

厚生労働省 令和6年度 老人保健事業推進費等補助金
老人保健健康増進等事業

事務受託法人を活用した運営指導の効率性の向上等
に関する調査研究事業
報告書

令和7年(2025年)3月

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所

目次

I. 事業概要	1
1. 背景	1
2. 目的	1
3. プロジェクトアプローチ.....	1
4. 実施概要	2
5. 実施体制	6
II. 事務受託法人の活用状況.....	8
1. 介護保険制度における運営指導の位置づけ.....	8
2. 事務受託法人制度とは.....	9
III. 事務受託法人制度の活用状況に関するヒアリング調査.....	11
1. 調査概要	11
2. 事務受託法人活用自治体.....	11
3. 事務受託法人.....	19
IV. 事務受託法人の活用意向に関するアンケート調査.....	27
1. 調査概要	27
2. 調査結果	29
3. まとめ	88
V. 事務受託法人の活用意向に関するヒアリング調査.....	90
1. 調査概要	90
2. 事務受託法人活用意向自治体.....	90
VI. 事例集の作成.....	92
1. 概要	92
2. 活用方法	92
VII. 事務受託法人制度の活用促進に向けて.....	93
1. 事務受託法人制度の意義.....	93
2. 事務受託法人制度の開始にあたっての検討事項.....	93
VIII. 事務受託法人制度を活用するために.....	98
1. 制度・活用方法の周知.....	98
2. 事務受託法人の育成・確保.....	98
IX. 参考資料	99
1. 事例集「運営指導における事務受託法人活用の事例集」	99
2. ヒアリング調査結果（個票）	122
3. アンケート調査票.....	171

I. 事業概要

1. 背景

国や自治体等の行政機関は、介護保険制度の健全かつ適正な運営および法令に基づく適正な事業実施の確保を目的として、介護保険施設等を対象にした指導監督の役割を担っている。自治体が行う運営指導は、指定または許可の有効期間内に少なくとも1回以上実施することが定められているが、運営指導の実施率は令和4年度時点で全国平均12.9%と低い水準にとどまっている。この背景には、自治体職員の不足、対象事業所数の増加、新型コロナウイルス感染症の蔓延等が影響し、自治体が国の定める頻度で運営指導を実施できていないことが考えられる。

国は、自治体が運営指導の実施率を向上させるための方策として、運営指導業務の一部を委託できる事務受託法人の活用を推奨している。事務受託法人を活用することで、自治体職員の業務負担軽減、運営指導件数の安定化、指導内容の標準化などが実現でき、指導件数の増加が期待される。しかし、現状では事務受託法人を活用している自治体は少なく、依然として低い水準にとどまっている。

2. 目的

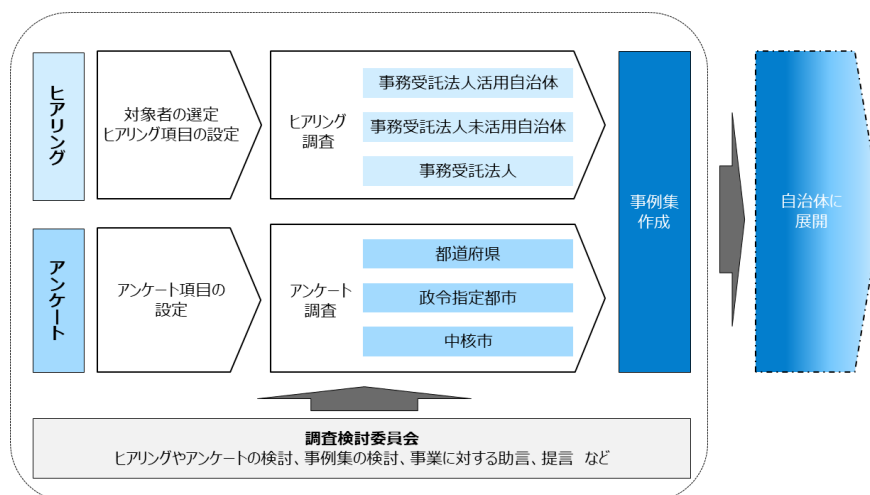
本調査研究事業は、自治体の運営指導における事務受託法人の活用が進まない現状に対応し、事務受託法人を活用することのメリットや活用のプロセス、さらに想定される課題を明確にすることで、制度の有効活用を促進し、より多くの自治体での導入を支援することを目的に実施する。また、介護保険施設等への運営指導の質と効率を向上させるため、国、自治体、事務受託法人、介護保険施設等の現状や課題を踏まえ、必要な支援策を提案する。

3. プロジェクトアプローチ

本調査研究事業では、自治体の運営指導における事務受託法人の活用状況および事務受託法人の実施体制を把握するため、ヒアリング調査とアンケート調査を実施した。調査の実施においては、当該領域に知見を有する学識者・有識者の助言を得て設計・分析を行った。

また、上記調査結果を踏まえ、より効率的な運営指導の実現や事務受託法人の活用が進むことを目的に、事例集を作成した。事例集より、制度の導入を検討する自治体や事務受託法人が参考にできる実践的な情報を提供するとともに、事務受託法人の活用の横展開を目指していく。

図表 I-1 本調査研究事業の全体像



4. 実施概要

①ヒアリング調査 1（既に事務受託法人を運営指導に活用している自治体）

事務受託法人を活用した効果や導入までのプロセス、活用に至るまでに直面した課題等を明らかにするため、既に事務受託法人を運営指導に活用している自治体にヒアリングを実施した。

図表 I-2 既に事務受託法人を運営指導に活用している自治体

	自治体名	担当部署	事務受託法人	自治体種別
1	神奈川県	福祉子どもみらい局福祉部 高齢福祉課	(公社) かながわ福祉サービス振興会	都道府県
2	大阪市	福祉局高齢者施策部介護保険課 (指定・指導グループ)	(公社) 大阪介護福祉士会	指定都市
3	神戸市	福祉局監査指導部	(公財) こうべ市民福祉振興協会	指定都市
4	相模原市	健康福祉局福祉基盤課 高齢指定指導班	(公社) かながわ福祉サービス振興会	指定都市
5	横浜市	健康福祉局介護事業指導課 指導監査係	(公社) かながわ福祉サービス振興会	指定都市
6	豊田市	福祉部総務監査課 (指導・給付金担当)	(一社) 福祉評価推進事業団	中核市
7	那覇市	福祉部ちゃーがんじゅう課	(NPO 法人) 介護と福祉の調査機関おきなわ	中核市

(計7自治体)

②ヒアリング調査２（事務受託法人）

事務受託法人の実施体制や受託に至った経緯、受託の効果や課題等について把握するため、自治体から運営指導を受託している法人にヒアリング調査を実施した。今後の事務受託法人活用の横展開に向けて、どのような法人が担い手として期待できるかについても確認した。

図表 I-3 事務受託法人

	所在地	法人種別	法人名	受託元自治体
1	大阪府	公益社団法人	大阪介護福祉士会	大阪市
2	沖縄県	NPO 法人	介護と福祉の調査機関おきなわ	那覇市・浦添市
3	神奈川県	公益社団法人	かながわ福祉サービス振興会	神戸市
4	兵庫県	公益財団法人	こうべ市民福祉振興協会	神奈川県・横浜市他 神奈川県内 17 自治体
5	愛知県	一般社団法人	福祉評価推進事業団	名古屋市・豊田市・ 愛西市・武豊町

（計5法人、五十音順）

③ヒアリング調査３（スタートアップ自治体）

事務受託法人の活用に対する期待や導入における課題を明らかにするため、事務受託法人を運営指導に活用したいという意向を示した自治体にヒアリングを実施した。自治体は、後述のアンケート調査より事務受託法人の活用意向があると回答があった自治体を対象とした。

図表 I-4 スタートアップ自治体

	自治体名	担当部署
1	九州地方 都道府県	運営指導担当部署
2	九州地方 指定都市	運営指導担当部署
3	九州地方 中核市	運営指導担当部署

（計 3 自治体、自治体種別順 自治体側の要望で匿名）

④アンケート調査（都道府県、政令指定都市、中核市等）

アンケート調査の概要は以下の通りである。

・ 調査目的

自治体の「運営指導の実施状況」と「事務受託法人の活用意向」を把握するため、アンケート調査を実施した。

・ 調査対象

都道府県・指定都市・中核市および管内で複数の自治体が運営指導に関する業務を委託している埼玉県、神奈川県、愛知県、大阪府管内の市町

・ 調査実施期間・調査方法

2024 年 11 月 1 日～12 月 1 日

メールにて Excel のアンケート調査票を送付し、回答いただく。

・ 回答数

自治体区分	都道府県	指定都市	中核市	その他市町
回答数	37 (47)	18 (20)	54 (55)	95 (138)

(カッコ内は母数)

・ 回答結果_事務受託法人の活用状況

事務受託法人の活用状況および今後の活用意向について確認した結果、「既に事務受託法人を活用している」の割合は指定都市で 33.3%と高く、中核市では 18.2%が「活用を検討している」と回答した一方、86.1%の都道府県が活用を検討していないことが判明した。

また、運営指導業務における事務受託法人の活用を検討していない要因について確認した結果、全体では、「現状で十分運営指導を実施できている」が 35.3%、「地域に担い手となる事務受託法人が存在しない」が 30.1%、そして「財政課の理解が得られない」が 10.9%となった。

既に活用していると回答した自治体

都道府県	神奈川県
指定都市	相模原市・横浜市・名古屋市・堺市・大阪市・神戸市
中核市	豊田市・那覇市
その他市町	神奈川県・愛知県・大阪府内の複数自治体

令和 7 年度より活用予定と回答した自治体

都道府県	大阪府
中核市	西宮市
その他市町	神奈川県内の複数自治体

活用を検討していると回答した自治体（スタートアップ自治体候補）

都道府県	近畿地方 1 中国地方 1 九州地方 1
指定都市	九州地方 1
中核市	中部地方 4 近畿地方 2 中国地方 3 九州地方 1

(太字：ヒアリング実施自治体)

⑤事例集の作成

運営指導の効率化や質の向上を目指す自治体に対し、事務受託法人を活用した運営指導の実施体制や法人との連携方法、活用の効果等を整理することで、より効率的な運営指導の実現や事務受託法人の活用を目的として、事例集を作成した。

また、事務受託法人側の視点からも、運営指導の実施方法や自治体との連携方法、受託の効果等を整理し、より効率的な運営指導の実現や事務受託法人への参入が進むことを目指している。

図表 I-5 事例集の目次

ページ	目次	記載事例
1	表紙	—
2	目次	—
3-4	本事例集について	(1) 本事例集の目的と背景 (2) 事例集の活用方法
5-7	事務受託法人とは	(1) 介護保険制度における運営指導の位置付け (2) 事務受託法人とは
8-15	事務受託法人の活用 を検討するためのポイント	(1) 委託する法人の候補 (2) 予算の確保における財政部局への説明 (3) 契約方式 (4) 事務受託法人の配置要件 (5) 委託を行うサービス種別 (6) 事務受託法人との連携
16	事務受託法人を活用 した指導の流れ	
17-20	事務受託法人活用 自治体の事例	神奈川県 横浜市 相模原市 豊田市 大阪市 神戸市 那覇市
21	事務受託法人の事例	公益財団法人 かながわ福祉サービス振興会 一般社団法人 福祉評価推進事業団 公益社団法人 大阪介護福祉士会 公益財団法人 こうべ市民福祉振興協会 特定非営利活動法人 介護と福祉の調査機関おきなわ

5. 実施体制

① 調査検討委員会の設置

本調査研究事業を効果的に実施するため、介護保険サービスや運営指導に精通する学識経験者、事務受託法人実施者による調査検討委員会を下記の体制で設置した。オブザーバーについては、各調査検討委員会にゲストとして招き、意見交換を実施した。

図表 I-6 調査検討委員会 委員

氏名	所属先
◎臺 豊	青山学院大学 法学部法学科 教授
浅野 幸子	公益社団法人 日本介護福祉士会 副会長
進藤 由美	地方独立行政法人 東京都健康長寿医療センター 健康長寿医療研修センター 副センター長
長谷川 佳和	一般社団法人 埼玉県介護支援専門員協会 相談役

(計4名、敬称略、◎委員長、役職・五十音順)

図表 I-7 オブザーバー

自治体

自治体	部署名	自治体種別
神奈川県	高齢福祉課 在宅サービスグループ	都道府県
大阪市	健康福祉局 介護事業指導課 指導監査係	指定都市
神戸市	総務監査課 指導・給付金担当	指定都市
横浜市	福祉局 高齢者施策部 介護保険課	指定都市
豊田市	福祉局 監査指導部 介護保険サービス指導監査担当係	中核市

(自治体種別・五十音順)

事務受託法人

法人種別	法人名
公益社団法人	かながわ福祉サービス振興会
公益財団法人	こうべ市民福祉振興協会
一般社団法人	福祉評価推進事業団

(法人名・五十音順)

厚生労働省

所属先	氏名
厚生労働省 老健局 総務課 介護保険指導室 室長	奥出 吉規
厚生労働省 老健局 総務課 介護保険指導室 室長補佐	細谷 光市
厚生労働省 老健局 総務課 介護保険指導室 室長補佐	高相 泰忠
厚生労働省 老健局 総務課 介護保険指導室 特別介護サービス指導官	奥貫 仁
厚生労働省 老健局 総務課 介護保険指導室 主査	鎌田 未沙紀

(敬称略)

図表 I-8 運営事務局(株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所)

氏名	所属先
奈良 夕貴	ライフ・バリュー・クリエイションユニット マネージャー
川北 篤史	ライフ・バリュー・クリエイションユニット シニアコンサルタント
芦澤 佐紀	ライフ・バリュー・クリエイションユニット コンサルタント

② 調査検討委員会の開催

本調査研究事業において実施するアンケート調査ならびにヒアリング調査の設計、分析および事業報告書について検討する場として、調査検討委員会を設置する。開催形態については、参加者の移動に係る負担軽減の観点から、オンライン開催を基本とする。

図表 I-9 調査検討委員会の開催概要

	日時	開催方式	オブザーバー
第1回	令和6年 10月9日(水)	オンライン開催	神奈川県 横浜市 豊田市 大阪市 神戸市
第2回	令和6年 11月20日(水)	オンライン開催	公益社団法人 かながわ 福祉サービス振興会 公益財団法人 こうべ市民 福祉振興協会 一般社団法人 福祉評価 推進事業団
第3回	令和7年 1月22日(水)	対面開催 (場所:株式会社 エヌ・ティ・ティ・デ ータ経営研究所)	—
第4回	令和7年 3月5日(水)	オンライン開催	—

II. 事務受託法人の活用状況

1. 介護保険制度における運営指導の位置づけ

① 運営指導とは

国や自治体等の行政機関は、介護保険制度の健全かつ適正な運営の確保や法令等に基づく適正な事業実施を目指し、介護保険施設等へ指導監督を行うことで、保険給付の適正化や介護給付等のサービスの質を確保している。介護保険制度における指導監督は、介護保険法第 23 条または法第 24 条に規定する権限を行使し、「介護保険施設等指導指針」に基づいて行う「指導」と、不正等の疑いが認められる場合に法第 76 条等の権限を行使し「介護保険施設等監査指針」に基づいて行う「監査」により行われる。

「指導」の方法には、集団指導と運営指導とがあり、いずれも介護保険施設等の適正な運営の確保のために行う支援及び育成の観点から行われる。集団指導は、基本的には管理者等を一か所に集合させて行い、適正な事業運営を行うために必要な情報を確実に伝達し、不正等の行為の未然防止を目指すものである。一方、運営指導は介護保険施設等ごとに面談方式により実施し、介護サービスの質、運営体制、介護報酬請求の実施状況等の確認を行うものである。どちらも相手方の任意の協力の下に行われる行政指導に変わりはなく、具体的な指導を行う場合はその根拠を示すとともに十分な説明を行い、相手方の理解を得ることが必要である。集団指導と運営指導は、指導という車の両輪であり、特に集団指導により情報のインプットを確実に行うことで、運営指導を効果的に行うことができる。

運営指導の主体は、介護保険施設等に対する指定、許可の権限を持つ都道府県または市町村である。

② 運営指導の現状と課題

運営指導の実施は、原則として指定または許可の有効期間内に少なくとも 1 回以上行うことが定められている。居宅サービスのうち居住系サービス、地域密着型サービスのうち居住系サービス又は施設系サービス、施設サービスについては 3 年に 1 回以上の頻度で行うことが望ましい。しかしながら、令和 4 年 4 月 1 日時点での全国における運営指導の実施率は 12.9%の水準にとどまっており、自治体職員の人材不足や所管事業所数が多いこと等を理由として、運営指導を適切な頻度で実施できていない自治体が多く見受けられる。(図表 II-1)

国は、自治体に対しサービスの質の確保・向上を図る観点のみならず、不正請求等の行為の未然防止の観点から、運営指導の実施体制の整備を求めている。国から各自治体に向けた「介護保険施設等運営指導マニュアル」(令和 6 年 7 月改訂)においても、運営指導の標準化・効率化を進め、より一層積極的な運営指導の実施を示している。

図表 II-1 令和4年度介護サービスの種類別にみた運営指導の実施率

	所管事業所数 (A)	実施事業所数 (B)	実施率 (%) (B) / (A)
指定居宅サービス (予防含む)	169,528	19666	11.6
介護保険施設サービス	13,884	2466	17.8
指定居宅介護支援事業所 及び指定介護予防支援事業所	44,511	6276	14.1
指定地域密着型サービス (予防含む)	74,734	10737	14.4
合計	302,657	39,145	12.9

出典：厚生労働省 令和6年3月全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議資料

2. 事務受託法人制度とは

① 事務受託法人制度の現状

国は、運営指導を適正化するための方策の1つとして事務受託法人の活用を推奨している。事務受託法人とは、介護保険法第24条の2（指定市町村事務受託法人）または第24条の3（指定都道府県事務受託法人）の規定に基づき、自治体からの委託を受け、事務の一部を実施する法人として、都道府県が指定した法人を指している。

事務受託法人を活用する効果として、指導件数の安定化、指導の標準化、専門性を持つ法人により、指導の質の向上、自治体職員の業務負担軽減等の多くの効果が挙げられるが、現状、活用している自治体は少ない。令和6年12月現在では全国で27箇所と少なく推移している。（図表II-2）

図表 II-2 運営指導における全国の事務受託法人（令和6年12月現在）

	都道府県	自治体	事務受託法人
1	東京都	東京都	公益社団法人 東京都福祉保健財団
2	神奈川県	神奈川県、横浜市、川崎市、相模原市、座間市、茅ヶ崎市、秦野市、海老名市、綾瀬市、鎌倉市、大和市、藤沢市、南足柄市、湯河原市、三浦市、中井町、箱根町	公益財団法人 かながわ福祉サービス振興会
3	愛知県	名古屋市、豊田市、愛西市、武豊町	一般社団法人 福祉評価推進事業団
4	大阪府	大阪市	公益社団法人 大阪介護福祉士会
		堺市	キャリアリンク株式会社
5	兵庫県	神戸市	公益財団法人 こうべ市民福祉振興協会

6	沖縄県	那覇市、浦添市	特定非営利活動法人 介護と福祉の 調査機関おきなわ
---	-----	---------	------------------------------

※本事業におけるヒアリング調査、アンケート調査で把握した事務受託法人を掲載

② 事務受託法人制度の課題

本事業のアンケート結果より、自治体が事務受託法人を活用していない理由として、財政担当部局から委託費に対する理解が得られない、事務受託法人の活用に関する情報不足および制度に関する理解の不足、費用対効果の問題、運営指導の実施体制上の問題等の理由が挙げられた。自治体が事務受託法人を活用できた場合においても、所管課職員の人員削減や、指導内容の引継ぎに時間を要する懸念をヒアリング結果より把握している。

また、事務受託法人の視点からは、介護保険施設等の運営における豊富な知識が必要とされることから、専門性を有している人材の確保が課題となっている。事務受託法人の調査員への教育も必要となることが推測されるが、ヒアリング結果より、自治体が財政担当部局への理解を得られにくい現状において、十分な教育費を含めた委託費を算出することが困難であることも一つの課題として挙げられていた。

III. 事務受託法人制度の活用状況に関するヒアリング調査

1. 調査概要

本調査研究事業では、事務受託法人の活用が進まない現状を把握するため、事務受託法人を活用している自治体や運営指導を受託している事務受託法人に対してヒアリングを実施した。自治体に対しては、事務受託法人の活用効果や導入のプロセス、直面した課題等について確認した。また、事務受託法人に対しては、受託の経緯や実施体制、受託に伴う課題等についても確認した。加えて、事務受託法人の活用を検討している自治体に対して、活用に対する期待や導入の課題を明らかにするためのヒアリングを実施した。

調査の対象と内容

① 自治体向けの調査（事務受託法人活用自治体）

事務受託法人を運営指導に活用している自治体を対象に、事務受託法人の活用効果や活用に至るまでに直面した課題などを明らかにするためのヒアリング調査を行った。

② 事務受託法人向けの調査

先進自治体で事務受託法人として運営指導を実施している法人に対して、事務受託法人の実施体制、実施に至った経緯、実施の効果や課題などについてヒアリング調査を行った。

③ 自治体向けの調査（事務受託法人活用意向自治体）

事務受託法人を運営指導に活用したいという意向を示した自治体を対象に、事務受託法人の活用に対する期待と、活用する上で感じている課題についてヒアリング調査を行った。

2. 事務受託法人活用自治体

① 調査対象

既に事務受託法人を運営指導に活用している自治体

図表 III-1 事務受託法人活用自治体調査対象

	自治体名	担当部署	事務受託法人	自治体種別
1	神奈川県	福祉子どもみらい局福祉部 高齢福祉課	(公社) かながわ福祉サービス振興会	都道府県
2	大阪市	福祉局高齢者施策部介護保険課 (指定・指導グループ)	(公社) 大阪介護福祉士会	指定都市
3	神戸市	福祉局監査指導部	(公財) こうべ市民福祉振興協会	指定都市
4	相模原市	健康福祉局福祉基盤課 高齢指定指導班	(公社) かながわ福祉サービス振興会	指定都市
5	横浜市	健康福祉局介護事業指導課 指導監査係	(公社) かながわ福祉サービス振興会	指定都市
6	豊田市	福祉部総務監査課 (指導・給付金担当)	(一社) 福祉評価推進事業団	中核市

7	那覇市	福祉部ちゃーがんじゅう課	(NPO 法人) 介護と福祉の調査機関おきなわ	中核市
---	-----	--------------	----------------------------	-----

(計 7 自治体、自治体種別・五十音順)

② 調査方法

訪問の上、対面または WEB 会議にてヒアリングを実施

③ 調査時期

令和6年(2024 年)7月～令和7年(2025 年)2月

④ 調査項目

0. 概要

- ・ 自治体概要（担当課の人数等）
- ・ 事務受託法人（運営指導）を委託した経緯
- ・ 委託までの流れ
- ・ 委託までに苦労した点（委託先の確保、要綱の整備、財政担当部署への説明等）

1. 事務受託法人による運営指導の実施体制

- ・ 直近の実施の実績
- ・ 事務受託法人を含めた運営指導全体の実施体制（人員配置）
- ・ 運営指導を実施するために事務受託法人へ行っている支援
- ・ 事務受託法人に委託している運営指導先のサービス種別
（その理由、他種別への展開の意向）

2. 事務受託法人との連携

- ・ 現在の事務受託法人（委託に至った経緯）
- ・ 事務受託法人に行っている運営指導の実施に関する要望
- ・ 事務受託法人と運営指導の実施において連携している内容（標準化に向けた取組等）
- ・ 新規委託先の検討の有無

3. 事務受託法人による運営指導の効果

- ・ 事業所への効果（オンライン指導が進んだ、具体的な助言が得られた等）
- ・ 自治体側での効果（職員の負担軽減、実施件数の増加等）

4. 今後の意向

- ・ 今後の事務受託法人（運営指導）の実施意向
- ・ 国・自治体への要望 等

⑤ 倫理的配慮

本事業では、ヒアリング依頼時に事業の趣旨を説明し、同意を得たうえで実施した。また、報告書及び事例集の内容は、ヒアリング先に確認したうえで掲載している。

⑥ ヒアリング結果

▶ 直近の運営指導の実施実績

直近の運営指導の実施実績については、自治体によって委託件数に大きな差が見られた。委託による運営指導の実施件数については、年間 100 件程度から 800 件を超えるケースまで幅広く、自治体ごとの規模や委託しているサービス種別、運営指導の方針によって異なっていた。中には、自治体が直接実施する件数を減らし、委託による運営指導を増やす傾向にある自治体もあったことから、業務の効率化を目的とした委託の活用が進んでいることが伺えた。

▶ 運営指導の実施において、事務受託法人側に求められる要件

運営指導の実施において、事務受託法人側に求められる要件には一定の基準が設けられていた。これらの要件は、調査員や指導員（以下、調査員）や業務担当責任者が必要とする資格や実務経験に関する基準を定めたものであり、自治体ごとに若干の違いが見られた。

まず、調査員の資格要件としては、介護支援専門員、介護福祉士、社会福祉士のいずれかの資格を有することが求められるケースが多かった。加えて、介護保険事業者の指定や指導監査や「介護サービス情報公表制度」の調査員としての経験を有する者を対象とすると仕様書に記載している事例があった。

調査員の要件に加え、業務担当責任者に基準を設けている場合は、介護サービス事業所や障害福祉サービス事業者に対する運営指導業務の管理監督経験を有する者、または福祉関連業務の責任者であることが求められるケースがあった。

このように運営指導の担当者には、一定の資格や実務経験が求められ、特に行政や指導監査の経験を有する者が優先される傾向があった。

図表 III-2 運営指導全体の実施体制（事務受託法人側へ求める要件）（概略版）

自治体名	①介護支援専門員	②介護福祉士	③社会福祉士	④指定・指導監査経験者 ※1	⑤情報公表調査員 ※2	①～⑥に準ずる者	その他
神奈川県	○	○	○	○	○	○	
大阪市	○	○	○	○	○	○	
神戸市	○	○					
相模原市	○	○	○	○			
横浜市	○	○	○	○		○	高齢者グループホームまたは小規模多機能事業所の管理者もしくは計画作成担当者の経験を有する者
豊田市	○		○	○	○	○	左記は指導等担当者の資格要件 業務担当責任者については以下の条件を満たす者 ①介護サービス事業所への運営指導業務または障害福祉サービス事業者等への実地指導業務の管理監督業務経験者 ②福祉関連業務の業務責任者

※1 介護保険事業者の指定もしくは指導監査の経験を有する者

※2 介護サービス情報公表制度調査員として一定の年数以上の勤務経験を有し特に優秀な評価をされた者（年数は各自治体により異なる）

▶ 運営指導を円滑に実施するために事務受託法人へ行っている支援

運営指導を円滑に実施するため、自治体は事務受託法人に対し、さまざまな支援を行っていた。その一環として、年度初めや介護報酬改定時には、調査員向けに法改正の内容や指摘事項の多いサービスに関する研修が実施されていた。

また、委託当初には同行訪問の支援が行われることが多く、調査員1人あたり2回程度の支援が提供されるケースもあった。加えて、調査員が使用する確認書（サービスごとのチェックリスト）には、自治体からのポイントが追加され、より詳細な指導が可能となるよう支援が行われていた。さらに、調査結果の記録様式についても、自治体が直接する場合と委託の双方で統一されるよう、自治体が様式を提供している例も見られた。

通報があったケースや、事務受託法人から要望のあった返戻が発生する可能性が高い事業所や、給付担当課からの情報共有があった等の理由で慎重な対応が求められるケースについては、自治体が直接対応するケースも複数報告されている。

自治体は研修や同行訪問、報告体制の整備、慎重な対応が求められるケースへの対応といった多面的な支援を通じて、事務受託法人を支援し、運営指導の円滑な実施を図っていると考え

られた。

▶ 事務受託法人に委託している運営指導の対象サービス

居宅系サービスを中心に、地域密着型サービスや特定施設入居者生活介護など、多岐にわたるサービス種別が事務受託法人へ委託されていた。

主に運営指導が委託されているのは、訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、通所介護、居宅介護支援などの居宅系サービスであり、多くの自治体でこれらのサービスの指導が委託されていた。また、地域密着型通所介護や認知症対応型通所介護といった、地域密着型サービスが含まれるケースも多く見られた一方で、施設系サービスを委託している事例は一部に限られていた。理由として、確認事項が多いことや事務受託法人側での実施体制の面から委託が困難であるという意見があった。

このように、居宅系サービスを中心に幅広い分野の運営指導が委託されており、自治体によって指導対象となるサービス種別には若干の違いが見られた。今後も、委託の範囲が拡大する可能性があり、事務受託法人の役割が一層重要になることが示唆された。

図表 III-3 事務受託法人に委託している運営指導の対象サービス

自治体名	居宅系サービス	施設系サービス	地域密着型サービス
神奈川県	訪問介護・訪問入浴介護・訪問看護・訪問リハビリテーション	—	—
大阪市	訪問介護	—	—
神戸市	訪問介護・訪問看護・通所介護・福祉用具貸与・特定福祉用具販売・居宅介護支援	—	地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護
相模原市	訪問介護・通所介護・居宅介護支援	—	地域密着型通所介護
横浜市	サービス全般 (居宅療養管理指導を除く)	特定施設入居者生活介護	サービス全般
豊田市	訪問介護・通所介護・訪問看護・福祉用具貸与・特定福祉用具販売・居宅介護支援	—	介護予防支援・認知症対応型共同生活介護・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護
那覇市	サービス全般	特定施設入居者生活介護	サービス全般

▶ 運営指導の実施における自治体と法人の連携

運営指導の実施において、自治体と事務受託法人は、運営指導の円滑な実施と精度向上のため、報告・研修・指導基準の統一など、多方面での連携を強化していた。

報告については、文書と口頭説明を併用し、運営指導の結果はメールで共有されるなど、効率的な情報伝達が行われていた。また、訪問対象リストや運営指導通知の作成、訪問日計画の調整なども自治体と協力して進められていた。報告体制については、データ形式で報告書を提

出・報告を行う事例と対面で報告会を行い事例があった。

指導の標準化に関しては、複数の自治体から受託している事務受託法人では指導内容のばらつきが課題とされ、統一基準の確立が求められていた。また、国が定める確認項目と自己点検シートを共通の運営指導調書として活用し、指導の統一性を確保する取り組みも進められていた。

▶ 新規委託先の検討

現在の委託体制を維持する方針が多く、新たな委託先の積極的な募集は行っていないケースが多く見られた。担い手となる法人が他にないため、新規委託先の検討は行っていないとの意見が複数見られたほか、現在の委託体制に大きな問題がないため、積極的に新規の委託先を探しているわけではないとの報告もあった。

一方で、提案型プロポーザル方式を採用している自治体では、新規の事務受託法人が参入することで多様な提案が期待できるとの意見もあった。実際に2社から受託の売り込みがあったケースも報告されており、委託先の選択肢が広がる可能性があることが明らかになった。

新規委託先の検討については、現在の体制を維持する方針が強い一方、提案型プロポーザル方式による新規参入の可能性も期待されている状況が確認された。

▶ 事業所への効果

委託による運営指導が事業所への専門的な支援の提供に寄与しているとの評価が多く見られた。具体的には指導の際に不適切事項の指摘だけでなく、良い点のフィードバックを受けることで、事業所が前向きな気持ちになったとの意見があった。また、専門性の高い法人が指導を行うことで、具体的かつ現場目線の助言が得られたとの声もあり、自治体職員による指導と比較して、より現場の実情を踏まえた具体的なアドバイスが提供されていることが評価されていた。

委託による指導の継続性も利点として挙げられていた。自治体職員は数年で異動がある一方、委託法人が継続的に指導を行うことで、指導の質が担保され、事業所の改善が年単位で進められるとの意見があった。

これらから、運営指導の委託は、事業所に対してより専門性の高いアドバイスを提供し、継続的な改善を促す効果を生んでいることが確認された。

▶ 自治体側での効果

運営指導の実施件数を増加・維持できるようになったことが効果として挙げられた。また、通報等があった事業所への指導監査に職員が注力できるようになったことも、委託の効果として挙げられた。

職員の負担軽減の視点では、事業所への訪問件数が減少し、肉体的な負担が軽減されたとの報告があった。しかし、委託によって運営指導に関する事務作業が完全になくなるわけではなく、報告書の確認や改善指導の対応が必要となる点がわかった。

運営指導の質の向上についても、委託によって専門職の知識を活用した指導が可能になり、指導の質が向上したとの評価があった。その一方で、委託ができなくなった場合の影響が大き

いという懸念の声もあった。

このように、運営指導の委託によって実施件数の増加と職員の負担軽減が実現され、より計画的な運営指導が可能になった一方で、訪問以外の事務作業の負担や、自治体内での専門性維持の課題もあるため、長期的な視点での体制整備が求められていた。

➤ 今後の事務受託法人の活用意向

運営指導の継続や拡充を検討する一方で、委託のあり方や人材確保の課題への対応が求められていた。

まず、事務受託法人の活用は継続する方針が強く、指定期間内に1回は訪問できる体制を維持することが重視されていた。サービス種別の拡充については、現状は居宅・通所系サービスを中心に委託を実施しているが、施設系サービスの委託拡大も検討されていた。

今後の委託方針としては、事業所の継続増加を見込み、委託可能な運営指導は継続し、さらに拡大を目指す意向が示されていた。

➤ 国・自治体への要望

自治体からは、事務受託法人制度の周知拡大、財政支援の充実、困難案件への対応支援が求められている。

まず、制度の拡大には広範な周知が必要との意見があり、活用自治体の情報共有や運用事例の提供が求められた。特に、事務受託法人の具体的な運用実績が十分に共有されておらず、参考情報の充実が必要とされている。

また、財政的な支援については、介護保険の運営指導全般における支援拡充を求める声が多く、事務受託法人への委託費の増加が課題とされている。国や県レベルで事務受託法人を支援する仕組みを整備することで、安定した運営が可能になるとの指摘もあった。

さらに、運営指導基準の整理や、事例のデータベース化により、事例の検索・活用を容易にすることが求められた。また、厚生労働省と全国の自治体の運営指導担当部署が対応に苦慮したケースについて連携できる体制の強化も必要とされている。

このように、制度の普及促進とともに、財政支援や人材確保の仕組みを整備し、運営指導の質を安定的に維持する施策が求められている。

3. 事務受託法人

① 調査対象

既に自治体から運営指導業務を受託している法人

図表 III-4 事務受託法人調査対象

	所在地	法人種別	法人名	受託元自治体
1	大阪府	公益社団法人	大阪介護福祉士会	大阪市
2	沖縄県	NPO 法人	介護と福祉の調査機関おきなわ	那覇市・浦添市
3	神奈川県	公益社団法人	かながわ福祉サービス振興会	神戸市
4	兵庫県	公益財団法人	こうべ市民福祉振興協会	神奈川県・横浜市他 神奈川県内 17 自治体
5	愛知県	一般社団法人	福祉評価推進事業団	名古屋市・豊田市・ 愛西市・武豊町

(計 5 法人、五十音順)

② 調査方法

訪問の上、対面または WEB 会議にてヒアリングを実施

③ 調査時期

令和6年(2024 年)7月～令和7年(2025 年)2月

④ 調査項目

主な調査項目

0. 概要

- ・ 法人概要（法人の趣旨、人数、地域）
- ・ 事務受託法人（運営指導）を受託した経緯

1. 運営指導の実施体制

- ・ 直近の実施の実績
- ・ 運営指導の実施体制（人員配置）
- ・ 運営指導を実施する職員の一日の勤務内容
- ・ 運営指導を実施するための人材育成として施している取組
- ・ 運営指導を実施しているサービス種別（その理由、他種別への展開の意向）

2. 自治体との連携

- ・ 現在の委託元自治体
- ・ 委託元自治体から受けている運営指導の実施に関する要望
- ・ 委託元自治体と運営指導の実施において連携している内容（標準化に向けた取組等）
- ・ 新規委託元自治体の開拓

3. 運営指導の実施内容

- ・ 運営指導の実施の際の流れ
- ・ 運営指導の実施において課題となっている事項
- ・ 運営指導実施において工夫している事項

- ・運営指導を受けた事業所からの反応（感想）
 - ・運営指導を受けた事業所の影響
4. 経営への効果
- ・自治体からの委託額・契約方法
 - ・事務受託法人（運営指導）を受託したことによる法人経営への影響
5. 今後の意向
- ・今後の事務受託法人（運営指導）の実施意向
 - ・事務受託法人（運営指導）の担い手として期待する法人・求められる役割
 - ・国・自治体への要望

⑤ 倫理的配慮

本事業では、ヒアリング依頼時に事業の趣旨を説明し、同意を得たうえで実施した。また、報告書及び事例集の内容は、ヒアリング先に確認したうえで掲載している。

⑥ ヒアリング結果

➤ 運営指導を受託した経緯

運営指導の受託に至る経緯として、公募への参加、自治体からの打診、既存業務の拡充の三つのパターンが確認された。いずれのケースにおいても、自治体における制度改革や外部委託の方針の変化に対応する形で受託が決定していた。

➤ 事務受託法人による運営指導の実施体制

調査員の配置体制に大きな差が見られているが、全体で非常勤職員の割合が高い傾向があった。

調査員の報酬形態については、月給制ではなく、指導1件あたりの報酬を設定する法人が多いことも確認された。また、一部の法人では歩合制を採用するケースも見られた。

調査員の人材構成については、社会福祉士や介護支援専門員の有資格者が多く在籍している法人が複数確認された。また、行政で指導監査業務を経験した職員を配置し、専門性を活かした指導を行う体制を整えている法人もあった。

図表 III-5 事務受託法人による運営指導の実施体制

法人名	実施体制
大阪介護福祉士会	調査員：大阪介護福祉士会の会員11名（非常勤、内専任3名） 指導1件あたりの歩合制としている。
介護と福祉の調査機関おきなわ	正職員5人、登録調査員9人 行政で指導監査を含む介護・福祉分野に携わってきた職員と介護支援専門員の有資格者が多く在籍している。
かながわ福祉サービス振興会	事務担当：5名（運営指導員を兼務）指導員：32名（専従は28名） 指導員への報酬は月給制ではなく、指導1件あたりの報酬金額が決まっている。

こうべ市民 福祉振興協会	調査員：6名（担当課長、担当係長、担当者4名） ※全員嘱託員 担当課長は監査・指導業務経験を有し、担当係長は社会福祉士、 担当者は社会福祉士もしくはケアマネの資格を有している。
福祉評価 推進事業団	管理者1名、運営指導要員16名、事務員1名 ※計18名のうち、14名がケアマネ資格を有し、4名は情報公開調査員 である。 ※運営指導要員14名と事務員1名は非常勤

➤ 運営指導の実施体制（訪問時の1日の流れ）

ヒアリングを実施した法人においては、訪問件数や所要時間に一定の傾向が見られた。1日2事業所を訪問し、午前・午後に分けてそれぞれ2時間30分程度の指導を実施していた事例と、1日1事業所を対象に、約4時間程度の指導を行う例に分かれた。また、遠方の事業所では移動時間を考慮し、1日1件の訪問とするケースもあった。

調査員の体制については、基本的に2名での訪問が多いが、施設系サービスでは確認項目が多いため3～4名体制で実施する場合もあり、事務受託法人側の負担の大きさが課題となっていた。また、同一敷地内で複数のサービスを提供する事業所に対しては、1日3事業所の訪問を実施するなど、事業所側の負担軽減を考慮した対応が行われていた。

➤ 受託しているサービス種別

受託している運営指導の対象サービスは居宅系・居宅介護支援（介護予防支援）・地域密着型・施設系と多岐にわたることが確認された。特に居宅系サービスの運営指導を受託しているケースが多く、訪問介護を含む居宅サービスは多くの法人で指導が実施されていた。

総じて、居宅系サービスが指導の中心となる一方で、施設系サービスの指導は比較的少なく、法人ごとに受託しているサービス種別に違いがあることが確認された。

図表 III-6 受託しているサービス種別（概略）

法人名	居宅系サービス	施設系サービス	地域密着型サービス
大阪介護 福祉士会	訪問介護	—	—
介護と福祉の 調査機関おきなわ	○	○ (特定施設入居者生活介護のみ)	○
かながわ福祉 サービス振興会	○	○ (特定施設入居者生活介護のみ)	○
こうべ市民 福祉振興協会	○	—	○
福祉評価 推進事業団	○	—	○

➤ 自治体からの要望

委託元自治体から運営指導の実施に関して受けている要望について確認を行った。

自治体からの効率化の要請を受け、現在では1日2事業所の指導を求められるケースが増えていることや、迅速な報告体制の整備が求められている一方で、効率化と指導の質のバランスを取ることが課題となっていることが伺えた。

指導対象サービスの拡大も進められており、施設系サービスに関する指導を求める声もあるが、対応できる職員の確保が課題となっている状況も確認された。

このように、委託元自治体からの要望は、運営指導の効率化と指導範囲の拡大の両面に及んでおり、対応の柔軟性が求められている。

➤ 委託元自治体との連携

各法人では、自治体との連携を強化し、慎重な対応が求められるケースへの対応、定期会議の開催、指導内容の統一といった取り組みが進められている。

慎重な対応が求められるケースへの対応では、課題のある事業所を自治体職員とともに訪問し、適切な指導を実施する体制を整えている。また、指導時に意見やクレームが発生した場合、即時に自治体と連絡を取り対応できる仕組みを構築している。

指導後は報告会を実施し、指導内容とその根拠の整合性を確認している。自治体によっては月に複数回の報告会を行い、調査結果の共有を徹底するケースもある。さらに、定期的な連絡会議を設け、進捗報告や事例の確認、質疑応答を実施するほか、会議が設けられていない自治体では、文書の受け渡しや随時の連絡を活用して情報共有を進めている。

指導内容の統一に向けては、サービスごとに確認書を作成し、調査項目を標準化している。また、年度初めの研修に自治体担当職員を招き、双方の認識を統一し、指導の精度向上を図る取り組みも行われている。

➤ 新規の委託元自治体の検討

自治体からの委託の打診があったケースも複数あるが、契約や制度上の制約、予算の問題、

人材確保の課題などにより、必ずしも受託には至っていない状況が見られた。

いずれの法人でも人材確保の課題が伴うため、受託の拡大には慎重な検討が必要とされている。特に、事業の拡張を進めるにあたり、調査員の確保や業務負担の増加が課題となることから、新規委託の受託可否は法人の運営方針や体制によって異なっている状況が伺えた。

➤ 運営指導の実施に際しての流れ

自治体からの事業所リストの受領、訪問日程の調整、事前準備、現地での指導、報告書作成、自治体への報告といった一連の流れが確立されていることが確認された。

年度当初または毎月、自治体から対象事業所のリストを受領し、それをもとに年間および月間の指導計画を策定する。

事前準備として訪問通知の送付や、必要書類（職員情報や勤務表、運営指導当日に準備すべき資料）の提出を依頼する。さらに、指導前日までに配置基準等の事前チェックを行い、当日の指導を円滑に進める体制を整えている。

運営指導当日は4時間程度の指導を実施するケースが多く、調査内容は自治体が示す資料や調書に準拠して進められる。指導終了後には講評を行う体制が整えられている。

指導後は報告書を作成し、期日までに自治体へ提出することが求められる。報告の形式は自治体によって異なり、データと紙媒体の両方を提出する場合もある。また、報告後には報告会等で指導内容の確認や整合性のチェックを行う体制が取られている。

➤ 運営指導実施における課題

運営指導の実施に関して、指導の実効性確保、人材不足、自治体との連携、契約の不安定さ、スケジュール調整の困難さなど、多くの課題があることが確認された。

特に調査員の人材確保が困難であること大きな課題となっており、求人募集を行っても応募が集まりにくい状況が続いていた。人材確保のために調査員の報酬水準の向上が求められているが、十分な引き上げが難しい状況であった。また、調査員の高齢化が進んでいることも課題の一つとなっており、若手人材が安心して働ける待遇の改善が求められていることが確認された。

➤ 運営指導の実施における工夫

指導の質の向上、業務の標準化、デジタル化の推進、訪問計画の最適化を通じて、より効果的かつ効率的な運営指導を実施するための工夫が行われていることが確認された。

まず、指導時の対応として、自治体支給の身分証の携行により専門性を明確にし、事業所の信頼を得る工夫がなされていた。また、事業所の自主的な改善を促すため、単なる指摘ではなく、気づきを与える情報提供を重視し、関係性の悪化を防ぐために指摘はヒアリング後にまとめて助言する方法が採用されていた。

指導の均質化と調査員の育成にも取り組んでおり、調査員養成を担当する職員の配置や、詳細なマニュアルの作成が進められていた。さらに、調査員の権限や責任を明確化する研修を実施し、調査員ごとの判断のばらつきを防ぐ体制が整えられていた。

業務の効率化に向けては、ICTの活用が進められており、OneDriveを用いた報告書のオン

ライン作成が導入されている事例や、メールでの資料の事前送付を推奨する取り組みも行われていた。

訪問計画の最適化も進められ、複数サービスが併設されている事業所では1日で複数の指導を実施する方法へと見直しを図る等限られた調査員のリソースを適切に配分する工夫がなされていた。

このように、各法人では、指導の質を高めながら、ICTの活用や訪問計画の見直しを通じて業務の効率化を進め、より円滑で実効性の高い運営指導を実施するための取り組みが進められていた。

➤ 運営指導を受けた事業所からの反応

運営指導を受けた事業所からの反応として、指導内容や進め方に関してさまざまな意見が寄せられていることが確認された。

まず、行政には質問しづらい内容も、事務受託法人であれば聞きやすいとの意見や、運営指導を通じて業務改善の気づきを得るケースも多く、「また来てほしい」との反応をもらうこともあるという事例があった。

運営指導に関する満足度については、指導後のアンケートを実施している法人には「丁寧で分かりやすかった」「現場状況を理解した指導や、具体的な根拠を示してわかりやすい」といった評価もあった。その一方で、調査内容が細かすぎる、調査に要する時間が長すぎるといった意見もあり、事業所によっては指導の負担を感じるケースもあった。

➤ 自治体からの委託・契約方法

ヒアリングを実施した法人においては、自治体からの委託・契約方法に関して、契約期間や契約方式に違いが見られることが確認された。

契約期間については、3年契約または単年度契約が多く、5年契約の事例も存在した。単年度契約については、計画的な職員の確保の見通しが立てづらいことが課題として挙げられた一方で、長期契約では業務の継続性が確保されるものの、人件費の高騰など契約金額の変動要因を考慮した仕組みが必要とされていることが課題として挙げられた。

契約方式については、随意契約と公募型プロポーザル方式が主に用いられており、自治体によって契約方法が異なっていた。公募型プロポーザルについては業務の継続性を不安視する声や、価格と指導の質の担保の両立について不安を感じる意見が伺えた。

図表 III-7 自治体からの委託・契約方法

法人名	契約方式	契約年数
大阪介護 福祉士会	提案型プロポーザル	3年
介護と福祉の 調査機関おきなわ	随意契約	単年度
かながわ福祉 サービス振興会	随意契約	単年度
こうべ市民 福祉振興協会	公募型プロポーザル	3年
福祉評価 推進事業団	名古屋市：公募型プロポーザル 豊田市：一般競争入札 愛西市・武豊町：随意契約	名古屋市：5年 ※1 豊田市：3年 愛西市・武豊町：単年度 ※1 賃金の変動に基づく契約金額の変更条項あり

➤ 経営への効果

事務受託法人として運営指導を受託したことによる法人経営への影響として肯定的な意見が多く見られた。

経営面への直接的な影響として、運営指導業務が一定の収益源となっているとの意見が多かった。その一方で契約更新時に次の契約が確定しない状況が続くため、業務の継続性に不安を感じている意見もあった。

雇用面では、運営指導の受託が法人の安定した運営資金の確保につながり、調査員の雇用創出や職員の基本給向上に寄与しているとの意見もあった。特に年齢や家庭の都合等でリタイアした専門職の雇用機会の創出や、職員のスキルアップにつながるメリットがあり、さらに他の研修にも得た知識が反映されるなど、法人全体の成長につながる要素があったと評価されていた。

このように、運営指導の受託は、法人経営の安定化や職員のスキル向上といったメリットがある一方で、契約更新の不確実性に課題を抱えていることが確認された。

➤ 今後の事務受託法人の実施意向

事務受託法人として今後も運営指導の受託を継続し、事業の拡大を図る意向が確認された。現在の委託業務を維持しつつ、他の自治体への展開や新たなサービス領域への拡充を検討する動きも見られた。自治体側の人材不足により自治体単独での運営指導が困難な自治体が多く、今後は自治体が求めるサービス種別に対応できる体制の整備が求められるとの意見があった。

一方で、受託の継続には適切な給与水準の確保や人材育成が可能となる委託料の設定が必要であるとの指摘があった。特に運営指導の登録調査員の多くは介護支援専門員などの実務経験者に依存しており、人材の多様化や育成の仕組みが求められているとの意見もあった。

このように、事務受託法人としては今後も運営指導の継続と事業の拡大を進めていく意向が

示されたが、それを実現するためには、適切な人材確保と安定的な契約形態の整備を求める声が伺えた。

➤ 国・自治体への要望

国・自治体への要望として、介護保険制度の基準の解釈の支援、運営指導の標準化、人材確保の支援、適正な委託費の確保など、多岐にわたる意見が寄せられた。

介護保険制度の簡素化については、基準や加算要件の複雑化により、運営指導を行う側にも高度な専門性が求められているが、スキル習得が容易ではないとの指摘があった。そのため、制度のわかりやすさを向上させ、改編時には基準の解釈を助ける Q&A を速やかに公開することが求められた。

運営指導の標準化に関しては、自治体ごとの指導手法や委託内容に差があるため、国として一定のルールを示すべきとの意見があった。

人材確保の支援については、適正な委託費の確保が必要であり、若手調査員の確保には委託費の上乗せが不可欠との意見が多く聞かれた。特に、事務局費の補助があることで、事業の安定運営が図られるとの声もあった。

このように、制度の簡素化、運営指導の標準化、人材確保、契約の安定化、研修機会の拡充など、多方面にわたる改善が求められていることが確認された。

IV. 事務受託法人の活用意向に関するアンケート調査

1. 調査概要

① 調査目的

自治体の「運営指導の実施状況」と「事務受託法人の活用意向」を把握するため、アンケート調査を実施する。

② 調査対象

都道府県・指定都市・中核市および管内の複数自治体が運営指導に関する業務を委託している埼玉県、神奈川県、愛知県、大阪府のすべての自治体

③ 調査実施期間・調査方法

2024年11月1日～12月1日

メールにて Excel のアンケート調査票を送付し、回答いただく。

④ 回答数

自治体区分	都道府県	指定都市	中核市	その他市町
回答数	37 (47)	18 (20)	54 (55)	95 (138)

(括弧内は母数)

⑤ 回答結果_事務受託法人の活用状況

事務受託法人の活用状況および今後の活用意向について確認した結果、「既に事務受託法人を活用している」の割合は指定都市で 33.3%と高く、中核市では 18.2%が「活用を検討している」と回答した一方、86.1%の都道府県が活用を検討していないことが判明した。

また、運営指導業務における事務受託法人の活用を検討していない要因について確認した結果、全体では、「現状で十分運営指導を実施できている」が 35.3%、「地域に担い手となる事務受託法人が存在しない」が 30.1%、そして「財政課の理解が得られない」が 10.9%となった。

(1) 既に活用していると回答した自治体

都道府県	神奈川県
指定都市	相模原市・横浜市・名古屋市・堺市・大阪市・神戸市
中核市	豊田市・那覇市
その他市町	神奈川県・愛知県・大阪府内の複数自治体

(2) R7 より活用予定と回答した自治体

都道府県	大阪府
中核市	西宮市
その他市町	神奈川県内の複数自治体

(3) 活用を検討していると回答した自治体（スタートアップ自治体）

都道府県	近畿地方 1 中国地方 1 九州地方 1
指定都市	九州地方 1
中核市	中部地方 4 近畿地方 2 中国地方 3 九州地方 1

(太字：ヒアリング実施自治体)

⑥ アンケート調査結果の表およびグラフに関する留意点

以下の表およびグラフの表記について、今回の調査では都道府県・指定都市・中核市については悉皆調査を行ったが、「その他の市町」については全国の自治体にアンケートを実施していないため、事務受託法人への委託実績のある都道府県内の自治体における参考値として掲載している。

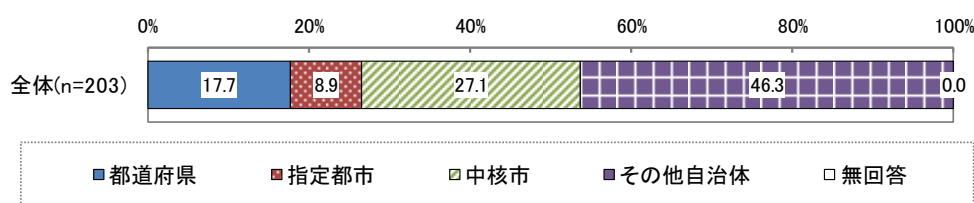
したがって、まず「都道府県」「指定都市」「中核市」および3つの自治体区分の合計を掲載し、その後、参考として「その他市町」を加えた全体の集計を掲載している。

2. 調査結果

問 1 貴自治体名・担当部署名をお答えください。

本調査は、都道府県、指定都市、中核市、および管内の複数の自治体が運営指導に関する業務を委託している埼玉県、神奈川県、愛知県、大阪府の全自治体を対象に実施されたアンケート調査である。アンケートの結果、回答が得られた自治体の割合は、都道府県において 17.7%、指定都市において 8.9%、中核市において 27.1%、その他の自治体において 46.3%であった。

図表 IV-1 問 1 自治体名・担当部署名



問 2 本庁での職員数：令和 5 年度（3 月末日時点）に介護保険施設・介護保険サービス事業所の運営指導を行っていた職員数をお答えください。

問 2 および問 3 では、それぞれ令和 5 年度時点（問 2）および令和 6 年度時点（問 3）における自治体の運営指導に従事する職員の状況を確認した。その結果、都道府県・指定都市・中核市の合計における職員数の平均値および中央値は、令和 5 年度から令和 6 年度にかけて横ばいの傾向を示した。さらに、都道府県においては、運営指導を行う職員の配置に関して、出先機関に配置されている職員数が本庁の職員数を大きく上回っていることが示唆された。

加えて、運営指導に携わる有資格者の状況を調査したところ、全ての資格において指定都市の職員数の平均値が他の区分と比較して高い傾向が見られた。特に「介護支援専門員」（平均 2.4 人）および「介護福祉士」（平均 1.1 人）において、その傾向が顕著であった。

一方で、「保健師（看護師）」に関しては、都道府県の平均値が 4.1 人と最も高い数値を示した。反対に、その他市町における平均値は全体的に低く、運営指導に携わる職員数が少ないことが確認された。

図表 IV-2 問 2 運営指導を行っていた職員数

	区分	令和5年度			令和6年度		
		全体	平均	中央値	全体	平均	中央値
都道府県	本庁	35	7.1	7.0	35	7.2	7.0
	出先	30	22.2	15.0	29	22.0	14.0
	合計	36	25.4	18.5	36	25.6	17.5
指定都市	本庁	18	14.2	13.0	18	14.7	13.5
	出先	17	0.4	0.0	17	0.4	0.0
	合計	18	14.6	14.5	18	14.1	13.5
中核市	本庁	55	8.2	7.0	55	8.4	6.0
	出先	49	0.1	0.0	49	0.1	0.0
	合計	55	8.2	7.0	55	8.2	6.0
都道府県・指定都市・中核市計	本庁	108	8.8	7.0	108	9.0	7.5
	出先	96	7.0	0.0	95	6.8	0.0
	合計	109	14.9	10.0	109	14.9	10.0
その他市町	本庁	94	3.4	3.0	94	3.4	3.0
	出先	90	0.5	0.0	90	0.4	0.0
	合計	94	3.8	3.0	94	3.6	3.0
全体	本庁	202	6.3	5.0	202	6.4	4.5
	出先	186	3.9	0.0	185	3.7	0.0
	合計	203	9.8	5.0	203	9.7	5.0

図表 IV-3 問2-1 本庁での職員数：令和5年度（3月末日時点）

	全体	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値
都道府県	35	7.1	7.0	4.34	0	19
指定都市	18	14.2	13.0	6.93	2	28
中核市	55	8.2	7.0	4.93	0	22
都道府県・指定都市・中核市計	108	8.8	7.0	5.70	0	28
その他市町	94	3.4	3.0	2.66	0	18
全体	202	6.3	5.0	5.29	0	28

図表 IV-4 問2-2 出先機関での職員数：令和5年度（3月末日時点）

	全体	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値
都道府県	30	22.2	15.0	30.15	0	159
指定都市	17	0.4	0.0	1.65	0	7
中核市	49	0.1	0.0	0.42	0	3
都道府県・指定都市・中核市計	96	7.0	0.0	19.73	0	159
その他市町	90	0.5	0.0	1.49	0	6
全体	186	3.9	0.0	14.58	0	159

図表 IV-5 問2-3 本庁・出先機関の合計

	全体	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値
都道府県	36	25.4	18.5	28.45	2	164
指定都市	18	14.6	14.5	6.88	2	28
中核市	55	8.2	7.0	4.96	0	22
都道府県・指定都市・中核市計	109	14.9	10.0	18.62	0	164
その他市町	94	3.8	3.0	2.50	0	18
全体	203	9.8	5.0	14.82	0	164

図表 IV-6 問2.1.1 介護支援専門員の有資格者

	全体	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値
都道府県	26	0.6	0.0	1.60	0	8
指定都市	17	2.4	2.0	2.68	0	10
中核市	50	1.0	0.0	1.79	0	7
都道府県・指定都市・中核市計	93	1.1	0.0	2.04	0	10
その他市町	83	0.4	0.0	0.82	0	6
全体	176	0.8	0.0	1.63	0	10

図表 IV-7 問2.1.2 介護福祉士の有資格者

	全体	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値
都道府県	25	0.0	0.0	0.20	0	1
指定都市	15	1.1	0.0	1.48	0	4
中核市	44	0.4	0.0	0.83	0	3
都道府県・指定都市・中核市計	84	0.4	0.0	0.94	0	4
その他市町	78	0.1	0.0	0.69	0	6
全体	162	0.3	0.0	0.84	0	6

図表 IV-8 問2.1.3 社会福祉士の有資格者

	全体	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値
都道府県	27	0.5	0.0	0.79	0	2
指定都市	16	1.3	0.5	1.65	0	5
中核市	47	0.3	0.0	0.52	0	2
都道府県・指定都市・中核市計	90	0.5	0.0	0.98	0	5
その他市町	80	0.1	0.0	0.33	0	1
全体	170	0.3	0.0	0.77	0	5

図表 IV-9 問2.1.4 保健師（看護師）の有資格者

	全体	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値
都道府県	27	4.1	0.0	7.98	0	34
指定都市	16	0.6	0.0	1.05	0	3
中核市	44	0.3	0.0	1.36	0	9
都道府県・指定都市・中核市計	87	1.5	0.0	4.88	0	34
その他市町	80	0.2	0.0	0.45	0	3
全体	167	0.9	0.0	3.60	0	34

図表 IV-10 問 2. 1. 5 社会福祉主事(任用資格)の有資格者

	全体	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値
都道府県	27	1.0	0.0	3.05	0	13
指定都市	14	1.2	1.0	1.66	0	5
中核市	44	0.5	0.0	0.97	0	4
都道府県・指定都市・中核市計	85	0.8	0.0	1.99	0	13
その他市町	80	0.3	0.0	0.85	0	6
全体	165	0.5	0.0	1.57	0	13

問 3 令和 6 年 1 0 月 1 日現在の介護保険施設・介護保険サービス事業所の運営指導を行っている職員数をお答えください。

図表 IV-11 問 3-1 本庁での職員数

	全体	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値
都道府県	35	7.2	7.0	4.29	0	19
指定都市	18	14.7	13.5	7.46	4	31
中核市	55	8.4	6.0	5.45	0	22
都道府県・指定都市・中核市計	108	9.0	7.5	6.09	0	31
その他市町	94	3.4	3.0	2.26	0	12
全体	202	6.4	4.5	5.49	0	31

図表 IV-12 問 3-2 出先機関での職員数

	全体	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値
都道府県	29	22.0	14.0	30.85	0	158
指定都市	17	0.4	0.0	1.41	0	6
中核市	49	0.1	0.0	0.42	0	3
都道府県・指定都市・中核市計	95	6.8	0.0	19.81	0	158
その他市町	90	0.4	0.0	1.42	0	6
全体	185	3.7	0.0	14.59	0	158

図表 IV-13 問 3-3 本庁・出先機関の合計の職員数

	全体	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値
都道府県	36	25.6	17.5	28.62	2	163
指定都市	18	14.1	13.5	8.13	0	31
中核市	55	8.2	6.0	5.59	0	22
都道府県・指定都市・中核市計	109	14.9	10.0	18.92	0	163
その他市町	94	3.6	3.0	2.27	0	12
全体	203	9.7	5.0	15.06	0	163

問4 介護保険施設・介護保険サービス事業所の指定事務との兼務：問3（令和6年）の職員のうち、介護保険の事業所指定や監査、業務管理体制の確認との兼務の有無と、兼務している職員数をそれぞれお答えください。

問4では運営指導と介護保険施設やサービス事業所の指定事務と他業務の兼務状況について回答を得ている、全体では「あり」が68.0%と高い割合を示している。特にその他市町では91.5%が兼務していると回答しており、兼務している職員の割合が特に高いことが示唆される。

介護保険施設・サービス事業所の監査事務との兼務状況は、全体で「あり」が88.2%と非常に高く、都道府県、中核市、指定都市すべてで高い割合を示している。特に中核市では96.4%が兼務していると回答している。

法令順守等の業務管理体制整備の確認検査事務との兼務状況では、全体で79.3%が「あり」と回答しており、ここでも多数の職員が兼務していることがわかる。

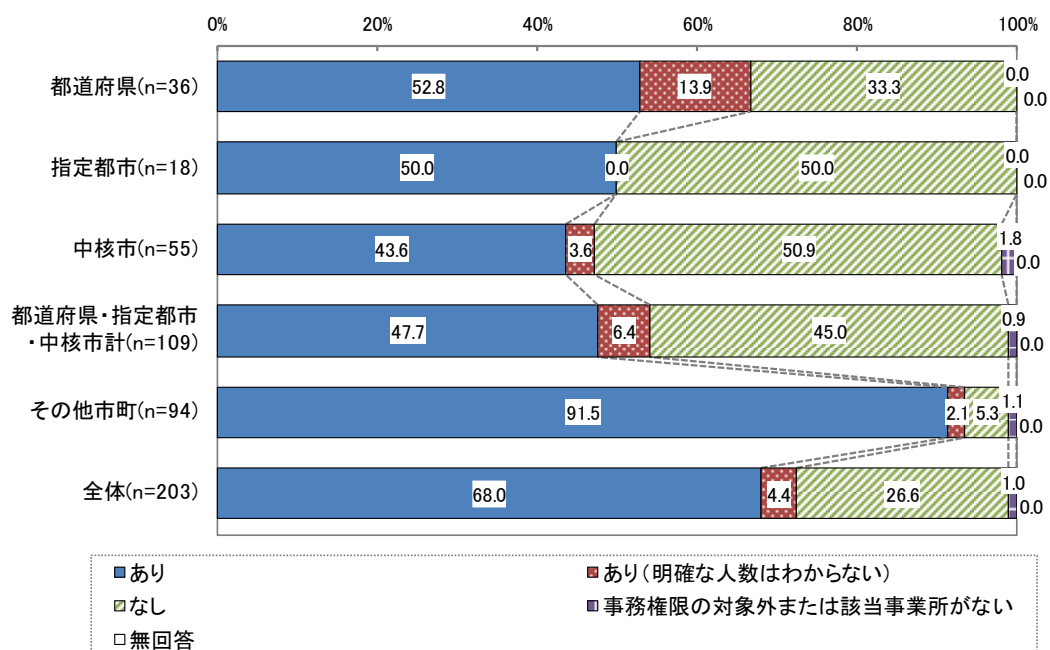
老人福祉施設の指導・監査との兼務については、「あり」が全体で43.3%と他の業務に比べ低い数字となっている。

障害福祉サービス事業所、特定教育・保育施設、その他児童福祉施設の指導・監査との兼務について、全体では20.7%が「あり」と回答しており、都道府県・指定都市・中核市計では33.9%が兼務している状況である。

医療の指導監査との兼務 医療の指導監査との兼務については、全体で「あり」が1.5%と非常に低い割合を示しており、都道府県・指定都市・中核市計でも2.8%にとどまっている。この低い割合は、医療分野の専門性の高さに起因するものと考えられる。

社会福祉法人の指導監督との兼務 社会福祉法人の指導監督との兼務状況については、全体で26.1%が「あり」と回答し、中核市では41.8%が兼務していることが示される。

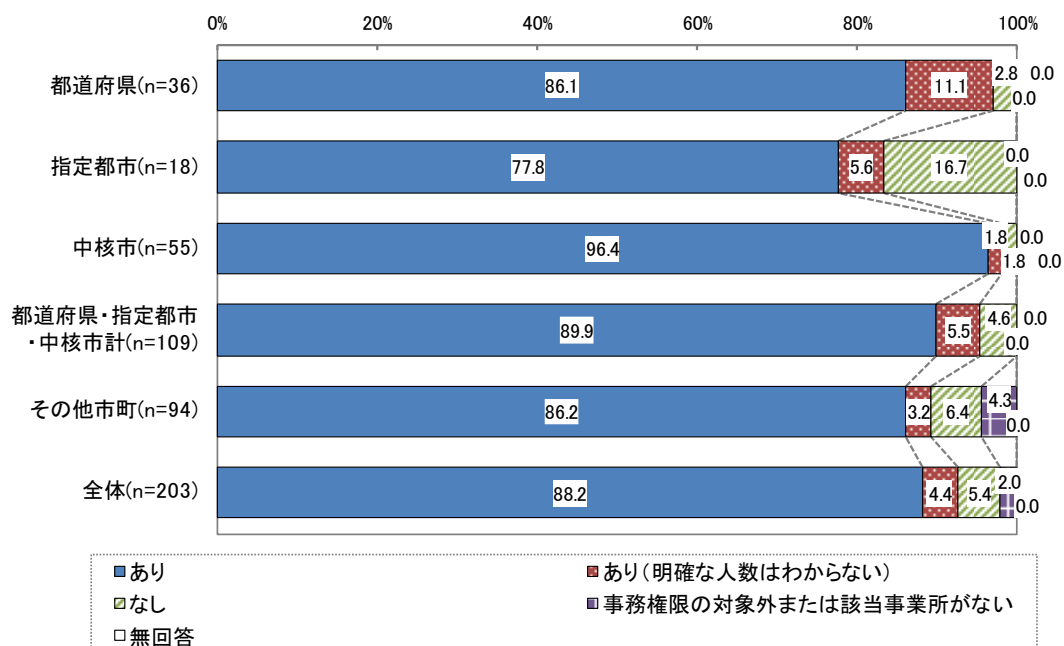
図表 IV-14 問4(1) 介護保険施設・介護保険サービス事業所の指定事務との兼務



図表 IV-15 問4(1).1 兼務している職員数

	全体	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値
都道府県	19	17.2	12.0	14.91	1	72
指定都市	9	11.1	11.0	3.84	6	18
中核市	24	7.4	7.0	2.91	3	15
都道府県・指定都市・中核市計	52	11.6	9.0	10.36	1	72
その他市町	86	2.9	2.5	1.81	1	10
全体	138	6.2	4.0	7.75	1	72

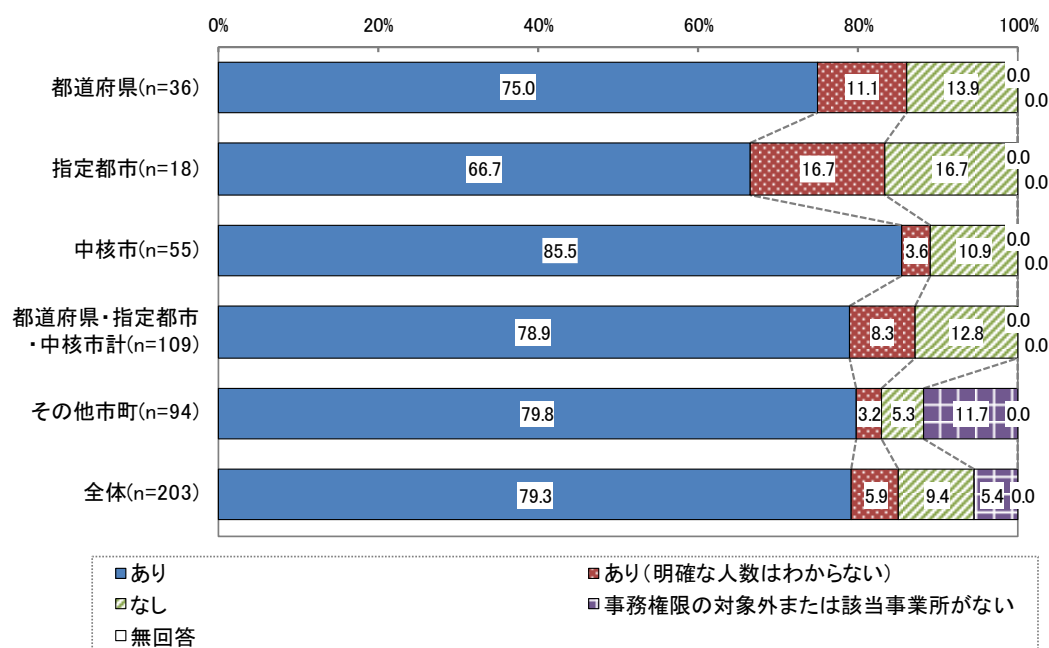
図表 IV-16 問4(2) 介護保険施設・介護保険サービス事業所の監査事務との兼務



図表 IV-17 問4(2).1 兼務している職員数

	全体	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値
都道府県	31	17.4	11.0	18.75	1	93
指定都市	14	13.6	12.5	6.77	4	26
中核市	53	7.0	6.0	3.66	2	20
都道府県・指定都市・中核市計	98	11.2	8.0	12.14	1	93
その他市町	81	3.1	3.0	1.81	1	10
全体	179	7.6	5.0	9.92	1	93

図表 IV-18 問4(3) 法令順守等の業務管理体制整備の確認検査事務との兼務

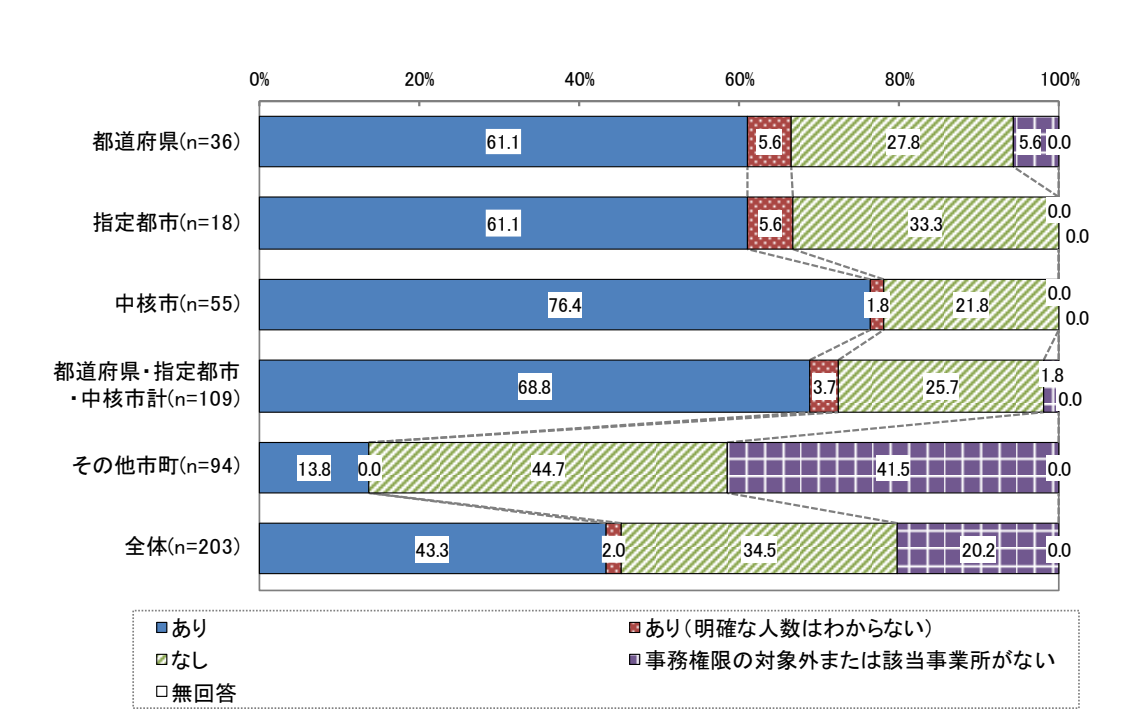


図表 IV-19 問4(3).1 兼務している職員数

	全体	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値
都道府県	27	9.5	7.0	11.14	1	58
指定都市	12	7.0	4.5	6.32	1	20
中核市	47	5.6	5.0	3.62	1	15
都道府県・指定都市・中核市計	86	7.0	5.0	7.40	1	58
その他市町	75	3.0	2.0	1.74	1	10
全体	161	5.1	3.0	5.90	1	58

問5 老人福祉施設（老人福祉法、社会福祉法）の指導・監査との兼務：問3（令和6年）の職員のうち、障害者総合支援法など他法による指導監査との兼務の有無と、兼務職員数をお答えください。

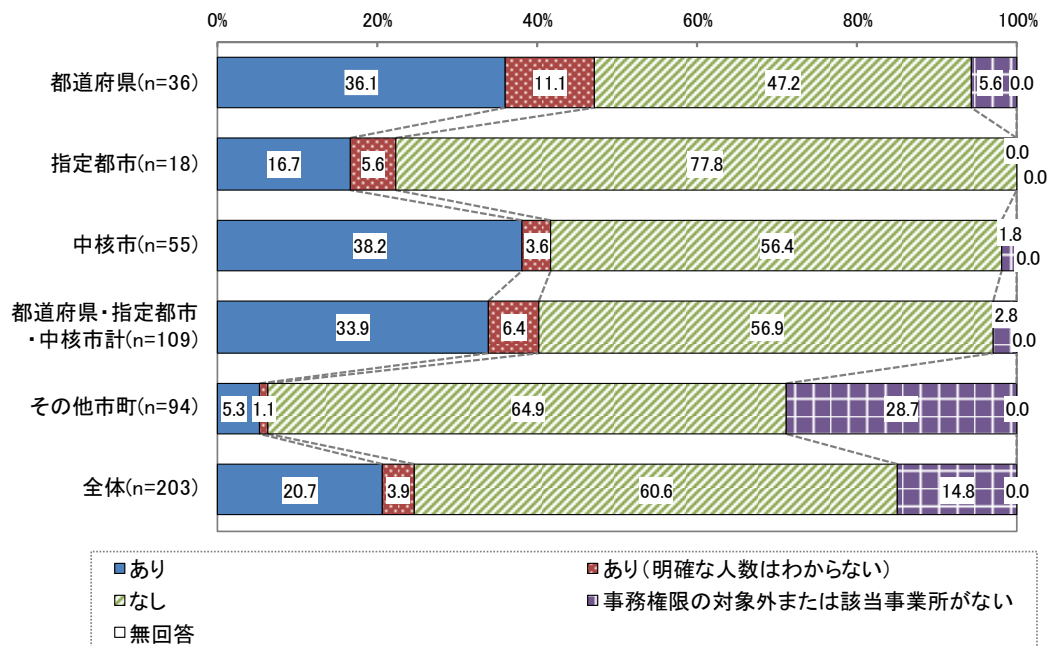
図表 IV-20 問5（1）老人福祉施設（老人福祉法、社会福祉法）の指導・監査との兼務



図表 IV-21 問5（1）.1 兼務している職員数

	全体	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値
都道府県	22	10.3	8.0	8.97	1	40
指定都市	11	9.4	8.0	6.36	3	23
中核市	42	6.4	5.0	4.45	1	20
都道府県・指定都市・中核市計	75	8.0	6.0	6.62	1	40
その他市町	13	4.5	6.0	1.69	2	6
全体	88	7.5	6.0	6.27	1	40

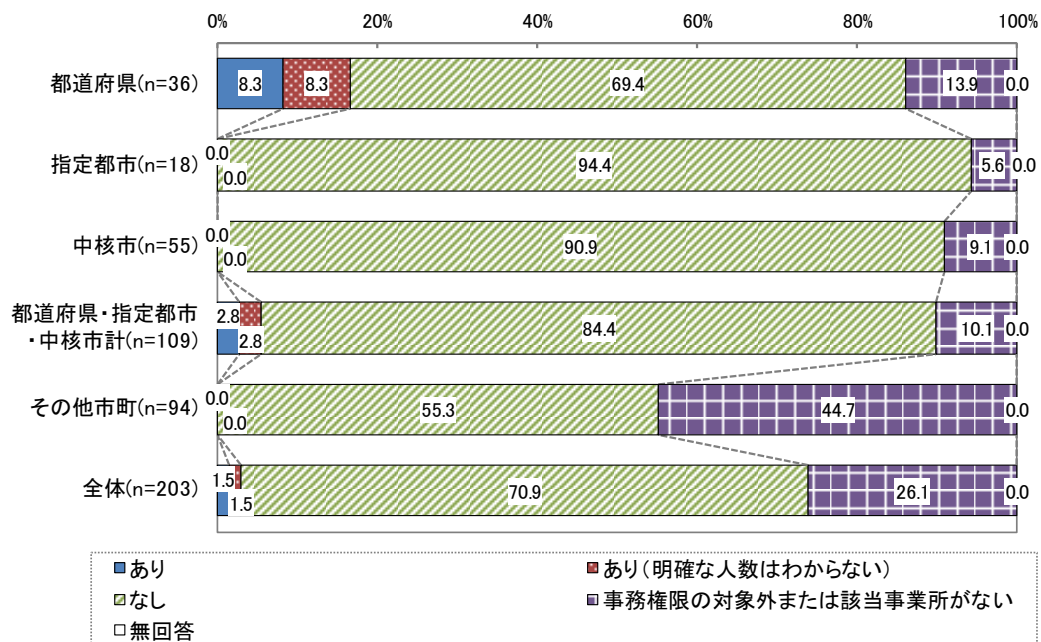
図表 IV-22 問5(2) 障害福祉サービス事業所、特定教育・保育施設（保育所等）、
その他児童福祉施設の指導・監査との兼務



図表 IV-23 問5(2).1 兼務している職員数

	全体	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値
都道府県	13	6.9	5.0	5.23	1	18
指定都市	3	4.7	3.0	2.36	3	8
中核市	21	4.8	4.0	3.49	1	15
都道府県・指定都市・中核市計	37	5.5	4.0	4.25	1	18
その他市町	5	1.8	1.0	1.17	1	4
全体	42	5.1	4.0	4.18	1	18

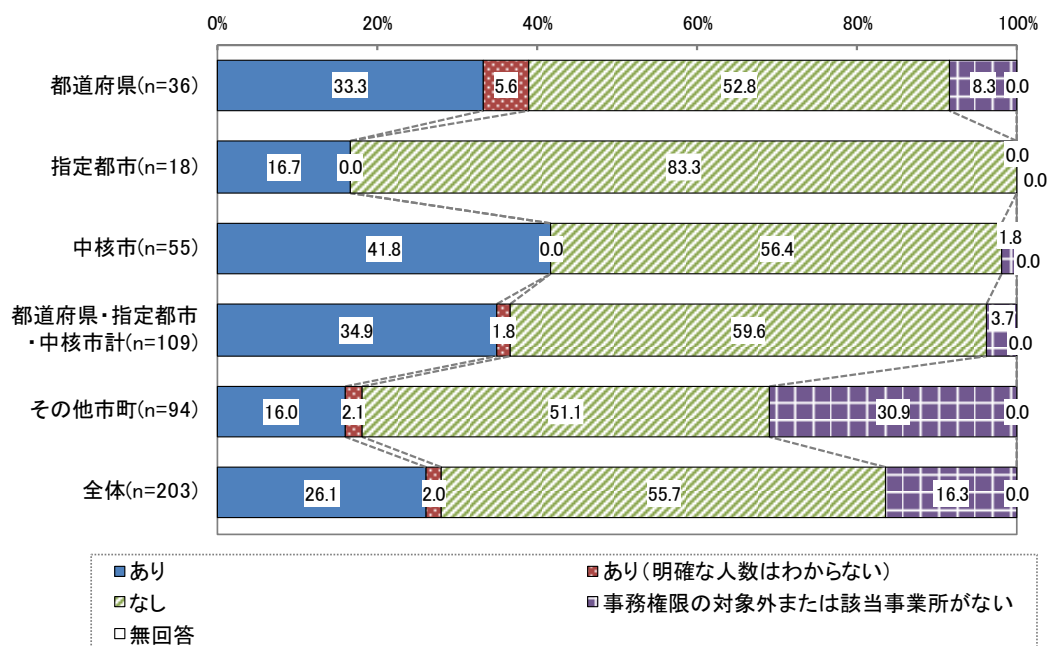
図表 IV-24 問5(3) 医療の指導監査との兼務



図表 IV-25 問5(3).1 兼務している職員数

	全体	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値
都道府県	3	15.0	21.0	9.93	1	23
指定都市	—	0.0	0.0	0.00	0	0
中核市	—	0.0	0.0	0.00	0	0
都道府県・指定都市・中核市計	3	15.0	21.0	9.93	1	23
その他市町	—	0.0	0.0	0.00	0	0
全体	3	15.0	21.0	9.93	1	23

図表 IV-26 問5(4) 社会福祉法人の指導監督との兼務



図表 IV-27 問5(4).1 兼務している職員数

	全体	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値
都道府県	12	7.8	6.5	5.93	1	19
指定都市	3	5.3	4.0	2.62	3	9
中核市	23	4.3	4.0	3.85	1	20
都道府県・指定都市・中核市計	38	5.5	4.0	4.81	1	20
その他市町	15	2.4	2.0	0.95	1	5
全体	53	4.6	3.0	4.33	1	20

問 6 運営指導の対象となる事業所数（休止中等の事業所等を除く）

問 6 では、令和 5 年度におけるサービス区分ごとの「運営指導の対象となる事業所数」（問 6（1））、「実際に運営指導を行った件数」（問 6（2））、「改善報告を求めた事業所数」（問 6（3））、「過誤調整を指示した事業所数」（問 6（4））、および「監査を実施した事業所数」（問 6（5））を尋ねている。

1 自治体あたりの運営指導の年間平均実施件数は、都道府県が約 380 件、指定都市が約 530 件、中核市が約 180 件、その他市町が約 10 件であった。

図表 IV-28 都道府県（平均値）

	全体 (回答数)	運営指導 の対象 となる 事業所数	実際に 運営指導 を行った 件数	改善報告 を求めた 事業所数	過誤調整 を指示した 事業所数	監査を 実施した 事業所数
101 訪問介護	36	299.5	52.9	29.9	3.6	1
102 訪問入浴介護	36	16.8	3.0	0.9	0.1	0
103 訪問看護	36	369.0	25.6	11.0	1.3	0.29
104 訪問リハビリテーション	36	220.3	4.9	2.3	0.1	0.04
105 居宅療養管理指導	35	821.1	2.1	0.9	0.1	0
106 通所介護	36	272.5	48.6	25.0	3.9	0.57
107 通所リハビリテーション	36	156.8	12.2	6.0	0.4	0.08
108 短期入所生活介護	36	144.2	33.6	13.9	1.4	0.56
109 短期入所療養介護	36	54.0	13.9	5.6	0.3	0.17
110 特定施設入居者生活介護	36	42.0	11.6	7.0	0.9	0.16
111 福祉用具貸与	36	70.2	11.8	5.1	0.0	0.08
112 特定福祉用具販売	36	70.0	11.8	4.6	0.0	0.08
201 介護福祉施設	36	101.2	29.5	14.1	1.9	0.96
202 介護保健施設	36	49.1	14.8	8.0	1.2	0.63
203 介護療養型医療施設	36	2.6	0.4	0.3	0.1	0.05
204 介護医療院	36	9.2	2.9	1.6	0.4	0
301 介護予防訪問入浴介護	36	14.1	2.7	0.8	0.0	0
302 介護予防訪問看護	36	372.3	28.0	10.4	0.9	0.27
303 介護予防訪問リハビリテーション	36	223.9	4.8	1.9	0.1	0.05
304 介護予防居宅療養管理指導	35	783.4	1.6	0.5	0.2	0
305 介護予防通所リハビリテーション	36	126.1	11.0	5.1	0.3	0.1
306 介護予防短期入所生活介護	36	123.1	29.1	11.6	0.7	0.52
307 介護予防短期入所療養介護	36	46.6	13.1	5.4	0.1	0.19
308 介護予防特定施設入居者生活介護	36	33.4	9.3	5.1	0.5	0.14
309 介護予防福祉用具貸与	36	61.6	12.7	5.2	0.0	0.09
310 特定介護予防福祉用具販売	36	61.7	12.6	4.7	0.0	0.09
401 居宅介護支援	34	0.0	0.0	0.0	0.0	0
501 介護予防支援	34	0.0	0.0	0.0	0.0	0
601 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	34	0.0	0.0	0.0	0.0	0
602 夜間対応型訪問介護	35	0.0	0.0	0.0	0.0	0
603 認知症対応型通所介護	35	0.0	0.0	0.0	0.0	0
604 小規模多機能型居宅介護	35	0.0	0.0	0.0	0.0	0
605 認知症対応型共同生活介護	35	0.0	0.0	0.0	0.0	0
606 地域密着型特定施設入居者生活介護	35	0.0	0.0	0.0	0.0	0
607 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	35	0.0	0.0	0.0	0.0	0
608 看護小規模多機能型居宅介護	35	0.0	0.0	0.0	0.0	0
609 地域密着型通所介護	35	0.0	0.0	0.0	0.0	0
701 介護予防認知症対応型通所介護	35	0.0	0.0	0.0	0.0	0
702 介護予防小規模多機能型居宅介護	35	0.0	0.0	0.0	0.0	0
703 介護予防認知症対応型共同生活介護	35	0.0	0.0	0.0	0.0	0
合計	36	4500.2	378.1	171.6	15.0	4.5
運営指導の対象となる事業所数を母数とした際の比率			8.40%	3.81%	0.33%	0.10%

図表 IV-29 指定都市（平均値）

	全体 (回答数)	運営指導 の対象 となる 事業所数	実際に 運営指導 を行った 件数	改善報告 を求めた 事業所数	過誤調整 を指示した 事業所数	監査を 実施した 事業所数
101 訪問介護	18	514.1	71.3	27.7	5.3	1.0
102 訪問入浴介護	18	15.4	2.1	0.5	0.0	0.0
103 訪問看護	18	363.8	26.8	11.5	3.5	0.2
104 訪問リハビリテーション	18	145.7	3.5	0.4	0.1	0.0
105 居宅療養管理指導	17	741.4	0.8	0.5	0.1	0.0
106 通所介護	18	229.7	34.6	14.9	3.9	0.8
107 通所リハビリテーション	18	162.2	7.8	2.8	0.5	0.0
108 短期入所生活介護	18	95.1	28.0	9.1	2.1	1.2
109 短期入所療養介護	17	40.4	12.1	3.6	0.4	0.3
110 特定施設入居者生活介護	18	74.1	15.4	5.7	0.8	1.0
111 福祉用具貸与	18	94.8	12.3	5.4	0.3	0.2
112 特定福祉用具販売	18	90.6	13.4	6.6	0.3	0.2
201 介護福祉施設	18	66.3	24.3	11.3	4.1	2.4
202 介護保健施設	18	37.0	11.9	5.6	1.9	0.6
203 介護療養型医療施設-	18	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0
204 介護医療院	18	6.3	2.1	0.9	0.5	0.2
301 介護予防訪問入浴介護	18	14.5	1.9	0.4	0.0	0.0
302 介護予防訪問看護	18	351.8	26.3	11.1	3.4	0.2
303 介護予防訪問リハビリテーション	18	141.4	3.1	0.7	0.1	0.0
304 介護予防居宅療養管理指導	17	701.9	1.0	0.4	0.0	0.0
305 介護予防通所リハビリテーション	18	162.1	7.5	2.6	0.5	0.0
306 介護予防短期入所生活介護	18	87.9	23.8	8.5	1.2	1.4
307 介護予防短期入所療養介護	17	39.9	11.7	3.4	0.4	0.3
308 介護予防特定施設入居者生活介護	18	58.8	11.5	5.1	0.5	0.7
309 介護予防福祉用具貸与	18	90.9	12.1	5.3	0.3	0.2
310 特定介護予防福祉用具販売	18	89.7	13.3	6.7	0.4	0.2
401 居宅介護支援	18	424.4	58.8	21.7	7.0	0.5
501 介護予防支援	18	37.4	5.9	1.3	0.0	0.0
601 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	18	18.4	1.6	0.6	0.1	0.1
602 夜間対応型訪問介護	18	4.6	1.0	0.0	0.0	0.0
603 認知症対応型通所介護	18	40.0	5.3	1.6	0.6	0.0
604 小規模多機能型居宅介護	18	60.3	10.2	5.1	1.2	0.5
605 認知症対応型共同生活介護	18	137.7	30.2	10.4	1.9	1.5
606 地域密着型特定施設入居者生活介護	17	9.4	2.4	0.3	0.1	0.0
607 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	18	17.2	5.3	3.4	0.8	0.2
608 看護小規模多機能型居宅介護	18	11.3	1.4	0.6	0.3	0.2
609 地域密着型通所介護	18	203.6	39.3	20.3	4.7	0.6
701 介護予防認知症対応型通所介護	18	29.1	4.7	1.5	0.6	0.0
702 介護予防小規模多機能型居宅介護	18	52.2	9.3	4.1	0.9	0.3
703 介護予防認知症対応型共同生活介護	18	139.6	31.4	10.6	1.9	1.5
合計	18	5516.9	532.4	196.9	39.9	12.6
運営指導の対象となる事業所数を母数とした際の比率			9.65%	3.57%	0.72%	0.23%

図表 IV-30 中核市（平均値）

	全体 (回答数)	運営指導 の対象 となる 事業所数	実際に 運営指導 を行った 件数	改善報告 を求めた 事業所数	過誤調整 を指示した 事業所数	監査を 実施した 事業所数
101 訪問介護	55	116.4	21.7	14.41	3.32	1.08
102 訪問入浴介護	55	4.8	1.0	0.35	0.03	0
103 訪問看護	55	130.7	8.5	4.88	1	0.24
104 訪問リハビリテーション	55	76.5	1.6	0.65	0.08	0
105 居宅療養管理指導	54	213.7	0.5	0.27	0	0.09
106 通所介護	55	76.5	15.2	9.09	2.06	0.38
107 通所リハビリテーション	55	45.9	2.9	1.8	0.51	0.06
108 短期入所生活介護	55	33.1	8.7	3.56	0.88	0.14
109 短期入所療養介護	55	12.0	2.9	1.53	0.14	0.06
110 特定施設入居者生活介護	55	16.0	3.8	2.31	0.51	0.11
111 福祉用具貸与	55	26.3	4.5	2.24	0.08	0.08
112 特定福祉用具販売	55	25.9	4.4	2.04	0.05	0.05
201 介護福祉施設	55	19.8	6.0	3.54	1.3	0.38
202 介護保健施設	55	10.6	2.8	1.98	0.58	0.06
203 介護療養型医療施設	54	0.6	0.2	0	0	0
204 介護医療院	54	2.5	0.9	0.66	0.22	0.03
301 介護予防訪問入浴介護	55	4.3	0.9	0.29	0.03	0
302 介護予防訪問看護	55	117.6	8.2	4.67	0.63	0.14
303 介護予防訪問リハビリテーション	55	68.7	1.6	0.64	0.03	0
304 介護予防居宅療養管理指導	55	176.0	0.4	0.2	0	0.05
305 介護予防通所リハビリテーション	55	39.9	2.8	1.5	0.17	0.06
306 介護予防短期入所生活介護	55	31.1	8.3	3.29	0.49	0.08
307 介護予防短期入所療養介護	55	10.9	2.8	1.35	0.03	0.06
308 介護予防特定施設入居者生活介護	55	14.3	3.5	2.02	0.28	0.08
309 介護予防福祉用具貸与	55	25.7	4.4	2.12	0.05	0.05
310 特定介護予防福祉用具販売	55	25.4	4.4	1.96	0.05	0.11
401 居宅介護支援	55	112.7	19.6	10.57	3.46	0.32
501 介護予防支援	55	15.6	3.3	0.75	0.05	0.06
601 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	55	4.6	0.9	0.69	0.15	0.03
602 夜間対応型訪問介護	55	0.5	0.4	0.19	0.05	0
603 認知症対応型通所介護	55	10.2	1.7	0.81	0.08	0
604 小規模多機能型居宅介護	55	17.7	3.0	2.37	0.8	0.05
605 認知症対応型共同生活介護	55	42.4	8.8	5.82	1.3	0.39
606 地域密着型特定施設入居者生活介護	54	1.3	0.6	0.55	0.15	0
607 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	55	9.2	2.7	1.57	0.46	0.06
608 看護小規模多機能型居宅介護	55	3.8	0.7	0.49	0.08	0.03
609 地域密着型通所介護	55	62.5	10.8	7.53	1.23	0.19
701 介護予防認知症対応型通所介護	55	9.2	1.6	0.74	0.08	0.06
702 介護予防小規模多機能型居宅介護	55	15.6	2.7	1.72	0.23	0.03
703 介護予防認知症対応型共同生活介護	55	40.5	8.8	5.15	0.78	0.28
合計	55	1647.5	179.0	95.47	17.11	3.27
運営指導の対象となる事業所数を母数とした際の比率			10.87%	5.80%	1.04%	0.20%

図表 IV-31 都道府県・指定都市・中核市計（平均値）

	全体 (回答数)	運営指導 の対象 となる 事業所数	実際に 運営指導 を行った 件数	改善報告 を求めた 事業所数	過誤調整 を指示した 事業所数	監査を 実施した 事業所数
101 訪問介護	109	242.6	40.1	21.7	3.8	1.0
102 訪問入浴介護	109	10.5	1.8	0.6	0.0	0.0
103 訪問看護	109	247.9	17.1	8.0	1.5	0.2
104 訪問リハビリテーション	109	135.4	3.1	1.2	0.1	0.0
105 居宅療養管理指導	106	498.9	1.2	0.6	0.1	0.0
106 通所介護	109	166.5	29.5	15.4	2.9	0.5
107 通所リハビリテーション	109	101.7	7.0	3.5	0.5	0.1
108 短期入所生活介護	109	80.1	20.1	8.0	1.3	0.5
109 短期入所療養介護	108	30.5	8.0	3.3	0.2	0.1
110 特定施設入居者生活介護	109	34.2	8.1	4.4	0.7	0.3
111 福祉用具貸与	109	52.1	8.2	3.6	0.1	0.1
112 特定福祉用具販売	109	51.1	8.3	3.6	0.1	0.1
201 介護福祉施設	109	54.3	16.8	8.4	2.0	1.0
202 介護保健施設	109	27.7	8.5	4.8	1.1	0.4
203 介護療養型医療施設	108	1.3	0.3	0.1	0.0	0.0
204 介護医療院	108	5.4	1.8	1.1	0.3	0.1
301 介護予防訪問入浴介護	109	9.3	1.6	0.5	0.0	0.0
302 介護予防訪問看護	109	240.4	17.4	7.6	1.2	0.2
303 介護予防訪問リハビリテーション	109	132.0	3.0	1.1	0.1	0.0
304 介護予防居宅療養管理指導	107	458.2	1.0	0.4	0.1	0.0
305 介護予防通所リハビリテーション	109	88.6	6.2	2.9	0.3	0.1
306 介護予防短期入所生活介護	109	70.8	17.3	6.9	0.7	0.5
307 介護予防短期入所療養介護	108	27.4	7.4	3.0	0.1	0.1
308 介護予防特定施設入居者生活介護	109	28.0	6.5	3.5	0.4	0.2
309 介護予防福祉用具貸与	109	48.3	8.3	3.6	0.1	0.1
310 特定介護予防福祉用具販売	109	48.0	8.4	3.6	0.1	0.1
401 居宅介護支援	107	129.3	28.9	13.1	4.2	0.4
501 介護予防支援	107	14.3	3.9	0.9	0.0	0.0
601 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	107	5.5	1.1	0.7	0.1	0.0
602 夜間対応型訪問介護	108	1.0	0.6	0.1	0.0	0.0
603 認知症対応型通所介護	108	11.9	2.6	1.0	0.2	0.0
604 小規模多機能型居宅介護	108	19.1	4.8	3.0	0.9	0.2
605 認知症対応型共同生活介護	108	44.5	13.9	6.9	1.5	0.7
606 地域密着型特定施設入居者生活介護	106	2.2	1.1	0.5	0.2	0.0
607 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	108	7.6	3.3	2.0	0.6	0.1
608 看護小規模多機能型居宅介護	108	3.8	0.9	0.5	0.1	0.1
609 地域密着型通所介護	108	65.8	17.4	10.4	2.1	0.3
701 介護予防認知症対応型通所介護	108	9.5	2.4	0.9	0.2	0.0
702 介護予防小規模多機能型居宅介護	108	16.6	4.3	2.3	0.4	0.1
703 介護予防認知症対応型共同生活介護	108	43.9	14.1	6.4	1.1	0.6
合計	109	3228.6	303.1	137.4	20.2	5.2
運営指導の対象となる事業所数を母数とした際の比率			9.39%	4.26%	0.63%	0.16%

図表 IV-32 その他市町（平均値）

	全体 (回答数)	運営指導 の対象 となる 事業所数	実際に 運営指導 を行った 件数	改善報告 を求めた 事業所数	過誤調整 を指示した 事業所数	監査を 実施した 事業所数
101 訪問介護	94	3.8	6.0	5.38	0.38	0
102 訪問入浴介護	94	0.1	0.3	0	0	0
103 訪問看護	94	1.5	1.7	1.57	0	0
104 訪問リハビリテーション	94	0.2	0.0	0	0	0
105 居宅療養管理指導	94	0.0	0.0	0	0	0
106 通所介護	94	1.7	4.5	3.63	0.5	0
107 通所リハビリテーション	94	0.2	0.0	0	0	0
108 短期入所生活介護	94	0.7	0.6	0.43	0	0
109 短期入所療養介護	94	0.0	0.0	0	0	0
110 特定施設入居者生活介護	94	0.2	0.0	0	0	0
111 福祉用具貸与	94	0.6	0.8	0.83	0	0
112 特定福祉用具販売	94	0.6	0.8	0.83	0	0
201 介護福祉施設	94	0.0	0.0	0	0	0
202 介護保健施設	94	0.0	0.0	0	0	0
203 介護療養型医療施設	94	0.0	0.0	0	0	0
204 介護医療院	94	0.0	0.0	0	0	0
301 介護予防訪問入浴介護	94	0.1	0.0	0	0	0
302 介護予防訪問看護	94	1.3	1.7	1.57	0	0
303 介護予防訪問リハビリテーション	94	0.1	0.0	0	0	0
304 介護予防居宅療養管理指導	94	0.0	0.0	0	0	0
305 介護予防通所リハビリテーション	94	0.1	0.0	0	0	0
306 介護予防短期入所生活介護	94	0.6	0.4	0.29	0	0
307 介護予防短期入所療養介護	94	0.0	0.0	0	0	0
308 介護予防特定施設入居者生活介護	94	0.2	0.0	0	0	0
309 介護予防福祉用具貸与	94	0.6	0.8	0.83	0	0
310 特定介護予防福祉用具販売	94	0.6	0.8	0.83	0	0
401 居宅介護支援	94	19.1	4.6	2.72	0.62	0.03
501 介護予防支援	94	2.6	0.8	0.52	0	0
601 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	94	0.8	0.4	0.26	0	0
602 夜間対応型訪問介護	94	0.1	0.3	0.29	0	0
603 認知症対応型通所介護	94	1.4	0.6	0.41	0	0
604 小規模多機能型居宅介護	94	2.2	0.7	0.36	0.02	0.02
605 認知症対応型共同生活介護	94	5.9	1.8	1.14	0.22	0.07
606 地域密着型特定施設入居者生活介護	94	0.2	0.4	0.29	0	0
607 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	94	0.9	0.6	0.36	0.03	0.03
608 看護小規模多機能型居宅介護	94	0.5	0.4	0.25	0	0.04
609 地域密着型通所介護	94	10.3	2.9	2.37	0.18	0.05
701 介護予防認知症対応型通所介護	94	1.4	0.5	0.32	0	0
702 介護予防小規模多機能型居宅介護	94	2.0	0.5	0.27	0	0.02
703 介護予防認知症対応型共同生活介護	94	5.2	2.0	1.17	0.1	0.04
合計	94	65.6	12.2	7.6	0.83	0.16
運営指導の対象となる事業所数を母数とした際の比率			18.58%	11.58%	1.27%	0.24%

図表 IV-33 合計（平均値）

	全体 (回答数)	運営指導 の対象 となる 事業所数	実際に 運営指導 を行った 件数	改善報告 を求めた 事業所数	過誤調整 を指示した 事業所数	監査を 実施した 事業所数
101 訪問介護	203	132.0	37.4	20.5	3.5	1.0
102 訪問入浴介護	203	5.7	1.8	0.6	0.04	0.0
103 訪問看護	203	133.8	16.1	7.6	1.39	0.2
104 訪問リハビリテーション	203	72.8	3.0	1.2	0.09	0.0
105 居宅療養管理指導	200	264.4	1.2	0.6	0.07	0.0
106 通所介護	203	90.2	27.8	14.5	2.73	0.5
107 通所リハビリテーション	203	54.7	6.9	3.4	0.47	0.1
108 短期入所生活介護	203	43.3	18.9	7.5	1.16	0.4
109 短期入所療養介護	202	16.3	8.0	3.3	0.24	0.1
110 特定施設入居者生活介護	203	18.5	7.8	4.2	0.64	0.3
111 福祉用具貸与	203	28.3	7.8	3.5	0.09	0.1
112 特定福祉用具販売	203	27.7	7.9	3.5	0.09	0.1
201 介護福祉施設	203	29.2	16.8	8.4	2.02	1.0
202 介護保健施設	203	14.9	8.5	4.8	1.05	0.4
203 介護療養型医療施設	202	0.7	0.3	0.1	0.04	0.0
204 介護医療院	202	2.9	1.8	1.1	0.31	0.1
301 介護予防訪問入浴介護	203	5.0	1.6	0.5	0.03	0.0
302 介護予防訪問看護	203	129.7	16.4	7.2	1.1	0.2
303 介護予防訪問リハビリテーション	203	70.9	2.9	1.0	0.07	0.0
304 介護予防居宅療養管理指導	201	243.9	1.0	0.4	0.06	0.0
305 介護予防通所リハビリテーション	203	47.6	6.1	2.8	0.26	0.1
306 介護予防短期入所生活介護	203	38.3	16.2	6.4	0.61	0.4
307 介護予防短期入所療養介護	202	14.6	7.4	3.0	0.12	0.1
308 介護予防特定施設入居者生活介護	203	15.1	6.3	3.3	0.36	0.2
309 介護予防福祉用具貸与	203	26.2	7.8	3.4	0.06	0.1
310 特定介護予防福祉用具販売	203	26.0	8.0	3.4	0.09	0.1
401 居宅介護支援	201	77.8	16.4	7.9	2.41	0.2
501 介護予防支援	201	8.8	2.5	0.7	0.02	0.0
601 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	201	3.3	0.8	0.5	0.08	0.0
602 夜間対応型訪問介護	202	0.6	0.6	0.2	0.03	0.0
603 認知症対応型通所介護	202	7.0	1.8	0.8	0.13	0.0
604 小規模多機能型居宅介護	202	11.2	3.0	1.8	0.48	0.1
605 認知症対応型共同生活介護	202	26.6	7.8	4.1	0.84	0.4
606 地域密着型特定施設入居者生活介護	200	1.3	1.0	0.5	0.12	0.0
607 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	202	4.5	2.3	1.4	0.36	0.1
608 看護小規模多機能型居宅介護	202	2.3	0.7	0.4	0.08	0.1
609 地域密着型通所介護	202	40.0	10.1	6.4	1.1	0.2
701 介護予防認知症対応型通所介護	202	5.7	1.7	0.7	0.13	0.0
702 介護予防小規模多機能型居宅介護	202	9.8	2.7	1.4	0.21	0.1
703 介護予防認知症対応型共同生活介護	202	25.9	8.6	4.0	0.59	0.3
合計	203	1764.0	168.4	77.3	11.23	2.9
運営指導の対象となる事業所数を母数とした際の比率			9.55%	4.38%	0.64%	0.16%

問 7 【問 1 で「1. 都道府県」「2. 指定都市」「3. 中核市」と回答された自治体にお伺いします。】単独の訪問介護・居宅介護支援事業所への運営指導 1 件の下記業務項目に要する所要時間の合計を、0.5 時間単位で回答してください。

問 7 では運営指導に要する所要時間を確認している。訪問介護・居宅介護支援事業所への運営指導に要する所要時間の平均は都道府県において 6.8 時間、指定都市では 10.1 時間、中核市においては 9.4 時間であった。これらを総合した結果、都道府県・指定都市・中核市計の平均所要時間は 8.7 時間となった。指定都市・中核市では都道府県と比べて運営指導 1 件あたりの所要時間が長い傾向が伺える。

また、居宅介護支援事業所への運営指導に要する所要時間の平均値は指定都市において 9.8 時間、中核市で 9.3 時間となった。

図表 IV-34 問 7. 1 単独の訪問介護事業所への運営指導 1 件に要する所要時間

	全体	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値
都道府県	34	6.8	5.5	7.36	2.0	46.0
指定都市	18	10.1	7.8	12.65	2.0	60.0
中核市	54	9.4	8.0	5.22	2.5	22.0
都道府県・指定都市・中核市計	106	8.7	7.0	7.76	2.0	60.0
その他市町	-	0.0	0.0	0.00	0.0	0.0
全体	106	8.7	7.0	7.76	2.0	60.0

図表 IV-35 問 7. 2 単独の居宅介護支援事業所への運営指導 1 件に要する所要時間

	全体	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値
指定都市	18	9.8	6.5	12.70	2.0	60.0
中核市	54	9.3	8.0	5.38	2.5	28.0
都道府県・指定都市・中核市計	73	9.3	8.0	7.90	0.0	60.0
その他市町	-	0.0	0.0	0.00	0.0	0.0
全体	73	9.3	8.0	7.90	0.0	60.0

問 8 運営指導 1 件当たりの所要時間の短縮及び実施頻度を高めるため、工夫していること、工夫したいことがありましたら、自由にご入力ください。（自由記述）

問 8 では、事務受託法人への委託以外に、運営指導の 1 件当たりの所要時間の短縮および実施頻度を高めるための工夫について、「工夫していること」（現在行っている）および「工夫したいこと」（現在行っていないが今後実施したい）に分けて確認した。回答があった事項を「チェックリスト・確認文書の見直し」、「事前提出資料・資料確認」、「同時実施・効率化」、「ICT の活用」、「指導の実施頻度・優先順位の工夫」、「その他」に整理した。

既に多くの自治体が様々な工夫を取り入れており、主な工夫には、チェックリストやマニュアルの見直し、事前提出資料のデジタル化およびその確認、複数事業所に対する同日指導、ICT の活用、そして指導の優先順位付けが挙げられた。

一方で、さらなる改善のための工夫として、特に事前資料提出システムの導入、標準化、オンライン運営指導の検討など ICT の一層の活用についての回答が多く見られた。多くの自治体が現行の運営指導に様々な工夫を施している一方、さらなる効率化や改善の余地があると感じており、特に ICT の活用に期待が寄せられていることが示唆された。

図表 IV-36 問 8 工夫していること

分類	回答
チェックリスト・ 確認文書の見直し	・ チェックリストの見直し（都道府県） ・ チェック項目と基準及び根拠法令を対応させたエクセルシートを作成（都道府県） ・ 確認するチェックリストの作成および見直し（都道府県、その他市町） ・ 基準確認シートの見直し（指定都市） ・ サービス種別ごとに点検項目一覧を作成（都道府県、中核市） ・ 標準確認項目のみ確認し、標準確認項目を基本とした運営指導の実施（都道府県、中核市） ・ 厚労省が作成した「運営指導マニュアル」や「確認項目及び確認文書」の活用（都道府県） ・ 自主点検表等の簡素化と事例数の制限（都道府県、その他市町）
事前提出資料・ 資料確認	・ 事前提出資料およびチェックリストの内容を確認し、事前に確認できる書類の事前提出（都道府県、指定都市、中核市、その他市町） ・ 報酬請求指導を除き、確認項目以外の項目は特段の事情がない限り確認しない（都道府県） ・ 指摘事項や注視する項目の洗い出し、運営規程等の事前確認（都道府県、指定都市、中核市、その他市町）

	・ 事前提出資料の事前確認を徹底し、当日確認する点を絞る（都道府県） ・ 運営指導実施通知及び提出資料の期限設定（都道府県） ・ PPT を用いた指導（都道府県） ・ 厚労省作成のマニュアルに従って確認（指定都市、中核市） ・ 具体例として勤務表や運営規程・重要事項説明書等の確認（都道府県、指定都市、中核市） ・ 事前に提出資料をデータで提出し、デジタル化による効率化（その他市町） ・ 自主点検表等の提出を求め、事前に確認できる書類の確認（都道府県、中核市、その他市町）
同時実施・効率化	・ 併設事業所がある場合の同時実施（都道府県、中核市） ・ 複数サービスを持つ事業者の同日実施（都道府県、指定都市、中核市、その他市町） ・ 老人福祉法の指導監査と介護保険法の運営指導の同時実施（都道府県、その他市町） ・ 複数人数で確認（都道府県、中核市、その他市町） ・ 近隣施設等と併せて予定し移動時間の効率化（都道府県） ・ 運営指導への同行でノウハウを学ぶ（その他市町）
ICT の活用	・ 事前提出資料のペーパーレス化と PC を用いた指導（都道府県） ・ モバイル PC の持参（都道府県、中核市） ・ 情報公表制度や事業所ホームページの活用による情報の事前把握（都道府県） ・ 実施通知や調書、結果通知のエクセル使用及びシンプル化（指定都市） ・ PC を持参し結果の入力を同時に行う（都道府県、指定都市、中核市） ・ 給付実績の活用（指定都市、中核市） ・ 運営指導の実施記録のデータベース作成（中核市） ・ 実施通知と結果通知を電子メールで行う（中核市） ・ トリトンモニターを用いて給付実績を事前確認（中核市） ・ 実施通知や結果通知の作成自動化（中核市） ・ 指導結果のシステム管理、定型文の登録およびデータベース化（中核市） ・ インターネットで他市の指摘事項例を参考にする（その他市町） ・ 点検項目のノートパソコン格納と現場での取りまとめ（その他市町）

指導の実施頻度・ 優先順位の工夫	・ 新規事業所は1年以内、その他は3年又は6年に1回（都道府県） ・ 届出不備の多い事業所や苦情等があった事業所を優先（都道府県） ・ 運営指導の焦点を頻度に対応し実施頻度を高める（都道府県） ・ チェックリストや重点確認項目の策定（都道府県） ・ 3年に1回の運営指導計画（その他市町）
その他	・ 知識・経験の継承に課題があるため、複数人を関わらせる（その他市町） ・ 担当内で実施計画を共有し、確認書類の見直しを分担（その他市町） ・ 指導員が当日書類を確認するためのポイントを記載した確認書を利用（その他市町） ・ 同様のサービス種別の事業所の指導結果や資料を参照（その他市町） ・ 図書参照と独自チェックシートの活用（その他市町） ・ 運営指導開始時に終了予定時間を伝える（その他市町） ・ 事業者側に確認書類や項目の説明を行い、提示してもらう（その他市町） ・ 以前の実施指導時に問題がなかった箇所の確認を簡略化（その他市町） ・ 同一敷地内の事業所については同時または同日の運営指導（その他市町）

図表 IV-37 問8 工夫したいこと

分類	回答
チェックリスト・ 確認文書の見直し	● チェックシート・マニュアル・Q&A 集の作成（都道府県） ● 一部の項目についてチェックシート等を活用（都道府県） ● チェックシートの簡略化（都道府県） ● 着眼ポイントや手順等をまとめた運営指導マニュアルの作成（都道府県） ● 様式の統一による運営指導時間の短縮（都道府県） ● 事前資料準備の依頼（都道府県） ● 介護報酬請求情報の事前確認（中核市） ● 書類準備一覧の充実（その他自治体） ● チェックシートとマニュアル作成（その他自治体） ● 同事業種類の集中指導（その他自治体） ● 確認項目や文書の明確化（その他自治体）

	● 確認項目の絞り込みと結果整理の簡素化（指定都市） ● 前回結果把握（その他自治体） ● 確認項目と確認文書に絞った確認（その他自治体） ● 確認項目の絞り込み（その他自治体） ● 指摘文言統一化（その他自治体）
事前提出資料・ 資料確認	● 結果通知作成の簡略化（都道府県） ● 指導員の基礎知識の向上（都道府県） ● 制度概要を学習する機会の提供（都道府県） ● 人員基準確認のため事前資料提出（都道府県） ● 事前提出書類の充実（指定都市） ● サービスを数種類に限定した運営指導（中核市） ● 事前準備資料を依頼し当日の所要時間短縮（中核市） ● 事前資料提出システム化（中核市） ● 書類整頓の事前依頼（中核市） ● 介護支援専門員との連携（中核市）
同時実施・効率化	● 障がい福祉サービス事業所等に対する運営指導職員の兼務（都道府県） ● 併設事業所での運営指導の同日実施（都道府県） ● 指導未実施事業所の優先実施（指定都市） ● 現地での入力による復命書作成（指定都市） ● 書類整頓の事前依頼（中核市） ● 専門職員の配置（その他自治体） ● 職員の知識向上（その他自治体） ● 職員の知識・経験蓄積の困難と委託検討（その他自治体） ● 効率的な確認のための研修参加（その他自治体）
ICT の活用	● オンライン機器を活用した現地滞在時間の短縮（都道府県） ● オンラインでの運営指導と事案ごとの例示マニュアル化（都道府県） ● タブレット端末活用による所要時間短縮（指定都市） ● Excel マクロやVBA、作成ツールの利用（指定都市） ● 調査票のデジタル化（指定都市） ● ICT 活用の推進（中核市） ● ノートパソコンやタブレット活用による現地入力（中核市） ● 指導結果のデータベース化（中核市） ● タブレット端末の持ち込み（中核市） ● オンライン運営指導の検討（中核市） ● 電子化の進行（中核市） ● ICT の活用による業務効率化（都道府県）

	● オンライン運営指導の検討（その他自治体） ● データ入力による作業時間短縮（その他自治体）
指導の実施頻度・優先順位の工夫	● 季節や事業所の繁忙期を避けた計画（都道府県） ● 年間スケジュール体制（指定都市） ● 指導人数の削減と件数の増加（指定都市） ● 訪問 CM 人数の増加による時間短縮（中核市） ● コロナ禍以降の通報件数増加対応（指定都市）
その他	● スキル引継ぎ（その他自治体） ● マニュアル化対応の難しさ（その他自治体） ● 組織の特徴に応じた運営指導の見直し（その他自治体）

問 9 運営指導には、様々な効果があると考えられますが、その効果が実感できないこともあると考えられます。次の効果は、貴自治体でどの程度効果が出ている実感がありますか。

問 9 では、自治体が運営指導の効果として感じている要素について確認している。その結果、いずれの自治体でも「(1) 運営指導で事業所に対して指摘したことが改善されている」について、「効果が出ていると感じている」の回答が高い割合を示している。しかし、「(2) 運営指導で指摘事項が出現することが自治体全体で減少傾向にある」および「運営指導により自治体全体の過誤調整額が経年で減少傾向にある」については、「あまり効果が出ていないと感じている」および「わからない」の回答が高い割合を占めている。

図表 IV-38 都道府県

	全体	大変効果が出ていると実感している	効果が出ていると実感している	あまり効果が出ていないと感じている	全く効果が出ていないと感じている	わからない	無回答
(1) 運営指導で事業所に対して指摘した事項が改善されている	36	13.9%	80.6%	-	-	2.8%	2.8%
(2) 運営指導で指摘事項が出現する率が自治体全体で減少傾向にある	36	-	27.8%	36.1%	-	36.1%	-
(3) 運営指導により、自治体全体の過誤調整額が経年で減少傾向にある	36	-	16.7%	30.6%	2.8%	50.0%	-
(4) 運営指導を受けた事業所のサービスや運営の改善につながっている	36	13.9%	69.4%	8.3%	-	8.3%	-
(5) 運営指導により、事業所が困っていることを聞き出せている	36	11.1%	69.4%	8.3%	-	11.1%	-
(6) 運営指導が、自治体全体の介護サービスの充実につながっている	36	5.6%	55.6%	13.9%	-	25.0%	-

図表 IV-39 指定都市

	全体	大変効果が出ていると実感している	効果が出ていると実感している	あまり効果が出ていないと感じている	全く効果が出ていないと感じている	わからない	無回答
(1) 運営指導で事業所に対して指摘した事項が改善されている	18	5.6%	88.9%	5.6%	-	-	-
(2) 運営指導で指摘事項が出現する率が自治体全体で減少傾向にある	18	-	22.2%	33.3%	-	44.4%	-
(3) 運営指導により、自治体全体の過誤調整額が経年で減少傾向にある	18	5.6%	5.6%	33.3%	-	55.6%	-
(4) 運営指導を受けた事業所のサービスや運営の改善につながっている	18	5.6%	83.3%	5.6%	-	5.6%	-
(5) 運営指導により、事業所が困っていることを聞き出せている	18	11.1%	66.7%	16.7%	-	5.6%	-
(6) 運営指導が、自治体全体の介護サービスの充実につながっている	18	5.6%	50.0%	5.6%	-	38.9%	-

図表 IV-40 中核市

	全体	大変効果 が出ている と実感 している	効果が出 ていると実 感している	あまり効 果が出て いないと 感じている	全く効果 が出てい ないと感じ ている	わからな い	無回答
(1) 運営指導で事業所に対して指摘した事項が改善されている	55	7.3%	85.5%	1.8%	-	5.5%	-
(2) 運営指導で指摘事項が出現する率が自治体全体で減少傾向にある	55	-	30.9%	41.8%	1.8%	25.5%	-
(3) 運営指導により、自治体全体の過誤調整額が経年で減少傾向にある	55	-	16.4%	41.8%	3.6%	38.2%	-
(4) 運営指導を受けた事業所のサービスや運営の改善につながっている	55	7.3%	78.2%	5.5%	-	9.1%	-
(5) 運営指導により、事業所が困っていることを聞き出せている	55	5.5%	67.3%	18.2%	-	9.1%	-
(6) 運営指導が、自治体全体の介護サービスの充実につながっている	55	7.3%	56.4%	14.5%	-	21.8%	-

図表 IV-41 都道府県・指定都市・中核市計

	全体	大変効果 が出ている と実感 している	効果が出 ていると実 感している	あまり効 果が出て いないと 感じている	全く効果 が出てい ないと感じ ている	わからな い	無回答
(1) 運営指導で事業所に対して指摘した事項が改善されている	109	9.2%	84.4%	1.8%	-	3.7%	0.9%
(2) 運営指導で指摘事項が出現する率が自治体全体で減少傾向にある	109	-	28.4%	38.5%	0.9%	32.1%	-
(3) 運営指導により、自治体全体の過誤調整額が経年で減少傾向にある	109	0.9%	14.7%	36.7%	2.8%	45.0%	-
(4) 運営指導を受けた事業所のサービスや運営の改善につながっている	109	9.2%	76.1%	6.4%	-	8.3%	-
(5) 運営指導により、事業所が困っていることを聞き出せている	109	8.3%	67.9%	14.7%	-	9.2%	-
(6) 運営指導が、自治体全体の介護サービスの充実につながっている	109	6.4%	55.0%	12.8%	-	25.7%	-

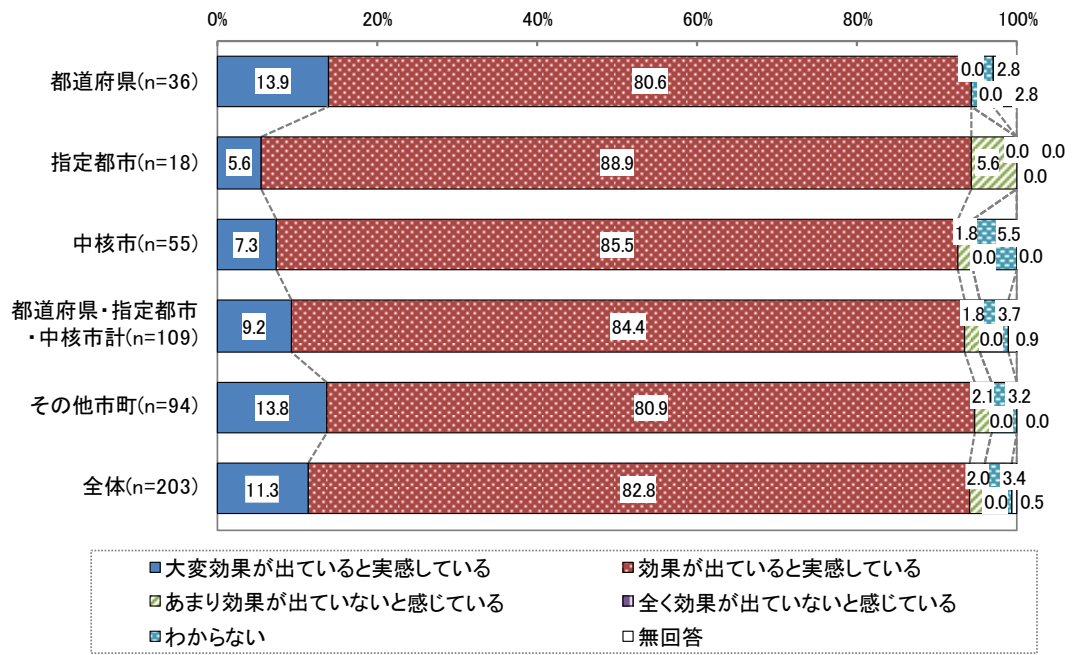
図表 IV-42 その他市町村

	全体	大変効果 が出ている と実感 している	効果が出 ていると実 感している	あまり効 果が出て いないと 感じている	全く効果 が出てい ないと感じ ている	わからな い	無回答
(1) 運営指導で事業所に対して指摘した事項が改善されている	94	13.8%	80.9%	2.1%	-	3.2%	-
(2) 運営指導で指摘事項が出現する率が自治体全体で減少傾向にある	94	1.1%	33.0%	25.5%	1.1%	39.4%	-
(3) 運営指導により、自治体全体の過誤調整額が経年で減少傾向にある	94	1.1%	14.9%	33.0%	1.1%	50.0%	-
(4) 運営指導を受けた事業所のサービスや運営の改善につながっている	94	8.5%	69.1%	2.1%	-	20.2%	-
(5) 運営指導により、事業所が困っていることを聞き出せている	94	4.3%	72.3%	13.8%	1.1%	8.5%	-
(6) 運営指導が、自治体全体の介護サービスの充実につながっている	94	6.4%	46.8%	10.6%	-	36.2%	-

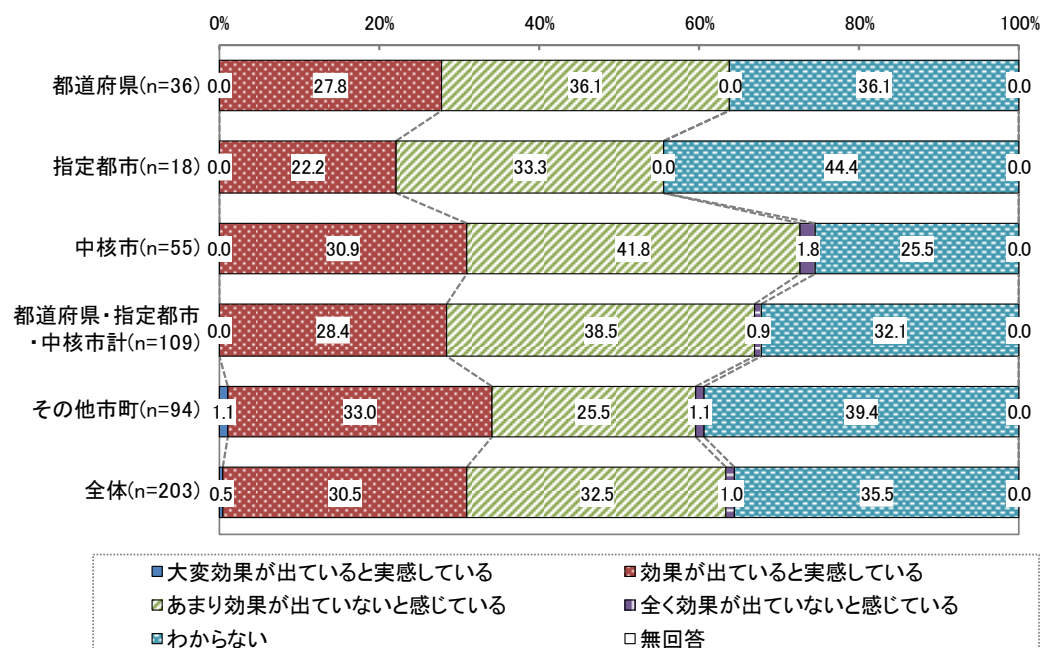
図表 IV-43 合計

	全体	大変効果 が出ている と実感 している	効果が出 ていると実 感している	あまり効 果が出て いないと 感じている	全く効果 が出てい ないと感じ ている	わからな い	無回答
(1) 運営指導で事業所に対して指摘した事項が改善されている	203	11.3%	82.8%	2.0%	-	3.4%	0.5%
(2) 運営指導で指摘事項が出現する率が自治体全体で減少傾向にある	203	0.5%	30.5%	32.5%	1.0%	35.5%	-
(3) 運営指導により、自治体全体の過誤調整額が経年で減少傾向にある	203	1.0%	14.8%	35.0%	2.0%	47.3%	-
(4) 運営指導を受けた事業所のサービスや運営の改善につながっている	203	8.9%	72.9%	4.4%	-	13.8%	-
(5) 運営指導により、事業所が困っていることを聞き出せている	203	6.4%	70.0%	14.3%	0.5%	8.9%	-
(6) 運営指導が、自治体全体の介護サービスの充実につながっている	203	6.4%	51.2%	11.8%	-	30.5%	-

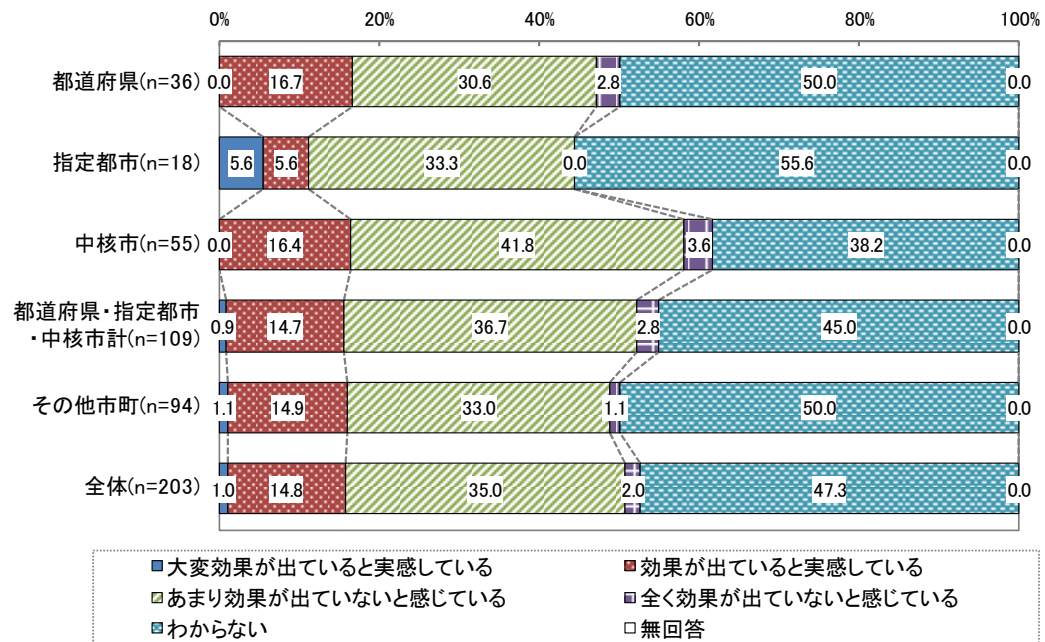
図表 IV-44 問9(1) 運営指導で事業所に対して指摘した事項が改善されている



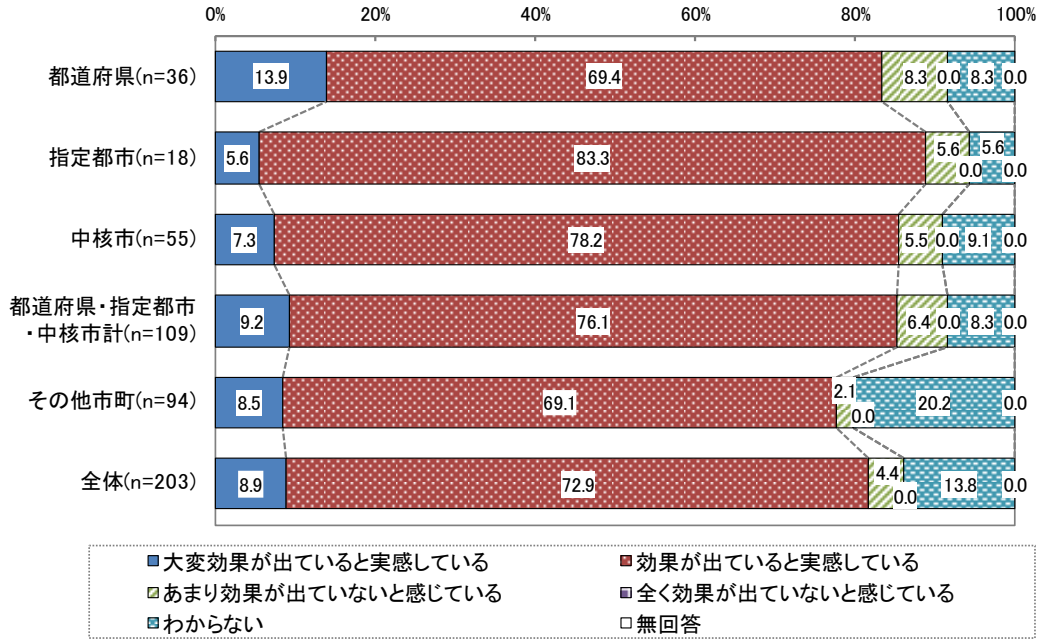
図表 IV-45 問9(2) 運営指導で指摘事項が出現する率が自治体全体で減少傾向にある



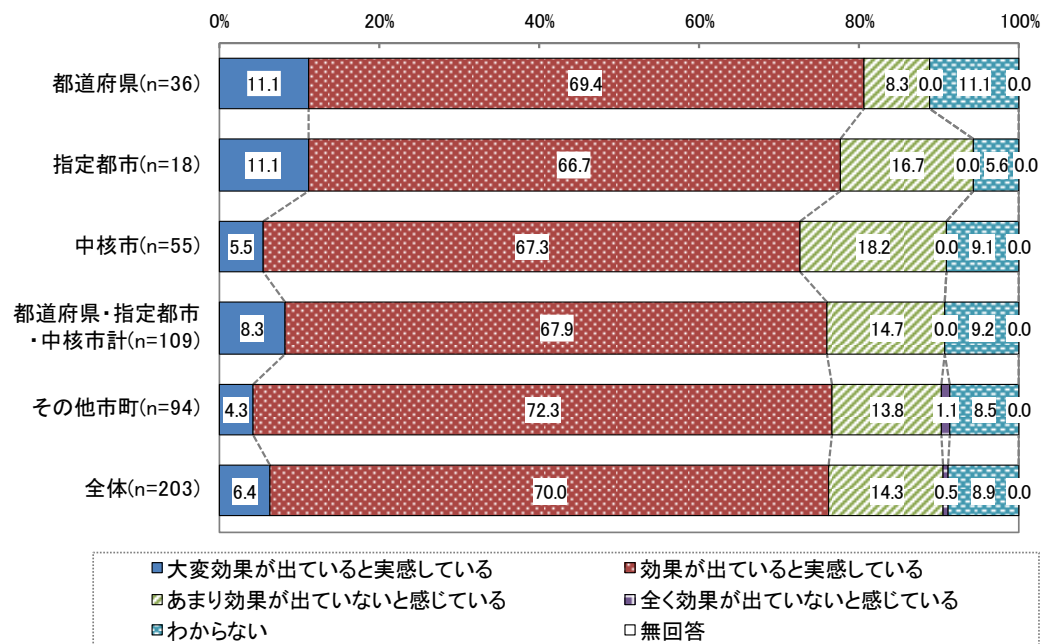
図表 IV-46 問9(3) 運営指導により、自治体全体の過誤調整額が経年で減少傾向にある



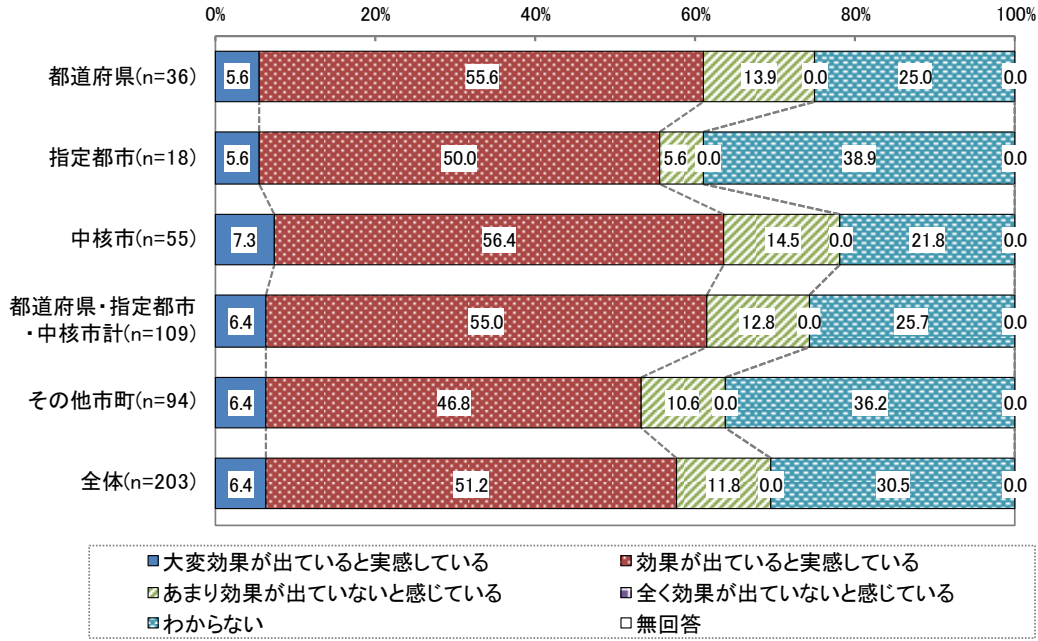
図表 IV-47 問9(4) 運営指導を受けた事業所のサービスや運営の改善につながっている



図表 IV-48 問9(5) 運営指導により、事業所が困っていることを聞き出せている



図表 IV-49 問9(6) 運営指導が、自治体全体の介護サービスの充実につながっている。

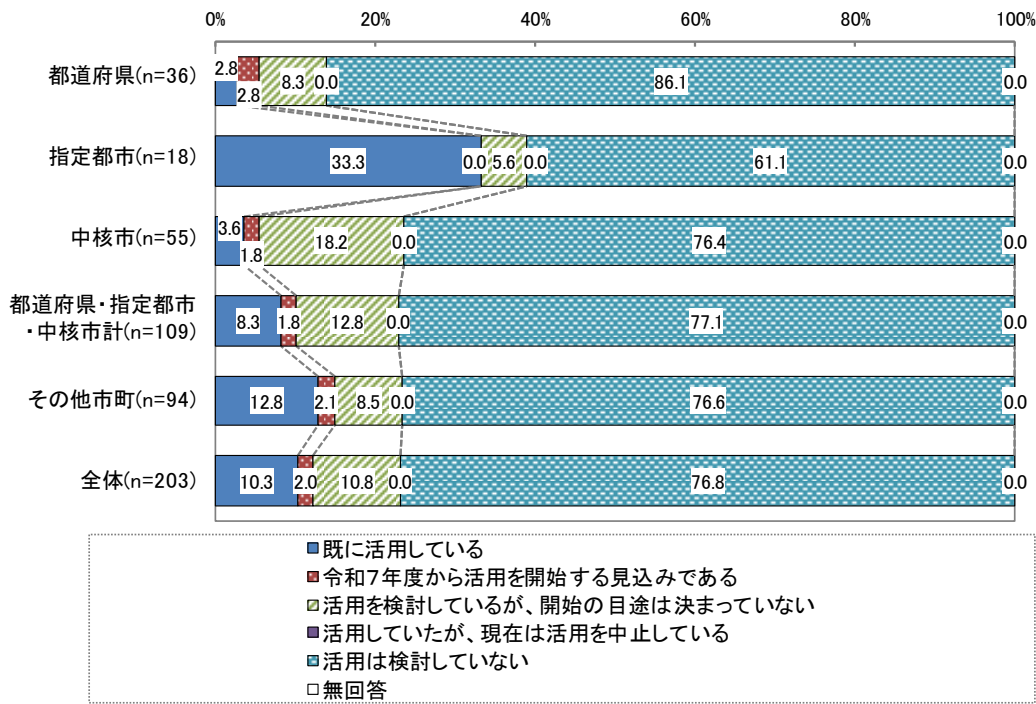


問 10 運営指導業務における事務受託法人の活用状況についてお答えください。

問 10 では、自治体における事務受託法人の活用状況および今後の活用意向について確認している。その結果、指定都市では既に事務受託法人を活用している割合が 33.3%と高く、他の自治体区分よりも積極的に活用が進んでいることが見受けられる。また、中核市においては活用を検討している割合が 18.2%と他の自治体に比べてやや高い。一方で、大多数の都道府県（86.1%）が事務受託法人の活用を検討していないことがうかがえる。

問 8 の結果からは、指定都市および中核市において、都道府県と比較して運営指導 1 件あたりの所要時間が長い傾向が見られた。問 8 と問 10 の結果から、指定都市および中核市が運営指導の実施に対して負担感を抱いていることが示唆される。このため、指定都市および中核市では、事務受託法人の活用やその検討が都道府県と比べて進んでいることが示唆される。

図表 IV-50 問 10 運営指導業務における事務受託法人の活用状況



図表 IV-51 問 10.1 活用開始年度

	全体	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値
都道府県	1	2024.0	2024.0	0.00	2024	2024
指定都市	6	2019.3	2019.0	3.20	2015	2024
中核市	2	2016.0	2016.0	2.00	2014	2018
都道府県・指定都市・中核市計	9	2019.1	2018.0	3.54	2014	2024
その他市町	12	2020.8	2021.0	2.01	2017	2024
全体	21	2020.1	2021.0	2.89	2014	2024

問 11 【問 10 で「4. 活用していたが、現在は活用を中止している」と回答された自治体にお伺いします。】活用を中止した理由についてお答えください（自由記述）

問 10 において「4. 活用していたが、現在は活用を中止している」を選択した自治体はなかったため当該設問に有効な回答はなかった。

問 12 【問 10 で「5. 活用は検討していない」と回答された自治体にお伺いします。】活用を検討していない要因についてお答えください

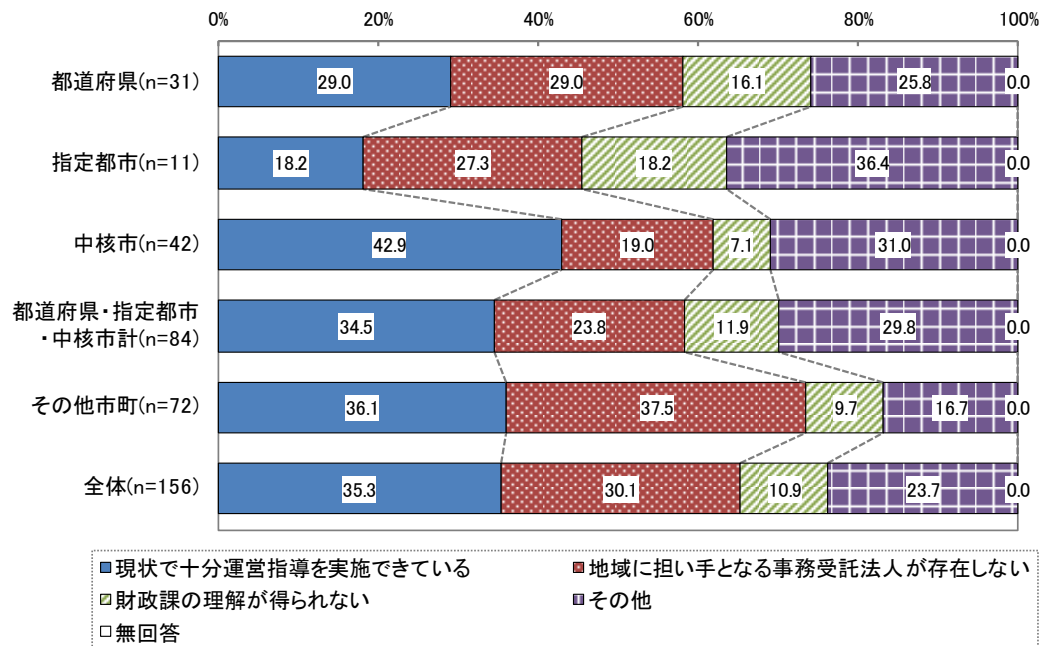
問 12 では運営指導業務における事務受託法人の活用を検討していない自治体に対して、その要因を確認している。その結果、都道府県では「現状で十分運営指導を実施できている」と「地域に担い手となる事務受託法人が存在しない」が共に 29.0%で最も高い割合を占め、その次に「財政課の理解が得られない」が 16.1%を占めた。

指定都市では、「地域に担い手となる事務受託法人が存在しない」が 27.3%で最も高い割合を占め、その次に「現状で十分運営指導を実施できている」および「財政課の理解が得られない」が共に 18.2%であった。

中核市では「現状で十分運営指導を実施できている」（42.9%）と回答し、次いで「地域に担い手となる事務受託法人が存在しない」（19.0%）が高い割合を占めた。

全体として、「現状で十分運営指導を実施できている」が 35.3%で最も高く、続いて「地域に担い手となる事務受託法人が存在しない」が 30.1%、そして「財政課の理解が得られない」が 10.9%となっている。

図表 IV-52 事務受託法人の活用を検討していない要因



問 12 【問 10 で「5. 活用は検討していない」と回答された自治体にお伺いします。】

活用を検討していない要因についてお答えください（1 つ選択）

図表 IV-53 事務受託法人の活用を検討していない要因

分類	回答
活用意向 の不足	・ 活用については全く考えていないため（都道府県） ・ 活用等について検討できていない（都道府県） ・ 受託について検討したことがない（その他自治体）
情報不足 および 制度に関する 理解の不足	・ 担い手となる事務受託法人を把握していないため（都道府県） ・ 事務受託法人を活用した運営指導について、十分な情報が得られていないため（都道府県） ・ 受託法人は少数存在するが、求める水準が確保されるか不透明のため（指定都市） ・ 事務受託法人の実態がわからない（中核市） ・ 実績として、どのようなメリットがあるか等情報が少ないため（中核市） ・ 事務受託法人の活用について知らない（その他自治体） ・ 活用した場合の効果を理解していない（その他自治体） ・ 委託できることを知らなかったため、検討したことがなかった（その他自治体）
情報収集・ 調査中	・ 事務受託法人導入の可否について情報収集中であるため（都道府県） ・ 他県の情報を収集の上、事務受託法人を活用した場合のメリットについて整理中であり、現時点で具体的な検討には至っていない（都道府県） ・ 検討の可否を含めて他都市の状況等を調査中（中核市） ・ 現状と委託の差について、実施の効果や費用対効果を精査し予算化するまでの情報等を取得できていない（その他自治体）
費用対効果の 問題	・ 費用とそれに対する効果が不明なため（指定都市） ・ 費用対効果が不明なため（中核市） ・ 委託費用をかけた分の人件費が減らされるので、メリットを感じない（中核市）
運営指導の 実施体制 の課題	・ 受託法人が運営指導を行う場合、指導時の口頭指導が行えない、軽微な質問にもその場で回答できない等二度手間になる（指定都市） ・ 受託法人を活用することで、自治体で運営指導の実施ができる職員の確保ができなくなる（指定都市） ・ 職員が自ら運営指導を実施することで、事業所の実情を把握することが出来、また、介護保険制度についての知識を深めることにも繋がるため（中核市）

業務上の問題	・ 課内の介護支援専門員等の有資格者に事前打ち合わせや当日のケアプラン点検に同行してもらっているため（その他自治体） ・ 対象数が少なく委託する手間を考えると、業務量の軽減などの効果を得られにくい。事業所を把握する機会が減る（その他自治体）
その他	・ 平成 28 年度に中核市移行により所管となった比較的新しい業務で、業務ノウハウの蓄積が不十分であり、業務の詳細の委託可否、その費用対効果等の分析・検討に至っていない（中核市） ・ 現状でおおむね運営指導を実施できている（中核市） ・ 介護支援専門員の増員を予定（中核市） ・ そもそも検討する時間を確保できていないため（その他自治体）

この問 12 で「現状で十分運営指導を実施できている」と回答した自治体と、問 10 で「既に活用している」と回答した自治体について介護保険事業所への運営指導の実施状況について比較検討した。具体的には、各自治体が提供した統計データをもとに、主だったサービス種別を中心に、運営指導の対象事業所数に対する実施件数の割合（以下、実施率）を分析した。

問 12 で「現状で十分運営指導を実施できている」と回答した自治体の実施率は以下のとおりであった（母数 29）

図表 IV-54 「現状で十分運営指導を実施できている」と回答した自治体における運営指導の実施率

	全体	対象事業所数	運営指導実施数	実施率
101 訪問介護	29	193.3	36.6	18.9%
102 訪問入浴介護	29	10.2	1.8	17.3%
103 訪問看護	29	252.5	20.2	8.0%
106 通所介護	29	166.1	34.7	20.9%
401 居宅介護支援	29	90.1	28.6	31.7%
605 認知症対応型共同生活介護	29	36.7	10.0	27.1%
609 地域密着型通所介護	29	49.8	12.6	25.3%

一方、問 10 で「既に活用している」と回答した自治体の主だったサービス種別ごとの実施率の平均値は下記のとおりであった。(母数 9)

図表 IV-55 事務受託法人を「既に活用している」と回答した自治体における運営指導の実施率

	全体	対象 事業所数	運営指導 実施数	実施率
101 訪問介護	9	702.0	107.2	15.3%
102 訪問入浴介護	9	22.7	3.6	16.0%
103 訪問看護	9	477.1	34.9	7.3%
106 通所介護	9	249.0	39.7	15.9%
401 居宅介護支援	9	448.1	76.3	17.0%
605 認知症対応型共同生活介護	9	125.4	38.4	30.6%
609 地域密着型通所介護	9	233.7	50.1	21.5%

比較分析の結果、問 12 で「現状で十分運営指導を実施できている」と回答した自治体の方が、全般的に高い実施率を示した。このことから、自治体側で運営指導を十分に実施できていると考えている場合、現時点では事務受託法人の活用の必要性はあまり高くないと考えられる。一方、事務受託法人の活用が進んでいる自治体においては、事務受託法人を活用しなければ十分な運営指導の実施件数を確保することが困難である事情が伺える。

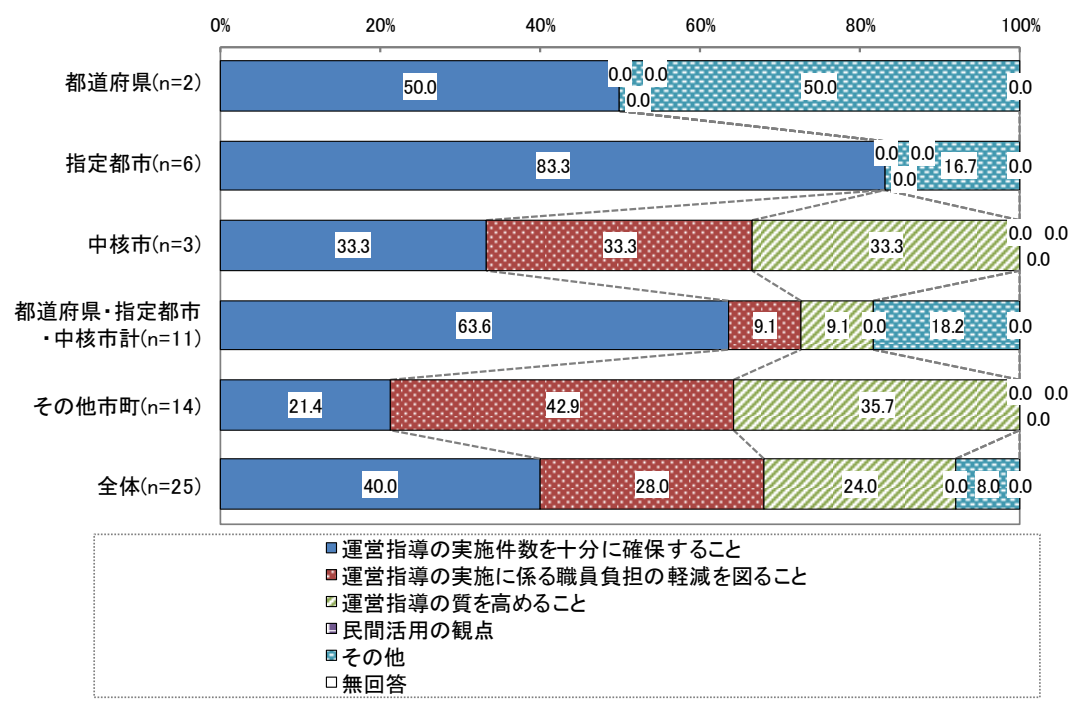
問 13【問 10 で「1. 既に活用している」または「2. 令和 7 年度から活用を開始する見込みである」と回答された自治体にお伺いします。】運営指導業務において事務受託法人の活用を進める背景となった課題意識についてお答えください

問 13 では事務受託法人の活用を進めている都道府県、指定都市、中核市、その他市町を対象に、その背景となった課題意識について調査を行った。

最も多く挙げられた課題意識は「運営指導の実施件数を十分に確保すること」(40.0%)であった。次に、「運営指導の実施に係る職員負担の軽減を図ること」(28.0%)と「運営指導の質を高めること」(24.0%)が続いた。

このうち都道府県や指定都市では特に「運営指導の実施件数を十分に確保すること」が強調されていた一方で、その他市町においては「職員負担の軽減」や「質の向上」といった課題意識がより顕著であった。

図表 IV-56 問 13 運営指導業務において事務受託法人の活用を進める背景となった課題意識



その他の回答内容

コロナにより実施できなかった積み残しを解消するため

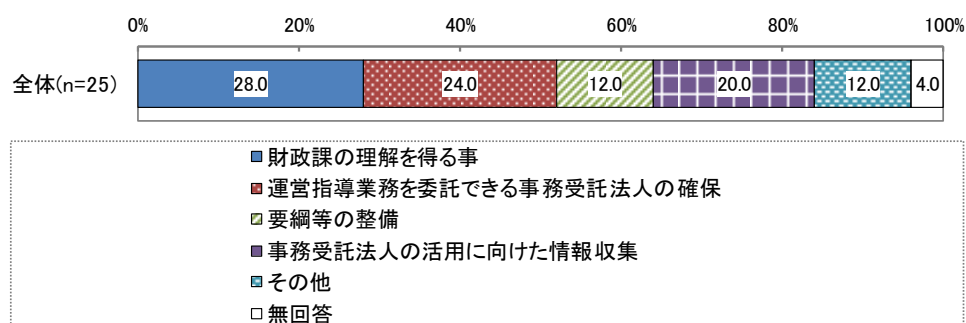
新型コロナウイルス感染症により運営指導の積み残しを解消するため。

問 14【問 10 で「1. 既に活用している」または「2. 令和 7 年度から活用を開始する見込みである」と回答された自治体にお伺いします。】運営指導業務において事務受託法人の活用を進めるにあたって、最も苦労した点をお答えください

問 14 では事務受託法人の活用を進めている自治体に対して、活用を進める際に最も苦労した点について調査を行った。その結果事務受託法人の活用を進めるにあたり最も苦労した点として、「財政課の理解を得る事」(28.0%) が最も高い割合で挙げられた。これは、財政上の調整や予算確保の難しさを反映している。

また、「運営指導業務を委託できる事務受託法人の確保」(24.0%) も重要な課題として認識されている。さらに、「事務受託法人の活用に向けた情報収集」(20.0%) や「要綱等の整備」(12.0%) も課題として挙げられている。

図表 IV-57 問 14 運営指導業務において事務受託法人の活用を進めるにあたって、最も苦労した点



その他の回答内容

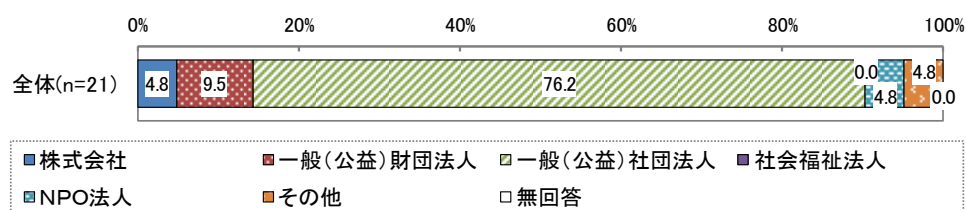
事務受託法人の人員体制に余裕がなかったため、委託件数の調整に苦労した。

財源の確保

問 15【問 10 で「1. 既に活用している」と回答された自治体にお伺いします。】現在運営指導業務を委託している法人についてお答えください

問 15 では委託先の事務受託法人の法人区分を確認している。全体では、「一般（公益）社団法人」が 76.2%と最も高く、「一般（公益）財団法人」が 9.5%、「株式会社」が 4.8%、「NPO 法人」が 4.8%、「社会福祉法人」が 0.0%となっている。

図表 IV-58 問 15 現在運営指導業務を委託している法人



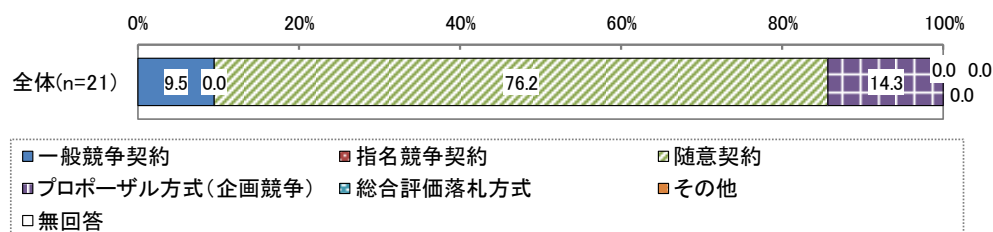
その他の回答内容

合同会社

問 16【問 10 で「1. 既に活用している」と回答された自治体にお伺いします。】現在運営指導業務を委託している法人の選定方法についてお答えください

問 16 では委託先の事務受託法人の選定方法を確認している。全体では、「随意契約」が 76.2%と最も高く、「プロポーザル方式（企画競争）」が 14.3%、「一般競争契約」が 9.5%、「指名競争契約」が 0.0%、「総合評価落札方式」が 0.0%となっている。

図表 IV-59 問 16 現在運営指導業務を委託している法人の選定方法

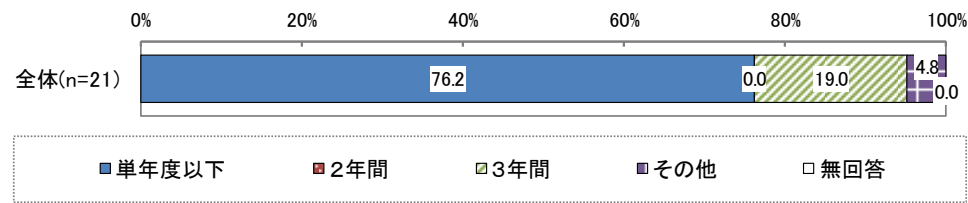


問 17【問 10 で「1. 既に活用している」と回答された自治体にお伺いします。】現在運営指導業務を委託している法人との契約期間についてお答えください

問 17 では委託先の事務受託法人との契約期間を確認している。全体では、「単年度以下」

が 76.2%と最も高く、「3 年間」が 19.0%となっている。その他の回答として、5 年間の契約が 1 件、4.8%となっている。

図表 IV-60 問 17【現在運営指導業務を委託している法人との契約期間



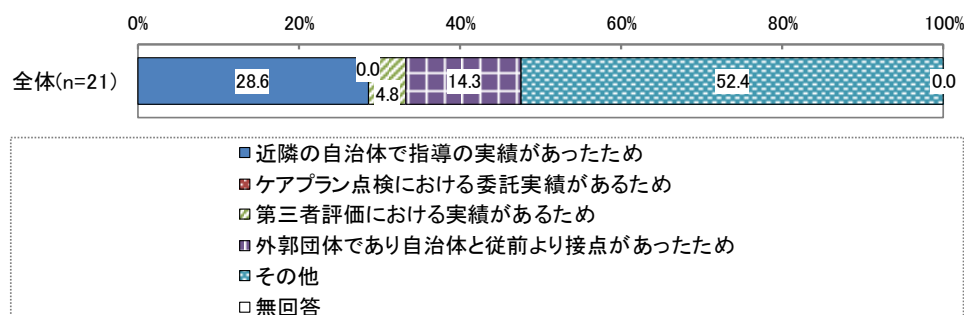
その他の回答内容

5 年間

問 18【問 10 で「1. 既に活用している」と回答された自治体にお伺いします。】現在運営指導業務を委託している法人を委託先として検討した経緯についてお答えください

問 18 では事務受託法人を活用している自治体が委託先の法人への委託を検討した経緯を確認している。全体では、「近隣の自治体で指導の実績があったため」が 28.6%と最も高く、「外郭団体であり自治体と従前より接点があったため」が 14.3%、「第三者評価における実績があるため」が 4.8%、「ケアプラン点検における委託実績があるため」が 0.0%となっている。

図表 IV-61 問 18 現在運営指導業務を委託している法人を委託先として検討した経緯



問 19 【問 10 で「1. 既に活用している」と回答された自治体にお伺いします。】人数_委託先の法人における人員配置と、要件としている専門職の配置についてお答えください

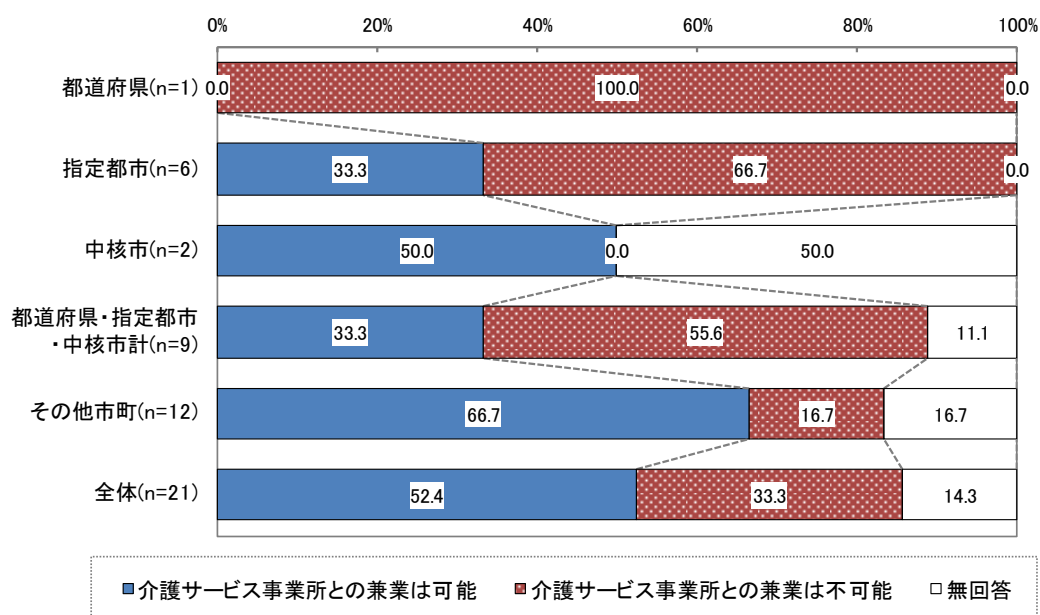
問 19 では事務受託法人を活用している自治体に対して、委託先の法人における運営指導に携わっている人員数と、要件として求めている専門職の配置について確認している。総数では、「平均」が 33.1 人となり、うち、常勤の職員では、「平均」が 4.8 人、自治体専従（他自治体での運営指導に携わっていない）の職員では、「平均」が 1.0 人であった。

図表 IV-62 委託先の法人における人員配置と、要件としている専門職の配置

	全体	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値
総数	18	33.1	33.0	33.34	5	163
うち、常勤の職員	18	4.8	7.0	2.86	0	7
うち、貴自治体専従（他自治体での運営指導に携わっていない）職員	14	1.0	0.0	1.96	0	6

また、運営指導を委託する事務受託法人における介護サービス事業所との兼業の可否については全体として、「介護サービス事業所との兼業は可能」(52.4%)が最も高く、「介護サービス事業所との兼業は不可能」(33.3%)、「無回答」(14.3%)が続いた。

図表 IV-63 問 19(2) 委託先の法人における介護サービス事業所との兼業の可否



さらに、委託先の法人における人員配置と専門職に関する要件については全体で「介護支援専門員」(81.0%)が最も多く求められており、次いで「介護福祉士」(66.7%)および「社会福祉士」(66.7%)、「都道府県または市町村において、事業者の指定または指導監督の経験を有する者」(66.7%)が高い割合を示している。この結果から高いスキルと知識を有する専門職の配置を求める自治体が多いことが伺える。

図表 IV-64 問 19(3) 委託先の法人における要件としている専門職・資格(複数選択)

	都道府県	指定都市	中核市	都道府県・ 指定都市・ 中核市計	その他市 町	全体
全体	1	6	2	9	12	21
介護支援専門員	100.0%	83.3%	50.0%	77.8%	83.3%	81.0%
介護福祉士	100.0%	83.3%	—	66.7%	66.7%	66.7%
社会福祉士	100.0%	66.7%	50.0%	66.7%	66.7%	66.7%
社会福祉主事任用資格	—	—	—	—	—	—
都道府県または市町村において、事業者の指定または指導監督の経験を有する者	100.0%	66.7%	50.0%	66.7%	66.7%	66.7%
福祉サービス第三者評価調査員または調査員の経験を有するもの	—	—	—	—	—	—
「介護サービスの情報公表」調査員または調査員の経験を有するもの	100.0%	33.3%	50.0%	44.4%	58.3%	52.4%
上記に順ずると認めた者	100.0%	33.3%	50.0%	44.4%	33.3%	38.1%
その他	—	66.7%	—	44.4%	50.0%	47.6%
無回答	—	—	50.0%	11.1%	8.3%	9.5%

問 20【問 10 で「1. 既に活用している」と回答された自治体にお伺いします。】現在、事務受託法人へ委託しているサービス種別についてお答えください（複数選択）

問 20 では事務受託法人を活用している自治体に対して、事務受託法人へ委託しているサービス種別を確認している。都道府県・指定都市・中核市計では、「101 訪問介護」が最も高い割合で運営指導が委託されている（100.0%）。次に、「103 訪問看護」、「106 通所介護」、「302 介護予防訪問看護」等が 77.8%と高い割合で委託されている。

その他市町では、「609 地域密着型通所介護」（91.7%）が最も高い割合で運営指導が委託されており、次に「401 居宅介護支援」（83.3%）と「605 認知症対応型共同生活介護」（83.3%）が続いている。

その一方で委託の割合が低いサービス種別としては「201 介護福祉施設」「202 介護保健施設」等の施設サービスおよび付随する短期入所サービスが 4.8%と非常に低い結果となった。この結果から確認項目が多岐にわたる施設系サービスに関しては事務受託法人への委託が進んでいないことが伺える。

図表 IV-65 問 20 現在、事務受託法人へ委託しているサービス種別（複数選択）

	都道府県	指定都市	中核市	都道府県・ 指定都市・ 中核市計	その他市町	全体
全体	1	6	2	9	0	0
101 訪問介護	1	6	2	9	0	9
102 訪問入浴介護	1	2	1	4	0	4
103 訪問看護	1	4	2	7	0	7
104 訪問リハビリテーション	0	1	1	2	0	2
105 居宅療養管理指導	0	0	1	1	0	1
106 通所介護	0	5	2	7	0	7
107 通所リハビリテーション	0	1	1	2	0	2
108 短期入所生活介護	0	0	1	1	0	1
109 短期入所療養介護	0	0	1	1	0	1
110 特定施設入居者生活介護	0	1	1	2	0	2
111 福祉用具貸与	0	3	2	5	0	5
112 特定福祉用具販売	0	3	2	5	0	5
201 介護福祉施設	0	0	1	1	0	1
202 介護保健施設	0	0	1	1	0	1
203 介護療養型医療施設	0	0	1	1	0	1
204 介護医療院	0	0	1	1	0	1
301 介護予防訪問入浴介護	1	2	1	4	0	4
302 介護予防訪問看護	1	4	2	7	0	7
303 介護予防訪問リハビリテーション	0	1	1	2	0	2
304 介護予防居宅療養管理指導	0	0	1	1	0	1
305 介護予防通所リハビリテーション	0	1	1	2	0	2
306 介護予防短期入所生活介護	0	0	1	1	0	1
307 介護予防短期入所療養介護	0	0	1	1	0	1
308 介護予防特定施設入居者生活介護	0	1	1	2	0	2
309 介護予防福祉用具貸与	0	3	2	5	0	5
310 特定介護予防福祉用具販売	0	3	2	5	0	5
401 居宅介護支援	0	5	2	7	10	17
501 介護予防支援	0	3	2	5	4	9
601 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	0	1	1	2	5	7
602 夜間対応型訪問介護	0	1	1	2	2	4
603 認知症対応型通所介護	0	2	2	4	6	10
604 小規模多機能型居宅介護	0	1	1	2	8	10
605 認知症対応型共同生活介護	0	1	2	3	10	13
606 地域密着型特定施設入居者生活介護	0	0	1	1	2	3
607 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	0	0	1	1	3	4
608 看護小規模多機能型居宅介護	0	1	1	2	6	8
609 地域密着型通所介護	0	5	2	7	11	18
701 介護予防認知症対応型通所介護	0	2	2	4	3	7
702 介護予防小規模多機能型居宅介護	0	1	1	2	5	7
703 介護予防認知症対応型共同生活介護	0	1	2	3	7	10
無回答	0	0	0	0	1	1

問 21【問 10 で「1. 既に活用している」と回答された自治体にお伺いします。】問 20 で回答したサービス種別を事務受託法人へ委託している要因をお答え下さい（複数選択）

問 21 では事務受託法人を活用している自治体に対して、問 20 で回答したサービス種別を委託している要因を確認している。都道府県・指定都市・中核市においては「事業所数が多いサービス種別であるため」は 77.8%、「委託している事務受託法人側で実施可能なサービス種別であるため」は 44.4%、「運営指導の実施に高い専門性を要するため」は 11.1%となっている。この結果から事業所数が多いサービス種別を委託することで実施件数の増加を期待していることが伺える。

一方その他市町では「委託している事務受託法人側で実施可能なサービス種別であるため」は 75.0%、「運営指導の実施に高い専門性を要するため」58.3%、「事業所数が多いサービス種別であるため」は 25.0%となっており、専門性の確保に対する課題意識が高いことが伺える。

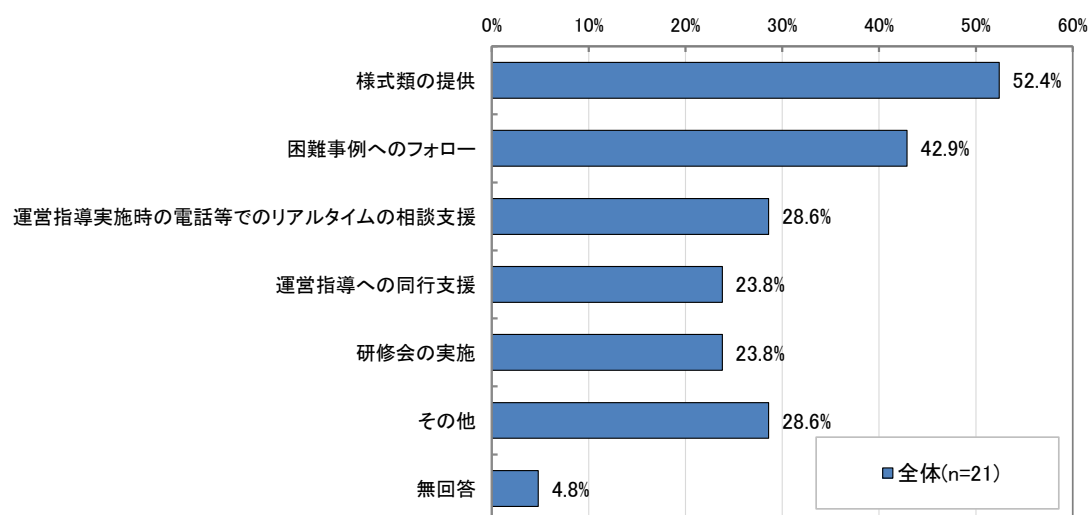
図表 IV-66 問 21 問 20 で回答したサービス種別を事務受託法人へ委託している要因（複数選択）

	都道府県	指定都市	中核市	都道府県・ 指定都市・ 中核市計	その他市 町	全体
全体	1	6	2	9	12	21
事業所数が多いサービス種別であるため	100.0%	83.3%	50.0%	77.8%	25.0%	47.6%
運営指導の実施に高い専門性を要するため	-	-	50.0%	11.1%	58.3%	38.1%
委託している事務受託法人側で実施可能なサービス種別であるため	100.0%	33.3%	50.0%	44.4%	75.0%	61.9%
その他	-	33.3%	-	22.2%	16.7%	19.0%
無回答	-	-	-	-	8.3%	4.8%

問 22【問 10 で「1. 既に活用している」と回答された自治体にお伺いします。】円滑な運営指導の実施のために、自治体として委託先の事務受託法人へ行っている支援についてお答えください（複数選択）

問 22 では事務受託法人を活用している自治体に対して、事務受託法人に対して行っている支援について確認している。全体では、「様式類の提供」が 52.4%と最も高く、「困難事例へのフォロー」が 42.9%、「運営指導実施時の電話等でのリアルタイムの相談支援」が 28.6%、「運営指導への同行支援」が 23.8%、「研修会の実施」が 23.8%となっている。また「無回答」(4.8%)となっている。

図表 IV-67 問 22 自治体として委託先の事務受託法人へ行っている支援（複数選択）



問 23 過去3年度の運営指導の実績と、そのうち事務受託法人に委託した件数についてお答えください

問 23 では事務受託法人を活用している自治体に対して、事務受託法人に委託している件数を確認している。令和3年度から令和5年度にかけての事務受託法人に対する運営指導の委託件数と全数に対しての委託割合を図表に整理している。新型コロナウイルス感染症の影響により運営指導の実施件数が縮小していたが、令和5年度には通常に近い実施件数に回復したことが図表からも確認できる。全体の実施件数は91.7件から3倍以上の306件に大きく増加した。この増加に伴い、事務受託法人への委託割合は緩やかに低下したが、事務受託法人への委託件数自体は令和3年度の62.1件から令和5年度の130.1件へと倍以上の増加を示している。

図表 IV-68 問 23 過去3年度の運営指導の実績と、そのうち事務受託法人に委託した件数

	令和3年度			令和4年度			令和5年度		
	全数	委託件数	委託割合	全数	委託件数	委託割合	全数	委託件数	委託割合
101 訪問介護	49.4	31.5	63.8%	103.9	74.7	71.9%	107	65.3	60.9%
102 訪問入浴介護	1.7	2.0	117.0%	2.8	1.8	66.5%	4	2.0	55.1%
103 訪問看護	3.3	0.5	15.2%	15.0	5.4	36.2%	35	19.0	54.5%
104 訪問リハビリテーション	0.1	0.0	0.0%	1.3	0.8	64.0%	3	2.0	60.1%
105 居宅療養管理指導	0.0	0.0	0.0%	0.1	0.0	0.0%	1	0.0	0.0%
106 通所介護	21.0	16.9	80.3%	37.5	26.0	69.3%	40	26.3	66.2%
107 通所リハビリテーション	0.9	0.0	0.0%	1.4	0.0	0.0%	8	3.0	38.0%
108 短期入所生活介護	3.3	0.0	0.0%	8.9	0.0	0.0%	31	0.0	0.0%
109 短期入所療養介護	1.0	0.0	0.0%	3.0	0.0	0.0%	13	0.0	0.0%
110 特定施設入居者生活介護	10.9	9.0	82.9%	12.9	9.0	69.9%	21	8.7	41.1%
111 福祉用具貸与	5.7	5.1	90.0%	11.1	8.1	73.1%	19	8.6	44.3%
112 特定福祉用具販売	5.7	5.1	90.0%	10.9	7.9	72.2%	19	8.3	44.1%
201 介護福祉施設	2.9	0.0	0.0%	7.5	0.0	0.0%	29	0.0	0.0%
202 介護保健施設	1.9	0.0	0.0%	4.1	0.0	0.0%	13	0.0	0.0%
203 介護療養型医療施設	0.0	0.0	0.0%	0.0	0.0	0.0%			
204 介護医療院	0.7	0.0	0.0%	0.3	0.0	0.0%	1	0.0	0.0%
301 介護予防訪問入浴介護	1.4	1.8	125.9%	2.5	1.7	66.8%	3	1.8	53.3%
302 介護予防訪問看護	3.0	0.5	16.7%	14.8	5.4	36.8%	34	18.7	55.6%
303 介護予防訪問リハビリテーション	0.1	0.0	0.0%	1.3	0.8	64.0%	3	2.0	71.9%
304 介護予防居宅療養管理指導	0.0	0.0	0.0%	0.1	0.0	0.0%	1	0.0	0.0%
305 介護予防通所リハビリテーション	0.9	0.0	0.0%	1.4	0.0	0.0%	7	2.8	37.6%
306 介護予防短期入所生活介護	3.7	0.0	0.0%	8.8	0.0	0.0%	24	0.0	0.0%
307 介護予防短期入所療養介護	0.9	0.0	0.0%	3.0	0.0	0.0%	13	0.0	0.0%
308 介護予防特定施設入居者生活介護	3.6	0.0	0.0%	5.4	0.0	0.0%	15	0.3	2.2%
309 介護予防福祉用具貸与	5.6	5.3	95.7%	11.1	8.1	73.1%	19	8.3	43.6%
310 特定介護予防福祉用具販売	5.6	5.3	95.7%	10.9	7.9	72.2%	19	8.0	43.1%
401 居宅介護支援	35.6	27.9	78.4%	42.6	36.0	84.6%	36	26.1	72.6%
501 介護予防支援	0.6	0.3	46.0%	1.6	1.2	76.3%	4	5.4	155.1%
601 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1.6	1.7	106.4%	2.3	1.9	82.2%	2	1.8	114.4%
602 夜間対応型訪問介護	1.5	1.5	100.0%	2.3	2.2	93.1%	2	2.2	120.2%
603 認知症対応型通所介護	3.9	4.4	114.2%	3.3	3.1	93.9%	5	4.9	99.4%
604 小規模多機能型居宅介護	5.4	4.3	78.1%	5.5	4.2	76.7%	6	3.6	55.4%
605 認知症対応型共同生活介護	6.2	4.0	64.7%	8.6	6.0	69.6%	18	10.4	58.2%
606 地域密着型特定施設入居者生活介護	0.2	0.0	0.0%	0.3	0.4	121.2%	2	0.6	37.5%
607 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	0.9	0.2	19.3%	1.9	0.2	9.0%	4	0.4	10.7%
608 看護小規模多機能型居宅介護	0.1	0.0	0.0%	1.8	1.1	64.6%	2	1.2	74.1%
609 地域密着型通所介護	16.8	15.0	89.1%	20.2	15.3	75.8%	26	18.5	71.0%
701 介護予防認知症対応型通所介護	2.0	2.3	114.5%	3.5	3.9	110.3%	5	4.7	98.1%
702 介護予防小規模多機能型居宅介護	3.8	3.1	83.1%	4.8	4.3	88.9%	7	3.4	51.2%
703 介護予防認知症対応型共同生活介護	5.3	3.4	64.9%	8.2	6.0	73.6%	21	12.2	57.8%
合計	91.7	62.1	67.7%	181.3	114.4	63.1%	306	130.1	42.6%

問 24 問 23 で委託件数の合計が令和3年度から令和4年度、または令和4年度から令和5年度にかけて5%以上増加または減少している場合、その要因をお答えください。

問 24 では事務受託法人を活用している自治体に対して、問 23 において過年度で5%以上の増

減があった要因を確認している。回答内容については下表において、「事務受託法人への委託の開始」「委託内容の変更」「その他」に整理している。

問 24.1 ①令和3年度から令和4年度 増加している場合（自由記述）

事務受託法人への委託の開始	・ 令和4年度から委託を開始したため。（指定都市） ・ 委託の開始年度。（その他自治体） ・ 介護給付費適正化の観点から、指定市町村事務受託法人に委託することにしたため増加した。（その他自治体） ・ 委託することにより、職員の事務負担が軽減されたため。（その他自治体）
委託内容の変更	・ 業務委託するサービス種別を拡大したため。（令和3年度：居宅介護支援、令和4年度：居宅介護支援・地域密着型サービス）（その他自治体）
新型コロナウイルス感染症の影響	・ 令和3年度は新型コロナによる実施件数の縮小が継続していたため少なく、令和4年度は委託開始初年度のため件数増加。（指定都市） ・ 令和3年度は新型コロナウイルス感染症の影響で運営指導を中止していたため。（指定都市） ・ 令和3年度は新型コロナウイルス感染症の流行により、運営指導を中止。令和4年度から再開したため。（指定都市） ・ 令和3年度はコロナの影響を受けて、運営指導の実施件数が少なかったため。（中核市） ・ 令和3年度はコロナによる中止が多かったため。（中核市） ・ 新型コロナウイルスの感染状況。（その他自治体） ・ コロナにより減少していた運営指導の実施がもとに戻りつつあるため。（その他自治体）

問 24.2 ①令和3年度から令和4年度 減少している場合（自由記述）

この設問には有効な回答はなかった。

問 24.3 ②令和4年度から令和5年度 増加している場合（自由記述）

事務受託法人への委託の開始	● 令和5年度から運営指導の委託を開始したため。（その他自治体）
委託内容の変更	● 他業務への予算配分を減らし、指導業務を増加させたため。（中核市） ● 指導実施事業所の年間数が3から4に増加。（その他自治体） ● 市が指定した事業所数の増加及び委託の推進。（その他自治体）
新型コロナ	● 令和4年度もコロナの影響があったが、令和5年度は通常に近い形

ウイルス 感染症の影響	で運営指導を行えるようになったため。(中核市) ● コロナにより減少していた運営指導の実施がもとに戻りつつあるため。(その他自治体) 令和 3 年度はコロナによる中止が多かったため。(中核市) ● 新型コロナウイルスの感染状況。(その他自治体) ● コロナにより減少していた運営指導の実施がもとに戻りつつあるため。(その他自治体)
----------------	--

問 24.4 ②令和4年度から令和5年度 減少している場合（自由記述）

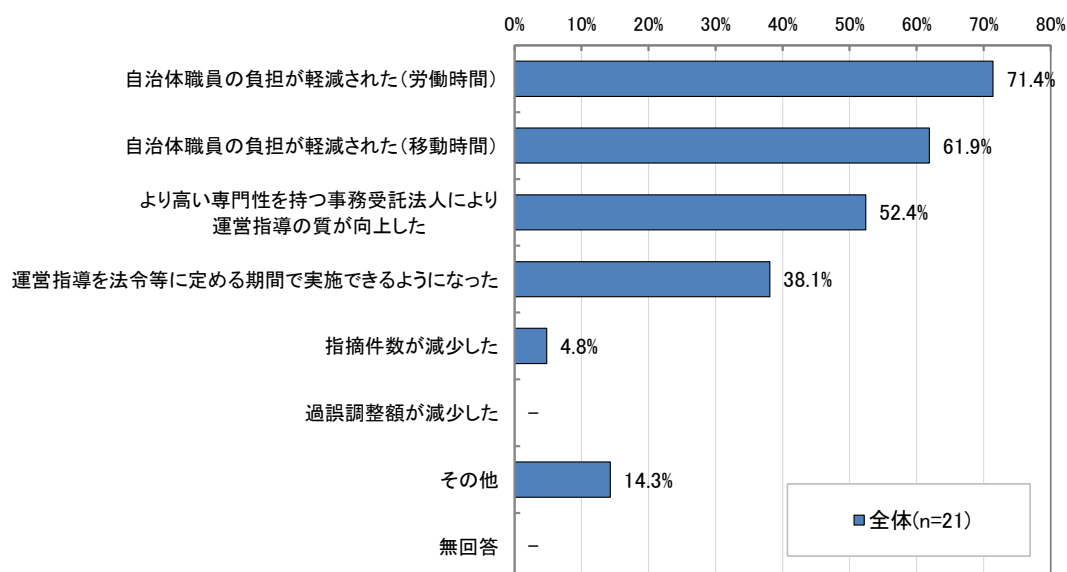
この設問には有効な回答はなかった。

問 25 事務受託法人による運営指導の効果について、お答えください（複数選択）

問 25 では事務受託法人を活用している自治体に対して、事務受託法人が運営指導を行うことの効果を確認している。

全体では、「自治体職員の負担が軽減された（労働時間）」が 71.4%と最も高く、「自治体職員の負担が軽減された（移動時間）」が 61.9%、「より高い専門性を持つ事務受託法人により運営指導の質が向上した」が 52.4%、「運営指導を法令等に定める期間で実施できるようになった」が 38.1%、「指摘件数が減少した」が 4.8%、「過誤調整額が減少した」が 0.0%となっている。

図表 IV-69 問 25 事務受託法人による運営指導の効果（複数選択）



その他の回答

事務受託法人による運営指導を開始した直後であり、効果についてまだ確認できていない。(都道府県)
今年度から委託開始であり、未だ効果判定ができていない。(その他自治体)

問 26 事務受託法人による運営指導における課題と、課題に対して貴自治体で行っている取組についてお答えください（自由記述）

問 26 では事務受託法人を活用している自治体に対して、事務受託法人による運営指導における課題とその対応として行っている取り組みについて確認している。

課題については「制度の課題・理解」「具体的な調整・課題への対応」「サービスの拡大」「その他」に、その対応として行っている取り組みについては「研修の実施」「意見交換の実施」「調整の実施」「報告の工夫」に分類し整理している。

図表 IV-70 問 26.1 運営指導における課題

制度の課題・理解	・ 制度の理解や解釈について、擦り合わせが必要。(指定都市) ・ 指導基準に差が出てしまう。(指定都市) ・ 事務受託法人の指導調査員によって、見る視点等が異なるため、指摘する事項や、指導及び助言等のニュアンスに多少のバラつきが見受けられる。(指定都市)
----------	---

	・ 調査員の質の確保。(指定都市) ・ 受託法人の指導員の接遇マナーが不十分で、受託法人から運営指導を受けた事業所から市に苦情が入ることがあること。(指定都市) ・ 運営基準のうち、国が定めていない箇所について、委託先が現地で判断できない。(その他自治体) ・ 運営指導における指摘事項の根拠となる「事業所又は法人に確認したことの内容」が、報告書の記載から読み取れず、事業所又は法人に再度聞き取りを行う必要が生じることがある。(その他自治体) ・ 運営基準に対する市の解釈と事務受託法人の解釈に相違があると、事業所を混乱させてしまう可能性がある。(その他自治体)
具体的な 調整・ 課題への対応	・ 予算の調整 ②委託で実施した場合の書類不足等で指摘したものが、後日あったと主張された場合の対応 ③運営指導の委託率が上がることによる、職員の指導能力の低下や知識、経験の維持について ④委託実施中の監査へ切り替えるべき時の方法、体制などについて。(その他自治体) ・ 外部による指導のためか、指示、指導に対する事業所の改善がどこまで行われているか不透明なところがある。(その他自治体) ・ 職能団体に委託しているので、専門職の視点での指導は強みがあると思うが、運営基準や報酬の要件等の確認についてはフォローが必要であり、運営指導全てを任せられていない。(その他自治体)
サービスの 拡大	・ 委託サービスの拡大。(中核市)
その他	・ 事務受託法人による運営指導を開始した直後であり、課題についてまだ確認できていない。(都道府県) ・ 今年度から委託開始であり、未だ課題の汲み上げに至っていない。(その他自治体)

図表 IV-71 問 26.2 課題に対して行っている取組（自由記述）

研修の実施	・ 年度当初に指導調査員向けの養成研修を実施し、市における運営指導の実施方針等を示し、指導の統一性の担保に取り組んでいる。また、年度途中においても、事務受託法人から提出される報告書の内容を受け、指導内容等に統一性が見られない場合は、必要に応じて、助言等を行うなど、事務受託法人と密に連携しながら取り組んでいる。(指定都市) ・ 仕様書に、業務の質の向上に必要な研修の実施を記載している。(指定都市) ・ 市から受託法人の指導員へ接遇について定期的に研修を実施している。(指定都市)
-------	--

意見交換の実施	・ 委託先との対面による意見交換の場を定期的に設けている。(指定都市) ・ 委託者との協議 (中核市)
調整の実施	・ 委託件数の調整 ③委託のみでなく市でも運営指導の実施 (その他自治体) ・ 指導内容について見解の相違が生じる恐れのある項目については、事務受託法人の担当者に対し、あらかじめ市の考え方を伝える。(その他自治体) ・ 担当職員も、すべての資料を確認し委託事業者と指導内容のすり合わせを行うようにしている。(その他自治体) ・ 問題がありそうな事業者を運営指導する場合は、市職員も同行している。(その他自治体)
報告の工夫	・ 委託先から市への報告時に調整する (その他自治体) ・ 報告書をあらかじめデータで提出してもらい市職員で内容を確認し、報告書 (原本) 收受の際に補足説明を受け、質疑応答を行っている。なお疑義がある場合は、事業所や法人に改めて確認している。(その他自治体)

問 27【問 10 で「1. 既に活用している」または「2. 令和 7 年度から活用を開始する見込みである」と回答された自治体にお伺いします。】『現在委託しているサービス種別』、『令和 7 年度以後新規に委託を予定しているサービス種別』、または可能であれば『委託を検討したいサービス種別』についてお答えください (複数選択)

問 26 では事務受託法人を活用している自治体に対して、新規に委託を予定または委託を検討したいサービス種別を確認している。令和 7 年度以降に新規に委託を予定しているサービス種別において、高い委託意向が示されたサービス種別には、「401 居宅介護支援」および「609 地域密着型通所介護」が含まれる。また、「101 訪問介護」も高い意向を示しており、事業所数の多いサービス種別に関しては新規の委託の意向が高いことが伺える。その一方で、「201 介護福祉施設」や「202 介護保健施設」などの施設系サービスについては、現状の傾向どおり委託への意向も低い傾向が見られる。

今後可能であれば委託を検討したいサービス種別においては、従来委託を実施している割合が高いサービス種別に加えて、地域密着型サービスである「604 小規模多機能型居宅介護」(8.0%)、「607 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護」(8.0%)、「608 看護小規模多機能型居宅介護」(8.0%) が高い傾向が見られる。

図表 IV-72 問 27 「現在委託しているサービス種別」、「令和7年度以後新規に委託を予定しているサービス種別」、または可能であれば「委託を検討したいサービス種別」
(複数選択)

	現在委託している サービス種別	令和7年度以後新規に委託を予定しているサービス種別	今後可能であれば委託を検討したいサービス種別
全体	25	25	25
101 訪問介護	 36.0%	 12.0%	—
102 訪問入浴介護	 16.0%	 12.0%	 4.0%
103 訪問看護	 28.0%	 12.0%	 4.0%
104 訪問リハビリテーション	 8.0%	 8.0%	 4.0%
105 居宅療養管理指導	 4.0%	 8.0%	—
106 通所介護	 28.0%	 16.0%	—
107 通所リハビリテーション	 8.0%	 8.0%	 4.0%
108 短期入所生活介護	 4.0%	 8.0%	 4.0%
109 短期入所療養介護	 4.0%	 8.0%	 4.0%
110 特定施設入居者生活介護	 8.0%	 8.0%	 4.0%
111 福祉用具貸与	 20.0%	 12.0%	 4.0%
112 特定福祉用具販売	 20.0%	 12.0%	 4.0%
201 介護福祉施設	 4.0%	 4.0%	 4.0%
202 介護保健施設	 4.0%	 4.0%	 4.0%
204 介護医療院	 4.0%	 4.0%	 4.0%
301 介護予防訪問入浴介護	 16.0%	 12.0%	 4.0%
302 介護予防訪問看護	 28.0%	 12.0%	—
303 介護予防訪問リハビリテーション	 8.0%	 8.0%	 4.0%
304 介護予防居宅療養管理指導	 4.0%	 8.0%	—
305 介護予防通所リハビリテーション	 8.0%	 8.0%	 4.0%
306 介護予防短期入所生活介護	 4.0%	 8.0%	 4.0%
307 介護予防短期入所療養介護	 4.0%	 8.0%	 4.0%
308 介護予防特定施設入居者生活介護	 8.0%	 8.0%	 4.0%
309 介護予防福祉用具貸与	 20.0%	 12.0%	 4.0%
310 特定介護予防福祉用具販売	 20.0%	 12.0%	 4.0%
401 居宅介護支援	 68.0%	 20.0%	—
501 介護予防支援	 48.0%	 8.0%	 8.0%
601 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	 28.0%	 8.0%	 8.0%
602 夜間対応型訪問介護	 16.0%	 12.0%	—
603 認知症対応型通所介護	 40.0%	 8.0%	—
604 小規模多機能型居宅介護	 36.0%	 16.0%	 8.0%
605 認知症対応型共同生活介護	 48.0%	 12.0%	—
606 地域密着型特定施設入居者生活介護	 16.0%	 8.0%	—
607 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	 16.0%	 8.0%	 8.0%
608 看護小規模多機能型居宅介護	 28.0%	 8.0%	 8.0%
609 地域密着型通所介護	 68.0%	 20.0%	—
701 介護予防認知症対応型通所介護	 32.0%	 8.0%	—
702 介護予防小規模多機能型居宅介護	 32.0%	 8.0%	 8.0%
703 介護予防認知症対応型共同生活介護	 40.0%	 8.0%	 4.0%
無回答	 24.0%	 64.0%	 80.0%

問 28 問 27 で次年度以後新規に委託を予定しているサービス種別、または可能であれば委託を検討したいサービス種別について、それぞれその理由をお答えください（自由記述）

問 28 では事務受託法人を活用している自治体に対して、新規に委託を予定または委託を検討したいサービス種別について回答理由を確認している。

図表 IV-73 問 28.1 新規に委託を予定しているサービス種別

（通所介護）通所介護は既に委託している訪問介護と同一敷地内で運営されるケースがあり、一度の訪問で2サービス分の運営指導が可能となる場合があるため。（都道府県）
（居宅系サービス全般）コロナにより実施できなかった積み残しを解消するため。（都道府県）
（訪問系サービス全般、通所介護）委託業務の開始が今年度からのため、実施状況を確認したうえで検討したいと考えている。（指定都市）
（全サービス種別）サービスを限定せず、全般を委託する方向で検討を進めている。（中核市）
（小規模多機能型居宅介護）専門的な知識が必要であるため。（その他自治体）
（地域密着型サービス全般）令和7年度より運営指導の委託を予算化。担当職員の人事異動等もあり、運営指導の質を担保し、適正な事業所運営につなげるために、町指定事業所について、指定期間中に1回の運営指導を実施していく。（その他自治体）
（夜間対応型訪問介護）毎年度、委託対象サービス種別の見直しを行っている。来年度以降、当該サービス事業所の指定有効期間内に運営指導を行う予定であり、実施に向け委託するサービス種別を拡大するため。（その他自治体）
（居宅介護支援）前回の運営指導実施から、期間が空く介護保険施設・介護保険サービス事業所があるため。（その他自治体）

図表 IV-74 問 28.2 可能であれば委託を検討したいサービス種別

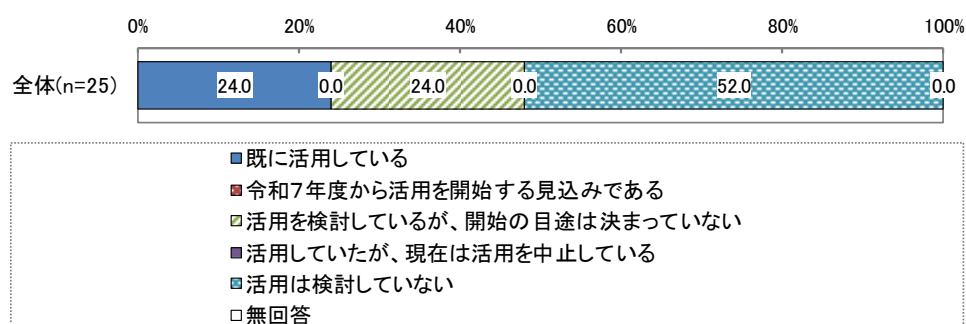
（訪問介護、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護）職員の負担軽減のため。（指定都市）
（福祉用具貸与・特定福祉用具販売）事業所の増加により、運営指導を法令等に定める期間で実施することが困難であることから、今後、委託するサービスを増やしたいと考えており、上記検討したいサービスは受託法人が他の自治体で運営指導を実施しているため。（指定都市）
（施設系サービス全般・短期入所）将来的にはすべてのサービスを委託したい。（中核市）
（地域密着型サービス全般・介護予防支援）専門的な知識が必要であるため。（その他自治体）
（介護予防支援）現在、地域包括支援センターの運営指導を行っていないため。

問 29【問 10 で「1. 既に活用している」または「2. 令和 7 年度から活用を開始する見込みである」と回答された自治体にお伺いします。】 介護保険施設・介護保険サービス事業所への集団指導について、事務受託法人の活用または活用の意向についてお答えください

問 29 では既に運営指導における事務受託法人を活用または令和 7 年度より活用を開始する見込みである自治体に対して、集団指導における事務受託法人の活用状況を確認している。

全体では、「既に活用している」が 24.0%、「令和 7 年度から活用を開始する見込みである」が 0.0%、「活用を検討しているが、開始の目途は決まっていない」が 24.0%、「活用していたが、現在は活用を中止している」が 0.0%、「活用は検討していない」が 52.0%であった。

図表 IV-75 問 29 介護保険施設・介護保険サービス事業所への集団指導について、事務受託法人の活用または活用の意向



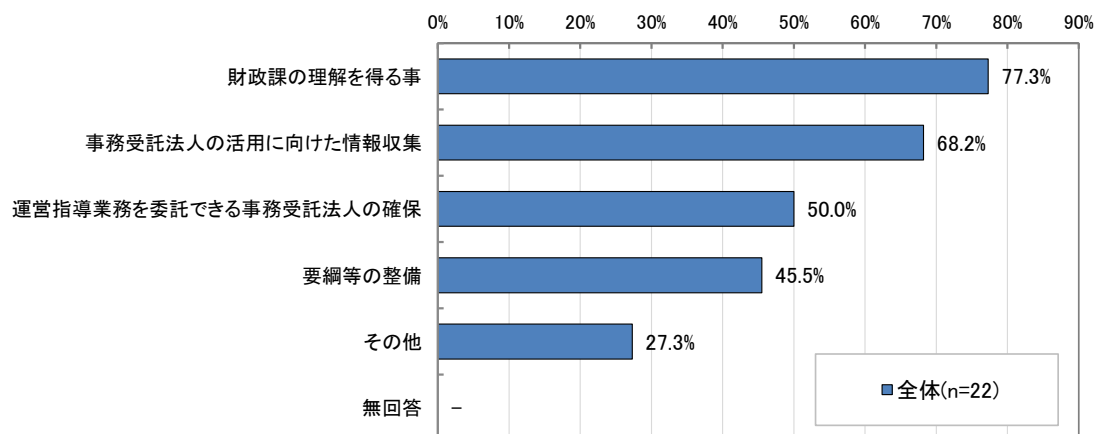
図表 IV-76 問 29.1 活用開始年度（西暦）

	全体	平均	中央値
都道府県	－	0.0	0.0
指定都市	1	2018.0	2018.0
中核市	－	0.0	0.0
都道府県・指定都市・中核市計	1	2018.0	2018.0
その他市町	5	2019.6	2020.0
全体	6	2019.3	2019.5

問 30【問 10 で「3. 活用を検討しているが、開始の目途は決まっていない」と回答された自治体にお伺いします。】活用への課題_運営指導業務における事務受託法人の活用に対して、貴自治体で課題となっている要因をお答えください（複数選択）

問 30 では事務受託法人の活用を検討している自治体に対して、事務受託法人の活用に対する課題を確認している。全体では、「財政課の理解を得る事」が 77.3%と最も高く、「事務受託法人の活用に向けた情報収集」が 68.2%、「運営指導業務を委託できる事務受託法人の確保」が 50.0%、「要綱等の整備」が 45.5%となっている。

図表 IV-77 問 30 活用への課題（複数選択）



その他の回答

特別職が、指導監査業務は市職員が自ら実施しなければならないという理念を持っていること。（指定都市）

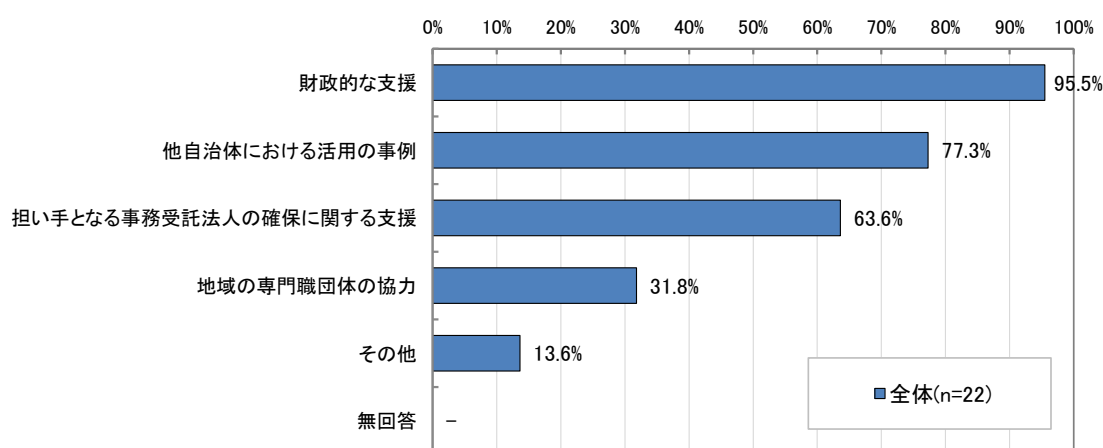
県内の既存事務受託法人は運営指導を受けず、新規事務受託法人を立ち上げる体力も当自治体にないため、直営で実施する以外方法がない。

問 31【問 10 で「3. 活用を検討しているが、開始の目途は決まっていない」と回答された自

治体にお伺いします。】活用のために必要な支援_運営指導業務における事務受託法人の活用
に対して、必要と感じている国等からの支援についてお答えください（複数選択）

問 30 では事務受託法人の活用を検討している自治体に対して、事務受託法人の活用のために必要と感じている支援について確認している。全体では、「財政的な支援」が 95.5%と最も高く、「他自治体における活用の事例」が 77.3%、「担い手となる事務受託法人の確保に関する支援」が 63.6%、「地域の専門職団体の協力」が 31.8%となっている。

図表 IV-78 問 31 活用のために必要な支援複数選択)



その他の回答

全国で統一した内容で委託できるよう仕様書等を示して欲しい。(都道府県)

要綱のひな型、ヘルプデスクの設置。(中核市)

職員のスキルが低下しても業務を継続できるよう介護基準の簡略化。(中核市)

3. まとめ

① 事務受託法人の活用状況

アンケート調査の結果によると、自治体における事務受託法人の活用状況には大きなばらつきがあることが判明した。「既に事務受託法人を活用している」と回答した割合は指定都市で33.3%、中核市で18.2%であったのに対し、都道府県では86.1%が「活用を検討していない」と回答した。

特に、大都市圏の自治体では活用が進んでいる一方で、地方の自治体では制度自体の認知度や活用意向が低い傾向が見られた。

また、令和7年度（2025年度）から活用を開始する予定の自治体は、都道府県では大阪府、中核市では西宮市などが挙げられた。加えて、一部の都道府県および複数の中核市では、活用の検討が進められている。

これらの結果から、特に大都市圏を中心に活用が進む一方で、地方の自治体では依然として慎重な姿勢が多く見受けられる。

② 事務受託法人の活用を検討しない理由

アンケートでは、事務受託法人を活用していない自治体の主な理由についても調査が行われた。その結果、主な理由として「現状で十分に運営指導を実施できている」（35.3%）、「地域に担い手となる事務受託法人が存在しない」（30.1%）、「財政課の理解が得られない」（10.9%）等が挙げられた。

特に、「現状で十分実施できている」との回答が最多であり、すでに自治体内で運営指導体制が整備されている場合、外部の法人に委託する必要性を感じていないことが分かった。

また、「地域に担い手となる法人がない」との回答が30.1%にのぼり、特に地方自治体では事務受託法人の確保が難しいことが課題となっている。

さらに、「財政課の理解が得られない」との回答が10.9%を占め、財政的な問題も制度活用の障壁となっていることが明らかになった。

③ 運営指導の人員状況

アンケートでは、自治体の運営指導に携わる職員数についても調査が行われた。結果として、都道府県・指定都市・中核市の合計における職員数の平均値および中央値は、令和5年度から令和6年度にかけてほぼ横ばいの傾向を示した。

また、都道府県では、運営指導を行う職員が本庁よりも出先機関に多く配置されていることが確認された。

特に、運営指導に携わる有資格者の数については、指定都市の職員数が他の自治体よりも多い傾向にあり、「介護支援専門員（2.4人）」「介護福祉士（1.1人）」の数が最も多かった。一方で、その他市町村では全体的に職員数が少なく、運営指導を担当できる人材が不足している状況が明らかになった。

④ 運営指導の実施状況

自治体区分ごとの運営指導の対象となる事業所数あたりの実施件数を比較すると、都道府県では 8.40%、指定都市では 9.65%、中核市では 10.87%となっていた

また、訪問介護・居宅介護支援事業所への運営指導 1 件に要する平均所要時間は、都道府県で 6.8 時間、指定都市で 10.1 時間、中核市で 9.4 時間と報告されていた。

⑤ 運営指導の効率化に向けた工夫

アンケートでは、運営指導の所要時間短縮や実施頻度向上に向けた工夫についても調査が行われた。回答結果を整理すると、以下のような工夫が実施または検討されていることが分かった。

チェックリスト・マニュアルの見直し

- ・ 確認項目と法令の対応を整理し、エクセルシートを作成
- ・ 自主点検表の簡素化

事前提出資料の活用

- ・ 事前に提出された資料を確認し、現場での確認事項を最小限にする
- ・ デジタル化された資料を用いた事前チェックの導入

ICT の活用

- ・ モバイル PC を用いた現場指導
- ・ 運営指導結果のデータベース化

指導の優先順位の見直し

- ・ 苦情が多い事業所や問題のある事業所を優先的に指導

広域連携の強化

- ・ 近隣自治体と連携し、共同で指導を実施
- ・ 調査員のノウハウを共有し、効率化を図る

これらの工夫により、一部の自治体では指導件数の増加や所要時間の短縮に成功しているが、実施状況にはばらつきが見られた。

V. 事務受託法人の活用意向に関するヒアリング調査

1. 調査概要

本事業アンケート調査において事務受託法人を運営指導に活用したいという意向を示した自治体を対象に、事務受託法人の活用に対する期待と、活用する上で感じている課題についてヒアリング調査を行った。

2. 事務受託法人活用意向自治体

① 調査対象

本事業アンケート調査において、事務受託法人の活用を検討していると回答した自治体のうち、本事業への協力をご承諾頂いた自治体

図表 V-1 事務受託法人調査対象

	自治体名	担当部署	自治体種別
1	九州地方都道府県	運営指導担当部署	都道府県
2	九州地方指定都市	運営指導担当部署	指定都市
3	九州地方中核市	運営指導担当部署	中核市

(計 3 自治体、自治体種別順 自治体側の要望で匿名)

② 調査方法

WEB 会議にてヒアリングを実施

③ 調査時期

令和 7 年（2025 年）1 月～令和 7 年（2025 年）2 月

④ 調査項目

- ・ 自治体概要（担当課の人数等）
- ・ 事務受託法人の活用を検討している背景
- ・ 事務受託法人の活用に見込む効果（職員の負担軽減、実施件数の増加等）
- ・ 事務受託法人の活用における課題
(委託先の確保、要綱の整備、財政担当部署への説明等)
- ・ 今後の意向

⑤ 倫理的配慮

本事業では、ヒアリング依頼時に事業の趣旨を説明し、同意を得たうえで実施した。また、報告書及び事例集の内容は、ヒアリング先に確認したうえで掲載している。

⑥ ヒアリング結果

➤ 自治体の運営指導体制

地域によって異なるが、一部の自治体では指導専任の職員が不在で、他業務と兼務する状況が見られた。

また、介護支援専門員や社会福祉士などの専門資格を持つ職員が配置されることもあるが、専門職の確保が難しく、指導の質の維持が課題となっていた。さらに、事業所数の増加に伴い、現行の体制では指導実施の遅れが発生し、適正な運営が難しくなるという意見が伺えた。

➤ 事務受託法人の活用を検討している背景

指導対象事業所の増加による業務負担の増大が背景として挙げられた。所定の指導頻度を確保することが難しくなっており、特に居宅系サービスや地域密着型サービスの事業所が多い自治体では、指導計画の立案と実施が課題となっていた。

また、職員の異動による指導の継続性の確保が難しく、業務の標準化が進みにくい状況も指摘された。加えて、遠方や離島の事業所への訪問指導にかかる負担が大きく、限られた人員での対応が困難になっていることから、業務の一部を事務受託法人へ委託することが検討されていた。

➤ 事務受託法人の活用に望む効果

自治体職員の業務負担軽減、計画的かつ確実な指導の実施が挙げられた。特に、訪問系サービスなど数が多く、自治体が直接実施する場合では十分な対応が困難な事業所の指導を効率化できることが期待されていた。また、指導業務の標準化を進めることで、職員の異動による指導の質のばらつきを抑え、一貫性のある運営指導が可能になると考えられていた。さらに、事務受託法人に専門職を配置することで、指導の質の向上を期待する声もあった。

➤ 事務受託法人の活用における課題

委託先となる法人の確保が難しく、地域内に運営指導の実績を持つ法人が少ないことが指摘された。また、自治体ごとに異なる指導基準に対応するための要綱やマニュアルの整備が必要であり、委託範囲の明確化が求められる。さらに、委託費用が高額であることから、財政担当部署の理解を得ることが難しく、予算措置の確保が導入の大きな障壁となっていた。特に、財政当局からは「自治体単独でも実施可能ではないか」との指摘を受けるケースがあり、自治体側が事務受託法人の活用による効果を具体的に示す必要があるようだった。

➤ 活用意向自治体における今後の展望

自治体ごとに対応は異なるが、一部の自治体では次年度以降の委託に向けた財政当局との調整を進めていた。また、段階的に一部業務を委託し、その効果を検証しながら導入を進める方針が示されていた。事務受託法人の活用を進めるにあたり、他自治体の成功事例を参考にすることや、国・都道府県による財政支援を求める動きも見られた。加えて、事務受託法人の調査員に求める要件や資格基準を明確にし、標準的な業務フローを構築することが、今後の導入に向けた重要な課題となる。

VI. 事例集の作成

1. 概要

本調査研究事業は、事務受託法人の活用が進まない現状に対応し、事務受託法人を活用することのメリットや活用のプロセス、さらに想定される課題を明確にすることで、制度の有効活用を促進し、より多くの自治体での導入を支援することを目指している。事務受託法人を活用している自治体や事務受託法人へのヒアリング結果を基に、「運営指導における事務受託法人活用の事例集」を作成した。本事例集の作成目的は以下の通りである。

- ・ 事務受託法人を活用している、または活用を検討している自治体が、実施体制や事務受託法人との連携方法、活用の効果等を知ること、より効率的な運営指導の実現や事務受託法人の導入が進むようになること
- ・ 事務受託法人や事務受託法人の担い手となる可能性のある法人が、運営指導の実施方法や自治体との連携方法、受託の効果等を理解し、より効率的な運営指導の実現や事務受託法人への参入促進を図ること

2. 活用方法

本事例集では、事務受託法人を活用している自治体の事例をまとめ、活用の経緯、契約の概要、活用の効果、今後の課題等を整理して掲載している。事務受託法人を活用していない自治体が新たに導入を検討する際に役立つだけでなく、既に活用している自治体にとっても、より効果的な運営指導を実施するための参考にすることができる。

また、事務受託法人側の視点からも、運営指導の実施体制や受託の効果、今後の課題等について掲載しており、運営指導の事務受託を検討している法人や既存の事務受託法人にとって、新たな参入のための準備や、より効果的な運営指導を実現するための工夫について参考にすることができる。

VII. 事務受託法人制度の活用促進に向けて

1. 事務受託法人制度の意義

本事業のアンケートやヒアリング結果から、自治体にとって、事務受託法人制度の活用は運営指導の実施率向上、職員の業務負担軽減、指導内容の標準化という点で有効であることが明らかになった。令和4年度時点で全国平均12.9%にとどまる運営指導の実施率を向上させるには、自治体側の人的リソースの確保が不可欠である。しかしながら、財政的な制約から、専任職員の配置・増員が困難である場合や、職員が他業務との兼務のために指導業務に十分な時間を割けない状況が課題となっている。そこで、事務受託法人制度を活用することで、運営指導の件数を増やすことが可能となる。また、介護保険業務の評価機関や職能団体等が事務受託法人となる場合、すでに専門性を備えているため、質の高い指導が可能になると考えられる。

一方、事務受託法人にとっても、自治体からの委託を受けることで、安定的な業務受託の機会が得られ、法人の経営安定に寄与する。また、継続的な運営指導の実施を通じてノウハウが蓄積され、より専門的な指導が可能となる。運営指導には介護保険制度や運営基準に関する深い知識が求められるため、高度な専門性が必要である。そのため、自治体と同様に、事務受託法人側の人的リソースの確保も課題であり、調査員の養成には、自治体と事務受託法人の相互研修や運営指導への同行等要件、連携強化が不可欠となる。

事務受託法人制度の活用は、自治体にとっては運営指導の実施率向上や業務負担軽減につながり、事務受託法人側にとっても専門性を活かした業務展開の機会となる。しかしながら、法人の担い手不足や財政的な課題が依然として存在しており、事務受託法人制度のさらなる普及には、これらの課題を克服することが求められる。

2. 事務受託法人制度の開始にあたっての検討事項

① 制度・活用方法の周知

【課題】

事務受託法人制度の認知度が十分ではなく、本事業で実施したアンケート調査の結果からも、多くの自治体が情報不足を理由に制度の活用を検討できていないことが明らかになった。特に、自治体の担当者が制度そのものを十分に理解していない状況が見受けられ、具体的な導入イメージを持てないことが活用の障壁となっている。このため、制度の意義や効果、運用方法に関する適切な情報提供が不足していることが課題として挙げられる。

【対応】

制度の認知度向上を図るため、本事業で作成した事例集などを活用し、先行自治体の導入事例を自治体内部で共有することが重要である。これにより、自治体担当者が具体的な活用イメージを持ちやすくなり、導入検討の促進につながると考えられる。また、自治体内部での理解を深めたうえで、地域の事務受託法人候補となりうる法人に対しても、制度の目的や役割、導入プロセスなどの情報を提供し、事務受託法人制度の活用可能性を広げていくことが求められる。

② 委託先法人の確保

【課題】

事務受託法人の担い手となる法人の確保が難しく、特に新規参入を促すための支援が不足している。現在、事務受託法人として適切とされる法人には、社会福祉法人、職能団体、事業会社、公益法人などが挙げられるが、公平・公正性を担保するため、法人の実績や専門性、人員確保能力が重視される。そのため、単に法人を確保するだけでは不十分であり、自治体ごとに適切な法人を選定する必要がある。また、地域によってはそもそも適格な法人が少ないケースもあり、担い手不足が課題となっている。

【対応】

事務受託法人の担い手を増やすため、社会福祉法人、職能団体、事業会社、公益法人などの既存の法人の活用に加え、地域における担い手創出を目的とした情報提供を進めることが求められる。また、新規参入を促進するため、法人向けの研修やサポート体制を整備し、制度の理解を深める機会を提供することが重要である。特に、受託法人となり得る法人に対して、制度の趣旨や具体的な業務内容、運営指導の流れなどを周知し、受託に向けた準備を支援する取り組みを強化することで、担い手不足の解消を図ることができる。

③ 予算の確保

【課題】

事務受託法人制度の導入には財政部局の理解が不可欠であるが、多くの自治体では「財政部局の理解が得られない」ことを理由に活用を検討できていない。また、自治体が事務受託法人へ委託する場合でも、委託によって業務量が減少する以上に、担当部署の人員配置が削減されることへの懸念が挙げられている。

【対応】

既に運営指導を十分に実施している自治体を除き、運営指導の実施状況が極めて低調にとどまっている自治体においては、行政需要の問題を財政担当部局に十分に説明することが求められる。行政需要とは、すなわち今後も運営指導の対象となる事業や施設の増加が見込まれる中で、事業運営の適正やサービスの質を確保するために、運営指導の件数を大幅に拡大する必要があるという課題である。そのため、自治体内部での説明を円滑に進めるために、自治体別の運営指導の実施状況（実施率）を、他の自治体と比較できる形で広く提供することが考えられる。さらに、財政部局に対して事例集等を活用し、事務受託法人制度導入の具体的なメリットを伝えることで、制度への理解を深めることが重要である。

④ 契約方式

【課題】

契約方式は自治体の運営方針によって異なり、随意契約、一般競争入札、プロポーザル方式などが検討されるが、それぞれにメリット・デメリットがあり、統一された基準が存在しない。事務受託法人は都道府県の指定を受ける必要があるため、入札可能な法人が限られるものの、指定を受けているだけでは、必ずしも適切な体制が確保されているとは限らない。

実際に、業務を受託した経験がない法人も存在し、単に指定されていることだけで適性を判断するのは難しい状況にある。さらに、契約金額の設定も自治体の運営指導方針と密接に関わるため、自治体内の体制や実績数を踏まえた慎重な検討が求められる。

【対応】

適切な法人の選定を行うため、先行自治体の事例を踏まえ、プロポーザル方式を活用することが有効であると考えられる。法人の提案内容を精査し、実績や職員の資格（介護支援専門員、社会福祉士、介護福祉士など）、経験を総合的に評価することで、業務遂行能力を適切に判断することが可能となる。

特に、指定事務受託法人の要件だけでは業務遂行能力の判断が難しいため、提案内容の精査に加え、法人の業務実績や過去の運営指導経験、指導体制の整備状況などを評価基準に含めることが重要である。また、契約金額については、自治体の運営指導方針に基づき、適正な水準を設定するとともに、自治体内の実績数や事務受託法人の活動範囲を考慮し、過度な競争が発生しないような仕組みを検討する必要がある。

⑤ 人員配置要件

【課題】

事務受託法人に求められる人員配置要件として、介護支援専門員や介護福祉士、社会福祉士の資格を持つ者が挙げられるが、適切な人材の確保が課題となっている。特に、自治体の運営指導に携わった経験を有する者が担当することで業務の理解が早まると考えられるが、そうした経験者の確保が容易ではない。

さらに、介護業界では年齢や体力的な問題から現場をリタイアする者も多く、資格や経験を有する人材が活用されていないケースがある。こうした人材を活かす仕組みが十分に整備されておらず、自治体や事務受託法人双方にとって、人材確保が喫緊の課題となっている。

【対応】

人材確保のため、自治体と事務受託法人が協力し、リタイアした専門職の掘り起こしを行い、積極的に活用できる体制を整備することが求められる。特に、自治体が事務受託法人の人材確保を支援する仕組みを設けることで、安定的な運営が可能となる。

また、人材育成の観点から、調査員の育成研修を自治体と事務受託法人が相互に実施し、双方のノウハウを蓄積しながら人材の育成を進めることが重要である。加えて、はじめて事務受託を担う法人に対しては、丁寧な研修を実施するとともに、同行訪問を通じて実践的なスキルを習得できる仕組みを構築することが望ましい。

特に、開始当初に自治体職員との同行訪問を行うことで、実践経験を積む機会を提供し、指導の質の維持・向上につなげることができる。実際にこうした仕組みを導入した自治体・法人では、運営指導の質の向上が確認されており、今後、他の自治体においても同様の仕組みを導入することが有効と考えられる。

⑥ 委託するサービス種別

【課題】

現在、多くの自治体では、訪問介護や訪問看護、通所介護といった居宅系サービスが主な委

託対象となっている。事業所数の多いこれらのサービスを事務受託法人に委託することで、運営指導の実施件数の増大や自治体側の負担軽減につながっていることがアンケート調査・ヒアリング調査から確認されている。

しかし、事務受託法人の活用をより幅広いサービスに拡大するには、新たな課題がある。特に、施設系サービスの指導については、確認すべき項目が多く、質の確保が重要な課題となるため、自治体と事務受託法人の双方で慎重に検討・調整を行う必要がある。

【対応】

施設系サービスへの委託拡大を進めるためには、自治体のニーズを把握し、事務受託法人側の実施体制に応じた柔軟な対応を取ることが求められる。特に、施設系サービスでは、運営指導の範囲が広く、より高度な専門知識が必要とされることから、委託対象を段階的に拡大するアプローチが望ましい。

例えば、初期段階では居宅系サービスの指導を強化しつつ、並行して施設系サービスに対応できる体制を整備し、研修や指導経験の蓄積を進めることで、円滑な移行を図ることが可能となる。また、事務受託法人が施設系サービスを対象とした運営指導を行う際には、自治体と協力し、専門性の高い指導員の配置や、指導内容の標準化に向けた取り組みを進めることで、指導の質の確保を図ることが必要である。

⑦ 自治体と事務受託法人の連携

【課題】

事務受託法人への委託契約を円滑に進めるためには、自治体と事務受託法人の連携体制が適切に構築されていることが求められる。しかし、運営指導に関する情報共有やフィードバックの仕組みが十分に整備されていない場合、指導の質や効率性にばらつきが生じる可能性がある。また、運営指導結果の共有や標準化の協議が適切に行われないと、自治体ごとに指導内容に差が生じ、事業所への指導の公平性が担保されにくくなるといった問題も指摘されている。

【対応】

自治体と事務受託法人の連携を強化するために、定期的な報告会を実施し、運営指導の進捗状況や課題について情報共有を行うことが重要である。また、指導内容の統一を図るために、標準化のための協議の場を設け、運営指導の基準や指導方法について継続的に調整・改善を行うことが望ましい。

加えて、事務受託法人が実施した指導の結果に関するフィードバックを自治体が適切に行うことで、法人側が指導の質を向上させる機会を確保することが可能となる。こうした取り組みにより、事務受託法人の指導体制が強化され、自治体と法人の間にスムーズな情報共有が行われることで、運営指導の質の向上と効率的な実施が期待される。

⑧ 小規模自治体での活用

【課題】

小規模自治体では運営指導の実施体制が十分に整っておらず、適切な指導の機会を確保することが課題となっている。

この課題の背景として、人口の少ない小規模自治体では、運営指導業務に専任の職員を配置

することが困難であることに加え、所管する事業所数が少ないため、運営指導の実施に携わる経験が乏しく、職員の運営指導に関するノウハウや経験が不足していることがヒアリング調査等で伺えた。このような自治体では、自治体職員のみで運営指導を実施することが難しく、全国的に見ても同様の課題を抱える自治体が多数存在していると考えられる。

【対応】

こうした課題に対し、高い専門知識を有する事務受託法人の活用は、小規模自治体にとって有効な手段となると考えられる。特に、運営指導のノウハウや人員が不足している自治体では、事務受託法人を活用することで、運営指導の質を確保しつつ、業務負担の軽減を図ることができる。一方で、委託件数が少ない自治体や財政的な制約がある自治体では、自治体内に担い手となる法人が少ない可能性が考えられる。

その場合、複数自治体による広域連携を活用し、共同で事務受託法人を委託する仕組みを構築することが有効と考えられる。さらに、事務受託法人による運営指導に自治体職員が同行することで、職員の指導業務に関するノウハウの蓄積や、介護サービス事業所への理解の向上を図ることができる。こうした取り組みを通じて、小規模自治体においても、運営指導の実施率向上と指導の質の維持・向上を実現することが可能となると考えられる。

VIII. 事務受託法人制度を活用するために

1. 制度・活用方法の周知

事務受託法人制度を拡げるためには、まずは事務受託法人制度の認知度向上が求められる。アンケート調査において、自治体の多くが制度に関する情報不足を理由に活用を検討していないことがわかった。既に活用している自治体以外では、担当者が制度自体を理解していない場合も一定数存在すると考えられる。

これまで事務受託法人制度について、効果や活用方法について詳細を説明する資料がなかったことから、本事業で作成した事例集等を活用して、自治体、事務受託法人になり得る法人への周知を図ることが必要である。

2. 事務受託法人の育成・確保

アンケート調査から、担い手となる法人の不足が課題として挙げられた。制度・活用方法の周知とともに、新規参入を促進するため、法人向けの研修やサポート体制の整備を行い、受託法人の裾野を広げることが求められる。

ヒアリング調査の結果、外郭団体や民間の調査機関が多く担い手として挙げられた一方、職能団体が参入している事例も確認された。自治体側が事務受託法人に求める要件には資格が含まれることが多いが、職能団体はこれを満たしており、介護保険制度に関する知識や実務経験も有しているため、担い手として有効であると考えられる。なお、各都道府県内で活動する職能団体の中には、会員数の減少などにより経営面で課題を抱える団体もある。そのため、新規事業として専門性を活かした事務受託法人の受託を検討することも、一つの選択肢となる。

また、既存の社会福祉法人や事業会社への働きかけも、担い手を増やす有効な手段となる。

IX. 参考資料

1. 事例集「運営指導における事務受託法人活用の事例集」

厚生労働省 令和6年度 老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進等事業
「事務受託法人を活用した運営指導の効率性の向上等に関する調査研究事業」

運営指導における 事務受託法人活用の事例集

令和7年（2025年）3月
株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所

<目次>

1. 本事例集について	3
(1) 本事例集の目的と背景	3
(2) 事例集の活用方法	4
2. 事務受託法人とは	5
(1) 介護保険制度における運営指導の位置付け	5
(2) 事務受託法人とは	6
3. 事務受託法人の活用を検討するためのポイント	8
(1) 委託する法人の候補	9
(2) 予算の確保における財政部局への説明	9
(3) 契約方式	10
(4) 事務受託法人の配置要件	12
(5) 委託を行うサービス種別	13
(6) 事務受託法人との連携	13
4. 事務受託法人を活用した指導の流れ	16
5. 事務受託法人活用自治体の事例	17
6. 事務受託法人の事例	21

1. 本事例集について

(1) 本事例集の目的と背景

国や自治体等の行政機関は、介護保険制度の健全かつ適正な運営および法令に基づく適正な事業実施の確保を目的として、介護保険施設等を対象にした指導監督の役割を担っています。自治体が行う運営指導は、指定または許可の有効期間内に少なくとも1回以上実施することが定められていますが、運営指導の実施率は令和4年度時点で全国平均12.9%と低い水準で推移しており、背景として自治体の人手不足や対象事業所数の増加等により、国が定める頻度での運営指導を自治体が行うことができない現状が挙げられます。（平成5年度厚生労働省「全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議資料」より）

国は、自治体が運営指導の実施率を向上させるための方策の一つとして、事務受託法人の活用を推奨していますが、現状活用している自治体は多くありません。事務受託法人を活用した運営指導の実施によって、自治体は指導件数の安定化、自治体職員の業務負担軽減、指導内容の標準化等を図ることができ、指導件数の増加につなげることができます。また、事務受託法人側にも指導員の知識の習得、経営の効果が見込まれ、双方にメリットのある体制構築が可能であるといえます。

本事例集では、事務受託法人の活用を検討している自治体や、既に事務受託法人を活用している自治体を対象に、事務受託法人を活用した運営指導の実施体制や法人との連携方法、活用の効果等を整理することで、より効率的な運営指導の実現や事務受託法人の導入の横展開を目的としています。また、事務受託法人側の視点からも、運営指導の実施方法や自治体との連携方法、受託の効果等を整理することで、より効率的な運営指導の実現や事務受託法人への参入が進むようになることを目指しています。

本事例集は、厚生労働省 令和6年度 老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進等事業「事務受託法人を活用した運営指導の効率性の向上等に関する調査研究事業」（以下、本事業）において実施した調査結果を元に作成しています

(2) 事例集の活用方法

本事例集は、事務受託法人を活用している自治体の事例をまとめ、事務受託法人活用の経緯、契約の概要、活用の効果、今後の課題等を整理して掲載しています。また、自治体から運営指導を受託している事務受託法人の事例をまとめ、実施体制や実施件数、受託の効果、今後の課題等について法人側の視点からも掲載しています。

<本事例集の対象>

- 事務受託法人を未活用の自治体
 - ・ 事務受託法人の活用を前向きに検討している自治体
 - ・ 運営指導の実施が人員・スキル面から効率的に実施できていない自治体
- 事務受託法人を既に活用している自治体
- 運営指導を事務受託している法人（事務受託法人）
- 運営指導の事務受託を検討している法人

<事例集の活用場面>



事務受託法人
未活用自治体

運営指導の実施件数を向上するにあたり、事務受託法人の活用を検討しているが、どのような契約方式が適しているのか知りたい。

事務受託法人を活用しているが、さらなる効率化のために法人との連携を強化したい。他自治体の事例を参考にしたい。



事務受託を
検討している法人

運営指導の受託を検討しているが、自治体との契約にあたり必要な準備や受託した効果を知りたい。

運営指導を受託しているが、実施体制を見直したい。他法人の受託体制を参考にしたい。



事務受託法人
活用自治体

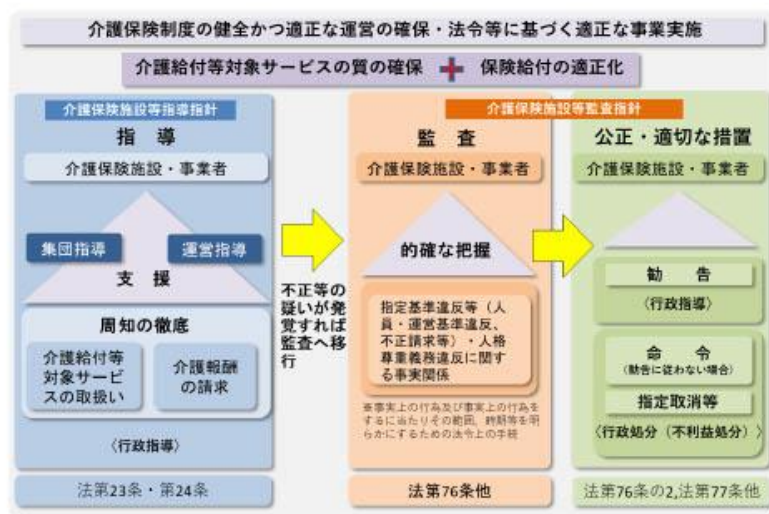


事務受託法人

2. 事務受託法人とは

(1) 介護保険制度における運営指導の位置付け

国や自治体等の行政機関は、保険給付の適正化や介護給付等対象サービスの質の確保を目的として、介護保険施設等に対して指導監督を行っています。指導監督は、介護保険施設等が適正にサービスを提供するための「指導」と、不正等の疑いが認められる場合に行う「監査」によって実施されます。



出展：厚生労働省「介護保険施設等 運営指導マニュアル」

「指導」は、集団指導と運営指導により実施され、いずれも介護保険施設等の適正な運営の確保のために行う支援および育成の観点から行われます。集団指導と運営指導は指導という車の両輪であり、特に集団指導により情報のインプットを確実に行うことで、運営指導の効果的な実施が可能であるといえます。

介護保険法第23条又は法第24条に基づく運営指導においては、あくまでも相手方の任意の協力の下に実施し、何らかの具体的な指導を行う場合は、その根拠を示すとともに十分な説明を行い、相手方の理解を得ることが必要です。また、運営指導は基本的に実地で行うことが想定されていますが、施設・設備や利用者の状況以外の実地でなくても確認できる内容については、情報セキュリティの確保を前提としてオンライン等を活用することができます。運営指導により事業所の適切な運営が進むことは、サービスの質の向上、ひいては利用者の尊厳の保持につながります。

(2) 事務受託法人とは

事務受託法人とは、介護保険法第 24 条の 2 または第 24 条の 3 の規定に基づき、自治体からの委託を受けて事務の一部を実施する法人で、都道府県が指定した法人のことを指します。指定を受けた事務受託法人は、運営指導にあたり法第 23 条または法第 24 条に規定する文書や物件の提示、提出の求めや質問等の調査を行うことができます。また、事務受託法人には運営指導に係る事務の全てを委託することはできません。指導方針の決定、運営指導対象事業所の選定、運営指導実施後の文書による改善指導等については、自治体が主体的に行う必要があります。

事務受託法人を活用した運営指導を実施することにより、自治体は以下の効果を得ることができます。また、事務受託法人も運営指導を受託することによって、職員の知識習得や経済的な効果等を得ることができます。

<運営指導において事務受託法人を活用することの効果>

- 運営指導件数・頻度の向上
- 指導内容の標準化
- 専門性を持つ法人が運営指導を実施することによる、指導の質の向上

介護給付等対象サービスの質の確保・保険給付の適正化

しかし、現状では事務受託法人を活用した運営指導を実施している自治体は多くありません。活用を検討していない自治体の理由としては、現状で十分に運営指導が実施できていることや、地域に担い手となる事務受託法人が存在しないこと、財政部局の理解が得られない（＊１）ことなどが挙げられました。また、担い手となる事務受託法人は人材不足が課題となっており、事務受託法人の活用をより広げるためには、専門性を持った人材の確保が必要であるといえます。

* 1 本事業の運営指導に関する自治体アンケート調査 問 12 より

そのほか、活用を検討していない自治体の理由として、事務受託法人の活用に関する情報不足および制度に関する理解の不足、情報収集・調査中である、費用対効果の問題、運営指導の実施体制上の問題等の理由が挙げられました。

<都道府県別 事務受託法人の活用状況> ※令和6年12月時点

	都道府県	自治体	事務受託法人
1	東京都	東京都	公益社団法人 東京都福祉保健財団
2	神奈川県	神奈川県、横浜市、川崎市、相模原市、座間市、茅ヶ崎市、秦野市、海老名市、綾瀬市、鎌倉市、大和市、藤沢市、南足柄市、湯河原市、三浦市、中井町、箱根町	公益財団法人 かながわ福祉サービス振興会
3	愛知県	名古屋市、豊田市、愛西市、武豊町	一般社団法人 福祉評価推進事業団
4	大阪府	大阪市	公益社団法人 大阪介護福祉士会
		堺市	キャリアリンク株式会社
5	兵庫県	神戸市	公益財団法人 こうべ市民福祉振興協会
6	沖縄県	那覇市、浦添市	特定非営利活動法人 介護と福祉の調査機関おきなわ

※ 本事業におけるヒアリング調査、アンケート調査で把握した事務受託法人を掲載

※ 厚生労働省 令和6年度 老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進等事業

「事務受託法人を活用した運営指導の効率性の向上等に関する調査研究事業」報告書 p9 より

3. 事務受託法人の活用を検討するためのポイント

自治体が運営指導における事務受託法人の活用を開始するには、委託する法人の選定や財政部局への説明、契約形式の選定等における様々な準備が必要となります。

事務受託法人の活用事例が少ない現在、事務受託法人の活用を検討していない自治体の要因の一つとして、事務受託法人の活用に関する情報不足や制度の理解不足が理由として挙げられます（＊1）。この結果から、事務受託法人の活用を検討するために必要なプロセスが明確にされていないことは、自治体が事務受託法人の活用を検討しにくくなる要因であることが伺えます。

本事例集では、自治体が事務受託法人の活用をより前向きに検討することを目指し、実際に事務受託法人を活用している自治体や事務受託法人の声をもとに、自治体が事務受託法人の活用を検討するにあたり必要となる観点を以下の6つのポイントから整理しました。

➤ 「3. 事務受託法人の活用を検討するためのポイント」では、以下のような自治体の疑問を(1)～(6)の観点から解決しています。

Q1. 事務受託法人はどのような法人が担っているの？

➡ (1) へ

Q2. 事務受託法人の活用について財政部局へどのように説明するの？

➡ (2) へ

Q3. 事務受託法人とはどのように契約を交わしているの？

➡ (3) へ

Q4. 事務受託法人にはどのような体制が求められるの？

➡ (4) へ

Q5. 事務受託法人にはどんなサービスを委託しているの？

➡ (5) へ

Q6. 事務受託法人へどのような支援を行っているの？

➡ (6) へ

Q7. 事務受託法人の活用にはどのような費用対効果があるの？

➡ p15～17 へ



(1) 委託する法人の候補

現在、自治体が実際に活用している事務受託法人の種類は、職能団体や外部評価機関、民間企業等が挙げられます。事務受託法人を受託する団体には、介護保険に関する知識が必須であるため、日頃から介護保険業務に携わる機会のある法人は受託しやすい可能性があります。自治体によっては、運営指導や福祉サービスの実績を法人の要件に求めている場合があります。また、行政指導のため、行政業務に関わりの深い法人も参入しやすい可能性があります。

<自治体が実際に活用している事務受託法人の例>

法人の種類	よい点
職能団体	介護の専門職としての知識を有しており、業務の理解が早い。現場に寄り添った対応ができる。質の高い指導ができる。
外部評価機関（要介護認定調査、第三者評価等）	介護事業所への訪問指導の経験があり、業務の理解が早い。介護保険サービスについて詳しい。質の高い指導ができる。
福祉サービスに関わる団体・企業	行政サービスの知識を有しており、業務の理解が早い。

他にも、各介護保険サービスを担う事業者団体も担い手となり得ると考えられます。なお、運営指導には公平・中立性が求められるため、特定の事業者により偏る懸念が生じることは問題です。職能団体や事業者団体に委託する際は、運営指導に関わる職員が事業所に勤務している可能性もあるため、条件の精査が必要です。実際、事務受託法人を活用している自治体 21 件のうち、介護サービス事業所と運営指導の兼業を可能としている自治体は 11 件（52.4%）、不可としている自治体は 7 件（33.3%）でした（*2）。

*2 本事業の運営指導に関する自治体アンケート調査 問 19 より

(2) 予算の確保における財政部局への説明

事務受託法人の活用を検討していない理由として、財政部局の理解を得られにくいことを挙げる自治体が多く見受けられます（*1）。事務受託法人を活用するにあたっては、予算の確保のために自治体の財政部局へその必要性を理解してもらうことが求められます。ここでは、自治体内で円滑に事務受託法人の活用について検討が進むことを目的として、実際に事務受託法人を活用する自治体が財政部局へ説明した際に根拠とした情報を紹介します。

➤ 財政部局への説明に活用した情報

- ・ 活用を検討している事務受託法人の実績、担うことのできる業務内容、人員体制等
- ・ 自治体による運営指導と事務受託法人の運営指導のコスト比較
- ・ 他自治体が運営指導を活用した実績（委託により削減できた時間等）

事務受託法人を活用することは、指導件数の増加と職員の業務削減につながることは確かですが、それだけを根拠に職員の数を削減することには注意が必要です。指導件数が増加すると、その後の監査や措置にかかる業務が増える可能性があります。

(3) 契約方式

➤ 契約方式、契約期間

事務受託法人との契約方式は、随意契約の方式を取っている自治体が最も多く、次いでプロポーザル方式が多い（＊３）結果となっています。また、契約期間においては単年度以下の契約もしくは３年契約を選択している自治体が多く見受けられます（＊４）。ここでは、実際に事務受託法人を活用する自治体の声をもとに、契約方式および契約期間について、それぞれのメリット・デメリットをまとめ、事務受託法人の視点からも意見を整理しました。

契約方式

	一般競争契約		随意契約	
	最低価格落札方式	総合評価落札方式	随意契約	プロポーザル方式 （企画競争）
メリット	最低価格で契約が可能である。	提案内容と価格で評価できる。	法人の選定が柔軟である。 契約手続きが簡素で迅速である。	提案内容を評価できる。
デメリット	品質が価格に依存する場合がある。	評価基準を設ける必要がある。 価格が高くなる可能性がある。	競合となりうる業者がいない場合は、委託者にとって不利な条件で契約をしなければならない場合もある。	評価基準を設ける必要がある。 価格が高くなる可能性がある。
事務受託法人の意見	・ 採択するため想定より低価格で入札することがある （継続的な運営指導が困難） ・ 低価格者が有利となるため、質の	・ 新規参入がしやすい。	・ 新規参入がしやすい。 ・ 継続の場合、途切れなくサービスが継続できる。	・ 新規参入がしやすい。 ・ 提案内容が重視されるため、運営指導に関するスキルを有していれば入札に有利であるといえ

	担保が保証できない法人が受託する可能性がある。			る。
--	-------------------------	--	--	----

契約期間

	単年度契約	複数年契約
メリット	手続きが簡単で迅速に契約が成立する。 状況に応じて毎年契約内容の見直しが可能である。	長期契約による安定性を保つことができ、長期的な計画が可能である。 一度の手続きで複数年の契約を完了できる。
デメリット	毎年契約手続きが必要となり、手間を要する。 長期的な事業計画に柔軟に対応しにくい。 事業者の安定性確保が難しい	契約内容の変更が難しい場合がある。 初年度の実績に基づいた予算編成が難しい場合がある。
事務受託法人の意見	契約更新時、契約内容の変更において柔軟性がある。 次年度の契約更新が不確実である。(収益が不安定となる可能性がある。) 運営指導における長期的な計画が立てにくい。	安定した収益を確保することができる。 運営指導のノウハウを獲得することができる。 契約期間中の契約内容の変更が困難である場合がある。

契約方式については、自治体の指定事務受託法人数にも拠ります。指定が1法人のみで安定した運営指導を見込むことができる場合や、既に事務受託の実績がある場合に関しては、随意契約によって継続して契約することで、指導の標準化や自治体側の契約における負担軽減に繋げることができます。

契約年数については、単年度契約は定期的な契約内容の見直しが可能である一方、契約手続きの手間が生じます。委託するサービス種別や件数の精査は必要ですが、運営指導業務自体は方法がすでに確立していることから、複数年契約も差し支えありません。複数年契約は長期計画を立てることにより安定性を持った運営指導体制を維持することができるメリットがあります。

事務受託法人の活用を新たに検討する自治体は、初年度は指名競争「入札／単年度契約」が検討されますが、いずれは「随意契約／複数年契約」が、運営指導の質の担保や指導の標準化、自治体側の負担削減においてメリットがあるといえます。

➤ 契約金額

事務受託法人の契約金額は、1事業所当たり約 70,000 円～160,000 円（税込）を目安とし（＊5）、契約金額は指導総数に基づいて設定されていることが多く見受けられます。但し、事務受託法人へ委託を行うサービス種別や対象事業所の地理的範囲は自治体によ

て異なるため、確認項目が多いサービス種別や多額の交通費が発生する場合は、1事業所当たりの契約金額が高くなる傾向があります。自治体としては、可能な限り低コストで契約を結ぶことが費用面で好ましいと考えられますが、事務受託法人側が指導の質を担保し、継続的に運営指導を実施できるよう、必要な教育費や人件費を考慮して金額を設定することも重要であるといえます。また、1事業所あたりの運営指導単価は、どのサービス種別でも同じ金額で設定されている場合が多く見受けられますが、自治体側は事務受託法人に過度な負担がかからないよう、指導項目が多いサービスと比較的少ないサービスを適切に配分するなどの配慮が求められます。

*** 3 本事業の運営指導に関する自治体アンケート調査 問 16 より**

事務受託法人を活用している自治体の法人の選定方法として、随意契約が7割を占めており、次いでプロポーザル方式、一般競争契約、指名競争契約の方法が挙げられました。

*** 4 本事業の運営指導に関する自治体アンケート調査 問 17 より**

事務受託法人を活用している自治体の法人の契約期間として、単年度契約が7割を占めており、次いで3年間の期間が挙げられました。

*** 5 事務受託法人を活用した運営指導を実施している6自治体へヒアリングを行い、1事業所あたりの契約金額を以下計算方法のもと算出しました。**

(計算方法) 1事業所あたりの契約金額 = 契約金額総額 ÷ 運営指導委託件数

(4) 事務受託法人の配置要件

運営指導の質の確保と担保を目的として、自治体は事務受託法人の指導員に対して配置要件を定めています。

実際に自治体が定めている配置要件の例としては、「資格を有する者（介護支援専門員、介護福祉士、社会福祉士等）」、「行政での介護保険事業者の指定もしくは指導監査等の経験を有する者」、「介護サービス情報の公表制度における調査に従事した者」等が挙げられます（*6）。また、医療系サービスの運営指導においては、看護師等の医療職の配置も有効であると考えられます。

しかし、実際は介護現場や行政機関の人材不足の影響により、上記の人員の雇用や確保が困難である法人が多い状況があります。専門性を持った人員体制が望ましいとされる一方で、自治体が事務受託法人の指導員に対して十分な教育を行うことができれば、必ずしも専門職や経験者である必要はないという意見も挙げられています。

***6 本事業の運営指導に関する自治体アンケート調査 問 19 より**

事務受託法人の配置要件としては、介護支援専門員が最も多く、次いで介護福祉士、社会福祉士、都道府県または市町村において、事業者の指定または指導監督の経験を有する者が挙げられます。

(5) 委託を行うサービス種別

実際に事務受託法人に委託しているサービス種別として、都道府県、指定都市、中核市では訪問介護、訪問看護、通所介護が多く挙げられます（*7）。これらのサービス種別を選択した自治体の理由としては、「事業所数が多いサービス種別であるため」といった声が多く挙げられ、次いで「委託している事務受託法人側で実施可能なサービス種別であるため」「運営指導の実施に高い専門性を要するため」という理由が挙げられています。この結果から、事務受託法人を活用している自治体は、事業所数が多いサービス種別を委託することで、実施件数の増加を期待していることが伺えます。

また、全サービスを事務受託法人に委託してしまうと、自治体側の運営指導に関するノウハウが蓄積されず、事務受託法人に依存してしまうのではないかと懸念も挙げられました。しかし、保険者である自治体が最終的な判断や責任を担うことを明確にし、事務受託法人から適切な実施報告を行う仕組みを構築しておけば、自治体側のノウハウは失われることなく、指導に関する情報を蓄積することが可能であるといえます。

一方で、実際に運営指導を受託している事務受託法人からは、自治体の要望にはできる限り応えたいという意向はあるものの、いきなり全サービス種別を受託するのではなく、段階的に受託する方が取り組みやすさがあるという意見も挙げられています。例えば、確認事項が少ない居宅サービスなどから委託をはじめ、その後、人員配置基準が複雑な施設サービスや専門的知識が必要とされる医療系サービスなどに移行する流れにすれば、事務受託法人側も経験を積んで安定した運営指導を実施することができるようになります。

***7 本事業の運営指導に関する自治体アンケート調査 問 20 より**

一方で、委託の割合が低いサービス種別としては、介護福祉施設、介護保健施設等の施設サービスおよび付随する短期入所サービスが挙げられており、この結果から確認項目が多岐にわたる施設サービスは事務受託法人への委託が進んでいない状況であることが伺えます。

(6) 事務受託法人との連携

運営指導を事務受託法人に委託した後でも、自治体の発注者としての責務は依然として存在します。運営指導が円滑に実施されるよう、自治体は適切な情報提供や指導の質の確保、リスク管理等の役割を担い、事務受託法人を支援することが必須となります。

事務受託法人への委託当初は、自治体職員が同行して安定的な運営指導を実施できるよう支援している事例が多く見受けられます。その一方で、自治体の担当職員の運営指導に関する経験・ノウハウが不足しているため運営指導の実施が困難な場合には、豊富な経験・知識を有する事務受託法人の指導員が同行して運営指導を実施する同行訪問契約を選択することも有用な方法の一つと考えられます。また、自治体と事務受託法人が双方が意見交換を行うことや研修に相互に参加することも、自治体職員と指導員の運営指導における認識の共有や知識の習得に非常に有効な手段といえます。

➤ 実際に自治体が事務受託法人へ行っている支援

<ヒアリング調査より>

- ・ 年度初めに指導員向けの養成研修を実施し、法改正があった事項や指摘事項が多いサービス種別について周知している。
- ・ 指導内容が標準化するよう、事務受託法人と疑問点等を随時共有し、解決を図るようになっている。
- ・ 必要時、メールや電話等にて事務受託法人からの質問に回答している。
- ・ 毎月市役所で報告会を開催し、事務受託法人から1件ずつ指導内容の申し送りとフィードバックを実施している。
- ・ 通報があった事業所への訪問は自治体が運営指導を実施することがある。
- ・ 記録様式を自治体から事務受託法人へ提供している。

<アンケート調査より（*8）>

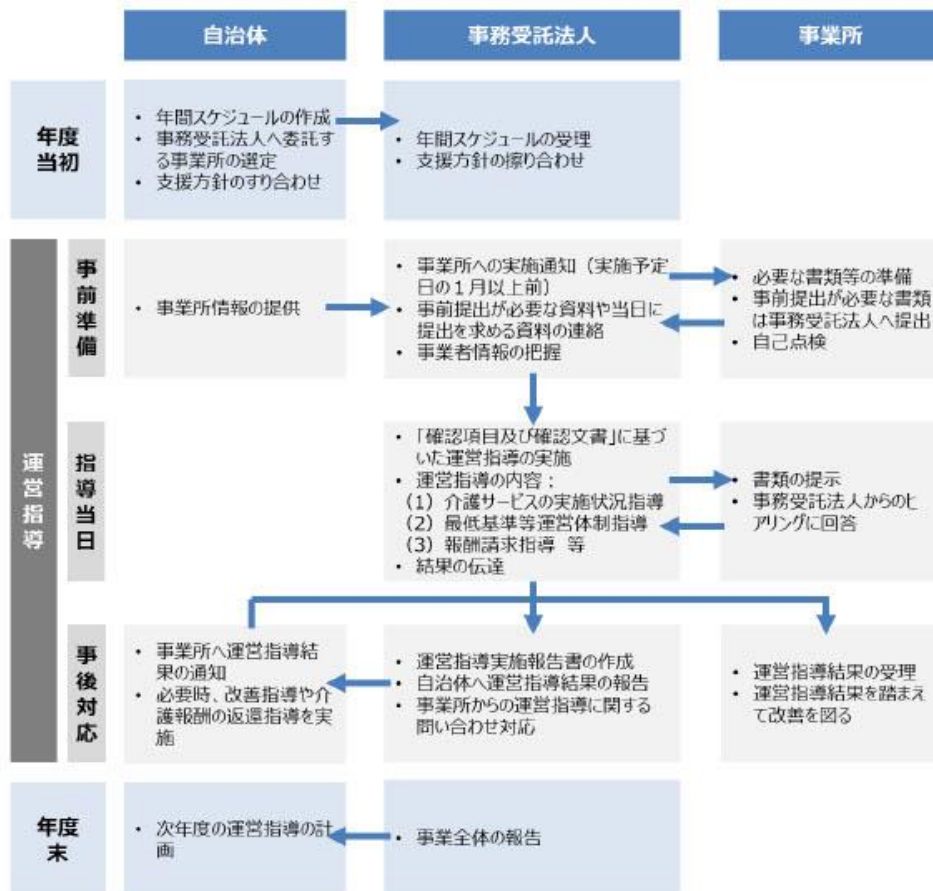
研修	・ 指導員向けの養成研修や接遇に関する研修を実施している。 ・ 自治体における運営指導の実施方針等を示している。 ・ 仕様書に、業務の質の向上に必要な研修の実施を記載している。 ・ 事務受託法人の指導内容等に統一性が見られない場合は、必要に応じて助言等を行っている。
意見交換	・ 対面による意見交換の場を定期的に設けている。
調整	・ 委託件数の調整を行っている。 ・ 委託当初や指導項目が多いと推測される事業所への運営指導は、事務受託法人と同行訪問している。 ・ 自治体も訪問先の事業所に関する資料を確認し、事務受託法人と指導内容の擦り合わせを行っている。 ・ 指導内容について自治体と事務受託法人の見解の相違が生じる恐れがある場合は、自治体の考え方を共有する。
報告の工夫	・ 報告書をあらかじめデータで提出してもらい、自治体で内容を確認する。その後、報告会で報告書原本を収受する際に補足説明を受け、質疑応答を行っている。 ・ 運営指導の結果に疑義がある場合は、事業所や法人に改めて状況を確認している。

*8 本事業の運営指導に関する自治体アンケート調査 問 26 より

4. 事務受託法人を活用した指導の流れ

事務受託法人による運営指導は、実施主体である自治体と事務受託法人の連携の上、以下のよう
に実施されます。

➤ 事務受託法人を活用した運営指導の流れ（一例）



5. 事務受託法人活用自治体の事例

事例 1

神奈川県

福祉子どもみらい局
福祉部高齢福祉課

委託しているサービス種別

居宅

施設

地域
密着型

運営指導の概要

- ・ R6年度運営指導総数：487件（予定）
- ・ R6年度指定事業者数：7,370件

<事務受託法人の活用>

- ・ 事務受託法人：公益社団法人 かながわ福祉サービス振興会
- ・ 委託開始年度：R6年度
- ・ R6年度委託件数：30件（予定）

事務受託法人を活用した効果

- ・ 近年、所管内の指導対象事業所数の増加や新型コロナウイルスの感染拡大による運営指導の延期・中止等により、適正な実施頻度（指定有効期間内に1回）の確保が困難となっていたが、委託を導入することにより、一定の改善が図られた。

契約概要

- ・ 契約方式：随意契約（半年度）
- ・ 委託しているサービス：訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護

事務受託法人の実施体制

- ・ 指導員数：約30名
- ・ 訪問体制：2名1組で訪問
- ・ 必要に応じて県が同行訪問する

事務受託法人との連携

- ・ 指導方針の確認（すり合わせ、チェックリストの修正、留意事項の伝達等）
- ・ 指導内容が困難な場合は神奈川県にて対応 等

今後の意向

- ・ 事務受託法人が他自治体からも運営指導を受託していることから、少ない委託件数で留まっている。今後は令和6年度の成果を検証した上で、委託の方針を検討していく。

事例 2

横浜市

健康福祉局介護事業指導課
指導監督係
※一部サービスは、高齢施設課

委託しているサービス種別

居宅

施設

地域
密着型

運営指導の概要

- ・ R6年度運営指導総数：902件（予定）
- ・ R6年度指定事業者数：9,605件

<事務受託法人の活用>

- ・ 事務受託法人：公益社団法人 かながわ福祉サービス振興会
- ・ 委託開始年度：H27年度
- ・ R6年度委託件数：850件（予定）

事務受託法人を活用した効果

- ・ 運営指導の実施件数が増加した。

- ・ 自治体職員の仕事に負担が軽減され、通報等があった事業所への指導監督に注力できる。

契約概要

- ・ 契約方式：随意契約（半年度）
- ・ 委託しているサービス：訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、通所介護、通所リハビリテーション、福祉用具貸与、特定福祉用具販売、居宅介護支援、介護予防支援、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護、認知症対応型通所介護、地域密着型通所介護、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護、特定施設入居者生活介護

事務受託法人の実施体制

- ・ 指導員：約30名（原則2名1組での訪問）
- ・ 訪問体制：サービスにより2～3名1組で訪問

今後の意向

- ・ 居宅サービス、地域密着型サービス：指定有効期間内の運営指導体制が構築できているため、継続していきたい。
- ・ 特定施設入居者生活介護：継続を前提として、可能であれば件数を増やしていきたいと考えている。

事務受託法人との連携

- ・ データでの報告書を受取り、詳細の確認が必要な場合は電話にて指導結果を確認 等

事例 3

相模原市

健康福祉局福祉基盤課
高齢指定指導班

委託しているサービス種別

居宅

施設

地域
密着型

運営指導の概要

- ・ R6年度運営指導総数：436件（予定）
- ・ R6年度指定事業者数：2,160件

<事務受託法人の活用>

- ・ 事務受託法人：公益社団法人 かながわ福祉サービス振興会
- ・ 委託開始年度：R3年度
- ・ R6年度委託件数：100件

事務受託法人を活用した効果

- ・ 運営指導の実施件数が増加した。
- ・ 自治体職員の負担が軽減された。

- ・ 年単位で同一の事務受託法人に委託しているため、指導の質が担保できている。
- ・ 事務受託法人は専門的知識を有しているため、専門性の高い指導を実施できている。

契約概要

- ・ 契約方式：随意契約（半年度）
- ・ 委託しているサービス：通所介護、訪問介護、居宅介護支援、地域密着型通所介護

事務受託法人の実施体制

- ・ 指導員：31名
- ・ 訪問体制：2名1組で訪問

事務受託法人との連携

- ・ 実施月の翌月に対面での申し送り
- ・ 再訪問が必要な事業所について、必要時市で対応 等

今後の意向

- ・ 事務受託法人へ委託するサービス種別の拡充をしたい。
- ・ 事務受託法人は複数自治体から受託しており、自治体ごとの運営指導の重点事項に違いがあると思われるため、指導の標準化のために法人との連携合わせが必要と感じている。

事例 4

豊田市

福祉部総務監査課

委託しているサービス種別

居宅

施設

地域
密着型

運営指導の概要

- ・ R6年度運営指導総数：149件（予定）
- ・ R6年度指定事業者数：707件

<事務受託法人の活用>

- ・ 事務受託法人：一般社団法人 福祉評価推進事業団
- ・ 委託開始年度：H30年度
- ・ R6年度委託件数：125件（予定）

事務受託法人を活用した効果

- ・ 運営指導の実施件数が増加した。
- ・ 自治体職員の事務負担が軽減された。

- ・ 事務受託法人から介護における専門的知識を学ぶことができる。
- ・ 事業所からは、より現場目線での専門性の高いアドバイスを得られたという意見をいただいている。

契約概要

- ・ 契約方式：一般競争契約（3年）
- ・ 委託しているサービス：居宅サービス5種、居宅介護支援、地域密着型サービス3種、介護予防支援、介護予防サービス2種、地域密着型介護予防サービス2種

事務受託法人の実施体制

- ・ 指導員：8名
- ・ 訪問体制：2名以上での訪問

事務受託法人との連携

- ・ 月2回、対面の報告会の開催
- ・ 事業所からの問い合わせに関する支援 等

今後の意向

- ・ 事業所数の増加を見込み、委託可能な運営指導は委託を継続し、拡大を目指したい

事例 5

大阪市

福祉局高齢者施策部
介護保険課

委託しているサービス種別

居宅

施設

地域
密着型

運営指導の概要

- ・ R6年度運営指導総数 : 1,763件 (予定)
- ・ R6年度指定事業者数 : 10,335件

<事務受託法人の活用>

- ・ 事務受託法人: 公益社団法人 大阪介護福祉士会
- ・ 委託開始年度: R2年度
- ・ R6年度委託件数: 288件 (予定)

事務受託法人を活用した効果

- ・ 運営指導の実施件数が増加したので、事業所数が増加しても、指導率を達成できている。

- ・ 監査や虐待対応にかかる自治体職員の時間が減った。
- ・ 自治体職員の肉体的負担が軽減された。

契約概要

- ・ 契約方式: 提案型プロポーザル (3年)
- ・ 委託しているサービス: 訪問介護

事務受託法人の実施体制

- ・ 指導員: 11名
- ・ 訪問体制: 2名1組で訪問

事務受託法人との連携

- ・ 委託当初の同行訪問
- ・ 研修会の開催
- ・ メールや電話にて随時支援 等

今後の意向

- ・ 職員の肉体的負担は軽減されたが、事務受託法人から提出された指導結果の事後処理等に対応する職員が必要となった。
- ・ 引き続き、事務受託法人を活用した運営指導を実施していきたい。

事例 6

神戸市

福祉局監査指導部

委託しているサービス種別

居宅

施設

地域
密着型

運営指導の概要

- ・ R6年度運営指導総数 : 約400件 (予定)
- ・ R6年度指定事業者数 : 約2,300件

<事務受託法人の活用>

- ・ 事務受託法人: 公益財団法人 こうべ市民福祉振興協会
- ・ 委託開始年度: R4年度
- ・ R6年度委託件数: 330件 (予定)

事務受託法人を活用した効果

- ・ 事務受託法人活用前は年130件程度であった運営指導数が、約400件に増加した。

- ・ 事業所から、指導の際に事務受託法人から良い面のフィードバックをもらったことによって、前向きな気持ちになれたという意見をいただいている。

契約概要

- ・ 契約方式: 公募型プロポーザル (3年)
- ・ 委託しているサービス: 居宅サービス5種、居宅介護支援、地域密着型サービス2種

事務受託法人の実施体制

- ・ 指導員: 6名
- ・ 訪問体制: 2名1組で訪問

事務受託法人との連携

- ・ 委託当初の同行訪問
- ・ 記録の様式の提供 等

今後の意向

- ・ 困難ケースを除き、事務受託法人へ委託する運営指導数を増やしたいと考えているが、自治体側のノウハウが失われてしまうことを懸念している。

事例 7

那覇市

福祉部チャージあんじゅう課

委託しているサービス種別

居宅

施設

地域
密着型

運営指導の概要

- ・ R6年度運営指導総数：72件（予定）
※介護予防サービスは、介護サービスと併せて1件として計上
- ・ R6年度指定事業者数：約1300件

<事務受託法人の活用>

- ・ 事務受託法人：特定非営利活動法人 介護と福祉の調査機関おきなわ
- ・ 委託開始年度：平成26年度
- ・ R6年度委託件数：70件（予定）

事務受託法人を活用した効果

- ・ 事務受託法人が丁寧に運営指導を実施していることにより、開設間もない事業所が理解を深めることができる。

契約概要

- ・ 契約方式：随意契約（単年度）
- ・ 委託しているサービス：訪問介護、訪問入浴介護、訪問リハビリテーション、訪問看護、通所介護、通所リハビリテーション、特定施設入居者生活介護、福祉用具貸与、特定福祉用具販売、障害者介護支援、地域密着型通所介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、認知症対応型通所介護、認知症対応型共同生活介護、小規模多機能型居宅介護、地域密着型特定施設入居者生活介護、看護小規模多機能型居宅介護

事務受託法人の実施体制

- ・ 指導員：9名（うち事務局兼務：4名）
- ・ 訪問体制：2名1組で訪問

今後の意向

- ・ 今後も引き続き委託を続けたい。
- ・ 可能であれば施設系サービスのさらなる委託も進めたいが、事務受託法人の人材の確保において課題があると感じている。

事務受託法人との連携

- ・ 月1回、報告会の開催
- ・ 運営指導の方針を事務受託法人へ共有
- ・ 事務受託法人側から対応依頼のあった事業所には、市で運営指導を実施
- ・ 新たに異動してきた職員は、事務受託法人で指導員向けに開催している研修へ参加し、介護についての知見を身に付けている

6. 事務受託法人の事例

事例 1

公益財団法人
かながわ福祉サービス振興会

受託しているサービス種別

居宅

施設

地域
密着型

受託内容の概要

- ・ R6年度委託元自治体（17か所）
横浜市、川崎市、相模原市、座間市、茅ヶ崎市、秦野市、
海老名市、綾瀬市、鎌倉市、大和市、藤沢市、南足柄市、
湯河原市、三浦市、中井町、平塚保健福祉事務所、箱根町
- ・ R6年度運営指導受託件数：1,337件

- ・ 事務受託法人受託開始年度：平成27年度
- ・ 受託した経緯：自治体からの打診
- ・ R6年度受託しているサービス：
居宅サービス8種、居宅介護支援、施設サービス1種、地域密着型
サービス8種、介護予防サービス2種、介護予防支援

受託の効果

- ・ R6年度は運営指導が全体の収益の約1割を占めている。

実施体制

- ・ 一日1事業所を訪問
- ・ 原則2名1組で事業所を訪問し、ヒアリングと書類の確認を通じて、運営基準等の遵守状況を確認
- ・ 確認した内容で報告書を作成し、原則、自治体の担当者へ対面して1件ずつ報告

実施において工夫している点

- ・ 指導員の研修を充実させるために、事務局に養成担当者を配置することを検討している。
- ・ 契約件数の増加に伴い、数地内に複数サービスが併設している場合は一日で複数事業所を訪問するなど、効率化の取り組みを予定している。

実施上の課題

- ・ 指導員が人材不足であること。
- ・ 受託件数の増加に対して人材育成が追いついていないこと。
- ・ 法令改正の度に、運営基準や加算要件等が事細かく追加され、事業所及び指導業務により高い専門性が求められ、益々人材の育成を困難にしている。

フリーコメント

- ・ 運営指導の際に、自治体に対する意見や要望等を聞き、報告書と一緒に自治体へ伝えている。

事例 2

一般社団法人
福祉評価推進事業団

受託しているサービス種別

居宅

施設

地域
密着型

受託内容の概要

- ・ R6年度委託元自治体（4か所）
名古屋市、豊田市、豊西市、武富町
- ・ R6年度運営指導受託件数：862件

- ・ 事務受託法人受託開始年度：平成29年度
- ・ 受託した経緯：当初は情報公表調査員養成研修を行う機関として立ち上がったが、名古屋市が運営指導業務の外部委託を公表したことから、公募に参加した。
- ・ 受託しているサービス：居宅サービス8種、居宅介護支援、地域密着型サービス5種、介護予防支援、介護予防・日常生活支援総合事業

受託の効果

- ・ 複数の自治体からの受託により経営は安定している。

実施体制

- ・ 一日2事業所を訪問。
- ・ 主担当と副担当の2体制で訪問し、役割分担をして、人員基準と運営基準の確認をそれぞれ担当している。
- ・ 運営指導終了後は、事務局に開庁し、報告書を作成する。

実施において工夫している点

- ・ 運営指導後の自治体との報告会にて、指導内容とその根拠の整合性を確認している。
- ・ 運営指導における事務の標準化や、自治体から付与された権限・責任について内部で丁寧に研修している。

実施上の課題

- ・ 過去の指導履歴は自治体から提供されないため、時には指導に注意や配慮を要すること。
- ・ 訪問日程の変更の申し出が多く、再調整に時間を要していること。
- ・ 委託契約が継続的でないため、更新時に次の契約が取れなければ職員雇用の処遇に配慮すること。

フリーコメント

当法人は、市町村意向には出来るだけ沿う方針を基本としています。情報公表調査機関、福祉サービス第三者評価機関を構成団体として設立した一般社団法人であり、構成団体の実施している事業の性質上、第三者性・中立性の確保については、確実性の高いものとなっています。

事例 3

公益社団法人 大阪介護福祉士会

受託しているサービス種別

居宅

施設

地域
密着型

受託内容の概要

- ・ R6年度委託元自治体：大阪市
- ・ R6年度運営指導受託件数：288件

- ・ 事務受託法人受託開始年度：令和2年度
- ・ 受託した経緯：大阪市の公募を知り、参加した。
- ・ 受託しているサービス：訪問介護

実施体制

- ・ 一日1～2事業所を訪問。
- ・ 訪問当日の指導員の役割分担
- 主担当者：主に提出された資料をもとに、適正に事業運営が実施されているかを確認する。その後、介護給付に関する通知取りを行い、議評を実施する。
- 副担当者：人員に関する基準、運営規程・重要事項等について確認を行い、結果をパソコンへ入力する。
- ・ 実施後、事業所に戻り、主担当・副担当でパソコンへの入力内容に誤りがないか確認を行う。その後、運営指導結果を大阪市ヘデータで提出する。

実施において工夫している点

- ・ 事業所の気付きとなるような情報の提供、寄り添うような助言を重視している。
- ・ 大阪市担当者とは月1回対面で運営指導における情報共有を行っている。随時メールでも相談している。

受託の効果

- ・ 介護現場から離職している人（会員）や会員のスキルアップに繋がることができていること。介護保険制度の目的である尊厳の保持や自立支援を事業所に理解してもらうことで、間接的ではあるが利用者の生活の質に寄与できていると感じている。結果、受託するメリットが大きいと感じている。

実施上の課題

- 以下の場合、運営指導の実施に課題が生じてしまう。
- ・ 事業所が運営指導と監査の違いや運営指導の内容を理解していない。
- ・ 事前に事業所へ準備書類の通知をしたが、当日に書類が整っていない。
- ・ 事業所職員が多数の場合、書類確認に時間を要してしまう。
- ・ 事務受託法人（自治体の委託先）であると認識した結果に、事業所の態度が変化する。
- ・ 人員基準等の書類確認で事業所本部に問い合わせをした際、回答に時間を要する。

フリーコメント

- ・ 現在は新規開設の事業所へ指導に行くことが多いため、基準等の誤った解釈や介護サービスの不適切な提供がされないよう、適切な指導を心掛けている。
- ・ サービス提供の項目の個別サービスにおいて、当会の指導員は専門職であることから一連の流れが適切であるが確認できるため、今後も事業所へ寄り添った指導を実施していく。住み慣れた地域で安心して暮らしていける介護保険の理念を鑑み、根拠ある指導ができるよう、これからも研鑽していきたい。

事例 4

公益財団法人 こうべ市民福祉振興協会

受託しているサービス種別

居宅

施設

地域
密着型

受託内容の概要

- ・ R6年度委託元自治体：神戸市
- ・ R6年度運営指導受託件数：330件

- ・ 事務受託法人受託開始年度：令和6年度
- ・ 受託した経緯：神戸市が実施するコンペに参加した。
- ・ 受託しているサービス：訪問介護、訪問看護、通所介護、居宅介護支援、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護

受託の効果

- ・ 公益財団法人としてふさわしい業務であり、この業務を担うことにより法人の付加価値を高めるとともに、職員の意識向上と人材育成の場としても活用できる。

実施体制

- ・ 一日2事業所を訪問。
- ・ 神戸市との協議の上、事業所側の負担軽減を目的に、1件あたり概ね2時間30分程度の訪問としている。
- ・ 調査員は6名、2名1班体制で訪問し、それぞれ運営管理、処遇という役割分担をしている。

実施において工夫している点

- ・ 指導内容の均質化、事務の省力化を目的とし、マニュアルを丁寧に変更している。
- ・ 神戸市との連絡会を2～3か月に1回開催し、Q&Aや事例の確認、進捗状況の報告を行っている。

実施上の課題

- ・ 指導員の人材の確保
- ・ 3年契約であるが、その後契約が取れなくなった場合の懸念があること

フリーコメント

- ・ 公益財団法人としてふさわしい業務であり、今後も継続的・安定的に業務を実施していくため、さらなるレベルアップや業務の効率化・マニュアル化・IT対応等をすすめて、均質で事業者負担の少ない運営指導に取り組んでいきたい。

事例 5

特定非営利活動法人

介護と福祉の調査機関おきなわ

受託しているサービス種別

居宅

施設

地域
密着型

受託内容の概要

- ・ R6年度委託元自治体（2か所）
那覇市、浦添市
- ・ R6年度運営指導受託件数：80件

- ・ 事務受託法人受託開始年度：平成26年度
- ・ 受託した経緯：那覇市が中核市に移行した際に事務受託法人による運営指導を提案し、事業として採用された。
- ・ R6年度受託しているサービス：訪問介護、訪問看護、特定施設入居者生活介護、通所介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、認知症対応型共同生活介護、小規模多機能型居宅介護、居宅介護支援

受託の効果

- ・ 法人の安定した運営資金の確保につながっており、調査員の雇用創出、職員の基本給アップにも寄与している。

実施体制

- ・ 一日1事業所を訪問。
- ・ 運営面担当と計画、加算担当の2人で通常は行う。特定施設等は3～4名程度で調査。

実施において工夫している点

- ・ ITシステムを活用した報告業務の効率化を図っている。指導員が同時にアクセスし編集できるため、互いの記録を同時に確認できる。
- ・ 事業所の了承を得た上で資料類をカメラで撮影して確認している。
- ・ 資料の事前送付は書類が膨大となり、職員にも保管する事務所にも負担となるため、事業所の了承が得られればメール送付を依頼している。

実施上の課題

- ・ 受託事業の継続と拡大を図りたいが、人材の確保が課題である。
- ・ 運営指導は研修すれば誰でもできるようなものではない。計画と請求を同時に確認できる職員は指導員の中でも介護支援専門員経験者等に限られている。

フリーコメント

- ・ 行政の目の役割として入っているのを見ただけの情報をそのまま伝えられるよう意識している。補助金等の財政的な支援があれば安定した事業が実施できると考える。

2. ヒアリング調査結果（個票）

① 神奈川県

0. 概要

➤ 自治体概要

- ・ 高齢福祉課：課内約 70 名。職員は 3～4 年で異動。運営指導業務は健福祉事務所 5 か所へ委任している。
- ・ 保健福祉事務所 保健福祉課：各所管エリアの運営指導を担当。1 事務所当たり担当約 5 名。うち、平塚保健福祉事務所のみ事務受託法人制度を活用。
- ・ 高齢福祉課と各事務所はオンライン会議等で情報共有を行っている。

➤ 運営指導を委託した経緯

- ・ 近年、事業所数の増加に対し適正な頻度による運営指導の実施が困難になってきており、委託によって指導件数を増やせないか検討していた。
- ・ 令和 5 年度、神奈川県として全庁的に民間活力の活用を推進していく流れがあり、庁内照会にエントリーしたことが後押しとなって、実際に事務受託法人制度の活用の議論が促進された。

➤ 委託までの流れ

- ・ 神奈川県における運営指導に関する指定事務受託法人は「かながわ福祉サービス振興会（以下、振興会）」のみであるため、振興会へ委託を打診した。
- ・ 平塚保健福祉事務所から委託を開始した理由：所管している事業所数が多く、適正な頻度による運営指導の実施が特に困難となっていたこと、また事務所自ら手挙げがあったことから、平塚保健福祉事務所にて委託を開始した。

➤ 委託までに苦労した点

- ・ 委託先の確保：振興会は他自治体からも運営指導を受託しているため、受入件数が限られており、令和 5 年度は 30 件の委託件数で留まった。県としては、より多くの件数の委託を希望していた。
- ・ 要綱の整備：要綱は作成していない。法人宛の文書や申請様式の整備を行った。
- ・ 財政担当部署への説明：県として全庁的に民間活力の活用について推進していく流れがあったため、財政担当部署との調整は比較的円滑であった。

1. 事務受託法人による運営指導の実施体制

➤ 直近の実施の実績

- ・ 令和 6 年 10 月～2 月で 30 件実施予定。※平塚保健福祉事務所の運営指導は全 250 件程度
- ・ 契約：300 万円台、振興会と保健福祉事務所の直接契約。（単年度、随意契約）

➤ 事務受託法人を含めた運営指導全体の実施体制

- ・ 調査員として関わっている人員：約 30 名。他自治体の指導も担当している。
- ・ 2 人 1 組で訪問。

➤ 運営指導を実施するために事務受託法人へ行っている支援

- ・ 保健福祉事務所で研修会を実施している。研修会では、県が作成した運営の手引きを

マニュアルとして使用する予定。

- 振興会に委託している運営指導先のサービス種別（その理由、他種別への展開の意向）
 - ・ 4 サービス：訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護
 - ・ 選定理由：県としては委託件数を増やしたかったため、確認項目が少なく振興会に負担が少ないと考えられる訪問系サービスを選定し、振興会と相談の上で決定した。

2. 事務受託法人との連携

- 現在の委託先法人
 - ・ かながわ福祉サービス振興会
- 委託先法人に行っている運営指導の実施に関する要望
 - ・ 厚生労働省「介護保険施設等 運営指導マニュアル」に基づき、令和3年度末に改定した項目について対応いただくよう要望した。
➡改定箇所：「確認項目以外の項目は特段の事情がない限り確認を行わないものとし、確認文書以外の文書は原則求めない。」
 - ・ 県の重点指導項目をしっかりと確認いただきたいこと、指導の際高圧的な印象を与えないことを要望した。
 - ・ 資格要件：以下のいずれかに該当する者
 - ① 介護支援専門員の資格を有する者
 - ② 介護福祉士の資格を有する者
 - ③ 社会福祉士の資格を有する者
 - ④ 都道府県または市町村において、事業者の指定または指導監督の経験を有する者
 - ⑤ 調査員として5年以上兼務経験を有し、特に優秀な評価をされた者（調査員：介護保険法 第115条の37）
 - ⑥ これらに準ずるものとして発注者が認めた者
- 振興会と運営指導の実施において連携している内容
 - ・ 懸念点がある場合は県から電話で詳細を確認する。
 - ・ 法人からの報告書は、契約書の中の仕様書別紙として様式を示している。
 - ・ リスクが低く、問題のない事業所を振興会が訪問するよう調整している。
- 新規委託先の検討の有無
現状なし。

3. 事務受託法人による運営指導の効果

- 事業所への効果
 - ・ 10月より活用予定のため、まだ効果は確認できていない。
- 自治体側での効果
 - ・ 10月より活用予定のため、まだ効果は確認できていない。

4. 今後の意向

- 今後の事務受託法人（運営指導）の実施意向

- ・ 令和8年度は令和6年度の成果を見て検討を予定しており、成果が上がらなければ方針を変更する可能性も考えられる。委託により担当課内の人員が削減される等の変更があれば、その事情も鑑みて決定したい。
- ・ 令和7年度は年間40件（前年度比+10件）を委託するための予算を要求している。
（法人の都合で件数を大幅に増やせない。）
※他の保健福祉事務所からも事務受託法人制度を活用したいとの要望が出されている。

➤ 国・自治体への要望

- ・ 現状で、特に国への要望はない。
- ・ 指定事務受託法人の要件自体は難しいものではないため、事務受託法人制度を拡大するためには、まずは、制度を広く周知していくことが必要と考える。

② 大阪市

0. 概要

➤ 自治体概要

担当課：大阪市福祉局高齢者施策部 介護保険課（指定・指導グループ）

運営指導担当 計 27 名（居宅 10 名、入所 10 名、ケアマネ 4 名、保健師 3 名）

➤ 運営指導を委託した経緯

H24 年度：高齢者虐待や不正請求件数が増加していたため、集団指導に全事業所の出席を求めるようになった。

H26 年度：大阪市として運営指導数の目標達成の風向きがあり、指導業務の一部委託を開始した。

H29 年度途中：訪問介護事業所への運営指導の一部を委託開始した。

初年度は調査員が集まらず仕様書件数が達成できなかった。3 年契約のため、2-3 年目で達成しますという誓約書を書いてもらった。

➤ 委託までの流れ

委託料、要綱は既に事務受託を行っていた横浜市を参考にした。委託にあたりプロポーザル募集を行い、契約金額と個別具体性のある提案書を提出してもらっている。契約は 3 年契約。

① H29～H31 年度：大阪府地域福祉推進財団

② R2～R4 年度：大阪介護福祉士会（コロナのため R4 年度から本格的開始）

③ R5～R7 年度：大阪介護福祉士会

➤ 委託までに苦労した点

委託先の確保。派遣会社や過去に委託実績がある事業所に声を掛けていた。当初は大阪府地域福祉推進財団が新規事業を探していたタイミングであったため、指導の実績はなかったが契約に至った。

➤ その他

・ 大阪市内の全介護事業所約 10,000 件のうち、訪問介護事業所である約 2,500 件への運営指導を一部委託している。

・ R5 年度運営指導実績：大阪市直営実施 148 件、事務受託 264 件

・ 運営指導 1 件当たり 7 万 8,000 円。

1. 事務受託法人による運営指導の実施体制

➤ 直近の実施の実績

R4=63 件 / R5=264 件、R6=288 件（予定）、R7=288 件（予定）。

※委託件数は業務量から積算して決定している。

➤ 運営指導を実施するために事務受託法人へ行っている支援

委託当初は、調査員 1 人あたり 2 回程度大阪市と同行するように支援し、運営指導を学んでもらった。その他研修の開催、メールや電話にて随時支援している。

➤ 事務受託法人に委託している運営指導先のサービス種別（その理由、他種別への展開の意向）

訪問介護。事業所へ求められる指導のレベルが優しく、委託先でも対応可能と判断しているため。

2. 事務受託法人との連携

- 現在の委託先法人（委託に至った経緯）
公募を経て大阪介護福祉士会へ委託。
- 委託先法人に行っている運営指導の実施に関する要望
 - ・ 大阪市は介護保険料が日本で1番高く、さらなる介護給付費の適正化が求められているので、今後は事業所に対してそういった視点でも指導してほしい。
 - ・ 事業所のレベルアップも目指しているため、単なる指導だけではなく、その事業所にとって良い結果となるようにという視点も持ってほしい。
- 委託先法人と運営指導の実施において連携している内容（標準化に向けた取組等）
 - ・ 大阪市で①～③を実施している。①訪問対象リストの作成②運営指導の通知の原案③事務受託法人へ訪問日の計画表作成を依頼
 - ・ 現場のもめ事があれば大阪市に電話をもらうことになっている。
 - ・ 委託先が運営指導した結果はメールでもらう。
- 新規委託先の検討の有無
2社から売り込みがあった。提案型プロポなので参加が増えることはありがたいと思っている。
- その他
今後、チェックリスト（Excel）をアプリ化することを考えている。

3. 事務受託法人による運営指導の実施の効果

- 運営指導を受けた法人からの反応
リスクが低い事業所への指導のみ委託先に依頼していること、委託自体は令和4年度から本格的に開始したことから、今後益々のレベルアップに期待している。
法人からはちょっとした苦情が届くこともある。
- 運営指導を受けた法人への影響
大阪介護福祉士会は現場知識があるからこそ、親身になっていただけていることがあるかもしれない。

4. 事務受託法人へ委託したことによる効果

- 自治体側での効果（職員負担軽減等）
 - ・ 運営指導件数の増加。
 - ・ 職員が介護事業所まで行かなくてよいため、肉体的負担が軽減した。しかし、委託先から提出された書類の事後処理等に対応する職員が必要である。

5. 今後の意向

- 今後の事務受託法人（運営指導）の実施意向

- ・ 引き続き事務受託法人を活用して運営指導を実施していく。
 - ・ 法人の公募は一定のタイトなスケジュールの中で実施され、公募の開始から締切まで法人の質問の対応、選定委員会の設置をしなくてはならない。スケジュール感にもっと余裕があれば新規法人の参入も検討の余地がある。
 - ・ 現在は2法人から声を掛けられている。よりよい提案をしてくれる事業者がいれば、そこに委託することも検討する。
 - ・ 現在、仕様書には「指導調査員の資格要件」に条件設定をしているが、今後民間企業等から手挙げがあったとき、どうすべきか。
- 国・自治体への要望
- ・ 法定事務受託法人には直接関係しないが、運営指導の困難案件を厚労省に相談することがあるため、厚労省担当部署内で案件を共有してほしい。
 - ・ 監査案件について、基準の抜け道でやってくる事業者もいるため、大阪市担当者で判断することが難しいケースがある。厚労省とも相談関係を築きたい。
 - ・ 運営指導率適正化のインセンティブの交付金が今年度より無くなってしまったため、復活してほしい。

③ 神戸市

0. 概要

➤ 自治体概要

- ・ 監査指導部について:介護、障害の指定及び運営指導、監査を担当している部署。元々、介護と障害は別の部署だったが、令和2年4月より、監査指導課・介護指導課・障害者支援課（指定指導係）を統合して新設された。監査指導部内の構成は、監査指導部長以下、「指定担当」「障害福祉サービス指導監査担当」「介護保険サービス・法人監査指導担当」となっており、それぞれ課長級をリーダーとしている。介護は居宅サービス担当・施設サービス担当・法人担当の3つに分かれている。（監査と運営指導も分かれている。）
- ・ 人員配置：
 - ①居宅サービス（係長1名、担当者3名※うち会計年度任用職員2名）
 - ②施設サービス（係長1名、管理栄養士係長1名、担当者5名※うち会計年度任用職員2名）
 - ③法人（係長1名、担当者3名※うち再任用1名）
- ・ 事務受託法人制度を活用しているのは居宅・通所サービスのみ。直営＋事務受託法人への委託（以下、委託）で運営している。直営は職員4名のため、係長を含む2人1組のチームで運営指導を行っている。（人員・運営担当、加算担当）

➤ 運営指導を委託した経緯

- ・ 制度導入前は、国指針の目標指導数をこなせず、年間100～130件程度の指導数に留まっていた。国指針を達成するために制度導入を検討。

➤ 委託までの流れ

- ・ 制度活用にあたり横浜市に視察（ヒアリング）、名古屋市等に資料提供を依頼して検討を行った。
- ・ 令和2・3年度にかけて計26件の試行を実施した。
- ・ 令和4年度より、居宅系・通所系サービスについて、兵庫県内の指定業者4社に対して、公募型プロポーザル方式で選定を行った。要件：「指定市町村事務受託法人の指定を現に受けている又は契約日までに受ける見込みであること」「調査員は介護福祉士、介護支援専門員の資格を有している経験者」。
 - ①株式会社日本ビジネスデータプロセッシングセンター
 - ②株式会社アール・ツーエス
 - ③ジェイエムシー株式会社
 - ④公益財団法人こうべ市民福祉振興協会
- ・ 2事業者から応募があり、令和4年度より公益財団法人こうべ市民福祉振興協会へ委託が決定した。（240件・29,995千円）
- ・ 令和5年度からは、件数確保・事業者の安定経営の観点から令和7年度までの3年契約で実施している。

➤ 委託までに苦労した点

- ・ 財政担当部署の理解を得るために、現状は運営指導の国の指針を満たせていないことを説明し、「介護サービスの質の確保と保険給付の適正化を図る」「民間活力の導入を図り、効率的な業務執行体制を構築する」という福祉局の重要施策のひとつに位置付け、予算要求を行った。

1. 事務受託法人による運営指導の実施体制

- 直近の実施の実績
 - ・ 年間 400 件程度（委託 300 件、直営 100 件未満）
 - ・ 予算額： 89,991 千円/3 年契約
 - ・ 訪問件数：1 年目：300 件、2～3 年目：330 件
- 事務受託法人を含めた運営指導全体の実施体制
 - ・ 直営：係長級（居宅通所担当）＋担当 3（うち特定事務 2） 計 4 名
 - ・ 委託：統括責任者＋指導調査員 5 計 6 名
- 運営指導を実施するために事務受託法人へ行っている支援
 - ・ 委託当初に、研修や数回の同行訪問を行っている。
 - ・ 記録の様式は神戸市から提供しており、直営と委託で同様のものを使用。
- 事務受託法人に委託している運営指導先のサービス種別
 - ・ 居宅サービス 6 部門：居宅介護支援、訪問介護、訪問看護、通所介護（地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護を含む）、福祉用具貸与、特定福祉用具販売

2. 事務受託法人との連携

- 現在の委託先法人（委託に至った経緯）
 - ・ 令和 4 年度より公益財団法人 こうべ市民福祉振興協会へ委託。
 - ・ 令和 4 年度は単年度契約、令和 5 年度以降は 3 年契約としている。2 回とも、公募プロポーザル方式（運営指導件数、運営指導への取り組み方など）の審査の結果、委託先として選定されている。
- （課題）指導の標準化
 - ・ 指導の標準化が課題であり、委託先と問題点や疑問点を随時共有し、解決を図るようにしている。
 - ・ 委託における事業所に対する調査結果の通知は神戸市が行うことにしており、委託先が作成した結果通知について神戸市で内容確認を行っている。
 - ・ 委託が直営と同様の指導ができるよう、指導スキルの標準化が必要だが、サービス計画の元となるケアプラン（居宅介護支援事業所）や、医療用語が多い訪問看護計画（訪問看護事業所）のチェック方法など専門性の高いものは、標準化自体が難しいと感じている。
- 新規委託先の検討の有無
 - ・ 特に検討はしていない。施設サービスは利用時間が長いことから、利用者の処遇面での調査がより重要であると考えるため、現時点では検討していない。

3. 事務受託法人による運営指導の効果

- 事業所側の効果（オンライン指導が進んだ、具体的な助言が得られた等）
 - ・ 指導の際に不適切事項の指摘のみでなく、良い面のフィードバックをもらうによって、事業所が前向きな気持ちになれたというご意見をいただく。
- 自治体側での効果（職員の負担軽減、実施件数の増加等）
 - ・ 実施可能件数の増加が効果として最も大きい。制度導入前は年 130 件程度だった指導数が、400 件近く実施できるようになった。一方、委託により実施した運営指導の事後の事務処理については直営で実施しているため、全体として実施可能件数が増加した分、事務負担はそれほど軽減されていない。

4. 今後の意向

- 今後の事務受託法人（運営指導）の実施意向
 - ・ 委託件数増が望ましいが、直営側のスキル低下も懸念されるため、困難ケースを含め、一定程度の件数は直営での実施が必要と考えている。
- 国への要望
 - ・ 介護保険の運営基準や報酬算定基準は非常に細かく複雑なうえ、3 年という短い期間で改定を繰り返しているため、事業所も理解が追いついておらず、運営指導にあたり事業所への基準の周知に苦慮している。基準の各項目について基本となる考え方を示すとともに、告示・通知等も含めてデータベース化して検索しやすくすること、Q&A のさらなる充実などを図っていただけるとありがたい。
 - ・ 改定にあたっては改定項目の一覧表など、概要・ポイントを把握しやすい資料、過去からの Q & A や通知集があるとよい。
 - ・ 事務受託を活用している他自治体、特に政令市と情報交換の場があるとよい。

④ 相模原市

0. 概要

➤ 自治体概要

- ・ 相模原市健康福祉局 福祉基盤課は3班構成であり、介護サービスの運営指導は高齢指定・指導班のみが実施している。
 - ① 福祉基盤班：7名
 - ② 高齢指定・指導班：10名 ※運営指導にあたる。
 - ③ 障害指定・指導班：8名
- ・ 高齢指定・指導班の人員：居宅チーム3名、施設チーム3名で対応。
- ・ 運営指導は、全サービス種別において直営による運営指導（以下、運営）と委託による運営指導（以下、委託）どちらも実施している。事務受託法人の活用はあくまで相模原市の補助的活用をイメージしている。

➤ 運営指導を委託した経緯

- ・ 相模原市としても計画に位置付けて運営指導の促進を進めてきていたが、人員が限られている中、指定の有効期間（4年ないしは6年）内に運営指導を実施していくことが厳しい状況であった。
- ・ 令和元年度の頃より、効率的な運営指導の実施について庁内でも議論されるようになり、職員定数が減っていく中でどのように効率化し、運営指導の質を担保していくのかについて議論がなされていた。
- ・ 近隣の自治体への聞き込みを行ったところ、横浜市が事務受託法人制度を活用しているという話を聞き、横浜市等の実施手法を参考に、相模原市でも運営指導の委託化ができないかと検討を進め始めた。

➤ 委託までの流れ

- ・ 相模原市エリアを担当できる指定市町村事務受託法人はかながわ福祉サービス振興会（以下、振興会）1カ所のみであったため、振興会への委託を調整した。

➤ 委託までに苦労した点（委託先の確保、要綱の整備、財政担当部署への説明等）

- ・ 単独での要綱整備は行っていない。
- ・ 元々、計画の中で運営指導の促進を進めてきていた。財政担当部署から細かい指摘があったとは聞いていない。

1. 事務受託法人による運営指導の実施体制

➤ 直近の実施の実績

- ・ 委託による運営指導件数

R1：モデルケースとして開始。

R2：モデル実施を継続

R3：50件

R4：50件（通所介護19件、訪問介護14件、居宅介護支援17件）

R5：100件（通所介護14件、訪問介護19件、居宅介護支援24件、地域密着型通所介護43件）

R6：100 件実施予定。※種別は令和 5 年度と同様。

- ・ 委託するサービス種別：一般的に見て定例的な実施が可能なものを選択している。また、通所介護・訪問介護・地域密着型通所介護の件数が多く、指導件数が溜まってしまっていたため選定に至ったと聞いている。
- ・ 委託する事業所の選定：直近で訪問した際に大きな問題が無かった事業所を選定している。懸念点がある事業所は基本的に直営で実施している。
- ・ オンライン指導は直営、委託ともにしていない。
- 事務受託法人を含めた運営指導全体の実施体制
 - ・ 振興会：令和 6 年度 指導調査員 31 名。
 - ・ 基本的には 2 人 1 組で訪問。調査員が相模原市専任かどうかは聞いていない。
 - ・ 調査員の要件（仕様書より）：
 - ① 介護支援専門員
 - ② 介護福祉士
 - ③ 社会福祉士
 - ④ 介護保険事業者の指定もしくは指導監査の経験を有する者
 - ⑤ 介護サービス情報公表制度調査員として 5 年以上の勤務経験を有し特に優秀な評価をされた方
 - ⑥ 保健福祉に関する国家資格を有する者、または保健福祉現場に 3 年以上携わった者、①～⑤の内容と同等の能力および見識を有すると認められる者
- ※要件は、恐らく基本的に横浜市のものを参考にしている。
- ・ 調査員には相模原市から調査員証を発行している。
- 運営指導を実施するために事務受託法人へ行っている支援
 - ・ 合同訪問：恐らく、委託当初は職員と調査員で実施していたと思われるが、現在は行っていない。
 - ・ 結果報告：実施月の翌月に対面で 1 件 1 件申し送りを行っている。法人に市役所まで来ていただき、1 件 1 件申し送り。（月 8 ～ 10 件程度）上甲様、藤澤様が対応。
 - ・ 懸念点があり再訪問が必要な事業所は、仕様書上は振興会が対応することになっているが、場合によっては市で再訪問している。
- 事務受託法人に委託している運営指導先のサービス種別
 - ・ 現在のサービス種別：通所介護、訪問介護、居宅介護支援、地域密着型通所介護
 - ・ 今後は運営指導の拡充を今後の目標としている。件数か他種別のどちらかを増やすかは検討中。施設系を増やす場合は、小規模多機能の委託を検討している。

2. 事務受託法人との連携

- 現在の委託先法人（委託に至った経緯）（選定方法・契約）
 - ・ 契約方法：単年度、随意契約。神奈川県内で受託が可能なのは振興会のみのため。
 - ・ 契約金額：100 件で約 700 万円。
- 委託先法人に行っている運営指導の実施に関する要望
 - ・ かながわ福祉サービス振興会

- ・ 調査員の報告書の書きぶりも異なるため、受託先の管理者の目で見たと、対面で報告を希望している。先方も書面だけでなく口頭で説明したい希望あり。
- ・ 事業所に送る結果通知は市で作成している。
- ・ 指導の標準化が課題であり、事業所から「これまで言われたことのない指摘を受けた」と意見を受けたこともあった。
- 委託先法人と運営指導の実施において連携している内容（標準化に向けた取組等）
- 新規委託先の検討の有無
 - ・ 現状大きな問題も発生していないため、積極的に新規委託先を探しているわけではないが、他の事業所から受託したい意向を示してくる時もある。株式会社が多い。介護福祉をメインにやっているところというより、手広くやっているところが多い
 - ・ 同じ年度で複数の法人に依頼する意向はない。1法人でレベルを担保していきたい。

3. 事務受託法人による運営指導の効果

- 事業所への効果
 - ・ 年単位で同一の事業所に委託することで、指導の質が担保できる。市職員は数年で異動するため。
 - ・ 専門性を有している法人が指導するため、専門性の高い指導ができる。
- 自治体側での効果（職員の負担軽減、実施件数の増加等）
 - ・ 職員の負担軽減：訪問件数の減少により負担が軽減している。しかし、実施報告は受けているため事務が0になる訳ではない。
 - ・ 実施件数：コロナ拡大期を挟んでいるため訪問件数が大きく倍増しているという訳ではないが、職員で全件実施した場合のことを考えると、計画的な実施が出来ているのではないかと感じている。
 - ・ 現状、補助的な活用になっているため、今後はいかに件数を拡充できるかを検討していきたい。

4. 今後の意向

- 今後の事務受託法人（運営指導）の実施意向
 - ・ サービス種別の拡充ができないか検討している。
 - ・ 振興会は複数自治体から委託を受けており、自治体ごとの運営指導の重点項目に違いがあると思われるため、標準化のために法人とのすり合わせが必要と感じている。
- 国・自治体への要望
 - ・ 事務受託法人に限らず、財政的な支援を希望する。

⑤ 横浜市

0. 概要

➤ 自治体概要

- ・ 健康福祉局介護事業指導課、高齢施設課の2課で介護保険事業所等の指導監査を担当。

○介護事業指導課

- ・ 人員：課長2名（1名高齢施設課兼務）、係長5名、係員20名、会計年度任用職員19名

※運営指導を主に担当しているのは、指導監査係内の係長1名、係員2名、会計年度任用職員8名。

- ・ 所管するサービス：

訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、居宅療養管理指導、通所介護、通所リハビリテーション、福祉用具貸与、特定福祉用具販売、居宅介護支援、介護予防支援、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護、認知症対応型通所介護、地域密着型通所介護、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護

○高齢施設課

- ・ 人員：課長2名（1名介護事業指導課兼務）、係長5名、係員20名、会計年度任用職員19名

※運営指導を担当しているのは、係長4名、係員15名、会計年度任用職員2名

（うち、委託による運営指導を担当しているのは、係長2名、係員5名、会計年度任用職員1名）

- ・ 所管するサービス：

介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、特定施設入居者生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護

➤ 事務受託法人（運営指導）を委託した経緯

- ・ H24年に神奈川県から横浜市へ居宅サービスの指定や指導等の権限が委譲されたが、市内の事業所数が多いため、指定有効期間（6年）中に1回以上の頻度で職員による運営指導を行うことは困難であると判断し、事務受託法人制度活用の検討がスタートした。

➤ 委託までの流れ

- ・ 要介護認定調査事務の指定事務受託法人はあったが、運営指導を委託可能な照会等事務の指定事務受託法人は無かったため、まずは県に事務受託法人の指定をしていただくための調整を進めた。
- ・ 委託先は営利法人ではなく公益法人で、公平性・公正性の観点から介護サービスを事業者で行っていない法人を検討した。要介護認定調査事務を委託していたかながわ福祉サービス振興会（以下、振興会）と調整を進めた。

➤ 委託までに苦労した点（委託先の確保、要綱の整備、財政担当部署への説明等）

- ・ 委託にあたって体制の整備に苦勞した。
- ・ 財政担当部署への説明：介護保険の特別会計であるため、市の財政担当部署というよりは特別会計の所管課と打ち合わせを行った。事業費の金額が大きいと、新規事業として確実に実施できるのか、予算をどのように確保するか等が課題となっていた。

1. 事務受託法人による運営指導の実施体制

➤ 直近の実施の実績（R5）

○介護事業指導課

委託による運営指導 800 件、市職員による運営指導（随時の運営指導を除く）19 件

※平成 27 年度に訪問介護・通所介護から委託を開始し、徐々に件数とサービス種別を増やしている。令和 2 年度から委託件数は 800 件となった。令和 5 年度から居宅療養管理指導を除く全サービスの委託を行っている。

○高齢施設課（特定施設入居者生活介護のみ）

委託による運営指導 50 件、市職員による運営指導 20 件

※平成 29 年度から委託を開始。

➤ 事務受託法人を含めた運営指導全体の実施体制

- ・ 調査員の資格要件：以下①～⑥のうち、いずれかの要件を見たす者
 - ① 介護支援専門員資格
 - ② 介護福祉士資格
 - ③ 社会福祉士資格
 - ④ 高齢者グループホームまたは小規模多機能事業所の管理者もしくは計画作成担当者の経験を有する者
 - ⑤ 都道府県または市町村において介護保険事業者の指定もしくは指導監査の経験を有する者
 - ⑥ 情報公表調査員として 5 年以上の勤務経験を有し、特に優秀な評価をされた者
- ・ 調査員の人数：約 30 人
- ・ 当日の実施体制：
 - 介護事業指導課所管サービス：原則 2 人 1 組で訪問
 - 高齢施設課所管サービス：3 人 1 組で訪問

➤ 運営指導を実施するために事務受託法人へ行っている支援

- ・ 年度初めに調査員の養成研修を実施している。法改正があった内容やサービスごとに指摘事項が多い内容について研修を実施し、周知を図っている。
- ・ 毎月、振興会で研修を実施していただいている。
- ・ 現在は、基本的に訪問同行は実施していない。
- ・ 通報があったケースなどは横浜市で対応している。振興会は同行していない。
- ・ 振興会の訪問で懸念点があった事業所は、その後横浜市で再度訪問する場合もある。

➤ 事務受託法人に委託している運営指導先のサービス種別（その理由、他種別への展開の意向）

- ・ 介護事業指導課所管サービス：居宅療養管理指導を除く全サービス
- ・ 高齢施設課所管サービス：特定施設入居者生活介護

2. 事務受託法人との連携

- 現在の委託先法人（委託に至った経緯）（選定方法・契約）
単年度、随意契約
- 委託先法人に行っている運営指導の実施に関する要望
 - ・ 指導内容の誤りや報告書の記載内容の不足点等については、振興会に伝達し、改善を求めている。
- 委託先法人と運営指導の実施において連携している内容（標準化に向けた取組等）
 - ・ 報告は、10 日に 1 回程度の頻度でデータ形式の報告書の提出を受けている。詳細の確認が必要な場合は振興会に電話連絡をして、当時の状況を確認している。
 - ・ 報告書の提出は、1 回あたり 20～30 件程度。件数が多いため、できるかぎり細かく報告をいただくようにしている。
 - ・ 毎月 100 件程度訪問しているため、できるかぎりタイムリーに報告書を提出するよう依頼している。
- 新規委託先の検討の有無
 - ・ 現時点では新規委託先の検討は行っていない。

3. 事務受託法人による運営指導の効果

- 事業所への効果
 - ・ 振興会で作成したチェックシートを用いて、細かく確認していただき、忠実な指導をしていただいている。
 - ・ 調査員もベテランの方が多く、新しい調査員へのフォロー体制もできている。
 - ・ オンラインでの運営指導は実施していない。
- 自治体側での効果
 - ・ 運営指導の実施件数を増加できたこと。委託を行わなければ指定有効期間内の運営指導を実施することは困難。
 - ・ 委託先からの報告書の確認作業やその後の改善指導の事務負担は発生するが、訪問件数が減った点では職員の負担軽減にはなっている。市職員が、通報等があった事業所への指導監査に注力できる。

4. 今後の意向

- 今後の事務受託法人（運営指導）の実施意向
 - ・ 介護事業指導課：指定有効期間内の 6 年に 1 回は訪問できる体制が構築できているため、継続していきたい。
 - ・ 高齢施設課：継続を前提として、可能であれば、件数を増やしていきたいと考えている。
- 国・自治体への要望
 - ・ 委託費が非常に高くなっている。加えて、振興会からは人材の確保が難しいとの意見もある。安定的な事務受託法人制度の活用にあたり、予算と運営指導の質の確保が課題と感じている。

- ・ 横浜市は委託する全件を振興会に引き受けていただいているが、振興会が今後受託できなくなった場合に、他の法人で質を確保して実施ができるのか。さらに費用が高くなり予算の確保ができるのか等、懸念点がある。

⑥ 豊田市

0. 概要

➤ 自治体概要

- ・ 総務監査課：介護・障がい・法人施設の指導監査を担当。課内 16 名。
※課長 1 名、副課長 1 名、副主幹 1 名、担当長 3 名、主任主査 1 名、主査 5 名、主事 1 名、会計年度任用職員 3 名
- ・ 指導・給付金担当：社会福祉法人・社会福祉施設・介護及び障がいサービス事業者の指導監督、社会福祉審議会事務、非課税世帯等への給付金業務。担当 10 名。
※担当長 2 名、主任主査 1 名、主査 3 名、主事 1 名、会計年度任用職員 3 名（ケアマネ資格保有者 1 名、社会福祉施設等指導監査員 1 名、事務補助 1 名）
※担当内での法人・施設監査、福祉サービス事業所の指導監査の分担は無し。
- ・ 総務担当：戦没者等遺族への支援、福祉センター、古瀬間聖苑の管理運営。担当 4 名。
※副主幹 1 名、担当長 1 名、主査 2 名

※総務監査課の設置の経緯：元々は指定課（介護保険課、障がい福祉課）でそれぞれ介護・障がいの指導監査を実施していたが、新たに指導監査を担当する課として総務監査課が設置された。令和 7 年度以降は指定課（介護保険課、障がい福祉課）が介護・障がいの指導監査業務を実施する予定。

※障がいの運営指導：令和 6 年から一般社団法人ショーマネに委託。一般競争入札。

【関係部署】

- 介護保険課、障がい福祉課：福祉部の指定課。行政処分を担当。
- 運営指導を委託した経緯
 - ・ 職員の人員不足に対し事業所は増加しており、運営指導の実施周期を維持するために事務受託法人制度活用を検討した。
 - ・ 活用により求める効果
 - ◇ 委託することにより生じた時間を、不適切な運営を行う事業所を早期に把握するための時間に充て、個別監査にかける時間を確保する。
 - ◇ 人事異動による指導スキルの維持が困難というリスクを、専門性の高い外部機関に委託することで、指導の質を維持する。
- 委託までの流れ
 - ・ 平成 29 年度から指導委託を開始した名古屋市にヒアリングし、同じような手法で豊田市が委託できるサービスから委託を開始した。
 - ◇ H30～R2：プロポーザル方式・3 年契約
 - ◇ R3：プロポーザル方式・単年度契約
 - ◇ R4～R5：随意・単年度契約
 - ◇ R6～R8：一般競争入札、3 年契約
- 委託までに苦労した点

- ・ 財政担当部署への説明
 - ✧ R3：財政部局から「介護サービス事業所の増加数（伸び率）が見込めない」と指摘があり、3年契約から単年度契約へ変更。
 - ✧ R4～R5：業績が良好であることから、随意契約で継続。
 - ✧ R6～R8：「事業所数は要求時点の数を上限で委託する」ことを財政部局との条件に、3年契約へ変更。

1. 事務受託法人による運営指導の実施体制

➤ 直近の実施の実績

- ・ R5：委託による運営指導 159 件、直営による運営指導（以下、直営）44 件。全件 853 事業所
- ・ 契約金額：46,263,199 円（税抜き）（R6 年 5 月～R9 年 3 月）
- ・ 委託・直営ともに対面での実施。

➤ 事務受託法人を含めた運営指導全体の実施体制

- ・ 委託：8 名（管理者含む、名古屋市との兼務含む。）
- ・ 直営：4 名（指導担当、他業務含む。）
- ・ 仕様書上の要件
 - ・ 業務担当責任者：以下の条件を満たす者
 - ① 介護サービス事業所への運営指導業務または障がい福祉サービス事業者等への実地指導業務の管理監督業務経験者
 - ② 福祉関連業務の業務責任者
 - ・ 指導等担当者の資格要件：以下の条件を満たす者
 - ① 介護支援専門員資格
 - ② 社会福祉士資格
 - ③ 介護サービス情報の公表制度における調査に 3 年以上従事した者
 - ④ 都道府県または市町村において介護保険事業者の指定または指導の経験を有する者
 - ⑤ その他上記に準ずるものとして協議の上認めた者

➤ 運営指導を実施するために事務受託法人へ行っている支援

- ・ 報告会（対面、月 2 回、1～2 時間程度）に指定課（介護保険課）が同席をしている。報告会で市が承認したものから結果通知を出していただいている。

➤ 事務受託法人に委託している運営指導先のサービス種別

- ・ H30：訪問介護（総合事業含む。）、通所介護（地域密着型、認知症対応型、総合事業含む。）、認知症対応型共同生活介護（介護予防含む。）、福祉用具貸与（介護予防含む。）、特定福祉用具販売（介護予防含む。）からスタート。
- ・ R3：訪問看護（介護予防含む。）、居宅介護支援及び介護予防支援を追加。
- ・ R6 時点：訪問介護、通所介護（介護予防含む。）、訪問看護、地域密着型通所介護（介護予防含む。）、福祉用具貸与（介護予防含む。）、特定福祉用具販売（介護予防含む。）、居宅介護支援・介護予防支援、認知症対応型通所介護（介護予防含む。）、認知症対応型共

同生活介護（介護予防含む。）、有料老人ホーム立入検査

※小規模多機能型居宅介護は豊田市内に事業所数が少ないため、委託していない。

- ・ 豊田市としては全サービス委託を目指しており、委託先が受託可能であるもの、かつ事業所数が多いサービス種別を先に委託している。

- ◇ 施設・医療系サービス等も今後法人と相談しながら展開していきたい。

- ◇ 上記サービス種別のうち不適切案件は直営で実施している。

2. 事務受託法人との連携

➤ 現在の委託先法人（委託に至った経緯）

名古屋市が委託していたことがきっかけである。

➤ 委託先法人に行っている運営指導の実施に関する要望

施設サービスや医療系のサービスへの展開。

➤ 委託先法人と運営指導の実施において連携している内容（標準化に向けた取組等）

- ・ 国確認項目と自己点検シート（現在はR3-5年度の別添2の自己点検シートにR6報酬改定の内容を追加したもの）を運営指導調書として使用している。（市と委託の調書は共通）
- ・ 指導してからおおむね1か月で結果通知を出さなければならないため、連携が必要。
- ・ R3年度の訪問看護等 ※追加のサービス全て同行研修実施を追加する時は、同行研修、説明会を実施した。
- ・ 同行研修：1サービスあたり4回程度行う。

➤ 新規委託先の検討の有無

R6～R8の3年契約にあたり、R5年度に愛知県の第三者評価機関にお声掛けはしたものの、「受託可能性がない」との回答で手挙げはなかった。

3. 事務受託法人による運営指導の効果

➤ 事業所への効果

- ・ より現場目線での具体的な助言が得られたと聞くことが多い。専門性の高いアドバイスを貰えたなど。
- ・ 市の職員だと異動もあるが、委託先が行う指導は指導員の知識が深まっているため事業所へ良いアドバイスができている感触がある。
- ・ デメリット：委託先が同一の場合、金額が下がらない。法人が変更になると引き継ぎに困難が生じる。
- ・ 他の自治体に向けて：運営指導を職員が対応できるなら対応すればよいため、一概に委託の方がよいとは言えない。

➤ 自治体側での効果

- ・ 職員の負担軽減・実施件数の増加（特にコロナ中も継続できた）。
- ・ 介護専門知識のフィードバックを行うことができる。
- ・ 補助金の活用：介護保険事業費補助金（高齢者向け集合住宅関連事業所指導強化推進事業）を活用して有料老人ホーム等の重点的な指導が実施できた（H30～）。

4. 今後の意向

➤ 今後の事務受託法人（運営指導）の実施意向

事業所の継続増加を見込み、委託可能な運営指導は委託を継続し、拡大を目指したい。

⑦ 那覇市

0. 概要

➤ 自治体概要

- ・ 運営指導に携わる福祉部チャージがんじゅう課において、施設グループでは一般職員 3 名と介護支援専門員の有資格者 3 名が運営指導に携わっている。
- ・ 給付グループの一般職員 1 名と介護支援専門員の有資格者 2 名が給付適正化に携わっている。

➤ 運営指導を委託した経緯

- ・ 那覇市の中核市移行（平成 25 年度）時に現在の委託先法人である「介護と福祉の調査機関おきなわ（以下、調査機関おきなわ）」側からの提案があり進めたものである。平成 26 年度の委託開始から年数が経過しており、当時の具体的な経緯は那覇市側では把握できていない。

➤ 委託までの流れ

- ・ 調査機関おきなわから取り寄せた見積額をもとに契約を結んでいる。運営指導 1 件あたりの単価はサービス種別で区別せず共通の金額となっている。
- ・ 随意契約を締結するにあたり、当該年度の運営指導実施予定となる 70 件の事業所のリストを調査機関おきなわへ渡し、調査機関おきなわ側で事業所と調整しながら進めている。
- ・ 実際に訪問を行う時期や日程調整は調査機関おきなわ側の裁量で行ってもらっている。
- ・ 那覇市の中核市移行時から現在の体制で実施しており、特段変更はない。

➤ 委託までに苦労した点

- ・ 運営指導の委託の件数については、コロナ過で訪問ができなかった時期を除き、年間 70 件を委託している。
- ・ 調査機関おきなわへの委託費支払いは月額で行っており、年間の 70 件の分を月割りして支払っている。毎月払いになった経緯はわからないが、人件費の支払いの都合等で過去に要望を受けたものではないか。

1. 事務受託法人による運営指導の実施体制

➤ 直近の実施の実績

- ・ 現在、居宅系サービスと令和 5 年度から特定施設入居者生活介護の事業所を年間 70 件委託している。
- ・ 直営では施設系サービスを年 1～2 件実施している。

➤ 事務受託法人を含めた運営指導全体の実施体制

- ・ 委託側が行う居宅系サービスでは、職員 5 名と調査員 9 名が運営指導業務に携わっている。訪問の際は、1 事業所に 2 名体制で訪問を行っている。
- ・ 直営で行う施設系サービスへの運営指導には、施設グループ全員で対応している。しかし、報告等の文書作成や他の業務に追われているため、5 人全員で運営指導に入ると、他の業務がすべて止まってしまう。

➤ 運営指導を実施するために事務受託法人へ行っている支援

- ・ 新規開設の事業所、開設から 1～2 年以内の事業所、及び通報等のリスクのある案件を優先し、6 年間の指定期間を考慮したリストを作成し、調査機関おきなわに依頼している。
- ・ そのうえで、調査機関おきなわに運営指導を実施してもらい、その結果を月に 1 回対面で報告を受けている。
- ・ 事業所への運営指導の結果の通知文書作成以降は、施設グループで実施している。
- ・ 調査機関おきなわ側から要望があった困難事例には那覇市側で対応している。次項に記載あり。
- 事務受託法人に委託している運営指導先のサービス種別
 - ・ 委託開始当初から居宅系サービス全般を委託している。
 - ・ 施設系サービスは特定施設入居者生活介護のみ委託しているが、今後は他施設の委託も検討する予定である。

2. 事務受託法人との連携

- 現在の委託先法人（委託に至った経緯）
 - ・ 平成 26 年度から一貫して「NPO 法人 介護と福祉の調査機関おきなわ」へ委託している。
 - ・ 調査機関おきなわ側からの声かけで委託がスタートしており、また沖縄県内の法人で他に事務受託法人を委託できる法人がなかった。
- 委託先法人に行っている運営指導の実施に関する要望
 - ・ 自治体側の人員不足の観点から、施設系サービスの委託がどうしても必要と考えていた。直営だけでは運営指導をやっていけない状況があり、特定施設入居者生活介護の追加を要望していたため、令和 5 年度から追加で委託している。今後は他施設の委託も検討していく予定である。
 - ・ 調査機関おきなわ側で丁寧に指導を行っているのは把握しているが、指導を受ける事業所側の負担の観点から、一件あたりの指導時間は概ね 2～3 時間程度に収めてほしいとは考えている。
- 委託先法人と運営指導の実施において連携している内容
 - ・ 那覇市側の知見を補っていただくため、調査機関おきなわ側にサポートをいただいている。集団指導の実施についても、調査機関おきなわ側で感じている課題意識の聞き取りを行い、集団指導の資料に反映させている。
 - ・ 調査機関おきなわ側から要望があった困難事例には那覇市側で対応している。（年に 2,3 件程度）
 - ・ 月に一度、調査機関おきなわからの報告の場を設けている。そこでは、課題のあった部分をメインに話してもらい、その後、内部で報告書の内容について精査したうえで、必要に応じて指導のポイントや確認内容を深掘りすることもある。
 - ・ また、市側から指導の方針等調査機関おきなわに共有しなければならない部分があり、双方で情報を共有している。市側でも対応内容や解釈等を記録として残して進めている。

- ・ 他部署から新規に異動してきた職員には、調査機関おきなわで登録調査員向けに実施している職員研修へ参加してもらっている。これにより、介護について知見のない新規職員もすぐに業務にあたれるため、非常に助かっている。

3. 事務受託法人による運営指導の効果

➤ 事業所への効果

- ・ 調査機関おきなわがかなり丁寧に運営指導を実施しており、開設まもない事業所の理解が及んでいない部分が解決できているという意見がある。

➤ 自治体側での効果

- ・ 運営指導の質の担保につながっている面は大きい。専門職以外の職員は3年程度で異動してしまい、職員が運営指導に携われるようになるまでにはかなりの学習や資料の読み込みが必要となる。
- ・ 調査機関おきなわへの委託期間がかなり長いため、もし委託できない場合は非常に厳しい状況となることが見込まれる。

4. 今後の意向

➤ 今後の事務受託法人（運営指導）の実施意向

- ・ 今後も引き続き委託を続けたい。
- ・ 可能であれば施設系サービスのさらなる委託も進めたいが、調査機関おきなわ側の人材の確保の両面に課題がある。

➤ 国・自治体への要望

- ・ 国や沖縄県のほうで、事務受託法人へのバックアップ、支援があるとよいのではないかな。

⑧ 公益社団法人 大阪介護福祉士会

0. 概要

- 事務受託法人（運営指導）を受託した経緯
 - ・ 関係者より事務受託法人の公募について知り、手挙げして受注した。

1. 運営指導の実施体制

- 直近の実施の実績
 - ・ 契約方式：3年契約。（R2～R4年、R5～R7年度）
 - ・ 契約件数：R4＝63件、R5＝264件、R6＝288件（予定）、R7＝288件（予定）。
 - ・ コロナにより R4 年度 1 月より本格的に開始した。R2、R3 は勉強会や研修を実施。また、賛助会員施設等で指導の練習をしていた。
- 運営指導の実施体制
 - ・ 調査員：大阪介護福祉士会の会員 11 名（うち専任 3 名、休暇中 2 名）※非常勤雇用
- 運営指導を実施する職員の一日の勤務内容
 - ・ 基本的には 1 日 1 ～ 2 事業所を訪問している。（午前 1 件、午後 1 件）
 - ・ 特定事業所加算等を取得している事業所は時間を要するため、次の訪問の予定に影響がないよう、午後に訪問するなど、事務局担当者が調整などする場合もある。
- 運営指導を実施するための人材育成として実施している取組
 - ・ ハイブリッド式の勉強会を開催。契約当初は毎月の研修や、大阪市外での運営指導模擬授業を実施。
- 運営指導を実施しているサービス種別（その理由、他種別への展開の意向）
 - ・ 大阪市のプロポーザルが訪問介護のみである。
- その他
 - ・ オンライン指導は実施していない。

2. 自治体との連携

- 現在の委託元自治体
大阪市 福祉局 高齢者施策部 介護保険課 指定指導グループ
- 委託元自治体から受けている運営指導の実施に関する要望
 - ・ 1 日 1 件～2 件の事業所指導を実施（勤務調整が可能な場合は 2 件実施）
- 委託元自治体と運営指導の実施において連携している内容（標準化に向けた取組等）
 - ・ 訪問した事業所からご意見やクレームがあり、対応が難しい場合は、大阪市へ電話をし対応している。
 - ・ 定期的な会議は設けていないが、担当者とは月 1 回通知書を受け取りに来訪するため、その際に質問や情報共有をしている。また、実施方法に変更が生じた場合はその都度、大阪市の方で調査員に対して勉強会を開催してくれている。指導後においても、随時メールや電話等でも相談している。
- 新規委託元自治体の開拓

- ・ 今後、他市との連携も考えていきたいと考えている。

3. 運営指導の実施内容

➤ 運営指導の実施の流れ

- ・ 毎月大阪市より対象事業所リスト、法人情報を受理する。
- ・ 大阪介護福祉士会が事業所への訪問日程調整を行う。訪問前に事業所へ訪問通知（大阪市が作成）と共に、当日準備書類一覧表、勤務表作成用紙と職員情報記載用紙を事業所へ送付し、当日までに準備いただく。
- ・ 運営指導当日：パソコン、Wi-Fi、プリンターを持参し、結果通知をその場で印刷し講評のち指導メモを渡す。

➤ 運営指導の実施において課題となっている事項

- ・ 事業所が運営指導と監査の違いや運営指導の内容を理解していない。
- ・ 事前に事業所へ準備書類の通知をしているが、当日に書類が整っていない。
- ・ 事業所職員が多数の場合、書類確認に時間を要してしまう。
- ・ 事務受託法人（自治体の委託先）であると認識した瞬間に、事業所の態度が変化する。
- ・ 人員基準等の書類確認で事業所本部に問い合わせをした際、回答に時間を要する。

➤ 運営指導実施において工夫している事項

- ・ 指導する身として、スーツで訪問するようにしている。
- ・ 指導後、事業所が適切に事業展開できるよう、気付きを促す支援を心掛けている。
- ・ 円滑に進めていくために指導が必要な個所は、随時指摘するのではなく、ヒアリング等をすべて終えてからまとめて指摘、助言するようにしている。証憑を保存していない場合も、メモ等で残していないかなど、寄り添うような助言を徹底している。
- ・ 大阪市とも相談のうえ、当日、事業所や法人以外の人からの質問にはその場で回答しない。

➤ 運営指導を受けた法人からの反応

- ・ 分からないことも丁寧に教えてもらえて勉強になった。特に、サービス提供の項目は利用者の生活に影響する箇所であるため、不適切なケアの実施につながらないよう指導を受けれるので有難い。

4. 経営への効果

➤ 事務受託法人（運営指導）を受託したことによる法人経営への影響

- ・ 調査員は常勤雇用しているわけではないので、経営面での問題はない。
- ・ 介護現場から離職している人（会員）や会員のスキルアップに繋げることができていること。
- ・ 介護保険制度の目的である尊厳の保持や自立支援を事業所に理解してもらうことで、間接的ではあるが利用者の生活の質に寄与できていると感じている。結果、受託するメリットが大きいと感じている。

➤ 調査員への給与

- ・ 指導1件あたりの歩合制としている。

5. 今後の意向

- 今後の事務受託法人（運営指導）の実施意向
 - ・ 継続して実施したい。他市の運営指導についても展開したいと思っている。
 - ・ 大阪市がワースト1位である訪問介護給付費の改善に寄与していきたい。
- 事務受託法人（運営指導）の担い手として期待する法人・求められる役割
 - ・ 職能団体は介護保険に関する知識、技術面が一定確保されていることから、運営指導の役割が担えるのではないかと考える。また、根拠ある介護の実践が可能で地域での安定的なケアの質に寄与することができると考える。
 - ・ 介護福祉士が介護保険の適正な運営、地域を守ることに寄与できる。
- その他

事業所の外国籍職員が増えてきている。不法就労は事業所存続に関わるため、在留カードの確認は今後必要になるかもしれない。

6. 調査員の声

- きっかけ
 - ・ もともと府外で、サービス提供責任者や介護支援専門員として就労していた。
 - ・ 会から声をかけてもらった。
- 調査員になろうと思った理由
 - ・ 自身のスキルアップにつながる。
 - ・ 事業所の底上げをしたい。
 - ・ コミュニケーションスキルの勉強になる（相手の状況によってどのように説明するか工夫しないといけない）。
 - ・ 介護福祉士として介護の専門性の進化を続けるため。
 - ・ 制度施策を適正に知ることにより、介護現場への質の向上へとつなげたいと考える。

⑨ 介護と福祉の調査機関おきなわ

0. 概要

➤ 法人概要（法人の趣旨、人数、地域）

- ・ 平成 26 年度より介護事業者照会等事務として運営指導業務を受託・実施している。
- ・ 運営指導業務のほかに、社会貢献の一環として介護サービス情報の公表調査、福祉サービス第三者評価、地域密着型サービス外部評価、要介護認定調査等を実施している。
- ・ 有料老人ホーム立ち入り調査についても沖縄県から受託し、平成 30 年度～令和 3 年度まで実施していたが、コロナ禍で休止した。
- ・ 令和 7 年 1 月現在の職員数は法人全体で正規職員 15 人、登録調査員 28 人である。 職員の多くは行政出身者であり、経験や知識を活かしながら活動している。

➤ 事務受託法人《実地指導（現運営指導）》を受託した経緯

- ・ 従前より那覇市より要介護認定調査業務を受託しており、その流れで那覇市が中核市に移行した際に事務受託法人による運営指導を提案し、事業として採択された。
- ・ 那覇市には当時、運営指導の実施体制が整っていなかったため、法人が運営指導を担当する形で受託が決定した。法人の登記に時間を要したため、事業の正式な開始までに 2 ヶ月の準備期間を要した。その 2 ヶ月間は有料老人ホームの立ち入り指導に関する事務を実施していた。
- ・ 当初は居宅系サービスのみを対象とし、その中でも他サービスとの連携を把握する観点から居宅介護支援事業所を優先して運営指導にあたっていた。
- ・ 事業開始当時に、同じく運営指導に取り組んでいた（公社）かながわ福祉サービス振興会を訪問し、実際に使用している様式を提供いただき、意見交換を実施した。

1. 運営指導の実施体制

➤ 直近の運営指導の実績

- ・ 那覇市および浦添市での運営指導を実施している。
2024 年度実績（予定）：那覇市 69 件、浦添市 10 件
※2025 年度も契約が継続すれば、同程度の実績見込みである。
- ・ 那覇市からは障害福祉サービス事業所の運営指導も受託している。
2024 年度実績（予定）：30 件
※2025 年度も契約が継続すれば、同程度の実績見込みである。

➤ 運営指導の実施体制

- ・ 運営指導業務に携わっているのは正職員 5 人、登録調査員 9 人である。
- ・ 調査員 2 名体制で 1 日 1 事業所を訪問している。施設系サービスの場合は確認項目が多いため 3～4 人体制で調査訪問しているが負担が大きい。
- ・ 行政で指導監査を含む介護・福祉分野に携わってきた職員が多く在籍しており、介護支援専門員の有資格者も配置している。

➤ 職員の一日の勤務内容

- ・ 調査予定日より 1 週間前までに調査資料一式を担当の調査員に渡し、資料の事前確認を行う。
- ・ 調査日当日は午前 10 時より調査対象事業所にて運営指導を開始する。
- ・ 書類確認・ヒアリング・施設内確認を行い、平均 3～4 時間で終了している。
- ・ 初回の指導で事業所側が不慣れな場合や確認しなければならない項目が多い場合は 17 時を過ぎる事もある。
- ・ 訪問の際には確認書のほか、マニュアルや介護報酬の解釈（赤本青本）や必要に応じて帳票類のサンプル等を持参する。
- ・ 終了後、報告書を作成し、翌月 10 日までに委託元自治体へ報告書を提出する。
- ・ 報告書をもとに、対面で行政への報告会を行う。

➤ 運営指導を実施するための人材育成として実施している取組

- ・ 毎年、年度初めに全調査員を対象とした全体研修を実施している。
- ・ 調査対象となるサービスが追加された場合には、担当調査員へ種別ごとの研修を実施している。
- ・ 福祉用具・特定施設等の事業所数が少ないサービス種別については、前回調査からの期間が空いた場合には担当調査員へ個別の研修を実施している。
- ・ サービスごとに調査確認書を作成し、調査内容に漏れが生じないように工夫している。
- ・ その他、最新の法改正や運営指導の手法について、逐次共有を行っている。

➤ 運営指導を実施しているサービス種別

- ・ 居宅系サービス（訪問介護、訪問看護、居宅介護支援事業所など）
- ・ 地域密着型施設（認知症対応型共同生活介護、通所介護、特定施設）
- ・ 令和 5 年度からは新たに特定施設入居者生活介護の運営指導を実施している。

2. 自治体との連携

➤ 現在の委託元自治体

- ・ 那覇市・浦添市の 2 自治体から受託している。

➤ 委託元自治体から受けている運営指導の実施に関する要望

- ・ 那覇市から施設系サービスの追加の要望を受け、令和 5 年度から特定施設入居者生活介護を運営指導の調査対象サービスに追加した。
- ・ 以前には居宅療養管理指導、通所リハビリテーションについても調査対象としたいとの要望があった。
- ・ 事業所側の負担軽減の観点から調査時間の短縮化も要望されているが、経験が浅い事業所や知識が不足している事業所に対しては、丁寧に指導を行うことが重要であると捉えている。

➤ 事業所との円滑な連携強化

- ・ 委託元自治体と運営指導の実施において連携している内容（標準化に向けた取組等）
- ・ サービスごとに確認書を作成し、調査員ごとの調査内容のブレが生じないようにしている。
- ・ 自治体担当者との定期的な会議を実施し、指導基準の共有・調整を図っている。
- ・ 法人で行う年度初めの研修に、那覇市の担当職員の参加を呼び掛けている。
- ・ 浦添市は居宅介護支援と地域密着型サービスに限られており、対象事業所数も少ないことから行政職員とも密に連携している。
- ・ 調査翌月の報告会において、調査結果について特に気になった部分を重点的に説明するとともに、報告後の行政からの電話照会で協議を行っている。
- ・ 行政が実施する集団指導に出席し傍聴している。

➤ 新規委託元自治体の開拓

- ・ 現状特に考えていないが、周辺自治体から関心があることは把握している。
- ・ 人材確保が課題であり、受託拡大には慎重な検討が必要である。

3. 運営指導の実施内容

➤ 運営指導実施の流れ

- ・ 年度当初に行政から当該年度の対象事業所のリストを受領している。
- ・ リストをもとに、年間の運営指導の計画を立てて、そこからさらに月間の指導の計画を立てている。
- ・ 運営指導を実施したのち、翌月 10 日までに行政向けの報告書を作成し提出している。
- ・ 行政とは対面の報告会で指導内容の確認を行っている。
- ・ 浦添市からの委託分については 1 月までに訪問調査を済ませ、2 月に報告書を提出し事業を完了している。那覇市については 4 月から 3 月まで年間通して運営指導を実施している。

➤ 運営指導の実施において課題となっている事項

- ・ 正規職員、登録調査員ともに高齢化しており、人材確保に課題を抱えている。
- ・ 安定した人材確保を図ることが市町村事務受託法人の普及に寄与すると考えるが、そのためには若い人材が安心して安定的に働ける待遇改善が求められている。
- ・ 委託費は配慮いただいているが、郵便料金や交通費の増加が負担となっており、調査員への報酬額の引き上げが困難となっている。
- ・ コロナ禍における WEB 会議導入に必要な経費は上乗せを要望し、対応してもらっている。
- ・

➤ 運営指導実施において工夫している事項

- ・ IT システムを活用した報告業務の効率化を図っている。OneDrive で資料を共有し、調査員が自宅でも報告書を作成できるようにしている。調査員が同時にアクセスし編集できるので、互いの記録を同時に確認できる。また、事務局でも報告書の作成状況等

がリアルタイムに確認できるようになった。

- ・ Google Keep を活用し、事業所の手承を得た上で資料類をカメラで撮影して確認している。
- ・ 資料の事前送付は書類が膨大となり、職員にも保管する事務所にも負担となるため、可能であればメール送付を依頼している。

➤ 運営指導を受けた法人からの反応

- ・ 運営指導を受けた法人からは、運営指導を今まで知らず、まったく制度を理解できていない法人もあったが丁寧に指導を行うことで「無料で丁寧に指導してもらえた」という感謝の声もあった。
- ・ 調査終了後に事業所にアンケートを依頼している。アンケートの回答結果からは「勉強になった」「業務改善・書類作成改善に生かしたい」といった声や、「現場状況を理解した指導や具体的に根拠を示してわかりやすい」といった職員の経験を活かした意見があった。
- ・ その反面、調査内容が細かく、また調査に要した時間が長すぎるという感想も見られた。

➤ 運営指導を受けた法人の影響

- ・ 運営指導を受けた法人では、業務改善につなげたいといった感想が得られた他、運営指導による説明で解釈の間違いがあった等返還や加算の見直しとなった事例もある。

4. 経営への効果

➤ 自治体からの委託額・契約方法

- ・ 自治体からの委託は1件あたりの単価契約となっている。
- ・ 単年度の随意契約を交わしている。
- ・ 年度ごとに会計年度任用職員の給与や人事院勧告等を加味した人件費をもとに、見積を提出して自治体との交渉を実施している。

➤ 事務受託法人（運営指導）を受託したことによる法人経営への影響

- ・ 法人の安定した運営資金の確保につながっており、調査員の雇用創出、職員の基本給アップにも寄与している。

5. 今後の意向

➤ 今後の事務受託法人（運営指導）の実施意向

- ・ 今後も継続していきたいと考えている。
- ・ 受託事業の継続と拡大を図りたいが、人材の確保が課題である。
- ・ 調査員は研修すれば誰でもできるようになるものではない。介護計画と加算を同時に確認できる職員は登録調査員の中でも介護支援専門員経験者等に限られている。

➤ 事務受託法人（運営指導）の担い手として期待する法人・求められる役割

- ・ 介護サービス事業所が非常に多いこともあり、行政だけの指導では全事業所を指定の期間内に回りきることが難しいため、事務受託法人に期待せざるを得ない状況であると考えている。
 - ・ 立ち上げまもなく、基準等について理解が十分でない介護サービス事業所に対しては、時間をかけて丁寧に指導することが法人に求められる役割であると考えている。
 - ・ 指導の標準化と効率化を図りながら、運営指導を通じて地域福祉の向上に貢献していくことが期待される。
- 国・自治体への要望
- ・ 適正な委託費の確保が重要であり、事務局費の補助等があると有難い。
 - ・ 委託費の上乗せがなければ、調査員となる若い人材が確保できず現状の体制維持が困難である。
 - ・ カスタマーハラスメントへの対応は課題と捉えている。運営指導を行った事業所の管理者から怒鳴られた事例もある。行政側からのフォローをお願いしたい。
 - ・ 行政の中で運営指導のノウハウを蓄積していくことが重要である。市の職員が事務受託法人へ出向し、実際の指導のノウハウを実践で学ぶこともよいのではないかと考えている。
 - ・ サービス事業所については集団指導よりも前に、介護サービス事業所の開設の際に一定のノウハウを学ぶ研修があると良いのではないかと考えている。
 - ・ 実施率が低い自治体では午前午後の1日2件の運営指導を行う事も必要になると思うが、現在運営指導を行っている自治体では指定の期間内で回っているため、より丁寧に指導を行う観点から一概に1日2件を求めなくてもよいと考えている。
 - ・ 事業所に個別ケアを求めているのにも関わらず、運営指導の基準は通り一遍であることに違和感がある。
 - ・ 行政から指示書が出て改善されていない事例がある。個別のフォローが必要ではないか。
 - ・ 運営指導の標準化に向けた支援を国や自治体に要望したい。

⑩ 公益財団法人 かながわ福祉サービス振興会

0. 概要

➤ 法人概要（法人の趣旨、人数、地域）

- ・ 人員：常勤職員 76 名（令和 6 年度現在）
- ・ 平成 9 年 社団法人かながわ福祉サービス振興会 設立
- ・ 平成 18 年 介護サービス情報公表制度の指定調査機関となり、訪問調査を開始※訪問する調査員の養成を開始
- ・ 平成 20 年 神奈川県から市町村事務受託法人の指定を受け、要介護認定調査事務を開始
- ・ 平成 25 年 公益財団法人へ移行
- ・ 平成 27 年 横浜市の介護保険事業所に対する運営指導を開始
- ・ 令和元年 横浜市の障害児通所支援事業所に関する運営指導事前提出書類確認事務を開始
- ・ 令和 6 年 神奈川県から都道府県事務受託法人としての指定を取得

1. 運営指導の実施体制

➤ 直近の実施の実績

- ・ 契約件数：
 - 令和 5 年度 1,151 件
 - 令和 6 年度 1,337 件
 - 令和 7 年度 1,500 件（見込み）
- ・ 契約方式：単年度契約である。
- ・ 契約額（金額設定の目安）：

居宅サービスは 1 件当たり、概ね 40,000 円代で設定し、交通費込みのため、多少金額が変わってくる。確認項目が多い施設サービスは 3 名体制で訪問することから、1 件当たり概ね 70,000 円代で設定している。金額は自治体によらず統一しているが、遠方の場合は調査員の旅費により料金が増額する場合がある。
- ・ 契約前に自治体へ参考見積を出している。
- ・ オンライン指導は実施しておらず、全て現地で実施している。

➤ 運営指導の実施体制（人員配置）

- ・ 事務担当：5 名（うち 3 名は運営指導員を兼務）
- ・ 指導員：32 名（専従は 28 名）
- ・ 一日あたり 1 事業所を訪問。基本的に 2 名で訪問するが、施設系など確認項目が多いサービス種別は 3 名で訪問する。
- ・ 法人のみで実施し、自治体職員が指導に同席することは基本的にない。
- ・ 指導員への報酬は月給制ではなく、指導 1 件当たりの報酬金額が決まっている。居宅サービスの報酬は 1 件 7000 円程度からスタートする。（単価は種別ごとに異なり、経験年数等により昇給する。施設サービスは指導項目も多いことから、単価が高くなる。）

- 運営指導を実施するための人材育成として施している取組
 - ・ 研修の実施：運営指導員の専門性を確保するため、指定基準等を学ぶ全体研修を4月に11回実施している。（延べ40時間、実際の指導が始まる前に）
 - ・ 月ごとの研修会：年11回
- 運営指導を実施しているサービス種別（その理由、他種別への展開の意向）
 - ・ 令和6年度：

訪問介護、通所介護、地域密着通所、認知症対応型通所、居宅介護支援、訪問入浴、認知症対応型共同生活介護、小規模多機能型、看護小規模多機能型、介護予防訪問、介護予防通所、夜間対応型訪問介護、定期巡回随時対応、福祉用具貸与・販売、介護予防支援、特定施設入居者生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、通所リハビリテーション
 - ・ サービス種別を絞って受託することも一つの方法だが、会としては行政から依頼があったものはなるべく受け、貢献していきたいと考えている。
 - ・ 老健、特養の運営指導は受けていない。

2. 自治体との連携

- 現在の委託元自治体
 - ・ 令和5年度：14か所
横浜市、相模原市、座間市、秦野市、海老名市、綾瀬市、鎌倉市、大和市、藤沢市、南足柄市、湯河原町、三浦市、中井町、山北町
 - ・ 令和6年度：17か所
横浜市、川崎市、相模原市、座間市、茅ヶ崎市、秦野市、海老名市、綾瀬市、鎌倉市、大和市、藤沢市、南足柄市、湯河原市、三浦市、中井町、平塚保健福祉事務所、箱根町
- 委託元自治体から受けている運営指導の実施に関する要望
 - ・ 令和6年度は横浜市、綾瀬市、南足柄市において集団指導も実施している。横浜市の集団指導は、市作成の「運営の手引き」を基にサービス種別ごとにPDF資料を作成し、音声で要点をまとめて動画を配信している。
- 委託元自治体と運営指導の実施において連携している内容（標準化に向けた取組等）
 - ・ 全項目をおしなべて行うことは時間もコストもかかる。いかに効果的に効率的に行うかを考えることが重要。開始前に自治体とその年の指導の範囲、重点項目や優先度等について、すり合わせが必要だと思うが、事前の準備が十分でない。
 - ・ 自治体と事務受託法人との役割分担のあり方や連携の仕方についても、もっと議論があってもいいと思う。
- 新規委託元自治体の開拓
 - ・ 自治体へ見積りを出したが自治体側の予算が通らず、委託に至らなかった例もある。
 - ・ 県外から委託の打診を受けたが、事務受託の指定は県内に限るものであるためお断りしたことがある。

3. 運営指導の実施内容

➤ 運営指導の実施の流れ

- ・ 前日までに事前のチェック（1時間～1時間半）
- ・ 運営指導の実施（4時間程度） ※必ず当日「運営指導説明書」を読み上げ、事業所に運営指導の趣旨・目的を説明するようにしている。
- ・ 報告書の作成（1時間半）
- ・ 自治体へ報告書の説明

➤ 運営指導の実施において課題となっている事項

- ・ 指導員の人材不足：
 - ✓ ホームページ、ハローワーク、関係団体等にもチラシによる周知を行い求人の募集をしているが、思うように応募がない。
 - ✓ 指導員への報酬について、増額の検討の必要がある。
 - ✓ 県や市のOB職員が経験を生かしていただければ活躍が見込めるが、現段階では応募がない。
 - ✓ マンパワー不足。受託件数の増に応じて人材を育てていく必要性を痛感している。
- ・ 指導員の高齢化：
 - ✓ 平均年齢が62歳となっている。
- ・ 事務局体制の強化：

指導員の研修を充実させるためには、事務局の体制強化が必要である。事務局の主な役割は専門性の高い人材の育成であり、担当者を置くことを検討している。
- ・ 増加する契約件数に対する運営指導の効率化：

現在の運営指導では一日1事業所を回っている。今後は、敷地内に複数サービスが併設している場合は一日複数事業所を対応するなど、効率化の取り組みを行っていく必要がある。

4. 経営への効果

➤ 自治体からの委託額・契約方法

- ・ 令和6年度の全体の収益に対し、運営指導は約1割程度を占めている。

5. 今後の意向

➤ 事務受託法人（運営指導）の担い手として期待する法人・求められる役割

- ・ 自治体は人手不足であり、運営指導を直営で実施することが困難な状況である。法人としては自治体が求めるサービス種別、専門性にえられる体制が必要である。

➤ 国・自治体への要望

- ・ 介護保険制度の基準、加算の要件等、年を追うごとに複雑化し制度全体をわかりにくくしている。このため、事業所はもとより、運営指導する側に求められる専門性も高度になっているが、スキルは容易には育たず、求められているものに現状が追いついていない現状がある。運営基準等が複雑になり、わかりにくい制度になっていないか、常に検証していくことが求められている。今後は制度自体をシンプルでわかりやすい

ものに近づけていくような工夫をしてほしい。

- ・ 法令改正等は通常 4 月 1 日となるが、情報が少ない中での事業者への周知、また事業者も短期間での対応を強いられる状況がある。国は基準等の改正に際し、早急に解釈通知、Q&A の最新版を公開してほしい。事業所の取り組みは、インターネットへ公表するように指導することがあるので、国は率先して取り組んでほしい。
- ・ 全項目をおしなべて指導することは時間もコストもかかる。いかに効率的に、効果的に行うかを考えることが重要。

⑪ 公益財団法人 こうべ市民福祉振興協会

0. 概要

➤ 法人概要（法人の趣旨、人数、地域）

- ・ 昭和 56 年 6 月に神戸市 100%出資のもと設立（神戸市の外郭団体）、平成 25 年 4 月に公益財団法人へ移行。
- ・ 取組：
 - ① 「総合福祉ゾーンしあわせの村」の総合的管理運営業務
 - ② 介護保険に係る業務…運営指導、認定調査 ※定款上、神戸市の介護保険法、障害者総合支援法、児童福祉法等に基づき神戸市から受託する業務及び関連する業務のみ受託することに定められている。
- ・ 職員数：総数 129 名（令和 6 年 7 月現在）※②介護保険に係る業務においては 78 名

➤ 事務受託法人（運営指導）を受託した経緯

- ・ 令和 4 年度に神戸市が実施するコンペに申し込み受託した。
- ・ 令和 4 年 6 月 15 日より開始。

1. 運営指導の実施体制

➤ 直近の実施の実績

- ・ 契約件数：令和 4 年度 240 件（6/15-3/31）、令和 5 年度 300 件、令和 6 年度 330 件、令和 7 年度 330 件。
- ・ 契約方式：令和 4 年度は単年度契約、令和 5 年度以降は 3 年契約
- ・ 契約額：令和 4 年度 2,999 万 5 千円、令和 5 年～7 年度 8,999 万 1 千円
※仕様書の上限が 3,000 万、9,000 万とされていたため、消費税の関係で端数のある数字での入札・契約になっている。
- ・ オンライン指導は実施しておらず、全て現地で指導している。
- ・ 障害施設の実地指導も令和 5 年度に 1 事業所のみ試行実施した。（神戸市による実地指導に同行訪問の経験を積んだ上で実施）

➤ 運営指導の実施体制（人員配置）

- ・ 調査員：6 名（担当課長田辺様、担当係長 1 名、担当者 4 名）※全員嘱託職員
担当課長：元神戸市職員 ※監査等経験者
担当係長：元神戸市職員 ※社会福祉士
担当者：うち 3 名は元協会正規職員、1 名は元神戸市嘱託職員 ※社会福祉士もしくはケアマネの資格を有している。

➤ 運営指導を実施する職員の一日の勤務内容

- ・ 一日あたり 2 事業所（午前 1 件、午後 1 件）、一か月あたり約 30 事業所を訪問。
- ・ 神戸市との協議の上、事業所側の負担軽減を目的に、1 件あたり概ね 2 時間 30 分程度としている。二人一組で訪問している。
※同一敷地内で 3 つ以上のサービスを実施している事業所には、今年度から 1 日 3 件訪問（1 件 2 時間）している。（契約時にそのように提案していたため）
- ・ 契約件数を確実に達成するため、2 月末までに訪問を終えるようにしている。3 月は

マニュアルや事例集の作成等を実施している。

- 運営指導を実施するための人材育成として施している取組
 - ・ 新規調査員向け：個別指導、同行訪問（1人あたり2～3件程度）
 - ・ 法人向けマニュアル（事業所とのコンタクト方法、事業所への指摘方法、報告書作成方法等）
→指導内容の均質化、事務の省力化に寄与している。
 - ・ 過去の運営指導の指摘事項等を掲載した事例集の作成
 - ・ 兵庫県・神戸市主催の集団指導への参加（制度改正等について説明を受ける）
- 運営指導を実施しているサービス種別（その理由、他種別への展開の意向）
 - ・ 居宅サービス6部門：居宅介護支援、訪問介護、訪問看護、通所介護（地域密着型、認知症対応型含む）、福祉用具貸与、特定福祉用具販売
 - ・ 他種別への展開の意向：施設サービスについても神戸市から依頼があれば対応を検討することになると思われる。

2. 自治体との連携

- 現在の委託元自治体
 - ・ 令和4年度から現在に至るまで神戸市から受託している。
- 委託元自治体から受けている運営指導の実施に関する要望
 - ・ 契約時の指導件数を実施すること。
 - ・ 訪問から14日以内に文書にて報告すること。
- 委託元自治体と運営指導の実施において連携している内容（標準化に向けた取組等）
 - ・ 神戸市と協会の連絡会を2～3か月に1回、1時間程度開催し、Q&Aや事例の確認、進捗状況の報告を行っている。
- 新規委託元自治体の開拓
 - ・ 定款上、神戸市からの受託業務に限定しているため、他自治体からの引き合いがあっても対応ができていない状況である。

3. 運営指導の実施内容

- 運営指導の実施の際の流れ
 - ・ リストは神戸市が作成（年度始めにまとめて受け取る。）
 - ・ 日程調整
 - ・ 事前提出資料の内容確認
 - ・ 現地での運営指導
 - ・ 市への報告（14日以内、データと紙持込で報告）
→その後、指摘内容によっては神戸市から事業所へ通知文が送付される。
- 運営指導の実施において課題となっている事項
 - ・ 調査員の人材確保
 - ✓ 協会内の人材育成
 - ・ 市の職員数が少なく（実際に事務受託するにあたり神戸市の担当職員の配置が1名削

減されている)、事務受託法人による指導後のフォローに遅れが生じている。

- ・ 契約面での課題
 - ✓ 契約金額：委託料に見合う人材となる現役職員ではなく嘱託職員で対応しなければならない背景がある。
 - ✓ 委託期間：3年契約だが、その後契約が取れなくなった場合の懸念がある。
- ・ コロナや台風で訪問できない事業所があると、年間の訪問スケジュールが狂ってしまう。
- 運営指導実施において工夫している事項
 - ・ 指導内容の均質化を意識している。そのためにマニュアルを丁寧に作成している。
- 運営指導を受けた法人からの反応（感想）
 - ・ こうすればよかったのか、また来てほしいと反応をいただくことも多い。
 - ・ 自治体より質問しやすいと感想をいただく。日頃からわからないことがあればすぐに聞くことができる環境が必要。困っていることには相談に応じ、寄り添い、励ますことを心掛けている。
- 運営指導を受けた法人の影響
 - ・ 3年に1回訪問できると事業所内の適正化が進み、事業所にとってもメリットとなる。

4. 経営への効果

- 自治体からの委託額・契約方法
 - ・ 今後の人材育成を考えるならば、法人側の現役職員が継続して職に就けるような委託料を算定してほしい。
- 事務受託法人（運営指導）を受託したことによる法人経営への影響
 - ・ 運営指導職員6名の人件費はすべて委託料で賄っている。1年目は、立ち上げのため法人の現役職員を配置していたが、現役職員分の人件費を捻出すると赤字になるため、今は、全員嘱託としている。
 - ・ 公益財団法人のため黒字にする必要はないが、人材育成のため職員を雇用できるくらいの委託費は必要である。

5. 今後の意向

- 今後の事務受託法人（運営指導）の実施意向
 - ・ 外郭団体として神戸市の意向に叶うように実施していきたい。
 - ・ 必要な給与の確保や人材育成ができるような委託料、雇用期間（3年ではなくできれば5年以上）としてもらいたい。
 - ・ 介護だけでなく障害分野についても実施されるのであれば、余裕を持った体制の確保をしていきたい。
- 事務受託法人（運営指導）の担い手として期待する法人・求められる役割
 - ・ 事業者の安心をどう確保するかが重要であり、公益性が確保されている団体がよいのではないかと考えている。
 - ・ 事業所側からは外郭団体だからこそ安心して聞きたいことを聞くことができるという

意見がある。

- ・ 社会福祉士等の資格が必要になっているが市役所の職員側には資格が無い者もいるので、しっかりとした研修制度を設けることにより対応できていると思っている。

➤ 国・自治体への要望

- ・ 事業所に求められる事務作業は時代とともに煩雑になっており、事務作業の経験が少ない専門職に向けての支援が必要である。昔からの専門職が辞めるに至らないような寄り添いや励ましも求められている。
- ・ 事務受託法人向けの全国レベルの研修があるとよい。自治体向け研修に参加させてもらうなど。受託法人が横で繋がる機会にもなる。

⑫ 一般社団法人 福祉評価推進事業団

0. 概要

➤ 法人概要（法人の趣旨、人数、地域）

・ 法人の趣旨：

愛知県の指定を受けた5つの調査機関及び外部評価機関で構成されており、平成18年から現在まで介護サービス事業所への訪問調査を実施している。「介護サービス情報の公表」制度、地域密着型サービス外部評価、及び福祉サービス第三者評価の経験を活かし、現在では介護事業者の指定事務事業を受託している。

・ 地域 ：愛知県全域

➤ 事務受託法人（運営指導）を受託した経緯

- ・ 当初は情報公表調査員養成研修を行う機関として立ち上がったが、名古屋市が運営指導業務の外部委託を公表したことから、公募に参加した。
- ・ 平成23年度の情報公表制度の改正で、情報公表調査員の調査業務が激減し、調査員の活用方法の一つとして運営指導業務が例示されたことや、構成法人の収入の激減に対応するための方策としても検討された背景がある。
- ・ 令和6年度4月からは障害者総合支援法及び児童福祉法に基づく事務受託法人の指定も受けている。また、介護保険法の指導地域も名古屋市及び豊田市内として指定を受けていたが、県全域に対応できるよう令和6年4月に運営規程の変更手続きを行い、他市町村からの要望にも対応できるようにした。

1. 運営指導の実施体制

➤ 直近の実施の実績

- ・ 令和6年度契約件数：名古屋市670件、豊田市183件、愛西市5件、武豊町4件

※年々件数は増加している。

- ・ 実施方法：愛西市（契約上、同行条件はないが事実上同行している。）、武豊町（契約上、同行することとなっている。）に関しては自治体職員同行のもと指導を行っている。オンライン指導は実施しておらず、全て現地での指導である。

➤ 運営指導の実施体制（人員配置）

- ・ 管理者1名、運営指導要員16名、事務員1名。2人1組で訪問している。
※計18名のうち、14名がケアマネ資格を有し、4名は情報公開調査員である。
※運営指導要員14名と事務員1名は非常勤である。

➤ 運営指導を実施する職員の一日の勤務内容

- ・ 午前、午後に分けて1日2事業所、1事業所あたり2時間30分程度で訪問している。
※遠方の場合は1日1事業所を訪問。

➤ 運営指導を実施するための人材育成として施している取組

- ・ 新人の自治体報告会への参加

名古屋市、豊田市は報告会等が月2回開催される。新人は運営指導の実施前に報告会へ参加し、個別ケースの報告内容から当日の現場における仮想トレーニングを行い状況の把握ができるようにしている。

- ・ 法人主催の研修

法令順守研修、運営指導担当職員研修（苦情対応研修）、運営指導担当職員リクエスト研修（研修の要望に答えたもの）、有料老人ホームの立ち入り検査にあたっての職員研修（以上今年度実施済研修）

その他契約に基づく研修や必要に応じた研修を行うこととしている。

また、現在は、障害福祉サービスにも即応できるよう独自に障害福祉サービス用の運営指導要員養成研修を行っており、様々な視点から事業所に対応できるようにしている。

➤ 運営指導を実施しているサービス種別（その理由、他種別への展開の意向）

- ・ 令和6年度サービス種別

- ✓ 名古屋市：訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業、通所介護、地域密着型通所介護、介護予防・日常生活支援総合事業、居宅介護支援、介護予防支援、訪問看護、介護予防訪問看護
- ✓ 豊田市：訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所介護、居宅介護支援、介護予防支援、訪問看護、介護予防訪問看護、認知症対応型共同生活介護、介護予防認知症対応型共同生活介護、福祉用具貸与、介護予防福祉用具貸与、特定福祉用具販売、特定介護予防福祉用具販売、（有料老人ホーム立入検査）
- ✓ 愛西市：市区町村所管事業全部（施設系事業は事業所無し）
- ✓ 武豊町：市区町村所管事業全部（施設系事業は事業所無し）

2. 自治体との連携

➤ 現在の委託元自治体

名古屋市（平成29年度～）、豊田市（平成30年度～）、愛西市（令和5年度～）、武豊町（令和3年度～）

➤ 委託元自治体から受けている運営指導の実施に関する要望

- ・ 名古屋市：有料老人ホームの立入検査について追加の要望有
→市区町村事務受託内容ではないが、受託する方向
- ・ 豊田市：介護老人福祉施設等の施設サービスについて追加の要望有
→ノウハウを持った職員が少なく、現状では対応不可。

➤ 委託元自治体と運営指導の実施において連携している内容（標準化に向けた取組等）

- ・ 運営指導後の報告会にて、指導内容とその根拠の整合性を確認している。名古屋市、豊田市の報告会は月2回開催。愛西市、武豊町は自治体職員同行のもと午前に運営指導を行い、午後に報告会を開催。

3. 運営指導の実施内容

➤ 運営指導の実施の際の流れ

- ・ 時間帯など事業所の意向を踏まえ、適宜実施している。
- ・ 調書が示されている自治体はその資料に準拠し行う。

- 運営指導の実施において課題となっている事項
 - ・ 自治体の業務繁忙に伴い、運営指導レベルか監査レベルか判断に悩む場合において、即時対応いただくことが困難な場合がある。
- 運営指導実施において工夫している事項
 - ・ 事務の標準化、付与された権限・責任について、内部で丁寧に研修している。
- 運営指導を受けた法人からの反応（感想）
 - ・ 苦情を受けた事例もあるが、概ね運営指導終了時には、丁寧に分かりやすかったと感想を受けている。

4. 経営への効果

- 自治体からの委託額・契約方法
 - ・ 名古屋市：463,754,000 円（5 年契約）※賃金の変動に基づく契約金額の変更条項あり、プロポーザル方式
 - ・ 豊田市：50,889,518 円（3 年契約）、一般競争入札
 - ・ 愛西市：972,400 円（随意契約）
 - ・ 武豊町：495,000 円（随意契約）
- 事務受託法人（運営指導）を受託したことによる法人経営への影響
 - ・ 複数の自治体からの受託により経営は安定してきたが、契約更新時には次の契約が取れるか否かが特定しない状況である。

5. 今後の意向

- 今後の事務受託法人（運営指導）の実施意向
 - ・ 自治体の委託意向には応えていきたい。
- 事務受託法人（運営指導）の担い手として期待する法人・求められる役割
 - ・ 福祉サービス第三者評価機関、介護情報公表調査機関、ISO の評価機関等
 - ・ 市区町村の運営指導事務の一翼を担うこと（決して全部ではない）。役割と言えるかは分からないが、高い公平中立性が担保される必要がある。
- 国・自治体への要望
 - ・ 自治体からの要望時期（契約年度の前年）から法人の負担で職員養成や確保策を行う必要があるため、契約前に協定締結等を行い準備経費が無駄にならない工夫が欲しい。
 - ・ 運営指導全件を委託している市町村は職員のノウハウが熟成されにくいとも考えられるため、都道府県によるフォローも有効ではないか。
 - ・ 都道府県に対して、運営指導、監査に関して市町村研修・会議の開催を義務化し、国の行う研修への参加も促してはどうか。
 - ・ 国として、委託件数や委託内容について一定のルール化を示してほしい。
例）運営指導計画の全部の委託は不可（最低 1/3 は自治体で実施）
全部委託の場合には市町村職員が同行し、両者合同で行うこと等
 - ・ 保険者指導の内容に事務委託している場合の確認項目を追加する。
 - ・ 委託金額の最低価格を設定してほしい。

- ・ H24. 2. 23 に開催された全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議資料の介護保険指導室関係の「3国及び自治体間の情報共有及び指導監督体制の整備等について」の「(3)自治体における体制整備」で示されている「都道府県と指定都道府県事務受託法人の役割分担」では、実地指導の実施以外は、都道府県が実施とされている。

これは市町村事務に置き換えても同様と考えているが、「実地指導後、改善を求める事項について文書で指導」については、都道府県事務と整理されているが、実際は指導結果の通知を自治体と調整のうえ、当団代表理事名で発出している状況にある。この点についての自治体への標準方式を指導等してほしい。

⑬ 事務受託法人活用意向自治体（都道府県）

0. 概要

➤ 自治体概要（担当課の人数等）

- ・ 担当部署にて介護事業所の指定・更新、指導に係る業務、事業所向けの研修業務、有料老人ホームへの立ち入り検査を実施している。
※障害福祉に係る事業所の指定・更新業務等は他部署が所管している。
※以前は有料老人ホームの立ち入り検査の一部を委託していたが、新型コロナウイルス感染症流行下で立入が出来なくなった際に変更となり、現在は全件を県で実施している。

➤ 運営指導の運用について

＜実施体制＞

- ・ 県として担当する運営指導は、本庁と各福祉事務所5か所にて実施している。
- ・ 本庁での運営指導：施設系サービス、居宅療養管理指導やみなし指定サービスの一部、施設系サービスに併設されている居宅系サービス事業所は本庁が担当する。
- ・ 各福祉事務所での運営指導：居宅系サービス
- ・ 年度初めに担当部署から各福祉事務所へ、年間の指導実施件数の目安を確認し、全体の年間計画をたてて実施している。

＜人員体制＞

- ・ 本庁：監査指導監、班長1名、職員6名（メイン※看護師1名含む）、会計年度任用職員1名
- ・ 福祉事務所2か所：班長1名、職員2名（メイン）、会計年度任用職員1名
- ・ 福祉事務所3か所：班長1名、職員1名（メイン）

＜訪問体制＞

- ・ 基本的に主担当、副担当の2名一組で対応しており、福祉事務所2か所の居宅系サービスは基本的に2名で対応となるが、施設系サービスは複数サービスが併設しているため、6～7名で訪問している。

＜スケジュールについて＞

- ・ 対応時間：10～16時の5時間（昼休憩1時間）
- ・ 指導に要する時間は状況により早く終了する場合もあれば、延長となる場合もある。
- ・ 運営指導1件当たりの所要時間については、事業所情報の把握から指導後の最終報告まで約13.5時間を見込んでいる。
- ・ 離島への訪問は、1回の訪島で2～3か所の事業所に訪問できるよう日程を調整している。必要に応じて宿泊する場合もある。

➤ 事務受託法人の活用を検討している背景

- ・ 新型コロナウイルス感染症の流行以前は6年に一回のペースで運営指導をおおむね実施できていた施設系サービスが、新型コロナウイルス感染症流行時に運営指導を実施できなかったことにより、年間に対応しないと行けない件数が増え、実施が困難にな

っている。特に事業所数が多い居宅系サービスについては、期間内の実施が難しい。

1. 事務受託法人の活用について

- 事務受託法人の活用については、検討する必要があるが、財政面や班の人員体制などの問題の他、監査対応へのノウハウ不足などの課題が見込まれる。
- また、県では、本庁にて施設系サービス並びに併設の居宅サービス、福祉事務所にて単独の居宅サービス事業所と分担しているため、特定のサービスのみを切り離して事務受託法人へ委託する場合は、指導日程をあわせる等、指導体制の工夫が必要と感じている。

⑭ 事務受託法人活用意向自治体（指定都市）

0. 概要

➤ 自治体概要（担当課の人数等）

- ・ 担当課では職員 12 名のうち 11 名が運営指導を担当している。
- ・ 担当課では事業所の指定と指導を実施している。
- ・ 管内の運営指導の対象の事業所数はみなしを含む約 8,000 件であるが、運営指導は年間 150 件程度実施している状況である。

➤ 運営指導の運用について

<指導時間>

- ・ 指導の際の事業所への訪問時間は 1 件あたり 2 時間 30 分～3 時間程度である。
- ・ 市内は 5 区に分かれている。区から区への移動にあたり車で片道一時間程度移動時間を要することがあり、負担となっている。

<訪問体制>

- ・ 居宅系サービスは 2 名、施設系サービスは 3 名で訪問している。居宅系を併設している施設系サービス事業所への訪問時にはあわせて実施するため、計 5 名で訪問する場合がある。

<スケジュールについて>

- ・ 6 月～7 月に集団指導を実施。その後、2、3 月頭までに運営指導を行っている。
- ・ 運営指導は地域密着型サービスの事業所や訪問系サービスを含めた居宅系サービス事業所から開始し、後半になると施設系サービス事業所を実施している。
- ・ 訪問する事業所は訪問の約 2 か月前に決定し、1 か月前に事業所へ通知を発出している。

➤ 事務受託法人の活用を検討している背景

- ・ 居宅系サービスは事業所数が多く、特に件数がこなせていない状況にある。一方、施設系サービスは別の社会福祉法人の指導監査の担当課等の他課との連携で実施しているものもある。（介護老人福祉施設、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護等）
- ・ 6 年に 1 回の指導の目標が達成できていないため、以前より人員増を要望しているが、現状増員は実施されていない。
- ・ 10 年ほど前に事務受託法人の活用を検討したこともあったが、当時は委託できる法人が無く、導入できなかった。現在は委託できる法人が増えているため、再度活用を検討し、次年度の事務受託法人への委託料について予算要求を行っている。

1. 事務受託法人の活用について

➤ 事務受託法人についての情報収集

- ・ 情報収集についてはインターネットを中心に自治体の状況を確認し、参考にした。
- ・ 指定都市で事務受託法人を活用している 4～5 の自治体に情報提供を求めた。
- ・ 事務受託法人の候補は、法人から市へ営業に来たところもあれば、市から声掛けしたところ（既に別事業で委託している法人）もあった。

➤ 想定している仕様について

<委託を想定しているサービス種別>

- ・ 種別：①訪問介護②訪問看護③福祉用具貸与④特定福祉用具販売⑤地域密着型通所介護⑥居宅介護支援⑦介護予防支援⑧通所介護
- ・ 件数：約 1000 件 ※介護施設にサービスが併設している事業所は引き続き直営で行う予定である。

<指導員の資格について>

- ・ 訪問にあたり 1 人は介護支援専門員を含む。(居宅系を中心に委託するため。) その他の人員も専門職であると好ましい。➡専門性の担保と質の確保を期待している。
- ・ 事務受託法人への委託に要する費用負担が大きい。運営指導にかかる人件費についても、介護給付費と同様に市町村 12.5%の負担で実施することができれば、財政課への理解も得られやすかったのではないかと感じている。

➤ 財政課への説明について

- ・ 現状、財政課への理解は得られにくい状況である。

<理由①>

- ・ 複数法人より取り寄せしている参考見積の金額が高い傾向にある。特に、他県の法人が新たに県内に事務所を開設するケースが多く、事務所開設経費・駐車場経費・人件費・車代等が発生するため高額になっている。法人側も契約に定めた件数が履行できない可能性は排除しなければならないため、余裕を持った人員体制で見積計上しているようである。(人件費の単価は安くても直営で実施する場合よりも指導に要する人数を多く見積もっているため、高額になっている。例：居宅サービスは 1 事業所あたり 3 人の訪問等)

<理由②>

- ・ 事務受託法人による運営指導を実施している自治体（指定都市）でも、6 年に 1 回の実施ができていないところがある。直営だけで 6 年に 1 回実施できている自治体もあり、財政課からは直営での検討をしてもよいのではないかとされている。

<財政課の理解を得るために求める支援>

- ・ 全額一般会計からの繰りだしであることに自治体の負担がある。介護給付費のように、自治体が一部負担する形であれば（国や都道府県も支援する）、財政課の理解が得られやすいのではないかと。

2. 事例集（案）についてのご意見

➤ 自治体の事例について知りたい情報

- ・ 市町村様の基本情報として、指定されている事業所の総数
- ・ 運営指導の業務内容をどの程度委託しているのか（運営指導当日だけでなく、事前事後処理や報告書の作成まで委託しているのか等）

➤ 事務受託法人の事例について知りたい情報

- ・ 事務受託法人の指導員の資格
- ・ 事務受託法人の人員体制（チームの人数、実際に運営指導する際のチーム体制）

⑮ 事務受託法人活用意向自治体（中核市）

0. 概要

➤ 自治体概要（担当課の人数等）

- ・ 介護保険課では職員 13 名が運営指導を担当している。うち、有資格者として介護支援専門員 2 名が在籍している。
- ・ 育成・支援チームでは事業所の指定、監査事務等を兼務している。

➤ 運営指導の運用について

＜運営指導の対象＞

- ・ 市では訪問リハビリテーション、居宅療養管理指導、通所リハビリテーションを 6 年に 1 回の運営指導の対象としては優先度を落としている。
- ・ 優先度を落としている理由：課の抱えている事務処理量を鑑みると対応が困難であること、また専門性の高いサービス種別であるため、スキル面で指導が難しいと感じている。

※上記 3 サービスは医療系サービスのみなし指定を受けており、医療側での確認が入っていることも、運営指導の優先順位を下げている一因である。

＜運営指導の実施状況＞

- ・ 上記のサービス種別以外の事業所においては、6 年に 1 回の運営指導をこなすことができる。

＜訪問体制＞

- ・ 1 日 1 事業所、週に 2～3 事業所を運営指導している。
- ・ 居宅サービス、施設サービスともに 3 名で訪問している。3 名はそれぞれ訪問時に運営・請求・計画の役割を分担している。

＜指導時間＞

- ・ 1 事業所あたりの事前確認から結果報告までの所要時間は 9 時間である。うち、訪問による運営指導は 2 時間程度である。

＜移動時間＞

- ・ 離れているところは片道 30 分以上移動に時間を要する場合もあり、業務負担となっている部分がある。

1. 事務受託法人の活用について

➤ 事務受託法人の活用を検討した背景

- ・ 昨年度、①専門的知識が必要な運営指導を安定的に運用すること（職員は異動があるため知識が定着しにくい）②職員の時間外業務の負担を軽減することを目的に、事務受託法人の活用を検討した。
- ・ インターネットで他自治体の状況を確認し、事務受託法人を活用している自治体に照会したが、以下 4 点を懸念し活用しない方針となった。（※照会先…関東圏の政令指定都市・一般自治体、関西圏の政令指定都市・中核市）

- ① 職員のスキルの低下：事務受託法人を活用することで介護保険課が実施する指導の件数が減り、職員のスキルが低下することで、監査等の対応にも影響が出てし

まう。

- ② 人員削減：事務受託法人を活用することで課内の人員が減らされてしまう可能性がある。
- ③ 委託先の確保：県内には事務受託法人の候補となり得る法人が2か所あるが、法人に運営指導の実績が無くノウハウを有していないため、実際に受託してくれるのかは疑問がある。また、事務受託法人を一から育成するところからスタートしなければならぬため、ハードルが高いと感じている。
- ④ 事務処理の負担：事務受託法人への委託にあたり、要綱やマニュアルの作成の事務処理負担が発生する。

- ・ 現在も引き続き事務受託法人の活用を検討しているが、課内での検討に留まっており、財政課との調整までは至っていない状況である。

➤ その他

- ・ 実際に事務受託法人を活用するとしても、職員のスキルが失われることなく業務負担を軽減するため、全件ではなく一部を委託する予定である。
- ・ 実際に事務受託法人を活用する場合は、他自治体の要綱等を参考にするため、参考例があると新規で始めやすい。
- ・ 法人側から、事務受託法人に関する営業を受けたことがある。

2. 事例集（案）についてのご意見

- 日々の業務は事業所からの問い合わせ対応が大部分を占めるため、事務受託法人には運営指導当日の対応だけでなく、日々の業務に係る苦情対応や問い合わせも委託できると助かる。運営指導だけでなく、上記の対応についても委託している自治体があれば事例を知りたい。

3. アンケート調査票

令和6年11月

令和6年度厚生労働省老健局老人保健健康増進等事業
「事務受託法人を活用した運営指導の効率性の向上に関する調査研究事業」
運営指導に関する自治体アンケート調査

【はじめに】

この度、弊社では、令和6年度厚生労働省老健局老人保健健康増進等事業「事務受託法人を活用した運営指導の効率性の向上に関する調査研究事業」にて、地方自治体の皆様にアンケート調査を実施することとなりました。

本調査は、都道府県、政令指定都市、中核市のすべてと、それ以外の事務受託法人を活用されている自治体様を対象に、運営指導業務における事務受託法人の更なる活用方法を検討するための資料とするために実施するものです。ご多用のところ大変恐縮ではございますが、ご協力の程、何卒よろしくお願い申し上げます。

なお、本調査は、厚生労働省老健局総務課介護保険指導室の協力と助言等の下で実施しておりますことを申し添えます。

【ご回答にあたって】

1. 介護保険施設・サービス事業所の運営指導を担当されている方がご回答下さい。
2. サービス種類によって担当部署が異なる場合は、回答をお取りまとめの上、自治体として集約してご提出願います。
3. 単一回答の設問は、あてはまる選択肢について、プルダウンから選択肢の番号を選んでください。
複数回答の設問は、あてはまる選択肢について、プルダウンから○を選んで表示させてください。
また、自由記入欄にもご入力ください。
4. 回答締切は令和6年11月20日（水）とさせていただきます。
5. 回答済ファイルは下記サイトよりアップロードしてください。

<https://enqs.jp/a/do.php?id=jimu-unei>

6. 回答済ファイルがアップロードいただけない場合は下記のアドレスまで電子メールで送信して下さい。
また、ご質問等がある場合も、下記にお問い合わせ下さい。

【事務局連絡先】

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所
〒102-0093 東京都千代田区平河町2-7-9 JA 共済ビル9階
TEL : 0120-363-364 (平日 10:00~17:00) FAX : 03-3432-1837
mail : jimu-unei@enqs.jp

※このアンケートは匿名で実施いたします

**令和 6 年度厚生労働省老健局老人保健健康増進等事業
「事務受託法人を活用した運営指導の効率性の向上等に関する調査研究事業」
調査票**

注意事項などを記載

- 単一回答の設問です。プルダウンから選択肢を選んで表示させてください。
- 複数回答の設問です。あてはまる選択肢について、プルダウンから○を選んで表示させてください。
- 数値もしくは自由回答の欄です。セルに直接入力してください。自由回答には文字数の制限はありません。
- 回答対象外の設問です。ご回答いただく必要がありません。

全員ご回答ください。

問1 貴自治体名・担当部署名をお答えください。

自治体区分（1つ選択）

回答欄

- 1 都道府県
- 2 指定都市
- 3 中核市
- 4 その他自治体

都道府県・市区町村名称（1つずつ選択）

都道府県

1. リストから選択

市区町村

2. 都道府県を選択後、選択

部署係等名称

問2 令和5年度（3月末日時点）に介護保険施設・介護保険サービス事業所の運営指導を行っていた職員数をお答えください。（半角数字）
出先機関等の人数の詳細など、内訳が不明確な場合は、合計欄に概数をご入力ください

本庁での職員数		人
出先機関での職員数		人
合計		人

問2.1 うち下記の有資格者についてお答えください。（複数の資格をお持ちの方はそれぞれにカウントください）（半角数字）

1	介護支援専門員		人
2	介護福祉士		人
3	社会福祉士		人
4	保健師（看護師）		人
5	社会福祉主事(任用資格)		人

問3 令和6年10月1日現在の介護保険施設・介護保険サービス事業所の運営指導を行っている職員数をお答えください。（半角数字）
出先機関等の人数の詳細など、内訳が不明確な場合は、合計欄に概数をご入力ください

本庁での職員数		人
出先機関での職員数		人
合計		人

問4 問3（令和6年）の職員のうち、介護保険の事業所指定や監査、業務管理体制の確認との兼務の有無と、兼務している職員数をそれぞれお答えください。

（1）介護保険施設・介護保険サービス事業所の指定事務との兼務（1つ選択）

回答欄

- 1 あり
 → 兼務している職員数（半角数字） 人
 2 あり（明確な人数はわからない）
 3 なし
 4 事務権限の対象外または該当事業所がない

（2）介護保険施設・介護保険サービス事業所の監査事務との兼務（1つ選択）

回答欄

- 1 あり
 → 兼務している職員数（半角数字） 人
 2 あり（明確な人数はわからない）
 3 なし
 4 事務権限の対象外または該当事業所がない

（3）法令順守等の業務管理体制整備の確認検査事務との兼務（1つ選択）

回答欄

- 1 あり
 → 兼務している職員数（半角数字） 人
 2 あり（明確な人数はわからない）
 3 なし
 4 事務権限の対象外または該当事業所がない

問5 問3（令和6年）の職員のうち、障害者総合支援法など他法による指導・監査との兼務の有無と、兼務職員数をそれぞれお答えください。

（1）老人福祉施設（老人福祉法、社会福祉法）の指導・監査との兼務（1つ選択）

※特別養護老人ホーム、有料老人ホーム、軽費老人ホーム等

回答欄

- 1 あり
 → 兼務している職員数（半角数字） 人
 2 あり（明確な人数はわからない）
 3 なし
 4 事務権限の対象外または該当事業所がない

（2）障害福祉サービス事業所、特定教育・保育施設（保育所等）、その他児童福祉施設の指導・監査との兼務（1つ選択）

回答欄

- 1 あり
 → 兼務している職員数（半角数字） 人
 2 あり（明確な人数はわからない）
 3 なし
 4 事務権限の対象外または該当事業所がない

（3）医療の指導・監査との兼務※医療法、健康保険法、国民健康保険法等（1つ選択）

回答欄

- 1 あり
 → 兼務している職員数（半角数字） 人
 2 あり（明確な人数はわからない）
 3 なし
 4 事務権限の対象外または該当事業所がない

（4）社会福祉法人の指導・監査との兼務（1つ選択）

回答欄

- 1 あり
 → 兼務している職員数（半角数字） 人
 2 あり（明確な人数はわからない）
 3 なし
 4 事務権限の対象外または該当事業所がない

問6 令和5年度の運営指導の対象事業所数と、実際に運営指導を行った件数をお答えください。（半角数字）
※権限のないもの、また実績のない項目は回答不要です

区分	コード	サービス種別	(1) 運営指導の対象となる事業所数 (休止中等の事業所等を除く)	(2) 運営指導を実施した事業所数	(3) 改善報告を求めた事業所数	(4) 過誤調整を指示した事業所数	(5) 監査を実施した事業所数
居宅サービス	101	訪問介護	0 件	件	件	件	件
	102	訪問入浴介護	0 件	件	件	件	件
	103	訪問看護	0 件	件	件	件	件
	104	訪問リハビリテーション	0 件	件	件	件	件
	105	居宅療養管理指導	0 件	件	件	件	件
	106	通所介護	0 件	件	件	件	件
	107	通所リハビリテーション	0 件	件	件	件	件
	108	短期入所生活介護	0 件	件	件	件	件
	109	短期入所療養介護	0 件	件	件	件	件
	110	特定施設入居者生活介護	0 件	件	件	件	件
	111	福祉用具貸与	0 件	件	件	件	件
	112	特定福祉用具販売	0 件	件	件	件	件
施設サービス	201	介護福祉施設	0 件	件	件	件	件
	202	介護保健施設	0 件	件	件	件	件
	203	介護療養型医療施設・	0 件	件	件	件	件
	204	介護医療院	0 件	件	件	件	件
介護予防サービス	301	介護予防訪問入浴介護	0 件	件	件	件	件
	302	介護予防訪問看護	0 件	件	件	件	件
	303	介護予防訪問リハビリテーション	0 件	件	件	件	件
	304	介護予防居宅療養管理指導	0 件	件	件	件	件
	305	介護予防通所リハビリテーション	0 件	件	件	件	件
	306	介護予防短期入所生活介護	0 件	件	件	件	件
	307	介護予防短期入所療養介護	0 件	件	件	件	件
	308	介護予防特定施設入居者生活介護	0 件	件	件	件	件
	309	介護予防福祉用具貸与	0 件	件	件	件	件
	310	特定介護予防福祉用具販売	0 件	件	件	件	件
居宅介護支援	401	居宅介護支援	0 件	件	件	件	件
介護予防支援	501	介護予防支援	0 件	件	件	件	件
地域密着型サービス	601	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	0 件	件	件	件	件
	602	夜間対応型訪問介護	0 件	件	件	件	件
	603	認知症対応型通所介護	0 件	件	件	件	件
	604	小規模多機能型居宅介護	0 件	件	件	件	件
	605	認知症対応型共同生活介護	0 件	件	件	件	件
	606	地域密着型特定施設入居者生活介護	0 件	件	件	件	件
	607	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	0 件	件	件	件	件
	608	看護小規模多機能型居宅介護	0 件	件	件	件	件
	609	地域密着型通所介護	0 件	件	件	件	件
地域密着型介護予防サービス	701	介護予防認知症対応型通所介護	0 件	件	件	件	件
	702	介護予防小規模多機能型居宅介護	0 件	件	件	件	件
	703	介護予防認知症対応型共同生活介護	0 件	件	件	件	件
合計			0 件	0 件	0 件	0 件	0 件

問7 単独の訪問介護・居宅介護支援事業所への運営指導1件の下記業務項目に要する所要時間の合計を、0.5時間単位で回答してください。（半角数字）

都道府県・指定都市・中核市・その他市町村
訪問介護 時間

指定都市・中核市・その他市町村
居宅介護支援事業所 時間

業務項目
(1) 事前提出書類の確認 (指導日程の調整、指導通知の作成・送付、自己点検シートのチェック、国保連請求システムの確認など)
(2) 前回指導内容の確認
(3) 施設・事業所内確認
(4) 人員基準の当日確認（勤務実態の整合の確認など）
(5) 運営基準の当日確認（計画・サービス提供記録の状況確認、虐待防止・事故対応等の確認など）
(6) 報酬算定の当日確認（事業所規模・サービス提供時間等による基本報酬算定区分要件の適合、各種加算取得要件の適合の確認など）
(7) 講評
(8) 結果の整理
(9) 通知書等の作成・送付
(10) 改善状況報告書の受理・確認、報酬返還指導

問8 運営指導1件当たりの所要時間の短縮及び実施頻度を高めるため、工夫していること、工夫したいことがありましたら、自由にご入力ください。

工夫していること（自由記述）

工夫したいこと（自由記述）

問9 運営指導には、様々な効果があると考えられますが、その効果が実感できないこともあると考えられます。次の効果は、貴自治体でどの程度効果が出ている実感がありますか。（それぞれ1つずつ選択）

【選択肢】

1 大変効果が出ていると実感している

2 効果が出ていると実感している

3 あまり効果が出ていないと感じている

4 全く効果が出ていないと感じている

5 わからない

	回答欄
(1) 運営指導で事業所に対して指摘した事項が改善されている	
(2) 運営指導で指摘事項が出現する率が自治体全体で減少傾向にある	
(3) 運営指導により、自治体全体の過誤調整額が経年で減少傾向にある	
(4) 運営指導を受けた事業所のサービスや運営の改善につながっている	
(5) 運営指導により、事業所が困っていることを聞き出せている	
(6) 運営指導が、自治体全体の介護サービスの充実につながっている	

問10 運営指導業務における事務受託法人の活用状況についてお答えください。（1つ選択）

回答欄

1 既に活用している
→ 活用開始年度 年（西暦・半角数字） →問13へ

2 令和7年度から活用を開始する見込みである →問13へ

3 活用を検討しているが、開始の目途は決まっていない →問30へ

4 活用していたが、現在は活用を中止している →問11へ

5 活用は検討していない →問12へ

問11 【問10で「4. 活用していたが、現在は活用を中止している」と回答された自治体にお伺いします。
活用を中止した理由についてお答えください（自由記述）

問12 【問10で「5. 活用を検討していない」と回答された自治体にお伺いします。
活用を検討していない要因についてお答えください（1つ選択）

回答欄

- 1 現状で十分運営指導を実施できている
- 2 地域に担い手となる事務受託法人が存在しない
- 3 財政課の理解が得られない
- 4 その他

↳ 具体的に：

問13 【問10で「1. 既に活用している」または「2. 令和7年度から活用を開始する見込みである」と回答された自治体にお伺いします。
運営指導業務において事務受託法人の活用を進める背景となった課題意識についてお答えください（1つ選択）

回答欄

- 1 運営指導の実施件数を十分に確保すること
- 2 運営指導の実施に係る職員負担の軽減を図ること
- 3 運営指導の質を高めること
- 4 民間活用の観点
- 5 その他

↳ 具体的に：

問14 運営指導業務において事務受託法人の活用を進めるにあたって、最も苦労した点をお答えください（1つ選択）

回答欄

- 1 財政課の理解を得る事
- 2 運営指導業務を委託できる事務受託法人の確保
- 3 要綱等の整備
- 4 事務受託法人の活用に向けた情報収集
- 5 その他

↳ 具体的に：

以下の設問については、問10で「1. 既に活用している」と回答された自治体にお伺いします。

問15 現在運営指導業務を委託している法人についてお答えください

法人区分（1つ選択）

回答欄

- 1 株式会社
- 2 一般（公益）財団法人
- 3 一般（公益）社団法人
- 4 社会福祉法人
- 5 NPO法人
- 6 その他

↳ 具体的に：

法人名（自由記述）

問16 現在運営指導業務を委託している法人の選定方法についてお答えください（1つ選択）

回答欄

- 1 一般競争契約
- 2 指名競争契約
- 3 随意契約
- 4 プロポーザル方式（企画競争）
- 5 総合評価落札方式
- 6 その他

→ 具体的に：

問17 現在運営指導業務を委託している法人との契約期間についてお答えください（1つ選択）

回答欄

- 1 単年度以下
- 2 2年間
- 3 3年間
- 4 その他

→ 具体的に：

問18 現在運営指導業務を委託している法人を委託先として検討した経緯についてお答えください（1つ選択）

回答欄

- 1 近隣の自治体で指導の実績があったため
- 2 ケアプラン点検における委託実績があるため
- 3 第三者評価における実績があるため
- 4 外郭団体であり自治体と従前より接点があったため
- 5 その他

→ 具体的に：

問19 委託先の法人における人員配置と、要件としている専門職の配置についてお答えください

（1）人数（半角数字）

総数

うち、常勤の職員

うち、貴自治体専従（他自治体での運営指導に携わっていない）職員

	人
	人
	人

（2）介護サービス事業所との兼業の可否（1つ選択）

回答欄

- 1 介護サービス事業所との兼業は可能
- 2 介護サービス事業所との兼業は不可能

（3）要件としている専門職・資格（あてはまるもの全てに○）

回答欄

- 1 介護支援専門員
- 2 介護福祉士
- 3 社会福祉士
- 4 社会福祉主事任用資格
- 5 都道府県または市町村において、事業者の指定または指導監督の経験を有する者
- 6 福祉サービス第三者評価調査員または調査員の経験を有するもの
- 7 「介護サービスの情報公表」調査員または調査員の経験を有するもの
- 8 上記に順ずると認めた者
- 9 その他

→ 具体的に：

問20 現在、事務受託法人へ委託しているサービス種別についてお答えください

区分	コード	サービス種別	事務受託法人 への委託
居宅 サービス	101	訪問介護	
	102	訪問入浴介護	
	103	訪問看護	
	104	訪問リハビリテーション	
	105	居宅療養管理指導	
	106	通所介護	
	107	通所リハビリテーション	
	108	短期入所生活介護	
	109	短期入所療養介護	
	110	特定施設入居者生活介護	
	111	福祉用具貸与	
	112	特定福祉用具販売	
施設 サービス	201	介護福祉施設	
	202	介護保健施設	
	203	介護療養型医療施設-	
	204	介護医療院	
介護予防 サービス	301	介護予防訪問入浴介護	
	302	介護予防訪問看護	
	303	介護予防訪問リハビリテーション	
	304	介護予防居宅療養管理指導	
	305	介護予防通所リハビリテーション	
	306	介護予防短期入所生活介護	
	307	介護予防短期入所療養介護	
	308	介護予防特定施設入居者生活介護	
	309	介護予防福祉用具貸与	
	310	特定介護予防福祉用具販売	
居宅介護支援	401	居宅介護支援	
介護予防支援	501	介護予防支援	
地域密着型 サービス	601	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	
	602	夜間対応型訪問介護	
	603	認知症対応型通所介護	
	604	小規模多機能型居宅介護	
	605	認知症対応型共同生活介護	
	606	地域密着型特定施設入居者生活介護	
	607	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	
	608	看護小規模多機能型居宅介護	
	609	地域密着型通所介護	
地域密着型 介護予防 サービス	701	介護予防認知症対応型通所介護	
	702	介護予防小規模多機能型居宅介護	
	703	介護予防認知症対応型共同生活介護	

問21 問20で回答したサービス種別を事務受託法人へ委託している要因をお答え下さい（あてはまるものを全てに○）

回答欄	1 事業所数が多いサービス種別であるため
	2 運営指導の実施に高い専門性を要するため
	3 委託している事務受託法人側で実施可能なサービス種別であるため
	4 その他
	→ 具体的に：

問22 円滑な運営指導の実施のために、自治体として委託先の事務受託法人へ行っている支援についてお答えください（あてはまるもの全てに○）

回答欄

- 1 様式類の提供
- 2 運営指導への同行支援
- 3 研修会の実施
- 4 運営指導実施時の電話等でのリアルタイムの相談支援
- 5 困難事例へのフォロー
- 6 その他

→ 具体的に：

問23 過去3年度の運営指導の実績と、そのうち事務受託法人に委託した件数についてお答えください

※権限または実績のないサービス種別については記載不要です

→令和5年度の全数を修正する場合は、問6の(2)へ

区分	コード	サービス種別		令和5年度			令和4年度			令和3年度		
				件数	% (自動計算)		件数	% (自動計算)		件数	% (自動計算)	
居宅サービス	101	訪問介護	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
	102	訪問入浴介護	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
	103	訪問看護	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
	104	訪問リハビリテーション	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
	105	居宅療養管理指導	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
	106	通所介護	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
	107	通所リハビリテーション	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
施設サービス	108	短期入所生活介護	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
	109	短期入所療養介護	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
	110	特定施設入居者生活介護	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
	111	福祉用具貸与	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
	112	特定福祉用具販売	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
施設サービス	201	介護福祉施設	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
	202	介護保健施設	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
	203	介護療養型医療施設・	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
	204	介護医療院	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		

介護予防サービス	301	介護予防訪問入浴介護	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
	302	介護予防訪問看護	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
	303	介護予防訪問リハビリテーション	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
	304	介護予防居宅療養管理指導	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
	305	介護予防通所リハビリテーション	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
	306	介護予防短期入所生活介護	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
307	介護予防短期入所療養介護	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%	
		全数	件			件			件			
308	介護予防特定施設入居者生活介護	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%	
		全数	件			件			件			
309	介護予防福祉用具貸与	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%	
		全数	件			件			件			
310	特定介護予防福祉用具販売	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%	
		全数	件			件			件			
居宅介護支援	401	居宅介護支援	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
介護予防支援	501	介護予防支援	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
地域密着型サービス	601	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
	602	夜間対応型訪問介護	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
	603	認知症対応型通所介護	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
	604	小規模多機能型居宅介護	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
	605	認知症対応型共同生活介護	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
	606	地域密着型特定施設入居者生活介護	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
607	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%	
		全数	件			件			件			
608	看護小規模多機能型居宅介護	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%	
		全数	件			件			件			
609	地域密着型通所介護	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%	
		全数	件			件			件			
地域密着型介護予防サービス	701	介護予防認知症対応型通所介護	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
	702	介護予防小規模多機能型居宅介護	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%
			全数	件			件			件		
703	介護予防認知症対応型共同生活介護	委託	件	-	%	件	-	%	件	-	%	
		全数	件			件			件			
合計			委託	0 件	-	%	0 件	-	%	0 件	-	%
			全数	0 件			0 件			0 件		

問24 問23で委託件数の合計が令和3年度から令和4年度、または令和4年度から令和5年度にかけて5%以上増加または減少している場合、その要因をお答えください

① 令和3年度から令和4年度
増加している場合（自由記述）

減少している場合（自由記述）

② 令和4年度から令和5年度
増加している場合（自由記述）

減少している場合（自由記述）

問25 事務受託法人による運営指導の効果について、お答えください（あてはまるものを全てに○）

回答欄

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

- 1 運営指導を法令等に定める期間で実施できるようになった
- 2 自治体職員の負担が軽減された（労働時間）
- 3 自治体職員の負担が軽減された（移動時間）
- 4 より高い専門性を持つ事務受託法人により運営指導の質が向上した
- 5 過誤調整額が減少した
- 6 指摘件数が減少した
- 7 その他

└─> 具体的に：

問26 事務受託法人による運営指導における課題と、課題に対して貴自治体で行っている取組についてお答えください

課題（自由記述）

課題に対して行っている取組（自由記述）

以下の設問については【問10で「1. 既に活用している」または「2. 令和7年度から活用を開始する見込みである」と回答された自治体にお伺いします。】

問27 『現在委託しているサービス種別』、『令和7年度以後新規に委託を予定しているサービス種別』、または可能であれば『委託を検討したいサービス種別』についてお答えください（それぞれあてはまるものを全てに○）

区分	コード	サービス種別	現在委託しているサービス種別	令和7年度以後新規に委託を予定しているサービス種別	今後可能であれば委託を検討したいサービス種別
居宅サービス	101	訪問介護			
	102	訪問入浴介護			
	103	訪問看護			
	104	訪問リハビリテーション			
	105	居宅療養管理指導			
	106	通所介護			
	107	通所リハビリテーション			
	108	短期入所生活介護			
	109	短期入所療養介護			
	110	特定施設入居者生活介護			
	111	福祉用具貸与			
	112	特定福祉用具販売			
施設サービス	201	介護福祉施設			
	202	介護保健施設			
	203	介護療養型医療施設			
	204	介護医療院			
介護予防サービス	301	介護予防訪問入浴介護			
	302	介護予防訪問看護			
	303	介護予防訪問リハビリテーション			
	304	介護予防居宅療養管理指導			
	305	介護予防通所リハビリテーション			
	306	介護予防短期入所生活介護			
	307	介護予防短期入所療養介護			
	308	介護予防特定施設入居者生活介護			
	309	介護予防福祉用具貸与			
	310	特定介護予防福祉用具販売			
居宅介護支援	401	居宅介護支援			
介護予防支援	501	介護予防支援			
地域密着型サービス	601	定期巡回・随時対応型訪問介護看護			
	602	夜間対応型訪問介護			
	603	認知症対応型通所介護			
	604	小規模多機能型居宅介護			
	605	認知症対応型共同生活介護			
	606	地域密着型特定施設入居者生活介護			
	607	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護			
	608	看護小規模多機能型居宅介護			
	609	地域密着型通所介護			
地域密着型介護予防サービス	701	介護予防認知症対応型通所介護			
	702	介護予防小規模多機能型居宅介護			
	703	介護予防認知症対応型共同生活介護			

問28 問27で次年度以後新規に委託を予定しているサービス種別、または可能であれば委託を検討したいサービス種別について、それぞれその理由をお答えください
(自由記述)

次年度以後新規に委託を予定しているサービス種別について、理由をお答えください。

--

今後委託を検討したいサービス種別について、理由をお答えください。

--

問29 介護保険施設・介護保険サービス事業所への集団指導について、事務受託法人の活用または活用の意向についてお答えください(1つ選択)

回答欄

1 既に活用している

→ 活用開始年度(西暦・半角数字)

--

年

2 令和7年度から活用を開始する見込みである

3 活用を検討しているが、開始の目途は決まっていない

4 活用していたが、現在は活用を中止している

5 活用は検討していない

問10で1または2と答えた自治体については以上となります

以下の設問については【問10で「3. 活用を検討しているが、開始の目途は決まっていない」と回答された自治体にお伺いします。】

問30 活用への課題

運営指導業務における事務受託法人の活用に対して、貴自治体で課題となっている要因をお答えください(あてはまるものを全てに○)

回答欄

1 財政課の理解を得る事

2 運営指導業務を委託できる事務受託法人の確保

3 要綱等の整備

4 事務受託法人の活用に向けた情報収集

5 その他

→ 具体的に:

--

問31 活用のために必要な支援

運営指導業務における事務受託法人の活用に対して、必要と感じている国等からの支援についてお答えください(あてはまるものを全てに○)

回答欄

1 他自治体における活用の事例

2 財政的な支援

3 担い手となる事務受託法人の確保に関する支援

4 地域の専門職団体の協力

5 その他

→ 具体的に:

--

質問は以上です。ご協力いただきありがとうございました。

令和6年度 厚生労働省
老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進等事業

事務受託法人を活用した運営指導の効率性の向上等
に関する調査研究事業
報告書

令和7年(2025年)3月

発行 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所
〒102-0093 東京都千代田区平河町 2-7-9 JA 共済ビル 9 階
Tel 03-3221-7011(代表)
FAX 03-3221-7022