

**令和3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**

**指定介護サービス事業所等に対する
「監査マニュアル（仮称）」の
策定に関する調査研究事業
報告書**

株式会社 浜銀総合研究所

令和4（2022）年3月

目次

1	事業実施結果概要	1
(ア)	本事業の背景と目的	1
(イ)	有識者委員会	2
(ウ)	インタビュー調査の実施概要	5
(エ)	質問紙調査の実施概要	5
2	監査マニュアル（仮称）構成案を検討するにあたって.....	8
(ア)	監査マニュアル（仮称）構成案の検討の考え方.....	8
(イ)	都道府県等と一般市町等の各設問における回答傾向の違い.....	9
3	監査業務における課題	12
(ア)	監査業務の全体の流れ	12
(イ)	監査開始前において苦勞したこと	13
(ウ)	監査（実地検査）において苦勞したこと.....	15
(エ)	監査の結果や結果決定において苦勞したこと.....	17
(オ)	行政処分を行う際の重要事項	21
(カ)	業務管理体制の特別検査	23
(キ)	監査業務に係る根拠規定・通知一覧	25
(ク)	（参考）提出を求める帳簿書類等の例、聴取内容の例.....	25
4	監査マニュアル（仮称）構成案について	26
(ア)	監査マニュアル（仮称）構成案の考え方.....	26
(イ)	監査マニュアル（仮称）構成案	27
5	参考資料	28
(ア)	インタビュー調査結果	28
(イ)	質問紙調査①（対象自治体：都道府県・政令指定都市・中核市）	36
(ウ)	質問紙調査②（対象自治体：一般市・町・広域連合等）	58
(エ)	質問紙調査①調査票	78
(オ)	質問紙調査②調査票	89

1 事業実施結果概要

(ア) 本事業の背景と目的

介護保険施設および事業者に対する指導監督については、介護保険制度の健全かつ適正な運営の確保を図るため、法令に基づく適正な事業実施に努めさせることを目的として、「介護保険施設等の指導監督について」(平成18年10月23日厚生労働省老健局長通知)によって指針が示されており、指針を参考に、各自治体では実施要綱等を策定したうえで指定介護サービス事業所等に対する指導や監査を行っている。

しかし、監査においては法律に則った手続きに従って行政処分を行うことが想定されていながら、通報者保護や証拠保全が十分になされていないケースが発生していることが全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議でも指摘されている。自治体によっては監査における対応や手続きが適切に運用されていない可能性がある。

他にも、指定介護サービス事業所等の指定等取消処分相当事案が発生した場合は、そうした事業者への業務管理体制に関する確認検査の一環として「特別検査」を同時に実施すべきであり、監査においては他の検査の実施や関連部署との連携という視点も持つべきであるが、それがどこまで運用されているかも不透明である。

指導監督等担当職員研修などを十分に行い、担当職員のスキルを向上させるというこれまでの取組を引き続き実施してだけでなく、監査マニュアル(仮称)を策定し、全国的に監査の内容を平準化することが望ましいと想定される。

本事業では最終的に監査マニュアル(仮称)を策定することを目的とし、令和3年度の調査研究においては「監査マニュアル(仮称)」に盛り込むべき項目、検証すべきポイント等を検証し、その結果から同マニュアルの構成案を取りまとめた。

(イ) 有識者委員会

本事業は「監査マニュアル（仮称）」の構成内容を作成する調査に対する助言等をいただくことを目的として有識者委員会を組成し、3回の会議を実施した。この他に各委員に質問紙調査の内容についても、助言をいただいた。

① 有識者委員会実施メンバー

有識者委員会は7名で構成され、様々な助言をいただいた。

有識者委員会委員（敬称略：五十音順 ★印は座長）

	氏名	所属	役職等
委員	磯部 哲	慶應大学大学院 法務研究科	教授
委員	板垣 勝彦	横浜国立大学大学院 国際社会科学研究院	准教授
委員	浦川 稔弘	神戸市 福祉局監査指導部	担当課長
委員長	内藤 佳津雄★	日本大学 文理学部心理学科	教授
委員	西岡 佑真	和歌山市 健康局保険医療部 指導監査課介護サービス指導班	事務副主任
委員	本間 みちよ	新潟県 福祉保健部 国保・福祉指導課介護指導班	主査
委員	山口 晴生	川崎市 健康福祉局長寿社会部 高齢者事業推進課	課長補佐

事務局

氏名	役職
牧野 雅光	株式会社浜銀総合研究所 経営コンサルティング部 副部長 上席主任コンサルタント
江嶋 哲也	株式会社浜銀総合研究所 経営コンサルティング部 主任コンサルタント
工藤 結佳	株式会社浜銀総合研究所 経営コンサルティング部 副主任コンサルタント
仲尾 俊祐	株式会社浜銀総合研究所 経営コンサルティング部 コンサルタント

② 有識者委員会実施状況

有識者委員会は全3回実施し、次の内容で実施した。

第1回 有識者委員会

開催場所	新橋レンガ通りホール
開催日時	令和3年12月8日 14:00-17:00
出席者（敬称略）	内藤委員長、板垣委員、浦川委員、西岡委員、本間委員、山口委員 以上委員6名、厚生労働省3名、事務局4名
次第	1. 挨拶 2. 厚生労働省挨拶 3. 座長挨拶 4. 委員自己紹介 5. 議事 ① 概要 ② 当事業の事業目的 (ア)事業目的について (イ)監査フロー図への追記事項について ③ 質問紙調査の設問内容案について (ア)設問内容案について (イ)事例及び現マニュアル等の送付依頼について (ウ)インタビュー調査について 6. 第二回有識者委員会 開催日時の確認
資料	資料1 第1回有識者委員会資料 資料2 質問紙調査（案）

第2回有識者委員会

開催場所	中央区立環境情報センター（COVID-19 感染症拡大防止の観点からオンラインと並行開催とした。）
開催日時	令和4年2月17日 13:00-15:30
出席者（敬称略）	内藤委員長、磯部委員、板垣委員、浦川委員、西岡委員、本間委員、山口委員以上委員7名、厚生労働省3名、事務局4名
次第	1. 挨拶 2. 議事 ① 概要 ② 質問紙・インタビュー調査の結果について (ア)質問紙①と質問紙②の傾向の違い (イ)監査業務の流れ（問3～問9）における質問紙①の調査概要

	(ウ)第三者による評価体制について ③ 監査マニュアル（仮称）の構成案について ④ その他 (ア)調査結果の報告書での公表の仕方について 3. 第3回有識者委員会 開催日時の確認
資料	資料1 第2回有識者委員会資料 資料2 インタビュー調査結果 A・B・C・D 資料3 質問紙調査 結果報告（経過版）

第3回有識者委員会

開催場所	オンライン開催とした。
開催日時	令和4年3月10日 9:30-12:00
出席者（敬称略）	内藤委員長、磯部委員、板垣委員、浦川委員、西岡委員、本間委員、山口委員以上委員7名、厚生労働省3名、事務局4名
次第	1. 挨拶 2. 議事 (ア)概要 (イ)最終報告書案について ① 最終報告書案の全体構成について ② 最終報告書案の内容について ③ 質問紙調査の自由回答部分の扱いについて (ウ)その他（事務局説明10分）
資料	資料1 第3回有識者委員会資料 資料2 最終報告書案 資料3 委員構成 資料4 報告書 自由回答部分取りまとめ例

(ウ) インタビュー調査の実施概要

「監査マニュアル（仮称）」の構成案を作成するにあたり、監査業務の課題の洗い出しを行うことを目的として、現状の監査体制や監査実施状況についてインタビュー調査を行った。全5自治体に対してインタビュー調査を実施し、結果は「監査マニュアル（仮称）」の構成案に反映した。なお、5自治体とも匿名を希望されたため、匿名としている。

【インタビュー調査実施自治体】

訪問日	自治体名（非公開）	ご回答者の所属
令和4年1月6日	自治体A	監査担当者
令和4年1月17日	自治体B	監査担当者
令和4年1月19日	自治体C	監査担当者
令和4年1月27日	自治体D	監査担当者
令和4年3月3日	自治体E	監査担当者

(エ) 質問紙調査の実施概要

自治体における指定介護サービス事業所等に対する監査の現状や監査を行うための体制、監査を実施する上での課題等を把握することを目的に2種類の調査票を作成した。質問紙調査①は都道府県、政令指定都市、中核市に対して、質問紙調査②は市（特別区含む）、町、広域連合（事務組合等含む。以下、「広域連合等」という。）に対して実施した。

質問紙調査の実施概要は以下のとおりである。

【質問紙調査概要】

名称	質問紙調査①：指定介護サービス事業所等に対する「監査マニュアル（仮称）」の策定に関する調査〔都道府県・政令指定都市・中核市〕
調査対象	都道府県、政令指定都市、中核市の介護サービス事業所監査担当
調査実施期間	令和4年1月5日（水）～1月21日（金）（消印有効）
調査方法	郵送法による郵送回収（一部電子メールによる回答あり）。悉皆調査
設問内容	問1～問16の計16問
回答数（％）	回答数 115件（89.1％） 都道府県43件 政令指定都市19件 中核市53件

名称	質問紙調査②：指定介護サービス事業所等に対する「監査マニュアル（仮称）」の策定に関する調査〔市（特別区含む）・町・広域連合〕
調査対象	市（特別区含む）、町、広域連合等の介護サービス事業所監査担当
調査実施期間	令和4年1月5日（水）～1月21日（金）（消印有効）
調査方法	郵送法による郵送回収（一部電子メールによる回答あり）。悉皆調査
設問内容	問1～問15の計15問

回答数（％）	回答数 959 件（63.9％） 市（特別区含む、政令指定都市、中核市除く）544 件 町 384 件 広域連合（事務組合等含む）31 件
--------	---

① 調査対象

本質問紙調査の調査対象は都道府県、政令指定都市、中核市及び市（特別区含む）、町、広域連合等における指定介護サービス事業所等の監査担当者とした。

調査対象の情報については、都道府県の各自治体及び政令指定都市、中核市、市（特別区含む）、町、監査業務を実施している広域連合等の令和3年12月8日時点の状況とした。

そのうえで該当する自治体等の住所等の情報を、総務省全国地方公共団体コード及び国税庁法人番号公表サイト、各自治体公式ホームページで入手、整理した後に調査対象となる自治体等に対して、郵送にて調査票を配付した。

② 調査方法

調査方法については、調査票を郵送で配付し、郵送で回収する郵送調査（一部電子メールによる回答あり）で実施した。

③ 調査実施時期

調査実施時期については、令和4年1月5日（水）～1月21日（金）の期間で実施した。

④ 調査票

本アンケート調査では、指定介護サービス事業所等に対する監査の実施状況や、監査を実施するうえでの課題等を把握することを目的に作成した。

自治体の規模や指定対象とするサービスの範囲に応じて監査の実施状況や課題等が異なるという仮説を基に、都道府県、政令指定都市、中核市用の調査票と市（特別区含む）、町、広域連合等の調査票2種を作成した。

調査票は、事務局で作成した調査票案をもとに、有識者委員会のご意見、ご指摘を踏まえた上で、適宜、修正を行い確定した。本調査に使用した調査票については、本報告書の「5 参考資料」を参照されたい。

なお、主な設問項目については、以下のとおりである。質問紙調査①のみ「問 16：実際に活用されている、監査業務を行うためのマニュアル等を参考のために拝見させて頂きたいが相談が可能か」を設けているが、それ以外の設問は質問紙調査①、質問紙調査②ともに同じである。

- 現在の監査・行政処分の実施状況
- 過去の監査業務の手順や経過において苦勞した点
- 監査や行政処分に関する評価体制について（有識者委員会等の有無）
- 監査業務の手引書などについて（現時点で利用している監査マニュアル等の有無）

⑤ 配付件数及び回収率

調査票の配付件数および回収率については以下のとおりである。

【配付件数および回収率】

調査票種類	配付数	回収数	回収率
質問紙①	129	115	89.1%
質問紙②	1,501	959	63.9%

⑥ 調査結果について

図表に記載されている「n」はその設問の回答数総数を表している。選択肢のうち、一つのみ選択可の設問については「単数回答」、また、複数回答可の設問については「複数回答」と記載している。

また、図表中の構成比は小数点第一位、もしくは第二位で四捨五入をしているため、数値を足し合わせても合計が100%にならない場合がある。

2 監査マニュアル（仮称）構成案を検討するにあたって

（ア）監査マニュアル（仮称）構成案の検討の考え方

「都道府県等と一般市町等の各設問における回答傾向の違い」後述する通り、質問紙調査の結果、質問紙調査①の対象自治体である都道府県・政令指定都市・中核市（以下、「都道府県等」という。）は、質問紙調査②の対象自治体である市（特別区含む）・町・広域連合等（以下、「一般市町等」という。）と比較して、監査の実績件数が多く、また行政処分の基準や行政処分の際に依拠している資料（以下、「処分基準等」という。）が整備されている傾向にある。なお、業務手順書、帳簿書類等一覧については、都道府県等、一般市町等ともに整備が進んでいない。

また、一般市町等では「監査開始前に苦労したことがない」の回答割合が都道府県等と比べて多いなど、都道府県等と一般市町等では、監査に対する問題意識に違いがある可能性がある。

処分基準等や業務手順書等、監査のための体制整備が進んでいないために監査実施のハードルが上がり、結果的に監査に対する問題意識が薄くなっている可能性もあり、監査マニュアル（仮称）については、監査実績がない自治体の参考ともなりうる内容とすべきである。

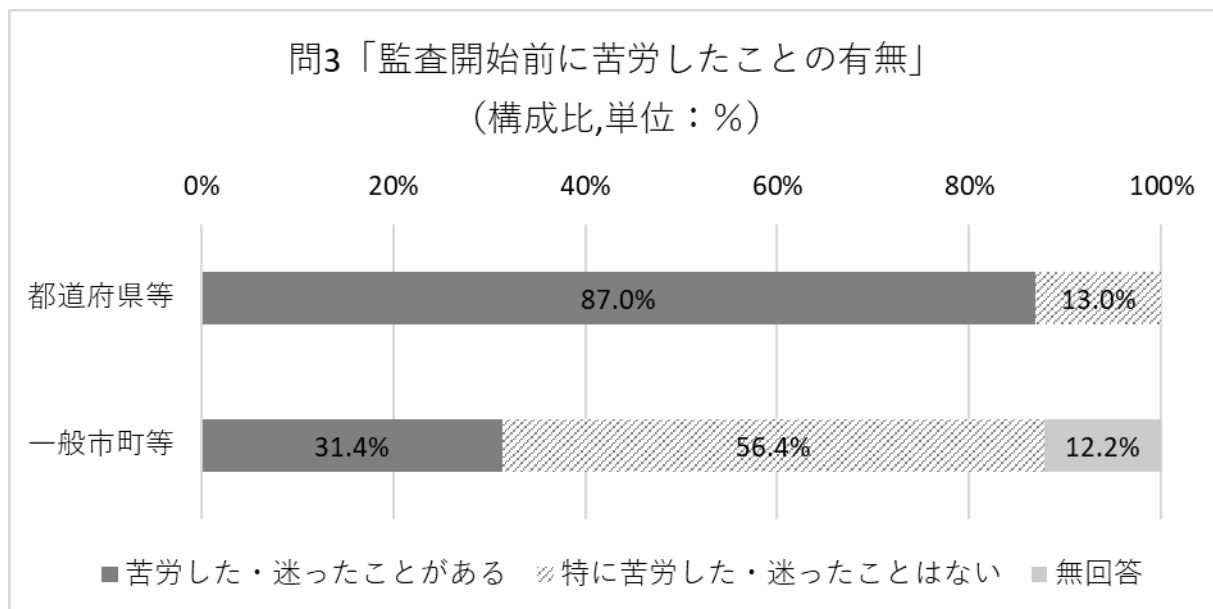
そのため、監査マニュアル（仮称）構成案の検討については、「監査業務における課題」の通り、まず監査業務全体の流れを整理し、業務項目ごとに監査担当者が実際に苦労している・迷っている主な内容を調査結果から洗い出し、その内容をもとに「監査マニュアル（仮称）構成案について」において、同マニュアルの構成案を作成した。

また、監査担当者が実際に苦労している・迷っている内容については、主に監査実績が多い傾向にある都道府県等を対象とした質問紙調査①とインタビュー調査結果を参考とした。

(イ) 都道府県等と一般市町等の各設問における回答傾向の違い

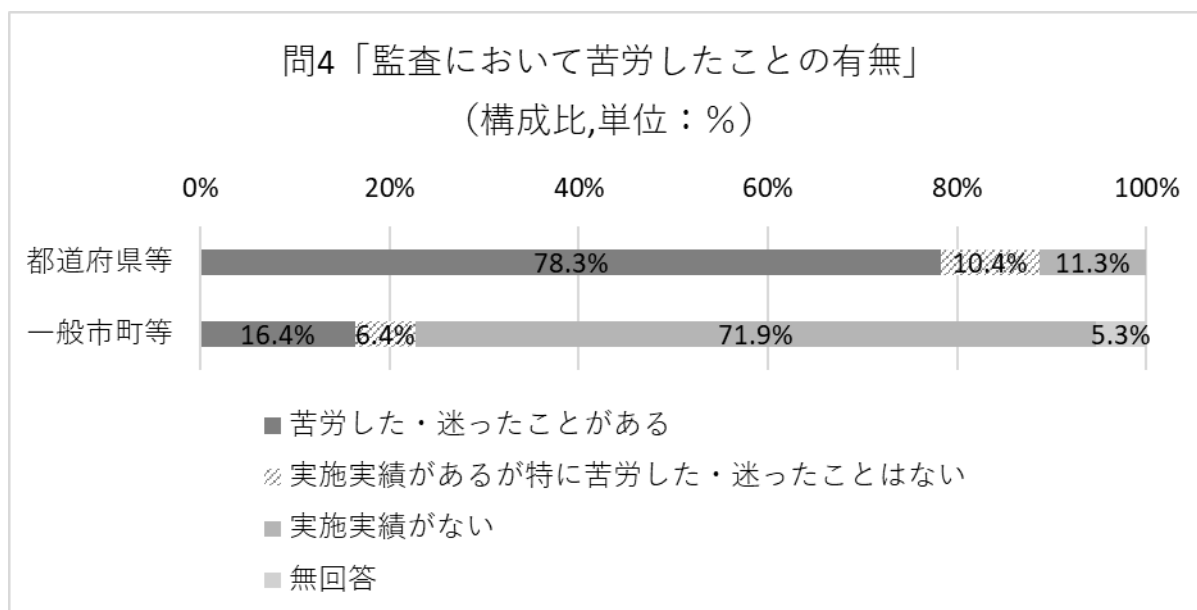
① 問3：監査開始前に苦勞したことの有無

「問3：監査開始前に苦勞したことの有無」の回答割合を都道府県等、一般市町等で比較をすると、「特に苦勞した・迷ったことはない」は都道府県等 13.0%、一般市町等 56.4%、「苦勞した・迷ったことがある」は都道府県等 87.0%、一般市町等 31.4%と回答傾向に違いがある。



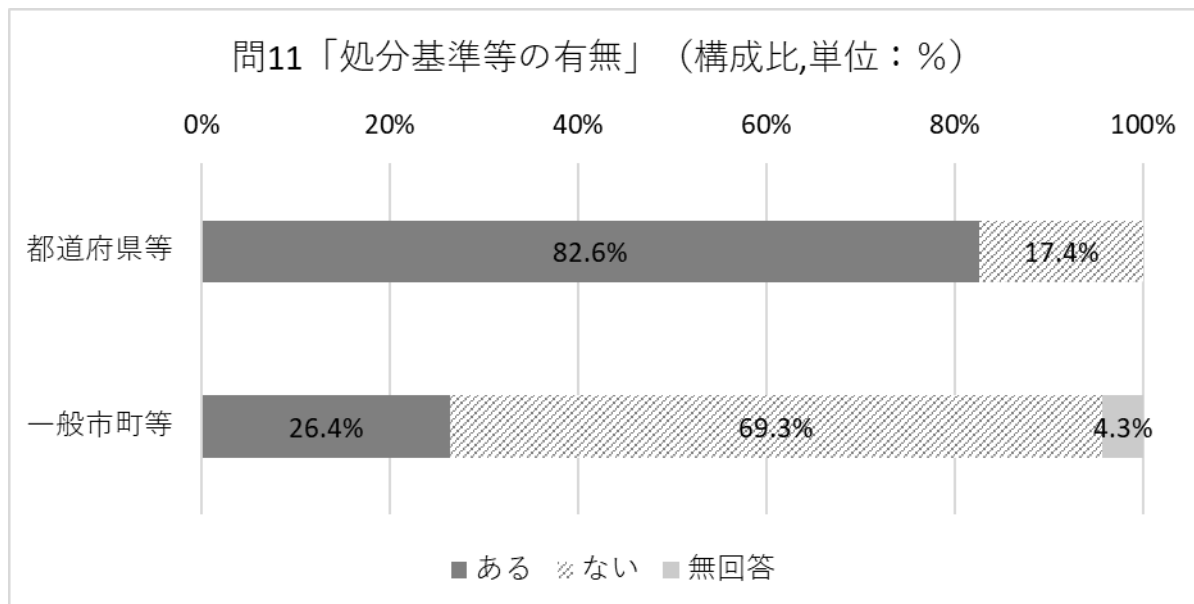
② 問4：監査において苦勞したことの有無

「問4：監査において苦勞したことの有無」の回答割合を都道府県等、一般市町等で比較をすると、「実施実績がない」は都道府県等 11.3%、一般市町等 71.9%となり、一般市町等は都道府県等に比べて、監査実績のない自治体等が多い。



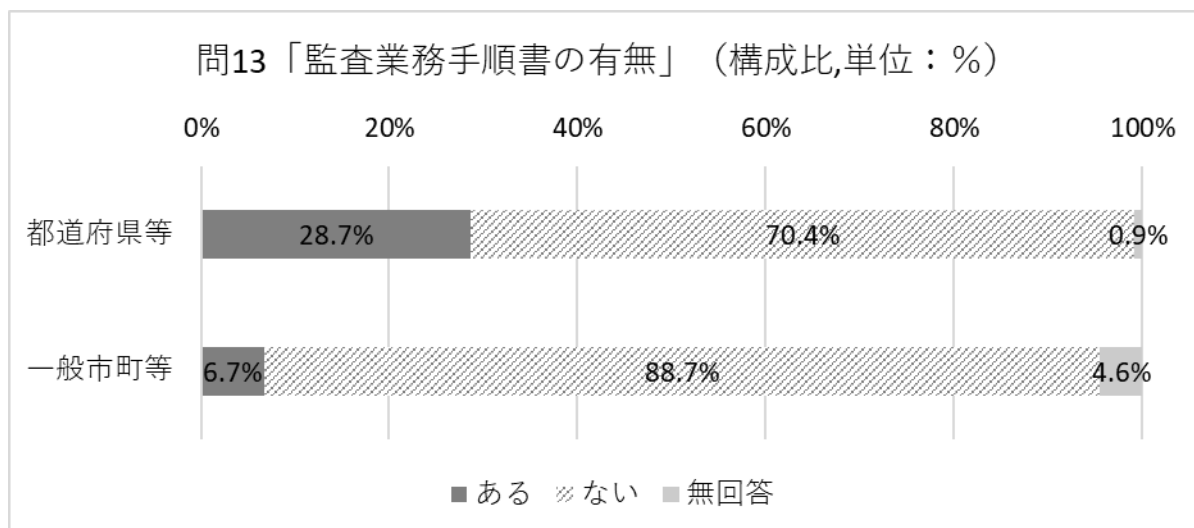
③ 問 11：処分基準等の有無

「問 11：処分基準等の有無」の回答割合を都道府県等、一般市町等で比較をすると、「処分基準等がない」は都道府県等 17.4%に対し、一般市町等は 69.3%であり、都道府県等の対象自治体の 8 割以上が処分基準等を整備しているのに対し、一般市町等の対象自治体の 7 割は整備されていない。



④ 問 13：業務手順書の有無

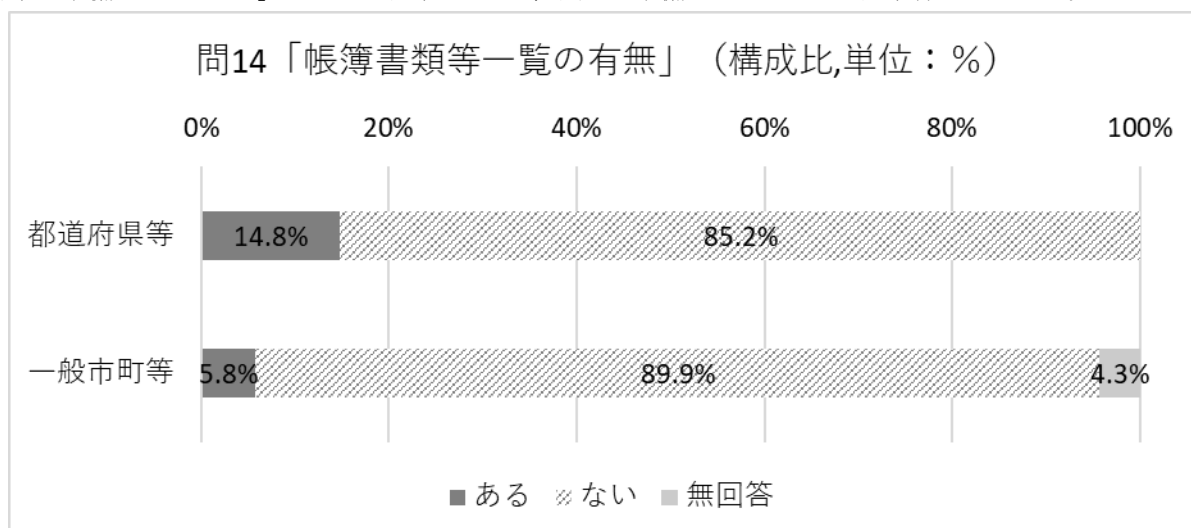
「問 13：監査業務を円滑に行うための業務の手順書等（以下、「業務手順書」という。）の有無」の回答割合を都道府県等、一般市町等で比較をすると、「業務手順書がない」は都道府県等 70.4%、一般市町等 88.7%であり、都道府県等、一般市町等の対象自治体ともに業務手順書の整備は進んでいない。



⑤ 問 14：確認する帳簿書類等の一覧

「問 14：監査業務の際に確認する帳簿書類等（証拠書類）の具体的な一覧（以下、「帳簿書類等」という。）の有無」の回答割合を都道府県等、一般市町等で比較をすると、「ない」は都道府県等 85.2%、一般市町等 89.9%となり、都道府県等、一般市町等の対象自治体ともに帳簿書類等の整備は進んでいない。

インタビュー調査では、「確認する帳簿書類等は個別の案件によって異なるため、標準的な帳簿書類等は準備していない」といった回答もあり、事前に準備をしていない自治体もあると考えられる。

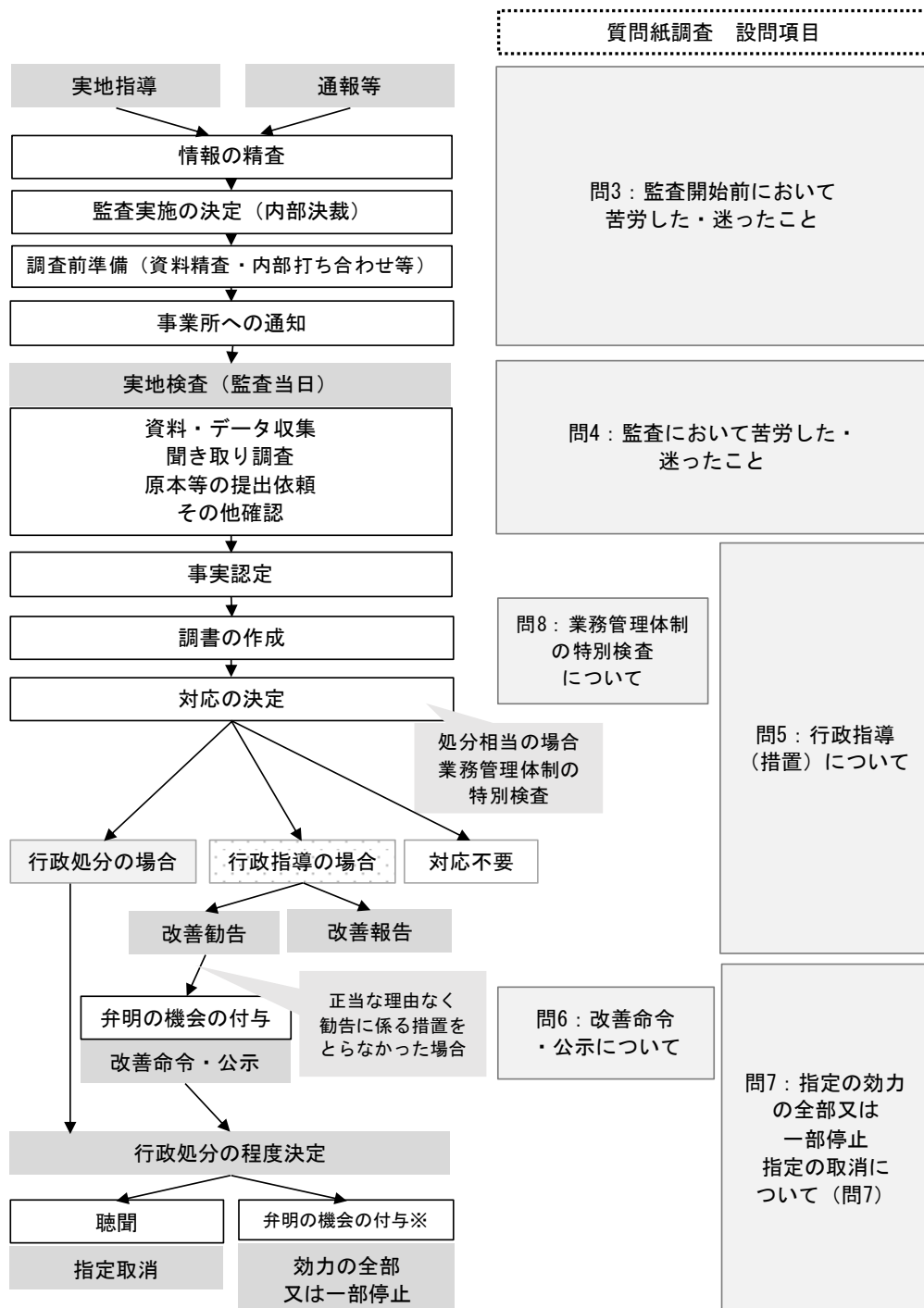


3 監査業務における課題

(ア) 監査業務の全体の流れ

監査業務の流れと、対応する質問紙調査の設問項目を以下の通り示す。

この項目では、前述の通り、インタビュー調査結果や監査実績の多い都道府県等を対象とした質問紙調査①の結果を中心に、監査業務の流れに沿って、業務項目ごとに整理した。

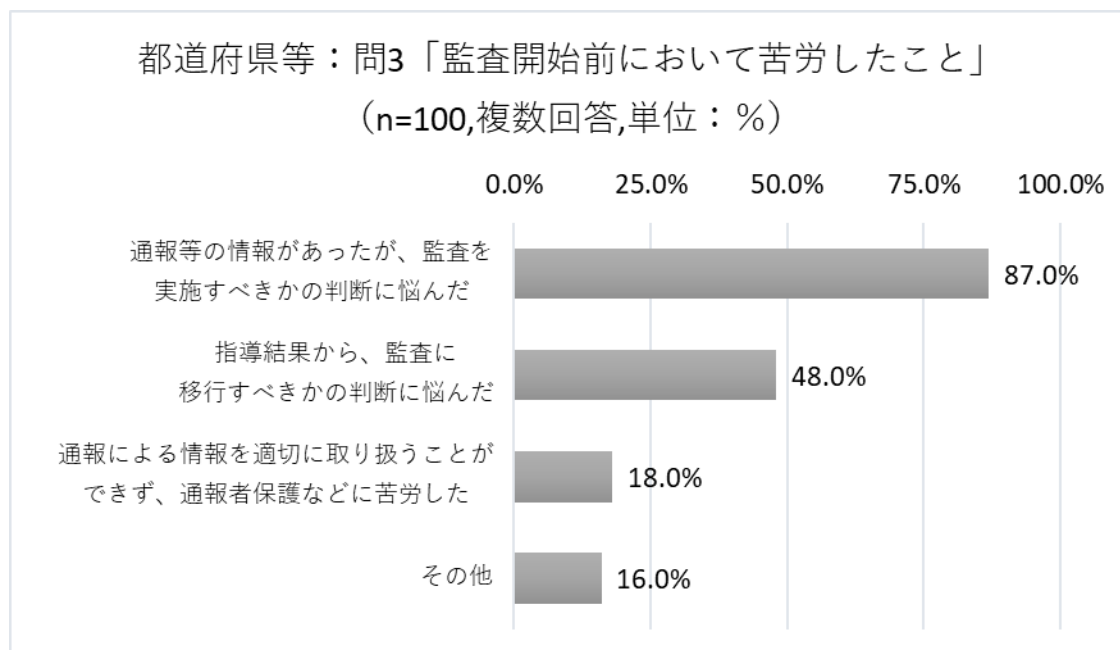


※：効力の全部又は一部停止であっても聴聞を行うことは差し支えない。

(イ) 監査開始前において苦勞したこと

① 監査に移行すべき状況

監査開始前について、監査実績の多い傾向にある都道府県等の「問3：監査開始前において苦勞したこと」の回答を見ると、「通報等の情報があつたが、監査を実施すべきかの判断に悩んだ」(87.0%)が最も高く、次いで「指導結果から、監査に移行すべきかの判断に悩んだ」(48.0%)、「通報による情報を適切に取り扱うことができず、通報者保護などに苦勞した」(18.0%)と続いている。



「通報等の情報があつたが、監査を実施すべきかの判断に悩んだ」については、以下のような回答が寄せられている。

- 元職員・現職員など匿名ではない場合は、本人から詳しい内容を聞くことができるが、匿名や連絡先を教えてもらえない場合は、具体的な状況等が分からないケースが多いため、信憑性という点で慎重になる。通報者に、事業所に名前を明かさないことや、匿名でもよいので連絡先を教えてほしいなど伝えて情報を聞き出すようにしている。(インタビュー調査)
- 通報や苦情の内容が、漠然あるいは曖昧なため、不正や著しい不当と疑われるのか判断が難しいケースや、通報が事業者に対するいやがらせ目的であることが疑われるケースなど、監査を実施することが適当なのか迷う事例がある。(都道府県等自由回答)

また、「指導結果から、監査に移行すべきかの判断に悩んだ」については、指導結果や通報をもとに監査へ移行する際の判断について、以下のような回答があつた。

- 監査の発動の要件が明確化されていないため、類似の事案から判断するので判断があやふやなときがある。基本的には自治体の類似事案と比較し、比例原則を考慮して同様の案件に対し、同様の対応をするようにしている。(インタビュー調査)
- 通報による監査への移行で判断に迷う点は①監査に値するか、②監査すべきだが情報が集まっているかの2点がある。監査へ移行するための明確な優先順位をつけているわけではない

が、監査へ移行する目安として基本的に重大性（悪質性）が高く、かつ情報量が多い事案が優先となる。（インタビュー調査）

- 処分対象につながる可能性がある場合や、ある程度具体性等があれば監査を実施する。また、運営上懸念があれば監査を実施する。不正等が見つからない場合でもペナルティはないため、監査への移行をためらう理由はない。（インタビュー調査）
- 実地指導の途中で監査に移行すべきかの判断ができない（都道府県等自由回答）
- 書類が保管されていない場合に、過失/故意の判断、悪意があるかどうかなど、監査として扱うべきか判断が難しい場面があった。（都道府県等自由回答）

以上より、監査を実施するか否かの判断については、自治体によって考え方に違いがあることに加え、同一の自治体であってもケースバイケースとなっていることもあり、実施の判断に迷う理由となっている可能性がある。

また、その他有識者委員会では「処分に至る事例のほとんどの情報は通報によるものである。ルーティーンで行っている実地指導にて、重大な運営基準違反を見つけることは困難である。」「元職員や現職員などからの詳細な内部通報があればすぐに監査に入る。一方で、一度きりの情報では、監査に入る情報としては不十分であるため、実地指導という形から入る。」「通報内容は玉石混交なので、通報を基に不正を見つけられなかった場合は事業所にも迷惑をかけることにつながる。従って、実地指導として調査に入る。」といった意見があり、監査開始前から監査に移行するにあたり、実地指導と通報の場合での情報の精査や、監査業務へ移行する状況について整理すべきと考えられる。

② 通報者保護

「通報による情報を適切に取り扱うことができず、通報者保護などに苦労した」については、以下のような回答があがった。

- 監査に入った結果、通報者の不利益になったという情報は来ていないため、おおむね通報者保護はできていると考えられる。ただし、監査が終わった後の通報者に対してトレース調査までは行っていないので、詳細の実態まではつかめていない。（インタビュー調査）
- 通報者保護のため通報があったこと自体を事業者に話せない場合、どのような理由で監査を行うか迷う事例がある。（都道府県等自由回答）
- 事業者側に具体的な通報内容にもとづいて事実確認しなければ監査の実効性が担保できない場合に、通報者が具体的な通報内容を事業者側に示すことに拒否的で、理解を得ることに苦労した。（都道府県等自由回答）

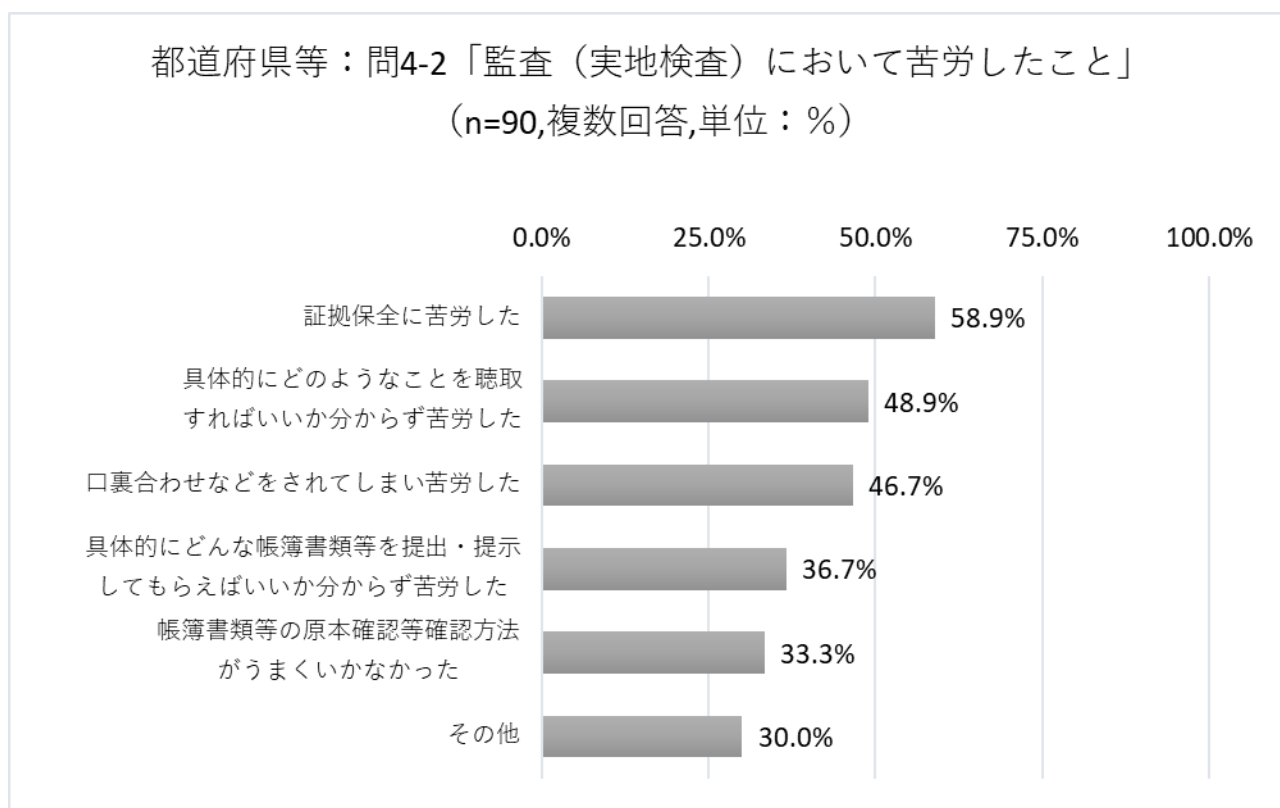
通報者保護は重要だが、通報者保護を徹底するために監査を行うか迷うケースが発生していることが想定される。

(ウ) 監査（実地検査）において苦勞したこと

① 監査において苦勞したこと

都道府県等における「問4:監査において苦勞したこと」の回答は、「証拠保全に苦勞した」(58.9%)が最も多く、次いで「具体的にどのようなことを聴取すればいいかわからず苦勞した」(48.9%)、「口裏合わせなどをされてしまい苦勞した」(46.7%)となる。

また、インタビュー調査でも「質問紙にあげられている『苦勞した点としてあてはまるもの』はほとんど全部当てはまる」などの回答があったように、監査における苦勞は広範囲にわたる。



具体的に以下のような回答があった。

- 質問紙にあげられている「苦勞した点としてあてはまるもの」はほぼ全部が当てはまる。資料の提出・提示依頼はある程度経験則をもとに行っているが、従業員の聞き取りでやっている・やっていない、と全く異なる証言をされた場合は判断に困ることが多い。(インタビュー調査)
- 虐待事案の場合などで、証言者間で正反対のことを証言された場合は、事業者側に介護保険法に則っている調査であることが理解されていないのではないかとと思われる。そのことは、行政として、監査が十分行えないということにもつながる。どこまで踏み込むべきかわからないというのが実情。(インタビュー調査)
- 監査に入る前に、事業者に見えられてしまったことがある。ある従業員が、通報をした従業員の存在を知り、事業者伝えてしまった。(インタビュー調査)
- 何を聞けばよいか、どのような資料をもらうべきということをしっかりとまとめていない。資料の一覧化はしているが、毎回、同じ違反内容ではなく、また介護サービスの種類も様々

なので、「この場合はこれ」という対処法を持っていない。(インタビュー調査)

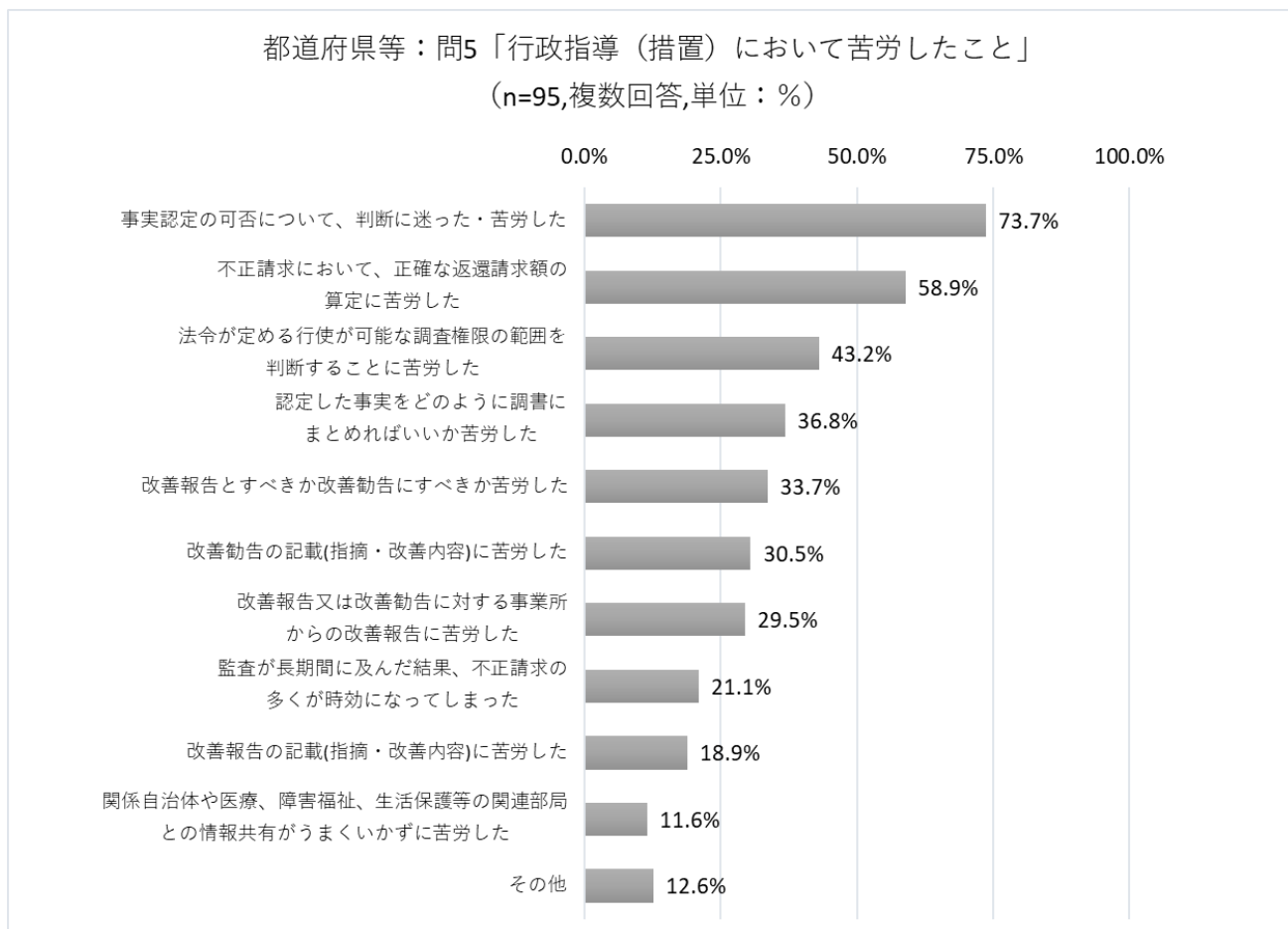
- ヒアリングもするが、客観的な挙証資料に基づき処分を行えるのが最もよい。証言だけで処分する場合は、慎重に複数人数(3人以上。できれば第三者を含めて)に対して行う。ヒアリングするときは予め事業所側につくと思われる方(例えば親族など)には聞かないようにしている。(インタビュー調査)

調査においては証拠隠滅や口裏合わせなどをされ、事実認定が難しくなるケースがあるため、実務者や監査担当部署の経験、ノウハウを活用する重要性が高いと考えられる。そのため、異動によって新しく担当者となった職員や、監査の経験が少ない自治体にノウハウや調査技術を継承、伝達することが重要であり、監査マニュアル(仮称)では調査ノウハウや技術についても、記載範囲や内容について検討すべきと考えられる。

(エ) 監査の結果や結果決定において苦勞したこと

① 事実認定の可否について

都道府県等における「問5：行政指導（措置）において苦勞したこと」の回答で最も多いのは「事実認定の可否について、判断に迷った・苦勞した」（73.7%）であり、次いで「不正請求において、正確な返還請求額の算定に苦勞した」（58.9%）である。



事実認定の可否では以下のような回答があった。

- 事実認定の可否について、証言以外に客観的証拠（帳簿書類等）が得られなかった場合の認定の要否に係る判断が困難。（都道府県等自由回答）
- 証言の完全なる不一致（例：虐待を目撃したという証言に対して、虐待を行ったと疑われる職員は全てを否定した場合、どちらかが虚偽の証言を行っていることとなるが、虚偽答弁として処分の判断までには至っていない。）（都道府県等自由回答）

監査マニュアル（仮称）策定の際には、実際にどのような事案（ケース）や理由で事実認定の可否に苦勞しているか、深堀が必要である。

② 過誤調整、返還命令等について

「問5：行政指導（措置）において苦勞したこと」では、「不正請求において、正確な返還請求額の算定に苦勞した」（58.9%）も回答率が高い。

具体的なインタビュー調査の回答として以下のような回答があがった。

- ほかの自治体ではどのような方法で、正確な不正請求額の算定を行っているのか知りたい。専用のソフトなどがあるのだろうか。自治体ではエクセルに関数を打ち込んで算定しており、正確性を第三者に検証してもらうのも難しい。また紙でしか受領できないデータについては手で打ち込む必要がある場合があり、データ入力の時点で間違いが発生しないかも不安材料である。(インタビュー調査)

また、有識者委員会では「返還請求額の算定についての苦勞とあるが、単純に額の計算が大変なだけなのだろうか。時効の考え方、加算金をどうするかなどの整理も必要なのではないか。また、過誤調整と返還命令の判断基準や、返還金として取り扱う場合の一連の事務手続きが分かりにくいいため、苦勞している自治体は多いと思う」といった指摘もあり、①過誤調整と返還金の違い、②不適切な請求(行政処分に至らないもの)、不正請求などの手続きの流れ(時効や加算金の考え方を含む)、③不正請求額の算定の現状なども整理が必要である。

③ 調査権限についての考え方

監査権限で調査できる範囲については、以下のような回答があった。

- 他自治体で持っている情報や、他部署で持っている情報(例：住民基本台帳の情報など)があれば監査がスムーズになると思うが、どこまでが行政連携なのか、どこまで個人情報保護に配慮すればいいのか、現状の介護保険法では不明瞭なので、対応が難しい。(インタビュー調査)
- 不正請求の案件で入院期間中にサービスを受けていたという場合に入院期間を証明できれば不正を挙証できるが、介護保険法がその他の情報を取得(例えば健康保険等から入院期間の情報を取得するなど)できる権限を持っているかが現状では不明瞭で、どこまで調査できるのかがわからず判断に困る。特に、利用者に高齢者が多く、医療との関係が強いため、国民健康保険関係や後期高齢者関係の医療系情報を得ることができれば効率的に監査が行えると考えている。(インタビュー調査)

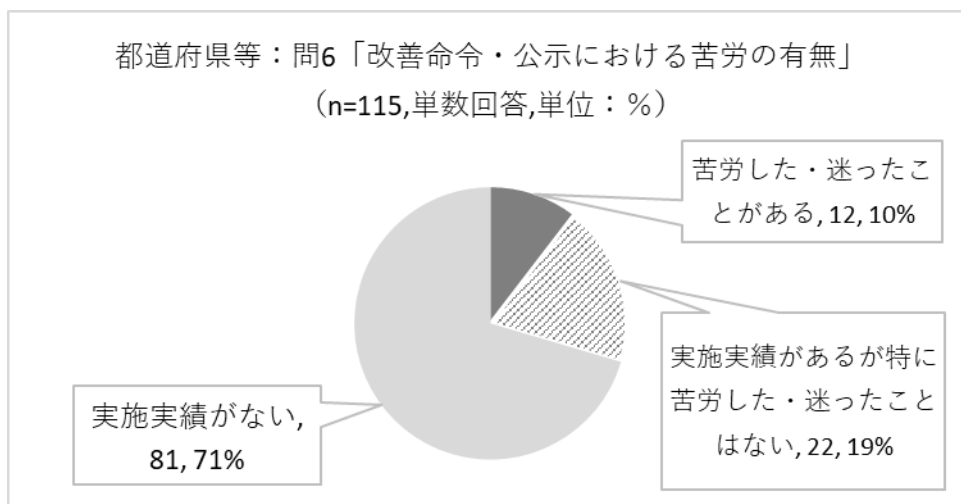
同時に有識者委員会では「調査自体は法令に基づく正当な権限なので、調査に必要な部分の個人情報は取得しても問題ない。上記の入院期間の件では、病院に入院期間を問い合わせても問題ないケースと考えられる。」といった指摘もあり、監査における調査権限の考え方について整理が必要となる。

④ 改善報告、改善勧告、改善命令について

後述の「⑤行政処分の程度の考え方」とも関連するが、改善報告と改善勧告について、どのような条件で改善報告とすべきか、改善勧告とすべきか、整理が必要と考えられる。

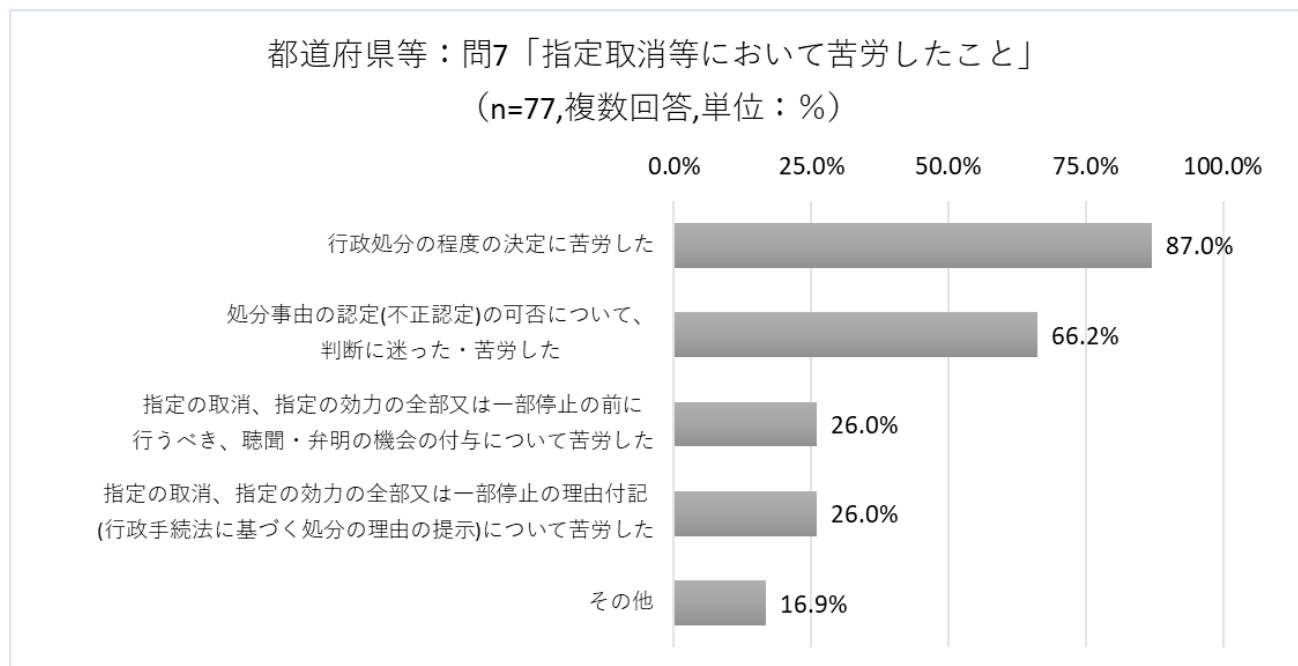
また、問6「改善命令・公示における苦勞の有無」については、監査実績数が多い傾向にある都道府県等についても、「実施実績がない」が71%、「実施実績はあるが苦勞した・迷ったことはない」が19%となり、発動に苦勞したことがあるという回答は少ない。

インタビュー調査の中でも「改善命令・公示は事業者が改善勧告に従わなかった場合に行うため、ケースも少なく、あったとしても発動条件に迷わない」との指摘があった。



⑤ 行政処分の程度の考え方

都道府県等における問7「指定取消、指定の効力の全部又は一部停止（以下、指定取消等）において苦勞したこと」の回答では、「行政処分の程度の決定に苦勞した」（87.0%）が最も多かった。



処分程度、基本量定¹については、以下のような回答があった。

- 過去の事例を参考にしているので、過去に処分等を行ったことがない事案について、急に処分対象とするという判断の舵を切るということは難しい。ただ、厚生労働省から何らかのマニュアル等が示され、それを参照してくれと言われれば、そちらに舵を切りやすくなるだろう（インタビュー調査）
- 自自治体の過去事例を参考にしているため、これから全国一律の処分基準を設けられたとして、それを使うのかは不明。過去と現在で処分の基準に大きな変化があると理解が得にくい。（インタビュー調査）
- 自自治体、もしくは他自治体の事例などを見ながら、対応しているというのが現状。実際に一部効力停止と取消処分の分かれ目でかなり迷ったことがある。（インタビュー調査）

処分程度の決定では、行政処分の実績がある自治体は、その自治体での過去事例をもとに処分程度を決定していることが想定される。また、各自治体の判断にて、利用者保護などを考慮して基本量定から量定を軽減する、もしくは組織性や悪質性が高いために量定を加重していると想定されるが、監査マニュアル（仮称）等に記載する際には整理や調査が必要である。

ただ処分基準等については、一般市町等では、「問 12：処分基準等の課題」について、以下のような回答が上がっている。

- 全国共通・統一の明確な処分基準が欲しい。（一般市町等自由回答）
- 監査や行政処分を実施したことがないため、実際に実施する場合のノウハウが十分でない。（一般市町等自由回答）
- 他自治体の行政処分事例資料はあるが、自治体により処分基準等が異なっており、自自治体で処分を行うことになったとき、判断に迷う。（一般市町等自由回答）

前述の通り、一般市町等は都道府県等に比べて、監査実績が少なく、処分基準等の整備が進んでいないため、監査マニュアル（仮称）において行政処分の程度の決定の考え方を整理することは有用であると考えられる。

また、以下のような回答もあった。

- 標準的な量定は厚生労働省介護保険指導室から意見を聞くことができる。マニュアルでは介護保険指導室に相談できることを明記したほうがよい。ただし、あくまで監査は自治事務であることに留意が必要である。（インタビュー調査）

行政処分を行う前に介護保険指導室へ報告することが求められているが、ここで同室から助言が受けられるということが浸透すれば、監査の実績が少ない自治体も監査や行政処分に取り組みやすくなるのではないかと期待される。

⑥ 処分事由の認定について

都道府県等の問 7 「指定取消等において苦勞したこと」では、処分の程度の決定に次いで、「処分事由の認定（不正認定）の可否について、判断に迷った・苦勞した」（66.2%）も回答割合が高い。関連して以下のような回答があがっている。

¹ 基本量定…処分事由に対する平準的な行政処分と処分の程度を指す。

- どの程度の内容（証拠）があれば裁判等に耐えうるのか検討がつかず判断に迷った（特に事業者が不正や虚偽等を認めていない場合など）（都道府県等自由回答）

今回の調査では処分事由の認定について、苦勞した経験のある監査担当者が多いことまでは分かったが、具体的にどのようなことに苦勞したかまでは深堀できていないため、監査マニュアル（仮称）を策定するにあたり、整理・調査する必要がある。

（オ）行政処分を行う際の重要事項

① 理由の付記の意義、あるべき内容

都道府県等における「問7：指定取消等において苦勞したこと」の「指定の取消、指定の効力の全部又は一部停止の理由付記（行政手続法に基づく処分の理由の提示）について苦勞した」については、回答数は少ないものの、インタビュー調査、質問紙調査における自由回答にて以下のような回答が寄せられている。

- 自治体では、理由付記を単に条文記載だけとし、具体的な事由がなかったため、理由付記の不備を突かれ、最終的に手続き的な瑕疵で行政処分を行えなかった事例がある。（インタビュー調査）
- 理由の付記について、指定の取消理由の不備を理由に裁判において敗訴したことがある（都道府県等自由回答）

有識者委員会でも「裁判所は理由の付記を厳しく見るので、過去の裁判例等を見てどのようなことを書き込むべきか、記した方がよい」、「理由の付記の不備については、どのような点が悪かったのかということを明確にする必要がある」と指摘されている。

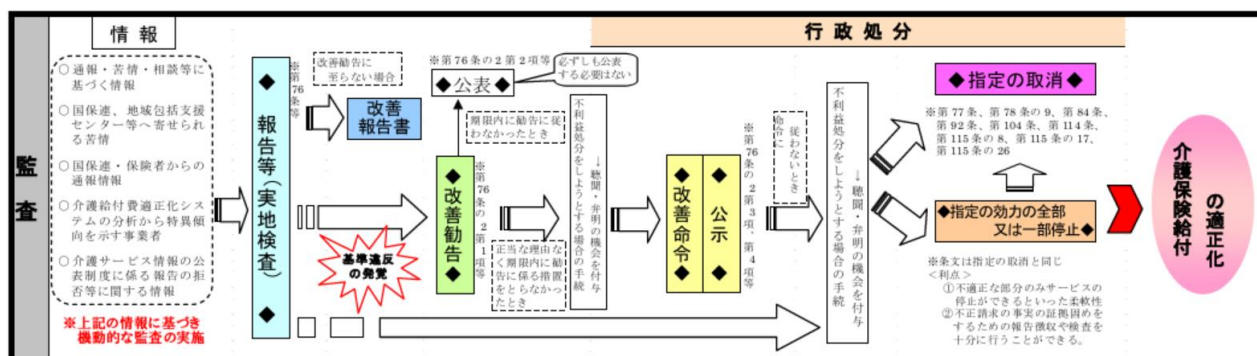
理由の付記については苦勞したこととしての回答数が少ないことから、その重要性が十分理解されていない可能性もある。

実際に監査担当者に対するインタビュー調査では「理由をしっかりと書く必要があるとはわかりつつ、どのように書いたら問題ない状況なのかかわからない。弁護士に入ってもらいたい。」といった意見もあり、法的リスクなどに備えた、理由の付記のあるべき姿を整理する必要がある。

② 弁明の機会の付与・聴聞の違い、行うタイミング

弁明の機会の付与・聴聞については、有識者委員会においても「指定取消の場合は聴聞が必要。効力の全部又は一部停止の場合は弁明の機会の付与でもよい。ただし、より慎重に運用するために効力の全部又は一部停止の場合に聴聞を行うのはよい。指定取消の際に聴聞を開催しなかった場合、法律違反となるので、そこを突かれると敗訴は確実である。」といった指摘があり、法的リスクを考慮したうえで整理をすべき事項である。その他、インタビュー調査などでも以下のような回答があがった。

- 厚生労働省のチャート（下表）は聴聞が小さく書かれているため、重要ではないと判断される可能性がある。実際に自自治体でも処分の実績が少ない頃は重要性が理解しにくいと感じたことがある。（インタビュー調査）



※「介護保険施設等の指導監督について」（平成18年10月23日老発第1023001号厚生労働省老健局長通知）

- 聴聞、弁明の機会の付与は自自治体のマニュアルに定めており、実施の漏れはない。事業所サイドが体調不良等で来られない場合は、社会通念上にあてはめて、期間を延ばす、反論がない場合はそのまま処分を行うという流れである。（インタビュー調査）

聴聞については有識者委員会にて、ある委員から「聴聞を開いても事業者が聴聞に出席しないケースがほとんどである。事業者が出席せず、行政側だけで聴聞会を進めているが、そのような状態で聴聞を開催したとみなしていいのか。」という質問があり、これに対しては別の委員から「聴聞の場に事業者が出席しない場合については、行政側がしかるべき手続きを行った上での欠席ならば、聴聞が開催されたという理解でよい。」との回答があった。

聴聞における事業者等の当日欠席・体調不良による欠席については、介護の監査に限らず実務者が判断に迷う部分であるとの指摘があり、監査マニュアル（仮称）にて記載が必要である。

他に有識者委員会にて「聴聞等の場合で事業者から反論等があり、争いとなる場合にどのように対応すべきか、記載の方がよい。」との意見があった。事業所からの反論については、聴聞等の準備をする際に監査担当者が実際に検討する内容となるため、考え方を整理すべきである。

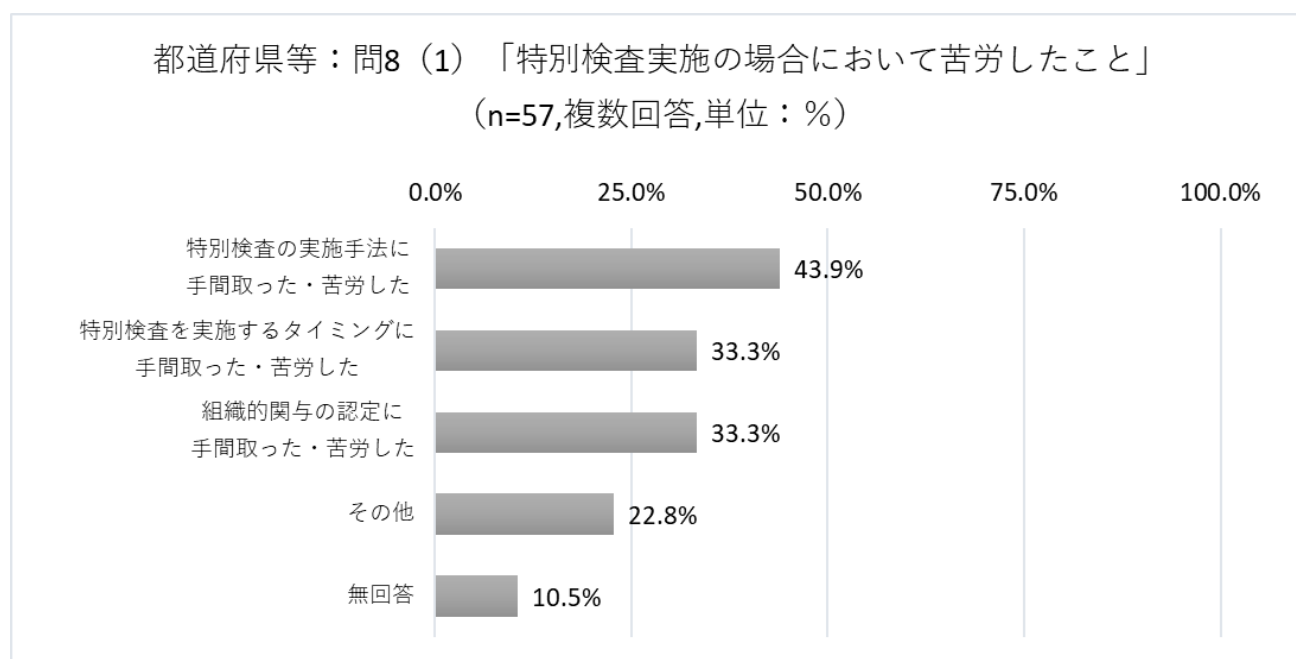
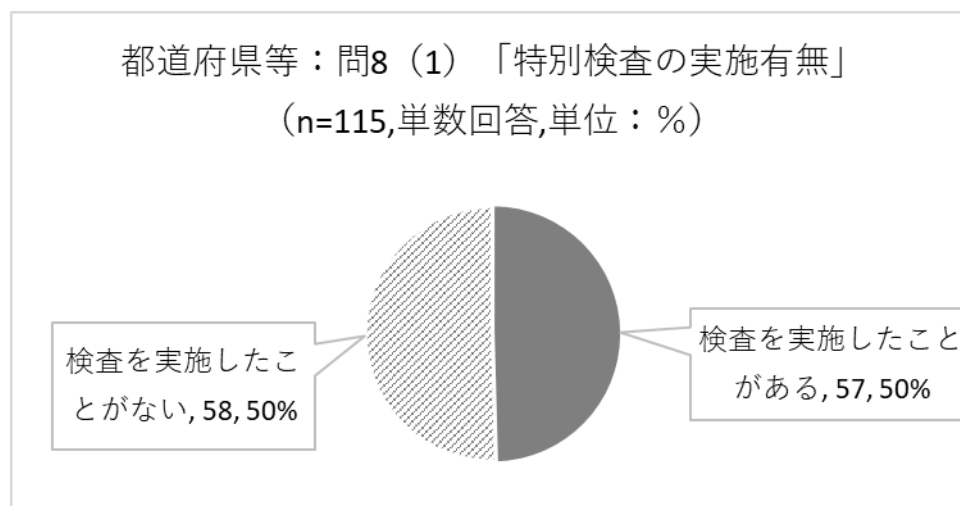
③ 処分後の業務（利用者の引継ぎ、国民健康保険団体連合会等とのやり取り）

有識者委員会にて「行政処分後の業務についても記載してほしい。取消処分を受けた、もしくは効力停止してしまった事業所の利用者フォローや、国民健康保険団体連合会（以下、「国保連」という。）とのやり取りなどが記載されているとよい。」との指摘があり、処分後の業務の流れについても整理をし、記載範囲や内容について検討をする必要がある。

また、不正請求の場合、詐欺罪等の犯罪構成要件に該当するかどうかの議論が出てくる場合があり、警察との連携についても整理が必要である。

(カ) 業務管理体制の特別検査

都道府県等における業務管理体制の特別検査の実施経験は約半数が「ある」と回答した。そのうち、苦勞を感じた点として最も多いのは「特別検査の実施手法に手間取った・苦勞した」(43.9%)、次いで「特別検査を実施するタイミングに手間取った・苦勞した」(33.3%)、「組織的関与の認定に手間取った・苦勞した」(33.3%)である。

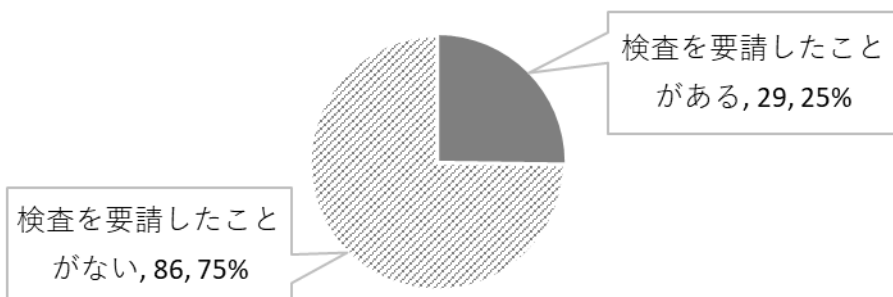


都道府県等における業務管理体制の特別検査の要請経験は 25%程度となる。そのうち、苦勞を感じた点としては「要請するタイミングや手続きに手間取った・苦勞した」(31.0%)が最も多い。

また、インタビュー調査では「数年に数件あるかどうかという状況なので、手順等が確立していない」、「業務管理体制の特別検査については実績が少なく、実施するタイミングが行政処分前なのか、後なのか判断に迷うことがある」などの回答があった。

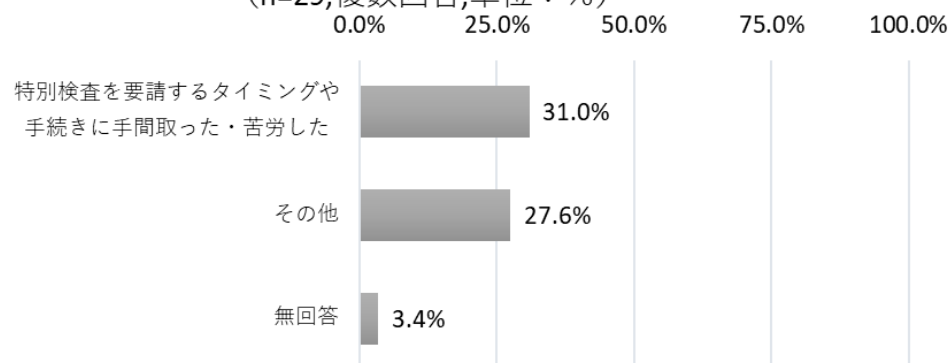
都道府県等：問8（2）「特別検査の要請有無」

（n=115,単数回答,単位：％）



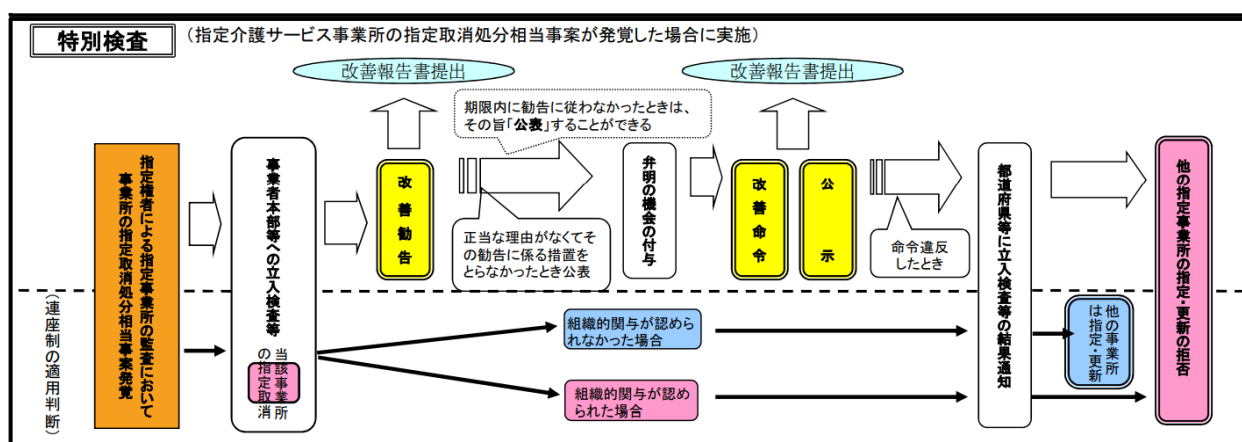
都道府県等：問8（2）「特別検査要請の場合において苦勞したこと」

（n=29,複数回答,単位：％）



業務管理体制の特別検査については、厚生労働省による「介護サービス事業者の業務管理体制について²⁾」にて業務の流れが示されているが（下図）、①業務管理体制の特別検査を実施・要請するタイミング・状況、②具体的な手順の整理が必要である。

特にタイミングについては、指定等取消相当事案が発覚した場合は、必ず行政処分前に実施しなくてはならないが、「全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議」において「指定等取消処分に至った事案に限らず、効力停止処分の事案や利用者の生命又は身体の安全に重大な危害を及ぼす事案等についても積極的に行い、以後、介護サービスが適切に提供されるよう、業務管理体制の不備について検証し、再発防止策の策定等の改善を求められたい³⁾」と記載がある通り、処分内容ごとの特別検査に実施についても整理が必要である。



(キ) 監査業務に係る根拠規定・通知一覧

根拠規定・通知一覧については、介護保険法、行政手続法や、厚生労働省が発出する通知など多岐にわたるため、監査マニュアル（仮称）の一つにまとめて記載したほうがよいとの意見が有識者委員会にてあがった。また、監査マニュアル（仮称）内でまとめるにあたっては、巻末だけではなく、文中に注記のような形で付記する形式のほうが、実務に即した構成となるだろうとの意見もあがった。

(ク) （参考）提出を求める帳簿書類等の例、聴取内容の例

質問紙調査やインタビュー調査の結果から、提出を求める帳簿書類等や聴取内容については個別案件によって多種多様であり、事前に一覧等を作成していないという回答もあった。

だが、監査実績が少ない、もしくは今までない自治体にとっては、実績のある自治体の例を参考にすることは意義があると考え、監査マニュアル（仮称）を策定するにあたり、あくまで参考資料として「提出を求める帳簿書類等の例、聴取内容の例」を整理する意義があると考えられる。

²⁾ 厚生労働省ホームページ「介護サービス事業者の業務管理体制」
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/service/index.html

³⁾ 全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議資料（令和3年3月9日（火））

4 監査マニュアル（仮称）構成案について

（ア）監査マニュアル（仮称）構成案の考え方

前項では、監査業務の全体の流れ（監査開始前から行政処分まで）に沿って、質問紙調査①やインタビュー調査結果から、各フェーズや業務で、実際の監査担当者が具体的に苦勞している・判断に迷っていることを洗い出した。

監査マニュアル（仮称）では、監査業務全体の平準的な業務手順とともに、各業務項目において多くの監査担当者が苦勞していることに対する考え方や、あるべき方向性を示すべきと考える。

同時に、有識者委員会では「監査は自治事務なので、監査マニュアル（仮称）を作成するにあたって、内容の記載のバランスは考えなくてはならないだろう」、「要点を中心に記載し、記載されていない部分は各自治体で考えるようなマニュアルを目指したほうがよいと考えられる」という指摘があったことも留意する必要がある。

上記を踏まえ、以下の通り、監査マニュアル（仮称）の構成案を作成した。

(イ) 監査マニュアル（仮称）構成案

1. 監査業務の全体の流れ
2. 監査開始前について
 - ① 監査に移行すべき状況
 - ② 通報者保護
3. 監査（実地検査）について
4. 監査の結果や結果決定について
 - ① 事実認定の可否について
 - ② 過誤調整、返還命令等について
 - ③ 調査権限についての考え方
 - ④ 改善報告、改善勧告、改善命令について
 - ⑤ 行政処分の程度の考え方
 - ⑥ 処分事由の認定について
5. 業務管理体制の特別検査
6. 行政処分を行う際の重要事項
 - ① 理由の付記の意義、あるべき内容
 - ② 弁明の機会の付与・聴聞の違い、行うタイミング
 - ③ 処分後の業務（利用者の引継ぎ、国保連等とのやり取り）
7. 監査業務に係る根拠規定・通知一覧
8. （参考）提出を求める帳簿書類等の例、聴取内容の例
⇒ あくまで資料、聴取内容ともに個別案件によるとしたうえで、参考資料として例を付記

5 参考資料

(ア) インタビュー調査結果

① 問3：監査開始前に苦労したこと

i. 監査を実施する目安や判断基準

- 通報内容に具体性がないと事実確認ができないので難しい。判断については、緊急性や重大性等があれば監査を急ぐ必要がある。基準をドライに引いているわけではなく、実例や時世に合わせてケースバイケースで決めている。
- 処分対象につながる可能性がある場合や、ある程度具体性等があれば監査を実施する。また、運営上懸念があれば監査を実施する。不正等が見つからない場合でもペナルティはないため、監査への移行をためらう理由はない。監査をするにあたり、監査の理由や入ったことを外部に公表等をしない。これは規定上決まっていることである。監査自体に処分性があるわけではない。
- 監査の発動の要件が明確化されておらず、類似の事案から判断するため判断があやふやなときがある。基本的には自自治体の類似事案と比較し、比例原則を考慮して同様の案件に対し、同様の対応をするようにしている。
- 通報による監査への移行で判断に迷う点は①監査に値するか、②監査すべきだが情報が集まっているかの2点がある。監査へ移行するための明確な優先順位をつけているわけではないが、監査へ移行する目安として基本的に重大性（悪質性）が高い、かつ情報量が多い事案が優先となる。
- 担当職員数が少ないので、監査として着手困難と判断する機会が多々ある。明確に優先順位をつけるルールがあるわけではないが、基本的に重大性（悪質性）が高い順が優先。また、情報量が多いほど優先順位が高くなる。その2軸の総合判断となる。
- 通報の数に比べて、監査業務担当職員が圧倒的に不足しているため、通報があっても一部にしか対応できない。どの事業所に監査を実施するか選抜する必要があり、容易に監査に着手できない、コロナウイルス感染症対策に伴う事業所への訪問自粛、担当職員削減により、新任職員への技術伝承が難しくなっていると感じているが、コロナ対応で部署の一部人員が保健所業務に係っているため、更に人手不足感がある。
- 指定権者が都道府県である事業所について、虐待の通報やその疑いがある場合、高齢者虐待防止法（以下、「虐待防止法」という。）との兼ね合い上、都道府県と市町村の連携について悩むことがある。虐待防止法では入居者等の心身を守るのは基本的に市町村の役目となっているため、都道府県から市町村へ虐待の情報を提供し、市町村が虐待防止法に基づいて事業所に立入検査等を行うこととなるが、都道府県と市町村が共に監査を行ったほうがよいのかなど悩む部分である。

ii. 通報の場合の情報の精査

- 事業所が記録を残していても、記録が虚偽の可能性がある。そのため、事業所内の有力な情報源（従業員）を別に確保しなくてはならない。しかし、逆にそのような情報が集まらなないと、事業所にある記録が虚偽ということを見抜くことは難しい。例えば、不正請求の場合、サービスを提供している報告書はあるが、実態はサービスを提供していないといったケースが多い。その場合、記録を基に請求しているので、記録自体が虚偽という証明をする必要があるが、それを証明する

人にいかに協力を得られるかが重要。

- 元職員・現職員など匿名ではない場合は、本人から詳しい内容を聞くことができるが、匿名や連絡先を教えてもらえない場合は、具体的な状況等が分からないケースが多いため、信憑性という点で慎重になる。通報者に、匿名や事業所に名前を明かさないとしたうえで連絡先を教えてほしいなど伝えて情報を聞き出すようにしている。
- 匿名の情報などで、例えば、身体拘束や虐待など心身の攻撃に関するものに対しては、なるべく早期に実地指導を行う。監査に移行する場合も、実地指導で終了する場合もある。
- 人員基準違反で通報があり踏み込んでも、実際は基準をギリギリ満たしていたというケースもある。現場の職員からすると、人員が足りないと感じ、通報してきたと思うが、違反をしているわけでないので対応しかねる。
- 勤務時間が法定超過している、パワハラがあるなどの労働基準法違反については、労働基準監督署などの連絡先を伝えるなどして対応する。
- 監査に入った結果、通報者の不利益になったという情報は来ていないため、おおむね通報者保護はできていると考えられる。ただし、監査が終わった後の通報者に対してトレース調査までは行っていないので、詳細の実態まではつかめていない。

② 問4：監査において苦労したこと

i. 提示してもらう帳簿書類等について

- 何を聞けばよいか、どのような資料をもらうべきか、詳細にまとめてはいない。ある程度資料の一覧化はしているが、毎回、同じ違反内容ではなく、また介護サービスの種類も様々なので、「この場合はこれ」というところまで落として込んでいない。

ii. 聴取について

- 現状では、過去に行った聞き取り調査の調査項目等を基に同様の質問をしている。
- 証拠保全や口裏合わせへの対策については、他自治体を参考にした事例がある。厚生労働省の研修で、他自治体の職員が講師として、監査の方法などを詳細に教えてくれる。これらを参考にし、実務に取り入れたりしている。
- 事業所従業員や利用者へのヒアリングを、介護保険法の運営上の違反に該当するかを検証するために、どのように質問を組み立てていくのかという点で苦労した。大人数が関与していたケースでは、監査側の体制を整えるため苦労した。2,3日かけて十数名の人員体制にて行った。
- 質問紙にあげられている「苦労した点としてあてはまるもの」はほぼ全部が当てはまる。資料の提出・提示依頼はある程度経験則をもとに行っているが、従業員の聞き取りでやっている・やっていない、と全く異なる証言をされた場合は判断に困ることが多い。
- ヒアリングもするが、客観的な挙証資料に基づき処分を行えるのが最もよい。証言だけで処分する場合は、慎重に複数人数（3人以上。できれば第三者を含めて）に対して行う。ヒアリングするときには予め事業所側につくと思われる方（例えば親族など）には聞かないようにしている。

iii. その他

- ノウハウの継承に関しては、職員が同時期に転出する可能性は低いので、都度先任が後任に教えている。
- 監査を行う業務手法のマニュアルはない。そのようなものがあればいいと思う。
- 事業者に監査を予見されてしまったことがある。ある従業員が通報をした従業員の存在を知り、事業者伝えてしまった。
- 実地指導の場合は1か月前から通告するので、その段階で事業者側が情報整理や記録の改ざん、口裏合わせなどの対応をしまっているケースがある。
- 嘘をついた際の事業者へのペナルティが軽すぎると思う。虚偽答弁があっても、指定取消等の行政処分が重くなるほかには、介護保険法第209条の罰金しかなく、これもあまり抑止になっていない。
- どこで調査の区切りをつければいいのかわからない。調査をすればさらに不正を見つける事が出来るかもしれないが、時間や人員体制の兼ね合いもある。そもそも強制的に資料を押収できないため、もらえなければそのまま調査を終えるしかない。
- 自自治体で積み上げられている監査のノウハウは、主に不正請求の事案についてである。虐待や運営基準上の違反についての具体的な違反については、まだ十分に積みあがっていない部分がある。
- 虐待事案の場合などで、証言者間で正反対のことを証言された場合は、事業者側に介護保険法に則っている調査であることが理解されていないのではないかとと思われる。そのことは、行政として、監査が十分行えないということにもつながる。どこまで踏み込むべきかわからないというのが実情。

③ 問5：監査の結果、行政指導（措置）を求めるときに苦労したこと

i. 事実認定の可否について

- 以前は証拠が出るまで突き詰めて長期間の監査になることもあった。疑いが残る状態にも関わらず最終的に行政処分に至らなかったケースなどは、次の実地指導を早めるなどして対応している。

ii. 調査権限の範囲について

- 不正請求の案件で入院期間中にサービスを受けていたという場合に入院期間を証明できれば不正を挙証できるが、介護保険法がその他の情報（例えば健康保険等から入院期間の情報を取得するなど）を取得できる権限を持っているならいいが、現状では不明瞭で、どこまで調査ができるのかわからず難しい。特に、利用者に高齢者が多く、医療関係が頻繁に出てくるので、国民健康保険関係や後期高齢者関係の医療系の情報を得ることができれば効率的に監査が行えると考えている。
- 所属や部署の個人情報保護の観点。介護保険法で、権限が付与されていれば、調査が行いやすくなる。
- 警察や労働基準監督署（以下、「労基署」という。）と協力できれば、もっと監査業務をスムーズ

に進められると思う。例えば、虐待は暴行罪、不正請求は詐欺罪として立件できる。そのためには、警察に効果的な資料を提供できるのかという点にかかっている。現状では、利用者の個人情報等を提供できないので、なかなか連携は難しい。ただ、生命に重大な影響(虐待等)を与えるケースは提供可能。

- 警察も明らかに立件できそうでなければ、こちらが用意した資料を受け取ってはくれない(告発の不受理という問題)。労基署については過重労働をしている場合などに、労働基準法に基づいて調査に入ってほしいが、当方としても介護保険法に基づいて得た情報をどこまで提供ができるのかという観点もある。お互いが持っている情報をどこまで出すことができるのか。ただ、現実問題、警察、労基署はこちらに情報をくれない。
- 他自治体で持っている情報や、他部署で持っている情報(例：住民基本台帳の情報など)があれば監査がスムーズになると思うが、どこまでが行政連携なのか、どこまで個人情報保護に配慮すればいいのか、現状の介護保険法では不明瞭なので、対応が難しい。

iii. 処分基準等について

- 改善勧告も報告も行ったことがあるが、どのように区別をすればいいのか明確な判断基準がない。個別案件ごとに部署内で話し合っていて決めている。同じ運営基準違反でも内容によって対応が異なるので、勧告にするべきか報告にするべきか常に迷っている。
- 改善指導にするか、勧告にするかの程度の判断に迷うことがある。
- 勧告に従わない場合は事業者名を公表することができるという規定があるが、タイミングが分からない。改善命令の場合は公表が義務なので問題ないが、勧告の場合は、どのタイミングで公表していいのか迷うことがある。

iv. 監査のスケジュールについて

- 通報により監査を行ったが、違反の実態が見つからず、監査を終えようとしたら後日新たな情報が通報されるなど、情報が小出しにされたために非常に時間がかかってしまったケースがある。監査の実績も件数が多いくないため、検討する時間がかかるケースもある。

v. 不正請求の返還請求額の算定について

- ほかの自治体ではどのように合理的で正確な不正請求額の算定を行っているのか知りたい。専用のソフトなどがあるのだろうか。自治体ではエクセルに関数を打ち込んで算定しており、正確性を第三者に検証してもらうのも難しい。また紙でしか受領できないデータについては手で打ち込む必要がある場合がありデータ入力の時点で間違いがないかも不安である。

④ 問6：改善命令・公示に関して苦労したこと

- 実績は過去に1回あるだけ。
- 以前に2件ほど実績があるようだが詳細は不明。
- 実績がない。改善勧告に従わなかった場合に改善命令という流れなので、そもそもめったに出ない。

- 発動タイミングに迷わない。それなりにマニュアルに手順が示されていると考えている。改善命令自体は行政手続法に則った適切なものなので手順さえ踏んでいれば法的な問題ないと考えている。過去の事例でも特に問題なかった。

⑤ 問 7：指定の取消、指定の効力全部又は一部停止

i. 基本量定の程度について

- 標準的な量定は厚生労働省介護保険指導室（以下、「介護保険指導室」という。）から意見を聞くことができるので、そこから聞くことで解決している。マニュアルでは介護保険指導室に相談できることを明記したほうがいい。自治体にそれが伝わっていない可能性がある。ただ、監査は自治事務なので、記載のバランスは考えなくてはならないだろう。
- ほかの自治体の処分事由も集めているが、処分程度はそれほど変わりがない。効力停止の期間についてなどは介護保険指導室と意見が合わないこともあったが、それほど大きな方向性の違いではない。
- 自自治体では、どの程度の処分とするのかという明確な基準がない。自自治体、もしくは他自治体の事例などを見ながら、対応しているというのが現状である。実際に一部停止処分を行ったが、それまでは取消処分しか実績がなかったので、その分かれ目がどこになるのかかなり迷った。
- 処分程度の決定で非常に悩む。自自治体では、過去事例をベースに処分程度を決定している。平成 28 年度老健事業報告書（日本総合研究所）は参考にしているが、参考にしているのは点数ではなく、考え方の部分である。
- 参考にする過去事例については、他自治体の事例も参考にするが、やはり一番参考にしているのは自自治体の過去事例である。
- 自自治体の過去の事例を参考にしているため、これから一律の処分基準を設けられたとして、それを使うのかは不明。過去と現在で処分の基準に大きな変化があると理解が得にくい。
- 処分の際に依拠する資料はあるが、各項目の中でも判断事項があり、職員の裁量に寄ってしまうところがあると思う。例えば、その違反行為が故意か、重大な過失の判断など。

ii. 聴聞について

- 聴聞、弁明の機会の付与はマニュアルに定めており、実施の漏れはない。事業所サイドが体調不良等で来られない場合は、社会通念上にあてはめて、期間を延ばす、反論がない場合はそのまま処分を行うという流れである。
- 以前まで自自治体では指定取消の実績しかなかったが、初めて効力の一部停止処分を行った際は聴聞ではなく、弁明の機会の付与で対応した。
- 聴聞の連絡をした事業所から、聴聞への欠席連絡が来た際、書面提出について説明を行った。実際には書面の提出に至らず、審理に影響しなかった。
- 聴聞を開いても事業所が聴聞に出席しないケースがある。
- 厚生労働省が公表しているチャートは聴聞が小さく書かれているので重要ではないと判断される可能性がある。実際に自自治体でも処分の実績が少ないところは重要性が理解しにくいと感じ

たことがある。

iii. 理由の付記について

- 理由をしっかりと書く必要があるとはわかりつつ、どのように書いたら問題ない状態なのかわからない。弁護士に入ってもらいたい。
- 聴聞を開催する前までに、なぜ行政処分を行うのか資料を示す必要があるが、個人情報が多々あるためどこまで記載してよいのかがいつも手さぐりである。どれくらい示せばいいのか指針があれば楽だが、現状では担当者の感覚で準備を行っているのが実情で、法制担当部署の弁護士に都度相談している。
- 自自治体では、理由付記を単に条文記載だけとし、具体的な事由がなかったため、理由付記の不備を突かれ、最終的に手続き的な瑕疵で行政処分を行えなかった事例がある。

⑥ 問 8：業務管理体制の特別検査について

i. 特別検査の実施について

- 特別検査は行政処分の前に行うという認識なので、そのようにしている。
- 実績件数はそれほど多くない。年に1件程度かと思う。小さな法人が多く、法人代表が自ら手を染めているケースが多い。
- 自自治体では最近初めて特別検査を行った。そもそも実績が少ない。
- どのタイミングで業務管理体制の特別検査を実施すべきなのか不明確だと感じる。他自治体に聞いても差があったため、直近の事案では自自治体は取消処分前に行った。処分したことを国などに周知するが、その際に欠格事由該当者の有無について同時に報告したほうが円滑だと考えてはいる。
- 特別検査を実施すべきかどうか迷うことがあった。例えば、1法人1事業所だった場合特別検査をやる必要があるのだろうか。
- 特別検査を実施する場合、監査と特別検査を一体として行ってもよいと捉えているが、この場合の流れ、タイミング等が不明瞭である。
- 小規模事業所に対しては、職員が張り付いて指導しているというところまでいかないが、かなり丁寧に説明をしないと、コンプライアンス等の理解が進まず、改善が進まないと感じる。

ii. 特別検査の実施タイミングについて

- 行政処分相当の場合は特別検査を実施しているが、指定の効力の一部停止の場合は、通常、処分後に行っている。特別検査を行うタイミングを①監査と同日に行うのか、②処分前に行うのか、③処分後に行うのか、適切なタイミングがわからない。
- 指定の効力の一部効力停止の場合、最初の事例が、監査の結果が出た後に特別検査を行ったので、以降もそれにならっている。

iii. 特別検査の要請について

- 自自治体が監査も特別検査も行う場合は、1年ぐらいかけて資料の精査や聞き取り調査を行って

から結論を出すため、事業所のトップも罪を認めやすい。一方で、特別検査の実施を他自治体に要請する場合、要請を受けた側の自治体が不正の詳細を知らないケースが多々あるため、その自治体が事業所側の答弁の真偽を判断することができず、監査と特別検査で結論が全く異なることがある。この場合、特別検査が不十分だということも言えないので、非常に困っている。過去、同一人物に監査と特別検査で異なる証言をされたことがある。

- 現状では「特別検査の要請」とまでしか書かれておらず、要請先の自治体と情報共有をどの程度までしてよいのか分からない。ある自治体からは、特別検査の中だけで判断するので、送付された情報は関係ないと言われることがある。その状態で特別検査を実施して、正しい結論が出せるのかと疑問に感じることもある。

⑦ 問 9、10：有識者委員会等の評価体制について

- 有識者委員会は職員の負担感軽減を目的に行われている。場合によっては、事業所の事業取消等を行うため、様々な人から意見を聞いておくに越したことはないと考えている。経過と処分案を話して、ディスカッションしてもらう会議なので、結論が出ないこともある。その委員会を経て処分案を判断する。
- 非常勤職員に弁護士がいるが、弁護士は必要だと思う。何をするにしろ最後は法律面でのサポートが必要。
- 自自治体に有識者委員会・審議会はない。第三者評価体制は欲しいが、それに見合うコストパフォーマンスがあるかという問題もあり、現実的な話、導入は困難と思われる。
- 有識者委員会以外の評価体制、相談先としては、まずは法制担当部署の弁護士（職員）。そこで解決しない場合は、自自治体の顧問弁護士（庁外）。現状、法制担当部署の弁護士で対応している。
- 自自治体では有識者委員会等はない。自治体内で話し合いを重ねて処分を決定しており、あまり必要性は感じていない。自治体内の法規担当者にもあまり相談はしていない。

⑧ 問 11：処分基準等について

- 処分に至る手続き関係をまとめている資料はあるが、処分基準等はない。
- 量定については厚生労働省に相談する。そして、過去事例と照らし合わせて処分を決めている。
- 行政処分について、事案と結果だけではなくて、結果に至るまでのフローが見える仕組みがあったらいい。参考程度に過去の事例的なものを見ることができれば、判断に柔軟性がでる。
- 欠格事業者リストをデータベースにしてほしい。事業者が日本の自治体で行政処分を受ければ5年間は介護福祉事業の法人の役員になれないが、現状では隣の自治体で処分を受けていてもどこまで追いかけるのか不明瞭。データベースを作成したら効率的だと思うが、いまだにアナログで人物の特定をしている状況である。抜け漏れ等が発生している可能性もありえる。
- 平成 28 年度老健事業の日本総合研究所報告書（以下、「H28 老健事業報告書」という。）については、「行政処分等の実施及び程度の決定に当たっての基本的考え方」を、取消処分の際に、処分程度が妥当かどうか考え方を整理しておきたいときなどに参考にしている。指定の効力の一部停止処分を行う際は、停止する効力を一部とするか、全部とするかを迷っていたので、フロー

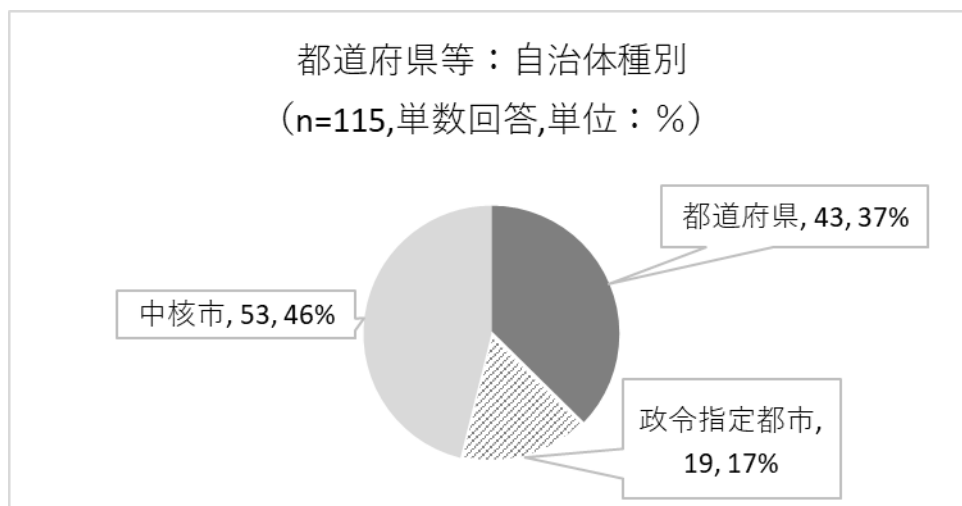
チャートをかなり参考にした。似たようなシチュエーションで他自治体も参考にしていると聞いているので、安心して使っている。

- 基本量定からの軽重については、H28 老健事業報告書を参考にし、地域の福祉資源を勘案している。他にも、サービスによっては利用状況、待機状況などを勘案して決めているが、明確な基準があるわけではない。

(イ) 質問紙調査①（対象自治体：都道府県・政令指定都市・中核市）

自治体種別

都道府県、政令指定都市、中核市を対象とした質問紙調査①における、回答自治体種別の数・割合は以下の通りである。



問1 指定事業所数

回答自治体における指定事業所数、監査件数等は以下の通りである。

問1-指定事業所数								
年度	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度	
件数階級	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
0	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
1-500	9	8%	7	6%	6	5%	4	3%
501-1,000	25	22%	37	32%	39	34%	42	37%
1,001-1,500	17	15%	22	19%	25	22%	23	20%
1,501-2,000	11	10%	13	11%	10	9%	10	9%
2,001-2,500	12	10%	9	8%	8	7%	8	7%
2,501-3,000	12	10%	4	3%	5	4%	5	4%
3,001-3,500	8	7%	5	4%	4	3%	4	3%
3,501-	18	16%	16	14%	17	15%	17	15%
無回答	3	3%	2	2%	1	1%	1	1%
合計	115	100%	115	100%	115	100%	115	100%

問2 監査件数

問2- 監査事業者数								
年度	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度	
件数階級	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
0	34	30%	29	25%	36	31%	43	37%
1-5	34	30%	47	41%	46	40%	42	37%
6-10	15	13%	11	10%	16	14%	14	12%
11-15	12	10%	10	9%	1	1%	5	4%
16-20	5	4%	3	3%	4	3%	2	2%
21-25	1	1%	2	2%	2	2%	1	1%
26-	9	8%	8	7%	4	3%	2	2%
無回答	5	4%	5	4%	6	5%	6	5%
合計	115	100%	115	100%	115	100%	115	100%

うち、文書改善指導

問2-うち、文書改善指導								
年度	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度	
件数階級	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
0	23	20%	24	21%	30	26%	35	30%
1-5	31	27%	34	30%	35	30%	26	23%
6-10	9	8%	6	5%	2	2%	5	4%
11-15	2	2%	1	1%	1	1%	1	1%
16-20	1	1%	2	2%	2	2%	0	0%
21-25	2	2%	2	2%	1	1%	0	0%
26-	3	3%	3	3%	2	2%	2	2%
無回答	44	38%	43	37%	42	37%	46	40%
合計	115	100%	115	100%	115	100%	115	100%

うち、改善勧告

問2- うち、改善勧告								
年度	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度	
件数階級	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
0	21	18%	24	21%	32	28%	36	31%
1-2	24	21%	31	27%	23	20%	21	18%
3-4	9	8%	13	11%	7	6%	5	4%
5-6	8	7%	3	3%	5	4%	2	2%
7-8	4	3%	1	1%	1	1%	1	1%
9-10	1	1%	0	0%	2	2%	2	2%
11-	4	3%	7	6%	4	3%	2	2%
無回答	44	38%	36	31%	41	36%	46	40%
合計	115	100%	115	100%	115	100%	115	100%

うち、改善命令

問2- うち、改善命令								
年度	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度	
件数	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
0	47	41%	48	42%	45	39%	47	41%
1	0	0%	0	0%	3	3%	1	1%
4	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%
無回答	68	59%	66	57%	67	58%	67	58%
合計	115	100%	115	100%	115	100%	115	100%

うち、指定の効力の一部停止

問2- うち、指定の効力の一部停止								
年度	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度	
件数	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
0	38	33%	42	37%	38	33%	44	38%
1	8	7%	9	8%	12	10%	7	6%
2	7	6%	2	2%	2	2%	1	1%
3	1	1%	2	2%	1	1%	0	0%
4	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%
5	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%
8	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
無回答	59	51%	59	51%	61	53%	63	55%
合計	115	100%	115	100%	115	100%	115	100%

うち、指定の効力の全部停止

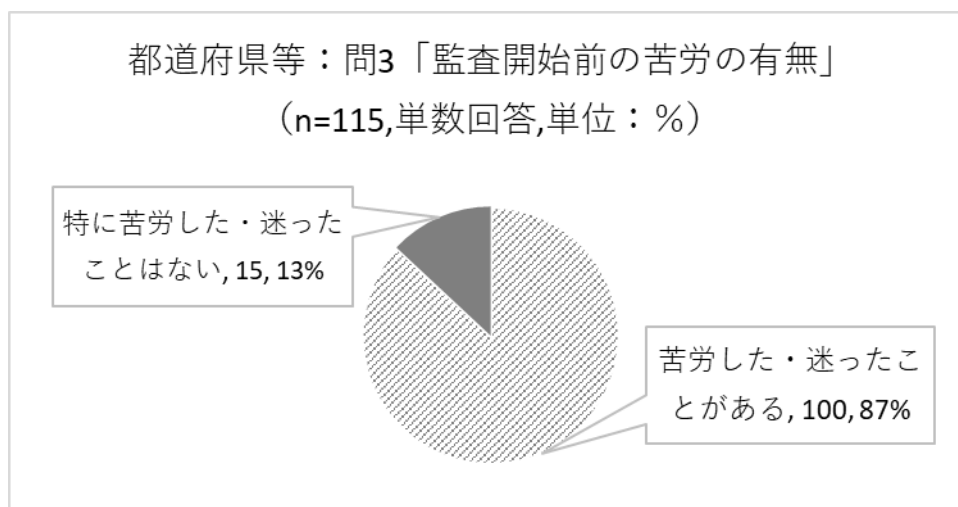
問2- うち、指定の効力の全部停止								
年度	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度	
件数	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
0	41	36%	45	39%	47	41%	43	37%
1	5	4%	7	6%	1	1%	6	5%
2	3	3%	1	1%	0	0%	2	2%
3	2	2%	1	1%	0	0%	0	0%
4	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%
6	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
無回答	61	53%	61	53%	67	58%	64	56%
合計	115	100%	115	100%	115	100%	115	100%

うち、指定の取消

問2- うち、指定の取消								
年度	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度	
件数	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
0	34	30%	42	37%	38	33%	41	36%
1	9	8%	9	8%	6	5%	12	10%
2	7	6%	2	2%	8	7%	2	2%
3	5	4%	2	2%	1	1%	2	2%
4	4	3%	2	2%	0	0%	2	2%
5	1	1%	0	0%	0	0%	1	1%
6	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%
7	0	0%	2	2%	1	1%	0	0%
8	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
無回答	53	46%	56	49%	60	52%	55	48%
合計	115	100%	115	100%	115	100%	115	100%

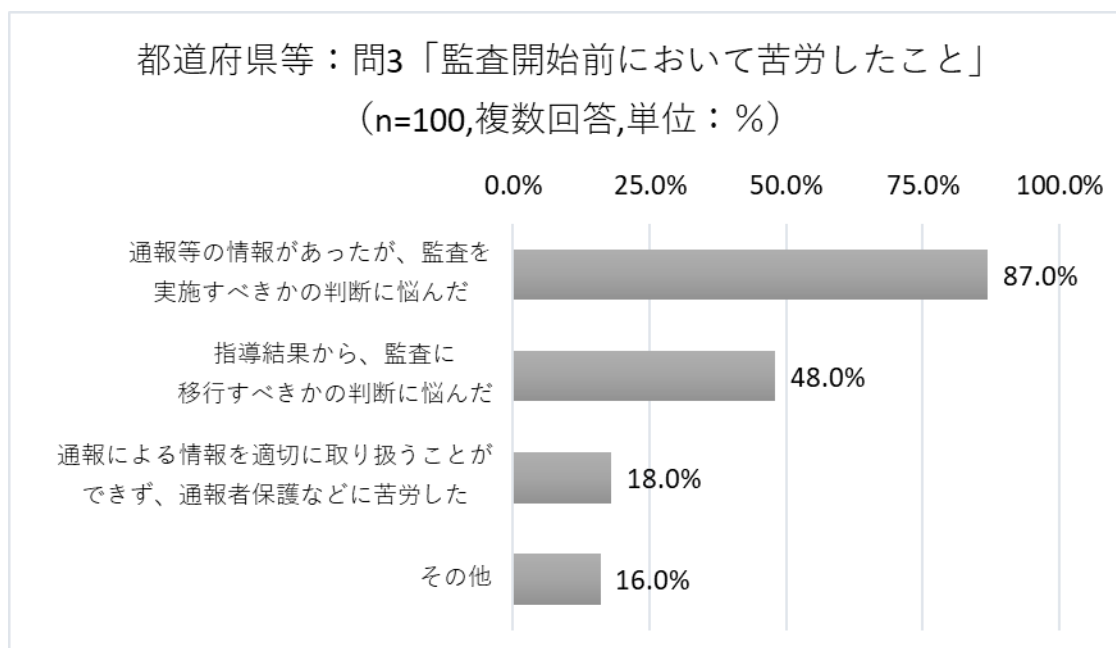
問3「監査開始前の苦勞の有無」

質問紙調査①において、監査開始前に苦勞したことがあると回答したのは87%である。



問3「監査開始前の苦勞したこと」

質問紙調査①において、最も監査開始前に苦勞したことは「通報元の情報があつたが、監査を実施すべきかの判断に悩んだ」(87.0%)、次いで「指導結果から監査に移行すべきかの判断に悩んだ」(48.0%)があがった。



問3「その他」自由回答部分

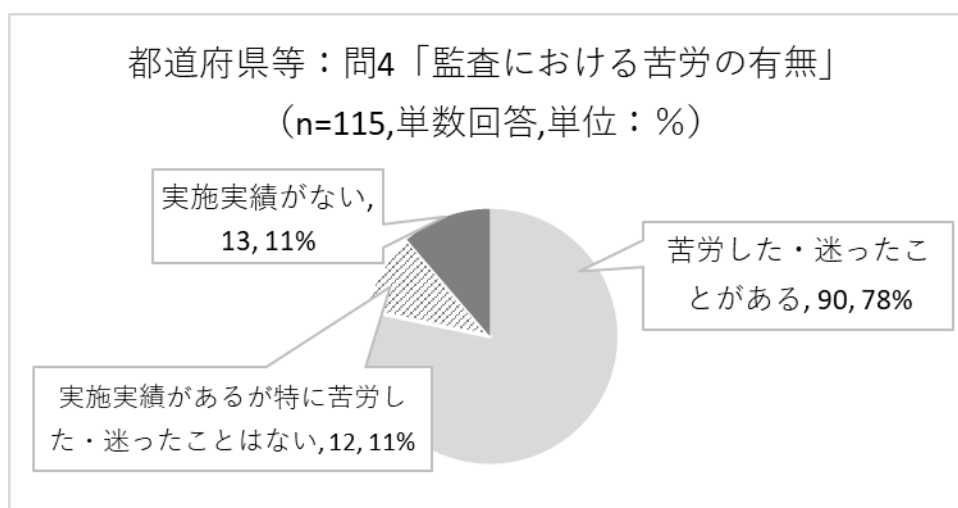
自由回答部分として、最も数が多かった意見は「通報者保護」に関する苦勞についてであった。通報者が事業者側に特定されないよう監査を行うことに苦慮することもあるが、通報者が匿名を希望している場合、監査を行う理由に苦慮するという意見もあった。

次いで、「実地指導から監査へ移行すべきかの判断」の苦勞についても複数意見があがっており、指導から監査へ移行する基準が明確ではないことや、むやみに監査を行った場合に行政権の濫用にならないか考え方に迷うといった意見があった。

他に、「新型コロナウイルス感染症の拡大防止への考慮」、「監査の実績件数が少ないためノウハウが集まっていない」、「他機関や他自治体と連携する際の事前調査や連動」に関する苦勞が回答としてあげられた。

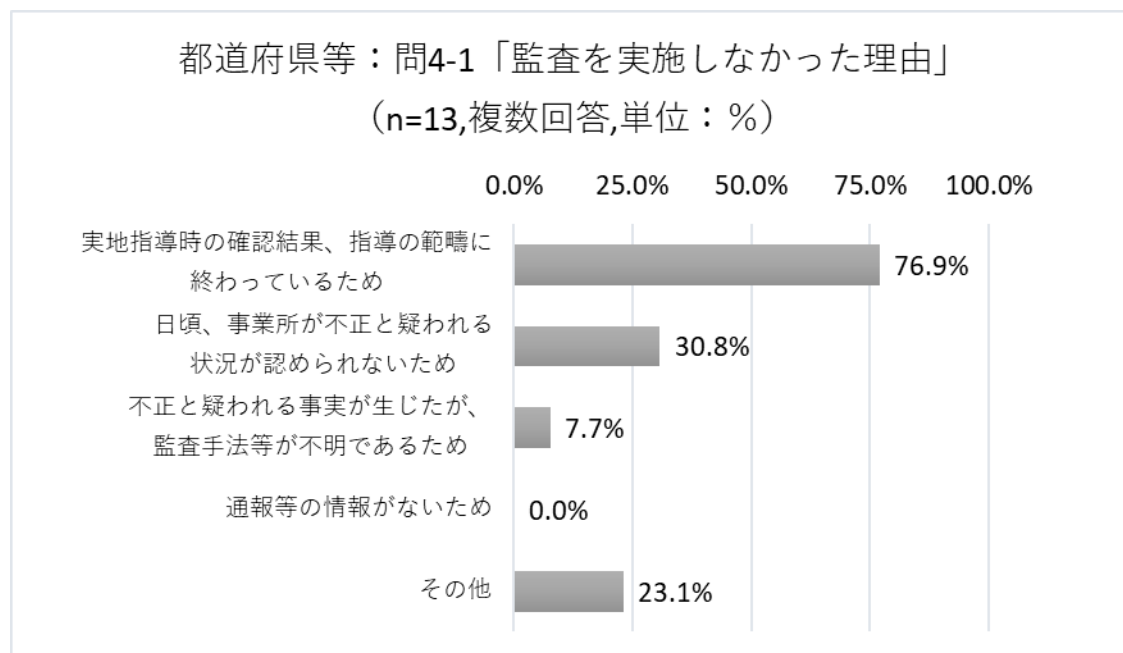
問4「監査における苦勞の有無」

質問紙調査①において、監査において苦勞したことがあると回答したのは78%である。



問 4-1「監査を実施しなかった理由」

質問紙調査①において、最も多い、監査を実施しなかった理由は「実地指導時の確認結果、指導の範疇に終わっているため」(76.9%)、次いで「日頃、事業所が不正と疑われる状況が認められないため」(30.8%)があがった。

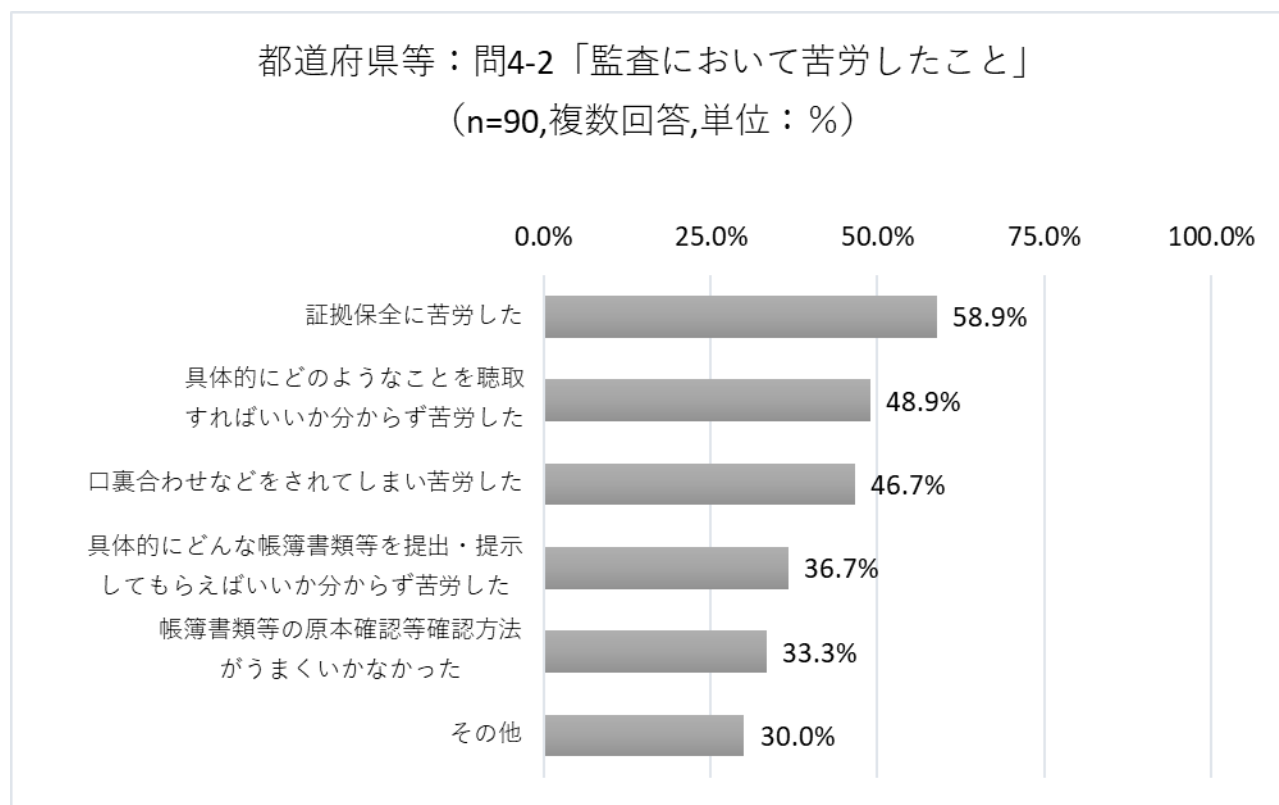


問 4-1「監査手法等が不明のため」自由記載部分

監査手法等が不明な場合の、その詳細な理由としては、「実績がないため」、「具体的なマニュアルが未整備のため」との理由があげられた。

問 4-2 「監査において苦勞したこと」

質問紙調査①において、最も多い、監査において苦勞したことは「証拠保全に苦勞した」(58.9%)、次いで「具体的にどのようなことを聴取すればいいかわからず苦勞した」(48.9%)「口裏合わせなどをされてしまい苦勞した」(46.7%)があがった。



問 4-2 「その他」 自由回答部分

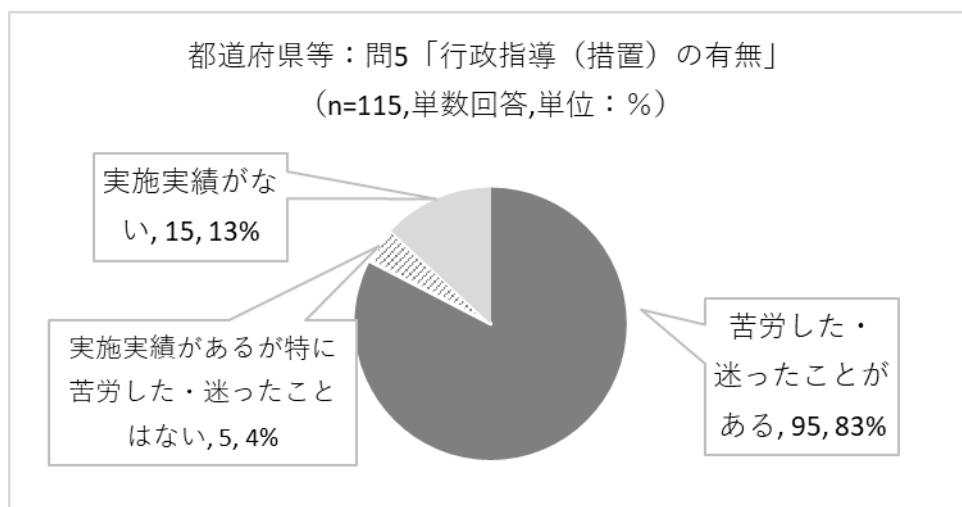
自由回答部分として、最も数が多かった意見は「物的証拠や帳簿書類等」に関する苦勞についてであった。事業所から「ない」と言われた、書類などがあっても改ざん・虚偽が強く疑われる場合の対応に苦勞したなどの意見があがった。

次いで、「聴取・ヒアリング」に関する苦勞であり、「覚えていない」と言われた、嘘や口裏合わせへの対応に苦慮する、従業員同士で証言が異なり対応に苦慮するといったことがあげられた。

他に、「ヒアリング対象人数が多い・受け取った帳簿書類等が多いために業務量が膨大となる」、「事業者が非協力的である」などがあげられた。

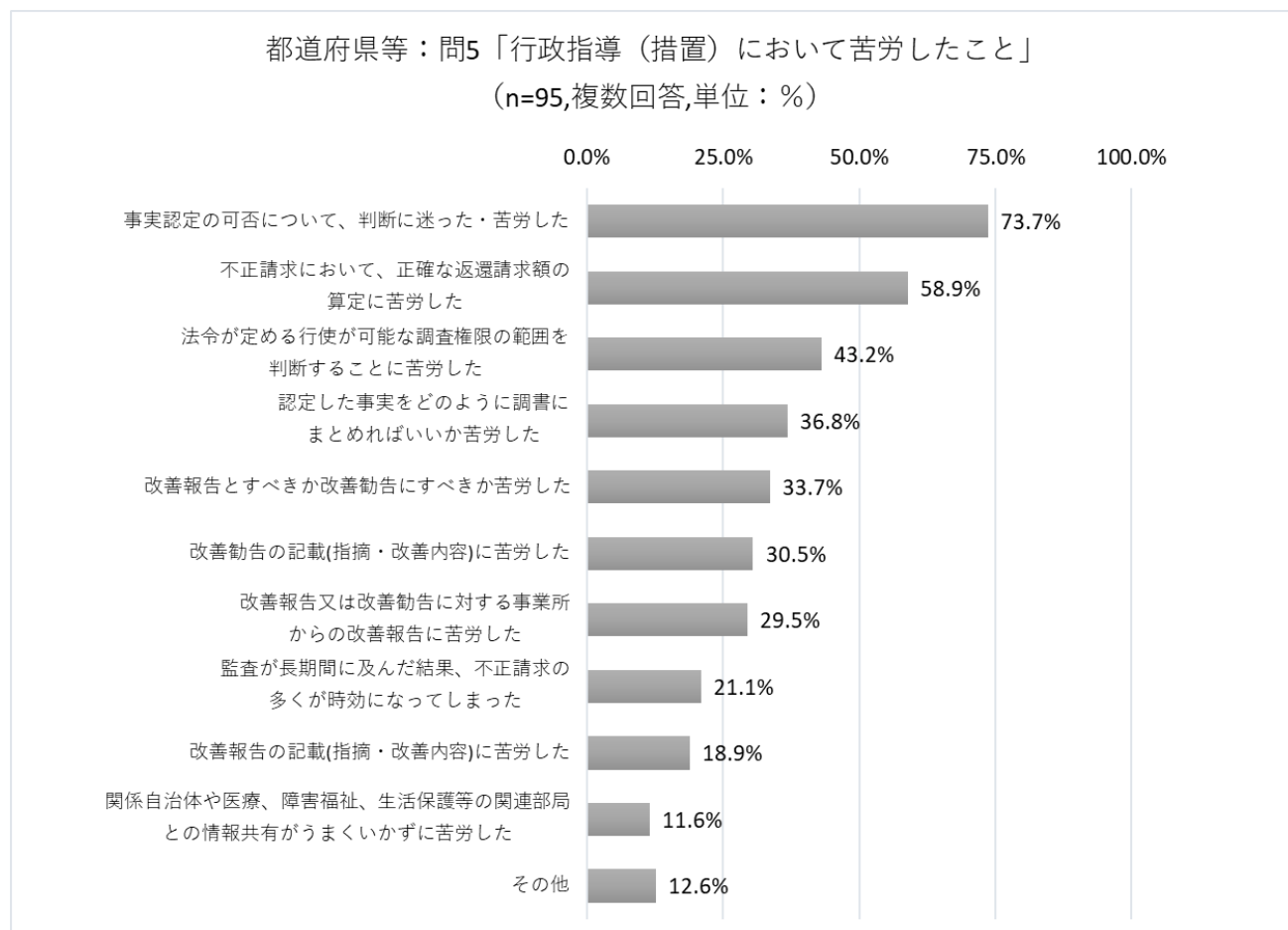
問5「行政指導（措置）における苦勞の有無」

質問紙調査①において、行政指導（措置）において苦勞したことがあると回答したのは83%である。



問5「行政指導（措置）において苦勞したこと」

質問紙調査①において、最も多い、行政指導（措置）において苦勞したことは「事実認定の可否について、判断に迷った・苦勞した」（73.7%）、次いで「不正請求において、正確な返還請求額の算定に苦勞した」（58.9%）があがった。



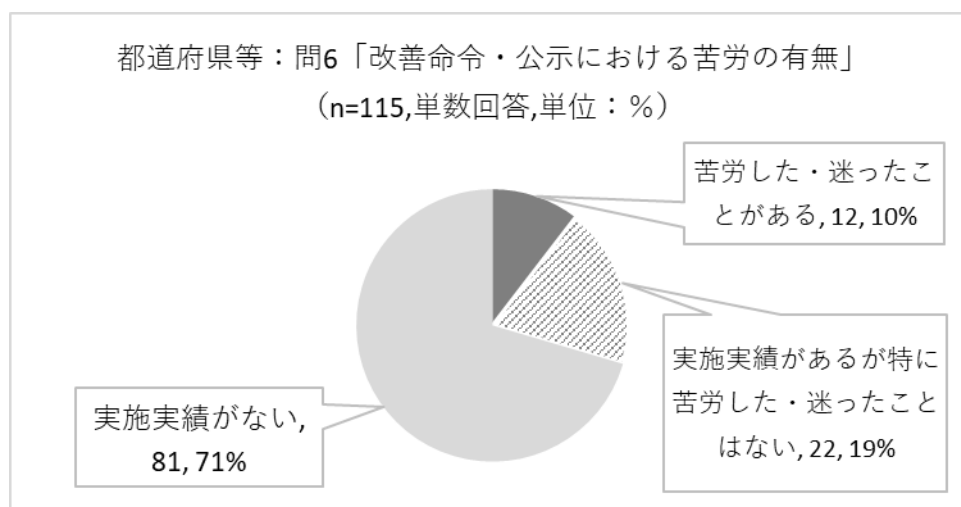
問5「その他」自由回答部分

自由回答部分として、最も数が多かった意見は「結果程度の決定」に関する苦勞についてであった。報告、勧告どちらにすべきかの判断に苦勞したなどがあげられた。

次いで「証言が不一致の際に事実認定に苦勞する」、「警察などの他機関や他自治体との連携に苦勞する」などがあげられた。

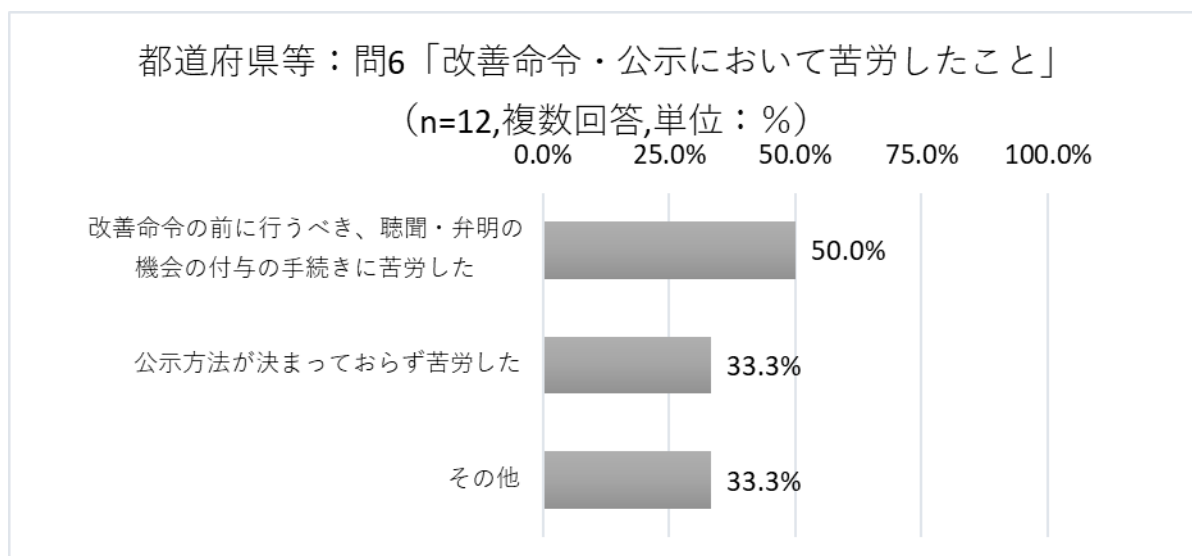
問6「改善命令・公示における苦勞の有無」

質問紙調査①において、改善命令・公示において苦勞したことがあると回答したのは10%である。



問6「改善命令・公示において苦勞したこと」

質問紙調査①において、最も多い、改善命令・公示において苦勞したことは「改善命令の前に行うべき、聴聞・弁明の機会の付与の手続きに苦勞した」(50.0%)であった。

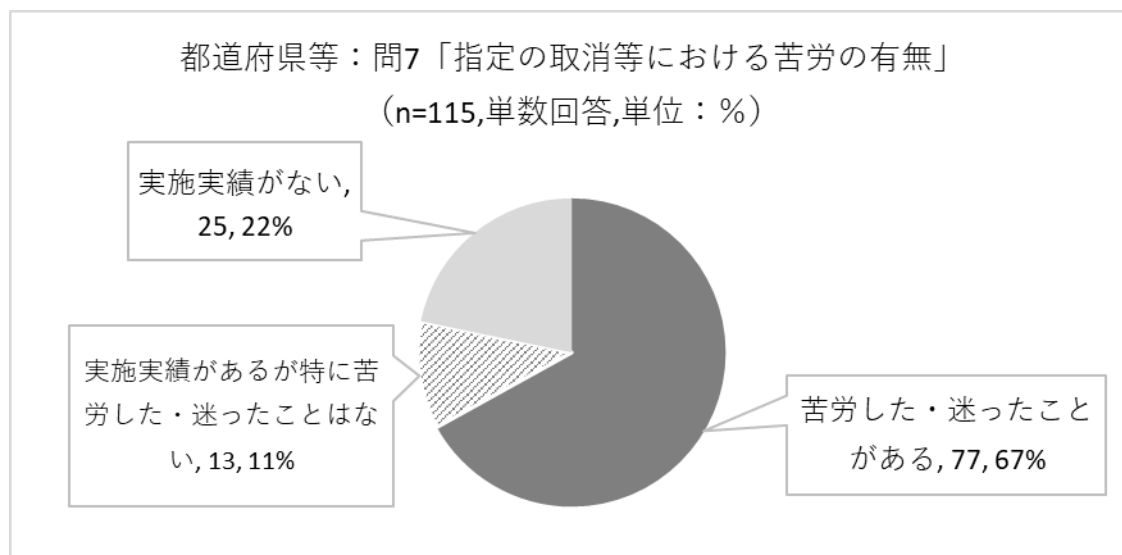


問6「その他」自由回答部分

自由回答部分として、「改善命令における改善内容の記載に苦勞した」などがあげられた。

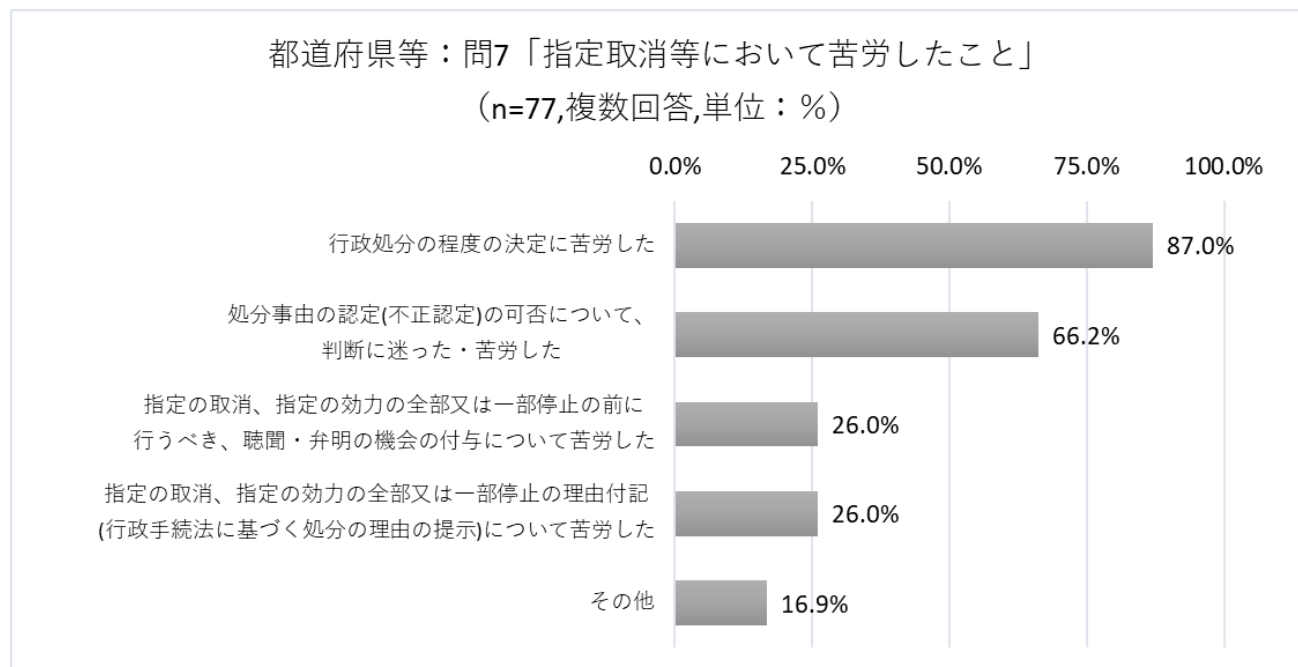
問7「指定の取消・指定の効力の全部又は一部停止（以下、「指定取消等」という。）における苦勞の有無」

質問紙調査①において、指定取消等において苦勞したことがあると回答したのは67%である。



問7「指定取消等の苦勞」

質問紙調査①において、最も多い、指定取消等において苦勞したことは「行政処分の程度の決定に苦勞した」(87.0%)、次いで「処分事由の認定(不正認定)の可否について、判断に迷った・苦勞した」(66.2%)であった。



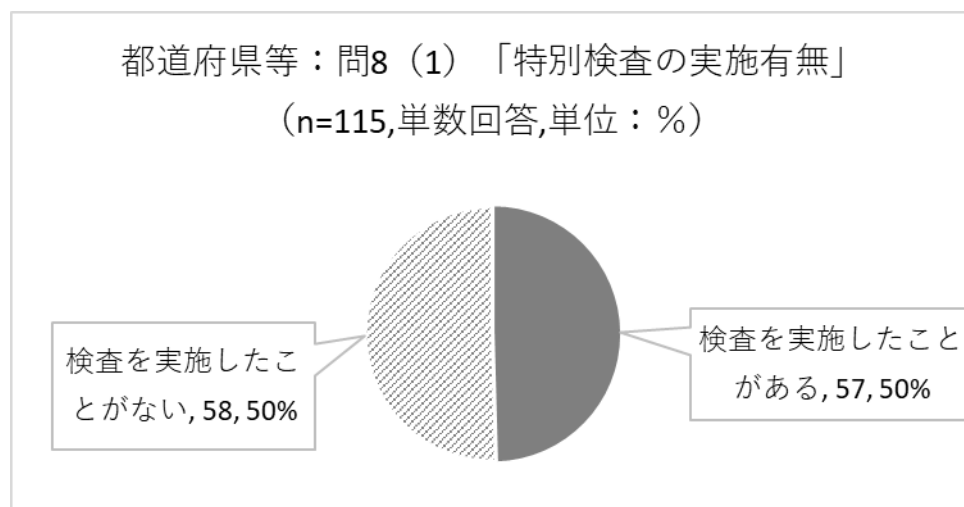
問7「その他」自由回答部分

自由回答部分として、最も数が多かった意見は「行政処分の程度決定」に関する苦勞についてであった。処分の程度に苦勞する、具体的に一部効力停止の月数や報酬上限の設定について苦勞するなどがあがった。

他に「処分を受けた事業所の利用者保護に苦勞した」、「行政処分は非常に重い手続きであるため聴聞など慎重に進める必要がある」「他機関との連携や調整に手間がかかった」などの回答があがった。

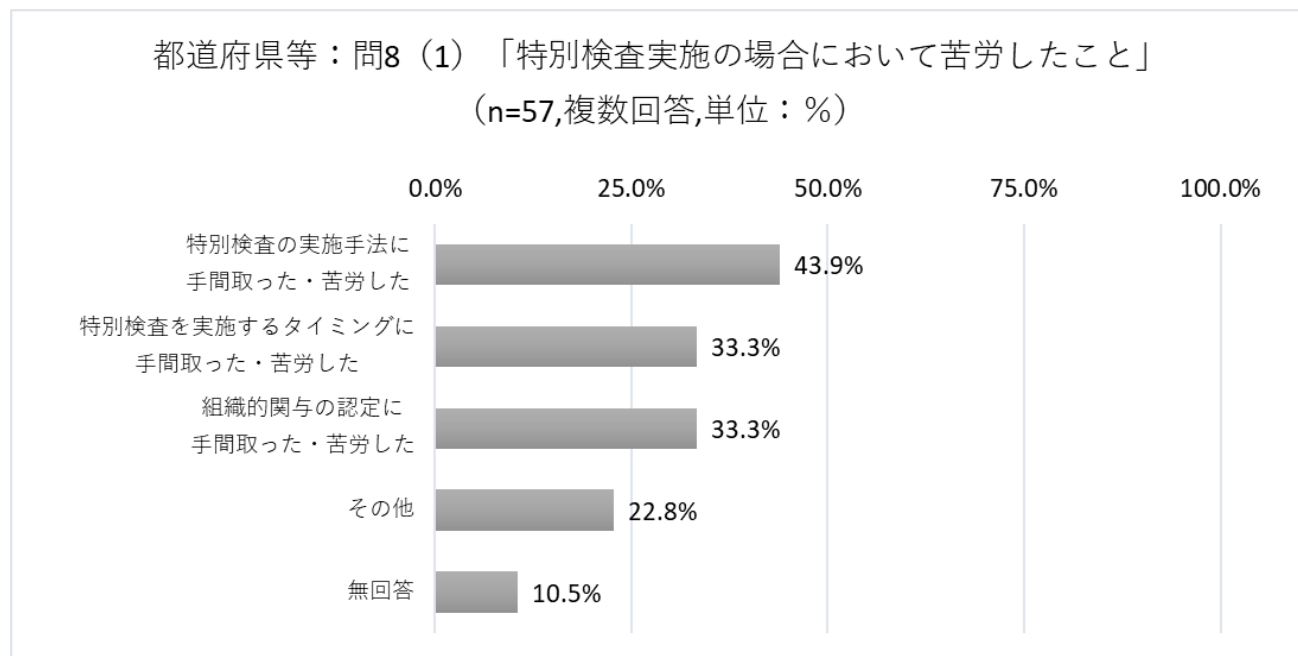
問8（1）「特別検査の実施有無」

質問紙調査①において、特別検査を自らが指定権者として実施したことがあると回答したのは50%である。



問 8（1）「特別検査実施の場合の苦勞」

質問紙調査①において、最も多い、特別検査の実施において苦勞したことは「特別検査の実施手法に手間取った・苦勞した」(43.9%)、次いで「実施するタイミングに手間取った・苦勞した」(33.3%)、「組織的関与の認定に手間取った・苦勞した」(33.3%)であった。

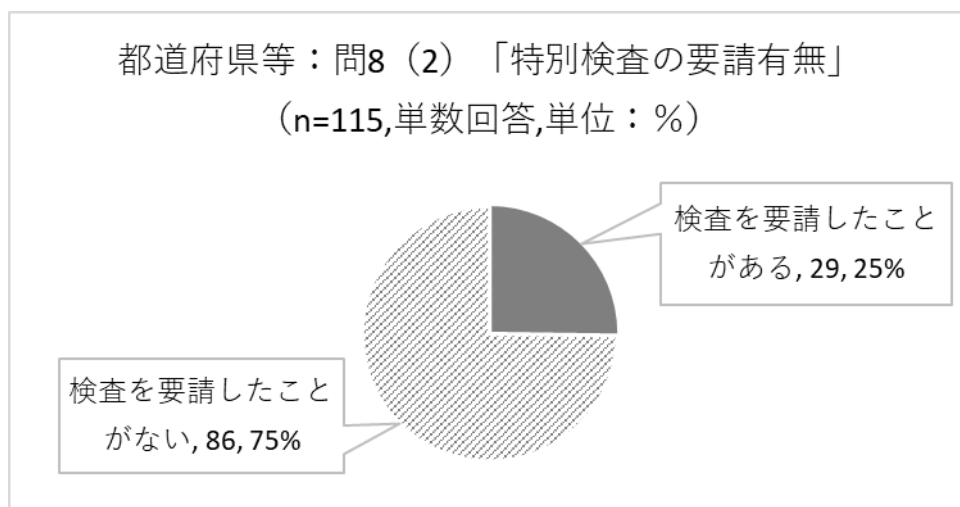


問 8（1）「その他」自由回答部分

自由回答部分として、「評価体制が弱い小さな事業者には具体的に指導しなければ改善しないケースがあると感じる」、「指定権者が自自治体ではなく、特別検査を要請された場合は経緯の把握などに苦勞する」といった意見があがった。

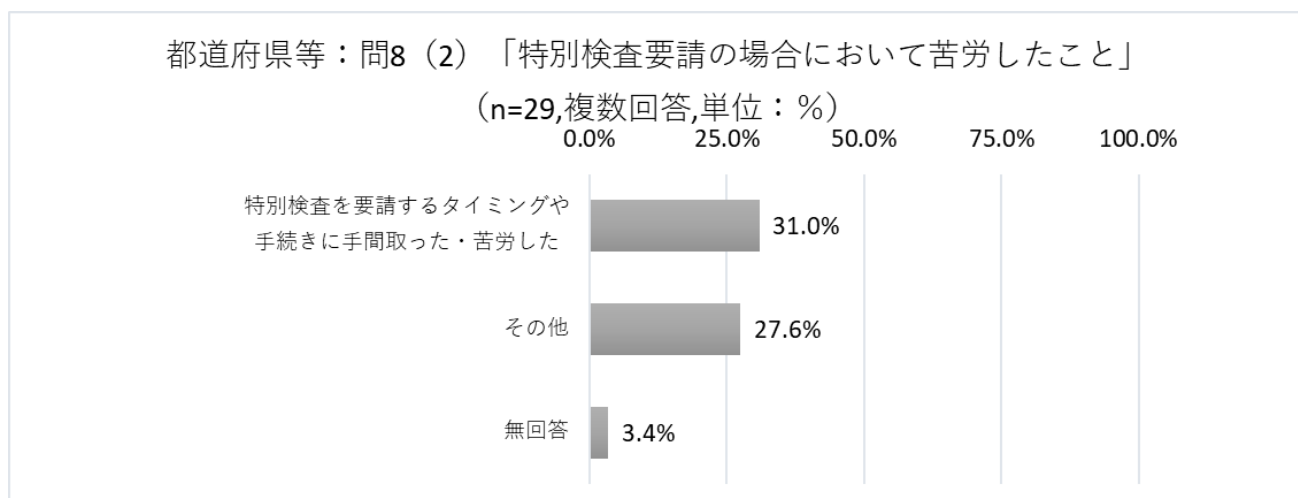
問 8（2）「特別検査の要請有無」

質問紙調査①において、特別検査を他の指定権者に要請したことがあると回答したのは 25%である。



問 8（2）「特別検査要請の場合の苦労」

質問紙調査①において、最も多い、特別検査の要請において苦労したことは「要請するタイミングに手間取った・苦労した」(31.0%)であった。



問 8（2）「その他」自由回答部分

自由回答部分として、最も数が多かった意見は「特別検査の要請先自治体との連携」に関する苦労についてであった。情報の共有に手間取った、特別検査が必要なケースと判断して要請したが、組織的関与の認否が明らかであることを理由に検査してもらえなかったなどがあげられた。

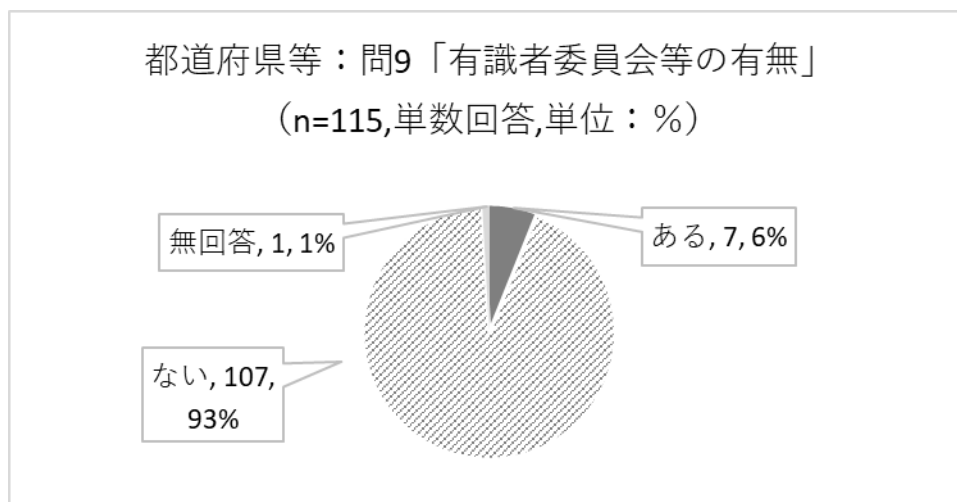
次いで、「特別検査を他自治体に要請したことにより、スケジュールに影響が及ぶ」ことに関する苦労があがった。要請先による特別検査の結果を待たないと処分決定ができない、要請先の自治体が特別検査を実施するまでに時間がかかり不正請求額の一部が時効となってしまったなどがあがった。

他に「要請を行うタイミングが分かりにくかった」、「要請先は監査を実際に行っていないため、情

報の共有などに苦勞する」などがあげられた。

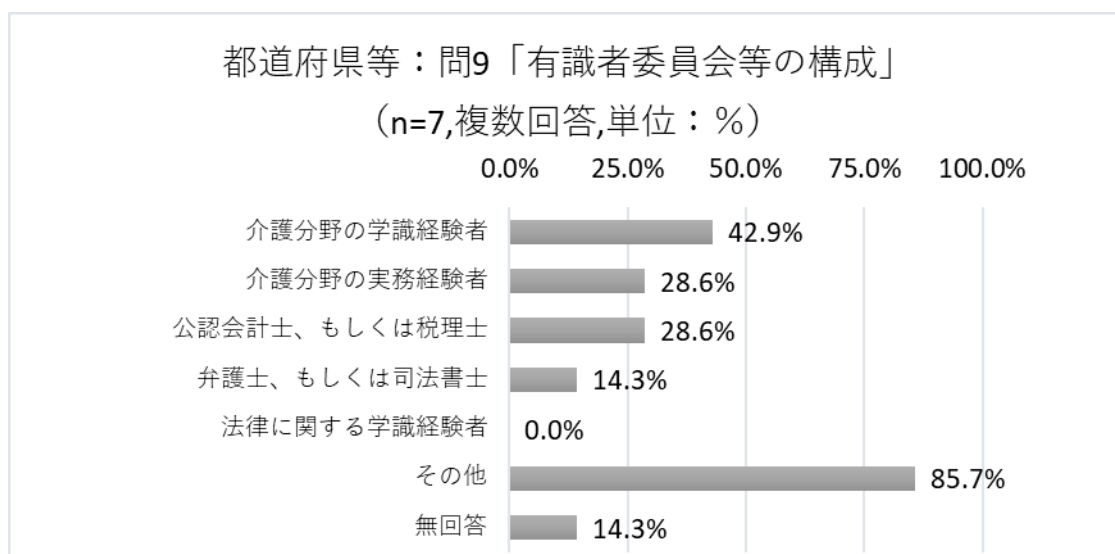
問9「有識者委員会等の有無」

質問紙調査①において、行政処分を行う際に処分の程度などが妥当なのかを審議する有識者委員会・審議会があると回答したのは6%である。



問9「有識者委員会等の構成」

質問紙調査①における、上記有識者委員会等の構成メンバーは以下の通りである。

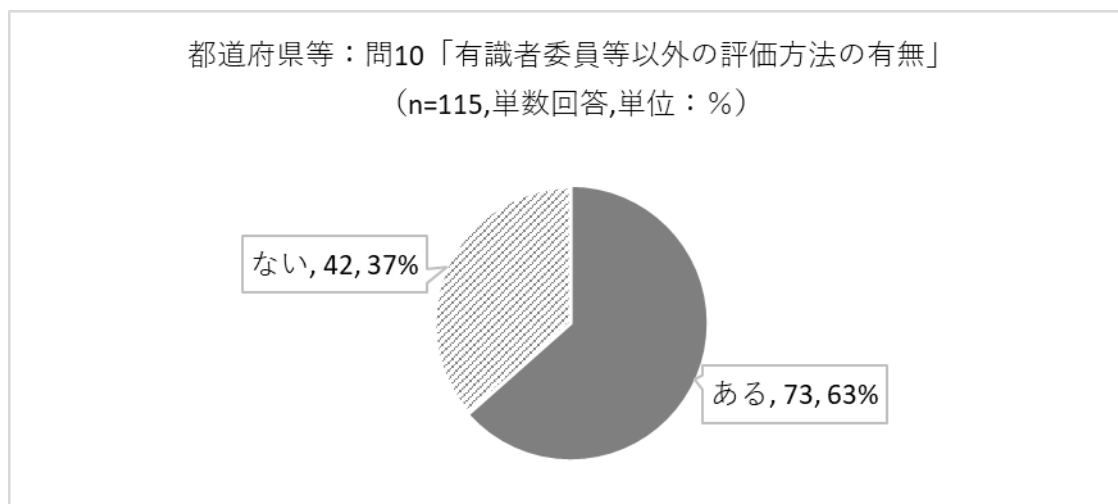


問9「その他」自由回答部分

自由回答部分として、医師、社会保険労務士などがあげられた。

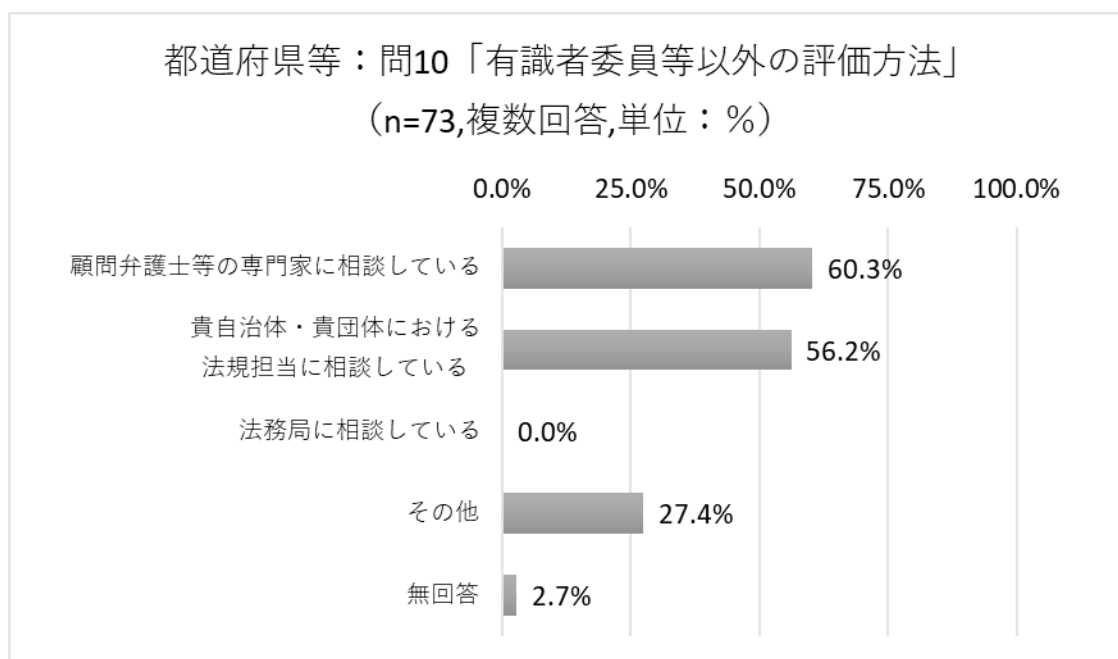
問 10「有識者委員等以外の評価方法の有無」

質問紙調査①において、有識者委員会等以外の評価方法があると回答したのは63%である。



問 10「有識者委員等以外の評価方法」

質問紙調査①において、最も多い、有識者委員会等以外の評価方法は「顧問弁護士等の専門家に相談している」(60.3%)、次いで同程度で「自自治体・団体における法規担当に相談している」(56.2%)であった。

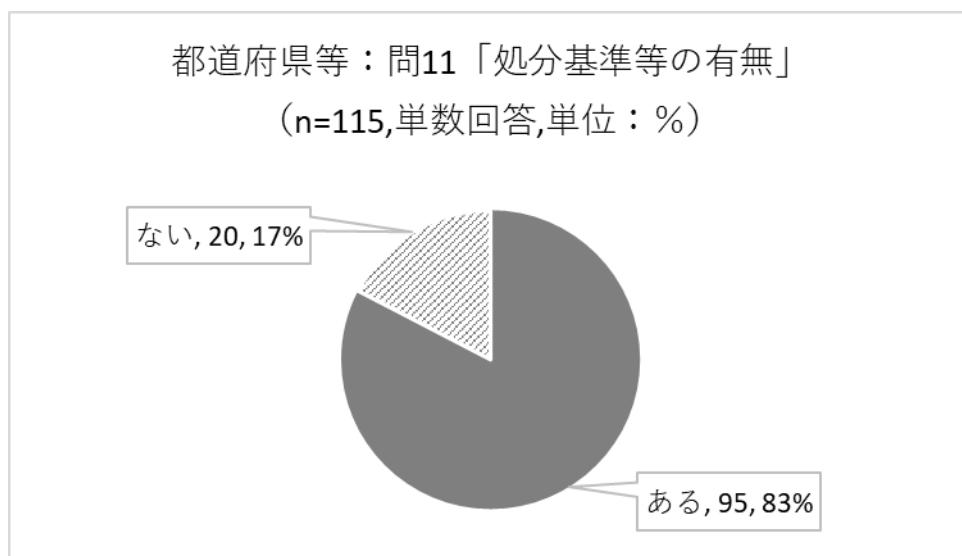


問 10「その他」自由回答部分

自由回答部分として、「厚生労働省に相談した際の意見を参考にしている」、「庁内の会議体にて協議をしている」などがあげられた。

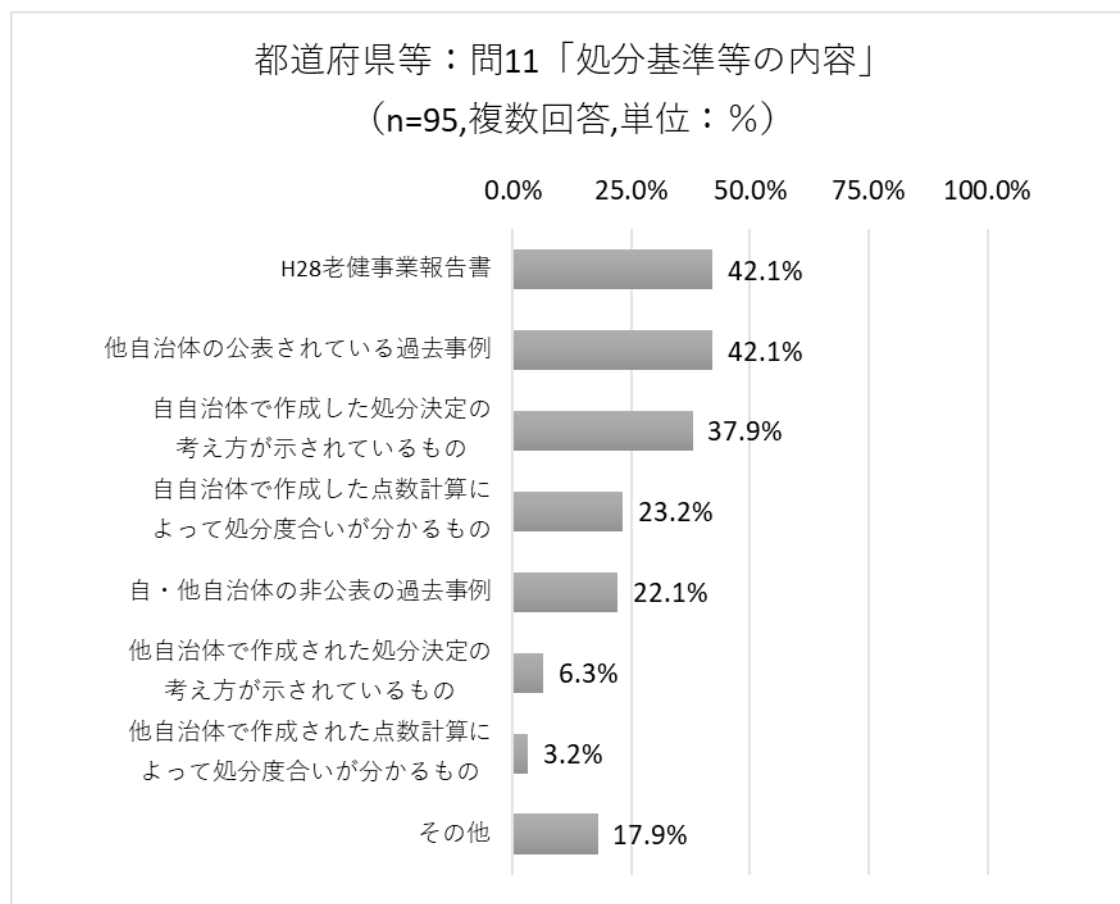
問 11「処分基準等の有無」

質問紙調査①において、行政処分の基準や処分の際に依拠している資料（以下、「処分基準等」という。）があると回答したのは83%である。



問 11「処分基準等の内容」

質問紙調査①において、最も多い処分基準等の内容は「H28 老健事業報告書（平成 28 年度厚生労働省老人保健健康増進等事業「介護保険法に基づく介護サービス事業者に対する行政処分等の実態及び処分基準例の案に関する調査研究事業 報告書（平成 29 年 3 月／株式会社 日本総合研究所）」（42.1%）、「他自治体の公表されている過去事例（ホームページや公開情報から収集した過去の他の自治体等における行政処分の事例を参考にしている）」（42.1%）が同数、次いで「自自治体で作成した処分決定の考え方が示されているもの（貴自治体で作成した、処分決定の際のポイントなどの考え方が示されているものがある）」（37.9%）であった。

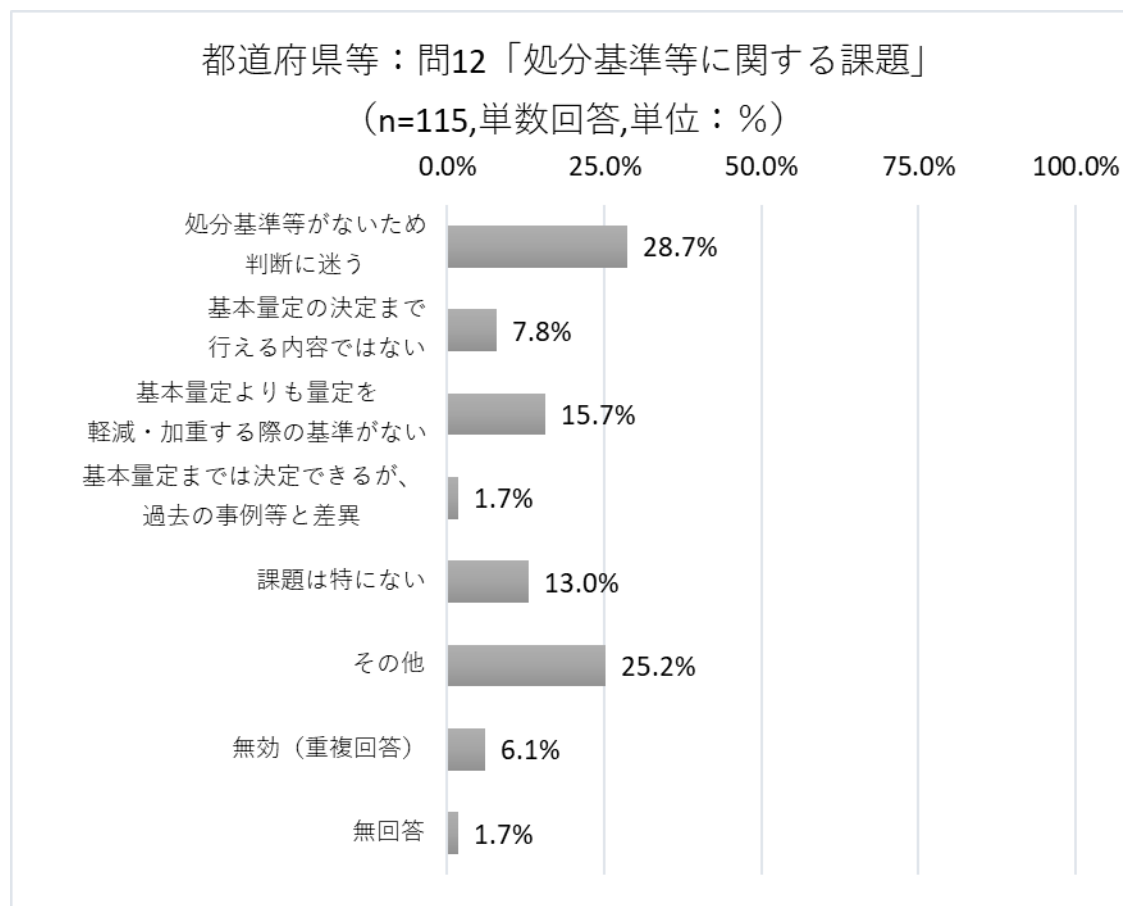


問 11「その他」自由回答部分

自由回答部分として、「全国会議等で示されている内容を参考にしている」、「自自治体の過去事例を参考にしている」などがあげられた。

問 12「処分基準等に関する課題」

質問紙調査①において、最も多い、処分基準等に関する課題は「処分基準等がないため判断に迷う」（28.7%）、次いで「基本量定⁴よりも量定を軽減・加重⁵する際の基準がない」（15.7%）であった。



問 12「その他」自由回答部分

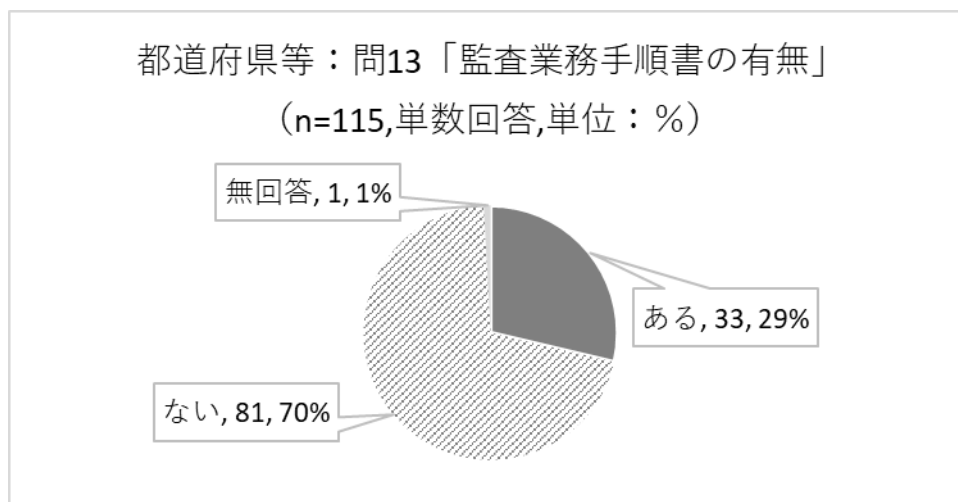
自由回答部分として、「処分基準は全国一律なものではない・他自治体のものと比較できないため、合理性の検証が難しいと感ずることがある」などがあがった。

⁴ 基本量定…処分事由に対する平準的な行政処分と処分の程度

⁵ 基本量定よりも量定を軽減、もしくは加重する…基本量定に対し、利用者保護などを考慮して量定を軽くすること（量定の軽減）や、組織性や悪質性が高いため量定を重くすること（量定の加重）

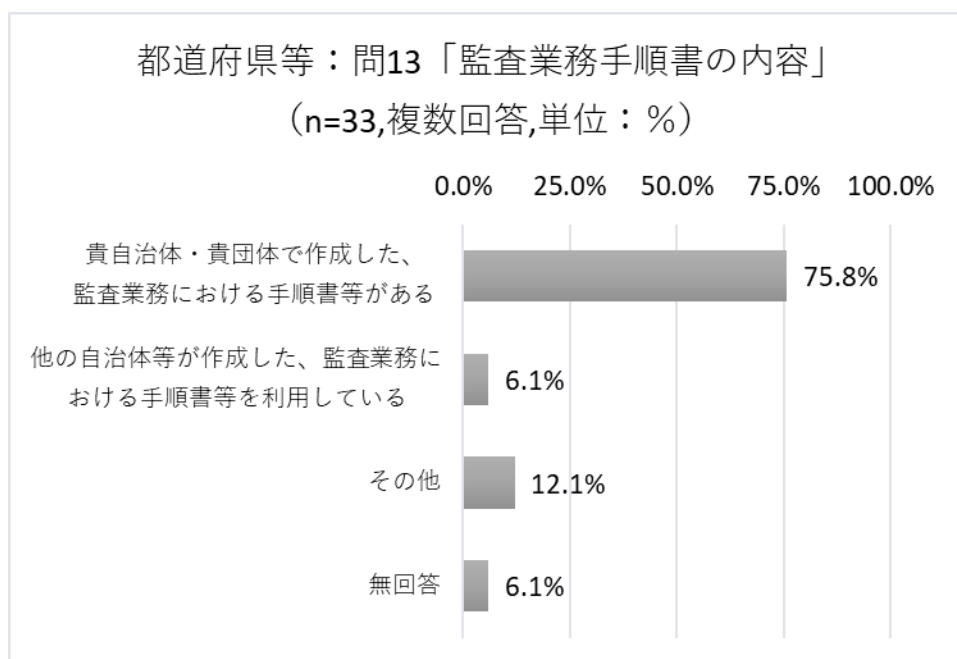
問 13「監査業務手順書の有無」

質問紙調査①において、監査業務手順書があると回答したのは29%である。



問 13「監査業務手順書の内容」

質問紙調査①において、最も多い、監査業務手順書の内容は「自自治体・団体で作成した、監査業務における手順書等がある」(75.8%)であった。

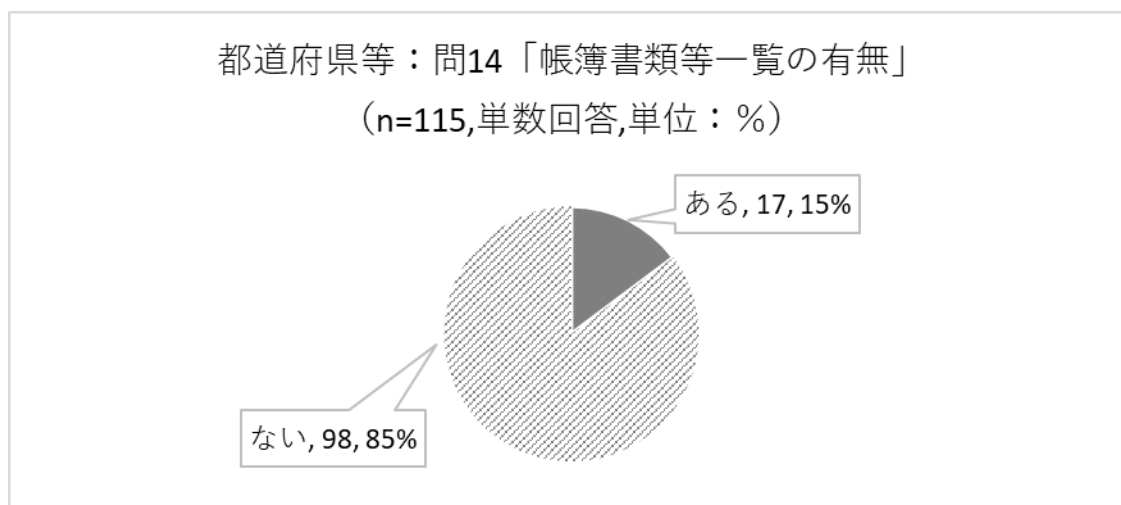


問 13「その他」自由回答部分

自由回答部分について「あくまで簡易な手順書がある」などがあがった。

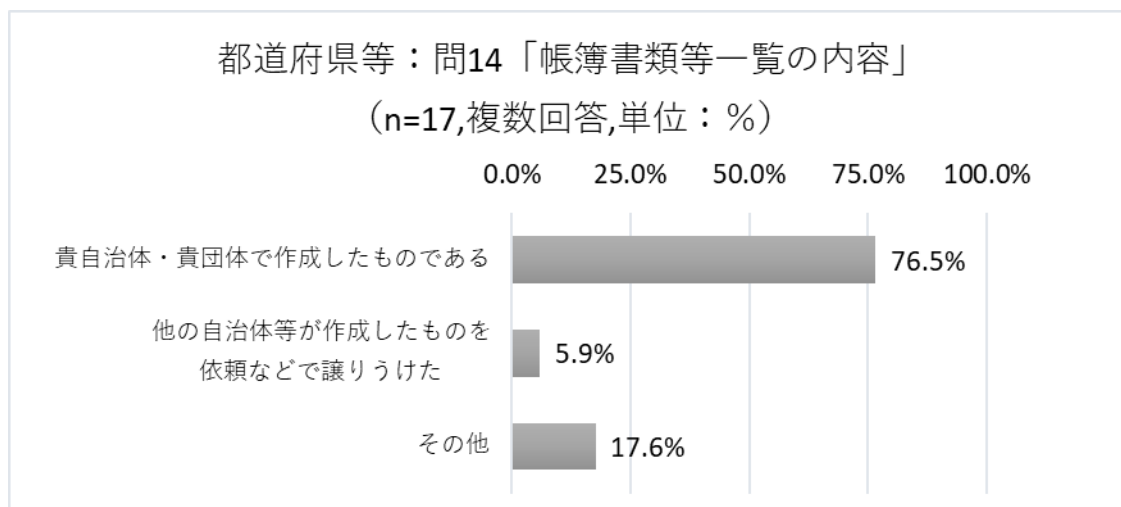
問 14「帳簿書類等一覧の有無」

質問紙調査①において、監査業務の際に確認する帳簿書類等の一覧があると回答したのは 15%である。



問 14「帳簿書類等一覧の内容」

質問紙調査①において、最も多い、帳簿書類等の一覧の内容は「自自治体・団体で作成したものである」(76.5%)であった。



問 14「その他」自由回答

自由回答部分について、「個別判断をしている」といった意見があがった。

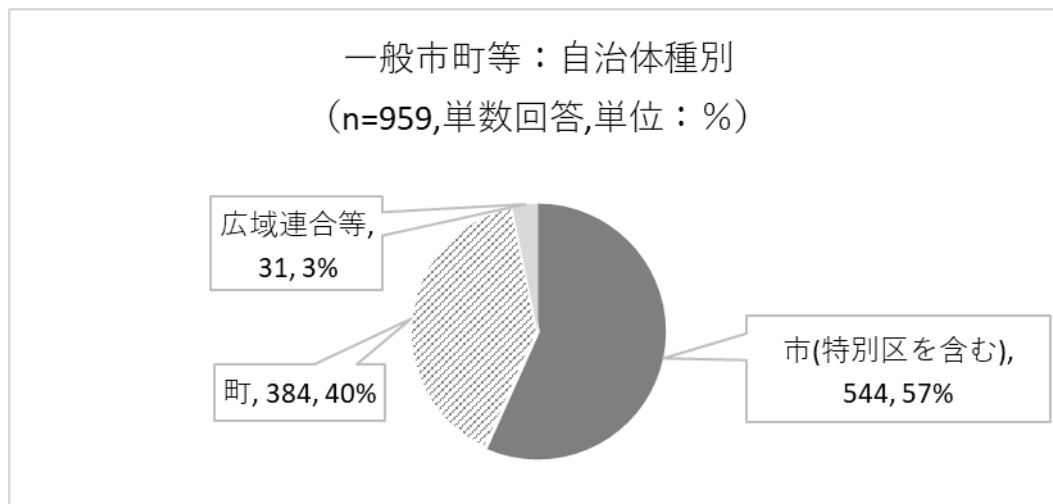
問 15「その他」自由回答

自由回答部分について、「要綱を整備している」などがあがった。

(ウ) 質問紙調査②（対象自治体：一般市・町・広域連合等）

自治体種別

市（特別区を含む）、町、広域連合等を対象とした質問紙調査②における、回答自治体種別の数・割合は以下の通りである。



問 1 指定事業所数

回答自治体における指定事業所数、監査件数等は以下の通りである。

問1-指定事業所数								
年度	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度	
件数階級	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
0	35	4%	36	4%	35	4%	35	4%
1-50	645	67%	562	59%	564	59%	567	59%
51-100	132	14%	167	17%	165	17%	172	18%
101-200	61	6%	100	10%	104	11%	101	11%
201-250	9	1%	15	2%	14	1%	16	2%
251-300	4	0%	4	0%	5	1%	4	0%
301-350	3	0%	7	1%	7	1%	8	1%
351-	12	1%	16	2%	15	2%	14	1%
無回答	58	6%	52	5%	50	5%	42	4%
合計	959	100%	959	100%	959	100%	959	100%

問2 監査件数

問2-監査事業者数								
年度	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度	
件数階級	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
0	743	77%	726	76%	730	76%	749	78%
1-5	59	6%	93	10%	90	9%	63	7%
6-10	6	1%	5	1%	5	1%	1	0%
11-15	2	0%	2	0%	2	0%	3	0%
16-20	1	0%	1	0%	0	0%	0	0%
21-25	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%
26-30	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%
31-	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%
無回答	148	15%	131	14%	130	14%	143	15%
合計	959	100%	959	100%	959	100%	959	100%

うち、文書改善指導

問2-うち、文書改善指導								
年度	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度	
件数階級	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
0	197	21%	194	20%	202	21%	208	22%
1	22	2%	37	4%	31	3%	19	2%
2	9	1%	8	1%	10	1%	4	0%
3	1	0%	4	0%	3	0%	3	0%
4	3	0%	3	0%	0	0%	1	0%
5	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%
6	1	0%	1	0%	2	0%	0	0%
7-	3	0%	3	0%	2	0%	2	0%
無回答	723	75%	709	74%	708	74%	722	75%
合計	959	100%	959	100%	959	100%	959	100%

うち、改善勧告

問2-うち、改善勧告								
年度	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度	
件数	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
0	206	21%	208	22%	206	21%	210	22%
1	10	1%	18	2%	19	2%	13	1%
2	2	0%	3	0%	6	1%	1	0%
3	1	0%	1	0%	1	0%	0	0%
4	0	0%	0	0%	1	0%	2	0%
5	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%
6	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%
8	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%
無回答	739	77%	727	76%	726	76%	733	76%
合計	959	100%	959	100%	959	100%	959	100%

うち、改善命令

問2-うち、改善命令								
年度	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度	
件数	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
0	213	22%	213	22%	218	23%	213	22%
1	1	0%	3	0%	1	0%	0	0%
2	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%
無回答	745	78%	742	77%	740	77%	746	78%
合計	959	100%	959	100%	959	100%	959	100%

うち、指定の効力の一部停止

問2-うち、指定の効力の一部停止								
年度	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度	
件数	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
0	212	22%	214	22%	216	23%	212	22%
1	2	0%	4	0%	7	1%	4	0%
2	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%
無回答	745	78%	741	77%	735	77%	743	77%
合計	959	100%	959	100%	959	100%	959	100%

うち、指定の効力の全部停止

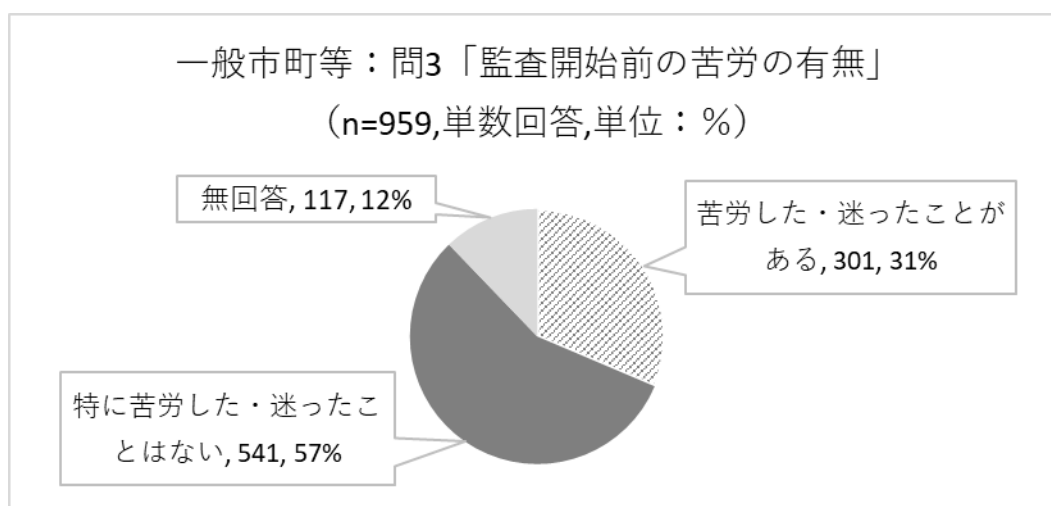
問2- うち、指定の効力の全部停止								
年度	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度	
件数	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
0	213	22%	214	22%	218	23%	213	22%
1	1	0%	5	1%	2	0%	2	0%
2	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%
無回答	744	78%	740	77%	739	77%	744	78%
合計	959	100%	959	100%	959	100%	959	100%

うち、指定の取消

問2- うち、指定の取消								
年度	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度	
件数	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
0	213	22%	214	22%	215	22%	213	22%
1	2	0%	7	1%	8	1%	3	0%
2	1	0%	1	0%	1	0%	0	0%
3	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%
4	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%
7	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%
無回答	740	77%	737	77%	735	77%	743	77%
合計	959	100%	959	100%	959	100%	959	100%

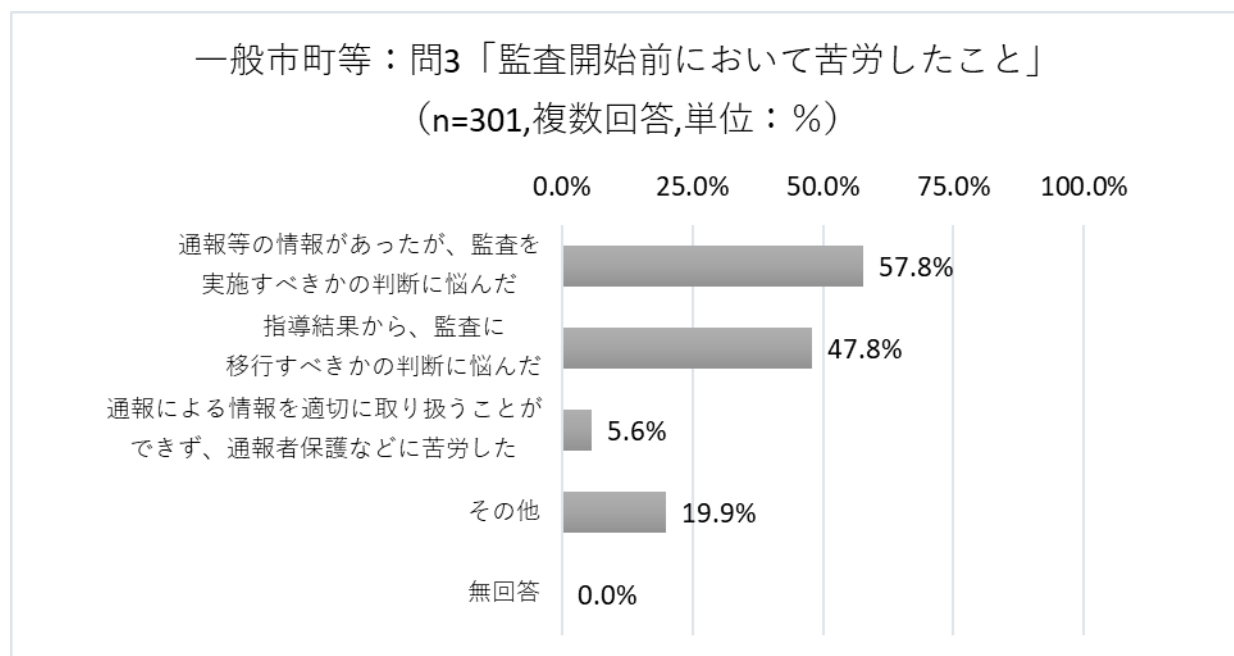
問3「監査開始前の苦勞の有無」

質問紙調査②において、監査開始前に苦勞したことがあると回答したのは31%



問3「監査開始前の苦勞したこと」

質問紙調査②において、最も多い、監査開始前に苦勞したことは「通報等の情報があつたが、監査を実施すべきかの判断に迷った」(57.8%)、次いで「指導結果から、監査に移行すべきかの判断に迷った」(47.8%)であった



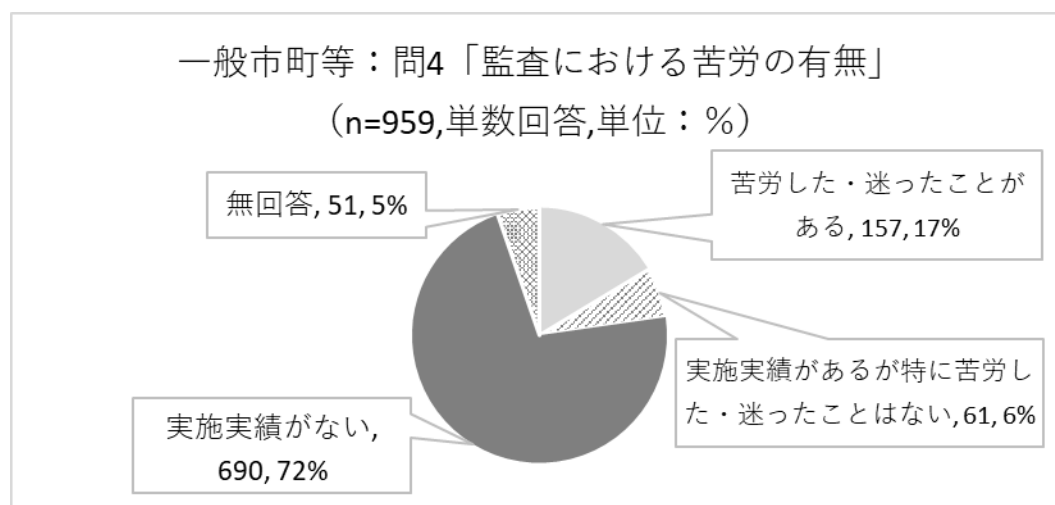
問3「その他」自由回答部分

自由回答部分として、最も数が多かった意見は「監査業務に関するノウハウや知見が十分ではないこと」に関する苦勞についてであった。監査の実績件数が少ないため対応や手順について不明瞭な部分がある、などの意見があがった。

次いで、「実地指導から監査へ移行すべきかの判断に迷った」、「指定権者である都道府県との連携や情報共有に苦勞した」などの意見があがった。

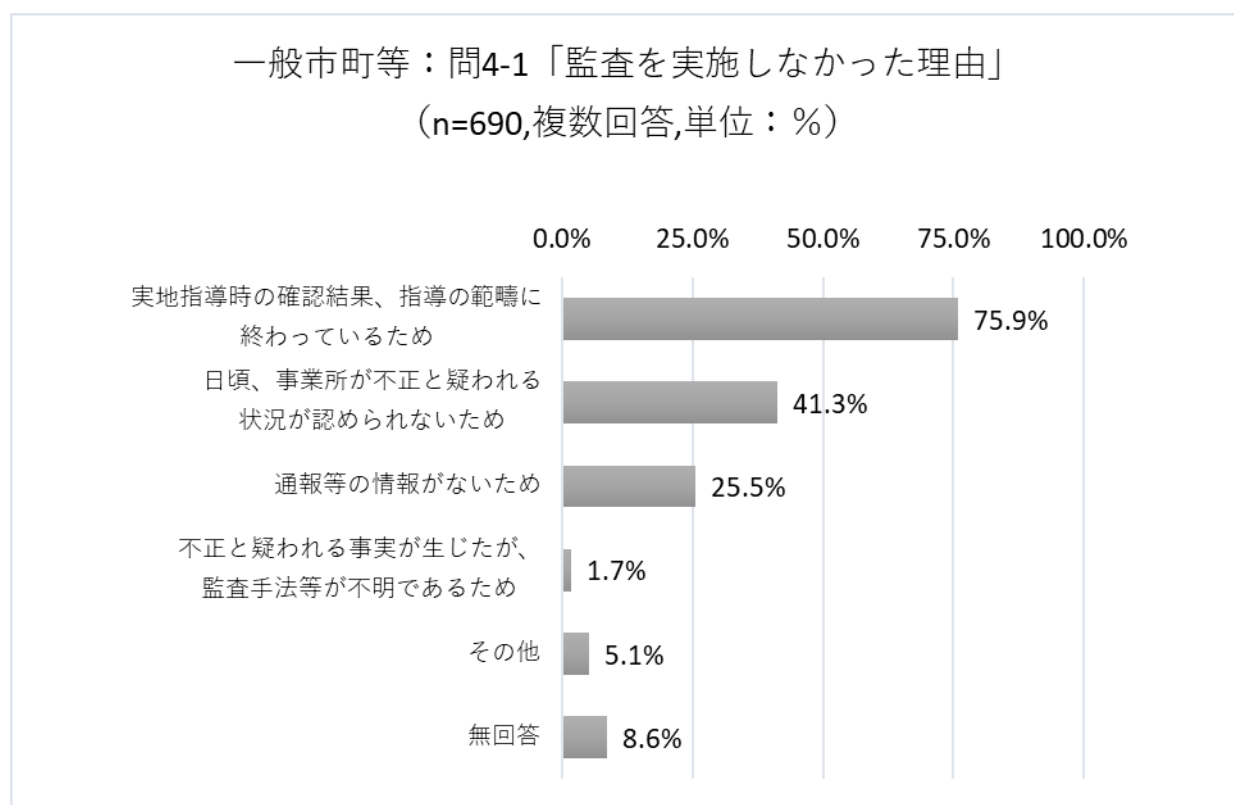
問4「監査における苦勞の有無」

一般市町等において、監査において苦勞したことがあると回答したのは17%であった。



問4-1「監査を実施しなかった理由」

一般市町等において、最も多い、監査を実施しなかった理由は「実地指導時の確認結果、指導の範疇に終わっているため」(75.9%)、次いで、「日頃事業所が不正と疑われる状況が認められないため」(41.3%) がある。



問 4-1「監査手法が不明のため」自由記載

自由回答部分として、最も数が多かった意見は「監査業務の全体的な手順が不明確であること」に関する苦勞についてであった。実地指導から監査に移行した後に、具体的にどう進めればいいのか不明確である、などの回答があがった。

次いで、「監査への移行に際して判断に苦勞した」があがり、実地指導から監査へ移行する準備を前もってしていたにも関わらず、どのタイミングで移行すべきか悩んだなどがあがった。

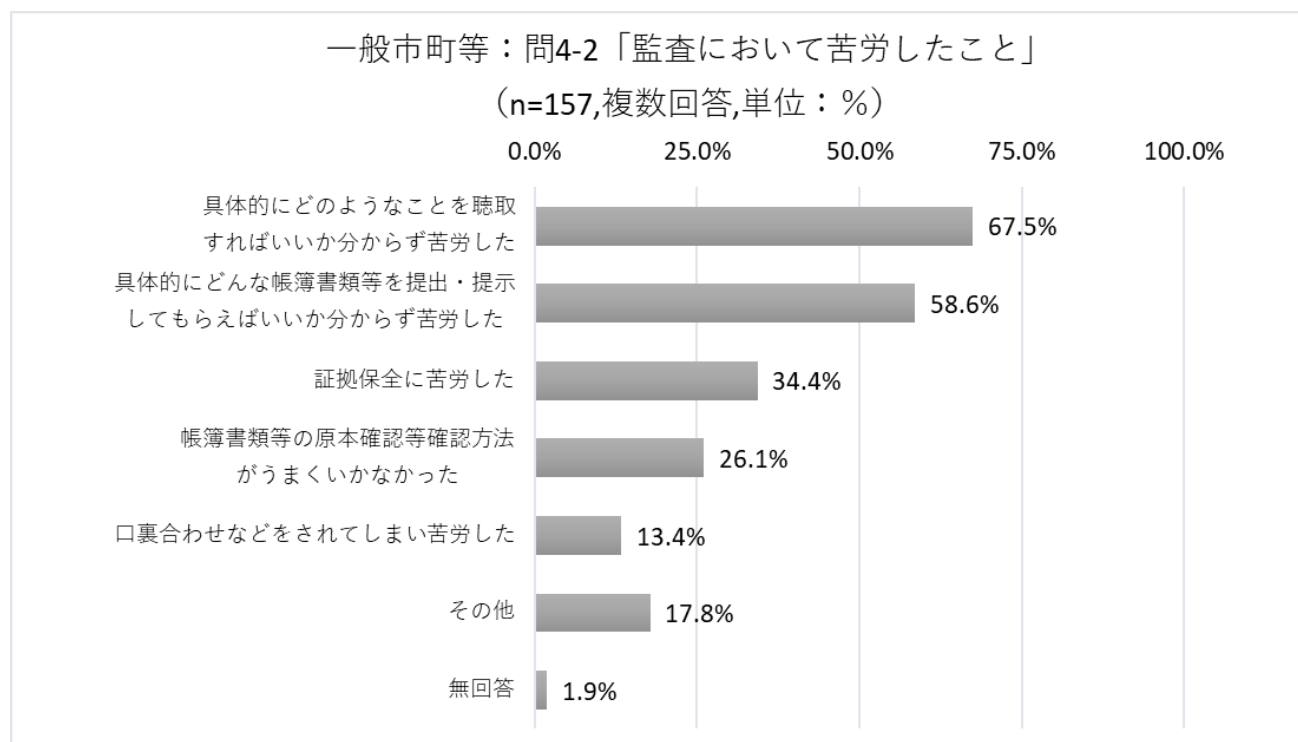
問 4-1「その他」自由記載

自由回答部分として、最も数が多かった回答は「人手が不足している」であった。これは職員が不足しており監査まで行える余力がないなどの職員数の問題、また職員の異動等に伴い、部署内に監査業務のノウハウが引き継がれていかないなどの専門性のある職員の不足の二種類があった。

次いで、「実地指導の実績がないため」、「監査業務全体の手順等が不明確なため」、「実地指導を行ったが監査に移行すべき事案がなかったため」などがあがった。

問 4-2「監査において苦勞したこと」

一般市町等において、最も多い、監査において苦勞したことは「具体的にどのようなことを聴取すればいいのか分からず苦勞した」(67.5%)、次いで、「具体的にどんな帳簿書類等を提出・提示してもらえばいいのか分からず苦勞した」(58.6%)、「証拠保全に苦勞した」(34.4%)があがった。



問 4-2 「その他」 自由回答部分

自由回答部分として、最も数が多かった回答は「聴取に関する苦労」、「証拠に関する苦労」、「監査業務に関するノウハウの不足」があがった。

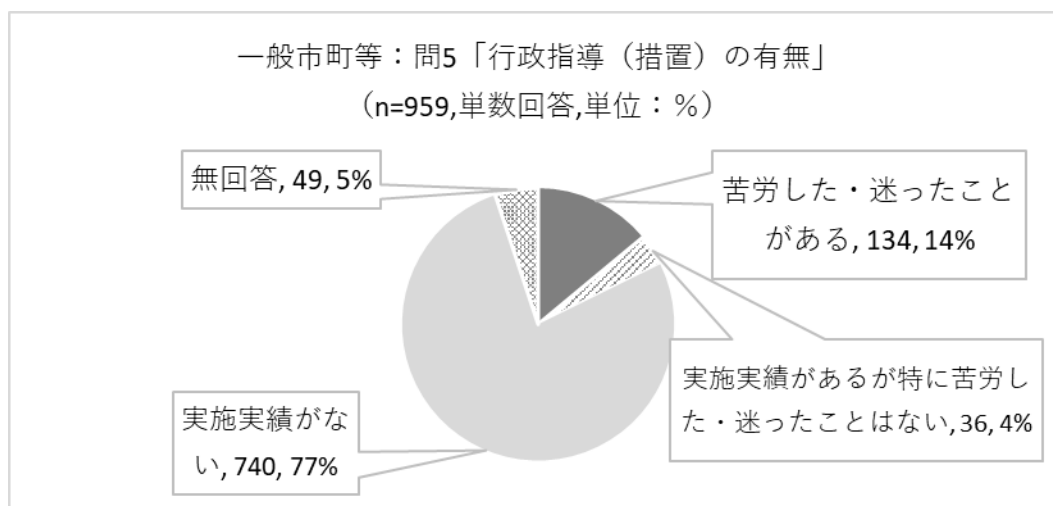
「聴取に関する苦労」については、口裏合わせの防止に適切な手法が不明瞭、従業員が答えやすい適切な質問の仕方ができているか悩む、従業員同士で証言に食い違いがあった場合の対応に悩むなどがあがった。

「証拠に関する苦労」については、提出された書類に改ざんが疑われたため確認に苦労した、書類が偽造されているため事実確認に苦労した、サービス提供情報を電算化している事業所に「データが消えてしまった」と言われ確認に苦労した、などがあがった。

「監査業務に関するノウハウの不足」については、具体的な手法が明確ではないため苦労した、職員の異動等で部署内にノウハウが引き継がれないなどの意見がある一方、都道府県の担当課に都度相談しながら進めることができたのでよかったなどの意見もあがった。

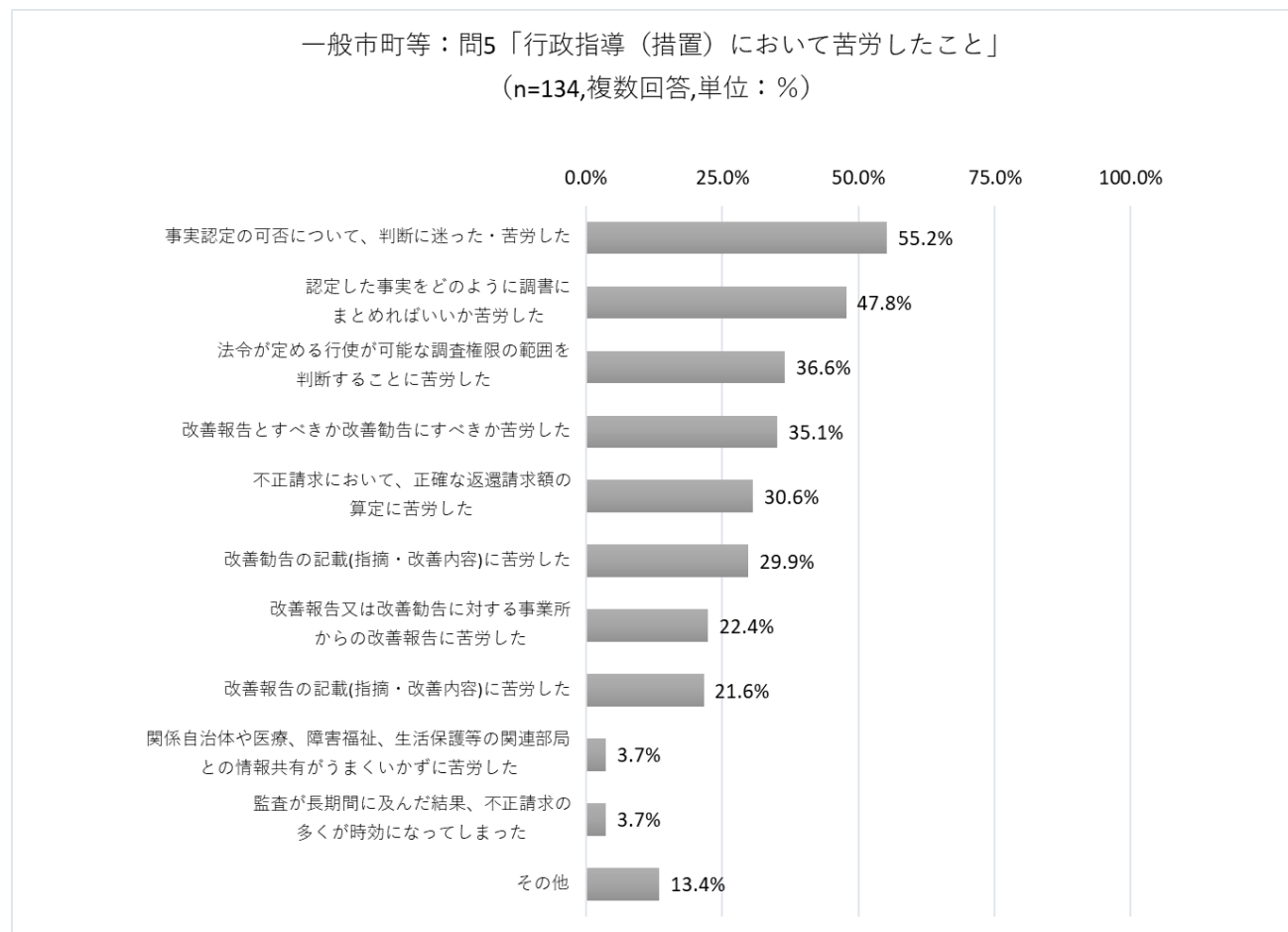
問 5 「行政指導（措置）の有無」

一般市町等において、行政指導（措置）において苦労したことがあると回答したのは14%である。



問5「行政指導（措置）において苦勞したこと」

一般市町等において、最も多い、行政指導（措置）における苦勞は「事実認定について、判断に迷った・苦勞した」（55.2%）、次いで「認定した事実をどのように調書にまとめればいいのか苦勞した」（47.8%）、「法令が定める行使可能な調査権限の範囲を判断することに苦勞した」（36.6%）があがった。



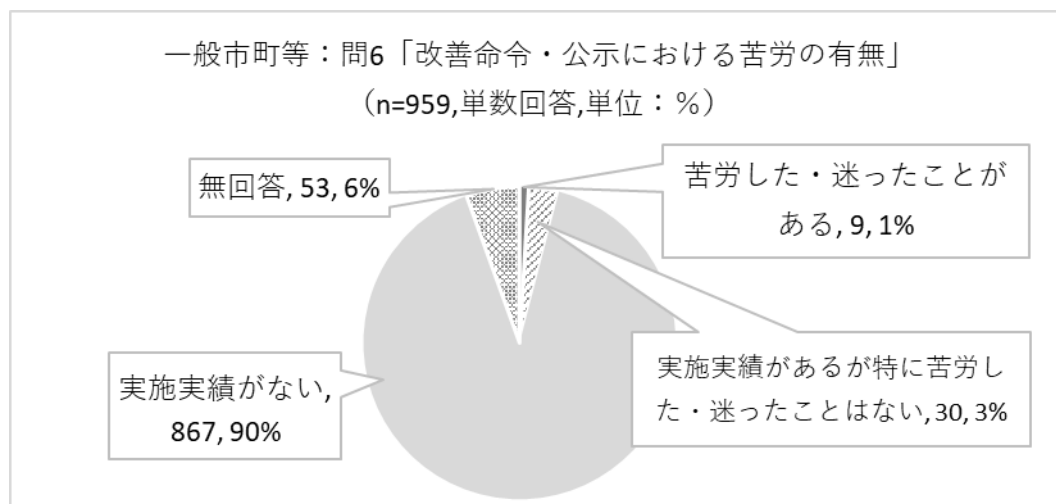
問5「その他」自由回答部分

自由回答部分として、最も数が多かった回答は「結果の程度決定」に関する苦勞があげられた。行政指導の中でも報告・勧告のいずれが適切なのか悩んだ、行政指導ではなく行政処分とすべきなのか判断に苦勞したなどがあげられた。

他に「返還請求額の算定」、「同タイミングで監査に入った他自治体との連携」に関する苦勞があげられた。

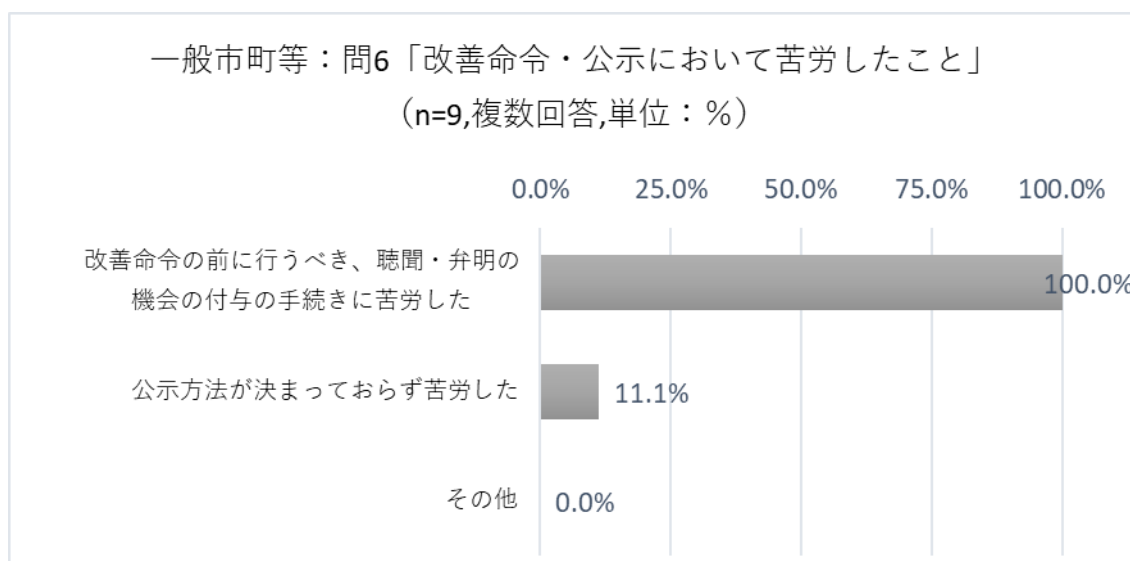
問6「改善命令・公示における苦勞の有無」

一般市町等において、改善命令・公示において苦勞したことがあると回答したのは1%である。



問6「改善命令・公示において苦勞した」

一般市町等において、最も多い、改善命令・公示において苦勞したことは「改善命令前に行うべき、聴聞・弁明の機会の付与の手続きに苦勞した」(100%)であった。

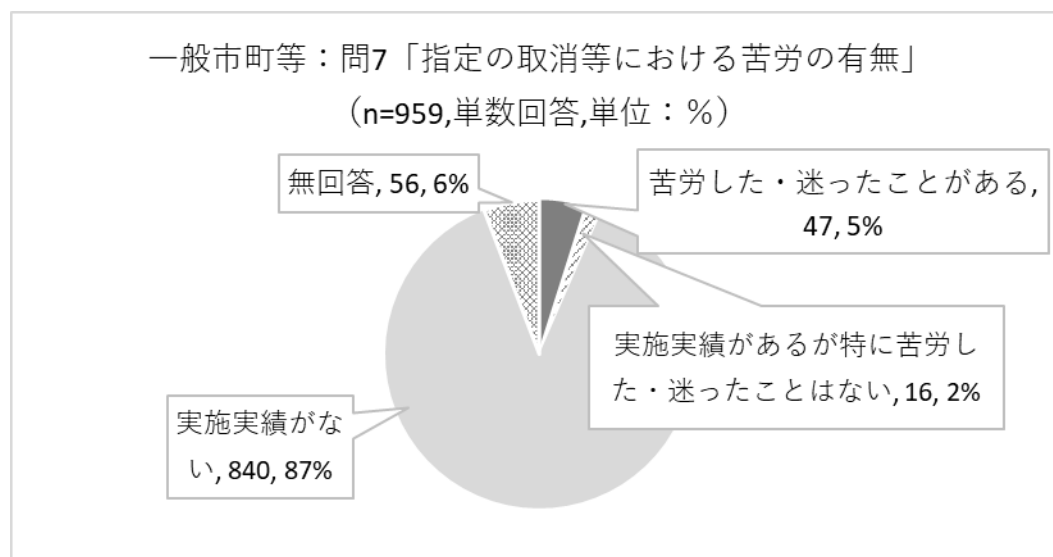


問6「その他」自由回答部分

自由回答はなかった

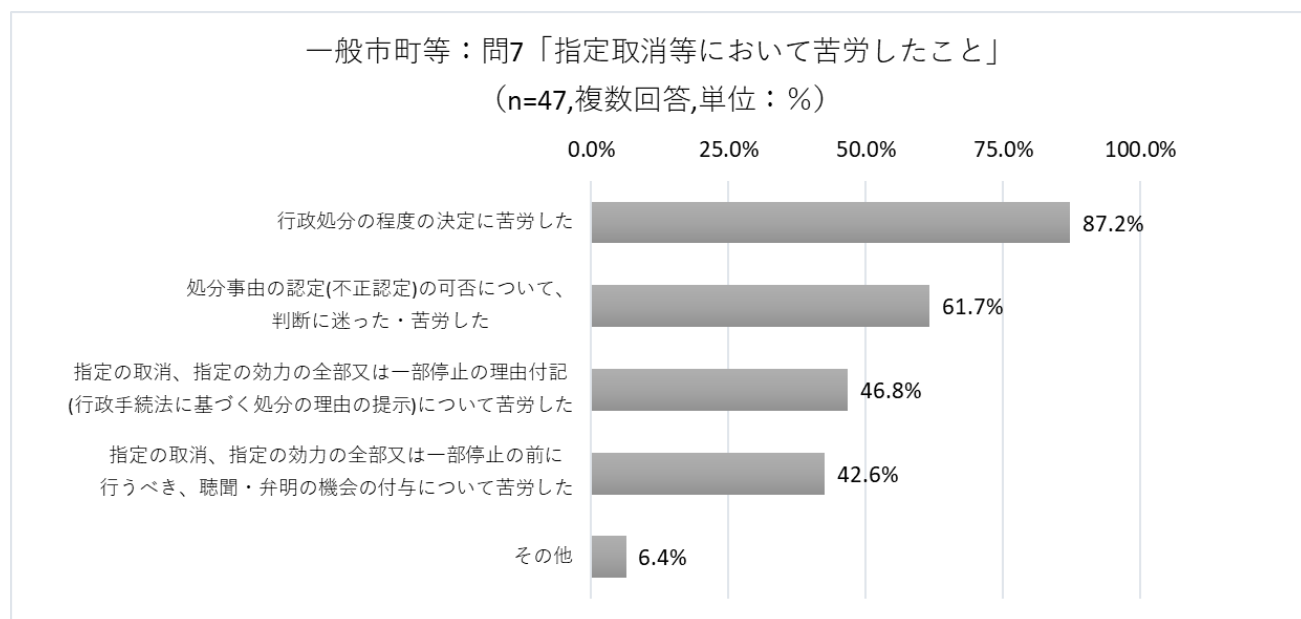
問7「指定の取消等における苦勞の有無」

一般市町等において、指定取消等において苦勞したことがあると回答したのは5%である。



問7「指定取消等の苦勞」

一般市町等において、最も多い、指定取消等において苦勞したことは「行政処分の決定に苦勞した」(87.2%)、次いで、「処分事由の認定(不正認定)の可否について、判断に迷った・苦勞した」(61.7%)であった。

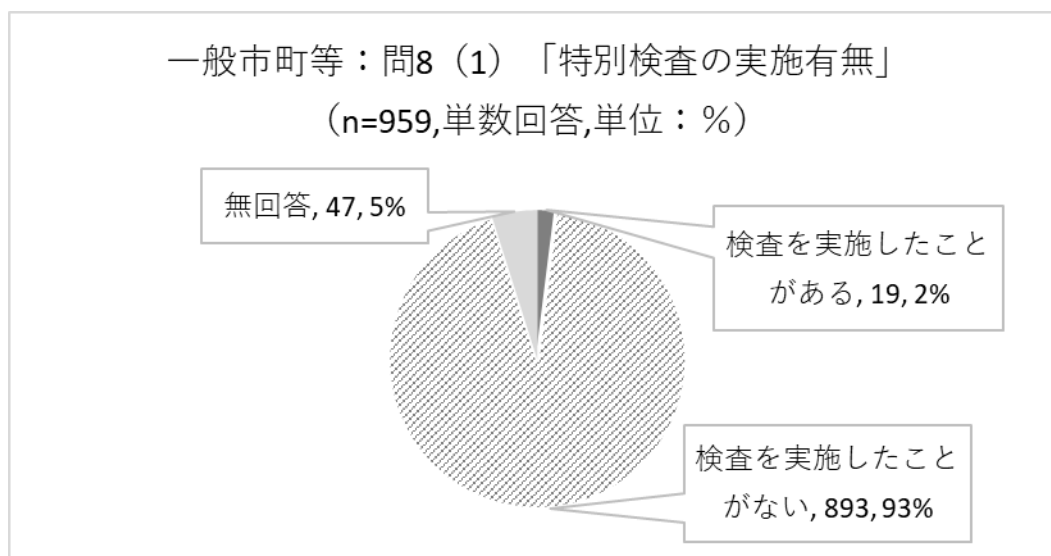


問7「その他」自由回答

自由回答部分としては、「自治体に指定取消処分の実績はないが、今後実施する際に苦勞があると想定される」などがあげられた。

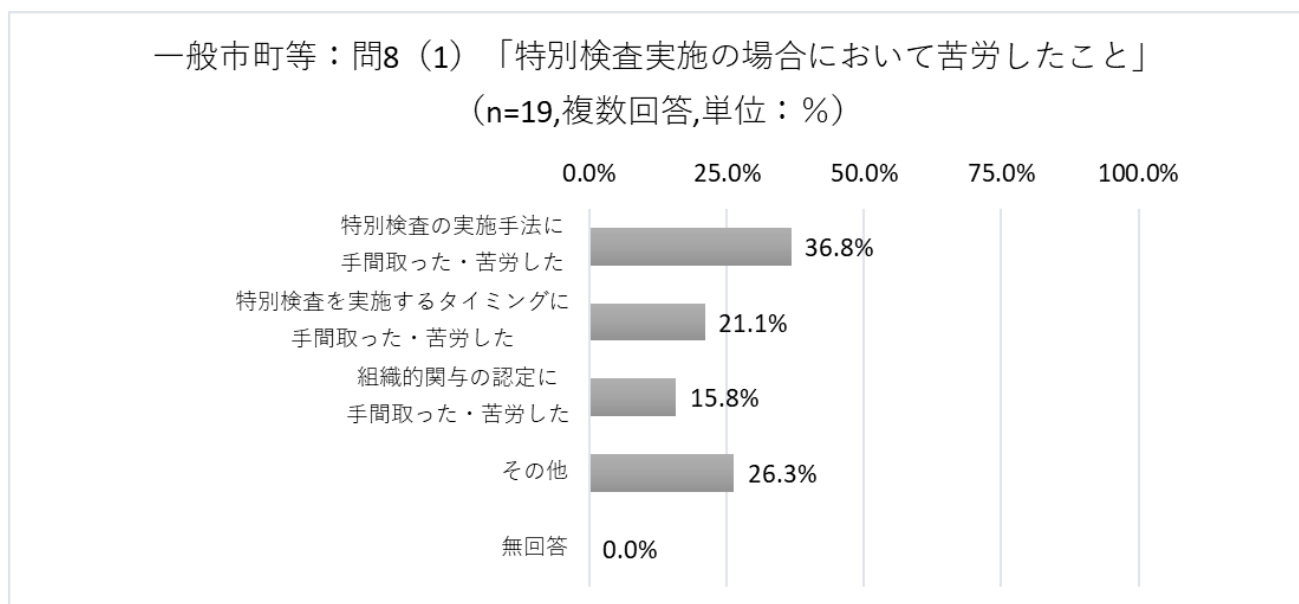
問8（1）「特別検査の実施有無」

一般市町等において、特別検査を自らが指定権者として実施したことがあると回答したのは2％である。



問8（1）「特別検査実施の場合の苦労」

一般市町等において、最も多い、特別検査の実施において苦労したことは「特別検査の実施手法に手間取った・苦労した」(36.8%)、次いで、「特別検査を実施するタイミングに手間取った・苦労した」(21.1%)であった。

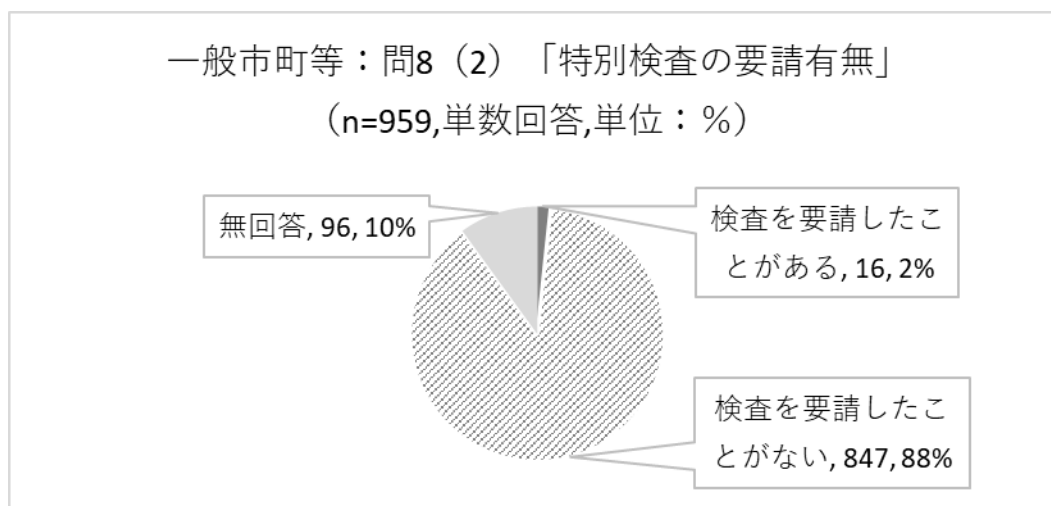


問8「その他」自由回答部分

自由回答部分として「制度自体や特別検査の手法などが不明瞭で、具体的に何をすればいいのか判断に迷う」などがあがった。

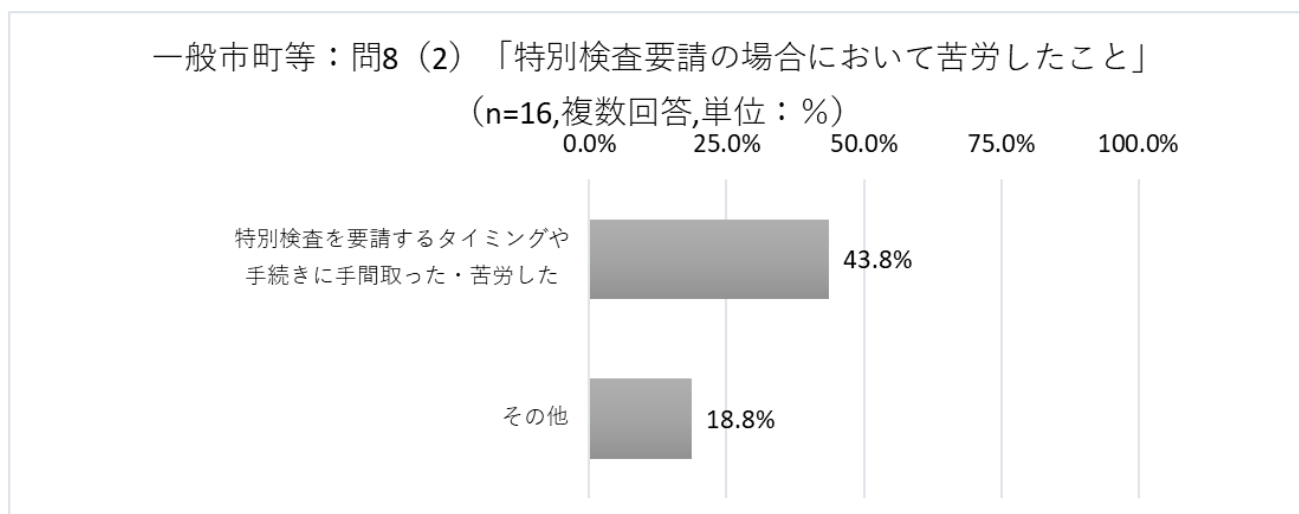
問8（2）「特別検査の要請有無」

一般市町等において、特別検査を他の指定権者に要請したことがあると回答したのは（2％）である。



問 8（2）「特別検査要請の場合の苦勞」

一般市町等において、最も多い、特別検査要請の場合の苦勞したことは「要請するタイミングや手続きに戸惑った・苦勞した」（43.8％）であった。



問 8（2）「タイミングや手続きについて不明だった点」自由回答部分

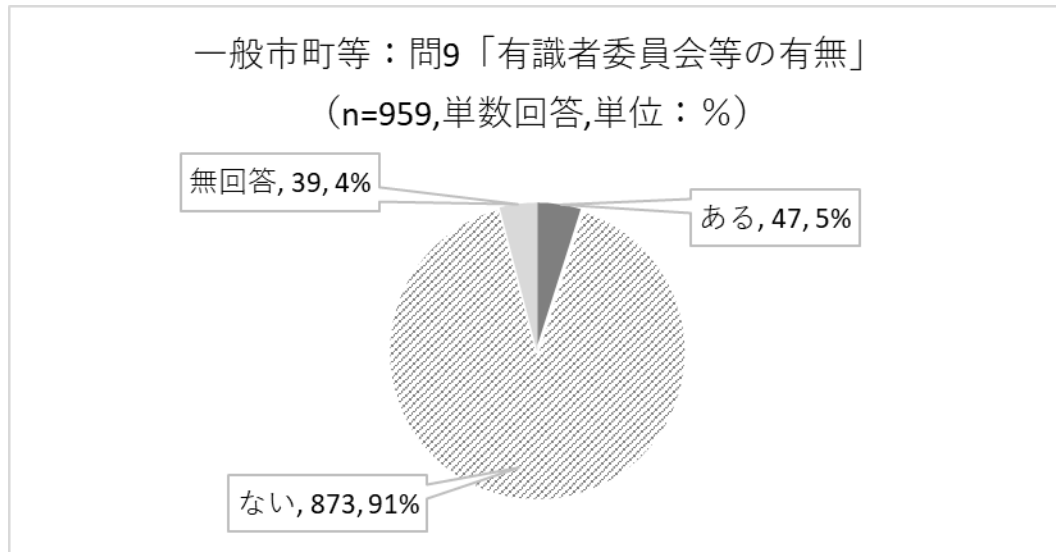
自由回答部分として、「処分程度の決定後に要請するが、実際に行った際に弁明の機会の付与や、聴聞との前後関係など、具体的な進め方に悩んだ」、「要請先の担当部署がどこかわからず苦勞した」などがあがった。

問 8（2）その他自由回答部分

自由回答部分として「監査実施にあたって、指定権者の都道府県と随時相談できていたため、要請タイミングについて相談ができた」、「事前に都道府県に相談していたため、県から要請すべきタイミングについて教えてもらうことができた」などがあがった。

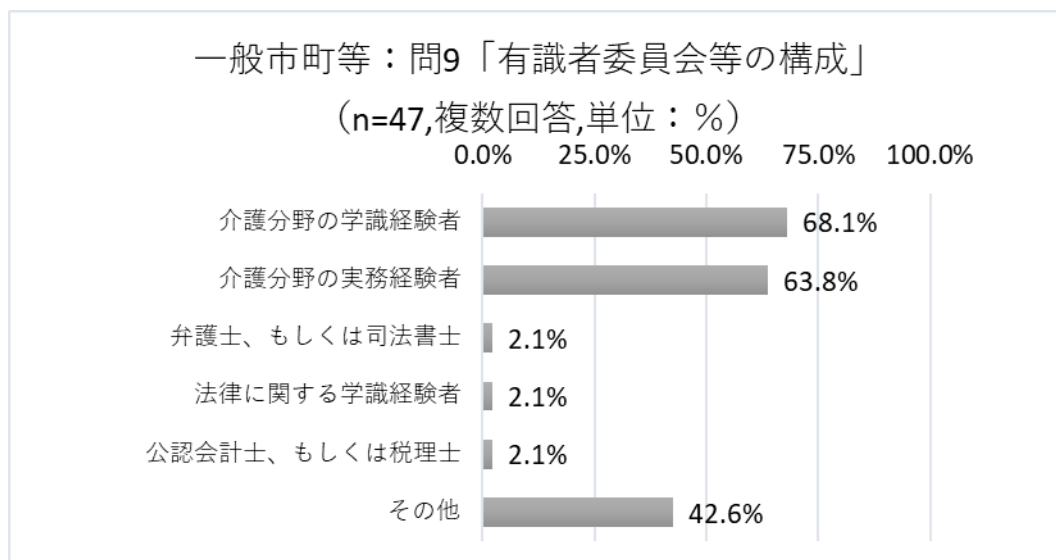
問 9 「有識者委員会等の有無」

一般市町等において、行政処分を行う際に処分の程度などが妥当なのかを審議する有識者委員会・審議会があると回答したのは5％である。



問9「有識者委員会等の構成」

一般市町等における、上記有識者委員会等の構成メンバーは以下の通りである。

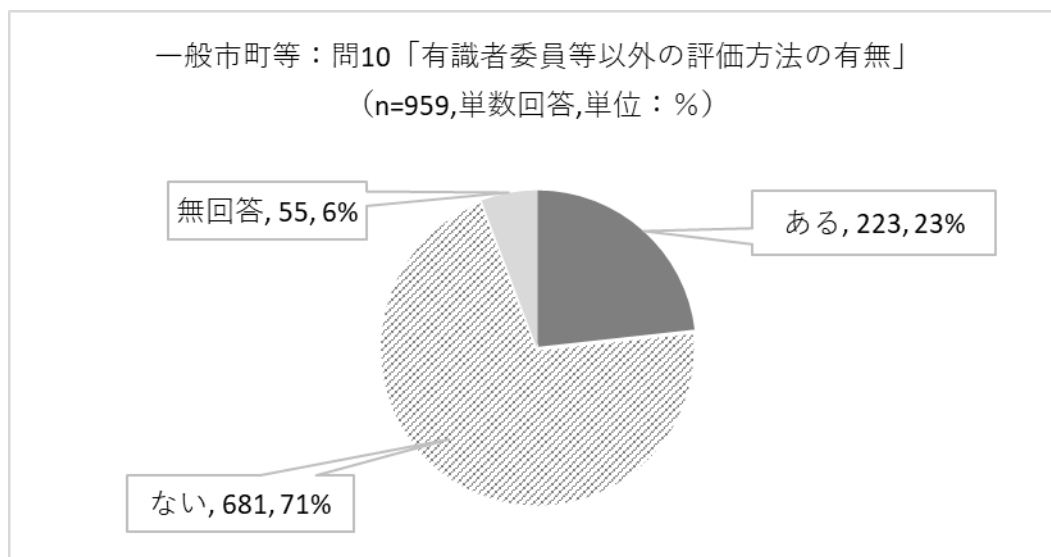


問9「その他」自由回答部分

自由回答部分としては多岐にわたり、医師、医療や介護の実務経験者、被保険者代表、サービス利用関係者などがあげられた。

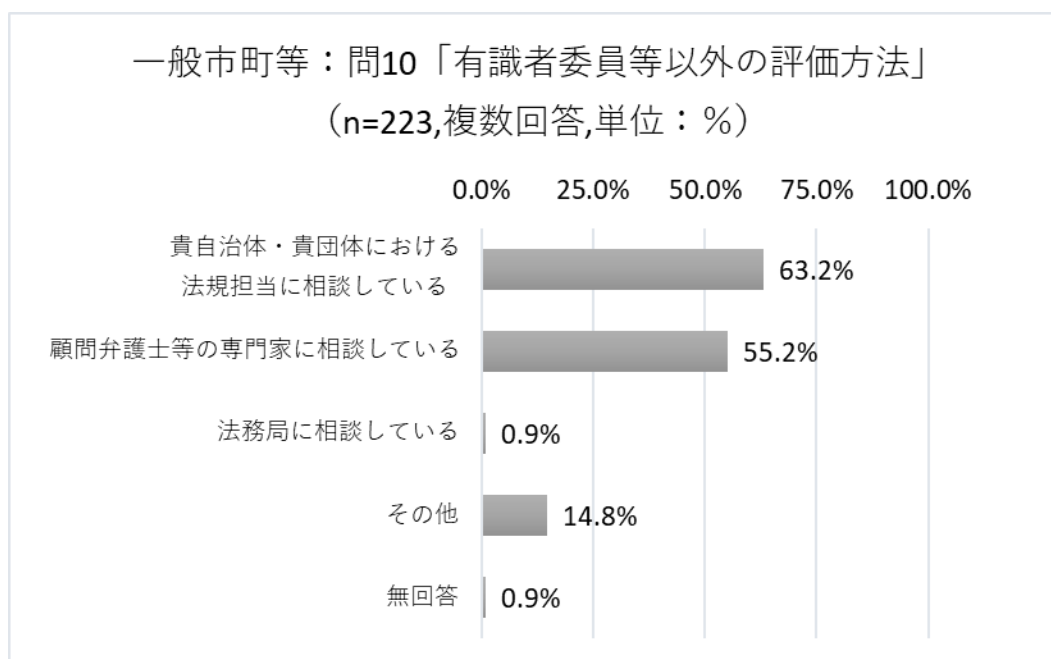
問 10「有識者委員等以外の評価方法の有無」

一般市町等において、有識者委員会等以外の評価方法があると回答したのは 23%である。



問 10「有識者委員等以外の評価方法」

一般市町等において、最も多い、有識者委員会等以外の評価方法は「自治体・団体における法規担当に相談している」(63.2%)、「顧問弁護士等の専門家に相談している」(55.2%)であった。

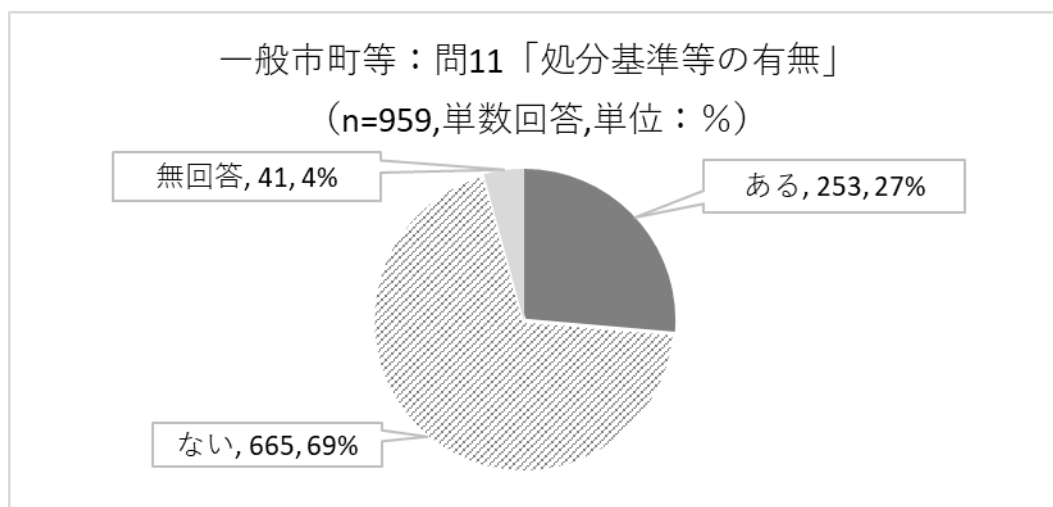


問 10「その他」自由回答部分

自由回答部分として最も多かった回答は「都道府県へ相談する」があがった。他に「厚生労働省へ相談する」、「自治体内の検討会、法規担当者と検討を行う」があがった。

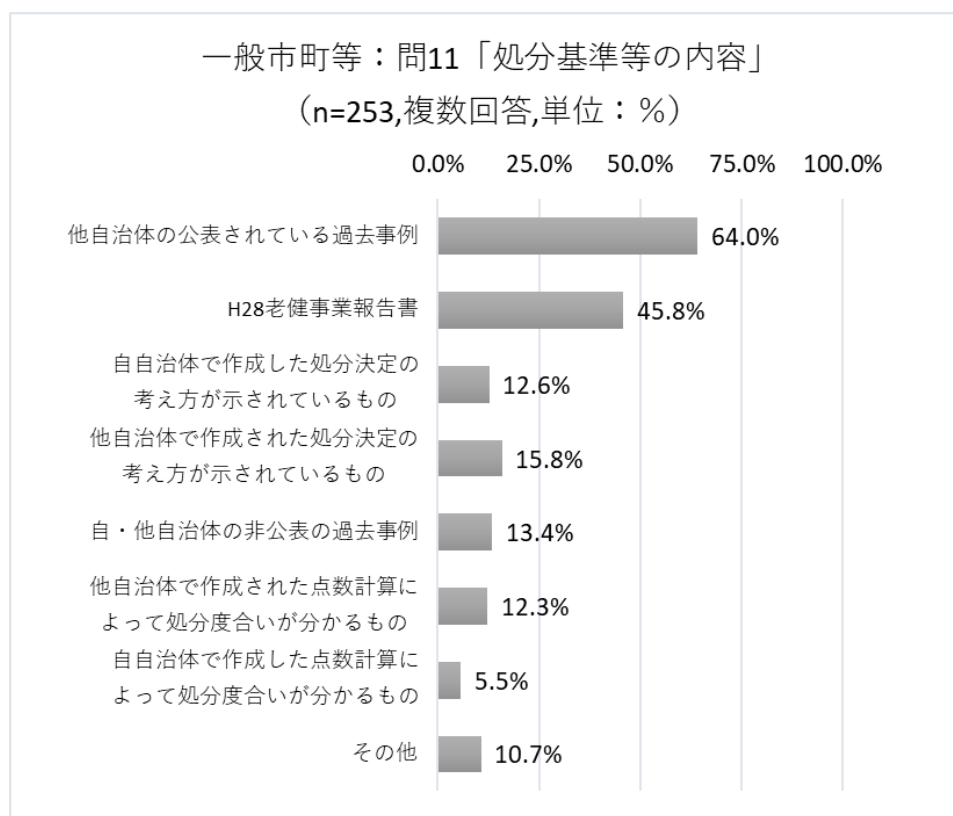
問 11 「処分基準等の有無」

一般市町等において、行政処分の基準や処分の際に依拠している資料（以下、「処分基準等」という。）があると回答したのは 27% である。



問 11 「処分基準等の内容」

一般市町等において、最も多い、処分基準等の内容は「他自治体の公表されている過去事例（ホームページや公開情報から収集した過去の他の自治体等における行政処分の事例を参考にしている）」（64.0%）、次いで「H28 老健事業報告書（平成 28 年度厚生労働省老人保健健康増進等事業「介護保険法に基づく介護サービス事業者に対する行政処分等の実態及び処分基準例の案に関する調査研究事業 報告書（平成 29 年 3 月／株式会社 日本総合研究所）」（45.8%）であった。

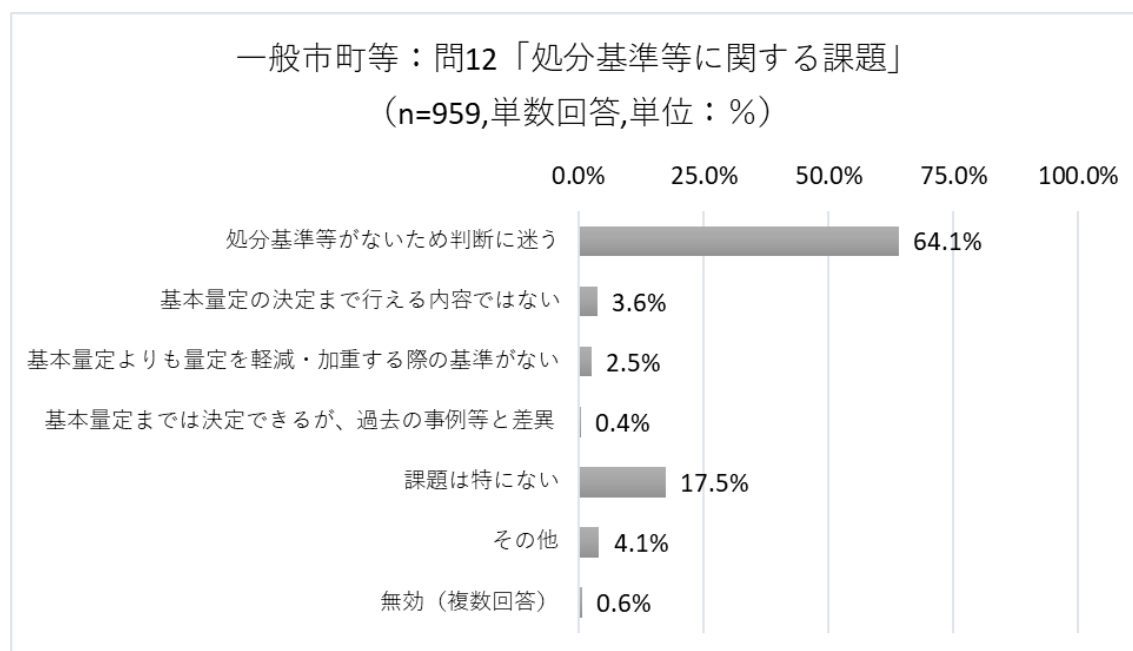


問 11「その他」自由回答部分

自由回答部分として最も回答数が多かったのは「研修資料等を参考にしている」であった。
他に、「要綱等がある」、「都道府県から受領した資料を参考にしている」などがあがった。

問 12「処分基準等に関する課題」

一般市町等において、最も多い、処分基準等に関する課題は「処分基準が無いため判断に迷う」
(64.1%)、次いで「基本量定の決定まで行える内容ではない」(3.6%)であった。



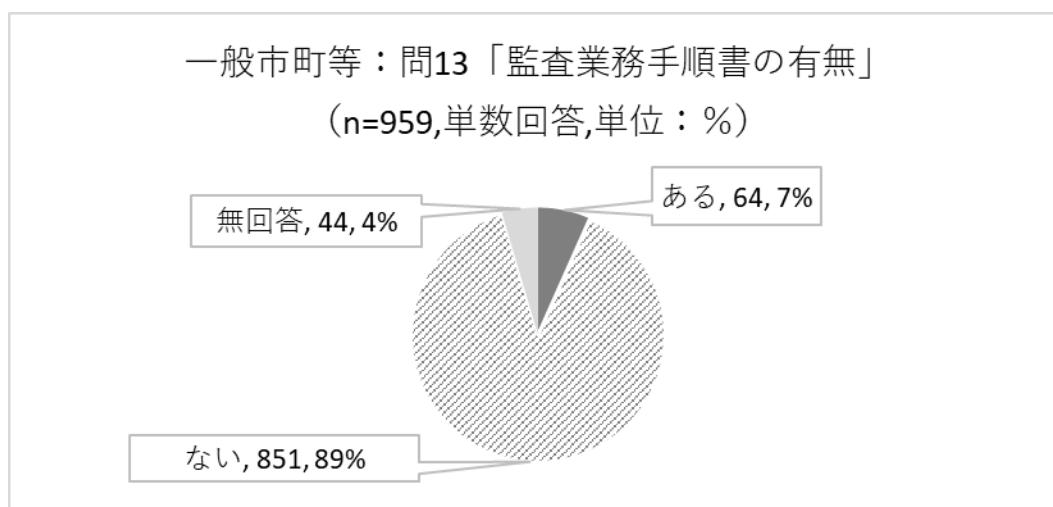
問 12「その他」自由回答部分

自由回答部分として最も回答数が多かったのは「行政処分を行ったことがないため、処分基準等に関する課題はわからない」であった。

他に「全国一律の基準を示してほしい」などがあがった。

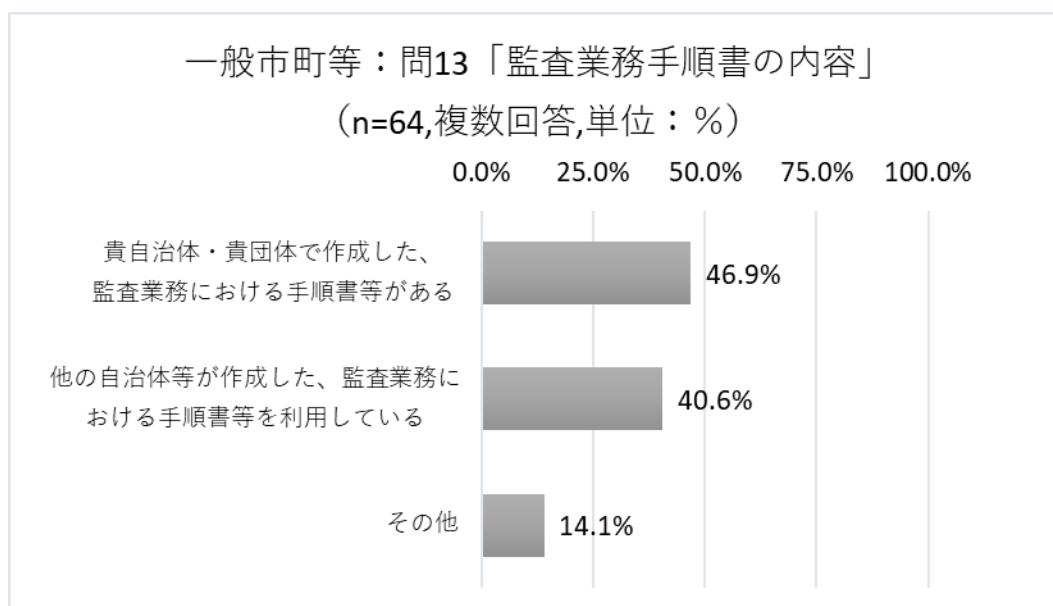
問 13「監査業務手順書の有無」

一般市町等において、監査業務手順書があると回答したのは7%である。



問 13「監査業務手順書の内容」

一般市町等において、最も多い、監査業務手順書の内容は「自自治体・自団体で作成した、監査業務における手順書等がある」(46.9%)、次いで「他の自治体が作成した、監査業務における手順書等を利用している」(40.6%)であった。



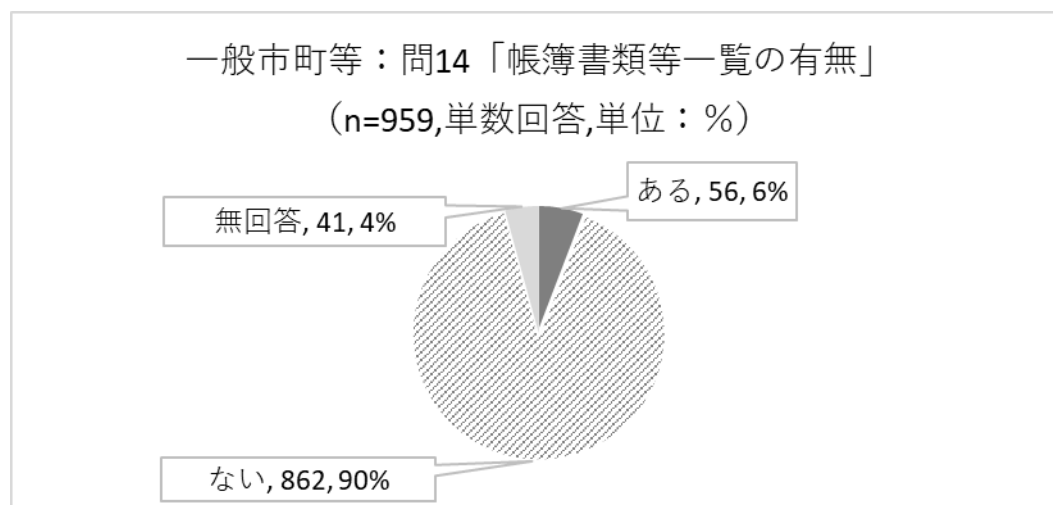
問 13「その他」自由回答部分

自由回答として最も回答数が多かったのは「要綱等がある」であった。

他に「国や都道府県が公表している資料を参考としている」、「研修資料等を参考としている」があった。

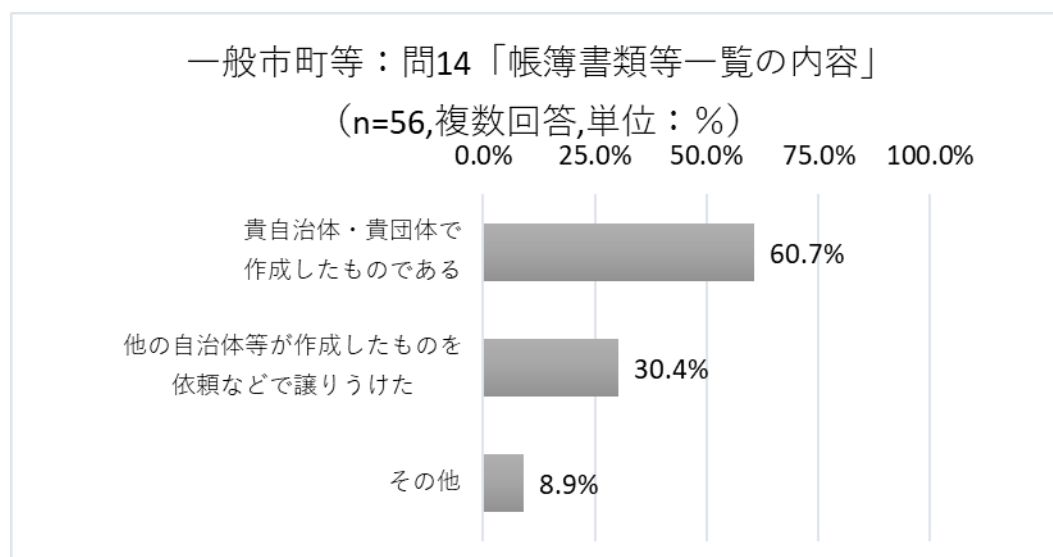
問 14「帳簿書類等一覧の有無」

一般市町等において、監査業務の際に確認する帳簿書類等の一覧があると回答したのは6 %である。



問 14「帳簿書類等一覧の内容」

一般市町等において、最も多い、帳簿書類等の一覧の内容は「自自治体・自団体で作成したものがある」(60.7%)であった。



問 14「その他」自由回答部分

自由回答部分では「都道府県から提供された資料を参考としている」、「介護保険法等に準じている」があげられた。

問 15「その他の独自マニュアルや資料等について」

自由回答部分において、最も回答数が多かったのは「特になし」であった。次いで「要綱等がある」であった。

(エ) 質問紙調査①調査票

指定介護サービス事業所等に対する「監査マニュアル（仮称）」の
策定に関する調査 調査票〔都道府県・政令指定都市・中核市〕

[ご回答の仕方]

選択肢のある設問は、特に指示がない場合は該当する選択肢の数字に一つの○をつけてください。
設問に（複数回答可）等の指示がある場合は、その指示にもとづいて数字に○をつけてください。

[当事業の概要とご留意頂く点]

- 当事業は「令和3年度 老人保健健康増進等事業」の採択を受け、国庫補助を受けている事業です。正式な事業名は「指定介護サービス事業所等に対する「監査マニュアル（仮称）」の策定に関する調査研究」となります。
- この事業は、全国的に監査の内容を平準化させるための指定介護サービス事業所等に対する「監査マニュアル（仮称）」の策定を最終目標とし、今年度は「監査マニュアル（仮称）」の目次案の作成することを到達点としています。
- 当調査の内容、また特に問16にてご依頼をする資料の内容については許可なく不特定多数に公表することはありません。また、特にお預かりした資料については、調査報告書としてまとめる場合にも、ご協力頂いた自治体様の不利益とならないように十分配慮を行います。何卒、ご協力をお願いいたします。

●ご回答者の方の情報について

必要により弊社から回答内容の確認のためご連絡させていただく場合がございます。その場合はご了承ください。個々に記載されている内容を許可なく不特定多数に公表することはございません。

貴自治体名、ご回答者様のお名前、所属および役職名、ご連絡先（電話番号・メールアドレス）をご記入ください。

貴自治体名：_____

所属：_____

役職名：_____

お名前：_____

電話番号：_____

メールアドレス：_____

●貴自治体の種別について

- 貴自治体の種別を選択してください。

1. 都道府県

2. 政令指定都市

3. 中核市

1. 現在の監査・行政処分の実施状況

問1. 平成 29 年度、平成 30 年度、令和元年度、令和 2 年度（各年度 4 月 1 日時点）における指定事業所数についてうかがいます。以下の空欄の部分に数値を記載してください。（居宅管理療養指導等のみなし指定事業所、また総合事業は除く）

項目	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
対象事業所数				

問2. 平成 29 年度、平成 30 年度、令和元年度、令和 2 年度において監査を行った事業所数（着手中の件数も含む）についてうかがいます。以下の空欄の部分に数値を記載してください。また、内数（「うち、改善報告」など）についても、例えば一つの事業所に対し、改善勧告と指定の効力の一部停止の二つの処分がされている場合はそれぞれに 1 件ずつ記載してください。

項目	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
監査件数総数				
うち、文書改善指導				
うち、改善勧告				
うち、改善命令				
うち、指定の効力の一部停止				
うち、指定の効力の全部停止				
うち、指定の取消				

2. 過去の監査業務の手順や経過において苦労した点

問3. 過去の監査業務の手順や経過において苦労した点をおうかがいします。監査開始前において苦労した・判断に迷ったことについて、当てはまるものを選んでください。

1. 特に苦労した・迷ったことはない

2. 苦労した・迷ったことがある



(「苦労した・迷ったことがある」と回答した場合) 当てはまるもの (複数回答可)

1. 通報等の情報があつたが、監査を実施すべきかの判断に悩んだ
2. 指導結果から、監査に移行すべきかの判断に悩んだ
3. 通報による情報を適切に取り扱うことができず、通報者保護などに苦労した
4. その他 (自由回答)

問4. 監査において苦労した・判断に迷ったことについて、当てはまるものを選んでください。

1. 実施実績がない ⇒ 下記の問 4-1 へお進みください。
2. 実施実績があるが特に苦労した・迷ったことはない
3. 苦労した・迷ったことがある ⇒ 下記の問 4-2 へお進みください。

問 4-1 実施しなかった理由として当てはまるもの（複数回答可）

1. 日頃、事業所が不正と疑われる状況が認められないため
2. 実地指導時の確認結果、指導の範疇に終わっているため
3. 通報等の情報がないため
4. 不正と疑われる事実が生じたが、監査手法等が不明であるため（その場合、特に不明だった点等を下記自由記載欄に記載してください）

--

5. その他（自由回答）

--

問 4-2 当てはまるもの (複数回答可)

1. 具体的にどんな帳簿書類等を提出・提示してもらえばいいか分からず苦労した
2. 具体的にどのようなことを聴取すればいいか分からず苦労した
3. 帳簿書類等の原本確認等確認方法がうまくいかなかった。
4. 証拠保全に苦労した
5. 口裏合わせなどをされてしまい苦労した
6. その他（自由回答）

--

問5. 監査の結果、行政指導（措置）を求めるにあたり、苦勞した・判断に迷ったことについて、当てはまるものを選んでください。

1. 実施実績がない 2. 実施実績があるが特に苦勞した・迷ったことはない
3. 苦勞した・迷ったことがある

↓
(「苦勞した・迷ったことがある」と回答した場合) 当てはまるもの (複数回答可)

1. 事実認定の可否について、判断に迷った・苦勞した
2. 認定した事実をどのように調書にまとめればいいのか苦勞した
3. 法令が定める行使が可能な調査権限の範囲を判断することに苦勞した (介護保険法の範囲でどこまで情報の照会や調査ができるかの判断に迷う等)
4. 改善報告の記載 (指摘・改善内容) に苦勞した
5. 改善勧告の記載 (指摘・改善内容) に苦勞した
6. 改善報告とすべきか改善勧告にすべきか苦勞した
7. 改善報告又は改善勧告に対する事業所からの改善報告に苦勞した
8. 関係自治体や医療、障害福祉、生活保護等の関連部局との情報共有がうまくいかずに苦勞した
9. 不正請求において、正確な返還請求額の算定に苦勞した
10. 監査が長期間に及んだ結果、不正請求の多くが時効になってしまった
11. その他 (自由回答)

問6. **改善命令・公示に関して苦勞した・判断に迷ったことについて当てはまるものを選んでください。**

1. 実施実績がない
2. 実施実績があるが特に苦勞した・迷ったことはない
3. 苦勞した・迷ったことがある



(「苦勞した・迷ったことがある」と回答した場合) 当てはまるもの (複数回答可)

1. 改善命令の前に行うべき、聴聞・弁明の機会の付与の手續きに苦勞した
2. 公示方法が決まっておらず苦勞した
3. その他 (自由回答)

問7. **指定の取消、指定の効力の全部又は一部停止に関して苦勞した・判断に迷ったことについて、当てはまるものを選んでください。**

1. 実施実績がない
2. 実施実績があるが特に苦勞した・迷ったことはない
3. 苦勞した・迷ったことがある



(「苦勞した・迷ったことがある」と回答した場合) 当てはまるもの (複数回答可)

1. 処分事由の認定 (不正認定) の可否について、判断に迷った・苦勞した
2. 指定の取消、指定の効力の全部又は一部停止の前に行うべき、聴聞・弁明の機会の付与について苦勞した
3. 指定の取消、指定の効力の全部又は一部停止の理由付記 (行政手續法に基づく処分の理由の提示) について苦勞した
4. 行政処分の程度の決定に苦勞した
5. その他 (自由回答)

問8. 事業者に対する業務管理体制の特別検査（介護保険法第百十五条の三十三に規定する検査）に関して、お伺いします。

(1) 【自らが監督権者として検査を実施する場合】

1. 検査を実施したことがある 2. 検査を実施したことがない



(「実施したことがある」と回答した場合) 当てはまるもの（複数回答可）

1. 特別検査を実施するタイミングに手間取った・苦労した
2. 特別検査の実施手法に手間取った・苦労した
3. 組織的関与の認定に手間取った・苦労した
4. その他（自由回答）

(2) 【他の監督権者に検査を要請する場合】

1. 検査を要請したことがある 2. 検査を要請したことがない



(「要請したことがある」と回答した場合) 当てはまるもの（複数回答可）

1. 特別検査を要請するタイミングや手続きに手間取った・苦労した
(その場合、特に不明だった点等を下記自由記載欄に記載してください)

2. その他（自由回答）

3. 監査や行政処分に関する評価体制について

問9. 行政処分を行う前に、処分の程度などが妥当なのかを審議する有識者委員会や審議会がありますか。

1. ない

2. ある

（「ある」と回答した場合）委員を構成する専門家をすべて選んでください（複数回答可）

1. 弁護士、もしくは司法書士

2. 法律に関する学識経験者

3. 介護分野の実務経験者

4. 介護分野の学識経験者

5. 公認会計士、もしくは税理士

6. その他（ ）

問10. 有識者委員会や審議会以外に、監査や行政処分の妥当性を評価する方法等がありますか。

1. ない

2. ある

（「ある」と回答した場合）当てはまるもの（複数回答可）

1. 貴自治体における法規担当に相談している

2. 顧問弁護士等の専門家に相談している

3. 法務局に相談している

4. その他（ ）

4. 監査業務の手引書などについて

問11. 行政処分の基準や、行政処分の際に依拠している資料（行政手続法上の「処分基準」そのものではないが、貴自治体において行政処分を行う際に事実上参考としている手引き、マニュアル等の資料のことを幅広く指すものとします。）はありますか。

1. ない

2. ある

（「ある」と回答した場合）当てはまるもの（複数回答可）

1. 貴自治体で作成した、処分決定の際のポイントなどの考え方が示されているものがある
2. 貴自治体で作成した、点数の計算によって目安となる具体的な処分の度合いがわかるものがある
3. 他の自治体等が作成した、処分決定の際のポイントなどの考え方が示されているものを利用している
4. 他の自治体等が作成した、点数の計算によって目安となる具体的な処分の度合いがわかるものを利用している
5. 平成 28 年度厚生労働省老人保健健康増進等事業「介護保険法に基づく介護サービス事業者に対する行政処分等の実態及び処分基準例の案に関する調査研究事業 報告書（平成 29 年 3 月／株式会社 日本総合研究所）を参考になっている
6. ホームページや公開情報から収集した過去の他の自治体等における行政処分の事例を参考にしている
7. 貴自治体内や、他の自治体等へ依頼して受領したなど非公開情報から収集した行政処分の事例を参考にしている
8. 上記以外である場合には自由記載にてお教えてください。

問12. 行政処分の基準や、行政処分の際に依拠している資料（行政手続法上の「処分基準」そのものではないが、貴自治体において行政処分を行う際に事実上参考としている手引き、マニュアル等の資料のことを幅広く指すものとします。）（以下、処分基準等）に関する課題について、最も当てはまるものを選んでください。

1. 課題は特にない
2. 処分基準、もしくは処分を決定する際に依拠・参考にする資料がないため、処分を行うときに判断に迷う
3. 貴自治体に処分基準等はあるが、実際に基本量定（※）の決定まで行える資料の内容ではない
4. 処分基準等があり、基本量定までは決定できるが、基本量定よりも量定を軽減、もしくは加重する際の基準がない（※※）
5. 基本量定までは決定できるが、過去の処分事例、他自治体等の処分事例と著しい差異が生じる
6. その他（自由回答）

※基本量定…処分事由に対する平準的な行政処分と処分の程度。

※※基本量定よりも量定を軽減、もしくは加重する…基本量定に対し、利用者保護などを考慮して量定を軽くすること（量定の軽減）や、組織性や悪質性が高いため量定を重くすること（量定の加重）

問13. 監査業務を円滑に行うための業務の手順書等がありますか

- | | |
|------------------------------|-------|
| 1. ない（介護保険法や厚生労働省通知等のみに依拠する） | 2. ある |
|------------------------------|-------|

↓
（「ある」と回答した場合）当てはまるものを選んでください。（複数回答可）

1. 貴自治体で作成した、監査業務における手順書等がある
2. 他の自治体等が作成した、監査業務における手順書等を利用している
3. 上記以外のものである場合には自由記載にてお教えてください。

問14. 監査業務の際に、確認する帳簿書類等（証拠書類）の具体的な一覧表はありますか

1. ない

2. ある

（「ある」と回答した場合）最も当てはまるものを選んでください。

1. 貴自治体で作成したものである
2. 他の自治体等が作成したものを依頼などで譲りうけた
3. 上記以外のもので、ある場合には自由記載にてお教えてください。

問15. その他、監査・処分基準の際に依拠する、独自で作成しているマニュアルや資料等があれば、その内容や形式についてお教えてください（自由回答）

問16. 監査マニュアル（仮称）の策定のため、問 13、問 14、問 15 にてうかがったような、実際に活用されている、監査業務を行うための「監査業務の手順書等」「確認する帳簿書類等（証拠書類）の具体的な一覧表」「その他のマニュアル等」などを参考のために拝見させて頂きたいと考えております。

これら資料の写しを頂く、もしくは閲覧させて頂くことについてのご相談は可能でしょうか。当研究事業の概要や、調査結果や頂いた資料の取り扱いについては、この質問紙の冒頭をご覧ください。

「2. 相談は可能」とご回答いただいた場合には、ご回答者様宛にご連絡をさせていただきます。

1. 相談は不可能

2. 相談は可能

以上で調査は終了となります。

ご多用のところ、ご協力いただき誠にありがとうございました。

質問紙と同封されていた返信用封筒に本調査票を封入の上、ご返送ください。

(オ) 質問紙調査②調査票

指定介護サービス事業所等に対する「監査マニュアル（仮称）」の
策定に関する調査 調査票 [市(特別区含む)・町・広域連合]

[ご回答の仕方]

選択肢のある設問は、特に指示がない場合は該当する選択肢の数字に一つの○をつけてください。
設問に（複数回答可）等の指示がある場合は、その指示にもとづいて数字に○をつけてください。

[当事業の概要とご留意頂く点]

- 当事業は「令和3年度 老人保健健康増進等事業」の採択を受け、国庫補助を受けている事業です。正式な事業名は「指定介護サービス事業所等に対する「監査マニュアル（仮称）」の策定に関する調査研究」となります。
- この事業は、全国的に監査の内容を平準化させるための指定介護サービス事業所等に対する「監査マニュアル（仮称）」の策定を最終目標とし、今年度は「監査マニュアル（仮称）」の目次案の作成することを到達点としています。

●ご回答者の方の情報について

必要により弊社から回答内容の確認のためご連絡させていただく場合がございます。その場合はご了承ください。個々に記載されている内容を許可なく不特定多数に公表することはございません。

貴自治体・貴団体名、ご回答者様のお名前、所属および役職名、ご連絡先(電話番号・メールアドレス)をご記入ください。

貴自治体・貴団体名: _____

所属: _____

役職名: _____

お名前: _____

電話番号: _____

メールアドレス: _____

●貴自治体・貴団体の種別について

- 貴自治体・貴団体の種別を選択してください。

1. 市（特別区を含む）

2. 町

3. 広域連合

1. 現在の監査・行政処分の実施状況

問1. 平成 29 年度、平成 30 年度、令和元年度、令和 2 年度（各年度 4 月 1 日時点）における指定事業所数についてうかがいます。以下の空欄の部分に数値を記載してください。（居宅管理療養指導等のみなし指定事業所、また総合事業は除く）

項目	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
対象事業所数				

問2. 平成 29 年度、平成 30 年度、令和元年度、令和 2 年度において監査を行った事業所数（着手中の件数も含む）についてうかがいます。以下の空欄の部分に数値を記載してください。また、内数（「うち、改善報告」など）についても、例えば一つの事業所に対し、改善勧告と指定の効力の一部停止の二つの処分がされている場合はそれぞれに 1 件ずつ記載してください。

項目	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
監査件数総数				
うち、文書改善指導				
うち、改善勧告				
うち、改善命令				
うち、指定の効力の一部停止				
うち、指定の効力の全部停止				
うち、指定の取消				

2. 過去の監査業務の手順や経過において苦勞した点

問3. 過去の監査業務の手順や経過において苦勞した点をおうかがいします。監査開始前において苦勞した・判断に迷ったことについて、当てはまるものを選んでください。

1. 特に苦勞した・迷ったことはない

2. 苦勞した・迷ったことがある



(「苦勞した・迷ったことがある」と回答した場合) 当てはまるもの (複数回答可)

1. 通報等の情報があつたが、監査を実施すべきかの判断に悩んだ
2. 指導結果から、監査に移行すべきかの判断に悩んだ
3. 通報による情報を適切に取り扱うことができず、通報者保護などに苦勞した
4. その他 (自由回答)

問4. 監査において苦労した・判断に迷ったことについて、当てはまるものを選んでください。

1. 実施実績がない ⇒ 下記の問 4-1 へお進みください。
2. 実施実績があるが特に苦労した・迷ったことはない
3. 苦労した・迷ったことがある ⇒ 下記の問 4-2 へお進みください。

問 4-1 実施しなかった理由として当てはまるもの（複数回答可）

1. 日頃、事業所が不正と疑われる状況が認められないため
2. 実地指導時の確認結果、指導の範疇に終わっているため
3. 通報等の情報がないため
4. 不正と疑われる事実が生じたが、監査手法等が不明であるため（その場合、特に不明だった点等を下記自由記載欄に記載してください）

--

5. その他（自由回答）

--

問 4-2 当てはまるもの (複数回答可)

1. 具体的にどんな帳簿書類等を提出・提示してもらえばいいか分からず苦労した
2. 具体的にどのようなことを聴取すればいいか分からず苦労した
3. 帳簿書類等の原本確認等確認方法がうまくいかなかった。
4. 証拠保全に苦労した
5. 口裏合わせなどをされてしまい苦労した
6. その他（自由回答）

--

問5. 監査の結果、行政指導（措置）を求めるにあたり、苦勞した・判断に迷ったことについて、当てはまるものを選んでください。

1. 実施実績がない
2. 実施実績があるが特に苦勞した・迷ったことはない
3. 苦勞した・迷ったことがある

↓

（「苦勞した・迷ったことがある」と回答した場合）当てはまるもの（複数回答可）

1. 事実認定の可否について、判断に迷った・苦勞した
2. 認定した事実をどのように調書にまとめればいいのか苦勞した
3. 法令が定める行使が可能な調査権限の範囲を判断することに苦勞した（介護保険法の範囲でどこまで情報の照会や調査ができるかの判断に迷う等）
4. 改善報告の記載（指摘・改善内容）に苦勞した
5. 改善勧告の記載（指摘・改善内容）に苦勞した
6. 改善報告とすべきか改善勧告にすべきか苦勞した
7. 改善報告又は改善勧告に対する事業所からの改善報告に苦勞した
8. 関係自治体や医療、障害福祉、生活保護等の関連部局との情報共有がうまくいかずに苦勞した
9. 不正請求において、正確な返還請求額の算定に苦勞した
10. 監査が長期間に及んだ結果、不正請求の多くが時効になってしまった
11. その他（自由回答）

問6. 改善命令・公示に関して苦勞した・判断に迷ったことについて当てはまるものを選んでください。

1. 実施実績がない 2. 実施実績があるが特に苦勞した・迷ったことはない
3. 苦勞した・迷ったことがある



(「苦勞した・迷ったことがある」と回答した場合) 当てはまるもの (複数回答可)

1. 改善命令の前に行うべき、聴聞・弁明の機会の付与の手續きに苦勞した
2. 公示方法が決まっておらず苦勞した
3. その他 (自由回答)

問7. 指定の取消、指定の効力の全部又は一部停止に関して苦勞した・判断に迷ったことについて、当てはまるものを選んでください。

1. 実施実績がない 2. 実施実績があるが特に苦勞した・迷ったことはない
3. 苦勞した・迷ったことがある



(「苦勞した・迷ったことがある」と回答した場合) 当てはまるもの (複数回答可)

1. 処分事由の認定 (不正認定) の可否について、判断に迷った・苦勞した
2. 指定の取消、指定の効力の全部又は一部停止の前に行うべき、聴聞・弁明の機会の付与について苦勞した
3. 指定の取消、指定の効力の全部又は一部停止の理由付記 (行政手続法に基づく処分の理由の提示) について苦勞した
4. 行政処分の程度の決定に苦勞した
5. その他 (自由回答)

問8. 事業者に対する業務管理体制の特別検査（介護保険法第百十五条の三十三に規定する検査）に関して、お伺いします。

(1) 【自らが監督権者として検査を実施する場合】

2. 検査を実施したことがある

2. 検査を実施したことがない



(「実施したことがある」と回答した場合) 当てはまるもの（複数回答可）

4. 特別検査を実施するタイミングに手間取った・苦労した

5. 特別検査の実施手法に手間取った・苦労した

6. 組織的関与の認定に手間取った・苦労した

4. その他（自由回答）

--

(2) 【他の監督権者に検査を要請する場合】

2. 検査を要請したことがある

2. 検査を要請したことがない



(「要請したことがある」と回答した場合) 当てはまるもの（複数回答可）

2. 特別検査を要請するタイミングや手続きに手間取った・苦労した

（その場合、特に不明だった点等を下記自由記載欄に記載してください）

--

2. その他（自由回答）

--

3. 監査や行政処分に関する評価体制について

問9. 行政処分を行う前に、処分の程度などが妥当なのかを審議する有識者委員会や審議会がありますか。

1. ない

2. ある

（「ある」と回答した場合）委員を構成する専門家をすべて選んでください（複数回答可）

1. 弁護士、もしくは司法書士

2. 法律に関する学識経験者

3. 介護分野の実務経験者

4. 介護分野の学識経験者

5. 公認会計士、もしくは税理士

6. その他（ ）

問10. 有識者委員会や審議会以外に、監査や行政処分の妥当性を評価する方法等がありますか。

1. ない

2. ある

（「ある」と回答した場合）当てはまるもの（複数回答可）

1. 貴自治体・貴団体における法規担当に相談している

2. 顧問弁護士等の専門家に相談している

3. 法務局に相談している

4. その他（ ）

4. 監査業務の手引書などについて

問11. 行政処分の基準や、行政処分の際に依拠している資料（行政手続法上の「処分基準」そのものではないが、貴自治体・貴団体において行政処分を行う際に事実上参考としている手引き、マニュアル等の資料のことを幅広く指すものとします。）はありますか。

1. ない

2. ある

（「ある」と回答した場合）当てはまるもの（複数回答可）

1. 貴自治体・貴団体で作成した、処分決定の際のポイントなどが理念的に示されているものがある
2. 貴自治体・貴団体で作成した、点数の計算によって目安となる具体的な処分の度合いがわかるものがある
3. 他の自治体等が作成した、処分決定の際のポイントなどが理念的に示されているものを利用している
4. 他の自治体等が作成した、点数の計算によって目安となる具体的な処分の度合いがわかるものを利用している
5. 平成 28 年度厚生労働省老人保健健康増進等事業「介護保険法に基づく介護サービス事業者に対する行政処分等の実態及び処分基準例の案に関する調査研究事業 報告書（平成 29 年 3 月／株式会社 日本総合研究所）を参考になっている
6. ホームページや公開情報から収集した過去の他の自治体等における行政処分の事例を参考にしている
7. 貴自治体・貴団体内や、他の自治体等へ依頼して受領したなど非公開情報から収集した行政処分の事例を参考にしている
8. 上記以外である場合には自由記載にてお教えてください。

--

問12. 行政処分の基準や、行政処分の際に依拠している資料（行政手続法上の「処分基準」そのものではないが、貴自治体・貴団体において行政処分を行う際に事実上参考としている手引き、マニュアル等の資料のことを幅広く指すものとします。）（以下、処分基準等）に関する課題について、最も当てはまるものを選んでください。

1. 課題は特にない
2. 処分基準、もしくは処分を決定する際に依拠・参考にする資料がないため、処分を行うときに判断に迷う
3. 貴自治体・貴団体に処分基準等はあるが、実際に基本量定（※）の決定まで行える資料の内容ではない
4. 処分基準等があり、基本量定までは決定できるが、基本量定よりも量定を軽減、もしくは加重する際の基準がない（※※）
5. 基本量定までは決定できるが、過去の処分事例、他自治体等の処分事例と著しい差異が生じる
6. その他（自由回答）

※基本量定…処分事由に対する平準的な行政処分と処分の程度。

※※基本量定よりも量定を軽減、もしくは加重する…基本量定に対し、利用者保護などを考慮して量定を軽くすること（量定の軽減）や、組織性や悪質性が高いため量定を重くすること（量定の加重）

問13. 監査業務を円滑に行うための業務の手順書等がありますか

- | | |
|------------------------------|-------|
| 1. ない（介護保険法や厚生労働省通知等のみに依拠する） | 2. ある |
|------------------------------|-------|



（「ある」と回答した場合）当てはまるものを選んでください。（複数回答可）

1. 貴自治体・貴団体で作成した、監査業務における手順書等がある
2. 他の自治体等が作成した、監査業務における手順書等を利用している
3. 上記以外のものである場合には自由記載にてお教えてください。

問14. 監査業務の際に、確認する帳簿書類等（証拠書類）の具体的な一覧表はありますか

1. ない

2. ある

（「ある」と回答した場合）最も当てはまるものを選んでください。

1. 貴自治体・貴団体で作成したものである
2. 他の自治体等が作成したものを依頼などで譲りうけた
3. 上記以外のもので、ある場合には自由記載にてお教えてください。

問15. その他、監査・処分基準の際に依拠する、独自で作成しているマニュアルや資料等があれば、その内容や形式についてお教えてください（自由回答）

以上で調査は終了となります。

ご多用のところ、ご協力いただき誠にありがとうございました。

質問紙と同封されていた返信用封筒に本調査票を封入の上、ご返送ください。

本調査研究事業は、令和３年度厚生労働省老人保健健康増進等事業（老人保健事業推進費補助金）として実施したものです。

令和３年度老人保健健康増進等事業
指定介護サービス事業所等に対する「監査マニュアル（仮称）」の
策定に関する調査研究事業 報告書
株式会社浜銀総合研究所
令和４年３月
