

令和5年度厚生労働省老人保健健康増進等事業補助金  
老人保健健康増進等事業

オンライン会議システム等を活用した  
介護保険施設等への運営指導等の  
在り方に関する調査研究  
報告書

令和6（2024）年3月

国立研究開発法人 国立長寿医療研究センター

# オンライン会議システム等を活用した介護保険施設等への 運営指導等の在り方に関する調査研究 報告書

報告書要旨 .....	2
本研究事業の概要 .....	4
1. 本研究事業の目的 .....	4
2. 研究の実施体制 .....	5
3. 検討委員会の開催と検討事項 .....	6
4. 事業内容 .....	7
① 全国調査の実施 .....	7
② 聞き取り調査の実施 .....	7
③ 報告会の実施 .....	7
第2章 全国調査結果 .....	8
1. 調査の概要 .....	8
2. 集計結果 .....	8
3. 用語の定義 .....	8
① 回答のあった自治体の概要 .....	9
② 人口、高齢化率、介護保険料基準額 .....	11
③ 介護保険施設等運営指導マニュアルの活用状況 .....	12
④ 運営指導について .....	13
⑤ 集団指導について .....	25
第3章 聞き取り調査の結果 .....	31
1. 聞き取り調査の対象 .....	31
2. 聞き取り調査の対象自治体とご対応者、日程 .....	32
3. 聞き取り調査の結果 .....	35
第4章 事業報告会の開催 .....	65
1. 日程、次第 .....	65
2. 申込者数、参加者数 .....	66
3. 参加者アンケートの結果 .....	67
4. ウェビナー開催の利点と課題 .....	71
第5章 オンライン会議システムを活用した運営指導・集団指導の可能性についての検討 .....	72
A: 運営指導 .....	72
B: 集団指導 .....	87
まとめにかえて .....	97
参考資料 .....	98
全国調査 調査票 .....	98

## オンライン会議システム等を活用した介護保険施設等への 運営指導等の在り方に関する調査研究 報告書要旨

### 【目的】

新型コロナウイルス感染症への対応をきっかけに、オンライン会議システムが全国的に普及し、国も行政サービスの電子化を進めている。そこで、本研究事業では全国の自治体を対象に、オンライン会議システムを活用した運営指導・集団指導に関する実態調査と事例の把握、聞き取り調査を行い、現状を把握するとともに、オンライン会議システム等を活用した運営指導・集団指導の在り方について、検討委員会にて検討を行った。

### 【事業実施体制】

本研究事業を実施するにあたり、有識者、自治体職員、介護保険サービス事業所役職員からなる検討委員会を設置し、全国の自治体におけるオンライン会議システムを活用した運営指導に関する実態調査と事例の把握、聞き取り調査を行い、現状の把握とオンライン会議システム等を活用した運営指導を今後どのように行っていくかについて検討を行った。

### 【事業内容】

#### ① 全国調査の実施

全国の都道府県、市区町村、広域連合を対象に、質問紙による調査を実施し、事業所数の把握や運営指導の実施数、運営指導、集団指導の実施状況と実施方法(対面、オンライン会議システム等)について確認した。あわせて、②の聞き取り調査への協力の有無を確認した。

#### ② 聞き取り調査の実施

オンライン会議システム等を活用した運営指導を行っている自治体 10 か所と実施していない自治体 13 か所、ならびにオンライン会議システムを活用した運営指導を受けた事業所 5 か所に対し聞き取り調査を行った。

#### ③ 報告会の実施

本研究事業の結果報告を兼ね、東京駅近郊の会議室での集合形式、ならびにウェビナー形式にて報告会を開催した。

### 【結果】

#### ① 全国調査の結果

令和6年 10 月から 11 月にかけて、全国の自治体に対し質問紙調査を行った。回答は専用のウェブサイトまたはメール、ファックスにて回収し、808 件の回答があった。令和 4 年度の運営指導について、617 件(76.3%)の自治体が事業所・施設を訪問し、対面にて実施しているのに対し、ウェブ会議を活用した自治体は 19 件(2.3%)にとどまった。一方、運営指導の実施方法として望ましいと考えている方法を複数回答で確認したところ、273 件(33.8%)が「対面とウェブ会議を活用してのハイブリッド」と回答した。

集団指導については、実施した自治体は 426 件(52.7%)にとどまり。特に一般市の実施率は 61.8%、町村の実施率は 22.6%であった。実施した自治体のうち、集合やウェブ会議、ウェビナー、ハイブリッドでの開催をした自治体は 261 件で、オンデマンドで配信を行った自治体は 116 件(27.2%)であった。集団指導の実施方法として自治体が望ましいと考えている方法について複数回答で確認したところ、集合開催が最も多く 481 件(59.5%)であったが、ウェブ会議又はウェビナー配信(42.8%)、ハイブリッド開催(38.4%)、オンデマンド配信(32.9%)と、オンライン会議システムの活用への関心の高さがみられた。

## ② 聞き取り調査の結果

オンライン会議システムを活用した運営指導を実施したことのある自治体からは、移動時間の短縮や感染症や繰り返しの延期への対策、また重要事項を事業所に確実に伝達できる点などが利点として挙げられた一方、文書確認の難しさや個人情報の取り扱いについての懸念が報告された。また、オンライン会議システムを活用した運営指導を受けたことのある事業所からは、感染症対策として良かったという声の他、対面の時に比べて拘束時間が少ないことや何を確認されているのかがわかり、どのような指摘を受けるのかの流れがわかったという報告があった一方、職員の中には PC 操作に慣れていない者もいることが懸念として報告された。集団指導については動画配信の場合は全員参加されたとの回答であったが、集合形式の自治体の事業所からは「人数制限のため参加していない」との回答があった。

オンライン会議システムを活用した運営指導を実施したことのない自治体からは、集団指導についてはオンデマンド配信やウェビナー配信等、オンライン会議システムを活用している事例が複数報告された。特にオンデマンド配信については、他自治体と協力して配信動画を作成している市もあった。また、集合形式に比べて、人手や時間、費用が削減されたという報告があった一方、集合形式で実施している自治体からは、集団指導の際に研修や事業所の意見交換の場を設けたりしているので、オンライン会議システムを活用するとその機会を逸するといった意見があった。運営指導については、文書の確認や個人情報の取扱い等についての懸念が多く報告されたほか、通所系や施設・居住系サービスにおける設備の確認や利用者の様子の確認が行えないことが課題として報告された。

## ③ 報告会の実施

今年度の調査結果の報告の他、オンライン会議システムを活用した運営指導や集団指導の実施例を紹介すべく、事業報告会を 3 月 19 日に東京駅近くの会議室にて開催し、同時にウェビナー配信を行った。会場参加者は 2 名と少なかったが、ウェビナー配信には 196 名が参加し、盛況であった。

## 【考察】

本事業を通じ、全国の自治体におけるオンライン会議システムを活用した運営指導・集団指導の実施状況や工夫、課題等の把握の他、具体的事例について収集することができた。オンライン会議システムを活用した運営指導については実施件数が少なく、確認文書の受け取り方、確認方法、対応する職員数等個別性が高いことに加え、個人情報が含まれる文書の取り扱いや現地確認する項目をどうするかなど、検討すべき事項が多い。一方、集団指導はオンライン会議システムの活用になじみやすく、今後多くの自治体で取り入れられることが想定される。

運営指導・集団指導を適切に行うことは、介護保険施設等の運営支援において重要であり、オンライン会議システムというツールが増えたことにより、さらに効率的に実施できるよう、今後も検討を進めたい。

## 本研究事業の概要

### 1. 本研究事業の目的

近年、新型コロナウイルス感染症への対応をきっかけに、オンライン会議システムを活用した会議や研修が普及している。オンライン会議システムの利点として、現地までの移動の必要がないこと、画面共有機能により文書や写真、動画等を確認しながら会議・研修等を進めることができること、顔を見ながらリアルタイムでやり取りできること、等がある。

介護保険施設等に対する運営指導では、介護給付等対象サービスの質の担保、保険給付の適正化を目的に、事業所に保管されている各種文書の確認や職員への聞き取り等を通じ、適正な運営を行っているか、報酬請求は適切かといった確認を、指定又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としている<sup>1</sup>。また、運営指導は「原則、実地」での実施と指針に記載されているが、新型コロナウイルス感染症のパンデミックをきっかけに、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の全部又は一部事項に関する確認については、情報セキュリティの確保を前提としてオンライン会議システムを活用することが可能となり、それは令和4年3月31日に厚生労働省老健局総務課介護保険指導室が公表した「介護保険施設等運営指導マニュアル」にも記されている<sup>2</sup>。

平成29年度に国立長寿医療研究センターが実施した質問紙調査において、メールでの文書の受け取りを含むICTを活用した運営指導は、当時はまだ全国的に普及しているとは言えず、課題も多数報告された<sup>3</sup>。その後、徐々にICTの活用は運営指導・集団指導においても広まってきているが、オンライン会議システムについてはまだ普及してから数年しか経過していないため、運営指導や集団指導に活用している自治体数や、進め方についての確認ができていない。さらに、オンライン会議システムを活用するために、自治体、介護サービス事業所はどのような準備を行う必要があるか、負担感や指導の効果についても不明である。

そこで、本研究事業では自治体職員や有識者等から成る検討委員会を設置し、全国の自治体を対象に、オンライン会議システムを活用した運営指導・集団指導に関する実態調査と事例の把握、聞き取り調査を行い、現状を把握するとともに、オンライン会議システム等を活用した運営指導・集団指導の在り方について質問紙調査、聞き取り調査の結果を元に検討委員会にて検討を行った。

---

<sup>1</sup> 厚生労働省老健局長「介護保険施設等の指導監督について（通知）」（老発0331第6号、令和4年3月31日）

<sup>2</sup> 厚生労働省老健局長「介護保険施設等運営指導マニュアルについて（通知）」（老発0331第7号、令和4年3月31日）

<sup>3</sup> 国立長寿医療研究センター「実地指導における行政文書削減に関する調査報告書」平成29年度老人保健健康増進等事業、平成30年3月

## 2. 研究の実施体制

本研究事業を進めるにあたり、有識者、自治体職員、介護保険サービス事業所役職員からなる検討委員会を設置し、全国の自治体におけるオンライン会議システムを活用した運営指導に関する実態調査と事例の把握、聞き取り調査を行い、現状の把握とオンライン会議システム等を活用した運営指導を今後どのように行っていくかについて検討を行った。

オンライン会議システム等を活用した  
介護保険施設等への運営指導等の在り方に関する調査研究  
検討委員会 委員(50音順 敬称略 ○は委員長)

### 【検討委員会委員】

豊島区保健福祉部介護保険課 事業者指導・監査グループ	係長	遠藤 健司
アースサポート株式会社	業務推進部長	櫻井 千恵美
社会福祉法人 桜井の里福祉会	理事長	佐々木 勝則
青山学院大学 法学部法学科	教授	○臺 豊
静岡県健康福祉部福祉長寿局福祉指導課	福祉指導官兼介護指導第2班長	永島 慎一
四日市市健康福祉部福祉総務課福祉監査室	主幹	山中 貴達

※ ○は委員長. 50音順敬称略

### 【オブザーバー】

厚生労働省老健局総務課介護保険指導室	室長	奥出 吉規
	室長補佐	細谷 光市
	室長補佐	高相 泰忠
	介護サービス業務監視専門官	和田 淳平

### 【事務局】

国立研究開発法人国立長寿医療研究センター	企画戦略局長	平岩 勝
	企画戦略局 リサーチコーディネーター	進藤 由美
	企画戦略局事務助手	山本 亜希子
	企画戦略局事務助手	野村 加奈代
	財務経理課課長	伊藤 静孝
	財務経理課事務助手	加藤 美保

### 3. 検討委員会の開催と検討事項

オンライン会議システムを活用した運営指導・集団指導の実施状況の把握や今後の方向性の検討を行うために、計4回の検討委員会を開催した。それぞれの日時と議事は以下のとおりである。

第1回 検討委員会
日時： 令和5年8月24日(木) 13:30～15:30 場所： イオンコンパス東京八重洲会議室 Room D 議事： (1)今年度の調査研究の概要 (2)全国調査 調査項目の検討 (3)その他
第2回 検討委員会
日時： 令和5年11月13日(月) 15:00～17:00 場所： イオンコンパス東京八重洲会議室 Room D 議事： (1)全国調査中間報告 (2)聞き取り調査対象自治体の選定の調査項目 (3)その他
第3回 検討委員会
日時： 令和6年1月15日(月) 15:00～17:00 場所： イオンコンパス東京八重洲会議室 Room D 議事： (1)全国調査報告(暫定) (2)聞き取り調査について (3)報告書骨子案
第4回 検討委員会
日時： 令和6年2月28日(水) 13:30～15:30 場所： イオンコンパス東京八重洲会議室 Room D 議事： (1)聞き取り調査の概要 (2)オンラインを活用した運営指導・集団指導の可能性 (3)報告会開催について (4)報告書骨子案

#### 4. 事業内容

##### ① 全国調査の実施

全国の都道府県、市区町村、広域連合を対象に、「介護保険施設等に対する運営指導の実施状況とオンライン会議システム等の活用状況調査(全国調査)」を実施し、事業所数の把握や運営指導の実施数、運営指導、集団指導の実施状況と実施方法(対面、オンライン会議システム等)について確認した。あわせて、②の聞き取り調査への協力の有無を確認した。

##### ② 聞き取り調査の実施

質問紙調査に回答のあった自治体で、聞き取り調査への協力の申し出のあった自治体のうち、オンライン会議システム等を活用した運営指導を行っている自治体10か所、ならびに実施していない自治体13か所に対して聞き取り調査を行った。

オンライン会議システムを活用している自治体に対しては、事前準備や当日の流れ、良かった点や課題等について確認した。また、活用していない自治体には、オンライン会議システムを活用した運営指導を行った自治体の例を紹介しつつ、自治体にてオンライン会議システムを活用した運営指導を行う場合の課題や可能性について聞き取りを行った。

さらに、オンライン会議システムを活用した運営指導を行ったことのある自治体より、オンラインでの運営指導を行った介護保険サービス事業所を1か所ご紹介いただき、当該事業所にオンライン会議システムを活用した運営指導を受けた際の流れや準備したこと、工夫や課題等について、聞き取り調査を行った。

##### ③ 報告会の実施

本研究事業の結果報告を兼ね、東京駅近郊の会議室での集合形式、ならびにウェビナー形式にて報告会を開催した。



## 第2章 全国調査結果

### 1. 調査の概要

全国の自治体・広域連合を対象に、ウェブ会議を活用した運営指導・集団指導の実施状況について確認すべく、質問紙調査を実施した。

調査時期は令和5年10月10日(火)～11月13日(月)で、厚生労働省老健局総務課介護保険指導室より調査票その他の文書一式を都道府県、政令市、中核市にメールにて送付した。また、都道府県に対し、管内市町村・広域連合への送付を依頼した。

回答は専用のウェブページを用意し、そちらへの入力を依頼したが、一部自治体では情報セキュリティの関係でURLにアクセスできないことがあるため、メールまたはファックスでも回収を行った。

### 2. 集計結果

専用ウェブページにおける回答数は941件、メールまたはファックスでの回答は74件の計1,015件であったが、そのうちの207件は重複回答(注:同一自治体だが異なる部署からの重複回答を除く)や無回答(自治体名の入力のみなど)であったことから、集計から削除した。そのため、最終的な回答数は808件、自治体数は806件<sup>4</sup>であった。

全国の介護保険者数は1,571件<sup>5</sup>であることから、参考値ではあるが、回答自治体割合は51.3%<sup>6</sup>である。

### 3. 用語の定義

ウェブ会議にはリアルタイムにやり取りできるものや動画配信など、様々な方法がある。そのため、回答者のイメージをそろえるため、全国調査では以下の通り用語を定義した。

オンライン会議	インターネットを使った会議の総称。ウェブ会議、ウェビナー配信、オンデマンド配信の全てを含む
ウェブ会議	リアルタイムにて双方向にやり取りができる。Zoom会議、Teams会議等
ウェビナー配信	リアルタイムで配信し、一方向に講義・説明等を行う。Zoomウェビナー等
オンデマンド配信	視聴者の都合の良い時に自由に視聴できる。YouTube等

そのため、この第2章では上記の用語を用い、結果をまとめる。

<sup>4</sup> サービス種別によって運営指導の担当課が異なる自治体があり、今回は2つの自治体において2つの部署からの回答があった。そのため、「回答数」としては808件であるが、自治体数は重複があることから「806件」となる。なお、運営指導、集団指導の実施に係る質問については、部署ごとに回答が異なるため、それらに関する回答は別に集計している。

<sup>5</sup> 厚生労働省「介護保険事業状況報告(暫定)」「保険者別第1表第1号被保険者数」(令和5年10月分)にある保険者数

<sup>6</sup> 回答自治体割合＝回答自治体数÷介護保険者数

# ① 回答のあった自治体の概要

都道府県別の回答自治体数は以下のとおりである。

	都道府県名	保険者数	回答数	回答割合
1	北海道	156	83	53.2%
2	青森県	40	2	5.0%
3	岩手県	24	16	66.7%
4	宮城県	35	15	42.9%
5	秋田県	22	16	72.7%
6	山形県	35	14	40.0%
7	福島県	59	23	39.0%
8	茨城県	44	26	59.1%
9	栃木県	25	14	56.0%
10	群馬県	35	20	57.1%
11	埼玉県	61	43	70.5%
12	千葉県	54	37	68.5%
13	東京都	62	2	3.2%
14	神奈川県	33	20	60.6%
15	新潟県	30	19	63.3%
16	富山県	9	6	66.7%
17	石川県	19	9	47.4%
18	福井県	16	11	68.8%
19	山梨県	27	9	33.3%
20	長野県	63	31	49.2%
21	岐阜県	36	21	58.3%
22	静岡県	35	27	77.1%
23	愛知県	44	32	72.7%
24	三重県	25	14	56.0%
25	滋賀県	19	13	68.4%
26	京都府	26	16	61.5%
27	大阪府	41	27	65.9%
28	兵庫県	41	23	56.1%
29	奈良県	39	14	35.9%
30	和歌山県	30	12	40.0%
31	鳥取県	17	12	70.6%
32	島根県	11	10	90.9%
33	岡山県	27	14	51.9%
34	広島県	23	14	60.9%
35	山口県	19	11	57.9%
36	徳島県	23	11	47.8%
37	香川県	17	12	70.6%
38	愛媛県	20	16	80.0%

39	高知県	30	15	50.0%
40	福岡県	28	18	64.3%
41	佐賀県	7	7	100.0%
42	長崎県	19	9	47.4%
43	熊本県	45	15	33.3%
44	大分県	18	4	22.2%
45	宮崎県	26	12	46.2%
46	鹿児島県	43	2	4.7%
47	沖縄県	13	9	69.2%
	全体	1571	808	51.4%

\*上記回答数のうち、同一自治体で異なる課から回答のあった自治体については、1つの回答のみ採用

また、回答のあった自治体をカテゴリー別に分けると以下のような結果であった。

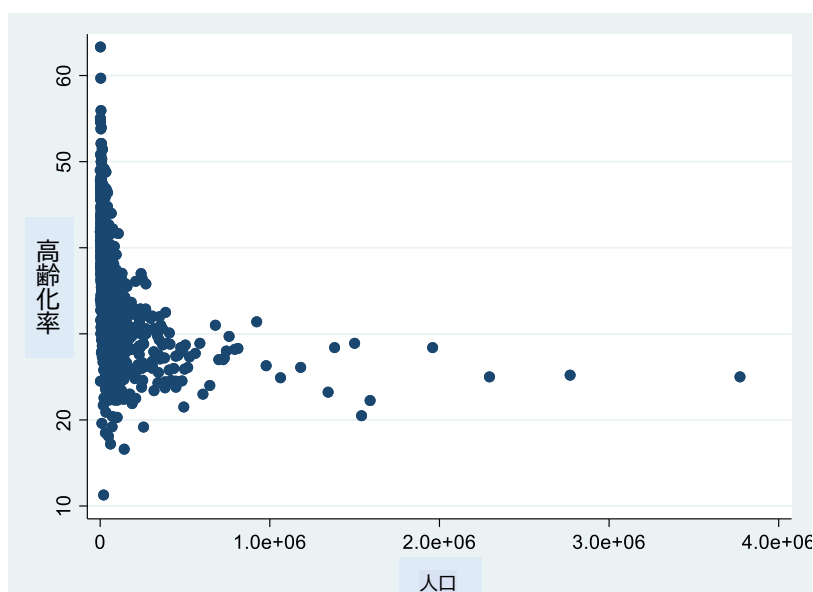
	回答数	割合(%)
都道府県	39	4.8
政令指定都市	20	2.5
中核市	52	6.5
一般市・特別区	375	46.5
町村	292	36.2
介護保険広域連合	28	3.5
全体	806	100.0

## ② 人口、高齢化率、介護保険料基準額

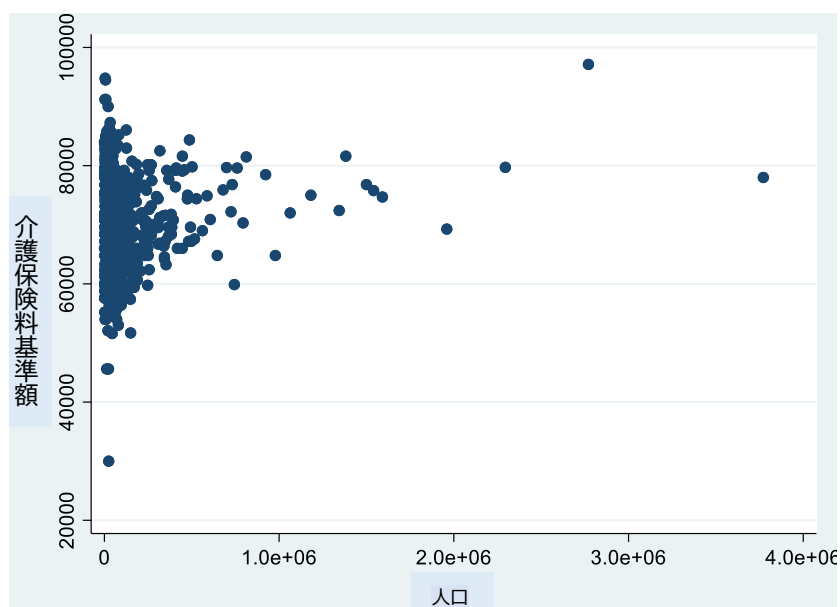
回答のあった自治体の人口、高齢化率、介護保険料基準額の平均等は以下のとおりである。

	回答数	平均	標準偏差	最小値	最大値
人口	765	111,677.8	265,432.6	399	3,771,766
高齢化率	763	34.4	7.3	11.3	63.3
介護保険料基準額	763	69,833	7,642	30,000	97,128

\*上記の数字のうち、同一自治体で異なる課から回答のあった自治体については、1つの回答のみ採用



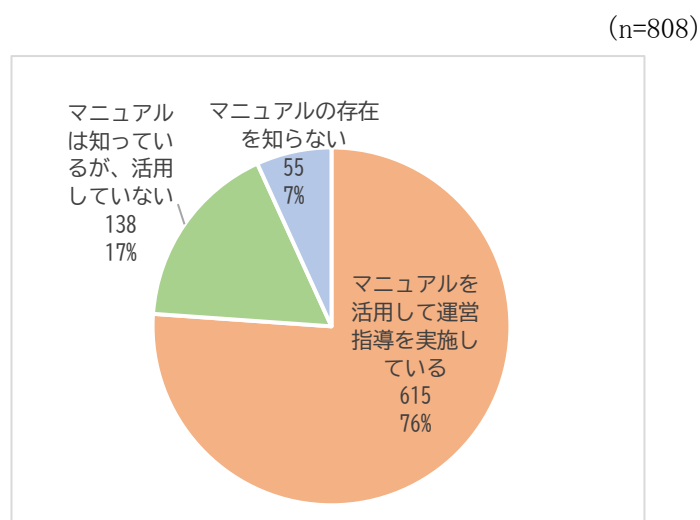
人口規模と高齢化率の分布



人口規模と介護保険料基準額の分布

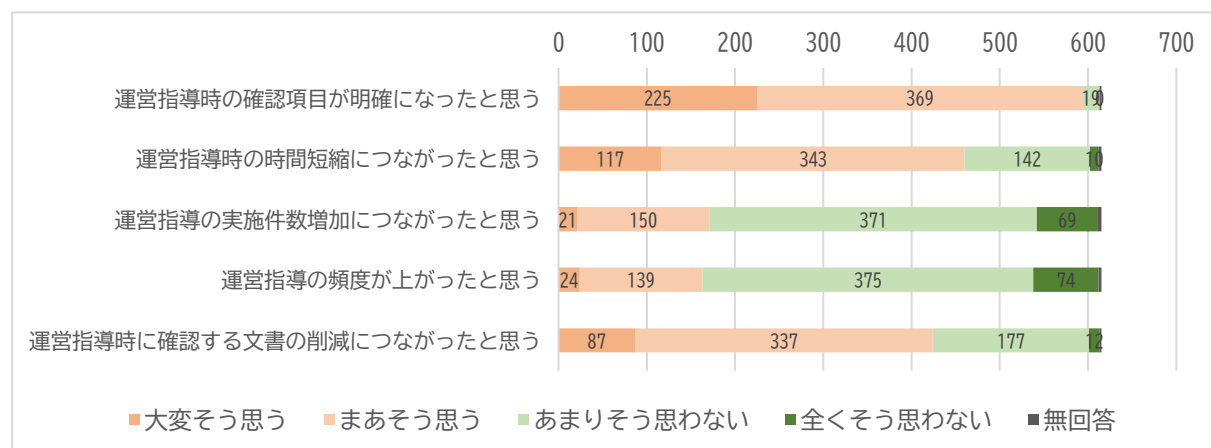
### ③ 介護保険施設等運営指導マニュアルの活用状況

厚生労働省老健局総務課介護保険指導室が作成した「介護保険施設等運営指導マニュアル」(令和 4 年 3 月)の活用状況について確認したところ、マニュアルを活用して運営指導を実施していると回答した自治体は 615 件(76.1%)であった。また、「マニュアルは知っているが、活用していない」と回答した自治体(138 件、17.1%)にたいし、活用していない理由を聞いたところ、「独自にマニュアルを作成している」「マニュアルができてから、まだ運営指導を行っていない」「マニュアルの内容だけでは全て確認できない」という回答があった。



「マニュアルを活用して運営指導を実施している」と回答のあった 615 件に対し、以下の質問に対しどのように感じているか確認したところ、「運営指導時の確認項目が明確になったと思う」「運営指導時の時間短縮につながったと思う」「運営指導時に確認する文書の削減につながったと思う」の項目については、「大変そう思う」「まあそう思う」の回答が約 70%~97%と高かったのに対し、「運営指導の実施件数増加につながったと思う」「運営指導の頻度が上がったと思う」については、それぞれ 25%程度にとどまった。

(n=808)



#### ④ 運営指導について

##### 1) 運営指導の実施状況

令和4年度における運営指導の実施状況について確認したところ、平均値は以下の値であった。

	1) 事業所・施設数	2)うち、令和4年度の新規指定数	3)令和4年度の運営指導実施数
101 訪問介護	35.42	2.28	4.66
102 訪問入浴介護	1.62	0.04	0.16
103 訪問看護	34.00	2.40	1.62
104 訪問リハビリテーション	17.84	0.41	0.24
105 居宅療養管理指導	65.74	1.32	0.06
106 通所介護	24.49	0.81	3.08
107 通所リハビリテーション	13.05	0.51	0.56
108 短期入所生活介護	11.25	0.14	1.96
109 短期入所療養介護	4.49	0.04	0.58
110 特定施設入居者生活介護	5.38	0.17	0.92
111 福祉用具貸与	7.63	0.37	0.83
112 特定福祉用具販売	7.43	0.36	0.80
201 居宅介護支援	31.76	1.03	5.04
301 介護老人福祉施設	8.40	0.08	1.83
302 介護老人保健施設	4.25	0.01	0.79
303 介護療養型医療施設	0.24	0.0	0.02
304 介護医療院	0.77	0.08	0.12
401 介護予防訪問入浴介護	1.43	0.04	0.17
402 介護予防訪問看護	32.72	2.31	1.53
403 介護予防訪問リハビリテーション	17.36	0.40	0.23
404 介護予防居宅療養管理指導	63.17	1.32	0.04
405 介護予防通所リハビリテーション	12.78	0.52	0.48
406 介護予防短期入所生活介護	10.47	0.13	1.73
407 介護予防短期入所療養介護	4.10	0.05	0.57
408 介護予防特定施設入居者生活介護	4.45	0.11	0.69
409 介護予防福祉用具貸与	7.47	0.36	0.82
410 特定介護予防福祉用具販売	7.39	0.34	0.80
501 介護予防支援	3.83	0.04	0.39
601 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1.16	0.10	0.19
602 夜間対応型訪問介護	0.20	0.01	0.03
603 認知症対応型通所介護	3.00	0.08	0.42
604 小規模多機能型居宅介護	4.94	0.10	0.90
605 認知症対応型共同生活介護	12.29	0.26	2.18

606 地域密着型特定施設入居者生活介護	0.39	0.02	0.07
607 地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護	2.08	0.02	0.46
608 看護小規模多機能型居宅介護	0.84	0.10	0.14
609 地域密着型通所介護	16.71	0.79	2.56
701 介護予防認知症対応型通所介護	2.68	0.07	0.36
702 介護予防小規模多機能型居宅介護	4.24	0.08	0.68
703 介護予防認知症対応型共同生活介護	11.18	0.23	1.87

## 2) 運営指導の実施方法

令和4年度の運営指導の実施状況について、1件以上の実施実績のある自治体635件に対し、その方法について複数回答にて確認したところ、最も多かったのは「対面」で617件(97.2)、次いで「文書のみ」で実施(30件、4.7%)であった。また、「ウェブ会議を活用した」と回答のあった自治体は19件(3.0%)にとどまった。

	回答数	割合
事業所・施設を訪問し、対面	617	97.2
ウェブ会議を活用	19	3.0
電話(運営指導前後の対応やフォローを除く)を活用	8	1.3
文書のみで実施	30	4.7
その他	22	3.5
無回答	0	0.0
全体	635	

(割合は全体に対し)

## <ウェブ会議や電話を活用して運営指導を行った自治体の回答>

### (ア) 確認文書の送付方法

ウェブ会議や電話を活用して運営指導を行ったと回答した自治体 26 か所<sup>7</sup>に対し、「確認文書」をどのように確認したかを聞いたところ、「郵送にて事前に送ってもらった」「メールにて事前に送ってもらった」の回答がそれぞれ 13 件(50.0%)であった。また、「その他」の回答として、自治体職員が事業所を訪問して文書を借受け、返却しているケースや、自治体職員が事業所にて借受け、終了後に事業所職員に自治体に来訪してもらい、講評を行いつつ文書を返却しているケース、事業所が自治体に持参、受け取りに行くケースなど、さまざまであった。

	回答数	割合
郵送にて事前に送ってもらった	13	50.0
メールにて事前に送ってもらった	13	50.0
郵送にて事後に送ってもらった	3	11.5
メールにて事後に送ってもらった	2	7.7
当日、画面共有等で確認した	12	46.2
確認文書の確認は行わなかった	0	0.0
その他	12	46.2
全体	26	

(割合は全体に対し)

また、確認文書以外の文書(追加文書)を確認したかを聞いたところ、「はい」と回答した自治体は 26 件中 4 件(15.4%)で、約 85%の自治体は確認文書のみで運営指導を行っていた。

---

<sup>7</sup> ウェブ会議と電話の両者を活用した自治体が 1 件含まれていたことから、自治体数は 26 件である。



(イ) 文書の送付方法(郵送・メールの場合)

確認文書や追加文書(ある場合)を郵送やメールにて送付してもらった場合、その方法について複数回答にて確認したところ、原本の写し(コピー)や PDF、ワードやエクセルといったファイルで送付頂いたとの回答が多かった。

	回答数	割合
原本を郵送してもらっている	4	15.4
原本の写し(コピー)を郵送にて送ってもらっている	18	69.2
原本を PDF化したものをメールにて送ってもらっている	18	69.2
ワードやエクセルなどのファイルをメールにて送ってもらっている	17	65.4
郵送やメールで文書を受け取ることはない(画面共有のみ)	0	0.0
その他	3	11.5
全体	26	

(割合は全体に対し)

#### (ウ) 確認文書を確認した際の工夫

確認文書を確認した際の工夫について聞いたところ、以下の報告があった。

(自由記述の回答すべて)

- 画面共有ができるよう事前にスキャンデータでの共有をお願いした。
- 個人情報の流出リスクがあるものについては、ウェブ会議では見ないようにした。
- すでに自治体で確認できるような書類はその内容を確認したり、zoom の画面共有を活用することで、一部の確認書類はペーパーレス化できた。

#### (エ) 確認文書を確認した際に課題に感じたこと

確認文書を確認した際に課題に感じたことについて聞いたところ、以下の報告があった。

(自由記述の回答すべて)

- 事業者が電子媒体により記録等を整備していないと、オンラインでの確認は困難と思われる。
- 画面共有できない文書をカメラに映してもらうことが難しい。
- 市側、事業所側双方に、ウェブ会議をするスキルや、ネット環境がないと行えないと感じた。
- 個人情報については、紛失や流出のリスクがあるため、事前に提出をしてもらえず、効率的ではなかった。
- 紙文書で保管している事業所は、それを PDF データにすることが手間となった。
- 当日の zoom の使い方に手間取り、文書を画面共有いただく等の操作に時間がかかった。
- 用意していなかった資料を確認する必要性が生じた際、それを取りに行き説明を開始するのに時間を要した。
- 事業所がコピーをするのに手間と紙代がかかってしまう。

(オ) 現地に訪問しての運営指導に比べてやりやすかった点

介護保険施設等を訪問しての運営指導に比べてやりやすかった点として、「移動時間の短縮」を挙げる自治体が最も多く、その他「日程調整がしやすい」「指導時間を柔軟に設定できる」「自治体で保管している資料等を速やかに確認できる」などが挙げられた。

(自由記述の回答すべて)

- 現地にいくまでの時間の短縮、天候に左右されない、コロナによる施設面会制限中でも実施できるなど。
- 移動時間の短縮。
- 移動の時間がない。
- 事業所を訪問する移動の時間と手間がなくなったところ。事業所の広さを気にする必要がないので指導に参加する人数に制限がなかった。
- 指導を実施するための日程を調整しやすくなった点。
- 現地への移動や相手方の都合のよい時間に実施できること。
- 移動時間の短縮になった。
- 1日に複数の事業所の運営指導をすることができた。
- 現地に行くという時間及び費用の削減ができた。
- 移動に時間を割く必要がないため、指導時間が柔軟に設定できる。
- 自治体で保管している資料等を速やかに確認することができた。

(カ) 現地に訪問しての運営指導に比べて課題に感じたこと

介護保険施設等を訪問しての運営指導に比べて課題に感じたこととして、「文書の確認が難しい」「様子を確認できない」「会話のやり取りが円滑にできない」といった報告があった。

(自由記述の回答すべて)

- 対面よりも事業所との意思の疎通が困難であると感じた
- 福祉用具貸与、福祉用具販売以外の事業所ではオンラインによる運営指導を実施していないが、利用者等の状況が確認しづらいため、福祉用具・販売以外での実施は現時点では困難と思われる。
- 確認文書の確認が困難
- 確認文書に不足があった際に、画面にて共有していただいたが見えづらかった。設備基準の確認が目視で実施できなかった。
- 現場の様子を直接見ることができないこと。
- 書類の確認が難しい。相手方がオンラインに慣れている必要がある。
- 個人情報を含む書類については、流出、紛失のリスクがあるため、徴取することが困難であると感じた。
- 設備基準の目視確認ができない。
- 追加資料が必要な場合、その場で見ることができず、後日提出してもらうこととなるため、

事業所に負担が大きい。

- 1事業所にかかる時間が増える。
- 訪問系サービスであれば問題にならないが、特に施設系サービスを指導する際の設備確認等は現地に行かないと確認ができない。
- 資料確認の手間がかかる
- サービス提供記録や介護計画の内容、設備等における確認
- 現地で見れる利用者やスタッフの雰囲気が見れない。設備などの環境が確認できない。
- 事前取り寄せ資料のほかの書類の確認が不十分となる
- 会話のやりとりが円滑にできない。(慣れていない)
- カメラの性能の問題により提示された資料が鮮明に表示されず確認できないことがある。
- 確認できる書類に限界がある。

(キ) 運営指導で使用したシステム

運営指導時に使用したシステムについて複数回答にて確認したところ、Zoom が最も多かった。

	回答数	割合
Zoom	16	84.2
Teams	2	10.5
Webex	1	5.3
Google Meet	0	0.0
その他	0	0.0
無回答	1	5.3
全体	19	100.0

(割合は全体に対し)

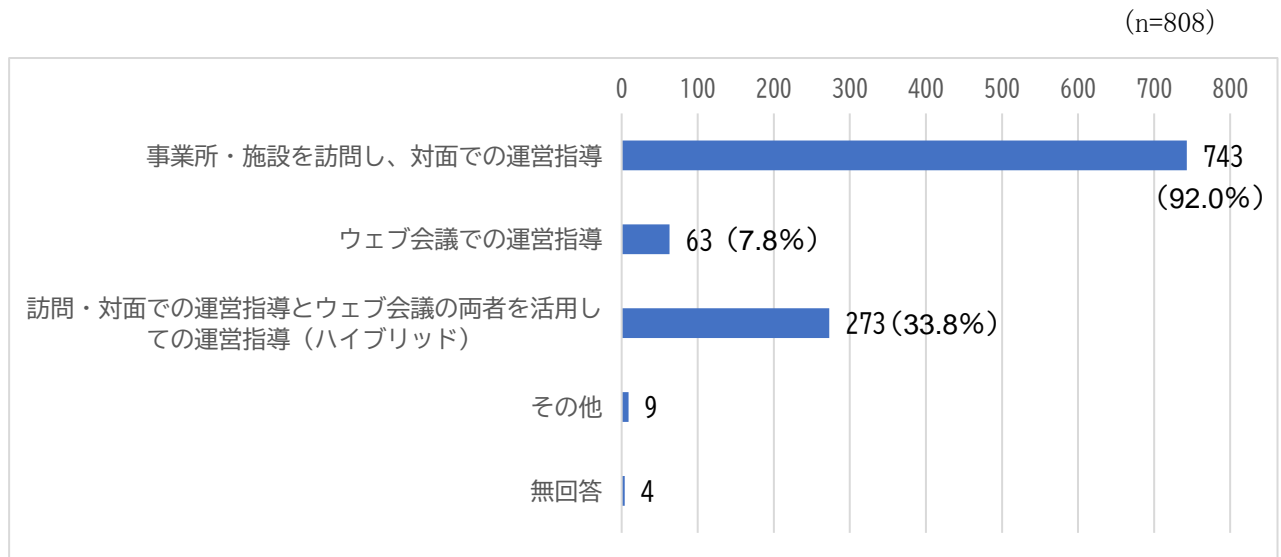
(ク) 行動制限がない状況下において、ウェブ会議を活用して今後も運営指導を行うか

行動制限がない状況下において、今後もウェブ会議を活用して運営指導を行うか確認したところ、「はい」と回答した自治体は 5 件(26.3%)、「いいえ」と回答した自治体は 8 件(42.1%)と、「いいえ」と回答した自治体が多かった。また、「検討中」と回答した自治体も 6 件(31.6%)と 3 割を占めた。

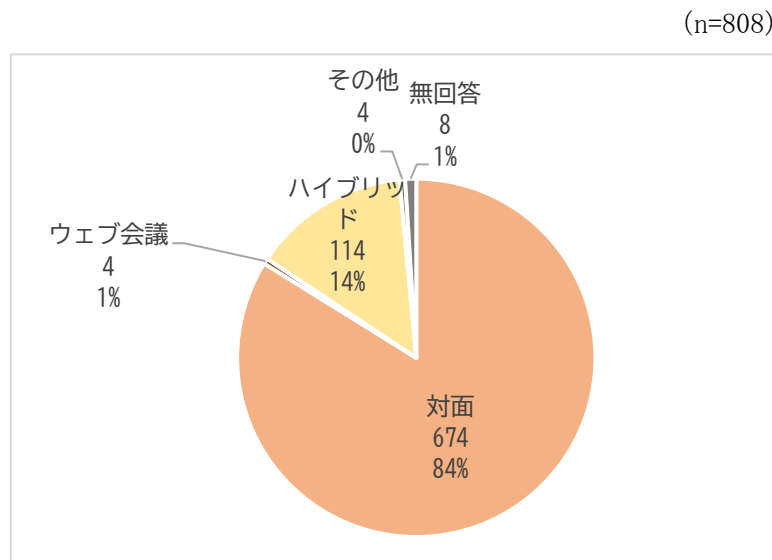
	回答数	割合
はい	5	26.3
検討中	6	31.6
いいえ	8	42.1
無回答	0	0.0
全体	19	100.0

### 3) 運営指導の実施方法として望ましいと考えている方法

回答のあった全自治体を対象に、運営指導の実施方法として望ましい方法について複数回答で確認したところ、743 件(92.0%)の自治体が「対面での運営指導」と回答した。また、「ハイブリッド」を選択した自治体も 273 件(33.8%)と 3 割強であった。



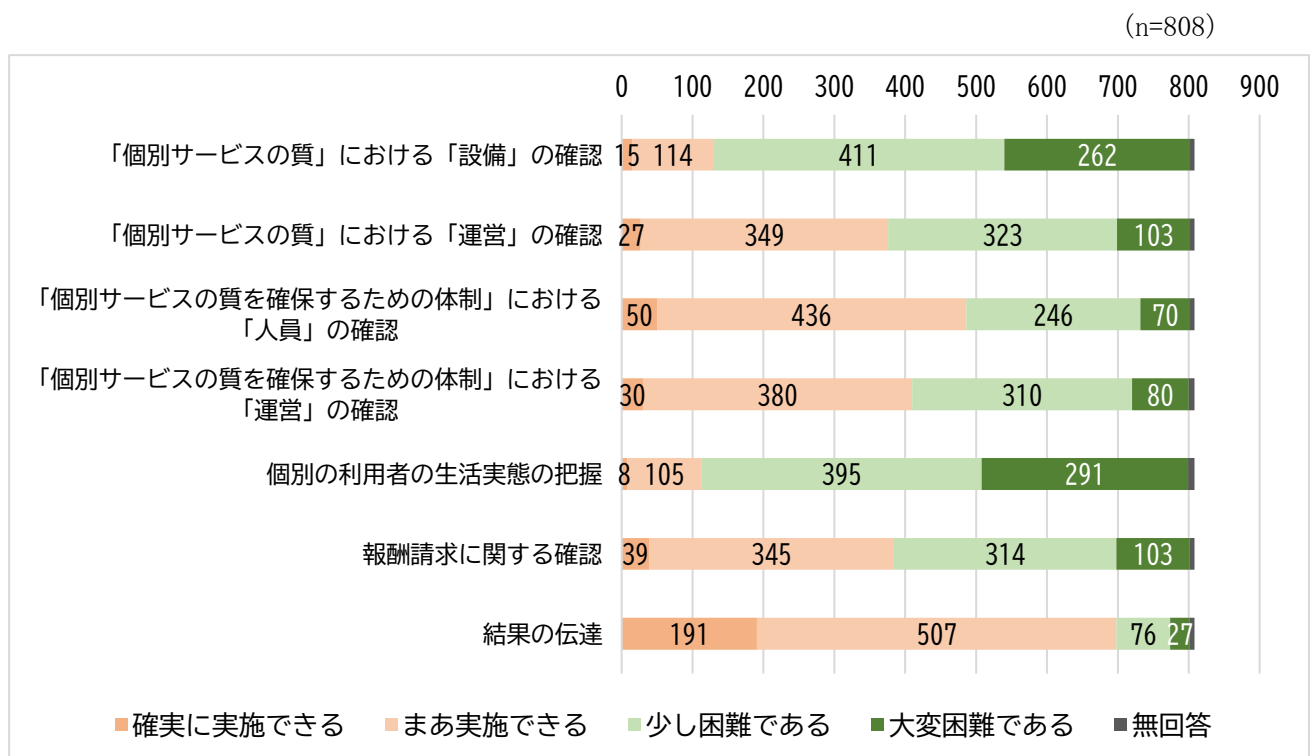
また、最も望ましい方法について確認をしたところ、「対面での運営指導」を選択した自治体が 674 件(83.4%)、次いで「ハイブリッド」で 114 件(14.1%)であった。



#### 4) 運営指導においてウェブ会議を活用する場合の実施可能性

運営指導においてウェブ会議を活用する場合の実施可能性について確認したところ、「結果の伝達」は 698 件(86.4%)が「確実に実施できる」「まあ実施できる」と回答し、次いで『『個別サービスの質を確保するための体制』における『人員』の確認』(486 件、60.2%)、『『個別サービスの質を確保するための体制』における『運営』の確認』(410 件、50.7%)、「報酬請求に関する確認」(384 件、47.5%)、『『個別サービスの質』における『運営』の確認』(376 件、46.5%)が続いた。

一方、「大変困難である」「少し困難である」の回答割合が高かったのは、『『個別サービスの質』における『設備』の確認』(673 件、83.3%)、「個別の利用者の生活実態の把握」(686 件、84.9%)であった。



## 5) 運営指導においてウェブ会議を活用する場合の利点と課題

ウェブ会議を活用して運営指導を行う場合の利点について、複数回答にて確認したところ、「移動時間が不要となる」と回答した自治体が683件(84.5%)と最も高く、次いで「移動コストを削減することができる」(453件、56.1%)、「ペーパーレス化が促進される」(306件、37.9%)であった。

	回答数	割合
移動時間が不要となる	683	84.5
移動コストを削減することができる	453	56.1
共通画面を見ながら文書の確認を行えるので効率が良い	99	12.3
事業所担当者とのコミュニケーションが図りやすい	17	2.1
ペーパーレス化が促進される	306	37.9
書類のファイリングなどにかかる時間が不要となる	111	13.7
運営指導の様子を録画記録として残すことができる	184	22.8
1日に行える運営指導の数を増やすことができる	90	11.1
特になし	58	7.2
その他	22	2.7
全体	808	

(割合は全体に対し)



一方、ウェブ会議を活用して運営指導を行う場合の課題について、複数回答にて確認したところ、「確認すべき項目を確認しきれない」と「文書の確認が困難である」と回答した自治体がともに 575 件 (71.2%) で、次いで「施設・事業所側において、ウェブ会議を活用する環境(技術面・費用面等)が整っていない」(481 件、59.5%) であった。

	回答数	割合
行政側において、オンライン会議を活用する環境(技術面、費用面等)が整っていない	165	20.4
施設・事業所側において、オンライン会議を活用する環境(技術面、費用面等)が整っていない	481	59.5
行政側において、オンライン会議を活用できる人材がいない	74	9.2
施設・事業所側において、オンライン会議を活用できる人材がいない	285	35.3
確認すべき項目を確認しきれない	575	71.2
文書の確認が困難である	575	71.2
特にない	17	2.1
その他	68	8.4
全体	808	

(割合は全体に対し)

運営指導においてウェブ会議を活用する際の課題について自由記述で求めたところ、以下のような回答が多く報告された。

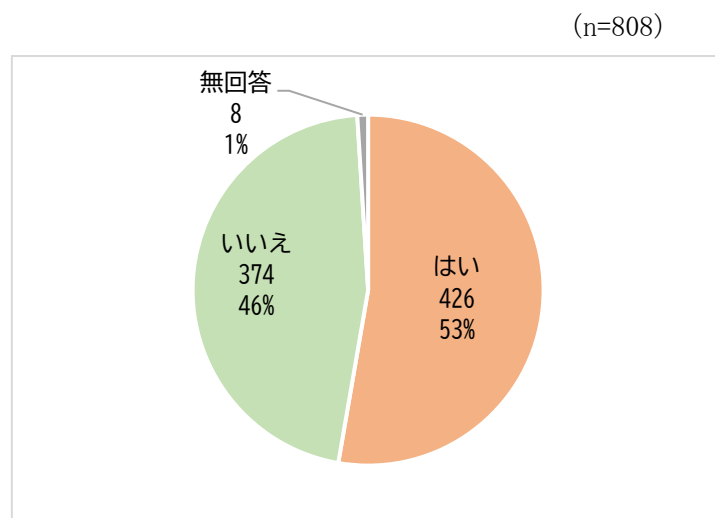
(一部抜粋)

<ul style="list-style-type: none"> <li>● 施設環境や設備の状況等を確認できない</li> <li>● 利用者の様子がわからない</li> <li>● 文書の確認に時間を要する</li> <li>● 国のマニュアルで訪問を必須としている</li> <li>● 実地で必要な確認項目がある</li> <li>● 事業所側にネット環境が整っているか不明である</li> <li>● 指導時間の長時間化</li> <li>● 対面での運営指導では必要な時だけ職員に対応をお願いしているが、オンラインの場合は常に同席を求めることになる</li> <li>● 事業所の負担が増えると思われる</li> <li>● ウェブ会議で行うのであればメールで十分と思われる</li> </ul>
--

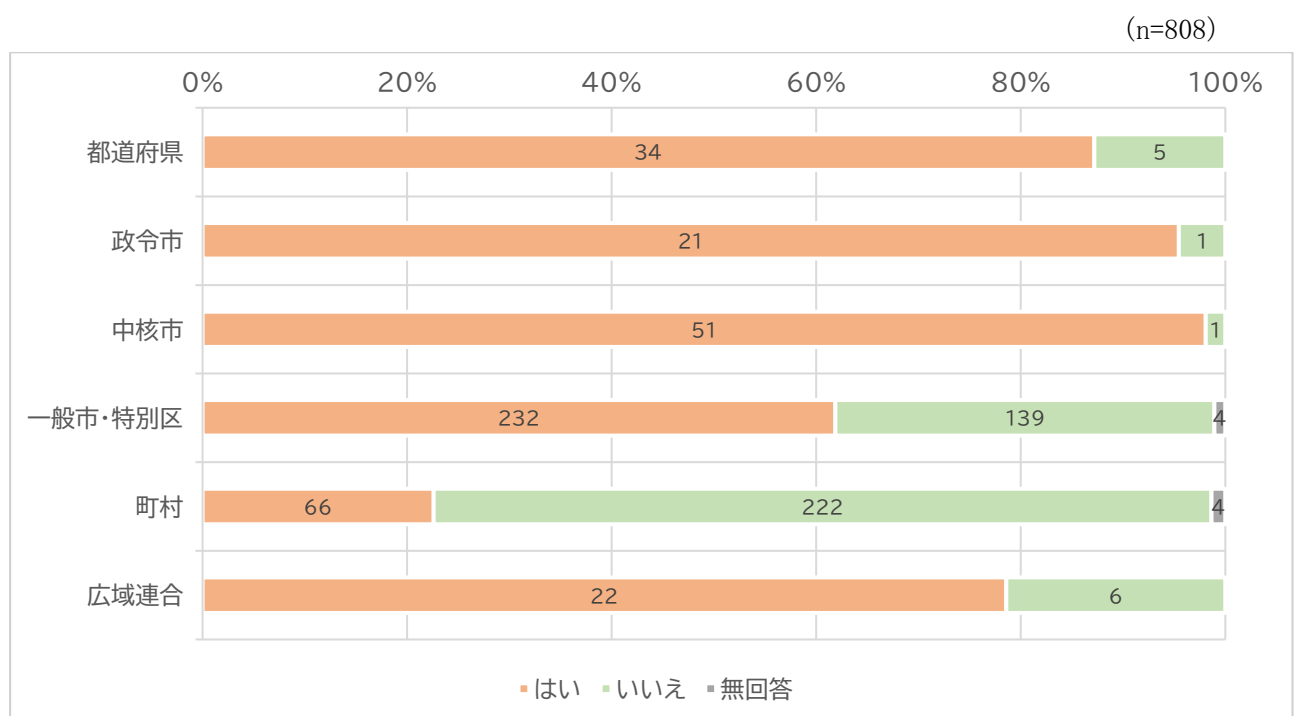
## ⑤ 集団指導について

### 1) 集団指導の実施状況

令和 4 年度の集団指導の実施状況について確認したところ、「はい(実施した)」と回答した自治体は 426 件(52.7%)であった。



集団指導の実施状況は自治体のサービス事業所数が影響することから、自治体カテゴリー別に確認したところ、中核市(51 件、98.0%)、政令市(95.4%)、都道府県(87.2%)の順で実施割合は高かったが、反面、町村は実施したと回答した自治体は 66 件(22.6%)にとどまった。



## 2) 集団指導の実施回数

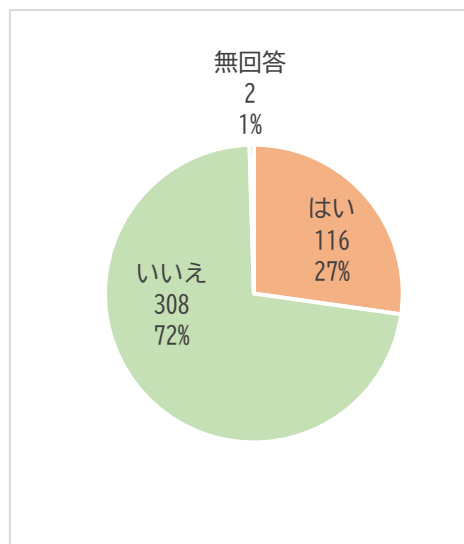
集団指導の実施について「はい」と回答した 426 件に対し、集合・ウェブ会議・ウェビナー・ハイブリッドにおける実施回数の合計を確認したところ、回数に関する回答のあった 261 自治体の平均は 1.23 回 (SD: 2.43) であった。なお、自治体カテゴリー別に平均を確認したが、有意差は認められなかった。

(n=426)

	回答数	平均	標準偏差	最小値	最大値
集合・ウェブ会議・ウェビナー・ハイブリッドのいずれかでの開催	261	1.76	2.43	1	19

また、オンデマンドでの配信を実施したか確認したところ、116 自治体 (27.2%) が「はい」と回答した。

(n=426)



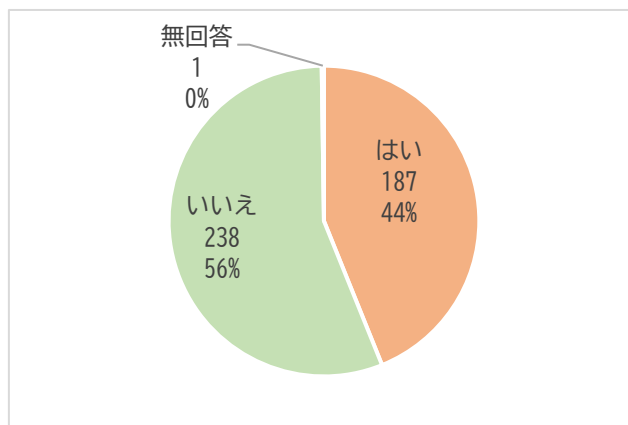
集団指導を実施した自治体のうち、オンデマンド配信の実施率について自治体カテゴリー別に確認したところ、最も割合が高かったのは政令市で 71.4%、次いで都道府県で 64.7% であった。一方、町村は 13.6%、一般市・特別区でも 17.2% と、一般市町村では実施率が低かった。

(n=426)

	集団指導を実施した自治体数	オンデマンド配信を行った自治体数	オンデマンド配信の実施率
都道府県	34	22	64.7%
政令市	21	15	71.4%
中核市	51	25	49.0%
一般市・特別区	232	40	17.2%
町村	66	9	13.6%
広域連合	22	5	22.7%

さらに、集団指導を実施した自治体サービス種別に集団指導を実施したか確認をしたところ、187 自治体(43.9%)が「はい」と回答した。

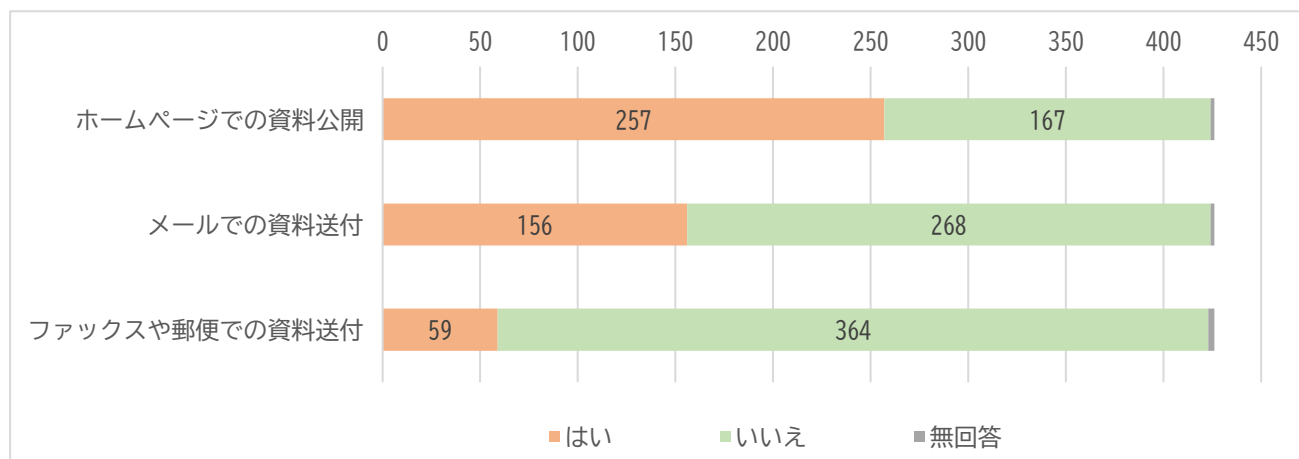
(n=426)



### 3) 集団指導の資料配布の方法

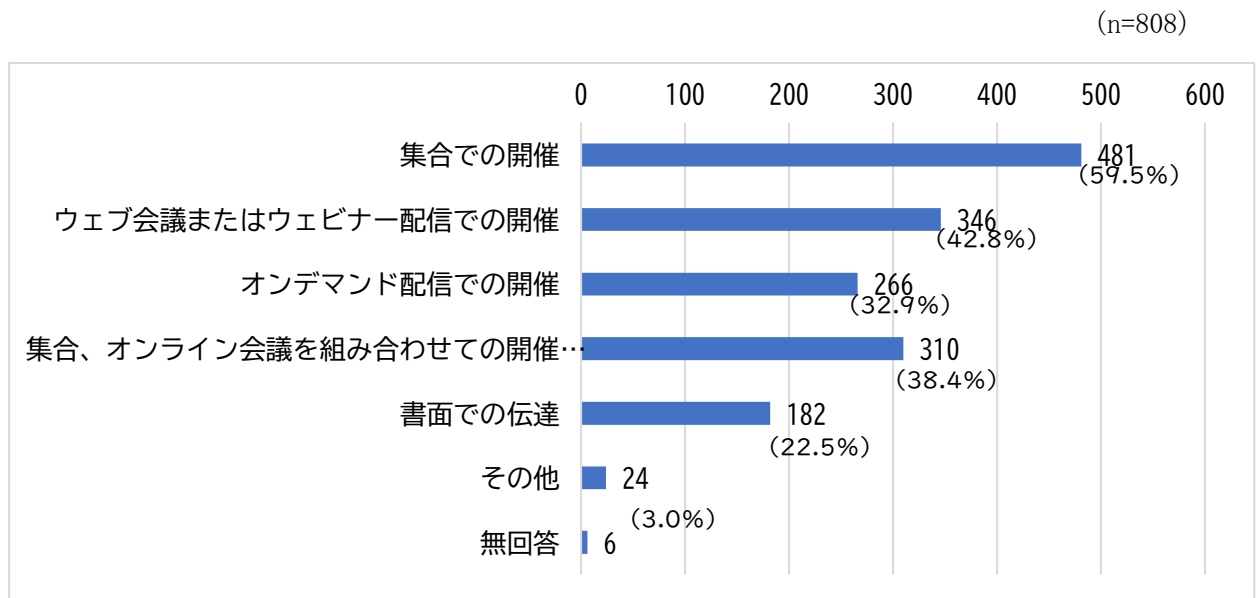
集団指導における資料の配布方法について確認したところ、「ホームページでの公開」が最も多く 257 件(60.3%)であった。

(n=426)

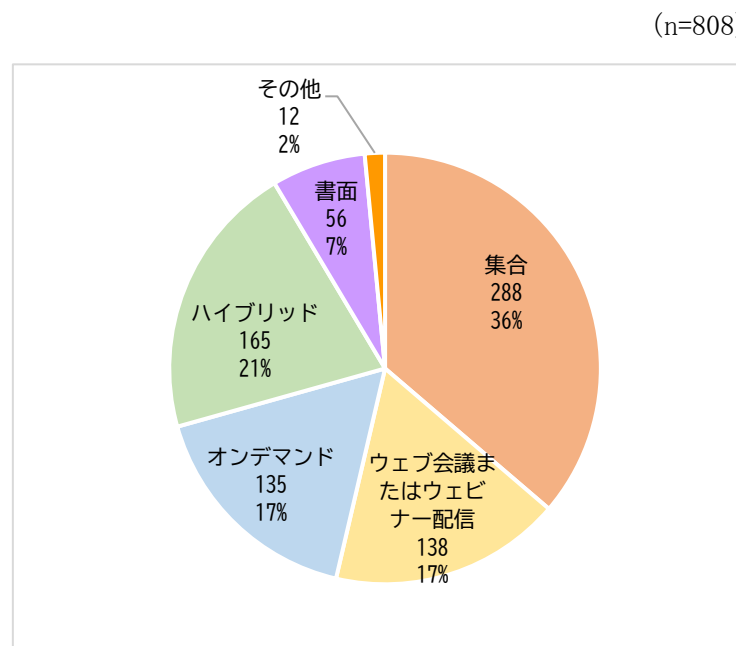


#### 4) 集団指導の実施方法として望ましいと考える方法

集団指導の実施方法として自治体として望ましいと考える方法について、複数回答にて確認したところ、最も多かったのは「集合での開催(481 件、59.5%)」で、次いで「ハイブリッド(165 件、20.6%)」「ウェブ会議またはウェビナー配信での開催(346 件、42.8%)」「オンデマンド配信での開催(266 件、32.9%)」「集合、オンライン会議を組み合わせでの開催(310 件、38.4%)」「書面での伝達(182 件、22.5%)」「その他(24 件、3.0%)」「無回答(6 件、0.7%)」であった。



続いて、最も望ましい方法について確認したところ、「集合」が最も多く 288 件(35.9%)であったが、「ハイブリッド(165 件、20.6%)」「ウェブ会議又はウェビナー配信(138 件、17.2%)」「オンデマンド(135 件、16.8%)」が続き、オンライン会議が 54.6%を占めた。



## 5) 集団指導においてオンライン会議を活用する場合の利点と課題

集団指導においてオンライン会議システムを活用する場合の利点について、複数回答にて確認したところ、「事業者にとって、移動にかかるコストや時間を削減することができる」が最も多く 682 件(84.4%)で、次いで「感染リスクを抑えることができる(621 件、76.9%)」、「会場等の設営準備にかかる手間やコストを削減できる(598 件、74.9%)」であった。

(n=808)

	回答数	割合
会場等の設営準備にかかる手間やコストを削減できる	598	74.0
感染リスクを抑えることができる	621	76.9
事業者にとって、移動にかかるコストや時間を削減することができる	682	84.4
オンデマンド配信とすることで、出席者以外の事業所職員など多くの人に伝えることができる	406	50.2
配信用コンテンツまたは、録画を継続利用することができる	220	27.2
説明担当職員の精神的負担を軽減することができる	147	18.2
あらかじめ伝える内容を精査することができ、より良い伝達の間とすることができる	161	19.9
特になし	19	2.4
その他	11	1.4
全体	808	

(割合は全体に対し)

また、「その他」として挙げられた回答は以下である。

(自由記述の全て)

<ul style="list-style-type: none"> <li>● 事業者にとって、各従業員の都合にあわせて受講することができる</li> <li>● 事業者の都合による欠席等を防げるため、確実な指導が行える。</li> <li>● 国が提供する研修資料等の利用により統一的効率的指導を行うことができる</li> <li>● 平日などでは参加できない現場職員も自分で閲覧することができる</li> <li>● オンデマンド配信により、受講するタイミングに制約がなくなるため受講率が高くなる</li> <li>● 事業所職員の時間を実地ほど拘束しなくてもよくなると思われるため、事業所の負担軽減になる。</li> <li>● 実施を1回ではなく期間で実施できるので、事業所がスケジュールを調整しやすい。</li> <li>● 動画配信とした場合、視聴する日にちや時間が自由。</li> </ul>
--

一方、集団指導においてオンライン会議を活用するにあたっての課題について複数回答で確認したところ、「施設・事業所側において、オンライン会議を活用する環境(技術面、費用面等)が整っていない」と回答した自治体は 427 件(52.8%)、次いで、「施設・事業所側において、オンライン会議を活用できる人材がいない」(253 件、31.3%)が続いた。

(n=808)

	回答数	割合
行政側において、オンライン会議を活用する環境(技術面、費用面等)が整っていない	171	21.2
施設・事業所側において、オンライン会議を活用する環境(技術面、費用面等)が整っていない	427	52.8
行政側においてオンライン会議を活用できる人材がいない	98	12.1
施設・事業所側において、オンライン会議を活用できる人材がいない	253	31.3
集団指導で伝達すべき事項を伝えきれない	125	15.5
特になし	186	23.0
その他	50	6.2
無回答	12	1.5
全体	808	

(割合は全体に対し)

また、「その他」として、以下のような回答があった。

(一部抜粋)

<ul style="list-style-type: none"><li>● グループワークやディスカッションの場が設けられない</li><li>● 事業所の管理者と顔を合わせる機会がなくなる</li><li>● ウェブ会議に一度に接続できる人数が限られている</li><li>● 機器の設置や調整等に時間と労力がかかる</li><li>● 事業所側のオンライン活用状況を把握していない</li><li>● 関係部署との調整</li><li>● 意見交換や質疑応答が難しい</li><li>● 対面以上に、事業所の理解ができているかわからない</li><li>● 参加状況の把握が困難</li><li>● 事業所から集合での開催の希望がある</li></ul>
---

### 第3章 聞き取り調査の結果

前章の質問紙調査の結果より、全国の自治体におけるオンライン会議システムを活用した運営指導、集団指導の実施状況についての傾向を把握したが、さらに詳細について確認をすべく、聞き取り調査を実施した。

#### 1. 聞き取り調査の対象

調査の種類	対象	方法
A:自治体個別調査	オンライン会議システムを活用した運営指導・集団指導を行ったことのある自治体	各自治体に訪問
B:事業所個別調査	Aの自治体よりオンライン会議システムを活用した運営指導を受けたことのある事業所(Aの自治体からの紹介)	Zoom または訪問
C:グループインタビュー	オンライン会議システムを活用した運営指導を行ったことのある自治体	Zoom(1日のみ)
D:全国グループインタビュー	オンライン会議システムを活用した運営指導を行ったことはないが、運営指導または集団指導の望ましい方法としてオンライン会議システムを挙げた自治体	ブロックで実施 (名古屋、東京、福岡、大阪)



## 2. 聞き取り調査の対象自治体とご対応者、日程

### A、B:オンライン会議システムを活用した運営指導・集団指導を実施した経験のある自治体

(個別の聞き取り:5 か所、グループでの聞き取り:4 か所/1 回)

自治体名	ご対応者所属部署	ご対応者	日程
宮崎県	福祉保健部長寿介護課 福祉保健部指導監査・援護課	鳥越 光 様 杉尾 大樹 様 外山 遊成 様	令和 6 年 1 月 17 日(水) 14:00～15:30
京都府(丹後保健所)	企画調整課	植田 哲史 様 坪倉 里奈 様	令和 6 年 1 月 26 日(金) 10:00～11:30
埼玉県ふじみ野市	福祉部高齢福祉課	齋藤 美優 様 矢島 仁志 様 木村 淳 様	令和 6 年 1 月 12 日(金) 10:00～11:30
三重県四日市市	健康福祉部福祉総務課福祉監査室	加藤 徹也 様 市川祐莉子 様 山中 貴達 様	令和 6 年 1 月 25 日(木) 9:30～11:00
福岡県宗像市	健康福祉部介護保険課	西村 博昭 様 津留 奈央 様	令和 6 年 1 月 18 日(木) 10:30～12:00
京都府城陽市	福祉保健部高齢介護課	勝俣 庸治 様	令和 6 年 2 月 7 日(水) 10:00～11:00
滋賀県近江八幡市	福祉保険部介護保険課	西村 健一 様	
茨城県稲敷市	保険福祉部高齢福祉課	古渡 淳至 様	
福井県坂井地区広域連合	介護保険課	吉野 恵実 様 福島 勝平 様	
島根県隠岐広域連合	介護保険課	速水 裕子 様	

**C:運営指導・集団指導をオンラインで実施することに関心のある自治体**

(グループでの聞き取り:17 か所)

自治体名	所属部署	ご協力者	会場・日時
愛知県	福祉局福祉部 福祉総務課監査指導室	佐藤 千香恵 様	名古屋 令和 6 年 1 月 30 日(火) 14:00～15:00
愛知県阿久比町	民生部健康介護課	市田 真也 様	
名古屋市	健康福祉局介護保険課	佐藤 智洋 様 大江 延佳 様	
愛知県あま市	福祉部高齢福祉課	犬飼 一貴 様	
知多北部広域連合	事業課	星野 佑典 様	
福岡県春日市	地域共生部高齢課	片峯 仁子 様 若杉 暢之 様	博多 令和 6 年 2 月 6 日(火) 14:00～15:00
北九州市	保健福祉局地域福祉部 介護保険課	廣門 真理子 様	
千葉県君津市	福祉部介護保険課	山河 高暢 様	東京 令和 6 年 2 月 9 日(金) 14:00～15:00
埼玉県宮代町	健康介護課	加藤 智浩 様	
大分市	福祉保健部指導監査課	御船 まみ 様	
静岡県	健康福祉部福祉長寿局 福祉指導課	蒔田 始史 様	
埼玉県川口市	福祉部福祉監査課	保坂 翔 様	大阪 令和 6 年 2 月 22 日(木) 14:00～15:00
静岡県伊東市	高齢者福祉課	古澤 拓弥 様	

D:オンライン会議システムを活用した運営指導を受けたことのある事業所

(個別の聞き取り:5 か所)

自治体名	事業所名	サービス種別	対応者
埼玉県ふじみ野市	医療生協さいたま ふじみ野ケア センター居宅介護支援事業所	居宅介護支援	坂 義信 様
宮崎県	介護付有料老人ホーム ほそしま	特定施設入居者 生活介護	甲斐 智博 様 黒木 克将 様
福岡県宗像市	まりしの郷里あやとり・みち	小規模多機能、 グループホーム	木屋 一浩 様
三重県四日市市	特別養護老人ホーム 南部陽光苑在宅介護サービス センター	居宅介護支援	田中 由紀子 様 伊藤 司 様
京都府丹後保健所	ケアサービスのんの のんな	訪問介護	岡垣 良雄 様

### 3. 聞き取り調査の結果

対象によって聞き取りの内容が若干異なることから、「1:オンライン会議システムを活用した運営指導を行ったことのある自治体」「2:オンライン会議システムを活用した運営指導・集団指導に関心のある自治体」「3:オンライン会議システムを活用した運営指導を受けたことのある自治体」のそれぞれについて、回答をまとめた。なお、「オンライン会議システムを活用した運営指導」は実施例が少なく、個別の自治体が特定される可能性があることから、回答は匿名性を担保する形とした。

#### 1: オンライン会議システムを活用した運営指導・集団指導を行ったことのある自治体

##### A. 運営指導

##### 1) ウェブ会議システムを使った運営指導を行うことになった背景と検討事項

- ・ 新型コロナの影響で運営指導の中止、延期が続き、指定期間内での実施が難しかった
- ・ 新型コロナの影響で、複数回運営指導を延期している事業所 2 か所に対し、オンラインでの運営指導を提案した
- ・ 市に保健所があり、部が同じ。感染対策のため施設・事業所への訪問は難しいと判断した
- ・ 県が施設監査をオンラインで実施することを検討しており、市で行う運営指導もオンラインでできないか検討した
- ・ 介護認定審査会の運営を Zoom でのウェブ会議に移行したため、運営指導も行うことができないか検討した
- ・ いくつかの事業所に確認したところ、「やれます」との回答があった
- ・ 令和 4 年度からオンラインの運営指導が可能となったため、事業所にオンラインを提案した
- ・ 感染症対策のため運営指導の対象事業所を絞り込む中で、事業所にオンラインでの実施を提案したところ、希望があった
- ・ 感染対策で運営指導が延期、延期となっており、令和 4 年度は対象事業所が極端に多かったため、オンラインでの実施を検討
- ・ 事業所側より、感染対策のために訪問を遠慮してほしいとの要望が強くあった
- ・ 児童や障がいの監査にてすでにオンラインで実施している実績があった
- ・ 国が出しているマニュアルでオンラインでの実施についての紹介があったため
- ・ 事業所によっては自治体職員が入り切らないこともある
- ・ 利用者宅にて害虫の大量発生があり、事業所に持ち込まれた可能性があった。延期を提案したが、事業所より早くやってほしいとの依頼があり、オンラインを提案したところ、快諾があった
- ・ 事前に、「延期ができないか」「個別サービスの質や設備をどのように確認するか」「確認項目をどのような方法で確認するか」の 3 点を検討
- ・ 事前に「オンラインでも確認できる内容」と「事業所のネット環境」を確認した

- ✓ 指定期間内、3年に1回等、自治体が定めているサイクルで運営指導を行うにあたり、新型コロナウイルスの影響で訪問が難しいとの判断し、オンラインでの実施を検討した自治体が多かった
- ✓ 事業所からの要望に応じてオンラインで実施をした自治体も複数あった
- ✓ 事業所に「オンラインか、訪問か」の希望の確認をして実施した自治体がほとんどである

## 2) サービス種別、方法等

- ・ 全事業所に希望を聞いたところ、訪問介護事業所からオンラインの希望があった
- ・ 各事業所に実施前に希望を聞いたところ、地域密着型の通所介護事業所や小規模多機能とグループホームの併設事業所からオンライン実施の希望が多かった
- ・ 事業所に希望を聞いたところ、有料老人ホームと訪問介護事業所から希望があった
- ・ 現地に利用者がいないサービス(居宅介護支援、訪問系等)のうち、ある程度オンラインになっているであろう事業所に声をかけ、オンラインでの運営指導を行った
- ・ 全サービスを対象にオンラインで実施した
- ・ 文書の確認や事業所職員とのやり取り等はオンラインで行い、利用者の様子や設備については現地で確認するという、ハイブリッドで実施した
- ・ 特にオンラインは、自治体からの一方通行になりがちなので、相互交流を心がけ、最後には必ず質問や要望を聞いている
- ・ 事前に資料を確認し、「どうしてその項目に『はい』と回答したのか」など、質問・投げかけをすることで、コミュニケーションをとるとともに先方の理解度を確認している

- ✓ オンラインで運営指導を行ったサービス種別は、居住系、通所系、訪問系、居宅介護支援と様々であった
- ✓ 「利用者がいない」ことから、「現地での確認事項が少ない」という判断でオンライン会議システムを活用した運営指導を提案した自治体もあれば、「利用者がいる」ことから「現地訪問を控えた方がよい」との判断でオンライン会議システムを活用した運営指導を提案した自治体もあった
- ✓ ほとんどの自治体がオンラインのみで実施していたが、一部ハイブリッドで実施した自治体もあった
- ✓ オンライン特有の距離感をなくすため、相互交流を心がけ、会話のキャッチボールをしながら運営指導を行っている自治体もある

### 3) 自治体・事業所のオンライン環境

- ・ 庁内のオンライン接続可能な部屋を予約し、実施した
- ・ ポケット Wifi とタブレットを使い、庁内の電波が入る場所、かつ他の人の声が聞こえないところで実施した
- ・ 1 週間前ぐらいに接続確認を行い、音声や資料の提示方法について確認した
- ・ 接続 PC は 2 台で、事業所にも PC を 2 台用意してもらい、ブレイクアウトルームを使って対応した
- ・ 地域密着型事業所とは 2 か月に 1 回程度、オンライン会議を行っているので、事業所側も慣れており、トラブルはなかった
- ・ 事業所から、PC やネット環境に対する意見は特になかった

- |   |  |
|---|--|
| ✓ | 自治体のネット回線は、専用の部屋があるところと、Wifi 等を活用しているところと様々である |
| ✓ | 事業所に対する事前の接続確認は、実施している自治体としていない自治体があった         |

### 4) 文書の確認

- ・ 事前提出書類はメール、持参等、事業所の提出しやすい方法にて提出してもらった
- ・ 対面の時と同様、事前にチェックリスト関係の書類と勤務表、事業所平面図、運営規程、重要事項説明書などを提出してもらい、確認してから運営指導を行った
- ・ 朝、確認文書を借り受け、午前中いっぱい確認をしている。足りない文書はカメラ越しに見せてもらったり、書類を返しに行くタイミングで見せてもらった
- ・ 事前提出書類はコピーしたものを郵送、持参等で提出してもらった。最近はメールが多い
- ・ 手書き文書や紙面のみのものは PDF にするようお願いした
- ・ 事前提出書類は 2 週間前に 6 種類(事前調書、自己点検表、運営規程、重要事項説明書、契約書、パンフレット、勤務実績)
- ・ 事業所に確認文書を自治体まで持ってきて頂いた。足りないものは画面共有やカメラを使って映してもらった
- ・ 借り受ける文書は原本・コピーのどちらでもよかったが、原本の提出が多かった
- ・ 文書を借りる際、通し番号を打って書類の預り書に同意をもらっている
- ・ 事前に PDF 変換していただいた文書を画面共有にて確認した(原本の預かりはない)
- ・ 個人情報に関わる文書や現地でしか確認できない文書、施設設備等は、オンライン会議システムを活用した運営指導の中では見ていない(コロナが落ち着いてから実施)
- ・ 1 週間前までに自治体まで資料を持参してもらい、不足分がある場合には当日朝 9:00 に事業所に電話をいれ、再度文書を自治体まで持参いただく
- ・ 現場に行けない分、訪問での運営指導で確認している文書にプラスアルファして文書を提出していただいた

- ・ 不足している文書があれば、当日カメラ越しに確認したり、別に受け取ったりした
- ・ 事業所からの要望で訪問をオンラインに切り替えたため、通常の事前提出書類に加えて個人情報の入っていないマニュアル関係等の文書のデータでの提出を依頼したところ、すべてデータであるとのことなので、早めに預かった
- ・ 朝 9 時に個人情報が含まれる文書を持参してもらい、午前中いっぱい確認をした後、午後 1 時半からヒアリングをオンラインで実施した
- ・ 2 週間前ぐらいに文書(自己点検チェックシート、重要事項説明書、直近 2 か月分の従業員の勤務体制一覧、勤務形態一覧表)の事前提出をいただき、当日質問することをまとめている
- ・ 当日は画面越しに文書を見せていただいた

- ✓ 多くの自治体において、訪問で運営指導を行っていた時と同じ事前提出文書を 1 週間前程度に受け取っていた
- ✓ 受け取り方法は、①自治体が事業所に取りに行く、②事業所が自治体に提出する(メール、郵送、持参など)、返却方法は②自治体が事業所に返却に行く、②事業所が取りに行く、と様々なパターンがあった
- ✓ 一部自治体では、画面共有に向け、確認文書の一部の PDF 変換を依頼している
- ✓ 借り受ける文書はコピーで可であったとしても、事業所が原本を持ってこられるケースがあった
- ✓ 訪問による運営指導において事前提出文書をメールや持参等で受け取っている自治体は多いが、オンライン会議システムを活用した運営指導では、それにプラスして当日確認文書の事前提出を依頼しているもあった
- ✓ 一方、個人情報の書かれた文書は提出を依頼しないなどして、確認する文書が減った(もしくは確認できなかった)自治体もあった

## 5) 当日対応職員

- ・ 対面時とオンラインにおける対応自治体職員数は同じであった
- ・ 県の介護支援専門員協会に運営指導の一部と集団指導、ケアプランチェックの業務委託を行っており、運営指導は協会職員 2 名と自治体職員 2 名で行っている
- ・ 大体 2～3 名程度の職員が担当
- ・ 2 名体制で実施している

- ・ 対応職員数は 2 名と回答した自治体が多かったが、4～5 名と回答した自治体もあった

## 6) 時間数と流れ

- ・ 事前に預かった資料をしっかりと確認するので、オンラインは1時間～1時間半程度
- ・ オンラインでの時間数は2時間程度
- ・ オンラインの方が時間が短く、大体1時間～1時間半程度
- ・ ハイブリッドで実施しており、オンラインでの確認が3～4時間、訪問による確認が1～1.5時間の、トータル4～5.5時間ぐらい
- ・ 午前にケアプランチェックと預かり文書の確認を行い、午後にオンラインにて4時間程度
- ・ オンラインは1時間程度

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>・ 時間数は1時間半～2時間程度と回答した自治体が多かった</li></ul> |
|---|

## 7) 事業所の反応

- ・ ウェブでの研修や会議に慣れてこられているので、特に否定的な意見はなく、むしろ好意的だった
- ・ 現地での運営指導では必要と思われる文書を全て並べて準備していただくが、オンラインはその負担がないのでよかったという意見が事業所からあった
- ・ 文書を市役所で預かることにし、そもそも事業所の希望でオンラインでの運営指導となったことから、協力的であった
- ・ 時間が短くなり、感染リスクもなくなるので好意的
- ・ オンライン特有の距離感を感じていたと思う

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 事業所に対し、事前に訪問かオンラインかを確認しているため、事業所の反応は好意的であったという意見が多かった</li><li>✓ 一方で、オンライン会議システムに慣れている職員と慣れていない職員がおり、事業所によって温度差が大きいという意見もあった</li></ul> |
|---|



## 8) ウェブ会議システムを活用した運営指導のよかった点

- ・ 移動時間がないので、すぐにはじめて、すぐに終われる
- ・ 時間が短くなった
- ・ 訪問と違い、自治体側の職員の人数制限がない(訪問だと先方の会議室の広さを考慮する必要がある)
- ・ すきま時間で他業務ができるなど、時間を有効活用できる
- ・ 庁舎内にある文書の確認や、事前報告があったか否かの確認などがすぐにできる
- ・ 感染拡大時にも運営指導が実施できる
- ・ 質問に受け答えできる人(担当者)がいれば、問題なく実施ができる
- ・ 確認する内容も通常の運営指導と変わらず確認できた
- ・ 事業所とのやり取りがしやすかった
- ・ 事業所がコロナの影響で外部の方の立ち入りを制限せざるを得ない中、多少なりとも事業所とのつながりを保てたことはよかった。3年に1度、運営指導を行っているのは、法改正の周知もあるが、事業所とのつながりを保ちたかったためであり、それが実践できた
- ・ 令和6年度からの法改正において、業務継続計画ができていないと減算になるが、その情報をすべての事業所に対して周知し、作るように促せたことがよかった
- ・ 感染対策として有効
- ・ 現地で文書を確認する際は書き込み等ができないが、事前にデータで頂いた文書については、マーカーを引いたり赤字で修正したりするなどして確認することができ、事業所にも伝えやすい

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>✓ オンライン会議システム活用の良かった点として、移動時間の短縮を挙げる声が多かった</li><li>✓ さらに、すきま時間の活用など、時間の効率性を挙げる意見が多かった</li><li>✓ オンライン会議システムの方が、先方が緊張せず、やり取りしやすいという意見もあった</li><li>✓ 事業所との関係性を大切にし、顔を見ながら話をする事で、定期的なつながりを保つことができたことが良かったという声もあった</li></ul> |
|--|

## 9) ウェブ会議システムを活用した運営指導の課題

- ・ 画面越しの文書が読みにくい
- ・ PCを2台用意するようお願いしたのに、接続テストには1台しか用意されていなかったり、運営指導当日接続トラブルで遅れたりすることがあった
- ・ 当日確認したい文書がある場合、現地はあらかじめまとめて置いてもらっているのですがすぐに確認できるが、オンラインでは接続している部屋に用意されていないことがあり、取りに行っている時間がもったいない
- ・ 併設事業所が複数あり、事業所の対応者が多数になった場合、説明項目ごとに対応者が頻繁に変わることがあり、オンラインでの運営指導は難しいと思われる
- ・ 多くの記録を見なければ間違っている項目を見つけられない、ということがあるが、オンラインでは難しい
- ・ メール等で文書を送付してもらった場合、容量の関係で送受信が難しいことがある
- ・ 事業所や利用者の雰囲気がわからない
- ・ 文書の受け取り時と返却時に事業所を訪問しているので、移動時間の短縮は特になかった
- ・ 事業所によって、また加算によって、文書の確認が難しい場合がある
- ・ オンラインと現地の抱き合わせで実施したため、二重で調整が必要な場合がある
- ・ 現場の雰囲気がつかみにくい
- ・ PC準備の手間などが増えたと思う
- ・ 一部の項目しか確認できなかった
- ・ オンラインだと一方的に自治体が話してしまう形が多かった。時間の制限もあり、現地のように相手の様子を見ながら話ができなかった
- ・ 事業所によって、まだオンラインでの運営指導が行える環境が整備されていないところがある
- ・ オンライン特有の距離感があり、指導をする側も受ける側もやりにくい印象
- ・ 6年に1回運営指導に行っているため、オンラインでの運営指導を受けたことのある事業所がなく、どこも初めてのオンラインなので、なんとなくふわっと終わってしまった
- ・ 全ての事業所がオンライン対応できるわけではない
- ・ 対面であれば赤本や青本を示しながら、「ここにこう書いてある」といった説明がしやすいが、カメラで見せることが難しいので、該当箇所をスキャンするなどの手間があった
- ・ 研修等でオンラインに慣れている事業所もあるが、全職員というわけではない
- ・ 文書をPDFにする手間があるので、現地に来てほしいという事業所もあった
- ・ 記録が電子化している事業所はオンラインに慣れているが、手書きのところは慣れていない印象

- |   |  |
|---|--|
| ✓ | オンライン会議システムを活用した運営指導の課題として、文書の確認が難しい、利用者や事業所の様子がわからない、確認できない項目がある、といった点が多く上がった |
| ✓ | 事業所によってオンライン会議システムの対応が難しいところもある  |

- ✓ 事業所に文書を取りに行っている自治体の場合は、移動時間の削減にはなっていないとの報告があった
- ✓ ハイブリッドで実施した自治体からは、オンラインと訪問の 2 回の日程調整が必要であったとの課題が挙げられた
- ✓ オンライン特有の距離感やカメラ越しの文書の確認の難しさも報告された

## B:集団指導

### 1) 実施状況と方法

- ・ 動画配信とホームページでの資料掲載にて実施
- ・ 地域密着型サービスを対象に Webex を使って実施。居宅介護支援は希望があれば参加
- ・ 動画配信にて実施。年度によって対象事業所を変えている
- ・ 配信する動画は業務委託先である県の介護支援専門員協会に作成を依頼。令和4年度は居宅介護支援事業向けと地域密着型デイ向けの2種類の動画を1時間ずつで作成してもらった
- ・ 看護小規模多機能など、事業所数の少ないサービス種別については、「集団指導」という形ではなく、個別で情報提供を行っている
- ・ パワーポイントに音声を入れた形(動画配信)にて実施している
- ・ 虐待関係の担当部署や労働局など、他部署の情報も提供している
- ・ 令和4年度は Webex で実施し、令和5年度はハイブリッドで開催した
- ・ 研修と抱き合わせで集合での集団指導を行っている
- ・ 動画配信にて実施し、居宅介護支援向けと地域密着型サービス向けの2本を作成
- ・ 令和4年度より Zoom 会議での集団指導を試験的に実施
- ・ Zoom 接続が難しい事業所用に、庁内会議室での視聴ができると案内したが、希望した事業所はなかった
- ・ 会議室の予約やPC準備、Zoom設定等、一人の職員が担当。当日も一人でやったので、質問は受け付けず、会議終了後のアンケートにて質問を受け付けた

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>✓ オンラインでの運営指導を行っている自治体のほとんどは、集団指導もオンライン会議システムを活用していた</li><li>✓ 動画配信 (Youtube 等) にて実施している自治体が多かった</li><li>✓ 動画は撮影した映像を使用している自治体と、スライドに音声を入れている自治体とがあった</li><li>✓ 一方、研修と抱き合わせで集合で集団指導を実施している自治体もあった</li></ul> |
|---|

## <オンラインで実施した自治体の回答>

### 1) 実施時期

- ・ 5～6 月ごろに動画配信を開始し、アンケートを 9 月末までに提出するよう依頼
- ・ 1～2月ごろに動画配信
- ・ 7 月に配信を開始し、アンケートは 4 か月後ぐらいを締め切りとした。動画自体は年間を通して動画を配信

✓ 動画の配信開始時期は自治体によって様々であった

### 2) 参加確認の方法

- ・ 参加確認は画面上で実施
- ・ 報告書(視聴日時と視聴人数、感想等の簡単なもの)の提出を依頼。質問があった場合には、その回答を他の事業所にも共有している
- ・ アンケートの提出をお願いしている
- ・ 動画配信の中でパスコードを流し、それをアンケートに記入してもらっている
- ・ 事前に出席報告書の提出を求め、当日は画面上で確認した

✓ アンケートを用いて参加確認をしている自治体が多かった

### 3) 資料について

- ・ ホームページに掲載
- ・ メールにて全事業所に送付
- ・ 昨年度は見ていない事業所に紙ベースで資料を送付した
- ・ 令和 4 年度はメールで送れる容量を超えていたので、一定期間ホームページに掲載し、事業所にダウンロードするよう連絡した。令和 5 年度は保存形式や容量を調整し、メールで送付

✓ 資料は自治体のホームページで公開したり、メールにて送付したりしている

#### 4) オンライン会議システムを活用した集団指導を行ってよかった点

- ・ ハイブリッドは、会場のキャパシティを超えて参加していただくことができること。集団指導の対象としている地域密着型サービス事業所には会場とオンラインを選択してもらった。任意参加の居宅介護支援事業所にはオンラインで参加してもらうなど、追加で参加案内ができた
- ・ 多くの人に情報を届けるという点で、オンラインは効率的。遠方で活躍されている講師にオンラインで講義をお願いした
- ・ 対面の場合は管理者等、限られた人しか会場に入れないため、聞き逃したりした場合の再度の確認が難しいが、動画配信は繰り返し視聴でき、理解が深まるという意見が事業所からあった
- ・ 事業所にアンケートを取ったところ、「自分の都合に合わせて視聴できる」が最も多く、「時間や交通費が節約できた」は全体の 30%程度であった。また、「会場の方が集中して聴ける」は 1%程度であった
- ・ 撮りなおしがきく
- ・ 準備にかかる時間が大幅にカットされた
- ・ 集合形式では複数個所で実施していたので、会議室を借りる、マイクをセットする、資料印刷をするなどのログが大変であったが、それがなくなった
- ・ 繰り返し見られること
- ・ 事業所の評判がよく、アンケートではオンラインを希望したところが 90%を超えていた
- ・ 質問をアンケートにて個別で受けたので、より具体的に回答できた

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>✓ オンライン会議システムを活用した集団指導の利点として、多くの自治体が、「繰り返し視聴できる」「事業所の複数の職員が見ることができる」の 2 点があげられた</li><li>✓ 事業所からの評判も良かったとの回答が多かった</li><li>✓ 大きな自治体からは、時間や手間、経費が削減できたことが利点として挙げられた</li></ul> |
|--|

## 5) オンライン会議システムを活用した集団指導の課題

- ・ 会場スピーカーの接続トラブルで、講師(オンライン参加)の声が聞こえないということがあった。しかしオンライン参加の事業所には聞こえていた
- ・ 事業所側のPCの問題で音が聞こえないというケースがあった
- ・ 事業所より、別の事業所と交流をしたいとの意見があった
- ・ 質疑応答がしにくい
- ・ 質疑応答がしづらいため、集団指導前に質問等は終了後に受け付けることをアナウンスした
- ・ ハイブリッドの場合は音声トラブルの心配がある
- ・ 「オンラインだと声と文字を追っているだけになるので、現地で参加したい」という事業所もあった
- ・ 無料のプランで実施したので、途中で回線が切れるということがあった

- |  |
|--|
| ✓ 音声トラブルの報告や、その懸念についての意見があった           |
| ✓ 事業所より、集合形式での集団指導を希望する声が複数あったとの報告があった |

## 6) 事業所間の連携の機会に関する意見

事業所間の連携の機会を設けているかについて確認したところ、以下のような報告があった。

- ・ 居宅介護支援については、別の部署が開催している検討会等で度々集まっていると聞いている
- ・ ブロック単位での施設長会議などに参加している
- ・ 事業所が主体となって、事業所同士の情報共有のネットワークを立ち上げており、自治体も参加。そこで情報共有や意見交換を行っている
- ・ 居宅介護支援の研究会があるので、そこで研修や意見交換の場がある。また、市内の事業所に対する事業所連絡会があり、そこでも研修やグループワークを行っている

- |   |
|---|
| ✓ 集団指導を集合で行うことの利点として「事業所間の交流や意見交換ができる」といった意見がある一方で、別の会議や研究会等で意見交換や交流の場を持っている自治体が複数あった |
|---|

## 7) 運営指導・集団指導に対する意見・提案

- ・ 集団指導はオンラインになじみやすい。事業所側が選べるようになるとさらによいのでは
- ・ 業務効率という点でいうと、オンラインのメリットは大きいと思う。特に地理・時間を超えて繋がれる点
- ・ オンラインでも十分やり取りできる環境を整えば、自治体職員も事業所職員も使い慣れていくと思うし、コミュニケーションも自然になるように思う。しかし苦手意識を持つ人もいる
- ・ 運営指導については、項目が絞られてしまい、利用者の顔も見れない、設備も確認できないという点で課題を感じる一方、集団指導についてはオンラインはなじみやすいと思う
- ・ 電子化の進んでいる事業所とそうでない事業所があり、保管方法もデータと紙ベースが混在している事業所が多い。オンライン会議システムを活用した運営指導を行うにあたっては、ペーパーレス化が進むことが重要
- ・ 居宅の様式など、システム会社によって異なる。システムの先に集合体があり、そこにすべて情報が入っていれば、自治体はそれを見て確認できると思うが、現状はそうではないので難しい
- ・ 事業所に対するインターネットの整備も必要。使ったことないという事業所もあった
- ・ 事業所はコロナ禍を通して研修や会議、家族との連絡等、何かしらのウェブ会議を行っているところがほとんどなので、拒否感や苦手意識はそんなにないように思う J
- ・ 情報の取り扱いについてシステム化してもらえると助かる
- ・ オンライン会議システムを活用した運営指導を推進するには、①事業所の記録がすべてオンライン化され、機材も十分にそろっていることと、②現地で確認する項目がないこと、の2つが揃う必要があるのでは
- ・ 設備基準については写真で確認することを検討。指定申請の際は写真を用いている
- ・ 新しく移動してきた職員は厚労省から出ているマニュアルに目を通すようにしている。確認項目などがでているので、初めて見た人でも分かると思う
- ・ 市町村職員は異動が多い。運営指導や集団指導は、法令順守や基準等の確認なので、「市ごとの特徴」というのはなくても良いはず。もっと標準化されるべきではないか

- |   |   |
|---|---|
| ✓ | 集団指導についてはオンラインでの開催がなじみやすいという意見が多かった一方、運営指導については文書の確認方法や個人情報の取り扱い、利用者や施設の確認、の3点が主に課題として挙げられた |
| ✓ | 手書き文書をどのように確認するのかに関して課題を感じている自治体が多かった   |



### C: 国や研究機関への要望

- ・ 手探りでやっている部分があるので、確認書類の突合など、全国共通でできるようにもっと明確になるとよいし、運営指導担当者向けの研修が充実するとよい
- ・ 監査についてはハードルが高く、マニュアルと実際との乖離が感じられる。県や国のバックアップがあるとありがたい
- ・ オンライン会議システムを活用した適切な運営指導を行えるよう、事例とか手法の情報共有をお願いしたい
- ・ 全国的な事例や取組など、厚労省の HP 等で紹介があると参考になる
- ・ オンライン会議システムを活用した運営指導における個人情報の取り扱いについての検討を国レベルでお願いしたい
- ・ 地域密着型サービスでは運営推進会議が開催されているが、ウェブで開催している事例があれば教えてほしい
- ・ 運営推進会議の頻度が高く、もう少し簡略化できる方法はないかの検討をお願いしたい
- ・ 介護報酬に関する詳細の基準が明文化されておらず、ローカルルールになってしまうので、QA など  
でよいので示してほしい

- |  |
|--|
| ✓ 自治体職員は異動が多く、運営指導や集団指導の標準化や事例の紹介、情報共有を希望する声は複数あった |
|--|

## 2:オンライン会議システムを活用した運営指導を行っていない自治体

### A. 運営指導

#### 1) 令和4年度の運営指導

- ・ コロナ禍において、通所や施設系は利用者がいるので運営指導ができず、延期、延期となった。利用者のいない居宅介護支援等の運営指導は行ったが、令和5年度は大変多くの運営指導を行った
- ・ 緊急事態宣言中は難しかったが、それ以外では訪問での運営指導を断らない事業所が多かったもので、訪問で実施していた

#### 2) ウェブシステムを活用した運営指導を行うことを想定した場合、運営指導の流れの中で、課題になること

- ・ 事業所になるべく負担をかけずに運営指導を行おうと考えており、確認文書をいつ、どのように確認するかが難しい。特に現地で見ている出勤の記録や資格、研修や委員会の記録など、かなりの量がある。それを紙でもらうのか、PDFでもらうのか、それとも画面越しに見るのか
- ・ コロナ禍で突然のキャンセルなどがあったり、クラスターが発生したりなど、オンラインの方がそういう場合も対応できると思うが、お互いの負担が増えると思う
- ・ ウェブ環境が整っていなかったり、Zoomのやり方がわからなかったりする事業所がある
- ・ 利用者の様子の確認のために現地に行くのであれば、文書の確認もオンラインよりも現地に行き素早く終わらせた方がよいと思う
- ・ 現状の運営指導では、現地で文書を確認することが多いので、オンラインで実施するのは難しい
- ・ オンラインの方が現地で運営指導を行う時より精度が落ちると思う
- ・ 国が出している運営指導マニュアルの内容に沿ってやると、オンラインでは完結できないようになっている。必ず現場に行かなければならず、利用者の個人情報に関する書類は現場で見よう書かれている。であれば、オンラインでできることは、運営規程とか消防計画などであり、それだけを取り上げてオンラインでやるのはどうなのかと思う
- ・ 事業所側のオンラインの環境も重要だし、運営指導当日に何台のPCやタブレットが用意できるのか。対面の時は決められた時間内に処遇をみる職員、加算を見る職員等、役割分担をしながら進めているが、オンラインだと順番にやるしかなく、何時間かかるのだろうと思う
- ・ 行かないとわからないこと、例えばにおいとか音、そういうものを見ることも大事
- ・ 接続テストなどをするを考えると、余計時間がかかるように思う
- ・ 現場に行かないとわからないことが多い。必要な書類があるか、現場の雰囲気、利用者がどのように過ごされているか、明るい雰囲気か、病院のように静かな雰囲気か。従業員同士のやり取りも聞いていて、それでどんな事業所かを確認している。オンラインで書類だけではわからない
- ・ 書類がそろっているから事業所がうまく回っているということではなく、行ってみて、管理者と従業員の雰囲気などでわかるものもある

- ・ 設備面など、カメラで映してもらっても、映っていないところは大丈夫なのかという不安がある。壊れているところとか掃除していないところとかを映さないのではないかな
- ・ 別の市で、設備基準ができていないところが大変多いことに加えて、運営基準もできていない部分があるからと監査に入ったという話を聞いた。やはり現場での確認は大事
- ・ 集団指導は講義形式だからオンラインでも良いと思うが、運営指導は顔の見えない、電子的な形で進めていくと、事業所と距離ができてしまうのではないかな
- ・ オンライン会議システムでの運営指導を導入するとすると、最初の導入段階に一番労力がかかるのではないかな
- ・ 最も見たいケアプランや計画書など、ウェブだと事業所が準備したものを見ることになるので、完璧なものだけを見ることになるのではないかな
- ・ 文書確認に当たり、事業所はコピーをとったり、PDF にしたりするなど、手間が増えることにならないかな。また、自治体もコピーをとったり文書を運んだりする手間が増えるのではないかな
- ・ 施設系のサービスだと事務の方など PC を使える方がいたりするので、オンラインでの運営指導を導入するとしたらそちらからの流れになるのかなと思う
- ・ 訪問介護などは手書きの記録が多い印象だが、居宅介護支援などはほとんどシステムでやっているので、画面共有のやり方がわかれば確認することは可能と思う
- ・ システムはどこの事業所も入っているとは思いますが、特に加算の関係で、同意のサインや日付が入っていない文書が多く、その指摘をすることが多い。オンラインで運営指導を行うとなると、その確認ができないのではないかな
- ・ 運営指導マニュアルにそって実施すると、どうしても現地に行く必要があるので、オンラインと訪問を組み合わせるなら、訪問での運営指導の方がよいという意見が部署に多い
- ・ 事業所が協力的であればできるかもしれないが、事業所からはオンラインは難しいと声がある
- ・ オンライン会議システムを活用した運営指導と訪問での運営指導の質が同じであればよいと思うが、一方は細部までしっかり見ます、一方はディスカッション中心の簡単なもの、というのは不公平感につながるのではないかな
- ・ 事前に接続テスト等が必要になり、手間が増えるのではないかな
- ・ 事業所が隠したいものを隠せるのではないかな。虐待や身体拘束など、現場で確認できないことに不安がある
- ・ カメラの映りが悪かったり、カメラを構える人を事業所に準備してもらったりなど二んふぁ増えないかな。また管理者がシステムに明るくない場合、わかる職員に付き添ってもらう必要があるなど、事業所の負担が増えないかな
- ・ コロナ禍で事業所自体が訪問を受け付けていなかった時に、準備してもらった文書を市役所に持ち帰って確認して講評をしたことはある

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 確認文書の提出方法や確認方法に関し、課題を感じている自治体が多かった</li> <li>✓ 事業所側の負担を懸念する声もあった半面、事業所が良いところしか見せないのではないかなという疑念を持っている自治体もあった</li> </ul> |
|--|

✓ 現場で確認することの重要性の他、マニュアルに「原則、実地と記してある」という意見もあった

### 3) 事業所の反応として想定されること

- ・ システムを使っていない事業所が多く、手書きのケアプランが多い中、データ化することが手間であるし難しいように思う
- ・ オンラインで運営指導を行う前に、システムを整えることや資料のデータ化から指導していかないと、小さな事業所などはついていけないのではないか
- ・ 事業所の中にはネット環境のないところがある

✓ 小規模な事業所において、文書が手書きであったりインターネット環境が整っていないのではないかという懸念が報告された

### 4) ウェブ会議システムを活用した運営指導を推進することに対する意見

- ・ 集団指導は情報提供なので動画見て、アンケート答えて、というオンラインの方がよいと思うが、運営指導は事業所も主体的に話したり、文書を確認しながら進めていく。オンラインの方がメリットや手軽さがあるのであれば、検討していく必要があると思う
- ・ 空き時間の活用とか有益な部分はあるが、ハードの環境整備が、特に小さな事業所ほど難しい。国や県から補助も出ているが、申請手続き自体が煩雑で複雑。市町村がもう少しその点に考慮するとよいのでは
- ・ 6年に1回現地でしっかりみるのと、3年に1回精度を下げてオンラインでみるのと、どちらがよいのか。意見が分かれると思う。どちらが事業所にとってよいのか
- ・ 実際に事業所に行くことで、事業所側も「行政が見ている」「きちんと対応しないといけない」と思うのでは
- ・ 現地だと、事業所も「せっかく来てくれたから何か質問や相談をしてみよう」という気持ちになるのでは
- ・ 事業所職員の高齢化が進んでおり、ウェブを敬遠する傾向がある
- ・ 運営指導に行った際、施設ケアマネや栄養士など、孤独感を感じている方がいて、この際だからいろいろ教えてほしいといわれる方が結構いらした。後日電話で相談を受けたこともある
- ・ 勤務表と実績のずれがよく見受けられる。利用者に影響がありそうなケースもある
- ・ 小さな自治体なので移動時間の短縮によるメリットはあまり感じられない

✓ 集団指導については事業所も受け入れやすいという意見がある一方、運営指導については難しいという意見が多かった

✓ 事業所職員がオンラインでは対応できないのではないかという意見もあった

✓ 訪問での運営指導の方が、事業所職員とのコミュニケーションが取りやすいという意見もある

## B:集団指導

### 1) 実施状況と方法

- ・ テーマごとの動画配信にて実施。資料はホームページに掲載し、視聴確認はアンケートにて実施
- ・ 資料をホームページに掲載し、アンケートにて理解度や他の職員への周知状況を確認
- ・ 動画はパワーポイントに音声のをのせる形で作成している
- ・ 動画は毎年撮り直している。微修正などあるが、ベースは同じ
- ・ 配信動画は、講師役は自分たちだが編集は業者に委託している
- ・ 地域ケア会議や事業運営会議等、他の会議に相乗りする形で集合での集団指導を実施している。年に1～2回程度で、アンケートを実施して出席確認を行っている
- ・ 事業所に対し、包括連携協定を結んでいる企業に依頼してセミナーを開催し、それと抱き合わせて集合形式による集団指導を実施。サービス種別を2つに分けている
- ・ 動画配信を行い、一回目の視聴時は飛ばしたり戻してみたりすることのできない機能がついており、二回目の視聴からは飛ばしたり戻ったりできるようになる。資料はホームページにて公開
- ・ ハイブリッドにて集団指導を実施。小さな町なので事業所数が限られており、できれば関係を築きたいので、基本は集合だが、多くの人が来られると会場確保が難しいこと、移動も距離が長いと大変なので、集合は1事業所1名のみ、オンライン参加は何名でも、という形でやっている
- ・ 集合にて実施。サービス種別ごとに日を分けて、それぞれの特色に合わせて伝えたいことを伝えるようにしている
- ・ 市の規模が小さく、庁舎で会議をやるのに、大体10分程度で集まれる。また、庁舎内の会議室に、各事業所から1～2名参加いただいても、全員入れることから、集合にて実施している。以前はサービス種別ごとに集団指導を行っていたが、今年度から一緒に行うようにしたところ、他のサービスの職員となかなか会う機会がないということで好評であった
- ・ 外部講師を呼んで講演会も合わせて実施した
- ・ 解説動画と資料をホームページに3週間程度掲載し、アンケートにて視聴確認を行った
- ・ 事業所との距離感を大切にしたいので、集合での運営指導を行っている。なるべく相談しやすい環境、なるべく事業所の方と関わる、ということをしている。その他に施設部会や居宅部会等があり、集団指導以外で追加で伝えたいことを伝えている
- ・ 今年度から県と2市と協力し、動画配信での集団指導を実施している。県が主導して話し合いの場を設けて役割分担し、種別ごとに動画と資料作成を行っている

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 集団指導において、すでにオンライン会議システムを活用している自治体が複数あった</li><li>✓ 包括協定を結んでいる企業に研修を依頼し、その後集団指導を実施している自治体があった</li><li>✓ 県や他市と連携・分担して集団指導の動画を作成している自治体もあった</li><li>✓ 小規模な自治体の場合、集合の方が事業所にも好評であり、やりやすいという意見もあった</li></ul> |
|---|

## 2) すでにオンライン会議システムを活用した集団指導を実施している場合、良かった点、課題

- ・ アンケートで視聴確認を行っており、データの方が集計がしやすい
- ・ コストや人、印刷配布、会場のキャパシティなど、集合は負担が大きいのが、オンラインは事業所数が増えても対応できるという点でオンラインは優れている
- ・ ハイブリッドは手間がかかるが、熱心な事業所はほぼ全員の職員が会場ならびにオンラインで参加しているので、集団指導の内容がより多くの職員に伝わるという点でよいと思う
- ・ 今後の方式について確認したところ、87%程度が引き続きオンラインでの開催を希望していた
- ・ 事業所からは、「口頭でポイントを絞って説明があるので、わかりやすい」「移動時間が減った」「何回でも止めたり戻ったりして確認できる」「職員全員が見ることができた」「職員のあいている時間に見ることができた」といった声があった
- ・ 動画配信で運営指導を行っており、アンケートで出席確認を行っているが、令和5年度は98%程度の参加率。60～70%の事業所はオンラインがいいという。時間に縛られないことや繰り返し見ることができること、集団指導の動画を研修に使っている事業所もあると聞いている
- ・ 集合と動画配信の両方の集団指導を経験した職員からは、集合での集団指導の方が準備時間が短く済むという意見を聞く。また、集合の場合はざっくばらんに話せることでも、オンラインでは話にくいこともある

- |   |   |
|---|---|
| ✓ | オンラインの方が準備等に係る負担が少ないという意見の他、事業所からも好評という意見があった |
| ✓ | 事業所職員が繰り返し視聴できる、複数の職員が視聴できるといった利点が報告された       |

### 3) オンライン会議システムを活用した集団指導を実施していない場合、今後実施予定はあるか

- ・ 本当は動画配信をやりたいが、ホームページの構造上、動画がアップできないつくりとなっている。Zoom も検討したがキャパが決まっているので難しい
- ・ 他の会議に相乗りして実施しており、単独で集団指導を行うことに対して事業所の関心は薄い
- ・ 次の集団指導では動画配信でも良いかと考えている。Zoom も検討したが、Zoom のできる環境の会議室とセットで予約をしなければならないのに、会議室が混雑していて予約を取りにくい。そのため、Zoom はやりにくい
- ・ 現在ホームページで資料公開を行っているが、事業所にアンケートをとったところ、オンラインの希望が 80% ぐらいあった
- ・ オンライン、動画配信という話は少し出たが、広域連合のため各市町の了解を取る必要があり、なかなか難しい。オンラインで運営指導や集団指導を行える環境が広域連合の事務所にない
- ・ 事業所職員が高齢化してきているので、オンラインやメール等の対応が難しい方が多い。また、アンケートをとっても、集合を希望し、事業所間の情報交換を希望する声が多く、一人で頑張っていて孤立している管理者などもある。現時点では集合の方がやりやすい
- ・ 現在集合で実施しているが、新型コロナが始まったところから動画配信は考えていた。しかし、検討のみで、事業所アンケートの結果でもそこまでの要望ではない。地域に合わせたやり方としては、サービス種別ごとに気を付けるポイント等を集合形式で伝えていくことがベターと思う
- ・ 規模が大きい自治体は動画配信を検討されるのだと思う。当市は小さな市なので、動画配信は検討していないが、会場に来られない方も参加できるという点でライブ配信はメリットになると思った

- |   |  |
|---|--|
| ✓ | 動画配信等をやりたくても、自治体のホームページ等の事情でできないところもある |
| ✓ | 事業所職員が集合を希望しているとの報告も複数あった              |

### C:運営指導・集団指導に対する意見

- ・ 小規模自治体では職員の異動によりノウハウが受け継がれない。ぜひ動画配信で運営指導や集団指導に関する研修等を行ってほしい
- ・ 文書を電子化していなければオンラインでは確認できないが、では事業所に電子化するよう言うことはできない。負担をかけずにオンラインで運営指導を行うイメージがつかない
- ・ 再び新型コロナのような感染症がはやる可能性があるし、オンラインという手段自体はコスト面でも良いと思う。何もやらないよりはやったほうが良いという点は共感できる一方、現場に行かないのであればやらないという判断をする自治体もあると思う
- ・ 移動時間が長く、高速料金など費用もかかっているの、オンライン会議システムを活用した運営指導であればコストダウンにはなると思う
- ・ 毎回訪問ではなく、指導や指摘が少ない事業所であれば、何度かに 1 度にオンライン会議システムを活用する方法も良いように思った。しかし、短い間隔で回るよりも、回れていない事業所に行くことを優先したい
- ・ 今年度運営指導に入ったところが、前回は介護報酬改定前だったので、新しい加算について確認したら要件を満たしていなかった。遡って返還となったが、もしもっと前に運営指導に入るタイミングがあれば、その時点で確認できて、返還額が少ない、またはしなくてよかったのかもしれない
- ・ 居住系の地域密着型事業所の支部会があり、そこに行政もオブザーバーとして参加し、必要な情報を提供している。通所系については支部会がなく、情報提供がしにくかった。そのため、集まりを作って、オブザーバー参加させていただいて情報提供できる体制を作ってもらえないか話をした
- ・ 集団指導とは別枠で、BCP の策定支援を 3 年間行った。ガイドラインを策定した業者をお願いし、何日かに分けてお話しいただき、集団指導の際に同じ規模の事業者同士で話し合いの場を設けた

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>✓ オンライン会議システムを活用した運営指導はコストダウンにつながるとの意見があった</li><li>✓ 現場に行かないのであれば、運営指導を実施しないという判断をする自治体もあるのではないかと意見があった</li><li>✓ 一方、前回の運営指導時の後に新しい加算が導入されたことから、今回確認したところ、要件を満たしておらず、さかのぼって返還となった事業所の報告があった。早めに運営指導に入り、ともに確認していればその返還はなかったか、もしくは少額で済んだはずであり、自治体にとっても事業所にとっても残念な結果であった</li></ul> |
|---|



#### D:国や研究機関への要望

- ・ 介護保険課では様々な研究事業の報告書が届くが、どれも分厚く、時間がなくて読み切れない。動画配信等で概要版みたいなものを流してほしい
- ・ 国には、報酬改定や法改正の際の情報提供を早めをお願いしたい。一番困るのは事業所であり、新しい加算を取るかどうか悩まれているところが多い
- ・ 3年に一度の人事異動があり、介護保険という制度に初めて触れる職員もいる。介護保険は事業所との関係もあるし、法律、規則、通知などいろいろあり、もっとわかりやすくないか

- |   |   |
|---|---|
| ✓ | 介護保険制度が複雑であり、自治体職員は定期的に異動があることから、わかりやすい制度設計を期待する声があった |
| ✓ | 報酬改定や制度改正の際に早めの情報提供を希望する声があった                         |

### 3:オンライン会議システムを活用した運営指導を受けた事業所

#### A: 運営指導

#### 1) ウェブ会議システムを使った運営指導を受けることになった背景(自治体からの依頼か、事業所からの希望か)とその感想

- ・ 自治体から提案があり、うちとしても問題ないのでオンラインでの運営指導をお願いした
- ・ 自治体から問い合わせがあり、オンラインでの運営指導を受けることにした。感染症対策ということもあるし、時代の流れとしてもオンラインであることに違和感はなかった
- ・ ちょうどコロナが流行っていた時期でもあり、オンラインで実施する旨自治体から連絡があった。別の会議にて「オンラインで運営指導を受けた」という事業所の情報が入っていたので、特に驚きはなかった
- ・ 自治体から提案があり、コロナ禍のためむしろその方法が良いと思っていた
- ・ 事業所内は Wifi 環境が整っているため、接続等に問題はない

✓ 自治体からオンラインでの運営指導の提案があり、問題なく受け入れた事業所が多かった

#### 2) 運営指導の案内があつてから終了後のフォローまでの一連の流れ(日程調整の有無、通知到着から当日までの準備、当日対応した職員数と時間数 等)

- ・ 日ごろから準備をしているので、運営指導の連絡が来ても特別な準備はしていない。一通り書類がそろっているか確認した程度
- ・ 当日は PC とタブレット計 3 台を使用し、管理者、ケアマネジャー、所長、法人の統括職員、書記役の事務職員の計 5 名で対応した
- ・ 時間は 2 時間程度。提出文書に沿って対話形式で進み、最後にケアプランの説明という流れ
- ・ 事前にオンライン環境についての確認があった
- ・ オンラインでの運営指導の後、現地での確認もあった
- ・ オンラインでの運営指導は 10:00~16:00 と通知状になっているが、時間はそんなにかかっていないイメージ。とても早く終わったように思う
- ・ 事業所からの対応職員は 2 名だった。対面の時は関係する職員が次々呼ばれたので、事業所の負担は減った
- ・ 時間は 2 時間弱程度。自治体の方から説明等があつて、それに対してやり取りをした
- ・ 当日はコロナ前同様、職員 2 名で対応した。時間は 1 時間程度
- ・ 職員 3 名で対応していたが、途中抜けしたりしていたので、実質は 2 名で対応した。時間は 1.5 時間程度で当初の予定通りに終わった

✓ 訪問での運営指導と同じような流れであつた、または時間は短く終わったという事業所が多かった

### 3) 文書の提出、確認方法

- ・ 利用者 2 名分のケアプラン 2 年分や自主点検表、勤務表、運営規程などを含む、求められた文書を一通りコピーし、移動途中に市役所に寄り、届けた。郵送でもよかったが、説明をしながら渡したかったので訪問した
- ・ 事前提出した文書のみで行われた。運営指導後に改善点等に関する文書が届くが、運営指導の場で「ここはこう直した方がよいと思う」といったアドバイスがあるので、その日から修正に着手することができ、よかった。後日届く講評は確認のために頂いた感じ
- ・ 対面での運営指導と同じ文書を事前に送付し、当日はカメラ越しに文書を見せた
- ・ タイムカードや勤務表といった人員に関する文書が 5 種類、重要事項説明書や運営規程、契約書、利用者の記録や研修の記録等、運営に関する書類は 24 種類あり、事前に自治体に提出に行った
- ・ 文書を自治体に提出するにあたって、利用者家族に説明し、「これを提出します」という了解をいただき、個人情報コピーで提出をした
- ・ 文書はコピーしたものを自治体に直接持って行った。対面での運営指導時と比べ、虐待や BCP に関する文書が増えたが、ほぼ同じ
- ・ 2 週間ぐらい前に PDF 化した文書をメール添付にて送付した
- ・ PC 内にきちんと情報が処理、整理されていると共有できるので早く進む

- |   |  |
|---|--|
| ✓ | 事前に自治体に文書の貸し出しや提出に行った事業所もあれば、メールで送付している事業所もあった |
| ✓ | 求められた文書は訪問での運営指導とほぼ変わらないとのことであった               |
| ✓ | 個人情報を自治体に提出するにあたり、利用者家族から承諾を得てコピーを提出した事業所があった  |

### 4) ウェブ会議システムを使った運営指導の良かった点、課題、どのような支援があるとよいか

- ・ 文書の提出が早かった分、市役所がしっかり確認されてポイントポイントで質問してくれたという印象。話の流れはスムーズで、できているところをたくさんほめてくれた
- ・ 運営指導を受けるのが初めてだったが、オンライン会議システムの方が落ち着いて対応できるように思う
- ・ 対面の時は、自治体が文書を確認しているときは対応する事業所職員は 1 人または誰もいないが、オンラインだと自治体からのリクエストに応じて文書をカメラ越しに見せていたので、どの文書を見ているのか、何を見ているのかがよく分かった。そのため、以前は「なんでこんな質問があるんだろう」と思うこともあったが、今回はそれがなかった
- ・ オンラインだと、何を調べて、何を見て、どのような指摘を受けるのかの流れがリアルタイムでわかるのが良い
- ・ 対面の時、文書を確認している間、自治体は「何かあったら呼びます」というので、待機状態。オンラインだと一緒にいるから効率的だし、事業所側が職員を有効活用できる

- ・ 感染対策として、とてもありがたかった
- ・ 指導内容として、しっかり受けられたという印象。説明を受けたことはきちんと理解できた
- ・ 事業所の中でも管理者はPC を使い慣れているかもしれないが、他の職員は何ともいえない
- ・ 記録の多くが手書きなので、コピーを出せと言われると大変ではある
- ・ PC の画面が小さいので、できれば大きな液晶につながれるとよい
- ・ 2～3 年前はオンライン会議のやり方指導のようなものがあつた。それを受けた職員が他の職員に伝えていけているか。たとえウェブの環境が整ったとしても、自分には関係ないと思っている職員もいるかもしれない
- ・ インターネットにつながることのできる PC は 1～2 台しかないという事業所もあると思う。タブレットを使用したり支援経過を PC で記録したりしているところは母体の大きな法人ではないか

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 感染対策としてありがたいという意見の他、オンラインの方が運営指導におけるポイントがわかりやすいといった意見が複数あつた</li> <li>✓ 手書きの記録が多い事業所からは、コピー提出が求められる場合は負担であるとの声があつた</li> </ul> |
|---|

## B:集団指導

### 1) 集団指導の参加状況、方法

- ・ オンラインが1回あったかもしれないが、記憶に残っているのは集合での集団指導
- ・ 動画配信での集団指導を受けた。出欠確認はアンケートで実施
- ・ 令和4年度はWebexで、今年度はハイブリッドであった。今年度は会場にて参加した
- ・ コロナ禍の間、他の事業所と会う機会がほとんどなかったため、コロナも落ち着いたことから会場を選択した
- ・ 今年度の集団指導は集合で開催し、事業所から1名参加のみだったので、自分は参加していない
- ・ 集団指導は動画配信を視聴した

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 集団指導への参加は、オンラインと集合のそれぞれが報告された</li><li>✓ 集合の場合、参加していないという意見もあった</li></ul> |
|--|

### 2) オンライン会議システムを活用した集団指導を受けた場合、良かった点、課題

- ・ オンデマンドは繰り返し聞けるし、日にちに限定されないのも利点

## C: 運営指導・集団指導に対する意見・提案

### 1) 運営指導に関する意見や提案

- ・ 当事業所は年に1回法人内監査があり、それが終わるとボーナスが入っている。一年で一番緊張するが、おかげで自治体の運営指導の準備はいつでもできている
- ・ 対面だと運営指導のサイクルが長くなってしまう。オンラインでの運営指導によりサイクルが短くなってくると、事業所のレベルが上がってくるのではないかな
- ・ 運営指導を受けた後、次がなかなか来ないと、特に一人ケアマネの場合は不安になる
- ・ 電子化されている文書も多いので、もっと画面共有などを使うとよいのではないかな
- ・ 運営指導において、ケアプランチェックは対面で、運営規程や重要事項説明のような事業所運営に係る基準の確認はオンラインなど、ハイブリッドでやってはどうか
- ・ コロナ禍では外部の人が事業所内に入ることに抵抗のある時期だったので、配慮があったのだと思う。延期の提案もあったが、延期してもしょうがないし、自治体側の都合もあるだろう。オンラインが最も配慮のある対応だったと思う
- ・ オンラインへの接続や文書の画面共有など、事業所側の準備が悪いと、時間をロスしてしまうだろう。一方、準備を万端にしてスムーズに運営指導が進むと、「時間が余ったからここも見よう」「あれについても聞いてみよう」と、深堀されるのではないかなという気もする。であるとしたら、準備をきちんとしていない事業所の方が時間のロスがある分、あまり細部の確認を受けず、結果指摘の数も少ないということになったら不公平な感じはする
- ・ オンラインであっても現地であっても、運営指導自体はあまり変わらないと思う。ただ、画面越しよりも対面の方が雰囲気は良いかもしれない
- ・ オンラインの方が時間短縮になるし、楽な部分も多いが、顔の表情とか細かな点が見にくいのではないかな
- ・ 対面だと、担当する自治体職員の得意なところや興味のあるところを集中して確認される。そうすると時間がかかる。オンラインであれば、決められたところを確認され、的を得たやり取りができる印象

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 運営指導のサイクルが短い方が、受ける側も安心するという意見があった</li><li>✓ コロナ禍における運営指導の在り方として、配慮のある方法であったとの意見があった</li><li>✓ オンラインでも現地でも、指導内容は変わらないが、オンラインの方がポイントが絞られるという意見もあったが、逆にスムーズに進むと深堀されるのではないかなという懸念も報告された</li></ul> |
|---|

## 2) 集団指導に関する意見や提案

- ・ 集合の場合、事業所数が多いと何回かに分けて集団指導を開催せざるを得ないと思うが、毎回本当に同じ話をしているのか。開催場所によってニュアンスが微妙に違って聞こえるなどしていないか。また、自分が聞き漏らしをしていないか不安
- ・ 集団指導の際、多くの事業所が集まるので研修と絡めてくれる。また、虐待とか困難事例のケースなどのグループワークを入れてくれたりもする。事務連絡だけなら文書だけでもいいが、百人以上の人が集まり、対面でいろいろ話す機会はそんなにない。市役所の人に直接質問をしたり、グループワークで他事業所との連携が生まれやすい環境を整えてくれたりするので、集合の方がよい
- ・ 集団指導にしても様々な会議にしても、オンラインと集合とで特に差はないと思う。ただ、解釈の違いなどがあった場合に動画配信であれば再度視聴ができる
- ・ 他の事業所とのつながる機会として、集団指導以外にも連絡会や会議などあるが、今はオンラインでやっている。遠方の事業所であれば行き帰りの手間があるので、オンラインの方が良いのかなと思いつつ、オンラインの方が質問はしやすい印象
- ・ 集団指導については、集合だと一事業所あたり 1 名等、人数制限が設けられてしまう。しかしオンラインであれば職員全員でみることも可能であり、ありがたい
- ・ 地方に行けば行くほど、集団指導は国や都道府県の資料の棒読みで終わっていて、その地域の事情に合わせた情報発信がされていない。動画配信であれば、その地域の事情に合わせた配信はできないかもしれないが、その分均一に情報提供ができる
- ・ 集団指導は、ハイブリッドやウェビナー配信であれば、事業所スタッフが多く参加でき、その時の雰囲気味わえる。その方が時代に沿っているように思う

- |   |   |
|---|---|
| ✓ | 集合による集団指導の利点として、他事業所の職員と話をして、連携できるといった意見があった          |
| ✓ | 一方、オンラインによる集団指導は複数の職員が視聴できる、確認のため繰り返し視聴ができるといった意見があった |

### <その他>

- ・ 同じ事業所の職員でも、一人は PC の操作は苦手だし、難しいと感じているが、もう一人は PC に慣れており、次世代的に絶対に必要な部分と感じている
- ・ 前回の運営指導時に指摘されたことを改善したら、次の運営指導時にその改善点に対して指摘を受けた。改善したはずなのに再度指摘を受けるのはどうか
- ・ オンラインの面談等増えてきているが、まだ進んでいない法人もある
- ・ 契約書のサイン等、利用者や家族に依頼すればできるし、今後は進めていきたい
- ・ 介護はシステム自体がクラウド化されておらず、データとしての取り扱いが進んでいない。当社は創業時からクラウド化しているので、記録等はそちらに移行している
- ・ 紙面に慣れてきた職員は、それが使いやすいと思っているし、高齢のスタッフには端末の操作に不

慣れな人もいる。しかし、当社では高齢のスタッフにもどんどん指導しており、スタッフからも「こんなものであればもっと早くからやっておけばよかった」と好評である

- ・ オンライン上に記録を載せることで、どれだけの時間や労務のロスがなくなるか、記録がラクになるかということをイメージしてもらくと、導入はむずかしいことではない。苦手だから導入しないではなく、苦手だけどうするか、に意識を変えていく必要がある。例えば訪問介護であれば、サ責の中に一人コーディネーター役を置き、全職員に対して研修なり指導を行っていくこと、手をかけていくことが重要
- ・ 職員の中には、日ごろの業務・記録と、おさえておくべき運営基準等が整理されていないように思う。PC を使うことで、日ごろの業務・記録を整理して保管しなければならない。対面での運営指導の時は、求められた文書をとりあえずそろえて出しておけば、自治体職員が文書同士を組み合わせる該当箇所を確認されているような感じだが、オンラインであれば、関連文書を同じフォルダに保管するなどして「これはこういう資料です」ということを説明しながら進められたので、運営基準の理解をすることにつながると思う

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 介護記録がアナログであり、今後デジタル化していくことの必要性に関する意見があった</li><li>✓ オンラインでの運営指導に備え、文書をデジタル化していくことで、運営基準を理解し、それに合わせる形で文書をフォルダに保管等できるようになるのではないかという意見があった</li><li>✓ PC 操作に慣れていない職員や、オンラインの環境が整っていない事業所を心配する声もあった</li></ul> |
|---|



#### D: 国や研究機関に求めること、その他意見

- ・ 法改正や報酬改定の際に、「こういう方針でやります」ということを、早い段階でオンラインでよいので直に聞ける機会があるとよい
- ・ 県と市とで事故報告書の様式や求められる情報が異なる。様式が一緒であれば、同じものをそれぞれに送ればよいだけだが、毎回それぞれの様式に書いて提出するので、手間がかかる。統一できないか
- ・ 基準や通知など、解釈が分かれるものがあるときに、自治体は紙では回答してくれない。多分記録として残したくないのだと思うが、それでうやむやになっている感じ
- ・ 国は加算を作っているということは、国はそれを推奨していて、かつ「それがあると介護度が上がりにくい」とか、「個別機能訓練をきちんとやるように」ということを伝えたいのだと思う。しかし、加算を取るための細かな部分については自治体からは説明がない。運営指導の時も「加算が取れると思いますよ」とは言ってくれるが、具体的にどうして取れると思うのかの理由は言ってくれない。過誤調整で返金をするときはしっかり理由を言ってくれるのに、加算を取れる場合にも同じように教えてほしい
- ・ 解釈で悩んだとき、文面になったものを読むと固い表現でわかりにくい。もっとわかりやすい言葉であってほしいし、いろいろ話しながら確認できればと思う
- ・ 介護はアナログの部分が多く、時間が取れないことによる介護力や専門性の低下が危惧されている。まずは無駄を1つずつ減らし、文書等がなぜ必要なのか、時間を確保する方法など、最初は大変だけれどそれをする事で介護に集中できますよ、そうすれば評価されますよ、といった道筋を示すと、介護職のモチベーションややりがいにつながり、伸びていく

✓ 基準や通知の解釈について、早い段階での情報共有や、わかりやすく繰り返し確認できる方法（オンラインや紙ベース）を希望する声があった
--

## 第4章 事業報告会の開催

オンライン会議システムを活用した運営指導の実施件数はまだまだ少ないが、全国調査の結果において、ハイブリッドでの実施に関心を持っている自治体が14.1%あった。また、集団指導については、ハイブリッド、ウェブ会議またはウェビナー配信、オンデマンドといったオンライン会議システムを活用した開催方法を「最も望ましい」と回答した自治体が54.6%を占めるなど、自治体の関心が高いことが示された。

そこで、運営指導・集団指導の具体的事例の紹介を兼ね、事業報告会を開催した。

### 1. 日程、次第

事業報告会の日程と内容は以下のとおりである。

報告会名	オンライン会議システムを活用した運営指導・集団指導 ～考え方と事例紹介～
日時	令和6年3月19日(火) 14:00～16:00
対象	都道府県、政令市、中核市、一般市町村、広域連合
方法	会場とウェビナー配信のハイブリッド開催 会場：トラストシティカンファレンス・東京 STUDIO 2 ウェビナー：Zoom
次第	<b>【開会挨拶】</b> 厚生労働省老健局総務課介護保険指導室 室長 奥出 吉規 様  <b>【オンラインを活用した運営指導について】</b> 全国調査結果報告 国立研究開発法人国立長寿医療研究センター 企画戦略局リサーチコーディネーター 進藤 由美  自治体事例報告：オンラインを活用した運営指導について ふじみ野市福祉部高齢福祉課介護保険係 矢島 仁志 様  事業所事例報告：オンラインを活用した運営指導を受けて 医療生協さいたまふじみ野ケアセンター居宅介護支援事業所 管理者 坂 義信 様  質疑応答(10分)  <b>【オンラインを活用した集団指導について】</b> 全国調査結果報告 国立研究開発法人国立長寿医療研究センター 企画戦略局リサーチコーディネーター 進藤 由美  自治体事例報告：動画配信による集団指導について 静岡県健康福祉部福祉長寿局福祉指導課 主事 佐藤 梨帆 様

	質疑応答(5分) <b>【運営指導の方法と考え方】</b> 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 様  <b>【全体ディスカッション】</b>  <b>【閉会挨拶】</b> 国立研究開発法人国立長寿医療研究センター 企画戦略局長 平岩 勝
--	---

## 2. 申込者数、参加者数

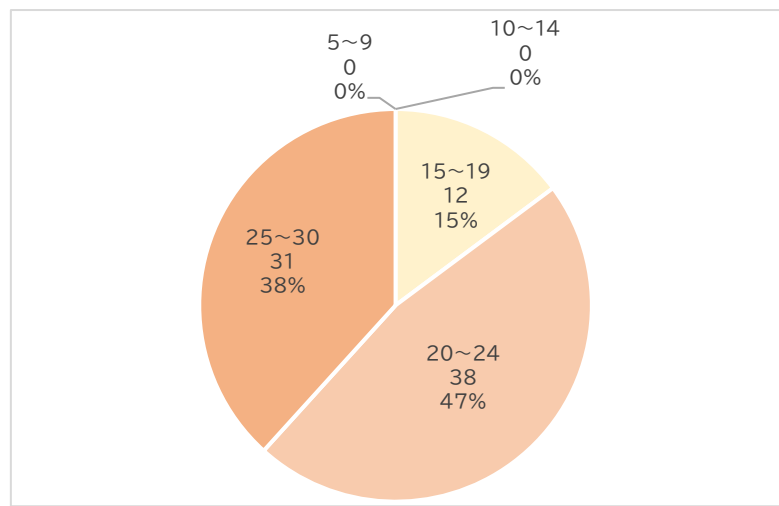
事業報告会の開催案内の送付は3月9日と、開催10日前であったが、申込者数は、41道府県より会場が3名、ウェビナーが196名と多くの申し込みがあった。また、当日は1アカウントから複数の参加があったケースもあり、参加アカウント数は155件、延べ参加者数は197名であった。

	都道府県名	保険者数	参加者数	回答数		都道府県名	保険者数	参加者数	回答数
1	北海道	156	20	9	25	滋賀県	19	1	1
2	青森県	40	4	2	26	京都府	26	3	2
3	岩手県	24	1		27	大阪府	41	10	4
4	宮城県	35	6	2	28	兵庫県	41	8	3
5	秋田県	22	5	1	29	奈良県	39		
6	山形県	35	2		30	和歌山県	30	4	2
7	福島県	59	6	4	31	鳥取県	17	2	
8	茨城県	44	4	1	32	島根県	11	5	2
9	栃木県	25	6	4	33	岡山県	27	2	
10	群馬県	35	10	3	34	広島県	23	1	1
11	埼玉県	61	15	8	35	山口県	19	2	1
12	千葉県	54	8	4	36	徳島県	23		
13	東京都	62			37	香川県	17	1	
14	神奈川県	33	2	1	38	愛媛県	20	2	2
15	新潟県	30	5	3	39	高知県	30	3	
16	富山県	9	10	3	40	福岡県	28	9	1
17	石川県	19			41	佐賀県	7	1	
18	福井県	16			42	長崎県	19		
19	山梨県	27	1	1	43	熊本県	45	5	3
20	長野県	63	7	3	44	大分県	18	1	
21	岐阜県	36	3	1	45	宮崎県	26	3	1
22	静岡県	35	4	1	46	鹿児島県	43		
23	愛知県	44	8	3	47	沖縄県	13	3	2
24	三重県	25	4	3		全体	1571	197	82

### 3. 参加者アンケートの結果

参加申し込み実数 155 名のうち、アンケートに回答があったのは 82 名、うち欠損が 1 名あったため、有効回答は 81 名である。

アンケートでは各セクションについて、「5:大変参考になった」～「1:参考にならなかった」の 5 段階評価で確認したところ、多くの参加者が各セクションにおいて「5」または「4」と回答した。ここでは、各セクションの評価をすることが目的ではないことから、6 セクションの合計値を示す。



(セクションごとの回答の合計: 最低 5～ 最高 30)

また、自由記述では「報告会で特に参考になったこと」「もっと聞きたかった内容や取り上げてほしかったトピック」「日ごろ、運営指導・集団指導で他自治体と協力していること」「国や研究機関に期待すること」「その他要望やご意見」の 5 点について確認したところ、以下のような回答があった。一部抜粋の上、回答者が特定されないよう、地域等がわからない形でまとめる。

#### 【特に参考になったこと】

- ・ 他の自治体のオンライン実施状況について知れてよかった。
- ・ 運営指導の際、冒頭に本来の運営指導の意味について、説明してから行っていこうと思った。
- ・ 地理的に広く、オンラインの活用を検討しているため、非常に参考になった。
- ・ 可能なところからオンライン化に取り組むべきで、5年後10年後も現在と同じ IT 環境ではないのだから、いずれやらなくてはならない。
- ・ オンラインによる運営指導はデメリットの方が多いと思っていましたが、ツールの一つとして実施していくとの考え方も必要だと思いました。
- ・ オンラインを活用しての運営指導の難しさ。
- ・ 具体的な実施方法を実際に実施している市町村より話が聞けた点
- ・ オンライン活用に抵抗のない事業所も一定数あることを知れた。
- ・ 集団指導におけるオンライン活用の必要性について、把握できたことは参考になった。

- ・ YouTube 動画を掲載した際に字幕もあったほうが視聴する方は見やすいと改めて思いました。
- ・ 厚生労働省の方の「運営指導は書類のチェックだけを行うものではない」という発言も大変参考になりました。
- ・ 集団指導について、WEB 開催のメリット、デメリットが分かり参考になりました。
- ・ 監査と運営指導の違いを受ける方は理解していないので、最初に説明してほしいという意見が参考になった。
- ・ 集団指導については、かなり具体的に実施のイメージがつかめました。大変分かりやすかったです。ありがとうございました。
- ・ オンラインで運営指導を行う際の具体的な流れと課題
- ・ オンラインでの運営指導、集団指導が実際に運用されていることを知りましたので、今後、当市でも進めていきたいと感じました。
- ・ ハイブリッドでの集団指導をしているが、録画方式は考えていなかったため参考にしたい
- ・ オンライン実施の課題(資料の提出や指導時の書類確認方法など)
- ・ 他自治体も同様な状況であることがわかった。
- ・ 課題はどこでも同じようなものであることがよく分かった
- ・ 運営指導のオンライン化は、クリアする課題が多数あり現状では厳しく、長い期間で検討が必要である。
- ・ 集団指導自治体事例報告の中にあつた、音声録音を新任職員に任せるとするのは事業所だけでなく、職員のスキルアップにもなり参考にしようと思いました。
- ・ ふじみの市の運営指導事例で、居宅介護支援はオンラインで、施設・通所系施設は実地で行っているとのこと。当市でもハイブリッド方式を取り入れたいと思いました。ありがとうございました。
- ・ 運営指導について、事業所が紙ベースで管理しているので、オンラインでするのは難しいと思いました。
- ・ 厚労省からの考え方の説明は、自治体及び事業者の双方がよく理解しておくべき事項だと思われる。
- ・ 運営指導の方法と考え方。自分としては、事業所に運営指導の意義をもっと認識してもらえよう努めたい。
- ・ オンラインでの運営指導が可能なこと、事業所に行かないとわからないこと等、改めて知ることができた。
- ・ 次第4「運営指導の方法と考え方」で、そもそも運営指導ということについて理解する事ができ、これを踏まえた上でオンライン実施について考えられるようになったため大変有意義だった。
- ・ 指導を受ける側行う側双方の声が聞けたこと。

#### 【もっと聞きたかったこと、取り上げてほしかったトピック】

- ・ 事業所側のオンラインによる運営指導に関する意見などがもう少し伺えるとよかったです。
- ・ 実際に実施している市町村の事例紹介をより詳しく聞きたかった。
- ・ 人口等が少ない市町村の事例が知りたかったです。
- ・ オンラインで不審な点や不正が疑われる点を見つけた場合の対応について知りたい。
- ・ 視聴をしていない事業所への連絡のやり方(リマインドをやるのか？それとも視聴しないままそのままなのか)
- ・ オンラインでの運営指導の方法について、事業者選定から当日までの流れ、当日どのようにして行われているかを詳細に聞きたかったです。
- ・ 集団指導はオンラインで十分なのか、事業者・市町村・都道府県が一堂に会し、空気を共有することも重要ではないかと考えるが、そういった点についても掘り下げられればよかった。

- ・ 実際に運営指導を行っている他自治体のディスカッションを聞き、課題や事例等を共有していただきたかった。
- ・ オンラインのことではないのですが、行政調査の根拠として23条と24条に触れられておりましたが、この23条、24条、立入監査の76条について、この条文の意図するところをもう少し深く知りたいたと感じました。例えば求められる資料について23条は「文書」とありますが、24条は「当該居宅サービスなどの提供の記録、帳簿書類」とあり、違う資料の確認を想定しているのか。などです。
- ・ 運営指導のオンラインを推進するにあたり、サービス計画等を抽出などで確認する必要があるがどこまで確認書類を少なくできるか、国の見解を確認したかった
- ・ オンラインに限らず、運営指導については、課題が多々あるものと思料します。特に、介護保険施設だけでなく、老人福祉施設についても同様であり、何が異なるのかや、過去からの議論の過程を含めての説明があれば、是非聞きたいです。
- ・ 複数の自治体の事例や課題を聴くことが出来ればよかった
- ・ 集団指導の動画について、事業所からの反応を知る機会があればと思いました。また、動画について事業所が視聴しやすい工夫などを知れたかったです。
- ・ 事務コスト、設備コストについてももう少し具体的に説明していただきたかった。コスパの検討の為に数量的な評価がほしかった。
- ・ 運営指導をオンライン化することの効率性や利便性が、基本的には移動時間の削減だけで、運営指導の質などを担保するためにオンライン化するメリットがわかりにくかったです。
- ・ 使用しているツールや予算

【日ごろ、運営指導・集団指導で他自治体と協力していること】

\*「特になし」が最も多く、18 件

- ・ 都道府県が指定する事業を同一敷地内で実施している場合には、同日もしくは近日に運営指導を実施できるよう日程調整を行っています。
- ・ 運営指導の際は、可能であれば日程調整して施設に行くようにしている。
- ・ 実施の方法等について参考に確認することはありますが、日ごろから協力ということはあまりありません。
- ・ 監査だと協力することがありますが、それ以外はないため、集団指導等はぜひ近隣の市長村をまきこめたらとおもいます。
- ・ 実施方法や時期について県や各中核市と情報交換することがある。
- ・ 協力はしていない。厚生労働省が出している QA に載っていない、いわゆるグレーゾーンに関する事業所からの質問に対して、どう捉えるべきか近隣の市町村に相談することはある。
- ・ 近隣自治体とは密接に連携をとっている
- ・ 県指定の運営指導の際に保険者等の市町村が同行し、合同指導を行っています。
- ・ 指導内で疑義項目があれば、大阪府や近隣市町村に類似事例がないか聞いています。
- ・ 地域内の 3 市合同で集団指導資料作成と実施を行っている。
- ・ 指導方針等に関する情報共有
- ・ 事業者の負担を削減するように、保健所や市町村との指導については、同日で行うように調整をしている。
- ・ 基準の等に関する情報共有等
- ・ 介護保険以外のサービスをしている事業所（例えば障害サービス）へは、他のグループの運営指導も兼ねて共同で行くことがあります。
- ・ 集団指導の資料について中核市と（情報）共有する場合があります
- ・ 沿線自治体と協力など関わりはないのですが、事業所の事業実施地域が沿線地域にまたがって

いるので、集団指導を協力してできたらと考えています。

- ・ 県指定の事業所の運営指導に同行している。
- ・ 疑問点など出た際に随時情報交換する程度です。
- ・ 集団指導においては掲載資料を都道府県から提供をうけることがあります。
- ・ コロナ前は指定権者が県と市の二つから受けた事業所の場合、合同で実施していた
- ・ あまりない。情報交換程度

【国や研究機関に期待すること】

- ・ オンライン活用に係る知識・技術を事業者に啓発する研修等の実施
- ・ オンライン活用のための機器導入に関する経済的支援
- ・ 今後の報告等でオンラインで運営指導及び集団指導を実施している自治体の具体的な実施方法等を情報として提供いただけるとありがたいです。
- ・ 地域密着型事業所や居宅支援事業所など、市町で運営指導を行う場合の文書指導または口頭指導の判断基準などを整備して欲しい。自治体によって判断基準が違う場合があるため、事業者には混乱を招きかねない。
- ・ 手続の簡素化
- ・ 標準化も含め、どの市町村でも同じように運営指導等ができるよう、体制を整えてください。
- ・ 職員体制や財政の面で余裕がないので、例えば集団指導の教材など、全国共通の部分は国で準備いただけるとありがたい。
- ・ 運営指導における指導内容及び方法の統一化は図られるべきだと思うため、事例を通して正しい考え方なのかどうか等、現場ですぐ使えるような知識及び情報の共有ができれば、とてもありがたい。(監査における事例等も含めて取り上げていただけたらと考える。)
- ・ オンラインによる運営指導については、もう少し踏み込んで、モデル方式を示していただけると、もう少し進む可能性があるかもしれないと思いましたが、やはり課題が多いと思っております。
- ・ 運営指導や監査については既に国からさまざまな資料が提示されているものの、特に監査については実施件数が少ない自治体においてはその資料自体が保存されていなかったり、県に問い合わせても監査の経験がないのかと思うような回答が得られなかったりと、手探りで進めなければいけない状況となっています。監査マニュアルの完成が待ち遠しいです。
- ・ 集団指導について、市町村で資料を作成するには負担が大きいため、参考資料のご提示をいただけると幸いです。
- ・ 介護報酬の改定等においては、早めに分かりやすく事業所等へも示してほしい。また、「やむを得ない場合」など曖昧な表現は避け、指導する側が近況を明確に示せるよう国解釈を提示してほしい。
- ・ すでに推進されていますが、届け出等の電子化です。
- ・ 具体的な運営指導や集団指導の手引きの作成(運営指導マニュアルなどよりも細かい手順を例として挙げてほしい)
- ・ 今後も、調査結果を共有していただきたいです。
- ・ オンラインによる指導等についても、指針等により示していただけるとありがたい。(オンラインによる運営指導の場合、事前提出書類等についての統一)
- ・ 全国の先進事例等の発信をお願いします。
- ・ 今回のような、他自治体の取り組みについての情報を多く発信していただければ今後の指導に活かせると思います。
- ・ 指導マニュアルの簡素化
- ・ 監査指導マニュアルなど、業務が均一となるよう他の部分でもマニュアルを作成して欲しい。また

裁判員制度ではないが、事業所の人員が他の事業所の実地指導を行政と一緒にやる方式や、行政の実地指導の外部機関の委託化など研究して欲しい。

- ・ 国民が介護について注目・関心を持つような施策立案を(至急)皆、「介護人材不足」「他産業より低待遇」というような情報を得ても、どこか他人事(いずれ自分が介護を受けられないというイメージは皆無。しかしこのままではそれが現実になると思う)”
- ・ 運営指導のマニュアルに、オンライン等の実例を挙げていただくことで、オンラインでの実施の検討ができると思う。
- ・ 県からの指導に関する助言等が無いに等しいため、こういった機会が非常に参考になります。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・ 介護保険法のコンメンタールがほしい

#### 【その他、要望や意見】

- ・ 今後も他自治体の実施状況や工夫している内容について情報共有をお願いしたい。
- ・ 通所系施設における現地での確認(施設内の確認等)の取扱いについて、運営指導マニュアルではオンライン確認に加えて現地確認を行うことが運営指導完結の条件であると捉えていたのですが、オンラインのみで実施しても運営指導を実施したとできるのでしょうか。
- ・ 国において、介護と障害、児童等での横展開や連携はないのか。具体的には、介護は令3年度の改定で「運営指導」に名称が変更されたが、障害は令和6年度に新たに「運営指導」と名称変更がなされるなど、同一年度に行うことはできないのか。
- ・ 人事異動で総入れ替えになり、知識・経験がない職員が多くなり、事業所を指導できるような体制が整わないことが大きな課題です。みなさんはどのように乗り越えているのか知りたいです。
- ・ 各自治体や事業所の状況や事例をご紹介くださり、当市の運営に参考にしたい点もある気がしました。このような機会を設けてくださり感謝いたします。ありがとうございます。
- ・ 今後の集団指導については、オンライン会議システムなど活用していくとよいと感じています。運営指導のオンライン会議システムについては、現状社会情勢などの変化がないと難しいと感じています。
- ・ 監査について研修を開催していただきたいです。
- ・ 総合事業についての情報が少ないので、丁寧な情報発信をお願いします。

#### 4. ウェビナー開催の利点と課題

本報告会はウェビナーで開催したことにより、全国の自治体より参加があった。会場のみの開催の場合、日程調整や旅費など、参加者の負担は大きいと思われるが、オンラインであれば時間の許す範囲で参加が可能であり、直前の連絡でも参加がしやすかったと思われる。

一方、ウェビナーは Zoom を使用したが、自治体のインターネットセキュリティの関係等により、「参加用の URL が届かない」という問い合わせが 3 件寄せられ、また前日に送付した資料についても、容量が 8MB あったことから、「容量オーバーのため受信できない」というエラーメッセージ 54 件届くなど、オンラインでの報告会に参加する際に何かしらの不具合がある自治体が申込者数全体の 25%ほどを占めた。

全国調査や聞き取り調査では、オンライン会議システムを活用した運営指導や集団指導の実施を検討するにあたり、事業所職員の PC スキルやインターネット環境を心配する声が多く聞かれたが、自治体側のインターネットセキュリティやサーバーの容量も課題の 1 つであることが示唆された。



## 第 5 章 オンライン会議システムを活用した運営指導・集団指導の可能性についての検討

本研究事業では、オンライン会議システムを活用した運営指導・集団指導について、全国調査を通じて自治体の実施状況の把握を行い、その結果を踏まえてオンライン会議システムを活用した運営指導・集団指導を実施している自治体、実施をしていない自治体、そしてオンライン会議システムを活用した運営指導を受けた事業所にそれぞれ聞き取り調査を行った。

運営指導・集団指導を定期的には実施することは、介護サービスの質の確保と保険給付の適正化と観点において重要であり、自治体は「事業所が法令等を遵守し、適正にサービスを行うことができるよう支援し、自ら法令や基準等のルールを順守しようとする介護保険施設等の育成を図っていくという役割<sup>8</sup>」を担っている。そのためには、運営指導・集団指導のそれぞれの目的が達せられるよう、様々な手段を組み合わせながら行っていくことが望ましい。

新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、オンライン会議システムが急速に普及したが、そのシステムを運営指導・集団指導に活用することについて、全国調査、聞き取り調査の結果を踏まえ、検討を行った。

### A： 運営指導

オンライン会議システムを活用した運営指導の可能性についての検討に先立ち、運営指導の形態と、これまでの調査研究において明らかとなっているデータや実践事例などについて紹介する。

#### ア．介護保険施設等指導指針

介護保険施設等指導指針(厚生労働省老健局長通知.老発 0331 第 6 号.令和 4 年 3 月 31 日発出)において、運営指導について以下のように記されている。

##### (1)運営指導の形態

運営指導は次のア～ウの内容について、原則、実地に行く。(略)

なお、ア～ウの実施については、効率的な実施の観点から、それぞれ分割して実施することも差し支えない。

##### ア 介護サービスの実施状況指導

個別サービスの質(施設・設備や利用者等に対するサービスの提供状況を含む)に関する指導

##### イ 最低基準等運営体制指導

基準等に規定する運営体制に関する指導(ウに関するものを除く。)

##### ウ 報酬請求指導

加算等の介護報酬請求の適正実施に関する指導

##### (2)実施頻度

運営指導は、原則として指定又は許可の有効期間内に少なくとも 1 回以上、指導の対象医となる介護保険施設等について行う。なお、居宅サービス(居住系サービスに限る。)、地域密着型サービス(居

<sup>8</sup> 厚生労働省老健局総務課介護保険指導室「介護保険施設等運営マニュアル」(令和 4 年 3 月) p7

住系サービス又は施設系サービスに限る。)又は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ものとする。

### (3) 運営指導の内容

運営指導の実施に当たっては、基準等への適合性に関し、介護保険施設等による自己点検を励行するものとし、上記(1)ア及びイについては、介護サービスの質の担保、利用者保護等の観点から重要と考えられる標準的な確認すべき項目(以下「確認項目」という。)及び標準的な確認すべき文書(以下「確認文書」という。)に基づき実施する。(略)

また、運営指導(上記(1)ア及びイに限る。)においては、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ものとする。

なお、オンライン会議システムを活用した運営指導については、「介護保険施設等運営マニュアル(令和4年3月)」において、以下のように記されている。

なお、運営指導は実地に行くことを想定していますが、施設・設備や利用者の状況以外の実地でなくとも確認できる内容(略)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(オンライン会議システムや自治体ホームページ等)を活用することも可能です。

ただし、これには介護保険施設等の理解が必要であるとともに過度な負担とならないよう十分配慮しなければなりません。(略)また、確認文書を確認する場合における、それらの共有方法について、介護保険施設等に対して大量のコピーを求める等の過剰な手間を発生させないよう、また、当該方法を強制させることのないよう、実施方法については十分な配慮が必要です。

このように、運営指導実施に当たってオンライン会議システムを活用することについては、事業所への配慮を行ったうえで「可能」と明記されている。

## イ. 運営指導の実施頻度(今年度調査)

指針において、運営指導の実施頻度は「原則として指定又は許可の有効期間内に少なくとも1回以上」と記されており、施設系・居住系のサービスについては3年に1回が望ましいとされている。

そこで、本研究事業で実施した全国調査のデータを用い、令和4年度に運営指導を実施した割合を算出したところ、以下のような結果であった。

### 【訪問介護】

	回答数	平均事業所数	運営指導の実施割合の平均	標準偏差	最小数	最大数
都道府県	39	382.8	13.5%	7.9	0.0	36.0
政令市	20	496.4	10.0%	6.8	0.0	20.3
中核市	50	118.3	15.9%	10.4	0.0	44.2

訪問介護における事業所数と運営指導の実施数の回答のあった自治体数は、都道府県は39件あり、これらの自治体における平均事業所数は382.8件である。そして、令和4年度に実施した運営指導の割合は、全訪問事業所に対し、13.5%であった。最も実施率の低い自治体の値は0%で、最も多く実施した自治体の割合は36.0%である。

なお、訪問介護は「少なくとも指定期間内に1回」の運営指導を実施することとされており、もし6年に1回であれば16.67%が実施割合の平均となる。つまり、「少なくとも16.67%」を上回る実施率であるべきだが、都道府県における平均は13.5%であった。

留意したい点として、令和4年度は新型コロナウイルス感染症が2類の段階であり、介護保険施設等が運営指導の延期を希望したケースや、自治体自らが運営指導の延期や中止を決めているケースなどがある。ただしその場合、運営指導の対象事業所数は翌年に持ち越されることになるため、自治体職員の負担が後ろ倒しになっている可能性がある。

その他のサービス種別(抜粋)における運営指導の実施割合の平均は以下となる。

### 【通所介護】

	回答数	平均事業所数	運営指導の実施割合の平均	標準偏差	最小数	最大数
都道府県	39	311.7	12.3%	8.6	0.0	35.4
政令市	20	220.4	10.6%	7.6	0.0	25.3
中核市	50	74.2	15.7%	11.6	0.0	45.3

【介護老人福祉施設】

	回答数	平均事業所数	運営指導の 実施割合の平均	標準偏差	最小数	最大数
都道府県	39	122.8	18.2%	15.1	0.0	51.9
政令市	21	71.3	23.5%	16.0	0.0	63.4
中核市	50	20.3	24.9%	18.9	0.0	58.8

【居宅介護支援】

	回答数	平均事業所数	運営指導の 実施割合の平均	標準偏差	最小数	最大数
政令市	20	418.4	11.0%	8.9	0.0	27.9
中核市	51	115.1	15.8%	11.0	0.0	50.7
市区	356	25.6	19.2%	17.2	0.0	100.0
町村	230	4.8	17.1%	27.1	0.0	100.0
広域連合	27	47.2	17.2%	12.9	0.0	44.0

【地域密着型通所介護】

	回答数	平均事業所数	運営指導の 実施割合の平均	標準偏差	最小数	最大数
政令市	20	208.4	9.5%	8.0	0.0	25.9
中核市	51	62.4	14.6%	12.7	0.0	56.0
市区	356	13.9	19.9%	21.9	0.0	100.0
町村	202	3.4	16.7%	30.9	0.0	100.0
広域連合	27	27.1	15.0%	15.3	0.0	48.7

【小規模多機能型居宅介護支援】

	回答数	平均事業所数	運営指導の 実施割合の平均	標準偏差	最小数	最大数
政令市	21	57.6	11.7%	10.2	0.0	27.9
中核市	51	16.3	16.0%	16.8	0.0	57.1
市区	339	4.4	21.5%	30.6	0.0	100.0
町村	136	1.5	20.9%	39.1	0.0	100.0
広域連合	26	7.2	21.5%	29.5	0.0	100.0

資料：国立長寿医療研究センター

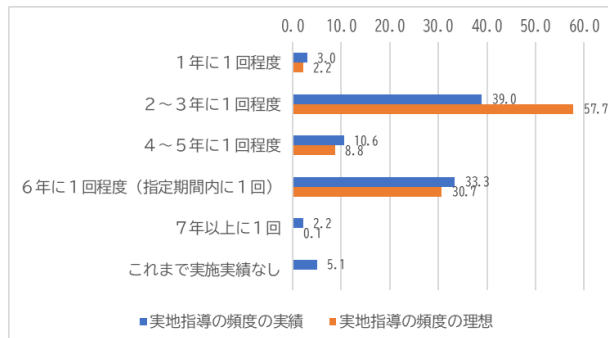
「介護保険施設等実地指導マニュアルの在り方に関する調査研究 報告書」

令和元年度老健事業（令和2年3月） p22～30 より抜粋

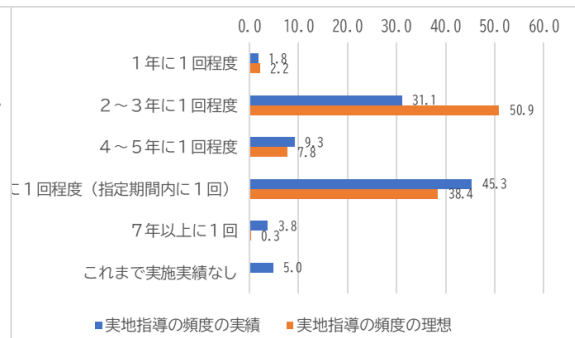
また、先行研究においても、自治体の考えとして、運営指導の頻度は施設系・居住系に限らず、3年に1回を理想とする回答が多かったが、実績では「6年に1回程度（指定期間内に1回）」の回答が施設系サービスを除き最も多く、「これまで実績なし」という回答も小規模自治体を中心に多かった。

#### ウ．運営指導（当時は実地指導）の頻度の実績と理想（令和2年度調査）

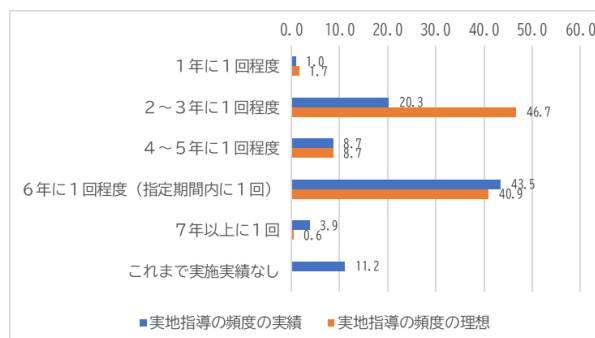
【施設系サービス】



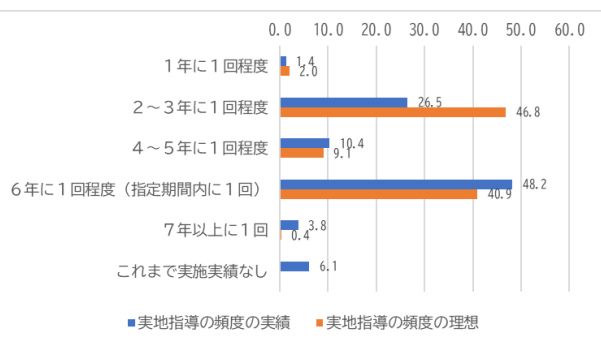
【居住系サービス】



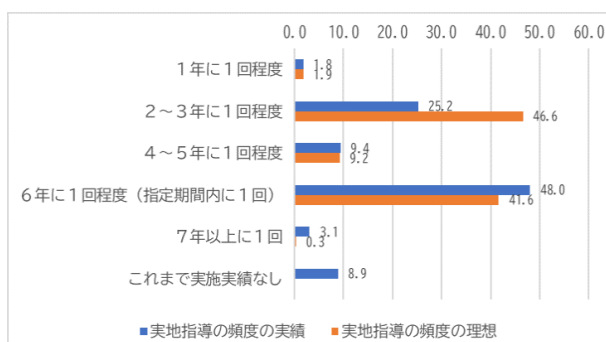
【訪問系サービス】



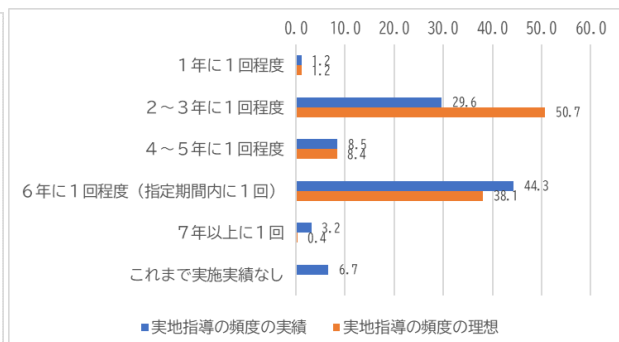
【通所系サービス】



【居宅介護支援系サービス】



【多機能系サービス】



資料：国立長寿医療研究センター

「介護保険施設等実地指導マニュアルの在り方に関する調査研究 報告書」

令和2年度老健事業（令和3年3月） p13～28 より抜粋

## エ. 運営指導の実施頻度と文書指摘率

運営指導の頻度が上がると、事業所も個別サービスの質や運営体制、報酬請求についての理解が深まり、文書指摘率が下がっていくという報告もある。

下記は静岡県における運営指導の実施率と文書指摘率を示したグラフで、運営指導の実施率は平成22年度から30年度までの間、平均44.5%と、約2年に1回弱行っているが、文書指摘率は平成22年度において45.6%であったのに対し、平成30年度には13.4%にまで減少している。



静岡県における運営指導の実施率と文書指摘率の推移

資料：国立長寿医療研究センター

「介護保険施設等実地指導マニュアルの在り方に関する調査研究 報告書」

令和元年度老健事業(令和2年3月) p91より抜粋

これらの調査結果や事例を踏まえ、オンライン会議システムを活用した運営指導について、全国調査や聞き取り調査の結果を踏まえて検討を行った。

なお、運営指導は自治体と事業所が相互にコミュニケーションをとる必要があることから、ここで想定しているオンライン会議システムとはZoomやTeams、Webex等、全国調査にて「ウェブ会議」と定義した「リアルタイムにて双方向にやり取りができる」ものを指す。

## ① 自治体の利点

### (ア) 時間

1. 移動時間がない
2. 隙間時間などを活用したり、過去の記録を確認しながら運営指導を実施できる

全国調査、聞き取り調査のそれぞれにおいて、移動時間がなくなることを利点として挙げている自治体が複数あった。特に都道府県や面積の大きな自治体、離島に事業所のある自治体や山間地域にある自治体などは、運営指導の際の移動時間をなくすことで、負担を大きく減らすことができる。また、移動には旅費や車のガソリン代などもかかることから、費用削減も見込まれる。

さらに、自治体によって運営指導にかかる時間は、サービス種別によっても異なるが、1 時間程度～6 時間程度と大きな幅があった。特に長い時間運営指導の時間を割いている自治体は、昼休みやちょっとした空き時間にメールをチェックしたり、電話対応をしたりと他の用務に時間を費やすことができることから、業務を効率的に進められるといった意見があった。

また、介護保険サービスの指定・更新を担当している部署と運営指導を担当している部署が異なる自治体があり、運営指導の合間に指定申請時の書類を再確認したり、介護保険担当課に相談したりすることができるという意見もあった。

### (イ) 感染症対策、延期対策

オンライン会議システムを活用した運営指導に関する記述が運営指導マニュアルに反映された背景として新型コロナウイルスのパンデミックがあった。このようなパンデミックが今後も起こる可能性は否めないことから、その備えとして、オンライン会議システムを活用した運営指導の実施方法について整理しておくことは重要である。

また、新型コロナウイルスに限らず、インフルエンザや疥癬など、高齢者施設において注意すべき感染症は様々あり、万が一それらの集団感染が発生した際には運営指導は中止または延期となると考えられる。

今回実施した全国調査において、令和 4 年度の運営指導の実績が0という自治体が複数あり、そのうちのいくつかは都道府県等、事業所数の多い自治体であった。これらの自治体では令和 5 年度、6 年度に例年よりもさらに多くの運営指導を実施しなければならず、自治体職員の負担が大きくなると考えられる。

さらに、インフルエンザ等感染症の流行、台風や雪などの天候の悪化などにより、運営指導の延期があると、運営指導の実施率が下がるとともに、翌年度以降の担当職員の負担が雪だるま式に増えていくという悪循環に陥ってしまう。

今回の聞き取り調査において、オンラインを活用した運営指導を行った自治体の中には「延期が繰り返されたので、オンラインでの運営指導を提案した」という報告があったが、運営指導のサイクルを定期的に回していくにあたっての一つのツールとして、オンライン会議システムの活用は検討の余地があると考えられる。

## (ウ) 事業所との関係づくりや重要事項の確実な伝達(特に制度改正や報酬改定に関する情報)

新型コロナウイルス感染症のパンデミックの間、顔を合わせての会議や研修等が軒並み中止になったこともあり、事業所との関係づくりに難しさを感じていた自治体もあったが、オンラインを活用した運営指導を実施した自治体からは、画面越しではあるが顔を見ながら話をすることで、定期的なつながりを持つことができたという報告があった。

さらに、令和3年度の介護報酬改定において、令和6年4月から介護施設・事業所における業務継続計画(BCP)の作成が義務付けられることになったが、新型コロナウイルス感染症のパンデミックの最中であっても、オンラインを活用した運営指導を実施したことにより、すべての事業所にその情報を伝えることができた、という報告もあった。

個別の事業所に対する重要事項の確実な伝達や運営の支援は、運営指導の場でこそできることであり、定期的にその機会を持つことが重要である。特に、電話や資料確認のみの運営指導に比べ、オンライン会議システムは顔を見ながら話ができ、相手の様子を確認しながら話をすることができるという点が利点であり、画面越しではあるが「顔の見える関係」を構築・継続するためのツールとなりうるであろう。

## ② 自治体の課題

### (ア) 文書確認の難しさ

1. 個人情報や文書の原本の取り扱い
2. 追加文書を確認したい場合の対応
3. 当日の画面共有やカメラ越しでの確認

確認文書について、データ化しており、かつ個人情報が含まれていない文書(例:運営規程、重要事項説明書、契約書、各種指針・マニュアル等)はメール等で受け取っている自治体も多かったが、個人情報が含まれている文書(例:利用者に関する記録、職員に関する記録等)については、事業所に訪問、または事業所に持参いただいて文書を借り受けるなどしているところが多かった。

文書を借り受けるにあたり、個人情報や文書の原本の取り扱いに関して不安を感じている自治体が多く、ある自治体は文書を借受ける際に事業所職員と一緒に確認しながら預かり文書に番号を振り、返却時に全ての文書があることを事業所職員と確認したり、ある自治体は原本を預かることが不安なので事業所にコピーでの提出をお願いしたり、ある自治体は個人情報に関する文書は確認せず、運営に係る部分のみ確認した、という報告もあった。

また、追加で文書の確認をしたいときにはカメラ越しに提示してもらったり、借り受けた文書の返却のために事業所に訪問した際や、受け取りに来てもらった際に不足文書を確認した、という報告があった。

データ化している文書であれば画面共有等で確認することも可能であるが、手書き文書ではそれが難しいことから、文書を借受ける、または事業所にコピーを取って頂いたり PDF 化するなどの手間を生じさせてしまう。また、たとえ文書がデータ化されていても、事業所職員が画面共有等のやり方をわかっていないと共有ができない。また、カメラ越しの確認は、署名や日付の記入の有無などについては問題なく確認できるが、記録の詳細や数字の確認等は難しいという声が多かった。



また、事業所に訪問して文書を借受けた自治体からは、訪問での運営指導と同様の移動時間がかかっていることから、時間短縮につながっていないとの報告もあった。

個人情報や原本の取り扱いについては、本研究事業における検討範囲を超えているが、個人情報が含まれる記録・文書を自治体に貸し出すにあたり、「利用者家族の許可を得た」事業所もあり、こういった事例は参考になると思われる。

また、手書き文書の確認方法については、①自治体が借り受ける、②事業所に自治体まで運んでもらう、③事業所にコピーを取ってもらい、それを受け取る、④文書をPDF化してもらい、メールで送っていただく、の4つの方法が考えられるが、①は移動時間がかかり、②～③は事業所の負担が大きい。

最も安全なのは、セキュリティが担保された介護保険施設・事業所用システムが構築され、そこに介護記録をはじめとする様々な文書を保管し、自治体も閲覧することができる状況となることである。しかし、その開発費は膨大である。また、例えば複数のサービスを展開している事業所(例:介護老人福祉施設と通所介護、居宅介護支援、認知症対応型生活介護の4種)や、複数の自治体に事業所を展開している事業所からは、自治体によって求める文書や様式が異なることがあるといった報告があるが、システム構築が実現すればデータ化する内容を標準化することになるので、運営指導の内容も標準化されていくと思われる。

#### (イ) 設備関係の確認ができない、利用者の様子がわからない

運営指導の際、特に施設系・居住系サービスや通所系サービスなど「サービスをその場で提供している」サービス種別の場合は、目視による設備確認や、利用者が利用者が適切にサービスを受けているか、又は権利侵害を受けていないか等を確認することが求められている。しかし、オンラインでの運営指導の場合はそれらを確認することが難しく、「それらの項目は確認できなかった／しなかった」という報告があった。また、「運営指導の際、利用者との関わりの様子や職員同士のコミュニケーションを見ているが、オンラインではそれが難しかった」という報告もあった。

施設系・居住系サービスの場合、新型コロナウイルス感染症への対応として、家族との面会をオンラインで実施したところも多くあったが、運営指導において利用者に協力いただき、カメラ越しに確認するというのは現実的でなく、また、カメラをもって事業所内を回ってもらうというのも、事業所側の負担やネット環境、機器などを考えると現実的でない。その場であれば瞬時に確認できるものでも、オンラインではまだまだ制約があることが、改めて浮き彫りとなった。

一方、施設設備の確認において、指定申請時は写真で行っている自治体も多い。「写真の場合は事業所が都合の良い部分だけをみせるのではないか」といった懸念も聞かれたが、目視の場合であっても、「普段は非常扉の前に複数の車いすが置かれているが、運営指導当日のみ動かした」といった例も考えられることから、目視で確認することを必須とする理由は乏しい。

逆に、利用者や職員間の様子や施設・事業所の「雰囲気」「におい」などは実際にその場に行かなければわからないものであり、たとえICTの技術が進んだとしても、なかなか訪問時と同じような確認は難しいと思われる。

### ③ 事業所の利点

#### (ア) 時間

今回聞き取り調査に協力をいただいた事業所からは、訪問での運営指導と同じぐらいの時間、または早く終わった、という報告が複数寄せられた。全国調査の自由記述やオンライン会議システムを活用した運営指導を行っていない自治体の聞き取り調査では、「オンラインでは事業所職員の拘束時間が長くなる」ことを懸念する声を複数聞いたが、逆に事業所職員からは「いつ呼ばれるかわからないので、ずっと待機状態」「自治体職員の得意なところや興味のあるところを集中して確認され、時間がかかる」といった報告もあったのに対し、オンラインだと限られた時間内に効率よく進み、訪問に比べて職員の実質の拘束時間が短いので、運営指導を受けやすかったという声が複数報告された。

#### (イ) 感染症対策

運営指導を受けるにあたり、「新型コロナウイルス感染症への対応として、家族の面会すら禁止している状況の中、自治体職員が施設・事業所を訪問することに対して抵抗を感じていたため、オンラインの提案があってよかった」という報告が複数あった。

介護保険施設・事業所は「介護が必要な高齢者を対象」としたサービスであり、感染症予防や対応は最も神経を使う業務の一つである。また、パンデミックで入院病床が満床となった際は、基礎疾患を複数持っている高齢者施設の利用者であっても入院できず、介護施設でやむを得ず対応せざるを得なかった状況が続いた<sup>9,10</sup>。そのため、利用者の生活空間である介護施設・事業所においては、家族を含め訪問者を一切シャットダウンし、「ウイルスを持ち込まない、持ち込ませない」ことが第一優先であったことは容易に想像がつく。

一方で、そういった状況だからこそ運営指導を行い、適切なサービスが提供されているか、記録はきちんとつけているかの確認や、感染症対策に関連する補助金等の情報提供など、事業所に対して有益な情報を提供することが事業所支援となるであろう。

---

<sup>9</sup> NHK「新型コロナ 高齢者施設の感染者の多くが入院できず施設で療養」（2020 年 10 月 10 日）

<https://www3.nhk.or.jp/news/html/20221010/k10013853841000.html>（検索日：2023 年 3 月 10 日）

<sup>10</sup> 東洋経済 ONLINE「新型コロナの集団感染、「介護施設」こそ危ない ～マドリッドで死者の 7 割が入所者との調査も～」（2020 年 5 月 11 日）<https://toyokeizai.net/articles/-/349241?display=b>（検索日：2023 年 3 月 10 日）

## (ウ) 文書の整理・保管

事業所より、「日ごろの業務や記録と、運営基準との関係が整理されていない職員がいる」といった指摘があった。また、訪問での運営指導の時は、どの文書を使って何を確認されているのかわからなかったが、オンラインの場合は何を調べて、何を見て、どのような指摘を受けるかの流れがわかった、という報告もあった。

たしかに、訪問での運営指導において、多くの自治体は関連する文書を一室に用意してもらい、それを自治体職員のみで確認し、それが終わってから事業所職員と面談をしながら質問をするという流れを取っている。しかし、オンラインでの運営指導で、文書の多くがデータ化されている場合、画面共有によって文書を共有することが可能となる。その場合、複数あるフォルダ、ファイルの中から該当の記録を探し、画面共有する必要があることから、文書の内容を理解していないと適切な文書を探し出せない。

さらに、利用者の記録は手書ききものもまだまだ多く、それらを様式ごと、利用者ごとなどで「ファイル」に綴じることが多いが、一つ一つファイルを開かないと文書が実際に綴じられているか否かがわからない。

ところが、文書をデータ化し「フォルダ」に保管する際、データのファイル名に共通の整理番号(例:利用者の契約に関する文書を補完するフォルダの場合、01利用契約書、02重要事項説明書、など)を振るなどすると、抜けがあった場合に目に付きやすい。運営指導では必要な文書がそろっているかの確認がされるが、データ化し、ファイル名に番号をするなどの工夫をすることで、日ごろから文書確認・整理がやりやすくなると考えられる。

## (エ) 安心感・自信

運営指導を定期的に受けることは、事業所にとっても日ごろの業務の振り返りの機会となることから、歓迎する声を多く聞く。しかし、パンデミック等の理由で運営指導の延期や中止が続くと、特に管理者が変わった事業所や一人ケアマネの事業所は、他に相談したり確認できる職員がいなかったり、報酬改定や法改正等の情報を誤って理解したまま年月が経つことも考えられる。その場合、過誤調整が生じる可能性もあり、特に小さな事業所の場合は返還金の額によって経営に影響を及ぼすことも考えられる。

事業所にとって運営指導は緊張する場であるが、自治体職員と顔を合わせて直に話ができる貴重な機会であり、運営指導を受けて改善をしていくことが、事業所を運営していく上での安心感や自信につながるという声もある。

#### ④ 事業所の課題

##### (ア) 文書提出・文書の画面共有やカメラ越しでの提示

自治体職員からも文書に関する課題は多く報告されたが、事業所職員からも個人情報の入った文書を自治体に貸し出すことに不安があり、コピーを取って提出したという報告や、必要な文書すべてのコピーを求められたという報告があった。

手書きの文書を含む関連文書をすべてコピーしたりPDF化したりするには、それなりの時間と手間がかかるため、運営指導の事務負担軽減を目指す昨今の流れとは逆となる。ただ、事業所によってはすでにほとんどの文書をデータ化しているところもあり、そういった事業所はむしろオンラインでの運営指導の方が文書の提示がしやすいと考えられる。

文書の様式や保管方法は事業所によりさまざまであるが、今後オンライン化が進むことで必要な記録等が全てオンライン上で保管されるようになると、上記のような課題も解決されていくであろう。

##### (イ) オンラインに慣れている職員が少ない

今回聞き取り調査に協力してくれた事業所職員は、ほとんどが日ごろからPCを使い慣れており、だからこそ自治体からオンライン会議システムを活用した運営指導についての問い合わせがあった際に了解をしたと考えられる。

しかし、介護保険施設等で働く職員の中にはPCが苦手な方も多く、オンライン研修等の受講の機会があっても、オンライン会議システムのように双方向でコミュニケーションをとったり、画面共有等で資料を画面上に投影したりすることなどを苦手と感じている人たちも多いとの報告であった。

とはいえ、苦手意識を持っているだけで、やり方がわかれば問題なく使いこなせる職員も多くいると考えられる。実際、今回の聞き取り調査の対象事業所の1つでは、職員に対して積極的に指導を行っており、高齢の職員たちも徐々に使いこなせるようになってきているとの報告を頂いている。慣れないものに対して不安感を感じるのは、人として当然の感情であり、導入時には不慣れなことから時間がかかったり、間違った操作をしてしまったりするが、時間が経つにつれて徐々に操作に慣れることで不安感も減少する。つまり、難しいのは最初だけであり、今後介護の現場においてもオンライン化が進むことを考えると、運営指導においてオンラインに不慣れという課題は解消していくと思われる。

上記の検討を踏まえ、訪問、オンライン会議システムの活用のそれぞれの運営指導の特徴について、多く寄せられた報告を中心に整理する。なお、自治体の規模や事業所数、運営指導の流れなどは自治体によって様々であることから、下記の整理はあくまでも参考である。

<運営指導における訪問・オンライン会議システムのそれぞれの特徴>

	訪問	オンライン会議システム
会場	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所の会議室などを使用</li> </ul> <p>×移動時間や旅費がかかる △居宅介護支援や訪問系などはスペースが限られる可能性がある</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自治体の会議室などを使用</li> </ul> <p>○移動時間や旅費が削減できる ×当日の接続準備やオンライン会議システムのアカウント料がかかる △インターネット環境が限られている自治体もある</p>
事前準備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事前提出文書の確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事前提出文書の確認</li> </ul> <p>△あらかじめ確認文書一式を借受ける場合、その時間と手間がかかる</p>
所要時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2～6 時間程度(移動時間含まず)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1～5 時間程度(接続準備含まず)</li> </ul> <p>○移動時間や費用がかからない ○隙間時間に別案件の対応ができる</p>
自治体職員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所に2～4 名程度で訪問</li> <li>・通所系や施設・居住系サービスの場合はラウンドにより施設設備や利用者の様子等を目視・確認</li> <li>・事業所に保管されている文書を確認</li> <li>・事業所職員と面談、講評</li> </ul> <p>◎事業所の様子を確認できる ○追加文書を確認しやすい ○対応する職員とのコミュニケーションがとりやすい</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会議室等にて2～3 名程度で実施</li> <li>・オンラインで接続後、事前に確認した文書の不明点等を確認</li> <li>・不足文書があれば、画面共有やカメラ越しに確認</li> </ul> <p>×事業所の様子を確認できない △追加文書がある場合に画面共有であれば確認しやすいがカメラ越しでは見にくい △対応する職員がオンラインに慣れていない場合、コミュニケーションが取りにくい</p>
事業所職員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1～3 名程度で対応</li> </ul> <p>・文書確認中は待機(呼び出しがあれば対応) ? 呼び出しがない限り他の業務に携われる(集中できないとの意見もある) ○質問等がしやすい</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1～3 名程度で対応</li> </ul> <p>×接続中は必ず一人対応する必要がある △追加文書が求められた際、それを探し出し、提示する必要がある(何が求められている分からないと時間のロスになる) △オンラインに慣れていない場合、質問等がしにくい</p>
その他	<p>×感染症対応等で延期や中止にせざるを得ないことがある ×台風や大雪などで延期しなければならないことがある</p>	<p>◎感染症や天候等に左右されにくく、予定通りに運営指導を実施しやすい ×施設設備や利用者の様子が確認できないため、運営指導の形態の一部しか実施できない ×自治体・事業所職員の中にはオンラインに慣れていない者もいる ×オンライン環境が整っていない自治体・事業所がある ×確認文書を借受ける場合、個人情報の取り扱いや借り受けの方法の検討が必要 △確認文書の求め方次第で、事業所職員はコピーやPDF にする手間がかかる</p>

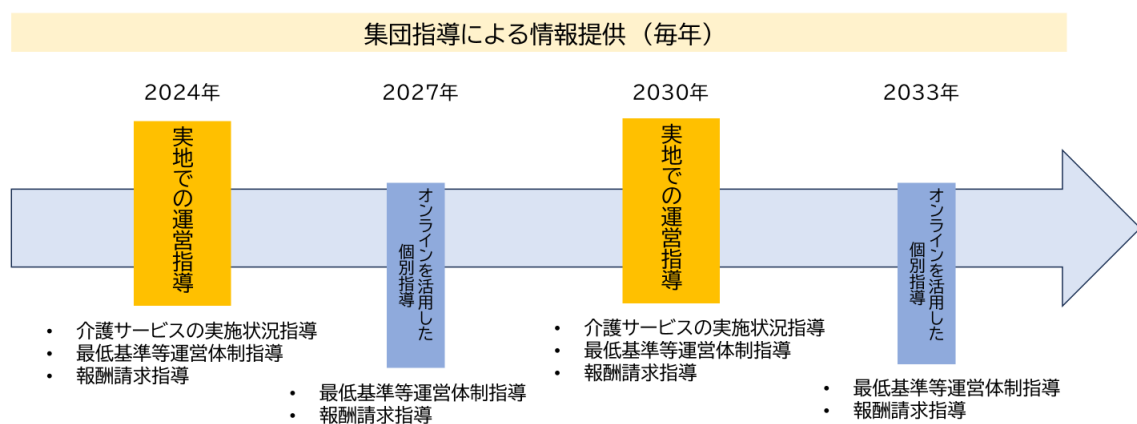
## ⑤ オンライン会議システムを活用した運営指導の検討

運営指導において、事業所に保管されている様々な文書、特に利用者へのサービス提供記録や職員の勤務記録をはじめとする個人情報や原本を確認したり、施設設備が適切に使用されているか、不当な身体拘束や虐待が行われていないか等を確認したりすることは、介護保険サービスの質の向上を目指すうえで重要である。そのため、平時においては訪問による実地での運営指導が原則であり、かつ望ましい形態であることについては、検討委員会において一致した意見であった。

一方、今後再び新型コロナウイルス感染症のような感染症が蔓延し、緊急事態宣言が発令されるような事態になることも想定しておく必要があることに加え、介護保険制度は3年に一度制度改正や報酬改定が行われることから、個別の事業所に対し適切なタイミングで運営指導を行うことを目指すとする、「指定期間内に1回」の運営指導では制度改正や報酬改定が2巡してしまうこともありうる。先行研究において、自治体の半数前後が理想の運営指導の頻度として「2～3年に1回」を挙げていたことから、自治体としても運営指導はもっと頻度を上げるべきと考えているところが多いと推測される。

指針において、「介護サービスの実施状況指導」「最低基準等運営体制指導」「報酬請求指導」について、効率的な実施の観点から「それぞれ分割して実施することも差し支えない」と記されていることから、例えば制度改正や報酬改定の後3年以内に「最低基準等運営体制指導」「報酬請求指導」についてオンライン会議システム等を活用しながら個別指導を行い、指定期間内に1度、実地にて運営指導を実施する、といった方法も考えられる。

### 【訪問系・通所系・居宅介護支援系・多機能系サービスへの運営指導の頻度の案】



※3年に1度の運営指導・個別指導により、報酬改定・制度改正への対応ができているか確認

⇒ 制度や基準の理解を促す  
過失による過誤調整を減らし、返金による事業所経営の不安定化を避ける

ただし、最低基準等運営体制指導や報酬請求指導で確認する文書の中にも手書きの文書がある場合、その文書提出や確認の方法については別途検討が必要である。しかし、カメラ越しに「この文書はありますか？この項目は含まれていますか？」といったことを確認することで、事業所も自治体も、最新の基準を守った運営ができているかの確認ができる。

また、地域密着型サービスであれば、運営推進会議等の際に市町村職員が事業所を訪問する機会があることから、オンラインと訪問を組み合わせた運営指導を行うことも可能であろう。

聞き取り調査の中で、オンラインを活用した運営指導を行った自治体職員より、「昔、訪問で運営指導を行っていた時は書類等揃っていた。コロナ禍でオンラインでの運営指導を行い、最近再び訪問での運営指導に行ったら、書類がきちんとされておらず、めちゃくちゃになっていた」という報告があった。ニュアンスからすると「運営指導はやはり実地」と聞こえるが、一方で、たとえ書類がきちんとされていなかったとしても、オンラインでの運営指導を通じて別の部分においては最新の情報に基づく指導を受けていたはずで、もしその機会がなければ、その部分も適切な対応ができていなかった可能性がある。

オンライン会議システムを活用した運営指導において、確認できない項目があるなど限界があることは明らかであり、個人情報の取り扱いなど検討すべき項目も多々あることから、将来的に個人情報等を含めた記録を登録できるシステムが開発され、事業所が入力した情報を自治体が見ることができるになれば、運営指導においてオンライン会議システムを活用することの現実味がより増してくると思われるが、現状では難しい。しかし、対面で話ができるツールであることから、事業所との「顔の見える関係づくり」や「最新の情報に基づいて運営が行われているか」を確認することは現時点においても可能である。実地での運営指導を基本としつつ、オンライン会議システムを活用することで、事業所支援がより充実すると思われる。

## B： 集団指導

オンライン会議システムを活用した集団指導の可能性についての検討に先立ち、集団指導の形態と、これまでの調査研究において明らかとなっているデータや実践事例などについて紹介する。

### ア．介護保険施設等指導指針

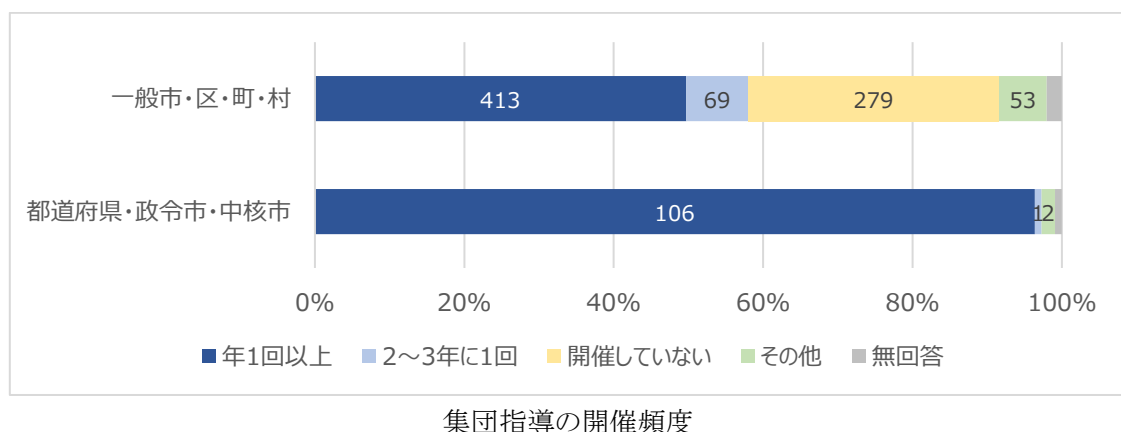
介護保険施設等指導指針(厚生労働省老健局長通知.老発 0331 第 6 号.令和 4 年 3 月 31 日発出)において、集団指導について以下のように記されている。

集団指導は、都道府県知事又は市町村長が主体となり、指定又は許可の権限を持つ介護保険施設等に対し、介護給付等対象サービスの取扱い、介護報酬請求の内容、制度改正内容及び高齢者虐待事案をはじめとした過去の指導事例等に基づく指導内容について、年 1 回以上、一定の場所に集めて講習等の方法により行う。なお、オンライン等(オンライン会議システム、ホームページ等。以下同じ。)の活用による動画の配信等による実施も可能とする。

### イ．集団指導の開催頻度と実施主体(令和元年度調査)

今年度の全国調査において、令和 4 年度において集団指導を実施した割合は 52.7%(808 件中 426 件)であった。令和元年度の調査において実施頻度を確認した際、年に 1 回以上と回答した割合は 55.2%(941 件中 519 件)であったことから、割合としては 2.5 ポイントほど落ちたことになる。ただし、令和 4 年度は新型コロナウイルス感染症が 2 類に位置付けられていたことから、開催を見送った自治体があった可能性がある。

また、今年度の全国調査で、集団指導の実施率は自治体カテゴリーによって異なることを確認したが、令和元年度の調査においても一般市町村の実施頻度は高くなく、「開催していない」との回答も一般市区町村を合わせ 33.6%(839 か所中 279 か所)であった、



資料:国立長寿医療研究センター「介護保険施設等実地指導マニュアルの在り方に関する調査研究」

令和元年度老健事業(令和 2 年 3 月)p51 より抜粋



さらに、年 1 回以上または 2～3 年に 1 回集団指導を実施している自治体に対し、開催主体を確認したところ、自治体が単独で実施しているところは 80.0% (589 件中 471 件) で、「都道府県と合同で実施 (31 件、5.3%)」、「近隣自治体と合同 (53 件、9.0%)」といった回答であった。

	回答数	%
自治体単独	471	80.0
都道府県と合同	31	5.3
近隣自治体と合同	53	9.0
その他	32	5.4
無回答	2	0.3
計	589	100.0

### 集団指導の開催頻度

資料：国立長寿医療研究センター「介護保険施設等実地指導マニュアルの在り方に関する調査研究」

令和元年度老健事業 (令和 2 年 3 月) p52 より抜粋

これらの結果を踏まえ、集団指導においてオンライン会議システムを活用について検討を行う。なお、集団指導の形態については以下のように整理する。

集合	事業所に会場に集まってもらって開催する方法
オンライン会議システムまたは オンライン会議、オンライン	「ウェブ会議」「ウェビナー配信」「オンデマンド配信」のすべて、またはいずれか
ウェブ会議	オンラインを使って双方向でやり取りできる形での方法
ウェビナー配信	オンラインを使ってリアルタイムで配信する方法
オンデマンド配信	オンラインを使い、視聴者の都合の良い時に自由に視聴できる方法

## ① 自治体の利点

オンライン会議システムを活用した集団指導を行っている自治体から最も多く聞かれたのは、「事業所がオンライン会議システムを活用した集団指導を希望されたから」という報告である。開催方法に関するアンケートを取っている自治体もあり、「オンラインを希望する声が多かった」という回答が多かった。

事業所側が希望する理由については、③事業所の利点でまとめることとし、ここでは開催者である自治体にとっての利点をまとめる。

### (ア) 時間・人手・費用

オンライン会議システムを活用した集団指導を行っている自治体からは、集合で行っていた頃より、会場への移動や開始前の準備にかかる時間が短縮された、準備にかかる人手も少なくて済む、会場費や旅費といった支出が減ったといった報告があった。

特に都道府県や政令市等、事業所数の多い自治体は、集合での開催の場合、1回では事業所職員が会場に入りきらないことから、複数回実施したり、県内の複数個所で実施したという回答もあった。

その反面、オンデマンド配信による集団指導は、業者に頼んで撮影をしてもらった自治体もあったが、多くはパワーポイントスライドに音声を録音し、それを動画として配信しているところが多く、その場合は費用はほとんどかからない。なお、今回の聞き取り調査では聞かれなかったが、Zoomミーティング等で画面共有をしながら講義をし、それを録画する方法もある。

オンライン会議システムを活用した集団指導を行っていない自治体からは、資料や動画作成の手間を懸念する声もあったが、集団での開催であっても資料は作成するものなので、それを当日話すか、録音で話すかの違いであることから、手間は変わらないと思われる。

また、オンラインを使ったリアルタイムでの講義であるウェビナー配信や、管理者等のみ会場にて参加で、他の職員はオンラインで視聴ができるといったハイブリッド開催をしている自治体もあった。

ある自治体は、ウェビナー配信を行うにあたり、配信する会議室にて一人で機器を設定し、参加者の入室管理を行い、画面共有しながら講義を行った職員もいた。ご本人は大変であったと思われるし、できればサポートが一人いたほうが心強いと思われるが、たとえ10人が対象でも1,000人が対象でも、機器の設定や画面共有での講義は一人で実施可能である。唯一、入室管理の手間が一人では大変ではあるが、入室の時間を厳守とし、一斉入室の機能を使えば、それすらも問題なく行える。

もちろん、1,000人を対象としたウェビナーは、有料アカウントでないと行えないなどの制約もあるが、これまでの集合形式に比べて事業所職員の負担は大幅に減らすことができると考えられる。

なお、オンライン会議システムを活用した集団指導を行ったことのない自治体からは、参加状況の確認方法を懸念する声が複数あったが、多くの自治体やアンケートを取ったり、動画配信の途中にパスワードを投影し、それをアンケート入力画面に入る際にそのパスワードを使うなどの工夫が見られた。

## (イ) 他自治体との協力

聞き取り調査の中で、集団指導で使用する動画を他自治体と協力して作成している、という報告があった。集合での集団指導の場合、会場までの移動があることから、複数の自治体が協力して集団指導を行うことは難しい場合が多いが、オンラインであれば自治体職員も事業所職員も移動の必要がないことから、ウェブ会議、ウェビナー配信、オンデマンド配信のいずれであっても実施可能である。

本来、集団指導で取り上げるトピックは、サービス種別ごとに異なるものがあるが、報酬改定や法改正の内容は全国共通であり、他自治体と協力して動画を作成することは効率的である。その場合、協力する自治体と負担が均衡になるように調整が必要であるが、年度によって担当サービス種別を変更するなどの工夫が考えられる。

## ② 自治体の課題

### (ア) 研修や事業所交流会の機会を失する

集合で集団指導を実施している自治体からは、集団指導の際に事業所職員同士のグループワークや意見交換の場を設定するなど、事業所間の交流を促進する取組をおこなっているとの報告があった。また、包括協定を結んでいる企業にBCP等の研修を依頼している自治体もあった。また、集合での集団指導を行っている自治体を実施しているアンケートでは、集合を希望する声が多いとのことで、その理由として他の事業所との交流が挙げられている。

オンライン会議システムを活用した集団指導の場合、ウェブ会議の場合はブレイクアウトルームを使ってディスカッションの場を設けることもできるが、参加人数が多いとグループ数が膨大となる他、やはり対面よりも距離感がつかみにくいといった声もある。そのため、グループワークや意見交換の場を集団指導で設けるのであれば、集合での実施が有効であろう。

一方で、地域によっては介護保険施設等の部会や連絡会、研修の場があったり、都道府県や国レベルでの事業所団体・協会に所属していてその部会や研修があったりなど、グループワークや意見交換を行う場を複数持っている事業所もある。そのため、もしそういった部会や連絡会、研修等が自治体内にあるのであれば、次の事業所職員の利点に記す「繰り返し確認・視聴人数」を優先させることも検討いただきたい。

### (イ) オンライン会議システムを活用するための環境

ウェブ会議やウェビナー配信を行うには、インターネット環境が整っていることの他、一定数以上の参加者がいたり一定時間数を超えたりする開催の場合は有料アカウントを申し込む必要がある。すでにウェブ会議やウェビナー配信にて集団指導を実施している自治体からは、部署で有料アカウントに申し込んでいるという回答の他、市役所としていくつかアカウントを購入しており、ネット環境の整った会議室の予約と共に予約をする仕組みとしていたりところや、無料アカウントを活用し、制限時間が来たら一回終了し、再度また同じミーティングを立ち上げるといった方法をとっている自治体もあった。

また、動画配信をしたいが、ホームページ上ではできない、専用チャンネルがもつことが難しいなど、オンライン会議システムを活用した集団指導を実施したくとも難しい自治体があることも確認された。

### ③ 事業所の利点

#### (ア) 視聴人数を増やすことができる

オンライン会議システムを使った集団指導の利点の1つは、視聴人数を増やすことができることである。

集合での集団指導は、会場のキャパシティの関係で、管理者1名のみ、多くても2名までといった自治体が多いが、オンライン会議システムを活用した集団指導の場合、PC越しに事業所職員が何人でも視聴ができる。そのため、一緒に聞いた職員同士で不明点を確認し合ったり、すぐに対応を始められたりするなど利点が多い。

#### (イ) 繰り返し視聴ができる

オンデマンド配信の場合、自分の都合に合わせて視聴ができ、かつ何度でも繰り返し確認できることが特徴である。そのため、視聴中または視聴後に不明点があれば、その個所を繰り返し視聴し、確認することができる。

#### (ウ) 時間・費用の節約

県が管轄する事業所からは、集団指導に参加するための時間や費用が節約できたという報告があった。実際、集合での集団指導の場合、都道府県などは複数回に分けて異なる地域で実施することで、できるだけ事業所が参加しやすい環境を作っているが、どんなに近い会場でも片道1時間以上かかるという自治体もある。また、会場への移動に伴う旅費も発生するが、オンライン会議システムを活用した集団指導であればそれらを節約できるという利点がある。

### ④ 事業所の課題

#### (ア) PCに慣れていない職員

事業所職員からの報告において、同じ事業所の職員であってもPCスキルは様々であり、オンラインでの集団指導への参加は難しいと感じる事業所職員もいることが報告された。たしかに集団指導時にグループワークや意見交換の場が設けられていると、ブレイクアウトルームを使うことが多いが、あわせて音声やカメラの設定も行わなければならない、それらに負担を感じている事業所職員も多い。

ただ、オンデマンド配信やウェビナー配信であれば、送られてきたURLをクリックするのみ等、手間はあまり多くはなく、むしろ事業所職員の「難しい」という思い込みである可能性も否めない。

また、管理者は自信がなくても、別の職員はPCが得意ということもある。利点の(ア)にも記した通り、複数の職員で参加する事業所も多いと考えられることから、オンライン会議システムを活用した運営指導を

実施するにあたっては、管理者だけに焦点を当てるのではなく、職員全体を意識することを心がけたい。

#### (イ) 他の事業所との交流の機会の喪失

集合での集団指導に参加している事業所からは、他の事業所との連携が生まれやすいとの報告がある。また、オンラインは質問がしづらいといった報告もあった。

ここで留意したいのは自治体規模である。例えば都道府県や政令市の集団指導の場合、そもそも参加人数が大変多く、グループワークを実施する環境を整えること自体が難しい。また、遠方から参加している事業所であれば、集団指導への参加が一日仕事になることもあり、グループワークの時間を取るぐらいであれば、はやく事業所に戻りたいと考える管理者もいるであろう。

しかし、一般市町村の場合、人口規模によるが、介護保険サービス事業所の数自体がそこまで多くなく、であれば特に介護支援専門員であれば様々なサービス種別の管理者と名刺交換をしたいであろうし、せっかくの機会なので担当しているケースに関する相談をしたいと考える事業所もあるであろう。

上記の検討を踏まえ、訪問、オンライン会議システムの活用のそれぞれにおける集団指導の特徴について整理した。なお、自治体の規模や事業所数、集団指導の流れなどは自治体によって様々であることから、下記の整理はあくまでも参考である。

< 集団指導における集合・オンライン会議システムのそれぞれの特徴 >

	集合	オンライン会議システム
会場 (小・中規模自治体)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・庁舎内の会議室・ホールを使用</li> <li>・外部の会議室を使用</li> </ul> <p>○ 庁舎内の場合、移動時間がほとんどなく、無料で使用できる</p> <p>× 外部の会議室の場合、移動時間と費用が生じる</p>	<p>&lt;ウェブ会議、ウェビナー配信&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネットの接続ができる会議室を使用</li> </ul> <p>○ 会場費や移動時間がかからない</p> <p>△ 接続準備が必要</p> <p>○ 進行役の他、サポートの職員が1～2名程度で進められる</p>
会場 (大規模自治体)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外部の大規模な会議室、ホール</li> </ul> <p>× 会場費や移動時間がかかる</p> <p>× 都道府県など広域にわたる場合、複数個所で開催するなどして全事業所が参加できる環境を整える必要がある</p> <p>△ 開催規模に応じた職員数が必要</p>	<p>&lt;オンデマンド配信&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会議室は不要</li> <li>○ 会場費や移動時間がかからない</li> <li>○ 接続準備が不要</li> <li>○ (業者委託による作成の場合を除く) 担当職員が個別に動画作成を行うので、職員の都合で作成できる</li> </ul>
事前準備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・資料作成、印刷またはホームページへの掲載(当日持参を依頼)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・資料作成、ホームページへの掲載</li> </ul> <p>&lt;オンデマンド配信&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・動画作成(パワーポイントに音声を入れる、またはZoom等にて音声とスライドを録画する)</li> </ul> <p>○ 録音や録画の際に間違えても再度録音・録画ができる</p>
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指針にある内容</li> </ul> <p>○ 研修やグループワーク等を取り入れることができる</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指針にある内容</li> </ul> <p>&lt;ウェブ会議、ウェビナー配信&gt;</p> <p>○ 研修やグループワークを取り入れることができる</p> <p>△ ブレイクアウトルーム等を使ったグループワークの際、振り分けがうまくいかない自治体職員が操作をしなければならない</p> <p>&lt;オンデマンド配信&gt;</p> <p>○ 内容ごとに動画を作成できる</p> <p>○ 研修動画も一緒に掲載できる</p>
出欠確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会場にて実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートにて実施</li> </ul>
所要時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2時間程度～4時間程度(会場設営や片づけ、移動の時間を除く)</li> </ul>	<p>&lt;ウェブ会議・ウェビナー配信&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1時間～3時間程度(配信準備や片づけを除く)</li> </ul>
事業所職員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・決められた日時に会場にて参加</li> <li>・管理者のみ、または1～2名の職員のみ参加</li> </ul> <p>× 日時が選べない、または限られている</p>	<p>&lt;ウェブ会議・ウェビナー配信&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・決められた日時に事業所から参加</li> <li>・複数の職員で参加可能</li> </ul> <p>× 日時が選べない、または限られている</p> <p>△ インターネット環境が必要</p>

	<p>× 会場が遠方の場合、移動時間と旅費がかかる</p> <p>× 会場の大きさにより、管理者のみ、または1～2名の職員しか参加できない</p> <p>○ 直接質問ができる</p> <p>○ 研修やグループワークと抱き合わせの場合、別の学びの機会も同時に得られる</p> <p>○ 他の事業所と顔を合わせ、交流できる</p>	<p>△ 接続の手間がかかる</p> <p>○ 複数の職員で視聴できるので、情報を共有しやすい</p> <p>&lt;ウェブ会議&gt;</p> <p>△ 質問がしづらい</p> <p>△ ウェブ会議の場合はブレイクアウトルーム等でグループワークに参加できるが、操作に不慣れな職員もいる</p> <p>&lt;ウェビナー配信&gt;</p> <p>△ チャット等を用いて質問する(または質問ができない設定になっていることがある)</p> <p>&lt;オンデマンド配信&gt;</p> <p>○ 事業所職員の都合で視聴できる</p> <p>○ 繰り返し視聴できる</p> <p>○ 複数の職員がみることができる</p> <p>△ インターネット環境が必要</p> <p>× 質問がしにくい</p>
--	---	--

## ⑤ オンライン会議システムを活用した集団指導の検討

運営指導と異なり、集団指導はオンライン会議システムとの親和性が高く、最も多く報告されたのはオンデマンド配信であるが、ウェブ会議やウェビナー配信も複数の事業所職員がリアルタイムで参加できるという点で優れている。

一方、特に小規模の自治体において、集合で集団指導を行う利点として、事業所職員同士が交流できる、研修等を合わせて実施できるといった声があり、オンデマンド配信を実施した割合は、一般市・特別区が 17.2% (232 件中 40 件)、と町村において 13.6% (66 件中 9 件)と大規模自治体に比べてかなり低かった。

小規模の自治体は事業所数も限られており、グループワークなどを組む際に調整がしやすかったり、高齢者虐待や BCP といった新しく義務化される内容に関する研修を、集団指導前後に入れたりするなどして効率的に実施することは有効であろう。

しかし大規模な自治体では、そもそも参加人数が多すぎることから、事業所間の交流やグループワークを行うことは難しく、実施するにしても席番を決めるなどの工夫が必要となり、出欠確認を含め大変煩雑となる。そのため、大規模な自治体の場合は「事業所職員の都合で視聴できる」「繰り返し視聴できる」「複数の職員が見ることができる」といった特長のあるオンデマンド配信の方が利点は多いと考えられ、実際実施割合が高かった(都道府県:64.7%、34 件中 22 件、政令市:71.4%、21 件中 15 件)。

集合とオンライン会議システムのいずれであっても、集団指導の目的である「正確な情報の伝達・共有による不正等の行為の未然防止」「情報のインプット」<sup>11</sup>を達成することは可能であり、オンライン会議システムが方法の 1 つとして増えたことで、自治体が重点を置きたいこと(事業所間の交流、より多くの事業所職員の視聴等)によって選択できるようになったことが最大の利点である。一方、今後も感染症対策等で集合での開催が難しくなることも考えられることから、現在オンライン会議システムを活用した集団指導を実施していない自治体においても、その特徴も踏まえつつ、実施方法を検討しておくことが将来的な備えになると思われる。

---

<sup>11</sup> 厚生労働省老健局総務課介護保険指導室「介護保険施設等運営指導マニュアル」(令和 6 年 3 月) p6



<オンライン会議システムを活用した集団指導の実施方法案>

<p>ウェビナー配信 (YouTube など)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・集団指導の動画配信を行い、指定の期間内に事業所に視聴を促す</li> <li>・事業所職員は都合に合わせて視聴し、わからないところは繰り返し視聴しながら確認できる。また、複数の職員が一度に、または別の機会に視聴できる。</li> <li>・視聴確認はアンケートをもって実施する</li> <li>・事業所間の交流は、担当部署等が別途開催されている事業所連絡会や会議、研修の場などに参加し、事業所間の意見交換に参加したり、基準や報酬等に関する質問に答えるなどする</li> </ul>
<p>ウェブ会議 Zoom、Teams、Webex など</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ウェブ会議にて集団指導を行った後、ブレイクアウトルームを活用して事業所間の情報交換や意見交換を行う</li> <li>・参加確認はアンケートをもって実施する</li> </ul>

## まとめにかえて

新型コロナウイルス感染症のパンデミックが 2020 年に始まって以降、オンライン会議システムは急速に広まった。当初は音声が届かない、画面共有ができないなど、多くの人が何かしらの不具合を経験していたが、現在では医療介護福祉の研修の多くがオンラインに切り替わったり、会議等も引き続きオンラインで実施されたりしているものも多い。また、参加者数や内容等によって開催方法を選択している会議や研修もあり、参加者や受講者もそれに対応することが自然になってきている。

本調査では、介護保険施設等を対象とした運営指導、集団指導におけるオンライン会議システムの活用状況の把握や、実際に使用している自治体の取組等を確認したが、運営指導についてはまだ難しいというのが正直な結果であった。介護保険施設等指導指針にある介護サービスの実施状況指導と最低基準等運営体制指導を確認項目・確認文書にて確認していくとともに、報酬請求指導を行うのが「運営指導」であるが、一方指針においても「分割して実施する」ことも記されていることから、「1 回の運営指導でどこまで確認するか」については別途議論の余地があるであろう。

また、多くの自治体職員から事業所職員の PC スキルを心配する声が上がったが、一方で資格更新のための研修をオンラインで受講している専門職の数は大変多い。今後介護記録もオンライン化が進んでいくと推測されるが、事業所職員もそういった日々の業務での PC やタブレット操作を通じ、少しずつ慣れていくことが考えられる。

さらに、事業報告会では申し込みのあった全自治体の 4 分の 1 程度で、Zoom ウェビナーの URL が届かない、ZIP ファイルとなった当日資料が届かないということがあった。これは自治体のインターネットセキュリティが大変高度に設定されていることによって生じる現象で、公的機関として当然の対策ではあるが、行政サービスのオンライン化を進める際の課題の一つと言える。

今後、事業所の文書のデータ化や、システムを活用した個人記録のデータ化等が進み、セキュリティが担保された回線において自治体がそれらを確認できるようになると、オンライン会議システムを活用した運営指導が容易になると思われる。

オンライン会議システムという新しいツールが加わったことで、特に運営指導においては「対面での運営指導」が物理的に離れていても可能となった。さらに、集団指導についてはオンライン会議システムを活用して実施している自治体も増えており、親和性も高いことから、集団指導の目的に合わせて利用する自治体が増えることが想定される。今後の ICT の発展を踏まえつつ、自治体や事業所の負担を減らし、効率的に運営指導・集団指導を行えるよう、引き続き検討を行っていきたい。

## 参考資料

全国調査 調査票

**令和5年度厚生労働省老人保健健康増進等事業  
オンライン会議システム等を活用した介護保険施設等への運営指導等の在り方に関する調査研究  
【自治体調査票】**

本調査は、介護保険施設・事業所に対する運営指導、集団指導の実施状況やオンライン会議システムの活用状況を確認するとともに、広く意見を収集し、自治体職員の事務負担軽減につながる運営指導、集団指導について検討を行う際の資料となります。ご多用のところ恐れ入りますが、ご協力をお願いいたします。

**【調査対象】**

全国の都道府県、市区町村における介護保険施設・事業所を対象とした運営指導担当部署

※サービス種別によって運営指導の担当部署が異なる場合(例:居宅介護支援事業所は介護保険課、認知症対応型共同生活介護は指導監査課、等)は部署ごとに、複数の部署で共同実施している場合(例:介護保険課と指導監査課)はお取りまとめの上ご回答ください。

※広域連合に所属している場合、広域連合にてお取りまとめの上、ご返信をお願いいたします。

**【情報の取り扱い及びプライバシーの保護】**

皆様の回答は国立長寿医療研究センターにて適切に保管・管理のうえ、統計的に処理いたします。また、回答データは本調査研究事業にかかわる職員、関係者以外が触れることはなく、担当者のみがアクセス可能な状態でPCに保管し、研究終了後10年間保管の後、再現不可能な状態で破棄いたします。

**【研究資金と研究実施の許可】**

この調査は厚生労働省老人保健健康増進等事業の一環として、厚生労働省老健局総務課介護保険指導室の指導・助言のもと実施しております。

**【同意および参加の利益・不利益】**

調査への協力は任意であり、お断り頂いても、不利益を被ることはありません。

**【調査結果の公表】**

調査結果は報告書の作成や関連学会、雑誌等での発表等、研究目的のみに使用いたします。また、報告書は令和6年4月以降に、国立長寿医療研究センターのウェブサイト([www.ncgg.go.jp](http://www.ncgg.go.jp))にて公開する予定です。

**調査実施期間:令和5年10月10日(火)～11月2日(木)**

**○ 調査実施機関・お問合せ先**

国立研究開発法人 国立長寿医療研究センター (担当: 企画戦略局 進藤、山本)

〒474-8511 愛知県大府市森岡町七丁目430番地

Tel.: 0562-46-2311(内線:2401) / Fax: 0562-87-3685

Email: [rouken-info@ncgg.go.jp](mailto:rouken-info@ncgg.go.jp)

調査へのご回答は下記URLにてご入力いただくか、上記FAXもしくはEmailにお送りください。

<https://www.cz-wee.com/if/2023unei.php>

\*インターネットのセキュリティが高く設定されている場合は、FAXもしくはEmailでのご提出をお願いいたします。

<用語の定義>

本調査で用いるオンライン会議システムの用語については、以下のように定義します。

オンライン会議	インターネットを使った会議の総称。ウェブ会議、ウェビナー配信、オンデマンド配信の全てを含む
ウェブ会議	リアルタイムにて双方向にやり取りができる。Zoom 会議、Teams 会議等
ウェビナー配信	リアルタイムで配信し、一方向に講義・説明等を行う。Zoom ウェビナー等
オンデマンド配信	視聴者の都合の良い時に自由に視聴できる。YouTube 等

I. 基礎情報

① ご回答者様についてお知らせください。

1) 都道府県・市区町村	都・道・府・県	市・区・町・村/	広域連合
2) 自治体カテゴリー	1. 都道府県                      2. 政令指定都市                      3. 中核市 4. 一般市・特別区                      5. 町村                      6. 介護保険広域連合 (6 の場合、所属する全市町村名:                      )		
3) 部署名			
4) ご回答者名			
5) ご連絡先 Email			

② 貴自治体の基礎情報についてお知らせください。

1) 回答の基準日	令和                      年                      月                      日
2) 人口	人
3) 高齢化率	%
4) 介護保険費(令和 5 年度) *市町村のみご回答ください	<u>基準額(保険料年額)</u> 円

## Ⅱ. 令和 4 年 3 月に改訂された「介護保険施設等運営指導マニュアル」について

- ① 令和 4 年 3 月に「介護保険施設等運営指導マニュアル」が改訂されました。今年度(令和 5 年度)、このマニュアルを活用して運営指導を実施していますか？

1. はい      2. マニュアルは知っているが、活用していない      3. マニュアルの存在を知らない

- ② ①で「1. はい」と回答した方に伺います。以下の質問に対しどのように感じていますか。「1. 大変そう思う」～「4. 全くそう思わない」のいずれか1つに○を付けてください。

	1. 大変 そう思う	2. まあ そう思う	3. あまり そう思わない	4. 全く そう思わない
1) 運営指導時の確認項目が明確になったと思う	1	2	3	4
2) 運営指導時の時間短縮につながったと思う	1	2	3	4
3) 運営指導の実施件数増加につながったと思う	1	2	3	4
4) 運営指導の頻度が上がったと思う	1	2	3	4
5) 運営指導時に確認する文書の削減につながったと思う	1	2	3	4
6) その他、ご意見をお知らせください(自由記述)				

- ③ ①で「2. マニュアルは知っているが、活用していない」と回答した方に伺います。活用していない理由をお知らせください。

### Ⅲ. 運営(実地)指導について

令和4年度における事業所・施設数と運営指導の実施状況についてお伺いします。

- ① 貴自治体が指定している介護保険事業所・施設数(休止中を除く)と令和4年度の新規指定数、運営指導の実施数をお知らせください。なお、指定していないサービス種別や運営指導を実施していない場合は「0」をご記入ください。

※ 事業所・施設数は令和5年3月31日時点の数字をご記入ください。わからない場合はわかる範囲の最も近い日付の数字でご回答ください。

	1) 事業所・施設数	2)うち、令和4年度の新規指定数	3)令和4年度の運営指導実施数
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			
201 居宅介護支援			
301 介護老人福祉施設			
302 介護老人保健施設			
303 介護療養型医療施設			
304 介護医療院			
401 介護予防訪問入浴介護			
402 介護予防訪問看護			
403 介護予防訪問リハビリテーション			
404 介護予防居宅療養管理指導			
405 介護予防通所リハビリテーション			
406 介護予防短期入所生活介護			
407 介護予防短期入所療養介護			
408 介護予防特定施設入居者生活介護			
409 介護予防福祉用具貸与			
410 特定介護予防福祉用具販売			

501 介護予防支援			
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居者生活介護			
608 看護小規模多機能型居宅介護			
609 地域密着型通所介護			
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			

- ② 令和4年度に運営指導の実施実績(1件以上)のある自治体に伺います。  
(実施実績のない場合は「③運営指導の望ましい実施方法」)にお進みください)

- 1) 運営指導の実施方法について、当てはまるもの全てに○を付けてください。

1. 事業所・施設を訪問し、対面  
2. ウェブ会議を活用  
3. 電話(運営指導前後の対応やフォローを除く)を活用  
4. 文書のみで実施  
5. その他( )

- 2) 1)で「2. ウェブ会議を活用」「3. 電話を活用」と回答した自治体に伺います。

- 2-1) 「確認文書」をどのように確認しましたか？当てはまるもの全てに○をつけてください。

1. 郵送にて事前に送ってもらった  
2. メールにて事前に送ってもらった  
3. 郵送にて事後に送ってもらった  
4. メールにて事後に送ってもらった  
5. 当日、画面共有等で確認した  
6. 確認文書の確認は行わなかった  
7. その他( )

- 2-2) 「確認文書」以外の文書(追加文書)は確認しましたか？

1. はい  
2. いいえ (→2-3)にお進みください)

- 2-2-2) 2-2)で「1. はい」と回答した方に伺います。

どのような追加文書を確認しましたか？文書名をお知らせください。

- 2-2-3) 上記の追加文書を確認した理由をお知らせください。



2-2-4) 追加文書はどのように確認しましたか。当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                   |                    |
|-------------------|--------------------|
| 1. 郵送にて事前に送ってもらった | 2. メールにて事前に送ってもらった |
| 3. 郵送にて事後に送ってもらった | 4. メールにて事後に送ってもらった |
| 5. 当日、画面共有等で確認した  | 6. その他( )          |

2-3) 確認文書や追加文書を郵送やメールで送付してもらう場合、その方法について当てはまるもの全てに○をつけてください。

- |                                   |
|-----------------------------------|
| 1. 原本を郵送してもらっている                  |
| 2. 原本の写し(コピー)を郵送にて送ってもらっている       |
| 3. 原本を PDF化したものをメールにて送ってもらっている    |
| 4. ワードやエクセルなどのファイルをメールにて送ってもらっている |
| 5. 郵送やメールで文書を受け取ることはない(画面共有のみ)    |
| 6. その他( )                         |

2-4) 確認文書を確認する際、工夫をしたことがあればお知らせください。

2-5) 確認文書を確認する際、課題と感じたことがあればお知らせください。

2-6) 運営指導後のフォローはどのように行いましたか。当てはまるもの全てに○を付けてください。

- |                       |               |                        |
|-----------------------|---------------|------------------------|
| 1. 事業所・施設を訪問し、対面でフォロー | 2. ウェブ会議でフォロー |                        |
| 3. 電話でフォロー            | 4. 文書のみでフォロー  | 5. フォローが必要な事業所・施設はなかった |
| 6. その他( )             |               |                        |

2-7) 現地に訪問しての運営指導に比べて、やりやすかった点をお知らせください。

2-8) 現地に訪問しての運営指導に比べて、課題と感じたことがあればお知らせください。

3) 1)で「2. ウェブ会議を活用」と回答した自治体に伺います。

3-1) 令和4年度の運営指導実施数のうち、何件をウェブ会議で実施しましたか。なお、併設する事業所等、同日に複数の運営指導を実施した場合は、サービス種別ごとに1件とカウントしてください。また、訪問とウェブ会議を併用した場合も1件とカウントし、併用した回数をお知らせください。

(例: 同一日に、通所介護と居宅介護支援事業所の両者の運営指導を行った→2件)

延べ                      件    うち、訪問とウェブ会議を併用した回数                      件

3-2) ウェブ会議で使用したシステムについて、当てはまるもの全てに○をつけてください。

1. Zoom    2. Teams    3. Webex    4. Google Meet  
5. その他( )

3-3) 行動制限がない状況下において、ウェブ会議を活用して運営指導を今後も行う予定ですか。

1. はい    2. 検討中    3. いいえ

③ 運営指導の実施方法について、自治体として望ましいと考えている方法は下記のうちどれでしょうか。  
当てはまるもの全てに○を付けてください。

1. 事業所・施設を訪問し、対面での運営指導  
2. ウェブ会議での運営指導  
3. 訪問・対面での運営指導とウェブ会議の両者を活用しての運営指導(ハイブリッド)  
4. その他( )

1-2) 上記③の実施方法のうち、最も望ましいものの番号1つに○をつけてください。

1. 対面    2. ウェブ会議    3. ハイブリッド    4. その他

④ 運営指導においてウェブ会議を活用する場合の実施可能性について、貴自治体の考えをお知らせください。すでに実施されている場合には「1. 確実に実施できる」に○をつけて下さい。

	1. 確実に 実施できる	2. まあ 実施できる	3. 少し 困難である	4. 大変 困難である
1) 確認項目における「個別サービスの質」における「設備」の確認	1	2	3	4
2) 確認項目における「個別サービスの質」における「運営」の確認	1	2	3	4
3) 確認項目における「個別サービスの質を確保するための体制」における「人員」の確認	1	2	3	4
4) 確認項目における「個別サービスの質を確保するための体制」における「運営」の確認	1	2	3	4
5) 個別の利用者の生活実態の把握	1	2	3	4
6) 報酬請求に関する確認	1	2	3	4
7) 結果の伝達	1	2	3	4

⑤ 運営指導においてウェブ会議を活用する場合の利点は何でしょうか。当てはまるもの全てに○を付けてください。

1. 移動時間が不要となる  
2. 移動コストを削減することができる

3. 共通画面を見ながら文書の確認を行えるので効率が良い
4. 事業所担当者とのコミュニケーションが図りやすい
5. ペーパーレス化が促進される
6. 書類のファイリングなどにかかる時間が不要となる
7. 運営指導の様子を録画記録として残すことができる
8. 1日に行える運営指導の数を増やすことができる
9. 特にない
10. その他( )

⑥ 運営指導においてウェブ会議を活用する場合、課題となることは何でしょうか。当てはまるもの全てに○を付けてください。

1. 行政側において、オンライン会議を活用する環境(技術面、費用面等)が整っていない
2. 施設・事業所側において、オンライン会議を活用する環境(技術面、費用面等)が整っていない
3. 行政側において、オンライン会議を活用できる人材がいない
4. 施設・事業所側において、オンライン会議を活用できる人材がいない
5. 確認すべき項目を確認しきれない
6. 文書の確認が困難である
7. 特にない
8. その他( )

#### IV. 集団指導について(令和4年度)

① 集団指導を実施しましたか。なお、市町村等で都道府県の集団指導への参加を案内した場合は「2. いいえ」を選択してください。

1. はい → 下記の1)～4)にご回答ください。 2. いいえ → 「③」にお進みください

1) 会場での集合、またはウェブ会議、ウェビナー配信での開催回数の合計(延べ)。	1. 合計 回 (1=2+3+4+5)
うち、集合形式のみで実施した回数	2. 回
うち、ウェブ会議のみで実施した回数	3. 回
うち、ウェビナー配信のみで実施した回数	4. 回
うち、集合形式と、ウェブ会議またはウェビナー配信を組み合わせたハイブリッドでの開催をした回数(オンデマンドを除く)	5. 回

2) アーカイブを含む、オンデマンド配信での集団指導を実施しましたか？

1. はい 2. いいえ

3) 集合形式、オンライン会議の形態を問わず、サービス種類別に集団指導を実施しましたか？  
(例：訪問系・通所系対象、施設系対象、等)

1. はい 2. いいえ

4) 集合形式、ウェブ会議、ウェビナー配信で集団指導を行った自治体にお伺いします。  
同じ内容、同じサービス種別への集団指導を複数回開催しましたか？

(例：8月と10月に分けて実施、既存事業所対象を1回、新規指定事業所対象に1回実施、等)

1. はい 2. いいえ

② 集団指導における資料配布の方法についてお伺いします。

1) ホームページにて集団指導の資料を公開しましたか？

1. はい 2. いいえ

2) メールにて集団指導の資料を送付しましたか？

1. はい 2. いいえ

3) ファックスや郵便にて集団指導の資料を送付しましたか？

1. はい 2. いいえ

③ 集団指導の実施方法について、自治体として望ましいと考えている方法は下記のうちどれでしょうか。  
当てはまるもの全てに○をつけてください。なお、欠席の事業所・施設へのフォローの方法については除きます。

1. 集合での開催
2. ウェブ会議またはウェビナー配信での開催
3. オンデマンド配信での開催
4. 集合、オンライン会議を組み合わせた開催(ハイブリッド開催)
5. 書面での伝達
6. その他(具体的にお知らせください： )

③-2) 上記③の実施方法のうち、最も望ましいものの番号1つに○をつけてください。

1. 集合          2. ウェブ会議またはウェビナー配信          3. オンデマンド
4. ハイブリッド          5. 書面          6. その他

④ 集団指導においてオンライン会議を活用する場合、利点は何でしょうか。当てはまるもの全てに○を付けてください。

1. 会場等の設営準備にかかる手間やコストを削減できる
2. 感染リスクを抑えることができる

3. 事業者にとって、移動にかかるコストや時間を削減することができる
4. オンデマンド配信とすることで、出席者以外の事業所職員など多くの人に伝えることができる
5. 配信用コンテンツまたは、録画を継続利用することができる
6. 説明担当職員の精神的負担を軽減することができる
7. あらかじめ伝える内容を精査することができ、より良い伝達の間とすることができる
8. 特にな
9. その他( )

⑤ 集団指導においてオンライン会議を活用する場合、課題となることは何でしょうか。当てはまるもの全てに○をつけてください。

1. 行政側において、オンライン会議を活用する環境(技術面、費用面等)が整っていない
2. 施設・事業所側において、オンライン会議を活用する環境(技術面、費用面等)が整っていない
3. 行政側においてオンライン会議を活用できる人材がいない
4. 施設・事業所側において、オンライン会議を活用できる人材がいない
5. 集団指導で伝達すべき事項を伝えきれない
6. 特にな
7. その他( )

#### V. 聞き取り調査へのご協力について

- ① 運営指導におけるオンライン会議システム等の活用に関するご意見を収集すべく、11月～1月ごろに聞き取り調査を実施する予定です。なお、オンライン会議システム活用実績の有無は問いません。  
この聞き取り調査にご協力をいただけますか？（訪問での調査を予定しています）
1. はい
  2. いいえ

質問は以上となります。  
ご多用のところ、ご協力を誠にありがとうございました。

令和 5 年度厚生労働省老人保健健康増進等事業補助金  
老人保健健康増進等事業

オンライン会議システム等を活用した介護保険施設等への  
運営指導等の在り方に関する調査研究 報告書

令和 6（2024）年 3 月  
禁無断転載

国立研究開発法人 国立長寿医療研究センター  
〒474-8511 愛知県大府市森岡町七丁目 430 番地  
TEL：0562-46-2311（代表）  
<http://www.ncgg.go.jp>