

【運営指導における訪問とオンラインのそれぞれの特徴】

	訪問	オンライン会議システム
会場	△ 居宅介護支援事業所や訪問系サービスなどは、会議室のスペースが限られる可能性がある	○ 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
移動	× 移動の時間と費用がかかる	○ 移動が不要のため、時間と費用がかからない ○ 隙間時間に別案件の対応ができる
自治体職員の動き	○ 事業所の様子を確認できる ○ 追加文書を確認しやすい ○ 対応する事業所職員とのコミュニケーションがとりやすい	× 事業所の様子を確認できない △ カメラ越しでは文書が見にくい △ 対応する事業所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
事業所職員	△ 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	× 接続中、事業所職員が対応する必要がある △ オンラインに慣れていない場合、質問等がしにくい
その他	× 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	○ 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 × サービス種別によって運営指導の形態の一部しか実施できない × 自治体・事業所職員のなか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 △ 確認文書の求め方により、事業所職員にコピーやPDF化の手間がかかる

【集団指導における集合とオンラインのそれぞれの特徴】

	集合	ウェブ会議・ウェビナー配信	オンデマンド配信
会場・運営(小・中規模自治体)	○ 庁舎内の会議室を使用する場合、移動時間がなく、無料で使用できる △ 外部の会議室の場合、移動時間と費用が生じることがある	○ 会場費や移動時間がかからない ○ 進行役の他、サポートの職員含め少人数で対応できる △ 接続準備が必要	○ 会場費や移動時間がかからない ○ 接続準備が不要
会場・運営(大規模自治体)	× 会場費や移動時間がかかる × 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 △ 開催規模に応じた職員数が必要		
内容	○ 研修やグループワーク等を取り入れることができる	○ 研修やグループワークを取り入れることができる	○ 内容ごとに動画を作成できる ○ 何度でも振りなおしができる × グループワークができない
事業所職員	× 日時が選べない、または限られている × 会場が遠方の場合、移動時間と旅費がかかる × 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 ○ 直接質問ができる ○ 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 ○ 他の事業所と顔を合わせ、交流できる	△ 質問がしづらい、またはチャットを利用する必要がある △ 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、操作に不慣れな事業所職員がいる × 日時が選べない、または限られている △ インターネット環境が必要 △ 接続の手間がかかる ○ 複数の職員で視聴できるので、情報を共有しやすい	○ 事業所職員の都合で視聴できる ○ 繰り返し視聴できる ○ 複数の職員で視聴できる △ インターネット環境が必要 × その場で質問ができない

オンラインを活用した運営指導・集団指導の利点や課題に関する調査結果、ならびに過去の調査結果の報告書は、国立長寿医療研究センターのホームページをご参照ください。



掲載先 国立長寿医療研究センター 老健事業成果物
(https://www.ncgg.go.jp/ncgg-kenkyu/info_roken.html)

* ページの一番下にある「老人保健健康増進等事業」をクリックしていただくと、報告書の一覧が確認できます

本リーフレットや紹介している調査結果の詳細については、下記までお問い合わせください。



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 老健事業担当
愛知県大府市森岡町7丁目430番

Email: rouken@ncgg.go.jp / 電話: 0562-46-2311 (内線 2401)

効率的かつ効果的な運営指導・集団指導の実施に向けて ～全国の自治体における実施状況の傾向～

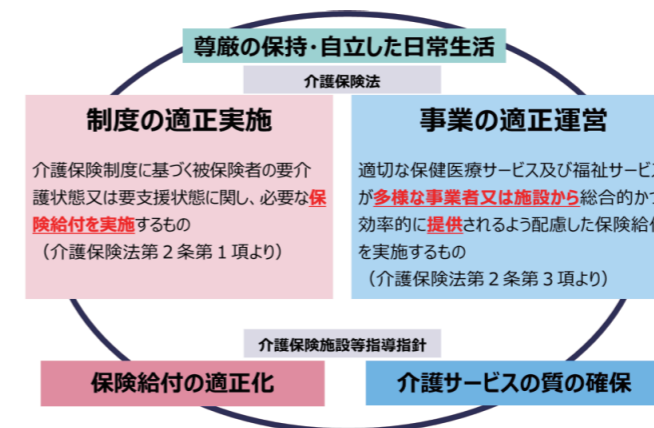
国は2021年9月にデジタル庁を発足するなど電子化を推進しており、今後行政サービスにおいても電子化を推進することが地方公共団体に求められています。介護保険施設等を対象とした運営指導・集団指導においても、オンラインを活用した実施事例が報告されており、事例や全国調査の結果を交えてご紹介します。

運営指導とは？

自治体が指定又は許可の権限を持つ介護保険施設等が、利用者の尊厳を守り、質の高いサービス提供を行っているか、また制度を理解し、適切な運営を行っているかについて、関係書類等を基に面談方式にて行うものです。運営指導は事業所の制度理解を促進するための個別支援であり、助言を行う機会でもあります。

介護保険施設等指導指針には「原則、実地」と記されていますが、行政サービスの電子化に伴い、情報セキュリティの確保を前提に、「オンラインも可」となりました。

【運営指導を行う目的】



資料：厚生労働省老健局総務課介護保険指導室

【運営指導で確認すること】

- ◆ 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提供状況を含む）に関する指導
- ◆ 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
- ◆ 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

資料：「介護保険施設等指導指針(老健局長通知、老発 0331 第6号、令和4年3月31日)」より

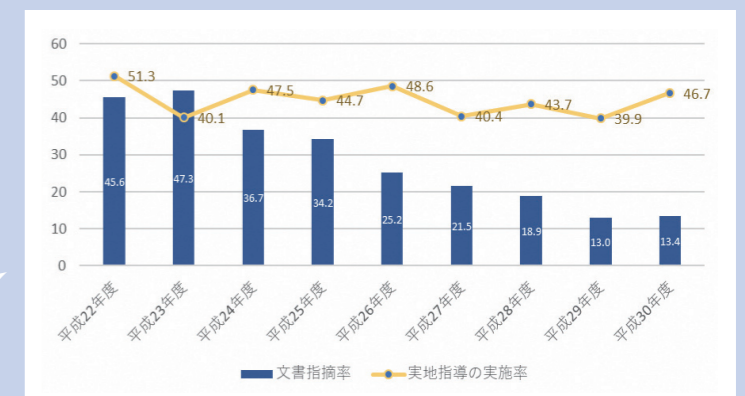
運営指導の効率的実施のため、上記を別々に実施することも可能です。

Column

運営指導を頻繁に行うと……

静岡県では2年に1回運営指導を行ったことで、文書指摘率が下がったという報告がありました。

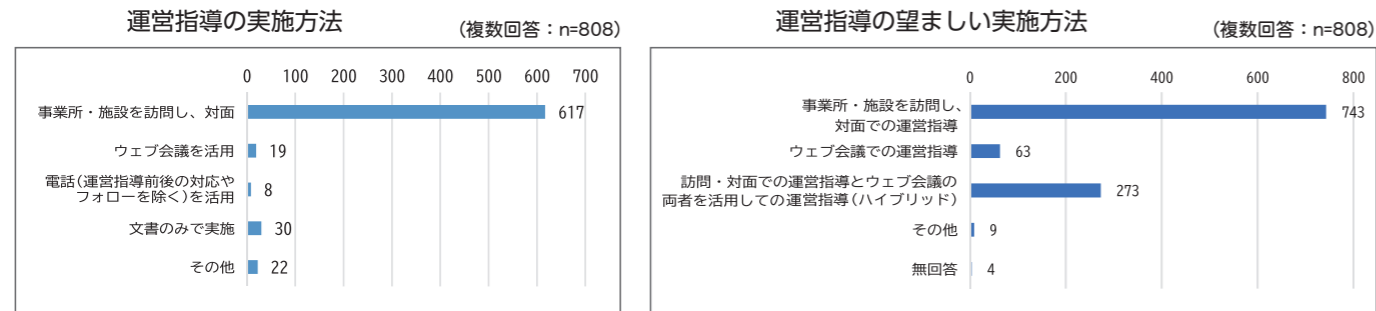
運営指導を頻回に行うことで、施設・事業所職員に基準や報酬請求のポイント等が伝わり、自己点検をしっかりと行えるようになると考えられます。



資料：静岡県「2年に1度の細やかな実地指導により事業所の理解が促進され文書指摘率が低下」(令和元年度老健事業報告書 p91)

運営指導の実施方法

令和4年度における運営指導の実施方法は、対面が最も多い状況でした。一方、望ましい実施方法について確認したところ、「ハイブリッド」と回答した自治体が273か所（33.8%）ありました。

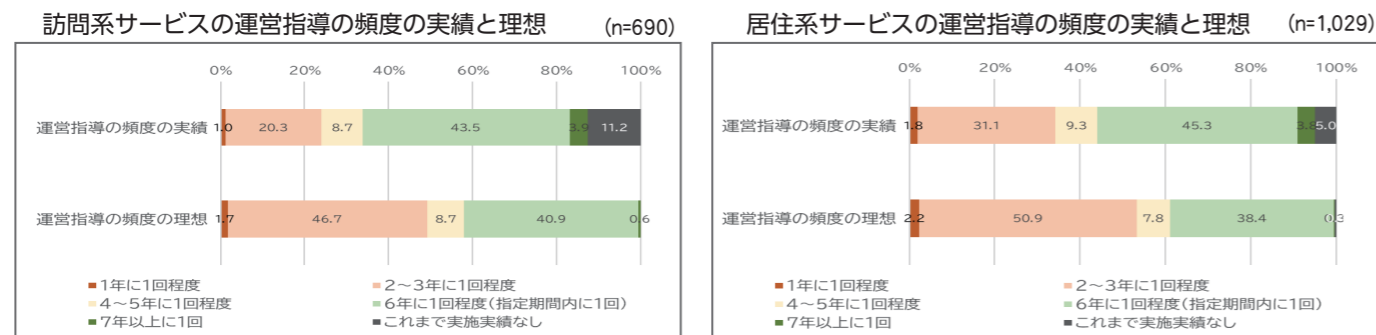


(令和5年度老健事業調査結果)

【どれぐらいの頻度で行う?】

運営指導のサイクルは自治体によって異なり、施設・居住系は3年に1回程度と回答した自治体が多いです。通所系・訪問系は、「指定期間内に1回（6年に1回程度）」と回答した自治体が半数程度ありましたが、2～3年に1回実施しているところも30%程度あります。また、理想のサイクルとしては、全国の自治体の半数程度が、訪問系や通所系、居宅介護支援においても「2～3年に1回以上」実施することが望ましいと考えています。
(資料：令和2年度老健事業調査結果)

報酬改定や制度改正が3年に1度行われますので、そのサイクルにあわせることで、最新の加算等の算定要件や制度の理解の確認を行うことができます。



(令和2年度老健事業調査結果)

【職員数と運営指導にかかる時間】

令和元年度の調査結果では、同じサービス種別であっても、運営指導を2時間で終わらせている自治体もあれば、6時間かけている自治体もあるなど、大きな差がありましたが、平均すると以下のような結果でした。

サービス種別	訪問する職員数の平均	運営指導にかかる時間の平均
訪問系・居宅介護支援	2～3名	2～3時間
通所系	2～3名	2～4時間
施設・居住系	2～4名	3～4時間

オンラインによる運営指導の場合、サービス種別に関わらず職員数は2～3名程度、訪問系や居宅介護支援は1～2時間程度、施設・居住系は2～4時間程度という回答でした。ただし、自治体によって文書確認のタイミングが異なり、実質の時間は対面の場合と変わらないが、短い傾向です。



Column オンラインによる運営指導

オンラインでの運営指導を行った自治体は、「運営指導のサイクル」と「事業所が新型コロナ対応で家族の訪問や面会を禁じている中、どのように運営指導を行うか」を検討した結果、オンラインを選択していました。なお、事業所に対し、事前にオンライン対応が可能か確認を取られています。オンラインを使った運営指導を実施した自治体からは、移動時間の削減や感染症対策・延期対策、事業所との関係づくりや重

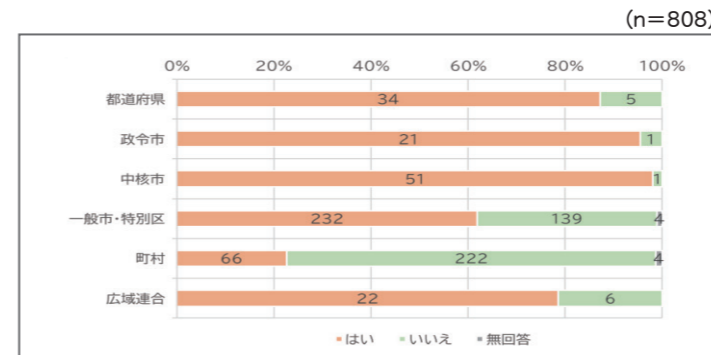
要事項の確実な伝達といった利点が挙げられた反面、文書確認の難しさ、特に個人情報や原本の取り扱い、施設・事業所の設備や利用者の様子が確認できないことが課題として挙げられました。今後、オンラインを使った運営指導の方法について、詳細な検討が必要ですが、事業所の職員と直接顔を合わせて面談できるという点で、「新しい手法が加わった」と言えるでしょう。

集団指導とは?

指定又は許可の権限を持つ介護保険施設等に対して、①介護給付等対象サービスの取り扱い、②介護報酬請求の内容、③制度改正内容、④高齢者虐待事案をはじめとした過去の指導事例等を中心に、事業所の関心や地域の実情に合わせた情報提供を行います。

【集団指導の実施状況】

大規模な自治体では年に1回以上、集団指導を実施していますが、小規模な自治体、特に町村では集団指導の実施が難しい状況です。介護保険施設等に対し、制度改正や報酬改定の最新の情報を定期的に提供するために、近隣の市町村等と協力して集団指導を実施すること等が期待されます。



(令和5年度老健事業調査結果)



【集団指導の方法は?】

一般市を中心に集合型で実施している自治体が多いですが、近年はオンデマンド配信やウェビナー配信を行っている自治体もあります。

	全国調査に回答のあった自治体数	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	39	34	22	64.7%
政令市	22	21	15	71.4%
中核市	52	51	25	49.0%
一般市・特別区	375	232	40	17.2%
町村	292	66	9	13.6%
広域連合	28	22	5	22.7%
計	808	426	116	-
回答のあった全自治体におけるオンデマンド配信の実施率				14.4%
集団指導を実施した自治体におけるオンデマンド配信の実施率				27.2%

複数の自治体で協力し、サービス種別ごとにオンデマンド配信にて集団指導を行っているところがあります。

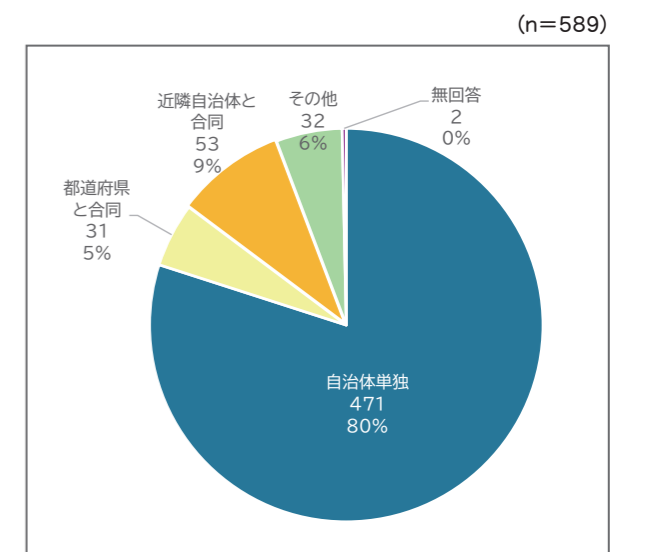
集合形式の場合は事業所職員が会場に移動するのに時間がかかるため、広域での実施は難しいですが、オンデマンド配信やウェビナー配信であれば広域での開催も可能です。

【集団指導の開催主体】

集団指導の開催主体として、自治体が単独で行っているところが最も多いですが、都道府県と合同で実施している市町村や、近隣自治体と合同で実施している市町村もあります。

【集団指導の内容】

上段で紹介した情報提供の他、他部署・他機関（介護保険担当部署、健康増進担当部署、保健所、警察、消防、労働関係担当部署、防災担当部署、等）からの情報を合わせて紹介している自治体もあります。また、事業所同士の交流会やグループワークを取り入れている自治体もあります。



(令和元年度老健事業調査結果)