

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

# 運営指導における 事務受託法人活用の事例集

令和7年（2025年）3月  
株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所

## <目次>

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

# 1. 本事例集について

## (1) 本事例集の目的と背景

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

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

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

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

## (2) 事例集の活用方法

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

### <本事例集の対象>

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

### <事例集の活用場面>



事務受託法人  
未活用自治体

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

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



事務受託法人  
活用自治体



事務受託を  
検討している法人

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

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

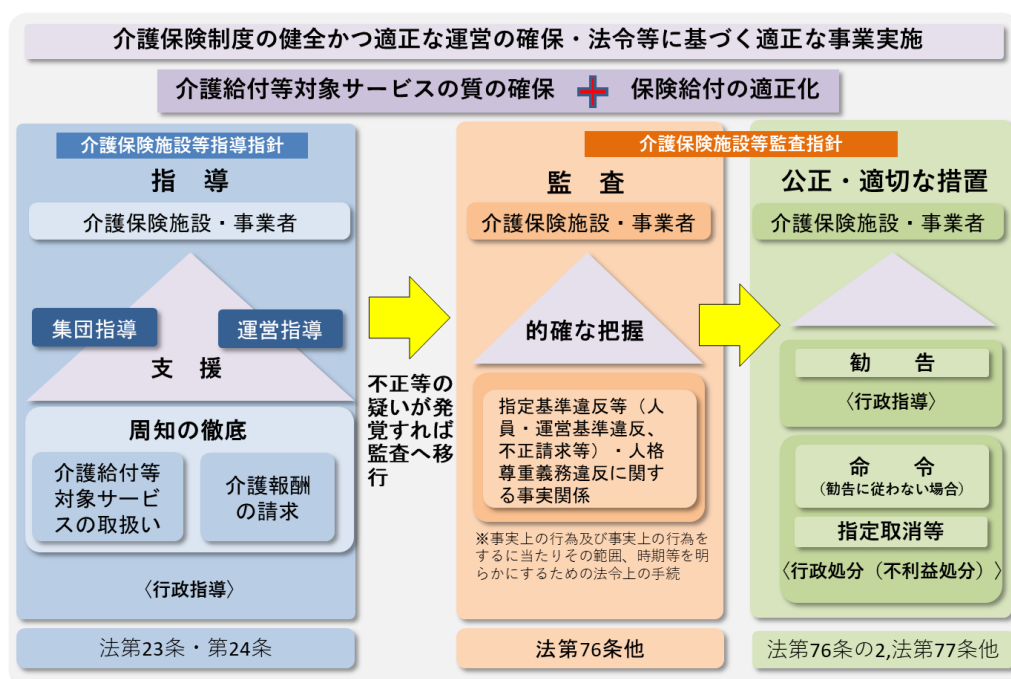


事務受託法人

## 2. 事務受託法人とは

### (1) 介護保険制度における運営指導の位置付け

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



出展：厚生労働省「介護保険施設等 運営指導マニュアル」

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

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

## (2) 事務受託法人とは

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

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

### <運営指導において事務受託法人を活用することの効果>

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

## 介護給付等対象サービスの質の確保・保険給付の適正化

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

### \* 1 本事業の運営指導に関する自治体アンケート調査 問 12 より

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

<都道府県別 事務受託法人の活用状況> ※令和 6 年 12 月時点

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

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

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

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

### 3. 事務受託法人の活用を検討するためのポイント

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

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

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

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

Q1. 事務受託法人はどのような法人が担っているの？ ➡ (1) へ

Q2. 事務受託法人の活用について財政部局へどのように説明するの？ ➡ (2) へ

Q3. 事務受託法人とはどのように契約を交わしているの？ ➡ (3) へ

Q4. 事務受託法人にはどのような体制が求められるの？ ➡ (4) へ

Q5. 事務受託法人にはどんなサービスを委託しているの？ ➡ (5) へ

Q6. 事務受託法人へどのような支援を行っているの？ ➡ (6) へ

Q7. 事務受託法人の活用にはどのような費用対効果があるの？ ➡ p15～17 へ



## (1) 委託する法人の候補

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

### <自治体が実際に活用している事務受託法人の例>

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

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

\* 2 本事業の運営指導に関する自治体アンケート調査 問 19 より

## (2) 予算の確保における財政部局への説明

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

➤ 財政部局への説明に活用した情報

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

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

### (3) 契約方式

➤ 契約方式、契約期間

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

契約方式

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

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

### 契約期間

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

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

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

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

### ➤ 契約金額

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

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

\* 3 本事業の運営指導に関する自治体アンケート調査 問 16 より

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

\* 4 本事業の運営指導に関する自治体アンケート調査 問 17 より

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

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

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

#### (4) 事務受託法人の配置要件

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

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

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

\*6 本事業の運営指導に関する自治体アンケート調査 問 19 より

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

## (5) 委託を行うサービス種別

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

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

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

\*7 本事業の運営指導に関する自治体アンケート調査 問 20 より

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

## (6) 事務受託法人との連携

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

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

➤ 実際に自治体が事務受託法人へ行っている支援

<ヒアリング調査より>

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

<アンケート調査より（＊8）>

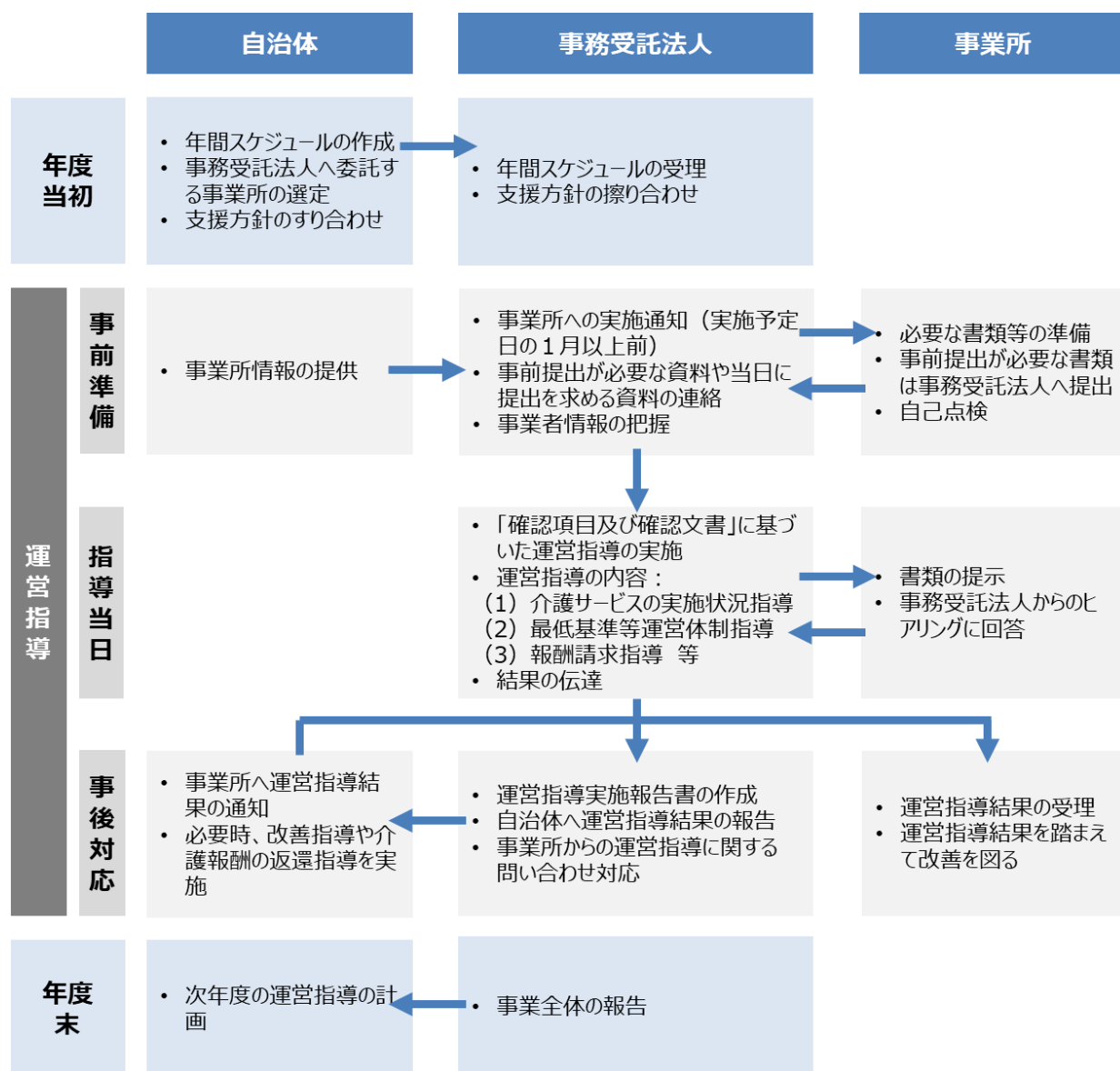
|       |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 研修    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 指導員向けの養成研修や接遇に関する研修を実施している。</li> <li>・ 自治体における運営指導の実施方針等を示している。</li> <li>・ 仕様書に、業務の質の向上に必要な研修の実施を記載している。</li> <li>・ 事務受託法人の指導内容等に統一性が見られない場合は、必要に応じて助言等を行っている。</li> </ul>                                  |
| 意見交換  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 対面による意見交換の場を定期的に設けている。</li> </ul>                                                                                                                                                                          |
| 調整    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 委託件数の調整を行っている。</li> <li>・ 委託当初や指導項目が多いと推測される事業所への運営指導は、事務受託法人と同行訪問している。</li> <li>・ 自治体も訪問先の事業所に関する資料を確認し、事務受託法人と指導内容の擦り合わせを行っている。</li> <li>・ 指導内容について自治体と事務受託法人の見解の相違が生じる恐れがある場合は、自治体の考え方を共有する。</li> </ul> |
| 報告の工夫 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 報告書をあらかじめデータで提出してもらい、自治体で内容を確認する。その後、報告会で報告書原本を収受する際に補足説明を受け、質疑応答を行っている。</li> <li>・ 運営指導の結果に疑義がある場合は、事業所や法人に改めて状況を確認している。</li> </ul>                                                                       |

\*8 本事業の運営指導に関する自治体アンケート調査 問 26 より

## 4. 事務受託法人を活用した指導の流れ

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

### ➤ 事務受託法人を活用した運営指導の流れ（一例）



## 5. 事務受託法人活用自治体の事例

### 事例 1

## 神奈川県

福祉子どもみらい局  
福祉部高齢福祉課

委託しているサービス種別

居宅

施設

地域  
密着型

#### 運営指導の概要

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

#### <事務受託法人の活用>

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

#### 事務受託法人を活用した効果

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

#### 契約概要

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

#### 事務受託法人の実施体制

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

#### 事務受託法人との連携

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

#### 今後の意向

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

### 事例 2

## 横浜市

健康福祉局介護事業指導課  
指導監査係  
※一部サービスは、高齢施設課

委託しているサービス種別

居宅

施設

地域  
密着型

#### 運営指導の概要

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

#### <事務受託法人の活用>

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

#### 事務受託法人を活用した効果

- ・ 運営指導の実施件数が増加した。

- ・ 自治体職員の事業所訪問に係る負担が軽減され、通報等があった事業所への指導監査に注力できる。

#### 契約概要

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

#### 事務受託法人の実施体制

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

#### 今後の意向

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

#### 事務受託法人との連携

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

### 事例 3

## 相模原市

健康福祉局福祉基盤課  
高齢指定指導班

委託しているサービス種別

居宅

施設

地域  
密着型

#### 運営指導の概要

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

#### <事務受託法人の活用>

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

#### 事務受託法人を活用した効果

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

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

#### 契約概要

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

#### 事務受託法人の実施体制

- ・ 指導員 : 31名
- ・ 訪問体制 : 2名1組で訪問

#### 事務受託法人との連携

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

#### 今後の意向

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

### 事例 4

## 豊田市

福祉部総務監査課

委託しているサービス種別

居宅

施設

地域  
密着型

#### 運営指導の概要

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

#### <事務受託法人の活用>

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

#### 事務受託法人を活用した効果

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

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

#### 契約概要

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

#### 事務受託法人の実施体制

- ・ 指導員 : 8名
- ・ 訪問体制 : 2名以上での訪問

#### 事務受託法人との連携

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

#### 今後の意向

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

## 事例 5

# 大阪市

福祉局高齢者施策部  
介護保険課

委託しているサービス種別

居宅

施設

地域  
密着型

### 運営指導の概要

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

### <事務受託法人の活用>

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

### 事務受託法人を活用した効果

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

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

### 契約概要

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

### 事務受託法人の実施体制

- ・ 指導員 : 11名
- ・ 訪問体制 : 2名1組で訪問

### 事務受託法人との連携

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

### 今後の意向

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

## 事例 6

# 神戸市

福祉局監査指導部

委託しているサービス種別

居宅

施設

地域  
密着型

### 運営指導の概要

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

### <事務受託法人の活用>

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

### 事務受託法人を活用した効果

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

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

### 契約概要

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

### 事務受託法人の実施体制

- ・ 指導員 : 6名
- ・ 訪問体制 : 2名1組で訪問

### 事務受託法人との連携

- ・ 委託当初の同行訪問
- ・ 記録の様式の提供 等

### 今後の意向

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

## 事例 7

# 那覇市

福祉部チャージかんじゅう課

委託しているサービス種別

居宅

施設

地域  
密着型

### 運営指導の概要

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

### ＜事務受託法人の活用＞

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

### 事務受託法人を活用した効果

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

### 契約概要

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

### 事務受託法人の実施体制

- 指導員：9名（うち事務局兼務：4名）
- 訪問体制：2名1組で訪問

### 今後の意向

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

### 事務受託法人との連携

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

## 6. 事務受託法人の事例

### 事例 1

公益財団法人  
かながわ福祉サービス振興会

受託しているサービス種別

居宅

施設

地域  
密着型

#### 受託内容の概要

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

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

#### 受託の効果

- ・ R6年度は運営指導が全体の収益の約1割を占めている。

#### 実施体制

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

#### 実施において工夫している点

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

#### 実施上の課題

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

#### フリーコメント

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

### 事例 2

一般社団法人  
福祉評価推進事業団

受託しているサービス種別

居宅

施設

地域  
密着型

#### 受託内容の概要

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

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

#### 受託の効果

- ・ 複数の自治体からの受託により経営は安定してきている。

#### 実施体制

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

#### 実施において工夫している点

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

#### 実施上の課題

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

#### フリーコメント

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

## 事例 3

### 公益社団法人 大阪介護福祉士会

受託しているサービス種別

居宅

施設

地域  
密着型

#### 受託内容の概要

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

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

#### 実施体制

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

#### 実施において工夫している点

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

#### 受託の効果

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

#### 実施上の課題

以下の場合、運営指導の実施に課題が生じてしまう。

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

#### フリーコメント

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

## 事例 4

### 公益財団法人 こうべ市民福祉振興協会

受託しているサービス種別

居宅

施設

地域  
密着型

#### 受託内容の概要

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

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

#### 受託の効果

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

#### 実施体制

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

#### 実施において工夫している点

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

#### 実施上の課題

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

#### フリーコメント

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

## 事例 5

特定非営利活動法人

## 介護と福祉の調査機関おきなわ

受託しているサービス種別

居宅

施設

地域  
密着型

### 受託内容の概要

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

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

### 受託の効果

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

### 実施体制

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

### 実施において工夫している点

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

### 実施上の課題

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

### フリーコメント

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