

4 行政処分・罰則について

老人福祉法に規定する行政処分には、改善命令と事業停止命令がある。

このうち改善命令は、何らかの方法で指導監督が行われ、再三の指導に関わらず事業者に改善がみられない場合に行われる行政処分である。また、再三の指導に関わらず改善がみられず、そのことが入居者の安心や安全を脅かすものであるとき、地方自治体は事業停止命令を行うことができる。

事業停止命令を行った場合、事業者は生活支援、食事、介護等のサービス提供を行うことが禁止される。このため、入居者の生活が結果的に立ちいかなくなるため、法令上で地方自治体には入居者の住み替え先を紹介するなどに努めなければならない。

全国の自治体において直近3年間で行われた改善命令は8回と少なく、事業停止命令は発出されていない。改善命令の多くは、入居者への虐待事件に伴うものである。

各自治体が行政処分の権限を有しながらこれまでに処分実績が少ない理由について調査したところ、多くの自治体からは「判断基準がないから」「告発を伴うため慎重にならざるを得ない」、等の意見が寄せられた。

他方で、令和元年度の自治体調査では、平成28～30年度で「文書指導」を行った件数は1自治体当たり1.5件あった。内容では虐待案件が最も多く、職員の窃盗事件に関するものもあった。

行政処分を行う上での課題として、各自治体から多くの意見が寄せられている。

- 行政処分手案とすべき標準的な判断基準や行政処分に係る行政手続法上のフローを確立していない点。
- 有料老人ホームについては指導指針であるため、行政処分となる明確な基準がないこと。
- 老人福祉法において事業停止命令が創設されたが、実際に入居者が居住している有料老人ホームに対して事業停止命令を出すのは困難なのではないか。
- 設置届の提出を拒否する未届有料老人ホームにおいて不正事案が発生し、行政処分を行う場合の対応。
- 介護保険事業所の介護報酬のように具体的に公金が支払われているわけでもないため、事業停止命令等の行政処分の実効性がどの程度あるのかが分からない。
- 平時より有料老人ホーム関係の事務に携わる職員が十分に配置されていないなか、不適正な運営等を確認するために実施する特別検査や行政処分を行うにあたり、行政手続法に基づく聴聞事務等に従事する職員を確保することができない。
- 明確な処分基準を設けにくいいため、基準のひな型のようなものを国から示されるとありがたい。
- 各自治体で行政処分の基準があると思うが、この基準で良いのかどうか分からないことがある。基準の根拠や対応が難しいことがあるため、処分することの困難さを感じている。
- 国が処分基準を示していないため各自治体にばらつきがある。

○改善命令について

老人福祉法

第29条

13 都道府県知事は、有料老人ホームの設置者が第4項から第9項までの規定に違反したと認めるとき、入居者の処遇に関し不当な行為をし、又はその運営に関し入居者の利益を害する行為をしたと認めるとき、その他入居者の保護のため必要があると認めるときは、当該設置者に対して、その改善に必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

15 都道府県知事は、前2項の規定による命令をしたときは、その旨を公示しなければならない。

第39条

第18条の2第1項又は第29条第13項の規定による命令に違反したものは、6月以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

○事業停止命令について

老人福祉法

第29条

14 都道府県知事は、有料老人ホームの設置者がこの法律その他老人の福祉に関する法律で政令で定めるもの若しくはこれに基づく命令又はこれらに基づく処分に違反した場合であって、入居者の保護のため特に必要があると認めるときは、当該設置者に対して、その事業の制限又は停止を命ずることができる。

15 都道府県知事は、前2項の規定による命令をしたときは、その旨を公示しなければならない。

16 都道府県知事は、介護保険法第42条の2第1項本文の指定（地域密着型特定施設入居者生活介護の指定に係るものに限る。）を受けた有料老人ホームの設置者に対して第14項の規定による命令をしたときは、遅滞なく、その旨を、当該指定をした市町村長に通知しなければならない。

17 都道府県知事は、有料老人ホームの設置者が第14項の規定による命令を受けたとき、その他入居者の心身の健康の保持及び生活の安定を図るため必要があると認めるときは、当該入居者に対し、介護等の供与を継続的に受けるために必要な助言その他の援助を行うように努めるものとする。

第38条 第20条の7の2第2項の規定又は第29条第14項の規定による命令に違反した者は、1年以下の懲役または100万円以下の罰金に処する。

第41条 法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者が、その法人又は人の業務に関し、第38条（第29条第14項に係る部分に限る。）又は前2条の違反行為をしたときは、行為者を罰するほか、その法人又は人に対しても、各本条の罰金刑を科する。

以下に、過去の行政処分等の事例を示すので参考にされたい。

【1. 改善命令】

◇資料63	愛知県(令和元年／住宅型有料老人ホーム、併設居宅サービス事業所における虐待事案に対する、老人福祉法に基づく改善命令)	P216
◇資料64	神奈川県(令和2年／不適切な施設運営を行い再三の改善に従わない設置者への改善命令)	P218
◇資料65	旭川市 (平成30年／職員による複数回に及ぶ入居者への暴行、管理者の不在、等に対する改善命令)	P220
◇資料66	熊本県(令和元年／住宅型有料老人ホームの併設事業所に対する介護保険法上の処分)	P221
◇資料67	鹿児島県 (平成30年／施設の不適切な運営に対する再三の指導に従わないことによる業務改善命令)	P222
◇資料68	宮城県(平成30年／サ高住で発生した虐待事件に対する改善命令)	P223
◇資料69	三重県(平成30年／施設内での虐待事件に対する改善命令)	P224

【2. 改善勧告】

◇資料70	札幌市	P225
-------	-----	------

【3. 再改善通知】

◇資料71	鳥取県(平成29年／再度の業務改善を求める通知)	P226
-------	--------------------------	------

【4. 指導事項】

◇資料72	那覇市(指導事項の参考例)	P227
◇資料73	川崎市(虐待事案発生時の指摘事項例)	P228

(発表資料)

有料老人ホーム及び介護サービス事業所への行政処分について

愛知県では、有料老人ホームに対する老人福祉法第29条第13項の規定に基づく「改善命令」、及び介護サービス事業所に対する介護保険法第77条第1項の規定に基づく「行政処分(指定の一部効力の停止)」を下記のとおり行うこととし、本日、施設・事業所を運営する法人に対し当該処分について通知しました。

1. 施設・事業所の概要

運営する法人

法人名 ○○○

代表者 ○○○

所在地 ○○○

施設・事業所概要

(1) 有料老人ホーム○○○

種別 住宅型有料老人ホーム

所在地 ○○○

届出日 平成○○年○月○日(平成○○年○月○日開設)

(2) ヘルプサービス○○○

種別 訪問介護

所在地 ○○○

指定年月日 平成○○年○月○日

2. 処分内容

有料老人ホーム○○○

改善命令(再発防止計画を策定し、適正に実施すること)

ヘルプサービス○○○

指定の一部効力の停止(平成○○年○月○日から新規利用者の受入れ停止3か月)

3. 処分理由

有料老人ホーム○○○

(1) 入居者に対する身体的虐待及び心理的虐待(老人福祉法第29条第13項該当)

職員2名が入居者1名に対し、暴言を吐いたり、暴力を振るったりした。

(2) 不適切な身体拘束の実施(老人福祉法第29条第13項該当)

入居者14名に対し、柵に紐やベルトで四肢を固定する過剰な身体拘束など不適切な身体拘束が実施されていた。

ヘルプサービス〇〇〇

人格尊重義務違反（介護保険法第 77 条第 1 項第 5 号該当）

訪問介護のサービス提供時間中に、12 名の利用者に対し、その必要性を検討することなく、四肢を固定するなどの過剰な身体拘束が実施されていた。

これは、介護保険法第 74 条第 6 項に規定される「指定居宅サービス事業者は、要介護者の人格を尊重するとともに、この法律又はこの法律に基づく命令を遵守し、要介護者のため忠実にその職務を遂行しなければならない。」という義務規定に違反している。

【参考】 身体拘束を行う際の要件について〈次の 3 要件をすべて満たすことが必要〉

- ・切迫性 : 利用者本人又は他の利用者等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高い場合
- ・非代替性 : 身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと
- ・一時性 : 身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること

4. 経緯

平成〇〇年

〇月〇日 〇〇〇市から、有料老人ホーム等において職員 2 名が入居者 1 名に対し身体的虐待及び心理的虐待を行ったとの報告を受理。今回の虐待案件は、悪質なケースであり、共同して指導を行ってほしいと要請があった。

〇月〇日 有料老人ホームの立入検査及び介護サービス事業所の実地指導

〇月〇日及び〇日 有料老人ホームの立入検査及び介護サービス事業所の実地監査

〇月〇日 介護サービス事業所に書類の提出命令

平成〇〇年

〇月〇日 介護サービス事業所の実地監査

※〇月〇日から〇月〇日までの立入検査等において、職員からの聞き取りや施設・事業所が作成している記録等から運営状況等について検査を行い、上記 3 の処分理由が確認された。

有料老人ホームに対する改善命令について

有料老人ホーム〇〇〇に対して実施した老人福祉法に基づく立入検査等の結果、次のとおり当該有料老人ホームに対し改善を命ずることとし、本日、事業者へ通知（指令書を交付）しました。

1. 有料老人ホーム名 〇〇〇

設置者 〇〇〇 代表取締役 〇〇〇

所在地 〇〇〇

届出日 平成〇〇年〇月〇日

2. 不利益処分（改善命令）の年月日

令和〇年〇月〇日（〇曜日）

3. 不利益処分（改善命令）の理由

令和〇年〇〇月〇〇日付けで県が通知した文書指摘事項について、令和〇年〇月〇〇日を最終期限として改善報告書等の提出を求めたが、次の事項が改善できておらず、老人福祉法第29条第13項による「その他入居者の保護のため必要があると認めるとき」に該当するため。

改善ができていないことが確認された事項

(1) 職員の配置、研修について

入居者の健康の保持及び生活の安定のために必要な職員数が配置されておらず、職員のために必要な研修の実施が不十分な状態である。

(2) 施設の管理・運営について

非常災害訓練の未実施、大規模災害等発生時に備えた水・食料、その他の備えを保管しておらず、電気、ガス等のライフラインが寸断された場合に備えた点検も未実施である。

入居者からの苦情を解決する手段を講じておらず、事故発生時の原因分析、再発防止の取組についても不十分である。

運営懇談会で行われるべき内容について、入居者への説明、意見照会が行われていない。

(3) サービス等について

入居者に食事サービスを適切に提供できる体制を整備していない。

入居者の健康状態の把握や健康保持のための適切な措置を講じていない。

金銭管理規程に基づく管理ができていない。

高齢者の虐待防止のための適切な措置を講じていない。

身体的拘束の適正化の取組について適切な措置を講じていない。

以上(1)から(3)の事項について、改善できていないため、「その他入居者の保護のため必要があると認めるとき」に該当する。

4. 改善を命じた事項の報告期限

令和○年○月○○日（○曜日）

＜参考＞「老人福祉法」（昭和 38 年法律第 133 号）（抜粋）

第 29 条第 13 項（改善命令）

都道府県知事は有料老人ホームの設置者が第 4 項から第 9 項までの規定に違反したと認めるとき、入居者の処遇に関し不当な行為をし、又はその運営に関し入居者の利益を害する行為をしたと認めるとき、その他入居者のため必要があると認めるときは、当該設置者に対して、その改善に必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

老人福祉法に基づく有料老人ホーム事業者に対する行政処分について

1 趣旨

有料老人ホーム事業者である〇〇〇に対し、老人福祉法(昭和38年法律133号)第29条第13項の規定に基づく行政処分を平成〇〇年〇〇月〇〇日に行いました。

2 対象事業者等

(1) 事業者

法人名：〇〇〇

代表者名：〇〇〇

所在地：〇〇〇

(2) 施設

施設名：住宅型有料老人ホーム〇〇〇

所在地：〇〇〇

類型：住宅型

3 処分の内容

老人福祉法第29条第13項に基づき、改善に必要な措置をとるべきことを命ずる。

4 処分の理由となる事実

- ・当該施設の職員が入居者に対し故意に暴行した結果、外傷性くも膜下出血という怪我を負わせたほか、過去にも複数回暴力を振るっていた。
- ・平成〇〇年〇月〇日から平成〇〇年〇〇月〇日まで管理者が不在であり、職員の管理体制が不十分であった。

5 改善命令の内容

- ・高齢者虐待の防止のための具体的な措置を講ずること。
- ・職員の管理、業務の実施状況の把握、その他の管理を一元的に行う立場として管理者を配置するとともに、今後、変更が生じたときは、一月以内に届出を行うこと。

介護保険法に基づく指定の一部の効力の停止について

〇〇〇(〇〇市)が運営する、指定訪問介護事業所、指定訪問看護事業所及び指定介護予防訪問看護事業所に対して、介護保険法に基づく指定の一部の効力の停止(新規利用者の受入の停止6か月)を行いましたのでお知らせします。

1 事業者等

(1) 事業者名 〇〇〇(代表取締役 〇〇〇)

所在地：〇〇〇

(2) 事業所名

① 〇〇〇

所在地：〇〇〇

サービスの種類：訪問介護

② 〇〇〇

所在地：〇〇〇

サービスの種類：訪問看護

③ 〇〇〇

所在地：〇〇〇

サービスの種類：介護予防訪問看護

2 処分内容

指定の一部の効力の停止(新規利用者の受入の停止6か月)

3 停止期間

令和〇年(〇〇年)〇〇月〇〇日から令和〇年(〇〇年)〇月〇〇日まで

4 処分理由

【指定訪問介護事業所・指定訪問看護事業所】

(1) 人格尊重義務違反(介護保険法第77条第1項第5号該当)

(2) 運営基準違反(介護保険法第77条第1項第4号該当)

(3) 虚偽書類の作成及び虚偽報告(介護保険法第77条第1項第7号該当)

【指定介護予防訪問看護事業所】

(1) 人格尊重義務違反(介護保険法第115条の9第1項第5号該当)

(2) 運営基準違反(介護保険法第115条の9第1項第4号該当)

(3) 虚偽書類の作成及び虚偽報告(介護保険法第115条の9第1項第7号該当)

1. 有料老人ホームの設置者の名称及び主たる事務所の所在地

〇〇〇〇／〇〇〇〇〇

2. 有料老人ホームの名称及び所在地

〇〇〇／〇〇〇

3. 命令の内容

法人が経営する有料老人ホーム「〇〇〇」について、老人福祉法に基づき県に届出のあった事項が履行される体制を早急に確保し、入居者の心身の健康の保持及び生活の安定に必要な措置を講ずること。

また、平成〇年〇月●日（〇曜日）までに必要な措置に係る改善計画書を提出すること。

4. 命令を行う理由

平成〇年〇月〇日に聞き取り調査を、同〇日に老人福祉法に基づく立入検査を実施した結果、特に職員の配置や入居者に提供するとした介護に関するサービス内容について、施設の現況と重要事項説明書等の内容とに齟齬を来していることが確認された。

同〇日に入居者の処遇に万全を期すよう行政指導を行い、同〇日に改めて施設を訪問し、対応状況を確認したところ、体制に一定の改善は見られたものの、重要事項説明書等の内容に鑑みれば、一層の改善が必要であると判断された。

このことは、老人福祉法第29条第13項に規定する「その他入居者の保護のため必要があると認めるとき」に該当する。

5. 命令年月日

平成〇年〇月〇日

（参考）老人福祉法関係条文抜粋

（有料老人ホーム）

第29条

13 都道府県知事は、有料老人ホームの設置者が第四項から第九項までの規定に違反したと認めるとき、入居者の処遇に関し不当な行為をし、又はその運営に関し入居者の利益を害する行為をしたと認めるとき、その他入居者の保護のために必要があると認めるときは、当該設置者に対して、その改善に必要な措置を採るべきことを命ずることができる。

(発表資料)

サービス付き高齢者向け住宅(有料老人ホーム)に対する行政処分について(長寿社会政策課)

サービス付き高齢者向け住宅(有料老人ホーム)に運営法人に対し、老人福祉法(昭和38年法律第133号)に基づき、下記のとおり、改善命令を行いましたのでお知らせします。

1. 処分対象事業者の概要

(1) 法人名：〇〇〇

(2) 法人所在地：〇〇〇

(3) 事業所名：〇〇〇

(4) 事業所所在地：〇〇〇

(5) サービスの種類：サービス付き高齢者向け住宅(有料老人ホーム)

2. 処分の内容

改善命令(老人福祉法第29条第13項違反)

3. 処分の原因となる事実

入居者に対し性的虐待を行った。

4. 根拠法令

老人福祉法第29条第13項

都道府県知事は、有料老人ホームの設置者が～(中略)～入居者の処遇に関し不当な行為をし、又はその運営に関し入居者の利益を害する行為をしたと認めるとき、その他入居者の保護のため必要があると認めるときは、当該設置者に対して、その改善に必要な措置を採るべきことを命ずることができる。

5. 今回の処分による入居者への影響

改善命令は、設置者に対してその改善に必要な措置を採るべきことを命じるものであり、入居者のサービス利用に影響を及ぼすものではない。

(発表資料)

有料老人ホームに対する行政処分について

このことについて、本日(平成〇〇年〇月〇日)付けで、下記のとおり老人福祉法第29条第13項に基づき有料老人ホームの行政処分を行いました。

記

1 行政処分の対象

【設置者】

法人名 〇〇〇
所在地 〇〇〇
代表者 〇〇〇
開設年月日 平成〇年〇月〇日

【事業所名】

事業所名 〇〇〇
所在地 〇〇〇
施設種類 有料老人ホーム(定員〇〇人)
開設年月日 平成〇〇年〇月〇日

2 行政処分を行う理由

〇〇〇が設置運営する有料老人ホーム「〇〇〇」内において、高齢者虐待(入居者に対する無資格者の医行為)が行われたため。

3 行政処分の内容

虐待再発防止計画の策定及び同計画の履行からなる改善命令

4 今後の対応

当該施設において、適正な虐待再発防止計画が策定され同計画が着実に実施されるよう、〇〇市と連携し、指導及び改善状況の把握を継続していきます。

(参考資料) 行政処分に係る老人福祉法関係条文抜粋

(有料老人ホーム)

第29条

13 都道府県知事は、有料老人ホームの設置者が第四項から第九項までの規定に違反したと認めるとき、入居者の処遇に関し不当な行為をし、又はその運営に関し入居者の利益を害する行為をしたと認めるとき、その他入居者の保護のため必要があると認めるときは、当該設置者に対して、その改善に必要な措置を採るべきことを命ずることができる。

札幌保（指）第〇〇号

平成〇〇年（〇〇年）〇月〇日

〇〇〇殿

札幌市長

改善勧告について

下記の事業所に対し、平成〇〇年〇月〇日に実施した監査の結果、改善を要する事項があると認められましたので、介護保険法（平成9年法律第123号。以下「法」という。）第103条第1項の規定に基づき、下記の通り勧告します。

つきましては、速やかに改善計画を策定し、その改善状況については、平成〇〇年〇月〇日までに別紙「勧告事項改善報告書」によりご報告願います。

なお、この勧告に係る期限までに勧告に従わなかったときは、法第76条の2第3項、法第115条の8第2項の規定に基づき、その旨を公表すること、また、正当な理由なくその勧告に係る措置をとらなかったときは、法第76条の2第3項、第115条の8第3項の規定に基づき、期限を定めてこの勧告に係る措置をとるべきことを命ずることがあります。また、その命令をした場合は、その旨を公示することになります。

記

1. 対象事業所

（事業種別）〇〇〇

（事業所名）〇〇〇

2. 勧告事項

施設職員への聞き取り調査及び関係資料の確認から、介護職員が、入居者へ「介護の放棄・放任」「心理的虐待」「性的虐待」を行っていた事実が確認された、こうした行為は高齢者の尊厳及び人権を著しく損なう行為であり、介護保険法及び関係法令に違反するものであることから、下記のとおり改善を勧告する。

（1）指定居宅サービス事業者及び指定介護予防サービス事業者は、利用者の意思及び人権を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めること（平成25年札幌市条例第8号第4条第1項）。

（2）上記（1）を実現するため、改善計画書を作成し、提出、確実に実行すること。

3 改善期限

平成〇〇年〇月〇日

第〇〇〇号

平成〇〇年〇〇月〇〇日

〇〇〇管理者様

鳥取県福祉保健部
ささえあい福祉局長寿社会課長

老人福祉法第29条9項に基づく改善状況等の報告について(通知)

老人福祉法第29条9項に基づき平成〇〇年〇〇月〇日に実施しました調査により、下記の通り改善を求める事項が認められましたので、改善を図るとともに事業の適正運営に努めて下さい。なお、改善状況等について別紙様式にて期限前に報告してください。

1. 改善を求める事項

- (1) 平成〇〇年〇月〇日に貴法人より県に報告があった改善計画以後も入居者への不適切な対応が確認され、高齢者虐待への取組について不十分であることから、さらなる取組が必要である。
- (2) 有料老人ホームの管理者は施設全般を統括する責任者の地位にあるが、短時間勤務であるなど、その責務を果たすことが困難な状況が見られたため、管理者の職務の見直し又は適切な者の配置等について検討すること。なお、管理者の変更を行う場合は有料老人ホーム事業変更届出書の提出など必要な手続きを行うこと。

2. 報告を求める事項

別紙様式に記載のとおり

3. 報告方法

- (1) 別紙様式により報告期限までに当職へ報告すること。
- (2) 改善状況等が確認できる関係資料を添付すること。

4. 報告期限

平成〇〇年〇月〇B(〇)

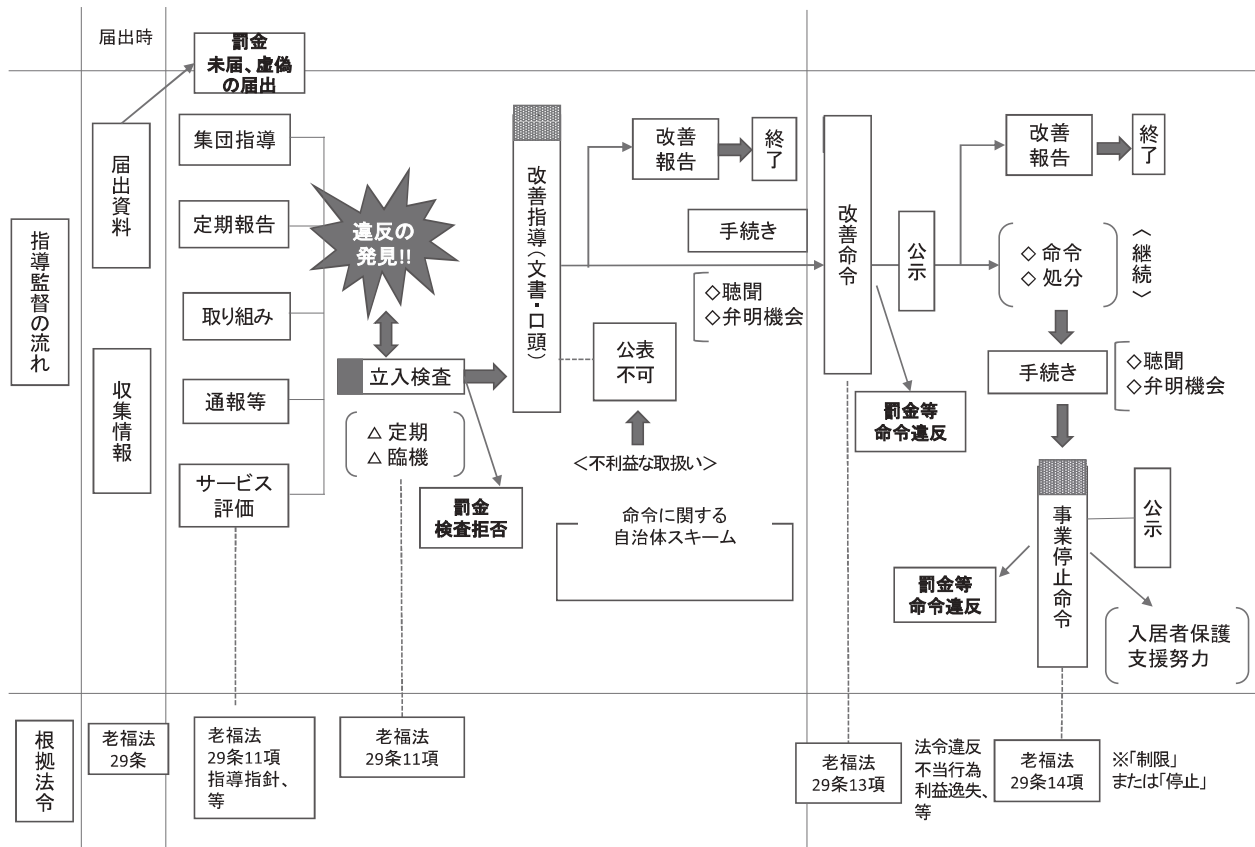
- 事業者は、職員の業務負担の把握をすること。また、利用者の特性、職員の技術レベルを考慮し、夜勤帯における職員負担を軽減する取り組み（配置職員の増員や勤務時間の調整等）を検討すること。
- 職員全員に「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」に関する研修を受講させること。
- 職員に、認知症高齢者のBPSD（認知症に伴う行動障害と精神症状）に対するケアに関する研修を受講させること。
- ユマニチュード（認知症ケアの一環）の技法を取り入れるなど、認知症高齢者に対する介助方法について検討・実施すること。
- 支援困難ケースについては、担当介護支援専門員、かかりつけ医等、関係機関と連携し対応方法等について検討すること。
- 「身体拘束に関する確認書」の内容に不備がみられたため、調査日時点で身体拘束を行っていた入居者について、身体拘束の必要性の有無について検討会議を開催し、身体拘束が必要と判断された場合に、本人および家族に対し身体拘束に関する説明を行い、「身体拘束に関する確認書」に本人および家族からの同意をとること。なお、医療依存度の高い入居者については、検討会議の開催に当たって、当該入居者の主治医意見を反映すること。
- 「身体拘束に関する確認書」の「特記すべき心身の状況」欄において、「説明に対しての理解度が乏しいため、表情を注意深く観察する必要あり」との記載があるものの、利用者の状況を記載した介護記録等がなかったため、記録簿等、身体拘束時の本人状況が確認できる記録を作成すること。
- 「身体拘束に関する確認書」にて、拘束解除の目安が記載されているものの、身体拘束に関する再検討を行った旨を証明する記録を提出することができなかった。今後は、3か月を目途に再検討会議を開催し、記録を作成すること。また、医療度の高い入居者が多数入居しているため、再検討会議の開催にあたっては、当該入居者の主治医意見を反映すること。
- 誤薬防止対策を検討し、実施すること。
- 事故防止マニュアルを提出すること。
- 金銭管理規程を明確にすること。

◆資料73 川崎市(虐待事案発生時の指摘事項例)

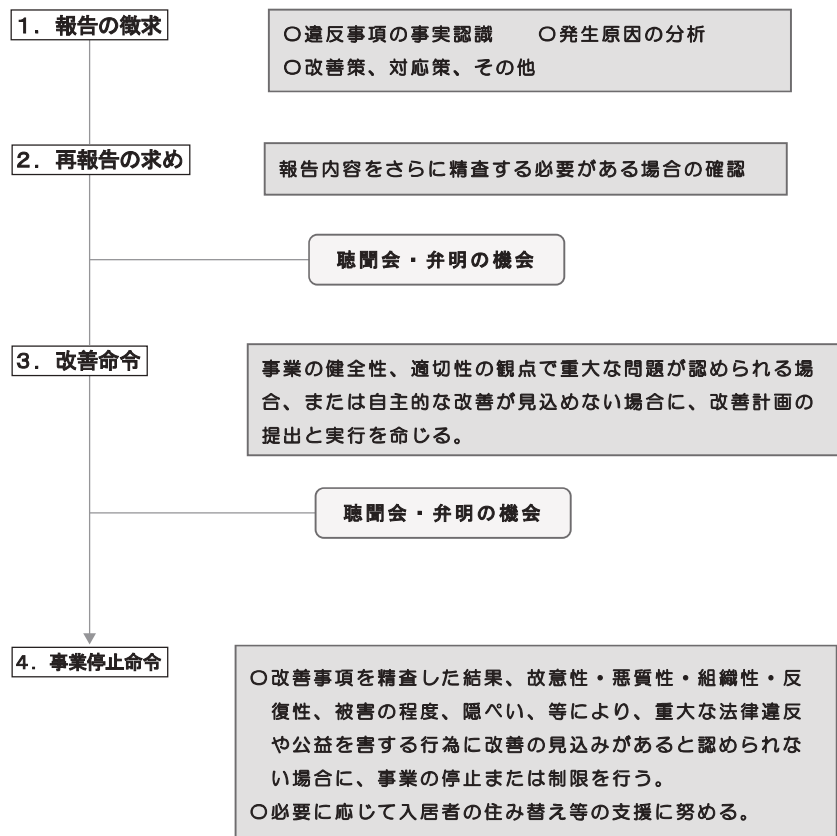
- 職員の業務負担感の軽減・平準化を図るため、業務内容の検証及び職員配置の改善を行うこと。業務内容御懸賞に当たっては、業務の棚卸、作業手順や重複している作業の見直しを行い、作業工程の改善・改革を行うこと。また、職員配置の改善にあたっては、各職員の介護に関するスキル、業務知識を検証し、適正に行うこと。
- 受講した研修の振り返り等を行うことにより、研修等をより良い介護に結び付ける体制を整備する等職員の資質向上のための仕組み作りを行うこと。
- 職員同士の相互理解を深め、利用者の問題行動等により一部職員の負担が一時的に増加するような状況下では、チームとして取り組む意識を持って助け合うことができる職場環境の醸成を行うこと。
- 当該利用者の問題行動(他の利用者の食事に手を伸ばす)について、当該利用者の食事を最初に配膳するといった対応策が講じられていたが徹底されなかったことがこの事案の一因となっている。当該利用者に限らず利用者の問題行動に関し講じられた対応策については職員間で情報共有を行い統一性ある介護を行うこと。また、講じられた対応策についてその有効性の検証を行い、必要に応じて検証を行うこと。
- 当該職員の入職時より職員数が減少傾向にあり、派遣による補充を行うことにより契約期間の関係から職員が定着しづらい状況であることが確認された。職員が減少傾向にある事実について原因を分析し対策を講ずること。
- 指導事項(下記「その他の事項」も含む。)に基づく改善状況について定期的(指導事項改善報告書の提出から1月後、3月後、6月後、12月後)に本市へ報告すること。

行政処分の実施については、自治体によって、非公表で判断基準を持っているところがある。処分までの手続きの流れは一般的に次のようになる。

◆資料74 設置届から事業停止命令までの一般的な流れ



◆資料75 改善命令・事業停止命令の考え方(例)



介護保険法上の行政処分における判断基準については、平成29年度の厚生労働省補助金事業で（株）日本総研が調査研究結果として整理している。ここでは判断基準のみを示すが、詳細は同社HPを参照されたい。

<https://www.jri.co.jp/column/opinion/detail/10397/>

◆資料76 行政処分等の実施及び程度決定に当たっての基本的考え方

I 具体的にどのような行政処分を実施するか判断に当たっては、まず、当該行為の重大性・悪質性について、特に以下の点に着眼し、検証を行う。

①公益侵害の程度

○利用者に対し著しく不適切な介護サービスを提供し、あるいは多額の不正請求を行うなど、当該違法・不当行為が公益性を著しく侵害しているか。

○被害を受けた利用者数、個々の利用者が受けた被害はどの程度深刻か。

②故意性の有無

○当該違法・不当行為が故意によるものか、過失によるものか。

③反復継続性の有無

○当該違法・不当行為は反復継続して行われたのか、あるいは1回限りのものであったのか。

○当該違法・不当行為が行われた期間がどの程度であったのか。

④組織性・悪質性の有無

○当該違法・不当行為が現場の担当者個人の判断で行われたものか、あるいは経営陣や管理者も関わっていたのか。

○問題を認識した後に隠蔽を図るなど悪質な行為が認められたか、悪質な行為が認められた場合には、当該行為が組織的なものであったか。

II Iの検証結果をもとに、地域におけるサービス提供・基盤整備の状況、事業者の運営管理態勢（※）など、配慮すべき他の要素を総合的に考慮した上で、具体的な処分内容を決定する。

（※）事業者の運営管理態勢の適切性

○個々の役職員の法令遵守等に関する知識や取組は十分か。

○事業者の運営管理態勢は十分か、また適切に機能しているか。職員教育は十分に行われているか。

（資料）全国介護保険指導監督担当者会議（平成20年5月21日）

参考資料 1 処分基準例（改訂案）：不正請求

I 利用者被害・公益侵害の程度		
(1) 違法行為 (複数該当する場合はより高いもの)	架空請求	3 点
	水増請求	2 点
	加算要件不備・減算についての不正請求	1 点
(2) 金額 (該当するものいずれか一つ)	不正請求額が事業所の年間収入(介護報酬+利用者負担額)に占める割合が大きい	2 点
	不正請求額が事業所の年間収入(介護報酬+利用者負担額)に占める割合が中程度	1 点
	不正請求額が事業所の年間収入(介護報酬+利用者負担額)に占める割合が小さい	0 点
II 故意性		
(1) 故意性 (該当するものいずれか一つ)	故意又は重大な過失に基づく行為	3 点
	軽過失に基づく行為	-1 点
	いずれでもない、判定不能	0 点
III 反復継続性		
(1) 継続性 (該当するものいずれか一つ)	不正行為の継続が特に長い	3 点
	不正行為の継続が長い	2 点
	不正行為の継続が中程度	1 点
	不正行為の継続が短い	0 点
IV 組織体質		
(1) 組織関与 (該当するものいずれか一つ)	役員等が実行又は関与(指示)していた	3 点
	役員等が不正行為を認識しながら黙認していた	1 点
	役員等が実行又は関与していない	0 点
V 改善可能性		
(1) 対処姿勢 (該当するものいずれか一つ)	監査時に、虚偽報告、虚偽答弁の事実が認められた	3 点
	監査時以外に、虚偽報告や答弁、検査の忌避や隠蔽などがあった	1 点
	速やかな報告・改善措置はなかったものの、虚偽報告・答弁や忌避・隠蔽はない	0 点
	事業所として不正行為の事実を知り得た時点で速やかに報告した	-1 点
	事業所として不正行為の事実を知り得た時点で速やかに改善措置を取った	-2 点
(2) 過去履歴 (該当するものすべて)	過去5年間に、同一の不正行為について、命令又は指定の効力停止処分を受けている	2 点
	過去5年間に、不正行為を主導した者が他の事業所で不正行為を主導したことがあり、その事業所が当該不正行為により行政処分等を受けている	1 点
	過去5年間に、同一の不正行為について行政指導(勧告含む)を受けている	1 点
	過去5年間に、別の不正行為について、命令又は指定の効力停止処分を受けている	2 点

参考資料 2 処分基準例（改訂案）：人格尊重義務違反

I 利用者被害・公益侵害の程度		
(1) 身体・心理的被害 (該当するものいずれか一つ)	利用者の生命または身体の安全、あるいは心理に重大な危害を及ぼすおそれがある	3 点
	利用者の生命または身体の安全、あるいは心理に危害を及ぼすものの重大とはいえない	1 点
	利用者の生命または身体の安全、あるいは心理に危害を及ぼさない	0 点
(2) 経済的被害 (該当するものいずれか一つ)	利用者の財産に重大な危害を及ぼすおそれがある	3 点
	利用者の財産に危害を及ぼすものの重大とはいえない	1 点
	利用者の財産を侵害しない	0 点
II 故意性		
(1) 故意性 (該当するものいずれか一つ)	故意又は重大な過失に基づく行為	3 点
	軽過失に基づく行為	-1 点
	いずれでもない、判定不能	0 点
III 反復継続性		
(1) 継続性 (該当するものいずれか一つ)	不正行為の継続が長い	2 点
	不正行為の継続が短い	0 点
(2) 反復性 (該当するものいずれか一つ)	複数回行われている	2 点
	明らかに単発である	0 点
IV 組織体質		
(1) 組織関与 (該当するものいずれか一つ)	役員等が実行又は関与(指示)していた	3 点
	役員等が不正行為を認識しながら黙認していた	1 点
	役員等が実行又は関与していない	0 点
V 改善可能性		
(1) 対処姿勢 (該当するものいずれか一つ)	監査時に、虚偽報告、虚偽答弁の事実が認められた	3 点
	監査時以外に、虚偽報告や答弁、検査の忌避や隠蔽などがあった	1 点
	速やかな報告・改善措置はなかったものの、虚偽報告・答弁や忌避・隠蔽はない	0 点
	事業所として不正行為の事実を知り得た時点で速やかに報告した	-1 点
	事業所として不正行為の事実を知り得た時点で速やかに改善措置を取った	-2 点
(2) 過去履歴 (該当するものすべて)	過去5年間に、同一の不正行為について、命令又は指定の効力停止処分を受けている	2 点
	過去5年間に、不正行為を主導した者が他の事業所で不正行為を主導したことがあり、その事業所が当該不正行為により行政処分等を受けている	1 点
	過去5年間に、同一の不正行為について行政指導(勧告含む)を受けている	1 点
	過去5年間に、別の不正行為について、命令又は指定の効力停止処分を受けている	2 点

参考資料3 処分基準例（改訂案）：不正の手段による指定申請

I 利用者被害・公益侵害の程度		
(1) 申請の瑕疵 (該当するものいずれか一つ)	明らかに勤務できない者の名義を使用して指定申請を行うなど、申請に重大明白な瑕疵があった	3 点
	指定申請時の勤務予定者が勤務できなくなったが、申請の変更を行わず、そのまま指定を受けた	1 点
(2) 問題の解消 (該当するものいずれか一つ)	事業開始後も人員基準違反等の状態が継続していた	1 点
	事業開始時点では人員基準違反等の状態が解消されていた	0 点
II 故意性		
(1) 故意性 (該当するものいずれか一つ)	故意又は重大な過失に基づく行為	3 点
	軽過失に基づく行為	-1 点
	いずれでもない、判定不能	0 点
III 組織体質		
(1) 組織関与 (該当するものいずれか一つ)	役員等が実行又は関与(指示)していた	3 点
	役員等が不正行為を認識しながら黙認していた	1 点
	役員等が実行又は関与していない	0 点
IV 改善可能性		
(1) 対処姿勢 (該当するものいずれか一つ)	監査時に、虚偽報告、虚偽答弁の事実が認められた	3 点
	監査時以外に、虚偽報告や答弁、検査の忌避や隠蔽などがあった	1 点
	速やかな報告・改善措置はなかったものの、虚偽報告・答弁や忌避・隠蔽はない	0 点
	事業所として不正行為の事実を知り得た時点で速やかに報告した	-1 点
	事業所として不正行為の事実を知り得た時点で速やかに改善措置を取った	-2 点
(2) 過去履歴 (該当するものすべて)	過去5年間に、同一の不正行為について、命令又は指定の効力停止処分を受けている	2 点
	過去5年間に、不正行為を主導した者が他の事業所で不正行為を主導したことがあり、その事業所が当該不正行為により行政処分等を受けている	1 点
	過去5年間に、同一の不正行為について行政指導(勧告含む)を受けている	1 点
	過去5年間に、別の不正行為について、命令又は指定の効力停止処分を受けている	2 点
V 不正請求の併発		
(1) 違法行為 (複数該当する場合はより高いもの)	架空請求	3 点
	水増請求	2 点
	加算要件不備・減算についての不正請求	1 点
(2) 金額 (該当するものいずれか一つ)	不正請求額が事業所の年間収入(介護報酬+利用者負担額)に占める割合が大きい	2 点
	不正請求額が事業所の年間収入(介護報酬+利用者負担額)に占める割合が中程度	1 点
	不正請求額が事業所の年間収入(介護報酬+利用者負担額)に占める割合が小さい	0 点
(3) 継続性 (該当するものいずれか一つ)	不正請求について、不正行為の継続が特に長い	3 点
	不正請求について、不正行為の継続が長い	2 点
	不正請求について、不正行為の継続が中程度	1 点
	不正請求について、不正行為の継続が短い	0 点

