

令和 4 年度 運営指導等方針・
令和 3 年度 実地指導等結果等
(指定居宅介護支援・指定介護予防支援)

仙 台 市 介 護 事 業 支 援 課

(令和 4 年 6 月 集団指導)

目 次

- 1 令和4年度運営指導等方針について・・・p. 1
- 2 令和4年度運営指導等計画について・・・p. 4
- 3 令和3年度実地指導等結果等について・・・p. 6
- 4 重点事項（高齢者虐待防止・身体拘束廃止・認知症ケア）
について・・・p. 20
- 5 好事例等の紹介について・・・p. 31

更新した内容のうちとくに留意していただきたいものに
網掛けをしておりますのでご確認をお願いいたします。

1 令和4年度運営指導等方針について

※指定居宅介護支援、指定介護予防支援の事業所に対する運営指導及びケアプラン適正化事業において共通の内容となっています。

※運営指導及びケアプラン適正化事業の両方を指す場合、「運営指導等」と総称して記載しています。

【参考】ケアプラン適正化事業

- ・「仙台市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画（令和3（2021）年度～令和5（2023）年度）」において定められている「介護保険事業の円滑な運営に関する方策」における「保険給付費の適正化」の取組として実施している「ケアプランの点検」のことをいいます。
- ・本市では、ケアプランの点検も含めた事業所全体の運営等を確認させていただく「運営指導」とケアプランの点検に特化して実施する「ケアプラン適正化事業」を通じて、ケアマネジメント等の適正化に向けた指導・助言等を実施しています。

(1) 目的

事業所の運営、報酬請求の状況、高齢者の尊厳保持等に関する理解や取組及び介護支援専門員等が作成した居宅サービス計画又は介護予防サービス計画の内容について確認し、必要に応じた助言・指導等を行うことにより、保険給付の適正化、介護サービスの質の確保及びケアマネジメントの資質向上を図ることを目的としています。

(2) 運営指導等方針

運営指導については、国が定める「介護保険施設等運営指導マニュアルについて（通知）の送付について（介護保険最新情報 Vol.1062_令和4年3月31日発出）」及び「介護保険施設等の指導監督について（通知）の送付について（介護保険最新情報 Vol.1061_令和4年3月31日発出）」を踏まえ、主に以下の点に重点を置いて関係書類の確認や管理者等へのヒアリング等を実施させていただきます。

- ・利用者本位の自立支援に資するサービスが提供されているか。
- ・適正な保険給付が確保されているか。
- ・サービスに係る指定基準等は遵守されているか。
- ・高齢者虐待防止及び身体拘束廃止に関して、正しい制度理解に基づいた適切な措置が講じられているか。

(3) 根拠規定等

運営指導等

- ・介護保険法（平成9年法律第123号）第23条（文書の提出等）
- ・仙台市介護保険施設等指導要綱（平成19年4月1日健康福祉局長決裁）

- ・仙台市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画（令和3（2021）年度～令和5（2023）年度）
- ・「ケアプラン点検支援マニュアル」の送付について（介護保険最新情報 Vol. 38_平成20年7月18日発出）」

監 査

- ・介護保険法第83条（報告等）【指定居宅介護支援】、第115条の27（報告等）【指定介護予防支援】
- ・仙台市介護保険施設等監査要綱（平成19年4月1日健康福祉局長決裁）

(4) 運営指導等の流れ

※ケアプラン適正化事業については、①～③までの内容を基本とし、必要に応じて、運営指導の④～⑥の際に行わせていただく場合がある「一連のケアマネジメントの実施状況に係る自己点検」や「ケアプランの再提出」等の「継続指導」を行わせていただきます。

① 実施通知の送付（仙台市介護事業支援課→事業所）

以下の項目について、運営指導等日の約1ヶ月前までに対象となる事業所に事前通知を行い、資料の提出等を依頼させていただきます。

- ・運営指導等の実施日時
- ・運営指導等の担当者
- ・運営指導等の目的
- ・運営指導等の根拠規定
- ・運営指導等の確認内容等（事前提出資料の作成・提出等、当日の確認内容等）
- ・その他（職員2名以上での対応、駐車場1台分の確保のお願い等）

※事前通知を行うと、事業所における日常のサービスの提供状況を確認することができないと認められた場合等には、事前通知なしで運営指導等を行う場合があります。

② 事前提出資料の作成・提出（事業所→仙台市介護事業支援課）

仙台市ホームページから事前提出資料の様式等をダウンロードし、運営指導等日の約2週間前までに作成・提出していただきます。

③ 運営指導等当日

事業所を訪問し、管理者等からのヒアリングや関係書類等の確認を行い、基準違反等が確認された事項については、指導・助言等を通じて改善に取り組んでいただきます。

④ 結果通知の送付（仙台市介護事業支援課→事業所）

運営指導日から1～2ヶ月後を目途に結果通知を送付します。

⑤ 改善報告書の作成・提出（事業所→仙台市介護事業支援課）

運営指導の結果通知にて文書による改善指示があった事業所については、改善状況に関する報告書を作成し、結果通知日から約1ヶ月以内に提出していただきます。

⑥ 改善状況の確認・再指導等（仙台市介護事業支援課→事業所）

ご提出いただいた報告書を基に改善状況の確認を行わせていただき、不十分な点があった場合には、追加の調査や指導等を行わせていただきます。

(5) 運営指導における確認項目等

介護保険施設等に対する運営指導については、「介護保険施設等の指導監督について（令和4年3月31日発出）」において、介護サービスの質の確保、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項目及び確認文書が定められ、同通知の別添「介護保険施設等指導指針」及び「介護保険施設等運営指導マニュアル（令和4年3月31日発出）」等を踏まえて行うものとされています。これは、指導の標準化・効率化を図ることにより、より多くの事業所に対して運営指導を行うことが介護サービスの質の確保、利用者保護等に資すると考えられているためです。

(6) 留意事項

- ・1日につき1事業所の運営指導を基本としますが、同一敷地内等に複数サービスの事業所を有する場合には、同日にお伺いする場合があります。
- ・運営指導の所要時間は、サービス種別や事業所の規模等により異なるため、当日の進捗状況や指導内容等により支障の無い範囲での時間の延長及び日を改めた指導を行う場合があります。
- ・原則として、介護事業支援課職員2名体制で行いますが、事業所の規模等を勘案し、3名以上でお伺いする場合があります。
- ・運営指導当日は、車1台分の駐車スペースの確保にご協力をお願いいたします。

2 令和4年度運営指導等計画について

(1) 運営指導等計画

実施期間：居宅介護支援 令和4年6月中旬～令和5年2月頃

介護予防支援 令和4年9月～令和4年10月頃

対象事業所数：居宅介護支援 249 事業所

介護予防支援 52 事業所

実施予定数：居宅介護支援 106 事業所

*1 運営指導 77 事業所，ケアプラン適正化事業 29 事業所。

介護予防支援 17 事業所

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため，市内の感染状況等に応じて，通知の送付後に延期又は中止等の連絡をする場合もありますので，予めご了承ください。

※実施予定数は，令和4年6月時点での予定であり，変更することがあります。

(2) 各種基準等（人員・運営・報酬）

運営指導等においては，下表の各種基準等に基づき，指導・助言等を行わせていただきます。

		居宅介護支援	介護予防支援
人員・設備・運営基準	◆基準省令	指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（平成11年3月31日厚生省令第38号）	指定介護予防支援等の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準（平成18年3月14日厚生労働省令第37号）
	◇解釈通知	指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準について（平成11年7月29日老企第22号）	指定介護予防支援等の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準について（平成18年3月31日老振発第0331003号・老老発第0331016号）
報酬基準	◆基準告示	指定居宅介護支援に要する費用の額の算定に関する基準（平成12年2月10日厚生省告示第20号）	指定介護予防支援に要する費用の額の算定に関する基準（平成18年3月14日厚生労働省告示第129号）

	◇留意事項通知	指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準（訪問通所サービス，居宅療養管理指導及び福祉用具貸与に係る部分）及び指定居宅介護支援に要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について（平成 12 年 3 月 1 日老企第 36 号）	指定介護予防サービスに要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について（平成 18 年 3 月 17 日老計発第 0317001 号，老振発第 0317001 号，老老発第 0317001 号）
--	---------	---	---

※「人員・運営基準」のうち「記録の整備」については，仙台市介護保険条例（平成 12 年仙台市条例第 4 号）により「本市独自基準」を定めております。「サービス事業者との連絡調整に関する記録」，「居宅介護支援・介護予防支援台帳」，「従業員の勤務状況に関する記録」及び「介護報酬の請求に係る記録」は，整備の完結の日から「5 年間保存」しなければならないものとしていますので，ご注意ください。

(3) 確認項目・確認文書

「1 令和 4 年度運営指導方針について」の「(5) 運営指導における確認項目等」に記載のとおり，本市におきましては，「介護保険施設等の指導監督について（令和 4 年 3 月 31 日発出）」を踏まえ，「介護保険施設等運営指導マニュアル（令和 4 年 3 月 31 日発出）別添 1 確認項目及び確認文書」に沿った確認を行うものとしています。

3 令和3年度実地指導等結果等について

(1) 実施状況

実施期間：居宅介護支援 令和3年8月24日～令和4年2月16日
介護予防支援 令和3年9月2日～同年10月28日

実施事業所数：居宅介護支援 33事業所
(実地指導13事業所，ケアプラン適正化事業20事業所)
介護予防支援 15事業所

指摘事項の件数：実地指導における指摘事項を集計したもの。

標準確認項目	居宅介護支援	介護予防支援
① 趣旨及び基本方針	3	0
② 人員（従業員の員数など 計2項目）	0	1
③ 運営（内容及び手続の説明及び同意など 計9項目）	36	43
④ 報酬（各種加算・減算の算定状況）	2	3

※指摘事項の件数は、標準確認項目に対する指摘事項を事業所単位で合計したものとになっています。
(そのため、実施事業所数が35事業所の場合、①は最大35件、③は最大315件のようになります。)

(2) 各種基準に対する主な指摘事項

令和元年度から令和3年度の実地指導等における各種基準に対する主な指摘事項は以下のとおりです。

<指摘事項の確認に当たって>

- ・実地指導等において文書指摘があった項目は「●」、口頭指摘があった項目は「○」で示しています。
- ・居宅介護支援、介護予防支援のいずれかに該当する指摘の場合、指摘内容の右側に、サービス事業名を括弧書きで記載しています。記載がない場合には、居宅介護支援、介護予防支援いずれにも該当する指摘となります。

① 趣旨及び基本方針について

※「趣旨及び基本方針」に関する指摘事項等については、「重点事項」として、「4 重点事項（高齢者虐待防止・身体拘束廃止・認知症ケア）について」に記載していますので、そちらをご参照ください。

② 人員に関する基準について（従業者の員数など 計 2 項目）

管理者

<管理者の兼務関係>

【指摘内容】

- 管理者が介護支援専門員，訪問看護の管理者，訪問看護師の 4 つの職種を兼務しており，管理者業務に支障が無いとは言えない。

【留意点】

- 指定居宅介護（介護予防）支援事業所の管理者は，事業所の営業時間中は，常に利用者からの利用申込等に対応できる体制を整えている必要があります。管理者が複数の職種を兼務する場合は，事業所の管理に支障がないよう，留意してください。

【参 考】

- ◆ 基準省令：第 3 条第 3 項，◇ 解釈通知：第 2-2-(2) [居宅介護支援]
- ◆ 基準省令：第 3 条第 2 項，◇ 解釈通知：第 2-2-(2) [介護予防支援]

③ 運営に関する基準について（内容及び手続の説明及び同意など 計 9 項目）

内容及び手続の説明及び同意・運営規程

<運営規程・重要事項説明書の記載内容の相違>

【指摘内容】

- 「訪問に係る交通費」等の規定について，重要事項説明書と運営規程で記載内容が異なる。

【留意点】

- 重要事項説明書と運営規程の記載内容は合致させるようにお願いします。とりわけ「通常の事業の実施地域」，「交通費等の利用料以外の費用」等の説明について，書類間で相違が見られます。
- 介護保険制度の改正や事業所の体制等の変更に伴い，書類の内容を変更する場合には，他の書類における該当箇所についても併せて見直しを行うようにしてください。

<通常の事業の実施地域>

【指摘内容】

- 通常の事業の実施地域の範囲の記載内容があいまいである。

【留意点】

- 運営規程及び重要事項説明書の「通常の事業の実施地域」は，客観的にその区域が特定されるようにし，利用者にとってわかりやすい表記に努めてください。

（例）「青葉区の一部」⇒「青葉区の一部（上杉，国分町・・）」

<重要事項説明書に記載すべき項目>**【指摘内容】**

- 「事故発生時の対応」についての記載がない。
- 「利用者から介護支援専門員（担当職員）に対して複数の指定居宅（介護予防）サービス事業者の紹介を求めることができること」や「居宅（介護予防）サービス計画原案に位置付けた指定居宅（介護予防）サービス事業者等の選定理由の説明を求めることができること」について記載がない。

【留意点】

- 重要事項説明書には、「運営規程の概要」，「介護支援専門員（担当職員）の勤務の体制」，「秘密の保持」，「事故発生時の対応」，「苦情処理の体制」等の利用申込者がサービスを選択するために必要な情報を記載し，文書を交付して説明を行い，同意を得てください。
- 「複数の事業所の紹介を求めることができる」，「当該事業所を居宅（介護予防）サービス計画原案に位置付けた理由を求めることができる」こと等を重要事項説明書等に記載してください。また，利用者に説明し，同意，署名を得た上で文書の交付を行ってください。
- 「前 6 月間に作成された居宅サービス計画の総数のうち，訪問介護，通所介護，福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下「訪問介護等」という。）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合」，「前 6 月間に作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数のうち同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものの割合（上位 3 位まで）」について重要事項説明書等に記載してください。また，利用者に説明し，同意，署名を得た上で文書の交付を行ってください。〔居宅介護支援〕

<苦情処理の体制>**【指摘内容】**

- 重要事項説明書に記載された行政等の苦情連絡先が誤っている。

【留意点】

- 重要事項説明書に記載された行政等の苦情連絡先の記載に誤りが散見されますので，再度確認をしていただき，誤りがあった際には速やかに修正をお願いします。

【参 考】

- ◆ 基準省令：第 4 条，第 18 条〔居宅介護支援〕
第 4 条，第 17 条〔介護予防支援〕
- ◇ 解釈通知：第 2-3-(2)，第 2-3-(12)〔居宅介護支援〕
第 2-3-(2)，第 2-3-(12)〔介護予防支援〕

指定居宅介護（介護予防）支援の具体的取扱方針（課題分析の実施）**【指摘内容】**

- 利用者の環境やその家族の介護力に変化があったにもかかわらず，再アセスメント

を行っていない。

【留意点】

- 利用者の置かれている環境等に変化がある場合、利用者が抱える問題点や解決すべき課題にも変化があるかもしれません。このような場合は、その都度、基本情報も含めて更新するなど、再アセスメントを行ってください。

【指摘内容】

- 基本情報が不十分であり、問題点や課題を把握できていない。

【留意点】

- アセスメントシートにおいて「できる」、「できない」、「一部介助」等の表現での記載に留まっているものがみられます。「原因」や「程度」について具体的に把握し、記載するようにしてください。

【指摘内容】

- 生活上の課題となっていることの背景・原因について領域ごとに把握されておらず、課題分析が不十分となっている。
- 本人・家族の希望のみでサービスを位置付けており、サービスの必要性が不明瞭。
(例) アセスメント領域に入浴に関する記載がないが、「具体策」に「入浴等清潔保持の介助」とあり、「アセスメント」と「位置付けたサービス」間の整合性がない。

[上記いずれも、介護予防支援]

【留意点】

- 利用者について、「運動・移動」、「日常生活(家庭生活)」、「社会参加、対人関係・コミュニケーション」、「健康管理」の領域ごとに日常生活の状況を把握し、利用者が自立した日常生活を営むことができるように課題分析を行ってください。
- アセスメントの結果、なぜそのサービスが必要となったのかが客観的に分かるような介護予防サービス計画を作成してください。

【参 考】

◆ 基準省令：第 13 条第 6 号[居宅介護支援]，第 30 条第 6 号[介護予防支援]

◇ 解釈通知：第 2-3-(8)-⑥[居宅介護支援]，第 2-4-(1)-⑥[介護予防支援]

指定居宅介護（介護予防）支援の具体的取扱方針（居宅（介護予防）サービス計画原案の作成）

【指摘内容】

- サービスの利用自体を目標に設定するなど、特定の介護サービスを利用するための課題抽出になっている。
- (例) 短期目標が「週に 1 回の運動に参加し身体を動かすことができる」のようになっており、通所サービスの利用ありきのような目標設定がなされている。

【留意点】

- ケアプランの原案を作成する際には、利用者の希望及びアセスメントの結果に基づき、課題に対応するための最も適切なサービスの組合せについて検討しなければなり

ません。

【指摘内容】

- 目標の内容が漠然としており、適切な評価が困難となっている。
(例) 目標が「今の生活を続けたい。」のような場合、「今の生活」の「こういった部分」が「どのように」続けていきたいのかを整理した上で、目標を検討してください。
- 適切な評価、検討がなされないまま、機械的に目標が延長されている。
- 目標が事業所側目線の内容になっている。

【留意点】

- 目標は一定期間に実現可能な内容とし、客観的に評価ができるような具体的な表現とするよう意識してください。また、目標の延長が繰り返されるような場合は、目標自体の妥当性を改めて検討するなど、状況に応じて随時見直しを行ってください。
- 生活の中で何が課題・支障になっているのか、課題解決のためにはどうすれば良いのか、何ができれば良いのかなどを踏まえ、具体的な目標を掲げてください。
- 居宅（介護予防）サービス計画はあくまで「本人の」プランです。利用者が課題解決に向けて意識できる目標となるようお願いします。

【参 考】

- ◆ 基準省令：第 13 条第 8 号[居宅介護支援]，第 30 条第 8 号[介護予防支援]
- ◇ 解釈通知：第 2-3-(8)-⑧[居宅介護支援]，第 2-4-(1)-⑧[介護予防支援]

指定居宅介護（介護予防）支援の具体的取扱方針（サービス担当者会議等による専門的意見の聴取）

【指摘内容】

- サービス担当者会議の記録が、検討した項目や検討内容の短い箇条書、利用者や家族の感想のような記録となっており、会議の「目的」や「検討過程」等が記載されておらず、なぜそのような結論に至ったのかが読み取れないものになっている。（サービス担当者会議が単なる報告会のような内容になっている。）
(例) サービス担当者会議の内容が「継続利用で良いと思う。」，「(福祉用具の)点検を今後も行います。」などとなっている。
- 会議に出席できない担当者に照会を行っているものの、聴取した内容の記載がなく、欠席者の意見等が適切に会議に反映されているのか分からない。

【留意点】

- サービス担当者会議においては、利用者の状況等に関する情報を担当者と共有するとともに、担当者から専門的意見を求めることが必要です。また、位置付けているサービスがどのような効果となっているか、サービスが入ることで自立支援を阻害していないか等も含め、担当者間で協議をし、記録として整理するようにしてください。
- 記録については、会議の趣旨である専門的意見を共有し、共有した結果がケアプランとどのように連動しているのかが分かるよう、客観的に検討過程が把握できるような記載としてください。また、照会等の結果も、その内容を記載してください。

【参 考】

- ◆基準省令：第 13 条第 9 号[居宅介護支援]，第 30 条第 9 号[介護予防支援]
- ◇解釈通知：第 2-3-(8)-⑨[居宅介護支援]，第 2-4-(1)-⑨[介護予防支援]

指定居宅介護（介護予防）支援の具体的取扱方針（居宅（介護予防）サービス計画の説明及び同意）

【指摘内容】

- 利用していたサービスの一部について，ケアプランへの位置付けがされていないまま現物給付によるサービス提供がされている。当該サービスの利用に係る文書による利用者の同意を得ておらず，同意を得たケアプランを利用者及び担当者に交付していない。[居宅介護支援]

【留 意 点】

- 利用者がサービスを現物給付で利用するためには一連のケアマネジメントプロセスを経て利用者の同意を得たケアプランが必要です。ケアプランがないと，現物給付ができず利用者がいったんサービス費用の全額を負担することになります。（介護予防支援の場合は給付を受けることができず，利用者がサービス費用の全額を負担することになります。）
- ケアプランにサービス種別や期間を記載する際には漏れがないよう確認してください。

【参 考】

- ・介護保険法（平成 9 年法律第 123 号）第 41 条，第 53 条
- ◆基準省令：第 13 条第 10 号[居宅介護支援]，第 30 条第 10 号[介護予防支援]
- ◇解釈通知：第 2-3-(8)-⑩[居宅介護支援]，第 2-4-(1)-⑩[介護予防支援]

指定居宅介護（介護予防）支援の具体的取扱方針（居宅（介護予防）サービス計画の交付）

【指摘内容】

- 暫定ケアプラン作成の際にケアプランを利用者及び担当者に交付していない。

【留 意 点】

- 更新申請中の場合など，認定が確定するまでの間にサービスを利用する必要がある場合は，暫定ケアプランを作成し，当該暫定ケアプランに基づきサービスを利用するようにしてください。
- 暫定ケアプランを作成した際には，当該暫定ケアプランを利用者及び担当者に適切に交付することが必要です。

※暫定ケアプランの作成に当たっても，ケアプランの作成や変更にあたって必要とされている「一連のケアマネジメントプロセス」は必要です。「暫定ケアプランの取扱い」について，別紙の「居宅介護支援・介護予防支援業務における留意点について」に記載していますので，ご確認をお願いします。

【参 考】

- ◆基準省令：第 13 条第 11 号[居宅介護支援]，第 30 条第 11 号[介護予防支援]

◇解釈通知：第 2-3-(8)-⑪[居宅介護支援]，第 2-4-(1)-⑪[介護予防支援]

指定居宅介護（介護予防）支援の具体的取扱方針（モニタリングの実施）

【指摘内容】

- 単にモニタリングを実施した事実のみの記載となっており，モニタリングを通じて把握しなければならない内容の記録がない。
- 「特段の事情」がないにもかかわらず，モニタリングが行われていない月が散見される。モニタリングの結果が記録されていない。

【留意点】

- モニタリングを通じて把握しなければならない，「利用者やその家族の意向・満足度」，「目標の達成度」，「事業者との調整内容」，「居宅サービス計画の変更の必要性」等について記載する必要があります。
- 少なくともサービスの期間終了月，サービス提供した月の翌月から起算して3月に1回のいずれかに該当する場合，利用者の状況に著しい変化があった場合は，利用者の居宅を訪問し，利用者に面接しなければなりません。[介護予防支援]
- 利用者の居宅を訪問しない月においても可能な限り通所系サービス事業所を訪問する等の方法により利用者に面接するよう努めるとともに，当該面接ができない場合にあっては，電話等により利用者との連絡を実施してください。[介護予防支援]
- また，モニタリングの結果については，1月に1回は記録することが必要です。

【参 考】

- ◆基準省令：第 13 条第 14 号[居宅介護支援]，第 30 条第 16 号[介護予防支援]
- ◇解釈通知：第 2-3-(8)-⑭[居宅介護支援]，第 2-4-(1)-⑯[介護予防支援]

指定居宅介護（介護予防）支援の具体的取扱方針（福祉用具貸与及び特定福祉用具販売の居宅（介護予防）サービス計画への反映）

【指摘内容】

- 福祉用具貸与で車イスを利用しているが，ケアプランに位置付けられておらず，「福祉用具貸与が必要な理由」が記載されていない。

【留意点】

- 福祉用具貸与をケアプランに位置付ける場合には，サービス担当者会議を開催し，その利用の妥当性を検討し，ケアプランに必要な理由を記載してください。

【指摘内容】

- サービス担当者会議において福祉用具の継続利用の必要性について検討していない。

【留意点】

- 福祉用具貸与は，その必要性を十分に検討せずに選定した場合，利用者の自立支援が大きく損なわれるおそれがあります。ケアプラン作成後においても，必要に応じ随時サービス担当者会議を開催し，継続利用の必要性を検証し，継続利用する場合には，再度ケアプランにその理由を記載してください。

【指摘内容】

- 保険給付対象外の福祉用具貸与をケアプランに位置付けている。

【留意点】

- 複合的機能を有する福祉用具について、福祉用具貸与の種目及び特定福祉用具の種目に該当しない機能が含まれる場合は、介護保険法に基づく保険給付の対象外です。
(例) ステップ台付き手すり（保険給付の対象とされている種目（手すり）に保険給付の対象とされていない機能（ステップ台）が含まれているため、保険給付の対象外となる。）

【指摘内容】

- 軽度者への福祉用具貸与に当たって留意すべき事項を確認せずに位置付けている。

【留意点】

- 軽度者への福祉用具貸与に当たっては、認定調査票の写し又は医師の医学的な所見の確認など、算定の可否の判断基準となる留意事項を適切に確認してください。

【参 考】

- ◆ 基準省令：第 13 条第 22 号[居宅介護支援]，第 30 条第 24 号[介護予防支援]
- ◇ 解釈通知：第 2-3-(8)- ㉓[居宅介護支援]，第 2-4-(1)-㉓[介護予防支援]
- ★ 参 考：要介護 1 の者等に係る指定福祉用具貸与費（老企第 36 号-第 2 の 9(2)）

勤務体制の確保

＜従業員の勤務の体制＞

【指摘内容】

- 管理者の勤務の体制が辞令や労働条件通知書等の書類で客観的に確認できない。

【留意点】

- 管理者を含む介護支援専門員又は担当職員その他の従業員の勤務の体制は、客観的に確認できる書類（雇用契約書や辞令，労働条件通知書等）を本人へ交付するとともに事業所でも保管いただくようお願いします。

＜勤務表の記載項目＞

【指摘内容】

- 勤務表に必要な項目の記載がない。

【留意点】

- 勤務表は「日々の勤務時間」，「常勤・非常勤の別」，「管理者との兼務関係」等について明確にしてください。

【参 考】

- ◆ 基準省令：第 19 条第 1 項[居宅介護支援]，第 18 条第 1 項[介護予防支援]
- ◇ 解釈通知：第 2-3-(13)-①[居宅介護支援]，第 2-3-(13)-①[介護予防支援]

苦情処理

＜苦情の記録＞

【指摘内容】

- 利用者の支援経過記録に苦情の内容を記録している。

【留意点】

- 事業者は、利用者又はその家族から苦情を受け付けた場合には、その内容や対応、再発防止策を記録する必要があります。苦情の記録は、支援経過記録とは別に作成し、再発防止策等を事業所内でも共有しやすいようなかたちで整理してください。

【参 考】

- ◆ 基準省令：第 26 条第 2 項[居宅介護支援]，第 25 条第 2 項[介護予防支援]
- ◇ 解釈通知：第 2-3-(20)-②[居宅介護支援]，第 2-3-(20)-②[介護予防支援]

事故発生時の対応

＜事故が発生した場合の対応方法①＞

【指摘内容】

- 事故対応マニュアルが整備されていない。

【留意点】

- 居宅介護支援（介護予防支援）の提供による事故は多くはありませんが、事故発生時のマニュアルを整備しておく必要があります。

＜事故が発生した場合の対応方法②＞

【指摘内容】

- 事例別の対応マニュアルにはなっているものの、内容が具体的になっていると言えない。
- マニュアルの内容が事業所の実状と合っていない。
(例) 併設している施設内の事故を対象としたマニュアルとなっており、居宅介護支援（介護予防支援）事業所としてのマニュアルになっていない。

【留意点】

- 想定される事故が発生した際の具体的な対応方法が定められていない事例が多くみられます。事故発生時の対応方法について予めマニュアル等に定めておいてください。また、事業所として発生しうる事故を想定し、事例別（転倒・転落・誤嚥・誤薬・交通事故等）に未然の防止策・発生時の対応方法をまとめておくことが望ましいです。具体的な対応等を定め、従業者への周知及び定期的な見直しを行ってください。

＜再発防止策の検討＞

【指摘内容】

- 事故発生時の記録様式において、再発防止策を記載する欄が無い。

【留意点】

- 事故が生じた際は、その原因を解明し、同様の事故が繰り返し発生することを防ぐための対策を講じなければなりません。記録においても、再発防止策を検討したことが分かる記載をお願いします。

【参 考】

- ◆基準省令：第 27 条[居宅介護支援]，第 26 条[介護予防支援]
◇解釈通知：第 2-3-(21) [居宅介護支援]，第 2-3-(21) [介護予防支援]

④ 報酬に関する基準について（各種加算・減算の算定状況）

退院・退所加算

＜カンファレンスの要件＞

【指摘内容】

- 退院・退所加算のカンファレンスにおける参加者の要件を満たしていないにもかかわらず、カンファレンスを実施したものとして加算を算定している。[居宅介護支援]

【留 意 点】

- 同一機関，同一事業所から複数名がカンファレンスに参加した場合であっても，参加者は「一者」とみなされます。カンファレンスの要件を確認の上，適切に算定してください。

【参 考】

- ◆基準告示：別表-へ[居宅介護支援]，◇留意事項通知：第 3 の 14[居宅介護支援]

特定事業所加算

＜特定事業所加算の算定に係る計画的な研修の実施について＞

【指摘内容】

- 介護支援専門員の研修計画について，職員ごとに研修期間，実施時期についてあらかじめ計画していない。[居宅介護支援]

【留 意 点】

- 特定事業所加算の算定に際しては，介護支援専門員に対し，計画的に研修を実施しなければなりません。研修の目標，内容，研修期間，実施時期等について，毎年度少なくとも次年度が始まるまでに次年度の計画を定めなければなりません。

【参 考】

- ◆基準告示：別表-ハ[居宅介護支援]，◇留意事項通知：第 3 の 11[居宅介護支援]

(3) その他、各種基準に関する留意事項等

運営指導の標準化・効率化が図られることにより、より多くの事業所に対して運営指導を行うことができる環境が整備されていく中で、これまで確認されていた項目の一部が確認されないこととなったのも事実です。一方、それらの項目についても、従前どおり、各種基準等を遵守していただく必要があることに変わりはありません。

ここでは、標準確認項目以外の項目や標準確認項目であっても令和元年度から令和3年度の実地指導においては指摘事項とならなかった項目等のうち、特に留意が必要なものについて記載していますので、ご確認をお願いいたします。

提供拒否の禁止

【留意点】

- ・指定居宅介護支援（介護予防支援）事業者は、正当な理由なく、サービス提供を拒否できません。

（例）拒否できる正当な理由

- ① 事業所の現員から利用申込に応じきれない場合（居宅介護支援のみ）
- ② 利用申込者の居住地が事業所の通常の事業の実施地域外である場合
- ③ 利用申込者が他の指定居宅介護支援（介護予防）事業者にも併せて指定居宅介護（介護予防）支援の依頼を行っていることが明らかな場合

【参考】

◆基準省令：第5条[居宅介護支援]，第5条[介護予防支援]

◇解釈通知：第2-3-(3)[居宅介護支援]，第2-3-(3)[介護予防支援]

サービス提供困難時の対応

【留意点】

- ・適切なサービスを提供することが困難な場合には、他の事業所の紹介、その他必要な措置を講じる必要があります。利用者や家族による暴力、暴言等の不適切な行為により、契約を解除せざるを得ない場合もありますが、その際においても、関係機関と連携して利用者の生活に影響が出ないように適切な対応をとるようお願いします。

【参考】

◆基準省令：第6条[居宅介護支援]，第6条[介護予防支援]

受給資格等の確認

【留意点】

- ・利用者から支援の提供を求められた場合には、被保険者証によって、被保険者資格、要介護（要支援）認定の有無及び要介護（要支援）認定の有効期間を必ず確かめるようにしてください。

※認定について、利用者家族等からの聴取のみの情報でケアプランを作成せず、被保険者証によ

り確実に要介護度を確認するようにしてください。

【参 考】

◆基準省令：第 7 条[居宅介護支援]，第 7 条[介護予防支援]

管理者の責務

【留 意 点】

- ・管理者は以下の管理を一元的に行う必要があります。
 - ① 介護支援専門員（担当職員）その他従業者の管理
 - ② 指定居宅介護支援（介護予防支援）の利用の申込みに係る調整
 - ③ 業務の実施状況の把握，その他の管理
- ・管理者は，事業所の職員に「運営に関する基準」及び「介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準」（介護予防支援）の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行わなければなりません。

※管理者が，従業者（担当職員）の業務の進捗状況等を把握していないということがないようにしてください。

【参 考】

◆基準省令：第 17 条[居宅介護支援]，第 16 条 [介護予防支援]

掲示

【留 意 点】

- ・事業者は，事業所の見やすい場所に，運営規程の概要，介護支援専門員（担当職員）の勤務の体制その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示しなければなりません。
- ・例年，掲示物が入口から相談室までの動線上にない，高齢者の目線に合わせた場所に掲示されていないという事例が見受けられます。事業所内の掲示が利用者にとって見やすい場所に掲示されているか改めて確認をお願いします。
- ・なお，掲示物の内容が最新のものになっているかも併せてご確認ください。

【参 考】

◆基準省令：第 22 条 [居宅介護支援]，第 21 条 [介護予防支援]

◇解釈通知：第 2-3-(17) [居宅介護支援]，第 2-3-(17) [介護予防支援]

秘密保持等

【留 意 点】

- ・秘密保持誓約書等により，指定居宅介護支援（介護予防支援）事務所の全ての従業者から，当該従業者が従業者でなくなった後においても利用者や家族の秘密を保持すべき旨を取り決めておく必要があります。

- ・利用者の個人情報を含む書類は鍵のかかる書庫に保管する，一時的であっても不特定多数の人が見ることのできる場所に置かない等，保管場所に留意してください。
- ・緊急の場合を除き，個人情報を含む書類のFAX，メール送信は控え，やむを得ずに行う場合には，個人情報を黒塗りにし，FAX番号のWチェックを行う，送信確認の電話連絡をする等の対策を取ってください。

【参 考】

◆基準省令：第23条[居宅介護支援]，第22条[介護予防支援]

◇解釈通知：第2-3-(18) [居宅介護支援]，第2-3-(18) [介護予防支援]

苦情処理

【留 意 点】

- ・事業所は，利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために苦情を受け付ける窓口を設置するとともに，苦情を受け付けた場合にはその内容等を記録する必要があります。
- ・苦情があった際には，その苦情に係る問題点を把握し，対応策を検討して必要に応じて利用者に説明を行ってください。
- ・苦情受付の窓口（苦情受付担当者や苦情解決責任者）を設置し，事業所内の掲示や重要事項説明書により利用者に対して周知してください。
- ・事業所として苦情の受付様式を定め，苦情を受け付けた場合には，その受付日，内容等を記録してください。
- ・受け付けた苦情に基づき，事業所のサービスの質の向上に向けた取組を行ってください。

※最初は些細な苦情であっても，後にトラブルに発展することもあるため，状況に応じて些細な内容でも記録に残し，職員間で共有するようにしてください。トラブルになった際に，記録が無かったために経緯がわからないということのないようにお願いします。

【参 考】

◆基準省令：第26条[居宅介護支援]，第25条[介護予防支援]

◇解釈通知：第2-3-(20) [居宅介護支援]，第2-3-(20) [介護予防支援]

事故発生時の対応

【留 意 点】

- ・事業所は，サービスの提供により事故が発生した場合には，次の必要な措置を講じる必要があります。

- ① 市町村，利用者の家族等に連絡を行う。
- ② 事故の状況及び事故に際して採った処置について記録する。
- ③ 利用者に賠償すべき事故が発生した場合には，損害賠償を速やかに行う。

※仙台市への報告については，サービスの提供による骨折，死亡，誤嚥，離設等の事故及び利用者やその家族とのトラブルに発展する可能性がある事故を対象としています。まずは速や

かに電話で第一報をお願いします。その後、事故報告書を提出いただきます。（詳細については、「事故報告について」をご参照ください。）

- ・事業所として、事故報告書様式を定め、事故が発生した場合には記録をしてください。（参考様式を市ホームページに掲載しています。）
- ・利用者に対する事故が発生した場合の対応方法について、予め事業所で定めている必要があります。事業所で発生し得る事故を想定し、事故対応マニュアルを定めてください。マニュアルには、想定される事故について、未然の防止策と発生時の対応策の両方をまとめるようにしてください。
- ・事故が発生した際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じてください。再発防止策の検討に当たっては、次の点にご留意ください。
 - ① 管理者や当事者の職員だけでなく、より多くの職種、職員で検討する。
 - ② 具体的かつ職員が実際に取り組むことができる再発防止策を立案する。
 - ③ 再発防止策は、事故にあった利用者のみならず、他の利用者の事故防止策としても活用できるような内容とする。

【参 考】

◆基準省令：第 27 条[居宅介護支援]，第 26 条[介護予防支援]

◇解釈通知：第 2-3-(21)[居宅介護支援]，第 2-3-(21)[介護予防支援]

4 重点事項（高齢者虐待防止・身体拘束廃止・認知症ケア）について

本市の運営指導においては、重点事項として、高齢者虐待防止、身体拘束廃止及び認知症ケアに関する知識や事業所の取組について、管理者からヒアリングを行っています。これは、介護保険法の目的の一つでもある、高齢者の尊厳保持、人格尊重を踏まえた適切なケアの提供がなされているかを確認するためです。身体拘束に繋がる質を伴わない不適切なサービス提供や養護者、サービス事業所の従業者による虐待等の行為は、介護保険法の目的を損なうものに他なりません。

ここでは、運営指導で確認された、重点事項に関する「基本的な知識の不足」、「事業所の体制不備」等の指摘事項について、取り上げています。しかし、これは、重点事項に関する知識を得ることや事業所の体制を整えてもらうことを目的としているわけではありません。これらの知識の確認や事業所の体制整備を通じて、日ごろから利用者の人格を尊重しその尊厳を支えるケアを提供していただくことが最も重要なことです。

ここでの指摘事項等を確認の上、日々のサービス提供の振り返りやより良いケアを提供するための取り組みを考えるきっかけとしていただくようお願いします。

(1) 高齢者虐待防止・身体拘束廃止について

令和3年度実地指導においては、高齢者虐待防止・身体拘束廃止につながる「効果的な研修の機会の確保」、「働きやすい職場環境の整備」等の取組が数多く確認されました。

一方、「基本的な知識の不足」、「事業所の体制の不備」に関する指摘事項があったことも事実です。

養介護施設従事者等による高齢者虐待は、「倫理観や理念の欠如（14.6%）」、「職員の性格や資質の問題（9.6%）」等を背景として発生しているものがある一方、「教育・知識・介護技術等に関する問題（48.7%）」、「虐待を助長する組織風土や職員間の関係の悪さ、管理体制等（22.2%）」が発生要因の多くを占めているという国の調査結果もあります。（下表参照。）

調査結果からは、虐待を防止するためには、適切な研修の実施や職場環境の改善といった事業所の取り組みが必要であることがわかります。

令和3年度実地指導において確認された好事例や指摘事項も、こうした高齢者虐待の発生要因と関係するものとなっていました。高齢者虐待を防止し、身体拘束を廃止するためには、虐待の発生要因にも目を向け、事業所として多角的な視点から対応を図っていくことが重要です。

【養介護施設従事者等による高齢者虐待の「発生要因」】（複数回答）

内容	件数	割合(%)
教育・知識・介護技術等に関する問題	290 件	48.7
虐待を助長する組織風土や職員間の関係の悪さ、管理体制等	132 件	22.2
職員のストレスや感情コントロールの問題	102 件	17.1
倫理観や理念の欠如	87 件	14.6
人員不足や人員配置の問題及び関連する多忙さ	63 件	10.6
虐待を行った職員の性格や資質の問題	57 件	9.6
その他	19 件	3.2

※「令和２年度「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」に基づく対応状況等に関する調査結果（厚生労働省）」を基に作成。

※「養介護施設従事者等」とは，介護老人福祉施設など養介護施設又は居宅サービス事業など養介護事業の業務に従事する者。

※複数回答のあった事例を集計しているため，「件数」の合計は実際の件数と異なり，「割合（％）」の合計も 100％にはならない。

① 高齢者虐待防止・身体拘束廃止に向けた取組（好事例）

令和３年度実地指導において確認できた事業所の取り組み（好事例）については，「５好事例等の紹介について」の「(1) サービスの質の向上に向けた取組（好事例）」に集約して記載しておりますので，ご確認をお願いします。

② 高齢者虐待防止・身体拘束廃止に関する指摘事項

令和３年度実地指導で確認された指摘事項は，以下のとおりです。

高齢者虐待や身体拘束の半数以上の発生要因とされている「基本的な知識の不足」に関連するものが多く確認されました。

※以下，文書指摘事項は「●」，口頭指摘事項は「○」として掲載しています。

基本的な知識の不足

【指摘内容】

- 主な高齢者虐待の内容を把握していない。

【留意点】

- 高齢者虐待の主な内容として，「身体的虐待」，「介護放棄」，「心理的虐待」，「性的虐待」及び「経済的虐待」の５種類があり，それぞれの虐待に該当する行為について，具体例を通じて把握するようにしてください。「何が虐待に当たるのか。」を正しく理解することが，高齢者虐待防止・身体拘束廃止の出発点です。
- 「何気なく発した言葉や態度が高齢者を傷付け，心理的虐待となってしまうこと」，「高齢者の安全のためと思ってベッドを４点柵で囲ったり，車いすにベルトで固定したりすることが，緊急やむを得ない場合（切迫性・非代替性・一時性）を満たしていなければ，身体拘束や身体的虐待となること」など，無意識や善意の行為であっても虐待となってしまうことがあります。

(高齢者虐待の例)	
区 分	内 容 と 具 体 例
身体的虐待	<p>暴力的行為などで、身体にあざ、痛みを与える行為や、外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為。</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平手打ちをする、つねる、殴る、蹴る、無理矢理食事を口に入れる、やけど・打撲させる ・ベッドに縛り付けたり、意図的に薬を過剰に服用させたりして、身体拘束、抑制をする／等
介護・世話の放棄・放任 (ネグレクト)	<p>意図的であるか、結果的であるかを問わず、介護や生活の世話を行っている家族が、その提供を放棄または放任し、高齢者の生活環境や、高齢者自身の身体・精神的状態を悪化させていること。</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入浴しておらず異臭がする、髪が伸び放題だったり、皮膚が汚れている ・水分や食事を十分に与えられていないことで、空腹状態が長時間にわたって続いたり、脱水症状や栄養失調の状態にある ・室内にごみを放置するなど、劣悪な住環境の中で生活させる ・高齢者本人が必要とする介護・医療サービスを、相応の理由なく制限したり使わせない ・同居人による高齢者虐待と同様の行為を放置する／等
心理的虐待	<p>脅しや侮辱などの言語や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって精神的、情緒的苦痛を与えること。</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・排泄の失敗を嘲笑したり、それを人前で話すなどにより高齢者に恥をかかせる ・怒鳴る、ののしる、悪口を言う ・侮辱を込めて、子供のように扱う ・高齢者が話しかけているのを意図的に無視する／等
性的虐待	<p>本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為またはその強要。</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・排泄の失敗に対して懲罰的に下半身を裸にして放置する ・キス、性器への接触、セックスを強要する／等
経済的虐待	<p>本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由無く制限すること。</p> <p>【具体的な例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常生活に必要な金銭を渡さない／使わせない ・本人の自宅等を本人に無断で売却する ・年金や預貯金を本人の意思・利益に反して使用する／等

【指摘内容】

- 入浴や排泄時の異性介助が虐待に当たる場合があるという認識がない。

【留意点】

- 異性介助が虐待に当たる場合があるという認識を持ち、ケアに当たることが必要です。入浴や排泄の異性介助は、それを不快に感じる利用者もいます。こうした利用者に本人の意思を無視して異性介助が繰り返し行われた場合、心理的虐待になる可能性があります。
- このため、利用者の意向を十分に確認した上で介助することや、異性介助とならない勤務シフトを組むなどの配慮が必要です。

【指摘内容】

- 身体拘束が禁止されている理由を理解していない。

【留意点】

- 身体拘束が禁止されている理由について、「基準で禁止されているからいけない。」という理解ではなく、「利用者本人にとって身体的・精神的・社会的弊害をもたらす、利用者の自立を阻害する行為」という認識を持つ必要があります。

(身体拘束によってもたらされる弊害)

身体的弊害：

- ・ 関節の拘縮，筋力の低下といった身体機能の低下や圧迫部位の褥瘡の発生などの外的弊害
- ・ 食欲の低下，心肺機能や感染症への抵抗力の低下などの内的弊害
- ・ 転倒や転落事故，窒息などの大事故を発生させる危険性

精神的弊害：

- ・ 不安，怒り，屈辱，あきらめなどの精神的苦痛，認知症の進行やせん妄の頻発
- ・ 家族に与える精神的苦痛，罪悪感や後悔
- ・ 看護・介護スタッフの誇りの喪失，士気の低下

社会的弊害：

- ・ 看護・介護スタッフ自身の士気の低下，介護保険施設等に対する社会的な不信及び偏見を引き起こす恐れ
- ・ 身体拘束による高齢者の心身機能の低下，その人の QOL を低下及びさらなる医療的処置の必要性並びに経済的負担

- 身体拘束は、その廃止自体を目的として考えるのではなく、身体拘束廃止に取り組むことをきっかけとして、利用者の個々の生活に着目し、生活のリズムを整えるため、その人に合った 5 つの基本的なケア（起きる・食べる・排泄する・清潔にする・活動する）を徹底し、ケアの質の向上につなげていくことが大切です。
- 身体拘束がもたらす弊害について正しい知識を持ち、実際に身体拘束を行わざるを得ない状況となっても、拘束を最小限にとどめることが求められます。

【指摘内容】

- 身体拘束を行う際の「3 要件（切迫性・非代替性・一時性）」を理解していない。

【留意点】

- 身体拘束は「緊急やむを得ない場合」を除き、行ってはならないこととされています。身体拘束を行うことは、緊急やむを得ないと認められる場合で、「切迫性」，「非代替性」，「一時性」の 3つの要件を全て満たしている ケースに限られます。
- なお、3 つの要件を全て満たしているかどうかについては、身体拘束廃止委員会等、チームでの検討を踏まえた上で判断する必要がある、実際に身体拘束を行うこととなった場合には、その態様や時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由等を記録しなければなりません。

（身体拘束を例外的に行う場合の取扱い）

- ① 3つの要件を全て満たしていること

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こと。

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。

- ② 身体拘束に関して、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記録すること。

【指摘内容】

- 緊急やむを得ず身体拘束を行う場合の記録について理解していない。

【留意点】

- 身体拘束を行う場合の記録様式を事業所で整備し、緊急やむを得ずに身体拘束を行った場合は記録に残す必要があります。
- 緊急やむを得ず身体拘束を行う場合、「その態様及び時間」，「その際の利用者の心身の状況」，「緊急やむを得ない理由」を記録しなければならないことになっています。また、身体拘束の開始後も利用者の日々の心身の状態等を観察し、必要に応じて実施中の身体拘束の必要性や方法に関する再検討を行い、記録に加える必要があります。
- 記録については、ケアスタッフ，事業所，利用者家族等の関係者で共有し、身体拘束実施後の利用者の心身の状態を見守り、より良いケアにつなげていくための判断資料の一つとすることが求められます。

【指摘内容】

- 虐待発生時の通報先を把握していない。

【留意点】

- 「職員が利用者を虐待した（疑いがある）場合」，「利用者家族等による虐待を目撃した（疑いのある状況を目撃した）場合」，いずれも本市への通報が必要です。
- 職員による虐待は市介護事業支援課，養護者による虐待は地域包括支援センター及び各区障害高齢課等が通報先となっています。虐待発生時の事業所の対応を円滑に行うためにも通報先を把握してください。
- 養護者による虐待については，下表のとおり，「相談・通報者」として，「介護支援専門員（25.4%）」及び「介護保険事業所職員（5.0%）」が全体の3割以上となっており，普段から利用者を支えている介護職員が高齢者虐待の早期発見に向けた通報経路の一つとなっています。

（養護者による高齢者虐待の「相談・通報者」）

	介護支援専門員	介護保険事業所職員	医療機関従事者	近隣住民・知人	民生委員	被虐待者本人	家族・親族	虐待者自身	当該市町村行政職員	警察	その他	不明（匿名を含む）	合計
人数	9,760	1,938	1,673	1,265	684	2,427	3,127	546	2,288	11,978	2,666	50	38,402
割合(%)	25.4	5.0	4.4	3.3	1.8	6.3	8.1	1.4	6.0	31.2	6.9	0.1	100.0

※「令和2年度「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」に基づく対応状況等に関する調査結果（厚生労働省）」を基に作成。

※「養護者」とは，高齢者の世話をしている家族，親族，同居人等。

（高齢者虐待の通報先となる市の関係部署）

<職員によるもの>

- ・介護事業支援課：施設指導係（214-8318），居宅サービス指導係（214-8192）

※閉庁日等に利用者の生命に関わる緊急事案等を通報する場合は，市役所代表番号（261-1111）

<利用者家族等によるもの>

- ・各区障害高齢課：青葉区（225-7211），宮城野区（291-2111），若林区（282-1111），太白区（247-1111），泉区（372-3111）
- ・宮城総合支所障害高齢課（392-2111），秋保総合支所保健福祉課（399-2111）

※いずれも代表番号

事業所の体制の不備**【指摘内容】**

- 身体拘束を行っているが、実施前の検討記録がなく、また、身体拘束の早期解除に向けての意識や取組が不十分となっている。

【留意点】

- 緊急やむを得ず身体拘束を行う場合、利用者やその家族、担当の介護支援専門員や利用しているサービスの担当者等で、3 要件などの身体拘束の必要性を検討する必要があります。
- 身体拘束が必要と判断した場合、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由（3 要件等）を記録しなければなりません。
- また、身体拘束の開始及び解除の期間を定め、身体拘束の早期解除に向け、身体拘束の必要性や他の対応方法等について検討してください。なお、実施期間についてはできるだけ短く設定し、漫然と身体拘束を続けることがないように、ご注意ください。

【指摘内容】

- 虐待発見時の対応が整備されていない。

【留意点】

- 虐待発見時の事業所の対応としては、速やかに本市への通報が必要になるため、そのための体制を整えてください。
- 発見時の対応方法等について事業所内で検討し、共有することで、事業所全体で迅速かつ円滑に対応を進めて行くことが可能となります。また、事業所内での検討や話し合いを重ねることで高齢者虐待全般に関する意識を高めることにもつながります。
- 虐待を受けた利用者はもちろん、虐待を行った職員、虐待を発見した職員、同居家族等の関係者の心のケアも必要となります。高齢者に対する虐待は、「知識や技術の不足」、「ストレス」が主な発生要因になっており、虐待を行った者に対する適切な対応を取らなければ、虐待が繰り返されてしまう危険もあるからです。
- 発生要因の解消に向けて、研修等による知識の習得に加え、職員のメンタルケアを組織的に実施するなど、職場におけるストレスの軽減を図る取り組みも有効です。
（「5 好事例等の紹介について」の「(1) サービスの質の向上に向けた取組（好事例）」に各事業所の取組を記載していますので、参考にしてください。）

【指摘内容】

- 高齢者虐待防止・身体拘束廃止に関する研修を実施していない。

【留意点】

- 高齢者虐待防止や身体拘束廃止に関する研修は、定期的実施する必要があります。前述のとおり、養介護施設従事者等による高齢者虐待の半分以上は、高齢者虐待や身体拘束に関する「知識や技術の不足」に起因しています。
- 無意識に行ってしまうこともあり得る高齢者虐待や身体拘束を防ぐためにも、適切な知識や技術を前提に、日々のケアを振り返ることが大切です。計画的に研修を実施し、必要な知識や技術を学ぶ場を確保するよう、お願いします。

【指摘内容】

- 虐待防止や身体拘束廃止に関するマニュアルが不十分な内容となっている。

【留意点】

- 虐待防止マニュアルには、「高齢者虐待防止法」，「5 種類の虐待」，「発見時の対応」，「通報の義務」及び「不利益な取扱いの禁止」等の内容を記載してください。
 なお，「発見時の対応」には，虐待発生時の通報先を記載し，いざというときに速やかに対応できるようにしてください。マニュアルとは別に発見時の対応フローを作成しておくことも効果的です。
- 身体拘束廃止に関するマニュアルには，「身体拘束にあたる行為（11 項目等）」，「3 つの弊害」，「5 つの基本的なケア」，「3 要件」，「緊急やむを得ず身体拘束を実施する場合の流れ」等の内容を記載してください。併せて，身体拘束を実施する場合の様式（同意書等）も整備してください。

【参 考】

- ◆基準省令：指定居宅サービス等の事業の人員，設備及び運営に関する基準（平成 11 年 3 月 31 日厚生省令第 37 号）第 30 条第 3 項，第 101 条第 3 項（勤務体制の確保等），第 37 条の 2（虐待の防止）
 指定介護老人福祉施設の人員，設備及び運営に関する基準（平成 11 年 3 月 31 日厚生省令第 39 号）第 11 条第 4 項及び第 5 項，第 6 項第三号（指定介護福祉施設サービスの取扱方針）など
- ◇解釈通知：指定居宅サービス等及び指定介護予防サービスに関する基準について（平成 11 年 9 月 17 日老企第 25 号）第 3—1—3—(21)（勤務体制の確保等），第 3—1—3—(31)（虐待の防止）
 指定介護老人福祉施設の人員，設備及び運営に関する基準について（平成 12 年 3 月 17 日老企第 43 号）第 4—10—(2)，(3)，(5)（指定介護福祉施設サービスの取扱方針）など
- ★そ の 他：身体拘束ゼロへの手引き（平成 13 年 3 月厚生労働省「身体拘束ゼロ作戦推進会議」）

(2) 認知症ケアについて

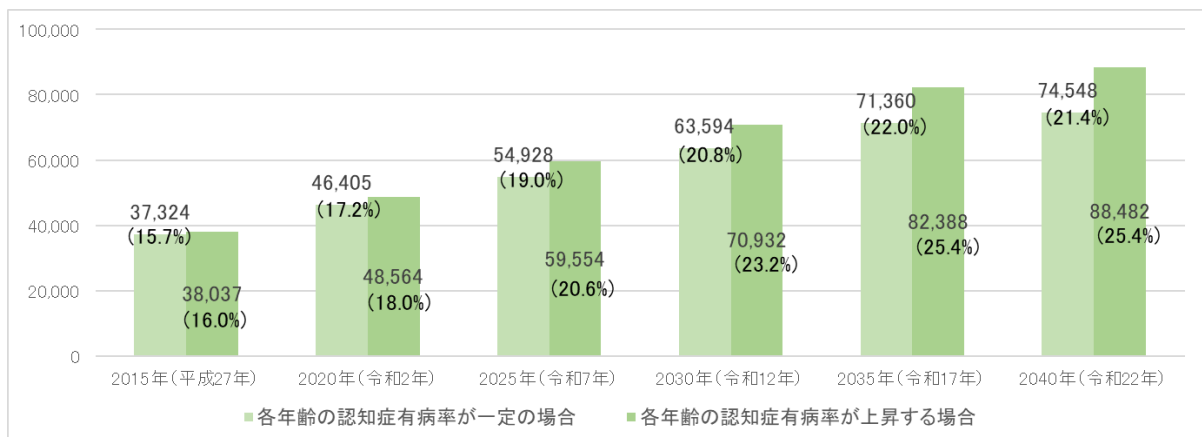
令和3年度実地指導においては、認知症ケアの向上につながる「効果的な研修の機会の確保」、「働きやすい職場環境の整備」等の取組が数多く確認されました。一方、「基本的な知識の不足」、「事業所の体制の不備」に関する指摘事項があったことも事実です。

認知症ケアは、高齢者のそれまでの生活や個性を尊重しつつ、高齢者自身のペースでゆったりと安心して過ごしながら、心身の力を最大限に発揮し、充実した暮らしを送ってもらうことができるよう、「尊厳の保持」をケアの基本とし、個々の高齢者が持つ能力や特性に応じた適切な方法により提供していくことが重要です。

本市において、高齢化の進行とともに認知症高齢者も増加傾向にあり、今後、どの事業所においても一定数の認知症高齢者を受け入れていくことが想定されます。（下図参照。）

認知症に対する正しい知識を持った上で、認知症高齢者のより良い受け入れ環境を整備していく必要があります。

【本市の認知症高齢者数の推計（単位：人）】



※「仙台市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画（令和3（2021）年度～令和5（2023）年度）」を基に作成。（カッコ内のパーセント表記は、65歳以上人口に占める認知症有病率。）

① 認知症ケアの好事例

令和3年度実地指導においては、「利用者への関わり方の工夫」等、利用者の人格を尊重しながら、利用者に寄り添ったケアを行おうとしている取組や、「地域との連携等の推進」等、利用者を住み慣れた地域全体で支えていこうとしている取組が確認されました。

これらの取組は、「5 好事例等の紹介について」の「(1) サービスの質の向上に向けた取組（好事例）」に集約して記載していますので、ご確認をお願いします。

② 認知症ケアの指摘事項

令和3年度実地指導で確認された指摘事項は、以下のとおりです。

認知症ケアについても、高齢者虐待防止や身体拘束廃止の項目と同様、「基本的な知識の不足」に関連するものが多く確認されました。

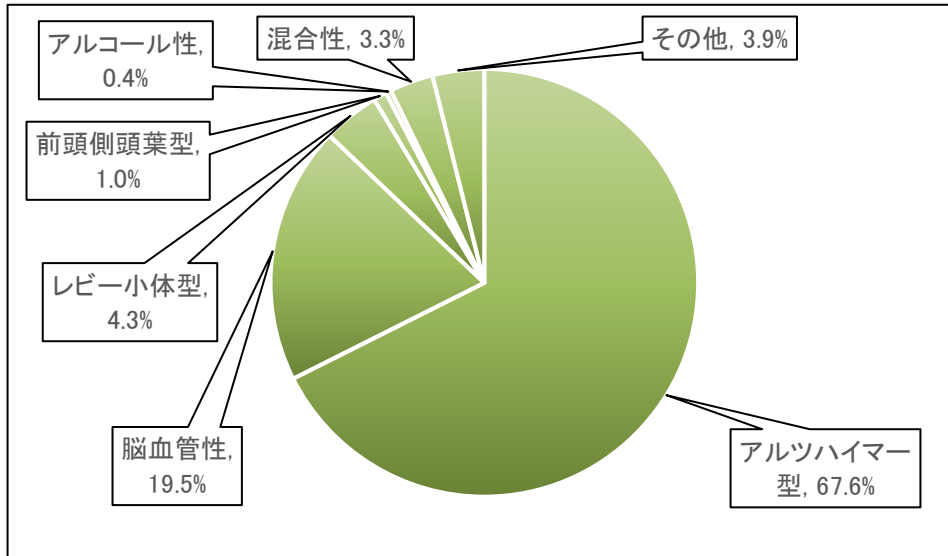
※以下、文書指摘事項は「●」、口頭指摘事項は「○」として記載しています。

基本的な知識の不足等**【指摘内容】**

- 認知症の種類と種類毎の特徴的な症状に関する知識が不十分となっている。

【留意点】

- 認知症の種類と種類毎の特徴的な症状を把握することは、認知症ケアの出発点です。代表的な認知症とされている「アルツハイマー型認知症」，「脳血管性認知症」，「レビー小体型認知症」及び「前頭側頭葉型認知症」については，把握しておきましょう。

(認知症の基礎疾患の内訳)**(認知症の種類)**

	アルツハイマー型	脳血管性	レビー小体型	前頭側頭葉型
原因	脳内に溜まった異常なたんぱく質により神経細胞が破壊され，脳に委縮が起こることで発生します。	脳梗塞や脳出血によって，脳細胞に十分な血液が送られずに脳細胞が死んでしまうことで発生します。	脳内に溜まったレビー小体という特殊なたんぱく質により脳の神経細胞が破壊されることで発生します。	脳の前頭葉や側頭葉で神経細胞が減少して脳が委縮することで発生します。
主な症状	昔のことはよく覚えていますが，最近のことは忘れてしまいます。軽度の物忘れから徐々に進行し，やがて時間や場所の感覚がなくなっていくきます。	脳血管障害が起こるたびに段階的に進行します。また，障害を受けた部位によって症状が異なります。	現実にはないものが見える幻視や，手足が震えたり筋肉が固くなるといった症状が現れます。歩幅が小刻みになり，転びやすくなります。	感情の抑制がきかなくなったり，社会のルールを守れなくなるといったことが起こります。

※「認知症施策の総合的な推進について（社会保障審議会介護保険部会（第78回）参考資料2－1_令和元年6月20日厚生労働省老健局）」を基に作成。

事業所の体制の不備

【指摘内容】

- 事業所として認知症高齢者の受け入れを想定していない。

【留意点】

- 本市においても高齢化の進行とともに認知症高齢者も増加傾向にあり、どの事業所においても一定数の認知症高齢者を受け入れていくことが想定されます。認知症は、早期発見と適切な治療でその進行を遅らせることができますとされています。認知症に関する正しい知識を持っていないければ、認知症患者の早期発見、適切なケアの提供につなげることはできません。事業所として認知症患者の受け入れを想定したサービス提供を行うことが求められます。

【指摘内容】

- 認知症ケアに関するマニュアルが不十分な内容となっている。

【留意点】

- 認知症ケアに関するマニュアルには、「代表的な認知症の種類と症状」、「中核症状、周辺症状」等の内容を記載してください。認知症の利用者に対する対応のみならず、認知症の早期発見のためにも認知症の知識は必要になります。認知症の知識の習得及び症状に応じたケアの実践に活用できるマニュアルを整備してください。

5 好事例等の紹介について

(1) サービスの質の向上に向けた取組（好事例）

令和3年度実地指導等において確認することができた介護サービスの質の向上に向けた事業所の取組について「好事例」として紹介させていただきます。

異なるサービス種別の取組でも、アレンジをして導入できるものや、新たな取組のヒントになるものもありますので、ご確認の上、事業所における今後の取組にご活用ください。

※令和4年度の運営指導等においても、各事業所の様々な取組について聞き取りさせていただきますので、引き続きご協力をお願いいたします。

効果的な研修の機会の確保等

- ◎ 知識の定着を目指し、研修終了後にレポート提出の他にミニ確認テストを実施している。[通所リハビリテーション]
- ◎ 人材育成として入職1ヶ月目は「わかば研修」と題して、先輩職員に付いて介護現場での実践研修を行い、日々課題に感じたことや、事業所に対しての提案等を毎日1枚の用紙に自由に記載してもらい、先輩職員から適宜アドバイスを受けることができる環境を作っている。先輩職員はその都度変更し、多くの先輩の技術を見たり経験談を聞いたりすることができるようにしている。[居宅介護支援]
- ◎ 居宅介護支援事業所との事例検討会を行う際、事例提供者を責めるような話し合いになりがちであるが、事例提供者が困っていることや良かった点等についてグループで話し合う等、事例を提供して良かったと思えるよう配慮している。[介護予防支援]

働きやすい職場環境の整備

<業務の効率化に関する取組>

- ◎ アセスメントやモニタリング等に抜けている部分がないか、担当以外の職員が確認を行い、書類に不備がないか毎月確認を行っている。[居宅介護支援]

<職員のメンタルヘルスに関する取組>

- ◎ パート従業員が多いためコミュニケーションの取り方に気を付けている。休暇の希望を叶えることや、従業員本人からの訴えはなくても、様子に変化が見られる場合にはヒアリングを行うなど、従業員のメンタルケアを重点的に行っている。[地域密着型通所介護]

利用者への関わり方の工夫

<高齢者虐待防止・身体拘束廃止に関する取組>

- ◎ 家族から転落防止のために4点柵の使用を希望されたが、アセスメントをした結果、身体的拘束は不要であることを説明した。その上で、家族の転落に対する不安を除くために、職員が待機するすぐそばの居室に宿泊させることを説明し、それでも安全の確保ができない場合にはセンサー使用を検討する等、段階を踏んだ提案をしたことで、家族から身体的拘束をしないケアに理解を得ることができた。[小規模多機能型]
- ◎ 高齢者虐待防止委員会を3月に1回開催し、不適切なケアがあるかセルフチェックを

行っている。具体的には、利用者に「トイレに行こう」と大きな声で声がけしていたことは利用者の羞恥心への配慮が足りないと捉え、3か月間の目標として行動の改善を行い、その改善状況を次のセルフチェックで振り返っている[小規模多機能型]

＜認知症ケアに関する取組＞

- ◎ 自分の誕生日を忘れている利用者もいるが、お誕生日会を毎月開催、色紙を渡すなど、自身の誕生日を感じてもらえるようにしている。[小規模多機能型]
- ◎ 不在等になるリスクのある利用者の顔写真や情報を管理し、訪問時に利用者が不在だった場合には、当該利用者の情報を法人のLINEに流し、法人として利用者を一斉に探す体制を取っている。[小規模多機能型]

＜その他、サービスの質の向上に向けた取組＞

- ◎ 従業者や利用者に新型コロナの陽性者が出た場合に、他の事業所の職員が応援に入る体制を敷いており、応援職員が利用者をすぐに把握できるように利用者の顔写真やADLを一つのファイルにまとめている。[小規模多機能型]
- ◎ 利用者が処方された薬の情報を事業所内で1つのファイルにまとめ、服用する薬の種類などを確認できるようにしている。[小規模多機能型]
- ◎ 運営推進会議の資料について、活動状況を活字だけでなく、写真を掲載し、利用者の様子などもわかるようにして、報告している。[小規模多機能型]
- ◎ 季節に応じた食事や郷土料理、また、利用者からリクエストがあったメニューに応えた食事提供をしている。リクエストした利用者も喜ぶし、他の利用者にとっても初めての料理を食べる機会になることもある。また、弁当屋のメニューから利用者に好きなものを選んで貰って提供したり、駐車場でさんまを炭火で焼いて提供するなど、利用者に「食」で喜んでもらえるように工夫している。[小規模多機能型]
- ◎ 「顧客満足度委員会」を設置して、福祉用具利用者に対してアンケートを実施している。積極的に利用者からの意見を取り入れることによって、福祉用具商品の性能の向上や日々の利用者に対する応対等について、自己研鑽を行っている。[福祉用具貸与]
- ◎ 昇降可能な自動車椅子のレンタルに力を入れており、車椅子メーカーや他事業所と連携した上で、祭りやイベントに参加して、展示会を開催し、福祉用具の紹介やデモンストラーションを実施している。[福祉用具貸与]
- ◎ 利用者のストレングス（得意なことやできること）をとり上げてそれを活かすようにしている。従業者間で情報共有に使っているツールにおいても利用者のストレングスを共有するグループを作り、事例検討会に活用、従業者のモチベーション向上に役立てている。[訪問看護]
- ◎ 通所介護や訪問介護を同一法人で利用する利用者があるため、従業者間で利用者の情報交換を行っている。施設と自宅とで雰囲気や様子が異なる利用者を把握出来たり、訪問で把握した利用者の嗜好を通所でのサービス提供に活かすなど、利用者の状況把握、サービス提供に役立てている。[訪問介護]
- ◎ ヒヤリハットを事業所として最低でも1日1件は収集している。収集するために様式を「日付・利用者名・ヒヤリハットの内容」のみを記入するものとしており、従業者も記入しやすい様式としている。また、収集のみにとどまらず、集計分析も行えており、概ね6ヶ月に1度開催しなければならない運営推進会議のなかで出席者に対して内容を

報告している。[地域密着型通所介護]

地域との連携等の促進

- ◎ SNSを積極的に利用し、事業所内での活動や職員の自己紹介を行っている。外部への情報発信により、事業所の良さや求人募集にも役に立つと考えている。[小規模多機能型]
- ◎ 近所にあるスーパーに歩行器を無償で貸し出し、福祉用具を使ったことのない買い物客にも歩行器をレジカートの代わりに体験してもらう試みをした。それがきっかけで歩行器の利用を検討するようになった方もおり、スーパーからも好評であった。[福祉用具貸与]
- ◎ 町内の児童館を訪問して劇を上演したり、地域のバザーに物品を出品したりと地域交流や活動に積極的に参加している。[福祉用具貸与]
- ◎ 地域交流の一環として「地域交流委員会」を令和2年度から開催している。これはコロナ禍によって地域交流が難しくなったことによって立ち上げたものであり、現在では週3～4回の近隣の公園の清掃や事業所周辺の道路の清掃等を行っている。[通所リハビリテーション]
- ◎ 町内の草むしり、地域パトロールに利用者也参加している。[小規模多機能型]
- ◎ 近隣の介護サービス事業所、居宅介護支援事業所、薬局、障害の事業所等で交流会を開催することで顔の見える関係作りができた。[介護予防支援]
- ◎ 地域交流の一環として、デイサービスが休みの日に事業所を開放して、体操教室を開催している。[地域密着型通所介護]
- ◎ 事業所内エントランスにあるステージを利用して地域の幼稚園児を招いたうえで、お遊戯会を開催している。[地域密着型通所介護]

ケアマネジメントに特化した取組

<個別具体的なケアプランの作成につながる取組>

- ◎ 介護支援専門員による、毎月のモニタリングに加えて、3か月に1回、小規模多機能の従業者によるモニタリングも実施している。[小規模多機能型]

(2) 意見・苦情等

サービス利用者やその家族、近隣住民の方などから本市に寄せられた意見・苦情等からいくつかを紹介させていただきます。ご確認の上、介護サービスの質の向上、苦情の未然防止等にご活用ください。

サービス提供に関するもの

【苦情・意見等】

- ◎ 利用者や家族の求めているサービスを事業所が提供してくれない。

【留意点】

- ◎ 事業所が提供するサービスの内容に関する苦情には様々なものがあります。利用者が求める内容に応じて、介護支援専門員等の関係機関とも連携して利用者や家族に対して丁寧に説明し、理解を得るようにしてください。事業所で対応困難な要求の場合や利用者の状態像、環境等を踏まえた上で、不适当と考えられるサービスの提供を求められた場合には、「できること」、「できないこと」を的確に伝えることが必要です。曖昧な対応をすることで、より大きなトラブルに発展することもあります。
- ◎ サービス提供の可否に関する説明は、サービス提供責任者などの責任ある立場の方が行うようにして下さい。

【苦情・意見等】

- ◎ サービス利用を休むと事業所に連絡したにも関わらず、送迎車両が迎えに来た。

【留意点】

- ◎ 利用者に対するサービス提供の中止、追加及び変更等は、従業者間で情報共有し、適切に対応するように努めてください。苦情、意見等の事例とは反対に、計画に位置付けられたサービス提供を失念してしまう事例も見られますので注意願います。

相談対応に関するもの

【苦情・意見等】

- ◎ 介護支援専門員に相談したが、対応してくれない。
- ◎ 担当者の変更を依頼したが、対応してもらえなかった。
- ◎ 福祉用具の点検を依頼したが、不親切な対応をされた。

【留意点】

- ◎ 利用者及び家族からの相談・依頼等に対しては、適切に対応し、利用者及び家族が理解しやすい説明を行うように努めてください。相談・依頼等に適切に対応しなかったことで、より大きなトラブル又は苦情に発展するケースも見られます。即答できないケースの場合には、回答する期限を予め示すなど、利用者に安心感を与える対応を心がけてください。また、応じることのできない要求等の場合であっても、代替案を示す・介護支援専門員等も交えて相談するなど適切な対応を心がけてください。

サービス提供拒否と受け取られる可能性があるもの

【苦情・意見等】

- ◎ サービス内容について、意見、要望を事業所に申し出たところ、サービス事業所を変更するようにと言われた。
- ◎ 心身の状況を理由にサービス提供を断られた。
- ◎ サービス利用を申し込んだが、明確な理由もなく利用を拒否され、その説明を求めたが対応してもらえなかった。

【留 意 点】

- ◎ 正当な理由がない限り、サービスの提供を拒否することはできません。利用者、家族からサービス提供の拒否と受け取られないよう、注意をしてください。また、利用者の病状等により、適切なサービス提供が困難と判断した場合には、他のサービス事業所を紹介する等の必要な措置を講じてください。

接遇・マナー等に関するもの

【苦情・意見等】

- ◎ サービス利用中に、従業者の携帯電話の着信音が鳴った。
- ◎ 通話中に従業者が急に電話を切るなど、対応が良くない。
- ◎ 事業所に電話をしても、折り返しの連絡が来ない。
- ◎ 従業者と話をするとき子供扱いされているように感じられる。

【留 意 点】

- ◎ 従業者の応対、マナーに対する苦情も寄せられています。相手方がお客さまであることを念頭に置いた対応をするよう努めてください。特に、子供のように扱うということは、「心理的虐待」に該当する可能性があります。利用者の人格を尊重する対応となるよう、注意してください。

【苦情・意見等】

- ◎ ヘルパーの車が自宅前に駐車されており、迷惑している。

【留 意 点】

- ◎ 利用者や家族に、予め駐車可能な場所を確認するなど、近隣住民の方とのトラブルにならないよう、注意してください。

【苦情・意見等】

- ◎ 事業所から発生する騒音に迷惑している。

【留 意 点】

- ◎ 騒音に対する苦情は多く寄せられています。近隣住民の方とのトラブルにならないよう、注意してください。

物品等の盗難に関するもの

【苦情・意見等】

- ◎ 事業所に持っていった私物（現金、時計、貴金属などの貴重品を含む。）がなくなっ

た。

【留 意 点】

- ◎ 通い、泊りサービスの際に持ち込むことができる物品や私物の管理方法については、予め、利用者や家族に周知してください。また、認知症等により物盗られ妄想の症状がある利用者に対する対応については、家族と連携するなど、トラブルの未然防止に努めてください。
- ◎ その他、事業所の従業者が利用者に断りなく、利用者の私物を見たり、触ったという内容の苦情が寄せられることもあります。利用者のプライバシーにも関わることで、あらかじめ了承を得るなどの対応を心がけてください。

個人情報の取扱いに関するもの

【苦情・意見等】

- ◎ 事業所に提出した個人情報の記載された書類が適切に管理されていない。
- ◎ 返却された介護保険被保険者証が別の利用者のものだった。
- ◎ 事業所の従業者が他のサービス事業所に自分の個人情報を言いふらしている。
- ◎ F A X 番号が間違っていたため、(利用者の) 個人情報が誤送信された。

【留 意 点】

- ◎ 利用者や家族の個人情報の取扱いについては、紛失、漏洩等が生じないように適切に管理をしてください。また、関係事業所等に利用者等の情報を提供する際には、事前に利用者や家族に了承を得るなどの対応が必要です。
- ◎ 個人情報を含む文書等の F A X 送信については、慎重に実施いただくようお願いします。やむを得ず F A X 送信する際は、個人情報を黒塗りにし、送付先のダブルチェックを行う、送信確認の電話連絡をする等の対策を徹底してください。

利用料金に関するもの

【苦情・意見等】

- ◎ 報酬改定で、利用料がアップしたが、事業所から説明がなかった。
- ◎ 利用料金を二重取りされた。
- ◎ 契約前に説明を受けていた金額より、実際の請求額が高額だった。
- ◎ サービス利用料以外の料金（食事代、キャンセル料、衛生用品など）の変更（値上げ）が納得できない。また、料金の変更について説明を受けていない。

【留 意 点】

- ◎ 報酬改定等により、利用者負担の額に変更がある場合には、利用者や家族にわかりやすく説明するようにしてください。
- ◎ 利用料については、食事代、宿泊費、キャンセル料などの保険給付対象外の費用についても、説明をしてください。また、利用者本人に説明しても理解を得ることが難しい場合には、家族の同席を得るなど、トラブルの発生を未然に防ぐ工夫をしてください。なお、利用者に対して発行した請求書、領収書などは事業所でも控えを残し、料金に関するトラブルが発生した際に、適切な説明ができるようにしてください。

衛生面、事業所内の環境に関するもの**【苦情・意見等】**

- ◎ 事業所内に手洗いができる洗面台がない，リハビリ機器を使用の都度，消毒していない。
- ◎ 事業所内のエアコンをつけていないため，室温が高く，熱中症のリスクがある。
- ◎ 事業所内の照明をつけずにサービス提供を行っている。

【留 意 点】

- ◎ 利用者が使用する施設，食器，その他の設備等について，衛生的な管理に努めてください。また，通い，泊りのサービスを提供する事業所では，事業所内において感染症が発生し，又は蔓延しないように必要な措置を講じるように努めてください。
- ◎ 通い，泊りのサービスを提供する事業所では，空調設備等を適切に使用し，適温の確保に努めるようにしてください。
- ◎ 利用者によっては，視力が低下しており，事故の発生リスクが高くなる可能性があります。利用者が過ごしやすい安全な環境を提供するように努めてください。

新型コロナウイルス感染症対策に関するもの**【苦情・意見等】**

- ◎ 事業所内で利用者，従業員がマスクをつけていない。
- ◎ 事業所内での，利用者間の距離が十分に取られていない。
- ◎ 新型コロナウイルス感染症を理由に，泊り利用中の家族との面会を断られた。
- ◎ 県外居住者との接触があったという理由で，サービス利用を控えるようにと事業所から言われた。

【留 意 点】

- ◎ 新型コロナウイルスの感染症対策については，
 - ・「社会福祉施設等における感染拡大防止のための留意点について（その2）」（介護保険最新情報 Vol. 881_令和2年10月15日発出）
 - ・「介護現場における感染対策の手引き（第2版）」，「介護職員のための感染対策マニュアル」，「感染対策普及リーフレット」（介護保険最新情報 Vol. 930_令和3年3月9日発出）
 等を参照して，事業所としての取組を実施願います。
- ◎ 感染が拡大している地域の家族等との接触があった在宅の要介護（支援）者への訪問系サービスや通所系サービスについて，感染が拡大している地域の家族等との接触があり新型コロナウイルス感染の懸念があることのみを理由にサービスの提供を拒むことは，サービスを拒否する正当な理由には該当しません（介護保険最新情報 Vol. 920_令和3年2月8日発出）。なお，利用者，事業所双方が合意の上で，サービス提供を一時見合わせることは問題ありませんが，サービス休止中の利用者の支援体制などを丁寧に説明する等，適切な利用者支援を行うようお願いします。