

令和5年度 運営指導等方針・
令和4年度 運営指導等結果等
(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5年6月 集団指導)

目 次

- 1 令和5年度運営指導等方針について p. 1
- 2 令和5年度運営指導等計画について p. 4
- 3 令和4年度運営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. 23
- 5 好事例等の紹介について p. 30

記載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5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、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

※これまでの運営指導では、管理者等へのヒアリングや書類確認による基準遵守状況確認に加え、介護支援専門員資格保有者によるケアプラン点検を同時に行ってまいりましたが、令和5年度からは、介護支援専門員資格保有者によるケアプラン点検は、ケアプラン適正化事業においてのみ行うことといたします。

※令和5年度からの運営指導については、各事業所の介護支援専門員1人あたり1～2名の利用者について、運営指導当日に抽出し、記録等を確認させていただきます。

※ケアプラン適正化事業については、下記の①～③を基本とし、必要に応じて、「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」を行います。

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、運営指導等当日の約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、運営指導等当日の約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い、不十分な点があった場合には、追加の調査や指導等を行います。

(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、同日に伺う場合があります。
- ・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名以上で伺う場合があります。
- ・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5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5年6月下旬～令和6年2月頃
介護予防支援 令和5年9月～令和5年10月頃

対象事業所数：居宅介護支援 256事業所
介護予防支援 52事業所

実施予定数：居宅介護支援 98事業所

*1 運営指導 49事業所，ケアプラン適正化事業 49事業所。

介護予防支援 17事業所

※実施予定数は、令和5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・助言等を行います。

		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	◆報酬告示	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」、「従業者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5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4年度運営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4年7月5日～令和5年2月10日
介護予防支援 令和4年9月1日～令和4年10月19日

実施事業所数：居宅介護支援 74事業所
(運営指導44事業所，ケアプラン適正化事業30事業所)
介護予防支援 17事業所

指摘事項の件数：運営指導における指摘事項を集計したもの。

サービス名称	実施数	確認項目		報酬請求指導	
		①人員 (2)	②運営 (12)	③報酬 (17)	③のうち、 過誤調整等の 報酬返還指示
居宅介護支援	74	0	8	11	7
介護予防支援	17	2	0	0	0

※指摘事項の件数は、確認項目及び報酬請求指導事項に対する指摘項目を事業所単位で合計したものとなっています。

(居宅介護支援の全ての事業所で人員基準の2項目が指摘された場合は指摘件数が次の計算により求められます。例：74事業所×2項目=148件。)

(2) 各種基準に対する主な指摘事項

令和4年度の運営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>

- ・運営指導等において文書指摘があった項目は「●」、留意事項通知及び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）

- 「人員に関する基準」について、指摘項目はありませんでした。

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12項目）

内容及び手続の説明及び同意

【指摘内容】

- 「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が占める割合(上位3位まで)等」の利用者に対する説明について、直近ではない期間のものを用いていた。
- 上記割合の利用者に対する説明について、割合ではなく件数を用いていた。

【留意点】

- 上記の「前6月間」は、前期(3月1日から8月末日)、後期(9月1日から2月末日)が対象となります。前期集計時、後期集計時などのタイミングで、説明すべき割合が誤っていないかどうか定期的に確認することが望ましいです。
- 基準省令では、「前6月間に作成された居宅サービス計画の総数のうち、訪問介護等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」と、「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が占める割合(上位3位まで)等」につき、説明を行い、理解を得なければならないとされており、いずれの要件も少なくとも割合について説明を行う必要があります。

【参 考】

- ◆基準省令：第4条 [居宅介護支援]
- ◇解釈通知：第2-3-(2) [居宅介護支援]

指定居宅介護（介護予防）支援の具体的取扱方針（課題分析の実施等）

【指摘内容】

- 暫定・確定ケアプランの作成にあたって、利用者の居宅を訪問したことが確認できず、さらにアセスメントの結果について記録されていない。

【留意点】

- 計画作成にあたり、利用者宅を訪問及びアセスメントを行った場合は、「利用者宅を訪問したこと」、「アセスメントを行ったこと」を詳細に記録する必要があります。運営指導における確認資料であることはもとより、利用者にとって真に必要なサービスを検討するにあたり非常に重要な情報となりますので、必ず記録に残してください。

【参 考】

- ◆基準省令：第13条第6号，第7号 [居宅介護支援]
第30条第6号，第7号 [介護予防支援]
- ◇解釈通知：第2-3-(8)-⑥，第2-3-(8)-⑦ [居宅介護支援]
第2-4-(1)-⑥，第2-4-(1)-⑦ [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（課題分析における留意点等）

【指摘内容】

- ケアプランの内容が変更等になったにも関わらず，一連のケアマネジメントプロセスを行っていなかった。

【留意点】

- 利用者の状態に変化があったり，サービス内容に変更・終了等が生じた結果，ケアプランを変更する場合は，基本的に一連のケアマネジメントプロセスを行う必要があります。変更の内容によっては，軽微な変更該当する場合がありますが，その変更内容が一連のケアマネジメントプロセスの必要性が高いかどうか，個別具体的に判断する必要があります。

【参 考】

- ◆基準省令：第13条第7号，第8号，第9号，第10号，第11号 [居宅介護支援]
第30条第7号，第8号，第9号，第10号，第11号 [介護予防支援]
- ◇解釈通知：第2-3-(8)-⑥，第2-3-(8)-⑦，第2-3-(8)-⑧，第2-3-(8)-⑨，
第2-3-(8)-⑩，第2-3-(8)-⑪ [居宅介護支援]
第2-4-(1)-⑥，第2-4-(1)-⑦，第2-4-(1)-⑧，第2-4-(1)-⑨，
第2-4-(1)-⑩，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（居宅サービス計画の説明及び同意）

【指摘内容】

- 暫定ケアプランの同意を得る際，第6表及び第7表の同意を認定確定後に得ていた。
[居宅介護支援]

【留意点】

- 解釈通知では，「説明及び同意を要する居宅サービス計画原案とは，いわゆる居宅サービス計画書の第1表から第3表まで，第6表及び第7表に相当するものすべてを指す。」とされています。居宅介護支援のみの取扱いとなりますが，暫定ケアプランであっても取扱いは同様となりますので，留意してください。

【参 考】

- ◆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（居宅サービス計画の交付）

【指摘内容】

- 居宅サービス計画を利用者及び担当者に交付したについて記録がなかった。

【留意点】

- 実際は交付していたとしても、記録がないと、交付した事実は担当者及び本人の記憶にのみ残ることになります。利用者とのトラブル防止のためにも記録を行うようにしてください。

【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（担当者に対する個別サービス計画の提出依頼）

【指摘内容】

- 居宅サービス計画書と個別サービス計画書の連動性、整合性を確認していなかった。

【留意点】

- チームケアを行う上で、意識の共有を図ることは非常に重要です。居宅サービス計画を交付したときに限らず、必要に応じて居宅サービス計画と個別サービス計画の連動性や整合性を確認するようにしてください。

【参 考】

◆基準省令：第13条第12号〔居宅介護支援〕第30条第12号〔介護予防支援〕

◇解釈通知：第2-3-(8)-⑫〔居宅介護支援〕第2-4-(1)-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（モニタリングの実施）

【指摘内容】

- 同居夫婦のモニタリングについて、2人分の実施結果を、一方の支援経過記録にしか記録していなかった。

【留意点】

- ケアプランは「利用者本人」のプランです。同居家族であっても一方にまとめることなく、それぞれのプランに記録するよう留意してください。

【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〕

勤務体制の確保

【指摘内容】

- 勤務表を作成していない。
- 勤務表に必要な項目の記載がない。

【留意点】

- 指定居宅介護支援事業所は、利用者に対し適切なサービスを提供できるよう、介護支援専門員その他の従業者の勤務の体制を定めておかなければならないとされています。

原則として月ごとの勤務表を作成してください。

- 作成する勤務表の内容については、日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、管理者と兼務している場合は管理者との兼務関係を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]

事故発生時の対応

【指摘内容】

- 事故発生時のマニュアルを作成していない。

【留意点】

- 居宅介護支援・介護予防支援の提供による事故はあまり多くはありませんが、速やかに必要な措置を講じるため、マニュアルを作成しておくとう望ましいです。

【参 考】

- ◆基準省令：第 27 条第 1 項 [居宅介護支援] 第 26 条第 1 項 [介護予防支援]
- ◇解釈通知：第 2-3-(21)-① [居宅介護支援] 第 2-3-(21)-① [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 計 17 項目）

運営基準減算

【指摘内容】

- 基準省令第 4 条第 2 項並びに第 13 条第 7 号、第 9 号から第 11 号まで、第 14 号及び第 15 号に定める規定に適合していない。 [居宅介護支援]

【留意点】

- 基準省令第 4 条第 2 項に規定する割合の説明が行われていなかったり、一連のケアマネジメントプロセスが行われていない場合、運営基準減算に該当することがありますので、普段からご注意ください。

【参 考】

- ◆報酬告示：別表イ 注 3 [居宅介護支援] ◇留意事項通知：第 3 の 6 [居宅介護支援]

特定事業所集中減算**【指摘内容】**

- 過去の判定期間において、減算の要件に該当するものであったが、減算を適用していなかった。〔居宅介護支援〕
- 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「訪問介護サービス等」という)のそれぞれについて、最も紹介件数の多い法人(以下「紹介率最高法人」という)が位置付けられた居宅サービス計画数並びに紹介率最高法人の名称、住所、事業所名及び代表者名及び割合を記載していなかった。〔居宅介護支援〕
- 判定期間における居宅サービス計画の総数を記載していなかった。〔居宅介護支援〕

【留意点】

- すべての居宅介護支援事業者は、減算の要件に該当した場合は、判定期間に応じて適切に減算を適用する必要があります。失念することがないように、定期的に確認することが望ましいです。
- 判定期間に応じた締切（前期：9月15日、後期：3月15日）までに、すべての居宅介護支援事業者は、次の事項を記載した書類を作成し、その割合に関わらず2年間保存する必要があります。
 - ① 判定期間における居宅サービス計画の総数
 - ② 訪問介護サービス等のそれぞれが位置付けられた居宅サービス計画数
 - ③ 訪問介護サービス等のそれぞれの紹介率最高法人が位置付けられた居宅サービス計画数並びに紹介率最高法人の名称、住所、事業所名及び代表者名
 - ④ 特定事業所集中減算における算定方法で計算した割合
 - ⑤ 特定事業所集中減算における算定方法で計算した割合が80%を超えている場合であって正当な理由がある場合においては、その正当な理由

【参 考】

- ◆報酬告示：別表イ 注7〔居宅介護支援〕◇留意事項通知：第3の10〔居宅介護支援〕

特定事業所加算**【指摘内容】**

- 運営基準減算に該当した。〔居宅介護支援〕
- 基準の遵守状況に関する所定の記録を作成していなかった。〔居宅介護支援〕
- 他の法人が運営する指定居宅介護支援事業者と共同で実施する事例検討会，研修会等について，計画策定日の記載がなかった。〔居宅介護支援〕
- 他の法人が運営する指定居宅介護支援事業者と共同で実施する事例検討会，研修会等について，結果的に単独での開催となっていた。〔居宅介護支援〕
- 事業所における研修について，研修計画を定めた日付が記載されていなかった。〔居宅介護支援〕

【留意点】

- 特定事業所加算制度は，中重度者や支援困難ケースへの積極的対応や，質の高いケアマネジメントを実施している事業所を評価し，地域における居宅介護支援事業所のケアマネジメントの質の向上に資することを目的としたものであり，その算定要件の中には当然に「運営基準減算又は特定事業所集中減算の適用を受けていないこと」が含まれています。
- 毎月末までに，基準の遵守状況に関する所定の記録を作成し，2年間保存する必要があります。
- 他の法人が運営する指定居宅介護支援事業者と共同で実施する事例検討会，研修会等については，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。
また，「共同で実施する」とは，開催者か否かを問わず2人以上の居宅介護支援事業者が事例検討会等に参加することを指していますので，開催にあたっては十分留意してください。
- 事業所における研修計画についても，他法人との事例検討会等の要件と同様，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】

- ◆報酬告示：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〕

入院時情報連携加算

【指摘内容】

- 情報提供を口頭で行ったことを記録していなかった。〔居宅介護支援〕
- 情報提供を口頭以外の方法で行った際、先方が受け取りを確認したことを記録していなかった。〔居宅介護支援〕

【留意点】

- 入院時情報連携加算の算定にあたっては、情報提供を行った日時や内容等について居宅サービス計画等に記録することが必要です。
後から計画等を見たときに情報提供をしたことが詳細にわかるように記録しておきましょう。
- 入院先の医療機関とのより確実な連携を確保するため、FAX等による情報提供の場合にも、先方が受け取ったことを確認するとともに確認したことについて居宅サービス計画等に記録しておかなければなりません。

【参 考】

◆報酬告示：別表ホ〔居宅介護支援〕 ◇留意事項通知：第3の13〔居宅介護支援〕

通院時情報連携加算

【指摘内容】

- 医師等に対して情報提供を行ったこと、情報提供を受けたことの記録がなかった。〔居宅介護支援〕

【留意点】

- 当該加算は医師等に利用者の心身の状況や生活環境等の必要な情報提供を行い、医師等から利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、「居宅サービス計画等に記録した」場合に算定を行うものです。記録を失念しないよう、十分にご留意ください。

【参 考】

◆報酬告示：別表ト〔居宅介護支援〕 ◇留意事項通知：第3の15〔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、確認項目以外の項目や確認項目であっても令和4年度の運営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や、**令和6年4月1日から義務化される基準**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。

管理者

【留意点】

- ・令和9年3月31日までの間は、令和3年3月31日時点で主任介護支援専門員でない者が管理者である居宅介護支援事業所については、当該管理者が管理者である限り、管理者を主任介護支援専門員とする要件の適用を猶予することとしています。
- ・そのため、現時点で主任介護支援専門員を配置していない事業所については、令和9年3月31日までの間に、確実に主任介護支援専門員を配置してください。

【参 考】

- ◆基準省令：第3条[居宅介護支援]
- ◇解釈通知：第2-2-(2)[居宅介護支援]

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（介護予防支援）事業者にも併せて指定居宅介護支援（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]

業務継続計画の策定等 ※令和6年4月1日から義務化される基準**【留意点】**

- ・ 解釈通知では、事業者は、感染症や災害が発生した場合にあっても、利用者が継続して指定居宅介護支援の提供を受けられるよう、指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(以下、業務継続計画という。)を策定するとともに、当該業務継続計画に従い、介護支援専門員その他の従業者に対して、必要な研修及び訓練を実施しなければならないこととされています。
- ・ 業務継続計画の策定、研修及び訓練の実施については、他のサービス事業者との連携等により行うことも可能です。
- ・ 研修及び訓練の実施にあたっては、従業者の連携の観点から全ての従業者が参加することが望ましいです。
- ・ 業務継続計画に記載する内容は少なくとも以下の項目を記載してください。
 - 1 感染症に係る業務継続計画
 - (1) 平時からの備え(体制構築・整備、感染症防止に向けた取組の実施、備蓄品の確保等)
 - (2) 初動対応
 - (3) 感染拡大防止体制の確立(保健所との連携、濃厚接触者への対応、関係者との情報共有)
 - 2 災害に係る業務継続計画
 - (1) 平常時の対応(建物・設備の安全対策、電気・水道等のライフラインが停止した場合の対策、必要品の備蓄等)
 - (2) 緊急時の対応(業務継続計画発動基準、対応体制等)
 - (3) 他施設及び地域との連携
- ・ 研修については、職員教育の観点から定期的(年1回以上)な開催や、新規採用時にも研修を実施するなど、組織的に浸透させていくことが望ましいです。また、研修を実施した際は、実施内容について記録をしてください。
- ・ 訓練については、感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、事業所内の役割分担の確認、感染症や災害が発生した場合に実践するケアの演習等を定期的(年1回以上)に実施してください。
- ・ 訓練の実施にあたっては、机上を含め実施手法は問いませんが、机上及び実地で実施するものを適切に組み合わせながら実施することが適切です。
- ・ 感染症の業務継続計画に係る研修・訓練については、感染症の予防及びまん延の防止のための研修と一体的に実施することも可能です。

【参 考】

- ◆ 基準省令：第19条の2〔居宅介護支援〕，第18条の2〔介護予防支援〕
- ◇ 解釈通知：第2-3-(14)〔居宅介護支援〕，第2-3-(14)〔介護予防支援〕

感染症の予防及びまん延防止のための措置 **※令和6年4月1日から義務化される基準****【留意点】**

・基準第21条の2に規定する感染症が発生し、又は、まん延しないように講ずるべき措置については、下記のとおりです。これらは、各事業所に実施が求められるものですが、他のサービス事業者との連携等により行うことも可能です。

1 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会の開催

- (1) 委員会については、感染対策の知識を有するものを含む、幅広い職種により構成することが望ましく、特に、感染症対策の知識を有する者については、外部の者も含め積極的に参画を得ることが望ましいです。
- (2) また、専任の感染対策を担当する者（感染対策担当者）を決めておくことが必要です。
- (3) 感染対策委員会は、利用者の状況や事業所の状況に応じて、おおむね6月に1回以上、定期的で開催するとともに、感染症が流行する時期等を勘案して必要に応じて随時開催してください。
- (4) 感染対策委員会は、テレビ電話装置等を活用して行うことができますが、その際は個人情報保護委員会・厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」、厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守してください。
- (5) 既に他の会議体を設置している場合、これと一体的に設置・運営することが可能です。
- (6) 他のサービス事業者との連携等により行うことも可能です。
- (7) いわゆる1人ケアマネの事業所にあつては、後述する「感染症の予防及びまん延の防止のための指針」の整備することで、委員会を開催しないことが可能です。この場合、指針の整備について、外部の感染管理等の専門家等と積極的に連携することが望ましいです。

2 感染症の予防及びまん延の防止のための指針

- (1) この指針には「平常時の対策」及び「発生時の対応」を規定します。
 - ア 平常時の対策（事業所内の衛生管理（環境の整備等）、ケアに係る感染対策（手洗い、標準的な予防策）等）
 - イ 発生時の対応（発生状況の把握、感染拡大の防止、医療機関や保健所、市町村における事業所関係課等の関係機関との連携、行政等への報告等）
- (2) また、発生時における事業所内の連絡体制や上記の関係機関への連絡体制を整備し、明記しておくことも必要です。
- (3) それぞれの記載内容については「介護現場における感染対策の手引き」を参照してください。

3 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練

- (1) 感染症の予防及びまん延の防止のための研修は、感染対策の基礎的内容等の適切な知識の普及・啓発するものであるとともに、事業所における指針に基づき、衛生管理の徹底や、衛生的なケアの励行を行ってください。
- (2) 研修については、職員教育の観点から定期的（年1回以上）な開催や、新規採

用時にも研修を実施するなど、組織的に浸透させていくことが望ましいです。また、研修を実施した際は、実施内容について記録をしてください。

- (3) 研修の実施については、厚生労働省「介護施設・事業所の職員向け感染症対策力向上のための研修教材」等を活用するなど、事業所内で行うものでも差し支えありません。
- (4) 平時から、実際に感染症が発生した場合を想定し、発生時の対応について、訓練を定期的（年1回以上）に行うことが必要です。訓練においては、感染症発生時において迅速に行動できるよう、発生時の対応を定めた指針及び研修内容に基づき、事業所内の役割分担の確認や、感染対策をした上でのケアの演習等を実施してください。
- (5) 訓練の実施にあたっては、机上を含め実施手法は問いませんが、机上及び実地で実施するものを適切に組み合わせながら実施することが適切です。

【参考】

- ◆基準省令：第21条の2〔居宅介護支援〕，第20条の2〔介護予防支援〕
- ◇解釈通知：第2-3-(16)〔居宅介護支援〕，第2-3-(16)〔介護予防支援〕

揭示

【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揭示するか、自由に閲覧できる形で事業所内に備え付けなければなりません。
- ・例年、揭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揭示されていないという事例が見受けられます。事業所内の揭示が利用者にとって見やすい場所に揭示されているか改めて確認をお願いします。
- ・なお、揭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]

虐待の防止 ※令和6年4月1日から義務化される基準**【留意点】**

・虐待は、介護保険法の目的の一つである高齢者の尊厳の保持や、高齢者の人格の尊重に深刻な影響を及ぼす可能性が極めて高く、事業者は虐待の防止のために必要な措置を講じなければなりません。利用者の尊厳の保持・人格の尊重が達成されるよう、次に掲げる観点から事業所における虐待の防止に関する措置を講じてください。

1 虐待の未然防止

- ・事業者は高齢者の尊厳保持・人格尊重に対する配慮を常に心がけながらサービス提供にあたる必要があり、研修等を通じて、従業者にそれらに関する理解を促す必要があります。

2 虐待等の早期発見

- ・事業所の従業者は、虐待等又はセルフ・ネグレクト等の虐待に準ずる事案を発見しやすい立場にあることから、これらを早期に発見できるよう、必要な措置（虐待等に対する相談体制、市町村の通報窓口の周知等）がとられていることが望ましいです。また、利用者及びその家族からの虐待等に係る相談について適切に対応してください。

3 虐待等への迅速かつ適切な対応

- ・虐待が発生した場合には、速やかに市町村の窓口に通報される必要があり、事業者は当該通報の手続が迅速かつ適切に行われ、市町村等が行う虐待等に対する調査等にご協力いただきますようお願いいたします。

以上の観点を踏まえ、虐待等の防止・早期発見に加え、虐待等が発生した場合はその再発を確実に防止するために次に掲げる事項を実施してください。

1 虐待の防止のための対策を検討する委員会

- (1) 虐待防止検討委員会は、管理者を含む幅広い職種で構成し、構成メンバーの責務及び役割分担を明確にするとともに、定期的を開催することが必要です。また、事業所外の虐待防止の専門家を委員として積極的に活用することが望ましいです。
- (2) 一方で、虐待等の事案については、その内容により一概に従業者に共有されるべき情報であるとは限られず、個別の状況に応じて慎重に対応することが重要です。
- (3) 虐待防止検討委員会は、既に他の会議体を設置している場合、これと一体的に設置・運営することが可能です。
- (4) 他のサービス事業者との連携等により行うことも可能です。
- (5) 虐待防止検討委員会は、テレビ電話装置等を活用して行うことができますが、その際は個人情報保護委員会・厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」、厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守してください。
- (6) 虐待防止検討委員会は、具体的には次のような事項について検討してください。
 - ア 虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関すること

- イ 虐待の防止のための指針の整備に関すること
- ウ 虐待の防止のための職員研修の内容に関すること
- エ 虐待等について、従業者が相談・報告できる体制整備に関すること
- オ 従業者が虐待等を把握した場合に、市町村への通報が迅速かつ適切に行われるための方法に関すること
- カ 虐待等が発生した場合、その発生原因等の分析から得られる再発の確実な防止策に関すること
- キ カの再発の防止策を講じた際に、その効果についての評価に関すること

2 虐待の防止のための指針

- (1) 虐待の防止のための指針は、次のような項目を盛り込んでください。

- ア 事業所における虐待の防止に関する基本的考え方
- イ 虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関する事項
- ウ 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針
- エ 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針
- オ 虐待等は発生した場合の相談・報告体制に関する事項
- カ 成年後見制度の利用支援に関する事項
- キ 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項
- ク 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項
- ケ その他虐待防止の推進のために必要な事項

3 虐待の防止のための従業者に対する研修

- (1) 虐待の防止のための従業者に対する研修は、虐待等の防止に関する基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するものであるとともに、事業所における指針に基づき、虐待の防止の徹底を行ってください。
- (2) 研修については、事業者が指針に基づいた研修プログラムを作成し、定期的（年1回以上）に開催し、新規採用時には必ず研修を実施することが重要です。また、研修を実施した際は、実施内容について記録をしてください。
- (3) 研修の実施については、事業所内で行うもので差し支えありません。

4 虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者

- (1) 事業所における虐待を防止するための体制として、1から3までに掲げる措置を適切に実施するため、専任の担当者を置くことが必要です。当該担当者は、虐待防止検討委員会の責任者と同一の従業者であることが望ましいです。

【参 考】

- ◆基準省令：第27条の2 [居宅介護支援]，第26条の2 [介護予防支援]
- ◇解釈通知：第2-3-(22) [居宅介護支援]，第2-3-(23) [介護予防支援]

電磁的記録等

【留 意 点】

- ・ 指定居宅介護支援事業者及び指定居宅介護支援の提供に当たる者(以下「事業者等」という。)の書面の保存等に係る負担の軽減を図るため、事業者等は、基準省令で規定

する書面(被保険者証に関するものを除く)の作成、保存等を次に掲げる電磁的記録により行うことができます。

- 1 電磁的記録による作成は、事業者等が使用するPC内のファイル又は磁気ディスク等をもって調製する方法によります。
 - 2 電磁的記録による保存は、以下のいずれかの方法によります。
 - (1) 作成された電磁的記録を事業者等が使用するPC内のファイル又は磁気ディスク等をもって調製するファイルにより保存する方法
 - (2) 書面に記載されている事項をスキャナ等により読み取ってできた電磁的記録を事業者等の使用するPC内のファイル又は磁気ディスク等をもって調製するファイルにより保存する方法
 - 3 その他、基準省令第31条第1項において電磁的記録により行うことができるとされているものは、1及び2に準じた方法によります。
 - 4 また、電磁的記録により行う場合は、個人情報保護委員会・厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」及び厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守してください。
- ・ 利用者及びその家族等(以下「利用者等」という。)の利便性向上並びに事業者等の業務負担軽減等の観点から、事業者等は、書面で行うことが規定されている又は想定される交付、説明、同意、承諾、締結その他これに類するものについて、事前に利用者等の承諾を得た上で、次に掲げる電磁的方法によることができるものとしたものです。
- 1 電磁的方法による交付は、基準省令第4条第2項から第8項までの規定に準じた方法によります。
 - 2 電磁的方法による同意は、例えば電子メールにより利用者等が同意の意思表示をした場合等が考えられます。なお、「押印についてのQ&A(令和2年6月19日内閣府・法務省・経済産業省)」を参考にしてください。
 - 3 電磁的方法による締結は、利用者等・事業者等との間の契約関係を明確にする観点から、書面における署名又は記名・押印に代えて、電子署名を活用することが望ましいです。なお、「押印についてのQ&A(令和2年6月19日内閣府・法務省・経済産業省)」を参考にしてください。
 - 4 その他、基準省令第31条第2項において電磁的方法によることができるとされているものは、1から3までに準じた方法によります。ただし、既に定めがあるものについては、その定めに従ってください。
 - 5 また、電磁的方法による場合は、個人情報保護委員会・厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」及び厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守してください。

【参 考】

- ◆基準省令：第31条〔居宅介護支援〕，第33条〔介護予防支援〕
- ◇解釈通知：第2-5〔居宅介護支援〕，第2-6〔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4年度運営指導においては、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（12.7%）」、「職員の性格や資質の問題（7.4%）」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（56.2%）」、「職員のストレスや感情コントロールの問題（22.9%）」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4年度運営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	415 件	56.2
職員のストレスや感情コントロールの問題	169 件	22.9
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	159 件	21.5
倫理観や理念の欠如	94 件	12.7
人員不足や人員配置の問題及び関連する多忙さ	71 件	9.6
虐待を行った職員の性格や資質の問題	55 件	7.4
その他	19 件	2.6

※「令和3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4年度運営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4年度運営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	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。 【具体的な例】 ・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している家族が, 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】

- 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（24.9%）」及び「介護保険事業所職員（5.4%）」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	9,681	2,109	1,685	1,248	656	2,266	3,095	569	2,055	12,695	2,729	62	38,850
割合(%)	24.9	5.4	4.3	3.2	1.7	5.8	8.0	1.5	5.3	32.7	7.0	0.2	100.0

※「令和3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

【指摘内容】

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

【留意点】

- 基準省令では，対象となる事業について，身体的拘束等の原則廃止規定が置かれた上で，例外的に身体的拘束等を行う場合の要件が規定されています。例外的に身体的拘束等を行うことができる場合の要件の規定があるサービスは以下の通りです。
- ・（介護予防）短期入所生活介護
 - ・（介護予防）短期入所療養介護
 - ・（介護予防）特定施設入居者生活介護
 - ・介護老人福祉施設
 - ・介護老人保健施設
 - ・介護療養型医療施設
 - ・（介護予防）小規模多機能型居宅介護

- ・（介護予防）認知症対応型共同生活介護
- ・看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
- ・地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護
- ・介護医療院

これらのサービス以外のサービスにおいては、身体拘束等を行うことがそもそも想定されていません。

- 上記のとおり、身体的拘束等は原則禁止ですが、上記サービスにおいては、例外的に身体的拘束等を行うことが認められており、それは、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り、実際に身体拘束を行うこととなった場合には、各基準に基づき、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。

【参 考】

- ◆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）第27条の2（虐待の防止）
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128条第4項（指定短期入所生活介護の取扱方針）など
- ◇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）第2-3-(22)（虐待の防止）
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3-8-3-(4)（指定短期入所生活介護の取扱方針）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

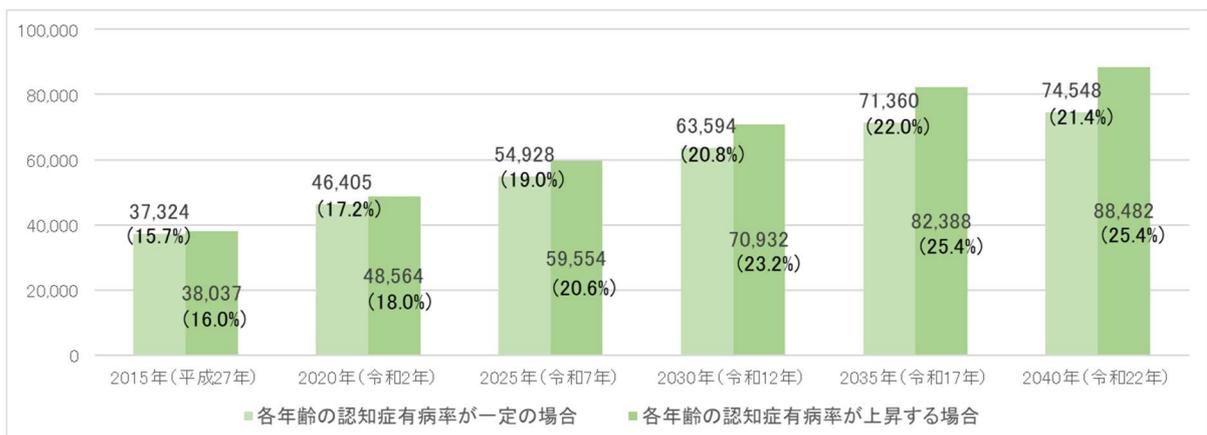
令和4年度運営指導においては、認知症ケアの向上につながる「効果的な研修の機会の確保」、「働きやすい職場環境の整備」等の取組が数多く確認されました。一方、「基本的な知識の不足」、「事業所の体制の不備」に関する指摘事項があったことも事実です。

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4年度運営指導においては、「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4年度運営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

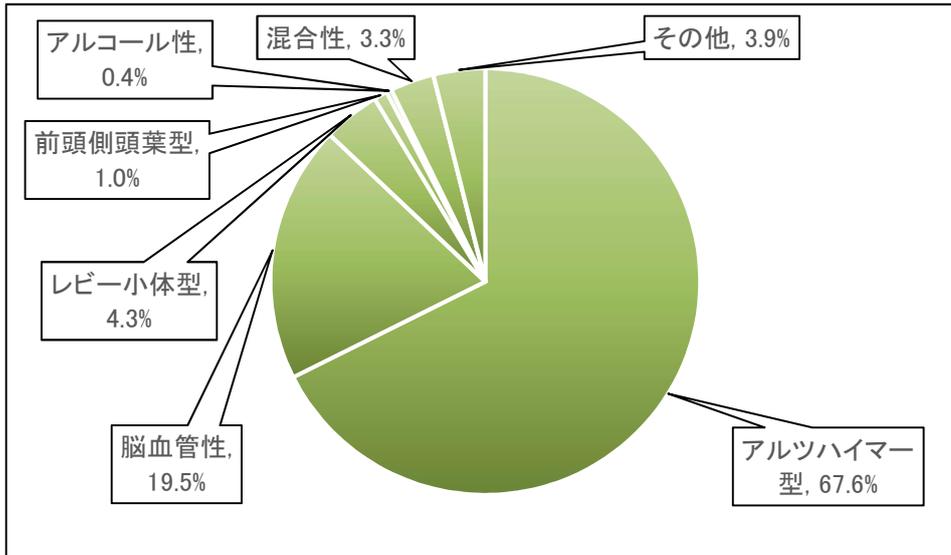
【指摘内容】

- 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。

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4年度運営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5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

- ◎ 他の指定居宅介護支援事業所と定期的にリモートによる事例検討会を開催し、特に法改正があった際などは自分だけで解釈しないようにしている。[居宅介護支援]
- ◎ 失敗や成功を積極的に共有し、事業所全体の経験値として受け入れるようにしている。[居宅介護支援]
- ◎ 内部研修の際、不参加者に関しては伝達研修を行うとともに、研修内容に対応した「不参加者学習シート」を用いて不参加者の伝達研修習熟度を確認している。[居宅介護支援]
- ◎ 事業所内で事例検討会を月1回行っている。ケアマネが持ち回りで事例を提供し、担当者がその事例を検討したいと思った理由や目的、自立支援の視点はどこなのかを自発的に発言する場になっている。[居宅介護支援]
- ◎ 多職種の従業者が在籍しているため、従業者を講師とする勉強会を適宜開催している。ヘルパーによるバイタルチェックで何の値を測っていて、その値が何を意味しているか等を理解することによって、行っている業務の意義がわかり、従業者のモチベーション保持に資している。[看護小規模多機能型居宅介護]

働きやすい職場環境の整備

- ◎ 情報共有ツールを活用し、事務所でも外出先でも職員同士の情報共有ができる。文字に残すことで言った言わないのトラブルが減った。[居宅介護支援]
- ◎ 職員間で利用者の状況を常に共有、相談しており、担当以外であっても対応ができるようにしている。[居宅介護支援]

利用者への関わり方の工夫

- ◎ 同居夫婦で介護保険を利用するケースなど、世帯で1人が担当するのではなく、それぞれが1人ずつ担当することで、どちらかが急な理由で休んでも対応できるようにしている。[居宅介護支援]
- ◎ サービス事業所提案の際に目で見えて情報が伝わりやすいように、なるべくその事業所のパンフレットを用いて説明するようにしている。[居宅介護支援]
- ◎ 利用者には独居の方が多く、自然と事業所と家を往復する日常になってしまうため、現在はコロナ禍で実施が難しいこともあるが、ドライブや外食等に参加してもらい楽し

んでもらえるよう、レクリエーションを行うことに力を入れている。[小規模多機能型居宅介護]

- ◎ 利用者ごとにきめ細やかなケアを行っている。洗髪時の頭部のマッサージや、ボディソープの香りの好み等、個人の希望に沿って柔軟に対応している。その際の職員間の情報共有としては、毎朝のミーティングやノート等を活用している。[訪問看護]

地域との連携等の促進

- ◎ 非常時に備え担当圏域内の危険な場所等を把握し記録している。[介護予防支援]
- ◎ 近所のスーパーで週一回出張相談を行い気軽に相談してもらえる雰囲気を作っている。[介護予防支援]
- ◎ 冬場に事業所前の歩道の雪かきをしている。通行する学生等に挨拶をしながら、安全に通ってもらえるように行っている。同様に歩道のごみ拾いもこまめに行っている。[訪問看護]
- ◎ モニタリングの際、緊急災害時の支援必要性を評価している。必要性が高い利用者には災害時に優先的に連絡を取れるような体制を整え、利用者に必要な医療設備等の管理も記録様式を用意して確認している。[訪問看護]

ケアマネジメントに特化した取組

- ◎ 一連の業務、記録に漏れがないか、各ケアマネがチェック表で管理し、半年に一度管理者がそれを確認している。[居宅介護支援]
- ◎ 一連の業務に抜けがないよう確認票を使用し、管理者が毎月チェックしている。[居宅介護支援]
- ◎ 居宅介護支援事業所に委託する際は、簡易的な業務フローを作成し、渡すようにしている。[介護予防支援]
- ◎ 初回は必ず2名で面接を行いアセスメントが偏らないようにしている。[介護予防支援]

(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。
- ◎ 家族が思っていたこととは異なる対応がされている。
- ◎ 今までやってもらっていたことが急にできないと言われた。

【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、不相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。特に「できないこと」については、単に「できない」だけでなく、なぜできないのかを含めて説明し、利用者が納得するまで丁寧な対応をする必要があります。
- ◎ また、利用者や家族が思い描いていたサービス提供と実際のサービス提供との食い違いが要因の苦情も寄せられています。サービスによっては利用者が初めて利用する場合もありますので、そのことを念頭に置き、疑問点を聞き取りながら丁寧な説明を行ってください。

相談対応に関するもの

【苦情・意見等】

- ◎ 職員が相談を聞いてくれなかった。
- ◎ 月に1度情報交換を行うと言われていたが、全く行われていない。
- ◎ 職員に連絡しても折り返しの連絡がこない。

【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・個別サービスの職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。
- ◎ 利用者とは共通認識を持つために、口頭での説明を避け、なるべく書面で説明を行うなど利用者が理解・納得しやすいような対応を検討してください。
- ◎ 「職員と連絡がつかない」等のお問い合わせも寄せられます。大きなトラブルに発展する可能性もあるので、連絡が取れない時間が長時間にならないように心がけてください。

接遇・マナー等に関するもの**【苦情・意見等】**

- ◎ 職員が勝手に家に入ってくる。
- ◎ 高圧的な態度で接してくる。
- ◎ 利用者に対して暴言を言ったり他の利用者の悪口を言っている。
- ◎ 駐車禁止解除許可を受けた車ではない車を駐車禁止区域に駐車している。
- ◎ 送迎車が駐車場の入口に駐車し、迷惑している。

【留意点】

- ◎ 利用者との関係性がうまく築けていても、家族がそれをよく思わないケースもあります。利用者宅に訪問する際においても、ある程度礼儀をもって接する必要があります。
- ◎ 事業所にとって多数いる利用者の一人でも、利用者にとってサービスを提供してくれる人は一人しかいません。そのことを理解した上で、利用者に恐怖を感じさせるような言動や態度は控えましょう。
- ◎ 利用者宅への訪問等で特段の配慮や指定の手続きが必要な場所については忘れずに把握しておきましょう。駐車禁止場所への駐車は、駐車違反に問われますので注意してください。

物品等の盗難に関するもの**【苦情・意見等】**

- ◎ 買い物を頼んだヘルパーにお金を盗まれた。

【留意点】

- ◎ 窃盗は犯罪行為です。言語道断であり、当事者の職員だけでなく事業所、事業者の信頼を損ねることになりますので、絶対にやめてください。
- ◎ 介護に携わる以上、利用者の生活を把握するにあたって、金品や貴重品等を目にする機会があると思いますが、無用な疑いをかけられないように、普段から注意しておくことが必要です。

個人情報の取扱いに関するもの**【苦情・意見等】**

- ◎ 個人情報が含まれた書類をFAX送付された。

【留意点】

- ◎ 個人情報等を含む資料のFAX送信については、個人情報の紛失、漏えい等のリスクが高いため、個人情報の一部を塗りつぶすなどして、とくに慎重に実施してください。やむを得ず実施した場合は、事前の送信通知や送信後に相手先へ受信確認するなど、確実にミスが無いように対応してください。

また、法人に送付する場合についても関係者以外に見られることのないよう、十分に注意してください。

利用料金に関するもの

【苦情・意見等】

- ◎ 利用料金が二重に引き落とされた。

【留意点】

- ◎ 利用料金については、利用者に実害が生じる可能性があるため、料金間違い等の誤りがないよう、トラブルの発生を未然に防ぐ工夫をしてください。
また、利用者に発行した請求書、領収書等は事業所、事業者においても控えを残し、後から問い合わせが来た時に適切な対応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】

- ◎ 事業所内のトイレ等の清掃が行われていない。
- ◎ ヘルパーが、感染症に配慮せずにコートを着たまま部屋に入ってくる。

【留意点】

- ◎ 利用者が使用する施設、食器、設備等について、利用者の意欲低下や、感染症発生の原因になる可能性もありますので、適切な衛生管理に努めてください。
- ◎ 感染症の配慮はもちろんですが、マナーの面からも不快に思われる方もいますので、事前に意向を確認するなどして工夫をしてください。