

令和7年度 運営指導方針・ 令和6年度 運営指導結果等

【通所介護・地域密着型通所介護・（介護予防）認知症対応型通所介護・
通所介護型サービス・生活支援通所型サービス】

仙台市介護事業支援課
（令和7年6月 集団指導）

1 令和 7 年度運営指導方針について

※居宅サービス指導係の担当サービスにおいて共通の内容となっています。

(1) 目的

事業所の運営や報酬請求の状況、高齢者の尊厳保持等に関する理解や取組について確認し、必要に応じた助言や指導を行うことにより、保険給付の適正化及び利用者個々の自立支援に資するサービスの質の確保・向上を図ることを目的としています。

(2) 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）（介護保険最新情報 Vol.1231_令和 6 年 3 月 26 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的拘束等廃止に関して、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

- ・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）

監査

- ・介護保険法第 76 条（報告等）【指定居宅サービス事業者】
- ・介護保険法第 78 条の 7（報告等）【指定地域密着型サービス事業者】
- ・介護保険法第 115 条の 7（報告等）【指定介護予防サービス事業者】
- ・介護保険法第 115 条の 17（報告等）【指定地域密着型介護予防サービス事業者】
- ・介護保険法第 115 条の 45 の 7（報告等）【介護予防・日常生活支援総合事業の指定事業者】
- ・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) 運営指導の流れ

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、原則として運営指導実施日の1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。

- ・運営指導の実施日時
- ・運営指導の担当者
- ・運営指導の目的
- ・運営指導の根拠規定
- ・運営指導の確認内容等（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）

※ 事業所の日常における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る場合等には、事前通知なしで運営指導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、運営指導日の約1～2週間前までに作成・提出していただきます。

③ 運営指導当日

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ます。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（通知）」に基づき、原則として、「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）」別添確認文書・確認項目一覧に示されているとおり実施いたします。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。

※ 令和７年度運営指導においては、当該確認文書・確認項目一覧で示されている内容以外にも、令和６年度介護報酬改定により、改定または新設された各種基準項目等についても確認を行う場合があります。

(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。
- ・ 運営指導の円滑な進行のため、各事業所におかれましては、可能な限り２名以上での対応にご協力をお願いいたします。（小規模な事業所の場合、当日の利用者の処遇、事業所の運営に影響が生じる場合等については、必ずしも２名以上での対応を求めるものではありません。）
- ・ 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。

※ 駐車スペースの確保が難しい場合は、事前にご連絡いただきますようお願いいたします。

2 令和7年度運営指導計画について

(1) 運営指導計画

実施予定期間：令和7年6月下旬～令和8年1月下旬

対象事業所数及び実施予定数：

サービス種別	下(2)表の略称該当区分	対象事業所数	実施予定数	備考
通所介護	居宅	127	22	複数サービスの指定を併せて受けている事業所は同日に実施予定。
地域密着型通所介護	密着	133	23	
(介護予防) 認知症対応型通所介護	密着・密着予防	28	5	
通所介護型サービス	総合	245	41	
生活支援通所型サービス	総合	38	7	

※ 運営指導を実施する場合は、適宜、対象となる事業所に事前に通知を行い、資料の提出等を依頼させていただきます。

※ 対象事業所数及び実施予定数は、令和7年4月1日時点の事業所数（休止事業所除く）を基に計画したものであり、変更することがあります。

(2) 各種基準等（人員・設備・運営・報酬）

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

<人員・設備・運営基準>

()は略称	◆基準省令等	◇解釈通知
居宅サービス (居宅)	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）	指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について（平成11年9月17日老企第25号）
地域密着型サービス (密着)	指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成18年3月14日厚生労働省令第34号）	指定地域密着型サービス及び指定地域密着型介護予防サービスに関する基準について（平成18年3月31日老計発第0331004号、老振発第0331004号、老老発第0331017号）

地域密着型 介護予防 サービス (密着予防)	指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営並びに指定地域密着型介護予防サービス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 36 号）	指定地域密着型サービス及び指定地域密着型介護予防サービスに関する基準について（平成 18 年 3 月 31 日老計発第 0331004 号，老振発第 0331004 号，老老発第 0331017 号）
介護予防・ 日常生活支 援総合事業 (総合)	仙台市介護予防・日常生活支援総合事業の実施，当該事業を行う指定事業者の指定等及び当該事業に要する費用の額の算定に関する要綱（令和 3 年 3 月 31 日健康福祉局長決裁）	【参考】介護保険施法行規則第 140 条の 63 の 6 第一号に規定する厚生労働大臣が定める基準について（令和 6 年 3 月 15 日老認発 0315 第 4 号）

※ 居宅・密着・密着予防の「人員・設備・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。
「サービス提供記録」，「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，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。

<報酬基準>

()は略称	◆基準告示等	◇留意事項通知
居宅 サービス (居宅)	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（平成 12 年 2 月 10 日厚生省告示第 19 号）	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）
地域密着型 サービス (密着)	指定地域密着型サービス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 126 号）	指定地域密着型サービスに要する費用の額の算定に関する基準及び指定地域密着型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 31 日老計発第 0331005 号，老振発第 0331005 号，老老発第 0331018 号）
地域密着型 介護予防 サービス (密着予防)	指定地域密着型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（平成 18 年 3 月 14 日厚生労働省告示第 128 号）	【参考】介護保険法施行規則第 140 条の 63 の 2 第 1 項第一号に規定する厚生労働大臣が定める基準の制定に伴う実施上の留意事項について（令和 3 年 3 月 19 日老認発 0319 第 3 号）
介護予防・ 日常生活支 援総合事業 (総合)	仙台市介護予防・日常生活支援総合事業の実施，当該事業を行う指定事業者の指定等及び当該事業に要する費用の額の算定に関する要綱（令和 3 年 3 月 31 日健康福祉局長決裁）	

(3) 確認項目・確認文書

「1 令和7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6年3月26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 確認文書・確認項目一覧」に沿った確認を行うものとしています。

※ 確認文書・確認項目一覧に記載されている事項ほか、令和6年度介護報酬改定に伴い、改定又は新設された各種基準内容について確認を行う場合があります。

3 令和6年度運営指導結果等について

(1) 実施状況

実施期間：

- 通所介護 令和6年10月2日～令和7年2月17日
- 地域密着型通所介護 令和6年7月22日～令和7年1月30日
- (介護予防) 認知症対応型通所介護 令和6年11月29日～令和7年1月17日
- 生活支援通所型サービス 令和6年9月24日

実施事業所数：

- 通所介護 16事業所
- 地域密着型通所介護 28事業所
- (介護予防) 認知症対応型通所介護 4事業所
- 生活支援通所型サービス 1事業所

指摘事項があった事業所：

確 認 項 目	サービス名称	
	文書指摘	口頭指摘
① 人員基準	17	31
② 設備基準	3	14
③ 運営基準	38	47
④ 報酬基準	14	37
⑤ 過誤調整等の報酬返還指示	7	

(2) 各種基準に対する主な指摘事項・注意事項（●文書指摘 ○口頭指摘 ◎助言等）

①人員に関する基準

従業者の員数

<生活相談員>

【指摘内容】

- 生活相談員が有給休暇を取得し不在となっており、生活相談員の確保すべき勤務延時間数を満たしていない日があった。
- 資格要件が実務経験年3年以上である生活相談員について、資格証（実務経験証明書）を確認することができなかった。

【留意点】

- 生活相談員は単位の数にかかわらず、サービス提供日ごとに、サービス提供時間帯に生活相談員が勤務している時間数の合計数を、サービス提供時間帯の合計数で割って1以上確保する必要があります。また、生活相談員に限らず、有給休暇を取得した場合、当該有給休暇の時間は配置時間に含めることはできません。なお、配置時間に含めることができるのは、「サービス担当者会議や地域ケア会議に出席するための時間」等とされており、送迎対応等の時間も含めることができませんのでご注意ください。
- 新たに生活相談員を配置する際には、必ず資格要件（該当資格の有無又は実務経験）を満たしているか確認したうえで配置してください。また、資格証又は実務経験証明書の原本等は事業者等で必ず保管していただくようお願いします。同じ法人内の他事業所の従業者を生活相談員として配置する場合には、辞令等で事業所の従業者であることを位置付けるとともに、勤務表に配置を定めてください。
- ※ 生活相談員の資格要件については、下記の市ホームページをご確認ください。

「<https://www.city.sendai.jp/korekikaku-shisetsu/seikatusoudannin.html>」

ホーム > 事業者向け情報 > 福祉・医療 > 福祉 > 高齢者施設・介護保険などサービス > 居宅サービス・地域密着型サービス・居宅介護支援・施設サービス・介護予防サービス（事業者向け） > 生活相談員の資格要件について

<看護職員>

【指摘内容】

- 単位ごとに看護職員を配置していない日があった。
- 看護職員が公休日で不在となっている日に、「密接かつ適切な連携」を確保しているものとして、看護職員を配置していなかった。
- 事業所の利用定員が11人以上である事業所において、実利用者数が10名以下であることを理由に、看護職員を配置していない日があった（地域密着型通所介護・通所介護型サービスのみのみ）。

【留意点】

- 看護職員については、サービス提供の単位ごとに配置する必要があります。複数の単位で運営している事業所においては、単位ごとに看護職員を配置してください。
- 看護職員の確保として取扱いが示されているのは、（ア）事業所の従業者として確保する場合、（イ）病院、診療所、訪問看護ステーションとの連携により確保する場合の2通りです。いずれの場合においても、サービス提供時間を通じて配置する必要はありませんが、原則として看護職員が事業所内で利用者の健康状態の確認等を行うものになります（厚生労働省確認事項）。

そのため、公休日に「密接かつ適切な連携」を確保していたことをもって、看護職員を配置したと見なすことはできません。また、事業所内で看護職員が利用者の健康状態の確認等を行っていない場合についても、同様に看護職員を配置したと見なすことはできません。

「密接かつ適切な連携」とは、（ア）において事業所内で他の職種に従事する場合や、（イ）において連携先の事業所等の戻った場合でも、事業所へ駆けつけることができる体制や適切な指示ができる連絡体制などを確保することを指しています。

- 事業所の利用定員が 11 人以上である場合には、単位ごとに看護職員の配置が必要となります。この利用定員とは単位ごとに定める利用定員ではなく、事業所全体としての利用定員になります（厚生労働省確認事項）。

例えば、月曜日から金曜日を利用定員 18 人、土曜日を利用定員 10 人で運営した場合、事業所としての同時受入可能な最大の人数は 18 人となることから、土曜日においても看護職員の配置が必要となります。

- ※ 看護職員が公休日で不在となる事例において、看護職員の配置数が人員基準上満たすべき員数を下回った場合、人員基準欠如減算が適用されます。

＜介護職員＞

【指摘内容】

- 介護職員の配置時間数が、確保すべき介護職員の勤務延時間数を下回っていた。
- 単位ごとに、常時 1 人以上介護職員に従事させなければならないが、サービス提供時間の終了前に介護職員が退勤しており、介護職員が常時 1 人以上配置されていない日があった。

【留意点】

- 介護職員については、単位ごとに提供時間数に応じた配置が必要であり、確保すべき勤務延時間数は、下記計算式のとおりです。

(利用者 15 人まで) 確保すべき勤務延時間数＝平均提供時間数

(利用者 16 人以上) 確保すべき勤務延時間数＝（利用者数－15）÷ 5 ＋ 1）×平均提供時間

※平均提供時間数＝利用者ごとの提供時間数の合計÷利用者数

なお、介護職員における勤務延時間数は、常勤換算方法における勤務延時間数とは異なり、従業員がサービス提供時間内に勤務する時間数の合計数となることにご留意ください。

- 介護職員はサービス提供の単位ごとに、常時 1 人以上従事させる必要があります。

＜機能訓練指導員＞

【指摘内容】

- 長期間にわたり、機能訓練指導員を配置していなかった。
- 訪問看護ステーションと連携する形で看護職員を確保している事業所において、連携先の訪問看護ステーションの職員が機能訓練指導員として配置されていた。

【留意点】

- 加算の算定の有無にかかわらず、機能訓練指導員の配置は 1 以上必要となります。生活相談員等の職種と異なり、具体的な配置時間の定めはありませんが、各サービスの基本方針に位置付けられている機能訓練のサービスを、利用者全体に提供できるように努めてください。
- 訪問看護ステーション等と連携する形で看護職員を確保することは可能ですが、その看護職員を機能訓練指導員として配置することはできません。当該取扱いは、あくまでも看護職員の確保に関するものとなります。運営基準の「勤務体制の確保等」に、事業所の従業者によってサービスを提供しなければならないと定められていますので、機能訓練指導員は事業所の従業者として確保してください。

＜生活相談員又は介護職員＞

【指摘内容】

- 生活相談員又は介護職員のうち1人以上は常勤でなければならないが、常勤の生活相談員及び介護職員が配置されていなかった。

【留意点】

- 生活相談員又は介護職員のうち1人以上は常勤である必要がありますので、どちらかの職種のうち1人以上は常勤の配置としてください。

②設備に関する基準

設備及び備品等

＜食堂及び機能訓練室＞

【指摘内容】

- 届出されている食堂及び機能訓練室の面積と平面図上の面積が異なっていた。また、届出している面積の数値を正確に把握していなかった。
- 事業所内を巡回した際に、専用区画が変更となっており平面図と合致しなかった。また、「事業所（施設）の建物の構造、専用区画等」の変更に伴う変更届を提出していなかった。

【留意点】

- 指定申請時に届出した食堂及び機能訓練室の面積については、正確に把握していただくとともに、面積に変更が生じる場合は、必ず変更届をご提出ください。
※ 付表の提出を伴う変更届において、届出されている面積と付表に記載されている面積が一致しないことが多々ありますので、提出前にご確認ください。
- 事業所内の専用区画が変更となる場合には、変更届の提出が必要となります。変更届の受理後、事業所を訪問して現地確認をさせていただきますので、工事が伴う場合などは事前にご相談ください。

＜事業所の設備を利用し、夜間及び深夜に指定サービス以外のサービスを提供する場合について＞

【指摘内容】

- 事業所の設備を利用し、夜間及び深夜に指定サービス以外のサービス（宿泊サービス）を提供していたにもかかわらず、必要な届出を行っていなかった。

【留意点】

- 事業所の設備を利用し、夜間及び深夜に宿泊サービスを提供する場合には、サービス提供を開始する前までに、当該サービスの内容を当課に届け出ていただく必要があります。届出せずに、宿泊サービスを提供することは基準違反となりますのでご注意ください。届出の詳細については、下記をご確認ください。

「<https://www.city.sendai.jp/korekikaku-shisetsu/jigyosha/fukushi/fukushi/koresha/tekyo.html>」

ホーム ＞ 事業者向け情報 ＞ 福祉・医療 ＞ 福祉 ＞ 高齢者施設・介護保険などサービス ＞ 居宅サービス・地域密着型サービス・居宅介護支援・施設サービス・介護予防サービス（事業者向け） ＞ 地域密着型サービス事業者等の募集、届出について ＞ 指定通所介護事業所等において宿泊サービスを提供する場合の届出について

③運営に関する基準

内容及び手続の説明及び同意

<重要事項説明書>

【指摘内容】

- 利用申込者又はその家族に対して、重要事項を記した文書を交付したか確認することができなかった。
- 第三者評価の実施状況について、重要事項説明書に記載されていなかった。

【留意点】

- サービス提供を開始する際に、利用申込者又はその家族に対して、重要事項を記した文書を交付して説明を行い、サービス利用の開始について利用申込者の同意を得る必要があります。重要事項説明書は、運営指導の確認文書にもなりますので、文書の交付、説明及び同意を得たことが分かるよう、適切に保管してください。
- 解釈通知の中で、重要事項に関する規程の概要、勤務体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制、提供するサービスの第三者評価の実施状況等が重要事項として挙げられています。これらの内容が重要事項説明書に記載されているかご確認ください。

サービスの提供の記録

<サービスの提供の記録>

【指摘内容】

- サービスの提供の記録内に、通所介護計画等に位置付けられた具体的なサービス内容等が記録されていなかった。
- サービス提供したにも関わらず、提供を確認できる記録がなかった。

【留意点】

- サービスの提供の記録は、提供した具体的なサービス内容等を記録する書類になるため、サービス提供に関わる各書類との整合性を図りましょう。また、サービスの提供の記録は介護報酬を請求する際の根拠となる書類になります。ダブルチェック体制の確立や記録の作成方法等について指導・助言などをおして、サービスの提供実績に基づいた正確な記録を作成してください。
- ◎ 様々な記録様式を用いる場合、記載箇所が多くなり、記録の誤り・漏れにつながる可能性があります。正確な記録作成や負担の軽減のためにも、様式の集約化も含め、記録の作成方法についてご検討ください。

各サービスの具体的取扱方針

<身体的拘束等>

【指摘内容】

- 身体的拘束等に関する内容が運営基準に明文化されたことを把握していなかった。
- 身体的拘束等に関する記録の様式を整備していなかった。

【留意点】

- 令和6年度介護報酬改定により、施設系サービス等だけでなく、通所介護等のサービスにおいても身体的拘束等に関する内容が運営基準に新たに規定されました。当該内容について把握していただくとともに、研修の中で身体的拘束等について取り扱うこと

で、基礎的な知識を普及・啓発しましょう。

- 通所介護等の事業所においては、身体的拘束等を実施する事例は少ないと考えられますが、不測の事態に備え、各記録の様式を整備してください。

【参考】身体拘束廃止・防止の手引き（令和6年3月 令和5年度老人保健健康増進等事業
介護施設・事業所等における身体拘束廃止・防止の取組推進に向けた調査研究事業）

<https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001248430.pdf>

個別サービス計画の作成

<アセスメント>

【指摘内容】

- アセスメントは初回のみであり、それ以降アセスメントを行っていないかった。

【留意点】

- 個別サービス計画は、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境などを踏まえて作成する必要があります。利用開始時だけでなく、個別サービス計画を作成するタイミングなどで再度アセスメントを行い、その結果をもとに個別サービス計画を作成してください。

<個別サービス計画の作成>

【指摘内容】

- 個別サービス計画の開始時期が月初めとなっているにもかかわらず、利用者から月の下旬に同意を得ていた。
- ケアマネジャーから居宅サービス計画等の作成が遅れていたことを理由に、個別サービス計画を作成していなかった。

【留意点】

- 個別サービス計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、事前に利用者の同意を得る必要があります。よって、サービス提供開始前に利用者からの同意を得てください。
- 仮に居宅サービス計画等の作成が遅れる場合であっても、個別サービス計画を作成したうえでサービス提供を行う必要があります。後に居宅サービス計画等を受け取った際には、個別サービス計画との整合性を確認し、必要に応じて個別サービス計画の内容を変更してください。

<居宅サービス計画等に沿った個別サービス計画の作成>

【指摘内容】

- 居宅サービス計画等に位置付けられたサービス内容が、個別サービス計画には位置付けられていなかった。

【留意点】

- 既に居宅サービス計画等が作成されている場合には、個別サービス計画は当該居宅サービス計画等に沿って作成する必要があります。居宅サービス計画等に位置付けられたサービス内容を事業所として提供することができない場合や行っていない場合には、ケアマネジャーと連携し、居宅サービス計画等の変更等、必要な対応を行ってください。

＜モニタリング＞

【指摘内容】

- 個別サービス計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録をしていなかった。
- サービスの実施状況のみの記録となっており、目標の達成状況について記録していなかった。

【留意点】

- 個別サービス計画の期間内に、計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録を行う必要があります。サービスの実施状況について記録していても、目標の達成状況を記録していないことが見られますので、両項目について適切に記録を残してください。

＜屋外でのサービス提供＞

【指摘内容】

- 屋外歩行訓練のサービス提供をしている利用者について、個別サービス計画に屋外でのサービス提供の内容が計画に位置付けられていなかった。

【留意点】

- 事業所内でサービス提供を行うのが原則となっておりますので、屋外でサービス提供を行う際には、以下を満たしている必要があります。
 - イ あらかじめ個別サービス計画に位置付けられていること
 - ロ 効果的な機能訓練等のサービスが提供できること

管理者の責務

＜管理者の責務＞

【指摘内容】

- 管理者が行うべき業務を一部の従業者に任せきりの状態であり、運営に関する複数の基準が遵守されていない状況であった。

【留意点】

- 事業所の管理者は、従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行い、従業者に運営に関する基準（生活支援通所型サービスにおいては、要綱に規定された基準）を遵守させるために、必要な指揮命令を行う立場にありますので、各種基準に則って対応してください。

勤務体制の確保等

＜勤務表＞

【指摘内容】

- 全ての従業者がフルタイム勤務であったことから、月ごとに勤務表を作成していなかった。
- 複数の職種を兼ねている従業者の兼務関係が不明確であり、勤務体制を適切に定めた内容でなかった。

【留意点】

- 事業所ごとに、日々の勤務時間や各職種の配置等を明確にした勤務表を、月ごとに作成する必要があります。事業所の従業員の雇用形態にかかわらず、毎月勤務表を作成してください。
- 一人の従業員が複数の職種を兼務する場合は、それぞれの職種として配置する時間を明確に定め、その内容を勤務表上で明確にしてください。

＜事業所の従業員によるサービス提供＞

【指摘内容】

- 生活相談員の業務を第三者に委託していた。
- 事業所の従業員である位置付けを確認することができなかった。

【留意点】

- サービスの提供は、事業所ごとの従業員によって行われる必要があります。業務を委託することができるのは、調理や洗濯等といった利用者の処遇に直接影響を及ぼさない業務となります。
- 同じ法人の別事業所の従業員を配置する場合には、あらかじめ辞令等で事業所の従業員であることを位置付けたうえで配置してください。

＜研修＞

【指摘内容】

- 研修の計画が作成されておらず、実施状況がまばらであり、従業員の研修への参加の機会を計画的に確保しているとはいえない状況が確認された。
- 採用から1年以上経過している医療・福祉関係の資格を有さない従業員に対して、認知症介護基礎研修を受講させる措置を講じていなかった。

【留意点】

- 研修の計画を策定し、計画的に研修を実施することで、従業員の研修の機会を確保しましょう。また、厚生労働省が策定した「介護保険施設等運営指導マニュアル」の確認文書の書類としても、研修の計画が挙げられています。
- 看護師、介護福祉士等の資格を持たない従業員を雇用した場合には、採用してから1年の間に認知症介護基礎研修を受講させるための措置を講じてください。なお、生活相談員の資格要件としている社会福祉主事任用資格については、受講義務付けの対象となります。

＜ハラスメント＞

【指摘内容】

- ハラスメントの防止に関する方針等を整備していなかった。

【留意点】

- 事業者が講ずべき措置として特に留意いただきたいのは、以下2点です。
 - a ハラスメントに関する方針等の明確化及びその普及・啓発
 - b 相談（苦情を含む。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備なお、セクシュアルハラスメントについては、上司や同僚に限らず、利用者やその家

族から受ける者も含まれることにご留意ください。その他講ずべき措置については、下記をご確認ください。

※「事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（平成 18 年厚生労働省告示第 615 号）」

※「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和 2 年厚生労働省告示第 5 号）」

業務継続計画の策定等

<業務継続計画>

【指摘内容】

- 感染症に係る業務継続計画を策定していなかった。
- 業務継続計画を補完する資料（備蓄品リスト等）が作成されていなかった。
- 新規採用職員に対して、業務継続計画に関する研修を実施していなかった。

【留意点】

- 令和 6 年 4 月から、感染症及び自然災害に係る業務継続計画を策定することが義務化されました。また、業務継続計画の策定だけでなく、業務継続計画に従い必要な措置を講じることも求められます。計画を策定していない、措置を講じていない場合には、業務継続計画未策定減算を適用するようになりますのでご注意ください。
- 業務継続計画に関する研修は、職員教育を組織的に浸透させていくために、定期的（年 1 回以上）の実施が求められます。それに加えて、新規採用時には別に研修を実施することが望ましいとされています。

定員の遵守

<定員の遵守>

【指摘内容】

- サービス提供日ごとに利用定員を遵守する必要があるが、利用定員を超過してサービス提供を行っていた。

【留意点】

- 利用定員は総利用者数ではなく、同時受け入れ可能な最大の人数を指します。サービス提供日ごとに利用定員を遵守してください。また、月の平均利用者数等でもありませんので、ご注意ください。

非常災害対策

<避難訓練>

【指摘内容】

- 数年にわたって、避難、救出その他必要な訓練（以下、「避難訓練」という。）を行っていないかった。

【留意点】

- 防火管理者の届出が必要となる事業所においては、策定した消防計画に従い、避難訓練を実施してください。届出が不要となる事業所においても、非常災害に関する具体的な計画を立て、定期的に避難訓練を実施してください。

衛生管理等

<感染症の予防及びまん延の防止のための措置>

【指摘内容】

- おおむね6月に1回以上の頻度で、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を開催していなかった。
- 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備していなかった。
- 新規採用職員に対して、感染症の予防及びまん延の防止のための研修を実施していなかった。

【留意点】

- 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は、おおむね6月に1回以上の頻度で定期的に開催するとともに、感染症が流行する時期等を勘案して必要に応じ随時開催してください。
- 感染症の予防及びまん延の防止のための指針に規定するとされている項目は、以下のとおりです。

平常時の対策：事業所内の衛生管理（環境の整備等），ケアにかかる感染対策（手洗い，標準的な予防策）

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

また，発生時における事業所内の連絡体制や関係機関への連絡体制を整備し，指針に明記しておくことも必要となります。

- 感染症の予防及びまん延の防止のための研修は，職員教育を組織的に浸透させていくために，定期的（年1回以上）の実施が求められます。それに加えて，新規採用時には別に研修を実施することが望ましいとされています。

秘密保持等

<個人情報の同意書>

【指摘内容】

- 利用者家族から個人情報の使用に関する同意を得ていなかった。

【留意点】

- 利用者の個人情報を使用する場合は利用者の同意を，利用者の家族の個人情報を使用する場合は家族の同意を，あらかじめ文書により得ておく必要があります。必ず家族からの同意を得る必要があるわけではありませんが，家族の個人情報を使用する可能性がある場合には，必要に応じて家族からの同意を得てください。

地域との連携等

<運営推進会議（地域密着型サービスのみ）>

【指摘内容】

- おおむね6月に1回以上の頻度で運営推進会議を開催していなかった。
- 運営推進会議で使用した資料のみ保管しており，会議での報告内容や評価，要望等について記録していなかった。
- 運営推進会議の議事録等を公表していなかった。

【留意点】

- 運営推進会議はおおむね6月に1回以上の頻度で開催する必要があります。新型コロナウイルス感染症に伴う臨時的な取扱いの措置は終了しているため、原則対面で開催してください。
- 運営推進会議で報告した活動状況や会議で挙げた評価、要望等については記録する必要があります。運営推進会議を開催した後、会議の議事録などを作成してください。
- 作成した運営推進会議の記録は公表する必要があります。公表の仕方は問いませんが、事務室内で保管するのではなく、利用者等が見えるような場所で公表してください。

＜同一建物に居住する利用者に対してサービス提供をする場合＞

【指摘内容】

- 事業所を利用している全ての利用者が、併設するサービス付き高齢者向け住宅の入居者だった。

【留意点】

- 同一建物に居住する利用者に対してサービス提供をする場合には、同一建物に居住する利用者以外の者に対してもサービスの提供を行う必要があります。利用者の割合を定めているわけではありませんが、入居者以外の地域の利用者確保に努めてください。

虐待の防止

＜虐待の発生又はその再発を防止するための措置＞

【指摘内容】

- 虐待の防止のための対策を検討する委員会で検討した結果について、従業者に周知徹底を図っていなかった。
- 虐待の防止のための対策を検討する委員会で検討すべき事項を取り扱っていなかった。
- 虐待の防止のための指針が整備されていなかった。
- 虐待の防止のための指針に満たすべき項目の記載がなかった。
- 新規採用職員に対して、虐待の防止のための研修を実施していなかった。
- 虐待の防止に関する措置の担当者を置いていなかった。

【留意点】

- 虐待の防止のための対策を検討する委員会は定期的を開催するとともに、その結果を従業者に対して周知徹底を図る必要があります。周知徹底を図った際には、周知状況を確認できるように記録に残してください。
- 運営指導では、利用者の情報を共有する場となっていることが多く見られました。情報共有も重要なことではありますが、虐待の防止のための対策を検討する委員会で検討するとされている事項は以下のとおりです。
 - イ 虐待の防止のための対策を検討する委員会その他事業所内の組織に関すること
 - ロ 虐待の防止のための指針の整備に関すること
 - ハ 虐待の防止のための職員研修の内容に関すること
 - ニ 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
 - ホ 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

へ 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

ト 前号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

● 虐待の防止のため指針に盛り込むとされている項目は以下のとおりです。

イ 事業所における虐待の防止に関する基本的な考え方

ロ 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

ハ 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針

ニ 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針

ホ 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項

へ 成年後見制度の利用支援に関する事項

ト 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項

チ 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項

リ その他虐待の防止の推進のために必要な事項

虐待の防止のための対策を検討する委員会で、虐待の防止のための指針について検討する場合には、上記項目が満たされているかご確認ください。

○ 虐待の防止のための研修は、職員教育を組織的に徹底させていくために、指針に基づいたプログラムを作成し、定期的な研修（年1回以上）を実施してください。それに加えて、新規採用時に必ず研修を実施することが重要であると定められております。

● 担当者は、日常的に兼務先の各事業所内の業務に従事しており、利用者や事業所の状況を適切に把握している者など、各担当者としての職務を遂行する上で支障がないと考えられる者を選任してください。

※ 令和6年度の運営指導において、虐待の発生又はその再発を防止するための措置が一つでも講じられていないことが確認された際には、高齢者虐待防止措置未実施減算に該当することを伝えております。

記録の整備

記録の整備

<記録の整備>

【指摘内容】

- 事業所の従業者の勤務実績を作成していなかった。
- 法人代表者が事業所の管理者を兼ねている事業所において、管理者の勤務実績が作成されておらず、常勤の配置か確認することができなかった。

【留意点】

- サービス事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しなければならないとされています。各職種を配置していたことを証明する記録になりますので、勤務実績は必ず作成してください。
- 法人代表者が事業所の従業者を兼ねる場合においても、従業者として配置されたことが確認できるように、必ず勤務実績を作成してください。

③報酬に関する基準

2 時間以上 3 時間未満の通所介護等を行う場合の取扱い

<時短の区分>

【指摘内容】

- 利用者側の都合（通院等）でサービスの提供をした際に、2 時間以上 3 時間未満の区分で請求していた。

【留意点】

- 2 時間以上 3 時間未満の区分は、心身の状況から長時間のサービス利用が困難である者、病後等で短時間の利用から始めて長時間利用に結び付けていく必要がある者など、やむを得ない事情により長時間のサービスの利用が困難な者が算定の対象になります。単なる利用者側の都合で所要時間が短縮した際は、同区分での算定はできません。

入浴介助加算

<入浴介助に関する研修等>

【指摘内容】

- 新規採用職員で入浴介助に関わる従業者に対しては、入浴介助に関する研修等を実施していたが、既存の従業者に対しては研修を実施していなかった。

【留意点】

- 研修の実施方法は内部・外部を問いませんが、入浴介助技術の向上を図るため、継続的に研修の機会を確保する必要があります。従業者の採用時期にかかわらず、定期的に入浴介助に関する研修等を実施してください。

個別機能訓練加算

<人員配置>

【指摘内容】

- 個別機能訓練加算Ⅰ（ロ）を算定している事業所において、専従の機能訓練指導員を1 名しか配置していない日に、個別機能訓練加算（Ⅰ）イに代えず、個別機能訓練加算（Ⅰ）ロを算定していた。

【留意点】

- 個別機能訓練加算（Ⅰ）ロを算定する場合は、専従の機能訓練指導員の職務に従事する理学療法士等に加えて、専従の機能訓練指導員の職務に従事する理学療法士等を1 名以上配置することが必要です。つまり、個別機能訓練加算（Ⅰ）ロは、サービス提供日ごとに、合計で2 名以上の理学療法士等を配置した時間帯に算定することができます。また、専従の機能訓練指導員の職務に従事する理学療法士等を1 名しか確保することができない日がある場合については、個別機能訓練加算（Ⅰ）ロに代えて、個別機能訓練加算（Ⅰ）イを算定することは差し支えないこととされていますので、そのような場合には、個別機能訓練加算（Ⅰ）イを算定してください。

※ 令和6 年度介護報酬改定で配置要件の緩和があり、サービス提供時間帯を通じて、機能訓練の職務に従事する理学療法士等を配置する必要はなくなりました。

＜個別機能訓練実施後の対応＞

【指摘内容】

- 3月ごとに1回以上の頻度で利用者の居宅を訪問し、利用者の居宅での生活状況について確認をしていなかった。
- 利用者からの拒否があり、個別機能訓練実施後の対応で利用者の居宅を訪問していなかった。

【留意点】

- 個別機能訓練を開始した後は、個別機能訓練項目や訓練実施時間、個別機能訓練の効果等について評価を行うほか、3月ごとに1回以上、利用者の居宅を訪問し、利用者の居宅での生活状況の確認を行い、利用者又はその家族に対して個別機能訓練の実施状況や個別機能訓練の効果等について説明し、記録することが必要です。

評価を行った際には、日時だけでなく具体的な評価内容を記録してください。また、生活状況を確認した際にも、確認したADLやIADLの状態について記録に残してください。

- 利用者の居宅への訪問は、利用者の居宅における生活状況を確認し、個別機能訓練計画に反映することを目的としています。そのため、居宅訪問の趣旨を利用者及びその家族に理解してもらう必要があり、十分に説明を行う等の対応をしてください。

＜個別機能訓練に関する記録＞

【指摘内容】

- サービス提供は午前中であるのに対して、個別機能訓練に関する記録ではサービス提供時間が午後になっているなど、サービス提供の実態と合っていないかった。

【留意点】

- 個別機能訓練に関する記録は利用者ごとに保管される必要があり、目標を踏まえた訓練項目・訓練実施時間・個別機能訓練実施者等について、適切に記録してください。

同一建物減算

＜同一建物減算＞

【指摘内容】

- 事業所の同一敷地内にあるアパートに居住している利用者に対して、同一建物減算を適用していた。

【留意点】

- 事業所と構造上又は外形上、一体的な建築物を指し、建物の1階部分に事業所がある場合や建物と渡り廊下で繋がっているものが、同一建物に該当します。そのため、同一敷地内にある別棟の建築物や道路で挟んで隣接する場合は該当しません。

サービス提供体制強化加算

＜サービス提供体制強化加算＞

【指摘内容】

- 前年度の実績の割合を確認していなかった。

【留意点】

- サービス提供体制強化加算における従業者の割合の算出に当たっては、前年度（3月を除く。）の平均を用います。当該加算を算定している事業所は、毎年度割合を計算し基準に適合しているか確認するとともに、根拠となる資料を保管してください。

口腔機能向上加算

<口腔機能向上加算>

【指摘内容】

- 口腔機能向上サービスを継続する際の、利用者への説明同意が確認できなかった。

【留意点】

- 口腔機能向上加算の算定に係る口腔機能向上サービスは、利用者ごとに行われるケアマネジメントの一環として行われるものであり、言語聴覚士、歯科衛生士又は看護職員が中心となって口腔機能改善管理計画を作成し、対象となる利用者又はその家族に同意を得る必要があります。また、口腔機能向上サービスを継続する場合は、概ね3月に1回行う評価において、口腔機能が向上せず、かつ、口腔機能向上サービスを引き続き行う必要がある利用者についてのみ認められるものであり、改めて口腔機能改善管理計画を作成し対象となる利用者又はその家族に同意を得る必要があります。

通所介護型サービス費

<通所介護型サービス費>

【指摘内容】

- 個別サービス計画で週2回利用となっている要支援1の利用者について、2回のうち1回は保険適用、もう1回は自費利用となっていた。
- 通所介護型サービス事業所において、入浴に関するサービスを提供した際に、自費サービスとして料金を徴収していた。

【留意点】

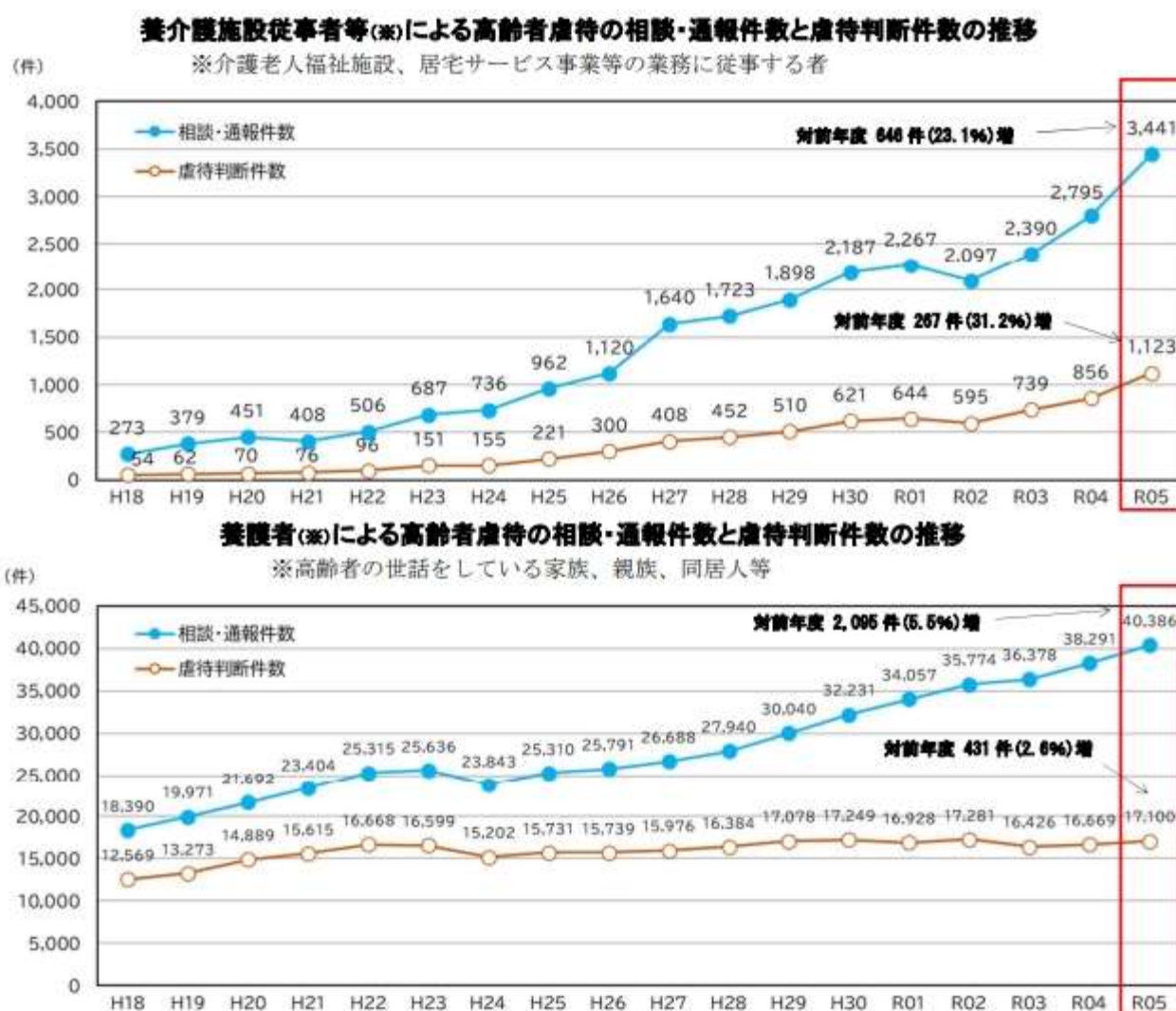
- 通所介護型サービスにおいて、要支援1の週1回利用はあくまでも目安であり、必要性があり、かつ事業所側で受け入れることが可能なのであれば、週2回利用することは可能です。ただし、この場合において、利用者から自費サービスとして料金を徴収することは認められません。
- 通所介護型サービスの基本報酬には、入浴介助サービスが包括化されています。入浴介助に関する自費料金を設定し、料金を徴収することは認められません。

4 重点事項（高齢者虐待の防止・身体的拘束等の廃止）について

「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（平成 17 年法律第 124 号。以下、「法」という。）に基づく対応状況等に関する令和 5 年度の調査結果（令和 6 年 12 月 27 日厚生労働省発）」によると，養介護施設従事者等による虐待については，相談・通報件数 3,441 件（対前年度比 23.1%増），虐待判断件数 1,123 件（対前年度比 31.2%増）といずれも過去最多となっています。養護者による虐待については，相談・通報件数 40,386 件，虐待判断件数 17,100 件と相談・通報件数は過去最多，虐待判断件数は横ばい傾向となりました。

当該調査結果のほか，本市においても，高齢者虐待が疑われる通報が寄せられており，高齢者の尊厳を保持し適切なサービス提供を行うためには，より一層の対応の強化が必要です。

以下に，調査結果等のデータや虐待行為の具体例等を掲載いたしますので，ご確認ください。



（令和 5 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より）

① 高齢者虐待の防止・身体的拘束等の廃止について

過去の運営指導において、高齢者虐待の防止・身体的拘束等の廃止につながる「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ております。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虐待の発生要因として、調査結果の中で一番多かった項目が「虐待を行った職員の課題」となっています。その中でも、要因として最も挙げられたのが「職員の虐待や権利擁護、身体拘束に関する知識・意識の不足（77.2%）」であり、次いで「職員のストレス・感情コントロール（67.9%）」、「職員の倫理観・理念の欠如（66.8%）」、「職員の性格や資質の問題（66.7%）」となっています。また、「職員の高齢者介護や認知症ケア等に関する知識・技術不足（63.6%）」、「職員の業務負担の大きさ（46.3%）」、「待遇への不満（12.9%）」といったことも要因として挙げられています（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。

高齢者虐待を防止し、身体的拘束等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(%)
運営法人 （経営層） の課題	経営層の現場の実態の理解不足	513	45.7
	業務環境変化への対応取組が不十分	347	30.9
	経営層の虐待や身体拘束に関する知識不足	344	30.6
	経営層の倫理観・理念の欠如	212	18.9
	不安定な経営状態	89	7.9
	その他	35	3.1
組織運営 上の課題	職員の指導管理体制が不十分	693	61.7
	虐待防止や身体拘束廃止に向けた取組が不十分	675	60.1
	チームケア体制・連携体制が不十分	635	56.5
	職員研修の機会や体制が不十分	558	49.7
	職員が相談できる体制が不十分	519	46.2
	業務負担軽減に向けた取組が不十分	464	41.3
	職員同士の関係・コミュニケーションが取りにくい	454	40.4
	自己や苦情対応の体制が不十分	393	35.0
	高齢者へのアセスメントが不十分	361	32.1
	介護方針の不適切さ	278	24.8
	開かれた施設・事業所運営がなされていない	278	24.8
	その他	40	3.6
虐待を行 った職員 の課題	職員の虐待や権利擁護、身体拘束に関する知識・意識の不足	867	77.2
	職員のストレス・感情コントロール	763	67.9
	職員の倫理観・理念の欠如	750	66.8
	職員の性格や資質の問題	749	66.7
	職員の高齢者介護や認知症ケア等に関する知識・技術不足	714	63.6

	職員の業務負担の大きさ	520	46.3
	待遇への不満	145	12.9
	その他	34	3.0
被虐待高齢者の状況	認知症によるBPSD(行動・心理症状)がある	597	53.2
	介護に手が掛かる, 排泄や呼び出しが頻回	595	53.0
	意思表示が困難	424	37.8
	職員に暴力・暴言を行う	228	20.3
	医療依存度が高い	86	7.7
	他の利用者とのトラブルが多い	85	7.6
	その他	71	6.3

※「令和5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（添付資料 表8）」

※都道府県が直接把握した事例を含む1,123件に対する調査。

「その他」には、「運営法人（経営層の課題）」では、通報等に係る対応不備、人材不足など

「組織運営上の課題」では、人材不足、虐待防止・対応体制の不備など

「虐待を行った職員の課題」では、職員の個人的要因、認識不足など

「被虐待高齢者の状況」では、性格傾向、介護拒否、意思疎通困難などが含まれる。

※「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。

② 高齢者虐待の防止・身体的拘束等の廃止に関する指摘事項

過去の運営指導において確認された指摘事項を以下に記載します。

高齢者虐待や身体的拘束等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、確認された不適切な事項は「●」、留意点を「◎」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、身体的拘束等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。

- ◎ 高齢者虐待の発生を防止するために、従業者一人一人の知識の習得が必要であると考えられます。虐待防止のために、虐待に関するマニュアル等を整備し、定期的に研修で活用するなど、従業者の意識向上を図るよう努めてください。

(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】

- 身体的拘束等が禁止されている理由を理解していない。
- 身体的拘束等に関する内容が、運営基準に明文化されたことを把握していない。

【留意点】

- ◎ 身体的拘束等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し、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。

(身体的拘束等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

- ◎ 身体的拘束等は、その廃止自体を目的として考えるのではなく、身体的拘束等の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。
- ◎ 身体的拘束等をもたらす弊害について正しい知識を持ち、実際に身体的拘束等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。

- ◎ 令和6年度介護報酬改定により、施設サービス等だけでなく、居宅サービス等においても身体的拘束等に関する基準が明文化されました。身体的拘束等を行うことが起こりにくいサービスにおいても、基準の把握に努めてください。

【指摘内容】

- 緊急やむを得ず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】

- ◎ 身体的拘束等は「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。身体的拘束等を行うことは、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、身体的拘束等適正化検討委員会など、チームでの検討を踏まえた上で判断する必要があるため、実際に身体的拘束等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。

（身体的拘束等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：身体的拘束等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：身体的拘束等その他の行動制限が一時的なものであること。

- ② 身体的拘束等に関して、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的拘束等を行う場合の記録について理解していない。

【留意点】

- ◎ 身体的拘束等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的拘束等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的拘束等を行う場合、「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、身体的拘束等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。

（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】**

- 身体的拘束等を行っているが，実施前の検討記録がなく，また，身体的拘束等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的拘束等を行う場合，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要件などの身体的拘束等の必要性を検討する必要があります。
- ◎ 身体的拘束等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，身体的拘束等の開始及び解除の期間を定め，身体的拘束等の早期解除に向け，身体的拘束等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，漫然と身体的拘束等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，速やかに市町村の担当部署等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・身体的拘束等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的拘束等に関する研修は、定期的の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、高齢者虐待や身体的拘束等に関する「知識や技術の不足」に起因しています。
- ◎ 高齢者虐待や身体的拘束等は、知識や技術の不足により無意識に行うこともあり得るため、適切な知識や技術を持って、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】

- 虐待防止や身体的拘束等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。
- ◎ 身体的拘束等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、身体的拘束等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 23 条第 3 号及び第 4 号（指定訪問介護の具体的な取扱方針）、第 30 条第 3 項（勤務体制の確保等）、第 37 条の 2（虐待の防止）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 の一の 3 の(13) (指定訪問介護の基本的取扱方針及び具体的取扱方針) , 第 3 の一の 3 の(21) (勤務体制の確保等) , 第 3 の一の 3 の(31) (虐待の防止) など

★そ の 他 :

- ・介護施設・事業所等で働く方々への身体拘束廃止・防止の手引き (令和 5 年度老人保健健康増進等事業 介護施設・事業所等における身体拘束廃止・防止の取組推進に向けた調査研究事業)

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）

過去の運営指導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7年度の運営指導においても、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。

サービスの質の向上に向けた取り組み

＜個別具体的なケアプランの作成に繋がる取り組み＞

- ◎ 個別機能訓練実施後の対応として、利用者又はその家族に実施状況や効果等について説明する必要があるため、説明資料として表やグラフを活用することで可視化し、分かりやすい内容としている。〔地域密着型通所介護〕

＜社内での事例発表会について＞

- ◎ 社内で個別ケアの事例発表会をしている。コロナ禍で発表会を中止していたが、令和6年度から再開した。発表された好事例を社内で表彰する制度があり、職員のモチベーション向上につながっている。〔訪問介護〕

＜ヒヤリハットの検討について＞

- ◎ 毎月の定例会で、月ごとに収集されたヒヤリハットに対する対応策や再発防止策を全職員に考えてもらい、記録に残している。自分事として捉え、具体的に考えてもらう時間を作っている。〔訪問介護〕

＜社内研修について＞

- ◎ 職員全員が一度に集合することが難しいため、未受講者がでないよう研修を複数回に分けて行っている。〔訪問介護〕
- ◎ 職員が自主的かつ主体的に学べるよう、動画研修サービスを契約した。空き時間で自由に動画研修を受講でき、知識確認のためのテストもサービスに含まれている。〔訪問介護〕

＜職員のスキルアップについて＞

- ◎ 看護師が理学療法士によるリハビリの実地指導や研修を受けている。リハビリの能力に長けており、看護師としての処置に加えてリハビリも実施できるのが強みとなっている。〔訪問看護〕
- ◎ 半分以上の看護職員が介護支援専門員の資格を取得している。また、認知症ケア専門士やパーキンソン病療養指導士の資格を取得している職員もいるなど、様々な能力を持った職員が在籍しているため、小児から高齢者まで幅広くサービス提供できている。〔訪問看護〕

地域との連携

＜他サービスや他業種との事例検討会について＞

- ◎ 地域包括支援センターと合同で事例検討会を主催している。地域の通所介護、福祉用具、グループホーム等の介護事業所や、社協、薬局、民生委員等の幅広い事業者が参加している。薬局が参加することにより薬の知識や服薬管理の方法に関する勉強を行うことができ、役立っているとのこと。事業所の従業者がインストラクターの資格を保有していることを活かし、コミュニティセンターや近所のスーパーで介護予防教室を開催している。[小規模多機能型居宅介護]

＜避難訓練及び災害時における業務継続計画について＞

- ◎ 避難訓練に地域の町内会副会長が参加した。併設されているグループホームの運営推進会議を活用し、事前に避難訓練等の計画について共有し、地域住民も参加している。[通所介護]
- ◎ 災害時における業務継続計画の研修や訓練で、職員の災害に対する意識が変わった。今まで漫然と考えていた避難経路や避難所を明確に把握できた。職員の中には、通勤経路上にある避難所の確認や、自分はどの施設に応援に行けるかと考えている者もあり、研修や訓練をする意義を感じた。[訪問介護]

働きやすい職場環境の整備

＜業務の効率化に関する取組＞

- ◎ 介護記録ソフトを導入した。今まで複写式の紙で記録していたものをスマートフォンで入力できるようになった。記録作成に要する時間が短くなったことで、空いた時間にもう1人分のサービス提供ができる。また、ICタグで入退室時間を自動で記録できるため、客観的な証拠としても残せる。月末の訪問介護記録の照合作業がかなりの手間であったが、介護記録ソフトにより効率化できた。万が一スマートフォンを紛失しても遠隔操作でロックできる。[訪問介護]
- ◎ サービス終了後に気がついたことをスマートフォンで報告してもらっている。困った事例があれば他の職員に共有できるので、一人で抱え込まずに相談できるのが良い。[訪問介護]

＜従業員のメンタルヘルスに関する取組＞

- ◎ 管理者として職員とのコミュニケーションを意識している。管理者とサービス提供責任者のどちらにも相談できる環境が理想であり、職員との面談は年何回とは決めずに適宜として、職員の状況を見ながら行っている。職員には「困りごとがあれば管理者とサービス提供責任者どちらの携帯電話にかけてもいいです」と伝えている。[訪問介護]
- ◎ 職員の健康管理、メンタルヘルスに気を付けている。事務所は訪問介護員が立ち寄りやすく、気軽にお茶でも飲みに来て話ができるような雰囲気づくりをしている。[訪問介護]
- ◎ 従業者の中に従業者のトレーナーとなる職員がいる。従業者がケアの方法等で悩んだときに管理者・ケアマネだけでなくトレーナーにも相談することができ、悩みの解決につながっている。[訪問介護]
- ◎ 従業者に対する管理者面談を年3回実施している。年度当初に個人の目標・課題・希望・悩み等を記入したヒアリングシートを作成し、その内容の解決等に向けて年間業務にあたれ

ているか、希望が叶うような環境を整えるためにできることは何か等を面談で話している。従業者 1 人 1 人の人となりを理解する上で大きな役割を果たしており、従業者のための環境づくりによってサービス提供の質向上にも効果があると考えている。〔訪問看護〕

その他

- ◎ 利用者に対して、リハビリやレクへの参加、皿洗い等を行った場合に発行される施設内ポイントを導入し、利用者の活動意欲を高める取り組みを行っている。当該ポイントは飲み物との交換等に使うことができる。〔通所リハビリテーション〕
- ◎ 事業所で SNS への投稿を始めた。同業者との繋がりができたほか、職員のやりがいになればという目的で続けている。人に見られること、評価されることでやる気になる職員もいるので、うまく活用していきたい。将来的には、当事業所の投稿を見て「ここで働きたい」と思ってくれる方からの求人応募があれば理想である。〔訪問介護〕

(2) 意見・苦情等

過去に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。事業所では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、不適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。

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】

- ◎ 通話中に従業者が急に電話を切るなど、対応が良くない。
- ◎ 従業者の言葉遣いが乱暴であったり、人を見下している態度であると感じる。
- ◎ 従業者が他の利用者の悪口を言っている。
- ◎ 従業者と話しをすると子供扱いされているように感じられる。

【留 意 点】

- ◎ 各事業所においては、研修や日々のミーティング実施等によって接遇の向上に取り組んでいることと思いますが、従業者の応対、マナーに対する苦情も寄せられています。ケアの方法や接遇などを見直し、サービスの質の向上に努めてください。また、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、事業所の従業員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りますので、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。
- ◎ 事業所の従業員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。

【苦情・意見等】

- ◎ 実施地域内にもかかわらず、事業所から訪問時の駐車料金を徴収されている。

【留 意 点】

- ◎ 実施地域内の交通費は介護報酬に含まれており、駐車料金も交通費に含まれています。別途駐車料金を利用者負担とすることはできませんので注意願います。

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。
- ◎ 事業所の室温が寒い。事業所の職員に相談しても対応してもらえない。

【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。
- ◎ 利用者一人一人によって感じ方は異なりますが、相談があった際には当該内容について応じることができるよう努めてください。また、検討してもなお、応じることができない場合については、相談者に対して懇切丁寧な説明を行ってください。