

令和5年10月13日

# 令和5年度 集団指導

足立区役所 介護保険課 事業者指導係

# 介護保険課長あいさつ

介護保険課長 小口

# 本日の流れ

司会・進行

介護保険課長あいさつ

1 指導及び監査について

2 実地指導について

3 30日を超える短期入所生活介護の利用について  
(短期療養・お泊りデイも同様)

4 虐待について

5 事故、苦情・相談対応などについて

6 おわりに

…事業者指導係長 芝山

…介護保険課長 小口

…事業者指導係長 芝山

…事業者指導係 佐藤

…事業者指導係 伊藤

…事業者指導係 渡辺

…事業者指導係 千葉

…事業者指導係長 芝山

# 1 指導及び監査について

事業者指導係長 芝山

# 1 根拠法令

## 介護保険法

第23条、第42条、第42条の3、第45条、第47条、第49条、第54条、第54条の3、第57条、第59条、第76条、第78条の7、第83条、第90条、第100条、第114条の2、第115条の7、第115条の27、第115条の33及び45の7、ほか。

## 各運営基準

省令・告示・通知

## 2 指導の目的

1 行政指導

2 サービスの質の確保  
保険給付の適正化

介護サービス事業者等の支援

3 利用者の自立支援  
利用者の尊厳保持

## 3 指導の形態

### (1) 集団指導（一斉に行われる行政指導）

⇒講習開催・オンライン開催・動画開催・書面開催等

### (2) 実地指導（原則、実地で行われる行政指導）

ア 一般指導：区が単独で行う指導

イ 合同指導：区が厚生労働省や東京都等と合同で行う指導

## 4 実地指導対象事業所の選定

- ア 実施頻度や個別事由を勘案し、毎年度「実施計画」を作成し、選定。
- イ その他、特に指導を要すると認められる介護サービス事業者等を選定。



# 5 監査について

## (1) 監査の実施方針

サービス内容

介護報酬請求

業務管理体制の整備

不正又は著しい  
不当が疑われる  
場合等

### 【方針】

- 事実関係を的確に把握
- 公正かつ適切な措置を行う

## (2) 監査対象の選定基準

① サービス内容の  
不正又は不当

② 給付の請求に関する  
不正又は不当

選定基準

③ 指定等に関する  
基準違反

④ 指導における虚偽  
報告・記録の改ざん

## (2) 監査対象の選定基準

その他、指導にて以下の状態が確認された場合

- 1 利用者の生命に危害を及ぼすと判断した場合
- 2 著しい運営基準違反、不正請求が確認された場合
- 3 指導の改善が見られない場合
- 4 理由なく指導を拒否した場合 等

基準違反

報告

記録の取扱い

# (3) 処分等

監査の結果、以下の処分を行う場合がある

## ① 勧告

- ・ 基準を遵守すべきことを勧告する

従わない場合、  
その旨を公表

## ② 命令

- ・ 基準を遵守するよう命令を行う

命令した旨を  
公示

## ③ 効力停止

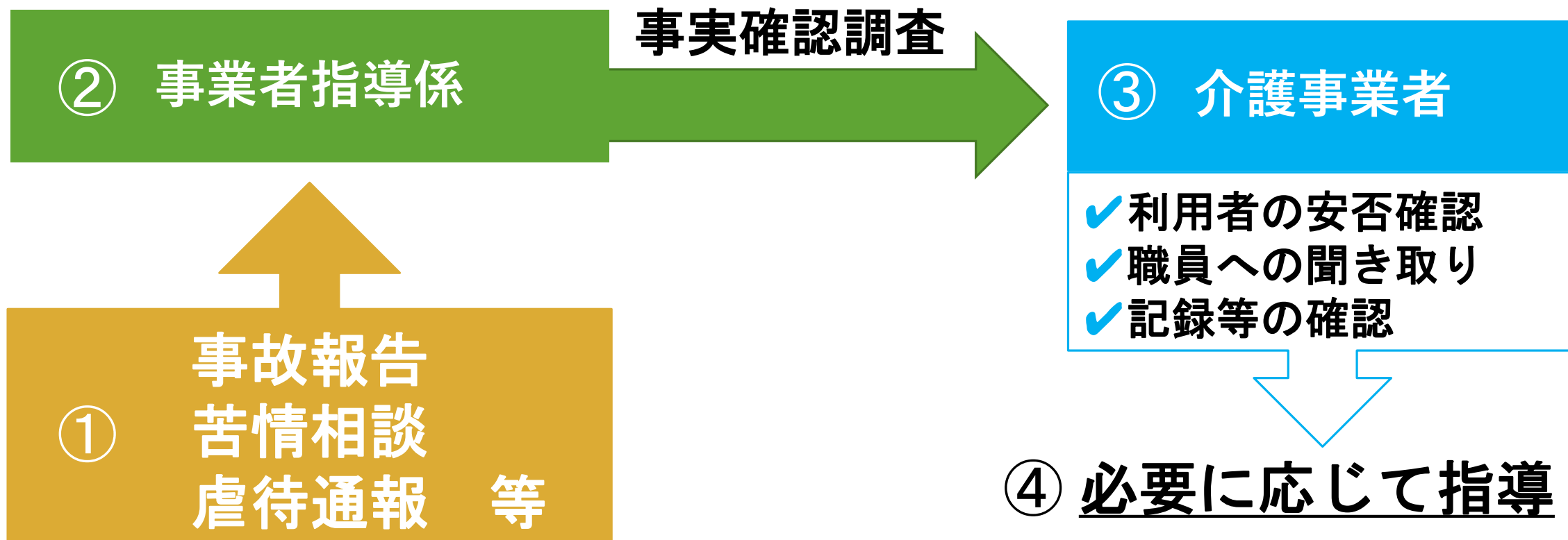
- ・ 新規受け入れ停止等

④

## 指定取消

## 6 その他(事実確認調査)

通報等の内容が、事実なのか区が確認し、必要に応じて指導を行う



ご清聴ありがとうございました。

## 2 実地指導について

事業者指導係 佐藤

# 1 実地指導の流れ

令和5年10月13日を指導日とした場合の例

**9月13日**

(指導日の  
1カ月前)

①電話連絡お  
よび通知発送

**10月6日**

(指導日の  
1週間前)

②事前提出書  
類の提出期限

**10月13日**

③指導当日  
講評

**12月13日**

(指導日から  
1~2ヶ月後)

④指導結果  
通知

**1月13日**

(結果通知か  
ら1ヶ月内)

⑤改善報告書提  
出

※文書指摘があ  
る場合



## 2 事前提出書類

※指導日の1週間前までに提出（窓口または郵送）

名簿兼勤務表（指定の様式により作成）

運営規程

重要事項説明書

契約書の様式

## 3 当日準備する書類

人員関係、運営関係、介護報酬関係の書類を確認します。書類が揃っていない場合、指導に支障が出るので、不足がないように準備しておいてください。

### 人員関係

- a 出勤簿又はタイムカード等
- b 資格証明書等
- c 雇用契約書又は労働条件通知書等（雇入れ通知書）
- d 履歴書等

## 運営関係

- a 重要事項説明書・契約書  
(同意・交付に関する書類)
- b 居宅介護支援台帳  
(居宅サービス計画第1表～第7表、  
アセスメント記録、モニタリング結果の記録等)
- c 勤務表
- d 研修関係の書類
- e ハラスメント等の方針
- f 秘密保持等  
(個人情報使用の同意、従業者に対する秘密保持の措置)
- g 苦情処理  
(記録、マニュアル等)
- h 事故発生時の対応  
(記録、マニュアル等)

## 介護報酬関係

- a 磁気媒体請求送付書又は給付管理票総括票
- b 給付管理票
- c 介護給付費明細書
- d 加算に関する記録及び確認資料等

※加算を算定している場合、要件を満たしているか確認してください。

## 〈令和6年4月1日より適用される事項〉

※令和6年3月31日まで努力義務ですが、実地指導時には、  
以下の事項についても状況の確認しています。

- ① 虐待の防止のための措置に関する事項
- ② 業務継続計画の策定等
- ③ 感染症の予防及びまん延防止のための措置
- ④ 虐待の防止

## 4 指導当日の流れ

指導の流れの説明



書類確認等



講 評

通常午前10時～午後4時（進行状況により変動）  
職員3人程度で実施

人員基準、運営基準、介護報酬関係（個人ケース含む）等について、事業所の関係者へのヒアリングと並行して関係書類を順次確認する

当日の指導結果として改善を求める事項や評価できる事項について説明（講評）

## 5 実地指導の注意点とお願い

- ①指導前には、自己点検票（区ホームページに掲載）で点検するようお願いいたします。
- ②指導対象期間は、原則、指導月から過去1年間です。  
当該期間に対応した関係書類の用意を依頼していますが、状況によってはそれ以前に遡った書類を求めることがあります。
- ③当日準備書類について、パソコン等にデータで保管されているものについては、画面で確認させていただきますが、印刷をお願いする場合があります。
- ④改善報告書の提出は、事前に係に連絡のうえ来庁してください。

## 6 実地指導の結果から（運営基準第4条注意点）

居宅介護支援の業務が適切に行われない場合…

運営基準減算に該当する場合があります。

特に、**第4条第2項**は実地指導で指摘が多い傾向にあります。介護報酬に関わる重要な基準ですので、再確認をお願いします。



## 7 サービスを開始する際の内容及び 手続の説明と同意について

### 第4条第2項（令和3年4月改定）

指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、（省略）、前6月間に当該指定居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、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月間に当該居宅介護支援事業所において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中に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等につき説明を行い、理解を得なければならない。

## 7 サービスを開始する際の内容及び 手続の説明と同意について

重要事項説明書等に記載し、  
説明を理解したことについて必ず利用者から署名を  
得てください。

(老企22号第二の3の(2)参照)

氏名を記載し、説明を受け、理解を付した旨を明らかにする旨の  
ない。

## 8 よくある事例と確認ポイント

### 事例①

---

新規利用者に対し前6か月間の各サービスを位置付けた割合と、同一事業所によって提供された割合について、利用者に文書を交付し説明を行っていない。

### 確認ポイント

---

割合の説明については、ケアマネジメントの公正中立性の確保の観点から、利用者へ説明し理解を得る必要があります。令和3年4月以前に契約を結んだ利用者については、次のケアプラン見直し時に説明を行うことを検討してください。

## 8 よくある事例と確認ポイント

文書を交付し説明を行っていない場合、運営基準減算に該当する場合があります。  
(老企36号第三の6の(1)参照)

令和3年4月以前に契約を結んだ利用者については、次のウ  
アプラン見直し時に説明を行うことを検討してください。

## 9 よくある事例と確認ポイント

### 事例②

---

割合について文書を交付し説明しているが、別紙で作成されたものだった。算出期間の記載、同意日や署名欄もないため、きちんと説明したかが不明確。

### 確認ポイント

---

支援開始には、割合についても説明し交付が必要です。いつの期間のものを説明し理解を得たのかを明確にし、利用者から署名を得るようにしてください。

## セルフチェックシート（居宅介護支援）

令和3年4月に改正された「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」を含めて、特に注意が必要な項目は以下の通りです。必ずセルフチェックをお願いします。

以下に記載された事項を行っていない場合、運営基準減算となりますのでご注意ください。

No	確認事項（基準第4条関係）	チェック
1	指定居宅介護支援の提供の開始に際して、あらかじめ次の2～4の項目について、 <u>文書（重要事項説明書等）を交付して口頭で丁寧に説明を行い、利用者又はその家族の理解を得たうえで、署名をもらっている。</u>	<input type="checkbox"/>
2	重要事項説明書等に、『居宅サービス計画が基本方針及び利用者の希望に基づき作成されるものであり、利用者は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができる』と記載してある。	<input type="checkbox"/>
3	重要事項説明書等に、『利用者は居宅サービス計画に位置付けた指定居宅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』と記載してある。	<input type="checkbox"/>
4-1	ケアマネジメントの公正中立性の確保を図る観点から、特定の介護サービスや事業所に不当な偏りがないように、利用者に対し、次の①、②について、十分な説明を行い、理解を得ている。	<input type="checkbox"/>
4-2	① 重要事項説明書等に、『前6か月間に作成されたケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの占める割合』が記載されている。	<input type="checkbox"/>
4-3	② 重要事項説明書等に、『前6か月間に作成されたケアプランにおける、同一事業者によって提供された訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの占める割合』が記載されている。	<input type="checkbox"/>

## 最後に…

区介護保険課ホームページに、「**セルフチェックシート（居宅介護支援）**」があります。

基準第4条関係で注意が必要な項目を確認できるので、事業所運営に是非ともご活用ください。

ご清聴ありがとうございました。

# 3 30日を超える短期入所 生活介護の利用について (短期療養・お泊りデイも同様)

事業者指導係 伊藤



# 1 SSの役割…

介護者が、

入院やケガ

冠婚葬祭

レスパイト等

一時的に介護ができない状態にある場合に活用する介護サービス

SSの長期利用は、

措置や緊急やむを得ない場合を除き、特例の手段となる  
＝他の方法も含めて必要性を多角的に検討する必要がある

## 2 短期入所生活介護 (SS) の利用が 30 日 を超える場合…

### 区に相談が必要です

(※短期療養・お泊りデイも同様)

#### 【必要書類】

- a アセスメント
- b 居宅サービス計画 1～3表
- c サービス担当者会議録
- d 支援経過等

書類は全て写し(コピー)  
を持参してください。

**❁ 区に相談する際は、電話でアポイントを取ってください。**

### 3 何故区に相談が必要なのか

#### 【注意点】

- 1 利用者の居宅で
- 2 利用者に面談をする

#### 【13条第十四】(抜粋)

イ 少なくとも1月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面談すること。

(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より)

#### ■理由：自宅に訪問してのモニタリングが出来ないため

ケアマネジャーとして、必要な業務を行っていないことによる、運営基準減算になる可能性がある。

## 4 何故自宅でモニタリングが必要なのか

### ■理由：居宅でないと、生活状況の把握が出来ないため

利用者の居宅において介護サービスが計画通りに実行されているかを把握し、利用者の身体状況や環境の変化など、新たなニーズが発生していないか、目標達成に近づいているか等を確認し、必要に応じて計画の見直しを行う。

## 5 区への相談件数

増加傾向

年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
件数	145件	141件	157件
措置SS の件数	21件	15件	40件

## 6 緊急SSと措置SSの違い

足立区高齢者生活支援型緊急  
ショートステイ事業

(1) 緊急SS : ケアマネが付かない

10割 措置費 (介護保険給付なし)

(2) 措置SS : ケアマネが付く

1割  
措置費

9割 介護保険給付

## 6 緊急SSと措置SSの違い

足立区高齢者生活支援型緊急  
ショートステイ事業

(1) 緊急SS : ケアマネが付かない

10割 措置費 (介護保険給付なし)

(2) 措置SS : ケアマネが付く

1割  
措置費

9割 介護保険給付あり

支援費が発生

=通常と同様の業務が必要

	緊急SS	措置SS
支援方針の決定	高齢援護係	高齢援護係
介護保険給付	なし	あり
事業者指導係への相談	不要	SS利用が30日を超える場合必要
その他注意点	措置SSに移行し、SS利用が30日を超える場合は、相談が必要	<b>【新規の場合】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約（遡って同意は不可）</li> <li>・ 第4条及び第13条に基づく一連の業務が必要</li> </ul>



**【注意】**

**一連の業務が行われていない場合、  
通常と同様に減算適用となります**

**※自主点検をお願いします**

への相談

その他  
注意点

措置SSに移行し、SS利用が  
30日を超える場合は、相談  
が必要

**【新規の場合】**

- ・ 契約(遡って同意は不可)
- ・ 第4条及び第13条に基づく一連の業務が必要

## 7 措置SS 相談の際の注意点

相談時の地域包括職員並びに高齢援護係職員の同席

→必ずしも必要ではない

### ■事業者指導系の視点

- 1 介護支援専門員として、利用者の状況を把握できているか
- 2 専門職としての役割を担えているか

## 8 その他、注意点（通常SS・措置SS共通）

### 1 居宅療養管理指導を設定している

→当該利用者の居宅を訪問して行う。

居宅療養管理指導費（厚告第19号別表5イ注1一部抜粋）

指定居宅療養管理指導事業所の医師が、当該利用者の居宅を訪問して行う計画的かつ継続的な医学的管理に基づき、…

SSは居宅サービスだが、居宅ではない

移動器具については、SSと交渉

### 2 福祉用具貸与を利用したままにしている

→利用者宅にある、特殊寝台・手すり等の福祉用具の必要性の検討。

利用者が利用しないものは算定不可

必要性の検討で、適正な介護保険給付や利用者の負担軽減に繋がる

ご清聴ありがとうございました。

# 4 虐待について

事業者指導係 渡辺

# 1 高齢者虐待防止法に定める 「養介護施設従事者等」の範囲

	養介護施設	養介護事業	養介護施設従事者等
老人福祉法 による規定	老人福祉施設 有料老人ホーム	老人居宅生活支援事業	「養介護施設」又は 「養介護事業」の 業務に従事する者 (※)
介護保険法 による規定	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 介護医療院 地域密着型介護老人 福祉施設 地域包括支援センター	居宅サービス事業 地域密着型サービス事業 居宅介護支援事業 介護予防サービス事業 地域密着型介護予防サ ービス事業 介護予防支援事業	

※業務に従事する者とは、直接介護サービスを提供しない者（施設長、事務職員等）や、介護職以外で直接高齢者に関わる他の職種も含む（高齢者虐待防止法第2条）

## 2 高齢者虐待対応の目的

- (1) 高齢者の安全を確保し、虐待を受けている状況を速やかに解消すること



サービスの利用は  
止められない

- (2) 虐待の要因となっている環境やサービス提供のあり方を改善し、虐待の再発を防止し、高齢者が安心してサービスを利用できるようにする
- (3) 行われた行為のみでなく、高齢者の尊厳、心身や生活への影響という視点で捉える

# 養介護事業者の責務

虐待の未然防止

虐待等の早期発見

虐待等への迅速かつ適切な対応

## ●指定居宅介護支援の基本方針

指定居宅介護支援事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じなければならない【省令第1条の2第5項 令和6年3月31日まで努力義務】

養介護施設従事者等に対しては、養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した際には、速やかにこれを市町村に通報しなければならない。【高齢者虐待防止法第21条第1項】

**通報が義務として定められています**



### 3 足立区における養介護施設従事者等による高齢者虐待

事業者指導係に寄せられた相談通報件数による

	H30	H31 (R1)	R2	R3	R4	R5 (1~8月)
相談通報件数	10	6	12	5	9	13
うち虐待認定された件数	2	3	5	1	1 調査中2	調査中

## 4 相談・通報者内訳（複数回答）

H30. 4月～R5. 8月受付分

	区による実地指導・ 事故調査	本人・家族	施設（管理者等）	職員	元職員	地域包括支援センター	ケアマネージャー	医療機関	東京都	警察	その他	不明（匿名の文書）
件数	6	8	12	11	3	9	3	1	5	1	2	1

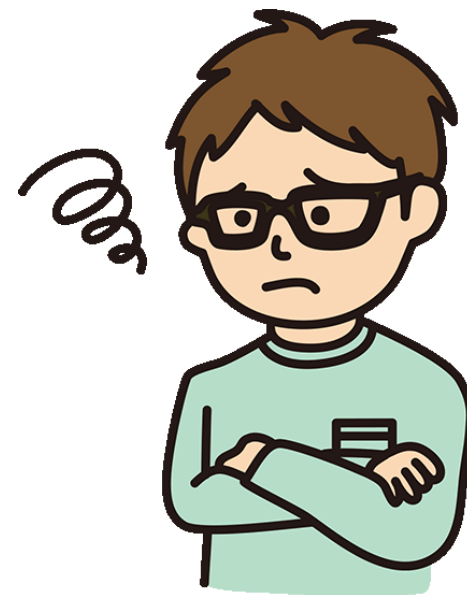
## 5 相談・通報内容の種別（複数回答）

H30. 4月～R5. 8月受付分

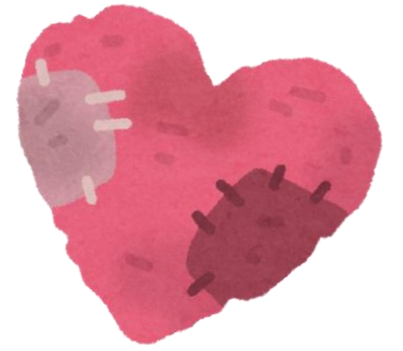
	身体的虐待		心理的虐待	放棄・放任	性的虐待	経済的虐待
	身体拘束あり	身体拘束なし				
件数	21	27	14	6	3	0

## ●虐待の通報・相談があった施設・事業所の種別●

- a 特別養護老人ホーム
- b 介護老人保健施設
- c 認知症対応型共同生活介護
- d 介護付有料老人ホーム
- e 住宅型有料老人ホーム
- f サービス付き高齢者向け住宅
- g 短期入所施設
- h 看護小規模多機能型居宅介護
- i 訪問介護事業所
- j 訪問看護事業所
- k 訪問入浴事業所
- l 通所介護事業所
- m 福祉用具貸与事業所
- n 居宅介護支援事業所



# 身体的虐待の実例



## ① 暴力的行為

たたく、つねる、タオル等で顔・口をふさぐ、足で踏みつけ押さえつける

## ② 本人の利益にならない強制による行為、代替方法を検討せずに高齢者を乱暴に扱う行為

介助時に声かけをせず、いきなり車イスを押す、立たせる  
拒否があるにもかかわらず、むりやり排泄介助を行う

## ③ 「緊急やむを得ない」場合以外の身体拘束・抑制

部屋のドアや通路をふさぐ、ベッド柵や壁などで囲む（みなし四点柵等）  
つなぎ服の着用

…など、身体拘束の開始にあたりその必要性を検討し判断していたことが確認できない。また、事前に家族に説明していたことが確認できなかった。

## 養介護施設従事者等による高齢者虐待のとらえ方に関するQ & A

(社)日本社会福祉士会「市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き」より

Q 1. ベッドに三点柵を付けることは、身体拘束にあたるか。

A 1. 身体拘束は柵の本数によるものでなく、「**利用者の行動を制限する行為**」に**該当するか否か**で判断します。「利用者の行動を制限する行為」は利用者の心身の状況によって異なるものであるため、利用者またはその家族、介護を行う者の話し合いによって判断することになります。

身体拘束は、適切な手続きを経たうえで緊急やむを得ない場合で一時的なもののみが認められています。

Q 2. 認知症のある高齢者本人の同意によって身体拘束を行っている場合には、虐待に該当しないと考えてもよいか。

A 2. **本人の判断能力の程度によらず、本人、家族や成年後見人等の同意のみによる身体拘束は虐待に該当します**。したがって、本人が認知症の場合においても、『**緊急やむを得ない場合の3要件**』を満たし、かつ、手続き上の手順が適正にとられているかを確認することが必要です。

## 養介護施設従事者等による高齢者虐待のとりえ方に関するQ & A

(社)日本社会福祉士会「市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き」より

Q 1. ベッドに三点柵を付けることは、身体拘束にあたるか。

A 1. 身体拘束は柵の本数によるものでなく、「**利用者の行動を制限する行為**」に**該当するか否か**で判断します。「利用者の行動を制限する行為」は利用者の心身の状況によって異なるものであるため、利用者またはその家族、介護を行う者の話し合いによって判断することになります。

身体拘束は、適切な手続きを経たうえで緊急やむを得ない場合で一時的なもののみが認められています。

Q 2. 認知症のある高齢者に身体拘束を行っている場合には、虐待に該当しないと考えるか。

A 2. **本人の判断能力の程度、家族や成年後見人等の同意のみによる身体拘束は虐待に該当します。**したがって、本人が認知症の場合においても、『**緊急やむを得ない場合の3要件**』を満たし、かつ、手続き上の手順が適正にとられているかを確認することが必要です。

①切迫性

②非代替性

③一時性

# 心理的虐待の実例

## ①威嚇的な発言、態度

怒鳴る、罵る

「しつこい」と何度も言い、高齢者の発言等を妨げる

## ②侮辱的な発言、態度

体格・顔つきなどを嘲笑う

「〇〇ちゃん」などと子ども扱いするような呼称で呼ぶ

## ③高齢者や家族の存在や行為を否定、無視するような発言、態度

高齢者の訴えを「聞かなかったことにするね」と無視する

「ナースコールを持たせてほしい」という訴えを無視して取り上げる

## ④高齢者の思いを決めつけた判断による発言、態度

「認知症だから」「自分で動くことはないから」などと、本人の意思を確認することなく介助を行う





# 介護・世話の放棄・放任の実例

## ①必要とされる介護や世話を怠り、高齢者の生活環境・身体や精神状態を悪化させる行為

介助を楽にするため、食事を必要な量食べさせず、体重を減少させようとした高齢者の着替えが面倒だからと、24時間寝巻・パジャマのまま過ごさせている

## ②必要な用具の使用を限定し、高齢者の要望や行動を制限させる行為

ナースコール等を使用させない、手の届かないところに置く

## ③職務上の義務を著しく怠る行為

居宅介護支援の提供を開始する際に、利用者に必要なアセスメントを行わず、身体拘束を含むケアプランを作成、プラン見直し時にも適切な課題分析が何年も行われていない

虐待と思われる事案を発見するも、行政等への報告を怠った

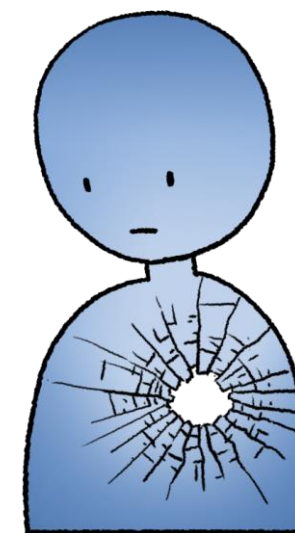


# 性的虐待の具体例

- ①本人との間で合意があるなしに関わらず、あらゆる形態の性的な行為又はその強要
- 高齢者の胸や性器を触る
  - 高齢者の前で性的な話をむりやり聞かせる
  - 人前で排泄をさせたりおむつ交換をする、またその場面を見せないための配慮を怠る

＊ ＊ 調査中によく聞く言葉 ＊ ＊

「これ（この行為）が虐待になるとは思わなかった」  
「病院が（拘束を）やっていたからいいと思った」  
「拘束をする手順がわからない」  
「これはご家族の希望なんです、ご本人はわからないですよ」  
「私は知らなかった」



# ご近所に、こんな高齢者いませんか？

## —地域でできる高齢者虐待防止の取り組み—

- 1 暴力を受けている、どなられる、年金を取られるなどと訴えている
- 2 あざや傷があるのに理由を聞いてもはっきりしない
- 3 家族が介護でとても疲れていたり、高齢者の悪口を言っている
- 4 介護や病気について相談する人がいないようだ
- 5 一人暮らしや高齢夫婦世帯で、最近姿を見かけなくなった
- 6 高齢者を訪ねると家族に嫌がられたり、会わせてもらえない
- 7 昼間でも雨戸がしまっている
- 8 家の周囲にゴミが放置されたり、異臭がする
- 9 郵便受けが新聞や手紙で一杯になっている
- 10 家から怒鳴り声や泣き声が聞こえたり、大きな物音がする
- 11 暑い日や寒い日、雨の日なのに高齢者が長時間外にいる
- 12 高齢者が道路に座り込んだり、徘徊していることがある
- 13 介護が必要なのに、サービスを利用している様子がない
- 14 高齢者の服が汚れていたり、お風呂に入っている様子がない
- 15 最近、セールスや営業のクルマが来るが多くなった
- 16 家族がいるのに、いつもコンビニなどで一人分のお弁当を買っている

(東京都老人総合研究所作成)

## 6 虐待対応の目的は高齢者の権利擁護

虐待・不適切な行為の背景には、高齢者の疾病・障害等が絡む多くの問題に、長い間関わってきた家族や養介護施設従事者等の抱える心配などがあり、介護する側の支援が中心になりがちである。



### **介護支援専門員は、利用者の代弁者**

家族など支援する側が安心できるかどうかではなく、利用者の立場になって考え、本人の権利が擁護された対応をお願いします。

ご清聴ありがとうございました。

# 5 事故、苦情・相談対応 などについて

事業者指導係 千葉

# 事故報告書について

# 1 はじめに…

**令和4年10月1日から、  
事故報告書が新様式になっています。**

◇令和3年3月に通知された国の様式をもとに、作成しています。  
(足立区ホームページに様式の掲載あり)

**まだ変更していない事業所は、早急に変更をお願いします。**

---



## 2 事故報告書の提出について

- 1 根拠：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  
第27条
- 2 目的：事故の再発防止
- 3 提出方法：郵送又は、介護保険課の窓口を持参  
※FAX・Eメールは不可

緊急を要するものは、報告書提出の前に電話で仮報告を行ってください

## 4 提出における留意点

ア 報告種別に（第一報、第○報、最終報）

※第一報時点で完結している場合は、第一報と最終報に

イ 感染症、交通事故は**様式第2号**も提出（※複数名の場合）

ウ **情報開示**の対象

エ 事故の発生原因に複数の事業所が関わっている場合は、**ケアマネージャー**が状況を集約し、提出する場合があります。

## 5 記入における留意点

ア 事故原因、再発防止は**最終報**に必ず記載

※最終報で記載がない場合、**再提出**を依頼する場合があります。

イ 損害賠償の当てはまるものに

ウ **修正テープの使用不可**（二重線で修正印不要）

## 6 事故報告書を提出する基本事例

### ア 送迎中、外出時の事故

交通事故、車内や乗降時の転倒、屋外サービス時の熱中症、行方不明など

### イ 施設内での事故

見守り不足による転倒、介助中の事故、誤嚥、離設、盗難、自殺など

### ウ 感染症・食中毒

インフルエンザ、ノロウイルス、レジオネラ症、**疥癬**、感染性胃腸炎、**新型コロナウイルス**など

### エ その他

- ① **被保険者証などの紛失、個人情報**の**流失**（書類の紛失や置忘れ誤送付）
- ② 利用者宅訪問時における転倒事故、盗難などの発生
- ③ 事業所都合により無断でサービス不履行となった場合など

## 7 注意が必要な提出要件 (一部抜粋)

### 【提出が必要な事故】

- ア 保存療法とした治療
- イ 自殺又は自殺未遂
- ウ 発生した事故とサービス提供事業所の因果関係が不明
- エ 家族から苦情の申し立てがあった場合
- オ 利用者が乗車中の交通事故  
※ケガの有無にかかわらず、乗っていた利用者全員の報告が必要
- カ 離設
- キ 利用者が感染症にり患した場合

### 【提出が不要な事故】

※提出が不要な事故でも、区が必要と判断した場合は提出していただきます。

- ア 検査、処置が湿布やガーゼ、薬の処方のみ
- イ 原因が病気、老衰
- ウ 利用者が身体被害を受けたが、事業所内で処置が完了した場合

## 7 注意が必要な提出要件 (一部抜粋)

### 【提出が必要な事故】

“足立区介護保険事業における事故発生時報告書の取り扱い要領”

“事故報告提出の際の注意点”

の再確認をお願い致します。

イ 原因が**病気、老衰**

ウ 利用者が身体被害を受けたが、**事業所内で処置が完了した場合**

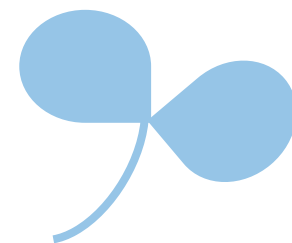
## 8 その他

### 事故の聞き取り調査について

- ア 介護保険課では、事故内容によっては**事実確認調査**を行います。
- イ 確認調査の結果、内容(日時や時系列)に大きな誤りがあった場合、**再提出**を依頼する場合があります。

### ★事業者指導係より居宅介護支援事業所の皆様へ…

事故報告書の最終報未提出がないかを確認し、  
作成していないものがあれば提出をお願いいたします。



# 新型コロナウイルスの 報告について

# 1 新型コロナウイルス感染症発生時の報告

**電話による至急報は不要。引き続き、事故報告書の提出は必要。**

---

以下の場合には電話による至急報が必要（利用者・職員の双方）。

- ① 同一事業所内で**死亡者**が発生した場合
- ② 同一事業所内で**入院患者**が7日間に2名以上発生した場合
- ③ 同一事業所内で7日間に10人以上または全利用者数の半数以上が発症またはPCR検査**陽性と判明**した場合。
- ④ 上記に該当しない場合であっても、集団感染が疑われ、**施設長が報告を必要と認めた**場合。



# 1 新型コロナウイルス感染症発生時の報告

## 足立区ホームページ

(介護事業者向け新型コロナウイルス感染症対応ガイドライン)

をご確認ください。

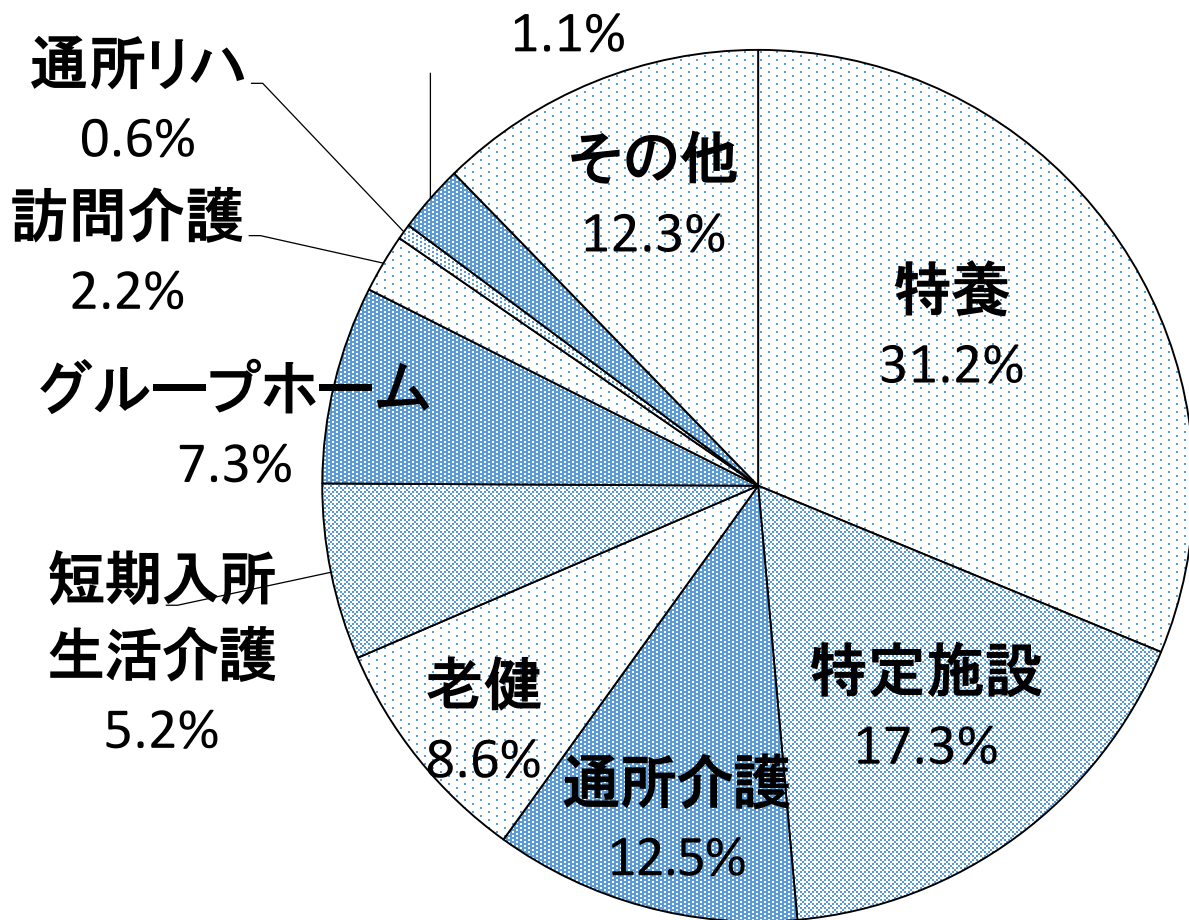
またはPCR検査陽性と判明した場合。

- ④ 上記に該当しない場合であっても、集団感染が疑われ、**施設長が報告を必要と認めた**場合。

# 令和4年度発生 of 事故状況 & 苦情・相談対応状況

# 1 令和4年度 発生事故グラフ サービス種別

## 小規模多機能型居宅介護



事故合計数 871件

- ① 特養 272件
- ② 特定施設 151件
- ③ 通所介護 99件

## 2 令和4年度発生事故グラフ 原因

利用者トラブル

0.2%

その他

11.1%

交通事故

2.3%

不明

11.3%

身体不自由  
(転倒等)

49.2%

職員の行為

4.0%

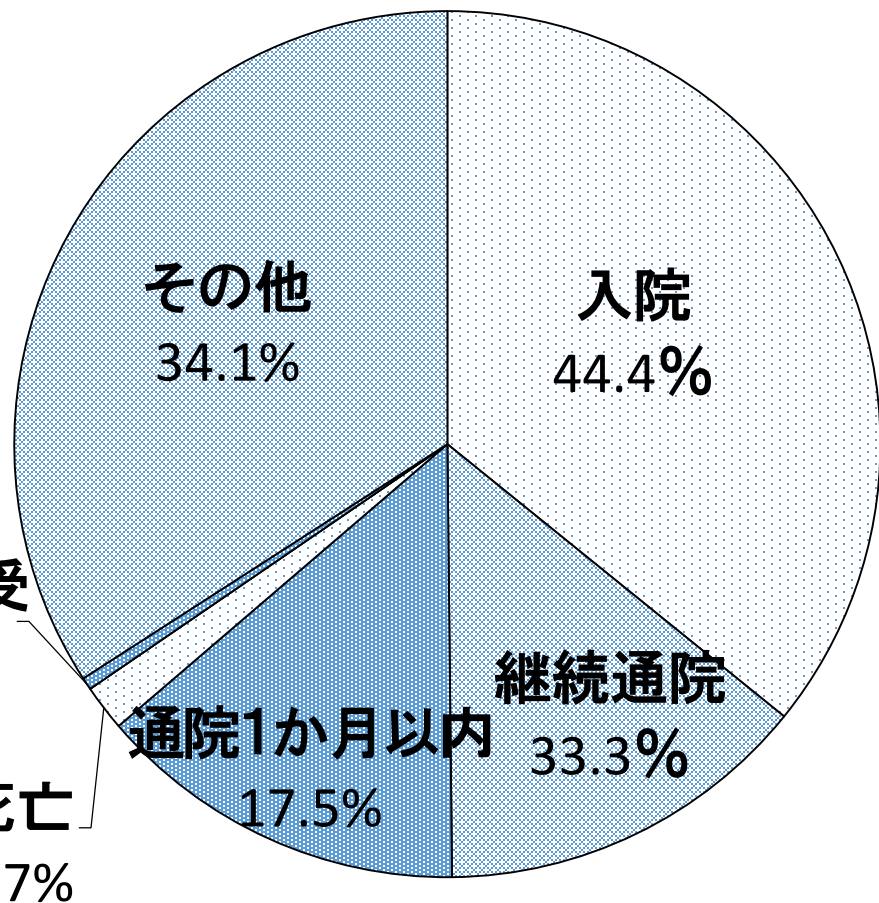
感染症・食中毒・疥癬

19.0%

事故合計数 871件

① 身体不自由	386件
② 感染症	233件
③ 不明	98件

### 3 令和4年度 発生事故グラフ 当事者の状況



事故合計数 871件

- ① 入院 312件
- ② 継続通院 122件
- ③ 通院1か月以内 121件

## 4 事故事例 緊急時の対応及び熱中症

日曜午後に自宅訪問したヘルパーが、意識朦朧としている利用者を発見。救急搬送先で熱中症の診断があり、数日後に意識が戻らず亡くなる。

- 状況① 利用者は体調不良のため、土曜のデイサービスと日曜午前の訪問介護を休む旨を事業所に連絡していた。
- 状況② 週末で居宅事業所が休みだった。ケアマネは利用者が体調不良でサービスを休んだこと、救急搬送されたことを月曜に知った。
- 状況③ ヘルパーが訪問するとエアコンがついておらず、室内が暑い状態であった。

## 5 対応策

### 課題①

---

週末で居宅事業所が休みだったため、ケアマネは利用者が体調不良でサービスを休んだこと、救急搬送されたことを月曜日に知った。

### 対応策

---

居宅介護支援事業所及びケアマネが休みの日に、利用者が体調不良となった場合の対応を、サービス事業所間で取り決めておく。

ア 利用者が体調不良の場合、他サービス事業所間で共有する。

イ 独居の場合は、休みの連絡を受けた事業所が電話で状態確認を行う。

## 5 対応策

### 課題②

---

ヘルパーが訪問するとエアコンがついておらず、室内が暑い状態であった。

### 対応策

---

ケアマネ・ヘルパー等の関係者が、利用者に対して、熱中症について啓蒙、注意喚起、声掛けを行う。

ア 普段からエアコンを使うことや水分補給をするといった声掛け。

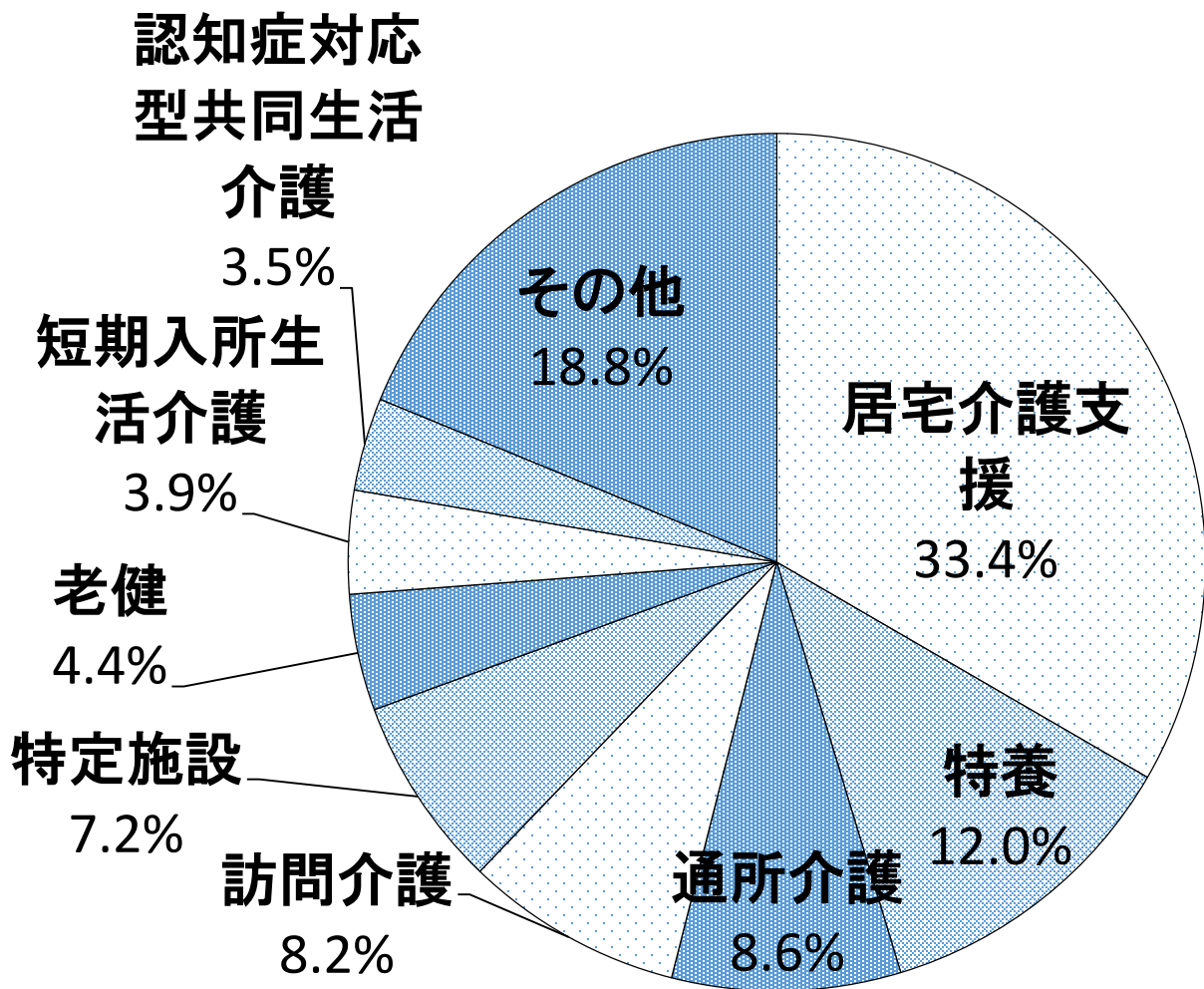
イ 熱中症についてのチラシ等を用いて説明。

ウ 同居の家族がいる場合は、家族にも注意を促す。



# 6

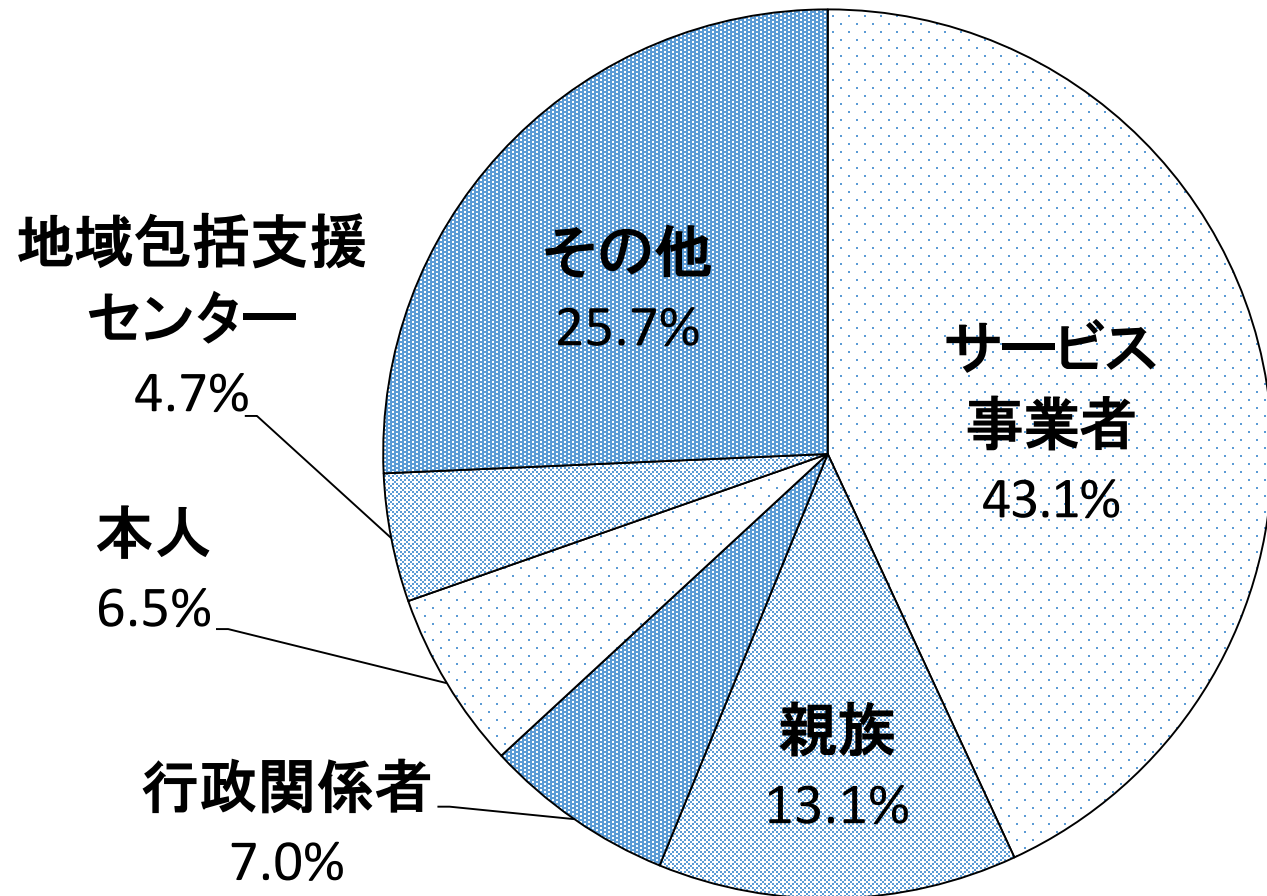
## 令和4年度 苦情・相談受付グラフ サービス種別



苦情・相談合計数 1 7 9 8 件

①	居宅介護支援	6 0 0 件
②	特養	2 1 5 件
③	通所介護	1 5 5 件

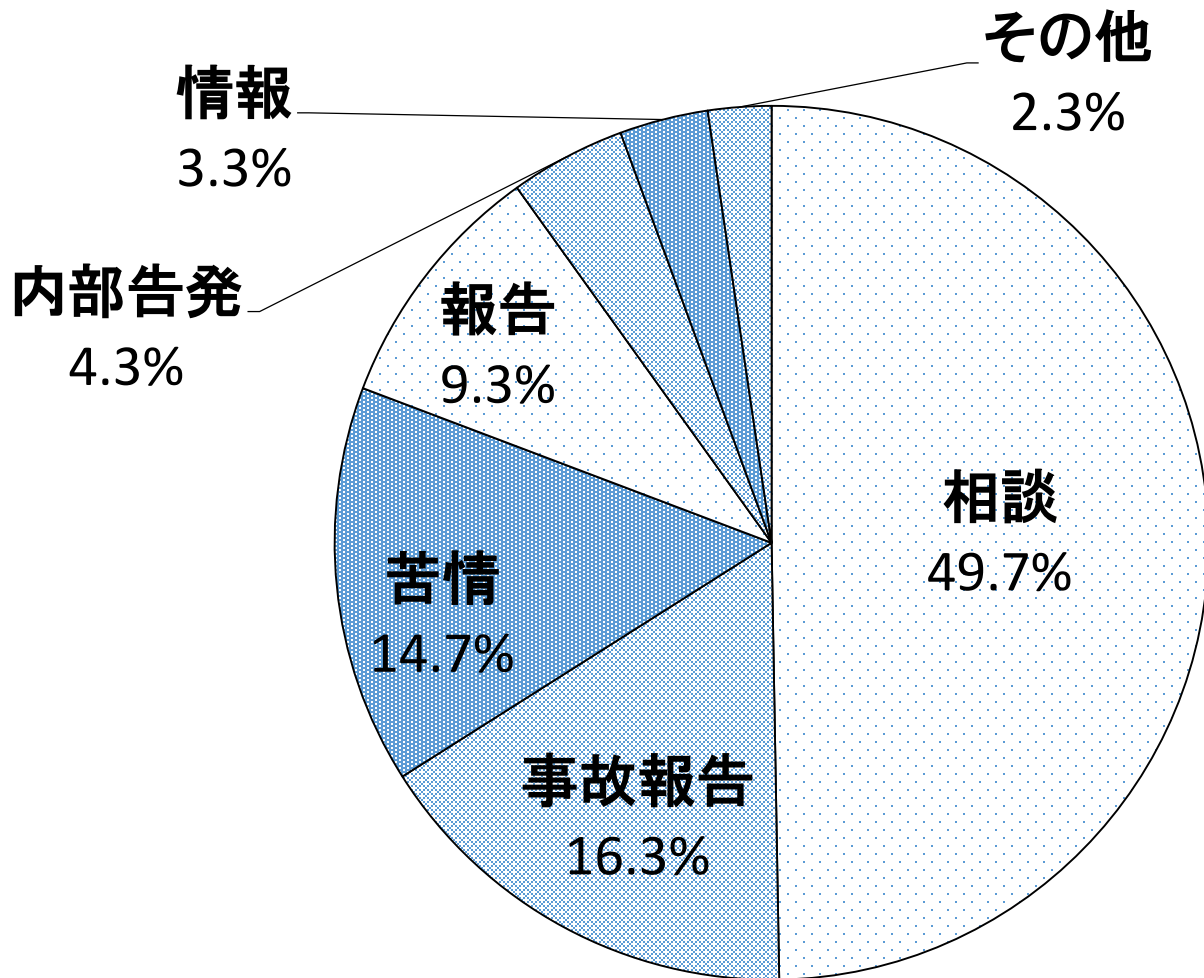
# 7 令和4年度 苦情・相談受付グラフ 申立人



苦情・相談合計数 1 7 9 8 件

- ① サービス事業者 7 7 5 件
- ② 親族 2 3 5 件
- ③ 行政関係者 1 2 5 件  
(東京都, 他区介護保険課 等)

# 8 令和4年度 苦情・相談受付グラフ 内容



苦情・相談合計数 1 7 9 8 件

- ① 相談 8 9 4 件
- ② 事故報告 2 9 3 件
- ③ 苦情 2 6 5 件

## 9 苦情事例 居宅介護支援

### 説明不足に関する苦情

利用している訪問介護の時間帯について、もう少し早い時間帯にしてほしいと思い、家に来ているヘルパーに伝えると、「出来る。」と言われた。

そのため今後ヘルパーは変更後の時間に来るだろうと思っていたが、その時間に来なかった。

ケアマネージャーからは「利用料が高額になるから駄目だ。」と説明があったが、納得ができない。もっと分かりやすく説明してほしい。

## 10 推測される原因

- ①現状のケアプランがご利用者の状態や生活状況に合っていない可能性。
- ②利用者がヘルパーに伝えた希望が伝わっていない。又、ヘルパーが希望に対して、何処にも確認せずに回答している。
- ③利用者への介護保険の制度や作成したケアプランについて説明が不足している。

# 1 1 対応策

①ケアプラン作成の際、本人の希望やニーズを正しく把握する。  
また、希望に変わりがないかモニタリング等で確認する。

②他サービス事業所との利用者の情報共有 & 連携

③作成したケアプランを本人が理解して、同意できるような説明、援助を行う。

→ 1人だけで解決しようとせず、事業所、地域包括支援センター等とも対応を考え、利用者が納得できる支援にする。

ご清聴ありがとうございました。

# 6 おわりに

事業者指導係長 芝山



# 1 介護保険法の目的（平成9年法律第123号）抜粋

## 第1条（目的）

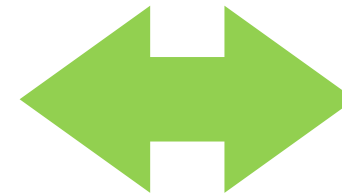
- ① 介護保険制度で必要な事項を定める
- ② 保健医療サービス及び福祉サービスに係る給付（保険給付）の適正化
- ③ 国民の保険医療の向上、福祉の増進
- ④ 被保険者の尊厳の保持、能力に応じた自立した日常生活

## 2 介護保険とは (平成9年法律第123号) 抜粋

### 第2条第1項及び2項 (介護保険)

要介護・要支援状態に関し、  
必要な保険給付を行う

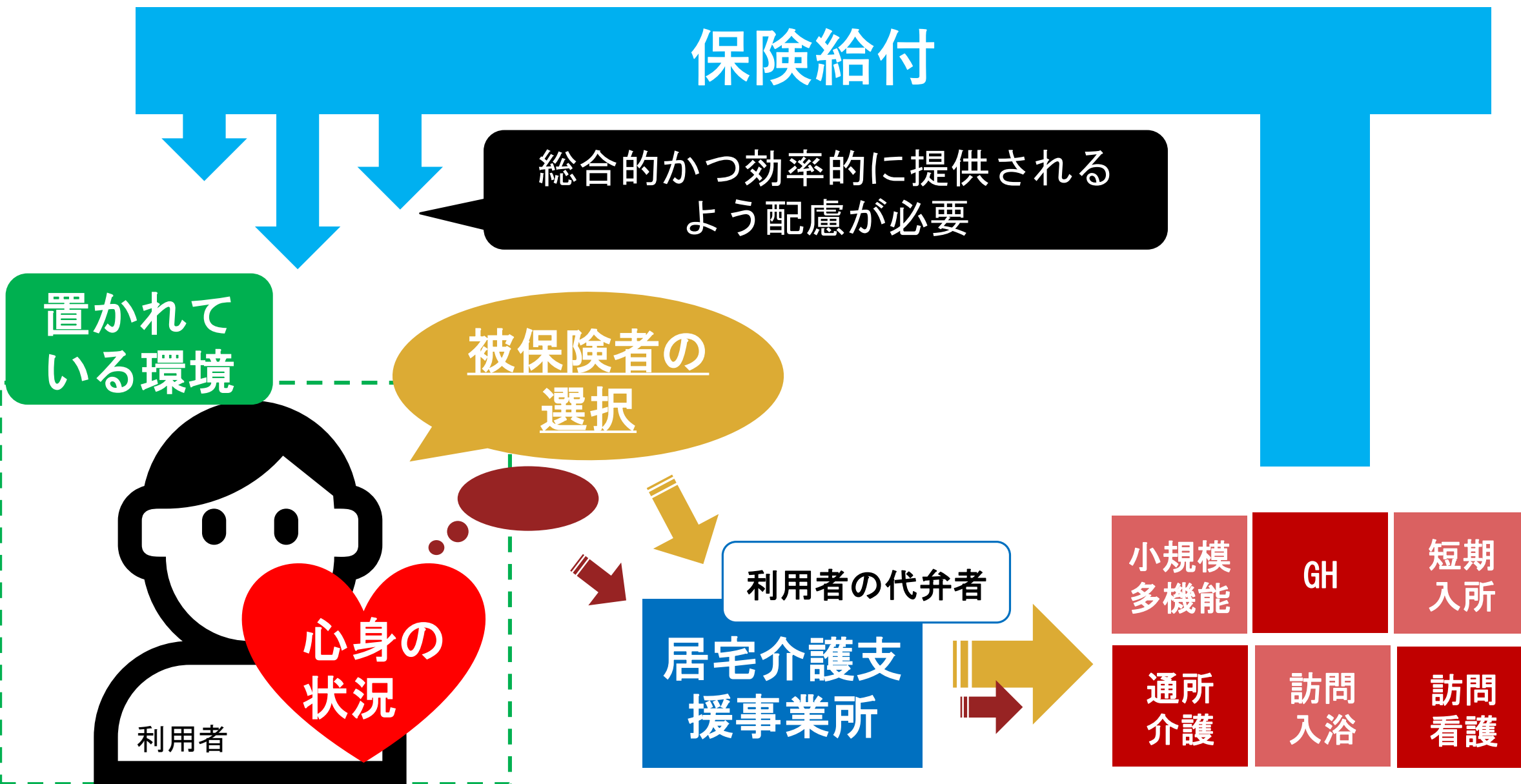
【連携に配慮する】



医療

要介護状態等の軽減、要介護状態等の悪化防止に資するように行われるもの

# 第2条第3項（介護保険）



## 第2条第4項（介護保険）

住み慣れた地域

保険給付の内容及び水準

居宅



利用者



要介護状態に  
なった場合でも

その居宅において  
有する能力に応じ  
自立した日常生活を  
営むことができる  
よう配慮が必要

### 3 自立した日常生活とは…

→必ずしも自分で生活の全てをすることだけではない

自立支援

助けが必要な部分は援助を活用して自分らしい生活をしていく

QOLの向上

要介護状態等の軽減、要介護状態等の悪化防止

#### ■ケアマネジメントの目的

要介護者が様々な状態や介護ニーズがあっても、できる限り本人が自分らしく、自立した日常生活を過ごすことができるように支援すること。

自身で意思の表明ができなくとも、本人が希望する生活の実現に向けて支援をする。

言葉以外の方法でコミュニケーションを図る工夫が必要

- a 表情
- b 仕草
- c 過去の生活 等

## ■ケアマネジメントの目的

要介護者が様々な状態や介護ニーズがあっても、できる限り本人が自分らしく、自立した日常生活を過ごすことができるように支援すること。

## 4 ケアマネジメントとは

### 課題

地域での望ましい生活の維持を阻害する複合的な課題

### 目標設定

生活の目標を明らかにし、課題解決までに至る道筋、方向を明らかにする

### 資源の活用

地域社会にある資源を活用する

### 問題解決を図る

利用者が個別に有する様々な能力・意欲を引き出し、それを活かし尊厳を持った生活ができるよう支援していく

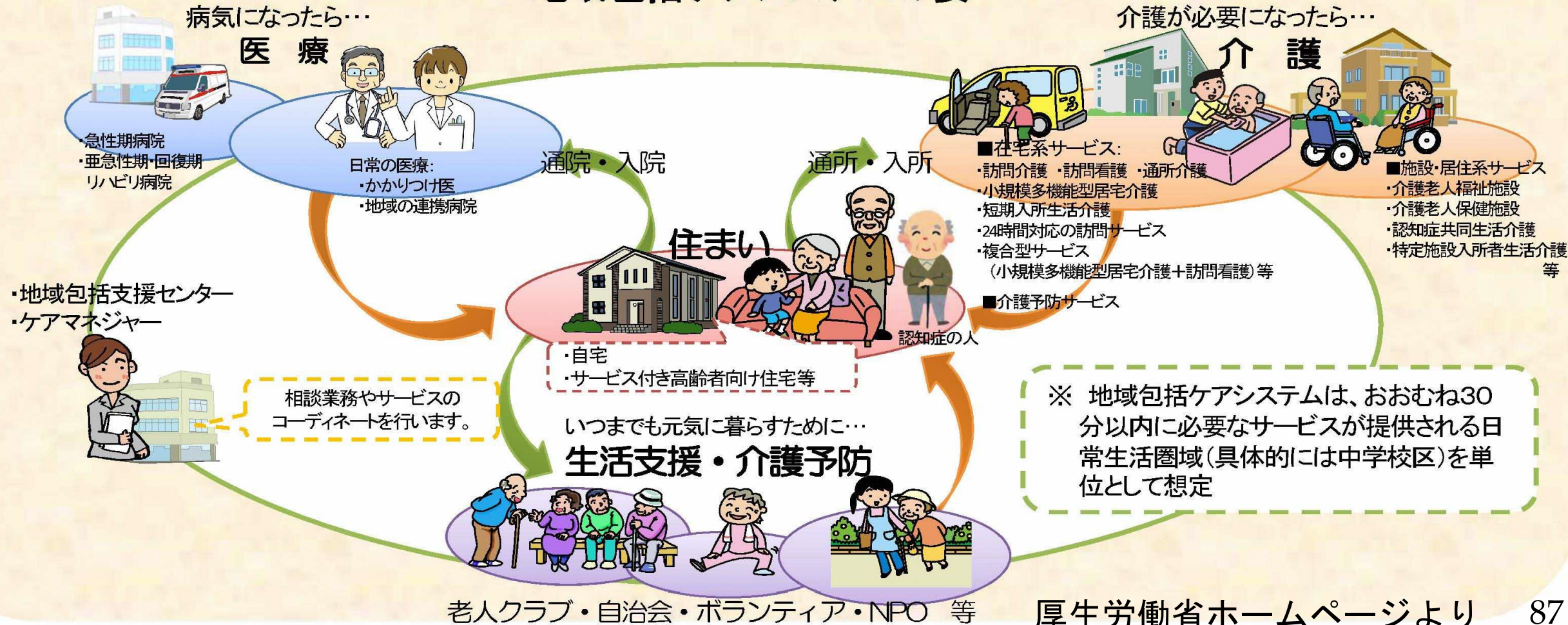
一連の流れ



# 5 地域にある資源の活用

多職種間の連携が必要

## 地域包括ケアシステムの姿





ご清聴ありがとうございました。