

| ご意見・ご質問<br>(HP掲載のため一部表現を変更しています。ご了承ください。) |                                                                                                                                                                                                                 | 回答                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ①                                         | 週末だと業務に支障がでしてしまうため中日（水木）を希望します。                                                                                                                                                                                 | 今後の開催日程の参考にさせていただきます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ②                                         | その場の質疑応答がないのであればできれば動画開催などにより一定の期間内で視聴できるとありがたいです。急に優先して対応したいことが集団指導のため行えなかった。                                                                                                                                  | ご意見ありがとうございます。動画開催も含め、様々な実施方法について対応を検討いたします。また、今回の説明内容については動画配信を行います。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ③                                         | ①運営指導で減算に至ったケースを具体的に紹介してほしい。<br>②事故報告の感染症に関しては業務負担が多いので報告書提出よりEメールや入力フォームに変更した方が報告件数は増えると思う。                                                                                                                    | ①厚生省告示第20号(平12.2.10)で定められている算定要件を満たしていない場合、文書指摘を行った上で過誤修正を行っていただいています。集団指導でお伝えした運営基準減算の事例の他、具体例としては以下のものがあげられます(※あくまで一例になります)。<br>【高齢者虐待防止措置未実施減算】<br>・高齢者虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催していることが確認できない。<br>【入院情報連携加算】<br>・既定されている期間内に病院又は診療所に必要な情報を提供していることが、記録等から確認できない。<br>【退院・退所加算】<br>・カンファレンスの要件を満たしていない。<br><br>②感染症は事故発生時の報告取扱要領上、報告範囲に含まれているので事故報告書を提出していただくことになります。事故報告書の提出方法については今後、検討させていただきます。 |
| ④                                         | シート28,29（更新・区変申請等に関する注意事例）に関連して。<br>要支援（委託）プランで月途中や支援途中で状態変化により変更申請を出す場合、通常は変更申請を出す前に暫定の担当者会議が必要と認識しているのですが、（中略）居宅のケアマネがこのタイミングでの開催をしないで良いとされていて暫く過ぎていて後で包括が気づいたということがあった。暫定の担当者会議は必要ということで間違いないと思うのですがどうでしょうか。 | 暫定ケアプラン作成にあたっては省令第13条第六号～第十一号の一連の業務が必要となりますので、暫定の担当者会議を行うことが必要です。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ⑤                                         | 今回のような前半で話をされていた介護報酬改正に関する指導の部分は年度末もしくは年度始めにきくことが出来るとうい！<br>開催時間を午前中09:30か10:00もしくは15:00～17:00にしてみたら空いている時間を有効に使うことができるので助かります。                                                                                 | 今後の開催日程の参考にさせていただきます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ⑥                                         | 「介護現場における感染対策の手引き」は足立区から出しているのですか。                                                                                                                                                                              | 「介護現場における感染対策の手引き」は厚生労働省老健局が公表しています。詳しくは厚生労働省ホームページの該当ページ<br>( <a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koure_ishu/taisakumatome_13635.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koure_ishu/taisakumatome_13635.html</a> ) をご覧ください。                                                                                            |
| ⑦                                         | 終了時間は厳守して頂きたいです。                                                                                                                                                                                                | 予定終了時間を超過してしまいお詫び申し上げます。今後、予定時刻で終了できるよう努めます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ⑧                                         | 参加人数を1名→2名/1事業所にしていきたいです。                                                                                                                                                                                       | 今年度は会場のスペースの都合上、参加者を1名とさせていただきます。いただいたご意見につきましては、今後の開催の参考にさせていただきます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ⑨                                         | わかりやすい指導でした。必要文面であったり「ひな形」があると参考資料として助かります。指導内容のケース例をもっと知りたいと思いました。                                                                                                                                             | 今後の資料作成の参考にさせていただきます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ⑩                                         | 時間通り終わらない点がどうかと、、、                                                                                                                                                                                              | 予定終了時間を超過してしまいお詫び申し上げます。今後、予定時刻で終了できるよう努めます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ⑪                                         | 利用票の署名は名字だけでよいですか？                                                                                                                                                                                              | 署名は原則フルネームでの記載をお願いしてください。利用票の内容については利用者または家族に説明し文書による同意を得ることが必要です。同意の署名が特段の事情がなく名字しか記載されていない場合、運営指導において指摘させて頂く場合があります。                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ⑫                                         | いつもお世話になります。日頃から運営関係や報酬関係の確認のため例示として「当日確認資料」をHPにアップしていただくことは可能でしょうか？                                                                                                                                            | 運営指導「当日確認資料」のHP掲載が可能か検討いたします。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ⑬                                         | 時間的に厳しく、項目を絞って行うべきではないか。<br>地域まるごと相談等は説明が早すぎて理解が困難でした。                                                                                                                                                          | 本年度は法改正、基準改定など周知すべき事項が多く終了予定時刻を超過してしまいお詫び申し上げます。福祉まるごと相談事業は新たな取組として紹介させていただきます。ご利用のご検討をお願いいたします。                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| ご意見・ご質問<br>(HP掲載のため一部表現を変更しています。ご了承ください。) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 回答                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14                                        | この方法では批判的な内容が集まらないため、出席票とアンケートは分けるべき。<br>①(高齢者配食サービス支援事業について)「食事を用意することが出来ない」とは具体的にどういった状況か？<br>②(高齢者配食サービス支援事業について)介護保険では「世帯」に関係なく「同居家族がいるか？」それに対する支援者がいるかで生活援助の受給可否が決まる。制度が異なるとはいえ、「世帯」と「生活をひととする」と違いがある必然性はないか？「世帯」とすることで同居・別世帯の支援者がいる人が活用することはムダ使いではないか？<br>③「管理者の責務」の説明がありましたが管理者≠経営者or法人理事であり中間管理職であることは少なくないと考えます。そのため、管理者を経営者などの庄(自立サービスの押し付け命令など)から守り、公正中立を守るために公益通報についてより積極的なアナウンスを愿申します。<br>④苦情、相談について ケアマネへのそれは前年+140とのことだが、申立人の「サービス事業者」にケアマネが含まれるならば当然「相談」がケアマネから保険者に多く寄せられたことも原因ではないだろうか。意図的にケアマネは苦情発生マシンであるかのようなまともに思われる。ケアマネあてのそれは苦情と相談がそれぞれ何件だったかをケアマネに示し、不十分な説明だった旨を伝えていただきたい。実行予定と結果のご連絡をお待ちしております。<br>⑤拘束や長期SSの相談について 区が「必要性アリ」とわかるようにするためのアセスメントのポイントやフォーマットへの記入例を具体的に公表していただきたい存じます。 | 出席票兼アンケートにつきましては改善を検討いたします。ご質問については、以下のとおり回答いたします。<br>①一人での外出・買い物・調理ができない方、認知症等による判断力の低下により火気・金銭管理ができない方を指しています。<br>②世帯が別であっても親族等から恒常的に食事の提供を受けることができる方は対象になりません。<br>③ケアマネジメントの公正中立を確保するため、今後の集団指導等の機会を通じ公益通報制度について広く周知を図ります。<br>④苦情の増加について介護支援専門員に原因があるかのように説明する意図はありませんでしたが、誤解を招く表現がありましたらお詫び申し上げます。また、相談と苦情とは明確に区別しづらい内容もございますので、内容を精査した上で今後は誤解を生じない資料作成に努めます。今年度の資料につきましては説明内容を訂正いたしましたので、ご確認ください。<br>⑤具体的な記入例等については対応が可能か検討いたします。 |
| 15                                        | 開催日程についてもう少し早めにお知らせしていただけると助かります                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 今後の開催の参考にさせていただきます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 16                                        | 時間の割り振り(終了時間を守っていただけると助かります。)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 予定終了時間を超過してしまいお詫び申し上げます。今後、予定時刻で終了できるよう努めます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 17                                        | 終了時間もう少し早く、日程は10日すぎで良いと思う。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 予定終了時間を超過してしまいお詫び申し上げます。今後、予定時刻で終了できるよう努めます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 18                                        | 資料を平坦なトーンで読み上げるという感じだったので、もう少し抑揚をつける等して頂けると助かります。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 今後の開催の参考にさせていただきます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 19                                        | 訪問介護員が利用者から不備のある借用书により借金をし、返済が滞っている。この場合どのような報告が必要ですか？事故報告、虐待通報、その他、ご教示頂けると幸いです。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 介護従事者が利用者の判断能力減退に乗じて借金をしている等の状況であれば経済的虐待の疑いがあるため、介護保険課事業者指導係への虐待通報をお願いいたします。その際、必要に応じて事故報告書の提出をお願いする場合があります。また、借金の返済を巡るトラブルが起きている場合、利用者やご家族から法律相談を行っていただくことをご検討ください。                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 20                                        | 重層的支援において、利用者ファミリー本人は困っていない場合が多くなかなか相談につながらない。サービス事業者からも相談できるようにしてほしい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 福祉まるごと相談は、困っている本人に限らず、サービス事業者等からのご相談も可能です。介護支援専門員からのご相談により、多機関協働による重層的支援につながったケースもございます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 21                                        | 重層的支援体制と福祉まるごと相談課について<br>今回、集団指導の中で情報の趣旨が伝わる説明があると良かった。時間がどうしても貴重です。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 今後の開催の参考にさせていただきます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 22                                        | ZOOM等でできると良いと思います。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Web開催など様々な開催方法について対応を検討いたします。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 23                                        | ①暫定で(新規)で支援の可能性がゼロではない場合、包括職員のサ担への参加を求めているが、暫定プランは担当ケアマネの判断で介護予防のどちらかの暫定プランでよいのか<br>②配食(高齢者配食サービス支援事業)の対象は視力障害1種1級ADL事態は問題ないが視力障害により調理(買物)が不可、60歳の場合もありますか                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ①要支援が要介護の認定の想定が困難な場合、居宅介護支援事業所と地域包括支援センターが連携し、暫定での介護と予防両方のケアプラン作成を行ってください。<br>②65歳以上の方のみの世帯に属する方が対象となりますので、60歳の方は対象となりません。                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 24                                        | 紙を出さない方向でデータ化しているため、データ上での確認はどこまでしていただけるのか教えて頂けると助かります。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 運営指導における書類確認では、データで保管されている書類については基本的にPC画面で確認させていただきますが、指導上必要に応じ印刷をお願いする場合がございます。使用されているソフトでの印刷方法をあらかじめご確認いただくようお願いいたします。                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 25                                        | 当日質問ができないので後日Q&Aなど出してほしいです。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 本Q&A集を足立区公式HPに掲載いたします。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 26                                        | サービス提供事業所より届く報告書・計画書類のFAXが毎月莫大な量送られてくるためすべてPC内に取り込み画像データとして保存しています。原本のFAXはシュレッダー廃棄してしまっても宜しいでしょうか？画像データは対象人物ごとに整理してあります。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 画像データとして取り込まれたデータの扱いに十分注意していただき、保管期間を遵守する等、データ保管の規定を定める等していただくことで、原本の廃棄は差し支えありません。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 27                                        | 出席者のほとんどが管理者等と思われるためもう少し具体的、実践的な説明が記載されていた方が良いと思いました。<br>例) スライド73 市町村→足立区の場合の所管課<br>スライド79 報告が必要な事項一覧<br>スライド89 紛失や漏洩に至らなかったため報告不要と解釈している事業者が過去例でいた(Fax誤送信も含む)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 今後の開催の参考にさせていただきます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |