

地域密着型サービス 共通
運営の手引き

平塚市介護保険課

<目次>

1. 業務継続計画(BCP)の策定	1
2. 高齢者虐待の防止	2
3. 介護職員等処遇改善加算	3
4. サービスの内容及び手続きの説明及び同意	4
5. 運営推進会議	5
6. 業務管理体制整備の届出	6
7. 介護サービス情報の公表制度	7
8. 労働基準関係法令の遵守	8
9. やむを得ない事情における人員欠如に関する特例的な取扱い	9
10. 令和6年度介護報酬改定の概要	11
11. 介護人材確保事業の概要	12
12. 事業者指導	13
13. 地域密着型サービスに関わる各種届出等	14
14. 事故報告	17
15. 苦情処理	20
16. 身体的拘束の廃止	21
17. 高齢者虐待の未然防止と早期発見	23

Ⅰ. 業務継続計画(BCP)の策定

感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築するため、業務継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練の実施等が義務付け
→「業務継続計画未実施減算」が適用されない経過措置は終了

○業務継続計画の記載項目

イ 感染症に係る業務継続計画

- α 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)
- β 初動対応
- γ 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、情報共有等)

ロ 災害に係る業務継続計画

- α 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)
- β 緊急時の対応(業務継続計画発動基準、対応体制等)
- γ 他施設及び地域との連携

○研修及び訓練 → 全ての従業員が参加できるようにすることが望ましい

イ 研修

- ・定期的(年1回以上)な教育を開催するとともに、新規採用時には別に研修を実施することが望ましい
- ・研修の実施内容についても記録

ロ 訓練

- ・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
- ・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

○業務継続計画(BCP)の策定にあたっての参考資料等

厚生労働省のウェブサイトに研修動画やガイドライン、サービスのひな型が掲載

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureis/ha/douga_00002.html

2. 高齢者虐待の防止

利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修を実施、担当者を定めること等が義務付け

→虐待の発生又はその再発を防止するための措置（以下①～④）が講じられていない場合
「高齢者虐待防止措置未実施減算」

①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

- ・管理者を含む幅広い職種で構成し、責務及び役割分担を明確にするとともに、定期的に開催

②虐待防止のための指針を整備

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

③虐待防止のための従業者に対する研修を定期的実施

- ・介護サービス事業者が指針に基づいた研修プログラムを作成
- ・定期的な研修を実施 新規採用時には必ず虐待の防止のための研修を実施研修
- ・内容を記録

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の配置

○運営規程に「虐待の防止のための措置に関する事項」を追加

○観察による早期発見

高齢者の身体面や行動面での変化、養護者や家族等の様子の変化などを、専門的知識を持って常に観察することが重要

○養護者による虐待の通報

- ・虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、当該高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合は、速やかに市町村に通報
- ・重大な危険がない場合でも、市町村への通報が努力義務

3. 介護職員等処遇改善加算

1 令和 8 年度の主な改正点

○介護職員のみならず、介護従事者を対象に、幅広く賃上げを実現する措置を実施するとともに、生産性向上や協働化に取り組む事業者の介護職員を対象に、上乘せ措置を実施する。

※合計で、介護職員について最大月 1.9 万円（6.3％）の賃上げ（定期昇給 0.2 万円込み）が実現する措置。

○具体的には以下の措置を講じることとする。（あわせて、申請事務負担等を考慮した配慮措置を講じる。）

①今回から、処遇改善加算の対象について、介護職員のみから介護従事者に 拡大する（加算率の引上げ）。

②生産性向上や協働化に取り組む事業者に対する上乘せの加算区分を設ける（加算Ⅰ・Ⅱの加算率の上乘せ）。

③処遇改善加算の対象外だった訪問看護、訪問リハビリテーション、居宅介護支援等に処遇改善加算を新設する。

※ほか詳細については、厚労省 web ページをご覧ください。

<https://www.mhlw.go.jp/shogu-kaizen/index.html>

2 計画書

介護職員処遇改善加算を算定しようとする場合は、他の加算と異なり、年度ごとに事前の届出が必要です。届出の提出時期等詳細につきましては、登録しているメールアドレスへ連絡します。

https://www.city.hiratsuka.kanagawa.jp/nenkin/page-c_02726.html

3 実績報告

当該加算を算定している地域密着型サービス事業者は、各事業年度における最終の加算の支払があった月の翌々月の末日までに、市に加算の総額、賃金改善の実施期間、方法、総額等を記載した介護職員処遇改善実績報告書を提出する必要があります。報告書の提出時期等詳細につきましては、登録しているメールアドレスへ連絡致します。

《提出先》サービス種別ごとに提出が必要です。

サービス種別	提出先
地域密着型サービス	平塚市介護保険課
総合事業	平塚市地域包括ケア推進課

4. サービスの内容及び手続きの説明及び同意

○介護保険サービスの提供の開始に際し、あらかじめ利用申込者等に対し、「運営規程の概要」等の利用申込者のサービス選択に資すると認められる重要事項を記載した文書（重要事項説明書）を交付して説明し、同意を得る必要

○重要事項説明書で説明した日、説明者、交付したこと、内容に関する同意を得たことが確認できるように記録

○重要事項はウェブサイトに掲載（法人 web ページ等又は介護サービス情報公表システムに掲載）

＊介護サービス情報公表システムに掲載の方法は、以下の URL から確認ください。

<https://kaigo.rakuraku.or.jp/search-library/lower-3-3.html?topid=90834&id=90861>

○利用申込者及びサービス事業者双方を保護する観点から、サービス提供開始前に『契約書』等を交わして、契約内容の確認

<重要事項説明書に記載すべき事項>

① 法人・事業所概要（法人名、事業所名、事業所番号、併設サービス、利用定員等）

② 事業目的・運営方針等

③ 営業日・営業時間、サービス提供日・サービス提供時間

④ サービスの内容、利用料その他の費用の額

⑤ 従業者の勤務体制（従業者の職種、員数及び職務の内容）

⑥ 通常の事業の実施地域

⑦ 緊急時等における対応方法

⑧ 苦情処理の体制

⑨ 提供するサービスの第三者評価の実施状況

⑩ その他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

従業者の研修機会の確保、衛生管理、秘密保持、事故発生時の対応、非常災害対策 等

5. 運営推進会議

運営推進会議は、地域密着型サービス事業者が自ら設置するもので、利用者の家族や地域住民の代表者等に対し、提供しているサービス内容を明らかにすることでサービスの質を確保し、地域との連携を図ることが目的

○構成員

区分
利用者
利用者の家族
地域住民の代表者（町内会役員、民生委員、老人クラブの代表等）
事業所が所在する地域包括支援センターの職員
当該事業について知見を有する者等

○開催回数

サービス	開催回数
地域密着型通所介護	おおむね6か月に1回（年に2回程度）
認知症対応型通所介護	おおむね6か月に1回（年に2回程度）
小規模多機能型居宅介護	おおむね2か月に1回（年に6回程度）
認知症対応型共同生活介護	おおむね2か月に1回（年に6回程度）
看護小規模多機能型居宅介護	おおむね2か月に1回（年に6回程度）

6. 業務管理体制整備の届出

介護サービス事業者（法人）は、事業の適正な運営を確保するため、法令遵守責任者等の業務管理体制を整備し、関係行政機関に届け出ることが義務付けられています。

業務管理体制の届出が行われていない場合、介護保険法第115条の32に違反します。
届出を行っていない場合には、速やかに届け出てください。

1. 事業者が行う業務管理体制の整備

介護サービス事業者（法人）は、指定又は許可を受けている事業所等の数に応じて、次のとおりそれぞれの業務管理体制を整備しなければなりません。

整備する 内容	③業務執行の状況の監査の定期的実施（業務執行状況の監査）		
	②業務が法令に適合することを確保するための規程の整備（法令遵守規程の整備）		
	①法令を遵守するための体制の確保に係る責任者（法令遵守責任者の選任）		
事業所の数	1以上 20 未満	20 以上 100 未満	100 以上

2. 届出先

介護保険事業に新たに参入した時、届出事項に変更が生じた時又は届出先の区分に変更が生じた時は、届出を遅滞なく行うこととされています。届出先は、事業所所在地が市町村域や県域をまたがっているなどの状況により、異なります。

なお、業務管理体制の整備に関する届出システム、又は郵送により届出を行います。

区分		届出先
(1) 指定事業所又は施設が2以上の都道府県に所在する事業者	① 事業所等が3以上の地方厚生局管轄区域に所在する事業者	厚生労働省
	② 事業所等が1又は2の地方厚生局管轄区域に所在する事業者	主たる事務所所在地の都道府県
(2) 地域密着型サービス（介護予防を含む）のみを行う事業者であって、すべての事業所等が平塚市内のみに所在する事業者		平塚市
(3) 上記以外		神奈川県

3. 変更届

届出内容等に変更があったときは、遅滞なく業務管理体制の変更届を提出してください。

7. 介護サービス情報の公表制度

介護サービス情報の公表制度は、介護サービスの利用にあたり、利用者や家族等が自分で事業所の選択ができるようにする仕組みで、介護保険法に定められています。

【介護保険法 第百十五条の三十五】

介護サービス事業者は、指定地域密着型サービス事業者の指定を受け、「介護サービス」の提供を開始しようとするときは、介護サービス情報を、県知事に報告しなければならない。

＊見直しにより、「財務状況の分かる書類」が新たな報告事項として追加

詳細は、「介護サービス情報公表センター」の web ページに掲載されています。

<https://center.rakuraku.or.jp/>

○調査票の作成、提出方法

調査票の作成及び報告は、「指定情報公表センター」の web ページ上から「ウェブ報告システム」を使用。

基本情報は公表後に内容を修正することができますので、内容に変更があった場合は、適宜修正を行ってください。

Q1

報告対象となる事業者を教えてください

経営情報DB

情報公表制度

原則、**全ての介護サービス事業者が報告の対象**となります。

ただし、介護報酬が年間100万円以下の事業者や、災害等報告ができない正当な理由がある場合は報告の対象外です。

※ 報告対象となるサービスについては、関係通知・ウェブページなどを参照ください。

Q2

報告の単位は事業所・施設ごとですか？法人ごとですか？

経営情報DB

情報公表制度

原則、**事業所・施設単位**でお願いします。

なお、事業所単位で会計区分を行っていない場合など、やむを得ない場合は法人単位の報告でも差し支えございません。

Q3

経営情報の報告にあたって、どのような準備が必要となりますか？

経営情報DB

介護サービス事業者経営情報データベースシステムでの経営情報の報告には「GbizIDプライム」のアカウント取得が必要となります。

※ GbizIDの詳細については、以下のウェブページをご覧ください。
https://gbiz-id.go.jp/top/apply/prime_sendbypost.html



8. 労働基準関係法令の遵守

労働基準監督署が行う調査において、介護事業場で見受けられる労働基準関係法令上の問題は以下のとおりです。皆様の事業場においても御確認の上、同様の問題があれば自主的な改善をお願いします。

また、労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法等は刑事罰の規定がある法律です。日頃から適正な労務管理をお願いします。

<労働基準法>

- ・時間外労働・休日労働に関する協定（いわゆる「36 協定」）を締結・届出せずに、時間外労働又は休日労働を行わせることはできません
- ・36 協定で定めた上限を超えて時間外労働又は休日労働を行わせることはできません
- ・時間外、休日、深夜の割増賃金を支払わなければなりません
- ・記載項目に不足のない労働条件通知書を交付しなければなりません
- ・常時 10 人以上の労働者を使用している場合は、就業規則を作成して労働基準監督署に届出なければなりません。内容を変更した場合も届出が必要です
- ・36 協定や就業規則その他労使協定を常時各作業場の見やすい場所に掲示する等の方法で周知しなければなりません
- ・年次有給休暇を取得させなければなりません

<最低賃金法>

- ・時給が最低賃金額を下回ってはいけません
神奈川県最低賃金額（R7.10.4 改定、時間額 1,225 円）毎年 10 月が改定時期

<労働安全衛生法>

- ・健康診断を行わなければなりません 又は
健康診断結果個人票を保存しなければなりません

9. やむを得ない事情における人員欠如に関する特例的な取扱い

*介護保険最新情報 Vol.1502 参照【令和8年6月の算定分から適用】 以下、一部抜粋

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
第二 指定地域密着型サービス介護給付費単位数表に関する事項

Ⅰ 通則

(8) 人員基準欠如に該当する場合等の所定単位数の算定について

⑤ 突発的で想定が困難な事象によりやむを得ない事情が生じ、人員基準上必要とされる員数を下回った場合であって、次のイからニまでの全てに該当するときは、1年に1回に限り、人員欠如の発生が生じた日の属する月の翌々月までの間、通所介護費等の算定方法に規定する算定方法に基づく減算の適用を猶予する。この場合、職員の確保に係る取組及び一時的に職員を確保できないやむを得ない事情であることを別紙様式Ⅱに記載し、人員欠如の発生が生じた日の属する月の翌月までに速やかに市町村長に報告すること。なお、別紙様式Ⅱには、報告する時点で有効な求人票の写しを添付すること。

イ 公共職業安定所又は無料の職業紹介事業を活用して職員の確保に係る取組を行っていること。

ロ 職員の確保に係る取組に当たって民間職業紹介事業者を利用する場合においては、医療・介護・保育分野における適正な有料職業紹介事業者認定制度による適正認定事業者を含むこと。

ハ 公共職業安定所、無料職業紹介事業等を活用して職員の確保に係る取組を行っている場合においても、当該事業所又は施設が自ら採用情報をウェブサイトで公表する等、職員の確保に係る取組を積極的に行っていることが望ましい。

ニ やむを得ない事情が生じた場合であっても一時的に職員の確保ができないことにより、一部の職員へ過度な業務負担とならないよう、当該事業所又は施設は職員の適正な労働時間管理を行い、体制の整備を図るよう努めること。

Q&A

問2 「突発的で想定が困難な事象によりやむを得ない事情」とはどのような場合か。

- ・ 例えば、以下のような場合において、職員が一時的に不足する状況が該当する。
- ・ 職員や家族の突発的な体調不良等により1か月を超える不在が見込まれる場合
- ・ 職員の自己都合による急な離職等が複数重なった場合

なお、職員や家族の突発的な体調不良等により1か月を超える不在が見込まれる場合においては、公共職業安定所又は都道府県ナースセンター、福祉人材センター等に求人の申込みを行うに

当たって、職員の短期的な不在を補うためだけでなく、長期的に安定的な人材確保を図る観点から求人内容を検討すべきであることに留意すること。

問3 「1年に1回に限り、」とあるが、1年はいつから起算するのか。

- ・ 突発的で想定が困難な事象によりやむを得ない事情が生じ、人員欠如の発生が生じた日の属する月の翌々月の初日から起算する。

10. 令和 6 年度介護報酬改定の概要

令和 6 年度の介護報酬改定は人口構造や社会経済状況の変化を踏まえ、「地域包括ケアシステムの深化・推進」「自立支援・重度化防止に向けた対応」「良質な介護サービスの効率的な提供に向けた働きやすい職場づくり」「制度の安定性・持続可能性の確保」を基本的な視点として、主に以下の4つの主要項目について見直しが行われました。

(1) 地域包括ケアシステムの深化・推進

○感染症や災害への対応力向上（業務継続計画未策定減算）

感染症や災害の発生時に継続的にサービス提供できる体制を構築するため、業務継続計画(BCP)未策定事業所に対する減算が導入されました。

- ・施設・居住系サービス 所定単位数の 100 分の 3 に相当する単位数を減算
- ・その他のサービス 所定単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を減算

○高齢者虐待防止の推進（高齢者虐待防止措置未実施減算）

利用者の人権の擁護、虐待の防止等をより推進する観点から、虐待の発生又はその再発を防止するための措置（虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めること）が講じられていない場合、基本報酬を減算します。・所定単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を減算

(2) 自立支援・重度化防止に向けた対応

○OLIFE を活用した質の高い介護（科学的介護推進体制加算の見直し）

質の高い情報の収集・分析を可能とし、入力負担を軽減し科学的介護を推進する観点から、見直しが行われました。

- ・データ提出頻度について、少なくとも「3 月に 1 回」に見直し
- ・入力項目の定義の明確化や、他の加算と共通する項目の選択肢を統一化
- ・同一利用者に複数の加算を算定する場合、一定条件下でデータ提出のタイミングを統一できるようにする

11. 介護人材確保事業の概要

●ピカイチ☆フィルム

市内介護事業所で実際に働く職員を 30 秒動画で紹介。仕事だけでなくプライベートでも活躍する職員を通じて介護業界の魅力を発信中。

●カイゴしごとガイド

実際に働く職員の声など求人広告には載っていない情報を掲載。市内の公民館、ハローワーク平塚など市内各所で配布しています。

●わかつてカイ

介護業界の若手職員を対象に事業所を超えた交流の場を提供。職員同士の交流を深め、介護業界の定着支援に繋がります。

●介護事業所就職説明会(事業所見学予約会)の開催

介護業界で働きたい人と介護事業者のマッチングの取組みとして、介護事業所説明会を開催します。希望者は後日実際に事業所を見学できます。

●入門的研修

介護に関心を持つ介護未経験者に対して、介護業務に携わる上での不安を払拭するため、基本的な知識の研修を開催し介護分野への参入を促進します。

●介護体験授業を開催

若い世代へのすそ野拡大の取組みとして、市内介護サービス事業所と連携のもと、介護職の魅力紹介や実演を行う介護体験授業を開催しています。

●平塚市介護職員初任者研修受講促進事業補助金

介護職員初任者研修を修了後、市内の介護事業所に 6 か月以上就労した方に、研修受講料の一部(最大 3 万 5 千円)を補助します。

＊詳しくは平塚市 web ページをご覧ください。

https://www.city.hiratsuka.kanagawa.jp/nenkin/page22_00012.html

12. 事業者指導

(1) 令和 8 年度事業者指導について

適切な運営により、より良いサービスの提供ができる介護サービス事業者等の育成・支援を念頭において、介護保険制度に関する周知・理解、サービスの質の確保と向上、不適正な請求の防止を目的として行います。

(2) 指導の実施方法

① 集団指導講習会

介護給付等対象サービスの取り扱い、介護報酬請求の内容、制度内容等について、web を用いた講習会形式で行います。

② 運営指導

サービスの質の確保と向上、要介護者等の尊厳の保持、高齢者虐待防止法の趣旨及び適正な介護報酬請求等を踏まえ、介護サービス事業者等の所在地において関係書類を基に、指導を行います。

(3) 監査

不適切な運営や介護報酬の不適正な支払いの早期停止を目的として、様々な情報により、人員、設備及び運営基準等の指定基準違反が認められる場合、又はその疑いが認められる以下の場合等に実施します。

① 著しい運営基準違反が確認され、利用者及び入所者等の生命又は身体の安全に危害を及ぼすおそれがある場合

② 報酬請求に誤りが確認され、その内容が著しく不正な請求と認められる場合

また、上記(2)②の運営指導中に著しい運営基準違反等に該当する状況を確認した場合は、運営指導を中止し、直ちに監査を行う場合があります。

(4) 運営状況点検書

事業者自らが行う自己点検の一助となるよう「人員関係報告書」を本市介護保険課 web へ掲載いたします。ダウンロード後、令和 8 年 7 月 1 日を基準日として記入をし、事業所で保存してください。運営指導の際、ご提出を依頼します。

(5) 人員関係報告書・勤務形態一覧表・利用者数一覧表・計画作成担当者の配置状況（該当サービスのみ）

実施サービスごとに、web から書類をダウンロードし作成・保管することで、各事業所で確認をしてください。実地での運営指導時に確認をさせていただく予定です。

13. 地域密着型サービスに関わる各種届出等

(1)体制変更の届出

体制に変更事項が生じた際には、届出の必要があるか否かを下記の web ページから確認し、届出が必要な場合には平塚市に提出してください。また、変更（主に利用定員や営業時間等）の際には、基準省令等を御確認ください。なお、届出に必要な書類は市 web ページで確認できます。

<平塚市 web 掲載場所>

トップページ → 健康・福祉 → 国民年金・保険制度 → 介護保険 → 介護保険事業者向け情報 → 地域密着型事業者向け情報 → 地域密着型サービス事業者の変更の届出

【URL】https://www.city.hiratsuka.kanagawa.jp/nenkin/page-c_02719.html

(2)加算の届出について

新規に加算を取る、又は加算を取り下げる場合の届出は、サービス種別ごとに届出の締切日（※）があるため遵守をお願いします。また、届出は必要な添付書類、要件を整えた状態をもって行うため、事前に必要な条件の確認をお願いします。

なお、届出に必要な書類は市 web ページで確認できます。

※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 第 11 届出の受理(5)届出に係る加算等の算定の開始時期を参照。

<平塚市WEB掲載場所>

トップページ → 健康・福祉 → 国民年金・保険制度 → 介護保険 → 介護保険事業者向け情報 → 地域密着型事業者向け情報 → 地域密着型サービス事業者の加算の届出

【URL】https://www.city.hiratsuka.kanagawa.jp/nenkin/page-c_02744.html

《体制の変更・加算の変更の提出先》

サービス種別ごとに提出が必要です。

サービス種別	提出先
地域密着型サービス	平塚市介護保険課
総合事業	平塚市地域包括ケア推進課

※地域密着型サービスで平塚市以外の保険者の利用者を受け入れている場合は該当の保険者にも提出してください。

(3)地域密着型サービス指定基準に規定する研修

指定地域密着型サービスの各職種に就任するにあたり、一部の職種は厚生労働大臣の定める研修を修了することが求められます。これらの研修を修了せずに職務に就くことは人員基準違反となるため、職員の変更等が生じる場合は必ず事前に確認をお願いします。

※職員の体調不良等による突発的な人事異動により、上記研修を未受講のまま職務に就く必要がある場合は、事前に市へ御相談ください。

《地域密着型サービス指定・配置基準に規定される研修》

事業所	代表者	管理者	計画作成担当者
認知症対応型共同生活介護	認知症対応型サービス事業開設者研修 ※みなし規定あり	認知症介護実践者研修 又は 旧基礎課程 ＋ 認知症対応型サービス事業管理者研修	認知症介護実践者研修又は旧基礎課程
認知症対応型通所介護	なし	認知症介護実践者研修 又は 旧基礎課程 ＋ 認知症対応型サービス事業管理者研修	なし
(看護)小規模多機能型居宅介護	認知症対応型サービス事業開設者研修 ※みなし規定あり	認知症介護実践者研修 又は 旧基礎課程 ＋ 認知症対応型サービス事業管理者研修	認知症介護実践者研修 又は 旧基礎課程 ＋ 小規模多機能型サービス等計画作成担当者研修

※みなし規定とは、実践者研修又は実践リーダー研修、認知症高齢者グループホーム管理者研修、12年局長通知による基礎課程又は専門課程、認知症介護指導者研修、認知症グループホーム開設予定者研修(平成13年5月25日老発第213号)を指します。

(4)電子メールによる情報伝達について

現在、平塚市からの地域密着型サービス事業所に対するお知らせは、原則電子メールで行っています。新規指定事業所及び以前に登録した電子メールアドレスに変更が生じた場合は、早急に登録及び登録変更を行ってください。

<登録及び変更方法>

以下のアドレスに事業所名と以下のタイトルを標題にメールを送信してください。特に文章を入力する必要はありません。

- ・メールタイトル :【地域密着型事業者Eメールアドレス変更願い】
- ・介護保険課代表アドレス:kaigo@city.hiratsuka.kanagawa.jp

(5)個人情報の取扱いについて

利用者等の個人情報の保護に関しては、日頃より適切に取り扱っていただいているところですが、その取り扱いに関しては、「個人情報の保護に関する法律」施行後、厚生労働省より医療・介護関係事業者向けに発出された「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」（平成 16 年 12 月 24 日発行、最終改定平成 22 年 9 月 17 日）により示されています。この中で、対象となる個人情報の範囲、事業者が行う措置の透明性の確保と対外的明確化等詳細に示されていますので再度の確認をお願いします。本ガイドラインは厚生労働省の web ページで確認できます。Q&A も掲載されておりますので確認をお願いします。

<厚生労働省該当ページ>

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000027272.html>

14. 事故報告

利用者に対する介護保険サービスの提供により事故が発生した場合、平塚市、当該利用者の家族等に連絡するとともに、必要な措置を講じなければなりません。また、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録しなければなりません。

事業所独自の判断で、「事故」ではなく「ヒヤリ・ハット」で済ませているケースが見受けられます。提出先である平塚市に報告の要否を確認し、適切に事故報告書を提出してください。

1 市町村への事故報告

(1) 事故報告の手順

① 第一報

事故の発生又は発覚後、速やかに（遅くとも 5 日以内）次の内容を e-kanagawa 電子申請届出システム（外部リンク）（新規ウィンドウで開きます）にて報告をしてください。

システムでの申請が難しい場合は、事故報告書を郵送または窓口提出してください。第一報の報告時点でシステムの申請フォーム（または事故報告書）の全ての項目が記入できる場合は、初めから最終報告として報告してください。

申請前の電話連絡は原則不要です。

< 第一報で報告すべき事項 >

・事業所の概要 ・利用者の情報 ・事故の概要 ・発生時の対応 ・発生後の状況

以下に当てはまる場合は、必ず電話連絡をしてください。

- ・電話連絡時に報告する事項は、第一報で報告すべき事項と同じです。
- ・利用者が死亡した場合
- ・食中毒・感染症が発生した場合
- ・職員の法令違反
- ・その他、管理者が重大な事故と判断したもの

② 追加報告

第一報報告後、最終報告の前に追加で報告する事項が発生した場合は、「第●報」と分かるような形で追加報告をお願いします。報告方法は第一報と同様です。

③ 最終報告

第一報提出後、1 か月以内を目途に最終報告を提出してください。報告方法は第一報と同じです。

最終報告提出後、利用者の容態に変化があり、追加の情報の報告をする必要がある場合は、最終報告の再提出をしてください。

<最終報告で報告すべき事項>

- ・第一報（または追加報告）で報告した内容
- ・再発防止に向けての取組
- ・その他必要な事項

④事故報告の開示

保険者、利用者及びその家族等からの求めがあった場合は、事故報告の控え等を積極的に開示し、求めに応じて交付してください。

<平塚市 web 掲載場所>

トップページ → 健康・福祉 → 国民年金・保険制度 → 介護保険 → 介護保険事業者向け情報
→ 介護保険事業者における事故発生時の報告 → 介護保険事業者における事故発生時の報告
【URL】https://www.city.hiratsuka.kanagawa.jp/nenkin/page22_00008.html

(2)報告する事故の範囲

ア サービスの提供による、利用者のケガ又は死亡事故の発生

- ・「サービスの提供による」とは送迎・通院等の間の事故も含む。
- ・在宅の通所・入所サービス、施設サービスでは、利用者が施設内にいる間は、「サービスの提供中」とする。
- ・ケガの場合については、原則、医療機関での受診を要したものについて報告が必要となる。
- ・死亡事故の場合、死因等に疑義が生じる可能性のあるときは、報告が必要。
- ・利用者の過失による事故の場合においても報告を要する。

イ 食中毒及び感染症、結核の発生

- ・サービス提供に関連して発生したと認められる場合には報告が必要となる。

ウ 職員（従業者）の法令違反・不祥事等の発生

- ・利用者の処遇に影響があるもの（例：利用者からの預り金の横領、個人情報の紛失など）

(3)報告先

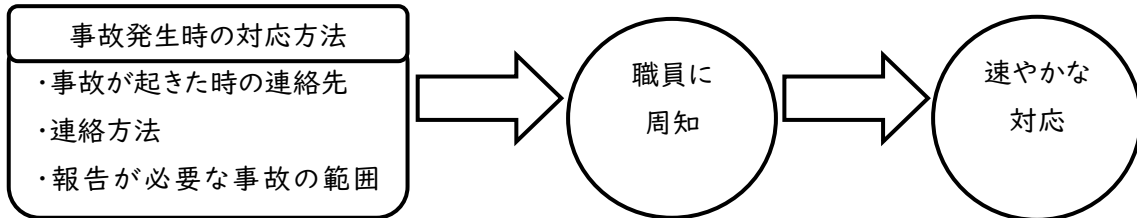
- ・被保険者の属する保険者（市町村）
- ・事業所・施設が所在する保険者（市町村）

なお、地域密着型特定施設入居者生活介護事業所にあつては、上記に加え、神奈川県有料老人ホーム運営指導指針による事故報告書を神奈川県福祉部高齢福祉課保健・居住施設グループへ

報告を行う。

2 事故発生時の対応について

(1)あらかじめ対応策を定めておくこと



※ 事故発生時の対応方法をあらかじめ職員に周知し、速やかな対応が重要です。

(2)再発防止の対策

事故が発生した場合又は事故が発生しそうになった場合（ヒヤリ・ハット事例）には、その原因を分析し、再発生を防ぐための対策を講じなければなりません。また、その分析結果・再発生防止策については、従業員への周知を徹底してください。

事故等の記録を利用者別ファイルのみに保管している例が見受けられますが、個別に保管すると分かりにくくなるため、一元的に情報管理してください。

15. 苦情処理

提供した介護保険サービスに関する利用者又はその家族等からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等必要な措置を講じなければなりません。

1 苦情対応するための必要な措置

(1) 必要な措置とは

- ① 苦情を受け取るための窓口を設置すること
- ② 相談窓口、苦情処理の体制及び手順等、当該事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要について明らかにすること
- ③ ①②を利用者等にサービスの内容を説明する文書（重要事項説明書等）に記載することと事業所に掲示すること

※苦情の相談窓口については、事業所に設置するもののほか、平塚市及び国民健康保険団体連合会の窓口についても利用者等に周知する必要があります。

(2) 事業所が苦情を受けた場合

利用者等からの苦情を受け付けた場合は、苦情に対し事業所が組織として迅速かつ適切に対応するため、当該苦情の受付日、内容等を記録しなければなりません。運営指導で苦情が数年に渡って全くないという事業所が見受けられます。利用者等からの相談や要望をどこまで苦情ととらえ、記録に残すべきなのか今一度事業所内で確認してください。

事業所は、苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であることの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組を自ら行わなければなりません。

(3) 平塚市及び国保連に苦情があった場合

利用者等からの苦情に関して平塚市又は国保連が行う調査に協力するとともに、平塚市及び国保連からの指導又は助言を受けた場合には、当該指導又は助言に従って、必要な改善措置を行い、その内容を平塚市又は国保連に報告しなければなりません。

2 平塚市及び国保連の苦情相談窓口

- 平塚市 福祉部介護保険課 0463-21-8790（直通）
- 国保連 介護保険課介護苦情相談係 045-329-3447（苦情専用）

16. 身体拘束の廃止

1 身体的拘束について

(1) 身体的拘束の禁止について

本人の行動制限を目的とした対応であれば、身体的拘束に該当します。

当該入居者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するために緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束は行ってはなりません。

●緊急やむを得ない場合とは●

以下の3つの要件をすべて満たしていることを施設内の「身体拘束廃止委員会」等で組織として、事前に定めた手続きに従い、施設全体として判断していること

- ①切迫性：利用者本人又は他の利用者等の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと
- ②非代替性：身体的拘束その他行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと。
- ③一時性：身体的拘束その他行動制限が一時的なものであること。

(2) 身体的拘束の弊害について

- ①身体的弊害：関節の拘縮、筋力の低下、食欲の低下、心肺機能や感染症への抵抗力の低下など
- ②精神的弊害：人間の尊厳の侵害、認知症の進行、家族の罪悪感など
本人だけでなく家族にも精神的弊害をもたらします。
- ③社会的弊害：介護保険施設等に対する社会的な不信、偏見を引き起こすだけではなく高齢者のさらなる医療的処置を生じさせるなど

(3) 身体的拘束がもたらす悪循環について

認知症があり体力も衰えている高齢者を拘束すればますます認知症が進み、体力が衰えていきます。その結果、転倒など二次的・三次的障害が生じ、その対応のためにさらに拘束を必要とするといった「悪循環」をもたらします。場合によっては高齢者の「死期」を早める結果につながりかねません。

※身体的拘束の廃止は、この「悪循環」を高齢者自立促進のための「よい循環」に変えることを意味します。

2 身体的拘束を行う場合の注意

緊急やむを得ない場合に該当する場合でも、次のことに留意する必要があります。

- ①手続きや説明者を事前に運営規程等に明文化し、利用者や家族に対して身体的拘束の内容、

目的、理由、拘束時間・期間等を詳細に説明し、十分な理解を得ること。また、身体的拘束を行う時点でも、必ず個別に説明すること。

- ②緊急やむを得ない場合に該当するかどうかを常に観察、再検討し、要件に該当しなくなった場合には直ちに解除すること。

※身体的拘束を行う場合、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録すること。

3 身体的拘束のないケアの実現に向けて

身体的拘束のないケアを行うには、拘束を行わざるを得ない原因を特定し、その原因を除去するためケアを見直すことが必要です。

- ①身体的拘束を誘発する原因を探り、除去すること

身体的拘束をやむを得ず行うような状況が発生する場合、必ずその人なりの理由や原因があり、ケアする側の関わりや環境に問題があることも少なくありません。そうした理由や原因を徹底的に探り、除去するケアが求められます。

- ②5つの基本ケアを徹底すること

起きる、食べる、排泄する、清潔にする、活動する、という5つの基本事項について、利用者一人ひとりの状況に合わせた適切なケアを十分に行い、徹底することが求められます。

- ③身体的拘束の廃止を契機に、よりよいケアを実現すること

身体的拘束の廃止を最終ゴールとはせず、身体的拘束を廃止する過程で提起された様々な課題を真摯に受け止め、よりよいケアの実現に向けて取り組むことが求められています。

4 身体拘束廃止未実施減算

身体的拘束等の適正化を図るため、以下の措置が講じられていない場合、所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算する必要があります。

- ・身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録すること
- ・身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他従業者に周知徹底を図ること
- ・身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること
- ・介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施すること

17. 高齢者虐待の未然防止と早期発見

「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者(※1)に対する支援等に関する法律(以下、高齢者虐待防止法)」の第5条において、「養介護施設従事者等(※2)の方々は、高齢者(※3)虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、高齢者虐待の早期発見に努めなければならない」とされています。

※1 養護者：高齢者を現に介護する人であって養介護施設従事者等以外の人

※2 養介護施設従事者等：「養介護施設」または「養介護事業者」の業務に従事する人

※3 高齢者：高齢者虐待防止法では65歳以上

1 養護者による高齢者虐待の早期発見

(1) 養護者による高齢者虐待の早期発見

① 観察によって早期発見を

高齢者が介護保険サービスを利用している場合、担当の介護支援専門員や介護保険事業所の職員は、高齢者や養護者・家族等と接する機会も多いことから、高齢者の身体面や行動面での変化、養護者・家族等の様子の変化など専門的な知識を持って常に観察することが重要です。

② 協力して対応を

介護保険サービスでは、様々な職種が協力して、一人の高齢者を支えています。

虐待が疑われる事例などは、サービス担当者会議を開催する等して、様々な職種が関わり、高齢者を介護する養護者を支援していくことが非常に重要です。

③ 養護者による高齢者虐待の早期発見と通報

高齢者虐待防止法では、高齢者の福祉に業務上関係ある団体や職員などは、高齢者虐待の早期発見に努めなければならないとされています。(第5条)

また、高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、当該高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合は速やかに市町村に通報しなければならない。(第7条第1項)

または虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、速やかに市町村に通報するよう努めなければならないとされています。(第7条第2項) この場合、守秘義務違反にはなりません。(第7条第3項)

(2) やむを得ない事由による措置

高齢者虐待防止法の第9条第2項により養護者による高齢者虐待により生命又は身体に重大な危険が生じているおそれがある場合、高齢者を一時的に保護するため老人福祉法第11条等の措置を市町村は行います。

2 養介護施設従事者等による高齢者虐待の未然防止と早期発見

(1)組織としての虐待の未然防止・早期発見のための体制づくり

高齢者虐待に至る原因は多岐にわたりますが、その原因を職員個人の問題とはせず、組織として課題をとらえ取り組むことが大切です。

※「「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」第2条第5項に基づく高齢者虐待の解釈について 平成22年9月30日老推発第0930第1号」では下記の行為も高齢者虐待に該当するとされています。

- ・入所者を車いすやベッド等から移動させる際に、必要以上に身体を高く持ち上げた。
- ・裸になった入所者の姿を携帯電話で撮影し、他の職員に見せた。
- ・入所者の顔に落書きをして、それを携帯電話で撮影し、他の職員に見せた。

(2)通報等による不利益取り扱いの禁止

①通報義務

高齢者虐待防止法において通報義務は、養介護施設における高齢者虐待の事例を施設等の中で抱えてしまうことなく、早期発見・早期対応を図り、高齢者の尊厳の保持の理念のもとサービスの質の確保や向上に資するために設けられています。

②守秘義務との関係

養介護施設従事者等が高齢者虐待の相談や通報を行うことは「守秘義務違反」になりません。
(第21条第6項)

③公益通報者保護

養介護施設従事者等による高齢者虐待の通報は、通報をしたことを理由に、解雇その他不利益な取り扱いを受けないことが規定されています。(第21条第7項)

また、「公益通報者保護法」においても、労働者が事業所内部で法令違反が生じ、又は生じようとしている旨を事業所内部、行政機関、事業所外部に対して所定の要件を満たして公益通報を行った場合、通報者に対して保護が規定されています。

3 高齢者虐待の相談・通報窓口

○平塚市福祉部高齢福祉課 0463-21-9621(直通)

○神奈川県保健福祉局福祉部高齢福祉課 045-210-1111