

## 事業所運営における確認事項

### 1 介護保険制度の理念と質の高いケアマネジメント

介護保険法は、要介護状態（要支援状態）となった人が「尊厳を保持し、その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、必要な保健医療サービス及び福祉サービスに係る給付を行う」ことを規定し、「高齢者の自立支援」をその理念として掲げています。（介護保険法第1条、第2条）

ケアマネジメントの実施にあたっては、居宅介護支援は「中野区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等を定める条例」、介護予防支援は「中野区指定介護予防支援等の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準等を定める条例」に定められた『基本方針』や『取扱方針』等に基づいた運営をお願いします。また、東京都が策定した「保険者と介護支援専門員が共に行うケアマネジメントの質の向上ガイドライン」もご活用ください。

### 2 苦情等の事例紹介（居宅介護支援事業者や介護予防支援事業者に対するもの）

#### （1）利用者や家族から

- ・介護支援専門員が約束を忘れることや、連絡をしてくれないことがある。
- ・介護支援専門員にお願いしたことが通所介護事業所等に伝わっていなかった。
- ・利用者の要望を聞いてくれない。
- ・サービスの追加により自己負担になることをほとんど説明してもらえなかった。
- ・担当者が丁寧に話を聞いてくれない。忙しいのはわかるが、利用者の気持ちも理解してほしい。
- ・訪問時に、こちらの話をきいてくれず、自分の話ばかりをする。
- ・突然連絡が来て訪問してくる。サインと印鑑を求められ、終わるとすぐに帰る。

#### （2）事業者から

- ・居宅サービス計画が介護支援専門員から送られてこない。何度お願いしても届かない。
- ・認定更新時にサービス担当者会議の開催がない。
- ・サービスの必要性を介護支援専門員に伝えたところ、サービス追加について理解はしてくれたが、居宅サービス計画に位置付けをしてくれない。
- ・連絡がつかない。FAXを送っても見ていない。折り返し連絡を依頼しても連絡がない。

※東京都国民健康保険団体連合会のホームページから、苦情の概要や傾向を検索できるシステムが掲載開始されました。今後の業務にご活用ください。

掲載場所 介護事業所等の皆様 > 介護サービスに係る苦情検索システム

### 3 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

【厚生労働省】平成28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（一部引用）

##### ア 相談・通報者

相談・通報者 30,526 人のうち、「介護支援専門員」が 8,995 人（29.5%）で最も多く、次いで「警察」6,438 人（21.1%）「家族・親族」が 2,768 人（9.1%）であった。（1 件の事例に対し複数の相談・通報者が複数のケースあり）

##### イ 虐待の発生要因（市町村の任意・自由記載を集計）

「虐待者の介護疲れ・介護ストレス」が 1,241 件（27.4%）で最も多く、「虐待者の障害・疾病」964 件（21.3%）、「経済的困窮（経済的問題）」670 件（14.8%）であった。（複数回答）

##### ウ 虐待の内容等

養護者による被虐待高齢者の総数 16,770 人のうち、虐待の種別では、「身体的虐待」が 11,383 人（67.9%）で最も多く、次いで「心理的虐待」6,922 人（41.3%）、「介護等放棄」3,281 人（19.6%）、「経済的虐待」3,041 人（18.1%）であった。（複数回答）

#### （2）養護者による虐待の早期発見

##### ア 観察により早期発見

介護サービスを利用している高齢者を担当する介護支援専門員や事業所職員は、養護者や家族等と接する機会も多いため、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な知識を持って常に観察することが重要です。

##### イ 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、速やかに市区町村に通報しなければならず、また、重大な危険でない場合でも、市区町村への通報が努力義務とされています。この場合の通報は、守秘義務違反にはなりません。

##### ウ 多職種協働で養護者支援

虐待の発見や通報だけでなく、虐待が疑われる事例や虐待の未然防止のため、様々な職種が関わり、高齢者を介護する養護者を支援することが非常に重要です。

東京都福祉保健財団のホームページに掲載されている。「虐待の芽チェックリスト（入所施設版・通所サービス版・訪問サービス版）」を従業員研修等にご活用ください。

4 平成30年度実地調査における指摘事項（居宅介護支援）

項目	指摘内容
内容及び手続の説明及び同意(第6条)	提供開始前に利用申込者に重要事項を説明し、同意を得ていない 複数の事業者の紹介を求めることができることを説明していない
居宅介護支援の具体的な取扱い(第15条)	
アセスメント(6～8号)	必要時に行っていない(記録がない) アセスメントが不十分
居宅サービス原案の作成(8号)	計画を作成していない 居宅サービス計画を作成していない 区分変更時等に暫定プランを作成していない 計画の内容が不適切 実際のサービスや個別サービス計画と整合性がない その他居宅サービス計画の内容が不適切
サービス担当者会議(9、16号)	必要時に開催していない 全ての担当者を招集していない 欠席者に照会を行っていない
居宅サービス計画の同意、交付、個別サービス計画の依頼など(10～12号)	計画書の同意がない 利用者の同意を得ていない(同意日が確認できない) 同意が遅れている 計画を交付していない 利用者に交付していない 担当者に交付していない サービス担当者に個別計画の提出を求めている
モニタリング(13号、14号)	月1回居宅を訪問していない(記録がない) 目標やサービスなどモニタリングの項目が不適切、不十分
各種サービスを位置づける上での留意点(21、22、25号)	福祉用具の継続について担当者会議で必要性を検証していない 医療系のサービスを位置づける際に主治医の意見を求めている 意見を求めた主治医へ計画を交付していない
勤務体制(第21条)	勤務表や出勤簿を作成しておらず勤務体制を定めていない 従業者の職種を雇用関係書類や辞令等で明確にしている
秘密保持(第25条)	従業者の守秘義務(1項、2項) 従業者の在職中・退職後の秘密保持について措置を講じていない 個人情報の混在など取扱いが不適切 利用者および家族の個人情報使用の同意(3項) 利用者の同意を得ていない 家族代表者の同意を得ていない
掲示(第24条、第28条)	重要事項(運営規程の概要)を事業所内に掲示していない 苦情の相談窓口の連絡先等を事業所内に掲示していない
事故(第29条)	事故の記録を作成していない

## 5 平成30年度改正について

### (1) 重要事項の説明について（平成30年7月4日付け通知の再掲）

指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用者に対して、

- ① 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こと
- ② 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ことを記載した重要事項説明書を交付して説明を行い、同意を得てください。

平成31年度以降、この説明を行っていない事例が見受けられた場合は減算とします。

なお、平成30年4月以前に契約している既存利用者については、次の居宅サービス計画見直し時に説明を行うことが望ましいとしています。

### (2) 特定事業所集中減算について

全ての事業者は、毎年度2回、特定事業所集中減算に係る届出書を作成し、各事業所において2年間保存しなければなりません（平成12年3月1日老企第36号第3の10）。

判定の結果、いずれかのサービスについて紹介率最高法人の割合が80%を超えた場合は、「正当な理由」の有無に関わらず、当該届出書を区に提出する必要があります。

詳細はホームページや平成31年2月7日付け通知をご確認ください。

なお、当該届出書を提出された事業者のうち、「正当な理由」に該当せず、減算に該当する場合のみ、判定結果通知を送付します。

## 6 連絡事項

### (1) 組織改正について

平成31年4月から組織改正により担当名とメールアドレスが変更となります。

窓口の場所、電話番号、FAX番号は変わりません。区役所2階6番高齢者総合窓口で介護事業者係をお呼びください。

現行 区民サービス管理部 介護保険分野 事業者指導調整担当  
kaigohoken@city.tokyo-nakano.lg.jp

平成31年4月以降 地域支えあい推進部 介護・高齢者支援課 介護事業者係  
kaigokourei@city.tokyo-nakano.lg.jp

### (2) ハートページナビ中野区版の公開について

介護サービス事業者ガイドブック『ハートページ』のWEB版である『ハートページナビ』の中野区版が公開されました。

これにより、冊子が無くとも、中野区の多数の介護サービス事業者をインターネット（パソコン・スマートフォン対応）でお手軽に検索いただけます。ぜひご利用ください。

<https://tokyonakano.heartpage.jp/>