

令和5年度

中野区介護サービス事業者集団指導

訪問介護、総合事業訪問型サービス
定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護

令和5年12月21日

中野区地域支えあい推進部介護・高齢者支援課

目次

1. 令和5年度介護保険法の改正について P. 1
2. 令和3年度介護報酬改定に係る経過措置について P. 2
3. 運営指導の実施方針等について P. 3
4. 運営指導における主な指摘事項等について P. 5
5. 事業所の指定に係る届出等について P. 9
6. けあプロ・navi、ケア倶楽部について P. 11
7. 区に寄せられた苦情・相談等について P. 14
8. 事故報告について P. 16
9. 他課・他係からのお知らせ
 (1) 福祉推進課 高齢者専門相談係 P. 20

○問合せ先

中野区 地域支えあい推進部
介護・高齢者支援課 介護事業者係
TEL 03-3228-8878

1. 令和5年度介護保険法の改正について

①令和5年度介護保険法の改正について

- 令和5年5月に全世代対応型の持続可能な社会保障制度を構築するため、健康保険法等の改正とともに、介護保険法が改正されました。

※「I. 介護情報基盤の整備」以外の施行期日は令和6年4月1日

②改正内容について

- 詳しい改正内容については別紙1「令和5年度介護保険法の改正内容」をご確認ください。

I. 介護情報基盤の整備

- 介護保険者が被保険者等に係る医療・介護情報の収集・提供等を行う事業を医療保険者と一体的に実施

→被保険者、介護事業者その他の関係者が当該被保険者に係る介護情報等を共有・活用することを促進する事業を介護保険者である市町村の地域支援事業として位置付け
→市町村は、当該事業について、医療保険者等と共同して国保連・支払基金に委託できることとする※共有する情報の具体的な範囲や共有先については検討中。

II. 介護サービス事業者の財務状況等の見える化

- 介護サービス事業所等の詳細な財務状況等を把握して政策立案に活用するため、事業者の事務負担にも配慮しつつ、財務状況を分析できる体制を整備

→各事業所・施設に対して詳細な財務状況（損益計算書等の情報）の報告を義務付け
※職種別の給与（給料・賞与）は任意事項。

→国が、当該情報を収集・整理し、分析した情報を公表

III. 介護サービス事業所等における生産性の向上に資する取組に係る努力義務

- 介護現場における生産性の向上に関して、都道府県を中心に一層取組を推進

→都道府県に対し、介護サービス事業所・施設の生産性の向上に資する取組が促進されるよう努める旨の規定を新設など

IV. 看護小規模多機能型居宅介護のサービス内容の明確化

- 看多機について、サービス内容の明確化等を通じて、更なる普及を進める

→看多機のサービス内容について、サービス拠点での「通い」「泊まり」における看護サービス（療養上の世話又は必要な診療の補助）が含まれる旨を明確化など

V. 地域包括支援センターの体制整備等

- 地域の拠点である地域包括支援センターが地域住民への支援をより適切に行うための体制を整備

→要支援者に行う介護予防支援について、地域包括支援センターに加えて、居宅介護支援事業所（ケアマネ事業所）も区市町村からの指定を受けて実施できることとする。また、地域包括支援センターが行う総合相談支援業務について、その一部をケアマネ事業所等に委託することを可能とする。

具体的な内容については明らかになっていません。令和6年度の介護報酬改定の内容とともに、随時、介護保険最新情報等をご確認ください。

また、令和5年度介護保険法の改正及び令和6年度の介護報酬改定にともない、条例の改正を予定しています。条例が改正された際は、中野区ホームページ及びケアクラブでお知らせします。

2. 令和3年度介護報酬改定に係る経過措置について

①令和3年度介護報酬改定に係る経過措置の期限

- 令和3年度介護報酬改定において、次に掲げる改定事項については、令和6年3月31日までに経過措置が終了する予定となっております。改めて改定事項をご確認いただき、必要な対応をお願いいたします。

②令和5年度末で経過措置が終了する介護報酬の改定事項について

1. 感染症対策の強化（全サービス対象）

- ・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（感染対策委員会）をおおむね6月に1回以上（施設の場合は3月に1回以上）開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。
- ・感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備すること。
- ・従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施すること。

2. 高齢者虐待防止の推進（全サービス対象）

- ・虐待の防止のための対策を検討する委員会（虐待防止検討委員会）を定期的開催し、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。
- ・虐待の防止のための指針を整備すること。
- ・従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。
- ・上記に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。
- ・虐待の防止のための措置に関する事項について運営規程に定めること。

3. 業務継続に向けた取組の強化（全サービス対象）

- ・業務継続計画を策定し、計画に従い必要な措置を講じること。
- ・従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施すること。
- ・定期的業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うこと。

4. 認知症介護基礎研修の受講の義務付け（全サービス対象（居宅介護支援及び無資格者がいない訪問系サービスを除く））

- ・従業者に対し、認知症介護基礎研修を受講させるために必要な措置を講じること。

5. 施設系サービスにおける口腔衛生管理の強化（施設系サービス対象）

- ・口腔衛生の管理体制を整備し、各入所者の状態に応じた口腔衛生の管理を計画的に行うこと。なお、「計画的に」とは、歯科医師又は歯科医師の指示を受けた歯科衛生士が、介護職員に対する口腔衛生の管理に係る技術的助言及び指導を年2回以上実施することとする。

6. 施設系サービスにおける栄養ケア・マネジメントの充実（施設系サービス対象）

- ・栄養マネジメント加算の要件を包括化することを踏まえ、入所者の栄養状態の維持及び改善を図り、自立した日常生活を営むことができるよう、各入所者の状態に応じた栄養管理を計画的に行うこと。

3. 運営指導の実施方針等について

①運営指導の基本方針について

- 中野区では、国の運営指導に関する指針「(別紙2「介護保険施設等指導方針)」及び「中野区介護サービス事業者等に対する調査、指導及び監査実施要綱」(以下、「要綱」と言う。)に基づき、基本方針(別紙3「令和5年度中野区介護サービス事業者等指導実施方針」)を定めています。運営指導は介護保険法及びその他の関係法令等で定める指定基準、各介護サービス種別の取り扱い及び介護報酬の請求等に関する事項について周知徹底し、事業者等の育成及び支援に主眼を置いて実施します。

②運営指導の方法について

- 運営指導は、次の(ア)～(ウ)の内容について、事前提出資料及び当日に確認する関係書類等を基に説明を求め、原則、実地にて面談方式で実施します。ただし、指導方法にあたっては、新型コロナウイルス感染症の感染状況に応じて、WEB会議システム等を活用するなど柔軟に対応します。

(ア) 介護サービスの実施状況指導

個別サービスの質(施設・設備や利用者等に対するサービスの提供状況を含む。)に関する指導

(イ) 最低基準等運営体制指導

基準等に規定する運営体制に関する指導((ウ)に関するものを除く。)

(ウ) 報酬請求指導

加算等の介護報酬請求の適正実施に関する指導

※WEB会議システム等を使った運営指導の場合でも、施設・設備や利用者等のサービス利用状況については、実地に赴き確認します。

③指導対象事業者の選定について

運営指導の対象事業所については、以下の要件に基づき選定しています。

- 指定有効期間内に運営指導を行っていない事業所

※順次、直近3年間に運営指導を行っていない事業所も対象とし、そのうち施設サービス及び居住系サービスについては重点的に実施する。

- 新規指定から1年経過し、かつ新規指定から運営指導を行っていない事業所
- 区が実施する集団指導に出席していない事業所
- 要綱第3条に定める各号のいずれかに該当する事業所
- その他の事情により運営指導が必要と認められる事業所

④運営指導の流れについて

- 事業所への通知

○概ね指導日の1か月前に事前に電話連絡をしたうえで、実施通知を送付します。

○指導日の2週間前までに、指導を行うにあたって必要な書類の提出を求めます。

※事前提出書類及び当日準備する書類は実施通知とともにお知らせいたします。

- 当日の流れ

○実施時間については、国の指針に基づき、実施時間を短縮し、居宅サービス事業所については原則3～4時間以内で行うことを目標としています。(施設及び居住系サービス等については極力短時間で行うことを目標としています。)ただし、指導・確認項目が多い場合等については、実施時間の延長又は日を改めて運営指導を行う場合もあります。なお、WEB会議システム等

を使った運営指導の場合の実施時間や設備確認等の時間については、別途個別にお知らせします。

○原則として、職員3名以上で指導班を編成して実施します。また、そのうち1名については、調査等対象サービスの種別又は事業者等の状況に応じて、事業者等に対する指導の一部を委託している事務受託法人の職員となる場合があります。

○運営基準、報酬関係、設備及び利用者記録等について、事業所の関係者へのヒアリングと並行して関係書類を確認します。

○確認やヒアリングが終わり、指導結果を指摘事項票にとりまとめた後、評価できる事項又は改善を求める事項について講評を行います。

なお、指摘事項票については区のホームページに掲載していますのでご確認ください。

(区ホームページ上部中央の検索バーに数字の「625832903」と入力し、検索結果に表示される「介護サービス事業者に対する運営指導」をクリックしてください。)

●運営指導後

○指導日から概ね1か月後までに結果通知を送付します。

○結果通知において、改善を要する事項があった事業者に対しては、改善報告書の提出を求めます。(報告期限は結果通知受領後1か月以内)

○介護報酬の返還を要する場合は、自己点検を行っていただき、過誤一覧の提出を求めます。(報告期限は結果通知受領後1か月以内)

4. 運営指導における主な指摘事項等について

根拠法令：東京都指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準に関する条例

①居宅サービス計画に沿ったサービスの提供について

(居宅サービス計画に沿ったサービスの提供)

第二十条 指定訪問介護事業者は、居宅サービス計画(施行規則第六十四条第一号ハ及びニに規定する計画を含む。以下同じ。)が作成されている場合は、当該計画に沿った指定訪問介護を提供しなければならない。

【指摘事項】

- 居宅サービス計画に位置付けられているサービスを提供せずに、位置付けられていないサービスを提供していた。

②居宅サービス計画等の変更の援助について

(居宅サービス計画等の変更の援助)

第二十一条 指定訪問介護事業者は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、当該利用者に係る居宅介護支援事業者への連絡その他の必要な援助を行わなければならない。

【指摘事項】

- 利用者から訪問介護員にサービスの内容変更の要望があったが、ケアマネージャーに連絡していないケースがあった。

③基本取扱方針について

(指定訪問介護の基本取扱方針)

第二十六条 指定訪問介護は、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、目標を設定し、計画的に行われなければならない。

2 指定訪問介護事業者は、提供する指定訪問介護の質の評価を行い、常に改善を図らなければならない。

【指摘事項】

- モニタリング(サービスの実施状況や評価)にて、目標に対する評価をしていることが確認できなかった。

④サービスの提供の記録について

(サービスの提供の記録)

第二十三条 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護を提供した際には、当該指定訪問介護の提供日及び内容、当該指定訪問介護について法第四十一条第六項の規定により利用者に代わって支払を受ける居宅介護サービス費の額その他必要な事項を、当該利用者に係る居宅サービス計画を記載した書面又はこれに準ずる書面に記載しなければならない。

2 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護を提供した際には、提供したサービスの具体的な内容等を記録するとともに、利用者からの申出があった場合は、文書の交付その他適切な方法により、当該事項に係る情報を当該利用者に提供しなければならない。

【指摘事項】

- 提供したサービスのチェックに漏れがある。
- 計画作成者及び担当する訪問介護員等の氏名の記載がない。
- 計画にサービス提供区分を記載していない。
- 計画に記載されているサービス提供時間と所要時間が異なる。

⑤訪問介護計画の作成について

(訪問介護計画の作成)

第二十八条 サービス提供責任者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的な指定訪問介護の内容等を記載した訪問介護計画(以下この条において「訪問介護計画」という。)を作成しなければならない。この場合において、既に居宅サービス計画が作成されているときは、当該居宅サービス計画の内容に沿って作成しなければならない。

2 サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成に当たっては、当該訪問介護計画の内容について利用者又はその家族に対して説明し、当該利用者の同意を得なければならない。

3 サービス提供責任者は、訪問介護計画を作成した際には、当該訪問介護計画を利用者に交付しなければならない。

4 サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成後、当該訪問介護計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該訪問介護計画の変更を行わなければならない。この場合においては、前三項の規定を準用する。

【指摘事項】

- 区分変更時等、計画変更前にアセスメント(利用者の心身の状況や希望及びその置かれている環境等の把握)を実施していないものがあつた。
- 訪問介護計画を交付したことが確認できないものがあつた。
- アセスメント記録から計画等に位置付けたサービスの必要性が確認できないものがあつた。
- 居宅サービス計画に位置付けられたサービスについて、計画への位置付けがなかつた。

⑥秘密保持等について

(秘密保持等)

第三十四条 指定訪問介護事業所の従業者は、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。

2 指定訪問介護事業者は、従業者であった者が、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講じなければならない。

3 指定訪問介護事業者は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合にあっては当該利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合にあっては当該家族の同意を、あらかじめ文書により得なければならない。

【指摘事項】

- 個人情報の使用について、利用者家族から同意を得ていないものがあつた。

⑦事故発生時の対応について

(事故発生時の対応)

第三十九条 指定訪問介護事業者は、利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、速やかに区市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、当該事故の状況及び処置についての記録その他必要な措置を講じなければならない。

2 指定訪問介護事業者は、利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を行わなければならない。

【指摘事項】

- 中野区への報告を要する事故について、事故報告書を提出していなものがあつた。

⑧設備・備品について

●個人記録の保管について

- 事業所毎に施錠できるキャビネット等で管理しているか。
- 鍵の管理は適切か。

●安全対策について

- 家具等の転倒防止対策（固定されているか等）が行われているか。
- 家具の上等の頭より高い場所に、重いものや硬いものを保管していないか。
- 避難経路を適切に確保しているか。

●掲示物について

- 事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、介護支援専門員の勤務の体制その他の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を掲示又は利用者等が自由に閲覧可能な形で事業所内に備え付けているか。
- 苦情を処理するために講じる措置の概要について記載した文書を、事業所に掲示又は利用者等が自由に閲覧可能な形で事業所内に備え付けているか。

●洗面所等、手指洗浄の設備・備品について

- 洗面所の手拭きタオルを共用にしているか。

●衛生用品について

- 手袋、マスク、エプロン、消毒液等、衛生用品が備えてあるか。

5. 事業所の指定に係る届出等について（中野区指定事業所）

①指定に係る必要な書類及び提出方法

指定に係る必要な書類及び提出方法については、下記のリンク先にまとめられていますのでご確認ください。

<https://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/kurashi/denshishinsei/kenko-fukushi/kaigohoken/jigyosyo-shitei.html>

中野区ホームページのトップ画面から、上部中央にある検索バーに数字の「877742477」と入力し、検索ボタンをクリックすると、「介護サービス事業所の指定申請・更新・変更・加算等に係る届出について」が表示されます。

②指定更新

指定事業者は、指定有効期限日の1か月前までに更新申請に必要な書類等を提出してください。

③変更届

変更届出は、変更年月日の10日以内に必要な書類を提出してください。

※ 事業所の所在地の変更につきましては、「④事業所の所在地の変更」をご参照ください。

④事業所所在地の変更

事業所所在地の変更につきましては、変更日前に新事業所へ伺い、設備及び備品等の確認を行う必要がありますので、移転予定日の2か月前に区へご相談ください。

なお、区外への移転については、中野区への廃止届と移転先の区市町村への指定申請をする必要があります。指定申請については、移転先の区市町村へご相談ください。

⑤加算の届出

体制要件のある加算を開始、変更、終了する際は、「介護給付費算定に係る体制等に関する届出書」及び「算定に係る体制等状況一覧表」と併せて必要な添付書類等を提出してください。

届出は算定開始月の前月の15日必着となります。16日以降に提出された場合（書類の不備や不足等により15日までに受理できない場合も含む）は翌々月からの算定となります。

なお、認知症対応型共同生活介護事業所の届出については、算定開始月の1日必着となります。

※ 介護職員処遇改善加算・介護職員等特定処遇改善加算・介護職員等ベースアップ等支援加算、A D L維持等加算、事業所評価加算については、中野区ホームページ「加算の届出について」に、別途、制度や要件等の説明や届出に必要な様式が参照できるページのリンクがあります。

⑥廃止・休止・再開届

指定事業所が廃止や休止をする場合は、予定日の1か月前までに届出を提出してください。

また、休止事業所を再開する場合は、再開した日から10日以内に届出を提出してください。

※ 事業を廃止・休止するにあたり、利用者を他事業所へ移行する場合には、利用者と紹介先事業所名が記載されている「移行先リスト（任意様式）」を作成し、届出と併せて提出してください。

※ 事業の再開に係る届出は、施行規則に定める当該事業に係る従業者の勤務の体制及び勤務形態に関する書類を届出と併せて提出してください。

また、休止前と現況に変更がある場合には、合わせて変更届出書の提出が必要となります。
※休止中の事業所が指定更新するためには、人員や設備等の指定基準を満たした上で、指定有効期限日の1か月前までに再開届出書の提出が必要となります。なお、期日までに再開届出書の提出が無い場合、指定有効期限日後に指定の効力が失効しますのでご注意ください。

⑦指定申請書類等の標準化について

国は介護現場の文書負担軽減を図るため、指定申請のための様式の標準化に向け、標準様式例を示しました。現在、中野区では新規指定や指定更新、変更届等の様式、申請時に必要な添付書類等を国の標準様式に合わせる準備をしています。標準様式等をホームページに掲載する際にはケア倶楽部を通じてお知らせします。

⑧「電子申請・届出システム」の導入について

国は令和4年6月7日付で閣議決定された「規制改革実施計画」において、地方公共団体は介護サービスに係る申請・届出について「電子申請・届出システム」を利用したオンラインシステムを利用しなければならないとなりました。この決定にともない、中野区では「電子申請・届出システム」を令和6年度下半期中での導入に向けて準備しています。導入後は指定の申請や変更等の届出について、原則「電子申請・届出システム」によりオンラインで申請・届出することになります。

6. けあプロ・navi、ケア倶楽部について

中野区 地域・社会資源把握支援システム

介護事業者検索システム



自治体と介護事業者を
結ぶ事業者支援サイト



【サイト概要】

「けあプロ navi」

区内の介護サービス事業所の情報、介護予防・生活支援サービス情報をどなたでも検索・閲覧できる区民向けの一般公開サイトです。

～住民の皆様にとって～

- 上記の情報は”最新の情報”に保たれていますので、事業所や施設の空き情報も簡単に閲覧できます。
- 「事業者名から」「地域から」「サービス種別から」などの情報を探すことができます。

「ケア倶楽部」

区内介護サービス事業所を対象に中野区からののお知らせや様式の掲載、アンケート、情報のメール発信等を主とする会員向けサイトです。

ID・パスワードを入力することで、利用が可能になります。

～事業所関係者の皆様にとって～

- 中野区からの「お知らせ・情報」から、申請や届け出が必要なお知らせ、新着アンケート情報、研修やセミナーのご案内、新型コロナウイルス感染症関連等の情報を確認することができます。

注事業所番号ごとに事業所の登録をしています。一事業所の中に複数のサービス（事業所番号）がある場合は、登録しているサービス（事業所番号）ごとの通知、お知らせを確認してください。

特に周知が必要な内容のものについては、ケア倶楽部の掲載と同時にメールでお知らせしています。

- 厚生労働省（介護保険最新情報等）、都道府県（東京都）からの通知やお知らせを確認することができます。また、老人福祉施設協議会、シルバー新報の掲載も確認することができます。
- 関係者専用検索**を開けると、地図・住所から探す、サービスから探す、事業所名から探す、空き情報から探す、の4パターンで検索でき、ケアプロ・naviと同じ条件で事業所を探することができます。事業所を探す際には便利な機能です。是非ご活用ください。

「**ケア倶楽部**」



中野区のお知らせ一覧

ケア倶楽部には、介護・高齢者支援課の各係（新型コロナウイルス感染症に係るもの他）からお知らせを掲載しています。

トップ画面の「お知らせ・情報」には5掲載分しか表示されないため、数日閲覧しただけでトップ画面から消えてしまいます。

こまめに閲覧いただきたいのはもちろんですが、前回閲覧日から数日が立ってしまったら



中野区のお知らせ一覧

クリック。

これまでの中野区からのお知らせを閲覧することができます。

また、発信部署となる「カテゴリ」を選択したり、「サブカテゴリ」で業務を選択したりすることで、条件を絞り込んで検索でき、事業所に係るお知らせを確認することができます。

- ◎ 事業所にとって必要なお知らせを見逃してしまうことがないように確認してください。

※ケア倶楽部ログイン用 ID・パスワードは大切に保管してください。万が一 ID・パスワードが分からなくなってしまう場合は、介護事業者係までご連絡ください。

【事業所各位へのお願い】

このサイトは、中野区が委託した「トーテックアメニティ株式会社（東京本社：新宿区西新宿2-1-1 新宿三井ビルディング17階）」が運用しています。

各事業所に、次のとおり FAX が送付されますので、ご対応よろしく申し上げます。

（1）ケアプロ・navi に掲載する事業所情報調査のお願い

区内介護サービス事業所を対象に、事業所情報の修正や変更の有無について、トーテックアメニティ株式会社情報センターより、FAX にて調査します。

1年に1回を目安として（直近では2023年7月18日（火））各事業所へ調査票を FAX しますので、調査へのご協力をお願いします。

(2) 介護サービス事業所空き情報調査のお願い

次の介護サービス事業所を対象に、利用者受入可能数や待機者数などに関する「空き情報」について、トーテックアメニティ株式会社情報センターより、FAXにて調査します。

事業所ごとに次の内容・頻度を目安として、対象事業所へ調査票をFAXしますので、調査へのご協力をお願いします。

サービス種類	調査内容	頻度
居宅介護支援	新規ケアプラン作成可能数	隔週1回
通所介護	利用者の受入可能状況(曜日毎)	週1回
地域密着型通所介護	利用者の受入可能状況(曜日毎)	週1回
認知症対応型通所介護	利用者の受入可能状況(曜日毎)	週1回
認知症対応型共同生活介護	新規受け入れ件数	月1回
短期入所生活介護	施設の空き状況(日別・男女別)	週1回:2週間分 月1回:3ヶ月分
短期入所療養介護	施設の空き状況(日別・男女別)	週1回:2週間分 月1回:3ヶ月分
特定施設入居者生活介護	待機者数	月1回
介護老人福祉施設	待機者数	月1回
介護老人保健施設	空床(室)数、待機者数、特別な医療の受入	月1回
小規模多機能型居宅介護	利用者の定員・現登録数・登録可能数	月1回
看護小規模多機能型居宅介護	利用者の定員・現登録数・登録可能数	月1回

※「空き情報」についてのFAXに回答いただかないと、最新の情報を掲載できません。

区民やケアマネジャーが事業所情報を確認する際に、掲載内容と実際の利用者受入可能数や待機者数などに関する「空き情報」に相違がないようにするために、必ず回答をお願いします。

7. 区に寄せられた苦情・相談等について

①令和4年度の苦情・相談等の状況

●サービス種類ごとの件数

居宅介護支援	訪問介護	訪問看護	特別養護老人ホーム	その他	合計
18件	15件	0件	9件	22件	64件

●苦情内容ごとの件数

サービスの質	従事者の態度	管理者等の対応	説明・情報の不足	利用者負担	その他	合計
15件	13件	12件	9件	4件	11件	64件

②苦情・相談事例

●キーパーソンへの対応について（居宅介護支援）

相談者：利用者の妹（キーパーソン）

相談趣旨：姉は認知症があり、支援が必要なため月に1回は姉宅を訪問して事務手続き等の支援をしてきた。自分も高齢で病気を患ったことで支援ができなくなってきた。ケアマネには事情を話しているのに「電話してあげて」「たまには来てあげて」「手紙を書いてあげて」などと言われ、責められているようで辛い。

対応：ケアマネは責めている訳ではないと思う。まずはご自身のお体を大事にしてくださいと伝えた。

ケアマネは利用者のことを思い何気なく口にしたことと思うが、高齢であるキーパーソンへの配慮も必要だったのではないかと。

●サービス送迎車について（通所系サービス）

相談者：利用者本人

相談趣旨：送迎時にシートベルトの着用の介助や指示がないので自分で探して付けようとしたら「付けなくていい、後部座席は義務ではない」と言われた。また他の事業所の送迎車はタバコ臭かった。

対応：病気などやむを得ない理由がある場合を除き、助手席や後部座席の同乗者にもシートベルトを着用させなくてはなりません。

利用者の安全を第一に送迎を行ってください。

●利用者宅前の駐輪について（訪問系サービス）

相談者：区民

相談趣旨：近隣の方が訪問介護サービスを受けている。家の前が狭い道路のため訪問介護員が止める自転車が歩行の妨げになる。一度声をかけたが「じゃあどうすればいいのか」と怒鳴られた。

対応：事業所に相談内容を伝え当該訪問介護員に確認することと、駐輪場所を介護員と一緒に検討することを依頼した。

●契約の解除におけるトラブルについて（全サービス共通）

事業者が必要な手続きを踏まずに一方的に契約を解除した場合や事業者が提示した契約解除事由に利用者又はその家族が納得できないことによる苦情が区に寄せられます。

介護保険サービスにおいては、法令により介護サービス事業者が正当な理由なくサービス提供を拒んではならないとする提供拒否の禁止規定が設けられており、指定介護サービス事業者は、原則として利用申込に応じなければなりません。また、事業者は、利用者又は家族の背信行為等によりサービス継続に困難が生じた場合であっても、サービス担当者会議等で対応策を検討するなど契約解除を回避し、サービス提供を継続するための最大限の努力を尽くす必要があります。

なお、介護サービス事業者は、正当な理由により、やむを得ず契約を解除しなければならないと判断した場合には、契約書の記載事項に則して対応することが大切です。その際には、解除事由、解除手続きについて利用者家族に十分に説明し同意を得たうえで、契約書又は重要事項説明書に記載された一定の予告期間等の手続きを遵守する必要があります。また、利用者へのサービス提供が滞らないよう、関連事業所等と連携し、他の適切な事業者を紹介するなど速やかに必要な対応を図る必要があります。

契約の解除については、東京都国民健康保健団体連合会が発行する「平成27年度 東京都における介護保険サービスの苦情相談白書」の契約解除に関する部分を抜粋した別紙4を参照ください。

8. 事故報告について

①報告の取扱い

- 中野区公式ホームページ「介護保険事業者等における事故発生時の報告」にて、「中野区介護保険事業者等における事故発生時の報告取扱要領」及び「介護サービス提供時に事故が発生した場合の報告について」を掲載しています。また、厚生労働省が示した標準様式を中野区でも事故報告書の様式としていますので、当該ホームページからダウンロードのうえ、ご使用ください。

- 令和5年5月8日以降に発生した新型コロナウイルス感染症に関する事故報告書の提出は不要となりました。ただし、「感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律第12条」に基づく指定感染症【1～5類（5類の定点把握感染症を除く）】、食中毒及び疥癬が発生した場合は事故報告書の提出が必要です。

- 上記とは別に「社会福祉施設等における感染症等発生時に係る報告」についての規定により、下記の事例の場合は迅速に区に状況を報告するとともに、併せて保健所に報告し、指示を求めるなどの措置を講じてください。
※ 新型コロナウイルス感染症の発生はこの事例に該当します。

- ア. 同一の感染症若しくは食中毒による又はそれらによると疑われる死亡者又は重篤患者が1週間以内に2名以上発生した場合。
- イ. 同一の感染症若しくは食中毒による又はそれらによると疑われる者が10名以上又は全利用者の半数以上発生した場合。
- ウ. ア及びイに該当しない場合であっても、通常の発生動向を上回る感染症等の発生が疑われ、特に施設長が報告を必要と認めた場合。

②報告方法

- 第一報は、事故発生時から遅くとも5日以内に事故報告書を提出してください。

- 緊急を要するものについては、仮報告を電話で行い、直ちに事故報告書を提出してください。
※ 緊急を要するものとは、サービス提供中の利用者の死亡、感染症等が拡大している等、施設・事業所の運営に係わる重大な事故が発生した場合をいいます。

- 経過報告は、事故処理が長期化する場合に、第一報後に途中経過を「第二報」（続く場合は、第三報、第四報、第五報・・・）として提出してください。

- 最終報告においては、事故処理が終了した時点で、改めて提出してください。ただし、第一報の時点で事故処理が終了している場合は、第一報をもって最終報告とすることができます。

- 提出は原則、電子メールで送信してください。郵送も可としていますが、FAXは不可です。

③報告を要しない事例

- 利用者が身体的被害を受けた場合において、医療機関を受診することなく、軽微な治療のみで対応した場合
- 利用者が身体的被害を受けて医療機関を受診した場合において、診察又は検査のみで、治療を伴わない場合
- 老衰等、事業者、利用者及び第三者の責に帰さない原因で死亡した場合
- その他、被害又は影響がきわめて微少な場合

④報告事例

- 掃除機充電中のバッテリー（リチウムイオン電池）の発火について（全サービス共通）

掃除機のバッテリー充電中にバッテリー（リチウムイオン電池）が発火した事例がありました。火災報知器の発報により、すぐに職員が連携して発火場所の発見と初期消火が行われました。同時に利用者の安否確認や避難誘導も速やかに行われたため、怪我人もなく対応できました。バッテリーは古い物ではなく、たこ足配線でもなかったが、バッテリーが純正品ではなかった。（発火原因は不明）

掃除機だけでなく、電動自転車などでリチウムイオン電池が内蔵されたバッテリーを使用している事業所も多いと思われます。改めて使用しているバッテリー製品の見直しや点検を行い、リチウムイオン電池発火の未然防止に努めてください。

また、避難訓練を定期的の実施し、職員の連携や利用者の安全が確保できるように努めてください。
- 落薬・誤投薬について（全サービス共通）

落薬、誤投薬に関する事故報告が多数見受けられます。利用者の服薬ミスをはじめ、職員の人的ミス（他利用者への誤投薬、記録漏れによる二重投薬、投薬もれ等）を原因とした事案も少なくありません。

事故が起きないように薬の保管方法や投薬時の利用者の確認方法等を今一度見直していただき、全職員が細心の注意をはらって、未然防止に努めてください。
- 転倒事故について（入所系サービス、通所系サービス）

トイレへの移動時、また、介助中に「待っていてください」と声をかけて傍を離れている間の転倒が発生しています。

利用者ご本人も立ち上がりや歩行を一人で行えると思いがちです。職員も油断して目配りができておらず、介助する前に利用者が動いてしまい、転倒している事案が多いです。

利用者の動きを見ながら声かけなどを行い、細心の注意をはらって介助をしてください。

●車椅子のブレーキのかけ忘れについて（全サービス共通）

利用者が車椅子に乗車中にブレーキをかけていないまま介助者が傍を離れた時に、車椅子が動き出してしまい車椅子ごと転倒し、利用者が怪我をしてしまう事例がありました。

車椅子を使用した利用者の介助をする機会も多いと思います。利用者の傍を離れるときのみでなく、信号待ち等で止まるときにも車椅子のブレーキをかけるなど、細心の注意を払ってください。

●個人情報の紛失について（訪問系サービス）

当該利用者宅に訪問したときに個人情報を記載した書類を預かった。数件の利用者宅を訪問しており、同じように個人情報が記載された書類を預かっていた。後日、当該利用者の書類がないことに気が付き探したところ、別の利用者宅で渡した書類に混じていた事例がありました。

個人情報が記載された書類等の取り扱い、利用者宅、移動時、事務所内についても細心の注意をはらってください。

●徘徊や離設について（入所系サービス）

職員が目を見失ったときに利用者が行方不明になる事案や、日中に居住施設から離設して利用者が行方不明となる事案が起きています。

すぐに発見されるものもあれば、翌日まで発見されないものもあり、場合によっては利用者の生命・健康状態に影響を及ぼすことがあります。

普段から離設の防止に努めていただき、細心の注意をはらってください。

⑤事故報告について、よくある問合せ（FAQ）

Q 1. 誤薬があった場合は事故報告書の提出は必要ですか。

A . 事故報告書の提出が必要です。

Q 2. 落薬があった場合は事故報告書の提出は必要ですか。

A 落薬により薬の服用が確認できない場合は事故報告書の提出が必要です。

Q 3. 入浴時に身体に痣があるのを発見しました。事故報告書の提出は必要ですか。

A 上記「4（2）報告を要しない事例」に該当する場合であっても、原因が特定できない怪我や痣の場合は事故報告書の提出が必要です。

9. 他課・他係からのお知らせ

中野区 養護者による高齢者虐待の通報・届出・相談窓口一覧

●地域包括支援センター

◎ 月～土 8:30～17:00

(夜間・日・祝日・年末年始は窓口は休業)

☆ 南中野	地域包括支援センター	電話	03-5340-7885
☆ 本 町	地域包括支援センター	電話	03-5385-3733
☆ 東中野	地域包括支援センター	電話	03-3366-3318
☆ 中 野	地域包括支援センター	電話	03-3367-7802
☆ 中野北	地域包括支援センター	電話	03-5380-6005
☆ 江古田	地域包括支援センター	電話	03-3387-5550
☆ 鷺 宮	地域包括支援センター	電話	03-3310-2553
☆ 上鷺宮	地域包括支援センター	電話	03-3577-8123

※各地域包括支援センターの担当地区、場所などの詳細は、資料編をご覧ください。

●区役所の窓口

◎ 月～金 8:30～17:00 (夜間・土・日・祝日・年末年始は休業)

☆ 福祉推進課	高齢者専門相談係	電話	03-3228-8951
☆ 障害福祉課	障害者支援係	電話	03-3228-8703
☆ 生活援護課	生活相談係	電話	03-3228-8927
☆ 地域包括ケア推進課		電話	03-3228-5609

●すこやか福祉センター

◎ 月～土 8:30～17:00 (夜間・日・祝日・年末年始は休業)

☆ 中部すこやか福祉センター	電話	03-3367-7781
☆ 北部すこやか福祉センター	電話	03-3389-4321
☆ 南部すこやか福祉センター	電話	03-3380-5551
☆ 鷺宮すこやか福祉センター	電話	03-3336-7111

○ 夜間・土・日・祝日・年末年始の緊急連絡先

- ★ 中野区役所・・・電話 03-3389-1111 (代表)
- ★ 各地域包括支援センター・・・上記の電話番号へ

訪問介護・定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の対応

※（中野区高齢者虐待マニュアルより抜粋、改編）

- 訴え・相談・発見への対応
- 早期発見のポイント
- 関係機関との協力
- 虐待情報の連絡体制の整備
- 個人情報・プライバシーへの配慮

《訴え・相談・発見への対応》

速やかに、地域包括支援センター又は高齢者専門相談係へ相談・通報します。

高齢者虐待防止法第5条では、高齢者の福祉に業務上関係の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。

訪問介護・定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所は、利用者宅を定期的に訪問し、高齢者や養護者からの虐待の訴え・相談を受けたとき、あるいは高齢者や養護者等の様子を通じて虐待と思われる状況に気づいたときは、地域包括支援センター又は高齢者専門相談係に相談・通報します。

特に高齢者の生命や身体に重大な危険が生じているおそれがある場合は、即時の通報が必要です。

通報するときには、高齢者の体調の変化や家庭状況などの情報を的確に報告します。

《早期発見のポイント》

- ・利用者宅での訪問時に、高齢者本人や養護者双方の良い聞き役になるなど、信頼関係を強めます。
- ・「高齢者虐待発見チェックシート」（資料編）を活用するなど、高齢者の体調や家庭状況の変化に気づく視点を日頃から身に付けます。
- ・日頃より、ケアマネージャーと連携をとり、意見が交換できるような体制をつくります。

《関係機関との協力》

区から要請があった場合には、事実確認や個別ケース会議等には積極的に参加・協力します。あわせて、虐待を受けていると思われる高齢者に関する情報についての的確に提供します。

《虐待情報の連絡体制の整備》

高齢者虐待と思われる情報を速やかに相談・通報するため、事業所内部における相談・通報体制を整備しておく必要があります。

《個人情報・プライバシーへの配慮》

高齢者虐待の対応にあたっては、高齢者本人や養護者の個人情報を関係者間で共有することが必要不可欠です。一方で、高齢者や養護者には、家族内の問題を知られたくないといった思いもあり、非常に繊細な問題として扱わざるをえないこととなります。そのため、支援にあたる事業者は支援の過程で知り得た高齢者本人及び養護者の個人情報やプライバシーの保護について、特に配慮していく必要があります。

高齢者虐待発見チェックシート(資料)

・虐待かどうか見極めるのは困難ですが、以下の項目に複数あてはまる場合は虐待の可能性が高いと言えます。複数のものに当てはまるほど虐待の疑いが濃くなってきます。これらはあくまで例示ですので、この他にも様々な『サイン』があると思われます。

- ・高齢者等の言動に不自然だと感じる事があれば、そこに何らかのサインがあると考えられます。
- ・対象者や養護者だけでなく、他の家族、以前の生活や健康状態等と比較することも大切です。

1<<身体的虐待のサイン>>

チェック欄	サイン例
	身体に小さなキズが、あちこちに見られる。
	太ももの内側や上腕部の内側、背中などにキズやみみずばれがみられる。
	回復状態が様々な段階のキズ、あざなどがある。
	頭、顔、頭皮などにキズがある。
	やけどや、やけど跡がある。
	急におびえたり、恐ろしかったりする。
	「怖いから家にいたくない」などの訴えがある。
	キズやあざの説明のつじつまが合わない。
	医師や保健・福祉の関係者に話すことや援助を受けることに躊躇する。
	医師や保健・福祉の関係者に話す内容が変化し、つじつまがあわない。

2<<心理的虐待のサイン>>

	かきむしり、噛み付き、ゆすりなどがみられる。
	不規則な睡眠(悪夢、眠ることへの恐怖、過度の睡眠など)を訴える。
	身体を萎縮させる。
	おびえる、わめく、泣く、叫ぶなどの症状が見られる。
	食欲の変化が激しく、摂食障害(過食、拒食)がみられる。
	自傷行為がみられる。
	無力感、あきらめ、投げやりな様子になる。
	体重が不自然に増えたり、減ったりする。

3<<性的虐待のサイン>>

	不自然な歩行や座位を保つことが困難になる。
	肛門や性器からの出血がみられる。
	生殖器の痛み、かゆみを訴える。
	急に怯えたり、恐ろしかったりする。
	人目を避けるようになり、多くの時間をひとりで過ごすことが増える。
	主治医や保健・福祉の担当者に話すことや援助を受けることに躊躇する。
	睡眠障害がある。
	通常的生活行動に不自然な変化がみられる。

4<<経済的虐待のサイン>>

	年金や財産収入などがあることは明白にもかかわらず、お金がないと訴える。
	自由に使えるお金がないと訴える。
	経済的に困っていないのに、利用負担のあるサービスを利用したがない。
	資産の保有状況と衣食住等の生活状況との落差が激しくなる。
	預貯金が知らないうちに引き出された、通帳が取られたと訴える。

5<<ネグレクト(介護等日常生活上の世話の放棄、拒否、怠慢)のサイン(自己放任も含む)>>

	居住部屋、住居が極めて非衛生的になっている、また、異臭を放っている。
	部屋に衣類やオムツなどが散乱している。
	寝具や衣服が汚れたままの場合が多くなる。
	汚れたままの下着を身につけるようになる。
	かなりの褥創(じょくそう)ができてきている。
	身体からかなりの悪臭がするようになってきている。
	適度な食事が準備されていない。
	不自然に空腹を訴える場面が増えてきている。
	栄養失調の状態にある。
	疾患の症状が明白にもかかわらず、医師の診断を受けていない。

6<<セルフネグレクト(自己放任)のサイン>>

	昼間でも雨戸が閉まっている。
	電気、ガス、水道が止められていたり、新聞、家賃等の支払を滞納している。
	配食サービス等の食事がとられていない。
	薬や届けた物が放置されている。
	ものごとや自分の周囲に関して、極度に無関心になる。
	何を聞いても「いいよ、いいよ」と言って遠慮をし、あきらめの態度が見られる。
	室内や住居の外にゴミがあふれていたり、異臭がしたり、虫が湧いている状態である。

7<<養護者の態度にみられるサイン>>

	高齢者に対して冷淡な態度や無関心さがみられる。
	高齢者の世話や介護に対する拒否的な発言がしばしばみられる。
	他人の助言を聞き入れず、不適切な介護方法へのこだわりがみられる。
	高齢者の健康や疾病に関心がなく、医師への受診や入院の勧めを拒否する。
	高齢者に対して過度に乱暴な口のきき方をする。
	経済的に余裕があるように見えるのに、高齢者に対してお金をかけようとしない。
	保健・福祉の担当者と会うのを嫌うようになる。

8<<地域からのサイン>>

	自宅から高齢者や介護者・家族の怒鳴り声や悲鳴・うめき声、物が投げられる音が聞こえる。
	庭や家屋の手入れがされていない、または放置の様相(草が生い茂る、壁のペンキがはげている、ゴミが捨てられている)を示している。
	郵便受けや玄関先が、1週間前の手紙や新聞で一杯になっていたり、電気メーターが回っていない。
	気候や天気が悪くても、高齢者が長時間外にいる姿がしばしばみられる。
	家族と同居している高齢者が、コンビニやスーパーなどで一人分のお弁当などを頻繁に買っている。
	近所づきあいがなく、訪問しても高齢者に会えない、または嫌がられる。
	高齢者が道路に座り込んでいたり、徘徊している姿がみられる。

問合せ先：福祉推進課 高齢者専門相談係 TEL.03(3228)8951

行方不明認知症高齢者等情報共有サイトについて

東京都では、認知症の人及び認知症の疑いのある人が徘徊等により行方不明になった場合又は徘徊等により身元不明となった認知症の疑いのある人を保護した場合に、東京都が運営する行方不明認知症高齢者等情報共有サイト等を活用して、広域的に情報を周知することにより区市町村を支援し、もって事態の早期解決を図っているところです。

※詳細は下記URLホームページ参照

https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/zaishien/ninchishou_navi/torikumi/yukuefumei/

中野区内で認知症高齢者が行方不明となった場合は、最寄りの警察署に届け出るとともに、中野区福祉推進課、高齢者専門相談係まで別添の書式に入力の上ご連絡ください。中野区から東京都に行方不明認知症高齢者等情報共有サイトに情報提供を行います。



中野区での認知症高齢者行方不明者情報取りまとめ窓口

中野区 健康福祉部福祉推進課 高齢者専門相談係

TEL.03(3228)8951

Fax.03(3228)5662

koureisyasenmonsoudan@city.tokyo-nakano.lg.jp

とうきょう認知症ナビ



東京都の取組



認知症の基礎知識



研修・行事・講座



相談窓口/リンク集

- 東京都の取組 認知症高齢者等の行方不明・身元不明について

認知症高齢者等の行方不明・身元不明について

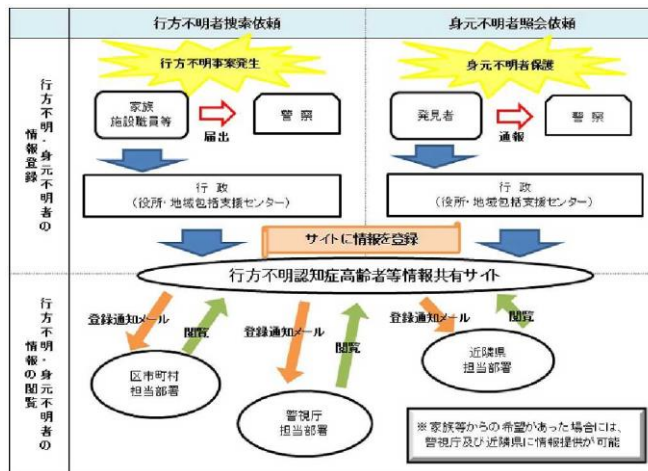
都民の皆様へ

東京都では行方不明となった認知症高齢者や、身元不明で保護された認知症高齢者の情報について区市町村からの依頼に基づき、都内の他の区市町村や近隣県へ一斉に周知する取組を行っています。

現在、パソコン等のサイト上で区市町村自ら情報を更新し、いつでも閲覧できる「行方不明認知症高齢者等情報共有サイト」を開設しています。(※関係機関向けのサイトであり、都民の皆様が直接閲覧できるものではありません。)

行方不明認知症高齢者等情報共有サイト利用区市町村数

25区市町村(令和5年6月末時点)



認知症のご親族が行方不明となった場合

必ず警察へ届け出ていただくとともに、ご本人がお住まいの区市町村や地域包括支援センターへ申し出てください。

申し出を受けた区市町村や地域包括支援センターから、上記の取組を通じ、都内の他の区市町村に情報を提供することができます。

身元不明の認知症の方を発見・保護した場合

必ず警察へ連絡してください。警察で身元が分からなかった方は、警察から地元の区市町村へ引き継がれ、区市町村の施設等で保護されます。

保護した区市町村から、上記の取組を通じ、都内の他の区市町村に情報提供することができます。

行方不明の認知症高齢者をお探しの方へ

認知症のご親族が行方不明となった場合

身元不明者の公表について

- 身元不明者状況調査結果(令和4年10月末現在)(PDF:350KB)

なお、現在、保護されている身元不明の方の詳細な情報をホームページ上で公表している区市町村は下記のリンクのとおりです。

江戸川区

稲城市



PDFファイルをご覧いただくためには「Adobe Acrobat Reader」が必要です。

Adobe Systems のサイトから無料でダウンロードできますのでご利用ください。

※ PDF による入手が困難な場合は、高齢者施策推進部在宅支援課認知症支援担当 までお問い合わせください。