

令和4年度

中野区介護サービス事業者集団指導

認知症対応型共同生活介護

令和4年9月

中野区地域支えあい推進部介護・高齢者支援課

目次

1. 運営指導について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 1
2. 運営指導における主な指摘事項等について・・・・・・・・ P. 3
3. 事業所の指定に係る届出等について・・・・・・・・・・・・ P. 9
4. 区に寄せられた苦情・相談等について・・・・・・・・・・・・ P. 10
5. 事故報告について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 12
6. けあプロ・navi、ケア倶楽部について・・・・・・・・・・・・ P. 14
7. 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からのお知らせ・・・・・・・・ P. 17

○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. 運営指導について

①運営指導について

- 令和4年3月31日に国は介護保険施設等への指導に関する指針（別紙1「介護保険施設等指導方針」を参照）を定めました。国が示した指針等に基づき中野区は運営指導を行います。

なお、国が示した指針に基づき、介護保険施設等に対する指導の名称を「実地指導」から「運営指導」へと変更しました。

②基本方針について（別紙2「令和4年度中野区介護サービス事業者等指導実施方針」を参照）

- 運営指導は、事業者等に対して、国の「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、法及びその他の関係法令等で定める指定基準、調査等対象サービス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。

③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。

④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（施設サービス及び居住系サービスについては直近3年間に運営指導を行っていない事業所）
- 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

⑤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、新型コロナウイルス感染症の予防対策のため、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。

●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）

2. 運営指導における主な指摘事項等について

根拠法令：中野区指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例

①認知症対応型共同生活介護計画の作成について

(指定認知症対応型共同生活介護の取扱方針)

第117条

- 1 省略
- 2 指定認知症対応型共同生活介護は、利用者一人ひとりの人格を尊重し、利用者がそれぞれの役割を持って家庭的な環境の下で日常生活を営むことができるよう配慮して行われなければならない。

(以下省略)

(認知症対応型共同生活介護計画の作成)

第118条

- 1 省略
- 2 省略
- 3 計画作成担当者は、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、他の介護従業者と協議の上、援助の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した認知症対応型共同生活介護計画を作成しなければならない。
- 4 省略
- 5 計画作成担当者は、認知症対応型共同生活介護計画を作成した際には、当該認知症対応型共同生活介護計画を利用者に交付しなければならない。
- 6 計画作成担当者は、認知症対応型共同生活介護計画の作成後においても、他の介護従業者及び利用者が認知症対応型共同生活介護計画に基づき利用する他の指定居宅サービス等を行う者との連絡を継続的に行うことにより、認知症対応型共同生活介護計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて認知症対応型共同生活介護計画の変更を行うものとする。

(以下省略)

(社会生活上の便宜の提供等)

第120条 指定認知症対応型共同生活介護事業者は、利用者の趣味又は嗜好に応じた活動の支援に努めなければならない。

(以下省略)

【指摘事項】

- 計画作成時、利用者の心身の状況等について把握していないものがあった。
- 計画作成後にアセスメントを実施しているものがあった。
- 計画を利用者に交付していないものがあった。
- 計画に趣味等に関する記載がなく、利用者が趣味等に応じた活動を行うことができるよう支援していることが確認できないものがあった。

②勤務体制の確保について

(勤務体制の確保等)

第123条 指定認知症対応型共同生活介護事業者は、利用者に対し、適切な指定認知症対応型共同生活介護を提供できるよう、従業者の勤務の体制を定めておかなければならない。

(以下省略)

【指摘事項】

管理者、計画作成担当者としての職務を雇用契約書等で明確にしていなかった。

③地域との連携等について

(地域との連携等)

第128条（第59の17条第1項から第4項準用）指定認知症対応型共同生活介護事業者は、指定認知症対応型共同生活介護の提供に当たっては、利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、区の職員又は当該指定認知症対応型共同生活介護事業所が所在する区域を管轄する法第115条の46第1項に規定する地域包括支援センターの職員、認知症対応型共同生活介護について知見を有する者等により構成される協議会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。ただし、利用者等が参加する場合にあっては、テレビ電話装置等の活用について当該利用者等の同意を得なければならない。）を設置し、おおむね2月に1回以上、同協議会に対し活動状況を報告し、同協議会による評価を受けるとともに、同協議会から必要な要望、助言等を聴く機会を設けなければならない。

2 指定認知症対応型共同生活介護事業者は、前項の報告、評価、要望、助言等についての記録を作成するとともに、当該記録を公表しなければならない。

(以下省略)

【指摘事項】

運営推進会議の結果の記録について、公表していなかった。

④事故発生時の対応について

(事故発生時の対応)

第128条（第40条準用）指定認知症対応型共同生活介護事業者は、利用者に対する指定認知症対応型共同生活介護の提供により事故が発生した場合は、区、当該利用者の家族、当該利用者に係る指定居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。

2 指定認知症対応型共同生活介護事業者は、前項の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らない。

(以下省略)

【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いものがあつた。

⑤サービス提供の記録について

(サービスの提供の記録)

第115条

- 1 指定認知症対応型共同生活介護事業者は、入居に際しては入居の年月日及び入居している共同生活住居の名称を、退居に際しては退居の年月日を、利用者の被保険者証に記載しなければならない。
- 2 指定認知症対応型共同生活介護事業者は、指定認知症対応型共同生活介護を提供した際には、提供した具体的なサービスの内容等を記録しなければならない。

【指摘事項】

- サービス提供の記録がないものがあり、実際のサービス提供内容等を確認できなかった。
- 服薬介助について、記録していない事例が見受けられた。
- 利用者の被保険者証に、共同生活住居の名称、入居の日を記載していないものがあった。

⑥受給資格等の確認について

(受給資格等の確認)

第128条(第12条準用) 指定認知症対応型共同生活介護事業者は、指定認知症対応型共同生活介護の提供を求められた場合は、その者の提示する被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確かめるものとする。

(以下省略)

【指摘事項】

利用者の提示する被保険者証により利用者の受給資格を確認していなかった。

⑦秘密保持等について

(秘密保持等)

- 第128条(第35条準用) 指定認知症対応型共同生活介護事業者の従業者は、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 指定認知症対応型共同生活介護事業所の従業者であった者が、正当な理由がなく、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、必要な措置を講じなければならない。
- 3 指定認知症対応型共同生活介護事業者は、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は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ておかななければならない。

【指摘事項】

従業者の守秘義務の誓約書に利用者の家族の秘密保持についての記載が無く、従業者が業務上知り得た秘密を漏らすことがないよう必要な措置が講じられていなかった。

⑧入居時の確認について

(入退居)

第114条

1 省略

2 指定認知症対応型共同生活介護事業者は、入居申込者の入居に際しては、主治の医師の診断書等により当該入居申込者が認知症である者であることの確認をしなければならない。

3 省略

4 指定認知症対応型共同生活介護事業者は、入居申込者の入居に際しては、その者の心身の状況、生活歴、病歴等の把握に努めなければならない。

(以下省略)

【指摘事項】

- 利用者が認知症であることを医師が診断していることがわかる書類を保管していなかった。
- 入居に際して利用者の心身の状況、生活歴、病歴等を把握していることが、記録から確認できないものがあった。

⑨身体的拘束等の適正化について

(指定認知症対応型共同生活介護の取扱方針)

第117条

1～6 省略

7 指定認知症対応型共同生活介護事業者は、身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じなければならない。

(1) 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)を3月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護従業者その他の従業者に周知徹底を図ること。

(2) 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。

(3) 介護従業者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を実施すること。

【指摘事項】

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回以上開催していなかった。開催していない場合は、減算の対象となる。

⑩設備・備品について

●事務室

- 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。
- 個人情報や外部から見える状態で保管していないか。
- 薬の管理は適切か。(利用者の手に届く場所等に置いていないか)

●相談室

- 相談者のプライバシーを保護しているか。
- 事業所の見やすい場所に、重要事項説明書、運営規程、苦情の窓口及び第三者評価の結果等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。

●居室

- 家具等の震災対策は適切に行っているか。(棚の転倒防止等・利用者個人の所有物を除く)
- カーテン等は防災製品を使用しているか。

●居間・食堂

- 家具等への震災対策は適切に行っているか。
(棚、テレビ等の転倒防止、食器棚等の扉の開帳防止、キャスター付家具のストッパー等)
- 頭より高い位置で硬いものや重いものを保管していないか。
- ガラスの飛散防止対策は適切に行っているか。また、装飾品等に割れやすいものを使用していないか。
- カーテン等は防災製品を使用しているか。
- 危険物を利用者の目や手が届く場所に放置していないか。
(洗剤、刃物、先の尖ったもの、口に入れる危険のあるもの(ビー玉等)等)
- 二重画鋸を使用していないか。(だるまピン等、落ちた時に針が上を向かないものはOK)
- 動線上に電気コード等の障害物はないか。

●洗面所

- タオル、ブラシ等の衛生品を共用にしていないか。(ペーパータオルの使用等)
- コップや歯ブラシの保管は適切か。(他者の物と触れ合ったりしていないか)

●台所

- 食器棚等に転倒防止、開帳防止、ガラス飛散防止等の安全対策をしているか。
- 頭より高い位置で硬いものや重いものを保管していないか。
- 包丁やハサミ等の危険物の管理は適切か。
- 衛生管理は適切か。(清掃状況の確認、冷蔵庫内の食品の賞味期限の管理等)

●浴室・脱衣所・洗濯室

- 洗剤やカミソリ等の危険物の保管は適切か。(利用者の目の届く場所に置いていないか)
- 家具等への震災対策は適切に行っているか。(棚の転倒防止、扉の開帳防止等)
- 頭より高い位置で硬いものや重いものを保管していないか。
- ヘアブラシやカミソリ等の衛生品を共用にしていないか。(都度、消毒等ができていれば可)
- 入浴用タオル等の保管は適切か。(湿気の高い場所では、カビ発生等のおそれがある)

- トイレ
 - 洗剤、掃除用具等の危険物の保管は適切か。(利用者の目の届く場所に置いていないか)
 - 頭より高い位置で硬いものや重いものを保管していないか。
 - 手拭きタオルを共用にしていないか。(ペーパータオルの使用)
 - おむつや排泄管理表等を見える状態で保管していないか。(プライバシー、羞恥心への配慮)

- その他(事業所全体、玄関、廊下等)
 - 避難経路を適切に確保しているか(家具などで経路をふさいでいないか)
 - 感染症への対応準備を行っているか(手袋、マスク、エプロン等の用意があるか)
 - 事業所全体の清掃状況は適切か
 - 事業所全体の温度・湿度管理は適切か
 - 非常災害時用の備蓄品を用意しているか

3. 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/dept/313000/d030665.html>

中野区ホームページのトップ画面から、上部右側にある「サイト内検索」に数字の「030665」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、「変更届出書」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、ADL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。

4. 区に寄せられた苦情・相談等について

①令和3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
7 件	15 件	1 件	6 件	10 件	39 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
16 件	11 件	2 件	6 件	0 件	4 件	39 件

②苦情・相談事例

●利用者のプライバシーに関する共有について（居宅介護支援）

相談者：本人

相談趣旨：サービス提供に必要でない個人のプライバシーに関する情報をケアマネが他の介護事業所に話していた。信用ができないのでケアマネを変えたい。

対応趣旨：事業所に事実確認を行った結果、不要に利用者のプライバシーに関する情報を他の介護事業所に伝えていたことが判明したため、口頭による指導を行った。

●サービス参加への促し・伝えた方について（通所系サービス）

相談者：利用者本人

相談趣旨：デイサービスを2週間ほど休んだところ事業所の人に「ちゃんと病院で診察しているのか」といわれ悔しく、傷ついた。もう二度と利用したくない。

対応趣旨：事業所に確認したところ、週1回のサービス提供だが月に1回程度の利用しかないので、電話で来るようにと伝えたことはあるがそのような事は言っていないとのこと。難しいところだが、利用者（高齢者）が話す側の主旨と違う受け止め方をされる場合がある。

日頃より利用者（高齢者）には、より丁寧にわかりやすく話をすることを心がけてほしいと伝えた。

●利用者宅のゴミの放置について（訪問系サービス）

相談者：利用者と同アパートの住民

相談趣旨：利用者はベッドで寝たきりになっているようで、ヘルパーが週2回ほど訪問している。ゴミは収集日に清掃事務所が個別に玄関前まで取りに来ている。最近、収集日以外にゴミを出しているためかネコが荒らしておむつなどが散乱している。また、部屋も汚いか虫が上がってくるようになった。

対応趣旨：事業所へ近隣住民からの苦情を伝え、ゴミの片付けを行い、今後の対応を検討するよう指導した。

事業所からは、すぐにゴミの片付けを行い、今後は大きなポリバケツを購入してゴミが散らばらないように対応するとの返答があった。また、このまま在宅生活は難しいため、施設入所も検討しているとのこと。

●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3を参照ください。

5. 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。
- 新型コロナウイルス感染症が発生した場合にも、利用者・職員ともに事故報告書の提出が必要です。複数の陽性者が発生した場合は、事故報告書の「3 対象者」に記載する情報を「4 事故の概要」（発生時状況、事故内容の詳細）に全陽性者をまとめて1枚に記載し、報告してください。なお、新型コロナウイルス感染症の対応に変更があった場合は、別途お知らせします。

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、電子メールで行ってください。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

●誤投薬について（全サービス共通）

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（通所系サービス）

特にレクリエーション後やトイレへの移動時に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。

●人工呼吸器について（訪問系サービス）

特定行為の認定を受けているヘルパーが気管吸引時の手順を遵守しなかったため、カテーテルから水が逆流し、人工呼吸器にかかったという事例がありました。まず、事業所全体でマニュアル・手順書通りに行うことの徹底を改めてしてください。また、利用者の生命に関わる人工呼吸器等について、設置場所も含め、破損等が生じないように取り扱いには、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）

屋外行事時に職員が目を離した瞬間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、屋外行事時には細心の注意をはらってください。

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を登録をしています。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 4パターンで検索でき、ケアプロ・navi より多様な条件から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、数日閲覧しない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った場合は、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) けあプロ 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2022年7月19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. 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からのお知らせ

認知症対応型共同生活介護（グループホーム）版 養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応

※中野区高齢者虐待マニュアルより抜粋

高齢者虐待防止法では高齢者の福祉・介護サービス業務に従事する者による高齢者虐待の防止についても規定されています。（虐待防止法第2条、第5条、第20～25条）

1 養介護施設従事者等による高齢者虐待の通報・届出・相談窓口

高齢者虐待防止法では、養護者による虐待同様、養介護施設従事者等が高齢者虐待を発見した場合には、区市町村への通報する義務（努力義務含む）が課せられています。また、虐待を受けた高齢者自身も、区市町村に届け出ることができます。

養介護施設従事者等による高齢者虐待の通報・届出・相談窓口

●平日 8:30 ~ 17:00

健康福祉部 福祉推進課 高齢者専門相談係

電話 03-3228-8951

FAX 03-3228-5662

地域支えあい推進部 介護・高齢者支援課 介護事業者係

電話 03-3228-8878

FAX 03-3228-8972

●土・日・祝日・夜間

中野区役所

電話 03-3389-1111（代表）

（中野区役所 〒164-8501 中野区中野4-8-1）

※65歳未満の者であって養介護施設に入所し、その他養介護施設を利用し、または養介護事業に係るサービスの提供を受ける障害者〔障害者基本法（昭和45年法律第84号）第2条第1号に規定する障害者をいう〕については、「高齢者」とみなして養介護施設従事者による高齢者虐待に関する規定が適用されます。（同第2条第6項）

2 養介護施設従事者等とは

養介護施設とは……

老人福祉法に規定される老人福祉施設、有料老人ホーム、介護保険法に規定される介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院、地域包括支援センター等

養介護事業とは……

老人福祉法に規定される老人居宅生活支援事業

介護保険法に規定される、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

養介護施設従事者等とは

介護保険施設や居宅介護サービス事業、地域密着型サービス事業、介護予防サービス事業など、上記養介護施設や養介護事業の業務に従事する者をいいます。

3 養介護施設従事者等による高齢者虐待の定義（高齢者虐待防止法第2条第5項）

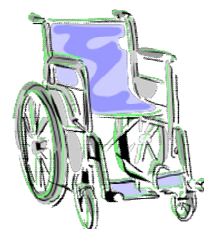
虐待者	被虐待者	虐待の種類	内 容
①養介護施設（老人福祉施設、有料老人ホーム、地域密着型介護老人福祉施設、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院、地域包括支援センター）の業務に従事する者 ②養介護事業（老人居宅生活支援事業、居宅サービス事業、地域密着型サービス事業、居宅介護支援事業、介護予防サービス事業、地域密着型介護予防サービス事業、介護予防支援事業）において事業に従事する者	①当該養介護施設に入所し、その他当該養介護施設を利用する高齢者	身体的虐待	高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること
		介護・世話の放棄・放任	高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置、その他高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること
	②当該養介護事業に係るサービスの提供を受ける高齢者	心理的虐待	高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応、その他高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと
		性的虐待	高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること
		経済的虐待	高齢者の財産を不当に処分することその他高齢者から不当に財産上利益を得ること

養介護施設従事者等による高齢者虐待類型（具体例）

<p>区分ⅰ 身体的虐待</p> <p>① 暴力的行為※</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平手打ちをする。つねる。殴る。蹴る。 ・ぶつかって転ばせる。 ・刃物や器物で外傷を与える。 ・入浴時、熱い湯やシャワーをかけてやけどをさせる。 ・本人に向けて物を投げつけたりする。など <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医学的診断や介護サービス計画等に位置づけられておらず、身体的苦痛や病状悪化を招く行為を強要する。 ・介護がしやすいように、職員の都合でベッド等へ抑えつける。 ・車椅子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る。 ・食事の際に、職員の都合で、本人が拒否しているのに口に入れて食べさせる。など <p>③ 「緊急やむを得ない」場合以外の身体拘束・抑制</p>
<p>区分ⅱ 介護・世話の放棄・放任</p> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入浴しておらず異臭がする、髪・ひげ・爪が伸び放題、汚れのひどい服や破れた服を着せている等、日常的に著しく不衛生な状態で生活させる。 ・褥瘡（床ずれ）ができるなど、体位の調整や栄養管理を怠る。 ・おむつが汚れている状態を日常的に放置している。 ・健康状態の悪化をきたすほどに水分や栄養補給を怠る。 ・健康状態の悪化をきたすような環境（暑すぎる、寒すぎる等）に長時間置かせる。 ・室内にごみが放置されている、鼠やゴキブリがいるなど劣悪な環境に置かせる。など <p>② 高齢者の状態に応じた治療や介護を怠ったり、医学的診断を無視した行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療が必要な状況にも関わらず、受診させない。あるいは救急対応を行わない。 ・処方通りの服薬をさせない、副作用が生じているのに放置している、処方通りの治療食を食べさせない。など <p>③ 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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・必要なめがね、義歯、補聴器等があっても使用させない。など <p>④ 高齢者の権利を無視した行為又はその行為の放置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他の利用者に暴力を振るう高齢者に対して、何ら予防的手立てをしていない。など <p>⑤ その他職務上の義務を著しく怠ること</p>

養介護施設従事者等による高齢者虐待類型（具体例）

<p>区分 iii 心理的虐待</p>
<p>① 威嚇的な発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・怒鳴る、罵る。 ・「ここ（施設・居宅）にいられなくしてやる」「追い出すぞ」などと言い脅す。など
<p>② 侮辱的な発言、態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・排せつの失敗や食べこぼしなど老化現象やそれに伴う言動等を嘲笑する。 ・日常的にからかったり、「死ね」など侮蔑的なことを言う。 ・排せつ介助の際、「臭い」「汚い」などと言う。 ・子ども扱いするような呼称で呼ぶ。 など
<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「意味もなくコールを押さないで」「なんでこんなことができないの」などと言う。 ・他の利用者に高齢者や家族の悪口等を言いふらす。 ・話しかけ、ナースコール等は無視する。 ・高齢者の大切にしているものを乱暴に扱う、壊す、捨てる。 ・高齢者がしたくてもできないことを当てつけにやってみせる（他の利用者にやらせる）。 など
<p>④ 高齢者の意欲や自立心を低下させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレを使用できるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視しておむつを使う。 ・自分で食事ができるのに、職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視して食事の全介助をする。
<p>⑥ 心理的に高齢者を不当に孤立させる行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本人の家族に伝えてほしいという訴えを理由なく無視して伝えない。 ・理由もなく住所録を取り上げるなど、外部との連絡を遮断する。 ・面会者が訪れても、本人の意思や状態を無視して面会させない。 など
<p>⑦ その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車椅子での移動介助の際に、速いスピードで走らせ恐怖感を与える。 ・自分の信仰している宗教に加入するよう強制する。 ・入所者の顔に落書きをして、それをカメラ等で撮影し他の職員に見せる。 ・本人の意思に反した異性介助を繰り返す。 ・浴室脱衣所で、異性の利用者と一緒に着替えさせたりする。 など



養介護施設従事者等による高齢者虐待類型（具体例）

区分iv 性的虐待

- 本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為又はその強要
 - ・ 性器等に接触したり、キス、性的行為を強要する。
 - ・ 性的な話しを強要する（無理やり聞かせる、無理やり話させる）。
 - ・ わいせつな映像や写真をみせる。・ 本人を裸にする、又はわいせつな行為をさせ、映像や写真に撮る。撮影したものを他人に見せる。
 - ・ 排せつや着替えの介助がしやすいという目的で、下（上）半身を裸にしたり、下着のままで放置する。
 - ・ 人前で排せつをさせたり、おむつ交換をしたりする。またその場面を見せないための配慮をしない。

区分v 経済的虐待

- 本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること
 - ・ 事業所に金銭を寄付・贈与するよう強要する。
 - ・ 金銭・財産等の着服・窃盗等（高齢者のお金を盗む、無断で使う、処分する、無断流用する、おつりを渡さない）。
 - ・ 立場を利用して、「お金を貸してほしい」と頼み、借りる。
 - ・ 日常的に使用するお金を不当に制限する、生活に必要なお金を渡さない。など

※身体的虐待における暴力的行為とは、刑法上の「暴行」と同様、高齢者の身体に接触しなくても、高齢者に向かって危険な行為や身体になんらかの影響を与える行為があれば、身体的虐待と判断することができます。「暴行とは人に向かって不法なる物理的勢力を発揮することで、その物理的力が人の身体に接触することは必要でない。例えば、人に向かって石を投げ又は棒を打ち下せば、仮に石や棒が相手方の身体に触れないでも暴行罪は成立する」（東京高裁判決昭和25年6月10日）。

社団法人日本社会福祉士会「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」中央法規出版を元に作成

「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について」厚生労働省老健局より一部変更

「中野区高齢者虐待マニュアル」をご活用下さい！！

区役所6階 6-7福祉推進課高齢者専門相談係窓口にて介護事業者の方へ「中野区高齢者虐待マニュアル」改訂版（第3版）を差し上げます。



4 養介護施設従事者等による高齢者虐待の通報義務

高齢者虐待防止法による通報等の規定

養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る通報等（虐待防止法第21条）

- ① 養介護施設従事者等が、当該施設または事業において業務に従事する者から虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合の通報義務
- ② ①に該当する以外の者が、養介護施設従事者等による虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合の通報義務（努力義務を含む）
- ③ 養介護施設従事者等による虐待を受けた高齢者の届け出
- ④ ①及び②について、守秘義務に関する規定の適用除外（虚偽及び過失であるものを除く）
- ⑤ ①及び②の通報による不利益な取扱いの禁止（虚偽及び過失であるものを除く）

5 高齢者虐待防止法に規定されている事業者の役割

養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等のための措置（虐待防止法第20条）

- ① 養介護施設従事者等の研修の実施
- ② 利用する高齢者及びその家族からの苦情の処理の体制の整備
- ③ その他の従事者等による高齢者虐待の防止等のための措置

養介護施設の設置者又は養介護事業を行う者には、利用者である高齢者及びその家族からの苦情処理の体制整備や、虐待防止のための措置が義務付けられています。養介護施設従事者等による高齢者虐待を防止し、適切に対処するための積極的な取組が求められます。

6 通報等による不利益取扱いの禁止について

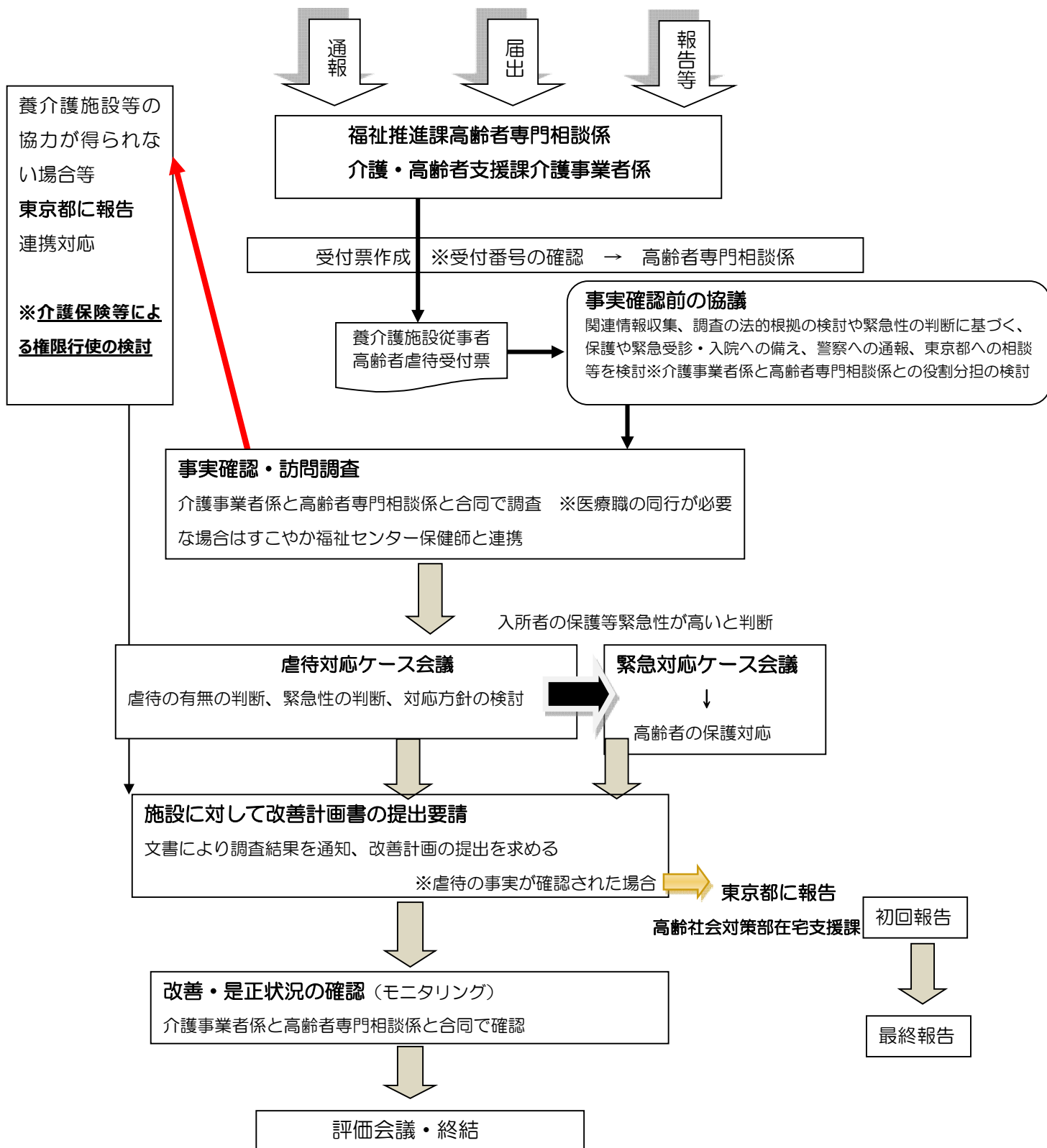
- (1) 高齢者虐待の通報等を行った従事者等は、通報等をしたことを理由に、解雇その他不利益な取扱い（降格、減給、訓告、自宅待機命令、給与上の差別、退職の強要、専ら雑務に従事させること、退職金の減給・没収等）を受けないことが規定されています。（虐待防止法第21条第7項）この規定が適用される「通報」については、虚偽であるもの及び過失によるものは除かれるとされています。
- (2) 平成18年4月1日から施行された公益通報者保護法でも、労働者が所定の要件を満たして公益通報を行った場合の通報者に対する保護が規定されています。

7 高齢者虐待防止法に規定されている区の役割

- (1) 対応窓口の周知（虐待防止法第21条）
- (2) 養介護施設従事者等による高齢者虐待の事実確認
- (3) 通報等を受けた高齢者虐待に関する事項の都道府県への報告（虐待防止法第22条）
- (4) 高齢者虐待の防止及び被虐待高齢者の保護を図るための老人福祉法又は介護保険法の規定による権限の行使（虐待防止法第24条）

中野区における具体的対応方法

- ・ 養介護施設従事者 養介護事業従事者 高齢者本人 家族 発見者 等
- ・ 区外施設所在自治体からの事故報告、通報等



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

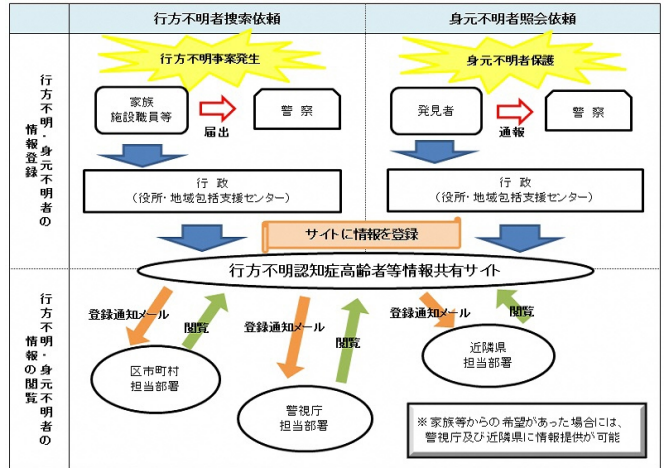
都民の皆様へ

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」を開設しており、都内の全区市町村が参加しています。（※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参加区市町村数

62区市町村（令和3年4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

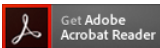
身元不明者の公表について

身元不明者状況調査結果 (令和3年10月末現在) (PDF:838KB)

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。

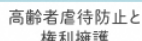
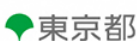
江戸川区

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、[高齢社会対策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。



[➤ 認知症関連リンク集](#) [➤ 問い合わせ先](#) [➤ サイトポリシー](#) [➤ アクセシビリティ方針](#) [➤ サイトマップ](#)

東京都福祉保健局 高齢社会対策部 在宅支援課

TEL:03-5320-4276,03-5320-4277 FAX:03-5388-1395

Copyright (C) 2017 Bureau of Social Welfare and Public Health, Tokyo Metropolitan Government. All rights reserved.