

令和4年度

中野区介護サービス事業者集団指導

通所介護

地域密着型通所介護

(介護予防) 認知症対応型通所介護

介護予防・日常生活支援総合事業通所型サービス

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. 7
4. 区に寄せられた苦情・相談等について・・・・・・・・・・・・ P. 8
5. 事故報告について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 10
6. けあプロ・navi、ケア倶楽部について・・・・・・・・・・・・ P. 12
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. 15

### ○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、実地に出向き確認します。

### 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. 実地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心身の状況等の把握

(心身の状況等の把握)

第59条の6 指定地域密着型通所介護事業者は、指定地域密着型通所介護の提供に当たっては、利用者に係る指定居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めなければならない。

#### 【指摘事項】

- サービス担当者会議を通じて、利用者の心身の状況把握に努めていることが確認できない。
- サービス担当者会議の記録を保管しておらず、会議に出席していることが確認できない。

### ②地域密着型通所介護計画の作成について

(地域密着型通所介護計画の作成)

第59条の10 指定地域密着型通所介護事業所の管理者は、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、機能訓練等の目標、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地域密着型通所介護計画を作成しなければならない。

- 2 地域密着型通所介護計画は、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、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。
- 3 指定地域密着型通所介護事業所の管理者は、地域密着型通所介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得なければならない。
- 4 指定地域密着型通所介護事業所の管理者は、地域密着型通所介護計画を作成した際には、当該地域密着型通所介護計画を利用者に交付しなければならない。
- 5 地域密着型通所介護従業者は、それぞれの利用者について、地域密着型通所介護計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録を行うものとする。

#### 【指摘事項】

- 計画の作成及び変更に先立ち、利用者の心身の状況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。
- 目標の達成状況について、利用者個人の状況を踏まえ、具体的に記録されていなかった。
- モニタリング様式に記載した内容が、計画に従ったサービスの実施状況や目標の達成状況の記録ではないものがあった。
- モニタリングの結果を利用者・家族に説明した記録が確認できなかった。

### ③勤務体制の確保について

(勤務体制の確保等)

第59条の13 指定地域密着型通所介護事業者は、利用者に対し適切な指定地域密着型通所介護を提供できるよう、指定地域密着型通所介護事業所ごとに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】

勤務する事業所名及び職務内容を、雇用契約書等で明確にしていなかった

### ④地域との連携等について

(地域との連携等)

第59条の17 指定地域密着型通所介護事業者は、指定地域密着型通所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地域密着型通所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、地域密着型通所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6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 指定地域密着型通所介護事業者は、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。

#### 【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。

### ⑤事故発生時の対応について

(事故発生時の対応)

第59条の18 指定地域密着型通所介護事業者は、利用者に対する指定地域密着型通所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 指定地域密着型通所介護事業者は、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かった。

⑥サービス提供の記録について

(サービスの提供の記録)

第59条の20(第20条準用)

- 1 省略
- 2 指定地域密着型通所介護事業者は、指定地域密着型通所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には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を利用者に対して提供しなければならない。

**【指摘事項】**

日々のサービスについて、具体的な内容や利用者の心身の状況等を記録していることが確認できなかった。

⑦居宅サービス計画に沿ったサービスの提供

(居宅サービス計画に沿ったサービスの提供)

第59条の20(第17条準用) 指定地域密着型通所介護事業者は、居宅サービス計画が作成されている場合は、当該居宅サービス計画に沿った指定地域密着型通所介護を提供しなければならない。

**【指摘事項】**

- 居宅サービス計画と実際のサービス提供回数に差異があった。
- 入浴サービスの提供頻度がケアプランと違っていた。

⑧秘密保持等について

(秘密保持等)

第59条の20(第35条準用)

- 1 指定地域密着型通所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 指定地域密着型通所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に、必要な措置を講じなければならない。
- 3 指定地域密着型通所介護事業者は、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に必要な措置が講じられていなかった。

⑨令和6年3月31日までの経過措置について

○業務継続計画の策定等○感染症の予防及びまん延の防止のための措置○虐待の防止○認知症介護に係る基礎的な研修を受講させるための必要な措置の4つの措置については令和6年3月31日までは努力義務となっていますが、なるべく早めに取り組んでください。

⑩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ないか。

●衛生用品について

- 手袋、マスク、エプロン、消毒液等、衛生用品の備えが十分にあるか。
- 手袋、マスク、エプロン、消毒液等、衛生用品を利用者に用意させていないか。



### 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、部屋も汚いの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、ご対応よろしくをお願いします。

### (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

中野区福祉推進課高齢者専門相談係より 高齢者虐待についてのお知らせ

### 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

「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。※先着順のため数に限りがあります。

## 通所介護事業所の対応 ※（中野区高齢者虐待マニュアルより抜粋、修正）

- 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》

虐待されている高齢者を発見した場合は速やかに、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。

通所介護支援事業所の職員は、送迎時に、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。

特に高齢者の身体に原因不明の痣があったり養護者から暴言を言われているなど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。（※なお、入浴時等に不自然な痣を発見したときはご本人の同意の下、写真で記録を撮ることは重要なポイントです。）

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》

- ・高齢者の送迎や家庭訪問等で、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

### 《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、通所介護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。

### 養介護施設従事者による高齢者虐待通報

通所介護施設職員による虐待を受けたと思われる高齢者を発見した職員は速やかに下記連絡先に通報することが必要です。※通報義務

- |                   |                 |
|-------------------|-----------------|
| ☆ 福祉推進課 高齢者専門相談係  | 電話 03-3228-8951 |
| ☆ 介護・高齢者支援課介護事業者係 | 電話 03-3228-8878 |

## 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・福祉の担当者とお金の嫌うようになる。

### 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/](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](mailto: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

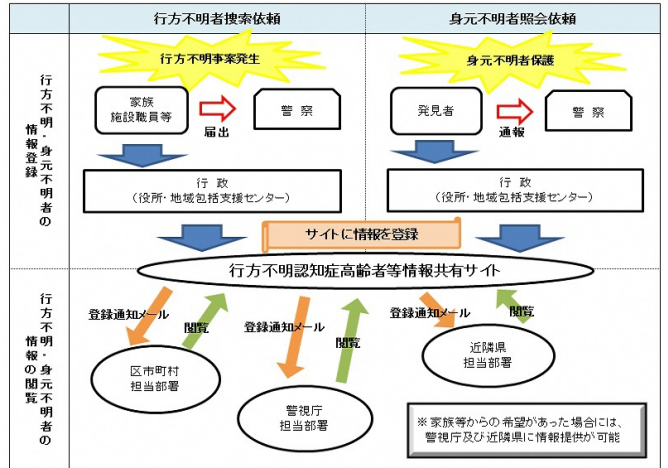
### 都民の皆様へ

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

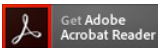
#### 身元不明者の公表について

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。

