

令和7年度中野区介護サービス事業所集団指導で寄せられた質問・意見に対する回答

令和7年度に実施した集団指導にていただいた質問・意見に対する回答です。

- ・ 集団指導（通所系サービス） : 問1～問12
- ・ 集団指導（居宅介護支援事業所等） : 問13～問32
- ・ 集団指導（訪問系サービス） : 問33～問35
- ・ 集団指導（認知症対応型共同生活介護・
（看護）小規模多機能型居宅介護） : 問36～問46

【問1】（通所系サービス）

大事な集団指導等のお知らせは、ケア倶楽部に発信するだけでなく、メールで配信して欲しいです。忙しきにかまけて逃してしまうことが度々です。

【回答】

重要なお知らせについてはケア倶楽部による発信に加え、ケア倶楽部に掲載された旨のお知らせを、メールで通知しているところです。迷惑メール対策等でメールが正しく届かないことがあるため「admin@carepro-navi.jp」からのメールを受信できるように、受信設定をしていただくようお願いします。（介護事業者係）

【問2】（通所系サービス）

年々外国出身の職員が増えているし、指導（研修）内容をよくご理解できるため、動画配信内容のフリガナある紙資料やデータがあれば大変助かります。

【回答】

集団指導の内容の理解促進のため、所属職員への周知は事業所内でご対応願います。（介護事業者係）

【問3】（通所系サービス）

動画配信形式は都合を合わせやすく、何度も見返せるのが良いが質問などがある場合は確認に時間がかかるのが難点かと思います。

【回答】

集団指導の内容にかかわらず、質問については常時、電話・メール・ホームページの問い合わせフォームから受け付けていますので、お急ぎの場合はそちらからお問い合わせすることも可能です。（介護事業者係）

【問4】（通所系サービス）

- ・ 私は聞こえが悪いので、動画配信は苦手です。集合開始を合わせて行ってほしいと思います。
- ・ 動画配信にしていただけるといろいろなこと（感染症・移動時間・視聴時間）を気にせず指導を受けることができます。今後とも継続をお願いしたいと思います。
- ・ 日常業務に追われ見落としがちな法令を再認識することが出来ました。スケジュール調整が出来ない時は動画配信式になりますが、1日は集合開催形式での開催を希望いた

します。

・現場は忙しく区役所までいけないので、このまま動画配信形式を継続して頂けると幸いです。

【回答】

来年度の集団指導の開催方法につきましては、他自治体の動向及び今回のアンケート結果を基に検討していきます。(介護事業者係)

【問5】(通所系サービス)

施設の空き情報をCMが活用しているのが感じられない。無駄のように思えます。

【回答】

空き情報活用のため、ケアプロ・navi / ケア倶楽部の検索システムの周知に努めていきます。(介護事業者係)

【問6】(通所系サービス)

運営推進会議についての解説が欲しいです。

【回答】

運営推進会議につきましては、下記の中野区ホームページに詳細を載せていますので、ご確認ください。(介護事業者係)

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

【問7】(通所系サービス)

- ・現状の業界の動き等も質疑応答させて頂けるとありがたいです
- ・他事業所同士でのディスカッションの機会があれば情報共有等になるかと思えます。

【回答】

集団指導は、行政からの正確な情報の伝達・共有により不正等の行為の未然防止を目標として、行政手続法に基づく行政指導として実施しています。指導の一環となりますので、ご希望の内容は想定していません。他の研修や事業所連絡会の場を活用していただくようお願いいたします。(介護事業者係)

【問8】(通所系サービス)

【開催方法について】集合開催形式は事業所のサービス提供時間中に実施されるため参加が難しい。動画配信形式では人員配置に余裕がある時に動画視聴ができるため次年度以降も継続実施を希望いたします。

【動画について】読み上げソフトを使用していて聞き取りやすい動画だと感じました。またスライドのテキストそのままを読み上げるのではなく、説明等が補われていて分かりやすく感じました。

【回答】

来年度の集団指導の開催方法につきましては、他自治体の動向及び今回のアンケート結果を基に検討していきます。今後もより良い動画・資料の作成に努めていきます。(介護事業

者係)

【問9】(通所系サービス)

とても有益でした。YouTubeでの配信は時間があるときに見ることができよかったです。

【回答】

より一層の集団指導への参加促進を図るため、YouTube等のオンラインによる受講環境の整備を進めていきます。(介護事業者係)

【問10】(通所系サービス)

- ・よくわかりやすい内容だった。
- ・とてもわかりやすかったです。
- ・改めて運営指導の内容、必要性を学びました。今後も適切な運営ができるよう心掛けていきます。
- ・事故報告の方法など知れてよかった
- ・苦情・事故報告の対応手続きや運営指導事項確認など参考になりました。また動画配信なので業務に負担のなく確認できとてもよかったです。引き続き宜しく願い致します。
- ・リマインドを行うことができました。引き続き何卒よろしくお願い申し上げます。

【回答】

今後もより良い動画・資料の作成に努めていきます。(介護事業者係)

【問11】(通所系サービス)

運営指導の主な指摘事項等について非常にわかりやすかった。また、苦情相談、事故などの無いよう今後も注意し安全な施設運営を務めていこうと思いました。

【回答】

今後もより良い動画・資料の作成に努めていきます。また、集団指導の内容に基づき、事業所の日々の業務内容についての確認・見直しをお願いします。(介護事業者係)

【問12】(通所系サービス)

新設の事業所であるため、介護保険課の皆様のお顔を拝見できたことは嬉しかったです。ただ、動画作成のお手間や、会場を確保するお手間なども考えると、動画配信のみで良いのかなと思いました。普段から質問などには、とても丁寧にご対応いただいているので、現地で質問ができなくても特に不安な気持ちにもならないと思います。参加させていただいてありがとうございました。

【回答】

来年度の集団指導の開催方法につきましては、他自治体の動向及び今回のアンケート結果を基に検討していきます。集団指導の内容にかかわらず、質問については常時、電話・メール・ホームページの問い合わせフォームから受け付けていますので、お急ぎの場合はそちらからお問い合わせすることも可能です。(介護事業者係)

【問13】(居宅介護支援事業所等)

集団のため、包括と関連の薄い部分についての指導も混在しており、直接関係ある部分がどこなのか考えながら受けなければならなかった。(地域包括支援センター)

【回答】

居宅介護支援事業者向けの集団指導においては、介護予防支援の指定を受けた地域包括支援センター等の事業所への周知内容が含まれているとともに、地域包括支援センターの役割として、「包括的・継続的ケアマネジメント支援業務」があり、地域の居宅介護支援事業者に対して、「ケアマネジャーへの日常的個別指導・相談」や「支援困難事例等への指導・助言」の業務が位置付けられていることから、居宅介護支援事業者向けの指導内容の理解も必要であるところです。(介護事業者係)

【問14】(居宅介護支援事業所等)

4. 運営指導における指摘事項について：日頃の業務に振り返り、確認に役立ちました。
7. 区の寄せられた苦情相談等についてと8. 事故報告について：寄せられた情報や報告の事実確認が済んだ時点で注意喚起の発信がいただけると、事業所内でも共有しやすいと感じました。高齢者虐待について：日々、留意して業務にあたります。

【回答】

集団指導の内容に基づき、事業所の日々の業務内容についての確認・見直しをお願いします。苦情相談や事故報告に関する各事業者への情報共有につきましては、個人や事業所の特定を防ぐ必要もあることから、限られた内容を年一回開催の集団指導の場での情報共有とさせていただきますので、ご理解の程をお願いします。(介護事業者係)

【問15】(居宅介護支援事業所等)

合成の音声聞きにくい。映像にたまにある赤い点滅が、気分が悪くなるので失くしてほしい。一部文章と音声の違いがある。

【回答】

動画の映像や音声につきましては、より見やすいものとなるよう改善を図っていきます。一部文章と音声の違いがあることにつきましては、わかりやすく内容をお伝えできるよう文章と音声とで言い回し等を若干変更するなどの工夫を行っています。(介護事業者係)

【問16】(居宅介護支援事業所等)

(1)「運営指導における主な指摘事項」①～⑤について、「改善を要する事項」に該当するか、「介護報酬の返還を要する場合」に該当するか。

(2) p29「1月に1回はサービス担当者からサービス実施状況等を聴取し、記録してください」とあるが、包括にモニタリング票を提出する際、サービス担当者から聴取した内容を記載していなくても、指摘されることがない。今後は記載が必要か。

(3) p28「計画の内容に沿って個別計画が作成されるよう必要な援助を行ってください」とあるが、指導とは何を指すか。どのように記録するか。包括に提出する際、記載は必要か。

(4) 令和6年度の苦情・相談の状況について、一部集団指導で共有したが、他のケースはどうか。居宅介護支援11件の内容について共有できるか。

【回答】

- ①「運営指導における主な指摘事項」に記載のある基準に沿ってサービス提供や運営が行われていない場合にはテキストP.17に記載のある「改善を要する事項」に該当します。また、「運営指導における主な指摘事項」に記載のない国や区が定める基準に沿っていない場合も「改善を要する事項」に該当します。一方で、「介護報酬の返還を要する場合」に該当するかどうかは、基準違反の頻度や期間の長さ、悪質性の有無など総合的に判断しますので、国や区の基準に沿ったサービス提供や運営がおこなわれていない場合に直ちに介護報酬の返還となるわけではありません。
- ②介護予防支援の対象者については「少なくとも1月に1回、各サービス提供事業者への訪問、電話、FAX等の方法により、サービスの実施状況、サービスを利用している際の利用者の状況、サービス実施の効果について把握するために「聴取」する必要があり、その「聴取」した内容を「記録」してください。なお、「聴取」及び「記録」につきましては、各サービス提供事業者への訪問、電話、FAX等による聞き取りだけではなく、サービス担当者から1月に1回送られてくるサービス実施状況等が記載された報告書（モニタリングの結果報告）を受け取り、内容を確認することで「聴取」及び「記録」したことに相当します。この回答内容がご質問の主旨と違う場合は、改めて介護事業者係にご連絡願います。
- ③個別計画の内容がケアプラン（＝介護予防サービス・支援計画書）の内容に沿ったものとなっているかを確認し、必要に応じて、ケアプランの内容に沿った個別計画となるよう指導・援助を行ってください。地域包括支援センターから受託している居宅介護支援事業所については、地域包括支援センターの指導意向を確認してください。なお、援助した内容等については、支援経過記録等に記録してください。
- ④苦情相談や事故報告に基づく各事業者への情報共有につきましては、個人や事業所の特定を防ぐ必要もあることから、限られた内容を年一回開催の集団指導の場での情報共有とさせていただきますので、ご理解の程願います。介護事業者係)

【問17】（居宅介護支援事業所等）

とても参考になりましたが、各サービス種別で、指導として、どんなところを見るのか、掘り下げて解説してもらおうと嬉しいです。

【回答】

運営指導については、集団指導の配布資料にある「中野区介護保険施設等の指導監督基準」及び「中野区介護サービス事業者等指導実施方針」に基づき実施しているところですが、運営指導の際に利用する「指摘事項票」については区ホームページにて公開しています。運営指導の際の確認項目としてご活用ください。（介護事業者係）

【問18】（居宅介護支援事業所等）

集団指導の場合は、顔がよく見え、質疑応答がかんたんにできるので、ネットにはないよさがあると思いました。ネットでもチャットなどできますが、リアルタイムに臨場感をもって大勢と話し合えるのは得難い体験かと存じます。その点をご配慮いただき、集団指導のほうは、動画を要点のみにし「後は資料を読んでおいて」で済まし、その場限りの講話、話し合いの時間を多くしたら如何かと愚考しました。

【回答】

集団指導は、行政からの正確な情報の伝達・共有により不正等の行為の未然防止を目標として、行政手続法に基づく行政指導として実施しています。指導の一環となりますので、参加者による話し合いは想定していません。他の研修や事業所連絡会の場を活用していただくようお願いします。(介護事業者係)

【問19】(居宅介護支援事業所等)

動画配信のAI読み上げ型は今回初めて参加したが、まだAIっぽさが残る箇所が聞き取りづらい印象はあった。今後、更に進化してくるものなので、利用しない選択肢はないと思うが、今回に限ってはそのように感じた。また、動画視聴だけの時間を取るのが難しく感じる部分もあるので、集合開催形式の場で聞く方が自分としては内容が頭に入ってきやすいと感じたので、次回集合開催があれば任意であっても参加しようと思っている。

【回答】

今後もより良い動画・資料の作成に努めていきます。なお、来年度の集団指導の開催方法につきましては、他自治体の動向及び今回のアンケート結果を基に検討していきます。(介護事業者係)

【問20】(居宅介護支援事業所等)

ご負担が増える事かと思いますが、「加算関連」「施設運営関連(BCPや苦情等)」「行政認識(書類やサインについての認識)」など、いくつかの要点毎に指導を頂けると、運営指導に向けた解釈の理解が深まるかと思っています。

【回答】

ご提案いただきました内容につきましては、今後の資料作成の参考にさせていただきます。(介護事業者係)

【問21】(居宅介護支援事業所等)

資料をスクリーンに映して音声流して終わるのであれば、集合開催の意味はないのではないのでしょうか。全員動画でよかったのでは?と思います。又、質問も「細かい質問はフォームで」ということであれば、なおさら集合開催で参加する価値を感じません。対面による意味や目的・価値をいま一度考えていただきたい。

【回答】

今年度の集団指導の実施につきましては、東京都や他自治体の動向を確認しながら、集合開催と動画配信によるオンライン開催を同時に開催しました。開催にあたりましては、事前にケア倶楽部及び区ホームページにおいて「集合開催の内容につきまして、集合開催の場では動画配信形式(YouTube)で配信する音声読み上げソフトを活用した動画を流すため、動画配信形式(YouTube)と同じ内容になります」お知らせしているところです。

また、質問については、例年アンケートによる受付とさせていただいているところ、今回は集合開催に参加された方に対しては、その場で受付けることとさせていただき、その際「すぐに回答できない内容については後日回答になる可能性もある」とお伝えしたものです。このようにお伝えしたのは、質問の内容によっては、基準等を精査する必要があり、その場で回答するまでに時間を要してしまうためです。ご理解のほどお願いいたします。

なお、来年度の集団指導の開催方法につきましては、他自治体の動向及び今回のアンケート結果を基に検討していきます。(介護事業者係)

【問22】(居宅介護支援事業所等)

集合研修に関して動画配信のみでの対応だったため、集合研修ならではのメリット等が感じられなかった。調整を行い集合研修に参加しているので集合研修に参加したことで有益な情報を得られたなどのこちらが思うような工夫をしてほしいと思った。動画配信だけでも良いのではないかと思った。

【回答】

開催にあたりましては、事前にケア倶楽部及び区ホームページにおいて「集合開催の内容につきまして、集合開催の場では動画配信形式(YouTube)で配信する音声読み上げソフトを活用した動画を流すため、動画配信形式(YouTube)と同じ内容になります」お知らせしているところです。

また、集団指導は、集合形式又は動画配信どちらで参加されても同じように適正なサービスを提供するために必要な情報等を伝達できることを目的としております

なお、来年度の集団指導の開催方法につきましては、他自治体の動向及び今回のアンケート結果を基に検討していきます。(介護事業者係)

【問23】(居宅介護支援事業所等)

集団指導に参加するのを選抜になってしまい、伝達研修も社内で行うが捻じ曲がってしまうこともあると思う。中野区内の全ケアマネジャーが観れてアンケートに答えると良いと思います。集合もたまにあると、ケアマネジャー同士の対話の機会になるので併用でもよいが集合は地域包括やケアマネ部会でもするのでそちらに任せても良いかも。

【回答】

集合形式では会場の収容人数の関係から1事業所2名までとお願いしておりますが、動画配信形式はどなたでも何回でも視聴できるようになっていきますのでご活用ください。

一方で、アンケートは事業所単位での回答となりますので、動画視聴後に事業所内でアンケートをまとめていただいた上で回答していただければと思います。

来年度の集団指導の開催方法につきましては、他自治体の動向及び今回のアンケート結果を基に検討していきます。(介護事業者係)

【問24】(居宅介護支援事業所等)

要望としましては、年度初めにしていただけると嬉しいです。年度初めに配信のみで、横出しサービス等の変更点、留意点を配信。年度後半初めころに今回のようなものを配信くださると助かります。お願いいたします。

【回答】

来年度の集団指導の開催方法につきましては、他自治体の動向及び今回のアンケート結果を基に検討していきます。また、開催時期につきましては、皆様のご意見を参考に検討させていただきます。(介護事業者係)

【問25】（居宅介護支援事業所等）

動画配信は多くの職員が無理なく聴講することができ、大変ありがたいです。

包括は中野区の関係各課とやりとりする機会が多いですが、居宅のケアマネの皆さんは機会も少ないので、集団指導の後半の各部署からのインフォメーションで色々な部署が直接説明・質疑応答する場面があれば、良い顔の見えるやりとりの機会になるのではないかと思います。

サービス事業所連絡会の居宅支援専門員部会から登録事業所へ情報伝達する仕組みがないように感じられるので、こうした保険者から直接説明を行う場合は本当に大事だと感じます。

【回答】

来年度の集団指導の開催方法につきましては、他自治体の動向及び今回のアンケート結果を基に検討していきます。（介護事業者係）

【問26】（居宅介護支援事業所等）

担当者会議の要点を各事業所に送るよう努力をしていますが、現在努力義務であり、各事業所も各自で担当者会議の要点をその場でまとめています。義務ではないため、指摘事項ではなく、促しや声掛けにとどめていただきたいです

【回答】

担当者会議の要点の各事業所への配付は明確に定められていませんが、基準解釈では「利用者の状況等に関する情報を当該担当者と共有するとともに、専門的な見地からの意見を求め調整を図ることが重要である」とされていることから、サービス担当者会議の開催に関する一連の流れの中での情報共有という意味で、担当者会議の結果の共有は必要であると考えています。今回の集団指導にも記載がありますが、実際の運営指導の場においては、中野区からの依頼として情報共有をしていただくよう助言を行っています。

また、各サービス事業所への運営指導の際は、基準上努力義務とされている個別計画書の居宅介護支援事業者への提出についても、上記と対になる情報共有として、個別計画書の提出を促す助言を行っています。（介護事業者係）

【問27】（居宅介護支援事業所等）

・毎年受講するたび、改めて気づかされる点があり、今回も運営指導時の指摘事項の中でいくつかありました。YouTube 配信で視聴できることで都合がつけやすく、時間もある程度短縮になるため今後もこの形態での継続を希望します。

・忙しい為、このように配信参加だと自己都合で参加が出来るので助かりました。

・来年もこの方式なのでしたら、動画配信のみで結構です。

・集合開催形式に参加しましたが、聞き取りやすくとても良かったです。動画配信形式は聞き取りにくいと思っていたので、同じ動画であれば、参加形式はどちらでも良いと思います。

・集団指導に参加させて頂きました。また動画配信もあれば、見直すこともできますので今回の動画+集合だと助かります。

・動画配信は自分でスケジュールを管理して視聴できる利点はあるが、日々の業務に追われて調整が難しい場合もある。集合開催形式はお願いしたいができれば事務所で ZOOM

参加をできるとより良いと思いました。

・新しい庁舎での集団指導に出席させていただきました、ありがとうございました出席者への自転車の対応もスムーズにできました。動画配信と集合開催の併用を希望します

【回答】

来年度の集団指導の開催方法につきましては、他自治体の動向及び今回のアンケート結果を基に検討していきます。(介護事業者係)

【問28】(居宅介護支援事業所等)

・介護サービス集団指導研修を通して、制度の最新動向や、事業所運営に求められる基準・留意点を改めて整理することが出来ました。日々の業務の中ではなんとなく理解しているつもりになっていた部分も講義を通じてより確かな知識として身についたと感じました。

・動画配信での集団指導は繰り返し確認できるため、とても有益でした。

・動画、資料の内容ともに分かりやすくまとめて下さっており、頭に入り易かったです。

・音声読み上げのソフトとのことでしたが聞きやすかったです。

【回答】

今後もより良い動画・資料の作成に努めていきます。(介護事業者係)

【問29】(居宅介護支援事業所等)

とても勉強になりました。介護支援経過に必要事項が記載されているかどうか、見直していきます。

【回答】

集団指導の内容を基に、事業所の処理内容についての確認・見直しをお願いします。(介護事業者係)

【問30】(居宅介護支援事業所等)

おおむね毎年同じ内容ではありますが、改めて法令遵守を意識できる機会となっております。CMも不足しており、人数をたくさん持っているCMが多いため、研修に関してはオンラインもしくは動画での研修が大変助かります。今後共 よろしく願います。

【回答】

指摘事項などの指導内容が毎年同じ内容であるということにつきましては、運営指導の場においても複数の事業所に対して毎年同じ指摘を行っています。集団指導を通じて、全事業所に対して、同じ指導を受けることのないよう、継続して指摘事項などの指導内容を周知しているものです。なお、指導方針、制度改正、運営指導の結果及び事業者等からの問合せ等に基づいて、毎年集団指導の内容を見直しております。

来年度の集団指導の開催方法につきましては、他自治体の動向及び今回のアンケート結果を基に検討していきます。(介護事業者係)

【問31】(居宅介護支援事業所等)

・資料がしっかりまとまっていたので、解りやすかったです。今回のパターンですと集合開催でなくても良いかもしれませんが、集合で学んでいる方が緊張感があり、しっかりと内容が身に入る気がします。それなので併用での開催を希望します。

・集団で受ける方が、集中して理解できるように思いますので、できましたら今回の様な形を引き続きおねがいしたいです。いつも、ケアマネが働きやすくして下さり有難うございます。今後とも、適正な仕事ができるようご教示の程、宜しく願い申し上げます。

・音声も聞き取りやすく、早さもちょうど良かったです。資料もわかりやすく、今後は、動画配信で十分と思われれます。ありがとうございました。

【回答】

今後もより良い動画・資料の作成に努めていきます。なお、来年度の集団指導の開催方法につきましては、他自治体の動向及び今回のアンケート結果を基に検討していきます。(介護事業者係)

【問32】(居宅介護支援事業所等)

年に1度は集まる機会があっても良いと感じています。動画配信だけでなく話し合う事例もあればいいと思いました。出来たらもう少し12月の早い時期にお願いできればと思います。

【回答】

集団指導は、行政からの正確な情報の伝達・共有により不正等の行為の未然防止を目標として、行政手続法に基づく行政指導として実施しています。指導の一環となりますので、ご希望の内容は想定していません。他の研修や事業所連絡会の場を活用していただくようお願いいたします。

開催時期につきましては、皆様のご意見を参考に検討させていただきます。(介護事業者係)

【問33】(訪問系サービス等)

集合開催のほうが集中して向き合えるので時間が合えばありがたい。動画配信も振り返りや職員間の共有認識ができる利点がある。動画のみだと職場での時間確保が困難で業務外に時間をとらなくてはならないなど負担を感じることもある。両方・選択肢があると助かります。

【回答】

来年度の集団指導の開催方法につきましては、他自治体の動向及び今回のアンケート結果を基に検討していきます。(介護事業者係)

【問34】(訪問系サービス等)

自動音声及早口とアクセントが微妙で聞きにくかった。

【回答】

動画の再生時に再生スピードの調整ができますので、早口と感じた際は調整をお願いします。アクセントにつきましては、今後も利用ソフトの選定など工夫をしていきます。(介護事業者係)

【問35】（訪問系サービス等）

- ・動画の時間数も適切だったと思います。動画で学んだ事は事業所の職員にも周知し、質の向上に努めていきたいと考えています。ありがとうございました。
- ・運営指導における具体的な指摘事項はわかり易く、当事業所での定例会議、研修で周知徹底し、法令遵守を徹底していきたいと思います。
- ・改めて動画を拝見し、自己点検でも見逃していることや、認識が不十分であったことが散見されました。職員と共有するとともに、法令順守していけるよう見直しをしなければと思います。
- ・有益な情報をいつもありがとうございます。
- ・動画も見やすく、良かったです。時間配分も苦にならず、個人的には良い時間枠でした。
- ・動画配信は、再確認がしやすいのと時間を効率よく受講できるのが利点だと思います。
- ・今回の集団指導は、集合形式に出席できず動画配信形式で出席させて頂きました。大変解りやすく理解できました。注意点を見直し今後対応致します

【回答】

今後もより良い動画・資料の作成に努めていきます。（介護事業者係）

【問36】（認知症対応型共同生活介護・（看護）小規模多機能型居宅介護）

テキスト p.22 ③サービス提供の記録について、食事が自立してできており、食事介助をしている人以外は食事の量等の記録をしなくてもいいと研修で聞いたが、それでいいか。（当日質問）

【当日回答】

食事介助なしの人であっても、食事の内容、量、何を食べたか記録することは必要です。（介護事業者係）

【問37】（認知症対応型共同生活介護・（看護）小規模多機能型居宅介護）

個人情報保護法第28条問題について、AIを活用していくなかで、個人情報が海外のサーバーに保管されてしまう。これが個人情報保護法28条に抵触するのではないかという問題がある。この点について、運営指導でも指摘事項となるのか。（当日質問）

【当日回答】

この件について、区として情報は得ていません。今後、国から何か示されたら、皆さんにお知らせするとともに、区として指導することになる場合は、運営指導前にお知らせします。（介護事業者係）

【後日回答】

AI活用において、個人情報を入力せずに利用することで、個人情報の保護に関する法律第28条に抵触することはなくなると考えられます。（介護事業者係）

【問38】（認知症対応型共同生活介護・（看護）小規模多機能型居宅介護）

室の窓ガラスについても飛散防止のための対策は必要なのか（当日質問）

【当日回答】

基準上に明記されているわけではありませんが、事業所が作成する業務継続計画等に従っ

た対策を行うとともに、災害時のスムーズな避難を確保するためにも居室の安全の確保は大切であると考えます。なお、大がかりの工事等をしなければならないということではなく、安価で購入できるもので対策することも可能です。(介護事業者係)

【後日回答】

グループホームの指定基準上、「消火設備その他の非常災害に際して必要な設備を設ける」とされているところであり、また厚生労働省の提示する BCP 自然災害ひな型においても、安全対策として「破損して飛散した場合に特に留意が必要な箇所（ガラス天井など）や避難経路には飛散防止フィルムなどの措置を講じる」と提示されています。このことから中野区としても、初期の安全対策として、居室のガラス窓の飛散防止対策、次の段階として避難経路を含めたガラス窓の飛散防止対策を進めるよう口頭による指導を行っています。入居者の安全確保のための取り組みにご理解をお願いします。(介護事業者係)

【問 3 9】(認知症対応型共同生活介護・(看護)小規模多機能型居宅介護)

ガラスの飛散防止対策は既存の窓ガラスにはとても難しいです。良く考えさせてください。

【回答】

グループホームの指定基準上、「消火設備その他の非常災害に際して必要な設備を設ける」とされているところであり、また厚生労働省の提示する BCP 自然災害ひな型においても、安全対策として「破損して飛散した場合に特に留意が必要な箇所（ガラス天井など）や避難経路には飛散防止フィルムなどの措置を講じる」と提示されています。このことから中野区としても、初期の安全対策として、居室のガラス窓の飛散防止対策、次の段階として避難経路を含めたガラス窓の飛散防止対策を進めるよう口頭による指導を行っています。入居者の安全確保のための取り組みにご理解をお願いします。(介護事業者係)

【問 4 0】(認知症対応型共同生活介護・(看護)小規模多機能型居宅介護)

前回に引き続き動画配信にて参加させて頂きました。とても分かり易く、また、自身の時間の都合にて視聴参加出来て大変に助かります。

【回答】

今後もより良い動画・資料の作成に努めていきます。来年度の集団指導の開催方法につきましては、他自治体の動向及び今回のアンケート結果を基に検討していきます(介護事業者係)

【問 4 1】(認知症対応型共同生活介護・(看護)小規模多機能型居宅介護)

今回の集団指導では、他施設での指摘事項の中に自施設にも該当する項目が多くあり、非常に参考になりました。改めて指摘事項をリスト化し、定期的な確認項目として再発防止や質の向上に努めてまいりたいと思います。

質問 6 に関しまして、後日質問を受け付けていただける機会を設けていただければ、当日の開催は動画配信のみの形式で差し支えないと考えております。

【回答】

来年度の集団指導の開催方法につきましては、他自治体の動向及び今回のアンケート結果を基に検討していきます。

集団指導の内容にかかわらず、質問については常時、電話・メール・ホームページの問い合わせフォームから受け付けていますので、お急ぎの場合はそちらからお問い合わせすることも可能です。(介護事業者係)

【問 4 2】(認知症対応型共同生活介護・(看護)小規模多機能型居宅介護)

- ・音声読み上げでの集団指導では中身が入ってこない。ポイントがどこなのか、どこを注意して運営に当たるべきなのか等もわからないので、せめて担当の方が読んだりするほうがよいのではないのでしょうか？
- ・前年度令和6年度より、説明文が見やすかったし確認ポイントがわかりやすかった。説明内容を読み上げる音声の、トーンが少し高すぎていたように感じました。

【回答】

今後もより良い動画・資料の作成に努めていきます。来年度の集団指導の開催方法につきましては、他自治体の動向及び今回のアンケート結果を基に検討していきます。(介護事業者係)

【問 4 3】(認知症対応型共同生活介護・(看護)小規模多機能型居宅介護)

今年度は運営指導でも大変お世話になりました。今回の集団指導では、他施設での指摘事項の中に自施設にも該当する項目が多くあり、非常に参考になりました。改めて指摘事項をリスト化し、定期的な確認項目として再発防止や質の向上に努めてまいりたいと思います。

質問6に関しまして、後日質問を受け付けていただける機会を設けていただければ、当日の開催は動画配信のみの形式で差し支えないと考えております。

【回答】

今後もより良い動画・資料の作成に努めていきます。(介護事業者係)

【問 4 4】(認知症対応型共同生活介護・(看護)小規模多機能型居宅介護)

なるべくなら集合開催に参加したいと思うが時間がうまくとれない。質問などしたいときもある。この中にカスハラについても入れてほしい。

【回答】

来年度の集団指導の開催方法につきましては、他自治体の動向及び今回のアンケート結果を基に検討していきます。

集団指導の項目は指導方針に基づく内容となりますので、ご希望の項目につきましては、東京都主催の説明会、パンフレット及び相談窓口をご活用願います。(介護事業者係)

【問 4 5】(認知症対応型共同生活介護・(看護)小規模多機能型居宅介護)

- ・制度改正の最新情報や必要な報告など、分かりやすく確認できる貴重な機会とさせていただきます。
- ・資料作成ありがとうございます。今年度は人員の入れ替わりもあり、色々と再確認出来て良かったです。

【回答】

今後もより良い動画・資料の作成に努めていきます。(介護事業者係)

【問46】（認知症対応型共同生活介護・（看護）小規模多機能型居宅介護）

例年、運営上、気を付けたほうがいいこと、取り組むべきこと等、分かりやすく共有していただき感謝しております。

現地で、質問も上がっていましたが、その後の部会でも話題にあがったりして、横のつながりや足並みをそろえるためにコミュニケーションをとれることがありがたいと感じています。お配りいただく資料は、ユニットリーダーにも共有し、実働、日々の中で気を付けるべきことは管理者だけではなく共有しています。今後とも、よろしく願いいたします。

【回答】

今後もより良い動画・資料の作成に努めていきます。

集団指導は、行政からの正確な情報の伝達・共有により不正等の行為の未然防止を目標として、行政手続法に基づく行政指導として実施しています。指導の一環となりますので、ご希望の内容は想定していません。他の研修や事業所連絡会の場を活用していただくようお願いいたします。（介護事業者係）

【問合せ先】 介護保険課 介護事業者係

電話 03-3228-8878（直通） メール kaigojigyousya@city.tokyo-nakano.lg.jp