令和8年度
中野区介護サービス事業者集団指導
訪問系サービス向け

令和8年10月

中野区　地域支えあい推進部　介護保険課　介護事業者係

資料一覧

○令和８年度　中野区介護サービス事業者集団指導
○別紙１　処遇改善加算リーフレット
○別紙２　中野区介護保険施設等の指導監査基準
○別紙３　令和８年度中野区介護サービス事業者等指導実施方針
○別紙４　契約解除に関する対応の留意点
（平成２７年度版　東京都における介護保険サービスの苦情相談白書の一部抜粋）
○別紙５　『介護サービス向上のために』の一部抜粋
○別紙６　介護現場におけるハラスメント対策マニュアル（一部抜粋）
○別添資料　高齢者福祉推進課高齢者専門相談係より
高齢者虐待発見チェックシート等

集団指導の開催に当たって

中野区　介護保険課　介護事業者係

1. 集団指導の目的・内容

目的

介護サービス事業所において
適正なサービスを提供するために
必要な情報の伝達

↓

サービスの質の確保・保険給付の適正化

内容

①介護保険関係法令の改正の内容

②運営指導の実施方針及び運営指導での主な指摘事項

③事業所の指定及び加算等に関する届出

④苦情・事故報告等の対応など

概ね3年から6年に1回、各事業所にて実地で実施する**運営指導**や
6年に一度の**指定更新申請時の審査**と合わせて、国の定める基準に従い、
適切なサービスが提供できるように各事業者と区が協力していく
取り組みの一つとなります。ご理解の上、ご視聴ください。

2. 対象種別と開催方法

○居宅介護支援事業所及び介護予防支援事業所
※その他、介護支援専門員の在籍する事業所（施設）も参加可能
※（看護）小規模多機能型居宅介護は居宅系サービスに該当するため参加必須

○通所系サービス
※通所介護、総合事業通所型サービス、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護
※東京都指定かつ総合事業未実施の通所介護事業所の参加は任意。

○訪問系サービス
※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
※東京都指定かつ総合事業未実施の訪問介護事業所の参加は任意。

○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
※（看護）小規模多機能型居宅介護は居宅系サービスに該当するため、居宅介護支援事業所及び地域包括支援センター向けの集団指導と合わせて参加が必須

令和８年度からは動画配信（Youtube）のみとなります

3. 視聴確認・質問

ケア倶楽部で配信されるアンケートへ回答・質問してください。（締め切りは**令和８年１２月末**）

いただいた質問は、後日中野区ホームページで回答します。





4. 中野区ホームページの閲覧方法

集団指導では中野区ホームページを紹介する際、ＵＲＬ・ページＩＤと併せて紹介します。
以下のいずれかの方法で目的の中野区ホームページをご確認ください。

１．ＰＤＦ形式の集団指導資料をダウンロードし、ＵＲＬをクリックする。
２．中野区ホームページから【目的別検索】＞【ページＩＤ検索】の順に選択し、半角数字９桁のページＩＤを入力する。

集団指導資料は以下の中野区ホームページで掲載しています。
令和８年度介護サービス事業者集団指導（ 933998613 ）
https://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/kurashi/denshishinsei/kenko-fukushi/kaigohoken/r8shudan



目次

1. 各種加算について
2. 管理者の兼務について
3. 運営指導について
4. 運営指導における主な指摘事項等について
5. 電子申請届出システムについて
6. 事業所の指定に係る届出等について
7. 区に寄せられた苦情・相談について
8. 事故報告について
9. けあプロ・navi、ケア倶楽部について
10. 他係、他課からのお知らせ

1. 各種加算について

①介護職員等処遇改善加算（令和8年6月以降）について

区分 / 種別	（Ⅰ）イ	（Ⅰ）ロ	（Ⅱ）イ	（Ⅱ）ロ	（Ⅲ）	（Ⅳ）
訪問介護 総合訪問	27.0%	28.7%	24.9%	26.6%	20.7%	17.0%
定期巡回 夜間対応	26.7%	27.8%	24.6%	25.7%	20.4%	16.7%

令和8年度特例要件

以下のいずれかの要件を満たすことで（Ⅰ）ロ・（Ⅱ）ロの算定が可能となります。（別紙①）
※（Ⅰ）ロの取得にはキャリアパス要件Ⅴを満たす必要があります。

①「**ケアプランデータ連携システム**」に加入＋令和９年３月までに利用して実績を報告すること
※加算の申請時点では、加入の誓約のみで算定可能です。

②「**連携推進法人**」に所属していること
※社会福祉法第128条第一号イに規定する社会福祉連携推進法人を指します。

参照：中野区ホームページ　介護職員等処遇改善加算に係る届出等（261841792）
https://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/kurashi/denshishinsei/kenko-fukushi/kaigohoken/kaigosyokuinsyogu.html

②同一建物減算

訪問介護、訪問型サービス事業所は毎年度２回の判定期間ごとに「訪問介護、訪問型サービスにおける同一建物減算に係る計算書」を作成し、各事業所で２年間保存しなければなりません。

判定期間にサービスを提供した利用者のうち、同一敷地内建物等に居住する利用者の占める割合が９０％を超えた場合、正当な理由の有無に関わらず当該書類を中野区に提出する必要があります。

正当な理由

〇特別地域訪問介護加算を受けている場合
〇判定期間の１月あたりの延べ訪問回数が２００回以下であるなど、事業所が小規模である場合

期間	判定期間	提出期限	減算適用期間
前期	3月1日から同年8月末日	9月15日	10月1日から翌年3月31日
後期	9月1日から同年2月末日	3月15日	4月1日から同年9月30日

参照：中野区ホームページ　総合事業訪問型サービス事業所における同一建物減算の届出について（173394604）
https://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/kenko_hukushi/kourei/kaigohoken/kaigoservice/douitsutatemono.html

2. 管理者の兼務について

①兼務の基準

基準上、管理者は**常勤**かつ管理業務に**専従**することが求められています。

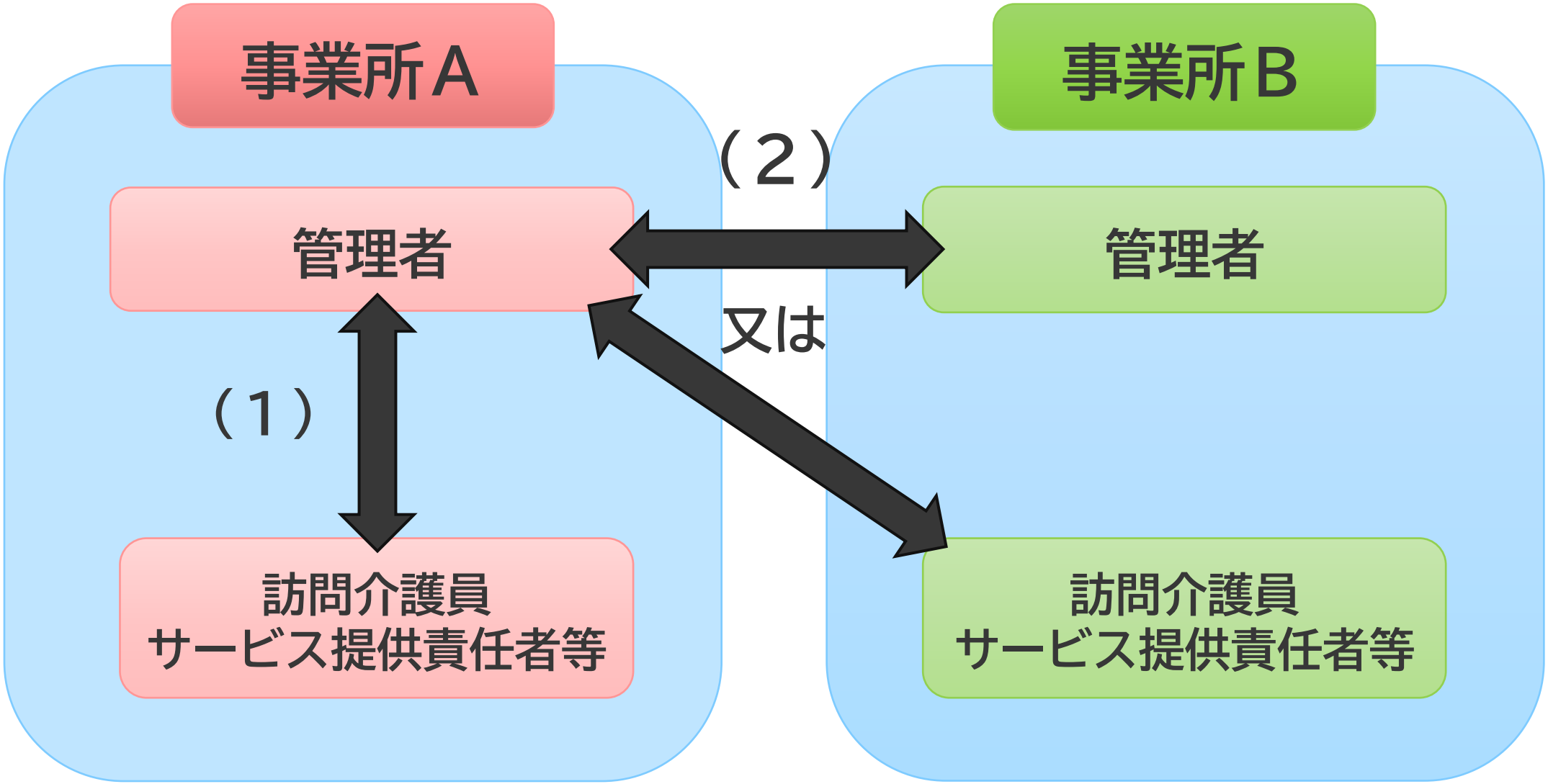
ただし、以下の**いずれかの**場合であって、**事業所の管理業務に支障がない時**（※）は、他の職務を兼ねることができるとされています。

（１）当該事業所の従業者としての職務に従事する場合。

（２）同一事業者によって設置された他の事業所・施設等の管理者又は従業者としての職務に従事する場合。

※「管理業務に支障がない」
管理者として勤務している事業所の他の職務、他の事業所や施設に従事する時間帯も、事業所の職員・業務の一元的な管理、指揮命令に支障が生じないことを指します。

②基準の図解



3. 運営指導について

①運営指導の指導監督基準・実施方針・基本方針について

～指導監督基準～
「中野区介護保険施設等の指導監督基準※」を定め、この基準に基づき、運営指導を行います。

～指導実施方針～
「指導実施方針※」を定め、その実施方針に基づき運営指導を実施しています。

参照：別紙２・３
中野区ホームページ：介護サービス事業者に対する運営指導（625832903）
https://www.city.tokyonakano.lg.jp/kurashi/denshishinsei/kenkofukushi/kaigohoken/uneishido.html

基本方針

運営指導は、事業者等に対して、国指針に基づき、法およびその他の関連法令等で定める指定基準、調査等対象サービスの取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する。

②運営指導の流れ～運営指導前～

運営指導前

指導当日

運営指導後

●運営指導の実施通知を送付する前に事業所へ電話で連絡し、日程等の事前調整を行います。

●指導日の約1か月前に実施通知を送付します。

●同封された「運営指導　準備書類一覧」を参照し、所定日までにメール又は窓口の持参にて提出してください。

８中地介第○○○号
令和８年○月○日

株式会社○○○○
代表者　様

中野区長　酒井　直人

運営指導の実施について（通知）

このことについて、下記のとおり実施しますので通知します。

記

１．根拠法令及び目的
（根拠法令）介護保険法第２３条、中野区介護保険施設等の指導監督基準
（目 的）　介護給付等対象サービスの質の確保及び保険給付の適正化を図る。

２．対象事業所
（事業所名）○○○○○○○○
（所在地）　東京都中野区○○○○○○○○
（事業種別）○○○○○○○○

３．実施日時及び場所
（日時）令和８年○月○日（○）９時３０分から１２時３０分まで
※指導内容等により、最大１６時までの延長又は日を改めて実施する場合があります。
※原則、実地にて実施しますが感染症等の感染状況により、Ｗｅｂ会議システムの利用又は実施日が延期となる場合があります
（場所）上記２のとおり

４．指導担当者
介護事業者係　○○○○、○○○○、○○○○
担当者は、状況により変更する場合があります。

５．事業者等の出席者
運営指導当日は管理者の立会いをお願いします。
※必要により、管理者以外の職員に対しても聞き取り等を行う場合があります。

６．準備すべき書類等
別紙「運営指導　準備書類一覧」参照
事前提出が必要な資料は、令和８年○月○日（○）までにメールでの提出又は窓口へ持参してください。（メールアドレス及び提出窓口については、「９．問合せ及び提出先」をご確認ください。）
※Ｗｅｂ会議システムを利用した運営指導の場合は提出期限が変わります。その際は改めてお知らせします。

７．当日のスケジュール等

９：３０	挨拶・運営指導についての説明
９：４０	準備書類の確認後、事業所の設備及び備品等の確認
１１：００	運営関係のヒアリング
１１：３０	利用者記録のヒアリング
１２：２０	講評
１２：３０	終了

※指導内容等により、最大１６時までの延長又は日を改めて実施する場合があります。
※Ｗｅｂ会議システムを利用した運営指導の場合はスケジュールが変わる場合もあります。その際は改めてお知らせします。

８．運営指導上の留意点
運営指導の実施にあたっては、感染症対策等を徹底したうえで実施します。

９．問合せ及び提出先
〒１６４－８５０１　中野区中野四丁目１１番１９号　３階４番窓口
中野区　地域支えあい推進部　介護保険課　介護事業者係
ＴＥＬ　０３－３２２８－８８７８
メールアドレス：kaigojigyousya@city.tokyo-nakano.lg.jp
（↑エル）

②運営指導の流れ～運営指導当日～

運営指導前

運営指導当日

運営指導後

●指導時間は以下のとおりです。
〇居宅サービス
→９：３０～１２：３０（目標）
〇施設・居住系サービス
→９：３０～１６：００（目標）
※指導・確認項目が多い場合、実施時間の延長又は日を改めて運営指導を行う可能性もあります。

●原則、区の職員３名以上で指導班を編成し、指導を行います。
※サービス種別・事業者の状況等に応じて、指導の一部を委託している事務受託法人の職員が同行する場合があります。

●運営関係の資料や利用者記録を確認し、ヒアリングを行った後に指導結果をまとめ、評価点及び改善点について公表を行います。

運営指導の概要及びスケジュール等について（〇〇〇〇〇〇）

【運営指導の概要】
事業所名：〇〇〇〇〇〇〇〇
指導日時：令和８年〇月〇日（〇）　９時３０分から
区職員　：〇〇　〇〇、〇〇　〇〇、〇〇　〇〇

【スケジュール】

９：３０	挨拶・運営指導についての説明
９：４０	準備書類の確認後、設備・備品等の確認
１１：００	運営関係のヒアリング
１１：３０	利用者記録のヒアリング
１２：２０	講評
１２：３０	終了予定

※聞き取りや指摘事項が多い場合は、最長１６時までの時間延長又は日を改めて実施する場合があります。
また、時間を延長する際は、途中で昼食をはさむ場合があります。

【利用者記録確認対象者】
以下の方の利用者記録をご準備ください。
① 〇〇　〇〇　様
② 〇〇　〇〇　様
③ 〇〇　〇〇　様
④ 〇〇　〇〇　様

【利用者に関する加算】
〇〇〇〇〇〇〇〇、〇〇〇〇〇〇〇〇、〇〇〇〇〇〇〇〇

【結果通知及び改善報告書】
・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は、改善報告書の提出をお願いします。なお、改善報告書の初回提出は下記のメールアドレス宛に改善報告書作成用の Word 様式をメールでご提出していただき、介護事業者係との内容確認及び文書の調整後、最終的に正式な改善報告書をメール又は郵送にてご提出していただきます。

メールアドレス：kaigojigyousya@city.tokyo-nakano.lg.jp（エル）

見本

②運営指導の流れ～運営指導後～

運営指導前

運営指導当

運営指導後

●指導日から概ね１か月後までに結果通知書を送付します。

●改善を要する事項がある事業者に対して、改善報告書の提出を求めます。

●改善報告書には指摘項目に対する改善状況・改善の時期を記載し、改善したことがわかる資料を添付してください。
※報告期限は結果通知書通知日より１か月以内です。

●介護報酬の返還を要する場合、自己点検及び過誤一覧の提出を求めます。
※報告期限は結果通知書通知日より１か月以内です。

別紙2

○○○○年　○月　○日

中野区長　殿

法人名　株式会社○○○○
代表者名　代表取締役○○○○

改善報告書

○○○○年　○月　○日付通知で、指摘を受けた事項について、下記のとおり報告します。

記

事業所名（　○○○○○○○○　）

指摘項目 （改善を要する事項）	改善状況 （具体的に）	改善の時期 （期限）

※必要に応じ、改善したことが確認できる資料を添付すること（個人が特定できないようにしてください）。

【記載上の注意】
・指摘項目（改善を要する事項）については、「運営指導結果通知書」の項目番号と表題を記載すること
・改善状況は、指摘項目への対応状況及び今後に向けた改善内容を具体的に記載すること

見本

4. 運営指導における主な指摘事項について

根拠法令

～訪問介護～
・都条例「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」
（平成二十四年東京都条例第百十一号）

・都要領「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及び東京都指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法の基準に関する条例施行要領」
（二四福保高介第一八八二号）

※指摘事項・確認ポイントの後に根拠法令を掲載しています（一時停止推奨）

根拠法令

～定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護看護～

・密着条例「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」
（平成25年3月27日　条例第7号）

・密着解釈「指定地域密着型サービス及び指定地域密着型介護予防サービスに関する基準について」
（平成18年3月31日老計発0331004号、老振発0331004号、老老発0331017号）

～総合事業訪問型サービス～

・総合基準「介護保険法施行規則第140条の63の6第1号に規定する厚生労働大臣が定める基準」
（令和6年3月15日厚生労働省告示第84号）

・総合解釈「介護保険法施行規則第140条の63の6第1号に規定する厚生労働大臣が定める基準について」
（令和6年3月15日老認発0315第4号）

※指摘事項・確認ポイントの後に根拠法令を掲載しています（一時停止推奨）

①内容及び手続の説明及び同意

指摘事項

●重要事項説明書を利用者又はその家族に説明し、同意を得て、交付したことが記録から確認できなかった。

確認ポイント

●重要事項説明書を説明・同意・交付した際は、以下のいずれかの方法によって記録してください。

1．介護記録等に記載する。
2．重要事項説明書にあらかじめ、「重要事項について説明し、同意を得て、交付した」ことがわかる文言を記載しておく。

交付の記載漏れが多く確認されました。
介護記録への記載や様式の見直しに努めてください。

①内容及び手続の説明及び同意

根拠法令

【都条例】：第１２条
指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、訪問介護員等の勤務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記した文書を交付して説明を行い、当該指定訪問介護の提供の開始について当該利用申込者の同意を得なければならない。

【密着条例】：第９条、第５９条（第９条を準用）
指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、第３１条に規定する運営規程の概要、定期巡回・随時対応型訪問介護看護従業者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記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得なければならない。

【総合基準】：第１２条
指定相当訪問型サービス事業実施者は、指定相当訪問型サービスの提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、第23条に規定する運営規程の概要、訪問介護員等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記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得なければならない。

②心身の状況等の把握

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の把握に努めていることが記録から確認できない。

●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記録から確認できない。

確認ポイント

●サービス担当者会議を通じて、以下の内容の把握に努めてください。
〇利用者の心身の状況
〇利用者の置かれている環境
〇他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況

●サービス担当者会議へ参加したことの記録を残してください。

●やむを得ず欠席する場合は、ケアマネジャーからの意見の照会に回答し、記録に残してください。

②心身の状況等の把握

根拠法令

【都条例】：第１７条
指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の提供に当たっては、利用者に係るサービス担当者会議等を通じて、当該利用者の心身の状況、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。

【密着条例】：第１４条、第５９条（第１４条を準用）
指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たっては、計画作成責任者による利用者の面接によるほか、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。

【総合基準】：第１２条
指定相当訪問型サービス事業実施者は、指定相当訪問型サービスの提供に当たっては、利用者に係る介護予防支援事業者等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。

③訪問介護計画の作成

指摘事項

●アセスメントを実施していることが記録から確認できなかった。

●計画の内容に不足している項目があった。

●訪問介護計画の作成に当たり、計画について説明し、同意を得て、交付していることが記録から確認できなかった。

確認ポイント

●訪問介護計画は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて作成する必要があります。

●利用者の状態等を把握し、利用者の希望等を明確にするためにアセスメントを実施し、記録に残してください。

●訪問介護計画では以下の内容を明らかにする必要があります。
➡援助の方向性、目標、担当する訪問介護員の氏名、サービスの具体的内容、所要時間、日程等

●利用者又はその家族に訪問介護計画について説明し、同意を得て交付したことを記録してください。

●計画書に説明・同意・交付の記載がない、署名を得られない場合は、支援経過記録等に記録してください。

③訪問介護計画等の作成

根拠法令

【都条例】：第２８条第１項～第３項
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　（省略）

【都要領】：第３：介護サービス－１：訪問介護－３：運営に関する基準－（２０）③
（前略）訪問介護計画の作成に当たっては、利用者の状況を把握・分析し、訪問介護の提供によって解決すべき問題状況を明らかにし（アセスメント）、これに基づき、援助の方向性や目標を明確にし、担当する訪問介護員等の氏名、訪問介護員等が提供するサービスの具体的内容、所要時間、日程等を明らかにするものとする。（後略）

③訪問介護計画等の作成

根拠法令

【密着条例】：第２６条第１項・第６項・第７項、第５２条第１項・第３項・第４項　（省略）
計画作成担当者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、定期巡回サービス及び随時訪問サービスの目標、当該目標を達成するための具体的な定期巡回サービス及び随時訪問サービスの内容等を記載した定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成しなければならない。

２～５　（省略）

６　計画作成責任者は、定期巡回・随時対応型訪問介護看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。

７　計画作成責任者は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成した際には、当該定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を利用者に交付しなければならない。

【密着解釈】：第３：地域密着型サービス－１：定期巡回・随時対応型訪問介護看護－４：運営に関する基準－（１７）①・⑤・⑥　（省略）
第３－２：夜間対応型訪問介護－４：運営に関する基準－（２）①・③・④　（省略）

【総合基準】：第４０条第１項・第４項・第５項　（省略）

【総合解釈】：第３：指定相当第一号事業として行うサービス－３：介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準－１：指定相当訪問型サービス－（２）①・③　（省略）

④訪問介護計画に対するモニタリング

指摘事項

●モニタリングを実施していることが記録から確認できないものがあった。

●モニタリングにてサービスの実施状況や目標に対する評価をしていることが確認できないものがあった。

●モニタリングの結果を利用者又は家族に説明していることが記録から確認できなかった。

確認ポイント

●利用者の状態の変化等を把握するためにモニタリングを実施し、把握した訪問介護計画の実施状況や目標の達成状況、訪問介護計画の見直しの必要性等の評価について記録してください。

●モニタリング結果を利用者又は家族に説明し、その記録を残してください。

④訪問介護計画に対するモニタリング

根拠法令

【都要領】：第３－１－３－（２０）
（前略）サービス提供責任者は、訪問介護計画の目標や内容等については、利用者又はその家族に、理解しやすい方法で説明を行うとともに、その実施状況や評価についても説明を行うものとする。

【密着解釈】：第３－１－４－（１７）⑤、第３－２－４－（２）③
（前略）計画作成責任者は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の目標や内容等については、利用者又はその家族に、理解しやすい方法で説明を行うとともに、その実施状況や評価についても説明を行うものとする。（後略）

（前略）オペレーションセンター従業者は、夜間対応型訪問介護計画の目標や内容等については、利用者又はその家族に、理解しやすい方法で説明を行うとともに、その実施状況や評価についても説明を行うものとする。

【総合解釈】：第３－３－１－（２）③
（前略）サービス提供責任者は、訪問型サービス計画の目標や内容等について、利用者又はその家族に理解しやすい方法で説明を行うとともに、その実施状況や評価についても説明を行うものとする。（後略）

⑤サービス提供の記録

指摘事項

●提供したサービス内容に記入漏れがあった。

●訪問介護計画に記載されているサービス提供時間と実際の所要時間が異なるものがあった。

●利用者の心身の状況についての記録がないものがあった。

確認ポイント

●提供したサービスの具体的な内容を、詳細にサービス提供記録へ記入してください。

●利用者の心身の状況についても記録してください。

トラブルから事業所やスタッフを守るためにも、
サービス提供記録を具体的・詳細に記載するよう努めてください。

⑤サービス提供の記録

根拠法令

【都条例】：第２３条第１項・第２項
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（中略）その他必要な事項を、当該利用者に係る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内容等を記録するとともに、利用者から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。

【都要領】：第３－１－３－（１６）②
同条第２項は、当該指定訪問介護の提供日、提供した具体的なサービスの内容、利用者の心身の状況その他必要な事項を記録（中略）しなければならないものとしたものである。（後略）

【密着条例】：第２０条第１項・第２項、第５９条（第２０条を準用）

【密着解釈】：第３－１－４－（１２）②

【総合基準】：第１７条第１項・第２項　　【総合解釈】：【都要領】に準ずる

⑥居宅サービス計画に沿ったサービスの提供

指摘事項

●居宅サービス計画に位置付けられていない、または計画と異なるサービスが提供されていた。

～運営指導で確認した例～
- 計画を超える訪問回数のサービス提供
- 計画と異なる訪問日のサービス提供
- 計画の内容にないサービス提供
- 計画より長い時間のサービス提供

確認ポイント

●利用者の希望等により提供するサービスに変更があった場合は担当ケアマネジャーに連絡し、居宅サービス計画を変更してもらってください。

●その後、訪問介護計画を変更し、利用者又はその家族に説明し、同意を得て、交付した上でサービスを提供してください。

⑥居宅サービス計画に沿ったサービスの提供

根拠法令

【都条例】：第２０条
指定訪問介護事業者は、居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画に沿った指定訪問介護を実施しなければならない。

【密着条例】：第１７条、第５９条（第１７条を準用）
指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、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定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供しなければならない。

【総合基準】：第１４条
指定相当訪問型サービス実施者は、介護予防サービス計画が作成されている場合は、当該計画に沿った指定相当訪問型サービスを提供しなければならない。

⑦指定相当訪問型サービスの具体的取扱方針

総合事業訪問型サービス事業所対象

指摘事項

●総合事業利用者について、１か月に１回、利用者の状態やサービスの提供状況等を確認し、介護予防支援事業者等に報告していることが記録から確認できなかった。

確認ポイント

●訪問型サービスが介護予防サービス計画に沿って適切に提供されているか、また計画策定時から利用者の状態が大きく変化していないかを確認するために、以下の情報を介護予防支援事業者へ毎月報告をしてください。

１．訪問型サービス計画に係る利用者の状態
２．当該利用者に対するサービスの提供状況

⑦指定相当訪問型サービスの具体的取扱方針

根拠法令

【総合基準】：第４０条
訪問介護員等の行う指定相当訪問型サービスの方針は、第３条に規定する基本方針及び前条に規定する基本取扱方針に基づき、次に掲げるところによるものとする。
一～十（省略）
十一　サービス提供責任者は、訪問型サービス計画に基づくサービスの提供の開始時から、少なくとも１月に１回は、当該訪問型サービス計画に係る利用者の状態、当該利用者に対するサービスの提供状況等について、当該サービスの提供に係る介護予防サービス計画を作成した介護予防支援事業者等に報告するとともに、当該訪問型サービス計画に記載したサービスの提供を行う期間が終了するまでに、少なくとも１回は、当該訪問型サービス計画の実施の状況の把握（以下この条において「モニタリング」という。）を行うものとする。
十二　サービス提供責任者は、モニタリングの結果を記録し、当該記録を当該サービスの提供に係る介護予防サービス計画を作成した介護予防支援事業者に報告しなければならない。

⑧事故発生時の対応

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った。
（例：誤薬、落薬等）

確認ポイント

●事故報告書を提出する必要がある事故について、漏れなく事故報告書を提出してください。

●事故報告書を提出する必要がある事故は「８．事故報告について」を参照してください。

事故が発生した場合の対処方法をあらかじめ定めておくことが望ましいです。

⑧事故発生時の対応

根拠法令

【都条例】：第３９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。

【密着条例】：第４０条第１項第２項、第５９条（第４０条を準用）
指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、利用者に対する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看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　指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、前項の事故の状況及び事故のに際して採った処置について記録しなければならない。

【総合条例】：第３５条第１項・第２項
指定相当訪問型サービス事業実施者は、利用者に対する指定相当訪問型サービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る介護予防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　指定相当訪問型サービス事業実施者は、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。

⑨秘密保持等

指摘事項

●個人情報の利用に当たり、利用者からの同意のみで家族から同意を得ていないものがあった。

●従業者が利用者の秘密を保持することを誓約していることが確認できなかった。

確認ポイント

●個人情報の利用について、あらかじめ利用者及びその家族から同意を得てください。

●利用者と家族が同居していなくても、緊急連絡先等で電話番号などを利用する場合には、同意を得ておく必要があります。

●家族がいない、疎遠等の理由で家族からの同意を得られない場合はその旨を記録してください。

●代理人欄への署名は、たとえ家族が署名しても家族代表からの同意とはなりませんので、別途家族代表の記入欄を設ける必要があります。

●退職者を含め、従業者が利用者の秘密を保持することを、秘密保持誓約書等で誓約させてください。

⑨秘密保持等

根拠法令

【都条例】　第３４条第１項～第３項
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、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持ち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。

【密着条例】　第３５条第１項～第３項（省略）、第５９条（第３５条を準用）（省略）

【総合基準】　第２９条第１項～第３項（省略）

⑩記録の整備

指摘事項

●訪問介護計画書及びサービス提供の記録を法定期間保管せず廃棄しているものがあった。

確認ポイント

●記録を整備し、完結の日（※）から２年間保存してください。

●記録の保存については、ＰＤＦにして保存する方法でも可能です。

※利用者との契約が終了（解約）した日
利用者が施設等へ入所した日
利用者が亡くなった日

⑩記録の整備

根拠法令

【都条例】：第４１条第１項・第２項
指定訪問介護事業者は、従業者、設備、備品及び会計に関する記録を整備しなければならない。

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関する次に掲げる記録を整備し、当該利用者の契約終了の日から二年間保存しなければならない。
一　訪問介護計画
二　第２３条第２項の規定による提供したサービスの具体的な内容等の記録
三　第２７条第３号の規定による身体的拘束等の態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由の記録
四　第３０条の規定による区市町村への通知に係る記録
五　第３７条第２項の規定による苦情の内容等の相談
六　第３９条第１項の規定による事故の状況及び処置についての記録

【密着条例】　第４２条第１項・第２項（省略）、第５８条第１項・第２項（省略）

【総合基準】　第３８条第１項・第２項（省略）

⑪勤務体制の確保～雇用契約・必要資格～

指摘事項

●有期契約の職員について、雇用契約期間の終了した職員が勤務していた。

●従業者が必要な資格を有していることが確認できなかった。

確認ポイント

●契約期間が終了した（実質的に雇用契約を結んでいない）職員が勤務することがないよう、契約期間の管理をして下さい。

●勤務開始前に必ず資格の有無を確認し、資格証の写しを保管してください。

⑪勤務体制の確保～雇用契約・必要資格～

根拠法令

～雇用契約～

【都条例】：第１１条第２項

２　指定訪問介護事業者は、各指定訪問介護事業所において、当該指定訪問介護事業所の訪問介護員等によって指定訪問介護を提供しなければならない。

【都要領】：第３－１－３－（６）②

（前略）指定訪問介護事業所の訪問介護員とは、労働者派遣法に規定する労働者派遣契約その他の契約により、当該事業所の管理者の指揮命令下にある訪問介護員等を指すものであること。

【密着条例】：第３２条第２項

２　指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所ごとに、当該指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の定期巡回・随時対応型訪問介護看護従業者によって指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供しなければならない。

【密着基準】：第３－１－４－（２２）②

（前略）指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の定期巡回・随時対応型訪問看護従業者とは、雇用契約、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の就業条件の整備等に関する法律に規定する労働者派遣契約その他の契約により、当該事業所の管理者の指揮命令下にある訪問介護員等を指すものであること。（後略）

【総合基準】：第２５条第２項（省略）　　【総合解釈】：【都要領】に準ずる

⑪勤務体制の確保～雇用契約・必要資格～

根拠法令

～必要資格～
【都要領】：第３－１－１：人員に関する基準－（１）～（２）

【密着解釈】：第３－１－２：人員に関する基準－（１）①～⑤
第３－２－２：人員に関する基準－（１）①・②

【総合解釈】：【都要領】に準ずる

5. 電子申請届出システムについて

①電子申請届出システムによる受付について

以下の申請・届出は、電子申請届出システムによる提出を原則としています。

受付可能な申請・届出の種類	
新規指定申請（要事前相談）	変更届
指定更新申請	指定辞退届
廃止・休止届	加算届（体制届）
再開届	

【参考】
厚生労働省ホームページ
https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-shinsei.html

中野区ホームページ
【介護事業者向け】介護事業所の指定申請等に係る「電子申請届出システム」について（192225355）
https://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/kurashi/denshishinsei/kenko-fukushi/kaigohoken/adliji.html

②電子申請届出システム利用に当たっての事前準備

Gビズ ＩＤ

- 電子申請届出システムへのログインに必要。
  ※取得には申請日から起算して２週間～１か月ほどかかります。
  ＵＲＬ：https://gbiz-id.go.jp/top/

登記情報提供サービス

- 登記事項証明書を電子で提出できるサービス
  ※利用は必須ではありません。
  ＵＲＬ：https://www1.touki.or.jp/application/
- 同サービスを利用しない場合、以下の方法で登記事項証明書を提出すること。
  １．登記事項証明書をＰＤＦ化して、電子申請届出システムで提出する。
  ２．その後、原本（紙媒体）を中野区役所へ郵送・持参する。

③ログイン画面及び操作マニュアル

● ログイン画面
　ＵＲＬ：https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/shinsei/

● 操作マニュアル・Ｑ＆Ａ
　ＵＲＬ：https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/shinsei/index.php?action_shinsei_static_help=true

● 操作動画
　ＵＲＬ：https://www.youtube.com/playlist?list=PLMG33RKISnWgpWG4SSXpn8JiZsCl_5MM5

電子申請届出システムに関する問い合わせは、以下の必要事項を記入の上、下記メールアドレスへ送付してください。

【必要事項】
①申請届出番号　②介護事業所名、サービス名　③届出内容（様式または付表の名称等）
④不具合の内容（該当の画面、直前の操作、スクリーンショット、エラーメッセージ等）

【メールアドレス】
kaigojigyousya@city.tokyo-nakano.lg.jp

6. 事業所の指定に係る届出等について

①提出方法について

現在中野区では、電子申請・届出システムによる提出を原則としています。

	電子申請 届出システム	メール	郵送
指定に係る 届出	◎	△ （※１）	×
登記	△ （※２）	△ （※２）	○

※１　ＧビズＩＤの作成が難しい場合は可。
※２　登記情報提供サービスを利用している場合は、照会番号が記載されたＰＤＦファイルを電子申請届出システム、メールで送付可。
ただし、未使用の照会番号に限る。

②必要書類のダウンロード

各種必要添付書類については、ホームページの【提出書類】からダウンロード可能です。

提出書類

- 必要添付書類一覧（エクセル：61KB）
- 申請書（エクセル：52KB）
- 付表（エクセル：285KB）
- 勤務形態一覧表（標準様式1）（ファイル：1,525KB）
- その他必要添付書類（標準様式2~8、別紙様式A・B、別紙様式I）（エクセル：81KB）
- 体制届・体制等状況一覧表（エクセル：311KB）
- 加算必要添付書類一覧（エクセル：224KB）
- 加算添付書類（エクセル：435KB）

【参考】
中野区ホームページ
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（877742477）
https://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/kurashi/denshishinsei/kenko-fukushi/kaigohoken/jigyosyo-shitei.html

③各種届出について～指定更新申請～

提出期限

● 指定有効期限日の<u>１か月前まで</u>
※ 指定有効期限日の約３か月前に、指定更新の案内をケア倶楽部でお送りします。

提出書類

① 指定更新申請書（※１）
② 付表（※１）
③ 勤務形態一覧表
④ 誓約書
⑤ 当該事業所に勤務する介護支援専門員一覧（※２）
⑥ 介護給付費算定に係る体制等状況一覧表

※１ 電子申請届出システムで提出する場合、同システム上で入力するため不要です。
※２ 配置基準上必要ないサービス種別の場合は添付不要です。

③各種届出について～変更届～

提出期限

● 変更日から**１０日以内**
※ 事業所の移転に伴う変更の場合、事前に新事業所の設備及び備品の現地確認を行うため、移転前に区へご相談ください。

提出書類

① 変更届（※１）
② 付表（※１）
③ 必要添付書類（※２）
④ 事業所番号・事業所名称・所在地を記した事業所一覧（任意様式）（※３）

※１ 電子申請届出システムで提出する場合、同システム上で入力するため不要です。
※２ 必要添付書類と合わせて「必要添付書類一覧」をダウンロードしてください。
※３ 法人情報の変更の場合は④を添付することで、１事業所からの届出をもって、他の全ての事業所から届出があったものとみなします。

③各種届出について～廃止・休止・再開届～

提出期限

- 廃止・休止届は**予定日の１か月前**まで
- 再開届は再開日から**１０日以内**

提出書類（廃止・休止届）

① 廃止・休止届
② 移行先リスト（※）

※ 「移行先の事業所番号」「移行先の事業所名」「利用者名」を記載してください。
※ 任意の様式で構いません。
※ 利用者が居ない場合は不要です。

提出書類（再開届）

① 再開届
② 勤務形態一覧表（※１）
③ 変更届（※２）

※１ 再開する月のものを作成してください
※２ 休止前と再開後に変更がある場合は必要です。

③各種届出について～加算届～

提出期限

- **加算算定開始月の前月１５日**まで
- 認知症対応型共同生活介護事業所については、**加算算定開始月の１日**まで

提出書類

① 介護給付費算定に係る体制等に関する届出書
② 介護給付費算定に係る体制等状況一覧表
③ 各種加算の必要添付書類（※）

※ 必要添付書類と合わせて「必要添付書類一覧」をダウンロードしてください。
※ 会議録等、事業所で独自に作成する書類も含みます。

**体制要件を満たさないことが明らかになった場合、
速やかに加算を取り下げてください。**

④業務管理体制に係る届出について

	区分	届出先
1	事業所が３以上の地方厚生局管轄区域に所在する事業者	厚生労働大臣
2	事業所が２以上の都道府県の区域に所在し、かつ、２以下の地方厚生局の管轄区域に所在する事業者	事業者の主たる事務所が所在する都道府県知事
3	事業所が同一指定都市内に所在する事業者	指定都市の長
4	事業所が同一中核市内に所在する事業者	中核市の長
5	**地域密着型サービス（予防含む）のみを行う事業者で、事業所が同一市町村内にのみ所在する事業者**	**市町村長**
6	１～５以外の事業者	都道府県知事

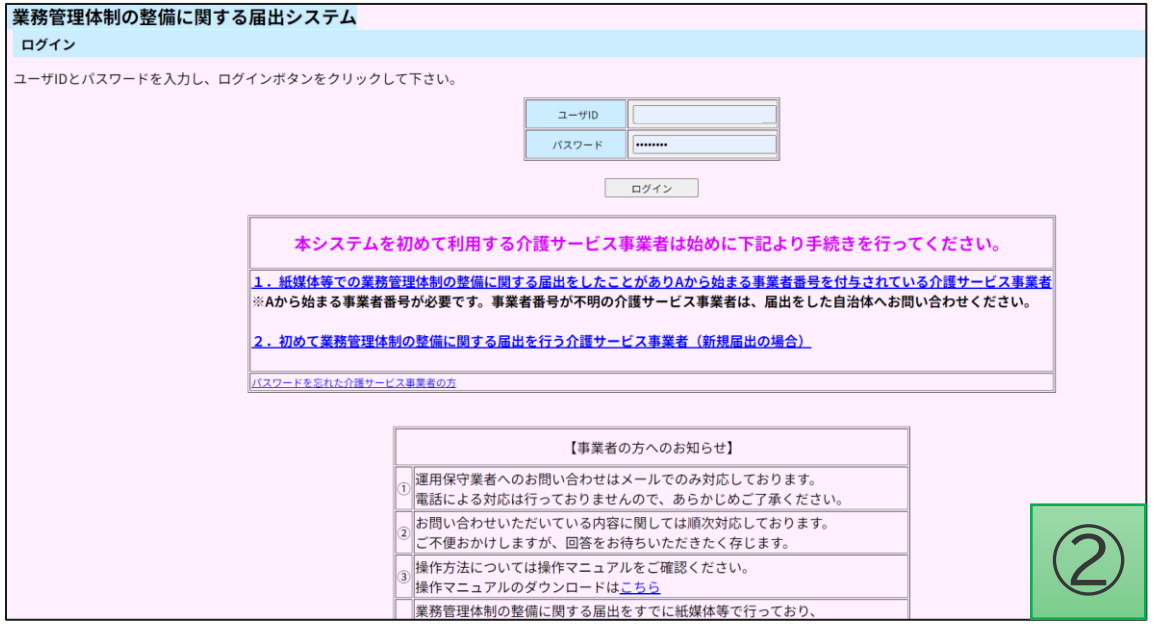
対象の事業者	届出事項
全ての事業者	○事業者の名称 ○事業者の主たる事務所の所在地 ○事業者の代表者の氏名、生年月日、住所及び氏名 ○法令順守責任者の氏名及び生年月日
事業所数が２０以上の事業者	業務が法令に適合することを確保するための規定の概要
事業所数が１００以上の事業者	業務執行の状況の監査の方法の説明

④業務管理体制に係る届出について

①中野区ホームページ「業務管理体制の整備に係る届出（地域密着型サービス事業所）」
　ページＩＤ：223476157
　　ＵＲＬ：https://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/kurashi/denshishinsei/kenko-fukushi/kaigohoken/gyomukanritaisei.html

②業務管理体制の整備に関する届出システム
　　ＵＲＬ：https://www.kaigo-gk.mhlw.go.jp/laicomea/cmns01l/cmns01l1/init.do





7. 区に寄せられた苦情・相談について

①苦情･相談等の状況

介護サービスに係る苦情・相談件数

令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
８８件	９９件	７９件	７５件	９８件

※令和７年度の苦情・相談件数は９８件となり、前年度（７５件）から２３件増加した。

②事例紹介　ケース1　各種書類への署名について

相談内容

～利用者・利用者家族から～

・事業者の訪問時色々な書類にサインしたが、後から見返すと内容が分からない。

・きちんとした説明もなく、サインだけを求めていいのか。

確認ポイント

・重要事項説明書やケアプラン、個別計画書の内容について、利用者又はその家族に丁寧な説明をして同意を得てください。

・重要事項説明書やケアプラン、個別計画書の内容に関する説明・同意・交付の記録を残してください。
※「４．運営指導における主な指摘事項について」を参照

②事例紹介　ケース2　送迎車等の駐停車・移動について

相談内容

～近隣住民から～

・送迎車が狭い道路をスピードを出して走行してきたため、歩行者にぶつかりそうになった。

・一時停止を怠った自転車が歩行者と接触した。

・駐輪・駐停車によって歩行の妨げや、歩行者が危険な状態となっている。

確認ポイント

・送迎車には高齢者が乗車していることを意識し、歩行者にも注意して運転してください。

・自転車も車両であることを再確認し、交通ルールを守ってください。

・駐輪場等がない場所、道幅が狭い場所への訪問時や送迎時の駐輪・駐停車時は交通ルールを守ってください。

②事例紹介　ケース3　職員の喫煙について

相談内容

～近隣住民から～

・事業所の職員が路上喫煙をしていた。

・たばこの煙が近隣の住宅に流れ込んでくる。

・道路の側溝に吸殻を投げ捨てていた。

確認ポイント

・たばこの煙の匂いなどによる近隣住民とのトラブルを避けるためにも、喫煙所内での喫煙に努めてください。

・喫煙場所や吸殻については、関係法令に従って適切な場所での喫煙・吸殻の処理をするよう、細心の注意を払ってください。

②事例紹介　ケース4　契約解除におけるトラブルについて

相談内容

～利用者・利用者家族から～

・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。

・事業者が提示した契約解除事由に納得できない。

留意点①

・介護保険サービスにおいては、法令により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されている。

・事業者は原則として利用申込に応じなければならない。

・利用者又は家族の背信行為によりサービス継続が困難な場合であっても、サービス担当者会議等で対応策を検討するなど、契約解除を回避するように努める必要がある。

・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場合は、契約書の記載事項に則した対応をする。

②事例紹介　ケース4　契約解除におけるトラブルについて

留意点②

・契約解除事由・解除手続きについて利用者又は家族に説明し、同意を得る。
・契約書又は重要事項説明書で定めた、一定の予告期間等の手続きを遵守する。
・関連事業所と連携し、他の事業者を紹介するなど利用者へのサービス提供が滞らないようにする。

【参考資料】
別紙４「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」
別紙５「介護サービス向上のために」
別紙６「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」
※全て一部抜粋

③カスタマーハラスメント対策について

定義

カスタマーハラスメントとは、職場において行われる
① 顧客、取引の相手方、施設利用者その他の利害関係者が行う
② 社会通念上許容されるべき範囲を超えた言動により、
③ 労働者の就業環境を害すること。

※本来、正当なクレームは業務改善やサービス向上につながるものであり、不当に制限されてはなりません。
また、認知症や障害のある人など、合理的配慮が必要な場合があります。

事例

・利用者家族から長時間にわたる電話や執拗なメールが繰り返された。
・職員に対して大声での叱責や人格を否定する発言が繰り返された。
・訪問時に利用者から身体を触られるなどのハラスメントを受けた。
・契約内容や介護保険制度の範囲を超えるサービスを繰り返し要求された。

③カスタマーハラスメント対策について

対応について

事業所においては、職員が安心して働くことができる環境づくりのため、

・相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
・被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して１人で対応させない等）
・被害防止のための取組（マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組）

などの取組を進めてください。

介護現場におけるカスタマーハラスメント対策強化事業

東京都では利用者やその家族などからのハラスメント行為でお困りの介護職員を対象にした東京都介護・障害福祉サービス等職員カスタマー・ハラスメント総合相談窓口を設置しています。
詳細やお問い合わせについては、下記東京都ホームページをご覧ください。
ＵＲＬ：　https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/kourei/hoken/kaigo_lib/customer_harassment

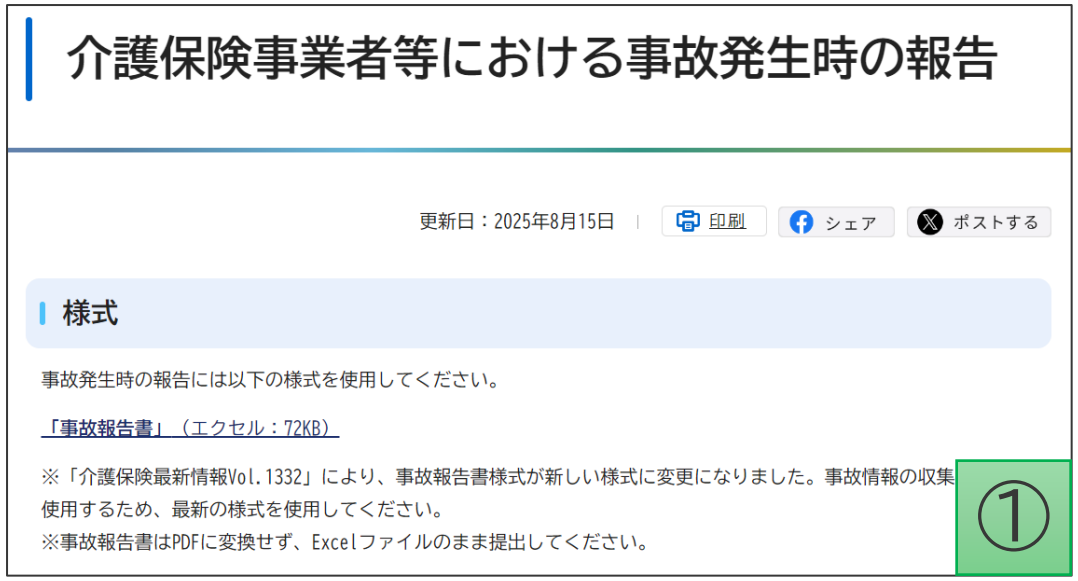
8. 事故報告について

①事故報告の取扱い

中野区ＨＰ：介護保険事業者等における事故発生時の報告（ 659242159 ）
https://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/kurashi/denshishinsei/kenko-fukushi/kaigohoken/jikohasseiji.html

①事故発生時の報告
➡中野区ホームページに掲載されている様式を使用。

②事故発生時の報告方法・報告が必要な事故の範囲等について
➡「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」
「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」を参照。


介護保険事業者等における事故発生時の報告

更新日：2025年8月15日 | 印刷 シェア ポストする

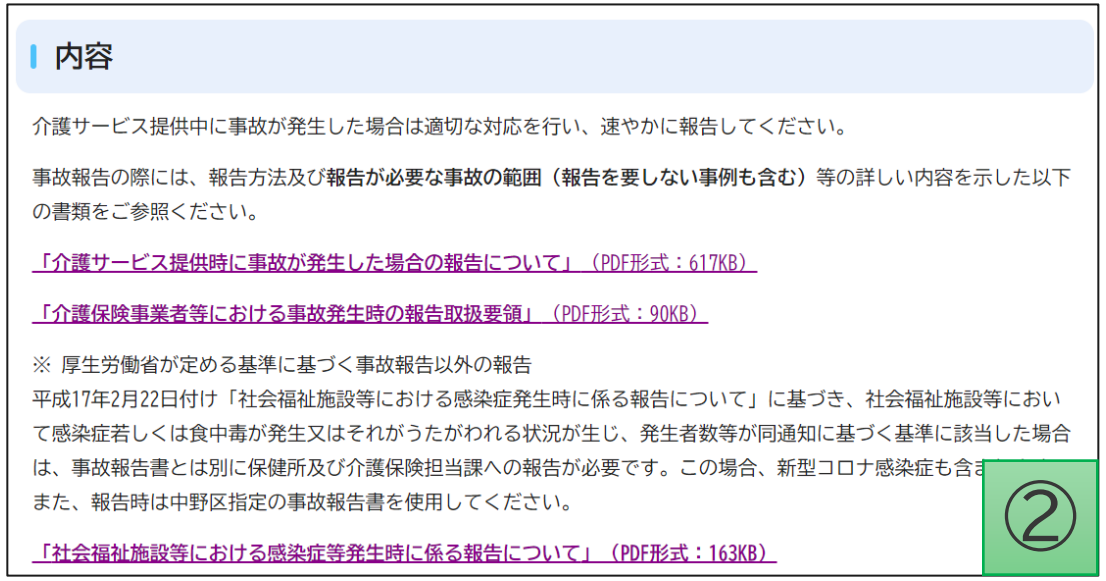
様式

事故発生時の報告には以下の様式を使用してください。

「事故報告書」（エクセル：72KB）

※「介護保険最新情報Vol.1332」により、事故報告書様式が新しい様式に変更になりました。事故情報の収集
使用するため、最新の様式を使用してください。
※事故報告書はPDFに変換せず、Excelファイルのまま提出してください。

①


内容

介護サービス提供中に事故が発生した場合は適切な対応を行い、速やかに報告してください。

事故報告の際には、報告方法及び**報告が必要な事故の範囲（報告を要しない事例も含む）**等の詳しい内容を示した以下の書類をご参照ください。

「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」（PDF形式：617KB）

「介護保険事業者等における事故発生時の報告取扱要領」（PDF形式：90KB）

※ 厚生労働省が定める基準に基づく事故報告以外の報告
平成17年2月22日付け「社会福祉施設等における感染症発生時に係る報告について」に基づき、社会福祉施設等において感染症若しくは食中毒が発生又はそれがうたがわれる状況が生じ、発生者数等が同通知に基づく基準に該当した場合は、事故報告書とは別に保健所及び介護保険担当課への報告が必要です。この場合、新型コロナ感染症も含ま
また、報告時は中野区指定の事故報告書を使用してください。

「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」（PDF形式：163KB）

②

②報告方法

提出期限

●事故発生日から遅くとも５日以内
●緊急を要するものは仮報告を電話で行い、直ちに事故報告書で第１報を提出する
　例：感染症が拡大している
　　法令違反や著しい非行行為（虐待等）
　　その他、施設や事業所運営に関わる重大な事故

事故報告書

●Excel形式のまま電子メールで提出する。
●対象者が複数いる場合は以下の必要事項を記載した一覧表を添付することで、一括で報告することができる。
　➡「氏名」「年齢」「被保険者番号」「被害状況」

②報告方法

●事故対応が長期化する場合、追加で経過報告を提出する。
➡報告書上部に報数（第２報、第３報…）を記載してください。

●家族等から納得を得ることも含め事故対応が終了した時点で、最終報告を提出する。
➡第１報時点で事故対応が終了している場合「第１報兼最終報告」として報告可能です。

事故報告書　（事業者→中野区））　　（別紙）

※第１報は、少なくとも1から6までについては可能な限り記載し、事故発生後速やかに、遅くとも５日以内を目安に提出すること
※選択肢については該当する項目をチェックし、該当する項目が複数ある場合は全て選択すること

☐ 第1報　☐ 第＿＿報　☐ 最終報告　　提出日：　年　月　日

1事故状況	事故状況の程度	☐ 受診(外来・往診)、自施設で応急処置		☐ 入院		☐ 死亡	☐ その他（　）	
	死亡に至った場合 死亡年月日	西暦		年		月	日	
2事業所	法人名							
	事業所（施設）名						事業所番号	
	サービス種別							

③報告を要しない事例

以下の事例に該当する場合、事故報告書の提出は不要。

※以下の事例に該当しても、誤投薬の場合は事故報告書の提出が必要となります。

ア．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。

イ．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。

ウ．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。

エ．その他、被害又は影響が極めて微小な場合。

④感染症の取扱い

感染症

提出が必要なもの

- 「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類～５類（５類の定点把握を除く））
- 食中毒
- 疥癬

※報告に当たっては保健所へ相談し、その指示・対応状況を記入すること。

提出が不要なもの

- 新型コロナウイルス感染症
- ５類の定点把握感染症

→ 報告が必要になる場合あり
次ページ参照

⑤社会福祉施設における感染症等発生時に係る報告について

以下の場合、迅速に区・保健所へ報告すること。
※区への報告は事故報告書の様式を使用してください。なお、保健所の指示内容及び対応状況についても記入してください。
※感染症には新型コロナウイルス感染症・季節性インフルエンザも含みます。

ア．同一の感染症若しくは食中毒による又はそれら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。

⑥事例紹介　ケース1　充電中のバッテリーの発火について

報告事例

～全サービス共通～

・掃除機のバッテリー（リチウムイオン電池）が充電中に発火した。発火原因は不明であり、バッテリーは比較的新しいもので、タコ足配線もなかったが、純正品ではなかった。

・火災報知機の発報、職員による発火場所の発見や初期消火、利用者の安否確認や避難誘導が速やかに行われたためけが人は出なかった。

確認ポイント

・近年、モバイルバッテリーをはじめとするリチウムイオン電池搭載製品の発火事故が増加しており、社会的な問題となっています。

・使用しているバッテリー製品の見直しや点検に努めてください。（耐久年数・純正品か否か）

・避難訓練を定期的に実施し、職員の連携、利用者の安全確保に努めてください。

⑥事例紹介　ケース2　落薬・誤投薬について

報告事例

～全サービス共通～

・利用者への服薬ミスについての事故報告が多くみられた。
　→他の利用者の薬を誤って服薬させた後、本来の薬も服薬させてしまった。その結果、利用者に体調不良の症状がみられ、救急搬送の上、入院による経過観察・治療が必要となった。
　→記録漏れにより二重投薬をしてしまった。

確認ポイント

・個々の既往歴や病歴により重大な事故に発展する可能性があります。
・薬の保管方法・投薬時の確認方法等を改めて見直し、未然防止に努めてください。
・事故発生時は自己判断せず、医師・看護師に報告して支持を仰いでください。

⑥事例紹介　ケース3　転倒事故について

報告事例

～全サービス共通～

・トイレへの移動時の転倒

・介助中に「待っててください」と声をかけ、そばを離れた際の転倒

確認ポイント

・利用者本人も一人で立ち上がり、歩行ができると考えがちです。

・介助前に利用者が動いてしまい、転倒に至る事案が多いです。

・利用者の動きを見ながら声掛けなどを行い、細心の注意を払って介助をしてください。

⑥事例紹介　ケース4　原因不明のあざやケガについて

報告事例

～全サービス共通～

・要介護度が高く、ＡＤＬの低下により、自発動作の少ない利用者の原因不明のあざやケガ

・拘縮の見られる利用者の原因不明のあざやケガ

・認知症の利用者が、痛みを訴えているにも関わらず長期間骨折を放置されていた。

確認ポイント

・骨粗鬆症により骨折しやすくなっているケースがあ ります。

・個々の介助方法の再確認等、細心の注意を払ってく ださい。

・長期的に痛みを訴える利用者に注意してください。

・原因不明のあざやケガが確認された場合は、発見時の状況がわかるよう写真の記録を残してください。

・虐待が疑われる場合は速やかに区に通報してください。

⑥事例紹介　ケース５　個人情報の紛失、漏洩について

報告事例

～全サービス共通～

・利用者へ渡した書類に、他の利用者から預かった書 類が混入していた 。

・個人情報が記載された郵便物を誤発送した。

確認ポイント

・個人情報の管理・持ち出し等の規程を今一度見直し てください。

・個人情報を含む書類の発送時は、封入した個人情 報・宛先等に誤りがないか、ダブルチェックを行う など、細心の注意を払ってください。

⑥事例紹介　ケース6　徘徊・離設について

報告事例

～全サービス共通～

・職員が目を離した時に、利用者が行方不明になる。

・施設から離設して、警察に保護される。

確認ポイント

・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ます。

・場合によっては、利用者の健康状態に影響を及ぼすこともあります。

・普段から離設防止に努め、細心の注意を払ってください。

⑥事例紹介　ケース7　金品や私物の紛失について

報告事例

～全サービス共通～

・利用者、職員の私物、金銭が紛失し、見つからない。

確認ポイント

・施設内での貴重品の管理の徹底、職員含め不審な行動へのチェック体制の強化に努めてください。

・紛失、盗難が疑われる場合は、警察への通報を検討してください。「大事にしたくない」などの意向により、警察への通報を望まない方もいますが、警察に通報することで、今後の再発防止や他の利用者の安心にもつながります。

⑦よくある問い合わせ

Ｑ１．誤薬があった場合の事故報告書の提出は必要か。

Ａ１．必要です。

Ｑ２．落薬があった場合の事故報告書の提出は必要か。

Ａ２．落薬により服薬が確認できない場合は必要です。

Ｑ３．入浴時、身体に痣を確認した。事故報告書の提出は必要か。

Ａ３．「③報告を要しない事例」に該当する場合でも、原因が特定できないケガや痣の場合は事故報告書の提出が必要です。

Ｑ４．個人情報の漏洩、紛失時、事故報告書の提出は必要か。

Ａ４．職員、利用者又は第三者の故意、過失による行為及びそれらが疑われる場合は必要です。

⑦介護保険施設等における事故予防及び事故発生時の対応に関するガイドラインについて

令和６年度老人保健健康増進等事業において「介護保険施設等における事故予防及び事故発生時の対応に関するガイドライン」が作成されました。

本ガイドラインは介護保険施設サービスを主な対象としていますが、居宅サービス等の安全管理に関する内容も盛り込まれています。
くわしくは介護保険情報vol.1436をご確認ください。



参考
介護現場におけるリスクマネジメントについて
（厚生労働省HP）
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/boushi/kaigo_jiko.html

9. けあプロ・navi、ケア倶楽部について

①サイト概要～けあプロ･navi～

概要

●区民向けの介護事業所検索サイト

●「地図・住所」「事業所名」「サービス名」から検索可能

●事業所空き情報も閲覧可能

※掲載する情報を最新のものにするため、後述のＦＡＸ調査にご協力ください



①サイト概要～ケア倶楽部～

概要

●介護事業所向けの情報提供サイト

●中野区からのお知らせ・アンケート等を閲覧可能

●厚生労働省・東京都からのお知らせも閲覧可能

●関係者専用検索で事業所情報の検索も可能





②中野区からのお知らせについて

概要

●トップ画面では直近５件のみ表示される

● 中野区のお知らせ一覧 をクリックすることで過去のお知らせを閲覧することが可能

●カテゴリからお知らせを絞り込むことも可能



③事業所各位へのお願い

アカウントについて

●事業所番号ごとにアカウントを登録しているため、サービス種別ごとに事業所番号が異なる場合は、各サービスの事業所番号でログインの上、ご確認ください。なお、お知らせはログインしている事業所番号に対応するサービス種別のものが表示されます。

●ログインＩＤ・パスワードが不明な場合、介護事業者係までお問い合わせください。

ケアプロ・ｎａｖｉ掲載　事業所情報調査

●ケアプロ・ｎａｖｉに掲載する事業所情報の修正・変更の有無を調査するＦＡＸを送付します。

●送付元は「トーテックアメニティ株式会社情報センター」です。

●頻度は１年に１回です。（直近は２０２６年７月３日に送付しました。）

介護サービス事業所空き情報調査

●事業所の空き情報を調査するＦＡＸを送付します。

●送付元は「トーテックアメニティ株式会社情報センター」です。

●頻度は次ページを参照してください。

③事業所各位へのお願い～空き情報調査のスケジュール～

サービス種類	調査内容	頻度
居宅介護支援	新規ケアプランの作成可能数	隔週１回
通所介護	利用者の受け入れ可能状況（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	新規利用者受入可能数	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か月分
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か月分
特定施設入居者生活介護	利用可能数、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	登録定員・現在の登録数・新規登録可能数	月１回
看護小規模多機能型居宅介護	登録定員・現在の登録数・新規登録可能数	月１回

10. 他係、他課からのお知らせ

介護保険課　管理係からのお知らせ

①介護サービス事業所研修について

　中野区では区内の介護保険サービス事業所等を対象に、介護保険サービスの質の向上を目的として介護サービス事業所研修を年間１５回実施しています。

　本研修はオンライン及びアーカイブ配信での実施となっているため、参加しやすい形式となっています。また、主任介護支援専門員更新研修の要件該当となる研修や運営基準上必須となる研修（※）に対応したものが含まれているため、ぜひご参加ください。

※**業務継続計画・高齢者虐待**に関する研修など

　今年度のスケジュールについてはケア倶楽部及び中野区ＨＰで周知しているためそちらをご確認ください。

　たくさんのご参加をお待ちしております。

中野区介護サービス事業所研修（ページＩＤ：182114500）
https://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/kenko_hukushi/kourei/kaigohoken/kaigoservice/kaigokensyu.html

②ケアプランデータ連携システム導入支援について

今年度、ケアプランデータ連携システムの導入支援を実施しています。
・事業説明会
・サポート窓口
・伴走支援　　等々

ケアプランデータ連携システムの導入にあたり、不安や疑問があれば、本事業をぜひご活用ください。
詳細については、ケア倶楽部及び中野区ＨＰからご確認ください。

ケアプランデータ連携システム導入支援について（ページＩＤ：524021370）
https://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/kenko_hukushi/kourei/kaigohoken/kaigoservice/keaplandatarenkei.html

地域包括ケア推進課　在宅療養推進係
基幹型包括支援担当からのお知らせ

９か所目の地域包括支援センターの開設について

令和９年４月に９か所目の地域包括支援センターを開設する。

●開設場所
温暖化対策推進オフィス跡施設（中野５丁目４－７）５階
※現在、３、４階で昭和区民活動センターを運営しています。

●名称
昭和地域包括支援センター

●担当区域
中野４丁目（一部）、中野５・６丁目、上高田１丁目（一部）、上高田２～４丁目、
新井１丁目（一部）、新井２丁目（一部）

●他包括への影響
本町包括、東中野包括、中野包括及び中野北包括について、担当区域が一部変更となる。

健康福祉部　福祉推進課
高齢者専門相談係からのお知らせ

① 養護者による高齢者虐待対応

令和６年４月から、全ての介護サービス事業所・施設において
高齢者虐待防止措置が義務化されています。

- 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。
- 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。
  ※入浴時等に不自然な痣を発見したときには、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。
  ※通報の際は、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。

① 養護者による高齢者虐待対応

早期発見のポイント

- 高齢者の送迎や家庭訪問等で、高齢者本人と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。
- 別添資料の「高齢者虐待発見チェックシート」や「みんなで防ごう高齢者虐待（令和７年８月発行、一般区民向け）」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、ケアマネジャーやサービス提供担当者間で連携を取り、意見が交換できるような体制を作ります。

参考：別添資料「高齢者虐待発見チェックシート」
　　別添資料「みんなで防ごう高齢者虐待」

① 養護者による高齢者虐待対応

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、介護サービス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。

② 養介護施設従事者等による高齢者虐待対応

令和６年４月から、全ての介護サービス事業所・施設において
高齢者虐待防止措置が義務化されています。

発見・通報

- 養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、速やかに区市町村へ通報することが義務付けられています。
- 通報窓口は以下のとおりです。
  - ◆ 福祉推進課　高齢者専門相談係
    電話　０３－３２２８－８９５１
  - ◆ 介護保険課　介護事業者係
    電話　０３－３２２８－８８７８

② 養介護施設従事者等による高齢者虐待対応

養介護施設従事者等による高齢者虐待とは

- 「養介護施設従事者等」とは、老人福祉法及び介護保険法に規定する「養介護施設」又は「養介護事業」の業務に従事する者です。
- 職種を問わず当該施設等で働く全ての従事者が対象です。

個人情報・プライバシーへの配慮

- 高齢者虐待の対応に当たっては、高齢者本人や養護者の個人情報を担当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得ないことになります。
- そのため、支援に当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。

ご視聴いただきありがとうございました。

ケア倶楽部で配信されているアンケートへの回答をもって、参加したものとしますので、期日（令和8年12月末）までにご回答をお願いいたします。

【読み上げ】
VOICEVOX　四国めたん