

令和 5 年度 運営指導における指導事項

(介護予防)訪問リハビリテーション

①重要事項説明書に関する事項

《主な指導内容》

- 重要事項説明書について、運営規程の概要、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適切に記載すること。

《ポイント》

- 重要事項説明書には、運営規程の概要、従事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載しなければなりません。
- 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、重要事項説明書を交付して説明を行い、サービス提供の開始について利用申込者の同意を得なければなりません。
- 重要事項説明書の内容は、定期的に見直しを行い、最新の情報を掲載するようにしましょう。
- 運営規程の概要等の重要事項については、事業所等での掲示に代えて、利用者やその家族がいつでも自由に閲覧できるよう、ファイルを備え置く等の方法でもかまいません。

②身体的拘束等の適正化に関する事項

《ポイント》

緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合について

サービスの提供に当たっては、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という）を行ってはなりません。緊急やむを得ない場合とは、ケアの工夫のみでは十分に対処できないような、「一時的に発生する突発事態」のみに限定されます。「入院中も拘束されていたから」「家族が希望しているから」という理由から、あるいは、事故防止対策として、安易に「緊急やむを得ない」ものとして身体的拘束等を行うことのないよう、以下の①～③の要件・手続きに沿って対応することが求められます。

1 3つの要件を全て満たすかをチームで検討し、確認、記録する

切迫性 利用者本人または他の利用者等の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと

身体的拘束等を行うことにより本人の日常生活等に与える悪影響を勘案し、それでもなお身体的拘束等を行うことが必要となる程度まで利用者本人等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が高いことを確認します。

非代替性 身体的拘束等を行う以外に代替する介護方法がないこと

利用者本人等の生命または身体を保護するという観点から、他に代替手法が存在しないことを複数のスタッフで確認します。また、拘束の方法自体も、本人の心身の状況等に応じて最も制限の少ない方法により行う必要があります。

一時性 身体的拘束等が一時的なものであること

本人の心身の状況等に応じ必要とされる最も短い拘束時間を想定する必要があります。

2 手続きの面においても慎重に取り扱う

- 「緊急やむを得ない場合」に該当するかどうかの判断は、個人ではなく、事業所全体として判断が行われるように、あらかじめ指針を整備するとともに、ルールや手続きを定めておくことが望まれます。
- 身体的拘束等を行うに当たっては、利用者本人や家族に対し、身体的拘束等の内容、目的、理由、拘束の時間、時間帯、期間等をできる限り詳細に説明し、十分な理解・同意を得るよう努める必要があります。
- 仮に、事前に身体的拘束等について、指針や事業所の考え方を利用者や家族に説明し、理解を得ている場合でも、実際に身体的拘束等を行う時点で、改めて個別に説明を行わなければなりません。

3 身体的拘束等に関する記録が義務付けられています

- 緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録しなければなりません。
- アセスメントの実施からサービス計画等の作成までの一連の過程や日々の心身の状態等の観察を記録に残すとともに、拘束の必要性や方法に関わる再検討を行うごとに逐次その記録を加えていく必要があります。
- 身体的拘束等を行う場合には、「緊急やむを得ない場合」に該当するかどうかを常に観察した上で、再検討し、要件に該当しなくなった場合には速やかに身体的拘束等を解除しなければなりません。

☞参考：身体拘束ゼロへの手引き－高齢者ケアに関わるすべての人に－

③訪問リハビリテーション計画の作成に関する事項

《主な指導内容》

- 訪問リハビリテーション計画は、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、居宅サービス計画の内容に沿って作成すること。

《ポイント》

- 医師及び理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士は、当該医師の診察に基づき、利用者の病状、心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、当該サービスの目標、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計画を作成しなければなりません。

④業務継続計画の策定等に関する事項（令和 6 年 4 月 1 日より義務化）

《主な指導内容》

- 業務継続計画の策定等について、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する介護保健施設サービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じること。
- 業務継続計画の策定等について、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。

《ポイント》

業務継続計画の策定等について

- ◆ 感染症や災害が発生した場合であっても、利用者が継続してサービス提供を受けられるよう、方針、体制、手順等を示した計画のことを業務継続計画といいます。通常の業務を中断させないように準備するとともに、中断した場合でも優先業務を実施するため、あらかじめ検討した方策を計画書としてまとめておくことが重要です。

☞参考

- ・介護施設・事業所における業務継続ガイドライン等について（厚生労働省ホームページ）
介護施設・事業所における新型コロナウイルス感染症発生時の業務継続ガイドライン
介護施設・事業所における自然災害発生時の業務継続ガイドライン
- ・大阪府「超簡易版 BCP『これだけは！』シート（自然災害対策版）」（大阪府ホームページ）

- 業務継続計画を策定し、従業者に対し、その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しなければなりません。
- ◆ 業務継続計画未策定減算について、令和 7 年 3 月 31 日までは適用されませんが、策定が義務となっていることを踏まえて、速やかに作成しましょう。

⑤苦情処理に関する事項

《主な指導内容》

- 苦情処理について、苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録すること。また、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組を自ら行うこと。

《ポイント》

苦情処理の対応について

1 苦情処理における必要な措置

- 苦情に迅速かつ適切に対応するための必要な措置とは、相談窓口、苦情処理体制及び手順等当該事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要について明らかにし、重要事項説明書等に苦情に対する対応の内容についても記載するとともに、事業所に掲示すること等です。

2 苦情の記録

- 事業者が組織として迅速かつ適切に対応するため、苦情の受付日、その内容等を記録することが義務づけられています。
- 苦情の記録は、従業者に周知し、内容を共有しましょう。
- 苦情の記録は、事業所において5年間保存しておく必要があります。

3 適切な事業運営のために

- 苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組を行うことが必要です。
- 苦情の申し立てに際して、対応方法（対応マニュアル、手順やフロー、連絡体制等）を定めるとともに、従業者に対してそれらを周知しましょう。

⑥虐待の防止に関する事項（令和 6 年 4 月 1 日より義務化）

《主な指導内容》

- 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。

《ポイント》

虐待の防止について

- ◆ 虐待は、高齢者の尊厳の保持や、高齢者の人格の尊重に深刻な影響を及ぼす可能性が極めて高く、事業者は虐待の防止のために必要な措置を講じなければなりません。
☞参考：高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成 17 年法律第 124 号）

- ◆ 令和 6 年 4 月 1 日から**4**の措置を講じていない場合は、高齢者虐待防止措置未実施減算の適用となりますので、ご注意ください。

1 虐待の未然防止

- 事業者は高齢者の尊厳保持・人格尊重に対する配慮を常に心がけながらサービス提供にあたる必要があり、研修等を通じて、従業員にそれらに関する理解を促す必要があります。同様に、従業員が高齢者虐待防止法等に規定する養介護事業の従業員としての責務・適切な対応等を正しく理解していることも重要です。

2 虐待等の早期発見

- 事業所の従業員は、虐待等を発見しやすい立場にあることから、これらを早期に発見できるよう、必要な措置（虐待等に対する相談体制、市町村の通報窓口の周知等）を講じましょう。また、利用者及びその家族からの虐待等に係る相談、利用者から市町村への虐待の届出について、適切に対応しましょう。

3 虐待等への迅速かつ適切な対応

- 虐待が発生した場合には、速やかに市町村の窓口に通報される必要があり、事業者は当該通報の手続が迅速かつ適切に行われ、市町村等が行う虐待等に対する調査等に協力するよう努めなければなりません。
- 事業所内に、高齢者虐待防止に関する相談窓口（☞令和 6 年度豊中市やさしい介護と予防 p.10 表の「高齢者虐待に関して」参照）を掲示しましょう。

4 虐待の発生又はその再発を防止するための措置

- 虐待の防止のための対策を検討する委員会を開催する
- 虐待の防止のための指針を整備する
- 虐待の防止のための従業員に対する研修を実施する
- 虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者を置く

⑦研修の機会の確保に関する事項

《主な指導内容》

- 従業員の資質の向上のために、その研修の機会を確保すること。

《ポイント》

- 従業員の資質の向上のために、研修の機会を確保しなければなりません。
- 研修の実施後は、研修資料を保管するとともに、研修内容・当日の参加者・欠席者への周知等を含め記録しておくことが必要です。
- 研修に当たっては、事業所全体で研修内容を共有できるような体制整備をしてください。

⑧衛生管理等に関する事項

《ポイント》

- ◆ 感染症の予防及びまん延の防止のための措置を講じることが、令和 6 年 4 月 1 日より義務化されました。
 - 対策を検討する委員会を開催する。
 - 指針を整備する。
 - 研修及び訓練を定期的実施する。
- 訓練においては、感染症発生時において迅速に行動できるよう、役割分担の確認や、感染対策をした上でのケアの演習などを実施しましょう。
- 実態に即した感染症対策マニュアルやフロー図を整備し、従業員に周知しておくことが必要です。
- 労働安全衛生法に基づき、非正規労働者を含め、常時使用する労働者に対しては、雇入れ時と 1 年以内ごとに 1 回の健康診断を定期的実施する必要があります。(夜勤従事者については 6 月以内ごとに 1 回)
- 事業者は派遣職員を含む全従業員の健康状況を把握することにより、事業所において感染症の発生やまん延防止に努めてください。

☞参考：介護現場（施設系 通所系 訪問系サービスなど）における感染対策の手引き 第 3 版（厚生労働省老健局）

⑨事故発生時の対応に関する事項

《ポイント》

事故防止及び発生時の対応について

- 事業所が、事故報告及び改善のための方策を定めて従業員に周知徹底する目的は、介護事故等について施設全体で共有し、今後の再発防止につなげるためのものです。
- サービスの提供中に事故が発生した場合、適切な処置を行うとともに記録に残し、同じような事故が起こることのないよう、再発防止策を講じる必要があります。利用者が安心してサービスの提供を受けることができるよう、事故発生時の速やかな対応が求められます。
- 利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合の対応方法について、あらかじめマニュアル等に定めておきましょう。
- 報告の対象となる事故については、長寿社会政策課に事故報告書を提出しなければなりません。