

令和4年度 運営指導における指導事項

定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護

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等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、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等を記載しなければなりません。
- 利用者との契約の前に、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。
- サービス計画の作成について、「作成後は、その内容を説明し、同意を得た後に交付する」という一連の流れについて記載しておきましょう。
- 第三者評価の実施状況についても、その有無にかかわらず、記載が必要です。
- 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定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画等の作成、夜間対応型訪問介護計画の作成に関する事項

《ポイント》

- 計画作成の際には、利用者の心身の状況を把握・分析し、サービス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、以下のような内容を明確にしなければなりません。
- 援助の方向性や目標
- 担当する従業者の氏名
- 従業者が提供するサービスの具体的内容
- 所要時間
- 日程
- 計画の作成に当たっては、その内容等を十分に説明した上で利用者の同意を得て、当該計画を交付しなければなりません。
- 計画の作成後、当該計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて変更を行います。
- 訪問看護サービスを行う看護師等（准看護師を除く）は、訪問看護サービスについて、訪問日、提供した看護内容等を記載した訪問看護報告書を作成しなければなりません。（連携型指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護は除く）

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》

- 感染症や非常災害の発生時において、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。

《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」及び「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」（厚生労働省老健局）

【業務継続計画に盛り込むべき項目】

感染症に係る業務継続計画

- a 平時からの備え（体制構築・整備、感染症防止に向けた取組の実施、備蓄品の確保等）
- b 初動対応
- c 感染拡大防止体制の確立（保健所との連携、濃厚接触者への対応、関係者との情報共有等）

災害に係る業務継続計画

- a 平常時の対応（建物・設備の安全対策、電気・水道等のライフラインが停止した場合の対策、必要品の備蓄等）
 - b 緊急時の対応（業務継続計画発動基準、対応体制等）
 - c 他施設及び地域との連携
- 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。

⑤衛生管理等に関する事項

《主な指導内容》

- 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、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》

- ◆ 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す。
 - 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、従業者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、雇い入れ時と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者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2版（厚生労働省老健局）

⑥苦情処理に関する事項

《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。
- 意見箱を設置し、苦情を伝えやすい雰囲気づくりに努めましょう。

⑦介護・医療連携推進会議に関する事項

《主な指導内容》

- 介護・医療連携推進会議における報告、評価、要望、助言等についての記録を作成するとともに、当該記録を公表すること。

《ポイント》

- 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の介護・医療連携推進会議は、おおむね6月に1回以上開催しなければなりません。
- 介護・医療連携推進会議で受けた報告、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りません。
- 介護・医療連携推進会議の記録は、長寿社会政策課に提出しなければなりません。
- ◆ 介護・医療連携推進会議の記録の公表方法は下記のようなものが考えられます。
 - 事業所内に会議録を掲示する。
 - 利用者の家族に会議録を郵送する。

- 定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所においては以下の点に留意して自己評価及び外部評価を1年に1回以上実施する必要があります。
 - 自己評価について
 - 事業所が自ら提供するサービス内容について振り返りを行い、個々の従業者の問題意識を向上させ、事業所全体の質の向上につなげていくことを目指すものです。
 - 外部評価について
 - 利用者、地域包括支援センター職員等が参加する介護・医療連携推進会議において、サービスの内容や課題等について共有を図り、第三者の観点から意見を得ることにより、新たな課題や改善点を明らかにすることが必要です。
 - やむを得ない事情により、介護・医療連携推進会議に第三者の出席が困難な場合は、事前に資料を送付し得た意見を報告する等により、一定の関与を確保する必要があります。
 - 結果の公表について
介護・医療連携推進会議を活用した評価の結果は、利用者及びその家族に対して手交若しくは送付するとともに、次の方法で公表する必要があります。
 - 介護サービス情報公表システムへの掲載
 - 法人ホームページへの掲載
 - 事業所内の見やすい場所への掲示
- ☞通知：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第3条の37第1項に定める介護・医療連携推進会議、第34条第1項（第88条、第108条及び第182条において準用する場合に限る。）に規定する運営推進会議を活用した評価の実施等について（平成27年3月27日老振発0327第4号・老老発0327第1号）

⑧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

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。

1 連絡と必要な措置

- 事業者は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、長寿社会政策課、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りません。
- 事故が発生した場合は、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。
- 利用者に対するサービスの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。

2 事故の状況及び処置の記録

- 事業者は、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りません。
- 記録の内容等は、従業者に周知し、情報共有しましょう。
- 事故の記録は、事業所において5年間保存しておく必要があります。

3 再発防止

- 事業者は、事故が生じた際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じる必要があります。

⑨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。
- 虐待の防止のための指針を整備すること。
- 虐待の防止のための措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

《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）

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ます。研修等を通じて、従業者にそれらに関する理解を促す必要があります。同様に、従業者が高齢者虐待防止法等に規定する養介護事業の従業者としての責務・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

- 事業所の従業者は、虐待等又はセルフ・ネグレクト等の虐待に準ずる事案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ます。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5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

1. 虐待の防止のための対策を検討する委員会の開催

- 当該委員会は、虐待等の発生防止・早期発見に加え、虐待等が発生した場合はその再発を確実に防止するための対策を検討する委員会であり、管理者を含む幅広い職種で構成し、構成メンバーの責務及び役割分担を明確にするとともに、定期的を開催することが必要です。

2. 虐待の防止のための指針

指針には、以下のような項目を盛り込みましょう

- イ 事業所における虐待の防止に関する基本的考え方
- ロ 虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関する事項
- ハ 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針
- ニ 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針
- ホ 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項
- ヘ 成年後見制度の利用支援に関する事項
- ト 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項
- チ 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項
- リ その他虐待の防止の推進のために必要な事項

3. 虐待の防止のための従業者に対する研修

- 職員教育を組織的に徹底させていくためには、指針に基づいた研修プログラムを作成し、定期的な研修を実施するとともに、新規採用時には必ず虐待の防止のための研修を実施しましょう。
- 研修の実施内容については記録することが必要です。

4. 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

- 虐待を防止するための体制として、1.から3.までに掲げる措置を適切に実施するため、専任の担当者を置くことが必要です。

⑩緊急時訪問看護加算

《主な指導内容》

- 緊急時訪問看護加算について、事業所は、利用者等の同意を得て、緊急時訪問を必要に応じて行うこと。

《ポイント》

- 緊急時訪問看護加算については、利用者又はその家族等から電話等により看護に関する意見を求められた場合に常時対応できる体制にある事業所において、当該加算を算定する旨を説明し、その同意を得た場合に加算します。

⑪総合マネジメント体制強化加算

《主な指導内容》

- 総合マネジメント体制強化加算について、利用者の心身の状況又はその家族等を取り巻く環境の変化に応じ、随時、計画作成責任者、看護師、准看護師、介護職員その他の関係者が共同し、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の見直しを行うこと。

《ポイント》

- 総合マネジメント体制強化加算は、利用者にとって必要なサービスを必要なタイミングで提供し、計画作成責任者、看護師、准看護師、介護職員その他の関係者が日常的に共同して行う調整や情報共有等の取組を評価するものです。
- 利用者の心身の状況等の変化を踏まえ、多職種が共同して、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の見直しを随時適切に行い、そのことが記録から確認できるようにしましょう。

⑫サービス提供体制強化加算

《主な指導内容》

- サービス提供体制強化加算（Ⅱ）について、全ての従業者に対し、従業者ごとに研修計画を作成し、研修（外部における研修を含む。）を実施又は実施を予定していること。
- サービス提供体制強化加算（Ⅱ）について、利用者に関する情報若しくはサービス提供に当たっての留意事項の伝達又は当該事業所における従業者の技術指導を目的とした会議を定期的に行うこと。
- サービス提供体制強化加算（Ⅱ）について、当該事業所の全ての従業者に対し、健康診断等を定期的に行うこと。

《ポイント》

- ◆ 次のいずれにも該当しなければなりません。
- 全ての従業者について個別具体的な研修計画を作成し、研修を実施又は実施を予定していること。
- 利用者に関する情報若しくはサービス提供に当たっての留意事項の伝達又は当該事業所における従業者の技術指導を目的とした会議を定期的に行う（おおむね1月に1回以上）開催し、全ての従業者が参加すること。また、会議の開催状況については、その概要を記録すること。
- 利用者に関する情報若しくはサービス提供に当たっての留意事項には、少なくとも、次に掲げる事項について、その変化の動向を含めて記載すること。
 - 利用者のADLや意欲
 - 利用者の主な訴えやサービス提供時の特段の要望
 - 家庭環境
 - 前回のサービス提供時の状況
 - その他サービス提供に当たって必要な事項
- 全ての従業者に対し、健康診断等を少なくとも1年以内ごとに1回、事業主の費用負担により実施すること。