

令和元年度から令和4年度までの運営
指導の結果について
(気仙沼保健福祉事務所実施分)

運営指導における指導の多い事項

- ・ 介護サービス計画書に関する事 (4 8 件)
- ・ 感染症対策に関する事 (3 3 件)
- ・ 高齢者の虐待防止に関する事 (1 5 件)
- ・ 勤務表に関する事 (1 0 件)
- ・ 身体的拘束に関する事 (1 0 件)
- ・ 業務継続計画に関する事 (8 件)
- ・ ハラスメントに関する事 (6 件)

介護サービス計画書に関する指導について

○ 介護サービス計画書に関する指導（特に指導が多かった内容）

前提	指導内容	
利用者の状況及び希望を踏まえて（訪問介護）（※）計画を作成しなければならない。	（訪問介護）（※）計画が前の計画期間の終了日から概ね1月後に作成されるなど、訪問介護計画がない状態でサービス提供が行われた事例が見受けられた。	} 計画書の未作成、未交付
居宅介護支援事業者が居宅サービス計画書を作成する際は遅滞なく利用者に交付しなければならない。	居宅介護支援事業者による居宅サービス計画書の作成及び交付が約3か月遅延して行われているものが確認された。	
"	交付されていることは聴取したが、訪問計画書の交付日が分かる記録がなかった。	
利用者、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備し、その完結の日から5年間保存しなければならないとされており、このうち（訪問介護）（※）計画の完結の日とは、当該計画に係るサービス提供期間の末日とする。	（訪問介護）（※）計画には計画期間（サービス提供期間）が記載されておらず、完結の日付が不明となっていた。	} 計画書の記載不備

（※）（）内は計画を作成しなければならないサービス名が入る。

○ 介護サービス計画書に関する指導（特に指導が多かった内容）

前提	指導内容	
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（訪問介護）（※）を提供しなければならない。	居宅介護支援事業者から提供された居宅サービス計画について、利用者本人の署名がない事例が確認された。	計画書の記載不備
〃	サービス提供時間について、居宅サービス計画に記載されている時間と実際にサービスを提供した時間とに差異があった。	居宅サービス 計画書と各介護 サービス計画書 の不整合
〃	サービス担当者会議を経て決定した居宅介護サービス計画書のサービス提供頻度と、実際のサービス提供頻度が異なる事例があった。	
〃	（訪問介護）（※）計画の一部に記載ミスがあり、居宅サービス計画の内容と異なる部分があった。	

（※）（）内は計画を作成しなければならないサービス名が入る。

感染症対策に関する指導について

○ 感染症対策に関する指導（特に指導が多かった内容）

前提	指導内容	
感染症の予防及びまん延防止のための委員会を開催し、また研修及び訓練を定期的実施すること。	研修等を行っているが委員会が設置されていないなど体制に不備がある。	R3介護報酬改定で努力義務化された事項が未対応
指定（訪問介護）（※）事業所は、（訪問介護員）（※）の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行わなければならない、特に、（訪問介護員）（※）が感染源となることを予防するための対策を講じること。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所の手洗い場に手指消毒剤やせっけん等が設置されていない。 ・手指消毒剤の開封日が把握できていない。 	<p>衛生に対する意識不足、備品等の不適切な取り扱い</p>
指定（訪問介護）（※）事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めること。	<ul style="list-style-type: none"> ・物品の使用期限が切れていた。 ・物品の清潔区域と不潔区域が分かれていない。 	

R6.4.1から義務化される事項等、事業者が取り組まなければならないことの詳細は、後程別の資料でまとめて説明するため省略します。

（※）（）内は各サービス名及びその従業者名が入る。

高齢者の虐待防止に関する指導について

○ 高齢者の虐待防止に関する指導（特に指導が多かった内容）

前提	指導内容	
虐待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（訪問介護職員）（※）等に周知徹底を図ること。	定期的に委員会が開催されていない、結果が従業員への周知がなされていない。	R3介護報酬改定で努力義務化された事項が未対応
（訪問介護員）（※）等に対し、虐待の防止のための研修を定期的を実施すること。	定期的に研修が行われていない。	

（※）（）内は各サービスの従業者名が入る。

R6.4.1から義務化される事項等、事業者が取り組まなければならないことの詳細は、後程別の資料でまとめて説明するため省略します。

勤務表に関する指導について

○ 勤務表に関する指導（特に指導が多かった内容）

前提	指導内容	
事業所ごとに従業員の勤務の体制を定めておかなければならず、原則として月ごとの勤務表を作成し、必要事項を明確にしなければならない。	兼務がある従業員について、各職種としての従事時間が分けて記載されていなかった。	兼務に関する理解不足
従業員の勤務の体制についての記録を整備し、その完結の日から5年間保存しなければならない。	勤務表において、従業員の4週の合計勤務時間数の記載に誤りがある、実際の勤務状況と一致していないなど不備があった。	記載不備

※同様の不備は指定更新や変更届でも複数見受けられるため、勤務表の作成にあたっては注意してください。

身体的拘束に関する指導について

○ 身体的拘束に関する指導（特に指導が多かった内容）

前提	指導内容	
<p>(介護老人福祉施設) (※) は身体的拘束等の適正化を図るため、介護職員その他の従業者に対し研修（年2回以上）を実施すること。</p>	<p>年2回以上の研修は実施されているが実施した記録が整備されていない。</p>	<p>H30介護報酬改定において義務化された事項が未対応</p>
<p>(介護老人福祉施設) (※) は、身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記載しなければならない。</p>	<p>担当者によって記載の仕方が異なり、特に、身体拘束等の開始時間、終了時間の記載がない記録もみられた。</p>	
<p>身体拘束は「一時的」なものであり、拘束を解除するための検討については常に行われなければならない。</p>	<p>当該施設が作成している「緊急やむを得ず拘束する場合の手順」によると、身体拘束の妥当性の検討を「1週間単位で」行うとの記載となっているが、一週間を「一時的」とは判断しづらい。</p>	
<p>身体的拘束等の態様及び時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由の記録をその完結の日から5年間保管すること。</p>	<p>貴施設が策定した「身体拘束に関する指針」において、記録は2年間保存と定めている。</p>	

(※) () 内には各施設名が入る。

身体的拘束に関する対応事項について

(1) 指定(短期入所生活介護) (※) 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。)を行ってはならない。

(2) 指定(短期入所生活介護事業者) (※) は、身体的拘束等を行う場合は、その態様及び時間、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を記録しなければならない。

●記録は5年間保存。

(3) 指定(介護老人保健施設) (※) は、身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じなければならない。

①身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会(以下「身体的拘束適正化対策検討委員会」という。)を3か月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図る。

②身体的拘束等の適正化のための指針を整備する。

③介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

●(3)が義務化されているのは施設系サービスのみ、短期入所生活介護及び短期入所療養介護は除く。

(※) () 内には身体拘束が関連するサービス・施設名、サービス等の享受者名が入る。

身体的拘束に関する対応事項について

(1) 指定（短期入所生活介護）（※）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を行ってはならない。

○「緊急やむを得ない場合」を満たすための条件

- ①切迫性：（利用者）（※）本人または他の（利用者）（※）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。
- ②非代替性：身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと。
- ③一時性：身体拘束その他の行動制限が一時的であること。

（※）（）内には身体拘束が関連するサービス等の享受者名が入る。

身体的拘束に関する対応事項について

(1) 指定（短期入所生活介護）（※）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を行ってはならない。

○「緊急やむを得ない場合」を満たすための3条件（切迫性・非代替性・一時性）を満たす場合であっても、以下の点について留意する必要がある。

- ① 「緊急やむを得ない場合」に該当するか否かの判断は、担当スタッフ個人や数名のチームでは行わず、施設全体としての判断が行われるよう、予めルールや手続き等を定めておく。
- ② （利用者）（※）本人やその家族に対し、身体拘束の内容・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、十分な理解を得る。
- ③ 身体拘束を行う際は、常に「緊急やむを得ない場合」に該当するか否かを常に観察・再検討し、要件に該当しなくなった場合には直ちに解除する。

（※）（）内には身体拘束が関連するサービス・施設名やそのサービス等の享受者名が入る。

身体的拘束に関する対応事項について

(3) 指定（介護老人保健施設）（※）は、身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じなければならない。

①身体的拘束適正化対策検討委員会を3か月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図る。

【対応例】

- ・ 委員会を施設長を含む幅広いにより構成する。
- ・ 構成メンバーの責務及び役割分担を明確にする。
- ・ 専任の身体的拘束等の適正化対応策を担当する者を決める。
- ・ 委員会を定期的（3か月に1回以上）に開催する。
- ・ 身体的拘束適正化の対策の検討結果について従業者に周知徹底を図る。

(※) () 内には施設系サービス名が入る。

身体的拘束に関する対応事項について

(3) 指定（介護老人保健施設）（※）は、身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じなければならない。

②身体的拘束等の適正化のための指針を整備する。

【内容例】

- ・施設における身体的拘束等の適正化に関する基本的考え方
- ・身体的拘束適正化対策検討委員会その他施設内の組織に関する事項
- ・身体的拘束等の適正化のための職員研修に関する事項
- ・施設内で発生した身体的拘束等の報告方法等の方策に関する事項
- ・身体的拘束等発生時の対応に関する事項
- ・入所者等に対する当該指針の閲覧に関する事項
- ・その他身体的拘束等の適正化推進のために必要な事項

(※) () 内には施設系サービス名が入る。

身体的拘束に関する対応事項について

(3) 指定（介護老人保健施設）（※）は、身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じなければならない。

③介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的に実施する。

身体的拘束等の適正化の基礎的内容等の適切な知識を普及啓発するとともに、当該指定（介護老人保健施設）における指針に基づき、適正化の徹底を行う内容の研修を従業者に対し実施する。

- ・研修は年2回以上実施し、新規採用時にも実施すること。
- ・研修の実施内容については記録すること。

(※) () 内には施設系サービス名が入る。

業務継続計画に関する指導について

○ 業務継続計画に関する指導（特に指導が多かった内容）

前提	指導内容	
<p>感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する（訪問介護）（※）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（業務継続計画）を策定し、計画に従い必要な措置を講じなければならない。</p>	<p>業務継続計画を策定していないなど体制に不備がある。</p>	<p>R3介護報酬改定で努力義務化された事項が未対応</p>

R6.4.1から義務化される事項等、事業者が取り組まなければならないことの詳細は、後程別の資料でまとめて説明するため省略します。

（※）（）内は各サービス名が入る。

ハラスメントに関する指導について

○ ハラスメントに関する指導（特に指導が多かった内容）

前提	指導内容	
セクシャル・ハラスメント、パワー・ハラスメント等を防止するための方針の明確化等、必要な措置を講じなければならない。	セクシャル・ハラスメント、パワー・ハラスメント等を防止するための方針の明確化が行われていないなど、体制に不備がある。	R3介護報酬改定で義務化された事項が未対応

（※）（）内は全サービス名及びそのサービスの従業者名称が入る。

★セクシャル・ハラスメント及びパワー・ハラスメント対策については、令和3年度介護報酬改定において、事業者が必要な措置を講じなければならないこととして新たに規定。

○ ハラスメント対策の強化について
(令和3年度介護報酬改定の際に義務化された事項)

事業主が講じなければならない事項

- ① 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- ② 相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- ③ 職場におけるハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応
- ④ ①から③までの措置と併せて講ずべき措置

○ ハラスメント対策の強化について (令和3年度介護報酬改定の際に義務化された事項)

① 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

○ 職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発する。

【対応例】

- ・ 服務規律等を定めた文書において、ハラスメントを行ってはならない旨の方針を規定し、周知する。
- ・ 職場におけるハラスメントの内容及び上記方針を周知・啓発するための研修、講習等を実施する。

○ 職場におけるハラスメントに係る言動を行った者については、厳正に対処する旨の方針及び対処の内容を就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

【対応例】

- ・ 服務規律等を定めた文書において、ハラスメントを行った者に対する懲戒規定を定め、周知する。

○ ハラスメント対策の強化について (令和3年度介護報酬改定の際に義務化された事項)

② 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

○相談への対応のための窓口（以下「相談窓口」という。）をあらかじめ定め、労働者に周知すること。

【対応例】

- ・相談に対応する担当者をあらかじめ定める。
- ・相談に対応するための制度を設ける。

○相談窓口の担当者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。また、相談窓口においては、相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止めなどその認識にも配慮しながら、職場におけるハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、職場におけるハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行うようにすること。

【対応例】

- ・相談窓口の担当者と人事部門とが連携を図ることができる仕組みをつくる。
- ・相談窓口の担当者が、マニュアルに基づき対応する。
- ・相談窓口の担当者に対し、相談を受けた場合の対応についての研修を行う。

○ ハラスメント対策の強化について (令和3年度介護報酬改定の際に義務化された事項)

③ 職場におけるハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

○事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。

(ハラスメントに係る言動の行為者とされる者(以下「行為者」という。)が、他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主(その者が法人である場合にあつては、その役員)である場合には、必要に応じて、他の事業主に事実関係の確認への協力を求めることも含まれる。)

【対応例】

・相談窓口の担当者、人事部門又は専門の委員会等が、相談を行った労働者(以下「相談者」という。)及び行為者の双方から事実関係を確認する。

※相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止めなどその認識にも適切に配慮すること。

※相談者と行為者との間で事実関係に関する主張に不一致があり、事実の確認が十分にできないと認められる場合には、第三者からも事実関係を聴取する等の措置を講ずること。

・事実関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合などにおいて、男女雇用機会均等法第18条に基づく調停の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛争処理を委ねる。

○ ハラスメント対策の強化について (令和3年度介護報酬改定の際に義務化された事項)

③ 職場におけるセクシュアルハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応 (続き)

○職場におけるハラスメントが生じた事実が確認できた場合においては、速やかに被害を受けた労働者（以下「被害者」という。）に対する配慮のための措置を適正に行うこと。

【対応例】

- ・ 事案の内容や状況に応じ、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、被害者と行為者を引き離すための配置転換、行為者の謝罪、被害者の労働条件上の不利益の回復、管理監督者又は事業場内産業保健スタッフ等による被害者のメンタルヘルス不調への相談対応等の措置を講ずる。
- ・ 男女雇用機会均等法第18条に基づく調停その他中立な第三者期間の紛争解決案に従った措置を被害者に対して講ずる。

○ ハラスメント対策の強化について (令和3年度介護報酬改定の際に義務化された事項)

③ 職場におけるセクシュアルハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応 (続き)

○改めて職場におけるハラスメントに関する方針を周知・啓発する等の再発防止に向けた措置を講ずること。

※ハラスメントに係る言動の行為者が、他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）である場合には、必要に応じて、他の事業主に再発防止に向けた措置への協力を求めることも含まれる。

※職場におけるハラスメントが生じた事実が確認できなかった場合においても、同様の措置を講ずること。

【対応例】

- ・職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針及び職場におけるハラスメントに係る言動を行った者について厳正に対処する旨の方針を、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に改めて掲載し、配布等する。
- ・労働者に対して職場におけるハラスメントに関する意識を啓発するための研修、講習等を改めて実施する。

○ ハラスメント対策の強化について (令和3年度介護報酬改定の際に義務化された事項)

④ ①から③までの措置と併せて講ずべき措置

○職場におけるハラスメントに係る相談者・行為者等の情報は当該相談者・行為者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又は当該ハラスメントに係る事後の対応に当たっては、相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講ずるとともに、その旨を労働者に対して周知すること。

【対応例】

- ・相談者・行為者等のプライバシーの保護のために必要な事項を予めマニュアルに定め、相談窓口の担当者が相談を受けた際には、当該マニュアルに基づき対応するものとする。
- ・相談者・行為者等のプライバシーの保護のために、相談窓口の担当者に必要な研修を行う。
- ・相談窓口においては相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じていることを、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に掲載し、配布等する。

○ ハラスメント対策の強化について (令和3年度介護報酬改定の際に義務化された事項)

④ ①から③までの措置と併せて講ずべき措置

○男女雇用機会法第11条第2項、第17条第2項及び第18条第2項の規定を踏まえ、労働者が職場におけるハラスメントに関し相談をしたこと若しくは事実関係の確認等の事業主の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと、都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求め若しくは調停の申請を行ったこと又は調停の出頭の求めに応じたこと（以下「ハラスメントの相談等」という。）を理由として、解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。

【対応例】

- ・就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において、ハラスメントの相談等を理由として、当該労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を規定し、労働者に周知・啓発をする。
- ・社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に、ハラスメントの相談等を理由として、当該労働者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載し、労働者に配布等する。

○ ハラスメント対策の強化について (令和3年度介護報酬改定の際に義務化された事項)

- ★職場におけるセクシュアルハラスメントの発生の原因や背景には、性別役割分担意識に基づく言動もあると考えられ、こうした言動をなくしていくことがセクシュアルハラスメントの防止の効果を高める上で重要であることに留意することが必要。
- ★職場におけるパワーハラスメントの発生の原因や背景には、労働者同士のコミュニケーションの希薄化などの職場環境の問題もあると考えられることから、これらを幅広く解消していくことが職場におけるパワーハラスメントの防止の効果を高める上で重要であることに留意することが必要。