

## 浜松市介護保険施設等指導方針

この指導方針は、浜松市が介護サービス事業者に対して介護サービスの内容、介護報酬の請求等に関する指導を実施するに当たり、重点的に指導する事項を定めることにより、介護サービスの質の確保及び保険給付の適正化を図ることを目的とします。

### 第1 基本的な考え方

介護サービス事業者に対する指導に当たっては、これまでの指導の中で明らかになった問題を中心に、よりよい介護サービスの実現に向けた事業者の育成・支援に重点を置いて行います。また、報酬返還の基準を明確にすることにより、不適正な報酬請求を減らすよう努めます。

運営指導を行うに当たっては、あらかじめ日時、場所等を介護サービス事業者へ通知しますが、あらかじめ通知したのでは当該事業所の日常のサービスの提供状況を確認することができないと認められる場合は、指導開始時に文書により通知するものとします。

### 第2 指導の重点事項

#### 1 人員基準の遵守及び適正な加算請求等の報酬請求指導

事業所に配置される従業者が法令で定める員数を下回っていた場合、期間を定めて従業者を確保するよう指導します。

また、不適切な報酬請求がされていた場合には、是正及び返還を指導します。

#### 【留意事項】

- ・ 有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅などの集合住宅に併設されている事業所の従業者について、これら住宅における業務との兼務状況を明確に区分していない事業所が見受けられるため、住宅所管課と連携し指導します。
- ・ 同一法人内で複数の事業所に勤務する従業者については、勤務実績の重複がないか確認し、不適切な場合は人員基準を満たすよう指導します。
- ・ 報酬改定により、さらに複雑になった加算算定等の請求に当たっては、介護サービス事業者自ら誤りがないように内容を確認することが求められるため、常に加算等の算定要件を満たしているか否か挙証資料を作成するよう指導します。  
また、加算報酬上の基準要件を満たしていない場合や、サービス内容が加算本来の趣旨を満たしていない場合には、返還するよう指導します。
- ・ 通所系サービスにおいては、前年度の利用実績に基づき決定される事業所規模による区分について、サービス適正化事業の一環として誤った規模区分により報酬請求を行わないよう指導します。

また、通所介護、地域密着型通所介護及び認知症対応型通所介護の報酬請求において、所要時間による区分の取扱いが適切に行われているか確認、指導します。

## 2 利用者の安全・安心の確保

### (1) 非常災害対策の徹底

想定される東南海地震等に備えるとともに、災害が発生した場合に介護サービス事業者が適切に対応できるよう、次の事項を確認、指導します。

- ・ 地震、火災、風水害（土砂災害を含む）等の想定される非常災害に対する具体的計画の作成
- ・ 非常災害に対する具体的計画の定期的な従業員への周知
- ・ 定期的な避難・救出訓練の実施
- ・ 訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めているか

#### 【留意事項】

日頃から、災害時の情報の把握及び避難判断など利用者の安全確保のための対応方法の確認や、地域社会と連携体制を取るなど、内閣府が作成した、「避難勧告等に関するガイドライン」や静岡県が作成した、「高齢者福祉施設における災害対応マニュアル」等を参考にして非常災害に対する体制を整備するよう指導します。

### (2) 「事故防止対策」及び「苦情対応」

- ・ 事故の内容を正確に記録し、従業員間で情報を共有するとともに、事業所全体で原因の究明及び実効性のある再発防止対策を講じるよう指導します。
- ・ 保険者に報告すべき事故の報告について徹底を図ります。
- ・ 苦情は、サービスの質の向上を図る上での重要な情報であることから、事業所全体で情報を共有し、サービスの質の向上に向けた取組みを適切に行うよう指導します。

### (3) 感染症対策の徹底

ノロウイルス、インフルエンザ、レジオネラ症及び新型コロナウイルス感染症等の感染症が発生していることから、保健所及び関係機関とも連携しつつ、適切な予防対策を講じるよう指導します。また、介護保険施設等においては、レジオネラ症発生防止のための入浴設備、空気調和設備の冷却塔及び給湯設備における衛生上の措置の徹底や感染症予防のための研修を充実させるよう指導します。

### (4) 「業務継続計画（BCP）」策定の徹底

災害や感染症のまん延により、サービス提供の維持が困難となった場合であっても、最低限のサービス提供が維持できるよう、緊急時の人員の招集方法や飲料水、食料、冷暖房設備や空調設備稼働用の燃料などの確保策等について、あらかじめ検討しておくことが必要なことから、「業務継続計画（BCP）」の策定、研修及び訓練（シミュレーション）が適切に行われるよう指導します。なお、未策定の事業所について、基本報酬から減算を行うように指導します。

#### (5) 「身体拘束廃止」に係る運営上の指導

身体拘束については、要件や手続きの面で慎重な取扱いが求められます。

また、介護保険施設等において、身体拘束等の適正化を図るための措置を講じなければならないことから、次の事項について確認、指導します。

- ・ 身体拘束等を行う場合における、その様態及び時間、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の整備
- ・ 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の定期的な開催、及び委員会での検討結果に関する介護職員その他の従業者への周知の徹底
- ・ 身体拘束等の適正化のための指針の整備
- ・ 介護職員その他の従業者に対する身体拘束等の適正化のための研修の定期的な実施

#### (6) 「高齢者虐待防止」の徹底

高齢者虐待は高齢者の尊厳を失わせる重大な問題であり、決してあってはならないことです。高齢者虐待の未然防止の取り組みとして、事業所において研修、苦情処理及び内部監査を含めた業務管理体制全般について適正に運用されるよう、次の事項を確認、指導します。なお、高齢者虐待の未然防止の取り組みを行っていない事業所について、基本報酬から減算を行うように指導します。

- ・ 虐待防止に関する研修の定期的な実施
- ・ 管理者等の責任の下における苦情処理体制の運用
- ・ メンタルヘルスに配慮した職員面談の対応
- ・ 虐待と思われる事態を発見した場合の通報体制の確立
- ・ 高齢者虐待の通報をした従業者又は公益通報者に対する解雇その他不利益な取扱いの禁止措置に関する、管理者及び事業者の理解と従事者への周知の徹底

#### (7) 利用者の意思・人権と人格の尊重

利用者の人権と人格を尊重する点においては、高齢者虐待はもとより、「LGBTQ」(※)といった性的マイノリティの方に対しても配慮するよう、介護保険施設等の指導に際しては、介護保険法、指定基準の規定を踏まえ、利用者の意思・人権と人格を尊重したサービス提供に努めるよう指導します。

※LGBTQ…レズビアン (L e s b i a n・女性同性愛者)、ゲイ (G a y・男性同性愛者)、バイセクシュアル (B i s e x u a l・両性愛者)、トランスジェンダー (T r a n s g e n d e r・性別越境者)、クエスチョニング (Q u e s t i o n i n g・性自認や性的指向が明確でない人、明確にしたくない人) の総称としてよく使用されています。

### 3 運営基準の遵守

#### (1) 「計画」の適切な作成

##### <居宅サービス計画・施設サービス計画共通>

- ・ モニタリングについて、内容が乏しいと認められる事例、結果の記録の内容が不十分な事例などが見受けられることから、形式的に実施するのではなく、サービスの実施状況、利用者の満足度、目標に対する進捗状況の把握、評価、計画変更の必要性の検討等を適切に行うとともに、これらの結果を明確に記録するよう指導します。

##### <居宅サービス計画>

- ・ サービス担当者会議について、適切な時期に開催しているか確認します。  
また、会議に出席できない介護サービス事業所に対し、適切に意見照会を行っているか確認します。
- ・ 介護サービス事業者が特定の法人に集中した場合の「特定事業所集中減算」について、算定の結果、減算適用に該当する事業所に対して、市への書類提出の徹底を図ります。
- ・ 医療サービスを居宅サービス計画に位置付ける場合には、あらかじめ、そのサービスの必要性について主治医の意見を求めるよう指導します。

##### <施設サービス計画>

- ・ 介護保険施設等の施設サービス計画について、入所者の希望及び入所者についてのアセスメント結果による専門的見地に基づき、入所者の家族の希望を勘案した上で実現可能なものとなっているか、また、入所者及びその家族の生活に対する意向及び総合的な援助の方針並びに生活全般の解決すべき課題や提供するサービスに係る目標を具体的に設定し、目標の達成時期を明確に盛り込み、その達成時期に施設サービス計画及び提供したサービスの評価を行い得るものとなっているか確認、指導します。
- ・ サービス担当者会議について、適時に、開催しているか確認します。

##### <事業所における個別サービス計画>

- ・ 利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえ、適切な時期に個別サービス計画を作成し、当該計画を利用者等に説明し、同意を得たうえで、サービス提供を行っているか確認、指導します。

#### (2) 個人情報の適切な取扱いについて

介護サービス事業所で取り扱われる個人情報の取扱いについては、その目的や様態を問わず、個人情報の性格と重要性を十分認識し、適切に取り扱われているか確認、指導します。

## 【留意事項】

指導に当たっては、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」及び「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」に関するQ&A（事例集）」を参考に指導します。

## 4 職員の就業環境の整備

### (1) 介護職員等の処遇改善

介護職員等の処遇改善を図るための「介護職員処遇改善加算」及び「介護職員等特定処遇改善加算」について、その運用に当たっては、キャリアパス要件を明確に規定した就業規則等、介護職員処遇改善計画書及び介護職員等特定処遇改善加算計画書について、雇用するすべての介護職員等に対し、適切な方法により周知した上で提出しているか確認するとともに、加算算定額に相当する賃金改善が適正に実施されているかを確認します。

また、事業者が介護職員等の資質向上や雇用管理の改善をより一層推進し、介護職員等が資質向上やキャリア形成を行うことができる労働環境の整備が行われるよう必要な助言を行います。

### (2) 介護現場におけるハラスメント対策

近年、介護現場では、利用者や家族等による介護職員への身体的暴力や精神的暴力、セクシュアルハラスメントなどが少なからず発生している実態を踏まえ、ハラスメントの実態を事業者が理解し、取り組むべき対策を講じるよう「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」を活用し、事業所におけるハラスメント対策の推進を図るよう指導します。

## 5 その他

### (1) 指定通所介護事業所等が提供する宿泊サービス（お泊りデイ）について

指定通所介護等で提供する宿泊サービスを行う事業者に対し、「浜松市における指定通所介護事業所等で提供する宿泊サービス事業の人員、設備及び運営に関する指針」に沿って、サービスを提供するよう指導します。

また、宿泊サービスの提供を開始する場合等の届出並びに宿泊サービスの提供により事故が発生した場合の市や利用者家族等への連絡、及び必要な措置を講じるよう指導します。

### (2) 日常生活に要する費用の取扱いについて

日常生活に要する費用の徴収に当たっては、日常生活において通常必要となるものに係る費用であって、利用者等に負担させることが適当であると認められるものについて、利用者等の自由な選択に基づいて行わなければなりません。理解不足による不適切な徴収が見受けられる事業所には、適切に徴収するよう指導します。

## 【留意事項】

指導に当たっては、「通所介護等における日常生活に要する費用の取扱いについて（平成12年老企第54号）」等を参考に指導します。

### （3） 介護予防・日常生活支援総合事業（第一号事業）の円滑な運営について

介護予防・日常生活支援総合事業の各種第一号事業の事業運営や費用請求について、円滑かつ適正な運営が図られるよう、居宅サービス等の運営指導の際に運営状況等を確認し、必要な指導を行います。

### （4） 介護サービス情報の報告等

介護サービス事業者には、利用者の適切な介護サービスの選択に資する情報の報告が義務づけられており、報告に基づきその情報を公表しています。そのため、当該制度の周知を図るとともに、情報の報告を行っていない事業者に対して、報告するよう指導します。

### （5） 業務管理体制の整備

介護サービス事業者は、要介護（要支援）者の人格を尊重するとともに、介護保険法又は当該法律に基づく命令を遵守し、要介護（要支援）者のため忠実にその職務を遂行する義務の履行が確保されるように、業務管理体制を整備しなければなりません。市に業務管理体制の整備に関する事項を届け出なければならないにもかかわらず未届けの事業所に対しては、速やかに届け出るよう指導します。

### （6） 同報メール配信システムへの登録の促進

市内の介護サービス事業者等へのお知らせ、各種依頼等については、市のホームページに掲載していますが、制度改正や報酬改定に対するQ&A等重要な情報を早期に、かつ、確実に伝えるため、メール配信システムへの登録の促進を図ります。