

## 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、対象サービスの内容や介護報酬の請求等に関する重点的な指導事項を定めることで、介護サービスの質の確保・向上および保険給付の適正化を図ることを目的とした指導を実施します。また、介護サービス事業者に対して、利用者の自立支援及び尊厳の保持を念頭に置いて、介護保険施設等の運営について指導を行います。

### 第1 基本的な考え方

浜松市は、利用者の自立支援および尊厳の保持を念頭に、介護サービス事業者の育成・支援を重視した指導を行い、事業者が関係法令等を遵守し、適正な介護報酬請求を行うよう周知徹底を図るとともに、苦情等が多い事業者には重点的な運営指導を行います。

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文書で通知します。ただし、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 利用者の安全・安心の確保

##### (1) 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、新型コロナウイルス感染症等の感染症対策として、保健所及び関係機関と連携しながら、適切な予防対策を講じるよう指導するとともに、介護保険施設等における感染対策委員会の開催、指針の整備、研修の実施及び訓練（シミュレーション）の実施が適切に行われるよう指導します。

##### (2) 非常災害対策の徹底

南海トラフ地震や風水害などの災害に備え、高齢者施設等における適切な災害対応を徹底するため、非常災害対策計画の作成、従業者への周知、定期的な避難訓練の実施及び計画の見直しを指導するとともに、水防法や土砂災害防止法に基づくハザードマップを活用した避難確保計画の作成・訓練の実施状況を確認し、国の災害時情報共有システムの活用を周知します。

##### (3) 「業務継続計画（BCP）」策定の徹底

感染症や災害が発生した場合であっても、利用者に対して必要な介護サービスが安定的・継続的に提供できる体制を構築するため、全ての介護サービス事業者に対し「業務継続計画（BCP）」の策定、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施等を適切に行うよう指導します。また、これらの取組が行われない場合には、基本報酬を減算する旨を周知し、確実な実施を促します。

#### (4) 「事故防止対策」及び「苦情対応」

介護サービス事業所に対し、事故の内容を正確に記録し、従業者間で情報を共有するとともに、事業所全体で原因を究明し実効性のある再発防止対策を講じるよう指導します。また、市への事故報告を徹底するよう指導するとともに、事故発生時の対応と報告の手順を明確にした指針の整備を促します。苦情については、サービスの質の向上に向けた貴重な情報として位置づけ、その内容を事業所全体で迅速に共有し、組織として適切に対応するとともに、サービスの改善に向けた取組を積極的に行うよう指導します。さらに、苦情の内容及び対応の経過を記録し、事業所内で共有するとともに、サービスの質の向上に活用するよう指導します。

#### (5) 「身体拘束廃止」に係る運営上の指導

介護保険施設等における身体拘束の適正化を徹底するため、緊急やむを得ない場合を除き身体拘束を行ってはならないことを周知徹底します。やむを得ず身体拘束を行う場合は、例外3原則（切迫性、非代替性、一時性）の適合状況や、身体拘束の内容、その時間、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等の記録の整備、利用者・家族への説明と同意の取得、解除予定時期の検討状況を確認します。また、「身体拘束廃止委員会」を3か月に1回以上定期的に開催し、指針の整備、年2回以上の従業者への研修の実施を適切に行うよう指導します。さらに、身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の構成員には、第三者や専門家を活用することが望ましいことを助言します。

#### (6) 「高齢者虐待防止」の徹底

高齢者虐待の未然防止に向けて、事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会の開催（年1回以上）、指針の整備、従業者に対する研修の定期的な実施（年1回以上）を義務付けます。また、苦情処理体制や通報体制の確立、従業者のストレス対策を含むメンタルヘルス面への配慮等の業務管理体制の適正運用を指導します。虐待防止のための責任者の設置を促進し、虐待の発生またはその再発を防止するための措置を適切に実施するよう指導します。さらに、虐待事案が発生した場合の速やかな市町村への通報と対応を徹底するよう指導します。加えて、身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会と一体的に設置・運営することも可能であることを周知します。

#### (7) 通所系事業所における車両による送迎に当たっての安全管理の徹底

認定こども園における置き去り事案を受け、通所系サービス事業所においても送迎時の利用者の安全管理の徹底を図るよう指導します。また、利用者の状態に応じた適切な対応や緊急時の連絡体制の整備についても徹底を図ります。

#### (8) 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は、利用者の安全・安心を確保するため、「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、適切なサービス提供体制を整備する必要があります。特に、夜間の安全管理体制、緊急時の対応、事故発生時の連絡体制について徹底を図るとともに、宿泊サービスの提供を開始する場合には、事前に市へ届け出るものとします。また、事故が発生した場合には、速やかに市や利用者家族等へ連絡し、必要な措置を講じるよう指導します。

## 2 人員基準の遵守及び適正な加算請求等の報酬請求指導

- ・ 介護サービスの質を確保するため、事業所における適切な従業員数の確保や従業員の勤務状況の明確化を指導します。過剰な兼務の防止、適切な報酬請求の徹底、資格要件や研修修了要件の遵守を求め、無資格者には認知症介護基礎研修の受講を促します。
- ・ 同一法人内での複数事業所勤務者については、勤務実績の重複がないか確認し、適切な人員配置と勤務状況を示す書類の整備を求めます。過剰な兼務により本来の職務が果たされていない場合は、適切なサービス提供体制の整備を指導します。
- ・ 有料老人ホームや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た事業所に対しては、住宅所管課と連携し、従業員の業務と住宅業務の明確な区分、適正な勤務実績の管理、個別サービス計画に基づく適切なサービス提供を指導します。また、地域の要介護者へのサービス提供も促進します。
- ・ 令和6年度の報酬改定を踏まえ、加算等の請求に際して事業者自らが報酬基準上の要件を満たしているか確認し、必要な記録・書類を整備するよう指導します。不適正な請求の防止と事業者の説明責任の重要性について理解促進を図ります。基準要件を満たしていない場合や、加算本来の趣旨を満たしていない場合には、返還を求めます。
- ・ 通所系サービスについては、事業所規模による区分の適正な決定と報酬請求を指導します。また、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。

## 3 医療と介護の連携

介護保険施設等について、施設内で対応可能な医療の範囲を超えた場合に、協力医療機関との連携の下でより適切な対応を行う体制を確保する観点から、在宅医療を担う医療機関や在宅医療を支援する地域の医療機関等と実効性のある連携体制を構築するために、以下の事項について指導します。

- ア 以下の要件を満たす協力医療機関（③については病院に限る。）を定めているか。  
（複数の医療機関を定めることにより要件を満たすこととしても差し支えない。令和9年3月31日までの経過措置後は義務となることについて指導します。）
- ① 入所者等の病状が急変した場合等において医師又は看護職員が相談対応を行う体制を常時確保していること。（特定施設入居者生活介護、地域密着型特定施設入

居者生活介護及び認知症対応型共同生活介護は努力義務)

② 診療の求めがあった場合において、診療を行う体制を常時確保していること。  
(特定施設入居者生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護及び認知症対応型共同生活介護は努力義務)

③ 入所者の病状の急変が生じた場合等において、当該施設の医師又は協力医療機関その他の医療機関の医師が診療を行い、入院を要すると認められた入所者の入院を原則として受け入れる体制を常時確保していること。(特定施設入居者生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護及び認知症対応型共同生活介護は対象外)

イ 1年に1回以上、協力医療機関との間で、入所者等の病状の急変が生じた場合等の対応を確認するとともに、当該協力医療機関の名称等について、当該事業所の指定を行った自治体に報告しているか。

ウ 入所者等が協力医療機関等に入院した後に、病状が軽快し、退院が可能となった場合においては、速やかに再入所させることができるように努めているか。

#### 4 「計画」の適切な作成

##### (1) 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、目標の達成度、生活状況の変化等を把握し、評価を行い、計画の変更の必要性について検討するとともに、これらの結果を適切に記録するよう指導します。

##### (2) 居宅サービス計画

- サービス担当者会議について、利用者の状況等に応じて、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担当者に対し、照会等により意見を求め、その記録を残しているか確認します。

- 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、利用者の同意を得て主治の医師等の意見を求め、その内容を記載するよう指導します。
- 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。

##### (3) 施設サービス計画

- サービス担当者会議について、入所者の心身の状況等に応じ、おおむね3月に1回以上、適切に開催しているか確認します。

- 介護保険施設等の施設サービス計画について、以下の点を確認、指導します。

1. 入所者の希望及び入所者についてのアセスメントの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て、実現可能なものとなっているか。
2. 入所者及びその家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、提供するサービスの目標及びその達成時期、サービスの内容及び提供上の留意事項等を記載しているか。
3. 計画の実施状況の把握（モニタリング）を行い、必要に応じて計画の変更を行っているか。

#### **(4) 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ているか。
- ・作成した個別サービス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、利用者の同意を得ているか。
- ・個別サービス計画に基づき、利用者の日常生活上の活動について必要な援助を行っているか。
- ・個別サービス計画の実施状況の把握（モニタリング）を行い、必要に応じて計画の変更を行っているか。

### **5 職員の就業環境の整備**

#### **(1) 介護職員等の処遇改善**

介護職員の処遇改善を目的とした介護職員等処遇改善加算の運用において、キャリアパス要件及び職場環境等要件を明確に規定した就業規則や計画書の周知と提出、賃金改善の適正実施を確認し、事業者に対し介護職員の資質向上や雇用管理の改善を促進するための助言を行います。また、処遇改善加算等の取得率向上に向けて、未取得の事業所に対して積極的な取得を促すとともに、より上位の区分の取得に向けた支援を行います。

#### **(2) 介護現場におけるハラスメント対策**

介護現場で発生している身体的暴力、精神的暴力、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメントなどのハラスメント問題を踏まえ、事業所に対し厚生労働省が作成した「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、ハラスメント対策を推進するよう指導します。また、職場におけるパワーハラスメント防止のための雇用管理上の措置を講じるよう指導します。さらに、セクシュアルハラスメントや妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントなどについても、防止措置を講じるよう指導します。これらの取り組みを通じて、介護職員の就業環境が害されることを防止し、安全で働きやすい職場環境の整備を促進します。

#### **(3) 生産性の向上等を通じた働きやすい職場環境づくり**

短期入所系・居住系・施設系サービスを対象に、介護現場の生産性向上を促進する

ため、現場の課題を抽出・分析し、事業所の状況に応じた利用者の安全確保、介護サービスの質の向上、職員の負担軽減に資する方策を検討する委員会の設置を指導します。この委員会は、令和9年4月1日以降に義務化されることから、事業所に対して早期の体制整備を促し、円滑な導入に備えます。また、委員会では、ICTや介護ロボットの活用、多職種連携、業務の役割分担の見直しなど、具体的な改善策の検討を行うよう指導します。

## 6 運営基準の遵守

### (1) 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。

### (2) 介護サービス情報の報告等

介護サービス事業者に対し、利用者の適切な介護サービス選択に資する情報の報告が義務づけられていることを周知し、報告を行っていない事業者に対して報告を実施するよう指導します。また、報告された情報について必要に応じて調査を行い、虚偽報告や報告拒否等の事業者に対しては、期限を定めて報告や是正を命じることがあります。さらに、報告された情報を公表し、利用者が適切にサービスを選択できるよう支援します。

### (3) 業務管理体制の整備

介護サービス事業者が要介護（要支援）者の人格を尊重し、同法や当該法律に基づく命令を遵守し職務を忠実に遂行する義務の履行を確保するため、業務管理体制を整備し、市に業務管理体制の整備に関する事項を届け出ることが求められています。にもかかわらず未届けの事業者に対して速やかに届け出るよう指導します。また、必要に応じて報告や帳簿書類の提出を求め、立入検査を実施することで、適切な業務管理体制の整備を促進します。

### (4) 利用者の意思・人権と人格の尊重

介護保険法においては、介護サービス事業者は要介護者及び要支援者の人格を尊重しなければならないとされていることから、介護サービスを必要とする方が適切なサービスを確実に受けることができるよう、高齢者虐待はもとより、性的指向・ジェンダーアイデンティティを持つ方に対しても配慮するよう、介護保険法及び指定基準等の規定を踏まえ、介護保険施設等において、利用者の意思・人格を尊重したサービス提供に努めるよう指導します。

## 7 その他

**(1) 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円滑かつ適正な運営を確保するため、居宅サービス等の運営指導を行い、運営状況の確認や必要な指導に加え、指定基準の周知徹底や第1号事業支給費請求に関する適正な事務の指導を実施します。

**(2) 同報メール配信システムへの登録の促進**

制度改正や報酬改定に関する重要な情報を早期かつ確実に市内の介護サービス事業者等に伝えるため、メール配信システムへの登録促進を図り、市のホームページに掲載されるお知らせや各種依頼等を適切に伝達します。

**(3) 福祉サービス第三者評価の実施状況に係る説明**

サービス提供開始時における事業者から利用者への重要事項説明において、福祉サービス第三者評価の実施状況（実施の有無、直近の実施年月日、評価機関の名称、評価結果の開示状況）についても説明するよう指導します。

**(4) 「特別養護老人ホームにおける入所手続き」の適正な運用**

平成27年4月1日以降、特別養護老人ホームへの入所が原則要介護3以上に限定され、要介護1・2の方はやむを得ない事由がある場合に特例入所が認められる制度のもと、適正な入所手続きが行われるよう指導します。併せて、平成29年4月改正および令和5年4月改正の優先入所指針に沿った手続きが適切に実施されていない施設が見受けられることから、優先入所基準の作成および適正な運用を徹底するよう指導します。

**(5) 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。一部の事業所では、これらの点について理解が不足し、不適切な徴収が見受けられます。そのような事業所に対しては、適切な徴収方法について指導を行います。また、全ての事業所に対して、日常生活費の取扱いに関する正しい理解と適切な運用を促進します。