

令和3年度 介護サービス事業者集団指導資料

【 目次 】

1. 事故報告について
2. 苦情等について
3. 業務管理体制整備について
4. 自己点検・指導等について
5. 新型コロナウイルスに係る臨時的な取扱いについて
6. 住所地特例・【地域密着型】区域外利用について（別紙参照）
7. 【地域密着型】運営推進会議について
8. 介護職員（等特定）処遇改善加算について
9. 市ホームページの活用について
10. 令和3年度報酬改定について（共通）

名護市福祉部介護長寿課



1. 事故報告について

沖縄県介護保険事業者事故報告取扱要領において、介護保険指定事業者及び基準該当サービス事業者が行う介護サービスが事故報告の対象となっており、報告先は介護保険の被保険者の属する保険者及び事故が発生した事業者が所在する市町村となっております。当該様式と要領をそれぞれご確認のうえ、ひきつづき事故報告を行っていただきますようお願いいたします。（県の実地指導にて事故報告漏れを指摘されたケースがいくつかあるようです。）

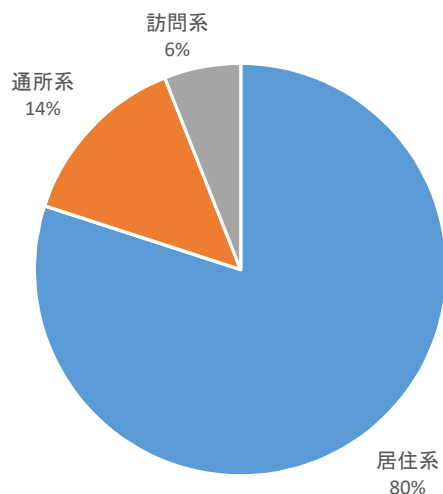
また、厚労省は「介護保険施設等における事故の報告様式等について(令和3年3月19日（老高初0319第1号）介護保険最新情報vol.943）」において、「市町村によって事故報告の基準が様々であることをふまえ、将来的な事故報告の標準化による情報蓄積と有効活用等の検討に資する観点から、国において報告様式を作成し周知する。」としております。名護市でも国の様式に統一することを前提に市要領を策定中であり、準備が整いましたらホームページに掲載予定です。

事業者から報告された事故報告書のデータを収集・分析・公表し、安全対策に有用な情報を共有することは、介護事故の発生防止・再発防止及び介護サービスの改善やサービスの質向上に資すると考えており、今後、名護市でも分析・公表していきたいと考えています。

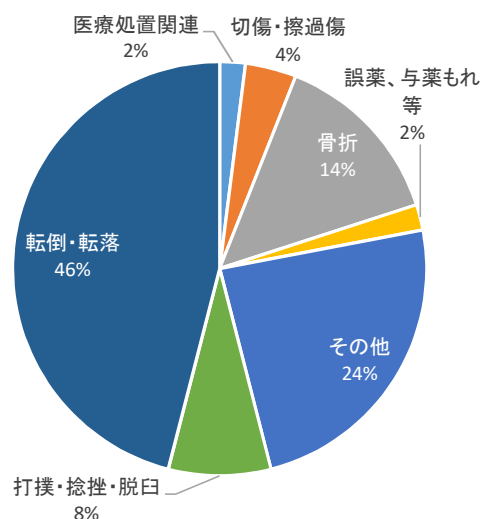
今年度の事故報告について、下記のとおり項目ごとに集計しました。傾向としてご参考ください。（令和4年1月13日時点）

【名護市ホームページ】「事故報告について」 <https://www.city.nago.okinawa.jp/kurashi/2022031400039/>

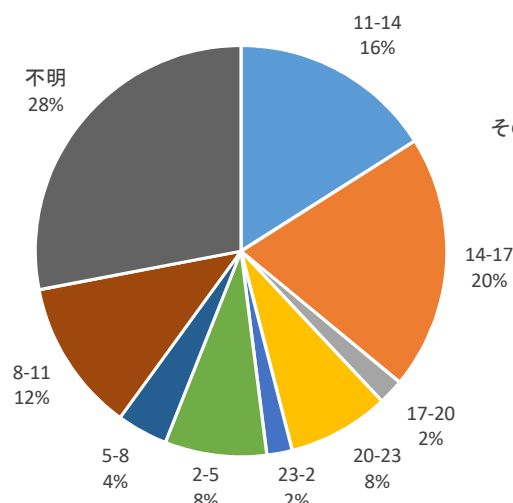
サービス種別



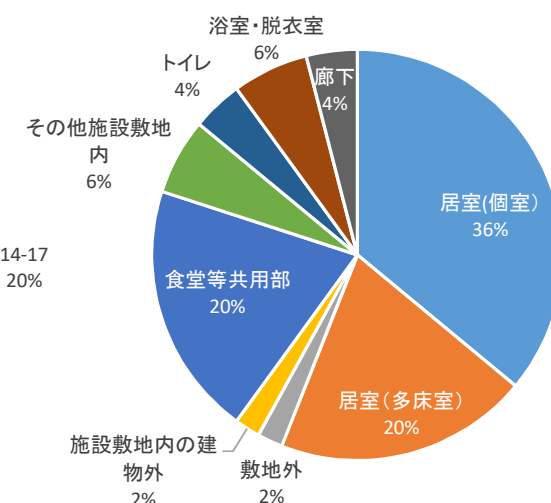
事故種別



時間帯



事故発生場所

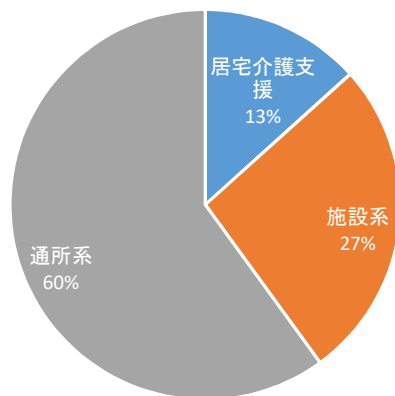


2. 苦情等について

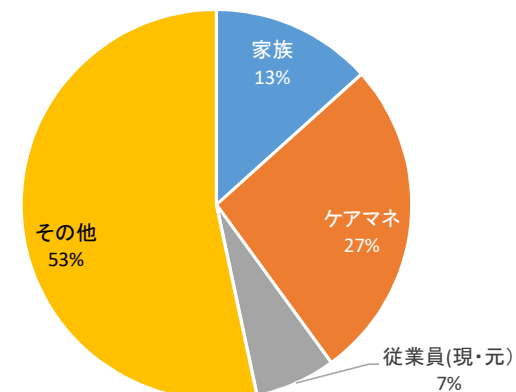
(1/2)

令和3年度中に名護市介護長寿課に寄せられた名護市が指定する事業所に係る苦情・問合せ等を集計しています。対応事例もあわせて記載していますので、ご確認ください。

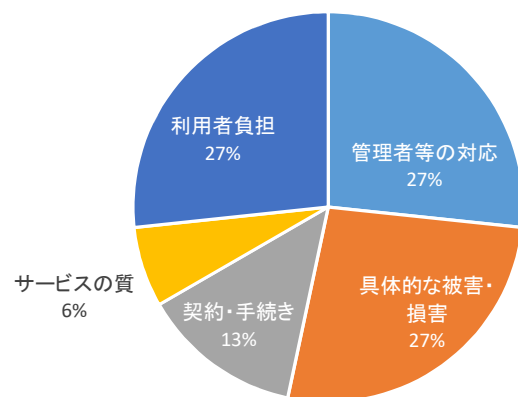
サービス種類



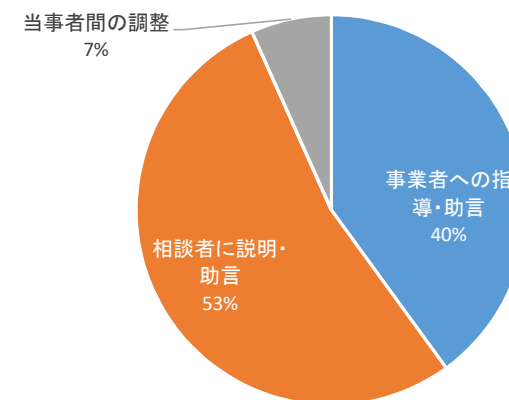
申立人



苦情等内容



苦情等対応



2. 苦情・相談等について

(2/2)

対応事例

サービスの種類	施設系
苦情・相談等内容	申立人：その他
通所系事業所職員より、高齢者の体に痣が複数あり、入居施設内で高齢者虐待の疑いがあるかもしれないと相談があった。	
市の対応状況	
事実確認調査を行う。その結果高齢者虐待の事実を確認出来なかった。	

サービスの種類	施設系
苦情・相談等内容	申立人：ケアマネジャー
職員2名が入所者に対して威圧的な態度や暴力的な言葉で心理的虐待を行っているとの電話があった。	
市の対応状況	
事実確認調査を行い虐待に該当すると判断。県に報告。施設には改善計画の提出を求め定期的に聞き取り等の調査を行うこととなった。	

サービスの種類	通所系
苦情・相談等内容	申立人：その他
事業所からの事故報告の有無について。 利用者家族が事業所の対応についてを不安を感じているようだが、どうしたらいいかの相談。	
市の対応状況	
沖縄県介護保険事業者事故報告取扱要領に基づく報告の流れについて説明した。 事業所が事故報告の要否について判断できないようであれば、市担当者に相談するよう伝えた。 利用者家族と担当ケアマネで、一緒に事業所へ相談するよう助言した。 (介護長寿課が相談窓口となることも可能だと伝えた。)	

サービスの種類	通所系
苦情・相談等内容	申立人：家族
電話にて連絡。 サービス利用中、家族がけがをした事故の経緯等の説明を事業所に求めているが、市役所には報告があったのかと相談。	
市の対応状況	
市への報告については、回答を控えた。相談者が高齢で電話での聞き取り、対応には難があった。担当ケアマネジャーや、他の親族も含めて相談できないか検討をお願いした。	

サービスの種類	居宅介護支援
苦情・相談等内容	申立人：本人
ケアマネジャーを変更したい。連絡し訪問をお願いしても対応してもらえない。	
市の対応状況	
担当ケアマネジャーと調整し、包括支援センターより他の事業所を紹介してもらった。	

	サービスの種類	その他
苦情・相談等 内容	申立人： 家族	
介護認定の結果に納得できない。		
市の対応状況		
ケアマネージャーに、区分変更の申請ができることや不服申し立てについて家族に説明してもらい、その後、区分変更申請を受理した。		

サービスの種類	通所系
苦情・相談等内容	申立人：従業員(現・元)
処遇改善加算について、事前説明がないうえに分配に納得がいかない。 事業者代表と話ができない。	
市の対応状況	
事業者に根拠資料の提出を依頼。加算額以上の処遇改善を確認。 事業者宛て従業員に対して真摯な説明を求める通知を送付し、当事者間で話し合いをしてもらった。	

サービスの種類	通所系
苦情・相談等内容	申立人：その他
① 処遇改善加算を算定しているが、誰も手当を受け取っていない。説明も受けていない。ずっと前からこの状態だが看護市は把握しているか。 ②算定されている加算は、要件を満たしていないと思われる。不正受給ではないか。	
市の対応状況	
事業所には説明をするよう指導しているが、再度徹底すると伝え、事業所に算定されている加算の根拠資料を求めた。現在調査中。	

サービスの種類	通所系
苦情・相談等内容	申立人：その他
人員基準を満たしていないと思われる状態をよく見る。 勤務表は名前だけ書いて提出しているかもしれない。こういった場合はどのように調査するのか。	
市の対応状況	
タイムカードや勤務表の確認、聞き取りになってくると回答。 事業所に勤務表の提出を求め、現在提出待ち。	

3. 業務管理体制について

介護保険サービス事業者（法人）は、介護保険法により法令順守等の業務管理体制の整備が義務付けられています。事業者が整備すべき業務管理体制の内容は、指定又は許可を受けている事業所又は施設の数に応じて定められています。また、業務管理体制の整備に関する事項を記載した届出書を関係行政機関へ届け出ることとされています。

※令和3年度から、届出先及び様式が変更となっていますので、ご確認ください。

【名護市ホームページ】「業務管理体制の整備及び届出について」 <https://www.city.nago.okinawa.jp/kurashi/2019031100021/>

届出事項

事業所の数	法令順守責任者の選任	法令順守規程の整備	業務執行の状況の監査を定期的実施
1以上20未満	○	-	-
20以上100未満	○	○	-
100以上	○	○	○

一般検査

一般検査は、介護サービス事業者が整備した業務管理体制について、定期的にその運用実態の報告を求め、当該介護サービス事業者の規模・組織形態等を勘案した上で有効に機能する仕組みとなっているか確認し、必要に応じて改善を促し、介護サービス事業者が自主的に取組まれるよう助言を行うものです。

現時点で名護市では一般検査の計画、体制を整備しているところです。整備次第、市ホームページで周知します。

届出先

	区分	届出先
1	事業所等が3以上の地方厚生局の管轄区域に所在する事業者	厚生労働大臣
2	事業所等が2以上の都道府県の区域に所在し、かつ2以下の地方厚生局の管轄区域に所在する事業者	事業者の主たる事業所が所在する都道府県知事
3	全ての事業所等が1の都道府県の区域に所在する事業者	都道府県知事
4	全ての事業所等が1の指定都市の区域に所在する事業者	指定都市の長
5	全ての事業所等が1の中核市の区域に所在する事業者	中核市の長
6	地域密着型サービス（予防含む）のみを行う事業者であって、事業所等が同一市町村内に所在する事業者	市町村長

4. 自己点検・指導等について

自己点検

介護保険サービス事業者には、自らが提供するサービスの質を評価する義務（介護保険法第73条他）があることから、市が作成する自己点検表を利用し、毎年の自己点検の実施をお願いいたします。

当該点検表は介護保険の基準省令（人員基準・設備基準・運営基準）の内容を適切に実行しているかどうかを、自己点検するための様式です。また、実地指導の際の事前提出書類となります。

【名護市ホームページ】「自己点検表について」※随時準備中
<https://www.city.nago.okinawa.jp/kurashi/2021102200011/>

実地指導・監査

名護市では、利用者の自立支援及び尊厳の保持を念頭において、介護保険施設及び事業者の支援を基本とし、サービスの質の確保及び保険給付等の適正化を図ることを目的とし、指導等を実施しております。

【名護市ホームページ】「介護保険サービス事業所に対する実地指導について」
<https://www.city.nago.okinawa.jp/kurashi/2021101800038/>

実地指導	・事業所において、書類の確認や管理者からのヒアリングを行います。 ・関係法令や指定基準を遵守した運営が行われているか確認します。適切な運営が行われていない場合は、是正するよう指導します。 ・各種加算について、算定要件を満たしているか確認します。不適切な報酬請求が行われていた場合は、<u>過誤調整が必要</u>となります。
監査	・重大な違反や報酬の不正請求などが疑われる場合に監査を行います。 ・監査の結果、不正の事実が確認された場合は、改善勧告・命令、指定の一部又は全部の停止や取消し等の行政処分を行います。 ・実施指導において利用者の生命の危険や報酬請求における著しい不正が確認された場合は、監査に切り替わることがあります。

5. 新型コロナウイルスに係る臨時的な取扱いについて

新型コロナウイルス感染症に係る臨時的な取扱いについて、介護報酬の算定要件を満たさないとされる事項が複数件確認されています。

いま一度、算定要件や厚労省発出の解釈通知などをご確認いただき、自主点検の実施をお願いいたします。また、当該取扱いについて、認定関連等の名護市発出通知等ございますので、あわせてご確認をお願いします。

【名護市ホームページ】

「【重要・名護市内介護事業者向け】適正な介護サービスの提供及び自主点検について（依頼）」
<https://www.city.nago.okinawa.jp/kurashi/2022020400026/>
「名護市における新型コロナウイルス感染症に係る居宅介護支援事業所等の運営基準等の臨時的な取り扱いについて」

<https://www.city.nago.okinawa.jp/kurashi/2020031900023/>
「名護市における新型コロナウイルス感染症に係る要介護認定の臨時的な取り扱いについて」
<https://www.city.nago.okinawa.jp/kurashi/2021121300013/>
「新型コロナウイルスに係るお知らせ」
<https://www.city.nago.okinawa.jp/kurashi/2021082400029/>

【厚労省ホームページ】

「「新型コロナウイルス感染症に係る介護サービス事業所の人員基準等の臨時的な取扱いについて」のまとめ」

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000045312/matome.html>
「介護サービス事業所等の人員、施設・設備及び運営基準等の臨時的な取扱いに関する事項」
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_00089.html#h2_free6

「介護事業所等における新型コロナウイルス感染症への対応等について」
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_00089.html

総合事業（通所型サービス）の報酬請求について

新型コロナウイルス感染対策等を理由に事業所を休業とする場合の、総合事業通所型サービス報酬は回数での請求となります。（台風時と同様の方法になります。）

7. 【地域密着型】運営推進会議について

運営推進会議は、地域密着型サービス事業所が、提供しているサービス内容等を明らかにすることにより、事業所による「抱え込み」を防止し、「地域に開かれたサービス」とすることでサービスの質の確保を図ることを目的とし、事業所自らが設置、開催するものです。

開催回数	
地域密着型通所介護 (介護予防)認知症対応型通所介護 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	おおむね6月に1回以上
(介護予防)認知症対応型共同生活介護 (介護予防)小規模多機能型居宅介護 地域密着型特定施設入居者生活介護 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 看護小規模多機能型居宅介護	おおむね2月に1回以上

※ 居住系サービス事業所は、3月に1回以上、身体拘束についての委員会を開催します。(運営推進会議の活用可)

8. 介護職員（等特定）処遇改善加算について

介護職員（等特定）処遇改善加算は、事業主が介護職員の賃金改善やキャリアパス等を整備し、介護職員が働きやすい環境に取り組むことを評価するものであり、加算の算定額に相当する介護職員の賃金改善を実施した場合に算定できるものです。

特に、職員に対する説明や同意の有無についての苦情が多く寄せられていますので、周知及び説明を徹底してください。

なお、令和4年10月以降の介護職員処遇改善加算の措置についてもお知らせしていますので、あわせてご確認ください。

【参考資料】「介護職員（等特定）処遇改善加算 留意事項」

会議の構成員

- ・利用者
- ・利用者の家族
- ・地域住民の代表
- ・事業所が所在する区域の地域包括支援センター職員又は市職員
- ・提供するサービスについて知見を有する者 など

※ 開催案内等については、全委員のみなさまへ1か月前までに通知文書にてお知らせください。

運営推進会議の手引き

市ホームページにて運営推進会議の手引きを掲載しています。ご確認ください。

【名護市ホームページ】「運営推進会議について」
<https://www.city.nago.okinawa.jp/kurashi/2022022100030/>

9. 市ホームページについて

自らの事業経営に責任を持つ事業者自らが関係法令等、介護保険のルールを守ることができるようサポートするため、介護保険サービスに係る周知に力を入れていくため、市ホームページの事業者向けの掲載記事を整理しているところです。ぜひご活用ください。

また、掲載記事についてご意見やご要望等ございましたら、担当までお問合せください。

10. 令和3年度報酬改定について（全サービス共通）

（1/2）

感染症対策の強化

介護サービス事業者に、感染症の発生及びまん延に関する取組の徹底を求める観点から以下の取組を義務付ける。**3年の経過措置期間**

- ・感染対策委員会の設置、開催
- ・指針の整備
- ・研修、訓練（シミュレーション）の実施

【参考資料】「介護現場における感染対策の手引き 第2版（厚労省）」

CHASE・VISIT情報の収集・活用とPDCAサイクルの推進

介護サービスの質の評価と科学的介護の取組を推進し、介護サービスの質の向上を図る観点から以下の見直しを行う。

- ・科学的介護推進体制加算の新設（施設系サービス、通所系、居住系、多機能系サービス）
- ・既存の加算におけるLIFEの活用を要件とする項目の追加
- ・全てのサービス（居宅介護支援を除く）について、CHASE・VISITを活用した計画の作成や事業所単位でのPDCAサイクルの推進、ケアの質の向上の取組を推奨する。居宅介護支援については、各利用者のデータ及びフィードバック情報のケアマネジメントへの活用を推奨する。

【参考資料】「R3介護報酬改定事項（共通）3.(2)①」
「LIFE（VISIT・CHASE）による科学的介護の推進（イメージ）」

ハラスメント対策の強化

介護サービス事業者の適切なハラスメント対策を強化する観点から、男女雇用機会均等法等における当該対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、適切なハラスメント対策を求めることとする。

【参考資料】「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」
【厚労省ホームページ】「介護現場におけるハラスメント対策」
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html

業務継続に向けた取組の強化

感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から、以下の取組を義務付ける。**3年の経過措置期間**

- ・業務継続に向けた計画等の策定
- ・研修、訓練（シミュレーション）の実施

【参考資料】「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（厚労省）」
【厚労省ホームページ】「介護施設・事業所における業務継続計画（BCP）作成支援に関する研修」

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/douga_00002.html

人員配置基準における両立支援への配慮

介護現場において、仕事と育児や介護との両立が可能となる環境整備を進め、職員の離職防止・定着促進を図る観点から、各サービスの人員配置基準や報酬算定について、以下の見直しを行う。

- ・「常勤」の計算に当たり、職員が育児・介護休業法による育児の短時間勤務制度を利用する場合に加えて、介護の短時間勤務制度等を利用する場合にも、週30時間以上の勤務で「常勤」として扱うことを認める。
- ・「常勤換算方法」の計算に当たり、職員が育児・介護休業法による短時間勤務制度等を利用する場合、週30時間以上の勤務で常勤換算での計算上も1（常勤）と扱うことを認める。
- ・人員配置基準や報酬算定において「常勤」での配置が求められる職員が、産前産後休業や育児・介護休業等を取得した場合に、同等の資質を有する複数の非常勤職員を常勤換算することで、人員配置基準を満たすことを認める。この場合において、常勤職員の割合を要件とするサービス提供体制強化加算等の加算について、産前産後休業や育児・介護休業等を取得した場合、当該職員についても常勤職員の割合に含めることを認める。

10. 令和3年度報酬改定について（全サービス共通）

（2/2）

会議や多職種連携におけるICTの活用

運営基準において実施が求められる各種会議等（利用者の居宅を訪問しての実施が求められるものを除く）について、感染防止や多職種連携の促進の観点から、以下の見直しを行う。

- ・利用者等が参加せず、医療・介護の関係者のみで実施するものについて、以下参考資料等を参考にして、テレビ電話等を活用しての実施を認める。
- ・利用者等が参加して実施するものについて、上記に加えて、利用者等の同意を得た上で、テレビ電話等を活用しての実施を求める。

【参考資料】「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」
「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」

【厚労省ホームページ】「介護現場におけるICTの利用促進」
<https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-ict.html>

員数の記載や変更届出の明確化

介護サービス事業者の業務負担軽減やいわゆるローカルルール解消を図る観点から、運営規程や重要事項説明書に記載する従業員の「員数」について、「〇〇人以上」と記載することが可能であること及び運営規程における「従業員の職種、員数及び職務の内容」について、その変更の届出は年1回で足りることを明確化する。

【名護市ホームページ】トップページ>暮らしのガイド>高齢・介護・障がい者
>介護保険事業者へのお知らせ>各サービス>各種届出

利用者への説明・同意等に係る見直し

利用者の利便性向上や介護サービス事業者の業務負担軽減の観点から、政府の方針も踏まえ、ケアプランや重要事項説明書等における利用者等への説明・同意等のうち、書面で行うものについて、原則として電磁的な対応を認める。

※電磁的記録とは、「電子的方式、磁気的方式その他の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるもの」をいい、具体的には、パソコンのハードディスク、CD・DVD、USBメモリなどに記録・保存された電子データのことです。

記録の保存等に係る見直し

介護サービス事業者の業務負担軽減やいわゆるローカルルール解消を図る観点から、当該事業者における諸記録の保存・交付等について、原則として電磁的な対応を認めることとし、その範囲を明確化する。

運営規程等の掲示に係る見直し

介護サービス事業者の業務負担軽減や利用者の利便性の向上を図る観点から、運営規程等の重要事項について、事業所の掲示だけでなく、閲覧可能な形でファイル等で備え置くこと等を可能とする。

高齢者虐待防止の推進

全ての介護サービス事業者を対象に、利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、以下の取組を義務付ける。**3年の経過措置期間**

- ・運営規程に「虐待の防止のための措置に関する事項」を定めること。
※以下3点を追記すること
 - ① 虐待の防止に関する責任者の選定
 - ② 従業員に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修方法・計画
 - ③ 虐待や虐待が疑われる事案が発生した場合の対応方法
- ・虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業員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
- ・従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施すること
- ・上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと

【厚労省ホームページ】「高齢者虐待防止」
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/boushi/index.html

- ・各資料、介護保険最新情報vol.945
各ホームページより詳細をご確認ください。
- ・別紙で各サービス毎の改定事項を
まとめているので、あわせてご確認ください。

