



川崎市

平成29年度 指定介護保険事業者 新規セミナー

～介護保険事業運営上の留意事項～
平成30年1月23日(火)



指導・監査について①

	目的	実施方法	効果
指導	利用者の自立支援及び尊厳の保持を念頭に置き、介護保険施設及び事業所の支援を基本として、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する	1.集団指導 2.実地指導 →状況に応じて監査に切替	・制度の理解 ・不正の防止 ・高齢者虐待防止 ・身体的拘束等廃止
監査	指定基準違反や介護報酬の不正請求が疑われる場合において、事実関係を把握し、公正かつ適切な措置を探ることを目的とする	実地検査	介護保険給付の適正化

「指導」は、制度管理の適正化とよりよいケアの実現を目指し、介護サービス事業者等の育成・支援を目的として行うもの

指導・監査について②

① 集団指導講習会

【目的】制度の理解 不正の防止
【効果】制度管理の適正化

② 実地指導

【目的】高齢者虐待防止 身体的拘束等廃止(禁止)
【効果】よりよいケアの実現

③ 監査

【効果】介護保険給付の適正化

3

指導・監査について③

指導

- 制度管理の適正化とよりよいケアの実現を目指す
- 介護サービス事業者等の育成・支援を目的として行う



- 事業所に義務を課したり権利を制限したりするような法律上の拘束力はない
- 事業所の自主的な協力を前提

監査

- 指定基準違反や介護報酬の不正請求が疑われる場合に実施
- 事実関係を把握し、公正かつ適切な措置を探る



- 従わない場合は、勧告や命令を行うことがある
- 勧告や命令にも従わないときは、指定の取消等の行政処分が行われることがある

4

高齢者虐待防止について①

【主な発生要因】

- 教育・知識・介護技術等に関する問題
- 職員のストレスや感情コントロールの問題



【考えられる背景要因】

- ① 知識・技術の問題
- ② 業務負担の問題
- ③ 相談体制の問題

5

高齢者虐待防止について②

【考えられる改善策】（例）

- ① 自分の知識・能力・認知行動を把握する自己モニタリング機能の向上、個々の職員にスキル・知識に合わせた研修環境の整備
- ② ムリ・ムダ・ムラの排除、緊急性・重要性の低い業務の見直し、人員の増員
- ③ 本来どうあるべきかを考え、選択する自己コントロール機能の向上、コミュニケーションが円滑に行われるための組織風土の見直し

など

6

身体的拘束等の禁止について①

1. 身体的弊害

- 関節の拘縮、筋力の低下、身体機能の低下や圧迫部位の褥瘡の発生
- 食欲の低下、心肺機能、感染症への抵抗力の低下
- 抑制具による窒息等の事故等

3. 社会的弊害

- 介護保険事業所・施設等に対する社会的な不信、偏見

2. 精神的弊害

- 意思に反して行動を抑制されることによる屈辱、あきらめ、怒り等
→せん妄等認知症症状の悪化、精神的苦痛、尊厳の侵害
- 家族への精神的ダメージ
→入所させたことに対する罪悪感、怒り、後悔
- 安易な拘束が常態化することによる介護従事者の士気・対応スキルの低下
→介護の質の低下

7

身体的拘束等の禁止について②

「身体拘束ゼロへの手引き」の具体例と同じでないから身体拘束ではない

- 本人の行動制限を目的とした対応は、すべて身体的拘束等に該当します

家族から「身体拘束をしてほしい」と言われたのだから身体拘束をしても問題はない

- 「緊急やむを得ない場合の3要件」を満たさなければ、身体的拘束等は行えません

8

身体的拘束等の禁止について③

緊急やむを得ない場合の3要件の確認

●切迫性

利用者本人又は他の利用者等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高い

●非代替性

身体的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

●一時性

身体的拘束その他の行動制限が一時的なものである

+

身体拘束がもたらす弊害へのリスクとの比較検討

9

身体的拘束等の禁止について④

やむを得ず身体的拘束等を行う場合の留意事項

1. 利用者やその家族に、身体的拘束等の内容、目的、理由、拘束時間、期間等について説明を行い十分な理解を得る
2. 拘束した時間、態様、その際の利用者的心身の状況等について記録する
3. 緊急やむを得ない場合に該当するかどうか、常に観察、再検討する



身体拘束を行わざるを得なかった原因の分析
その原因を除去するため必要なものの検討

➤ 身体拘束を必要としないケアの実現

10

計画の作成・評価・見直し①

●計画とは

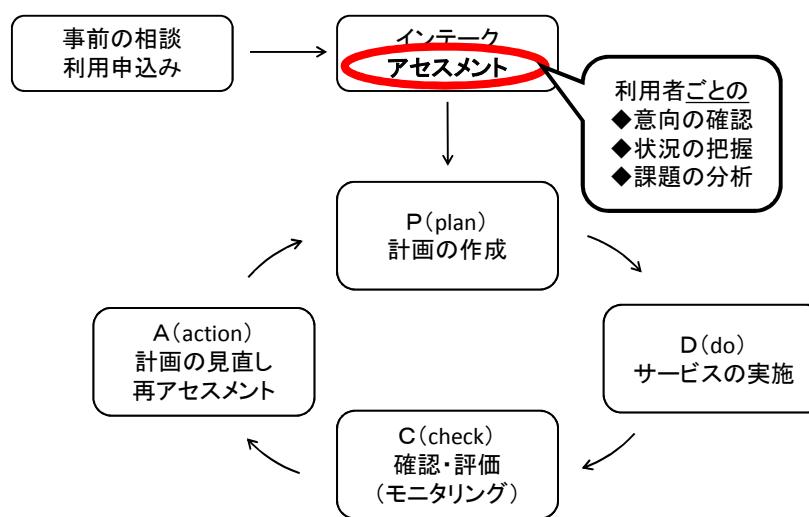
→理想と現実の差を埋める工程表

●計画立案に求められる要件

1. 利用者のあるべき(又はなりたい)姿と現状との差異がきちんと分析されていること
2. 問題(1の差異)解決のための課題が具体的な行動として表現されていること
3. 「いつ」「どこで」「だれが」「なにを」「なぜ」「どのように」が明確になっていること
4. 実行段階に応じて目標を測る指標が明確であること
5. 計画を実行に移す際の留意点、リスクが想定されていること

11

計画の作成・評価・見直し②



12

計画の作成・評価・見直し③

- 居宅サービス計画の目標と指定介護サービス事業者が作成する計画の目標との関係

(例)訪問介護計画

訪問介護計画は、既に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の内容に沿って作成されなければならない。

(川崎市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準等に関する条例第25条第2項)

13

計画の作成・評価・見直し④

- 「沿って」とは
その方向性が定められた意図と合致していること



複数のサービスを提供することで1つの目標の達成を目指す場合は、各々のサービスごとに求められている目標を達成することで、居宅サービス計画の目標が達成される



各々のサービス事業者は、目標と現在地の距離の差を測り、そのギャップを埋めるための段階的なゴールとなる目標を設定する

14

サービスの提供の記録①

サービス提供の記録

【記載すべき事項の例】

- ①提供日
- ②提供開始時間及び終了時間
- ③提供したサービスの内容
- ④利用者的心身の状況等

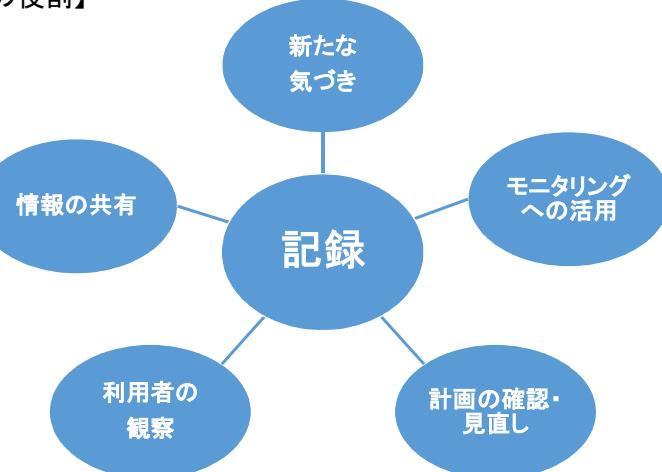
1. サービスを提供したことの証明

2. (計画の見直しの際)利用者の個別の事情を反映させるための情報源

15

サービスの提供の記録②

【記録の役割】



16

サービスの提供の記録③

記録上、明確にすべき事項

【5W1H】

- ・いつ(When)
- ・どこで(Where)
- ・誰が(Who)
- ・何を(What)
- ・なぜ(Why)
- ・どのように(How)

整理して記載すべき事項

【客観的事実】

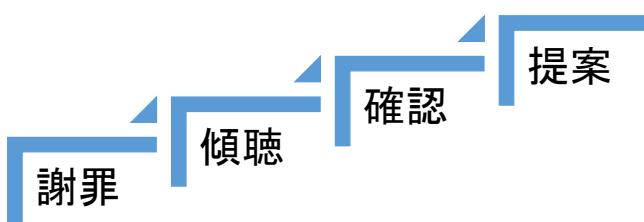
- ・利用者が発した言葉
- ・利用者の様子

【主観的事項】

- ・専門職としての意見や見解など

17

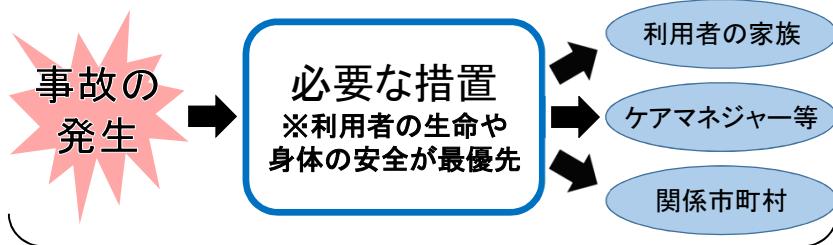
苦情処理について



- ①「不快な気持ちにさせたこと」に対してお詫びをする。
 - ②「否定しない」「批判・非難しない」「言い訳しない」「責任逃れ・責任転嫁しない」
 - ③利用者(家族)の怒りや悲しみ等といった感情をありのまま受け止め、共感の意思を示す。
 - ④内容は、復唱して確認する。
- ※ 事実確認について、時間を要する場合は、期限を伝えるとともに、期限内に再発防止策も含めて提示する。

18

事故発生時の対応について①



【記録の整備】

- ・事故の状況
- ・事故に際して採った処置

⇒事故原因の解明・分析と再発防止策の検討

19

事故発生時の対応について②

【再発防止策の検討の流れ】



事故の分析を行う際には、次の点に留意します。

- ① ミスや失敗を「ヒト」ではなく「コト」としてとらえる
- ② 「誰がミスを犯したか」ではなく、「どんなミスが起きたのか」を検証対象とする

20

事故発生時の対応について③

【市への報告が必要な事故の範囲】

- ① サービスの提供による、利用者の負傷又は死亡事故の発生

※原則として、外部の医療機関で受診を要したもの（事業者側の過失の有無を問わない）

- ② 食中毒及び感染症、結核の発生
- ③ 職員（従業者）の法令違反・不祥事等の発生
- ④ その他、報告が必要と認められる事故の発生

※ 事故発生後、**1週間以内**に事故報告書を作成し、郵送又は持参して提出すること。

※ 死亡事故、感染症、職員の不祥事及びその他の重大事故については、事故後速やかに電話で報告し、事故処理の区切りがついてから、事故報告書を提出すること。

21

管理者の責務・関係法令の遵守

【管理者の兼務】

管理者には、管理業務への専従要件があります。
(一部例外あり)



管理者の兼務は、管理業務に支障がない範囲でしか認められません。

※サービスによっては、兼務できる範囲が限られているものもあります。



管理業務に支障が認められた場合は、指導の対象となります。

22

川崎市に寄せられる質問について①

【運営上、常に確認すべき基準等】

●基準条例

- ・川崎市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準等に関する条例
- ・川崎市指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営の基準等に関する条例

等

●介護報酬関係告示

- ・指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準
- ・指定居宅介護支援に要する費用の額の算定に関する基準
- ・厚生労働大臣が定める基準等

●国通知

- ・解釈通知
- ・留意事項通知

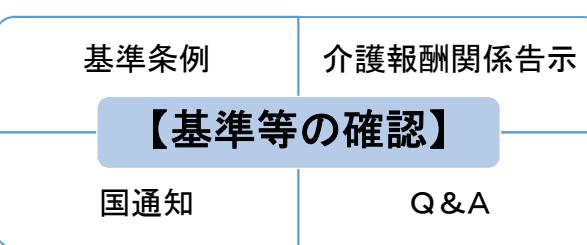
等

●Q & A

- ・国Q & A
- ・市Q & A

23

川崎市に寄せられる質問について②



基準等を確認してもわからない

or

この解釈で合っているか？

市へFAXにて御質問ください

24

メール配信サービス

【メール配信サービスへの登録のお願い】

介護保険制度運営等に関する様々な川崎市からのお知らせは、すべてメール配信にて連絡しています。

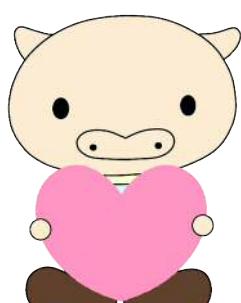
メール配信サービスについて、未登録の場合は、以下の両サービスへ登録をお願いします。

1. かわさきメール配信サービス
2. かながわ福祉サービス振興会のメール配信サービス

25

新規セミナーは以上で終了です。

御清聴ありがとうございました。



最後に、
アンケートに
御協力を
お願いします！

26