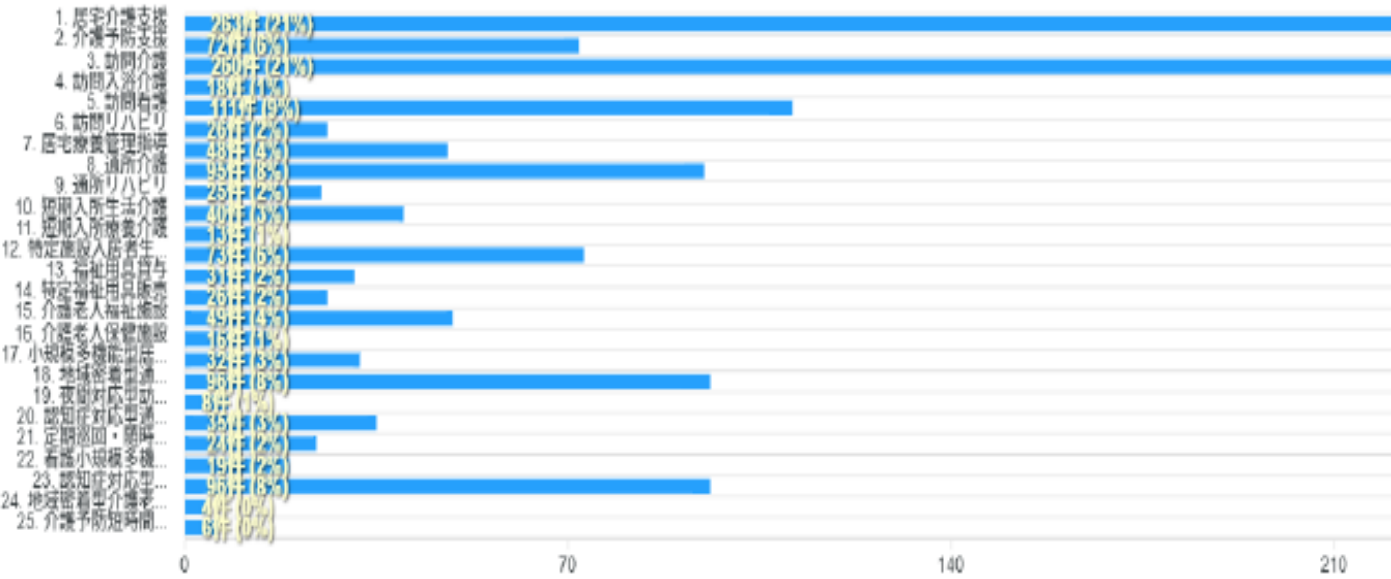


令和7年度第2回川崎市指定介護保険事業者等集団指導講習会 受講者アンケート取りまとめ

<介護サービス事業所>

回答数 1,261事業所

1①サービス種別



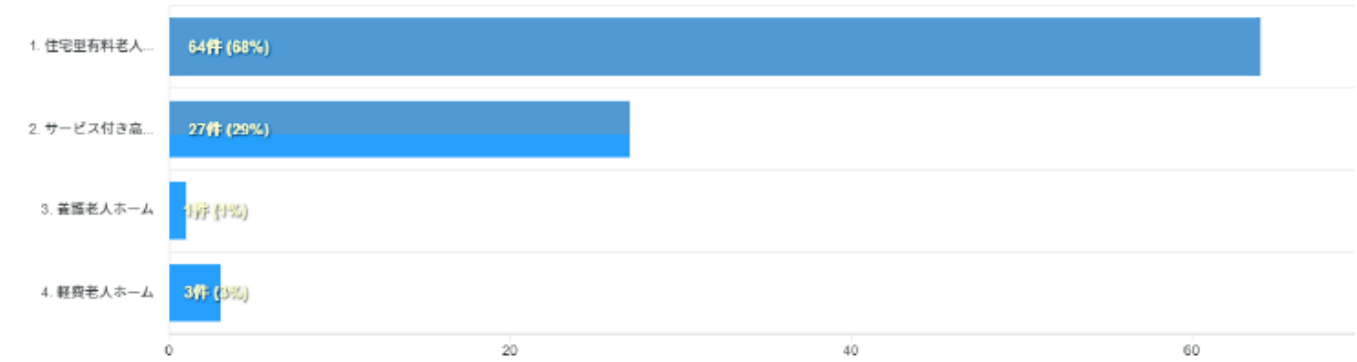
1②運営法人の種類



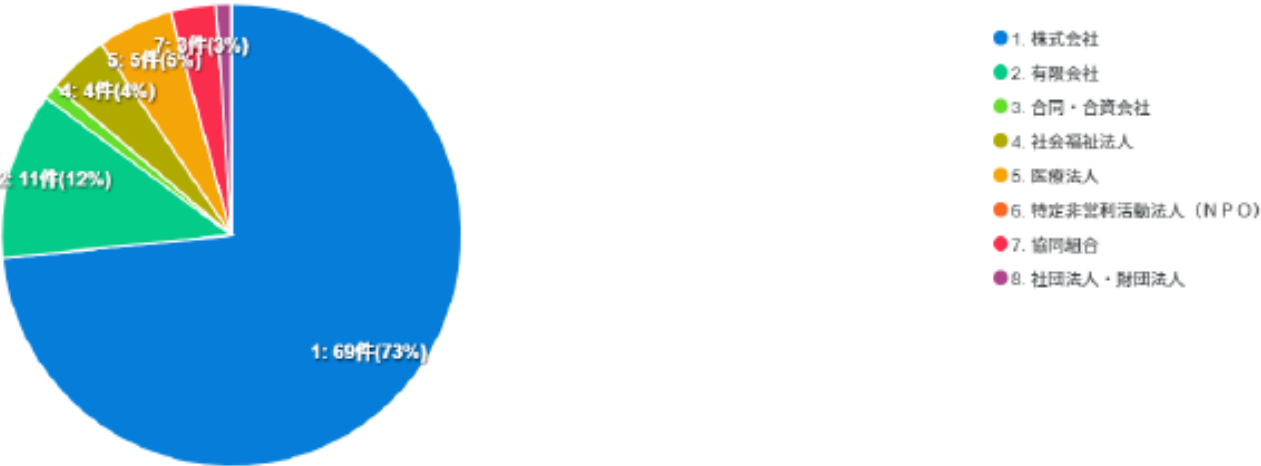
<介護サービス事業所以外>

回答数 94事業所

1①サービス種別



1②運営法人の種類



令和7年度第2回川崎市指定介護保険事業者等集団指導講習会 受講者アンケート取りまとめ

<介護サービス事業所>

2 研修動画の内容について

①運営指導での指摘事項について



② 高齢者虐待の防止について



③ 身体拘束の適正化について



<介護サービス事業所以外>

2 研修動画の内容について

①運営指導での指摘事項について



② 高齢者虐待の防止について



③ 身体拘束の適正化について



令和7年度第2回川崎市指定介護保険事業者等集団指導講習会 受講者アンケート取りまとめ

<介護サービス事業所>

④ 事故発生時の対応について



⑤ 運営・給付等に関する質問について

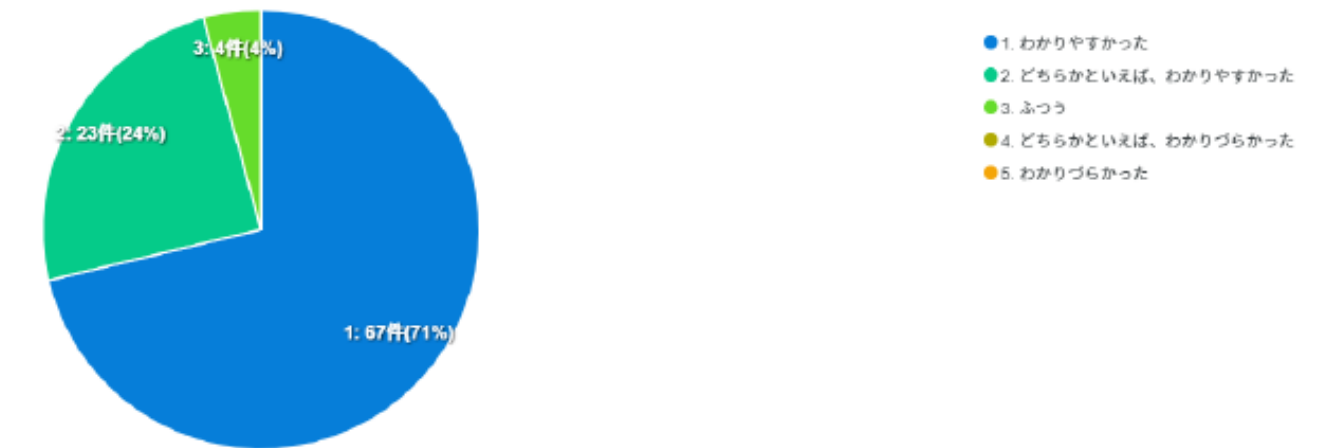


3 集団指導講習会の今後の開催方法について、ご希望をお聞かせください。

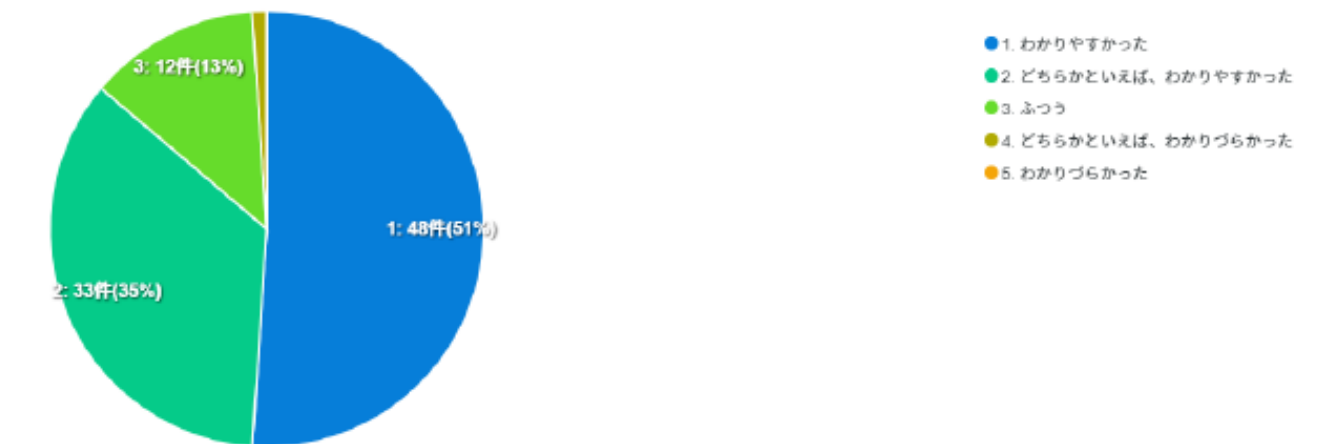


<介護サービス事業所以外>

④ 事故発生時の対応について



⑤ 運営・給付等に関する質問について



3 集団指導講習会の今後の開催方法について、ご希望をお聞かせください。



令和7年度第2回川崎市指定介護保険事業者等集団指導講習会 受講者アンケート取りまとめ

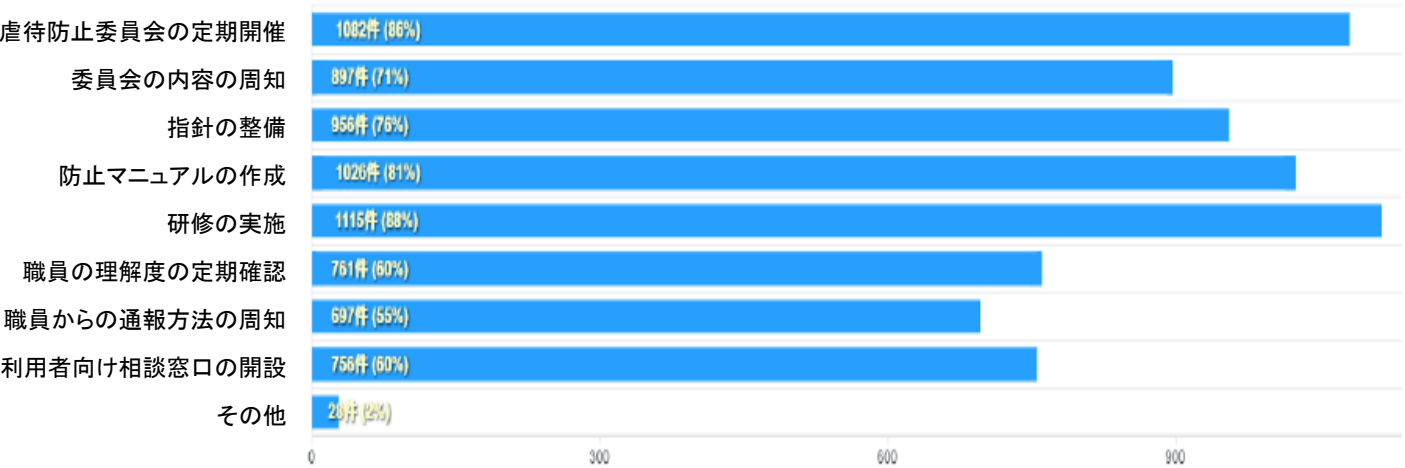
<介護サービス事業所>

4 今後の集団指導講習会に盛り込んでほしい内容がありましたら、お聞かせください。(自由記述)

- ・クレーム回避の実績報告があれば聞きたい。(職員・利用者さま・ご家族)
- ・特別養護老人ホームへの入所や居宅療養管理指導などの詳細について。
- ・令和8年度の介護報酬改定(処遇改善加算の拡充)についての説明。
- ・BCP(事業継続計画)の訓練について推奨される具体的な内容があるとよい。
- ・ケアプランデータ連携システムについて。
- ・キーパーソンや後見人がいない場合の緊急時の対応方法。
- ・カスタマーハラスメントについて他事業者はどのような対応しているか知りたい。
- ・サービス種別ごとの指導事項などの具体的な事例が、もっと多くあるとよい。
- ・注意喚起として振り返りをするために、運営の中での違反、指導事例などを教えていただきたい。
- ・運営指導での主な指摘事項の紹介で「多くの事業所で該当した指摘事例について」が参考になった。
- ・介護給付請求、返戻等の内容。加算の要件や要件を満たすための記録等について。
- ・事例を基にしたグループワークなど、オンラインでは難しいと思いますが、近いことができればと思う。
- ・介護情報基盤の整え方について、さらにわかりやすく教えていただきたい。
- ・介護福祉分野における人材確保、雇用の定着、安心して働ける職場環境について。
- ・改定や変更があった点について、経緯の説明があると、意義や意味を持って取り組むことができる。
- ・居宅介護支援の事務処理、書類作成の効率化について。
- ・個別機能訓練など具体的な取り組み方の実施例などがあるとより実践的な内容になると思った。
- ・介護情報基盤については、川崎市の進捗状況等の情報や Q & A などがあるとよい。
- ・障害者総合支援法での就労支援について教えてほしい。
- ・成年後見制度や、あんしんセンターの利用について。
- ・生産性向上のガイドラインや、事業所が取るべき方策や指針について勉強したい。
- ・地域での災害対策や災害時の受け入れ先(困難な障害の方などの)などが事前にわかると助かる。

5 高齢者虐待の防止について

① 事業所で実施している対策を教えてください。(複数選択可)



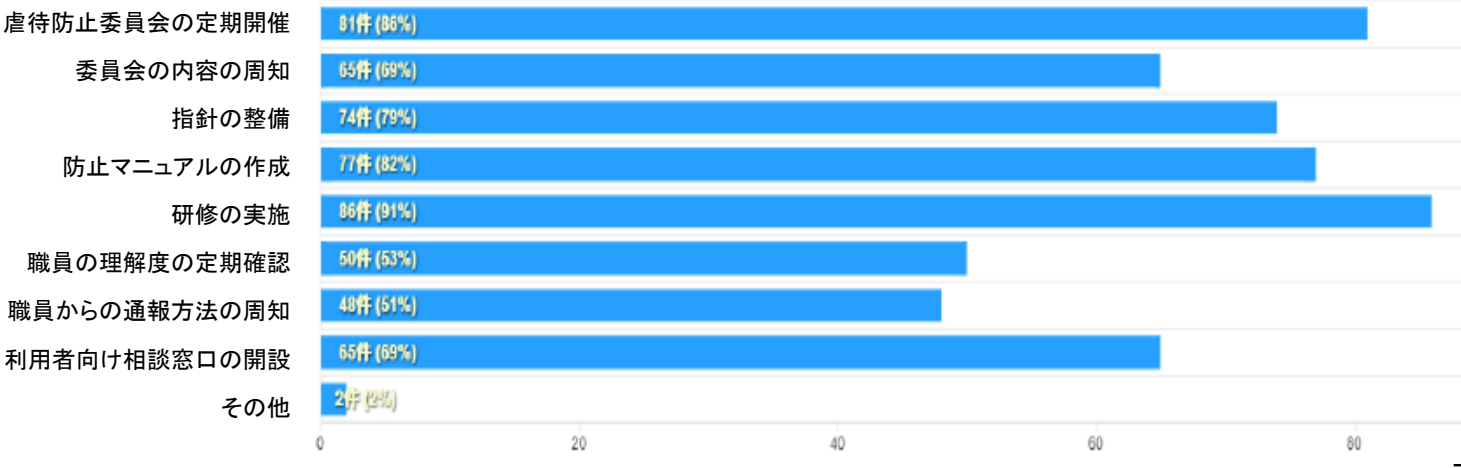
<介護サービス事業所以外>

4 今後の集団指導講習会に盛り込んでほしい内容がありましたら、お聞かせください。(自由記述)

- ・応急手当技術の普及のため、救命講習や救急法などの受講勧奨をしていただきたい。
- ・家族トラブルなどに関しても事例を共有してもらえると、事前対策につながると思う。
- ・キーパーソンや成年後見人がいない方の入院時や治療の判断について。
- ・災害や感染症の対策などをわかりやすく指導していただきたい。
- ・虐待や身体拘束について、レアケースと思われる事例も紹介していただきたい。

5 高齢者虐待の防止について

① 事業所で実施している対策を教えてください。(複数選択可)



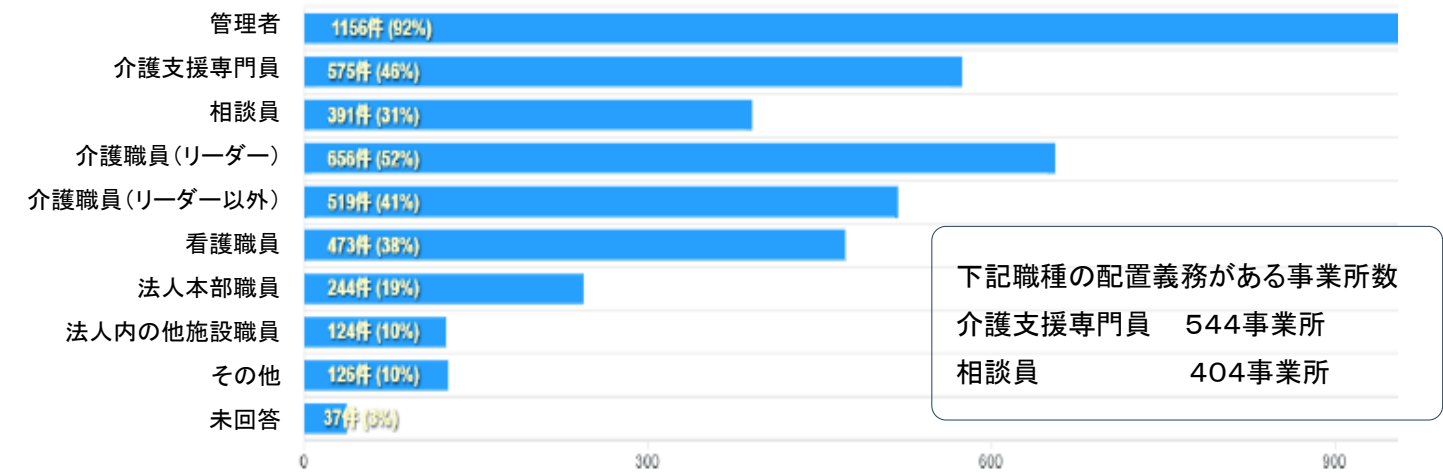
令和7年度第2回川崎市指定介護保険事業者等集団指導講習会 受講者アンケート取りまとめ

<介護サービス事業所>

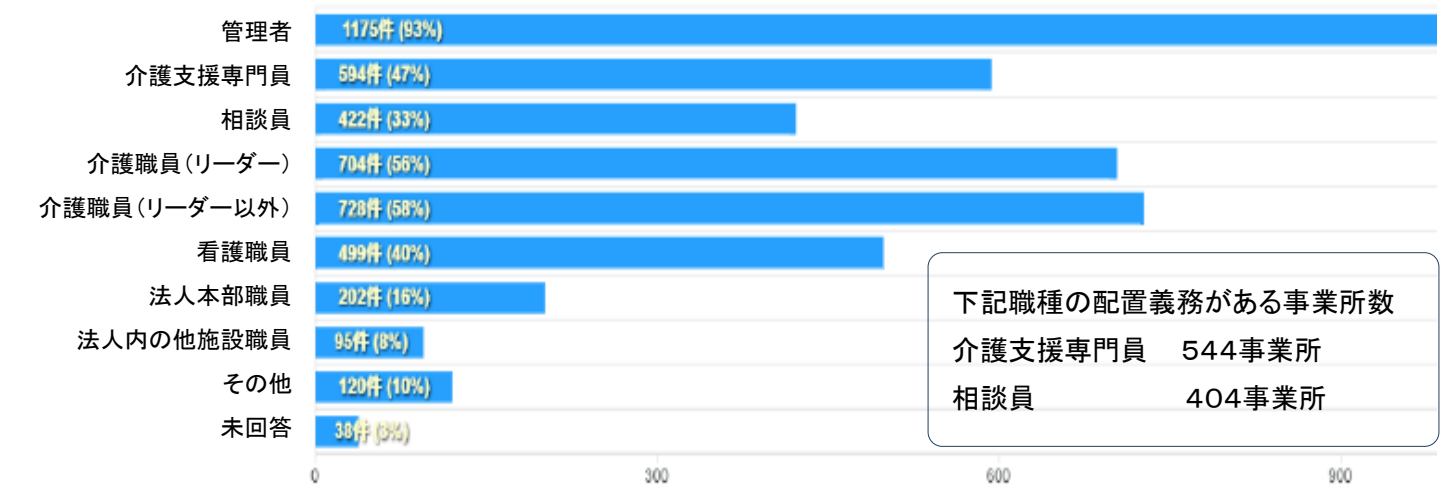
②「その他」を選択した場合、具体的に内容を教えてください。(自由記述)

- ・職員全員が名刺サイズの「虐待防止宣言」カードに自署した上で、常時身につけている。
- ・訪問介護員に対する定期面談をしている。
- ・他事業所との連携・情報交換、合同研修を予定している。
- ・外部派遣スタッフからの改善点などの意見を活用している。
- ・虐待防止のための自己点検の結果を所内会議で共有して、話し合う場を持つようにしている。
- ・職員に対して施設職員全員の毎月の時間外勤務状況や組織図の可視化をしている。

③ 虐待防止委員会の構成員を教えてください。(複数選択可)



④ 虐待防止のための研修に参加した職員を教えてください。(複数選択可)

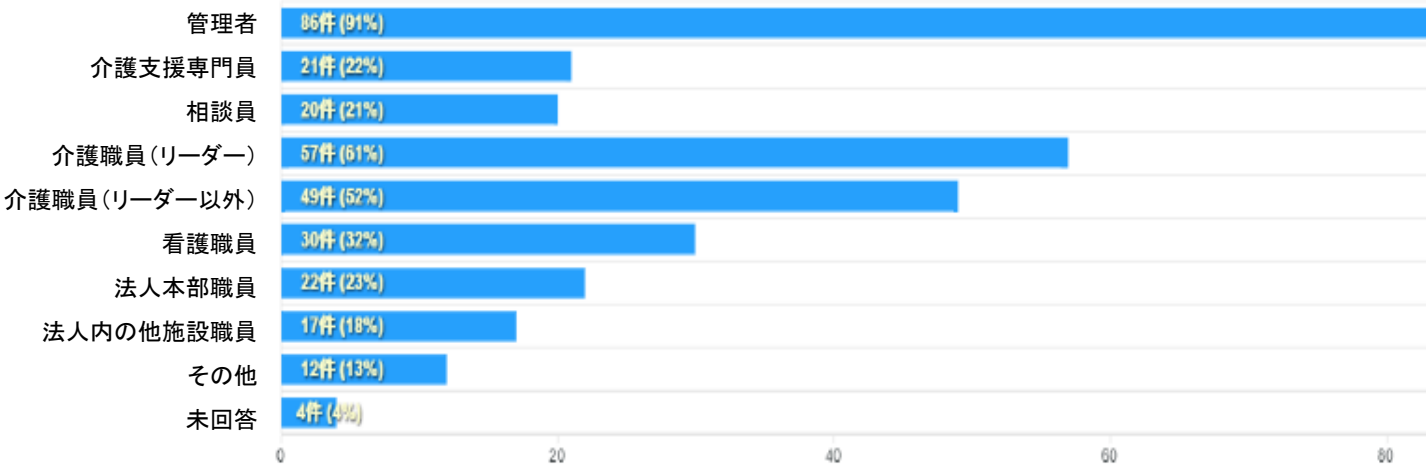


<介護サービス事業所以外>

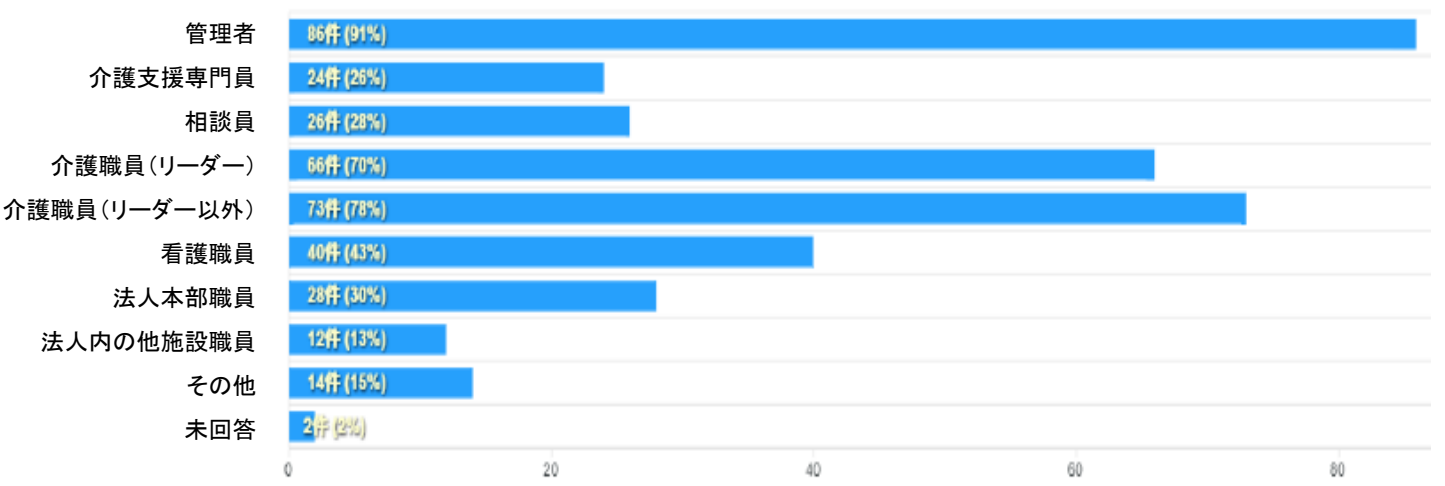
②「その他」を選択した場合、具体的に内容を教えてください。(自由記述)

- ・虐待防止マニュアルを職員が手に取りやすい書架に設置している。
- ・マネジメント層での話し合い以外にも、スタッフ個々が自身や仲間のケアを振り返る場を定期的に設け、ケアにあたっての悩みや不適切なケアが隠れていないかを吸い上げる環境を整えている。

③ 虐待防止委員会の構成員を教えてください。(複数選択可)



④ 虐待防止のための研修に参加した職員を教えてください。(複数選択可)



令和7年度第2回川崎市指定介護保険事業者等集団指導講習会 受講者アンケート取りまとめ

＜介護サービス事業所＞

6 虐待の早期発見や未然防止に効果があった事例や取組があれば教えてください。（自由記述）

- ・訪問介護から主介護者の表情に変化があるなどの報告があった場合、早目の担当者会議などを行い防止に繋げることがある。
- ・認知症の被介護者（夫）より、介護者（妻）に対して「ばか、死ね」との暴言があったため、ケアマネに報告してヘルパー増回などの対応を行ったことで落ち着いてきた事例がある。
- ・同居の介護者が、被虐待者の認知症の対応に困り暴力をふるってしまった。介護者本人から「このままでは自制する自信がない」と訴えがあり、ケアマネから包括や区役所に相談した結果、措置入所ではないが緊急対応で特養入所になった。
- ・介護者側の問題解決（例えば介護の手間の負担軽減）。家族のように寄り添い話を傾聴することで問題点が見えてくる。
- ・入浴時を含むボディーチェック時に、事故報告がなされていない外傷が確認された場合は、外傷報告書を作成して回覧している。
- ・利用者の行動・表情・食事・排泄・体動などの小さな変化を日誌・共有ノートで記録することをルール化し、夜勤・早番・遅番でも必ず引継ぎ時に「変化のポイント」を共有したことで、ちょっとした表情の変化や違和感が見逃されにくくなり、介護拒否や不安行動の兆候に早目に気づき、小さな不穏が大きなトラブルになる前にケア計画の見直しができる。
- ・外部のケア専門職や上位職による定期的な介護観察・モニタリングを実施した。第三者視点でのチェックが入ることで、隠れたリスク（不適切介助やタスク負担）の早期発見や、職員の意識向上に繋がった。
- ・1対1でケアする際の声かけテンプレや安全確認の声かけプロトコルを策定した結果、体調不良の前兆や不満・不安の言語化が増え、事故・不穏行動の予防に繋がった。
- ・利用者ごとにリスク要因を一覧化（既往・BPSD・ADL等）し、定期的に見直しを行ったことで、潜在的なリスクが共有され、対策立案が迅速になった。
- ・利用者（母）が急に動けなくなったことに、本人も娘も気持ちが追いつかず、お互いにイライラしてしまっていた。娘に軽い認知症があり、追い詰められて手を出してしまうリスクがあったため、すぐにケアマネに連絡して対応を相談した。
- ・家族から安全確保のため4点柵実施の申出があった際に、本人の行動を制限し、尊厳を損なうものであることを説明し、多職種で協議した上で、代替案を提示した。
- ・利用者が金銭的理由で食事が摂れていないことを発見し、包括に相談した結果、家族への後見人手続きの提案や補助が進んでいる。
- ・サービス提供により第三者の目が入る機会や高齢者と介護者が離れる機会を増やすこと、ケアマネジャーは高齢者・包括は介護者のストレス解消役を担い、役割分担することが効果的だと感じている。
- ・居宅介護支援事業所を対象に年3回研修を開催し、包括とのネットワーク強化を図っている。
- ・介護未経験の職員は暴力、暴言だけが虐待と思っている事が多いため、事例をあげて教えている。
- ・利用者間や職員のやり取りでほっこりするような事例を職員間で共有し、良いケアを増やしていけるように、「ニヤリホットの取り組み」を行っている。

＜介護サービス事業所以外＞

6 虐待の早期発見や未然防止に効果があった事例や取組があれば教えてください。（自由記述）

- ・ケア困難な場合は、医療連携による投薬治療で課題解決しているケースもある。
- ・職員が入居者と言い合いになってしまったとの報告があり、家族に状況を共有した。その後も家族が面会に来たタイミングで意見交換と情報共有をして、その内容を職員に伝えて入居者本人に関する理解を深めた。暴言を発した事案ではなかったが、言い合いも本人の受け取り方によっては虐待になりかねないと職員に周知し、未然防止に繋がったケースではないかと思っている。
- ・ニュースになった他の施設の事例を、当施設に置き換えて職員に周知している。
- ・カメラの導入は一概に良いとは言えないが、抑止力にはなっていると思う。
- ・徘徊がある入居者については、家族や外部の介護サービス事業者に協力を求める。（見守りしてもらう、対策グッズを活用するなど）