

令和4年度

中野区介護サービス事業者集団指導

(居宅介護支援事業所等)

令和4年9月

中野区地域支えあい推進部介護・高齢者支援課

## 目次

1. 運営指導について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 1
2. 運営指導における主な指摘事項等について・・・・・・・・ P. 3
3. 事業所の指定に係る届出等について・・・・・・・・ P. 11
4. 区に寄せられた苦情・相談等について・・・・・・・・ P. 12
5. 事故報告について・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 14
6. けあプロ・navi、ケア倶楽部について・・・・・・・・ P. 16
7. 他課・他係からのお知らせ
  - (1) 介護・高齢者支援課介護給付係からのお知らせ・・・・・・・・ P. 19
  - (2) 介護・高齢者支援課介護予防推進係からのお知らせ・・・・・・・・ P. 20
  - (3) 福祉推進課高齢者専門相談係からのお知らせ・・・・・・・・ P. 27

### ○問合せ先

中野区 地域支えあい推進部  
介護・高齢者支援課 介護事業者係  
TEL 03-3228-8878

## 1. 運営指導について

### ①運営指導について

---

- 令和4年3月31日に国は介護保険施設等への指導に関する指針（別紙1「介護保険施設等指導方針」を参照）を定めました。国が示した指針等に基づき中野区は運営指導を行います。なお、国が示した指針に基づき、介護保険施設等に対する指導の名称を「実地指導」から「運営指導」へと変更しました。

### ②基本方針について（別紙2「令和4年度中野区介護サービス事業者等指導実施方針」を参照）

- 運営指導は、事業者等に対して、国の「介護保険施設等指導方針」及び「中野区介護サービス事業者等に対する調査、指導及び監査実施要綱」（以下、「要綱」と言う。）に基づき、法及びその他の関係法令等で定める指定基準、調査等対象サービスの取り扱い及び介護報酬の請求等に関する事項について周知徹底し、事業者等の育成及び支援に主眼を置いて実施します。

### ③運営指導の方法について

---

- 運営指導は、次の（ア）～（ウ）の内容について、事前提出資料及び当日に確認する関係書類等を基に説明を求め、原則、実地にて面談方式で実施します。ただし、指導方法にあたっては、新型コロナウイルス感染症の感染状況に応じて、WEB会議システム等を活用するなど柔軟に対応します。

（ア）介護サービスの実施状況指導

個別サービスの質（施設・設備や利用者等に対するサービスの提供状況を含む。）に関する指導

（イ）最低基準等運営体制指導

基準等に規定する運営体制に関する指導（（ウ）に関するものを除く。）

（ウ）報酬請求指導

加算等の介護報酬請求の適正実施に関する指導

※WEB会議システム等を使った運営指導の場合でも、施設・設備や利用者等のサービス利用状況については、実地に赴き確認します。

### ④指導対象事業者の選定について

---

運営指導の対象事業所については、以下の要件に基づき選定しています。

- 指定有効期間内に運営指導を行っていない事業所（施設サービス及び居住系サービスについては直近3年間に運営指導を行っていない事業所）
- 新規指定から1年経過し、かつ新規指定から運営指導を行っていない事業所
- 区が実施する集団指導に出席していない事業所
- 要綱第3条に定める各号のいずれかに該当する事業所
- その他の事情により運営指導が必要と認められる事業所

### ⑤運営指導の流れについて

---

- 事業所への通知

○概ね指導日の1か月前に事前に電話連絡をしたうえで、実施通知を送付します。

○指導日の2週間前までに、指導を行うにあたって必要な書類の提出を求めます。

※事前提出書類及び当日準備する書類は実施通知とともにお知らせいたします。

●当日の流れ

- 実施時間については、新型コロナウイルス感染症の予防対策のため、実施時間を短縮し、居宅サービス事業所については原則3～4時間以内で行うことを目標としています。（施設及び居住系サービス等については極力短時間で行うことを目標としています。）ただし、指導・確認項目が多い場合等については、実施時間の延長又は日を改めて運営指導を行う場合もあります。なお、WEB会議システム等を使った運営指導の場合の実施時間や設備確認等の時間については、別途個別にお知らせします。
- 原則として、職員3名以上で指導班を編成して実施します。また、そのうち1名については、調査等対象サービスの種別又は事業者等の状況に応じて、事業者等に対する指導の一部を委託している事務受託法人の職員となる場合があります。
- 運営基準、報酬関係、設備及び利用者記録等について、事業所の関係者へのヒアリングと並行して関係書類を確認します。
- 確認やヒアリングが終わり、指導結果をとりまとめた後、評価できる事項又は改善を求める事項について講評を行います。

●運営指導後

- 指導日から概ね1か月後までに結果通知を送付します。
- 結果通知において、改善を要する事項があった事業者に対しては、改善報告書の提出を求めます。（報告期限は結果通知受領後1か月以内）
- 介護報酬の返還を要する場合は、自己点検を行っていただき、過誤一覧の提出を求めます。（報告期限は結果通知受領後1か月以内）

## 2. 運営指導における主な指摘事項等について

根拠法令：中野区指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準等を定める条例等

### ①管理者について

(管理者)

#### 第5条

##### 1 省略

2 前項に規定する管理者は、介護保険法施行規則（平成11年厚生省令第36号）第140条の6第1号イ（3）に規定する主任介護支援専門員（以下この項において「主任介護支援専門員」という。）でなければならない。ただし、主任介護支援専門員の確保が著しく困難である等やむを得ない理由がある場合については、介護支援専門員（主任介護支援専門員を除く。）を前項に規定する管理者とすることができる。

##### 3 省略

### 【指摘事項】

令和3年4月1日以降に管理者となるものが主任介護支援専門員でなかった。

#### ☆確認ポイント

令和3年4月1日以降、居宅介護支援事業所の管理者となる者は、いずれの事業所であっても主任介護支援専門員であることとなっています。ただし、以下のような、主任介護支援専門員の確保が著しく困難である等やむを得ない理由がある場合については、管理者を介護支援専門員とする取り扱いを可能としています。

○令和3年4月1日以降、不測の事態（※）により、主任介護支援専門員を管理者とできなくなってしまった場合であって、主任介護支援専門員を管理者とできなくなった理由と、今後の管理者確保のための計画書を保険者に届け出た場合

なお、この場合、管理者を主任介護支援専門員とする要件の適用を1年間猶予するとともに、当該地域に他に居宅介護支援事業所がない場合など、利用者保護の観点から特に必要と認められる場合には、保険者の判断により、この猶予期間を延長することができることとする

（※）不測の事態については、保険者において個別に判断することとなるが、想定される主な例は次のとおり

- ・本人の死亡、長期療養など健康上の問題発生
- ・急な退職や転居等
- ・特別地域居宅介護支援加算又は中山間地域等における小規模事業所加算を取得できる場合

○管理者要件の適用猶予

令和3年3月31日時点で主任介護支援専門員でない者が管理者である居宅介護支援事業所については、当該管理者が管理者である限り、管理者を主任介護支援専門員とする要件の適用を令和9年3月31日までとする。

## ②内容及び手続きの説明及び同意について

(内容及び手続きの説明及び同意)

第6条 指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、第20条に規定する運営規程の概要その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得なければならない。

2 指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、居宅サービス計画が第3条に規定する基本方針及び利用者の希望に基づき作成されるものであり、利用者は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができること、前6月間に当該指定居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画の総数のうちに訪問介護、通所介護、福祉用具貸与及び地域密着型通所介護（以下この項において「訪問介護等」という。）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合、前6月間に当該指定居宅介護支援事業所において作成された居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの回数の中に同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合等につき説明を行い、理解を得なければならない。

3 省略

4 省略

### 【指摘事項】

サービスの提供の開始に際し、あらかじめ利用申込者又はその家族に対して、上記条例第6条第2項に記載されている前6月間の割合を説明していなかった。

#### ☆確認ポイント

条例第6条第2項に記載されている前6月間の割合については、利用申込者又はその家族に対し説明を行い、理解を得てください。また、説明を行うに当たっては、理解が得られるよう、文書の交付に加えて口頭での説明を懇切丁寧に行うとともに、それを理解したことについて必ず利用申込者から署名を得てください。

なお、条例第6条第2項の「同一の指定居宅サービス事業者又は指定地域密着型サービス事業者によって提供されたものが占める割合」とは事業者（法人）毎の割合ではなく、事業「所」毎の割合となりますのでご注意ください。

### 【指摘事項】

重要事項説明書に第三者評価の実施状況に関する記載が無かった。

#### ☆確認ポイント

令和3年4月1日から指定居宅介護支援事業者が居宅介護支援の提供開始時に利用申込者又はその家族に説明し同意を得る必要がある「重要事項」に、第三者評価の実施状況が追加されました。第三者評価を実施していない場合でも、その旨を説明する必要があります。

説明すべき内容は、①第三者評価の実施の有無②実施した直近の年月日③実施した評価機関の名称④評価結果の開示状況となります。

### ③アセスメントについて

(指定居宅介護支援の具体的取扱方針)

- (6) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に当たっては、適切な方法により、利用者について、その有する能力、既に提供を受けている指定居宅サービス等のその置かれている環境等の評価を通じて利用者が現に抱える問題点を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題を把握しなければならない。
- (7) 介護支援専門員は、前号に規定する解決すべき課題の把握(以下「アセスメント」という。)に当たっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して行わなければならない。この場合において、介護支援専門員は、面接の趣旨を利用者及びその家族に対して十分に説明し、理解を得なければならない。
- (8) 介護支援専門員は、利用者の希望及び利用者についてのアセスメントの結果に基づき、利用者の家族の希望及び当該地域における指定居宅サービス等が提供される体制を勘案して、当該アセスメントにより把握された解決すべき課題に対応するための最も適切なサービスの組合せについて検討し、利用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、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスの種類、内容及び利用料並びにサービスを提供する上での留意事項等を記載した居宅サービス計画の原案を作成しなければならない。

#### 【指摘事項】

アセスメントの内容（項目）が不十分であった。

##### ☆確認ポイント

アセスメントにあたっては、「介護サービス計画書の様式及び課題分析標準項目の提示について（平成11年11月12日老企第29号）」で示されている「課題分析標準項目」（「別紙3」を参照）の全項目について実施し、記録してください。

#### 【指摘事項】

ケアプランの変更に際し、アセスメントを実施したことが記録から確認できなかった。

##### ☆確認ポイント

利用者の状況等に変化がなく、前回のアセスメントシート等を継続して利用した場合であっても、アセスメントを行ったことが記録から確認できるようにしてください。

#### ④サービス担当者会議について

(指定居宅介護支援の具体的取扱方針)

- (9) 介護支援専門員は、サービス担当者会議（介護支援専門員が居宅サービス計画の作成のために、利用者及びその家族の参加を基本としつつ、居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービス等の担当者（以下「担当者」という。）を招集して行う会議（テレビ電話装置その他の情報通信機器（以下「テレビ電話装置等」という。）を活用して行うことができるものとする。ただし、利用者又はその家族（以下この号において「利用者等」という。）が参加する場合にあっては、テレビ電話装置等の活用について当該利用者等の同意を得なければならない。）をいう。以下同じ。）の開催により、利用者の状況等に関する情報を担当者と共有するとともに、当該居宅サービス計画の原案の内容について、担当者から、専門的な見地からの意見を求めるものとする。ただし、利用者（末期の悪性腫瘍の患者に限る。）の心身の状況等により、主治の医師又は歯科医師（以下「主治の医師等」という。）の意見を勘案して必要と認める場合その他のやむを得ない理由がある場合については、担当者に対する照会等により意見を求めることができるものとする。
- (16) 介護支援専門員は、次に掲げる場合においては、サービス担当者会議の開催により、居宅サービス計画の変更の必要性について、担当者から、専門的な見地からの意見を求めるものとする。ただし、やむを得ない理由がある場合については、担当者に対する照会等により意見を求めることができるものとする。

#### 【指摘事項】

サービス担当者会議の開催又は意見照会により、担当者に対して、専門的な見地からの意見を求めていることが確認できないものがあった。

#### ☆確認ポイント

居宅サービス計画の作成又は変更にあたり、サービス担当者会議の開催又は意見照会により、担当者に対して、専門的な見地からの意見を求めていることが記録から確認できるようにしてください。

#### 【指摘事項】

サービス担当者会議に全てのサービス担当者を招集していないものや欠席者に対して照会等により意見を求めているものがあった。

#### ☆確認ポイント

居宅サービス計画原案に位置付けられた全ての居宅サービス等の担当者を招集する必要があります。また、やむを得ない理由により担当者がサービス担当者会議を欠席し、照会等により意見を求めた場合は、その意見をサービス担当者会議の要点等に記録してください。

## ⑤居宅サービス計画の説明、同意及び交付について

(指定居宅介護支援の具体的取扱方針)

(10) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の原案に位置付けた指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるかどうかを区分した上で、当該居宅サービス計画の原案の内容について利用者又はその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得なければならない。

(11) 介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を利用者及び担当者に交付しなければならない。

### 【指摘事項】

居宅サービス計画の説明・同意・交付を行ったことが確認できないものがあった。

☆確認ポイント

利用者へ説明・同意・交付したことをケアプラン第一表の下部又は支援経過記録等に記録してください。

### 【指摘事項】

居宅サービス計画を居宅サービス計画に位置付けた全てのサービス担当者へ交付していなかった。

☆確認ポイント

計画の作成又は変更をした際に、居宅サービス計画を利用者及び居宅サービス計画に位置付けた全てのサービス担当者に交付していることが記録から確認できるようにしてください。

## ⑥個別サービス計画の提出依頼について

(指定居宅介護支援の具体的取扱方針)

(12) 介護支援専門員は、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等に対して、訪問介護計画(指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成11年厚生省令第37号。以下「指定居宅サービス等基準」という。)第24条第1項に規定する訪問介護計画をいう。)等指定居宅サービス等基準において位置付けられている計画の提出を求めるものとする。

### 【指摘事項】

各サービス担当者に個別サービス計画の提出を求めていることが記録から確認できなかった。

☆確認ポイント

担当者に対して、個別サービス計画等の提出を求めていることが確認できるように、支援経過記録等に提出を求めたことを記録してください。

## ⑦モニタリングについて

(指定居宅介護支援の具体的取扱方針)

(13) 介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後、居宅サービス計画の実施状況の把握(利用者についての継続的なアセスメントを含む。)を行い、必要に応じて居宅サービス計画の変更、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行うものとする。

(15) 介護支援専門員は、第13号に規定する実施状況の把握(以下「モニタリング」という。)に当たっては、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うこととし、特段の事情のない限り、次に定めるところにより行わなければならない。

ア 少なくとも1月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接すること。

イ 少なくとも1月に1回、モニタリングの結果を記録すること。

### 【指摘事項】

月に1回以上居宅を訪問してモニタリングを実施していることが、記録から確認できないものがあった。また、自宅でモニタリングを行っておらず、自宅で面接ができない場合の特段の事情について記録がなかった。

#### ☆確認ポイント

少なくとも1月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接し、モニタリングを行い、記録を残してください。なお、新型コロナウイルスへの対応が必要な時期のモニタリングについては、「特段の事情」に該当するものとしており、電話等によるモニタリングを実施した場合は、モニタリングの方法・結果について記録してください。

### 【指摘事項】

モニタリングについて、目標に対する達成度の評価がなく、利用者の解決すべき課題の変化を把握し必要に応じて計画の変更を検討していることが確認できなかった。

#### ☆確認ポイント

モニタリングを通して把握した、目標に対する達成度の評価、利用者の解決すべき課題の変化、指定居宅サービス事業者等との連絡調整内容及び居宅サービス計画の変更の必要性等について記録から確認できるようにしてください。

## ⑧居宅サービス計画の変更について

(指定居宅介護支援の具体的取扱方針)

(17) 第3号から第12号までの規定は、第13号に規定する居宅サービス計画の変更について準用する。

## 【指摘事項】

軽微な変更と判断した根拠等が支援経過記録等に記載されていなかった。

### ☆確認ポイント

軽微な変更としてケアプランの作成に当たっての一連の業務を省略した場合は、軽微な変更と判断した根拠等を支援経過等に適切に記録してください。

なお、軽微な変更の内容については、「別紙4」を参照してください。

## ⑨福祉用具貸与等の居宅サービス計画への記載

(指定居宅介護支援の具体的取扱方針)

(25) 介護支援専門員は、居宅サービス計画に福祉用具貸与を位置付ける場合にあっては、その利用の妥当性を検討し、当該居宅サービス計画に福祉用具貸与が必要な理由を記載するとともに、必要に応じて随時サービス担当者会議を開催し、継続して福祉用具貸与を受ける必要性について検証をした上で、継続して福祉用具貸与を受ける必要がある場合にはその理由を居宅サービス計画に記載しなければならない。

(26) 介護支援専門員は、居宅サービス計画に特定福祉用具販売を位置付ける場合にあっては、その利用の妥当性を検討し、当該居宅サービス計画に特定福祉用具販売が必要な理由を記載しなければならない。

## 【指摘事項】

居宅サービス計画に福祉用具貸与を新たに位置づける際や、継続して位置づける際に、その妥当性や必要性についてサービス担当者会議等で検証したことが記録から確認できないものがあった。

### ☆確認ポイント

居宅サービス計画に福祉用具貸与及び特定福祉用具販売を位置づける際に、必要に応じて、随時、サービス担当者会議を開催し、用具一点一点についてその妥当性を検討し、必要な理由を居宅サービス計画に記載してください。また、計画作成後も、必要に応じて、随時、サービス担当者会議を開催し、利用者が継続して利用する妥当性を検証したうえで、継続して利用する必要がある場合には、その理由を計画に記載してください。

## ⑩秘密の保持について

(秘密保持)

第25条 指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員その他の従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。

2 指定居宅介護支援事業者は、介護支援専門員その他の従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じなければならない。

3 指定居宅介護支援事業者は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ておかななければならない。

**【指摘事項】**

個人情報の使用にあたり、あらかじめ文書により家族の同意を得ていないものがあった。

☆確認ポイント

個人情報の使用について、あらかじめ利用者及び家族から同意を得てください。

**【指摘事項】**

守秘義務の誓約書において、秘密保持等の記載が不十分であった。

☆確認ポイント

守秘義務の誓約書に、在職中だけでなく、従業員が退職した後においても、秘密を保持する旨を明記してください。

⑪令和6年3月31日までの経過措置について

○業務継続計画の策定等○感染症の予防及びまん延の防止のための措置○虐待の防止の3つの措置については令和6年3月31日までは努力義務となっていますが、なるべく早めに取り組んでください。

⑫特定事業所集中減算について

**【指摘事項】**

居宅介護支援における特定事業所集中減算に係る届出書を作成及提出されていなかった。

☆確認ポイント

毎年度2回（前期・後期）の判定期間ごとに居宅サービス計画に位置付けたサービスについて、紹介率が最高である法人（紹介率最高法人）の名称等を記載した「居宅介護支援における特定事業所集中減算に係る届出書」を作成する必要があります。

また、いずれかのサービスについて紹介率最高法人の割合が80%を超えた場合は、「正当な理由」の有無に関わらず当該書類を中野区に提出する必要があります。

詳しい内容については中野区ホームページ内の「居宅介護支援における特定事業所集中減算の届出について」をご参照ください。

⑬設備・備品について

●事務室及び相談スペース

- 事業所毎に施錠できるキャビネット等で管理しているか。
- 鍵の管理は適切か。
- 家具等の転倒防止対策（固定されているか等）が行われているか。
- 家具の上等の頭より高い場所に、重いものや硬いものを保管していないか。
- 避難経路を適切に確保しているか。

●洗面所等

- 洗面所の手拭きタオルを共用にしているか。
- 手袋、マスク、エプロン、消毒液等、衛生用品の備えが十分にあるか。

### 3. 事業所の指定に係る届出等について（中野区指定事業所）

#### ①指定に係る必要な書類及び提出方法

指定に係る必要な書類及び提出方法については、下記のリンク先にまとめられていますのでご確認ください。

<https://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/dept/313000/d030665.html>

中野区ホームページのトップ画面から、上部右側にある「サイト内検索」に数字の「030665」と入力し、検索ボタンをクリックすると、「**介護サービス事業所の指定申請・更新・変更・加算等に係る届出について**」が表示されます。

#### ②指定更新

指定事業者は、指定有効期限日の1か月前までに更新申請に必要な書類等を提出してください。

#### ③変更届

変更届出は、変更年月日の10日以内に必要書類を提出してください。

※ 事業所の所在地の変更につきましては、「④事業所の所在地の変更」をご参照ください。

#### ④事業所所在地の変更

事業所所在地の変更につきましては、変更日前に新事業所へ伺い、設備及び備品等の確認を行う必要がありますので、移転前に区へご相談ください。

なお、区外への移転については、中野区への廃止届と移転先の区市町村への指定申請をする必要があります。指定申請については、移転先の区市町村へご相談ください。

#### ⑤加算の届出

体制要件のある加算を開始、変更、終了する際は、「変更届出書」及び「算定に係る体制等状況一覧表」と併せて必要な添付書類等を提出してください。

届出は算定開始月の前月の15日必着となります。16日以降に提出された場合（書類の不備や不足等により15日までに受理できない場合も含む）は翌々月からの算定となります。

なお、認知症対応型共同生活介護事業所の届出については、算定開始月の1日必着となります。

※ 介護職員処遇改善加算・介護職員等特定処遇改善加算・介護職員等ベースアップ等支援加算、A DL維持等加算、事業所評価加算については、中野区ホームページ「加算の届出について」に、別途、制度や要件等の説明や届出に必要な様式が参照できるページのリンクがあります。

#### ⑥廃止・休止・再開届

指定事業所が廃止や休止をする場合は、予定日の1か月前までに届出を提出してください。

また、休止事業所を再開する場合は、再開した日から10日以内に届出を提出してください。

※ 事業を廃止・休止するにあたり、利用者を他事業所へ移行する場合には、利用者と紹介先事業所名が記載されている「移行先リスト（任意様式）」を作成し、届出と併せて提出してください。

※ 事業の再開に係る届出は、施行規則に定める当該事業に係る従業者の勤務の体制及び勤務形態に関する書類を届出と併せて提出してください。

また、休止前と現況に変更がある場合には、合わせて変更届出書の提出が必要となります。

## 4. 区に寄せられた苦情・相談等について

### ①令和3年度の苦情・相談等の状況

#### ●サービス種類ごとの件数

| 居宅介護支援 | 訪問介護 | 訪問看護 | 特別養護老人ホーム | その他  | 合計   |
|--------|------|------|-----------|------|------|
| 7 件    | 15 件 | 1 件  | 6 件       | 10 件 | 39 件 |

#### ●苦情内容ごとの件数

| サービスの質 | 従事者の態度 | 管理者等の対応 | 説明・情報の不足 | 利用者負担 | その他 | 合計   |
|--------|--------|---------|----------|-------|-----|------|
| 16 件   | 11 件   | 2 件     | 6 件      | 0 件   | 4 件 | 39 件 |

### ②苦情・相談事例

#### ●利用者のプライバシーに関する共有について（居宅介護支援）

相談者：本人

相談趣旨：サービス提供に必要でない個人のプライバシーに関する情報をケアマネが他の介護事業所に話していた。信用ができないのでケアマネを変えたい。

対応趣旨：事業所に事実確認を行った結果、不要に利用者のプライバシーに関する情報を他の介護事業所に伝えていたことが判明したため、口頭による指導を行った。

#### ●サービス参加への促し・伝えた方について（通所系サービス）

相談者：利用者本人

相談趣旨：デイサービスを2週間ほど休んだところ事業所の人に「ちゃんと病院で診察しているのか」といわれ悔しく、傷ついた。もう二度と利用したくない。

対応趣旨：事業所に確認したところ、週1回のサービス提供だが月に1回程度の利用しかないので、電話で来るようにと伝えたことはあるがそのような事は言っていないとのこと。難しいところだが、利用者（高齢者）が話す側の主旨と違う受け止め方をされる場合がある。

日頃より利用者（高齢者）には、より丁寧にわかりやすく話をするを心がけてほしいと伝えた。

#### ●利用者宅のゴミの放置について（訪問系サービス）

相談者：利用者と同アパートの住民

相談趣旨：利用者はベッドで寝たきりになっているようで、ヘルパーが週2回ほど訪問している。ゴミは収集日に清掃事務所が個別に玄関前まで取りに来ている。最近、収集日以外にゴミを出しているためかネコが荒らしておむつなどが散乱している。また、部屋も汚いのか虫が上がってくるようになった。

対応趣旨：事業所へ近隣住民からの苦情を伝え、ゴミの片付けを行い、今後の対応を検討するよう指導した。

事業所からは、すぐにゴミの片付けを行い、今後は大きなポリバケツを購入してゴミが散らばらないように対応するとの返答があった。また、このまま在宅生活は難しいため、施設入所も検討しているとのこと。

●契約の解除におけるトラブルについて（全サービス共通）

事業者が必要な手続きを踏まずに一方的に契約を解除した場合や事業者が提示した契約解除事由に利用者又はその家族が納得できないことによる苦情が区に寄せられます。

介護保険サービスにおいては、法令により介護サービス事業者が正当な理由なくサービス提供を拒んではならないとする提供拒否の禁止規定が設けられており、指定介護サービス事業者は、原則として利用申込に応じなければなりません。また、事業者は、利用者又は家族の背信行為等によりサービス継続に困難が生じた場合であっても、サービス担当者会議等で対応策を検討するなど契約解除を回避し、サービス提供を継続するための最大限の努力を尽くす必要があります。

なお、介護サービス事業者は、正当な理由により、やむを得ず契約を解除しなければならないと判断した場合には、契約書の記載事項に則して対応することが大切です。その際には、解除事由、解除手続きについて利用者家族に十分に説明し同意を得たうえで、契約書又は重要事項説明書に記載された一定の予告期間等の手続きを遵守する必要があります。また、利用者へのサービス提供が滞らないよう、関連事業所等と連携し、他の適切な事業者を紹介するなど速やかに必要な対応を図る必要があります。

契約の解除については、東京都国民健康保健団体連合会が発行する「平成27年度 東京都における介護保険サービスの苦情相談白書」の契約解除に関する部分を抜粋した「別紙5」を参照ください。

## 5. 事故報告について

### ①報告の取扱い

---

- 中野区公式ホームページ「介護保険事業者等における事故発生時の報告」にて、「中野区介護保険事業者等における事故発生時の報告取扱要領」及び「介護サービス提供時に事故が発生した場合の報告について」を掲載しています。また、厚生労働省が示した標準様式を中野区でも事故報告書の様式としていますので、当該ホームページからダウンロードのうえ、ご使用ください。
- 新型コロナウイルス感染症が発生した場合にも、利用者・職員ともに事故報告書の提出が必要です。複数の陽性者が発生した場合は、事故報告書の「3 対象者」に記載する情報を「4 事故の概要」（発生時状況、事故内容の詳細）に全陽性者をまとめて1枚に記載し、報告してください。なお、新型コロナウイルス感染症の対応に変更があった場合は、別途お知らせします。

### ②報告方法

---

- 第一報は、事故発生時から遅くとも5日以内に事故報告書を提出してください。
- 緊急を要するものについては、仮報告を電話で行い、直ちに事故報告書を提出してください。  
※ 緊急を要するものとは、サービス提供中の利用者の死亡、感染症等が拡大している等、施設・事業所の運営に係わる重大な事故が発生した場合をいいます。
- 経過報告は、事故処理が長期化する場合に、第一報後に途中経過を「第二報」（続く場合は、第三報、第四報、第五報・・・）として提出してください。
- 最終報告においては、事故処理が終了した時点で、改めて提出してください。ただし、第一報の時点で事故処理が終了している場合は、第一報をもって最終報告とすることができます。
- 提出は原則、電子メールで行ってください。郵送も可としていますが、FAXは不可です。

### ③報告を要しない事例

---

- 利用者が身体的被害を受けた場合において、医療機関を受診することなく、軽微な治療のみで対応した場合
- 利用者が身体的被害を受けて医療機関を受診した場合において、診察又は検査のみで、治療を伴わない場合
- 老衰等、事業者、利用者及び第三者の責に帰さない原因で死亡した場合
- その他、被害又は影響がきわめて微少な場合

#### ④報告事例

---

##### ●誤投薬について（全サービス共通）

誤投薬に関する事故報告が多数見受けられます。利用者の服薬ミスをはじめ、職員の人的ミス（他利用者への誤投薬、記録漏れによる二重投薬等）を原因とした事案も少なくありません。事故が起きないように薬の保管方法や投薬時の利用者の確認方法等を今一度見直していただき、全職員が細心の注意をはらって、未然防止に努めてください。

##### ●転倒事故について（通所系サービス）

特にレクリエーション後やトイレへの移動時に転倒が発生しています。利用者ご本人も立ち上がりや歩行を一人で行えると思いがちです。職員も油断して目配りができず、介助する前に利用者が動いてしまい、転倒してる事案が多いです。利用者の動きを見ながら声かけなどを行い、細心の注意をはらって介助をしてください。

##### ●人工呼吸器について（訪問系サービス）

特定行為の認定を受けているヘルパーが気管吸引時の手順を遵守しなかったため、カテーテルから水が逆流し、人工呼吸器にかかったという事例がありました。まず、事業所全体でマニュアル・手順書通りに行うことの徹底を改めてしてください。また、利用者の生命に関わる人工呼吸器等について、設置場所も含め、破損等が生じないよう取り扱いには、細心の注意をはらってください。

##### ●徘徊や離設について（入所系サービス）

屋外行事時に職員が目を離した瞬間に利用者が行方不明になる事案や、日中に居住施設から離設して利用者が行方不明となる事案が起きています。すぐに発見されるものもあれば、翌日まで発見されないものもあり、場合によっては利用者の健康状態に影響を及ぼすことがあります。普段から離設の防止に努めていただき、屋外行事時には細心の注意をはらってください。

## 6. けあプロ・navi、ケア倶楽部について

# 中野区 地域・社会資源把握支援システム

|                          |  |
|--------------------------|--|
| 介護事業者検索システム              |  |
| 自治体と介護事業者を<br>結ぶ事業者支援サイト |  |

### 【サイト概要】

#### 「けあプロ navi」

区内の介護サービス事業所の情報、介護予防・生活支援サービス情報をどなたでも検索・閲覧できる区民向けの一般公開サイトです。

～住民の皆様にとって～

- 上記の情報は”最新の情報”に保たれていますので、事業所や施設の空き情報も簡単に閲覧できます。
- 「事業者名から」「地域から」「サービス種別から」などの情報を探すことができます。

#### 「ケア倶楽部」

区内介護サービス事業所を対象に中野区からのお知らせや様式の掲載、アンケート、情報のメール発信等を主とする会員向けサイトです。

ID・パスワードを入力することで、利用が可能になります。

～事業所関係者の皆様にとって～

- 中野区からの「お知らせ・情報」から、申請や届け出が必要なお知らせ、新着アンケート情報、研修やセミナーのご案内、新型コロナウイルス感染症関連等の情報を確認することができます。

注 事業所番号ごとに事業所を登録をしています。一事業所の中に複数のサービス（事業所番号）があ

る場合は、登録しているサービス（事業所番号）ごとの通知、お知らせを確認してください。

特に周知が必要な内容のものについては、ケア倶楽部の掲載と同時にメールでお知らせしています。

- 厚生労働省（介護保険最新情報等）、都道府県（東京都）からの通知やお知らせを確認することができます。また、老人福祉施設協議会、シルバー新報の掲載も確認することができます。
- **関係者専用検索**を開けると、地図・住所から探す、サービスから探す、事業所名から探す、空き情報から探す 4パターンで検索でき、ケアプロ・navi より多様な条件から事業所を探することができます。

事業所を探す際には便利な機能です。是非ご活用ください。

「**ケア倶楽部**」



**中野区のお知らせ一覧**

ケア倶楽部には、介護・高齢者支援課の各係（新型コロナウイルス感染症に係るもの他）からお知らせを掲載しています。

トップ画面の「お知らせ・情報」には5掲載分しか表示されないため、数日閲覧しないだけでトップ画面から消えてしまいます。

こまめに閲覧いただきたいのはもちろんですが、前回閲覧日から数日が立ってしまったら



**中野区のお知らせ一覧**

クリック。

これまでの中野区からのお知らせを閲覧することができます。

また、発信部署となる「カテゴリ」を選択したり、「サブカテゴリ」で業務を選択することで、条件を絞り込んで検索でき、事業所に係るお知らせを確認することができます。

◎ **事業所にとって必要なお知らせを見逃してしまうことがないように確認してください。**

※ ケア倶楽部ログイン用 ID・パスワードは大切に保管してください。万が一 ID・パスワードが分からなくなってしまった場合は、介護事業者係までご連絡ください。

### 【事業所各位へのお願い】

このサイトは、中野区が委託した「トーテックアメニティ株式会社（東京本社：新宿区西新宿2-1-1 新宿三井ビルディング17階）」が運用しています。

各事業所に、次のとおり FAX が送付されますので、ご対応よろしく申し上げます。

### (1) けあプロ navi に掲載する事業所情報調査のお願い

区内介護サービス事業所を対象に、事業所情報の修正や変更の有無について、トーテックアメニティ株式会社情報センターより、FAX にて調査します。

1年に1回を目安として（直近では2022年7月19日（火））各事業所へ調査票をFAXしますので、調査へのご協力をお願いします。

### (2) 介護サービス事業所空き情報調査のお願い

次の介護サービス事業所を対象に、利用者受入可能数や待機者数などに関する「空き情報」について、トーテックアメニティ株式会社情報センターより、FAX にて調査します。

事業所ごとに次の内容・頻度を目安として、対象事業所へ調査票をFAXしますので、調査へのご協力をお願いします。

| サービス種類        | 調査内容                 | 頻度                   |
|---------------|----------------------|----------------------|
| 居宅介護支援        | 新規ケアプラン作成可能数         | 隔週1回                 |
| 通所介護          | 利用者の受入可能状況（曜日毎）      | 週1回                  |
| 地域密着型通所介護     | 利用者の受入可能状況（曜日毎）      | 週1回                  |
| 認知症対応型通所介護    | 利用者の受入可能状況（曜日毎）      | 週1回                  |
| 認知症対応型共同生活介護  | 新規受け入れ件数             | 月1回                  |
| 短期入所生活介護      | 施設の空き状況（日別・男女別）      | 週1回：2週間分<br>月1回：3ヶ月分 |
| 短期入所療養介護      | 施設の空き状況（日別・男女別）      | 週1回：2週間分<br>月1回：3ヶ月分 |
| 特定施設入居者生活介護   | 待機者数                 | 月1回                  |
| 介護老人福祉施設      | 待機者数                 | 月1回                  |
| 介護老人保健施設      | 空床(室)数、待機者数、特別な医療の受入 | 月1回                  |
| 小規模多機能型居宅介護   | 利用者の定員・現登録数・登録可能数    | 月1回                  |
| 看護小規模多機能型居宅介護 | 利用者の定員・現登録数・登録可能数    | 月1回                  |

※「空き情報」についてのFAXに回答いただかないと、最新の情報を掲載できません。

区民やケアマネジャーが事業所情報を確認する際に、掲載内容と実際の利用者受入可能数や待機者数などに関する「空き情報」に相違がないようにするために、必ず回答をお願いします。

## 7. 他課・他係からのお知らせ

令和4年9月1日

居宅サービス計画作成依頼（変更）届出書  
介護予防サービス計画・介護予防ケアマネジメント作成依頼（変更）届出書 について

### 提出締め切り日 月末開庁日 17:00 まで

月末開庁日の閉庁後に、国保連合会へ送付する受給者台帳情報を作成しています。  
提出締め切り日に関して変更はありませんが、点検作業等もあるため以下の事項にご協力をお願いいたします。

- ・閉庁間際での提出は出来るだけご遠慮ください。
- ・地域包括支援センターへの持ち込みの場合は、月末開庁日の2営業日前を目安にご提出をお願いいたします。
- ・届出が多い場合は余裕をもってご提出ください。
- ・未記入や不備がないか提出前にご確認をお願いいたします。

また不備があった場合には区役所より確認の連絡はしていますが、連絡がつかなかった際は翌月締め切り分となりますのでご了承ください。

中野区 地域支えあい推進部  
介護・高齢者支援課 介護給付係  
電話 03-3228-6531（直通）

## 介護予防推進係からの連絡事項

- 1 中野区のケアマネジメントの基本方針  
介護（介護予防）における自立支援・重度化防止に向けたケアマネジメントの考え方を共有するため基本方針を定めています。資料1のとおり
- 2 介護予防事業について  
指定介護事業者によるサービス以外の事業の概要は資料2のとおり  
65歳以上の高齢者全般を対象としている事業も行っています。
- 3 軽度者に対する福祉用具貸与の取り扱いについて  
一部の福祉用具について、軽度者（要支援1・2及び要介護1の方）は、原則として介護保険の福祉用具貸与の対象になりません。貸与が必要であると判断した場合は、事前に「軽度者に対する福祉用具貸与の例外給付の確認について」を提出する必要がありますので、ご注意ください。  
詳細及び提出様式は資料3のとおり  
提出様式は、区のホームページからもダウンロードできます。
- 4 訪問介護の生活援助中心型サービスが定められた回数以上のケアプランの届出について  
訪問介護における生活援助中心型サービスについては、厚生労働大臣が定める回数以上となっているケアプランについて中野区への届出を義務づけています。  
提出期限や様式等詳細は、以下、区のホームページをご確認ください。  
中野区ホームページ：ホーム>事業者の方：電子申請・申請書ダウンロード>健康・福祉：介護保険サービス>訪問介護の生活援助中心型サービスが定められた回数以上のケアプランの届出について

### 【問合せ先】

介護・高齢者支援課  
介護予防推進係  
03-3228-8949

kaigoyobou@city.tokyo-nakano.lg.jp

## 中野区のケアマネジメントに関する基本方針

中野区は、「健康福祉都市なかの」において、めざすまちの姿として「区民のだれもが、心身ともに健やかで、個人としての尊厳が保たれながら、自立した生活が営めるまち、そのために必要な保健福祉のサービスが、公私のパートナーシップに基づいて、地域で総合的に提供されるまち」を示しています。

また、平成 29 年 3 月には、区と区民のアクションプランである「中野区地域包括ケアシステム推進プラン」を策定し、誰もが年をとっても、身体が不自由になっても、可能な限り住み慣れた中野区で、尊厳を保って最後まで生活することができるよう、持続可能な地域包括ケアシステムの構築を目指しています。

そこでは、高齢者の加齢に伴う身体自立度の低下や閉じこもりなどを改善・予防する取り組みを進め、いくつになっても生きがいをもって社会参加し、いきいきと元気で暮らして続けられる健康寿命の延伸を目標に掲げています。

また、要支援・要介護となっても重度化を防止し住み慣れた地域で生活が続けられるよう、これまで以上に医療、介護、予防、住まい、生活支援などが、それにかかわる組織や機関、事業所や介護支援専門員等の適切な連携・協力により提供される必要があります。

これらを実現化するために、ケアマネジメントは大きな柱となる役割を担うことになります。今後のさらなる少子高齢化による社会構造の変化を踏まえた自立支援・重度化防止に向けたケアマネジメントを目指し、以下のとおり取り組んでいきます。

### 1) 尊厳を持ったその人らしい生活

介護支援専門員等は、利用者が自らの意志に基づいた選択や自己決定が尊重されるように配慮してケアマネジメントを行います。

### 2) 住み慣れた地域での自立した暮らし

介護支援専門員等は、認知症になっても、医療の度合いが高くなっても、住み慣れた地域での生活をしっかり支えていくケアマネジメントを行います。

### 3) 公平性・公正性を保つ中立な立場

介護支援専門員等は、利用者の意思を尊重し思いに寄り添うとともに、偏見や特定の利害に犯されない中立な立場で公平・公正なケアマネジメントを行います。

### 4) 多様な職種の連携と地域資源を活用した支援

介護支援専門員等は、利用者の暮らし・生活のあり方の選択が幅広くなるように、多様な専門性や意見を持つ職種と連携を行い地域資源を活用したケアマネジメントを行います。

中野区はこれらの基本方針により、地域包括支援センターとすこやか福祉センターを中核として、困ったときにはいつでも相談できる相談支援体制を整えます。

また、利用者が提供されるサービスの内容や契約事項に関する情報、事業所の事業運営状況などの情報がわかりやすい形で入手できるよう、サービス評価制度、苦情解決のしくみにより、自分にあったサービスを自ら選択し、利用できるよう整えます。

さらに、ケアマネジメントの質が向上するよう介護支援専門員が研修会等を通じ自己研鑽できる体制を支援します。

## 介護予防事業について

中野区では平成 29 年度から介護予防・日常生活支援総合事業を開始し、要支援者相当の方へのサービス事業等を行っています。

指定介護事業所以外のサービスや地域で行っている主な事業については、下記のとおりです。

### (1) 介護予防・生活支援サービス事業(要支援者及び事業対象者)

#### ① 通所型サービス

短期集中予防サービス(なかの元気アップセミナー)  
住民主体サービス(高齢者会館でのミニデイサービス

及び地域の自主団体による活動)

#### ② 訪問型サービス

短期集中予防サービス(なかの元気アップ訪問)  
住民主体サービス(シルバーサポート)

### (2) 一般介護予防事業(65 歳以上の高齢者)

#### ① 高齢者会館での介護予防事業

健康・生きがいづくり事業、生活機能向上プログラム、音響機器活用プログラム

#### ② スポーツ・コミュニティプラザでの介護予防事業

中部、南部、鷺宮 各スポーツ・コミュニティプラザで運動器の向上プログラム、水中プログラム及び認知症予防プログラム

#### ③ なかの元気アップ体操ひろば

区内 6 か所の民間施設で週 1 回 30 分程度の体操の場(新型コロナウイルス感染症拡大の影響により施設利用できない場合は、オンラインで代替)

オンライン元気アップ体操ひろばは、通年で週 2 回実施。ご自宅で座位を中心とした軽体操を行うもので、インターネット環境があれば、どなたでも参加できます。

初回は登録が必要です。

[火曜日:午前 10 時 30 分~11 時 木曜日:午後 2 時~2 時 30 分]

## 軽度者に対する福祉用具貸与の取り扱いについて

一部の福祉用具については軽度者(要支援1・2及び要介護1の方)は、原則として介護保険の福祉用具貸与の対象になりません。※下記「カ 自動排泄処理装置(尿のみ自動的に吸引する機能のものを除く)」は要支援1・2及び要介護1～3の方は対象になりません。

【軽度者の方への貸与が対象外となる福祉用具】

- ア 車いす及び車いす付属品
- イ 特殊寝台及び特殊寝台付属品
- ウ 床ずれ防止用具及び体位変換器
- エ 認知症老人徘徊感知機器
- オ 移動用リフト(つり具の部分を除く)
- カ 自動排泄処理装置(尿のみ自動的に吸引する機能のものを除く)

※別表を参照

### 中野区の確認が必要な場合

様式1(※別紙参照)、サービス担当者会議の要点(第4表またはE表別紙)の写しをご提出ください。

### サービス担当者会議録について

提出いただいているサービス担当者会議録は、参加者の一員である医師から確認した内容も記載してください。軽度者に対する例外給付は、医師の医学的所見に基づいた適切なケアマネジメントを要しているからです。

サービス担当者会議録の記載ポイントは下記の5つです。

- ① 医学的所見を「いつ、どこの医療機関の〇〇医師に、どのような方法で」確認したか
- ② 病名またはその他の原因
- ③ ②に基づき、**例外給付に該当する状態像**である3つのうち、いずれであるか
  - i 状態の変化(日によって、時間帯によって等)  
例:パーキンソン病の治療薬によるON/OFF現象
  - ii 急性増悪(疾病によりこれから急激に悪くなる等)  
例:がん末期の急速な状態悪化
  - iii 医師禁忌(重度化防止、危険性回避等)  
例:ぜんそく発作等による呼吸不全、心疾患による心不全、嚥下障害による誤嚥性肺炎の回避
- ④ ①②を受け、「軽度者であるその利用者」に「その福祉用具」が『**例外的に必要**』だと判断する理由
- ⑤ サービス担当者として貸与が必要である旨を判断した結論づけ

医師に求められているのは医学的所見であって、医師が福祉用具の貸与を決定するものではありません。何故、利用者はその福祉用具が必要なのか、つまり、その福祉用具のどのような機能が利用者の状態を助けるのに役立つのかを医師の所見に基づき担当者の皆様が判断することが必要です。

## 【 算定の可否判断基準 】

|   | 貸与種目                           | 厚生労働大臣が定める者                         | 認定・基本調査の結果   | 必要な手続き(中野区へ提出等)  |
|---|--------------------------------|-------------------------------------|--|--|
| ア | 「車いす」及び「車いす付属品」                | 次の「いずれかに」該当する者                      |  | 直近の認定調査結果と一致する場合、区への確認は不要<br><br>サービス担当者会議等を通じた適切なケアマネジメントにより、ケアマネジャー等が判断する。   |
|   |                                | (1) 日常的に歩行が困難な者                     | 基本調査1-7(歩行)「できない」  |  |
| イ | 「特殊寝台」及び「特殊寝台付属品」              | 次の「いずれかに」該当する者                      |  | 《区の確認が必要》<br>厚生労働大臣が定める者で直近の認定調査結果と一致しない者については、<br>①医師の医学的所見に基づき判断されている(i~iii)<br>②サービス担当者会議等を通じた適切なケアマネジメントにより福祉用具が特に必要である旨が判断されている<br>⇒上記を満たす場合に①②が記載されている、サービス担当者会議録と様式1を中野区へ提出。<br><br>直近の認定調査結果と一致する者は区への提出が不要。 |
|   |                                | (1) 日常的に起き上がりが困難な者                  | 基本調査1-4(起き上がり)「できない」   |  |
| ウ | 「床ずれ防止用具」及び「体位変換器」             | 日常的に寝返りが困難な者                        | 基本調査1-3(寝返り)「できない」   | 《区の確認が必要》<br>厚生労働大臣が定める者で直近の認定調査結果と一致しない者については、<br>①医師の医学的所見に基づき判断されている(i~iii)<br>②サービス担当者会議等を通じた適切なケアマネジメントにより福祉用具が特に必要である旨が判断されている<br>⇒上記を満たす場合に①②が記載されている、サービス担当者会議録と様式1を中野区へ提出。<br><br>直近の認定調査結果と一致する者は区への提出が不要。 |
|   |                                | (2) 日常的に寝返りが困難な者                    | 基本調査1-3(寝返り)「できない」   |  |
| エ | 認知症老人徘徊感知機器                    | 次の「いずれにも」該当する者                      |  | 直近の認定調査結果と一致する者は区への提出が不要。  |
|   |                                | (1) 意思の伝達、介護者への反応、記憶・理解のいずれかに支障がある者 | 基本調査3-1(意思の伝達)「調査対象者が意思を他者に伝達できる」以外、または3-2~3-7のいずれか「できない」、または3-8~4-15のいずれか「ない」以外、その他、主治医意見書において認知症の症状がある旨が記載されている場合も含む |  |
| オ | 移動用リフト(つり具の部分を除く)              | 次のいずれかに該当する者                        |  | 直近の認定調査結果と一致する場合、区の確認は不要<br><br>サービス担当者会議等を通じた適切なケアマネジメントにより、ケアマネジャー等が判断する。  |
|   |                                | (1) 日常的に立ち上がりが困難な者                  | 基本調査1-8(立ち上がり)「できない」   |  |
|   |                                | (2) 移乗が一部介助または全介助を必要とする者            | 基本調査2-1(移乗)「一部介助」または「全介助」  |  |
| カ | 自動排泄処理装置(尿のみを自動的に吸引する機能のものは除く) | 次の「いずれにも」該当する者                      |  | 《区の確認が必要》<br>厚生労働大臣が定める者で直近の認定調査結果と一致しない者については、<br>①医師の医学的所見に基づき判断されている(i~iii)<br>②サービス担当者会議等を通じた適切なケアマネジメントにより福祉用具が特に必要である旨が判断されている<br>⇒上記を満たす場合に①②が記載されている、サービス担当者会議録と様式1を中野区へ提出。<br><br>直近の認定調査結果と一致する者は区への提出が不要。 |
|   |                                | (1) 排便において全介助を必要とする者                | 基本調査2-6(排便)「全介助」   |  |
|   |                                | (2) 移乗において全介助を必要とする者                | 基本調査2-1(移乗)「全介助」   |  |

★「軽度者」とは要支援1、要支援2、要介護1を指す。

ただし、自動排泄処理装置(尿のみを自動吸引する機能のものは除く)については、要支援1、要支援2、要介護1~3を軽度者とする。

事業所名 \_\_\_\_\_

軽度者に対する福祉用具貸与の例外給付の確認について（依頼）

次の被保険者について、医師の医学的な所見に基づき判断し、サービス担当者会議等を通じて適切なケアマネジメントを行ったところ、（介護予防）福祉用具貸与が特に必要と判断しましたので、確認を依頼します。

1 対象者

被保険者氏名 \_\_\_\_\_（ 歳）（被保険者番号 000 \_\_\_\_\_）

【要介護度（該当に○）】 要支援1 ・ 要支援2 ・ 要介護1 ・ 申請中（申請日 / / ）

【認定有効期間】 平成・令和 年 月 日から 令和 年 月 日まで

2 貸与福祉用具（該当に○）

- ・ 特殊寝台
- ・ 特殊寝台付属品（下記該当に○）  
介助バー、サイドレール、マットレス、サイドテーブル、その他（ \_\_\_\_\_ ）  
※サイドテーブルについては、必要な理由（ \_\_\_\_\_ ）
- ・ 床ずれ防止用具及び体位変換機
- ・ 認知症老人徘徊感知機器

3 医師の医学的所見 ※ケアマネジャーが医師に確認した内容

【確認日】 \_\_\_\_\_ 年 月 日

【確認方法】 面談 ・ 電話 ・ サービス担当者会議 ・ 書面等

【医療機関名】 [ \_\_\_\_\_ ] 【医師氏名】 [ \_\_\_\_\_ ]

【疾病名又はその他の原因】 [ \_\_\_\_\_ ]

【上記「2」の福祉用具を必要とする所見（状態像）】

[ \_\_\_\_\_ ]

4 サービス担当者会議における判断及び理由（該当する状態像に○）

【状態像】 i) 状態の変動・変化 ii) 急性増悪 iii) 医師禁忌・重大な危険性、重篤化回避

【「特に必要」と判断した理由（結論）】

[ \_\_\_\_\_ ]

5 連絡先

担当ケアマネジャー \_\_\_\_\_

電話 \_\_\_\_\_

（区処理欄）

| 受理日 | 令和 年 月 日                       | 担当 | 決 裁 |  |  |  |  |
|-----|--------------------------------|----|-----|--|--|--|--|
| 確認日 | 令和 年 月 日                       |    |     |  |  |  |  |
| 状態像 | (i) 状態の変動 (ii) 急性増悪 (iii) 医師禁忌 |    |     |  |  |  |  |
| 備考  |                                |    |     |  |  |  |  |

## 中野区 養護者による高齢者虐待の通報・届出・相談窓口一覧

### ●地域包括支援センター

◎ 月～土 8:30～17:00

(夜間・日・祝日・年末年始は窓口は休業)

|       |            |    |              |
|-------|------------|----|--------------|
| ☆ 南中野 | 地域包括支援センター | 電話 | 03-5340-7885 |
| ☆ 本 町 | 地域包括支援センター | 電話 | 03-5385-3733 |
| ☆ 東中野 | 地域包括支援センター | 電話 | 03-3366-3318 |
| ☆ 中 野 | 地域包括支援センター | 電話 | 03-3367-7802 |
| ☆ 中野北 | 地域包括支援センター | 電話 | 03-5380-6005 |
| ☆ 江古田 | 地域包括支援センター | 電話 | 03-3387-5550 |
| ☆ 鷺 宮 | 地域包括支援センター | 電話 | 03-3310-2553 |
| ☆ 上鷺宮 | 地域包括支援センター | 電話 | 03-3577-8123 |

※各地域包括支援センターの担当地区、場所などの詳細は、資料編をご覧ください。

### ●区役所の窓口

◎ 月～金 8:30～17:00 (夜間・土・日・祝日・年末年始は休業)

|             |          |    |              |
|-------------|----------|----|--------------|
| ☆ 福祉推進課     | 高齢者専門相談係 | 電話 | 03-3228-8951 |
| ☆ 障害福祉課     | 障害者支援係   | 電話 | 03-3228-8703 |
| ☆ 生活援護課     | 生活相談係    | 電話 | 03-3228-8927 |
| ☆ 地域包括ケア推進課 |          | 電話 | 03-3228-5609 |

### ●すこやか福祉センター

◎ 月～土 8:30～17:00 (夜間・日・祝日・年末年始は休業)

|                |    |              |
|----------------|----|--------------|
| ☆ 中部すこやか福祉センター | 電話 | 03-3367-7781 |
| ☆ 北部すこやか福祉センター | 電話 | 03-3389-4321 |
| ☆ 南部すこやか福祉センター | 電話 | 03-3380-5551 |
| ☆ 鷺宮すこやか福祉センター | 電話 | 03-3336-7111 |

## ○ 夜間・土・日・祝日・年末年始の緊急連絡先

- ★ 中野区役所・・・電話 03-3389-1111 (代表)
- ★ 各地域包括支援センター・・・上記の電話番号へ

「中野区高齢者虐待マニュアル」をご活用下さい！！

区役所6階 6-7福祉推進課高齢者専門相談係窓口にてケアマネジャーの方へ「中野区高齢者虐待マニュアル」改訂版(第3版)を差し上げます。

居宅介護支援事業所の対応 ※(中野区高齢者虐待マニュアルより抜粋)

- 訴え・相談・発見への対応

- 早期発見のポイント
- 関係機関との協力
- 虐待情報の連絡体制の整備
- 個人情報・プライバシーへの配慮

#### 《訴え・相談・発見への対応》

速やかに、地域包括支援センター又は高齢者専門相談係へ相談・通報します。

高齢者虐待防止法第5条では、高齢者の福祉に業務上関係のある団体や職員などは、高齢者虐待の早期発見に努めなければならないとされています。

居宅介護支援事業所のケアマネジャーは、利用者宅を定期的に訪問し、高齢者や養護者からの虐待の訴え・相談を受けたとき、あるいは高齢者や養護者等の様子を通じて虐待と思われる状況に気づいたときは、地域包括支援センター又は高齢者専門相談係に相談・通報します。

特に高齢者の生命や身体に重大な危険が生じているおそれがある場合は、即時の通報が必要です。通報するときには、高齢者の体調の変化や家庭状況などの情報を的確に報告します。

#### 《死亡事例が発生》

2022年中野区内においてネグレクトによる死亡事例も発生しています。サービスを拒否していたり、ケアマネジャーの訪問を拒否するなど介護力が不十分なケースへのアプローチで困っている状況があれば事業所で抱え込まず速やかに、地域包括支援センター、高齢者専門相談係にご相談ください。

#### 《早期発見のポイント》

- ・1ヶ月に1回の利用者宅でのモニタリングの場で、高齢者本人や養護者双方の良い聞き役になるなど、信頼関係を強めます。
- ・「高齢者虐待発見チェックシート」（資料編）を活用するなど、高齢者の体調や家庭状況の変化に気づく視点を日頃から身に付けます。
- ・日頃より、介護サービス提供担当者と連携をとり、意見が交換できるような体制をつくります。

#### 《関係機関との協力》

区から要請があった場合には、事実確認や個別ケース会議等には積極的に参加・協力します。あわせて、虐待を受けていると思われる高齢者に関する情報についての的確に提供します。

#### 《虐待情報の連絡体制の整備》

高齢者虐待と思われる情報を速やかに相談・通報するため、居宅介護支援事業所内部における相談・通報体制を整備しておく必要があります。

#### 《個人情報・プライバシーへの配慮》

高齢者虐待の対応にあたっては、高齢者本人や養護者の個人情報を関係者間で共有することが必要不可欠です。一方で、高齢者や養護者には、家族内の問題を知られたくないといった思いもあり、非常に繊細な問題として扱わざるをえないこととなります。そのため、支援にあたる事業者は支援の過程で知り得た高齢者本人及び養護者の個人情報やプライバシーの保護について、特に配慮していく必要があります。

## 高齢者虐待発見チェックシート(資料)

- ・虐待かどうか見極めるのは困難ですが、以下の項目に複数あてはまる場合は虐待の可能性が高いと言えます。複数のものに当てはまるほど虐待の疑いが濃くなってきます。これらはあくまで例示ですので、この他にも様々な『サイン』があると思われます。
- ・高齢者等の言動に不自然だと感じる事があれば、そこに何らかのサインがあると考えられます。
- ・対象者や養護者だけでなく、他の家族、以前の生活や健康状態等と比較することも大切です。

### 1<<身体的虐待のサイン>>

| チェック欄 | サイン例                              |
|-------|-----------------------------------|
|       | 身体に小さなキズが、あちこちに見られる。              |
|       | 太ももの内側や上腕部の内側、背中などにキズやみみずばれがみられる。 |
|       | 回復状態が様々な段階のキズ、あざなどがある。            |
|       | 頭、顔、頭皮などにキズがある。                   |
|       | やけどや、やけど跡がある。                     |
|       | 急におびえたり、恐ろしかったりする。                |
|       | 「怖いから家にいたくない」などの訴えがある。            |
|       | キズやあざの説明のつじつまが合わない。               |
|       | 医師や保健・福祉の関係者に話すことや援助を受けることに躊躇する。  |
|       | 医師や保健・福祉の関係者に話す内容が変化し、つじつまがあわない。  |

### 2<<心理的虐待のサイン>>

|  |                                  |
|--|----------------------------------|
|  | かきむしり、噛み付き、ゆすりなどがみられる。           |
|  | 不規則な睡眠(悪夢、眠ることへの恐怖、過度の睡眠など)を訴える。 |
|  | 身体を萎縮させる。                        |
|  | おびえる、わめく、泣く、叫ぶなどの症状が見られる。        |
|  | 食欲の変化が激しく、摂食障害(過食、拒食)がみられる。      |
|  | 自傷行為がみられる。                       |
|  | 無力感、あきらめ、投げやりな様子になる。             |
|  | 体重が不自然に増えたり、減ったりする。              |

### 3<<性的虐待のサイン>>

|  |                                   |
|--|-----------------------------------|
|  | 不自然な歩行や座位を保つことが困難になる。             |
|  | 肛門や性器からの出血がみられる。                  |
|  | 生殖器の痛み、かゆみを訴える。                   |
|  | 急に怯えたり、恐ろしかったりする。                 |
|  | 人目を避けるようになり、多くの時間をひとりで過ごすことが増える。  |
|  | 主治医や保健・福祉の担当者に話すことや援助を受けることに躊躇する。 |
|  | 睡眠障害がある。                          |
|  | 通常的生活行動に不自然な変化がみられる。              |

### 4<<経済的虐待のサイン>>

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
|  | 年金や財産収入などがあることは明白にもかかわらず、お金がないと訴える。 |
|  | 自由に使えるお金がないと訴える。                    |
|  | 経済的に困っていないのに、利用負担のあるサービスを利用したがない。   |
|  | 資産の保有状況と衣食住等の生活状況との落差が激しくなる。        |
|  | 預貯金が知らないうちに引き出された、通帳が取られたと訴える。      |

### 5<<ネグレクト(介護等日常生活上の世話の放棄、拒否、怠慢)のサイン(自己放任も含む)>>

|  |                                    |
|--|------------------------------------|
|  | 居住部屋、住居が極めて非衛生的になっている、また、異臭を放っている。 |
|--|------------------------------------|

|  |                               |
|--|-------------------------------|
|  | 部屋に衣類やオムツなどが散乱している。           |
|  | 寝具や衣服が汚れたままの場合が多くなる。          |
|  | 汚れたままの下着を身につけるようになる。          |
|  | かなりの褥創（じょくそう）ができてきている。        |
|  | 身体からかなりの悪臭がするようになってきている。      |
|  | 適度な食事が準備されていない。               |
|  | 不自然に空腹を訴える場面が増えてきている。         |
|  | 栄養失調の状態にある。                   |
|  | 疾患の症状が明白にもかかわらず、医師の診断を受けていない。 |

#### 6<<セルフネグレクト(自己放任)のサイン>>

|  |   |
|--|---|
|  | 昼間でも雨戸が閉まっている。                          |
|  | 電気、ガス、水道が止められていたり、新聞、家賃等の支払を滞納している。     |
|  | 配食サービス等の食事がとられていない。                     |
|  | 薬や届けた物が放置されている。                         |
|  | ものごとや自分の周囲に関して、極度に無関心になる。               |
|  | 何を聞いても「いいよ、いいよ」と言って遠慮をし、あきらめの態度が見られる。   |
|  | 室内や住居の外にゴミがあふれていたり、異臭がしたり、虫が湧いている状態である。 |

#### 7<<養護者の態度にみられるサイン>>

|  |                                       |
|--|---------------------------------------|
|  | 高齢者に対して冷淡な態度や無関心さがみられる。               |
|  | 高齢者の世話や介護に対する拒否的な発言がしばしばみられる。         |
|  | 他人の助言を聞き入れず、不適切な介護方法へのこだわりがみられる。      |
|  | 高齢者の健康や疾病に関心がなく、医師への受診や入院の勧めを拒否する。    |
|  | 高齢者に対して過度に乱暴な口のきき方をする。                |
|  | 経済的に余裕があるように見えるのに、高齢者に対してお金をかけようとしない。 |
|  | 保健・福祉の担当者とううのを嫌うようになる。                |

#### 8<<地域からのサイン>>

|  |  |
|--|--|
|  | 自宅から高齢者や介護者・家族の怒鳴り声や悲鳴・うめき声、物が投げられる音が聞こえる。                     |
|  | 庭や家屋の手入れがされていない、または放置の様相（草が生い茂る、壁のペンキがはげている、ゴミが捨てられている）を示している。 |
|  | 郵便受けや玄関先が、1週間前の手紙や新聞で一杯になっていたり、電気メーターが回っていない。                  |
|  | 気候や天気が悪くても、高齢者が長時間外にいる姿がしばしばみられる。                              |
|  | 家族と同居している高齢者が、コンビニやスーパーなどで一人分のお弁当などを頻繁に買っている。                  |
|  | 近所づきあいがなく、訪問しても高齢者に会えない、または嫌がられる。                              |
|  | 高齢者が道路に座り込んでいたり、徘徊している姿がみられる。                                  |

問合せ先：福祉推進課 高齢者専門相談係 TEL.03（3228）8951

## 行方不明認知症高齢者等情報共有サイトについて

東京都では、認知症の人及び認知症の疑いのある人が徘徊等により行方不明になった場合又は徘徊等により身元不明となった認知症の疑いのある人を保護した場合に、東京都が運営する行方不明認知症高齢者等情報共有サイト等を活用して、広域的に情報を周知することにより区市町村を支援し、もって事態の早期解決を図っているところです。

※詳細は下記URLホームページ参照

[https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/zaishien/ninchishou\\_navi/torikumi/yukuefumei/](https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/zaishien/ninchishou_navi/torikumi/yukuefumei/)

中野区内で認知症高齢者が行方不明となった場合は、最寄りの警察署に届け出るとともに、中野区福祉推進課、高齢者専門相談係まで別添の書式に入力の上ご連絡ください。中野区から東京都に行方不明認知症高齢者等情報共有サイトに情報提供を行います。



### 中野区での認知症高齢者行方不明者情報取りまとめ窓口

中野区 健康福祉部福祉推進課 高齢者専門相談係

TEL.03 (3228) 8951

Fax.03 (3228) 5662

[koureisyasenmonsoudan@city.tokyo-nakano.lg.jp](mailto:koureisyasenmonsoudan@city.tokyo-nakano.lg.jp)

# とうきょう認知症ナビ



東京都の取組 > 認知症高齢者等の行方不明・身元不明について

## 認知症高齢者等の行方不明・身元不明について

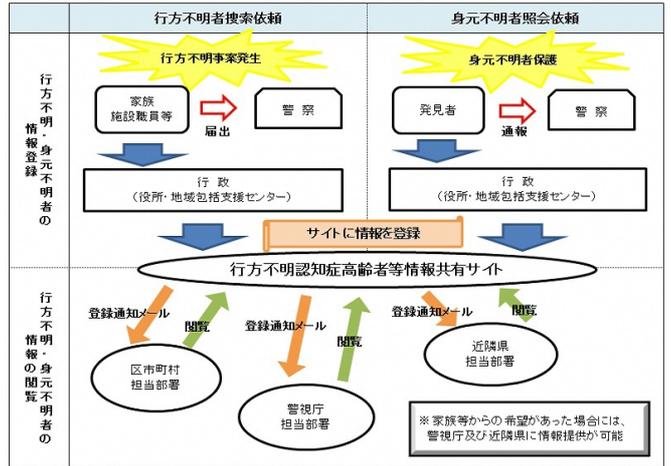
### 都民の皆様へ

東京都では行方不明となった認知症高齢者や、身元不明で保護された認知症高齢者の情報について区市町村からの依頼に基づき、都内の他の区市町村や近隣県へ一斉に周知する取組を行っています。

現在、パソコン等のサイト上で区市町村自ら情報を更新し、いつでも閲覧できる「行方不明認知症高齢者等情報共有サイト」を開設しており、都内の全区市町村が参加しています。（※関係機関向けのサイトであり、都民の皆様が直接閲覧できるものではありません。）

#### 行方不明認知症高齢者等情報共有サイト参加区市町村数

62区市町村（令和3年4月末時点）



### 認知症のご親族が行方不明となった場合

必ず警察へ届け出ていただくとともに、ご本人がお住まいの区市町村や地域包括支援センターへ申し出てください。申し出を受けた区市町村や地域包括支援センターから、上記の取組を通じ、都内の他の区市町村に情報を提供することができます。

### 身元不明の認知症の方を発見・保護した場合

必ず警察へ連絡してください。警察で身元が分からなかった方は、警察から地元の区市町村へ引き継がれ、区市町村の施設等で保護されます。保護した区市町村から、上記の取組を通じ、都内の他の区市町村に情報提供することができます。

## 行方不明の認知症高齢者をお探しの方へ

### 認知症のご親族が行方不明となった場合

#### 身元不明者の公表について

● [身元不明者状況調査結果 \(令和3年10月末現在\)](#) (PDF:838KB)

なお、現在、保護されている身元不明の方の詳細な情報をホームページ上で公表している区市町村は下記のリンクのとおりです。

江戸川区

稲城市



PDFファイルをご覧いただくためには「Adobe Acrobat Reader」が必要です。

Adobe Systemsのサイトから無料でダウンロードできますのでご利用ください。

※ PDFによる入手が困難な場合は、[高齢社会対策部在宅支援課認知症支援担当](#) までお問い合わせください。

