

## サービスの質に関するヒアリングの手引

### ① 認知症ケアの理解

今後、要介護高齢者の中で、認知症高齢者がますます多数を占める状況から、これからの高齢者介護においては、身体ケアのみではなく、認知症高齢者に対応したケアを標準として位置づけていくことが必要であり、「グループホームが近年実践してきている、『小規模な居住環境、なじみの人間関係、家庭的な雰囲気の中で、住み慣れた地域での生活を継続しながら、1人1人の生活のあり方を支援していく』という方法論は、グループホーム以外でも展開されるべきである。」との高齢者介護研究会の報告を踏まえると、施設・事業所における認知症ケアの理解は必要不可欠である。（※認知症ケアの基本・・・P145～P157 参照）

以上の視点を踏まえながら、以下の事項を中心に確認する。

#### ○ 関係性を重視した取組み

職員も含め、なじみの人間関係を構築するために配慮している点、また、生活環境面において工夫することも大切。

特に、認知症対応型共同生活介護は、認知症の方が小規模な居住環境において、住み慣れた地域で暮らすことを念頭においた制度であることから、下記の点に留意して指導を行うこと。

#### ○ 認知症対応型共同生活介護

家庭的な環境のもと、利用者が自分自身のペースでゆったりと安心できるように、個々人の生活そのものを組み立ててゆくケアが重視され、達成感や満足感を得て、自信回復につながるようになっているか確認

集団生活ではない共同生活の考え方、入居者が役割を持つことによる効果、利用者が職員と食事や清掃、洗濯、買物、レクレーション、行事等を共同で行うことにより家庭的な場とするために配慮することが必要。

#### ○ 小規模多機能型居宅介護

認知症の方のみを対象とした事業ではないが、「小規模な環境」や「なじみの人間関係」で、「通い」、「訪問」、「泊まり」といった多機能なサービスの提供にあたるものであることから、環境の変化に脆弱な認知症の方にとっても有効なサービスであるため、認知症ケアの理解は重要。

## ② 虐待防止・身体拘束廃止

- ・ 虐待防止・身体拘束廃止への取り組み

運営指導 I（利用者の生活実態の確認）において、介護サービス従事者から説明を受けた、行動・心理症状のある利用者及び虐待や身体拘束が疑われる利用者に対する取り組み状況等を踏まえ、高齢者虐待防止・身体拘束廃止に関する施設・事業所としての取り組みを確認する。

### ○ 施設・事業所の管理者等による取り組み

- ・ 施設・事業所の管理者として虐待防止や身体拘束廃止にどのように関わっているかをヒアリング。

例えば、管理職等と現場との間に意識の乖離がないよう、管理職等が旗振り役となり、独自の拘束廃止宣言を行うなどしながら、関係者全員で議論して共通の認識を持ち、施設・事業所が一体となって取り組む環境を作りあげることが大切。

### ○ 研修の状況

- ・ 都道府県・各種団体等が実施している研修や施設・事業所内の内部研修の具体的な内容や研修参加の記録などを確認しながら、誰（どのような立場の人）がどの程度参加しているかなどについてヒアリング。

事実確認のみならず、その研修を具体的にどのようにケアの向上に取り入れているか、研修を受けた本人からも確認。

また、研修等は介護サービス従事者だけでなく、施設・事業所の管理者に対しても必要であるという認識を持つことが重要。

【参考】例：指定介護老人福祉施設：基準第 24 条第 3 項

指定認知症対応型共同生活介護：基準第 103 条第 3 項

○ 施設・事業所の高齢者虐待防止・身体拘束廃止のための勉強会（委員会・検討会等）の開催状況

- ・ 「高齢者虐待や身体拘束に関する勉強会」・「高齢者虐待防止や身体拘束廃止に向けた取り組みを推進する委員会」・「個別の困難事例をみんなで検討する検討会」等のあらゆる会議について、その取り組み状況をヒアリング。
- ・ また、上記の活動状況について、「誰を対象に・どの様な内容のものを・どの程度」行っているかを記録などから確認。

開催状況や取り組み状況だけでなく、具体的な効果として虐待や身体拘束の実態がどのくらい変化したかが重要。

○ 利用者の環境面での改善への取り組み

- ・ 利用者の環境（ベッド、居住環境、車いすなど）について、安全への工夫がどのように取り組まれているかを確認。

環境面の工夫をする際、安全と同時に「利用者の生活の場としてふさわしい環境」という視点も大切であり、安全のみの追求は直接の身体拘束を行っていなくても、違った形で権利侵害が起こる可能性が大きい。

## ○ 事故発生時のためのマニュアル等の作成

- ・ 全ての事故を防ぐことは困難なため、事故が発生した場合の対応方針等の危機管理についても確認。

事故防止・安全確保のために身体拘束を行うのは弊害が多く、利用者のより重篤な状況を見逃す恐れがあるので、利用者及びその家族と一緒にケアに取り組むため、事故などに対する対応方針について説明を十分に行っていることが重要。

【参考】例：指定介護老人福祉施設：基準第 35 条、第 37 条第 2 項第 6 号  
指定認知症対応型共同生活介護：基準第 38 条（基準第 108 条の準用）、  
第 107 条第 2 項第 6 号

## ○ 事件・事故などの事例収集・分析等

- ・ 過去の事例に学び、今後の事故等の予防につなげるための取り組みが行われているかを確認。

事例収集により、同様の事故を繰り返さないための組織的な取り組みに関する認識を持つことが重要。

## ○ 苦情・要望等への対応

- ・ 苦情になる前の段階で、日頃から利用者やその家族が、相談、意見、要望等しやすい環境（信頼関係を構築するための工夫等）づくりを行い、苦情があった場合の具体的な対応方法等について確認。

苦情については、施設・事業所においてサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識のもと、組織として内容を分析・検討のうえ、迅速・適切に対応し、運営に生かしている点について確認。

【参考】例：指定介護老人福祉施設：基準第 33 条、第 37 条第 2 項第 5 号  
指定認知症対応型共同生活介護：基準第 37 条（基準第 108 条の準用）、  
第 107 条第 2 項第 5 号

## ② 虐待防止・身体拘束廃止

- ・ 虐待・身体拘束についての認識とサービスの実施状況

運営指導 I（利用者の生活実態の確認）において把握した、行動・心理症状のある利用者及びその他の虐待や身体拘束が疑われる利用者について、介護サービス従事者から説明を受けた内容をもとに、施設・事業所の虐待や身体拘束につながる介護サービスの実態についての認識を確認。

ア 行動・心理症状のある利用者等に対するケアについて、虐待や身体拘束につながるものが見受けられた場合は以下の点を確認。

- ・ 虐待（P124 参照）や身体拘束（P133 参照）であるという認識があるか。
- ・ 身体拘束が行われている場合、「切迫性」「非代替性」「一時性」の三原則を全て満たし、記録などが整っているか。（P134 参照）
- ・ 施設・事業所として虐待や身体拘束を行わないための再検討をどのように行っているか。

○ 個々の利用者ごとに、行動・心理症状が発生した理由・原因・背景等を踏まえ、施設・事業所が実施してきたサービス内容などを十分にヒアリングすることが重要。

○ 利用者が安心・安定して本人らしい生活を送るためのサービスが行われているかという視点が極めて重要。

○ 虐待防止や身体拘束廃止のために、各職種の専門性に基づくアプローチや、それぞれの果たすべき役割が責任を持って行われているか。

また、それぞれの職種の役割を明確にし、専門職がチームケアとして連携して行われていることが重要。

イ 虐待や身体拘束が疑われる利用者が確認できなかった場合で、適切な介護サービスが行われており、他の施設・事業所の模範となると認められる場合には、行動・心理症状があるとされる利用者及びその他の利用者についての症状やケアの方法（ケアに至るまでの経過や取り組みなど）についてヒアリング。



## ② 虐待防止・身体拘束廃止

- ・ 高齢者虐待防止・身体拘束禁止に関する制度の理解

運営指導Ⅰ（利用者の生活実態の確認）で把握した内容から、介護サービス従事者を含む施設・事業所の職員等の制度理解について確認。

「第3 参考資料」（P113 参照）の「2 高齢者虐待防止法の施行及び3 身体拘束廃止の推進」を活用しながら、施設・事業所の職員等の制度の正しい理解を促進するため、説明を行う。

### ○ 高齢者虐待防止や身体拘束禁止の対象となる具体的な行為の理解の確認

- ・ 施設・事業所の職員等が高齢者虐待や身体拘束に該当する行為とはどのようなものと考えているかについて、施設・事業所の職員等を確認。（「高齢者虐待の例（P124 参照）」、「身体拘束禁止の対象となる具体的な行為（P133 参照）」）

何が高齢者虐待・身体拘束にあたるかを認識できていないと、漫然と虐待や身体拘束が行われるおそれ大きい。

## ○ 身体拘束が基準で禁止されていること

- ・ 身体拘束は、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等において禁止されている。

「身体拘束の禁止規定」（P134 参照）に基づき、施設・事業所の職員等に対し、制度上の知識等について確認し、不十分な場合には、必要に応じて説明し、理解を促進。

基準上、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、行う場合は記録することが義務づけられている。

【参考】例：指定介護老人福祉施設：基準第 11 条第 4・5 項、第 37 条第 2 項第 3 号  
指定認知症対応型共同生活介護：基準第 97 条第 5・6 項、第 107 条第 2 項第 3 号

## ◆ 身体拘束廃止に関する指導について（P66～P79 参照）

施設・事業所において、緊急やむを得ない場合に、「切迫性」「非代替性」「一時性」の 3 つの要件を全て満たす状態であることを「身体拘束廃止委員会」等のチームでの検討を踏まえた上で、身体拘束を行ったことがあるか、その記録は取っているか、また、その時の状況などを確認。

〔身体拘束ゼロへの手引き（平 13.3 厚生労働省「身体拘束ゼロ作成推進会議編」）参照〕

○ 身体拘束が禁止されている理由

- ・ 「身体拘束がもたらす多くの弊害」（P133 参照）について、施設・事業所の職員等の理解度を確認。

身体拘束は、基準で禁止されているからいけないという理解ではなく、身体拘束は、利用者本人にとって身体的・精神的・社会的弊害をもたらす、利用者の自立を阻害するということの理解。

身体拘束廃止は目的ではなく、身体拘束廃止に取り組むことをきっかけとして、利用者の個々の生活に注目し、ケアの質の向上につなげていくことが重要。

ケアにあたるスタッフのみならず、施設・事業所の責任者・職員全体や利用者の家族が身体拘束の弊害を正確に認識することが大切。

## ○ 家族等への働きかけの重要性

- ・ 家族に対して虐待や身体拘束による弊害をどのように説明をしているか（利用者の状態の説明、職員の関わり方なども含めて）を確認。
- ・ 施設・事業所は、現在のサービスを受けるまでの家族等による介護方法・身体拘束の有無についても確認。

一連のケアマネジメントプロセスを行う上で、家族等の参加は利用者を支援していくために重要な要素であり、上記を確認した上で、アプローチをしていくことが重要。

## ◆ 身体拘束廃止に関する指導について

標準的な指導事務の流れは以下のとおり

### 【運営上の指導】

- ① 運営指導において下記の利用者を確認した場合
- 身体拘束を例外的に行う場合の三つの要件をすべて満たさない状況で、身体拘束が行われている利用者。
  - 身体拘束を例外的に行う場合の三つの要件は満たしているが、手続面で不備がある利用者。

#### \* 身体拘束を例外的に行う場合 \*

##### 1. 三つの要件をすべて満たしていること

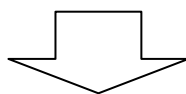
〔切迫性〕：利用者本人又は他の利用者等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと

〔非代替性〕：身体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こと

〔一時性〕：身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること

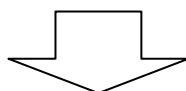
##### 2. 手続面

- ・ 身体拘束に関して、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記録すること。



### ② 下記の項目について運営上の指導を行う。

- 高齢者虐待防止、身体拘束禁止等について、制度理解の確認と普及促進のための指導を行う。
- また、一連のケアマネジメントプロセスの重要性について、指導を行う。

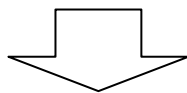


上記の理解が不十分と認められる場合は、「身体拘束廃止未実施減算」の適用について指導を行う。

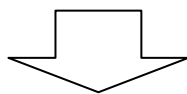


## 【報酬請求（身体拘束廃止未実施減算）上の指導】

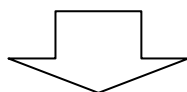
- ① 身体拘束に関して、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記録しているかを確認。  
（※ 記録については2年間保存が義務づけられている）



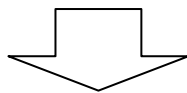
- ② 身体拘束等を行う場合の記録がなされていない場合



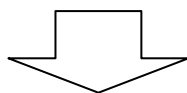
- ③ 身体拘束廃止未実施減算について指導  
（※ 詳細は「身体拘束廃止未実施減算の適用について」（P68 参照））



- ④ 身体拘束廃止未実施減算を適用した場合の標準的な取扱いについて説明  
→ 改善計画提出月の翌月から改善が認められた月までの間について、入所者全員について所定単位数から減算。  
（※ 詳細は「身体拘束廃止未実施減算の適用について」（P68 参照））



- ⑤ 速やかに改善計画を提出するよう指導



- ⑥ 改善計画提出の3ヶ月後に改善確認を実施  
（※ 改善が認められない場合は、引き続き身体拘束廃止未実施減算を適用。）

## (参 考)

### 身体拘束廃止未実施減算の適用について

#### 1 身体拘束禁止規定について

「サービスの提供にあたっては、当該入所者（利用者）又は他の入所者（利用者）等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他入所者（利用者）の行動を制限する行為を行ってはならない。」と規定されている。

なお、「緊急やむを得ない場合」に例外的に身体拘束を行う場合においても、要件・手続の面で慎重な取り扱いが求められる。

#### 【対象事業】

- |                    |                        |
|--------------------|------------------------|
| ○（介護予防）短期入所生活介護    | ○（介護予防）短期入所療養介護        |
| ○（介護予防）特定施設入居者生活介護 | ○ 介護老人福祉施設             |
| ○ 介護老人保健施設         | ○ 介護療養型医療施設            |
| ○（介護予防）小規模多機能型居宅介護 | ○（介護予防）認知症対応型共同生活介護    |
| ○ 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 |

#### 2 身体拘束廃止未実施減算における基準・解釈通知等

以下、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護についての基準・解釈通知等を記載しているが、介護老人福祉施設・介護老人保健施設・介護療養型医療施設についても同様の内容である。

##### ① 基準（平成 18 年厚労告 126） 別表 6 注 4

別に厚生労働大臣が定める基準を満たさない場合は、身体拘束廃止未実施減算として、1日につき5単位を所定単位数から減算する。

＜厚生労働大臣が定める基準(平成12年厚生省告示25号)12＞

指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成18年厚生労働省令第34号)第137条第5項、第162条第7項又は第174条に規定する基準に適合していないこと。

【減算対象事業】

- 介護老人福祉施設
- 介護老人保健施設
- 介護療養型医療施設
- 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護

② 解釈通知

(平成18年老計発0331005・老振発0331005・老老発0331018) 第二の7(7)

身体拘束廃止未実施減算については、施設において身体拘束等が行われていた場合ではなく、指定基準第118条第5項又は第161条第5項の記録(指定基準第118条第4項又は第161条第5項に規定する身体拘束等を行う場合の記録)を行っていない場合に、入所者全員について所定単位数から減算することとなる。

具体的には、記録を行っていない事実が生じた場合、速やかに改善計画を市町村長に提出※した後、事実が生じた月から3月後に改善計画に基づく改善状況を市町村長に報告することとし、事実が生じた月の翌月から改善が認められた月までの間について、入所者全員について所定単位数から減算することとする。

※ 「記録を行っていない事実が生じた場合、速やかに改善計画を市町村長に提出」の“速やか”とは？

…改善計画の提出日は記録を行っていない事実が生じた日(記録を行っていなかったことを発見した日)から概ね1～2週間程度と考える。



(問) 身体拘束廃止未実施減算については、「身体拘束の記録を行っていない事実が生じた場合、速やかに改善計画を市町村長に提出した後、事実が生じた月から3か月後に改善計画に基づく改善状況を市町村長に報告することとし、事実が生じた月の翌月から改善が認められた月までの間について減算する」とこととされているが、施設監査に行った際に身体拘束に係る記録を行っていないことを発見した場合、いつからいつまでが減算となるのか。また、平成18年4月前の身体拘束について記録を行っていなかった場合は、減算の対象となるのか。

- ・ 身体拘束の記録を行っていない日  
：平成18年4月2日
- ・ 記録を行っていないことを発見した日  
：平成18年7月1日
- ・ 改善計画を市町村長に提出した日  
：平成18年7月5日

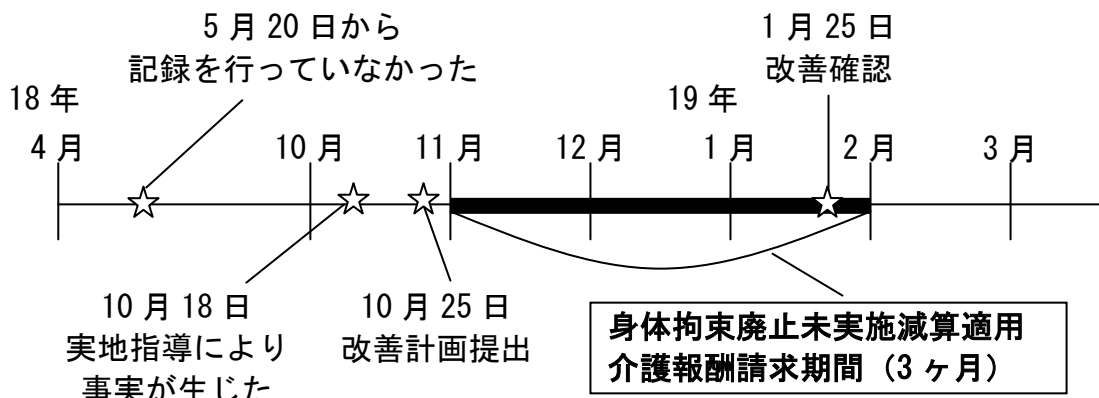
(答) 身体拘束廃止未実施減算については、身体拘束の記録を行っていない事実が生じた場合、速やかに改善計画を市町村長に提出し、これに基づく改善状況を3か月後に報告することになっているが、これは、事実が生じた月に改善計画を速やかに提出させ、改善計画提出後最低3か月間は減算するということである。

したがって、お尋ねのケースの場合、改善計画が提出された平成18年7月を基準とし、減算はその翌月の同年8月から開始し、最短でもその3か月後の10月までとなる。

なお、身体拘束廃止未実施減算は、平成18年4月から新たに設けたものであることから、同月以降に行った身体拘束について記録を行っていない場合に減算対象となる。

### (3) 身体拘束廃止未実施減算の適用の考え方

#### ① 「事実が生じた月」と「改善計画の提出月」が同月内の場合



○ 平成18年 5月20日 【身体拘束の記録を行っていなかった】

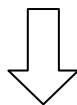


○ 平成18年 10月18日 【実地指導】



平成18年5月20日から記録を行っていなかったことを発見

○ 平成18年 10月25日 【改善計画の提出】



改善計画提出後最低3か月間は減算する

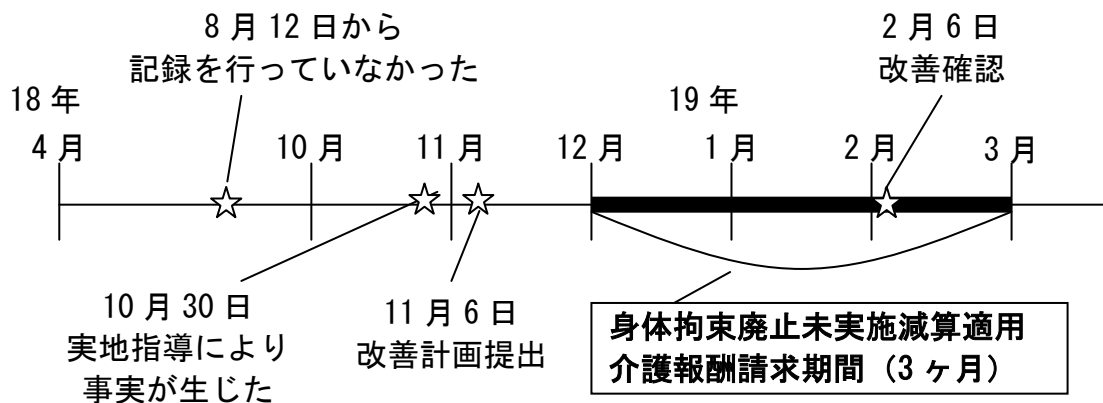
身体拘束廃止未実施減算適用

(平成18年11月～平成19年1月)



○ 平成19年 1月25日 【改善確認 (改善が認められた)】

② 「改善計画の提出月」が「事実が生じた月」の翌月の場合



○ 平成18年8月12日 【身体拘束の記録を行っていなかった】

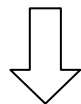


○ 平成18年10月30日 【実地指導】



平成18年8月12日から記録を行っていなかったことを発見

○ 平成18年11月6日 【改善計画の提出】



改善計画提出後最低3か月間は減算する

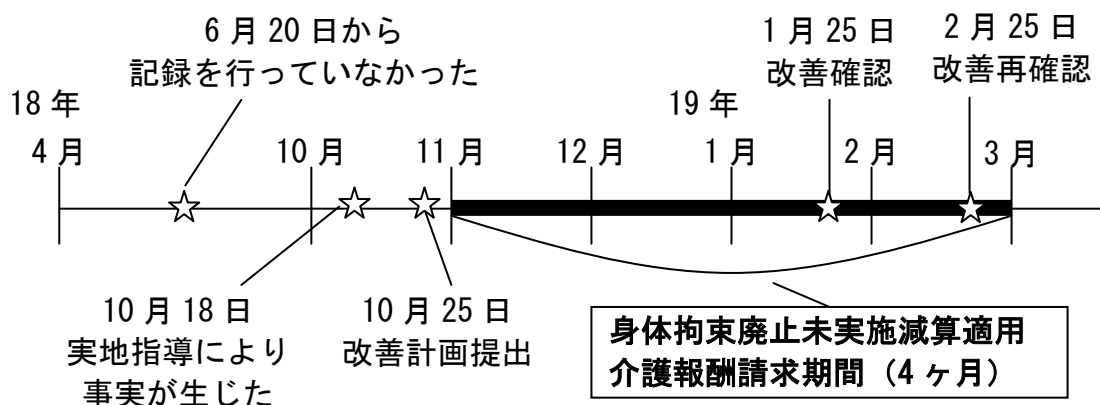
身体拘束廃止未実施減算適用

(平成18年12月～平成19年2月)



○ 平成19年2月6日 【改善確認(改善が認められた)】

③ 3ヶ月後の改善が認められない場合



○ 平成18年6月20日 【身体拘束の記録を行っていなかった】

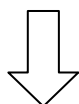


○ 平成18年10月18日 【実地指導】



平成18年6月20日から記録を行っていなかったことを発見

○ 平成18年10月25日 【改善計画の提出】



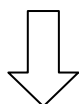
改善計画提出後最低3か月間は減算する

身体拘束廃止未実施減算適用

(平成18年11月～平成19年1月)



○ 平成19年1月25日 【改善確認 (改善が認められない)】



改善が認められる月まで引き続き減算

身体拘束廃止未実施減算適用

(平成19年2月～)



○ 平成19年2月25日 【改善再確認 (改善が認められた)】