

# 運営指導における主な指摘事項

## 施設系サービス

---

島根県健康福祉部高齢者福祉課

# 掲示に関すること <共通>

事例：重要事項の掲示あるいは書面の備え付けがされていなかった。  
掲示されていた重要事項の内容に漏れがあった。  
苦情相談窓口や苦情処理の体制等について、掲示されていなかった。

施設の見やすい場所に、運営規程の概要、従業員の勤務の体制、協力病院、利用料その他のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示しなければなりません。なお、重要事項を記載したファイル等を入所申込者、入所者又はその家族等が自由に閲覧可能な形で施設内に備え付けることで、掲示に代えることができます。

また、苦情に関して、相談窓口、苦情処理の体制及び手順等苦情を処理するために講ずる措置の概要について明らかにし、入所者又はその家族にサービスを説明する文書に記載するとともに、施設に掲示することが必要です。

【根拠条例】 ※いずれも島根県条例

介護医療院基準条例第35条、第38条、第54条、介護老人保健施設基準条例第34条、第37条、第53条

介護老人福祉施設基準条例第34条、第38条、第54条

居宅基準条例第168条、第181条、第181条の3、第204条、第216条、第237条、第248条

有料老人ホーム設置運営指導指針14(7)、15(16)、軽費老人ホーム基準条例第28条、第31条

養護老人ホーム基準条例第27条

# 重要事項説明書・運営規程に関すること <共通>

事例：入所申込者がサービスを選択するために必要とされる重要事項について、重要事項説明書に記載していなかった。（事故発生時の対応、第三者評価の実施状況等）  
重要事項説明書に、虐待の防止のための措置に関する事項を記載していなかった。  
運営規程と重要事項説明書の人員数記載に齟齬がみられた。

サービスの提供の開始に際しては、あらかじめ、入所申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、従業者の勤務体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制、提供するサービスの第三者評価の実施状況（実施の有無、実施した直近の年月日、実施した評価機関の名称、評価結果の開示状況）等、入所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入所申込者の同意を得なければなりません。

令和3年度介護報酬改定において、運営規程に定めておかなければならない事項として「虐待の防止のための措置に関する事項」が追加されました。3年間の経過措置期間が設けられていましたが、令和6年度より義務化となっています。

【根拠条例】 ※いずれも島根県条例

介護医療院基準条例第7条、第29条、第54条、介護老人保健施設基準条例第6条、第28条、第53条

介護老人福祉施設基準条例第6条、第28条、第51条、第54条、居宅基準条例第152条、第164条、第178条、第181条、第181条の3、第201条、第204条、第213条、第216条、第221条、第232条、第243条、第245条

有料老人ホーム設置運営指導指針14(4)、軽費老人ホーム基準条例第7条、第12条、養護老人ホーム基準条例第7条

# 変更届出に関すること <共通>

事例：施設において、専用部分や併設サービス等との共用部分の区画の変更が生じているが、届けていなかった。  
運営規程の内容について、変更が生じているが、届けていなかった。

開設者の所在地、代表者の氏名等、管理者の氏名等、運営規程の内容に係る事項に変更が生じた場合、変更の届出をしていただいておりますが、施設の建物の構造や専用区画等に変更が生じた場合についても、届出が必要です。

## 【根拠条例】

介護保険法第75条、第89条、第99条、第113条、  
老人福祉法第15条の2、第29条第2項  
社会福祉法第63条

# 勤務体制の確保等に関すること <共通>

事例：ハラスメント防止について、施設における方針や、相談に応じ適切に対応するために必要な体制の整備が明確でなかった。  
医療・福祉関係の資格を有していない介護職員に認知症介護基礎研修を受講させていなかった。

人員、設備、運営に関する基準の解釈通知において、施設におけるハラスメントの防止のために講ずべき措置の具体的内容が示されています。

ハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業者に周知・啓発しましょう。

相談に対応する担当者をあらかじめ定めること等により、相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、従業者に周知しましょう。

また、施設で介護に直接携わる職員のうち、医療・福祉関係の資格を有さない者について、認知症介護基礎研修を受講させるために必要な措置を講じることが義務付けられています。

## 【根拠条例】

介護医療院基準条例第30条、第52条、介護老人保健施設基準条例第29条、第51条、

介護老人福祉施設基準条例第29条、第52条、

居宅基準条例第168条、第179条、第181条の3、第204条、第214条、第233条、第248条

有料老人ホーム設置運営指導指針9(3)、軽費老人ホーム基準条例第24条、養護老人ホーム基準条例第23条

# 秘密保持等に関すること <共通>

事例：すべての従業者との間で秘密保持誓約等の取り決めが行われていなかった。

施設は、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入所者（利用者）又はその家族の秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講じなければなりません。

具体的には、施設の従業者が、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者の雇用時等に取り決め、例えば違約金についての定めを置くなどの措置を講ずべきこととされています。

## 【根拠条例】

介護医療院基準条例第36条、第54条、介護老人保健施設基準条例第35条、第53条

介護老人福祉施設基準条例第35条、第54条

居宅基準条例第168条、第181条、第181条の3、第204条、第216条、第237条、第248条

有料老人ホーム設置運営指導指針9（4）

軽費老人ホーム基準条例第29条、養護老人ホーム基準条例第26条

# 虐待の防止に関すること① <共通>

事例：「虐待の防止のための指針」は定めているが、項目に不備が見られた。

人員、設備、運営に関する基準の解釈通知において、施設が整備する「虐待の防止のための指針」に盛り込む項目が示されています。

- イ 施設における虐待の防止に関する基本的考え方
- ロ 虐待防止検討委員会その他の施設内の組織に関する事項
- ハ 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針
- ニ 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針
- ホ 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項
- ヘ 成年後見制度の利用支援に関する事項
- ト 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項
- チ 入所者等に対する当該指針の閲覧に関する事項
- リ その他虐待の防止の推進のために必要な事項

# 虐待の防止に関すること② <共通>

事例：定期的に研修は実施しているが、実施内容が記録で確認できなかった。

人員、設備、運営に関する基準の解釈通知において、研修の実施については施設内での研修で差し支えありませんが、研修の実施内容についても記録することが必要であることが示されています。

施設において、虐待の防止に係る措置を講じていない場合には、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、所定単位数から減算しなければなりません。（高齢者虐待防止措置未実施減算）

【根拠条例】 ※いずれも島根県条例

介護医療院基準条例第40条の2、第54条、介護老人保健施設基準条例第39条の2、第53条

介護老人福祉施設基準条例第40条の2、第54条

居宅基準条例第168条、第181条、第181条の3、第204条、第216条、第237条、第248条

有料老人ホーム設置運営指導指針11(4)

軽費老人ホーム基準条例第2条、第34条

養護老人ホーム基準条例第2条、第20条



# 身体的拘束等の適正化に関すること① <共通>

事例：身体的拘束等の適正化のための指針は定めているが、項目に不備が見られた。  
身体的拘束等適正化委員会の構成メンバーや、適正化対応策の担当者が明確でなかった。

人員、設備、運営に関する基準の解釈通知において、施設が整備する「身体的拘束等の適正化のための指針」に盛り込む内容が示されています。

- ①施設における身体的拘束等の適正化に関する基本的考え方
- ②身体的拘束等適正化検討委員会その他の施設内の組織に関する事項
- ③身体的拘束等の適正化のための職員研修に関する基本方針
- ④施設内で発生した身体的拘束等の報告方法等の方策に関する基本方針
- ⑤身体的拘束等発生時の対応に関する基本方針
- ⑥入所者等に対する当該指針の閲覧に関する基本方針
- ⑦その他身体的拘束等の適正化の推進のために必要な基本方針

また、身体的拘束等適正化委員会は、幅広い職種により構成し、構成メンバーの責務及び役割分担を明確にするとともに、身体的拘束等の適正化対応策を担当する者を決めておくことが必要です。

# 身体的拘束等の適正化に関すること② <共通>

事例：身体的拘束等の適正化のための研修について、実施内容の記録が不十分であった。  
身体的拘束等の適正化のための研修を、定められた回数実施していなかった。

身体的拘束等の適正化のための従業者に対する研修に関して、職員教育を組織的に徹底させていくためには、指針に基づいた研修プログラムを作成し、定期的な教育（年2回以上）を開催することが重要です。  
研修の実施内容についても記録することが必要です。

緊急やむを得ない身体的拘束等を行う場合の記録が行われていない場合や、身体的拘束等の適正化のために必要な措置を講じていない場合には、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、所定単位数から減算しなければなりません。（身体拘束廃止未実施減算）

【根拠条例】 ※いずれも島根県条例

介護医療院基準条例第16条、第48条、介護老人保健施設基準条例第15条、第46条、介護老人福祉施設基準条例第14条、第47条  
居宅基準条例第155条、第174条、第181条の3、第194条、第209条、第226条、第248条

有料老人ホーム設置運営指導指針11(7)、軽費老人ホーム基準条例第17条、軽費老人ホーム基準条例第16条

# 非常災害対策に関すること <共通>

事例：風水害、地震等の災害対策に関する計画が作成されていなかった。

土砂災害警戒区域等に該当しているが、避難確保に係る計画が作成されていなかった。

施設（事業者）は、非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関機関への通報及び連携体制の整備し、それらを定期的に従業員へ周知し、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行わなければなりません。具体的計画とは、消防計画及び風水害、地震等の災害に対処するための計画をいいます。

また、施設が土砂災害計画区域等や浸水想定区域、津波災害警戒区域にあり、市町村の地域防災計画に定められた要配慮者利用施設である場合、避難確保計画の作成や避難訓練の実施が義務付けられています。

「非常災害対策計画」や「消防計画」等、既存の計画に避難確保計画に定める項目を加えることでも対応できます。

【根拠条例】 ※条例については、いずれも島根県条例

介護医療院基準条例第32条、第54条、介護老人保健施設基準条例第31条、第53条、介護老人福祉施設基準条例第31条、第54条、居宅基準条例第168条、第181条、第181条の3、第204条、第216条、第237条、第248条  
有料老人ホーム設置運営指導指針10(6)、軽費老人ホーム基準条例第38条、軽費老人ホーム基準条例第8条  
水防法第15条の3、土砂災害警戒区域等における土砂災害防止対策の推進に関する法律第8条の2、津波防災地域づくりに関する法律第71条

# 衛生管理等に関すること <共通>

事例：感染対策委員会について、定期的に開催されていなかった。

感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修は実施しているが、感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を実施できていなかった。

施設は、介護職員その他の従業者に対し、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を定期的 to 実施する必要があります。

感染症の予防及びまん延の防止のための訓練は、平時から、実際に感染所が発生した場合を想定し、発生時の対応について、訓練（シミュレーション）を定期的\*に行うことが必要です。机上を含め、訓練の実施手法は問いませんが、机上及び実地で訓練するものを適切に組み合わせながら実施することが適切です。

（定期的\*：訓練回数の定めは、サービス種別によって異なる）

【根拠条例】 ※いずれも島根県条例

介護医療院基準条例第33条、第54条、介護老人保健施設基準条例第32条、第53条

介護老人福祉施設基準条例第32条、第54条、居宅基準条例第168条、第181条、第181条の3、第204条、第216条、第237条、第248条

有料老人ホーム設置運営指導指針10(7)、軽費老人ホーム基準条例第26条、養護老人ホーム基準条例第24条

# 事故発生の防止及び発生時の対応に関すること①

## ＜医療院・老健・特養・養護・有料・軽費＞

事例：「事故発生の防止のための指針」は定めているが、項目に不備が見られた。

人員、設備、運営に関する基準の解釈通知において、施設が整備する「事故発生の防止のための指針」に盛り込む項目が示されています。

- ①施設における介護事故の防止に関する基本的考え方
- ②介護事故の防止のための委員会その他施設内の組織に関する事項
- ③介護事故の防止のための職員研修に関する基本方針
- ④施設内で発生した介護事故、介護事故には至らなかったが介護事故が発生しそうな場合及び現状を放置しておくこと介護事故に結びつく可能性が高いもの（以下「介護事故等」という。）の報告方法等の介護医係る安全の確保を目的とした改善のための方策に関する基本方針
- ⑤介護事故等発生時の対応に関する基本方針
- ⑥入所者等に対する当該指針の閲覧に関する基本方針
- ⑦その他介護事故等の発生の防止の推進のために必要な基本方針

# 事故発生の防止及び発生時の対応に関すること②

## ＜医療院・老健・特養・養護・有料・軽費＞

事例：事故発生の防止のための研修が定期的実施できていなかった。  
事故発生防止等の措置を適切に実施するための担当者の配置が確認できなかった。

従業者に対し、事故発生の防止のための研修を定期的\*に行う必要があります。研修の内容としては、事故発生防止の基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するとともに、当該施設における指針に基づき、安全管理の徹底を行うものとされています。また、研修の実施内容についても記録することが必要です。

施設における事故発生を防止するための体制として、事故発生防止等の措置を適切に実施するための担当者を置くことが必要です。当該担当者としては、事故防止検討委員会の安全対策を担当する者同一の従業者が務めることが望ましいとされています。

(定期的\*：訓練回数のは、サービス種別によって異なる)

【根拠条例】 ※いずれも島根県条例

介護医療院基準条例第40条、第54条、介護老人保健施設基準条例第39条、第53条

介護老人福祉施設基準条例第40条、第54条

有料老人ホーム設置運営指導指針9(2)、軽費老人ホーム基準条例第33条、養護老人ホーム基準条例第29条

# 職員の採用時の研修に関すること <共通>

事例：施設で新たに採用した職員に対して、身体的拘束等の適正化の研修、虐待の防止のための研修、事故発生の防止の研修等を実施していなかった。

人員、設備、運営に関する基準の解釈通知において、従業者の新規採用時には必ず、身体的拘束等の適正化の研修、虐待の防止のための研修、事故発生の防止の研修を実施することが重要であることが示されています。

また、感染対策研修についても実施しましょう。（解釈通知において、医療院・老健・特養は必須とされています。）

## 【根拠条例】

介護医療院基準条例第16条、第33条、第40条、第40条の2、第54条

介護老人保健施設基準条例第15条、第32条、第39条、第39条の2、第53条

介護老人福祉施設基準条例第14条、第32条、第40条、第40条の2、第54条

居宅基準条例第155条、第168条、第174条、第181条、第181条の3、第204条、第209条、第216条、第226条、第237条、第248条

有料老人ホーム設置運営指導指針9(2)、10(7)、11(4)、11(7)

軽費老人ホーム基準条例第2条、第16条、第26条、第33条、第34条

養護老人ホーム基準条例第2条、第17条、第24条、第29条、第30条

# 運営懇談会の設置等に関する事 ＜有料＞

事例：運営懇談会が設置されていなかった。

運営懇談会は定期的を開催しているが、利用者家族や地域の方の参加がなかった。

有料老人ホーム事業の運営について、入居者の積極的な参加を促し、かつ外部の者等との連携により透明性を確保する観点から、運営懇談会を設置する必要があります。

運営懇談会は、管理者、職員及び入居者によって構成され、会の開催にあたっては、入居者等に周知し必要に応じて参加できるように配慮しましょう。また、事業の運営について外部からの点検が働くよう、第三者的立場にある学識経験者、民生委員などを加えるよう努めてください。

【根拠条例】

有料老人ホーム設置運営指導指針10(11)



# 各種加算に関すること①

## ＜老健・医療院・特養・短期生活・短期療養・特定＞

- 事例：●看護職員の勤務体制に変更が発生し、看護体制加算Ⅱの要件を満たさなくなっていたにもかかわらず、算定していた。
- 本体施設と併設事業所の両方で看護体制加算Ⅰを算定していたが、併設事業所を含む施設全体で1名しか常勤看護師が配置されていなかった。
  - サービス提供体制強化加算を算定しているが、前年度（3月を除く）の職員割合を確認していなかった。
  - 夜勤職員配置加算を算定しているが、夜間時間帯の看護または介護職員が配置基準より1以上多く配置されていることを確認したことがわかる記録がなかった。

職員の配置人数（常勤加算）や入所者（利用者）の自立度割合等が要件となっている加算があります。月ごと、あるいは年度ごとに加算要件を満たしているか、必ず実績で確認しましょう。

# 各種加算に関すること②

## 〈老健・医療院・特養・短期生活・短期療養・特定〉

- 事例：●看取り介護加算を算定している入居者（利用者）について、看取りに関する指針の説明を行い同意を得たことがわかる記録がなかった。
- 加算の対象となる疾患等の状態でない入所者から、所定疾患施設療養費を算定していた。
  - 所定疾患施設療養費を算定している実績があるが、前年度における当該入所者に対する投薬、検査、注射、処置等の実施状況を公表していなかった。
  - 介護職員等処遇改善加算に関して、処遇改善計画書の内容を職員に周知していることが確認できなかった。

入居者（利用者）又は家族に計画書等の内容を説明し、同意を得ることが要件となる加算があります。署名等の同意を得たことがわかる記録を残してください。

「所定疾患施設療養費」算定にかかる、治療の実施状況の公表にあたっては、介護サービス情報の公表制度を活用する等により、報告してください。

「介護職員等処遇改善加算」においては、賃金改善を行う方法やキャリアパス要件等、処遇改善計画書の内容を職員に周知する必要があります。どのような手段で説明を行ったか、わかる記録等を残してください。

# ワンポイント

## 施設における研修の実施方法事例

施設においては、身体的拘束等の廃止、高齢者虐待防止、事故発生の防止、感染症の予防及びまん延の防止といった様々な研修を実施しなければなりません。すべての職員を集めて実施することは困難です。

研修の実施方法について、施設で工夫されている事例をいくつか紹介します。

### 事例① 動画研修の活用

- ・介護の法定研修をe-ラーニング等で動画学習できるサービスを導入し、少人数ずつや各職員ごとに視聴している。
- ・施設での集合研修の内容を撮影し、集合研修に参加できない職員には資料配布とともに視聴してもらう。

# ワンポイント

## 施設における研修の実施方法事例

### 事例② 資料自己学習形式で開催

- 資料配布し自己学習の研修を行い、理解度を確認する用紙（穴埋めテストのようなもの）や気づき・感想を提出してもらう。

### 事例③ 集合研修と自主学習形式の併用

- 基本は集合研修として開催、参加ができない職員は後日、研修の資料を自己学習し、気づきや感想等を提出してもらう。

### 事例④ 法定研修を1日型集合研修として開催

- 基準等で定められる研修を1日通じて実施する研修日を複数日設け、全職員が分散して必ず集合研修に参加する日程を組んでいる。

# ワンポイント

## 施設における研修の実施における注意点

主な指摘事項のポイントでも触れていますが、人員、設備、運営に関する基準で定める研修について、**研修の実施内容についても記録する**必要があると解釈通知において示されています。

**研修実施日や研修内容（使用資料等）、参加者等がわかるように記録**してください。

特に施設においては、職員全員が集合して研修を行うことは困難であり、リーダー等の数名が集まって研修し、参加者が各フロアやユニット等に持ち帰り、他の職員に伝える（研修する）形式等で行われることもあると思います。

そのような研修形式の場合、集合研修時のみの記録とならないよう、各フロアやユニット等でも行ったことがわかるように記録することが大切です。

また、各フロアやユニット等で行われた内容が、職員にとって単なる「事務等の申し送り」事項として捉えられることのないよう、研修の目的や要点、資料等の使用方法について工夫するようになしてください。