

運営指導での主な指摘事項に関するQ & A

－ 介護保険施設サービス事業所 －

※ このQ & Aは、令和5年度までの運営指導での主な指摘事項について、Q & A形式で分かりやすく解説したものです。

※ 指定基準、報酬算定基準等の詳細については、必ず関係省令、告示、通知等により御確認の上、御利用ください。

ページ

人員に関する基準関係

1	兼務の従業員の勤務記録	1
2	有給休暇や出張の取扱い	1
3	研修	1
4	職員の健康診断	1

運営に関する基準関係

5	施設サービス計画	2
6	サービスの提供記録	2
7	身体拘束	2
8	非常災害対策	3
9	事故発生の防止	4
10	苦情処理	5
11	衛生管理	5
12	業務継続計画	6
13	秘密の保持	7
14	掲示	7

令和6年4月
埼玉県福祉部福祉監査課
(介護保険施設担当)

人員に関する基準関係**○兼務の従業員の勤務記録**

Q 1 通所リハビリテーションを兼務する理学療法士等の勤務時間は、どのように記録すればよいですか。

A 1 理学・作業・言語の各療法士が入所と通所リハビリテーションの業務を兼務する場合には、それぞれの人員基準を満たしているかわかるよう入所と通所の各勤務時間を区分して記録してください。

○有給休暇や出張の取扱い

Q 2 有給休暇や出張の取扱いについて、常勤職員と非常勤職員で取扱いに違いがありますか。

A 2 常勤職員の場合、有給休暇や出張はその期間が暦月で1月を超えない場合は勤務した時間に参入します。非常勤職員の場合、有給休暇や出張は算入しません。
なお、欠勤については、休暇ではないので勤務した時間に参入しません。

○研修

Q 3 毎年行う必要のある研修にはどのようなものがありますか。

A 3 介護保険施設サービス事業所では、身体的拘束の適正化に関する研修会を年2回以上実施してください。また、新規採用時にも必ず実施してください。
そのほか、虐待防止の研修を、毎年実施してください。
また、特定施設入居者生活介護では、従業者の資質の向上のための研修（事故防止、感染症予防等）を、毎年実施してください。
なお、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、及び介護医療院では、事故防止及び感染症予防研修を年間2回以上実施してください。また、新規採用時にも必ず実施してください。
研修は年間計画を立て、実施記録（※欠席者への周知（研修）を含む）を残してください。

○職員の健康診断

Q 4 職員の健康診断はどれくらいの間隔で実施しますか。

A 4 夜間勤務を行う職員は年に2回、その他の職員は年に1回健康診断を受けてください。

運営に関する基準関係**○施設サービス計画****Q 5** 施設サービス計画について、留意すべき点は何ですか。**A 5** 施設サービス計画は、サービス担当者会議を開催し、計画担当介護支援専門員が他の従業者と協議の上、入所日までに作成してください。

事前に家族等に十分説明して、同意を得てください。家族が来所できず同意に時間がかかる場合には、電話等の方法で同意を得た上で、その旨（同意日時、説明者、家族の氏名）を事業者が記載したうえで、事後的に家族等の署名等を得てください。

当該計画は、週間サービス計画表（第3表）も含めて利用者、家族に交付してください。

計画は定期的にモニタリング（実施の評価）を行い、定期的に見直しを行ってください。見直し後の計画も、家族の同意を得て、計画書を交付してください。

なお、特定施設サービス計画においても、準じた取扱いに努めてください。

○サービスの提供記録**Q 6** サービスの提供の記録は、どのように行えばよいですか。**A 6** サービス内容を詳細に記録することは、従業者間の情報共有を促進し、きめ細やかなサービス提供が可能となるだけでなく、利用者等とのトラブル防止にもつながります。看護・介護記録には具体的なサービス内容、利用者の心身の状況等を毎日記載してください。

また、夜間巡視を行った場合は、その時間が分かるように記載してください。

○身体拘束**Q 7** 緊急やむを得ず身体拘束を行う場合に留意すべき点は何ですか。**A 7** 身体拘束は、切迫性、非代替性、一時性の3つの要素を満たし、適切な手続きを採った時に限り認められます。その場合も、態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由等の記録が必要です。

「緊急やむを得ない身体拘束に関する説明書」には拘束解除の予

定日を必ず記載してください。その際には、解除に向けた取組に必要な最小限の期間を設定してください。

また、拘束開始日までに家族の同意を得てください。家族が施設に来られない場合には、電話で同意を得た上で、日時、説明者、家族の氏名を事業者が説明書に記載したうえで、事後的に家族等の署名等を得てください。

介護老人保健施設、介護療養型医療施設、及び介護医療院では、医師が診療録にその態様及び時間、その際の利用者の心身の状況及び緊急やむを得ない理由を記載してください。

なお、身体拘束を現に実施していない場合でも、全ての事業者は「身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会」を、3月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他従業者に周知徹底が必要です。

その他、身体的拘束等の適正化の指針を整備することや、身体的拘束の適正化に関する研修の年2回以上の実施と、新規採用時にも必ず実施することが必要です。

○非常災害対策

Q 8 非常災害対策について留意すべき点は何ですか。

A 8 火災だけでなく、地震、水害、土砂災害等に対応するため、非常災害対策計画を策定し、従業者への周知と訓練を十分行ってください。

浸水想定区域や土砂災害警戒区域に該当する施設では、水防法等に基づく避難確保計画を策定するとともに、従業者への周知と訓練を十分に行ってください。

また、防災訓練は行っているにもかかわらず、夜間想定訓練が行われていない施設が見受けられました。防災訓練は年2回以上実施し、うち1回は夜間を想定した訓練としてください。

非常用食料や飲料水を3日分程度備蓄するよう努めてください。

飲料水は1人1日3リットルを目安に備蓄してください。

倉庫等において、スプリンクラーヘッドの直下には、荷物を置かないでください。

防災設備点検は年2回（総合点検、機器点検）実施してください。

○事故発生の防止

Q 9 事故発生の防止について留意すべき点は何ですか。**A 9** 施設内の事故では、入所者の状況の把握や施設内の危険箇所の点検、確認が不十分などの理由により、入所者の転倒や転落、離設、誤飲等の事故に結びついたと考えられる例が多数ありました。

次の点を再確認してください。

- 施設における介護の手順や緊急時対応等の決まりについて全職員に周知徹底しているか。
- 巡視の体制は整っているか。
- 施設内に危険な箇所はないか。
- 浴室や健康管理室等の場所では、使用していない時間の施錠を徹底しているか。

(入浴中の事故防止)

入浴サービスについては、常に事故の危険性があることを認識し、利用者の入浴中は複数の職員を配置し、職員の見守りがなくなる時間がないかを再点検してください。

浴室には機械浴槽の取扱説明書を備えてください。

(誤嚥事故防止)

誤嚥しやすい食品を提供する際は、看護・介護部門と食事部門で連絡を取り合い、食事形態に合わせて、カット等をした上で提供するよう努めてください。

急な誤嚥に備え、食堂付近に吸引器を設置するよう努めてください。

(誤薬事故防止)

誤薬事故を防止するためのマニュアル等を作成し、投薬介助に係る全ての職員に周知してください。

薬の種類や量を複数の者で確認し、確実な本人確認をするなど正しい配薬確認を行ってください。

(事故報告書)

骨折や入院以上の事故が発生した場合には、事故報告書・再発防止策を市町村（保険者）・県福祉事務所へ提出してください。

○苦情処理

Q10 苦情処理について留意すべき点は何ですか。

A10 苦情が全くないという施設は、苦情を積極的に収集する体制になっていない可能性があります。

苦情は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に立ち、苦情や要望を記録し、保存してください。

また、その内容を申し送りや全体会議等で周知するなど、職員間での情報の共有に努めてください。

なお、こうした苦情への対応について、施設基準で、入所者・家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならないこと、また、苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならないことが、定められています。

※ 苦情対応の記録の仕方については、県高齢者福祉課で参考様式を示していますので、次のアドレスを参照してください。

<https://www.pref.saitama.lg.jp/a0603/shinsei-tetsuduki/shitei-shinsei.html>

また、上記の措置内容については、施設内に掲示することに加え、令和7年度から、法人のホームページ等又は介護サービス情報公表システムの web サイトへの掲載が義務付けられますので注意してください。

○衛生管理

Q11 衛生管理の面で留意すべき点は何ですか。

A11 汚物処理室やリネン室において、未使用と使用済みのリネンやオムツと一緒に置いてある施設がありました。ノロウイルス等の感染症予防のため、清潔区域と汚染区域を区別し、汚染区域（汚物処理室）で清潔物（未使用の清拭用タオル等）を保管しない等の注意が必要です。

ねずみ、昆虫の駆除は半年に1回、飲料水検査、簡易専用水道検査、貯水槽清掃は年1回の実施が必要です。

検食は、マイナス20度以下の冷凍庫で2週間、1品50グラムを目安に保存してください。

厨房には清掃チェック表（毎日・月1回清掃）等を備え、衛生管理に万全を期するようお願いします。

レジオネラ属菌による感染を防止するため、少なくとも1

年に1回以上浴槽水の水質検査を行ってください。

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、さいたま介護ねっと (<https://www.pref.saitama.lg.jp/a0603/kaigo-net/>) を通じて提供する情報を参考にして感染防止対策に取り組んでください。

○業務継続計画

Q12 業務継続計画の策定について留意すべき点は何ですか。

A12 業務継続計画には、以下の項目等を記載してください。

① 感染症に係る業務継続計画

- イ 平時からの備え（体制構築・整備、感染症防止に向けた取組の実施、備蓄品の確保等）
- ロ 初動対応
- ハ 感染拡大防止体制の確立（保健所との連携、濃厚接触者への対応、関係者との情報共有等）

② 災害に係る業務継続計画

- イ 平常時の対応（建物・設備の安全対策、電気・水道等のライフラインが停止した場合の対策、必要品の備蓄等）
- ロ 緊急時の対応（業務継続計画発動基準、対応体制等）
- ハ 他施設及び地域との連携

従業員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施してください。

研修の内容は、感染症及び災害に係る業務継続計画の具体的内容を職員間に共有するとともに、平常時の対応の必要性や、緊急時の対応にかかる理解の励行を行うものとしてください。

職員教育を組織的に浸透させていくために、定期的（年2回以上）な教育を開催するとともに、新規採用時には別に研修を実施してください。また、研修の実施内容についても記録してください。

訓練（シミュレーション）においては、感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、業務継続計画に基づき、事業所内の役割分担の確認、感染症や災害が発生した場合に実践するケアの演習等を定期的（年2回以上）に実施するものとします。

業務継続計画の策定、研修及び訓練の実施については、他のサービス事業者との連携等により行うことも差し支えありません。また、感染症や災害が発生した場合には、従業員が連携し取り組むことが求められることから、研修及び訓練の実施にあたっては、全ての従

業者が参加できるようにすることが望ましいとされています。

定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行ってください。

○秘密の保持

Q13 秘密の保持について留意すべき点は何ですか。

A13 従業者が利用者又はその家族の秘密を漏らさないことについては、就業規則の中で規定したり、雇用契約や雇用条件通知書の中に盛り込んだり、別途、誓約書等を徴することになりますが、誓約書を徴している事業所が多い状況です。

誓約書について、特に注意していただきたい点は、次のとおりです。

- ① 秘密保持の対象が、「利用者又はその家族の個人情報」であることが明確になっていること。
- ② 在職中だけでなく、退職後においても秘密保持する旨が明記されていること。
- ③ 常勤職員だけでなく、非常勤職員やパート職員からも誓約書を徴すること。

○掲示

Q14 掲示はどのようにすれば良いですか。

A14 施設内の見やすい場所（玄関、受付等）に、運営規程の概要の他、職員体制、苦情処理の窓口、定員、協力医療機関及び利用料金の費目・金額等を掲示してください。

併設事業所のうち通所介護、通所リハビリテーションでは、通常の事業の実施地域を掲示してください。

なお、上記事項を記載したファイル等を、入所者又はその家族等がいつでも自由に閲覧できる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。