

地域密着型サービス事業者
集団指導資料
(共通事項)

令和 7 年度版

福岡県介護保険広域連合

地域密着型サービス事業者集団指導資料（令和7年度版）

共 通 事 項 目 次

【監査指導係】

1	地域密着型サービス事業者等指導監督実施方針	P 1
2	地域密着型サービス事業所等の事業に関する事項	P 3
3	福岡県介護保険広域連合介護保険サービス事業者等指導要綱	P 4
4	福岡県介護保険広域連合介護保険サービス事業者等監査要綱	P 9
5	福岡県介護保険広域連合介護サービス事業者業務管理体制 確認検査実施要項	P 13
6	福岡県介護保険広域連合における行政処分等の実施に関する基準	P 15
7	介護保険事業所における事故発生時の報告取扱い要領	P 20
8	高齢者虐待防止・身体拘束廃止	P 27
9	被災状況報告	P 33
10	防火安全対策	P 35
11	感染症対策等について	P 36
12	介護保険関連情報の把握について	P 38
13	生活相談員の資格要件について	P 40
14	カスタマーハラスメントについて	P 42

【給付係】

15	第三者行為求償について	P 44
16	社会福祉法人による生計困難者に対する介護サービスに係る 利用者負担軽減制度事業の実施について	P 45
17	負担限度額、高額介護サービス費の変更について	P 47

※指定係資料とサービス別資料を別途ダウンロードしてください。

地域密着型サービス事業者等指導監督実施方針（令和 7 年度）

1 指導及び監査等の根拠

（１）地域密着型サービス事業者（介護予防含む）

介護保険法（平成 9 年法律第 123 号）第 23 条、第 78 条の 7、第 115 条の 17、
第 115 条の 33

（２）介護予防・生活支援サービス事業者（訪問型サービス、通所型サービス）

介護保険法（平成 9 年法律第 123 号）第 115 条の 45 の 7

2 指導及び監査の対象

指定地域密着型サービス事業者及び指定地域密着型介護予防サービス事業者

※当広域連合指定の全ての地域密着型サービス事業者（介護予防含む）を対象として、
6 年に 1 回以上の運営指導を実施する。（運営指導のタイミングは指定更新前若しくは
必要に応じて実施）

※新規指定事業者については、新規指定翌年度に運営指導を実施する。

3 目的

（１）介護保険法の規定に基づく適正な保険給付の確保

（２）事業に係る条例、規則、要綱及び基準（※）の遵守

- ※・「福岡県介護保険広域連合指定地域密着型サービス事業等の人員、設備及び運営の
基準等に関する条例（平成 25 年条例第 1 号）」
- ・「福岡県介護保険広域連合指定地域密着型サービス事業等の人員、設備及び運営の
基準等に関する規則（平成 25 年規則第 1 号）」
- ・「福岡県介護保険広域連合指定地域密着型サービス事業者等の指定等に関する規則
（平成 19 年規則第 11 号）」
- ・「福岡県介護保険広域連合指定地域密着型サービス事業者等の指定等に関する規則
第 2 条ただし書に関する取扱要綱（平成 23 年告示第 48 号）」
- ・「福岡県介護保険広域連合訪問介護相当サービスの事業の人員、設備及び運営の基
準等に関する要綱（平成 27 年 3 月 30 日告示第 8 号）」
- ・「福岡県介護保険広域連合訪問型サービス A（緩和した基準によるサービス）の事業
の人員、設備及び運営の基準等に関する要綱（平成 27 年 3 月 30 日告示第 9 号）」
- ・「福岡県介護保険広域連合通所介護相当サービスの事業の人員、設備及び運営の基準
等に関する要綱（平成 27 年 3 月 30 日告示第 10 号）」
- ・「福岡県介護保険広域連合通所型サービス A（緩和した基準によるサービス）の事業
の人員、設備及び運営の基準等に関する要綱（平成 27 年 3 月 30 日告示第 11 号）」
- ・「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）」
- ・「指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営並びに指定地域密着
型介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準（平
成 18 年厚生労働省令第 36 号）」

（３）利用者本位のサービス提供の確保等の観点に立ち指導等を行う。なお、第 9 期介護保 険事業計画の実施に伴い、その趣旨を踏まえた指導等を併せて行うものとする。

4 実施方法

(1) 集団指導

広域連合内の指定地域密着型サービス事業者及び指定地域密着型介護予防サービス事業者を対象に講習会形式で実施する。

なお、講習会形式で実施することが難しいと判断した場合は、インターネット上での資料・映像確認の形式で実施する。

(2) 運営指導

介護保険等の理解、考え方等を周知し、介護報酬の誤った請求等の未然防止、利用者への適切な介護サービスの提供を図ることを目的として、事業者の育成の観点から必要な指導を実地で行うものとする。

(3) 実地検査（監査）

指定基準違反や不正請求等が疑われる場合に指定基準や報酬請求の内容等について関係資料をもとに把握し、介護保険法に定められた権限を行使するものとする。

(4) 介護サービス事業者（法人）に係る業務管理体制の監督における「一般検査」及び「特別検査」（介護保険法改正（平成 21 年 5 月 1 日施行））

一般検査については、指定更新の際に書面で確認するとともに、運営指導の際に併せて実施する。特別検査は、実地検査を実施した場合に併せて実施する。

地域密着型（介護予防）サービスの事業に関する事項

1 地域密着型（介護予防）サービスの事業の基準

（介護保険法第78条の3～4、第115条の13～14）

事業者は、条例、規則、要綱及び基準等に従い、要介護者（要支援者）の心身の状況等に応じて適切な地域密着型（介護予防）サービスを提供するとともに、自らその提供する地域密着型（介護予防）サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより常に地域密着型（介護予防）サービスを受ける者の立場に立ってこれを提供するように努めなければならない。

2 基準の性格

- （1）基準は、事業の目的を達成するために必要な最低基準である。事業者は、基準を充足することで足りるとすることなく、常にその事業の運営の向上に努めなければならない。
- （2）基準を満たさない場合は、指定を受けられない又は更新を受けられない。
- （3）運営開始後、基準違反等が明らかになった場合には、広域連合長は、期限を定めて基準を遵守する勧告を行い、期限内に勧告に従わなかったときは、事業者名、勧告に至った経緯、当該勧告に対する対応等を公表でき、正当な理由なく、当該勧告に係る措置をとらなかったときは、期限を定めて当該勧告に係る措置をとるよう命令することができる。その命令をした場合には、事業者名、命令に至った経緯等を公表する。（介護保険法第78条の9、第115条の18、第115条の45の8）

命令に従わなかった場合には、当該指定を取り消すこと、又は期限を定めて指定の全部若しくは一部の効力を停止すること（不適正なサービスが行われていることが判明した場合、当該サービスに関する介護報酬の請求を停止させること等）ができる。（介護保険法第78条の10、第115条の19、第115条45の9）

ただし、不正な手段により指定を受けた時や悪質な不正請求等の場合は、直ちに指定を取り消すこと又は指定の全部若しくは一部の効力を停止することができる。

福岡県介護保険広域連合介護保険サービス事業者等指導要綱

(目的)

第1条 この要綱は、福岡県介護保険広域連合（以下「広域連合」という。）が介護保険法（平成9年法律第123号。以下「法」という。）第23条又は健康保険法等の一部を改正する法律（平成18年法律第83号）附則第130条の2第1項規定によりなおその効力を有するものとされた同法第26条の規定による改正前の法第23条の規定による居宅サービス等（居宅サービス、地域密着型サービス、居宅介護支援、施設サービス、介護予防サービス、地域密着型介護予防サービス及び介護予防支援をいう。以下同じ）を担当する者若しくは保険給付に係る法第45条第1項に規定する住宅改修を行う者又はこれらの者であった者（以下「居宅サービス実施者等」という。）に対して行う保険給付に関する文書の提出など及びそれに基づく措置として、居宅サービス等を行った者又はこれを使用する者に対して行う保険給付及び予防給付（以下「介護給付等」という。）に係る居宅サービス等（以下「介護給付等対象サービス」という。）の内容並びに介護給付等に係る費用（以下「介護報酬」という。）の請求に関する指導について、基本的事項を定めることにより、利用者の自立支援及び尊厳の保持を念頭において、介護保険サービス事業者等の支援を基本とし介護給付等対象サービスの質の確保及び保険給付の適正化を図ることを目的とする。

(指導方針)

第2条 指導は、居宅サービス実施者等、指定居宅サービス事業者等、指定地域密着型介護サービス事業者等、指定居宅介護支援事業者等、指定介護老人福祉施設開設者等、介護老人保健施設開設者等、介護医療院の開設者等、旧指定介護療養型医療施設開設者等、指定介護予防サービス事業者等、旧指定介護予防サービス事業者等、指定地域密着型介護予防サービス事業者等及び指定介護予防支援事業者等（以下「サービス事業者等」という。）に対し、法令、通達及び指導に関する基準等に定める介護給付等対象サービスの取扱い、介護報酬の請求等に関する事項について周知徹底させることを方針とする。

(指導形態等)

第3条 指導の形態は、次のとおりとする。

(1) 集団指導

集団指導は、広域連合が指定の権限を持つ指定地域密着型介護サービス事業者等、指定居宅介護支援事業者等、指定地域密着型介護予防サービス事業者等及び指定介護予防支援事業者等（以下「広域連合指定サービス事業者等」という。）に対し必要な指導の内容に応じ、一定の場所に集めて講習等の方法により行う。

広域連合が集団指導を実施した場合には、福岡県に対し、当日使用した資料を送付する等、情報提供を行う。

(2) 運営指導

運営指導は、広域連合が次の形態により、指導の対象となるサービス事業者等の事業所において実地で行う。

ア 広域連合が単独で行うもの（以下「一般指導」という。）

イ 厚生労働省、都道府県又は他の保険者と広域連合が合同で行うもの（以下「合同指導」という。）

(3) 呼出指導

呼出指導は、広域連合の本部、支部または市町村において、指導の対象となるサービス事業者等に対して行う。

(指導対象の選定)

第4条 指導は全てのサービス事業者等を対象とするが、重点的かつ効率的な指導を行う観点から、選定については一定の計画に基づいて実施する。

(1) 集団指導の選定基準

集団指導の選定については、介護給付等対象サービスの取扱い、介護報酬請求の内容、制度改正内容及び過去の指導事例等に基づく指導内容に応じて選定する。

(2) 運営指導の選定基準

ア 一般指導

(ア) 一般指導は、毎年度、国の示す指導重点事項に基づき、広域連合がサー

ビス事業者等を選定する。

- (イ) その他、広域連合が特に一般指導を要すると認めるサービス事業者等を対象に実施する。

イ 合同指導

合同指導は、一般指導の対象としたサービス事業者等の中から選定する。

(3) 呼出指導の選定基準

呼出指導の対象事業所は、特に指導を要すると認められる事業所を中心として選定する。

(4) 都道府県と広域連合の連携

都道府県と広域連合は互いに連携を図り、必要な情報交換を行うことで適切な集団指導及び運営指導の実施に努めるものとする。

(指導方法等)

第5条 指導方法等は、次のとおりとする。

(1) 集団指導の方法

ア 指導通知

広域連合は、指導対象となる広域連合指定サービス事業者等を決定したときは、あらかじめ集団指導の日時、場所、出席者、指導内容等を文書により当該広域連合指定サービス事業者等に通知する。

イ 指導方法

集団指導は、介護給付等対象サービスの取扱い、介護報酬請求の内容、制度改正内容及び過去の指導事例等について講習等の方式で行う。

なお、特段の事由により、集団指導に欠席した広域連合指定サービス事業者等には、当日使用した必要書類を配布する等、必要な情報提供に努めるものとする。

(2) 運営指導の方法

ア 指導通知

広域連合は、指導対象となるサービス事業者等を決定したときは、次に掲げる事項を文書により当該サービス事業者等に通知する。

ただし、指導対象となる事業所において高齢者虐待が疑われているなどの

理由により、あらかじめ通知したのでは当該事業所の日常におけるサービスの提供状況を確認することができないと認められる場合は、指導開始時に次に掲げる事項を文書により通知するものとする。

(ア) 運営指導の根拠規定及び目的

(イ) 運営指導の日時及び場所

(ウ) 指導担当者

(エ) 出席者

(オ) 準備すべき書類等

イ 指導方法

運営指導は、関係者から関係書類等を基に説明を求め面談方式で行う。

ウ 指導結果の通知等

運営指導の結果、改善を要すると認められた事項及び介護報酬について過誤による調整を要すると認められた場合には、後日文書によってその旨の通知を行うものとする。

エ 報告書の提出

広域連合は、当該サービス事業者等に対して、文書で通知した事項について、文書により報告を求めるものとする。

(3) 呼出指導の方法

呼出指導の方法については(2)に準じる。

(監査への変更)

第6条 運営指導中に以下に該当する状況を確認した場合は、運営指導を中止し、直ちに「福岡県介護保険広域連合介護保険サービス事業者等監査要綱」に定めるところにより監査を行うことができる。

- (1) 著しい運営基準違反が確認され、利用者及び入所者等の生命又は身体の安全に危害を及ぼすおそれがあると判断した場合
- (2) 報酬請求に誤りが確認され、その内容が、著しく不正な請求と認められる場合

(補則)

第7条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は広域連合長が別に定める。

附 則

この要綱は、公布の日から施行し、平成19年4月1日から適用する。

附 則

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成27年12月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成28年6月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和元年7月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和4年7月1日から施行する。

福岡県介護保険広域連合介護保険サービス事業者等監査要綱

(目的)

第1条 この要綱は、福岡県介護保険広域連合長（以下「広域連合長」という。）が、介護保険法（平成9年法律第123号。以下「法」という。）第76条、第76条の2、第77条、第78条の7、第78条の9、第78条の10、第83条、第83条の2、第84条、第90条、第91条の2、第92条、第100条、第103条、第104条、第114条の2、第114条の5、第114条の6、第115条の7、第115条の8、第115条の9、第115条の17、第115条の18、第115条の19、第115条の27、第115条の28及び第115条の29並びに健康保険法等の一部を改正する法律（平成18年法律第83号）附則第130条の2第1項の規定によりなおその効力を有するものとされた同法第26条の規定による改正前の法第112条、第113条の2及び第114条の規定に基づき、指定居宅サービス事業者等、指定地域密着型サービス事業者等、指定居宅介護支援事業者等、指定介護老人福祉施設開設者等、介護老人保健施設開設者等、介護医療院の開設者等、旧指定介護療養型医療施設開設者等、指定介護予防サービス事業者等、旧指定介護予防サービス事業者等、指定地域密着型介護予防サービス事業者等及び指定介護予防支援事業者等（以下「サービス事業者等」という。）に対して行う介護給付若しくは予防給付（以下「介護給付等」という。）に係る居宅サービス等（以下「介護給付等対象サービス」という。）の内容並びに介護給付等に係る費用（以下「介護報酬」という。）の請求に行う監査に関する基本的事項を定めることにより、介護給付等対象サービスの質の確保及び保険給付の適正化を図ることを目的とする。

(監査方針)

第2条 監査は、サービス事業者等の介護給付等対象サービスの内容について、都道府県、他保険者及び当広域連合が条例で定める介護給付等対象サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準に従っていないと認められる場合若しくはその疑いがあると認められる場合、又は介護報酬の請求について、不正若しくは著しい不当が疑われる場合（以下「指定基準違反等」という。）において、事実関係

を的確に把握し、公正かつ適切な措置を採ることを主眼とする。

(監査対象となるサービス事業者等の選定基準)

第3条 監査は、下記に示す情報を踏まえて、指定基準違反等の確認について必要があると認める場合に行うものとする。

(1) 要確認情報

ア 通報・苦情・相談等に基づく情報

イ 国民健康保険団体連合会（以下「連合会」という。）、地域包括支援センター等へ寄せられる苦情

ウ 連合会・他保険者からの通報情報

エ 介護給付費適正化システムの分析から特異傾向を示す事業者

オ 介護保険法第115条の35第4項の規定に該当する報告の拒否等に関する情報

(2) 運営指導において確認した情報

介護保険法第23条及び第24条により指導を行った広域連合又は他保険者若しくは都道府県がサービス事業者等について確認した指定基準違反等

(監査方法等)

第4条 監査方法等は次の各号により行う。

(1) 報告等

広域連合長は、指定基準違反等の確認について必要があると認めるときは、サービス事業者等に対し、報告若しくは帳簿書類の提出若しくは提示を命じ、出頭を求め、又は当該職員に関係者に対して質問させ、若しくは当該サービス事業者等の当該指定に係る事業所に立ち入り、その設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査（以下「実地検査等」という。）を行うものとする。

ア 広域連合長による実地検査等

広域連合長は、指定権限が都道府県にある指定居宅サービス事業者等、指定介護老人福祉施設開設者等、介護老人保健施設開設者等、介護医療院の開設者等、旧指定介護療養型医療施設開設者等、指定介護予防サービス事業者等について、実地検査等を行う場合、事前に実施する旨の情報提供を都道府県知事に対し行うものとする。

イ 広域連合長は、指定基準違反と認めるときは、文書によって都道府県に通知を行うものとする。なお、都道府県と広域連合が同時に実地検査等を行っている場合には、省略することができるものとする。

(2) 監査結果の通知等

ア 監査の結果、改善勧告にいたらない軽微な改善を要すると認められた事項については、後日文書によってその旨の通知を行うものとする。

イ 報告書の提出

広域連合長は、当該サービス事業者等に対して、文書で通知した事項について、文書により報告を求めるものとする。

(3) 都道府県との連携

広域連合長は、指定権限が広域連合にある指定地域密着型サービス事業者等、指定居宅介護支援事業者等、指定地域密着型介護予防サービス事業者等及び指定介護予防支援事業者等（以下「広域連合指定サービス事業者等」という。）に対し、第４号の行政上の措置を行う場合には、事前に都道府県知事に情報提供を行うものとする。

(4) 行政上の措置

広域連合指定サービス事業者等に指定基準違反等が認められた場合には、法第５章に掲げる「勧告、命令等」、「指定の取消し等」、「業務運営の勧告、命令等」、「許可の取消し等」の規定に基づき行政上の措置を機動的に行うものとし、「福岡県介護保険広域連合における行政処分等の実施に関する基準」に基づき運用する。

(5) 聴聞等

監査の結果、当該広域連合指定サービス事業者等が命令又は指定の取消等の処分（以下「取消処分等」という。）に該当すると認められる場合は、監査後、取消処分等の予定者に対して、行政手続法（平成５年法律第８８号）第１３条第１項各号の規定に基づき聴聞又は弁明の機会の付与を行わなければならない。

ただし、同条第２項各号のいずれかに該当するときは、これらの規定は、適用しない。

(6) 経済上の措置

ア 勧告、命令、指定の取消等を行った場合に、介護給付等対象サービスの介護報酬の請求に返還金が発生した場合は、法第２２条第３項に基づき不正利

得の徴収等（返還金）を求める。

イ 命令又は指定の取消等を行った場合には、当該広域連合指定サービス事業者等に対し、原則として、法第２２条第３項の規定により返還額に１００分の４０を乗じて得た額を支払わせるよう指導するものとする。

(7) 刑事告発

特に悪質と認める不正請求や虚偽報告、検査忌避等については刑事告発を検討する。

（その他）

第５条 広域連合長は、法第１９７条第２項の規定に基づき、監査及び行政措置の実施状況について、厚生労働省に報告を行う。

（補則）

第６条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は広域連合長が別に定める。

附 則

この要綱は、公布の日から施行し、平成１９年４月１日から適用する。

附 則

この要綱は、平成２１年５月１日から施行する。

附 則

この要綱は、平成２７年４月１日から施行する。

附 則

この要綱は、平成２７年１２月１日から施行する。

附 則

この要綱は、平成２８年６月１日から施行する。

附 則

この要綱は、令和元年７月１日から施行する。

附 則

この要綱は、令和４年７月１日から施行する。

福岡県介護保険広域連合介護サービス事業者業務管理体制確認検査実施要綱

(目的)

第1条 この要綱は、介護保険法(平成9年法律第123号。以下「法」という。)

第115条の33及び第115条の34の規定に基づき、法第115条の32第2項により福岡県介護保険広域連合長に業務管理体制の整備に関する事項を届け出るとされた介護サービス事業者における業務管理体制に係る確認検査の方法等を定めることにより、その的確かつ効果的な検査の実施及び均一な検査水準の確保を図ることを目的とする。

(検査体制)

第2条 検査は、指定指導課が実施する。

(検査の種別)

第3条 検査の種別は次のとおりとする。

- (1) 一般検査 届出のあった業務管理体制の整備及び運用状況を確認するために、定期的に行う検査とする。
- (2) 特別検査 指定介護サービス事業所等の指定取消相当等の事案が発覚した場合に、随時行う検査とする。

(検査の実施方法)

第4条 一般検査及び特別検査の実施方法については、次のとおりとする。

- (1) 一般検査 法第115条の33第1項の規定に基づき、業務管理体制の整備に関して、書面による報告若しくは書類の提示を求め、又は対象となる介護サービス事業者の事業所など一定の場所において面談により報告を求め、若しくは質問することにより実施する。なお、報告の内容に不備が、認められ、その改善が見込まれない場合は、当該介護サービス事業所の本部等に立ち入り、業務管理体制の整備及び運用状況を確認する。
- (2) 特別検査 介護サービス事業所等の指定取消相当事案が発覚した場合に、当該介護サービス事業者の本部等に立ち入り、業務管理体制の整備状況及び組織的関与の有無を確認する。

(検査後の行政上の措置)

第5条 検査の結果、法第115条の32第1項に規定する基準の違反が認められた場合には、法第115条の34に定める「勧告、命令等」の規定に基づき、行政上の措置を行うものとする。

(関係機関との連携)

第6条 必要に応じて、関係行政機関の協力を求めるなど、効率的かつ効果的な検査の実施に努めるものとする。

(その他)

第7条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、令和元年7月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和7年4月1日から施行する。

福岡県介護保険広域連合における行政処分等の実施に関する基準

(目的)

第1条 この基準は、介護保険法（平成9年12月17日法律第123号）に規定する勧告、命令、指定の全部又は一部の効力の停止及び指定の取消し（以下「行政処分等」という。）等を行う場合の事務手続きを明確にし、行政処分等の手続きの公平性を確保するとともに透明性の向上を図り、指定地域密着型サービス事業者、指定居宅介護支援事業者、指定地域密着型介護予防サービス事業者、指定介護予防支援事業者、第一号通所事業者及び第一号訪問事業者（以下「サービス事業者等」という。）に対して、この基準に従い行政処分等を行うことにより、給付適正化を厳格に推進するとともに、利用者保護に資することを目的とする。

(行政処分等の是非)

第2条 介護保険法に基づき実地検査を行った場合は、その結果の内容を精査したうえ、別紙1もしくは別紙2の基準に従い行政処分等の是非を判断することとする。なお、高齢者虐待等に係る実地検査を行った場合は、実地検査の結果及び市町村で実施された虐待ケース会議の結果を照らし合わせたうえで個別に判断することとする。

(行政処分等の種別ごとの運用等)

第3条 第2条の手法により、行政処分等を行うことが適当であると判断した場合は、行政処分等の種別ごとに、以下のとおり運用することとする。

(1) 改善勧告

改善勧告をサービス事業者等に行う際は、基準を遵守すべきことを勧告し、期限を定め文書により改善結果の報告を求めることとする。福岡県介護保険広域連合が改善結果の報告を受けた際に、改善状況を確認することが必要だと判断した場合は、実地指導等により確認することができることとする。勧告を受けたサービス事業者等において、期限内にこれに従わなかった場合は、その旨を公表することができるものとする。

(2) 改善命令

改善勧告を受けたサービス事業者等が正当な理由なく、その勧告に係る措置を取らなかった場合で必要があると認めるときは、期限を定めて、その勧

告に係る措置をとるよう命じることができる。広域連合長は、改善命令を行ったときは、その旨を公示し当該情報を公表することとする。

(3) 指定の全部又は一部の効力の停止もしくは指定の取消

改善命令を受けたサービス事業者等が正当な理由なく、定められた期限内にその命令に係る措置を取らなかった場合は、その状況を精査し期間を定めて指定の全部又は一部の効力の停止もしくは指定の取消を行うことができるものとする。広域連合長は、指定の全部又は一部の効力の停止もしくは指定の取消を行ったときは、その旨を公示し当該情報を公表することとする。

(行政処分等の手続き)

第4条 行政処分等の手続きは、次に掲げる各号により実施する。

(1) 趣旨

広域連合長が行政処分等を行うときは、この基準、行政手続法（平成5年11月12日法律第88号）、福岡県介護保険広域連合行政手続条例（平成19年7月26日条例第12号）並びに福岡県介護保険広域連合聴聞及び弁明の機会の付与に関する規則（平成19年7月26日規則第10号）の規定により行う。

(2) 手続きの開始

広域連合長は、介護報酬の不正請求、不適切なサービスの提供等がみとめられたとき、もしくは、その他広域連合長が必要と認めるときは、行政処分等の手続きを開始し、その事案の調査結果の内容を記載した監査調書等を作成する。

(3) 聴聞及び弁明の機会の付与

行政処分等を行うときは、次のいずれかの方法によりサービス事業者等の意見陳述の機会を設けることとする。

ア 指定の全部又は一部の効力の停止もしくは指定の取消を行うときは、聴聞を行う。

イ 上記以外の場合においては、必要に応じ弁明の機会を設ける。ただし、公益上、緊急に不利益処分をする必要がある場合や、課される義務の内容が著しく軽微なものであるため名宛人となるべき者の意見をあらかじめ聴くことを要しないものとして行政手続法施行令（平成6年8月5日政令第265号）で定める処分をしようとするときは、この規定は適用しない。

(4) 聴聞

聴聞は、福岡県介護保険広域連合行政手続条例第19条により選任されたものが主宰し、聴聞を行うにあたっては、福岡県介護保険広域連合行政手続条例並びに福岡県介護保険広域連合聴聞及び弁明の機会の付与に関する規則に基づき行う。

(5) 弁明

弁明は、当事者が弁明を記載した書面を提出して行うものとする。弁明の機会を設けるときは、弁明書の提出期限の2週間前までに、当事者に対し弁明の機会の付与通知書を交付し行う。弁明の機会を付与するにあたっては、福岡県介護保険広域連合行政手続条例並びに福岡県介護保険広域連合聴聞及び弁明の機会の付与に関する規則に基づき行う。

(行政処分等の決定)

第5条 行政処分等の決定に当たっては、聴聞の結果又は弁明書の内容を十分に考慮したうえ、行うこととする。行政処分等を行うことを決定したときは、サービス事業者等に対し行政処分等の内容、根拠条項及び行政処分等を行う理由を明記した行政処分通知書を交付する。

(審査請求の制限)

第6条 行政手続法第27条により、聴聞の規定に基づく処分については、審査請求をすることができない。

(関係機関への通知)

第7条 広域連合長は、指定の全部又は一部の効力の停止もしくは指定の取消を行ったときは、厚生労働省、福岡県、関係市町村及び福岡県国民健康保険団体連合会等に通知する。

①不正請求等による行政処分等基準

別紙1

I 利用者被害・公益侵害の程度		基準値	点数	採点	備考
(1) 違法行為	架空請求		4点		※複数に当てはまる場合は高いものとする
	水増請求		3点		
	加算要件不備・減算についての不正請求		1点		
(2) 金額	不正若しくは過失による請求額が事業所の年間収入(介護報酬+利用者負担額)に占める割合が大きい	概ね10%以上	2点		
	不正若しくは過失による請求額が事業所の年間収入(介護報酬+利用者負担額)に占める割合が小さい	概ね10%未満	1点		
II 故意性		基準値	点数	採点	備考
(1) 故意性	故意又は重大な過失に基づく行為		2点		
	軽過失に基づく行為		1点		
	いずれでもない、判定不能		0点		
III 不正行為の継続性		基準値	点数	採点	備考
(1) 継続性	不正行為の継続が特に長い	2年以上	3点		
	不正行為の継続が長い	1年以上2年未満	2点		
	不正行為の継続が中程度	3ヶ月以上1年未満	1点		
	不正行為の継続が短い	3ヶ月未満	0点		
IV 組織体質		基準値	点数	採点	備考
(1) 組織関与	役員等が実行又は関与(指示)していた		3点		
	役員等が不正行為を認識しながら黙認していた		1点		
	役員等が実行又は関与していない		0点		
V 改善可能性		基準値	点数	採点	備考
(1) 対処姿勢	監査時に、虚偽報告、虚偽答弁の事実が認められた		3点		
	監査時以外に、虚偽報告や答弁、検査の忌避や隠蔽などがあった		2点		
	速やかな報告・改善措置はなかったものの、虚偽報告・答弁や忌避・隠蔽はない		1点		
	事業所として不正行為の事実を知り得た時点で速やかに報告又は改善措置を取った		0点		
(2) 過去履歴	過去5年間に、同一の不正行為について、命令又は指定の効力停止処分を受けている		3点		
	過去5年間に、不正行為を主導した者が他の事業所で不正行為を主導したことがあり、その事業所が当該不正行為により行政処分を受けている		1点		
	過去5年間に、同一の不正行為について行政指導(勧告含む)を受けている		2点		
	過去5年間に、監査まではいかないものの、実地指導等により同一の不正行為について自主返還をしたことがある		1点		
	過去5年間に、別の不正行為について、命令又は指定の効力停止処分を受けている		2点		

合計	0点
----	----

2点以下	勧告までに至らない改善報告書の提出
3点～5点	改善勧告
6点～7点	効力停止(一部1～6カ月)
8点～9点	効力停止(全部1～6カ月)
10点以上	取消

②不正の手段(虚偽申請)による行政処分等基準

別紙2

I 利用者被害・公益侵害の程度		基準値	点数	採点	備考
(1) 申請の瑕疵	明らかに勤務できない者の名義を使用して指定申請を行うなど、申請に重大明白な瑕疵があった		3点		
	指定申請時の勤務予定者が勤務できなくなったが、申請の変更を行わず、そのまま指定を受けた		1点		
(2) 問題の解消	事業開始後も人員基準違反等の状態が継続していた		1点		
	事業開始時点では人員基準違反等の状態が解消されていた		0点		
II 故意性		基準値	点数	採点	備考
(1) 故意性	故意又は重大な過失に基づく行為		2点		
	軽過失に基づく行為		1点		
	いずれでもない、判定不能		0点		
III 組織体質		基準値	点数	採点	備考
(1) 組織関与	役員等が実行又は関与(指示)していた		3点		
	役員等が不正行為を認識しながら黙認していた		1点		
	役員等が実行又は関与していない		0点		
IV 改善可能性		基準値	点数	採点	備考
(1) 対処姿勢	監査時に、虚偽報告、虚偽答弁の事実が認められた		3点		
	監査時以外に、虚偽報告や答弁、検査の忌避や隠蔽などがあった		2点		
	速やかな報告・改善措置はなかったものの、虚偽報告・答弁や忌避・隠蔽はない		1点		
	事業所として不正行為の事実を知り得た時点で速やかに報告又は改善措置を取った		0点		
(2) 過去履歴	過去5年間に、同一の不正行為について、命令又は指定の効力停止処分を受けている		3点		
	過去5年間に、不正行為を主導した者が他の事業所で不正行為を主導したことがあり、その事業所が当該不正行為により行政処分を受けている		1点		
	過去5年間に、同一の不正行為について行政指導(勧告含む)を受けている		2点		
	過去5年間に、監査まではいかないものの、実地指導等により同一の不正行為について自主返還をしたことがある		1点		
	過去5年間に、別の不正行為について、命令又は指定の効力停止処分を受けている		2点		
V 不正請求の併発		基準値	点数	採点	備考
(1) 違法行為	架空請求		4点		※複数に当てはまる場合は高いものとする
	水増請求		3点		
	加算要件不備・減算についての不正請求		1点		
(2) 金額	不正請求額が事業所の年間収入(介護報酬+利用者負担額)に占める割合が大きい	概ね10%以上	2点		
	不正請求額が事業所の年間収入(介護報酬+利用者負担額)に占める割合が小さい	概ね10%未満	1点		
VI 不正行為の継続性		基準値	点数	採点	備考
(1) 継続性	不正行為の継続が特に長い	3年以上	3点		
	不正行為の継続が長い	1年以上3年未満	2点		
	不正行為の継続が中程度	3ヶ月以上1年未満	1点		
	不正行為の継続が短い	3ヶ月未満	0点		

合計	0点
----	----

3点以下	勧告までに至らない改善報告書の提出
4点～6点	改善勧告
7点～8点	効力停止(一部1～6カ月)
9点～10点	効力停止(全部1～6カ月)
11点以上	取消

介護保険事業所における事故発生時の報告取扱い要領

令和5年4月1日改正

福岡県介護保険広域連合

1 対 象

介護保険指定事業者が行う介護保険適用サービスとする。（介護予防、介護予防・生活支援サービス事業を含む。ただし、指定通所介護、指定地域密着型通所介護及び指定認知症対応型通所介護においては、事業所の設備を利用し、提供する夜間及び深夜の指定通所介護、指定地域密着型通所介護及び指定認知症対応型通所介護以外のサービスを含むものとする。）

2 報告の範囲

各省令等の該当条項等の「利用者に対する各サービスの提供により事故が発生した場合」については、直接介護を提供していた場合のみでなく、次の場合を含む。

- (1) 利用者が当該事業所又は施設内にいる間に起こったもの
- (2) 利用者の送迎中等に起こったもの（交通事故については利用者が同乗している場合、それ以外の場合は利用者と同行している場合）
- (3) その他サービスの提供に密接な関連があるもの

3 報告すべき事故の種類

- (1) 報告すべき事故の種別は、次の内容とする。

転倒、転落、誤嚥・窒息、異食、誤薬・与薬もれ等、医療処置関連（チューブ抜去等）、その他（食中毒、感染症、交通事故、徘徊・行方不明、職員の違法行為・不祥事、高齢者虐待等）

- (2) 報告すべき事故における留意点

ア 介護サービスの提供による利用者のけが又は死亡事故の発生

けがの程度については、医療機関における受診（施設内における受診を含む。）を要したものを報告すること。

- (ア) 事業者側の過失の有無は問わない。（利用者の自己過失によるけがの場合も医療機関の受診を要した場合は報告すること。）

(イ) 死亡については、死亡診断書で、老衰、病死等の主に加齢を原因とするもの以外の死因が記載されたものを報告すること。

(ロ) 利用者が病気等により死亡した場合であっても、死因等に嫌疑が生じる可能性のあるとき（トラブルになる可能性があるとき）は報告すること。

イ 食中毒及び感染症等（ノロウイルス、インフルエンザ、疥癬等）の発生
次の要件に該当する場合は、広域連合への報告と併せて管轄の保健所に報告し、指導を受けること。

〈報告要件〉

(ア) 同一の感染症若しくは食中毒による、又はそれらによると疑われる死亡者、又は重篤な患者が１週間以内に２人以上発症した場合

(イ) 同一の有症者等が１０人以上又は全利用者の半数以上発症した場合

(ロ) (ア) 又は (イ) に掲げる場合のほか、通常の発生動向を上回る感染症の発生が疑われ、特に管理者等が必要と認めた場合

ウ 職員の法令違反及び不祥事等の発生

サービス提供に関連して発生したものであって、利用者に損害を与えたもの。例えば、利用者の個人情報等の紛失、送迎時の利用者宅の家屋の損壊、飲酒運転、預かり金の紛失や横領などをいう。

エ 高齢者に対する虐待、若しくはそれが疑われる事例の発生

職員による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合。

オ 施設等の管理上の事故の発生、災害被災によって利用者に影響を与えた場合

(ア) 施設内での火災の発生など、施設管理上の事故等により利用者に影響を与えた場合。

(イ) 震災、風水害及び火災等の災害により、介護サービスの提供に影響があるもの。

カ その他報告が必要と認められる事故の発生

キ 従業者の直接行為が原因で生じた事故、従業者の介助中に生じた事故のうち、利用者の生命、身体に重大な被害が生じたもの（自殺、行方不明及び事件性の疑いがあるものを含む。）については、管轄の警察署に連絡すること。

(注) 事故報告には該当しないが、これに準ずるもの（利用者が転倒したもの、特に異常が見られずサービス提供を再開した場合や、職員による送迎

時の交通違反の場合等)については、個人記録や事故に関する帳簿類等に記録するとともに、ヒヤリ・ハット事例として事業所内で検討して、再発防止を図ることが望ましい。

4 報告の時期等

- (1) 事故発生後、所要の措置（救急車の出動依頼、医師、利用者の家族等への連絡等）が終了した後、事業者は速やかに広域連合へ報告を行うこと。
- (2) 事故の程度が大きいもの（死亡事故、徘徊、感染症、交通事故、虐待、職員の不祥事等）については、まず、電話等により、事故の概要について報告すること。
- (3) 報告は、おおむね事故発生後3日以内に別紙の「事故報告書」に必要事項を記載のうえ広域連合にメールまたは持参、若しくは郵送で提出すること。

※ 対象者が、報告後に容態が急変して死亡した場合等は、再度報告書を届け出ること。

5 報告すべき内容

- (1) 事故状況
- (2) 事業所の概要（法人名、事業所名、事業所番号、サービス種別、所在地）
- (3) 対象者（氏名等）
- (4) 事故の概要（発生日時、場所、事故の種別等）
- (5) 事故発生時の対応（発生時の対応等）
- (6) 事故発生後の状況（利用者の状況、家族等への報告等）
- (7) 事故の原因分析
- (8) 再発防止策
- (9) その他（特記すべき事項がある場合等）

6 報告の様式

別紙「事故報告書」を用いる。なお、基本的には利用者個人ごとに作成するが、感染症、食中毒等において、一つのケースで対象者が多数に上る場合は、事故報告書を1通作成し、これに対象者のリスト（2対象者、4事後の対応、各人の病状の程度、搬送先等の内容を含むこと。）を添付してもよい。

7 報告先

被保険者の住所地を管轄する福岡県介護保険広域連合各支部

※ 入所者及び利用者の事故について、事業所所在地の保険者と入所者等の保険者双方へ報告すること。

※ 事業所所在地の保険者が広域連合以外の場合は、当該保険者の事故報告様式を用いて当広域連合に報告してもよい。

8 記録

事故の状況及び事故に際して採った処理は必ず記録し、完結後2年間は保存すること。

9 上記取扱いの施行年月日

令和5年4月1日

事故報告書（事業者→支部→本部）

※第1報は、少なくとも1から6までについては可能な限り記載し、事故発生後速やかに、遅くとも3日以内を目安に提出すること
※選択肢については該当する項目をチェックし、該当する項目が複数ある場合は全て選択すること

☒ 第1報	☐ 第 ____ 報	☐ 最終報告	提出日：西暦 年 月 日
---	-----------------------------------	-------------------------------	--------------

1事故 状況	事故状況の程度	☐ 受診(外来・往診)、自施設で応急処置 ☐ 入院 ☐ 死亡 ☐ その他 ()										
	死亡に至った場合 死亡年月日	西暦		年		月		日				
2 事 業 所 の 概 要	法人名											
	事業所（施設）名								事業所番号			
	サービス種別											
	所在地											
3 対 象 者	氏名・年齢・性別	氏名				年齢			性別：	☐ 男性 ☐ 女性		
	サービス提供開始日	西暦		年		月		日	保険者			
	住所	☐ 事業所所在地と同じ ☐ その他 ()										
	身体状況	要介護度		☐ 要支援1 ☐ 要支援2 ☐ 要介護1 ☐ 要介護2 ☐ 要介護3 ☐ 要介護4 ☐ 要介護5 ☐ 自立								
		認知症高齢者 日常生活自立度		☐ I ☐ II a ☐ II b ☐ III a ☐ III b ☐ IV ☐ M								
4 事 故 の 概 要	発生日時	西暦		年		月		日		時		分頃（24時間表記）
	発生場所	☐ 居室（個室） ☐ 居室（多床室） ☐ トイレ ☐ 廊下 ☐ 食堂等共用部 ☐ 浴室・脱衣室 ☐ 機能訓練室 ☐ 施設敷地内の建物外 ☐ 敷地外 ☐ その他 ()										
	事故の種別	☐ 転倒 ☐ 異食 ☐ 不明 ☐ 転落 ☐ 誤薬・与薬もれ等 ☐ その他 () ☐ 誤嚥・窒息 ☐ 医療処置関連（チューブ抜去等）										
	発生時状況、事故内容の詳細											
	その他 特記すべき事項											
5 事 故 発 生 時 の 対 応	発生時の対応											
	受診方法	☐ 施設内の医師(配置医含む)が対応 ☐ 受診(外来・往診) ☐ 救急搬送 ☐ その他 ()										
	受診先	医療機関名						連絡先（電話番号）				
	診断名											
	診断内容	☐ 切傷・擦過傷 ☐ 打撲・捻挫・脱臼 ☐ 骨折(部位：) ☐ その他 ()										
	検査、処置等の概要											

6 事 故 発 生 後 の 状 況	利用者の状況										
	家族等への報告	報告した家族等の 続柄	☐ 配偶者 ☐ 子、子の配偶者 ☐ その他（ ）								
		報告年月日	西暦		年		月		日		
	連絡した関係機関 (連絡した場合のみ)	☐ 他の自治体 ☐ 警察 ☐ その他 自治体名（ ） 警察署名（ ） 名称（ ）									
	本人、家族、関係先等 への追加対応予定										
7 事故の原因分析 (本人要因、職員要因、環境要因の分析)		(できるだけ具体的に記載すること)									
8 再発防止策 (手順変更、環境変更、その他の対応、 再発防止策の評価時期および結果等)		(できるだけ具体的に記載すること)									
9 損害賠償等の状況		☐ 損害賠償保険利用 ☐ 検討・交渉中 ☐ 賠償なし（理由： ）									
10 その他 特記すべき事項											

広域連合本部メールアドレス一覧

係名	メールアドレス
監査指導係	shidou@fukuoka-kaigo.jp
指定係	shitei@fukuoka-kaigo.jp

広域連合支部メールアドレス一覧

支部名	メールアドレス
粕屋支部	kasuya@fukuoka-kaigo.jp
遠賀支部	onga@fukuoka-kaigo.jp
鞍手支部	kurate@fukuoka-kaigo.jp
朝倉支部	asakura@fukuoka-kaigo.jp
うきは・大刀洗支部	ukihatachiarai@fukuoka-kaigo.jp
柳川・大木・広川支部	yanagawa@fukuoka-kaigo.jp
田川・桂川支部（田川）	tagawa@fukuoka-kaigo.jp
田川・桂川支部（桂川）	keisen@fukuoka-kaigo.jp
豊築支部	houchiku@fukuoka-kaigo.jp

介護サービス向上のために

苦情対応から学ぶ



平成20年3月

東京都国民健康保険団体連合会

I

苦情対応の位置づけと役割

1 介護保険制度における苦情対応の位置づけ

介護保険制度は、高齢者の「介護」を社会全体で支え合う制度であり、高齢者の尊厳の保持、自立支援及び在宅介護を基本理念としています。介護保険制度では、高齢者が心身の状況に応じて自ら介護サービスを選択し、住み慣れた地域において自立した生活ができるよう在宅サービスを重視した多様なサービスが用意されています。

介護保険制度の創設により、介護サービスの利用者数もサービスの量も大幅に増加することが見込まれたこと、また、介護サービスが対人援助サービスであり、

高齢者が選択し契約を交わした事業者から提供されるものであることから、介護サービスの利用に伴う種々の苦情（相談、要望を含む）の発生が予測されました。そこで、介護保険制度では、利用者保護の観点から、利用者が、提供された介護サービスに不満のある場合は、苦情を申し立てることができる仕組みが導入されました。この仕組みは、基本的に、事業者（介護サービス事業者、居宅介護支援事業者）、保険者（区市町村）及び国民健康保険団体連合会が苦情対応するものです。

2 苦情対応の役割

（1）利用者の権利擁護

介護保険は、利用者と事業者とが対等の立場に立つて結び契約によるサービス提供の仕組みであるため、利用者又はその家族からの苦情を受け付けるための窓口の設置が制度化されました。

利用者は情報量も少なく、事業者と比べて弱い立場にあります。そのため、苦情対応には、利用者が介護サービスを適切に利用できるように権利を擁護する重要な役割があります。

（2）介護サービスの質の維持・向上

介護サービスは、利用者と事業者との契約により提供されるものですが、公的な保険である以上、サービスの質については一定の水準を確保していく必要があります。事業者には、利用者等からの苦情をサービス改善のきっかけとしてとらえ、サービスの質の維持・向上に活かすことが求められます。

また、苦情対応業務を通じ、不適正・不正な介護サービスが発見されることがあり、適正な介護サービスの提供に向けたチェック機能を果たすことも期待されます。

3 事業者に求められるもの

（1）経営姿勢

利用者本位の事業運営

介護保険は高齢者の介護を社会全体で支える仕組みであるとともに、公費も投入された社会保険であり、利用者本位の福祉、保健、医療サービスの提供を第一の目的とした事業運営が求められます。

行動規範の遵守

介護サービスは人間の尊厳にかかわる対人援助サービスであることから、事業者は、倫理（モラル）と使命（ミッション）を自覚し、プロ意識に徹し、利用者の最善の利益を尊重し援助する行動規範の遵守が求められます。

1 危機管理の必要性

また、示談のうえ和解した場合でも、結果として事業者が一定額を利用者・家族に支払うケースがあります。これらは、良質・安全への利用者の権利意識が強まった表れと思われます。

(1) 安全配慮義務とは

介護サービスにおいて、安全配慮義務は契約上の本来の義務です。事業者は契約で定めたサービスを行うほか、利用者の心身の安全を守るという最大の義務があり、それを果たさなければなりません。なぜなら、利用者は常に潜在的リスクを有しており、事業者はそのリスク情報を把握しているため、一般にサービス提供に伴い事故が起き被害が生じれば、事業者側は安全配慮義務違反という過失責任が課せられる場合が多くあります。

安全配慮義務を果たすということは、人の生命、身体、健康を保護するために現場（食事介助、入浴介助、排泄介助等）で手を尽くすことです。この現場対応で、介護の専門職には裁量的な判断が求められます。事故・予見の判断を誤り、また、事故回避措置を誤ると安全配慮義務違反または行為ミスとして事業者は事故被害に対する損害賠償の責任を問われます。

最近の判例では、下記の2点が重要な争点として注目されています。

危険・事故が予見できれば即時に対応し、利用者目
らが危険に接近した場合でも、事故を回避するための
積極的措置を講じなければなりません。つまり、事故
発生の子鼠可能性の発見が問題となります。

- ・兆候、異常の発見
- ・現場、個人差による予見可能性の判断
- ・介入のタイミングの判断

事故についての「予見可能性」の有無の問題は、訴訟においては最大の争点になるといっても過言ではありません。「安全配慮義務」違反の存否の判断に大きく影響することになります。

いずれも研修と訓練を要する難しい問題ですが、専門職として修得しなければなりません。

- ・最適な措置は人命、身体保護のための最善の方法である。
- ・緊急時はマニュアルでは間に合わない場合がある。

介護サービエ提供中に発生した転倒等による事故について、事業者は生命、身体を保護を最優先とし、迅速に対応するとともに被害を最小限に食い止めなければなりません。事業者は事故発生時の対応について

てあらかじめマニュアル等に定めておき、職員に周知徹底しておくことが大切です。

以下に、施設での事故対応を例としてマニュアル等に盛り込む留意点を例示しましたので参考にしてください。

利用者が転倒又は転落等しているのを発見した場合、最初に利用者の身体状況を把握することが重要となります。

発見者は主に次のような点に注意して観察します。

また、看護職員等が来るまでに、次のような応急処置をしておくことが大切です。

ア 出血がある場合：清潔な布やタオルで傷口を軽く圧迫しておく。

イ 頭部を打った可能性がある場合：頭部を

利用者が転倒又は転落等しているのを発見した場合、最初に利用者の身体状況を把握することが重要となります。

また、看護職員等が来るまでに、次のような応急処置をしておくことが大切です。

⑦ 出血がある場合：清潔な布やタオルで傷

- します。
- ア 負傷部位の確認（打撲、外傷、内出血等）
- イ 疼痛の有無及び程度
- ウ 意識ははっきりしているか。
- エ 顔色は悪くなっているか。
- オ 吐き気、嘔吐はないか。
- カ 負傷部位の変形や皮膚の変色はないか。
- キ 負傷部位の腫れがないか。
- ク 頭部を打った可能性がある場合：頭部を
平らにしておく。
- ケ 骨折の症状が少しでもある場合：動かさ
ずに骨折部位の固定をする。
- コ 事故発生後の適切な心身の状態把握及び応
急処置は、その後の対応に大きな影響を及ぼ
すため、職員に周知徹底しておくことが大切
です。

上記の確認を行ったうえ、施設医師又は看護職員に連絡し、即救急対応する必要性の有無を判断します。

各現場それぞれの場面によって、異なる措置を適切に実行するためには、日常の訓練の積み重ねを必要とします。

高齢者の人間としての尊厳が尊重される社会をめざして

高齢者福祉施設等における虐待を防ぎましょう



高齢者虐待は、高齢者の尊厳を傷つけ、財産や生命までも危険にさらす行為であり、高齢化が進むなかで、深刻な問題となっています。

高齢者に対する虐待を防止し高齢者の権利利益を擁護するため、平成18年4月に「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」（高齢者虐待防止法）が施行されました。

養介護施設（高齢者福祉施設や介護保険サービス事業所等）における高齢者虐待を防止するためには、施設等の管理者を先頭に、実際に高齢者の介護にあたる職員だけでなく、他の職員も含めた施設等全体での取組が重要です。

高齢者は、尊厳と安全の中で生活し、搾取及び身体的あるいは精神的虐待を受けないでいられるべきである。

（平成3年12月に国連総会で採択された「高齢者のための国連原則」より）



高齢者虐待とは？

高齢者（65歳以上の者）に対して、養護者（高齢者を現に養護する家族、親族、同居人など）や養介護施設従事者等（高齢者福祉施設や介護保険サービス事業所等の職員等）による次のような行為を高齢者虐待といえます。（高齢者虐待防止法第2条）

■身体的虐待■

身体に外傷が生じ、又は生じるおそれがある暴行を加えること

—たとえば—

- だく、つねる、食事を無理やり口に入れる
- ベッドに縛り付ける など

■介護・世話の放棄・放任■

高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること

—たとえば—

- 衰弱させるほど水分や食事を与えない
- 入浴をさせない、おむつを交換しない など

■性的虐待■

わいせつな行為をする、又はわいせつな行為をさせること

—たとえば—

- 排せつの介助がしやすいとして下半身を下着のままで放置する
- 人前でおむつ交換をする など

■経済的虐待■

財産を不当に処分することなど高齢者から不当に財産上の利益を得ること

—たとえば—

- 本人の年金や預貯金を、本人に無断で使う
- 生活に必要なお金を渡さない など

MEMO

虐待をしている自覚がないことや、「本人のために」と思っていてやっていることが虐待につながっていることもあります。

—たとえば—

- 徘徊するので部屋に閉じ込める
- 失禁しないように、水分を与えることを控える など

養介護施設や事業所から高齢者虐待をなくすために

高齢者福祉施設等においては、利用者本人や他の利用者等の生命や身体を保護するために「緊急やむを得ない場合」を除いて、身体拘束を行うことは禁止されています。

- 徘徊しないよう、垂いすやベッドにひも等でしほる
- 自分で降りられないよう、ベッドを柵(サイドバー)で囲む
- 行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる
- 脱衣やおむつはすしを制限するために、介護衣(つなぎ服)をさせる など

施設・事業所の取組

- (高齢者虐待防止法第20条)

事務者の待遇

高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、早期発見に努めなければなりません。
(高齢者虐待防止法第5条第1項)

(高齢者虐待防止法第5条第1項)

- ● ● ● ● 高齢者虐待のサイン
- 身体のおざや傷について、説明があいまいである
- 寝具や衣服が汚れたままである
- 居室が極めて非衛生的な状況になっている
- 明らかに病気であるのに医師の診察を受けていない など

從業者の義務

自分が働く施設等で養介護施設従事者等による虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、速やかに市町村に通報しなければなりません。

(高齢者虐待防止法第21条第1項)

(高齢者虐待防止法第21条第1項)

- 通報を行うことは守秘義務違反にはあたりません。
(高齢者虐待防止法第21条第6項)
- 通報したことによる不利益な取扱い(解雇、降格、減給など)は禁止されています。
(高齢者虐待防止法第21条第7項)

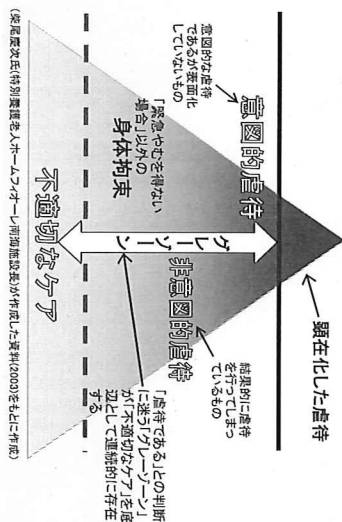
(高齢者虐待防止法第21条第7項)

市町村や県の対応

通報を受)た市町村は、事実確認を行い、県に報告するとともに、県や市町村は、立入検査、勧告、改善命令など関係法令による権限を適切に行使して虐待の防止と高齢者の保護を図ります。(通報の秘密は守られます。)

(高齢者虐待防止法第22条～第24条)

高齢者虐待・不適切なケアの防止策



養介護施設等では、ささいな「不適切なケア」の存在が放置されると、それが蓄積され、拡大されて、明らかな虐待につながっていくといえます。

高齢者虐待・不適切なケアの防止策

組織運営の健全化

- ・理念や方針を職員間で共有
- ・職員教育体制の整備
- ・第三者の視点で開かれた組織に

チームアプローチの充実

- ・リーダーの役割の明確化
- ・チームでの意思決定の仕組みの明確化

倫理観とコンプライアンスを

- ・「利用者本位」の大原則の確認
- ・職業倫理・専門性に関する学習の徹底
- ・身体拘束を行わないケアや虐待を防止する方法の学習

負担やストレス・組織風土の改善

- ・柔軟な人員配置の検討
- ・職員のストレスの把握
- ・上司や先輩による声かけ、悩み相談

ケアの質の向上

- ・認知症に関する正しい理解
- ・アセスメントとその活用方法の実
- ・認知症ケアに関する知識の共有

〔施設・事業所における高齢者虐待防止学習テキスト〕社会福祉法人東北福祉会 認知症介護研究・研修仙台センターを参考に作成

「虐待かもしれない!」と思ったら……ひとりで悩まず

市町村の担当窓口又は地域包括支援センターへご相談ください。

福岡県保健医療介護部高齢者支援課・介護保険課
平成25年4月発行

【記録 1】

緊急やむを得ない身体拘束に関する説明書

○ ○ ○ ○ 様

- 1 あなたの状態が下記のA B Cをすべて満たしているため、緊急やむを得ず、下記の方法と時間等において最小限度の身体拘束を行います。
- 2 ただし、解除することを目標に鋭意検討を行うことを約束いたします。

記

- A 入所者（利用者）本人又は他の入所者（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
- B 身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する看護・介護方法がない
- C 身体拘束その他の行動制限が一時的である

個別の状況による拘束の必要な理由	
身体拘束の方法 〈場所、行為（部位・内容）〉	
拘束の時間帯及び時間	
特記すべき心身の状況	
拘束開始及び解除の予定	月 日 時から 月 日 時まで

上記のとおり実施いたします。

令和 年 月 日

施設名 代表者

印

記録者

印

（利用者・家族の記入欄）

上記の件について説明を受け、確認いたしました。

令和 年 月 日

氏名

印

（続柄 ）

【記録2】

緊急やむを得ない身体拘束に関する経過観察・再検討記録

○ ○ ○ ○ 様

月日時	日々の心身の状態等の観察・再検討結果	カンファレンス参加者	記録者 サイン

殿

担当者名	
連絡先	

]による被災状況報告

1. 施設設備

サービス種別	施設名	定員	設置主体	所在地	被災月日

2. 人的被害 (☐ あり ☐ なし) *「あり」の場合は、以下を記入してください。

軽傷者数(医療機関への受診が不要)	重傷者数(医療機関への受診が必要)	死亡者数	行方不明者数
・ その他被害・被害詳細(職員か入居者か／原因・被害内容・対応)			

3. 建物被害

・ 被害の規模	☐ 1. なし ☐ 2. 軽微な被害(推定被害80万円未満) ☐ 3. 重大な被害(推定被害80万円以上)
・ 建物損壊	☐ 1. 全壊 ☐ 2. 大規模半壊 ☐ 3. 半壊 ☐ 4. 一部損壊 ☐ 5. 未定 ☐ 6. なし
・ 浸水被害	☐ 1. 床上浸水 ☐ 2. 床下浸水 ☐ 3. なし
・ 雨漏り被害	☐ 1. あり ☐ 2. なし
・ その他被害・被害詳細(原因・被害内容・対応)	

4. 運営への影響 (☐ あり ☐ なし) *「あり」の場合は、以下を記入してください。

・ 詳細内容	
--------	--

5. 避難について(入所施設)

・ 避難の必要性の有無及び避難の状況	☐ 1. 避難の必要性なし ☐ 2. 避難の必要性あり、避難先の確保が困難 ☐ 3. 避難の必要性あり、避難先を調整中 ☐ 4. 避難の必要性あり、避難中
・ 避難先施設の名称・所在地(任意)	
・ 避難先施設の種別(任意)	☐ 1. 他施設 ☐ 2. 避難所 ☐ 3. 病院 ☐ 4. その他
・ 避難状況の詳細(任意)	

6. 避難について(入所施設以外)

・ 運営への支障の有無及び代替受入先の有無	☐ 1. 支障なし(開所) ☐ 2. 支障あり(閉所中)、代替受入先なし ☐ 3. 支障あり(閉所中)、代替受入先調整中 ☐ 4. 支障あり(閉所中)、代替受入先あり
・ 代替受入先施設の名称・所在地(任意)	
・ 開所の状況の詳細(任意)	

※7以降については、「老人短期入所施設」及び「介護医療院」のみ記入してください

7. 支援に必要な人数・状況

・ 必要な支援種別(複数選択可)	☐ 1. 介護職員 ☐ 2. その他職員(看護師など) ☐ 3. ボランティア ☐ 4. なし
・ 支援に必要な人数・状況等の詳細	

8. ライフライン等の状況

・ 停電及び非常用自家発電の有無	☐ 1. 停電なし ☐ 2. 停電あり、非常用自家発電なし ☐ 3. 停電あり、非常用自家発電あり
・ 非常用自家発電の燃料残量	☐ 1. 燃料が十分ある、もしくは定期的に補充可能 ☐ 2. 燃料が2～3日分しかなく、その後については燃料確保の見込みなし ☐ 3. 本日分の確保にも支障がある
・ 電源車の支援及び支援状況	☐ 1. 支援を要請(高圧)、支援到着済み ☐ 2. 支援を要請(低圧)、支援到着済み ☐ 3. 支援を要請(電圧不明)支援到着済み ☐ 4. 支援を要請(高圧)、未到着 ☐ 5. 支援を要請(低圧)、未到着 ☐ 6. 支援を要請(電圧不明)未到着
・ 断水の有無及び応急給水可能な設備の有無	☐ 1. 断水なし ☐ 2. 断水あり、給水可能な受水槽等なし ☐ 3. 断水あり、給水可能な受水槽等あり
・ 飲料水の状況	☐ 1. 十分ある、もしくは定期的に補充可能 ☐ 2. 2～3日分しかなく、その後については確保の見通しなし ☐ 3. 本日分の確保にも支障がある
・ 生活用水の状況	☐ 1. 十分ある、もしくは定期的に補充可能 ☐ 2. 2～3日分しかなく、その後については確保の見通しなし ☐ 3. 本日分の確保にも支障がある
・ トイレの状況及び代替設備の有無	☐ 1. 使用可能 ☐ 2. 使用不可、代替設備なし ☐ 3. 使用不可、代替設備あり
・ 給水車の支援の有無及び支援状況	☐ 1. 支援不要 ☐ 2. 支援を要請、支援未到着 ☐ 3. 支援を要請、支援到着済み
・ ガスの状況及び代替設備の有無	☐ 1. 供給あり ☐ 2. 供給なし、代替設備なし ☐ 3. 供給なし、代替設備あり
・ 冷暖房の状況	☐ 1. 使用可能 ☐ 2. 使用不可

9. 物資の状況

・ 支援が必要な物資(複数選択可)	☐ 1. 食料 ☐ 2. 飲料水 ☐ 3. 薬 ☐ 4. おむつ ☐ 5. 衣服 ☐ 6. 毛布 ☐ 7. マスク ☐ 8. 消毒液 ☐ 9. その他
・ 支援が必要な物資の内容・数量等の詳細	
・ 食料の状況	☐ 1. 十分ある、もしくは定期的に補充可能 ☐ 2. 2～3日分しかなく、その後については確保の見通しなし ☐ 3. 本日分の確保にも支障がある
・ 燃料(灯油・ガソリン)の状況	☐ 1. 十分ある、もしくは定期的に補充可能 ☐ 2. 2～3日分しかなく、その後については確保の見通しなし ☐ 3. 本日分の確保にも支障がある

10. 医療機器等の故障の状況

・ 医療機器等の故障の状況の詳細	
------------------	--

- * 2次災害の防止等について
入所者の安全確保等の運営面で適切な対応を行ってください。
- * 被災状況の記録について
写真等により被災状況を的確に記録してください。
- * 報告の期日
災害が生じた日から速やかに報告してください。

防火安全対策

消防用設備等設置義務

※詳細は、管轄の消防署に問い合わせてください。

	【消防法施行令 別表第 1 (6) 項ロ】	【消防法施行令 別表第 1 (6) 項ハ】
地域密着型サービスの種別	グループホーム 地域密着型特定施設 地域密着型特養	認知症デイ 地域密着型通所介護 小規模多機能型居宅介護及び看護小規模多機能型居宅介護（左記※以外）
防火管理者の選任	収容人員 10 人以上	収容人員 30 人以上
防火管理者の資格	延べ面積に関係なく甲種	延べ面積が 300㎡未満→乙種 300㎡以上→甲種
スプリンクラー設備の設置	延べ面積に関係なく設置 ※1 延べ面積が1000㎡未満の施設では水道を利用した「特定施設水道連結型スプリンクラー設備」を設置することも可。 ※2 デイサービスにおいて「お泊りデイ」を行う事業所については、宿泊利用者のうち要介護3以上の利用者の占める割合が50%以上の場合は設置が必要。（管轄の消防署に要確認）	平屋建て以外で延べ面積原則：6000㎡以上

消防用設備等の点検の種類と期間

総合点検	1 年に 1 回の実施
機器点検	6 か月に 1 回の実施

消火訓練及び避難訓練

消火訓練及び避難訓練	年 2 回以上の実施
------------	------------

- ・ 防火管理者は、防火管理に係る消防計画を作成し、これに基づいて消火、通報及び避難の訓練を定期的に実施しなければならない。（消防法施行令第 4 条第 3 項）
- ・ 防火管理者は、防火管理に係る消防計画を作成し、その旨を所轄消防長（消防本部を置かない市町村においては、市町村長。）又は消防署長に届け出なければならない。（消防法施行規則第 3 条第 1 項）
- ・ 防火管理者は、令第四条第三項の消火訓練及び避難訓練を年二回以上実施しなければならない。（消防法施行規則第 3 条第 10 項）
- ・ 防火管理者は、消火訓練及び避難訓練を実施する場合には、あらかじめ、その旨を消防機関に通報しなければならない。（消防法施行規則第 3 条第 11 項）

感染症対策等について

高齢者は、感染症等に対する抵抗力が弱く、また、罹患することにより重篤化しやすいことから、特に注意が必要であり、介護サービス事業所においては、感染症の発生及びまん延の防止について必要な措置を講じる必要があります。

下記のホームページは、感染症対策等に関する厚生労働省等のホームページになりますので、最新の情報を随時確認し、事業所での対策に役立ててください。

また、福岡県や当広域連合のホームページ等にも、各種情報が掲載されていますので、参考にしてください。

1 衛生管理

○社会福祉施設等における感染症等発生時に係る報告について

(平成17年2月22日老発第0222001号厚生労働省老健局長等連盟通知)

<https://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/kekkaku-kansenshou19/norovirus/dl/h170222.pdf>

○厚生労働省 高齢者介護施設における感染対策マニュアル(2019年3月)

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/ninchi/index_00003.html

2 新型コロナウイルス

○新型コロナウイルス感染症の対応について(内閣感染症危機管理統括庁)

<https://www.caicm.go.jp/information/business/corona/guideline.html>

○新型コロナウイルス感染症について(厚労省)

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000164708_00001.html

○介護事業所等向けの新型コロナウイルス感染症対策等まとめページ

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_00089.html

3 インフルエンザ関連

○厚生労働省：新型インフルエンザA(H1N1)pdm09 対策関連情報

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/kenkou/kekkaku-kansenshou04/index.html

○内閣官房：新型インフルエンザ等対策

<https://www.cas.go.jp/jp/influenza/index.html>

○厚生労働省：特定接種(国民生活・国民経済安定分野)

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000108661.html>

○社会福祉施設・事業所における新型インフルエンザ等発生時の業務継続ガイドライン

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000108629.html>

4 ノロウイルス

○厚生労働省：感染性胃腸炎(特にノロウイルス)について

<https://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/kekkaku-kansenshou19/norovirus/>

○厚生労働省：ノロウイルスに関するQ&A

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/shokuhin/syokuchu/kanren/yobou/040204-1.html

5 結核

○厚生労働省：結核(BCGワクチン)

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/kenkou/kekkaku-kansenshou03/index.html

6 レジオネラ症

- 厚生労働省：レジオネラ症を予防するために必要な措置に関する技術上の指針（厚生労働省告示第 264 号）
<https://www.mhlw.go.jp/content/11130500/rezionerashishin.pdf>
- 厚生労働省：循環式浴槽におけるレジオネラ症発生防止対策マニュアルについて（令和元年 12 月 17 日改正）
<https://www.mhlw.go.jp/content/11130500/000577571.pdf>

7 食中毒

- 厚生労働省：食中毒
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/shokuhin/syokuchu/

8 麻疹（はしか）・風しん

- 厚生労働省：麻疹について
https://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/kenkou/kekkaku-kansenshou/measles/index.html
- 厚生労働省：風しんについて
https://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/kenkou/kekkaku-kansenshou/rubella/

9 熱中症

- 厚生労働省：熱中症関連情報
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/kenkou/nettyuu/
- 厚生労働省：熱中症予防のために（リーフレット）
<https://www.mhlw.go.jp/content/001118195.pdf>

10 ヒートショック

- 東京都健康長寿医療センター研究所：ヒートショックを防止しましょう（リーフレット）
https://www.tmghig.jp/research/cms_upload/heatshock.pdf

11 HIV／エイズ

- 厚生労働省：HIV／エイズ予防対策
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/kenkou/kekkaku-kansenshou/aids/

12 大気汚染（PM2.5、光化学オキシダント等）

- 福岡県：福岡県の大気環境状況
<http://www.taiki.pref.fukuoka.lg.jp/homepage/Jiho/0yWbJiho01.htm>
- 福岡県：微小粒子状物質（PM2.5）に係る注意喚起について
<https://www.pref.fukuoka.lg.jp/contents/pm25-tyuukanki.html>
- 福岡県：光化学オキシダント情報
<https://www.pref.fukuoka.lg.jp/contents/ox-chui.html>

13 口腔ケアについて

- 要介護高齢者の口腔ケア e-ヘルスネット（厚生労働省）
<https://www.e-healthnet.mhlw.go.jp/information/teeth/h-08-003.html>
- 8020 推進財団
<https://www.8020zaidan.or.jp/index.html>

14 業務継続計画（BCP）作成支援関連

- 介護施設・事業所における業務継続計画（BCP）作成支援に関する研修
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/douga_00002.html

介護保険関連情報の把握について

今年度については、令和 6 年 4 月の制度改正に基づき施行された基準等のうち、義務化される基準や、適用が開始される加算減算等があります。また、介護職員等処遇改善加算についても、大幅な変更がされたことに伴い、キャリアパス要件に係る経過措置期間の延長等も示されています。

介護サービス事業所の皆様においては、常に最新の情報を把握する必要があります。そのため、下記ホームページ等をご活用いただき随時ご確認ください。

なお、広域連合ホームページには、広域連合からのお知らせだけでなく、介護保険最新情報、国・県からの通知なども掲載しておりますので、定期的にご確認ください。

1 広域連合からのお知らせ

広域連合各係から事業所への連絡（加算の届出の周知など）や国・県からの通知などを掲載しています。

（新着情報）

福岡県介護保険広域連合（トップページ）→お知らせ

<https://www.fukuoka-kaigo.jp/news/>

（監査指導係からの知らせ）

福岡県介護保険広域連合（トップページ）→各種通知（情報提供）【一覧を見る】→指定指導課監査指導係

<https://www.fukuoka-kaigo.jp/traders/index/3>

（指定係からのお知らせ）

福岡県介護保険広域連合（トップページ）→各種通知（情報提供）【一覧を見る】→指定指導課指定係

<https://www.fukuoka-kaigo.jp/traders/index/4>

2 介護保険最新情報

厚生労働省から発出される介護保険の最新情報です。制度改正時や災害時などに頻繁に情報が提供されます。

(介護保険最新情報)

福岡県介護保険広域連合（トップページ）→各種通知（情報提供）【一覧を見る】→介護保険最新情報

<https://www.fukuoka-kaigo.jp/traders/index/5>

3 その他

厚生労働省や福岡県のホームページにおいても、必要な情報やお知らせが掲載されています。

(厚生労働省)

厚生労働省ホームページ（トップページ）→テーマ別に探す（介護・高齢者福祉）

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/index.html

(福岡県)

福岡県ホームページ（トップページ）→健康・福祉・子育て→介護高齢者福祉→介護保険

<https://www.pref.fukuoka.lg.jp/life/3/25/101>

生活相談員の資格要件について

福岡県保健医療介護部介護保険課

生活相談員の資格要件については、平成 24 年 9 月 1 日以降、下記のとおりとする。

1 通所介護・短期入所生活介護(特別養護老人ホーム併設を除く。)

(1) 社会福祉法第 19 条第 1 項各号のいずれかに該当する者

- ①社会福祉士
- ②精神保健福祉士
- ③社会福祉主事任用資格

(2) これと同等以上の能力を有すると認められる者

次のいずれかに該当する者

- ①介護福祉士
- ②介護支援専門員
- ③社会福祉施設等(注)で3年以上勤務し又は勤務したことのある者

(注) ○社会福祉法第2条に定める社会福祉事業

- ・生活保護法(昭和二十五年法律第百四十四号)に規定する救護施設、更生施設その他生計困難者を無料又は低額な料金で入所させて生活の扶助を行うことを目的とする施設を経営する事業及び生計困難者に対して助葬を行う事業
- ・児童福祉法(昭和二十二年法律第百六十四号)に規定する乳児院、母子生活支援施設、児童養護施設、障害児入所施設、情緒障害児短期治療施設又は児童自立支援施設を経営する事業
- ・老人福祉法(昭和三十八年法律第百三十三号)に規定する養護老人ホーム、特別養護老人ホーム又は軽費老人ホームを経営する事業
- ・障害者自立支援法(平成十七年法律第百二十三号)に規定する障害者支援施設を経営する事業
- ・売春防止法(昭和三十一年法律第百十八号)に規定する婦人保護施設を経営する事業
- ・授産施設を経営する事業及び生計困難者に対して無利子又は低利で資金を融通する事業
- ・生計困難者に対して、その住居で衣食その他日常の生活必需品若しくはこれに要する金銭を与え、又は生活に関する相談に応ずる事業
- ・児童福祉法に規定する障害児通所支援事業、障害児相談支援事業、児童自立生活援助事業、放課後児童健全育成事業、子育て短期支援事業、乳児家庭全戸訪問事業、養育支援訪問事業、地域子育て支援拠点事業、一時預かり事業又は小規模住居型児童養育事業、同法に規定する助産施設、保育所、児童厚生施設又は児童家庭支援センターを経営する事業及び児童の福祉の増進について相談に応ずる事業
- ・母子及び寡婦福祉法(昭和三十九年法律第百二十九号)に規定する母子家庭等日常生活支援事業又は寡婦日常生活支援事業及び同法に規定する母子福祉施設を経営する事業
- ・老人福祉法に規定する老人居宅介護等事業、老人デイサービス事業、老人短期入

所事業、小規模多機能型居宅介護事業、認知症対応型老人共同生活援助事業又は複合型サービス福祉事業及び同法 に規定する老人デイサービスセンター、老人短期入所施設、老人福祉センター又は老人介護支援センターを経営する事業

- ・ 障害者自立支援法 に規定する障害福祉サービス事業、一般相談支援事業、特定相談支援事業又は移動支援事業及び同法 に規定する地域活動支援センター又は福祉ホームを経営する事業
- ・ 身体障害者福祉法 （昭和二十四年法律第二百八十三号）に規定する身体障害者生活訓練等事業、手話通訳事業又は介助犬訓練事業若しくは聴導犬訓練事業、同法 に規定する身体障害者福祉センター、補装具製作施設、盲導犬訓練施設又は視聴覚障害者情報提供施設を経営する事業及び身体障害者の更生相談に応ずる事業
- ・ 知的障害者福祉法 （昭和三十五年法律第三十七号）に規定する知的障害者の更生相談に応ずる事業
- ・ 生計困難者のために、無料又は低額な料金で、簡易住宅を貸し付け、又は宿泊所その他の施設を利用させる事業
- ・ 生計困難者のために、無料又は低額な料金で診療を行う事業
- ・ 生計困難者に対して、無料又は低額な費用で介護保険法 （平成九年法律第二百二十三号）に規定する介護老人保健施設を利用させる事業
- ・ 隣保事業（隣保館等の施設を設け、無料又は低額な料金でこれを利用させることその他その近隣地域における住民の生活の改善及び向上を図るための各種の事業を行うものをいう。）
- ・ 福祉サービス利用援助事業（精神上の理由により日常生活を営むのに支障がある者に対して、無料又は低額な料金で、福祉サービス（前項各号及び前各号の事業において提供されるものに限る。以下この号において同じ。）の利用に関し相談に応じ、及び助言を行い、並びに福祉サービスの提供を受けるために必要な手続又は福祉サービスの利用に要する費用の支払に関する便宜を供与することその他の福祉サービスの適切な利用のための一連の援助を一体的に行う事業をいう。）
- ・ 上記の事業に関する連絡又は助成を行う事業

○病院、診療所、指定特定施設、介護老人保健施設、指定居宅介護支援事業及び指定介護予防支援事業

2 特定施設入居者生活介護

適任者を配置すること。

福岡県在宅医療・介護職員 カスハラ相談センター

相談はすべて
無料です

サービス利用者やその家族等からのハラスメントで
「怖い」「困ったな」と思ったとき、
まずご相談ください。

6月7日(金)開設



～ハラスメント対応に詳しい相談員が応対いたします～

 **0120-111-309**

平日 9:00～19:00 (12/29～1/3除く)

WEBからもご相談いただけます。(24時間毎日受付)

※右のQRコードもしくはURLから相談できます。

URL: <https://wcan-media.com/fukuoka-consultation-center1/>



相談できる方

- 県内の在宅医療・介護事業所※に従事する方(管理者を含む。)
- 県内在住で県外の在宅医療・介護事業所に従事する方(同上)
- 県内行政機関の職員

※ 在宅医療を提供する医療機関、訪問看護事業所、在宅歯科医療を提供する歯科診療所、在宅訪問薬局、栄養ケア・ステーション、訪問リハビリテーション事業所、訪問介護事業所、居宅介護支援事業所、訪問入浴介護事業所、定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所、夜間対応型訪問介護事業所、小規模多機能型居宅介護事業所、看護小規模多機能型居宅介護事業所

「ご相談する際の詳細は
裏面をご参照ください。」



相談窓口業務は福岡県(福岡県保健医療介護部高齢者地域包括ケア推進課/介護人材確保対策室)からの委託を受けて、株式会社ウィ・キャンが実施しています。

次のような行為は「ハラスメント」に該当します。

<精神的暴力>

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

(例)

- ・大声を発する、怒鳴る
- ・特定職員への嫌がらせ
など

<身体的暴力>

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。

(例)

- ・コップを投げる
- ・たたく、蹴る、つねる、
ひっかく、唾を吐く
など

<セクシャルハラスメント>

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的でないやがらせ行為。

(例)

- ・必要もなく体を触る
- ・ヌード写真やアダルトビデオを見せる
など

ハラスメント対応に困ったときは、

ひとりで抱え込まず「早めに」ご相談ください。

「福岡県在宅医療・介護職員カスハラ相談センター」では

- ✓ ご相談は匿名でも利用できます。
- ✓ プライバシーは厳守します。お聞きした内容を無断で勤務先や他機関にもらすことはありません。
- ✓ 必要に応じて、無料の法律相談も可能です。
- ✓ 些細なことでも相談をお受けします。まずはお電話を！

◆ ハラスメントに適切に対応することは、利用者に対する円滑で継続的なサービス提供にもつながります

<留意事項>

この相談窓口で受け付けるご相談は、在宅医療・介護現場における利用者やその家族等からの暴力・ハラスメントが対象です。対象に該当しない行為（上司や同僚からのハラスメント等）に関する相談や、相談対象ではない方からの相談などはお受けできませんので、「みんなの人権110番」（☎0570-003-110）など、別の相談窓口をご利用ください。



○第三者行為に係る情報提供のお願い

皆様の担当している利用者で、第三者行為が原因により介護サービスの利用を開始した方がいる場合は、お手数ですが広域連合支部へお知らせいただきますようお願いいたします。いただいた情報を基に広域連合において第三者行為求償に関する事務を行います。

1 第三者行為とは

第三者の行為によって保険給付を行う原因が発生することです。

(例) 第三者が原因による交通事故により介護サービスを利用することになった。

2 損害賠償請求権の代位取得

介護保険法第21条第1項に、市町村は、給付事由が第三者の行為によって生じた場合において、保険給付を行ったときは、その給付の価額の限度において、被保険者が第三者に対して有する損害賠償の請求権を取得すると規定されています。

3 第三者の行為による被害の届け出について（参考）

介護保険法施行規則第33条の2に、介護給付事由が第三者の行為によって生じたものであるときは、第1号被保険者（その代理人を含む）は、保険者に届出することが義務付けられています。

社会福祉法人の皆様へ

社会福祉法人による生計困難者に対する介護サービスに係る利用者負担軽減制度事業の実施についてのご案内

社会福祉法人による生計困難者に対する介護サービスに係る利用者負担軽減制度事業（以下「社福軽減事業」）は、社会福祉事業を任務とし、税制優遇措置等を受けている社会福祉法人が、低所得者の負担軽減を行うことは本来の使命との考えの下、介護保険制度における低所得者施策を補足すべく、法人の持ち出しにより利用者負担の軽減を行うこととし、その一部を公費により助成するものです。

制度の概要は下記のとおりですので、社会福祉法人の皆様においては、社福軽減事業の実施をご検討いただきますようお願いいたします。

なお、社福軽減事業を実施する際には、法人から都道府県及び広域連合への申し出が必要となりますので、申出書について広域連合本部事業課給付係までご提出ください。（利用者は毎年申請する必要があります。）

【制度概要】

1 対象者

住民税非課税で、次の要件をすべて満たして広域連合が認める者

- ①年間収入が１５０万円以下（世帯員１人ごとに５０万円を加算）
- ②預貯金等が３５０万円以下（世帯員１人ごとに１００万円を加算）
- ③日常生活に供する資産以外に資産がない
- ④親族等に扶養されていない
- ⑤介護保険料を滞納していない

2 軽減対象となる費用

次のサービスに係る介護費負担（１割負担）、食費・居住費（滞在費）

訪問介護、夜間対応型訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護※、短期入所生活介護※、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、小規模多機能型居宅介護※、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護、複合型サービス、介護福祉施設サービス

（※印は介護予防サービスを含む）

総合事業の第１号訪問事業のうち旧介護予防訪問介護に相当する事業・第１号通所事業のうち旧介護予防通所介護に相当する事業（自己負担割合が保険給付と同様のもの）

3 軽減割合

原則 1 / 4

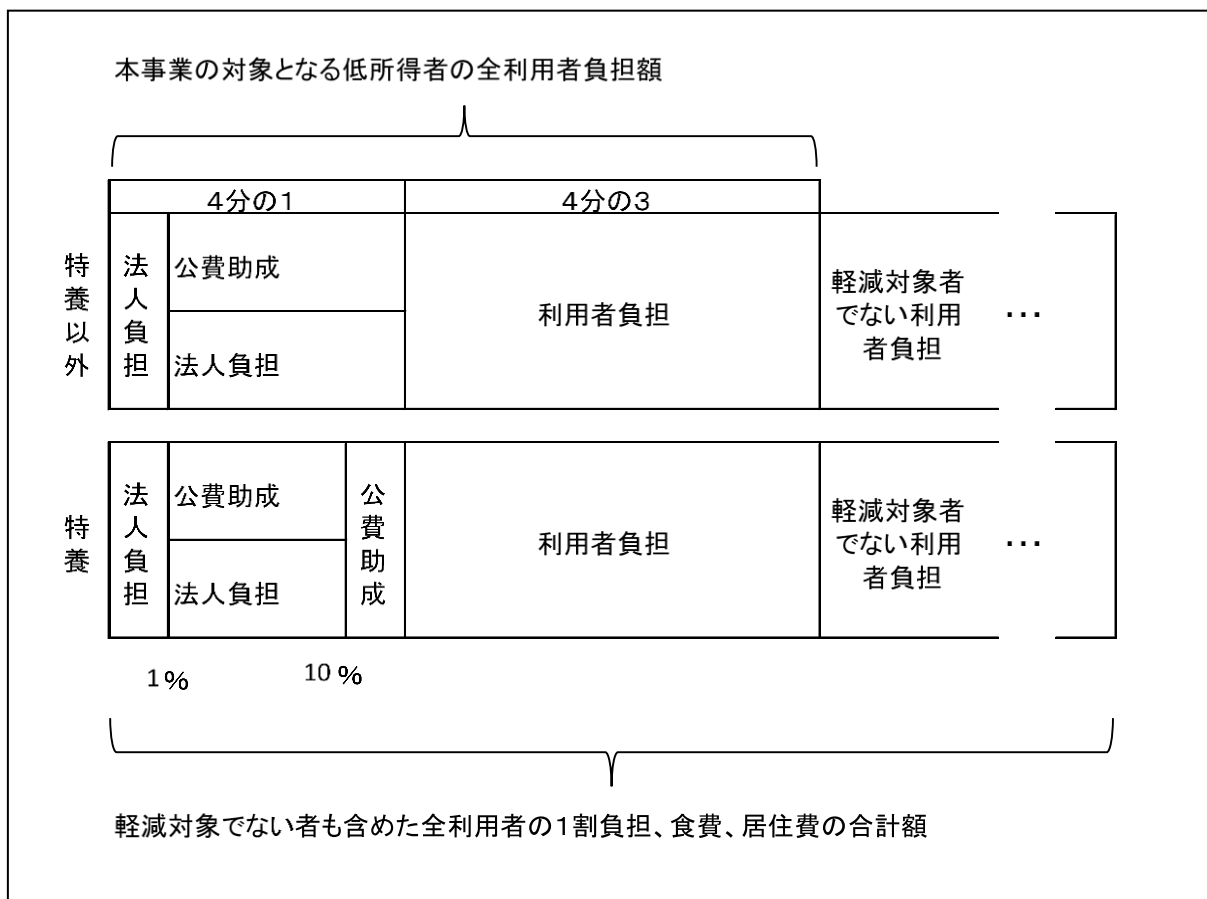
（老齢福祉年金受給者は 1 / 2）

※生活保護受給者は居住費（従来型個室、ユニット型準個室、ユニット型個室に限る。）を全額軽減。なお、生活保護受給者の 1 割負担分・食費は生活保護より給付される。（多床室の場合、居住費は特定入所者介護サービス費により支給されるので社福軽減事業の対象外）

対象サービスに係る1割負担	1 / 4 軽減
食費	
居住費	

4 公費負担

- 軽減を行った社会福祉法人に対して、軽減総額の 1 / 2 を公費から助成。
- 軽減の対象でない利用者も含めた、事業者が本来受領すべき利用者負担の総額（1 割負担、食費、居住費の合計）の 1 %までは、法人が全額を負担。
- 特別養護老人ホームについては、軽減総額のうち、本来受領すべき利用者負担収入の 10 %を超えた部分の全額が助成の対象。



高額介護（予防）サービス費の利用者負担段階区分の一部変更について

同じ月に利用した介護サービスの利用者負担の合計額が高額になり基準の上限額を超えたときは、申請により超えた額を高額介護サービス費として支給しているところですが、令和6年の老齢基礎年金（満額）の支給額が80万円を超えることを踏まえた介護保険関連法令の改正により、令和7年8月から高額介護（予防）サービス費の利用者負担段階区分が一部変更となります。

記

1 変更内容

利用者負担段階区分の金額について一部変更。

(旧)

利用者負担段階区分	上限額（月額）
本人及び世帯全員が市町村民税非課税で、合計所得金額＋課税年金収入額の合計が <u>80万円</u> 以下の方	世帯 24,600 円 個人 15,000 円

(新)

利用者負担段階区分	上限額（月額）
本人及び世帯全員が市町村民税非課税で、合計所得金額＋課税年金収入額の合計が <u>80万9,000円</u> 以下の方	世帯 24,600 円 個人 15,000 円

※上記以外の利用者負担段階区分に変更はありません。

2 変更月

令和7年8月サービス利用分から適用。

負担限度額認定の利用者負担段階基準の一部変更について

介護保険施設やショートステイを利用する方の食費・居住費については、低所得者の方への補足給付を行っているところですが、令和6年の老齢基礎年金（満額）の支給額が80万円を超えることを踏まえた介護保険関連法令の改正により、令和7年8月から補足給付に関する負担限度額認定の利用者負担段階基準が一部変更となります。

なお、貴施設におかれましては、負担限度額認定申請者について変更内容を周知していただきますようお願いいたします。

記

1 変更内容

負担限度額認定の利用者負担段階基準の金額について一部変更。

（旧）

利用者負担段階	基準要件
第2段階	本人及び世帯全員が市町村民税非課税で、合計所得金額＋年金収入額が80万円以下の方
第3段階①	本人及び世帯全員が市町村民税非課税で、合計所得金額＋年金収入額が80万円超120万円以下の方

（新）

利用者負担段階	基準要件
第2段階	本人及び世帯全員が市町村民税非課税で、合計所得金額＋年金収入額が <u>80万9,000円</u> 以下の方
第3段階①	本人及び世帯全員が市町村民税非課税で、合計所得金額＋年金収入額が <u>80万9,000円</u> 超120万円以下の方

※上記以外の利用者負担段階及び預貯金要件に変更はありません。

2 変更月

令和7年8月サービス利用分から適用。