北海道介護保険施設等指導方針

別紙２

１　基本方針

介護保険法（平成９年法律第１２３号）に基づき、道が指定した指定居宅サービス事業者、介護保険施設及び指定介護予防サービス事業者の介護給付等対象サービスの質の確保と向上及び保険給付の適正化を図ることに主眼を置き、以下の重点指導項目に基づき指導を行う。

２　重点指導項目

(1) 集団指導

ア　基本事項

・サービスの提供に係る法令等の内容及び改正点について周知し、法令遵守の徹底を図る。

・高齢者虐待事案をはじめとした過去の指導事例等について説明し、事業運営の適正化を図る。

イ　高齢者虐待の防止及び身体拘束の禁止

・高齢者虐待の防止や身体拘束禁止の制度や実態調査の結果等について周知するとともに、虐待の未然防止への取組の促進を図る。
また、運営基準における虐待防止の措置等の義務化に伴う必要な取組の促進を図る。

ウ　職員の労働条件の確保・改善

・事業者の労働法規遵守、職員の労働条件及び就業環境の確保・改善の重要性を周知し、その適正化を図る。

エ　自己点検の実施

・法令を遵守することが重要であることから、事業者自らが自己点検表等を活用し、運営状況を定期的に自己点検するよう指導し、その適正化を図る。

オ　非常災害対策

・消防法等の法令等の遵守及び火災・地震・風水害や地域特性を考慮した土砂災害・津波災害等の自然災害発生に備えた非常災害対策の強化、自然災害発生時においても利用者に必要なサービスを継続的に提供可能な体制を構築するための業務継続計画に基づいた取組の妥当性について確認し、その適正化を図る。

カ　入所者等の安全の確保

・施設の管理・防犯体制、職員間の連絡体制、警察等関係機関や地域住民との連携体制の強化などについて、改めて体制の確認を行うよう注意喚起し、入所者等の安全の確保を図る。

キ　感染症及び食中毒対策

・感染症及び食中毒の予防対策に係る国からの通知を周知するとともに、インフルエンザやノロウイルス、新型コロナウイルス等の感染予防と介護保険施設等におけるまん延防止の重要性を説明するとともに感染症発生時においても利用者に必要なサービスを継続的に提供可能な体制を構築するための業務継続計画に基づいた取組の妥当性について確認し、その適正化を図る。

ク　重大事故を含む事故の取扱い

・前年度の事故報告の集計・分析結果、事故事例等を紹介するとともに、事故報告に係る取扱いを周知し、その適正化を図る。

(2) 運営指導

ア　人員に関する基準及び勤務体制の確保

・事業所に配置されている従業者が、条例・規則で定められる基準数を満たしているか確認し、その適正化を図る。（従業者の勤務状況を示す書類が整備されているか。兼務している場合は、それぞれの業務に従事した時間が明確になっているか。）

イ　高齢者虐待の防止及び身体拘束の禁止

・虐待や身体拘束に係る行為及びそれらが与える影響についての理解、人権擁護等の研修会の実施や介護職の負担軽減に繋がる業務改善など、虐待行為等の防止のための取組の促進等について助言するとともに、委員会の開催や指針の整備状況等を確認し、運営基準等における虐待防止の措置等の取組の妥当性を確認し、その適正化を図る。

・生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合に身体拘束を行った場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由等の記録を確認し、その適正化を図る。

・虐待の兆候を見逃さないよう、事業所内を巡回し、日常におけるサービス提供状況を確認するとともに、生活状況などについて利用者から直接聴取を行うこと。

ウ　介護報酬の算定及び取扱い

・基本報酬及び各種加算の算定について、関係法令等の内容を周知徹底するとともに、各種加算、減算における算定要件に基づいて、運営及び請求が適切に行われているか確認し、その適正化を図る。

・介護職員処遇改善加算について、加算区分ごとに定められた算定要件（月額賃金改善、キャリアパス、職場環境改善、特例要件）を満たしているかなどを確認し、その適正化を図る。

・また、処遇改善計画書等と実際の賃金改善状況及び証明する書類等を確認し、その適正化を図る。

エ　火災を含めた非常災害対策

・消火設備その他の非常災害に際して必要な設備の設置状況、火災・地震・風水害や地域特性を考慮した土砂災害・津波災害等の自然災害発生に備えた非常災害対策計画の策定や避難訓練の実施について指導し、その適正化を図る。

・自然災害時においても利用者に必要なサービスを継続的に提供可能な体制を構築するための業務継続計画について、策定状況や研修・訓練の実施状況等を確認し、その適正化を図る。

オ　苦情への対応

・利用者やその家族からの苦情に迅速、適切に対応するため、苦情を受け付ける相談窓口を設置するなど必要な措置を講じているか確認し、その適正化を図る。

・また、苦情の内容を記録しているか、苦情を踏まえてサービスの質の向上に向けた取組を行っているか確認し、その適正化を図る。

カ　感染症及び食中毒対策

・インフルエンザやノロウイルス、新型コロナウイルス等の感染症及び食中毒が発生し、又はまん延しないよう、感染症対策委員会の設置及び運営、指針の作成、職員研修の実施などの措置状況などを確認し、その適正化を図る。

・感染症発生時においても利用者に必要なサービスを継続的に提供可能な体制を構築するための業務継続計画について、策定状況や研修・訓練の実施状況を確認し、

その適正化を図る。

・感染防止に向けた具体的取組状況について、手指消毒・換気等の基本的感染対策、職員・利用者の体調管理、感染者が発生した場合の対応等を確認し、その適正化を図る。

キ　重大事故を含む事故の取扱い

・利用者に対するサービス提供中に事故が発生した場合、市町村、当該利用者の家族等に連絡を行うとともに、事故の状況及び事故に際して採った措置を記録しているか確認し、その適正化を図る。

・事故発生防止のため、次の措置が講じられているか確認し、その適正化を図る。

(ア)事故発生防止のための指針の整備

(イ)従業者に対する事故報告及び改善策の周知体制の整備

(ウ)事故発生防止対策を検討する委員会の定期の開催

(エ)従業者に対する事故発生防止のための定期の研修開催

・事故の種別が死亡事故その他重大な事故であるときに、速やかに道に報告されているか確認し、その適正化を図る。

ク　個別サービス計画及び施設サービス計画の作成等

・居宅サービスにおける個別サービス計画について、ケアプランに基づいて作成されているか、利用者の状況を踏まえて作成されているか、本人又は家族への説明・同意・交付は行われているか、計画の実施状況の把握が行われ、計画の変更の必要性が検討されているかを確認し、その適正化を図る。

・施設サービス計画について、アセスメントの実施、サービス担当者会議の開催等を経て作成されているか、本人又は家族への説明・同意・交付は行われているか、定期的なモニタリングにより計画の実施状況の把握が行われ、計画の変更の必要性が検討されているかを確認し、その適正化を図る。

ケ 入所者等の健康保持のための措置状況

・「原則として医行為ではない行為」について、入所者等に対し適切な取扱いが実施されているかの状況を確認し、必要な助言等を実施する。

コ　カスタマーハラスメント対策

・介護サービスにおけるカスタマーハラスメントについては、基準省令解釈通知において事業主が講じることが望ましい措置が明確化されていますが、改正労働施策総合推進法により、令和８年１０月１日からすべての事業主にカスタマーハラスメントを防止するための雇用管理上の措置が義務づけられる（運営基準では令和９年度介護報酬改定において義務づけ予定）ことから、適切に実施されているかの状況を確認し、必要な助言等を実施する。

附則　この方針は、令和　２年　４月２３日から施行する。

令和　２年　６月　８日一部改正

令和　３年　７月　１日一部改正

令和　４年　７月　１日一部改正

令和　５年　８月　１日一部改正

令和　６年　６月１８日一部改正

令和　７年　７月　１日一部改正

令和　８年　８月１０日一部改正