

令和8年度 介護保険サービス事業運営に係る 留意事項について (訪問系)

三重県子ども・福祉部福祉監査課
事業所監査班



説明項目

1. 訪問介護計画の作成
2. 勤務体制の確保等
3. 業務継続計画の策定(確認事項)
4. 衛生管理等(確認事項)
5. 虐待の防止
6. 事故とヒヤリハット
7. 苦情と要望
8. 昨年度の運営指導・監査から



1. 訪問介護計画の作成

(1) 訪問介護計画は、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って作成すること。

(2) 訪問介護計画の作成後に居宅サービス計画が作成された場合は、当該訪問介護計画が居宅サービス計画に沿ったものであるか確認し、必要に応じて変更すること。



1. 訪問介護計画の作成

(3) 訪問介護計画の実施状況の記載と評価を行い、必要であれば、サービス担当者会議の開催を介護支援専門員に要請し、訪問介護計画の変更を行うこと。

(4) (3)を的確に行うためには、サービス提供責任者と訪問介護員は密に連絡を取り合い、利用者の変化を注視する必要がある。



2. 勤務体制の確保等

(1)利用者に対し適切な訪問介護を提供できるよう、事業所ごとに訪問介護員等の勤務の体制を定めること。

(2)訪問介護員が事業所の所属であり、必置職種であることを明示するためにも、辞令などによって管理を行うこと。

(※)また、法人の代表者や役員であっても、人員基準上の職種を兼務している場合は、辞令などにより職種を明確にすること。



2. 勤務体制の確保等

(3)適切なサービス提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動(セクシャルハラスメント)、優越的な関係を背景とした言動(パワーハラスメント)、利用者やその家族等からの著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)等により、従業員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講ずること。

(令和8年10月1日からカスハラ対策は義務化予定)



3. 業務継続計画(BCP)の策定

【目的】

感染症・非常災害の発生時において、

- (1)利用者に対する訪問介護の提供を継続的に実施するため。
- (2)早期の業務再開を図るため。

業務継続計画を策定し、当該計画に従い必要な措置を講じる。

※ BCP … Business Continuity Plan



3. 業務継続計画(BCP)の策定

(1) **感染症**にかかるとの計画策定

- ① 情報共有と役割分担、判断ができる体制の構築
- ② 感染者が発生した場合の対応
- ③ 職員確保
- ④ 業務の優先順位の整理
- ⑤ 周知・研修、訓練



3. 業務継続計画(BCP)の策定

(2) **非常災害**にかかる計画策定

- ① 正確な情報集約と判断ができる体制の構築
- ② 「事前の対策」と「被災時の対策」に分けて、各対策を準備
 - ・事前対策(今何をしておくか)
 - 設備・機器の耐震固定、インフラ停止時のバックアップ、地域等の連携
 - ・被災時の対策(どう行動するか)
 - 人命安全及び・事業復旧に向けたルール策定と徹底、初動対応
- ③ 業務の優先順位の整理
- ④ 周知・研修、訓練



4. 衛生管理等

(1) 事業所における感染症の発生の予防及びまん延防止のための対策を検討する「委員会」を概ね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。



4. 衛生管理等

(2) 事業所における感染症の発生の予防及びまん延の防止のための指針を整備すること。

- ① 平常時の対策(手洗いの基本、早期発見のための日常の観察項目)
- ② 発生時の対応(発生状況の把握、感染拡大の防止、医療機関や保健所等、関係機関との連携等)



4. 衛生管理等

(3) 事業所において、従業者に対し、感染症の発生予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施すること。

①研修・・・事業所で作成した指針に基づいた研修計画を作成し定期的な教育を行う。

②訓練・・・平常時から実際に感染症が発生した場合を想定し、定期的訓練(シミュレーション)を行う。



5. 虐待の防止

(1) 虐待の防止のための対策を検討する「委員会」を定期的に行開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ること。

①メンバーは管理者を含む幅広い職種で構成し、構成メンバーの責務及び役割分担を明確にする。

②記録(研修記録等)を残す。



5. 虐待の防止

(2) 虐待の防止のための「指針」を整備すること。

指針には次の①～⑨項目を盛り込むこと

- ① 虐待の防止に関する基本的な考え方
- ② 法人や事業所内の組織に関すること
- ③ 職員研修に関する基本方針
- ④ 虐待発生時の対応方法に関する基本方針



5. 虐待の防止

- ⑤ 虐待発生時の相談・報告体制に関すること
- ⑥ 成年後見制度の利用支援に関すること
- ⑦ 虐待等にかかる苦情解決方法に関すること
- ⑧ 利用者等に対する指針の閲覧に関すること
- ⑨ その他、虐待防止の推進のために必要なこと



5. 虐待の防止

(3) 従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的に実施すること。

① 指針に基づいた「研修計画」を作成し、従業者に対し、適切な知識を普及、啓発するための定期的な研修を実施すること。
(事業所内の研修で構わない)

② 研修の記録には、開催日時、場所、出席者及びその研修に使用した資料等を残すこと。



5. 虐待の防止

(4)(1)から(3)までに掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

虐待防止検討委員会の責任者と同一の従業員が務めるのが望ましい。

(5)運営規程に「虐待の防止のための措置に関する事項」を記載すること。

※ (1)～(5)の虐待防止策が行われていない場合は「高齢者虐待防止措置未実施減算」を行わなければならない。



6. 事故とヒヤリハット

- ・事故記録とヒヤリハット記録は幅広く捉える。
- ・年に1回程度は分析する。
- ・分析によりヒヤリハットや事故発生の傾向をつかむ。(発生時間帯、発生場所、事故態様など)
- ・つかんだ傾向を全職員に周知し、事故防止につなげる。



7. 苦情と要望

- ・苦情を受けることは嫌なことばかりではない。
- ・苦情をネガティブに捉えるのではなく、サービス向上の提言と捉える。
- ・苦情を言っている利用者の気持ちを考える。(苦情内容を自分ならどう感じるか)



7. 苦情と要望

- ・苦情に至らない要望段階を重視する。
- ・苦情記録はもちろん要望の記録も残す。
- ・要望の内容分析を行う。
- ・要望の傾向を把握し、分類を行う。
- ・分類の例
 - すぐできること、工夫すればできること
 - 予算化しなければできないこと、できないこと



8. 昨年度の運営指導・監査から

令和7年度の運営指導の結果から指摘が多かった内容は以下の通り。

(1) 勤務体制の確保	32件
(2) 事故防止	27件
(3) 苦情対応	21件
(4) 虐待防止	18件
(5) 秘密保持	17件
(6) 業務継続計画	16件



事業所運営サポート型運営指導 (申込制)

●対象事業所

・事業開始後 概ね6か月～3年程度の事業者

・事業種別は 訪問系、通所系

介護保険サービス:訪問介護、通所介護など

障害福祉サービス:放課後等デイサービス、就労継続支援A型、B型など

「事業開始後3年程度」や、対象種別は、概ねの目安です。
少しでも検討されている場合は、ご相談ください。

●受付開始 令和8年6月1日から

福祉監査課HPより申込用紙をダウンロードいただき、ご記入のうえ

福祉監査課 kansa@pref.mie.lg.jp までお送りください。

申込用紙には実施希望時期をご記入いただけます。
ご希望に添えない可能性もありますが、できるだけ配慮させていただきます。

●実施方法 指導実施決定後の流れは、従来の運営指導と同じ

●実施場所 事業所を予定

日頃の事業運営の点検、見直しにお役立てください。お申込みをお待ちしております。



参加確認表の提出方法については動画にアクセスのうえご確認ください。



参加確認票の提出方法のご案内

ご視聴いただきありがとうございました

事業所内で情報共有

「参加確認票A」の提出

運営指導の際は、ご協力よろしくお願ひいたします

