

令和3年度からの運営基準条例等の

主な改正内容について

岐阜市 介護保険課



目次

- 1** 虐待防止等について
- 2** 介護現場における利用者からのハラスメント
対策について
- 3** 業務継続に向けた取り組みの強化について
- 4** 事故防止について



1 虐待防止等について

| 区分 | 内容 |
|-------------|---|
| 身体的虐待 | 暴力的行為などで、身体にあざ、痛みを与える行為や、外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為 |
| 介護・世話の放棄、放任 | 意図的であるか、結果的であるかを問わず、介護や生活の世話を行っている施設等の従業者が、その提供を放棄または放任し、高齢者の生活環境や、高齢者自身の身体・精神的状態を悪化させていること |
| 心理的虐待 | 脅しや侮辱などの言語や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって精神的苦痛を与えること |
| 性的虐待 | 本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為または、その強要 |
| 経済的虐待 | 本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由無く制限すること |

出典：社団法人 日本社会福祉士会.市町村・地域包括支援センター・都道府県のための養護者による高齢者虐待対応の手引き.

虐待は、高齢者の尊厳の保持や人格の尊重に深刻な影響を及ぼす可能性が極めて高く、介護事業者は虐待の防止のために必要な措置を講じなければならない。

入所者・利用者に対する虐待の発生又は再発の防止（虐待等の未然防止、虐待等の早期発見、虐待等への迅速かつ適切な対応）のため、虐待防止委員会の設置や指針の整備、従業員への研修の実施などの措置を講じることを義務付けた。

※令和6年3月31日までは努力義務となりますが、それまでに必要な取組を進めてください。



①虐待の防止のための対策を検討する委員会（虐待防止検討委員会）

虐待防止委員会は、虐待等の発生の防止・早期発見に加え、虐待等が発生した場合は、その再発を確実に防止するための対策を検討するための委員会である。

管理者を含む幅広い職種で構成し、虐待防止の専門家を委員として積極的に活用することが望ましい。また、構成メンバーの責務及び役割分担を明確にする。

虐待の事案は、その性質上、全てが従業者に共有されるべき情報とは限らないため、個別の状況に応じて慎重に対応する。

定期的な委員会の開催が必要だが、他の会議体を設置している場合、一体的に設置・運営することができる。また、他のサービス事業者との連携等により行うことも可能。

テレビ電話装置等を活用して行うことができる。その際は、厚生労働省の「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス※」、「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン※」を参考とすること。

※医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス

(<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000027272.html>)

医療情報システムの安全管理に関するガイドライン (<https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/0000516275.html>)



虐待防止検討委員会は、以下の事項について検討し、その結果を従業者に周知徹底する。

- 1 虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関すること
- 2 虐待の防止のための指針の整備に関すること
- 3 虐待の防止のための職員研修の内容に関すること
- 4 虐待等について、従業者が相談・報告できる体制整備に関すること
- 5 従業者が高齢者虐待を把握した場合に、市町村への通報が迅速かつ適切に行われるための方法に関すること
- 6 虐待等が発生した場合、その発生原因等の分析から得られる再発の確実な防止策に関すること
- 7 6における再発の防止策を講じた際に、その効果についての評価に関すること



②虐待の防止のための指針

虐待防止のための指針には、次のような項目を盛り込むこととする。

- 1 事業所における虐待の防止に関する基本的考え方
- 2 虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関する事項
- 3 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針
- 4 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針
- 5 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項
- 6 成年後見制度の利用支援に関する事項
- 7 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項
- 8 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項
- 9 その他虐待の防止の推進のために必要な事項



③虐待の防止のための従業者に対する研修

虐待等の防止に関する基礎的内容等の適切な知識を学ぶとともに、事業所における指針に基づき、虐待の防止の徹底を行うためのものです。

- ・ 指針に基づいた研修プログラムを作成すること
- ・ 定期的（年1回以上）に実施するとともに、新規採用時には必ず虐待防止のための研修を実施すること
- ・ 研修の実施内容について記録すること

④措置を適切に実施するための担当者

上記の委員会・指針・研修の措置を適切に実施するために、専任の担当者を置くことが必要である。なお、担当者は虐待防止検討委員会の責任者と同一の従業者であることが望ましい。



2 介護現場における利用者からのハラスメント対策について

介護現場におけるハラスメント

身体的暴力（回避したため危害を免れたケースを含む）

例：ものを投げる、叩かれる、蹴られる

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：大声を出す、理不尽な要求をする

セクシャルハラスメント（性的誘いかけや嫌がらせ行為、好意的態度の要求）

介護現場におけるハラスメント防止対策に関して、①事業者の方針等の明確化及びその他周知・啓発②相談(苦情を含む)に応じ、適切な対応をするために必要な体制の整備が義務付けられた。



事業者が講ずべき措置の具体的な内容

1 事業者の方針等の明確化及びその周知・啓発

職場における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、従業員に周知・啓発をすること

2 相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制整備

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、相談への対応の窓口をあらかじめ定め、従業員に周知すること

事業者が講ずることが望ましい取組について

パワーハラスメント指針において、顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）の防止のために、事業者が雇用管理上の配慮として行うことが望ましい取組

- ・ 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- ・ 被害者への配慮のための取組
（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等）
- ・ 被害防止のための取組
（マニュアル作成や研修の実施等、業種、業態等の状況に応じた取組）



介護現場におけるハラスメント対策

- ▼ [介護現場におけるハラスメント対策](#)
- ▼ [■マニュアル（平成30年度）](#)
- ▼ [■研修の手引き（令和元年度）](#)
- ▼ [■事例集（令和2年度）](#)

厚生労働省ホームページ（介護現場におけるハラスメント対策）

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html



3 業務継続に向けた取り組みの強化について

感染症や災害が発生した場合であっても、利用者に継続して介護サービス提供を継続的に実施するため、また、非常体制時に早期に業務再開を図るための計画（事業継続計画）を策定するとともに、必要な研修及び訓練（シミュレーション）を実施しなければならないこととした。

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、全ての従業員が参加できるようにすることが望ましい。

※令和6年3月31日までは努力義務となりますが、それまでに必要な取組を進めてください。



業務継続計画における記載項目について

1 感染症に係る業務継続計画

- ・ 平常時からの備え
(体制構築・設備、感染防止に向けた取り組みの実施、備蓄品の確保等)
- ・ 初動対応
- ・ 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、関係者への情報共有)

2 災害に係る事業継続計画

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



業務継続計画の研修について

感染症及び災害に係る業務継続計画の平常時の対応の必要性や、緊急時の対応について具体的な内容を職員間で共有する。

- ・ 定期的（年1回以上）な研修を実施するとともに、新規採用時には別に研修を実施することが望ましい
- ・ 研修の実施内容についても記録すること

業務継続計画の訓練（シミュレーション）について

感染症や災害の発生した場合において迅速に行動できるよう、業務継続に基づき、役割分担の確認や必要な行動を定期的に（年1回以上）実施する。

感染症の業務継続計画に係る研修や訓練においては、感染症の予防及びまん延防止のための研修、訓練と一体的に行っても差し支えない。

業務継続計画（BCP）研修資料掲載（岐阜県ホームページ）

<https://www.pref.gifu.gifu.lg.jp/page/24071.html>



4 事故防止について

岐阜市介護保険施設における事故・事故発生時の報告取扱い基準の改正について

令和4年4月1日より、事故等が発生した場合における各事業者から岐阜市に対する報告について、**「電子メールによる報告が望ましい」**と改正します。電子メールに該当の様式を添付いただき、迅速かつ正確な報告を心がけてください。電子メールの報告先は、介護保険課 支援係です。

なお、従来通りFAXでの報告を妨げるものではありません。

事故発生時の報告と注意点について

- ・ 該当者の家族、身元引受人等の関係者に速やかに連絡を行うこと
- ・ 岐阜市への報告を行うこと

事故報告書はHPに記載のある様式を使用。書類の作成は事後でもよいものの（重大事故を除く）、その場合は電話で、介護保険課支援係まで報告すること

- ・ 第三者機関が関わった場合（病院受診、警察と捜索等）は、トラブル回避のため、速やかに文書で提出すること



事故発生集計表（総件数）

| | 令和2年度 | | 令和3年度（12月まで） | |
|-----|-------|------|--------------|------|
| | | うち死亡 | | うち死亡 |
| 4月 | 73 | 1 | 47 | 1 |
| 5月 | 57 | 2 | 58 | 2 |
| 6月 | 54 | - | 58 | 2 |
| 7月 | 67 | 2 | 58 | - |
| 8月 | 55 | 1 | 65 | - |
| 9月 | 67 | 3 | 44 | 1 |
| 10月 | 69 | 1 | 66 | - |
| 11月 | 55 | 1 | 58 | 2 |
| 12月 | 49 | 2 | 52 | 1 |
| 1月 | 58 | 1 | | |
| 2月 | 43 | 1 | | |
| 3月 | 55 | - | | |
| 合計 | 702 | 15 | 506 | 9 |

事故種別集計表

| | 令和2年度 | | 令和3年度（12月まで） | |
|----------|-------|-----|--------------|-----|
| | | | | |
| 骨折 | 414 | 59% | 254 | 50% |
| 外傷 | 88 | 12% | 87 | 17% |
| 打撲・捻挫・脱臼 | 85 | 12% | 64 | 13% |
| その他 | 100 | 14% | 88 | 17% |
| 行方不明 | 19 | 3% | 13 | 3% |
| 合計 | 702 | | 506 | |

- ・ 報告件数は減少傾向（12月末までの比較で前年比7%減）
- ・ 外傷が増加（令和3年12月までと令和2年度の件数がほぼ同数）
- ・ 骨折に至る事故が半数を占める
→骨折事故は、多くが転倒が原因

なお、この集計表には新型コロナ関連の報告は含まれておりません



事故・事件等報告書様式 1

| 報告対象 | 報告期限 | 報告事項 |
|---|---|--|
| (1) サービス提供中の利用者の事故等 死亡 重症（入院期間が1月を超えると見込まれるもの等） | 発生（発見）から 24時間以内 に 第一報 を報告 発生（発見）から 1週間以内 に 第二報 を報告 | 様式1-1 事故発生報告書 【死亡・重症・虐待(含む疑い)】（第1報） 様式1-2 事故発生報告書 【死亡・重症・虐待(含む疑い)】（第2報） |
| (1) サービス提供中の利用者の事故等 上記以外 | 発生（発見）から 1週間以内 に報告 | 様式1-3 事故発生報告書 |
| (2) 虐待（疑いを含む） | 発生（発見）から 24時間以内 に 第一報 を報告 発生（発見）から 1週間以内 に 第二報 を報告 | 様式1-1 事故発生報告書 【死亡・重症・虐待(含む疑い)】（第1報） 様式1-2 事故発生報告書 【死亡・重症・虐待(含む疑い)】（第2報） |
| (3) 火災 消防機関に出動を要請したもの | 発生から 24時間以内 に報告 | 様式2-1 火災発生報告書(総括表) 様式2-2 火災発生報告書(個票) |
| (4) 入所者等の行方不明 | 発生（判明）から 24時間以内 に 第一報 を報告 発見時に最終報告 | 様式3 入所者の行方不明に係る報告書 【発生・発見】 |
| (5) 法人役員・職員の法令違反・ 不祥事の発生 発生 | 発生（判明）から 24時間以内 に 第一報 を報告 | 任意様式 |



事故・事件等報告書様式 2

| 報告対象 | 報告期限 | 報告事項 |
|-----------------------------|--|---|
| (6) 食中毒・感染症（疥癬を除く） | <p>下記に達した場合</p> <p>ア 同一の感染症若しくは食中毒又はそれらによると疑われる死亡者又は重篤患者が1週間に2名以上発生した場合</p> <p>イ 同一の感染症若しくは食中毒の患者又はそれらが疑われる者が10名以上又は全利用者の半数以上発生した場合</p> <p>ウ ア及びイに該当しない場合であっても、通常の発生動向を上回る感染症等の発生が疑われ、特に施設長が報告を必要と認めた場合</p> | <p>（介護保険課及び高齢福祉課への報告）</p> <p>様式4-1 インフルエンザ様疾患患者発生報告書</p> <p>様式4-2 インフルエンザ様疾患患者死亡報告書</p> <p>様式5-1 食中毒、感染症その他公衆衛生事故による患者発生報告書</p> <p>様式5-2 食中毒、感染症その他公衆衛生事故による患者死亡報告書</p> <p>参考様式 インフルエンザ・感染症胃腸炎発生時における経過記録表</p> <p>（地域保健課への報告）</p> <p>感染症に係る集団発生報告書による（岐阜市地域保健課ホームページ「感染症様式集」より）</p> |
| (6) 食中毒・感染症（疥癬） | 発生（発見）から 1週間以内 に報告 | <p>様式5-1 食中毒、感染症その他公衆衛生事故による患者発生報告書</p> <p>様式5-2 食中毒、感染症その他公衆衛生事故による患者死亡報告書</p> <p>参考様式 インフルエンザ・感染症胃腸炎発生時における経過記録表</p> |
| (7) 災害 | 速やかに報告 | 様式6 被災状況報告書 |
| (8) その他、報告が必要と認められる事故・事件の発生 | 速やかに報告 | 任意様式 |



新型コロナウイルス感染症疑い例報告書について

感染の疑い例（新型コロナウイルス感染が疑われ、PCR検査等を実施することとなった場合）が発生した時点で、速やかに分かる範囲で報告をお願いいたします。

また、職員がPCR検査等を受ける場合は、従事している事業所・施設に対して必ず報告するよう、周知徹底をしてください。

様式

 [新型コロナウイルス感染疑い例 報告書（介護保険施設・事務所）（Word 19.0KB）](#) 



< 報告事項 各様式の掲載場所 >

<https://www.city.gifu.lg.jp/kenko/kaigo/1004972/1004987.html>

岐阜市トップページ > 健康・福祉 > 介護保険 > 申請書ダウンロード（介護保険）
> 事業所・施設における事故・事件報告の様式等

