

平成 年 月 日

各介護サービス事業所（施設）管理者 様

広島県健康福祉局介護保険課長
(〒730-8511 広島市中区基町 10-52)利用者の尊厳の保持及び介護サービスの質の確保・向上を
目的とした取組の重要性について（通知）

このことについて、平成 25 年 11 月 26 日に、福山市で宿泊サービスを提供していた通所介護事業所の管理者及び職員が、利用者に対する暴行容疑で福山東警察署に逮捕されるという事件が発生しました。

利用者に対する虐待を防止し、利用者の尊厳を保持（人格を尊重）した適正な介護サービスを提供することは、介護保険法の基本理念であり、利用者保護の観点からだけでなく事業者自身の保護の観点からも極めて重要です。

については、今後このような痛ましい事件を二度と起こさないためにも、①利用者の尊厳の保持及び介護サービスの質の確保・向上を目的とした取組を指定事業所等内で継続的に行うこと、②別紙「指定事業所等における介護サービスの質の確保・向上に向けた取組状況点検票（以下「点検票」という。）」を活用して取組の実施状況を定期的（年 1 回）に検証することにより、従業者が利用者に対し介護保険法の基本理念に沿った適正な介護サービスを提供できる体制を確実に整備してください。

なお、取組の実施状況については、実地指導で確認していく予定ですので、御留意ください。

《参考資料》

本県のホームページで取りまとめて掲載していますので、積極的に御活用ください（今後適宜更新していく予定ですので、定期的に御確認ください）。

広島県ホームページ：<http://www.pref.hiroshima.lg.jp>

健康・福祉 ⇒ 高齢者・障害者福祉等 ⇒ 介護保険 ⇒ 利用者の尊厳の保持及びサービスの質の確保・向上を目的とした取組の重要性について

点検票の項目	対応する掲載資料（主なもの）
利用者への虐待防止に係る取組について	介護現場のための高齢者虐待防止教育システム（高齢者虐待防止学習テキスト等）
介護サービス提供に係る事故への対応等について	特別養護老人ホームにおける介護事故予防ガイドライン
介護サービス提供に係る苦情への対応等について	介護サービスの苦情処理について
感染症への対応等について	高齢者介護施設における感染対策マニュアル

担当：事業者指導グループ

TEL：082-513-3208(ダイヤルイン)

担当者：増野

指定事業所等における介護サービスの質の確保・向上に向けた取組状況点検票

《1》事業所の概要

事業所名		サービス種別	
事業者（法人）名		法人種別	
点検者職氏名		点検年月日	

【以下、1から順に確認してください。】

《2》サービスの質の確保・向上に向けた取組状況

A 介護保険法の趣旨に沿った適正な介護サービスの提供を確保するための体制について

1	事業所（法人）における、介護保険法の趣旨に沿った適正な介護サービスの提供を確保するための事業理念の有無 （「有」とした場合は、事業理念の内容について、次に掲げる項目が盛り込まれているかをチェック）	有・無
2	<input type="checkbox"/> ①要介護（支援）者である利用者の尊厳を保持（人格を尊重）することの重要性 <input type="checkbox"/> ②利用者がその有する能力に応じて自立した日常生活を営めるよう支援する介護サービスを提供することの重要性 <input type="checkbox"/> ③地域社会と連携して適正な介護サービスを提供することによる地域社会への貢献	
3	事業理念の従業者への周知徹底の有無 （「有」とした場合は、4に具体的方法を記入）	有・無
4	周知徹底方法の 具体的内容	
5	事業所における介護サービスの質の確保・向上に係る取組実施担当者の選任の有無 （「有」とした場合は、担当者の職名について、次の項目から該当する項目をチェック）	有・無
6	<input type="checkbox"/> ①管理者 <input type="checkbox"/> ②事務長 <input type="checkbox"/> ③事業所に勤務するその他の職員（職名： ）	

B 利用者への虐待防止に係る取組について

1	責任者（管理者等）によるストレスマネジメントの実施の有無 （「有」とした場合は、取組内容について、次に掲げる項目が盛り込まれているかをチェック）	有・無
2	<input type="checkbox"/> ①個々の従業者が抱えるストレスの把握を目的とした、従業者に対する定期的な個別相談対応の実施 <input type="checkbox"/> ②ストレスを生じさせない職場環境作り <input type="checkbox"/> ③従業者のストレス軽減を目的とした、組織（法人）に対する働きかけ	
3	従業者が抱えるストレスの軽減を目的とした研修の実施の有無 （「有」とした場合は、研修内容について、次に掲げる項目が盛り込まれているかをチェック）	有・無
4	<input type="checkbox"/> ①ストレスをためないための従業者のセルフケアへの支援 <input type="checkbox"/> ②ストレスのたまりやすい介護現場における適切な対応方法の検討 <input type="checkbox"/> ③責任者（管理者等）の従業者に対するストレスマネジメント力の向上	
5	虐待発生時の対応力向上を目的とした研修の実施の有無 （「有」とした場合は、研修内容について、次に掲げる項目が盛り込まれているかをチェック）	有・無
6	<input type="checkbox"/> ①高齢者虐待防止法の趣旨を踏まえた「高齢者虐待」についての正しい理解の促進 <input type="checkbox"/> ②「身体拘束その他利用者の行動を制限する行為」の廃止に向けた具体的事例演習 <input type="checkbox"/> ③虐待（の疑いがある事例）を発見した際の速やかな初期対応（市町への通報等）を行うための具体的事例演習	
7	研修の実施による、高齢者虐待防止法の趣旨を踏まえた「高齢者虐待」についての従業者の理解向上の有無	有・無
8	事業所（施設）内における利用者への虐待（の疑いがある事例）の有無 （「有」とした場合は、虐待（の疑いがある事例）の具体的内容を9に記入）	有・無
9	虐待（の疑いがある事例）の 具体的内容	
10	事業所（施設）内で利用者への虐待（の疑いがある事例）を発見したことによる市町への通報の有無	有・無
11	再発防止策の検討・実施及びそれらの従業者への周知徹底の有無 （「有」とした場合は、12に具体的な実施内容を記入）	有・無
12	再発防止策及び周知徹底方法の 具体的内容	

C 介護サービス提供に係る事故への対応等について

1	事故発生防止及び事故発生時の対応力向上を目的とした研修の実施の有無 (「有」とした場合は、研修内容について、次に掲げる項目が盛り込まれているかをチェック)	有・無
2	<input type="checkbox"/> ①「事故発生時に適切な対応を行うことの重要性」についての従業者の理解向上 <input type="checkbox"/> ②指定基準に沿って整備した事故対応マニュアル等の周知徹底 <input type="checkbox"/> ③事故発生時の適切な対応を行うための具体的事例演習	
3	研修の実施による「事故発生時に適切な対応を行うことの重要性」についての従業者の理解向上の有無	有・無
4	事故の発生を受けた再発防止策の検討・実施及びそれらの従業者への周知徹底の有無 (「有」とした場合は、5に具体的な実施内容を記入)	有・無
5	再発防止策及び周知徹底方法の 具体的内容	

D 介護サービス提供に係る苦情への対応等について

1	苦情発生時の対応力向上を目的とした研修の実施の有無 (「有」とした場合は、研修内容について、次に掲げる項目が盛り込まれているかをチェック)	有・無
2	<input type="checkbox"/> ①「適切な苦情対応を行うことの重要性」についての従業者の理解向上 <input type="checkbox"/> ②指定基準に沿って整備した苦情対応マニュアル等の周知徹底 <input type="checkbox"/> ③適切な苦情対応を行うための具体的事例演習	
3	研修の実施による「適切な苦情対応を行うことの重要性」についての従業者の理解向上の有無	有・無
4	「苦情の内容検証結果を踏まえたサービスの質向上に向けた取組」及び「それらの従業者への周知徹底」の有無 (「有」とした場合は、5に具体的な実施内容を記入)	有・無
5	サービスの質向上に向けた 取組及び周知徹底方法の 具体的内容	

E 緊急事態(利用者の状態急変)への対応等について

1	緊急事態発生時の対応力向上を目的とした研修の実施の有無 (「有」とした場合は、研修内容について、次に掲げる項目が盛り込まれているかをチェック)	有・無
2	<input type="checkbox"/> ①「緊急時に適切な対応を行うことの重要性」についての従業者の理解向上 <input type="checkbox"/> ②指定基準に沿って整備した緊急時対応マニュアル等の周知徹底 <input type="checkbox"/> ③緊急事態発生時に適切な対応を行うための具体的事例演習	
3	研修の実施による「緊急時に適切な対応を行うことの重要性」についての従業者の理解向上の有無	有・無
4	緊急時対応に係る事故又は利用者等からの苦情の有無 (「有」とした場合は、緊急事態及び事故・苦情の具体的内容を5に記入)	有・無
5	緊急事態及び 事故・苦情の具体的内容	
6	再発防止策の検討・実施及びそれらの従業者への周知徹底の有無 (「有」とした場合は、7に具体的な実施内容を記入)	有・無
7	再発防止策及び周知徹底方法の 具体的内容	

F 感染症への対応等について

1	感染症発生防止及び感染症発生時の対応力向上を目的とした研修の実施の有無 (「有」とした場合は、研修内容について、次に掲げる項目が盛り込まれているかをチェック)	有・無
2	<input type="checkbox"/> ①「感染症発生時に適切な対応を行うことの重要性」についての従業者の理解向上 <input type="checkbox"/> ②指定基準に沿って整備した感染症対応マニュアル・衛生管理マニュアル等の周知徹底 <input type="checkbox"/> ③感染症発生時の適切な対応を行うための具体的事例演習	
3	研修の実施による「感染症発生時に適切な対応を行うことの重要性」についての従業者の理解向上の有無	有・無
4	感染症の発生を受けた再発防止策の検討・実施及びそれらの従業者への周知徹底の有無 (「有」とした場合は、5に具体的な実施内容を記入)	有・無
5	再発防止策及び周知徹底方法の 具体的内容	