

令和 8 年度 介護サービス事業所集団指導

令和 8 年 9 月
新宿区福祉部介護保険課

■ 次第

- 1 新宿区におけるケアマネジメントに関する基本方針
- 2 事例紹介 ～虐待編～
- 3 事例紹介 ～苦情編～
- 4 介護保険サービス提供中の事故について
- 5 区に対するよくある質問
- 6 区からのお知らせ
- 7 集団指導の受講報告について

■ 集団指導の受講報告について

全項目を受講しましたら、管理者の方が受講報告をしてください。受講報告をもって、集団指導出席事業所として記録させていただきます。なお、複数のサービスを運営している場合には、事業所毎に提出してください。例年、受講前の段階で報告する事業所がありますが、受講終了後に報告してください。

提出期限	令和8年10月30日（金）
提出方法	LoGoフォームにて受講報告してください。



LoGoフォームによる報告方法

下記のURLまたは二次元コードにあるフォームの内容に従って、報告してください。

<https://logoform.jp/form/kubz/1674771>

※LoGoフォームでの報告が困難な事業所はご連絡ください。



問い合わせ先

介護保険課給付係

電話（直通）03-5273-3497

FAX 03-3209-6010

1. 新宿区におけるケアマネジメントに関する基本方針

地域包括ケアを推進する上で、事業者の皆様にご確認いただきたいことが書かれています。居宅介護支援事業者に向けたものになっていますが、全ての事業者においてサービスの提供にあたってご理解いただきたい内容なので、必ずご確認ください。

「新宿区指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準を定める条例」（平成30年3月16日条例第20号）

（第1章、略）

第2章 指定居宅介護支援

第1節 基本方針

第3条 指定居宅介護支援の事業は、要介護状態となった場合においても、その利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように配慮して行われるものでなければならない。

2 指定居宅介護支援の事業は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行われるものでなければならない。

3 指定居宅介護支援事業者（法第46条第1項に規定する指定居宅介護支援事業者をいう。以下同じ。）は、指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される指定居宅サービス等（法第8条第24項に規定する指定居宅サービス等をいう。以下同じ。）が特定の種類又は特定の居宅サービス事業を行う者若しくは地域密着型サービス事業を行う者（以下「居宅サービス事業者等」という。）に不当に偏することのないよう、公正中立に行わなければならない。

4 指定居宅介護支援事業者は、事業の運営に当たっては、特別区及び市町村（以下「区市町村」という。）、法第115条の46第1項に規定する地域包括支援センター、老人福祉法（昭和38年法律第133号）第20条の7の2 第1項に規定する老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者（法第58条第1項に規定する指定介護予防支援事業者をいう。以下同じ。）、介護保険施設、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成17年法律第123号）第51条の17第1項第1号に規定する指定特定相談支援事業者等との連携に努めなければならない。

5 指定居宅介護支援事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じなければならない。

6 指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援を提供するに当たっては、法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めなければならない。

（以下略）

2. 事例紹介～虐待編～

ここでは、介護サービス従業者による高齢者虐待について、事例を用いて、確認していただきたいポイントを説明します。事業所の適切な運営の参考にしてください。

※事例１～３は、実例ではなく、区が対応した虐待事案を基に創作したものです。

【目次】

(１) 高齢者虐待の種類及び規定	5	6
(２) 事例１「身体的虐待」		7～8
(３) 事例２「身体的虐待」		9～10
(４) 事例３「その他（虐待になりかねない行為）」		11
(５) 高齢者虐待防止措置未実施減算		12
(６) 高齢者虐待防止・身体的拘束等の適正化のための措置と減算		13～14
(７) 参考資料		15

(1) 高齢者虐待の種類及び規定

身体的虐待

介護・世話の放棄・放任

心理的虐待

性的虐待

経済的虐待

介護サービス事業者には、高齢者虐待を防止するための体制整備が求められています。

- 高齢者虐待防止法
- 介護保険法
 - 居宅サービス・施設サービス
 - 各運営基準

(2) 事例1

身体的虐待

◆ 事例

夜間に部屋から出て徘徊をする利用者に対して、外から部屋の鍵をかけた。

◆ 調査でわかったこと

- ・ 夜間、職員が少ない状況で、利用者が部屋から出て歩き回り、転倒する恐れがあった。
- ・ 上司や他職員に相談せず、利用者の安全を考え、職員単独で判断し当該行為を行った。

◆ 対応結果

適正な手続きを経ていない身体的拘束であったため、「身体的虐待」と認定し、事業所に対して改善を求めた。

◆ ポイント

➡ 「職員単独で判断し、当該行為を行った。」

運営基準上、「当該入所者（利用者）又は他の入所者（利用者）等の生命又は身体を保護するための緊急やむを得ない場合」の適正な手続きを経た場合、身体的拘束等は認められています。

緊急やむを得ない場合とは・・・

① 以下の三つの要件をすべて満たしていること

切迫性	非代替性	一時性
-----	------	-----

② 必要な手続

身体的拘束等に関して、その態様及び時間、その際の入所者（利用者）の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記録しなければなりません。



- ✓ 「適正な手続き」を経していない身体的拘束等は禁止であり、高齢者虐待にも該当します。
- ✓ 「緊急やむを得ない場合」に該当するかどうかの判断は、担当の職員個人（または数名）では行わず、事業所全体としての判断が行われるよう、予めルールや手続きを定めておきましょう。
- ✓ 身体的拘束に該当する行為か判断するうえでのポイントは「本人の行動の自由を制限しているかどうか」です。十分なアセスメントや組織及び本人・関係者等での協議を通じて、取組を定期的に見直し、改善していくことが大切です。

(3) 事例2 ○ 身体的虐待

◆ 事例

おむつ交換の際に、利用者から暴力を振るわれ、職員が利用者を押さえつけた。

◆ 調査でわかったこと

- ・ 利用者が混乱して叩こうとしたり、職員の手を噛みつこうとしたため、職員が利用者の頭部を押さえつけた。
- ・ 職員は、突然の利用者の行動に動揺し、利用者の暴力行為を制止する目的で行ってしまった。

◆ 対応結果

職員の行為は、身体的虐待にあたりと判断し、事業所に対して改善を求めた。

◆ ポイント

➡ 「利用者の暴力行為を制止する目的で行った。」

利用者からの暴力行為への対応であっても、反撃や感情的な対応は身体的虐待になりうる可能性があり、職員による暴力行為が認められるわけではありません。一方で、利用者からの暴力行為に対して、職員の安全に配慮する必要もあります。

事業所全体で検討してみましょう。

1. 問題が生じた際に、上長や施設・事業所に適切に報告・相談できるような体制・仕組みを整備していますか？
2. 利用者の言動の背景を分析していますか？
3. 分析した結果、様々なリスク要因を踏まえたうえで、具体的な対策を講じていますか？



- ✓ 適切な対応を組織的に行うことが重要です。そのためには、暴言・暴力を受けた場合は、職員が一人で問題を抱え込まず、上長や施設・事業所へ適切に報告・共有できるようにすることが大切です。
- ✓ BPSDの場合は、医療的なケアによってアプローチする必要があります。
- ✓ ハラスメント予防・対策の研修等、質の向上に向けた取り組みが重要です。
- ✓ リスク要因によっては、複数名で行う等の配置や担当者の変更、シフトや提供体制の見直し等の工夫が考えられます。

(4) 事例3 ○ その他（虐待になりかねない行為）

◆ 事例

- ・ 利用者を、あだ名や「〇〇ちゃん」と呼んだり、ため口で話をしたりしている。
- ・ 「ちょっと待って!」「立たないで!」といった、利用者の気持ちや理由を確認せずに行動を抑える言葉がけをしている。

◆ ポイント

職員の、「信頼関係があるから大丈夫」「冗談だから大丈夫」「責めるつもりはなく、日頃の関係性からつい言ってしまった。」等の認識で発した言葉であっても、心理的虐待になりかねません。

心理的虐待の定義

「高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと」

「厚生労働省 高齢者虐待防止の基本」参考



- ✓ 毎日の介護を通じて利用者との距離が近づいたことで生じる言動が、利用者の尊厳を損なっていませんか？職員一人一人が、利用者の「尊厳の保持」を認識する必要があります。
- ✓ 利用者と接する際の接遇やマナーについて、接遇に関するチェックシートや研修を通じて、日々の接遇の振り返りや見直しを行っていきましょう。

(5) 高齢者虐待防止措置未実施減算

- ① 高齢者虐待防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等の活用可能)を定期的を開催し、その結果に従業者に周知すること。
- ② 高齢者虐待防止のための指針を整備すること。
- ③ 高齢者虐待防止のための研修を定期的を実施すること。
- ④ ①～③を適切に行うための担当者を置くこと。



一つでも講じられていなければ**減算**となります。ご注意ください。

(6) 高齢者虐待防止・身体的拘束等の適正化のための措置と減算

サービス種別		高齢者虐待防止の推進		身体的拘束等の適正化の推進		
		①虐待防止の措置 ②運営規程へ記載	①が未実施の場合	(1) 身体的拘束等の適正化のための措置	(2) 身体的拘束等の原則禁止や緊急やむを得ない場合の記録	(1) 又は (2) が未実施の場合
訪問系	訪問介護	必要	減算	規定なし	必要	減算なし
	(介護予防)訪問入浴介護					
	(介護予防)訪問看護					
	(介護予防)訪問リハビリテーション					
	夜間対応型訪問介護					
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護					
	(介護予防)居宅療養管理指導	令和9年3月31日まで努力義務	減算なし			
通所系	通所介護	必要	減算	規定なし	必要	減算なし
	(介護予防)通所リハビリテーション					
	地域密着型通所介護					
	(介護予防)認知症対応型通所介護					
短期入所系	(介護予防)短期入所生活介護	必要	減算	必要	必要	減算
	(介護予防)短期入所療養介護					
多機能系	(介護予防)小規模多機能居宅介護	必要	減算	必要	必要	減算
	小規模多機能居宅介護 短期利用					
	看護小規模多機能型居宅介護					
	看護小規模多機能型居宅介護 短期利用					

サービス種別		高齢者虐待防止の推進		身体的拘束等の適正化の推進		
		①虐待防止の措置 ②運営規程へ記載	①が未実施 の場合	(1) 身体的 拘束等の適正化 のための措置	(2) 身体的拘束等の 原則禁止や緊急やむ を得ない場合の記録	(1) 又は (2) が 未実施の場合
福祉用具	(介護予防)特定福祉用具販売	必要	減算なし	規定なし	必要	減算なし
	(介護予防)福祉用具貸与		令和9年3月31日 まで減算なし			
支援系	居宅介護支援 介護予防支援	必要	減算	規定なし	必要	減算なし
居住系	(介護予防)特定施設入居者生活介護	必要	減算	必要	必要	減算
	(介護予防)認知症対応型共同生活介護					
	地域密着型特定施設入居者生活介護					
	特定施設入居者生活介護 短期利用	必要	減算	必要	必要	減算
	認知症対応型共同生活介護 短期利用					
	地域密着型特定施設入居者生活介護 短期利用					
施設系	介護老人福祉施設 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 介護老人保健施設 介護医療院	必要	減算	必要	必要	減算

(7) 参考資料

- ◆ 「介護施設・事業所等で働く方々への身体拘束廃止・防止の手引き」
令和7年3月 厚生労働省老健局
- ◆ 「介護施設・事業所等で働く方々への高齢者虐待防止のためのポイント集」
令和8年3月 株式会社日本総合研究所
- ◆ 「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」
令和4年3月改訂 株式会社三菱総合研究所

3. 事例紹介 ～苦情編～

ここでは、利用者や家族からの介護保険サービスに関する苦情について、確認していただきたいポイントを説明します。事業所の適切な運営の参考にしてください。

※事例 1 ～ 4 は、実例ではなく、区で受け付けた苦情を基に創作したものです。

【目次】

(1) 苦情の件数と傾向	_____	17
(2) 苦情の要因について	_____	18
(3) 事例 1	_____	19～20
(4) 事例 2	_____	21～22
(5) 事例 3	_____	23～24
(6) 事例 4	_____	25
(7) 参考資料	_____	26

(1) 苦情の件数と傾向

令和7年度において、区で受け付けた介護保険に関する苦情は70件でした。

このうち、サービスの提供に関するものが7割以上を占めており、内容別に分類すると下表のようになります。

	サービスの提供に関する苦情の内容		件数
1	サービスの質	従事者の技術上の問題等、現に提供を受けたサービスの質に関するもの	17件
2	従事者の態度	言葉が乱暴等、サービスを提供した従事者の態度に関するもの	8件
3	管理者等の対応	サービス提供時、苦情申立時等の管理者等の対応に関するもの	8件
4	説明・情報の不足	サービス提供や利用者負担等に関する説明・情報提供の不足に関するもの	11件
5	具体的な被害・損害	サービス提供者による物的・金銭的・肉体的・精神的な被害・損害に関するもの	2件
6	利用者負担	保険給付対象及び保険給付対象外サービスに係る利用者負担に関するもの	1件
7	契約・手続関係	契約の内容・履行及び各種手続きに関するもの	4件
8	その他	上記以外のもの	1件
		計	52件

(2) 苦情の要因について

介護保険に関する苦情は、背景に以下の要因が多くみられます。
事業所は日頃から苦情が発生しやすい場面を想定し、十分な予防措置を講ずることが重要です。

利用者・家族への説明の不足

利用者の状態把握の不足

利用者・家族の要望把握の不足

記録の不備

情報共有・連携・検討の不足

事業所からの不適切な契約解除

苦情対応が不適切

(3) 事例 1

利用者・家族への説明の不足

情報共有・連携・検討の不足

◆ 苦情の内容 家族（子）からの申立

- ・ 訪問する介護職員に、家族が毎回介助の方法を伝えないと、思った通りにしてもらえない。
- ・ 職員が訪問した際に記録しているが、何を記載したのか見せてもらえず、サービス提供の記録の確認及び署名をしていない。

◆ 調査でわかったこと

- ・ 家族の独自の介助方法があり、細部にわたり家族の介助方法と同様に対応してほしい等の希望が強かった。
- ・ 事業所は、家族の希望に沿えない場合があることを説明していたが、丁寧な説明は次回訪問時に行う予定でいた。その間家族にとっては「対応してもらえない」期間として、不満や不安につながった可能性があった。
- ・ ケア内容について、毎回終了時に家族と確認する所内ルールがあったが、訪問中は終始家族が立ち会っていたため、確認を省略してしまうことがあった。
- ・ サービス実施記録を希望に応じて開示できることについて、書面による説明はしていなかった。

(3) 事例 1

利用者・家族への説明の不足

情報共有・連携・検討の不足

◆ ポイント

- ✓ 特にサービス開始時には、利用者や家族とケアの方法を共有し、要望等への対応の可否について専門的な知識や経験に基づいて判断した結果を、家族が理解できるように懇切丁寧に説明することが求められます。
- ✓ サービス実施記録は、運営基準上、利用者の署名が必要との規定はありませんが、希望があれば利用者にその情報を提供しなければならないとされています。サービス実施記録を希望に応じて開示できることについて、予め確実に説明しておくことが必要です。また、所内ルールがある場合は、そのルールにも沿って対応しましょう。
- ✓ 重要な事項は、書面に記載する等、事業所として説明したことが把握できるようにしておくことが大切です。

(4) 事例 2

利用者・家族への説明の不足

事業所からの不適切な契約解除

◆ 苦情の内容 家族（子）からの申立

急に契約解除され、サービスを中止された。次の事業所も決まらず困っている。

◆ 調査でわかったこと

- ・ 利用者は、サービス利用中、女性職員への不要な接触や暴言とも取れる発言が頻繁にある方だった。
- ・ 事業所は上記言動を利用者のハラスメントと判断し、それを理由とした契約解除を通知したが、通知した日当日をもって契約解除とした。
- ・ 次の事業所探し等についてはケアマネジャーに委ねており、解約通知後は、事業所からは家族へ連絡しなかった。
- ・ 家族は突然の一方的な解約と感じた。また実際に新たな事業所がすぐに見つからず、サービス利用できない期間が生じた。

(4) 事例 2

利用者・家族への説明の不足

事業所からの不適切な契約解除

◆ ポイント

- ✓ 利用者・家族等の中には、ハラスメントを行っていても、認識していないケースがあります。契約解除の理由を明確かつ丁寧に説明することが大切です。また、解約通知にあたって予告期間をおく等、利用者側の不利益をできるだけ軽減するよう努めてください。
- ✓ やむを得ず事業所が契約を解除せざるを得ない場合であっても、多くのサービスの運営基準に「サービス提供困難時の対応」の規定があるとおり、事業所は他の適切な事業所の紹介等、必要な措置を取ることが求められます。
- ✓ 利用者や家族からのハラスメントについては、職員個人で抱え込まず事業所として組織的に対応することが重要です。下記のハラスメントに関する「管理者向け研修のための手引き」を参考にしてください。

URL : <https://www.mhlw.go.jp/content/12305000/000947394.pdf>

(5) 事例 3

利用者の状態把握の不足

記録の不備

◆ 苦情の内容 家族（子）からの申立

ケアマネジャーが半年以上、訪問してくれない。サービス利用票も交付されない。

◆ 調査でわかったこと

- ・当初、感染予防のため家族の強い訪問拒否があったことから、電話によりモニタリングした。その経緯を、支援経過等に記録していなかった。
- ・その後も、訪問するために働きかけることなく、電話によるモニタリングを継続していた。
- ・家族から介護疲れの訴えがあった際、ショートステイの手配等の対応は行ったものの、訪問については「訪問してほしい」との明確な要請がなかったことから、必要と判断しなかった。
- ・サービス利用票の交付は、当初は毎月送付していたが、途中から数カ月分まとめて送付していた。

(5) 事例3

利用者の状態把握の不足

記録の不備

◆ ポイント

- ✓ 特段の事情により訪問しなかった月については、居宅サービス計画の実施状況を訪問に代わる方法で利用者や家族から把握し、その経過を記録する必要があります。
- ✓ 居宅サービス計画書の第6表及び第7表を作成した際には、遅滞なく利用者に交付しなければなりません。
- ✓ 月1回以上の利用者宅の訪問によるモニタリングが原則です。本事例については、少なくとも毎月訪問を試みる必要がありました。また介護疲れの相談があった際、家族側から言葉として訪問の要請がなかったとしても、訪問により利用者や家族の状況把握をすることが適切であったと考えられます。
- ✓ 居宅介護支援の業務が適切に行われていないとして厚生労働大臣が定める基準に該当することが認められる場合は、運営基準減算になります。

➡ 運営基準減算については、令和7年度第2回集団指導の資料を参照

(6) 事例 4

その他

◆ 苦情の内容 近隣の者からの申立

- ・ヘルパーの自転車の止め方が、通り道をふさいでいる。
- ・マンションの居住者用の駐輪場は自転車がいっぱいなのに、無理やり停めている。帰る時には、ずらした自転車を元の状態に戻さずに行ってしまう。
- ・マンションの敷地内で飲食をして、こぼしたものをそのままにしている。

自動車やバイクも
同様です

◆ ポイント

利用者宅への訪問時には、近隣に迷惑がかからないよう配慮する必要があります。

- ✓ 自転車を停める場所は、交通ルールを守ることが前提です。その上で、詳細な駐輪場所は、予め利用者や家族に確認しておきましょう。利用者宅がマンションの場合は、マンション管理者の指示に従うようにしてください。
- ✓ 自転車を停める時は、歩行者との接触の危険がないか、周囲の状況や安全性を確認しましょう。
- ✓ 複数の職員が訪問する場合、駐輪の方法が異なることのないよう、職員の間で共有しておきましょう。
- ✓ マンション等の敷地内での飲食は、マンション管理者の指示に従い、飲食可能な場合もゴミや食べこぼしがないよう、清潔を保持しましょう。



職員のマナーは、利用者に対する接遇の一つであり、信頼関係の基盤になります。
定期的に研修等で確認してください。

(7) 参考資料

◆ 東京都国民健康保険団体連合会

「介護サービス向上のために～苦情をサービス改善の契機に～」

URL: https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/nursing_improvement/index.html



苦情を未然に防止するための取組みや、苦情発生時に求められる対応のポイント等が解説されています。マニュアルの作成や研修等の参考になる内容です。

◆ 東京都国民健康保険団体連合会「介護サービスの苦情相談白書」

URL: https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/nursing_white_paper/index.html



区市町村、東京都、東京都国民健康保険団体連合会に寄せられた苦情等の取りまとめ結果を、集約して作成したものです。