

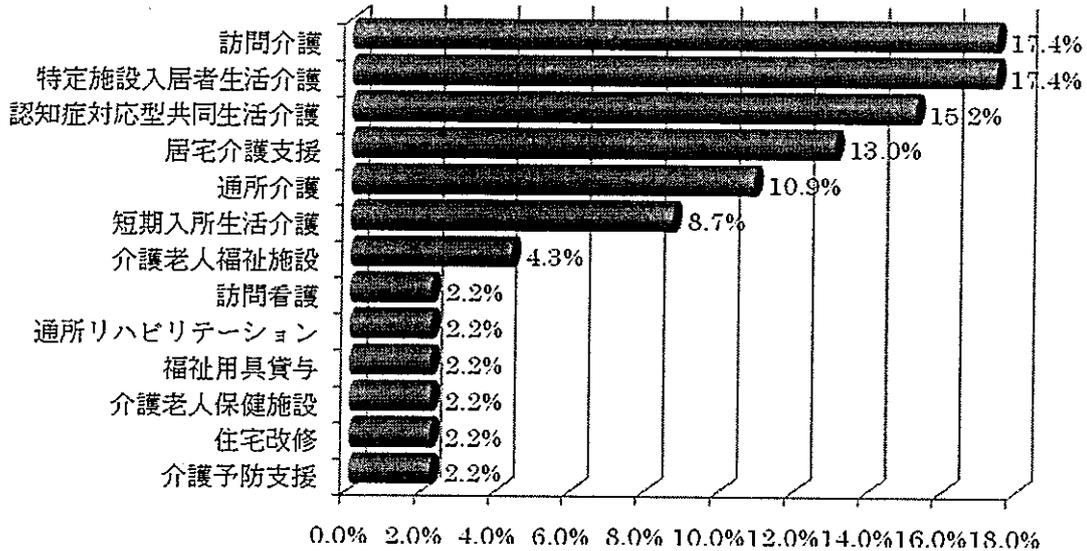
I 共通事項

4 平成22年度の事業者に関する苦情について

平成22年度に介護保険課へ寄せられた苦情について、次のとおり概要について整理をした。
今後、これを踏まえ、サービスの質の向上を図ること。

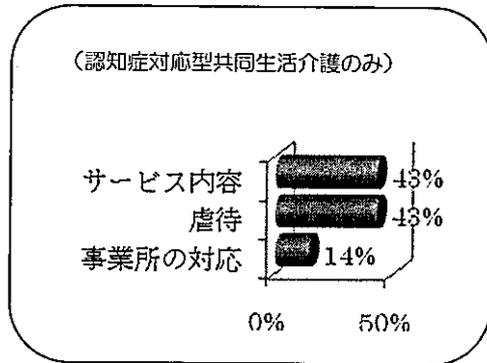
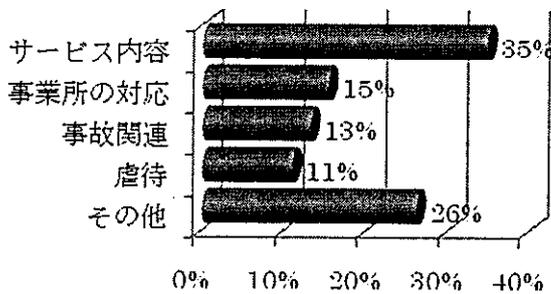
§1 サービス別の苦情状況

訪問介護と特定施設入居者生活介護が最も多い。
地域密着型サービスに限れば、認知症対応型共同生活介護のみである。



§2 苦情内容

サービス内容に関する苦情が多い。
また、認知症対応型共同生活介護の苦情内容は、サービス内容と虐待に関するものが多い。



§3 主な苦情の概要及びそれに対する本市の対応

- ・市への事故報告がされていない。
⇒ 事業所に確認し、事故発生連絡票を提出するよう指導した。
- ・身体拘束をしている。
⇒ 実地指導を行った結果、恒常的に車いす使用者への腰ベルトの装着が認められたので、是正するよう指導した。
- ・食材料費を支出額に比べ多く受領している。
⇒ 実地指導を行った結果、利用者からの徴収額と実際の支出額に均衡を欠いていたため、均衡を図るよう指導した。

I 共通事項

- ・食事スペースが狭く、利用者が廊下で食事している。また、歩くことのできない利用者は、通年、真冬でも湯の出ないシャワーのみある。
 - ⇒ 現地確認を行ったが、そのような事実は確認できなかった。今後とも、適切な介護をして頂くよう伝えた。
- ・介護職員等の人数が基準に達していないのではないか。加えて、職員処遇が悪く、新規採用職員もどんどん辞めていく。
 - ⇒ 実地検査を行った結果、看護職員の常勤換算数が人員基準を満たしていないことが確認できた。そのため、改善を図るよう指導した。
- ・事業所職員による高齢者虐待（身体的虐待）に関する通報があった。
 - ⇒ 現地での確認を行った結果、虐待の事実はあったが、職員を異動させるなど一定の対応がなされていた。高齢者虐待発生時の対応、再発防止策の検討を指示し、書面による報告を求めることとした。

§ 4 苦情に関する留意点

事業者は、苦情がサービスの質の向上を図る上で重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえサービスの質の向上に向けた取組を自ら行うこと。

〔留意点〕

◎苦情処理の体制について

- ① 利用者及びその家族からの苦情に、迅速かつ適切に対応するために、相談窓口、苦情処理の体制及び手順等当該事業所における苦情を処理するために講ずる措置の概要について明らかにすること。
- ② 利用者又は家族に対してサービスの内容を説明する文書へ、苦情に対する措置の概要についても併せて記載するとともに、事業所に掲示すること。
- ③ 苦情は、相談窓口だけで受けるのではなく、小さな苦情や、匿名の苦情であっても受け付けることが可能なように、投書箱等を利用して広く積極的に苦情収集を行うこと。
- ④ 苦情処理責任者及び苦情対応委員会等を設置し、組織で対応できる体制にすること。

◎苦情対応について

- ① 利用者及び家族からの苦情に対し、組織として迅速かつ適切に対応するため、当該苦情の受付日、その内容を記録すること（完結の日から2年間保存すること。）。
- ② 利用者や利用者の家族に対して真摯な態度で対応を行い、その苦情の原因を分析し、再発を防ぐための対策を講ずること。
- ③ 苦情の原因になりやすいサービス提供中の「事故」は、当該利用者の家族等に早期に連絡を行うこと。
- ④ 介護サービス提供中に病院を受診するような事故が発生した場合、事故発生連絡票で速やかに本市へ報告すること。

◎業務改善に向けて

- ① 苦情により、改善点を明らかにするため、受け付けた苦情は運営推進会議等で公表すること。
- ② 「サービス内容」についての苦情は、運営推進会議や外部評価などを活用して、常にサービスの向上に努めること。
- ③ 苦情を契機に、職員で業務の改善等を協議し、サービスの質の向上に向けた取組を行うこと。
- ④ 身体拘束ゼロの手引き等を用いて、身体拘束に係る職員への周知に努めること。

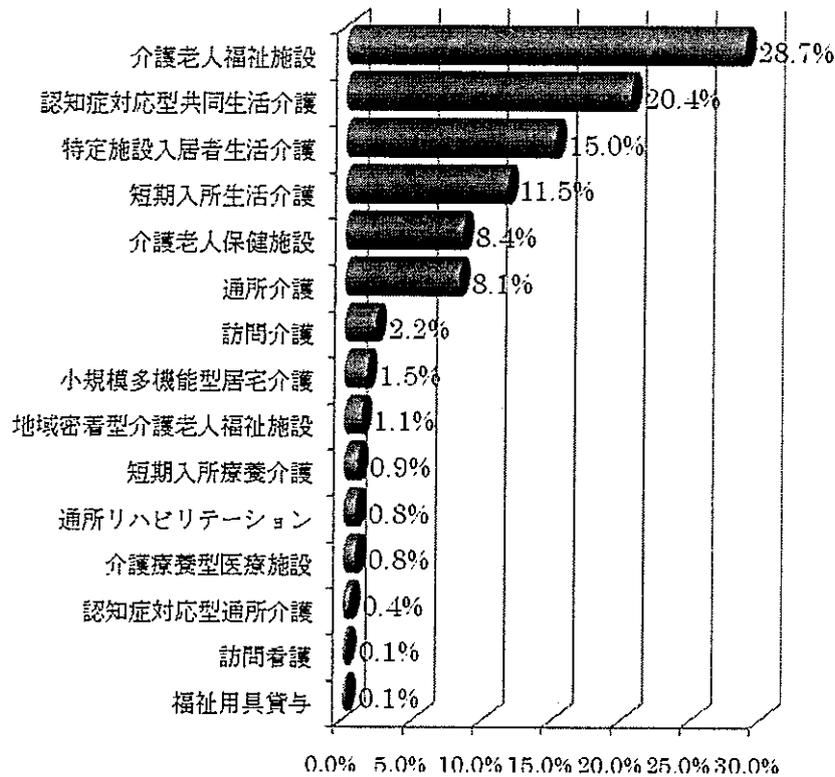
I 共通事項

5 平成21年度の介護サービス提供中の事故について

本市に提出された「事故発生連絡票」について、次のとおり事故の発生状況について整理をした。
今後、これを踏まえ、事故を未然に防止すること。

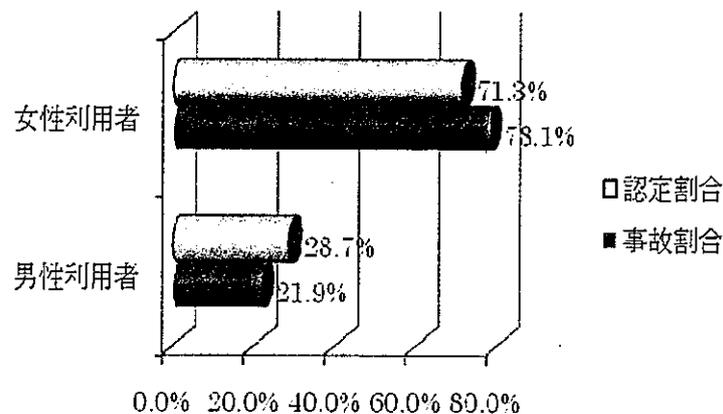
§1 サービス種類別

入所系のサービスの割合が高く、全体の8割以上を占める。



§2 利用者の性別

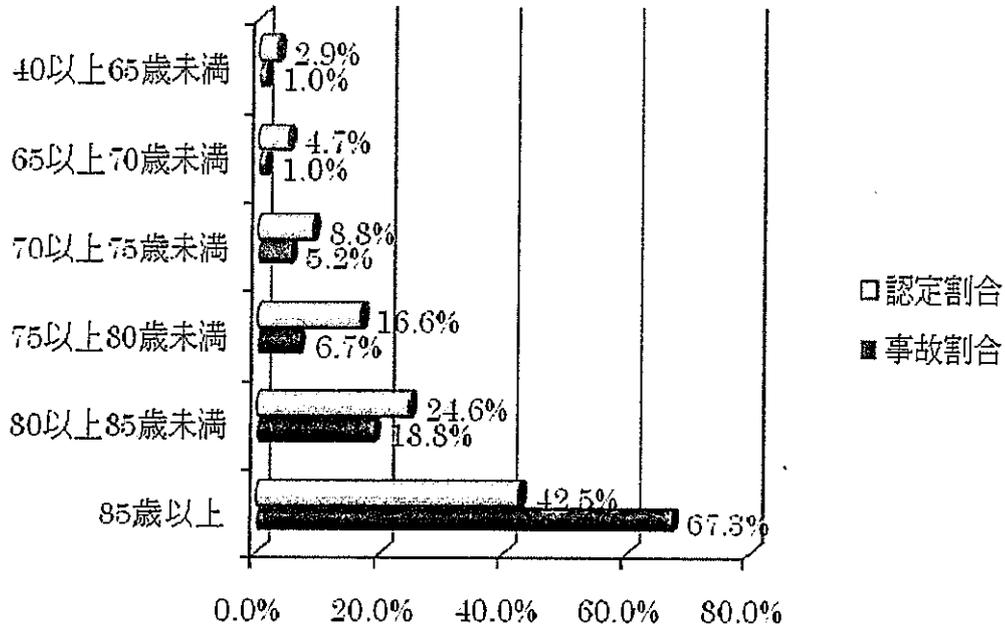
女性利用者の事故が全体の8割を占めている。



I 共通事項

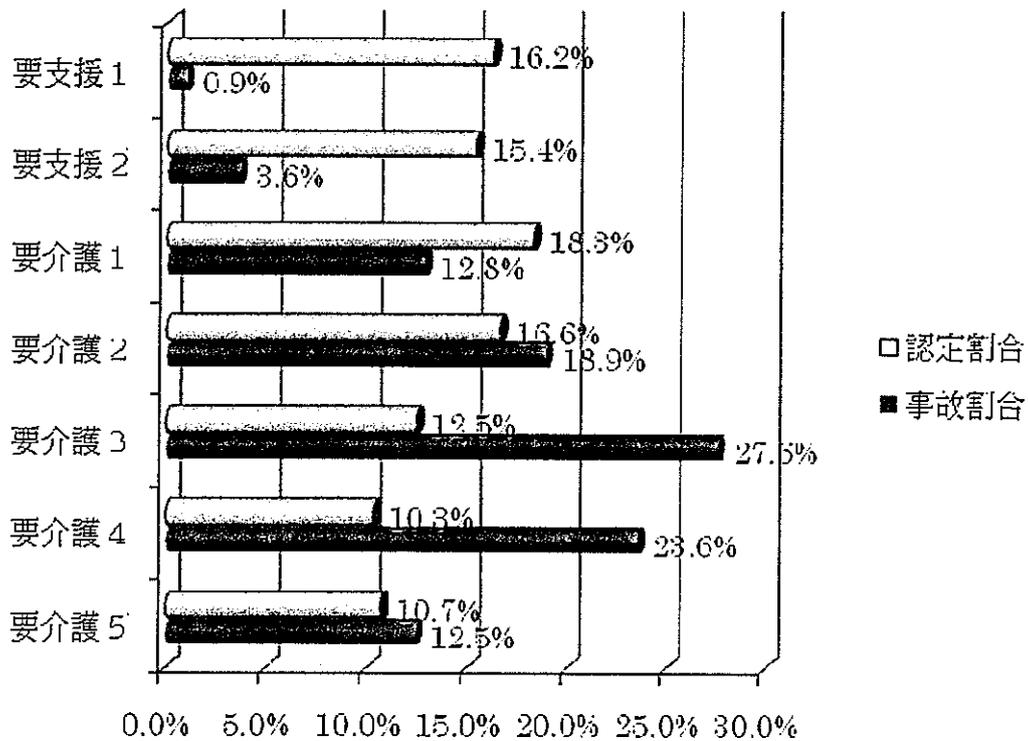
§ 3 利用者の年齢

85歳以上の利用者の事故が全体の7割を占めている。



§ 4 利用者の要介護度

要介護度3以上の利用者の事故が全体の6割強を占めている。



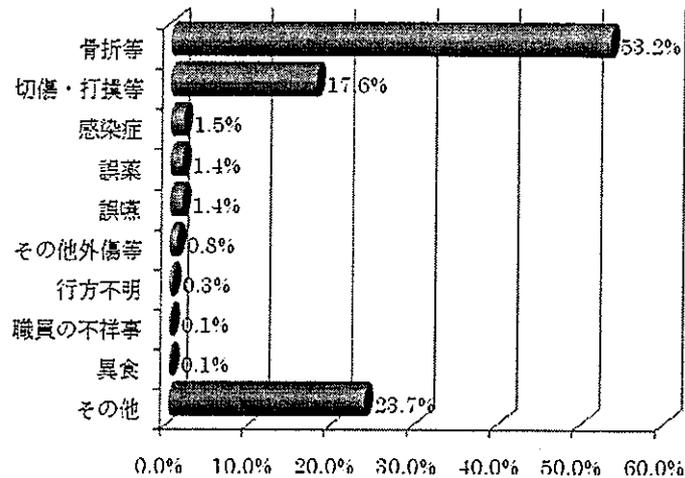
I 共通事項

§ 5 態様

骨折等が全体の5割を占めている。

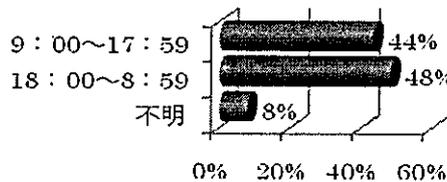
なお、全体の2割を占めるその他の内容としては、転倒、物品の紛失、体調急変等がある。

また、下図のうち、切傷・打撲等で1名、誤嚥と思われる窒息で8名、その他で8名、計17名の利用者が亡くなっている。



§ 6 発生時刻

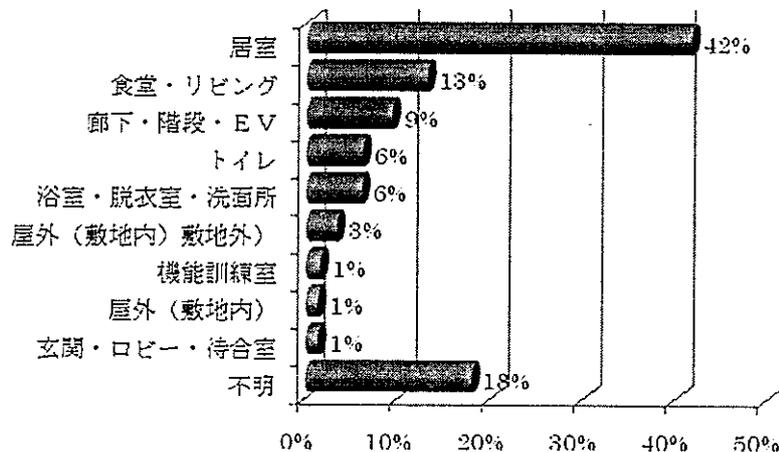
昼間と夜間とで事故発生件数に大きな差はない。



§ 7 発生場所

生活する時間が長い居室での事故が最も多い。

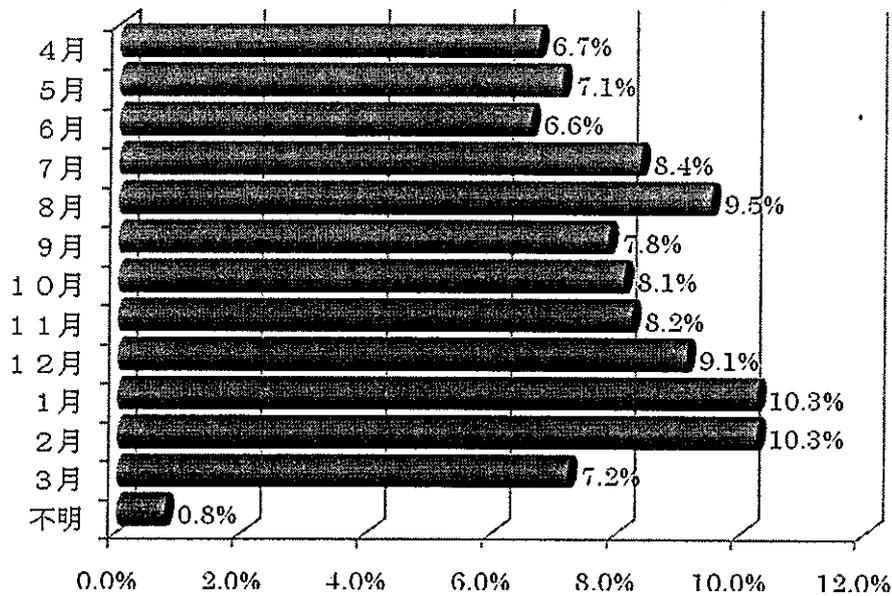
なお、どこで事故（特に骨折）したかが分からないというものについては、家族等からの苦情に繋がっているケースが多い。



I 共通事項

§ 8 月別

1月、2月に事故が起こることが多い。



§ 9 事故発生に関する留意点

事業者は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、当該利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる必要がある。

〔留意点〕

◎事故に対する体制について

- ① 結果的に事故に繋がらなかった事柄（インシデント）が発生した場合、ヒヤリ・ハット記録を作成・報告し、職員間で情報を共有するなど、事故を未然に防止する体制づくりを行うこと。
- ② 事故が発生した場合、組織として迅速かつ適切に対応するため、緊急連絡先や、当該事業所に即したマニュアルを整備し、定期的に研修を行うこと。
- ③ 介護サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合において速やかに賠償を行うため、損害賠償保険に加入しておくこと。

◎事故発生時の対応について

- ① 介護サービス提供中の事故が発生した場合は、当該利用者の家族等に速やかに連絡を行うこと（原因等が不明であっても、まず事故が発生したことを連絡する。）。
- ② 利用者や利用者の家族に対して真摯な態度で対応を行い、事故の原因を分析し、再発を防ぐための対策を講ずること。
- ③ ②で採った措置については必ず記録すること（完結の日から2年間保存すること。）。
- ④ 介護サービス提供中に、病院を受診するような事故が発生した場合は、事故発生連絡票で速やかに広島市へ必ず報告すること。
- ⑤ 介護サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行うこと。

◎業務改善に向けて

- ① 同様の事故を防止するため、各事業者において事故原因の分析を行い、事故を未然に防止するような体制づくりを検討すること。
- ② 一過的な事故処理とせず、再発生を防ぐための対策を、事業所のマニュアルへ追記する等、事故発生への不断の取組を行うこと。

I 共通事項

6 事故発生時の対応について

§ 1 介護サービス事業所（以下「事業所」という。）における対応

- (1) 利用者・入所者（以下「利用者等」という。）に対するサービス提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、利用者等の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。
- (2) 事故の状況及び事故に際して採った処置について記録し、完結の日から2年間保存すること。
- (3) サービス提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行う。

§ 2 介護保険制度上の根拠規定

指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準

（平成 11 年 3 月 31 日厚生労働省令第 37 号）

- 訪問介護 第 37 条、第 39 条
- 訪問入浴介護 第 53 条の 2、第 54 条（準用規定）
- 訪問看護 第 73 条の 2、第 74 条（準用規定）
- 訪問リハビリテーション 第 82 条の 2、第 83 条（準用規定）
- 居宅療養管理指導 第 90 条の 2、第 91 条（準用規定）
- 通所介護 第 104 条の 2、第 105 条（準用規定）
- 通所リハビリテーション 第 118 条の 2、第 119 条（準用規定）
- 短期入所生活介護 第 139 条の 2、第 140 条（準用規定）
- 短期入所療養介護 第 154 条の 2、第 155 条（準用規定）
- 特定施設入居者生活介護 第 191 条の 3、第 192 条（準用規定）
- 福祉用具貸与 第 204 条の 2、第 205 条（準用規定）
- 特定福祉用具販売 第 215 条、第 216 条（準用規定）

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

（平成 11 年 3 月 31 日厚生労働省令第 38 号）

- 指定居宅介護支援等 第 27 条、第 29 条

指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準

（平成 11 年 3 月 31 日厚生労働省令第 39 号）

- 指定介護老人福祉施設 第 35 条、第 37 条

介護老人保健施設の人員、設備及び運営に関する基準

（平成 11 年 3 月 31 日厚生労働省令第 40 号）

- 指定介護老人保健施設 第 36 条、第 38 条

指定介護療養型医療施設の人員、設備及び運営に関する基準

（平成 11 年 3 月 31 日厚生労働省令第 41 号）

- 指定介護療養型医療施設 第 34 条、第 36 条

指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準

（平成 18 年 3 月 14 日厚生労働省令第 34 号）

- 夜間対応型訪問介護 第 38 条、第 40 条
- 認知症対応型通所介護 第 60 条、第 61 条（準用規定）
- 小規模多機能型居宅介護 第 87 条、第 88 条（準用規定）
- 認知症対応型共同生活介護 第 107 条、第 108 条（準用規定）
- 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 第 155 条、第 156 条

I 共通事項

§ 3 対応の留意点（根拠・平 18 老計発第 0331004 号）

- (1) 事故が発生した場合の対応方法について、あらかじめ定めておくことが望ましい。
- (2) 賠償すべき事態となった場合に速やかに賠償を行うため、損害賠償保険に加入しておくか、又は賠償資力を有することが望ましい。
- (3) 事故が発生した際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講ずる。

§ 4 市に報告すべき事故について

以下の場合、必ず報告してください。

- (1) 介護保険サービスの提供により利用者等が死亡又は医療機関での治療を必要とする事故が発生した場合
- (2) 介護保険サービスの提供により利用者等の財物を毀損若しくは滅失したため、利用者等との間に紛争が起こった場合
- (3) ノロウイルス、インフルエンザ等感染症が発生した場合
- (4) 上記以外の事故の場合であっても賠償すべき事故が発生したとき又は損害賠償を行うこととなったとき
- (5) その他、事業所の管理者が必要と判断した場合

§ 5 市への報告方法

- (1) 様式

別紙様式「事故発生連絡票」によりご報告ください。これにより難しい場合は別様でも構いませんが、「事故発生連絡票」の項目は漏れなくご報告ください。特に、「家族等からの苦情状況など」は、「その他」の項目から独立させ、「対応等」の項目に新設しておりますのでご注意ください。

なお、様式は広島市ホームページへ掲載しています。

【掲載場所】

広島市ホーム>事業者>その他>介護保険>広島市の介護保険制度>すべてのサービスに関する各種様式>事故発生連絡票の様式

- (2) 時期等

速やかに FAX により報告するとともに、適宜、追加報告してください。

- (3) 報告先

広島市健康福祉局高齢福祉部介護保険課事業者指導係

FAX (082) 504-2136

住所 〒730-8586 広島市中区国泰寺町一丁目 6 番 34 号

電話 (082) 504-2183

E-mail kaigo@city.hiroshima.jp

【参考】 事故発生時の広島市の対応について

- 1 介護保険サービスの提供により発生した事故について、必要があると認めるときは、事業所に対し質問や訪問等を行い、再発防止のための助言指導を行う。
- 2 賠償すべき事故が発生したときは、事業所に対し、損害賠償を速やかに行うよう助言指導を行う。
- 3 その他必要があると認めるときは、広島県に通知する。

事故発生連絡票

報告日：平成 年 月 日 第 報

事業所	介護サービス名	
	法人名	
	事業所名	
	事業所所在地	
	電話・FAX	電話 - - FAX - -
	担当者名	
当該利用者	(フリガナ) 氏名	
	生年月日(年齢)	年 月 日 (歳)
	被保険者番号	
	要介護度	
	住所・電話	電話 - -
事故の概要	発生日時	平成 年 月 日 () 時 分
	内容・状況	病状名 ()
	原因	
対応等	家族等への連絡	平成 年 月 日 () 時 分 (続柄 []) に連絡
	病院、警察への連絡等	・搬送先 () 時 分到着 同乗者 () ・警察への通報 (署) 時 分
	再発防止の為に とった対策	<input type="checkbox"/> 具体策 <input type="checkbox"/> 検討中 〔 〕 ※検討中の場合は、第2報以降で適宜結果を報告すること。
	家族等からの苦 情など	<input type="checkbox"/> 有(解決済) <input type="checkbox"/> 有(対応中) <input type="checkbox"/> なし 〔 〕 ※有(対応中)の場合は、第2報以降で適宜結果を報告すること。
	賠償の状況	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 検討中 <input type="checkbox"/> なし
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・添付資料(・現場見取図・ [] ・なし) ・その他 〔 〕	

注) 病院名及び病状名をはじめ漏れなく記載し、すみやかにFAXで提出すること。

提出先: 広島市健康福祉局高齢福祉部介護保険課 FAX:082-504-2136 TEL:082-504-2183

(ただし、老人保健施設は同局保健部(保健所)環境衛生課 FAX:082-241-2567 TEL:082-241-7408)

事故発生連絡票

報告日：平成〇〇年 〇月 〇日

第 1 報

事業所	介護サービス名	介護老人福祉施設
	法人名	〇〇〇〇〇〇〇〇
	事業所名	〇〇〇〇〇〇〇〇
	事業所所在地	広島市〇〇区〇〇町〇番〇号
	電話・FAX	電話 082-504-2363 FAX 082-504-2136
	担当者名	広島 一郎
当該利用者	(フリガナ) 氏名	カイゴ クロウ 介護 太郎
	生年月日(年齢)	明治〇〇年 〇月 〇日 (〇〇 歳)
	被保険者番号	〇〇〇〇〇〇〇〇
	要介護度	要介護〇
	住所・電話	広島市〇〇区〇〇町〇番〇号 電話 - -
事故の概要	発生日時	平成18年 〇月 〇日(水) 〇〇時〇〇分
	内容・状況	病状名 (大腿骨頸部骨折、意識不明) トイレへの移動介助中、廊下で転倒させてしまい、意識不明になったため、救急車を要請し、現在入院中。重篤な状態が続いている。
	原因	調査中
対応等	家族等への連絡	平成 〇年 〇月 〇日(水) 〇〇時〇〇分 (〇〇 〇〇 続柄[長男]) に連絡
	病院、警察への連絡等	・搬送先 (〇〇〇病院) 〇〇時〇〇分到着 同乗者 (看護職員〇〇〇〇、介護職員〇〇〇〇) ・警察への通報 (〇〇〇〇署) 時 分
	再発防止の為に とった対策	<input type="checkbox"/> 具体策 <input checked="" type="checkbox"/> 検討中 〔 原因を究明させた後、具体的な再発防止対策を実施し、報告します。 〕 ※検討中の場合は、第2報以降で適宜結果を報告すること。
	家族等からの苦情など	<input checked="" type="checkbox"/> 有 (解決済) <input type="checkbox"/> 有 (対応中) <input type="checkbox"/> なし 〔 原因を調査し、誠意をもって対応する旨伝え納得されている。 〕 ※有 (対応中) の場合は、第2報以降で適宜結果を報告すること。
	賠償の状況	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> 検討中
その他	・添付資料 (現場見取図 ・ [] ・ なし) 〔 〕	

注) 病院名及び病状名をはじめ漏れなく記載し、すみやかに FAX で提出すること。

提出先: 広島市健康福祉局高齢福祉部介護保険課 FAX:082-504-2136 TEL:082-504-2183

(ただし、老人保健施設は同局保健部(保健所)環境衛生課 FAX:082-241-2567 TEL:082-241-7408)

I 共通事項

7 災害時の報告について

§ 1 地域密着型サービス事業所（以下「事業所」という。）における対応

- (1) 非常災害発生時には、速やかに必要な措置を講ずる。
- (2) 被害状況について、広島市高齢福祉部介護保険課事業者指導係（以下「市」という。）に報告する。
- (3) あらかじめ、非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時には、市及び地域の消防機関など関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知するとともに、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行う。

§ 2 介護保険制度上の根拠規定

指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準

（平成 18 年 3 月 14 日厚生労働省令第 34 号）

- 認知症対応型通所介護 第 57 条
- 小規模多機能型居宅介護 第 88 条（準用規定）
- 認知症対応型共同生活介護 第 108 条（準用規定）
- 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 第 157 条（準用規定）

§ 3 市に報告すべき非常災害について

以下の場合、被害状況（被害のない場合も含む。）について必ず市に報告してください。

- (1) 震度5弱以上の地震が発生した場合。
- (2) 台風等による風水害が発生した場合。
- (3) 火災が発生した場合。
- (4) その他、事業所の管理者が必要と判断した場合。

§ 4 市への報告方法

(1) 様式

別紙様式の地域密着型サービス事業所被害状況調査票様式は広島市ホームページへ掲載しています。

【掲載場所】

広島市ホーム>事業者>その他>介護保険>広島市の介護保険制度>地域密着型サービスに関する各種様式>運営に当たっての様式

(2) 時期等

被害状況を把握でき次第FAX又はE-mailにより報告し、変更があれば適宜追加報告してください。

(3) 連絡先

広島市健康福祉局高齢福祉部介護保険課事業者指導係

FAX (082) 504-2136

住所 〒730-8586 広島市中区国泰寺町一丁目6番34号

電話 (082) 504-2183

E-mail kaigo@city.hiroshima.jp

【参考】被害状況の把握について

市は、必要があると認めるときは、被害状況について事業所に対し随時質問等を行い、把握した被害状況について広島県に報告します。

広島市健康福祉局高齢福祉部介護保険課事業者指導係 宛

FAX : 082-504-2136 (TEL : 082-504-2183)

地域密着型サービス事業所被害状況調査票 (第__報)

報告日時 : __月__日__時__分

__月__日() __時__分頃発生した____に伴う被害状況について、以下のとおり報告します。

法人名____ 事業所名____

サービス種別 夜間対応型訪問介護 認知症対応型通所介護
 小規模多機能型居宅介護 認知症対応型共同生活介護
 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護

所在地 広島市____区____

担当者氏名____

連絡先 TEL____-____-____、FAX____-____-____

E-mail _____

被害状況の有無 あり ・ なし (ない場合は以下の記入は不要)

1 人的被害状況 (あり ・ なし)

2 事業所の被害状況 (あり ・ なし)

被害額 : _____ 千円 (不明の場合は、不明と記載すること。)

3 電気・水道等の被害状況

停電・断水・ガス・電話等の被害状況 あり ・ なし

4 事業所へのアクセスの状況

道路等の被害 あり ・ なし

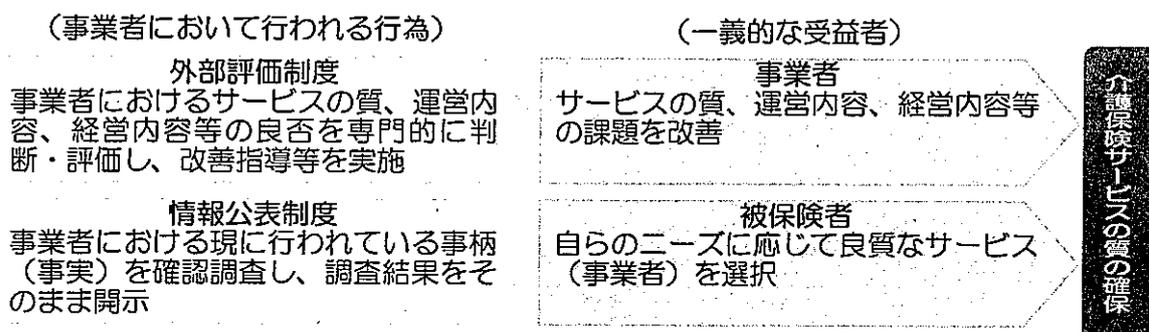
5 その他の被害状況 (あり ・ なし)

I 共通事項

8 「外部評価制度」と「情報公表制度」について

外部評価制度と介護サービスの情報の公表制度（以下「情報公表制度」という。）は、いずれもサービスの質の確保のために必要な制度であるが、その目的及び一義的な受益者が異なる制度である。

このため、両制度とも適切に実施する必要がある。



§ 1 両制度の背景と目的について

(1) 外部評価制度

認知症高齢者グループホームについては、平成 13 年度から、都道府県の定める基準に基づいて、サービス水準の向上に向けた自発的努力と体制づくりを誘導し、その内容及び範囲において、指定基準を上回るように、自ら提供するサービスの質の評価（以下「自己評価」という。）を行うことが義務付けられた。

翌 14 年度からは、自己評価の結果と第三者機関の結果を対比して両者の相違について考察した上で、外部評価の結果を踏まえて総合的な評価を行うこととし、これによって、事業者が行う自己評価の結果の客観性を高め、サービスの質の改善を図ることを目的とする第三者評価が義務付けられた。

さらに、地域密着型サービスが創設された平成 18 年度からは、認知症高齢者グループホームに加え、小規模多機能型居宅介護事業所においても、自己評価及び外部評価が義務付けられた。

このため、外部評価制度は、自己評価の結果と外部評価の結果を対比し、外部評価の結果をふまえて総合的な評価を行い、サービスの質の評価の客観性を高め、サービスの質の改善を図ることを目的として実施されている。

(2) 情報公表制度

介護保険は、利用者本人による選択を基本的な理念としている。

しかし、高齢化の進展による需要拡大等により、利用者がサービスを選択するうえで情報が不足している。利用者が適切なサービスを利用できない場合、その心身の機能が低下するおそれなどが考えられることから、利用者に対して事業者に関する情報を適切に提供する環境整備が望まれる。

このため、情報公表制度は、利用者によるサービスの選択を支援するため客観的な事実情報を公表することを目的として、平成 18 年度から実施されている。

なお、情報公表制度は、①事業者の負担を軽減する、②利用者にとって分かりやすくする、という観点から、次期法改正で見直しが行われる予定である。

I 共通事項

§ 2 両制度の概要等について

	外部評価制度	情報公表制度
1 目的	■ 介護サービスの質の改善	■ 介護サービスの選択支援
2 一義的な受益者	■ 事業者	■ 利用者
3 実施対象者	■ 小規模多機能型居宅介護事業者 ■ 認知症高齢者対応型共同生活介護事業者	■ 全ての介護サービス事業者
4 実施回数	■ 原則、年に1回	■ 年に1回
5 公表内容	■ 自己評価及び外部評価結果 ■ 目標達成計画	■ 基本情報 ■ 調査情報
6 公表機関	■ 独立行政法人福祉医療機構	■ 指定情報公表センター
7 根拠法令	■ 指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準第72条第2項及び第97条第7項	■ 介護保険法第115条の35
8 その他	■ 外部評価を実施した場合は、社会福祉法第78条の福祉サービス第三者評価を実施したものとみなせる。 ■ 外部評価の実施回数には特例がある。	

§ 3 外部評価の実施回数の特例について

事業者の申出により、過去に外部評価を5年間継続して実施している事業所であって、かつ、次の各号の要件を全て満たす場合には、外部評価の実施回数を2年に1回とすることができる。

詳細は、下記のとおり。

—広島県地域密着型サービス外部評価実施要綱抜粋—

(自己評価及び外部評価の実施回数)

第4条 事業者は、その設置・運営する(介護予防)小規模多機能型居宅介護事業所又は(介護予防)認知症対応型共同生活介護事業所(以下「事業所」という。)ごとに、少なくとも年に1回は自己評価及び外部評価を実施するものとする。

2 県は、事業者の申出により、過去に外部評価を5年間継続して実施している事業所であって、かつ、次の各号の要件を全て満たす場合には、前項の規定にかかわらず、外部評価の実施回数を2年に1回とすることができるものとする。この場合、外部評価を実施しなかった年については、「5年間継続して実施している事業所」の要件の適用に当たっては、実施したものとみなす。

(1) 自己評価及び外部評価結果(様式1)及び目標達成計画(様式2)を市町に提出していること。

(2) 運営推進会議が、過去1年間に6回以上開催されていること。

(3) 運営推進会議に、事業所の存する市町の職員又は地域包括支援センターの職員が出席していること。

(4) 自己評価及び外部評価結果(様式1)のうち、外部評価項目の2、3、4、6の実践状況(外部評価)が適切であること。

3 事業者は、前項の規定の適用を受けようとする事業所について、様式3により当該事業所を指定及び監督する市町(以下「指定監督市町」という。)に届出を行うものとする。なお、届出は前項の規定の適用を受けようとする当該年度において行うものとする。

4 前項に規定する届出を受けた指定監督市町は内容を確認し、第2項の規定に該当すると認められ実施回数を2年に1回とすることに同意するときは、様式3に収受印を押印の上、県へ報告するものとする。

5 県は、前項の報告を受けたときは、報告内容を確認し、実施回数を2年に1回とすることが適当であると認めるときは、様式3に収受印を押印の上、その写しを事業者、指定監督市町及び評価機関に送付するものとする。

I 共通事項

9 運営推進会議の開催について

§ 1 運営推進会議（以下「会議」という。）の開催頻度

おおむね2月に1回以上

§ 2 会議の運営

(1) 会議日程の決定

(2) 開催の通知

（広島市職員は、正規の構成員ではなく、オブザーバーであるため、毎回出席するわけではありませんが、広島市職員に対する開催通知は、区健康長寿課介護保険係ではなく、広島市高齢福祉部介護保険課事業者指導係へ提出してください。なお、遅くとも会議開催の2週間前までに提出をお願いします。）

(3) 会議資料の作成

(4) 会議開催

（事業所が活動状況等を報告し、評価を受け、必要な要望、助言等を聴く）

(5) 記録の作成

§ 3 会議記録の公表、保存

会議における報告、評価、要望、助言等についての記録を作成するとともに、記録を公表してください。なお、記録の公表方法については、事業所又は施設内の見やすい場所に掲示するほかホームページへの掲載等を行うなどしてください。

なお、会議における報告、評価、要望、助言等の記録については、完結の日から2年間保存しなければなりません。

§ 4 広島市への報告

会議開催後、速やかに別紙様式の「運営推進会議の開催状況について（報告）」（帳票類参照）について、事業所所在地の区役所健康長寿課介護保険係に提出（郵送等も可）してください。

なお、様式は、広島市ホームページへ掲載しています。

【掲載場所】

広島市ホーム>事業者>その他>介護保険>広島市の介護保険制度>地域密着型サービスに関する各種様式>運営に当たっての様式

対象サービス

- ・ 小規模多機能型居宅介護
- ・ 認知症対応型共同生活介護
- ・ 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護

広島市長 様

法人名 _____

代表者名 _____

以下のとおり報告します。

運営推進会議の開催状況について（報告）

事業所名			
所在地	区		
担当者名・連絡先			TEL - -
従業者	従業者総数 人（内訳：常勤 人、非常勤 人）（年 月 日現在）		
うち夜勤の従業者	1日当たり事業所全体の勤務従業者数 人		
運営推進会議の開催日	年 月 日（平成 年度 第 回）		
運営推進会議の出席者	所属（団体等）名	職名	氏名
利用者	—	—	
利用者の家族	—	—	
地域住民の代表者			
地域包括支援センターの職員	地域包括 支援センター		
知見を有する者等			
利用状況	利用者総数 人（年 月 日現在）		
	要支援1： 人	要支援2： 人	要介護1： 人
	要介護3： 人	要介護4： 人	要介護5： 人
			—
交流・行事等の実施状況	（直近約2か月又は前回報告以降）		
①利用者の家族との交流内容			
②地域との交流内容			
③その他の事業 など			
苦情の状況	（直近約2か月又は前回報告以降）		
事故の状況	（直近約2か月又は前回報告以降）		
その他の報告事項			
評価、要望・助言等			

※欄が不足する場合など必要に応じ別紙等を添付してください。

I 共通事項

10 運営推進会議における消防関係者の出席要請について

消防関係者を運営推進会議に出席要請することによって、防火管理上の習熟を効果的に実施することとします。実施に当たっての留意事項は、以下のとおりです。

§ 1 出席要請の頻度

最低、年1回以上とする。

§ 2 出席要請先

事業所所在地を担当する消防署予防課職員

§ 3 運営推進会議における防火管理上の取組（詳細は別紙のとおり）

PDCA サイクルを効果的に取り入れ、防火管理上の下記の取組を効率的に行うこと。

- (1) 消防機関の立入検査と消防訓練の実施^{※1}を運営推進会議にあわせて行う。
- (2) 運営推進会議では、立入検査と消防訓練^{※1}の講評及び防火管理上^{※2}の助言をお願いする。
- (3) (1)で実施した消防訓練とは別に、消防法で義務付けられている2回目の避難訓練^{※1}を行う。

§ 4 その他

- (1) 消防機関の立入検査については、必ず事前に日程調整しておくこと。
日程調整等詳細は、各消防署予防課査察係^{※3}へ
- (2) 消防訓練の実施については、上記の調整時に合わせて消防訓練通知書を2部提出し、訓練内容について指導を仰いでおくこと。

※1 消防訓練

非常災害時に地域住民・消防関係者等との円滑な連携が図られるよう、地域住民が参加する避難訓練とする。

※2 助言事例

- ① 消防への通報や避難訓練の実施方法について
- ② 消防用設備の操作要領と習熟について
- ③ 消防用設備等の維持管理について
- ④ 事業所等での火気の使用又は取扱いについて
- ⑤ 入所者への伝えておかなければならない防災上の注意事項等
- ⑥ カーテン等の防災対象物品等の取付け義務について
- ⑦ 夜勤職員の心構えについて
- ⑧ 放火の予防対策について

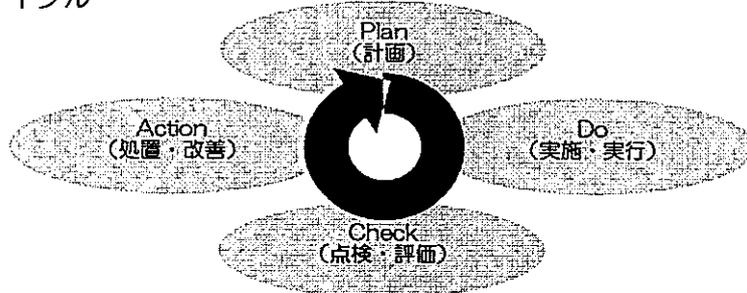
※3 各消防署予防課査察係

- | | |
|---------------|---------------------|
| ・中消防署予防課査察係 | ☎ 082-545-3511 (直通) |
| ・東消防署予防課査察係 | ☎ 082-263-8401 (代表) |
| ・南消防署予防課査察係 | ☎ 082-261-5181 (代表) |
| ・西消防署予防課査察係 | ☎ 082-232-0381 (代表) |
| ・安佐南消防署予防課査察係 | ☎ 082-877-4101 (代表) |
| ・安佐北消防署予防課査察係 | ☎ 082-814-4795 (代表) |
| ・安芸消防署予防課査察係 | ☎ 082-822-4349 (代表) |
| ・佐伯消防署予防課査察係 | ☎ 082-921-2235 (代表) |

運営推進会議における防災上の取組事例

	第1回	第2回	第3回	備考
前期	運営推進会議	防火査察 (概ね30分) ↓ 避難訓練 (概ね30分) ↓ 運営推進会議 (防災関係概ね30分) 運営推進会議 (その他)	運営推進会議	Plan (計画) ・年6回の「運営推進会議」のうち、前期で1回、「防火査察」、「避難訓練」を一連の流れに組み込んだ「運営推進会議」を計画する。 Do (実施・実行) ・「防火査察」、「避難訓練」を実施する。 Check (点検・評価) ・「防火査察」、「避難訓練」の反省点等を「運営推進会議」で評価する。(消防関係者の出席がある場合は、講評及び助言を得る。) Action (処置・改善) ・改善点を後期の「避難訓練」等に反映し、より良い防災体制を築く。
	第4回	第5回	第6回	備考
後期	運営推進会議	避難訓練 (概ね30分) ↓ 運営推進会議 (防災関係概ね30分) 運営推進会議 (その他)	運営推進会議	Plan (計画) ・年6回の「運営推進会議」のうち、後期で1回、「避難訓練」を一連の流れに組み込んだ「運営推進会議」を計画する。 Do (実施・実行) ・「避難訓練」を実施する。 Check (点検・評価) ・「非難訓練」の反省点等を「運営推進会議」で評価する。(消防関係者の出席がある場合は、講評及び助言を得る。) Action (処置・改善) ・改善点を前期の「防火査察」、「避難訓練」等に反映し、より良い防災体制を築く。

PDCA サイクル



・「避難訓練」等を一連の流れに組み込んだ「運営推進会議」を開催することで、自然なPDCAサイクルが出来上がり、結果としてより良い施設運営に繋がる。