



# 1 運営指導の概要



## 1. 運営指導の目的

- 高齢者虐待防止、身体拘束禁止等の観点から、虐待や身体拘束に係る行為及びそれらが与える影響についての理解、防止のための取り組みの促進について指導を行うとともに、一連のケアマネジメントプロセスの重要性について、理解を求めるためのヒアリングを行い、生活支援のためのアセスメント等が適切に行え、個別ケアを推進し、尊厳のある生活支援の実現に向けたサービスの質の確保・向上が図られるよう運営上の指導を実施する。

## 2. 具体的な運営指導の方法

### (1) 運営指導Ⅰ（利用者の生活実態の確認）

- ・ 運営指導に当たる指導担当者が、施設・事業所における利用者の生活実態を確認するため、「標準的なスケジュール」（P30 参照）に沿って、施設・事業所内を確認。

その際、施設・事業所の職員等に同行を求める。

- ・ 行動・心理症状（P152 参照）のある利用者の氏名及び居室を施設・事業所側から事前に提示してもらい、該当する利用者の生活実態の把握を行う。
- ・ また、その他の利用者については、「利用者の生活実態を確認するためのポイント（例示）」（P43～P48 参照）を参考にしながら、虐待や身体拘束が疑われる利用者の把握を行う。

### (2) 運営指導Ⅱ（サービスの質に関する確認）

- ・ 施設・事業所内の会議室などにおいて、運営指導Ⅰで確認したことをもとに、「サービスの質に関するヒアリングの手引」（P54～P102 参照）を参考にしながら、以下の項目を中心にヒアリング及び説明を行う。

- ① 認知症ケアの理解（P54～P59 参照）
- ② 虐待防止・身体拘束廃止（P60～P79 参照）
  - ・ 虐待防止・身体拘束廃止への取り組み
  - ・ 虐待・身体拘束についての認識とサービスの実施状況
  - ・ 高齢者虐待防止・身体拘束禁止に関する制度の理解
- ③ 「一連のケアマネジメントプロセス」の理解（P80～P100 参照）
- ④ 地域との連携（P101～P102 参照）



## 2 運営指導 I (利用者の生活実態の確認)



## 運営指導Ⅰ（利用者の生活実態の確認）

### 1. 実施方法

#### ○ 行動・心理症状のある利用者について

介護サービス従事者から、「事前準備」で確認した行動・心理症状のある利用者について、説明を受けながら生活実態を確認する。

なお、事実確認にあたっては、その利用者と介護サービス従事者との間で、相互に認識を共有することが極めて重要である。

※ 介護サービス従事者が介護経過等の説明を十分行いたいような場合には、運営指導Ⅱで説明を受けることとする。

#### ○ その他の利用者について

上記以外の利用者については、介護サービス従事者から生活実態の説明を受けながら、特に虐待や身体拘束が疑われる介護サービスが行われていないか確認する。

なお、虐待や身体拘束が疑われる場合は、その利用者の氏名を把握し、運営指導Ⅱで具体的な介護サービスの提供状況等の説明を求める。

### 2. 留意事項

#### ○ 指導の効率性

指導担当者が2人以上の場合には別々に行動する等、限られた時間内で、効率よく施設・事業所内の利用者の様々な生活実態を具体的に確認することが必要であること。

#### ○ 利用者への配慮

利用者の日常生活を妨げることのないよう、十分に配慮するよう心がけること。

利用者の生活実態を確認するためのポイント  
(例示)

## 利用者の生活実態を確認するためのポイントとして例示的に記載

\* 介護サービス従事者にヒアリングし、虐待や身体拘束が疑われる利用者を確認する。

### 生活状況

- 日中はどのように過ごされていますか？
- 利用者が興味をもたれているものは何かありますか？  
(利用者の望むことを聞かずに、椅子や車いすに座らせたままに  
していませんか？)
- 個々の利用者の排せつパターンやサインを把握していますか？
- 入浴等の介護拒否があった場合は、どのように対応されていますか？
- 最近、ヒヤリハットしたことはありますか？
- 夜間、眠れない方はいますか？  
(いる場合は) どのような理由で眠れないと思いますか？
- 利用者が外出を希望した場合はどのように対応されていますか？
- 食事の時間・内容についてはどのように決めていますか？
- 起床時の利用者へのケアはどのように行っていますか？
- 毎日利用者が着用する服はどのように選んでますか？  
(利用者の好みですか？施設側で判断していますか？)
- 利用者がかゆみ等を訴えた場合どのように対応していますか？
- 利用者のそりが合わない又は攻撃的になったりすることのある  
利用者に対しては、それぞれ対人関係においてどのような工夫を  
していますか？
- 見当識障害(時、場、人)が著しい利用者について、どのような  
工夫をされていますか？ (なじみの空間づくりの工夫等)

など

\* 施設・事業所内を見て、虐待や身体拘束が疑われる利用者について確認をする \*

## 身体 の 状況

生活実態

- 四肢をひも等で縛られている
- 自傷行為がみられる
- 異臭がする
- 髪型が乱れている など

## 態度 の 状況

生活実態

- 急におびえたり、恐ろしがったりしている
- 話しのつじつまがあわない
- 無力感、あきらめ、投げやりの様子がある
- ひと目を避け一人で過ごしている
- 大声を発する など

## 職員 の 状況

生活実態

- 職員が慌ただしくしている
- 利用者に対して冷淡な態度・無関心な態度がみられる
- 利用者に対して乱暴な口の利き方をしている
- 利用者の前で不適切な発言をしている など

## 居室内 の 状況

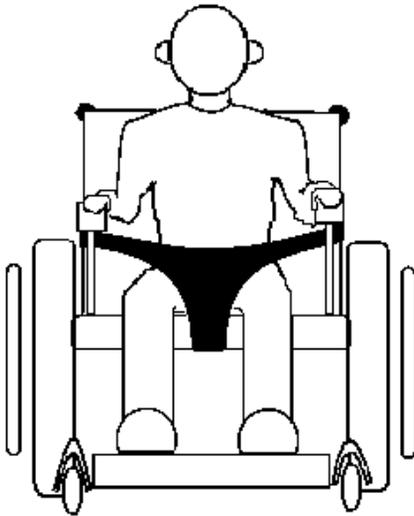
生活実態

- 居室等に隔離されている
- 外側からのみの鍵・ストッパーが設置されている
- 室内が非衛生的である
- 利用者の部屋に個人の荷物や生活装飾などが何もない
- 異臭がする
- 窓が自由に開閉できない など

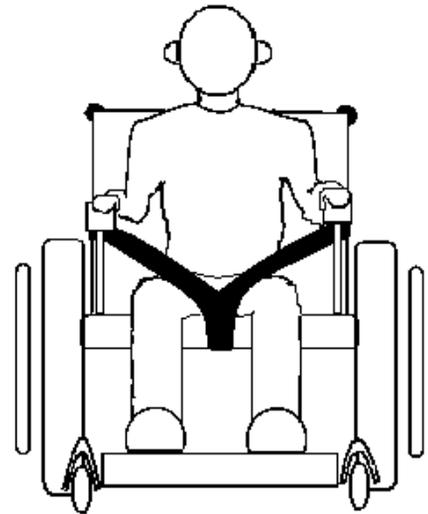
## □ 移動の状況

### 生活実態

- 椅子や車いすにひも等で体幹や四肢を縛られている
  - Y字型拘束帯や腰ベルトが装着されている
  - 椅子や車いすから立ち上がれないようになっている
  - 椅子や車いすに落ち着いて座っていない
  - 椅子や車いすからずり落ちる
  - 座っている姿勢が悪い
- など



Y字型ベルトで車いすから動けない、立ち上がれないようにしている。

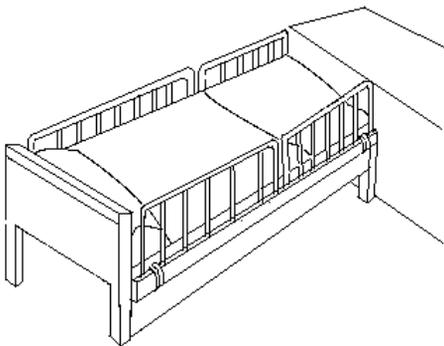


ひもを使い、車いすから動けない、立てないようにしている

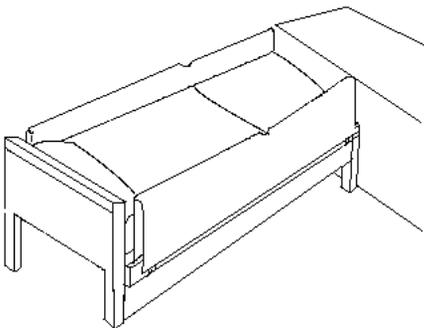
## □ ベッドの状況

### 生活実態

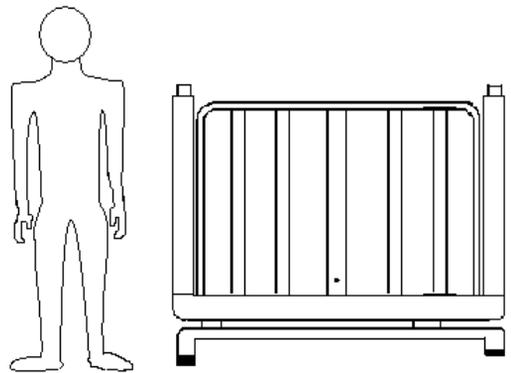
- ベッドに体幹や四肢をひも等で縛られている
- ベッドに柵（サイドレール）がついている
- 使われていないベッド柵が置かれている
- ベッド柵にひもが取り付けられている
- ベッドが廊下に置かれている
- 寝具が汚れている
- 利用者が昼間ずっと寝ている
- 居室定員を超えたベッド数が置いてある など



柵はひも等でベッドに縛られ固定されている。



柵が布で覆われ隠されていることもある。

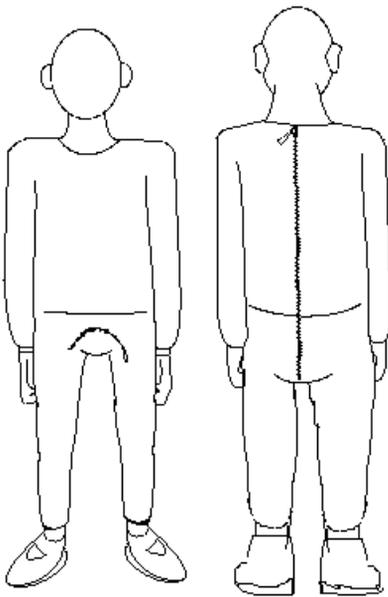


柵の高さが肩のあたりまであり、檻のようになっている。

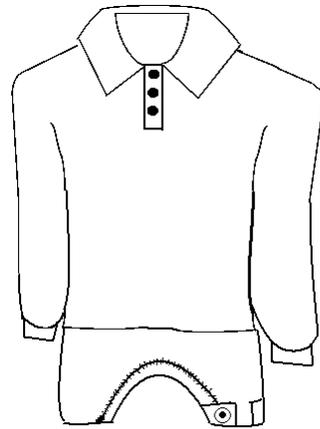
## □ 服装の状況

### 生活実態

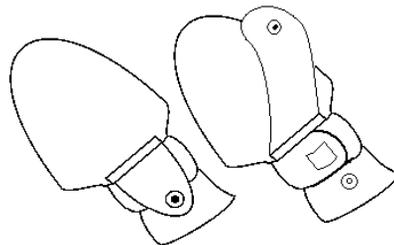
- 一人では着脱できない服を着せられている
- ミトンを着用させられている
- 服装が汚れている
- 異臭がする
- 昼間なのにパジャマのままている
- 服装が皆同じようなものになっている など



つなぎ服  
(※ファスナーにロック有)



つなぎ様衣類 (※股間部のファスナーを布で覆い特殊ボタンで固定)

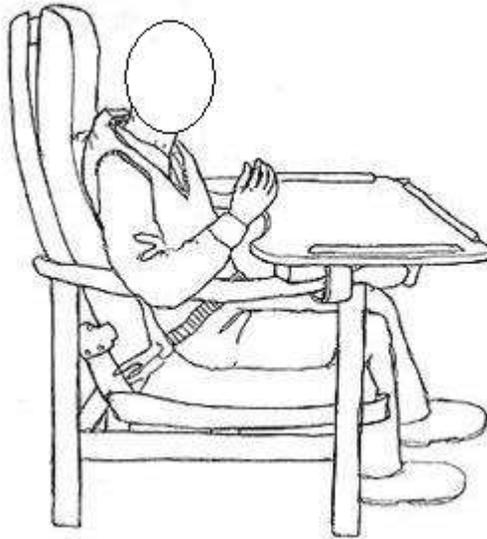


ミトン  
(※手首をベルトで固定)

## □ 食事の状況

### 生活実態

- 椅子や車いすにテーブルがつけられている
- 異食がある
- 料理が冷めている
- 職員が数人の利用者に対して機械的な食事の介助を行っている
- 利用者の食事が同じ時間帯に一斉に行われている
- 向精神薬を服用している など



椅子にテーブルがつけられている。

### 3 運営指導Ⅱ（サービスの質に関する確認）

※ 「サービスの質に関するヒアリングの手引き」（P54～）の各ヒアリング項目に、基準省令の条項を参考として記載している部分があるが、これは、例示として、指定介護老人福祉施設と指定認知症対応型共同生活介護の該当条項を記載したものであるため、上記以外のサービスを行う施設・事業所への実地指導にあたっては、各サービス毎の条項を参照されたい。



## 1. 実施方法

○ 国における政策の重点課題としての「高齢者虐待防止」、「身体拘束廃止」等について、施設・事業所がどのように取り組んでいるか、また、施設・事業所職員による制度理解の確認と普及促進のため、運営指導Ⅰで確認した内容を踏まえ、施設・事業所の職員等との対話方式で下記①～④の事項について、「サービスの質に関するヒアリングの手引」（P54～P102 参照）を参考の上、関係書類を確認しながらヒアリング及び説明を行うこと。

- ① 認知症ケアの理解
- ② 虐待防止・身体拘束の廃止
  - ・ 虐待防止・身体拘束廃止への取り組み
  - ・ 虐待・身体拘束についての認識とサービスの実施状況
  - ・ 高齢者虐待防止・身体拘束禁止に関する制度の理解
- ③ 「一連のケアマネジメントプロセス」の理解
- ④ 地域との連携

○ 特に、③の「一連のケアマネジメントプロセス」の理解が、高齢者虐待防止や身体拘束廃止に取り組む上で極めて重要であるため、その内容について理解を求めるよう十分な指導を実施すること。

## 2. 留意事項

○ 「サービスの質に関するヒアリングの手引」（P54～P102 参照）は、施設・事業所のサービスの質の向上につなげるために、施設・事業所の職員等が理解を深められるよう、介護サービスの考え方を中心に記したものであり、施設・事業所職員等の認識や理解度に応じて、実施する必要があること。

○ 本マニュアルでは、政策上の重要課題である「高齢者虐待防止」、「身体拘束廃止」等を中心に記載を行っているが、当該施設・事業所における全般的なサービスの質の向上を図る観点から、研修の状況、事故対策、非常災害対策や衛生管理等の危機管理、苦情処理などについても、ヒアリング等を行うことが望ましいこと。

- 「サービスの質に関するヒアリングの手引」の順番については、標準的な流れとして記載したものであり、施設・事業所職員等との対話の中で、適宜順番を入れ替えながら実施すること。
- 運営指導Ⅰ（サービスの質に関する確認）は、施設・事業所が改善すべき点など課題を引き出し、その解決に向けた方法を自ら生み出していくために、施設・事業所の職員等にケアについて「考えるきっかけ」を提供する指導であることに留意すること。
- 行動・心理症状のある利用者及び虐待や身体拘束が疑われる利用者がいない場合には、下記の【参考】をもとに、施設・事業所の職員等の理解度を確認すること。
- 施設・事業所なりの一連のケアマネジメントプロセスについてのそれぞれの手法を大切に、具体的なケアの方法論の議論にならないよう十分注意すること。
- 「高齢者虐待防止」や「身体拘束廃止」に向けて積極的に取り組んでいる施設・事業所については、そこで行われている工夫や取り組み方法を好事例として聞き取り、今後の他の施設・事業所に対する運営指導や集団指導における、啓発・普及に活用すること。

## 【参考】

過去に行っていた身体拘束等の事例を聞くことにより、施設・事業所における取り組み、職員等の制度の理解や実態の認識などについて、具体的なヒアリングが可能。

■ 身体拘束等を行っていた当時は、身体拘束等に該当する行為としてどのようなことをしていましたか？

・・・ **具体的な行為の確認**

■ その時は拘束等を行っているという認識がありましたか？

■ どういう理由から、拘束等をなくすことになりましたか？

・・・ **身体拘束がもたらす弊害**

■ （「今はない」ということであれば、） どういう取り組みにより、拘束廃止に至りましたか？

・・・ **身体拘束廃止への取り組み**