

社会福祉施設等における「良い事例」「悪い事例」集

令和元年10月

奈良県福祉医療部

はじめに

本事例集は、当部がこれまで通報・相談などで把握した事例等を参考に、「なぜ事案が発生したのか、逆に事案が発生していない良好な施設はどんな取組をしているのか。」という視点で、「良い事例」「悪い事例」として比較する事例集として、作成したものです。

項目、内容も多岐にわたりますが、施設種別にとらわれず、普段の施設・事業所運営の向上のヒントとして役立てていただけたら幸いです。

令和元年 10月

奈良県福祉医療部

目 次

項目	内容	頁
利用者処遇関係	「意見箱の設置について」	1
利用者処遇関係	「職員の研修・勉強会」	2
利用者処遇関係	「虐待研修について」	3
利用者処遇関係	「職員研修について」	4
利用者処遇関係	「身体拘束の廃止の取組」	5
利用者処遇関係	「研修受講機会の充実」	6
利用者処遇関係	「入所施設における食の取組」	7
利用者処遇関係	「要望・意見について」	8
利用者処遇関係	「日常生活費について」	9
利用者処遇関係	「計画等の事前説明」	10
利用者処遇関係	「治療費用負担の説明」	11
利用者処遇関係	「食事提供について」	12
利用者処遇関係	「相談・苦情窓口の設置」	13
利用者処遇関係	「機能訓練について」	14

目 次

利用者処遇関係	「報酬算定について」	15
運営全般	「事前確認の徹底について」	16
運営全般	「近隣住民とのトラブル」	17
運営全般	「金品管理について」	18
運営全般	「記録の整備について」	19
運営全般	「居室内での転倒事故」	20
運営全般	「事故対応について」	21
労務・職員関係	「組織的な取組について」	22
労務・職員関係	「職員の相談について」	23
労務・職員関係	「就業規則の見直し」	24
労務・職員関係	「職員の体調管理について」	25
労務・職員関係	「従業員の処遇について」	26
労務・職員関係	「改善提案制度の創設」	27

項目：利用者処遇関係

内容：「意見箱の設置について」

〔良い事例〕

施設内に「意見箱」を常時設置し、利用者の意見に対し、施設長、職員が対処する仕組みが作られている。



利用者の意見を聞くことによって、利用者の考え（本音）を知ることができるようになり、必要に応じた対応を行うことができた。

〔悪い事例〕

利用者が気楽に意見を言えるような仕組みがない。



施設職員による入所者への暴言、蹴る等の行為について身近に相談できず、利用者が県担当課に連絡。相談担当者が周知されていなかったこともあり、施設の指導体制の改善が行われなかった。

ポイント

利用者が意見を言いやすい環境をつくろう！

項目：利用者処遇関係

内容：「職員の研修・勉強会」

〔良い事例〕

3ヶ月に1回、日々の支援が適切かどうかのチェックを実施し、翌月に集計後、支援方法等について勉強会を実施している。



職員が日々の支援を定期的に振り返り、不安があれば相談できる場を設けることで、支援に対する不安が軽減し、利用者への対応向上につながった。

〔悪い事例〕

虐待マニュアルを職員に周知せず、職員研修も形式的で実践的な内容になっていない。職員が相談する方法がない（もしくはあっても職員に知らされていない）。



障害特性の理解や専門知識の不足、日々の支援方法等の悩みを相談できなかったことから、職員による施設内虐待が発生した。

ポイント

管理職が組織体制の整備に取り組もう！

項目：利用者処遇関係

内容：「虐待研修について」

[良い事例]
職員が虐待について共通認識を持って処遇を行っており、虐待が生じていない。



高齢者虐待防止研修等で少人数によりお互いに課題を出題、事例について話し合う形式の研修を実施しており、虐待の防止につながっている。

[悪い事例]
職員による身体的虐待が発生。



施設が高齢者虐待防止の研修を実施していない。

ポイント

定期的に職員全員への研修を実施しよう！

項目：利用者処遇関係

内容：「職員研修について」

[良い事例]

虐待防止研修等について、優良施設の見学や優良施設から講師として招いて実施。小グループで話し合う方法を取り入れ複数回に分けて研修を実施。



より理解しやすい研修となり、副次的な効果として、改善に取り組んでいることで、職員のモチベーションも上がり、研修の出席率が上昇。

[悪い事例]

法律的な内容で構成された資料による虐待防止研修を実施、具体的なケースが記載されていない。



「法律論ばかりで何を言っているのかわからない」と言った意見があり、高齢者虐待が発生した。

ポイント

理解しやすい研修を実施しよう！

項目：利用者処遇関係

内容：「身体拘束の廃止の取組」

〔良い事例〕

ベッドを低くしたりマットやセンサー、特注の車椅子など、あらゆる手段を講じて「身体的拘束等を実施しない」方針を実践している。



身体的拘束に頼らない介護の実践により、利用者の生活の質の向上につながっており、介護士がより利用者に向けて目をつける必要が出てくるため、介護の質の向上にもつながる。

〔悪い事例〕

施設として緊急やむを得ない場合と判断し、実施した身体的拘束等について、具体的な取組などが明確に記録されていなかった。



具体的な取組その他必要な事項を記録しなかったため、利用者に対して介護の質の向上につながらず、身体拘束が常態化した。

ポイント

具体的な記録を残し、身体拘束の廃止に取り組もう！

項目：利用者処遇関係

内容：「研修受講機会の充実」

〔良い事例〕

学会での実践発表会などに参加し、職員のプレゼン能力の向上を図った結果、説明力が向上し、利用者や家族の満足度・理解度が深まった。



法人内外での実践発表や対話の機会を確保することにより、職員が自信を持って業務に従事できている。

〔悪い事例〕

研修を受講したいと施設長に申し出たが、受講推薦をしてもらえなかった。



研修が受講できず、処遇の向上や職員のスキルアップを図れなかった。

ポイント

施設職員のスキルアップを図ることは重要！

項目：利用者処遇関係

内容：「入所施設における食の取組」

〔良い事例〕

嗜好調査や行事食を取り入れるだけでなく、外食している雰囲気や調理員が入所者の前でお寿司を握って提供するなどの食の楽しみを取り入れ、食の大切さを知ってもらう工夫をしている。



食の楽しみ等を知ることによって、利用者の活力や生きがいにつながる。

〔悪い事例〕

イベントの多様化を目指すあまり、衛生面管理が不十分なコミュニケーションスペースで調理員でない従業員が調理作業をしていた。



利用者とのコミュニケーションは図れるかもしれないが、衛生面で問題がある。

ポイント

イベントにおいても衛生面などに配慮を！

項目：利用者処遇関係

内容：「要望・意見について」

[良い事例]

フロア毎に家族会を年2回開催し、家族からの要望、意見を現場に取り入れるなど工夫している。



家族からの要望や意見を聞く場を多く設けることで、より安心して利用者を預けることができ、利用者の処遇改善にもつながる。

[悪い事例]

家族からの要望、意見を聞く場は家族会等で設けているが、現場に取り入れるなどの取組をしていない。



家族や利用者の不信感を買い、誤解等が生じ、本来なら回避できる問題が発生する恐れがある。

ポイント

聞き取った要望や意見を活かしていこう！

項目：利用者処遇関係

内容：「日常生活費について」

〔良い事例〕

利用者の日常品を施設で多く用意し、必要に応じ選んでもらえるように費用も実費相当額とし、利用前（重要事項説明書記載）に説明、納得（同意）してもらっている。



種類も多く用意され、利用者の希望にあったものを別々で選ぶことができ、費用も実費相当額であることから、快く同意されている。

〔悪い事例〕

日常生活費として毎月6千円引き落とされているが、日常生活費自体内容が分からず、なぜその金額に設定されているのか分からない。



日常生活費を徴収する場合は、利用者または家族の同意が必要で、費用の内訳を明らかにする必要があるが、それらの提供について、家族等の自由な選択の意思に基づいて行われていない。

ポイント

費用に係る十分な説明と利用者が選択できる環境を！

項目：利用者処遇関係

内容：「計画等の事前説明」

[良い事例]

ケアプランや個別計画及び重要事項説明書の内容について、利用者や家族に対し説明だけでなく、これまで寄せられた質問内容もあらかじめ説明し、理解を得ている。



利用者の安心感につながり、信頼関係を築ける。現場でのトラブル回避につながり、職員がサービス提供に専念できる。

[悪い事例]

ケアプランや具体的なサービス提供内容について、十分な説明がおこなわれていない。



ケアマネージャーや事業所に対し、利用者が不信感を募らせ、苦情解決に日時を要する結果となった。

ポイント

丁寧な説明と利用者のニーズをくみ取ろう！

項目：利用者処遇関係 内容：「治療費用負担の説明」

〔良い事例〕

施設利用中に医療機関を受診した時、治療等の内容により負担割合が異なることをあらかじめ入所時説明を行うが、医療機関の受診が必要な際には改めて説明を行う。



費用負担について入所時だけでなく、受診の必要が生じた際にも、制度を熟知した職員が説明することにより、正しい内容を利用者や家族が理解しやすく説明でき、不要なトラブルを回避できている。

〔悪い事例〕

施設が治療費を全額負担しなければならないケースであったのに、職員が理解しておらず、本人や家族に対し全て自己負担だと説明していた。



費用負担について家族より不満があり、トラブルになった。負担割合や手続き等について契約時だけでなく、受診の際にも本人や家族が理解しやすく説明するなど、対応の改善が必要。

ポイント

契約時のみならず、適時負担や手続きの説明を！

項目：利用者処遇関係

内容：「食事提供について」

〔良い事例〕

食事献立について、月1回利用者に意見を募り、献立に反映させ、食の楽しみを充実させることや意思表示の向上を図っている。



意見を募ることにより、コミュニケーションが活発になり、利用者との信頼関係も築けていけることが最大のメリットである。

〔悪い事例〕

献立について、業者に任せっきりで、施設側から提案することがない。



利用者からの意見も聞かず、提案もしないため、食についての楽しみを提供できなかった。

ポイント

利用者の意見を反映できる環境をつくろう！

項目：利用者処遇関係

内容：「相談・苦情窓口の設置」

[良い事例]

グループ法人が運営する全事業所に寄せられた苦情・事故等について、内容、苦情への対応、再発防止に向けた取組を月単位共有し、サービスの質の向上を図っている。



他の事業所における苦情等を共有することにより、自らの事業所での未然防止を図るとともに質の向上に繋げることができる。

[悪い事例]

母が利用しているショートステイ事業所について、職員の対応が悪いが、施設の苦情窓口が周知されておらず、市町村に連絡した。



事業所の苦情相談窓口がわからなかったため、利用者家族が直接市町村に連絡したことにより、事業所との信頼関係が壊れ、ますますもめることになった。

ポイント

利用者家族の意見を聞く体制を整えよう！

項目：利用者処遇関係

内容：「機能訓練について」

[良い事例]

リハビリテーションに特化した機能訓練を提供しており、普段の姿勢をはじめ、常時気をつけることを通所時だけでなく、自宅でも改善できるようにアドバイスを実施。



個人の身体状況に応じたリハビリテーションに取り組むことができ、改善効果が期待できる。利用者同士が励ましあいながらリハビリに取り組むことが出来ているため、お互いの相乗効果も期待できる。

[悪い事例]

個別機能訓練加算(Ⅰ)の算定については、提供時間を通じて専ら機能訓練指導員の職務に従事する常勤の理学療法士等の配置が必要だが、確認できない日があった。



加算要件を熟知せず機能訓練を実施していたため、当該加算の介護報酬の返還が生じた。

ポイント

加算要件を日々確認するようにしよう！

項目：利用者処遇関係

内容：「報酬算定について」

[良い事例]

加算要件が満たされていることが把握できるように、人員に係る報酬算定根拠資料が整理されていた。



適正な人員配置が出来ているか確認できるとともに、適正な報酬請求事務を行うことができる。

[悪い事例]

訪問介護事業所の勤務体制を確認したところ、常勤・非常勤を含めた職員の配置管理がずさんであり、勤務実績が確認できなかった。



適正な人員配置が出来ていなかったため、利用者に対しての影響が心配される。また不正請求の疑いも。

ポイント

職員の勤務体制を常々把握して適切な人員配置を！

項目：運営全般

内容：「事前確認の徹底について」

〔良い事例〕

遠足時の園児徒歩ルートを確認をしたところ、工事が行われていたため工事業者に相談し、その時間帯は園児の安全確保を優先し工事停止の措置を講じてもらえた。



事前に策を講じることで、園児の安全を確実に確保することができた。

〔悪い事例〕

屋外活動中にすべり台を使用していた園児が負傷。老朽化により金属が腐敗している箇所があったが使用前に点検していなかった。



点検が必要だったが、事前の想定が不十分で確認が不十分であった。常々、安全確保を想定した事前確認の徹底が必要。

ポイント

想定外の事態にも備えておこう！

項目：運営全般

内容：「近隣住民とのトラブル」

[良い事例]

管理者が地域住民や自治会に事前に説明し、従業員には配慮した行動をとるよう周知徹底することにより、近隣住民との良好な関係を築いている。



近隣と良好な関係を築き、事業に注力できている。

[悪い事例]

近隣住民が、夜間に車の頻繁な出入りや大声で話さないよう、事業所に言っているが改善されない。



近隣住民とトラブルが深刻化、苦情が常態化した。

ポイント

近隣住民にも事業の理解を得るようにしよう！

項目：運営全般

内容：「金品管理について」

[良い事例]

施設は原則金品の持ち込みは禁止。資産を狙われているなど特別な事情がある場合のみ、本人と協議の上、事務所の金庫で預かることとしている。



金品の禁止により、施設内での盗難や紛失等のトラブルを防止することができ、施設が管理する場合、高齢者の親族等による経済的虐待の防止につながる。

[悪い事例]

施設は原則金品の持ち込みは禁止となっているにもかかわらず、無断でキャッシュカード等が持ち込まれて利用者が管理をしていた。



職員が利用者に無断でカードを持ち出し、現金を引き出す事件が発生し、事件が新聞に掲載され、施設の信用が損なわれた。

ポイント

運営規則の徹底を図ろう！

項目：運営全般

内容：「記録の整備について」

[良い事例]

訪問介護員は、毎朝事業所に出勤のうえ、当日の業務を確認して利用者宅に向かっており、終了後も事業所に帰所し、サービス提供記録を提出している。



毎日の記録整備の仕組みができあがっているため、記録の整理が容易にでき、利用者の状況を的確に把握できるほか、請求漏れやサービス記録による不適切な請求を未然に防止できる。

[悪い事例]

サービス提供の記録について、具体的なサービス内容が記録されておらず、サービス実施内容が確認できなかった。



サービス提供の記録について、記録漏れがあるため十分確認なく、実施内容が不明確なものがあった。また返還金が生じるおそれも。

ポイント

記録は具体的な内容の記述に努めよう！

項目：運営全般

内容：「居室内での転倒事故」

〔良い事例〕

転倒事故発生後、事故対応時の手順書に基づき、看護師による外傷・意識の確認を行い、家族へ連絡し状況の説明を行った。



事故発生時の手順書を作成し、職員に周知できており、職員が手順書に従い、迅速かつ適切な対応ができた。

〔悪い事例〕

利用者が転倒したが、本人が特に痛いところはないというので、医師・看護師には連絡せず、そのまま様子を見ることにしたため、家族にも連絡をしなかった。



後日、利用者本人から話を聞いた家族から苦情があった。

ポイント

事故発生時には医療職の確認、家族に連絡を！

項目：運営全般

内容：「事故対応について」

[良い事例]

転倒事故等が起こり、事故報告・ヒヤリハットが提出された場合で職員の書く内容に不足等がある場合は、赤ペンで加筆し、再報告させている。



職員自らが考え、新たな取り組みを実践することにより、利用者の事故防止・危険回避についての知見が得られ、介護技能の向上につながっている。

[悪い事例]

事故発生に関する記録が残されていない。



必要な措置を講じることなく、その内容、対応方法、経過等について記録がないため、実施されているかどうかわからない。

ポイント

必要な対策を講じて事故の再発をなくそう！

項目：労務・職員関係

内容：「組織的な取組について」

[良い事例]

利用者及びその家族からの職員に対するハラスメントについて、組織として対策をしている。



職員のモチベーションが高まり介護の質が向上することで、虐待の防止につながる。

[悪い事例]

利用者及びその家族からの職員に対するハラスメントが問題となっているが、組織として対策が不十分。



職員の泣き寝入りや諦めムードが漂っており、職員によるストレスが原因と考えられる身体的虐待が発生。

ポイント

組織として対策を講じよう！

項目：労務・職員関係

内容：「職員の相談について」

〔良い事例〕

特定の職員に、職員の悩み事等の相談に積極的に応じる役割を持たせたところ、職場の雰囲気改善し、隠れていたパワハラや利用者への虐待が明るみになった。



パワハラや虐待が続いていた可能性を阻止できた。情報をつかんで施設として対応した結果、解決に至り利用者の表情も明るくなり、職員の雰囲気も良くなり、ケアの質が向上した。

〔悪い事例〕

施設長への報告体制が整っていないことにより、パワハラや虐待の情報が放置されていた。



利用者が特定職員に対しておびえていたり、虐待があっても、加害職員からの報復の恐れがあったため報告がされず、施設長はそのような状況に全く気がついていなかった。

ポイント

組織として報告しやすい体制をつくろう！

項目：労務・職員関係

内容：「就業規則の見直し」

[良い事例]

正職員とその他の職員（パート含む）の就業規則の適用及び責任の範囲が曖昧であったため、明確に定めることで、職員間の紛争リスクが低減された。



正職員とその他の職員の責任の範囲がより明確になる事により、仕事への取組姿勢が変わり伝達事項もスムーズになる事で働きやすい職場改善につながった。

[悪い事例]

本来職員の責務の元に行う仕事を、その他の職員（パート）に押しつけられ、責任まで押しつけられるありさまとなった。



職員同士が協力し合わなくなり、働きにくい職場となり離職も増えていった。

ポイント

規則運用の明確化からモチベーションアップを！

項目：労務・職員関係

内容：「職員の体調管理について」

[良い事例]

介護職員等に対し腰痛に関する聞き取り調査を実施し、分析を行い、改善対象者に対して治療等を促すことにより、腰痛を訴える人が軽減しスムーズに仕事ができる。



介護職員の体調管理について心がけた結果、体調改善がなされ、仕事への取組意欲が増し、職場環境が向上した。

[悪い事例]

腰痛等の健康管理は、当然、自分で行う事なので、各職員に任せている。



腰痛予防対策等が行なわれておらず、腰痛への知識の向上及び予防につながっていない。

ポイント

環境の見直しで仕事の質の向上につなげよう！

項目：労務・職員関係

内容：「従業員の処遇について」

[良い事例]

看護師や理学療法士等（訪問看護）の採用は従業員の推薦による紹介で行っており、他の事業所より給料がいいので退職する者はほぼいない。



従業員の処遇を良くすることで、看護の質や利用者満足度の向上が期待できる。

[悪い事例]

各関係法律により義務付けられている従業者の健康保険、厚生年金保険及び雇用保険への加入が、的確にされていない。



従業員の処遇の安定にはつながらないことから、介護の質や利用者満足度への悪影響が懸念される。

ポイント

従業員の処遇も見直し、介護の質向上を目指そう！

項目：労務・職員関係

内容：「改善提案制度の創設」

〔良い事例〕

「改善提案制度」を創設し、職員発信のサービスの質の向上、安全の向上、新規授産の提案を受けることにより、利用者の活動の幅を広げる取組に繋がった。



職員が改善に向けた提案を行うことにより、自ら学ぶ機会が得られ、モチベーションの向上に繋がった。

〔悪い事例〕

管理者に業務改善の提案を行ったが、取り入れられなかったばかりか、管理者の運営方針に従わなかったとしてパワハラを受けるようになった。



提案をした職員が退職し、結果、利用者サービスが低下した。

ポイント

風通しの良い職場づくりに取り組もう！