

# 令和5年度（2023年度） 豊中市有料老人ホーム及びサービス 付き高齢者向け住宅集団指導



豊中市福祉部福祉指導監査課 高齢事業者係

はじめに



# 令和5年までに行われた 立入検査における主な指導事項

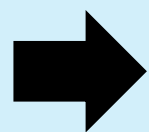
## 1 設備に関する事項

### 《主な指導内容》

- 平面図について、実態に即した平面図を作成のうえ、本市へ変更届を提出すること。

### 《ポイント》

市に届け出ている平面図と異なる用途に変更



速やかに変更届を長寿社会政策課に提出  
サ高住の場合は、住宅課へ提出

## 2 人員に関する事項 ① 職員の配置

### 《主な指導内容》

- 夜間の介護及び緊急時に対応できる職員体制を確保するため、昼夜を問わず1名以上の職員が常勤していること。
- サービス付き高齢者向け住宅の場合は、生活相談員（状況把握及び生活相談サービスを提供する職員）を配置すること。



### 《ポイント》

- ◆ 「昼夜を問わず1名以上」「常勤」について確認
- ◆ 職員の出勤時間と退勤時間が確認できる

## 2-② 職員の研修

### 《主な指導内容》

- 職員に対しては、採用時及び採用後において定期的に研修（初任者、人権、身体的拘束廃止、虐待防止、感染症対策、食中毒対策、事故対応等）を実施すること。

### 《ポイント》

- ◆ **年間研修計画**を作成し、計画的に全職員に研修の機会を確保
- ◆ 施設全体で研修内容を共有できる体制づくり
  - ・ 研修記録（研修資料・内容・参加者等の記載）の保管
  - ・ 欠席者への周知
- ◆ 認知症介護基礎研修を受講させるための措置

## 2-③ マニュアルの整備

### 《主な指導内容》

- 施設サービスの質の確保及び向上のため、マニュアル（身体的拘束廃止、虐待防止、災害（火災・地震・風水害等）対策、感染症対策、食中毒対策、事故防止、苦情処理等）を備えるとともに、職員に周知徹底を図ること。

### 《ポイント》

- ◆ 実態に即した各種マニュアルやフロー図の整備・周知

### 3 運営に関する事項 ① 管理規程の制定

#### 《主な指導内容》

- 管理規程について、有料老人ホームで生活を営むために必要な規則等、適切に明示すること。なお、管理規程に変更がある場合は、当市へ変更届を提出すること。

#### 《ポイント》

- ◆ 実態に即した必要な項目・規則等を明示
- ◆ 管理規程の内容を変更した場合  
➡ 速やかに変更届を長寿社会政策課に提出  
サ高住の場合は、住宅課へ提出

## 3-② 重要事項説明書

### 《主な指導内容》

- 入居契約に関する重要な事項を説明するため、入居者に誤解を与えることがないように必要な事項を実態に即して正確に記載すること。なお、重要事項説明書に変更がある場合は、当市へ変更届を提出すること。

### 《ポイント》

- ◆ 定期的に見直し、実態に即した最新の情報を掲載
- ◆ 契約内容等について十分理解して契約締結できるよう、十分な時間的余裕をもって説明
- ◆ 内容を変更した場合

➡ 速やかに変更届を長寿社会政策課に提出  
サ高住の場合は、住宅課へ提出





### 3 – ③ 帳簿の整備

#### 《主な指導内容》

- 入居者に供与した次のサービスの内容を記載した帳簿を作成すること。
  - (イ) 入浴、排せつ又は食事の介護
  - (ロ) 食事の提供
  - (ハ) 洗濯、掃除等の家事の供与
  - (ニ) 健康管理の供与
  - (ホ) 安否確認又は状況把握サービス
  - (ヘ) 生活相談サービス



#### 《ポイント》

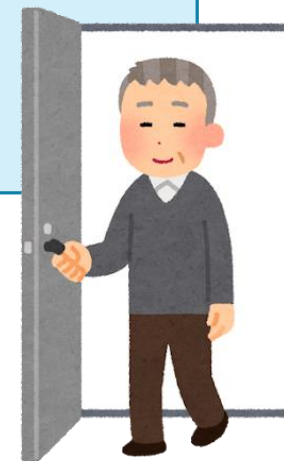
- ◆ 契約内容に基づくサービスの提供を記録から確認できる
- ◆ 主治医や介護支援専門員との連携内容も記録しておく

## ※ 「安否確認又は状況把握」 について

### ◆ 毎日1回以上、安否確認等を実施

(入居者が居住部分への訪問による安否確認や状況把握を希望しない場合であっても)

➡ 電話や居住部分内での入居者の動体を把握できる装置による確認  
食事サービスの提供時における確認 等その他適切な方法



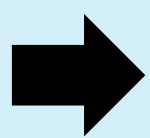
## 3 - ④ 個人情報取り扱い

### 《主な指導内容》

- 設置者（受託業者等を含む）は、職員の就業中はもとより退職後もサービスの提供をするうえで知りえた入居者及び家族等の秘密を保持する雇用契約を職員と締結すること。
- 設置者（受託業者等も含む。）は、サービス担当者会議等において入居者及び家族等の個人情報を利用する場合は、あらかじめ文書にて入居者及び家族等の同意を得ること。

### 《ポイント》

- ◆ 従業者・従業者であったものへの必要な措置
- ◆ 入居者・家族への**個人情報の使用同意**



緊急連絡先等で複数の家族の個人情報を取り扱う場合は  
それぞれの家族から同意を得ておくことが必要

就業規則 < 誓約書 >

### 3 - ⑤ 業務継続計画の策定

《ポイント》

- ◆ **感染症や非常災害の発生時**において、入居者に対する処遇を**継続的に行う**ため、及び非常時の体制で**早期の業務再開**を図るための**業務継続計画**を策定し、当該計画に従い必要な措置を講じることが必要

【参考】「**介護施設・事業所における新型コロナウイルス感染症発生時の業務継続ガイドライン**」  
及び「**介護施設・事業所における自然災害発生時の業務継続ガイドライン**」

- ◆ 職員への当該計画の周知、必要な研修及び訓練を定期的に実施することが必要
- ◆ 定期的に当該計画の見直しを行い、必要に応じて当該計画の変更を行うことが必要

### 3 – ⑥ 非常災害対策

- 避難訓練等を定期的に年2回（うち1回は夜間想定）行うこと。
- 地域の実情に応じた災害（火災・地震・風水害等）に迅速かつ適切に対応できるように具体的な計画を立てること。




#### 《ポイント》

- ◆ 消防計画（消防法施行規則第3条）を立てる
  - ◆ 風水害、地震等の災害に対処するための計画を立てる
  - ◆ 避難、救出の訓練を年2回（うち1回は夜間想定）実施
  - ◆ 消防法その他法令等に規定された設備の設置・定期的な設備点検
- それらの計画を職員へ周知

## ※ 「風水害、地震等の災害に対処するための計画」について

- 介護保険施設等の立地条件（地形等）
- 災害に関する情報の入手方法（「高齢者等避難」等の情報の入手方法の確認等）
- 災害時の連絡先及び通信手段の確認（自治体、家族、職員等）
- 避難を開始する時期、判断基準（「高齢者等避難発令」時等）
- 避難場所（市が指定する避難場所、施設内の安全なスペース等）
- 避難経路（避難場所までのルート（複数）、所要時間等）
- 避難方法（入居者ごとの避難方法（車いす、徒歩等）等）
- 災害時の人員体制、指揮系統（災害時の参集方法、役割分担、避難に必要な職員数等）
- 関係機関との連携体制等

 介護保険施設等における入居者の安全確保及び非常災害時の体制整備の強化・徹底について  
(平成28年9月9日老総発0909第1号、老高発0909第1号、老振発0909第1号、老老発0909第1号)

### 3 - ⑦ 衛生管理

《ポイント》

- ◆ **感染症の予防及びまん延の防止のための**  
**対策を検討する委員会**を6月に1回以上開催し、  
その結果について**職員に周知**
- ◆ **感染症及びまん延の防止のための指針**を整備
- ◆ **感染症の予防及びまん延の防止のための研修**  
**及び訓練**の実施



### 3 - ⑧ 職員の衛生管理

《ポイント》

- ◆ 職場におけるハラスメントの内容及び行ってはならない旨の方針を明確化 → 職員に周知・啓発
- ◆ 相談に対応する担当者（相談窓口）を定める → 職員に周知
- ◆ 入居者やその家族等からの著しい迷惑行為に、適切に対応するために必要な体制を整備





### 3 - ⑨ 緊急時の対応

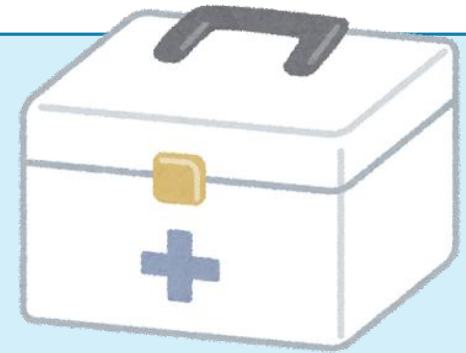
《主な指導内容》

- 緊急時の基準（病気、発熱、事故において、どのレベルで連絡するか等）を定めること。



《ポイント》

- ◆ **緊急時のマニュアル・フローの整備と、職員への周知**



### 3 - ⑩ 介護保険サービス事業所との関係

#### 《主な指導内容》

- 有料老人ホームの職員が、介護保険サービスその他の業務を兼ねる場合にあっては、各職員について、それぞれが従事する業務の種別に応じた勤務状況を明確にする観点から、適切に勤務表の作成及び管理を行うこと。
- 介護保険サービス事業所が併設している場合は、各事業所における人員配置、事務スペース、運営、サービスの提供及び書類の保管等が明確に区分されていること。

#### 《ポイント》 併設事業所がある場合

- ・ どの事業の職員としてサービス提供を行うのか  
職員自身が意識できる
- ・ 記録から確認できる

**事業毎に**

### 3 – ⑪ 運営懇談会

#### 《主な指導内容》

- 有料老人ホーム事業の運営について、入居者の積極的な参加を促し、かつ、外部の者等との連携により透明性を確保する観点から、運営懇談会を設置すること。

#### 《ポイント》

- 構成員** (管理者、職員、入居者及び家族等)
- 開催の周知** (入居者や家族等周知し、参加を促す)
- 透明性の確保** (外部からの点検が働くよう、学識経験者、民生委員並びに自治会等の地域住民等を加える)
- 定期的な報告内容** (入居者やサービス提供の状況・家賃相当・契約書及び重要事項説明書の変更等の説明と、入居者の要望・意見を運営に反映)
- 運営懇談会の議事録の作成・入居者及び家族等に報告**

## 4 サービス等に関する事項 ① サービスの質の評価

### 《主な指導内容》

- 設置者は、より質の高いサービスの提供を図るため、自ら行うサービスの質の評価を行うこと。

### 《ポイント》

- ◆ 定期的に自主点検表等を活用し、常にその改善を図る

☞ 豊中市ホームページ⇒「健康・福祉・医療」⇒「介護保険・高齢者福祉」⇒「法人・事業所等の指導」⇒「指定介護保険サービス等に関する自主点検表について」

- ◆ 外部のサービス第三者評価の受審に努める

## 4 - ② 高齢者虐待の防止

《ポイント》

- 虐待の防止のための対策を検討する委員会を開催し、職員に周知徹底を図る
  - 虐待の防止のための指針を整備
  - 虐待の防止のための研修を実施
- ➔ これらの措置を適切に実施するための担当者を置く



## 《ポイント》

□ 入居者及び家族等の苦情解決体制を整備

□ 職員から虐待を受けたと思われる

入居者を発見した場合は、

速やかに長寿安心課に通報



☞ 高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成17年法律第124号）第20条の規定に基づく

## 4 – ③ 身体的拘束等の適正化

### 身体的拘束等を実施・未実施に関わらず

#### 《主な指導内容》

- 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の職員に周知徹底を図ること。
- 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。
- 介護職員その他の職員に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的に実施すること。

## 身体的拘束等を実施している場合

### 《主な指導内容》

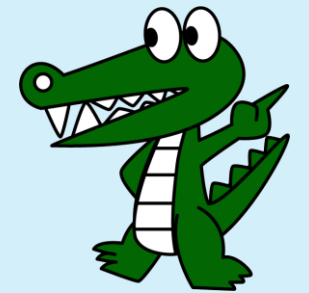
- 入居者及び家族等への説明並びに同意書を徴取（継続して行う場合は概ね1か月毎行う。）すること。
- 緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合、態様及び時間、その際の入居者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録すること。
- 緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合には1か月に1回以上、身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を開催すること。

**「緊急やむを得ない」ものとして身体的拘束等を行う場合は、次の要件・手続きに沿った対応が求められる**



## 今一度 確認を！

- 1 3つの要件を全て満たすかをチームで検討し、確認、記録  
切迫性 ・ 非代替性 ・ 一時性
- 2 手続きの面においても慎重に取り扱う  
指針や委員会等ルール化し、施設全体として取り組む
- 3 身体的拘束等に関する記録が義務付けられている  
拘束の態様および時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由についても記録
- 4 身体的拘束等の適正化のための指針を整備
- 5 身体的拘束等の適正化のための研修を実施



「身体拘束ゼロへの手引き」 ● 高齢者ケアにかかわるすべての人に ●

訪問介護や小規模多機能型居宅介護等が介護をしている場合でも、施設として一連の手続きが必要になることがあります

## 4－④ 苦情処理

### 《主な指導内容》

- 苦情内容、対応及び改善策等を記録するとともに、職員間で共有すること。
- 苦情対応機関の窓口として、入居者及び家族等に、有料老人ホーム、外部の苦情対応機関及び各所管庁の連絡先を周知すること。

### 《ポイント》

- 1 苦情処理体制の整備** マニュアル（苦情処理体制及び手順やフロー）、連絡体制等についてあらかじめ定めておく
- 2 苦情の記録** 苦情の受付日、その内容、対応、及び改善策等記録し、従業者に周知し、内容を共有
- 3 適切な事業運営のために**
  - ◆ 苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取り組み
  - ◆ 意見箱の設置や、苦情相談窓口を掲示

## 4 - ⑤ 事故発生防止の対応

### 《主な指導内容》

- 入居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、速やかに市に報告すること。
- 事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策について、職員に周知徹底を図る体制を整備すること。
- 事故発生防止のための委員会を設置すること。

## 《ポイント》

### 1 連絡と必要な措置

#### ◆ 事故が発生した場合

- ・ **長寿社会政策課、当該入居者の家族、居宅介護支援事業者等への連絡**とともに、必要な措置を講じる
- ・ 長寿社会政策課への報告は「事故発生時の報告要領」に基づき、速やかに行う

#### ◆ あらかじめマニュアルを整備

- ・ 事故発生時の**対応方法**
- ・ 事故またはそれに至る危険性がある事態が生じた場合の**報告の方法**
- ・ その分析を通じた**改善策の周知体制**の整備 等

### 2 事故の状況及び処置の記録

- ◆ 事故の状況及び事故に際して採った処置について記録
- ◆ 記録の内容等は、従業者に周知し、情報共有

### 3 再発防止

事故原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じる

## 5 立入検査の際に印象に残った良い取り組み事例



### 生活状況

- ◆ 非常時の避難誘導に備えて、入居者ごとの**移動手段や留意点を一覧表**にまとめていました
- ◆ たくさんの入居者が共同スペースに集まって、**パワーアップ体操やレクレーションを楽しく取り組んで**すごされていることが、入居者の健康管理にもつながり良い取り組みだと思いました

## 職場環境

- ◆ 職員ごとに研修の**受講実績が管理**されていて、研修を受講しやすくするための工夫がなされていました
- ◆ 職員の**良い取り組みを募集**したものを各フロアやエレベーター内に掲示して、職員の**モチベーションアップ**に努めていました

今回の事例の紹介が、みなさまの**日々の運営の参考の一つ**となれば幸いです。立入検査時は、検査担当者にみなさまの施設の取り組みをぜひ自慢してください♪



# 事業者の皆様へ

運営に際し遵守すべき

**豊中市有料老人ホーム設置運営指導指針**

**ホームページに掲載している各資料**

# 資料確認票の提出について

資料確認票の回答・提出のご協力をよろしくお願いいたします。



ご清聴ありがとうございました

