



有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅(サ高住)の集団指導

令和4年7月
大分市指導監査課

はじめに

当資料は、有料老人ホーム及びサ高住※(以下、「有料老人ホーム等」といいます。)に向けて、大分市で実施している指導業務の内容や、運営していくうえでの基本的なこと、留意すべき点を簡潔にまとめたものです。

※当資料では[有料老人ホームであるサ高住](#)を指します。

当資料中「★」のついたものは、関連する参考資料があるものとして最終ページにまとめています。くわしくは関連ページを参照してください。

目次

1. 有料老人ホーム等の基本的事項
2. 指導監査課の業務について
3. 運営指導指針の改正
4. 職員の研修について
5. ハラスメントについての措置及び対策について
6. 業務継続に向けた取組の強化について
7. 非常災害対策について
8. 衛生管理(感染症)について
9. 安否確認または状況把握について
10. 虐待防止について
11. 身体的拘束等の適正化について
12. 名簿および帳簿の整備について
13. 運営懇談会の設置について
14. 金銭等の管理について
15. 介護サービス事業所との関係について
16. 苦情解決の方法について
17. 事故発生防止の対応について
18. 事故が発生した場合の対応について
19. 情報開示について
20. 有料老人ホーム等の適正な運営等について
21. 大分市への届出について

1. 有料老人ホーム等の基本的事項

設置者及び登録事業者(以下、「事業者」といいます。)は、有料老人ホーム等の運営の基本姿勢として、入居者の福祉を重視するとともに、安定的かつ継続的な事業運営を確保していくことが求められます。

また、入居者に対し、サービス内容等の情報を開示するなどにより、運営についての理解を得るよう努め、入居者等の信頼を確保することが求められます。

2. 指導監査課の業務について

指導監査課では、大分市内すべての有料老人ホーム等を対象とし、定期的に指導を行います。

指導は、事業者の安定的かつ継続的な運営の確保、また、サービスの質の確保および向上等、運営の適正化を図ることを目的とし、次の方法で定期的に実施します。

○ 集団指導

有料老人ホーム等の運営、サービスの質の確保及び向上を図り、適正な運営等について指導(周知徹底)を行います。これまでは講習会の方法により指導を行っていましたが、社会情勢等を鑑み、大分市は現在、ホームページへ資料を掲載する方法で行っています。

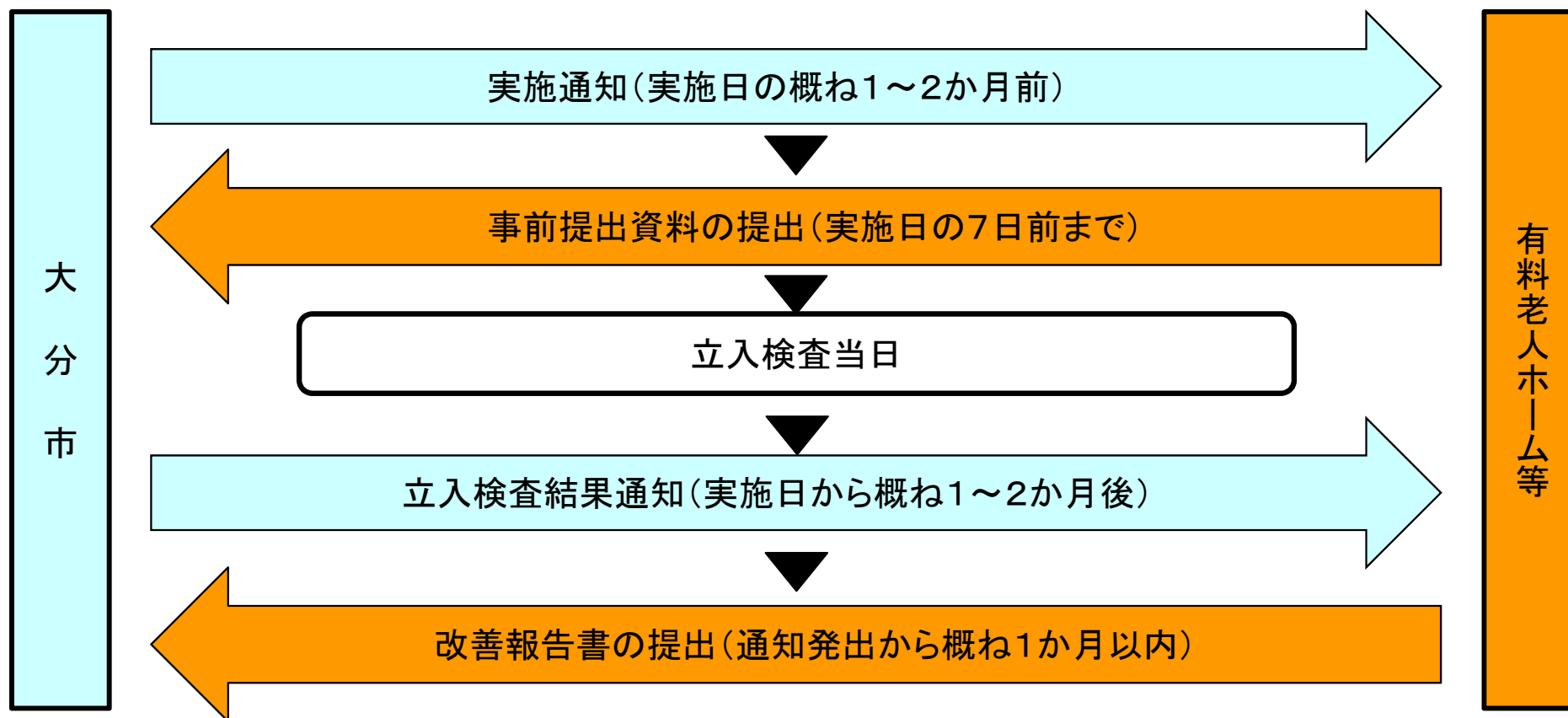
○ 立入検査

老人福祉法第29条第11項の規定に基づき、有料老人ホーム等に対し、定期的または必要と判断した場合に立入検査を行います。現地では、関係書類等の確認及びヒアリングを行い、居室の状況やサービスの実施状況等について検査し、必要に応じて適正な運営を指導します。

また、立入検査において入居者の処遇に関する不当な行為が認められたときは、入居者保護の観点から、迅速にその改善に必要な措置をとることを命令します。改善の報告を要する事項については、期限を付して改善状況の報告を求めます。

～立入検査の流れ～

★「介護保険施設等運営指導について」参照



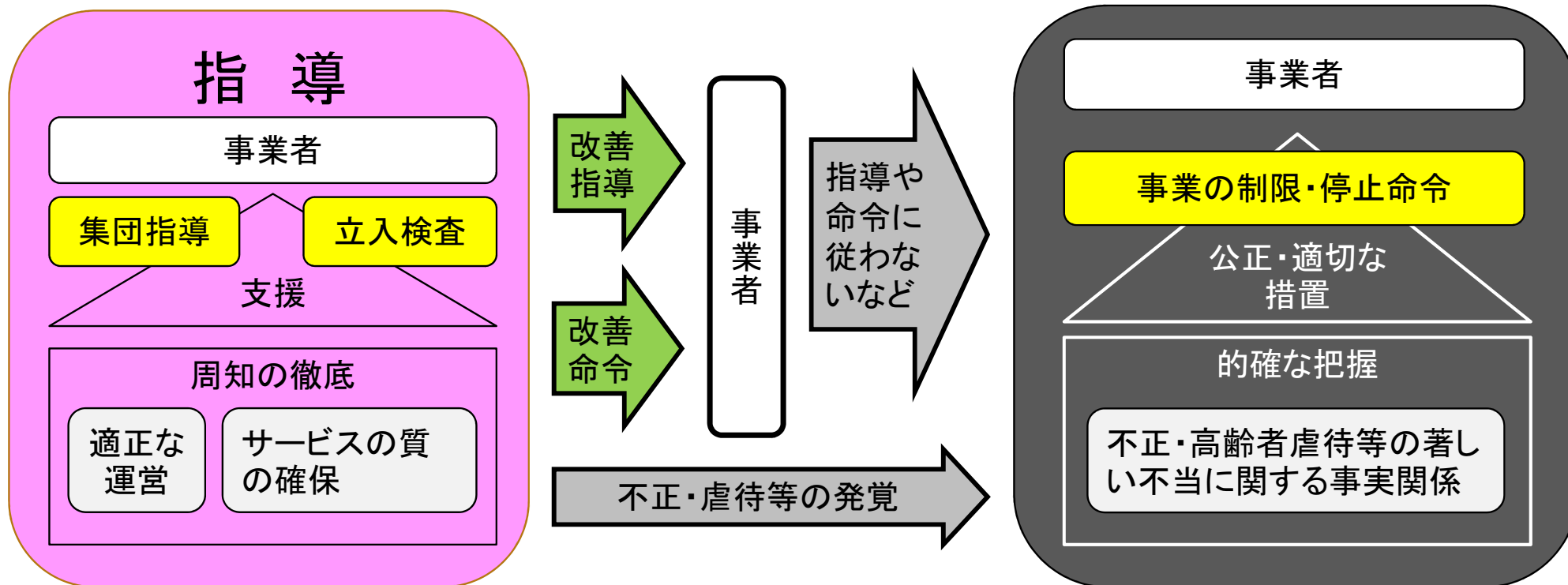
○ 事業者に対する行政的措置

立入検査による不正や不当な行為等の発覚、改善命令に従わずに悪質な事業を続けるなど、入居者の保護のため特に必要があると認めるときは、事業者に対しその事業の制限又は停止を命じることがあります。

～有料老人ホーム等事業者に対する指導監督～

有料老人ホーム等の健全かつ適正な運営の確保・法令等に基づく適正な事業実施

有料老人ホーム等の適正な運営及びサービスの質の確保



3. 運営指導指針の改正

令和3年度、厚生労働省が示す「有料老人ホームの設置運営指導指針」が改正され、大分市においても、同様に以下の指針の改正を行い、令和4年4月1日施行となりました。

★「大分市有料老人ホーム設置運営指導指針」

★「大分市サービス付き高齢者向け住宅運営指導指針」

※当資料において、その概要について説明する箇所には、以下のアイコンが付いています。

改正

…もともとの規定から改正されたもの(赤字表記)

追加改正

…新しく規定されたもの

4. 職員の研修について

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を実施する必要がある、特に、生活相談員(有料老人ホーム)や状況把握サービス及び生活相談サービスを提供する職員(サ高住)、直接処遇職員については、以下についての研修が必要となります。

- ◆高齢者の心身の特性
- ◆実施するサービスのあり方及び内容
- ◆介護に関する知識及び技術
- ◆作業手順等について

指摘が多い！！
(実施されていない)

追加改正

職員の認知症対応力を向上させていくため、介護に直接携わる職員(看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員等の資格を有する者を除く)に対しては ◆認知症介護基礎研修 を受講させるために必要な措置を講じることとされました。

追加改正

5. ハラスメントについての措置及び対策について

職場において行われる性的な言動(セクハラ)または優越的な関係を背景とした言動(パワハラ)により、職員の就業環境が害されることを防止するために以下のような必要な措置を講じることとされました。

- ◆ハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化
- ◆相談に対応する窓口(担当者)等の定め

以上については、職員への周知・啓発を行ってください。



追加改正

6. 業務継続に向けた取組の強化について

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
行うことができるよう、以下の措置を講じてください。

- ◆業務継続計画(BCP)の策定(感染症、災害いずれにも対応するもの)
- ◆業務継続計画(BCP)の定期的な見直し及び従業員への周知
- ◆研修および訓練(机上訓練も可)の定期的な実施

追加改正

7. 非常災害対策について

以下を実施してください。

- ・ 火災時の年2回（夜間及び夜間想定1回）の訓練
- ・ 災害の態様ごとの対応マニュアルの作成
- ・ 実情に沿った内容でのマニュアル作成
- ・ 作成された計画について従業員への周知

事業者は、非常災害に際して万全を期するため、以下のような措置を講じてください。

◆災害の態様(火災・風水害・地震(津波)など)ごとの具体的計画及び関係機関への通報および連携体制を整備

◆避難、救出その他必要な訓練の定期的な実施

※訓練の実施に当たっては、地域住民の参加が得られるよう連携に努めてください。

※洪水浸水想定区域や土砂災害警戒区域に所在する場合は「避難確保計画」の作成と届出が必要となります。

追加改正

汚物処理室には飛沫防止の対策をしてください。

8. 衛生管理(感染症)について

感染症が発生又はまん延しないように、次の措置を講じてください。

- ◆感染症の予防及びまん延防止のための対策を講じる委員会※の設置
- ◆感染症の予防及びまん延防止のための指針の整備
- ◆職員に対する研修及び訓練(机上訓練も可)の実施

※概ね6月に1回以上の開催、なお、委員会は感染症の知識を有する者を含んだ幅広い職種により構成することが望ましい。

改正

9. 安否確認または状況把握について

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、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の適切な方法により、毎日1回以上、安否確認等を実施してください。実施にあたっては、安全・安心の確保の観点のみならず、プライバシーの確保について十分に考慮する必要があることから、運営懇談会等を通じ入居者の意向の確認、意見交換等を行い、できる限りそれを尊重してください。

10. 虐待防止について

○高齢者への虐待防止について ★「高齢者への虐待防止について」参照

平成18年に「高齢者虐待防止法」が施行され、高齢者虐待を発見した場合は、市への通報が義務付けられています。「高齢者虐待」は、以下の5つに分類されます。

身体的虐待

介護放棄

心理的虐待

性的虐待

経済的虐待

虐待かな？と感じたら地域包括支援センターもしくは大分市担当課へご連絡ください。（※通報者の匿名性は守られます。）

また、認知症などにより判断能力が十分でない人に代わって支援する「成年後見制度」の活用も有効とされています。

改正

○虐待防止の対策について

高齢者の人権の擁護、虐待防止等の観点から、虐待の発生またはその再発を防止するため、以下の措置を講じてください。

- ◆高齢者虐待を受けた入居者の保護のための施策に協力
- ◆虐待防止対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について職員に周知徹底を図る
- ◆虐待防止のための指針の整備
- ◆職員に対し、研修の定期的実施
- ◆上記措置を適切に実施するための担当者を配置
- ◆苦情処理体制の整備その他の虐待防止等のための措置を講じる

11. 身体的拘束等の適正化について

○身体拘束等の廃止

★「身体拘束廃止に向けて(大分県)」参照

身体拘束は、高齢者虐待(身体的虐待)であると考えられており、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為は禁じられています。

<いかなる理由であっても身体拘束に該当する具体例>

- ◆車いす、ベッド等に手足をひも等で縛る
- ◆ベッドを柵や壁で囲む
- ◆手指の機能を制限するミトン型の手袋をつけさせる
- ◆介護衣(つなぎ服)を着せる
- ◆自分で開けることのできない居室等に隔離する

しかし、「緊急やむを得ず」身体拘束を行うことも考えられます。
その場合、以下の3つの要件を満たし、極めて慎重な手続きを踏んだうえで実施する必要があります。

<切迫性>

利用者本人または他の利用者の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと

<非代替性>

身体拘束以外に代替する介護方法がないこと

<一時性>

身体拘束が一時的なものであること

実施するにあたり、以下の5つのポイントを踏まえる必要があります。

身体拘束廃止に向けた体制づくり

カンファレンスの実施

利用者本人や家族に対する説明

記録と再検討

拘束の解除

緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、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しなければならず、身体的拘束の適正化を図るため次の措置を講じてください。

- ◆適正化のための対策を検討する委員会を設置(3月に1回以上の開催)
- ◆適正化のための指針の整備
- ◆従業者に対し、適正化のための研修を定期的実施

12. 名簿および帳簿の整備について

緊急時において迅速かつ適切に対応できるようにする観点から、入居者及びその身元引受人の氏名及び連絡先を記載した名簿を整備してください。

- ◆建物の修繕及び改修の状況
- ◆入居者からの金銭等の受領記録
- ◆提供サービスの内容
- ◆緊急やむを得ず身体的拘束を行った場合のその態様及び時間、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
- ◆提供したサービスに係る入居者及び家族からの苦情の内容
- ◆事故が発生した場合のその状況及び処置内容

13. 運営懇談会の設置について

有料老人ホーム等の運営について、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、運営懇談会を設置してください。

指摘が多い！！
（定期的（年1回以上）に開催がされていない）

※ただし、入居者数が少ないなどの理由により設置が困難なときは、地域との定期的な交流が確保されていることや、家族との個別の連絡体制が確保されていることなどの代替措置があり、それを代替となるものとして入居者へ説明を行っている場合はこの限りではありません。

運営懇談会を設置するにあたっては、次の事項に配慮してください。

- ◆管理者、職員及び入居者によって構成されること。
- ◆入居者に周知し、必要に応じて参加できるよう配慮すること。
- ◆運営について外部からの点検が働くよう、第三者的立場にある学識経験者、民生委員などを加えるよう努めること。
- ◆入居者の状況、サービス提供の状況、管理費、食費その他の入居者が事業者
に支払う金銭に関する収支等を報告し、説明すること。
- ◆入居者の要望、意見を運営に反映させるよう努め、その記録を保存すること。

14. 金銭等の管理について

入居者の金銭、預金等の管理は入居者自身が行うことを原則としますが、入居者本人が依頼した場合、又は入居者本人が認知症等により金銭等の適切な管理が行えないと認められる場合であって、身元引受人等の承諾を得たときには、入居者の金銭等を管理することもやむを得ないと考えます。

ただし、その際は依頼又は承諾を書面で確認するとともに、金銭等の具体的な管理方法、本人または身元引受人等への定期的報告等を管理規程等で定めてください。

**指摘が多い！！
(定められていない)**

15. 介護サービス事業所との関係について

入居者に対し、近隣に設置されている介護サービス事業所について情報提供してください。入居者の介護サービスの利用にあっては、特定の事業者からのサービス提供に限定または誘導するなど、入居者が希望する介護サービスの利用を妨げないよう留意してください。

指摘が多い！！（併設事業所の利用を促したり、それを入居の条件とするなどは利用の強要となります）

16. 苦情解決の方法について

入居者の苦情に対し迅速かつ円滑な解決を図るため、事業者において以下のような苦情処理体制を整備し、入居者および従業者に周知してください。

- ◆対応方法などを規定したマニュアルの作成
- ◆対応窓口の設置
- ◆苦情の内容や対応状況などの記録
- ◆従業者間での情報共有及び検証

指摘が多い！！

- ・マニュアルが事業所の実態に合った作りとなっていない
- ・苦情の内容等が記録されておらず、職員間で共有できていない

改正

17. 事故発生防止の対応について

有料老人ホーム等における事故の発生またはその再発を防止するため、次の措置を講じてください。

指摘が多い！！
(事故発生防止に努めていない)

- ◆事故発生時の対応、またその報告方法等が記載された指針の整備
- ◆事故発生時またはそれに至る危険性が生じた際の報告、分析、その改善策について職員に周知徹底を図る体制整備
- ◆事故発生防止のための委員会の設置及び職員に対する研修の実施
- ◆上記を適切に実施するための担当者の設置

18. 事故が発生した場合の対応について

有料老人ホーム等における事故が発生した場合は、次の措置を講じてください。

- ◆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、速やかに大分市及び入居者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じる

(報告基準等については以下を参照)

- ★「介護保険サービス等における事故報告の取扱いについて」(有料老人ホーム)

- ★「サービス付き高齢者向け住宅における事故報告および防止について」(サ高住)

- ◆事故の状況及び事故に際して採った処置について記録する
- ◆事業者の責めに帰すべき事由により、入居者に賠償すべき事故が発生した場合は、入居者に対しての損害賠償を速やかに行うものとする

19. 情報開示について

事業者は、老人福祉法第29条第7項の情報開示の規定を遵守し、入居者又は入居しようとする者に対して、重要事項説明書を書面により交付するとともに、パンフレット、重要事項説明書、入居契約書(特定施設入居者生活介護の提供に関する契約書含む)、管理規程等を公開するものとし、求めに応じ交付してください。また、経営状況に関する情報についても、求めに応じ開示してください。

指摘が多い！！（施設内掲示などがされていない）

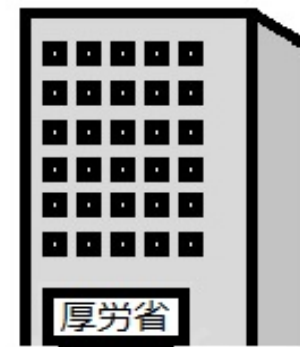
20. 有料老人ホーム等の適正な運営等について

次の内容は、介護保険サービス事業所を併設する有料老人ホーム等に指導を行った際、実際に指導した内容の一例です。

併せて、厚生労働省より、有料老人ホーム等における適正なサービス提供を確保するため、介護保険サービスが入居者の自立支援や重度化防止につながっているかの観点も考慮しながら、ケアプランの点検等を通じ、更なる指導の徹底を図ること、との通達がされていますのでご注意ください。

有料老人ホーム等の職員と併設する介護保険サービス事業所職員との勤務体制が明確に区分されていない。

有料老人ホーム等のサービスと介護保険サービスが混同しており、両サービスの区分が明確となっていない。



介護サービス事業所の職員が有料老人ホーム等の職務を兼務することにより、介護保険サービス事業所の人員基準を満たしていない。

過去の指導事例

領収証等に有料老人ホーム等と介護保険サービスが区分されておらず、料金の内容が明確となっていない。



更なる指導の徹底を！！

- ◆家賃を不当に下げる
- ◆区分支給限度基準額までのサービスを位置付ける

など、入居者のニーズを超えた過剰な介護保険サービスを提供していないかを点検・検証すること

21. 大分市への届出について

事業者は、有料老人ホーム等の内容に変更等が生じたときは、以下の期限を遵守し、大分市に届け出てください。

指摘が多い！！
(内容に変更が生じている
が変更届がされていない)

◇有料老人ホーム ★「有料老人ホームについて」

変更届 = 変更の日から1か月以内

廃止、休止 = 廃止、休止の日の1か月前まで

長寿福祉課へ

◆サ高住 ★「サービス付き高齢者向け住宅の登録制度についてお知らせします」

変更届 = 変更の日から30日以内

廃止、廃業等 = 廃止、廃業等の日の30日前まで

住宅課へ

おわりに

指導監査課では、事業者の不正を暴くためではなく、事業者における適正な運営、入居者を第一に考えた適正なサービスの提供がされているかを確認し、改善できる事項について指導をしております。

適正な運営を心掛けていれば、立入検査は怖いものではありません。行政処分を受けないためにも、事業の運営等で不安や疑義が生じた場合は、速やかに大分市へご相談ください。

※当資料の閲覧後は、アンケートを必ずご提出ください。



(参考)

★関連リンクおよび資料(ホームページ下部に貼付しています)

○介護保険施設等運営指導について

○大分市有料老人ホーム設置運営指導指針

○大分市サービス付き高齢者向け住宅運営指導指針

○高齢者への虐待防止について

○身体拘束廃止に向けて(大分県)

○介護保険サービス等における事故報告の取扱いについて

○サービス付き高齢者向け住宅における事故報告および防止について

○有料老人ホームについて

○サービス付き高齢者向け住宅の登録制度についてお知らせします