

# 有料老人ホームに対する 指導及び運営上の留意事項 について

京都市保健福祉局監査指導課



# 有料老人ホームに対する指導監査

## 1 目的

老人福祉法第29条その他関係法令等に基づき、有料老人ホームに対する指導を行い、入居者に対する充実したサービスの提供の確保や施設運営の適正化を図る。

## 2 対象

有料老人ホーム

(有料老人ホームに該当するサービス付き高齢者向け住宅を含む。)

## 3 指導監査の実施方法

- 集団指導
- 一般指導監査(立入調査)
- 特別監査

# 立入調査における主な指摘事項

## 管理規程等

- 管理規程と重要事項説明書の記載が不整合。
- 管理規程等に記載する利用料その他の費用の記載が実態と合っていない。
- 重要事項説明書を入居者に説明していない。

### <POINT>

- ☞ 管理規程や重要事項説明書、契約書は、入居者と入居契約を行ううえで重要な書類となる。
- ☞ 入居者や家族に適切な情報を提供するためにも、書類に誤りがないかを十分に確認し作成する。
- ☞ 重要事項説明書については、事前に十分説明を行い、説明を行った者及び説明を受けた者の署名を行うこと。

# 立入調査における主な指摘事項

## 非常災害対策

- 消火訓練及び避難訓練を定期的に実施していない。又は、実施しているが記録されていない。
- 夜間想定の実施していない。

### <POINT>

- ☞ 消火訓練及び避難訓練をそれぞれ年2回以上実施する。  
また、年1回は夜間又は夜間想定の実施する。
- ☞ 年2回のうち、1回は所轄の消防署に協力を依頼し、具体的な指示を受けるなど連携を図る。地域住民の参加が得られるよう、連携に努める。
- ☞ 実施状況は必ず記録する。

# 立入調査における主な指摘事項

## 非常災害対策

- 非常階段に車イスが置かれており、避難経路の妨げになっている。

### <POINT>

- ☞ 避難の妨げにならないよう、日頃から非常口や避難経路の環境整備を行う。



# 立入調査における主な指摘事項

## 職員の研修

- ・ 研修を実施していない、又は記録していない。

### <POINT>

- ☞ 年間の研修計画を作成するなどして、研修を定期的  
に実施する。
- ☞ 研修を実施した場合は、必ず記録を残す。  
(日時、参加者、内容等を具体的に記録する。)
- ☞ 外部研修を受講した場合は、職員で共有できるように  
伝達研修を行う。

(参考)

## 有料老人ホームにおいて 実施が必要な研修・委員会等

	研修	委員会	指針
身体的拘束	○	○ (3カ月に1回以上)	○
事故防止	○	○	○
虐待防止※	○	○	○
感染症予防※	○ (研修及び訓練)	○ (おおむね6カ月に 1回以上)	○
業務継続計画※	○ (研修及び訓練)	—	—

※ 令和6年3月31日で経過措置が終了

# 立入調査における主な指摘事項

## 職員の衛生管理等

- ・ 職員に対し健康診断が定期的に(1年以内ごとに1回)実施されていない、又は受診状況が把握できていない。
- ・ ハラスメント(セクハラ・パワハラ等)の対策が講じられていない。

### <POINT>

- ☞ 職員の健康診断は事業者の義務。職員任せにするのではなく、施設としてしっかりと管理する。
- ☞ 職場におけるハラスメントの内容、ハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確にし、職員に周知・啓発する。





# 立入調査における主な指摘事項

## 秘密の保持

- 利用者の家族の個人情報を用いる場合に、家族から同意を得ていない。
- 正当な理由なく業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、適切な措置を講じていない。

### <POINT>

-  利用者の家族の個人情報を用いる場合は、当該家族の同意をあらかじめ文書により得たことが分かるように様式を改めるなど対応する。
-  職員又は職員であった者（＝退職した者）が、正当な理由なく、その業務上知り得た入居者又はその家族の情報について漏らすことがないように、職員から誓約書を徴する等必要な措置を講じる。

# 立入調査における主な指摘事項



## 衛生管理

- ・ 感染症対応マニュアルを整備していない。
- ・ 汚物処理室が誰でも容易に入ることができる状況となっている。

### <POINT>

- ☞ 感染症対応マニュアルを整備し、研修や委員会などを通して周知を行い、感染予防を徹底する。

(参考)厚生労働省

- ・ 高齢者介護施設における感染対策マニュアル改訂版(2019年3月)
- ・ 介護現場における感染対策の手引き第3版(2023年9月) 等


- ☞ 汚物処理室を施錠する。(感染予防や事故防止のため)

# 立入調査における主な指摘事項

## 運営懇談会の設置等

- 運営懇談会が設置されていない。
- 入居者等に定期的な報告や説明をしていない。

### <POINT>

 運営懇談会は、少なくとも年1回以上開催する。

### (運営懇談会の内容)


- 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支払う金銭に関する収支等についての説明。
- 入居者や家族からの要望や意見の聞き取り。

# 立入調査における主な指摘事項

## 安否確認又は状況把握

- ・ 安否確認を行っているかどうか不明瞭。

### <POINT>

 プライバシーの確保についても十分に考慮しつつ、毎日1回以上は安否確認又は状況把握を行い、その内容を記録する。

(参考)

「有料老人ホームにおける安否確認又は状況把握の実施に対する指導等の徹底について(通知)」(令和元年5月31日老高発0531第3号)



「有料老人ホームにおける入居者の安否確認について(有老協通知)」  
(令和元年6月4日)

# 立入調査における主な指摘事項

## 勤務体制の確保

- ・ 有料老人ホームと他の介護保険サービス事業所の業務を兼務する職員について、勤務状況が不明瞭。

### <POINT>

-  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は、それぞれの勤務状況を明確に分けて、勤務表を作成する。
-  職員の日々の出退勤時間等を出勤簿やタイムカード等で把握し、勤務体制を明確にする。

# 立入調査における主な指摘事項

## 身体的拘束等

- ・ 身体的拘束の拘束期間が長期間となっている。

### <POINT>

- ☞ 身体拘束は、一時的なものであるため、必要最低限の期間で設定すること。
- ☞ 定期的な3要件の検討の結果、引き続き身体的拘束が必要と判断した場合には、入居者等へ説明したうえで実施するようにすること。

# 立入調査における主な指摘事項

## 身体的拘束等の適正化

- 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会や研修の実施が不十分。
- 身体的拘束等の適正化のための指針の整備が不十分。

### <POINT>

- ☞ 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箇月に1回開催するとともに、その結果について、介護職員その他従業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。
- ☞ 介護職員その他の従業者に対し、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。


※ 特定施設入居者生活介護(地域密着型を含む。)の指定を受けている施設については、上記基準を満たさないと判断された場合、介護報酬の減額(1日当たり10%)となる。

# 立入調査における主な指摘事項

## 事業収支計画

- ・ 有料老人ホーム以外の事業と、有料老人ホームについての経理・会計の区分が不明瞭。

### <POINT>

-  有料老人ホーム以外にも事業経営を行っている経営主体については、当該有料老人ホームについての経理・会計を明確に区分し、他の事業に流用しないこと。



# 立入調査における主な指摘事項

## 苦情対応

- ・ 苦情対応マニュアル等を整備していない。
- ・ 苦情記録を作成していない。

### <POINT>

- ☞ 入居者の苦情に対し、迅速かつ円滑な解決を図るため、マニュアル等を整備し、職員に周知徹底する。
- ☞ 苦情や苦情に至らない要望等について記録し、対応策を協議するなど、サービスの質の向上に向けて取り組む。

# 立入調査における主な指摘事項

## 事故への対応

- 事故やヒヤリハットが記録されていない。
- 事故発生の防止のための委員会及び職員に対する研修を定期的に行っていない。
- 速やかに対応するための必要な措置（損害賠償責任保険に加入する等）を講じていない。



### <POINT>

- ☞ 事故やヒヤリハットは記録し、施設全体で多角的に検証する。  
また、検証した内容は施設内で共有し、再発防止に取り組む。

# 立入調査における主な指摘事項

## 事故報告

- ・ 本市に報告すべき事故が報告されていない。

### <POINT>

☞ 本市に報告すべき事故は、発生した日から10日以内に報告する。

（本市への事故報告の取扱いについては、後述）

# 本市への事故報告について①

## ＜報告が必要な事故＞

- 利用者の死亡
  - ・ 介護サービス等の提供により利用者が死亡した場合
  - ・ 利用者の死亡原因に疑義がある場合
- 利用者の怪我等
  - ・ 介護サービス等の提供により発生した骨折、火傷、創傷、誤嚥、異食、誤与薬等のうち、入院又は医療機関での治療を要するもの
- 利用者の保有する財物の損壊、滅失
- 従業員の法令違反により利用者の影響を及ぼすもの
- 利用者の感染症又は食中毒
- その他 管理者が、報告が必要と判断したもの

（参考）京都市情報館HP:「介護保険サービス等に係る事故報告について」

# 本市への事故報告について②

## ＜報告方法等＞

内容	サービス種別	報告先	報告期限
介護 事故	特定施設入居者生活介護 (地域密着型含む。)の指定を受けている場合	《利用者が <u>本市</u> の被保険者》 被保険者の住所地の区役所・支所 保健福祉センター健康長寿推進課  《利用者が <u>本市以外</u> の被保険者》 監査指導課	発生後 <u>10日以内</u> (※)
	上記以外	監査指導課	

(参考) 京都市情報館HP:「介護保険サービス等に係る事故報告について」

# 本市への事故報告について③

## ＜報告方法等＞

内容	サービス種別	報告先	報告期限
<p>感染症 (新型コロナウイルス感染症を含む。)</p> <p>食中毒</p>	すべて	<p>①1～4類感染症 ・事故報告書(紙)を監査指導課へ提出</p> <p>②1～4類以外の感染症 ・事故報告書(紙)を監査指導課へ提出</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>・区役所・支所保健福祉センター健康長寿推進課へ電話連絡</p> <p>③食中毒 ・事故報告書(紙)を監査指導課へ提出</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>・医療衛生センターへ電話連絡</p>	<p>発生後 <u>10日以内</u></p>

※ 感染症・食中毒については、発生時及び終息時の2回報告が必要です。

※ 新型コロナウイルス感染症については、令和5年5月8日以降、他の5類感染症と同じ扱いとしております。

(参考) 京都市情報館HP:「介護保険サービス等に係る事故報告について」

## ～自主点検表の活用～

適切な運営の確保に当たっては、各施設において定期的に自主的な点検を行うことが大切です。

自主点検表を積極的に活用し、少なくとも年1回以上は自主点検を行い、常にその改善を図ること  
で、より質の高いサービスの提供に取り組んでい  
ただきますようお願いします。

※京都市情報館トップページ→健康・福祉・教育→高齢者福祉→有料老人ホーム→有料老人ホームにおける自主点検について