

令和4年度立入検査における指導事項について

1 有料老人ホーム

○相部屋について

〔事例〕 親族関係にないものを相部屋としていた。

一般居室は原則として個室（一人用又は夫婦等で居住するもの）です。

各個室は建築基準法第30条の規定に基づく界壁により区分されていることが必要であるため、パーティションなどの簡易の間仕切りでは居室とみなされません。

また、親族関係にない第三者を2名居住させている場合は居室とは認められないことから、居宅サービスの報酬は請求できないことになります。

【旭川市有料老人ホーム設置運営指導指針5－(9)】

○管理者の責務について

〔事例〕

- ・管理者を配置してなかった。
- ・有料老人ホームの管理者が業務の状況を把握していなかった。

有料老人ホームには、必ず管理者を配置しなければなりません。

管理者は、有料老人ホームの従業者及び業務の管理を一元的に行わなければなりません。

また、管理者は有料老人ホームの従業者に対して、事業の人員・設備・運営に関する基準を遵守させるため、必要な指揮命令を行わなければなりません。

管理者が自ら法令を遵守するのは当然のことですが、その他の従業者の方にも法令を守ってもらうよう、管理者として必要な指示を行ってください。

有料老人ホーム内で基準違反に該当することが行われていたことが発覚した場合、管理者は直接の関与がない場合でもその監督責任を問われます。

他の事業所、施設等の職員との兼務は「管理上に支障がない範囲内」でしか認められません。兼務により管理業務に支障が生じないように行ってください。

【旭川市有料老人ホーム設置運営指導指針7－(1)】

○職員の配置及び勤務実績について

〔事例〕 有料老人ホームと訪問介護事業所における勤務時間を分けて勤務実績を作成していなかった。

有料老人ホームと訪問介護事業所における勤務時間を時間分けして勤務実績を作成してください。

(参考)

×有料老人ホームの人員に含むことができない勤務の例

- ・指定介護サービス事業所において、専従要件のある職員との兼務

(例：訪問介護事業所における専従のサービス提供責任者等。指定介護サービスにおける人員基準違反となります。)

【旭川市有料老人ホーム設置運営指導指針7－(1)、9－(3)】

○職員の研修について

〔事例〕 職員の研修を実施していなかった。

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してください。特に、生活相談員及び直接処遇職員については、高齢者の心身の特性、実施するサービスの在り方及び内容、介護に関する知識及び技術、作業手順等について研修を行ってください。

(また、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第20条の規定に基づき研修を実施してください。)

また、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、介護保険法第8条第2項に規定する政令で定める者等の資格を有する者その他これに類する者を除く。)に対し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よう努めてください(令和6年3月31日までは努力義務)。ただし、新たに採用した従業者に対する当該義務付けの適用については、採用後1年間の猶予期間を設けることとし、採用後1年後を経過するまでに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てください。

【旭川市有料老人ホーム設置運営指導指針7-(2)ア・イ, 9-(4)】

○職員の衛生管理等について

適正なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより職員の就業環境が害されることを防止するため、職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、職員に周知・啓発するとともに、相談に対応する担当者をあらかじめ定めること等により、相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、職員に周知する等、必要な措置を講じてください。

また、入居者やその家族等からの著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)の防止のために、相談に応じ、適切に対応するために必要な体制を整備するなど、必要な対策を講じることが望ましいです。

【旭川市有料老人ホーム設置運営指導指針7-(3)イ】

○管理規程について

〔事例〕 管理規程が定められていなかった。

管理規程には次の事項を明記する必要があります。

1 入居者の定員, 2 利用料, 3 サービスの内容及びその費用負担, 4 介護を行う場合の基準, 5 医療を要する場合の対応等

上記の内容を含み、入居者に対する説明事項を適切に提示している資料であれば、その呼称にかかわらず、管理規程として扱って差し支えありません。

【旭川市有料老人ホーム設置運営指導指針8-(1)】

○サービス記録の保存について

〔事例〕 入居者に提供した入浴、食事の介助、提供などの記録が保存されていなかった。

有料老人ホームにおいては、次の事項を記した書類を作成し、作成の日から保存する必要があります。

- 1 修繕及び改修の実施状況
- 2 前払金、利用料その他の入居者が負担する費用の受領の記録
- 3 入居者に提供したサービス内容(入浴、排せつ又は食事の介護、食事の提供、洗濯、掃除等の家事の供与、健康管理の供与、安否確認又は状況把握サービス、生活相談サービス)

- 4 緊急やむを得ず入居者に身体拘束を行った場合にあっては、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
- 5 サービス提供に係る入居者やその家族からの苦情の内容
- 6 サービス提供により事故が発生した場合、その状況及び処置の内容
- 7 サービス提供を委託により他の事業者に行わせる場合、当該事業者の名称、所在地、委託に係る契約事項、業務の実施状況
- 8 設備、職員、会計及び入居者の状況に関する事項

【旭川市有料老人ホーム設置運営指導指針 8 - (3)】

○業務継続計画策定について

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ための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるよう努めてください（令和6年3月31日までの努力義務）。計画の策定に当たっては、「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」を参照してください。

職員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施してください。なお、訓練については、机上を含めその実施手法は問わないものの、机上及び実地で実施するものを適切に組み合わせながら実施してください。

定期的な業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行ってください。

【旭川市有料老人ホーム設置運営指導指針 8 - (5)】

○非常災害対策

〔事例〕

- ・避難訓練及び消火訓練を実施していなかった。
- ・夜間帯を想定した避難訓練を行っていなかった。
- ・防火管理について、消防計画が策定されていなかった。
- ・非常口付近に障害物が置いてあった。

防火管理者等を定め、非常災害に対する具体的な計画を立案し、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、定期的な避難、救出その他必要な訓練を行ってください。避難訓練の回数については、防火対象物の区分によって異なりますので、消防法に定めるとおり行ってください。

また、訓練の状況など実施結果や反省点等を記録、保存するなど、非常時における対応方法について職員間においても情報共有を図り、訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めてください。

【旭川市有料老人ホーム設置運営指導指針 8 - (6)】

○衛生管理等

〔事例〕

- ・感染症及び食中毒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実施していなかった。
- ・感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための指針を作成していなかった。
- ・職員に対し、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修を実施していなかった。

感染症若しくは食中毒が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じる必要があります。

- ・ 感染症及び食中毒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（テレビ電話装置その他の情報通信機器（以下、「テレビ電話装置等」という。）を活用して行うことができるものとする。）をおおむね1月に1回程度開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ってください。なお、委員会については、感染対策の知識を有する者を含む、幅広い職種により構成することが望ましいです。
- ・ 感染症及び食中毒のまん延の防止のための指針を整備してください。
- ・ 職員に対し、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的を実施してください。なお、訓練については、机上を含めその実施手法は問わないものの、机上及び実地で実施するものを適切に組み合わせながら実施してください。

【旭川市有料老人ホーム設置運営指導指針8－（7）】

○運営懇談会について

〔事例〕 運営懇談会を開催していなかった。

有料老人ホームの事業の運営においては、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（テレビ電話装置等を活用して行うものができるものとする。）を設置することが必要となります。

ただし、入居定員が少ないなどの理由により、運営懇談会の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、入居者の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となる措置があり、かつ、当該措置が運営懇談会の代替になるものとして入居者への説明を行ってれば、この限りではありません。また、新型コロナウイルス感染症の対応で感染防止の観点から、開催が困難な場合がありますが、書面開催や分散開催などで代替することも可能であるため、それらの方法で運営懇談会を設置してください。

【旭川市有料老人ホーム設置運営指導指針8－（12）】

○金銭管理について

〔事例〕

- ・ 入居者の金銭管理をする場合、依頼又は承諾を書面で確認していなかった。
- ・ 金銭等の具体的な管理方法、定期報告等を管理規程で定めていなかった。
- ・ 管理規程で定めた管理方法に基づいた運用がされていなかった。

入居者の金銭、預金等の管理は入居者自身が行うことが原則ですが、入居者本人が特に施設に依頼した場合、又は入居者本人が認知症等により十分な判断能力を有せず金銭等の適切な管理を行えないと認められる場合で、身元引受人等の承諾を得た場合には、有料老人ホームで管理をすることができます。

また、入居者の金銭等を管理する場合にあつては、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、本人又は身元引受人等への定期的報告等を管理規程で定める必要があります。

指導監査課には、入居者から施設側との金銭トラブルに関する苦情がたくさん寄せられます。入居者の金銭管理を行う場合は、複数名で管理するようお願いいたします。また、退居の際に原状回復の費用等を求める場合には、入居者及び入居者家族に対して、丁寧に説明するなど、誠意ある対応を行うようお願いいたします。

【旭川市有料老人ホーム設置運営指導指針 9 - (1) ケ】

○虐待の防止について

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）に基づき、次の事項の実施に努めてください（令和 6 年 3 月 31 日までは努力義務）。

- ・ 同法第 5 条の規定に基づき、高齢者虐待を受けた入居者の保護のための施策に協力すること。
- ・ 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的で開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ること。
- ・ 虐待の防止のための指針を整備すること。
- ・ 職員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。
- ・ 上記に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。
- ・ その他同法第 20 条の規定に基づき、苦情の処理の体制の整備その他の高齢者虐待の防止等のための措置を講ずること。

【旭川市有料老人ホーム設置運営指導指針 9 - (4)】

○身体的拘束等について

〔事例〕

- ・ 身体的拘束等を行う上で必要な手続をしていなかった。
- ・ 身体的拘束等を行う期間を定めていなかった。
- ・ 身体的拘束等の同意書において、拘束の実施期間が終了していたが、家族の同意を再度得ていなかった。
- ・ 身体的拘束等の記録が不十分であった。

「緊急やむを得ない場合」に例外的に身体的拘束等を行う場合においては、要件・手続の面で慎重な取り扱いが求められます。身体的拘束に関しては、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記録し、必ず家族へ説明し同意を得てください。

また、拘束の実施期間を更新する際には、再度家族へ説明し同意を得てください。

【旭川市有料老人ホーム設置運営指導指針 9 - (6)】

○身体的拘束等の適正化について

〔事例〕

- ・ 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 回以上開催してなかった。
- ・ 身体的拘束等の適正化のための指針を整備していなかった。
- ・ 身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施していなかった。

平成 30 年度介護報酬制度改正により、有料老人ホームにおいても、身体的拘束等の適正化を図るため、以下の措置を講じることが義務付けられました。これは施設内で身体的拘束等の実施の有無に関わらず、必ず講じなければならない措置となります。

ア 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を 3 月に 1 回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ること。

イ 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。

ウ 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実施すること。

【旭川市有料老人ホーム設置運営指導指針9－(7)】

○会計の区分

〔事例〕 有料老人ホームの経理、会計とその他事業（指定介護サービス等）の会計を区分していなかった。

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、他の事業に流用してはいけません。

【旭川市有料老人ホーム設置運営指導指針10－(4)】

○事故発生の防止の対応

〔事例〕

- ・ 事故発生の防止のための指針を整備していなかった。
- ・ 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かった。

有料老人ホームにおける事故の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じることとなります。

ア 事故が発生した場合の対応、次号に規定する報告の方法等が記載された事故発生の防止のための指針を整備すること。

イ 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。

ウ 事故発生の防止のための委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）及び職員に対する研修を定期的に行うこと。

エ アからウに掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

【旭川市有料老人ホーム設置運営指導指針12－(8)】

○変更届について

〔事例〕

- ・ 居室数及び定員数が変更になっているにも関わらず、変更届が提出されていなかった。
- ・ 管理者が変更になっているにも関わらず、変更届が提出されていなかった。

居室数及び定員数が変更となった場合は、平面図、重要事項説明書（重要事項説明書に居室数及び定員数の記載がある場合）を添付した上で変更届の提出が必要となります。

また、管理者が変更となった場合は、管理者の経歴書、勤務形態一覧表、資格証の写し（資格を取得していない場合は省略）、重要事項説明書（重要事項説明書に管理者の記載がある場合）を添付した上で変更届の提出が必要となります。

【老人福祉法第29条第2項】

老人福祉法第29条第2項で定められている変更の届出が必要な事項

- 施設の名称及び所在地
- 設置者の氏名及び住所又は名称及び所在地
- 条例、定款その他の基本約款

- 施設の管理者の氏名及び住所
- 施設において供与をされる介護等の内容
- その他厚生労働省令で定める事項
 - ・建物の規模及び構造並びに設備の概要
 - ・施設の運営の方針
 - ・入居定員及び居室数
 - ・法２９条第７項に規定する前払金，利用料その他の入居者の費用負担の額
 - ・法２９条第７項に規定する保全措置を講じたことを証する書類
 - ・入居契約に入居契約の解除に係る返還金に関する定めがあるときは，当該定めの内容並びに返還金の支払を担保するための措置の有無及び当該措置の内容
 - ・入居契約に損害賠償額の予定（違約金を含む。）に関する定めがあるときは，その内容
 - ・医療機関との連携の内容
 - ・重要事項説明書

○入居者に係る医療・介護サービスの制限について

〔事例〕

- ・ 入居者の医療機関への通院や，居宅介護サービス計画に位置付けられたデイサービスへ通うことを，施設の判断で中止させた。
- ・ 介護支援専門員がモニタリングのために入居者を訪問することを拒否した。

新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から，事業所において面談や入居者の外出を制限する場合につきましては，それを理由に，入居者に必要な医療・介護サービス事業所において，適切な感染防止対策が実施されているにもかかわらず，入居者の意思によらず施設の判断で不当に制限をすることのないよう留意してください。なお，介護支援専門員のモニタリング等の訪問についても同様の取扱いとなります。

また，これらの措置を実施する場合は，利用者及びその家族に対して十分に説明いただき，理解を得るよう配慮をお願いします。

【有料老人ホーム等における入居者の医療・介護サービス等の利用について（令和２年９月４日付け厚生労働省老健局高齢者支援課，認知症施策・地域介護推進課，老人保健課連名事務連絡）】

○介護職員による医行為について

〔事例〕

- ・ 介護職員により医行為の疑いのある行為が実施されていた。
- ・ 医師の指示によらず，看護職員の判断で医行為の疑いのある行為が実施されていた。

医師，歯科医師，看護師等の免許を有さない者による「医業」（「医行為」（医師の医学的判断及び技術を持ってするのでなければ人体に危害を及ぼし，又は危害を及ぼすおそれのある行為）を反復継続する医意思を持って行うこと）は，関係法令により禁止されています。

下記の通知にて，原則として医行為ではないと考えられるものが列挙されていますので，介護職員が行うことが適切かを判断する際の参考としてください。

また，喀痰吸引等の一部の医行為については，必要な研修を受け，喀痰吸引等の業務を実施する旨を北海道に登録した介護福祉士については実施することが可能となっています。

なお，看護職員においても，医行為の実施に当たっては医師の指示に基づき実施する必要がありますので，緊急の対応を要する場合等を除き，独自の判断で医行為を実施することのないよう留意して

ください。

【有料老人ホームにおける看護職員の医行為等について（再周知）（令和3年3月19日付け厚生労働省老健局高齢者支援課事務連絡）】

【医療法第17条，歯科医師法第17条及び保健師助産師看護師法第31条の解釈について（平成17年7月26日付け医政発第0726005号）】

【社会福祉士及び介護福祉士法第48条の2，第48条の3】

○設置に係る届出について

〔事例〕

- ・建物の建築工事が始まってから有料老人ホーム設置計画事前協議書を提出した。
- ・有料老人ホーム設置届出済証の交付を受ける前に入居者を募集していた。

老人福祉法第29条第1項において、「有料老人ホームを設置しようとする者は、あらかじめ、その施設を設置しようとする地の都道府県知事（旭川市内の場合は旭川市長）に届け出ることとされています。

旭川市内に有料老人ホームを設置する場合の手続きについては、旭川市有料老人ホーム設置運営手続要領に定めているほか、具体的には「旭川市有料老人ホーム設置届出の手引き」を作成していますので、ご確認の上、各種手続きをされますようお願いいたします。

（旭川市ホームページ掲載箇所）

ホーム> 事業者向け> 健康・福祉・子育て・学校> 高齢者・介護保険>
申請・届出> 有料老人ホーム事業者対象のページ

【旭川市有料老人ホーム設置運営手続要領】

【旭川市有料老人ホーム設置届出の手引き】

○市指針の基準を満たさない場合の措置について

〔事例〕 設置届にあたり、居室の面積や廊下幅が設備等の要件を満たしていないことについて指導を受けた内容について、重要事項説明書に記載せず、入居者に説明をしていなかった。

有料老人ホームの設置時に老人福祉法第29条第1項に規定する届出を行っていない場合や、市指針に基づく指導を受けている場合は、重要事項説明書にその旨を記載するとともに、入居契約に際し、入居希望者に対して十分に説明することとされてますので御留意ください。

【旭川市有料老人ホーム設置運営指導指針12-(4)エ】

○立入検査における口頭による指導事項について

立入検査において、市指針の規定に基づかない運営が行われていることが確認された場合は、文書による指導を行う場合があります。なお、立入検査における口頭による指導事項について、次回立入検査時に改善されていない場合は、文書指導とし、改善状況報告書の提出を求めますので御留意願います。

○高齢者虐待防止・身体拘束の適正化について

[事例]

- ・利用者の意向を無視し、夜間帯に、一部の利用者のナースコールの音を意図的に鳴らさない設定を行い、ナースコール対応を適切に行わなかったことがあったことから、介護・世話の放棄・放任を行っていた。
- ・夜間帯に、数回に渡り、利用者の居室のドアの取っ手に引っかかるようにテーブルを入れ、利用者の意向を無視し、中から自由に出られないようにし、「緊急やむを得ない」場合以外の身体拘束・抑制を行った。

○高齢者虐待防止について

- ・旭川市においても、虐待事例がありました。
- ・虐待を職員個人の問題ではなく、施設や事業所の問題として捉えることが重要です。速やかに事実関係や原因を究明し、組織として根本的な再発防止に努めてください。
- ・定期的に研修を行い、全職員が適切な知識を持ち、事業所全体で、高齢者虐待防止に取り組んでください。
また、研修での不適切なケアの振り返り、研修の効果の確認、職員のメンタルケア等、事業所での虐待防止に係る積極的な取り組みをお願いいたします。

高齢者虐待防止法による「高齢者虐待」の定義

- ①身体的虐待：高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。
- ②介護・世話の放棄・放任：高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置その他の高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。
- ③心理的虐待：高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
- ④性的虐待：高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者にわいせつな行為をさせること。
- ⑤経済的虐待：高齢者の財産を不当に処分することとその他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること。

＜高齢者虐待防止に関する取組（高齢者虐待防止法第20条）＞～養介護施設設置者、養介護事業を行う者

- ・養介護施設従業者等の研修を実施すること。
- ・利用者や家族からの苦情処理体制を整備すること。
- ・その他の養介護施設従業者等による高齢者虐待の防止等のための措置を講じること。

＜通報等の義務（高齢者虐待防止法第21条）＞～養介護施設従業者等

・業務に従事している養介護施設・事業所において、業務に従事する養介護施設従業者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合には速やかに市に通報しなければならない。

○身体拘束について

「緊急やむを得ない場合」に例外的に身体拘束を行う場合においては、要件・手続の面で慎重な取り扱いが求められます。身体拘束に関しては、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記録し、必ず家族へ説明し同意を得てください。

また、拘束実施期間を更新する際には、カンファレンス等を開催し、再度家族へ説明し同意を得てください。

なお、上記以外にも身体拘束の適正化に関する委員会・研修の開催が必須のサービス種別もありますので、条例・省令等を必ず御確認ください。

担当 旭川市福祉保険部 指導監査課 介護担当
TEL: 0 1 6 6 - 2 5 - 9 8 4 9
E-mail: shido-kaigo@city.asahikawa.lg.jp