

有料老人ホーム設置者に対する一般指導における指導事例

項目	現状及び問題点	指導事例	根拠等
規模及び構造設備	便所に急病等緊急時に連絡する装置を備えていない。	要介護者等が使用する便所には、緊急通報装置等を備えること。	※ 青森市有料老人ホーム設置運営指導指針（以下「指針」という。）5（9）
職員の配置	生活相談員を配置していない。	生活相談サービスを提供する生活相談員を配置すること。	※ 指針7（1）
職員の配置	栄養士を配置していない。	栄養士を配置すること。	※ 指針7（1）
職員の配置	職員が配置されていない時間帯がある。	入居者の実態に即し、緊急時に対応できる数の職員を常に配置すること。	※ 指針7（1）
職員の研修	介護に直接携わる職員のうち医療・福祉関係の資格を有さない者に対し、認知症介護基礎研修を受講させていない。	設置者は、介護に直接携わる職員のうち医療・福祉関係の資格を有さない者等に対し、認知症介護基礎研修を受講させること。	※ 指針7（2）
職員の衛生管理等	職場におけるハラスメント対策について必要な措置を講じていない。	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、必要な措置を講じること。	※ 指針7（3）
職員の秘密保持	一部の職員について、秘密保持に必要な措置を講じていない。	職員又は職員であった者が、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秘密を漏らすことのないよう、誓約書を徴するなど、必要な措置を講じること。	※ 指針7（4）
管理規程等の制定	管理規程に入居者の定員、利用料やサービスにかかる費用負担、介護を行う場合の基準、医療を要する場合の対応などの記載がない。	管理規程の内容を精査し、不備を修正後、市（介護保険課）へ届け出ること。	※ 指針8（1）
管理規程等の制定	・管理規程及び重要事項説明書について、サービス等の内容誤り、利用料金の記載誤り、入居契約書との不整合等不備がある。 ・管理規程について、介護を行う場合の基準、医療を要する場合の対応の記載がない等の不備がある。	管理規程等の内容を精査し、不備を修正すること。 また、修正後の管理規程等を市（介護保険課）へ届け出るとともに、職員及び入居者等に周知すること。	※ 指針8（1） ※ 指針12（4） ※ 青森市有料老人ホーム設置運営指導要綱第11条
名簿の整備	入居者及びその身元引受人等の氏名及び連絡先を記載した名簿を整備していない。	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等の氏名及び連絡先を記載した名簿を整備すること。	※ 指針8（2）

有料老人ホーム設置者に対する一般指導における指導事例

項目	現状及び問題点	指導事例	根拠等
帳簿の整備	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者に提供したサービスの内容の記録が整備されていない。 ・生活相談サービスの供与等、提供したサービス内容の記録が不十分である。 	入居者に供与したサービスの内容について記録した帳簿を作成し、2年間保存すること。	※ 指針8 (3)
業務継続計画の策定等	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。）を策定していない。	業務継続計画を策定すること。 また、当該計画に従い、定期的に研修及び訓練を実施すること。	※ 指針8 (5)
業務継続計画の策定等	業務継続計画に係る研修及び訓練を定期的に実施していない。	<p>業務継続計画に係る感染症及び災害が発生した場合の研修を定期的に実施し、平常時の対応の必要性や、緊急時の対応に係る理解の励行を行うこと。</p> <p>また、感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、業務継続計画に基づき、事業所内の役割分担の確認、発生時に実践するケアの演習等の訓練を定期的に実施すること。</p>	※ 指針8 (5)
非常災害対策	<ul style="list-style-type: none"> ・非常災害対策に関する具体的な計画を立てていない。 ・火災の災害に対処するための具体的な計画を立てていない。 ・風水害の災害に対処するための具体的な計画を立てていない。 ・地震の災害に対処するための具体的な計画を立てていない。 	非常災害に関する計画について、消防計画及び施設の立地条件に応じた風水害、地震等の災害に対処するための計画を策定すること。	※ 指針8 (6) ※ 消防法施行規則第3条 ※ 介護保険施設等における利用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日付け老総発0909第1号） ※ 認知症高齢者グループホーム等に係る防火対策の更なる徹底について（H25.2.12消防予防課長通知）
非常災害対策	非常災害対策に関する具体的な計画について、避難経路や利用者ごとの避難方法等の項目の内容が不十分である。 また、事業所の実情を踏まえた避難訓練（火災、地震、水害、夜間想定等）を実施していない。	非常災害に関する具体的な計画については、避難経路や利用者ごとの避難方法等の項目を盛り込むこと。 また、当該計画に基づき定期的に避難訓練を行うこと。	※ 指針8 (6) ※ 介護保険施設等における利用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日付け老総発0909第1号） ※ 認知症高齢者グループホーム等に係る防火対策の更なる徹底について（H25.2.12消防予防課長通知）
感染症対策	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回以上開催していない。	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おおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、職員に周知すること。	※ 指針8 (7)
感染症対策	感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を実施していない。	感染症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に実施すること。	※ 指針8 (7)

有料老人ホーム設置者に対する一般指導における指導事例

項目	現状及び問題点	指導事例	根拠等
運営懇談会の設置等	運営懇談会を定期的に開催していない。	運営懇談会では、次に掲げる事項を定期的に報告し、説明すること。また、入居者の要望、意見を運営に反映させるよう努めること。 ①入居者の状況 ②サービス提供の状況 ③管理費、食費その他の入居者が設置者に支払う金銭に関する収支等の内容	※ 指針8 (9)
医療機関等との連携	医療機関と協力する旨の取り決めしている内容が確認できない。	入居者の病状の急変等に備えるため、あらかじめ、医療機関と協力する旨及びその協力内容を取り決めしておくこと。	※ 指針8 (10)
給食の運営	・給食会議を開催していない。 ・給食会議を開催していない月がある。	給食会議には施設長等関係職員を参加させ、毎月開催すること。	※ 指針8 (12)
給食の運営	・検食者の記載漏れや有料老人ホームの業務に従事していない者が検食を行っているなど、適切に検食が行われていない。 ・食事提供後に検食を行っている日があり、適切に検食が行われていない。 ・検食を調理担当者が行っている日がある。 ・勤務時間前の職員が検食を行っている日がある。 ・食事時間と検食時間が同じ時間となっている日がある。	入居者の食事の前に調理関係者以外の有料老人ホームの業務に従事している職員が行い、実施年月日、検食者名、所見等必要事項を記録すること。	※ 指針8 (12)
給食の運営	嗜好調査及び残食調査を行っていない。	嗜好調査、残食調査等を適切に行うとともに、その結果等を献立に反映させる等工夫すること。	※ 指針8 (12)
給食の運営	嗜好調査、残食調査を行っているが、その結果を給食委託業者の栄養士に伝えていない。	栄養士が献立に反映させることができるよう嗜好調査、残食調査の結果を栄養士へ伝えること。	※ 指針8 (12)
給食の運営	衛生自主管理点検を行っていない。	衛生自主管理点検を行い、その結果を記録すること。	※ 指針8 (12)
遺留金品の取扱い	遺留金品等を引き渡した際に、受領書を徴していない。また、引き渡した相手の氏名、立会い者名等を記録していない。	入居者の遺留金品等を引き渡した際には、受領書に受領印または署名を徴するとともに、引き渡し年月日、引き渡した相手の氏名、立会い者名等を記録すること。	※ 指針8 (15)

有料老人ホーム設置者に対する一般指導における指導事例

項目	現状及び問題点	指導事例	根拠等
サービス等	入居者の預り金について、規程に沿った管理が行われていない。	入居者の預り金は、管理規程に基づき取り扱うこと。 なお、管理規程について手続き等の変更が必要な場合は、規程を改正し、職員及び入居者等に周知すること。	※ 指針9 (1)
サービス等	勤務表の作成及び管理が適切に行われていない。	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に従事する場合は、従事する職務の種別ごとに勤務時間を分けて勤務表を作成し、管理を行つこと。	※ 指針9 (3)
サービス等	一部の職員に対し、高齢者虐待防止に関する研修を行っていない。	全職員に対して、高齢者虐待の防止のための研修を定期的に実施すること。	※ 指針9 (4) ※ 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
サービス等	身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）を行っているが、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録していない。	緊急やむを得ない場合に身体的拘束等を行う場合は、その態様及び時間、その際の利用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。 なお、緊急やむを得ない理由については、切迫性、非代替性及び一時性の3つの要件を満たすことについて、確認の手続きを極めて慎重に行うこととし、その具体的な内容について記録しておくこと。	※ 指針9 (5)、9 (6)
サービス等	身体的拘束等の適正化のための措置を講じていない。	① 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、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ること。 ② 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。 ③ 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。	※ 指針9 (7)
サービス等	身体的拘束等の適正化のための指針について、実際には有料老人ホームにはいない役職の役割が定められている等実態と異なる不備がある。	身体的拘束等の適正化のための指針の不備について修正すること。	※ 指針9 (7)
経理・会計の独立	事業の会計が他事業の会計と区分されていない。	有料老人ホーム以外にも事業経営を行っている場合は、経理・会計を明確に区分し、他の事業に流用しないこと。	※ 指針10 (3)

有料老人ホーム設置者に対する一般指導における指導事例

項目	現状及び問題点	指導事例	根拠等
契約内容等	・入居契約書に利用料等の費用負担の額及びこれによって提供されるサービス等の内容を明示していない。 ・入居契約書に利用料等の費用負担額の記載誤りがある。	入居契約書について、有料老人ホームの類型、利用料等の費用負担の額及びこれによって提供されるサービス等の内容、身元引受人の権利・義務、契約解除の要件及びその場合の対応等を明示すること。 また、修正後の入居契約書を市（介護保険課）へ届け出ること。	※ 指針12 (2) ※ 青森市有料老人ホーム設置運営指導要綱第11条
契約内容等	入居契約書及び管理規程で、運営懇談会の意見を聴いて利用料等を改定することとしているが、運営懇談会に諮っていない。	利用料等の改定のルールを入居契約書又は管理規程上明らかにしておくとともに、利用料等の改定に当たっては、その根拠を入居者に明確にすること。 なお、利用料等に変更が生じたときは、変更の日から1月以内に、変更届を市（介護保険課）に提出すること。	※ 指針12 (2) ※ 青森市有料老人ホーム設置運営指導要綱第11条
契約内容等	重要事項の説明について、市へ定期報告している重要事項説明書以外のもので説明をしており、職員体制や別添1（「事業主体が青森市内で実施する他の介護サービス」）、別添2（「有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅が提供するサービスの一覧」）の説明がされていない。	重要事項の説明は、入居契約に関する重要な事項を説明するものであるため、入居者に誤解を与えることがないよう必要な事項が記載された重要事項説明書（市へ報告しているもの）で説明すること。また、別添1（「事業主体が青森市内で実施する他の介護サービス」）、別添2（「有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅が提供するサービスの一覧」）は、重要事項説明書の一部をなすものであることから、重要事項説明書に必ず添付すること。	※ 指針12 (4)
契約内容等	重要事項説明書について、サービス及び職員体制の記載内容誤り等の不備がある。	重要事項説明書の内容を精査し、不備を修正すること。 また、修正後の重要事項説明書を市（介護保険課）へ届け出るとともに、職員及び入居者等に周知すること。	※ 指針12 (4)
入居募集等	募集広告（パンフレット）について、施設に設置されていない緊急通報装置についての記載がある。	募集広告等については、入居者に不當に期待を抱かせたり、それによって損害を与えたりするようなことがないよう、実態と乖離のない正確な内容に修正すること。	※ 指針12 (6)
事故発生の防止の対応	事故発生の防止のための指針を整備していない。	事故が発生した場合の対応、報告の方法等を記載した事故発生の防止のための指針を整備するとともに、職員に周知徹底を図ること。	※ 指針12 (8)
事故発生の防止の対応	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。	事故発生の防止のための委員会及び研修を定期的に行うこと。	※ 指針12 (8)
事故発生の防止の対応	事故発生防止等の措置を適切に実施するための担当者を置いていない。	事故発生防止等の措置を適切に実施するための担当者を配置すること。	※ 指針12 (8)

有料老人ホーム設置者に対する一般指導における指導事例

項目	現状及び問題点	指導事例	根拠等
事故発生時の対応	事故（誤薬、転倒による骨折等）について、市に報告していない。	当該事故について、所定の様式により速やかに市（介護保険課）に報告すること。 なお、事故等が発生した場合は、市の定める取扱要領に従い、遅くとも5日以内を目安に、電子メール等にて報告書を提出すること。	※ 指針12（9） ※ 介護保険事業者等における事故発生時の報告取扱要領
変更届	事前協議を行わず、施設を増改築し、入居定員及び居室数を変更している。	設置予定者は、設置予定の有料老人ホームについて都市計画法又は建築基準法その他関係法令に規定する許可または確認その他必要な手続を行う前に事前協議を行うこと。	※ 青森市有料老人ホーム設置運営指導要綱第4条、第17条
変更届	居室の構造、共同利用設備の配置や用途等を変更しているが、変更届を市に提出していない。	建物の規模及び構造並びに設備、入居定員及び居室数について変更が生じたときは、変更の日から1月以内に市（介護保険課）に変更届（所定の様式）を提出すること。	※ 青森市有料老人ホーム設置運営指導要綱第11条