

新規介護サービス事業者等説明会資料

【有料老人ホーム設置者】

青森市福祉部

◆ 目 次 ◆

○ 有 料 老 人 ホ ー ム 設 置 運 営 指 導 指 針 の 遵 守	1
○ 苦 情 処 理	5
○ 事 故 発 生 の 防 止 及 び 発 生 時 の 対 応	6
○ 事 故 報 告	7
○ 有 料 老 人 ホ ー ム の 各 種 届 出	10
○ 高 齢 者 虐 待 防 止 対 策 (養 護 者 に よ る 虐 待)	12
○ 高 齢 者 虐 待 防 止 対 策 (養 介 護 施 設 従 事 者 等)	13
○ 身 体 的 拘 束 等 の 適 正 化	16
○ 青 森 市 が 実 施 す る 有 料 老 人 ホ ー ム 設 置 者 に 対 す る 検 査	21
○ 一 般 検 査 に お け る 指 導 ・ 助 言 内 容	22

青森市有料老人ホーム設置運営指導指針の遵守

【有料老人ホームとは】

老人を入居させ、以下の①～④のサービスのうち、いずれかのサービス（複数可）を提供している施設。

- ① 入浴、排泄又は食事の介護
- ② 食事の提供
- ③ 洗濯、掃除等の家事の供与
- ④ 健康管理の供与



【職員】

1 職員の配置

- (1) 管理者、生活相談員（サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けている場合は、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）、栄養士、調理員を配置
※サービスに応じて配置
- (2) 夜間、緊急時に対応できる職員数の確保
- (3) 介護保険サービスの業務を兼ねる場合は、それぞれの業務ごとに従事時間を勤務表や日課表で明確に区別して管理



2 定期的な研修(採用時及び採用後)

3 健康診断(採用時及び採用後)

4 秘密保持に関する必要な措置



職員の配置、勤務管理が適正に行なわれているか日々確認しましょう。

- ・勤務表は毎月作成され、職員に周知されていますか？
- ・タイムカード等によって出退勤状況を確認できる体制ですか？
- ・夜間の職員は足りていますか？

【サービス等】

1 食事サービス

- (1) 高齢者に適した食事
- (2) 栄養士による献立表を作成
- (3) 希望に応じて、居室内で食事提供

2 生活相談・助言等

- (1) 入居時に健康状態の調査
- (2) 入居後は各種相談に対応

3 健康管理と治療への協力

- (1) 健康相談、健康診断を受けられる支援
- (2) 治療が必要な場合は医療機関へ連絡・紹介

4 安否確認又は状況把握

- (1) 安全・安心の確保
- (2) プライバシーへの配慮

5 レクリエーション

- (1) 入居者の要望を考慮

6 金銭等管理

- (1) 預かり金の管理規程の整備
※金銭等の具体的な管理方法、本人又は家族への定期的報告等を規定

7 家族との交流・外出機会の確保

8 高齢者虐待防止の取組み

- (1) 対策検討委員会の年1回以上の開催
- (2) 指針を整備
- (3) 年1回以上研修を実施
- (4) 担当者を置く

9 身体的拘束等適正化

- (1) 指針の整備
- (2) 3ヶ月に1回以上、適正化のための対策検討委員会等の開催及びその結果を従業者に周知
※対象者の有無にかかわらず
- (3) 従業者に対し、研修を年1回以上実施
- (4) 緊急やむを得ず行った場合、その態様や時間、その際の入居者の心身状況並びに緊急やむを得ない理由を記録する



入居者の「心身の健康」を保持するために、あたりまえのことを見直してみましょう。

- ・居室の部屋の温度及び湿度は適切ですか？
- ・トイレは清潔ですか？
- ・食事は温かいものを提供していますか？
- ・入居者の手の届く場所に、包丁や洗剤など、危険なものを保管していませんか？
- ・ナースコールは故障していませんか？



青森市有料老人ホーム設置運営指導指針の遵守

【事業運営】

1 管理規程等の制定

※入居者の定員、利用料、サービス内容、費用等を記載

2 名簿の整備

※入居者及びその身元引受人等の氏名、連絡先を記載

3 帳簿の整備(退居後2年間保存)

- (1) 施設の修繕及び改修の実施状況
- (2) 入居者が負担する費用の受領の記録
- (3) 入居者に供与したサービスの内容
- (4) 緊急やむを得ず身体的拘束を行った場合の記録
- (5) 苦情や事故の記録等



4 個人情報の取扱い

- (1) 適切な取扱いについて周知徹底
- (2) 個人情報利用の説明及び同意

5 業務継続計画の策定等

- (1) 計画を策定し、必要な措置を講じる
- (2) 職員への周知、研修及び訓練を年1回以上実施
- (3) 定期的な計画の見直し

6 非常災害対策

- (1) 具体的計画を立て、関係機関との連携体制を整備
- (2) 定期的に必要な訓練を行う

7 感染症対策

- (1) 対策検討委員会を6月に一回以上開催
- (2) 指針の整備
- (3) 研修及び訓練を年1回以上実施



8 緊急時の対応

- (1) 事故、災害、急病時等の対応計画の作成
- (2) 定期的に避難、救出その他必要な訓練の実施
- (3) 夜間、休日の緊急連絡体制の確立

9 運営懇談会の設置

- (1) 管理者、職員、入居者及び家族で構成
- (2) 第三者的立場にある民生委員等を加えるよう努める
- (3) 入居者の状況、サービス提供状況、管理費や食費等の入居者が支払う金銭に関する収支等の内容について定期的に報告・説明

10 医療機関との連携

- (1) 医療機関との協力内容(新興感染症等への対応)の取り決めや退院後の再入居への速やかな対応
- (2) 歯科医療機関とも取り決めるよう努める
- (3) 入居者への周知



11 給食の運営

- (1) 栄養士による献立表の作成
- (2) 毎月給食会議を開催(施設長等関係者参加)
- (3) 調理関係者以外の職員による検食
※実施年月日、時間、検食者名、所見等必要事項を記録
- (4) 食事の時間は、家庭生活に近い時間とすること
- (5) 嗜好調査や残食調査の結果を献立に反映
- (6) 衛生自主管理点検を実施し、結果を記録

12 入浴の実施

- (1) 隔日以上頻度で実施
- (2) 入浴を行わない日はシャワーが使用できるように努める

13 衛生管理

- (1) 食中毒対策、感染症対策のマニュアル作成
- (2) 施設内外の清潔の保持



14 遺留金品

引き渡しの際、受領書に受領印又は署名
※引き渡し年月日、相手の名前、立会い者名等を記録

青森市有料老人ホーム設置運営指導指針の遵守

【契約内容等】

1 契約締結に関する手続き

※ 契約手続、利用料等の支払方法など事前に十分説明

2 契約内容

- (1) 有料老人ホームの類型
- (2) 利用料
- (3) サービス内容
- (4) 入居開始可能日
- (5) 身元引受人の権利、義務
- (6) 契約当事者の追加
- (7) 契約解除の要件及びその場合の対応
- (8) 前払金、返還金の有無、その算定方法、支払時期
- (9) その他重要事項説明書に記載がある内容



3 重要事項の説明等

- (1) 入居者に誤解を与えないよう、必要な事項を実態に即して正確に記載
- (2) 入居相談があったときや、求めに応じて交付
- (3) 契約締結前に十分な時間的余裕をもって説明
- (4) 説明を行った者と説明を受けた者の署名



4 体験入居

※ 契約締結前に体験入居の機会の確保

5 入居募集等

- (1) 入居者に不当に期待を抱かせたり、損害を与えたりすることのないよう、実態と乖離のない正確な表示をする
- (2) 高齢者向け住まいへの入居希望者に関する情報の提供等を行う紹介事業者との委託契約締結時の留意事項
 - ・ 社会保障費の不適切な費消を助長するとの誤解を与える手数料の設定をしない
 - ・ 紹介事業者が行う入居希望者へのサービス内容、手数料の有無、金額を把握する

6 苦情処理体制の整備

- (1) 受付窓口担当者、苦情解決責任者を設置
- (2) 苦情処理の流れ（手順等）を要領等に定める
- (3) 苦情処理体制を重要事項説明書に記載し、サービスの説明時に入居者又はその家族へその内容を周知
- (4) 全従業者へ周知
- (5) 苦情内容を記録し、従業者間で情報共有
- (6) 2年間記録を保存

7 事故発生の防止の対応

- (1) 事故発生防止のための指針の整備
- (2) 事故が発生した際は、その改善策を職員に周知
- (3) 委員会及び研修の年1回以上の実施
- (4) 担当者の配置

8 事故発生時の対応

- (1) 市や入居者の家族等への連絡
- (2) 記録の整備
- (3) 損害賠償保険への加入



9 ハラスメント対策の強化

- ・ 事業者の方針等の明確化及びその周知・啓発
- ・ 相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

10 会議や多職種連携におけるICTの活用化

- ・ 各種委員会や運営懇談会について、テレビ電話等を活用しての実施が可能
- ・ 書面で行うこととされているものについては、書面に代えて、電磁的記録により行うことが可能

青森市有料老人ホーム設置運営指導指針の遵守(令和6年度以降の留意事項)

【令和6年度からの設置運営指導指針における留意事項】

※令和6年4月1日から義務化された事項

(1) 認知症介護基礎研修を受講させるための措置

- ・医療・福祉関係の資格を有さない介護に直接携わる職員に対し、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

(2) 業務継続に向けた取組の強化

- ・感染症や災害が発生した場合の業務継続に向けた計画等の策定及び職員への周知、年1回以上の研修及び訓練(シミュレーション)の実施等

＜介護施設・事業所における業務継続計画（BCP）＞

業務継続計画の策定支援については、青森市ホームページに掲載しています。

トップページ＞産業・雇用＞事業者のかたへ＞福祉・健康＞福祉・介護事業者＞高齢福祉・介護サービス事業＞事業者へのお知らせ・各種資料（高齢福祉・介護サービス事業）＞介護施設・事業所における業務継続計画（BCP）

https://www.city.aomori.aomori.jp/sangyo_koyou/jigyosha/1004785/1004786/1004835/1004836/1004845.html

(3) 感染症対策の強化

- ・感染症が発生し又はまん延防止のため、年1回以上の委員会の開催、指針の整備、年1回以上の研修及び訓練(シミュレーション)の実施等の措置を講じる

(4) 高齢者虐待防止の推進

- ・虐待防止のための対策を検討する委員会の開催及びその結果の職員への周知、指針の整備、年1回以上の研修の実施、担当者を定めること

【令和6年度の改正点】

(1) 協力医療機関との連携

- ・入居者の急変時等に、相談対応や診療を行う体制を常時確保した協力医療機関を定めるよう努める
- ・「感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律」に規定する第二種協定指定医療機関との間で、新興感染症の発生時等の対応を取り決めるよう努める
- ・協力医療機関が第二種協定指定医療機関である場合、新興感染症の発生時等の対応について協議を行う
- ・入院していた入居者が退院可能となった場合、再び入居できるよう努める

(2) 既存建築物等の活用の場合の特例

- ・戸建住宅等（延べ面積200㎡未満かつ階数3以下）を利用する場合、在館者の迅速な避難措置を講じていれば、耐火（準耐火）建築物とすることを要しない

(3) 情報提供等事業者との委託契約時の留意事項

- ・社会保障費の不適切な費消を助長するとの誤解を与える手数料を設定しない、設定に応じない
- ・入居希望者に提供するサービス内容の対価となる手数料の有無、金額を把握する

(4) 重要事項説明書（様式）の一部変更

- ・高齢者虐待防止、身体的拘束等の適正化の推進、安全・衛生管理の取組状況を追加

※詳細については、青森市ホームページに掲載している指針等をご覧ください
トップページ＞産業・雇用＞事業者のかたへ＞福祉・健康＞福祉・介護事業者＞高齢福祉・介護サービス事業＞事業者へのお知らせ・各種資料（高齢福祉・介護サービス事業）＞青森市内有料老人ホームの設置者・設置予定者のかたへ（新規届出・変更・廃止等手続）

苦情処理

介護サービス事業者が提供したサービスにおいて、利用者やその家族から苦情や相談があった場合、迅速かつ適切に対応するために窓口を設置する等の必要な措置を講ずるとともに、当該措置の内容を利用者またはその家族に対して周知する必要があります。

苦情処理における「必要な措置」とは

- ① 受付窓口担当者及び苦情解決責任者を定める。
- ② 苦情処理の流れ（手順等）を要領等で定め、全従業員に対して周知する。
- ③ 苦情処理体制について重要事項説明書に記載し、サービスの説明時に利用者又はその家族へその内容を周知する。
- ④ 苦情や相談を受け付けた場合は、受け付けた担当のみで処理することなく、その受付日、内容等を記録し、従業員間で情報共有に努める。
- ⑤ 苦情等の記録は2年間保存する。

苦情や相談は、サービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識を持って、苦情等の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組みを事業者自らが行うことにより、よりよい事業運営に生かすよう努めてください。

事故発生の防止及び発生時の対応

1 事故の発生及びその再発を防止するため、以下の措置を講ずること（介護保険施設、有料老人ホーム）

① 事故発生防止のための指針の整備	- 施設における介護事故の防止に関する基本的考え方 - 介護事故の防止のための委員会その他施設内の組織に関する事項 - 介護事故の防止のための職員研修に関する基本方針 - 施設内で発生した介護事故、ヒヤリ・ハット事例の報告方法等の介護に係る安全の確保を目的とした改善のための方策に関する基本方針 - 介護事故等発生時の対応に関する基本方針 - 入所（居）者等に対する当該指針の閲覧に関する基本方針 - その他介護事故等の発生の防止の推進のために必要な基本方針
② 事実の報告及びその分析を通じた改善策の従業者に対する周知	発生した介護事故等を施設全体で情報共有し、再発防止につなげることが目的 - 介護事故等の報告様式を定める - 事故防止検討委員会における事例の集計、分析した上で、事故等の発生原因及び結果等を取りまとめ、防止策の検討 - 報告された事例及び分析結果を従業者に周知 - 防止策を講じた後に、その効果を評価 等
③ 幅広い職種による事故防止検討委員会の定期的な開催	- 構成メンバーの業務及び役割分担を明確にし、安全対策の担当者を決定 - 介護保険施設においては、他の委員会とは独立して設置、運営（感染対策委員会は一体的な設置及び運営も可）
④ 従業者に対する定期的な研修の実施	- 研修プログラムを作成し、年2回以上の研修を実施 ※有料老人ホームの場合は、定期的に研修を実施 - 新規採用者には、その都度研修を実施
⑤ 担当者の配置	①～④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

2 事故発生時には、速やかに市、利用者又は入所（居）者家族等に連絡

3 事故の状況及び事故に際して採った処置を記録し、2年間保存

4 賠償すべき事態に備え、損害賠償保険に加入 ※更新忘れに注意してください

事故報告

市では、介護サービス事業所及び有料老人ホーム等においてサービス提供中に事故が発生した際の、市への事故状況報告書の提出に関する取扱要領を定めています。しかし、市への報告がなく、その後の苦情等から事故等の発生が判明する事例が数多く見受けられます。

事故報告は、事故発生状況を把握するとともに、速やかな対応と取組みを支援、促進することにより、適切なサービス提供体制を確立し、利用者の処遇向上を図る目的で行っている主旨を御理解の上、発生日から起算して5日以内に第一報の報告をおこなってください。

1 事故報告の範囲

事故の種別	報告範囲等
① 利用者の負傷又は死亡事故が発生した場合	負傷の程度については、医師（施設の勤務医、配置医を含む）の診断を受け、投薬、処置等何らかの治療が必要となったものとする。また、病気等により死亡した場合であっても、死因等に係る疑義によりトラブルになる可能性があるもの。
② 誤薬等が発生した場合	時間や量の誤り、飲ませ忘れ等も含むこと。
③ 職員(従業員)の法令違反、不祥事等が発生した場合	利用者からの預り金の横領など、利用者の処遇に影響のあるものについては報告すること。
④ 利用者の行方不明	利用者がサービス提供中に行方不明となった場合。
⑤ 地震、風水害や火災等による被害が発生した場合	自然災害、人災は問わず被害が発生した場合。
⑥ 利用者又は職員の中から食中毒、結核その他感染症が発生し、他の利用者のサービス提供に影響が及ぼすおそれがある場合	ア 同一の感染症若しくは食中毒又はそれらによると疑われる死亡者又は重篤患者が1週間内に2名以上発生した場合 イ 同一の感染症若しくは食中毒の患者又はそれらが疑われる者が10名以上又は全利用者の半数以上発生した場合 ウ ア、イに該当しない場合であっても、通常の発生動向を上回る感染症等の発生が疑われ、施設長が特に報告を必要と認めた場合 ※初動の遅れにより発症者が広まるおそれがあるため、病原体が確定する前であっても症状からその疑いがもたれた時点で第一報を行うこと
⑦ その他、報告が必要と認められる事故の発生	①～⑥以外でサービス提供において利用者の処遇に著しい影響を与えるもの。

事故報告

2 事故報告に当たっての留意点

項目	留意点
① 重大事故又は前ページ⑥の食中毒、結核 その他感染症が発生した場合	直ちに電話による第一報をしてください。 【重大事故】 - ア 利用者の死亡又は命に係るような重体事故等 - イ 利用者の行方不明 - ウ 利用者に対する虐待 - エ 利用者又は従業者（役員を含む）による不法行為 - オ 火災又は自然災害等による建物の損壊 - カ その他、事件性があるなど事業者等で必要と判断した場合
② 「事故の対応内容」の記載方法について	状況を時系列に沿って、「誰が、誰に」など者を明確にし、わかりやすく簡潔・詳細（誤薬等の薬名の記載など）に記載すること。
③ 再発防止のための体制の整備について	事業所内で従業者との情報共有を行い、再発防止に努めること。 報告書を提出して完結するのではなく、事業所内での事故防止の対策や、事故発生時の対応体制の整備等に活用すること。
④ 利用者及びその家族等との治療費の協議について	契約時に事業所が加入している損害賠償責任保険の内容を説明済みであっても、事故発生時には、改めて利用者とその家族等に説明すること。 事故発生時の状況から事業者側の過失の有無について十分に検討した上で、利用者及びその家族等と治療費等の負担について協議すること。
⑤ 怪我をした利用者が生活保護受給者の場合の対応について	生活福祉二課の担当職員にも報告し、その旨を事故状況報告書に記載すること。
⑥ 感染症等に関する保健所への報告について	事業者が採るべき具体的な対応について、保健所の指示を仰ぐこと。

事故報告

3 報告先

〒030-0801 青森市新町1丁目3番7号

青森市福祉部介護保険課事業者チーム ※所定の様式に報告内容を記載し、原則電子メールで提出してください。

メールアドレス : kaigo-hoken@city.aomori.aomori.jp

電話番号 : 017-734-5257 FAX番号 : 017-734-5355

4 取扱要領・様式等

取扱要領・様式等は下記に掲載しております。

【掲載箇所】 青森市ホームページ (<http://www.city.aomori.aomori.jp>)

ホーム > 産業・雇用 > 事業者のかたへ > 福祉・健康 > 福祉・介護事業者 > 高齢福祉・介護サービス事業
> 申請・届出（高齢福祉・介護サービス事業） > 事故等の発生報告

事故状況報告書の第一報は発生日から5日以内に電子メールにて提出してください。

有料老人ホームの各種届出

届出	提出が必要な場合	提出期限	提出書類	留意点
変更届	届出した事項のうち次に掲げるものについて変更が生じたとき (1)施設の名称及び設置予定地 (2)設置しようとする者の氏名及び住所又は名称及び所在地 (3)設置しようとする者の登記事項証明書又は条例等 (4)施設の管理者の氏名及び住所 (5)施設において供与をされる介護等の内容 (6)建物の規模及び構造並びに設備の概要 (7)建築基準法（昭和25年法律第201号）第6条第1項の確認を受けたことを証する書類 (8)設置しようとする者の直近の事業年度の決算書 (9)施設の運営の方針 (10)入居定員及び居室数 (11)職員の配置の計画 (12)法第29条第9項に規定する前払金（以下「一時金」という。）、利用料その他の入居者の費用負担の額 (13)法第29条第9項に規定する保全措置を講じたことを証する書類 (14)一時金の返還に関する法第29条第10項に規定する契約の内容 (15)長期の収支計画 (16)入居契約書及び設置者が入居を希望する者に対し交付して、施設において供与される便宜の内容、費用負担の額その他の入居契約に関する重要な事項を説明することを目的として作成した文書	変更があった日から1月以内	有料老人ホーム変更届（様式第10号） （添付書類） 重要事項説明書等（変更後の内容が記されている書類）	○ 入居契約書の内容（利用料金等）を変更する場合は、運営懇談会等において、入居者及び入居者の家族の方へ変更内容について事前に説明、同意を得たうえで変更を行ってください。 ○ 建物の増改築を行う場合は、変更届の対象にはならず、市との事前協議が必要となりますので、増改築を行う前に市へご相談ください。

有料老人ホームの各種届出

届出	提出が必要な場合	提出期限	提出書類	留意点
廃止（休止）届	有料老人ホームを廃止（休止）する場合	廃止（休止）日の1月前まで	有料老人ホーム廃止（休止）届（様式第11号） (添付書類) 運営懇談会議事録、入居者に対する措置、入居者全員の同意書等	○ 廃止（休止）年月日は、事業を行う最終日を記載してください。 ○ 運営懇談会等により、入居者及び入居者の家族の方へ事前に説明、同意を得るとともに、入居者の方が退居された後の生活に支障がないよう措置を講じたうえで届出をしてください。
再開届	休止していた有料老人ホームを再開する場合	再開する2週間前まで	有料老人ホーム再開届（様式第12号） (添付書類) 重要事項説明書、情報開示等一覧表、入居契約書等	
現況報告書	—	毎年7月31日まで	有料老人ホームの現況報告書（様式第13号） (添付書類) 重要事項説明書、情報開示等一覧表、財務諸表等	○ 毎年7月1日の状況について、報告が必要です。

○届出様式等について

「届出様式」、「青森市有料老人ホーム設置運営指導指針」、「青森市有料老人ホーム設置運営指導要綱」等は下記に掲載しております。

【掲載箇所】 青森市ホームページ（<http://www.city.aomori.aomori.jp>）

トップページ＞産業・雇用＞事業者のかたへ＞福祉・健康＞福祉・介護事業者＞高齢福祉・介護サービス事業＞事業者へのお知らせ・各種資料（高齢福祉・介護サービス事業）＞青森市内有料老人ホームの設置者・設置予定者のかたへ（新規届出・変更・廃止等手続）

高齢者虐待防止対策について（養護者による虐待）

1 養護者による虐待についての対応状況

【対応状況】

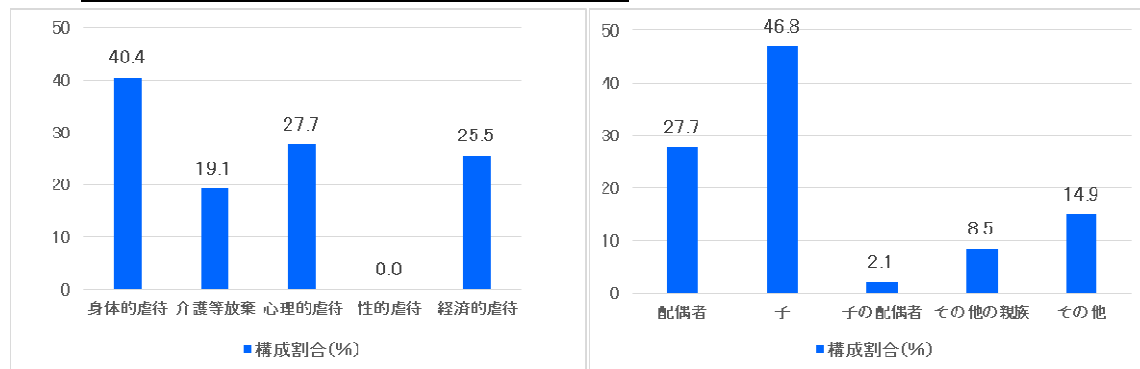
（単位：件）

年度 区分	R1	R2	R3	R4	R5
虐待対応件数	53	82	101	148	122

2 令和5年度 養護者による虐待についての相談・通報者（複数回答）

	介護支援 専門員 (ケアマネジャー)	介護保険 事業所 職員	医療機関 従事者	近隣住 民・知人	民生委員	被虐待者 本人	家族・ 親族	虐待者 自身	当該 市町村 行政職員	警察	その他	合計
人数 (人)	30	15	6	3	2	1	11	1	2	51	0	122
構成割合 (%)	24.6	12.3	4.9	2.5	1.6	0.8	9.0	0.8	1.6	41.8	0	100.0

3 令和5年度 養護者による虐待の種別・類型（複数回答）と虐待者の属性



4 通報・相談先

養介護施設従事者等からの虐待の早期発見・早期対応のため、皆さんからの情報提供にご協力をお願いします。

高齢者支援課 Tel017-734-5206（直通）

浪岡振興部健康福祉課 介護保険チーム
Tel0172-62-1134（直通）



高齢者虐待防止対策（養介護施設従事者等）

1 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（以下「法」という。）

（1）養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等のための措置

第二十条 養介護施設の設置者又は養介護事業を行う者は、養介護施設従事者等の研修の実施、当該養介護施設に入所し、その他当該養介護施設を利用し、又は当該養介護事業に係るサービスの提供を受ける高齢者及びその家族からの苦情の処理の体制の整備その他の養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等のための措置を講ずるものとする。

（2）養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る通報等

第二十一条 養介護施設従事者等は、当該養介護施設従事者等がその業務に従事している養介護施設又は養介護事業（当該養介護施設の設置者若しくは当該養介護事業を行う者が設置する養介護施設又はこれらの者が行う養介護事業を含む。）において業務に従事する養介護施設従事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は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。

高齢者虐待防止対策（養介護施設従事者等）

2 高齢者虐待の種類

虐待の種類	内 容	具体例
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」（法第2条第4項第1号イ） 暴力的行為などで、身体にあざ、痛みを与える行為や、外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為。	・平手打ちをする、つねる、殴る、蹴る、無理矢理食事を口に入れる、やけど・打撲させる。 ・ベッドに縛り付ける、意図的に薬を過剰に服用させたりして、身体拘束、抑制をする。 等
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、養護者以外の同居人による虐待行為の放置等養護を著しく怠ること」（法第2条第4項第1号ロ） 意図的であるか、結果的であるかを問わず、介護や生活の世話を行っている家族が、その世話を放棄または放任し、高齢者の生活環境や、高齢者自身の身体・精神的状態を悪化させていること。	・入浴しておらず異臭がする、髪が伸び放題だったり、皮膚が汚れている。 ・水分や食事を十分に与えられていないことで、空腹状態が長時間にわたって続いたり、脱水症状や栄養失調の状態にある。 ・室内にごみを放置するなど、劣悪な住環境の中で生活させる。 ・高齢者本人が必要とする介護・医療サービスを、相応の理由なく制限したり、使わせない。 ・同居人による高齢者虐待と同様の行為を放置する。 等
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」（法第2条第4項第1号ハ） 脅しや侮辱などの言語や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって精神的、情緒的苦痛を与えること。	・排泄の失敗等を嘲笑したり、それを人前で話すなどにより高齢者に恥をかかせる。 ・怒鳴る、ののしる、悪口を言う。 ・侮辱を込めて子供のように扱う。 ・高齢者が話しかけているのを意図的に無視する。 等
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をしてわいせつな行為をさせること」（法第2条第4項第1号ニ） 本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為またはその強要。	・排泄の失敗に対して懲罰的に下半身を裸にして放置する。 ・キス、性器への接触、セックスを強要する。 等
経済的虐待	「養護者又は高齢者の親族が当該高齢者の財産を不当に処分するこ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」（法第2条第4項第2号） 本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由無く制限すること。	・日常生活に必要な金銭を渡さない、使わせない。 ・本人の自宅等を本人に無断で売却する。 ・年金や預貯金を本人の意思や利益に反して使用する。 等

（「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について」より）

高齢者虐待防止対策（養介護施設従事者等）

3 通報・相談先

養介護施設従事者等による虐待の早期発見・早期対応のため、皆さんからの情報提供にご協力をお願いします。

介護保険課 事業者チーム	TEL017-734-5257（直通）
高齢者支援課 基幹型地域包括支援センター	TEL017-734-5206（直通）
浪岡振興部健康福祉課 介護保険チーム	TEL0172-62-1134（直通）
指導監査課 高齢者施設チーム	TEL017-734-2413（直通）

4 引用文献

- （1） 厚生労働省：
 - ① 市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について
- （2） 高齢者虐待防止マニュアル
青森市ホームページ（<http://www.city.aomori.aomori.jp>）
ホーム＞福祉・健康＞福祉＞高齢福祉＞高齢者の虐待防止

身体的拘束等の適正化

1 身体的拘束等とは

身体的拘束等とは、入所者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他入所者等の行動を制限する行為のことをいいます。

(参考：厚生労働省「市町村・都道府県のための要介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き」より)

身体拘束は、高齢者本人の身体や精神に重大な悪影響を及ぼすおそれがあり、人権侵害に該当する行為と考えられます。そのため、「緊急やむを得ない」場合を除き、身体拘束はすべて高齢者虐待に該当する行為と考えられます。

2 身体拘束の具体例

- ① 徘徊しないように、車いすやいす、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ② 転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ③ 自分で降りられないように、ベッドを柵（サイドレール）で囲む。【写真1】
- ④ 点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、四肢をひも等で縛る。
- ⑤ 点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、または皮膚をかきむしらないように、手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける。【写真2・4】
- ⑥ 車いすやいすからずり落ちたり、立ち上がったたりしないように、Y字型拘束帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける。【写真3】
- ⑦ 立ち上がる能力のある人の立ち上がりを妨げるようないすを使用する。
- ⑧ 脱衣やおむつはずしを制限するために、介護衣（つなぎ服）を着せる。【写真2・4】
- ⑨ 他人への迷惑行為を防ぐために、ベッドなどに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ⑩ 行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる。
- ⑪ 自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する。



(厚生労働省「身体拘束ゼロへの手引き・高齢者ケアに関わるすべての人に」より引用)

身体的拘束等の適正化

3 身体的拘束等の適正化のための基準等

基準等	留意事項
(1) 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。	・ 緊急やむを得ない理由について、三要件（次ページ参照）の検討を組織で行うこと。
(2) 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。	・ 開催議事録を作成し、2年間保存
(3) 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。	（認知症対応型共同生活介護の場合の指針例示） ・ 事業所における身体的拘束等の適正化に関する基本的考え方 ・ 身体的拘束適正化検討委員会その他事業所内の組織に関する事項 ・ 身体的拘束等の適正化のための職員研修に関する基本方針 ・ 事業所内で発生した身体的拘束等の報告方法等のための方策に関する基本方針 ・ 身体的拘束等発生時の対応に関する基本方針 ・ 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する基本方針 ・ その他身体的拘束等の適正化の推進のために必要な基本方針
(4) 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。	・ 新規採用時における身体的拘束適正化の研修を必須とする他、研修プログラムに基づく研修を定期的（介護サービス事業所の場合は年2回以上）に実施 ・ 開催議事録を作成し、2年間保存

※基準等に基づく体制が整っていない場合（身体拘束等の有無にかかわらず）

対象サービス：短期系、多機能系・・・ 所定単位数の100分の1相当を減算

居住系、施設系・・・ 所定単位数の100分の10相当を減算

身体的拘束等の適正化

4 緊急やむを得ない場合の対応

「緊急やむを得ない場合」とは、ケアの工夫のみでは十分に対処できないような、「一時的に発生する突発事態」のみに限定されます。安易に「緊急やむを得ない」ものとして身体拘束を行うことのないよう、次の要件・手続きに沿って慎重な判断を行うことが求められます。

(1) 緊急やむを得ない場合の3つの要件

以下の3つの要件を**すべて満たす状態**であることを「身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会」等の**チームで検討、確認及び記録**しておく必要があります。

切迫性 利用者本人または他の利用者等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

⇒ 「切迫性」の判断を行う場合には、身体拘束を行うことにより本人の日常生活等に与える悪影響を勘案し、それでもなお身体拘束を行うことが必要となる程度まで、利用者本人等の生命または身体が危険にさらされる可能性が高いことを確認する必要があります。

非代替性 身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと

⇒ 「非代替性」の判断を行う場合には、いかなるときでも、まずは身体拘束を行わずに介護するすべての方法の可能性を検討し、利用者本人等の生命または身体を保護するという観点から、他に代替手段が存在しないことを複数のスタッフで確認する必要があります。
また、拘束の方法自体も、本人の状態像等に応じて最も制限の少ない方法により行わなければなりません。

一時性 身体拘束その他行動制限が一時的なものであること

⇒ 「一時性」の判断を行う場合には、本人の状態像等に応じて必要とされる最も短い拘束時間を想定する必要があります。

(厚生労働省「身体拘束ゼロへの手引き・高齢者ケアに関わるすべての人に」より引用)

身体的拘束等の適正化

(2) 実施の手続き

3つの要件を満たす場合にも、以下の点に留意してください。

留意点

「緊急やむを得ない場合」に該当するかどうかの判断は、担当のスタッフ個人（または数名）では行わず、施設全体としての判断が行われるように、**あらかじめルールや手続きを定めておく。**

利用者本人や家族に対して、身体的拘束等の内容、目的、理由、拘束の時間、期間等をできる限り詳細に説明し、十分な理解を得るよう努める。その際には、施設長や医師、その他現場の責任者から説明を行うなど、**説明手続きや説明者について事前に明文化しておく。**

仮に、事前に身体的拘束等について施設としての考え方を利用者や家族に説明し、理解を得ている場合であっても、実際に身体的拘束等を行う時点で、必ず個別に説明を行わなければなりません。

緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合についても、「緊急やむを得ない場合」に該当するかどうかを**常に観察、再検討し、要件に該当しなくなった場合には直ちに解除すること。**

この場合には、実際に身体的拘束等を一時的に解除して状態を観察するなどの対応をとることが重要となります。

身体的拘束等の適正化

(3) 身体的拘束等に関する記録

ア 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、その際の利用者の心身の状況、緊急
やむを得なかった理由を記録しなければなりません。

イ 日々の心身の状態等の観察、拘束の必要性や方法
に関わる再検討を行うごとに逐次その記録を加える
とともに、それについて情報を開示し、ケアスタッ
フ間、施設全体、家族等関係者の間で直近の情報を
共有しなければなりません。

この「身体拘束に関する説明書・経過観察記録」
は、施設において保存し、行政担当部局の指導監査
が行われる際に提示できるようにしておかなければ
なりません。

<記録・参考例>

【記録1】

緊急やむを得ない身体拘束に関する説明書 ○○○○様

1 あなたの状態が下記のA B Cをすべて満たしているため、緊急やむを得ず、下記の方法と時間等において最小限の身体拘束を行います。

2 ただし、解除することを目標に経過観察を行うことを約束いたします。

記

A 入所者（利用者）本人又は他の入所者（利用者）等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高い

B 身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する看護・介護方法がない

C 身体拘束その他の行動制限が一時的である

個別の状況による拘束の必要理由	
身体拘束の方法（場所、行為（部位・内容））	
拘束の時間等及び時間	
特記すべき心身の状況	
拘束開始及び解除の予定	月 日 時から 月 日 時まで

上記のとおり実施いたします。

平成 年 月 日

施設名 代表者 印
記録者 印

（利用者・家族の記入欄）

上記の件について説明を受け、確認いたしました。

平成 年 月 日

氏名 印
（本人との続柄）

【記録2】

緊急やむを得ない身体拘束に関する経過観察・再検討記録 ○○○○様

月日時	日々の心身の状態等の観察・再検討結果	カンファレンス参加者名	記録者サイン

（厚生労働省「身体拘束ゼロへの手引き・高齢者ケアに関わるすべての人に」より引用）

青森市が実施する有料老人ホーム設置者に対する検査

検査にあたっての基本的方針			目的
検査	一般検査	<u>一般検査は、原則6年に1回実施。</u> ※以下のいずれかに該当する場合は、この限りではない。 ○ 前年度の一般検査における指導内容について、改善が認められない場合 ○ 当該年度の一般検査における指摘事項の改善報告書に基づいた改善措置の確認のため、継続的な指導が必要と認める場合 ○ 入居者又は施設等に従事する者からの苦情又は告発等により不正が疑われる場合 ○ その他	
		入居者の処遇 ○ 高齢者虐待防止、身体的拘束廃止等の観点から、虐待や身体的拘束のそれぞれの行為についての理解の促進、防止のための取組みの促進について ○ 青森市有料老人ホーム設置運営指導指針に基づき、有料老人ホーム設置者が自ら提供しているサービス等の質が確保されているか	
		設備及び運営 ○ 青森市有料老人ホーム設置運営指導指針に基づき、職員配置、研修、給食の運営など、有料老人ホーム事業の運営が適正に行われているか	
	特別検査	○ 入居者からの苦情及び相談、又は施設等に従事する者からの相談及び通報等により、施設運営に法令違反又は不当な行為が疑われる場合 ○ 衛生管理又は高齢者の保護に係る社会状況その他の事情を勘案し、特に指導が必要と認める場合 ○ 一般検査において施設運営に不正等が確認され、入居者の生命又は身体の安全に危害を及ぼすおそれがあると判断した場合 ○ その他	

一般検査における指導・助言内容

有料老人ホームに対する一般検査において、指導・助言した項目又は指導・助言が想定される項目をまとめましたので、事業運営の参考としてください。

項目	現状及び問題点	指導事例	根拠等
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。	※ 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。）7（1）
職員の配置	職員が全くいない時間帯があり、緊急時の対応をとることができない。	入居者の実態に即し、夜間の介護、緊急時に対応できる数の職員を配置すること。	※ 指針7（1）
職員の衛生管理等	- 職員に対し健康診断を実施していない。 - 夜勤を行う職員に対して、6か月以内ごとに1回の健康診断を実施していない。	採用時及び採用後において、毎年度、定期的に職員に対し健康診断を実施すること。 また、夜勤を行う職員に対しては、6か月以内ごとに1回の健康診断を実施すること。	※ 指針7（3） ※ 労働安全衛生規則第45条
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	職員に対し、入居者やその家族の秘密を漏らさないよう必要な措置を講じていない。	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がないように、職員と個人情報の秘密保持に関する誓約書を取り交わす等の必要な措置を講ずること。	※ 指針7（4）
管理規程等の制定	管理規程等について、利用料、サービスの内容及びその費用負担、介護を行う場合の基準の記載がない等不備がある。	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） ※ 青森市有料老人ホーム設置運営指導要綱第11条
帳簿の整備	安否確認や生活相談サービスの供与等、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、食事の提供や排せつ等の介護等、入居者に提供したサービスの内容について記載した帳簿を作成し、2年間保存すること。	※ 指針8（3）

一般検査における指導・助言内容

有料老人ホームに対する一般検査において、指導・助言した項目又は指導・助言が想定される項目をまとめましたので、事業運営の参考としてください。

項目	現状及び問題点	指導事例	根拠等
非常災害対策	非常災害対策に関する具体的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。 また、当該計画に基づき定期的(消火訓練及び避難訓練は避難が困難な要介護者(要介護状態区分が3以上の者)の割合及び定員等に応じた回数)に避難訓練を実施し、夜間を想定した訓練も行うこと。	※ 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)
緊急時の対応	夜間を想定した避難訓練を実施していない。	入居者の介護度の重度化を踏まえ、夜間を想定した避難訓練を定期的に実施すること。	※ 指針8(8) ※ 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)
緊急時の対応	緊急連絡網が整備されていない。	事故・災害及び急病・負傷に迅速かつ適切に対応できるよう、夜間・休日における緊急連絡体制を整備すること。	※ 指針8(8)
運営懇談会の設置等	運営懇談会を開催しているが、報告及び説明されている内容が不足している。	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)
給食の運営	給食会議を毎月開催していない。	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	嗜好調査、残食調査を実施していない。	嗜好調査、残食調査を適切に行うとともに、その結果等を栄養士が献立に反映させる等工夫すること。	※ 指針8(12)

一般検査における指導・助言内容

有料老人ホームに対する一般検査において、指導・助言した項目又は指導・助言が想定される項目をまとめましたので、事業運営の参考としてください。

項目	現状及び問題点	指導事例	根拠等
給食の運営	・ 検食を実施していない。 ・ 入居者への食事提供後に検食を実施している。 ・ 調理員が検食を行っている。	入居者の食事の前に調理関係者以外の職員による検食を実施し、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	衛生自主管理点検を実施していない。	衛生自主管理点検を行い、その結果の記録を整備しておくこと。	※ 指針8（12）
衛生管理等	食中毒や感染症等に対する対策が講じられていない。	食中毒や感染症等の発生時の対策について、マニュアルを作成する等適切に行うこと。	※ 指針8（14）
遺留金品の取扱い	退居者の遺留金品等について、引き渡しの際に、受領書に受領印又は署名を徴しておらず、また、引き渡しに係る記録をしていない。	利用者の遺留金品等を引き渡した際には、受領書に受領印又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）
食事サービス	栄養士による献立表が作成されていない。	栄養士の配置や献立作成業務の委託などにより、栄養士による献立表を作成すること。	※ 指針9（1）
金銭等管理	入居者の金銭等を管理しているが、預かり金に関する管理規程等を整備していない。	やむを得ず入居者の金銭等を管理する場合には、依頼又は承諾を書面で確認するとともに、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等で定めること。	※ 指針9（1）
サービス等	介護保険サービスの業務にも従事する職員について、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を兼ねる場合は、勤務時間を分けて勤務表を作成すること。	※ 指針9（3）
サービス等	・ 高齢者虐待防止に関する研修を実施していない。 ・ 一部の職員が高齢者虐待防止に関する研修を受講していない。	全職員に対して、高齢者虐待の防止等のための措置として、研修を定期的実施すること。	※ 高齢者虐待防止法第20条 ※ 指針9（4）

一般検査における指導・助言内容

有料老人ホームに対する一般検査において、指導・助言した項目又は指導・助言が想定される項目をまとめましたので、事業運営の参考としてください。

項目	現状及び問題点	指導事例	根拠等
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実施すること。	※ 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）
苦情解決の方法	苦情処理の体制が整備されていない。	入居者の苦情に対し迅速かつ円滑な解決を図るため、設置者において適切な苦情処理体制を整備するとともに、苦情処理の仕組みや外部の苦情処理機関について入居者に周知すること。	※ 指針12（7）
事故発生の防止の対応	事故発生防止の体制が整備されていない。	事故が発生した場合の対応、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とともに、事故が発生した場合また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。 また、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うこと。	※ 指針12（8）
事故発生時の対応	薬の飲ませ忘れ、誤薬事故に関し、市に事故報告書を提出していない。	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	設置届の内容(管理者、施設設備の使用用途、協力医療機関等)の変更について、変更届を提出していない。	設置届の内容に変更が生じたときは、変更の日から1月以内に変更届を提出すること。	※ 老人福祉法第29条第2項 ※ 青森市有料老人ホーム設置運営指導要綱第11条