

令和6年度一般検査の結果について (有料老人ホーム)

～同じような事例がないか確認しましょう～

青森市 福祉部 指導監査課

令和6年度 介護サービス事業者等集団指導

令和6年度青森市介護サービス事業者等集団指導の資料8について、説明いたします。

「令和6年度における有料老人ホームへの一般検査の結果について」です。

皆さんの施設でも同じような事例がないか確認しましょう。

令和6年度に一般検査を行った有料老人ホームの約9割に対して改善報告を求めています。

サービス種別	実施件数	左記のうち 要改善報告
有料老人ホーム(サ高住含む)	17	15

※ 令和6年6月から
令和7年1月実施分

遵守しなければいけない法令等を改めて確認！

- ・老人福祉法（昭和38年7月11日法律第133号）
- ・老人福祉法施行規則（昭和38年7月11日厚生省令第28号）
- ・青森市有料老人ホーム設置運営指導指針（平成24年4月1日）
- ・青森市有料老人ホーム設置運営指導要綱（平成24年4月1日）



※ 指針、要綱については青森市ホームページへ掲載していますので、必ず確認し遵守してください。

《掲載場所》青森市ホームページ（<https://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

令和6年度に一般検査を行った有料老人ホームのうち約9割に対して改善報告を求める結果となっています。

遵守しなければならない次の法令等を改めて確認してください。

- ・老人福祉法(昭和38年7月11日法律第133号)
- ・老人福祉法施行規則(昭和38年7月11日厚生省令第28号)
- ・青森市有料老人ホーム設置運営指導指針(平成24年4月1日)
- ・青森市有料老人ホーム設置運営指導要綱(平成24年4月1日)

指針、要綱については青森市ホームページに掲載していますので、必ず確認してください。

令和6年度主な指導事例等

項目	解説 ページ	項目	解説 ページ
職員の配置	3～4	事故発生防止等	12
業務継続計画	5	重要事項の説明等	13
非常災害対策	6～7	研修について	14
感染症対策	8	高齢者虐待の防止	15
提供サービス(帳簿の整備)	9	身体的拘束等の適正化	15
運営懇談会の設置等	10	職員の衛生管理等	15
給食の運営	11	安全管理	15

研修、委員会については、別紙資料1及び別紙資料2もご覧ください。

今年度の主な指導事例についての説明です。

こちらは、本資料の目次です。見返す際の参考にご活用ください。

また、研修、委員会については、別紙資料1及び別紙資料2にまとめていますので、そちらも参考にしてください。

職員の配置

問題点・指導事例

【問題点】

職員が配置されていない時間帯がある。

【指導事例】

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。



※ 有料老人ホーム職員と介護サービス事業所の業務を兼務する際の区分が不明確な事例が多く見られます。



重要!

- ◆ 介護保険サービスの業務を兼ねる場合
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すること。
- ◆ 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。
この場合の職員とは、有料老人ホーム職員として勤務している者であり、訪問介護事業所の訪問介護員としてサービス提供を行っている時間帯は含めることができない。

職員の配置についてです。

【多く見受けられる事例】

訪問介護事業所従業者と有料老人ホームの職員を兼務させている施設において、夜間、モーニングケア・イブニングケアの時間帯に、有料老人ホーム職員がいない時間帯が生じている事例が見受けられます。

要介護者等が入居している有料老人ホームにおいては、シフト調整等の段階であらかじめ、24時間切れ間なく有料老人ホームの職員を配置しておく必要があります。

介護保険サービスと有料老人ホームのどちらの業務に従事する時間なのかという区分が分かりやすくなるように日課表で色分けするなど工夫して管理してください。

【配置に当たって留意すること】

- ・介護保険サービスの業務を兼ねる場合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すること。
- ・夜間の介護、緊急時に対応できる職員数を確保すること。
- ・この場合の職員とは、有料老人ホーム職員として勤務している者であり、同一人物であっても訪問介護事業所の訪問介護員としてサービス提供を行っている時間帯は有料老人ホームの職員の配置には含めることができないこと。

問題点・指導事例

【問題点】

感染症や災害の発生時において、サービス提供を継続的に実施、非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（BCP）を策定していない。

【指導事例】

業務継続計画（BCP）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。

（１）感染症に係る業務継続計画（BCP）に記載すべき項目

- ◆平時からの備え（体制の構築・整備、感染症防止に向けた取組の実施、備蓄品の確保等）
- ◆初動対応
- ◆感染拡大防止体制の確立（保健所との連携、濃厚接触者への対応、関係者・関係機関との情報共有等）

（２）災害に係る業務継続計画（BCP）に記載すべき項目

- ◆平常時の対応（建物・設備の安全対策、電気・水道等のライフラインが停止した場合の対策、必要品の備蓄等）
- ◆緊急時の対応（業務継続計画発動基準、対応体制等）
- ◆他施設及び地域との連携

※感染症及び災害の業務継続計画を一体的に策定することも可能

業務継続に向けた取組みの強化についてです。

感染症及び災害に係る業務継続計画について、厚生労働省のガイドラインや研修動画などを参考に、施設の実態に合わせて策定してください。

なお、感染症に係る業務継続計画と災害に係る業務継続計画を感染症及び災害に係る業務継続計画として一体的に策定することも可能ですが、それぞれ必要な項目を満たすよう留意してください。

また、業務継続に向けた取組みの強化について必要な取組みとしては、業務継続計画策定のほか、

- ・職員に対し、業務継続計画を周知する。
 - ・必要な研修及び訓練を定期的実施する。
- ことが挙げられます。

問題点・指導事例

【問題点】

- ・地震の災害に対処するための計画を策定していない。
- ・非常災害対策に関する具体的計画について、施設等の立地条件や避難方法等の項目の内容が不十分である。

【指導事例】

非常災害に関する具体的な計画については、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。

非常災害に関する具体的な計画には、以下のような内容を盛り込むこと。

- ① 介護保険施設等の立地条件（地形等）
- ② 災害に関する情報等の入手方法（「避難準備情報」等の情報の入手方法の確認等）
- ③ 災害時の連絡先及び交通手段の確認（自治体、家族、職員等）
- ④ 避難を開始する時期、判断基準（「避難準備情報発令」時等）
- ⑤ 避難場所（市町村が指定する避難場所、施設内の安全なスペース等）
- ⑥ 避難経路（避難場所までのルート（複数）所要時間等）
- ⑦ 避難方法（利用者ごとの避難方法（車いす、徒歩等）
- ⑧ 被害時の人員体制、指揮系統（災害時の参集方法、役割分担、避難に必要な職員等）
- ⑨ 関係機関との連携体制

※ 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）より

非常災害対策についてです。

消防計画や洪水、土砂災害等の避難確保計画の策定はあるものの、地震の災害に対処するための具体的計画を立てていないという指摘が多く見受けられました。

非常災害に関する具体的な計画については、消防計画のみならず、事業所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としなければなりません。

また、計画に盛り込むこととされている内容が不十分であるという指摘も多く見受けられましたので、非常災害に関する具体的な計画については、次の①から⑨までのような内容を盛り込んだ計画を整備してください。

- ①介護保険施設等の立地条件（地形等）
- ②災害に関する情報等の入手方法（「避難準備情報」等の情報の入手方法の確認等）
- ③災害時の連絡先及び交通手段の確認（自治体、家族、職員等）
- ④避難を開始する時期、判断基準（「避難準備情報発令」時等）
- ⑤避難場所（市町村が指定する避難場所、施設内の安全なスペース等）
- ⑥避難経路（避難場所までのルート（複数）所要時間等）
- ⑦避難方法（利用者ごとの避難方法（車いす、徒歩等）
- ⑧被害時の人員体制、指揮系統（災害時の参集方法、役割分担、避難に必要な職員等）
- ⑨関係機関との連携体制

なお、計画は、必ずしも災害ごとに別の計画として策定する必要はありませんが、洪水・土砂災害、地震等地域の特性に鑑みた災害に対処できるものとしてください。

問題点・指導事例

【問題点】

- ・地震を想定した避難訓練を実施していない。
- ・夜間を想定した避難訓練を実施していない。

【指導事例】

- ・非常災害に関する具体的な計画に基づき、施設の実状を踏まえた避難、救出その他必要な訓練を**定期的**に実施し、計画の内容を検証すること。
- ・**夜間を想定した訓練**を行うこと。



非常災害に関する具体的な計画を見直していますか？
避難を開始する時期や判断基準、避難経路は施設の実態に合っていますか？
避難口周辺に車椅子での避難に支障をきたすような物は置かれていませんか？
避難口付近を除雪し、避難経路の確保に努めていますか？
ボイラー室に古紙や洗濯物などの可燃物を置いていませんか？

非常災害計画策定後は、計画に基づき避難訓練等を実施し、計画の内容を検証し、見直しを行ってください。

今年度は、消防訓練や洪水、土砂災害等を想定した避難訓練は実施しているものの、地震を想定した避難訓練を実施していなかった事例が多く見られました。

自力避難困難な方も多く入居されていることから、各種災害を想定した訓練を実施する必要があります。

また、夜間に発生した災害を想定した訓練を実施し、職員が少ない時間帯でも対応できるよう備えておく必要があります。

問題点・指導事例

【問題点】

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開催していない。

【指導事例】

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か月に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。

【感染症対策として講じるべき措置】

- ①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か月に1回以上開催し、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。
- ②感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備すること。
 - ・平常時の対策…事業所内の衛生管理（環境の整備等）、ケアにかかる感染対策（手洗い、標準的な予防策）等
 - ・発生時の対応…発生状況の把握や報告方法、感染拡大防止のための方策、医療機関や保健所等の関係機関との連携・報告方法、事業所内の連絡体制や関係機関への連絡体制の整備等
- ③定期的に研修を実施すること。
- ④定期的に訓練（シミュレーション）を実施すること。

感染症対策についてです。

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の委員は有識者を含めた幅広い職種で構成し、おおむね6か月に1回以上の定期的な委員会の開催と、その結果について職員への周知徹底を図ってください。

また、感染症対策について必要な措置としては、委員会開催のほか、

- ・感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する
- ・定期的に研修を実施する
- ・定期的に訓練（シミュレーション）を実施することが挙げられます。

問題点・指導事例

【問題点】

ナースコール対応、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。

【指導事例】

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。



※ 入居者の心身の健康を保持し、その生活の安定を図る観点から入居者に供与した以下の①～⑥のサービス内容を記録すること。

- ① 入浴、排せつ又は食事の介護
- 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
- ⑤ 安否確認又は状況把握サービス ※
- ⑥ 生活相談

※ 入居者が居住部分への訪問による安否確認等を希望しない場合であっても、適切な方法により、毎日1回以上、安否確認等を実施する必要がある。

提供サービスに係る帳簿の整備についてです。

有料老人ホームが提供したサービス内容の記録においては、ナースコール(緊急通報装置)対応を行った特変時のみに限らず、例えば、入居者から生活相談を受けたとき、夜間の状況確認など、提供したサービスについて記録してください。

また、有料老人ホームとして提供したサービスと訪問介護事業所が行う介護サービスは区分し、それぞれ記録を作成してください。

記録すべきサービス内容については①から⑥までのサービスです。現在、記録している内容について、不足がないかご確認ください。

問題点・指導事例

【問題点】

- ・運営懇談会を開催していない。
- ・運営懇談会を開催しているが、必要な事項を定期的に報告していない。

【指導事例】

有料老人ホーム事業の運営について、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定期的に開催すること。

運営懇談会では、次の①～③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管理費や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

※ 運営について、外部からの点検が働くよう、職員及び入居者以外の第三者の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。

運営懇談会の開催についてです。

運営懇談会は、管理者、職員及び入居者によって構成されるものです。

運営懇談会の開催に当たっては、入居者又は身元引受人に周知し、必要に応じて参加できるように配慮する必要がある、外部の者等との連携により透明性を確保する観点から定期的に開催してください。

【運営懇談会に報告すべき事項】

- ①入居者の状況
- ②サービス提供の状況
- ③管理費や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

特に、③について報告していないケースが多く見受けられます。

また、入居者の要望、意見を運営に反映させるよう努めてください。

問題点・指導事例

【問題点①】

給食会議を開催していない月がある。

【指導事例①】

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。

【問題点②】

適切に検食が行われていない。

【指導事例②】

検食は、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により実施**し、実施年月日、検食者名、所見等必要事項を記録すること。

【問題点③】

嗜好調査を行っていない。残食調査を行っていない。

【指導事例③】

嗜好調査、残食調査等を適切に行うとともに、その**結果等を栄養士が献立に反映させる**等工夫すること。

給食の運営についてです。

給食会議は、毎月開催してください。

検食は、必ず食事提供前に、調理関係者ではない有料老人ホームの職員により、食事に異常がないか等について試食により検食を実施してください。

嗜好調査、残食調査等については、その結果等を栄養士が献立に反映させる等工夫してください。

なお、給食業務を委託している場合や配食サービスを利用している場合においても、給食会議や検食、嗜好調査、残食調査は必要です。

問題点・指導事例

【問題点】

- ・事故発生の防止のための委員会を定期的には開催していない。
- ・事故発生の防止のための研修を実施していない。



【指導事例】

事故発生の防止のための措置とは、

- ・事故が発生した場合の対応や報告の方法が記載された**事故発生の防止のための指針を整備**すること。
- ・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。
- ・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。
- ・事故発生の防止のための**担当者を配置**すること。

事故発生の防止等についてです。

事故発生の防止のための必要な措置としては、

- ・事故が発生した場合の対応や報告の方法が記載された**事故発生の防止のための指針を整備**すること
 - ・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
 - ・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
 - ・事故発生の防止のための**担当者を配置**すること
- が挙げられます。

問題点・指導事例

【問題点①】

重要事項説明書について、料金の記載誤り等の不備がある。

【問題点②】

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を使用しておらず、職員体制や有料老人ホームが提供するサービスの説明がされていない。

【指導事例】

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に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。

なお、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」）、及び別添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、必ず添付すること。

重要事項の説明等についてです。

【よくある指導事例】

重要事項説明書の内容記載誤りのほか、市へ定期報告している重要事項説明書を使用していないため、説明しなければならない項目が不足していたり、別添1及び別添2が添付されていないことから指導となる事例が見受けられます。

また、入居者が介護サービスの利用を希望する場合は、「特定の事業者からのサービス提供に限定している」又は「特定の事業者を利用してほしい」等誘導することなく、近隣に設置されている複数の介護サービス事業所について、情報提供してください。

研修について

研修内容	注意点
高齢者虐待防止のための研修	定期的実施
身体的拘束等適正化のための研修	定期的実施
事故発生防止のための研修	定期的実施
感染症の予防及びまん延の防止のための研修	定期的実施
業務継続計画について必要な研修	定期的実施
認知症介護基礎研修(eラーニング)	医療・介護福祉の資格を有さない介護に直接携わる職員に受講させるための措置
採用時及び採用後における定期的な研修	特に、生活相談員や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」等について研修を行うこと。

研修の実施について、不十分な事例が多く見受けられましたので、必要な研修内容や注意点についてまとめました。

昨年度までは経過措置期間であったものもありましたが、令和6年度からは全て必須となっていますので、計画的に実施してください。

その他

項目	問題点	指導事例
高齢者虐待の防止	一部の職員に対して高齢者虐待防止に関する研修を行っていない。	調理員、清掃員等を含む全職員に対して、高齢者虐待の防止のための研修を定期的を実施すること。研修の受講状況がわかるよう、研修の記録を整備すること。（研修内容、実施日、参加者、欠席者へのフォロー等）
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を、3月に1回以上開催していない。	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、対象者の有無に関わらず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。
職員の衛生管理等	夜勤を行う職員に対して、6月以内ごとに1回の健康診断を実施していない。	夜勤を行う職員に対して、6月以内ごとに1回の健康診断を実施すること。なお、夜勤以外の職員に対しては、採用時及び採用後も毎年度定期的に健康診断を実施すること。
安全管理	廊下の手すりの前に植木等が置かれている。	手すりの使用に支障をきたさないよう、手すりの前に置かれた物を撤去すること。

表中の項目の指導事例についても、ご確認ください。

運営状況の自主点検

入居者に適切なサービスを提供するためには、**事業者自らが自主的に事業の運営状況を点検**し、基準や指針の内容が守られているか常に確認することが必要です。

市では、サービス事業ごとに、法令、関係通知等をもとに運営上必要な事項を点検するための自主点検表を作成しています。少なくとも**年に1度は点検を実施**するようお願いいたします。

一般検査における指導事例

青森市が実施した一般検査における指導事例については、青森市ホームページに掲載し、定期的に更新していますので、**同様の事例の有無について自己点検**を実施し、該当がある場合は適切に是正又は改善するようお願いいたします。

※「自主点検表（有料老人ホーム）」「有料老人ホーム設置者に対する指導事例」

【掲載場所】青森市ホームページ (<https://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 > 指導・監査等（高齢福祉・介護サービス事業）
> 有料老人ホーム自主点検表 または
> 介護サービス事業者等に対する運営指導等における指導事例

16

入居者に適切なサービスを提供するためには、事業者自らが自主的に事業の運営状況を点検し、基準や指針の内容が守られているか常に確認することが必要です。

【運営状況の自主点検】

市では、サービス事業ごとに、法令、関係通知等をもとに運営上必要な事項を点検するための自主点検表を作成しています。少なくとも年に1度は点検を実施するようお願いいたします。

【一般検査における指導事例】

青森市が実施した一般検査における指導事例については、青森市ホームページに掲載し、定期的に更新していますので、同様の事例の有無について自己点検を実施し、該当がある場合は適切に是正又は改善するようお願いいたします。

また、複数の有料老人ホームの運営を行っている事業者は、指導を受けた施設の指導内容を他の施設と共有し、適切に是正又は改善するようお願いいたします。

自主点検表、指導事例は、共に青森市ホームページに掲載していますので、ご確認ください。