

令和3年度一般検査の結果について

(有料老人ホーム)

～指針の内容が守られているか確認していますか?～

青森市 福祉部 指導監査課

令和3年度 介護サービス事業者等集団指導

令和3年一般検査実施状況

令和3年度に一般検査を行った有料老人ホームの**約9割**の施設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	16	15

※ 令和3年6月から令和4年1月実施分

遵守しなければいけない法令を改めて確認！

- ・ 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おりますので、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>)

ホーム＞福祉・健康＞事業者のかたへ＞福祉・介護事業者
＞高齢福祉・介護サービス事業＞事業者へお知らせ・各種資料
＞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3年度主な指摘事項等

項目	解説 ページ	項目	解説 ページ
高齢者虐待防止に関すること	3	帳簿の整備	18
記録の整備（研修）	4	給食の運営	19～20
身体的拘束等の適正化	5～7	ハラスメント対策	21
職員の配置	8～9	契約内容等	22
運営懇談会の設置等	10	名簿の整備	22
重要事項の説明等	11～12	金銭等管理	22
非常災害対策	13～14	遺留金品の取扱い	22
事故発生防止等	15～17	研修について	23

高齢者虐待防止に関すること

問題点・指導事例

【 問題点 】

- ・ 高齢者虐待防止に関する研修を行っていない。
- ・ 一部の職員（調理員等）に対して高齢者虐待防止に関する研修を行っていない。

【 指導事例 】

全従業員に対して、高齢者虐待の防止等のための措置として、事業者が自ら企画した研修を定期的に実施すること。

※ 研修を欠席した従業員に対しても、資料配付のみに留めず、別日での研修実施や個別説明を行い、実施状況が把握できるよう、実施記録を整備することが望ましい。



虐待防止の研修の実施に加えて、以下の取組みが令和6年度から義務付けられました。（経過期間中は、実施に努めることとされます。）

利用者の人権擁護、虐待防止等の観点から

- ①虐待発生又はその再発を防止するための委員会の開催
- ②虐待発生又はその再発を防止するための指針の整備
- ③虐待発生又はその再発を防止するため担当者を定める

記録の整備（研修）

研修記録 （作成例）

令和●年●月●日

所属		氏名	
研修名			
日時	令和●年●月●日、 9:00~ 9:30		
会場	A会議室		
講師	管理者 ○○ ○○		
参加者	○○、○○、○○、○○、○○、○○、○○、		
研修内容			
備考	欠席者 △△（12/10）、▲▲（12/10）、□□（12/13） ※（）内伝達研修実施日		

高齢者虐待防止の研修に限らず、研修については参加者や実施状況を記録し、従業員の受講状況を把握することも大切です。



参加者の記載のほか、欠席者についてのフォロー（いつ、誰に、どのように対応したか）を記録

身体的拘束等の適正化

問題点・指導事例

【 問題点① 】

身体的拘束等の適正化のための措置を講じていない。

【 指導事例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。
- ・ 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年2回以上実施すること。

身体的拘束等の適正化

問題点・指導事例

【 問題点② 】

身体的拘束を行っているが、記録を作成していない。

【 指導事例② 】

身体を自由を奪う行為（身体的拘束）は高齢者虐待に当たることから、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為は行わないこと。

なお、緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会で検討した上で利用者及び家族等に説明し理解を得るとともに、その態様及び時間、解除の予定日、経過観察の記録、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。



※ 身体的拘束等に関する記録は、2年間保存しなければなりません。

身体的拘束等の適正化

問題点・指導事例

身体的拘束は「当該入所者（利用者）又は他の入所者（利用者）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」には認められていますが、「切迫性」「非代替性」「一時性」の三つの要件を満たし、かつ、それらの要件の確認等の手続きが極めて慎重に実施されているケースに限られます。

以下のような事例については適正化を求めています。

【 具体例① 】

入院中にミトンをしていたため、組織的な検討が行われないうまま入居と同時にミトンを使用していた。

【 具体例② 】

入居時にサービス担当者会議で話し合いが行われたため、組織的な再検討を行わずに身体的拘束を継続していた。

【 具体例③ 】

「緊急やむを得ない身体拘束に関する説明書」に拘束開始日の記載はあるが、解除予定日を設定していない。（または長期間で設定。）

【 具体例④ 】

身体的拘束等適正化のための委員会は開催されているが、継続の有無の検討のみで、拘束の必要性や方法に関わる再検討が行われていない。

職員の配置

問題点・指導事例

【 問題点① 】

- ・生活相談員を配置していない。
- ・栄養士を配置していない。

【 指導事例① 】

有料老人ホームの職員の配置については、入居者の数および提供するサービス内容に応じ、管理者、生活相談員、栄養士、調理員を配置すること。

【 問題点② 】

職員が配置されていない時間帯がある。

【 指導事例② 】

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みられています。



青森市有料老人ホーム設置運営指導指針7(1)及び9(3)により、以下のとおり配置、勤務時間等の管理を行うこととされています。

①管理者

②生活相談員

③栄養士

栄養士資格を確認したうえで、献立作成業務の委託契約を締結することも可。
その場合は、嗜好調査や残食調査の結果を栄養士が献立作成に反映できるよう適宜給食会議に参加してもらうなど工夫してください。

④調理員

- ◆ 夜間、緊急時に対応できる職員数の確保すること。
- ◆ 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職員は、含めることができない。
- ◆ 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。

運営懇談会の設置等

問題点・指導事例

【 問題点 】

運営懇談会を開催していない。

【 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運営懇談会を定期的を開催すること。



※ 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的立場にある学識経験者、民生委員などを加えるよう努めてください。

※ 運営懇談会では、入居者の状況、サービス提供の状況、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を定期的に報告し、説明するとともに、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。

重要事項の説明等

問題点・指導事例

【 問題点 ① 】

重要事項説明書について、サービス及び職員体制の内容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。

【 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。



【有料老人ホーム重要事項説明書の表記について】

5. 職員体制
 ※有料老人ホームの職員について記載すること（同一法人が運営する他の事業所の職員に
 （職種別の職員数）

		職員数(実人数)	
		合計	常勤
管理者			
生活相談員			
直接処遇職員			
	介護職員 看護職員		
機能訓練指導員			
計画作成担当者			
栄養士			
調理員			
事務員			
その他職員			

1週間のうち、常勤の従業者が勤務すべき時間数※2
 ※1 常勤換算人数とは、当該事業所の従業者の勤務延時間数を当該事業所において常勤の従業者が勤務すべき時間数で除することにより、当該事業所の従業者の人数を常勤の従業者の人数に換算した人数をいう。
 ※2 特定施設入居者生活介護等を提供しない場合は、記入不要。

あたかも多くの職員がホームに勤務しているかのように誤認されないことが重要です！



※ 有料老人ホームの重要事項説明書等の職員数の表示については、訪問介護事業所等の勤務時間を重複して計上しないこと。
 訪問介護事業所等他事業所との兼務者は非常勤として記載してください。

※住宅型有料老人ホームが他事業所等の勤務時間を重複して職員数も計上することや「ケア付き高齢者住宅」等の広告を行うことは、不当表示となるおそれがあります。

非常災害対策

問題点・指導事例

【 問題点 】

非常災害対策に関する具体的計画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すること。

また、当該計画に基づき避難訓練を実施し、計画の内容を検証し、見直しを行うこと。



※ 事業所の立地条件については、各災害に係る青森市ハザードマップをご確認ください。

《掲載場所》 青森市ホームページ (<https://www.city.aomori.aomori.jp>)
ホーム>安全・緊急>防災・消防>各種ハザードマップ等

水防法等において、洪水浸水想定区域内等に立地する要配慮者利用施設については、以下の内容が義務付けられています。

- ① 「避難確保計画」の作成及び市への提出
- ② 計画に基づく避難訓練の実施及び市への報告

《掲載場所》 ホーム>安全・緊急>防災・消防>要配慮者利用施設における
避難確保計画の作成等について

非常災害対策



計画の内容

非常災害に関する具体的計画については、以下のような内容を盛り込んだ計画を整備することとされています。

- 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 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 等

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



※ 必ずしも災害ごとに別の計画として策定する必要はないですが、水害・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する。


事故発生防止等

問題点・指導事例

【 問題点① 】

事故発生又はその発生を防止するための指針を整備していない。

【 指導事例① 】

 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、職員に周知徹底を図ること。

【 問題点② 】

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行っていない。

【 指導事例② 】

事故発生及び再発防止のための委員会や職員研修を定期的に行うこと。



令和3年7月1日実施の指針の内容を確認！

＜改正点＞

事故発生又はその発生を防止するための措置を適切に実施するための担当者を配置すること。（令和3年10月から義務付け）

事故発生防止等

問題点・指導事例

【 問題点③ 】

薬の飲ませ忘れや、医療機関の受診を要した事故について、市に報告していない。

【 指導事例③ 】

当該事故について、所定の様式により速やかに市に報告すること。
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、5日以内に文書により報告すること。



※ 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、実地指導の際に確認したサービス提供の記録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。

※事故発生時の報告取扱要領

《掲載場所》 青森市ホームページ (<https://www.city.aomori.aomori.jp>)

ホーム>福祉・健康>事業者のかたへ>福祉・介護事業者

>高齢福祉・介護サービス事業>申請・届出>事故等の発生報告

事故発生防止等

報告すべき事故の範囲については以下の通りです。

- ① 利用者の負傷又は死亡事故が発生した場合
- ② 誤薬等が発生した場合
- ③ 職員（従業員）の法令違反、不祥事等が発生した場合
- ④ 利用者の行方不明が発生した場合
- ⑤ 地震・風水害や火災等による被害が発生した場合
- 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を及ぼすおそれがある場合
- ⑦ その他、報告が必要と認められる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、処置等なんらかの治療が必要となった場合です。

※ 誤薬については、時間や量の誤り、飲ませ忘れ等を含みます。

提供サービス（帳簿の整備）

問題点・指導事例

【 問題点 】

安否確認や状況把握サービス、生活相談サービスの供与等、提供したサービス内容について記録していない。

【 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、食事サービス提供時における確認等で安否確認等を実施する必要があります。

給食の運営

問題点・指導事例

【 問題点① 】

適切に検食が行われていない。

- ・ 検食が毎食行われていない。
- ・ 入居者への食事提供後に行っている。
- ・ 調理関係者が検食を行っている。
- ・ 検食時間が事前に検食簿に記載されており、実態と異なる。
- ・ 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

【 指導事例① 】

検食は、毎食、入居者への食事提供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。



※ 特に有料老人ホームの職員が訪問介護事業所の従業者等を兼務している場合には注意してください。

※ 利用者に対して、給食の提供を行う場合は、食数や業者への委託等により、届出内容が異なります。届出については、保健所に確認を行ってください。

給食の運営

問題点・指導事例

【 問題点② 】

給食会議を開催していない。

【 問題点③ 】

嗜好調査、残食調査を行っていない。

【 問題点④ 】

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。



【 指導事例 】

- ・ 給食会議は、施設長等関係職員を参加させ、**毎月開催**すること。
- ・ 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。

ハラスメント対策

問題点・指導事例

【 問題点 】

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。



【 指導事例 】

必要な措置について

- ・ 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・啓発すること。
- ・ 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、職員に周知すること。

【厚生労働省ホームページ掲載場所】

介護現場におけるハラスメント対策（マニュアル、研修手引き 掲載）

ホーム > 政策について > 分野別の政策一覧 > 福祉・介護
> 介護・高齢者福祉 > 介護現場におけるハラスメント対策

(https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html)

その他

項目	問題点	指導事例
契約内容等	入居契約書に、必要事項である身元引受人の権利、義務や契約解除の要件及びその場合の対応に関する事項を明示していない。	入居契約書の不備について修正し、変更届を市に提出すること。
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。
金銭等管理	設置者による預り金の自主点検が実施されていない。	有料老人ホームが入居者の金銭等を管理する場合には、設置者への保管金額等の報告を毎月行うほか、設置者は預り金について自主点検を年4回以上行うこと。
遺留金品の取扱い	遺留金品について、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整備していない。	遺留金品等の引き渡しの際には、受領書に親族や身元引受人等の受領印又は署名を徴し、引き渡し年月日、引き渡した相手の名前、立会い者名等を記録しておくこと

その他（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	全職員に対して定期的実施
身体的拘束等適正化のための研修	介護職員その他の従業者に対し定期的実施
事故発生防止のための研修	定期的実施
採用時及び採用後における定期的研修	生活相談員や直接処遇職員に実施 ※
認知症介護基礎研修 （R6. 3. 31まで努力義務）	介護に直接携わる職員に実施
業務継続計画について必要な研修 （R6. 3. 31まで努力義務）	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（R6. 3. 31まで努力義務）	定期的実施

※「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。

運営状況の自主点検

利用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度は点検を実施してくださいようお願いします。

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、定期的に更新しておりますので、ご確認いただき事業運営の参考としてください。

※「自主点検表」「一般検査における指導事例」掲載場所

青森市ホームページ (<https://www.city.aomori.aomori.jp>)
ホーム > 福祉・健康 > 事業者のかたへ > 福祉・介護事業者
> 高齢福祉・介護サービス事業 > 指導・監査等