令和6年度有料老人ホーム集団指導

不適切事例に対する指導例

池田市・箕面市・豊能町・能勢町
広域福祉課

目次

◆ はじめに
◆ 高齢者虐待の防止について
◆ 不適切事例に対する指導例
◆ よくある苦情について
◆ 変更届出・事故報告及び立入検査計画について
◆ みんなで守る命のバトン～集団感染ゼロを目指して～
◆ おわりに

不適切事例に対する指導例

職員の配置等について

不適切事例

- 施設職員が不在の時間帯がある。
- 有料老人ホームと介護保険サービスその他の業務のいずれにも従事している職員について、勤務状況が明確に切り分けられていない。
- 有料老人ホームとしての施設サービスと、訪問介護事業所としての介護保険サービスの切り分けが明確でない。

指導例

- ◆ 入居者の実態に即し、夜間の介護及び緊急時に対応できる体制とし、昼夜を問わず1名以上の職員が常勤する体制を整備すること。【指針9(1)三】
- ◆ 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にあっては、各職員について、それぞれが従事する業務の種別に応じた勤務状況を明確にする観点から、適切に勤務表の作成及び管理を行うこと。【指針11(3)】

不適切事例に対する指導例

職員の研修及びマニュアルについて

不適切事例

- 職員研修が行われておらず、サービス提供方法等が職員によって異なっている。
- マニュアルが作成されていない又は周知されていないため、事故や苦情発生時等の対応が適切に行われていない。
- 研修やマニュアルが不足しており、高齢者の人権擁護や身体拘束廃止、虐待防止についての理解が乏しい・誤っている。

指導例

- ◆ 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（初任者、人権、身体拘束廃止、虐待防止、感染症対策、食中毒対策、事故対応等）を実施すること。【指針9(2)一】
- ◆ 施設サービスの質の確保及び向上のため、マニュアル（身体拘束廃止、虐待防止、災害（火災・地震・風水害）対策、感染症対策、食中毒対策、事故防止、苦情処理等）を備えるとともに、職員に周知徹底を図ること。【指針9(2)三】

不適切事例に対する指導例

職員の職場環境等について

不適切事例

- セクシャルハラスメント、パワーハラスメントにより、職員の就業環境が害されている。
- セクシャルハラスメント、パワーハラスメントに関する相談窓口が設置されていない又は職員に周知されていない等、ハラスメント防止のための措置が講じられていない。

指導例

◆ 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9(3)二】

不適切事例に対する指導例

帳簿の整備について

不適切事例

- サービス提供等の記録をとっていない。
- 緊急やむを得ず身体的拘束を行った場合について、同意書や経過記録、身体拘束廃止委員会の開催記録等がない。
- 苦情・事故の記録をとっていない。
- 記録の内容に不足や誤りがある。
- 記録の保存期間が定められていない。
- 記録の保存期間が短い。

指導例

◆ サービスの内容等を記載した帳簿を作成し、その年度の属する年度末以降、最低2年間は保存すること。なお、サービスを提供した日から5年間保存するよう努めること。
【指針10(3)】 ※作成・保存すべき帳簿の種類は指針の10(3)イ～チをご確認ください。

不適切事例に対する指導例

医療機関等との連携・治療への協力について

不適切事例

- 特定の医療機関との契約を入居の条件としている。
- 入居者や入居者家族の希望を無視し、特定の医療機関への受診を勧めている。
- 入居者について、受診や治療が必要と考えられる状態であるにも関わらず、医療機関への連絡等を全く行っていない。

指導例

◆ 入居者が医療機関を自由に選択することを妨げないこと。（協力医療機関及び協力医療歯科機関は、あくまでも、入居者の選択肢として設置者が提示するものであって、当該医療機関における診療に誘引するためのものではありません。）【指針10(9)ホ】

◆ 医療機関での治療が必要な場合には適切な治療が受けられるよう医療機関への連絡、紹介、受診手続、通院介助等の協力を行うこと。【指針11(1)五ニ】

※必要な医療を受けさせないことは介護・世話の放棄・放任（ネグレクト）にあたる可能性があります。

不適切事例に対する指導例

介護保険サービス事業所との関係について①

不適切事例

- 入居者に対し、特定の介護保険サービス事業所のみを紹介している。
- 有料老人ホームの運営法人や関係法人による介護保険サービス事業所を利用するよう誘導している。
- 特定の介護保険サービス事業所を利用することを入居等の条件としている。
- 入居者が希望する介護保険サービス事業所の利用や変更を、有料老人ホームの都合で妨げている。

指導例

- ◆ 近隣に設置されている介護保険サービス事業所について、入居者に情報提供すること。【指針10(10)イ】
- ◆ 入居者の介護保険サービスの利用にあっては、設置者及び当該設置者と関係のある事業者など特定の事業者からのサービス提供に限定又は誘導しないこと。【指針10(10)ロ】
- ◆ 入居者が希望する介護保険サービスの利用を妨げないこと。【指針10(10)ハ】

不適切事例に対する指導例

介護保険サービス事業所との関係について②

不適切事例

- 併設の介護保険事業所の職員が有料老人ホームの職員を兼務しており、介護保険事業所としての人員配置基準を遵守していない。
- 有料老人ホームと介護保険サービスその他の業務のどちらにも従事している職員について、勤務状況が明確に切り分けられていない。
- 有料老人ホームとしての施設サービスと、訪問介護事業所としての介護保険サービスの切り分けが明確でない。

指導例

◆ 訪問介護事業所、通所介護事業所等の介護保険サービス事業所が併設している場合は、次のとおりとすること。【指針10(10)ニ】

① 各事業所における人員配置、事務スペース、運営、サービスの提供及び書類の保管等が明確に区分されていること。

② 入居者が安心、安全、快適に生活を営むことができるよう、プライバシーの確保及び感染症対策等を徹底すること。

不適切事例に対する指導例

運営懇談会の設置等について

不適切事例

- 運営懇談会が設置されていない又は開催されていない。
  ※長期間開催されていない場合を含む。
- 運営懇談会の開催に当たり入居者等への周知が徹底されていない。
- 入居者の要望や意見を聞く機会・仕組みを全く設けていない。
- 運営懇談会の説明事項や内容が不足している。

指導例

- ◆ 運営懇談会の開催に当たっては、入居者（入居者のうちの要介護者等については家族又は身元引受人等）に周知し、必要に応じて参加できるように配慮すること。【指針10(11)ロ】
- ◆ 運営懇談会では、必要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。【指針10(11)ニ】
- ◆ 運営懇談会の議事録を作成し、入居者及び家族等にこれを報告するよう努めること。【指針10(11)ホ】

不適切事例に対する指導例

食事サービスについて

不適切事例

- 食事摂取基準が極めて曖昧である又は定められていない。
- 高齢者に適した食事メニューとなっていない。
- 入居者の咀しゃく能力等を考慮した食事メニューとなっていない。
- 特段の事情がないにも関わらず食堂以外の場所で食事提供を行っている。

指導例

- ◆ 厚生労働省が定める食事摂取基準を踏まえて高齢者に適した食事を提供すること。【指針11(1)ニイ】
- ◆ 入居者の健康状態並びに咀しゃく能力及び摂取能力等に応じた食事を提供すること。【指針11(1)ニニ】
- ◆ 要介護者等について、可能な限り離床して、食堂で食事ができるよう支援すること。ただし、食堂において食事をすることが困難であるなど、入居者の希望に応じて、居室において食事を提供するなど必要な配慮を行うこと。【指針11(1)ニホ】

不適切事例に対する指導例

入居者の健康管理について

不適切事例

- 入居者に健康診断の機会を提供していない。
- 入居者の健康の状況を確認していない（記録していない）。
- 入居者の健康の状況を確認し記録しているが、職員間で適切に共有されておらず、健康保持のための適切な措置（医療機関との連携等）がとられていない。

指導例

◆ 入居時及び定期的に健康診断（歯科に係るものを含む。）の機会（年2回程度、うち1回は胸部X線検診による結核検診）を設けるなど、入居者の希望に応じて健康診断が受けられるよう支援するとともに、常に入居者の健康の状況に注意し、必要に応じて健康保持のための適切な措置をとること。【指針11(1)五イ】

不適切事例に対する指導例

家族又は身元引受人等への連絡等について

不適切事例

- 入居者の体調や様子に変調があるにも関わらず、家族等への連絡を一切行っていない。
- 入居者に対するサービス提供内容を変更したことを家族等へ報告していない。

指導例

◆ 入居者の生活において必要な場合には、家族又は身元引受人等への連絡等所要の措置をとるとともに、本人の意向に応じ、関連諸制度、諸施策の活用についても迅速かつ適切な措置をとること。【指針11(1)十イ】

◆ 要介護者等については、入居者の生活及び健康の状況並びにサービスの提供状況を家族又は身元引受人等へ定期的に報告すること。【指針11(1)十ロ】

不適切事例に対する指導例

金銭等管理について

不適切事例

- やむを得ない事情がないにも関わらず、入居者の金銭や通帳・印鑑・キャッシュカード等を有料老人ホームが管理している。（少額であっても同様）
- 金銭等管理に当たって、依頼又は承諾を確認した書面がない。
- 金銭等管理の具体的な管理方法が明確に定められていない。
- 出納簿の確認を怠っている。
- 出納簿の確認結果を本人又は家族等に定期的に報告していない。

指導例

◆ 設置者がやむを得ず入居者の金銭等を管理する場合にあっては、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、家族又は身元引受人等への出納簿等による定期的報告等を管理規程等で定めること。【指針11(1)十一ロ】

◆ 出納簿等の確認は、定期的（月1回程度）に複数職員で確認するとともに、本人又は家族等への報告を行うこと。【指針11(1)十一ハ】

不適切事例に対する指導例

家族等との交流について

不適切事例

- 入居者の家族等との連絡調整や情報共有を怠っている。
- やむを得ない事情がないにもかかわらず、家族等の面会を拒否又は制限している。
  ※感染症の拡大防止等を理由とする場合も、適切な機会確保が求められます。

指導例

◆ 常に入居者の家族等との連携を図り、入居者とその家族等との交流等の機会を確保するよう努めるとともに、入居者の外出の機会を定期的（季節ごと等）に確保するよう努めること。また、有料老人ホームにおける入居者の生活状況等を記載した情報誌等の作成及び家族等への通知に努めること。【指針11(1)十二イ】

不適切事例に対する指導例

高齢者虐待の防止について

不適切事例

- 虐待防止のための委員会が開催されていない。
- 虐待防止のための委員会の開催結果が職員に周知徹底されていない。
- 虐待防止のための指針がない。
- 虐待防止のための研修が実施されていない。
- 虐待防止のための担当者が定められていない。

指導例

- ◆ 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ること。【指針11(4)ロ】
- ◆ 虐待の防止のための指針を整備すること。【指針11(4)ハ】
- ◆ 職員に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施すること。【指針11(4)ニ】
- ◆ 上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと。【指針11(4)ホ】

不適切事例に対する指導例

身体的拘束等について

不適切事例

- 緊急やむを得ない事情がないにも関わらず、身体的拘束等を行っている。
- 「緊急やむを得ない事情」に当たるかの検討が十分でないまま身体的拘束等を行っている。
- 緊急やむを得ず身体的拘束等を行った場合に、必要な同意書や記録をとっていない。
- 身体拘束等の適正化を図るための委員会や指針が整備されていない、研修が実施されていない。

指導例

- ◆ 当該入居者又は他の入居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居者の行動を制限する行為（身体的拘束等）を行ってはならず、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、その際の入居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。【指針11(5)(6)】
- ◆ 身体拘束等の適正化を図るために、必要な措置を講じること。【指針11(7)】

不適切事例に対する指導例

利用料等（敷金）について

不適切事例

- 敷金について、退居時に適切に返還していない。
- 居室の原状回復の費用負担について、退居者に明確に説明しておらず、トラブルとなっている。

指導例

◆ 敷金を受領する場合には、その額は6ヶ月分を超えないこととし、退居時に居室の原状回復費用を除き全額返還すること。なお、原状回復の費用負担については、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（再改訂版）」（平成23年8月国土交通省住宅局）を参考にすること。原状回復に当たっては、退居者にあらかじめ工事見積もり等を示し内容に同意を得るなど、トラブルの発生防止に努めること。また、退居しようとする者に原状回復に要した費用明細書等を交付するよう努めること。【指針13(1)二】

不適切事例に対する指導例

利用料等（前払い方式）について

不適切事例

- 受領が禁止されている権利金等を受領している。
- 受領する前払金が権利金等に該当しないことを入居契約書等に明示していない。
- 前払金の算定根拠が書面で明示されていない。
- 前払金の保全措置を講じていない。
- 前払金の返還が適切に行われていない。

指導例

- ◆ 当該入居者又は他の入居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居者の行動を制限する行為（身体的拘束等）を行ってはならず、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、その際の入居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。【指針11(5)(6)】
- ◆ 身体拘束等の適正化を図るために、必要な措置を講じること。【指針11(7)】

次の動画をご視聴ください。