

有料老人ホーム集団指導

よくある指導例・苦情について

池田市・箕面市・豊能町・能勢町
広域福祉課

よくある指導例・苦情について

有料老人ホーム設置運営指導指針とは？

有料老人ホームを設置している事業者や設置予定の事業者が適正な運営を進めるため、行政指導の内容となる事項を定めたものです。

【掲載場所】

「箕面市ホームページ」



「有料老人ホーム設置届等各種届出の受理及び運営指導等／箕面市」



「(池田市・箕面市・豊能町・能勢町)有料老人ホーム設置運営指導指針」

※各市町ごとに制定されていますが、内容は同じです。



よくある指導例・苦情について

◆職員配置について

- 有料老人ホーム職員の勤務表に、併設の介護保険サービス事業所職員の勤務も記載されていた。
- 「有料老人ホームの職員」が、配置されていない時間帯があった。
- 別の場所で指定を受けている訪問介護事業所の事務所機能が有料老人ホーム内で稼働していた。



「有料老人ホーム事業」と「介護保険サービス事業」は別の事業である

- 勤務時間・勤務内容を明確に切り分ける
- 有料老人事業と介護保険サービス事業の区画も明確に切り分ける
- 入居者の実態に即し、「**有料老人施設職員として**」昼夜を問わず1名以上常勤させる



よくある指導例・苦情について

◆介護事業所の選択

- 住宅型有料老人ホームの入居時に、あらかじめサービスを受ける訪問介護事業所や居宅介護支援事業所が決まっており、選択できなかった。
- 希望する介護保険サービスの利用や変更を、有料老人ホームの都合で妨げられた。



入居者が希望する介護保険サービスの利用を妨げない

- 施設と関係のある事業者など特定の事業所からのサービス提供に**限定又は誘導しないこと**
- 入居者が希望する介護保険サービスの利用を妨げない



よくある指導例・苦情について

◆研修について

- 職員研修が行われておらず、サービス提供方法などが職員によって異なっている。
- 医療・福祉関係の資格がない職員に、認知症介護基礎研修を受講させていなかった。



サービスの質の確保・向上のため、全職員を対象とする研修を定期的実施

- 年間研修計画を作成し、計画的に全職員に研修の機会を確保
- 施設全体で研修内容を共有できる体制づくり
- 認知症介護基礎研修を受講させるための措置



よくある指導例・苦情について

◆マニュアルの整備

- 各種マニュアルが整備されていなかったり、内容の更新がされていなかった。
- 各種マニュアルの内容が全職員に周知徹底されていなかった。



実態に合わせた各種マニュアルやフロー図の整備・職員への周知

- 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、苦情処理等のマニュアルを備える
- 整備したマニュアルの内容を、研修などを通じて全職員に周知

よくある指導例・苦情について

◆帳簿の整備

- 入居者に行ったサービス内容の記録がなかった。



サービスの提供内容を記録から確認できるようにする

- 利用者に提供したサービス内容を適切に記録し、サービス提供した日から5年間保存に努める
- 主治医や介護支援専門員との連携内容も記録しておくとい



よくある指導例・苦情について

◆預り金(金銭管理)について

- 入居時に金銭管理の申し込みを行ったが、その後、施設から定期的な報告がない。
- 金銭管理の具体的な管理方法が明確に定められていない。



金銭管理は原則入居者自身 やむを得ない場合はルールを明確に

- 依頼又は承諾を書面で交わし、定期的報告等の運用方法を金銭管理規定等で定め、利用者に説明する



よくある指導例・苦情について

◆個人情報の取り扱い

- 入居者や家族の個人情報を利用する場合に、当該入居者や家族から文書等による同意を得ていなかった。



個人情報の使用については同意が必要

- 入居者や家族の個人情報の使用について同意をえること
- 職員に対しても、就業中、退職後もサービスを提供するうえで知り得た入居者や家族の秘密を保持する必要な措置をとること



よくある指導例・苦情について

◆非常災害対策

- 夜間を想定した避難想定をしていなかった。



消防計画、風水害、地震等の災害に対処する非常災害計画を策定

- 非常災害計画は、実際に災害が起こった際に利用者の安全が確保できる実効性のあるもので、施設の実情を踏まえて作成
- 職員間で計画の内容を共有
- 消防法やその他法令で定めた設備の点検



よくある指導例・苦情について

◆業務継続計画の策定

- 職員に対し、業務継続計画（感染症・非常災害）の周知や研修・訓練を実施していなかった。



①計画策定 ②職員周知 ③研修・訓練 ④計画見直し

- 感染症や非常災害の発生時に、入居者の処遇を継続的に行い、早期の業務再開を図るための計画を作成
- 職員に業務継続計画について周知し、定期的に研修や訓練を実施
- 定期的な見直し、変更を行う

BCPは初動対応だけでなく、中長期の対策

よくある指導例・苦情について

◆【まとめ】非常災害対策とBCP

非常災害対策

目的:

人命保護・被害軽減

重点:

安全確保・避難・被害軽減

取り組み:

避難計画・訓練、消火計画・訓練、
応急措置計画・訓練 など



BCP(業務継続計画)

目的:

業務継続・早期復旧

重点:

業務中断の影響最小化・事業継続

取り組み:

BCP策定・BCP訓練

よくある指導例・苦情について

◆高齢者虐待の防止

虐待の発生又はその再発防止のために講ずべき措置

- ①虐待防止のための対策を検討する**委員会を定期開催**、結果を**職員に周知**
- ②虐待防止のための**指針整備**
- ③虐待防止のための**研修を定期的**に実施
- ④虐待防止に関する措置を適切に実施するための**担当者を置く**



よくある指導例・苦情について

◆ 身体的拘束

身体的拘束は原則禁止

緊急やむを得ず身体的拘束等を行わざるを得ない場合

- 「緊急やむを得ない場合」とは→3つの要件を満たし、要件の確認等の手続きが極めて慎重に実施されていることが必要

切迫性

利用者本人又は他の利用者等の生命、身体、権利が危険にさらされる可能性が著しく高い

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方法がない

一時性

身体拘束その他の行動制限が一時的である

よくある指導例・苦情について

◆身体的拘束

身体拘束等の実施・未実施に関わらず、以下の内容を実施

(1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する**委員会**
3か月に1回以上開催し、その結果を職員に周知徹底する

(2) **指針**の整備
身体的拘束等の適正化のための指針を整備

(3) **研修**の実施
身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施



よくある指導例・苦情について

◆身体的拘束

身体拘束等を実施する場合

【留意事項】

- (1)「緊急やむを得ない場合」の判断は、担当の職員個人で行うのではなく、施設全体で、3つの要件確認等の手続きを慎重に行う
- (2)身体拘束等の内容、目的、時間、期間などを高齢者本人や家族等に対して十分に説明し、同意書等を徴収すること
- (3)身体的拘束等の態様及び時間、その際の入居者の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記録しておくことが必要

よくある指導例・苦情について

◆カスタマーハラスメントについて

カスタマーハラスメントの該当例について

● 身体的暴力

- ・ 居室を訪問した職員に対して殴りかかったり、物を投げつけたりする。
- ・ 介助中に腕をつねったり、髪を引っ張ったりする。

● 精神的暴力

- ・ 介助中の職員に対して繰り返し暴言を吐く。
- ・ 職員の容姿等に対して悪口を言う。

● セクシャルハラスメント

- ・ 異性の職員に対して過度に体を触る。
- ・ 異性の職員に対して執拗に交際や関係を迫る。



→職員の仕事環境を守るために、施設として対応が必要

以上でこの項目の動画を終了します。