

**令和元年度  
実地指導等の結果について**

岐阜市 福祉部 指導監査課

## <内容>

- 1 令和元年度の実地指導件数
- 2 主な指摘事項

## 1 令和元年度の実地指導件数

### ○対象事業所数

事業名	事業所数		
	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
サービス付き高齢者向け住宅	29	30	33
有料老人ホーム	47	48	58
合 計	76	78	91

### ○指導件数

事業名	指導件数		
	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
サービス付き高齢者向け住宅	11	11	12
有料老人ホーム	16	27	25
合 計	27	38	37

## 2 主な指摘事項

※以下の指摘事項は、岐阜市有料老人ホーム設置指導指針（以下、「指針」という。）を根拠にしたものです。

### 《人員関係》

#### (1) 勤務体制の確保等

##### 【主な指摘事項等】

職員の兼務関係が勤務表から確認できない。（例えば、有料老人ホームと訪問介護を兼務している職員の兼務状況）【根拠：指針9（3）】

##### 【解説】

事業を運営するにあたっては、適切な人員配置を行わなければなりません。そのため、事業所として適切な人員配置ができていないかを常に確認し、サービスを実施する必要があります。

**従業員が職務を兼務する場合**（例えば、有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅にサービス提供する訪問介護事業所等について、訪問サービスを提供しない時間や訪問サービスに係る業務を行う時間以外には施設のサービスを行う場合など）が多く確認されましたが、いずれの業務に従事しているかが勤務表から確認できない事例がみられました。勤務表をそれぞれのサービスごとに作成し、人員配置を満たしているか確認してください。

また、各職員の1日の動きを示したシフト表を作成するなどの方法により、施設サービスの時間帯と訪問サービスの時間帯とを明確に把握できるようにしてください。

なお、高齢者向け住まいに併設された形態の事業所に関しては、「**高齢者向け住まいに併設されている介護サービス事業所に対する指導監督について**（平成29年7月10日 厚生労働省老健局総務課介護保険指導室 事務連絡）」が発出されており、その中で下記の事例が紹介されていますので留意ください。

- ・「併設事業所」と「高齢者住まい」の双方に従事する者の兼務状況が不明確。
- ・「高齢者住まい」と兼務していることで、「併設事業所」としての人員基準を満たさない状況になっている。
- ・「併設事業所」のサービスと「高齢者住まい」のサービスが区分されていない。

## (2) 秘密保持等

### 【主な指摘事項等】

従業者であった者が利用者等の秘密を漏らすことがないよう必要な措置がとられていない。【根拠：指針7（4）】

### 【解説】

従業者は、その業務を行う上で利用者又はその家族の秘密を知る機会が多くありますが、そうした秘密は従業者の退職後も当然漏らしてはなりません。採用時に、退職後についても守秘義務を守る旨を記載した誓約書の提出を求める、雇用契約書に秘密を保持する旨を明記するなど、必要な対応をしてください。

## (3) 職員の健康診断

### 【主な指摘事項等】

- ① 職員に対する定期健康診断が実施されていない。
- ② 深夜業を含む業務に従事する職員について、6か月以内ごとに1回の健康診断が実施されていない。
- ③ 定期健康診断で必要な検査項目が受検されていない。

【根拠：指針7（3）】

### 【解説】

事業者は、労働安全衛生法の規定により、労働者に対する健康診断を行わなければならないこととされています。（第66条）

①② そのため、常時使用する労働者に対しては1年以内ごとに1回の定期的な健康診断を実施してください。

また、夜勤等の深夜業を含む業務に従事する労働者（特定業務従事者といいます。）については、6か月以内ごとに1回の健康診断を実施してください。（労働安全衛生規則第45条）

③ 定期健康診断の項目については、労働安全衛生規則第44条により規定されています。各項目は、それぞれの基準に基づき（受検が必須の項目もあります。）医師が総合的に判断し必要でないと認めるときは省略できますが、それ以外の場合は受検が必要です。

（例：心電図検査の「医師が必要でないと認めるときに省略できる者」は、「40歳未満の者（35歳の者を除く）」）

健康診断は法で事業者に実施が義務付けられているものになりますので、確実な実施をお願いします。

#### (4) 職員の研修

##### 【主な指摘事項等】

- ① 職員に対する研修が実施されていない。
- ② 研修参加者（出席者）以外への周知が行われていない。
- ③ 各種指針が整備されていない。

【根拠：指針7（2）】

##### 【解説】

- ① 研修については、職員の資質の向上のために計画的に実施するようにしてください。  
また、以下の研修は指針で定められていますので確実に実施し、研修の実施内容について記録することが必要です。（指針で規定されていない研修についても、後日内容を確認したり、欠席者が確認できるよう研修で使用した資料等とともに記録するようにしてください。）

##### 《指針において実施が必要とされている研修》

- ・感染症及び食中毒の予防及び蔓延を防止に関する研修【指針8（7）イ】
- ・高齢者虐待防止に関する研修【指針8（8）ア】
- ・事故発生防止に関する研修【指針12（8）ウ】
- ・身体的拘束等の適正化のための研修【指針9（7）ウ】

- ② 事業所以外で研修を受講した場合の他の職員や、事業所内で研修を実施したが勤務等の関係で研修に出席できなかった職員に対しても、研修の内容が周知できるようにしてください。（例えば、職員会議での研修結果報告や、資料等の回覧などが考えられます。）
- ③ 上記に列挙されている研修に関しては、**指針を整備する必要**があります。  
また、各種指針に基づき研修を実施するようにしてください。

## 《運営関係》

### (1) 身体拘束等について

#### 【主な指摘事項等】

身体拘束に関する対応及び記録が十分でない。

【根拠：指針9（7）及び身体拘束ゼロへの手引き】

#### 【解説】

身体拘束は、拘束をされた利用者の関節の拘縮、筋力の低下といった身体機能の低下や圧迫部位の褥瘡の発生を始めとする身体的弊害、利用者の不安や怒り、屈辱、あきらめなどの精神的苦痛を感じるなどの精神的弊害、看護・介護スタッフ自身の士気が低下する、施設等に対する社会的な不信、偏見を引き起こすおそれがあるなどの社会的弊害が引き起こされるものとして、原則行ってはなりません。

(身体拘束がもたらす多くの弊害についての詳しい記載は、「身体拘束ゼロへの手引き」にあるので、そちらを参照してください。)

どのような目的であれ、〇〇しないように身体の制限を行うことは身体拘束です。

#### 【参考】身体拘束に該当する具体的な例

- (1) 徘徊しないように、車いすや椅子、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
- (4) 点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、四肢等をひも等で縛る
- (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
- (6) 車いすや椅子からずり落ちたり、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
- (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椅子を使用する
- (8) 脱衣やおむつはずしを制限するために、介護衣（つなぎ）を着せる
- (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) 行為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

◎身体拘束は、指針上、「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」に認められていますが、これは「切迫性」「非代替性」「一時性」の3つの要件をすべて満たし、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。

**緊急やむを得ない身体拘束等の三つの要件**

- ① 切迫性 入居者本人または他の入居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
- ② 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
- ③ 一時性 身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること

そして、入居者や家族に対して、身体拘束の内容、目的、理由、拘束の時間、時間帯、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てください。

実際に緊急やむを得ず身体拘束等を行う場合は、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かった理由を記録しなければなりません。

また、身体拘束を行う場合についても、「緊急やむを得ない場合」に該当するかを常に観察、再検討し、要件に該当しなくなった場合は直ちに解除しなければなりません。拘束の必要性や方法に関わる再検討を行い、逐次その記録も加えてください。

【具体的な記録等の様式例 「身体拘束ゼロへの手引き」より】

**身体拘束に関する説明書・経過観察記録 (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度の身体拘束を行います。  
 2 ただし、解除することを目標に効果検証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な理由	
身体拘束の方法 (場所、行為(部位・内容))	
拘束の時間帯及び時間	
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  
 (本人との読解)

【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



○身体拘束廃止のための体制

- ・具体的には、身体的拘束等の適正化のための指針を整備、身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（以下、「身体的拘束等適正化対策検討委員会」という。）を3月に1回以上開催する必要があります。
- ・「緊急やむを得ない場合」に該当するかどうかの判断（3つの要件の確認や、身体拘束の内容、目的・理由、時間・期間等）は、**施設全体として判断**が行われるよう、身体的拘束等適正化対策検討委員会を開催し委員会で判断してください。
- ・身体拘束の解除に向けての経過観察記録は、身体的拘束等適正化対策検討委員会に報告し、**委員会の内容は議事録として記録に残してください**。その議事録を全職員に交付又は回覧して周知徹底を図ることなどが挙げられます。

【身体的拘束等適正化対策検討委員会議事録様式例 「有料老人ホーム指導監督の手引き」より】

**身体的拘束等適正化対策検討委員会議事録**

（衛生基準省令第183条の規定に基づく身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会議事録）

ホーム名 \_\_\_\_\_

開催日時 \_\_\_\_\_ 年 月 日 ( ) \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_ ~ \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_

参加者

管理者		介護リーダー		介護職員	
生活相談員		計画作成担当者			
看護職員		機能訓練指導員		その他	

【議題】

- ①前回の振り返り
- ②身体拘束禁止対象となる具体的な行為と、やむを得ず身体拘束を行う際の三つの要件についての復習
- ③（身体拘束を行っている入居者がいる場合）身体拘束解除に向けての経過観察記録等から、身体拘束を解除できないか、確認する。
- ④（身体拘束を開始する検討が必要な入居者がいる場合）緊急やむを得ない身体拘束の要件を満たしているか、代替案はないか、検討する。
- ⑤（今後やむを得ず身体拘束が必要である判断をした場合）、今後医師、家族等へ意見調整の進め方
- ⑥身体拘束禁止のための指針、研修資料の中で周知が必要な部分を確認し、方針を決定する。
- ⑦今後の予定（研修・次回委員会）
- ⑧今月の議論のまとめ

【議事概要】※は必須項目です。

- ①前回の振り返り※  
 （前回の議事録を読み返し、委員会の結論が有効に機能したか、徹底できたかの振り返りを行います。）

- ②身体拘束禁止対象となる具体的な行為、やむを得ず身体拘束を行う際の三つの要件についての復習※

**身体的拘束等禁止対象となる具体的な行為(11項目:身体拘束該当番号)**

- 1 徘徊しないように、車いすや椅子、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。
- 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 手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける。
- 6 Y字型抑制帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける。
- 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椅子を使用する。
- 8 脱衣やおむつはずしを制限するため、介護衣(つなぎ服)を着せる。
- 9 他人への迷惑行為を防ぐために、ベッド等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。

**緊急やむを得ない身体的拘束等の三つの要件**

- 1 切迫性 入居者や本人又は他の入居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こと
- 2 非代替性 身体的拘束等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
- 3 一時性 身体的拘束等その他の行動制限が一時的なものであること

③（身体拘束を行っている入居者がいる場合）身体拘束解除に向けての経過観察記録等から、身体拘束を解除できないか、確認する。

現在、身体拘束に該当する入居者数 \_\_\_\_\_ 名

居室	入居者名	身体拘束該当番号	解除する	はい / いいえ
切迫性			要件を満たしているか	はい / いいえ
非代替性			要件を満たしているか	はい / いいえ
一時性			要件を満たしているか	はい / いいえ
適正化策				

④（身体拘束を開始する検討が必要な入居者がいる場合）緊急やむを得ない身体拘束の要件を満たしているか、代替案はないか、検討する。

居室	入居者名	身体拘束該当番号	三要件を満たしているか	はい / いいえ
切迫性	利用者本人又は他の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ことが分かる具体的な状況を記載する。			
非代替性	他の方法を検討した結果、それでもなお身体拘束を行う以外に代替する介護方法がないのであれば、検討した代替方法と、それが対応策として不十分である理由を記載する。			
一時性	身体拘束が一時的なものであり、利用者の状態等に応じて必要最小限の期間と最も短い拘束時間に設定されていることとその理由が分かるように記載する。			
適正化策				

⑤（今後やむを得ず身体拘束が必要である判断をした場合）、今後医師、家族等へ意見調整の進め方

医師・家族との意見調整を進める担当者 \_\_\_\_\_

身体拘束開始日 \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ 解除予定日 \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

いつ、何をするか \_\_\_\_\_

留意事項その他 \_\_\_\_\_

⑥（③も④も0人の場合は特に）身体拘束禁止のための指針等の中で理解が弱い部分を検討し、今後の方針を定める。※

（理解が弱いと感じる部分）

（今後の方針）

⑦今後の予定※

研修開催日時（年●回以上）

次回委員会開催日時（3ヶ月に1回以上）

⑧今月の議論のまとめ※

（今月取り組むべきこと、意識すべきこと）

各職員確認印


## (2) 衛生管理等

### 【主な指摘事項等】

- ① 薬の管理が適切ではない。(利用者の手の届く場所に置かれている。)
- ② タオルが共用されている。

【根拠：指針8 (7)】

### 【解説】

- ① 薬が利用者の手の届く場所に置いてある事例です。  
利用者が自由に持ち出せる状態にあることは望ましくないので、鍵のかかる場所に保管するなど、適切に管理してください。
- ② 共用により感染症が広がるのが懸念されます。タオルであれば使い捨てのペーパータオルや利用者ごとに個々に用意するなどの対応をしてください。

●昨今、発生している新型コロナウイルス感染症に関して、厚生労働省より「有料老人ホーム等における新型コロナウイルス感染症対策の再徹底について（令和2年4月13日 厚生労働省 事務連絡）」が発出されておりますので、下記のとおり一部抜粋したものを紹介します。

○感染症及び食中毒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開催等により、感染拡大防止に向けた取組方針の再検討や各ホームにおける感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための指針に基づく取組の再徹底。

- 職員間での情報共有を密にし、感染防止に向けた取組を職員が連携し取組を進める。
  - マスクの着用を含む咳エチケットや手洗い、アルコール消毒等により、感染予防対策の徹底。
  - 換気が悪く、人が密に集まって過ごすような空間に集団で集まることを避ける等の対応を徹底。
  - 食堂等でマスクをはずして飲食をする場合、一定の距離を保つこと。
  - 利用者等において、新型コロナウイルス感染者が発生した場合、速やかに管理者に報告を行い、岐阜市（介護保険課）への報告を行うこと。また、当該利用者の家族等に報告を行うこと。
- 上記に列挙したものは一部抜粋になりますので、各施設において、通知文の内容を確認していただき、感染症対策の徹底をお願いします。

### (3) 事故発生時の対応

#### 【主な指摘事項等】

- ① 「サービス提供中に入居者がケガをし、外部の医療機関を受診した」ような岐阜市へ報告が必要な事例について、事故・事件報告書が介護保険課へ提出されていない。
- ② ヒヤリハット記録が作成されていない。また作成はされているが、職員間で情報共有されていない。
- ③ 事故発生の防止のための委員会を開催していない。

【根拠：指針12(8)】

#### 【解説】

- ① 介護保険課へ報告が必要な事例として、以下のものが挙げられます。

- ・ サービス提供中の利用者の事故等（医療機関を受診又は入院）  
（事業者側の過失の有無は問わない）  
（利用者が疾病により死亡したと考えられる場合であっても、死因に疑義が生じる可能性がある場合）
- ・ 虐待案件（疑いがあるものを含む）
- ・ 火災
- ・ 入所者等の行方不明
- ・ 法人役員・職員の法令違反・不祥事（利用者からの預り金の横領、個人情報の紛失等）
- ・ 食中毒及び感染症
- ・ 災害
- ・ その他、報告が必要と認められる事故・事件の発生

事故・事件等について、報告が必要な場合でも報告されていない事例がありました。  
前述の事例に該当する場合は、速やかに岐阜市へ電話又はFAX等で報告（第一報）してください。事故・事件処理の経過についても、電話又はFAX等で適宜報告し、事故・事件処理の区切りがついたところで、定められた書式の事故報告書を用いて最終的には文書で報告してください。詳細は下記ホームページ内に「岐阜市介護保険施設等における事故・事件発生時の報告取扱い基準」と「事故・事件報告書様式」が掲載されておりますので、確認をお願いします。

事故・事件報告の様式等掲載箇所

介護保険課ホームページ>事業者の皆様へ>各種様式>事業所・施設における事故・事件報告の様式等について

② 事故を未然に防止するためには、日常業務において気に留まったささいなことであっても、気付きの意識を持ち、記録を残すとともに、事故を防ぐための対応策を職員間で話し合うなどの取り組みを行い、情報を職員間で共有することが重要です。

ヒヤリハット記録については、全く作成していない事業所がある一方で、多く作成している事業所がありました。ヒヤリハット記録が多い事業所で事故が頻繁に発生している傾向があるというわけではなく、むしろ、ささいなことにも職員が目を向けて問題意識を持ち改善できるように取り組んでいる事業所であるように見受けられました。

また、ヒヤリハット記録を書くことで上席者が職員の対応が悪かったと叱責する環境ではなく、むしろ積極的に記録することで業務を改善することを推し進めている事業所であることを裏付けているとも考えられます。

事故を未然に防ぎ、また日常業務を再点検する契機とするため、日頃からささいな変化等にも意識し記録する習慣を付けるよう努めてください。

### ③ 事故の発生の防止の対応

- ・具体的には、事故発生の防止のための指針を整備、事故発生の防止のための委員会を定期的に開催する必要があります。
- ・事件・事故の報告の記録は、事故発生の防止のための委員会に報告し、委員会の内容は議事録（様式は任意）として記録に残してください。その議事録を全職員に交付又は回覧して周知徹底を図ることなどが挙げられます。

## (4) 金銭等管理

### 【主な指摘事項等】

入居者の金銭、預金等の管理を設置者において管理しているが、入居者本人からの依頼や身元引受人等の承諾した書類が確認できなかった。

【根拠：指針9（1）】

### 【解説】

入居者の金銭、預金等の管理は原則、入居者自身が行います。ただし、入居者本人が特に設置者に依頼した場合、又は入居者本人が認知症等により十分な判断能力を有せず金銭等の適切な管理が行えないと認められる場合であって、身元引受人等の承諾を得たときには、設置者において入居者の金銭等を管理することもやむを得ないこととなっております。

設置者が入居者の金銭等を管理する場合にあつては、依頼又は承諾を書面で保管してください。また、金銭等の具体的な管理方法、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必要があります。

## (5) 非常災害対策

### 【主な指摘事項等】

- ① 棚等の転倒防止策が施されていない。避難経路に物が置かれ、避難時の妨げになっている。
- ② 定期的に避難救出その他必要な訓練が行われていない。または実施した記録が確認できない。
- ③ 消防設備の定期点検が実施されていない。

【根拠：指針8（5）】

### 【解説】

① 棚や冷蔵庫、テレビなど大規模地震等の際に転倒の恐れがある備品の転倒防止策が施されていない事例が確認されました。大規模地震等に備え、転倒の恐れがある家具等を転倒防止金具等により固定させてください。また、非常口や通路に使用していない備品等が置かれているなど、避難経路が十分に確保されていない状況が確認されました。非常災害がいつ発生しても迅速に避難できるよう、避難経路は常に確保してください。

②③ 有料老人ホーム（避難が困難な要介護者を主として入居させているものに限る）などの（消防法施行令別表第1の6項口に掲げられる）防火対象物で入居者及び職員（建物全体の収容人員）が10人以上、有料老人ホームなどの（消防法施行令別表第1の6項ハに掲げられる）防火対象物では30人以上の事業所は防火管理者を選任し、消防計画を作成した上で所轄消防署へ届出が必要です。そうした事業所は、消火及び避難訓練を年2回以上実施しなければなりません。また、消防用設備等の機器点検を6月に1回、総合点検を1年に1回実施し、点検結果を踏まえて設備等を整備しなければなりません。

防火管理者を選任する必要がある施設で、防火管理者を選任した場合（変更した場合も含む）には消防署に届出をするようにしてください。

防火管理者を選任する必要がない事業所についても、非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連絡体制を整備し、定期的に従業員に周知するとともに、定期的な避難、救出その他の訓練を行わなければならないことと指針で規定されていますので、訓練を実施し記録（実施日時、想定、参加人数、課題等を記載）を残すようにしてください。

### ◎避難確保計画について

平成29年6月に水防法及び土砂災害防止法が改正され、浸水想定区域内又は土砂災害警戒区域内に所在する要配慮者利用施設の所有者又は管理者は、避難確保計画の作成及び作成した計画を岐阜市（介護保険サービス事業所の場合、届出先は介護保険課）へ提出、計画に基づいた訓練の実施する必要があります。ハザードマップ等により事業所が浸水想定区域内又は土砂災害警戒区域内に該当するか確認していただき、該当する場合、速やかに避難確保計画を市へ提出してください。

## (6) 運営懇談会の設置等

### 【主な指摘事項等】

運営懇談会が開催されていない。

【根拠：指針8（10）】

### 【解説】

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、運営懇談会を設置し、以下の事項について配慮する必要があります。

- ・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こと。
- ・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その身元引受人等）に周知し、必要に応じて参加できるように配慮すること。
- ・有料老人ホーム事業の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ること。
- ・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

ただし、入居定員が少ないなどの理由により、運営懇談会の設置が困難なときは、地域との定期的な交流が確保されていることや、入居者の家族との個別の連絡体制が確保されていることなどの代替となる措置があり、かつ、当該措置が運営懇談会の代替になるものとして入居者への説明を行っている場合にあつては、この限りではありません。

## (7) 内容及び手続の説明及び同意・管理規程

### 【主な指摘事項等】

〈管理規程〉

- ① 管理規程に盛り込むことが必要な規定が定められていない。

〈重要事項説明書・契約書〉

- ② 利用料等の金額が（正しく）記載されていない。

【根拠：指針12（2）及び（4）】

### 【解説】

サービス提供の開始にあたり、あらかじめ、入居申込者又はその家族に対し、管理規程の概要、職員の勤務体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制等の利用申込者がサービスを選

択するために必要な重要事項について、わかりやすい説明書やパンフレット等文書を交付し説明し、説明を受けた者の署名をもらうこととされています。

- ① 実際にサービスを提供しているが、管理規程に規定されていなかった事例です。  
(例：金銭等管理など)
  
- ② 月払い費用や各種使用料の料金について書面による記載がないものや、料金変更がされた際、金額の修正がされていない等が確認されました。  
利用料金等については、金額及びその内容を事前に説明することになりますので、誤りのないよう正しく記載してください。