

## 実地指導等における主な指摘事項

※ 下線は複数の事業所で指摘した事項

### 【有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅】

#### 1. 入居契約書、管理規程、重要事項説明書に関する事項

(入居契約書)

- ① 入居契約書について、下記の改善措置を講じること。
  - ア 管理規程を変更する際の改定の手順を明確に定め、入居契約書に記載すること。
  - イ 身体的拘束等の原則禁止に関すること及び緊急やむを得ず身体的拘束等を実施する場合の  
手続きや記録の作成に関して、入居契約書上明らかにすること。
  - ウ 入居契約書に、契約当事者の追加に関する事項を明示すること。
  - エ 前払い金の返還の有無、返還額の算定方法及びその支払い時期等を明示すること。
  - オ 入居者の病院への入院又は入居者の心身の状況の変化により、その契約を解除する場合の手続きについて、入居契約書上明らかにしておくこと。
  - カ 入居契約書に、入居開始可能日が漏れている事例が見受けられたため、漏れなく記載すること。

(管理規程)

- ② 管理規程について、下記の改善措置を講じること。
  - ア 身体的拘束等の原則禁止に関すること及び緊急やむを得ず身体的拘束等を実施する場合の  
手続きや記録の作成に関して、管理規程上明らかにすること。
  - イ 管理規程において、医療を要する場合の対応を具体的に明示すること。
  - ウ 入居者から徴収する費用について、記載すること。
- ③ 管理規程を変更する場合には、運営懇談会で意見を求めること。

(重要事項説明書)

- ④ 重要事項説明書について、下記の改善措置を講じること。
  - ア 要介護度が重くなった場合に想定される事項を記載すること。
  - イ 運営懇談会の開催頻度に関する記載を年2回以上とすること。
  - ウ 設備の記載について、実態と整合を図ること。
  - エ 職種別の職員数の記載について、併設の居宅サービスに係る従事時間を除いた体制を記載すること。
  - オ 入居者の要介護度が重くなった場合に想定される事項を重要事項説明書等に記載し、入居希望者に対して十分説明を行うこと。
- ⑤ 重要事項の説明の際は、重要事項説明書に「設置者が西宮市内で実施する他介護サービス一覧表」及び「入居者の個別選択によるサービス一覧表」をもれなく添付し交付すること。

## 2. 入居者処遇に関する事項

(身体的拘束に関する手続き等)

- 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は、複数名の参加者で実施すること。

(前払金の返還)

- ② 入居期間が3月を超えた場合の前払金の返還について、老人福祉法施行規則第21条第2項による算出方法により返還されていない事例が見受けられたため、留意すること。

(介護の提供)

- ③ 入居者に対するサービスの向上のため、職員による会議を定期的に開催すること。
- ④ 住宅型有料老人ホーム(サービス付き高齢者向け住宅)として入居者に提供した介護記録を作成し、保管すること。
- ⑤ 入居者の状態によりやむを得ず入浴を中止した場合は、その理由を記録すること。また、清拭を行った際は、その旨も併せて記録すること。
- ⑥ 入居者からの生活全般に関する相談内容及び相談に対する助言内容を記録すること。

(健康管理)

- ⑦ 健康診断を受ける機会を、入居後年2回以上設けること。
- ⑧ 入居者の意向を確認した上で、入居者の希望に応じて健康診断及び健康相談の記録を適切に保管すること。

(介護サービスの自由な選択)

- ⑨ 近隣に設置されている介護サービス事業所について、入居者に情報提供すること。

(補足)

- ②について、前払金の返還額の算出方法は老人福祉法施行規則第21条第2項にて定められています。また、その具体的な算出方法については、「平成26年度有料老人ホームにおける前払金の実態に関する調査研究事業報告書」に記載があります。同報告書については、下記 URL より確認できます。  
[https://www.yurokyo.or.jp/kakodata/investigate/pdf/report\\_h26\\_01\\_02.pdf](https://www.yurokyo.or.jp/kakodata/investigate/pdf/report_h26_01_02.pdf)

参考として、終身建物賃貸借契約又は終身にわたる利用権契約の場合は、以下の通りです。

- 入居後、3月が経過するまでの解約(死亡)した場合

返還額=前払金-家賃等の月額÷30×入居日から起算して契約終了日までの日数

- 3月を経過し、居住想定期間内に解約(死亡)した場合

返還額=(前払金-初期償却額)×契約解除・終了日を起算日として、想定居住期間の末日までの日数÷想定居住期間の日数

特に、3月経過し居住想定期間内に解約した場合の返還額の計算について、入居後3月以内の解約した場合と同様の計算式で算出している事例や、日割計算にあたっての起算日を契約終了日の翌日としている事例が見受けられますので、注意してください。

- ・ ⑨について、住宅型有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅の入居者がどの介護保険サービス事業所のサービスを選択するかは、入居者又は家族の自由です。そのため、例えば、入居者に併設の居宅サービス事業所のみ案内することで、入居者が事業所を選択する余地がないよう案内をすることは不適切です。

### 3. 運営に関する事項

#### (運営懇談会)

- ① 運営懇談会を年2回以上開催し、その記録を残すこと。
- ② 運営懇談会には有料老人ホーム（サービス付き高齢者向け住宅）の管理者も参加すること。
- ③ 運営懇談会において、貸借対照表、損益計算書等の財務諸表に基づいた経営状況を報告・説明を行うこと。

#### (非常災害対策)

- ④ 非常災害に関する具体的計画において、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備すること。また、定期的に職員に周知すること。
- ⑤ 非常災害に関する具体的計画に基づき、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うこと

#### (苦情解決)

- ⑥ 本市の相談窓口及び公益社団法人全国有料老人ホーム協会の相談窓口の電話番号を施設内に表示するなど、入居者及び身元引受人等が苦情の申し出を容易に行えるよう配慮すること。

#### (事故防止)

- ⑦ 事故防止のための研修を定期的に行うこと。
- ⑧ 事故防止のための措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

#### (情報公開)

- ⑨ 入居者又は入居しようとする者に対して、管理規程を公開し、求めに応じて交付すること。

#### (補足)

- ⑥について、市の苦情受付相談窓口は、法人指導課（電話：0798-35-3423）です。

#### 4. 職員配置に関する事項

(職員配置)

- ① 宿直者の配置状況を記録すること。
- ② 居宅サービス事業所と有料老人ホーム（サービス付き高齢者向け住宅）を兼務している職員については、各職種での勤務時間を明確に区分すること。

(職員研修)

- ③ 新規採用時研修の記録を残すこと。
- ④ 生活相談員及び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。
- ⑤ 関係団体等が開催する研修会に職員を積極的に参加させること。

(ハラスメント防止)

- ⑥ 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、職員に周知すること。

(補足)

- ②に関して、住宅型有料老人ホーム（サービス付き高齢者向け住宅）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つては、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が必要です。
- 職員研修に関して、指針上実施が必要な研修は以下の通りです。なお、イからキの研修については、定期的に実施することが必要です。
  - ア 認知症基礎研修（看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、介護保険法第8条第2項に規定する政令で定める者等の資格を有する者その他これに類する者を除く）
  - イ 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（生活相談員及び直接処遇職員のみ）
  - ウ 業務継続計画
  - エ 感染症の予防及びまん延防止
  - オ 身体的拘束等の適正化
  - カ 高齢者虐待防止
  - キ 事故防止

以上