

# 運営指導における主な指摘事項

## 施設系サービス

---

島根県健康福祉部高齢者福祉課

## 内容及び手続の説明及び同意 <共通>

介護医療院基準条例第7条、介護老人保健施設基準条例第6条、  
介護老人福祉施設基準条例第6条、居宅基準条例第152条、第181条、  
第181条の3、第204条、第216条、第221条、第243条、  
有料老人ホーム設置運営指導指針14、軽費老人ホーム基準条例第12条

事例：入所申込者がサービスを選択するために必要とされる重要事項について、重要事項説明書に記載していなかった。（事故発生時の対応、第三者評価の実施状況、利用料その他の費用の額(特定施設)）

サービスの提供の開始に際しては、あらかじめ、入所申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、従業員の勤務体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制、提供するサービスの第三者評価の実施状況（実施の有無、実施した直近の年月日、実施した評価機関の名称、評価結果の開示状況）等、入所申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について入所申込者の同意を得なければなりません。

## 掲示 <共通>

介護医療院基準条例第35条、介護老人保健施設基準条例第34条、介護老人福祉施設基準条例第34条、  
居宅基準条例第168条、第181条、第181条の3、第204条、第216条、第237条、第248条  
有料老人ホーム設置運営指導指針15（16）、軽費老人ホーム基準条例第28条

事例：重要事項の掲示あるいは書面の備え付けがされていなかった。  
掲示されていた重要事項の内容に漏れがあった。

施設の見やすい場所に、運営規程の概要、従業員の勤務の体制、協力病院、利用料その他のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示しなければなりません。

なお、重要事項を記載したファイル等を入所申込者、入所者又はその家族等が自由に閲覧可能な形で施設内に備え付けることで、掲示に代えることができます。

## サービスの取扱方針 <共通>

介護医療院基準条例第47条、介護老人保健施設基準条例第46条、介護老人福祉施設基準条例第47条、居宅基準条例第155条、第174条、第194条、第209条、第226条、養護老人ホーム基準条例第16条第4項、有料老人ホーム設置運営指導指針11（7）、軽費老人ホーム基準条例第17条、

事例： 提供するサービスの質の評価を行っていなかった。

身体的拘束等の適正化のための研修について、実施したことがわかる記録の整備が不十分であった。

身体的拘束等の適正化のための研修について、新規採用時の研修を実施したことが記録で確認できなかった。

事故防止ためにとっている対策が、身体的拘束に該当しないかの検討が不十分なケースが見受けられた。

施設（事業者）は、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図らなければなりません。

従業者に対する研修に関しては、定期的（年2回以上）に開催するとともに、新規採用時には必ず身体的拘束等の適正化の研修を実施することが重要です。また、研修の実施内容についても記録をすることが必要です。

## 非常災害対策 <共通>

介護医療院基準条例第32条、介護老人保健施設基準条例第31条、介護老人福祉施設基準条例第31条、居宅基準条例第168条、第181条、第181条の3、第204条、第216条、第237条、第248条、軽費老人ホーム基準条例第8条、養護老人ホーム基準条例第8条、有料老人ホーム設置運営指導指針10（6）

事例： 風水害、地震等の災害に関する計画が作成されていなかった。

避難経路等の変更事項があるが、消防計画の内容が最新の状態に整備されていなかった。

施設（事業者）は、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携体制の整備し、それらを定期的に従業者へ周知し、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行わなければなりません。具体的計画とは、消防計画及び風水害、地震等の災害に対処するための計画をいいます。

## 勤務体制の確保等

### <共通>

介護医療院基準条例第30条、第52条、介護老人保健施設基準条例第29条、第51条、介護老人福祉施設基準条例第29条、第52条、居宅基準条例第168条、第179条、第188条、第181条の3、第204条、第214条、第233条、有料老人ホーム設置運営指導指針9（3）、軽費老人ホーム基準条例第24条、養護老人ホーム基準条例第23条

事例：ハラスメント防止について、相談窓口や担当者を定めていなかった。

ハラスメント防止の相談窓口は定めているが、その旨を従業者に周知していなかった。

セクシャルハラスメント防止のための方針は定めていたが、パワーハラスメント防止のための方針は定めていなかった。

職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するために、事業差の方針の明確化及びその周知や、相談体制の整備（相談対応窓口を定めて従業者に周知）といった措置を講じなければなりません。

## 秘密保持等

### <共通>

介護医療院基準条例第36条、第54条、介護老人保健施設基準条例第35条、第53条、介護老人福祉施設基準条例第35条、第54条、居宅基準条例第168条、第181条、第181条の3、第204条、第216条、有料老人ホーム設置運営指導指針9（4）、軽費老人ホーム基準条例第29条、養護老人ホーム基準条例第26条

事例：個人情報を提供することについて、入所者から同意を得ていることが文書で確認できなかった。

居宅介護支援事業者等に対して、入所者に関する情報を提供する際には、あらかじめ文書により入所者の同意を得ておかなければなりません。

サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ておかなければなりません。

## 衛生管理等

### <共通>

介護医療院基準条例第33条、第54条、介護老人保健施設基準条例第32条、第53条、  
介護老人福祉施設基準条例第32条、第54条、居宅基準条例第168条、第181条、第181条の3、第204条、第216条、  
有料老人ホーム設置運営指導指針10（7）、軽費老人ホーム基準条例第26条、養護老人ホーム基準条例第24条

事例：感染対策委員会について、新型コロナウイルス感染症の影響により開催予定を延期したが、代替日に開催したことが記録で確認できなかった。

感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を実施しているが、実施したことが記録で確認できなかった。

新規採用時の研修を実施したことが記録で確認できなかった。

感染対策委員会は、施設の状態に応じ、おおむね3月に1回以上定期的に開催するとともに、感染症が流行する時期等を勘案して必要に応じ随時開催する必要があります。

従業者に対する研修並びに訓練に関しては、定期的（年2回以上）に開催するとともに、新規採用時には必ず感染症対策研修を実施することが重要です。また、研修の実施内容についても記録をすることが必要です

## 苦情処理

### <共通>

介護医療院基準条例第38条、第54条、介護老人保健施設基準条例第37条、第53条、  
介護老人福祉施設基準条例第38条、第54条、居宅基準条例第168条、第181条、第181条の3、第204条、第216条、  
有料老人ホーム設置運営指導指針14（7）、軽費老人ホーム基準条例第31条、養護老人ホーム基準条例第27条

事例：施設における苦情を処理するために講ずる措置の概要について、掲示等が確認できなかった。

苦情処理の手順について、明確に示されているものが確認できなかった。

提供したサービスに関する入所者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情を受け付けるための窓口を設置することのほか、相談窓口、苦情処理の体制及び手順等当該施設における苦情を処理するために講ずる措置の概要について明らかにし、これを入所者又はその家族にサービスの内容を説明する文書に記載するとともに、施設に掲示すること等が必要です。

## サービス計画の作成

＜共通＞

介護医療院基準条例第17条、第54条、介護老人保健施設基準条例第16条、第53条、  
介護老人福祉施設基準条例第16条、第54条、居宅基準条例第156条、第195条、第227条、  
養護老人ホーム基準条例第15条

事例： サービス計画変更に係るサービス担当者会議の記録がなく、計画変更に至った経緯等が不明瞭であった。  
サービス計画書更新の際にアセスメントやモニタリングが行われていなかった、または行った記録がなかった。  
サービス計画の内容が画一的な記載となっているケースが見受けられた。

サービス計画は、個々の入所者の特性に応じて作成されることが重要であり、入所者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題を把握しなければなりません。また、サービス計画の作成後においてもサービス計画の実施状況の把握を行うことが必要です。アセスメントやモニタリングは、面接して行うものとします。

サービス計画の変更に関し、サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等により、計画の変更の必要性について、担当者から専門的な見地からの意見を求める必要があります。

## 変更の届出等

＜共通＞

介護保険法第75条、第89条、第99条、第113条、老人福祉法第15条の2、第29条第2項

事例： 施設において、専用部分や併設サービス等との共用部分の区画の変更が生じているが、届け出ていなかった。  
運営規程の内容について、変更が生じているが、届け出ていなかった。

開設者の所在地、代表者の氏名等、管理者の氏名等、運営規程の内容といった事項に変更が生じた場合、変更の届出をしていただいておりますが、施設の建物の構造や専用区画等に変更が生じた場合についても、届出が必要です。

## 看護及び医学的管理の下における介護

＜介護老人保健施設、介護医療院＞

介護医療院基準条例第21条、第54条、  
介護老人保健施設基準条例第20条、第48条

事例： 1週間に1回の入浴となっているケースが見受けられた。

1週間に2回以上、適切な方法により、入浴又は清しきを行わなければなりません。  
入浴にあたっては、入所者の自立支援に資するよう、その心身の状況を踏まえ、特別浴槽を用いた入浴や介助浴当適切な方法により実施してください。なお、入所者の心身の状況から入浴が困難である場合には、清しきを実施するなどにより身体の清潔保持に努める必要があります。

## 運営懇談会の設置等

＜有料老人ホーム＞

島根県有料老人ホーム設置運営指導指針10（11）

事例： 運営懇談会が設置されていなかった。

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、会の開催にあたっては、入居者等に周知し必要に応じて参加できるよう配慮しましょう。また、事業の運営について外部からの点検が働くよう、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。