

令和7年度

新潟市 住宅型有料老人ホーム

集団指導 資料

新潟市福祉部福祉監査課

新潟市福祉部高齢者支援課

1. 有料老人ホームへの立入検査について	1
2. 立入検査による主な指摘事項と留意点	2
(1) 職員の配置等	2
① 職員の配置	2
② ハラスメント対応方針	3
(2) 施設の管理・運営	4
① 業務継続計画の策定	4
② 非常災害対策	5
③ 衛生管理等	6
④ 医療機関等との連携	9
⑤ 運営懇談会の設置等	9
(3) サービス等	10
① 金銭等管理	10
② 虐待防止	12
③ 身体拘束	14
(4) 事業収支計画	16
① 資金収支計画及び損益計画	16
(5) 契約内容等	17
① 契約内容	17
② 重要事項の説明等	18
③ 体験入居	19
④ 苦情解決	20
⑤ 事故発生防止の対応	22
⑥ 介護サービス事業所との関係	24
(6) その他	25

# 1. 有料老人ホームへの立入検査について

老人福祉法、新潟市有料老人ホーム設置運営指導指針、新潟市社会福祉法人及び社会福祉施設等指導監査実施要綱、社会福祉法人等（保育施設等を除く）指導監査基本方針及び重点事項に基づき、関係法令及び関係通知等に基づく基準の実施が適正に行われているかどうかを個別的に調査し、必要な是正の措置を講ずること等により、法人及び施設等における適正かつ円滑な運営の確保を図ることを目的として、実地により立入検査を実施しています。

※特定施設は、これに加えて介護保険法に基づく立入検査を実施しています。

## 【参照】

老人福祉法

第29条第13項 都道府県知事（※）は、この法律の目的を達成するため、有料老人ホームの設置者若しくは管理者若しくは設置者から介護等の供与（将来において供与をすることを含む。）を委託された者（以下「介護等受託者」という。）に対して、その運営の状況に関する事項その他必要と認める事項の報告を求め、又は当該職員に、関係者に対して質問させ、若しくは当該有料老人ホーム若しくは当該介護等受託者の事務所若しくは事業所に立ち入り、設備、帳簿書類その他の物件を検査させることができる。

※第34条の規定により、政令指定都市又は中核市の長を含む

新潟市有料老人ホーム設置運営指導指針

<https://www.city.niigata.lg.jp/iryokorei/sisetu/yuryosettiunnei.html>

新潟市社会福祉法人及び社会福祉施設等指導監査実施要綱

<https://www.city.niigata.lg.jp/iryokenfuku/sidoukansa/shakaifukushihojin/houjinsidoukansa.files/syafukuyoukou.pdf>

社会福祉法人等（保育施設等を除く）指導監査基本方針及び重点事項

<https://www.city.niigata.lg.jp/iryokenfuku/sidoukansa/kihonhousin.html>

## 2. 立入検査による主な指摘事項と解説

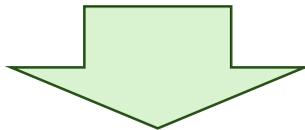
有料老人ホームに対して行った立入検査の主な指摘事項と運営上の注意事項をお知らせします。今後の適切な運営のための参考としてください。

### (1) 職員の配置等

#### ① 職員の配置

主な指摘事項

- ・有料老人ホームと訪問介護事業所等の勤務表が一体的に管理されており、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が明確にされていなかった。
- ・夜間の職員配置について、夜勤者が入居者の訪問介護を行っており、入居者の緊急時に対応できる数の職員が配置されていなかった。



○訪問介護事業所と有料老人ホームの職員を兼務している場合など、それぞれが別の事業であるため、勤務時間は明確に切り分けて管理する必要があります。各職員について、従事する業務の種別に応じた勤務表の作成と管理を行ってください。

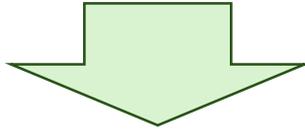
○夜勤者は、入居者の実態に即し、夜間の介護、緊急時等に対応できる数の職員を配置してください。夜勤者が、介護保険サービスの訪問介護を行う職員のみの場合、訪問介護提供中は緊急時等に対応できる職員が不在となることから、緊急時等に対応できる適切な数の職員を配置してください。

【参照】 新潟市有料老人ホーム設置運営指導指針 7 (1) ウ、9 (3)

## ② ハラスメント対応方針

### 主な指摘事項

・ハラスメント対応方針が作成されていなかった。



- セクシャルハラスメントやパワーハラスメントについて、指針の作成等により、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、従業者に周知・啓発を行ってください。
- ハラスメントに関する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、相談等への対応のための窓口を設置し、職員に周知を図ることも必要です。
- 入居者やその家族等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）の防止のために、相談に応じ、適切に対応するために必要な体制を整備するなど必要な対策をできるだけ講じるようにしてください。

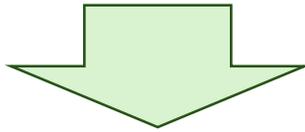
【参照】新潟市有料老人ホーム設置運営指導指針7（3）イ

## (2) 施設の管理・運営

### ① 業務継続計画の策定

#### 主な指摘事項

- ・業務継続計画が未策定だった。
- ・業務継続計画に基づく研修・訓練が実施されていなかった。



○有料老人ホームでは、感染症や非常災害の発生時において、入居者に対する処遇を継続的に行うための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画（BCP））を策定する必要があります。

参考：業務継続計画の内容

解釈通知【(指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について) 第3の十の3の(13) ②】

※実態に応じて以下の必要な項目を設定すること。

#### イ 感染症に係る業務継続計画

- 平時からの備え（体制構築・整備、感染症防止に向けた取組の実施、備蓄品の確保等）
- 初動対応
- 感染拡大防止体制の確立（保健所との連携、濃厚接触者への対応、関係者との情報共有等）

#### ロ 災害に係る業務継続計画

- 平常時の対応（建物・設備の安全対策、電気・水道等のライフラインが停止した場合の対策、必要品の備蓄等）
- 緊急時の対応（業務継続計画発動基準、対応体制等）
- 他施設及び地域との連携

○職員に対し、業務継続計画について周知するとともに、業務継続計画の研修と訓練（シミュレーション）を定期的（年1回開催）に実施し、記録してください。

※研修・訓練は、特定施設は年2回以上及び新規採用時

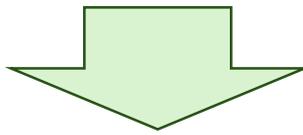
○定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行ってください。

【参照】新潟市有料老人ホーム設置運営指導指針8（5）業務継続計画の策定等

## ② 非常災害対策

### 主な指摘事項

- ・市町村地域防災計画に定められた洪水の浸水想定区域内の要配慮者施設に該当していたが、洪水に対応した避難確保計画が作成されていなかった。また、訓練を実施していなかった。
- ・消防計画の見直しが行われず、現状に合った内容になっていなかった。
- ・防災対策について、近隣の施設・地域住民との協力体制が確立されていなかった。
- ・消防器具・避難経路等の自主点検を行った際に記録に残していなかった。
- ・夜間又は夜間想定避難訓練が実施されていなかった。



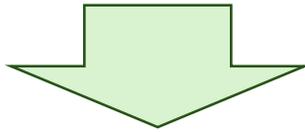
- 非常災害に関する具体的計画（消防法施行規則第3条に規定する消防計画（これに準ずる計画を含む）及び風水害、地震等の災害に対処するための計画）を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に職員に周知してください。消防法の規定により防火管理者を置くこととされている施設では防火管理者が行います。防火管理者を置かなくてもよいとされている施設でも、防火管理について責任者を定め、消防計画に準ずる計画を策定します。
- 定期的に研修や避難、救出その他必要な訓練を行って記録します。そのうち1回は夜間を想定した訓練を実施してください。（机上訓練も可）
- 要配慮者施設に該当する場合は、避難確保計画を策定する必要があります。避難確保計画に基づく避難訓練を実施した際は、市高齢者支援課に届け出てください。
- 防災対策については、近隣の施設・地域住民との協力体制が構築できるように努めてください。

【参照】新潟市有料老人ホーム設置運営指導指針8（6）非常災害対策

## ② 衛生管理等

### 主な指摘事項

- ・感染症及び食中毒の予防・まん延の防止のための対策委員会が開催されていなかった。
- ・感染症及び食中毒のまん延の防止のための研修及び訓練が行われていなかった。



- 有料老人ホームでは、感染症対策として次の措置を講じる必要があります。
- ・委員会の開催（おおむね6か月に1回以上）及び職員への結果の周知
  - ・指針の整備
  - ・研修の定期的な実施（年1回以上）※特定施設は年2回以上及び新規採用時
  - ・訓練の定期的な実施（年1回以上）※特定施設は年2回以上
  - ・調理従事者の検便の実施

### 参考：指針の内容

解釈通知【(指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について) 第3の十の3の(14)②ロ】

※実態に応じて以下の必要な項目を設定すること。

#### 平常時の対策

- ・事業所内の衛生管理（環境の整備等）
- ・ケアにかかる感染対策（手洗い、標準的な予防策）等

#### 発生時の対応

- ・発生状況の把握
- ・感染拡大の防止
- ・医療機関や保健所、市町村における事業所関係課等の関係機関との連携
- ・行政等への報告等

また、発生時における事業所内の連絡体制や上記の関係機関への連絡体制を整備し、明記しておくこと。

- 感染症又は食中毒が疑われる状況が発生した場合、下記の報告基準に該当する以前の段階でも、市保健所等へ速やかに一報を入れ、相談、助言又は指導を求めてください。

### 【報告基準】

- ① 同一の感染症若しくは食中毒（疑いを含む）による死亡者又は重篤患者が1週間内に2名以上発生した場合

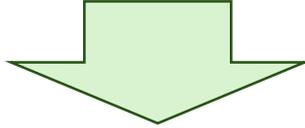
- ② 同一の感染症若しくは食中毒（疑いを含む）による患者（有症状等）が1週間の累積で10名以上（若しくは全利用者の半数以上）発生した場合
- ③ ①及び②に該当しない場合であっても、通常の発生動向を上回る感染症等の発生が疑われ、特に管理者が報告を必要と認めた場合

【参照】新潟市有料老人ホーム設置運営指導指針8（7）衛生管理等  
新潟市ホームページ「社会福祉施設等における感染症等の発生事例の報告について」  
[https://www.city.niigata.lg.jp/iryo/kenko/yobou\\_kansen/kansen/hokenkanri20231201.html](https://www.city.niigata.lg.jp/iryo/kenko/yobou_kansen/kansen/hokenkanri20231201.html)

#### ④ 医療機関との連携

##### 主な指摘事項

・協力医療機関との取り決めがされていなかった。



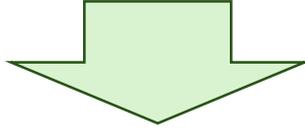
- 入居者の病状の急変等に備えるため、あらかじめ医療機関と協力する旨や協力内容を取り決めておいてください。その際、入居者の急変時等に、相談対応や診療を行う体制を常時確保した協力医療機関を定めるよう努めてください。
- 感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（平成10年法律第114号）第6条第17項に規定する第二種協定指定医療機関との間で、新興感染症（感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（平成10年法律第114号）第6条第7項に規定する新型インフルエンザ等感染症、同条第8項に規定する指定感染症又は同条第9項に規定する新感染症をいう。）の発生時等の対応を取り決めるよう努めてください。
- 協力医療機関が第二種協定指定医療機関である場合は、当該機関との間で、新興感染症の発生時等の対応について協議を行ってください。
- また、あらかじめ、歯科医療機関と協力する旨及びその協力内容を取り決めておくよう努めてください。
- 協力医療機関及び協力歯科医療機関との協力内容、協力医療機関及び協力歯科医療機関の診療科目、協力科目等について入居者に周知してください。
- 入居者が適切に健康相談や健康診断を受けられるよう、協力医療機関による医師の訪問や、嘱託医の確保などの支援を行ってください。
- 入居者が、医療機関を自由に選択することを妨げないでください。協力医療機関及び協力歯科医療機関は、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。

【参照】新潟市有料老人ホーム設置運営指導指針（9）医療機関等との連携

## ⑤ 運営懇談会の設置等

### 主な指摘事項

- ・運営懇談会が開催されていなかった。



○有料老人ホームでは、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。その運営に当たっては、次の事項について配慮してください。運営懇談会は定期的開催（年1回以上）してください。テレビ電話装置等を活用して行うこともできます。

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っては、この限りではありません。

ア 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。

イ 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。

ウ 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。

エ 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。

(ア) 入居者の状況

(イ) 提供サービスの状況

(ウ) 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

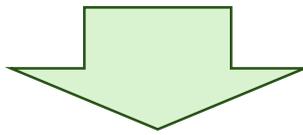
【参照】新潟市有料老人ホーム設置運営指導指針8（11）運営懇談会の設置等

### (3) サービス等

#### ① 金銭等管理

##### 主な指摘事項

- ・入居者からの預り金規程が未整備だった。
- ・金銭管理をしている入居者の身元引受人への預り金の収支報告を、定期的に（四半期に1回以上）行っていないかった。
- ・入居者の身元引受人への収支報告は定期的に行ったが、記録に残していなかった。



○入居者の金銭、預金等の管理は入居者自身が行うことを原則とします。ただし、入居者本人が特に設置者に依頼した場合、また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ものとし、その際は以下の取扱いとします。

- ア 入所者等と施設との間で契約(合意)を書面により取り交わす。
- イ 預り金に係る個人別出納台帳を作成する。
- ウ 通帳は個人別とする。
- エ 通帳と印鑑の管理者を分けて管理する。
- オ 通帳と印鑑は各々別の場所で鍵のかかる保管庫等に保管する。
- カ 管理者等の管理責任者による例月点検を実施し、その記録を残す。
- キ 身元引受人等への収支報告を四半期に1回以上行い、その記録を残す。
- ク 身元引受人等への収支報告を行った際には、身元引受人等からその内容を確認した旨の書類を徴する。
- ケ 金銭の授受にあたっては、受領書の受け渡しを行う。
- コ 入居者が負担する費用の受領の個人別台帳(帳簿)は2年間保存する。

○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確認するとともに、預り金規程等により、金銭等の具体的な管理方法、入居者又は身元引受人等への定期的報告等をあらかじめ定めておいてください。

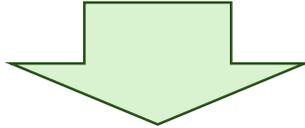
【参照】新潟市有料老人ホーム設置運営指導指針 8（3）帳簿、整備、9（1）ケ 金銭  
等管理

平成 18 年 3 月 31 日福第 1983 号新潟県福祉保健部長通知「社会福祉施設・病院  
等における入所者・入院患者等に係る預り金等の取扱いについて」

## ② 虐待防止

### 主な指摘事項

- ・虐待の発生・再発防止のための対策を検討する委員会が開催されていなかった。
- ・委員会の開催結果が従業員に周知されていなかった。
- ・虐待の防止のための指針、マニュアルが作成されていなかった。
- ・虐待防止の研修が行われていなかった。



有料老人ホームでは、虐待防止対策として次の措置を講じる必要があります。

### ○虐待防止検討委員会を定期的開催及び職員への結果の周知

参考：委員会の内容

解釈通知【(指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について) 第3の十の3の(17) ①】

- イ 虐待防止検討委員会その他施設内の組織に関する事
- ロ 虐待の防止のための指針の整備に関する事
- ハ 虐待の防止のための職員研修の内容に関する事
- ニ 虐待等について、従業員が相談・報告できる体制整備に関する事
- ホ 従業員が高齢者虐待を把握した場合に、市町村への通報が迅速かつ適切に行われるための方法に関する事
- ヘ 虐待等が発生した場合、その発生原因等の分析から得られる再発の確実な防止策に関する事
- ト 前号の再発の防止策を講じた際に、その効果についての評価に関する事

### ○指針の整備

参考：指針の内容

解釈通知【(指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について) 第3の十の3の(17) ②】

※実態に応じて以下の必要な項目を設定すること。

- イ 施設における虐待の防止に関する基本的考え方
- ロ 虐待防止検討委員会その他施設内の組織に関する事項
- ハ 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針

- ニ 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針
- ホ 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項
- へ 成年後見制度の利用支援に関する事項
- ト 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項
- チ 入居者等に対する当該指針の閲覧に関する事項
- リ その他虐待の防止の推進のために必要な事項

○研修の定期的な実施（年1回以上）※特定施設は年2回以上及び新規採用時

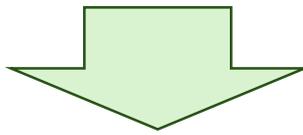
○担当者の配置（身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の責任者と同じの従業者が務めることが望ましい。なお、同一施設内での複数担当の兼務や他の事業所・施設等との担当の兼務については、担当者としての職務に支障がなければ差し支えない。）

【参照】新潟市有料老人ホーム設置運営指導指針9（4）

### ③ 身体拘束

#### 主な指摘事項

- ・身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会が開催されていなかった。
- ・委員会の開催結果が従業員に周知されていなかった。
- ・身体的拘束等の適正化のための指針、マニュアルが作成されていなかった。
- ・身体的拘束等の適正化の研修が行われていなかった。
- ・身体拘束の同意を得ていなかった。電話のみで済ませていた。
- ・身体拘束について、拘束後に家族の同意を数か月分まとめて得ていた。



有料老人ホームでは、身体的拘束等の適正化として次の措置を講じる必要があります。

○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、緊急やむを得なかった理由を記録する。  
緊急やむを得ない理由については、切迫性、非代替性及び一時性の3つの要件を満たすことについて、組織等としてこれらの要件の確認等の手続きを極めて慎重に行うこととし、その具体的な内容について記録しておくことが必要。

○身体的拘束適正化検討委員会の開催（3か月に1回以上）及び職員への結果の周知

参考：委員会の内容

解釈通知【(指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について) 第3の十の3の(5)②】

- イ 身体的拘束等について報告するための様式を整備すること。
- ロ 介護職員その他の従業者は、身体的拘束等の発生ごとにその状況、背景等を記録するとともに、イの様式に従い、身体的拘束等について報告すること。
- ハ 身体的拘束等適正化検討委員会において、ロにより報告された事例を集計し、分析すること。
- ニ 事例の分析に当たっては、身体的拘束等の発生時の状況等を分析し、身体的拘束等の発生原因、結果等を取りまとめ、当該事例の適正性と適正化策を検討すること。
- ホ 報告された事例及び分析結果を従業者に周知徹底すること。
- ヘ 適正化策を講じた後に、その効果について評価すること。

## ○指針の整備

参考：指針の内容

解釈通知【(指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について)

第3の十の3の(5)③】

※実態に応じて以下の必要な項目を設定すること。

- イ 施設における身体的拘束等の適正化に関する基本的考え方
- ロ 身体的拘束等適正化検討委員会その他施設内の組織に関する事項
- ハ 身体的拘束等の適正化のための職員研修に関する基本方針
- ニ 施設内で発生した身体的拘束等の報告方法等の方策に関する基本方針
- ホ 身体的拘束等発生時の対応に関する基本方針
- へ 入居者等に対する当該指針の閲覧に関する基本方針
- ト その他身体的拘束等の適正化の推進のために必要な基本方針

## ○研修の実施（年1回以上） ※特定施設は年2回以上及び新規採用時

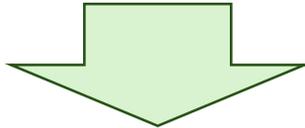
【参照】新潟市有料老人ホーム設置運営指導指針9（5）、（6）、（7）

## (4) 事業収支計画

### ① 資金収支計画

#### 主な指摘事項

- ・会社の資金収支計算書や損益計算書が作成されていなかった。



- 次の事項に留意し、長期の資金収支計画及び損益計画を策定してください。
  - ア 長期安定的な経営が可能な計画であること。
  - イ 最低30年以上の長期的な計画を策定し、少なくとも3年ごとに見直しを行うこと。
  - ウ 借入金の返済に当たっては、資金計画上無理のない計画となっていること。
  - エ 適切かつ実行可能な募集計画に基づいていること。
  - オ 長期推計に基づく入居時平均年齢、男女比、単身入居率、入退去率、入居者数及び要介護者発生率を勘案すること。
  - カ 人件費、物件費等の変動や建物の修繕費等を適切に見込んでいること。
  - キ 前払金（入居時に老人福祉法第29条第9項に規定する前払金として一括して受領する利用料）の償却年数は、入居者の終身にわたる居住が平均的な余命等を勘案して想定される期間（以下「想定居住期間」という。）とすること。
  - ク 常に適正な資金残高があること。
- 有料老人ホーム以外にも事業経営を行っている経営主体については、当該有料老人ホームについての経理・会計を明確に区分し、他の事業に流用しないください。
- 経営状況に関する情報の開示について、次の事項に留意してください。
  - ・貸借対照表及び損益計算書又はそれらの要旨についても、入居者及び入居希望者の求めに応じ閲覧に供してください。
  - ・有料老人ホームの経営状況・将来見通しに関する入居者等の理解に資する観点から、事業収支計画についても閲覧に供するよう努めるとともに、貸借対照表等の財務諸表について、入居者等の求めがあればそれらの写しを交付するよう配慮してください。

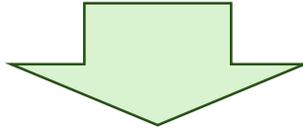
【参照】新潟市有料老人ホーム設置運営指導指針10（3）資金収支計画及び損益計画、  
（4）経理・会計の独立、13（2）有料老人ホームの経営状況に関する情報

## (5) 契約内容等

### ① 契約内容

#### 主な指摘事項

- ・実費料金表に記載のない実費を請求していた。



- 有料老人ホームにおける費用の請求については、入居契約書において、利用料等の費用負担の額及びこれによって提供されるサービス等の内容、前払金の返還金の有無、返還金の算定方式及びその支払時期等を明示する必要があります。
- 介護サービスを提供する場合にあつては、介護サービスの内容、頻度及び費用負担等を入居契約書又は管理規程上明確にしてください。
- 利用料等の改定のルールを入居契約書又は管理規程上明らかにしておくとともに、利用料等の改定に当たっては、その根拠を入居者に明確にしてください。
- 入居契約書に定める設置者の契約解除の条件は、信頼関係を著しく害する場合に限るなど入居者の権利を不当に狭めないでください。
- 入居者の債務について、個人が連帯保証人となる根保障契約（個人根保障契約）を行う場合は、極度額の設定を明示してください。

#### 【参照】

新潟市有料老人ホーム設置運営指導指針 1 2 (2) 契約内容  
民法 4 6 5 条 2 項

## ② 重要事項の説明等

### 主な指摘事項

- ・重要事項説明書の項目に不足がある。(古い様式が使用されている)



- 入居契約に関する重要な事項を説明するため、市が定める様式に基づき「重要事項説明書」を作成するものとし、入居者に誤解を与えることがないように必要な事項を実態に即して正確に記載してください。なお、同様式の別添1「事業者が運営する介護サービス事業一覧表」及び別添2「入居者の個別選択によるサービス一覧表」は、重要事項説明書の一部をなすものであることから、重要事項説明書に必ず添付してください。
- 有料老人ホームの設置時に老人福祉法第29条第1項に規定する届出を行っていない場合や、「新潟市有料老人ホーム設置運営指導指針」に基づく指導を受けている場合は、重要事項説明書にその旨を記載するとともに、入居契約に際し、入居希望者に対して十分に説明してください。

### 重要事項説明書の様式について

#### 新潟市ホームページ

トップページ>健康・医療・福祉>高齢者福祉>介護保険外の高齢者向け施設・住宅>有料老人ホームの設置運営

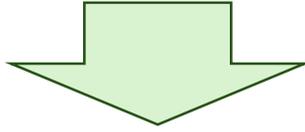
<https://www.city.niigata.lg.jp/iryo/korei/sisetu/yuryosettiannei.html>

【参照】新潟市有料老人ホーム設置運営指導指針12(4)重要事項の説明等

### ③ 体験入居

#### 主な指摘事項

- ・体験入居を希望する入居希望者に対して、契約締結前に体験入居の機会が設けられていなかった。



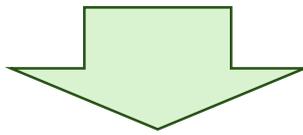
- 体験入居を希望する入居希望者に対して、契約締結前に体験入居の機会の確保を図ってください。

【参照】新潟市有料老人ホーム設置運営指導指針 1 2 (5) 体験入居

#### ④ 苦情解決

##### 主な指摘事項

- ・ 苦情解決の仕組みについて、苦情受付担当者と苦情解決責任者が設置されていなかった。重要事項説明書にそれぞれの氏名と連絡先が記載されていなかった。
- ・ 事業所独自の苦情対応マニュアルが作成されていなかった。
- ・ 苦情受付担当者と解決責任者が分けられておらず、いずれも施設長になっていた。
- ・ 入居者等から苦情を受け付けた場合、対応記録を職員に共有していなかった。



○ 苦情解決体制の構築のため、「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について（厚生省大臣官房障害保健福祉部長・社会・援護・老人保健福祉・児童家庭局長発平成12年6月7日付障第452号・社援第1352号・老発第514号・児発第575号）」を参考に、次のとおり取り組んでください。

- ① 苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長、理事等を苦情解決責任者に選任する。
- ② サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。
- ③ 苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員（できれば2人以上）を設置する。  
第三者委員例示：評議員、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士など
- ④ 重要事項説明書に苦情相談窓口（窓口の名称、電話番号、対応している時間、定休日）を記載する。
- ⑤ 施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知する。
- ⑥ 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。
- ⑦ 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、苦情の内容、苦情申出人の希望等を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。
- ⑧ 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否す

る意思表示をした場合を除く。

- ⑨苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。
- ⑩苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録をする。
- ⑪苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- ⑫苦情の対応結果、記録を職員に周知する。
- ⑬個人情報に関するものを除き、インターネットを活用した方法のほか、「事業報告書」や「広報誌」等の実績を掲載し、公表する。

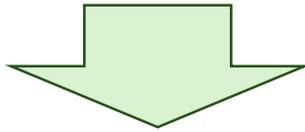
○上記の役割や対応について、苦情対応マニュアル等を作成し、職員に周知してください。

【参照】新潟市有料老人ホーム設置運営指導指針12（7）苦情解決の方法

## ⑤ 事故発生防止の対応

### 主な指摘事項

- ・ 事故発生の防止のための指針が作成されていなかった。
- ・ 事故発生の防止のための委員会及び研修が行われていなかった。
- ・ 事故事例やヒヤリハットの事例が収集・分析されていなかった。
- ・ 事故発生時において、市や家族への連絡が行われていなかった。



○有料老人ホームでは、事故発生防止及び事故発生時の対応として次の措置を講じる必要があります。

- ・ 事故発生防止のための指針の作成
- ・ 委員会の開催
- ・ 定期的な研修の実施（年1回以上）
- ・ 担当者の配置
- ・ 事故対応記録の作成と職員への情報の共有
- ・ 事故事例やヒヤリハット事例の収集・分析
- ・ 事故発生時の市や家族への連絡
- ・ 入居者に賠償すべき事故が発生した場合は、速やかな損害賠償の実施

○次に該当する事故が発生した場合は、必ず市高齢者支援課へ報告してください。

### 新潟市への事故報告の対象

- (1) 介護サービス提供中に事故やケガ等が発生したとき
  - ・ 死亡に至った事故
  - ・ 医師（施設の勤務医、配置医を含む）の診断を受け投薬、処置等何らかの治療が必要となった事故
- (2) 傷害事件、盗難、個人情報紛失等利用者に影響を及ぼすような事象が発生したとき
- (3) 管理者の判断により、報告が必要と認めたとき
  - ・ 警察等外部機関が関与したもの（不自然死、自殺、行方不明等）
  - ・ 報道機関に情報が伝わる可能性のある又はすでに伝わっているもの等

新潟市への報告様式は市ホームページに掲載されています。報告は、遅くとも5日以内を目安に行ってください。

## 事故報告書様式の掲載場所

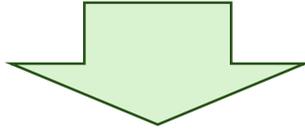
新潟市トップページ>健康・医療・福祉>高齢者福祉>介護保険外の高齢者  
向け施設・住宅>有料老人ホームの設置運営>6 事故報告書様式  
<https://www.city.niigata.lg.jp/iryo/korei/sisetu/yuryosettiunnei.html>

【参照】新潟市有料老人ホーム設置運営指導指針12（8）事故発生の防止の対応

## ⑥ 介護サービス事業所との関係

### 主な指摘事項

- ・入居契約に際し、自法人が提供している介護保険サービスの利用や特定の医療機関への通院先の変更を条件としていた。



- 入居にあたっては、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とともに、入居者が希望する介護サービスの利用を妨げないでください。
- 入居契約に際し、特定の介護保険サービス事業所の利用や利用先変更を条件とすることは囲い込みと判断されますので、行わないでください。

【参照】新潟市有料老人ホーム設置運営指導指針8（10）介護サービス事業所との関係

## (6) その他

○契約に際して、契約手続、利用料等の支払方法などについて事前に十分説明してください。

○入居募集に当たり、高齢者向け住まいへの入居を希望する者に関する情報の提供等を行う事業者（以下「情報提供等事業者」という。）と委託契約等を締結する場合は、次の事項に留意してください。

- ・情報提供等事業者と委託契約等を締結する場合には、例えば、入居希望者の介護度や医療の必要度等の個人の状況や属性に応じて手数料を設定するといった、社会保障費の不適切な費消を助長するとの誤解を与えるような手数料の設定を行わないこと。また、上記のような手数料の設定に応じないこと。また、情報提供等事業者に対して、入居者の月額利用料等に比べて高額な手数料と引き換えに、優先的な入居希望者の紹介を求めないこと。
- ・情報提供等事業者の選定にあたっては、当該情報提供等事業者が入居希望者に提供するサービス内容やその対価となる手数料の有無・金額についてあらかじめ把握することが望ましいこと。また、公益社団法人全国有料老人ホーム協会、一般社団法人全国介護付きホーム協会及び一般社団法人高齢者住宅協会の3団体で構成する高齢者住まい事業者団体連合会が運営する「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」に届出を行い、行動指針を遵守している事業者を選定することが望ましいこと。