令和７年度
有料老人ホーム集団指導

～有料老人ホームの立入検査における

主な指摘事項～

1　職員の衛生管理等

7（3）　職員の衛生管理等　　【松山市有料老人ホーム設置運営指導指針より抜粋】

一　職員の心身の健康に留意し、職員の疾病の早期発見及び健康状態の把握のために、採用時及び採用後において定期的に健康診断を行うとともに、就業中の衛生管理について十分な点検を行うこと。

二　適正なサービスの提供を確保する観点から、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職員の就業環境が害されることを防止するため、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、職員に周知する等、必要な措置を講じること。また、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、必要な対策を講じることが望ましい。

- 職員に対し健康診断が定期的に実施されていない、又は受診状況が把握できていない。
- パワハラ（セクハラ・パワハラ等）の対策が講じられていない。

☞職員の健康診断は、事業者の義務。職員任せにするのではなく、しっかり管理する。

☞職場におけるハラスメントの内容、ハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確にし、職員に周知・啓発する。

2　非常災害対策

（6）　非常災害対策　　　　　　　　　　　　　　　　【松山市有料老人ホーム設置運営指導指針より抜粋】

イ　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を整備し、それらを定期的に職員に周知するとともに、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うこと。なお、「非常災害に関する具体的計画」とは、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いう。

ロ　イに規定する訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めること。

・消防法に基づく避難訓練が、年２回以上定期的に実施されていない、又は記録されていない。
・施設の避難路上に物が置かれていて、避難経路の妨げになっている。

☞年２回以上実施すること。また年１回は夜間を想定した訓練を実施すること。
☞訓練の内容は、記録すること。
☞避難の妨げにならないよう、日頃から非常口や避難経路の環境整備を行うこと。

3　運営懇談会の設置等

8(11)　運営懇談会の設置等　【松山市有料老人ホーム設置運営指導指針より抜粋】

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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を設置し、その運営に当たっては、次の事項について配慮すること。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、この限りでない。

イ　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。

ロ　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。

ハ　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。

ニ　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。

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

・運営懇談会が設置されていない。
・入居者等に定期的な報告や説明をしていない。

☞運営懇談会は、少なくとも年１回は実施する。

４　金銭等管理

9(1)九　金銭等管理　【松山市有料老人ホーム設置運営指導指針より抜粋】

イ　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すること。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。

ロ　設置者が入居者の金銭等を管理する場合にあっては、依頼又は承諾を書面で確認するとともに、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こと。

【通所介護等における日常生活に要する費用の取扱いについて（平成12年3月30日老企第五四号厚生省老人保健福祉局企画課長通知）より抜粋】

預り金の出納管理に係る費用を入所者等から徴収する場合には、

イ　責任者及び補助者が選定され、印鑑と通帳が別々に保管されていること。

ロ　適切な管理が行われていることの確認が複数の者により常に行える体制で出納事務が行われること、

ハ　入所者等との保管依頼書（契約書）、個人別出納台帳等、必要な書類を備えていること

等が満たされ、適正な出納管理が行われることが要件となる。

また、入所者から出納管理に係る費用を徴収する場合にあっては、その積算根拠を明確にし、適切な額を定めることとし、例えば、預り金の額に対し、月当たり一定割合とするような取扱いは認めらないものである。

4　金銭等管理

・職員１人で金銭管理をしており、ダブルチェック体制になっていない。
・キャッシュカード、印鑑、通帳が同じ場所で保管されている。
・入居者の金銭等を管理する際に、預り金管理依頼書等書面での確認をおこなっていない。
・管理規程が実態に即していない。

☞預り金に関する事務のポイント
①　預り金管理規程に沿った管理がされているか。
②　収支の状況を定期的に入所者（家族）に報告しているか。
③　入居者等との保管依頼書（契約書）・個人別出納帳等必要な書類を備えているか。
④　管理責任者（責任者）及び保管責任者（補助者）が選定され、通帳と印鑑が別々に保管されているか。
　キャッシュカードの使用は原則行わないこと。
⑤　通帳、印鑑、現金は、金庫等鍵のかかる場所でで保管されているか。
⑥　通帳等と預り金台帳の金額が一致するか。また、その金額を証明する領収証等が保管されているか。
⑦　適切な管理が行われていることの確認が複数の者により常に行える体制で出納事務が行われているか。

5　職員の勤務体制

【松山市有料老人ホーム設置運営指導指針より抜粋】

9(3)　有料老人ホームの職員が、介護保険サービスその他の業務を兼ねる場合にあっては、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。

・有料老人ホームと介護保険サービス事業所の業務を兼務する職員について、雇用契約の締結に際し、それぞれの事業所ごとの雇用（勤務）条件が明示されていない。
・有料老人ホームと介護保険サービス事業所の業務を兼務する職員について、それぞれの業務に従事する時間が不明。

☞事業所ごとの雇用（勤務）条件を明らかにし、そのことを記載した書面を交付し勤務条件等を明確にすること。
☞有料老人ホームと介護保険サービスその他業務を兼ねる場合は、それぞれの勤務状況を明確にわけて勤務表を作成する。
☞職員の日々の出退勤時間等を出勤簿やタイムカード等で把握し、勤務体制を明確にする。

6　経理・会計の独立

【松山市有料老人ホーム設置運営指導指針より抜粋】

10(4)　経理・会計の独立

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こと。

・有料老人ホーム以外の事業と、有料老人ホームについての経理・会計の区分が不明瞭

☞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こと。

7　重要事項の説明等

【松山市有料老人ホーム設置運営指導指針より抜粋】

12(4)一　入居契約に関する重要な事項を説明するため、別紙様式に基づき「重要事項説明書」（以下「重要事項説明書」という。）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必要な事項を実態に即して正確に記載すること。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すること。

12(4)三　入居希望者が、次に掲げる事項その他の契約内容について十分理解した上で契約を締結できるよう、契約締結前に十分な時間的余裕をもって重要事項説明書及び実際の入居契約の対象となる居室に係る個別の入居契約書について説明を行うこととし、その際には説明を行った者及び説明を受けた者の署名を行うこと。

イ　設置者の概要
ロ　有料老人ホームの類型（サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けていないものに限る。）
ハ　サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けている場合、その旨
ニ　有料老人ホームの設置者又は当該設置者に関係する事業者が、当該有料老人ホームの入居者に提供することが想定される介護保険サービスの種類
ホ　入居者が希望する介護サービスの利用を妨げない旨

・管理規程と重要事項説明書の記載が不整合。
・重要事項説明書を入居者に説明していない。

☞管理規程、重要事項説明書、入居契約書は、入居者と入居契約を行う上で重要な書類となるため事前に十分説明を行い、説明を行った者及び説明を受けた者の署名を行うこと

8　苦情対応

【松山市有料老人ホーム設置運営指導指針より抜粋】

12(7)　苦情解決の方法

入居者の苦情に対し迅速かつ円滑な解決を図るため、設置者において苦情処理体制を整備するとともに、外部の苦情処理機関について入居者に周知すること。

・苦情対応マニュアル等を整備していない。
・苦情記録を作成していない。

☞入居者の苦情に対し、迅速かつ円滑な解決を図るため、マニュアル等を整備し、職員に周知徹底する。
☞苦情や苦情に至らない要望等について、記録し、対応策を協議するなど、サービスの質の向上に向けて取り組む。

9　計画（指針）の策定、研修及び訓練の実施、委員会の開催等

☞下記の表を参考に、各施設において作成・実施を行ってください。

○　必要なもの

	業務継続計画の策定（感染症や非常災害の発生時、入所者に対する処遇を継続的に行うため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画）	**非常災害対策**（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）	**衛生管理**（感染症予防及びまん延の防止）	**虐待防止**	**身体的拘束等の適正化**	**事故発生の防止**
根　拠	指針8(5)	指針8(6)	指針8(7)	指針9(4)	指針9(7)	指針12(8)
1　計画の策定	○	○				
2　指針の整備			○	○	○	○
3　研修の実施	○		○	○	○	○
4　訓練の実施	○	○	○			
5　委員会の開催			○ **２回必要**	○	○ **4回必要**	○
6　担当者の設置				○		○