

令和3年度 集団指導・

立入検査計画等

〈有料老人ホーム〉

仙台市介護事業支援課

(令和3年6月 集団指導)

目 次

- 1 指導指針の改正について p. 1
 - 1.1 令和3年度介護報酬改定に伴う改正について . . . p. 1
 - 1.2 その他の改正について p. 8

- 2 その他の集団指導の資料について p. 9

- 3 令和3年度立入検査について p. 10

1 指導指針の改正について

（改正の概要）

厚生労働省において、有料老人ホーム設置運営標準指導指針が令和3年4月1日付けで改正されました。入居者保護のため更なる指導の徹底を図る観点、令和3年度介護報酬改定を踏まえた内容の改正となっております。

※仙台市でもこの改正を踏まえて「仙台市有料老人ホーム設置運営指導方針」を改正する予定です。今回の厚生労働省の改正内容を反映する予定ですので、あらかじめ御確認をお願いいたします。適用日も厚生労働省の指針と同様に令和3年7月1日になります。

1.1 令和3年度介護報酬改定に伴う改正について

令和3年度介護報酬改定に伴う改正箇所をまとめております。また、参考として介護報酬改定の基準や解釈を載せております。

◇厚労省通知：有料老人ホーム設置運営標準指導指針について（令和3年4月1日老発0401第14号厚生労働省老健局長通知）

◇厚労省指針：有料老人ホーム設置運営標準指導指針（令和3年4月1日最終改正：平成14年7月18日老発第0718003号厚生労働省老健局長通知）

◆参考資料：介護サービス事業所向け集団指導資料（施設指導係）の該当部分抜粋

(1) 認知症への対応力向上に向けた取組の推進

介護に直接携わる職員のうち、医療・福祉関係の資格を有さない者等について、認知症介護基礎研修を受講するための必要な措置を講じること。

◇厚労省指針7(2)

二 介護に直接携わる職員（看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、介護保険法第八条第二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。）に対し、**認知症介護基礎研修を受講させるために必要な措置**を講じること。

◆参考資料P2

(2)① 認知症への対応力向上に向けた取組の推進（※経過措置3年の間は努力義務）

- ・介護に直接携わる職員のうち、医療・福祉関係の資格を有さない者等について、認知症介護基礎研修を受講するための必要な措置を講じることが事業者には義務付ける。
- ・事業所が新たに採用した職員は、新規/中途採用を問わず、当該義務付けの適用について、採用後1年間の猶予期間を設けることとし、採用後1年を経過するまでに受講させることとする。

（参考「令和3年度介護報酬改定Q&A（vol.3）」問3～10）

(2) 職場におけるハラスメント対策の強化

◇厚労省指針7(3)

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。

◆参考資料 P5

○事業主が講ずべき措置

①事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

②相談（苦情含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制整備

○事業主が講じることが望ましい取組（例示）

顧客からの著しい迷惑行為の防止のために、①相談に応じ、適切に対応するための必要な体制整備、②被害者への配慮の取組、③被害防止のための取組。

（参考：介護保険最新情報 Vol. 988(令和3年6月8日付け)）

(3) 業務継続に向けた取組の強化

感染症や災害の発生時において、処遇を継続的に行う・早期の業務再開を図るための取り組み

◇厚労省指針8

(5) 業務継続計画の策定等

イ 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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じること。計画の策定にあたっては、「介護施設・事業所における新型コロナウイルス感染症発生時の業務継続ガイドライン」及び「介護施設・事業所における自然災害発生時の業務継続ガイドライン」を参照されたい。

ロ 職員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な**研修及び訓練**を定期的実施すること。なお、訓練については、机上を含めその実施手法は問わないものの、机上及び実地で実施するものを適切に組み合わせながら実施することが適切である。

ハ 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うものとする。

◆参考資料 P1

(1)② 業務継続に向けた取組の強化（※経過措置3年の間は努力義務）

- ・業務継続に向けた計画等の策定（感染症や災害が発生した場合であっても、利用者が継続して介護の提供を受けられるように定めるもの。）

- 感染症に係る業務継続計画（平時からの備え、初動対応、感染拡大防止体制の確立 等）

- 災害に係る業務継続計画（平時からの備え、緊急時の対応、対応体制 等）

- ・研修の実施（年2回以上及び新規採用時）

- ・訓練（シミュレーション）の実施（年2回以上）

※研修及び訓練の実施にあたっては、全ての従業員が参加できるようにすることが望ましい。

※感染症予防及びまん延防止のための訓練、非常災害対策に係る訓練と一体的に実施することも差し支えない

参考：「介護施設・事業所における新型コロナウイルス感染症発生時の業務継続ガイドライン」

「介護施設・事業所における自然災害発生時の業務継続ガイドライン」

※いずれも仙台市HPに掲載しております。

(4) 非常災害対策について

◇厚労省指針8

(6) 非常災害対策

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。

◆参考資料 P1 ※上記の「(1)② 業務継続に向けた取組の強化」参照。

(5) 衛生管理等について（感染症対策の強化）

◇厚労省指針 8

(7) 衛生管理等

感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じること。

イ 感染症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**（テレビ電話装置その他の情報通信機器（以下、「テレビ電話装置等」という。）を活用して行うことができるものとする。）を**おおむね六月に一回以上開催**するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ること。なお、委員会については、感染対策の知識を有する者を含む、幅広い職種により構成することが望ましい。

ロ 感染症及びまん延の防止のための**指針**を整備すること。

ハ 職員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための**研修**及び**訓練**を定期的実施すること。なお、訓練については、机上を含めその実施手法は問わないものの、机上及び実地で実施するものを適切に組み合わせながら実施することが適切である。

◆参考資料 P1

(1)① 感染症対策の強化（※経過措置3年の間は努力義務）

- ・「感染症の予防及びまん延防止のための委員会」の定期的な開催
 - 【施設系以外】（概ね6月に1回以上+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）
- ・感染対策担当者の配置
- ・「感染症の予防及びまん延の防止のための指針」の整備
 - 平常時の対策～事業所内の衛生管理（環境整備等）、ケアにかかる感染対策
 - 発生時の対応～発生状況の把握、感染拡大の防止、関係機関等との連携/報告、事業所内の/関係機関への連絡体制の整備・明記
- ・予防及び防止のための研修の実施（年2回以上及び新規採用時）
- ・発生時を想定した訓練（シミュレーション）の実施（年2回以上）

参考：「介護現場における感染対策の手引き」

「介護施設・事業所の職員向け感染症対策力向上のための研修教材」

※いずれも仙台市HPに厚労省該当HPへのリンクを掲載しております。

◆参考資料 P1 ※前頁の「(1)② 業務継続に向けた取組の強化」参照。

(6) 緊急時の対応

◇厚労省指針 8 ※下線（二重線）が改正箇所

(8) 緊急時の対応

(5)から(7)に掲げるもののほか、事故・災害及び急病・負傷に迅速かつ適切に対応できるよう具体的な**計画**を立てるとともに、避難等必要な**訓練**を定期的に行うこと。なお、当該計画の策定や訓練の実施にあたっては、(5)から(7)に定める計画や訓練と併せて実施することとして差し支えない。

(7) 安否確認又は状況把握

◇厚労省指針9(1)

五 安否確認又は状況把握

入居者が居住部分への訪問による安否確認や状況把握を希望しない場合であっても、電話、居住部分内での入居者の動体を把握できる装置による確認、食事サービスの提供時における確認等その他の適切な方法により、毎日1回以上、安否確認等を実施すること。

安否確認等の実施にあたっては、～（以下、略）～

(8) 高齢者虐待防止の推進

◇厚労省指針9 ※下線（二重線）が改正箇所

(4) 設置者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成17年法律第124号）に基づき、次の事項を実施すること。

イ 同法第5条の規定に基づき、高齢者虐待を受けた入居者の保護のための施策に協力すること。

ロ 虐待の防止のための対策を検討する委員会（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。）
を定期的で開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ること。

ハ 虐待の防止のための指針を整備すること。

ニ 職員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。

ホ ロからニまでに掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

ヘ その他同法第20条の規定に基づき、苦情の処理の体制の整備その他の高齢者虐待の防止等のための措置を講ずること。

◆参考資料 P7

(6)② 高齢者虐待防止の推進（※経過措置3年の間は努力義務）

○「虐待の防止のための措置に関する事項」について、運営規程内に定めなければならない。

○‘虐待の未然防止’及び‘虐待等の早期発見’の観点、虐待等が発生した場合は、その再発を確実に防止するために、虐待の防止に関する措置を講じるものとする。

・「虐待の防止のための対策を検討する委員会」を定期的開催。

・委員会において検討して得られた結果（体制、再発防止策等）を従業者に周知徹底を図る。

・「虐待の防止のための指針」の整備

・虐待の防止のための研修の実施（年2回以上及び新規採用時）

・措置を適切に実施するための専任の担当者を置くことが必要

（参考「令和3年度介護報酬改定Q&A（vol.3）」問1）

◆参考資料 P7

1. 虐待の防止のための対策を検討する委員会の実施

委員会では、具体的に次のような事項について検討することとする。そこで得た結果（施設における虐待に対する体制、虐待等の再発防止策等）は、従業者に周知徹底を図る必要がある。

- イ 虐待防止検討委員会その他施設内の組織に関すること
- ロ 虐待の防止のための指針の整備に関すること
- ハ 虐待の防止のための職員研修の内容に関すること
- ニ 虐待等について、従業者が相談・報告できる体制整備に関すること
- ホ 従業者が虐待等を把握した場合に、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こと
- 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こと
- 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こと

2. 虐待の防止のための指針の整備

指針には、次のような項目を盛り込むこと

- 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
- ヘ 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 入所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

3. 研修について

※ 運営基準上、虐待防止のための研修の実施も必須になりました。これまで身体拘束等の適正化の研修内で虐待防止に関する内容を取り扱ってきた施設もあるかと思われませんが、今後は「身体拘束適正化の研修」「虐待防止のための研修」として、区別して実施する必要があります。

(9) 事故発生防止の対応

◇厚労省指針12 ※下線（二重線）が改正箇所

(8) 事故発生防止の対応

有料老人ホームにおける事故の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じること。

- 一 事故が発生した場合の対応、次号に規定する報告の方法等が記載された事故発生防止のための**指針**を整備すること。
- 二 事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策について、職員に周知徹底を図る**体制を整備**すること。
- 三 事故発生防止のための**委員会**（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。）及び職員に対する**研修**を定期的に行うこと。
- 四 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

◆参考資料P7

(6)① [施設系サービス] 介護保険施設におけるリスクマネジメントの強化（※経過措置期間6月）

- ・介護保険施設における事故発生防止と発生時の適切な対応（リスクマネジメント）を推進する観点から、安全対策担当者を定めることを義務づける（※）。
- ・事故発生防止等のための措置が講じられていない場合に基本報酬を減算する（※）。組織的な安全対策体制の整備を新たに評価する。

○事故の発生又は再発を防止するため、以下の措置を講じなければならない。

- イ 事故発生防止のための指針の整備
- ロ 事故が発生した場合等における報告と、その分析を通じた改善策を従業者に周知徹底する体制の整備
- ハ 事故発生防止のための委員会及び従業者に対する研修の定期的な実施（年2回以上及び新規採用時）
- ニ イからハの措置を適切に実施するための担当者設置

(10) 電磁的記録等

◇厚労省指針14

14 電磁的記録等

- (1) 作成、保存その他これらに類するものうち、この指導指針の規定において書面（書面、書類、文書、謄本、抄本、正本、副本、複本その他文字、図形等人の知覚によって認識することができる情報が記載された紙その他の有体物をいう。以下同じ。）で行うことが規定されている又は想定されるもの（(2)に規定するものを除く。）については、書面に代えて、当該書面に係る電磁的記録（電子的方式、磁器的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。）により行うことができる。
- (2) 交付、説明、同意、承諾その他これらに類するもの（以下、「交付等」という。）のうち、この指導指針の規定において書面で行うことが規定されている又は想定されるものについては、当該交付等の相手方（入居者等）の承諾を得て、書面に代えて、電磁的方法（電子的方法、磁器的方法その他人の知覚によっては認識することができない方法をいう。）によることができる。

◆参考資料 P6

(4)④署名・押印の見直し、電磁的記録による保存等

- ・ 書面の作成、保存等を電磁的記録により行うことができる。
- ・ 事業者等は、交付、説明、同意、承諾、締結等について、事前に利用者又はその家族の承諾を得た上で、電磁的方法によることができる。
- ・ 単位数の算定に当たって押印を要する文書については、押印を不要とする変更等がおこなわれたものとみなして取り扱うものとする。

(11) 経過措置期間等について

◇厚労省通知5 その他(1)本通知の適用 ※抜粋

なお、今般、標準指導指針に新たに追加された計画の策定等について、指導等に当たっては、特定施設入居者生活介護の基準等においては、以下の一定の経過措置期間が設けられていること等に留意すること。

- ① 標準指導指針7(2)二に示す認知症介護基礎研修を受講させるために必要な措置を講じることについて、特定施設入居者生活介護等の基準においては、令和6年3月31日までは努力義務としていること及び新たに採用した職員については採用後1年間の猶予期間を設けていること。
- ② 標準指導指針8(5)に示す業務継続計画の策定、同指針8(7)に示す衛生管理等及び同指針9(6)ロからホに示す虐待の防止のための対策を検討する委員会の開催等について、特定施設入居者生活介護等の基準においては、令和6年3月31日までは努力義務としていること。
- ③ 標準指導指針12(8)四に示す事故発生防止等の措置を適切に実施するための担当者を置くことについて、軽費老人ホーム等の基準においては、令和3年9月30日までは努力義務としていること。

1.2 その他の改正について

令和3年度介護報酬改定に伴う改正以外の主な改正箇所をまとめております。

※改正箇所全てを載せているものではありません。

※保全措置及び極度額については、関係法令が令和3年4月以前に改正されています。

保全措置（老人福祉法）～有料老人ホームの保全措置の法的義務づけの経過措置期間の終了

◇厚労省指針11(2) ※抜粋 ※下線（二重線）が改正箇所

二 老人福祉法第29条第7項の規定に基づき、～（略）～

なお、平成18年3月31日までに届出がされた有料老人ホームについては、保全措置の法的義務づけの経過措置期間が終了し、令和3年4月1日以降の新規入居者については、法的義務対象となることから、同様に必要な保全措置を講じなければならないこと。

極度額（民法）～保証に関する民法の改正を反映

◇厚労省指針12(2)

七 入居者の債務について、個人の根保証契約を行う場合は、極度額の設定を含み民法の規定に従うこと。

指導及び改善命令等の必要な対応について

◇厚労省通知 ※下線（二重線）が改正箇所

2 指導上の留意点

(7) 有料老人ホームに対する指導

①立入調査等

管内の有料老人ホームについて、定期的な立入調査を実施するほか、必要に応じ適宜調査を実施されたい。立入調査に当たっては、介護保険担当部局（管内の市町村の介護保険担当部局を含む。）とも連携を図り、重要事項説明書の記載内容等に照らしつつ、居室の状況や介護サービスの実施状況等について調査し、必要に応じ、指導指針に基づく指導を行う。また、合理的な理由がなく、再三の指導に従わない場合は、老人福祉法に基づく改善命令等必要な対応を行うこと。特に、立入調査において、入居者の処遇に関する不当な行為が認められたときは、入居者の保護を図る観点から、迅速にその改善に必要な措置をとることを指導し、又は命じられたい。その上で、再三の指導に従わずに悪質な事業を続ける場合など、入居者の保護のため特に必要があると認めるときは、老人福祉法に基づきその事業の制限又は停止を命じられたい。

2 その他の集団指導の資料について

これまで有料老人ホーム向けの集団指導資料に「事故」及び「感染症等」の報告等に係る資料を掲載しておりましたが、介護サービス施設と同内容のため、市の集団指導ホームページの共通資料に掲載しておりますので、あわせてご確認をお願いいたします。

その他にも高齢者福祉施設に関する資料を掲載しておりますので、あわせてご確認ください。

また、「高齢者向け住まい等における適正なサービス提供確保のための更なる指導の徹底について」（令和3年3月18日老高発0318第1号厚生労働省老健局高齢者支援課長等通知：厚労省HP『介護酬改定に関する通知等』に掲載）が自治体に対して通知されています。高齢者向け住まい等に併設等する介護保険サービス事業者への確認・指導等に関する内容ですが、入居者の介護サービスに関係し、福祉部局が住宅部局と連携して契約内容の確認等を行うことも記載されており、有料老人ホーム事業所にも関係する通知ですので、ご確認をお願いいたします。

3 令和3年度立入検査について

◇立入検査計画◇

- 本年度の立入検査に関しましては、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点、ワクチン接種の状況等を踏まえながら実施する予定です。実施の詳細が決まりましたら、対象になる施設には通知させていただきますので、ご承知おきくださいますようお願いいたします。

(1) 立入検査及び指導根拠について

- ・老人福祉法（昭和38年法律第133号）
- ・有料老人ホームの設置運営標準指導指針について
（平成14年7月18日老発第0718003号厚生労働省老健局長通知）
- ・仙台市有料老人ホーム設置運営指導指針（平成18年7月19日健康福祉局長決裁）
- ・仙台市有料老人ホーム設置運営指導要綱（平成18年7月19日健康福祉局長決裁）

(2) 立入検査の重点項目について

立入検査の際に、特に重点を置いて確認させていただく項目を挙げております。また、記載されていない項目についても適切な運営を行うようお願いします。

【重点項目】

有料老人ホームは、契約によりサービス提供が行われます。そのため、特に提供するサービス内容及び費用は、契約書・重要事項説明書・管理規程等に明記し、入居時において十分な説明を行った上で、契約に基づいたサービス提供を行うようにしてください。

■食事サービス

- ・住宅型有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅は、自立や要支援の方が比較的多く入居しています。特に自力摂取可能で見守りが不要である入居者の場合、食事中や食後に事業所職員が気づかない間に誤嚥を起こしているという事例もあります。
- ・予防対策として、入居時や体調不良及び状態変化時に誤嚥のリスクがあるか等を確認し、担当ケアマネジャーや家族と情報共有するよう努めてください。
- ・発生した場合に備えて、緊急時対応（救急要請や家族、関係機関への連絡体制等）を定め、職員に対する研修等での周知をお願いします。

■金銭等管理

- ・入居者の金銭、預金等は可能な限り入居者自身で行うこととなっています。
- ・上記以外で入居者自身からの依頼や、認知症等により管理が行えない場合は、身元引受人等の承諾を得た上で、事業所での管理を行うようにしてください。
- ・事業所で管理する場合は、「依頼又は承諾を書面で確認」「具体的な管理方法及び本人または身元引受人等への定期報告方法等を管理規定等で定めること」により、適切な取り扱いをお願いします。

※金銭管理（預り金）は強制的に行うものではなく、管理できない事情がある場合のみ行うものですのでご注意ください。

※特定施設においても金銭管理（預り金）を行う場合は上記に沿って適切な管理を行うようにしてください。

■身体拘束・虐待防止

- 身体拘束は、介護保険施設だけでなく有料老人ホームにおいても緊急やむを得ない場合のみ、要件を満たしたうえで実施可能です。下記に記載しているのは、やむを得ず身体拘束を行う場合の流れとなりますので確認していただくようお願いします。

①緊急やむを得ない理由（切迫性、非代替性、一時性の3要件等）を検討。

※検討した内容は記録し残しておくこと。

②身体拘束を実施する前に、身元引受人等に十分な説明を行い、書面にて同意を得る。

③身体拘束を行う場合は態様・時間・入居者の心身の状況を記録しておく。

※身体拘束を長期間行うことは、入居者や家族にとっても負担となります。緊急やむを得ない理由で身体拘束を継続する場合は、定期的に必要性を見直し改めて①～③の流れで実施してください。

- 住宅型有料老人ホームでも無意識のうちに虐待（が疑われる行為）や不適切なケアを行っていることが報告されています。特に、入居者に対する処遇・接遇が適切に行われていないという事例・苦情が多く、事業所全体としての意識が統一されていないことや職員へのストレスケア、設置者及び管理者による管理体制が不十分であることが要因となっています。

■緊急時の対応（災害関係）

- 災害等が発生した場合に備えて、業務継続計画を策定するとともに、消防法等に基づいた具体的な防災体制や避難計画等を整備・周知し、発生を想定した定期的な訓練を行ってください。

※訓練は、日中の想定だけでなく、夜間帯を想定した訓練も行うこと。

- 特に4階以上の高層建築物にあっては、高層階に自力で避難が可能な方を入居させるなど、具体的な避難の方策を検討するようにしてください。

■職員の研修

- 住宅型有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅の職員においては、併設の介護事業所職員と兼務している場合がありますが、介護事業所側の研修だけではなく、有料老人ホームとしても定期的な研修を行い、適切な運営がなされるよう努めてください。

※研修項目・・・「業務継続計画」「感染症の予防及びまん延の防止」「虐待の防止」「身体的拘束等の適正化」「事故発生の防止」が指針に明記されており、介護サービスを提供している場合は「認知症」「介護技術」等の項目が考えられます。

◇厚労省指針7

(2) 職員の研修

- 一 職員に対しては、採用時及び採用後において定期的に研修を実施すること。特に、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。

■事故発生の防止の対応等（予防／発生時の対応／再発防止）

- ・自立や介護度の低い方が入居している有料老人ホームでは、介助や見守りが不要な入居者が多く、転倒や誤嚥、溺水等が発生していることに気づきにくい状況となります。そのためにも予防・対応について整備しておくようお願いします。

- ①予防・・・事故発生時の対応・報告方法等が記載された指針（マニュアル）を整備、発生後の原因分析や改善策について職員に周知徹底を図る体制の整備等。
- ②発生時の対応・・・状況確認・医療機関への連絡・行政等の関係機関や身元引受人等に対する報告等の必要な措置を行い、記録に残すこと。

■利用料等

- ・利用料については、特にトラブルになりやすいため、下記に記載している項目について、あらためて確認してください。

①前払金がある場合

- ・受領禁止の権利金等に該当していないこと、前払金の算定根拠を契約書等に明示し、契約時に十分な説明を行うこと。
- ・退去に伴う返還に備え、返還額の計算方法、返還額を契約書に明示し、十分な説明を行った上で確実に返還すること。

②その他の利用料

- ・介護等その他の日常生活上必要な利用料は、サービスに必要な費用の額（食費・介護費用その他の運営費等）を基礎とし、適切な額とすること。

※用途不明な利用料やサービスに見合わない高額請求は行わないようご注意ください。