



一般社団法人

高齢者住宅協会

Senior Housing Association

知らないでは済まされない法制度
サ高住立入検査等対策
法令遵守～サービスの質の向上

2020.11.27

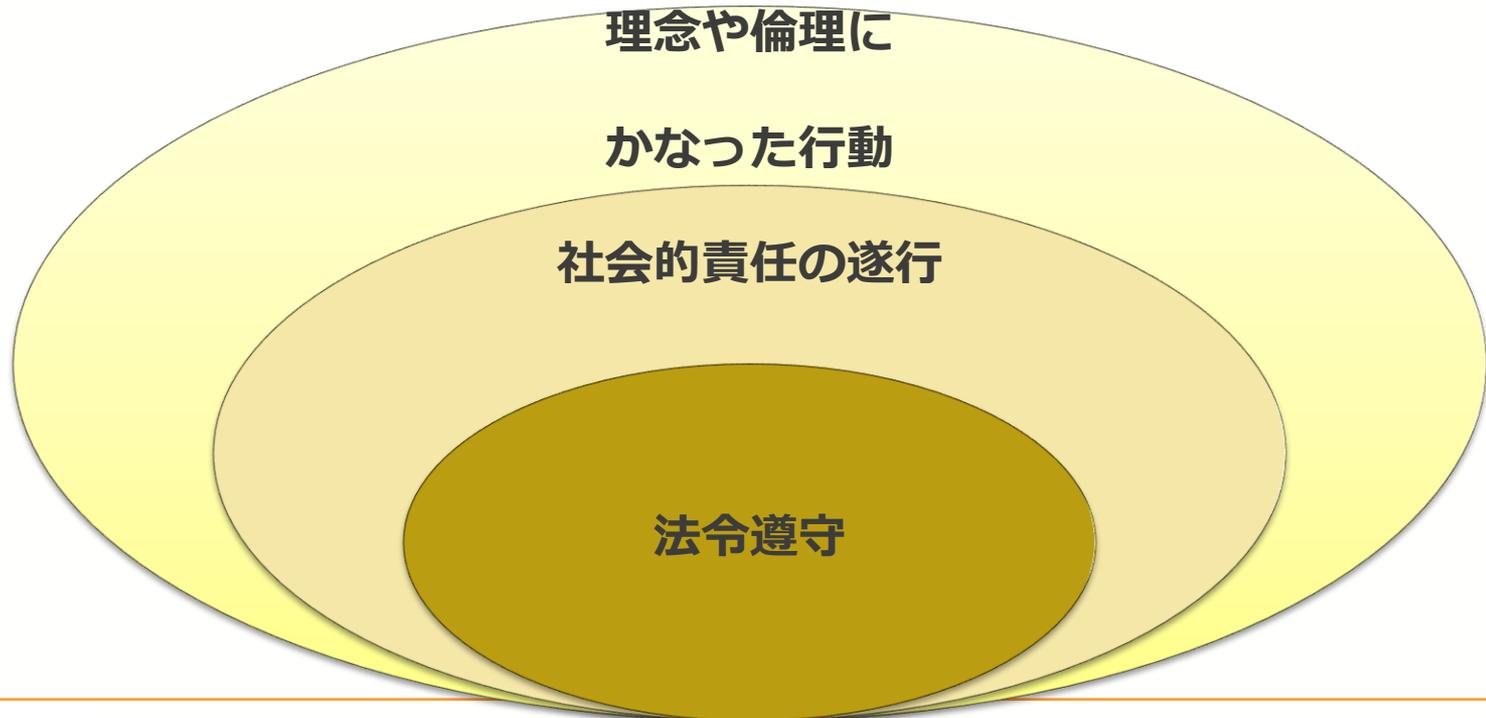
株式会社学研ココファン

小林 宏彰

法令遵守とは

法令遵守とは

- 「コンプライアンス」・・・法令遵守は当然のこと、
理念や倫理にかなった行動であること
組織が社会的責任を果たすための要件としてコンプライアンス活動がある
- 「法令遵守」・・・法令等を守り、従うこと



サービス付き高齢者向け住宅 とは

● サービス付き高齢者向け住宅とは？

根拠法令：高齢者の居住の安定確保に関する法律
(高齢者住まい法)

高齢者を入居させ、状況把握サービス、生活相談サービスその他の高齢者が日常生活を営むために必要な福祉サービスを提供する事業

その他

- ・床面積25m²以上（18m²以上）
- ・加齢対応構造であり、一定の設備を有していること
(台所、水洗便所、収納設備、洗面設備、浴室)
- ・書面による契約 など

入居者

○60歳以上の者

○介護保険の要介護認定若しくは要支援認定を受けている60歳未満の者

下記要件に該当する者

- ・同居する者がいない者（単身者）

- ・同居する者が

「配偶者」

「60歳以上の親族」

「要介護認定若しくは要支援認定を受けている60歳未満の親族」

「入居者が病気にかかっていることその他特別な事情により当該入居者と同居させることが必要であると都道府県知事が認める者」

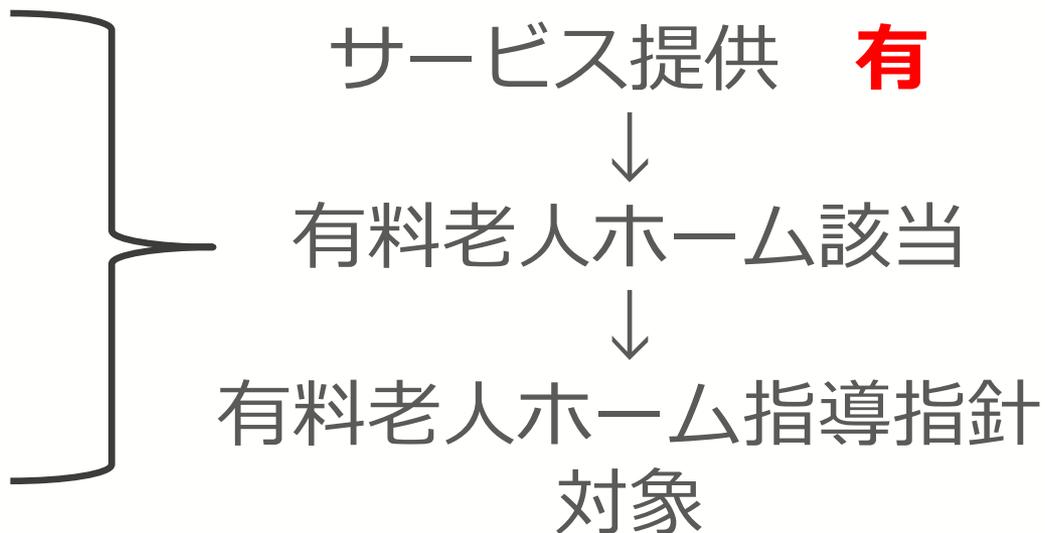
最低限、提供しなければならないサービス

- ・ 状況把握サービス（入居者の心身の状況を把握し、その状況に応じた一時的な便宜を供与するサービスをいう（安否確認サービス））
- ・ 生活相談サービス（入居者が日常生活を支障なく営むことができるようにするために入居者からの相談に応じ必要な助言を行うサービスをいう）

※ケアの専門家がサービス提供する
医療法人、社会福祉法人、指定居宅サービス事業者
等の職員若しくは介護職員初任者研修終了者等有資格者

○事業者が任意に設定し、提供できるサービス

- ・ 食事の提供
- ・ 入浴等の介護
- ・ 調理等の家事
- ・ 健康の増進維持
- ・ その他



- 有料老人ホームとして
- ・ 情報公表（重要事項説明事項）の対象
 - ・ 立入検査の対象

● 有料老人ホーム

根拠法令：老人福祉法

有料老人ホーム（老人を入居させ、入浴、排せつ若しくは食事の介護、食事の提供又はその他の日常生活上必要な便宜であつて厚生労働省令で定めるもの（以下「介護等」という。）の供与（他に委託して供与をする場合及び将来において供与をすることを約する場合を含む。）をする事業を行う施設

「サービス付き高齢者向け住宅」のうち「有料老人ホーム」 に該当するものの取り扱いについて

- 標準指導指針のうち、サービス付き高齢者向け住宅に適用されることとなる規定は次の通り。
※「設置者」、「立地条件」、「規模及び構造設備の特則」および「事業収支計画」の規定は、サービス付き高齢者向け住宅の登録基準によることとしている。
- 職員の配置、研修及び衛生管理**
職員の配置、職員の研修、職員の衛生管理
- 有料老人ホーム事業の運営**
管理規程の制定、名簿の整備、帳簿の整備、個人情報取り扱い、緊急時の対応、医療機関等との連携、運営懇談会の設置等
- サービス等**
食事サービス、生活相談・助言等、健康管理と治療への協力、介護サービス、安否確認又は状況把握、機能訓練、レクリエーション、身元引受人への連絡等、金銭等管理、家族との交流・外出の機会の確保、職員に対する提供サービス等の周知徹底、勤務表の適切な作成・管理、高齢者虐待の防止等の措置、身体的拘束等の禁止等
- 利用料等**
設置者の費用受領の取扱い、前払い方式の基準
- 契約内容等**
契約締結に関する手続等、契約内容、消費者契約の留意点、重要事項の説明等、体験入居、入居者募集等、苦情解決の方法、事故発生の防止の対応、事故発生時の対応
- 情報開示**
有料老人ホームの運営に関する情報、前払金を受領する有料老人ホームに関する情報、有料老人ホーム類型の表示、介護の職員体制

立ち入り検査について

立入検査

高齢者住まい法24条

老人福祉法29条

介護保険法23条、24条

高齢者住まい法：

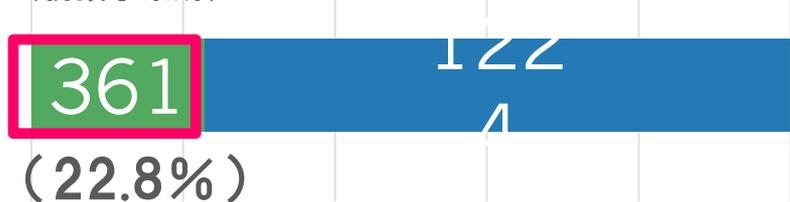
登録事業者等に対し、その業務に関し必要な報告を求め、又はその職員に、登録事業者の事務所若しくは登録住宅に立ち入り、その業務の状況若しくは帳簿、書類その他の物件を検査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

サ高住・有料老人ホーム併設型介護サービス事業所に対する監査・指定取消等処分の状況について

平成27年度における指導監督状況についてアンケート調査を行った結果をもとにとりまとめたものである。取消及び効力停止処分を受けた介護サービス事業所の状況(表②)を見ると併設事業所が処分事業所全体の約3割を占めている。(アンケート結果は、平成29年6月29日現在で104自治体(計115自治体中)のものを集計)

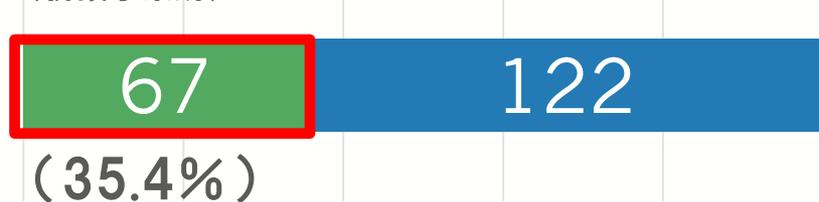
表① 監査実施状況
【計1,585事業所】

(併設事業所)



表② 取消・効力停止処分状況
【計189事業所】

(併設事業所)



平成27年度 取消・効力停止処分状況
227事業所中42事業所(18.5%)

立入検査

立入検査強化について

H30.3全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議

制度創設以来、介護サービス事業所が増加していることに加え、昨今、サービス付き高齢者向け住宅や有料老人ホームに居宅サービス事業所が併設された形態の事業者の参入が見られるなど、多様な指導監督手法が求められている。サービス付き高齢者向け住宅や有料老人ホームといった高齢者向け住まい（以下「高齢者向け集合住宅」という。）は、高齢者の多様な住まいのニーズの受け皿として重要な役割を果たしている一方で、入居する高齢者に対して介護サービスを提供する事業所に関して様々な課題も指摘されている。

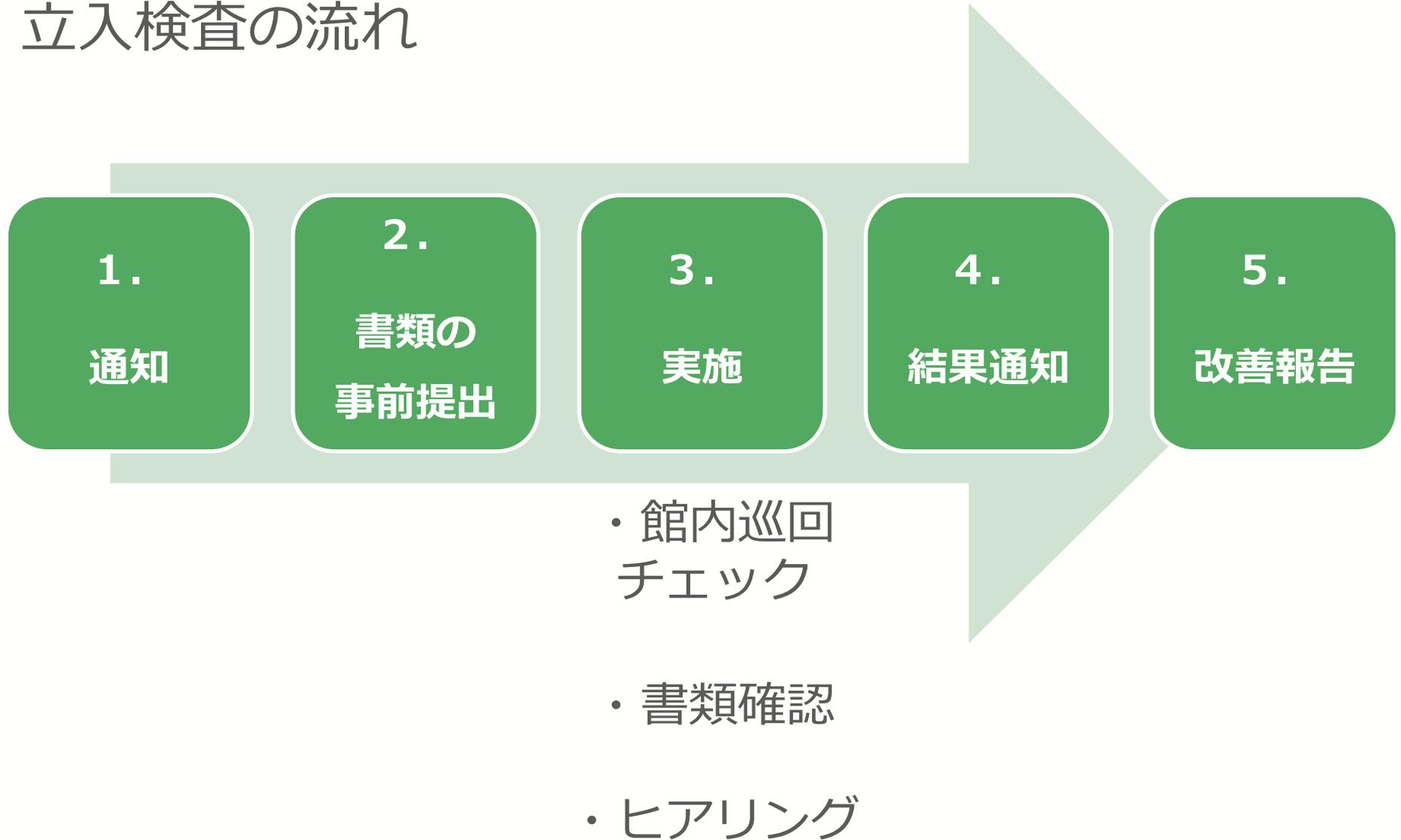
立入検査

立入検査のパターンについて

1. 高齢者住まい法
→住宅部局と高齢者関係部局の共同実施
 2. 老人福祉法
→高齢者関係部局の実施
 3. 介護保険法（介護保険サービスのみ）
→介護保険関係部局の実施
1. 2. 3. の単独・組み合わせでの実施

立入検査

立入検査の流れ



運営のポイント

● 平成29年5月17日配信 「適正運営チェック表」

◆◆立ち入り検査・運営適正チェック表活用ください◆◆

サ高住立ち入り検査／運営適正チェック表活用ください／事務局

事務局には、日々多くの運営に関するお問い合わせをいただいております。そのなかでも、行政の立ち入り検査があるが・・・といったお問い合わせもいただいております。

そこで、サ住協としてサービス付き高齢者向け住宅において最低限は、確認しておいたほうがよいと思われるものをサ住協版としてこの度、チェックリストを作成いたしました。

各登録行政によって、違いがあるかもしれませんが、最低限は、確認できているか、確認項目としてお役立ていただけます。

当日の注意点として

①行政の方を対応する場所について

事務所やスタッフが業務を行う場所での対応は、不足書類や別途書類・記録を探す際に緊張したり、その他のスタッフも緊張してしまい普段どおり仕事ができないことがあります。

なるべく、違う場所で対応したほうがスムーズに対応できると思います。

②ご入居者相談窓口ポスターの掲示をご確認ください。

③かならず、登録情報（行政への登録内容）は確認しておきましょう。

その他は、チェック表を必ず立ち入り調査の通知が来た時点で、ご確認ください。その他は、チェック表を必ず立ち入り調査の通知が来た時点で、ご確認ください。

御不明な点が御座いましたらご連絡くださいませ。

高齢者住まい法 チェックリスト

| 項目 | 内容 各項目の「はい」「いいえ」欄にプルダウンメニューから回答を選択してください。* | はい | いいえ | 適用規定 |
|---|--|--------------------------|--------------------------|---------------|
| 登録の基準 | (1) 登録住所及び設備を他の用途に利用していない。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 法1条 |
| | (2) 登録事項や添付書類に変更があった場合、30日以内に届出している。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 法9条 |
| | (3) サ高住に登録後、改修等を行った。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 法7条 |
| | ①各居住部分の床面積を変更した。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 建築127号 |
| | ②構造、設備を変更した。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 建築127号 国土庁 |
| | ③省エネ構造（加齢対応構造等）を変更した。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 建築127号 |
| | 上記の変更について、担当部局に相談し必要な手続きを行っている。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | (4) 入居者の資格は以下のとおりで相違はない。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 建築124号 |
| | ①単身高齢者 または ②高齢者＋同居者 <small>（高齢者には60歳未満の要介護認定、要支援認定者を含む）</small> | | | |
| | (5) 安否確認、生活相談サービスを以下の①～⑤のとおり提供している。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 建築123号 |
| | ①日中常駐しサービスを行う専門職員を配置している。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | ②専門職員は以下のものに該当している。 ●社会福祉法人の職員、●自ら設置する仕事を管理する団体法人の職員、 ●委託を受けてサービスを提供する社会福祉法人の職員 ●専門介護サービス事業者の職員、 ●専任役員（医師、看護師、介護福祉士、社会福祉士、介護支援専門員、介護職員初任者研修、介護職員実務者研修） | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | ③職員が常駐していない時間帯は、緊急通報装置で把握できている。 あるいは、夜間等を含め24時間、職員が常駐している。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | ④安否確認は全て入居室に居住部分への訪問その他の適切な方法により、毎日一回以上行っている。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | ⑤安否確認、生活相談サービスを提供した記録を作成し保存している。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | (6) 入居契約は次の①～⑤に全て該当する。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 建築122号 |
| | ①居室移動を含め、全て書面により契約をしている。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | イ |
| ②具体の部屋番号を記載するなど、居住部分を明示した契約である。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ロ | |
| ③権利金（敷引きを含む）その他の金銭を受領していない。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ハ | |
| ④前払金の算定の基礎及び返済債務の金額の算定方法が明示された契約である。（前払金を受領する場合のみ回答） | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ニ | |
| ⑤入居後90日が経過する日までの間に契約が解除等された場合は居住日数に係る賠償等の額を除き、前払金を返還することとなる契約である。（前払金を受領する場合のみ回答） | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ホ | |

指導事例 図面等に関すること

○レイアウトについて（チェックリスト登録基準（1））
サ高住登録した図面と運営の実態が異なる

例)

- ・使用していない大浴場を倉庫として使用していた
→浴室を倉庫とする場合、変更届
※浴室にスプリンクラーヘッド設置の必要性
- ・入居者用の収納設備として登録していたが、スタッフ用の倉庫としていた
→登録内容に則った利用にする若しくは変更届

※変更時は変更後30日以内に要届出

（チェックリスト登録基準（2））

指導事例 入居者の要件

○入居者（同居者）がサービス付き高齢者向け住宅の入居要件に適合していない（チェックリスト登録基準（4））

例)

- ・入居者は60歳以上、同居者が60歳未満の親族だった

対応例)

- ・要件に満たないので該当居室のみ、サ高住登録を外した。

→補助金の要件から外れる可能性

※入居相談時に年齢等確認し、該当事例は契約前に行政確認

指導事例 状況把握・生活相談サービスに関すること

○日中（概ね9:00～17:00）の住宅スタッフ配置が確認できない（チェックリスト登録基準（5）、関連事業との兼務）

（配置のない時間帯がある・登録内容と差異がある）

→登録内容のとおり配置する

→日中時間帯の登録内容は1名にするなど、無理の無い登録内容にする。

※介護保険事業所の職員が兼務する場合は、介護サービス事業所とサービス付き高齢者向け住宅における業務時間帯を明確に区分した上で、それぞれの業務に従事できる。それ以外でサービス付き高齢者向け住宅の常駐職員が食事等のサービスを提供する場合は、兼務可能。（サービス付き高齢者向け住宅情報システム QAから）

指導事例 状況把握・生活相談サービスに関すること

対応例) 介護事業所と住宅の時間の切り分け

| | | 9:00 | 10:00 | 11:00 | 12:00 | 13:00 | 14:00 | 15:00 | 16:00 | 17:00 | 18:00 | |
|-------|--------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|
| スタッフA | 訪問介護員 | ■ | | ■ | 休憩 | | ■ | | ■ | | | 3 |
| | 住宅スタッフ | | ■ | ■ | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | 5 |
| スタッフB | 訪問介護員 | | ■ | ■ | | 休憩 | | ■ | | ■ | | 3.5 |
| | 住宅スタッフ | ■ | | ■ | ■ | ■ | ■ | | ■ | ■ | ■ | 4.5 |
| スタッフC | 訪問介護員 | ■ | × | ■ | 休憩 | | ■ | | ■ | | | 4 |
| | 住宅スタッフ | | ■ | ■ | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | 4.5 |

※訪問介護員と住宅スタッフの同時配置は有り得ない
 兼務する介護保険事業の人員基準の要確認
 ※サービス提供責任者の兼務状況の再確認
 →常勤専従配置なのに雇用契約書に住宅兼務の記載や
 実際の職務内容に住宅業務が入っている

× 8.5

指導事例 状況把握・生活相談サービスに関すること

対応例) 無理の無い登録内容

6-1. 状況把握及び生活相談サービスの内容

| | | | | |
|-------------------|---------------------------|---------------|-----------|------|
| 提供形態 | サービス付き高齢者向け住宅提供事業者が自ら提供する | | | |
| 常駐する場所 | 同一建物内1階の介護事業所 | | | |
| サービスを提供するために常駐する者 | ホームヘルパー2級以上の資格を有する者 | 職種 | 資格名称 | 人数 |
| | | 介護職 | ホームヘルパー2級 | 10人 |
| | | | | 人 |
| | | | | 人 |
| | | | | 人 |
| 提供方法 | 提供日 | 365日対応 | | |
| | 提供時間 | 24時間常駐 | | |
| | 日中体制 | 09時00分～17時00分 | 人員2人 | 夜間1人 |

人員2人→9:00～17:00を通し2人配置という意味

配置できないのであれば人員1人に

指導事例 状況把握・生活相談サービスに関すること

○1日一回以上の安否確認を行った記録が無い
(チェックリスト登録基準 (5))

※居室を訪問しての安否確認を望まない場合でも、
電話、リズムセンサー、食事提供時などでの確認を要
する

対応例) 安否確認チェック表

| 入居者氏名 | 時間 | | 備考 |
|-------|------|-------|----|
| | 9:00 | 17:00 | |
| A | ✓ | | 外泊 |
| B | | ✓ | |
| C | ✓ | ✓ | |

実施予定時に必ず行う

指導事例 状況把握・生活相談サービスに関すること

○生活相談サービスを行った記録が無い

(チェックリスト登録基準 (5))

ケアの専門家が少なくとも日中常駐する
日常の対応や記録から、早期介入し必要なケア等につ
なげる

対応例) 生活相談記録表

| 日にち | 時間 | 項目 | 内容 | 記録者 |
|--------|------|----|----------------------------|-----|
| 10月24日 | 9:15 | 体調 | 体調が良くないと訴え有。 クリニックにつなげる | 〇〇 |
| | | | | |
| | | | | |

状況把握・生活相談サービスの提供体制徹底

状況把握・生活相談サービスの提供体制

老発12222第3号、国住心第174号

- 「状況把握」「生活相談」の提供に当たっては、入居者の安全・安心を確保する観点から、原則として日中は（夜間をのぞき）資格者が365日常駐、毎日一回以上提供する必要がある。
- ただし、これにより難しい場合は、次の①又は②などの方法により、資格者が常駐していない日における入居者の状況を能動的に把握する体制を整えるとともに、契約締結時等において入居者本人に対し十分説明しておくことが望ましい。
- 状況把握（安否確認）の方法は、対面でなくても可。（食事サービス提供時の確認、電話や動体が把握できる装置（いわゆるセンサー等）での確認でも可）

- ① 常駐していない日の日中に、少なくとも一度は資格者が住宅に赴き、入居者の状況把握を行う。
- ② リズムセンサーの設置等により、資格者が常駐していない日においても、即時に安否確認や緊急時対応に着手できるような体制を確保する。なお、夜間にあつては、緊急通報装置による対応が可能だが、入居者の心身の状況により資格者が常駐する体制を確保することが望ましい。

プライバシーの確保

- 本住宅の登録を受けた事業者は状況把握サービス等の提供に当たり、プライバシーの確保について十分に考慮する必要がある。

各住戸への訪問については、入居者の意に反して行われた場合、トラブル等となるおそれがあることから、契約締結時等において入居者本人に対し十分説明の上、どのような場合に登録事業者が状況把握のために訪問するか、明示的に入居者の同意を得ておくことが望ましい。

指導事例 契約に関すること

○契約書等（チェックリスト登録の基準（6））

- ・日付、署名等、印の漏れ

→記載欄はあらかじめ付箋等で目印をつけておく

- ・居室番号、居室広さなどが未記入・誤記入

→誤記入を防ぐために居室番号、広さ、設備、料金の一覧表を作成し、チェックできるようにしておく

- ・登録事項についての説明がされていない

→登録事項説明書は契約書とセットにする

- ・居室移動時に書面を取り交わさなかった

→料金等変わらない場合でも書面で取り交わす

指導事例 契約に関すること

○個人情報について（チェックリスト個人情報保護）

- ・住民票に不要な情報が記載されている

→必要な情報を明記し案内する。

不要な情報が記載されている場合、マスキング

※マイナンバーは特に注意必要

- ・家族等情報の使用同意が確認できない

→家族等の情報を使用する場合、該当の家族からも同意を得る

指導事例 消防関係に関すること

○消防関係（チェックリスト非常災害対策）

- ・ 消防訓練を実施しているが実施した記録が無い
- ・ 消防器具の設置・点検が適切に行われて無い
- ・ 避難経路が確保されて無い
- ・ 風水害等に関する非常災害対策計画

（28年9月9日 「介護保険施設等における利用者の安全確保及び非常災害時の体制整備の強化・徹底について」

・ 防犯対策

（28年9月15日 「社会福祉施設等における防犯に係る安全の確保について（通知）」

指導事例 誇大広告に関すること

○誇大広告の禁止（チェックリスト誇大広告の禁止）

- ・パンフレットの記載ミス、登録内容の間違い
料金、サービス内容、併設事業所の有無、徒歩○分等

違反事例（消費者庁News Releaseより）

パンフレットに「終の棲家として暮らせる重介護度の方へのケア」と記載した上で、「寝たきりなど要介護度が重い方もお過ごしいただくことができます。ご希望の方には、医療機関と連携しご家族様のお気持ちに寄り添いながら看取り介護にも対応しております。」と記載していた。

契約書には「入居者の行動が、他の入居者又は自社の従業員の生命若しくは身体に危害を及ぼし又はその切迫した恐れがある場合であって、通常の介護方法又は接遇方法ではこれを防止することができないときは、当該入居者との入居契約を解除することがある。」と記載、サービスが終身にわたり提供できない可能性がある。

指導事例 誇大広告に関すること

○誇大広告の禁止（チェックリスト誇大広告の禁止）

- ・パンフレットの記載ミス、登録内容の間違い
料金、サービス内容、併設事業所の有無、徒歩〇分等

例) 「ただし、迷惑行為など別途契約書に定める事項によって入居契約を解除することがあります」

ことがある。」と記載、サービスが終身にわたり提供できない可能性がある。

指導事例 衛生管理に関すること

○感染症対策（チェックリスト衛生管理等）

- ・ 清潔不潔の区分が徹底されていない
清掃用品、衛生用品、食事関連等との区分

上段：きれいなもの・・・マスク、食事用品など

下段：きたないもの・・・掃除用品など

- ・ 消毒薬等の管理がされていない
 - ・ ボトルの使用開始日、詰め替え日を記載
 - ・ 詰め替えボトルには中身がわかるように製品名を記載

指導事例 衛生管理に関すること

○従業員の衛生管理

健康診断の記録が残っていない

- ・健康診断

雇入時健康診断

定期健康診断（1回/1年）

特定業務従事者（深夜業を含む業務 1回/6ヶ月）

- ・対象者

正社員（義務）

正社員の1週間の労働時間の3/4以上（義務）

正社員の1週間の労働時間の1/2以上（推奨）

※健康診断対象外のスタッフ

健康状況を1年に1回以上確認し記録に残す

指導事例 身体的拘束・虐待について

○身体的拘束について（チェックリスト身体拘束の原則廃止）

- ・導入時のカンファレンスの記録が無い
- ・記録はあるが3要件（切迫性・非代替性・一時性）それぞれを検討した内容ではない
- ・利用者、家族に説明した記録が無い
- ・身体拘束実施時の記録が無い
- ・終了時、更新時のカンファレンス記録が無い

○高齢者虐待について（チェックリスト高齢者虐待の防止）

- ・高齢者虐待防止のマニュアルが無い
- ・高齢者虐待の防止についての研修が実施されて無い
- ・虐待が疑われる事例があっても報告して無い

指導事例 行政報告について

○事故等の報告

事故、感染症等が行政報告されていない

(チェックリスト事故発生の防止及び発生時の対応)

例) サービス提供した際に受診を要する事故が発生

※立入検査時にも確認される

報告していない場合、一定期間遡って報告を要することも

※各自治体により報告基準が異なるので要確認

・サ高住としての報告 → 都道府県担当課

・介護保険事業所としての報告 → 事業所所在市区町村

→ 利用者の保険者

指導事例 行政報告について

【東京都の例】 (東京都管理運営の手引より)

7 事故報告について

住宅内において事故が発生した場合（外部のサービス事業者による事故等を含む。）は、電話等で速やかに東京都都市整備局に連絡した上で、事故内容について文書で報告してください。

○ 報告が必要な事例

- 死亡事故等の重大な事故
- 入居者に対する虐待
- 住宅設置者による入居者の財産侵害（職員による窃盗等）
- 火災事故
- 感染症や食中毒の発生
- その他住宅運営に係る重大な事故

東京都 都市整備局

住宅政策推進部 民間住宅課 高齢者住宅係

電話：03-5320-4967

住所：〒163-8001 東京都新宿区西新宿二丁目8番1号

指導事例 行政報告について

【大阪府の例】 (大阪府ホームページより)

報告対象となる事故

サービス付き高齢者向け住宅において発生した事故のうち、下記に該当するものについては、発生後、速やかに報告を行ってください。

1) 住宅内における死亡事故及び負傷等

- ・ 死亡事故には、事故死の他、自殺、死後相当期間経って発見されたものを含む
- ・ 負傷等については、概ね骨折や出血等により縫合が必要な外傷、または同等以上に重篤な事故とする

2) その他の事故で報告が必要と判断されるもの

- ・ 誤薬・誤嚥等により病院等を受診したもの
- ・ 震災、風水害及び火災等の災害で、サービスの提供に影響するもの
- ・ 食中毒、感染症及び結核については保健所へ届出たもののうち、緊急性・重大性の高いもの
- ・ 職員(従業者)の法令違反・不祥事等のうち、利用者の処遇に影響があるもの
- ・ その他報告が必要と判断されるもの

※判断に迷う事案については、住宅まちづくり部都市居住課安心居住支援グループ(06-6210-9707)までご相談ください。

(参考) [事故報告書の提出先について](#) [Wordファイル/42KB]

事故報告書の様式例

[事故報告書の様式例](#) [Wordファイル/45KB]

※様式と同様の項目が記載されていれば、上記様式でなくても構いません。

事故報告書の届出先

下記まで郵送又は持参により、1部提出してください。

〒559-8555

大阪市住之江区南港北1-14-16

大阪府咲洲庁舎(さきしまコスモタワー)27階

大阪府 住宅まちづくり部 都市居住課 安心居住支援グループ

※郵送の場合は「事故報告書在中」と封筒に記載してください。



指導事例 行政報告について

【大阪府の例】 (大阪府ホームページより)

報告対象となる事故

サービス付き高齢者向け住宅において発生した事故のうち、下記に該当するものについては、発生後、速やかに報告を行ってください。

1) 住宅内における死亡事故及び負傷等

- ・ 死亡事故には、事故死の他、自殺、死後相当期間経って発見されたものを含む
- ・ 負傷等については、概ね骨折や出血等により縫合が必要な外傷、または同等以上に重篤な事故とする

2) その他の事故で報告が必要と判断されるもの

- ・ 誤薬・誤嚥等により病院等を受診したもの
- ・ 震災、風水害及び火災等の災害で、サービスの提供に影響するもの
- ・ 食中毒、感染症及び結核については保健所へ届出たもののうち、緊急性・重大性の高いもの
- ・ 職員(従業者)の法令違反・不祥事等のうち、利用者の処遇に影響があるもの
- ・ その他報告が必要と判断されるもの

※判断に迷う事案については、住宅まちづくり部都市居住課安心居住支援グループ(06-6210-9707)までご相談ください。

(参考) [事故報告書の提出先について](#) [Wordファイル/42KB]

事故報告書の様式例

[事故報告書の様式例](#) [Wordファイル/45KB]

※様式と同様の項目が記載されていれば、上記様式でなくても構いません。

事故報告書の届出先

下記まで郵送又は持参により、1部届出してください。

〒559-8555

大阪市住之江区南港北1-14-16

大阪府咲洲庁舎(さきしまコスモタワー)27階

大阪府 住宅まちづくり部 都市居住課 安心居住支援グループ

※郵送の場合は「事故報告書在中」と封筒に記載してください。

指導事例 行政報告について

【福岡市の例】 サービス付き高齢者向け住宅事故報告要領

○報告すべき範囲

報告すべき範囲について、直接、処遇を行っていた場合（住宅外における処遇等を含む。）のほか、次に掲げる場合を含むものとする。

（1）入居者が住宅内にいる間に起こったもの。ただし、介護保険法（平成9年12月17日法律第123号）による介護サービスを利用している時のものは除く。

（2） その他処遇に密接に関連があるもの

○報告すべき事故の種類

（1） 報告すべき事故の種類は前記4の範囲のうち次に掲げるものとする。
転倒 転落 接触 異食 誤嚥 誤薬 感染症 食中毒 交通事故 徘徊（入所者の行方不明を含む。） 職員の違法行為・不祥事 その他

（2） 感染症については、少なくとも法令により保健所等への報告が義務づけられている場合は報告する。例えば、MRSA, レジオネラ症, インフルエンザ, 疥癬, ノロウイルスなど

指導事例 行政報告について

【福岡市の例】

(3) 職員の違法行為・不祥事とは、入居者に対する処遇又はサービスの提供に関連して

発生したもので、入居者に損害を与えたもの。例えば、入居者の所持金品等の窃盗、入居者からの預かり金品等の横領・紛失、入居者等の個人情報の流出・紛失など

(4) その他とは、住宅の災害被災のほか、入居者に対する処遇又はサービスの提供に支障をきたしたものの。例えば、入居者等による住宅設備の損壊等、入居者等の個人情報の紛失や盗難の被害、住宅内外でのレクリエーション行事における熱中症の発症など

指導事例 行政報告について

サービス付き高齢者向け住宅 事故報告書

福岡市長宛

報告年月日

年 月 日

| | | | | |
|---------------------------------|---------------------|---|--|---------------------------------|
| 1 住宅 の 概 要 | ①事業主体名 | | ②住宅名 (登録番号) | () |
| | ③代表者名 | ⑤事故の発生状況、対応、事故後の対象者の心身の状況等 | | |
| | ④住宅所在地、 電話番号 | | | |
| 2 事 故 の 対 象 者 | ⑤記載者職氏名 | [死亡の場合…死亡日 月 日] | | |
| | ⑥氏名、性別 | ⑥事故の原因 | 職員の直接行為によるもの 職員の見守り不十分によるもの その他〔 | 処遇・介護中の注意不足によるもの 福祉用具・施設設備不良 |
| | ⑦生年月日・年齢 | ⑦家族への説明 ※いずれかを選ぶ ア [いつ 月 日 時頃] [誰]が[誰]に [方法]により説明済み イ 未実施 [理由] ウ 連絡不要 (身寄りのない方等) | | |
| 3 事 故 の 概 要 | ⑧対象者の心身の 状況等 | ⑧関係機関への 連絡 | ア 警察への連絡 [不要・済] ウ その他 [関係機関: 月 日 時頃 | イ 保健所への連絡 [不要・済] へ連絡] |
| | ⑩発生・発見日時 | ⑨再発防止のため の方策 | | |
| | ⑪発生場所 | 5 そ の 他 | | |
| 4 事 後 の 対 応 | ⑫事故の種別 | ⑩損害賠償等の 状況 ※いずれかを選ぶ | | |
| | ⑬受診医療機関の 名称・所在地等 | ⑪特記事項 | | |
| 5 そ の 他 | ⑭事故の結果 | 損害賠償保険を利用 賠償なし [理由] | | |
| | | [福岡市使用欄] | | |

指導事例 行政報告について

○変更届及び5年毎の更新手続き（チェックリスト登録基準（2））

- ・料金等登録事項や契約書等の添付書類に変更があったが変更の届がされていない

→変更後30日以内に変更の届出が必要です。

- ・登録の有効期間を過ぎていても更新登録がされていない

→有効期間は登録日から5年です。

有効期間終了日の30日前までを届出締切としている登録機関が多いようです。

その他 行政報告について

○定期的な報告

- ・ サービス付き高齢者向け住宅の定期報告
- ・ 有料老人ホームの経営状況報告

(・ サービス付き高齢者向け住宅の補助金定期報告)

※1年に1回定期的に行政報告を行う

各自治体により通知は書面若しくはメールでくる

帳簿の備え付け

○帳簿の備付（チェックリスト帳簿の備付等）

一 登録住宅の修繕及び改修の実施状況

二 入居者からの金銭の受領の記録

三 入居者に提供した高齢者生活支援サービスの内容

四 緊急やむを得ず入居者に身体的拘束を行った場合にあっては、その態様及び時間、その際の入居者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由

五 苦情の内容

六 入居者に事故が発生した場合にあっては、その状況及び事故に際して採った処置の内容

罰則について

○罰則

- ・不正登録、変更（承継・廃止）未届け
- ・名称使用
- ・立入検査において業務に関する報告をしない、虚偽の報告をした
- ・立入検査を拒んだ、妨げた、忌避した
- ・立入検査において質問に対して答弁しない、虚偽の答弁をした
- ・定期報告において報告をせず、又は虚偽の報告をした

その他 サ高住運営に関連する主な法令

介護保険法：併設等介護保険サービス事業

※特に住宅・介護保険兼務時の人員基準、過剰サービスに注意

個人情報保護法：個人情報使用の同意についてなど

消防法：スプリンクラー等消防設備の設置等、消防計画等

景品表示法：ホームページやパンフレット

労働関係法令：従業員の雇用に関すること

<参考> 今後の実地指導について

介護保険最新情報Vol.730

「介護保険施設等に対する実地指導の標準化・効率化」 【抜粋】

1 実地指導の標準確認項目等

実地指導は、別紙「標準確認項目」及び「標準確認文書」に基づき、実施するものとする。これは代表的な7種類のサービス*に関して介護サービスの質の確保、利用者保護等の観点から重要と考えられる標準的な確認項目及び確認文書について定めたものである。

なお、7種類のサービス以外のものについては、別紙を参考に、各自治体において「標準確認項目」及び「標準確認文書」を検討の上、適宜反映させるものとする。

「標準確認項目」以外の項目は、特段の事情がない限り行わないものとし、「標準確認文書」以外の文書は原則求めないものとする。

また、実地指導を進める中で、不正が見込まれる等、詳細な確認が必要と判断する場合は、監査に切り替え、「標準確認項目」及び「標準確認文書」に限定せず、必要な文書を徴し確認するものとする。

<参考> 今後の実地指導について

2 実地指導の所要時間の短縮

実地指導の所要時間については、「標準確認項目」を踏まえることで、一の事業所当たりの所要時間をできる限り短縮するとともに、1日で複数の事業所の実地指導を行うなど事業所と自治体双方の負担を軽減し、実地指導の頻度向上を図ること。

3 実地指導の頻度

実地指導の頻度については、事業所の指定有効期間に最低でも1回以上は実施することを基本としつつ、本指針に基づく実地指導の標準化及び効率化等を図ってもなお十分な実施頻度の確保が困難な場合には、過去の実地指導等において、事業運営に特に問題がないと認められる事業所の頻度を緩和し、集団指導のみとすることなども検討すること。

<参考> 今後の実地指導について

4 同一所在地等の実地指導の同時実施

同一所在地や近隣に所在する事業所に対する実地指導については、できるだけ同日又は連続した日程で行うなどにより、効率化を図ること。

5 関連する法律に基づく指導・監査の同時実施

老人福祉法等介護保険法に関連する法律に基づく指導・監査等との合同実施については、自治体の担当部門間で調整を行い、事業者の状況も踏まえ同日又は連続した日程で行うことを一層推進すること。

<参考> 今後の実地指導について

6 運用の標準化

実地指導の実施に際しては、原則として1ヶ月前までに事業所へその旨通知するとともに、実地指導当日の確認が円滑に行えるよう、当日の概ねの流れをあらかじめ示すものとする。

利用者へのケアの質を確認するためにその記録等を確認する場合は、特に必要と判断する場合を除き、原則として3名以内とすること。

ただし、居宅介護支援事業所については、原則として介護支援専門員1人あたり1名~2名の利用者についてその記録等を確認するものとする。

7 実地指導における文書の効率的活用

実地指導において確認する文書は、原則として実地指導の前年度から直近の実績に係る書類とすること。

また、事業所に事前又は指導の当日提出を求める資料の部数は1部とし、自治体が既に保有している文書（新規指定時・指定更新時・変更時に提出されている文書等）については、再提出を求めず、自治体内での共有を図るものとする。

<参考> 今後の実地指導について

8 留意事項

- ・ 実地指導にあたっては、担当職員の主観に基づく指導や、当該事業所に対する前回の指導内容と根拠なく大きく異なる指導を行わないよう留意すること。
- ・ 個々の指導内容については具体的な状況や理由を良く聴取し、根拠規定やその趣旨・目的等について懇切丁寧な説明を行うこと。
- ・ 高圧的な言動は控え、改善が必要な事項に対する指導やより良いケア等を促す助言等について、事業者との共通認識が得られるよう留意すること。
- ・ 効果的な取り組みを行っている事業所については、積極的に評価し、他の事業所へも紹介するなど、介護サービスの質の向上に向けた指導の手法について工夫すること。
- ・ 実地指導の際、事業所の対応者については、必ずしも当該事業所管理者に限定することなく、実情に詳しい従業者や事業所を経営する法人の労務・会計等の担当者が同席することは問題ないこと。

訪問介護における標準確認項目と標準確認文書

| | 標準確認項目 | 標準確認文書 | |
|----|-------------------------------|---|---|
| 人員 | 訪問介護員等の員数 (第5条) | ・利用者に対し、職員数は適切であるか ・必要な資格は有しているか | ・勤務実績表／タイムカード ・勤務体制一覧表 ・従業員の資格証 |
| | 管理者 (第6条) | ・管理者は常勤専従か、他の職務を兼務している場合、兼務体制は適切か | ・管理者の雇用形態が分かる文書 ・管理者の勤務実績表／タイムカード |
| 運営 | 内容及び手続の説明及び同意 (第8条) | ・利用者又はその家族への説明と同意の手続きを取っているか ・重要事項説明書の内容に不備等はないか | ・重要事項説明書 ・利用契約書（利用者又は家族の署名、捺印） |
| | 受給資格等の確認 (第11条) | ・被保険者資格、要介護認定の有無、要介護認定の有効期限を確認しているか | ・介護保険番号、有効期限等を確認している記録等 |
| | 心身の状況等の把握 (第13条) | ・サービス担当者会議等に参加し、利用者の心身の状況把握に努めているか | ・サービス担当者会議の記録 |
| | 居宅介護支援事業者等との連携 (第14条) | ・サービス担当者会議を通じて介護支援専門員や他サービスと連携しているか | ・サービス担当者会議の記録 |
| | 居宅サービス計画に沿ったサービスの提供 (第16条) | ・居宅サービス計画に沿ったサービスが提供されているか | ・居宅サービス計画 |
| | サービス提供の記録 (第19条) | ・訪問介護計画にある目標を達成するための具体的なサービスの内容が記載されているか ・日々のサービスについて、具体的な内容や利用者の心身の状況等を記しているか | ・サービス提供記録 |
| | 利用料等の受領 (第20条) | ・利用者からの費用徴収は適切に行われているか ・領収書を発行しているか ・医療費控除の記載は適切か | ・請求書 ・領収書 |
| | 訪問介護計画の作成 (第24条) | ・居宅サービス計画に基づいて訪問介護計画が立てられているか ・利用者の心身の状況、希望および環境を踏まえて訪問介護計画が立てられているか ・サービスの具体的内容、時間、日程等が明らかになっているか ・利用者又はその家族への説明・同意・交付は行われているか ・目標の達成状況は記録されているか ・達成状況に基づき、新たな訪問介護計画が立てられているか | ・居宅サービス計画 ・訪問介護計画（利用者又は家族の署名、捺印） ・アセスメントシート ・モニタリングシート |
| | 緊急時等の対応 (第27条) | ・緊急時対応マニュアル等が整備されているか ・緊急事態が発生した場合、速やかに主治の医師に連絡しているか | ・緊急時対応マニュアル ・サービス提供記録 |

| | | |
|--------------------|--|--|
| 運営規程 (第29条) | ・運営における以下の重要事項について定めているか 1.事業の目的及び運営の方針 2.従業者の職種、員数及び職務の内容 3.営業日及び営業時間 4.指定訪問介護の内容及び利用料その他の費用の額 5.通常の事業の実施地域 6.緊急時等における対応方法 7.その他運営に関する重要事項 | ・運営規程 ・重要事項説明書 |
| 勤務体制の確保等 (第30条) | ・サービス提供は事業所の従業員によって行われているか ・資質向上のために研修の機会を確保しているか | ・雇用の形態（常勤・非常勤）がわかる文書 ・研修計画、実施記録 |
| 秘密保持等 (第33条) | ・個人情報の利用に当たり、利用者及び家族から同意を得ているか ・退職者を含む、従業員が利用者の秘密を保持することを誓約しているか | ・個人情報同意書 ・従業員の秘密保持誓約書 |
| 広告 (第34条) | ・広告は虚偽又は誇大となっていないか | ・パンフレット／チラシ |
| 苦情処理 (第36条) | ・苦情受付の窓口があるか ・苦情の受付、内容等を記録、保管しているか ・苦情の内容を踏まえたサービスの質の向上の取組を行っているか | ・苦情の受付簿 ・苦情者への対応記録 ・苦情対応マニュアル |
| 事故発生時の対応 (第37条) | ・事故が発生した場合の対応方法は定まっているか ・市町村、家族、介護支援専門員に報告しているか ・事故状況、対応経過が記録されているか ・損害賠償すべき事故が発生した場合に、速やかに賠償を行うための対策を講じているか ・再発防止のための取組を行っているか | ・事故対応マニュアル ・市町村、家族、介護支援専門員への報告記録 ・再発防止策の検討の記録 ・ヒアリングの記録 |

注) () は指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 11 年厚生省令第 37 号）の該当条項

通所介護における標準確認項目と標準確認文書

| 標準確認項目 | | 標準確認文書 |
|--------|--------------------------------------|--|
| 人員 | 従業者の員数 (第 93 条) | ・利用者に対し、職員数は適切であるか ・必要な専門職が揃っているか ・専門職は必要な資格を有しているか |
| | 管理者 (第 94 条) | ・管理者は常勤専従か、他の職務を兼務している場合、兼務体制は適切か |
| 設備 | 設備及び備品等 (第 95 条) | ・目的に沿った使用となっているか【目視】 |
| 運営 | 内容及び手続の説明及び同意 (第 8 条) | ・利用者又はその家族への説明と同意の手続きを取っているか ・重要事項説明書の内容に不備等はないか |
| | 受給資格等の確認 (第 11 条) | ・被保険者資格、要介護認定の有無、要介護認定の有効期限を確認しているか |
| | 心身の状況等の把握 (第 13 条) | ・サービス担当者会議等に参加し、利用者の心身の状況把握に努めているか |
| | 居宅介護支援事業者等との連携 (第 14 条) | ・サービス担当者会議を通じて介護支援専門員や他サービスと連携しているか |
| | 居宅サービス計画に沿ったサービスの提供 (第 16 条、17 条) | ・居宅サービス計画に沿ったサービスが提供されているか |
| | サービス提供の記録 (第 19 条) | ・通所介護計画にある目標を達成するための具体的なサービスの内容が記載されているか ・日々のサービスについて、具体的な内容や利用者の心身の状況等を記録しているか ・送迎が適切に行われているか |
| | 利用料等の受領 (第 96 条) | ・利用者からの費用徴収は適切に行われているか ・領収書を発行しているか ・医療費控除の記載は適切か |
| | 通所介護計画の作成 (第 99 条) | ・居宅サービス計画に基づいて通所介護計画が立てられているか ・利用者の心身の状況、希望および環境を踏まえて通所介護計画が立てられているか ・サービスの具体的な内容、時間、日程等が明らかになっているか ・利用者又はその家族への説明・同意・交付は行われているか ・目標の達成状況は記録されているか ・達成状況に基づき、新たな通所介護計画が立てられているか |
| | 緊急時等の対応 (第 27 条) | ・緊急時対応マニュアル等が整備されているか ・緊急事態が発生した場合、速やかに主治の医師に連絡しているか |
| | | |
| | | ・管理者の雇用形態が分かる文書 ・管理者の勤務実績表／タイムカード |
| | | ・重要事項説明書 ・利用契約書（利用者又は家族の署名、捺印） |
| | | ・介護保険番号、有効期限等を確認している記録等 |
| | | ・サービス担当者会議の記録 |
| | | ・サービス担当者会議の記録 |
| | | ・居宅サービス計画 ・通所介護計画（利用者及び家族の署名、捺印） |
| | | ・サービス提供記録 ・業務日誌 ・送迎記録 |
| | | ・請求書 ・領収書 |
| | | ・居宅サービス計画 ・通所介護計画（利用者又は家族の署名、捺印） ・アセスメントシート ・モニタリングシート |
| | | ・緊急時対応マニュアル ・サービス提供記録 |

| | | |
|--------------------------|--|--|
| 運営規程 (第 100 条) | ・運営における以下の重要事項について定めているか 1. 事業の目的及び運営の方針 2. 従業者の職種、員数及び職務の内容 3. 営業日及び営業時間 4. 指定通所介護の利用定員 5. 指定通所介護の内容及び利用料その他の費用の額 6. 通常の事業の実施地域 7. サービス利用に当たっての留意事項 8. 緊急時等における対応方法 9. 非常災害対策 10. その他運営に関する重要事項 | ・運営規程 ・重要事項説明書 |
| 勤務体制の確保等 (第 101 条) | ・サービス提供は事業所の従業員によって行われているか ・資質向上のために研修の機会を確保しているか ・勤務表の記載内容は適切か | ・雇用の形態（常勤・非常勤）がわかる文書 ・研修計画、実施記録 ・勤務実績表（勤務実績が確認できるもの） |
| 定員の遵守 (第 102 条) | ・利用定員を上回っていないか | ・業務日誌 ・国保連への請求書控え |
| 非常災害対策 (第 103 条) | ・非常災害（火災、風水害、地震等）対応に係るマニュアルがあるか ・非常災害時の連絡網等は用意されているか ・防火管理に関する責任者を定めているか ・消火・避難訓練を実施しているか | ・非常災害時対応マニュアル（対応計画） ・運営規程 ・避難訓練の記録 ・通報、連絡体制 ・消防署への届出 |
| 秘密保持等 (第 33 条) | ・個人情報の利用に当たり、利用者及び家族から同意を得ているか ・退職者を含む、従業員が利用者の秘密を保持することを誓約しているか | ・個人情報同意書 ・従業員の秘密保持誓約書 |
| 広告 (第 34 条) | ・広告は虚偽又は誇大となっていないか | ・パンフレット／チラシ |
| 苦情処理 (第 36 条) | ・苦情受付の窓口があるか ・苦情の受付、内容等を記録、保管しているか ・苦情の内容を踏まえたサービスの質向上の取組を行っているか | ・苦情の受付簿 ・苦情者への対応記録 ・苦情対応マニュアル |
| 事故発生時の対応 (第 104 条の 2) | ・事故が発生した場合の対応方法は定まっているか ・市町村、家族、介護支援専門員に報告しているか ・事故状況、対応経過が記録されているか ・損害賠償すべき事故が発生した場合に、速やかに賠償を行うための対策を講じているか ・再発防止のための取組を行っているか | ・事故対応マニュアル ・市町村、家族、介護支援専門員への報告記録 ・再発防止策の検討の記録 ・ヒヤリットの記録 |

注）（ ）は指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 11 年厚生省令第 37 号）の該当条項

居宅介護支援における標準確認項目と標準確認文書

| 標準確認項目 | | 標準確認文書 |
|-----------------|--|--|
| 人員 | 従業者の員数 (第2条) | ・利用者に対し、職員数は適切であるか ・必要な資格は有しているか ・専門員証の有効期限は切れていないか |
| | 管理者 (第3条) | ・管理者は常勤専従か、他の職務を兼務している場合、兼務体制は適切か |
| 運営 | 内容及び手続の説明及び同意 (第4条) | ・利用者又はその家族への説明と同意の手続きを取っているか ・重要事項説明書の内容に不備等はないか |
| | 受給資格等の確認 (第7条) | ・被保険者資格、要介護認定の有無、要介護認定の有効期限を確認しているか |
| | 指定居宅介護支援の具体的取扱方針 (第13条) | ・利用者の希望やアセスメントに基づき、介護保険サービス以外のサービス、支援を含めた総合的な居宅サービス計画を立てているか ・集合住宅等において、利用者の意思に反し、同一敷地内の指定居宅サービス事業者のみを居宅サービス計画に位置付けていないか ・サービス担当者会議を開催し、利用者の状況等に関する情報を担当者と共に共有し、担当者からの専門的な見地からの意見を求めているか ・定期的にモニタリングを行っているか ・利用者及び担当者への説明・同意・交付をおこなっているか ・担当者から個別サービス計画の提供を受けているか（整合性の確認） |
| | 運営規程 (第18条) | ・運営における以下の重要事項について定めているか 1.事業の目的及び運営の方針 2.従業者の職種、員数及び職務の内容 3.営業日及び営業時間 4.指定居宅介護支援の提供方法、内容及び利用料、その他の費用の額 5.通常の事業の実施地域 6.その他運営に関する重要事項 |
| | 勤務体制の確保 (第19条) | ・サービス提供は事業所の従業員によって行われているか ・資質向上のために研修の機会を確保しているか |
| 秘密保持等 (第23条) | ・個人情報利用に当たり、利用者及び家族から同意を得ているか ・退職者を含む、従業員が利用者の秘密を保持することを誓約しているか | |
| 広告 (第24条) | ・広告は虚偽又は誇大となっていないか | |

| | | |
|--------------------|---|--|
| 苦情処理 (第26条) | ・苦情受付の窓口があるか ・苦情の受付、内容等を記録、保管しているか ・苦情の内容を踏まえたサービスの質向上の取組を行っているか | ・苦情の受付簿 ・苦情者への対応記録 ・苦情対応マニュアル |
| 事故発生時の対応 (第27条) | ・事故が発生した場合の対応方法は定まっているか ・市町村、家族に報告しているか ・事故状況、対応経過が記録されているか ・損害賠償すべき事故が発生した場合に、速やかに賠償を行うための対策を講じているか ・再発防止のための取組を行っているか | ・事故対応マニュアル ・市町村、家族等への報告記録 ・再発防止策の検討の記録 |

注) () は指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第38号）の該当条項

訪問看護における標準確認項目と標準確認文書

| 標準確認項目 | | 標準確認文書 | |
|--------|---------------------------------|--|--|
| 人員 | 看護師等の員数 (第 60 条) | ・利用者に対し、職員数は適切であるか ・専門職は必要な資格を有しているか | ・勤務実績表／タイムカード ・勤務体制一覧表 ・従業員の資格証 |
| | 管理者 (第 61 条) | ・管理者は常勤専従か、他の職務を兼務している場合、兼務体制は適切か | ・管理者の雇用形態が分かる文書 ・管理者の勤務実績表／タイムカード |
| 運営 | 内容及び手続の説明及び同意 (第 8 条) | ・利用者又はその家族への説明と同意の手続きを取っているか ・重要事項説明書の内容に不備等はないか | ・重要事項説明書 ・利用契約書（利用者又は家族の署名、捺印） |
| | 受給資格等の確認 (第 11 条) | ・被保険者資格、要介護認定の有無、要介護認定の有効期限を確認しているか | ・介護保険番号、有効期限等を確認している記録等 |
| | 心身の状況等の把握 (第 13 条) | ・サービス担当者会議等に参加し、利用者の心身の状況把握に努めているか | ・サービス担当者会議の記録 |
| | 在宅介護支援事業者等との連携 (第 64 条) | ・サービス担当者会議を通じて介護支援専門員や他サービスと連携しているか | ・サービス担当者会議の記録 |
| | 在宅サービス計画に沿ったサービスの提供 (第 16 条) | ・在宅サービス計画に沿ったサービスが提供されているか | ・在宅サービス計画 |
| | サービス提供の記録 (第 19 条) | ・訪問看護計画にある目標を達成するための具体的なサービスの内容が記載されているか ・日々のサービスについて、具体的な内容や利用者の心身の状況等を記録しているか | ・サービス提供記録 |
| | 利用料等の受領 (第 66 条) | ・利用者からの費用徴収は適切に行われているか ・領収書を発行しているか ・医療費控除の記載は適切か | ・請求書 ・領収書 |
| | 訪問看護計画書及び訪問看護報告書の作成 (第 70 条) | ・在宅サービス計画に基づいて訪問看護計画が立てられているか ・主治の医師の指示及び利用者の心身の状況、希望および環境を踏まえて訪問看護計画が立てられているか ・サービスの具体的内容、時間、日程等が明らかになっているか ・利用者又はその家族への説明・同意・交付は行われているか ・目標の達成状況は記録されているか ・達成状況に基づき、新たな訪問看護計画が立てられているか ・訪問看護報告書は作成されているか | ・主治の医師の指示及び在宅サービス計画に基づく訪問看護計画（利用者又は家族の署名、捺印） ・アセスメントシート ・モニタリングシート ・訪問看護報告書 |
| | 緊急時等の対応 (第 72 条) | ・緊急時対応マニュアル等が整備されているか ・緊急事態が発生した場合、速やかに主治の医師に連絡しているか | ・緊急時対応マニュアル ・サービス提供記録 |

| | | |
|----------------------|---|---|
| 運営規程 (第 73 条) | ・運営における以下の重要事項について定めているか 1. 事業の目的及び運営の方針 2. 従業員の職種、員数及び職務の内容 3. 営業日及び営業時間 4. 指定訪問看護の内容及び利用料その他の費用の額 5. 通常の事業の実施地域 6. 緊急時等における対応方法 7. その他運営に関する重要事項 | ・運営規程 ・重要事項説明書 |
| 勤務体制の確保等 (第 30 条) | ・サービス提供は事業所の従業員によって行われているか ・資質向上のために研修の機会を確保しているか | ・雇用の形態（常勤・非常勤）がわかる文書 ・研修計画、実施記録 |
| 秘密保持等 (第 33 条) | ・個人情報利用に当たり、利用者及び家族から同意を得ているか ・退職者を含む、従業員が利用者の秘密を保持することを誓約しているか | ・個人情報同意書 ・従業員の秘密保持誓約書 |
| 広告 (第 34 条) | ・広告は虚偽又は誇大となっていないか | ・パンフレット／チラシ |
| 苦情処理 (第 36 条) | ・苦情受付の窓口があるか ・苦情の受付、内容等を記録、保管しているか ・苦情の内容を踏まえたサービスの質向上の取組を行っているか | ・苦情の受付簿 ・苦情への対応記録 ・苦情対応マニュアル |
| 事故発生時の対応 (第 37 条) | ・事故が発生した場合の対応方法は定まっているか ・市町村、家族、介護支援専門員に報告しているか ・事故状況、対応経過が記録されているか ・損害賠償すべき事故が発生した場合に、速やかに賠償を行うための対策を講じているか ・再発防止のための取組を行っているか | ・事故対応マニュアル ・市町村、家族、介護支援専門員への報告記録 ・再発防止策の検討の記録 ・ヒヤリハットの記録 |

注) () は指定在宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 11 年厚生省令第 37 号）の該当条項

今後の実地指導について

介護保険施設等に対する実地指導の標準化・効率化等の運用指針の概要

背景

介護サービス事業所の増加

自治体間の確認項目や実施状況に差異

標準化・効率化が必要

運用指針の内容

・「標準確認項目」「標準確認文書」の設定

・原則として「標準確認項目」以外の項目の確認は行わず、「標準確認文書」以外の文書は求めない。

・実地指導の所要時間の短縮

・標準確認項目を踏まえて実地指導を行うことで、一の事業所あたりの所要時間の短縮を図る。

・実地指導の頻度

・事業所の指定有効期間内（6年間）に1回実施することを基本とし、過去の実地指導等において問題がないと認められる事業所は集団指導のみとすることも可能とする。

・同一所在地等の実地指導の同時実施

・同一所在地や近隣の事業所に対しては、できるだけ同日又は連続した日程で実施することとする。

・関連する法律に基づく指導・監査の同時実施

・老人福祉法等に基づく指導・監査等との合同実施については、同日又は連続した日程での実施を一層推進する。

・運用の標準化

・実施通知は原則として実施の1ヶ月前までに通知するとともに、当日の概ねの流れもあらかじめ示すものとする。
・利用者の記録等の確認は原則3名（居宅介護支援事業所については、原則、介護支援専門員1人あたり1～2名）までとする。

・実地指導における文書の効率的活用

・確認する文書は原則として実地指導の前年度から直近の実績までの書類とする。
・事前又は当日の提出文書は1部とし、自治体が既に保有している文書の再提出は不要とする。

その他の留意事項

・担当者の主観に基づく指導は行わない。

・高圧的でない言動による事業者との共通認識に基づく適切な助言の実施。

・事業所管理者以外の同席は可能（実情に詳しい従業者等）。

など

より多くの事業所を指導

効果

サービスの質の確保

利用者保護

法改正等による 対応について

主な改正内容

1. 民法改正による連帯保証人の極度額の設定等 【2020年4月～】



- ・ 契約書の変更

2. 有料老人ホーム標準指導指針の改正による 身体的拘束等の適正化 【実施済み（自治体による）】



- ・ 適正化委員会の開催等

主な改正内容

1. 民法改正による連帯保証人の極度額の設定等 【2020年4月～】



- ・ 契約書の変更
- ・ 旧契約における連帯保証人変更時の書類

2. 有料老人ホーム標準指導指針の改正による 身体的拘束等の適正化

【実施済み（自治体による）】

- ・ 適正化委員会の開催等

1. 民法改正による連帯保証人の極度額の設定等

改正民法465条の2（抜粋）

1 一定の範囲に属する不特定の債務を主たる債務とする保証契約（以下「根保証契約」という。）であって保証人が法人でないもの（以下「個人根保証契約」という。）の保証人は、主たる債務の元本、主たる債務に関する利息、違約金、損害賠償その他その債務に従たる全てのもの及びその保証債務について約定された違約金又は損害賠償の額について、**その全部に係る極度額を限度**として、その履行をする責任を負う。

2 **個人根保証契約は、前項に規定する極度額を定めなければ、その効力を生じない。**

連帯保証人が
個人の場合

連帯保証に係る極度額を定めた契約をしなければ、
連帯保証に関する効力は無効となる。

1. 民法改正による連帯保証人の極度額の設定等

連帯保証人が
個人の場合

連帯保証に係る極度額を定めた契約をしなければ、
連帯保証に関する効力は無効となる。

極度額：

「根抵当権により担保することができる債権の合計額の限度」

つまり、
連帯保証人は極度額までしか支払う義務は無い

1. 民法改正による連帯保証人の極度額の設定等

【法務省QA】

| 番号 | ご質問 | 回答 |
|----|---|---|
| 1 | 施行日前に締結された賃貸借契約が施行日以後に自動更新されても、更新後の賃貸借期間以外の条項については、改正前民法が適用されることになるか。 | ・いわゆる自動更新条項（期間の満了前に両当事者のいずれかが異議を述べない限り、自動的に契約が更新される旨の条項）によって賃貸借契約が自動更新された場合には、更新の合意があったものと同様に考えられますので、更新後の賃貸借契約については、改正後の民法が適用されます。 |

1. 民法改正による連帯保証人の極度額の設定等

| 番号 | ご質問 | 回答 |
|----|--|---|
| 2 | 施行日前連帯保証人にも署名押印させた（保証の条項あり）契約書の連帯保証条項に極度額を定めていないが、施行日以降に自動更新となり、発生した滞納家賃について連帯保証人は責任を負う条項は無効か。 | <ul style="list-style-type: none">・上記（質問1への回答参照）のとおり、施行日後に契約が自動更新された場合には改正後の民法が適用されることとなります。・このため、施行日後に保証契約が自動更新された場合には、その際に極度額を設定しなければ当該保証契約は無効となります。・他方で、保証契約が賃貸借契約更新後に発生する賃料も保証する趣旨で締結されており、施行日後に賃貸借契約が自動更新されたが、保証契約については更新がされずに改正前に締結された契約がそのまま継続している場合には、当該保証契約については改正前の民法が適用されるため、極度額が設定されていなくともその保証契約は無効とはなりません。 |

1. 民法改正による連帯保証人の極度額の設定等

2020年3月31日までに
旧契約書で契約

2020年4月1日以降に
自動更新・連帯保証人変更



改正後民法が適用



更新時に覚書等
極度額の設定が必要

1. 民法改正による連帯保証人の極度額の設定等

【極度額設定の考え方】

- ・ 極度額は法律では決まっていない
- ・ 当事者間での決め事となる
- ・ 公序良俗に違反する内容では無効となる
(月額料金の6～12か月分が妥当な範囲か)
- ・ 「金額(〇〇万円)」、「賃料〇か月分」という表記

※変動性のある料金の場合、「〇か月分」という表記はNG
例) 食費が喫食実績に応じて変動する場合など

1. 民法改正による連帯保証人の極度額の設定等

準備事項

- 極度額の設定の検討・決定
- 契約書の変更
(極度額設定の契約書を準備)
- 契約書変更後30日以内にサ高住の変更届を行う
- 改正後に連帯保証人が変更になった際の極度額の設定
(自動更新後の連帯保証人の極度額の設定についての覚書)

※第三者保証機関の活用も考慮

国土交通省登録機関

令和2年10月31日現在 74社(令和2年11月26日確認)

国交省ホームページ

ホーム > 政策・仕事 > 住宅・建築

> 新しい住宅セーフティネット制度について

> 家賃債務保証業者登録制度 > 登録家賃債務保証業者一覧

1. 民法改正による連帯保証人の極度額の設定等

<記載例：連帯保証人型>

【頭書】 (●) 連帯保証人及び極度額

| | |
|-------|----------------------|
| 連帯保証人 | 住所：〒 氏名： 電話番号： |
| 極度額 | ●●万円 もしくは月額利用料の●か月分 |

【条文】 (連帯保証人)

第〇条 連帯保証人（以下「丙」という。）は、乙と連帯して、本契約から生じる乙の債務を負担するものとする。本契約が更新された場合においても、同様とする。

2 前項の丙の負担は、頭書（●）及び記名押印欄に記載する極度額を限度とする。

3 丙が負担する債務の元本は、乙又は丙が死亡したときに、確定するものとする。

4 丙の請求があったときは、甲は、丙に対し、遅滞なく、賃料及び共益費等の支払状況や滞納金の額、損害賠償の額等、乙の全ての債務の額等に関する情報を提供しなければならない。

【記名押印欄】

連帯保証人 住所 〒
(丙) 氏名
電話番号

印

極度額 ●●万円 もしくは月額利用料の●か月分

1. 民法改正による連帯保証人の極度額の設定等

<記載例：家賃等債務保証型>

【頭書】 (●) 家賃債務保証業者

| | |
|--------------|--|
| 家賃債務 保証業者 | 所在地：〒 商号（名称）： 電話番号： 家賃債務保証業者登録番号 国土交通大臣（ ）第 号 |
|--------------|--|

【条文】

（家賃債務保証業者の提供する保証）

第〇条 家賃債務保証業者の提供する保証を利用する場合には、家賃債務保証業者が提供する保証の内容については別に定めるところによるものとし、甲及び乙は、本契約と同時に当該保証を利用するために必要な手続を取らなければならない。

【記名押印欄】 →無しでも大丈夫。家賃債務保証業者を記載しても良い。
その場合印不要。(登録番号記載)

| | |
|--------------|--|
| 連帯保証人 (丙) | 住所 〒 氏名 印 電話番号 (家賃債務保証業者登録番号 国土交通大臣（ ）第 号) |
|--------------|--|

1. 民法改正による連帯保証人の極度額の設定等

主な契約書

(終身) 建物賃貸借契約書

生活支援サービス契約書

食事サービス契約書

有料老人ホーム等入居契約書

介護保険サービス利用契約書

その他、連帯保証人を設定する利用に関する契約書

主な改正内容

1. 民法改正による連帯保証人の極度額の設定等
【2020年4月～】



- ・ 契約書の変更

2. 有料老人ホーム標準指導指針の改正による
身体的拘束等の適正化
【実施済み（自治体による）】



- ・ 適正化委員会の開催等

2. 身体的拘束等の適正化

【有料老人ホーム標準指導指針の改正】

平成30年度介護報酬改定を踏まえた見直し

平成30年度介護報酬改定において、指定特定施設等における身体的拘束等の適正化を図るため、対策を検討する委員会の開催、指針の整備、職員に対する研修の実施等が義務づけられたことを踏まえ、有料老人ホームにおいても同様の措置を求めることとした。

これを受けて各自治体の有料老人ホーム指導指針が改正。

身体的拘束等の適正化を図るために、次に掲げる措置を講じなければならない。

イ 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を三月に一回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ること。

ロ 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。

ハ 介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施すること。

2. 身体的拘束等の適正化

準備事項

【特定施設以外のサ高住の対応】

1. 指針の整備
 - 初回の委員会で読み合わせ
 - スタッフ（入居者）が閲覧できるようにファイル等
2. 身体的拘束等適正化のための委員会を3月に1回以上開催（身体拘束該当者がいなくても開催する）
 - 所内の全体会議の一部時間で開催してもかまわない
3. 委員会の議事録について介護職員その他従業者に周知徹底
4. 身体的拘束等についての研修の実施
 - ・新規入社時
 - ・年1回以上

2. 身体的拘束等の適正化

【指針の作成】

※ 【参考】 特定施設入居者生活介護等

- ③ 指定特定施設が整備する「身体的拘束等の適正化のための指針」には、次のような項目を盛り込むこととする。
 - 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
 - ヘ 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

2. 身体的拘束等の適正化

<虐待について>

- ・ 高齢者虐待防止法

- ・ 高齢者虐待の定義

- ①身体的虐待 身体に外傷が生じ、又は生じる恐れのある暴行を加えること
- ②介護・世話の放棄 高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置その他の高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること
- ③心理的虐待 高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと
- ④性的虐待 高齢者にわいせつな行為をし、させること
- ⑤経済的虐待 高齢者の財産を不当に処分するなど高齢者から不当に財産上の利益を得ること

2. 身体的拘束等の適正化

<虐待について>

他者からの不適切な扱いにより権利を侵害される状態や生命、健康、生活が損なわれるような状態に置かれることは許されるものではなく、身体的拘束は原則としてすべて高齢者虐待に該当する行為と考えられます。

(市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について 厚生労働省H18年)

2. 身体的拘束等の適正化

<身体的拘束について>

サービスの提供にあたっては、当該入所者（利用者）又は他の入所者（利用者）等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他入所者（利用者）の行動を制限する行為を行ってはならない。

緊急やむを得ない場合：

切迫性・非代替性・一時性の3原則を満たさないと身体的拘束を行うことは許されない。

身体拘束ゼロへの手引き（東京都ホームページから）

http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/zaishien/gyakutai/torikumi/doc/zero_tebiki.pdf

2. 身体的拘束等の適正化

○切迫性の判断を行う場合

身体拘束を行うことにより本人の日常生活等に与える悪影響を勘案し、それでもなお身体拘束を行うことが必要となる程度まで利用者本人等の生命または身体が危険にさらされる可能性が高いことを、確認する必要がある。

○非代替性の判断を行う場合

いかなるときでも、まずは身体拘束を行わずに介護するすべての方法の可能性を検討し、利用者本人等の生命または身体を保護するという観点から、他に代替手法が存在しないことを複数のスタッフで確認する必要がある。

○一時性の判断を行う場合

本人の状態像等に応じて必要とされる最も短い拘束時間を想定する必要がある。

身体的拘束等の例

ポイントは行動の自由を制限しているかどうか

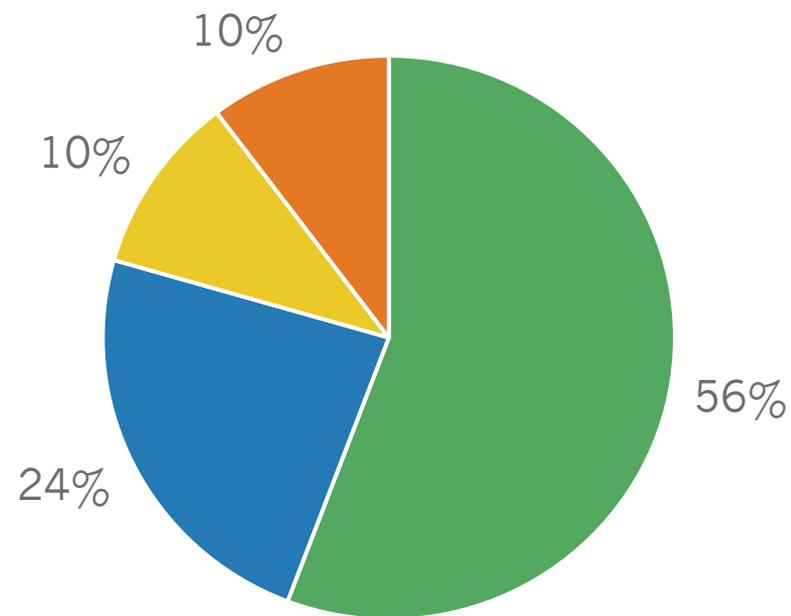
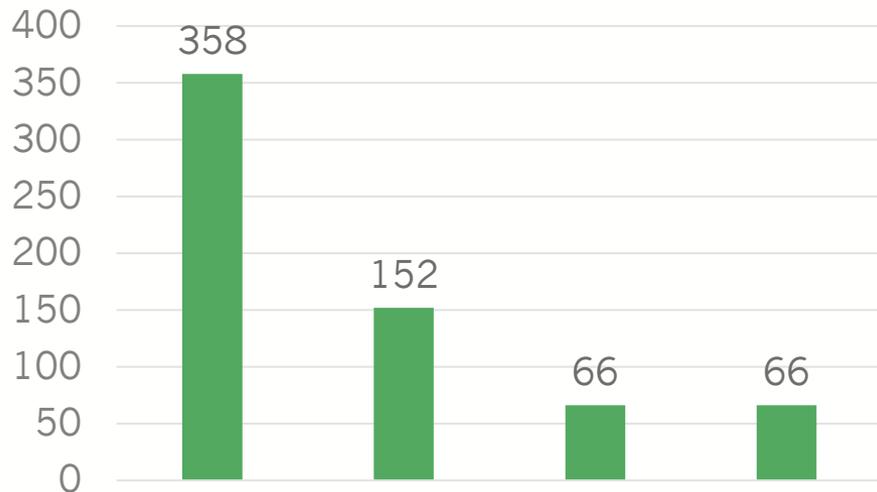
- ①徘徊しないように、車いすやいす、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ②転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ③自分で降りられないように、ベッドを柵（サイドレール）で囲む。
- ④点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、四肢をひも等で縛る。
- ⑤点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、又は皮膚をかきむしらないように、手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける。
- ⑥車いすやいすから落ちたり、立ち上がったたりしないように、Y字型抑制帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける。
- ⑦立ち上がる能力のある人の立ち上がりを妨げるようないすを使用する。
- ⑧脱衣やおむつはずしを制限するために、介護衣（つなぎ服）を着せる。
- ⑨他人への迷惑行為を防ぐためにベッドなどに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ⑩行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる。
- ⑪自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する。

出典：「身体拘束ゼロへの手引き」

（平成13年3月：厚生労働省「身体拘束ゼロ作戦推進会議」発行）

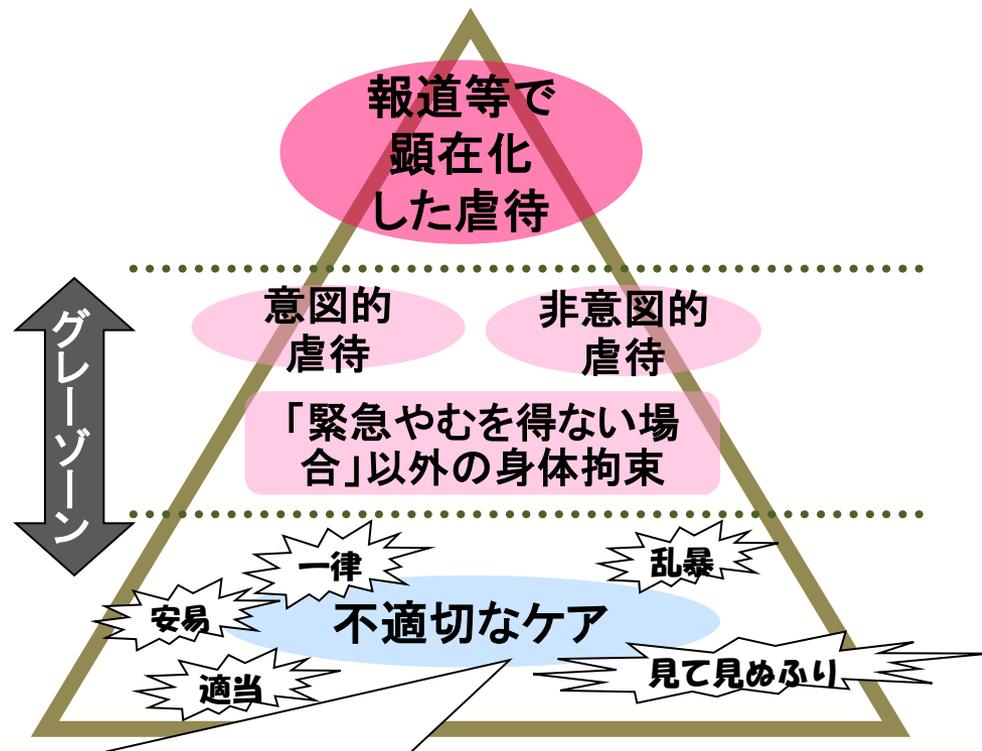
厚労省の調査結果（H30年度）より

虐待の発生要因



- 教育・知識・介護技術等に関する問題
- 職員のストレスや感情コントロールの問題
- 倫理観や理念の欠如
- 人員不足や人員配置の問題及び関連する多忙

「不適切なケア」を底辺とする「高齢者虐待」の概念図



「不適切なケア」が放置されている介護事業所は、虐待にエスカレートすることが多い。落書きが多い地域に犯罪が多いのと同じ。
「不適切なケア」の段階で発見し、将来の虐待の芽を摘むことが大切。

- 「不適切なケア」が起こる要因
- ・利用者の心身状態を把握していない
 - ・利用者の心身の状態とケアプラン、サービス内容が連動していない
 - ・家族との連携不足
 - ・情報共有の連絡が不徹底
 - ・チーム連携がされていない
 - ・企業理念が共有されていない
 - ・職業倫理の薄れ
 - ・責任や役割が不明確
 - ・苦情対応体制がない
 - ・職員教育がされていない
 - ・高齢者虐待に対する知識・認識不足
 - ・認知症ケアの知識不足・スキル不足
 - ・ストレスの多さ
 - ・人手不足、業務の多忙さ

等

「高齢者虐待を考える」養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のための事例集
 (認知症介護研究・研修(仙台・東京・大府)センターより作成)

内容：民法の一部を改正する法律等の施行について

民法の一部を改正する法律（平成29年法律第44号）により、民法（明治29年法律第89号）について、消滅時効の期間の統一化等の時効に関する規定の整備等が行われ、令和2年4月1日から施行されたところである。

また、民法における時効規定の整備に伴い、民法の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成29年法律第45号）により、介護保険法（平成9年法律第123号。以下「介護保険法」という。）について、消滅時効の起算点を明確化する等の所要の改正が行われ、同じく令和2年4月1日から施行された。

民法の一部を改正する法律による改正後の民法（以下「改正民法」という。）及び民法の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律による改正後の介護保険法（以下「改正介護保険法」という。）の主な内容及び留意点については下記のとおりであるので、十分御了知の上、管内市町村（特別区を含む。）を始め、関係者、関係団体等に対しその周知徹底を図るとともに、その運用に遺漏なきを期されたい。

内容：民法の一部を改正する法律等の施行について

○債権一般について、権利を行使することができることを知った時（主観的起算点）から5年間、権利を行使することができる時（客観的起算点）から10年間の消滅時効期間が整理され、いずれか早い方の経過によって時効が完成

○改正民法においては、「時効の完成の猶予」の効果をもつ完成猶予事由と、「新たな時効の進行（時効期間のリセット）」の効果をもつ更新事由に明確に整理

○人の生命・身体の侵害又は人の生命・身体を害する不法行為による損害賠償請求権の時効期間について特則が設けられ、①権利を行使することができることを知った時又は損害及び加害者を知った時（主観的起算点）から5年間、②権利を行使することができる時（客観的起算点）から20年間とされた

法令に則ったサービス提供

**高齢者の生活の質の向上
働きたいと思える職場環境の整備**

ご清聴ありがとうございました。