

令和7年度有料老人ホーム 事業者向け講習会

名古屋市健康福祉局介護保険課

連絡事項①

- この講習会では、「令和7年度有料老人ホーム事業者向け講習会」というタイトルの資料を使用いたします。資料がお手元にならない方は、NAGOYAかいごネットからダウンロード・印刷をお願いいたします。
- 講習会動画（YouTube）の概要欄に、NAGOYAかいごネットの資料掲載ページのURLを掲載しておりますので、ご活用ください。

連絡事項②

- 講習会動画を視聴後、施設ごとにWebアンケートのご回答をお願いいたします。アンケートの提出によって、講習会への参加を確認させていただきます。（同一法人の施設につきましては、施設ごとにご回答をお願いいたします。）
- アンケートページへは、
 - ①NAGOYAかいごネットの記事に記載されたURL
 - ②講習会動画（YouTube）の概要欄に記載されたURLのいずれかの方法で入っていただき、ご回答ください。

連絡事項③

- ・ 講習会動画の配信期間は、
令和8年1月14日（水）10時00分～令和8年2月13日（金）
17時30分です。
（Webアンケートの回答期間は、令和8年1月14日（水）～令
和8年2月20日（金）です。）
- ・ 必ず上記期間内での講習会動画のご視聴・Webアンケートの
ご回答をお願いいたします。

連絡事項④

- 講習会動画は、視聴者側からのコメント機能はございません。
- 講習会の内容等についてご質問がある場合は、各担当部署まで直接お問い合わせください。

開会のあいさつ

名古屋市役所健康福祉局介護保険課
事業者指導担当課長

名古屋市有料老人ホーム設置運営 指導指針の一部改正について

名古屋市役所健康福祉局介護保険課居宅指導担当

内 容

令和7年2月1日施行の名古屋市有料老人ホーム設置
運営指導指針の一部改正について

令和7年2月1日施行の名古屋市有料老人ホーム設置運営指導指針の一部改正について

- ・感染症発生時の業務継続ガイドラインの名称変更
業務継続計画の策定等（市指針8（5））

「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・事業所における感染症発生時の業務継続ガイドライン」

令和7年2月1日施行の名古屋市有料老人ホーム設置運営指導指針の一部改正について

- ・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の担当者

衛生管理等（市指針8（7））

「構成メンバーの責任及び役割分担を明確にするとともに、感染対策担当者を決めておくこと」

令和7年2月1日施行の名古屋市有料老人ホーム設置運営指導指針の一部改正について

- ・高齢者向け住まいの紹介事業者との留意事項の明記①
入居者募集等（市指針12（6））

「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。」

令和7年2月1日施行の名古屋市有料老人ホーム設置運営指導指針の一部改正について

- ・ 高齢者向け住まいの紹介事業者との留意事項の明記②
入居者募集等（市指針12（6））

「情報提供等事業者の選定に当たっては、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たる手数料の有無・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。」

ご清聴ありがとうございました。

有料老人ホームの指導監督等

名古屋市役所健康福祉局介護保険課居宅指導担当

内 容

I .立入検査における主な指摘事例について

II .運営における留意事項について

III .高齢者虐待の防止について

I. 立入検査における主な指摘事例について

- 立入検査…老人福祉法第29条の規定に基づき実施

※（サービス付き高齢者向け住宅であっても住宅型有料老人ホームに該当する場合は対象となります）

① 一般立入検査

施設の運営等全般について、定期的に立入検査を実施します。

② 特別立入検査

運営に不正の疑いがある場合や、老人福祉法、名古屋市有料老人ホーム設置運営指導指針等に関する重大な違反の疑いがある場合などに実施します。

主な指摘事項①

（住宅型）

○常時介護に対応できる職員体制がとられていない

→24時間を通して有料老人ホームの職員が不在の時間帯がないよう、職員を配置してください。

→訪問介護等と兼務をする場合において、訪問介護等の業務に従事している時間は、有料老人ホームの職員が配置されている時間とはみなされないため、訪問介護等に従事する時間帯と区分した結果、有料老人ホームに従事する職員が不在となる時間帯が発生しないよう注意してください。

主な指摘事項②

(住宅型)

○入居者の実態に即した、介護サービスの安定的な提供に支障のない職員配置が確保できていない

→入居者数や提供するサービスの内容等に応じて、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。訪問介護の業務に従事している時間は、有料老人ホームのサービス提供はできませんので、食事や入浴等、人員を多く要する時間帯の人員配置には留意してください。

主な指摘事項③

（住宅型）

○訪問介護等と兼務している職員について、兼務関係が明確になっていない。また、それぞれの業務に従事する時間帯が明確になっていない。

→職員が、訪問介護等の介護保険サービスと施設サービスのいずれに従事しているかを常に把握できるよう、勤務時間中に従事する業務が明確にされた勤務表等（ルート表）を作成して、適切な管理に努めてください。（資料P16からP20参照）

主な指摘事項④

○医療・福祉関係の資格を有さない職員に対して、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ていない。

→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**について、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てください。

→新規採用の場合、**採用後1年を経過するまでに**研修を受講させてください。

※日常的に介護に直接携わっていない職員であっても、常時介護に対応できる職員として**24時間通して切れ目のない職員配置に含めている場合は、本措置が必要です。**

※令和7年度の研修案内は以下サイトを参照

<https://www.kaigo-wel.city.nagoya.jp/view/kaigo/company/docs/2025041700014/>

主な指摘事項⑤

○協力医療機関が第二種協定指定医療機関であったが、新興感染症の発生時等の対応について協議を行っていない。

→協力医療機関が第二種協定指定医療機関である場合においては、当該第二種協定指定医療機関との間で、**新興感染症の発生時等の対応について協議を行わなければなりません。**

※愛知県の協定締結済み医療機関の公表については、以下のURLよりご確認ください。

<https://www.pref.aichi.jp/soshiki/kansen-taisaku/kansensyokyotei.html>

主な指摘事項⑥

○運営懇談会が開催されていない

○運営懇談会の構成員に、第三者的立場にある者が参加していない。

→運営懇談会は、**少なくとも年に1回程度は開催**してください。

→入居状況やサービス提供、収支状況等を定期的に報告し、入居者や家族の要望・意見を運営に反映させるよう努めてください。

→民生委員や地域住民の代表などの**第三者的立場にある者を加えることにより、事業の透明性、地域連携の確保**に努めてください。

主な指摘事項⑦

○身体的拘束等の適正化を図るための措置が講じられていない

→緊急やむを得ず身体拘束を行う場合は、あらかじめ終了日等を定めて同意を得るとともに、その態様及び時間、その際の入所者の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記録しなければなりません。

→定期的にカンファレンスなどを開催し、身体拘束の解除に向けて再検討をし、記録してください。

→委員会（3月に1回以上）、指針整備、研修（年2回以上）の徹底

※「身体拘束ゼロへの手引き」に加え、「介護施設・事業所等で働く方々への身体拘束廃止・防止の手引き」等を参考にしてください。

<https://www.kaigo-wel.city.nagoya.jp/view/kaigo/company/docs/2024071200013/>

主な指摘事項⑧

○避難訓練が定期的に実施されていない

→年2回以上の昼間・夜間を想定した避難訓練を実施し、避難訓練の記録を残してください。

→名古屋市地域防災計画に定める浸水想定区域内、土砂災害警戒区域内又は津波災害警戒区域内の要配慮者利用施設については、避難確保計画の作成、年1回以上の訓練の実施、訓練実施結果の報告が必要です。

（名古屋市避難確保計画作成支援システムへ届出）

→以下のURLに、対象施設についての説明があります。

<https://www.city.nagoya.jp/bousaiportal/jigyousha/1013535.html>

主な指摘事項⑨

○地震等により転倒等の恐れのあるものについて対策を講じていない
→事務室等、職員の方しか使用しないスペースについても同様に対策をしてください。地震が発生した際に、まず職員の方の安全を確保できなければ、入居者の方の避難等も行えないことに留意してください。

○非常災害時の備蓄品を準備していない。

→(入居者＋職員)×3食分×3日分の食料及び飲料水の準備が必要です。
水は1人1日3リットルが目安です。

貯水槽の水を飲料水として使用する場合は、災害発生1日目に使用することを想定して備蓄をしてください。

主な指摘事項⑩

○ヒヤリハット事例の記録が少ない／事故との分類がなされていない

- 事故を最小限に減らすためには、ヒヤリハット事例の収集・分析が重要です。全従業員が気づきの意識を持ち、事例を共有することができるよう呼びかけ、様式を整備してください。
- 事故は「起こってしまったこと」、ヒヤリハットは「事故になりかけたが未然に防ぐことができたこと」として整理してください

主な指摘事項⑪

○入居者の金銭を管理しているが、具体的な管理方法が定められていない

→やむを得ず施設が金銭管理を行う場合は、依頼又は承諾を書面で確認するとともに、金銭の具体的な管理方法、本人又は身元引受人等への定期的な報告等について、金銭管理規程等で定めてください。

（参考）併設の介護保険事業所の主な指摘事例①

○管理者の兼務については、管理業務に支障のない範囲で認められているため、改めること。

→【管理業務に支障があると考えられる例】

- ・管理すべき事業所数が過剰であると個別に判断される場合
- ・併設される入所施設（有料老人ホーム含む）において入所者に対しサービス提供を行う看護・介護職員と兼務する場合（施設における勤務時間が極めて限られている場合を除く。）
- ・事故発生時等の緊急時において管理者自身が速やかに当該指定訪問介護事業所又は利用者へのサービス提供の現場に駆け付けることができない体制となっている場合

（参考）併設の介護保険事業所の主な指摘事例②

（訪問介護）

○サービス提供責任者は常勤・専従の要件を満たす必要があるため、早急に改めること。

→利用者の数が40人以下の事業所の場合は、**常勤専従（管理者との兼務は可）のサービス提供責任者の配置が必要**です。有料老人ホームの介護職員と兼務すると配置要件を満たさなくなります。

○サービス提供責任者の配置基準を満たしていないので早急に改めること。

→利用者の数が40人を超える事業所については、常勤換算方法とすることができますが、サービス提供責任者として配置することができる非常勤職員については、当該事業所における勤務時間が、当該事業所における常勤の訪問介護員等が勤務すべき時間数の2分の1以上に達している者である必要があります。

（参考）併設の介護保険事業所の主な指摘事例③

（訪問系サービス）

○サービス実施記録に、実際にサービスを提供した時間が記載されていない。

→サービス実施記録における実施時間は計画（予定）通りの時間を記録するのではなく、実際の時間を記録してください。

→計画で位置付けられた所要時間に比べ著しく短時間となっている状態が続く場合は、介護支援専門員と調整の上、サービス提供責任者は訪問介護計画の見直しを行ってください。

（参考）併設の介護保険事業所の主な指摘事例④

○苦情・事故・ヒヤリハットの記録について、有料老人ホームの記録と区別がつかない。

→どのサービス（施設サービスか介護保険サービスか）の提供に伴い発生したものか分かるように、記録してください。

（参考）併設の介護保険事業所の主な指摘事例⑤

○施設職員が利用者に代わって、計画書等に同意をしている。

- 利用者が署名・押印できない場合は、親族、後見人、身元保証人等へ代筆等を依頼してください。
- 親族が遠方にいる場合は、郵送・電磁的方法等で同意をもらうよう対応してください。

Ⅱ.運営における留意事項①

○高齢者向け住まいの紹介事業者との留意事項について

- ・ 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。
- ・ 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当たっては、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たる手数料の有無・金額についてあらかじめ把握することが望ましいこと。
- ・ 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。

Ⅱ.運営における留意事項②

○有料老人ホームにおける防犯に係る安全の確保について

令和7年10月に埼玉県内の介護付き有料老人ホームにおいて、入居者が殺傷されるという痛ましい事件が発生したことに伴い、外部からの不審者の侵入に対する危機管理の観点から、現状を点検し、課題を把握すること等によって防犯に係る安全確保の取り組みを図るようご留意ください。

（参考）地域に開かれた社会福祉施設等の防犯・安全確保に関するハンドブック

URL：https://www.irric.co.jp/pdf/reason/research/2017_bouhan_handbook.pdf

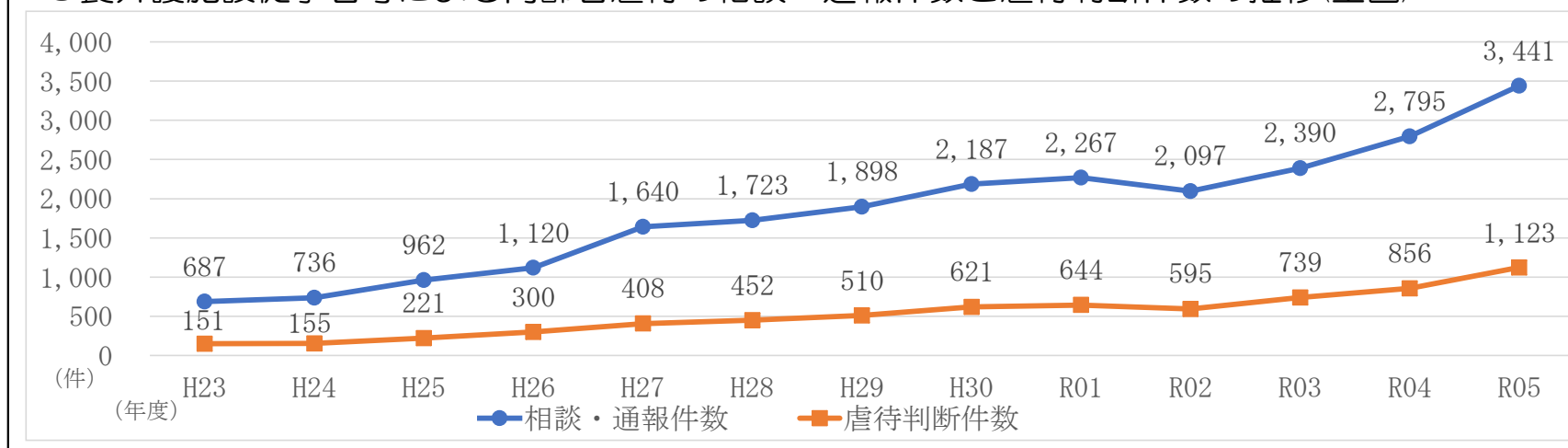
（実施事業者：株式会社インターリスク総研）

Ⅲ.高齢者虐待の防止について

1 全国における高齢者虐待判断件数（令和5年度）

養介護施設従事者等による虐待の相談・通報件数及び虐待判断件数は、いずれも昨年度に比べ増加しており、高齢者虐待は依然として高い水準で推移している。

○養介護施設従事者等による高齢者虐待の相談・通報件数と虐待判断件数の推移(全国)



【虐待発生施設】 「特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)」31.3%、「有料老人ホーム」28.0%、
「認知症対応型共同生活介護(グループホーム)」13.9%、「介護老人保健施設」10.2%

Ⅲ.高齢者虐待の防止について

3 本市における養介護施設従事者等による高齢者虐待判断件数

(令和6年度 計16件) **うち、住宅型4件、特定施設2件、 計6件認定**

種 別	内 容
身体的虐待	<ul style="list-style-type: none">・ 食事介助を拒否する入居者に対し、強引に食べさせた。・ 痛がる入居者の肩を強く掴み続けた。・ 食事介助時に入居者の後頭部を叩いた。 等
心理的虐待	<ul style="list-style-type: none">・ おむつ交換時に入居者に対し、「向こう向いて」「余計なことをしているから怒られるんでしょ」等の声掛けを威圧的に行い、「うざい、ほんとに、くそばあが」と発言した。・ 入居者に対し、「バカ」「寝てろ」「分かったか」等と発言した。・ 服薬介助時に入居者に対し、威圧的な態度で「太っていて入れづらい」と発言した。 等
介護等放棄 (ネグレクト)	<ul style="list-style-type: none">・ 入居者がナースコールを押せないようにした。・ 入居者よりトイレに連れて行って欲しいと複数回要望を受けたが応じず、当該入居者は失便した。
性的虐待	<ul style="list-style-type: none">・ 入浴介助時に入居者の入浴中の写真を撮影し、他の職員へ送付した。・ 入居者へ顔を近づけてキスの真似ごとをしたり、過度な身体接触を行った。

Ⅲ.高齢者虐待の防止について

5 養介護施設従事者等による高齢者虐待における通報の義務

業務に従事する養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報しなければならないとの義務が課されています（高齢者虐待防止法第21条第1項）。

また、養介護施設従事者等による高齢者虐待の通報等を行った従業者等は、通報等をしたことを理由に、解雇その他不利益な取扱いを受けないことが規定されています（高齢者虐待防止法第21条第7項）。

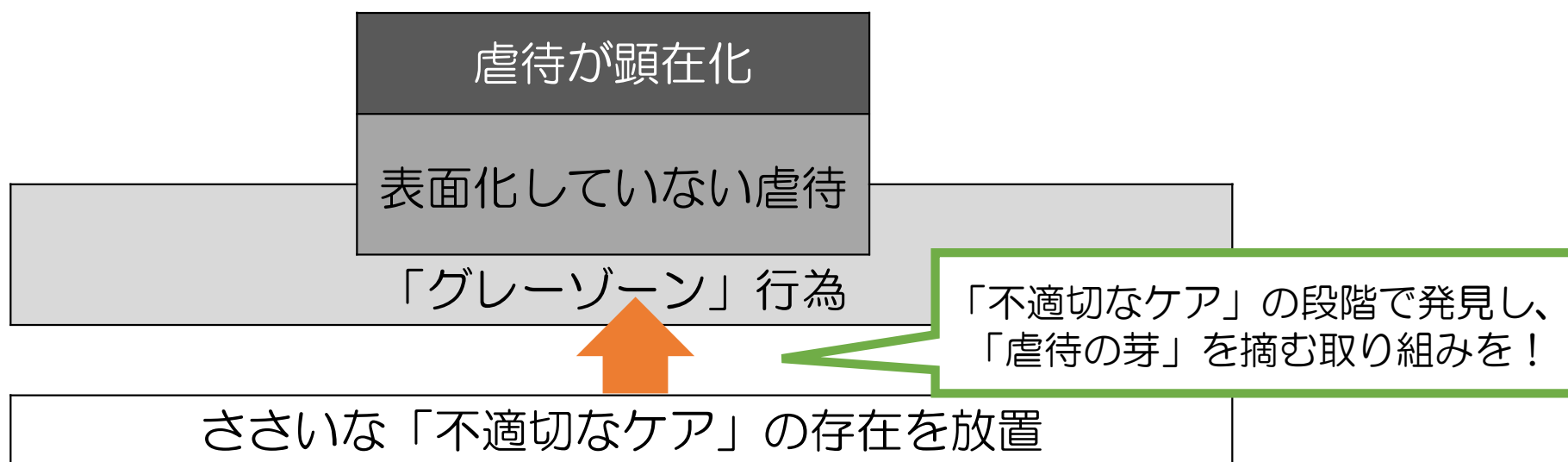
6 養護者による高齢者虐待における通報について

養護者による高齢者虐待の相談・通報者の集計では、介護支援専門員と介護保険事業所職員とを合わせると全体の約3分の1を占めます。高齢者に重大な危険が生じている場合は通報義務が、深刻でない虐待事例の通報については努力義務となっておりますが、高齢者虐待を未然に防止するため、虐待のサインに気付きやすい介護支援専門員や介護保険事業所職員の協力が必要不可欠となっております。

Ⅲ.高齢者虐待の防止について

7 養介護施設従事者等による高齢者虐待防止に向けて

「不適切なケア」とは…不適切な介護・低い専門性、不適切なサービス、不十分なケア、不適切な関係等のことを指します。



ご視聴ありがとうございました。

有料老人ホームの運営等について

名古屋市役所健康福祉局介護保険課居宅指導担当

内 容

- I .介護保険と介護保険外サービスが混在する場合
について
- II .介護サービスの提供による事故発生時の本市
への連絡について

I. 介護保険と介護保険外サービスが混在する場合について

住居において「介護保険」と「介護保険外」のサービスが混合して提供される場合における訪問介護サービスに係る給付の算定要件及び居宅サービス計画の作成等について(通知)

→住宅型有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅のように介護保険外サービスが提供される住居において、介護保険サービスと介護保険外サービスが混合して提供される場合に遵守すべき事項について示したもの

不適切な事例

- 介護保険外サービスの提供体制及び内容が明らかにされていない、又は口頭によるあいまいな説明のみの状況で、居宅サービス計画を作成している。
- 居宅サービス計画の内容が、利用者個々の健康状態、ADL、IADLなどの状態像に照応しておらず、当該住居の管理者等から依頼された内容で作成されており、利用者又は家族の選択に基づかないサービス提供を容認している。
- 介護保険の趣旨を逸脱して、当該住居の利用者に対して画一的な訪問介護サービスを提供する内容の居宅サービス計画となっている。
- 上記3例の状態の下で、区分支給限度基準額に達する居宅サービス計画が作成されている。

不適切な事例

- 介護保険と介護保険外のサービスは、別の時間帯に、別のサービスとして行われなければならないが、**明確に区分をせずにサービス提供**を行い、訪問介護費及び当該住居の利用料金をそれぞれ徴収している。
- 当該住居の運営事業者が運営する訪問介護事業所のサービス利用が当該住居の利用者に集中しており、**抱え込み**や個人情報の不適切な管理などの問題がある。
- 居宅サービス計画に、**介護保険外サービスの内容が位置付けられていない**。
- 居宅サービス計画及び訪問介護計画に、訪問介護のサービス区分を決定するために必要な**具体的サービス内容**、サービス内容に対応する標準的な所要時間が記載されていない。

不適切な事例

【参考資料】

令和3年度 厚生労働省老人保健健康増進等事業

「サービス付き高齢者向け住宅等における適正なケアプラン作成に向けた調査研究」

『住宅型有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅におけるケアマネジメントの考え方』

URL : https://www.iri.co.jp/MediaLibrary/file/column/opinion/detail/2021_theme63_03.pdf

NAGOYAかいごネット URL : <https://www.kaigo-wel.city.nagoya.jp/view/kaigo/charge/>

介護保険と介護保険外サービスが混在する場合の訪問介護の算定要件について

次の①から⑥までのすべての要件を満たす必要があること。

- ① 利用者の生活の本拠として認められること（居宅と認められること）。
- ② 客観的な課題分析の方式により、適切なアセスメントが行われていること。
- ③ 「介護保険」と「介護保険外」のサービス内容が盛り込まれた居宅サービス計画が作成されていること。
- ④ 居宅サービス計画の内容に沿った「訪問介護計画書」が作成され、かつ「介護保険外サービス計画書」が作成・交付されていること。
- ⑤ 「訪問介護計画」に沿った訪問介護サービスの提供が実際に行われ、かつ、訪問介護サービスの実施記録が整備されていること。
- ⑥ 「介護保険外サービス計画書」に基づき提供されるサービスの実施記録が整備されていること。

介護保険と介護保険外サービスが混在する場合の 居宅サービス計画の作成等について

居宅介護支援の提供は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される介護保険サービスが**特定の種類や特定の事業者・施設に不当に偏することのないよう、公正中立**に行わなければならない。また、介護保険サービスは、**保険外での日常生活上の世話や生活支援サービス等を考慮して、**提供されなければならない。

◎「介護保険」と「介護保険外」のサービスを明確に区分するため、施設サービス計画書等を作成する。

<市指針９（３）>

「住居において、「介護保険」と「介護保険外」のサービスが混合して提供される場合における訪問介護サービスに係る給付の算定要件及び居宅サービス計画の作成等について」（平成26年8月5日付け名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課通知）を踏まえて、施設サービス計画書を作成する方法により有料老人ホームが提供するサービスについて明確にし、必要に応じて居宅介護支援事業所の介護支援専門員等に情報提供すること。

Ⅱ.介護サービスの提供による事故等発生時の 本市への連絡について

1 対象となる事業所

居宅サービス事業所、地域密着型（介護予防）サービス事業所、居宅介護支援事業所、介護保険施設、介護予防サービス事業所、介護予防支援事業所、通所サービスの設備を利用し宿泊サービスを実施している事業所、住宅型有料老人ホーム、介護予防・生活支援サービス事業

2 本市への連絡が必要な事故等

以下の事故については、原因の如何にかかわらず、全て本市に連絡する。

- (1) 対人（利用者）事故
- (2) 対物事故
- (3) 感染症の発生

介護サービスの提供による事故等発生時の 本市への連絡について

2 本市への連絡が必要な事故等

(1) 対人（利用者）事故

介護サービスの提供に伴い発生した事故により、以下の事例が発生した場合

- ・ 利用者が死亡した場合

(※介護サービスの提供に伴い発生した事故によらない病死は「感染症の発生」を除いて報告不要)

- ・ 医療機関における治療を必要とした場合

(※軽微な治療（湿布の貼付、軽易な切り傷への消毒）は除く)

- ・ 利用者トラブルが発生した場合
- ・ 利用者等に賠償金等を支払った場合
- ・ エスケープ

介護サービスの提供による事故等発生時の 本市への連絡について

2 本市への連絡が必要な事故等

(2) 対物事故

介護サービスの提供に伴い発生した事故により、以下の事例が発生した場合

- ・利用者等の保有する財物を毀損・滅失し賠償金等を支払った場合

(※代わりの物を購入した場合も含む)

- ・利用者等の個人情報が流失した場合
- ・利用者等とトラブルが発生した場合

介護サービスの提供による事故等発生時の 本市への連絡について

2 本市への連絡が必要な事故等

(3) 感染症の発生 [※「事故報告書（食中毒又は感染症用）」にて報告](#)

介護サービスの利用者が食中毒、結核等の感染症に罹患した場合、又は疥癬、インフルエンザ、ノロウイルス、新型コロナウイルス感染症等の感染症に利用者等が罹患した場合。

具体的には、

- 事業所等全体で同時に10名以上が罹患
- 1ユニットのうち半数以上が罹患
- 感染症による死亡者が発生
- その他事業所等の運営に重大な支障を来すおそれがある場合

※新型コロナウイルス感染症についても、その他の感染症と同様の取扱いになりますので、事業所全体で10名以上の感染からが報告対象です。

介護サービスの提供による事故等発生時の 本市への連絡について

3 本市への連絡方法

「事故報告書」「事故報告書（食中毒又は感染症用）」に必要事項を記載の上、
5日以内を目安に報告フォームにアップロードしてください。

※様式のダウンロード及び報告フォームは「NAGOYAかいごネット」をご参照ください。

※様式を一部変更しています。報告の際、様式が最新のものかご確認ください。

4 本市の連絡先

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課 東桜分室

TEL 052-959-3087

FAX 052-959-4155

ご清聴ありがとうございました。

各種届出・定期報告について

名古屋市役所健康福祉局介護保険課施設指定担当

内 容

I . 届出の種類

II . 変更届

III . 定期報告

I .届出の種類

・老人福祉法第29条に該当する居住施設は、有料老人ホームとしての届出が必要です。

- ①新たに開設したい→設置届
- ②廃止・休止したい→廃止・休止届
- ③変更したい→変更届

Ⅱ－１ 変更届

- 変更が生じた場合、変更届の提出が必要です。
(変更日より1月以内に提出。)
詳しくは、「有料老人ホームの主な届出事項と添付書類」をご覧ください。

＜事前相談が必要な変更内容＞

- ①料金変更
- ②サービス内容の変更
- ③施設変更(増改築、部屋用途の変更等)
- ④入居定員の変更

Ⅱ－2 変更届

・R4.12.7日付でNAGOYAかいごネットに「有料老人ホームにおける利用料金の変更について(お知らせ)」を掲載しています。

＜利用料金の変更の流れ＞

- ①事前連絡
- ②相談資料の提出、内容確認
- ③入居者、家族等への説明
- ④変更届の提出

※料金改定の前に事前相談(①②)が必要です。

Ⅲ.定期報告

①入居状況報告

4月・10月の年2回の状況報告をお願いしています。

『調査月の1日現在の入居状況』を調査月の10日までに報告してください。

②重要事項説明書等の提出

年に1回、重要事項説明書、決算書類等を提出してください。

(事前に提出依頼文書を送付する予定です。)

※Ver1.2からVer1.3へ変更。

NAGOYAかいごネットに掲載された、「重要事項説明書の作成マニュアル(記載例)」を確認いただき作成ください。

ご清聴ありがとうございました。

栄養・衛生管理

名古屋市役所健康福祉局介護保険課栄養指導担当

内 容

I .食中毒予防について

II .改正食品衛生法について

III .災害用非常食について

IV .高齢者の栄養について

I.食中毒予防について

- 食中毒予防の3原則



食中毒警報（夏）

発令条件

	条件	期間・注意事項
第1項	気温30度以上が10時間以上継続したとき	条項が重複して発令される場合あり
第2項	湿度90%以上が24時間以上継続したとき	
第3項	24時間以内に急激に気温が上昇して、その差が10℃以上となったとき	
第4項	次の3つの条件が同時に発生したとき <ul style="list-style-type: none"> ・ 気温28度以上となり6時間以上継続したとき ・ 湿度が80%以上となり相当時間継続したとき ・ 48時間以内に気温が7℃上昇し相当時間継続したとき 	愛知県、岐阜県に同時発令 48時間後に自動的に解除

ノロウイルス食中毒注意報・警報（冬）

発令条件

	条件	期間
注意報	ノロウイルスによる食中毒あるいはその疑いが複数発生するなど、必要があると認めた場合	発令日から翌3月31日まで
警報	注意報発令中にノロウイルスによる食中毒が続発する場合など、さらなる注意喚起が必要な事態が生じた場合	発令日より1週間



Ⅱ.改正食品衛生法について

調理業務を外部事業者に委託していますか。

はい



外部事業者が営業許可を取得することが必要です。
また外部事業者は、食品衛生責任者の選任やHACCPに沿った衛生管理の実施が必要です。
【Ⅰ】

いいえ



1回の提供食数が20食程度未満ですか。

はい



本規定は適用されないため、新たな対応は不要です。
以下の手引書や通知等を参考に、引き続き、衛生管理の徹底及び向上に努めてください。【Ⅱ】

- ・ HACCPの考え方を取り入れた衛生管理のための手引書
- ・ 中小規模調理施設における衛生管理の徹底について
(平成9年6月30日付け衛食第201号)

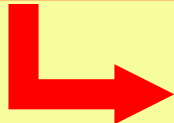
いいえ



本改正の対象【Ⅰ】

※集団給食施設

学校、病院、その他の施設において、継続的に不特定又は多数の者に食品を供与する施設

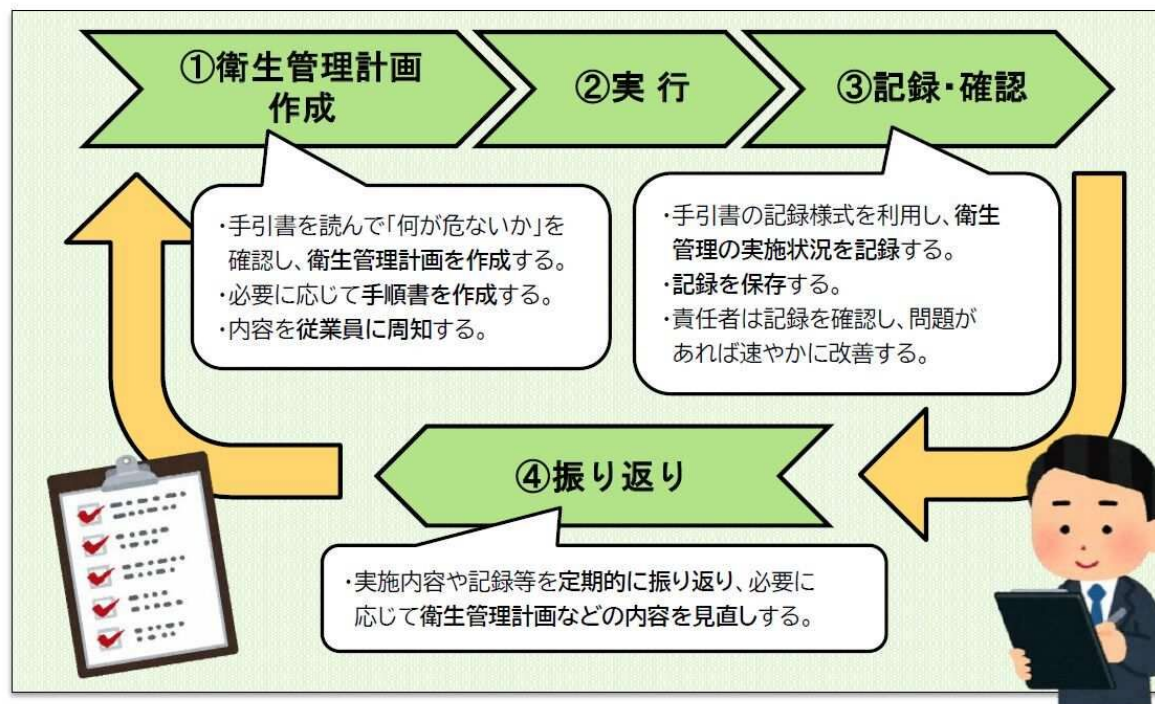


**食品衛生責任者の選任、営業の届出
HACCPに沿った衛生管理 が必要**

(1) 規定が適用される場合

HACCPの考え方を取り入れた衛生管理とは？

現在取り組んでいる衛生管理を『見える化』することです。



業種別手引書を活用しましょう

手引書は「HACCPの考え方を取り入れた衛生管理」の取り組みに対応するために、業界団体が作成したものです。自分の業種に合った手引書を参考にしてください。

食品に潜む危害要因(人の健康に害を及ぼす原因)を知りましょう

3つの危害要因

1

微生物

細菌

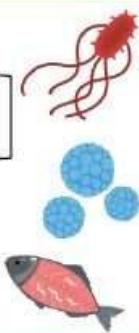
腸管出血性大腸菌
サルモネラ属菌
カンピロバクター 等

ウイルス

【ノロウイルス 等】

寄生虫

【アニサキス、クドア 等】



2

化学物質

洗剤・消毒剤

殺虫剤

ヒスタミン

自然毒

【ふぐ毒・きのこ毒 等】



3

硬質異物

金属片・ネジ

ガラス片

プラスチック片

石 等



※手引書には、業種に応じた危害要因とそれを効果的に防除する方法が記載されています。

手引書の作成例を参考に、衛生管理計画と記録表を作成しましょう

衛生管理計画で決めておく項目例

一般衛生管理

取扱全般において基本となる管理

- ・ 原材料受入
- ・ 器具の衛生管理
- ・ 交差汚染防止対策
- ・ 従業員の健康管理 等

「いつ」、「どのような方法で」、「問題があった時どうするのか」を決めておきます

+

重要管理

調理・製造・加工・販売等で注意すべき管理

- ・ 加熱・冷却
- ・ 冷蔵・冷凍保管
- ・ 殺菌
- ・ 異物混入対策 等

調理、製造等の工程に応じた確認方法を決めておきます

(水産物卸売業・一般衛生管理)

記録表の作成例

(小規模な煮豆製造業・重要管理)

衛生管理の実施記録 (例) 2019年 10月

この表は毎日確認して記録がなければなりません。

この表は、各項目に「○」を記入し、問題があった場合は「×」を記入し、その内容を記録します。

日付	項目	器具の衛生管理				従業員の健康管理				交差汚染防止対策				その他	確認者
		洗浄	消毒	乾燥	保管	健康診断	手洗いの回数	マスクの着用	帽子の着用	作業服の着用	作業場の清掃	作業器具の清掃	作業容器の清掃		
1月1日		○	○	○	×	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
2月1日															
3月1日															
4月1日															
5月1日															
6月1日															

10月1日、2日の記録がされていなかったのを追記し、分割した。

(記載例)

重点管理の実施記録
(真空パック等の殺菌温度、殺菌時間の確認)

平成37年 3月		責任者 横口					
月・日	製品名	真空パック等の殺菌温度、殺菌時間の確認					
		加熱温度		冷却温度		殺菌温度	
		(温度)	(時間)	(温度)	(時間)	(温度)	(時間)
3/1	白豆	℃	分	℃	分	℃	分
3/2	白豆	℃	分	℃	分	℃	分
3/3	金時豆	℃	分	℃	分	℃	分
3/4	黒豆	72.1℃	4分	℃	分	℃	分

衛生管理計画で定めた項目について毎日記録します
問題があった時は、その内容や対処を記録します

HACCPの考え方を取り入れた衛生管理のための手引書 - 厚生労働省

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000179028_00003.html

HACCP 手引書

検索



厚生労働省ホームページ
からダウンロードできます



令和4年7月 名古屋市保健所・保健センター

公益社団法人 名古屋市食品衛生協会 より抜粋

衛生管理計画や各作業の途中で点検した状況を記録する帳票は、業種別作業書を参考に、いま一度内容の点検をお勧めします

★食品取り扱い施設として営業の届出（業務形態によっては許可）が未届の場合は

<https://www.city.nagoya.jp/kurashi/category/15-7-12-19-3-0-0-0-0-0.html>

をご確認ください

(2) 規定が適用されない場合

【Ⅱ】 1 回の提供食数が20食程度未満の場合が該当

令和3年10月4日付介護保険課長通知（同日「NAGOYAかいごネット」掲載）
「小規模介護保険関係施設における食品衛生の基本方針について（通知）」
に準ずる ※要確認 ●調理作業に該当する業務●

- 「食品衛生チェックリスト」の活用
フォーマット(excel)

https://www.kaigo-wel.city.nagoya.jp/view/kaigo/company/shido/eiyou_format.html?node_id=8431

※各施設の状況に応じて、不要な項目は削除して利用

- ユニット等で調理業務に従事する介護職員等の検便実施の目安について

Ⅲ.災害用非常食について

備蓄食品（食料・飲料水）を置く根拠

名古屋市の指針による

【入所施設】

入所者及び従業員の3日間の生活に必要な食料及び飲料水を
備蓄しなければならない

→食料及び飲料水(1日3L)を3日分準備する

災害用の飲用水として貯水槽の水を使用する場合

貯水槽(受水槽)の水を使用する場合は、**発災初日**で使用するように想定する

理 由

水道法により、残留塩素濃度は0.1 mg/L (0.1 ppm) 以上に保つことが定められています。停電等により貯水槽(受水槽)に市水が循環しないと残留塩素濃度が低下し、**飲用に適さなくなる**ため、早急に使用する必要があります

IV.高齢者の栄養について

- 高齢者はやせているほど(低栄養なほど)、総死亡率が高くなる
- 年代が上がると食事が食べにくくなる者の割合が増える
- 年代が上がると摂取エネルギーが下がる傾向がある
- 高齢者は「ややぽっちゃり」くらいがちょうどいい

⇒ 加齢に伴って減少していく筋肉量を維持するためには
多くのたんぱく質が必要

たんぱく質を効果的に摂取するためのポイント

1. 朝・昼・夕の食事で均等に摂取する
 2. 市販のものを選ぶときは栄養成分表示を参考に
 3. 運動後1時間以内にたんぱく質をとる
- ※「咀嚼しにくい方、食事でむせてしまう方にとって食べにくい食品」に注意！
- ※「食品別・食べやすくするひと工夫」も忘れずに

経腸栄養の栄養管理

- 各種栄養剤・濃厚流動食の適応疾患・病態
- 栄養剤・濃厚流動食投与時のポイント
 1. 提供栄養量の確認
 2. たんぱく質投与量の確認
 3. 脂質投与量
 4. ビタミン・微量元素の投与量
 5. 水分投与量
- 栄養剤投与時・前後のチェックポイント
- 栄養剤投与手技のメリット・デメリット

低栄養を簡易的に把握できるツール

高齢者の食欲の指標 CNAQ-J

質問	当てはまる答え	点	質問	当てはまる答え	点
A 食欲はありますか？	ほとんどない	1	E 新しいものと比べて食事の味はどうか？	とてもまずい	1
	あまりない	2		おいしくない	2
	ふつう	3		変わらない	3
	ある	4		おいしい	4
	とてもある	5		とてもおいしい	5
B 食事をとのくちい食べると満腹感を感じますか？	数口で満腹	1	F 食事は1日何回食べていますか？	1日1回未満	1
	3分の1ほどで満腹	2		1日1回	2
	半分ほどで満腹	3		1日2回	3
	ほとんど食べて満腹	4		1日3回	4
	満腹になることはほとんどない	5		1日4回以上	5
C お腹が空いたと感じることはありますか？	めったに感じない	1	G 食事中に気分が悪くなったり、吐き気を感ずることがありますか？	いつも感じる	1
	たまに感じる	2		よく感じる	2
	時々感じる	3		時々感じる	3
	良く感じる	4		まれに感じる	4
	いつも感じている	5		まったく感じない	5
D 食事の味はいかがですか？	とてもまずい	1	H ふだん、どのような気持ちですか？	とても悲んでいる	1
	おいしくない	2		悲んでいる	2
	ふつう	3		悲んでもなく楽しくもない	3
	おいしい	4		楽しい	4
	とてもおいしい	5		とても楽しい	5

ここ1か月間の食生活を思い出し、A～Hの質問に対して当てはまる番号の1つに○印をつけて合計点を算出する

CNAQ-J得点 (8～40点)	判 定
17～28点	頻繁な再評価を必要とする
8～16点	食欲不振の危険があり 栄養カウンセリングを必要とする

ご清聴ありがとうございました。

高齢者施設等における 感染症対策

名古屋市感染症対策課

内 容

I .感染対策の基礎知識

II .標準予防策

III .感染症発生時のゾーニングについて

IV .感染症の発生時

I .感染対策の基礎知識

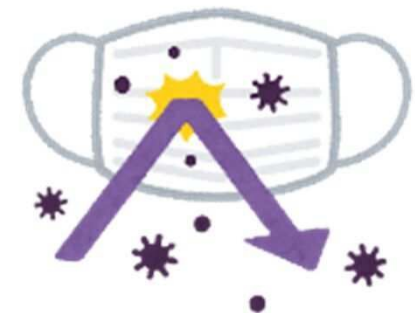
感染対策の 3つの柱



免疫力
をあげる

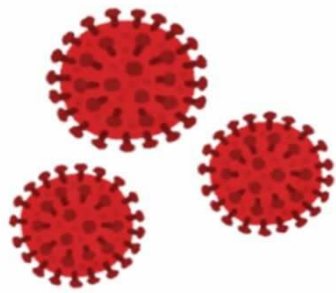
感染症の原因
に近づかない

感染経路
を断つ



I .感染対策の基礎知識

感染経路を断つことが大切です



ウイルス・細菌
(病原体)

もちこまない
もちださない
ひろげない

Ⅱ.標準予防策

すべての血液、体液、嘔吐物、排泄物、傷、口の中などの粘膜を、感染する危険性があるものとして取り扱うこと



(1)
個人防護具の
着用



(2)
手指衛生

Ⅱ.標準予防策 (1) 個人防護具の着用



- 施設の中
- 勤務するとき



- 血液、排泄物、傷などにふれる
- 目、鼻、口などの粘膜にふれる



- 咳などによるしぶきをあびる
- 排泄物などが飛び散る、または付着するおそれがある

Ⅱ.標準予防策 (2) 手指衛生

職員や入所者を感染から守るため、適切なタイミングで手指消毒や手洗いを実施しましょう。



手指消毒

- ・目に見える汚れがないとき



手洗い

- ・手に汚れがついたとき

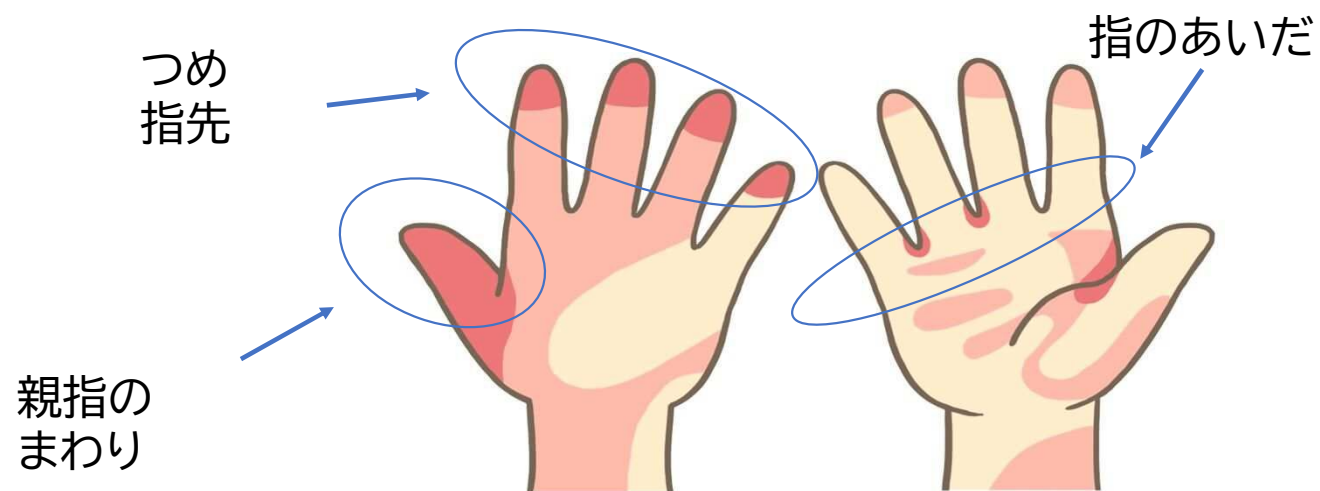
手袋をはずした後も手指消毒・手洗いをします

Ⅱ.標準予防策 (2) 手指衛生

手指衛生の5つのタイミング

1	利用者にふれる前
2	清潔な物にふれる前
3	血液、おう吐物、排泄物などにふれた後
4	利用者にふれた後
5	利用者の周辺の物にふれた後

Ⅱ.標準予防策（２）手指衛生



汚れがのこりやすいところ
赤:非常に残りやすい ピンク:残りやすい

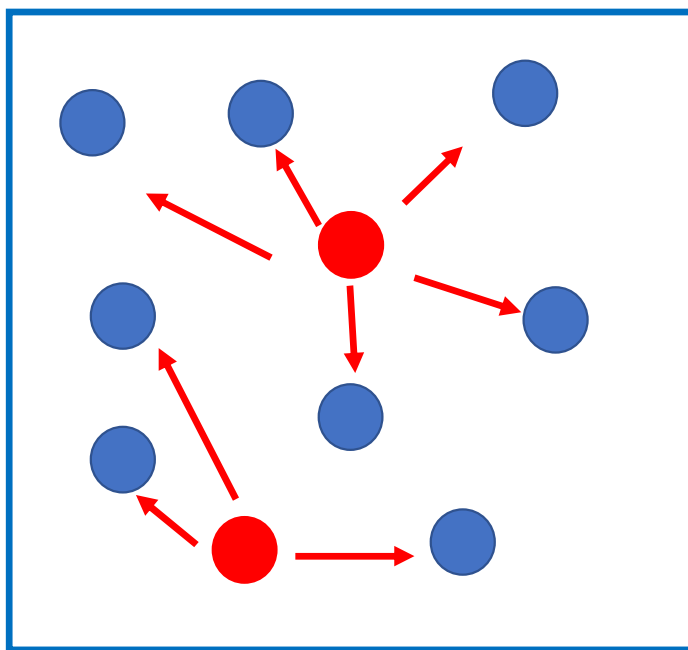
Ⅲ.感染症発生時のゾーニングについて

ゾーニングとは

- 「感染の危険性のあるもの」と「感染の危険性のないもの」の場所を分けること
- 「有症状者」、「陽性者」、「無症状者」を別の空間で管理するもの

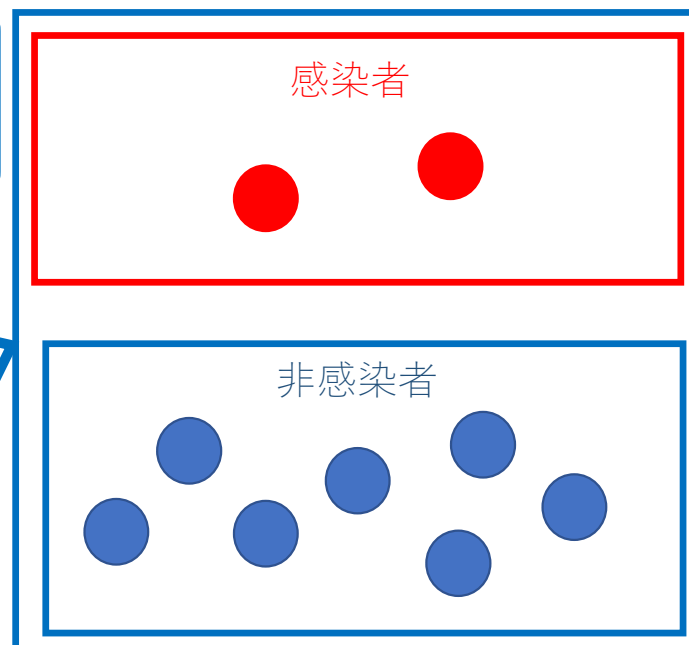
Ⅲ.感染症発生時のゾーニングについて

ゾーニングはなぜ必要？



ゾーニングしないと全員に広がる

ゾーニングすることで感染拡大を防ぐ。
感染者・非感染者をわかりやすくする

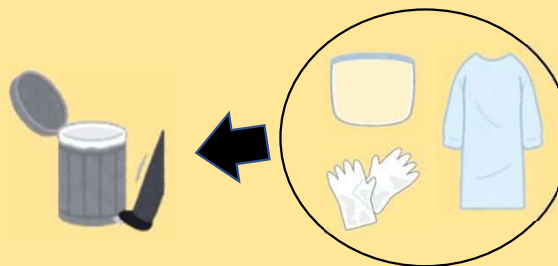


Ⅲ.感染症発生時のゾーニングについて

感染者がいるエリア
(レッドゾーン)



感染者に使用した
防護具を脱ぐエリア
(イエローゾーン)

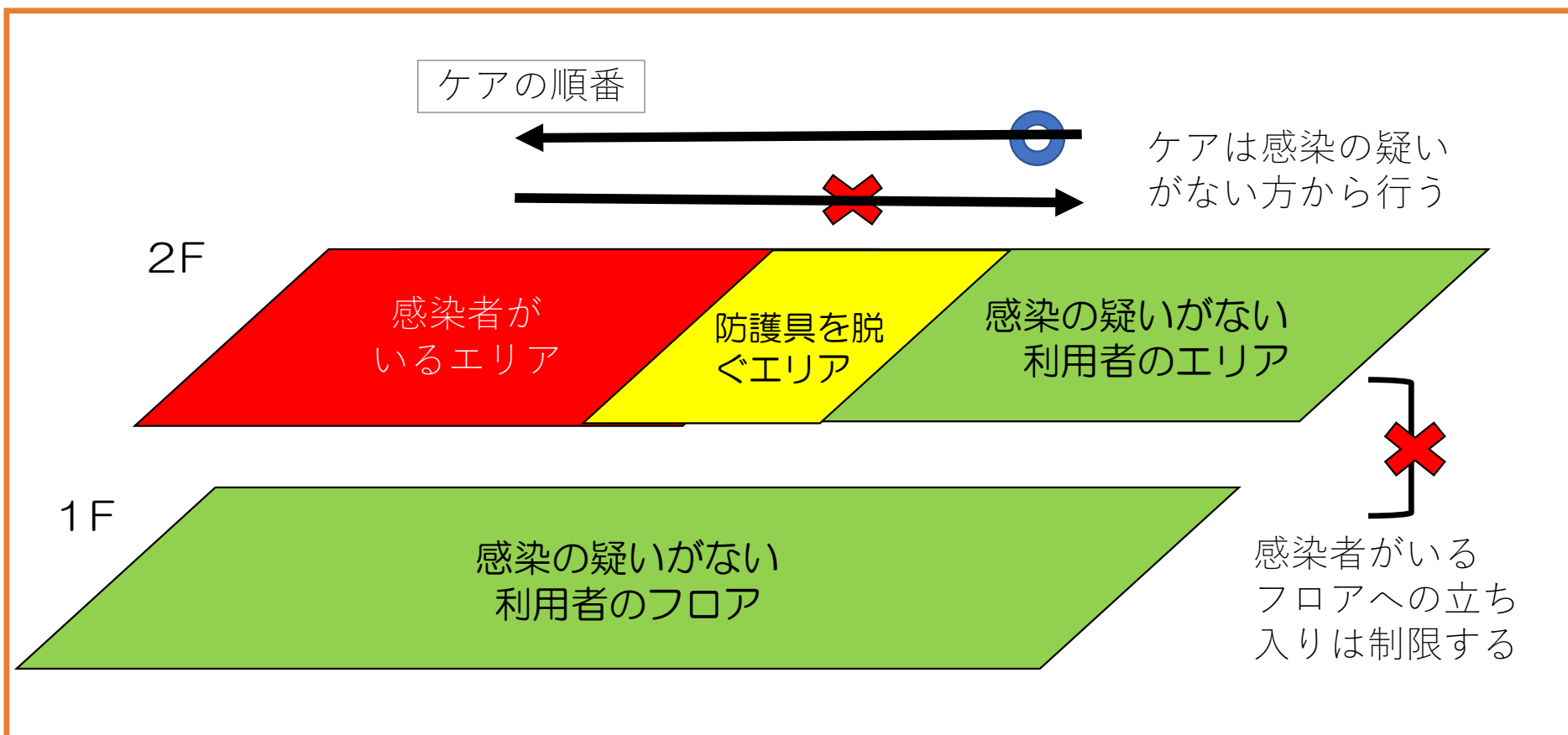


※イエローゾーンは設定しないことも
あります

通常のエリア
防護具を準備・着るところ
(グリーンゾーン)



Ⅲ.ゾーニングの例



Ⅲ.よくあるご質問と対応例

Q 感染者がいる・いないと区分けをしても、感染者が徘徊してしまう。

A 感染者が部屋にとどまることができない場合は、その方の行動範囲を「感染者がいるエリア」として対応します。

Q トイレの対応はどのようにすればよいか？

A 感染者の個室対応が可能な場合はポータブルトイレを用いて共有を避けます。
ポータブルトイレでの対応ができない場合はトイレ使用後の消毒を徹底します。



Q 入浴はどうすればよいか？

A 感染者は原則清拭で対応します。感染の疑いがある利用者が入浴するときは、入浴の順番を最後にしたり、他の利用者と接触しないようにします。浴室使用後は換気、消毒を行います。

ゾーニングに正解はないので、状況に応じてできる限りの対策を行うことが必要です。

Ⅳ.感染症の発生時

- 発生状況の把握

- 「いつ」「どこで」「だれが」「どれくらい」発生しているのか把握する

- 感染拡大防止

- 職員間で情報共有
 - 感染拡大の予防策の検討・実施

- 関係機関への相談・報告

- 協力医療機関への相談・受診
 - 介護保険課、必要時保健センターへの報告・調査への協力

ご清聴ありがとうございました。

消防訓練の実施について

名古屋市消防局予防部予防課（違反是正）

内 容

I .過去の社会福祉施設での火災について

II .消防訓練の実施方法

III .消防訓練の事例

I .過去の社会福祉施設での火災について

発生日	用 途	覚知時間	死傷者
平成18年1月8日	認知症高齢者グループホーム	2時32分	死者 7名 負傷者 3名
平成20年6月2日	知的障害者施設	2時33分	死者 3名 負傷者 1名
平成20年11月13日	老人福祉施設	1時24分	負傷者33名
平成21年3月19日	有料老人ホーム	22時55分	死者10名 負傷者 1名
平成22年3月13日	認知症高齢者グループホーム	2時25分	死者 7名 負傷者 2名
平成25年2月8日	認知症高齢者グループホーム	19時43分	死者 5名 負傷者 7名
令和7年2月21日	障害者グループホーム	4時55分	死者 2名 負傷者 1名

I .過去の社会福祉施設での火災について

【過去3年間の市内の社会福祉施設での火災データ】

- 発生件数 …10件
- 火災原因 …放火：2件、たばこ：2件、コンロ：1件
ストーブ：1件、電気機器：1件
その他（電気器具、ガス器具）：2件
その他（原因不明）：1件
- 負傷者数 …0名
- 発生時間 …6時～18時：6件、 18時～6時：4件

I .過去の社会福祉施設での火災について

【社会福祉施設での火災の特徴】

人手が少なくなる夜間に火災が発生すると、**少ない人員**で自力避難が困難な方の避難や初期消火、通報をしなくてはならない。

（夜間、数名のスタッフでは多くのことはできない）

I .過去の社会福祉施設での火災について

- 実際に火災を目の当たりにすると…
パニックになり初期消火や、迅速な119番通報を行うことができないことが多い。
- 火災が発生した際に、パニックに陥らず、
適切な行動をとるためには日頃からの消防訓練が必要。

Ⅱ.消防訓練の実施方法

基礎訓練

●通報訓練

- ・119番通報の際に聞かれる内容について
- ・事業所に「消防機関へ通報する火災報知設備」が設置されている場合は使用方法の確認

●初期消火訓練

- ・消火器の設置されている場所、その使用方法の確認
- ・屋内消火栓設備や補助散水栓が設置されている場合は操作方法の確認

●避難・誘導訓練

- ・自力避難が困難な方など、避難に介助が必要な方をどのように避難させるか確認
- ・事業所のどの部分からでも迷わず避難できるように避難経路の確認をする。

Ⅱ.消防訓練の実施方法

応用訓練

●火災図上訓練

図面上で火災が起きたことをイメージし、訓練参加者全員で話し合いながら進行していく訓練。

建物の状況や設置されている消防用設備等を知る「現状の把握」や、火災が発生した場合に優先すべき行動をとるための「初動対応能力の向上」を目的とする訓練となります。

●非シナリオ型訓練

シナリオが決まっている訓練とは違い、訓練の参加者に想定を知らせずに実施する訓練。想定が知らされていないため、誰が何をすればいいのかその場で考えて行動しなければならないので、基礎訓練に比べ、より実践的な訓練となります。

Ⅱ.消防訓練の実施方法

【効果的な消防訓練の実施のために】

- 実際に火災が発生したことをイメージしながら行いましょう。
- 人手が少なくなる夜間を想定して行いましょう。
- 建物の特徴を活かした避難方法を考えましょう。

Ⅲ.消防訓練の事例

【事例紹介】

名古屋市公式ホームページに、市内の事業所で実施された消防訓練の事例を紹介しています。「**名古屋市 消防訓練の取組み**」で検索して是非ご覧ください。



名古屋市公式ホームページ

【訓練の相談】

消防訓練のことで疑問点やお悩みなどがありましたら、各区管轄の消防署予防課までお問い合わせください。消防訓練のアドバイス等させていただきます。

ご清聴ありがとうございました。

救急要請の手引きについて

名古屋市消防局
救急部救急課
救急業務企画担当
石田 卓也

P140

内容

- I. 「救急要請の手引き」の改正について
- II. 「救急隊への情報提供表」の活用について



P140

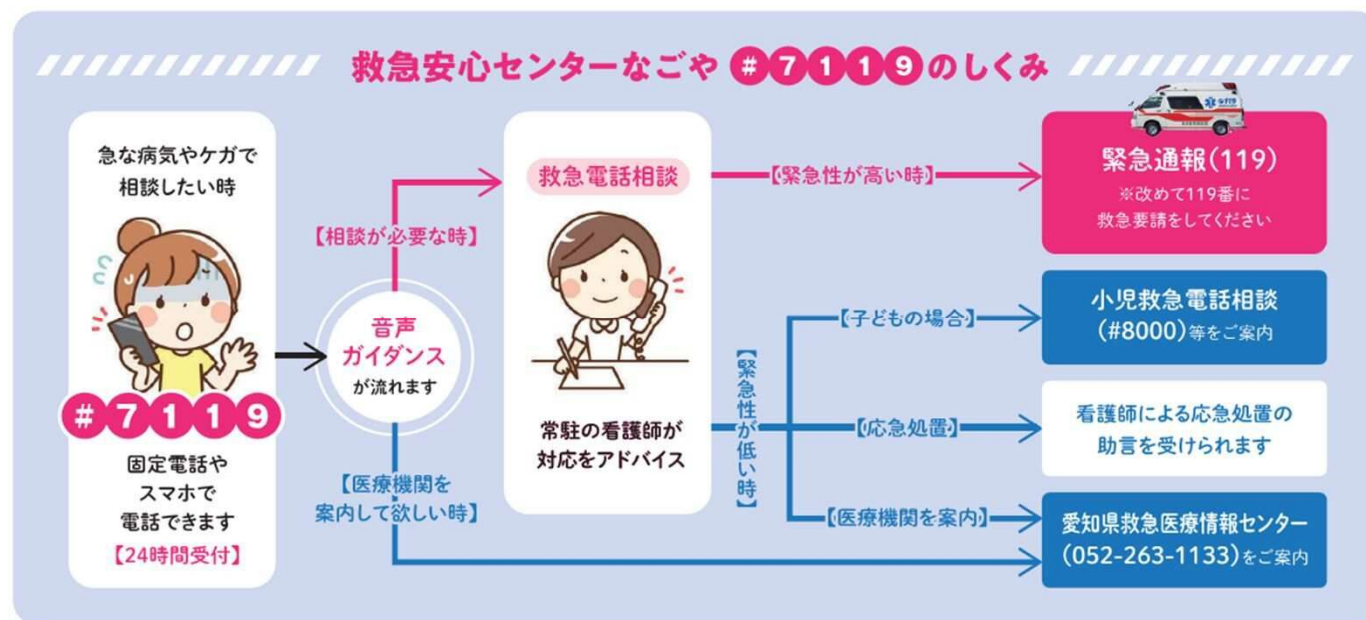
救急要請の手引きとは（資料P140～151）

- 施設内等においての、病気やけがの予防方法や緊急時の救急対応について、記載しています。
- NAGOYAかいごネット及び名古屋市公式ウェブサイトにて閲覧及びダウンロード可能です。

P140

救急要請の手引きの改正内容

・ 救急安心センターなごや(#7119)



P146、152、153

「救急隊への情報提供」の記載について

- 情報提供表の上半分は、事前に記入できます。
- 利用者の状況に変更があった場合には、各項目の更新をお願いします。

P150、151

「救急隊への情報提供」の記載について

- 情報提供表の下半分の記入は救急通報と並行して行ってください。
- 到着した救急隊へ早急に情報提供表を渡してください。
- 発症の目撃の有無や最終健在時間は、非常に重要な情報です。
- 可能であれば、バイタル測定もお願いします。

P151

最後に

- 皆様のご協力がなければ、救急活動は成り立ちません。
- いつもご協力していただき、誠にありがとうございます。

水防法等における避難確保計画 の作成等の義務について

名古屋市防災危機管理局 防災企画課

内 容

- I .なぜ避難確保計画が必要なのか（スライド 3 ～）
- II .ハザードを把握するには（スライド 6 ～）
- III .避難確保計画 作成・提出方法（スライド 7 ～）
- IV .避難情報を把握するには（スライド 9 ～）

I. なぜ避難確保計画が必要なのか

避難確保計画とは??

- 災害が発生するおそれがある場合における施設利用者の円滑かつ迅速な避難の確保を図るために必要な防災体制や訓練などに関する事項を定めた計画



I. なぜ避難確保計画が必要なのか

水防法、土砂災害防止法、津波防災地域づくり法の改正により、避難確保計画、訓練実施報告の作成、報告が義務化されました。

事 項	水防法、土砂災害防止法 (洪水、内水氾濫、高潮、土砂災害)				津波防災地域づくり法 (津波)	
	H25	H27	H29	R3	R 1	R 2
避難確保計画の 作成・報告	努力義務	努力義務	義 務	義 務	—	義 務
避難確保計画の 公表	—	—	—	—	—	義 務
訓練の実施	努力義務	努力義務	義 務	義 務	—	義 務
訓練の報告	—	—	—	義 務	—	義 務

I. なぜ避難確保計画が必要なのか

計画の作成などが必要な施設



- 水害の浸水想定区域内の施設
- 土砂災害（特別）警戒区域内の施設
- 津波災害警戒区域内の施設

名古屋市 避難確保計画

検索



「要配慮者利用施設一覧表」に作成
対象施設が掲載されています

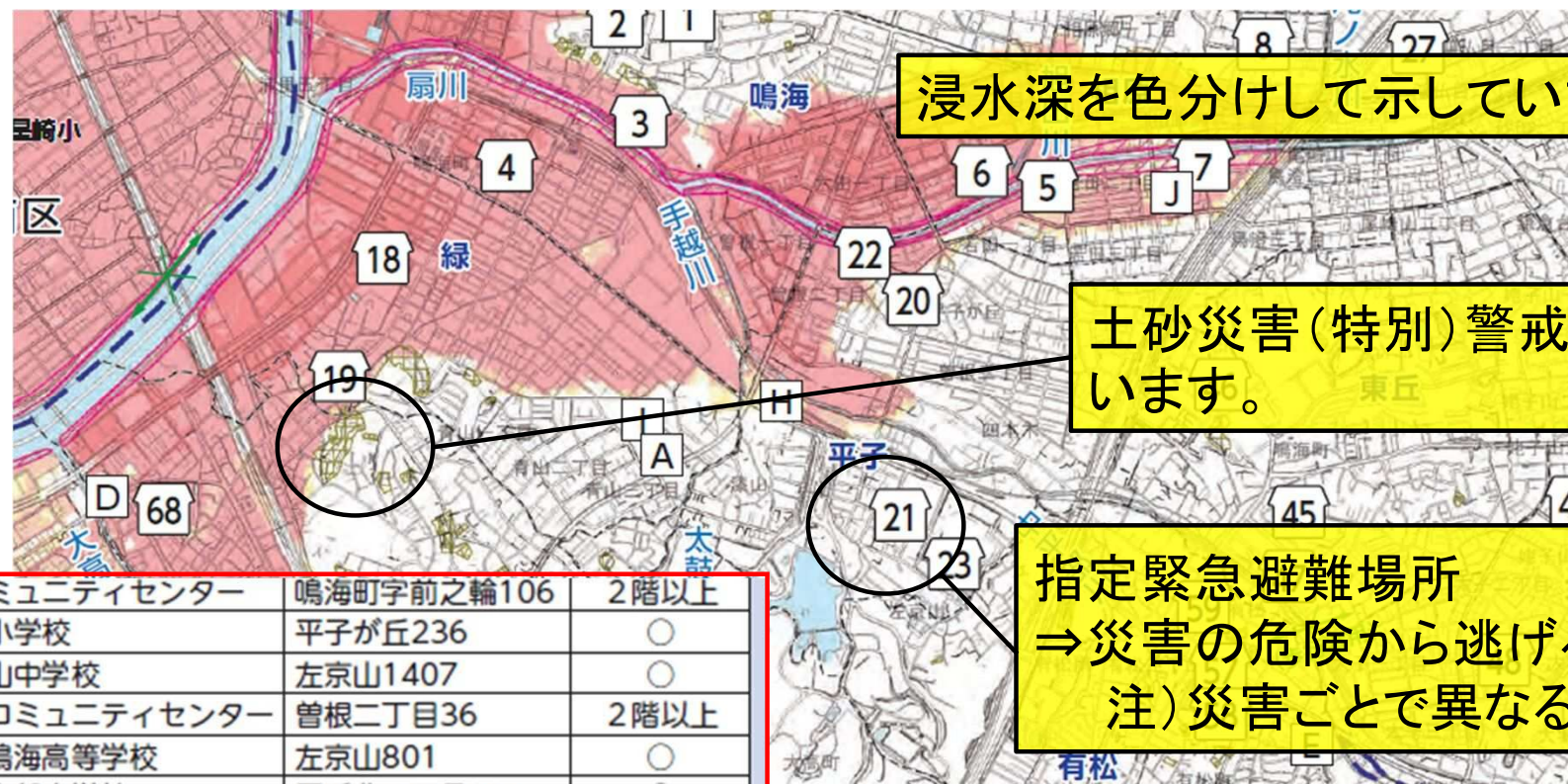


ハザードマップ



Ⅱ. ハザードを把握するには

ハザードマップの見方



Ⅲ.避難確保計画、訓練実施報告書 作成・提出方法

「名古屋市避難確保計画作成支援システム」にて作成・提出



提出対象となる施設へは、ID、PASS
を記載した通知文を郵送でお送りして
おります。

※ ID,PASSが不明な場合は下記までお問い合わせ
ください。

担当部署：名古屋市防災危機管理局防災企画課
電話番号：052-972-3523

社会福祉施設センター
所在地: 名古屋市

施設情報編集 ユーザー

避難確保計画

更新日時	計画書名称	作成年月	ステータス	提出日	結果通知日
新規追加					

データがありません

名古屋市 避難確保計画作成支援システム

検索



Ⅲ.避難確保計画、訓練実施報告書 作成・提出方法

●避難確保計画の記載事項について

⇒計画の概要

⇒防災体制

⇒情報収集・伝達の方法

⇒避難誘導の方法

⇒設備・備蓄

⇒防災教育及び訓練の計画 など

避難確保計画
施設: 社会福祉施設センター 作成年月: 2023/09

● 計画の基本情報や内容を入力して保存してください

基本情報 計画概要 防災体制 情報収集・伝達 避難誘導 設備・備蓄 防災教育及び訓練

情報収集・伝達

情報収集

収集する主な情報及び収集方法は、以下のとおりとする。

	収集すべき情報	入手先	
共通の情報	【防災気象情報（気象庁）】 ・ 早期注意情報（警報級の可能性）	・	
	【避難情報（市町村）】 ・ 警戒レベル3 高齢者等避難 ・ 警戒レベル4 避難指示 ・ 警戒レベル5 緊急安全確保	・	
	【避難所の開設状況（市町村）】 ・ 指定緊急避難場所や福祉避難所の開設状況	・	
	道路の通行止の情報	・	

●訓練の実施について

⇒避難確保計画に基づく避難訓練を年1回以上実施し、報告

IV. 避難情報を把握するには

避難情報の種類と避難のタイミング

【警戒レベル3】 高齢者等避難

＜とるべき行動＞ 避難に時間を要する施設利用者の避難を開始する段階



【警戒レベル4】 避難指示

- ・ 災害が発生するおそれが高い状況
 - ・ 対象地区内に居住する住民は全員避難行動をとる
- ＜とるべき行動＞ 従業員や管理者の避難を開始する段階



【警戒レベル5】 緊急安全確保

- ・ すでに災害が発生している状況
- ＜とるべき行動＞ 命を守る最善の行動をとる段階

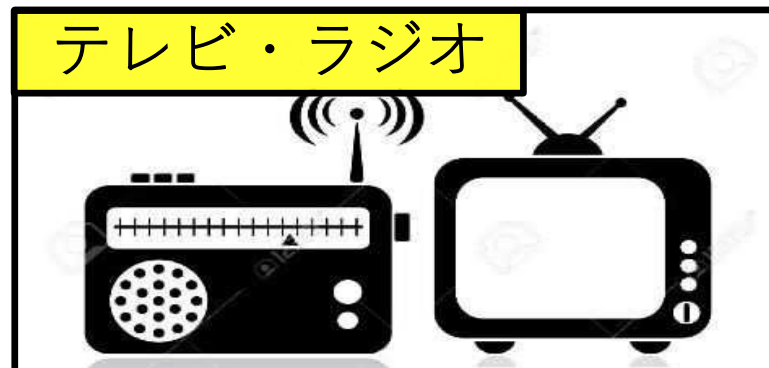
IV. 避難情報を把握するには

避難に関する情報の入手方法は？

防災スピーカー



テレビ・ラジオ



広報車



緊急速報メール



IV. 避難情報を把握するには

2024年3月 リニューアル！

名古屋市 防災アプリ

ぜひ
ダウンロード！

安心がついて
くるカモ！

防災啓発キャラクター
クルカモ
(親ガモ)



アスカモ
(子ガモ)



アプリのダウンロードはこちらから！



iOSの方



Androidの方

特徴① 知りたい場所の災害リスク、
避難場所がすぐ分かる！



特徴② マイ・タイムラインが
作成できる！



災害リスクや避難場所、時
系列での災害時の行動をま
とめた「マイ・タイムライ
ン（自分の避難計画）」を
作成！



特徴③ 緊急の防災情報が
プッシュ通知で届く！



特徴④ クイズ・動画で
楽しく 防災を学べる！



ご清聴ありがとうございました。

社会福祉施設の労働災害防止に向けた新たな取り組み



ひと、くらし、みらいのために

厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

愛知

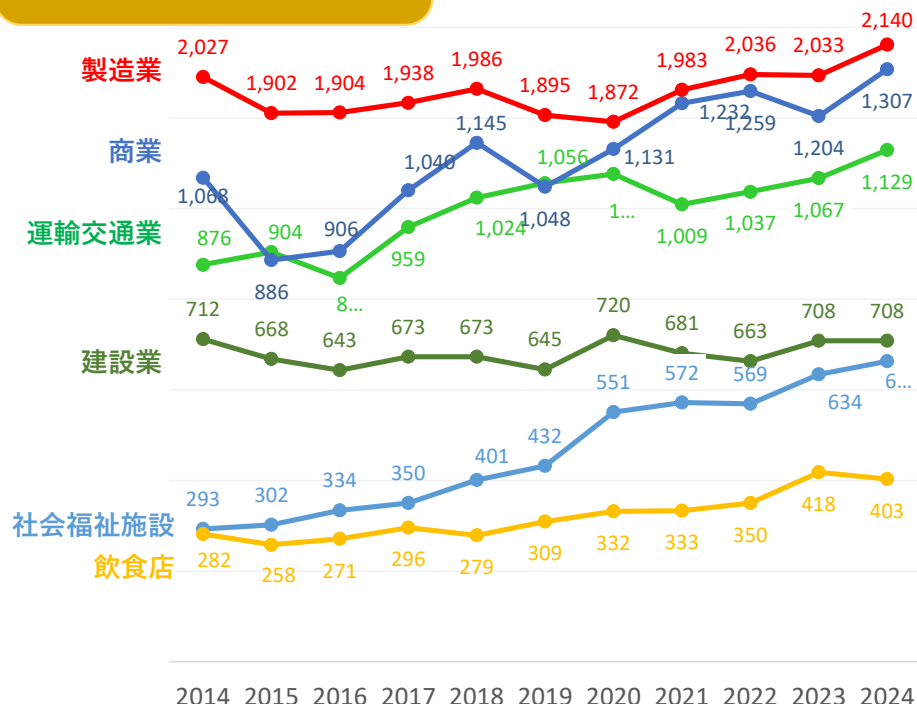
Aichi Labour Bureau

労働局

安全課

労働災害の推移（休業4日以上/愛知労働局管内）

業種別推移



- 業種別にみて最も目立つのは、**社会福祉施設**で**ここ10年間で約2倍に増加**しています。
- **商業、社会福祉施設、飲食店等の第三次産業**において増加が目立ちます。

事故の型別推移



- 製造業を中心に多発が認められる、**はさまれ・巻き込まれ**は、**長期的に減少**しています。
- 全業種の課題である**転倒と動作の反動（腰痛等）**は、**似通った傾向で増加**が続いています。

介護労働者の腰痛・転倒対策に取り組みましょう

腰痛予防対策のポイント

- 施設長等のトップが、腰痛予防対策に取り組む方針を表明し、対策実施組織を作りましょう。
- 対象者ごとの具体的な看護・介護作業について、作業姿勢、重量などの観点から、腰痛発生リスクを評価しましょう。
- 腰痛発生リスクが高い作業から優先的に、リスクの回避・定見措置を検討し、実施しましょう。健康管理、教育にも取り組みましょう。

移乗介助

ベッドから車椅子への介助で、ベッドに座っている利用者を前屈みになって両脇を抱え、立たせようとしたところ、腰に痛みが生じた。



座り直し

車椅子に座っている利用者の座り直しをするため、利用者の脇に手を入れ、引き上げようとしたところ、腰に痛みが生じた。



立ち上がり介助

利用者を前屈みになって両脇を抱え、ベッドから立たせようとしたところ、ベッド脇が狭く、無理な姿勢となり、腰に痛みが生じた。



保健衛生業における
腰痛の予防サイト

介護労働者の腰痛・転倒対策に取り組みましょう

(なし)

- 何もないところでつまずいて転倒、足がもつれて転倒
- 転倒や怪我をしにくい身体づくりのための運動プログラム等の導入（★）
- 走らせない、急がせない仕組みづくり



- 通路の段差につまずいて転倒
- 事業場内の通路の段差の解消（★）、「見える化」
- 送迎先・訪問先での段差等による転倒防止の注意喚起



- 設備、家具などに足を引っかけて転倒
- 設備、家具等の角の「見える化」



- 利用者の車椅子、シルバーカー、杖などにつまずいて転倒
- 介助の周辺動作のときも焦らせない
- 介助のあとは“一呼吸置いて”から別の作業へ



- 作業場や通路以外の障害物（車止めなど）につまずいて転倒
- 適切な通路の設定
- 敷地内駐車場の車止めの「見える化」



- コードなどにつまずいて転倒
- 労働者や利用者の転倒原因とならないよう、電気コード等の引き回しのルールを設定し、労働者に徹底させる

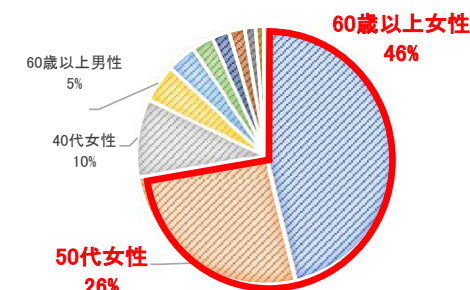


職場3分
エクササイズ



中災防 転倒予
防セミナー

性別・年齢別内訳（令和5年）



社会福祉施設での転倒災害による平均休業日数（令和5年）

46.1日

※労働者死傷病報告による休業見込日数

介護労働者の腰痛・転倒対策に取り組みましょう

エイジフレンドリーガイドライン

(高齢労働者の安全と健康確保のためのガイドライン)

働く高齢者の特性に配慮した安全な職場を目指しましょう

1 安全衛生管理体制の確立

- 経営トップによる方針表明と体制整備
経営トップが高齢労働者の労働災害防止対策に取り組む方針を表明し、対策の担当者を明確化します。労働者の意見を聴く機会を設けます。
- 高齢労働者の労働災害防止のためのリスクアセスメントの実施
高齢労働者の身体機能の低下等による労働災害発生リスクについて、災害事例やヒヤリハット事例から洗い出し、優先順位をつけて2以上の対策を実施します。

2 職場環境の改善

- 身体機能の低下を補う設備・装置の導入（主としてハード面の対策）
身体機能の低下による労働災害を防止するため施設、設備、装置等の改善を行います。
- 高齢労働者の特性を考慮した作業管理（主としてソフト面の対策）
敏捷性や持久性、筋力の低下等の高齢労働者の特性を考慮して作業内容等の見直しを行います。

3 高齢労働者の健康や体力の状況の把握

- 健康状況の把握
雇入れ時および定期的健康診断を確実に実施するとともに、高齢労働者が自らの健康状況を把握できるような取組を実施するよう努めます。
- 体力の状況の把握
事業者、高齢労働者双方が当該高齢労働者の体力の状況を客観的に把握し必要な対策を行うため、主に高齢労働者を対象とした体力チェックを継続的に行うよう努めます。
※ 健康情報等を取り扱う際には、「労働者の心身の状態に関する情報の適正な取り扱いのために事業者が講ずべき措置に関する指針」を踏まえた対応が必要です。

4 高齢労働者の健康や体力の状況に応じた対応

- 個々の高齢労働者の健康や体力の状況を踏まえた対応
基礎疾患の罹患状況を踏まえ、労働時間の短縮や深夜業の回数の減少、作業の転換等の措置を講じます。
- 個々の労働者の状況に応じ、安全と健康の点で適合する業務をマッチングさせるよう努めます。
- 心身両面にわたる健康保持増進措置
「事業場における労働者の健康保持増進のための指針（THP指針）」や「労働者の心の健康の保持増進のための指針（メンタルヘルズ指針）」に基づく取組に努めます。

5 安全衛生教育

- 高齢労働者、管理監督者等に対する教育
労働者と関係者に、高齢労働者に特有の特徴と対策についての教育を行うよう努めます。
（再雇用や再就職等で経験のない業種、業務に従事する場合、特に丁寧な教育訓練を行います。）

エイジフレンドリー補助金

- エイジフレンドリー補助金は、「エイジフレンドリーガイドライン」に基づき、高齢労働者（60歳以上）の労働災害防止に取り組む中小企業事業者の皆さまを支援しています。
- 高齢労働者の労働災害防止対策、労働者の転倒・腰痛防止のための専門家による運動指導等の実施、労働者の健康保持増進に取り組む際は、エイジフレンドリー補助金を是非、ご活用ください。

厚生労働省 都道府県労働局・労働基準監督署 (R6.4)

中小企業事業者の皆さまへ

令和7年度（2025年度）版

「令和7年度エイジフレンドリー補助金」のご案内

- 高齢労働者の労働災害防止のための設備改善や専門家による指導を受けるための経費の一部を補助します。
- 高齢労働者の雇用状況や対策・取組の計画を審査の上、効果が期待できるものについて、補助金を交付します。全ての申請者に補助金が交付されるものではありません。

補助金申請受付期間 令和7年5月15日～令和7年10月31日
【注意】予算額に達した場合は、受付期間の途中で受付けを終了することがあります

安全衛生対策コース名	補 助 対 象	対象事業者
I 総合対策コース	・労働安全衛生の専門家によるリスクアセスメントに要する経費 ・上限額 100万円（消費税を除く） ⇒ 詳細は 3 ページ	・中小企業事業者（詳しくは5ページ） ・1年以上事業を実施していること
II 職場環境改善コース	・高齢労働者の身体機能の低下を補う設備・装置の導入その他の労働災害防止対策に要する経費（機器等の導入、工事の施工等） ・補助率 1/2 ・上限額 100万円（消費税を除く） ⇒ 詳細は 3 ページ	・自社の労働災害防止対策に要する経費（機器等の導入、工事の施工等） ・高齢労働者（60歳以上）が常時1名以上就労していること ・高齢労働者が対策を行う作業に就いていること
熱中症予防対策プラン ⇒ 詳細は 4 ページ	・熱中症の発症リスクの高い高齢労働者の熱中症予防対策に要する経費（機器の導入等）	
III 転倒防止・腰痛予防のための運動指導コース	・転倒防止 ・労働者の転倒災害防止のため、専門家による身体機能のチェック及び専門家による運動指導を受けるために要する経費（役員を除き、5人以上の自社の労働災害防止対策に要する取組に限り） ・腰痛予防 ・労働者の腰痛災害の予防のため、専門家による身体機能のチェック及び専門家による運動指導を受けるために要する経費（役員を除き、5人以上の自社の労働災害防止対策に要する取組に限り） ⇒ 詳細は 4 ページ	・中小企業事業者（詳しくは5ページ） ・1年以上事業を実施していること ・役員を除き、自社の労働災害防止対策に要する経費（役員を除き、5人以上の自社の労働災害防止対策に要する取組に限り）
IV コラボヘルスコース	・事業所カルテや健康スコアリングレポートを活用したコラボヘルス等、労働者の健康保持増進のための取組に要する経費（役員を除き、自社の労働災害防止対策に要する取組に限り） ・補助率 3/4 ・上限額 30万円（消費税を除く） ⇒ 詳細は 4～5 ページ	・事業所カルテや健康スコアリングレポートを活用したコラボヘルス等、労働者の健康保持増進のための取組に要する経費（役員を除き、自社の労働災害防止対策に要する取組に限り）

【注意事項】

- 補助金の交付は1年度につき1回までです。また、過去に補助を受けている場合、同様の対策への補助は受けられません。
- 複数コース併せての申請はできません。
- コースごとに予算額を定めています。
- その他、交付申請や実績報告・支払請求の注意事項は2ページ5～6ページや、厚生労働省ウェブサイトをご確認ください。

この補助金は、（一社）日本労働安全衛生コンサルタント会（以下「コンサルタント会」という。）が補助事業の実施事業者（補助事業者）となり、中小企業事業者からの申請を受けて審査を行い、補助金の交付決定と支払を実施します。

厚生労働省・都道府県労働局・労働基準監督署
一般社団法人 日本労働安全衛生コンサルタント会

令和8年4月1日

労働安全衛生法改正

高齢労働者の労働災害の防止が努力義務化



エイジフレンドリー
ガイドライン



エイジフレンドリー
補助金

愛知労働局版第14次労働災害防止推進計画（14次防）

計画のねらい

（１）計画が目指す社会

自律的でポジティブな安全衛生管理を促進し、働く人々の安全・健康確保を通じ、企業、社会のウェルビーイング（Well-being）を実現する。

（２）計画期間

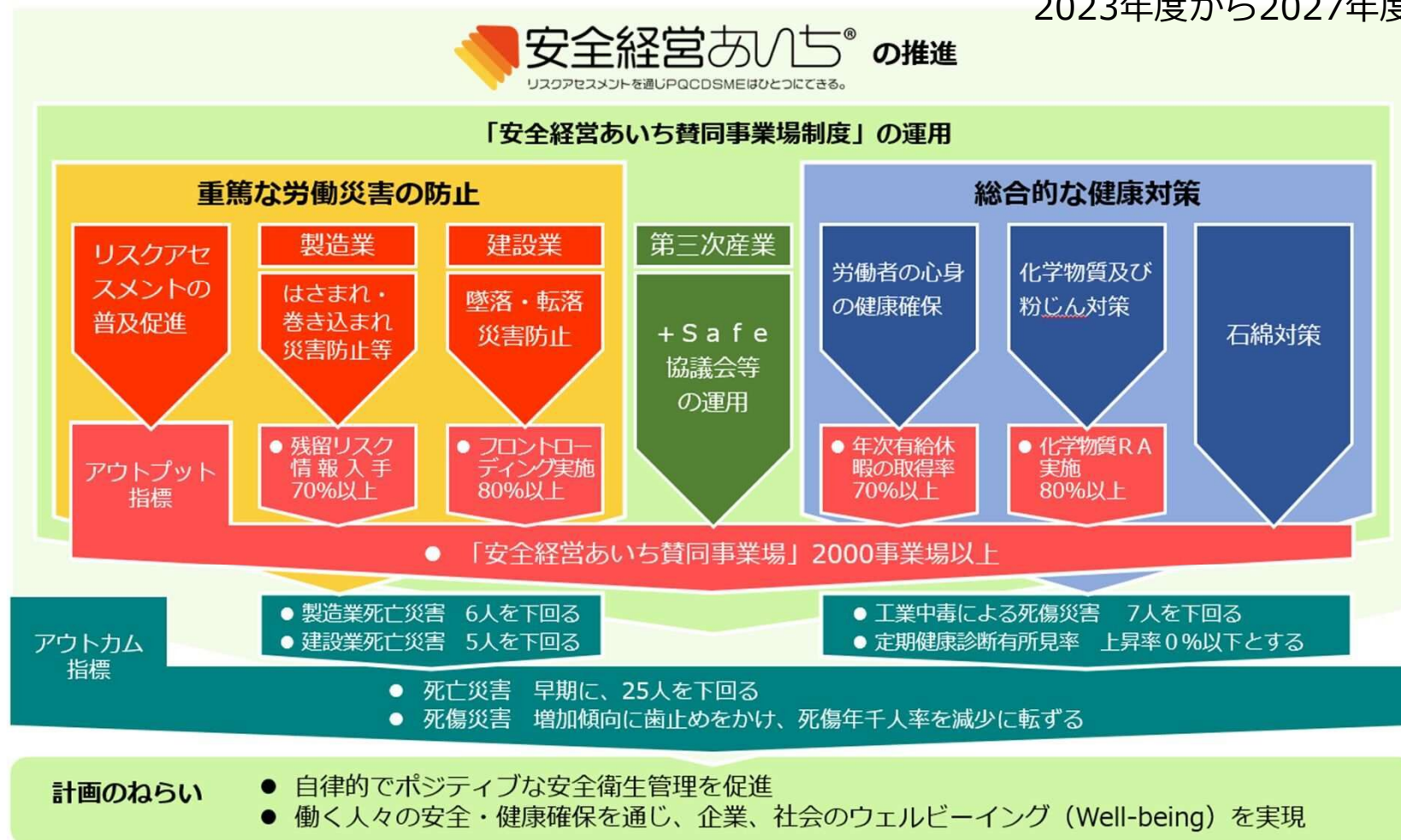
2023年度から2027年度までの5か年を計画期間とする。

（３）計画の目標

愛知労働局、事業者、労働者等の関係者が一体となって、一人の被災者も出さないという基本理念の実現に向け、各指標を定め、計画期間内に達成することを目指す。

愛知労働局版第14次労働災害防止推進計画（14次防）

2023年度から2027年度までの5か年計画



ポジティブな安全管理へ（14次防）

これまで

- 終身雇用で知識・経験を豊富に蓄積
- 労働者の高い知見を頼りにした、日本独自の現場管理活動



これから（既に）

- 外国人労働者、派遣労働者の割合が増加。終身雇用の減少
- 知識・経験豊富な労働者の退職
知見に頼る方法は限界に

これまでは、安全を確保するためには、作業がやりにくくなり、作業効率や生産性が低下し、余計なルールが作られ、結局作業ルールを無視して災害が発生するなど、負のスパイラルとなる例が散見されました。

現場での作業等の源流（根源・その理由）に目を向け調査把握することは、安全性の向上と生産性やサービス等の向上と関連連しともに向上する理念を普及し、もって経営者の安全への前向きな取組を促すきっかけとなることを目指します。



安全衛生トピックス + Safe協議会

「安全経営あいち」推進大会を開催

事業運営と労働災害防止を一体的に捉える機運を醸成するため、令和8年2月4日にNitterra日本特殊陶業市民会館ビレッジホールにて推進大会を開催します。

【テーマ】

リスクアセスメントによる「現場の実態を把握することや各部門が連携する仕組み」は、企業に求められる「リスクマネジメント」の一端を担うだけでなく、企業価値向上のための「成長」と「稼ぐ力」を支える。

第三次産業 + Safe協議会

●対象（次の主要3業種に対して各々設置）

県内に多店舗（施設）展開する企業の本社または中核となる支店

構成企業数、小売業協議会 10社、**社会福祉施設協議会 11社**、飲食店協議会 11社

●協議内容

各々の業種に特徴的な労働災害防止のための具体的手法と各店舗等での実施方法や実施にあたっての問題点の集約など

安全衛生トピックス



WEB 単独受講（1事業場ごと）

- 申込みいただいた事業場に、URL を通知します。リスクアセスメント等についての説明動画を、WEB にてご覧いただきます（料金不要）。
- 講義内容への質問は行えません。

受講要件

- リスクアセスメントは、事業者の責において行われるものであることから、事業者がリスクアセスメントの推進に前向きであり、その意志に基づき受講されることが必要です。

受講準備

- 配信は YouTube で行います。YouTube を視聴可能な環境をご用意ください。
- 受講者を一堂に集めて受講させるか、URL を通知の上、分散して受講させるかを定め、受講のために必要な手配を行ってください。

申込み

- あらかじめ受講日を決めた上で、WEB 申込みを行ってください。後日、URL を通知します。
- URL の通知は、期日を決めて行っているため、申込みから間が開く場合があります。ご了承ください。

出前講座受講の上
で賛同登録を

詳しくは
コチラ↓



身寄りのない人の権利擁護支援に関するガイドライン

～地域でくらすための身寄りのない人の入所・入院時等のそなえ～

名古屋市成年後見あんしんセンター

ガイドライン作成の経緯

「身元保証問題検討部会」の設置（令和3年3月～）

身元保証人等の不在によって不利益が生じているのではないか？

- ◆ 介護・福祉施設への入所や医療機関への入院、住宅入居時に身元保証人等を求められることが多い。
- ◆ 核家族化や単身化、少子化によって、家族や親族による支援が困難になってきている。



身元保証人等が不在であっても、本人の権利が擁護され、その人らしい生活が実現できる仕組みづくりが必要

身元保証人等に関する実態調査の結果

- ◆ 入所・入院時に用いる「契約書（申込書・同意書等）」に
本人の署名欄とは別に本人以外の署名を求めている
(施設・医療機関 n501)

本人以外の署名を求めている 458ヶ所 91.4%

- ◆ 身元保証人等が不在の場合に入所・入院を拒まれたことがある
(相談支援機関 n465)

入所・入院を拒まれたことがある 226ヶ所 48.6%

身元保証人等に関する実態調査の結果

- ◆ 身元保証人等に求める役割（機能） ※主なものを抜粋
（施設・医療機関 n501）

求める役割（機能）	重要 ※すべて	最も重要 ※2つまで	合計
緊急連絡先	215	156	371
利用料・医療費の支払い	271	122	393
救急搬送、訪問診療外の受診 同行などの事実行為	275	66	341
死亡時の遺体・遺品の引き取り	322	39	361

ガイドラインの発行

身寄りのない人の権利擁護支援に関するガイドライン ～地域でくらすための入所・入院等のそなえ～

(令和5年4月発行)

身寄りのない人の権利擁護支援に関するガイドライン
～地域でくらすための入所・入院時等のそなえ～

令和5（2023）年4月

名古屋市権利擁護支援協議会
名古屋市成年後見あんしんセンター
名古屋市

「入院や入所」のみが目的ではなく、
身寄りの有無に関わらず、本人の意
思に基づいた「地域での暮らし」を
支えるという思いが込められている

身元保証人等に求められる役割（機能）

- ① サービス等利用契約、ケアプラン・支援計画・診療計画への同意
- ② 利用料や医療費の支払い等金銭管理
- ③ 必要物品の購入に関する事実行為
- ④ 医療機関の受診同行、入院時の手続き、医療同意の支援
- ⑤ 居室等の明け渡しや退所・退院支援
- ⑥ 遺体・遺品の引き取り、葬儀・納骨等の死後事務

※「緊急連絡先」の役割は①～⑥それぞれの役割に含むこととして整理

ガイドラインに示す具体的な対応方法

身寄りのない人

親族が全く存在しない方
親族がいても疎遠な方



身元保証（家族機能）の社会化

- ◆ 入所・入院時に身元保証人等に求められている役割を包括的にではなく、6つの機能に分けて考える
- ◆ 意思決定支援の考え方に基づいて、本人を含めたチームで対応することを前提として、判断能力等に応じた対応を記載

- ① 本人の判断能力が十分な場合
- ② 本人の判断能力が不十分で後見人がいる場合
- ③ 本人の判断能力が不十分で後見人がいない場合

「私の気持ち応援シート」の活用

「私の気持ち応援シート」の目的

- ◆ 身寄りのない人等が施設入所や医療機関入院となった際に必要とされる役割について、本人以外の者が対応することを事前に想定
- ◆ 事前に役割分担を想定することで、身元保証人等が不在でも施設や医療機関が安心して支援ができることを目指す
- ◆ 本人にとっては、入所・入院時をイメージして、事前に“備える”行動を促進

私の気持ち応援シートの活用時期

在宅生活している間に、相談支援機関が関わる時からシートの活用を検討

私の気持ち応援シートの作成方法

- ◆ 本人を含めて、相談支援機関や支援者で協議しながら、役割ごとに支援方法や担当者、連絡先を記入し、見える化
- ◆ あくまで主役は本人で、本人の意思、タイミング、ペースを尊重しながら作成

「私の気持ち応援シート」様式

私の気持ち応援シート

あなたの万一来て、必要と思われる支援内容に応じ、支援者とともに担うことを想定するためのシートです（身元保証人等に求められる役割を分けて整理しています）。あなたを含めた支援者のチームで協議した上で作成し、支援者と共有してください。

私の困り事	支援内容	支援方法・担当者など	今後の準備
① 福祉に関するサービス等の利用手続き	各種利用契約、介護・福祉サービス、診療計画の説明を聞き、本人の意思に基づき署名を行います。	連絡先:	
② 料金の支払いやお金の管理	本人の預貯金等から利用料や医療費の支払いを行います。	連絡先:	
③ 施設や病院で必要な物品の準備	施設入所・病院入院中の際に必要な物品の購入や準備に協力します。	連絡先:	
④ 病院受診や入院・手術等するときの手続き	医療機関の受診が必要になった場合の同行、入院等の手続き、本人の医療同意(対応の協議)に協力します。	連絡先:	エンディングノート: あり・なし
⑤ 退所や退院の手続き	施設・病院の居室の明け渡しや退所・退院先の確保に協力します。	連絡先:	
⑥ 亡くなった後の手続き	万一亡くなられた際の遺体・遺品の引き取り、葬儀・納骨等のための連絡調整などに協力します。	連絡先:	
確認・共有事項 (私の思いなど)			

入所・入院時など必要に応じて、関係機関に本シートが情報提供されることに同意します。

作成年月日 20 年 月 日（次回見直し時期： ） 本人署名 _____ 144

ガイドラインの公表

NAGOYAかいごネット（事業者向けページ）

<https://www.kaigo-wel.city.nagoya.jp/view/kaigo/company/docs/2023051200067/>

ウェルネットなごや

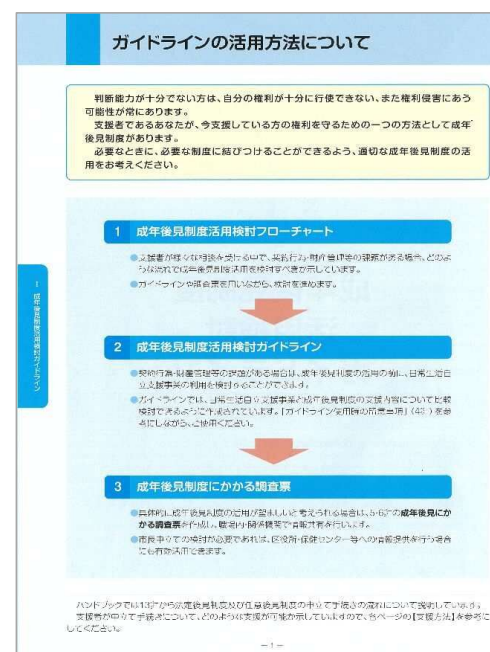
<https://www.kaigo-wel.city.nagoya.jp/view/wel/docs/2023051200074/>

名古屋市成年後見あんしんセンター

<https://www.nagoya-seinenkouken.jp/content/guideline.php>

[参考] 成年後見制度活用ハンドブック

- ◆ 支援者向けの制度や実務の解説書として発行
- ◆ 活用検討ガイドライン、調査票等のツールを掲載



支援者のための成年後見制度活用ハンドブック

<https://www.nagoya-seinenkouken.jp/content/publication.php>

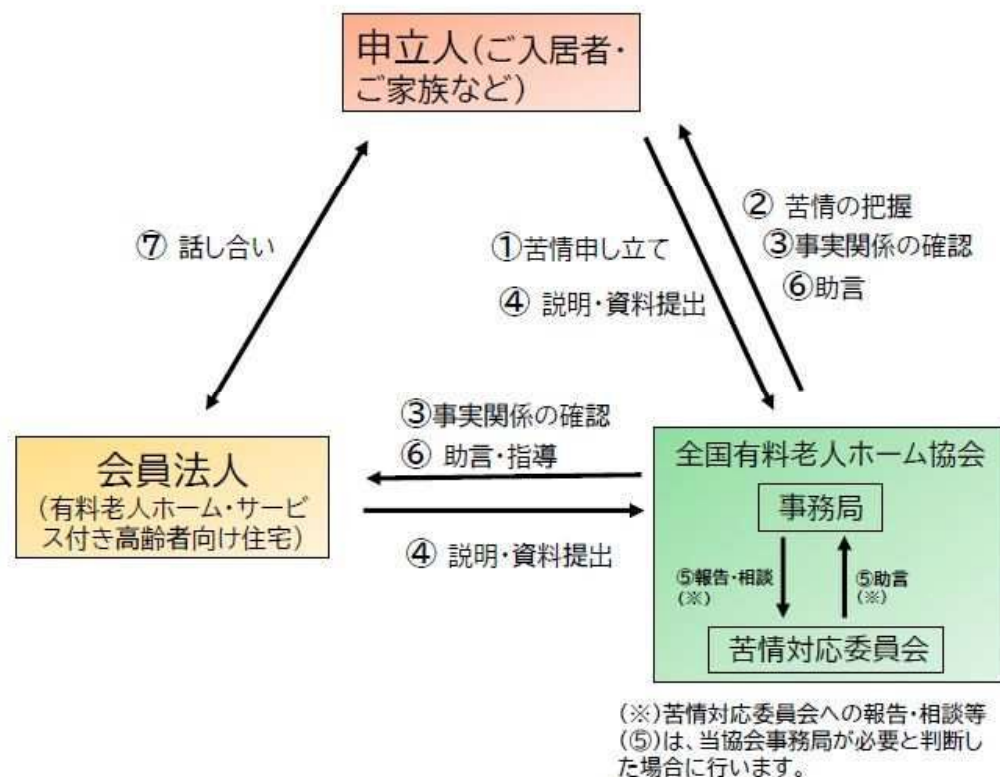
苦情事例から見る ホームの適切な運営



公益社団法人 全国有料老人ホーム協会

事業部 課長 古川 様子

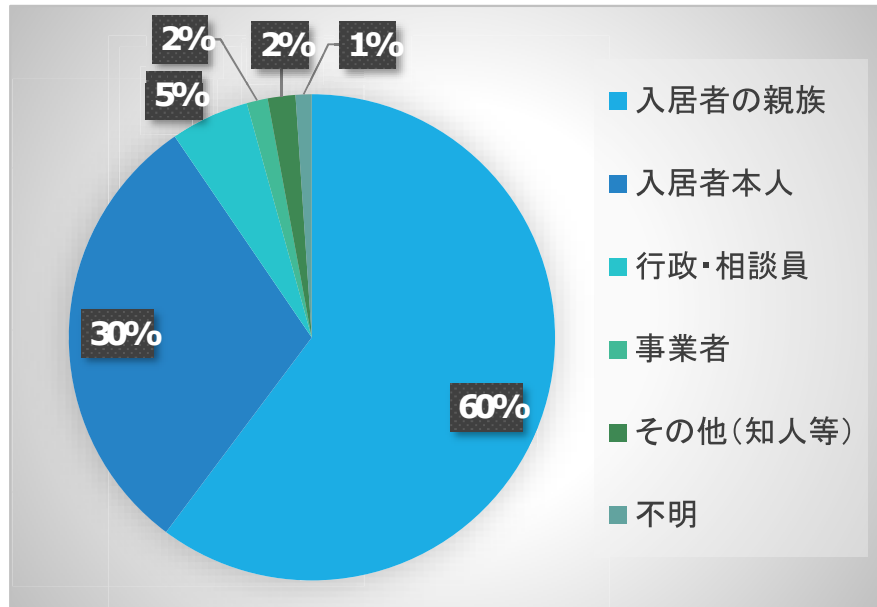
全国有料老人ホーム協会における 苦情対応方法



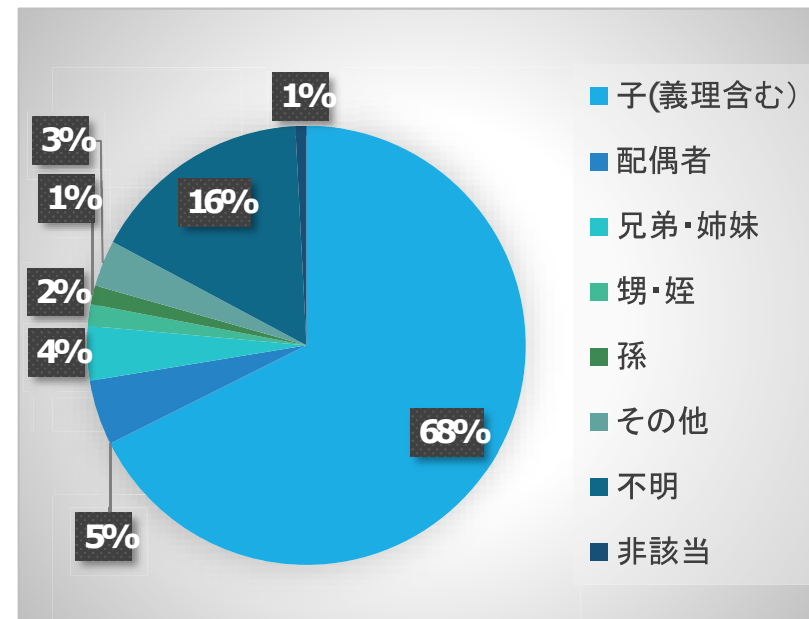
1991年、協会は老人福祉法に基づき苦情の解決のための「苦情処理委員会」を立ち上げました。
2019年度より、名称を「苦情対応委員会」に変更し、苦情対応委員会規程に基づき運営しています。

有老協に寄せられた苦情相談受付状況 (2024.4.1～2025.3.31 651件)

【相談者別】



【入居者親族の内訳】



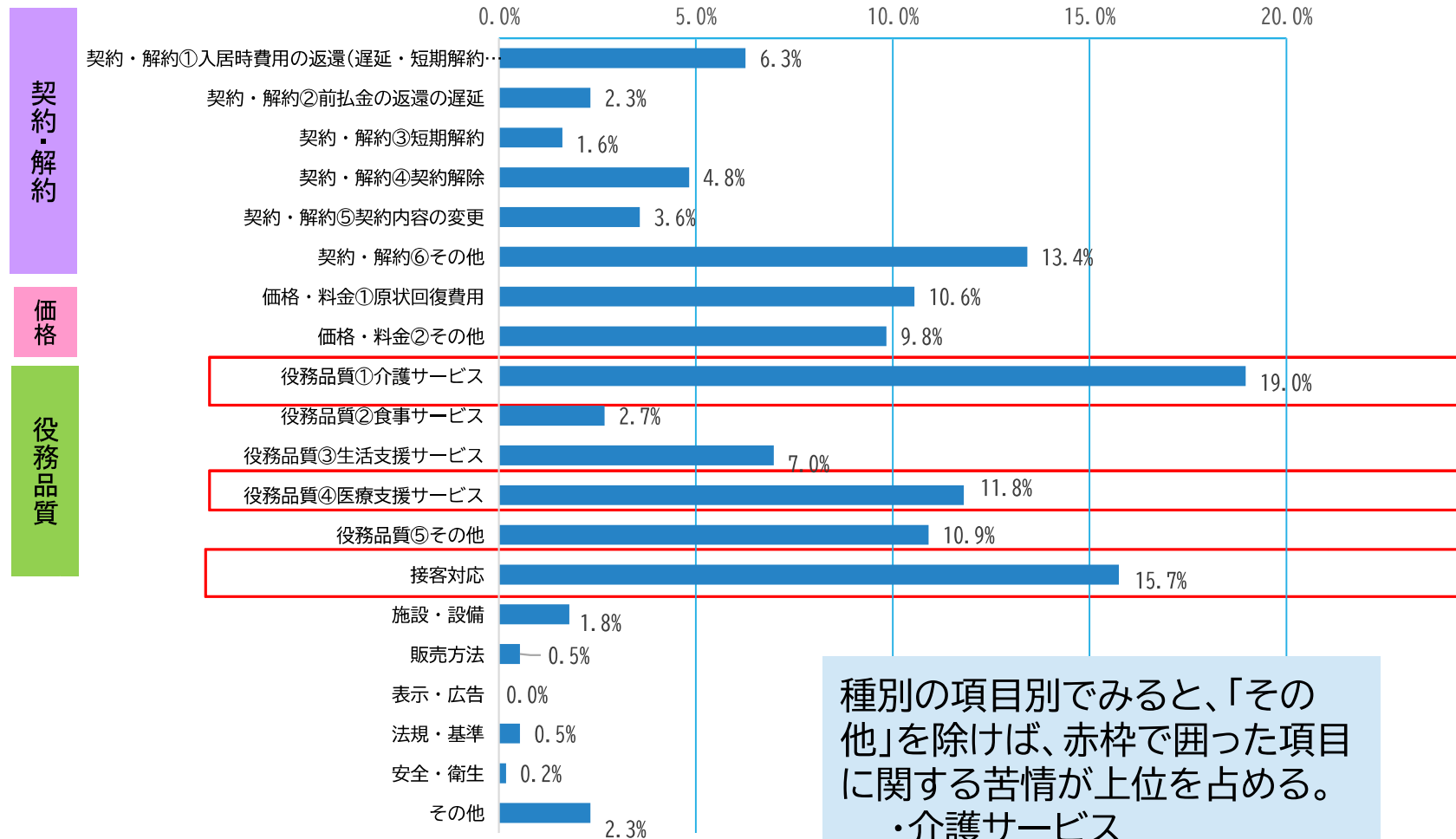
全国有料老人ホーム協会における苦情相談の分類

大分類	国民生活センターによる解説	小分類	例
契約・解約	法律行為としての契約に関する相談および解約に関する相談。ただし取引自体以外の品質等に問題があり、それを理由に解約したいという相談を除く。	①入居時費用の返還(遅延・短期解約以外)に関するもの	・運営事業者が変更になった場合、敷金は新しい運営事業者に引き継がれるか否か。 ・入居した住宅型ホームの契約書をよく見たら、「敷金は返還しない」とされている。
		②前払金の返還の遅延に関するもの	・退去後1年以上経つが、返還金の支払が滞っている。
		③短期解約に関する理解の相違	・3カ月目に解約の申し出をしたら、短期解約の対象外と言われた。
		④契約解除に関する理解の相違	・入居後、病院に入院したところ、ホームから3カ月経過したら契約解除になると言われた。
		⑤契約内容の変更(金額の変更等)に関するもの	・月額利用料(管理費、食費)の値上げについて、臨時運営懇談会では社長から具体的根拠による数値の説明がない。
		⑥その他契約内容に関するもの	・「終末対応医療」の施設に入居予定。契約手続きに際して、通帳、キャッシュカード、暗唱番号を預けるように言われた ・2週間入院。退院許可が出たが、ホームは受け入れ拒否。
価格・料金	商品の価格および利用料、使用料等役務の対価に関する相談。	①原状回復費用について	・契約書に原状回復費用の請求があると書いてあるが、10万円も請求され、納得できない。
		②その他の費用・金銭に関するもの	・ホームに前払金の算定根拠を聞いても、入居契約書に明記してあるということで、根拠を説明してくれない。 ・利用料金の値上げに関する書面への押印を求められているが、具体的な根拠や算出の内訳が明確に示されていない。
接客対応	アフターサービス、販売時の接客態度、クレーム処理等に関する相談。	スタッフの言動・応対に関するもの	・ケアマネから人権を無視したような言い方をされた。 ・人間関係で悩みスタッフに相談したが、何も対応してくれない。

大分類	国民生活センターによる解説	小分類	例
役務品質 (サービス)	商品の品質、機能・性能、故障、不具合、使い勝手等および役務の内容・水準等に関する相談。	①介護サービスに関するもの	・食事介助に不満。人手不足もあり、短時間での食事介助となり、十分に食事をとれていない。
		②食事サービスに関するもの	・食事の量が少ない。 ・食事の外部委託業者が変更になり極端に内容が悪くなった。
		③生活支援サービスに関するもの	・ホームから布団を干したらダメと言われた。
		④医療支援サービスに関するもの	・服薬管理をお願いしていたのに、薬を飲ませていなかった。
		⑤その他の運営に関するもの	・親会社に変更になり、スタッフの交代も激しい。 ・紹介事業者を通じて、ホームへの入居を決めた。ホームが紹介事業者へ払った手数料を請求された。
施設・設備	商品・役務を販売している施設、設備に関する安全・衛生、品質・機能等一切の相談。	施設・設備に関するもの	・大浴場の故障が度々発生している。今回で3回目の故障で、今回は3か月ほどの期間を経ても未だ修理が完了していない。 ・パンフレットには居室に緊急コールがあると書いてあったのに、ついていなかった。
販売方法	購入したか否かに関係なく、販売形態、販売の手口、セールストーク等のいずれかひとつでも問題がある相談。	入居者募集・営業に関するもの	・ホームの営業の電話がしつこい。 ・入院先からホームへの入居を決めた。施設に契約書等の資料を求めたところ、作成していないと言われた。
表示・広告	商品・役務の内容、取引条件および取引に関するその他の事項について事業者が行う表示、広告、マーク等の相談。	表示・広告に関するもの	・パンフレットに有老協会と記載してあったが、実際は会員ではなかった。 ・人員配置について。 ・パンフレットには居室に緊急コールがあると書いてあったのに、ついていなかった。
法規・基準	法律、条例、指導通達、業界基準、自主基準、法規格、任意規格等、規定された一定の標準に関する相談。	法律・条令・指導通達等に関するもの	・決算報告書で入居一時金の償還収益と手厚い介護の人員費を合算した金額を収益計上するのは法律で定められた解釈と離れているのではないか。 ・全額前払い方式がなぜ認められているのか。国の指導自体おかしい。
安全・衛生	身体・生命の被害およびそのおそれのある事故、火災・発火等の危険、食品衛生等の一般的安全性等、安全および衛生に関する相談。	身体・生命・火災等の安全や衛生に関するもの	・老健施設から老人ホームに移り、1週間後に転倒し、手首に手術が必要な骨折を負った。 ・入居者同士のトラブルでけがを負った。
その他		いずれにも該当しないもの	・入居者同士、親族同士のトラブル(ホームが関与した場合を除く)

有老協に寄せられた苦情内容の分析

(2024.4.1～2025.3.31 介護付・住宅型・サ高住を抽出)



種別の項目別でみると、「その他」を除けば、赤枠で囲った項目に関する苦情が上位を占める。

- ・介護サービス
- ・接客対応
- ・医療支援サービス

苦情内容からトラブル回避のポイント

①原状回復費用

②料金の値上げ

③不在時の請求

④入居後3カ月以内の解約

⑤連帯保証人

⑥医療支援サービス

⑦介護サービス

⑧介護サービス(住宅型)

事例① 原状回復費用

【相談内容】

- ・母が介護付ホームに2年間入居し、その後退去。原状回復費として約24万円（クロス張替え、クッション・マットレス・寝具交換、備品・エアコン・室内クリーニング等）を請求された。
- ・母が介護付ホームに13年入居後に退去。原状回復費（壁紙全面張り替え代、カギの交換代（認知症で自室分も含め、三室のドアのカギを壊した））として合計50万円の請求を受けている。
- ・両親がホームに入居し、5年前に父親が逝去、13年入居した母親もホームで逝去した。ホームの経理は部屋のクリーニング代として3万円くらい請求があると言っていたが、その後施設長から原状回復費用として23万円の請求となると言われた。入居契約書では通常の損耗については原状回復費用は無しと記載されている。

【トラブル回避のためのポイント】

- ・経年変化、通常の使用による損耗等の修繕費用を請求することは認められない。
- ・ただし、特約を定めることが可能で、定める場合は、次の要件を満たす必要がある。

〈賃借人に特別の負担を課す特約の要件〉

- ① 特約の必要性があり、かつ、暴利的でないなどの客観的、合理的理由が存在すること
 - ② 賃借人が特約によって通常の原状回復義務を超えた修繕等の義務を負うことについて認識していること
 - ③ 賃借人が特約による義務負担の意思表示をしていること
- ・入居時と退去時に居室の状態を画像などで記録に残す。
 - ・入居者と居室の状態を確認する。
 - ・身元引受人などにも原状回復費について説明する。

事例① 原状回復費用

暮らしの判例

国民生活センター 消費者判例情報評価委員会

消費者問題を考えるうえで参考になる判例を解説します

介護付有料老人ホーム入居契約においては、入居者のおむついじりや、ろう便による居室の臭気および汚損等は、通常使用を超える損耗ではないと認められた事例

本件は、介護付有料老人ホーム契約においては、入居者のおむついじりやろう便による居室部分の臭気および汚損等は通常使用による損耗(通常損耗)であり、また、入居契約における原状回復義務についての条項は、通常損耗についてまで原状回復義務を負わせるものではないと解釈すべきである、とした判決である。(東京地方裁判所平成30年11月5日判決、LEX/DB掲載)

原告：X(消費者・Aの身元引受人)
被告：Y(有料老人ホーム経営会社)
関係者：A(死亡した入居者)

【No.97】(2020年9月15日発行)

https://warp.da.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/12231763/www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-202009_15.pdf

事例① 原状回復費用

【賃貸住宅標準契約書 平成30年3月版(国土交通省)】

Ⅱ 例外としての特約	
原状回復に関する費用の一般原則は上記のとおりですが、借主は、例外として、下記の費用については、借主の負担とすることに合意します(ただし、民法第90条並びに消費者契約法第8条、第8条の2、第9条及び第10条に反しない内容に限ります)。 (括弧内は、本来は貸主が負担すべきものである費用を、特別に借主が負担することとする理由。)	
<div style="border: 1px solid black; height: 40px; margin-top: 10px;"></div>	
甲：	印
乙：	印

【有料老人ホーム標準入居契約書(6訂版)】

(明渡し時の原状回復)

第28条 入居者又は身元引受人等は、第25条第二号又は第三号により本契約が終了した場合には、直ちに居室を明け渡すこととします。また、同条第一号により本契約が終了した場合には、契約終了日から起算して30日以内に居室を明け渡すこととします。

2 入居者又は身元引受人等は、前項の明渡しの際に、通常の使用によって生じた居室の損耗、並びに居室・設備の経年変化による損耗を除き、居室を原状回復しなければなりません。

3 設置者、及び入居者又は身元引受人等は、居室の明渡し時において、契約時に特約を定めた場合は当該特約を含め、別表第(6)の規定に基づき入居者が行う原状回復の内容及び方法について協議するものとします。

事例② 料金の値上げ

【相談内容】

- ・ホームから月額利用料(管理費、食費)の値上げについて、具体的根拠を求めたが、臨時の全体運営懇談会では社長から具体的根拠による数値の説明がない。
- ・年末に、月額利用料を5,000円値上げする旨の書類に押印を求められたが、値上げの根拠がはっきりしていない。

【トラブル回避のためのポイント】

- ・入居契約締結後に、法制度や物価の変動等社会・経済情勢の諸変動に起因する合理的な利用料金等の改定は可能。
- ・入居者・家族に対し、事業者から改定となる根拠の説明は必ず必要。
- ・改定内容に合理性があり、入居契約書の手続き通りに進める限りは法令上、入居者の同意は不要。
- ・自治体によっては値上げに際して入居者全員の書面同意を求めるところがある。

事例② 料金の値上げ

【有料老人ホーム設置運営標準指導指針(老発 0523 第 1 号 令和 6 年 5 月 23 日)】

12 契約内容等

(2) 契約内容

三 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すること。

【有料老人ホーム標準入居契約書(6訂版)】

(利用料の改定)

第24条 設置者は、月払いの利用料を改定することができます。その場合には、次の措置を講じます。

一 改定する利用料の収支状況等や目的施設が所在する地域の自治体が発表する消費者物価指数、人件費等を勘案した改定理由について、運営懇談会の意見を聴く

二 改定に当たっては、入居者・連帯保証人・身元引受人へ事前に通知する。

【重要事項説明書 記入例】

6. 利用料金

(利用料金の支払い方法)

居住の権利形態	【表示事項】	1 利用権方式 2 建物賃貸借方式 3 終身建物賃貸借方式
利用料金の支払い方式	【表示事項】	1 全額前払い方式
		2 一部前払い・一部月払い方式
		3 月払い方式
		4 選択方式 ※該当する方式を全て選択
年齢に応じた金額設定		1 あり 2 なし
要介護状態に応じた金額設定		1 あり 2 なし
入院等による不在時における利用料金(月払い)の取扱い		1 減額なし 2 日割り計算で減額 3 不在期間が 日以上の場合に限り、日割り計算で減額
利用料金の改定	条件	物価変動、人件費上昇により、2年に1回改定する場合がある。
	手続き	運営懇談会の意見を聴く。

事例③ 不在時の請求

【相談内容】

- ・夫が胃ろうの状態の有料老人ホームに入居し2ヵ月後に病院へ入院することになった。入院期間が長くなったことから、ホームを退去することになった。もともと胃ろうで入居したため、食事サービスを利用していないにもかかわらず、不在時も含め厨房維持管理費を請求される事に納得ができない。
- ・サービス付き高齢者向け住宅から、介護付有料老人ホームに類型が変わった。入院時の不在について、家賃・管理費を請求するとのことだが、サービスは利用しないため、人件費を除いて請求してもらうという変更はできないのか。

【トラブル回避のためのポイント】

- ・入居契約書や管理規程で利用料を明示し、使途や不在時の取扱い等について示す。
- ・重要事項説明書にも、不在時の利用料の取り扱いについて明記する。

事例③ 不在時の請求

【有料老人ホーム設置運営標準指導指針(老発 0401 第 14 号 令和 3 年 4 月 1 日)】

11 利用料等

(1) 三

イ 入居者に対する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)を基礎とする適切な額とすること

【重要事項説明書 記入例】

6. 利用料金

(利用料金の支払い方法)

居住の権利形態 【表示事項】		1 利用権方式 2 建物賃貸借方式 3 終身建物賃貸借方式	
利用料金の支払い方式 【表示事項】		1 全額前払い方式	
		2 一部前払い・一部月払い方式	
		3 月払い方式	
		4 選択方式 ※該当する方式を全て選択	1 全額前払い方式 2 一部前払い・一部月払い方式 3 月払い方式
年齢に応じた金額設定		1 あり 2 なし	
要介護状態に応じた金額設定		1 あり 2 なし	
入院等による不在時における利用料金（月払い）の取扱い		1 減額なし 2 日割り計算で減額 3 不在期間が 日以上の場合に限り、日割り計算で減額	
利用料金の改定	条件	物価変動、人件費上昇により、2年に1回改定する場合がある。	
	手続き	運営懇談会の意見を聴く。	

事例④ 入居後3カ月以内の解約

【相談内容】

- ・前払金を支払いホームに入居し、入居日から 90 日目で退去することとした。ホーム側に入居後3カ月以内の解約の適用について問い合わせたところ、3 か月以内の解約であっても、解約日の30日前までに申し出がないと、入居後3カ月以内の解約は適用されないと言われた。
- ・有料老人ホームに 8 月 12 日に入居し、11 月 10 日に退居した。従って 入居後3カ月以内の解約での退居に相当すると考えていた。しかし、入居契約書に契約日が 7 月 30 日として記載されており、契約日＝入居日とすると明記されていたため、入居後3カ月以内の解約は適用されないと言われた。

【トラブル回避のためのポイント】

- ・**入居後3カ月以内の解約に関して予告期間を設けて、実質的に適用期間を短縮することは、老人福祉法に反し認められません。**
- ・**入居日から3か月目に当たる日に申し出て、入居契約書の明記した手続きにより解約した場合でも、入居後3カ月以内の解約を適用する必要があります。**
- ・**「入居日」は前払金における返還金の算出や月額利用料の開始日となるため、非常に重要な日付となります。そのため、事業者と入居者で入居日の認識を一致させておく必要があります。**
- ・**「入居日」は入居者の都合による入居遅延といった事情がない限り、実際の入居日を基準としてください。**
- ・**実際の入居日を別の日とするのであれば、入居契約書の記載は形式的なもので、当事者の合意が優先することになります。後日の紛争を避けるため、必ず入居者の実際の入居日(入居予定日)を双方の入居契約書に記載してください。**

事例④ 入居後3カ月以内の解約

【老人福祉法】

(届出等)

第二十九条

10 有料老人ホームの設置者は、前項に規定する前払金を受領する場合においては、当該有料老人ホームに入居した日から厚生労働省令で定める一定の期間を経過する日までの間に、当該入居及び介護等の供与につき契約が解除され、又は入居者の死亡により終了した場合に当該前払金の額から厚生労働省令で定める方法により算定される額を控除した額に相当する額を返還する旨の契約を締結しなければならない。

【老人福祉法 施行規則】

(家賃等の前払金の返還方法)

第二十一条 法第二十九条第八項の厚生労働省令で定める一定の期間は、次に掲げるものとする。

一 入居者の入居後、三月が経過するまでの間に契約が解除され、又は入居者の死亡により終了した場合にあつては、三月

【有料老人ホーム設置運営標準指導指針(老発 0523 第 1 号 令和 6 年 5 月 23 日)】

11 利用料等

(2)七 入居契約において、入居者の契約解除の申し出から実際の契約解除までの期間として予告期間等を設定し、老人福祉法施行規則(昭和 38 年厚生 省令第 28 号)第 21 条第1項第1号に規定する前払金の返還債務が義務づけられる期間を事実上短縮することによって、入居者の利益を不当に害してはならないこと。

【有料老人ホーム標準入居契約書(6訂版) 利用料の支払い方式:一部前払い・一部月払い方式】

(入居者からの解約又は契約解除)

第27条 入居者は、設置者に対し解約日の少なくとも30日前までに申し入れを行うことにより、本契約を解約することができます。解約の申し入れは設置者に対し所定の書面による解約届を提出するものとします。

2 入居者が書面による前項の手続きを経ずに退去した場合、設置者は、退去の事実を知った日の翌日から起算して30日目をもって、本契約が解約されたものとします。

3 本条第1項に関わらず、入居日の翌日から三月以内に解約しようとする場合は、所定の様式により届け出ることによって予告期間なく解約することができます。

4 入居者は、設置者又はその役員が次の各号のいずれかに該当した場合には、本契約を直ちに解除することができます。

- 一 第42条の確約に反する事実が判明したとき
- 二 本契約締結後に設置者又はその役員が反社会的勢力に該当したとき

事例⑤ 連帯保証人

【相談内容】

・ホームより家賃等の連帯保証の極度額を月額利用料×18カ月とする旨の同意書が送られてきたが、極度額とは何か。連帯保証人はどのような債務を負うのか。

【トラブル回避のためのポイント】

- ・保証契約は書面でなければ、その効力は生じない。
- ・連帯保証人が個人の場合、入居契約書にて極度額の設定をする。
- ・連帯保証人を個人とする場合、入居契約書に規定し、その役割や極度額について説明する。

【有料老人ホーム設置運営標準指導指針(老発 0523 第 1 号 令和 6 年 5 月 23 日)】

12 契約内容等

(2) 契約内容

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。

事例⑤ 連帯保証人

【有料老人ホーム標準入居契約書(6訂版)】

第6章 連帯保証人等 (連帯保証人)

第33条 連帯保証人は、設置者との合意により入居者と連帯して、本契約から生じる入居者の金銭債務を履行する責任を負うものとします。

2 前項の連帯保証人の負担は、本契約書の記名押印欄に記載する極度額を限度とします。

3 連帯保証人が負担する債務の元本は、次のいずれかの事由により確定するものとします。ただし設置者は、当該確定前であっても、債務の支払いを求めることができます。

一 入居者又は連帯保証人が破産手続開始の決定を受けたとき

二 入居者又は連帯保証人が死亡したとき

4 連帯保証人の請求があったときは、設置者は、連帯保証人に対し遅滞なく月払い利用料の支払状況や滞納金の額・損害賠償の額等、入居者の全ての債務の額等に関する情報を提供しなければなりません。

【有料老人ホーム標準入居契約書(6訂版) 連帯保証人 署名・押印欄】

連帯保証人 (注. 入居者ごとに異なる場合は記載欄を追加。 以下同じ)	氏 名	印	
	住 所		
	入居者との続柄		
	連帯保証の極度額 (法人の場合は記載不要)	円	
	極度額の算定根拠	〇〇費、□□費の△か月分	

事例⑥ 医療支援サービス

【相談内容】

- ・母がサ高住に入居しており、父も入院中で退院したら同じ施設に入居予定だった。そのサ高住は、24時間看護師常駐、痰の吸引可、ホスピス対応も可との説明だった。父の入院が長引き、退院予定を告げると、施設長が病院にきて、状況を確認。こんなに頻繁に吸引が必要な場合は、人手がたらず対応出来ないとのこと。入院中は、早く入居に向けて契約しろと急かされたのに、結局入居することができなかった。
- ・要介護5の母がホームに入居。足の爪を除去したため、術後の処置を訪問医の指示に基づき、ホームの看護師が実施していたが、毎日15分程度時間がかかるため、ホームから訪問看護を契約してほしいと言われた。
- ・ホームに入居中の母が、昨年末に脳内出血になり、胃ろうが必要となった。ホームからは「看護職員が夜間いないため、胃ろうの対応はできない」と言われたが、入居契約書にはその旨が書かれていなかった。

【トラブル回避のためのポイント】

- ・重要事項説明書や管理規程に医療行為が必要な入居者で受け入れができない状況を記載する。
- ・入居前に、入居希望者に説明する。
- ・終身利用契約では、事業者から契約解除する場合は留意が必要。
- ・入居契約書や重要事項説明書等に特定の医療行為により解約することがある、もしくはホームとして受け入れが可能な措置を明記する。

事例⑥ 医療支援サービス

【有料老人ホーム設置運営標準指導指針(老発 0523 第 1 号 令和 6 年 5 月 23 日)】

12 契約内容等

(2) 契約内容

一 入居契約書において、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。)、サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けている場合は、その旨、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、入居開始可能日、身元引受人の権利・義務、契約当事者の追加、契約解除の要件及びその場合の対応、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が明示されていること。

【重要事項説明書 記入例】

(入居に関する要件)

入居対象となる者 【表示事項】	自立している者	1 あり 2 なし
	要支援の者	1 あり 2 なし
	要介護の者	1 あり 2 なし
留意事項	入居時満75歳以上。ホームの看護職員は、中心静脈栄養管理の対応不可だが、その他の療養管理については要相談。	
契約の解除の内容	①入居者が死亡した場合 ②入居者、又は事業者から解約した場合	
事業主体から解約を求める場合	解約条項	入居者の行動が、他の入居者・職員の生命に危害を及ぼすかその恐れがあり、通常の介護方法・接遇方法では防止できない場合、等。
	解約予告期間	3ヶ月
入居者からの解約予告期間	1ヶ月	
体験入居の内容	1 あり (内容: 空室がある場合。1泊食事付 (5,000 円+税))	
	2 なし	
入居定員	60人	
その他	身元引受人が設定できない場合は要相談。	

事例⑦ 介護サービス

【相談内容】

- ・母（認知症、失語症あり）が、介護付きホームに入居。ホームでは、着替えもしていないし、失禁しても放置している。相談者が面会の都度、おむつを替えている状態。ホームに強く言ってよいか。
- ・軽い知的障害の妹がホームに入居。入浴は週3回とし、入浴した日は下着を着替えさせ洗濯するものとホームと約束している。靴下は持病があるため特殊な靴下を使用する等ケアマネジャーと約束したが、入居者本人が拒否するとホームはサービスを提供しない。また掃除も行き届いていない。
- ・父がホームに入居しているが、入居契約時にリハビリができるとパンフレットに書いてあったが、柔道整体師がいるだけ。

【トラブル回避のためのポイント】

- ・ホームが提供するサービス内容とその費用を、入居者・家族に説明する。
- ・入居契約やケアプランで規定したサービスを実施しなければ契約違反（債務不履行）となる。
- ・ホーム職員にサービス内容について周知し、曖昧な返答は行わない。
- ・サービス内容は、入居契約書や管理規程、重要事項説明書等にすべて記載する。

事例⑦ 介護サービス

【有料老人ホーム設置運営標準指導指針(老発 0523 第 1 号 令和 6 年 5 月 23 日)】

8 有料老人ホーム事業の運営

(1) 管理規程の制定

入居者の定員、利用料、サービスの内容及びその費用負担、介護を行う場合の基準、医療を要する場合の対応などを明示した管理規程を設けること。なお、上記内容を含み、入居者に対する説明事項を適切に提示している資料であれば、その呼称にかかわらず、管理規程として扱って差し支えない。

【有料老人ホーム標準入居契約書(6訂版)】

(管理規程)

第5条 設置者は、本契約内容を補完するために管理規程を作成し、入居者及び設置者はこれを契約内容とすることに合意します。

2 前項の管理規程は、本契約に別に定める事項のほか、次の各号に掲げる項目等を含むものとします。

- 一 目的施設の居室数・入居定員
- 二 入居者が支払う利用料が充当される各種サービスの具体的内容
- 三 入居者が医療を要する場合の対応
- 四 協力医療機関及び協力歯科医療機関の名称・所在地・交通の便・診療科目及び具体的協力内容等
- 五 緊急避難及び非常災害等に関する定期訓練等の内容

3 設置者は、以下のいずれかに該当する場合、管理規程の内容を変更することができます。この場合、設置者は、第7条に定める運営懇談会の意見を聴くこととします。

- 一 管理規程の変更が、入居者の一般の利益に適合するとき
- 二 管理規程の変更が、本契約の目的に反せず、かつ、変更の必要性及び変更後の内容の相当性、その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき

事例⑦ 介護サービス

【重要事項説明書 記入例】

(医療連携の内容)

医療支援		<input type="checkbox"/> 救急車の手配 <input type="checkbox"/> 入退院の付き添い <input type="checkbox"/> 通院介助 <input type="checkbox"/> その他（訪問診療医の確保）		
※複数選択可				
協力医療機関	1	名称	市川大野東病院(ホームから300m)	
		住所	千葉県市川市東大野町111-111	
		診療科目	内科、外科、整形外科、眼科	
		協力科目	内科、外科、整形外科、眼科	
		協力内容	入所者の病状の急変時等において相談対応を行う体制を常時確保	<input type="checkbox"/> あり 2 なし
			診療の求めがあった場合において診療を行う体制を常時確保	<input type="checkbox"/> あり 2 なし

事例⑦ 介護サービス

重要事項説明書 別添2 有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅が提供するサービスの一覧表】

別添2 有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅が提供するサービスの一覧表

特定施設入居者生活介護（地域密着型・介護予防を含む）の指定の有無						なし		あり	
	特定施設入居者生活介護費で、実施するサービス（利用者一部負担※1）		個別の利用料で、実施するサービス（利用者が全額負担）		包含※2	都度※2	料金※3	備 考	
介護サービス									
食事介助	なし	あり	なし	あり					
排泄介助・おむつ交換	なし	あり	なし	あり					
おむつ代			なし	あり					
入浴（一般浴）介助・清拭	なし	あり	なし	あり					
特浴介助	なし	あり	なし	あり					
身辺介助（移動・着替え等）	なし	あり	なし	あり					
機能訓練	なし	あり	なし	あり					
通院介助	なし	あり	なし	あり					※付添いができる範囲を明確化すること
口腔衛生管理	なし	あり	なし	あり					
生活サービス									
居室清掃	なし	あり	なし	あり					
リネン交換	なし	あり	なし	あり					
日常の洗濯	なし	あり	なし	あり					
居室配膳・下膳	なし	あり	なし	あり					
入居者の嗜好に応じた特別な食事			なし	あり					
おやつ			なし	あり					
理美容師による理美容サービス			なし	あり					
買い物代行	なし	あり	なし	あり					※利用できる範囲を明確化すること
役所手続き代行	なし	あり	なし	あり					
金銭・貯金管理			なし	あり					
健康管理サービス									
定期健康診断			なし	あり					※回数（年〇回など）を明記すること
健康相談	なし	あり	なし	あり					
生活指導・栄養指導	なし	あり	なし	あり					
服薬支援	なし	あり	なし	あり					
生活リズムの記録（排便・睡眠等）	なし	あり	なし	あり					
入退院時・入院中のサービス									
入退院時の同行	なし	あり	なし	あり					※付添いができる範囲を明確化すること
入院中の洗濯物交換・買い物	なし	あり	なし	あり					
入院中の見舞い訪問	なし	あり	なし	あり					

※1：利用者の所得等に応じて負担割合が変わる（1割～3割の利用者負担）。

※2：「あり」を記入したときは、各種サービスの費用が、月額の利用料に包含される場合と、サービス利用の都度払いによる場合に応じて、いずれかの欄に○を記入する。

※3：都度払いの場合、1回あたりの金額など、単位を明確にして記入する。

事例⑧ 介護サービス(住宅型)

【相談内容】

- ・住み替え先の住宅型ホームで、ホーム指定したケアマネジャーを利用するようにと言われている。
- ・父親が、住宅型ホームに入居している。デイサービスを週5回利用しており、毎日バスに寄せられ、外部の事業所まで通っている。本人は、週5回の利用は体力的にきつく行きたくない、と言う。ケアマネジャーにデイサービスの利用停止を申し出たところ、「住宅型ホームの入居 契約とデイサービスの利用契約はセットであるため、利用停止はできない。」と言われた。
- ・ホームに手すりもなく、トイレにも行けない。呼んでも職員がこない。

【トラブル回避のためのポイント】

- ・入居契約時に近隣の利用可能な事業所について情報提供を行う。
- ・入居者が居宅サービスを利用する場合は、書面で利用の同意を取得する。
- ・利用者が自由に選択できる環境を確保する。

【有料老人ホーム設置運営標準指導指針(老発 0523 第 1 号 令和 6 年 5 月 23 日)】

8 有料老人ホーム事業の運営

(10) 介護サービス事業所との関係

- イ 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こと。
- ロ 入居者の介護サービスの利用にあっては、設置者及び当該設置者と関係のある事業者など特定の事業者からのサービス提供に限定又は誘導しないこと。
- ハ 入居者が希望する介護サービスの利用を妨げないこと。

事例⑧ 介護サービス(住宅型)

【有料老人ホーム標準入居契約書(6訂版) 住宅型有料老人ホーム】

(目的)

第1条 設置者と入居者は、入居者が終身にわたり、目的施設を利用し各種サービスを受けることを目的として、本契約を締結します。

2 設置者は、以下を遵守して本契約を履行します。

一 老人福祉法その他の関係法令

二 ○○県有料老人ホーム設置運営指導指針

三 公益社団法人全国有料老人ホーム協会が定める倫理綱領

3 入居者は、設置者に対して、表題部(3)及び(4)に定める月払い利用料等を支払います。

4 入居者は、目的施設の適切な運営について家族等の理解と協力が得られるよう努めるものとします。

5 入居者が要支援又は要介護認定を受けた場合、入居者は介護保険居宅サービスを利用するものとし、設置者は入居者の選択に資するようホームの近隣に設置されている介護サービス事業所及び医療機関の情報を提供します。

【管理規程(6訂版) 別表6①】

別表6①

近隣に設置されている介護サービス事業所および医療機関

1. 介護サービス事業所

介護サービスの種類	事業所の名称	所在地	連絡先(電話)	地図表示番号
				1
				2

カスタマーハラスメントへの対応

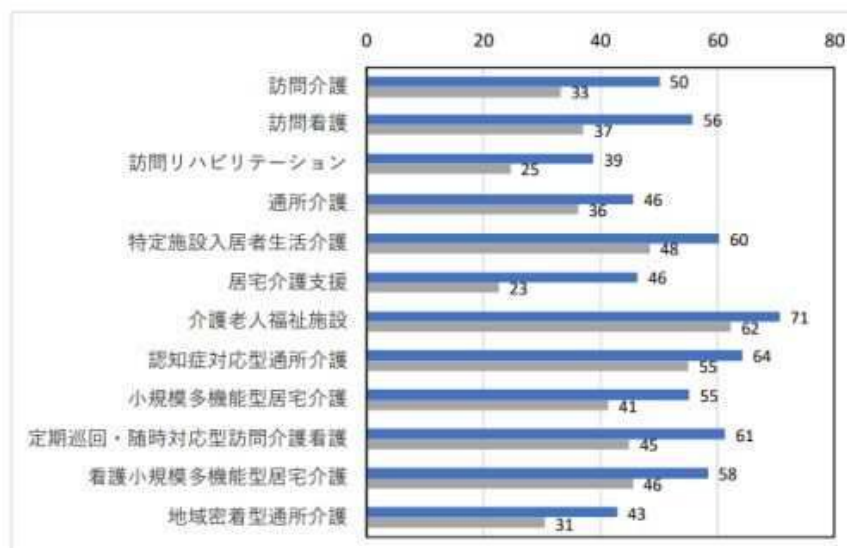
厚生労働省が平成 30 年に行った、「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業」実態調査において、入居者やその関係者からホーム職員へのハラスメントが増えたことが明らかになりました。

図表 1 ハラスメントを受けたことのある職員の割合(単位: %)

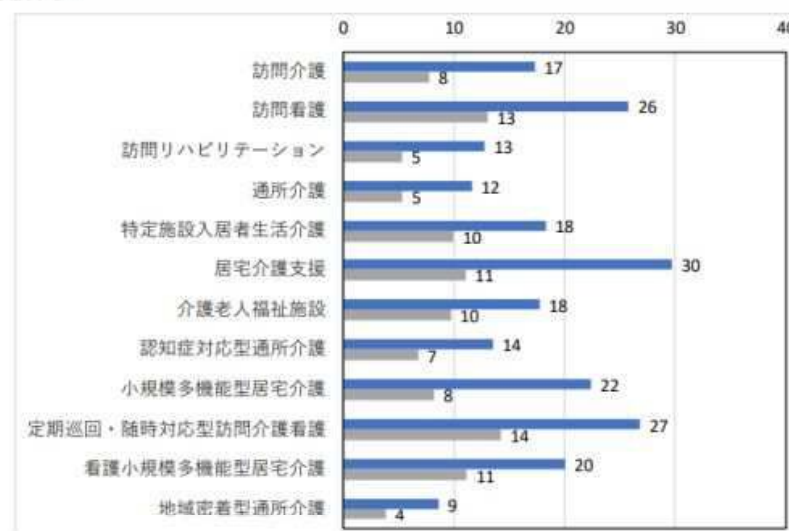
(上がこれまで、下がこの 1 年間(平成 30 年、(n=10112))

出展:「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」令和4(2022)年3月改訂 株式会社 三菱総合研究所

利用者から:



家族から:



この結果を踏まえ、厚生労働省では「[介護現場におけるハラスメント対策マニュアル](#)」(リンク)が作成され、有老協では、標準入居契約書に次のとおり規定しています。

カスタマーハラスメントへの対応

【有料老人ホーム標準入居契約書(6訂版)】

(設置者からの契約解除)

第26条 設置者は、入居者に次の事由があり、かつ信頼関係を著しく害する場合には、本契約を解除することができます。

一～五(略)

2 設置者は、入居者又はその家族・連帯保証人・身元引受人・返還金受取人等による、設置者の役職員や他の入居者等に対するハラスメントにより、入居者との信頼関係が著しく害され事業の継続に重大な支障が及んだときに、本契約を解除することがあります。

・ハラスメントを理由とする契約解除は「正当な理由(運営基準)」が必要であり、設置者の顧問弁護士等に相談するなど慎重な対応が求められる。
・ホームとして対応できるサービスの説明を十分に行い理解していただくこと、契約解除にいたらないような努力・取組みをホームとして行うことが必要。

【厚生労働省】介護現場におけるハラスメント対策 マニュアル・研修動画

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html

【名古屋市】ハラスメントのない介護現場をめざして(利用者・ご家族向けリーフレット)

<https://www.kaigo-wel.city.nagoya.jp/files/00135832/harasumenntokeihatuchirasi.pdf>

職場におけるハラスメントの防止については、下記厚生労働省ホームページも参考にしてください。

「職場におけるハラスメントの防止のために(セクシュアルハラスメント/妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント/パワーハラスメント)」はこちら

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html

厚生労働省「あかるい職場応援団」NOハラスメント

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

(参考)有老協ホームページにおける苦情相談対応事例

運営法人向けの情報⇒お客様からの相談例

<https://www.yurokyo.or.jp/contents>

お客様からの相談例		
契約	解約	価格・料金
原状回復費	介護・生活支援・医療支援サービス	食事サービス
その他のサービス	職員の対応	施設・設備
入居者募集・営業	表示・広告	安全・衛生
法規・基準		

契約	
🔒 2023年03月02日	【契約・解約】契約前に入居契約書の交付について
🔒 2023年03月02日	【契約・解約】入居者の希望による居室の住み替えについて
🔒 2022年12月27日	【契約・解約】利用料改定の手続きについて
🔒 2022年12月27日	【契約・解約】上乗せ介護サービス費の改定について
🔒 2022年07月11日	【契約・解約】短期解約特例について

【契約・解約】契約前に入居契約書の交付について

2023年03月02日

契約

入居者募集・営業

（ご家族からの質問）

自宅での介護が困難になり、母親が有料老人ホームに入居することになった。入居の検討にあたって、事前に入居契約書の内容を確認したため、入居契約書の交付をホームに依頼したが、対応してくれない。入居契約書は入居契約時でなければ受け取ることができないのか。

《相談者に対する苦情対応委員会のコメント》

ホームは入居検討者に対して入居契約書を公開し、求めに応じて交付する義務を負っていますので、ホームにお申し付けください。

～入居を検討している方へ～《トラブル回避のためのチェックポイント》

入居契約書は契約にあたって重要な書類です。事前に入居契約書入手し、内容についてわからない点があれば契約する前にホームに確認してください。

（参考）

老人福祉法（昭和三十八年法律第百三十三号）

第二十九条

7 有料老人ホームの設置者は、厚生労働省令で定めるところにより、当該有料老人ホームに入居する者又は入居しようとする者に対して、当該有料老人ホームにおいて供与をする介護等の内容その他の厚生労働省令で定める事項に関する情報を開示しなければならない。

《事業者に対する苦情対応委員会のコメント》

🔒 📄 契約解約 契約前に入居契約書の交付

ログインすると続きが見られます

(参考)有老協が考えるコンプライアンス・サービス品質の向上に向けた取組み

①コンプライアンス確認
コンプライアンスにしっかりと
取組んでいる

有老協では
入会時チェックを実施

②取組み宣言と自主点検
自分たちのサービスにおける理念や
方針などの取組みを宣言・公表し、
自分たちで点検している

有老協では
あんしん宣言を実施

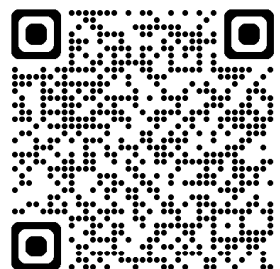
③第三者チェック
自分たちのサービスを、
定期的に第三者の目を
入れてチェックしている

有老協では
サ 第三者評価を実施

- ①ホーム運営に関する振り返りと改善のヒントを得ることができる
- ②職員の意識共有によりモチベーションがアップする
- ③法令などに遵守しているか確認ができる
- ④安心につながる取組みとして入居検討者の皆様に案内ができる



安心できる
ホーム運営のために



質の高いホーム運営、
消費者の信頼獲得につながる

①コンプライアンス確認
コンプライアンスにしっかりと取組んでいる。



有老協では・・・入会時チェック！

- ・入居契約書や管理規程、重要事項説明書やパンフレットの法令遵守状況について確認ができる
- ・日頃のホーム運営上のお悩みもご相談いただけます

②取組み宣言と自主点検

自分たちのサービスにおける理念や方針などの取組みを宣言・公表し、自分たちで点検していること

例えばどんな取組みがある？

- ・自社の理念やサービス提供方針の公表と点検
- ・厚生労働省介護サービス情報公表システム（特定施設入居者生活介護）への公表

等々



有老協では・・・あんしん宣言！

あんしん宣言するメリット

- ・ホーム運営に関する振り返りができる
- ・入居者募集活動で安心につながる取組みとして入居検討者の皆様に案内ができる
- ・職員の意識共有により質の高いホーム運営につながる

③第三者チェック

自分たちのサービスを、定期的に第三者の目を
入れてチェックしている。

例えばどんな取組みがある？

- ・内部監査（法人・グループ内で第三者組織による監査を実施している）
- ・ISO認証
- ・自治体の福祉サービス第三者評価

等々



有老協では・・・第三者評価！

第三者評価を受審するメリット

- ・ホーム運営の振り返りと改善のヒントを得ることができる
- ・第三者が評価を行い結果を示すことで、職員のモチベーションアップにつながる
- ・入居者募集活動で安心につながる取組みとして入居検討者の皆様に案内ができる
- ・行政監査（運営指導など）前の点検として利用できる

全国有料老人ホーム協会とは



全国有料老人ホーム協会からのお知らせ

有料老人ホームに関する様々な情報を発信しております。
下記URLを検索するか、QRコードを読み取ってご覧ください。

運営法人向けサイト

<https://www.yurokyo.or.jp/>

運営法人向けの情報

契約書等のひな形や介護保険に関する最新情報などホーム運営に役立つ情報を発信



研修・イベント

人材活用やBCP、ハラスメントなどに関する研修、施設長向けの研修を開催



有老協チャンネル(YouTube)

チャンネル登録をお願いします。

<https://www.youtube.com/channel/UCgjBxRwD1YRYvPOdXinOUAg>



X

ぜひフォローしてください。

<https://x.com/yurokyoukai>



ご清聴ありがとうございました



連絡事項

連絡事項①

・講習会動画の視聴後、施設ごとにWebアンケートのご回答をお願いいたします。アンケートの提出によって、講習会への参加を確認させていただきます。（同一法人の施設につきましては、施設ごとにご回答をお願いいたします。）

・アンケートページへは、

①NAGOYAかいごネットの記事に記載されたURL

②講習会動画（YouTube）の概要欄に記載されたURL

のいずれかの方法で入っていただき、ご回答ください。

（Webアンケート回答期限：令和8年2月20日（金）まで）

連絡事項②

- 講習会動画は、視聴者側からのコメント機能はございません。
- 講習会の内容等についてご質問がある場合は、各担当部署まで直接お問い合わせください。

ご清聴ありがとうございました。