

**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高齢福祉部介護保険課**

## 有料老人ホームに関する情報、各種様式等は、 「NAGOYA かいごネット」をご覧ください。

名古屋市からの情報提供は「NAGOYA かいごネット」で行っております。最新の情報を随時掲載しておりますので、日頃からご確認ください。

「有料老人ホームのページ」で、名古屋市有料老人ホーム設置運営指導指針や重要事項説明書、変更届等の各種様式、届出に必要な書類の一覧等を掲載しておりますので、随時ご確認ください。

※NAGOYA かいごネット（ <https://www.kaigo-wel.city.nagoya.jp/view/kaigo/company/> ）

※事業者の皆様向けのページと一般の方向けのページがあります。

ご利用案内

背景色 白 青 黒

漢字ふりがなをつける

読みあげる

読文字サイズ 小さく 標準 大きく

一般向けはこちら

名古屋市公式HP

事業者向け

NAGOYA かいごネット

サイト内検索

サイト内検索

ご意見箱

サイトマップ

トップ

認定調査

介護保険事業者の指定・登録

各種加算・変更届等ダウンロード

事業者指導

総合事業・いきいき支援センター関係

介護サービス情報の報告について

介護サービス事業者情報報告の報告については、報告期限が11月22日（金曜日）となっております。  
（対象事業者）  
・令和5年12月までに指定を受けた事業者で、令和5年1月から令和5年12月の介護報酬が100万円を超える事業所（みなし指定を除く）  
詳細はこちらをクリック

制度改正関係

介護保険制度改正に関するお知らせ

有料老人ホームの届出

福祉人材育成・外国人人材育成

事業者専用のページへ

情報公表

ウェルネットなごや

新着情報

新型30カ月感染症

事業者等募集

各種研修

事業者指導

通知文書

有料老人ホームのページ

（新着情報）RSS | （新着情報）ATOM

>>>（新着情報）新着記事一覧

重要情報

・令和6年度介護保険指定事業者講習会（集団指導）

・令和5年度第2回介護保険指定事業者講習会（集団指導）

・令和6年度 名古屋市の組織改正について



# 目次

## 1 運営上の注意点など

(1) 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	1
(2) 有料老人ホームの安定的かつ継続的な運営の確保について	2
(3) 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	3
(4) 研修・委員会等基準一覧（有料老人ホーム）	6
(5) 老人福祉法に基づく立入検査における主な指摘事例について	7
(6) 介護保険サービス事業者の指導状況及び指定取消等処分について	21
(7) 高齢者虐待の防止について	27
(8) 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	34
(9) 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 マネジメント等の考え方	54
(10) 事故報告について	66
(11) 各種届出・定期報告等について	73
(12) 有料老人ホームの届出について	80
(13) 栄養・衛生管理	82
(14) 有料老人ホーム等における消費税の軽減税率制度について	100
(15) 「災害時情報共有システム」に係るログインID等について	102
〔参考資料〕名古屋市有料老人ホーム設置運営指導指針	104

## 2 名古屋市健康福祉局感染症対策課より

(1) 高齢者施設等における感染症対策	127
---------------------	-----

## 3 名古屋市消防局より

(1) 社会福祉施設における消防訓練について	135
(2) 救急要請の手引き（介護老人保健施設・老人福祉施設等における救急 ガイドブック）について	140
〔参考資料〕＃7119	152

## 4 名古屋市防災危機管理局より

(1) 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	154
-------------------------------	-----

<b>5 愛知労働局より</b>	
(1) 社会福祉施設の労働災害防止に向けた取り組み	160
<b>6 名古屋市社会福祉協議会より</b>	
(1) 身寄りのない人の権利擁護支援ガイドラインの活用について	165
<b>7 全国有料老人ホーム協会より</b>	
(1) 苦情事例から見るホームの適切な運営	168
<b>8 愛知県より</b>	
(1) 介護職員等による喀痰吸引等に係る研修制度の概要	201
(2) 登録特定行為事業所の登録申請について	203
<b>9 その他ご案内</b>	
(1) 名古屋市有料老人ホーム「重要事項説明書」様式変更のお知らせ	207
(2) 要介護度改善事例公表事業について	208
(3) 福祉避難所の設置・運営へのご協力をお願い	209
(4) はいかい高齢者おかえり支援事業について	214
(5) 福祉人材育成支援助成事業について	218
(6) 外国人介護人材等導入支援事業について	220
(7) 外国人技能実習生受入支援事業について	221
(8) 中学生向け出前講座について	222
<b>巻末</b>	
(1) 指導担当の移転について	
(2) 名古屋市有料老人ホーム立入検査業務の委託について	

## 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ました。

本事案を受け、厚生労働省より「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（周知）」（令和 7 年 10 月 16 日付事務連絡）が発出されました。

設置者の皆様におかれましては、外部からの不審者に対する防犯に係る安全確保のため、日頃より設備の整備や点検、危機管理意識を高めるための職員研修等、必要な取り組みに努めていただいていることとは存じますが、改めてご注意くださいようお願いいたします。

つきましては、「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）」（平成 28 年 9 月 15 日付厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課長等連名通知）において、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に資すると考えられる点検項目が示されておりますので、当該通知も参考に、今後も入居者の安全確保のための取り組みを図っていただきますようお願いいたします。

また、厚生労働省社会・援護局の平成 29 年度社会福祉推進事業により、「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」が作成されておりますので、参考にご確認ください。

### 【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](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）

名古屋市健康福祉局高齢福祉部  
介護保険課指導担当  
電話 052-959-3087

## 有料老人ホームの安定的かつ継続的な運営の確保について

令和6年9月に、同一法人が運営する東京都足立区等全国4カ所に所在する住宅型有料老人ホームにおいて給料の未払いにより職員が一斉退職したことで、入居者へのサービス提供が行われず、入居者全員が短期間に施設からの転居を余儀なくされる事案が発生しました。

本事案を受け、厚生労働省より「有料老人ホームの安定的かつ継続的な運営の確保について」（令和6年10月18日付老高発1018第1号厚生労働省老健局高齢者支援課長通知）が発出され、立入検査等の際に、入居率や資金計画・収支の状況、職員配置等、事業の継続性に関係する事項等の聞き取りを行い、当初の事業計画と乖離がある場合には、専門家への相談を促すなどの注意喚起を行い、改善を図るよう働きかけを行うこととされました。今後このような事案が発生することを防止するため、本市におきましても、立入検査時等で上記事項について確認をさせていただく場合がありますので、ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

また、有料老人ホームは高齢者が長年生活する場であることから、設置者の皆様におかれましても、経営基盤の安定を図り、入居者に対して適切にサービス提供が行われるよう、職員配置を含めた環境整備を確実に行っていただきますよう、よろしくお願いいたします。

名古屋市健康福祉局高齢福祉部  
介護保険課指導担当  
電話 052-959-3087



市内有料老人ホーム 管理者 様  
市内サービス付き高齢者向け住宅 管理者 様

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課長

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（通知）

厚生労働省が定める有料老人ホーム設置運営標準指導指針の一部改正に伴い、名古屋市有料老人ホーム設置運営指導指針も一部改正しましたので、通知します。なお、当該通知は有料老人ホームに該当するサービス付き高齢者向け住宅にも送付しております。

1 主な改正内容

(1) 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にあたって参照することとしている「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」が更新されたため、「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」へ名称を変更した。

- ・ 業務継続計画の策定等（市指針 8 (5)）

(2) 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

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について、特定施設生活入居者生活介護と同じく、感染対策担当者を決めておくこととした。

- ・ 衛生管理等（市指針 8 (7)）

(3) 高齢者向け住まいの紹介事業者との留意事項を明記

一部の有料老人ホームが、入居する高齢者が難病等の場合に、高齢者向け住まいの照会を行う事業者に対し、高額な紹介手数料を払っている事案が明らかになったことを踏まえ、厚生労働省と関係団体（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）と協議の上、高齢者向け住まいへの入居を希望する者に関する情報の提供等を行う事業者と委託契約等を締結する場合の留意事項を定めることとした。

- ・ 入居者募集等（市指針 12 (6)）

2 本通知の施行日

令和 7 年 2 月 1 日から施行します。

3 その他

改正後の指針については、NAGOYA かいごネットに掲載しております。

**NAGOYA かいごネット「ホーム」－「事業者向けはこちら」－「有料老人ホームの届出」**

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

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課

【施設指定担当】

電 話 0 5 2 - 9 7 2 - 2 5 3 9

メール [a2595-03@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp](mailto:a2595-03@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp)

【居宅指導担当】

電 話 0 5 2 - 9 5 9 - 3 0 8 7

メール [a2592-04@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp](mailto:a2592-04@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp)

市内有料老人ホーム 管理者 様  
市内サービス付き高齢者向け住宅 管理者 様

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課長

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（通知）

標題のとおり「名古屋市有料老人ホーム設置運営指導指針」（以下、「有料指針」という。）を一部改正しますので通知します。当該通知は有料老人ホームに該当するサービス付き高齢者向け住宅（以下、「サ高住」という。）にも送付しております。

なお、改正内容の詳細は以下に譲りますが、今回の改正はサ高住の登録を廃止して有料老人ホームとして運営（届出）する場合にのみ影響を受けるものです。サ高住として登録したことがなければ全く影響を受けません。

1 主な改正内容及び理由

過去にサ高住として登録されていた有料老人ホームに対する有料指針の取扱い

本市における有料老人ホームに該当するサ高住については、有料指針 5「規模及び構造設備」が適用除外となっている一方で、「名古屋市サービス付き高齢者向け住宅の規模及び構造設備に係る設計指針」（以下、「サ高住設計指針」という。）に適合している必要がある。サ高住の登録を廃止し又は以前にサ高住として使用されていた物件を用いるなどして有料老人ホームを運営（届出）する場合、この適用除外がなくなり、有料指針 5 に適合しなければならぬ。

しかしながら、サ高住設計指針と有料指針は基準に違いがあるため、極めて一部の施設において「サ高住設計指針は満たしているにもかかわらず有料指針は不適合」という現象が見られることがある。このような不公平性を解消するために有料指針を一部改正することとした。

2 本通知の施行日

令和 7 年 5 月 1 日から施行します。

3 その他

改正後の有料指針については、NAGOYA かいごネットに掲載しております。

**NAGOYA かいごネット「ホーム」－「事業者向けはこちら」－「有料老人ホームの届出」**

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

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課

【施設指定担当】

電 話 0 5 2 - 9 7 2 - 2 5 3 9

メール [a2595-03@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp](mailto:a2595-03@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp)

## 研修・委員会等基準一覧（有料老人ホーム）

	研修等		委員会	指針整備	担当者 を置く	備考
	頻度	新規採用時				
身体拘束	年2回以上	○	3月に1回以上	○	—	身体的拘束等の適正化のための措置
業務継続計画 (感染症・災害) (*)	【研修】年2回以上	○	—	業務継続計画 (BCP) 策定	—	感染症及び災害に係る業務継続計画の策定等 R3年度～努力義務 R6年度～義務化
	【訓練】年2回以上	—				
感染症 (*)	【研修】年2回以上	○	おおむね 6月に1回以上	○	—	感染症の予防及びまん延の防止のための措置 R3年度～努力義務 R6年度～義務化
	【訓練】年2回以上	—				
虐待	年2回以上	○	定期的に開催	○	○	虐待の防止のための措置 R3年度～努力義務 R6年度～義務化
事故防止	定期的に開催	—	定期的に開催	○	○	事故の発生又はその再発を防止するための措置
認知症 介護基礎研修	採用後1年以内		—	—	—	全ての職員が対象（資格者除く） R3年度～努力義務 R6年度～義務化

\* 感染症の研修・訓練と、業務継続計画（BCP）の感染症の研修・訓練は一体実施可

\* 業務継続計画（BCP）の災害の訓練は、非常災害対策に係る訓練と一体実施可



# 老人福祉法に基づく立入検査における主な指摘事例について

## 1 立入検査について

老人福祉法第29条の規定に基づき、有料老人ホーム入居者の福祉の増進及び有料老人ホームの安定的かつ継続的な事業運営の確保を図るため、有料老人ホーム立入検査を実施します。

### (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

運営上、不正又は著しい不当の疑いがあると認められる場合、老人福祉法・名古屋市有料老人ホーム設置運営指導指針その他遵守すべき法令等に関する重大な違反の疑いがあると認められる場合、度重なる一般立入検査における指示によっても改善されない事項がある場合などに実施します。

## 2 主な指摘事例について

名古屋市が実施する有料老人ホームの立入検査において、指摘することが多かった事項を以下に例示しました。内容を確認していただき、適切な運営に努めていただきますようお願いいたします。  
※有料老人ホームに該当するサービス付き高齢者向け住宅で、特定施設に該当しない場合は、(住宅型)の項目もご確認ください。

分類	指摘に該当する状況	解説
職員関係	(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。	・ <u>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。</u> ・訪問介護等と兼務をする場合において、 <u>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</u> 、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。
	(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。
	(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。 ・P16～20に参考ルート表を掲載しております。

分類	指摘に該当する状況	解説
職員関係	<p>・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。</p>	<p>・介護に直接携わる職員のうち、医療・福祉関係の資格（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8条第2条に規定する政令で定める者等）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。</p> <p>・また、施設が新たに採用した職員が医療・福祉関係の資格を有していない場合、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。</p> <p>※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。</p>
	<p>・セクシュアルハラスメントやパワーハラスメントの防止のための方針を作成していない。</p> <p>・従業者に相談窓口について周知がされていない。</p>	<p>・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、従業者に周知・啓発を行う必要があります。</p> <p>・また、相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、従業者に周知する必要があります。</p>
運営関係	<p>・施設サービスと介護保険サービスが明確に区分されていない（サービス提供内容、サービス提供記録）。</p>	<p>・施設サービス計画を作成する等、有料老人ホームが提供するサービスについて明確にしてください。</p> <p>・どのサービス（施設サービスか介護保険サービス）を提供したのか分かるように記録等を作成してください。</p>
	<p>・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。</p>	<p>・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。</p> <p>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。</p> <p><a href="https://www.pref.aichi.jp/soshiki/kansen-taisaku/kansensyokyotei.html">https://www.pref.aichi.jp/soshiki/kansen-taisaku/kansensyokyotei.html</a></p>
	<p>・運営懇談会が開催されていない。</p> <p>・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。</p>	<p>・運営懇談会は、<b>少なくとも年に1回程度は開催</b>してください。</p> <p>・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。</p> <p>・民生委員や地域住民の代表などの<b>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</b>に努めてください。</p>

分類	指摘に該当する状況	解説
運営関係	<p>・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。</p>	<p>・緊急やむを得ず身体拘束を行う場合は、<u>あらかじめ終了予定年月日等を定めて同意を得るとともに、その態様及び時間、その際の入居者の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記録</u>しなければなりません。</p> <p>・記録については、拘束の実施の有無のみでなく、その際の心身の状況等を記録してください。</p> <p>・また、<u>定期的にカンファレンスなどを開催</u>し、経過観察・身体拘束の解除に向けて再検討をし、記録してください。</p> <p>＜※下記については、身体拘束の有無に関わらず実施してください。＞</p> <p>・身体的拘束等の適正化のための対策を検討する<u>委員会を3月に1回以上開催</u>してください。</p> <p>・身体的拘束等の適正化のための<u>指針を整備</u>してください。</p> <p>・身体的拘束等の適正化のための<u>研修を定期的(年2回以上)実施</u>してください。</p> <p>・生命または身体を保護するため、緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束は虐待に該当する行為と考えられます。「身体拘束ゼロへの手引き」、「身体拘束廃止・防止の手引き」(厚生労働省)なども参考に、身体拘束廃止に向けて施設全体として積極的に取り組んでください。</p>
	<p>・避難訓練が定期的に実施されていない。</p>	<p>・消防法施行規則において、防火管理者の配置義務がある施設は避難訓練を<u>年2回以上実施</u>しなければならないとされています。また、<u>昼間のみならず夜間を想定した避難訓練を実施し、記録</u>することが必要です。</p> <p>・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、<u>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</u>が必要です。(計画及び訓練実施結果の報告は令和5年10月2日より電子化(名古屋市避難確保計画作成支援システムへ届出)されています。)</p> <p>以下のURLに、対象施設についての説明があります。  <a href="https://www.city.nagoya.jp/bosaikikikanri/page/0000056233.html">https://www.city.nagoya.jp/bosaikikikanri/page/0000056233.html</a></p>

分類	指摘に該当する状況	解説
運営関係	・地震等により転倒等のおそれのあるものについて対策を講じていない。	<p>・棚や冷蔵庫等、地震等により転倒のおそれがある物については、突っ張り棒などにより家具の固定をしてください。また、背の高い家具の上に、地震等により転落するおそれのある物を大量に積まないようにしてください。</p> <p>・災害時の家具等の転倒により、避難経路が塞がれる等の危険性があるため、転倒防止策により利用者の安全を確保する必要があります。また、<b>職員しか利用しないスペースにおいても転倒防止策を講じ</b>、職員が怪我をすることで利用者への介護が行き届かなくなることを防止する必要があります。</p>
	・非常災害時の備蓄品を準備していない。	<p>・<b><u>(入居者数＋職員数)×3食分(水は1人1日3リットルが目安)×3日分の食料及び飲料水</u></b>の準備が必要です。計画的な備蓄を行ってください。</p> <p>※貯水槽の水を飲料水として使用する場合は留意点 貯水槽の水は、停電等により水が循環しなくなった場合は、残留塩素濃度が低下するため、飲用に適さなくなります。(水道法により、残留塩素濃度は0.1mg/L(0.1ppm)以上に保つことが定められています。)そのため、貯水槽の水を飲料水として使用する場合は、災害発生1日目に貯水槽の水を使用することとし、2日目、3日目は別に備蓄していただきますようお願いいたします</p>
	・サービス提供により、事故が発生した場合に市への報告がされていない。	<p>・サービス提供により事故が発生した場合は、速やかに入居者の家族等に連絡を行うと共に、必要な措置を講じなければなりません。</p> <p>・医療機関における治療を必要とした場合、感染症患者が施設内で同時に10名以上発生した場合、トラブルが発生した場合等には、事故報告書を市介護保険課へ速やかに提出してください。</p> <p>・詳細はP66をご参照ください。</p>



分類	指摘に該当する状況	解説
運営関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒヤリハット事例の記録が少ない。</li> <li>・事故との分類もなされていない。</li> </ul>	<p>・立入検査において、介護事故の件数よりヒヤリハット報告の件数の方が少ない事例が見受けられます。</p> <p>・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。全職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。</p> <p>・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。</p> <p>【ヒヤリハット事例を増やしていくための取組み例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒヤリハット様式の簡素化</li> <li>・記載例の作成</li> <li>・研修等を通じた趣旨説明 (ヒヤリハット事例を施設全体で情報共有し、今後の再発防止をつなげていくこと。決して、従業者の懲罰目的ではないことの説明。)</li> <li>・事故発生防止委員会等で検討されたヒヤリハット事例の結果を介護職員等に対して適切にフィードバックする。 (介護職員等が記載したヒヤリハット報告書が、施設内で適切に活用されていないと、介護職員等がヒヤリハット報告書を記載する意欲が削がれ結果的に報告件数が少なくなるということが想定されます。)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>

### 3 (参考)併設の介護保険事業所の主な指摘事例について

有料老人ホームと同法人の併設又は近隣の介護保険事業所の運営指導において、指摘することが多かった事項を以下に例示しました。内容を確認していただき、同法人の併設又は近隣の介護保険事業所につきましても、適切な運営に努めていただきますようお願いします。

分類	指摘に該当する状況	解説
人員関係	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。	<p>【管理業務に支障があると考えられる例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・併設される入所施設(有料老人ホームを含む)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。)</li> <li>・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。</li> </ul>
	(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。 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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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ですが、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、当該事業所において定められてい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。</li> </ul>
報酬関係	(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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
運営関係	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
	・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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>

4 令和6年度から義務化された事項について

令和3年度の改正により見直された名古屋市有料老人ホーム設置運営指導指針の以下の内容については、**令和6年4月1日から義務化**されていますので、取り組んでいただきますようお願いいたします。

項目	内容	解説
認知症介護基礎研修の受講	認知症介護基礎研修の機会の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護に直接携わる職員のうち、医療・福祉関係の資格(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8条第2条に規定する政令で定める者等)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。</li> <li>・また、施設が新たに採用した職員が医療・福祉関係の資格を有していない場合、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。</li> </ul>
業務継続に向けた取り組みの強化	業務継続計画の策定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じてください。</li> <li>・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」等を参照してください。</li> <li>・定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行ってください。</li> </ul>
	業務継続計画についての研修の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修は<b>定期的(年2回以上)に開催</b>するとともに、新規採用時には別に研修を実施してください。</li> <li>・研修内容は、業務継続計画の具体的内容を職員に共有するとともに、平常時の対応の必要性や、緊急時の対応に係る理解について励行を行ってください。</li> </ul>
	業務継続計画についての訓練の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・訓練は<b>定期的(年2回以上)に実施</b>し、感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、業務継続計画に基づき、施設内の役割分担の確認、感染症や災害が発生した場合に実践するケアの演習等を行ってください。</li> </ul>

項目	内容	解説
感染症対策の強化	感染症の予防及びまん延の防止のための委員会の開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委員会をおおむね6月に1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ってください。</li> <li>・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です。</li> </ul>
	感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指針には、平常時の対策及び発生時の対応を規定してください。</li> <li>・指針の整備にあたっては、「介護現場における感染対策の手引き」を参照してください。</li> </ul>
	感染症の予防及びまん延の防止のための研修の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修は、<u>定期的(年2回以上)</u>に開催するとともに、新規採用時には感染対策研修を実施してください。</li> <li>・なお、研修の実施は、厚生労働省「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」等を活用するなど、施設内で行う者でも差し支えなく、施設の実態に応じ行ってください。</li> </ul>
	感染症の予防及びまん延の防止のための訓練の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実際に感染症が発生した場合を想定し、発生時の対応について訓練を<u>定期的(年2回以上)</u>に行い、施設内の役割分担の確認や、感染対策をした上でのケアの演習などを実施してください。</li> <li>・なお、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す。</li> </ul>
高齢者虐待防止の推進	虐待の防止のための対策を検討する委員会の開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委員会は、<u>定期的(年1回以上)</u>に開催し、その結果について、職員に周知徹底を図ってください。</li> <li>・虐待防止検討委員会は、虐待等の発生の防止・早期発見に加え、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の対策を検討する委員会であり、管理者を含む幅広い職種で構成し、構成メンバーの責務及び役割分担を明確にしてください。</li> </ul>



項目	内容	解説
高齢者虐待防止の推進	虐待の防止のための指針の整備	虐待防止のための指針には、次のような項目を盛り込んでください。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設における虐待の防止に関する基本的考え方</li> <li>・虐待防止検討委員会その他施設内の組織に関する事項</li> <li>・虐待の防止のための職員研修に関する基本方針</li> <li>・虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針</li> <li>・虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する基本方針</li> <li>・成年後見制度の利用支援に関する事項</li> <li>・虐待等に係る苦情解決方法に関する事項</li> <li>・利用者等に対する当該指針の閲覧に関する基本方針</li> <li>・その他虐待の防止の推進のために必要な基本方針</li> </ul>
	虐待の防止のための職員に対する研修の実施	・研修は <b>定期的(年2回以上)に実施</b> し、新規採用時にも虐待の防止のための研修を実施してください。
	虐待の防止に関する措置を適切に実施するための <b>担当者の設置</b>	・委員会の開催・指針の整備・研修の実施を適切に実施するため、専任の担当者を置いてください。虐待防止検討委員会の責任者と同一の職員が務めることが望ましいです。

※上記について実施したことが分かるように、委員会・研修・訓練等の実施記録を作成してください。

【記載例①】 \* 施設長兼務なし

施設名称（住宅型有料老人ホーム）		令和〇年〇月〇日 曜日																							
	兼務	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
施設長	無										有料	有料	有料	有料	休憩	有料	有料	有料	有料						
	無								有料	有料	有料	有料	有料	有料											
職員A	有							訪介	有料	訪介	訪介	休憩	有料	有料	訪介	訪介									
	有										訪介	有料	訪介	訪介	休憩	有料	有料	有料	訪介	訪介					
職員B	有												訪介	訪介	有料	有料	休憩				訪介	訪介			
	有												訪介	訪介	有料	有料	休憩								
職員C	有												訪介	訪介	有料	有料	訪介	訪介	訪介	訪介					
	有												訪介	訪介	有料	有料	訪介	訪介	訪介	訪介					
職員D	有												訪介	訪介	有料	有料	休憩				訪介	訪介			
	有												訪介	訪介	有料	有料	訪介	訪介	訪介	訪介					
職員E	有																								
	有																								
職員F	有																								
	有																								
確認	訪介・訪看・通介	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	0	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	0	0	0
	管理者(兼務)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	有料＋休憩	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1
	有料	1	1	1	0	1	1	1	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	0	1	1	1
	休憩	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0
可否(○×)		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

【記載例②】 \* 施設長と管理者の兼務あり

施設名称 ( 住宅型有料老人ホーム〇〇〇〇 )

令和 〇 年 〇 月 〇 日 〇 曜日

施設名称	兼務	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
施設長	有										管理		管理		休 憩	管理	管理	管理	管理						
職員A	無								有料	有料	有料	有料	有料	有料											
職員B	有							訪 介	有料	訪 介	訪 介	休 憩	有料	有料	訪 介										
職員C	有										訪 介	有料	訪 介	訪 介	休 憩	有料	休 憩	訪 介	訪 介	訪 介					
職員D	有												訪 介	訪 介	有料	有料	休 憩			訪 介	訪 介				
職員E	有	有料	有料	有料	休 憩	有料	有料	有料	訪 介	有料															
職員F	有																訪 介	訪 介	訪 介	有料	休 憩	有料	有料	有料	有料
確 認	訪介・訪看・通介	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	0	2	2	1	2	1	2	2	1	1	0	0	0	0
	管理者(兼務)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
	有料+休憩	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
	有料	1	1	1	0	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
	休憩	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
	可否(○×)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

\* 1 有料老人ホームの施設長と訪問介護の管理者を兼務する場合

【記載例②-2】 \* 施設長と訪問介護（ヘルパー）の兼務あり

施設名称 ( 住宅型有料老人ホーム〇〇〇〇 ) 令和 〇 年 〇 月 〇 日 〇 曜日

施設名称	兼務	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
施設長	有										有料	有料	有料	有料	休憩	訪問	訪問	訪問	有料						
職員A	無								有料	有料	有料	有料	有料	有料											
職員B	有							訪問	有料	訪問	訪問	休憩	有料	有料	訪問	訪問									
職員C	有										訪問	有料	訪問	訪問	休憩	有料	休憩	訪問	訪問	訪問					
職員D	有												訪問	訪問	有料	有料	休憩								
職員E	有	有料	有料	有料		有料		有料	訪問	有料															
職員F	有																訪問	訪問	訪問	有料	休憩	有料	有料	有料	有料
確認	訪問・訪問・通介	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	0	2	2	1	3	2	2	2	1	1	0	0	0	0
	管理者(兼務)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	有料+休憩	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	3	3	3	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1
	有料	1	1	1	0	1	1	1	2	2	2	3	3	3	1	1	1	2	2	1	0	1	1	1	1
	休憩	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
	可否(○×)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

\* 1 有料老人ホームの施設長が訪問介護のヘルパーを兼務する場合

【記載例③】 \* 施設長兼務なし(不適切な事例)

施設名称（住宅型有料老人ホーム〇〇〇〇）		令和〇年〇月〇日〇曜日																								
	兼務	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
施設長	無										有料	有料	有料	有料	休憩	有料	有料	有料	有料	有料						
職員A	無								有料	有料	有料	有料	有料	有料												
職員B	有							訪介	訪介	訪介	訪介	休憩	有料	訪介	訪介	訪介										
職員C	有										訪介	有料	訪介	訪介	休憩	訪介	有料	有料	有料							
職員D	有												訪介	訪介	有料	有料	休憩	訪介	訪介	訪介	訪介					
職員E	有	有料	有料	訪介		有料			訪介	有料																
職員F	有																訪介	訪介	訪介	有料	休憩	有料	有料	有料	有料	
確認	訪介・訪看・通介	0	0	1	0	0	0	2	2	1	2	0	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	0	0	0	
	管理者(兼務)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	有料＋休憩	1	1	0	1	1	1	0	1	2	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	1	1	0	1	1	1
		有料	1	1	0	0	1	1	0	1	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	1	0	0	1	1	1
		休憩	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
可否(○×)		○	○	×	○	○	○	×	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×	○	○	○	

\* 1 上表は2時、6時、20時に有料老人ホーム職員不在となるため、不適切となる。

【記載例④】 \*施設長と管理者の兼務あり(不適切な事例)

施設名称		令和〇年〇月〇日〇曜日																							
	兼務	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
	施設長	有									管理	管理	管理	管理	管理	管理	管理	管理	管理						
	職員A	無							有料	有料	有料	有料	有料	有料											
	職員B	有						訪介	有料	訪介	訪介	休憩	有料	有料	訪介	訪介									
	職員C	有									訪介	有料	訪介	訪介	休憩	訪介	有料	有料	訪介	訪介					
	職員D	有											訪介	訪介	有料	有料	休憩	訪介	訪介	訪介	訪介				
	職員E	有								有料															
	職員F	有															訪介	訪介	訪介	有料	休憩	有料	有料	有料	有料
確認	訪介・訪看・通介		0	0	1	0	0	1	1	1	2	0	2	2	1	2	1	2	3	1	1	1	0	0	0
	管理者(兼務)		0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
	有料＋休憩		1	1	0	1	1	1	2	2	1	3	2	2	3	1	2	1	0	1	1	0	1	1	1
	有料		1	1	0	0	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1
	休憩		0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0
	可否(○×)		○	○	×	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×	○	○	×	○	○	○

\*1 有料老人ホームの施設長と訪問介護の管理者を兼務する場合

\*2 上表は2時、17時、20時に有料老人ホーム職員不在となるため、不適切となる。

\*3 17時に施設長が配置されているが、他の介護保険事業所の管理者を兼務しているため有料老人ホームの配置にカウントされない。

# 介護保険サービス事業者の指導状況

## 実施件数

区 分		令和6年度実施数	
		運営指導	監査
サ ー 施 設 ス	介護老人福祉施設	35	7(5)
	介護老人保健施設	21	1
	介護医療院	1	0
	小 計	57	8(5)
居 宅 サ ー ビ ス	訪問介護	166(137)	4(2)
	訪問入浴介護	2	0
	訪問看護	43(17)	0
	訪問リハビリテーション	7	0
	居宅療養管理指導	3	1
	通所介護	61(56)	0
	通所リハビリテーション	13	0
	短期入所生活介護	42	8(6)
	短期入所療養介護	22	1
	特定施設入居者生活介護	17	1(1)
	福祉用具貸与	17	0
	特定福祉用具販売	17	0
	小 計	411(210)	15(9)
地 域 密 着 型 サ ー ビ ス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1	0
	夜間対応型訪問介護	1	0
	地域密着型通所介護	77(73)	0
	認知症対応型通所介護	6	0
	小規模多機能型居宅介護	9	2
	認知症対応型共同生活介護	32	3(3)
	地域密着型特定施設入居者生活介護	0	0
	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	9	3(3)
	看護小規模多機能型居宅介護	1	0
	小 計	136(73)	8(6)
介 護 予 防 サ ー ビ ス	介護予防訪問入浴介護	2	0
	介護予防訪問看護	41(17)	0
	介護予防訪問リハビリテーション	7	0
	介護予防居宅療養管理指導	3	1
	介護予防通所リハビリテーション	13	0
	介護予防短期入所生活介護	41	7(6)
	介護予防短期入所療養介護	22	1
	介護予防特定施設入居者生活介護	17	1(1)
	介護予防福祉用具貸与	17	0
	特定介護予防福祉用具販売	17	0
	小 計	180(17)	10(7)
サ ー ビ ス 地 域 密 着 型 介 護 予 防	介護予防認知症対応型通所介護	6	0
	介護予防小規模多機能型居宅介護	9	2
	介護予防認知症対応型共同生活介護	32	3(3)
	小 計	47	5(3)
（ 援 ） 日 常 生 活 支 援 （ 総 合 事 業 ）	第1号訪問事業	137(114)	4(2)
	第1号通所事業	130(121)	0
	小 計	267(235)	4(2)
居宅介護支援		143(136)	0
介護予防支援		17(17)	0
配食サービス		20(20)	0
合 計		1,278(708)	50(32)

※運営指導における()内は名古屋市介護事業者指定指導センター実施分を再掲したもの

※監査は対応案件数を計上したもの

※監査における()内は出頭監査分を再掲したもの

# 介護保険サービス事業者の指定取消等処分について

## 1 令和5年度(全国版)

### 介護保険事業所における指定の効力停止(一部又は全部)及び指定取消の件数について

介護サービスの種類			取消事由件数(複数回答あり)									
			取消 件数	人員基 準違反	運営基準 違反	人格尊重 義務違反	不正請求	虚偽報告	虚偽答弁	不正の 手段に よる指 定	法令違反 (介護保険 法その他保 険医療若し くは福祉に 関する法律 に基づく命 令に違反し た)	不正 不当
指定居宅サ ービス	訪問介護	10	37	3	1	0	14	7	4	2	3	3
	訪問入浴介護	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	訪問看護	1	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0
	訪問リハビリテーション	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	居宅療養管理指導	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	通所介護	9	11	0	0	0	4	2	3	0	0	2
	通所リハビリテーション	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	短期入所生活介護	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	短期入所療養介護	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	特定施設入居者生活介護	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	福祉用具貸与	0	14	4	2	0	0	1	2	4	1	0
	特定福祉用具販売	1	9	2	1	0	0	1	2	3	0	0
居宅介護支援		14	12	0	2	0	4	2	2	0	0	2
介護 保険 施設	介護老人福祉施設	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	介護老人保健施設	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	介護医療院	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	介護療養型医療施設	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
指定介護予 防サ ービス	介護予防訪問介護	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	介護予防訪問入浴介護	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	介護予防訪問看護	1	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0
	介護予防訪問リハビリテーション	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	介護予防居宅療養管理指導	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	介護予防通所介護	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	介護予防通所リハビリテーション	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	介護予防短期入所生活介護	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	介護予防短期入所療養介護	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	介護予防特定施設入居者生活介護	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	介護予防福祉用具貸与	0	10	3	1	0	0	1	1	4	0	0
	特定介護予防福祉用具販売	1	8	2	1	0	0	1	1	3	0	0
	介護予防支援	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
指定地域密 着型 サ ービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	夜間対応型訪問介護	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	地域密着型通所介護	5	3	0	1	1	1	0	0	0	0	0
	認知症対応型通所介護	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	小規模多機能型居宅介護	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	認知症対応型共同生活介護	11	8	1	1	2	0	2	2	0	0	0
	地域密着型特定施設入居者生活介護	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	看護小規模多機能型居宅介護(複合型サービス)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
防着指 サ ー 型 定 介 地 域 保 護 ス 予 密	介護予防認知症対応型通所介護	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	介護予防小規模多機能型居宅介護	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	介護予防認知症対応型共同生活介護	9	3	0	0	1	0	1	1	0	0	0
業生介 活護 総予 合援 防 事業 合日 常	第一号訪問事業	2	17	2	0	0	2	2	1	2	7	1
	第一号通所事業	5	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	第一号生活支援事業	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	第一号介護予防支援事業	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計		120	137	19	10	4	25	20	19	20	12	8



## 2 全国の処分事例(令和5年度)

下記は、介護サービス事業者等が指定の効力停止(一部又は全部)又は指定の取消処分を受けた全国の事例です。

なお、下記的事例は一部であり、他の違反事例により処分を受けている事業所も数多くあります。介護保険事業所等は介護保険法、関係法令及び関係通知に定められた基準等を遵守し、事業所等を適正に運営するとともに、常にその介護サービス事業の運営の向上に努めなければならないことにご留意ください。

処分事由	根拠条文	違反事例
人員基準違反	介護保険法(以下、「法」) 第 77 条第 1 項第 3 号	・訪問介護員の配置数が人員基準を満たすべき員数を下回っているにもかかわらず、事業所の運営を行なった。【訪問介護】
	法第 78 条の 10 第 1 項第 4 号	・常勤の管理者が不在であった。【認知症対応型通所介護】 ・常勤のユニットリーダーが未配置だった。【地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護】
運営基準違反	法第 77 条第 1 項第 4 号	・①訪問介護計画の作成、同計画の実施状況の把握、訪問介護員等の業務の実施状況の把握その他サービス内容の管理について必要な業務を行う責務があるサービス提供責任者が、自らその業務を行わず、他の事業所の職員に当該業務を行わせていた。②訪問介護計画書の作成・同意を行わずにサービス提供し、介護報酬を請求した。③従業者及び業務の一元的管理を行う責務がある管理者が、運営基準違反が存在していることを認識しながら、運営基準を遵守させるために必要な指揮命令を行わなかった。【訪問介護】
	法第 84 条第 1 項第 3 号	・課題分析の未実施、サービス担当者会議の未実施、居宅サービス計画の説明及び同意の未実施、居宅サービス計画の実施状況等の把握及び評価等の未実施のものが確認された。【居宅介護支援】
人格尊重義務違反	法第 77 条第 1 項第 5 号	・事業所の従業者が令和 4 年 7 月下旬に入所者の首根っこを押さえ、居室へ強引に連れ戻したことで、また、同年 9 月 7 日に同じ入所者に対し殴ったり平手打ちを行い、顔面、両腕、胸部に怪我を負わせる身体的虐待が認められた【短期入所生活介護】
	法第 78 条の 10 第 1 項第 6 号	・当時管理者として勤務していた職員が、令和 3 年 7 月から令和 4 年 8 月にかけて、当該事業所の利用者 1 名が所有する複数の預金通帳から、当該利用者により繰り返し現金を出金させるなどして、計 13 回にわたり総額 465 万円の現金を詐取した。【小規模多機能型居宅介護】 ・入所者 1 名が死亡した事案について、介護従事者による身体的虐待が認められた。その他、心理的虐待や、施設として虐待疑いに対する予防的な手立てが一時的なものにとどまり、その後対応を放置していたことから介護等放棄が認められた。【地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護】
不正請求	法第 77 条第 1 項第 6 号	・①指定訪問介護によるサービス提供を行っていないにもかかわらず、虚偽のサービス提供記録を作成し、介護給付費を不正に請求、受領した。また、サービスの実態とは異なる訪問介護員、サービス内容、提供時間等を記入した虚偽の訪問介護サービス提供記録を基に介護給付費を不正に請求、受領した。②特定事業所加算(Ⅰ)の算定

		要件を満たしていないことを知りながら、加算を請求、受領した。③令和３年度介護職員処遇改善加算などについて、当該事業所の職員ではない者に支給したほか、支給額が当該か三として受領した額を上回っていないにもかかわらず、上回ったとする実績報告を提出し、介護給付を不正に請求、受領した。【訪問介護】
	法第 104 条第 1 項第 6 号	・常勤として勤務すべき管理者兼医師が常勤として勤務せず、人員基準を満たしていない状況にも関わらず、本来であれば減算請求すべきところを減算せずに、また、算定できない加算も算定し、請求・受領した。【介護老人保健施設】
虚偽報告	法第 77 条第 1 項第 7 号	・①通所介護事業所に全く勤務したことがない職員を、常勤職員として毎営業日に配置していたとして「勤務形態一覧表」を作成し、提出した。②看護職員を毎営業日に配置していないにもかかわらず、看護職員を配置したとする虚偽の「勤務形態一覧表」を提出した。【通所介護】
	法第 78 条の 10 第 1 項第 9 号	・監査に係る帳簿書類の提示・提出命令に従わなかった。【認知症対応型共同生活介護】
虚偽答弁	法第 77 条第 1 項第 8 号	・令和３年５月から令和４年９月まで、指定を受けた場所で通所介護を提供していなかったにもかかわらず、監査時に「令和４年９月までは同所で適所介護を提供していた。」と虚偽の答弁をした。【通所介護】 ・監査において事業所の事実上の管理者とは別の者が管理者であるとの虚偽答弁を行った。また、管理者以外の従業者についても、勤務実績が無いにもかかわらず、事業所の従業者であると虚偽答弁を行った。【福祉用具貸与】
	法第 77 条第 1 項第 9 号	・事業の新規指定に当たり、人員基準を満たしていないにもかかわらず、虚偽の書類を作成及び申請し、不正に指定を受けた。【訪問看護】
不正の手段による指定	法第 78 条の 10 第 1 項第 11 号	・人員基準を満たすよう偽装するため、勤務予定がなかった者 11 名の者を配置する旨の書類を作成して市に提出し、不正の手段により指定を受けた。【認知症対応型共同生活介護】
	法第 77 条第 1 項第 10 号	・一体的に運営している障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律における居宅介護及び同行援護に関し、不正な行為が認められた。【訪問介護】
法令違反	法第 92 条第 1 項第 10 号	・一体的にサービスを行っている短期入所生活介護において人格尊重義務違反の介護保険法違反が認められた。【介護老人福祉施設】
	法第 77 条第 1 項第 11 号	・勤務実態がない職員を記載した虚偽の出勤簿や、サービス提供を行っていないにもかかわらず、サービス提供したと記載した虚偽の「サービス提供記録」を捏造した。【通所介護】
不正不当	法第 84 条第 1 項第 11 号	・居宅サービス計画に位置付けた指定通所介護事業所が、事業所として指定を受けた場所で通所介護の提供をしていないことを知っていたにもかかわらず、不正不当な実績報告に基づいた給付管理票を作成し、通所介護費の不正請求をほう助した。また、居宅サービス計画に位置付けた指定訪問介護事業所が、訪問介護としてのサービス提供をしていないことを知っていたにもかかわらず、不正不当な実績報告に基づいた給付管理票を作成し、訪問介護費の不正請求をほう助した。【居宅介護支援】

### 3 名古屋市の処分事案に際しての加重・軽減項目

- (1) 利用者被害、法益を侵害している様態・程度
- (2) 故意性
- (3) 常習性
- (4) 組織性
- (5) 悪質性
- (6) 過去5年の行政処分等
- (7) 法令違反
- (8) 不正・不当な行為の有無

### 4 名古屋市の処分事例

#### <令和5年度>

- (1) 訪問介護、予防専門型訪問サービス、生活支援型訪問サービス

ア 処分内容：指定の一部の効力停止（12月）

① 新規受入停止 ② 報酬上限7割

イ 処分理由

#### 【訪問介護】

- ・訪問介護員としての資格要件を満たさない者がサービス提供を行ったにも関わらず、これについて不正に介護報酬の請求を行った。また、特定事業所加算の算定要件を満たしていないことを知りながら、同加算を算定して不正に介護報酬の請求を行った。（法第77条第1項第6号に該当）
- ・一体的に運営している障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（以下「支援法」という。）における居宅介護及び同行援護に関し、不正な行為が認められた。（法第77条第1項第10号に該当）

#### 【予防専門型訪問サービス及び生活支援型訪問サービス】

- ・一体的に運営している訪問介護並びに支援法における居宅介護及び同行援護に関し、不正な行為が認められた。（法第115条の45の9第6号に該当）

#### <令和6年度>

処分事例なし。

#### 【参考】名古屋市の障害福祉サービス事業所に対する処分事例（令和6年度）

共同生活援助

ア 処分内容：指定取消…4事業所

一部効力停止（6月）…1事業所

一部効力停止（12月）…1事業所

イ 処分理由

- ・障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（以下「法」という。）第10条第1項に基づく実地調査及び障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（以下「障害者虐待防止法」という。）第11条第1項に基づく立入調査において、食材料費を過大徴収していたという事実が認められ、これによって障害者から不当に財産や金銭を使用した等の経済的虐待があったと判断されていることから、障害者虐待防止法第2条第7項第5号に規定する

「障害者福祉施設従事者等による障害者虐待」に該当し、法第 42 条第 3 項における人格尊重義務に違反した。(法第 50 条第 1 項第 3 号に該当)

・その他、障害福祉サービス等報酬に係る不正請求等が認められた。

※介護保険サービスにおける認知症対応型共同生活介護においても、利用者から支払いを受けることができるのは、「食材料費」とされています。「食材料費」は「食事の提供に要する費用」とは異なり、人件費や光熱水費等の調理に係る費用は含まれないことから、全ての利用者の食材料購入費の実費相当として設定される必要があることにご注意ください。

## 高齢者虐待の防止について

### 1 高齢者虐待判断件数

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、高齢者虐待は増加傾向が継続しています。

※「養介護施設従事者等」とは

・「養介護施設」又は「養介護事業」の業務に従事する者

「養介護施設」とは

・老人福祉法に規定される老人福祉施設(地域密着型施設も含む)、有料老人ホーム

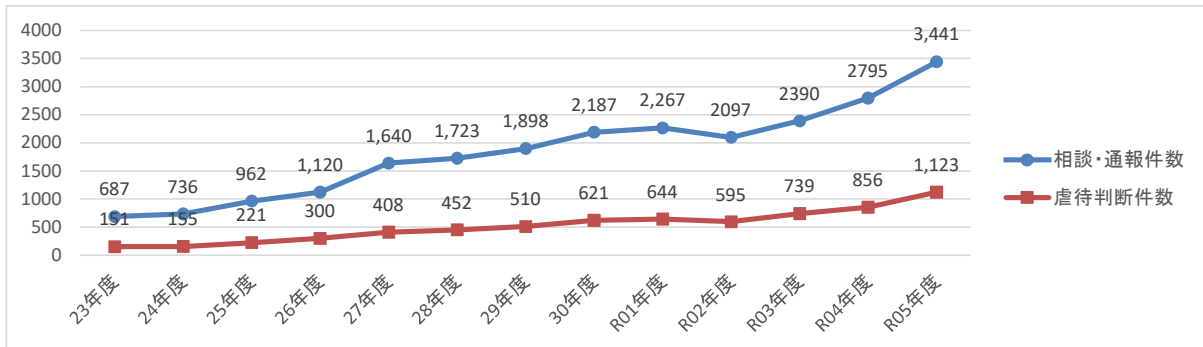
・介護保険法に規定される介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護医療院、地域包括支援センター

「養介護事業」とは

・老人福祉法に規定される老人居宅生活支援事業

・介護保険法に規定される居宅サービス事業、地域密着型サービス事業、居宅介護支援事業、介護予防サービス事業、地域密着型介護予防サービス事業、介護予防支援事業

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)



### 2 虐待の事実が認められた事例について (全国)

令和5年度内に虐待の事実が認められた1,123件の事例を対象に、施設・事業所の種別、虐待の具体的内容、虐待の種別、被虐待高齢者に対する身体拘束の有無、虐待の発生要因、被虐待高齢者及び虐待を行った養介護施設従事者等の状況等について集計を行った結果、以下のような傾向がありました。

#### (1) 施設・事業所の種別

「特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)」が31.3%と最も多く、次いで「有料老人ホーム」が28.0%、「認知症対応型共同生活介護(グループホーム)」が13.9%、「介護老人保健施設」が10.2%の順となっています。

当該施設・事業所の種別

	特別養護老人ホーム	介護老人保健施設	介護療養型医療施設・介護医療院	認知症対応型共同生活介護	有料老人ホーム	小規模多機能型居宅介護	軽費老人ホーム	養護老人ホーム	短期入所施設	訪問介護等	通所介護等	居宅介護支援等	その他	合計
件数	352	114	5	156	315	25	5	10	44	35	40	9	13	1,123
割合 (%)	31.3	10.2	0.4	13.9	28.0	2.2	0.4	0.9	3.9	3.1	3.6	0.8	1.2	100.0

(2) 虐待の具体的内容（主なもの）

種別	内容
身体的虐待	暴力的行為 「緊急やむを得ない」場合以外の身体拘束 高齢者の利益にならない強制による行為 代替方法を検討せずに高齢者を乱暴に扱う行為
介護等放棄	必要とされる介護や世話を怠り、高齢者の生活環境・身体や精神状態を悪化させる行為 高齢者の状態に応じた治療や介護を怠ったり、医学的診断を無視した行為 必要な用具の使用を限定し、高齢者の要望や行動を制限させる行為 高齢者の権利を無視した行為またはその行為の放置
心理的虐待	威嚇的な発言、態度 侮辱的な発言、態度 羞恥心の喚起 高齢者や家族の存在や行為を否定、無視するような発言、態度 高齢者の意欲や自立心を低下させる行為 心理的に高齢者を不当に孤立させる行為
性的虐待	高齢者にわいせつな行為をすること 高齢者をしてわいせつな行為をさせること
経済的虐待	金銭の寄付・贈与の強要 着服・窃盗 無断流用

(3) 虐待の種別

虐待の種別(複数回答)は、「身体的虐待」が51.3%と最も多く、次いで「心理的虐待」が24.3%、「介護等放棄」が22.3%、「経済的虐待」が18.2%、「性的虐待」が2.7%となっています。

虐待の種別(複数回答)

	身体的虐待	介護等放棄	心理的虐待	経済的虐待	性的虐待
人数	1,198	521	568	424	63
割合 (%)	51.3	22.3	24.3	18.2	2.7

※割合は、被虐待高齢者が特定できなかった74件を除く1,049件における被虐待者の総数2,335人に対するものです。

※1人の被虐待高齢者に対し複数の種別がある場合、それぞれの該当項目に重複して計上されるため、合計人数は被虐待高齢者の総数2,335人と一致していません。

(4) 被虐待高齢者に対する身体拘束の有無

身体拘束あり	身体拘束なし	合計
598人 (25.6%)	1,737人 (74.4%)	2,335人 (100.0%)

## (5) 虐待の発生要因

虐待の発生要因として、「虐待を行った職員の課題」区分に含まれる項目が上位を占めた。虐待の事実が認められた事例の総数1,123件において、同区分内「職員の虐待や権利擁護、身体拘束に関する知識・意識の不足」(77.2%)が最も多く、次いで「職員のストレスや感情コントロールの問題」(67.9%)、「職員の倫理観や理念の欠如」(66.8%)、「職員の性格や資質の問題」(66.7%)、「職員の高齢者介護や認知症ケア等に関する知識・技術不足」(63.6%)となっています。

虐待の発生要因(複数回答)

	内 容	件数	割合
運営法人 (経営層) の課題	経営層の現場の実態の理解不足	513	45.7%
	業務環境変化への対応取組が不十分	347	30.9%
	経営層の虐待や身体拘束に関する知識不足	344	30.6%
	経営層の倫理観・理念の欠如	212	18.9%
	不安定な経営状態	89	7.9%
	その他	35	3.1%
組織運営 上の課題	職員の指導管理体制が不十分	693	61.7%
	虐待防止や身体拘束廃止に向けた取組が不十分	675	60.1%
	チームケア体制・連携体制が不十分	635	56.5%
	職員研修の機会や体制が不十分	558	49.7%
	職員が相談できる体制が不十分	519	46.2%
	業務負担軽減に向けた取組が不十分	464	41.3%
	職員同士の関係・コミュニケーションが取りにくい	454	40.4%
	事故や苦情対応の体制が不十分	393	35.0%
	高齢者へのアセスメントが不十分	361	32.1%
	介護方針の不適切さ	278	24.8%
	開かれた施設・事業所運営がなされていない	278	24.8%
虐待を 行った職員 の課題	その他	40	3.6%
	職員の虐待や権利擁護、身体拘束に関する知識・意識の不足	867	77.2%
	職員のストレス・感情コントロール	763	67.9%
	職員の倫理観・理念の欠如	750	66.8%
	職員の性格や資質の問題	749	66.7%
	職員の高齢者介護や認知症ケア等に関する知識・技術不足	714	63.6%
	職員の業務負担の大きさ	520	46.3%
	待遇への不満	145	12.9%
被虐待高 齢者の状 況	その他	34	3.0%
	認知症によるBPSD(行動・心理症状)がある	597	53.2%
	介護に手が掛かる、排泄や呼び出しが頻回	595	53.0%
	意思表示が困難	424	37.8%
	職員に暴力・暴言を行う	228	20.3%
	医療依存度が高い	86	7.7%
	他の利用者とのトラブルが多い	85	7.6%
	その他	71	6.3%

(6) 被虐待高齢者の要介護状態区分及び認知症日常生活自立度

「要介護4」が28.2%と最も多く、次いで「要介護3」が22.6%、「要介護5」が18.9%であり、合わせて「要介護3以上」が69.7%を占めました。また、「認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱ以上」の者は73.0%となっています。

被虐待高齢者の要介護状態区分

	自立	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	不明	合計
人数	61	23	24	167	229	528	658	442	203	2,335
割合 (%)	2.6	1.0	1.0	7.2	9.8	22.6	28.2	18.9	8.7	100.0

※被虐待高齢者が特定できなかった60件を除く796件の事例を集計。

認知症日常生活自立度

	認知症又はなし	自立度Ⅰ	自立度Ⅱ	自立度Ⅲ	自立度Ⅳ	自立度Ⅴ	認知症は不明 (再掲) 自立度Ⅱ以上※	有認知症不明	合計
人数	53	92	420	636	305	33	311 (1,705)	485	2,335
割合 (%)	2.3	3.9	18.0	27.2	13.1	1.4	13.3 (73.0)	20.8	100.0

(注)「認知症はあるが自立度は不明」には「自立度Ⅱ以上」その他「自立度Ⅰ」が含まれている可能性があります。

※自立度Ⅱ、Ⅲ、Ⅳ、Ⅴ、認知症はあるが自立度は不明の人数の合計。

(7) 虐待を行った養介護施設従事者等(虐待者)の年齢及び職種

虐待を行った養介護従事者等の年齢は「40～49歳」、「60歳以上」が15.2%と最も多く、次いで「50～59歳」が15.1%、「30～39歳」が13.6%、「30歳未満」が10.1%となっています。職種については、約8割を介護職が占めています。

	30歳未満	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60歳以上	不明	合計
人数	137	184	206	204	205	415	1,351
割合 (%)	10.1	13.6	15.2	15.1	15.2	30.7	100.0

※虐待者が特定できなかった154件を除く969件の事例における虐待者の総数1,351人に対するものとなります。

虐待者の職種

	介護職	内訳			看護職	管理職	施設長
		介護福祉士	介護福祉士以外	資格不明			
人数	1,119	(333)	(262)	(524)	76	45	46
割合 (%)	82.8	(29.8)	(23.4)	(46.8)	5.6	3.3	3.4

(続き)

	経営者・開設者	その他	不明	合計
人数	17	37	11	1,351
割合 (%)	1.3	2.7	0.8	100.0



### 3 名古屋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）

令和6年度に虐待通報があったものについて、名古屋市としての虐待判断件数は16件となりました（令和7年5月末時点）。施設・事業所の種別としては、「介護老人福祉施設」が5件、次いで「住宅型有料老人ホーム」が4件、「地域密着型介護老人福祉施設」が3件、「特定施設入居者生活介護」、「認知症対応型共同生活介護」がそれぞれ2件の順でした。

虐待の種別としては、「身体的虐待」が8件、次いで「心理的虐待」が5件、「介護等放棄（ネグレクト）」が4件、「性的虐待」が2件でした。

※同一事業所で複数の認定がある場合、それぞれの該当項目に重複して計上されるため、合計件数は虐待判断件数の16件と一致しません。

#### （1）令和6年度の名古屋市としての虐待判断事例

種別	内容
身体的虐待	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事介助を拒否する入居者に対し、強引に食べさせた。</li> <li>・痛がる入居者の肩を強く掴み続けた。</li> <li>・食事介助時に入居者の後頭部を叩いた。 等</li> </ul>
心理的虐待	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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言い、「うざい、ほんとに、くそばばあが」と発言した。</li> <li>・入居者に対し、「バカ」「寝てろ」「分かったか」等と発言した。</li> <li>・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</li> </ul>
介護等放棄（ネグレクト）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者がナースコールを押せないようにした。</li> <li>・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。</li> </ul>
性的虐待	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>

#### （2）令和6年度の名古屋市としての虐待判断事例の発覚の端緒

- ・別職員が、職員の虐待行為を目撃した。
- ・管理者が、職員の虐待行為を発見した。

#### （3）令和6年度の名古屋市としての虐待判断事例の発生要因

- ・職員の倫理観、理念が欠如していた。
- ・職員にストレスがあった/感情のコントロールができなかった。
- ・事業所の虐待防止に向けた取り組みが不十分だった。
- ・高齢者介護や認知症ケア等に関する知識・技術不足。

養介護施設従事者等による高齢者虐待を防ぐ又は早期に発見するためには、①コンプライアンスの遵守の徹底 ②公益通報者保護制度の周知 ③職員間の積極的なコミュニケーション ④虐待防止に関する研修・身体拘束廃止に関する研修・接遇に関する研修・認知症に関する研修の実施が有効となります。

#### 4 養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等のための措置

高齢者虐待防止法では、養介護施設の設置者又は養介護事業を行う者は、「養介護施設従事者等の研修の実施」、「当該養介護施設に入所し、その他当該養介護施設を利用し、又は当該養介護事業に係るサービスの提供を受ける高齢者及びその家族からの苦情の処理の体制の整備」「その他の養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等のための措置」を講ずるものとするになっています（法第20条）。

高齢者虐待防止に関する研修、並びに身体拘束廃止に関する研修、接遇に関する研修、認知症に関する研修等高齢者虐待に関係の深いテーマの研修を事業所の全職員に対して定期的に行うことが求められます。

なお、令和3年4月1日より、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関わる基準等の一部を改正する省令」（令和3年厚生労働省令第9号）が施行され、全ての介護サービス事業者を対象に、利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、①虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催すること、②虐待の防止のための指針を整備すること、③虐待の防止のための研修を定期的に実施すること、④虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者を置くことが義務付けられました。当該規定は、経過措置期間が設けられておりましたが、令和6年4月1日から完全施行となりました。※上記①～④の全ての措置が講じられていない場合、高齢者虐待防止措置未実施減算となり、当該事業所の利用者全員について減算となります。（居宅療養管理指導及び特定福祉用具販売を除く。）

また、苦情相談窓口の設置が運営基準に規定されていますが、利用者等に継続して相談窓口の周知を図り、相談されやすい事業所となるように工夫をお願いします。

#### 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

高齢者虐待防止法では、養介護施設従事者等は、当該養介護施設従事者等がその業務に従事している養介護施設又は養介護事業（当該養介護施設の設置者若しくは当該養介護事業を行う者が設置する養介護施設又はこれらの者が行う養介護事業を含む。）において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（法第21条第1項）。

また、刑法の秘密漏示罪の規定その他の守秘義務に関する法律の規定は、養介護施設従事者等による高齢者虐待の通報を妨げるものと解釈してはならないこと（法第21条第6項）、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（法第21条第7項）。こうした規定は、養介護施設等における高齢者虐待の事例を施設等の中で抱えてしまうことなく、早期発見・早期対応を図るために設けられたものです。

#### 6 養護者による高齢者虐待における通報について

高齢者虐待防止法では、養護者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者は、当該高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない（法第7条第1項）ほか、養護者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者は、速やかに、これを市町村に通報するよう努めなければならない（法第7条第2項）と規定されています。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。深刻でない虐待事例の通報について法令では努力義務の規定となっておりますが、虐待を受けている高齢者が安心して生活するための支援や高齢者虐待を未然に防止するために、虐待のサインに気づ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です。

## 7 養介護施設従事者等による高齢者虐待防止に向けて

「養介護施設従事者等による高齢者虐待」の問題は、「不適切なケア」の問題から連続的に考える必要があります。「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。虐待が顕在化する前には、表面化していない虐待や、その周辺の「グレーゾーン」行為があります。さらにさかのぼれば、ささいな「不適切なケア」の存在が放置されることで、蓄積・エスカレートする状況があります。そのため、「不適切なケア」の段階で発見し、「虐待の芽」を摘む取り組みが求められています。

また、介護保険制度施行時から、介護保険施設等において利用者または他の利用者の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を禁止しています。身体拘束は、高齢者本人の身体や精神に重大な悪影響を及ぼすおそれがあり、人権侵害に該当する行為と考えられます。そのため、「緊急やむを得ない」場合を除き、身体拘束はすべて高齢者虐待に該当する行為と考えられます。

介護保険指定基準上「生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合」は、身体拘束が認められていますが、この例外規定は極めて限定的に考えるべきであり、全ての場合について、身体拘束を廃止していく姿勢を堅持することが重要となります。

養介護施設においては多数の高齢者が生活していますが、業務をこなすために流れ作業的なケアを実施する中でも身体拘束や心理的虐待が発生しております。高齢者の尊厳を尊重するという視点から、高齢者一人ひとりに対して個別ケアを実践することも重要になります。

法令の趣旨を踏まえ、養介護施設従事者等による高齢者虐待をなくすため、定期的に、虐待防止に関する研修、身体拘束廃止に関する研修、接遇に関する研修、認知症に関する研修の実施をし、実際にケアに当たる職員のみでなく管理職も含めた事業所全体でサービス向上に向けた取り組みをお願いします。

26健介保第697号

平成26年8月5日

市内指定居宅介護支援事業所管理者 様  
市内指定(介護予防)訪問介護事業所管理者 様  
市内関係事業者 様

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課長

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）

標題の件については、平成15年10月21日付け「宅老所などの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行われる場合の訪問介護サービスに係る給付の算定要件について」及び平成15年12月9日付け「介護保険と介護保険外のサービスが混合する場合における適切な居宅サービス計画の作成について」により示していますが、本市が実施する介護保険法に基づく実地指導及び監査、老人福祉法に基づく立入検査等の際に、別紙1のような不適切な事例が散見されています。

介護保険制度は、保険料と公費を財源として介護を社会全体で支えあう公的な保険制度であり、国民・市民の信頼のもと持続的かつ安定的に制度を運営していくためには関係法令の遵守及びより高い水準を目指した事業運営が求められますが、不適切な行為が無自覚に行われているとすれば、それ自体が市民の信託を裏切る行為であり、また、介護保険の適正実施のために真摯に取り組んでいる他の指定介護保険事業者の信頼まで著しく損ねることに繋がるため、保険者としては看過できない問題であると認識しております。

つきましては、別紙2に定める取扱いの徹底に特段の配慮をお願いするとともに、不適切事例に該当する案件については、速やかな改善等適切な対応をお願いします。上記のいずれかに該当し、改善等の見込みがないと認められる事例については、下記担当への情報提供をお願いします。

なお、本通知の発出に伴い、上記の平成15年10月21日付け及び平成15年12月9日付け通知は廃止します。

介護保険課指導係 TEL:972-3087 FAX: 972-4147

## ＜主な不適切事例＞

- 1 当該住居において提供される「介護保険外」サービスの提供体制及び提供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しかされていない状態の下で、居宅サービス計画を作成している。
- 2 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。
- 3 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。（「介護保険外」での日常生活上の世話や生活支援サービス等を考慮せず、区分支給限度基準額いっぱいまで「介護保険」によるサービスを位置づけている。）
- 4 前記 1 から 3 までの状態の下で、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。
- 5 「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って、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。
- 6 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。
- 7 居宅サービス計画に、「介護保険外」のサービス内容が位置付けられていない。
- 8 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。

## 第1 本通知における「住居」とは

「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住宅型有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅などのほか、住宅型有料老人ホーム等の届出の有無に関わらず、入所者への食事の提供等、何らかの介護サービスが提供される住居をいう。

## 第2 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の訪問介護サービスに係る給付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）。

当該住居を生活の本拠として居住している生活実態があると認められること。

したがって、当該住居とは別の場所に生活の本拠がある者が、介護サービス等を利用する目的で一時的に当該住居に居留（ショーステイ）する場合は、当該住居に生活の本拠が異動したものとみなせないため、当該住居において介護保険サービスを利用することはできない。

ただし、別の場所に生活の本拠があった者が、家族介護を受けるなどの目的で当該住居（別居の息子宅など）に相当期間居留する場合は、居留期間中、生活の本拠が居留先に異動したものとみなせるため、介護保険サービスを利用することができる。

⇒ 居宅介護支援事業所の担当居宅介護支援専門員は、当該住居が有料老人ホームに該当しているにもかかわらず、老人福祉法第29条に基づく届出を行っていない場合は、不適切な処遇や虐待などが行われた場合に発見が遅れる可能性があることから、居宅サービス計画書を作成することは原則望ましくない。担当居宅介護支援専門員は当該住居の責任者（施設長等）に対し届出等の助言を行うほか、利用者及び家族の希望や生活環境を踏まえ、最も適切な介護保険サービスが提供される居宅サービス計画の作成に努めること。

### 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。

#### （1）「介護保険外」サービスの正確な把握

主な介護者の介護状況を把握するため、「介護保険外」サービス利用契約書、「介護保険外」サービス計画書、実施記録、勤務表等により、住宅型有料老人

ホーム等の業務に携わる職員（以下「介護職員」という）の日中・夜間における「介護保険外」のサービス提供体制（看護・介護職員の体制、兼務の有無）、サービス提供内容（身体介護、生活援助等のサービス内容及び頻度）、それに対応する標準的なサービスの提供時間が正確に把握されていること。この点が把握されていないと、居宅サービス計画書を作成する時に「介護保険」と「介護保険外」のサービス内容について明確な区分ができない。

- ⇒ 「介護保険外」サービスが明確でない場合は、訪問介護費を算定することはできない。
- ⇒ 訪問介護員が当該住居の職員を兼務する場合、当該職員に関連する事業所ごとの勤務状況が、勤務表等により明確に区別できる状態でなければ、訪問介護費を算定することはできない。
- ⇒ 居宅介護支援事業所の担当居宅介護支援専門員は、利用者が置かれている環境の正確な把握を行うため、利用者及び家族からも当該住居における「介護保険外」サービスの提供体制、サービス提供内容について聞き取り等を行うこと。

## （２）利用者の状態像の正確な把握

居宅介護支援事業所の担当居宅介護支援専門員の適切なアセスメントにより、利用者の健康状態、ＡＤＬ（入浴、更衣、食事、整容、排せつ、移動・移乗などの基本的な日常生活動作）、ＩＡＤＬ（食事の用意、家事一般、金銭管理、薬の管理など日常生活の活動レベル）、コミュニケーション能力、認知能力、じょうろ・皮膚の問題、口腔衛生、問題行動など利用者の状態像について、正確に把握されていること。

- ⇒ 訪問介護費については、居宅介護支援事業所において適切なアセスメントが行われていない場合は、不適切な給付として返還対象となる。
- ⇒ 介護保険の趣旨に則ったサービス提供が行えるよう、適切なアセスメントを行わなければならない。

## 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。

### （１）利用者及び家族への面接と介護意向の聞き取り（新規時・変更時）

居宅サービス計画第１表の「利用者及び家族の介護に対する意向」には、必ず利用者及び家族（利用者の出身世帯に家族がいる場合はその家族。以下同じ。）に面接し、聞き取った結果が記載されていること。

⇒ 当該住居の管理者等からの聞き取り結果のみで居宅サービス計画を作成することは認められない。

## (2) 訪問介護の具体的なサービス内容とその所要時間の記載

訪問介護サービスを居宅サービス計画に位置付ける場合は、居宅サービス計画第2表に具体的な訪問介護サービスの内容が記載（たとえば、入浴介助の場合は、更衣介助、浴室への移動介助、洗身・洗髪介助、安全の見守り、更衣介助など一連の介助内容を具体的に記載）されるとともに、当該サービスの標準的な所要時間が記載されていること。

⇒ 訪問介護サービスの内容は、利用者個々の状態像、利用者及び家族の介護意向が反映されたものでなければならない。

⇒ 居宅サービス計画第2表に記載しない場合は、別の記載でもよいが、この記載がないと訪問介護に係るサービス内容が何に基づいて決定されたかを挙証する資料が存在しないこととなるので、必ず記録を残しておかなければならない。

## (3) 「介護保険」と「介護保険外」のサービス内容の明確な区分

居宅サービス計画第2表及び第3表(週間サービス計画表)には、「介護保険」と「介護保険外」のサービス内容が明確に区分された上で記載されていること。

「訪問介護員」と「介護職員」のサービスは、別の時間帯に、別のサービスとして位置付けられていること。

⇒ 訪問介護員が当該住居の職員を兼務する場合、居宅サービス計画上「介護保険」と「介護保険外」のサービス内容が明確に区分され、これに対応する「訪問介護員」と「介護職員」としてのサービスが、別の時間帯に、別のサービスとして行われる場合に限り、訪問介護費を算定することができる。

## (4) 利用者又は家族に対する居宅サービス計画の説明と同意

居宅サービス計画書の原案の内容を、利用者又は家族に説明し、文書による同意が得られていること。

⇒ 利用者又は家族への説明、文書による同意が得られていない場合は、5割に減算となり、2月目以降は居宅介護支援費を請求することができない。

## (5) 利用者又は家族、訪問介護事業所の担当者に対する居宅サービス計画書の交付



居宅サービス計画書の第1表から第3表及び第6表・第7表が、利用者又は家族及び訪問介護事業所の担当者に交付されていること。

⇒ 利用者又は家族、訪問介護事業所の担当者に居宅サービス計画書が交付されていない場合は、5割の減算となり、2月目以降は居宅介護支援費を請求することができない。

#### **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。**

- (1) 居宅サービス計画の内容に沿った「訪問介護計画書」がサービス提供責任者により作成されていること。
- (2) 「訪問介護計画書」には、訪問介護に係るサービス内容の区分が何に基づき決定されたかが判断できる具体的なサービス内容、所要時間、サービス日程などが記載されていること。
- (3) 利用者又は家族、居宅介護支援事業所の担当居宅介護支援専門員に対して「訪問介護計画書」が交付されていること。
- (4) 利用者又は家族、居宅介護支援事業所の担当居宅介護支援専門員、訪問介護事業所のサービス提供責任者に対して交付する「介護保険外サービス計画書」が作成されていること。

⇒ 介護保険外のサービス計画が明らかにされていないと適切なアセスメントができず、居宅サービス計画が作成できないことから、このような状態で提供される訪問介護サービスは介護保険の算定対象とならない。速やかに改善されない場合は、不適切な給付として返還対象となる。

#### **「介護保険外サービス計画書」の作成例**

住宅型有料老人ホームに勤務する介護職員の従事内容を時系列で整理した内容を計画に反映させるのも一つの方法と考えられる。

具体的には、居宅サービス計画第3表（週間サービス計画表）の様式等を活用して、起床後のバイタルチェック、朝食準備・盛り付け・配膳・朝食介助・朝食後片付け、更衣介助・排せつ介助・更衣介助、整容、昼食準備・盛り付け・配膳・昼食介助・昼食後片付け、入浴準備・更衣介助・入浴介助（全身清拭）・更衣介助・入浴後片付け、清掃、洗濯、献立作成、買い物、夕食準備・盛り付け・配膳・夕食介助・夕食後片付け、コミュニケーション、就寝、夜間・深夜・早朝の定時の排尿・排せつ介助など利用者の日常生活の要素となる行為の援助内容を曜日別に作成すれば、当該ホームにおける「介護保険外サービス計画書」となる。

**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。**

訪問介護サービスの実施記録が整備されていない場合は、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ていたかどうか確認できないことから、保険給付の算定対象とならないこと。

⇒ 介護支援専門員が当該住居を訪問する際は、1人の利用者に対して訪問介護員が1対1でサービス提供を行っているか等、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ているかの確認を、当該住居の責任者（施設長等）及び職員だけでなく、利用者や家族からの聞き取り等により確認しなければならない。

⇒ 居宅サービス計画の内容、訪問介護計画の内容、訪問介護の実施記録の内容、利用者及び家族からの聞き取り内容、訪問介護費の請求内容が一致していない場合は、不適切な請求として、返還対象となり得る。

**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。**

実際に提供した「訪問介護」と「介護保険外のサービス」の内容が実施記録の上でも明確に区分されていることを証する記録が必要となることから、「訪問介護」の実施記録の他に、「介護保険外」サービスの実施記録が整備されていなければならない。

**第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居宅サービス計画の作成等について**

居宅介護支援事業者は、居宅介護支援の提供に当たっては、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又は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、利用者に提供される「介護保険」サービスは、「介護保険外」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。

介護保険制度の要である介護支援専門員としての資質、倫理観、良識を問われることがないよう、前記第2及び次に掲げる事項に留意して、居宅サービス計画の作成等を行うこと。

## 1 24時間生活タイムテーブルシート（以下「シート」という。）の作成

「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、次の作成手順により、別添「シート」を作成すること。

- ① 当該住居の管理者等から当該住居において提供される「介護保険外」サービスの内容を聴き取り（契約書、重要事項説明書及び介護サービス等の一覧表、日課表等で確認する必要あり）、食事、入浴、排せつなど利用者の主な日常生活上の活動に照応する「介護保険外」サービスの提供内容及び提供時間をシートに記載する。
- ② 主な日常生活上の活動に照応する「利用者が自分でできること・自分でできないこと」をシートに記載する。
- ③ アセスメントの結果及び利用者又は家族の介護に関する意向を踏まえ、居宅サービス計画を作成し、「介護保険」サービスの提供内容及び提供時間をシートに記載する。

## 2 週間サービス計画表（第3表）の作成

前記1により作成したシートの記載内容に基づき、週間サービス計画表（第3表）を作成すること。

## 3 モニタリング時における適正な利用状況の把握

居宅サービス計画の実施状況の把握（利用者についての継続的なアセスメントを含む。）を行う際に、居宅サービス計画及び訪問介護計画に基づいて適正に利用されているかについて、実施記録だけでなく、利用者及び家族からの聞き取りを行って把握すること。

## 第4 参考様式

### 1 利用者24時間生活タイムテーブルシート

### 2 「介護保険」と「介護保険外」の介護サービスが盛り込まれた居宅サービス計画書の記載例

利用者24時間生活タイムテーブルシート

時間	介護保険外サービス	介護保険サービス	主な日常生活上の活動 (順不同)	利用者の24時間アセスメントシート		
				自分でできないこと		自分でできること
				常時できないこと	場合によってできること /できないこと	
4:00			○起床			
4:30			○起床時排泄			
5:00			○起床後整容			
5:30			○バイタルチェック			
6:00			○起床後布団の片付けなど			
6:30			○脱衣、着衣			
7:00			●朝食(昼食・夕食とも同じ)			
7:30			*朝食準備			
8:00			*朝食調理			
8:30			*配膳			
9:00			*食事			
9:30			*下膳			
10:00			*朝食後片付け			
10:30			○服薬			
11:00			○洗濯			
11:30			○排泄・体位交換など			
12:00			○掃除			
12:30			○献立用意(献立作成)			
13:00			○買い物			
13:30			○コミュニケーション			
14:00			●昼食			
14:30			○服薬			
15:00			○入浴			
15:30			○排泄・体位交換など			
16:00			○コミュニケーション			
16:30			●夕食			
17:00			○服薬			
17:30			○就寝前準備			
18:00			○脱衣、着衣			
18:30			○就寝			
19:00			○夜間、深夜の排泄・体位交換など			
19:30			○金銭管理			
20:00						
20:30						
21:00						
21:30						
22:00						
22:30						
23:00						
23:30						
0:00						
0:30						
1:00						
1:30						
2:00						
2:30						
3:00						
3:30						

# 基 本 情 報

受付日（2012 年 10 月 14 日） 受付者（ U ） 受付方法（ 電話 ） ・ 来所 ）

利用者名	A		性別	女	生年月日	T14 年〇〇月〇〇日（〇〇歳）	
住 所	名古屋市〇〇区〇〇一丁目〇〇番地				電話番号	052-〇〇〇-〇〇〇〇	
主 訴	<p>〔相談内容〕</p> <p>入院後、身体機能が低下し、有料老人ホーム〇〇（住宅型有料老人ホーム）へ入居予定。リハビリテーションをして少しでも自分でできることを増やして欲しいが、本人が通所リハビリテーションに行くのをすごく嫌がり、どうしたらよいかわからず困っている。</p> <p>〔本人・家族の要望〕</p> <p>本人：自分で歩けるようになりたいし、食事をゆっくりでも自分で食べられるようになりたいが、周りの人がみんな元気な人ばかりで恥ずかしいので、通所リハビリテーションには行きたくない。</p> <p>介護者（長女）：閉じこもりが心配なので、なるべくリハビリテーションをして、少しでも自分でできることを増やして欲しいが、本人が通所リハビリテーションに行くのをすごく嫌がっているのでどうしたら良いかわからず困っている。</p>						
生活歴・生活状況	<p>〔生活歴〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・結婚後農業に従事。</li> <li>・2人の孫の世話をしていた。</li> <li>・夫が平成2年頃に脳梗塞を患い、以降要介護状態となり、介護に従事していた。</li> </ul>				<p>〔家族状況〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・主介護者として長女がいる（入院前までは長女家族と同居していた）。</li> <li>・夫は一月前に入所していた施設にて死亡。</li> </ul>		
	<p>〔経過・病歴等〕</p> <p>H24 年 2 月 28 日</p> <p>交通事故。右下腿骨開放性骨折手術。 外傷性クモ膜下出血手術。 リハビリテーションにて短距離歩行可能となる。</p> <p>H24 年 10 月 10 日</p> <p>けいれんのため入院（血流障害） 服薬、点滴治療にて改善。</p> <p>H24 年 10 月 19 日</p> <p>退院。住宅型有料老人ホーム入所。</p>				<p>〔主治医〕</p> <p>H病院：整形外科 主治医 〇〇先生 ：脳神経外科 主治医 〇〇先生 (TEL) 052-〇〇〇-〇〇〇〇</p>		
日常生活自立度	障害老人の日常生活自立度		B 2		認知症老人の日常生活自立度		I
認定情報	要介護3（2012 年 9 月 27 日～2013 年 3 月 31 日）				認定日	2012 年 10 月 16 日	
課題分析（アセスメント）理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・H24 年 9 月 25 日にT介護計画センターに相談あり。介護保険認定申請する。</li> <li>・入院し、状態が変わったため、再アセスメントを行う。</li> </ul>						
利用者の被保険者情報	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療保険：組合健保、後期高齢者医療被保険者証</li> <li>・身体障害者手帳なし</li> <li>・年金（国民年金）受給 月額 約 25,000 円程度</li> </ul>						
現在利用しているサービス	<p>（入院前に利用していたサービス）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・通所リハビリテーション：週1回</li> <li>・訪問介護：午前・午後各30分ずつが毎日1回（正午のみ1時間が毎日1回）</li> </ul>						

## 課題分析（アセスメント）概要

H24年10月17日現在

健康状態	<ul style="list-style-type: none"> <li>・H24年2月28日交通事故にて緊急入院。右下腿骨開放性骨折、外傷性クモ膜下出血の手術を行う。リハビリテーションにて短距離歩行可能となる。</li> <li>・10月頃より服薬変更（整腸剤・血流を良くする薬）により血流障害によるけいれんを引き起こし入院。その後、立ち上がりはできるが介助量が多くなった。</li> </ul>	
A D L	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自力でベッドより起き上がったり、立ち上がったりするには少し介助が必要。</li> <li>・両下肢の筋力が落ちている。手を持てば少し歩行ができる。長距離は車いす使用。</li> <li>・入院中は主治医の指示により看護師が清拭を行っていた。</li> <li>・整容・更衣などの生活全般において介助を要する。</li> </ul>	
I A D L	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家事全般及び金銭管理は、主介護者の長女が全面的に行っている。</li> </ul>	
認知	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自分の嫌なことに関しては、自己判断・決定はできるが、複雑な事柄になると判断・決定に欠けることがある。</li> </ul>	
コミュニケーション能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外傷性クモ膜下出血後遺症による失語状態であるが、簡単な内容ならば自分の思いを伝えることができる。</li> <li>・発声量が少ないため、声が小さく聞き取りにくい。</li> </ul>	
社会との関わり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・交通事故以前は夫の介護をしながら、地域の行事や介護者同士の行事に参加する程度の社会性があった。</li> <li>・事故後、他人の前に出ることを拒否するようになった。</li> <li>・近所の友人が時々話相手になってくれる。</li> </ul>	
排尿・排便	<ul style="list-style-type: none"> <li>・尿意はあるが、便意はない。</li> <li>・日中：病院では介助にて排泄。排便は失敗が多かった。</li> <li>・夜間：紙オムツ使用。</li> </ul>	
じょく瘡・皮膚の問題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・問題はなし。</li> </ul>	
口腔衛生	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総入歯。手入れや口腔ケアは長女が行っている。</li> </ul>	
食事摂取	<ul style="list-style-type: none"> <li>・（主食）粥食 （副食）刻み食</li> <li>・嚥下機能が低下し、食事に時間がかかる。食事の最中に意欲低下し、摂取量も少なくなっている。</li> </ul>	
問題行動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・なし。</li> </ul>	
介護力	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長女が全面的に介助を行っているが、就労しているため精神的にも体力的にも負担が大きい。</li> <li>・市内在住の次女は時々来て、話し相手・安否確認をしている。</li> <li>・長女の夫は介護協力は特にないが、特別な時は手伝ってくれる。</li> <li>・本人は長女に対して感謝している。</li> <li>・長女は本人の気持ちを尊重して、できるかぎりの支援をしたいと考えている。</li> </ul>	
居住環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>・玄関先にスロープが設置されており、介助による外出ができるようになっている。</li> <li>・住宅型有料老人ホームは3階建てで、自室は1階にある。</li> </ul>	住宅見取り図
特別な状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1月前に、施設に入所していた夫が死去。</li> </ul>	

第 1 表

居宅サービス計画書 (1)

認定済・申請中

初回・紹介・継続

利用者名 A 殿 生年月日 T14年〇〇月〇〇日 住所 名古屋市〇〇区〇〇一丁目〇〇番地  
 居宅サービス計画作成者氏名 U  
 居宅介護支援事業者・事業所名及び所在地 T介護計画センター 名古屋市〇〇区〇〇三丁目〇〇番〇〇号  
 居宅サービス計画作成 (変更) 年月日 H24年10月19日 初回居宅サービス計画作成日 H24年8月26日  
 認定日 H24年10月16日 認定の有効期間 H24年9月27日～H25年3月31日

要介護状態区分	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
利用者及び家族の生活に対する意向	本人：自分で歩けるようになりたいし、最後まで食事を自分で食べられるようになりたいが、周りの人がみんな元気な人ばかりで恥ずかしいので、通所リハビリテーションには行きたくない。 介護者(長女)：なるべくリハビリテーションをして、少しでも自分でできることを増やして欲しいが、本人が通所リハビリテーションに行くのをすごく嫌がっているのでもうしたら良いかわからず困っている。				
介護認定審査会の意見及びサービスの種類の指定	特になし				
総合的な援助の方針	「自分で歩けるようになりたい」や「最後まで食事を自分で食べられるようになりたい」という本人の思いを尊重し、有料老人ホーム〇〇(住宅型有料老人ホーム)において、訪問介護・訪問リハビリのサービスの利用しながら日常生活動作の維持・向上を図れるように支援していく。けいれんが起きた場合は、5分程度様子を見てそれでも治まらなかったら長女の職場に電話し、長女の指示を仰ぐ。治まった場合も連絡し状態を報告する。 ※長女勤務先：㈱〇〇(052-〇〇〇-〇〇〇〇)。長女携帯電話(090-〇〇〇-〇〇〇〇：12:00～13:00と17:00以降のみ連絡可能) 上記にかけても連絡がつかない場合は、T介護計画センター(052-〇〇〇-〇〇〇〇)担当介護支援専門員Uまで。				
生活援助中心型の算定理由	1. ひとり暮らし 2. 家族等が障害、疾病等 3. その他 ( )				

第2表

居宅サービス計画書 (2)

利用者名 A 殿

H24年10月19日

生活全般の解決すべき課題（ニーズ）	援助			目標			援助			内容			容	
	長期目標	（期間）	短期目標	（期間）	標準	サービス内容	※1	サービス種別	※2	頻度	期	間		
①自分で歩いてトイレまで行き、自力で排泄したい	トイレで排泄できる	H24.10 H25.3	室内を自分で歩けるようになる	H24.10 H25.1	下肢筋力向上訓練	○	訪問リハビリ	B事業所	週2回	H24.10.25 H25.1.31				
			ポータブルトイレで排泄できる	H24.10 H25.1	排泄間隔を把握する。	○	本人訪問介護	A事業所 C事業所 有料老人ホーム○○	週6日 週1日 随時	H24.10.25 H25.1.31				
					ポータブルトイレへの移乗の見守り、状態により介助	○	有料老人ホーム							
					ポータブルトイレ後始末、排泄介助	○								
					ベッド柵を活用し、ベッドからポータブルトイレへ安全に移乗する。	○	福祉用具貸与	E事業所	毎日					

※1 「保険給付の対象となるかどうかの区分」について、保険給付対象内サービスについては○印を付す。

※2 「当該サービス提供を行う事業所」について記入する。



## 第2表

## 居宅サービス計画書 (2)

利用者名 A 殿

H24年10月19日

生活全般の解決すべき課題 (ニーズ)	援助			援助			援助			内容			期間
	長期目標	(期間)	短期目標	目標	(期間)	サービス内容	※1	サービス種別	※2	頻度	回数	内容	
②自力で食事が食べられるようになりたい	自分で食事を全部食べる	H24. 10 H25. 3	自力で半分食べられる	H24. 10 H25. 1	H24. 10 H25. 1	本人が食べやすい状態の食事を準備する  食事の配膳・下膳、見守り・声掛け介助を行う。		有料老人ホーム	有料老人ホーム〇〇	毎日		H24. 10. 25 H25. 1. 31	
③けいれん発作を起こしたくない	けいれん発作を起こさない	H24. 10 H25. 3	継続的医学管理によりけいれん発作を未然に防ぐ	H24. 10 H25. 1	H24. 10 H25. 1	受診  服薬補助  バイタルサインチェック (検温、血圧、脈拍測定)	○	診察  訪問介護  有料老人ホーム	H病院 家族 随時  A事業所 C事業所  有料老人ホーム〇〇	月1回  週6日 週1日  随時		H24. 10. 25 H25. 1. 31	

※ 1 「保険給付の対象となるかどうかの区分」について、保険給付対象内サービスについては○印を付す。

※ 2 「当該サービス提供を行う事業所」について記入する。

## 第2表

## 居宅サービス計画書 (2)

利用者名 A 殿

H24年10月19日

生活全般の解決すべき課題 (ニーズ)	援 助		目 標		援 助		内 容	
	長期目標	(期間)	短期目標	援 助 目 標	(期間)	サービス内容	※ 1	※ 2
④入浴をしたい	施設の浴場に自力で入浴できる	H24. 10 H25. 3	施設職員の手助けにより入浴ができる	入浴の援助	H24. 10 H25. 1	入浴介助 (洗身、洗髪、 着脱、整容介助 など)		有料老人ホーム〇〇
⑤清潔な空間で生活したい	自力で居室内の掃除ができる	H24. 10 H25. 3	施設職員とともに居室内の掃除を行う	居室の清掃	H24. 10 H25. 1	居室内清掃		有料老人ホーム〇〇

※ 1 「保険給付の対象となるかどうかの区分」について、保険給付対象内サービスについては〇印を付す。

※ 2 「当該サービス提供を行う事業所」について記入する。

第3表

## 週間サービス計画表

H24年10月分より

利用者名		A 殿							主な日常生活上の活動	
		月	火	水	木	金	土	日		
深夜	4 : 0 0								巡視 (必要時排泄介助)	(施設)
早朝	6 : 0 0	訪問介護A	訪問介護A	訪問介護A	訪問介護A	訪問介護A	訪問介護A	訪問介護C	起床 排泄介助、整容 朝食	(施設)
午前	8 : 0 0									
									バイタルチェック	(施設)
	10 : 0 0									
		訪問リハB			訪問リハB				リハビリ 昼食	(施設)
	12 : 0 0	訪問介護A	訪問介護A	訪問介護A	訪問介護A	訪問介護A	訪問介護A	訪問介護C	排泄介助	
午後	14 : 0 0								入浴 (火、金)	(施設)
		訪問介護A	訪問介護A	訪問介護A	訪問介護A	訪問介護A	訪問介護A	訪問介護C	排泄介助	
	16 : 0 0									
		訪問介護A	訪問介護A	訪問介護A	訪問介護A	訪問介護A	訪問介護A	訪問介護C		
夜間	18 : 0 0								夕食	(施設)
									排泄介助、口腔ケア 就寝	(施設)
	20 : 0 0									
	22 : 0 0								巡視 (必要時排泄介助)	(施設)
深夜	24 : 0 0								巡視 (必要時排泄介助)	(施設)
	2 : 0 0								巡視 (必要時排泄介助)	(施設)
	4 : 0 0									

週単位のサービス	福祉用具貸与 (介助バー)、定期検診：月1回 (家族)、夜間・夜間・早朝における排泄介助：随時 (施設)、居室内清掃：随時 (施設)
----------	--

## 介護保険法

(平成 9 年法律第 123 号)

(介護支援専門員の義務)

第六十九条の三十四 介護支援専門員は、その担当する要介護者等の人格を尊重し、常に当該要介護者等の立場に立って、当該要介護者等に提供される居宅サービス、地域密着型サービス、施設サービス、介護予防サービス又は地域密着型介護予防サービスが特定の種類又は特定の事業者若しくは施設に不当に偏ることのないよう、公正かつ誠実にその業務を行わなければならない。

2 介護支援専門員は、厚生労働省令で定める基準に従って、介護支援専門員の業務を行わなければならない。

(名義貸しの禁止等)

第六十九条の三十五 介護支援専門員は、介護支援専門員証を不正に使用し、又はその名義を他人に介護支援専門員の業務のため使用させてはならない。

(信用失墜行為の禁止)

第六十九条の三十六 介護支援専門員は、介護支援専門員の信用を傷つけるような行為をしてはならない。

(秘密保持義務)

第六十九条の三十七 介護支援専門員は、正当な理由なしに、その業務に関して知り得た人の秘密を漏らしてはならない。介護支援専門員でなくなった後においても、同様とする。

(登録の消除)

第六十九条の三十九 都道府県知事は、その登録を受けている介護支援専門員が次の各号のいずれかに該当する場合には、当該登録を消除しなければならない。

- 一 第六十九条の二第一項第一号から第三号までのいずれかに該当するに至った場合
- 二 不正の手段により第六十九条の二第一項の登録を受けた場合
- 三 不正の手段により介護支援専門員証の交付を受けた場合
- 四 前条第三項の規定による業務の禁止の処分に違反した場合

2 都道府県知事は、その登録を受けている介護支援専門員が次の各号のいずれかに該当する場合には、当該登録を消除することができる。

- 一 第六十九条の三十四から第六十九条の三十七までの規定に違反した場合
- 二 前条第一項の規定により報告を求められて、報告をせず、又は虚偽の報告をした場合
- 三 前条第二項の規定による指示又は命令に違反し、情状が重い場合

3 第六十九条の二第一項の登録を受けている者で介護支援専門員証の交付を受けていないものが次の各号のいずれかに該当する場合には、当該登録をしている都道府県知事は、当該登録を消除しなければならない。

- 一 第六十九条の二第一項第一号から第三号までのいずれかに該当するに至った場合
- 二 不正の手段により第六十九条の二第一項の登録を受けた場合
- 三 介護支援専門員として業務を行った場合

## 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について

(平成 11 年老企第 22 号)

### 1. 基本方針

介護保険制度においては、要介護者である利用者に対し、個々の解決すべき課題、その心身の状況や置かれている環境等に応じて保健・医療・福祉にわたる指定居宅サービス等が、多様なサービス提供主体により総合的かつ効率的に提供されるよう、居宅介護支援を保険給付の対象として位置づけたものであり、その重要性に鑑み、保険給付率についても特に 10 割としているところである。

基準第 1 条の 2 第 1 項は、「在宅介護の重視」という介護保険制度の基本理念を実現するため、指定居宅介護支援の事業を行うに当たってのもっとも重要な基本方針として、利用者からの相談、依頼があった場合には、利用者自身の立場に立ち、常にまず、その居宅において日常生活を営むことができるように支援することができるかどうかという視点から検討を行い支援を行うべきことを定めたものである。

このほか、指定居宅介護支援の事業の基本方針として、介護保険制度の基本理念である、高齢者自身によるサービスの選択、保健・医療・福祉サービスの総合的、効率的な提供、利用者本位、公正中立等を掲げている。介護保険の基本理念を実現する上で、指定居宅介護支援事業者が極めて重要な役割を果たすことを求めたものであり、指定居宅介護支援事業者は、常にこの基本方針を踏まえた事業運営を図らなければならない。

### 3 運営に関する基準

#### (7) 指定居宅介護支援の基本取扱方針及び具体的取扱方針

##### ③ 継続的かつ計画的な指定居宅サービス等の利用（第 3 号）

利用者の自立した日常生活の支援を効果的に行うためには、利用者の心身又は家族の状態等に応じて、継続的かつ計画的に居宅サービスが提供されることが重要である。介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成又は変更に当たり、継続的な支援という観点に立ち、計画的に指定居宅サービス等の提供が行われるようにすることが必要であり、支給限度額の枠があることのみをもって、特定の時期に偏って継続が困難な、また必要性に乏しい居宅サービスの利用を助長するようなことがあってはならない。

##### ⑥ 課題分析の実施（第 6 号）

居宅サービス計画は、個々の利用者の特性に応じて作成されることが重要である。このため介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成に先立ち利用者の課題分析を行うこととなる。課題分析とは、利用者の有する日常生活上の能力や利用者が既に提供を受けている指定居宅サービスや介護者の状況等の利用者を取り巻く環境等の評価を通じて利用者が生活の質を維持・向上させていく上で生じている問題点を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上で解決すべき課題を把握することであり、利用者の生活全般についてその状態を十分把握することが重要である。

## 通知に関する主な指摘事例について

### ○施設に対する指摘内容

分類	指摘に該当する状況	解説
運営関係	・施設が提供するサービスが明確になっていない。	<p>・入居者が介護保険サービスを利用する場合は、施設サービスでは補えない部分について利用が検討されるものであることに十分留意し、施設が提供するサービスについて明確にしてください。</p> <p>・施設が提供するサービスについて、契約書や重要事項説明書に明記してください。また、施設サービス計画書を作成する等の方法により、施設が提供するサービスを明確にし、ケアマネジャーに情報提供してください。</p>
	・入居に際して、当該施設に関連する、特定の介護保険事業所の利用を強要している。	<p>・どの介護保険事業所を利用するかは、利用者や家族の選択によるものでなければなりません。近隣の介護保険事業所についても情報提供を行い、特定の介護保険事業所を利用することが入居の条件であるかのような誤解を与えないようにしてください。</p>
人員関係	・常時介護に対応できる職員体制がとられていない。	<p>・24時間を通して施設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。</p> <p>・配置する職員の数については、入居者数や提供するサービスの内容に応じて、支障のない職員数を配置してください。</p> <p>・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。</p>
	・訪問介護等と兼務を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。	<p>・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の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、適切な管理に努めてください。</p>

### ○訪問介護事業所に対する指摘内容（訪問系サービス共通）

分類	指摘に該当する状況	解説
運営関係	・訪問介護事業所の都合により、サービス提供時間が決められている。	<p>・訪問介護等の介護保険サービスの提供時間は、ケアマネジャーの適切なアセスメントから導き出されるものです。<u>訪問介護事業所の一方的な都合によりサービス提供時間が決められることは認められません。</u></p>
	・計画に位置づけられた時間通りにサービスが提供されていない。	<p>・施設の入居者に対するサービス提供について、ケアプランに位置づけられた時間ではない時間にサービス提供がされている、又はケアプランに位置づけられた時間よりも短い時間でサービスが終了している事例が見られます。必要であれば、担当ケアマネジャーと調整するなどし、訪問介護計画を変更する必要があります。また、計画通りのサービスが提供されていない場合、給付費の返還を求める場合がありますので十分注意してください。</p>
	・1人の訪問介護員が複数の利用者に同時にサービス提供をしている。	<p>・訪問介護については、ケアプラン、訪問介護計画等に基づき、1対1でサービス提供をすることが原則ですが、施設の食事介助などにおいて、<u>計画に位置づけられている利用者以外の利用者に対する介助も同時に行っている事例が見られます。1人の訪問介護員が複数の利用者に同時にサービス提供をすることは認められません。</u></p>

運営関係	・訪問介護記録、施設サービス記録が混在している。	・訪問介護記録、施設サービス記録が混在している事例が見られます。訪問介護について、提供日、提供時間、提供したサービスの具体的な内容などを施設サービス記録とは明確に区別をして、記録に残してください。
	・訪問介護記録のサービス提供時間について、実際にサービスを提供した時間ではなく、計画に記載された時間を一律に記録に残している。	・訪問介護記録は、 <u>サービス提供が終了した後で、実際にサービス提供をした時間、内容等</u> を正確に記録に残してください。記録が正しく残されておらず、客観的に提供したサービスの時間、内容などが不明確な場合、不適切な請求として給付費の返還を求める場合があります。
人員関係	・訪問介護と施設との人員配置が明確に区分されていない。職員自身が、いずれのサービスに従事しているか把握していない。	・訪問介護事業所の職員と施設の職員とを兼務する場合には、兼務関係を明示し、勤務時間中に従事する業務が把握できる勤務表等を作成して、適切な管理に努めてください。 ・管理者やサービス提供責任者を中心に、それぞれの職員が制度を理解し、基準の遵守に努められるような職場環境になるよう心がけてください。
	・専ら訪問介護に従事しなければならないサービス提供責任者が、施設の業務に従事している。	・専ら訪問介護の業務に従事させなければならないサービス提供責任者が、施設の業務に従事している事例が見られますが、この場合、訪問介護の人員基準違反になります。ただし、常勤換算方法による非常勤のサービス提供責任者の場合、サービス提供責任者として従事すべき時間以外の時間帯は、施設の業務に従事できる場合があります。

○居宅介護支援事業所に対する指摘内容

分類	指摘に該当する状況	解説
運営関係	・住宅型有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅（以下、施設）の入居者のケースで、施設サービスの内容を明確に把握していない。	・「介護保険外」のサービス内容が明らかになっていないと適切なアセスメントはできず、ケアプランの作成ができません。「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、施設の管理者等から、「介護保険外」サービスの提供内容および提供時間を聞き取った上で、24時間生活タイムテーブルシートなどを活用してください。施設サービス以外の障害福祉サービス、家族ケアなどのインフォーマルサービスについても適切に把握し、ケアプランに位置づけてください。
	・施設の管理者等からの依頼により、入居者に対して支給限度額いっぱいまで画一的に介護保険のサービスを位置づけている。	・ <u>介護保険サービスは、施設サービスでは補えない部分について利用が検討されるものである</u> ことを十分意識し、利用者個々のADLやIADLなどの状態像を把握し、利用者や家族の選択・希望を十分に配慮しケアプランを作成してください。 <u>施設の管理者等からの依頼により、画一的にケアプランを作成することは認められません。</u>
	・居宅介護支援事業所や施設の都合により、介護保険サービスの提供時間を決めている。	・介護保険サービスの提供時間は、ケアマネジャーの適切なアセスメントから導き出されるものです。 <u>居宅介護支援事業所や施設の一方的な都合によりサービス提供時間を決めることは認められません。</u>
	・施設に入居することが決まった際、施設に併設している等の、特定の介護保険事業所へ変更するよう、利用者、家族等に強要している。	・入居前に利用していた介護保険事業所の継続利用も含めて、どの介護保険事業所を利用するかは、利用者や家族の選択によるものでなければならず、居宅介護支援事業所の都合で変更を強要することは認められません。

住宅型有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅の  
運営事業者・職員の皆様へ

# あなたの住まいの入居者は、 望んでいる介護保険サービスを受 けることができますか？

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  
ケアマネジメント等の考え方



2022 年 3 月

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」

事務局・編集 株式会社日本総合研究所



# はじめに

## 本冊子作成の狙い

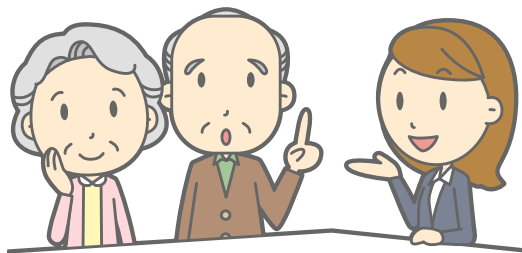
- 住宅型有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅（以下、「高齢者向け住まい」または「住まい」といいます）は合計の入居定員が 50 万人（2020 年時点）を超え、高齢期の「住まい」の重要な一角を占めています。
- 一方で、これらの住まい運営法人によって、利用者の意思に沿わない提供者都合のサービス提供が行われている等の問題もしばしば指摘され、適正な運営が求められる状況にあります。こうした高齢者向け住まいにおいて、入居者の状態に応じて適切なサービスが提供されるには、介護保険サービスをめぐる「ケアマネジメント」が適切に行われていることが重要な要素の一つです。
- ここでは、不適切な契約やケアマネジメント、サービス提供に陥っている事例などを確認し、具体的に振り返りができる資料として作成しています。
- 住まい運営事業者・職員の皆様におかれては、今一度、あなたの住まいでこうした不適切な対応が行われていないか、確認してみてください。

## 住宅型有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅に求められる役割

- 住宅型有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅は、高齢者が介護が必要になっても、安心して自分らしく生活できるための住まいとして、高齢化が進む中での役割が大きくなっています。
- ◆ 高齢者向け住まいは、適正な運営により、地域住民へ「魅力的な住まいの選択肢」を提供することができ、高齢者の安心・安全な日常生活に寄与するもの
  - ◆ 「住まい」「ホーム」部分と「介護サービス」が、それぞれ独立していることにより、「施設」ではなく、入居者の「自宅」として、その人に最適な住環境を提供できることが、これらの制度の大きな利点であり、求められる役割
  - ◆ こうした高齢者向け住まいにおいて、入居者の状態に応じて、適切なサービスが提供されるためには、ケアマネジメントが適切に行われていることも重要な要素

## 「不適切な対応」の考え方

- 介護保険サービスを利用する入居者について、特定事業所のサービス提供に限定・誘導することや、希望する介護保険サービスの利用を妨げることはあってはなりません。
- 以降では、そうした不適切な対応が行われた場合の行政上の対応や、実際の具体的な「不適切事例」等を紹介します。



# 具体的な“不適切な対応”事例

こんな対応、していませんか？  
ケアマネに要請していませんか？

## 事例 1 Aさん

デイが週 2 日から 5 日に。  
「行かないと食事ができませんよ」

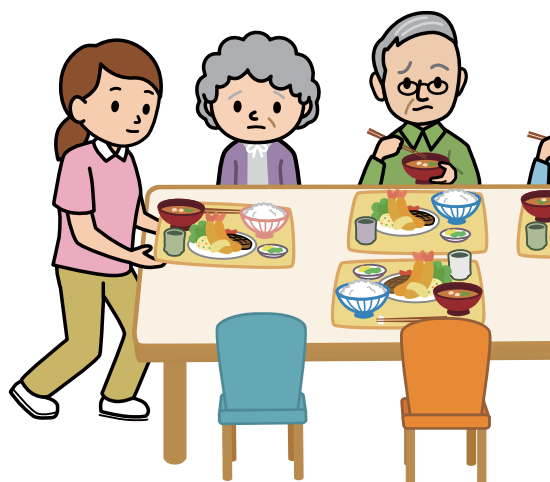
高齢者向け住まいが運営するデイサービスを週 5 日利用  
するよう提案された。

自宅で生活しているときは、デイサービスは週 2 回だった  
のに…。

「入浴日の週 2 回利用で十分」との希望を住まい職員に  
伝えたら、「他の入居者にも毎日利用してもらっています。

デイに行かないと食事が取れませんよ」と取り合ってもら  
えなかった。

ケアマネにも相談したが同じ反応で、どうやらケアマネ  
は住まいから同じ対応をするように指示を受けているよう  
だった。



## 事例 2 Bさん

体調が悪くてもデイサービスへ。  
休む場所もなくつらい…



デイサービスに毎日行くことになっている。体調  
が悪く部屋で休みたいと伝えても、「デイサービス  
で休んでください」と言われ、毎日1階のデイサー  
ビスに連れて行かれる。

しかし、通っているデイサービスには、静養用の  
ベット、リクライニング車いす等がなく、席の机  
で頭を伏せて休むことしかできない。

### 事例 3 Cさん

介護サービスの利用が、  
住まいの値引きの条件に!

入居契約時に、値引き（月額 1～2万円）することを条件に介護サービスの利用を強要された。  
契約書上は本来の正当な金額表示であり、値引きに関する文章は存在しない…。



### 事例 4 Dさん

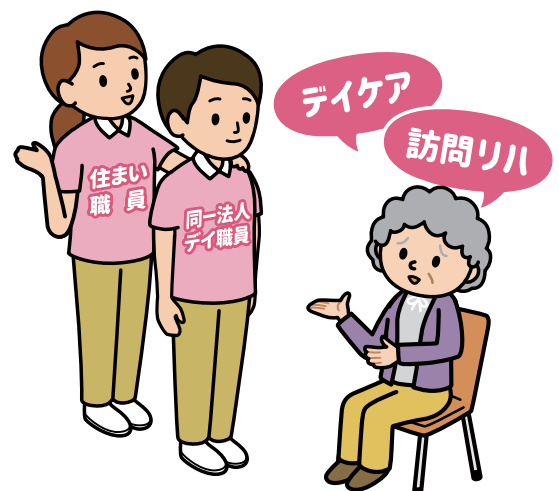
値引きを条件に、  
本人の自由や都合が無視され、  
通院もできない

住まいの法人から、「うちの介護保険サービスを利用して、私的な外出・病院受診など含めて住まいの都合に合わせてスケジュールしてくれば、料金を毎月 1 万円値引する」と言われた。  
これではサービスが多い平日は外出できないと言われたことと同じ。自由な時間が多い日曜日には病院が休みなので困っている。

### 事例 5 Eさん

専門リハビリが必要なのに、  
外部法人だと利用できない

専門的なリハビリを受けたくて通所リハビリを利用をした  
いと伝えたが、外部の介護保険サービスは利用できない  
と言われ、高齢者向け住まいが運営しているデイサービスの  
利用を継続させられた。



# 不適切な対応に関するチェックリスト

- 以下では、不適切な対応の例を紹介します。あなたの住まいではこうした対応が行われていないか、チェックしてみましょう。

## 高齢者向け住まいでの不適切な対応に関するチェックリスト

### 【契約上の問題】

- ☐ **特定の介護保険サービスや提供事業所の活用が契約条件として決められていませんか？** または入居者本人や家族としては契約条件と同一視できるような形になっていませんか？
- ☐ **本人の状態にかかわらず区分支給限度基準額上限まで特定のサービスを入れることが契約条件になっていませんか？** または契約条件と同一視できるような形になっていませんか？
- ☐ 入居契約上特定のサービスを利用すること、併設事業所のサービスを多く利用すること、その他のサービスもふくめ介護保険サービスを多く利用することを**条件に入居費用を割引**していませんか？（利用しなくなった際には入居費用を値上げする・利用者の行動をすべて住まい都合で管理する、など）

### 【実態としての問題】

- ☐ 介護保険サービスの内容が、**本人の希望よりも、特定の法人（住まい運営法人と同じなど）のサービスを優先したもの**になっていませんか？ 例えばご本人の要望や状態に関係なく、併設された同一法人の事業所のサービスを積極的に活用するようにしていませんか？
- ☐ 追加サービスが客観的に不要な状態で、ご本人の希望もないのに、**区分支給限度基準額に余裕があるだけで**、住まい運営法人が運営する介護保険サービスを追加していませんか？
- ☐ 住まい運営法人には医療系サービスがない場合などに、（その法人の）**別サービスを優先していて、医療関連のアセスメントやサービス提供が不足**していることはありませんか？
- ☐ 入居時に、**ケアマネジャーからのケアプラン説明をさせない、相談があった場合も住まい職員が説明する**などのケースはありませんか？ 利用票のサインを、**住まい職員が代筆**していることはありませんか？

## 参考①：高齢者向け住まいにおける「不適切」なケアマネジメント

- 介護保険サービスは、ケアプランの内容を基にして提供されます。高齢者向け住まいにおいて、入居者の状態に応じて、適切なサービスが提供されるためには、ケアマネジメントが適切に行われていることが重要です。
- 高齢者向け住まいのケアマネジメントのあるべき姿については、それぞれの入居者の状態や置かれた状況等、個別具体的なケースで異なるため一概に示すことは困難ですが、「不適切」と疑われる可能性があるケアマネジメントとしては、例えば下記のようなものが挙げられます（特に 1、2、4 は、住まいの不適切な意向により発生する可能性が高いものです）。
- この他、各類型ごとの「不適切な対応例」等の詳細につき、居宅介護支援事業所・ケアマネジャー向けに啓発する冊子も公開していますので、併せてご参照ください。

### 1 個別性の欠如

利用者個々の意向や課題が考慮されることなく、ケアプランが画一的なものとなっている

### 2 過剰なサービス

利用者の意向や状態を考慮せず、アセスメントからは必要性が見出せない住まい事業者と同一法人によるサービスを、ケアプランに設定している（その結果として区分支給限度基準額上限までサービスが設定されている、など）

### 3 サービスの不足

本人の希望するサービスや客観的に必要性の高いと考えられるサービスがケアプランに組み込まれていない、あるいは検討自体なされていない（ケアマネジャーから見て利用者にとって必要なサービスをケアプランに位置付けることが難しい場合がある）

### 4 事業所選択の権利侵害の懸念

住宅・ホームと同一法人が提供するサービスの利用を、合理的な理由もなく、また利用者の意向も踏まえずに利用者に求めており、この対応にケアマネジャーも同調している（同調せざるを得ない状況にある）

### 5 ケアマネジメントサイクルの問題

ケアプランの見直しが法定のタイミング（認定更新時や区分変更時）以外では、ほとんど行われていない

※ 上記事項については状況次第（文脈次第）で適切とも不適切ともなり得ます。例えば、「ケアプランが画一的なものとなっている」ことのみをもって不適切であると断定することはできない点に留意が必要です。むしろ、その事象が生じている背景として、入居者の意思や状態等の十分な把握（アセスメント・モニタリング）とそれに応じた的確なサービス選定ができていないかどうか等に注目することが求められます。

上記の事例等の詳細（居宅介護支援事業所・ケアマネジャー向け啓発資料）はこちら

「大丈夫？ 知らず知らずのうちに“不適切なケアマネジメント事例”を作り出していないですか？」  
—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—  
[https://www.jri.co.jp/MediaLibrary/file/column/opinion/detail/2021\\_theme63\\_02](https://www.jri.co.jp/MediaLibrary/file/column/opinion/detail/2021_theme63_02)  
（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」）



## 参考②：1～5の各不適切事例（パターン）における留意点

- 居宅介護支援事業所・ケアマネジャー向け資料では、前頁の1～5の各不適切事例について、以下のように留意点を示しています。
- ※ これらは、あくまで十分なアセスメントや多職種連携、法令で定められた頻度の状況確認等の必要な対応が前提であるということには、ご注意ください。

### 1 個別性の欠如

利用者個々の意向や課題が考慮されることなく、ケアプランが画一的なものとなっている

ケアプラン上に示される記載がそれぞれの入居者で類似する内容になっている場合には「不適切な事例」には該当しません。

### 2 過剰なサービス

利用者の意向や状態を考慮せず、アセスメントからは必要性が見いだせない住まい事業者と同一法人によるサービスを、ケアプランに設定している（その結果として区分支給限度基準額上限までサービスが設定されている、など）

入居者のケアプランに区分支給限度基準額上限までサービスが盛り込まれている場合には「不適切事例」には該当しません。

### 3 サービスの不足

本人の希望するサービスや客観的に必要性の高いと考えられるサービスがケアプランに組み込まれていない、あるいは検討自体なされていない（ケアマネジャーから見て利用者にとって必要なサービスをケアプランに位置付けることが難しい場合がある）

十分なアセスメント等を通じたケアマネジメントを行い、本人の意思を汲み取りつつ周辺の活用可能な資源等も含め多職種連携の下で総合的に判断しましょう。

ケアプラン上に示されるサービス内容が、仮にある一つの側面から見た際に不足していると思われるといった場合であっても、総合的な判断の結果であれば「不適切事例」には該当しません。

### 4 事業所選択の権利侵害の懸念

住まいと同一法人が提供するサービスの利用を、合理的な理由もなく、また利用者の意向も踏まえずに利用者に求めており、この対応にケアマネジャーも同調している（同調せざるを得ない状況にある）

仮に住まいに併設された事業所から多くの入居者がサービス提供を受けているといった場合であっても、総合的な判断の結果であれば「不適切事例」には該当しません。

### 5 ケアマネジメントサイクルの問題

ケアプランの見直しが法定のタイミング（認定更新時や区分変更時）以外では、ほとんど行われていない

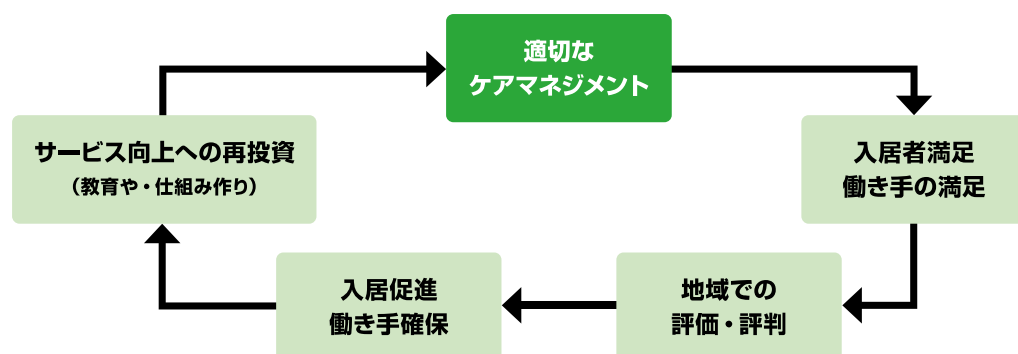
アセスメントやモニタリングのタイミング・頻度については、法定基準を満たしていることを前提に、個別の状況で判断しましょう。

単にケアプランの見直しが法定のタイミング以外で行われていないことをもって、「不適切な事例」には該当しません。



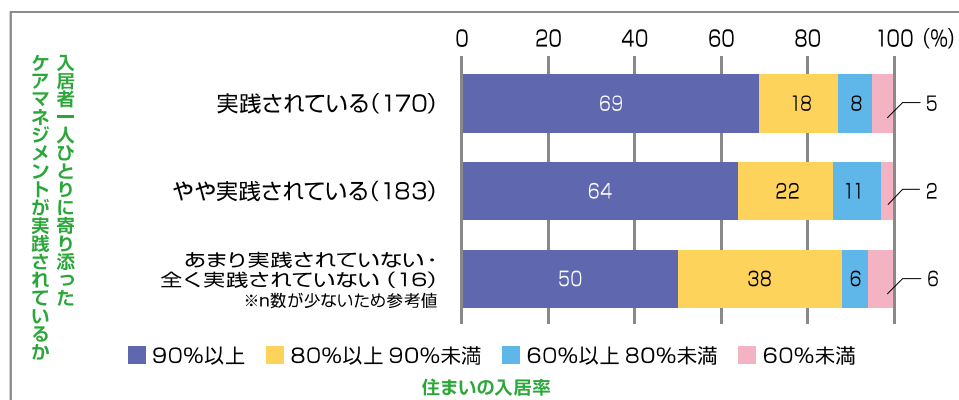
# 「適切なケアマネジメント」が住まい運営にもたらす効果

- 「適切なケアマネジメント」を行うことは、ケアマネジメントの基本理念や介護支援専門員の基本倫理から必須なことであると同時に、高齢者向け住まいの運営・経営にとってもプラスの効果をもたらします。
- 適切なケアマネジメントの結果、入居者の自立支援や希望の実現につながることは、入居者や働き手の満足につながり、地域での評価・評判を向上させることが期待されます。適切なケアマネジメントを行い、下記のような好循環を生み出すことが可能です。
- 住まい運営事業者としても、入居者に対して適切なケアマネジメントが行われるような環境づくりに努めましょう。

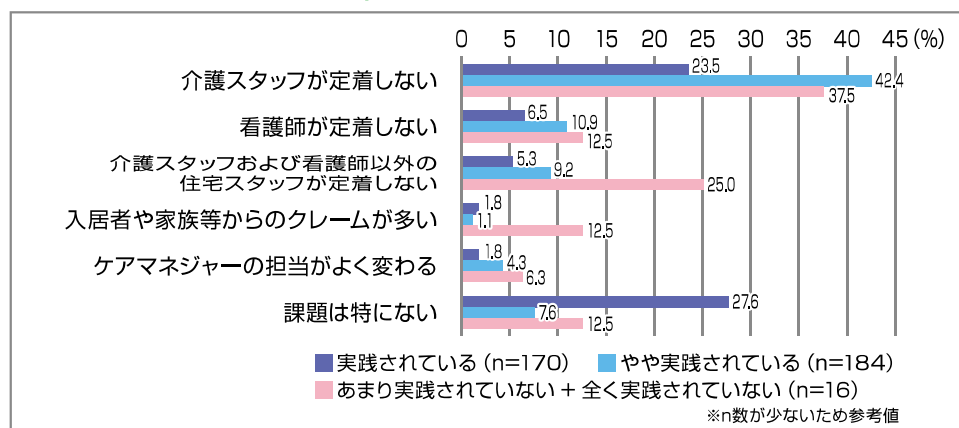


- 実際、アンケート調査結果からは、「適切なケアマネジメントを行えているかどうか」の住まい側の認識と入居率が関連していることが示唆されます。「適切なケアマネジメントが実践できている」と答える住まいほど、人材確保等の問題を抱える割合が低い傾向にあります。

## 適切なケアマネジメントの実践認識 と その住まいの入居率 (住まい職員回答)



## 適切なケアマネジメントの実践認識 と その住まいが抱える課題 (住まい職員回答)



### 【参考】アンケート調査概要

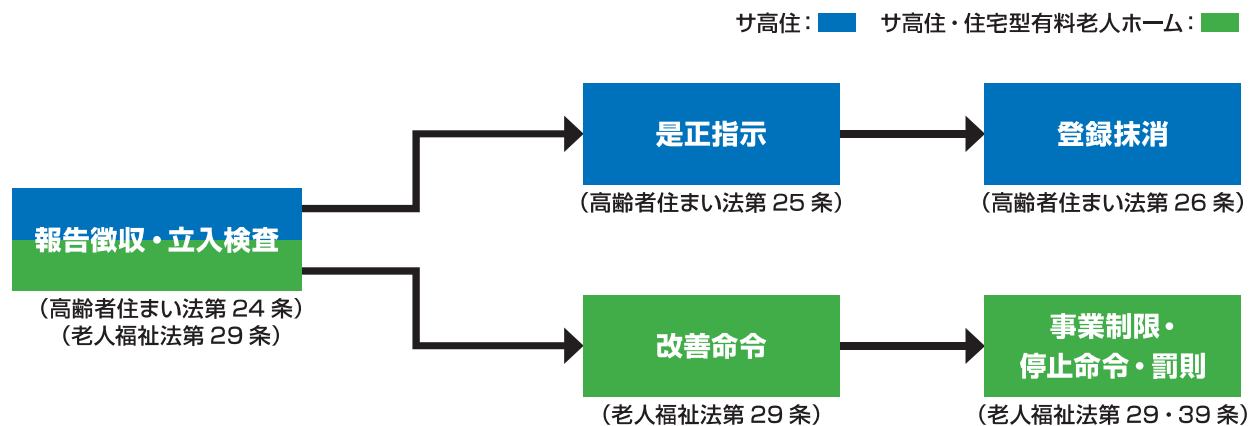
- 2020年12月～2021年1月実施
- 郵送による質問紙調査
- サービス付き高齢者向け住宅および住宅型有料老人ホーム各1,000件、計2,000件
- 各調査票につき、回答者は以下
  - A：住まい職員
  - B：併設居宅のケアマネジャー
  - C：同一法人居宅(近接等)のケアマネジャー
  - D：住まい運営法人とは別法人のケアマネジャー
- 有効サンプル数
  - 調査票 A：376 件
  - 調査票 B：132 件
  - 調査票 C：88 件
  - 調査票 D：162 件

## 行政上の対応について①

### 不適切事例の行政上の対応

- いわゆる「不適切事例」に関しては、その内容により、居宅介護支援事業所に対して、介護保険法等に基づき、報告徴収・立入検査をはじめとして、勧告・命令や指定取消などが行われる可能性があります。また、住まい運営事業者に対しても、老人福祉法、高齢者の居住の安定確保に関する法律等に基づき、指導等が行われる可能性があります。
- ※根拠条文の詳細については資料末尾を参照（以下同様）

### 【高齢者向け住まいへの行政上の措置】



#### 【各種措置の対象・講じられるケース】

**是正指示：**契約締結前の書面交付・説明、入居契約に沿った生活支援サービスの提供に関する違反等

**改善命令：**入居者の処遇に関する不当な行為・運営に関し入居者の利益を害する行為等

**事業制限・停止命令・罰則：**上記のような場合であって、入居者の保護のため特に必要がある場合等

### 【実際に措置が講じられる可能性のあるケース】

特に下記のようなケースは客観的に法令の趣旨に反していると考えられ、住まいに対しては、自治体から上記のような措置がとられる可能性があります。

※口頭で下記のような内容を伝える場合にも注意が必要です。

- ◆ 入居契約の段階で サービス利用内容（回数や提供事業所）が決められており、これ自体が契約条件になっている、あるいは、入居者本人や家族としては契約条件と同一視できるような形となっている
- ◆ 入居契約の段階で、本人の状態にかかわらず区分支給限度基準額上限までサービスを入れることが決められており、これが契約条件になっている、あるいは入居者本人や家族としては契約条件と同一視できるような形となっている
- ◆ 入居契約上特定のサービスを利用すること、併設事業所のサービスを多く利用することあるいはその他のサービスも含め介護保険サービスを多く利用することで入居費用が割引になるとされている（利用しなくなった際には入居費用を値上げされる・利用者の行動がすべて住まい都合で管理される）



## 行政上の対応について②

### 【対応にあたっての留意点】

#### ①利用者の希望する介護サービスの利用を妨げないこと

- 介護保険サービスの内容は、住まい運営事業者・住まい運営事業者と関係のある事業者などの都合のみで設定してはいけません。
- 介護保険サービスの提供事業者は、住まい運営事業者・住まい運営事業者と関係のある事業者など特定の事業者に限定・誘導してはいけません。
- ケアマネジャーや関係職種と連携し、本人の意思を尊重することに努めましょう。

#### ②居宅介護支援事業所にも悪影響

- こうした不適切な対応がされた場合、住まい運営事業者だけでなく居宅介護支援事業所に対しても行政上の措置が講じられる可能性があります。 居宅介護支援事業所にも大きな悪影響を与えるということを十分認識しておきましょう。
- なお、居宅介護支援事業所への行政上の措置は下記の通りです。

### 【居宅介護支援事業所への行政上の措置】



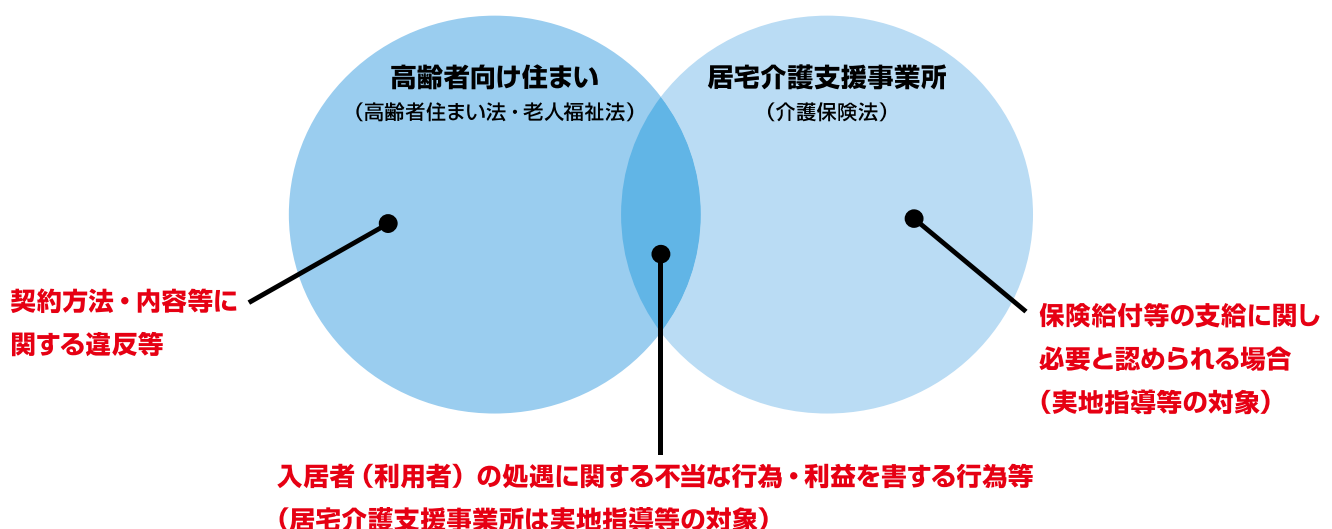
#### 【各種措置の対象・講じられるケース】

報告徴収・立入検査：保険給付 / 介護サービス費の支給に関し必要と認められる場合

勧告・命令：運営・設備・人員配置等の基準を満たしていない場合等

指定取消等：上記勧告・命令に違反した場合、不正請求・虚偽報告を行った場合

### 【行政上の措置が講じられる場合・措置の対象となる行為】



## 参考：根拠法令

### ● 老人福祉法（昭和 38 年法律第 133 号）（抄）

（届出等）

第 29 条 （略）

2～12 （略）

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

14 （略）

15 都道府県知事は、有料老人ホームの設置者が第六項から第十一項までの規定に違反したと認めるとき、入居者の処遇に関し不当な行為をし、又はその運営に関し入居者の利益を害する行為をしたと認めるとき、その他入居者の保護のため必要があると認めるときは、当該設置者に対して、その改善に必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

16 都道府県知事は、有料老人ホームの設置者がこの法律その他老人の福祉に関する法律で政令で定めるもの若しくはこれに基づく命令又はこれらに基づく処分違反した場合であつて、入居者の保護のため特に必要があると認めるときは、当該設置者に対して、その事業の制限又は停止を命ずることができる。

17～19 （略）

第 39 条 第十八条の二第一項又は第二十九条第十五項の規定による命令に違反した場合には、当該違反行為をした者は、六月以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

### ● 高齢者の居住の安定確保に関する法律（平成 13 年法律第 26 号）（抄）

（報告、検査等）

第 24 条 都道府県知事は、この章の規定の施行に必要な限度において、登録事業者又は登録事業者から登録住宅の管理若しくは高齢者生活支援サービスの提供を委託された者（以下この項において「管理等受託者」という。）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、登録事業者若しくは管理等受託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。

2～4 （略）

（指示）

第 25 条 （略）

2 （略）

3 都道府県知事は、登録事業者が第十五条から第十九条までの規定に違反し、又は第二十条の国土交通省令・厚生労働省令で定める事項を遵守していないと認めるときは、当該登録事業者に対し、その是正のために必要な措置をとるべきことを指示することができる。

（登録の取消し）

第 26 条 （略）

2 都道府県知事は、登録事業者が次の各号のいずれかに該当するときは、その登録事業の登録を取り消すことができる。

一 第九条第一項又は第十一条第三項の規定に違反したとき。

二 前条の規定による指示に違反したとき。

## 参考：根拠法令

### ● 高齢者の居住の安定の確保に関する基本的な方針（平成 21 年 8 月 19 日厚生労働省・国土交通省告示第 1 号）（抄）

五 高齢者がその居宅において日常生活を営むために必要な保健医療サービス及び福祉サービスを提供する体制の確保に関する基本的な事項

#### 4 高齢者居宅生活支援サービスの提供

高齢者居宅生活支援サービスを提供する事業者は、高齢者居宅生活支援サービスについて、介護保険法等の関係法令を遵守するとともに、関係するガイドライン等を参考にサービスの向上に努めることが望ましい。

また、入居者が、賃貸人若しくは登録事業者が直接提供する高齢者居宅生活支援サービス又は賃貸人若しくは登録事業者が委託し若しくは提携する事業者が提供する高齢者居宅生活支援サービス以外の外部事業者が提供する高齢者居宅生活支援サービスの利用を希望した場合には、その利用を制限すべきではない。さらに、賃貸人又は登録事業者は、入居者が保健医療サービス又は福祉サービスを利用しようとする場合にあっては、賃貸人若しくは登録事業者が直接提供する保健医療サービス若しくは福祉サービス又は賃貸人若しくは登録事業者が委託し若しくは提携する事業者が提供する保健医療サービス若しくは福祉サービスに限定すべきではない。

高齢者居宅生活支援サービスの提供に当たっては、提供時間、職員の配置、職員の資格の有無等について居住者に十分に説明しておくことが望ましい。

（後略）

### ● 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・最終改正令和 3 年 4 月 1 日老発 0401 第 14 号厚生労働省老健局長通知】（抄）

#### 8 有料老人ホーム事業の運営

(1) ～ (8) （略）

(9) 医療機関等との連携

イ～ニ（略）

ホ 入居者が、医療機関を自由に選択することを妨げないこと。協力医療機関及び協力歯科医療機関は、あくまでも、入居者の選択肢として設置者が提示するものであって、当該医療機関における診療に誘引するためのものではない。

ヘ 医療機関から入居者を患者として紹介する対価として金品を受領することその他の健康保険事業の健全な運営を損なうおそれのある経済上の利益を受けることにより、入居者が当該医療機関において診療を受けるように誘引してはならないこと。

(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。

(11) （略）

事故報告は、「NAGOYA かいごネット」の事故報告書のページからロゴフォームで報告いただく方法に変わりました。

## 介護サービスの提供による事故等発生時の本市への報告について

### 1 対象となる事業所・施設

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

（※①事業所・施設（以下「事業所等」という。）が市外に所在するが、利用者が名古屋市民である場合、②事業所等が市内に所在するが、利用者が名古屋市民ではない場合も報告を要する）

### 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。また、感染症など、複数の事業所等で発生した場合は、それぞれの事業所等ごとに報告する。

区分	内容
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、利用者が死亡した場合（※）、医療機関における治療を必要とした場合（ <u>軽微な治療（湿布の貼付、軽易な切り傷への消毒実施など）は除く</u> ）、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又はエスケープ
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、利用者等の保有する財物を毀損若しくは滅失したため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that流失した場合又は利用者等とトラブルが発生した場合
感染症の発生	介護サービスの利用者が食中毒又は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等の感染症が事業所等内で発生し、利用者等が罹患した場合。具体的には、①事業所等全体で療養中の方が同時に 10 名以上罹患した場合、②1 ユニットのうち半数以上が罹患した場合、③感染症による死亡者が発生した場合、④その他事業所等の運営に重大な支障を来すおそれがあり、管理者が報告を必要と認めた場合。

※ 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の場合は「感染症の発生」を除いて報告不要

### 3 本市への連絡方法

前記2に該当する事故が発生した場合は、別紙「事故報告書」「事故報告書（食中毒又は感染症用）」に必要事項を入力の上、5日以内を目安に「NAGOYA かいごネット」の事故報告書のページからロゴフォームにて報告を行うものとする。

なお、別紙「事故報告書」により難しい場合は、事業所等において定めた所定の様式に代えることもできるが、別紙「事故報告書」の項目を含めること。

※様式に記載しきれない場合や付属の資料等がある場合は、あわせて添付し、ご提出ください。

※報告用ロゴフォームおよび事故報告書の様式は「NAGOYA かいごネット」に掲載されています。

(<https://www.kaigo-wel.city.nagoya.jp/view/kaigo/company/shido/jikohokoku.html>)

### 4 本市の連絡先

〒461-0005 名古屋市東区東桜一丁目14番11号 DPスクエア東桜 8 階

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課 東桜分室

FAX 052-959-4155

問合せ先	サービスの種類	電話番号
	介護老人福祉施設、地域密着型介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護医療院、短期入所生活介護、短期入所療養介護	052-959-2592
	上記以外のサービス事業所	052-959-3087

### 5 留意事項

事故が発生した場合は、本市への連絡を行う前に、速やかに利用者の家族、主治医及び居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、応急手当等必要な措置を施すこと。

※事故報告書は「NAGOYAかいごネット」の事故報告書のページからダウンロードし、ロゴフォームから報告してください。

## 事故報告書（事業者→名古屋市）

※第1報は、少なくとも1から6までについては可能な限り記載し、事故発生後速やかに、5日以内を目安に提出すること  
※選択肢については該当する項目をチェックし、該当する項目が複数ある場合は全て選択すること

※第1報の時点で事故処理が終了している場合は、1から8（必要に応じて9）までを記載した第1報をもって最終報告とすることができる

<input type="checkbox"/> 第1報	<input type="checkbox"/> 第 ____ 報	<input type="checkbox"/> 最終報告
※第1報＝最終報告になる場合は第1報及び最終報告にチェックしてください。		

提出日：西暦 年 月 日

1 事故状況	事故状況の程度	<input type="checkbox"/> 受診(外来・往診)、自施設で応急処置 <input type="checkbox"/> 入院 <input type="checkbox"/> 死亡 <input type="checkbox"/> その他 (                      )												
	死亡に至った場合 死亡年月日	西暦		年		月		日						
2 事業所の概要	法人名													
	事業所（施設）名							事業所番号						
	サービス種別													
	所在地													
	連絡先（TEL）	(              )              ー				担当者氏名								
3 対象者	氏名・年齢・性別 被保険者番号・生年月日	氏名				年齢			性別：	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性				
		被保険者番号				生年月日	西暦		年		月		日	
	サービス提供開始日	西暦		年		月		日	保険者					
	住所	(    ) <input type="checkbox"/> 事業所所在地と同じ												
	身体状況	要介護度	<input type="checkbox"/> 要支援1 <input type="checkbox"/> 要支援2 <input type="checkbox"/> 要介護1 <input type="checkbox"/> 要介護2 <input type="checkbox"/> 要介護3 <input type="checkbox"/> 要介護4 <input type="checkbox"/> 要介護5 <input type="checkbox"/> 事業対象者 <input type="checkbox"/> 自立											
		認知症高齢者 日常生活自立度	<input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> II a <input type="checkbox"/> II b <input type="checkbox"/> III a <input type="checkbox"/> III b <input type="checkbox"/> IV <input type="checkbox"/> M											
4 事故の概要	発生日時	西暦		年		月		日		時		分頃（24時間表記）		
	発生場所	<input type="checkbox"/> 居室（個室） <input type="checkbox"/> 居室（多床室） <input type="checkbox"/> トイレ <input type="checkbox"/> 廊下 <input type="checkbox"/> 食堂等共用部 <input type="checkbox"/> 浴室・脱衣室 <input type="checkbox"/> 機能訓練室 <input type="checkbox"/> 施設敷地内の建物外 <input type="checkbox"/> 敷地外 <input type="checkbox"/> その他 (                      ) <input type="checkbox"/> 不明												
		事故の種別	<input type="checkbox"/> 転倒 <input type="checkbox"/> 異食・誤飲 <input type="checkbox"/> 対物（毀損・滅失物） <input type="checkbox"/> 不明 <input type="checkbox"/> 転落 <input type="checkbox"/> 誤薬、与薬もれ等 <input type="checkbox"/> 無断外出 <input type="checkbox"/> 誤嚥・窒息 <input type="checkbox"/> 医療処置関連（チューブ抜去等） <input type="checkbox"/> その他 (                      )											
			発生時状況、事故内容の詳細											
	その他 特記すべき事項													

5 事故発生時の対応	発生時の対応										
	受診方法	<input type="checkbox"/> 施設内の医師(配置医含む)が対応 <input type="checkbox"/> 受診(外来・往診) <input type="checkbox"/> 救急搬送 <input type="checkbox"/> その他 ( )									
	受診先	医療機関名					連絡先(電話番号)				
	診断名										
	診断内容	<input type="checkbox"/> 切傷・擦過傷 <input type="checkbox"/> 火傷 <input type="checkbox"/> 皮膚剥離 <input type="checkbox"/> 打撲・捻挫・脱臼 <input type="checkbox"/> 骨折 <input type="checkbox"/> その他 ( )									
	受傷部位										
	検査、処置等の概要										
6 事故発生後の状況	利用者の状況										
	家族等への報告	報告した家族等の続柄	<input type="checkbox"/> 配偶者 <input type="checkbox"/> 子、子の配偶者 <input type="checkbox"/> その他 ( )								
		報告年月日	西暦		年		月		日		
	連絡した関係機関(連絡した場合のみ)	<input type="checkbox"/> 他の自治体 <input type="checkbox"/> 警察 <input type="checkbox"/> その他 自治体名 ( )         警察署名 ( )         名称 ( )									
	本人、家族、関係先等への追加対応予定										
7 事故の原因分析 (本人要因、職員要因、環境要因の分析)	(できるだけ具体的に記載すること)										
8 再発防止策 (手順変更、環境変更、その他の対応、再発防止策の評価時期および結果等)	(できるだけ具体的に記載すること)										
9 その他 特記すべき事項											

※事故報告書は「NAGOYAかいごネット」の事故報告書のページからダウンロードし、ロゴフォームから報告してください。

事故報告書（食中毒又は感染症用）

|| 第一報 || 第\_\_報 || 最終報告

令和 年 月 日

（あて先） 名古屋市健康福祉局介護保険課長

食中毒又は感染症の発生について、下記のとおり報告します。

1 事業所又は施設の詳細

サービスの種類	事業所（又は施設）所在地	
事業所番号	事業所（又は施設）名称	法人名

2 疾患名

3 報告理由（事業所全体で10名以上が罹患したため 等）

4 対象者

入所者		人中		人（うち入院者		人）
利用者（入所以外）		人中		人（うち入院者		人）
職員		人中		人（うち入院者		人）

5 発生日（最初に患者が発生した日）

西暦		年		月		日
----	--	---	--	---	--	---

6 発症者の主な症状

☐ 下痢      ☐ 嘔吐      ☐ 腹痛      ☐ 発熱      ☐ 咳、咽頭痛、鼻水  
☐ 発疹、皮膚の異常      ☐ その他（  ）

7 発生の経緯

8 事業所又は施設の措置、対応（施設運営の内容変更、保健所の指示 等）

管理者氏名： 連絡先（TEL（ ） — ）

※本様式で全ての内容が記載できない場合は、本様式に別紙を添付し報告すること。



## 令和6年度事故発生状況について（有料老人ホーム）

### 1 対象データ

#### (1) 対象期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日までに報告があった対人・対物事故報告及び食中毒・感染症発生報告

#### (2) 対象施設

介護付有料老人ホーム（特定施設入居者生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護）、住宅型有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅

### 2 月別報告件数

（単位：件）

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
対人・対物	83	88	73	82	104	86	68	83	88	95	61	77	988
食中毒・感染症	7	4	3	11	10	4	1	0	5	16	4	13	78

### 3 対人・対物事故

#### (1) 事故の程度別報告件数

	件数(%)		サービス種別			
			介護付有料老人ホーム（特定施設）	介護付有料老人ホーム（地密特定）	住宅型有料老人ホーム	サービス付き高齢者向け住宅
受診	470	47.6%	256	3	178	33
入院	346	35.0%	187	2	127	30
死亡	31	3.1%	13	1	11	6
その他	141	14.3%	87	0	32	22
総計	988	100.0%	543	6	348	91

- 「死亡」の内訳は、不詳9件、自殺6件、誤嚥性肺炎4件、誤嚥による窒息4件、その他原因による窒息3件、誤嚥による低酸素血症、送迎中の事故、転落による脳挫傷、急性硬膜外血腫、外傷性ショック各1件がある。
- 「その他」には、無断外出、誤薬・与薬もれによる経過観察、個人情報漏洩などがある。

#### (2) 発生場所別報告件数

	件数(%)		サービス種別			
			介護付有料老人ホーム（特定施設）	介護付有料老人ホーム（地密特定）	住宅型有料老人ホーム	サービス付き高齢者向け住宅
居室	630	63.8%	356	3	224	47
トイレ	39	3.9%	24	0	13	2
廊下	62	6.3%	32	1	26	3
食堂等共用部	138	14.0%	86	1	43	8
浴室・脱衣室	17	1.7%	10	0	4	3
機能訓練室	0	0.0%	0	0	0	0
施設敷地内の建物外	4	0.4%	1	0	2	1
敷地外	6	0.6%	2	0	2	2
その他	71	7.2%	23	0	23	25
不明	21	2.1%	9	1	11	0
総計	988	100.0%	543	6	348	91

- 「その他」には、施設の玄関・従業員通用口（無断外出）、健康管理室・施設事務所（誤薬・与薬もれ）などがある。

## (3) 事故内容別報告件数

	件数(%)		サービス種別			
			介護付有料老人ホーム（特定施設）	介護付有料老人ホーム（地密特定）	住宅型有料老人ホーム	サービス付き高齢者向け住宅
転倒	620	62.8%	344	4	219	53
転落	41	4.1%	24	0	12	5
誤嚥・窒息	23	2.3%	10	1	10	2
異食・誤飲	3	0.3%	3	0	0	0
誤薬・与薬もれ等	86	8.7%	73	0	13	0
医療処置関連	18	1.8%	6	0	11	1
無断外出	63	6.4%	16	0	23	24
対物	7	0.7%	5	0	2	0
その他	58	5.9%	25	0	29	4
不明	69	7.0%	37	1	29	2
総計	988	100.0%	543	6	348	91

- 「その他」には、介助時の負荷による受傷、生活動作上の受傷、自殺、個人情報漏洩などがある。

## (4) 診断内容別報告件数

	件数(%)		サービス種別			
			介護付有料老人ホーム（特定施設）	介護付有料老人ホーム（地密特定）	住宅型有料老人ホーム	サービス付き高齢者向け住宅
骨折	563	60.4%	299	5	214	45
切傷・擦過傷	156	16.7%	85	2	58	11
火傷	0	0.0%	0	0	0	0
皮膚剥離	24	2.6%	13	0	10	1
打撲・捻挫・脱臼	66	7.1%	40	0	23	3
その他	123	13.2%	70	1	43	9
総計	932	100.0%	507	8	348	69

- 「その他」には、硬膜外血腫・くも膜下出血等（外傷性を含む）、誤嚥性肺炎、気管・尿道・経鼻カテーテル等の抜去、誤嚥による窒息などがある。

## 4 食中毒・感染症の疾患別報告件数

	件数(%)		サービス種別			
			介護付有料老人ホーム（特定施設）	介護付有料老人ホーム（地密特定）	住宅型有料老人ホーム	サービス付き高齢者向け住宅
食中毒	0	0.0%	0	0	0	0
新型コロナウイルス	63	80.8%	23	0	32	8
インフルエンザ	8	10.3%	5	0	3	0
ノロウイルス	3	3.8%	1	0	2	0
疥癬	1	1.3%	0	0	0	1
結核	0	0.0%	0	0	0	0
その他	3	3.8%	2	0	0	1
総計	78	100.0%	31	0	37	10

- 「その他」は、胃腸炎、活動性肺結核、劇症性溶連性レンサ球菌感染症各1件。

## 各種届出・定期報告等について

### 1 変更・廃止等の届出について

P74「有料老人ホームの主な届出事項と添付書類」に基づき、必要に応じて事前相談のうえ、届出をしてください。変更届については変更後1月以内に、廃止・休止の届出については廃止・休止日の1月前までに届け出てください。

介護付有料老人ホーム（特定施設入居者生活介護）については、別途介護保険法に基づく届出も必要になりますので注意してください。

### 2 定期的に報告が必要な事項について

#### （１）入居状況報告（４・１０月の年２回）

『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。報告はFAXで構いません。

#### （２）重要事項説明書等の提出

毎年１回、重要事項説明書及び決算書類等を提出してください。（提出時期については提出依頼通知文を送付してお知らせします。）

### 3 届出様式等について

届出様式などは、NAGOYAかいごネットに掲載しております。

「NAGOYAかいごネット」－「事業者向けはこちら」－「有料老人ホームの届出」

（問合せ先）

所管課	名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課	
担当係	１、２（２）	２（１）
	施設指定担当	居宅指導担当
住 所	〒460-850 名古屋市中区三の丸三丁目1番1号	〒461-0005 名古屋市東区東桜一丁目14番11号 D P スクエア東桜 8 階（東桜分室）
電 話	052-972-2539	052-959-3087
F A X	052-972-4147	052-959-4155
メー ル	<a href="mailto:a2595-03@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp">a2595-03@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp</a>	<a href="mailto:a2592-04@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp">a2592-04@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp</a>

内 容	届出種別	添付書類	備 考
新たに開設したい	設置届	設置届に記載の書類	計画段階で必ず電話等にてご連絡ください
料金を変更したい	変更届	新旧対照表 料金変更が必要な理由を明らかにする書面 新料金の積算書 運営懇談会の資料及び議事録等 重要事項説明書	計画段階で必ず電話等にてご連絡ください
サービス内容を変更したい	変更届	新旧対照表 サービス内容変更が必要な理由を明らかにする書面 運営懇談会の資料及び議事録等 重要事項説明書	計画段階で必ず電話等にてご連絡ください
施設を変更したい (増改築、部屋用途の変更等)	変更届	新旧平面図 重要事項説明書	計画段階で必ず電話等にてご連絡ください
入居定員を変更したい	変更届	新旧平面図 重要事項説明書	計画段階で必ず電話等にてご連絡ください
住宅型から介護付に変更する 特定施設定員を変更する	変更届	受付印の押された介護保険指定申請書又は変更届の写し 重要事項説明書	
管理者を変更する	変更届	重要事項説明書	
法人住所や代表者を変更する	変更届	登記事項証明書(登記簿謄本) 重要事項説明書	
施設を移転する	廃止届+設置届	別途指示する書類	計画段階で必ず電話等にてご連絡ください
設置法人を変更する	廃止届+設置届	別途指示する書類	計画段階で必ず電話等にてご連絡ください
廃止・休止したい	廃止・休止届	入居者の転居先一覧(任意様式) 有料老人ホーム設置届受理通知書 その他、別途指示する書類	計画段階で必ず電話等にてご連絡ください
電話・FAX 番号を変更する	変更届	重要事項説明書	

・原則として、変更届は変更の日から1月以内に、廃止・休止届は廃止・休止の日の1月前までに提出してください。  
 ・変更の内容により、上記以外の書類の提出を求める場合があります。  
 ・メールアドレスを変更する場合、変更届の提出は不要ですが、必ず名古屋市介護保険課まで連絡をしてください。  
 ・計画段階での相談が必要な届出については、ご連絡いただいた後に具体的な手続き方法等をお伝えいたします。

令和 4 年 12 月 7 日

市内有料老人ホーム 管理者 様

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課長

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）

日頃は、本市の高齢者福祉行政にご理解とご協力を賜り誠にありがとうございます。

昨今のエネルギー費の高騰などにより電気代、ガス代、食材費等が高騰し、有料老人ホームの利用料金を値上げせざるを得ない状況にある施設も少なくない状況と存じます。

有料老人ホームにおける利用料金を変更する際には本市への事前相談と届出が必要であることは以前からご承知のことと思いますが、改めてお知らせいたします。なお、介護付有料老人ホーム（特定施設入居者生活介護（以下「特定施設」という。））において利用料金の変更を検討される場合は特にご注意ください。

## 1 料金変更の手続きの流れ

### (1) 事前連絡

名古屋市介護保険課施設指定係に電話もしくはメールで事前相談の連絡をしてください。

電 話 052-972-2539

メール [a2595-03@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp](mailto:a2595-03@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp)

原則として、入居者（家族）への説明前に相談するようにしてください。

### (2) 相談資料の提出

以下の資料をメールで提出してください。

- ① 新たな利用料金の積算根拠
- ② 料金を変更する理由書
- ③ 新旧対照表

なお、①～③を1つにまとめていただいても差し支えありません。また、変更予定日もメール本文などでお伝えください。

### (3) 内容確認

名古屋市介護保険課にて料金変更が妥当であるかを確認します。内容に疑義がある場合は電話やメールで確認させていただきます。

#### (4) 料金変更

内容確認が終了し変更が妥当であると判断されましたら、実際に料金変更となります。

入居者（家族）への説明を必ず行ってください。なお、通常は運営懇談会等でご説明いただくものですが、昨今の新型コロナ事情を酌んで通知等の書面で説明いただいても構いません。

#### (5) 変更届

実際に利用料金を変更した後に、変更届を提出していただきます。提出先が異なりますのでご注意ください。

##### ① 有料老人ホーム変更届（第 26 号様式）

老人福祉法に基づく変更届です。住宅型、介護付ともに提出していただく必要があります。提出期限は変更日から 30 日以内です。

●提出先 名古屋市介護保険課施設指定係

##### ② 変更届出書（第 4 号様式）

介護保険法に基づく変更届です。介護付（特定施設）のみ提出が必要です。提出期限は変更日から 10 日以内です。

●提出先 名古屋市介護事業者指定指導センター

添付書類等については、NAG O Y Aかいごネットの該当ページでご確認ください。

##### ① <https://www.kaigo-wel.city.nagoya.jp/view/kaigo/charge/>

トップ>有料老人ホームの届出

##### ② <https://www.kaigo-wel.city.nagoya.jp/view/kaigo/company/download/shisetsu/>

事業者向け>各種加算・変更届ダウンロード>居宅サービス・施設サービス

## 2 介護付有料老人ホーム（特定施設）の注意点

特定施設の中には本市の公募により採択されたうえで指定されているものがございます。利用料金は採択時の評価点の一つになるため、公募により採択された特定施設は、原則として利用料金を変更（値上げ）することが認められていません。（特定施設の募集要項による。）事前相談、事前協議を経て、やむを得ない事情が認められた場合に限り、例外的に値上げが認められるものです。

いずれにしましても事後報告にならないよう、十分に注意してください。

名古屋市健康福祉局介護保険課施設指定係

電 話 052-972-2539

F A X 052-972-4147

メール [a2595-03@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp](mailto:a2595-03@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp)

令和 5 年 4 月 27 日

関係者各位

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課長

有料老人ホームにおける利用料金変更時の注意点について（お知らせ）

日頃は、本市の高齢者福祉行政にご理解とご協力を賜り、誠にありがとうございます。

昨今のエネルギー代の高騰による電気代や人件費等の高騰により、有料老人ホームの利用料金を値上げせざるを得ない施設が多くなっております。

利用料金の変更手続きについては、令和 4 年 12 月 7 日付「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）」にて改めて周知させていただいたところです。

このたび、有料老人ホームにおける利用料金変更時の注意点についても、下記のとおり改めて周知させていただきますので、ご確認をお願いいたします。

なお、本件については介護付及び住宅型ともに対象となります。

記

1 事前協議（相談）

有料老人ホームにおいて利用料金を変更しようとする場合は、**必ず事前に本市介護保険課に相談**してください。利用料金を値上げするときも値下げするときも必要です。

2 作成書類、添付書類（事前協議時）

(1) 理由書

利用料金を変更する理由書を作成してください。決められた様式はありません。任意様式で結構です。

(2) 新旧対照表

変更する費目の新旧対照表を作成してください。こちらも任意様式となります。

(3) 積算根拠（新料金設定の根拠）

新たな料金を設定した根拠（計算式等）をお示しいただきます。必要に応じて、挙証資料も添付してください。

同じく任意様式としていますが、NAGOYAかいごネットに参考様式を掲載しております。

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

TOP > 有料老人ホームのページ（届出）> 2 各種様式等  
> 2. 設置届関係参考様式 > 8\_利用料金一覧・積算根拠

### 3 新料金設定（積算）の注意点

新料金を設定する際には、次の点に注意してください。

#### (1) 設定する費目の内訳を明らかにすること

例えば、「管理費」であればその内訳を明確にしてください。（E V等の共用部維持管理費、事務消耗品費、共用部水光熱費、など。）そのうえで、何が上昇しているのか等を明示してください。

#### (2) 徴収不可の費目（内訳）を含めないこと

特に介護付（特定施設）においては、介護報酬に含まれているもの（介護における人件費等）を含めないようにしてください。二重徴収となってしまいます。

#### (3) 変更した料金設定の根拠を明らかにすること

単に「高騰した」だけではなく、新たに設定した金額の具体的な根拠を示していただく必要があります。例えば、5,000 円の値上げとするのであれば、4,000 円でもなく 6,000 円でもなく 5,000 円に設定した具体的な根拠を示す必要があるということです。

#### (4) 食費については原則として1食ごとの費用を示すこと

原則として、1月単位などではなく1食単位での費用を示してください。（1食単位が望ましいが、1日単位も不可ではない。）

#### (5) 実績に基づく料金変更（設定）はスポット的に抜き出さないこと

特に水光熱費（電気代等）について、過去の実績と比較して値上げの根拠とすることが多いですが、原則としてその期間を1年とすべきです。季節によって上下動が激しい水光熱費（特に電気代）について、数か月だけを抜き出して積算根拠とすることは適切とは言えません。

#### (6) 原則として施設ごとに料金を積算すること

同一法人で複数の有料老人ホームを運営している場合に、それらすべてをまとめて積算していることがありますが、原則としては施設単位で積算していただきます。

まとめて積算できる例外的な取扱い「給食や清掃など法人でまとめて業者委託している場合」など施設単位での積算が難しい場合に限ります。水光熱費など施設によって使用量が異なるものを一括して積算することは不適切です。

#### (7) 既入居者と新規入居者とで料金設定に差を付ける場合

有料老人ホームにおいては同一サービス同一料金の原則があるため、基本的には既入居者と新規入居者とで利用料金に差を付けることは好ましくありません。やむを得ず既入居者のみ利用料金を据え置く場合、その差額分を新規入居者に転嫁（上乗せ）することは認められませんので注意が必要です。



**(8) 正規料金とは別に生活保護受給者用料金設定をする場合**

正規料金では生活保護基準を上回るため、別に生活保護受給者用の料金を設定する場合にも注意点があります。

ア 生活保護受給者用の料金を設けることで減ってしまう収益分を正規料金へ転嫁しないこと。(生活保護用の料金で積算しないこと。)

イ 設定料金が生活保護で対応できるかを所在区の区役所民生子ども課保護係に確認しておくこと。

**4 料金積算方法について**

参考として、以下に料金積算方法をいくつか例示します。

**(1) 実際の費用から積算**

① 給食業者に委託していた食費について、給食業者から値上げ要請があったためその実額分を値上げする。

② 直近1年間の電気代・ガス代・水道代を月平均で算出し、その金額を水光熱費に反映させる。

**(2) 過去の実績と現在の実績を比較して積算**

① 旧料金の設定根拠とした年と直近1年のそれぞれ1年間の電気代・ガス代・水道代を月平均で算出。その差額を旧料金に上乗せする。

※ 旧料金設定の根拠年を一昨年度、新料金設定の根拠年を昨年度とする（一昨年度と昨年度とを比較する）施設が少なくないが、本来は不適切。旧料金を設定したところまで遡って比較することが正しい。

※ 基本的には、過去に料金設定した際と同じ積算方法で新料金を設定することが望ましいです。

介護保険課施設指定係

担 当 神原（カンバラ）、佐合（サゴリ）

電 話 0 5 2 - 9 7 2 - 2 5 3 9

F A X 0 5 2 - 9 7 2 - 4 1 4 7

メール [a2595-03@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp](mailto:a2595-03@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp)

# 有料老人ホームの届出について

## ～老人福祉法第29条～

有料老人ホームとは、老人を入居させ、次のいずれかのサービスを提供する（予定も含みます）居住施設です。

- |                |         |
|----------------|---------|
| ① 入浴、排せつ、食事の介護 | ② 食事の提供 |
| ③ 洗濯、清掃などの家事   | ④ 健康管理  |

Q1 高齢者が数名しか入居していない場合は、有料老人ホームに該当しますか。

A1 入居要件を専ら高齢者（老人）に限らず、高齢者以外も当然に入居できるようなものは有料老人ホームには該当しません。ただし、入居要件では高齢者以外も入居できるとしつつ意図的に高齢者を集めて入居させている場合や、数名であっても対象を高齢者に絞っている場合は有料老人ホームの届出が必要になることもあります。

Q2 入居サービス又は介護等サービスを、委託して運営する場合又は別法人が運営する場合も、有料老人ホームに該当しますか。

A2 それぞれのサービスを委託して運営する場合や別法人が運営する場合であっても、斡旋・紹介するなどにより一体的な運営が認められれば、該当します。

有料老人ホームに該当する場合には、あらかじめ届出が必要です。

Q3 なぜ届出が必要なのですか。（老人福祉法の趣旨）

A3 有料老人ホームは、高齢者福祉に大きく関わる住まいの場であることから、あらかじめ事業者と行政との連携体制を構築しておくためです。

Q4 有料老人ホームに該当する場合には、必ず届出が必要ですか。

A4 老人福祉法第29条で定められており、届出が必要です。

有料老人ホームにおける居住の質を確保するため、「名古屋市有料老人ホーム設置運営指導指針」で構造設備などの基準を定めています。

Q5 「指針」には、どのような内容が定められていますか。

A5 入居する高齢者の福祉向上と安定的継続的な施設運営を図るため、構造設備や管理運営に関する事項を定め、質の高い施設運営を目指すものです。

Q6 構造設備などが「指針」の基準に適合できない場合も、届出は必要ですか。

A6 基準に適合できない場合であっても届出が必要です。下記の窓口へご相談ください。

届出・相談窓 口	名古屋市役所 健康福祉局 高齢福祉部 介護保険課 施設指定担当 〒460-8508 名古屋市中区三の丸三丁目1番1号 TEL：052-972-2539 FAX：052-972-4147 MAIL： <a href="mailto:a2595-03@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp">a2595-03@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp</a>
指針・手続関係情報	NAGOYAかいごネットに掲載しています。 「事業者向けページ」-「有料老人ホームの届出」

関係者各位

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課

有料老人ホーム設置届等の取扱いについて（お知らせ）

日頃は、本市の高齢者福祉行政にご理解とご協力を賜り誠にありがとうございます。

標題の件につきまして、関係者の皆様にお知らせします。

令和 2 年 4 月に国より新型コロナウイルスにかかる緊急事態宣言が出されたことを受け、本市においては令和 2 年 4 月 21 日付「新型コロナウイルス感染拡大防止に係る有料老人ホーム設置届等の取扱いについて」にて、設置届の事前協議等の対応方法を原則として「面談」から「郵送」「メール」「電話」に切り替えさせていただいておりました。

今年の 5 月 8 日以降は新型コロナウイルスが 5 類に移行となりました。このことを受け、今後の取扱いについては次のとおりとさせていただきます。

1 設置届

原則として来庁相談とします。ただし、図面確認や書類確認等につきましては、メール等でのやり取り（確認）も可とします。来庁相談時には必ず事前にご連絡いただきアポを取ってください。

いずれにしましても、計画段階で必ずお電話等でご連絡ください。

また、令和 5 年 9 月 25 日付「有料老人ホーム設置届事前協議について（お知らせ）」もあわせてご確認ください。

2 変更届

「有料老人ホームの主な届出事項と添付書類」を確認してください。変更する内容により対応が異なります。備考欄に「計画段階で必ず電話等にてご連絡ください」とある場合は、必ず事前に連絡してください。必要な手続きを案内させていただきます。それ以外については、事前相談は不要です。

特に料金変更の場合は、以下の通知をご確認ください。

- ・ 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）【R4. 12. 7】
- ・ 有料老人ホームにおける利用料金変更時の注意点について（お知らせ）【R5. 4. 27】

3 廃止（休止）届

計画段階で必ずお電話ください。具体的なお話を伺ってからその後の対応方法についてお伝えいたします。

名古屋市介護保険課施設指定係

電 話 0 5 2 - 9 7 2 - 2 5 3 9

F A X 0 5 2 - 9 7 2 - 4 1 4 7

メール [a2595-03@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp](mailto:a2595-03@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp)

# 栄養・衛生管理

## 1 食中毒予防について

### ◎食中毒予防の3原則



#### ① 微生物をつけない・・・「洗う！分ける！」

- ・ 次ページの【手洗いのタイミング】時には手洗いを徹底する。
- ・ 調理場、調理器具は常に清潔を保つ。調理器具は使用の都度洗浄し、必要に応じて消毒する。
- ・ 食品を保管する際は、他の食品に付いた細菌が付着しないよう密封容器に入れるかラップをかける。冷蔵庫内は食材ごとに置き場所を分ける。

#### ② 微生物を増やさない・・・「低温保存！早めに提供！」

- ・ 原材料は、保存方法を守って保存する。
- ・ 調理途中の食品も常温に放置せず、冷蔵庫へ保管し、早めに提供する。
- ・ 調理後の食品は、急速に冷却(10℃以下)するか、温蔵(65℃以上)する。
- ・ 冷蔵庫は 10℃以下（生食用鮮魚介類の場合は 4℃以下）、冷凍庫は -15℃以下に保つ。温度計を備え付け、定期的に温度をチェックし、記録する。

#### ③ 微生物をやっつける・・・「加熱調理！殺菌！」

- ・ 食材の中心部の温度が、75℃で 1 分以上加熱する（ノロウィルスに汚染されているおそれのある食品は、中心部が 85℃～90℃で 90 秒以上加熱）。
- ・ まな板、包丁、ふきんなどの調理器具は、洗剤でよく洗ってから次亜塩素酸ナトリウム溶液や熱湯により消毒・殺菌する。
- ・ 野菜及び果物を加熱せずに提供する場合、次亜塩素酸ナトリウム等により殺菌処理をしてから提供する。



## ◎手洗いの方法

～手洗いは食中毒予防の基本です～

- ・手洗いにより菌やウイルスを洗い流す
- ・②～⑧については2回繰り返すのが効果的（2度洗い）



①爪を切り、時計・指輪等をはずす  
石けん・ペーパータオルを準備する



②水で手をぬらし、石けんをつけて  
手のひらをよくこする



③手の甲を伸ばすようにこする



④指先・爪の間を念入りにこする



⑤指の間を洗う



⑥親指と手のひらをねじり洗いする



⑦手首も忘れずに洗う



⑧十分に水で流す

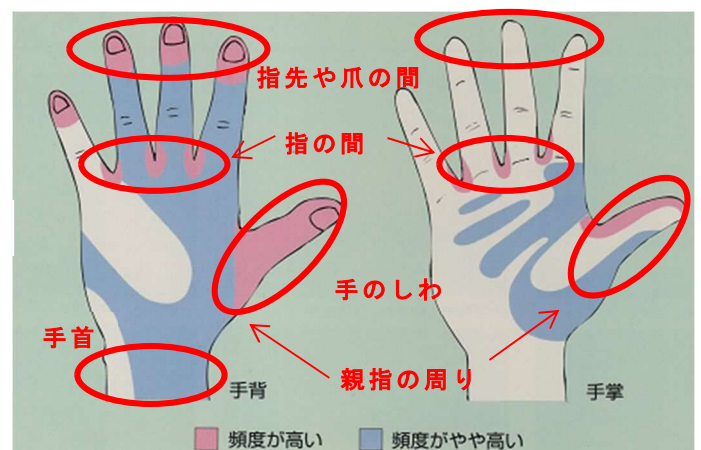


⑨ペーパータオルでふきとって、  
よく乾かす

### 【手洗いのタイミング】



### 【手洗いミスの発生しやすい箇所】



洗い残しやすいところを  
意識して洗いましょう

## ◎夏の食中毒警報と冬のノロウイルス食中毒注意報・警報

### 食中毒警報

#### 発令条件

- 第1項 気温 30 度以上が 10 時間以上継続したとき
- 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
  - ・ 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

#### 期間・注意事項

- ・ 愛知県、岐阜県に同時発令され、48 時間後に自動的に解除
- ・ 条項が重複して発令される場合あり

### ノロウイルス食中毒注意報

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

発令期間：発令日から翌 3 月 31 日まで



### ノロウイルス食中毒警報

**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

発令期間：発令日から 1 週間



◇ ノロウイルス食中毒注意報・警報のいずれも、冬季に感染性胃腸炎が流行し、ノロウイルスによる食中毒の発生が予想される場合に発令されます。

## ◎食中毒予防のためポイント

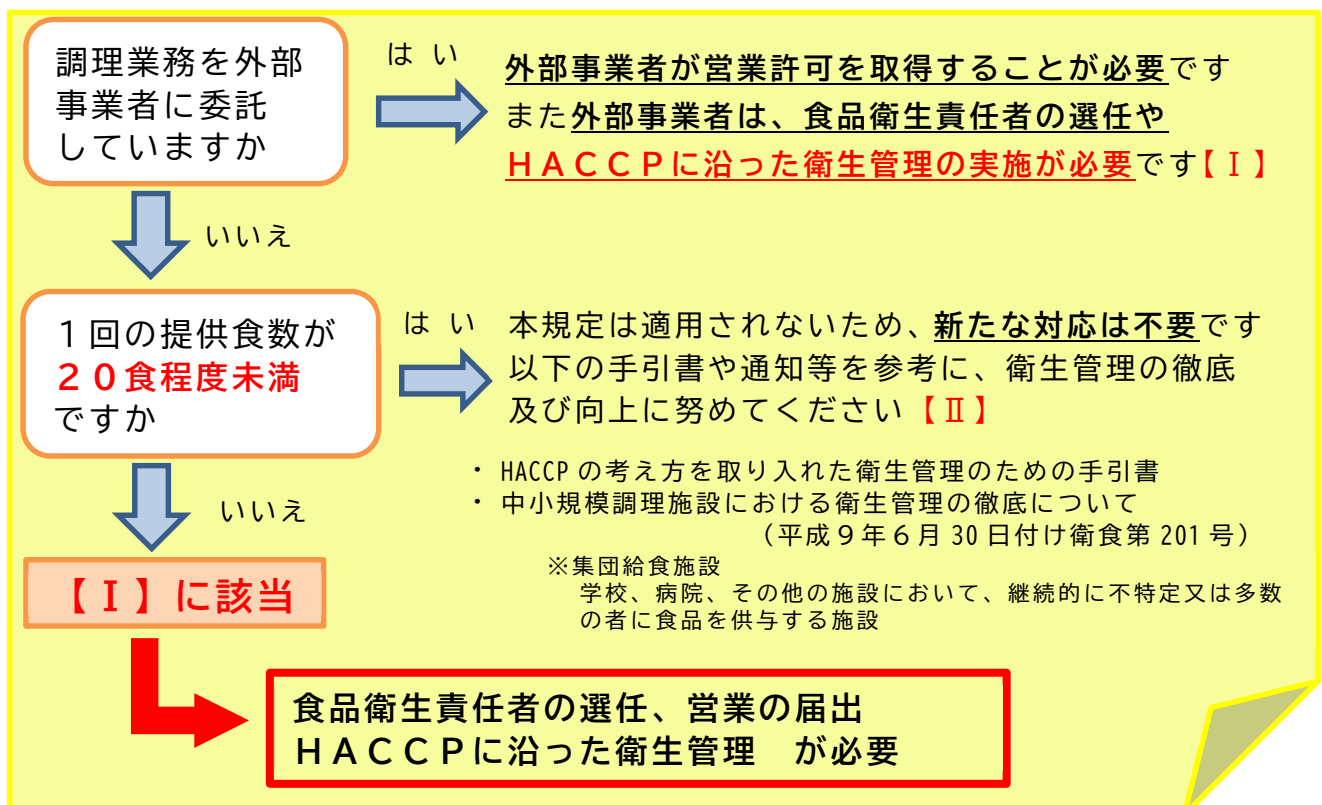
- ・ **手洗いの徹底**
- ・ **調理に従事する人の体調管理**  
下痢や嘔吐等の症状がある場合は調理を行わないなど
- ・ 食品の十分な加熱（中心温度が 85～90℃で 90 秒以上）
- ・ 調理器具などは十分に洗浄・消毒し、乾燥させる
- ・ 食品に触れる時は、手袋を着用するか器具を使用する
- ・ 生肉、生卵を扱った器具・容器、手指は都度洗浄・除菌・消毒
- ・ 魚介類と他の食品の直接・間接的接触を徹底して避ける
- ・ 生の食材料と加熱済食品の接触を避ける

## ◎施設で調理する場合の食中毒予防のためのポイント

- ・ 卵は使用する直前に割卵する
- ・ 卵を加えた炒め物は、鍋を熱し、油を熱してから卵液を加える
- ・ ひき肉を使って形成した料理は必ず中心部まで加熱する
- ・ （できれば）肉・魚は、すぐに調理できる形態で納品を依頼する

## 2 改正食品衛生法について

### ◎集団給食施設の取扱いについて

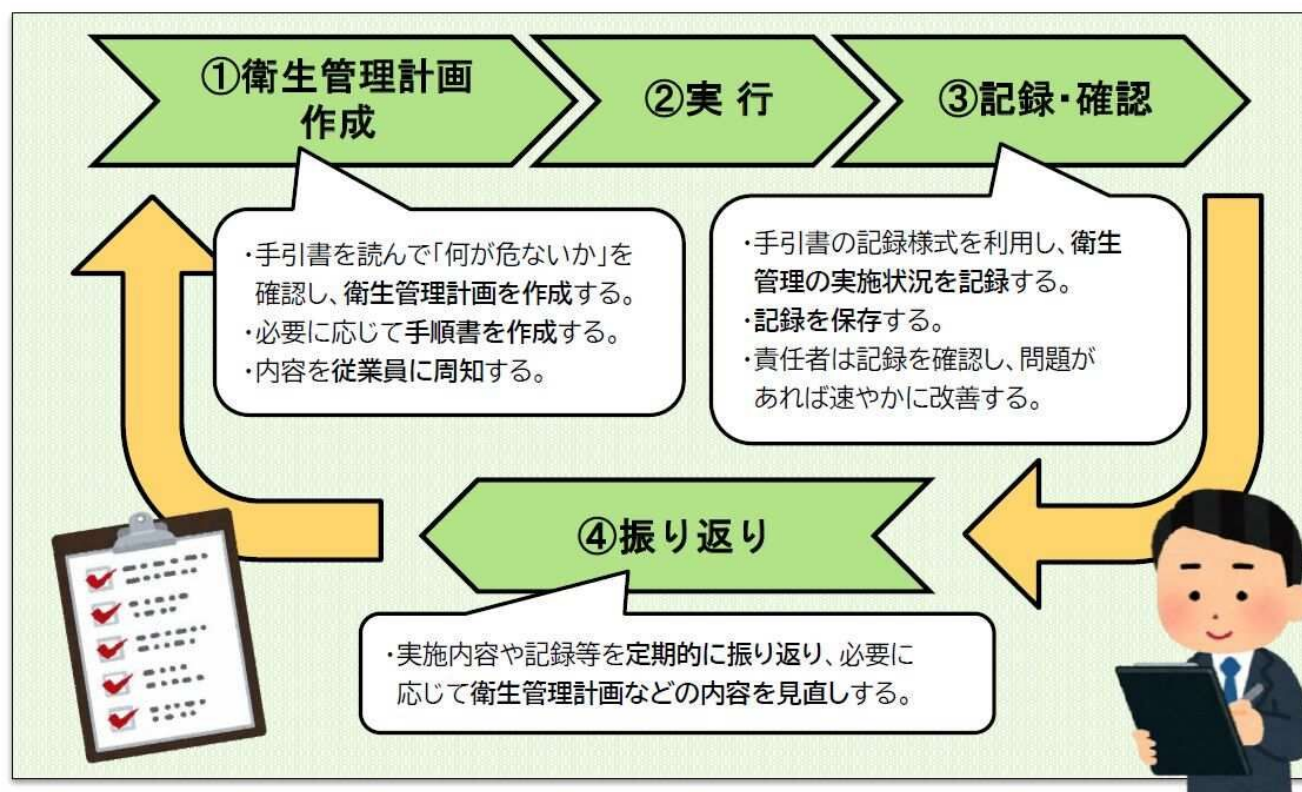




【Ⅰ】食品衛生責任者の選任、営業の届出、HACCP に沿った衛生管理が必要な場合（1回の提供食数が20食程度以上）

## HACCPに沿った衛生管理を実施する

⇒現在取り組んでいる衛生管理を「見える化」する



## 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



※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。



## ◎参考になる業種別手引書

HACCP の考え方を取り入れた衛生管理のための手引書～委託給食事業者～

<https://www.mhlw.go.jp/content/11130500/000785726.pdf>

## 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)

衛生管理の記録記録 (例) 2019年 10月											
項目	品名	規格	検査項目	検査結果	検査方法	検査場所	検査日時	検査者	検査結果	検査結果	検査結果
1	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇
2	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇
3	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇
5	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇
6	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇

重点管理の実施記録 (煮豆パック等の殺菌温度、殺菌時間の確認)											
月日	製品名	温度	時間	温度	時間	温度	時間	温度	時間	温度	時間
3/1	白豆煮	121℃	4分	121℃	4分	121℃	4分	121℃	4分	121℃	4分
3/2	白豆煮	121℃	4分	121℃	4分	121℃	4分	121℃	4分	121℃	4分
3/3	金時煮	121℃	4分	121℃	4分	121℃	4分	121℃	4分	121℃	4分
3/4	煮豆	121℃	4分	121℃	4分	121℃	4分	121℃	4分	121℃	4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](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

## ★今年度は食中毒が頻発しています

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

## 【Ⅱ】規定が適用されない場合（1回の提供食数が20食程度未満）

NAGOYA かいごネット 令和3年10月4日掲載

「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）」  
をご参照ください

### ●調理作業に該当する業務●

自施設の職員が施設内のキッチンやユニット等で

- ① 外部事業者によって調理された（クックチルやクックフリーズ等）**食事の加熱や盛付を行う**場合
- ② **炊飯**（洗米を含む）や**汁物の調理**（盛付を含む）を行う場合

1回20食程度以上の施設のうち、副菜類は厨房で調理したものを配膳し、主食類をユニットで炊飯・調理する場合は、**厨房とユニットの両方**で必要な**衛生管理の実施と点検**を実施する必要があります

### ◎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

ユニット等とは…

1回の提供食数が20食程度未満の少数特定の者に食事を提供する施設

根拠通知 HACCP に沿った衛生管理の監視指導等実施要綱  
令和3年5月28日 3健食第72号（食品衛生課通知）

別添：「営業者が実施する自主検査等の目安」より

【ユニット】 1回100食以上又は1日250食以上の特定給食施設  
（大量調理施設を除く。）以外の業種別手引書に則って  
検便を行う施設に該当

【必須】 赤痢菌、サルモネラ属菌、腸管出血性大腸菌 0157  
【必要に応じ】 ノロウイルス（10月から3月）、他の食中毒菌、経口  
感染症の病原体  
以上について、目安として**年1回以上検便を実施**

※検便は、あくまでも毎日の**健康確認**を補完するものであることに留意

## ◎「食品衛生チェックリスト」(資料 90 ページ参照)フォーマット(excel)

[https://www.kaigo-wel.city.nagoya.jp/view/kaigo/company/shido/eiyou\\_format.html?node\\_id=8431](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ご利用ください

## ◎小規模介護保険関係施設における食品衛生の基本方針

### 衛生管理項目

#### 1. 施設及び設備の衛生管理

- ① 手洗設備は石けんやペーパータオル等及び消毒液を備えること。なお、できる限り専用の手洗い設備を設置すること。
- ② 調理を行う施設は常に清潔に保ち、整理整頓、清掃、消毒を行うこと。
- ③ 調理施設の規模や設備、調理従事者数等を十分に勘案し、能力に適した食数や献立等にする。
- ④ 調理等に使用する水は、飲用に適する水を使用すること。
- ⑤ 食品残渣、使用済容器等は、汚液、汚臭等がもれない方法により衛生的に処理すること。

#### 2. 調理従事者及び喫食者の衛生管理

- ① 施設責任者は、調理従事者の健康状態を確認し、下痢やおう吐、皮膚の化膿性疾患等の症状がある場合には、調理作業に従事させないこと。
- ② 調理従事者はこまめに手指の洗浄及び消毒を行うこと。また、手洗い後のタオルは個人持ちとし、共用にはしないこと。
- ③ 調理従事者はエプロン、マスク、使い捨て手袋等を必要に応じて着用すること。
- ④ 喫食者に対し、食事前に必ず手洗いをするように呼びかけること。または手指の清拭を行うこと。

#### 3. 食品等の取扱い

- ① 原材料は必要な分だけ購入し、品質、鮮度、表示等について点検すること。
- ② 購入した食品は保存方法を守って適切な温度で保管すること。また、他の食品を汚染しないよう衛生的に保管すること。
- ③ 調理器具等はこまめに洗浄・消毒し衛生的に保つこと。また、衛生面や安全面を考慮した場所へ保管すること。
- ④ 食器の洗浄及び消毒は、家庭用食器乾燥機など用い、衛生的に洗浄、乾燥及び保管すること。
- ⑤ まな板、包丁等は肉魚用、野菜用と用途別に用意し、食材や用途によって使い分けるなど、二次汚染防止に努めること。
- ⑥ ふきん及びスポンジは、作業終了後に消毒及び乾燥させること。
- ⑦ 調理作業前及び肉や魚、卵を取り扱った後には、石けんを使用して念入りに手洗いを行うこと。なお、調理作業時の手洗いは、トイレ使用後に使用する場所とは別途にすることが望ましい。
- ⑧ 加熱せずに提供する食品や調理済みの食品に触れる際は、素手で取り扱わず、清潔な調理器具又は使い捨て手袋を使用することが望ましい。
- ⑨ 作り置きや前日調理は避け、調理後は時間を置かずできる限り早く提供すること。
- ⑩ 加熱調理する食品は中心温度 75℃以上 1 分以上（ノロウィルス食中毒を防止するためには中心温度 85～95℃で 90 秒以上）、十分に加熱できているか中心温度計を用いて確認することが望ましい。中心温度を測定しない場合でも、中心部まで十分な加熱できているか確認すること。
- ⑪ 保存食は不要とする。  
食事前の検食は不要とするが、味見など事前の確認は行うこと。

# 食品衛生チェックリスト

※確認事項（各チェック項目について「○」、「△」、「×」をつける）

年 月 分

	月			火			水			木			金			土			日		
	朝	昼	夕	朝	昼	夕	朝	昼	夕	朝	昼	夕	朝	昼	夕	朝	昼	夕	朝	昼	夕
食事時間帯 担当者（調理責任者）																					
調理開始時間	：	：	：	：	：	：	：	：	：	：	：	：	：	：	：	：	：	：	：	：	：
調理終了時間	：	：	：	：	：	：	：	：	：	：	：	：	：	：	：	：	：	：	：	：	：
1 手洗い設備に石けんや消毒液を備えていますか																					
2 施設は整理整頓、清菌消毒を行っていますか																					
3 施設の規模や設備、調理従事者数等を十分に勘案し、能力に適した食数や献立等になっていますか																					
4 調理従事者の健康状態や手指の塩の有無を点検していますか																					
5 調理従事者はこまめに手指の洗浄及び消毒を行っていますか																					
6 調理従事者は身だしなみ（爪を短く切る、腕時計や指輪などの装身具を外すなど）を整え、必要に応じてエプロン、マスク、使い捨て手袋等を着用していますか																					
7 喫食者に対し、食事前に必ず手洗いをを行うよう呼びかけていますか。または手指の清拭を行っていますか																					
8 原材料は品質鮮度、表示等について点検し、必要な量だけ購入していますか																					
9 購入した食品は保存方法を守って適切な温度で保管されていますか また、他の食品を汚染しないよう衛生的に保管されていますか																					
10 魚介類や野菜・果物は流水でよく洗っていますか 冷凍庫・冷凍庫から出した原材料は速やかに下処理や調理を行っていますか																					
11 調理作業前及び肉や魚、卵を取り扱った後には、石けんを使用して念入りに手洗いをしていますか																					
12 調理器具等はこまめに洗浄・消毒され適切に使い分けがされていますか																					
13 ふきん及びスポンジは、作業終了後に消毒及び乾燥させていますか																					
14 作り置きや前日調理は避け、調理後は時間を置かずにごさるだけ早く廃棄していますか																					
15 加熱調理する食品は中心温度75℃以上1分以上（ノロウイルス食中毒を防止するためには中心温度85～95℃で90秒以上）になっっていますか 中心温度を測定しない場合は、中心部まで十分な加熱ができていますか																					
16 食事提供前に、異味・異臭・異物がいないことを確認していますか																					
○の数の合計（/16）																					
特記事項																					

### 3 災害用非常食

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

**入所者及び従業者の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

→食料は**1日3食**、飲料水は**1日3L**を**3日分**準備

#### **注意！**

貯水槽の水を使用する場合は、**発災初日**で使用するよう想定する

##### 【理由】

水道法により、残留塩素濃度は0.1mg/L(0.1ppm)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。

日ごろから貯水槽は適切な容量で利用し、定期的な清掃を実施するなど、衛生管理にご留意ください。

貯水槽の水を災害時に使用する場合、**非常用発電機等の電源の準備**や、**予め給水栓を設置**しておく工事が必要になることがあります。お使いの貯水槽にどのような対応が必要か予めお調べいただき、早急な対応をお願いします。

### BCPを考慮した非常食の備蓄

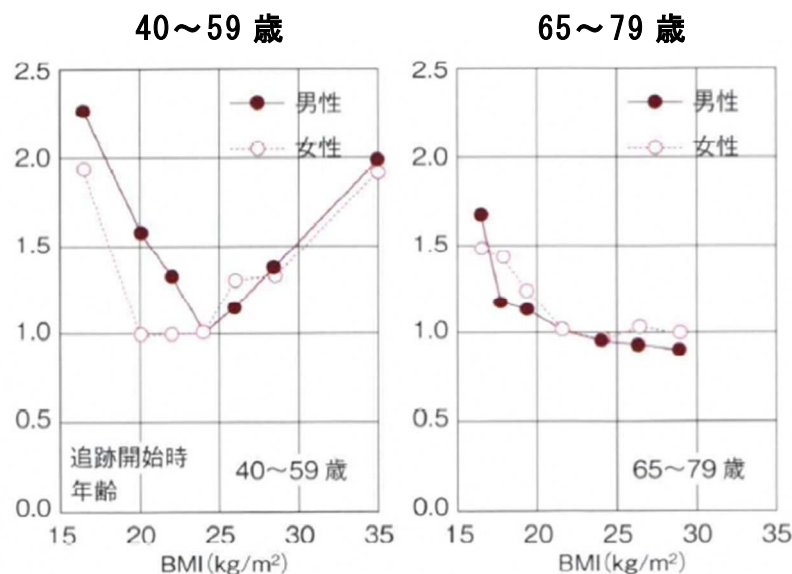
- ・ **規定された量の食品及び飲料水が備蓄してあるか**
- ・ **地震、水害等に加え、感染症発生時等も対応できる内容か**
- ・ 問題なく払い出しができるか
- ・ 保管場所に献立表が掲示してあるか
- ・ 施設内で備蓄食品に関する情報を共有しているか
  - 払い出しまでの動線に問題はないか
  - 転倒・転落防止措置がしてあるか
  - ライフライン遮断時でも問題なく提供できるか
  - 発災時に全職員が払い出しに対応できるか
  - 献立は、どの時間帯に発災しても対応可能な内容にするのが望ましい
- ・ 利用者の体調や状態を配慮した食品を準備しているか
- ・ ローリングストックを活用しているか



## 4 高齢者の栄養について

### ◎BMI と総死亡率との関係

(研究開始時のBMI と、その後10年間の総死亡率との関係)

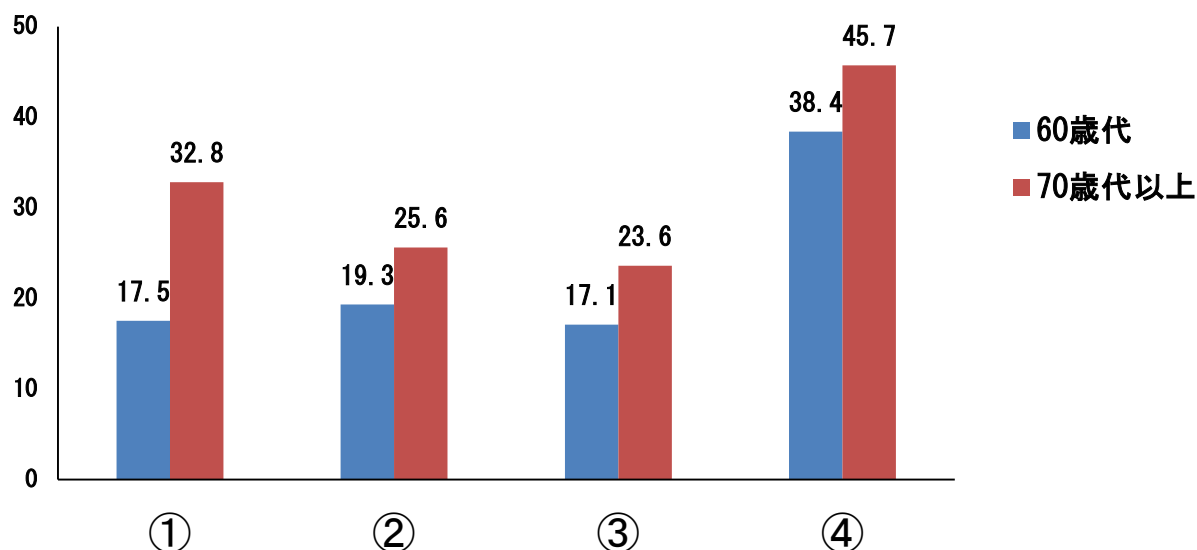


参考文献：

Tsugane S, Sasaki S, tsubono Y, Under- and overweight impact on mortality among middle-aged Japanese men and women: a 10-y follow-up of JPHC study cohort i. int J Obesity 2002; 26:529-37  
 Tamakoshi A, Yatsuya H, Lin Y, et al, BMI and all-cause mortality among Japanese older adults: findings from the Japan collaborative cohort study, Obesity 2010; 18:362-9

⇒ 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

### ◎食事の様子

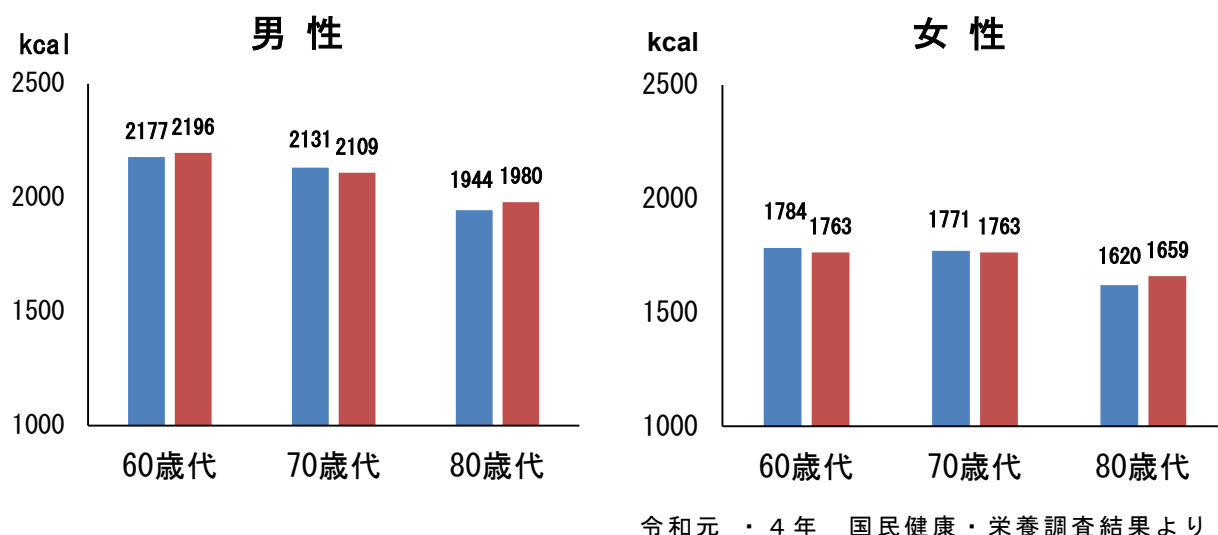


令和4年 国民健康・栄養調査結果より

- ① 半年前に比べて硬いものが食べにくくなった
- ② お茶や汁物等でむせることがある
- ③ 口の渇きが気になる
- ④ 左右両方の奥歯でしっかりかみしめられない

⇒ 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

## ◎年齢階級別のエネルギー摂取状況



⇒ 年代が上がると摂取エネルギーが下がる傾向がある

## ◎目標とするBMIの範囲

年齢（歳）	目標とする BMI (kg/m <sup>2</sup> )
18～49	18.5～24.9
50～64	20.0～24.9
65～74	21.5～24.9
75 以上	21.5～24.9

日本人の食事摂取基準（2025 年版）より

⇒ 高齢者は「ややぽっちゃり」  
くらいがちょうどいい

## ◎フレイル予防のためのエネルギーとたんぱく質

		参照身長 (cm)	参照体重 (kg)	身体活動レベル I (低い) の場合 ※ほとんど外出しない者	
				エネルギー (kcal/日)	たんぱく質 (g/日)
65～74 歳	男性	165.3	64.4	2100	60 (80～105)
	女性	152.2	52.6	1650	50 (70～90)
75 歳	男性	162.0	61.0	1850	60 (60～80)
	女性	148.3	49.3	1450	50 (55～70)

フレイルの  
発症を予防  
するために  
必要な量

栄養面でほとんどの人が不足しない量

日本人の食事摂取基準（2025 年版）より

⇒ 加齢に伴い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になる

## ◎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

- ・ 1日に食べるたんぱく質量が同じでも、偏って食べるより、朝・昼・夕で均等に食べた方が筋肉が多く合成される



### 2. 市販のものを選ぶときは栄養成分表示を参考に

- ・ 栄養成分表示のたんぱく質の量を確認し、なるべく多く含まれているものを選ぶようにする

栄養成分	
1本(200ml) 当たり	
エネルギー	130kcal
たんぱく質	6.8g
脂 質	0.8g
炭水化物	10.0g
ナトリウム	85mg
カルシウム	227mg

### 3. 運動後1時間以内にたんぱく質をとる

- ・ 筋肉の合成量は運動後1～2時間後に最も高くなるため、運動後1時間以内にたんぱく質を食べることで筋肉が作られやすくなる



## ◎咀嚼しにくい方、食事でむせる方にとって食べにくい食品

特徴	食べにくい食材・料理
繊維の多いもの	ごぼう、れんこん、たけのこ、葉物野菜の茎部分、パイナップル
生野菜	ニンジン、きゅうり、千切りキャベツ
噛みにくいもの	せんべい、ナッツ、いり大豆、漬け物
弾力が強いもの	こんにゃく、イカ、タコ、かまぼこ
スポンジ状のもの	高野豆腐、がんもどき
酸味の強いもの	酢の物、柑橘類
噛んだときに水分が多く出るもの	柑橘類、おでんの大根
粉末状のもの	きなこ
パラパラ、ボソボソするもの	焼き魚、肉そぼろ、ゆで卵、チャーハン、フライの衣、食パン
のどに詰まりやすいもの	もち、こんにゃく、ロールパン
口の中にはりつくもの	のり、わかめ、葉物野菜の葉の部分
喉へ流れこみやすいもの	水、お茶、みそ汁などの汁物



## ◎食品別・食べやすくするひと工夫



- ・適度に脂身のある部位を使用する
- ・硬く、噛み切りにくい筋には切れ目を入れる。皮を取り除く
- ・薄切り肉やひき肉は巻いたり団子状にするなど、厚みを出すとうい



- ・塩麹などに漬け込む
- ・蒸す（水分が加わり食べやすくなる）
- ・塩は直前にふる
- ・表面に小麦粉や片栗粉をまぶしてから調理する
- ・加熱しすぎないようにする



- ・繊維と垂直に切る
- ・隠し包丁を入れる
- ・皮を取り除いたり、繊維の多い茎などは切り落とす
- ・芋類（山芋、里芋など）のすりおろしたものは、とろみづけやつなぎにも適している



- ・圧力鍋を使用する
- ・酵素の働きを利用する（パイナップル、キウイなど）
- ・あんをかける

など

### 参考文献：

主婦と生活社発行 藤谷順子・江頭文江監修 改訂版 図解 かみにくい・飲み込みにくい人の食事（2017）  
医歯薬出版嚥下調整食 学会分類2013に基づく回復期リハビリテーション病棟の嚥下調整食レシピ集105（2017）



## 5 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

**成分栄養剤** クローン病、急性膵炎、短腸症候群  
医薬品：エレンタール、ヘパン ED

**消化態栄養剤** 消化管障害(消化吸収不良、消化管痙等)、たんぱく質アレルギー、  
特殊な病態(肝不全等)  
医薬品：ツインライン NF  
食 品：エンテミール、ペプチーノ

**半消化態栄養剤** 意識障害、中枢神経障害、がん化学療法・放射線療法施行時  
口腔・咽頭・食道疾患(狭窄・機能障害等)、摂食・嚥下障害等  
※免疫賦活、呼吸器疾患、腎機能障害、耐糖能異常、肝機能障害等疾患別や栄養  
素強化(たんぱく質、微量元素強化等)の商品がある  
医薬品(濃厚流動食)：エンシュア H、**エネーボ**、ラコール NF、**イノラス**  
食 品：(省略)  
**赤字**…微量元素を含む濃厚流動食

### ◎栄養剤・濃厚流動食投与時のポイント ※一般的な利用者の場合

#### 1 提供栄養量

☐ 体重あたり 20～25kcal/kg/日が投与されているか

#### 2 たんぱく質投与量

☐ 体重あたり 0.8～1.2g/kg/日が投与されているか

☐ NPC/N(非たんぱく質エネルギー窒素比)は 150 程度になっているか



$$\text{NPC/N} = \frac{\text{糖質(g)} \times 4\text{kcal} + \text{脂質(g)} \times 9\text{kcal}}{\text{たんぱく質量(g)} \times 6.25}$$

(または投与エネルギーkcal - たんぱく質量(g) × 4kcal)

➡  $\text{総エネルギー量(kcal)} \div \text{たんぱく質量(g)} \times 6.25 - 25$

#### 3 脂質投与量

☐ 総エネルギー投与量の 20～40%が投与されているか

※脂質の投与なく、たんぱく質と糖質のみを長期で投与すると肝機能障害発症のリスクがある

#### 4 ビタミン・微量元素の投与量

- ☐ 微量元素(特に銅、亜鉛、セレン)を含む経腸栄養剤が投与されているか  
※カルニチンを含まない経腸栄養剤を長期で投与すると、けいれん、低血糖、精神混乱、筋力低下、倦怠感、こむら返り等の症状が現れるので注意が必要  
※褥瘡を発症している場合は、たんぱく質(アルギニンの含有量が多い)、ミネラル(特に亜鉛)を追加することを検討する

#### 5 水分投与量

- ☐ 30～40ml/kg/日が投与されているか  
※食品の経腸栄養剤には、水が追加されたバック入りの商品がある  
※白湯投与は、経腸栄養剤を投与後よりも前の方が逆流を起こしにくい(投与終了後のフラッシュは必要)

#### ◎栄養剤投与時・前後のチェックポイント ※一般的な利用者の場合

- ☐ 投与時の体位は適切か(座位もしくはベッドアップ 45～60°)
- ☐ 消化器症状はないか
- ☐ 誤嚥や逆流を発症していないか
- ☐ 投与スピードは適切か  
※液体の場合、200～500ml を 60～120 分で投与するのが望ましい
- ☐ チューブからの漏れや閉塞はないか
- ☐ 全量投与できているか
- ☐ 使用中・使用後の衛生材料は清潔か
- ☐ 体重が維持できているか ※毎月体重測定を実施するのが望ましい



#### ◎栄養剤投与手技のメリット・デメリット

	缶・紙パック・パウチ袋	バックタイプ
利便性	△ イルリガートル、シリンジ等への移し替え、洗浄殺菌の作業が必要	○ 移し替えの手間が不要 アダプター不要でそのまま吊り下げて使用できるものもある
衛生面	△ 再汚染リスクがある	○ 移し替え時の菌汚染を防止
コスト	○	△

以上、参考：ニュートリーHP「経腸栄養の選び方-基礎講座 第3章 経腸栄養剤(濃厚流動食を選ぼう)」  
株式会社ジェフコーポレーションリーフレット  
「カルニチン補給の重要 -経管栄養とカルニチンをめぐる TOPICS-」

## 6 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(Council of Nutrition Appetite Questionnaire scores)-J

- ・ 海外で広く使われているツール CNAQ の日本語版
- ・ 「食欲」、「満腹感」、「空腹」、「味」、「以前との比較」、「食事回数」、「食事中の体調変化」、「心理状態」の質問に回答する検査
- ・ 認知機能が低下している対象者でも、主たる介護者で評価可能
- ・ CNAQ-J による食欲の評価は、要介護高齢者の死亡率と有意に関連していると報告されている

※Mikami Y. et al.: Nutrition, 2019;57:40-45

- ・ 要介護高齢者の口腔・栄養管理のガイドライン 2017

#### CQ5 質問紙法での高齢者の食欲アセスメントには CNAQ は有効か

→ 高齢者の体重減少に関わる要因として食欲の評価は必須である

CNAQ は質問項目 8 つという簡便な検査で妥当性が高い

フレイルの予防や要介護高齢者の生活の質の維持向上、予後の改善に対してその有用性が期待される

### ◎CNAQ-J の内容

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

質問	当てはまる答え	点	質問	当てはまる答え	点
<b>A</b> 食欲はありますか？	ほとんどない	1	<b>E</b> 昔いころ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>B</b> 食事をどのくらい食べると満腹感を感じますか？	数口で満腹	1	<b>F</b> 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
<b>C</b> 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	<b>G</b> 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
	よく感じる	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
<b>D</b> 食事の味はいかがですか？	とてもまずい	1	<b>H</b> 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

※CNAQ の得点が 28 点以下の時、6 か月以内に少なくとも 5% の体重減少のリスクを示すことが報告されている

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

# CNAQ-J フォーマット

## 食欲に関するチェックリスト(CNAQ-J)

食欲がわかないと、結果的に食事量が足りなくなり、体重が減少することがあります。  
健康を維持するためにもしっかり食事をするようにしましょう。  
ここ1ヶ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ものに○印をつけてください。

A. 食欲はありますか？		E. 若いころと比べて食事の味はどうですか？	
ほとんどない	1	とてもまずい	1
あまりない	2	おいしくない	2
普通	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. 食事をどのくらい食べると満腹感を感じますか？		F. 食事は1日何回食べていますか？	
数口で満足	1	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？		G. 食事中に気分が悪くなったり、吐き気を感じることがありますか？	
めったに感じない	1	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
よく感じる	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？		H. ふだん、どのような気持ちですか？	
とてもまずい	1	とても沈んでいる	1
おいしくない	2	沈んでいる	2
ふつう	3	沈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

参考 29点以上：食欲不振のリスクは高いと考えられます  
28点未満：食欲不振の可能性が考えられます

合計点	他に気づいたことがあれば記入しておきましょう。
-----	-------------------------

監修：国立研究開発法人国立高齢者保健研究センター 食生活部 臨床栄養ケアチーム 砂田真由美 監修：国立研究開発法人国立高齢者保健研究センター 食生活部 臨床栄養ケアチーム 砂田真由美

Otsuka 株式会社大塚製薬工場

2021年2月現在  
15版改訂版  
2020.02.04

Web 上で確認可能

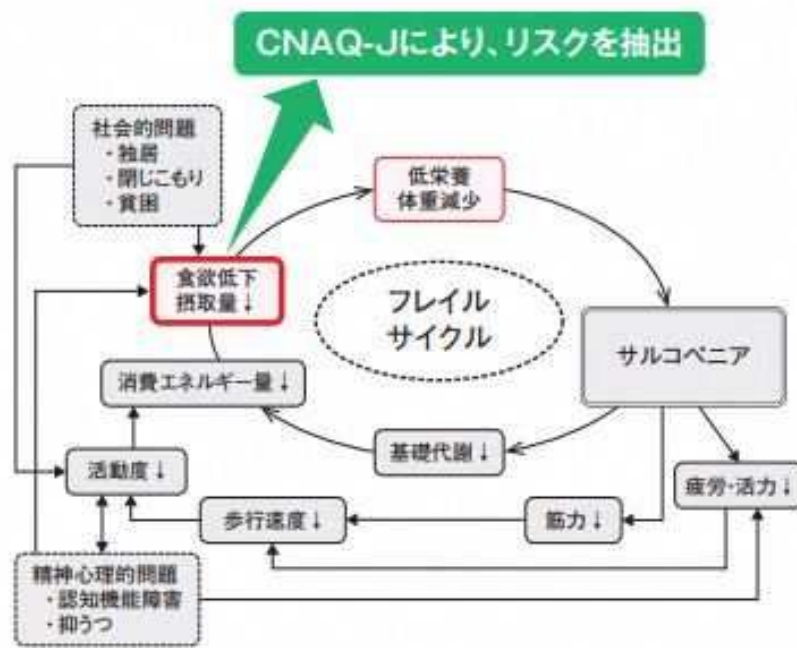
(株)大塚製薬工場

<https://www.otsukakj.jp/heal>

※Web に入力すると…

- ・レーザーチャートでどの項目に介入すればいいか確認できる
- ・スクリーニングの結果に応じた対応方法を示したシートが印刷できる

## フレイルサイクルと CNAQ-J 活用シーン



以上、リーフレット「高齢者の食欲の指標 CNAQ-J」 (株)大塚製薬工場 より

★ 食・栄養支援クラウドサービス「ぽけにゅー」



30 健介保第 1680 号

平成 30 年 12 月 28 日

市内有料老人ホーム 施設長 様

市内サービス付き高齢者向け住宅 施設長 様

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課長

名古屋市住宅都市局住宅部住宅企画課長

有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅における消費税の軽減税率制度について

日頃は、本市の高齢福祉行政にご理解とご協力を賜り、誠にありがとうございます。

来年（2019 年）10 月 1 日の消費税引き上げに伴い、軽減税率制度が導入されます。当該制度においては、有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅において提供される一定の要件を満たす食事に対して軽減税率が適用されることとなっております。

当該制度の概要等につきましては、N A G O Y A かいごネットの有料老人ホームのページ (<http://www.kaigo-wel.city.nagoya.jp/view/kaigo/charge/>) に厚生労働省の事務連絡通知「消費税の軽減税率制度導入に向けた対応について」等を掲載してありますので、必ずご確認くださいようをお願いいたします。

また、当該制度につきましては、公益社団法人全国有料老人ホーム協会（以下「有老協」という。）主催の説明会が開催されますので、説明会の案内（申込書）もお送りします。有老協非会員の方も出席できますので、是非ご参加ください。

軽減税率制度に関するお問い合わせ先は下記のとおりです。

- 消費税軽減税率電話相談センター（軽減コールセンター）

**専用ダイヤル** 0570-030-456 【受付時間】9:00～17:00（土日祝除く）

- 最寄りの税務署（電話番号は国税庁ホームページ ([www.nta.go.jp](http://www.nta.go.jp)) にて検索できます）

お電話いただき、ガイダンスに沿って「3」を押す（一般的なご質問やご相談は「1」になります。）と繋がります。その他、個別相談を希望される場合はガイダンスに沿って「2」を押してください。

＜よくわかる消費税軽減税率制度【国税庁】より＞

（有老ホーム担当）健康福祉局高齢福祉部介護保険課指導係

Tel052-972-3087 Fax052-972-4147

（サ高住担当）住宅都市局住宅部住宅企画課民間住宅係

Tel052-972-2944 Fax052-972-4172

知っていますか？

消費税の**軽減税率**の対象となる

令和7年4月～

**給食の金額基準が変わります！**



特定の施設において行う**一定の金額**以下の飲食料品の提供については、軽減税率の適用対象となります

## ■ **金額基準** ← ここが変わります

同一の日に同一の者に対して行う飲食料品の提供の**対価の額(税抜)**の上限が**以下のとおり変更**となります

令和元年10月

令和6年6月

令和7年4月1日<sup>!!</sup>

**一食 640円**

以下

一日累計1,920円  
まで

**一食 670円**

以下

一日累計2,010円  
まで

**一食 690円以下**

一日累計2,070円まで

## ■ **対象となる施設** ← ここは変わりません

- ① 有料老人ホームにおいて、当該有料老人ホームの設置者又は運営者が、当該有料老人ホームの一定の入居者<sup>※1</sup>に対して行う飲食料品の提供
- ② サービス付き高齢者向け住宅において、当該サービス付き高齢者向け住宅の設置者又は運営者が、当該サービス付き高齢者向け住宅の入居者に対して行う飲食料品の提供
- ③ 義務教育諸学校の施設において、当該義務教育諸学校の設置者が、その児童又は生徒の全て<sup>※2</sup>に対して学校給食として行う飲食料品の提供
- ④ 夜間課程を置く高等学校の施設において、当該高等学校の設置者が、当該夜間過程において、生徒の全て<sup>※2</sup>に対して夜間学校給食として行う飲食料品の提供
- ⑤ 特別支援学校の幼稚部又は高等部の施設において、当該特別支援学校の設置者が、幼児又は生徒の全て<sup>※2</sup>に対して学校給食として行う飲食料品の提供
- ⑥ 幼稚園の施設において、当該幼稚園の設置者が、教育を受ける幼児の全て<sup>※2</sup>に対して学校給食に準じて行う飲食料品の提供
- ⑦ 特別支援学校に設置される寄宿舎において、当該寄宿舎の設置者が、寄宿する幼児、児童又は生徒に対して行う飲食料品の提供

※1 60歳以上の者、要介護認定・要支援認定を受けている60歳未満の者又はそれらの者の配偶者に限られます

※2 アレルギーなどの個別事情により全ての児童又は生徒に対して提供することができなかったとしても軽減税率の適用対象となります

市内有料老人ホーム 管理者 様

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課長

「災害時情報共有システム」に係るログイン I D 等について（通知）

日頃は、本市の高齢者福祉行政にご理解とご協力を賜り誠にありがとうございます。

また、先日は、有料老人ホームに関する定期的な調査についても、ご協力いただきありがとうございました。各施設からご提出いただいた重要事項説明書の内容は、介護サービス情報公表システム（介護事業所・生活関連情報検索）にて公表いたしましたのでご承知おきください。

さて、先般より、介護施設・事業所における被害状況を国・自治体が迅速に把握・共有し、被災した介護施設等への迅速かつ適切な支援につなげるため、介護サービス情報公表システムに災害時情報共有機能が追加されております。これに伴い、各施設に対し、当該システムを利用するためのログイン I D（被災確認対象事業所番号）及び初期パスワードを下記のとおり設定いたしましたので、お知らせいたします。

記

1 対象施設及び I D ・パスワード

対象施設	ログイン I D 番号 (被災確認対象事業所)	初期パスワード
有料老人ホーム○○○○	23100920●●●●●	●●●●●●●●●●

**※ I D とパスワードは、災害発生時に施設の被害状況を登録する際に使用しますので、この通知は紛失しないように、保管してください。パスワードは適宜変更可能です。**

2 システム登録情報の確認方法

○システムへのログインは下記 U R L から可能です。

<https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/houkoku/23/>

ログイン後、システムに登録された担当者情報等をご確認のうえ、必要に応じて登録内容を修正してください。

3 その他

○ N A G O Y A かいごネットに当該システムの概要が掲載されていますので、あわせてご確認ください。

<https://www.kaigo-wel.city.nagoya.jp/view/kaigo/company/docs/2022072200025/>

○災害時情報共有機能のマニュアルについては、下記に掲載されています。

[https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/houkoku/pdf/manual\\_houkoku\\_h\\_1\\_2.pdf](https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/houkoku/pdf/manual_houkoku_h_1_2.pdf)



## 介護サービス情報報告システム

[お問い合わせ先](#) [ヘルプ](#) [ご利用条件](#)

ID・パスワードを入力して「ログイン」ボタンを押してください。

ID(半角英数字)	<input type="text"/>
パスワード(半角英数字)	<input type="password"/>
サービス名	<input type="text" value="920 有料老人ホーム"/>

※ 予防サービスのみ単独で報告対象となっている事業所の場合も、  
該サービスを選択してログインしてください。

ログイン

[パスワードを忘れた方はこちら](#)

ID・パスワードを入力  
サービス名は「920 有料老人ホーム」  
を選択し、  
ログインしてください。

計画年度 -  
サービスコード 920  
サービス名 有料老人ホーム

[ログインパスワードを変更する](#)

### 被災状況報告

#### 被災状況の報告

項目
1 被災状況の報告

#### 被災報告の担当者の連絡先設定 ※必須

本システムへのログイン情報及び報告した被災状況報告の内容について、管轄の自治体から連絡させていただく際、事業所の連絡先を記入してください。  
連絡先を入力する場合は、担当者氏名、電話番号、メールアドレスを必ず入力してください。

※「メールアドレス」「電話番号」は入力に誤りがあると、ご迷惑をおかけする原因となります。登録前にお間違いないか必ずご確認ください。

なお、連絡先の設定内容が一般向けに公表されることはありません。

担当者氏名	<input type="text" value="名古屋 太郎"/>
メールアドレス	<input type="text" value="aaa@nagoya.jp"/>
電話番号	<input type="text" value="000-0000"/>
備考	<input type="text"/>

報告内容の連絡先を保存する

施設によっては、担当者名等に  
仮の文言が入力されていますので、  
適宜修正してください。

#### 緊急時の担当者の連絡先設定 ※必須

※「メールアドレス」「電話番号」は入力に誤りがあると、ご迷惑をおかけする原因となります。登録前にお間違いないか必ずご確認ください。

※メールアドレスを持たない事業所様でも、個人の携帯電話のメールアドレス等を登録していただきますようお願い申し上げます。

なお、連絡先の設定内容が一般向けに公表されることはありません。

担当者氏名	<input type="text" value="名古屋 花子"/>
メールアドレス	<input type="text" value="bbb@nagoya.jp"/>
電話番号	<input type="text" value="000-0000"/>
備考(必要な場合のみ記入)	<input type="text"/>

緊急連絡先を保存する

担 当 名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課  
電 話 052-972-2539  
F A X 052-972-4147  
E - m a i l a2595-03@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp

# 名古屋市有料老人ホーム設置運営指導指針

## 目次

- 1 用語の定義
- 2 基本的事項
- 3 設置者
- 4 立地条件
- 5 規模及び構造設備
- 6 既存建築物等の活用の場合等の特例
- 7 職員の配置、研修及び衛生管理等
- 8 有料老人ホーム事業の運営
- 9 サービス等
- 10 事業収支計画
- 11 利用料等
- 12 契約内容等
- 13 情報開示
- 14 電磁的記録等

### 1 用語の定義

この指導指針において次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 有料老人ホーム 老人福祉法第29条第1項に規定する施設
- (2) 有料老人ホーム事業 老人を入居させ、次のアからエまでのいずれかをする事業
  - ア 入浴、排せつ又は食事の介護
  - イ 食事の提供
  - ウ 洗濯、掃除等の家事の供与
  - エ 健康管理の供与
- (3) サービス付き高齢者向け住宅 高齢者の居住の安定確保に関する法律（平成13年法律第26号）第5条第1項の登録を受けている高齢者向けの賃貸住宅又は有料老人ホーム
- (4) サービス付き高齢者向け住宅事業 高齢者の居住の安定確保に関する法律第5条第1項の規定に基づき、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として登録を受けている事業
- (5) 設置者 有料老人ホームの設置者（複数の事業者が協同して有料老人ホーム事業を運営する場合の各事業者及び委託を受けた事業者を含む。）
- (6) 管理者 職員の管理、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う立場にある者（有料老人ホームの施設長、サービス付き高齢者向け住宅の責任者など、その呼称に関わらない）
- (7) 特定施設入居者生活介護等 次のア、イ及びウに掲げるサービス
  - ア 介護保険法（平成9年法律第123号）第8条第11項に規定する特定施設入居者生活介護
  - イ 介護保険法第8条第21項に規定する地域密着型特定施設入居者生活介護
  - ウ 介護保険法第8条の2第9項に規定する介護予防特定施設入居者生活介護

- (8) 介護サービスを提供する有料老人ホーム 次のア及びイに掲げる有料老人ホーム
- ア 特定施設入居者生活介護等を提供する有料老人ホーム
  - イ 設置者が、介護サービス（介護保険法第40条に規定する介護給付又は同法第52条に規定する予防給付に係る介護サービス以外の介護サービス）を提供する有料老人ホーム

## 2 基本的事項

有料老人ホームの事業を計画するに当たっては、次の事項に留意すること。

- (1) 有料老人ホーム経営の基本姿勢としては、入居者の福祉を重視するとともに、安定的かつ継続的な事業運営を確保していくことが求められること。特に、介護サービスを提供する有料老人ホームにあっては、より一層、入居者の個人としての尊厳を確保しつつ福祉の向上を図ることが求められること。
- (2) 老人福祉法の帳簿の作成及び保存、情報の開示、権利金等の受領の禁止並びに前払金の保全措置及び返還に関する規定を遵守するとともに、入居者等に対し、サービス内容等の情報を開示するなどにより施設運営について理解を得るように努め、入居者等の信頼を確保することが求められること。
- (3) 本指針を満たすだけでなく、より高い水準の施設運営に向けて努力することが期待されること。
- (4) 特定施設入居者生活介護等の事業者の指定を受けた有料老人ホームにあっては、本指針に規定することのほか、名古屋市指定居宅サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（平成24年名古屋市条例第73号）、名古屋市指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（平成24年名古屋市条例第74号）及び名古屋市指定介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準等を定める条例（平成24年名古屋市条例第78号）のうち当該施設に該当する基準を遵守すること。
- (5) 高齢者の居住の安定の確保に関する基本的な方針（平成21年厚生労働省・国土交通省告示第1号）の五の4「高齢者居宅生活支援サービスの提供」を参考に、特定の事業者によるサービスを利用させるような入居契約を締結することなどの方法により、入居者が希望する医療・介護サービスを設置者が妨げてはならないこと。
- (6) 都市計画法（昭和43年法律第100号）による開発許可若しくは建築許可申請前又は開発許可対象外の場合については建築確認申請前から関係機関と十分な事前協議を行うこと。
- (7) 老人福祉法第29条第1項に規定する届出については十分な事前協議を行った後に建築確認申請を行い、建築確認後速やかに名古屋市長への届出を行うこと。
- (8) 名古屋市長への届出後（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、登録後）に入居募集を行うこと。
- (9) 有料老人ホームの設置時に老人福祉法第29条第1項に規定する届出を行っていない場合や、本指針に基づく指導を受けている場合は、当該届出を行った上で、本指針の遵守に向け計画的に運営の改善を図ること。
- (10) サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けているものにあっては、3、4、5、6及び10の規定は適用せず、高齢者の居住の安定確保に関する法律第7条第1項に定める登録基準によること。

## 3 設置者

- (1) 設置者は、老人福祉施設の場合と異なり、地方公共団体及び社会福祉法人に限定されるものではないこと。

- (2) 公益法人にあつては、有料老人ホームの事業を行うに当たって主務官庁の承認を得ていること。
- (3) 事業を確実に遂行できるような経営基盤が整っているとともに、社会的信用の得られる経営主体であること。
- (4) 個人経営でないこと。また少数の個人株主等による独断専行的な経営が行われる可能性のある体制でないこと。
- (5) 他業を営んでいる場合には、その財務内容が適正であること。
- (6) 役員等の中には、有料老人ホーム運営について知識、経験を有する者等を参画させること。  
さらに、介護サービスを提供する有料老人ホームの場合は、役員等の中に高齢者の介護について知識、経験を有する者を参画させるなど介護サービスが適切に提供される運営体制が確保されていること。
- (7) 当該有料老人ホームの運営に当たっては、名古屋市暴力団排除条例（平成24年名古屋市条例第19号）第2条第1号に規定する暴力団を利することとならないようにしなければならない。

#### 4 立地条件

- (1) 入居者が健康で安全な生活を維持できるよう、交通の利便性、地域の環境、災害に対する安全性及び医療機関等との連携等を考慮して立地すること。特に、有料老人ホームは、入居者である高齢者が介護等のサービスを受けながら長期間にわたり生活する場であることから、住宅地から遠距離であったり、入居者が外出する際に不便が生じたりするような地域に立地することは好ましくないこと。
- (2) 有料老人ホームの事業の用に供する土地及び建物については、有料老人ホーム事業以外の目的による抵当権その他の有料老人ホームとしての利用を制限するおそれのある権利が存しないことが登記簿謄本及び必要に応じた現地調査等により確認できること。
- (3) 借地による土地に有料老人ホームを設置する場合又は借家において有料老人ホーム事業を実施する場合には、入居契約の契約期間中における入居者の居住の継続を確実なものとするため、契約関係について次の要件を満たすこと。

##### ア 借地の場合（土地の所有者と設置者による土地の賃貸借）

- (ア) 有料老人ホーム事業のための借地であること及び土地の所有者は有料老人ホーム事業の継続について協力する旨を契約上明記すること。
- (イ) 建物の登記をするなど法律上の対抗要件を具備すること。
- (ウ) 入居者との入居契約の契約期間の定めがない場合には、借地借家法（平成3年法律第90号）第3条の規定に基づき、当初契約の借地契約の期間は30年以上であることとし、自動更新条項が契約に入っていること。
- (エ) 無断譲渡、無断転貸の禁止条項が契約に入っていること。
- (オ) 設置者による増改築の禁止特約がないこと、又は、増改築について当事者が協議し土地の所有者は特段の事情がない限り増改築につき承諾を与える旨の条項が契約に入っていること。
- (カ) 賃料改定の方法が長期にわたり定まっていること。
- (キ) 相続、譲渡等により土地の所有者が変更された場合であっても、契約が新たな所有者に承継される旨の条項が契約に入っていること。
- (ク) 借地人に著しく不利な契約条件が定められていないこと。

##### イ 借家の場合（建物の所有者と設置者による建物の賃貸借）

- (ア) 有料老人ホーム事業のための借家であること及び建物の所有者は有料老人ホーム事業の継続について協力する旨を契約上明記すること。

- (イ) 入居者との入居契約の契約期間の定めがない場合には、当初契約の契約期間は20年以上であることとし、更新後の借家契約の期間（極端に短期間でないこと）を定めた自動更新条項が契約に入っていること。
  - (ウ) 無断譲渡、無断転貸の禁止条項が契約に入っていること。
  - (エ) 賃料改定の方法が長期にわたり定まっていること。
  - (オ) 相続、譲渡等により建物の所有者が変更された場合であっても、契約が新たな所有者に承継される旨の条項が契約に入っていること。
  - (カ) 建物の賃借人である設置者に著しく不利な契約条件が定められていないこと。
  - (キ) 入居者との入居契約の契約期間の定めがない場合には、建物の優先買取権が契約に定められていることが望ましいこと。
- (4) 借地・借家等の契約関係が複数になる場合にあっては、土地信託方式、生命保険会社による新借地方式及び実質的には二者間の契約関係と同一視できる契約関係であって当該契約関係が事業の安定に資する等やむを得ないと認められるものに限られること。
- (5) 定期借地・借家契約による場合には、入居者との入居契約の契約期間が当該借地・借家契約の契約期間を超えることがないようにするとともに、入居契約に際して、その旨を十分に説明すること。なお、入居者との入居契約の契約期間の定めがない場合には、定期借地・借家契約ではなく、通常の借地・借家契約とすること。

## 5 規模及び構造設備

- (1) 建物は、入居者が快適な日常生活を営むのに適した規模及び構造設備を有すること。
- (2) 建物は、建築基準法に規定する耐火建築物又は準耐火建築物とすること。
- (3) 建物には、建築基準法、消防法（昭和23年法律第186号）等に定める避難設備、消火設備、警報設備その他地震、火災、ガスもれ等の防止や事故・災害に対応するための設備を十分設けること。
- 特に、スプリンクラー設備については、入居者及び職員の生命又は身体の安全を確保するとともに、火災事故の発生を防止するため、設置義務の有無にかかわらず、確実に設置すること。
- また、ナースコール等緊急通報装置を設置する等により、入居者の急病等緊急時の対応を図ること。
- (4) 建物の設計に当たっては、「高齢者が居住する住宅の設計に係る指針」（平成13年国土交通省告示第1301号）を踏まえて、入居者の身体機能の低下や障害が生じた場合にも対応できるよう配慮すること。
- (5) 建物の配置及び構造は、日照、採光、換気等入居者の保健衛生について十分考慮されたものであること。
- (6) 同一建物内に別の用途の事業所等が併設される場合は、入居者の生活や活動の支障とならないよう、当該事業所等の利用者と入居者との出入口や動線を分けるなどの配慮をすること。
- (7) 次の居室を設けること。

ア 一般居室

イ 介護居室

設置者が自ら介護サービスを提供するための専用の居室であり、入居者の状況等に応じて適切な数を確保すること。なお、一般居室で介護サービスが提供される場合又は有料老人ホームが自ら介護サービスを提供しない場合は介護居室を設置しなくてもよいこと。

ウ 一時介護室

設置者が自ら一時的な介護サービスを提供するための居室であり、入居者の状況等に応じて適切な数を確保すること。なお、一般居室又は介護居室で一時的な介護サービスを提供することが可能である場合は一時介護室を設置しなくてもよいこと。

(8) 次の設備について、居室内に設置しない場合は、全ての入居者が利用できるように適当な規模及び数を設けること。

ア 浴室

イ 洗面設備

ウ 便所

(9) 設置者が提供するサービス内容に応じ、次の共同利用の設備を設けること。

ア 食堂

イ 医務室又は健康管理室

ウ 看護・介護職員室

エ 機能訓練室（専用室を確保する場合に限らず、機能訓練を行うために適当な広さの場所が確保できる場合を含む。）

オ 談話室又は応接室

カ 洗濯室

キ 汚物処理室

ク 健康・生きがい施設（スポーツ、レクリエーション等のための施設、図書室その他の施設）

ケ 前各号に掲げるもののほか、事務室、宿直室その他の運営上必要な設備

(10) (7)、(8)及び(9)に定める設備の基準は、次によること。

ア 一般居室、介護居室及び一時介護室は次によること。

(ア) 個室とすることとし、入居者 1人当たりの床面積は13平方メートル（面積の算定方法は内法方法で行う。トイレ等の面積は除く。）以上とすること。

(イ) 各個室は、建築基準法第30条の規定に基づく界壁により区分されたものとする。

イ 医務室を設置する場合には、医療法施行規則(昭和23年厚生省令第50号)第16条に規定する診療所の構造設備の基準に適合したものとする。

ウ 要介護者等が使用する浴室は、身体の不自由な者が使用するのに適したものとする。

エ 要介護者等が使用する便所は、居室内又は居室のある階ごとに居室に近接して設置することとし、ナースコール等緊急通報装置等を備えるとともに、身体の不自由な者が使用するのに適したものとする。

オ 居室のある区域の廊下は、入居者が車いす等で安全かつ円滑に移動することが可能となるよう、次の(ア)又は(イ)によること。

(ア) すべての居室が個室で、1室当たりの床面積が18平方メートル（面積の算定方法はバルコニーの面積を除き、壁芯（へきしん）方法による。）以上であって、かつ、居室内に便所及び洗面設備が設置されている場合、廊下の幅は1.4メートル以上とすること。ただし、中廊下の幅は1.8メートル以上とすること。

(イ) 上記以外の場合、廊下の幅は1.8メートル以上とすること。ただし、中廊下の幅は2.7メートル以上とすること。

カ ただし、過去にサービス付き高齢者向け住宅として登録されていた建物であって現時点においても名古屋市サービス付き高齢者向け住宅の規模及び構造設備に係る設計指針の要件を満たしている場合は、例外的に上記ア及びオによらなくてもよい。なお、この例外の適用を受ける場合は、有料老人ホームの届出の際にサービス付き高齢者向け住宅として

登録を受けていた期間等もあわせて届出ること。

キ 上記カの適用を受けていた有料老人ホームが、増室などの改修工事等により名古屋市サービス付き高齢者向け住宅の規模及び構造設備に係る設計指針（第7～第9を除く）の要件を満たさなくなった場合は、上記カの適用から外れるものとする。

## 6 既存建築物等の活用の場合等の特例

(1) 既存の建築物を転用して開設される有料老人ホーム又は定員 9人以下の有料老人ホームについて、建物の構造上 5 (10)に定める基準を満たすことが困難である場合においては、次のいずれかの基準を満たす場合、当該基準に適合することを要しない。

ア 次の(ア)、(イ)及び(ウ)の基準を満たすもの

(ア) すべての居室が個室であること。

(イ) 5 (10)に定める基準を満たしていない事項について、重要事項説明書又は管理規程に記入し、その内容を適切に入居者又は入居希望者に対して説明すること。

(ウ) 次の①又は②のいずれかに適合するものであること

① 代替の措置（入居者が車いす等で安全かつ円滑に移動することが可能となる廊下幅を確保できない場合において、入居者の希望に応じて職員が廊下の移動を介助することなど）を講ずること等により、5 (10)の基準を満たした場合と同等の効果が得られると認められるものであること。

② 将来において5 (10)に定める基準に適合させる改善計画を策定し、入居者への説明を行っていること。

イ 建物の構造について、文書により適切に入居者又は入居希望者に対して説明しており、外部事業者によるサービスの受入や地域との交流活動の実施などにより、事業運営の透明性が確保され、かつ、入居者に対するサービスが適切に行われているなど、適切な運営体制が確保されているものとして名古屋市長が個別に認めたもの

(2) 名古屋市長が、火災予防、消火活動等に関し専門的知識を有する者の意見を聴いて、次の各号のいずれかの要件を満たす木造かつ平屋建ての有料老人ホームであって、火災に係る入居者の安全性が確保されていると認めたものについては、5 (2)の規定にかかわらず、耐火建築物又は準耐火建築物とすることを要しない。

ア スプリンクラー設備の設置、天井等の内装材等への難燃性の材料の使用、調理室等火災が発生するおそれがある箇所における防火区画の設置等により、初期消火及び延焼の抑制に配慮した構造であること。

イ 非常警報設備の設置等による火災の早期発見及び通報の体制が整備されており、円滑な消火活動が可能なものであること。

ウ 避難口の増設、搬送を容易に行うために十分な幅員を有する避難路の確保等により、円滑な避難が可能な構造であり、かつ、避難訓練を頻繁に実施すること、配置人員を増員すること等により、火災の際の円滑な避難が可能なものであること。

(3) 戸建住宅等（延べ面積200㎡未満かつ階数3以下）を有料老人ホームとして利用する場合においては、在館者が迅速に避難できる措置を講じることにより、耐火建築物又は準耐火建築物とすることを要しない。

(4) 高齢者の居住の安定確保に関する法律等の一部を改正する法律（平成23年法律第74号。以下「改正法」という。）の施行（平成23年10月20日）の際現に改正法による改正前的高齢者の居住の安定確保に関する法律第4条に規定する高齢者円滑入居賃貸住宅の登録を受けている高齢者専用賃貸住宅であった有料老人ホームについては、5 (2)、(3)、(7)、(8)、(9)及び(10)の基準を適用しない。ただし、建築基準法、消防法等に定める避難設備、消火設備、

警報設備その他地震、火災、ガスもれ等の防止や事故、災害に対応するための設備を十分に設けるとともに、緊急通報装置を設置する等により、入居者の急病等緊急時の対応を図ること。

## 7 職員の配置、研修及び衛生管理等

### (1) 職員の配置

ア 職員の配置については、入居者の数及び提供するサービス内容に応じ、その呼称にかかわらず、次の職員を配置すること。

(ア) 管理者

(イ) 生活相談員（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、国土交通省・厚生労働省関係高齢者の居住の安定確保に関する法律施行規則（平成23年厚生労働省・国土交通省令第2号）第11条第1号の規定に基づく状況把握サービス及び生活相談サービスを提供する職員）

(ウ) 栄養士

(エ) 調理員

イ 介護サービスを提供する有料老人ホームの場合は、上記の他、提供する介護サービスの内容に応じ、次によること。

(ア) 要介護者等を直接処遇する職員（介護職員及び看護職員をいう。以下「直接処遇職員」という。）については、介護サービスの安定的な提供に支障がない職員体制とすること。

(イ) 看護職員については、入居者の健康管理に必要な数を配置すること。ただし、看護職員として看護師の確保が困難な場合には、准看護師を充てることができる。

(ウ) 機能訓練指導員は、日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止するための訓練を行う能力を有する者を配置すること。

(エ) 管理者その他の介護サービスの責任者の地位にある者は、高齢者の介護について知識、経験を有する者を配置すること。

ウ 入居者の実態に即し、夜間の介護、緊急時に対応できる数の職員を配置すること。

(ア) 住宅型有料老人ホームにおいては、夜間介護や緊急時等に対応できる体制として、24時間通して切れ目のない職員配置をすること。

(イ) 介護付有料老人ホームにおいては、特定施設入居者生活介護の人員に関する基準を遵守して職員を配置すること。

### (2) 職員の研修

ア 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。

イ 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8条第2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。

### (3) 職員の衛生管理等

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

イ 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つ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。

## 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。

### (2) 名簿の整備

緊急時において迅速かつ適切に対応できるようにする観点から、入居者及びその身元引受人等の氏名及び連絡先を記載した名簿を整備しておくこと。

### (3) 帳簿の整備

老人福祉法第29条第6項の規定を参考に、次の事項を記載した帳簿を作成し、2年間保存すること。

ア 有料老人ホームの修繕及び改修の実施状況

イ 老人福祉法第29条第9項に規定する前払金、利用料その他の入居者が負担する費用の受領の記録

ウ 入居者に供与した次のサービス（以下「提供サービス」という。）の内容

（ア）入浴、排せつ又は食事の介護

（イ）食事の提供

（ウ）洗濯、掃除等の家事の供与

（エ）健康管理の供与

（オ）安否確認又は状況把握サービス

（カ）生活相談サービス

エ 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

オ 提供サービスに係る入居者及びその家族からの苦情の内容

カ 提供サービスの供与により入居者に事故が発生した場合は、その状況及び事故に際して採った処置の内容

キ 提供サービスの供与を委託により他の事業者に行わせる場合にあっては、当該事業者の名称、所在地、委託に係る契約事項及び業務の実施状況

ク 設備、職員、会計及び入居者の状況に関する事項

### (4) 個人情報の取り扱い

(2)の名簿及び(3)の帳簿における個人情報に関する取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び同法に基づく「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス（個人情報保護委員会・厚生労働省）」を遵守すること。

### (5) 業務継続計画の策定等

ア 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。

また、想定される災害等は地域によって異なるものであることから、項目については実態に応じて設定すること。なお、感染症及び災害の業務継続計画を一体的に策定することを妨げるものではない。

イ 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年 2回以上実施すること。新規採用時には別に研修を実施すること。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。

なお、業務継続計画の策定、研修及び訓練の実施については、他の設置者との連携等により行うことも差し支えない。

ウ 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。

#### (6) 非常災害対策

ア 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。

イ ア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。

ウ アに規定する避難訓練は、年 2回以上の昼間及び夜間を想定した実地訓練及び定期的な教育訓練を実施するとともに、訓練の実施記録を備えること。

エ 非常災害に備え、入居者及び従業員の 3日間の生活に必要な食料及び飲料水を備蓄すること。

#### (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。

ア 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 6月に 1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。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。

イ 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備すること。

ウ 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年 2回以上実施すること。新規採用時には別に研修を実施すること。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。

エ 入居者の使用する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講ずること。

オ 食事サービスを提供する有料老人ホームにあっては、食中毒が発生し、又はまん延しないように「社会福祉施設等における衛生管理の徹底について」（平成15年12月12日社援基発第1212001号）に基づく衛生管理を行うこと。

## (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。

## (9) 医療機関等との連携

ア 入居者の病状の急変等に備えるため、あらかじめ、医療機関と協力する旨及びその協力内容を取り決めておくこと。その際、入居者の急変時等に、相談対応や診療を行う体制を常時確保した協力医療機関を定めるよう努めること。

イ 当該有料老人ホームの設置者は、感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（平成10年法律第114号）第6条第17項に規定する第二種協定指定医療機関との間で、新興感染症（同条第7項に規定する新型インフルエンザ等感染症、同条第8項に規定する指定感染症又は同条第9項に規定する新感染症をいう。）の発生時等の対応を取り決めるよう努めること。

ウ 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うこと。

エ 入居者が協力医療機関その他の医療機関に入院した後に、当該入居者の病状が軽快し、退院が可能となった場合においては、再び当該有料老人ホームに速やかに入居させることができるよう努めること。

オ あらかじめ、歯科医療機関と協力する旨及びその協力内容を取り決めておくよう努めること。

カ 協力医療機関及び協力歯科医療機関との協力内容、協力医療機関及び協力歯科医療機関の診療科目、協力科目等について入居者に周知しておくこと。

キ 入居者が適切に健康相談や健康診断を受けられるよう、協力医療機関による医師の訪問や、嘱託医の確保などの支援を行うこと。

ク 入居者が、医療機関を自由に選択することを妨げないこと。協力医療機関及び協力歯科医療機関は、あくまでも、入居者の選択肢として設置者が提示するものであって、当該医療機関における診療に誘引するためのものではない。

ケ 医療機関から入居者を患者として紹介する対価として金品を受領することその他の健康保険事業の健全な運営を損なうおそれのある経済上の利益を受けることにより、入居者が当該医療機関において診療を受けるように誘引してはならないこと。

## (10) 介護サービス事業所との関係

ア 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。

イ 入居者の介護サービスの利用にあつては、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。

ウ 入居者が希望する介護サービスの利用を妨げないこと。

## (11) 運営懇談会の設置等

有料老人ホーム事業の運営について、入居者の積極的な参加を促し、かつ、外部の者等との連携により透明性を確保する観点から、運営懇談会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を設置し、その運営に当たっては、次の事項について配慮すること。ただし、入居定員が少ないなどの理由により、運営懇談会の設置が困難なときは、地域との定期的な交流が確保されていることや、入居者の家族との個別の連絡体制が確保されていることなどの代替となる措置があり、かつ、当該措置が運営懇談会の代替になるものとして入居者への説明を行っている場合にあっては、この限りでない。

- ア 運営懇談会は、管理者、職員及び入居者によって構成されること。
- イ 運営懇談会の開催に当たっては、入居者（入居者のうちの要介護者等についてはその身元引受人等）に周知し、必要に応じて参加できるように配慮すること。
- ウ 有料老人ホーム事業の運営について外部からの点検が働くよう、職員及び入居者以外の第三者的立場にある学識経験者、民生委員などを加えるよう努めること。
- エ 運営懇談会では、次に掲げる事項を定期的に報告し、説明すること。また、入居者の要望、意見を運営に反映させるよう努めること。
  - (ア) 入居者の状況
  - (イ) サービス提供の状況
  - (ウ) 管理費、食費その他の入居者が設置者に支払う金銭に関する収支等の内容

## 9 サービス等

- (1) 設置者は、入居者に対して、契約内容に基づき、次に掲げるサービス等を自ら提供する場合にあっては、それぞれ、その心身の状況に応じた適切なサービスを提供すること。

### ア 食事サービス

- (ア) 高齢者に適した食事を提供すること。
- (イ) 栄養士による献立表を作成すること。
- (ウ) 食堂において食事をするのが困難であるなど、入居者の希望に応じて、居室において食事を提供するなど必要な配慮を行うこと。

### イ 生活相談・助言等

- (ア) 入居時には、心身の健康状況等について調査を行うこと。
- (イ) 入居後は入居者の各種の相談に応ずるとともに適切な助言等を行うこと。

### ウ 健康管理と治療への協力

- (ア) 入居時及び定期的に健康診断（歯科に係るものを含む。）の機会を設けるなど、入居者の希望に応じて健康診断が受けられるよう支援するとともに、常に入居者の健康の状況に注意し、必要に応じて健康保持のための適切な措置をとること。
- (イ) 入居者の意向を確認した上で、入居者の希望に応じて、健康診断及び健康保持のための措置の記録を適切に保存しておくこと。
- (ウ) 入居者が一時的疾病等のため日常生活に支障がある場合には介助等日常生活の世話を行うこと。
- (エ) 医療機関での治療が必要な場合には適切な治療が受けられるよう医療機関への連絡、紹介、受診手続、通院介助等の協力を行うこと。

### エ 介護サービス

- (ア) 介護サービスを提供する有料老人ホームにあっては、契約に定めるところにより、当該有料老人ホーム又はその提携有料老人ホーム（一定限度以上の要介護状態になった場合に入居者が住み替えてそこで介護サービスを行うことが入居契約書に明定されているものに限る。）において行うこととし、当該有料老人ホームが行うべき介護サービスを介護老人保健施設、病院、診療所又は特別養護老人ホーム等に行わせてはならないこと。なお、この場合の介護サービスには、医療行為は含まれないものであること。
- (イ) 契約内容に基づき、入居者を一般居室、一時介護室又は介護居室において入居者の自立を支援するという観点に立って処遇するとともに、常時介護に対応できる職員の勤務体制をとること。
- (ウ) 介護記録を作成し、保管するとともに、主治医との連携を十分図ること。

### オ 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、安全・安心の確保の観点のみならず、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ことから、その方法等については、運営懇談会その他の機会を通じて入居者の意向の確認、意見交換等を行い、できる限りそれを尊重したものとすること。

#### カ 機能訓練

介護サービスを提供する有料老人ホームにあつては、要介護者等の生活の自立の支援を図る観点から、その身体的、精神的条件に応じた機能訓練等を実施すること。

#### キ レクリエーション

入居者の要望を考慮し、運動、娯楽等のレクリエーションを実施すること。

#### ク 身元引受人への連絡等

(ア) 入居者の生活において必要な場合には、身元引受人等への連絡等所要の措置をとるとともに、本人の意向に応じ、関連諸制度、諸施策の活用についても迅速かつ適切な措置をとること。

(イ) 要介護者等については、入居者の生活及び健康の状況並びにサービスの提供状況を身元引受人等へ定期的に報告すること。

#### ケ 金銭等管理

(ア) 入居者の金銭、預金等の管理は入居者自身が行うことを原則とすること。ただし、入居者本人が特に設置者に依頼した場合、又は入居者本人が認知症等により十分な判断能力を有せず金銭等の適切な管理が行えないと認められる場合であつて、身元引受人等の承諾を得たときには、設置者において入居者の金銭等を管理することもやむを得ないこと。

(イ) 設置者が入居者の金銭等を管理する場合にあつては、依頼又は承諾を書面で確認するとともに、金銭等の具体的な管理方法、本人又は身元引受人等への定期的報告等を管理規程等で定めること。

#### コ 家族との交流・外出の機会の確保

常に入居者の家族との連携を図り、入居者とその家族との交流等の機会を確保するよう努めるとともに、入居者の外出の機会を確保するよう努めること。

(2) 設置者は、(1)各号に掲げるサービス等の提供に係る入居者との契約を締結する場合、その職員に対して、提供するサービス等の内容を十分に周知徹底すること。

(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長通知）を踏まえて、施設サービス計画書を作成する等の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。

(4) 有料老人ホームの職員が、介護保険サービスその他の業務を兼ねる場合にあつては、各職員について、それぞれが従事する業務の種別に応じた勤務状況を明確にする観点から、適切に勤務表の作成及び管理を行うこと。

(5) 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。

ア 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。

イ 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。

ウ 虐待の防止のための指針を整備すること。

エ 職員に対し、虐待の防止のための研修を年 2 回以上実施するとともに、新規採用時には別に研修を実施すること。

オ イからエ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。

当該担当者は、身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の責任者と同一の従業者が務めることが望ましい。なお、同一施設内での複数担当の兼務や他の事業所・施設等との担当の兼務については、担当者としての職務に支障がなければ差し支えない。ただし、日常的に兼務先の各事業所内の業務に従事しており、入居者や施設の状況を適切に把握している者など、各担当者としての職務を遂行する上で支障がないと考えられる者を選任すること。

カ その他同法第20条の規定に基づき、研修の実施、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。

(6) 入居者に対するサービスの提供に当たっては、当該入居者又は他の入居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居者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）を行ってはならないこと。

(7) 緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の入居者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録しなければならないこと。

また、緊急やむを得ない理由については、切迫性、非代替性及び一時性の三つの要件を満たすことについて、組織等としてこれらの要件の確認等の手続きを極めて慎重に行うこととし、その具体的な内容について記録しておくことが必要である。

(8) 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。

ア 身体的拘束等の適正化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 3 月に 1 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。

イ 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。

ウ 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年 2 回以上実施するとともに、新規採用時には別に研修を実施すること。

## 10 事業収支計画

### (1) 市場調査等の実施

構想段階における地域特性、需要動向等の市場分析や、計画が具体化した段階における市場調査等により、相当数の者の入居が見込まれること。

### (2) 資金の確保等

初期総投資額の積算に当たっては、開設に際して必要となる次に掲げる費用を詳細に検討し積み上げて算定し、必要な資金を適切な方法で調達すること。また、資金の調達に当たっては主たる取引金融機関等を確保しておくこと。

ア 調査関係費      イ 土地関係費      ウ 建築関係費      エ 募集関係費

オ 開業準備関係費      カ 公共負担金      キ 租税公課      ク 期中金利

ケ 予備費

### (3) 資金収支計画及び損益計画

次の事項に留意し、長期の資金収支計画及び損益計画を策定すること。

- ア 長期安定的な経営が可能な計画であること。
- イ 最低30年以上の長期的な計画を策定し、少なくとも3年ごとに見直しを行うこと。
- ウ 借入金の返済に当たっては、資金計画上無理のない計画となっていること。
- エ 適切かつ実行可能な募集計画に基づいていること。
- オ 長期推計に基づく入居時平均年齢、男女比、単身入居率、入退去率、入居者数及び要介護者発生率を勘案すること。
- カ 人件費、物件費等の変動や建物の修繕費等を適切に見込んでいること。
- キ 前払金（入居時に老人福祉法第29条第9項に規定する前払金として一括して受領する利用料）の償却年数は、入居者の終身にわたる居住が平均的な余命等を勘案して想定される期間（以下「想定居住期間」という。）とすること。
- ク 常に適正な資金残高があること。

#### (4) 経理・会計の独立

有料老人ホーム以外にも事業経営を行っている経営主体については、当該有料老人ホームについての経理・会計を明確に区分し、他の事業に流用しないこと。

### 11 利用料等

- (1) 有料老人ホームは、契約に基づき入居者の負担により賄われるものであり、その支払方法については、月払い方式、前払い方式又はこれらを組み合わせた方式等多様な方法が考えられるが、いずれの場合にあっても、設置者が次に掲げる費用を受領する場合の取扱いについては、それぞれ次によること。

なお、老人福祉法第29条第8項の規定（権利金等の受領の禁止）に基づき、利用料金については具体的な積算根拠を明示し、家賃、敷金及び介護等その他日常生活上有料老人ホームが提供する便宜の供与の対価のみ受領することができるものであることに留意すること。

- ア 家賃（賃貸借契約以外の契約で受領する利用料のうち、部屋代に係る部分を含む。）

当該有料老人ホームの整備に要した費用、修繕費、管理事務費、地代に相当する額等を基礎として合理的に算定したものとし、近傍同種の住宅の家賃から算定される額を大幅に上回るものでないこと。

- イ 敷金

敷金を受領する場合には、その額は6か月分を超えないこととし、退去時に居室の原状回復費用を除き全額返還すること。なお、原状回復の費用負担については、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（再改訂版）」（平成23年8月国土交通省住宅局）を参考にすること。

- ウ 介護等その他の日常生活上必要な便宜の供与の対価（以下「サービス費用」という。）

- (ア) 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。

- (イ) 多額の前払金を払えば毎月の支払は一切なく生涯生活を保証するという終身保証契約は、その後において入居者の心身の状況や物価、生活費等の経済情勢が著しく変化することがあり得るので、原則として好ましくないこと。

- (ウ) 設置者が、サービスを提供した都度個々にそのサービス費用を受領する場合については、提供するサービスの内容に応じて人件費、材料費等を勘案した適切な額とすること。

- (エ) 介護付有料老人ホームにおいて、手厚い職員体制又は個別的な選択による介護サービスとして介護保険外に別途費用を受領できる場合は、「特定施設入居者生活介護事業者が受領する介護保険の給付対象外の介護サービス費用について」（平成12年3月30日付け老企第52号厚生省老人保健福祉局長企画課長通知）の規定によるものに限られている

ことに留意すること。

(2) 前払い方式（終身にわたって受領すべき家賃又はサービス費用の全部又は一部を前払金として一括して受領する方式）によって入居者が支払を行う場合にあっては、次の各号に掲げる基準によること。

ア 受領する前払金が、受領が禁止されている権利金等に該当しないことを入居契約書等に明示し、入居契約に際し、入居者に対して十分に説明すること。

イ 老人福祉法第29条第9項の規定に基づき、前払金の算定根拠を書面で明示するとともに、前払金に係る銀行の債務の保証等の「厚生労働大臣が定める有料老人ホームの設置者等が講ずべき措置」（平成18年厚生労働省告示第266号）に規定する必要な保全措置を講じなければならないこと。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。

ウ 前払金の算定根拠については、想定居住期間を設定した上で、次のいずれかにより算定することを基本とすること。

(ア) 期間の定めがある契約の場合

$(1 \text{ か月分の家賃又はサービス費用}) \times (\text{契約期間 (月数)})$

(イ) 終身にわたる契約の場合

$(1 \text{ か月分の家賃又はサービス費用}) \times (\text{想定居住期間 (月数)}) + (\text{想定居住期間を超えて契約が継続する場合に備えて受領する額})$

エ サービス費用の前払金の額の算出については、想定居住期間、開設後の経過年数に応じた要介護発生率、介護必要期間、職員配置等を勘案した合理的な積算方法によるものとする。ただし、サービス費用のうち介護費用に相当する分について、介護保険の利用者負担分を、設置者が前払金により受け取ることは、利用者負担分が不明確となるので不適当であること。

オ 前払金の算定根拠とした想定居住期間を超えて契約が継続する場合に備えて受領する額については、具体的な根拠により算出された額とすること。

カ 老人福祉法第29条第10項の規定に基づき、前払金を受領する場合にあっては、前払金の全部又は一部を返還する旨の契約を締結することになっていることから、その返還額については、入居契約書等に明示し、入居契約に際し、入居者に対して十分に説明するとともに、前払金の返還を確実に行うこと。

キ 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。

## 12 契約内容等

### (1) 契約締結に関する手続等

ア 契約に際して、契約手続、利用料等の支払方法などについて事前に十分説明すること。

特定施設入居者生活介護等の指定を受けた設置者にあっては、入居契約時には特定施設入居者生活介護の提供に関する契約を締結しない場合であっても、入居契約時に、当該契約の内容について十分説明すること。

イ 前払金の内金は、前払金の20%以内とし、残金は引渡し日前の合理的な期日以降に徴収すること。



ウ 入居開始可能日前の契約解除の場合については、既受領金の全額を返還すること。

## (2) 契約内容

ア 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。

イ 介護サービスを提供する場合にあっては、心身の状態等に応じて介護サービスが提供される場所、介護サービスの内容、頻度及び費用負担等を入居契約書又は管理規程上明確にしておくこと。

ウ 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。

エ 入居契約書に定める設置者の契約解除の条件は、信頼関係を著しく害する場合に限るなど入居者の権利を不当に狭めるものとなっていないこと。また、入居者、設置者双方の契約解除条項を入居契約書上定めておくこと。

オ 要介護状態になった入居者を一時介護室において処遇する場合には、医師の意見を聴いて行うものとし、その際本人の意思を確認するとともに、身元引受人等の意見を聴くことを入居契約書又は管理規程上明らかにしておくこと。

カ 一定の要介護状態になった入居者が、一般居室から介護居室若しくは提携ホームに住み替える契約の場合、入居者が一定の要介護状態になったことを理由として契約を解除する契約の場合、又は、介護居室の入居者の心身の状況に著しい変化があり介護居室を変更する契約の場合にあっては、次の手続を含む一連の手続を入居契約書又は管理規程上明らかにしておくこと。また、一般居室から介護居室若しくは提携ホームに住み替える場合の家賃相当額の差額が発生した場合の取扱いについても考慮すること。

(ア) 医師の意見を聴くこと。

(イ) 本人又は身元引受人等の同意を得ること。

(ウ) 一定の観察期間を設けること。

キ 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。

## (3) 消費者契約の留意点

消費者契約法（平成12年法律第61号）第二章第二節（消費者契約の条項の無効）の規定により、事業者の損害賠償の責任を免除する条項、消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項及び消費者の利益を一方的に害する条項については無効となる場合があることから、入居契約書の作成においては、十分に留意すること。

## (4) 重要事項の説明等

老人福祉法第29条第7項の規定に基づく情報の開示において、老人福祉法施行規則第20条の5第16号に規定する入居契約に関する重要な事項の説明については、次の各号に掲げる基準によること。

ア 入居契約に関する重要な事項を説明するため、別紙様式に基づき「重要事項説明書」（以下「重要事項説明書」という。）を作成するものとし、入居者に誤解を与えないよう必要な事項を実態に即して正確に記載すること。なお、同様式の別添1「事業者が運営する介護サービス事業一覧表」及び別添2「入居者の個別選択によるサービス一覧表」は、重要事項説明書の一部をなすものであることから、重要事項説明書に必ず添付すること。

- イ 重要事項説明書は、老人福祉法第29条第7項の規定により、入居相談があったときに交付するほか、求めに応じ交付すること。
- ウ 入居希望者が、次に掲げる事項その他の契約内容について十分理解した上で契約を締結できるよう、契約締結前に十分な時間的余裕をもって重要事項説明書及び実際の入居契約の対象となる居室に係る個別の入居契約書について説明を行うこととし、その際には説明を行った者及び説明を受けた者の署名を行うこと。
- (ア) 設置者の概要
- (イ) 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。）
- (ウ) サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けている場合、その旨
- (エ) 有料老人ホームの設置者又は当該設置者に関係する事業者が、当該有料老人ホームの入居者に提供することが想定される介護保険サービスの種類
- (オ) 入居者が希望する介護サービスの利用を妨げない旨
- エ 有料老人ホームの設置時に老人福祉法第29条第1項に規定する届出を行っていない場合や、本指針に基づく指導を受けている場合は、重要事項説明書にその旨を記載するとともに、入居契約に際し、入居希望者に対して十分に説明すること。
- (5) 体験入居
- 既に開設されている有料老人ホームにおいては、体験入居を希望する入居希望者に対して、契約締結前に体験入居の機会の確保を図ること。
- (6) 入居者募集等
- ア 入居募集に当たっては、パンフレット、募集広告等において、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、その旨及び特定施設入居者生活介護等の種類を明示すること。
- イ 誇大広告等により、入居者に不当に期待を抱かせたり、それによって損害を与えたりするようなことがないよう、実態と乖離のない正確な表示をするとともに、「有料老人ホーム等に関する不当な表示」（平成16年公正取引委員会告示第3号。以下「不当表示告示」という。）を遵守すること。特に、介護が必要となった場合の介護を行う場所、介護に要する費用の負担、介護を行う場所が入居している居室でない場合の当該居室の利用権の存否等については、入居者に誤解を与えるような表示をしないこと。
- ウ 入居募集に当たり、有料老人ホームが、高齢者向け住まいへの入居を希望する者に関する情報の提供等を行う事業者（以下「情報提供等事業者」という。）と委託契約等を締結する場合は、次の事項に留意すること。
- (ア) 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。
- (イ) 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。

(7) 苦情解決の方法

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

(8) 事故発生の防止の対応

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。

ア 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の防止のための指針を整備すること。

イ 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。

ウ 事故発生の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。

エ アからウ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。

(9) 事故発生時の対応

有料老人ホームにおいて事故が発生した場合にあっては、次の措置を講じること。

ア 入居者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに名古屋市長及び入居者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じること。

イ 前号の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録すること。

ウ 設置者の責めに帰すべき事由により、入居者に賠償すべき事故が発生した場合は、入居者に対しての損害賠償を速やかに行うものとする。

### 13 情報開示

(1) 有料老人ホームの運営に関する情報

設置者は、老人福祉法第29条第7項の情報開示の規定を遵守し、入居者又は入居しようとする者に対して、重要事項説明書を書面により交付するとともに、パンフレット、重要事項説明書、入居契約書(特定施設入居者生活介護等の提供に関する契約書を含む。)、管理規程等を公開するものとし、求めに応じ交付すること。

(2) 有料老人ホームの経営状況に関する情報

次の事項に留意すること。

ア 貸借対照表及び損益計算書又はそれらの要旨についても、入居者及び入居希望者の求めに応じ閲覧に供すること。

イ 有料老人ホームの経営状況・将来見通しに関する入居者等の理解に資する観点から、事業収支計画についても閲覧に供するよう努めるとともに、貸借対照表等の財務諸表について、入居者等の求めがあればそれらの写しを交付するよう配慮すること。

(3) 有料老人ホーム情報の報告

設置者は、老人福祉法第29条第11項の規定に基づき、有料老人ホーム情報を名古屋市長に対して報告すること。

(4) 有料老人ホーム類型の表示

サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けていない有料老人ホームの設置者は、有料老人ホームの類型を、別表「有料老人ホームの類型」のとおり分類し、パンフレット、新聞等において広告を行う際には、施設名と併せて表示することとし、同別表中の表示事項についても類型に併記すること。ただし、表示事項については、同別表の区分により難いと特に認められる場合には、同別表の区分によらないことができること。

(5) 介護の職員体制に関する情報

有料老人ホームの種類の表示を行う場合、介護に関わる職員体制について「1.5:1 以上」、「2:1 以上」又は「2.5:1 以上」の表示を行おうとする有料老人ホームにあつては、介護に関わる職員の割合を年度ごとに算定し、表示と実態の乖離がないか自ら検証するとともに、入居者等に対して算定方法及び算定結果について説明すること。

14 電磁的記録等

- (1) 作成、保存その他これらに類するもののうち、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、磁気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つて、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、磁気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。

別表

有料老人ホームの類型及び表示事項

○有料老人ホームの類型

類型	類型の説明
介護付有料老人ホーム (一般型特定施設入居者生活介護)	介護等のサービスがついた高齢者向けの居住施設です。 介護が必要となっても、当該有料老人ホームが提供する特定施設入居者生活介護を利用しながら当該有料老人ホームの居室で生活を継続することが可能です。(介護サービスは有料老人ホームの職員が提供します。特定施設入居者生活介護の指定を受けていない有料老人ホームについては、介護付と表示することはできません。)
介護付有料老人ホーム (外部サービス利用型特定施設入居者生活介護)	介護等のサービスが付いた高齢者向けの居住施設です。 介護が必要となっても、当該有料老人ホームが提供する特定施設入居者生活介護を利用しながら当該有料老人ホームの居室で生活を継続することが可能です。(有料老人ホームの職員が安否確認や計画作成等を実施し、介護サービスは委託先の介護サービス事業所が提供します。特定施設入居者生活介護の指定を受けていない有料老人ホームについては介護付と表示することはできません。)
住宅型有料老人ホーム (注)	生活支援等のサービスがついた高齢者向けの居住施設です。 介護が必要となった場合、入居者自身の選択により、地域の訪問介護等の介護保険サービスを利用しながら当該有料老人ホームでの生活を継続することが可能です。
健康型有料老人ホーム (注)	食事等のサービスが付いた高齢者向けの居住施設です。介護が必要となった場合には、契約を解除し退居しなければなりません。

(注) 特定施設入居者生活介護の指定を受けていないホームにあっては、広告、パンフレット等において「介護付き」、「ケア付き」等の表示を行ってははいけません。

○ 有料老人ホームの表示事項

表示事項		表示事項の説明
居住の権利形態 (右のいずれかを表示)	利用権方式	建物賃貸借契約及び終身建物賃貸借契約以外の契約の形態で、居住部分と介護や生活支援等のサービス部分の契約が一体となっているものです。
	建物賃貸借方式	賃貸住宅における居住の契約形態であり、居住部分と介護等のサービス部分の契約が別々になっているものです。入居者の死亡をもって契約を終了するという内容は有効にはなりません。
	終身建物賃貸借方式	建物賃貸借契約の特別な類型で、都道府県知事から高齢者の居住の安定確保に関する法律の規定に基づく終身建物賃貸借事業の認可を受けたものです。入居者の死亡をもって契約を終了するという内容が有効です。
利用料の支払い方式 (注1、注2)	全額前払い方式	終身にわたって受領する家賃又はサービス費用の全部を前払金として一括して受領する方式
	一部前払い・一部月払い方式	終身にわたって受領する家賃又はサービス費用の一部を前払いとして一括受領し、その他は月払いする方式

	月 払 い 方 式	前払金を受領せず、家賃又はサービス費用を月払いする方式
	選択方式	入居者により、全額前払い方式、一部前払い・一部月払い方式、月払い方式のいずれかを選択できます。どの方式を選択できるのかを併せて明示する必要があります。
入 居 時 の要件 (右のい ずれかを 表示)	入 居 時 自 立	入居時において自立である方が対象です。
	入 居 時 要 介護	入居時において要介護認定を受けている方(要支援認定を受けている方を除く)が対象です。
	入 居 時 要 支援・要介 護	入居時において要支援認定又は要介護認定を受けている方が対象です。
	入 居 時 自 立・要支 援・要介護	自立である方も要支援認定・要介護認定を受けている方も入居できます。
介 護 保 険	名 古 屋 市 指 定 介 護 保 険 特 定 施設 (一 般 型 特定施設)	介護が必要となった場合、当該有料老人ホームが提供する特定施設入居者生活介護サービスを利用することができます。介護サービスは有料老人ホームの職員が提供します。(注 3)
	名 古 屋 市 指 定 介 護 保 険 特 定 施設 (外 部 サ ー ビ ス 利 用 型 特 定 施設)	介護が必要となった場合、当該有料老人ホームが提供する特定施設入居者生活介護サービスを利用することができます。有料老人ホームの職員が安否確認や計画作成等を実施し、介護サービスは委託先の介護サービス事業所が提供します。(注 3)
介 護 居 室区分 (右のい ずれかを 表示。※に は1～4の 数値を表 示)(注4)	全室個室	介護居室はすべて個室であるホームです。(注 5)
	相 部 屋 あ り (※人部屋 ～※人部屋)	介護居室はすべてが個室ではなく、相部屋となる場合があるホームをいいます。
一般型特 定施設で ある有料 老人ホー ムの介護 に関わる 職員体制 (右のい	1.5:1 以上	現在及び将来にわたって要介護者 3 人に対して職員 2 人(要介護者 1.5 人に対して職員 1 人)以上の割合(年度ごとの平均値)で職員が介護に当たります。これは介護保険の特定施設入居者生活介護の基準の 2 倍以上の人数です。
	2:1 以上	現在及び将来にわたって要介護者 2 人に対して職員 1 人以上の割合(年度ごとの平均値)で職員が介護に当たります。これは介護保険の特定施設入居者生活介護の基準の 1.5 倍以上の人数です。
	2.5:1 以上	現在及び将来にわたって要介護者 5 人に対して職員 2 人(要介護者 2.5

ずれかを 表示) (注 6)		人に対して職員 1 人) 以上の割合 (年度ごとの平均値) で職員が介護に 当たります。これは介護保険の特定施設入居者生活介護で、手厚い職員 体制であるとして保険外に別途費用を受領できる場合の基準以上の人 数です。
	3 : 1 以上	現在及び将来にわたって要介護者 3 人に対して職員 1 人以上の割合 (年 度ごとの平均値) で職員が介護に当たります。介護保険の特定施設入居 者生活介護のサービスを提供するために少なくとも満たさなければなら ない基準以上の人数です。
外 部 サ ー ビ ス 利 用 型 特 定 施 設 で あ る 有 料 老 人 ホ ー ム の 介 護 サ ー ビ ス 提 供 体 制 (※に 職員数、 ※※※ ※※に 介 護 サ ー ビ ス 事 業 者 の 名 称 を い れ て 表 示) (注 7)	有 料 老 人 ホ ー ム の 職員※人 委 託 先 で あ る 介 護 サ ー ビ ス 事 業 所 訪 問 介 護 ※※※※ ※ 訪 問 看 護 ※※※※ ※ 通 所 介 護 ※※※※ ※	有料老人ホームの職員が安否確認や計画作成等を実施し、介護サービス は委託先の介護サービス事業者が提供します。
そ の 他 (右に該 当する場 合にのみ 表示。※※ ※に提携 先の有料 老人ホームを 入れて表示)	提 携 ホ ー ム 利 用 可 (※※※ ホーム)	介護が必要となった場合、提携ホーム (同一設置者の有料老人ホームを 含む) に住み替えて特定施設入居者生活介護を利用することができま す。(注 8)

(注 1) 老人福祉法の改正を受けて、従来は「一時金」「一時金方式」と記載していた項目については「前払金」「前払い方式」と修正していますが、当面の間、広告、パンフレット等において「一時金」「一時金方式」という表現を使用することも可能です。なお、「前払金」については、家賃又はサービス費用の前払いによって構成されるものであることから、その実態を適切に表現する名称として、広告、パンフ

レット等の更新の機会に応じて、順次、「前払金」という名称に切り替えるようにすることが望ましいものと考えます。

- (注 2) 「前払金方式（従来の一時金方式）」については、「家賃又はサービス費用の全額を前払いすること」と、「家賃又はサービス費用の一部を前払いし、一部を月払いすること」では、支払方法に大きな違いがあることから、前者を「全額前払い方式」とし、後者を「一部前払い・一部月払い方式」としています。当面の間、広告、パンフレット等において、従来どおり「一時金方式」という表現を使用することも可能ですが、その場合であっても、入居希望者・入居者への説明にあつては、家賃又はサービス費用の全額を前払いする方式なのか、一部を前払いする方式なのかを、丁寧に説明することが望ましいものと考えます。
- (注 3) 入居者が希望すれば、当該有料老人ホームの特定施設入居者生活介護サービスに代えて、訪問介護等の介護サービスを利用することが可能です。
- (注 4) 一般居室はすべて個室となっています。この表示事項は介護居室（介護を受けるための専用の室）が個室か相部屋かの区分です。従って、介護居室を特に設けず、一般居室において介護サービスを提供する有料老人ホームにあつては、「個室介護」と表示することになります。
- (注 5) 個室とは、建築基準法第 30 条の「界壁」により隔てられたものに限ることとしていますので、一の居室をふすま、可動式の壁、収納家具等によって複数の空間に区分したものは個室ではありません。
- (注 6) 介護にかかわる職員体制は、当該有料老人ホームが現在及び将来にわたって提供しようと想定している水準を表示するものです。従って、例えば、現在は要介護者が少なく 1.5 : 1 以上を満たす場合であっても、要介護者が増えた場合に 2.5 : 1 程度以上の介護サービスを想定している場合にあつては、2.5 : 1 以上の表示を行うこととなります。なお職員体制の算定方法については、「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」第 175 条第 1 項第 2 号イ及び同第 2 項の規定によります。なお、「1.5 : 1」、「2 : 1」又は「2.5 : 1」の表示を行おうとする有料老人ホームについては、年度ごとに職員の割合を算定し、表示と実態の乖離がないか自ら検証するとともに、入居者等に対して算定結果及びその算定方法について説明することが必要です。
- (注 7) 訪問介護、訪問看護及び通所介護以外のサービスについて、委託先のサービス事業所がある場合には、サービス区分及びサービス事業所の名称を表示することが必要です。
- (注 8) 提携ホームには、介護老人保健施設、病院、診療所、特別養護老人ホーム等は含まれません。



# 高齢者施設等における 感染症対策

感染症の重症化リスクのある方が利用、生活する高齢者施設等では、平時から感染予防に取り組むとともに、感染症発生時には集団感染しないよう、適切な対応をとることが大切です。

このページは、感染症の基本的な予防策や発生時の対応をまとめたものです。各施設の感染対策マニュアル等の作成や研修時にご活用ください。

平時から  
実践する  
感染症予防

1



感染症発生時  
の対応

2



施設内の  
感染管理体制

3



令和8年(2026年)1月  
名古屋市感染症対策課

# 1 平時から実践する感染症予防

## (1) 感染症とは

病気の原因となるウイルス、細菌などの微生物が、ヒトに侵入・増殖して、さまざまな症状を起こすことです。

**集団感染**を起こすことがある

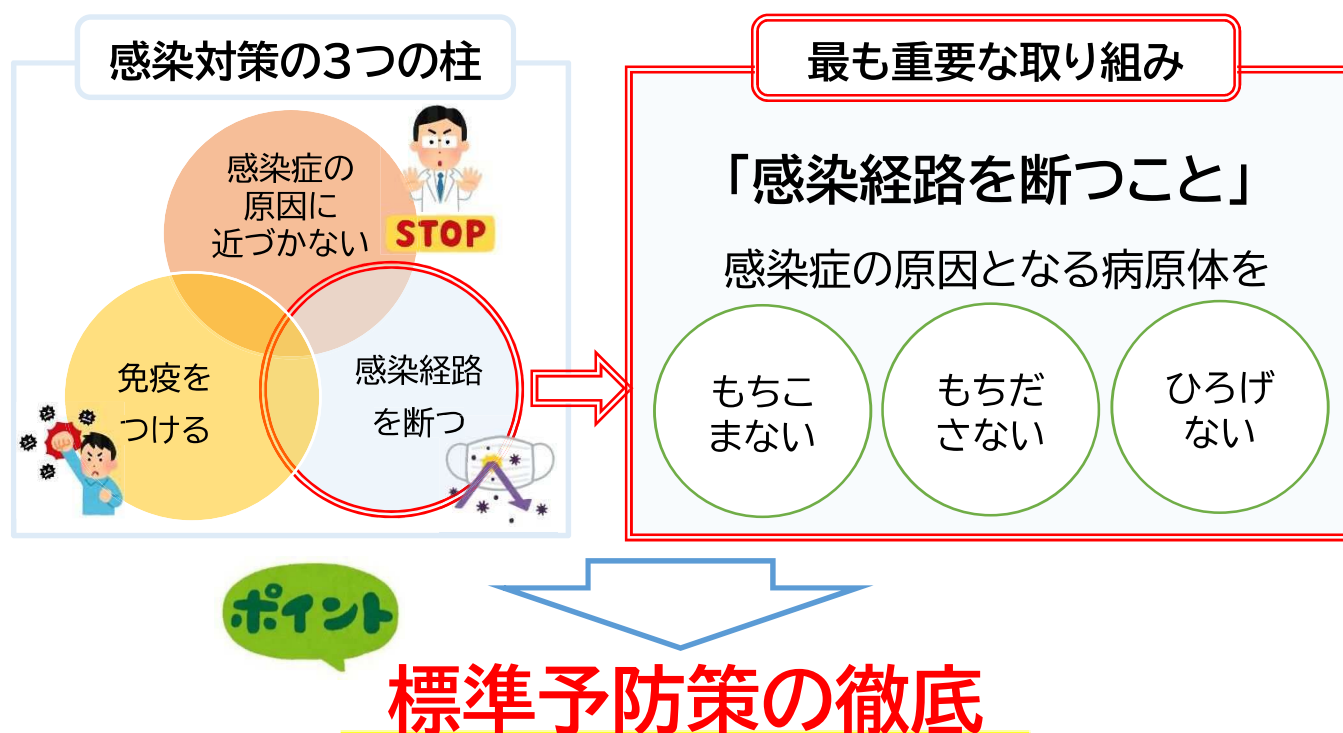
**重症化**することがある

## (2) 感染経路について

ウイルスや細菌は、さまざまな経路から私たちの口や鼻などに入り込んで体の中に進入します。



## (3) 感染対策の基本



## (4)標準予防策について

標準予防策とは、すべての血液、体液、おう吐物、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です。

### 個人防護具の使用・選択

#### 飛まつをあびるおそれ

- マスク、フェイスシールド（ゴーグル）など



鼻、口、目をまもる

#### 手が汚れそう

**重要!**

- 手袋



血液、排泄物、傷・目・口などの粘膜は素手でさわらない

#### 服が汚れそう

- ガウン(エプロン)など



おう吐物、排泄物などが服に付着しないように

### よくあるご質問

Q 標準予防策は、感染症が発生してから実施すればよいですね？

A 感染症発生の有無に関わらず、平時からケアや場面に応じて実施します。

### 手指衛生

感染症は手や指を介してひろがることがあります。感染から身を守るため、適切なタイミングで手指消毒や手洗いを行いましょう。

#### 手指消毒

- 目に見える汚れがないとき
- エタノール濃度70%～95%
- 約20秒程度で乾く量が目安
- ほとんどの微生物の除去に効果あり



#### 手洗い

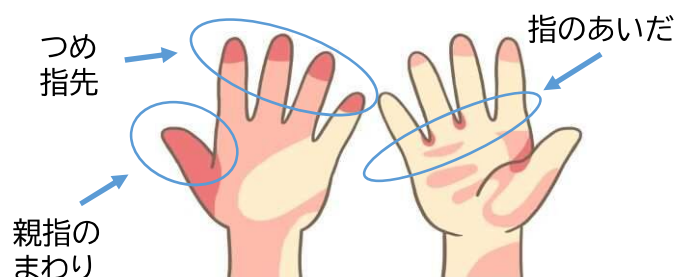
- 手に汚れがついたとき
- 液体石けんを使用する
- おう吐・下痢の対応後は必ず



#### 手指衛生の5つタイミング

- |   |                    |            |
|---|--------------------|------------|
| 1 | 利用者にふれる前           | <b>重要!</b> |
| 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           | <b>重要!</b> |
| 5 | 利用者の周辺の物にふれた後      |            |

手袋をはずしたあとも手指衛生が必要です！



**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

## (5)換気

適切な換気により、空気中のウイルスや細菌による感染を予防することができます。

### 機械換気

- 24時間稼働
- 定期清掃・点検
- 食堂など人があつまる  
ところは窓開けも併用

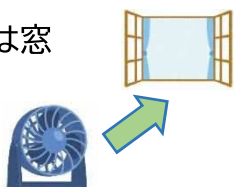
### 窓開け換気

- 1時間に5～10分  
または
- 常時5～10cm開放



### 空気の流れ

- 2方向の窓開け
- サーキュレーターは窓  
や扉へ向ける



### 室内環境

- 温度18～28℃
- 湿度40～70%
- 外気条件、室内環境に配慮  
し換気方法を選択
- CO<sub>2</sub>濃度1000ppm以下

## (6)環境整備

整理整頓を心がけ、清掃を行い清潔に保ちましょう。消毒も大切ですが、汚れやほこりを除去し、居ごごち良い環境づくりを優先します。

### 日常の清掃

- 1回／日以上・湿式清掃
- ぞうきんや清拭クロスなど  
を使用
- 消毒薬は不要



### よくふれるところ

- ドアノブ、手すり、テーブル  
などは清掃回数をふやす
- 必要に応じて、環境消毒用  
のエタノールをクロス等にし  
みこませて使用する



### おう吐・排泄物

- 次亜塩素酸ナトリウム液で  
清拭後、湿式清掃する
- 処理時はマスク、ガウン、  
手袋などを着用する



### よくあるご質問

- Q 消毒薬を空間に噴霧してもよいですか？
- A 室内空間や物品の表面、人体への噴霧は、  
吸い込みによる健康被害や引火等の危険が  
あり、推奨されていません。

### 次亜塩素酸ナトリウムによる消毒 (※塩素系漂白剤 原液濃度6%を想定)

- ✓ おう吐物、排泄物で汚れた便座・床など  
(0.1%濃度 1000ppm)



原液  
50ml

- ✓ 器具・物品など※  
(0.02%濃度 200ppm)



原液  
10ml

水3L



### ポイント






- おう吐物処理セットを  
準備しておく
- 希釈液は24時間ごとに  
作り換えるのが望ましい
- 金属等の腐食に注意

※新型コロナウイルス感染症患者の環境整備に使用する場合は、0.05%濃度 500ppm 原液25ml

## 2 感染症発生時の対応

### (1) 感染症かも？と思ったら

感染症の診断がついていなくても疑わしい症状があるときは、症状から感染経路を想定して対策を行い、受診につなげます。

症状の例	考えられる感染経路	対策・ケア時のポイント
<b>【呼吸器症状】</b> せき、たん、のどの痛み、発熱、息苦しさ、息切れなど 	空気感染 ／ 飛まつ感染	 マスク、フェイスシールド（ゴーグル）などの着用 <ul style="list-style-type: none"> <li>できる限り症状のある利用者と真向かいにならないようにする</li> <li>咳やくしゃみのしぶきを近い距離であびそうな場合は、ガウン（エプロン）も追加する</li> <li>対応時だけでなく、可能な限り換気を続ける</li> </ul>
<b>【消化器症状】</b> 吐き気、おう吐、下痢、発熱、腹痛など 	接触感染	 マスク、フェイスシールド（ゴーグル）、手袋、ガウン（エプロン）などの着用 <ul style="list-style-type: none"> <li>対応中と対応後は、窓を開けて換気する</li> <li>高齢者は嘔吐物を気道に詰まらせることがあるため、窒息しないよう横向きに寝かせる</li> <li>対応後は、石けんと流水で手洗いする</li> </ul>
<b>【正常でない皮膚】</b> 湿疹、褥瘡、疥癬など 		<ul style="list-style-type: none"> <li>疥癬の利用者のリネン等は、落屑が飛び散らないようビニール袋に入れ、しっかりと口をしめて洗濯に出す</li> <li>利用者へのケアは使い捨ての長袖ガウンや手袋を着用し、使用後はビニール袋に入れ密閉して捨てる</li> </ul>

### (2) 感染症だとわかったら

感染症と診断がついたら、施設内で情報を共有し、感染経路に応じた対策を行います。関係機関等への連絡もすみやかに行います。

#### 発生状況の把握と共有

- 利用者と職員の健康状態（症状の有無）を、発生した日時や利用者の居場所（階、ユニット、居室）ごとにまとめ、施設内で共有



#### 感染拡大の防止

- 手指衛生、換気、環境整備の強化
- 感染者がいるエリアとそうでないエリアを分ける（ゾーニング）
- 施設内の動線や業務の見直し
- 個人防護具を正しく取り扱う



#### 関係機関等へ連絡

- 家族へ情報提供
- 医療スタッフ、医師（嘱託医等）、協力医療機関へ報告・連絡・相談
- 報告基準に該当する場合は名古屋市の所管課（介護保険課・障害者支援課）、保健センターに報告



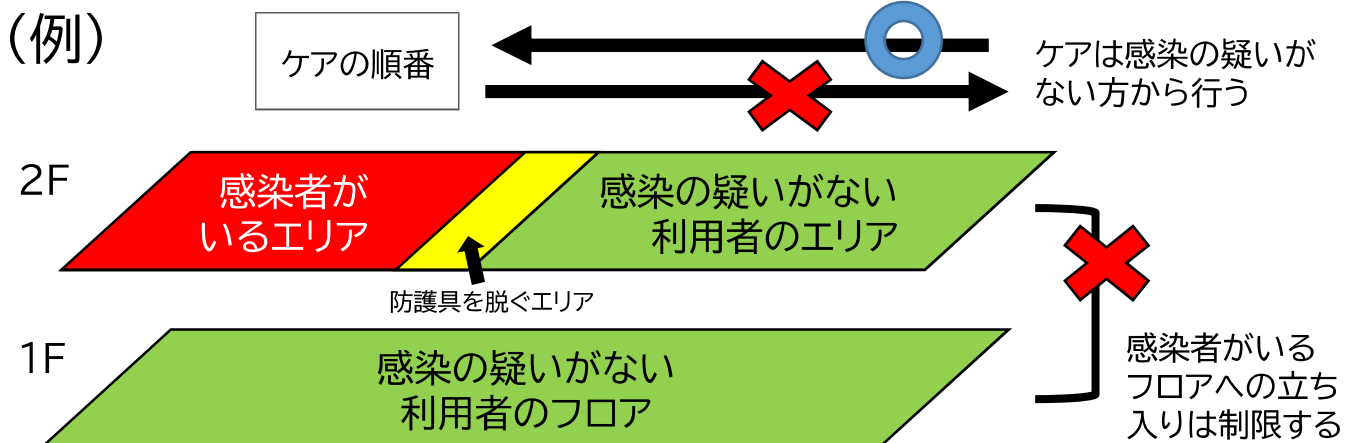
#### 業務継続計画（BCP）

感染症や地震などの災害が発生すると、通常どおりに業務を実施することが困難になります。サービスやケアの優先順位を検討しておくことが重要です。



### (3)ゾーニング

感染者が出たフロア内では、すでに感染が拡大している可能性があります。  
職員自身が感染しないこと、他のフロアに広げないということも意識します。



### 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のか？

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のか？

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ありません。  
できる限りの対策をお願いします。

### 3 施設内の感染管理体制

#### (1) 感染症の発生に備えた体制づくり

感染対策は、利用者の安全管理の視点からきわめて重要であり、感染症の予防及びまん延防止のための感染管理体制の整備が求められます。

感染管理委員会の設置

課題の集約・解決の場

研修と実践

研修プログラム作成・実践状況確認



マニュアル作成

平時・発生時の対応を記載

情報共有

報告・連絡・相談を



#### (2) 健康管理

異常の**早期発見・早期対応**が大切です！！

利用者

- 健康状態を観察・記録・共有
- 気になる症状があれば早めに報告
- 施設医・かかりつけ医に適宜相談



職員

- 出勤前の検温・体調確認
- 自身の体調不良や家族が感染症に感染した場合は管理者へ報告
- メンタルヘルスにも関心をもつ

**令和7年度**

計画的な  
ワクチン接種

高齢者を対象とした定期予防接種※対象者などは名古屋市公式HPを必ずご確認ください。

**インフルエンザ(R8.1.31まで)、新型コロナウイルス(R8.2.28まで)**  
**肺炎球菌(通年)、带状疱疹(通年)**

※()内は実施期間です。※個別通知は行っておりません。

#### (3) 関係機関との連携について

感染症の発生状況に応じて、医師や看護職員、協力医療機関などの関係者に対応を相談し、指示を仰ぎます。日ごろから気軽に感染対策について相談できるように連携体制を整えておきましょう。

#### (4) 報告について

以下のような場合、すみやかに、**名古屋市の所管課(介護保険課・障害者支援課)**に報告します。あわせて、**各区保健センター**にも報告し対応の指示を求めます。 平成17年2月22日「社会福祉施設等における感染症等発生時に係る報告について」より抜粋

- 同一の感染症や食中毒による、またはそれらによると疑われる死亡者や重篤患者が1週間以内に2名以上発生した場合
- 同一の感染症や食中毒の患者、またはそれらが疑われる者が10名以上または全利用者の半数以上発生した場合
- 上記以外の場合であっても、通常の発生動向を上回る感染症等の発生が疑われ、特に施設長が報告を必要と認めた場合

# 感染性胃腸炎(ノロウイルスなど)の感染対策

## ポイント

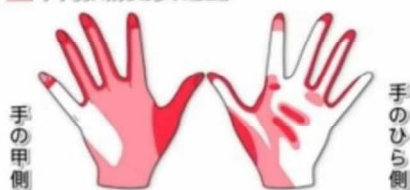
感染性胃腸炎のウイルスはアルコールが効きにくい！手洗いが必須！  
・おう吐物・排泄物の処理は特に注意！ 感染の契機となりやすい！

### 手洗い

#### 洗うタイミング

- 手指衛生の5つのタイミング
- トイレに行った後
- 食事の前
- 排泄物の処理の後

■ 洗い残しの多いところ  
■ やや洗い残しの多いところ



政府インターネットテレビ  
「インフルエンザ予防のために  
～手洗い・マスクのススメ～」より

### 消毒

- 食器  
食後すぐに塩素系消毒液に十分に浸す
- 衣類  
塩素系消毒、あるいは熱水洗濯を行う
- ドアノブなど  
塩素系消毒液で拭く  
(腐食するので消毒後に薬剤をふき取る)

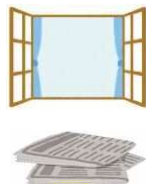
### 体調管理

- 入所者・利用者  
食欲、発熱、元気があるかなど  
普段と異なることは職員間で情報共有を
- 職員  
症状があるときには従事しない  
特に食品を扱う作業をしない

## おう吐物処理のポイント

### 準備

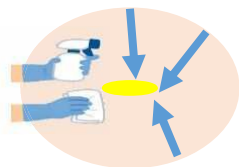
- 周囲から利用者を遠ざけます。
- 処理時と処理後には換気をしましょう。
- 処理をする人はガウン、手袋、マスク、ゴーグルを着用します。



### 処理



### 外から内へ 周囲2mも！



- 処理には0.1%次亜塩素酸ナトリウム液を浸したペーパータオルや使い捨ての布を使用します。
- おう吐物で汚染された箇所の周囲2mを消毒液を浸したペーパータオルや布で覆い、拡散を防ぎます。覆ったおう吐物や周囲を、外側から内側にかけて静かに拭き取ります。(2回は拭き取る。)
- 最後に、水拭きします。

### 処理後

- 使用したペーパータオルや布、防護具はビニール袋に入れ、消毒液を入れて密封します。
- 使用した靴は履き替えましょう。(処理時にシューズカバーを着用しても良いです。)

**○処理の後は必ず石鹸と流水で手を洗いましょう。**



感染症が発生し、前ページの基準に該当するときには所管課・保健センターに報告をお願いします。  
**感染症発生時の報告のポイント**

- 発生状況:感染者数、疾患名・症状、いつ・どこで・誰が発症しているか整理
- 施設概要:利用者数、職員数、施設の平面図など
- 感染対策:現在の感染対策、医療との連携状況



# あなたの施設は消防訓練をしていますか？

名古屋市消防局

## 社会福祉施設の火災

社会福祉施設の火災は人手が少なくなる夜間に起きています！

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

## これらの火災時の職員の対応は？

パニックになり初期消火や迅速な119番通報が行えませんでした。

パニックを防ぐには？

日頃からの

訓練

が必要です！



## 基礎訓練を実施しましょう

### ① 通報訓練

- ・119番通報の際に聞かれる内容について整理しておきましょう。
- ・事業所に「火災通報装置」が設置されている場合は、使用方法を確認しておきましょう。

### ② 初期消火訓練

- ・消火器が設置されている場所を確認しましょう。
- ・消火器の操作方法確認しておきましょう。
- ・屋内消火栓設備や補助散水栓が設置されている場合は、操作方法を確認しておきましょう。



### ③ 避難・誘導訓練

- ・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を確認しておきましょう。
- ・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しておきましょう。

## 社会福祉施設ならではの問題

人手が少なくなる**夜間**に火災が発生すると、**少ない人数**で、自力避難が困難な方を避難させなくてはならない。



## 社会福祉施設の状況を考慮した訓練を実施しましょう

### 訓練は人手が少なくなる**夜間を想定**して行いましょう

少ない人手で、初期消火や通報、施設の入居者の方を適切に避難させるには、事前にしっかりと準備をすることが必要です。従業員ひとりひとりが定められた役割にとらわれず、通報、初期消火、避難誘導の訓練を一通り行い、非常時の行動を自らが考え、臨機応変に行えるようにしましょう。

### 建物の特徴を活かした避難方法を考えましょう

施設の入居者の方の状態、施設の状況、建物の構造、配置等を考え、どのような避難方法が施設に最適か検討し、施設の避難計画を定めることが重要です。階段で外に避難しなくても、バルコニーなどで消防隊が到着するまでの間、一時的に避難することも有効です。

## 理想的な訓練の流れ

計画に基づいた訓練の実施



問題点、改善点の洗い出し



ソフト面、ハード面の工夫、強化、改善を検討



再度、問題点等を踏まえた訓練の実施（問題点の解消）



訓練の反復 すべての従業員等が訓練を経験するよう訓練の実施を継続していく



自分たちの施設に最適な対応方法を見つけていく

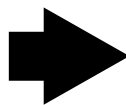


訓練を行った後、改善点などを洗い出し、対策を検討し、次回の訓練につなげていく、という流れを繰り返し行うことで火災への対応力は向上していきます。また、訓練を繰り返して、改善点を洗い出し、ソフト面、ハード面の改善をしていくことで、火災を起こさない、火災が起きても被害が最小限になるような安心・安全な施設を目指しましょう。

## 消防訓練の事例紹介

毎年実施している消防訓練。もしかして、同じ訓練ばかりでマンネリ化していませんか？

市内の事業所で実施された消防訓練の事例を、名古屋市公式ウェブサイトに掲載しています。是非、ご覧になって参考として下さい。



消防訓練実施一覧（令和6年度）

No.	行政区	実施日	事業所名称	訓練概要
1	緑	5月20日	青少年宿泊センター	屋内消火栓設備の取扱い訓練
2	港	6月26日	共立マテリアル株式会社及び株式会社ノリタケカンパニーリミテド港工場	消火・避難訓練

消防訓練実施一覧（令和5年度）

No.	行政区	実施日	事業所名称	訓練概要
1	北	6月16日	北図書館	火災図上訓練、新人職員に対する消防用設備等の取扱い訓練
2	北	7月10日	特別養護老人ホーム 鳩の丘	D I G（災害図上訓練）
3	北	7月13日	グループホーム めいほくの憩	D I G（災害図上訓練）
4	北	7月21日	わくわく安井の京	水害D I G（災害図上訓練）
5	北	7月31日	アトリエ・ブルート	水害D I G（災害図上訓練）、簡易水防工法訓練
6	北	8月29日	東邦ガス株式会社 北事業所	屋内消火栓設備の取扱い訓練
7	北	10月23日	そんぽの家S城北	火災図上訓練（消防隊と合同で実施）
8	北	10月23日	名古屋市青少年プラザ	屋内消火栓設備を使用した初期消火訓練
9	港	11月2日	株式会社UAC J名古屋製造所	防火・防災訓練（浸水対策訓練）
10	港	11月10日	東亜合成株式会社 名古屋工場	石油コンビナート等特別防災区域での災害対応訓練
11	北	11月27日	国分中部株式会社	D I G（地震編）、避難訓練
12	北	11月30日	ナーシングホームOAS I S	火災図上訓練、電気火災についての注意喚起
13	北	12月25日	北区療生活協同組合 北病院	D I G（地震編）、応急トイレ設置訓練

訓練記録表

タイトル	そんぽの家S城北にて消防隊と火災図上訓練を実施
日時	令和5年10月23日
場所 （事業所名等）	北区 そんぽの家S城北

No. 7

### 概要

令和5年10月23日、北消防署はサービス付き高齢者向け住宅 そんぽの家S城北とFIG（火災図上訓練）を実施しました。

FIG実施前に事業所の方と消防隊と一緒に消防用設備等の設置位置、活用方法、消防活動上の障害、出入口の施錠の有無、消防車駐車位置を実物を見ながら確認しました。

その後のFIGでは火災の対応について意見交換する中で、「トラッキングによる火災の対策として清掃の実施。」や「感知器やスプリンクラーの設置がないトイレは、火災を感知しにくい。」などの気づきがありました。



災害発生時に現場へ出動する消防隊は、現場での活動において情報収集が重要であるという観点から、事業所の方には逃げ遅れた人や負傷者の有無などの情報の把握を理解していただきました。

10月から北消防署で研修中の新人消防官も参加し、今後の業務のスキルアップにつながる良い機会にもなりました。事業所と消防署の相互にとって非常に有意義な訓練となりました。



## 訓練のアドバイス

過去の火災事例においても、適切な初期消火、火災通報や避難誘導が全く実施できなかったことで多数の死傷者が発生した事例が多くあります。

「どのように訓練をやればいいのかわからない。」そんな事業所の皆様のために、事業所の個別の火災危険等を消防職員が見極め、火災時に本当に必要な訓練アドバイスをを行っています。

命を守る効果的な訓練を実施したいという事業所の方は、管轄の消防署予防課までお気軽にご相談ください。





社会福祉施設の職員の方へ

いざという時に、利用者と職員の皆様の  
**大切な命**を守るように、

職員が少なくなる

# 夜間を想定した 消防訓練

を行いましょう！



夜間に発生した火災で、多くの高齢者が亡くなっています。  
原因の多くは・・・

○119番通報

○初期消火

○避難誘導

が、適切に  
行われていなかった！



なぜ、できなかったのか？

一人で恐かった

一度も訓練を  
行ったことがなかった



設備の使い方が  
わからなかった

パニックになった

悩んでいるのは、あなただけではありません。  
一緒に火災の時に慌てない訓練の方法を考えましょう！

裏へ

訓練のポイントは裏面に

名古屋市消防局



最初の消防隊が到着するまでの 約**5分間** にできることは限られています。

**いざという時に迅速的確に行動が行えるよう  
日頃から訓練を行ってください。**

## 訓練に取り入れる内容

### 利用者に知らせる



### 119番通報

ボタンを押すと  
119番に  
つながります!!



### 出火場所の確認



### 初期消火



### 避難誘導



### ドアを必ず閉める



職員全員が反復して消防訓練を実施し、  
自分たちの施設に合った火災時の対応を身に付けていきましょう!

◆ご不明な点は名古屋市内の各消防署予防課までお問い合わせください。

千種消防署	764-0119	中村消防署	481-0119	熱田消防署	671-0119	守山消防署	791-0119
東消防署	935-0119	中消防署	231-0119	中川消防署	363-0119	緑消防署	896-0119
北消防署	981-0119	昭和消防署	841-0119	港消防署	661-0119	名東消防署	703-0119
西消防署	521-0119	瑞穂消防署	852-0119	南消防署	825-0119	天白消防署	801-0119

# 救急要請の手引き

介護老人保健施設・老人福祉施設等における

救急ガイドブック



名古屋市消防局

## はじめに

名古屋市の救急出動件数は、高齢者の人口増加を背景に今後増加することが予測されています。そのため救急車の到着の遅れや、傷病者の方を医療機関に収容するまでの時間の遅れが懸念されています。このことから、名古屋市では迅速に救急車を出動させる体制の確保や、救急事故を未然に防ぐ救急予防の啓発など、増加する救急需要に対する総合的な救急需要対策を推進しているところです。

この手引きは、介護老人保健施設・老人福祉施設等の職員の方々へ、施設内でできる病気やけがの予防方法の紹介や、緊急時の救急対応を円滑に行えるように作成しました。

また緊急かどうか判断に迷った時に、救急安心センターなごや（＃７１１９）や緊急度判定を支援するアプリの紹介、患者等搬送事業認定事業者の一覧も掲載してありますので、ぜひご活用ください。

## 目 次


- 1 施設内での救急事故の予防と対策・・・・・・・・・・ 1～2
- 2 119番通報にあたって・・・・・・・・・・ 3
- 3 救急要請対応フロー・・・・・・・・・・ 4
- 4 消防局からのお願い・・・・・・・・・・ 5～8
- ※ 救急隊への情報提供表及び見本・・・・ 別添1、別添1－2

### <問い合わせ先>



名古屋市消防局 救急部救急課 TEL：052-972-3563

## 1 施設内での救急事故の予防と対策


- ① 名古屋市消防局では、救急車の出動に関するデータ分析を中心とした研究（研究機関：東邦ガス株式会社）により明らかとなった、居室内における救急事故の予防策について、広く市民の皆様に啓発し救急予防を推進しています。その予防策の一例をご紹介します。（注 救急事故とは、急病やけがなど、消防による救急業務の対象となる事故をいいます。）

<p><b>廊下・階段の事故</b></p> <p>✚ 小さな段差につまずき転倒し負傷することが多数</p>  <p>✚ 居室と廊下の温度差にさらされることで、心臓に負担がかかり危険 ※ 廊下の急病事故は、心血管系疾患を発症しやすい「魔の時間帯」といわれる朝方5～9時頃と、夕方17～19時頃に重症化リスクが高くなっています。</p> 	<div> <p><b>転倒を防ぐ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 手すりの設置と段差をなくす（敷物はしかない）</li> <li>● 手すりがない場合は、壁伝いに<b>ゆっくり</b>と移動</li> </ul> </div> <div> <p><b>移動時の防寒</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 廊下や階段空間を<b>暖める</b></li> <li>● 服をもう一枚羽織ってから移動開始</li> <li>● スリッパなどの履物を履く</li> </ul> </div> <div> <p><b>血栓形成予防</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 居室から移動する前に<b>水分を補給</b></li> </ul> </div>
<p><b>浴室の事故</b></p> <p>✚ 浴室事故は、居室を除いた住宅空間の中で最も死亡率が高い</p>  <p>✚ 11月～4月や、外気温が10℃を下回る日に重症化リスクが高まる</p> 	<div> <p><b>急激な血圧の変動を防ぐ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 急激な温度変化を避けるために、 <ul style="list-style-type: none"> <li>・脱衣室や浴室内を<b>暖める</b></li> <li>・入湯は、<b>かけ湯</b>をしてから<b>ゆっくり</b>と</li> </ul> </li> <li>● 半身浴を併用し、お湯の高さは<b>心臓より下</b></li> <li>● 体温 <b>0.5℃上昇</b>程度で湯から出る（目安は<b>汗ばんだ</b>と感じたとき）</li> </ul> </div> <div> <p><b>血栓形成予防</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 入浴前後に<b>水分を補給</b>（お酒はダメ）</li> </ul> </div>




<p><b>トイレの事故</b></p> <p>✚ トイレの急病事故は、居室を除いた住宅空間の中で最も頻度が多く、排便時のいきみに伴うダイナミックな血圧変動に注意</p>  <p>✚ 11月～4月にかけて、心血管系疾患を発症しやすい「魔の時間帯」といわれる、朝方6～7時頃に重症化リスクが高まる</p> 	<div data-bbox="614 212 758 481"> <p><b>排尿時の失神を防ぐ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 座って排せつ（できれば男性も）</li> <li>● 立ち上がる際の動作は<b>ゆっくりと</b></li> </ul> </div> <div data-bbox="614 504 758 772"> <p><b>肌の露出部分を防寒</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● トイレ空間を暖める（目安 <b>22℃以上、最低でも 17℃確保</b>）</li> <li>● 便座暖房もしくは<b>便座カバー</b>を利用</li> <li>● ひざ掛けで太ももなどの<b>露出部</b>を覆う</li> </ul> </div> <div data-bbox="614 795 758 1064"> <p><b>排便を穏やかに</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 普段から水分を多めに摂取</li> <li>● <b>朝食</b>を抜かない</li> <li>● 便意を<b>我慢しない</b></li> </ul> </div>
---	--

② 窒息事故は、餅、ご飯、パンなどで多く発生しています。特に高齢者は、咀嚼力や嚥下反射の低下により窒息を引き起こすリスクが高くなっています。利用者が食事をする際は、誰かがそばに付き添って、窒息事故の防止に努めてください。



- 食物を小さく切るなどして、食べやすい大きさにする
- 少量ずつ、ゆっくり食べる
- 食べている最中に、話しかけない
- 食事の際は、お茶や水などを飲んで、のどを湿らせる



## 2 119 番通報にあたって

心停止や窒息という生命の危機的状況に陥った傷病者や、これらが切迫している傷病者を救命し、社会復帰に導くためには、「救命の連鎖」が必要となります。



いざというときに慌てないために、事前に対応マニュアルなどを作成して備えておくことが望ましいと考えられます。特に利用者の方の心肺蘇生を望まない意思がある場合には、あらかじめ担当医師と協議して事前に対応について取り決めを行っていただくようお願いいたします。

救急隊は、救命を主眼とし、心肺停止に際しては救命救急センター等の医師の指示の下、胸骨圧迫やAEDを使用して一次救命処置のほか、器具による気道確保や末梢静脈路確保等の必要な処置を行いつつ、当該救命救急センター等に搬送します。緊急を要する場合には直ちに119番通報を行うとともに一次救命処置を開始してください。

### ① 緊急を要する症状の具体例

急に意識がなくなったり、状態が急に悪くなったときなど、右表に掲げる症状が該当します。

#### 【緊急を要する症状の具体例】

- |                                  |
|----------------------------------|
| ➢意識がない（返事がない）とき                  |
| ➢意識はあっても次の症状があるとき                |
| ・物を喉に詰まらせて呼吸が苦しい                 |
| ・胸や背中突然の激痛                       |
| ・急な息切れ、呼吸困難                      |
| ・突然の激しい頭痛                        |
| ・大量の吐血・下血                        |
| ➢急に次のような症状が出たとき                  |
| ・顔半分が動きにくい                       |
| ・笑うと口や顔の片方がゆがむ                   |
| ・呂律が回らず話にくい                      |
| ・見える範囲が狭くなる                      |
| ・片側の手足が動かない                      |
| ・顔や手足のしびれ                        |
| ➢高所からの転落や、大量の出血を伴うなどの大けが、広範囲のやけど |

### ② 119 番通報時のお願い

119番通報時には、次のことに留意してください。

#### ➢応急手当（心肺蘇生）の実施

意識が無く正常な呼吸をしていない場合は、すみやかに一次救命処置を実施してください。

心肺蘇生は、救急隊（消防隊）が到着し、交代するまで継続してください。

#### ➢誘導（開錠）

特に夜間などは、玄関など入り口を開錠していただくとともに、救急隊（消防隊）が到着したら、傷病者の居場所まで誘導してください。

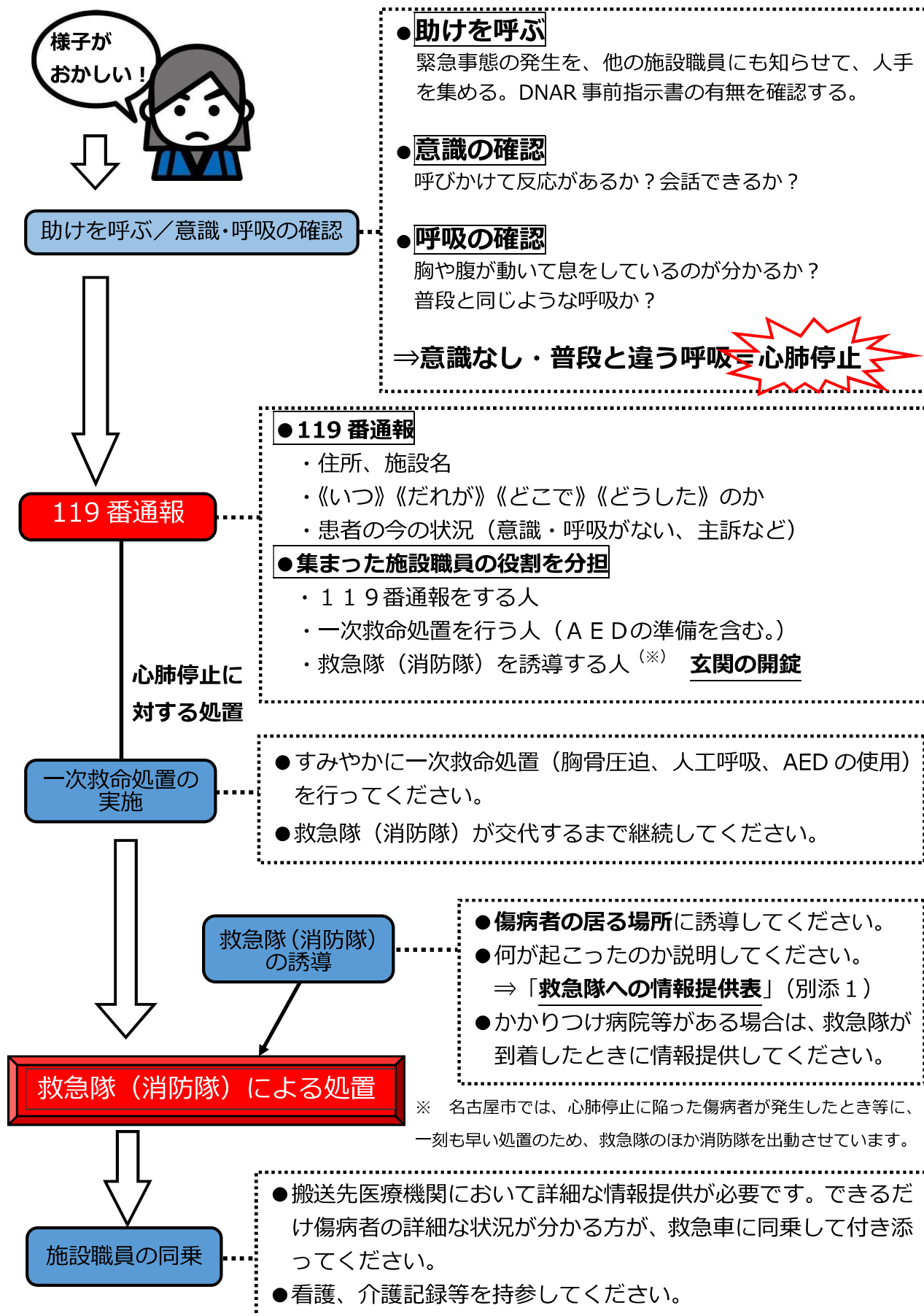
#### ➢情報提供

別添「救急隊への情報提供表」を事前に作成しておいていただき、緊急事態発生の場合は、到着した救急隊（消防隊）へ渡してください。（施設における看護、介護記録等がご準備いただける場合にも、その記録を基に記入していただくようお願いします。）

#### ➢その他

医療機関への搬送に際し、できるだけ詳しく状況がわかる方の救急車への同乗をお願いします。（万一その場で同乗できない場合でも、ご家族や他の職員に連絡をとっていただくなど、関係者が搬送先医療機関へ迅速に来院できるよう連絡をお願いします。）

### 3 救急要請対応フロー



## 4 消防局からのお願い

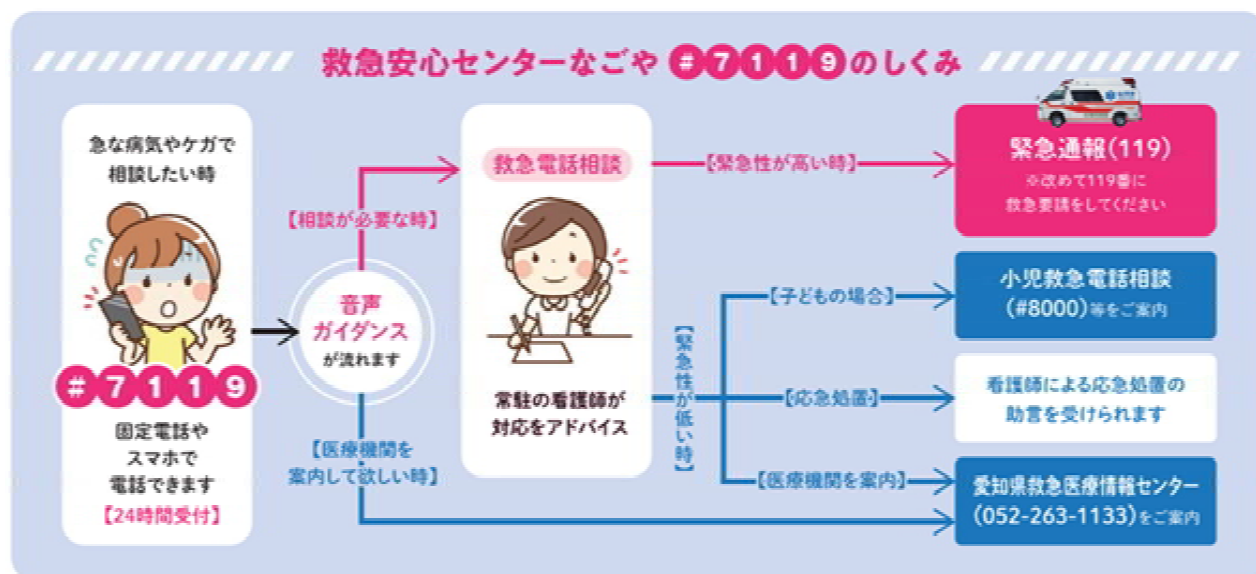
### ① 担当医師、施設協力医療機関との連絡体制の構築

施設利用者ごとの担当医師や施設協力医療機関との連絡を密にし、健康管理だけでなく、容態が変化したときに相談したり、受診したり、必要な指示を受けられる体制をとってください。利用者の体調の変化に注意を払い、症状が悪化する前に早めに対応することや、夜間・休日で職員の方が少なくなる前の対応が望ましいと考えられます。

### ② 救急安心センターなごや（＃７１１９）の活用

P3.【緊急を要する症状の具体例】には当てはまらない症状で、「救急車を呼んだ方がいいのか」、「今すぐ病院に行った方がいいのか」など、判断に迷った時には、救急安心センターなごや（＃７１１９）をご活用ください。

救急安心センターなごや（＃７１１９）は、24 時間 365 日体制で看護師等の専門家からアドバイスを受けることができる電話相談窓口となっています。相談員に症状などを伝えていただくことで、適切な対応方法についてアドバイスを受けることができます。



### ③ 緊急度判定ツールの活用

施設利用者の容態が変化した時には、前頁①のとおり担当医師等との連絡を密にしてお対応していただくようお願いしておりますが、担当医師等に連絡が取れず、緊急かどうか判断に迷う場合は、傷病者の緊急度判定を支援し、利用できる医療機関や受診手段の情報を提供するためのアプリ「全国版救急受診アプリ（Q助《きゅーすけ》）」を総務省消防庁が提供しておりますので、ぜひ参考になさってください。

Q助（きゅーすけ）アプリのダウンロードおよび詳細は、総務省消防庁ホームページを参照してください。

Q 助



（検索エンジンで“Q 助”と検索）

救急車を呼ぶ前に考えよう



「Q 助」QR コード

### ④ 患者等搬送事業者等の利用の検討

度重なる救急出動によって、救急車の到着の遅れが懸念されています。もし施設内で医療機関の受診を要する方がおみえになり、**緊急性が無く救急車以外で対応できる場合は、患者等搬送事業者の利用**について積極的に検討していただくようお願いいたします。名古屋市では、一定要件を満たした民間会社を、患者等搬送事業者として認定しています。

名古屋市内の患者等搬送事業認定事業者は、名古屋市公式ウェブサイトから確認して下さい。

名古屋市 患者等搬送事業者



（検索エンジンで“名古屋市 患者等搬送事業者”と検索）



「名古屋市内患者等搬送事業者認定一覧」QR コード

## ⑤ 応急手当の習得と実施

施設利用者の方が生命の危険に陥っているときには、救急隊の到着を待たず、すみやかに救いの手を差し伸べなければなりません。一刻を争う事態に備えて、応急手当を多くの施設職員の方々が身に着けておくことが大変重要と考えられます。

名古屋市では、応急手当に関する各種講習会を開催していますので、ぜひ一度ご検討ください。



応急手当の講習に関するお問い合わせ、お申し込みは名古屋市  
応急手当研修センター（昭和消防署 4 階）又はお近くの消防署へ  
ご連絡ください。（右記 QR コードからもアクセスできます。）

応急手当について

名古屋市応急手当研修センター TEL：052-853-0099

## ⑥ 救急隊への情報提供について

施設内で救急要請に至る状況が発生した場合には、前述のとおり「3 救急要請フロー」に沿って対応をお願いしているところですが、円滑な救急活動を行うためにも、「救急隊への情報提供表」（別添 1）の提供をお願いいたします。「救急隊への情報提供表」の上半分は事前に記入できますので、あらかじめ利用者ごとに作成をしておい

てください。  
救急通報と並行して、事前に記入された「救急隊への情報提供表」の下半分の太枠内を記入して、到着した救急隊に早急に手渡せるよう準備をお願いします。

到着した救急隊は「救急隊への情報提供表」を使用し、医療機関へ受入要請を行います。「救急隊への情報提供表」が救急隊の手元に渡るのが遅れると、受入要請を含む救急活動が滞り、時間経過とともに利用者の更なる状態悪化を招く危険性がありますので、施設内での周知徹底をお願いします。

## ⑦ 心肺蘇生を望まない傷病者への対応について

救急隊が傷病者に接触した際、家族等から心肺蘇生を望んでいない意思表示（DNAR）が確認でき、下記の条件にすべて該当した場合は、救急隊による処置及び医療機関への搬送を行わず、かかりつけ医等に傷病者を引継ぎ、可能な限り本人の意思に沿った活動を行います。

### 条件

- 傷病者が心肺機能停止であること（人生の最終段階に至る原因となった病態による心肺機能停止であること）
- 老衰やがんなどにより、人生の最終段階にある傷病者であること
- 傷病者本人による「心肺蘇生を望まない意思表示」があること
- かかりつけ医、家族等と ACP※が行われていること
- 外因性（交通事故、窒息、自傷他害）による心肺機能停止ではないこと
- その場において救急隊が ACP※を取り扱った医療機関の医師に連絡がつくこと
- 同医師から心肺蘇生の中止の指示を受けること
- おおよそ 12 時間以内に医師が現場に到着できること

※ACP（アドバンスケアプランニング「人生会議」）：人生の最終段階における医療ケアについて、本人が家族等や医療ケアチームと繰り返し話し合う取り組み

上記条件をすべて満たしていなければ、救命救急センター等の医師の指示の下、救命処置等の蘇生処置を行いながら、当該救命救急センター等に搬送することになります。

~今後も救急隊の活動に、ご理解とご協力をお願いいたします。~



# 救急隊への情報提供表

【別添1】

【事前記載事項】：利用者ごとに事前に記載しておいてください。

フリガナ 氏 名			年齢	歳	性 別	男 ・ 女
TEL			生年月日	M・T・S・H	年	月 日
住 所					□：施設に同じ	
病歴等	現在治療中の病気・ケガ			既往歴		
常用服用薬				アレルギー	有 ・ 無 ( )	
日常生活	会話	可能・一部可能・不可		歩行	可能・一部可能・不可	
かかりつけ病院名 (診察券番号も分かれば記載)				担当医師名		
ACPを取り扱った医療機関 (診察券番号も分かれば記載)				担当医師名		
ACPを取り扱った医療機関の連絡先						
心肺停止時に心肺蘇生を望まない本人の意思がある		有 ・ 無				
緊急連絡先	氏名			TEL		
(家族等)	住所				続 柄	

※ACP(アドバンスケアプランニング「人生会議」): 人生の最終段階における医療ケアについて、本人が家族等や医療ケアチームと繰り返し話し合う取り組み

【119番通報時の記載事項】：本日救急搬送を要請するに至った理由などを記載してください。

発症(受傷)を目撃しましたか？	はい( ) 日 時 分頃	・ いいえ
普段どおりの状態を最後に確認したのはいつですか？	日 時 分頃	
発症または発見時の状況、主な訴えや症状など		
意識レベル：JCS		
呼吸 : 回		
脈拍 : 回		
血圧 : /		
SpO2 : %		
体温 : °C		
最後の食事 : 時 分頃		

## 【お願い事項】

1. 呼吸が無い場合は、一次救命処置を行ってください。
2. すみやかな処置の実施のため、**玄関の開錠**・患者の居場所への**誘導**をお願いします。
3. 救急搬送の際の**付き添い**(事情がよく分かる方)をお願いします。

記載していただいた事項は、救急業務以外には使用いたしません。

名古屋市消防局



## 記入例

## 救急隊への情報提供表

【別添1-2】

【事前記載事項】：利用者ごとに事前に記載しておいてください。

フリガナ 氏 名	なごや だろう 名古屋 太郎		年 齢	〇〇歳	性 別	男・女
Tel	施設に同じ		生年月日	M・T・S・H	〇年	〇月
住 所			☑ 施設に同じ			
病歴等	現在治療中の病気・ケガ 慢性心不全、高血圧、糖尿病		既往歴 肺炎、脳梗塞			
常用服用薬	ダイアード、アムロジンOD、 グルコバイOD		アレルギー	(有・無)		
日常生活	会話	可能・一部可能・不可	歩行	可能・一部可能・不可		
かかりつけ病院名 (診察券番号も分かれば記載)	〇〇病院 000-000		担当医師名	〇〇医師		
ACPを取り扱った医療機関 (診察券番号も分かれば記載)	〇〇病院 000-000		担当医師名	〇〇医師		
ACPを取り扱った医療機関の連絡先	〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇					
心肺停止時に心肺蘇生を望まない本人の意思がある	(有)・無					
緊急連絡先 (家族等)	氏名	名古屋 花子	Tel	〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇		
	住所	〇〇県〇〇市〇〇区〇〇	続 柄	娘		

以上については、 年 月 日現在の情報です。

※ACP(アドバンスケアプランニング「人生会議」): 人生の最終段階における医療  
ケアについて、本人が家族等や医療ケアチームと繰り返し話し合う取り組み

【119番通報時の記載事項】：本日救急搬送を要請するに至った理由などを記載してください。

発症(受傷)を目撃しましたか?	はい( 日 時 分頃)・いいえ
普段どおりの状態を最後に確認したのはいつですか?	〇日 〇時 〇分頃
発症または発見時の状況、主な訴えや症状など	
巡行時に息苦しさを訴えたため119番通報をしました。	意識レベル: JCS I-3
	呼吸 : 20 回
	脈拍 : 100 回
	血圧 : 120/90
	SpO2 : 90%
最後の食事: 12時00分頃	体温 : 36.7℃

## 【お願い事項】

1. 呼吸が無い場合は、一次救命処置を行ってください。
2. すみやかな処置の実施のため、玄関の開錠・患者の居場所への誘導をお願いします。
3. 救急搬送の際の付き添い(事情がよく分かる方)をお願いします。

記載していただいた事項は、救急業務以外には使用いたしません。

名古屋市消防局



「救急隊への情報提供表」は名古屋市公式ウェブサイトにあります。

名古屋 救急隊への情報提供表

青色枠内は事前に記載  
をお願いします。  
利用者ごとに記入して  
おいて下さい。たくさんの既往歴  
や服用薬があり  
記入が全てできな  
い場合は、全てを  
記入できなくても  
構いません。赤枠内は119番通報  
時に記載をお願いし  
ます。  
救急要請後、早期に  
記入して下さい。心  
急処置等が必要とさ  
れる場合は手分けし  
て記入していただく  
ようお願いします。救命処置が必要な  
場合には、黄色の  
網掛け部分の情  
報が重要となりま  
すので、記入をお  
願います。

名古屋市からの  
お知らせ



予期せぬ病気やケガの時！

119  
救急車を呼んだ方がいいか迷ったら

アタマに  
つけよう #7

突然の病気やケガで、救急車を呼んだ方がいいか迷った時は、  
専門家のアドバイスが受けられる「救急安心センターなごや」へ！

背景は名古屋城の写真加工しています

☎ #7119

救急安心センターなごや #7119 は、名古屋市で利用できます

🔍 守ろうなごやの救急医療





突然の病気や  
ケガの時...

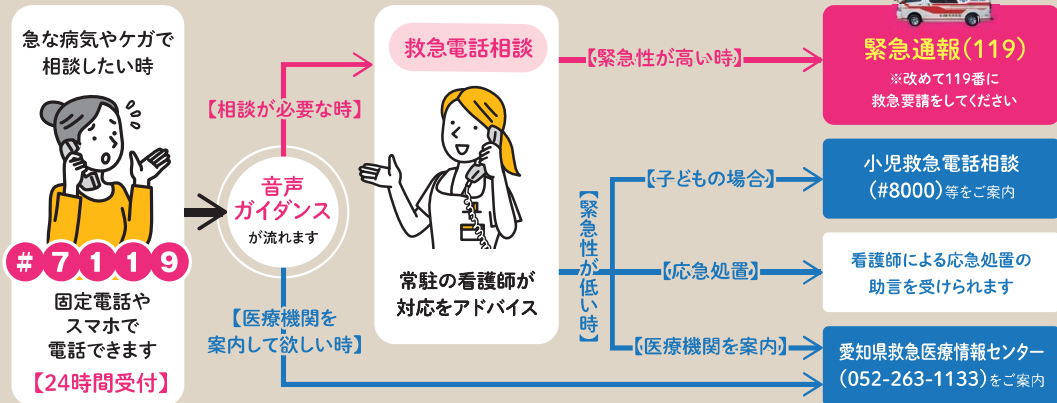
救急車を呼んだほうがいい？  
それとも、様子を見てもいい？



迷ったら、電話相談窓口 **#7119** に相談しよう！

急なケガや病気をしたときに、救急車を呼ぶのか？ 病院に行くべきか？...など、  
迷ったときに、看護師等からアドバイスを受けることができる電話相談窓口が  
救急安心センターなごや（#7119）です。【対象：名古屋市内に在住または滞在している方】

### 救急安心センターなごや #7119 のしくみ



### ▼ 急な病気やケガの時の窓口一覧

大人の場合	子どもの場合	
<b>救急安心センターなごや</b>	<b>小児救急電話相談</b>	<b>子どもあんしん電話相談</b>
<b>#7119</b>	<b>#8000</b>	<b>☎052-933-1174</b>
一般回線は ☎052-951-7119	一般回線は ☎052-962-9900	夜間の子どもの急な病気などの時に、家庭での応急手当や医療機関への受診の必要性など、看護師のアドバイスが受けられます。
救急車を呼ぶかどうか判断に迷った時などに専門家に相談することができます。	夜間や休日にこどもの調子が悪くなった場合など、どのように対処したら良いのか相談できます。	[受付日時] 平日／午後8時～深夜0時 土・日・祝・年末年始(12/29～1/3)／午後6時～深夜0時
[受付日時] 毎日 24時間 [FAX] 052-684-9119	[受付日時] 毎日 午後7時～翌朝8時	

受診可能な医療機関はこちら	スマホやPCで救急受診の必要性がわかります
<b>愛知県救急医療情報センター</b>	<b>全国版 救急受診アプリ「Q助」</b>
<b>☎052-263-1133</b>	急な病気やケガをした際に、家庭で適切な判断ができるよう総務省消防庁が作成したアプリです。PC版は「Q助」で検索してください。
夜間や休日などに受診できる病院・診療所がわからない時、医療機関の情報を提供してもらえます。あいち救急医療ガイド▶	※Apple と Apple ロゴは、米国およびその他の国で登録されたApple Inc.の商標です。 App Store は Apple Inc. のサービスマークです。 ※Google Play および Google Play ロゴは、Google LLC の商標です。
	 ▲iPhone版 ▲Android版

### ▼ こんな時には、ためらわず救急車を呼んでください！



経験したことのないような  
突然の激しい頭痛!!

呼びかけても  
全く反応がない時!!

しめつけられるような  
激しい胸の痛み!!





# 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

1

## 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～）

2

## 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



(国土交通省HPより)

3

## 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

4

## 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



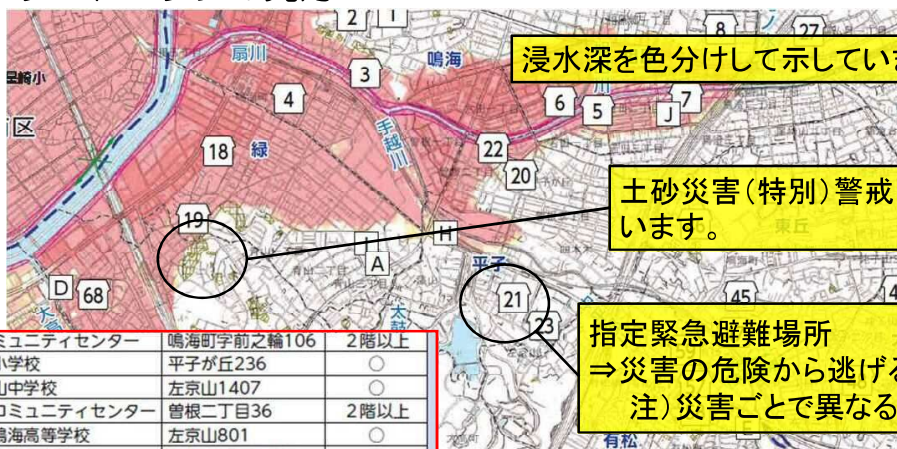
ハザードマップ



5

## II. ハザードを把握するには

### ハザードマップの見方



浸水深を色分けして示しています。

土砂災害（特別）警戒区域を示しています。

指定緊急避難場所  
⇒災害の危険から逃げるための場所  
注）災害ごとで異なる

119	緑コミュニティセンター	鳴海町字前之輪106	2階以上
20	平子小学校	平子が丘236	○
21	左京山中学校	左京山1407	○
22	平子コミュニティセンター	曾根二丁目36	2階以上
23	県立鳴海高等学校	左京山801	○
24	鳴海東部小学校	平手北二丁目901	○

6

### 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

名古屋市 避難確保計画作成支援システム

検索



7

### 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



#### ●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

8

## 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

9

## 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



広報車



テレビ・ラジオ



緊急速報メール



10



## 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  
くるかも！

防災啓発キャラクター  
クルカモ  
(親ガモ)



アスカモ  
(子ガモ)



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！



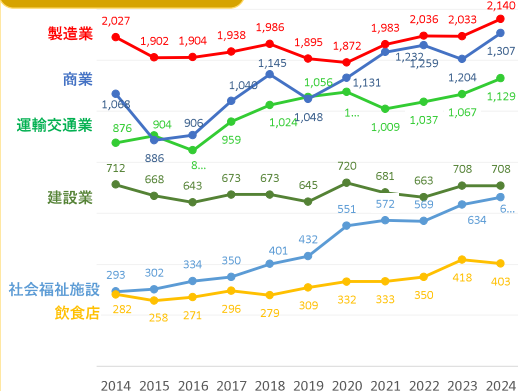
11

# 社会福祉施設の労働災害防止に向けた新たな取り組み

- 245 -

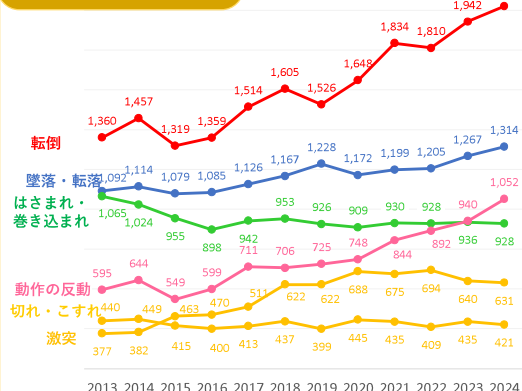
## 労働災害の推移（休業4日以上/愛知労働局管内）

### 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、似たような傾向で増加**が続いています。

- 246 -

## 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。



- 247 -



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

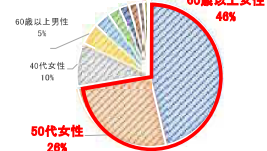


中災防 転倒予  
防セミナー



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）

性別・年齢別内訳（令和5年）



46.1日

※労働者死傷病報告による休業見込日数

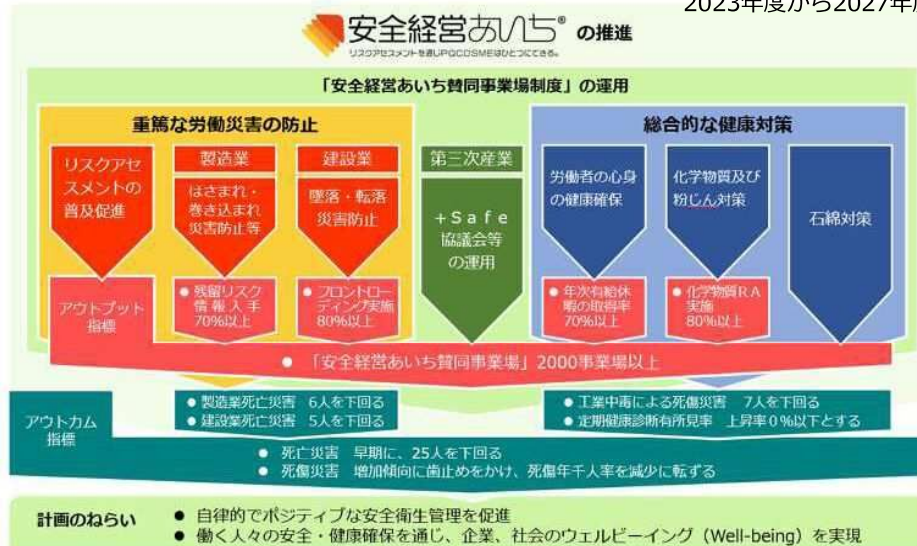


- 248 -



## 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



- 251 -



## 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相関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。



- 252 -





## 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

- 253 -



## 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 にてご覧いただけます（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↓



- 254 -



## 身寄りのない人の権利擁護支援に関するガイドラインの活用について

名古屋市成年後見あんしんセンター

単身化や親族関係の希薄化等によって身寄りのない人が増加する一方、福祉施設への入所や医療機関への入院時等に求められる身元保証人等の不在が問題となっています。

名古屋市権利擁護支援協議会では、「身元保証人等に関する実態調査」（令和3年12月）の結果を踏まえて、身寄りのない人を支援する際のガイドラインを作成し、令和5年4月に公表しました。身寄りがなく身元保証人等も不在の場合には、ガイドラインの内容をご確認いただき、適切にご対応くださいますようお願いいたします。

ガイドラインの内容や活用方法については、事業所の職員研修等の機会において説明することも可能ですので、その際は本センターまでお声かけください。

### 1 身寄りのない人の権利擁護支援に関するガイドラインの概要

#### （1）身寄りのない人の定義

- ①親族等が全く存在していない人
- ②親族等がいても関係が疎遠で支援を受けられない人

#### （2）身寄りのない人への支援の考え方

- ①身元保証人等に求められる機能を支援者のチームで支える
- ②意思決定支援の考え方を基本として、以下の6つの役割（機能）ごとに、本人の判断能力や後見人の有無等に応じた対応を行う

##### [身元保証人等に求められている役割（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」としての役割は、①～⑥の役割に含む

#### （3）具体的な対応方法

本人の判断能力の程度や成年後見人等の有無から、以下の3つの状況に応じた対応方法を記載しています。

詳細はガイドラインの15～20ページをご参照ください。

- 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



## 2 「私の気持ち応援シート」の活用

### (1) シートの目的

身元保証人等に求められている6つの機能について、事前に支援チームで役割分担を想定しておくことで、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的としたツールです。

本人の意思を踏まえてシートを作成していくことで、本人にとっても将来をイメージして事前に備える行動を促すことにもつながることが期待されます。

### (2) シートの内容

別紙をご確認ください。

### (3) 作成方法

本人が自宅等で生活している時点（相談支援機関が関わりをはじめた時）からシートの活用を検討します。

本人を含めて、相談支援機関や福祉サービス事業者をはじめ関係する支援者で話し合いながら、機能ごとに支援方法や担当者、連絡先を記入していきます。

シートの作成は、本人の意思、タイミング、ペースを尊重しながら作成するようご配慮ください。

なお、ガイドラインの23～25ページに活用事例やシートの記入例を掲載しております。

## 3 ガイドラインの公表

「身寄りのない人の権利擁護支援に関するガイドライン」は以下のWebページに掲載しておりますので、ダウンロードしてご活用ください。

### (1) 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/>

### (2) ウェルネットなごや

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

### (3) 名古屋市成年後見あんしんセンター

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

## 4 判断能力が低下している場合における対応

認知症等によって本人の判断能力が低下している場合は、適切に成年後見制度の活用を検討いただくようにしてください。制度の活用や申立てにあたっては本センターが支援者向けの成年後見制度や実務の解説書として発行している「支援者のための成年後見制度活用ハンドブック」もご参照ください。

「支援者のための成年後見制度活用ハンドブック」

（名古屋市成年後見あんしんセンターホームページ）

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

# 別紙

## 私の気持ち応援シート

あなたの万が一に備えて、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	万一亡くなった際の遺体・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 (私の想いなど)			

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

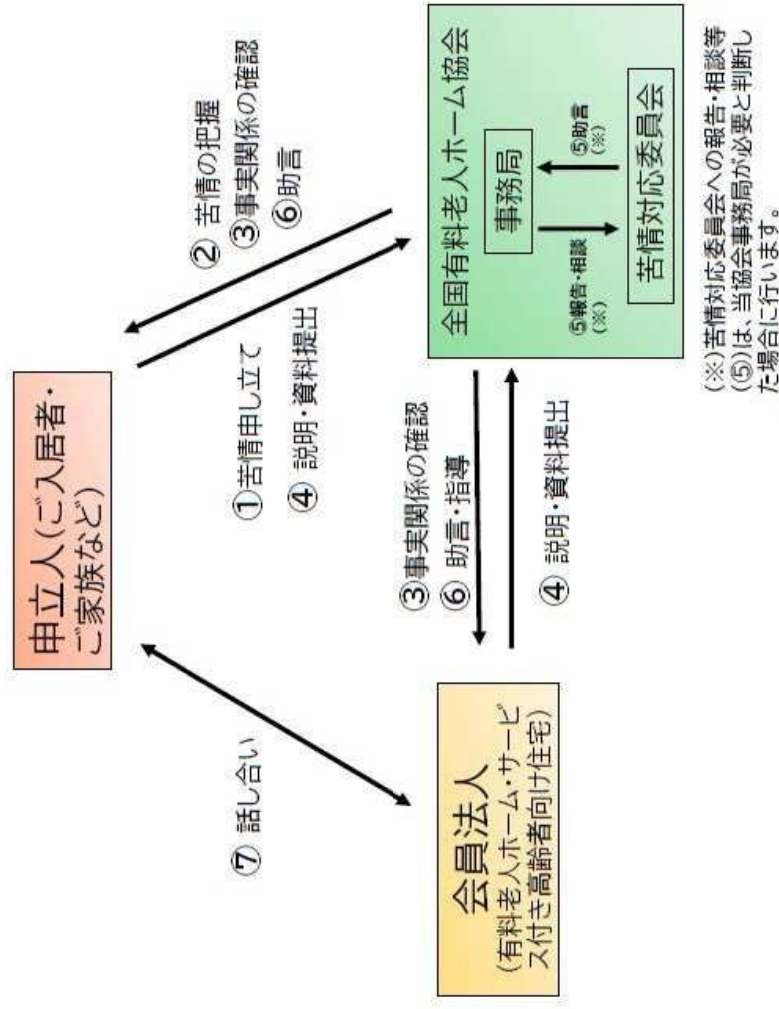
# 苦情事例から見る ホームの適切な運営



公益社団法人 全国有料老人ホーム協会

事業部 課長 古川 祥子

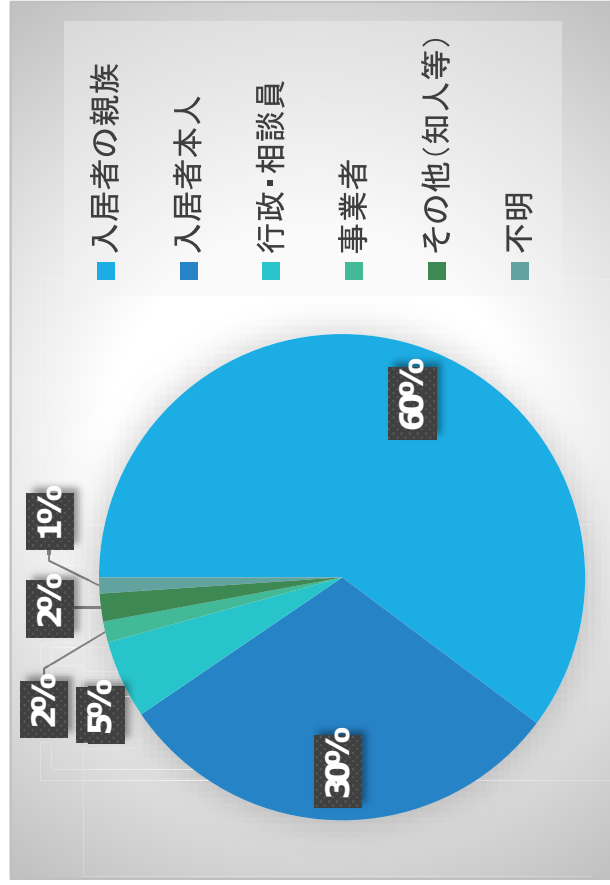
# 全国有料老人ホーム協会における 苦情対応方法



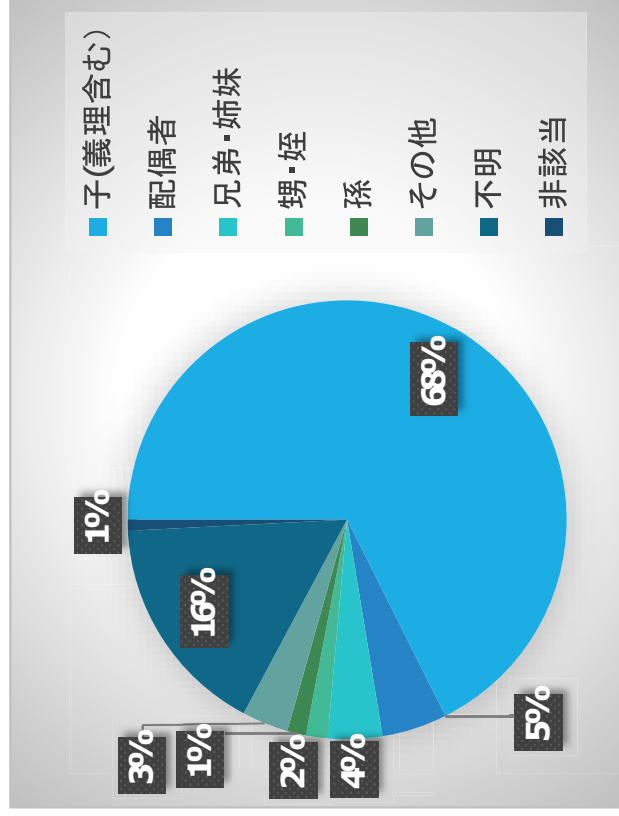
1991年、協会は老人福祉法に基づき苦情の解決のための「苦情処理委員会」を立ち上げました。  
2019年度より、名称を「苦情対応委員会」に変更し、苦情対応委員会規程に基づき運営しています。

# 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。

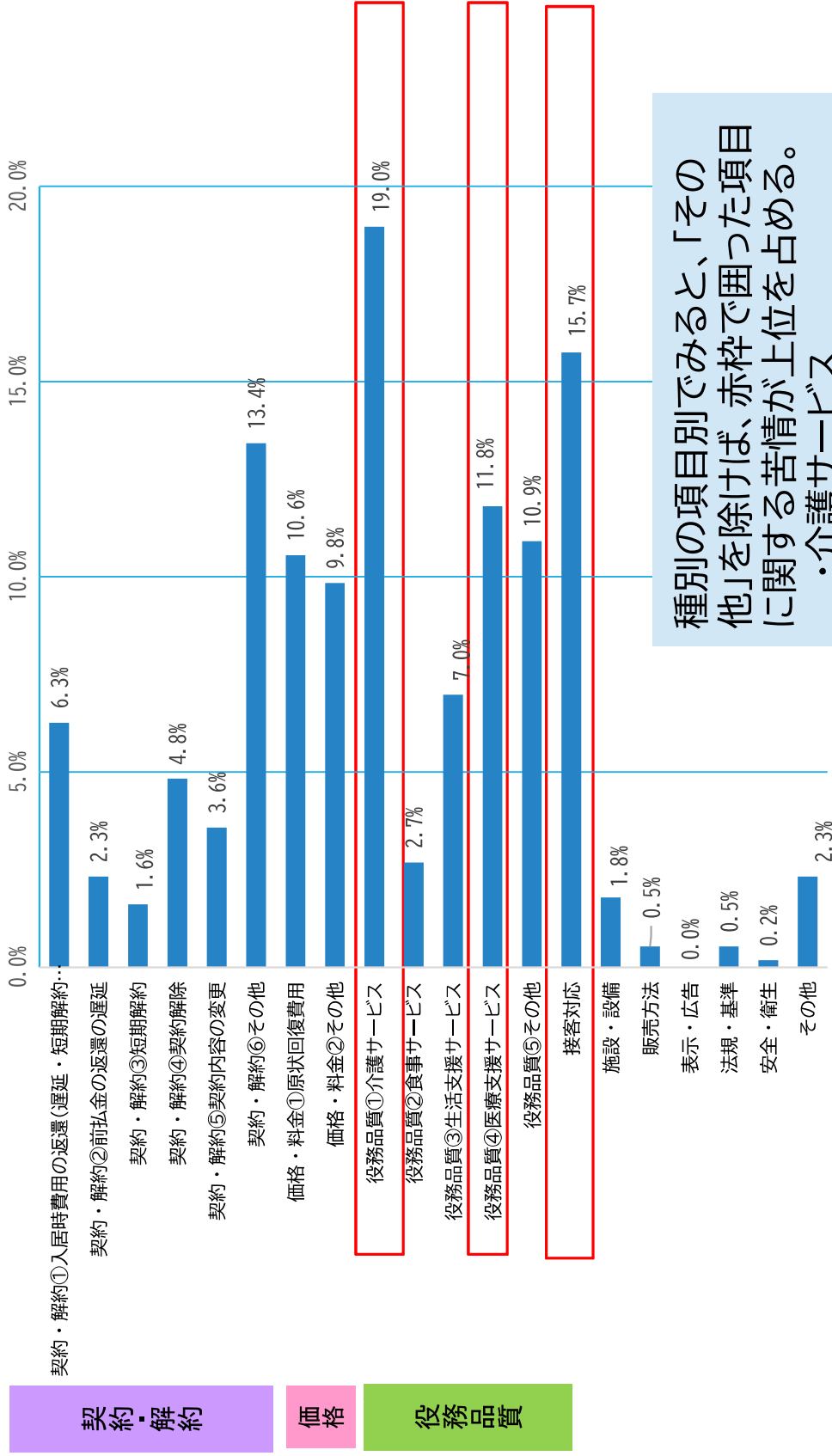


大分類	国民生活センターによる解説	小分類	例
役務品質 (サービス)	商品の品質、機能・性能、故障、不具合、使い勝手等および役務の内容・水準等に関する相談。	①介護サービスに関するもの	・食事介助に不満。人手不足もあり、短時間での食事介助となり、十分に食事をとれていない。
		②食事サービスに関するもの	・食事の量が少ない。 ・食事の外部委託業者が変更になり極端に内容が悪くなった。
		③生活支援サービスに関するもの	・ホームから布団を干したらダメと言われた。
		④医療支援サービスに関するもの	・服薬管理をお願いしていたのに、薬を飲ませていなかった。
		⑤その他の運営に関するもの	・親会社が変わり、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員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ないのか。 ・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、赤字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



### 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](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)】

<p><b>Ⅱ 例外としての特約</b></p> <p>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)。</p> <p>(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。)</p>	<div style="border: 1px solid black; height: 150px; width: 100%;"></div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; padding: 5px;"><div>甲： _____</div><div>乙： _____</div></div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; padding: 5px;"><div>印 _____</div><div>印 _____</div></div>
---	--

### 【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	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	
※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】

- ・夫が胃ろうの状態で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かわった。入院時の不在について、家賃・管理費を請求することだが、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】				
利用料金の支払い方式 【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	
		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			
利用料金の支払い方式 【表示事項】		4	選択方式	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		
		※該当する方式を金で選択				
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と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】

- ・保証契約は書面でしなければ、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と、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)

【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もいいか。
- ・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か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、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	※複数選択可	1	1	救急車の手配			
			2	入退院の付き添い			
			3	通院介助			
			4	その他（訪問診療医の確保）			
			協力医療機関	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 相対応を行う体制を常時確保	1	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	1	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	介護サービス	特定施設入居者生活介護（利用者一部負担あり） で実施するサービス（利用者一部負担あり）	特定施設入居者生活介護（利用者一部負担あり） で実施するサービス（利用者一部負担あり）	特定施設入居者生活介護（利用者一部負担あり） で実施するサービス（利用者一部負担あり）	特定施設入居者生活介護（利用者一部負担あり） で実施するサービス（利用者一部負担あり）	特定施設入居者生活介護（利用者一部負担あり） で実施するサービス（利用者一部負担あり）	特定施設入居者生活介護（利用者一部負担あり） で実施するサービス（利用者一部負担あり）	備考	あり									
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		
実施するサービス																		

※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、月額のサービス費用に包含される場合と、サービスの利用の回数払いによる場合に応じて、いずれかの欄に〇を記入する。

※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、毎日バスに乗せられ、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つては、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 〇〇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

## 【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くに、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](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/harasumentokeihatuchirasi.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/koyokuintou/seisaku06/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyokuintou/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・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	
法廷・基準			

契約	
2023年03月02日	【契約・解約】契約前の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

2023年03月02日

契約

入居者募集・営業

【契約・解約】契約前の入居契約書の交付について

(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いため、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。事前に入居契約書を手し、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、厚生労働省等が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する介護等の内容その他の厚生労働省等が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》

契約前の入居契約書の交付

ログインすると続きが見られます

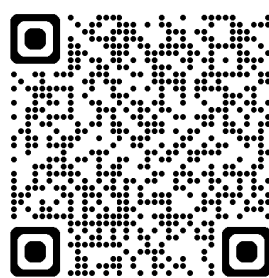
# (参考)有老協が考えるコンプライアンス・サービス品質の向上に向けた取り組み

- 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り組んでいる
- 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り組んでいる。

有老協では・・・入会時チェック！

- ・入居契約書や施設規程、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

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評価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！

第三者評価を受けるメリット

- ・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
- ・行政施設(福祉施設等)で新しい施設として利用できる

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





# 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に関する研修、施設長向けの研修を開催



重要なお知らせ

2023.10.15(水)	【重要なお知らせ】10月15日(水)に開催される「第10回全国有料老人ホーム協会大会」の開催地を「東京」から「大阪」に変更いたします。
2023.10.15(水)	2023年度全国有料老人ホーム協会大会の開催地を「東京」から「大阪」に変更いたします。
2023.10.15(水)	2023年度全国有料老人ホーム協会大会の開催地を「東京」から「大阪」に変更いたします。
2023.10.15(水)	2023年度全国有料老人ホーム協会大会の開催地を「東京」から「大阪」に変更いたします。
2023.10.15(水)	2023年度全国有料老人ホーム協会大会の開催地を「東京」から「大阪」に変更いたします。
2023.10.15(水)	2023年度全国有料老人ホーム協会大会の開催地を「東京」から「大阪」に変更いたします。
2023.10.15(水)	2023年度全国有料老人ホーム協会大会の開催地を「東京」から「大阪」に変更いたします。
2023.10.15(水)	2023年度全国有料老人ホーム協会大会の開催地を「東京」から「大阪」に変更いたします。
2023.10.15(水)	2023年度全国有料老人ホーム協会大会の開催地を「東京」から「大阪」に変更いたします。
2023.10.15(水)	2023年度全国有料老人ホーム協会大会の開催地を「東京」から「大阪」に変更いたします。



## 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





## 介護職員等による喀痰吸引等に係る研修制度の概要

平成24年4月の「社会福祉士及び介護福祉士法」の一部改正により、介護福祉士及び一定の研修を受けた介護職員等においては、医療や看護との連携による安全確保が図られているなど、一定の条件の下にたんの吸引等の行為を実施できるようになりました。

### 実施可能な行為は・・・

○ たんの吸引その他の日常生活を営むのに必要な行為であって、医師の指示の下に行われるもの

☆ 具体的な行為は

- ⇒ ・たんの吸引（口腔内、鼻腔内、気管カニューレ内部）
- ・経管栄養（胃ろう、腸ろう、経鼻経管栄養）

※ 介護職員等が実施できる行為は、受講した研修の課程や実地研修の内容により異なります。

### 介護職員等がたんの吸引等をできるようになるためには・・・

○ 介護福祉士（平成28年度～）

〔 資格取得前に介護福祉士養成施設又は実務者研修で医療的ケアのカリキュラム（講義、演習）を履修した方 〕

⇒ 喀痰吸引等の行為に係る実地研修を修了していない場合は、就業後、登録喀痰吸引等事業者（平成28年度～）で実地研修を受講

※ 登録喀痰吸引等事業者とは、自らの事業の一環として、たんの吸引等の業務を行う者で、「社会福祉士及び介護福祉士法」などの法令で定められた要件を満たしている事業者として、知事の登録を受けた事業者のことです。事業者の登録に係る窓口は、高齢福祉課又は障害福祉課となります。

○ 上記以外の介護職員等

〔 医療的ケアのカリキュラムを履修していない介護福祉士やホームヘルパーなどの介護職員、  
特別支援学校教員等 〕

☆ 介護福祉士の資格取得を目指す方

⇒ 介護福祉士養成施設又は実務者研修で医療的ケアのカリキュラム（講義、演習）を履修後、喀痰吸引等の行為に係る実地研修を受講

☆ 介護福祉士の資格取得を目指さない方

⇒ 登録研修機関で研修（講義、演習、実地研修）を受講

### 介護職員等が喀痰吸引等研修を受講するためには・・・

○ 愛知県では、「社会福祉士及び介護福祉士法」で定められた要件を満たしている事業者を登録研修機関として登録し、その事業者が実施しています。

受講を希望される方は、各登録研修機関へ直接、お申込みください。

地域福祉課Webページでの開催案内（<https://www.pref.aichi.jp/soshiki/chiikifukushi/tan-top.html>）

## 喀痰吸引等研修のカリキュラムは・・・

○ 研修は、3種類のカリキュラムがあります。なお、第1号研修と第2号研修の基本研修は同じカリキュラムです。

区分	研修内容	基本研修	実地研修
第1号研修・第2号研修	<p>不特定多数の方に対して、 たんの吸引</p> <p>〔 口腔内・鼻腔内・ 気管カニューレ内部 及び 経管栄養 〔 胃ろう又は腸ろう・ 経鼻 〕 を行うための研修</p>	<p><b>講義（50時間） と 演習</b></p> <p><b>演習の科目</b></p> <p>①口腔内の喀痰吸引 ②鼻腔内の喀痰吸引 ③気管カニューレ内部の喀痰吸引 ④胃ろう又は腸ろうによる経管栄養 ⑤経鼻経管栄養 ⑥救急蘇生法</p> <p>◇演習回数：⑥は1回以上、 他は各5回以上</p> <p>人工呼吸器装着者に対する喀痰吸引を行う場合は、演習及び 実地研修において各所定の回数を別途行う必要があります。</p>	<p>第2号研修は、次のいずれか必要な行為の実地研修を受講</p> <p><b>実地研修の科目</b></p> <p>①口腔内の喀痰吸引 ②鼻腔内の喀痰吸引 ③気管カニューレ内部の喀痰吸引 ④胃ろう又は腸ろうによる経管栄養 ⑤経鼻経管栄養</p> <p>◇回数：①は10回以上、 他は各20回以上</p>
第3号研修	<p>特定の方（利用者と介護職員等とのコミュニケーションなど個別的な関係性が重視されるケースに対応するもので、筋萎縮性側索硬化症又はこれに類似する神経・筋疾患、筋ジストロフィー、高位頸髄損傷、遷延性意識障害、重症心身障害等を患っている療養患者の方や障害のある方）に対して、たんの吸引や経管栄養を行うための研修</p>	<p><b>講義 と 演習 （9時間）</b></p> <p><b>演習の科目</b></p> <p>喀痰吸引等に関する演習</p>	<p>特定の者に対する、次のいずれかの必要な行為のみを受講</p> <p><b>実地研修の科目</b></p> <p>①口腔内の喀痰吸引 ②鼻腔内の喀痰吸引 ③気管カニューレ内部の喀痰吸引 ④胃ろう又は腸ろうによる経管栄養 ⑤経鼻経管栄養</p>

## 登録研修機関で研修を修了したら・・・

○ 次の1から3の手続きが終了すると、特別養護老人ホーム等の施設や在宅（訪問介護事業所等から訪問）などにおいて、医師の指示の下、看護師等と連携し、たんの吸引等を行うことができます。

- 1 研修修了者は、研修機関で発行された修了証明書のほか必要書類を添付し、定められた様式により、愛知県福祉局福祉部地域福祉課へ「認定特定行為業務従事者認定証」の交付の申請をします（Webページに手続きの案内を掲載しています）。
- 2 地域福祉課において研修を修了していること等を確認した後、「認定特定行為業務従事者認定証」が交付されます。
- 3 認定証を有する介護職員が所属する事業所は、当該介護職員が喀痰吸引を行うために事業所としても登録の手続き（登録事業者の申請）を行うことが必要です。

⇒申請先：高齢福祉課介護保険指導第二グループ又は子育て支援課施設指導グループ

障害福祉課障害福祉事業所支援室事業所指導第一グループ

各市町村 介護保険担当課長 様  
各広域連合 介護保険担当課長 様

愛知県福祉局高齢福祉課長

喀痰吸引等の適正な実施について（通知）

平素より、本県の高齢者福祉行政の推進に御理解とご協力をいただき厚く御礼申し上げます。

「社会福祉士及び介護福祉士法」（以下「法」という。）に基づく喀痰吸引等については、医行為に該当し、不適切な実施により利用者の身体に被害を及ぼすおそれもあることから、都道府県による事業者の登録や従事者の認定のほか、医師、看護師等との適切な連携体制や、施設、事業所内での安全確保等の体制を整備した上での実施が法により、定められています。

今般、県内の高齢者施設等において、事業者登録を受けずに入居者に対して喀痰吸引等を実施したり、事業者登録は行っているものの認定特定行為業務従事者認定証の交付を受けていない介護職員が喀痰吸引等を実施するなど不適切な事例が発生しております。

つきましては、貴市町村・団体が指定している介護事業所・施設（政令・中核市については、所管する住宅型有料老人ホームを含む）のうち現在、実態として喀痰吸引等を実施している介護事業所・施設に対し、機会を捉えて、別紙「登録特定行為事業者 自主点検表」により自己点検を促していただくようお願いします。

なお、介護事業所・施設等における介護職員等による喀痰吸引等の登録申請等の手続きについては、当課のWeb ページ（以下、URL）に掲載しておりますのでご参照ください。

URL: <https://www.pref.aichi.jp/soshiki/korei/kakutankyuuin.html>

担当：介護保険指導第二グループ（尾関）  
電話：052-954-6861

## 1 喀痰吸引等（特定行為）の実施の有無

※ 同一法人内に複数の事業所がある場合は、施設・事業所ごとに点検してください。

貴事業所において、介護職員による喀痰吸引等の特定行為業務の実施はありますか。	<input type="checkbox"/> 有 ⇒「2 登録特定行為事業者自主点検表」へ進んでください。	<input type="checkbox"/> 無 ⇒点検は以上となります。
--	--	--

## 2 登録特定行為事業者自主点検表

項目	内容	対応済	未対応
(1) 特定行為業務従事者の認定に関すること	①特定行為業務を行う者は、登録研修機関での研修を修了し、 <u>認定特定行為業務従事者認定証の交付を受けていますか。</u>  ※ 研修を修了しただけでは、特定認定行為業務を行うことはできません。 ※ 特定の対象者への「認定特定行為事業従事者認定証」の交付を受けている者は、 <u>新たな対象者へ特定行為を実施する場合</u> や既に認定を受けている利用者に対して <u>認定を受けている特定行為以外の行為を実施する場合</u> には、 <u>改めて認定特定行為業務従事者認定証の交付を受けることが必要</u> です。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	②認定特定行為業務従事者のうち特定の対象者への「認定特定行為業務従事者認定証」の交付を受けている者は、 <u>認定を受けた利用者へ、認定を受けた特定行為のみ実施していますか。</u>  ※ 認定証の交付がされていない従事者及び実地研修を修了していない介護福祉士等に対し登録特定行為を行わせた場合は、登録取消又は業務停止等の処分の対象となり得ます。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 事業者の登録に関すること	①登録特定行為事業者として <u>登録している特定行為のみ実施していますか。</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <p>&lt;事業所で登録している特定行為&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> 口腔内の喀痰吸引</p> <p><input type="checkbox"/> 鼻腔内の喀痰吸引</p> <p><input type="checkbox"/> 気管カニューレ内部の喀痰吸引</p> <p><input type="checkbox"/> 胃ろう又は腸ろうによる経管栄養</p> <p><input type="checkbox"/> 経鼻経管栄養</p> </div> <div style="width: 48%;"> <p>&lt;職員が実施している特定行為（認定特定行為業務従事者認定証に記載のある行為）&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> 口腔内の喀痰吸引</p> <p><input type="checkbox"/> 鼻腔内の喀痰吸引</p> <p><input type="checkbox"/> 気管カニューレ内部の喀痰吸引</p> <p><input type="checkbox"/> 胃ろう又は腸ろうによる経管栄養</p> <p><input type="checkbox"/> 経鼻経管栄養</p> </div> </div>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	※左表と右表のチェック項目が一致している必要があります。一致していない特定行為を実施することは、違法になります。		

(続き その1)

項目	内容	対応済	未対応
(2) 事業者の登録に関すること (続き)	②下記の場合には、適切に登録変更届を提出していますか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	【予め提出するもの】		
	(ア) 法人の名称、所在地又は代表者を変更する場合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	(イ) 施設・事業所の名称、代表者又は所在地を変更する場合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	(ウ) 登録の内容を更新する場合（実施する特定行為を追加する場合） ※ 登録を受けていない特定行為を新たに実施しようとする場合には、2ヵ月前までに申請が必要です。 ※ 認定特定行為業務従事者認定証を有する職員が配置されていても、事業者としてその特定行為が登録されていない場合は、 <u>特定行為業務を行うことはできません。</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	【変更から遅滞なく（10日以内）提出するもの】		
	(ア) 介護福祉士・認定特定行為事業従事者名簿に変更があった場合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 医師、看護師等との連携確保に関すること	(イ) 業務方法書（業務規程）を変更する場合（様式変更を含む）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	①認定特定行為業務従事者による喀痰吸引等の実施に際し、医師の文書による指示（医師の指示書等）を個別に受けていますか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	また医師の指示書等での指示期間は有効なものとなっていますか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	②利用者の状態について、医師、看護職員が定期的に確認していますか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	また、確認頻度については、利用者ごとに定められていますか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	③医師又は看護職員と認定特定行為業務従事者との適切な役割分担及び情報共有が図られていますか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	④利用者の希望、医師の指示及び心身の状況を踏まえて、医師又は看護職員との連携の下に、特定行為の実施内容等を記載した計画書を作成していますか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	⑤特定行為の実施ごとに実施結果を記録し、随時看護職員に報告していますか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	⑥特定行為の実施状況に関する報告書を作成し、医師に提出していますか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	また、提出頻度については、利用者ごとに定められていますか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	⑦利用者の状態の急変時に備え、速やかに医師又は看護職員への連絡が行えるよう、緊急時の連絡方法を予め定めていますか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	また、緊急時の連絡方法の更新及び見直しを随時行っていますか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	⑧上記①～⑦の事項その他必要な事項を記載した喀痰吸引等業務に関する業務方法書（業務規程）を作成していますか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(続き その2)

項目	内容	対応済	未対応
(4) 喀痰吸引等を安全かつ適正に実施するために必要な措置	①医師又は看護職員を含む者で構成される安全委員会の設置等の対象者の安全を確保するために必要な体制を確保していますか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	②特定行為に関する OJT 研修が定期的実施され、介護職員等が安全に喀痰吸引等業務を実施できるような体制が整えられていますか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	③計画書の内容を対象者又はその家族等に説明し、同意を得ていますか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(参考) 最近、県内で確認された不適切事例

種別	具体の事案
介護保険施設	<u>認定特定行為業務従事者認定証の交付を受けていない介護職員（1名）が複数回に渡り、喀痰吸引を実施（当該事業所は、登録特定行為事業者の登録は受けていた）</u>
住宅型有料老人ホーム	<u>登録特定行為事業者登録をせずに入居者に対して喀痰吸引を複数の住宅型有料老人ホームの介護職員が複数回に渡り実施</u>

介護職員等による医療的ケアを実施する場合、社会福祉士及び介護福祉士法に規定された一定の要件を満たす必要があります。利用者の安全を期するため、適切に実施してください。

- 「医師の指示書」があること（主治医）
- 「認定特定行為業務従事者」であること（介護職員）
- 「登録特定行為事業者」であること（介護事業所）

※ このほか、法律に基づき利用者の安全確保のために事業者が講ずべき措置が定められています。

令和 7 年 11 月 12 日

市内有料老人ホーム 管理者 様

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課長

名古屋市有料老人ホーム「重要事項説明書」様式変更のお知らせ

日頃は、本市の高齢者福祉行政にご理解とご協力を賜り誠にありがとうございます。

このたび、厚生労働省が提供しております有料老人ホーム「重要事項説明書」の様式が Ver1.2 から Ver1.3 に変更されました。これを受け、本市におきましても同じく **Ver1.2 から Ver1.3 に変更して使用**することとなりました。今後は**必ず Ver1.3 にて作成**いただくようお願いいたします。

当該様式につきましては、NAGOYAかいごネットの「有料老人ホームのページ」内の「2 各種様式等」の「1. 名古屋市有料老人ホーム重要事項説明書」にてダウンロードすることができます。( <https://www.kaigo-wel.city.nagoya.jp/view/kaigo/charge/> )

なお、今回の様式変更は Ver1.2 への変更時の変更漏れの修正のみですので、重要事項説明書の内容そのものを変更するものではありません。基本的には Ver1.2 と同じ内容をご入力いただければ問題ありません。変更箇所につきましては、別途対照表を作成しておりますのでご参照ください。

介護保険課施設指定担当（有料老人ホーム担当）

電 話 052-972-2539

メール [a2595-03@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp](mailto:a2595-03@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp)



名古屋市

# 要介護度等改善事例公表事業 事例募集

事業所独自の取り組みをお知らせください

## 随時募集

利用者の心身状況等に改善・向上が見られた取り組み等を本市が収集・公表し、事業所PRや利用者のさらなる意欲向上等につなげます。

- 要介護度の改善事例
- ADL、IADL、QOLの向上事例
- 職場環境改善事例
- コロナ禍での新たな取り組みの紹介 等

ご報告いただいた事例はNAGOYAかいごネットへ掲載します

URL <https://www.kaigo-wel.city.nagoya.jp/view/kaigo/company/docs/2021032400024/>

ご報告はメールで

MAIL: [a2592@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp](mailto:a2592@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp)

名古屋市介護保険課指導係

令和 8 年 1 月

関 係 各 位

名古屋市健康福祉局長

## 福祉避難所の設置・運営へのご協力をお願い

日頃は本市の福祉行政にご理解とご協力をいただき、厚く御礼申し上げます。  
本市では、南海トラフ巨大地震を始めとする大規模災害への事前の備えとして、避難に際し配慮の必要な方（障害のある方、要介護・要支援認定のある方等）を対象とした「福祉避難所」の指定又は協定を締結（以下、「指定等」という。）することを推進しているところです。

福祉避難所は、身体等の状況や医療的ケアの面で、入院や介護施設への入所の必要はないものの、小中学校等の一般の指定避難所では、段差・トイレ等で生活に支障をきたす方に避難していただく施設です。

発災後、災害のおそれなくなり、警報等が解除された時点で速やかに開設し、原則として当該施設のサービス利用者とその家族のうちあらかじめ特定した方を速やかに受け入れる指定福祉避難所と、一般の指定避難所に避難していただいた後に、その方々の状況を確認した上で移動していただく協定福祉避難所があります。

福祉避難所は、東日本大震災や平成 28 年熊本地震や令和 6 年能登半島地震においても被災地の各地に設置され、要配慮者の避難支援対策の中でも重要な役割を担っています。

福祉施設・事業所の皆様におかれましては、福祉避難所の指定等についてご検討くださいますようお願い申し上げます。

もし、ご検討いただける場合は、下記 URL、QR コード「福祉避難所に関する意向調査」（所要時間 5 分程度）にご回答いただきますようお願いいたします。

福祉避難所の概要につきましては回答フォーム内参考資料をご参照ください。

回答フォームはこちら



<https://logoform.jp/form/mX9C/382859>

スマートフォンやパソコンを使って、URL または QR コードからアクセスし、ご回答ください。

（参考）福祉避難所指定等か所数

248 か所（令和 7 年 3 月 31 日現在）

指定等対象となる事業所種別（名古屋市内にある福祉施設・事業所が対象）

### 高齢者施設・介護サービス事業所

1	通所介護	12	特別養護老人ホーム
2	地域密着型通所介護	13	地域密着型特別養護老人ホーム
3	予防専門型通所サービス	14	介護老人保健施設
4	ミニデイ型通所サービス	15	介護医療院
5	運動型通所サービス	16	特定施設入所者生活介護
6	通所リハビリテーション	17	地域密着型特定施設入所者生活介護
7	認知症対応型通所介護	18	養護老人ホーム
8	小規模多機能型居宅介護	19	軽費老人ホーム
9	看護小規模多機能型居宅介護	20	ケアハウス
10	短期入所生活介護	21	住宅型有料老人ホーム
11	短期入所療養介護	22	サービス付き高齢者向け住宅

### 障害者（児）施設・障害福祉サービス（障害児通所支援）事業所

23	生活介護	32	児童発達支援
24	自立訓練（機能訓練）	33	放課後等デイサービス
25	自立訓練（生活訓練）	34	共同生活援助
26	就労移行支援（一般型）	35	短期入所
27	就労継続支援（A 型）	36	宿泊型自立訓練
28	就労継続支援（B 型）	37	施設入所支援
29	療養介護	38	福祉型障害児入所施設
30	地域活動支援事業	39	医療型障害児入所施設
31	医療型児童発達支援		

【本件のお問い合わせ先】

名古屋市健康福祉局監査課

Tel 052-972-2510 Fax 052-972-4150

E-mail: a2510-03@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp

## 福祉避難所とは

福祉避難所とは、自宅が被害を受けて生活できない方のうち、一般の指定避難所や福祉避難スペースでの生活が困難な要配慮者（主として高齢者、障害者、乳幼児その他の特に配慮を要する方）を対象とした避難所であり、バリアフリー等の設備・体制が整った社会福祉施設等を利用して開設されます。本市の福祉避難所には、指定福祉避難所と協定福祉避難所があります。※指定福祉避難所と協定福祉避難所の相違点については、資料2参照

## 指定福祉避難所・協定福祉避難所

社会福祉事業を行う事業所のうち、次に掲げる基準を満たす施設を、指定福祉避難所として指定又は協定福祉避難所として協定を締結させていただきます。

### <指定福祉避難所・協定福祉避難所共通>

- ① 土砂災害（特別）警戒区域の区域外に位置すること
- ② 耐震構造の建築物で、原則としてバリアフリー化がされていること
- ③ 避難者用スペース（1人当2㎡）が確保でき、利用にあたり無料であること

### <指定福祉避難所>

- ④ 速やかに、特定の要配慮者の受け入れ、生活関連物資を避難者に配付することが可能な構造又は設備を有するものであること
- ⑤ 原則として、耐火構造の建築物であること

### <協定福祉避難所>

- ④ 一般の指定避難所において、行政職員が振り分けをした要配慮者の受け入れが可能な構造又は設備を有するものであること

※ 福祉避難所を開設しながら通常事業を再開することは差し支えありません（再開にあたっては事業所管課にご相談ください）。

※ 想定している事業所は、主にデイサービス等通所事業を行う施設ですが、特別養護老人ホーム等入所施設についても、入所者（緊急入所を含む）の処遇に支障がない範囲でご検討ください。

## 福祉避難所の対象者

身体等の状況や医療面でのケアの必要性から介護保険施設や病院等へ入所・入院するに至らない方であって、避難所での生活において配慮を必要とする方とします。

対象者を介助する方も、対象者本人とともに福祉避難所に避難することができます（介助者は1人までとし、要配慮者数には算入しません）。※対象者の避難の流れについては、資料3参照

車いす利用者や一人での移動が困難な方など、小・中学校では段差があってトイレに行けな  
いような方のために、ハード面で適している避難所に移ってもらうということを想定したも  
ので、福祉避難所自体に対象者の介護をお願いするものではありません。

## 福祉避難所の事業内容

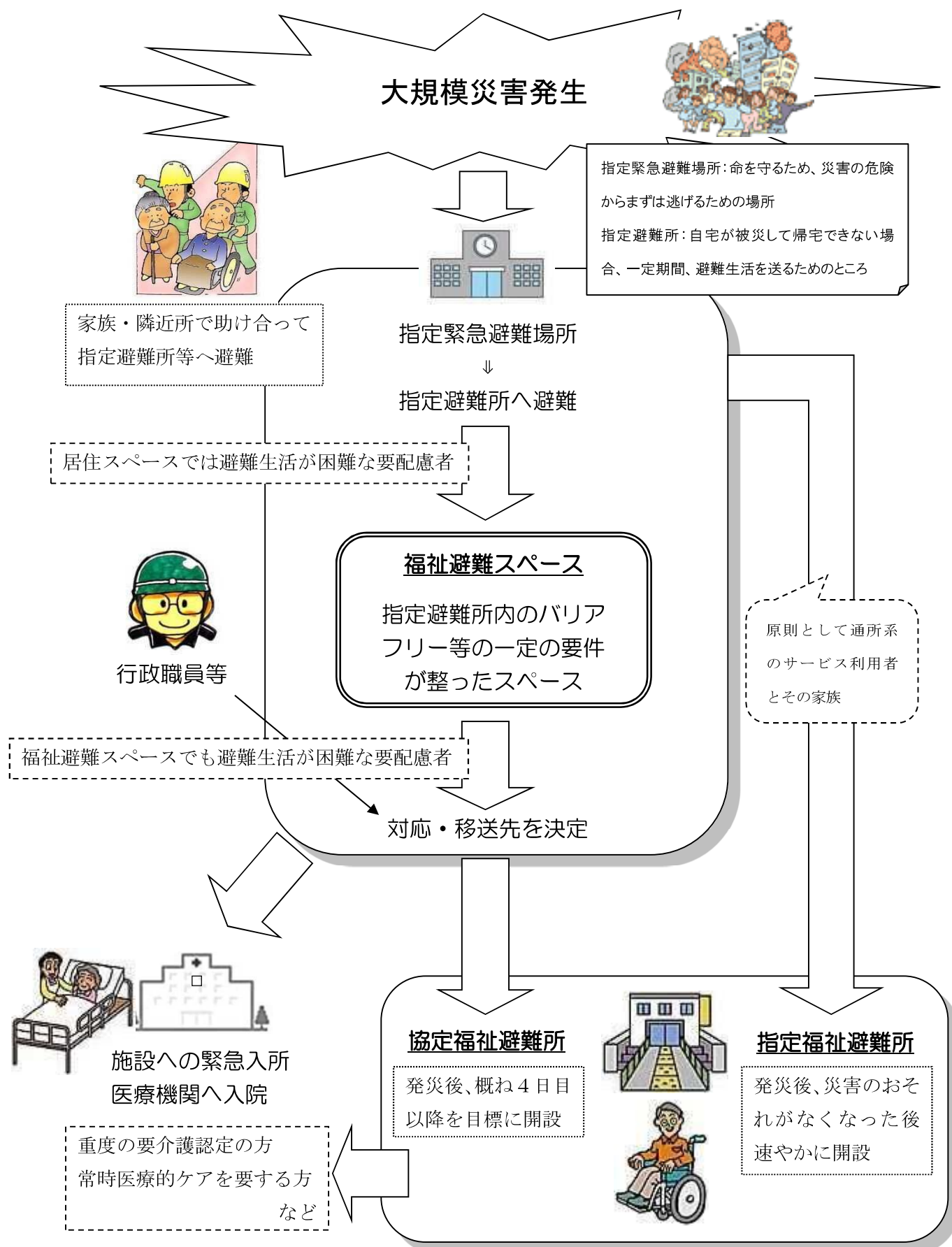
- ① 福祉避難所の設置、維持及び管理【夜間の宿直を含め1人以上の配置】  
〔以下は個々の事業所の状況に応じて事前に取り決めます〕
- ② 被災した要配慮者の福祉避難所への移送
- ③ 被災した要配慮者や家族からの相談を受けたり、福祉・保健医療サービスを受けられるよう関係機関への連絡調整（要配慮者を概ね10人受け入れ、相談員を1人配置した場合に限る）
- ④ 食事の提供や生活必需品の支給

災害救助法が適用され、法による救助とみなされるものにかかる費用については、全額を市が負担します。

## 福祉避難所制度の主な相違点

名 称	指定福祉避難所	協定福祉避難所
対 象 者	原則として高齢者及び障害者の通所施設のサービス利用者とその家族	発災後に一般の避難所において行政職員が振り分けをした要配慮者とその家族
開 設 の タイミング	発災後、災害のおそれなくなり、警報等が解除された時点で速やかに開設	発災後、4 日目以降を目標
避 難 方 法	在宅避難ができない場合や危険が迫っている場合は最寄りの指定緊急避難場所へ避難し、災害のおそれなくなった後、速やかに避難	まずは一般の避難所へ避難し、そこで行政職員が福祉避難所の対象者を振り分けした後、福祉避難所へ移送
避 難 支 援	発災後、行政からの依頼を待つことなく、施設は安否確認及び避難支援を行う	発災後、行政から依頼があった場合に、施設は可能な範囲で移送に協力
物資の備蓄	原則として食糧、水等の 3 日分を施設にて予め備蓄 (補助制度を令和 4 年度より開始)	4 日目以降の開設のため、開設に併せて行政が運び入れる (福祉避難所には備蓄しない)
公表・公示	名古屋市地域防災計画に掲載するが、広く公表はしない 施設名、所在地、受入れ対象者を公示	名古屋市地域防災計画に掲載するが、広く公表はしない
費 用	災害救助法による救助とみなされるものにかかる費用について全額を市が負担	同左

## 要配慮者の避難支援のイメージ

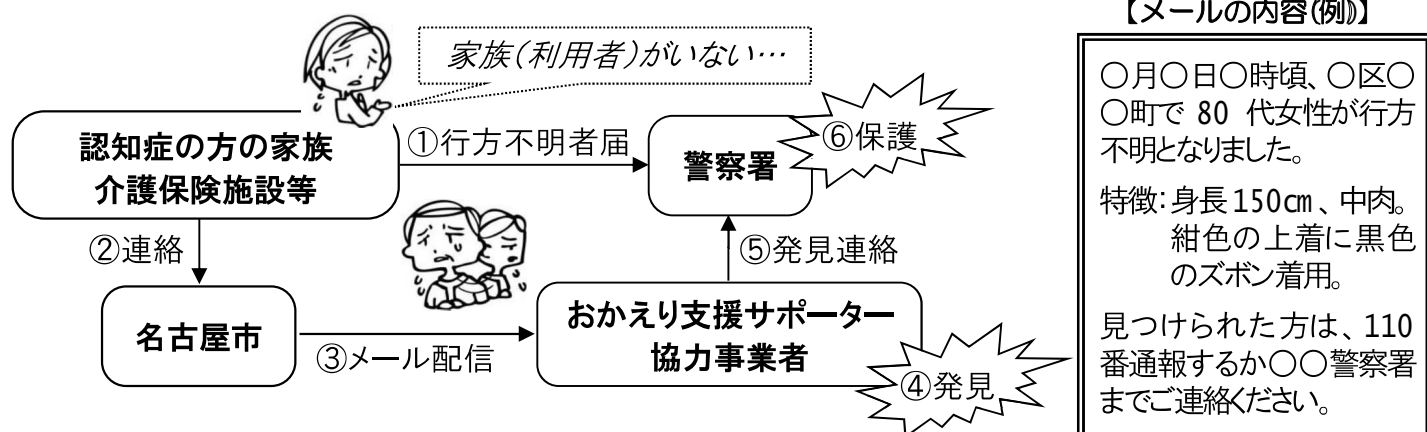


# 「はいかい高齢者おかえり支援事業」ってなに？

はいかい高齢者おかえり支援事業は、認知症の方の徘徊による事故を防止するため、地域の皆さんの協力を得て、徘徊されている方を早期に発見する取り組みです。

徘徊のおそれがある方の情報を登録した上で、その方が行方不明となった場合に、家族等からの依頼により、行方不明となった方の身体的特徴や服装等の情報をおかえり支援サポーターや協力事業者に対してメールで配信し、情報提供をお願いするものです。

※「おかえり支援サポーター」とは、この事業に協力いただく方々のことです。（市内にお住まいの方に限らず、市外にお住まいの方も「おかえり支援サポーター」になることができます。）



## ☆事業を利用するためには事前に登録が必要です☆

### だれでも登録することができるの？

登録することができるのは、名古屋市内に在住し、徘徊のおそれがある認知症の方（若年性認知症の方を含む。）です。なお、市内の介護保険施設や認知症高齢者グループホーム等を利用されている方も登録することができますが、親族や成年後見人等の同意が必要となります。

### 登録するにはどうしたらいいの？

◆受付窓口◆登録希望者の居住地を担当する「いきいき支援センター」

※いきいき支援センターの所在地等の情報は裏面をご参照ください。

◆受付時間◆月～金曜日（祝休日・年末年始を除く。）午前 9 時～午後 5 時

◆登録費用◆無料

◆登録方法◆登録希望者の親族・成年後見人等、または利用している施設の職員の方に、登録届を受付窓口までご持参いただきます。

※登録届は、いきいき支援センターで配布しているほか、名古屋市公式ウェブサイトからダウンロードすることもできます。

【名古屋市公式ウェブサイト <http://www.city.nagoya.jp/kenkofukushi/page/0000038313.htm>】

問合先: 名古屋市健康福祉局高齢福祉部 高齢福祉課

TEL: 972-2549

FAX: 955-3367

E-mail: [a2280@kenkofukushi.city.nagoya.jp](mailto:a2280@kenkofukushi.city.nagoya.jp)



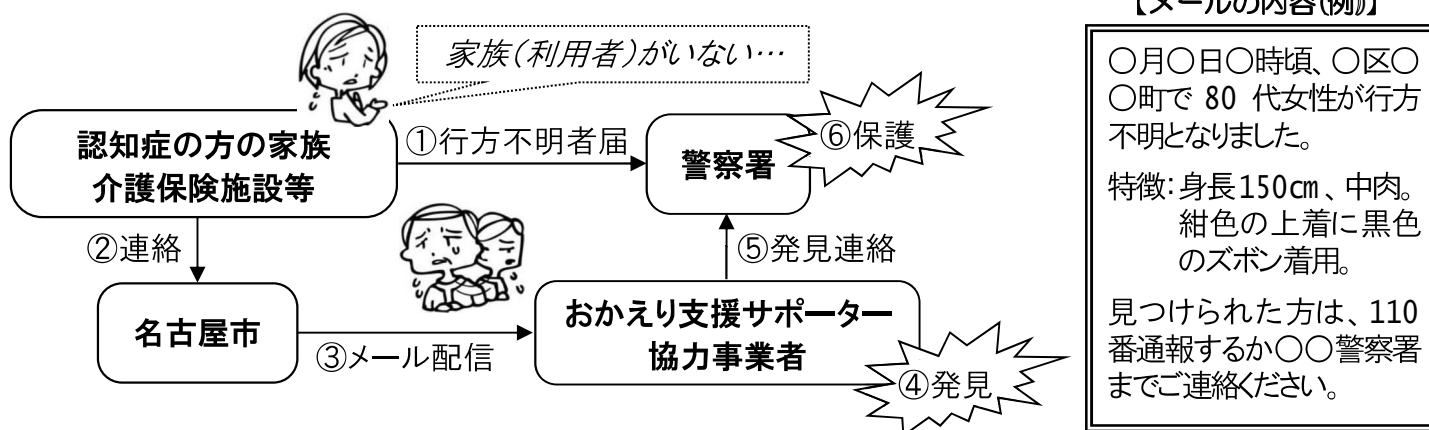


いきいき支援センター一覧      <市外局番は「052-」です>			
名 称	電 話	住所	担当学区
千種区東部	781-8343	千種区桜が丘 1 1 - 1    ソフィアビル 1 階	上野、自由ヶ丘、大和、千代田橋、東山、富士見台、星ヶ丘、宮根
分室	726-8944	千種区宮根台一丁目 4 - 2 4    山内ビル 1 階	
千種区西部	763-1530	千種区西崎町 2 丁目 4 - 1    千種区在宅サービスセンター内	内山、千石、高見、田代、千種、春岡、見付
東区	932-8236	東区泉二丁目 2 8 - 5    東区在宅サービスセンター内	区内全域
分室	711-6333	東区矢田四丁目 5 - 1 1    レジデンスアロー 1 階	
北区東部	991-5432	北区平安二丁目 1 - 1 0    第 5 水光ビル 2 階	飯田、城北、杉村、辻、東志賀、宮前、名北、六郷、六郷北
北区西部	915-7545	北区清水四丁目 1 7 - 1    北区在宅サービスセンター内	味鋤、大杉、川中、金城、楠、楠西、光城、清水、西味鋤、如意
分室	902-7232	北区中味鋤三丁目 4 1 4	
西区北部	505-8343	西区市場木町 1 5 7    パークサイドなかしま 1 階	浮野、大野木、中小田井、比良、平田、比良西、山田
西区南部	532-9079	西区花の木二丁目 1 8 - 1    西区在宅サービスセンター内	稻生、榎、上名古屋、児玉、栄生、城西、庄内、なごや、枇杷島、南押切
分室	562-5775	西区菊井二丁目 2 - 3    アーバネス菊井ビル 2 階	
中村区北部	486-2133	中村区名楽町 4 丁目 7 - 1 8    中村区在宅サービスセンター内	稻西、稲葉地、諏訪、豊臣、中村、日比津、ほのか
分室	412-3030	中村区稲葉地本通 1 丁目 3    魚住稲葉地ビル西号室	
中村区南部	483-6866	中村区豊国通 1 丁目 1 4	岩塚、米野、笹島、千成、八社、日吉、牧野、柳
中区	331-9674	中区上前津二丁目 1 2 - 2 3    中区在宅サービスセンター内	区内全域
分室	262-2265	中区栄四丁目 1 - 8    中区役所地下 2 階	
昭和区東部	861-9335	昭和区滝川町 3 3    いりなかスクエア 3 階	伊勝、川原、滝川、広路、八事
昭和区西部	884-5513	昭和区御器所三丁目 1 8 - 1    昭和区在宅サービスセンター内	御器所、松栄、白金、鶴舞、吹上、村雲
分室	852-3355	昭和区阿由知通 4 丁目 7    グローバル御器所 2 C	
瑞穂区東部	858-4008	瑞穂区佐渡町 3 丁目 1 8    瑞穂区在宅サービスセンター内	汐路、豊岡、中根、弥富、陽明
分室	851-0400	瑞穂区洲山町二丁目 2 1    啓徳名古屋南ビル 1 階	
瑞穂区西部	872-1705	瑞穂区堀田通 1 丁目 1 8    シティアーク 1 階	井戸田、高田、穂波、堀田、瑞穂、御劔
熱田区	671-3195	熱田区神宮三丁目 1 - 1 5    熱田区在宅サービスセンター内	区内全域
分室	682-2522	熱田区大宝三丁目 6 - 2 6    シャンボール日比野 1 階	
中川区東部	354-8343	中川区八幡本通 2 丁目 2 7    コーポ中野 1 階	愛知、篠原、昭和橋、玉川、露橋、常磐、中島、西中島、広見、八熊、八幡
中川区西部	352-8258	中川区小横町一丁目 1 - 2 0    中川区在宅サービスセンター内	赤星、荒子、五反田、正色、千音寺、戸田、豊治、長須賀、西前田、野田、春田、万場、明正
分室	364-7273	中川区春田四丁目 1 1 9    プリマヴェーラ 1 階	
港区東部	651-0568	港区港楽二丁目 6 - 3 2    港区在宅サービスセンター内	稲永、大手、港楽、成章、東海、中川、西築地、野跡、東築地
港区西部	381-3260	港区寛政町 6 丁目 40	小碓、港西、正保、神宮寺、高木、当知、南陽、西福田、福田、福春、明德
分室	309-7411	港区知多二丁目 2 2 1 5    レーブエル 1 階	
南区北部	811-9377	南区桜台 1 丁目 1 - 2 5    桜ビル 1 階	大磯、春日野、菊住、桜、伝馬、道徳、豊田、明治、呼続
分室	698-7370	南区明治二丁目 3 2 番 1 4 号氷室AKマンション 1 階	
南区南部	819-5050	南区前浜通 3 丁目 1 0    南区在宅サービスセンター内	笠寺、柴田、大生、宝、千鳥、白水、宝南、星崎、笠東
守山区東部	758-2013	守山区小幡南一丁目 2 4 - 1 0    守山区在宅サービスセンター内	天子田、大森、大森北、小幡、上志段味、吉根、志段味西、志段味東、下志段味、苗代、本地丘、森孝西、森孝東
分室	736-0080	守山区吉根南 1 4 0 1	
守山区西部	758-5560	守山区瀬古東二丁目 4 1 1	小幡北、白沢、瀬古、鳥羽見、西城、廿軒家、二城、守山
緑区北部	899-2002	緑区鳴子町 1 丁目 7 番 1    緑区在宅サービスセンター内	旭出、浦里、大清水、片平、神の倉、熊の前、黒石、小坂、常安、滝ノ水、戸笠、徳重、長根台、鳴子、鳴海東部、桃山
分室	877-9001	緑区徳重五丁目 6 2 5    アーバニティ幸 1 階	
緑区南部	624-8343	緑区左京山 3 0 3 8	相原、有松、大高、大高北、大高南、桶狭間、太子、鳴海、南陵、東丘、平子、緑
名東区北部	726-8777	名東区上社一丁目 8 0 2    名東区在宅サービスセンター内	猪高、猪子石、香流、北一社、引山、藤が丘、平和が丘、本郷、豊が丘、蓬来
分室	771-7785	名東区明が丘 1 2 4 - 2    ami ami annex 2 階	
名東区南部	720-6121	名東区にじが丘 2 丁目 7    アーバンラフレ虹ヶ丘西 2 号棟	梅森坂、上社、貴船、極楽、高針、西山、前山、牧の原、名東
天白区東部	809-5555	天白区原一丁目 3 0 1    天白区在宅サービスセンター内	相生、植田、植田北、植田東、植田南、たかしま、原、平針、平針北、平針南
分室	808-5400	天白区原五丁目 1 3 0 3    三和シャトー 1 階	
天白区西部	839-3663	天白区大坪二丁目 6 0 4	大坪、表山、天白、野並、八事東、山根

# はいかい高齢者おかえり支援事業 おかえり支援サポーター・協力事業者募集

はいかい高齢者おかえり支援事業は、認知症の方の徘徊による事故を防止するため、地域の皆さんの協力を得て、徘徊されている方を早期に発見する取り組みです。

徘徊のおそれがある方の情報を登録した上で、その方が行方不明となった場合に、家族等からの依頼により、行方不明となった方の身体的特徴や服装等の情報をおかえり支援サポーターや協力事業者に対してメールで配信し、情報提供をお願いするものです。



## おかえり支援サポーターとは…

おかえり支援サポーターとは、この事業に協力いただく方々のことです。(市内にお住まいの方に限らず、市外にお住まいの方も「おかえり支援サポーター」になることができます。)

携帯電話やパソコンのメールアドレスを登録いただき、搜索協力依頼のメールを受けとった場合に、可能な範囲で搜索のための情報提供にご協力いただきます。

◆登録費用◆無料(ただし、メール送受信や登録用ホームページへのアクセスに要する通信費等は登録者負担)

◆登録方法◆下記のコードを読み取り、アクセスしたページから空メールを送信するか、下記のメールアドレスに空メールを送信してください。(詳しい登録方法は、裏面をご覧ください)

【QR コード】



【メールアドレス】 t-nagoya-okaeri@sg-p.jp

※登録時に情報をほしい地域(区)を選択することができます。

※夜間のメール配信の希望を選択することができます。

※搜索協力依頼以外にも、定期的に認知症に関するイベント等の情報をメールで配信します(配信の希望を選択できます)。

## 協力事業者も募集しています!

事業者(団体)としてこの事業に協力いただく協力事業者も募集しています。協力事業者と認定された場合には、市から認定証を交付します。登録を希望される場合には下記問合先にメールにてご連絡ください。(メールの件名は「協力事業者登録」とし、本文に①団体名、②担当者名、③連絡先を必ずご記入ください。)

問合先: 名古屋市健康福祉局高齢福祉部 高齢福祉課

TEL: 972-2549

FAX: 955-3367

E-mail: a2280@kenkofukushicity.nagoya.jp

216



R7.5

# おかえり支援サポーター メールアドレスの登録方法

- 1 下記のコードを読み取り、アクセスしたページから、  
空メールを送信します。



【QR コード】

アクセス

クリック

## 空メール送信

- ・ご利用の登録を行う場合は、以下のリンクよりメールを送信してください。
  - ・件名、本文はそのままです。ご利用登録の案内メールを折り返しお送り致します。
- メールを送信する

コードの読み取りができない場合は、こちらのアドレスに空メールを送信してください。

[t-nagoya-okaeri@sg-p.jp](mailto:t-nagoya-okaeri@sg-p.jp)

※「空メール」とは件名、本文を入力せずに送信するメールのことです。

- 2 登録用ホームページの  
URLが記載されたメール  
が届きます。

ご利用ありがとうございます。  
仮登録が完了致しました。  
下記の URL にアクセスして、詳細情報をご登録下さい。  
本登録はコチラからお願いします。

[https://plus.sugumail.com/  
usr/nagoya-  
okaeri/home\\*\\*\\*\\*\\*](https://plus.sugumail.com/usr/nagoya-okaeri/home*****)

尚、本メールへのご返信はできませんので、  
名古屋市の

クリック

- 3 利用規約を確認後、  
「メール配信に同意する」  
を選択します。

## 利用者登録

- ・メール配信サービスの申込みを行います。利用規約に同意の上、下記のメール配信に同意するリンクをクリックしてください。

☐ 利用規約を確認する

クリック

メール配信に同意する

メール配信に同意しない

- 5 入力内容を確認します。

## 利用者情報確認

入力内容を確認して、「入力内容を登録する」を押してください。

- ・メールアドレス  
\*\*\*@\*\*\*\*\*
- ・協力区分  
おかえり支援サポーター
- ・夜間(22 時～翌 8 時)配信  
希望しない
- ・配信希望区  
中区、瑞穂区
- ・情報提供メール  
希望する

修正する

クリック

入力内容を登録する

あなたのメールアドレスが表示されます

- 6

登録完了です。

## 利用者登録完了

ご登録ありがとうございました。

※本登録完了後、「本登録完了のお知らせ」のメールが届きます。

- 4 配信内容を選択します。

## 利用者情報入力

下記の情報を入力してください。  
※は入力必須項目になります。

・協力区分※

選択してください

「おかえり支援サポーター」を選択

・夜間(22 時～翌 8 時)配信※

選択してください

「希望する」「希望しない」  
いずれかを選択

・配信希望区※

- ☐ 千種区
- ☐ 東区
- ☐ 北区
- ☐ 西区
- ☐ 中村区
- ☐ 中区
- ☐ 昭和区
- ☐ 瑞穂区
- ☐ 熱田区
- ☐ 中川区
- ☐ 港区
- ☐ 南区
- ☐ 守山区
- ☐ 緑区
- ☐ 名東区
- ☐ 天白区

情報の欲しい地域(区)をクリック

・事業者名(名古屋市から認定を受けた事業者様のみご入力ください。)

入力しない

・情報提供メール配信

選択してください

「希望する」「希望しない」  
いずれかを選択

クリック

次の画面に進む



# 令和7年度 名古屋市福祉人材育成支援助成事業

従業員のキャリアアップに資するもの（事業所の指定を受けているサービスに関係するものに限る。）で、事業所が負担した試験受験料や研修受講料の4分の3を、事業所のサービス種別に応じて最大20万円まで助成します。

## 1 対象となる試験及び研修(対象経費)

**以下の試験受験料や研修受講料が対象**です。対象となる従業者は、対象事業所の職員であり、入所者（利用者）に対して、直接的な介護に従事している方です。

社会福祉士国家試験、介護福祉士国家試験、精神保健福祉士国家試験、管理栄養士国家試験、介護支援専門員実務研修受講試験、介護支援専門員実務研修、介護支援専門員更新研修、介護支援専門員専門研修、介護支援専門員再研修、主任介護支援専門員研修、主任介護支援専門員更新研修、介護職員初任者研修、実務者研修、ユニットリーダー研修、認知症介護実践者研修、認知症介護実践リーダー研修、精神科訪問看護基本療養費算定要件研修、生活援助従事者研修、居宅介護職員初任者研修、障害者居宅介護従業者基礎研修、同行援護従業者養成研修、全身性障害者移動介護従業者養成研修、重度訪問介護従業者養成研修、行動援護従業者養成研修、強度行動障害支援者養成研修、名古屋市移動支援事業従業者養成研修、喀痰吸引等研修 ※（第1号・第2号・第3号）、相談支援従事者初任者研修。

○受講時に必須となるテキスト代は対象となりますが、受験対策講座費や参考図書費、交通費、宿泊費、飲食費については対象外です。

※ **障害福祉サービス事業所については本市の対象となります。**なお、介護サービス事業所については、愛知県の研修受講支援事業費補助金（愛知県高齢福祉課 052-954-6814）の対象です。

## 2 助成金額（助成限度額）

事業所が負担した対象経費に4分の3を掛けた金額（事業所のサービス種別に応じて最大20万円まで）を助成します。



サービス種別	助成限度額
訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、通所介護、通所リハビリテーション、短期入所生活介護、短期入所療養介護、居宅介護支援、介護予防支援 障害福祉サービスの居宅介護（重度訪問介護、同行援護、行動援護を含む。）、計画相談支援、地域移行支援、地域定着支援	100,000 円
地域密着型サービス（各種）、特定施設入居者生活介護	150,000 円
介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護医療院	200,000 円

※それぞれのサービス種別において、介護予防サービス及び地域密着型介護予防サービスを含みます。



### 3 注意事項

- 事業開始日（試験の場合は試験日。研修の場合は研修初日。自宅学習から始まる研修の場合は教材到着予定日。）の10日前までに申請書類一式を提出してください。（申請を受理し交付を決定するまで、事務手続きに10日程度必要であり、交付決定後に行った事業が助成の対象です。）
- 令和8年3月31日までに事業が完了し、経費の支払いが完了するものについて申請いただけます。
- 申請書は、事業所ごとに作成してください。
- 助成限度額に達するまでは、何度でも申請できます。
- 対象経費は、受験料及び受講料(税込)、受講時に必須となるテキスト代(税込)です。
  - ・受験対策講座費、参考図書費、交通費、宿泊費、飲食費などについては、助成対象外です。
  - ・割引やキャッシュバックがある場合は、それらを差し引いた金額が対象経費となります。
- ★申請書類のダウンロード、記入例については、  
NAGOYAかいごネットをご覧ください。  
(<https://www.kaigo-wel.city.nagoya.jp/view/kaigo/company/ikusei/>)



### 4 申請書提出先・問い合わせ先

サ ー ビ ス 種 別	申請書提出先 問い合わせ先
訪問介護・訪問入浴介護・訪問看護・訪問リハビリテーション・通所介護・通所リハビリテーション・短期入所生活介護・短期入所療養介護・居宅介護支援・介護予防支援・地域密着型サービス（各種）・特定施設入居者生活介護・介護老人福祉施設・介護老人保健施設・介護医療院 ※介護予防サービス及び地域密着型介護予防サービスを含む。	〒460-8508 名古屋市中区三の丸三丁目 1番1号 健康福祉局介護保険課 電話：972-2537
居宅介護（重度訪問介護・同行援護・行動援護を含む。）計画相談支援・地域移行支援・地域定着支援 ※障害福祉サービス単独で指定を受けている事業所のみ	〒460-8508 名古屋市中区三の丸三丁目 1番1号 健康福祉局障害者支援課 電話：972-2558

オンライン申請の受付を開始しました。

以下のURLから申請を受け付けております。

当初申請

<https://ttzk.graffer.jp/city-nagoya/smart-apply/apply-procedure-alias/fukushijinzhai-tousho-R7>

変更申請

<https://ttzk.graffer.jp/city-nagoya/smart-apply/apply-procedure-alias/fukushijinzhai-henkou-R7>

中止申請

<https://ttzk.graffer.jp/city-nagoya/smart-apply/apply-procedure-alias/fukushijinzhai-chuushi-R7>

完了報告・請求

<https://ttzk.graffer.jp/city-nagoya/smart-apply/apply-procedure-alias/fukushijinzhai-kanryo-seikyu-R7>

# 外国人介護人材等の導入をサポート！

## 名古屋市補助金制度のご案内

「人が足りない」「どうやって受け入れたらいいのかわからない」

そんな介護現場の声に応えるため、名古屋市では外国人介護人材の導入をサポートする補助金制度を実施しています。

採用時に必要な紹介料や渡航費、居住費などの費用負担を軽減し、スムーズな受け入れを応援します！



### 補助対象

以下の外国人介護人材・障害福祉人材を初めて雇用する、

市内の介護サービス事業所等または障害福祉サービス事業所等 ※相談系サービス等を除く

- ・技能実習生
- ・在留資格「特定技能」
- ・EPAに基づく外国人介護福祉士候補者

### 対象経費

事業所が初めて雇用する1名の雇用にかかる経費

- ・監理団体への入会金、会費
- ・紹介費、手数料
- ・渡航費
- ・健康診断費
- ・監理費、支援委託費
- ・ビザ申請費用
- ・居住費
- など

※交付決定後に支払った費用に限ります。



### 補助額

要した経費の4分の3

上限 55 万円

### 補助対象期間

初年度交付決定より1年間

※年度をまたぐ場合、2年度目の補助上限は55万円から初年度補助額を除いた額

### 申請先

介護サービス事業所

名古屋市健康福祉局介護保険課

TEL:052-972-2537 FAX:052-972-4147



障害福祉サービス事業所

名古屋市健康福祉局障害者支援課

TEL:052-972-2558 FAX:052-972-4149



### 注意事項

- ・初めての雇用であるかは事業所単位で判断しますので  
同一法人内の別事業所で外国人材を導入済みであっても差し支えありません。
- ・当該事業所で従事させるために、申請年度内に外国人材を新たに雇用した事業所が対象となります。  
申請年度中に雇用契約を結んでいない場合や、同一法人内の別事業所からの異動により従事させた場合は対象となりません。
- ・交付決定後1年間の間に支出した経費が対象となります。  
年度をまたぐ場合は年度ごとに実績報告及び請求をしていただき、年度ごとに支給します。
- ・交付決定前に支出した経費は対象となりません。
- ・県による補助事業等、他の制度による助成等を受けた経費は対象となりません。
- ・それぞれの外国人介護人材・障害福祉人材を受入可能なサービス種別であるか事前にご確認ください。
- ・同一時期に複数の事業所において受入を行う場合には、申請書は同一法人内でまとめて、

# 令和7年度 名古屋市外国人技能実習生(介護職種)受入支援事業

外国人技能実習生（介護職種）を雇用する際には、日本語や介護実務などを学ぶ「入国後講習」の受講が必須となっていることから「入国後講習」に係る費用を対象に対象経費の4分の3を最大12万円/人まで助成します。

## 1 補助概要

＜補助対象事業所＞

外国人技能実習生を受け入れる市内介護事業所

＜対象経費＞

入国後講習に係る費用（講習費、宿泊費、光熱水費・健康診断費等）

＜助成額＞

対象経費の4分の3（上限額12万円/人まで）

## 2 手続き方法

- 事業を実施する前（10日程度前をめど）に申請書類一式を提出してください。
- 申請書は事業所ごとに作成してください。
- 講習終了後は実績報告が必要です。
- 令和8年3月31日までに事業が完了し、経費の支払いが完了するものについて申請が可能です。
- 対象経費は入国後講習費用の講習費・宿泊費・光熱費・健康診断費です。
- 希望の事業所につきましては担当課宛てに必要書類等の提出が必要となります。
- 手続方法および申請書類のダウンロードは  
「NAGOYA かいごネット」をご覧ください。

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



## 3 申請書提出先・問い合わせ先

〒460-8508

名古屋市中区三の丸三丁目1番1号

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課推進担当

TEL (052) 972-2537

FAX (052) 972-4147



中学生向け  
介護の仕事

# 出前講座

## 1. 趣旨

この事業では、市内の中学校を対象に現役介護職員を派遣し、中学生に対して介護の仕事のやりがいや魅力を講義することで介護人材確保にかかる若年者への働きかけを推進することを目的とする。

## 2. 事業内容

### (1) 出前講座の内容

希望があった中学校へ市内介護施設で働く現役の介護職員を派遣し、介護職としての仕事内容や、やりがいなどを講義する。

### (2) 対象

市内の公立中学校（特別支援学校を含む）

### (3) 派遣する講師の手配

各中学校に希望調査（実施月、派遣する職員のサービス種別等）を行い、希望に合わせた人材を派遣できるよう、介護保険課から事業者団体（名古屋市老人福祉施設協議会、名古屋市老人保健施設協会、名古屋市介護サービス事業者連絡研究会）へ講師派遣の依頼を行う。

### (4) 実施方法

所定の申込書により開催日の2か月以上前までにFAXにて申込みを行う。

## 【担当窓口】

名古屋市健康福祉局介護保険課推進担当

TEL 052-972-2537 FAX 052-972-4147

# 名古屋市介護保険課 指導担当の移転について

令和5年3月23日(木)から、名古屋市介護保険課事業者指導担当の事務室が市役所本庁舎より下記のとおり移転しましたのでお知らせします。

移転年月日	令和5年3月23日(木)
移転先	〒461-0005 名古屋市東区東桜一丁目14番11号 DPスクエア東桜 8階 「名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課 東桜分室」
開庁時間	月曜日から金曜日 午前8時45分～午後5時15分 (休日・祝日・年末年始を除く)
電話番号	052-959-2592：施設サービス (介護老人福祉施設、地域密着型介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護医療院、短期入所生活介護、短期入所療養介護)
	052-959-3087：居宅系サービス、居住系サービス (その他の介護保険サービス及び有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅)
FAX	052-959-4155
e-mail	<a href="mailto:a2592@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp">a2592@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp</a>



名古屋市営地下鉄東山線・名城線「栄」駅 徒歩6分

名古屋市営地下鉄桜通線「高岳」駅 徒歩4分

ご来訪の際は公共交通機関をご利用ください。

※障害者手帳等(敬老手帳を除きます)の交付を受けている方が当ビルの有料駐車場をご利用の場合は、手帳を提示いただくことにより駐車料金を免除しますので、事前にご連絡ください。

## 名古屋市有料老人ホーム立入検査業務の委託について

名古屋市は、令和7年4月1日より、名古屋市有料老人ホーム立入検査業務の一部について、下記へ業務委託しています。下記委託先が立入検査を実施することもございますので、ご承知おきください。

### 【委託先】

- ・名古屋市介護事業者指定指導センター（一般社団法人 福祉評価推進事業団）
- ・住所：名古屋丸の内ビル7階（名古屋市中区丸の内3-5-10）
- ・TEL：052-950-2233      FAX：052-971-0577

### 【対象サービス】

住宅型有料老人ホーム



### ※市営地下鉄名城線

市役所駅3番出口より徒歩5分

### ※市営地下鉄名城線/桜通線

久屋大通駅2A出口より徒歩5分

### ※駐車場の用意はございません。

近くのコインパーキングに駐車いただくか、公共交通機関での来訪をお願いします。

指定指導センター来訪のために市役所の駐車場の利用はできません。