令和８年度
住宅型有料老人ホーム・
サービス付き高齢者向け住宅
集団指導資料

札幌市保健福祉局　介護保険課（事業指導担当）

目　　次

１　有料老人ホームに対する指導（指導の根拠）　Ｐ３

２　運営基準について　Ｐ４
2-1　重要事項説明書
2-2　帳簿の整備
2-3　衛生管理等
2-4　職員研修
2-5　事故発生防止と対応
2-6　感染症・食中毒対策
2-7　避難訓練
2-8　非常災害対策
2-9　業務継続計画（ＢＣＰ）
2-10　運営懇談会
2-11　身体的拘束の適正化
2-12　虐待防止の取り組み
2-13　医療機関との連携
2-14　金銭管理
2-15　安否確認・状況把握
2-16　食事の提供
2-17　退去時費用
2-18　苦情対応

３　当課からの連絡事項（留意点）　Ｐ17

1 有料老人ホームに対する指導

有料老人ホームに対する指導

有料老人ホームに対して、老人福祉法、同法施行規則、消防法、高齢者虐待防止法等の関係法令や札幌市有料老人ホーム設置運営指導指針などに基づき、適切な運営が行われているかを確認し、不備がある場合には指導を行います。

老人福祉法の目的達成のため、必要な資料等の提出を求め、その資料等に基づき、事業所への立入検査を実施します。また、緊急に有料老人ホームの実態等を把握する必要がある場合にも、事業所に立入りを行うことがあります。

実地検査

○ 老人福祉法等の関係法令、有料老人ホーム設置運営指導指針、事業所の管理（運営）規定等に基づき、運営の適正性を確認するものです。

○ 事業所において、書類の確認や管理者等からのヒアリングを実施します。

なお、有料老人ホームに関する要綱・要領及び指針は札幌市公式ホームページに掲載しております。

有料老人ホームについて（札幌市ホームページ）：
https://www.city.sapporo.jp/kaigo/yuuryou.html

老人ホームの定義

老人福祉法第29条第１項（一部抜粋）

有料老人ホーム（老人を入居させ、入浴、排せつ若しくは食事の介護、食事の提供又はその他の日常生活上必要な便宜であつて厚生労働省令で定めるもの（以下「介護等」という。）の供与（他に委託して供与をする場合及び将来において供与をすることを約する場合を含む。）をする事業を行う施設であつて、老人福祉施設、認知症対応型老人共同生活援助事業を行う住居その他厚生労働省令で定める施設でないものをいう。

つまり、老人を入居させ、介護等の供与をする事業は有料老人ホームです。

サービス付き高齢者向け住宅の登録を行っている住宅も、介護等の供与を行っている場合は、有料老人ホームに該当します。

※札幌市内のサ高住はすべて有料老人ホームに該当しています

２　運営基準について

☆「札幌市有料老人ホーム設置運営指導指針」を中心に、適切に運営するための注意すべき事項を抜粋して説明いたします。
札幌市有料老人ホーム設置運営指導指針（札幌市ホームページ）：
https://www.city.sapporo.jp/kaigo/documents/yuuryousisin-r70201.pdf

１．重要事項説明書について

〇有料老人ホーム事業者は、重要事項説明書を作成し、入居希望者へ説明、交付することが法律で定められています。

老人福祉法第29条第７項
有料老人ホームの設置者は、厚生労働省令で定めるところにより、当該有料老人ホームに入居する者又は入居しようとする者に対して、当該有料老人ホームにおいて供与をする介護等の内容その他の厚生労働省令で定める事項に関する情報を開示しなければならない。

老人福祉法施行規則第20条の７（情報の開示の方法）
有料老人ホームの設置者は、法第二十九条第七項の規定により情報を開示する場合は、次条に定める事項を書面により交付するものとする。

老人福祉法施行規則第20条の８
法第二十九条第七項に規定する厚生労働省令で定める事項は、第二十条の五第十六号に規定する事項とする。

老人福祉法施行規則第20条の５第16号
入居契約書及び設置者が入居を希望する者に対し交付して、施設において供与される便宜の内容、費用負担の額その他の入居契約に関する重要な事項を説明することを目的として作成した文書

札幌市有料老人ホーム設置運営指導指針第13-4-(4)
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

〇重要事項説明書の参考様式

運営形態	様式
有料老人ホーム	別記第１号様式
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	・「登録事項等についての説明」（別紙３）＋別記第１号様式 または ・別記第２号様式※

※別記第２号様式は、サービス付き高齢者向け住宅の登録時に作成する「登録事項等についての説明」（別紙３）と「有料老人ホーム重要事項説明書」（別記第１号様式）の記載事項を一体化した様式です。別記第２号様式を使用することで「有料老人ホーム重要事項説明書」の作成を省略できます（二つの説明書の作成が不要となります）が、使用する様式を変更する場合（「別紙３」＋「別記第一号様式」から、「別記第２号様式」へ変更等）には住宅課への変更の届出も必要となりますのでご注意ください。

＜各様式HP掲載＞

別記第１、２号様式	http://www.city.sapporo.jp/kaigo/yuuryou.html
別紙３	https://www.city.sapporo.jp/toshi/jutaku/08osirase/koumoku/satuki.html ※札幌市都市局市街地整備部住宅課ホームページ

〇実際の内容と重要事項説明書の記載事項を一致させてください。
　サービス内容は、住宅として提供しているサービスを記載してください。介護保険によるサービスは、住宅サービスではないので誤りのないようにご注意ください。
　職員配置の人数も、実際の住宅職員の人数を記載し、併設の介護事業所など住宅とは別にサービス提供を行っている職員は含めないようにしてください。

〇内容は定期的に更新してください。参考様式を使用する場合は最新のものを使用し、参考様式を使用しない場合は、指針改定などにより追加、修正された項目や内容の漏れがないか注意してください。
　記載内容について長期間未更新とならないよう、少なくとも毎年の定期報告時に７月１日付けの内容に更新を行ってください。

〇説明を行った際は、説明を行った者（職員など）、説明を受けた者（入居希望者など）の署名を行ってください。署名が漏れていると、説明が行われていたかの疑義が生じます。

〇参考様式を使用する場合は、別添１、２も必ず添付してください。（添付がない施設が散見されます。）

【札幌市有料老人ホーム設置運営指導指針第13-4】

２．　帳簿の整備について

〇帳簿の作成が法律で義務付けられています。

老人福祉法第29条第６項 有料老人ホームの設置者は、当該有料老人ホームの事業について、厚生労働省令で定めるところにより、帳簿を作成し、これを保存しなければならない。
老人福祉法施行規則第20条の６ １　有料老人ホームの設置者は、法第二十九条第六項の規定により、次（略）に掲げる事項を記載した帳簿を作成しなければならない。 ２　前項の帳簿の保存期間は、その作成の日から二年間とする。 ３　第一項各号に定める事項が、電磁的方法（電子的方法、磁気的方法その他の人の知覚によつて認識することができない方法をいう。）により記録され、当該記録が必要に応じ電子計算機その他の機器を用いて直ちに表示されることができるようにして保存されるときは、当該記録の保存をもつて前項に規定する帳簿の保存に代えることができる。

〇次の事項を記載した帳簿を作成し、２年間保存してください。

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

1　入浴、排せつ又は食事の介護

2　食事の提供

※欠食時のみ記録を残している施設が散見されますが、サービス提供の記録としては不十分です。欠食時のみならず、食事を提供した記録についても必ず残すようにしてください。

3　洗濯、掃除等の家事の供与

4　健康管理の供与

5　安否確認又は状況把握サービス

6　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

【札幌市有料老人ホーム設置運営指導指針第9-3】

〇サービス提供の記録、苦情の記録は作成、記入漏れを指摘することがありますので、必ず作成するようにご注意ください。

３．　職員の衛生管理等について

〇職員の健康診断は法令で定められています。
　・採用時及び年１回以上の定期的な健康診断の実施が必要
　・特定業務従事者（夜勤員）は６か月に１回必要
　　（労働安全衛生規則第45条参照）
　採用時健診の未実施や、特定業務従事者の健診が１回のみとならないようご注意ください。

〇職場におけるハラスメント対策の整備が必要です。
　職員の就業環境が害されることを防止するため、ハラスメントの内容及びハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確にし、職員の相談窓口の設置等措置を行ってください。また、入居者やその家族等からの著しい迷惑行為に対し、職員の相談に応じかつ適切に対応するために必要な組織的な体制を整備してください。
〇労働施策総合推進法が改正されました。（令和８年10月１日から）
　労働施策総合推進法の改正に伴い、事業主によるカスタマーハラスメントの防止のための措置が義務化されました。内容を確認の上で必要な措置を講じ、法令違反とならないようご留意ください。

【札幌市有料老人ホーム設置運営指導指針第8-4】

４．　研修について

〇以下の研修をそれぞれ年１回以上実施してください。
　ア　高齢者の心身の特性等に係る研修
　イ　事故発生の防止のための研修
　ウ　感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修
　エ　高齢者虐待防止のための研修(高齢者虐待防止法に触れた実施が望ましい)
　オ　身体的拘束等の適正化のための研修
　カ　業務継続計画に関する研修
　　（感染症及び非常災害の両方ついて取り上げること）

　特に虐待防止に関する研修は、高齢者虐待防止法により定められているため、必ず実施してください。

〇研修は実施日・参加者・使用した資料が確認できるよう記録を残してください。

〇介護に直接関わる職員（主に無資格者）に対し、認知症介護基礎研修を受講させるため必要な措置を講じてください。
　※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ものを除く。

【札幌市有料老人ホーム設置運営指導指針第8-2】

〇研修は全職員に受講させてください。未受講の職員が出ないように配慮してください。
　職員同士で相互に確認できる機会であることが望ましいため、集合形式による実践的な研修実施が望まれます。しかし、業務都合などで集合形式への参加

が困難な場合は、研修資料の回覧などによる研修実施等の代替も認めておりますが、形式的なものとならないよう留意してください。

〇研修を実施したこと、職員が受講したことを確認できるように記録化してください。

５．　事故発生防止と対応について

〇事故発生防止のための指針を整備してください。

〇事故発生防止のための委員会を設置し、定期的に開催してください。
　委員会の規定や構成員、開催頻度などは指針で規定するのが望ましいです。
　職員数が少なく、個別に委員会を開催することが難しい場合は、職員会議などの機会に事故発生防止に関する内容を議題として取り上げ、事故の情報共有や再発防止検討などを行うことで、委員会開催としていただいて構いません。その場合は、事故防止委員会を実施したことがわかるように記録を残してください。
　委員は原則全員参加してください。委員に選定された方が、一年に一度も参加していないということのないようにしてください。
　委員会は、テレビ電話装置等を活用して行ってもよいです。

〇職員に対して事故発生防止のための研修を実施してください。

〇事故発生時には記録を作成し、情報の共有を行ってください。
　事故の状況や内容、事故対応経過についてを施設様式により記録化し、対応に問題がないか、再発防止としてどのような対策が必要かを検証、検討できるようにしてください。対応全般に関する情報は職員間で情報共有を行ってください。

〇札幌市へ報告が必要な事故は、速やかに報告を行ってください。
　市への事故報告対象の基準について
　①利用者処遇に関するもの
　　ア 死亡事故（病気によるものを除く。）
　　イ 虐待
　　ウ 失踪・行方不明（現在も捜索中のもの）
　　エ 骨折・打撲・裂傷等（医療機関に受診したもの）
　　オ 誤飲・誤食・誤嚥、誤薬
　　カ 医療処置関連（チューブ抜去等）
　　キ 不法行為
　　ク 無断外出（見つかった場合）
　　ケ その他（送迎中の事故等）
　②施設・事業所及び役職員に関するもの
　　ア 不適切な会計処理
　　イ 不法行為等
　③その他
　　ア 事件報道が行われた場合
　　イ その他必要と認められる場合
　　※【札幌市介護保険施設等における事故発生時の報告取扱要綱】に準じる。
　報告はスマート申請で受け付けております。

事故報告スマート申請（札幌市ホームページ）：
https://www.city.sapporo.jp/kaigo/k200jigyo/jiko_smart.html

〇上記の措置を適切に実施するための担当者を置いてください。
　指針や委員会などで担当者を定めていただき、どなたが担当者かわかるようにしておいてください。

【札幌市有料老人ホーム設置運営指導指針第13-8・13-9】

〇事故報告についての留意点
・骨折・打撲・裂傷等の怪我については、医療機関に受診したものが報告対象です。受診していない場合は報告不要です。
・自室での転倒など、利用者単独の事故でも、発生後に施設職員が救急車手配や受診同行などの対応をし、施設側の介入がある場合は、施設事故として対応をお願いします。
・怪我以外の事故、例えば誤飲・誤食・誤嚥や誤薬、チューブ抜去などは、医療受診の有無に関わらず報告が必要です。
・事故報告は、発生から５日以内に第一報を行ってください。対応に時間を要するものについても、一報は速やかに実施していただき、詳細は続報で報告をお願いいたします。
　もし、発生から５日以上経過したとしても、必ず報告は行ってください。

〇近年、事故に対する施設の対応に関する苦情や相談が増えているところですが、具体的には「事故発生時の家族への連絡が遅い。」「事故発生時の状況について詳しく教えてもらえない。」「施設が行政への事故報告を怠っている。」といった内容であり、事故発生時の対応が不十分であると、これがきっかけで日々の施設の対応にまで不信感を抱く入居者やご家族も少なくありません。
　このようにトラブルに発展するだけに留まらず、入居者やご家族との信頼関係にも影響を及ぼしますので、事故に対する対応は迅速かつ丁寧に行っていただきますよう、改めてお願い申し上げます。

６．　感染症・食中毒対策について

〇感染症及び食中毒（感染症等）の予防及びまん延の防止のための指針を整備してください。

〇感染症等の予防及びまん延の防止のための委員会を設置し、定期的に開催してください。
　事故発生防止の委員会と同様に委員会の規定や構成員、開催頻度などは指針で規定するのが望ましく、職員数が少ないなど個別開催が難しい場合は、職員会議などの機会に感染症等の予防や発生時対応などに関する内容を議題として取り上げ、委員会開催としていただいて構いません。感染症対策に関する委員会を実施したことがわかるよう記録を残してください。
　委員会は、テレビ電話装置等を活用して行ってもよいです。
　感染症対策に関する委員会は、おおむね６か月に１回以上開催することとしています。（**「年に２回」ではなく「おおむね６カ月に１回以上」ですのでご留意ください。**）

〇衛生管理の観点から、施設内で清潔なものと汚染されたものを混在して保管しないようにしてください。

例：リネン室など未使用のシーツなどが保管されている場所に使用済みシーツなども一緒に保管してしまう、汚物処理室で洗濯物を干すなど
完全に部屋を分けることが難しい場合は、カーテンやパーティション、間仕切りなどで仕切るなどにより、混在を防ぐ対策を講じてください。

〇感染症等の予防及びまん延防止のための研修と訓練を実施してください。
令和６年度からは研修のほかに訓練を実施することとなっておりますが、未実施や実施記録が残されていない事業所を確認しています。
感染防止機材の使用方法や、ガウン装着のテクニック、感染症発生時の行動確認などを実施してください。訓練手法は問わないため机上訓練も問題ないですが、机上と実地の訓練を適切に組み合わせて実施してください。
感染症BCPに基づく訓練の中で一体的に実施しても構いませんが、訓練内容や実施記録が混同しないように注意してください。

〇以下の状況の場合は札幌市への報告を行ってください。
社会福祉施設等の施設長は、次のア、イ又はウの場合は、市町村等の社会福祉施設等主管部局に迅速に、感染症又は食中毒が疑われる者等の人数、症状、対応状況等を報告するとともに、併せて保健所に連絡し、指示を求めるなどの措置を講ずること。
ア. 同一の感染症若しくは食中毒による又はそれらによると疑われる死亡者又は重篤患者が1週間以内に2名以上発生した場合
イ. 同一の感染症若しくは食中毒の患者又はそれらが疑われる者が10名以上又は全利用者の半数以上発生した場合
ウ. ア及びイに該当しない場合であっても、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
感染症等発生時に係る報告について（札幌市ホームページ）：
https://www.city.sapporo.jp/hokenjo/f1kansen/sisetu_houkoku.html#houkoku
【札幌市有料老人ホーム設置運営指導指針第9-12】

７．　避難訓練について

〇火災や地震の避難訓練は、防火管理者の選定義務がある住宅では年２回以上実施してください。また、そのうち１回は夜間を想定した訓練※を実施してください。
※夜間を”想定”であり、夜間の実施が必須の訓練ではありません。日中の実施で差し支えありませんが、夜間を想定して、少ない職員で、入居者が就寝している状況のなかでの避難方法を確認できるように実施してください。

〇避難訓練の未実施は法令違反となりますので、忘れずに実施してください。
（「避難訓練の実施が年に２回未満」または「年に2回実施しているが、夜間想定の訓練が未実施」により指導対象となる事例が多いです。）
【消防法施行規則第3条第10項、札幌市有料老人ホーム設置運営指導指針第9-5】

８．　非常災害対策について

〇非常災害対策計画を策定してください。地域の実情に応じた計画の策定が必要です。
参考　社会福祉施設等の防災防犯対策について（北海道ホームページ）：
https://www.pref.hokkaido.lg.jp/hf/feg/sus/houjin/toriatsukai/122752.html

〇浸水想定区域や土砂災害警戒区域の施設は、避難確保計画の策定が必要です。
対象区域かどうかはハザードマップなどで確認してください。
要配慮者利用施設における避難確保計画について（札幌市ホームページ）：
https://www.city.sapporo.jp/kikikanri/higoro/fuusui/hinankakuho.html
避難確保計画に基づいた訓練の実施も毎年必要です。
計画の提出、訓練の報告は札幌市避難確保計画作成支援システムにより行ってください。IDやパスワードは個別にメールでご連絡を差し上げておりますので、ご確認ください。
札幌市避難確保計画作成支援システム：https://hinankakuho.city.sapporo.jp/

〇非常災害に備え、食料品や飲料水などの備蓄を用意してください。
入居者１人につき３日分を用意するのが望ましいです。食料品は入居者の身体状況などに合わせてご用意ください。飲料水は１人当たり１日1.5～２リットル必要です。
ライフラインが停止した場合を想定し、ガスコンロや調理器具、毛布やポータブルストーブなどの防寒用品なども準備してください。
【札幌市有料老人ホーム設置運営指導指針第9-8】

９．　業務継続計画（BCP）の策定について

〇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、非常時体制下での早期の業務再開を図るための計画を策定し、業務継続計画（BCP）に従い必要な措置を講じることを定めています。
感染症と非常災害の計画を一体的に策定することは妨げておりません。ただし、感染症と非常災害では課題が異なりますので、一方の内容しか含まれていなければ一体的とは言えません。それぞれの内容を含んだものとしてください。
介護施設・事業所における業務継続計画（ＢＣＰ）作成支援に関する研修
（厚生労働省ホームページ）：
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/douga_00002.html

〇業務継続計画は全職員に周知してください。災害や感染症が発生した状態で、業務を継続するためには、計画に沿った運営を行う必要があることを職員に理解させてください。

〇計画に基づいて研修や訓練を定期的に実施してください。
訓練は、避難訓練などと合わせて実施していただくことは構いませんが、避難訓練＝業務継続計画の訓練ではありません。「業務を継続する計画」に基づいて訓練を実施してください。
訓練手法は問わないため机上訓練も問題ないですが、机上と実地の訓練を適切に組み合わせて実施してください。
研修及び訓練は、災害と感染症の両方について実施してください。

〇計画は、定期的に見直しを行い、必要に応じて変更を行ってください。研修や訓練の機会に、計画内容に問題がないかを見直していただくとよいです。

【札幌市有料老人ホーム設置運営指導指針第9-11】

10.　運営懇談会について

〇事業運営について、入居者の積極的な参加を促し、外部との連携により透明性を確保する観点から、運営懇談会を設置してください。

〇定期的に（年１回以上）開催してください。未開催の事業所をいくつか確認していますので、忘れずに開催してください。

〇運営懇談会は原則対面での実施となります。やむを得ない場合を除き、対面で実施してください。（コロナウイルス感染拡大をきっかけに、長期に渡り書面開催が通例化してしまっている施設を確認しています。）

〇外部との連携や確認の意味で、民生委員や町内会など第三者的立場にある方を加えるように努めてください。

〇運営懇談会では「入居者の状況」、「サービス提供の状況」、「入居者が支払う金銭に関する収支」等の内容を議題として盛り込んでください。

　収支に関して取り上げていない事業所が見受けられます。物価高騰などにより、利用料の改定を行う場合に、定期的に収支状況を伝えていれば改定への理解も得られやすいと考えられます。

【札幌市有料老人ホーム設置運営指導指針第9-10】

11.　身体的拘束の適正化について

〇身体的拘束は、多くの弊害をもたらしますので原則行わないことが前提となります。ただし、緊急やむを得ない場合において、必要な手続きに則って行う場合は認められます。それ以外の身体的拘束は原則高齢者虐待に該当します。

〇身体的拘束等の適正化を図るための委員会を、３か月に１回以上開催してください。「おおむね」ではなく３か月毎の開催が必要ですので、計画的に開催してください。身体的拘束を行っている入居者の有無に関わらず開催が必要です。

　虐待防止委員会と一体的に開催しても良いですが、議事の内容が「身体的拘束の適正化」と「虐待防止」のいずれか一方のみとならないよう、両方の内容を取り上げるようにしてください。

　委員会は、テレビ電話装置等を活用して行ってもよいです。

　委員会の内容は、全職員に周知してください。

〇身体的拘束の適正化を図るための指針を整備してください。

〇職員に対して、身体的拘束の適正化に関する研修を定期的に実施してください。研修も、虐待防止に関する研修と一体的に行うことは構いませんが、一方の

みの内容とならないように注意してください。例えば虐待に関する内容しか取り上げられていない場合は、身体的拘束の適正化に関する研修は実施されていないと判断されます。

【札幌市有料老人ホーム設置運営指導指針第10-5､6､7】

〇緊急やむを得ず身体的拘束を行う場合は次の点に留意してください。

・拘束の必要性の検討

切迫性　：本人や他の入居者などが危険にさらされる可能性が著しく高いか
非代替性：身体的拘束以外に代替する方法がないか
一時性　：身体的拘束が一時的なものであるか

の３要件をすべて満たすかを確認すること。個人で判断せず、委員会などを活用し、本人、家族、職員など複数かつ組織的に検討、確認を行うこと。拘束方法や拘束期間も事前に検討すること。拘束の必要性の検討内容等は記録に残すこと。

・本人や家族への説明

拘束の必要性などについて、本人らに詳細に説明を行い、同意書により同意を得ること。拘束の期間は、３要件の一時性の観点からも、必要最小限度とすること。長期間必要な状況であっても、長くても１か月以内とし、拘束期間中は適宜解除に向けた検討を進め、解除可能であれば速やかに解除すること。拘束期間の終了予定を定めずに同意を得ないこと。

同意を得た拘束期間を超える場合は、改めて拘束継続の必要性などを組織的に検討し、本人らへ説明、同意を得ること。

・記録の整備

態様、時間、拘束する入居者の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記録すること。拘束について組織的に検討した内容の記録はもちろんのこと、拘束に関する内容や解除に向けた入居者の情報などを記録に残すこと。

> **老人福祉法施行規則第20条の６第１項**
> 有料老人ホームの設置者は、法第二十九条第六項の規定により、次に掲げる事項を記載した帳簿を作成しなければならない。
> 三　緊急やむを得ず入居者に身体的拘束を行つた場合は、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

拘束期間中は、毎月委員会を開催し解除に向けた検討を行ってください。解除ができず、長期化する場合は非代替性や一時性の判断が適切に検討されていないおそれがあります。毎回３要件の該当性を検討し記録化してください。

12.　虐待防止について

〇高齢者施設における虐待防止の取り組みは非常に重要視されているので、適切に行ってください。

〇虐待防止に関する指針を整備してください。

〇虐待防止に関する委員会を設置し、定期的に開催してください。
　身体的拘束の適正化委員会など他の委員会と合わせて実施してもよいですが、虐待防止に関する議題を必ず取扱い、記録に残してください。
　委員会は、テレビ電話装置等を活用して行ってもよいです。
　委員会の内容は、全職員に周知してください。

〇職員に対して、虐待防止に関する研修を定期的に実施してください。

〇虐待防止のための専任の担当者を置いてください。
　担当者は委員会責任者と同一であることが望ましいです。状況を適切に把握し、職務遂行に支障がない方を選任してください。

〇万が一にも虐待事案が発生、把握した場合は、迅速に組織的対応を行っていただき、札幌市介護保険課に報告をお願いいたします。
【札幌市有料老人ホーム設置運営指導指針第10-4、
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】

13.　医療機関との連携について

〇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や協力内容を取り決めておいてください。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てください。

〇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を取り決めるよう努めてください。
　協力医療機関が第二種協定指定医療機関である場合は、新興感染症の発生時等の対応について協議を行ってください。
　第二種協定指定医療機関の確認は、北海道のホームページをご確認ください。
　　感染症法に基づく医療措置協定について（北海道ホームページ）：
　　https://www.pref.hokkaido.lg.jp/hf/kst/kyotei.html

〇入居者が医療機関に入院した後に、病状が軽快し退院が可能となった場合においては、再び施設に速やかに入居（帰設）できるよう努めてください。

〇入居者が、医療機関を自由に選択することを妨げないようにしてください。
　協力医療機関は選択肢を提示するものであって、診療を誘引するためのものではありません。
【札幌市有料老人ホーム設置運営指導指針9-9】

14.　金銭管理について

〇入居者の金銭は、原則入居者自身で管理することとしてください。
　ただし、入居者本人が特に事業者に依頼した場合や入居者本人が認知症等により十分な判断能力を有せず金銭等の適切な管理が行えないと認められる場合であって、身元引受人等の承諾を得たときには、事業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としています。

〇金銭管理を行う場合は、依頼又は承諾を書面で確認してください。
　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てください。金銭の出入りに関しては確実に記録を残し、本人等には定期的に状況報告を行ってください。
　前項に示すとおりやむを得ず金銭管理することを想定している事業者は、現状で金銭管理を行う入居者がいないとしても、金銭管理規程を定めておいてください。金銭管理を想定していない事業所は不要です。

〇金銭の取扱いは大きなトラブルの要因となり得ますので、金銭管理を想定している場合は、金銭管理規程を必ず定めて、適切に取り扱ってください。
【札幌市有料老人ホーム設置運営指導指針10-1-(9)】

15.　安否確認・状況把握について

〇サ高住は必須サービスですが、有料老人ホームでも毎日１回以上安否確認を実施していただくようお願いいたします。
　入居者の安否を把握しておらず、数日経過して体調不良や亡くなっていることを確認したということが起きないようにしてください。

〇部屋への訪問を希望しない、接触を望まないという入居者についても、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実施してください。
　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りますので、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て実施してください。
【札幌市有料老人ホーム設置運営指導指針10-1-(5)】

16.　食事の提供について

〇高齢者に適した食事を提供してください。
　栄養士による献立表を作成してください。栄養士がいない場合は、外部への委託や、栄養に関する参考書の活用など、栄養管理に配意した献立を作成してください。
　食堂での食事が困難など、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ってください。
　病弱者に対する献立は、必要に応じ医師の指導を受けてください。
【札幌市有料老人ホーム設置運営指導指針10-1-(1)】

17.　退去時費用について

〇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してください。

「敷金が戻ってこない」といった苦情も受けておりますので、差引額や返還額など具体的な金額や内訳について、書面で説明を行うなど誤解が起きないようにうようにお願いいたします。

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）を参考にしてください。

【札幌市有料老人ホーム設置運営指導指針12-1-(2)】

18. 苦情対応について

〇入居者の苦情に対し迅速かつ円滑な解決を図るため、苦情を幅広く拾い上げるように苦情処理体制を整備してください。

〇苦情の内容については、記録に残してください。

> **老人福祉法施行規則第20条の６第１項**
>
> 有料老人ホームの設置者は、法第二十九条第六項の規定により、次に掲げる事項を記載した帳簿を作成しなければならない。
>
> 四　入居者に供与した日常生活上の便宜に係る入居者及びその家族からの苦情の内容

〇外部の苦情処理機関について施設内の見やすいところに常時掲示するなどして入居者に周知してください。

【札幌市有料老人ホーム設置運営指導指針13-7】

３　当課からの連絡事項（留意点）

実地指導などで複数の事業所に対して指導した事項や、特に注意して対応していただきたい点について、留意点として取り上げます。
２で説明した事項と重複する部分がございますが、特に注意喚起を行いたい事項であることをご理解いただきますようお願いいたします。

１．　有料老人ホームと介護事業所の違い

有料老人ホーム（住宅）と、訪問介護やデイサービスなどの介護保険サービス事業所を一体的に捉えている施設や法人が見受けられます。

有料老人ホームは老人福祉法で定義されているとおり、高齢者を入居させ介護等を供与する施設です。ここで指す「介護等」は、主に介護保険制度以外のサービスを意味します。
訪問介護などの介護保険サービス事業所は、介護保険法で定められた介護サービスを提供する事業所であり、有料老人ホームとは別のものです。
有料老人ホームの入居契約と、介護保険サービス利用に係る利用契約は別であることからもご理解いただけると思います。

そのため、有料老人ホームとして提供するサービスの中に、介護保険サービス事業所で提供するサービスを含めることは誤りです。
特に、入居契約と介護保険サービスの利用を一体として提供する場合は、利用の強制や過剰サービスの提供が疑われ、囲い込みと判断されます。あくまでもケアマネージャーや介護保険サービス事業所の利用や選択は、入居者が自由に判断できるものでなければなりません。

・入居契約に特定の介護保険サービス事業所利用や利用先変更を条件とする。
・特定の介護保険サービス事業所利用時に住宅費用割引を行う。

など、特定の介護保険サービス事業所の利用を誘導するような方法は行わないでください。

また、住宅と介護保険サービスを区別できていないことで、次のようなことが起きています。

・住宅の入居契約書や重要事項説明書に、介護保険サービスとして提供する内容のことが記載されている。
・重要事項説明書などの職員数に、介護保険サービス事業所の職員の人数を記載している。
・住宅職員の夜間配置はないのに、介護保険サービス事業所の職員の夜勤をもって「夜間職員常駐」などと明記する。
・介護保険サービスの利用をもって安否確認としており、介護保険サービスを利用していない方（住宅として）の安否確認が行われていない。
・各種委員会（事故防止、身体拘束、感染症等）や研修、訓練の実施が併設事業所合同で行われており、それらの構成員や出席者に住宅の職員がいない。
（委員会等について未実施とみなす場合があります。）

有料老人ホームと介護保険サービス事業所を混同して捉えることがないように注意していただき、各種資料等に誤って記載されていないかご確認願います。

２．　サービス提供の記録

住宅として提供しているサービスの記録が残されていない事業所を確認しています。前述の「２－２.帳簿の整備について」のとおり、サービス提供の記録（帳簿の作成）は法的に定められています。

住宅サービスである食事提供、安否確認、生活相談などは、サービス提供の記録を必ず残してください。帳簿は２年間保存することとなっているので、保存期間中に破棄することがないようにしてください。

３．　各種委員会の開催と記録、職員周知

有料老人ホームで設置が必要な委員会は次のとおりです。

種類	開催頻度
身体的拘束等の適正化を図るための委員会	３か月に１回以上
感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための委員会	概ね６か月に１回以上
虐待防止のための対策を検討する委員会	定期的な開催（年１回以上）
事故発生防止のための委員会	定期的な開催（年１回以上）

必要な回数の開催がない事業所を確認しています。

また、開催していても記録が残されていなければ、未開催と同義です。

研修をもって委員会開催としている事業所もありましたが、これは誤りです。

委員会は、あらかじめ委員を決めて、住宅においてどのような方針で対応していくのか、現在はどのような状態にあるのか、状況改善に向けてどのように取り組むかなどを協議する場であり、例えば「職員研修をどのように行うか」等の内容を議題として取り上げます。

委員会は全職員が参加する必要はありません。

ただし、委員会の協議内容は全職員に周知してください。委員会が開催されていることを知らない、委員会の協議内容を把握していないという職員がいないように、そのためにも開催記録（議事録）を残してください。

委員会の開催事実、全職員への周知状況をあとから確認できるように記録化もお願いいたします。

職員や入居者が少ない住宅など、個別開催が困難な場合は、職員会議や複数の委員会と合わせて一体的に開催して構いませんが、各委員会の内容を取り扱っていることがわかるように記録を残してください。

４．　各種研修の実施

有料老人ホームで職員に対して実施が必要な研修は、「２－４．研修について」で示しておりますのでご確認ください。

繰り返しになりますが、研修と委員会は別ものです。

職員に各種内容を理解、習熟させることが研修です。研修の方法について、施設や法人で研修資料を作成して実施する、既存資料や外部の研修システムを利用して実施するなど、要領は問いません。

実施した実績のための研修は意味がありません。「虐待防止研修を実施したのに、すぐに施設内で虐待事案が発生してしまった」、「身体的拘束の適正化の研修を実施したのに、委員会などの組織検討をせず、単独の判断で拘束を行ってしまった」といったことが起きてしまうことがないように、効果的な研修を実施してください。

５．　苦情等の対応、情報共有

介護保険課には、日々多くの相談や苦情が寄せられています。

その中には、「職員や管理者に伝えても対応されない」、「法人の相談窓口に申し出ても改善されない」といった声もあり、詳しく内容を確認すると、虐待や不適切な対応が疑われる事案であるにもかかわらず、施設側で適切に取り扱われていないケースが少なくありません。

当然、不当な要求に対しては毅然とした対応が必要な場面もございますが、発生初期の段階においては、丁寧かつ真摯に相談者の声に耳を傾け、十分な説明を行うことで、深刻な事態への発展を防ぐことができる事案も多いと考えております。各施設におかれましては日頃より相談及び苦情にご対応いただいているところですが、改めまして、入居者様やご家族からの問い合わせやご相談には、誠実かつ適切に対応していただくようお願い申し上げます。

また、苦情の内容のとおりに、明らかに施設や法人側に問題があり、虐待や不適切事案として対応する場合もあります。入居者や家族からの苦情や通報である場合のほか、現職員や元職員、出入りしている介護事業所職員などから通報が入ることもあります。

実際に問題が発生しており、職員などから直接行政に対して苦情や通報が入る状況は、組織内部で問題を把握する能力が失われており、自浄機能が働いていない、入居者や職員から問題を汲み取ることができていないと言えます。

このような状況で介護保険課が調査を行う場合、施設や法人が運営実態や発生している問題を理解、認識していないため、原因究明や対応が長期化したり、改善指導を行ったとしても適切な改善策が講じられず、苦情や通報が継続する場合が多いです。

一方、施設や法人によっては、「入居者からの苦情を受けて、自ら調査した結果、問題が判明した」と法人側から介護保険課に報告を頂く場合もあります。このようなケースは、問題解決もスムーズであり、解決後に再度苦情が入ることも非常に少ないです。

以上を踏まえ、各施設、法人におかれましては、入居者や家族、勤務する職員や介護サービス提供者などあらゆる関係者から、幅広く意見や苦情を受け入れる体制を構築し、発生している問題を早期に捉え、適切に対応する体制を構築してください。

職員間の縦と横の情報共有がスムーズに行われる、いわゆる風通しの良い職場環境を作ってください。

６．　変更届、事業廃止（休止）届

事業内容が変更されているのに、変更手続きが取られていない施設を確認する機会が複数ありました。管理者、定員数、施設図面、各種費用などが変更となっていても、変更届の提出が行われていないというものです。

変更の届出については、設置運営手続要領に明示しております。変更があった際は、変更の日から１か月以内に届け出を行ってください。法律では届け出先が道知事となっていますが、政令市であるので市内施設は札幌市への届け出となります。

老人福祉法第29条第２項

前項の規定による届出（有料老人ホームの設置の届出）をした者は、厚生労働省令で定める事項に変更を生じたときは、変更の日から一月以内に、その旨を当該都道府県知事に届け出なければならない。

札幌市有料老人ホーム設置運営手続要領

第6条　設置者が法第29条第2項の届出を行う必要のある場合は、有料老人ホーム事業変更届（別記第8号様式）及び当該事項の変更に係る運営懇談会の協議内容（別記第6号様式の2）にそれぞれ当該各号に定める関係書類を添付して市長に届出を行うものとする。

（1）施設又は設置者の名称（氏名）及び住所の変更
　　登記簿謄本
（2）代表者又は施設管理者の氏名及び住所変更
　　履歴書及び保健医療福祉の資格を有する場合は資格証の写し
（3）入居契約書、管理規程等の変更
　　変更前と変更後の入居契約書、管理規程等
（4）家賃相当額、介護費用、食費、管理費等の変更
　　積算根拠が確認できる書類
（5）その他法第29条第1項に規定する事項の変更 例）重要事項説明書等
　　当該変更の考え方及び変更内容が確認できる書類

上記のほか、施設への連絡先メールアドレスが変更となった場合は、スマート申請で変更手続きをお願いいたします。

電子メールアドレスの登録（変更）について（札幌市ホームページ）：
https://www.city.sapporo.jp/kaigo/k200jigyo/testmail.html

事業の廃止または休止を行う場合は、１か月前までに届出が必要です。入居している方々の転居などの措置をあらかじめ確認したいため、届出を行っていただく前に当課への連絡をお願いいたします。

老人福祉法第29条第３項

第一項の規定による届出（有料老人ホームの設置の届出）をした者は、その事業を廃止し、又は休止しようとするときは、その廃止又は休止の日の一月前までに、その旨を当該都道府県知事に届け出なければならない。

７．　お問い合わせについて

運営に関する基準、介護報酬の算定要件や各種届出（事前協議含む）に関するお問合せについては、令和６年４月からスマート申請による受付を開始しています。現在、適正な回答管理のため、原則、お電話や電子メールによる問合せには対応していませんのでご了承ください。

・「ご質問（相談）者」及び「事業所の見解」等の明記について

(1) ご質問（相談）者について
事業所の運営やサービス提供などに関するお問い合わせは、原則として管理者または施設長等の責任者が内容を取りまとめ、下記の通り事業所の見解と併せてご質問ください。

(2) 「事業所の見解」等
質問内容を正確に汲み取るため、お問い合せに係る事業所としての見解や、根拠とした法令・通知等を必ず記載してください。

※ご質問の際は、あらかじめ集団指導資料や法令等の確認および事業所内での共有・協議を行った上でお問い合わせください。管理者等の責任者以外の方からのご質問で、事業所の見解や確認した根拠法令の記載が無い場合は、差し戻す場合がありますのでご了承ください。

（札幌市ホームページ（「介護事業者のみなさまへ」TOP））：

https://www.city.sapporo.jp/kaigo/k200jigyo/k200index.html

