

令和4年度有料老人ホームの立入指導結果

第1章 立入指導の方針

1 立入指導の意義と目的

市では、有料老人ホームにおいて諸法令を遵守した適正な運営が実施され、入居者の意思及び人格を尊重した健全かつ適正なサービスの提供が確保されるとともに、そのサービスの質の向上が図られることなどを目的として、老人福祉法第29条第13項、盛岡市有料老人ホーム設置運営指導検査要領、盛岡市有料老人ホーム設置運営指導指針（以下「市指針」という。）及びその他関係法令の規定に基づき、立入指導を実施しています。

2 立入指導実施の経緯

平成23年度まで、有料老人ホームの立入指導を実施する権限は、県が有しておりました。しかし、「地域の自主性及び自立性を高めるための改革の推進を図るための関係法律の整備に関する法律（第2次一括法）」及び「介護サービスの基盤強化のための介護保険法等の一部を改正する法律の施行に伴う関係政令の整備等及び経過措置に関する政令（平成23年政令第376号）」に基づき、平成24年4月1日から有料老人ホームへの立入指導及び改善命令等の権限が、県から盛岡市に移譲され、盛岡市内の有料老人ホームについては、盛岡市が立入指導を実施しています。

また、国が定める有料老人ホーム設置運営標準指導指針が改正され、平成27年7月1日付けで適用されたことを受け、市指針も平成27年7月29日付けで改正しました。この指針改正により、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ついても当該指針の適用対象（一部適用除外あり）となることから、平成28年度からサービス付き高齢者向け住宅においても立入指導を実施しています。

3 立入指導の実施方針

立入指導は、盛岡市有料老人ホーム設置運営指導検査要領及び市指針に基づき、有料老人ホームの管理運営方法、サービス内容及び入居者処遇が適正なものとなっているかという点に重点を置き、計画的に実施しています。

指導に当たっては、各施設の自主的な運営方針を尊重し、表面的な指摘に留まらず、問題の発生原因及び改善方策を明らかにするとともに、継続的な指導を行う中で施設の自主的な改善が図られるよう、より具体的な助言・指導を心がけています。

参考：指導内容の区分

文書指摘	施設、事業所等の運営上重要と認められるものや、不適切な処理でその及ぼす影響が大きいものについて文書で結果の通知を行い、指摘事項に係る改善又は是正の状況を期限（おおむね30日以内）を付して報告書により求めるものです。
口頭指導	文書指摘以外の不適切な処理で、自主的な改善又は是正を促し、次回の立入指導等の際に確認を行うものです。口頭指導についても文書で結果の通知を行いますが、改善状況等について報告書での提出は必要ありません。

第2章 立入指導の結果

第1 指摘事項の概要（令和4年4月1日時点）

(1) 所管施設数

施設	所管施設数	立入指導実施施設数
有料老人ホーム	126	9
（うちサービス付き高齢者向け住宅）	（28）	（1）

(2) 市指針に基づく立入指導実施の結果

項目	施設数（うちサービス付き高齢者向け住宅）	割合
文書指摘・口頭指導【あり】の施設数	9（1）	100.0%（100.0%）
（内訳）	文書指摘のみ	1（0） 0.1%（0.0%）
	口頭指導のみ	0（0） 0.0%（0.0%）
	文書指摘及び口頭指導	8（1） 88.9%（100.0%）
文書指摘・口頭指導【なし】の施設数	0（0）	0.0%（0.0%）

<指摘事項の内容及び件数>

市指針に基づく項目	文書指摘	口頭指導	合計件数	割合
1 基本的事項 (事業開始計画、開始届の提出等)	0	0	0	0.0%
2 設置主体 (運営法人の経営基盤、役員構成等)	0	0	0	0.0%
3 立地条件 (入居者保護の観点での契約条項等)	0	0	0	0.0%
4 規模及び構造設備 (建設基準、防災設備、居室基準等)	0	0	0	0.0%
5 職員の配置等 (職員の配置、研修、衛生管理等)	0	1	1	2.8%
6 施設の管理・運営 (管理規程、医療機関連携、運営懇談会等)	7	4	11	30.6%
7 サービス等 (食事、健康管理、介護サービス、金銭管理等)	6	2	8	22.2%
8 事業収支計画 (資金確保、経理・会計の独立等)	0	0	0	0.0%
9 利用料等 (家賃、介護費用、管理費等)	0	0	0	0.0%
10 契約内容等 (手続、内容、重要事項説明、苦情、事故等)	7	9	16	44.4%
11 情報開示 (運営に関する情報、類型の表示等)	0	0	0	0.0%
12 電磁的記録等 (電磁的方法による交付等)	0	0	0	0.0%
13 市への報告等 (有料老人ホーム情報の報告等)	0	0	0	0.0%
14 その他 (上記1～13に該当しない事項)	0	0	0	0.0%
合計件数	20	16	36	100.0%

第2 近年の主な指摘事項

1 職員の配置等

指摘事例1 職員の健康診断について、不十分な点が認められる。	
指摘文	<p>職員の健康診断を実施していないことを確認したので、採用時及び採用後に定期的に健康診断を実施すること。</p> <p>なお、採用時に本人が提出した健康診断書を採用時の健康診断とみなす場合は、医師による健康診断を受けた後3月を経過しない場合であることに留意すること。</p>
解説	<p>市指針7(3)において、施設は「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実施するとともに、就業中の衛生管理について十分な点検を行うこと」が求められています。職員の健康状態は、入居者の健康管理面においても重要となりますので、採用する職員の健康状態の把握を行う必要があります。</p> <p>なお、採用時に本人が提出した健康診断書を採用時の健康診断とみなす場合は、医師による健康診断が3月以内に実施されたものである必要があります。</p> <p>また、夜勤を行う職員に対しては、6月以内ごとに1回、定期的に、健康診断を行う必要があることに留意してください。</p>
改善方法	<p>職員の採用時及び採用後定期的に健康診断を実施してください。</p> <p>なお、本人が提出した健康診断書をもって採用時の健康診断とする場合、採用時に診断結果が記載された書面の提出を受けてください。当該健康診断日が採用日から3月を経過する場合は、改めて事業者側で健康診断を実施する必要があります。</p>

指摘事例2 勤務表の作成について、不十分な点が認められる。	
指摘文	<p>有料老人ホームの業務に従事する日々の勤務時間について、勤務表上不明確であることを確認した。施設は入居者に対し適切なサービスを提供できるよう、有料老人ホーム業務に従事する時間帯と介護保険サービスに従事する時間帯を区分して、職員の勤務体制を定めておかなければならないことから、職員が各サービスに従事する時間帯を区分して勤務表上に明記すること。</p>
解説	<p>勤務表は作成されているが、職員の勤務状況が明らかになっていなかった事例です。</p> <p>職員の配置については、市指針7(1)において、「入居者の数及び提供するサービス内容に応じて職員を配置する」と規定しています。</p> <p>有料老人ホームに介護サービス事業所が併設されている場合などは、有料老人ホーム職員として勤務するほかに、併設介護サービス事業所職員としても兼務している事例が多く見られます。市指針9(3)では、「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っては、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」と規定されています。</p> <p>※併設介護事業所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することは適切ではありません。</p>

改善方法	<p>各サービスに従事する時間帯を区分した上で勤務表を作成してください。</p> <p>有料老人ホームとして、サービス内容に応じた人員配置を行っているか、定期的に確認してください。また、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してください。</p> <p>併設する介護保険サービス事業所についても人員基準を確認し、人員・有資格者が満たされているか、総合的に確認してください。</p>
------	---

2 施設の管理・運営

指摘事例 1 運営懇談会の設置等について、不十分な点が認められる。	
指摘文	<p>有料老人ホームにおいては、管理者、職員及び入居者により組織する運営懇談会を設置する必要があるが、当該運営懇談会を設置していないことを確認したので、運営懇談会を設置すること。</p> <p>なお、運営懇談会では、次の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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居者の状況 ・サービス提供の状況 ・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
解説	<p>運営懇談会は、次に掲げる事項を定期的に報告し、説明するとともに、入居者の要望、意見を運営に反映させることで運営に透明性を確保させる役割を担っています。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>① 入居者の状況 ② サービス提供の状況 ③ 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</p> </div> <p>このため、市指針8(11)では、管理者、職員及び入居者によって構成された運営懇談会を設置するよう求めています。また、運営懇談会の開催にあたっては、入居者（入居者のうち要介護者等についてはその身元引受人等）に事前に開催を周知し、必要に応じて参加できるよう配慮することが求められます。</p> <p>さらに、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等を加えるよう努める必要があります。</p>
改善方法	<p>運営懇談会を設置し、定期的に入居者の状況、サービス提供の状況及び管理費、食費その他入居者が施設に支払う金銭の収支等の内容を報告・説明してください。併せて、施設運営について外部からの点検機能が働くよう第三者的な立場にある方を構成員に加えるようにしてください。</p>

指摘事例2 非常災害対策について、不十分な点が認められる。	
指摘文	<p>火災及び地震等を想定した避難訓練を実施していないことを確認したので、定期的を実施すること。</p> <p>また、火災想定訓練については、消防法施行規則第3条第10項に基づき年に2回以上の避難訓練を実施し、年1回は夜間を想定した訓練とすること。</p>
解説	<p>市指針8(8)では、「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」と規定されています。災害には、火災だけでなく想定される自然災害（地震、立地条件によっては水害・土砂災害等）も含まれます。</p> <p>防火管理者の選任が必要な有料老人ホームは、年2回の火災を想定した避難訓練を行う必要があります。また、夜間は職員配置が手薄になること等から、避難誘導に混乱を生ずることも想定されるため、定期的な夜間を想定した訓練も実施することが望ましいです。</p>
改善方法	<p>各施設で想定される非常災害に備え、訓練を定期的を実施してください。</p> <p>防火管理者の選任が必要な施設においては、年2回の火災を想定した避難訓練を実施し、うち1回は夜間想定訓練を実施してください。</p> <p>※ 地震を想定した訓練について、地震に起因する火災を想定するなど、一体的な訓練とすることは可能です。</p>

指摘事例3 管理（運営）規程の規定内容について、不十分な点が認められる。	
指摘文	<p>管理規程に記載すべき項目について、記載されていないことを確認したので、記載すること。</p>
解説	<p>市指針8(1)では、「入居者の定員、利用料、サービス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等を設けること」と規定されており、有料老人ホームでは、管理（運営）規程を作成しておく必要があります。</p> <p>また、管理（運営）規程は、公開すべき書類（同指針13「情報開示」、老人福祉法第29条第7項）の一つです。有料老人ホームとして「運営内容・取決め」を職員自らが理解するとともに、規程内容を広く外部に対して約束するものですので、必要な記載事項を盛り込む必要があります。</p>
改善方法	<p>管理（運営）規程に定めるべき事項を確認して、漏れなく記載してください。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>① 入居者の定員 ② 利用料 ③ サービス内容及びその費用負担 ④ 介護を行う場合の基準 ⑤ 医療を要する場合の対応</p> </div> <p>※ 策定した管理（運営）規程と現状がかい離している項目がないかを定期的を確認し、かい離していれば、現状に合わせるよう修正してください。</p> <p>※ 策定した管理（運営）規程を職員及び入居者等に周知してください。</p>

指摘事例 4 事故発生防止のための取組及び発生時の措置について、不十分な点が認められる。	
指摘文	<p>(1) 事故発生防止のための委員会及び職員研修の開催実績がないことを確認した。施設全体で事故発生防止に関する取組みを行う観点から、事故発生防止のための委員会及び職員研修を定期的で開催すること。</p> <p>(2) 入居者の骨折事故について、本市への報告がされていないことを確認した。事業者は事故が発生した場合には、本市、当該利用者家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じることとされていることから、速やかに本市介護保険課への報告を行うこと。</p>
解説	<p>市指針12(8)において、事故の発生又はその再発を防止するための措置を講じるよう規定されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故が発生した場合の対応、報告の方法等が記載された事故発生防止のための指針を整備すること。 ・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。 ・事故発生防止のための委員会事故発生防止のための委員会及び職員に対する研修を定期的に行うこと。(担当者を置くこと。) <p>また、事故が発生した場合は、次の措置を講じるよう規定されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、速やかに盛岡市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。 ・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。 ・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、入居者に対する損害賠償を速やかに行うものとする。
改善方法	<p>事故の発生又はその再発を防止するための措置を実施するようお願いいたします。</p> <p>また、報告を要する事故の例は次のとおりです。これらの事故が発生した際には、速やかに入居者の家族等への連絡に加え、本市介護保険課に報告するとともに、事故の状況及び処置内容について、記録するようにしてください。</p> <p>【市に報告を要する事故の例】</p> <p>軽微な案件は除きます。ただし、入居者に係る事故については、軽微なものも含めて当該家族へ速やかに連絡を行ってください。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①入居者又は従業者の事故による骨折等の負傷など ②重大な影響を及ぼす食中毒・感染症等の発生など ③入居者又は従業者等による暴力又は犯罪など ④施設等における小火を含む火災、避難を要する災害、物的・人的被害が生じた災害など ⑤上記に準じる入居者又は従業者等に係る事故、事件など

指摘事例5 医薬品等の管理について、不十分な点が認められる。

指摘文	医薬品が、入居者が容易に手に取れる状態で置かれていることを確認した。入居者が誤飲等を行う危険がないよう、入居者の安全が確保される場所に適切に管理すること。
解説	医薬品等は、入居者の手の届く場所で保管した場合、誤飲等の危険性が高まります。入居者の安全管理の観点から、使用後は入居者等の安全が確保される場所に適切に保管してください。 また、入居者の医薬品の管理を依頼されている場合は、保管状況の確認を常に行い、鍵のかかる戸棚等を利用するなど、適正な管理を行ってください。 なお、洗剤等についても、入居者等にとって危険物となる可能性があるため、使用後は入居者の手の届かない場所で保管してください。
改善方法	医薬品等は、誤飲等の危険がないよう、入居者の手の届かない場所で保管してください。

3 サービス等

指摘事例 1 身体的拘束等の適正化について、不十分な点が認められる。	
指 摘 文	身体的拘束等の適正化を図るための措置を講じていないことを確認したので、適正に実施すること。
解 説	<p>市指針9(5)において、「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」と規定されています。緊急やむを得ない場合とは、「切迫性」「非代替性」「一時性」の三つの要件を満たし、かつ、身体的拘束実施にかかる手続き等（※厚生労働省「身体拘束ゼロへの手引き」参照のこと）が極めて慎重に行われているケースに限られます。</p> <p>また、平成30年度介護報酬改定において、指定特定施設等における身体的拘束等の適正化を図るため、対策を検討する委員会（以下「身体的拘束適正化検討委員会」という。）の開催、身体的拘束等の適正化のための指針の整備、職員に対する研修の実施等が義務づけられたことを踏まえ、有料老人ホームにおいても同様の措置が求められることとなりましたので、以下の点に留意してください。</p> <p>【1】 身体的拘束等の適正化のための指針を整備する。 指針には、次のような項目を盛り込むこととされています。</p> <ul style="list-style-type: none"> イ 施設における身体的拘束等の適正化に関する基本的考え方 ロ 身体的拘束適正化検討委員会その他施設内の組織に関する事項 ハ 身体的拘束等の適正化のための職員研修に関する基本方針 ニ 施設内で発生した身体的拘束等の報告方法等の方策に関する基本方針 ホ 身体的拘束等の発生時の対応に関する基本方針 ヘ 入居者等に対する当該指針の閲覧に関する基本方針 ト その他身体的拘束等の適正化の推進のために必要な基本方針 <p>【2】 3月に1回以上、身体的拘束適正化検討委員会を開催し、その結果について、介護職員等に周知徹底を図る。 施設が、報告、改善のための方策を定めることとされ、具体的には次のようなことを想定しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> イ 身体的拘束等について報告するための様式を整備する ロ 介護職員等は、身体的拘束等の発生ごとにその状況、背景等を記録し、イの様式に従い、報告する ハ 身体的拘束適正化検討委員会において、ロにより報告された事例を集計し、分析する ニ 身体的拘束等の発生時の状況等を分析し、発生原因、結果等を取りまとめ適正性と適正化策を検討する ホ 報告された事例及び分析結果を従業者に周知徹底する ヘ 適正化策を講じた後、その効果について評価する <p>【3】 介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。 研修の内容としては、身体的拘束等の適正化の基礎的内容等の適切な知識の普及・啓発、指針に基づいた適正化の徹底を行うものとし、指針に基づき作成した研修プログラムにより、定期的（年2回以上）な実施と新規採用時にも必ず実施することが重要です。また、研修の実施内容については記録することが必要です。</p>

改善方法	<p>身体的拘束は利用者の尊厳を奪うだけでなく、QOLの低下にもつながる恐れがあります。よりよいケアを提供するには、現場で身体拘束ゼロを目指すことが大切です。</p> <p>身体的拘束等の適正化のための指針の整備、3月に1回以上の身体的拘束適正化検討委員会の開催及び介護職員等に対する定期的な研修を実施してください。</p> <p>厚生労働省が発行している「身体拘束ゼロへの手引き」においては、身体的拘束に該当する具体的事例や廃止に向けた取組、緊急やむを得ず身体的拘束を実施する場合の必要な手続についても記載されていますので参照願います。</p>
------	---

4 契約内容等

指摘事例 1 入居契約に関する重要事項の説明等について、不十分な点が認められる。	
指 摘 文	<p>(1) 重要事項説明書について、市指針に定める様式と異なるものを使用していることを確認した。今後は同指針別紙様式1に定める重要事項説明書を使用すること。</p> <p>また、重要事項説明書を交付する際は、同様式の別添1「事業主体が盛岡市内で実施する他の介護サービス一覧表」及び別添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」を添付すること。</p> <p>(2) 重要事項説明書に記載すべき項目が記載されていない事例を確認したので、記載すること。また、記載されている項目について、実態と差異があることを確認したので、整合を図ること。</p>
解 説	<p>(1) 重要事項説明書の様式は、市指針12(4)において、あらかじめ定められています。なお、同様式の別添1「事業主体が盛岡市内で実施する他の介護サービス一覧表」及び別添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一覧表」は、重要事項説明書の一部をなすものなので、重要事項説明書に必ず添付してください。</p> <p>(2) 入居契約に関する重要な事項を説明するものであるため、記載すべき項目を全て記載してください。また、記載項目について、入居者に誤解を与えることがないように実態に即して正確に記載してください。</p>
改善方法	<p>(1) 重要事項説明書は、必要な項目漏れを防ぐため市指針に定められた様式を使用してください。</p> <p>(2) 重要事項説明書は、定められた様式に沿って必要事項を漏れなく正確に記載するとともに、記載内容に変更が生じた場合は修正するようにしてください。</p>

指摘事例2 契約書の内容等について、不十分な点が認められる。

指摘文	<p>契約締結にあたり、入居契約書に記載すべき次の項目について口頭のみで説明を行っている事例を確認したので、入居契約書に明記し、契約を締結すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用料等（〇〇〇費） 																		
解説	<p>入居契約書に明示が必要な事項は、市指針12(2)アに規定しています。</p> <p>【入居契約書に明示が必要な事項】</p> <table border="1" data-bbox="416 555 1289 1010"> <thead> <tr> <th colspan="2">項目</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>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。） 【介護付（一般・外部サービス）、住宅型、健康型】</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>サービス付き高齢者向け住宅の指定を受けている場合はその旨</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>利用料等の費用負担の額及び提供されるサービス等の内容</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>入居開始可能日</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>身元引受人の権利・義務</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>契約当事者の追加</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>契約解除の要件とそれの場合の対応</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>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</td> </tr> </tbody> </table> <p>【入居契約書又は管理（運営）規程に明示が必要な事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・（介護サービスを提供する場合）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 ・利用料等の改定のルール ・（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）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 ・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、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つては、下記の手続きを含む一連の手続き <ol style="list-style-type: none"> (1) 医師の意見を聴くこと (2) 本人又は身元引受人等の同意を得ること (3) 一定の観察期間を設けること 	項目		1	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。） 【介護付（一般・外部サービス）、住宅型、健康型】	2	サービス付き高齢者向け住宅の指定を受けている場合はその旨	3	利用料等の費用負担の額及び提供されるサービス等の内容	4	入居開始可能日	5	身元引受人の権利・義務	6	契約当事者の追加	7	契約解除の要件とそれの場合の対応	8	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
項目																			
1	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。） 【介護付（一般・外部サービス）、住宅型、健康型】																		
2	サービス付き高齢者向け住宅の指定を受けている場合はその旨																		
3	利用料等の費用負担の額及び提供されるサービス等の内容																		
4	入居開始可能日																		
5	身元引受人の権利・義務																		
6	契約当事者の追加																		
7	契約解除の要件とそれの場合の対応																		
8	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																		
改善方法	<p>入居契約書に明示が必要な事項を確認の上、実態に即した事項を漏れなく記載し、事前に十分説明してください。</p>																		

指摘事例3 苦情処理体制の整備について、不十分な点が認められる。

指摘文	<p>外部の苦情処理機関（盛岡市介護保険課、全国有料老人ホーム協会等）について、入居者に周知されていないことを確認したので、掲示を行う等により、周知を図ること。</p>
-----	--

解 説	市指針12(7)において、「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」と規定されていることから、施設として苦情処理体制を明確にし、苦情等に迅速かつ円滑に対応する必要があります。														
改善方法	<p>苦情解決について、次の手順で進めてください。</p> <table border="1" data-bbox="419 443 1289 936"> <tr> <td data-bbox="419 443 483 521">1</td> <td data-bbox="483 443 683 521">苦情解決体制の整備を行う</td> <td data-bbox="683 443 1289 521">施設内で、苦情解決体制を定めます。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="419 521 483 689">2</td> <td data-bbox="483 521 683 689">苦情解決の仕組みについて利用者への周知を行う</td> <td data-bbox="683 521 1289 689">施設内への掲示やパンフレットの配布を行います。この時、内部の苦情連絡先のほか、外部の苦情処理機関（盛岡市介護保険課、全国有料老人ホーム協会等）の連絡先を記載してください。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="419 689 483 846">3</td> <td data-bbox="483 689 683 846">苦情の受付、受付苦情の報告・確認、話し合い、記録を行う</td> <td data-bbox="683 689 1289 846">寄せられた苦情に対し、必要な対応を行います。これら一連の動きは記録しておくようにしてください。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="419 846 483 936">4</td> <td data-bbox="483 846 683 936">苦情解決結果の公表を行う</td> <td data-bbox="683 846 1289 936">記録を基に個人情報に関するものを除き、「事業報告書」等に実績を公表するよう努めてください。</td> </tr> </table>			1	苦情解決体制の整備を行う	施設内で、苦情解決体制を定めます。	2	苦情解決の仕組みについて利用者への周知を行う	施設内への掲示やパンフレットの配布を行います。この時、内部の苦情連絡先のほか、外部の苦情処理機関（盛岡市介護保険課、全国有料老人ホーム協会等）の連絡先を記載してください。	3	苦情の受付、受付苦情の報告・確認、話し合い、記録を行う	寄せられた苦情に対し、必要な対応を行います。これら一連の動きは記録しておくようにしてください。	4	苦情解決結果の公表を行う	記録を基に個人情報に関するものを除き、「事業報告書」等に実績を公表するよう努めてください。
1	苦情解決体制の整備を行う	施設内で、苦情解決体制を定めます。													
2	苦情解決の仕組みについて利用者への周知を行う	施設内への掲示やパンフレットの配布を行います。この時、内部の苦情連絡先のほか、外部の苦情処理機関（盛岡市介護保険課、全国有料老人ホーム協会等）の連絡先を記載してください。													
3	苦情の受付、受付苦情の報告・確認、話し合い、記録を行う	寄せられた苦情に対し、必要な対応を行います。これら一連の動きは記録しておくようにしてください。													
4	苦情解決結果の公表を行う	記録を基に個人情報に関するものを除き、「事業報告書」等に実績を公表するよう努めてください。													

5 サービス付き高齢者向け住宅の構造・設備等

指摘事例 1 登録内容と異なる部分がある。	
指 摘 文	サービス付き高齢者向け住宅について、登録時に提出されている建物図面と現地が異なっていることを確認したので、建物図面について修正したものを本市建築住宅課に届け出ること。
解 説	<p>サービス付き高齢者向け住宅を登録する際の建物図面と、現状とが異なっている事例です。（寸法の誤記、建具の誤記、間取りの誤記等）</p> <p>高齢者の居住の安定確保に関する法律第9条において、登録事項及び登録時の添付書類に変更があったときは、その日から三十日以内に、その旨を市に届け出る必要があります。</p>
改善方法	登録基準に影響のない範囲での相違については、登録時に提出されている建物図面の修正及び届出が必要です。図面の修正に伴い、加齢対応構造等のチェックリストについても修正が発生する場合は、併せて修正及び届出が必要です。

第3章 適正な施設運営のために

有料老人ホームがその設置の目的に沿って、適正な事業を実施し入居者への健全かつ適正なサービスの提供を確保するためには、老人福祉法をはじめ、厚生労働省通知や市指針等をよく理解し遵守しなければなりません。また、長期の資金計画を策定し長期安定的な経営を行う必要があります。

入居者の最善の利益を考慮し、サービスの質の向上を図るため、家族や関係機関との連携の体制を整えること、施設としての各種規程や体制整備及び規程の遵守、外部研修・内部研修による職員の資質向上などが求められます。

市といたしましても、有料老人ホームにおけるサービスの質の向上や適切な事務・事業実施が行われるよう、施設運営に有効となる資料や情報の提供等を行っていきたいと考えております。

今後とも、老人福祉の増進及び施設を利用している入居者の最善の利益を第一に施設運営を行っていただきますようお願いいたします。