

## 平成23年度有料老人ホーム検査結果について 【施設整備・人員・契約等に関するもの】

### 1 変更届に関すること【指導事項】

- ・構造設備、重要事項、協力医療機関等の変更について、変更届の提出がされていない

#### 老人福祉法第29条

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に必要な便宜であっ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って、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。以下同じ。)を設置しようとする者は、あらかじめ、その施設を設置しようとする地の都道府県知事に、次の各号に掲げる事項を届け出なければならない。

(略)

- 2 前項の規定による届出をした者は、同項各号に掲げ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。

### 2 規模及び構造設備に関すること【指導事項】

- ・消防設備等の点検について、消防署から自動火災報知器、火災通報装置、誘導灯等が未設置といった是正項目が指摘されていたが、是正措置を完了していない

#### 香川県有料老人ホーム設置運営指導指針(以下「指針」)4(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し、かつ、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設けること。

また、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。

1

## 平成23年度有料老人ホーム検査結果について 【施設整備・人員・契約等に関するもの】

### 3 職員の配置等に関すること【指導事項】

#### 職員配置

- ・夜間の介護1名が一定時間不在になる
- ・夜勤職員の配置がない(併設のショート職員が巡回)
- ・夜間、別会社の職員が配置されているが雇用契約関係が書面で確認できない
- ・雇用契約書に事業所以外の就労場所を記載
- ・雇用契約書の勤務地に、系列会社事業所が記載され、勤務地が不明
- ・勤務地が不明確、辞令の発令がない、職種が確認できない
- ・訪問介護事業所のサービス提供責任者と兼務

#### 指針5(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。

施設長、事務員、生活相談員、介護職員、看護職員(看護師又は准看護師)、機能訓練指導員、栄養士、調理員

イ 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。

#### 指針7(4)介護サービス

イ 契約内容に基づき、入居者を一時居室、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取ることを。

2

## 平成23年度有料老人ホーム検査結果について 【施設整備・人員・契約等に関するもの】

### 勤務時間の管理方法

- 1 労働時間の上限は、労働基準法により週40時間以内、1日当たり8時間以内
- 2 夜間の職員配置について

#### (1) 宿直配置の場合

通常の勤務に加え、宿直業務にあたることになる。

宿直は、所轄の労働基準監督署の許可を得る必要がある。

宿直業務は、通常の労働ではなく、定時的巡視、緊急の文書又は電話の收受、非常事態発生  
の準備等を目的とするものであり、翌日の業務に影響を及ぼさないものであること。

#### (2) 夜勤配置の場合

夜勤がある場合、1人の従業者で夜勤を行う場合1日当たり8時間の上限を超えるので、変形  
労働時間制を用いることとなる。

変形労働時間とは、あらかじめ定められた期間（清算期間）を平均して、週40時間以内に労  
働時間を収める管理方法。

#### 1月単位の変形労働時間制の場合（夜勤がある場合に適する労働時間制）

月当たりの労働時間の上限の計算方法

31日の場合  $31日 \div 7日（1週間） \times 40時間 = 約177時間$

30日の場合  $30日 \div 7日（1週間） \times 40時間 = 約171時間$

上記時間内で従業者の勤務体制を定める。

1月単位の変形労働時間を採用するためには、必要事項を就業規則で定め、労働基準局へ届け  
出る必要がある。

**職員の勤務時間を定め、労働基準法に合致する勤務時間の勤務表を作成すること**

3

## 平成23年度有料老人ホーム検査結果について 【施設整備・人員・契約等に関するもの】

### 訪問介護職員と兼務する場合の勤務時間の注意点

訪問介護サービスを提供している時間は、有料老人ホーム職員としての勤務時間  
から除くこと。

有料老人ホーム職員として処遇に当たるべき職員が、同時に有料老人ホーム内の  
入居者に訪問介護サービスを提供した場合、他に有料老人ホームの処遇を担当す  
る職員がいなければ、「常時介護に対応できる職員の勤務体制を取ること」ができて  
いない状況となり、有料老人ホームとして職員の配置状況が不十分となるので注意  
すること。

4

## 平成23年度有料老人ホーム検査結果について 【施設整備・人員・契約等に関するもの】

### 4 施設の管理・運営に関すること【指導事項】

#### 緊急時の対応（非常災害対策）

- ・地震・風水害の計画及び訓練が不十分
- ・非常災害計画の内容が実用性にかける
- ・避難訓練、消防設備の点検結果を消防に届け出していない
- ・避難訓練の実施が消防に適切に報告されていない

#### 指針6 施設の管理・運営 (3) 緊急時の対応

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。

### 5 サービスに関すること【指導事項】

#### 金銭管理

- ・金銭管理を定めた管理規定がない
- ・預かり金の証拠書類となる依頼、承諾の書類を発行していない
- ・金銭管理を定めた管理規定がなく、受け取り確認は口頭でしている
- ・同意書の整備なし

#### 指針7(8) 金銭等管理

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、入居者本人が特に施設に依頼した場合、又は入居者本人が痴呆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、施設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。

この場合にあつては、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。

5

## 平成23年度有料老人ホーム検査結果について 【施設整備・人員・契約等に関するもの】

### 6 利用料等に関すること【指導事項】

#### (1) 一時金／3ヶ月以内の退去時の返金と権利金の受領禁止

- ・一時金の名目で事務関係、退室時の清掃等保全費用を受領している
- ・一時金に原状回復費を含ませ、一定額がその費用になっている
- ・一時金が入居後1ヶ月で一括償却

#### 指針9 利用料等

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、一時金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、いずれの場合にあつても、家賃相当額、介護費用、食費、管理費等の取扱いについては、それぞれ次によること。

##### (1) 家賃相当額

###### ア (略)

イ 月払い方式の場合で、家賃相当額に関する保証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」(平成10年3月(財)不動産適正取引推進機構)を参考にすること。

ウ 一時金方式(終身にわたって受領すべき家賃相当額の全部又は一部を前払金として一括して受領する方式)により受領する場合については、次によること。

(ア) 老人福祉法第29条第5項の規定により一時金の保全措置を講じることが義務付けられている有料老人ホームについては、一時金の算定根拠を書面で明示するとともに、一時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、義務付けられていない有料老人ホームであっても、一時金の算定根拠を書面で明示するとともに、適切な保全措置を講じるよう努めること。

6

## 平成23年度有料老人ホーム検査結果について 【施設整備・人員・契約等に関するもの】

- (イ)一定期間内に死亡又は退去したときの入居月数に応じた返還金の算定方式を明らかにしておくとともに、一時金の返還金債務を確実に履行すること。
- (ウ)一時金のうち返還対象とならない部分の割合が適切であること。
- (エ)契約締結日から概ね90日以内の契約解除の場合については、既受領の一時金の全額を利用者に返還すること。ただし、この場合において、契約解除日までの利用期間に係る利用料及び原状回復のための費用について、適切な範囲で設定し、受領することは差し支えないこと。また、当該費用については、契約書等に明示すること。
- (オ)着工時において、相当数の者の入居が見込まれない場合については、十分な入居者を確保し安定的な経営が見込まれるまでの間については、一時金の返還金債務について銀行保証等が付されていること。
- (2) 介護費用(介護保険対象外の費用)  
(略)
- (3) 食費、管理費等  
ア(略)  
イ(略)  
ウ 家賃相当額や介護費用以外の名目で一時金を徴収する場合の返還金の取扱いについては、(1)ウによること。

7

## 平成23年度有料老人ホーム検査結果について 【施設整備・人員・契約等に関するもの】

- 7 契約書、重要事項説明書に関すること【指導事項】
- (1)契約内容、重要事項の説明について
- ・契約書に入居者の居室番号が記載されていない
  - ・契約書に返還金受取人の記載がない
  - ・契約書の押印と割印が異なっている
  - ・夫婦で入居している場合、夫のみの契約書類しかない
  - ・契約書や重要事項説明書の日付が未記入
  - ・契約者の署名、重要事項説明書の代筆者が誰か確認ができない
  - ・契約書や重要事項説明書に記載せずおむつの廃棄代徴収
  - ・重要事項説明書と契約書との齟齬
  - ・重要事項説明書の本人署名が施設職員に代筆されていた
  - ・重要事項の説明者の署名がない
  - ・重要事項説明書の職員数が実際の配置状況と異なる

### 老人福祉法第29条第5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。

8

## 平成23年度有料老人ホーム検査結果について 【施設整備・人員・契約等に関するもの】

### 指針10 契約内容等

#### (2) 契約内容

- ア 入居契約書において、有料老人ホームの種類、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、一時金の返還金の有無、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 介護サービスについては、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。

#### (3) 重要事項の説明等

- 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「有料老人ホーム重要事項説明書」(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「介護サービス等の一覧表」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。

### 11 情報開示

#### (1) 有料老人ホームの運営に関する情報

各有料老人ホームにおいて、老人福祉法第29条第4項の情報開示の規定を遵守し、重要事項説明書を書面により交付するとともに、パンフレットの他、重要事項説明書、契約書(特定施設入居者生活介護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。

9

## 平成23年度有料老人ホーム検査結果について 【施設整備・人員・契約等に関するもの】

### 7 契約書、重要事項説明書に関すること【指導事項】

#### (2) 居室の変更

- ・居室変更の条件を契約書等で定めていない
- ・手続きなく、居室を変更している

### 指針10 契約内容等

#### (2) 契約内容

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、次の手続きを含む一連の手続きを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。

#### (3) 有料老人ホームの種類の表示

- ・広告に有料老人ホーム種類の表示がない

### 指針11 情報開示

#### (2) 有料老人ホーム種類の表示

有料老人ホームの種類は、別表「有料老人ホームの種類」のとおり分類するものとする。

この種類については、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して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。

10

## 平成23年度有料老人ホーム検査結果について 【処遇等に関するもの】

### 1 職員の衛生管理に関すること【指導事項】

- ・職員の定期的な健康診断をしていない

#### 指針5(3)職員の衛生管理

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。

- ※労働安全衛生法(66条第1項)健康診断
- ・雇入れ時の健康診断(労働安全衛生規則43条)
  - ・定期健康診断(労働安全衛生規則44条)
  - ・特定業務従事者の健康診断(深夜業を含む)(労働安全衛生規則45条)
  - ・給食従業員検便(労働安全衛生規則47条)等

### 2 施設の管理・運営に関すること【指導事項】

#### 名簿、帳簿等の整備

- ・事故記録の作成がされていない
- ・サービスの提供記録が不十分
- ・身体拘束の記録が不十分(説明書、日々の記録、検討記録)

#### 老人福祉法第29条第4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。

11

## 平成23年度有料老人ホーム検査結果について 【処遇等に関するもの】

#### 老人福祉法施行規則(帳簿の記載事項等)

第20条の6 有料老人ホームの設置者は、法第29条第4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。

- 一時金、利用料その他の入居者が負担する費用の受領の記録
- 入居者に供与した介護、食事の提供及びその他の日常生活上必要な便宜(以下「日常生活上の便宜」という。)の内容
- 緊急やむを得ず入居者に身体的拘束を行った場合は、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
- 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
- 日常生活上の便宜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
- 日常生活上の便宜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

- 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。

- 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っ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。

#### 指針7 サービス(4)介護サービス

エ 介護サービスの提供に当たっては、入居者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、身体拘束その他入居者の行動を制限する行為を行ってはならないこと。ただし、緊急やむを得ず身体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、緊急やむを得なかった理由を記録しなければならないこと。

12

## 緊急やむを得ない場合の対応

介護保険指定基準上、「当該入所者(利用者)又は他の入所者(利用者)等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合」には身体拘束が認められているが、これは、「切迫性」「非代替性」「一時性」の3つの要件を満たし、かつ、それらの要件の確認等の手続きが極めて慎重に実施されているケースに限られる。

※「緊急やむを得ない場合」の対応とは、これまで述べたケアの工夫のみでは十分に対処できないような、「一時的に発生する突発事態」のみに限定される。当然のことながら、安易に「緊急やむを得ない」ものとして身体拘束を行うことのないよう、次の要件・手続きに沿って慎重な判断を行うことが求められる。

(参考)

介護保険指定基準の身体拘束禁止規定

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

13

### ① 3つの要件をすべて満たすことが必要

以下の3つの要件をすべて満たす状態であることを「身体拘束廃止委員会」等のチームで検討、確認し記録しておく。

#### 切迫性

利用者本人又は他の利用者等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと。

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

#### 非代替性

身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと。

※「非代替性」の判断を行う場合には、いかなる場合でも、まずは身体拘束を行わずに介護するすべての方法の可能性を検討し、利用者本人等の生命又は身体を保護するという観点から他に代替手法が存在しないことを複数のスタッフで確認する必要がある。  
また、拘束の方法自体も、本人の状態像等に応じて最も制限の少ない方法により行われなければならない。

#### 一時性

身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること。

※「一時性」の判断を行う場合には、本人の状態像等に応じて必要とされる最も短い拘束時間を想定する必要がある。

14

## ② 手続きの面でも慎重な取り扱いが求められる

仮に3つの要件を満たす場合にも、以下の点に留意すべきである。

(1)「緊急やむを得ない場合」に該当するかどうかの判断は、担当のスタッフ個人(または数名)では行わず、施設全体としての判断が行われるように、あらかじめルールや手続きを定めておく。①で述べたような、施設内の「身体拘束廃止委員会」といった組織において、事前に手続等を定め、具体的な事例についても関係者が幅広く参加したカンファレンスで判断する体制を原則とする。

(2)利用者本人や家族に対して、身体拘束の内容、目的、理由、拘束の時間、時間帯、期間等をできる限り詳細に説明し、十分な理解を得よう努める。その際には、施設長や医師、その他現場の責任者から説明を行うなど、説明手続や説明者について事前に明文化しておく。仮に、事前に身体拘束について施設としての考え方を利用者や家族に説明し、理解を得ている場合であっても、実際に身体拘束を行う時点で、必ず個別に説明を行う。

(3)緊急やむを得ず身体拘束を行う場合についても、「緊急やむを得ない場合」に該当するかどうかを常に観察、再検討し、要件に該当しなくなった場合には直ちに解除する。この場合には、実際に身体拘束を一時的に解除して状態を観察するなどの対応をとることが重要である。

15

## ③ 身体拘束に関する記録が義務づけられている

(1)緊急やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録しなければならない。

(参考)

### 介護保険指定基準に関する通知

「緊急やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録しなければならないものとする。」

(2)具体的な記録は、参考様式のような「身体拘束に関する説明書・経過観察記録」を用いるものとし、日々の心身の状態等の観察、拘束の必要性や方法に係る再検討を行うごとに逐次その記録を加えらるとともに、それについて情報を開示し、ケアスタッフ間、施設全体、家族等関係者の間で直近の情報を共有する。この「身体拘束に関する説明書・経過観察記録」は、施設において保存し、行政担当部局の指導監査が行われる際に提示できるようにしておく必要がある。

16



参考様式

**緊急やむを得ない身体拘束に関する説明書**

あなたの状態が下記のABCをすべて満たしているため、緊急やむを得ず、下記の方法と時間等において最小限度の身体拘束を行います。ただし、解除することを目標に状態検討を行うことを約束いたします。

記

A 入所者(利用者)本人又は他の入所者(利用者)等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高い  
 B 身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する看護・介護方法がない  
 C 身体拘束その他の行動制限が一時的である

個別の状況による拘束の必要な理由	
身体拘束の方法(場所、行為(部位・内容))	
拘束の時間帯及び時間	
特記すべき心身の状況	
拘束開始及び解除の予定	

上記のとおり実施いたします。  
 平成 年 月 日

施設名 代表者 印  
 記録者 印

(利用者・家族の記入欄)

上記の件について説明を受け、確認いたしました。  
 平成 年 月 日

氏名 印  
 (本人との続柄)

**緊急やむを得ない身体拘束に関する経過観察・再検討記録**

○○○○ 様

月日時	日々の心身の状態等の観察・再検討結果	カンファレンス参加者名	記録者サイン

17

**平成23年度有料老人ホーム検査の結果について  
【処遇等に関するもの】**

3 サービスに関すること【指導事項】

(1) 健康管理と治療への協力

- ・健康診断、健康保持のために行なった措置の記録がない

指針7 サービス(3) 健康管理と治療への協力

ア 入居時及び1年に2回以上健康診断を受ける機会を与えるとともに、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よう努めること。また、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。

(2) 医行為等

- ・介護職員による医行為
- ・介護職員の内服薬の投与
- ・たんの吸引チューブの不衛生な取扱い
- ・医薬品を不適切に管理

感染症若しくは食中毒の発生又はそれが疑われる場合  
 「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」厚生労働省老健局長通知 老発第0222001号により、報告をもらっている。

指針7 サービス(4) 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。**

18

**医師法第17条、歯科医師法第17条及び保健師助産師看護師法第31条  
の解釈について  
(平成17年7月26日医政発第0726005号)より一部抜粋**

(別紙)

5 患者の状態が以下の3条件を満たしていることを医師、歯科医師又は看護職員が確認し、これらの免許を有しない者による医薬品の使用の介助ができることを本人又は家族に伝えている場合に、事前の本人又は家族の具体的な依頼に基づき、医師の処方を受け、あらかじめ薬袋等により、患者ごとに区分し授与された医薬品について、医師又は歯科医師の処方及び薬剤師の服薬指導の上、看護職員の保健指導・助言を尊重した医薬品の使用を介助すること。具体的には、皮膚への軟膏の塗布(褥瘡の処置を除く。)、皮膚への湿布の貼付、点眼薬の点眼、一包化された内服薬の内服(舌下錠の使用も含む。)、肛門からの座薬挿入又は鼻腔粘膜への薬剤噴霧を介助すること。

- ① 患者が入院・入所して治療する必要がなく容態が安定していること
- ② 副作用の危険性や投薬量の調整等のため、医師又は看護職員による連続的な容態の経過観察が必要である場合ではないこと
- ③ 内服薬については誤嚥の可能性、座薬については肛門からの出血の可能性など、当該医薬品の使用の方法そのものについて専門的な配慮が必要な場合ではないこと

注5 上記5に掲げる医薬品の使用の介助が福祉施設等において行われる場合には、看護職員によって実地されることが望ましく、また、その配置がある場合には、その指導の下で実地されるべきである。

19

**●前記について、以下の3点が満たされるように改善を行ってください。**

- 1 上記3条件を満たし、具体的な依頼があったことを、第三者(家族含む)が記録等で確認できるようにすること。  
方法としては、事業所の業務手順にもより個々の対応が考えられるが、各種計画又はサービス提供の記録等に記載することや同意書の整備等も考えられる。

記録内容には、

- ①日付(時間の有無は、事業所判断で可)
- ②誰が3条件の確認を行ったか
- ③誰からの依頼があり、誰に説明を行ったかが記載されていること。

- 2 服薬指導、保健指導・助言を尊重した介助を実施していることが書類等で確認できるようにしておくこと。
- 3 処方薬の変更・状態の変化等があれば、再度上記の内容を確認する等、適切な手続きを行うこと。

20

## 平成23年度有料老人ホーム検査の結果について 【処遇等に関するもの】

### 4 苦情解決【指導事項】

- ・苦情処理の入居者への周知がされていない
- ・介護中の事故に対する損害賠償保険に加入なし

### 10 契約内容等 (6) 苦情解決、損害賠償

ア 入居者の苦情に対し迅速かつ円滑な解決を図るため、設置主体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。

イ 入居者に対するサービスの提供により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。