

令和7年度 住宅型有料老人ホーム集団指導講習会

健康福祉局監査課
健康福祉局高齢施設課

令和7年6月

《講習会のテーマ》

- 1 横浜市有料老人ホーム設置運営指導指針の改正について
- 2 運営上の留意点
- 3 その他のお知らせ
- 4 受講確認の手続き

1 横浜市有料老人ホーム設置運営指導指針の改正について

主な改正点① 《職員配置》

主な改正点	条文（改正前）	条文（R7.5.1改正後）
管理者の常勤専従要件	（規定なし）	ウ 管理者は原則として常勤とし、専らその職務に従事すること。ただし、当該施設の管理上支障がない場合は、当該施設における他の職務に従事し、又は他の事業所、施設等の職務に従事することができるものとする。
看護職員及び介護職員の配置	(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。）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。	(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) 上記(ア)の職員体制について、介護サービスを提供する有料老人ホーム（※）にあっては、入居者ごとに提供される指定訪問介護等の介護保険サービスに関わらず常時、1人以上の必要数を配置し、勤務表に明記しておくこと。



（※）介護サービスを提供する有料老人ホーム

次のア又は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

1 横浜市有料老人ホーム設置運営指導指針の改正について

主な改正点② 《医療機関等との連携》

主な改正点	条文（改正前）	条文（R7.5.1改正後）
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、近距離（移送に要する時間がおおむね20分以内）で、かつ内科・整形外科・精神科等の診療科目を標榜している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。	ア 入居者の病状の急変等に備えるため、あらかじめ、近距離（移送に要する時間がおおむね20分以内）で、かつ内科・整形外科・精神科等の診療科目を標榜している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。

（※）第二種協定指定医療機関
新型インフルエンザや新興感染症等が発生した際に、発熱外来や自宅療養者への医療提供を行うことを目的として、都道府県と医療措置協定を締結した医療機関

「運営上の留意点」目次

- 1 高齢者虐待防止の未然防止と早期発見
- 2 身体的拘束の適正化
- 3 事故発生の防止と発生時の対応
- 4 感染症の予防及びまん延の防止
- 5 入居契約手続き
- 6 苦情処理
- 7 職員配置
- 8 非常災害対策
- 9 業務継続計画（非常災害発生時・感染症発生時共通）
- 10 実施が必要な研修・訓練・委員会
- 11 入居者預り金
- 12 施設内確認（ラウンド）における主な確認内容生産性向上委員会
- 13 運営懇談会の開催
- 14 有料老人ホームの類型、別表中の表示事項

2 - 1 高齢者虐待の未然防止と早期発見 高齢者虐待防止法の趣旨

【高齢者虐待防止法第5条】

養介護施設従事者等的高齢者の福祉に職務上関係のある者は、高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、高齢者虐待の早期発見に努めなければならない



高齢者の権利を擁護し、高齢者が安心して過ごせる環境を提供すべき
養介護施設における高齢者虐待は決してあってはならない



養介護施設従事者等は、高齢者の権利を擁護し、
尊厳を守らなければならないという法の趣旨や内容を理解することが不可欠

2 - 1 高齢者虐待の未然防止と早期発見

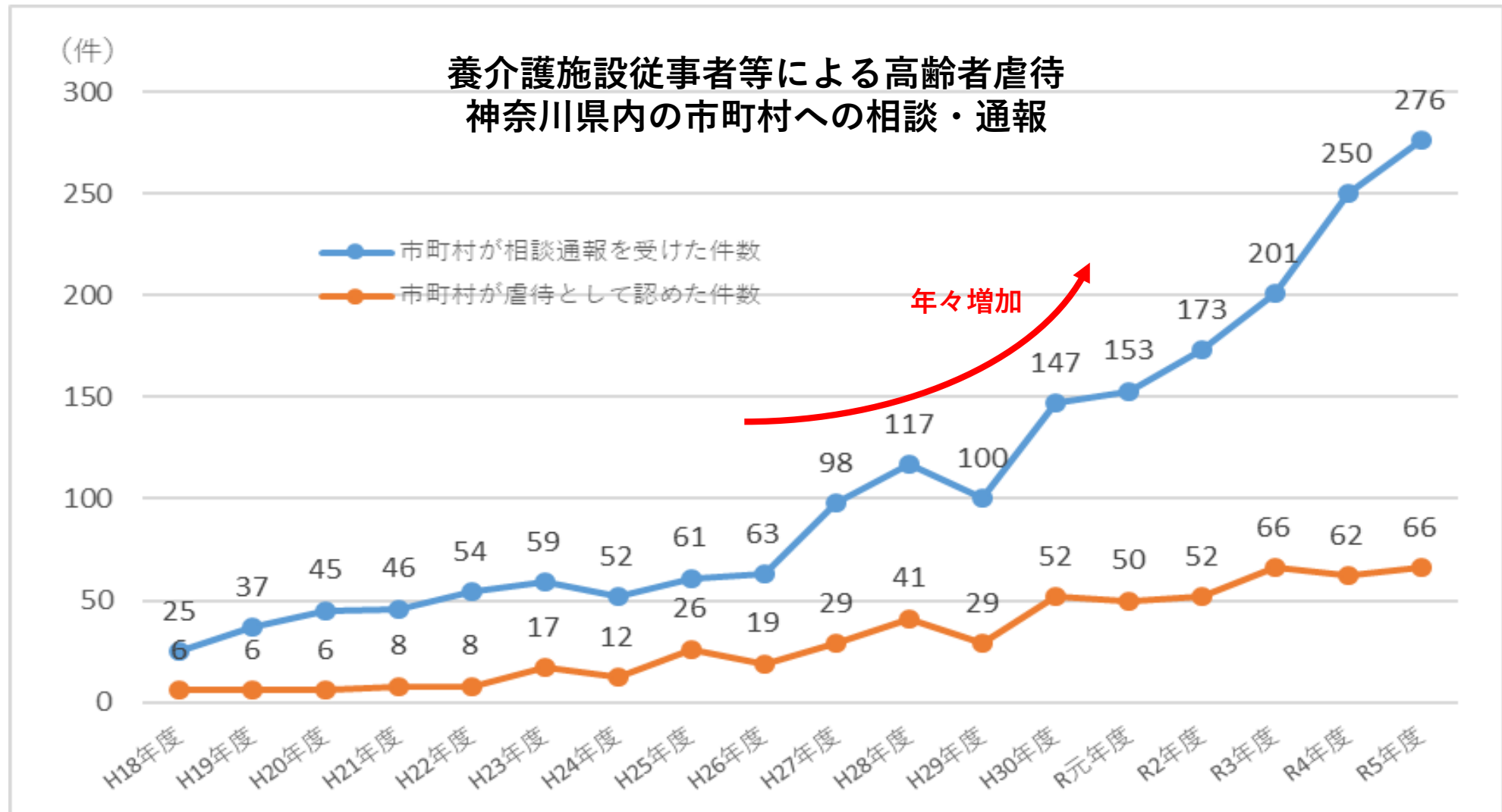
高齢者虐待の定義と類型

【高齢者虐待防止法による高齢者虐待の定義】

- 「高齢者」→65歳以上の者（64歳未満の養介護施設に入所している者も高齢者とみなす）
- 「養護者による高齢者虐待」と「養介護施設従事者等による高齢者虐待」に分けられている
養介護施設従事者等とは・・・特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、介護医療院、老人短期入所施設、
養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム等の業務に従事する者
- 養介護施設従事者等による高齢者虐待の類型
 - 1 **身体的虐待** 高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。
 - 2 **介護・世話の放棄・放任** 高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置その他の高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。
 - 3 **心理的虐待** 高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。
 - 4 **性的虐待** 高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること。
 - 5 **経済的虐待** 高齢者の財産を不当に処分することその他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること

令和5年度の養介護施設従事者等による高齢者虐待の件数		
	全国	神奈川県
相談通報件数	3,441件（+646件）	276件（+26件）
虐待と判断した件数	1,123件（32.6％）	66件（23.9％）

2-1 高齢者虐待の未然防止と早期発見 高齢者虐待の相談・通報件数



神奈川県令和5年度「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」に基づく対応状況等に関する調査結果より

2-1 高齢者虐待の未然防止と早期発見

養介護施設従事者等による高齢者虐待の具体例

「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について（令和5年3月改訂）」より抜粋

身体的虐待	・平手打ちをする。入浴時、熱い湯やシャワーをかけてやけどをさせる。 ・食事の際に、職員の都合で、本人が拒否しているのに口に入れて食べさせる。 ・「緊急やむを得ない」場合以外の身体拘束・抑制 ・医学的診断や介護サービス計画等に位置づけられておらず、身体的苦痛や病状悪化を招く行為を強要する。 ・車椅子やベッド等から移動させる際に、必要以上に身体を高く持ち上げる。
介護・世話の放棄・放任	・体位の調整や栄養管理を怠る。 ・健康状態の悪化をきたすような環境（暑すぎる、寒すぎる等）に長時間置かせる。 ・医療が必要な状況にも関わらず、受診させない。あるいは救急対応を行わない。 ・ナースコール等を使用させない、手の届かないところに置く。
心理的な虐待	・怒鳴る、罵る。脅す。老化現象やそれに伴う言動等を嘲笑する。 ・職員の都合を優先し、本人の意思や状態を無視しておむつを使う。 ・移動介助の際に、車いすを速いスピードで走らせ恐怖感を与える。 ・本人の意思に反した異性介助を繰り返す。
性的虐待	・性的な話を強要する（無理やり聞かせる、無理やり話させる）。 ・人前で排せつをさせたり、おむつ交換をしたりする。
経済的虐待	・日常的に使用するお金を不当に制限する、生活に必要なお金を渡さない。

2-1 高齢者虐待の未然防止と早期発見

高齢者虐待の通報義務、通報による不利益取扱いの禁止

【通報義務、通報による不利益取扱いの禁止】（高齢者虐待法第21条）

通報義務	・ 養介護施設従事者等 養介護施設従事者等による虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合、速やかに、市町村に通報しなければならない ・ 養介護施設の設置者及び養介護事業を行う者 職員に対し、虐待発見時の通報義務、連絡先等の周知を行うことが必要
守秘義務との関係	・ 養介護施設従事者等が高齢者虐待の相談や通報を行うことは、「守秘義務違反」に該当しない
公益通報者保護	・ 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、通報等を理由に、解雇その他不利益な取扱いを受けない ・ 「公益通報者保護法」においても、労働者が事業所内部で法令違反が生じ、又は生じようとしている旨を事業所内部、行政機関、事業所外部に対して所定の要件を満たして公益通報を行った場合、通報者に対する保護が規定されている

介護事業所等に関してお困り方へ

はまふくコール 045-263-8084（土日祝日年末年始を除く**月～金、9時～17時**）

【相談対象】 横浜市内の介護事業所・高齢者施設等の利用者・家族・職員・関係者

【相談内容】 横浜市内の介護事業所・高齢者施設等に関する苦情・相談・質問等

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kenko-iryo-fukushi/fukushi-kaigo/koreisha-kaigo/shisetsu/hamafukucall.files/hamafukucallnogoannai.pdf>

2-1 高齢者虐待の未然防止と早期発見 施設に求められるもの

【施設に求められるもの】組織としての虐待の未然防止・早期発見のための体制づくり

- 高齢者虐待を職員個人の問題とはせず、組織として課題を捉えて取り組む
- 日ごろの業務の中で悩みや相談を受け止める体制を整備する
- 介護技術に対してアドバイスができる体制を整備する
- 職員の労働条件の改善

※参考資料（平成 21 年 3 月「施設職員のための高齢者虐待防止の手引き」P40～41
<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/u6s/cnt/f3673/p1082156.html>）



施設が講じるべき措置（次のページへ）

2 - 1 高齢者虐待の未然防止と早期発見

高齢者虐待の防止のための措置

実施する措置	説明
虐待の防止のための対策を検討する委員会（以下「虐待防止検討委員会」）	・ 定期的に開催（テレビ電話装置等の活用可能）（年1回以上） ・ 委員会の結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図る
虐待の防止のための指針の整備	【記載項目（例示：特定施設入居者生活介護の場合）】 ・ 施設における虐待の防止に関する基本的考え方 ・ 虐待防止検討委員会その他施設内の組織に関する事項 ・ 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針 ・ 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針 ・ 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項 ・ 成年後見制度の利用支援に関する事項 ・ 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項 ・ 入居者等に対する当該指針の閲覧に関する事項 ・ その他虐待の防止の推進のために必要な事項
虐待の防止のための研修の実施	・ 定期的に実施（年1回以上） ・ 実施内容を記録する
担当者の設置	・ 委員会、指針、研修について適切に実施するため、専任の担当者を置く

2-2 身体的拘束の適正化 「身体的拘束等」とは

「身体的拘束等」とは、介護保険法に基づいた運営基準上、「身体的拘束その他入所者（利用者）の行動を制限する行為」である

「身体的拘束等」に該当する行為によって
本人の行動の自由を制限

【例示】

- ・ ベッドに「4点柵」を設置
- ・ ミトンの装着
- ・ 車いすからの立ち上がりを防ぐためのベルト装着
- ・ 「つなぎ服」の着用
- ・ 本人が開けられないように施錠された居室等への隔離



身体的弊害（身体機能の低下等）

精神的弊害（尊厳の侵害、精神的苦痛等）

社会的な弊害（施設への社会的不信等）

介護に直接携わる職員だけでなく、施設・事業所の管理者を含めた組織全体および保険者等の関係機関が、身体的拘束は高齢者の尊厳を害し、その自立を阻害する等の多くの弊害をもたらすことを認識し、常に意識することが必要

【参考資料】 介護施設・事業所等で働く方々への身体拘束廃止・防止の手引き（令和6年3月）

2-2 身体的拘束の適正化

「緊急やむを得ない場合」の3つの要件

当該利用者又は他の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、身体的拘束を行ってはならない。

『緊急やむを得ない場合』とは、以下の3つの要件を全て満たしていること

要件	説明
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
非代替性	身体的拘束等の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと
一時性	身体的拘束その他の行動制限が一時的なものであること



- ◆ 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
→適正な手続きを経ていない身体的拘束等は、原則として高齢者虐待に該当
- ◆（上記の要件確認等の手続きについて）具体的な内容を記録しておくこと

2-2 身体的拘束の適正化

「緊急やむを得ない場合」の3つの要件

【それぞれの要件について確認すべき事項】

要件	確認のポイント
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 ・ 身体的拘束をしない場合、本人等の生命または身体がどのような危険にさらされるのか ・ それはどのような情報から確認できるのか ・ 他の関係機関や医療職はどのような見解を持っているのか
非代替性	身体的拘束等の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと ・ 身体的拘束を行わずに介護するすべての方法の可能性を洗い出すことができているか ・ 代替方法の洗い出しにあたり、複数の職員や多職種での検討を行ったか ・ 代替方法を実際行ってみた結果について十分に検討できているか ・ 代替方法の洗い出しにあたり相談できる外部有識者・外部機関はないか
一時性	身体的拘束その他の行動制限が一時的なものであること ・ 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したか。それは何月何日の何時から何月何日の何時までなのか。また、1日のうちの何時から何時までなのか。 ・ その判断にあたり、本人・家族・本人にかかわっている関係者・関係機関で検討したか

【参考資料】 介護施設・事業所等で働く方々への身体拘束廃止・防止の手引き（令和6年3月）

2-2 身体的拘束の適正化

身体的拘束を行う必要性が生じた場合の留意事項

1	身体的拘束を行う際及び解除する際のルールや手続きをあらかじめ定めておくこと（現に身体的拘束を実施していない場合でも、緊急やむを得ない場合の発生に備えて整備しておく）
2	身体的拘束を行う際には、原則として「身体的拘束適正化委員会」等を開催し、個人の判断ではなく関係者が幅広く参加したカンファレンスで本当に必要か否かを組織的に検討すること
3	本人・家族等への説明にあたっては身体的拘束の内容、目的、理由、拘束を行う時間及び解除する時間、期間等を詳細に説明し、十分な理解を得るように努めること
4	家族等から「身体的拘束をして欲しい」旨の要望があっても、身体的拘束を実施する理由にはならないこと
5	身体的拘束を行う場合、その態様および時間、その際の本人の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記録すること
6	身体的拘束の実施中は「緊急やむを得ない場合」の3つの要件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と

2-2 身体的拘束の適正化

身体的拘束適正化を図るための措置

実施する措置	説明
身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（以下「身体的拘束等適正化委員会」）	・ 3月に1回以上開催（テレビ電話装置等の活用可能） ・ 委員会の結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図る
身体的拘束等の適正化のための指針の整備	【記載項目（例示：特定施設入居者生活介護の場合）】 ① 施設における身体的拘束適正化に関する基本的考え方 ② 身体的拘束等適正化委員会その他施設内の組織に関する事項 ③ 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 ④ 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 ⑤ 身体的拘束等発生時の対応に関する基本方針 ⑥ 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する基本方針 ⑦ 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
身体的拘束等の適正化のための研修の定期的実施	・ 定期的に実施（年1回以上）

【関係法令等】市指導指針10（17）

2-2 身体的拘束の適正化 立入検査における指導事例

指摘項目	指摘の内容	件数
身体的拘束適正化 委員会の開催	・ 開催頻度が「3 か月に 1 回以上」を満たしていなかった	19
	・ 委員会の結果が介護職員その他の従業者に周知徹底されていなかった	2
身体的拘束の適正 化のための研修	・ 定期的に（年 1 回以上）実施されていなかった ・ 実施内容の記録が残されていなかった	5
「3 要件」の確認 手続きとその記録	・ 「緊急やむを得ない場合」の三つの要件に該当するか、適正な確認手 続きを経ずに身体的拘束を実施していた	2
身体的拘束の実施 状況の記録	・ 身体的拘束を実施していたが、その態様及び時間、その際の入居者の 心身の状況等が記録されていなかった	1

2-3 事故発生の防止と発生時の対応

事故発生時の横浜市への報告①

報告の範囲	解説
(1) 処遇の実施による、入居者のケガ又は死亡事故の発生 (骨折、打撲・捻挫・脱臼、切傷・擦過傷、やけど、その他の外傷、異食・誤えん、急な体調変化での死亡)	(注1) 「処遇の実施による」とは送迎・通院等の間の事故（入居者が乗車している場合に限る）も含む。なお、離設・行方不明時のケガ・死亡事故についても報告対象とする。
	(注2) ケガの程度については、医師（施設の勤務医、配置医を含む。）の診断を受け、投薬処置等、何らかの治療が必要となったものを原則とする。
	(注3) 事業者側の過失の有無は問わない（入居者の自己過失による事故であっても注2に該当する場合は報告すること）
(2) 食中毒及び感染症、結核の発生	(注1) サービス提供に関して発生したと認められる場合は、所管課へ報告すること。報告対象の感染症は、感染症法により1～5類感染症（定点把握を除く）及び指定感染症と定められているものとする。これらの感染症については、感染者が1名発生した時点で報告する。
(3) 職員（従業者）の法令違反・不祥事等の発生	入居者の処遇に影響があるもの（例：入居者からの預かり金の横領、個人情報の紛失、FAXの誤送信、郵送書類の誤送付など）。

(次ページに続く)

2-3 事故発生の防止と発生時の対応

事故発生時の横浜市への報告②

(前ページ続き)

報告の範囲	解説
(4) 誤薬（与薬漏れ・落薬を含む）	違う薬を与薬した、時間や量の誤り、与薬漏れなどが発生した場合、施設内又は外部の医療機関の医師の判断に基づく指示を受けるとともに横浜市へ報告すること。 ただし、対象者不明の落薬は、事故報告の提出不要。
(5) 無断外出（離設）者の発生	無断外出した先でケガをした場合及び外出後住宅型有料老人ホームに戻らず警察に届け出た場合は報告すること
(6) 管理者が報告の必要があると判断したもの	次に掲げるもののほか、管理者が報告する必要があると判断したもの （ア）火災事故 （イ）建物設備の不良等で入居者の健康状態に影響を及ぼす恐れがある場合

「横浜市養護老人ホーム等における事故発生時の報告取扱い要領（最近改正令和7年3月31日）」より

事故報告の提出先：横浜市電子申請・届出システム

<https://www.city.yokohama.lg.jp/business/bunyabetsu/fukushikaigo/kaigo/hoken/unei/jiko.html>

【施設サービス用報告フォーム（高齢施設課）】（外部サイト）

※報告手順等は、「介護事業者向け事故報告マニュアル」でご確認ください。

2 - 3 事故発生の防止と発生時の対応

事故発生時の対応

【市内の施設で発生した事故 令和6年度 横浜市への報告件数合計】

事故内訳	転倒	転落	誤嚥・窒息	異食	誤薬、 与薬もれ等	医療処置関連 (チューブ 抜去等)	不明	その他	合計
特定施設	2577	271	66	28	1954	214	114	778	6,002
住宅型有料	397	38	16	3	227	25	23	80	809
サ高住	184	19	2	0	50	0	4	66	325

【事故発生・発覚時の対応】

- ①速やかに入居者家族等へ説明する
- ②横浜市へ**第一報**を横浜市電子申請・届出システム上で報告する（遅くとも5日以内）
※管理者が重大な事故と判断したものは、事故報告より前に高齢施設課へ電話で第一報を行う
- ③事故発生時の状況、対応した内容等を**記録**に残す
- ④施設内で情報共有し、**再発防止**に向けた検討や改善の取り組みを行う
- ⑤事故処理の区切りがついたところで、第一報提出後1か月以内を目途に、横浜市へ**本報告**を横浜市電子申請・届出システム上で提出する

2-3 事故発生の防止と発生時の対応 入居者等への報告・説明

時点	入居者及びその家族へ報告・説明すべき事項
事故発生後 速やかに	・ 事故の内容及び被害の状況、当面の対応 ・ 受診の有無、受診結果、今後の治療内容（必要に応じて） ・ 事故発生を横浜市に報告すること ・ 事故事例として神奈川県に報告される場合があること ・ 情報開示請求が出された際に、個人情報以外が開示される場合があること
適宜（施設内で 調査・検討を実施した上で）	・ 事故の原因 ・ 再発防止策 ・ 損害賠償の詳細（必要に応じて）
その他	・ 事故報告の内容を積極的に開示し、求めに応じて交付すること
関係法令等	・ 市指導指針 9（13） ・ 横浜市養護老人ホーム等における事故発生時の報告取扱い要領

2-3 事故発生の防止と発生時の対応

事故の発生防止・再発防止のための措置

実施する措置	説明
事故発生の防止のための検討委員会（以下「事故防止検討委員会」）	・ 定期的に開催（テレビ電話装置等の活用可能）（年1回以上）
事故発生の防止のための指針の整備	【指針に記載する内容】 ・ 事故が発生した場合の対応 ・ 事故発生時の家族等への報告の方法等
事故発生の防止のための研修の実施	・ 定期的に実施（年1回以上）
担当者の設置	・ 委員会、指針、研修について適切に実施するため
損害賠償	・ 損害賠償保険に加入、または賠償資力を有することが望ましい

【関係法令等】 市指導指針9（13）

2 - 3 事故発生の防止と発生時の対応

立入検査における指導事例 《事故報告の提出漏れ》

指導事例	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、速やかに本市へ事故報告書を提出すること（報告されていない事案が認められた）。
確認した事象 及び解説	(1) 一部の事故について、事故報告書が提出されていなかった。 【事例①】 落葉は治療を受けないため、報告不要と認識していた。 →「介護保険事業者における事故発生時の報告取扱要領」を再確認すること 【事例②】 横浜市への報告を行う職員が繁忙なため、一部の報告が漏れていた。 →事故報告の責任者を定めて一元管理する体制のほか、管理者等も加えた複数名による確認体制を整備すること
	(2) 第一報は報告されていたが、本報告（最終報告）が提出されていなかった。 →必要な手続きを網羅したチェックリスト等を活用し、毎月進捗管理を行うこと

2-4 感染症の予防及びまん延の防止

感染症の予防及びまん延の防止のための措置①

実施する措置	説明
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	・ おおむね 6 月に 1 回以上開催（テレビ電話装置等の活用可能） ・ 委員会の結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図る ・ 幅広い職種により構成することが望ましい
感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備	【記載が必要な項目】 特に定めなし
感染症の予防及びまん延の防止のための研修	・ 定期的な研修の実施
感染症の予防及びまん延の防止のための訓練	・ 定期的な訓練（シミュレーション）の実施 ・ 実施手法は問わないが、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

【関係法令等】市指導指針 9（6）

2-4 感染症の予防及びまん延の防止

立入検査における指導事例 《委員会の未開催ほか》

指導事例	確認した事象等	解説
感染対策委員会を6か月に1回以上開催すること。	委員会が開催されていなかった。	おおむね6月に1回以上開催（テレビ電話装置等の活用可能）
感染対策委員会の結果について、従業者に周知徹底を図ること。	委員会は開催されていたが、その結果が施設職員へ周知されていなかった。	委員会の結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ること 

2-5 入居契約手続き

入居契約書（設置者の契約解除の条件）

【入居契約に係る契約解除の条件】

説明	関係法令等
入居契約書に入居者、設置者双方の契約解除条項を定めるものとし、設置者の契約解除の条件については、信頼関係を著しく害するような場合、又は設置者が相当の努力をしてもそれを防ぐことができない場合に限るなど、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、解除する場合の手続を併せて入居契約書に規定すること。 設置者の契約解除の条件は、原則として次の事由のいずれかに該当し、かつそのことが契約をこれ以上将来にわたって維持することが社会通念上著しく困難と認められる場合に限定すること。 ① 入居申込書に虚偽の事項を記載する等の不正手段により入居したとき ② 月額の利用料その他の支払いを正当な理由なく一定期間以上連続して遅滞するとき ③ 施設の利用において入居者に禁止又は制限をしている規定に違反し是正しないとき ④ 入居者の行動が他の入居者に危害を及ぼすおそれがあり、かつ入居者に対する通常の介護方法等ではこれを防止することができないとき	市指導指針13（2）

2-5 入居契約手続き

立入検査における指導事例 《設置者の契約解除の条件》

【立入検査における指導事例】

指導事例	入居契約書について、設置者の契約解除の条件は、原則として横浜市有料老人ホーム設置運営指導指針に定める事由のいずれかに該当し、かつそのことが契約をこれ以上将来にわたって維持することが社会通念上著しく困難と認められる場合に限定すること。
確認した事象	入居契約書の契約解除の要件に、市指導指針に定められていない事由が認められた。
関係法令等	市指導指針13（2）

2 - 5 入居契約手続き

入居契約書（契約解除の手続き）

【入居契約に係る契約解除の手続き】

説明	関係法令等
設置者の契約解除の手続は、原則として次によること。 ① 契約解除の通告に 90 日程度の十分な予告期間をおくこと。 ② 契約解除の通告に先立ち、入居者及び身元引受人等に弁明の機会を設けること。 ③ 契約解除通告の予告期間中に、入居者の移転先の有無について確認し、移転先がない場合には、入居者や身元引受人等と協議し、移転先の確保に協力すること。 ④ (ア)④の事由（※）により契約を解除する場合には、加えて主治医等の意見を聴くとともに、一定の観察期間を設けること。 （※）入居者の行動が他の入居者に危害を及ぼすおそれがあり、かつ入居者に対する通常の介護方法等ではこれを防止することができないとき	市指導指針13（2）

【立入検査における指導事例】

指導事例	入居契約書について、設置者の契約解除の手続きは、原則として横浜市有料老人ホーム設置運営指導指針に定める手続きによること。
確認した事象	市指導指針に定める「契約解除の通告に90日程度の十分な予告期間を置く」旨の記載がなかった
関係法令等	市指導指針13（2）

2-6 苦情処理

苦情対応のポイント

体制の整備	① 苦情相談窓口の設置、責任者の明確化 ② 職員が適切な対応を行うための留意点等を定めた苦情対応マニュアル等の整備 ③ 苦情対応体制及び外部苦情対応機関（※）の連絡先を重要事項説明書等に記載 ④ ③の記載内容を施設内に掲示し、入居者及びその家族等に周知
苦情の記録	苦情の受付日、その内容を記録し、保存すること
苦情対応機関への 苦情に係る対応	入居者及びその家族等から相談を受けた苦情相談機関が当該経過状況の聴取等を求めた場合には、誠実に回答すること。
運営懇談会での報告	市指導指針において、「苦情申出に関する対応」が運営懇談会の報告事項とされている

（※）有料老人ホームに対する運営指導業務を所掌している横浜市健康福祉局高齢健康福祉部高齢施設課を含むこと

2-6 苦情処理

立入検査における指導事例① 《苦情対応の記録》

指導事例	入居者及びその家族等から苦情を受け付けた場合には、迅速かつ誠実に対応し的確に苦情を解決するとともに、当該苦情の内容及び対応の状況等について、記録して保存し、運営懇談会において報告すること。
確認した事象	入居者やその家族から横浜市へ相談があった苦情案件について、立入検査で確認したところ、苦情対応に関する記録が残っていなかった。
解説	苦情の内容、対応状況に関する記録し、保存すること
関係法令等	市指導指針 9 （12）

2 - 6 苦情処理

立入検査における指導事例② 《外部苦情対応機関の連絡先》

指導事例	入居者の苦情に対応し迅速かつ円滑な解決を図るため、設置者において苦情対応体制を整備するとともに、外部の苦情対応機関について入居者に周知すること。
確認した事象	外部の苦情対応機関の連絡先が施設内に掲示されていなかった
解説	苦情対応の概要に連絡先（電話番号）を記載すべき「外部の苦情対応機関」 ・ 横浜市健康福祉局高齢施設課（はまふくコール 045-263-8084） ・ ○○区高齢・障害支援課
関係法令等	市指導指針 9 （12）

2-7 職員配置

職種ごとの配置要件等

職種	要件等
管理者	・ 原則常勤 ・ 専らその職務に従事すること。ただし、当該施設の管理上支障がない場合は、当該施設における他の職務に従事し、又は他の事業所、施設等の職務に従事することができるものとする。 ・ 原則として次のいずれかに該当する者とする。 ① 社会福祉士、介護福祉士、保健師又は看護師等の資格を有する者 ② 介護職員初任者研修等、市が認める研修を修了した者 ③ 特別養護老人ホーム等において、2年以上介護サービスに従事した経験を有する者
その他の職種	・ 提供するサービス内容に応じて配置 ・ 入居者の数や要介護等の状態に即して、適切な数を確保 ・ 夜間の介護及び緊急時等に対応できる職員体制及び勤務ローテーションとする
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】 「状況把握サービス」及び「生活相談サービス」を提供する職員を配置
介護職員・看護職員（直接 処遇職員）	【介護サービスを提供する有料老人ホーム】 ・ 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 ・ 入居者ごとに提供される指定訪問介護等の介護保険サービスに関わらず<u>常時、1人以上の必要数を配置し、勤務表に明記しておくこと</u>

2-7 職員配置

立入検査における指導事例 《夜間における職員の不在》

指導事例	職員の配置は、夜間の介護及び緊急時等に対応できる職員体制及びローテーションにすること。
確認した事象	いわゆる「夜勤」や「宿直」を担当する職員が配置されておらず、夜間において職員が不在となる時間帯が認められた。
解説	【職員配置について（改正前の市指導指針）】 ・入居者の数や要介護等の状態に即して、適切な数を確保することとし、さらに、夜間の介護及び緊急時等に対応できる職員体制及び勤務ローテーションとすること。 ・また、介護サービスを提供する有料老人ホームにあっては、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。）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。 ↓ 施設職員が不在の時間帯においては、必要な介護の提供や緊急時等の対応を適切に行うことができない。
関係法令等	市指導指針 8（1）※改正前

2-8 非常災害対策

防災訓練（消防訓練）

訓練の種別	実施回数	解説	関係法令等
消火訓練 避難訓練	年2回以上 実施	【消火訓練】 ・ 訓練用水消火器を使用した初期消火（消防署で貸し出し） ・ 消火器や屋内消火栓の操作手順確認 【避難訓練】 ・ 避難経路の確認 ・ 入居者の避難誘導 ・ 自力避難困難な入居者の避難方法確認	消防法第8条 消防法施行令第3条の2 消防法施行規則第3条 
通報訓練	消防計画で 定めた回数	・ 消防用設備（火災通報専用電話）を使用した通報（事前に消防署との調整が必要） ・ 施設の固定電話等を使用した模擬119番通報	

【消防訓練実施の際の留意点】

事前に管轄の消防署へ連絡すること（オンライン（※）、電話、窓口受付、郵送等）

（※）横浜市ホームページURL

https://www.city.yokohama.lg.jp/bousai-kyukyu-bohan/shobo/seikatsu/fusegu/syouboukunren_sheet.html

2-8 非常災害対策

防災訓練（夜間又は夜間を想定した避難訓練）

訓練の種別	実施回数	解説	関係法令等
夜間又は夜間を想定した避難訓練	定期的に実施することが望ましい（年1回以上）	【日中との違い】 ・ 職員の少ない時間帯であること 夜間は日中と比べて職員の配置数が少なく、少人数での災害対応を余儀なくされる ・ 入居者が就寝中であること 入居者の多くが就寝しており、日中と比べて円滑な避難が難しい ・ 暗さによる視認性の低下 夜間は暗い環境であり、避難経路の確認や入居者の安全確認が難しい 【実施の際のポイント】 ・ 夜勤を行う職員が参加する ・ 夜勤時間帯の勤務体制（職員数）で実施する	利用者の安全確保及び非常災害時の体制整備

2-8 非常災害対策

防災訓練（地震発生を想定した避難訓練）

訓練の種別	実施回数	解説	関係法令等
地震発生を想定した避難訓練	定期的に実施することが望ましい（年1回以上）	【大規模地震が発生した場合に必要な初期対応（例示）】 ・揺れが収まるまでは各自で身の安全を図る ・揺れが収まり次第行うこと ①入居者全員の安否確認 居室、トイレ、浴室、エレベーター（閉じ込められている人がいないか）ほか ※医療機器を使用している入居者については機器の作動状況を確認 ②職員全員の安否確認 ③施設内の安全確認 ・建物の損壊状況確認（屋外へ避難する必要があるか） ・ガラスが割れて破片が散乱している場所はないか ・棚や家具等が転倒している場所はないか ・天井や照明器具が破損して落ちている場所はないか	利用者の安全確保及び非常災害時の体制整備

2 - 8 非常災害対策

防災訓練（指導事例） 《消火訓練の実施回数不足》

指導事例	消火訓練及び避難訓練をそれぞれ年 2 回以上実施すること。
確認した事象	避難訓練は年 2 回実施していたが、消火訓練については年 1 回のみの実施となっていた。
解説	消火訓練、避難訓練のそれぞれについて年 2 回以上の実施が必要。 なお、消火訓練は水消火器等を使用せずに模擬で実施しても構わないが、その際に消火器や屋内消火栓等の操作手順についても確認しておくこと。
関係法令等	消防法第 8 条第 1 項、消防法施行令第 3 条の 2 第 2 項、消防法施行規則第 3 条第 10 項

2-8 非常災害対策

防災訓練（指導事例） 《夜間・夜間想定避難訓練の未実施》

指導事例	夜間又は夜間を想定した避難訓練を定期的に実施することが望ましい。（助言事項）
確認した事象	法令に則り、消防訓練を年2回実施していたが、全て日中想定で、夜間想定の実施をしていなかった。
解説	・本市では「定期的な実施」とは、年1回以上の実施を想定。 ・実際に夜間時間帯に実施しても、日中に夜間の想定で実施しても、どちらも可。（ただし、必ず夜勤を行う職員が参加すること）
関係法令等	利用者の安全確保及び非常災害時の体制整備

2 - 8 非常災害対策

防災訓練（指導事例） 《地震を想定した避難訓練の未実施》

指導事例	地震を想定した避難訓練を定期的に実施することが望ましい。（助言事項）
確認した事象	火災想定避難訓練は実施されていたが、地震発生を想定した避難訓練が実施されていなかった。
解説	・火災想定のみではなく、地震想定避難訓練も実施することが望ましい。 ・本市では「定期的な実施」とは、年1回以上の実施を想定。 ・立入検査において、訓練想定を「地震発生後に火災発生」としていながら、実際の訓練では地震発生直後の初動対応（入所者の安否確認や施設内の安全確認、避難経路の確保・確認など）が行われていないケースが散見されているので留意すること。
関係法令等	利用者の安全確保及び非常災害時の体制整備

2-8 非常災害対策

水害・土砂災害対策（概要）

水防法、土砂災害防止法の規定により、浸水想定区域又は土砂災害警戒区域内に所在し、横浜市防災計画に名称及び所在地を定めた要配慮者利用施設（※）については、以下の対応が必要。

対応内容	説明
避難確保計画の作成	要配慮者利用施設の避難確保計画 作成マニュアル及びひな形（横浜市ホームページ）参照 https://www.city.yokohama.lg.jp/bousai-kyukyu-bohan/bousai-saigai/iza/kodo/fusuigai/20180313141643.html#ACD37
作成した計画の報告	施設が所在する区の区役所総務課へ提出すること。
計画に基づく訓練の実施	施設で作成した避難確保計画に基づき、水害又は土砂災害を想定した避難訓練を定期的（年1回以上）に実施すること。

※対象施設に該当するかどうかの確認は、下記URLから横浜市防災計画「資料編」（横浜市ホームページ）→「避難」→「洪水浸水想定区域内、高潮浸水想定区域内又は土砂災害警戒区域内における要配慮者利用施設の名称及び所在地」の該当区の資料をご覧ください。
<https://www.city.yokohama.lg.jp/bousai-kyukyu-bohan/bousai-saigai/data/bosaikeikaku/keikaku/keikakutou/siryo.html#hinan>

2-8 非常災害対策

水害・土砂災害対策（指導事例） 《避難確保計画未作成、避難訓練未実施等》

指導事例	確認した事象等	解説
水害・土砂災害に対する避難確保計画を作成し、区役所へ届け出ること。	・対象施設に該当するが、施設が認識しておらず、避難確保計画が未作成であった。	自施設が対象施設に該当するかを確認の上、避難確保計画を作成すること
	・避難確保計画は作成していたが、区役所への提出が漏れていた。	計画を作成したら、施設所在区の区役所総務課へ提出すること
水害（又は土砂災害）を想定した避難訓練を定期的に実施すること。	・火災想定や地震想定避難訓練は実施していたが、水害（又は土砂災害）を想定した避難訓練は未実施であった。	作成した計画に基づき、避難訓練の定期的な実施が必要
	・水害（又は土砂災害）を想定した避難訓練は実施していたが、実施頻度が2年に1回の実施だった。	本市では定期的な実施とは、年1回以上の実施を想定
関係法令	水防法：第15条の3 土砂災害防止法：第8条の2	

2-8 非常災害対策

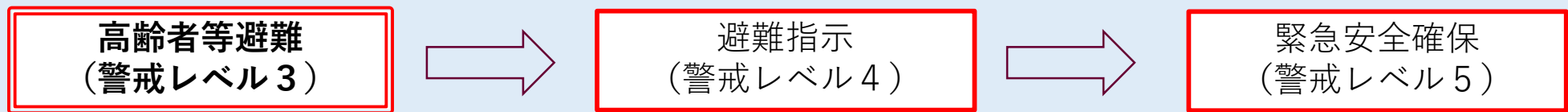
水害・土砂災害対策（参考情報）

- 大雨の際には、「気象情報(気象庁)」「河川情報」「避難情報」に注意し、「高齢者等避難」が発令されたら直ちに危険な場所から避難すること。

※施設内で安全が確保できる場合は、避難所等へ避難する必要はなし。

避難情報の種類 ※令和3年5月20日に名称が変更。

市（区）から発令される避難情報は以下の3段階
要援護者施設では自力避難が困難な方の利用も多く、避難に時間を要することから、「高齢者等避難」が発令されたら直ちに危険な場所から避難すること。



- 情報の入手方法

- ・ 防災情報（横浜市ホームページ）

横浜市域の警報・注意報、雨量などの情報を確認することができる。

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/bousai-kyukyu-bohan/bousai-saigai/bosai/information.html>

- ・ 横浜市防災情報Eメール（登録無料）

河川の水位情報や雨量情報等、身近に迫っている緊急情報を、リアルタイムに電子メールでお知らせ。

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/bousai-kyukyu-bohan/bousai-saigai/bosai/e-mail/email.html>

2-8 非常災害対策

防災訓練（実施にあたっての留意点・工夫等）

◆具体的な内容がわかる実施記録を残す

実施日、参加者数、訓練の種別（消火・避難・通報）、当日使用した資料（※）

（※）進行表やシナリオ、フロー図、写真等、実施内容が具体的にわかるもの

◆災害の想定や参加メンバーを毎回入れ替える

同じメンバーで同じ内容の訓練を繰り返すと・・・

- ・緊張感を保つことが難しくなる
- ・「訓練のための訓練」になりがち
- ・実施内容が固定化する

◆実施後に振り返りを実施し、課題点を共有→次回の訓練で課題の改善に取り組む

◆「消防訓練（消火・避難・通報）」「夜間又は夜間を想定した避難訓練」「地震発生を想定した避難訓練」は、一体的に行うことが可能

例えば「夜間に大規模地震が発生し、その後地震に伴う火災発生」との想定であれば、3つの訓練を同時に実施できる

2-9 業務継続計画（非常災害発生時・感染症発生時共通） 業務継続計画（BCP）の策定

【業務継続計画（BCP）策定の目的等】

非常災害や感染症の発生により通常通りに業務を行うことが困難な状況においても、サービス提供を継続的に実施するとともに、非常時の体制において早期に業務を再開するために

- ・令和4年4月：非常災害・感染症発生時における業務継続計画（BCP）の策定を義務付け（経過措置期間あり）
- ・令和6年4月：前年度末の経過措置期間終了に伴い、策定が完全義務化

【業務継続計画に記載すべき内容（例示）】

	非常災害発生時の業務継続計画	感染症発生時の業務継続計画
記載必要事項	①平常時の対応（建物・設備、電気・水道等のライフラインが停止した場合の対策、必要品の備蓄等） ②緊急時の対応（業務継続計画発動基準、対応体制等） ③他施設及び地域との連携	①平時からの備え（体制構築・整備、感染症防止に向けた取組の実施、備蓄品の確保等） ②初動対応 ③感染拡大防止体制の確立（保健所との連携、濃厚接触者への対応、関係者との情報共有等）

※業務継続計画に関するガイドラインやひな型については、下記の厚労省HPを参照

(https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/douga_00002.html)

【関係法令等】市指導指針9（4）

2-9 業務継続計画（非常災害発生時・感染症発生時共通）

業務継続計画（BCP）研修・訓練の実施及び定期的な計画の見直し

策定した計画に基づき、次の項目を実施すること。

項目	実施頻度	参考例・留意事項等
研修の実施	定期的に実施（年1回以上）	・業務継続計画の具体的内容を職員へ共有 ・平常時からの対応の必要性や緊急時の対応にかかる理解の促進
訓練（シミュレーション）の実施	定期的に実施（年1回以上）	・業務継続計画に基づいた役割分担の確認 ・感染症や非常災害発生時に行うケア等の実践演習 ※机上及び実地での訓練を適切に組み合わせて実施すること ※いわゆる防災訓練（避難誘導、初期消火、救出・救護）自体はBCPの訓練ではないことに注意。
定期的な計画の見直し	訓練（シミュレーション）の実施により洗い出された計画の課題点を検証し、改善するなどして定期的 に計画の見直しを行うこと。	

※感染症のBCPに係る研修・訓練については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・訓練と一体的に実施しても構わない。

※非常災害発生時のBCPに係る訓練については、非常災害に係る訓練と一体的に実施しても構わない。

※研修及び訓練の実施にあたっては、全ての職員が参加できるようにすることが望ましい。

※業務継続計画の訓練に関する動画・資料については、下記の厚労省HPを参照

(https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/douga_00002.html)

2-10 実施が必要な研修・訓練・委員会 研修・訓練・委員会一覧

テーマ	研修	訓練	委員会
身体的拘束等の適正化	定期的（年1回以上）	－	3か月に1回以上 介護職員その他の従業者に 周知
非常災害対策	－	【年2回以上】 消火訓練、避難訓練 【消防計画で定めた回数】 通報訓練 【定期的（年1回以上）】 夜間想定避難訓練（※） 地震・水害・土砂災害想定避難訓練（※）	－
業務継続計画 （感染症発生時） （非常災害発生時）	定期的（年1回以上）	定期的（年1回以上）	－
感染症予防・まん延防止	定期的（年1回以上）	定期的（年1回以上）	6か月に1回以上 多職種で構成 介護職員その他の従業者に 周知
事故発生防止	定期的（年1回以上）	－	定期的（年1回以上）
虐待の発生・再発防止	定期的（年1回以上）	－	定期的（年1回以上）

※ 夜間や地震を想定した避難訓練についても、非常災害発生時に有効な訓練として実施することが望ましい。

2-10 実施が必要な研修・訓練・委員会 確実に実施するための取り組み例

【年間スケジュールの作成】

年度当初に、必要な研修・訓練・委員会を実施する月をあらかじめ定める



【記録の定型化】

記録として何を保管するか、施設全体で統一する

(例) 研修の説明資料、参加者リスト（日付入り）、当日の写真（訓練の場合）



【チェック体制の整備】

必要な研修・訓練・委員会が漏れなく実施できているか、定期的に確認する



2-10 実施が必要な研修・訓練・委員会 参考資料

テーマ	研修・訓練
身体的拘束等の適正化	・ 身体拘束ゼロへの手引き https://www.fukushi1.metro.tokyo.lg.jp/zaishien/gyakutai/torikumi/doc/zero_tebiki.pdf ・ 介護施設・事業所等で働く方々への身体拘束廃止・防止の手引き https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001248430.pdf
業務継続計画 (感染症発生時) (非常災害発生時)	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 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/douga_00002.html ・ 感染症発生時の業務継続ガイドライン https://www.mhlw.go.jp/content/001073001.pdf ・ 非常災害発生時の業務継続ガイドライン https://www.mhlw.go.jp/content/000749543.pdf ・ 机上訓練の解説（YouTube動画） https://youtu.be/tOinFLaULnU
感染症予防・まん延防止	・ 介護現場における感染対策の手引き第3版（R5.9改訂） https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001149870.pdf ・ 介護職員のための感染対策マニュアル（施設系）第3版（R5.12） https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001199341.pdf ・ 介護職員にもわかりやすい感染対策の動画まとめページ https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/douga_00006.html
事故発生防止	・ 特別養護老人ホームにおける介護事故予防ガイドライン（H25.3） https://pubpjt.mri.co.jp/pjt_related/roujinhoken/jql43u000000001m5-att/h24_05c.pdf
虐待の発生・再発防止	・ 高齢者虐待防止に関する資料・教材（神奈川県ホームページ） https://www.pref.kanagawa.jp/docs/u6s/cnt/f3673/p1082205.html ・ 市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について（令和5年3月改訂） https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000200478_00002.html

2-11 入居者預り金 適正な管理のためのポイント

預り金の管理が実質的に特定の職員に集中せず、出納事務が複数の者により常に行える体制となっているか。

複数の職員が出納管理にかかわることで、ミスを発見しやすくなり、現金事故発生の抑止が期待できる

出納状況につき、その金額を証明する証憑類により適正なチェックが行われているか。

全ての出納に関する証憑類（領収書の写し等）を保管し、出納簿や現金残高、預金残高等との照合を定期的に行い、内訳不明の入出金がないかをチェックする

預り金の出納管理方法及び預り金取扱規程について、内部けん制が機能する体制となるよう、必要に応じて定期的な見直しが行われているか。

複数の担当者による出納管理、管理者による定期的な残高確認など、法人や施設で定めた出納管理のルールについて、実際に内部けん制が機能しているかを定期的に確認し、改善すべき点があれば適宜見直しを行う

施設内部の管理体制や事務の流れ等を検証し、不祥事防止とコンプライアンスの徹底・向上に向けて取り組んでいるか

「不祥事防止と法令順守の徹底」の観点から、実際に現場で行われている預り金管理の体制や事務の流れについて検証を実施する

【関係法令等】

社会福祉施設等における利用者からの預り金について（通知）平成26年7月22日横浜市監査課通知健監第303号

社会福祉施設等における利用者からの預り金について（通知）平成29年7月18日横浜市監査課通知健監第202号

施設内確認（ラウンド）における主な確認内容（１）

立入検査時の施設内確認（ラウンド）において、事故防止対策や個人情報の保護、非常災害対策等について確認を行い、必要に応じて改善に向けた対応や検討を行うよう伝えている。利用者の安全等を確保するため、絶えず自己点検を行うこと。

廊下・食堂等の窓

転落事故防止

- ・利用者が身を乗り出せる高さの窓などに転落防止用手すりや窓ストッパーを設置するなどの対策を講じているか。
- ・窓の下に「踏み台」になるもの（椅子等）が置かれていないか。

居室

高齢者虐待防止

- ・ナースコールは使用できる状態になっているか（取り外されていたり利用者の手の届かない場所に置かれていないか）

身体的拘束防止

- ・ベッドに４点柵が使用されていないか（壁際に置かれたベッドの壁側以外に３点柵が使用されている場合も同様）

施設内確認（ラウンド）における主な確認内容（2）

食堂、共同生活室、パントリー、洗面所、トイレ等の共用スペース	
誤飲事故防止	・漂白剤や殺虫剤等、誤飲すると危険なものが利用者の手に取れる状態（※）で保管されていないか。
傷害事故防止	・刃物類（包丁、ナイフ、カッター、はさみ等）が利用者の手に取れる状態（※）で保管されていないか。
非常災害対策	・テレビや棚等について地震の際の転倒防止策が施されているか。
個人情報保護	・介護に係る個人記録（記録簿、PC）等が利用者から見える場所に（又は見える状態で）置かれていないか。

※棚や引き出しなどにしまわれておらず、手の届くところに置かれている場合や棚や引き出しなどには入れているが、扉などが施錠されておらず簡単に手に取れる状態になっている場合など

施設内確認（ラウンド）における主な確認内容（3）

医務室（健康管理室）

誤飲事故防止	・ 薬剤等は施錠された保管庫等で保管されているか。もしくは、医務室等、薬剤等を保管している部屋を不在時には施錠しているか。
誤薬・落薬防止	・ 配薬・与薬の際に、配薬ミス、誤薬・落薬・与薬漏れ防止のための工夫（チェック表の活用、ダブルチェックなど）をしているか。

介護職員室

個人情報保護	・ 介護に係る個人記録（記録簿、PC）等が利用者から見えないよう配慮がされているか。 ・ 離設の恐れがある利用者の顔写真や名前等を利用者や来訪者の目の届く場所に掲示していないか。
誤飲事故防止	・ 薬剤（利用者が服用する処方薬等）は施錠された棚等に保管されているか。

施設内確認（ラウンド）における主な確認内容（４）

浴室

個人情報保護	・ 利用者の個人情報（疾病等の身体的状況や必要な処置等）が利用者の目の届く場所に掲示されていないか。
感染症防止	・ 共用の櫛や髭剃りは１人１回の使用とし、「使用済」と「未使用」が明確に区別され、使用後は消毒等の処理がされているか。

汚物処理室

感染症防止	・ 「汚物」エリアと「清潔」エリアが明確に区分され、清潔なものと汚れたものが接触しないよう配慮がされているか。 ・ 汚物処理室の扉は使用時以外、施錠されているか。（利用者の侵入防止）
-------	--

施設内確認（ラウンド）における主な確認内容（5）

非常口・消防設備（消火栓や消火器等）

非常災害対策

- ・ 消防設備の使用や非常口の開閉の支障となるものが置かれていないか。
- ・ 非常口が普段施錠されている場合、災害発生時に速やかに開錠できるようになっているか。

備品・消耗品用倉庫

誤飲事故防止

- ・ 漂白剤や殺虫剤等、誤飲すると危険なものが収納されている倉庫の扉は常に施錠されているか。

災害用備蓄倉庫

非常災害対策

- ・ 全ての職員が災害用備蓄の保管場所、使用手順を知っているか。
- ・ 在庫数、消費期限等の管理をしているか（在庫一覧を作成しているか）
- ・ 非常食用の献立はあるか

施設内確認（ラウンド）における主な確認内容（6）

職員通用口等

防犯対策

・ 玄関、職員通用口、事業者等通用口は適切に施錠管理されているか。

【施設内のレイアウト変更に係る届出について】

老人福祉法第29条第2項に基づく届出が必要

（例）・これまで居室だった部屋を職員休憩室に変更（定員変更あり）

・これまで会議室だった部屋を応接室に変更（定員変更なし）

→横浜市健康福祉局高齢施設課への届出を忘れずに！



2-13 運営懇談会の開催

立入検査における指導事例 《運営懇談会における報告事項の漏れ》

指導事例	運営懇談会においては、市指導指針に定められた事項を定期的に報告し、説明すること（〇〇について報告が行われていなかった）。
確認した事象	運営懇談会の議事録を確認したところ、市指導指針において運営懇談会の報告・説明事項とされている項目の一部について報告が行われていなかった
解説	◆運営懇談会における報告事項 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 ④ 貸借対照表や損益計算書等の財務諸表に基づいた経営状況 ⑤ 事故の発生や苦情申出に関する対応 ⑥ 行政による指導監査の結果等
関係法令等	市指導指針 9 （14）

2-14 有料老人ホームの類型、別表中の表示事項

立入検査における指導事例《パンフレット、ホームページ等における表示事項の記載漏れ》

指導事例	パンフレット、募集広告、インターネットのホームページ等において、施設名及び有料老人ホームの類型、居住の権利形態並びに本市指導指針別表中の表示項目を表示すること。
確認した事象	施設に関するパンフレットやホームページを確認したところ、市指導指針において表示することとされている項目の一部が記載されていなかった。
解説	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がパンフレット、募集広告、インターネットのホームページ等において広告を行う際に、施設名と併せて表示する必要がある項目は次のとおり。 (1) 有料老人ホームの類型（以下のいずれかを記載する） ・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） ・住宅型有料老人ホーム ・健康型有料老人ホーム (2) 市指導指針「別表」に示されている表示事項（※）
関係法令等	市指導指針14（4）

（※）については次のページに掲載

2-14 有料老人ホームの類型、別表中の表示事項

立入検査における指導事例 《パンフレット、ホームページ等における表示事項の記載漏れ》

市指導指針「別表」に示されている表示事項

居住の権利形態（右のいずれかを表示）		利用権方式/建物賃貸借方式/終身建物賃貸借方式
入居時の要件（右のいずれかを表示）		入居時自立/入居時要介護/入居時要支援・要介護/入居時自立・要支援・要介護
利用料の支払い方式		前払金方式/月払い方式
介護保険	介護付有料老人ホーム	横浜市指定介護保険特定施設(一般型特定施設)/横浜市指定介護保険特定施設 (外部サービス利用型特定施設)
	住宅型有料老人ホーム	在宅サービス利用可
居室区分（右のいずれかを表示）		全室個室/相部屋あり（○人から○人）
介護に関わる職員体制（右のいずれかを表示）	介護付有料老人ホーム (一般型特定施設)	1.5：1以上/2：1以上/2.5：1以上/3：1以上
	介護付有料老人ホーム (外部サービス利用型特定施設)	基本サービスを提供する有料老人ホームの職員○人（常勤換算） 委託先の介護サービス事業所 訪問介護 ○○○事業所 訪問看護 ○○○事業所 通所介護 ○○○事業所
その他（右に該当する場合のみ表示）	介護付有料老人ホーム	提携ホーム利用可※（○○○○ホーム）
	住宅型有料老人ホーム	提携ホーム移行型※（○○○○ホーム）

2-14 有料老人ホームの類型、別表中の表示事項

立入検査における指導事例《「介護付」「ケア付」等の不適切な表示》

指導事例	パンフレットにおける「介護付」の表示は適切でないため、削除すること。
確認した事象	施設のパンフレットを確認したところ、特定施設入居者生活介護の指定を受けていない施設であるにもかかわらず、「介護付」の表示を行っていた。
解説	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」「ケア付」等の表示を行うことはできない。
関係法令等	市指導指針14（4）

3-1 其他のお知らせ（高齢施設課から）

有料老人ホームに関する各種届出（老人福祉法関係）

	設置届	変更届	休止届・廃止届
届出事由	有料老人ホームの設置を行う場合	届け出済の事項に変更が生じた場合	有料老人ホーム事業を廃止（休止）する場合
横浜市との調整	設置届出前に事前協議が必要	変更内容に応じて、事前に横浜市と協議必要	検討している段階で横浜市に事前相談
留意事項	老人福祉法だけでなく建築基準法、消防法等の他の法令も遵守し、適切な計画を立てる	①内容が老人福祉法等に抵触する場合は、再変更を含め指導を行う場合がある ②介護付有料老人ホームは「老人福祉法」「介護保険法」のそれぞれに必要な手続きを確認すること	①事業継承等で運営法人が変更になる場合、旧法人で廃止届を提出 ②上記①に加え、新法人で新たに設置届に係る事前協議を行う
電子申請	×（紙媒体で受付）	○	○

3-1 その他のお知らせ（高齢施設課から）

有料老人ホームに関する各種届出（運営状況報告書）

【運営状況報告書の提出について】

横浜市有料老人ホーム設置運営指導要綱に基づき、毎年7月1日現在の運営状況等について横浜市長に報告する必要があります。（具体的な提出時期・期限等は改めて通知します）

電子申請・届出システムによる受付が可能な手続き（※紙媒体での提出についても受付）

届出の種別	届出様式の掲載URL
有料老人ホームに関する届出様式のうち、変更届、休止・廃止届に関するもの（老人福祉法）	「有料老人ホームに関する指導要綱、指導指針、届出様式について」 https://www.city.yokohama.lg.jp/business/bunyabetsu/fukushi-kaigo/kaigo/shinsei/kyotaku/yuryou.html
運営状況報告書の提出	

3-1 その他のお知らせ（高齢施設課から） メールアドレスの登録について

横浜市から、施設の運営上必要な通知や事務連絡等をメールでお知らせしています。

●緊急時・災害時などにも情報提供を行っています。最低、一日に一回受信確認を行っていただきますよう、お願いします。

●登録するメールアドレスは管理の都合上、一施設につき1アドレスでお願いしています。

●既にご登録いただいているメールアドレスの変更を希望される場合は、次の事項をご記入いただき、Eメールにて下記アドレスへ遅滞なくお知らせください。

①施設名

②連絡先

③担当者様氏名

④新旧アドレス（例：旧アドレス■■■■@...⇒新アドレス▲▲▲@...等）

【送信先メールアドレス】 kf-yuuryou@city.yokohama.jp

4 受講確認の手続き

集団指導講習会についての受講確認手続きを電子申請システムで受け付けています。

手続き画面にはパソコン、スマートフォンからアクセスすることができますので、必ずお手続きをお願いいたします。

※受講確認手続きの完了をもって、『受講済み』とみなします。

また、今後の業務改善のため、アンケートにご協力をお願いします。

<パソコンから>

<https://shinsei.city.yokohama.lg.jp/cu/141003/ea/residents/procedures/apply/26b7f80d-961a-447a-853e-85ee364828a5/start>

（集団指導講習会のホームページからも、手続き画面に進むことができます）

<スマートフォンから>

右の二次元コードを読み込んで、手続き画面に進んでください。

