

老人・社会福祉施設運営実践

編遇処・ム一人老人費輕

社会福祉法人等一般指導監査における指摘基準について

「文書指摘事項」「口頭指導事項」が該当する事例につきましては、平成21年度から「運営の手引き」の「評価事項」欄に明記することとしました。

「文書指摘事項」「口頭指導事項」となる事例の基本的な考え方は次のとおりですので、ご承知おきください。

○共通事項の監査基準

法令等の適合区分	指摘区分	指導形態
福祉関係法令又は福祉関係通知に抵触する場合	文書	福祉関係法令又は福祉関係通知に抵触する場合について原則として「文書指摘」とします。ただし、改善中の場合、特別な事情により改善が遅延している場合、軽微な違反の場合等に限り、口頭指導とすることがあります。
福祉関係法令以外の関係法令又はその他の通知等に抵触する場合	口頭	福祉関係法令以外の関係法令又はその他の通知に抵触する場合について原則として「口頭指導」とします。ただし、管理運営上支障が大きいと認められる場合又は正当な理由なく改善を怠っている場合は、文書指摘とします。

○監査基準適用における留意事項

前年度の指導監査において口頭指導とした事項について、翌年度も改善がなされていない場合は、文書指摘とすることがあります。

目 次

1	入所申込者に対する説明等	1
2	入 退 所 等	3
3	処 遇 の 状 況	4
4	苦情（意見・要望）解決	15
5	事故発生の防止及び発生時の対応	18
6	利 用 料 の 受 領 等	21
7	秘 密 保 持 等	24
8	給 食 の 状 況	25
9	サ ー ビ ス の 質 の 評 価	30
10	そ の 他	31

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項 目	対 応 方 法	根 拠 法 令 等	留 意 事 項	評 価 事 項	
<p>1 入所申込者等に対する説明等</p> <p>◇施設の運営についての重要事項に関する規程（運営規程等）を定めていますか。</p>	<p>◇軽費老人ホームは、次に掲げる施設の運営についての重要事項に関する規程を定めなければなりません。（運営規程内容）</p> <p>①施設の目的及び運営の方針</p> <p>②職員の職種、数及び職務の内容</p> <p>③入所定員</p> <p>④入所者に提供するサービスの内容及び利用料その他の費用の額</p> <p>⑤施設の利用に当たっての留意事項</p> <p>⑥非常災害対策</p> <p>⑦虐待の防止のための措置に関する事項</p> <p>⑧その他施設運営に関する重要事項</p>	<p>◇「軽費老人ホームの設備及び運営に関する基準」（以下「軽費老人ホーム運営基準」という。）第7条、附則第10条</p> <p>◇「軽費老人ホームの設備及び運営に関する基準について（以下「軽費老人ホーム運営基準について」という。）第1の6</p> <p>◇「山梨県軽費老人ホームに関する基準を定める条例」（以下「軽費老人ホーム条例」という。）第7条、附則第10条</p>	<p>※職員の「数」は日々変わりうるものであるため、業務負担軽減等の観点から、規程を定めるに当たっては、軽費老人ホーム運営基準第11条において置くべきとされている数を満たす範囲において、「〇人以上」と記載することも差し支えないとされています。</p> <p>※入所者に提供するサービスの内容については、日課やレクリエーション及び年間行事等を含めたものとされています。</p> <p>※費用の額については、生活費や居住に要する費用のほか、日常生活を送る上で、入所者から徴収する費用の額を規定するものとされています。</p> <p>※その他施設運営に関する重要事項として、緊急やむを得ない場合に身体的拘束等を行う際の手続きについて定めておくことが望ましいとされています。</p> <p>※虐待防止のための措置に関する事項については、3年間の経過措置を設けており、令和6年3月31日までは努力義務とされています。</p>	<p>◇運営規程を定めていない。</p> <p>◇運営規程として定めなければならない事項が定められていない。</p> <p>◇<u>運営規程の内容に一部不備がある。</u></p>	<p>文書 文書</p> <p><u>口頭</u></p>

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
<p>◇重要事項を記した文書を交付して説明を行っていますか。</p> <p>◇重要事項を記した文書の内容は適切な内容になっていますか。</p> <p>◇懇切丁寧な説明を行い、同意を得ていますか。</p>	<p>◇軽費老人ホームは、サービスの提供の開始に際しては、あらかじめ、入所申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、職員の勤務の体制その他の入所申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項について、わかりやすい説明書やパンフレット等の文書を交付して懇切丁寧に説明を行い、同意を得なければならないとされています。</p> <p>(重要事項)</p> <p>①運営規程の概要</p> <p>②職員の勤務体制</p> <p>③事故発生時の対応</p> <p>④苦情処理の体制</p> <p>⑤提供するサービスの第三者評価の実施状況(実施の有無、実施した直近の年月日、実施した評価機関の名称、評価結果の開示状況)等</p>	<p>◇「軽費老人ホーム運営基準」第12条第1項、附則第10条</p> <p>◇「軽費老人ホーム運営基準について」第4の1(1)</p> <p>◇「軽費老人ホーム条例」第12条第1項、附則第10条</p> <p>◇高齢者福祉サービス事業所等における第三者評価の実施に係る留意事項について(平成30年3月26日社援発0326第8号、老発0326第8号)3-(1)</p>	<p>※同意については、入所者及び施設双方の保護の立場から書面によって確認することが望ましいとされています。</p>	<p>◇重要事項説明書を交付していない。</p> <p>◇懇切丁寧に説明を行っていない。</p> <p>◇重要事項説明書の内容に運営規程の内容と異なっている部分がある。</p> <p>◇重要事項説明書の内容に不備がある。</p> <p>◇サービスの提供開始について同意を得ていない。</p>	<p>文書</p> <p>文書</p> <p>口頭</p> <p>口頭</p> <p>文書</p>
<p>◇施設内の見やすい場所に重要事項を掲示していますか。</p>	<p>◇施設内の見やすい場所に、運営規程の概要、職員の勤務体制、協力医療機関、利用料その他サービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示してください。</p> <p>※上記に規定する事項を記載した書面を備え付け、これいつでも関係者に自由に閲覧させることにより、掲示に代えることができます。</p>	<p>◇「軽費老人ホーム運営基準」第28条、附則第10条</p> <p>◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の14(1)、(2)</p> <p>◇「軽費老人ホーム条例」第28条、附則第10条</p>		<p>◇重要事項が掲示又は備え付けられていない。</p> <p>◇施設内の見やすい場所に掲示又は備え付けられていない。</p>	<p>文書</p> <p>口頭</p>
<p>◇契約書を取り交わしていますか。</p>	<p>◇サービスの提供に関する契約を、文書により締結してください。</p> <p>◇入所者、軽費老人ホーム設置者双方の契約解除条項を定めてください。なお、契約書に定める軽費老人ホーム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所者の権利を不当に狭めるような条件は定めなくてください。</p>	<p>◇「軽費老人ホーム運営基準」第12条第1項・第2項、附則第10条</p> <p>◇「軽費老人ホーム運営基準について」第4の1(2)</p> <p>◇「軽費老人ホーム条例」第12条第1項・第2項、附則第10条</p>		<p>◇契約書を取り交わしていない。</p> <p>◇契約書の内容に不備がある。</p>	<p>文書</p> <p>口頭</p>
<p>◇その他、入所申込者等に対する説明等について問題点はありますか。</p>				<p>◇重大な問題点がある。</p> <p>◇軽微な問題点がある。</p>	<p>文書</p> <p>口頭</p>

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
2 入退所等					
◇入所に際しては、その者の心身の状況、生活の状況、家庭の状況等の把握に努めていますか。	◇日常生活の自立を図るとともに安心して生き生きと明るく生活を送るためにどのような支援が必要であるかについて判断するため、その者の心身の状況や家族等の状況、生活歴等必要な事項について把握に努めてください。	◇「軽費老人ホーム運営基準」第14条第1項、附則第10条 ◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の1(1) ◇「軽費老人ホーム条例」第14条第1項、附則第10条		◇把握していない。 ◇把握が不十分である。	口頭 口頭
◇サービスの提供は、適切に行われていますか。	◇安心して生き生きと明るく生活できるよう、入所者へのサービスの提供は、入所者の心身の状況や希望に応じて行うとともに、入所者が生きがいをもち生活できるようにするための機会を適切に提供してください。	◇「軽費老人ホーム運営基準」第2条、第9条第2項、第17条第1項、附則第3条、第10条 ◇「軽費老人ホーム運営基準について」第1の8(2) ◇「軽費老人ホーム条例」第2条、第9条第2項、第17条第1項、附則第3条、第10条		◇入所者に提供するサービスが適切に行われてない。	文書
◇サービスを提供する上で必要な事項について理解しやすいように説明を行っていますか。	◇入所者に対するサービスの提供に当たっては、懇切丁寧にを行うことを旨とし、入所者又はその家族に対し、サービスを提供する上で必要な事項について、理解しやすいように説明を行ってください。	◇「軽費老人ホーム運営基準」第17条第2項、附則第10条 ◇「軽費老人ホーム条例」第17条第2項、附則第10条		◇説明を行っていない。 ◇説明が不十分である。	文書 口頭
◇提供した具体的なサービスの内容等を記録していますか。	◇サービスの提供日、提供した具体的なサービスの内容、入所者の心身の状況、その他必要な事項を記録してください。 ◇当該記録は、その完結の日から2年間保存してください。	◇「軽費老人ホーム運営基準」第9条第2項、第15条、附則第10条 ◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の2 ◇「軽費老人ホーム条例」第9条第2項、第15条、附則第10条		◇記録をしていない。 ◇記録が不十分である。	文書 口頭
◇地域との連携を図っていますか。	◇施設が地域に開かれたものとして運営されるよう、地域の住民やボランティア団体等との連携及び協力を行う等、地域との交流に努めてください。 ◇入所者からの苦情に関して、市町村等が派遣する者が相談及び援助を行う事業その他市町村が実施する事業に協力するよう努めてください。	◇「軽費老人ホーム運営基準」第32条第1項・第2項、附則第10条 ◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の17(1)、(2) ◇「軽費老人ホーム条例」第32条第1項・第2項、附則第10条	※「市町村が実施する事業」には介護サービス相談員派遣事業のほか、広く市町村が老人クラブ、婦人会その他非営利団体や住民の協力を得て	◇地域との連携を図っていない。 ◇市町村の実施する事業に協力していない。	文書 口頭

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
			行う事業が含まれます。		
◇日常生活を営むことが困難となったと認められる入所者に対し、適切な他のサービスを受けることができるよう必要な援助を行うよう努めていますか。	◇入所者の心身の状況、入所中に提供することができるサービスの内容等を総合的に判断したうえで、日常生活を営むことが困難となったと認められる入所者に対し、本人又は家族との話し合いの場を設けるなどして、施設において提供できるサービスとその者の状態に関する説明を行い、その者及びその家族の希望を十分に勘案し、その者の状態に適合するサービスにつなげるための情報の提供を行うとともに、適切な他のサービスを受けることができるよう必要な援助に努めてください。	◇「軽費老人ホーム運営基準」第14条第2項、附則第10条 ◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の1(2) ◇「軽費老人ホーム条例」第14条第2項、附則第10条	※話し合いにあたっては、入所者及びその家族の希望を十分に勘案しなければならず、安易に施設側の理由により退所を促すことがないようにしてください。	◇必要な援助を行っていない。 ◇入所者及びその家族の希望を十分に勘案していない。 ◇援助が不十分である。	口頭 口頭 口頭
◇入所者の退所に際し、関係機関との密接な連携に努めていますか。	◇退所することとなった入所者の退所を円滑に行うとともに、退所先においてその者の心身の状態等に応じた適切なサービスを受けることができるよう、主として生活相談員が中心となって、主治医をはじめとする保健医療サービスや福祉サービスを提供する者等と十分に連携を図り、継続的な支援を行う体制づくりを行うよう努めてください。	◇「軽費老人ホーム運営基準」第14条第3項、附則第10条 ◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の1(3) ◇「軽費老人ホーム条例」第14条第3項、附則第10条		◇連携していない。 ◇連携が不十分である。	口頭 口頭
◇その他、入退所等について問題点はありませんか。				◇重大な問題点がある。 ◇軽微な問題点がある。	文書 口頭
3 処遇の状況					
◇入所者の意思及び人格を尊重した処遇に努めていますか。	◇入所者の意思及び人格を尊重し、常に入所者の立場に立って処遇を行うように努めてください。 ◇処遇にあたっては、入所者のプライバシーの確保に配慮してください。	◇「軽費老人ホーム運営基準」第2条第2項、附則第3条 ◇「軽費老人ホーム条例」第2条第2項、附則第3条		◇入所者の意思及び人格を尊重した処遇を行っていない。 ◇入所者のプライバシーが確保されていない。	文書 文書
◇居室にブザー又はこれに代わる設備を設けていますか。 ◆ケアハウス	◇居室には、ブザー又はこれに代わる設備を設けてください。	◇「軽費老人ホーム運営基準」第10条第5項 ◇「軽費老人ホーム条例」第10条第4項		◇居室にブザー又はこれに代わる設備が設けられていない。	文書
◇入所者が、安心して生き生きと明るく、生きがいをもって生活できるよう、サービスや機会を適切に	◇軽費老人ホームは、入所者の自立した日常生活に資する支援を行い、明るく生きがいのある生活を提供するための施設であることを十分に踏まえ、心身の状況や希望に応じた	◇「軽費老人ホーム運営基準」第17条第1項、附則第10条 ◇「軽費老人ホーム運営基準について」		◇適切なサービス提供を行っていない。	文書

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
提供していますか。	サービスや機会の適切な提供に当たってください。	第5の4(1) ◇「軽費老人ホーム条例」第17条第1項、 附則第10条			
◇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「身体的拘束適正化検討委員会」という。）を設置していますか。	<p>◇幅広い職種（例 施設長、事務長、介護職員、生活相談員）により構成された身体的拘束適正化検討委員会を設置してください。また、第三者や専門家を委員として活用することが望ましく、精神科専門医等の活用が考えられます。</p> <p>◇構成メンバーの責務及び役割分担を明確にし、専任の身体的拘束等の適正化対応策の担当者を決めておいてください。また、身体的拘束適正化検討委員会の責任者はケア全般の責任者であることが望ましいとされています。</p> <p>◇身体的拘束適正化検討委員会は、おおむね3月に1回以上、定期的に開催してください。なお、運営委員会など施設内の他の委員会と独立して設置・運営することが必要です。</p> <p>◇具体的には、次のような対応を行ってください。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①身体的拘束等について報告するための様式を整備してください。 ②介護職員その他の職員には、身体的拘束等の発生ごと、その状況、背景等の記録とともに、①の様式に従い、身体的拘束等についての報告を求めてください。 ③身体的拘束適正化検討委員会において、②により報告された事例を集計し、分析してください。 ④事例の分析に当たっては、身体的拘束等の発生時の状況等を分析し、身体的拘束等の発生原因、結果等を取りまとめ、当該事例の適正化策を検討してください。 ⑤報告された事例及び分析結果を職員に周知徹底してください。 ⑥適正化策を講じた後に、その効果について評価してください。 <p>※委員会は「テレビ電話装置等（リアルタイムでの画像を介したコミュニケーションが可能な機器をいう。以下同じ。）」を活用して行うことができます。この際、個人情報保護委員会・厚生労働省「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」、厚</p>	<p>◇「軽費老人ホーム運営基準」第17条第5項、附則第10条</p> <p>◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の4(3)</p> <p>◇「軽費老人ホーム条例」第17条第5項、附則第10条</p>	<p>※「身体的拘束適正化検討委員会」は、運営委員会など他の委員会と独立して設置・運営することが必要ですが、関係する職種、取り扱う事項等が相互に関係が深いと認められる他の会議体を設置している場合、一体的に設置・運営することも差し支えないとされています。</p>	<p>◇「身体的拘束適正化検討委員会」を設置していない。</p> <p>◇「<u>身体的拘束適正化検討委員会</u>を開催していない。</p> <p>◇「身体的拘束適正化検討委員会」を定期的（3月に1回以上）に開催していない。</p> <p>◇「身体的拘束適正化検討委員会」の開催記録がない。</p> <p>◇身体的拘束等の内容を集計及び分析していない。</p> <p>◇適正化策が検討されていない。</p> <p>◇事例及び分析結果を職員に周知していない。</p> <p>◇適正化策を講じた後、その効果を評価していない。</p>	<p>文書</p> <p>文書</p> <p>口頭 文書</p> <p>口頭</p> <p>文書</p> <p>文書</p> <p>文書</p> <p>文書</p> <p>文書</p>

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
	<p>生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守してください。</p>				
<p>◇身体的拘束等の適正化のための指針を整備していますか。</p>	<p>◇「身体的拘束等の適正化のための指針」（以下「指針」という。）には、次のような項目を盛り込み、内容を職員に周知してください。</p> <p>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身体的拘束適正化検討委員会その他の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入所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</p>	<p>◇「軽費老人ホーム運営基準」第17条第5項、附則第10条 ◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の4（4） ◇「軽費老人ホーム条例」第17条第5項、附則第10条</p>		<p>◇指針を整備していない。 ◇指針の内容に不備がある。 ◇指針が職員に周知されていない。</p>	<p>文書 口頭 文書</p>
<p>◇身体的拘束等を行ったことがありますか。</p>	<p>◇「当該入所者又は他の入所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の行動を制限する行為（身体的拘束等）を行ってはいけません。</p> <p>◇身体的拘束等を行う場合は、その態様及び時間、その際の入所者の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記録する必要があります。（完結の日から2年間保存）</p> <p>◇「緊急やむを得ない場合」を判断する要件を定め、その判断は施設長及び各職種の職員で構成する「身体的拘束適正化検討委員会」等の組織で行ってください。</p> <p>◇身体的拘束等を行う場合は、入所者やその家族に詳細な説明を行い、同意を得ることが必要です。</p> <p>◇「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してください。</p> <p>◇経過観察、再検討の内容を記録してください。</p>	<p>◇「軽費老人ホーム運営基準」第9条第2項第3号、第17条第3項・第4項、附則第10条 ◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の4（2） ◇「軽費老人ホーム条例」第9条第2項第3号、第17条第3項・第4項、附則第10条 ◇「身体拘束ゼロへの手引き」参照</p>	<p>※「緊急やむを得ない場合」を判断する要件は、『切迫性』、『非代替性』及び『一時性』の要件をすべて満たすことが必要です。</p>	<p>◇「緊急やむを得ない場合」ではないにも関わらず、身体的拘束等を行っている。 ◇「緊急やむを得ない場合」を判断する要件を定めていない。 ◇「緊急やむを得ない場合」の判断について、「身体的拘束適正化検討委員会」等の組織で行っていない。 ◇身体的拘束を行う場合、その様態態様及び時間、入所者の心身の状況、拘束の理由等を記録していない。 ◇入所者本人及び家族に詳細な説明を行わず、同意を得ることなく身体拘束を行っている。 ◇「緊急やむを得ない場合」に該</p>	<p>文書 文書 文書 文書 文書</p>

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
				<p>当するかどうかを常に観察、再検討していない。</p> <p>◇「緊急やむを得ない場合」に該当するかどうかを常に観察、再検討していない。</p> <p>◇再アセスメントの状況を記録していない。</p>	<p>文書</p> <p>文書</p>
<p>◇身体的拘束等の適正化のための研修を行っていますか。</p>	<p>◇支援員その他従業者に対する身体的拘束等の適正化のための研修の内容として、身体的拘束等の適正化の基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するとともに、当該施設における指針に基づいて適正化の徹底を図ってください。</p> <p>◇職員教育を組織的に徹底させていくために、指針に基づいた研修プログラムを作成し、定期的に（年2回以上）研修を行ってください。</p> <p>◇新規採用時には必ず研修を実施してください。</p> <p>◇研修の実施内容は記録してください。</p>	<p>◇「軽費老人ホーム運営基準」第17条第5項、附則第10条</p> <p>◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の4（5）</p> <p>◇「軽費老人ホーム条例」第17条第5項、附則第10条</p>		<p>◇職員に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を行っていない。</p> <p>◇研修を定期的に（年2回以上）行っていない。</p> <p>◇新規採用時に研修を行っていない。</p> <p>◇研修の記録がない。</p>	<p>文書</p> <p>口頭</p> <p>文書</p> <p>口頭</p>
<p>◇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」という。）を設置していますか。</p>	<p>◇「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、施設長を含む幅広い職種で構成してください。</p> <p>◇構成メンバーの責務及び役割分担を明確にするとともに、定期的に開催してください。なお、施設外の虐待防止の専門家を委員として積極的に活用することが望ましいとされています。</p> <p>◇虐待防止検討委員会は、具体的には、次のような事項について検討してください。その際、そこで得た結果（施設における虐待に対する体制、虐待等の再発防止策等）は、職員に周知徹底を図ってください。</p> <p>①虐待防止検討委員会その他施設内の組織に関すること</p> <p>②虐待の防止のための指針の整備に関すること</p> <p>③虐待の防止のための職員研修の内容に関すること</p> <p>④虐待等について、職員が相談・報告できる体制整備に関</p>	<p>◇「軽費老人ホーム運営基準」第33条の2、附則第10条</p> <p>◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の19</p> <p>◇「軽費老人ホーム条例」第33条の2、附則第10条</p> <p>◇「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」（以下、「高齢者虐待防止法」という。）（平成17年11月9日 法律第124号）第20条</p> <p>◇「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の強化について」（平成27年2月6日 老発0206第2号）</p> <p>◇「養介護施設従業者等による高齢者虐待の再発防止及び有料老人ホームに対する指導の徹底について」（平成27年11</p>	<p>※「虐待の防止のための対策を検討する委員会」は、運営委員会など他の委員会と独立して設置・運営することが必要ですが、関係する職種、取り扱う事項等が相互に関係が深いと認められる他の会議体を設置している場合、これらと一体的に設置・運営することも差し支えないとされています。</p> <p>※当該義務付けの適用に当たっては、3年間の経過措置を設けており、令</p>	<p>◇「虐待防止検討委員会」を設置していない。</p> <p>◇「虐待防止検討委員会」を定期的に開催していない。</p> <p>◇「虐待防止検討委員会」の内容を職員に周知していない。</p> <p>◇「虐待防止検討委員会」の開催記録がない。</p> <p>◇運営委員会など他の委員会と独立して設置・運営されていない。</p>	<p>文書</p> <p>文書</p> <p>文書</p> <p>口頭</p> <p>口頭</p>

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
	<p>すること</p> <p>⑤職員が虐待等を把握した場合に、市町村への通報が迅速かつ適切に行われるための方法に関すること</p> <p>⑥虐待等が発生した場合、その発生原因等の分析から得られる再発の確実な防止策に関すること</p> <p>⑦前号の再発の防止策を講じた際に、その効果についての評価に関すること</p> <p>※委員会は「テレビ電話装置等」を活用して行うことができます。この際、個人情報保護委員会・厚生労働省「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」、厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守してください。</p>	<p>月13日老発1113第1号)</p> <p>◇「令和元年度『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に関する調査』の結果及び高齢者虐待の状況等を踏まえた対応の強化について」(令和3年3月11日 老発0311第2号)</p>	<p>和6年3月31日までの間は、努力義務とされています。</p>		
<p>◇虐待の防止のための指針を整備していますか。</p>	<p>◇「虐待の防止のための指針」を整備し、指針には次のような項目を盛り込んでください。</p> <p>①施設における虐待の防止に関する基本的考え方</p> <p>②虐待防止検討委員会その他施設内の組織に関する事項</p> <p>③虐待の防止のための職員研修に関する基本方針</p> <p>④虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針</p> <p>⑤虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項</p> <p>⑥成年後見制度の利用支援に関する事項</p> <p>⑦虐待等に係る苦情解決方法に関する事項</p> <p>⑧入所者等に対する当該指針の閲覧に関する事項</p> <p>⑨その他虐待の防止の推進のために必要な事項</p>	<p>同上</p>	<p>※当該義務付けの適用に当たっては、3年間の経過措置を設けており、令和6年3月31日までの間は、努力義務とされています。</p>	<p>◇「虐待の防止のための指針」を整備していない。</p> <p>◇「虐待の防止のための指針」の内容に不備がある。</p> <p>◇「虐待の防止のための指針」が職員に周知されていない。</p>	<p>文書</p> <p>口頭</p> <p>文書</p>
<p>◇虐待の防止のための研修を行っていますか。</p>	<p>◇職員に対する虐待の防止のための研修の内容としては、虐待等の防止に関する基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するものとしてください。また、当該軽費養護老人ホームにおける指針に基づき、虐待の防止の徹底を行うものとしてください。</p> <p>◇職員教育を組織的に徹底させていくために、当該軽費養護老人ホームが指針に基づいた研修プログラムを作成し、定期的に研修(年2回以上)を実施してください。</p>	<p>同上</p>	<p>同上</p>	<p>◇「虐待防止研修」を行っていない。</p> <p>◇「虐待防止研修」を定期的(年2回以上)に行っていない。</p> <p>◇新規採用時に研修を行っていない。</p> <p>◇研修の記録がない。</p>	<p>文書</p> <p>口頭</p> <p>文書</p> <p>口頭</p>

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
	<p>◇新規採用時には必ず虐待の防止のための研修を実施してください。</p> <p>◇研修の実施内容についても記録してください。</p>				
<p>◇虐待防止に関する措置を適切に実施するための担当者を置いていますか。</p>	<p>◇軽費養護老人ホームにおける虐待を防止するための体制として、上記に掲げた措置を適切に実施するため、専任の担当者を置ってください。当該担当者としては、虐待防止検討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とされています。</p>	<p>同上</p>	<p>同上</p>	<p>◇専任の担当者を置いていない。 ◇担当者が不適切。</p>	<p>文書 口頭</p>
<p>◇入所者又は、その家族に対し、相談に応じ、助言等を行っていますか。</p>	<p>◇常に入所者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、入所者又はその家族に対し、その相談に適切に応じるとともに、必要な助言その他の援助を行ってください。</p>	<p>◇「軽費老人ホーム運営基準」第19条第1項、附則第10条 ◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の6(1) ◇「軽費老人ホーム条例第19条第1項、附則第10条</p>	<p>※相談に当たっては入所者の年齢、性別、性格、生活歴及び心身の状況等を考慮して個別的なサービスの提供に関する方針を定めることが適当であるとされています。</p>	<p>◇相談・助言を行っていない。</p>	<p>文書</p>
<p>◇日常生活を営むのに必要な行政機関等に対する手続きについて、支援を行っていますか。</p>	<p>◇要介護認定の申請等、入所者が日常生活を営むのに必要な行政機関等に対する手続きについて、その者又はその家族が行うことが困難である場合には、その者の意思を踏まえて速やかに必要な支援を行ってください。</p> <p>◇特に金銭のかかるものについては、書面等をもって事前に同意を得るとともに、代行した後は、本人に確認を得てください。</p>	<p>◇「軽費老人ホーム運営基準」第19条第2項、附則第10条 ◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の6(2) ◇「軽費老人ホーム条例」第19条第2項、附則第10条</p>	<p>※経過を記録してください。</p>	<p>◇支援を行っていない。 ◇金銭にかかるものについて、事前に同意を得ていない。 ◇記録がない。</p>	<p>文書 文書 口頭</p>
<p>◇家族との交流等の機会を確保していますか。</p>	<p>◇常に入所者の家族との連携を図るとともに、会報の送付、施設が実施する行事への参加の呼びかけ等によって、入所者とその家族との交流等の機会を確保するよう努めてください。</p> <p>◇入所者と家族の面会の場所や時間等についても、入所者やその家族の利便に配慮してください。</p>	<p>◇「軽費老人ホーム運営基準」第19条第3項、附則第10条 ◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の6(3) ◇「山梨県軽費老人ホームに関する基準を定める条例」第19条第3項、附則第10条</p>		<p>◇交流の機会を確保していない。 ◇面会の場所や時間等について、入所者やその家族の利便に配慮がない。</p>	<p>口頭 口頭</p>

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
◇外出の機会を確保するよう努めていますか。	◇入所者の生活を施設内で完結させてしまうことのないよう、入所者の希望や心身の状況を踏まえながら、買い物や外食、図書館や公民館等の公共施設の利用、地域行事への参加、友人宅の訪問、散歩など、多様な外出の機会を確保するよう努めてください。	◇「軽費老人ホーム運営基準」第19条第4項、附則第10条 ◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の6(4) ◇「軽費老人ホーム条例」第19条第4項、附則第10条		◇外出の機会を確保していない。	口頭
◇入浴は2日に1回以上の頻度で行っていますか。	◇2日に1回以上の頻度で入浴の機会を提供する等の適切な方法により、入所者の清潔の保持に努めてください。	◇「軽費老人ホーム運営基準」第19条第5項、附則第10条 ◇「軽費老人ホーム条例」第19条第5項、附則第10条		◇2日に1回以上の頻度になっていない。	口頭
◇レクリエーション等の実施に努めていますか。	◇入所者からの要望を考慮し、適宜レクリエーション行事を実施するよう努めてください。	◇「軽費老人ホーム運営基準」第19条第6項、附則第10条 ◇「軽費老人ホーム条例」第19条第6項、附則第10条		◇レクリエーション等を実施していない。	口頭
◇入所者が要介護状態等となった場合に必要な援助を行っていますか。	◇入所者が要介護状態等となった場合には、その心身の状況、置かれている環境等に応じ、適切に居宅サービス等を受けることができるよう、必要な援助を行ってください。	◇「軽費老人ホーム運営基準」第20条、附則第10条 ◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の7 ◇「軽費老人ホーム条例」第20条、附則第10条		◇必要な援助を行っていない。 ◇援助が不十分である。	文書 口頭
◇生活相談員は、その責務を果たしていますか。	◇生活相談員は、入所からの相談に応じるとともに、適切な助言及び必要な支援を行うほか、次に掲げる業務を行うこととされています。 ①入所者の居宅サービス等の利用に際し、居宅サービス計画又は介護予防サービス計画の作成等に資するため、居宅介護支援事業又は介護予防支援事業を行う者との密接な連携を図るほか、居宅サービス等その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との連携を図ること。 ②「基準」第31条第2項の苦情の内容等の記録を行うこと。	◇「軽費老人ホーム運営基準」第23条、附則第10条 ◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の9(1) ◇「軽費老人ホーム条例」第23条、附則第10条		◇生活相談員がその責務を果たしていない。	文書

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
	③「基準」第33条第2項の事故の状況及び事故に際して採った処置についての同条第3項の記録を行うこと。				
◇定期的に健康診断を行い、健康の保持に努めていますか。	◇軽費老人ホームA型は、入所時及び毎年定期に2回以上、健康診断を行い、その結果を記録してください。 ◇ケアハウスは、入所者が定期的に健康診断を受ける機会を提供してください。 ◇入所者について、健康の保持に努めてください。 ◇65歳以上の入所者に対して、結核に係る定期の健康診断を実施し、その結果を記録してください。	◇「軽費老人ホーム運営基準」附則第8条、第21条第1項・第2項 ◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の8(1) ◇「軽費老人ホーム条例」附則第8条、第21条第1項・第2項 ◇「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」第5条第2項、第53条の2第1項 ◇「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施行令第11条、第12条第4項		◇軽費老人ホームA型において、入所時の健康診断を行っていない。 ◇軽費老人ホームA型において、健康診断を2回以上行っていない。 ◇ケアハウスにおいて、健康診断の機会を設けていない ◇結核に係る定期の健康診断を行っていない。 ◇ <u>個人別の健康診断の記録がない。</u> ◇健康の保持を図っていない。	文書 文書 文書 文書 文書 口頭 口頭
◇夜間、緊急時の医療機関等との協力体制はありますか。	◇入所者の病状の急変等に備え、入院や休日夜間等における対応について円滑な協力を得るため、あらかじめ、協力医療機関を定めておいてください。 ◇あらかじめ、協力歯科医療機関を定めておくよう努めてください。	◇「軽費老人ホーム運営基準」第27条第1項・第2項、附則第10条 ◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の13 ◇「軽費老人ホーム条例」第27条第1項・第2項、附則第10条	※協力医療機関等は、軽費老人ホームから近距離にあることが望ましいとされています。	◇協力医療機関を定めていない。 ◇協力歯科医療機関を定めていない。	文書 口頭
◇衛生的な管理に努め、必要な措置を講じていますか。	◇入所者の使用する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、必要な措置を講じてください。 ◇常に施設内外を清潔に保つとともに、毎年1回以上大掃除を行ってください。	◇「軽費老人ホーム運営基準」第26条第1項、附則第10条 ◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の12(1)ア、イ、ウ ◇「軽費老人ホーム条例」第26条第1項、附則第10条		◇衛生上必要な措置を講じていない。 ◇衛生的な管理が不十分。 ◇大掃除を行っていない。	文書 口頭 口頭
◇感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会(以下「感染対策委員会」という。)を設置していますか。	◇幅広い職種(例 施設長、事務長、介護職員、栄養士、生活相談員、施設外の感染管理等の専門家など)により構成された感染対策委員会を施設内の他の委員会と独立して設置・運営してください。 ◇構成メンバーの責務及び役割分担を明確にし、専任の感染	◇「軽費老人ホーム運営基準」第26条第2項第1号、附則第10条 ◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の12(2)ア ◇「軽費老人ホーム条例」第26条第2項第	※「感染対策委員会」は、運営委員会など他の委員会と独立して設置・運営することが必要ですが、関係する職種、取り	◇「感染対策委員会」を設置していない。 ◇ <u>「感染対策委員会」が開催されていない。</u> ◇「感染対策委員会」が定期的(3	文書 文書 口頭

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
	<p>対策担当者を決めておいてください。</p> <p>◇感染対策委員会は、おおむね3月に1回以上、定期的に開催するとともに感染症が流行する時期等を勘案して必要に応じ随時開催してください。</p> <p>なお、感染対策委員会は、運営委員会など施設内の他の委員会と独立して設置・運営することが必要です。</p> <p>また、その結果を職員に周知してください。</p> <p>※委員会は「テレビ電話装置等」を活用して行うことができます。この際、個人情報保護委員会・厚生労働省「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」、厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守してください。</p>	<p>1号、附則第10条</p>	<p>扱う事項等が相互に関係が深いと認められる他の会議体を設置している場合、これらと一体的に設置・運営することも差し支えないとされています。</p>	<p>月に1回以上)に開催されていない。</p> <p>◇「感染対策委員会」の記録がない。</p> <p>◇「感染対策委員会」の構成メンバーの責務及び役割分担が明確になっていない。</p> <p>◇専任の感染対策担当者を定めていない。</p> <p>◇「感染症対策委員会」が運営委員会など他の委員会と独立して設置、運営されていない。</p> <p>◇「感染対策委員会」の結果が職員に周知されていない。</p>	<p>文書</p> <p>口頭</p> <p>口頭</p> <p>文書</p> <p>口頭</p> <p>文書</p>
<p>◇「感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための指針」が整備されていますか。</p>	<p>◇「感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための指針」には、平常時の対策及び発生時の対応を規定し、内容を職員に周知してください。</p> <p>(平常時の対策)</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設内の衛生管理(環境の整備、排泄物の処理、血液・体液の処理等)、日常のケアに係る感染対策(標準的予防策～例えば血液・体液・分泌物・排泄物(便)などに触れるとき、傷や創傷皮膚に触れるときどのようにするか等の取り決め)、手洗いの基本、早期発見のための日常の観察項目等 <p>(発生時の対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> 発生状況の把握、感染拡大の防止、医療機関や保健所、市町村における施設関係課等の関係機関との連携、医療処置、行政への報告等が想定されます。また、発生時における施設内の連絡体制や関係機関への連絡体制を整備し、明記することが必要です。 	<p>◇「軽費老人ホーム運営基準」第26条第2項第2号、附則第10条</p> <p>◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の12(1)エ、オ、(2)イ</p> <p>◇「軽費老人ホーム条例」第26条第2項第2号、附則第10条</p>	<p>参照</p> <p>厚生労働省「介護現場における感染症対策の手引き」(令和3年3月)</p>	<p>◇感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための指針が整備されていない。</p> <p>◇指針の内容に不備がある。</p> <p>◇指針に、平常時の対策及び発生時の対応が規定されていない。</p> <p>◇感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための指針が職員に周知されていない。</p>	<p>文書</p> <p>口頭</p> <p>文書</p> <p>文書</p>
<p>◇感染症及び食中毒予防及びまん延防止のための研修を実施して</p>	<p>◇支援員その他の職員に対する感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための研修の内容は、感染対策の基礎的内</p>	<p>◇「軽費老人ホーム運営基準」第26条第2項第3号、附則第10条</p>	<p>参考</p> <p>厚生労働省「介護施設・事</p>	<p>◇感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための研修を実</p>	<p>文書</p>

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
いますか。	<p>容等の適切な知識を普及・啓発するとともに、指針に基づいた衛生管理の徹底や衛生的なケアの励行を行うためのものとしてください。</p> <p>◇職員教育を組織的に浸透させるため、指針に基づいた研修プログラムを作成し、定期的に（年2回以上）実施してください。</p> <p>◇新規採用時には必ず感染対策研修を実施してください。</p> <p>◇研修の実施内容は、記録しておいてください。</p> <p>◇調理や清掃の委託業者に指針の内容を周知してください。</p>	<p>◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の12（2）ウ</p> <p>◇「軽費老人ホーム条例」第26条第2項第3号、附則第10条</p>	<p>業所の職員向け感染症対策力向上のための研修教材」</p>	<p>施していない。</p> <p>◇研修を定期的に（年2回以上）行っていない。</p> <p>◇新規採用者に感染対策研修を実施していない。</p> <p>◇研修の記録がない。</p> <p>◇調理や清掃の委託業者に、指針の内容を周知していない。</p>	<p>口頭</p> <p>文書</p> <p>口頭</p> <p>口頭</p>
◇感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を行っていますか。	<p>◇平時から、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（シミュレーション）を定期的（年2回以上）に行ってください。</p> <p>◇訓練においては、感染症発生時において迅速に行動できるよう、発生時の対応を定めた指針及び研修内容に基づき、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。</p> <p>◇訓練の実施は、机上を含めその実施手法は問いませんが、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です。</p>	<p>◇「軽費老人ホーム運営基準」第26条第2項第3号、附則第10条</p> <p>◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の12（2）エ</p> <p>◇「軽費老人ホーム条例」第26条第2項第3号、附則第10条</p>	<p>※当該義務付けの適用に当たっては、3年間の経過措置を設けており、令和6年3月31日までの間は、努力義務とされています。</p>	<p>◇感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を行っていない。</p> <p>◇感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を定期的（年2回以上）に行っていない。</p> <p>◇訓練内容等が不十分。</p> <p>◇訓練の記録がない。</p>	<p>文書</p> <p>口頭</p> <p>口頭</p> <p>口頭</p>
◇感染症若しくは食中毒の発生又はそれが疑われる状況が生じたときの有症者の状況やそれぞれに講じた措置等を記録していますか。	<p>◇感染症若しくは食中毒の発生又はそれが疑われる状況が生じたときの有症者の状況やそれぞれに講じた措置等を記録してください。</p>	<p>◇「軽費老人ホーム運営基準」第26条第2項第4号、附則第10条</p> <p>◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の12（1）</p> <p>◇「軽費老人ホーム条例」第26条第2項第4号、附則第10条</p> <p>◇「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」（平成17年2月22日 老発第0222001号）（以下「感染症等発生時に係る報告について」という。）</p>		<p>◇有症者の状況や講じた措置が記録されていない。</p> <p>◇記録の内容が不十分。</p>	<p>文書</p> <p>口頭</p>
◇感染症若しくは食中毒と疑われる者が発生した場合、市町村等の	<p>◇次の場合は、感染症又は食中毒が疑われる者の人数、症状、対応状況等を市町村等の社会福祉施設等主管部局及び管</p>	<p>◇「感染症等発生時に係る報告について」</p>		<p>◇市町村等の社会福祉施設等主管部局及び管轄する保健所に</p>	<p>文書</p>

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
<p>社会福祉施設等主管部局及び管轄する保健所に報告していますか。</p>	<p>轄する保健所に報告し、指示等を求めてください。</p> <p>①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</p> <p>②同一の感染症若しくは食中毒による又はそれらが疑われる者が10名以上又は全入所者の半数以上発生した場合</p> <p>③上記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</p>			<p>報告していない。</p>	
<p>◇循環式浴槽を使用している場合、定期的な清掃・検査を行い、記録していますか。</p>	<p>◇「レジオネラ症防止対策指針」及び「循環式浴槽におけるレジオネラ症防止対策マニュアル」に沿った管理を徹底してください。</p> <p>①循環ろ過装置は、1時間当たりで、浴槽の容量以上のろ過能力を有し、かつ、逆洗浄等の適切な方法でろ過器内のごみ、汚泥等を排出することができる構造であるとともに、ろ過器に毛髪等が混入しないようろ過器の前に集毛器を設けること。</p> <p>②ろ過器及び循環配管は、1週間に1回以上、ろ過器を十分に逆洗浄して汚泥を排出するとともに、適切な消毒方法で生物膜を除去すること。年に1回程度は循環配管内の生物膜の状況を点検し、生物膜がある場合には、その除去を行うことが望ましい。</p> <p>③浴槽水の消毒に当たっては、塩素系薬剤を使用し、浴槽水中の遊離残留塩素濃度を頻繁に測定して、通常0.2～0.4mg/Lに保ち、かつ、遊離残留塩素濃度は最大1.0mg/Lを超えないように努めること。</p> <p>④原水若しくは原湯の性質その他の条件により塩素系薬剤が使用できない場合、原水若しくは原湯のpHが高く塩素系薬剤の効果が減弱する場合、又はオゾン殺菌等他の消毒方法を使用する場合であって、併せて適切な衛生措置を行うのであれば、塩素系薬剤以外の消毒方法を使用できること。</p> <p>⑤毎日完全に換水して浴槽を清掃すること。ただし、これにより難しい場合にあっても、1週間に1回以上完全に換</p>	<p>◇「軽費老人ホーム運営基準」第26条第2項第4号、附則第10条</p> <p>◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の12(1)</p> <p>◇「軽費老人ホーム条例」第26条第2項第4号、附則第10条</p> <p>◇「社会福祉施設におけるレジオネラ症防止対策について」(レジオネラ症防止対策指針)(平成11年11月26日 社援施第47号)</p> <p>◇「循環式浴槽におけるレジオネラ症防止対策マニュアル」(平成13年9月11日 健衛発第95号)(改正：平成27年3月31日 健衛発0331第7号)</p> <p>◇「社会福祉施設等におけるレジオネラ防止対策の徹底について」(レジオネラ症を予防するために必要な措置に関する技術上の指針)(平成15年7月25日 社援基発第0725001号)</p>		<p>◇ろ過能力が不足している。</p> <p>◇ろ過装置を1週間に1回以上消毒していない。</p> <p>◇浴槽水の残留塩素濃度を測定していない。</p> <p>◇浴槽水の残留塩素濃度が不足している。</p> <p>◇浴槽の清掃を適切に行っていない。</p> <p>◇浴槽水の水質検査を適切に行っていない。</p> <p>◇管理記録を保存していない。</p>	<p>文書</p> <p>文書</p> <p>文書</p> <p>文書</p> <p>文書</p> <p>文書</p> <p>口頭</p>

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
	<p>水して清掃、消毒すること。</p> <p>⑥検査機関による浴槽水の水質検査は、循環式浴槽の形態によって次のとおり定期的に行うこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎日完全に換水している浴槽水は、1年に1回以上 ・連日使用している浴槽水は、1年に2回以上 ・連日使用している浴槽水でその消毒が塩素消毒でない場合は、1年に4回以上 <p>⑦循環式浴槽の管理記録及び水質検査に関する書類は、3年以上保存すること。</p>				
<p>◇その他、処遇の状況について問題点はありませんか。</p>				<p>◇重大な問題点がある。</p> <p>◇軽微な問題点がある。</p>	<p>文書 口頭</p>
<p>4 苦情（意見・要望）解決</p>					
<p>◇苦情解決に関する体制及びマニュアルを整備し、職員に周知していますか。</p>	<p>◇自ら提供するサービスから生じた苦情について、自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務です。</p> <p>◇苦情解決に関する体制及びマニュアルを整備し、苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図ることが重要です。</p> <p>◇入所者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じてください。</p>	<p>◇社会福祉法第5条、第24条第1項、第78条第1項、第82条</p> <p>◇「軽費老人ホーム運営基準」第31条第1項、附則第10条</p> <p>◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の16</p> <p>◇「軽費老人ホーム条例」第31条第1項、附則第10条</p> <p>◇「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」（以下「苦情解決の仕組みの指針」という。）（平成12年6月7日 老発第514号）（一部改正：平成29年3月7日 雇発0307第1号外）</p>		<p>◇苦情解決の体制及びマニュアルを整備していない。</p> <p>◇マニュアルに不備がある。</p> <p>◇苦情解決の体制及びマニュアルが職員に周知されていない。</p>	<p>文書 口頭 文書</p>
<p>◇苦情解決責任者や苦情受付担当者は適切ですか。</p>	<p>◇苦情解決責任者は、苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長、理事等から選任してください。</p> <p>◇苦情受付担当者は、入所者及び関係者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員等の中から任命してください。</p>	<p>◇社会福祉法第82条</p> <p>◇苦情解決の仕組みの指針2-（1）、（2）</p>		<p>◇苦情解決責任者と苦情受付担当者の立場が不適切。</p> <p>◇苦情解決責任者と苦情受付担当者が兼務している。</p>	<p>口頭 口頭</p>

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
<p>◇第三者委員は適切に設置されていますか。</p>	<p>◇苦情解決に社会性や客観性を確保し、保護者等の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置してください。</p> <p>◇第三者委員は、中立性・公平性の確保のため、複数であることが望ましいとされています。</p> <p>◇第三者委員の要件は、苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること、世間から信頼性を有する者とされています。</p> <p>(例示) 評議員、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員、児童委員、大学教授、弁護士など</p> <p>◇第三者委員の職務は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取 ◆苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知 ◆保護者等からの苦情の直接受付 ◆苦情申出人への助言 ◆事業者への助言 ◆苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言 ◆苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取 ◆日常的な状況把握と意見傾聴 	<p>◇社会福祉法第82条</p> <p>◇苦情解決の仕組みの指針2-(3)</p>	<p>※理事や家族会代表などは不適です。</p> <p>※複数事業者等が共同で設置することも可能ですが、苦情解決の実効性の確保が必要です。</p> <p>※第三者委員への報酬は、中立性の確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬が望ましいですが、第三者委員の設置の形態又は報酬の決定方法により中立性が客観的に確保できる場合には、報酬を出すことは差し支えないとされています。</p>	<p>◇第三者委員が設置されていない。</p> <p>◇第三者委員が複数名選任されていない。</p> <p>◇第三者委員の立場が不適切。</p>	<p>口頭</p> <p>口頭</p> <p>口頭</p>
<p>◇入所者及びその家族に対して、苦情解決制度を周知していますか</p>	<p>◇苦情を処理するために講ずる措置の概要を入所者又はその家族にサービスの内容を説明する文書(重要事項説明書)に記載するとともに、施設内の見やすい場所に掲示してください。</p>	<p>◇社会福祉法第82条</p> <p>◇「苦情解決の仕組みの指針」3-(1)</p>		<p>◇入所者等に配付していない。</p> <p>◇入所時に説明していない。</p> <p>◇施設内に掲示していない。</p> <p>◇見やすい場所に掲示していない。</p> <p>◇苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先の記載がない。</p>	<p>文書</p> <p>文書</p> <p>文書</p> <p>口頭</p> <p>口頭</p>
<p>◇苦情の受付から解決・改善までの経過と結果が書面で記録されていますか。</p>	<p>◇苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果についてマニュアルで定められた書面に記録し、2年間保存してください。</p> <p>◇苦情受付担当者は、入所者等からの苦情受付に際し、次の</p>	<p>◇社会福祉法第82条</p> <p>◇「軽費老人ホーム運営基準」第31条第2項、附則第10条</p> <p>◇「軽費老人ホーム運営基準について」</p>		<p>◇記録がない。</p> <p>◇マニュアルに沿った処理をしていない。</p>	<p>文書</p> <p>口頭</p>

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項 目	対 応 方 法	根 拠 法 令 等	留 意 事 項	評 価 事 項	
	<p>事項を記録し、その内容について苦情申出人に確認するようにしてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆苦情の内容 ◆苦情申出人の希望等 ◆第三者委員への報告の要否 ◆苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否 	<p>第5の16 ◇「軽費老人ホーム条例」第31条第2項、附則第10条 ◇「苦情解決の仕組みの指針」3-(5)</p>			
<p>◇苦情だけではなく、意見や要望的なものまで受け付けていますか。</p>	<p>◇福祉サービスに対する入所者の苦情や意見を幅広く汲み上げ、サービスの改善を図る姿勢がこれまで以上に求められています。</p>	<p>◇社会福祉法第5条、第78条第1項、第82条 ◇「苦情解決の仕組みの指針」</p>		<p>◇苦情として受け付ける範囲を意見や要望的なものまで広げていない。 ◇苦情等を幅広く汲み上げるための配慮が不十分。</p>	<p>口頭 口頭</p>
<p>◇受け付けた苦情内容及び解決結果は第三者委員に報告していますか。</p>	<p>◇苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員へ報告してください。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合は除きます。 ◇苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受けてください。</p>	<p>◇社会福祉法第82条 ◇「苦情解決の仕組みの指針」3-(3)、(5)</p>		<p>◇第三者委員に苦情の内容等を報告していない。</p>	<p>口頭</p>
<p>◇苦情内容及び解決結果の定期的な公表を行っていますか。</p>	<p>◇入所者等によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、インターネットを利用した方法のほか、「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し、定期的（年1回以上）に公表してください。 なお、個人情報に関するものを除いた公表とするよう留意してください。</p>	<p>◇社会福祉法第24条第1項、第78条第1項、第82条 ◇「苦情解決の仕組みの指針」3-(6)</p>	<p>※実績を公表するため、苦情等がなかった場合もその旨公表してください。</p>	<p>◇定期的に公表を行っていない。 ◇公表の方法が不十分。 ◇公表内容が不十分。</p>	<p>文書 口頭 口頭</p>
<p>◇苦情等の原因を分析し、処遇や運営の質の向上に反映させていますか。</p>	<p>◇苦情への適切な対応は、自ら提供する福祉サービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取組の強化など、福祉サービスの質の向上に寄与するものであり、こうした対応の積み重ねが社会福祉事業を営む者の社会的信頼性の向上にもつながります。</p>	<p>◇社会福祉法第5条、第24条第1項、第78条第1項、第82条 ◇「苦情解決の仕組みの指針」3-(6)</p>		<p>◇苦情等の原因を分析し、処遇や運営の質の向上に反映させていない。 ◇苦情等の原因を分析し、処遇や運営の質の向上に反映させているが、十分でない。</p>	<p>文書 口頭</p>

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
◇都道府県(指定都市及び中核市を含む。以下同じ。)から指導又は助言を受けた場合は、必要な改善を行っていますか。	◇提供したサービスに関し、都道府県から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければなりません。	◇「軽費老人ホーム運営基準」第31条第3項、附則第10条 ◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の16 ◇「軽費老人ホーム条例」第31条第3項、附則第10条		◇都道府県からの指導又は助言に従って必要な改善を行っていない。	文書
◇都道府県からの求めがあった場合は、改善内容を報告していますか。	◇都道府県からの求めがあった場合には、改善の内容を都道府県に報告しなければなりません。	◇「軽費老人ホーム運営基準」第31条第4項、附則第10条 ◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の16 ◇「軽費老人ホーム条例」第31条第4項、附則第10条		◇都道府県からの求めがあった場合は、改善の内容を都道府県に報告していない。	文書
◇運営適正化委員会が行う調査に協力していますか。	◇提供したサービスに係る入所者等からの苦情に関して、社会福祉法第83条に規定する運営適正化委員会が行う調査に協力しなければなりません。	◇「軽費老人ホーム運営基準」第31条第5項、附則第10条 ◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の16 ◇「軽費老人ホーム条例」第31条第5項、附則第10条		◇運営適正化委員会が行う調査に協力していない。	文書
◇その他、苦情(意見・要望)解決に問題点はありませんか。				◇重大な問題点がある。 ◇軽微な問題点がある。	文書 口頭
5 事故発生の防止及び発生時の対応					
◇事故が発生した場合の対応や事故防止のための指針を整備し、職員に周知していますか。	◇「事故発生の防止のための指針」には、次のような項目を盛り込んでください。 ①施設における介護事故の防止に関する基本的考え方 ②介護事故防止のための委員会その他施設内の組織に関する事項 ③介護事故防止のための職員研修に関する事項 ④施設内で発生した介護事故、ヒヤリ・ハット事例及び現状を放置しておくこと介護事故に結びつく可能性が高いものの報告方法等の介護に係る安全の確保を目的とした改善のための方策に関する基本方針	◇「軽費老人ホーム運営基準」第33条第1項、附則第10条 ◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の18(1) ◇「軽費老人ホーム条例」第33条第1項、附則第10条		◇指針を整備していない。 ◇指針の内容に不備がある。 ◇指針の内容を職員に周知していない。	文書 口頭 文書

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
	⑤介護事故等発生時の対応に関する基本方針 ⑥入所者等に対する当該指針の閲覧に関する基本方針 ⑦その他介護事故等の発生防止の推進のために必要な基本方針				
◇事故が発生した場合、市町村や入所者の家族等に連絡し、必要な措置を行っていますか。	◇入所者の処遇により事故が発生した場合は、速やかに県、入所者の家族等に連絡を行い、必要な措置を講じてください。	◇「軽費老人ホーム運営基準」第33条第2項、附則第10条 ◇「軽費老人ホーム条例」第33条第2項、附則第10条		◇県、入所者の家族等に連絡をしていない。 ◇必要な措置を行っていない。	文書 文書
◇賠償すべき事故が発生した場合、速やかに損害賠償をしていますか。	◇入所者の処遇により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行ってください。	◇「軽費老人ホーム運営基準」第33条第4項、附則第10条 ◇「軽費老人ホーム条例」第33条第4項、附則第10条 ◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の18(5)	※賠償すべき事態において速やかに賠償を行うため、損害賠償保険に加入しておくか、又は賠償資力を有しておくことが望ましいとされています。	◇速やかに損害賠償を行っていない。	文書
◇事故発生後の経過を書面で記録していますか。	◇事故の状況及び事故に際して採った処置について記録してください。(2年間保存)	◇「軽費老人ホーム運営基準」第9条第2項第5号、第33条第3項、附則第10条 ◇「軽費老人ホーム運営基準について」第1の8(2) ◇「軽費老人ホーム条例」第9条第2項第5号、第33条第3項、附則第10条		◇事故の状況及び事故に際して採った処置について記録していない。 ◇記録の内容に不備がある。	文書 口頭
◇事実の報告及び事故の原因分析を通じた改善策が職員に周知徹底されていますか。	◇次のような内容で対応してください。 ①介護事故等について報告するための様式を整備してください。 ②介護職員その他の職員は、介護事故等の発生ごとにその状況、背景等を記録するとともに、①の様式に従い、介護事故等について報告してください。 ③事故発生防止のための委員会において、②により報告された事例を集計し、分析してください。 ④事例の分析に当たっては、介護事故等の発生時の状況等を分析し、介護事故等の発生原因、結果等をとりまとめ、	◇「軽費老人ホーム運営基準」第33条第1項第2号、附則第10条 ◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の18(2) ◇「軽費老人ホーム条例」第33条第1項第2号、附則第10条	※報告、改善のための方策を定め、周知徹底する目的は、介護事故等について、施設全体で情報共有し、今後の再発防止につなげるものであり、決して職員の懲罰を目的としたものではないことに留意してください。	◇事故等について報告するための様式を整備していない。 ◇事故等について様式に従い報告していない。 ◇事故発生防止のための委員会において、報告された事例を集計・分析していない。 ◇防止策を講じていない。 ◇報告された事例を集計・分析結果を職員に周知していない。	文書 文書 文書 文書

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
	<p>防止策を検討してください。</p> <p>⑤報告された事例及び分析結果を職員に周知徹底してください。</p> <p>⑥防止策を講じた後に、その効果について評価してください。</p>			<p>◇防止策の効果について評価していない。</p>	<p>文書</p>
<p>◇事故発生防止のための委員会を設置していますか。</p>	<p>◇介護事故発生の防止及び再発防止のための対策を検討する委員会であり、幅広い職種（例えば、施設長、医師、看護職員、支援員、生活相談員）により構成し、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。</p> <p>◇委員会の責任者はケア全般の責任者であることが望ましいとされています。また、施設外の安全対策の専門家を委員として積極的に活用することが望ましいとされています。</p> <p>◇委員会は定期的開催してください。</p> <p>※委員会は「テレビ電話装置等」を活用して行うことができます。この際、個人情報保護委員会・厚生労働省「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」、厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守してください。</p>	<p>◇「軽費老人ホーム運営基準」第33条第1項第3号、附則第10条</p> <p>◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の18（3）</p> <p>◇「軽費老人ホーム条例」第33条第1項第3号、附則第10条</p>	<p>※「事故発生防止のための委員会」は、運営委員会など他の委員会と独立して設置・運営することが必要ですが、関係する職種、取り扱う事項等が相互に関係が深いと認められる他の会議体を設置している場合、これらと一体的に設置・運営することも差し支えないとされています。</p>	<p>◇「事故発生防止のための委員会」を設置していない。</p> <p>◇「<u>事故発生防止のための委員会</u>」を定期的に開催していない。</p> <p>◇「<u>事故発生防止のための委員会</u>」が運営委員会など他の委員会と独立して設置・運営されていない。</p> <p>◇<u>委員会の開催記録がない。</u></p> <p>◇委員会の構成メンバーの責務及び役割分担が明確になっていない。</p>	<p>文書</p> <p>文書</p> <p>口頭</p> <p>口頭</p>
<p>◇事故発生防止のための職員に対する研修を定期的に行っていますか。</p>	<p>◇介護職員その他の職員に対する事故発生の防止のための研修の内容としては、事故発生防止の基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するとともに、当該軽費老人ホームにおける指針に基づき、安全管理の徹底を行うものとしてください。</p> <p>◇職員教育を組織的に浸透させるため、当該軽費老人ホームが指針に基づいた研修プログラムを作成し、定期的に（年2回以上）実施してください。</p> <p>◇新規採用時には必ず事故発生防止の研修を実施してください。</p> <p>◇研修の実施内容は、記録しておいてください。</p>	<p>◇「軽費老人ホーム運営基準」第33条第1項第3号、附則第10条</p> <p>◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の18（4）</p> <p>◇「軽費老人ホーム条例」第33条第1項第3号、附則第10条</p>		<p>◇事故発生防止のための研修を行っていない。</p> <p>◇研修を定期的に（年2回以上）行っていない。</p> <p>◇新規採用時に研修を行っていない。</p> <p>◇研修の記録がない。</p>	<p>文書</p> <p>口頭</p> <p>文書</p> <p>口頭</p>
<p>◇事故発生防止等の措置を適切に</p>	<p>◇軽費老人ホームにおける事故発生を防止するための体制</p>	<p>◇「軽費老人ホーム運営基準」第33条第1</p>		<p>◇専任の担当者を置いていない。</p>	<p>文書</p>

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
実施するための担当者を置いていますか。	<p>として、事故発生防止等の措置を適切に実施するため、専任の担当者を置いてください。</p> <p>◇当該担当者としては、事故防止検討委員会の安全対策を担当する者同一の従業者が務めることが望ましいとされています。</p>	<p>項第4号、附則第10条</p> <p>◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の18(5)</p> <p>◇「軽費老人ホーム条例」第33条第1項第4号、附則第10条</p>		◇担当者が不適切。	口頭
◇薬(処方薬)の管理は適切に行われていますか。	◇施設で薬を管理する場合は、誤投薬による事故の発生の防止に努めるなど適切に行うようにしてください。			◇適切な薬の管理を行っていない。	口頭
◇その他、事故発生防止等について問題点はありませんか。				<p>◇重大な問題点がある。</p> <p>◇軽微な問題点がある。</p>	<p>文書</p> <p>口頭</p>
6 利用料の受領等(利用料は、軽費老人ホームA型、ケアハウスそれぞれの項目を参照してください。)					
<p>◇利用料は適正ですか。</p> <p>◆軽費老人ホームA型</p>	<p>◇利用料として次に掲げる費用の支払を受けることができます。</p> <p>①サービス提供に要する費用</p> <p>②生活費</p> <p>③居室に係る光熱水費</p> <p>④入所者が選定する特別なサービスの提供を行ったことに伴い必要となる費用</p> <p>⑤①～④のほか、日常生活においても通常必要となるものに係る費用であって、入所者に負担してもらうことが適当と認められたもの</p> <p>※入所者1人1ヶ月当たりの基本利用料は、「軽費老人ホーム運営基準」附則第7条第1項第1号に定める「サービス提供に要する費用」、同項第2号に定める「生活費」の合算額以下となります。</p> <p>①「サービス提供に要する費用」とは旧通知の「事務費」に当たります。</p> <p>②「生活費」とは、「食材料費及び共用部分に係る光熱水費」のほか、共用部分に係る維持管理に要する費用など、通常予測される生活需要のうち、入所者個人の専用でないものに係る費用です。</p> <p>③「入所者が選定する特別なサービスの提供を行ったこと</p>	<p>◇「軽費老人ホーム運営基準」附則第7条</p> <p>◇「軽費老人ホーム運営基準について」第7の4(1)、(2)、(3)</p> <p>◇「軽費老人ホーム条例」附則第7条</p>		◇利用料内容が不適切。	文書

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項 目	対 応 方 法	根 拠 法 令 等	留 意 事 項	評 価 事 項	
	<p>に伴い必要となる費用」とは、軽費老人ホームとして行うサービス以外の一時的疾病時における深夜介護に要する軽費（特定施設入居者生活介護の指定を受けている軽費老人ホームを除く。）及びクラブ活動費等個人に負担を求めることが適当と認められる趣味・娯楽等に要する経費をいうものであり、以下のような経費は含みません。</p> <p>ア 共益費などのあいまいな名目の経費 イ サービスの提供に要する費用、生活費、居室に係る光熱水費 ウ 敷金、礼金、保証金等の名目で徴収する費用</p>				
<p>◇利用料は適正ですか。 ◆ケアハウス</p>	<p>◇利用料として次に掲げる費用の支払を受けることができます。</p> <p>①サービス提供に要する費用 ②生活費 ③居住に要する費用 ④居室に係る光熱水費 ⑤入所者が選定する特別なサービスの提供を行ったことに伴い必要となる費用 ⑥①～⑤のほか、軽費老人ホームにおいて提供される便宜のうち日常生活においても通常必要となるものに係る費用であって、入所者に負担してもらうことが適当と認められたもの</p> <p>※入所者1人1ヶ月当たりの基本利用料は、「サービス提供に要する費用」、「生活費」及び「居住に要する費用」の合算額以下となります。</p> <p>①「サービス提供に要する費用」とは旧通知の「事務費」に当たります。 ②「生活費」とは、「食材料費及び共用部分に係る光熱水費」のほか、共用部分に係る維持管理に要する費用など、通常予測される生活需要のうち、入所者個人の専用でないものに係る費用です。 ③「居住に要する費用」とは、旧通知の「管理費」に当たります。</p>	<p>◇「軽費老人ホーム運営基準」第16条第1項 ◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の3(1)～(6) ◇「軽費老人ホーム条例」第16条第1項</p>	<p>※居住に要する費用は、入所者の所得の低い場合や夫婦で利用する場合等入所者の実態に応じ、一定の範囲内で減額しても差し支えないとされています。</p> <p>※保証金は、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。</p> <p>※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」再改定版（平成23年8月国土交通省住宅局）を参考にしてください。</p>	<p>◇利用料内容が不適切。 ◇原状回復の費用負担が不適切。</p>	<p>文書 文書</p>

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
	<p>④「入所者が選定する特別なサービスの提供を行ったことに伴い必要となる費用」とは、軽費老人ホームとして行うサービス以外の一時的疾病時における深夜介護に要する費用（特定施設入居者生活介護の指定を受けている軽費老人ホームを除く。）及びクラブ活動費等個人に負担を求めることが適当と認められる趣味・娯楽等に要する経費をいうものであり、次のような経費は含みません。</p> <p>ア 「共益費」などのあいまいな名目の経費</p> <p>イ サービスの提供に要する費用、生活費、居住に要する費用、居室に係る光熱水費</p> <p>ウ 敷金、礼金、保証金等の名目で徴収する費用（退去時における居室の原状回復費用及び利用料が滞納された場合の保証金として、上記①～③に係る費用を合算した徴収額の3ヶ月分（概ね30万円を超えない部分に限る。）の範囲内で徴収する経費を除く。）</p>				
<p>◇利用料の支払を受けるに当たり入所者の同意を得ていますか。</p>	<p>◇利用料の支払を受けるに当たり、あらかじめ、入所者又は家族に対して、その額等を記載した書類を交付して、説明を行い、入所者の同意を得てください。</p>	<p>◇「軽費老人ホーム運営基準」第16条第2項</p> <p>◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の3（7）</p> <p>◇「軽費老人ホーム条例」第16条第2項</p>		<p>◇同意を得ていない。</p> <p>◇文書を交付していない。</p>	<p>文書 文書</p>
<p>◇入所者預り金の適切な管理ができていますか。</p>	<p>◇入所者の金品等については、入所者本人又は家族による管理が原則です。しかし、心身の状況及び家族の事情により、自ら管理することが困難な場合は、施設が管理を代行することができます。この場合施設は、依頼を誠実に履行するために規程を定め、管理契約を締結することにより、入所者に信頼される方法を確立したうえで、責任を持って金品を管理する必要があります。</p> <p>◇規程に沿った契約書（保管依頼書）を取り交わしてください。</p> <p>◇預り証を交付してください。</p>	<p>◇「軽費老人ホーム運営基準」第17条第1項</p> <p>◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の4（1）</p> <p>◇「軽費老人ホーム条例」第17条第1項</p> <p>◇社会福祉法人の認可等の適正化並びに社会福祉法人及び社会福祉施設に対する指導監督の徹底について（平成13年7月23日雇児発第488号、社援発第1275号、老発第274号）5-（4）-エ</p>		<p>◇預り金に係る規程が整備されていない。</p> <p>◇預り金管理規程の内容に一部不備がある。</p> <p>◇本人の意向に関わらず、個人の所有金を施設で一律に管理している。</p> <p>◇保管依頼書がない。</p> <p>◇保管依頼書の内容に不備がある。</p> <p>◇預り証を交付していない</p>	<p>文書 口頭 口頭 文書 口頭 文書</p>

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
◇預り金等は、適切に管理されていますか。	<p>◇入所者及び家族から、信頼される方法で、契約に基づき、規程に沿った適切な管理体制の元で、出納事務を、責任を持って行ってください。</p> <p>①金銭代行管理依頼書に基づき処理すること。</p> <p>②個人別通帳を作成するか、個人別に保管状況を把握できる帳簿を整備すること。</p> <p>③預金通帳と届出印の保管者と保管場所は別にすること。</p> <p>④入・出金に際し、複数の職員が関与すること。</p> <p>⑤責任者と補助者を選定すること。</p> <p>⑥出金に際し、本人から受領印（又はサイン）を徴すること。（サインが困難な場合は、複数の職員が確認すること。）</p> <p>⑦領収書等を保存しておくこと。</p> <p>⑧施設長は、保管状況（収支状況）を定期的に（毎月）点検すること。</p> <p>⑨本人又は家族へ保管状況を定期的に報告すること。</p> <p>⑩通帳及び現金以外の預かり物品を、適正に管理すること。</p>		◇入所者の預り金の出納管理に費用を徴収する場合、その積算根拠を明確にし、適切な額を定めてください。月当たり一定割合とすることは認められません。	<p>◇個人別の通帳又は個人別の出納帳がないことにより、預り金の個別管理ができていない。</p> <p>◇通帳と届出印の保管者と保管場所がそれぞれ別になっていない。</p> <p>◇入出金に複数の職員が関与していない。</p> <p>◇本人の受領証又は複数職員の支払調書等がない。</p> <p>◇通帳、出納帳、領収書により収支状況を施設長が定期的に点検していない。</p> <p>◇収支状況を定期的に本人又は家族等に報告していない。</p>	<p>文書</p> <p>口頭</p> <p>口頭</p> <p>口頭</p> <p>口頭</p> <p>口頭</p>
◇退所者の金品の取り扱いが適切に行われていますか。	<p>◇退所者が生じた場合、その者の金品（遺留金品を含む）をもれなく把握し、その者又は家族等に適切に引き渡してください。</p> <p>①退所者の金品一覧を作成すること。</p> <p>②複数の職員が確認すること。</p> <p>③受領証を取り交わすこと。</p>		◇遺留金品の取り扱いも同様（遺留金品の証有権者は民法上本人（本人死亡の場合はその相続人）にあり、施設が勝手に処分することは許されません。	<p>◇退所者の金品一覧表を作成していない。</p> <p>◇退所者の金品について、複数の職員が確認を行っていない。</p> <p>◇受領証が保存されていない。</p> <p>◇処分に当たって、家族等の承諾を得ていない。</p>	<p>文書</p> <p>口頭</p> <p>文書</p> <p>文書</p>
◇その他、利用料の受領等について問題点はありませんか。				<p>◇重大な問題点がある。</p> <p>◇軽微な問題点がある。</p>	<p>文書</p> <p>口頭</p>
7 秘密保持等					
◇入所者又はその家族の秘密保持のために必要な措置を講じていますか。	◇職員は、正当な理由がなく、その業務上知り得た入所者又はその家族の秘密を漏らしてはなりません。	<p>◇「軽費老人ホーム運営基準」第29条第1項、附則第10条</p> <p>◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の15（1）</p>		◇秘密保持に必要な措置を講じていない。	文書

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
<p>◇職員であった者に対して、秘密保持のための必要な措置を講じていますか。</p>	<p>◇職員であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た入所者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じなければなりません。</p> <p>◇従業者でなくなった後においても、秘密を保持すべき旨を職員との雇用時等に取り決め、例えば違約金について定める等の措置を講じてください。</p>	<p>◇「軽費老人ホーム条例」第29条第1項、附則第10条</p> <p>◇「軽費老人ホーム運営基準」第29条第2項、附則第10条</p> <p>◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の15(2)</p> <p>◇「軽費老人ホーム条例」第29条第2項、附則第10条</p>		<p>◇秘密保持に必要な措置を講じていない。</p>	<p>文書</p>
<p>◇その他、秘密保持等について問題点はありませんか。</p>				<p>◇重大な問題点がある。</p> <p>◇軽微な問題点がある。</p>	<p>文書 口頭</p>
<p>8 給食の状況</p>					
<p>◇調理は清潔に行われていますか。</p>	<p>◇集団給食設備において提供される食品による中毒防止のため、調理室・食品・食器・器具等又は飲用に要する水については、衛生的な管理に努め、衛生上必要な措置を講じなければなりません。</p> <p>◇調理終了後提供まで30分以上を要する場合は、次のア及びイによってください。</p> <p>ア 温かい状態で提供される食品については、調理終了後速やかに保温食缶等に移し保存すること。この場合、食缶等に移し替えた時刻を記録すること。</p> <p>イ その他の食品については、調理終了後提供まで10℃以下で保存すること。この場合、保冷設備への搬入時刻、保冷設備内温度及び保冷設備からの搬出時刻を記録すること。</p> <p>◇共同調理施設等で調理された食品を受け入れ、提供する施設においても、温かい状態で提供される食品以外の食品であって、提供まで30分以上を要する場合は、提供まで10℃以下で保存してください。この場合、保冷設備への搬入時刻、保冷設備内温度及び保冷設備からの搬出時刻を記録してください。</p> <p>◇調理後の食品は、調理終了後から2時間以内に喫食することが望ましいとされています。</p>	<p>◇「軽費老人ホーム運営基準」第18条、第26条、附則第10条</p> <p>◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の5、11</p> <p>◇「軽費老人ホーム条例」第18条、第26条、附則第10条</p> <p>◇「社会福祉施設における衛生管理について」(平成9年3月31日 社援施第65号) 別添 大量調理施設衛生管理マニュアル(平成9年3月24日付け衛食第85号別添(最終改正:平成29年6月16日付け生食発0616第1号)(以下「衛生管理マニュアル」という。)) II-4-(3)、(4)</p>		<p>◇調理室・食品・食器(洗浄・保管)等のいずれかに衛生上著しい問題がある。</p> <p>◇調理室・食品・食器(洗浄・保管)等のいずれかに衛生上の問題がある。</p>	<p>文書 口頭</p>

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
◇入所者の状況にあった適切な給食を実施していますか。	◇栄養並びに入所者の心身の状況及び嗜好を考慮した食事を、適切な時間に提供していますか。 ◇一時的な疾病等により、食堂において食事することが困難な入所者に対しては、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。	◇「軽費老人ホーム運営基準」第18条、附則第10条 ◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の5(1) ◇「軽費老人ホーム条例」第18条、附則第10条		◇必要な栄養量を確保していない。 ◇夕食の時間が午後5時以降となっていない。 ◇嗜好調査を行っていない。 ◇残食調査を行っていない。 ◇食堂において食事をするのが困難な入所者に対し、必要な配慮を行っていない。	文書 口頭 口頭 口頭
◇献立表を作成していますか。	◇調理は、あらかじめ作成された献立に従って行ってください。 また、その実施状況を明らかにしておいてください。 ◇病弱者に対する献立については、必要に応じ、協力医療機関等の医師の指導を受けてください。	◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の5(2)		◇献立表を作成していない。 ◇必要に応じ医師の指導を受けていない。	口頭 口頭
◇居室関係部門と食事関係部門との連携が十分とられていますか。	◇食事提供については、入所者の嚥下や咀嚼の状況、食欲などの心身の状態等を当該入所者の食事に的確に反映させるために居室関係部門と食事関係部門との連絡を十分とってください。	◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の5(4)		◇連携がとられていない。	口頭
◇栄養食事相談を行っていますか。	◇入所者に対し、適切な栄養食事相談を行ってください。	◇「軽費老人ホーム運営基準について」第5の5(5)		◇栄養相談を行っていない。	口頭
◇食品材料の検収を行い、その結果を記録していますか。	◇食品材料の納入時は、包装、鮮度、品温及び異物の混入等を点検し、その結果を記録してください。	◇「衛生管理マニュアル」Ⅱ-1		◇検収記録がない。 ◇食品材料の検収が(一部)不十分である。	文書 口頭
◇加熱調理食品の中心温度及び時間を記録していますか。	◇加熱調理食品(揚げ物、焼き物、蒸し物、煮物及び炒め物)は、調理の途中で適当な時間を見計らって、食品の中心温度を校正された温度計で3点以上(煮物の場合は1点以上)測定し、全ての点において中心部が75℃に達していた場合にはそれぞれの中心温度を記録するとともに、その時点からさらに1分以上(二枚貝等ノロウイルス汚染のおそれのある食品の場合は85~90℃で90秒間以上)	◇「衛生管理マニュアル」Ⅱ-2	※中心温度及び中心温度確認後の加熱(継続)時間を献立毎に記録してください。	◇中心温度を計測記録していない。 ◇中心温度の記録に一部不備がある。 ◇中心温度及び中心温度確認後の加熱(継続)時間を記録していない。	文書 口頭 文書 口頭

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
	加熱を続け、その時間の記録を行ってください。			◇中心温度の計測点数が不足している。 ◇記録が不十分である。	口頭 口頭
◇検査用保存食は、適切に保存されていますか。	◇検査用保存食は、保育所で提供する全ての食品（既製品を含む。）について、原材料及び調理済食品を食品ごとに50g程度ずつ清潔な容器（ビニール袋等）に密封して入れ、-20℃以下で2週間以上保存してください。 なお、原材料は、特に、殺菌・洗浄などを行わず、購入した状態で、調理済み食品は配膳後の状態で保存してください。	◇「衛生管理マニュアル」Ⅱ-5-(3)		◇保存してない。 ◇保存方法等に不備がある。	文書 口頭
◇検食を実施していますか。	◇検食は入所者が食事をする前に行い、その結果を記録してください。 ◇異味、異臭その他の異常が感じられる場合には、直ちに食事の提供を中止するなどの措置を講じてください。	◇「社会福祉施設等における食品の安全確保等について」（平成20年3月7日雇児総発、社援基発、障企発、老計発第0307001号）		◇入所者が食事をする前に検食を行っていない。 ◇検食記録がない。 ◇検食記録に一部不備がある。 ◇異味、異臭その他の異常が感じられたにも拘わらず、必要な措置を講じていない。	文書 文書 口頭 文書
◇調理従事者等の検便を毎月行っていますか。	◇調理従事者等は臨時職員も含め、定期的な健康診断及び月に1回以上の検便を受けてください。検便検査には、腸管出血性大腸菌の検査を含めてください。	◇「衛生管理マニュアル」Ⅱ-5-(2)	※必要に応じ、10月から3月にはノロウイルスの検査を含めることが望ましいとされています。	◇全ての調理従事者等の検便を毎月1回実施していない。 ◇検査項目が不十分である。	文書 口頭
◇手洗い設備は適切な状態が保たれていますか。	◇手洗い設備には、手洗いに適当な石けん、爪ブラシ、ペーパータオル、殺菌液等を定期的に補充し、常に使用できる状態にしてください。	◇「衛生管理マニュアル」Ⅱ-5-(2)		◇手洗い設備に不備がある。	口頭
◇調理室内専用の帽子、外衣、履物を着用していますか。	◇調理従事者等が着用する帽子、外衣は毎日専用で清潔なものに交換してください。 ◇調理、点検に従事しない者が、やむを得ず、調理施設に立ち入る場合には、専用の清潔な帽子、外衣及び履物を着用させ、手洗い及び手指の消毒を行わせてください。	◇「衛生管理マニュアル」Ⅱ-5-(4)		◇専用の帽子、外衣、履物を使用していない。 ◇調理等に従事しない者が、外衣等の着用や手洗い等をせずに立ち入っている。	文書 口頭

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
◇汚染作業区域と非汚染作業区域は、明確に区分されていますか。	◇食品の各調理過程ごとに、汚染作業区域（検収場、原材料の保管場、下処理場）、非汚染作業区域（調理場、放冷・調製場、製品の保管場）を明確に区分してください。なお、明確に区別することがどうしても難しい場合には、調理工程の見直しを図り、汚染作業と非汚染作業を明確に区分し、食材の相互汚染を防止してください。 ◇下処理場から調理場への移動の際には、外衣、履き物の交換を行ってください。（履き物の交換が困難な場合には、履き物の消毒を必ず行ってください） ◇残渣は、非汚染作業区域に持ち込まないでください。	◇衛生管理マニュアルⅡ-5-(1)、(4)、(5)		◇汚染作業区域と非汚染作業区域が、明確に区分されていないのにも関わらず汚染防止対策を講じていない。 ◇下処理場から調理場への移動の際、外衣、履き物の交換等を行っていない。 ◇残渣を非汚染作業区域に持ち込んでいる。	文書 文書 文書
◇衛生管理の徹底を図るため、自主点検を行っていますか。	◇衛生管理の自主点検の結果を記録してください。	◇「衛生管理マニュアル」Ⅲ-1-(3)		◇自主点検の記録がない。 ◇自主点検の記録に一部不備がある。	文書 口頭
◇ねずみ、昆虫の駆除を半年に1回以上（発生を確認した際にはその都度）実施し、その記録を1年間保存していますか。	◇施設におけるねずみ、昆虫等の発生状況を1月に1回以上巡回点検するとともに、ねずみ、昆虫の駆除を半年に1回以上（発生を確認した時にはその都度）実施し、その実施記録を1年間保管してください。 ◇施設及びその周囲は、維持管理を適切に行い、常に良好な状態に保ち、ねずみや昆虫の繁殖場所の排除に努めてください。なお、殺そ剤又は殺虫剤を使用する場合には、食品を汚染しないようその取扱に十分注意してください。	◇「衛生管理マニュアル」Ⅱ-5-(2)		◇駆除を行っていない。 ◇記録が残っていない。 ◇実施回数や記録に不備がある ◇施設及び周囲が良好な状態に保たれていない。	文書 口頭 口頭 口頭
◇施設の都合により、調理業務を委託している場合は、受託業者と契約を取り交わしていますか。	◇契約内容、施設と受託業者との業務分担及び経費負担を明確にした契約書を取り交わしてください。	◇「保護施設等における調理業務の委託について」（昭和62年3月9日 社施第38号）		◇契約書がない。 ◇業務分担等が明確になっていない。	文書 文書
◇施設の都合により、調理業務を委託している場合、施設は、厚生省通知（昭和62年3月9日 社施第38号）で示されている業務を行っていますか。	◇次に掲げる業務を実施するとともに、その業務を担当させるため、栄養士を配置してください。 ①入所者の栄養基準及び献立の作成基準を委託業者に明示するとともに、献立表が当該基準どおり作成されているか事前に確認すること。	◇「軽費老人ホームの設備及び運営に関する基準について」第5の5（3） ◇「保護施設等における調理業務の委託について」3		◇栄養士を配置していない。 ◇事前に献立を確認していない。 ◇検食を行っていない。 ◇受託業者の健康診断及び検便の結果を確認していない。	文書 文書 文書 文書

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
	<p>②献立表に示された食事内容の調理等について、必要な事項を現場作業責任者に指示を与えること。</p> <p>③毎回、検食を行うこと。</p> <p>④受託業者が実施した給食業務従事者の健康診断及び検便の実施状況及び結果を確認すること。</p> <p>⑤調理業務の衛生的取扱い、購入材料その他契約の履行状況を確認すること。</p> <p>⑥嗜好調査の実施及び喫食状況の把握に努めるとともに、健康の保持増進の観点から、栄養指導を積極的に進めること。</p>			<p>◇受託業者の衛生管理の状況を確認していない。</p> <p>◇嗜好調査を実施していない。</p> <p>◇残食状況を把握していない。</p>	<p>文書</p> <p>口頭</p> <p>口頭</p>
<p>◇施設の都合により、調理業務を委託している場合、受託業者は、厚生省通知（昭和62年3月9日社施第38号）で示されている要件を満たしていますか。</p>	<p>◇受託業者は、次に掲げる事項のすべてを満たす必要があります。</p> <p>①施設給食の趣旨を十分認識し、適正な給食材料を使用するとともに所要の栄養量が確保される調理を行うものであること。</p> <p>②調理業務の運営実績や組織形態からみて、当該受託業務を継続的かつ安定的に遂行できる能力を有すると認められるものであること。</p> <p>③受託業務に関し、専門的な立場から必要な指導を行う栄養士が確保されているものであること。</p> <p>④調理業務に従事する者の大半は、当該業務について相当の経験を有するものであること。</p> <p>⑤調理業務従事者に対して、定期的に、衛生面及び技術面の教育又は訓練を実施するものであること。</p> <p>⑥調理業務従事者に対して、定期的に、健康診断及び検便を実施するものであること。</p> <p>⑦不当販売行為等健全な商習慣に違反する行為を行わないものであること。</p>	<p>◇「保護施設等における調理業務の委託について」4</p>		<p>◇受託業者が要件を満たしていない。</p>	<p>文書</p>
<p>◇施設の都合により、調理業務を委託している場合、受託業者との契約内容は、厚生省通知（昭和62年3月9日社施第38号）で示されている要件を満たしていますか。</p>	<p>◇契約書には、前記①、④、⑤及び⑥保護施設等における調理業務の委託について（昭和62年3月9日社施第38号）の四の（一）、（四）、（五）及び（六）に係る事項並びに次に掲げる事項を明確にしてください。</p> <p>①受託業者に対して、施設側から必要な資料の提出を求</p>	<p>◇「保護施設等における調理業務の委託について」5</p>		<p>◇契約内容が要件を満たしていない。</p>	<p>文書</p>

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項目	対応方法	根拠法令等	留意事項	評価事項	
すか。	<p>めることができること。</p> <p>②受託業者が契約書で定めた事項を誠実に履行しないと施設が認めるとき、その他受託業者が適正な施設給食を確保する上で支障となる行為を行ったときは、契約期間中であっても施設側において契約を解除できること。</p> <p>③受託業者の労働争議その他の事情により、受託業務の遂行が困難となった場合の業務の代行保証に関すること。</p> <p>④受託業者の責任で、法定伝染病又は食中毒等の事故が発生した場合及び契約に定める義務を履行しないため、施設に損害を与えた場合は、受託業者は施設に対し、損害賠償を行うこと。</p>				
◇施設外で調理を行い、搬入している場合は、要件を満たしていますか。	◇施設外の調理室を利用している場合には、運搬手段等について衛生上適切な措置を講じてください。	<p>◇「保護施設等における調理業務の委託について」2</p> <p>◇厚生省健康政策局指導課長通知平成5年2月15日付指第14号「病院、診療所等の業務委託について」第4の2</p>		◇施設外で調理する場合、運搬手段等について衛生上適切な措置がなされていない。	文書
◇その他、給食の状況について問題点はありませんか。				◇重大な問題点がある。 ◇軽微な問題点がある。	文書 口頭
9 サービスの質の評価					
◇サービスの質の評価を行い、改善を図っていますか。また、評価結果の公表に努めていますか。	◇提供する福祉サービスの質の自己評価の実施や、外部評価の受審等、その他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って、良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めてください。	<p>◇社会福祉法第3条、第24条第1項、第78条第1項</p> <p>◇「軽費老人ホーム運営基準」第2条、附則第3条</p> <p>◇「軽費老人ホーム条例」第2条、附則第3条</p> <p>◇「『福祉サービス第三者評価事業に関する指針について』の全部改正について」（平成26年4月1日老発0401第11号）（一部改正：平成30年3月26日付け老発0326第7号）</p>		<p>◇サービスの質の評価に基づいた提供するサービスの改善を図っていない。</p> <p>◇自己評価や外部評価を行っていない。</p> <p>◇自己評価等が不十分。</p> <p>◇評価結果を公表していない。</p>	<p>文書</p> <p>口頭</p> <p>口頭</p> <p>口頭</p>

令和5-4年度 社会福祉法人・社会福祉施設運営の手引き

軽費老人ホーム 処遇

項 目	対 応 方 法	根 拠 法 令 等	留 意 事 項	評 価 事 項	
		◇「高齢者福祉サービス事業所等における第三者評価の実施について」の一部改正について（令和2年3月31日老発0331第9号、社援発0331第18号） ◇「高齢者福祉サービス事業所等における第三者評価の実施に係る留意事項について」（平成30年3月26日老発0326第8号）			
◇その他、サービスの質の評価について問題点はありませんか。				◇重大な問題点がある。 ◇軽微な問題点がある。	文書 口頭
10 その他					
◇その他、処遇に問題がありませんか。	◇その他、処遇に問題がある事項がないか総合的に振り返ってみてください。			◇その他処遇に大きな問題がある。 ◇その他処遇に問題がある。	文書 口頭