

下関市有料老人ホーム設置運営指導指針（解説）について

1. 介護に直接携わる職員（無資格者）へ認知症介護基礎研修を受講させるための措置を講じること

指針 P11

(2) 職員の研修

ア (略)

イ 介護に直接携わる職員（看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、介護保険法第8条第2項に規定する政令で定める者等の資格を有する者その他これに類する者を除く。）に対し、認知症介護基礎研修を受講させるために必要な措置を講じること。

（解説）

介護に直接携わる職員のうち、医療・福祉関係の資格を有さない者について、認知症介護基礎研修を受講させるために必要な措置を講じることが義務づけられたこととしたものであり、これは、介護に関わる全ての者の認知症対応力を向上させ、認知症についての理解の下、本人主体の介護を行い、認知症の人の尊厳の保障を実現していく観点から実施するものであること。

【受講対象とならない者】

看護師/准看護師/介護福祉士/介護支援専門員/実務者研修修了者/介護職員初任者研修修了者/生活援助従事者研修修了者/介護職員基礎研修課程又は訪問介護員養成研修一級課程・二級課程修了者/社会福祉士/医師/歯科医師/薬剤師/理学療法士/作業療法士/言語聴覚士/精神保健福祉士/管理栄養士/栄養士/あん摩マッサージ師/はり師/きゅう師 等

【経過措置】

令和6年3月31日までは、努力義務とする。

また、新規採用、中途採用を問わず、事業所が新たに採用した従業者（医療・福祉関係資格を有さない者に限る。）に対する当該義務付けの適用については、採用後1年間の猶予期間を設けることとし、採用後1年を経過するまでに認知症介護基礎研修を受講させることとする（この場合についても、令和6年3月31日までは努力義務で差し支えない）。

2. ハラスメント対策の強化（方針の明確化/職員への周知・啓発/対応する担当者及び窓口の設置等）

指針 P11

（3） 職員の衛生管理等

ア （略）

イ 適正なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより職員の就業環境が害されることを防止するため、職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、職員に周知・啓発するとともに、相談に対応する担当者をあらかじめ定めること等により、相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、職員に周知する等、必要な措置を講じること。

また、入居者やその家族等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）の防止のために、相談に応じ、適切に対応するために必要な体制を整備するなど、必要な対策を講じることが望ましい。

（解説）

事業主が講ずべき措置の具体的な内容は、【参考】①及び②の指針において規定されているとおりであるが、特に留意されたい内容は以下のとおり。

ア 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業者に周知・啓発すること。

イ 相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

相談に対応する担当者をあらかじめ定めること等により、相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。

【参考】

- ①事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（平成18年厚生労働省告示第615号）
- ②事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和2年厚生労働省告示第5号）

入居者やその家族等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）の防止のために、事業主が雇用管理上の配慮として行うことが望ましい取組の内容は、以下のとおり。

ア 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

イ 被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等）

ウ 被害防止のための取組（マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組）

【参考】

○「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」

○「（管理職・職員向け）研修のための手引き」

厚生労働省ホームページ（https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html）に掲載されています。

3. 業務継続に向けた取組の強化（業務継続計画の策定/研修・訓練の実施/定期的な計画の見直し）

P13

(5) 業務継続計画の策定等

- ア 感染症や非常災害の発生時において、入居者に対する処遇を継続的に行うための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じること。計画の策定にあたっては、「介護施設・事業所における新型コロナウイルス感染症発生時の業務継続ガイドライン」及び「介護施設・事業所における自然災害発生時の業務継続ガイドライン」を参考とすること。
- イ 職員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的を実施すること。なお、訓練については、机上を含めその実施手法は問わないものの、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ある。
- ウ 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

(解説)

●業務継続計画の策定について

業務継続計画には、以下の項目等を記載すること。なお、各項目の記載内容については、「介護施設・事業所における新型コロナウイルス感染症発生時の業務継続ガイドライン」及び「介護施設・事業所における自然災害発生時の業務継続ガイドライン」を参照されたい。

また、想定される災害等は地域によって異なるものであることから、項目については実態に応じて設定すること。なお、感染症及び災害の業務継続計画を一体的に策定することを妨げるものではない。

① 感染症に係る業務継続計画

- ア 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）
- イ 初動対応
- ウ 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）

② 災害に係る業務継続計画

- ア 平常時の対応（建物・設備の安全対策、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）
- イ 緊急時の対応（業務継続計画発動基準、対応体制等）
- ウ 他施設及び地域との連携

※ガイドライン及びひな形については、厚生労働省ホームページに掲載されています。

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

●研修について

研修の内容は、感染症及び災害に係る業務継続計画の具体的内容を職員間に共有するとともに、平常時の対応の必要性や、緊急時の対応にかかる理解の励行を行うものとする。

職員教育を組織的に浸透させていくために、定期的（年2回以上）な教育を開催するとともに、新規採用時には別に研修を実施すること。また、研修の実施内容についても記録すること。

なお、感染症の業務継続計画に係る研修については、感染症の予防及びまん延の防止のための研修と一体的に実施することも差し支えない。

●訓練について

訓練（シミュレーション）においては、感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、業務継続計画に基づき、事業所内の役割分担の確認、感染症や災害が発生した場合に実践するケアの演習等を定期的（年2回以上）に実施するものとする。

なお、感染症の業務継続計画に係る訓練については、感染症の予防及びまん延の防止のための訓練と一体的に実施することも差し支えない。

また、災害の業務継続計画に係る訓練については、非常災害対策に係る訓練と一体的に実施することも差し支えない。

訓練の実施は、机上を含めその実施手法は問わないものの、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ある。

【経過措置】

令和6年3月31日までは、努力義務とする。

4. 地域と連携した災害への対応の強化（非常災害に関する訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めること。）

P13

(6) 非常災害対策

ア 非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に職員に周知するとともに、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うこと。なお、「非常災害に関する具体的計画」とは、消防法施行規則第3条に規定する消防計画（これに準ずる計画を含む。）及び風水害、地震等の災害に対処するための計画をいう。

「風水害、地震等の災害に対処するための計画」の策定にあたっては、山口県健康福祉部が作成した「福祉・医療施設防災マニュアル作成指針」等を参考とすること。

イ アに規定する訓練の実施に当たって、所轄の消防署等消防機関の指導に従うこと。また、地域住民の参加が得られるよう連携に努めること。

ウ (略)

(解説)

非常災害に関する具体的計画とは、「消防計画」及び「防災マニュアル」のことである。

指針(6)イは、指針(6)アに規定する避難、救出その他必要な訓練の実施に当たって、できるだけ地域住民の参加が得られるよう努めることとしたものであり、そのためには、日頃から地域住民との密接な連携体制を確保するなど、訓練の実施に協力を得られる体制づくりに努めることが必要である。

訓練の実施に当たっては、消防関係者の参加を促し、具体的な指示を仰ぐなど、より実効性のあるものとする。

5. 感染症対策の強化（委員会の開催/指針の整備/研修・訓練の実施）

P14

（7） 衛生管理等

ア～カ （略）

キ 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（テレビ電話装置その他の情報通信機器（以下、「テレビ電話装置等」という。）を活用して行うことができるものとする。）をおおむね六月に一回以上開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ること。なお、委員会については、感染対策の知識を有する者を含む、幅広い職種により構成することが望ましい。

ク 感染症及びまん延の防止のための指針を整備すること。

ケ 職員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施すること。なお、訓練については、机上を含めその実施手法は問わないものの、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ある。

（解説）

●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について

当該事業所における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（以下「感染対策委員会」という。）であり、感染対策の知識を有する者を含む、幅広い職種により構成することが望ましく、特に、感染対策の知識を有する者については外部の者も含め積極的に参画を得ることが望ましい。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、感染対策担当者を決めておくことが必要である。

感染対策委員会は、入居者の状況など事業所の状況に応じ、おおむね6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する必要がある。

感染対策委員会は、テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。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」等を遵守すること。

なお、感染対策委員会は、他の会議体を設置している場合、これと一体的に設置・運営することとして差し支えない。また、事業所に実施が求められるものであるが、他のサービス事業者との連携等により行うことも差し支えない。

※ガイダンス及びガイドラインについては、厚生労働省ホームページに掲載されています。

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000027272.html>

●感染症及びまん延の防止のための指針について

当該事業所における「感染症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する。各項目の記載内容の例については、「介護現場における感染対策の手引き」を参照されたい。

（平常時の対策）

ア 事業所内の衛生管理（環境の整備等）

イ ケアにかかる感染対策（手洗い、標準的な予防策）等

(発生時の対応)

ア 発生状況の把握

イ 感染拡大の防止

ウ 医療機関や保健所、市町村における事業所関係課等の関係機関との連携

エ 行政等への報告 等

※発生時における事業所内の連絡体制や上記の関係機関への連絡体制を整備し、明記しておくことも必要である。

※「介護現場における感染対策の手引き」については、厚生労働省ホームページに掲載されています。

(https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/taisakumatome_13635.html)

●研修について

研修の内容は、感染対策の基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するとともに、当該事業所における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ものとする。

職員教育を組織的に浸透させていくためには、当該事業所が定期的な教育（年2回以上）を開催するとともに、新規採用時には感染対策研修を実施すること。また、研修の実施内容についても記録することが必要である。

なお、研修の実施は、厚生労働省「介護施設・事業所の職員向け感染症対策力向上のための研修教材」等を活用するなど、事業所内で行うものでも差し支えなく、当該事業所の実態に応じ行うこと。

●訓練について

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）に行うことが必要である。

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、事業所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するものとする。

訓練の実施は、机上を含めその実施手法は問わないものの、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ある。

【経過措置】

令和6年3月31日までは、努力義務とする。

6. 高齢者虐待防止の推進（委員会の開催/指針の整備/研修の実施/担当者の配置）

P16

(12) 高齢者虐待の防止

ア 設置者は、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（平成 17 年法律第 124 号）に基づき、次の事項を実施すること。

(ア) (略)

(イ) 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ること。

(ウ) 虐待の防止のための指針を整備すること。

(エ) 職員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。

(オ) (イ) から (エ) までに掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

(カ) その他同法第 20 条の規定に基づき、苦情の処理の体制の整備その他の高齢者虐待の防止等のための措置を講ずること。

イ (略)

(解説)

指針の整備及び研修の実施に加え、委員会の開催、担当者の配置の項目が追加されました。

●虐待の防止のための対策を検討する委員会について

「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。）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、管理者を含む幅広い職種で構成する。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、定期的に開催することが必要である。

また、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。

一方、虐待等の事案については、虐待等に係る諸般の事情が、複雑かつ機微なものであることが想定されるため、その性質上、一概に従業者に共有されるべき情報であるとは限られず、個別の状況に応じて慎重に対応することが重要である。

なお、虐待防止検討委員会は、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、これと一体的に設置・運営することとして差し支えない。また、施設に実施が求められるものであるが、他のサービス事業者との連携等により行うことも差し支えない。

また、虐待防止検討委員会は、テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。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」等を遵守すること。

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することとする。その際、そこで得た結果（事業所における虐待に対する体制、虐待等の再発防止策等）は、従業者に周知徹底を図る必要がある。

ア 虐待防止検討委員会その他施設内の組織に関すること

イ 虐待の防止のための指針の整備に関すること

ウ 虐待の防止のための職員研修の内容に関すること

- エ 虐待等について、従業者が相談・報告できる体制整備に関すること
- オ 従業者が高齢者虐待を把握した場合に、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
- カ 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
- キ 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

●虐待の防止のための指針について

「虐待の防止のための指針」には、次のような項目を盛り込むこととする。

- ア 施設における虐待の防止に関する基本的考え方
- イ 虐待防止検討委員会その他施設内の組織に関する事項
- ウ 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針
- エ 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針
- オ 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項
- カ 成年後見制度の利用支援に関する事項
- キ 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項
- ク 入所者等に対する当該指針の閲覧に関する事項
- ケ その他虐待の防止の推進のために必要な事項

●研修について

従業者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・啓発するものであるとともに、当該施設における指針に基づき、虐待の防止の徹底を行うものとする。

職員教育を組織的に徹底させていくためには、当該事業者が指針に基づいた研修プログラムを作成し、定期的な研修（年2回以上）を実施するとともに、新規採用時には必ず虐待の防止のための研修を実施することが重要である。

また、研修の実施内容についても記録することが必要である。研修の実施は、施設内での研修で差し支えない。

●担当者について

施設における虐待を防止するための体制として、指針（12）ア（イ）から（エ）までに掲げる措置を適切に実施するため、専任の担当者を置くことが必要である。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。

【経過措置】

令和6年3月31日までは、努力義務とする。

7. 電磁的記録による保存等（諸記録の作成・保存及び入居者等への説明・同意等において電磁的な対応ができる。）

P26

16 電磁的記録等

- (1) 作成、保存その他これらに類するもののうち、この指導指針の規定において書面（書面、書類、文書、謄本、抄本、正本、副本、複本その他文字、図形等人の知覚によって認識することができる情報が記載された紙その他の有体物をいう。以下同じ。）で行うことが規定されている又は想定されるもの（(イ)に規定するものを除く。）については、書面に代えて、当該書面に係る電磁的記録（電子的方式、磁器的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。）により行うことができる。
- (2) 交付、説明、同意、承諾その他これらに類するもの（以下、「交付等」という。）のうち、この指導指針の規定において書面で行うことが規定されている又は想定されるものについては、当該交付等の相手方（入居者等）の承諾を得て、書面に代えて、電磁的方法（電子的方法、磁器的方法その他人の知覚によっては認識することができない方法をいう。）によることができる。

（解説）

●電磁的記録について

書面の保存等に係る負担の軽減を図るため、事業者は、書面の作成、保存等を次に掲げる電磁的記録により行うことができることとしたものである。

- ① 電磁的記録による作成は、事業者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録する方法または磁気ディスク等をもって調製する方法によること。
- ② 電磁的記録による保存は、下記のいずれかの方法によること。
 - ア 作成された電磁的記録を事業者の使用に係る電磁計算機に備えられたファイル又は磁気ディスク等をもって調製するファイルにより保存する方法。
 - イ 書面に記載されている事項をスキャナ等により読み取ってできた電磁的記録を事業者の使用に係る電磁計算機に備えられたファイル又は磁気ディスク等をもって調製するファイルにより保存する方法。
- ③ その他、指針16（ア）において電磁的記録により行うことができるとされているものは、①及び②に準じた方法によること。
- ④ 電磁的記録により行う場合は、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」及び厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守すること。

●電磁的方法について

入居者及びその家族等（以下「入居者等」という。）の利便性向上並びに事業者の業務負担軽減等の観点から、事業者は、書面で行うことが規定されている又は想定される交付等（交付、説明、同意、承諾、締結その他これに類するものをいう。）について、事前に入居者等の承諾を得た上で、次に掲げる電磁的方法によることができることとしたものである。

① 電磁的方法による交付は、次に準じた方法によること。

（１）電子情報処理組織を使用する方法のうちア又はイに掲げるもの

ア 事業者の使用に係る電子計算機と入居申込者又はその家族の使用に係る電子計算機とを接続する電気通信回線を通じて送信し、受信者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録する方法

例) 事業者のパソコンを使用し、電子メールにて送付する方法

イ 事業者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録された重要事項説明書等を電気通信回線を通じて入居申込者又はその家族の閲覧に供し、当該入居申込者又はその家族の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに当該重要事項説明書等を記録する方法(電磁的方法による提供を受ける旨の承諾又は受けない旨の申出をする場合にあっては、事業者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルにその旨を記録する方法)

例) ホームページ等からダウンロードする方法

（２）磁気ディスク、シー・ディー・ロムその他これらに準ずる方法により一定の事項を確実に記録しておくことができる物をもって調製するファイルに重要事項説明書等を記録したものを交付する方法

② ①に掲げる方法は、入居申込者又はその家族がファイルへの記録を出力することにより文書を作成することができるものでなければならない。

③ （１）の「電子情報処理組織」とは、事業者の使用に係る電子計算機と、入居申込者又はその家族の使用に係る電子計算機とを電気通信回線で接続した電子情報処理組織をいう。

④ 事業者は、①の規定により重要事項説明書等を提供しようとするときは、あらかじめ、当該入居申込者又はその家族に対し、その用いる次に掲げる電磁的方法の種類及び内容を示し、文書又は電磁的方法による承諾を得なければならない。

ア ①に規定する方法のうち事業者が使用するもの

イ ファイルへの記録の方式

⑤ ④の規定による承諾を得た事業者は、当該入居申込者又はその家族から文書又は電磁的方法により電磁的方法による提供を受けない旨の申出があったときは、当該入居申込者又はその家族に対し、重要事項説明書等の提供を電磁的方法によってしてはならない。ただし、当該入居申込者又はその家族が再び④の規定による承諾をした場合は、この限りでない。

⑥ 電磁的方法による同意は、例えば電子メールにより入居者等が同意の意思表示をした場合等が考えられること。なお、「押印についての Q&A（令和 2 年 6 月 1 9 日内閣府・法務省・経済産業省）」を参考にすること。

- ⑦ 電磁的方法による締結は、入居者等・事業者の間の契約関係を明確にする観点から、書面における署名又は記名・押印に代えて、電子署名を活用することが望ましいこと。なお、「押印についての Q&A（令和 2 年 6 月 1 9 日内閣府・法務省・経済産業省）」を参考にすること。
- ⑧ その他、指針 1 6（イ）において電磁的方法によることができるとされているものは、①から⑦までに準じた方法によること。
- ⑨ 電磁的方法による場合は、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」及び厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守すること。

※「押印についての Q&A」については、法務省ホームページに掲載されています。

(http://www.moj.go.jp/MINJI/minji07_00095.html)