

(法規・基準について)

(ご入居者ご家族からの質問)

母が介護付きホームに入居中。母を見舞いに行くと、毎回フロアに1~2名程度しか職員がいない。重要事項説明書には「2:1以上」と示されているのに、おかしくないですか。「2:1以上」とは、入居者2名に対し職員が1名いるということではないのでしょうか。

《相談者に対する苦情対応委員会のコメント》

介護付きホームは、特定施設入居者生活介護の介護保険サービスを利用する事業所のことで、法令上「3:1以上」の職員配置が求められています。該当ホームは「2:1以上」とされ、法令上の基準よりも手厚いホームとなります。

ただし、下記①~③の説明が不足しているため誤解を招いているものと考えられます。

- ①「3:1以上」の考え方は、前年度の要介護者の平均人数から算出されること。
- ②職員配置の「1」は、ホームの就業規則により定められた、週32時間以上を常勤換算で「1」と考え、直接処遇職員(介護職員+看護職員)が配置されること。
- ③職員配置基準は週単位で考えられるものであり、具体的な職員の配置はホームの方針により異なること。

例えば、職員の勤務時間が、週40時間(1日8時間5日勤務)で、入居者100名(うち前年度要介護者平均人数20名)のホームで「2:1」の職員配置の場合、以下の考え方となります。

- ・要介護者20名なので入居者総数に関わらず、直接処遇職員は常勤換算で10。
- ・常勤換算10とは 勤務延べ時間で考えると週400時間。
- ・要介護者20名は、週7日間24時間滞在しているので、週168時間×20名=3360時間。

以上から、一週間での職員配置時間は要介護者3360時間に対し、直接処遇職員400時間となります。言い換えると、例の場合、実質は要介護者8.4名に対し、介護もしくは看護職員1名の配置がホームに義務付けられていることとなります。

ホームのオペレーション上、職員配置に片寄りがあったり、介護職員・看護職員が別に認識されたりすることを考慮すると、「要介護者10名に対し、介護職員が1名もいない」と感じることもあり得ると考えられます。

《事業者に対する苦情対応委員会のコメント》

本件は、ご家族の職員配置に対する誤解から発生しがちな苦情と考えられますが、このような申立は、「呼んだのにすぐ来てくれない。」などのご家族・ご入居者のご要望に応えられないことに対する不満が積み重ねとなっていることが多いです。法令上の基準はもちろんですが、ご家族・ご入居者とのコミュニケーションを密にとり、顧客満足度向上に努めてください。

職員配置については、以下の法令等をご確認ください。

[指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について\(平成十一年老企第二十五号\)](#)

[2 用語の定義\(リンク\)](#)

[指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準\(平成十一年厚生省令第三十七号\)](#)

[第十二章 特定施設入居者生活介護 第二節 人員に関する基準\(リンク\)](#)

発行元：



公益社団法人 **全国有料老人ホーム協会**

〒103-0027 東京都中央区日本橋 3-5-14 アイ・アンド・イー日本橋ビル 7階

TEL 03-3272-3781 FAX 03-3548-1078