

(接客対応について)

(ご入居者・ご家族からの質問)

ホームのある職員の対応がひどすぎる。暴言・暴力もあるし退職させてほしい。ホーム長に訴えても何もしてもらえません。協会から、何とかしてもらえませんか。

《相談者に対する苦情対応委員会のコメント》

暴力・暴言が事実であれば、「高齢者虐待防止法」に抵触する恐れがあります。ホームの対応については、ご希望があれば、協会からも確認させていただきますので、具体的なホーム名など詳細をお知らせください。

《事業者に対する苦情対応委員会のコメント》

ホーム職員に限らず、養護者の高齢者虐待については社会的な問題に発展しています。高齢者虐待については、厚生労働省をはじめとして、注意喚起文書や対応マニュアルが案内されています。有老協ホームページ:[「契約書モデル・ガイドライン」\(リンク\)](#)のページや、[「制度・行政情報/虐待防止法関係」\(リンク\)](#)のページなどでもご案内していますが、下記なども参考に、ご入居者の安全・安心に取り組んでください。

虐待の一部には、身体拘束が挙げられます。身体拘束廃止未実施減算のルールが定められた特定施設だけでなく、住宅型有料老人ホームにも身体拘束等の適正化についても、有料老人ホーム設置運営標準指導指針で、下記が求められています。

- ① 身体拘束の適正化のための対策を検討する委員会を三月に一回以上開催
- ② 身体的拘束適正化のための指針の整備
- ③ 身体的拘束等の適正化のための研修の定期的な実施

特に①③については、なかなか現場では定期的に委員会や研修を開催することは難しいと思いますが、日々、カンファレンスや申し送り等で職員が集まって意見交換を行う機会はあると思います。こういった機会をうまく活用し、身体拘束適正化のための対策を検討する場とし、委員会・研修としての記録を残すように取り組むことをお勧めします。

指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準

4 イについて、別に厚生労働大臣が定める基準を満たさない場合は、身体拘束廃止未実施減算として、所定単位数の100分の10に相当する単位数を所定単位数から減算する。

指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準(短期入所サービス及び特定施設入居者生活介護に係る部分)及び指定施設サービス等に要する費用の額の算定に関する基準の制定に伴う実施上の留意事項について

(4)身体拘束廃止未実施減算について

身体拘束廃止未実施減算については、施設において身体拘束等が行われていた場合ではなく、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(平成十一年厚生労働省令第三十七号)第百八十三条第五項の記録(同条第四項に規定する身体拘束等を行う場合の記録)を行っていない場合及び同条第六項に規定する措置を講じていない場合に、入居者全員について所定単位数から減算することとなる。具体的には、記録を行っていない、身体的拘束の適正化のための対策を検討する委員会を三月に一回以上開催していない、身体的拘束適正化のための指針を整備していない又は身体的拘束適正化のための定期的な研修を実施していない事実が生じた場合、速やかに改善計画を都道府県知事に提出した後、事実が生じた月から三月後に改善計画に基づく改善状況を都道府県知事に報告することとし、事実が生じた月の翌月から改善が認められた月までの間について、入居者全員について所定単位数から減算することとする。

有料老人ホーム設置運営標準指導指針 9 サービス等

- (4) 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。
- イ 同法第5条の規定に基づき、高齢者虐待を受けた入居者の保護のための施策に協力すること。
 - ロ 同法第 20 条の規定に基づき、研修の実施、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。
- (5) 入居者に対するサービスの提供に当たっては、当該入居者又は他の入居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居者の行動を制限する行為(以下「身体的拘束等」という。)を行ってはならないこと。
- (6) 緊急やむを得ず身体的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並びに緊急やむを得ない理由を記録しなければならないこと。
- (7) 身体的拘束等の適正化を図るために、次に掲げる措置を講じなければならない。
- イ 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を三月に一回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ること。
 - ロ 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。
 - ハ 介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施すること。

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

(高齢者虐待の早期発見等)

第五条 養介護施設、病院、保健所その他高齢者の福祉に業務上関係のある団体及び養介護施設従事者等、医師、保健師、弁護士その他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。

2 前項に規定する者は、国及び地方公共団体が講ずる高齢者虐待の防止のための啓発活動及び高齢者虐待を受けた高齢者の保護のための施策に協力するよう努めなければならない。

(養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等のための措置)

第二十条 養介護施設の設置者又は養介護事業を行う者は、養介護施設従事者等の研修の実施、当該養介護施設に入所し、その他当該養介護施設を利用し、又は当該養介護事業に係るサービスの提供を受ける高齢者及びその家族からの苦情の処理の体制の整備その他の養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等のための措置を講ずるものとする。

指針のひな型や、委員会議事録フォーマット・研修参考資料については、[協会のホームページ\(会員専用ページリンク\)](#)にも掲載させていただいております。これらも参考に、現場の実態に合った指針の整備、委員会・研修の実施に取り組んでください。

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