

# IX 管理者・生活相談員 の責務と質の向上

- ◎ **管理者及び生活相談員については、施設内において、その業務・役割があいまいなまま運営されているケースが散見される。**
- ◎ **管理者については、老人福祉法等(軽費老人ホーム、養護老人ホーム、有料老人ホーム)における施設長と同一者である場合がほとんどであるため、業務内容について重複する部分が多い。**
- ◎ **また、生活相談員についても、施設内でどのような位置付けであるかなどが、介護保険法関係の書籍等でほとんど示されておらず、これまでの指導においても十分な説明ができていなかった。**
- ◎ **以上のことから、参考資料として(社)全国有料老人ホーム協会の報告書の内容を一部紹介するので、今後とも質の向上を図るよう各施設で努めていただきたい。**

## ■ 管理者(1) ～配置基準vol.1～

(根拠条文:特定施設《一般型》《外部サービス利用型》)

**基準省令第176条(第192条の5・第232条・第256条)**

指定特定施設入居者生活介護事業者は、指定特定施設ごとに専らその職務に従事する**管理者**を置かなければならない。ただし、指定特定施設の**管理上支障がない場合は**、当該特定施設における**他の職務**に従事し、又は**同一敷地内**にある他の事業所、施設等の職務に従事することができるものとする。

(根拠条文:養護老人ホーム、軽費老人ホーム)

**昭和41年厚生省令第19号 第12条・平成20年厚生労働省令第107号 第11条**

養護老人ホーム(軽費老人ホーム)には、次の各号に掲げる職員を置かなければならない。

一 **施設長 1**

(根拠:有料老人ホーム)

**岡山県有料老人ホーム設置運営指導指針 5(1)ア**

職員の配置については、入居者の数及び提供するサービス内容に応じ、その呼称にかかわらず、次の職員を配置すること。

**施設長**、事務員、生活相談員、・・・

## ■ 管理者(1) ～配置基準vol.2～

(解釈通知:特定施設《一般型》《外部サービス利用型》)

平成11年老企第25号 第3の8の1 (短期入所生活介護の準用)

指定特定施設の管理者は**常勤**であり、かつ、原則として**専ら**当該施設の管理業務に従事するものである。**ただし**、以下の場合であって、当該施設の管理業務に支障がないときは、**他の職務を兼ねることができるものとする。**

①当該特定施設の**特定施設従業者としての職務**に従事する場合

②**同一敷地内**にある又は**道路を隔てて隣接する**等、特に当該施設の**管理業務に支障がない**と認められる範囲内に他の事業所、施設等がある場合に、当該他の事業所、施設等の管理者又は従業者としての職務に従事する場合(この場合の他の事業所、施設等の事業の内容は問わないが、例えば、併設される訪問系サービスの事業所のサービス提供を行う従業者との兼務は一般的には管理業務に支障があると考えられるが、訪問系サービス事業所における**勤務時間が極めて限られている職員**の場合には、例外的に認められる場合もありうる。)

(根拠:有料老人ホーム)

岡山県有料老人ホーム設置運営指導指針 5(1)ウ(ウ)

施設長等介護サービスの責任者の地位にある者は高齢者介護について**知識、経験を有する者**であること。

特別養護老人ホームとは取扱いが異なることに注意

## ■ 管理者(2) ～業務内容～

(根拠条文:特定施設《一般型》《外部サービス利用型》)

### 基準省令第52条(訪問入浴介護の準用)

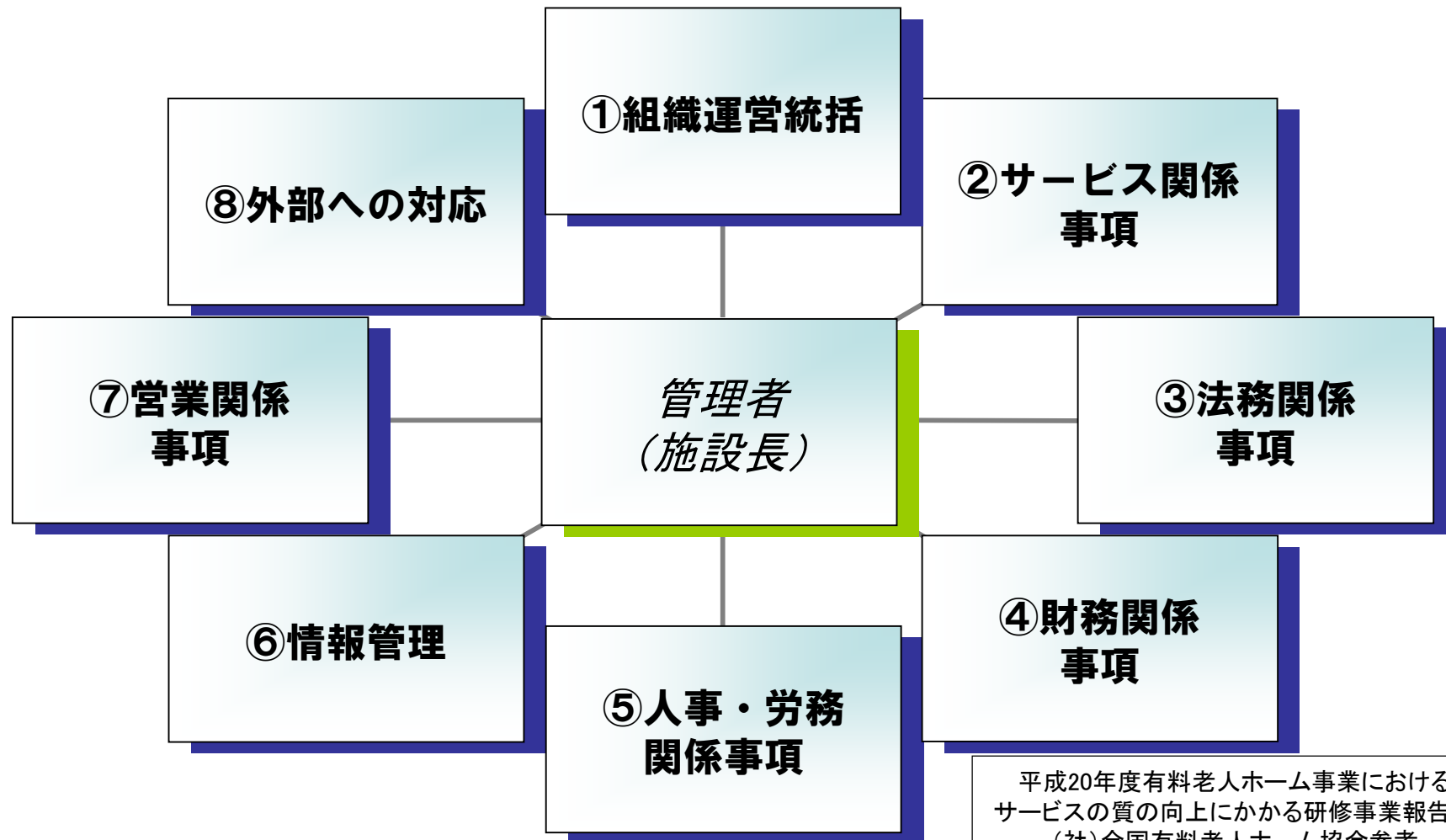
- 1 指定特定施設の管理者は、指定特定施設の**従業者の管理**及び指定特定施設入居者生活介護の**利用の申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的**に行うものとする。
- 2 指定特定施設の管理者は、当該指定特定施設の従業者にこの節の規定を遵守させるため**必要な指揮命令**を行うものとする。

管理者が中心となって、指揮命令を行っているか？

管理者と施設長が別人で、それぞれ配置されている場合、本当に一元的管理がなされているか？

介護日誌などによる入居者の状況や従業者の職務内容を把握できているか？

■ 管理者(3) ～業務の全体像～



平成20年度有料老人ホーム事業における  
サービスの質の向上にかかる研修事業報告書  
(社)全国有料老人ホーム協会参考

## ■ 管理者(3) ～業務の詳細vol.1～

①組織運営統括		
(1) 事業計画	a. 事業計画	<input type="checkbox"/> 施設の理念や方針の明確化と周知徹底 <input type="checkbox"/> 事業環境・入居者の状態の変化を見通した、中・長期的な事業計画・年次事業計画の策定と周知
	b. 内部統制企画	<input type="checkbox"/> 内部統制制度、予算管理制度の企画 <input type="checkbox"/> 会社業績の評価・管理、各部門の年次予算の調整、経営分析
	c. 新規事業企画	<input type="checkbox"/> 新規事業の計画策定、新規事業推進体制の整備
(2) 組織体制	a. 組織化企画	<input type="checkbox"/> 職務分掌、職位別役割権限規定の企画 <input type="checkbox"/> 組織運営ルール、事業分担の見直しに関する企画
	b. 体制整備	<input type="checkbox"/> 役割分担や権限、専門性、指揮命令系統の明確化、報連相体制確立 <input type="checkbox"/> 良好な人間関係構築、目標達成 <input type="checkbox"/> 効率化とコストダウンの実施(中・長期的な視野、外部機関の活用)
(3) 情報の把握と活用	a. 事業環境	<input type="checkbox"/> 経営状況、サービス提供状況、利用者の状態、職員の状態等の把握 <input type="checkbox"/> 社会情勢、福祉業界の動向等の把握、自社の強み・弱みの把握
	b. 入居者ニーズ	<input type="checkbox"/> 入居者の状態や組織運営に係る入居者等ニーズ把握と職員との共有
	c. 職員ニーズ	<input type="checkbox"/> 組織運営に係る職員ニーズの把握と組織運営への反映 <input type="checkbox"/> 職員への動機づけ(専門性の自覚、職務の責任感、達成感の向上等)

## ■ 管理者(3) ～業務の詳細vol.2～

②サービス関係事項		
(1) サービス計画	a. サービス内容の把握	<input type="checkbox"/> サービス内容、料金体系、契約内容、サービス提供体制の把握
	b. サービス計画の策定	<input type="checkbox"/> サービス提供方針の明確化と徹底(目標・予算)
(2) サービス提供 フローの構築	a. サービスの標準化	<input type="checkbox"/> 業務の標準化・マニュアル化、実施状況の確認と見直し
	b. サービス管理手順の確立	<input type="checkbox"/> 各種記録の方法・内容、保存管理、チェック(回覧)の方法
	c. サービス提供の効率化	<input type="checkbox"/> ルーチン業務の均一化及び効率化
	d. 業務改善	<input type="checkbox"/> 業務改善体制の整備、実行、確認、標準化、マニュアル化等
(3) サービス提供 状況の把握と	a. 業務記録の管理	<input type="checkbox"/> 業務に関する記録の管理・活用
	b. サービス提供記録の管理	<input type="checkbox"/> 個別ケアに関する記録の管理・活用
	c. サービス提供の意見聴取	<input type="checkbox"/> サービス利用に関する利用者、家族、職員、関係者等からの意見聴取
(4) 建物・設備管理	a. 維持・改善計画の策定	<input type="checkbox"/> 建物の維持・修繕計画の策定、改善計画
	b. 施設管理体制の整備	<input type="checkbox"/> 施設管理体制の整備
	c. 防災・防犯体制の整備	<input type="checkbox"/> 緊急避難マニュアルの整備、避難訓練の実施、消防機関との関係等
(5) 入居者・家族等 への対応	a. 入居・退去の判断	<input type="checkbox"/> 入退居基準の作成、見直し、判断
	b. 入居者の把握・理解	<input type="checkbox"/> 声かけ、個別面談、運営懇談会
	c. コミュニティの醸成	<input type="checkbox"/> 入居者間、入居者と職員間の良い人間関係構築



## ■ 管理者(3) ～業務の詳細vol.3～

②サービス関係事項		
	d. 入居者の権利擁護	<input type="checkbox"/> 家族等との相談、成年後見制度の利用支援、関係機関の利用支援
	e. 苦情・要望への対応	<input type="checkbox"/> 苦情・要望の把握及び対応、対応結果・改善結果の周知
(6) サービスの評価	a. 評価の実施	<input type="checkbox"/> 調査手法・実施方法の検討(自己評価・第三者評価等)
	b. 評価結果の活用	<input type="checkbox"/> 評価結果の公表、周知

## ■ 管理者(3) ～業務の詳細vol.4～

③法務関係事項		
(1) 法令遵守の徹底	a. コンプライアンス体制整備	<input type="checkbox"/> 基本方針・マニュアルの策定、周知、体制整備
	b. 違反・反社会的行為防止	<input type="checkbox"/> 未然防止策の実施、早期発見・対応
(2) 法務管理推進	a. 設立・登記	<input type="checkbox"/> 関連する手続き
	b. 株式業務	<input type="checkbox"/> 株主総会の実施(新株発行、配当金支払計画、特殊株主への対策)
	c. 知的所有権の管理・運用	<input type="checkbox"/> 知的所有権の書類、データ等の管理・運用
	d. 品質管理	<input type="checkbox"/> 社内規定に基づく品質保証維持、国際標準への対応
	e. 訴訟対応	<input type="checkbox"/> 示談、訴訟への対応(保険事故や契約上の法的紛争等への対応)
	f. 契約書等の作成	<input type="checkbox"/> 契約書等の作成・見直し

## ■ 管理者(3) ～業務の詳細vol.5～

④財務関係事項		
(1) 財務管理体制の整備	a. 財務管理体制の整備	<input type="checkbox"/> 内部牽制体制の構築(会計・出納の分離)、経理・財務規程の整備
	b. 職員への情報提供	<input type="checkbox"/> コスト削減意識の徹底、職員への経営状況報告
	c. 監査の適正実施	<input type="checkbox"/> 監査の適正実施(公認会計士の活用等)
	d. 情報開示義務への対応	<input type="checkbox"/> 必要な資料等の整備、HP・パンフレット等の活用
(2) 資産・予算管理	a. 資産管理	<input type="checkbox"/> 資産の状況把握、適正な管理
	b. 財務計画立案	<input type="checkbox"/> 中・長期的な財務計画の立案
	c. 予算作成	<input type="checkbox"/> 短・中期的な予算の作成、補正予算 <input type="checkbox"/> 損益分岐点・費用対効果、入居者又は職員の要望取入れ
	d. 月次決算の確認	<input type="checkbox"/> 月次決算の分析・確認、情報共有
(3) 日常業務管理	a. 会計処理の確認	<input type="checkbox"/> 経理規定に基づいた会計処理の徹底と確認
	b. 税務への対応	<input type="checkbox"/> 消費税、源泉徴収税等の税務への対応
	c. 寄付金への対応	<input type="checkbox"/> 寄付の受け入れ、手順、御礼状の作成
	d. 入札等の管理	<input type="checkbox"/> 複数業者からの見積もり合わせ、競争入札 <input type="checkbox"/> 物品の購入管理

## ■ 管理者(3) ～業務の詳細vol.6～

⑤人事・労務関係事項		
(1) 採用・選考	a. 採用計画の策定	<input type="checkbox"/> 採用方針の明確化、採用計画の策定、期間、予算
	b. 採用手順の確立	<input type="checkbox"/> 採用手順・選考基準の確立、見直し
	c. 採用・選考の実施	<input type="checkbox"/> 面接、採用
(2) 人事管理	a. 人事制度の整備	<input type="checkbox"/> 職員配置、人事異動、職務分掌、給与体系、昇級制度等の策定
	b. 人員配置	<input type="checkbox"/> 人事異動、欠勤者の対応、災害・緊急時の対応
	c. 職員とのコミュニケーション	<input type="checkbox"/> 目標管理制度の活用、職場会議
	d. 補助金等の活用	<input type="checkbox"/> 雇用に関するもの
(3) 労務管理	a. 労働環境の整備	<input type="checkbox"/> 内容、業務量の把握 <input type="checkbox"/> 労働環境、社内諸規則の整備
	b. 勤務表の作成	<input type="checkbox"/> 出勤日の調整
	c. 労務関係法令の遂行	<input type="checkbox"/> 実態把握
	d. 労災防止教育と防止策	<input type="checkbox"/> マニュアルの整備、職場教育
	e. 労働時間の管理	<input type="checkbox"/> 所定労働時間の管理、超過勤務の管理
	f. セクハラ防止	<input type="checkbox"/> セクハラ防止の為に体制整備、職員の相談

## ■ 管理者(3) ～業務の詳細vol.7～

⑤人事・労務関係事項		
	d. 入居者の権利擁護	<input type="checkbox"/> 休暇取得状況の管理
	e. 苦情・要望への対応	<input type="checkbox"/> 職員のニーズに合った複数の福利厚生メニューの整備
	f. 職員の状況把握	<input type="checkbox"/> 職員の健康・ストレス状況の把握、勤務状況、休暇取得状況
	g. 職員間の人間関係の醸成	<input type="checkbox"/> 人間関係の円滑化、相互理解
	h. 専門家や外部機関の活用	<input type="checkbox"/> カウンセラー、医師の活用
(4) 育成・研修	a. 研修計画の立案	<input type="checkbox"/> 研修計画の立案と予算の確保
	b. 研修実施体制の整備	<input type="checkbox"/> 人的・施設的対応 <input type="checkbox"/> 資格取得の推進、自己啓発援助制度の整備
	c. 資源・外部研修の活用	<input type="checkbox"/> 外部講師による研修の実施 <input type="checkbox"/> 外部研修への参加促進
	d. 研修への評価	<input type="checkbox"/> 研修参加者への評価 <input type="checkbox"/> 研修への評価

## ■ 管理者(3) ～業務の詳細vol.8～

⑥情報管理		
(1) 情報管理	a. ホームに関する情報管理	<input type="checkbox"/> ホームに関する情報の管理と公表
	b. 利用者情報の管理・保護	<input type="checkbox"/> 個人情報の管理・保護と活用
(2) 情報システム 管理	a. 情報システムの整備	<input type="checkbox"/> 情報システムの導入・維持・改善に係る計画の策定、体制整備
	b. 情報システムの管理	<input type="checkbox"/> システムの運用状況確認、保守 <input type="checkbox"/> セキュリティ管理

## ■ 管理者(3) ～業務の詳細vol.9～

⑦営業関係事項		
(1) 営業企画	a. 営業計画の策定	<input type="checkbox"/> 営業計画(販売目標の設定、予算の確保)の策定・見直し <input type="checkbox"/> 営業・マーケティング戦略の策定・見直し
	b. 営業体制の整備	<input type="checkbox"/> 営業管理体制の整備 <input type="checkbox"/> 営業ツール(パンフレット、重要事項説明書等)の作成
(2) 営業活動管理	a. 営業活動管理	<input type="checkbox"/> 営業・販売状況の把握 <input type="checkbox"/> 入居希望者への対応 <input type="checkbox"/> 契約 <input type="checkbox"/> クレーム・トラブル管理

## ■ 管理者(3) ～業務の詳細vol.10～

⑧外部への対応		
(1) 広報	a. 広報計画の策定	<input type="checkbox"/> 広報計画の策定、見直し <input type="checkbox"/> 広報効果の検証
	b. 広報活動の実施	<input type="checkbox"/> 広報の対象・内容・手段の検討 <input type="checkbox"/> 広報ツールの作成、実施
	c. 施設見学者等への対応	<input type="checkbox"/> 施設見学者への対応方法・内容の設定と周知 <input type="checkbox"/> 見学者への対応
(2) 地域対応	a. 関係機関との連携	<input type="checkbox"/> 行政機関との連携 <input type="checkbox"/> 社会福祉協議会、関係団体等とのネットワーク構築 <input type="checkbox"/> 医療機関との連携
	b. 地域との連携	<input type="checkbox"/> 商工会、町内会、小学校等との関係構築
	c. 地域交流	<input type="checkbox"/> 町内会、自治会等の行事への参加 <input type="checkbox"/> 地域住民の招待による交流会
(3) 福祉教育	a. 実習生等の受け入れ	<input type="checkbox"/> 実習生、ボランティアの受け入れによる理解の促進、人材確保
	b. 講座等の開催	<input type="checkbox"/> 介護予防、家庭での介護、機能訓練等の講座開催 <input type="checkbox"/> 入居者募集説明会の開催



## ■ 生活相談員(1) ～配置基準vol.1～

### (根拠条文:特定施設《一般型》《外部サービス利用型》)

#### 基準省令第175条第2項(第192条の4・第231条・第255条)

- ・・・特定施設従業者の員数は、それぞれ次のとおりとする。
- 一 **生活相談員 常勤換算方法**で、利用者および指定介護予防特定施設入居者生活介護の提供を受ける入居者の合計数が**100又はその端数を増すごとに1人以上**

### (根拠条文:特定施設《一般型》)

#### 基準省令第175条第4項(第231条)

- 第1項第一号又は第2項第1号の生活相談員のうち**1人以上は、常勤**でなければならない。

### (根拠条文:特定施設《外部サービス利用型》)

#### 基準省令第175条第4項(第231条)

- ・・・生活相談員のうち1人以上は、**専らその職務に従事し、かつ、常勤**でなければならない。**ただし、利用者の処遇に支障がない場合は、当該特定施設における他の職務に従事することができるものとする。**

## ■ 生活相談員(1) ～配置基準vol.2～

(根拠条文:養護老人ホーム)

### 昭和41年厚生省令第19号 第12条

養護老人ホームには、次の各号に掲げる職員を置かなければならない。

1 略

#### 三 生活相談員

イ 常勤換算方法で、入所者の数が30又はその端数を増すごとに1人以上とすること。

ロ 生活相談員のうち入所者の数が100又はその端数を増すごとに1人以上を主任生活相談員とすること。

7 第1項第三号ロ又は…の主任生活相談員のうち1人以上は、専らその職務に従事する常勤の者でなければならない。ただし、外部サービス利用型特定施設入居者生活介護又は外部サービス利用型介護予防特定施設入居者生活介護の事業を行う養護老人ホームであって、入所者の処遇に支障がない場合には、当該養護老人ホームが行う当該事業に係る他の職務に従事することができる。

8 外部サービス利用型養護老人ホームに置くべき生活相談員の数については、第1項第三号又は第2項第一号に定める生活相談員の数から、常勤換算方法で、一を減じた数とすることができる。

## ■ 生活相談員(1) ～配置基準vol.3～

### (根拠条文:軽費老人ホーム)

#### 平成20年厚生労働省令第107号 第11条

軽費老人ホームに置くべき職員及びその員数は、次のとおりとする。…

1 略

二 生活相談員 常勤換算方法で、入所者の数が120又はその端数を増すごとに1人以上

5 第1項第二号口の生活相談員を置く場合にあつては、当該生活相談員のうち1人以上は、常勤の者でなければならない。

6 指定特定施設入居者生活介護、指定介護予防特定施設入居者生活介護又は指定地域密着型特定施設入居者生活介護を行う軽費老人ホームにあつては、入所者に提供するサービスに支障がないときは、第1項第二号の生活相談員のうち1人を置かないことができる。

### (根拠:有料老人ホーム)

#### 岡山県有料老人ホーム設置運営指導指針 5(1)ア

職員の配置については、入居者の数及び提供するサービス内容に応じ、その呼称にかかわらず、次の職員を配置すること。

施設長、事務員、生活相談員、…

## ■ 生活相談員(1) ～配置基準vol.4～ (解釈通知:特定施設《外部サービス利用型》)

### 平成11年老企第25号 第3の10の1

- (3) 利用者の処遇に支障がない場合に従事することができる他の職務  
居宅基準第192条の4第5項及び第6項並びに第192条の5の「他の職務」は、  
外部サービス利用型指定特定施設入居者生活介護に係る職務に限るもので  
はなく、要介護者及び要支援者以外の当該特定施設の入居者に対する生活  
相談等のサービスの提供を含むものとする。

## ■ 生活相談員(2) ～業務内容～

(根拠条文:特定施設《一般型》《外部サービス利用型》)

### 基準省令第187条

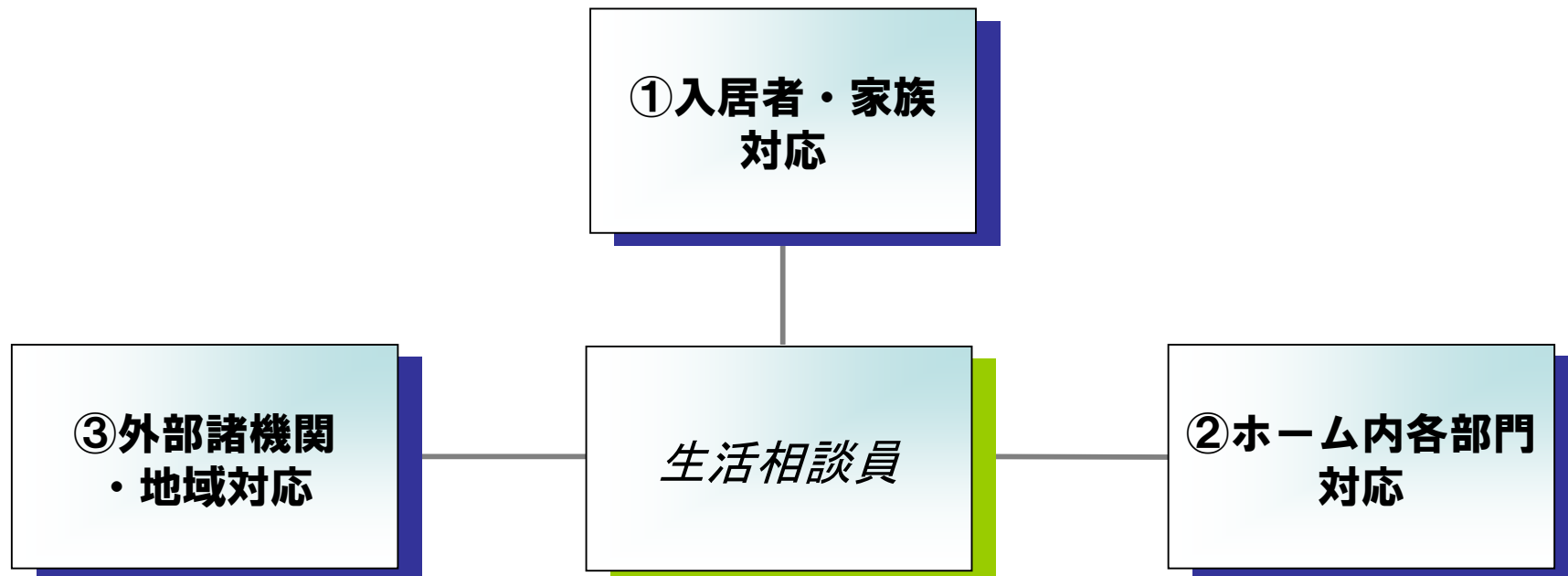
1 指定特定施設入居者生活介護事業者は、常に**利用者の心身の状況**、その置かれている**環境等の的確な把握**に努め、利用者又はその家族に対し、その**相談に適切に応じる**とともに、利用者の**社会生活に必要な支援**を行わなければならない。

- ・養護老人ホームの場合は、処遇計画を作成しているか？
- ・養護老人ホーム・軽費老人ホームの場合は、苦情・事故に関する記録を行っているか？

養護老人ホーム・軽費老人ホームにおいては、「生活相談員の責務」について、各解釈通知で詳細に規定されていることにも注意。

- ・入居者自らの趣味又は嗜好に応じた生きがい活動
- ・各種の公共サービス及び必要とする行政機関に対する手続き等に関する情報提供又は相談を行っているか？

## ■ 生活相談員(3) ～業務の全体像～



平成20年度有料老人ホーム事業における  
サービスの質の向上にかかる研修事業報告書  
(社)全国有料老人ホーム協会参考

## ■ 生活相談員(3) ～業務の詳細vol.1～

①入居者・家族対応		
(1) 各種相談対応	a. 日常生活の相談対応	<input type="checkbox"/> 入居者・職員・家族間の人間関係、健康・環境・不安への相談対応
	b. 財産管理等の相談対応	<input type="checkbox"/> 弁護士等の専門家の紹介
	c. 福祉制度等の相談対応	<input type="checkbox"/> 介護保険制度に関する相談対応
	d. 終末期・葬儀の相談対応	<input type="checkbox"/> ホームでの対応、遺言・相続に関する専門家の紹介
(2) 入居者情報の収集	a. 入居者情報の収集	<input type="checkbox"/> 入居前面談による情報収集、入居者との変化の把握
	b. 入居者情報の管理と共有	<input type="checkbox"/> 個人情報保護方針に基づく情報の管理、関係者間の情報共有
(3) コミュニケーション	a. 多様な形でのコミュニケーション	<input type="checkbox"/> 声かけ、個別面談、運営懇談会
	b. 入居者の閉じこもり・孤立の防止・解消	<input type="checkbox"/> 意見聴取、意思の疎通 <input type="checkbox"/> 閉じこもり・孤立の防止
(4) 苦情・要望への対応	a. 苦情・要望への対応	<input type="checkbox"/> 苦情・要望の聴取、対応(各部門との連絡調整)、対応結果の周知 <input type="checkbox"/> 外部窓口の案内
(5) 身元引受人・成年後見人への対応	a. 身元引受人・成年後見人とのコミュニケーション	<input type="checkbox"/> 状況把握、入居者に関する情報提供 <input type="checkbox"/> 緊急時・逝去時の連絡・調整
	b. 成年後見制度の利用支援	<input type="checkbox"/> 成年後見制度に係る情報収集・提供 <input type="checkbox"/> 成年後見制度利用に係る窓口・機関等の紹介

平成20年度有料老人ホーム事業におけるサービスの質の向上にかかる研修事業報告書  
(社)全国有料老人ホーム協会参考



## ■ 生活相談員(3) ～業務の詳細vol.2～

①入居者・家族対応		
(1) 入居前相談	a. 入居関連情報の収集	<input type="checkbox"/> サービス・施設・設備の内容、入居条件・費用・契約等の把握 <input type="checkbox"/> 運営状況、今後の見通しの把握、同業他社・業界の動向
	b. 入居相談への対応	<input type="checkbox"/> 見学者・入居前相談の受け入れの調整、見学・相談への対応 <input type="checkbox"/> 見学者・相談者のリスト作成と管理、契約担当者への引継ぎ
(2) 新規入居者の生活支援	a. 新規入居者への支援	<input type="checkbox"/> 生活に係る各種情報の提供(サービス、コミュニティ等) <input type="checkbox"/> 他の入居者との関係調整 <input type="checkbox"/> 地域資源(医療機関、公共交通機関、生活利便施設等)の情報提供
	b. サービス・生活環境の調整	<input type="checkbox"/> 心身状況の把握・サービス、生活環境の調整(各部門との連携)
(3) 逝去時(後)の対応	a. 逝去時の対応	<input type="checkbox"/> 葬儀に関する相談対応、専門業者の紹介
	b. 逝去後の対応	<input type="checkbox"/> 各種契約の名義変更等手続きの案内 <input type="checkbox"/> 墓所、法事等に係る専門業者の紹介

平成20年度有料老人ホーム事業における  
サービスの質の向上にかかる研修事業報告書  
(社)全国有料老人ホーム協会参考



## ■ 生活相談員(3) ～業務の詳細vol.3～

②ホーム内各部門対応		
(1) サービス利用に係る情報収集・提供	a. サービス利用に係る情報の収集	<input type="checkbox"/> 希望やニーズの把握 <input type="checkbox"/> 外部の諸機関が提供するサービス等の内容や費用、利用条件、利用方法等の情報収集
	b. サービス利用に係る情報の提供	<input type="checkbox"/> 入居者への情報提供(利用方法、費用等各種条件)
(2) ホーム内各部門との連携	a. サービス利用に係る連絡・調整	<input type="checkbox"/> 各部門へ入居者の希望やニーズ、入居者の状況の伝達 <input type="checkbox"/> 利用に向けた連絡・調整

平成20年度有料老人ホーム事業におけるサービスの質の向上にかかる研修事業報告書  
(社)全国有料老人ホーム協会参考

## ■ 生活相談員(3) ～業務の詳細vol.4～

③外部諸機関・地域対応		
(1) 外部諸機関との 連絡・調整	a. 関係諸機関・団体との連絡 調整	<input type="checkbox"/> 警察、消防、保健所、地方自治体、医療機関、各種団体、店舗等
(2) 地域情報の 収集	a. 地域情報の収集と提供	<input type="checkbox"/> 地域で開催されるイベント等の情報を収集し、入居者へ提供
(3) 地域とのコミュ ニケーション	a. 地域との関係構築	<input type="checkbox"/> ホームの機能や役割を理解してもらうため、地域住民へ働きかけ <input type="checkbox"/> 町内会や地域住民、地域の店舗等と良好な関係を構築
	b. 地域コミュニティへの参加	<input type="checkbox"/> 地域住民・入居者との交流の場を設置 <input type="checkbox"/> ボランティアの受け入れ調整 <input type="checkbox"/> 入居者の地域での活動を支援

平成20年度有料老人ホーム事業における  
サービスの質の向上にかかる研修事業報告書  
(社)全国有料老人ホーム協会参考

# X 感染症・食中毒対策

**1) 疥癬症** 疥癬虫 (ヒゼンダニ) ...主に手のひら・親指の付け根に赤い小丘疹  
《予防対策》

①手洗い (こすり荒い) ・消毒 ②シーツ交換、寝具類の共有に注意 ③介護中の肌の露出を防ぐ ④入浴の順番

**2) ウィルス性感染(B型肝炎・C型肝炎)** 血液を介する。  
《予防対策》

①血液、粘膜、体液などに直接触れない。(手袋の使用) ②手洗い

**3) インフルエンザ** 突然の発症、38℃を超える発熱、上気道炎症状、倦怠感、頭痛など  
《予防対策》

①手洗い・消毒・うがい ②適切な湿度 ③十分な休養と栄養補給 ④流行時は外出を控える ⑤予防接種

**4) ノロウィルス** 激しい嘔吐、下痢、腹痛、発熱、頭痛、筋肉痛など  
《予防対策》

①徹底した手洗い ②清掃 ③汚物の処理 ④健康管理 ⑤食材の加熱 (85℃以上・1分間)

**5) 食中毒**  
《予防対策》

①手洗い・消毒 ②身だしなみ ③調理器具等の洗浄・消毒 ④食品の冷却 ⑤食材の加熱 (85℃以上・1分間)



- 各ホームページ(健康対策課・生活衛生課・長寿社会対策課・厚生労働省)に注意しておくこと
- 長寿社会対策課からはメール等で注意喚起