# 岸和田市有料老人ホーム設置運営指導指針

目次

1　趣旨
2　用語の定義
3　有料老人ホーム該当施設の判断基準
4　基本的事項
5　設置者
6　立地条件
7　規模及び構造設備
8　既存建築物等の活用の場合等の特例
9　職員の配置、研修及び衛生管理
10　有料老人ホーム事業の運営
11　サービス等
12　事業収支計画
13　利用料等
14　契約内容等
15　情報開示
16　電磁的記録等
17　建築物等の適用

老人福祉法（昭和38年法律第133号）第29条第1項に規定する有料老人ホームの設置・運営に関する指導指針については以下のとおり定める。

## 1　趣旨

この指針は、老人福祉法、老人福祉法施行令（昭和38年政令第247号）及び老人福祉法施行規則（昭和38年厚生省令第28号）に定めるもののほか、岸和田市内に所在する有料老人ホームの適正な運営に資するため、有料老人ホームの設置者及び設置しようとする者に対し、市長が行う行政指導の指針となる事項を定めるものとする。

## 2　用語の定義

この指導指針において次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

（1）　有料老人ホーム　老人福祉法第29条第1項に規定する施設

（2）　有料老人ホーム事業　老人を入居させ、次に掲げるサービスのいずれかをする事業

ア　入浴、排せつ又は食事の介護

イ　食事の提供

ウ　洗濯、掃除等の家事の供与

エ　健康管理の供与

（3）　サービス付き高齢者向け住宅　高齢者の居住の安定確保に関する法律（平成13年法律第26号）第5条第1項の登録を受けている高齢者向けの賃貸住宅又は有料老人ホーム

（４）　サービス付き高齢者向け住宅事業　高齢者の居住の安定確保に関する法律第５条第１項の規定に基づき、高齢者を入居させ、状況把握サービス、生活相談サービスその他の高齢者が日常生活を営むために必要な福祉サービスを提供する事業として登録を受けている事業

（５）　設置者　有料老人ホームの設置者（複数の事業者が協同して有料老人ホーム事業を運営する場合の各事業者及び委託を受けた事業者を含む。）

（６）　管理者　職員の管理、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う立場にある者（有料老人ホームの施設長、サービス付き高齢者向け住宅の責任者など、その呼称に関わらない）

（７）　特定施設入居者生活介護等　次のア、イ及びウに掲げるサービス

ア　介護保険法（平成９年法律第 123 号）第８条第 11 項に規定する特定施設入居者生活介護

イ　介護保険法第８条第 21 項に規定する地域密着型特定施設入居者生活介護

ウ　介護保険法第８条の２第９項に規定する介護予防特定施設入居者生活介護

（８）　介護サービスを提供する有料老人ホーム　次のア及びイに掲げる有料老人ホーム

ア　特定施設入居者生活介護等を提供する有料老人ホーム

イ　設置者が、介護サービス（介護保険法第 40 条に規定する介護給付又は同法第 52 条に規定する予防給付に係る介護サービス以外の介護サービス）を提供する有料老人ホーム

３　有料老人ホーム該当施設の判断基準

（１）　老人を入居させ（以下「入居サービス」という。）、当該老人に対して「入浴、排せつ又は食事の介護」、「食事の提供」、「洗濯、掃除等の家事」又は「健康管理」の少なくとも一つのサービス（以下「介護等サービス」という。）を提供する場合は、有料老人ホームに該当する施設として取り扱う。

（２）　以下のアからキまでに該当する場合は、入居サービス及び介護等サービスを提供しているものとする。

ア　入居（賃貸）契約書及び重要事項説明書又は重要事項説明書兼登録事項等についての説明（高齢者住まい法第 17 条関係）（以下、「重要事項説明書」という。）に介護等サービスの提供に関する記載がある。

イ　入居（賃貸）契約書等に介護等サービスの提供に関する記載がない場合であっても、入居サービスの提供事業者及び介護等サービスの提供事業者が当該サービス費を徴収（代行集金を含む）している。

ウ　施設の広告等に介護等サービスの提供を受けられる旨の記載がある。

エ　複数の法人が協同して入居サービス及び介護等サービスを提供している。

オ　入居サービス及び介護等サービスの提供について、収支報告書等により、経営上の一体性が認められる。

カ　施設の食堂や厨房等の設備を使用して、入居者にサービス提供をしている。

キ　施設に訪問介護事業所、通所介護事業所等の介護保険サービス事業所を併設し、入居者に介護等サービスを提供している。

４　基本的事項

市長は、有料老人ホームの事業の計画に当たっては、次に掲げる事項に留意するよう指導する。

（１）　有料老人ホームの経営の基本姿勢として、入居者の福祉を重視するとともに、安定的かつ継続的な事業運営を確保することが求められること。特に、介護サービスを提供する有料老人ホームにあ

っては、より一層、入居者の個人の尊厳を確保し、かつ、入居者の福祉の向上を図ることが求められること。

（２）　入居者が地域との繋がりを継続できるよう、地域活動に参加できる機会づくり及び地域貢献に努めること。

（３）　老人福祉法の帳簿の作成及び保存、情報の開示、権利金等の受領禁止並びに前払金の保全措置及び返還に関する規定を遵守するとともに、入居者等に対し、サービス内容等の情報を開示すること等により、施設運営について理解を得られるように努め、入居者等の信頼を確保することが求められること。

（４）　有料老人ホームにおいて提供するサービスの向上を図るため、職員のワークライフバランスを重視した働きやすい職場づくり及び効率・効果的な運営（給与等の処遇改善、キャリアパス制度の導入、労働環境改善、新入職員に対するＯＪＴ制度及びメンター制度等の導入、ＩＣＴの導入並びに介護ロボットの活用等）等に努めること。

（５）　この指針を満たすだけでなく、より高い水準の施設運営に向けて努めること。

（６）　特定施設入居者生活介護等の事業者の指定を受けた有料老人ホームにあっては、この指針に定めるもののほか、「大阪府指定居宅サービス事業者の指定並びに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を定める条例」（平成 24 年大阪府条例第 115 号）、「岸和田市指定地域密着型サービス事業者の指定に関する基準並びに指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例」（平成 25 年岸和田市条例第８号）又は「大阪府指定介護予防サービス事業者の指定並びに指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準を定める条例」（平成 24 年大阪府条例第 116 号）のうち当該施設に係る基準を遵守すること。

（７）　高齢者の居住の安定の確保に関する基本的な方針（平成 21 年厚生労働省・国土交通省告示第１号）の五の４「高齢者居宅生活支援サービスの提供」を参考に、特定の事業者によるサービスを利用させるような入居契約を締結することなどの方法により、入居者が希望する医療・介護サービスを設置者が妨げてはならないこと。

（８）　都市計画法（昭和 43 年法律第 100 号）による開発許可又は建築許可申請が必要な場合にあっては当該申請を行う前、開発許可対象外の場合にあっては建築基準法（昭和 25 年法律第 201 号）に基づく建築確認の申請を行う前から、担当部署と十分な事前協議を行うこと。

（９）　老人福祉法第 29 条第１項の規定による有料老人ホームの設置の届出に当たっては、建築基準法に基づく建築確認の申請を行う前に、この指針を踏まえて市長に事前の協議を行うこと。

(10)　建築確認後速やかに、設置届出の手続きに係る相談を行い、有料老人ホームの設置を行う概ね１か月前までに、市長に、老人福祉法第 29 条第１項の規定に基づく届出を行うこと。

(11)　(10) の届出後（サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けている場合は、登録後）に入居募集を行うこと。

(12)　この指針に基づく指導を受けている場合は、この指針の遵守に向け計画的に運営の改善を図ること。

(13)　有料老人ホームの設置運営に当たっては、必要に応じて、公益社団法人全国有料老人ホーム協会と連携を図ること。

(14)　サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けているものにあっては、５、６、７（ただし、７(２)から(８)まで、(９)ア（イ）、(９)イからカまで、(９）キ（イ）、(９）ク及び(10)を除く。）及び

12 の規定は適用せず、高齢者の居住の安定確保に関する法律第７条第１項に定める登録基準によること。

(15)　この指針２（２）の有料老人ホーム事業を実施する場合は、老人福祉法第 29 条第１項に規定する届出の有無に関わらず、この指針が適用されること。

5　設置者

市長は、有料老人ホームの設置に当たっては、次に掲げる事項に留意するよう指導する。

（１）　設置者の定款、寄附行為その他の当該法人の規約に、事業内容として有料老人ホーム事業が明記されていること。また、設置者が公益法人にあっては、有料老人ホームの事業を行うに当たって主務官庁の承認を得ていること。

（２）　事業を確実に遂行できるような経営基盤が整っているとともに、社会的信用の得られる経営主体であること。

（３）　個人による経営でないこと。また、少数の個人株主等による独断専行的な経営が行われる可能性のある体制でないこと。

（４）　他業を営んでいる場合にあっては、その財務内容が適正であること。

（５）　役員等の中には、有料老人ホーム運営について知識及び経験を有する者等を参画させること。さらに、介護サービスを提供する有料老人ホームの場合は、役員等の中に高齢者の介護について知識及び経験を有する者を参画させる等の介護サービスが適切に提供される運営体制が確立されていること。

6　立地条件

市長は、有料老人ホームの立地については、次に掲げる事項に留意するよう指導する。

（１）　入居者が健康で安全な生活を維持できるよう、交通の利便性、地域の環境、災害に対する安全性及び医療機関等との連携等を考慮して立地すること。特に、有料老人ホームは、入居者である高齢者が介護等のサービスを受けながら長期間にわたり生活する場であることから、住宅地から遠距離であったり、入居者が外出する際に不便が生じたりするような地域に立地することは好ましくないこと。

　また、地域の特性や需要等に適合した施設となるよう、設置計画段階において十分な調査を行うとともに、有料老人ホームの設置について地域の理解と協力が得られるよう、近隣住民への説明会の積極的な開催に努めること。

（２）　有料老人ホームの事業の用に供する土地及び建物については、有料老人ホーム事業以外の目的による抵当権その他の有料老人ホームとしての利用を制限する恐れのある権利が存しないことが登記簿謄本及び必要に応じた現地調査等により確認できること。

（３）　借地による土地に有料老人ホームを設置する場合又は借家において有料老人ホーム事業を実施する場合には、入居契約の契約期間中における入居者の居住の継続を確実なものとするため、契約関係について次の要件を満たすこと。

ア　借地の場合（土地の所有者と設置者による土地の賃貸借）

（ア）　有料老人ホーム事業のための借地であること及び土地の所有者は有料老人ホーム事業の継続について協力する旨を契約上明記すること。

（イ）　建物の登記をするなど法律上の対抗要件を具備すること。

（ウ）　入居者との入居契約の契約期間の定めがない場合には、借地借家法（平成３年法律第 90 号）第３条の規定に基づき、当初契約の借地契約の期間は 30 年以上であることとし、自動更新条項が契約に入っていること。

（エ）　無断譲渡、無断転貸の禁止条項が契約に入っていること。

（オ）　設置者による増改築の禁止特約がないこと、又は、増改築について当事者が協議し土地の所有者は特段の事情がない限り増改築につき承諾を与える旨の条項が契約に入っていること。

（カ）　賃料改定の方法が長期にわたり定まっていること。

（キ）　相続、譲渡等により土地の所有者が変更された場合であっても、契約が新たな所有者に承継される旨の条項が契約に入っていること。

（ク）　借地人に著しく不利な契約条件が定められていないこと。

イ　借家の場合（建物の所有者と設置者による建物の賃貸借）

（ア）　有料老人ホーム事業のための借家であること及び建物の所有者は有料老人ホーム事業の継続について協力する旨を契約上明記すること。

（イ）　入居者との入居契約の契約期間の定めがない場合には、当初契約の契約期間は 20 年以上であることとし、更新後の借家契約の期間（極端に短期間でないこと）を定めた自動更新条項が契約に入っていること。

（ウ）　無断譲渡、無断転貸の禁止条項が契約に入っていること。

（エ）　賃料改定の方法が長期にわたり定まっていること。

（オ）　相続、譲渡等により建物の所有者が変更された場合であっても、契約が新たな所有者に承継される旨の条項が契約に入っていること。

（カ）　建物の賃借人である設置者に著しく不利な契約条件が定められていないこと。

（キ）　入居者との入居契約の契約期間の定めがない場合には、建物の優先買取権が契約に定められていることが望ましいこと。

（４）　借地・借家等の契約関係が複数になる場合にあっては、土地信託方式、生命保険会社による新借地方式及び実質的には二者間の契約関係と同一視できる契約関係であって当該契約関係が事業の安定に資する等やむを得ないと認められるものに限られること。

（５）　定期借地・借家契約による場合には、入居者との入居契約の契約期間が当該借地・借家契約の契約期間を超えることがないようにするとともに、入居契約に際して、その旨を十分に説明すること。なお、入居者との入居契約の契約期間の定めがない場合には、定期借地・借家契約ではなく、通常の借地・借家契約とすること。

７　規模及び構造設備

市長は、有料老人ホームの規模及び構造設備については、次に掲げる事項に留意するよう指導する。

（１）　建物は、入居者が安全で快適な日常生活を営むのに適した規模及び構造設備を有すること。また、建築基準法上の用途（児童福祉施設等、有料老人ホーム及び共同住宅等）についても遵守すること。

（２）　建物は、建築基準法に規定する耐火建築物又は準耐火建築物とすること。

（３）　建物には、建築基準法、消防法（昭和 23 年法律第 186 号）等に定める避難設備、消火設備、警報設備その他地震、火災、ガスもれ等の防止や事故・災害に対応するための設備を十分設けること。また、緊急通報装置を居室、居室内の便所、浴室及び脱衣所等の適切な箇所に設置する等により、

入居者の急病等緊急時の対応を図ること。なお、入居者が利用する共用の便所、浴室及び脱衣所等についても同様とすること。

（４）　建物の設計に当たっては、「高齢者が居住する住宅の設計に係る指針」（平成 13 年国土交通省告示第 1301 号）を踏まえて、入居者の身体機能の低下や障害が生じた場合にも対応できるよう配慮すること。

（５）　建物の配置及び構造は、日照、採光、換気等入居者の保健衛生について十分考慮されたものであること。

（６）　次の居室を設けること。

ア　一般居室

イ　介護居室

設置者が自ら介護サービスを提供するための専用の居室であり、入居者の状況等に応じて適切な数を確保すること。なお、一般居室で介護サービスが提供される場合又は有料老人ホームが自ら介護サービスを提供しない場合は介護居室を設置しなくてもよいこと。

ウ　一時介護室

設置者が自ら一時的な介護サービスを提供するための居室であり、入居者の状況（入居定員が２名以上の居室で感染症に罹患した場合）等に応じて適切な数を確保すること。なお、一般居室又は介護居室で一時的な介護サービスを提供することが可能である場合は一時介護室を設置しなくてもよいこと。

（７）　次の設備について、居室内に設置しない場合は、全ての入居者が利用できるように適当な規模及び数を設けること。

ア　浴室

イ　洗面設備

ウ　便所

（８）　設置者が提供するサービス内容に応じ、次の共同利用の設備を設けること。

ア　食堂

イ　医務室又は健康管理室

ウ　看護・介護職員室

エ　機能訓練室（専用室を確保する場合に限らず、機能訓練を行うために適当な広さの場所が確保できる場合を含む。）

オ　談話室又は応接室

カ　洗濯室

キ　汚物処理室

ク　健康・生きがい施設（スポーツ、レクリエーション等のための施設、図書室その他の施設）

ケ　エレベーター

入居者が自立した生活を営めるよう２階以上の階を有する建物には設置すること。また、車椅子やストレッチャー等が使用できる仕様に努めること。

コ　前各号に掲げるもののほか、事務室、宿直室その他の運営上必要な設備

（９）　（６）、（７）及び（８）に定める設備の基準は、次によること。

ア　一般居室、介護居室及び一時介護室は次によること。

（ア）　個室とすることとし、居室の床面積は、便所・収納設備等を除く内法面積で 13 平方メー

トル以上とすること。（夫婦用等で１室に２人以上の者を入居させる場合には、内法面積で１人当り 10.65 平方メートル以上確保することが望ましい。）

（イ）　各個室は、建築基準法第 30 条の界壁により区分するよう努めること。

イ　浴室は、次によること。

（ア）　入居者が週２回以上の入浴ができる機会を確保するため、10 名程度に１か所以上の浴室を設置すること。

（イ）　要介護者等が使用する浴室は、身体の不自由な者が使用するのに適したもの（特別浴槽等）とすること。

（ウ）　脱衣室及び浴室は、扉を開けた際に内部が直接見えないようカーテン等を設置するよう努めること。

ウ　食堂は、次によること。

（ア）　面積は、入居定員に２平方メートルを乗じて得た面積以上を有すること。

（イ）　食堂内には、車椅子の方が使用するのに適した洗面設備を設けること。

（ウ）　厨房の設置・運営については、保健所と相談すること。

エ　医務室を設置する場合には、医療法施行規則（昭和 23 年厚生省令第 50 号）第 16 条に規定する診療所の構造設備の基準に適合したものとすること。

また、医務室の設置の有無にかかわらず、医薬品等を保管するための鍵付保管庫を備えるとともに、適正な管理に努めること。

オ　汚物処理室は次によること。

（ア）　保健衛生に配慮して、独立して設置すること。これによりがたい場合は、カーテン等で仕切るなど、飛沫感染に注意すること。

（イ）　汚物を搬入・搬出する動線等に配慮した場所に設置すること。また、各階に設置することが望ましい。

カ　要介護者等が使用する便所は、居室内又は居室のある階ごとに居室に近接して設置することとし、緊急通報装置等を備えるとともに、身体の不自由な者が使用するのに適したものとすること。

キ　廊下幅は、入居者が車椅子等で安全かつ円滑に移動することが可能となるよう、次の（ア）又は（イ）によること。

（ア）　車椅子使用者がすれ違うことができるよう、廊下の有効幅員（注：両手すり設置後の内法。以下同じ。）は 1.8 メートル以上とすること。また、介護付有料老人ホームにあっては、避難経路が集中する中廊下の有効幅員は 2.7 メートル以上とすること。

ただし、すべての居室が個室で、１室当たりの床面積が 18 平方メートル以上であって、かつ、居室内に便所及び洗面設備が設置されている場合は、廊下の有効幅員は 1.4 メートル以上とすることができる。その場合も、中廊下等の有効幅員は 1.8 メートル以上とすること。

（イ）　廊下の両側に手すりを連続して設けるなど、要介護者等が使用するのに適したものとすること。

ク　洗剤等の誤飲・誤食を防止するため、それらを保管するための鍵付保管庫等を備えること。

（10）　大阪府福祉のまちづくり条例（平成４年大阪府条例第 36 号）に定める基準を満たすこと。

８　既存建築物等の活用の場合等の特例

（１）　既存の建築物を転用して開設される有料老人ホーム又は定員９人以下の有料老人ホームについて

建物の構造上７(９)に定める基準を満たすことが困難である場合においては、次のいずれかの基準を満たす場合、当該基準に適合することを要しない。

ア　次の（ア)、(イ）及び（ウ）の基準を満たすもの

（ア）　すべての居室が個室であること。

（イ）　７(９)に定める基準を満たしていない事項について、重要事項説明書及び情報開示事項一覧又は管理規程に記入し、その内容を適切に入居者又は入居希望者に対して説明すること。

（ウ）　次の①及び②に適合するものであること

①　代替の措置（入居者が車椅子等で安全かつ円滑に移動することが可能となる廊下幅を確保できない場合において、入居者の希望に応じて職員が廊下の移動を介助することなど）を講ずること等により、７(９)の基準を満たした場合と同等の効果が得られると認められるものであること。

②　将来において７(９)に定める基準に適合させる改善計画を策定し、入居者への説明を行っていること。

イ　建物の構造について、文書により適切に入居者又は入居希望者に対して説明しており、外部事業者によるサービスの受入や地域との交流活動の実施などにより、事業運営の透明性が確保され、かつ、入居者に対するサービスが適切に行われているなど、適切な運営体制が確保されているものとして市長が個別に認めたもの

（２）　市長が、火災予防、消火活動等に関し専門的知識を有する者の意見を聴いて、次の各号のいずれかの要件を満たす木造かつ平屋建ての有料老人ホームであって、火災に係る入居者の安全性が確保されていると認めたものについては、７(２)の規定にかかわらず、耐火建築物又は準耐火建築物とすることを要しない。

ア　スプリンクラー設備の設置、天井等の内装材等への難燃性の材料の使用、調理室等火災が発生するおそれがある箇所における防火区画の設置等により、初期消火及び延焼の抑制に配慮した構造であること。

イ　非常警報設備の設置等による火災の早期発見及び通報の体制が整備されており、円滑な消火活動が可能なものであること。

ウ　避難口の増設、搬送を容易に行うために十分な幅員を有する避難路の確保等により円滑な避難が可能な構造であり、かつ、避難訓練を頻繁に実施すること、配置人員を増員すること等により、火災の際の円滑な避難が可能なものであること。

（３）　高齢者の居住の安定確保に関する法律等の一部を改正する法律（平成 23 年法律第 32 号。以下「改正法」という。）の施行（平成 23 年 10 月 20 日）の際、現に改正法による改正前の高齢者の居住の安定確保に関する法律第４条に規定する高齢者円滑入居賃貸住宅の登録を受けている高齢者専用賃貸住宅であった有料老人ホームについては、７（９)ア（ア）の基準を適用しない。ただし、建築基準法、消防法等に定める避難設備、消火設備、警報設備その他地震、火災、ガスもれ等の防止や事故、災害に対応するための設備を十分に設けるとともに、緊急通報装置を居室、便所、浴室及び脱衣所等の適切な箇所に設置する等により、入居者の急病等緊急時の対応を図ること。

（４）　大阪府福祉のまちづくり条例（平成４年大阪府条例第 36 号）に定める基準を満たすこと。

９　職員の配置、研修及び衛生管理等

市長は、有料老人ホームにおける職員の配置等については、次に掲げる事項に留意するよう指導する。

（１）　職員の配置

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。

（ア）　管理者

（イ）　生活相談員（サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けている場合は、国土交通省・厚生労働省関係高齢者の居住の安定確保に関する法律施行規則（平成23年厚生労働省・国土交通省令第２号）第11条第１号の規定に基づく状況把握サービス及び生活相談サービスを提供する職員）

（ウ）　栄養士

（エ）　調理員

（オ）　事務員

イ　介護サービスを提供する有料老人ホームの場合は、上記の他、提供する介護サービスの内容に応じ、次によること

（ア）　要介護者等を直接処遇する職員（介護職員及び看護職員をいう。以下「直接処遇職員」という。）については、介護サービスの安定的な提供に支障がない職員体制とすること。

（イ）　看護職員については、入居者の健康管理に必要な数を配置すること。ただし、看護職員として看護師の確保が困難な場合には、准看護師を充てることができる。

また、運営及び適切な処遇が確保できる場合は、看護職員を置かないことができる。

（ウ）　機能訓練指導員は、日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止するための訓練を行う能力を有する者を配置すること。また、運営及び適切な処遇が確保できる場合は、機能訓練指導員を置かないことができる。

（エ）　管理者その他の介護サービスの責任者の地位にある者は、老人の介護について知識、経験を有する者を配置すること。有料老人ホームの運営に支障がないと認められる場合は、当有料老人ホームの他の職務を兼務することができる。

（オ）　調理業務等を外部に委託する場合は、委託業者の職員をもって栄養士及び調理員を配置しているものとみなすことができる。

ウ　入居者の実態に即し、夜間の介護及び緊急時に対応できる職員体制とし、昼夜を問わず１名以上の職員が常勤していること。ただし夜間においては宿直体制を否定するものではない。これによりがたい場合は、市長と協議すること。

（２）　職員の研修及びマニュアル

ア　職員研修

（ア）　職員に対しては、採用時及び採用後において定期的に研修（初任者、人権、身体拘束廃止、虐待防止、感染症対策、食中毒対策、事故対応等）を実施すること。特に、生活相談員及び直接処遇職員については、老人の心身の特性、実施するサービスのあり方及び内容、介護に関する知識及び技術、作業手順等について研修を定期的に行うこと。また、円滑な業務運営に資するため、各職種の役割を理解するとともに、職員間の情報共有及び連携強化を図ること。岸和田市等が実施する研修等に職員を参加させるとともに、職員に周知徹底を図ること。また、外部で開催される研修会等にも、職員を積極的に参加させるよう努めること。

（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。

イ　マニュアル

施設サービスの質の確保及び向上のため、マニュアル（身体拘束廃止、虐待防止、災害（火災・地震・風水害）対策、感染症対策、食中毒対策、事故防止、苦情処理等）を備えるとともに、職員に周知徹底を図ること。

（３）　職員の衛生管理等

ア　職員の心身の健康に留意し、職員の疾病の早期発見及び健康状態の把握のために、採用時及び採用後において定期的に健康診断を行うとともに、メンタルヘルスを含めて健康管理に関する相談体制を確保するよう努めること。また、就業中の衛生管理について十分な点検を行うこと。

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。

10　有料老人ホーム事業の運営

市長は、有料老人ホームにおける施設の管理及び運営については、次に掲げる事項に留意するよう指導する。

（１）　管理規程の制定

入居者の定員、利用料、サービスの内容及びその費用負担、介護を行う場合の基準、医療を要する場合の対応及び有料老人ホームで生活を営むために必要な規則などを明示した管理規程を設けること。なお、上記内容を含み、入居者に対する説明事項を適切に提示している資料であれば、その呼称にかかわらず、管理規程として扱って差し支えない。

（２）　名簿の整備

緊急時において迅速かつ適切に対応できるようにする観点から、緊急時の基準（病気、発熱、事故において、どのレベルで連絡するか等）を定め、入居者及び家族又は身元引受人等の氏名及び連絡先等（住所・電話番号、入居者との続柄及び連絡が取れない場合に備えて、複数名の家族等の日中・夜間の連絡先）を記載した名簿を整備しておくこと。

（３）　帳簿の整備

老人福祉法第 29 条第４項の規定を参考に、次の事項を記載した帳簿を作成し、その年度の属する年度末以降最低２年間は保存すること。なお、サービスを提供した日から５年間保存するよう努めること。

ア　有料老人ホームの修繕及び改修の実施状況

イ　老人福祉法第 29 条第７項に規定する前払金、利用料その他の入居者が負担する費用の受領の記録

ウ　入居者に供与した次のサービス（以下「提供サービス」という。）の内容

（ア）入浴、排せつ又は食事の介護
（イ）食事の提供
（ウ）洗濯、掃除等の家事の供与
（エ）健康管理の供与
（オ）安否確認又は状況把握サービス
（カ）生活相談サービス

エ　緊急やむを得ず入居者に身体的拘束を行った場合にあっては、その態様及び時間、その際の入居者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、入居者、家族及び身元引受人等への説明とやむを得ない身体拘束に関する説明書（以下、「同意書」という。）、経過記録並びに身体拘束廃止委員会の開催記録

オ　提供サービスに係る入居者及びその家族等からの苦情の内容及び対応策

カ　提供サービスの供与により入居者に事故が発生した場合は、その状況及び事故に際して採った処置の内容及び再発防止策

キ　提供サービスの供与を委託により他の事業者に行わせる場合にあっては、当該事業者の名称、所在地、委託に係る契約事項及び業務の実施状況

ク　設備、建物・設備の修繕・改修、職員、会計及び入居者の状況に関する事項

（４）　個人情報の取り扱い

（２）の名簿及び（３）の帳簿における個人情報に関する取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び同法に基づく「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（平成 29 年４月 14 日・個人情報保護委員会・厚生労働省）」を遵守すること。

ア　設置者（受託業者等も含む。）は、サービスの提供をするうえで知りえた入居者及び家族等の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らさないこと。また、入居契約完了後においても、上記の秘密を保持すること。

イ　設置者（受託業者等も含む。）は、職員の就業中はもとより退職後も上記の秘密を保持する雇用契約を職員と締結すること。

ウ　設置者（受託業者等も含む。）は、サービス担当者会議等において入居者及び家族等の個人情報を利用する場合は、あらかじめ文書にて入居者及び家族等の同意を得ること。

（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」を参照されたい。

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に実施すること。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。

（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。

イ　アに規定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。

（７）　衛生管理等

感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じること。

ア　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６月に１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。

イ　感染症及びまん延の防止のための指針を整備すること。

ウ　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に実施すること。

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。

（８）　緊急時の対応

（５）から（７）に掲げるもののほか、消防署と相談のうえ、地域の実情に応じた事故・災害及び急病・負傷に迅速かつ適切に対応できるよう具体的な計画を立てるとともに、避難等必要な訓練を定期的に年２回（うち１回は夜間想定）行うこと。なお、当該計画の策定や訓練の実施にあたっては、（５）から（７）に定める計画や訓練と併せて実施することとして差し支えない。

また、ハザード（火災・地震・風水害）マップ等の入手及び家具の転倒・落下物防止対策等を行うとともに、非常食及び医薬品等の生活必需品を職員分も含めて備蓄すること。

災害時に地域との連携を図るため、自治会の加入及び地域との交流に努めること。

（９）　医療機関等との連携

ア　入居者の病状の急変等に備えるため、あらかじめ、医療機関と協力する旨及びその協力内容を取り決めておくこと。また、入居者のフェイスシート（入居者基本情報）の作成に協力を求め、備えておくこと。

イ　あらかじめ、歯科医療機関と協力する旨及びその協力内容を取り決めておくよう努めること。

ウ　協力医療機関及び協力歯科医療機関との協力内容、協力医療機関及び協力歯科医療機関の診療科目、協力科目等について入居者に周知しておくこと。

エ　入居者が適切に健康相談や健康診断を受けられるよう、協力医療機関による医師の訪問や、嘱託医の確保などの支援を行うこと。

オ　入居者が、医療機関を自由に選択することを妨げないこと。協力医療機関及び協力歯科医療機関は、あくまでも、入居者の選択肢として設置者が提示するものであって、当該医療機関における診療に誘引するためのものではない。

カ　医療機関から入居者を患者として紹介する対価として金品を受領することその他の健康保険事業の健全な運営を損なうおそれのある経済上の利益を受けることにより、入居者が当該医療機関において診療を受けるように誘引してはならないこと。

(10)　介護保険サービス事業所との関係

ア　近隣に設置されている介護保険サービス事業所について、入居者に情報提供すること。

イ　入居者の介護保険サービスの利用にあっては、設置者及び当該設置者と関係のある事業者など特定の事業者からのサービス提供に限定又は誘導しないこと。

ウ　入居者が希望する介護保険サービスの利用を妨げないこと。

エ　訪問介護事業所、通所介護事業所等の介護保険サービス事業所が併設している場合は、次のとおりとすること。

①　各事業所における人員配置、事務スペース、運営、サービスの提供及び書類の保管等が明確に区分されていること。

②　入居者が安心、安全、快適に生活を営むことができるよう、プライバシーの確保及び感染症対策等を徹底すること。なお、各事業所の玄関については独立して設置することが望ましい。

(11)　運営懇談会の設置等

有料老人ホーム事業の運営について、入居者の積極的な参加を促し、かつ、外部の者等との連携により透明性を確保する観点から、運営懇談会（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。）を設置し、その運営に当たっては、次の事項について配慮すること。ただし、入居定員が少ないなどの理由により、運営懇談会の設置が困難なときは、地域との定期的な交流が確保されていることや、入居者の家族等との個別の連絡体制が確保されていることなどの代替となる措置があり、かつ、当該措置が運営懇談会の代替になるものとして入居者及び家族等への説明を行っている場合にあっては、この限りでない。

ア　運営懇談会は、管理者、職員、入居者及び家族等によって構成されること。

イ　運営懇談会の開催に当たっては、入居者（入居者のうちの要介護者等については家族又は身元引受人等）に周知し、必要に応じて参加できるように配慮すること。

ウ　有料老人ホーム事業の運営について外部からの点検が働くよう、職員及び入居者以外の第三者的立場にある学識経験者、民生委員並びに自治会等の地域住民などを加えるよう努めること。

エ　運営懇談会では、次に掲げる事項を定期的に報告し、説明すること。また、入居者の要望、意見を運営に反映させるよう努めること。

（ア）入居者の状況

（イ）サービス提供の状況

（ウ）家賃相当額

（エ）管理費、食費その他の入居者が設置者に支払う金銭に関する収支等の内容

（オ）有料老人ホームの経営の状況等

（カ）契約書及び重要事項説明書に記載する内容の変更等

オ　運営懇談会の議事録を作成し、入居者及び家族等にこれを報告するよう努めること。

11　サービス等

（1）　市長は、設置者が入居者に対して、契約内容に基づき、次に掲げるサービス等を自ら提供する場合にあっては、それぞれ、その心身の状況に応じた適切なサービス提供について留意するよう指導する。

ア　基本的事項

（ア）　サービスの提供にあたってはサービスの平準化を図ること。

（イ）　サービスの提供にあたっては、入居者の尊厳及び健康状態等に配慮すること。特に、入浴排せつ等のサービス提供に際しては十分留意すること。

（ウ）　清潔物、汚物を明確に区別してサービスを提供するなど、衛生管理を徹底すること。

（エ）　設置者は、より質の高いサービスの提供を図るため、自ら行うサービスの質の評価を行うこと。また、外部のサービス第三者評価の受審に努めること。

イ　食事サービス

（ア）　厚生労働省が定める食事摂取基準を踏まえて高齢者に適した食事を提供すること。

（イ）　入居者の嗜好調査を実施するなどして、入居者の希望に配慮した献立に努めるとともに、栄養士による献立表を作成すること。

（ウ）　治療食の提供が必要な入居者に対しては、医師や栄養士の指導により治療食の提供又は支援に努めること。

（エ）　入居者の健康状態並びに咀しゃく能力及び摂取能力等に応じた食事を提供すること。

（オ）　要介護者等について、可能な限り離床して、食堂で食事ができるよう支援すること。ただし、食堂において食事をすることが困難であるなど、入居者の希望に応じて、居室において食事を提供するなど必要な配慮を行うこと。

ウ　入浴サービス

（ア）　入居者が週２回以上の入浴できる機会を確保するとともに、入居者が自由に入浴できる環境を整備すること。

（イ）浴室は定期的に清掃し、衛生管理に努めること。

エ　生活相談・助言等

（ア）　入居時には、心身の健康状況等について調査を行うこと。

（イ）　入居後は入居者の各種の相談に応ずるとともに適切な助言等を行うこと。

オ　健康管理と治療への協力

（ア）　入居時及び定期的に健康診断（歯科に係るものを含む。）の機会（年２回程度、うち１回は胸部Ｘ線検診による結核検診）を設けるなど、入居者の希望に応じて健康診断が受けられるよう支援するとともに、常に入居者の健康の状況に注意し、必要に応じて健康保持のための適切な措置をとること。

（イ）　入居者の意向を確認した上で、入居者の希望に応じて、健康診断及び健康保持のための措置の記録を適切に保存しておくこと。

（ウ）　入居者が一時的疾病等のため日常生活に支障がある場合には介助等日常生活の世話を行うこと。

（エ）　医療機関での治療が必要な場合には適切な治療が受けられるよう医療機関への連絡、紹介、受診手続、通院介助等の協力を行うこと。

カ　介護サービス

（ア）　介護サービスを提供する有料老人ホームにあっては、契約に定めるところにより、当該有料老人ホーム又はその提携有料老人ホーム（一定限度以上の要介護状態になった場合に入居者が住み替えてそこで介護サービスを行うことが入居契約書に明記されているものに限る。）において行うこととし、当該有料老人ホームが行うべき介護サービスを介護老人保健施設、病院、診療所又は特別養護老人ホーム等に行わせてはならないこと。なお、この場合の介護サービスには、医療行為は含まれないものであること。

（イ）　契約内容に基づき、入居者を一般居室、一時介護室又は介護居室において入居者の自立を支援するという観点に立って処遇するとともに、常時介護に対応できる職員の勤務体制

をとること。

（ウ）　介護記録を作成し、保管するとともに、主治医及び介護支援専門員との連携を十分図ること。

キ　安否確認又は状況把握

入居者が居住部分への訪問による安否確認や状況把握を希望しない場合であっても、電話、居住部分内での入居者の動体を把握できる装置による確認、食事サービスの提供時における確認等その他の適切な方法により、毎日１回以上、安否確認等を実施すること。

安否確認等の実施にあたっては、安全・安心の確保の観点のみならず、プライバシーの確保について十分に考慮する必要があることから、その方法等については、運営懇談会その他の機会を通じて入居者の意向の確認、意見交換等を行い、できる限りそれを尊重したものとすること。

ク　機能訓練

介護サービスを提供する有料老人ホームにあっては、要介護者等の生活の自立の支援を図る観点から、その身体的、精神的条件に応じた機能訓練等を実施すること。

ケ　レクリエーション

入居者の要望を考慮し、運動、娯楽等のレクリエーションを実施すること。

コ　家族又は身元引受人等への連絡等

（ア）　入居者の生活において必要な場合には、家族又は身元引受人等への連絡等所要の措置をとるとともに、本人の意向に応じ、関連諸制度、諸施策の活用についても迅速かつ適切な措置をとること。

（イ）　要介護者等については、入居者の生活及び健康の状況並びにサービスの提供状況を家族又は身元引受人等へ定期的に報告すること。

サ　金銭等管理

（ア）　入居者の金銭、預金等の管理は入居者自身が行うことを原則とすること。ただし、入居者本人が特に設置者に依頼した場合、又は入居者本人が認知症等により十分な判断能力を有せず金銭等の適切な管理が行えないと認められる場合であって、家族又は身元引受人等の承諾を得たときには、設置者において入居者の金銭等を管理することもやむを得ないこと。

（イ）　設置者がやむを得ず入居者の金銭等を管理する場合にあっては、依頼又は承諾を書面で確認するとともに、金銭等の具体的な管理方法、本人、家族又は身元引受人等への出納簿等による定期的報告等を管理規程等で定めること。なお、上限額についても定めるよう努めること。

（ウ）　出納簿の確認は、定期的（月１回程度）に複数職員で確認するとともに、本人又は家族等への報告を行うこと。

シ　家族等及び地域との交流・外出の機会の確保

（ア）　常に入居者の家族等との連携を図り、入居者とその家族等との交流等の機会を確保するよう努めるとともに、入居者の外出の機会を定期的（季節ごと等）に確保するよう努めること。また、有料老人ホームにおける入居者の生活状況等を記載した情報誌等の作成及び家族等への通知に努めること。

（イ）　地域のイベント等への参加及び自治会への加入に努めること。

（ウ）　地域交流のための場所等を設置する場合は、入居者が安心して生活を営める居住環境を

確保するとともに、衛生管理について十分考慮すること。

（２）　設置者は、（１）各号に掲げるサービス等の提供に係る入居者との契約を締結する場合、その職員に対して、提供するサービス等の内容を十分に周知徹底すること。

（３）　有料老人ホームの職員が、介護保険サービスその他の業務を兼ねる場合にあっては、各職員について、それぞれが従事する業務の種別に応じた勤務状況を明確にする観点から、適切に勤務表の作成及び管理を行うこと。

（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。

ア　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。

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に実施すること。

オ　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に次の措置を講ずること。

①　虐待防止に関する責任者を設置すること。

②　入居者及び家族等の苦情解決体制を整備すること。

③　職員から虐待を受けたと思われる入居者を発見した場合は、速やかに市町村及び有料老人ホーム所管庁等に通報すること。

（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するとともに、次の事項を実施すること。

ア　入居者の身体状況に応じて、拘束の方法（目的、理由、拘束の時間帯、期間（目安として最長で１か月まで））を定めるにあたっては、身体拘束廃止委員会（構成員の例:施設長、介護支援専門員、介護職員、医師、看護師、作業療法士、理学療法士）を開催し、組織的に検討すること。

イ　入居者及び家族等への説明並びに「同意書」を徴取（継続して行う場合は概ね１か月毎行う。）すること。

ウ　経過観察及びその結果を記録すること。

エ　２週間に１回以上、ケース検討会議等を開催し、入居者の状態、身体拘束等の廃止及び改善取組等について検討すること。

オ　１か月に１回以上、身体拘束廃止委員会を開催し、施設全体で身体拘束等の廃止に取り組むこと。

（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ること。

ア　身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（構成員の例：施設長、看護職員、介護職員、生活相談員。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３か月に１回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の職員に周知徹底を図ること。

イ　身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。

ウ　介護職員その他の職員に対し、身体的拘束の適正化のための研修を定期的に実施すること。

（８）　入居者の意見を広く聞き入れるために、意見箱を設置すること。

12　事業収支計画

市長は、有料老人ホームの事業の収支計画の策定に当たっては、次に掲げる事項に留意するよう指導する。

（１）　市場調査等の実施

構想段階における地域特性、需要動向等の市場分析や、計画が具体化した段階における市場調査等により、相当数の者の入居が見込まれること。

（２）　資金の確保等

初期総投資額の積算に当たっては、開設に際して必要となる次に掲げる費用等を詳細に検討し積み上げて算定し、必要な資金を適切な方法で調達すること。また、資金の調達に当たっては主たる取引金融機関等を確保しておくこと。

ア　調査関係費

イ　土地関係費

ウ　建築関係費

エ　募集関係費

オ　開業準備関係費

カ　公共負担金

キ　租税公課

ク　期中金利

ケ　予備費

（３）　資金収支計画及び損益計画

次の事項に留意し、長期の資金収支計画及び損益計画を策定すること。

ア　長期安定的な経営が可能な計画であること。

イ　最低 30 年以上の長期的な計画を策定し、少なくとも３年ごとに見直しを行うこと。

ウ　借入金の返済に当たっては、資金計画上無理のない計画となっていること。

エ　適切かつ実行可能な募集計画に基づいていること。

オ　長期推計に基づく入居時平均年齢、男女比、単身入居率、入退去率、入居者数及び要介護者発生率を勘案すること。

カ　人件費、物件費等の変動や建物の修繕費等を適切に見込んでいること。

キ　前払金（入居時に老人福祉法第 29 条第７項に規定する前払金として一括して受領する利用料）の償却年数は、入居者の終身にわたる居住が平均的な余命等を勘案して想定される期間（以下「想定居住期間」という。）とすること。

ク　常に適正な資金残高があること。

（４）　経理・会計の独立

有料老人ホーム以外にも事業経営を行っている経営主体については、当該有料老人ホームについての経理・会計を明確に区分し、他の事業に流用しないこと。

13　利用料等

（１）　市長は、有料老人ホームの利用料等（入居契約に基づき月払い方式、前払い方式又はこれらを組み

合わせた方式等により支払われるものをいう。)の取扱いについて、次に掲げる事項に留意するよう指導する。

ア　家賃（賃貸借契約以外の契約で受領する利用料のうち、部屋代に係る部分を含む。）

当該有料老人ホームの整備に要した費用、修繕費、管理事務費、地代に相当する額等を基礎として合理的に算定したものとし、近傍同種の住宅の家賃から算定される額を大幅に上回るものでないこと。

イ　敷金

敷金を受領する場合には、その額は６か月分を超えないこととし、退去時に居室の原状回復費用を除き全額返還すること。なお、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（再改訂版）」（平成 23 年８月国土交通省住宅局）を参考にすること。原状回復に当たっては、退去者にあらかじめ工事見積もり等を示し内容に同意を得るなど、トラブルの発生防止に努めること。

また、退去しようとする者に原状回復に要した費用明細書等を交付するよう努めること。

ウ　介護等その他の日常生活上必要な便宜の供与の対価（以下「サービス費用」という。）

（ア）　入居者に対するサービスに必要な費用の額（食費、介護費用その他の運営費等）を基礎とする適切な額とすること。

（イ）　多額の前払金を払えば毎月の支払は一切なく生涯生活を保証するという終身保証契約は、その後において入居者の心身の状況や物価、生活費等の経済情勢が著しく変化することがあり得るので、原則として好ましくないこと。

（ウ）　設置者が、サービスを提供した都度個々にそのサービス費用を受領する場合については提供するサービスの内容に応じて人件費、材料費等を勘案した適切な額とすること。

（エ）　介護付有料老人ホームにおいて、手厚い職員体制又は個別的な選択による介護サービスとして介護保険外に別途費用を受領できる場合は、「特定施設入居者生活介護事業者が受領する介護保険の給付対象外の介護サービス費用について」（平成 12 年３月 30 日付け老企第 52 号厚生省老人保健福祉局長企画課長通知）の規定によるものに限られていることに留意すること。

（２）　前払い方式（終身にわたって受領すべき家賃又はサービス費用の全部又は一部を前払金として一括して受領する方式）によって入居者が支払を行う場合にあっては、次の各号に掲げる基準によること。

ア　受領する前払金が、受領が禁止されている権利金等に該当しないことを入居契約書等に明示し、入居契約に際し、入居者に対して十分に説明すること。

イ　老人福祉法第 29 条第７項の規定により、前払金の算定根拠を書面で明示するとともに、前払金に係る銀行の債務の保証等の「厚生労働大臣が定める有料老人ホームの設置者等が講ずべき措置」（平成 18 年厚生労働省告示第 266 号）に規定する必要な保全措置を講じなければならないこと。なお、平成 18 年３月 31 日までに届出がされた有料老人ホームについては保全措置の法的義務づけの経過措置期間が終了し、令和３年４月１日以降の新規入居者については、法的義務対象となることから、同様に必要な保全措置を講じなければならないこと。

ウ　前払金の算定根拠については、想定居住期間を設定した上で、次のいずれかにより算定することを基本とすること。

（ア）　期間の定めがある契約の場合

（１か月分の家賃又はサービス費用）×（契約期間（月数））

（イ）　終身にわたる契約の場合

（１か月分の家賃又はサービス費用）×（想定居住期間（月数））＋（想定居住期間を超えて契約が継続する場合に備えて受領する額）

エ　サービス費用の前払金の額の算出については、想定居住期間、開設後の経過年数に応じた要介護発生率、介護必要期間、職員配置等を勘案した合理的な積算方法によるものとすること。

ただし、サービス費用のうち介護費用に相当する分について、介護保険の利用者負担分を、設置者が前払金により受け取ることは、利用者負担分が不明確となるので不適当であること。

オ　前払金の算定根拠とした想定居住期間を超えて契約が継続する場合に備えて受領する額については、具体的な根拠により算出された額とすること。

カ　老人福祉法第 29 条第８項の規定に基づき、前払金を受領する場合にあっては、前払金の全部又は一部を返還する旨の契約を締結することになっていることから、その返還額については、入居契約書等に明示し、入居契約に際し、入居者に対して十分に説明するとともに、前払金の返還を確実に行うこと。

キ　入居契約において、入居者の契約解除の申し出から実際の契約解除までの期間として予告期間等を設定し、老人福祉法施行規則第 21 条第１項第１号に規定する前払金の返還債務が義務づけられる期間を事実上短縮することによって、入居者の利益を不当に害してはならないこと。

14　契約内容等

市長は、有料老人ホームの入居の契約に当たっては、次に掲げる事項に留意するよう指導する。

（１）　契約締結に関する手続等

ア　契約に際して、あらかじめ、契約手続、利用料等の支払方法等の重要事項及びトラブルの発生が想定される事項を記した文書を交付して十分説明を行い、入居申込者の同意を得ること。特定施設入居者生活介護事業者等の指定を受けた有料老人ホームにあっては、入居契約時に特定施設入居者生活介護の提供に関する契約書を締結すること。また、入居者及び家族等に説明した内容を施設内（入居説明会説明者・施設長・職員等）で情報共有を図ること。

イ　入居契約時に特定施設入居者生活介護の提供に関する契約を締結しない場合であっても、入居契約時に、当該契約の内容について十分説明すること。

ウ　前払金の内金は、前払金の 20％以内とし、残金は引渡日前の合理的な期日以降に受領すること。

エ　入居開始可能日前の契約解除の場合については、既受領額の全額を返還すること。

（２）　契約内容

ア　入居契約書において、有料老人ホームの類型（サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けていないものに限る。）、サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けている場合は、その旨、利用料等の費用負担の額及びこれによって提供されるサービス等の内容、入居開始可能日、家族又は身元引受人等の権利・義務、契約当事者の追加、契約解除の要件及びその場合の対応、前払金の返還金の有無、返還金の算定方式及びその支払時期等が明示されていること。

イ　介護サービスを提供する場合にあっては、心身の状態等に応じて介護サービスが提供される場所、介護サービスの内容（看取り介護を含む。）、頻度及び費用負担等を入居契約書及び重要事項説明書又は管理規程上明確にしておくこと。

なお、看取り介護を実施する場合は、入居者及び家族等に丁寧に説明・相談のうえ、看取り介

護方法の方針を決定し、定期的にその方針等を確認すること。

ウ　利用料等の改定のルールを入居契約書又は管理規程上明らかにしておくとともに、利用料等の改定に当たっては、その根拠を入居者に明確にすること。

エ　入居契約書に定める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居者の権利を不当に狭めるものとなっていないこと。また、入居者、設置者双方の契約解除条項を入居契約書及び重要事項説明書上定めておくこと。

オ　要介護状態になった入居者を一時介護室において処遇する場合には、医師の意見を聴いて行うものとし、その際本人の意思を確認するとともに、身元引受人等の意見を聴くことを入居契約書及び重要事項説明書又は管理規程上明らかにしておくこと。

カ　一定の要介護状態になった入居者が、一般居室から介護居室若しくは提携ホームに住み替える契約の場合、入居者が一定の要介護状態になったことを理由として契約を解除する契約の場合又は介護居室の入居者の心身の状況に著しい変化があり介護居室を変更する契約の場合にあっては、次に掲げる手続を含む一連の手続を入居契約書及び重要事項説明書又は管理規程上明らかにしておくこと。また、一般居室から介護居室又は提携ホームに住み替える場合において家賃相当額の差額が発生した場合の取扱いについても考慮すること。

（ア）　医師の意見を聴くこと。

（イ）　本人又は家族等の身元引受人等の同意を得ること。

（ウ）　入居者を担当する介護支援専門員と相談すること。

（エ）　一定の観察期間を設けること。

キ　入居者の債務について、個人の根保証契約を行う場合は、極度額の設定を含み民法の規定に従うこと。

（３）　消費者契約の留意点

消費者契約法（平成 12 年法律第 61 号）第二章第二節（消費者契約の条項の無効）の規定により、事業者の損害賠償の責任を免除する条項、消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項及び消費者の利益を一方的に害する条項については無効となる場合があることから、入居契約書の作成においては、十分に留意すること。

（４）　重要事項の説明等

老人福祉法第 29 条第５項の規定に基づく情報の開示において、老人福祉法施行規則第 20 条の５第 14 号に規定する入居契約に関する重要な事項の説明については、次の各号に掲げる基準によること。

ア　入居契約に関する重要な事項を説明するため、様式第１号に基づき「重要事項説明書」を作成するものとし、入居者に誤解を与えることがないよう必要な事項を実態に即して正確に記載すること。なお、重要事項説明書における別添１「事業者が運営する介護サービス事業一覧表」及び別添２「有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅が提供するサービスの一覧表」、並びに別添３「介護保険自己負担額（自動計算）」又は別添４「介護保険自己負担額」（別添３及び別添４は、特定施設入居者生活介護事業者等の指定を受けた有料老人ホームについてのみ）は、同様式の一部をなすものであり、必ず添付すること。

イ　重要事項説明書は、老人福祉法第 29 条第５項の規定により、入居相談があったときに交付するほか、求めに応じ交付すること。

ウ　入居希望者が、次に掲げる事項その他の契約内容について十分理解した上で契約を締結できる

よう、契約締結前に十分な時間的余裕をもって重要事項説明書及び実際の入居契約の対象となる居室に係る個別の入居契約書について説明を行うこととし、その際には説明を行った者及び説明を受けた者の署名を行うこと。

（ア）　設置者の概要

（イ）　有料老人ホームの類型（サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けていないものに限る。）

（ウ）　サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けている場合、その旨

（エ）　有料料老人ホームの設置者又は当該設置者に関係する事業者が、当該有料老人ホームの入居者に提供することが想定される介護保険サービスの種類

（オ）　入居希望者が希望する介護サービス等（介護保険サービス、医療サービス等、高齢者生活支援サービス（高齢者の居住の安定確保に関する法律第６条第１項第 10 号に規定する）その他のサービス）の利用を妨げない旨

エ　有料老人ホームの設置時に老人福祉法第 29 条第１項に規定する届出を行っていない場合や、この指針に基づく指導を受けている場合は、重要事項説明書にその旨、その代替措置及び入居者への説明方法等を記載するとともに、入居契約に際し、入居希望者に対して十分に説明すること。

（５）　体験入居

既に開設されている有料老人ホームにおいては、体験入居を希望する入居希望者に対して、契約締結前に体験入居の機会の確保を図ること。

（６）　入居者募集等

ア　入居募集に当たっては、パンフレット、ホームページ及び募集広告等において、有料老人ホームの類型（サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けていないものに限る。）、サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けている場合は、その旨及び特定施設入居者生活介護等の種類を明示すること。

イ　誇大広告等により、入居者に不当に期待を抱かせたり、それによって損害を与えたりするようなことがないよう、実態と乖離のない正確な表示をするとともに、「有料老人ホーム等に関する不当な表示」（平成 16 年公正取引委員会告示第３号。以下「不当表示告示」という。）を遵守すること。特に、介護が必要となった場合の介護を行う場所、介護に要する費用の負担、介護を行う場所が入居している居室でない場合の当該居室の利用権の存否等については、入居者に誤解を与えるような表示をしないこと。

ウ　契約に際して、障がい者であること及び感染症に罹患していること等を理由に不当な入居拒否を行わないこと。

（７）　苦情解決の方法

入居者の苦情に対し迅速かつ円滑な解決を図るため、次の措置を講じること。

ア　設置者において苦情処理体制を整備すること。

イ　苦情内容、対応及び改善策等を記録するとともに、職員間で共有すること。

ウ　適切な苦情解決が重大な事故の防止に繋がることから、苦情内容をデータベース化し、体系的に把握・分析を行い、入居者の満足度向上並びにリスクマネジメントに努めること。

エ　苦情対応機関の窓口として、入居者及び家族等に、有料老人ホーム、外部の苦情対応機関及び各所管庁の連絡先を周知すること。

（８）　事故発生の防止の対応

有料老人ホームにおける事故の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じること。

ア　事故が発生した場合の対応、次号に規定する報告の方法等が記載された事故発生の防止のためのマニュアルを整備すること。

イ　事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が報告され、その分析を通した改善策について、職員に周知徹底を図る体制を整備すること。

ウ　事故発生の防止のための委員会（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。）及び職員に対する研修を定期的に行うこと。

エ　事故が起きた状況及び場所等の情報をデータベース化し、事故の把握・分析を行うことにより、再発防止及びリスクマネジメントに努めること。

オ　前四号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。

（9）　事故発生時の対応

有料老人ホームにおいて事故が発生した場合にあっては、次の措置を講じること。

ア　入居者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、「有料老人ホームでの事故発生時の報告等の取扱基準」に基づき、有料老人ホーム所管庁等に速やかに報告すること。また、入居者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じること。

イ　前号の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録すること。

ウ　設置者の責めに帰すべき事由により、入居者に賠償すべき事故が発生した場合は、入居者に対しての損害賠償を速やかに行うものとすること。

15　情報開示

市長は、有料老人ホームの情報の開示に当たっては、次に掲げる事項に留意するよう指導する。

（1）　有料老人ホームの運営に関する情報

設置者は、老人福祉法第 29 条第５項の情報開示の規定を遵守し、入居者又は入居しようとする者に対して、重要事項説明書を書面により交付するとともに、パンフレット、重要事項説明書、情報開示事項一覧表、入居契約書（特定施設入居者生活介護等の提供に関する入居契約書を含む。）、及び管理規程等を公開するものとし、求めに応じ交付すること。

（2）　有料老人ホームの経営状況に関する情報

次の事項に留意すること。

ア　貸借対照表及び損益計算書又はそれらの要旨についても、入居者及び入居希望者の求めに応じ閲覧に供すること。

イ　有料老人ホームの経営状況・将来見通しに関する入居者等の理解に資する観点から、事業収支計画についても閲覧に供するよう努めるとともに、貸借対照表等の財務諸表について、入居者等の求めがあればそれらの写しを交付するよう配慮すること。

（3）　有料老人ホーム情報の報告及び公表

設置者は、老人福祉法第 29 条第９項の規定に基づき、開設時、毎年７月１日現在及び変更届出時に、市長に対して、様式第１号「重要事項説明書」及び様式第２号「届出をしている有料老人ホームの情報開示事項一覧表」又は様式第３号「登録をしている有料老人ホームの情報開示事項一覧表」により報告すること。また、これらの様式に記載した内容に変更が生じた場合は、１か月以内に報告すること。

なお、市長は、設置者から提出されたこれらの様式をホームページ掲載等の方法により公表する。

（4）　有料老人ホーム類型の表示

サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けていない有料老人ホームの設置者は、有料老人ホームの類型を、別表「有料老人ホームの類型」のとおり分類し、パンフレット、新聞等において広告を行う際には、施設名と併せて表示することとし、同別表中の表示事項についても類型に併記すること。ただし、表示事項については、同別表の区分により難いと特に認められる場合には、同別表の区分によらないことができること。

（５）　介護の職員体制に関する情報

有料老人ホームの類型の表示を行う場合、介護に関わる職員体制について「１．５：１以上」、「２：１以上」又は「２．５：１以上」の表示を行おうとする有料老人ホームにあっては、介護に関わる職員の割合を年度ごとに算定し、表示と実態の乖離がないか自ら検証するとともに、入居者等に対して算定方法及び算定結果について説明すること。

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（（２）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。

17　建築物等の適用

平成 29 年６月１日改正指針附則７（３）は、平成 29 年５月 31 日以前に届出されている有料老人ホームに対して、また、前記指針７（ただし、７（２）から（８）まで、（９）ア（イ）、（９）イからカまで、（９）キ（イ）及び（９）クを除く。）及び８は、平成 29 年５月 31 日以前にサービス付き高齢者向け住宅に登録している有料老人ホームに対して、平成 29 年６月１日以降に増築、改築、大規模の修繕、又は大規模の模様替えが行われる場合には、この指針に適合するよう求めるものとする。

附　則

この指針は、平成 24 年 10 月１日から施行する。

附　則

この指針は、平成 25 年４月１日から施行する。

附　則

この指針は、平成 27 年８月１日から施行する。

附　則

この指針は、平成 29 年６月１日から施行する。

附　則

この指針は、平成 30 年８月１日から施行する。

附　則

この指針は、平成 31 年１月１日から施行する。

附　則

この指針は、令和３年７月１日から施行する。

附　則

この指針は、令和５年４月１日から施行する。