

川崎市有料老人ホーム設置運営指導指針

目次

- 1 用語の定義
- 2 基本的事項
- 3 有料老人ホームの類型等
- 4 設置者
- 5 立地条件
- 6 建物の規模及び構造設備
- 7 建物の規模及び構造設備に関する例外
- 8 職員の配置、研修及び衛生管理等
- 9 施設の管理・運営
- 10 サービス等
- 11 事業収支計画
- 12 利用料等
- 13 契約内容等
- 14 情報開示
- 15 電磁的記録等

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・運営に関して、標準となる指導指針については以下のとおり定める。

1 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定義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- 一 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
- 二 有料老人ホーム事業 老人を入居させ、次のアからエまで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
- 三 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。）
- 四 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（施設長、責任者など、その呼称に関わらない）
- 五 特定施設入居者生活介護等 次のア、イ、ウのいずれかに掲げるサービス
 - 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
- 六 介護サービスを提供する有料老人ホーム 次のア又は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

2 基本的事項

有料老人ホームの設置運営に当たっては、次の事項に留意すること。

- (1) 有料老人ホーム経営の基本姿勢としては、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していくことが不可欠であり、特に、介護サービスを提供する有料老人ホームにあつては、より一層、入居者の個人としての尊厳を確保しつつ福祉の向上を図ることが求められること。
- (2) 老人福祉法に定める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などにより施設運営について理解を得るように努め、入居者等の信頼を確保することが求められること。
- (3) 有料老人ホームの設置運営に当たっては、老人福祉法、介護保険法、都市計画法（昭和43年法律第100号）、建築基準法（昭和25年法律第201号）、消防法（昭和23年法律第186号）、川崎市福祉のまちづくり条例（平成9年川崎市条例第36号）等の関係法令並びに川崎市有料老人ホーム設置運営指導要綱及びこの指導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力することが期待されること。
- (4) 介護保険法第70条、第78条の2又は第115条の2の規定により特定施設入居者生活介護事業者、地域密着型特定施設入居者生活介護事業者又は介護予防特定施設入居者生活介護事業者（以下「特定施設入居者生活介護事業者等」という。）の指定を受けた有料老人ホームにあつては、本指針に規定することのほか、「川崎市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準等に関する条例」（平成24年川崎市条例第81

号)、「川崎市指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営の基準等に関する条例」(平成24年川崎市条例第82号)、「川崎市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に係る介護予防のための効果的な支援の方法の基準等に関する条例」(平成24年川崎市条例第83号)(以下これらを「指定基準」という。)を遵守すること。

(5) 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、入居者が医療・介護サービスの利用を設置者が妨げてはならないこと。

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

(7) 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つては、4、5、6、7及び11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、川崎市サービス付き高齢者向け住宅整備運営指導指針に定める規定によること。

(8) 有料老人ホームの設置運営に当たっては、公益社団法人全国有料老人ホーム協会への入会及び同協会が設けている有料老人ホーム入居者生活保証制度への加入等、同協会と連携するよう努めること。

(9) 1二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を問わず、有料老人ホームとして取り扱われ、本指針に基づく指導の対象となること。

3 有料老人ホームの類型等

(1) 有料老人ホームの類型は、次のとおり分類する。なお、「介護付有料

老人ホーム」の記載は、特に注記がない場合は、一般型及び外部サービス利用型の両方を指すものとする。

ア 介護付有料老人ホーム（一般型）

介護等のサービスを提供する高齢者向けの居住施設。介護保険法により特定施設入居者生活介護事業者等の指定を受けており、介護が必要となった場合には、当該有料老人ホームが提供する特定施設入所者生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護又は介護予防特定施設入居者生活介護（以下「特定施設入居者生活介護等」という。）を利用しながら生活することが可能な施設。

イ 介護付有料老人ホーム（外部サービス利用型）

介護等のサービスを提供する高齢者向けの居住施設。介護保険法により特定施設入居者生活介護事業者等の指定を受けており、介護が必要となった場合には、当該有料老人ホームが提供する特定施設入所者生活介護等を利用しながら生活することが可能な施設。なお、安否確認や計画作成等は有料老人ホームの職員が行い、介護サービスは委託先の介護サービス事業所が提供する。

ウ 住宅型有料老人ホーム

洗濯、掃除等の家事や日常生活の支援等のサービスを提供する高齢者向けの居住施設であり、介護が必要となった場合には、訪問介護等の介護サービスを利用しながら生活することが可能な施設。

エ 健康型有料老人ホーム

食事の提供その他日常生活上必要なサービスを提供する高齢者向けの居住施設であり、介護が必要となった場合には、契約を解除して退居する施設。

(2) 有料老人ホームの居住の権利形態は、次のとおり分類する。

ア 利用権方式

建物賃貸借契約及び終身建物賃貸借契約以外の契約の形態で、居住部分と介護や生活支援等のサービス部分の契約が一体となっているもの。

イ 建物賃貸借方式

賃貸住宅における居住の契約形態であり、居住部分と介護等のサービス部分の契約が別々になっているもの。入居者の死亡をもって契約を終了するという内容は有効にならない。

ウ 終身建物賃貸借方式

建物賃貸借契約の特別な類型で、市長から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）の規定に基づく終身建物賃貸借事業の認可を受けたもの。入居者の死亡をもって契約を終了するという内容が有効。

4 設置者

(1) 設置者は、老人福祉施設の場合と異なり、地方公共団体及び社会福祉法人に限定されるものではないこと。

(2) 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、公益法人にあつては、有料老人ホーム事業を行うに当たって主務官庁の承認を得ていること。

(3) 事業を長期間継続して安定的に運営できる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。

また、安定した経営を維持するために、会計監査人（公認会計士又は監査法人）による外部監査を積極的に導入していることが望ましいこと。

- (4) 原則として、個人経営でないこと。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。
- (5) 他業を営んでいる場合には、その財務内容が適正であること。
- (6) 役員等の中には、有料老人ホーム運営について知識、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、経験を有する者を参画させるなど介護サービスが適切に提供される運営体制が確保されていること。

5 立地条件

- (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、近隣住民に対する説明会を積極的に開催するなど、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おそ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、当該借地契約の期間は30年以上（借地借家法が適用されない場合は20年）とし、自動更新条項が契約に入っていること。

また、借地借家法が適用されない場合には、契約に基づく権利の保全を図るため、地上権又は賃借権を設定するとともに、これを登記するよう努めること。

(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、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、当初の借家契約の期間は20年であることとし、更新後の契約期間（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) 建物の賃借人に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) 土地又は建物の所有者と設置者との借地・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。

6 建物の規模及び構造設備

(1) 建物は、入居者が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。

(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、ガス漏れ等の防止や事故・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) 建物の設計に当たっては、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（平成18年法律第91号）、川崎市福祉のまちづくり条例を遵守するとともに、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）に十分留意し、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。

特に、介護付有料老人ホーム及び住宅型有料老人ホームについては、廊下や居室など入居者が通常移動する範囲の設備は、車椅子での移動が可能なスペースと構造を確保するよう努めること。

(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) 次の設備を設けること。

ア 居室

イ 一時介護室

設置者（設置者が委託又は提携する事業者を含む。）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、入居者の状況等に応じ

て適切な数を確保すること。なお、アの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。

ウ 緊急通報装置

(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切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

カ 面談室

キ 洗濯室

ク 汚物処理室

ケ エレベーター

コ 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）

サ 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) から (8) に定める設備の設置及び整備の基準は、次によること。なお、以下の居室等の面積の算定方法は壁芯方法によるものとする。

ア 居室

① 居室は個室とする。居室面積は13平方メートル以上（夫婦用等で1室に2人以上の者を入居させる場合には、1人当たり10.65平方メートル以上）とし、居室内に便所、洗面設備、収納設備等を備える場合には、車椅子等の使用等に支障がないように十分な居室面積が確保できるよう努めること。

② 各居室は、建築基準法第30条の規定に基づく界壁により区分されたものとする。

イ 一時介護室

アの基準を準用すること。

ウ 食堂

機能を十分に発揮し得る適当な広さを有すること。

また、食堂の使用者数を勘案し、衛生面を配慮した手指を洗浄する設備を設けるよう努めること。

エ 浴室

浴室は、介護付有料老人ホーム及び住宅型有料老人ホームにあつては、手すり、スロープ及び浴槽用リフトなどを整備し、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とする。

オ 便所

居室内又は居室のある階ごとに居室に近接して設置し、常夜灯及び

手すり等、要介護者等の使用に適したものとすること。

カ 洗面設備

介護付有料老人ホーム及び住宅型有料老人ホームにあつては、洗面台を車椅子使用者に配慮した高さにするるとともに、手すりを備えるなど、要介護者等が使用するのに適したものとすること。

キ 医務室(又は健康管理室)

医務室を設置する場合は、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。

ク 面談室

入居者及びその家族等と面談する場所として、プライバシーの保護に配慮した面談室を設置すること。

ケ 汚物処理室

介護付有料老人ホーム及び住宅型有料老人ホームにあつては、保健衛生に配慮して居室のある階ごとに設置するよう努めること。

コ 看護・介護職員室

看護・介護職員による緊急時の迅速な対応を図るため、次の設備を備え、居室のある階ごとに設置するよう努めること。

- ① 入居者が日常的に利用する談話室等の共用設備に面して設置。
- ② カウンターにより区分するなど、談話室及び廊下等を見通すことができる形状。

サ エレベーター

介護付有料老人ホーム及び住宅型有料老人ホームにあつては、原則として2階以上の場合は設置すること。また、適切な介護サービス等が提供できるよう入居定員等に応じた台数を設置するるとともに、必要

に応じて、次の設備を有すること。

- ① 少なくとも1基はストレッチャーを収納できる構造。
- ② 操作盤は車椅子使用者に配慮した高さにするるとともに、手すりを備えるなど、要介護者等が使用するのに適したもの。

シ 緊急通報装置

介護付有料老人ホーム及び住宅型有料老人ホームにあつては、居室、一時介護室、浴室（脱衣室含む）、便所にナースコール等の通報装置を備えること。そのほか必要に応じて通報装置を備えること。また、館内放送設備等の非常通報のできる設備を設けることが望ましい。

ス その他

(ア) 廊下

介護付有料老人ホーム及び住宅型有料老人ホームにあつては、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、整備の基準は次によること。

- ① 車椅子使用者がすれ違ふことができるよう、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、専ら要介護者等を入居対象とする有料老人ホームにあつては、多数の通行が見込まれる中廊下や避難経路が集中する廊下等（以下「中廊下等」という。）の有効幅員は2.7メートル以上とすることが望ましい。

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つて、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、専ら要介護者等を入居対象とする有料老人ホーム

ムにあつては、中廊下等の有効幅員は 1.8メートル以上とすることが望ましい。

- ② 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。
- ③ 廊下の曲がり角はすみ切り等の処理を行うなど、車椅子使用者の通行に支障のない構造とするよう努めること。

(イ) 床

介護付有料老人ホーム及び住宅型有料老人ホームにあつては、転倒等による重大事故の未然防止に資するため、すべりにくく衝撃を吸収しやすい材質を使用することが望ましい。

(ウ) 居室等の出入口

介護付有料老人ホーム及び住宅型有料老人ホームにあつては、引き戸やドアハンドル等円滑に利用できる構造とすること。

- (10) スプリンクラー設備等について、消防法等に従い、所轄の消防署等消防機関の指導を受けて適切に整備すること。

7 建物の規模及び構造設備に関する例外

(1) 木造かつ平屋建ての有料老人ホーム

市長が、火災予防、消火活動等に関し専門的な知識を有するものの意見を聴いて、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の建物であつて、火災に係る入居者の安全性が確保されていると認めるときは、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の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。

(2) 既存の建築物を転用して開設される有料老人ホーム等

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6(9)に定める基準を満たすことが困難である場合は、以下の措置を講じることで、当該基準に適合することを要しない。

ア 6(9)に定める基準を満たしていない事項について、重要事項説明書又は管理規程に記載し、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。

イ 居室及び一時介護室が6(9)ア①の居室面積が確保できない場合は、居室外に収納設備を設けるなど有効面積の確保に努めるとともに、談話室を複数設置するなど、6(9)ア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代替措置を講じること。

ウ 廊下が6(9)ス(ア)①の有効幅員を確保できない場合は、待避スペースや転回スペースを設ける、入居者の希望に応じて職員が廊下の移動を介助するなど、6(9)ス(ア)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代替措置を講じること。

エ 将来において6(9)に定める基準に適合させる改善計画を策定し、入居者へ説明を行うこと。

(3) 高齢者専用賃貸住宅であった有料老人ホーム

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）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、6(2)、(3)、(6)、(7)、(8)、(9)のア、イ、エ、オ、キ、ス(ア)、7(1)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こと。

8 職員の配置、研修及び衛生管理等

(1) 職員の配置

ア 介護付有料老人ホームにあつては、指定基準において規定されている人員に関する基準を遵守するとともに、介護保険対象外のサービスを提供する場合は、そのサービスの内容に見合った職員を適切に配置すること。

イ 住宅型有料老人ホーム及び健康型有料老人ホームにおける職員配置は次によること。

(ア) 管理者(施設長)及び夜間対応職員を必ず配置すること。また、管理者(施設長)については、原則として常勤・専従とすること。

(イ) 提供するサービス内容に応じて、その呼称にかかわらず、次の職員を配置すること。

事務員、生活相談員、介護職員、看護職員（看護師又は准看護師）、機能訓練指導員、栄養士、調理員各職員の配置数は、入居者の数や要介護等の状態に即して、適切な数を確保することとし、さらに、夜間の介護及び緊急時等に対応できる職員体制及び勤務ロー

テーションとすること。

ウ イにかかわらず、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、当該有料老人ホームの他の職務又は当該有料老人ホームに併設されている施設や事業所の職務を兼務できることとする。

また、他の職務を兼務する場合にあつては、各職員について、それぞれの職務の内容に応じた勤務状況を把握する観点から、適切に勤務表の作成及び管理を行うこと。

エ 調理業務等を外部に委託する場合、住宅型有料老人ホームにあつては訪問介護等の介護保険サービスを利用することにより適切な処遇が確保できる場合等は、一部の職員を置かないことができる。

オ 介護サービスを提供する有料老人ホームにあつては、アからエのほか、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。）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) 介護職員のうち1人以上は常勤の者とする。また、特に施設の開設時においては、高齢者の介護について知識及び経験を有する者が、過半数を占めるように配慮すること。

(ウ) 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。

(エ) 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であること。

(オ) 施設の管理者（施設長）及び介護サービスの責任者の地位にある者は、高齢者の介護について知識及び経験を有する者とし、原則として次のいずれかに該当する者とする。

- ① 社会福祉士、介護福祉士、保健師、看護師等の資格を有する者
- ② 特別養護老人ホーム等の介護保険施設又は有料老人ホーム等において、2年以上介護サービスに従事した経験を有する者

(2) 職員の研修

ア 職員に対しては、毎年度当初に職員研修計画を策定し、採用時及び採用後において定期的に研修を実施すること。

特に、生活相談員、介護職員等の直接処遇職員については、高齢者の心身の特性、実施するサービスのあり方及び内容、認知症介護、虐待防止、身体的拘束のない介護、介護事故の防止及び感染症対策等の介護に関する知識及び技術並びに作業手順等について、体系的かつ継続的に研修を行うこと。

なお、職員研修計画の策定に際しては、職員の意向をできる限り反映させるとともに、関係団体等が開催する研修会などにも、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ものを除く。）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。

(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こと。また、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）等に基づき、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。

（４）職員の秘密保持

有料老人ホームの職員又は職員であった者が、正当な理由なく、その業務上知り得た入居者又はその家族の秘密を漏らすことがないように、有料老人ホームの設置者は必要な措置を講じなければならない。

なお、設置者にあっては、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・厚生労働省）」に基づき、個人情報の適正な取扱いを遵守すること。

（５）職員への提供サービスの周知徹底

設置者は、10に掲げるサービスの提供に係る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。

9 施設の管理・運営

（１）管理規程等の制定

ア 次に掲げる施設の管理に関する事項について、管理規程を定めること。

なお、下記内容を含み、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。

また、管理規程を変更する場合には、運営懇談会で意見を求めるとともに、変更する場合の手続を入居契約書に規定すること。

- ① 施設の目的及び運営の方針
- ② 入居者の定員及び居室数
- ③ 組織の体制及び職員の配置状況
- ④ 居室や共用設備等の利用に当たっての留意事項
- ⑤ サービスの内容及び利用料の詳細
- ⑥ 介護を行う場合の基準（介護サービスを提供する場合の内容、料金等）
- ⑦ 医療を要する場合の対応
- ⑧ 緊急やむを得ず身体的拘束を行う場合の手続
- ⑨ 入居者及びその家族等からの苦情に対する対応
- ⑩ 緊急時、非常災害時の対応
- ⑪ 運営懇談会の運営及び審議事項
- ⑫ その他施設の運営に関する重要事項

イ 次に掲げる事項について、提供するサービスに応じて管理規程に定めること。

- ① やむなく入居者の金銭等の管理を行う場合の具体的な管理方法、入居者又は身元引受人等への定期的報告等
- ② 利用者が（介護）居室又は一時介護室に移る場合の条件及び手

続

(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、入居者及びその身元引受人等の氏名及び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

次の事項を記載した帳簿を作成し、5年間保存すること。

ア 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

イ 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

- ① 入浴、排せつ又は食事の介護
- ② 食事の提供
- ③ 洗濯、掃除等の家事の供与
- ④ 健康管理の供与
- ⑤ 安否確認又は状況把握サービス
- ⑥ 生活相談サービス

ウ 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並びに緊急やむを得ない理由

エ 提供サービスに係る入居者及びその家族からの苦情の内容

オ 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

カ 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

キ 設備、職員、会計及び入居者の状況に関する事項

ク 有料老人ホームの修繕及び改修の実施状況

(4) 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。計画の策定に当たっては、「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実施すること。なお、訓練については、机上を含めてその実施手法は問わないものの、苦情およ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。

(5) 非常災害計画

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。

(6) 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。

(7) 緊急時の対応

(4) から (6) に掲げるもののほか、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、(4) から (6) 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。

(8) 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、近距離（移送に要する時間がおおむね20分以内）で、かつ内科・整形外科・精神科等の診療科目を標榜している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。

イ 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。なお、当該協力歯科医療機関は近距離にあることが望ましい。

ウ 当該協力医療機関（協力歯科医療機関を含む。以下同じ）との協力内容（健康相談・健康診断及び受診・治療等の協力、入院加療が必要となった場合の協力、夜間等における病状急変時等の協力）及び診療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を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領することにより、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。

(9) 介護サービス事業所との関係

ア 近隣に設置されている介護サービス事業所について、設置者及び当該設置者と関係のある事業者以外の事業者も含め入居者に情報提供すること。

イ 入居者の介護サービスの利用にあつては、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サービスの利用を妨げないこと。

(10) 施設の衛生管理

ア 入居者が使用する食堂等の什器、備品その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じるとともに、医薬品及び医療用具の管理を適正に行うこと。

(7) 水道法（昭和32年法律第 177号）の適用されない小規模の水道についても、市営水道、専用水道等の場合と同様、水質検査、塩素消毒法等衛生上必要な措置を講じること。

(イ) 常に施設内外の生活環境を清潔に保つこと。

イ 感染症が発生し又はまん延しないように、保健所の指導のもとに必要な措置を講じること。

(7) 食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携を保つこと。

(イ) 特に新型コロナウイルス感染症対策、インフルエンザ対策、腸管出血性大腸菌感染症対策、レジオネラ症対策等については、その発生及びまん延を防止するため、厚生労働省から発出されている通知等に基づき、適切な措置を講じること。

(ウ) 定期的に調理に従事する者の検便を行うこと。

(エ) 空調設備等により施設内の適温の確保に努めること。

ウ 食堂、便所等の共用の洗面設備及び医務室(又は健康管理室)等においては、共用でタオルを使用しないこと。

(11) 地域との連携・交流

地域住民又はボランティア等の自発的な活動との連携又は相互の協力を行うことにより、地域との交流に努めること。

(12) 苦情対応

ア 入居者及びその家族等からの苦情に対し迅速かつ誠実に対応し円滑

な解決を図るため、相談しやすい環境の整った苦情相談窓口を設置し責任者を明確化するとともに、職員が適切な対応を行うための留意点等を定めた苦情対応マニュアル等の整備をするなど、苦情解決の体制を整備すること。

イ 有料老人ホームに対する指導業務を所掌している市の苦情相談の窓口及び有料老人ホーム担当部署及び公益社団法人全国有料老人ホーム協会等の外部の苦情相談機関の電話番号を、有料老人ホーム重要事項説明書等に記載するとともに施設内の見やすい場所に表示し、入居者及びその家族等に周知すること。

ウ 入居者及びその家族等から苦情を受け付けた場合には、迅速かつ誠実に対応し的確に苦情を解決するとともに、当該苦情の内容及び対応の状況等について、記録して保存し、運営懇談会において報告すること。

また、苦情申出を行った入居者及びその家族等に対して、対応その他において差別的取扱いを一切しないこと。

エ 入居者及びその家族等から相談を受けた苦情相談機関が当該経過状況の聴取等を求めた場合には、誠実に回答すること。

(13) 事故への対応

ア 事故の防止に向けた対応

(ア) 事故が発生した場合の対応及び事故発生時の家族等への報告の方法等が記載された事故発生の防止のための指針を整備すること。

(イ) 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。

(ウ) (イ)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。

(エ) 洗剤等の誤飲・誤食を防止するため、保管する設備を備えること。

(オ) 医薬品等を保管する鍵付ロッカーなど必要な備品を備えること。

イ 事故発生時の対応

(ア) 災害、負傷及び集団感染等の事故が発生した場合には、消防署、保健所及び協力医療機関等と連携しながら直ちに必要な措置を講じること。

(イ) 事故の内容や措置状況等について記録するとともに、入居者の家族等に遅滞なく連絡すること。

(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こと。

ウ 再発防止に向けた対応

(ア) 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、その原因の多角的分析を通じた改善策について職員に周知徹底する体制を整備すること。なお、再発防止対策についてはさらに検証を行うこと。

(イ) 再発防止に係る検証について、記録を保存するとともに、運営懇談会において報告すること。

エ 行政への報告

次の事故が発生した場合には、「介護サービス事業者等における事故発生時の報告事務取扱要領」に基づき、市に直ちに報告すること。

(ア) サービスの提供による、利用者のケガ又は死亡事故の発生

(イ) 食中毒及び感染症、結核の発生

- (ウ) 職員（従業者）の法令違反・不祥事等の発生
- (エ) 誤薬、与薬もれ等
- (オ) 離設・行方不明等
- (カ) その他、報告が必要と認められる事故の発生

(14) 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、入居者数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への説明を行っている場合にあつては、この限りでない。

ア 運営懇談会は、管理者（施設長）、職員及び入居者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、入居者及び入居者のうちの要介護者等についてはその身元引受人に必ず周知し、参加できるように配慮すること。

ウ 施設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。

- (7) 入居者の状況

(イ) サービス提供の状況

(ウ) 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

(エ) 貸借対照表や損益計算書等の財務諸表に基づいた経営状況

(オ) 事故の発生や苦情申出に関する対応

(カ) 行政による指導監査の結果等

オ 施設運営及び入居者処遇について、重大な影響が生じる恐れがある場合は、臨時に運営懇談会を開催し、入居者及びその家族等に説明すること。

カ 運営懇談会を開催した際には、議題(審議内容)とともに、入居者からの意見及び施設職員が説明した内容等について議事録を作成し、入居者及びその家族等に配布すること。

(15) 施設運営等に関する評価

サービスの内容、人権への配慮、地域との交流、事故防止対策、組織・職員体制及び職員研修等について、入居者及びその家族並びに職員等に対してアンケート調査等を実施することにより、施設自らが運営状況に関する評価を行うとともに、第三者機関による評価の導入及び結果の公表に努め、常にその改善を図ること。

(16) 業務の委託

有料老人ホームの業務の全部又は一部を、委託により他の事業者に行わせる場合にあつては、当該委託事業者の業務の実施状況について定期的に確認するとともに、その内容を記録し保存すること。

特に介護サービスを委託する場合にあっては、委託先への指揮命令権限を明確に確保するとともに、委託先による職員研修の実施及び定期的な事業報告を義務づけること。

(17) 休止及び廃止等

有料老人ホームの運営に支障が生じる恐れがある場合には、入居者等に状況及び今後の運営計画について十分説明すること。

また、有料老人ホームをやむを得ず休止若しくは廃止する場合には、十分な時間と機会を設けて入居者等に説明するとともに、入居者との契約内容の誠実な履行等に努力すること。

10 サービス等

設置者は入居者に対して、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適切なサービスを提供すること。

また、サービスマニュアル等を策定することにより、サービスの内容を標準化・明確化し、これに基づいて適切なサービスを実施するよう努めること。

(1) 食事サービス

ア 栄養及び入居者の心身の状況を考慮した食事を、一般の家庭生活に準じた適切な時間に提供すること。

イ 高齢者に適した食事を提供すること。また、栄養士による献立表を作成すること。

ウ 次に掲げる事項について、入居者の希望に配慮した食事サービスを提供できるように努めること。

(ア) 献立表は、入居者の目に触れやすい場所に提示すること。

(イ) 入居者の健康状態並びに咀嚼能力及び摂取能力等に応じた食事

(半粥・全粥、刻み食、ミキサー食等)を提供すること。

(ウ) 糖尿病等により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を提供すること。

(エ) 要介護者等についても、可能な限り離床して、食堂で食事を摂ることを支援すること。

ただし、食堂において食事を摂ることが困難な入居者に対しては、居室において食事提供するなど必要な配慮を行うこと。

(2) 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。

(3) 健康管理

ア サービスマニュアル等において健康管理基準を定め、定期健康診断、医師の訪問による健康相談や診察、看護職員による体温・脈拍・血圧の測定等の健康管理について、頻度、方法及び内容等を規定するよう努めること。

イ 入居時及び定期的に健康診断（歯科に係るものを含む。）を受ける機会を設けるなど、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、医師の指導のもとに、必要に応じて健康保持のための適切な措置をとること。

ウ 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、健康管理及び健康保持のための措置の記録を適切に保存すること。

エ 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を行うこと。

オ 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。

(4) 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つては、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定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。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、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サービスを提供するとともに、常時介護に対応できる職員の勤務体制をとること。

ウ 入居者の自立の支援及び日常生活の充実に資するよう、入居者の心身の状況に応じて、医師や看護職員との連携を十分に図りながら、適切な技術をもって介護サービスを行うこと。

また、サービスマニュアル等において、個々の介護方法についての具体的な作業手順、留意事項、介護サービスを提供する場所及び職員の配置体制等を定め、職員に周知徹底すること。

エ 食事の介護が必要な場合には、健康状態や摂取能力等に十分留意するとともに、必要に応じて医師や看護職員の指導を受け、適切な方法で行うこと。

入浴の介護が必要な場合には、週2回以上入浴できる機会を確保するとともに、健康状態等により入浴が適切でないときは、必要に応じて清拭を行うこと。

排せつの介護が必要な場合には、できる限り排せつの自立に向けて援助を行うとともに、おむつを使用せざるを得ないときは、適切に取り替えること。

なお、とりわけ、入浴及び排せつ等の場面に際しては、入居者の尊厳に配慮した介護を行うこと。

オ 介護サービスの内容及び入居者の生活状況等について、介護記録として整理し、保存するとともに、主治医との連携を十分図ること。

(5) 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。

(6) 機能訓練

介護サービスを提供する有料老人ホームにあつては、入居者の心身の状況等をふまえ、必要に応じて日常生活を送る上で必要な生活機能の改善又は維持のため機能訓練等を実施すること。

(7) 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。

(8) 家族との交流・外出の機会の確保

常に入居者の家族との連携を図り、入居者とその家族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確保するよう努めること。

(9) 家族・身元引受人への連絡等

ア 入居者の生活において必要な場合には、家族・身元引受人等への連絡等所要の措置をとるとともに、入居者本人の意向に応じ、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・身元引受人等へ定期的に報告すること。

(10) 金銭管理等

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、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 設置者が入居者の金銭等を管理する場合にあつては、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、入居者本人又は身元引受人等への定期的報告等を管理規程等で定めること。なお、設置者が入居者の買物等の立替払い後に当該額を精算請求する場合も、管理規程等で定めること。

(11) 成年後見制度等の周知

入居者及びその家族に対して、成年後見制度及び社会福祉協議会等が行っている高齢者の財産保全に関する支援措置等の周知に努めること。

(12) 職員に対する説明

設置者は、（１）～（１１）に掲げるサービス等の提供に係る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。

（１３）勤務表の作成及び管理

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。

（１４）サービスの向上

職員による会議を定期的に行い、入居者の個々のサービス内容の検証及び向上に努めるとともに、サービスの提供を通じて、入居者の介護予防及び要支援・要介護状態の改善又は進行防止を図ること。

（１５）高齢者虐待の防止

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。）を定期的に行い、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行うこと。

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、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。

(16) 身体的拘束の原則的禁止

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。

ただし、緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、「身体拘束ゼロへの手引き」（厚生労働省「身体拘束ゼロ作戦推進会議」発行）において示された「緊急やむを得ない身体拘束に関する説明書」を参考にして、あらかじめ非代替性、一時性、切迫性の3つの要件についてそれぞれ検討の上、その経過及び結果を記録するとともに家族等に説明すること。また、「緊急やむを得ない身体拘束に関する経過観察・再検討記録」を参考にして、観察記録等を作成し保存するとともに、身体的拘束廃止に向けた検討を適宜行うこと。

(17) 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。

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（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、介護職員その他の従業者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。

11 事業収支計画

(1) 市場調査等の実施

構想段階における地域特性や需要動向等の市場分析、並びに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。

なお、資金の調達に当たっては、原則として自己資金や自己名義の借入金により全額賄うこととし、前払金の建設資金等への直接充当を予定した資金計画としないこと。

- ① 調査関係費
- ② 土地関係費
- ③ 建築関係費
- ④ 募集関係費
- ⑤ 開業準備関係費
- ⑥ 公共負担費
- ⑦ 租税公課
- ⑧ 期中金利
- ⑨ 運転資金
- ⑩ 予備費

(3) 事業収支計画

事業収支計画として長期の資金収支計画及び損益計画を策定することとし、策定に当たっては次の事項に留意すること。なお、資金収支計画が損益の状況を反映したものとなっている場合には、損益計画の策定を

省略することができることとする。

ア 長期安定的な経営が可能な計画であること。

イ 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、物件費等の変動並びに建物の修繕費等を適切に見込んでいくこと。

キ 前払金（入居時に老人福祉法第29条第9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）開設後の経営

資金を運用する際は、安全確実な方法を選択すること。特に前払金の返還債務相当額については、元本が保証される運用方法を選択すること。

（5）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。

12 利用料等

(1) 利用料等の種類

有料老人ホームは、契約に基づき入居者の負担により賄われるものであり、その支払方法については、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多様な方法が考えられるが、いずれの場合にあっても、設置者が次のア～ウに掲げる費用を受領する場合、その区分を明確にするとともに、取扱いについてはそれぞれ次によること。

なお、ア～ウに掲げる費用以外に権利金その他の金品を受領してはならない。

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初期総投資額、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

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（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) 設置者が、介護保険対象外のサービス費用を徴収する場合にあっては、介護保険対象部分との区分を明確にした上で、算定方法や改定方法等を定めること。
- (ウ) 設置者がサービスを提供した都度個々にその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、「特定施設入所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) 前払い方式による利用料等の支払

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場合（前払い方式）にあっては、次に掲げる基準によること。

ア 前払金を受領する場合は、受領禁止されている権利金その他の金品に該当しないことを入居契約書等に明示し、入居契約に際して前払金の算定根拠を十分に説明すること。また、入居者の入居後、3月が経過する間に契約が解除され、又は入居者の死亡により終了したとき、若しくは、想定居住期間内に契約が解除され、又は入居者の死亡により終了した場合に返還される当該前払金額の算定根拠については、入居契約書等に明示し、入居契約に際して十分に説明すること。

イ 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。

①期間の定めがある契約の場合

(1ヶ月分の家賃又はサービス費用) × (契約期間(月数))

②終身にわたる契約の場合

(1ヶ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)

ウ サービス費用の前払金の額の算出については、サービス費用の内訳を明確にし、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、職員配置及び人件費の変動等を勘案した合理的な積算方法によるものとする。

エ 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前払い方式で受け取ることは、利用者負担分が不明確となるので不相当であること。

オ 前払金として、入居日から3月経過後に返還の対象とならない「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家賃相当額」を具体的な算出根拠に基づき受領する場合は、前払い方式に加えて月払い方式を設定し、入居希望者がいずれかの方式を選択できるようにするよう努めること。また、入居契約を締結する前に、それぞれの支払い方式の特徴を明確に説明し、説明を行った者と説明を聞いた者の双方が重要事項説明書に署名を行なうよう努めること。

カ 多額の前払金を払えば毎月の支払いは一切なく生涯生活を保障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。

キ 想定居住期間が経過するまでの間に契約が解除され、又は入居者の死亡により終了した場合は、契約が解除され、又は入居者の死亡によ

り終了した日以降の期間につき日割計算により算出した金額を返還する旨の契約を締結しなければならない。

ただし、入居者の入居後、3月が経過するまでの間に契約が解除され、又は入居者の死亡により終了した場合は、月額を30で除した額に、入居の日から起算して契約が解除され、又は入居者の死亡により終了した日までの日数を乗ずる方法により算出した金額を、前払金の額から控除した額に相当する金額を返還しなければならない。

この場合、入居日数に応じた費用及び居室の原状回復のための費用を徴収することは差し支えない。

ク キにより返還すべき事由が生じたときは、3月以内程度の適切な返還期限を定め、前払金の返還を確実に行うこと。なお、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することにより、上記の入居日から3月を経過するまでの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。

ケ 設置者は、老人福祉法第29条第9項に規定する前払金の返還債務を負うこととなる場合に備えて「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）に規定する保全措置を講じること。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。

コ 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。

13 契約内容等

(1) 入居契約締結に関する手続き等

ア 入居契約に際して、契約手続き、利用料等の支払い方法などについて事前に十分説明すること。

また、介護付有料老人ホームにあつては、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。

イ 前払金の内金は、前払金の20%以内とし、残金は引渡し日前の合理的な期日以降に徴収すること。

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

エ 入居契約締結後に、入居契約書の共通事項を変更する場合には、事前に運営懇談会で意見を求めるよう努めること。

(2) 契約内容

ア 入居契約書においては、次に掲げる事項等を明示すること。

- ① 有料老人ホームの類型及び表示事項
- ② 利用料等の費用負担の額、支払い方法及び改定ルール並びにこれによって提供されるサービス等の内容
- ③ 業務の全部又は一部を委託する場合の委託先及び委託内容（施設の警備業務など入居者の処遇と直接関わらない業務を除く）
- ④ 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並びに前払金の保全措置の内容
- ⑤ 入居開始可能日
- ⑥ 身元引受人等の権利・義務
- ⑦ 契約当事者の追加

- ⑧ 契約解除の要件及びその場合の手續
- ⑨ 入居者を一時介護室においてサービスを提供する場合、現在の居室から他の居室若しくは提携有料老人ホームに住み替える場合の手續
- ⑩ 入居者及びその家族等からの苦情に対する対応
- ⑪ 運営懇談会の設置
- ⑫ 管理規程で定める事項及び管理規程を変更する場合の手續

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、頻度及び費用負担等を入居契約書又は管理規程上明確にしておくこと。

ウ 利用料等の改定のルールを入居契約書において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とともに同意を得るよう努めること。

エ 入居契約書に入居者、設置者双方の契約解除条項を定めるものとし、設置者の契約解除の条件については、信頼関係を著しく害するような場合、又は設置者が相当の努力をしてもそれを防ぐことができない場合に限るなど、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、解除する場合の手續を併せて入居契約書に規定すること。

(ア) 設置者の契約解除の条件は、原則として次の事由のいずれかに該当し、かつそのことが契約をこれ以上将来にわたって維持することが社会通念上著しく困難と認められる場合に限定すること。

- ① 入居申込書に虚偽の事項を記載する等の不正手段により入居したとき
- ② 月額の利用料その他の支払いを正当な理由なく一定期間以上連続

して遅滞するとき

③ 施設の利用において入居者に禁止又は制限をしている規定に違反し是正しないとき

④ 入居者の行動が他の入居者に危害を及ぼすおそれがあり、かつ入居者に対する通常の介護方法等ではこれを防止することができないとき

(イ) 設置者の契約解除の手続は、原則として次によること。

① 契約解除の通告に90日程度の十分な予告期間をおくこと。

② 契約解除の通告に先立ち、入居者及び身元引受人等に弁明の機会を設けること。

③ 契約解除通告の予告期間中に、入居者の移転先の有無について確認し、移転先がない場合には、入居者や身元引受人等と協議し、移転先の確保に協力すること。

④ (ア)④の事由により契約を解除する場合には、加えて主治医等の意見を聴くとともに、一定の観察期間を設けること。

(ウ) 入居者からの契約解除の条件に予告期間を設ける場合は、長くとも30日程度とすること。

オ 入居者を一時的に介護室においてサービスを提供する場合には、主治医等の意見を聴いて行うものとし、その際入居者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などの手続を入居契約書において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、現在の居室から他の居室若しくは提携有料老人ホームに住み替える契約の場合、又は入居者の心身の状況に著しい変化があったときに別の居室に変更する契約の場合にあっては、次の手続を含む一連の手続を入居契約書において明らかに

しておくこと。また、居室の変更若しくは提携有料老人ホームに住み替える場合の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。

- ① 主治医等の意見を聴くこと。
- ② 入居者本人及び身元引受人等の同意を得ること。
- ③ 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。

ク 病院又は介護老人保健施設等の医療機関へ入院する場合は、契約当事者である入居者又は身元引受人等の同意を得ずに居室の居住権を消滅させないこと。

ケ 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。また、入居契約書に設置者に有利な裁判管轄条項等を設けないこと。

（3）重要事項の説明等

老人福祉法第29条第7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16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、別紙様式に基づき「重要事項説明書（川崎市有料老人ホーム設置運営指導要綱第6条第1項にある有料老人ホーム重要事項説明書（第2号様式）等を含む）」及び添付資料（以下「重要事項説明書」という。）を作成する

とともに、契約締結前に入居希望者及び身元引受人等にこれを交付することにより、誤解を与えることがないように必要な事項を実態に即して正確に説明すること。

なお、同様式の別添1「別の実施する介護サービス一覧表」、別添2「個別選択による介護サービス一覧表」、別添3「川崎市有料老人ホーム設置運営指導指針適合表」は、重要事項説明書の一部をなすものであることから、重要事項説明書に必ず添付すること。

別添3「川崎市有料老人ホーム設置運営指導指針適合表」には、本指針への不適合事項を記載すること。

また、契約の締結については、身元引受人又は第三者等の立ち会いのもとに行うよう努めること。

イ 有料老人ホーム重要事項説明書は、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を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持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十分な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。また、署名した重要事項説明書は、有料老人ホームもその写しを保管すること。

(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可能な指定居宅サービスの種

類

(オ) 入居者が希望する介護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、本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。

(4) 体験入居

事業開始後の有料老人ホームにおいては、入居希望者に対して、契約締結前に1週間程度の体験入居の機会を設けること。

また、提携有料老人ホームへの住み替えを予定している介護付有料老人ホームにあつては、提携有料老人ホームにおける体験入居の機会も設けるよう努めること。

なお、体験入居に関しても、入居前に十分なアセスメントを行うなど、事故防止に万全を期すこと。

(5) 入居募集等

ア 入居募集に当たっては、パンフレット、募集広告、インターネットのホームページ等において、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、表示事項及び指定居宅サービスの種類等を掲載することにより、提供するサービスの内容、居住の権利形態及び入居時の要件等をわかりやすく表示すること。

イ 募集広告等の内容及び表示については、不当景品類及び不当表示防止法（昭和37年法律第134号）及び同法第5条第1項第3号の規定に基づく告示を遵守するとともに、「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）及び公益社団法人全国有料老人ホーム協会が作成した「有料老人ホームの広告等に関する表示ガイドライン（平成16年8月）」に沿ったものとする。

ウ 募集広告等の内容及び表示については、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ことがないように、実態と乖離のない正確な表示をすること。

特に、介護が必要となった場合の居室の住み替え、有料老人ホームの土地・建物の権利形態、施設・設備の構造及び仕様、介護・看護職員の配置体制、終身介護についての表示、業務の全部又は一部の委託、介護保険給付の対象とならない介護サービスの内容及び費用負担、入居契約の解除条件などについて、明瞭に記載されないことにより、入居希望者等に誤認されるケースがあるため、入居契約書及び管理規程等に沿って正確に表示すること。

14 情報開示

(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7項の情報開示の規定に基づき、入居者又は入居しようとする者に対して、パンフレットのほか、有料老人ホーム重要事項説明書、入居契約書（介護付有料老人ホームにあつては特定施設入居者生活介護の提供に関する契約書を含む。）、管理規程等を公開するとともに、入居希望者等の求めに応じてこれらを交付すること。

(2) 有料老人ホームの経営状況に関する情報

ア 貸借対照表及び損益計算書等の財務諸表又はそれらの要旨についても、入居者及び入居希望者等の求めに応じて閲覧に供すること。

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と併せて、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。

(4) 有料老人ホームの種類の表示

パンフレット、募集広告、インターネットのホームページ等において、施設名と併せて「3 有料老人ホームの種類等」において定めた有料老人ホームの種類及び居住の権利形態並びに別表中の表示事項について表示すること。ただし、種類及び居住の権利形態並びに表示事項が、当該有料老人ホームの事業の内容を正確に反映できないと判断される場合には、その区分によらないことができるものとする。

なお、その場合も介護付有料老人ホーム以外は、「介護付」「ケア付」等の表示を行ってはならないことに十分留意すること。

(5) 介護の職員体制に関する表示

表示事項のうち、特に、介護に関わる職員体制の表示については、「1.5 : 1 以上」、「2 : 1 以上」又は「2.5 : 1 以上」の表示を行うおうとする有料老人ホームにあつては、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。

15 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つて、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。

附 則

- 1 この指導指針は、平成24年4月1日から施行する。
- 2 この指導指針施行の日に、既に設置されている有料老人ホーム並びに神奈川県有料老人ホーム設置運営指導要綱に基づき既に事前協議及び届出等の手続を行っている有料老人ホームについては、この指導指針に適合するよう継続的に指導するものとする。

ただし、この指導指針の施行日の前日において、既に神奈川県有料老人ホーム設置運営指導要綱に基づく設置届出の手続を行っている有料老人ホームについては、改正老人福祉法(平成24年4月1日施行)第29条第6項の規定は平成27年3月31日までは努力義務とする。

- 3 この指導指針の12(2)エ(エ)の規定は、指導指針施行の日以降に入居した全ての者について適用する。

附 則

この指導指針は、平成25年4月1日から施行する。

附 則

- 1 この指導指針は、平成27年4月1日から施行する。
- 2 この指導指針の6(7)チの規定は、消防法施行令の一部を改正する政令(平成25年政令第368号)附則第3条の規定により、なお従前の例によるとされた有料老人ホームについては、平成30年4月1日から適用する。

附 則

この指導指針は、平成28年2月1日から施行する。

附 則

この指導指針は、平成31年4月1日から施行する。

附 則

- 1 この指導指針は、令和4年2月1日から施行する。
- 2 この指導指針の施行日において、8(2)イに示す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について、この指導指針は、令和6年3月31日までは努力義務とし、新たに採用した職員については採用後1年間の猶予期間を設ける。
- 3 この指導指針の施行日において、9(4)に示す業務継続計画の策定、同指針9(6)に示す衛生管理等及び同指針10(15)イからオに示す虐待の防止のための対策を検討する委員会の開催等について、この指導指針は、令和6年3月31日までは努力義務とする。