

# 川崎市サービス付き高齢者向け住宅整備運営指導指針

平成28年2月1日

27川ま備第1457号市長決裁

## 目次

- 1 用語の定義
- 2 基本的事項
- 3 サービス付き高齢者向け住宅の居住の権利形態
- 4 登録事業者
- 5 立地条件
- 6 規模の基準
- 7 構造及び設備の基準
- 8 加齢対応構造等の基準
- 9 サービス付き高齢者向け住宅と併設施設の設備
- 10 職員の配置、研修及び衛生管理等
- 11 住宅の管理・運営
- 12 サービス等
- 13 家賃等の費用
- 14 契約内容等
- 15 登録後の報告等
- 16 立入検査等

この指導指針は、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。以下「高齢者住まい法」という。）第5条第1項に規定するサービス付き高齢者向け住宅（川崎市内に所在するもの）の整備運営に関する指導の基準となる事項を定めるものとする。

## 1 用語の定義

この指導指針において、次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 サービス付き高齢者向け住宅

高齢者住まい法第5条第1項に規定するサービス付き高齢者向け住宅事業に係る賃貸住宅又は有料老人ホーム

### 二 サービス付き高齢者向け住宅事業

高齢者住まい法第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

### 三 有料老人ホーム

老人福祉法（昭和38年法律第133号）第29条第1項に規定する施設

### 四 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

### 五 状況把握サービス

入居者の心身の状況を把握し、その状況に応じた一時的な便宜を供与するサービス

### 六 生活相談サービス

入居者が日常生活を支障なく営むことができるようにするために入居者からの相談に応じて必要な助言を行うサービス

### 七 登録事業者

登録したサービス付き高齢者向け住宅事業を行う者

## 2 基本的事項

サービス付き高齢者向け住宅の整備運営に当たっては、次の事項に留意すること。

- (1) サービス付き高齢者向け住宅経営の基本姿勢としては、入居者の福祉を重視し、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サービス付き高齢者向け住宅にあっては、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) 高齢者住まい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住宅の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) サービス付き高齢者向け住宅の整備運営にあたっては、高齢者住まい法、老人福祉法、介護保険法（平成9年法律第123号）、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7月1日川崎市条例第36号）等の関係法令を遵守するとともに、指導要綱及びこの指導指針を満たすだけでなく、より高い水準の住宅の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。）の指定を受けたサービス付き高齢者向け住宅にあつては、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12月14日川崎市条例第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12月14日川崎市条例第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12月14日川崎市条例第83号）（以下、これらを「指定基準」という。）を遵守すること。

また、有料老人ホーム事業を実施するサービス付き高齢者向け住宅にあつては、「川崎市有料老人ホーム設置運営指導指針」の指導対象となるため、本指針の他、当該指針の規定を遵守すること。

- (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、入居者が希望する医療・介護サービスの利用を登録事業者が妨げてはならないこと。

### 3 サービス付き高齢者向け住宅の居住形態

サービス付き高齢者向け住宅の居住の権利形態は、次のとおり分類する。

#### (1) 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、居住部分と状況把握及び生活相談等のサービス部分の契約が一体になっているもの。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。

#### (2) 終身建物賃貸借方式

建物賃貸借契約の特別な類型で、市長から高齢者住まい法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になる。

#### (3) 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、居住部分と状況把握及び生活相談等のサービス部分の契約が一体となっているもの。

#### 4 登録事業者

登録事業者が法人の場合は、定款、寄附行為その他の当該法人の規約に、事業内容としてサービス付き高齢者向け住宅事業を明記するよう努めること。

また、公益法人にあつては、サービス付き高齢者向け住宅事業を行うに当たって主務官庁の承認を得ていること。

#### 5 立地条件

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、サービス付き高齢者向け住宅は、入居者である高齢者が生活相談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公共交通機関の利用しづらい地域等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住宅となるよう、整備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、サービス付き高齢者向け住宅の整備について地域の理解と協力が得られるよう努めること。

#### 6 規模の基準

高齢者住まい法第7条第1項第1号及び国土交通省・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（以下「高齢者住まい法施行規則」という。）第8条に規定する規模の基準についての取扱いは、次のとおりとする。

##### (1) 床面積の算定

床面積の算定は、壁芯方式によるものとする。なお、パイプスペース（給排水などの設備配管が各階を通る空間）及びこれに類する部分が必要最低限度の小規模の場合には各居住部分の床面積に含めることができる。

##### (2) その他の居住の用に供する部分

「その他の居住の用に供する部分」とは、談話室など専ら入居者が居住のために、必要な時間に自由に使用できる部分とする。ただし、ホール、廊下、階段等は含まない。

##### (3) 十分な面積を有する場合

居間、食堂、台所その他の居住の用に供する部分が高齢者が共同して利用するため「十分な面積を有する場合」とは、原則として、食堂、台所等の共同利用部分の面積の合計が、各居住部分（25平方メートル未満のものに限る。）の床面積と25平方メートルの差の合計を上回る場合とする。

## 7 構造及び設備の基準

高齢者住まい法施行規則第9条に規定する構造及び設備の基準のうち、共用部分に共同して利用するため適切な台所、収納設備又は浴室を備えることにより、「各居住部分に備える場合と同等以上の居住環境が確保される場合」（以下「適切な規模等」という。）とは、入居者が各居住部分から台所、収納設備又は浴室に円滑に移動できるものであり、台所、収納設備又は浴室の規模が適切なものとし、取扱いについてはそれぞれ次によること。

### (1) 入居者が各居住部分から台所、収納設備又は浴室に円滑に移動できるもの

入居者が台所、収納設備又は浴室を利用するに当たり、エレベーター等の利用により入居者の移動が配慮されているとともに、各住戸部分からの距離についても配慮されているものであること。

### (2) 台所、収納設備又は浴室の規模が適切なもの

#### ア 共同利用する台所の適切な規模等の取扱い

(ア) 台所を設けない住戸の数は、入居者の自立度等に応じて適切に設定すること。

(イ) コンロの数は、原則として、台所を設けない住戸2戸に対して1口以上設けること。ただし、食堂を設置し、食事を提供する等の場合には、台所を設けない住戸数の25%以上とすることができる。小数点以下の端数についてはこれを切り上げる。

(ウ) シンクの数、コンロ3口に対して1つ以上設けること。小数点以下の端数についてはこれを切り上げる。

#### イ 共同利用する収納設備の適切な規模等の取扱い

収納設備の収納部分の容量は、原則として1住戸当たり0.324立法メートル以上とすること。

#### ウ 共同利用する浴室の適切な規模等の取扱い

(ア) 共同利用する浴室を設ける場合は、原則として共同の個別浴室（浴槽、洗い場、脱衣室等を個人で利用するもの）を1室以上設けること。ただし、個別浴室を設けることが適当でない合理的な理由がある場合はこの限りではない。

(イ) 共同浴室のカランは、浴室がない住戸に居住する入居者16人に対して1カラン以上を設け、利用が集中する時間帯においても支障がないようにすること。ただし、カランの数は、共同浴室1室に対し、原則として2カラン以上設けること。小数点以下の端数についてはこれを切り上げる。

(ウ) (ア)の個別浴室の数は、浴室がない住戸に居住する入居者8人に対して1室以上とし、利用が集中する時間帯においても支障がないようにすること。小数点以下の端数についてはこれを切り上げる。

(エ) 入浴介助のサービス提供を受けて浴室を共同利用する入居者に対するカランの数及び浴室の数は、原則として介助者のサービス提供時間及び人数に基づき算定すること。

エ その他

(ア) 共同利用する台所を設けることにより各住戸に台所を設けないこととする場合は、12(2)により適切な食事提供サービスを行うよう努めること。

(イ) 自立して浴室を共同利用する入居者及び入浴介助のサービス提供を受けて浴室を共同利用する入居者数等については、事業者等において入居者の自立度等に応じて適切に設定すること。

## 8 加齢対応構造等の基準

高齢者住まい法施行規則第10条に規定する加齢対応構造等の基準のうち、「既存の建物の改良(用途の変更を伴うものを含む。)により整備されるサービス付き高齢者向け住宅に係る高齢者住まい法第5条第1項の登録が行われる場合において、建築材料又は構造方法により、高齢者住まい法第54条第1号ロに規定する基準をそのまま適用することが適当でないと認められる」場合とは、高齢者住まい法第54条第1号ロに規定する基準をそのまま適用することができない合理的な理由がある場合に限られるものであること。この場合、当該基準に適合しない構造及び設備について、登録事業者は以下の措置を講じること。

また、消防用設備等の設置その他防火上必要な措置を講じるため、所轄の消防署に事前に相談すること。

- (1) 当該基準に適合していない事項について、高齢者住まい法第17条に規定する契約締結前に交付する書面等(以下「重要事項説明書等」という。契約者及び説明者が署名したもの。)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。
- (2) 当該基準に適合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。
- (3) (2)の代替措置を直ちに実施できない場合は、将来において当該基準に適合させる改善計画を策定することとし、入居者へ説明を行うこと。

## 9 サービス付き高齢者向け住宅と併設施設の設備

サービス付き高齢者向け住宅として必要となる浴室、食堂等の設備は、原則としてその他の併設施設の設備とは別に設けること。また、サービス付き高齢者向け住宅とその他の併設施設の動線は原則として重複しないこと。

## 10 職員の配置、研修及び衛生管理等

### (1) 職員の配置

12に定めるサービスの提供にあたっては、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。

### (2) 職員の研修

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を実施すること。

特に、生活相談、介護職員及び看護職員に対しては、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、作業手順等について体系的かつ継続的に研修を行う必要があることから、毎年度当初に職員研修計画を策定し、その計画に基づいて研修を実施すること。

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。

### (3) 職員の衛生管理

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、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。

### (4) 職員の秘密保持

サービス付き高齢者向け住宅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等の秘密を漏らすことがないように、サービス付き高齢者向け住宅の登録事業者は必要な措置を講じなければならない。

なお、登録事業者にあつては、個人情報保護に関する法律（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ドライン（平成16年12月24日厚生労働省）」等に基づき、個人情報の適正な取扱いに留意すること。

### (5) 職員への提供サービス等の周知徹底

登録事業者は、12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、提供するサービスの内容を十分に周知徹底すること。

## 11 住宅の管理・運営

### (1) 管理規程等の制定

次に掲げる住宅の管理に関する事項について、管理規程を定めること。

また、管理規程を変更する場合の手続を管理規程等の中で定めること。

ア 住宅の運営の方針

イ 入居者の定員及び居室数

- ウ 組織の体制及び職員の配置状況
- エ 居室や共用設備等の利用に当たっての留意事項
- オ 共益費、食費、介護費用等の利用料の詳細
- カ サービスの内容及びその費用負担の詳細
- キ 業務の全部又は一部を委託する場合の委託内容（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）
- ク 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）
- ケ 医療を要する場合の対応
- コ 緊急やむを得ず身体拘束を行う場合の手続
- サ やむを得ず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
- シ 入居者及びその家族等からの苦情に対する対応
- ス 緊急時、非常災害時の対応
- セ その他住宅の運営に関する重要事項

## （２）書類等の整備

次の関係書類を整備し、保存すること。

- ア 入居者及びその身元引受人等の氏名及び連絡先を明らかにした名簿
- イ 職員に関する書類
  - 履歴書、雇用契約書、職員勤務表、出勤簿、給与明細書、給与支払台帳、源泉徴収報告書
- ウ 入居者に関する書類
  - 入居者との契約書、重要事項説明書等、入居者の入居時における心身の状況等の記録、高齢者住まい法第 19 条に規定する帳簿（入居者に対するサービス提供の記録、居室の変更に関わる同意書、緊急やむを得ない場合の身体拘束に関する記録、事故の内容及び措置の状況に関する記録、入居者や家族等からの苦情に関する記録、入居者の金銭等の管理に関する記録等
- エ 施設の管理・運営に関する書類
  - 住宅の修繕及び改修の実施状況に関する記録、管理規程、重要事項説明書等、協力医療機関との契約書、前払金の保全措置を講じたことを証する書類、業務の全部又は一部を委託した場合の状況確認書、事故発生の防止のための指針、保健衛生管理(食中毒対策、感染症対策等)に関する書類、消防計画に関する書類及び消防訓練実施結果の記録、サービスマニュアル（健康管理基準等を含む）、緊急時（事故、災害、急病・集団感染等）対応マニュアル、苦情対応マニュアル、職員研修計画及び実施記録等
- オ 会計に関する書類
  - 出納簿、領収書、払込通知書等



### (3) 緊急時の対応

- ア 非常災害に対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よう努めること。
- イ 火災や地震等の災害に備え、消防計画等に基づき所轄の消防署と連携を図りながら、避難訓練、初期消火訓練等必要な訓練を定期的に行うこと。

### (4) 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協力内容を取り決めておくよう努めること。
- 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）及び当該協力医療機関の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登録事業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うけるように誘引してはならないこと。

### (5) 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、登録事業所及び当該登録事業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たっては、登録事業者及び当該登録事業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を強制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。

### (6) 共用部分の衛生管理

- ア 入居者が使用する共用部分の什器、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こと。
- (ア) 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 共用部分において、感染症や食中毒が発生又はまん延しないよう、保健所の指導のもとに必要な措置等を講じること。

(ア) 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 共用部分においては、共用でタオルを使用しないこと。

#### (7) 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。

#### (8) 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、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 サービス付き高齢者向け住宅に対する指導業務を所掌している市等の苦情相談の窓口の電話番号を、重要事項説明書等に記載するとともに住宅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。

また、特定施設入居者生活介護事業者等の指定を受けた住宅にあつては、神奈川県国民健康保険団体連合会とともに、市の介護保険担当部署の電話番号を併せて周知すること。

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、高齢者住まい法第 19 条に基づき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。

オ 入居者及びその家族等からの苦情申立に関する対応について、管理規程において規定すること。

(9) 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防止のための指針を整備すること。
- (イ) 事故発生防止のための職員に対する研修を定期的に行うこと。

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、保健所等と連携しながら直ちに必要な措置を講じること。
- (イ) 高齢者住まい法第 19 条に基づき、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) 入居者に対するサービスの提供により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。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、記録を保存すること。

エ 行政への報告

次の事故等が発生した場合には、別に定める「川崎市サービス付き高齢者向け住宅事業事務取扱要領」に基づき、市に直ちに報告すること。

- (ア) サービス提供により発生した入居者の死亡又は外部の医療機関の受診を要するケガ
  - (イ) 食中毒・感染症等
  - (ウ) 火災事故
  - (エ) 地震等の自然災害等による住宅の滅失・損傷
  - (オ) 登録事業者・職員等の法令違反・不祥事
  - (カ) 登録住宅の運営に関わる重大な事故
  - (キ) 登録事業者と入居者の間のトラブルなど、報告が必要と認められる事象

特定施設入居者生活介護事業者等の指定を受けた住宅にあつては、本指針及び「川崎市サービス付き高齢者向け住宅事業事務取扱要領」に基づく報告とは別に、川崎市が定めた「介護保険事業者における事故発生時の報告取扱要領」に基づいて、市に報告すること。

(10) 住宅管理に関する入居者等への説明等

- ア 提供するサービスの内容や料金の変更等を行う場合、又は住宅の運営及び入居者の生活に重大な影響が生じる恐れがある場合は、事前に市に相談を行うことから、入居者等に説明し、同意を得ることとし、その結果を記録に残すこと。

イ サービスの提供その他住宅管理に関し、入居者等からの意見・要望を聴取する機会を設けるとともに、その対応結果を入居者等に説明し、記録に残すこと。

(11) 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。

(12) 業務の委託

サービス付き高齢者向け住宅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、住宅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いて、委託先及び委託内容等を重要事項説明書等に記載し、入居契約書及び管理規程には委託する旨を記載すること。また、法第 19 条に基づき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つては、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。

(13) 休止及び廃止等

サービス付き高齢者向け住宅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、サービス付き高齢者向け住宅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。

12 サービス等

登録事業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つては、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。

サービスの提供にあたっては、懇切丁寧を旨とし、入居者及びその家族に対してサービスの提供上必要な事項について、理解しやすいように説明すること。

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こと。

(1) 状況把握及び生活相談サービス

高齢者住まい法第 7 条第 1 項第 5 号に基づき、以下の基準によること。

ア 医療法人、社会福祉法人、指定居宅サービス事業者、指定地域密着型サービス事業者、指定居宅介護支援事業者、指定介護予防サービス事業者、指定地域密着

型介護予防サービス事業者、指定介護予防支援事業者のいずれかが、当該サービス付き高齢者向け住宅の登録事業者となる場合及び委託を受けてサービスを提供する場合にあつては、当該サービスに従事する者が、原則として夜間を除き、当該住宅の敷地又は当該敷地に隣接若しくは近接する土地に存する建物（当該住宅の敷地から歩行距離で概ね 500 メートル以内）に常駐すること。

イ ア以外の場合は、医師、看護師、准看護師、介護福祉士、社会福祉士、介護支援専門員、法令に定める養成研修修了者のいずれかが、原則として夜間を除き、当該住宅の敷地又は当該敷地に隣接若しくは近接する土地に存する建物（当該住宅の敷地から歩行距離で概ね 500 メートル以内）に常駐すること。

ウ 日中は資格者が 365 日常駐すること。また、常駐する時間帯は概ね 9 時から 17 時とし、少なくとも 1 名が常駐すること。ただし、当該住宅に併設された介護サービス事業所等の職員を、当該事業所等の人員配置基準に定められた時間帯以外の時間帯に、当該住宅に常駐させることも可能とする。

エ 状況把握のサービスの提供に際しては、毎日 1 回以上、資格者が以下に示す適切な方法のいずれかにより、能動的に入居者の状況を把握すること。

(ア) 居住部分への訪問

(イ) 電話

(ウ) 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

(エ) 食事サービス等の提供時における確認など

オ エにかかわらず、資格者が当該住宅の敷地に近接する土地に存する建物（当該住宅から歩行距離で概ね 500 メートル以内）に常駐する場合において、入居者から居住部分への訪問を希望する申し出があつたときは、状況把握のサービスの提供方法は訪問に限られる。

カ オの申出は、入居契約締結の前後を問わないが、入居契約締結の前に入居しようとする者に対し十分説明の上、申出の有無の確認を行うこと。

キ 夜間にあつては、高齢者住まい法施行規則第 11 条第 2 号に基づき、入居者の心身の状況に関し必要に応じて通報装置を設置することで対応が可能だが、入居者の心身の状況に応じて、有資格者が常駐する体制を確保することが望ましい。

ク プライバシーの確保について十分考慮することとし、契約締結時等において入居者に十分説明の上、どのような場合に状況把握のために訪問するかについて、入居者の同意を得ておくとともに、必要に応じて適切なサービスにつなぐことができるよう、地域の保健医療サービス及び医療サービスの提供主体と連携体制を構築するよう努めること。

ケ 常に入居者の心身の状況や置かれている環境等の把握に努め、入居者及びその家族等に対して、各種の相談に応ずるとともに、適切な助言その他援助を行

うこと。

(2) 食事の提供に関するサービス

ア 高齢者に適した食事を提供すること。

イ 献立表を作成することとし、あらかじめ入居者に明示すること。

ウ 食堂において食事をすることが困難な入居者に対しては、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。

(3) 健康管理

入居者の心身の状況に応じ、以下のサービスを適切に行うこと。

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こと。

イ 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。

ウ 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。

エ その他、入居者の心身の健康の維持及び増進に努めること。また、入居者が自ら保存することを希望した場合を除き、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。

(4) 介護サービス

ア 特定施設入居者生活介護事業者等の指定を受けた住宅にあつては、契約に定めるところにより、当該サービス付き高齢者向け住宅又はその提携サービス付き高齢者向け住宅（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、当該サービス付き高齢者向け住宅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。

なお、介護サービスを提供しないサービス付き高齢者向け住宅にあつては、当該サービス付き高齢者向け住宅の居室において、入居者が介護保険による訪問介護等の居宅サービスの適切な利用が可能となるよう配慮すること。

イ 主治医との連携を十分図ること。

(5) 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。

入居者の生活が健康で明るいものとなるよう必要に応じて助言を行うとともに、入居者が自主的に趣味、教養娯楽、交流行事等を行う場合には協力すること。

また、地域の行事や地区老人クラブ活動等へ参加できるよう配慮するなど、地域と

の交流の機会の確保に努めること。

(6) 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。

(7) 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。

(8) 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、入居者の金銭等を管理することもやむを得ないこと。

イ 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、施設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。

(9) 成年後見制度の周知

入居者及びその家族に対して、成年後見制度並びに市又は社会福祉協議会等が行っている日常生活自立支援事業等の周知に努めること。

(10) サービスの向上

職員による会議を定期的開催し、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。

(11) 高齢者虐待の防止

登録事業者は、高齢者虐待の防止、高齢者の擁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 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。

(12) 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あたっては、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。

### 13 家賃等の費用

#### (1) 利用料等の種類

家賃等の費用については、登録事業者が次に掲げる費用を受領する場合、家賃、状況把握サービス及び生活相談サービスその他の日常生活上必要な便宜の供与の対価、共益費等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、高齢者住まい法第7条第1項第6号ハのとおり、家賃、敷金並びに状況把握サービス及び生活相談サービスの料金等その他の日常生活上必要な便宜の供与の対価として受領する費用を除くほか、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。）

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 状況把握サービス及び生活相談サービスその他の日常生活上必要な便宜の供与の対価

(ア) 特定施設入居者生活介護事業者等の指定を受けた住宅の登録事業者が、介護保険対象外サービス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。

(イ) 登録事業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。

(ウ) 特定施設入居者生活介護事業者等の指定を受けた住宅において、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）にあつては、次に掲げる基準によること。

ア 前払金を受領する場合は、高齢者住まい法第7条第1項

第6号ハ、二に基づき、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、高齢者住まい法第7条第1項第6号二のとおり、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、高齢者住まい法第7条第1項第6号二、ホに基づき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

$(1 \text{ヶ月分の家賃又はサービス費用}) \times (\text{契約期間 (月数)})$

(イ) 終身にわたる契約の場合

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

ウ サービス費用の前払金の額の算出については、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し、併せて介護費用として充当する額を明確にすること。

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適當であること。

オ 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、好ましくないこと。

カ 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、高齢者住まい法第7条第1項第6号二、ホに基づき、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。

キ カにより、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。

ク 登録事業者は、高齢者住まい法に規定する前払金の返還額に係る保全措置を講じなければならない。

### (3) その他

ア 登録事業者は、事務手数料等を入居時初期費用と称して受領することはできない。

イ 登録事業者は、入居契約前に入居契約を前提として申込金を受領することができる。ただし、申込金は入居契約締結に伴う前払金又は月額家賃等に充当されるもののみとする。したがって、入居契約に至らなかった場合は全額返還すること。このことについて、入居希望者に的確に説明するとともに、書面により明確に提示すること。

## 14 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、家賃等の支払方法などについて事前に十分説明すること。

また、特定施設入居者生活介護事業者等の指定を受けた住宅にあつては、入居者が特定施設入居者生活介護等を利用する場合には、指定基準に基づき入居契約と併せて特定施設入居者生活介護等の提供に関する契約を別途締結することになるが、入居契約時に当該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 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。

### (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。

(ア) サービス付き高齢者向け住宅の居住の権利形態

(イ) 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

(ウ) 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（住宅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）

- (エ) 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
- (オ) 入居開始可能日
- (カ) 契約解除の要件及びその場合の手続、修繕等の費用が発生する場合は内容、負担する費用等
- (キ) 入居者が現在の居室から他の居室若しくは提携サービス付き高齢者向け住宅に住み替える場合の手続
- (ク) 入居者及びその家族等からの苦情に対する対応

なお、居住に係る契約と状況把握サービス及び生活相談サービスの提供に係る契約は一体の契約として締結することが望ましく、その際、敷金、家賃とサービスの対価をそれぞれ分けて明確に記載すること。ただし、一体契約でなくとも登録は可能とする。

- イ その他のサービスの提供に係る契約については、各サービスの対価をそれぞれ分けて明確に記載すること。
- ウ 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、管理規程又は重要事項説明書等で明確にしておくこと。
- エ 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して同意を得ること。
- オ 契約書に定める登録事業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、登録事業者双方の契約解除条項を契約書上定めておくこと。
- (ア) 登録事業者の契約解除の手続は、原則として次によること。
  - ① 契約解除の通告にあたり、3に定める居住の権利形態が利用権方式の場合には90日以上、それ以外の場合は6ヶ月以上の予告期間をおくこと。
  - ② 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よう努めること。
- (イ) 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。
- (ウ) 前払金を受領する場合においては、高齢者住まい法第7条第1項第6号ホの規定に従い、入居日から3月を経過するまでの間に入居契約が解除され又は死亡により入居契約が終了したときには、12(2)カに定める額を返還すること。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。

カ 消費者契約法（平成 12 年法律第 61 号）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）重要事項説明書等

ア 入居契約に関する重要な事項を説明するため、重要事項説明書等及び添付資料として提供するサービス等の一覧表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必要な事項を実態に即して正確に説明すること。

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に努めること。

イ 重要事項説明書等は、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等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。また、その際は説明を行った者及び説明を受けた者の署名を行うとともに、登録事業者は、署名した重要事項説明書等の写しを保管すること。

（ア）登録事業者の概要

（イ）居住の権利形態

（ウ）サービス付き高齢者向け住宅の登録事業者又は当該登録事業者に関する事業者が、当該サービス付き高齢者向け住宅の入居者に提供することが可能な指定居宅サービスの種類

（エ）入居者が希望する介護サービスの利用を妨げない旨

### （4）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、サービス付き高齢者向け住宅の権利形態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、高齢者住まい法第 15 条の規定のほか、不当景品類及び不当表示防止法（昭和 37 年法律第 134 号）を遵守すること。その他、以下の条件等に該当する場合、その表示をするなど、平成 23 年 10 月 7 日付け厚生労働省・国土交通省告示第 5 号「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第 22 条第一号の国土交通大

臣及び厚生労働大臣が定める表示についての方法」を遵守すること。

- (ア) 登録事業者が土地及び建物を所有していないこと
  - (イ) 登録事業者が設置しているものではない施設又は設備
  - (ウ) 入居者が利用するごとに費用を支払う必要のある施設又は設備
  - (エ) 居住部分を変更する場合に、床面積が減少すること
  - (オ) 居住部分を変更する場合に、居住部分の利用に関する権利が変更又は消滅すること
  - (カ) 介護サービスを提供する場合において、登録事業者が介護サービスを提供しないこと
  - (キ) 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
  - (ク) サービスを提供する者の総人数及び各サービスごとの人数の内訳
  - (ケ) 夜間にサービスを提供する最小人数及び各サービス毎の人数の内訳
- 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。

- エ 入居募集の対象地域は、地域特性や需要動向等の市場分析を行った地域や市域等を優先することとし、当初から他の市区町村にわたるような広域的な入居募集は行わないこと。

## 15 登録後の報告等

高齢者住まい法第 24 条の規定により、別に定める「川崎市サービス付き高齢者向け住宅事業事務取扱要領」に基づき市に報告すること。

## 16 立入検査等

高齢者住まい法第 24 条に基づき、市が当該住宅の設備及び運営等について検査等を行うときは、登録住宅への立入り、関係書類等の検査、関係者への質問等、立入検査の実施に協力をすること。

## 附 則

- 1 この指導指針は、平成 28 年 2 月 1 日から施行する。

- 2 この指導指針の施行の日に、既に登録されているサービス付き高齢者向け住宅並びに既に登録申請等の手続を行っているサービス付き高齢者向け住宅については、この指導指針に適合するよう継続的に努めるものとする。

附 則

- 1 この指導指針は、平成30年4月1日から施行する。