

和歌山市サービス付き高齢者向け住宅運営指導指針

目次

- 第1章 趣旨
- 第2章 用語の定義
- 第3章 基本的事項
- 第4章 登録事業者
- 第5章 規模、構造及び設備
- 第6章 職員の配置、研修及び衛生管理
- 第7章 サービス付き高齢者向け住宅事業の運営
- 第8章 サービス等
- 第9章 費用負担等
- 第10章 契約内容等
- 第11章 情報開示
- 第12章 立入検査等への協力
- 第13章 電磁的記録等

第1章 趣旨

この指針は、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「法」という。）及び法に基づく政省令、告示、通知等に規定する基準（有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅にあつては、当該基準並びに老人福祉法（昭和38年法律第133号）及び同法に基づく政省令、告示、通知等に規定する基準）を基本とし、サービス付き高齢者向け住宅事業の安定的かつ継続的な運営の確保及び入居者に対するサービスの質の向上を図るため、市内で運営されるサービス付き高齢者向け住宅に関する指導基準を示したものである。

第2章 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、それぞれ次の各項に定めるところによる。

- 1 サービス付き高齢者向け住宅 法第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
- 2 サービス付き高齢者向け住宅事業 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
- 3 登録事業者 サービス付き高齢者向け住宅事業の登録を受けた者
- 4 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
- 5 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

(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)

6 特定施設入居者生活介護等 次の各号に掲げるサービス

(1) 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

(2) 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

(3) 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

7 介護サービスを提供するサービス付き高齢者向け住宅 次の各号に掲げるサービス付き高齢者向け住宅

(1) 特定施設入居者生活介護等を提供する有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅

(2) 登録事業者が、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であるサービス付き高齢者向け住宅

第3章 基本的事項

- 1 サービス付き高齢者向け住宅の運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求められる。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。
- 2 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運営について理解を得るよう努め、入居者等の信頼を確保することが求められる。
- 3 法、老人福祉法、介護保険法その他関係法令及び本指針を満たすだけでなく、より高い水準の運営に向けて努力することが期待される。
- 4 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であるサービス付き高齢者向け住宅にあっては、本指針に規定することのほか、「和歌山市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等を定める条例」(平成24年和歌山市条例第46号)、「和歌山市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等を定める条例」(平成24年和歌山市条例第47号)又は「和歌山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等を定める条例」(平成24年和歌山市条例第50号)のうち当該住宅に該当する基準を遵守すること。
- 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」の定めるところにより、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などの方法により、入居者が希望する医療・介護保険サービスを登録事業者が妨げてはならない。
- 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。

第4章 登録事業者

- 1 登録事業者は、事業の的確な遂行に必要な資力、信用及び能力を有する経営主体であること。
- 2 登録事業者が法人である場合は、当該法人、その役員及びサービス付き高齢者向け住宅事業に関し事務所の代表者である使用人が法第8条第1項各号に掲げる欠格要件に該当しない者であること。
- 3 登録事業者が個人である場合は、その者、サービス付き高齢者向け住宅事業に関し事務所の代表者である使用人及び法定代理人（法定代理人が法人である場合においては、その役員を含む。）が法第8条第1項各号に掲げる欠格要件に該当しない者であること。
- 4 役員等の中にサービス付き高齢者向け住宅の運営、高齢者の保健福祉等について知識及び経験を有する者を参画させるなど、高齢者の心身の状況に配慮した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。

第5章 規模、構造及び設備

サービス付き高齢者向け住宅の規模、構造及び設備については、法及び法に基づく政省令、告示、通知等に規定する基準に適合するほか、別に定める「和歌山市におけるサービス付き高齢者向け住宅事業の登録の審査に係る判断基準」（平成23年11月21日施行）に適合させること。

第6章 職員の配置、研修及び衛生管理

1 職員の配置

- (1) 職員の配置については、状況把握サービス（法第5条第1項に規定する状況把握サービスをいう。以下同じ。）及び生活相談サービス（同項に規定する生活相談サービスをいう。以下同じ。）を提供するために必要な数の職員を配置するとともに、有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅にあっては、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 栄養士
 - ウ 調理員
- (2) 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が、サービス付き高齢者向け住宅の敷地又は当該敷地に隣接し、若しくは近接する土地に存する建物に常駐することが求められる時間帯は、概ね9時から17時とし、少なくとも1名が常駐すること。
- (3) 介護サービスを提供するサービス付き高齢者向け住宅の場合は、上記の他、提供する介護サービスの内容に応じ、次の事項によること。
 - 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の看護師（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。）を配置することが望ましい。
 - 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が望ましい。

エ 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を配置すること。

(4) 入居者の実態に即し、夜間の介護、緊急時に対応できる数の職員を配置すること。

(5) サービス付き高齢者向け住宅の職員が、介護保険サービスその他の業務を兼ねる場合にあつては、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時間帯を明確に区分する観点から、適切に勤務表の作成及び管理を行うこと。

2 職員の研修

(1) 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、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並びに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、介護に関する知識及び技術、作業手順等について研修を行うこと。また、関係団体等が開催する研修会に職員を積極的に参加させること。

(2) 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もの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

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、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の秘密を漏らすことがないように、登録事業者は必要な措置を講じなければならないこと。

5 職場におけるハラスメントの防止

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つ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。

第7章 サービス付き高齢者向け住宅事業の運営

1 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。

2 帳簿の整備

法第19条の規定を遵守し、次に掲げる事項を記載した帳簿を作成すること。なお、帳簿は各事業年度の末日をもって閉鎖するものとし、閉鎖後2年間保存すること。

- (1) 登録住宅の修繕及び改修の実施状況
- (2) 入居者からの金銭の受領の記録
- (3) 入居者に提供した次の高齢者生活支援サービス（法第6条第1項第10号に規定する高齢者生活支援サービスをいう。以下同じ。）の内容
 - ア 状況把握サービス
 - イ 生活相談サービス
 - ウ 入浴、排せつ、食事等の介護に関するサービス
 - エ 食事の提供に関するサービス
 - オ 調理、洗濯、掃除等の家事に関するサービス
 - カ 心身の健康の維持及び増進に関するサービス
- (4) 緊急やむを得ず入居者に身体的拘束を行った場合にあつては、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
- (5) 入居者に提供した高齢者生活支援サービスに係る入居者及びその家族からの苦情の内容
- (6) 高齢者生活支援サービスの提供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
- (7) サービス付き高齢者向け住宅の管理又は高齢者生活支援サービスの提供を委託により他の事業者に行わせる場合にあつては、当該事業者の商号、名称又は氏名及び住所並びに委託に係る契約事項及び業務の実施状況

3 個人情報の取り扱い

第1項の名簿及び第2項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（個人情報保護委員会・厚生労働省）」を遵守すること。

4 業務継続計画の策定等

- (1) 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。

また、想定される災害等は地域によって異なるものであることから、項目については実態に応じて設定すること。なお、感染症及び災害の業務継続計画を一体的に策定することを妨げるものではない。
- (2) 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を実施すること。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。

なお、業務継続計画の策定、研修及び訓練の実施については、他の設置者との連携等により行うことも差し支えない。

(3) 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 緊急時の対応及び非常災害対策

(1) 事故・災害及び急病・負傷等の緊急時に迅速かつ適切に対応できるように、対応方法等に関するマニュアル等を備えるとともに、職員の業務分担を明確にし、これらの周知を徹底すること。

(2) 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。

(3) (2)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。

(1) 感染症の予防及びまん延防止のために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か月に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ものを含む、幅広い職種により構成することが望ましい。

(2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備すること。

(3) 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。

7 医療機関等との連携

(1) 有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅にあつては、次の事項によること。

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。その際、入居者の急変時等に、相談対応や診療を行う体制を常時確保した協力医療機関を定めるよう努めること。

イ 当該有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅の設置者は、感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（平成10年法律第114号）第6条第17項に規定する第二種協定指定医療機関との間で、新興感染症（同条第7項に規定する新型インフルエンザ等感染症、同条第8項に規定する指定感染症又は同条第9項に規定する新感染症をいう。）の発生時等の対応を取り決めるよう努めること。

ウ 協力医療機関が第二種協定指定医療機関である場合においては、当該第二種協定指定医療機関との間で、新興感染症の発生時等の対応について協議を行うこと。

エ 入居者が協力医療機関その他の医療機関に入院した後に、当該入居者の病状が軽快し、退院が可能となった場合においては、再び当該有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅に速やかに入居させることができるよう努めること。

オ 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。

- (2) 前号以外のサービス付き高齢者向け住宅にあっては、あらかじめ、医療機関及び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るよう努めること。
- (3) 協力医療機関（協力歯科医療機関を含む。以下同じ。）との協力内容及び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。
- (4) 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。
- (5) 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。

8 介護保険サービス事業所との関係

- (1) 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。
- (2) 入居者の介護保険サービスの利用にあっては、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に限定又は誘導しないこと。
- (3) 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。

9 運営懇談会の設置等

サービス付き高齢者向け住宅の運営について、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。

- (1) 運営懇談会は、管理者（有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅に限る。）、職員及び入居者によって構成されること。
- (2) 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その身元引受人等）に周知し、必要に応じて参加できるように配慮すること。
- (3) サービス付き高齢者向け住宅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。
- (4) 運営懇談会では、次に掲げる事項を定期的に報告し、説明するとともに、入居者の要望、意見を運営に反映させるよう努め、また、その記録の整理保存に努めること。

ア 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登録事業者を支払う金銭に関する収支等の内容

第8章 サービス等

- 1 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又は委託により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た適切なサービスを提供すること。

(1) 状況把握サービス

ア 入居者の状況把握については、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、状況把握の方法等については、契約締結時等において入居者本人に対し十分説明の上、入居者の同意を得ておくこと。また、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すること。

イ 状況把握サービスについては、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年厚生労働省令・国土交通省令第2号）に規定する一定の資格を有する者（以下「資格者」という。）が、各居住部分への訪問、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、食事サービス等の提供時における確認等、資格者が能動的に入居者の状況を把握する方法により、毎日1回以上提供すること。

なお、入居者の安全・安心を確保する観点から、資格者が常駐していない日においても当該状況把握サービスを提供すること。

ウ 資格者が常駐していない時間は、各居住部分に、入居者の心身の状況に関し必要に応じて通報する装置を設置して状況把握サービスを提供することとされているが、入居者の心身の状況に応じて、資格者が常駐する体制を確保することが望ましい。

(2) 生活相談サービス

入居者の心身の状況を的確に把握し、入居者からの各種の相談に応ずるとともに適切な助言等に努めること。また、入居者が必要とする保健医療サービス及び福祉サービスを受けることができるよう十分に配慮すること。

(3) 食事の提供サービス

ア 栄養に配慮し、高齢者に適した食事を提供すること。

イ あらかじめ栄養士による献立表を作成し、入居者の目に触れやすい場所に掲示すること。

ウ 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、居住部分において食事を提供するなど必要な配慮を行うこと。

エ 入居者の嗜好調査を実施するなどして、入居者の嗜好にあった食事の提供に努めること。

(4) 介護サービス

ア 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、契約に定めるところにより、当該住宅において行うこととし、当該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。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、入居者の自立を支援するという観点に立って処遇すること。

ウ 介護記録を作成し、保管するとともに、主治医との連携を十分図ること。

(5) 健康の維持増進サービスと治療への協力

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

うよう努めること。

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。

(6) 機能訓練

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つては、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。

(7) レクリエーション

入居者及びその身元引受人等の要望を考慮し、運動、娯楽等のレクリエーションを実施すること。

(8) 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、身元引受人等への連絡等所要の措置をとるとともに、入居者及び身元引受人等の意向に応じ、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身元引受人等へ定期的に報告すること。

(9) 金銭等の管理

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つて、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。

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、本人又は身元引受人等への定期的報告等を規程等で定めること。

(10) 家族との交流及び外出の機会の確保

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。

2 登録事業者は、前項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 登録事業者が、サービス付き高齢者向け住宅の入居者に、介護保険サービス及び自ら又は委託若しくは提携により高齢者居宅生活支援サービス（法第4条第2項第2号ニに規定する高齢者居宅生活支援事業において提供される保健医療サービス又は福祉サービスをいう。以下同じ。）を提供する場合は、それぞれのサービスを明確に区分すること。

4 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。

(1) 登録事業者は、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。

(2) 有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅登録事業者は、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とともに次の各号に掲げる措置を講じること。

- ア 虐待の防止のための指針を整備すること。
- イ 職員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。
- ウ 上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

当該担当者は、身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の責任者と同一の従業者が務めることが望ましい。なお、同一施設内での複数担当の兼務や他の事業所・施設等との担当の兼務については、担当者としての職務に支障がなければ差し支えない。ただし、日常的に兼務先の各事業所内の業務に従事しており、入居者や施設の状況を適切に把握している者など、各担当者としての職務を遂行する上で支障がないと考えられる者を選任すること。

(3) 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の措置を講ずること。

5 入居者に対するサービスの提供に当たっては、当該入居者又は他の入居者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他入居者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）を行ってはならない。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、その態様及び時間、その際の入居者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、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、身体的拘束等の廃止に向けた検討及び家族等への説明を適宜行うこと。

6 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。

- (1) 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。）を三月に一回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ること。
- (2) 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。
- (3) 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。

第9章 費用負担等

1 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。）

当該サービス付き高齢者向け住宅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の額との均衡を失しないように配慮すること。

2 敷金

(1) 敷金を受領する場合には、退去時に居住部分の原状回復費用等を除き全額返還すること。

また、有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅にあっては、その額は家賃の6ヶ月分を超えないこと。

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。

- (2) サービス付き高齢者向け住宅の整備をしてサービス付き高齢者向け住宅事業を行う場合にあっては、当該整備に関する工事の完了前に敷金を受領しないこと。
- 3 高齢者生活支援サービス等の提供の対価(以下「サービス費用」という。)
 - (1) 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(介護保険対象外の費用)その他の運営費等)を基礎とする適切な額とすること。
 - (2) 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る点について、十分に留意すること。
 - (3) 登録事業者が、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。
 - (4) 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であるサービス付き高齢者向け住宅において、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。

4 前払金

家賃又はサービス費用(以下「家賃等」という。)の全部又は一部を前払金として一括して受領する場合については、次の各号に掲げる基準によること。

- (1) 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。
- (2) 前払金の算定根拠及び前払金について登録事業者が返還債務を負うこととなる場合における当該返還債務の金額の算定方法を入居契約書に明示し、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を行うこと。

なお、前払金の算定根拠及び返還債務の金額の算定方法を入居契約書に明示する際は、「サービス付き高齢者向け住宅における家賃等の前払金の算定の基礎及び返還債務の金額の算定方法の明示について」(平成23年11月22日付け厚生労働省老健局高齢者支援課・国土交通省住宅局安心居住推進課事務連絡)を参考にすること。

- (3) 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

$$(1 \text{ ヶ月分の家賃等の額}) \times (\text{契約期間 (月数)})$$

イ 終身にわたる契約の場合

$$(1 \text{ ヶ月分の家賃等の額}) \times (\text{想定居住期間 (月数)}) + (\text{想定居住期間を超えて契約が継続する場合に備えて受領する額})$$

- (4) 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。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、登録事業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當である。

- (5) 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。
- (6) 前払金の返還債務の金額の算定方法については、次に掲げる区分に応じ、それぞれ次に定める方法によること。
- ア 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（以下「契約が解除等された」という。）場合

$$(\text{家賃等の前払金の額}) - (1\text{ヶ月分の家賃等の額}) \div 30 \times (\text{入居の日から起算して契約が解除等された日までの日数})$$
- イ 入居者の入居後、3月が経過し、契約期間又は想定居住期間が経過するまでの間に契約が解除等された場合
 契約が解除等された日以降、契約期間又は想定居住期間が経過するまでの期間につき日割計算により算出した家賃等の額
- (7) 前払金について登録事業者が返還債務を負うこととなる場合に備えて、前払金に係る銀行の債務の保証等の「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14条の国土交通大臣及び厚生労働大臣が定める措置（平成23年厚生労働省・国土交通省告示第3号）」に規定する必要な保全措置を講じること。
- (8) 入居契約書において、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、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。
- (9) サービス付き高齢向け住宅の整備をしてサービス付き高齢向け住宅事業を行う場合にあっては、当該整備に関する工事の完了前に家賃等の前払金を受領しないこと。

第10章 契約内容等

1 契約締結に関する手続等

- (1) 登録事業者は、入居希望者に対し、入居契約を締結するまでに、次に掲げる事項を記載した書面を交付して説明すること。
- なお、当該書面の作成に当たっては、別紙様式に基づき「重要事項説明書」（以下、「重要事項説明書」という。）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に、必要な事項を実態に即して正確に記載すること。
- ア 法第6条第1項各号に掲げる登録事項
- イ 入居契約が賃貸借契約でない場合にあっては、その旨
- ウ 入居契約の内容に関する事項（入居に係る契約の他にサービスに係る契約を締結する場合は、その内容に関する事項も含む。）
- エ 登録事業者が特定施設入居者生活介護等の事業者の指定を受けている場合にあっては、介護保険法第115条の35第1項に規定する介護サービス情報
- オ 家賃等の前払金の返還債務が消滅するまでの期間
- カ オの期間中において、契約が解除等された場合における家賃等の前払金の返還額の推移
- (2) 有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅にあっては、上記の他、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、次に掲げる基準によること。

ア 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) 登録事業者の概要

(イ) サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けている旨

(ウ) 登録事業者が、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想定される介護保険サービスの種類

(エ) 入居者が希望する介護保険サービスの利用を妨げない旨

イ 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。

(3) 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であるサービス付き高齢者向け住宅にあつては、入居契約時には特定施設入居者生活介護等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。

(4) 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。

(5) 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

(1) 入居契約書は、法第7条第1項第6号に規定する基準に適合するものとし、その作成に当たっては、「サービス付き高齢者向け住宅事業の登録制度に係る参考とすべき入居契約書について」（平成23年10月18日付け老高発1018第1号・国住心第45号厚生労働省老健局高齢者支援課長・国土交通省住宅局安心居住推進課長通知）を参考にすること。

(2) 入居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入居契約書上定めておくこと。

(3) 入居契約書は、サービス付き高齢者向け住宅事業の円滑な遂行を確保する観点から、住まいの提供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を一体の契約として締結することが望ましい。また、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提供の対価については、それぞれ分けて明確に記載すること。

(4) 契約書（入居及びサービスに係る契約書をいう。）において、サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けている旨、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、身元引受人の権利・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。

(5) 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2章第2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、契約書の作成においては、十分に留意すること。

4 入居者募集等

(1) 入居募集に当たっては、パンフレット、募集広告等において、サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けている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。

(2) 入居募集は、法第5条第1項の規定によるサービス付き高齢者向け住宅事業の登録後に行うこと。

(3) 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に、実態と乖離のない正確な表示をするとともに、「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1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」（平成23年厚生労働省・国土交通省告示第5号）を遵守すること。

(4) 入居募集に当たり、有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅が、高齢者向け住まいへの入居を希望する者に関する情報の提供等を行う事業者（以下「情報提供等事業者」という。）と委託契約等を締結する場合は、次の事項に留意すること。

ア 情報提供等事業者と委託契約等を締結する場合には、例えば、入居希望者の介護度や医療の必要度等の個人の状況や属性に応じて手数料を設定するといった、社会保障費の不適切な費消を助長するとの誤解を与えるような手数料の設定を行わないこと。また、上記のような手数料の設定に応じないこと

また、情報提供等事業者に対して、入居者の月額利用料等に比べて高額な手数料と引き換えに、優先的な入居希望者の紹介を求めないこと。

イ 情報提供等事業者の選定に当たっては、当該情報提供等事業者が入居希望者に提供するサービス内容やその対価たる手数料の有無・金額についてあらかじめ把握することが望ましいこと。

また、公益社団法人全国有料老人ホーム協会、一般社団法人全国介護付きホーム協会及び一般社団法人高齢者住宅協会の3団体で構成する高齢者住まい事業者団体連合会が運営する「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」に届出を行い、行動指針を遵守している事業者を選定することが望ましいこと。

5 苦情解決の方法

入居者及び身元引受人等の苦情に対し迅速かつ円滑な解決を図るため、登録事業者において苦情処理体制を整備するとともに、外部の苦情処理機関について入居者に周知すること。

6 事故発生の防止の対応

サービス付き高齢者向け住宅における事故の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講ずること。

(1) 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指針を整備すること。

(2) 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、その分析を通じた改善策について、職員に周知徹底を図る体制を整備すること。

(3) 再発防止について検証を行い、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。

- (4) 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。
- (5) (1) から (4) 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。

7 事故発生時の対応

サービス付き高齢者向け住宅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。

- (1) 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、速やかに市及び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。
- (2) 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。
- (3) 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ものとする。

第 1 1 章 情報開示

1 登録事項の公示

インターネットの利用又は公衆の見やすい場所に掲示することにより、登録事項を公示すること。

2 有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅の運営に関する情報

- (1) 有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅の登録事業者は、老人福祉法第 29 条第 7 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、契約書（特定施設入居者生活介護等の提供に関する契約書を含む。）等を公開するものとし、求めに応じて交付すること
- (2) 有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅の登録事業者は、老人福祉法第 29 条第 11 項の報告の規定を遵守し、有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅の情報を和歌山市長に対して報告すること。

3 前払金を受領するサービス付き高齢者向け住宅に関する情報

前払金を受領するサービス付き高齢者向け住宅にあっては、次の事項に留意すること。

- (1) 前払金が将来の家賃、サービス費用に充てられるものであることから、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。
- (2) サービス付き高齢者向け住宅の経営状況・将来見通しに関する入居者等の理解に資する観点から、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。

第 1 2 章 立入検査等への協力

- 1 法第 24 条第 1 項の規定に基づき、サービス付き高齢者向け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、関係者への質問等検査の実施に協力をすること。

- 2 有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅については、老人福祉法第29条第13項の規定に基づき、そ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、関係者への質問等検査の実施に協力すること。

第13章 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（電子的方法、磁気的方式その他の知覚によっては認識することができない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ているものについては、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、磁気的方法その他の知覚によっては認識することができない方法をいう。）により行うことができる。

附 則

- 1 この指導指針は、平成27年10月1日から施行する。
- 2 この指導指針の第6章第1項第2号について、平成27年4月1日前に登録の申請を受けた者又は登録の申請をしていた者は、法第5条第2項の登録の更新を受けるまでは、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が常駐する場所から、サービス付き高齢者向け住宅の敷地に近接する土地に存する建物を除く。
- 3 平成27年4月1日前に登録の申請を受けた者又は登録の申請をしていた者は、法第5条第2項の登録の更新を受けるまでは、指導指針第8章第1項第1号イの規定にかかわらず、「高齢者の安全・安心の観点等を踏まえたサービス付き高齢者向け住宅制度の適確な実施等について」（平成25年7月31日老高発0731第1号・国住心第84号厚生労働省老健局高齢者支援課長・国土交通省住宅安心居住推進課長通知）第2「1 状況把握サービス及び生活相談サービスの提供体制に関する事項」の規定を適用する。

附 則

この指針は、平成30年12月28日から施行する。

附 則

- 1 この指針は、令和3年7月1日から施行する。
（認知症に係る基礎的な研修の受講に関する経過措置）
- 2 この指針の施行から令和6年3月31日までの間、第6章2（2）の規定の適用については、これらの規定中「講じること」とあるのは「講じよう努めること」とする。
（業務継続計画の策定等に係る経過措置）
- 3 この指針の施行から令和6年3月31日までの間、第7章4の規定の適用については、これ

らの規定中「講じること」とあるのは「講じるよう努めること」と、「実施すること」とあるのは「実施するよう努めること」と、「行うもの」とあるのは「行うよう努めること」とする。
(感染症の予防及びまん延の防止のための委員会に係る経過措置)

4 この指針の施行から令和6年3月31日までの間、第7章6(1)の規定の適用については、これらの規定中「講じること」とあるのは「講じるよう努めること」とする。

(虐待の防止に係る経過措置)

5 この指針の施行から令和6年3月31日までの間、第8章4(2)の規定の適用については、これらの規定中「講じること」とあるのは「講じるよう努めること」とする。

(事故発生の防止の措置を適切に実施するための担当者に係る経過措置)

6 この指針の施行から令和3年9月30日までの間、第10章6(5)の規定の適用については、これらの規定中「置くこと」とあるのは「置くよう努めること」とする。

附 則

この指針は、令和4年9月15日から施行する。

令和4年9月15日前に法第5条第1項の登録(同条第2項の登録の更新を含む。)を受けた者又は同項の登録の申請をしている者に対しては、なお従前の例による。また、これらの者については、法第5条第2項に規定する登録の更新を申請する際に新指導指針の様式が適用されることとなる。

附 則

この指針は、令和7年4月1日から施行する。

令和7年4月1日前に法第5条第1項の登録(同条第2項の登録の更新を含む。)を受けた者又は同項の登録の申請をしている者に対しては、なお従前の例による。また、これらの者については、法第5条第2項に規定する登録の更新を申請する際に新指導指針の様式が適用されることとなる。