

# 和歌山市有料老人ホーム設置運営指導指針

## 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 設置者
- 第5章 立地条件
- 第6章 規模及び構造設備
- 第7章 既存建築物等の活用の場合等の特例
- 第8章 職員の配置、研修及び衛生管理等
- 第9章 有料老人ホーム事業の運営
- 第10章 サービス等
- 第11章 事業収支計画
- 第12章 利用料等
- 第13章 契約内容等
- 第14章 情報開示
- 第15章 電磁的記録等
- 第16章 その他

## 第1章 趣旨

この指導指針は、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（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ものを除く。以下同じ。）について、老人福祉法、老人福祉法施行規則（昭和38年厚生省令第28号）及び和歌山市老人福祉法に関する規則（平成5年和歌山市規則第20号）に定めるもののほか、和歌山市内における有料老人ホームの設置予定者及び設置者に対して、設置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。

## 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、次の各号のいずれかをする事業
  - (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

- 3 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。）
- 4 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）
- 5 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
- 6 介護サービスを提供する有料老人ホーム 次の各号に掲げる有料老人ホーム
  - (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
  - (2) 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

### 第3章 基本的事項

- 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、権利金等の受領の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。
- 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）等の関係法令並びに和歌山市有料老人ホーム設置運営指導要綱（以下、「指導要綱」という。）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。

なお、消防法に基づく所轄消防署の指導は、建築基準法上の用途にかかわらず、有料老人ホームとして指導を受けること。
- 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にあつては、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）（以下これらを「指定基準」という。）のうち当該施設に該当する基準を遵守すること。

- 5 医療・介護等のサービスの利用は、入居者の自由な選択と決定に基づいて行われるものであることから、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・介護等のサービスを設置者が妨げてはならない。
- 6 設置に当たっては、都市計画法第29条の規定による許可（以下「開発許可」という。）又は同法第43条の規定による許可（以下「建築許可」という。）の申請が必要な場合にあつては当該申請を行う前、開発許可対象外の場合にあつては、建築基準法第6条の規定による建築確認の申請を行う前から、指導要綱に定める手続に従い、市と十分な事前協議を行うこと。
- 7 建築確認後速やかに、有料老人ホームの設置を行う前に、和歌山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。
- 8 和歌山市長への届出後に入居者募集を行うこと。
- 9 入居者の募集に当たっては、市内在住者の入居の確保を積極的に図るよう努めること。
- 10 有料老人ホームの設置運営に当たっては、必要に応じ、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とし、同協会への入会及び同協会に設けられている有料老人ホーム入居者生活保証制度の加入について十分配慮すること。
- 11 計画段階から、市場分析・調査に努め、地域の特性やサービスの需要、充足状況等を考慮した上で市と十分な調整を図ること。また、地域住民（特に隣接地の居住者）に対して、説明会を開催するなど事業について理解を得ることとし、工事中にあつては時間帯や工事車両の出入りについて十分配慮すること。
- 12 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。なお、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項の規定に基づく届出の有無を問わず、有料老人ホームとして扱われ、本指針に基づく指導の対象となること。

## 第4章 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。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。
- 4 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、高齢者の保健福祉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 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。
- 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。
  - (1) 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 賃料改定の方法が契約において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。
  - (2) 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 賃料改定の方法が契約において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つては、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つ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。

## 第6章 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とともに、外観等地域の住宅環境との調和にも配慮すること。
- 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。なお、既に設置されている有料老人ホームの建物が、耐火建築物又は準耐火建築物でない場合は、所轄の消防署の指導により必要な防火措置等を講ずること。
- 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）、和歌山県福祉のまちづくり条例（平成8年和歌山県条例第41号）及び和歌山県福祉のまちづくり条例施行規則（平成9年和歌山県規則第15号）並びに「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、車いすでの移動が可能なスペースと構造が確保されていること。

- 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。
  - (1) 居室
  - (2) 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、入居者の状況等に応じて適切な数を確保すること。なお、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いことができる。
- 7 次の設備について、居室内に設置しない場合は、すべ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。
  - (1) 浴室
  - (2) 洗面設備

(3) 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。

(1) 食堂

(2) 医務室又は健康管理室

(3) 看護・介護職員室

(4) 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。）

(5) 談話室又は応接室若しくは面談室

(6) 洗濯室

(7) 汚物処理室

(8) 健康・いきがい施設（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）

(9) 外来者宿泊室

(10) 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。なお、以下の居室等の面積の算定方法は、特に注記がない場合は壁芯方法によるものとする。

(1) 居室

ア 一般居室

(ア) 介護居室以外の居室であり、入居者が快適な日常生活を営むのに適した居室面積及び構造を有すること。なお、専ら要介護者等を入居対象として全室を介護居室とし、設置者が自ら介護サービスを提供する場合は設置しないことができる。

(イ) 居室は個室とすること。ただし、入居者の処遇上必要な場合は2人部屋（以下、「夫婦部屋」という。）とすることができる。

(ウ) 各居室は、建築基準法第30条の規定による界壁で区分されたものとする。居室をふすま、可動式の壁、収納家具等によって複数の空間に区分したものは個室として認められない。

(エ) 建築基準法において地下とされる階に設けないこと。また、1以上の出入口は避難上有効な空地、廊下又は広間に直接面して設けること。

(オ) 入居者1人当たりの床面積は13平方メートル（便所及び浴室等を除いた有効面積）以上とすること。

(カ) 介護付有料老人ホームの場合で、一般居室において個室介護が行われる場合には、介護居室として規定する要件を満たすこと。

イ 介護居室

(ア) 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。

(イ) 居室は個室とすること。ただし、利用者の処遇上必要な場合は夫婦部屋とすることができる。

(ウ) 各居室は、建築基準法第30条の規定による界壁で区分されたものとする。居室をふすま、可動式の壁、収納家具等によって複数の空間に区分したものは個室とし

て認められない。

(エ) 建築基準法において地下とされる階に設けないこと。また、1以上の出入口は避難有効な空地、廊下又は広間に直接面して設けること。

(オ) 入居者1人当たりの床面積は13平方メートル（便所及び浴室等を除いた有効面積）以上とすること。

(カ) 介護居室のある区域の廊下は、入居者が車いす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a又はbによること。

a すべての介護居室が個室で、1室当たりの床面積が18平方メートル（バルコニーの面積を除いた有効面積）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

廊下の幅は1.4メートル以上とすること。ただし、中廊下（廊下の両側に居室及び入居者が日常生活上使用する必要がある設備がある廊下をいう。以下、同じ。）の幅は1.8メートル以上とすること。

b 上記以外の場合

廊下の幅は1.8メートル以上とすること。ただし、中廊下の幅は2.7メートル以上とすること。

## (2) 一時介護室

一時介護室を設置する場合は、前号の設備の基準を準用する。

## (3) 浴室

ア 入居者の要介護の状態等を考慮して適切に配置し、居室内の設置も含め考慮すること。

イ 手すり、スロープ及び浴槽用リフトを整備するなど、要介護者等が使用するのに適したものとすること。

## (4) 洗面設備

ア 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。

イ 車いす使用者に配慮した高さにするとともに、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。

ウ 共用の場合は、居室のある階ごとに整備することとし、その階ごとの入居定員を勘案して適切な数を設置すること。

## (5) 便所

ア 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。

イ 車いす使用者に配慮するとともに、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。

ウ 共用の場合は、居室のある階ごとに整備することとし、その階ごとの入居定員を勘案して適切な数を設置すること。

## (6) 食堂

ア 入居定員及び車いす使用者数など入居者の要介護の状態を勘案して、適切な広さ及び座席数を確保すること。

イ 衛生面の配慮として、手指を洗浄する設備を設けること。また、車いす使用者に配慮した高さにするとともに、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。

(7) 医務室又は健康管理室

ア 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し、医薬品等を保管する錠付ロッカーなど必要な備品を備えること。

イ 健康管理室として設置する場合は、医務室に準じた構造、設備とすること。

(8) 看護・介護職員室

緊急時の迅速な対応を図れるように設置すること。

(9) 機能訓練室

機能訓練に必要な設備及び備品を備えること。また、他に機能訓練を行うために適切な広さの場所が確保できる場合には設置しないことができる。

(10) 談話室又は応接室若しくは面談室

入居者が交流できる談話室を設置すること。また、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応接室又は面談室を設置すること。

(11) 汚物処理室

保健衛生に配慮して設置するよう努めること。

(12) 健康・生きがい施設

入居者が健康で生きがいを持って生活することに資するため、例えば、スポーツ、レクリエーションを目的とした施設、芸術、文化活動を目的とした施設、娯楽のための施設等を設けることが望ましい。

(13) 外来者宿泊室

入居者の交流の機会を確保するとともに、入居者の家族等との連携に資するため、外来者宿泊室を設けることが望ましい。

(14) その他

食堂、機能訓練室、談話室、健康・生きがい施設等は、入居定員及び車いす使用者数など入居者の要介護の状態を勘案して、適切な広さを確保すること。なお、これらの室の合計面積が入居者1人当たり概ね3平方メートル以上となることが望ましい。

10 その他の設備の基準は、次によること。

(1) エレベーター

原則として2階以上の場合は設置すること。なお、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こと。また、操作盤は車いす使用者に配慮した高さにするとともに、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。

(2) スプリンクラー

避難が困難な要介護者を主として入居させる有料老人ホームは、スプリンクラー設備の設置が義務付けられることから、所管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。

(3) 緊急通報装置

居室、一時介護室、浴室、便所、エレベーター等にナースコール等の通報装置を備えること。

(4) 床



床は、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。

(5) 居室等の出入口

居室等の出入口は、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。

1.1 介護保険関連施設等を併設する場合は次によること。

(1) 有料老人ホームとして必要となる設備（浴室、食堂等）は、当該併設施設とは別に単独で設けること（事務室、厨房等の管理部門については共用可。）。

(2) 有料老人ホームの入居者と当該併設施設の利用者の動線が重ならないようにすること。

(3) 有料老人ホームと当該併設施設とは、界壁又は遮音上問題とならないような間仕切り等により明確に区分すること（扉の設置は可。）。

## 第7章 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、建物の構造上第6章9及び10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。ただし、建物の改修時等にできる限り基準に適合するよう対処すること。

(1) 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 第6章9及び10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（ア）又は（イ）のいずれかに適合するものであること。

（ア）代替の措置（入居者が車いす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、第6章9及び10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。

（イ）将来において第6章9及び10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。

(2) 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和歌山市長が個別に認めたもの

2 和歌山市長が、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、第6章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。

(1) 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。

- (2) 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。
- (3) 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 戸建住宅等（延べ面積200平方メートル未満かつ階数3以下）を有料老人ホームとして利用する場合においては、在館者が迅速に避難できる措置を講じることにより、耐火建築物又は準耐火建築物とすることを要しない。
- 4 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74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的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、第6章2、3、6、7、8、9及び10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。

## 第8章 職員の配置、研修及び衛生管理等

### 1 職員の配置

- (1) 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。なお、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。
- ア 管理者
  - イ 生活相談員
  - ウ 栄養士
  - エ 調理員
- (2) 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。）は原則として常勤とし、その一部に非常勤職員を充てる場合は、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。
  - 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。
  - 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、高齢者の介護について知識、経験を有する者を配置すること。

(3) 各職員の配置数は、入居者の数や要介護等の状態に即し、適切な数を確保するとともに、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。ただし、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。

## 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、生活相談員及び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、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

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、設置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。

# 第9章 有料老人ホーム事業の運営

## 1 管理規程の制定

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、次に掲げる内容を含み、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。

(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) 管理費、食費、介護費用等の利用料の詳細
- (6) サービスの内容及びその費用負担の詳細
- (7) 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。）
- (8) 介護を行う場合の基準
- (9) 医療を要する場合の対応
- (10) 緊急やむを得ず身体拘束を行う場合の手続
- (11) 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
- (12) 入居者及びその家族等からの苦情に対する対応
- (13) 緊急時、非常災害時の対応
- (14) 運営懇談会の設置・運営
- (15) その他施設の運営に関する重要事項

## 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

老人福祉法第29条第6項の規定を遵守し、次の事項を記載した帳簿を作成し、2年間保存すること。なお、介護付有料老人ホームにあっては、これに加えて指定基準において規定されている記録の整備及び保存を遵守すること。

- (1) 老人福祉法第29条第9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
- (2) 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 その他の日常生活上必要な便宜の供与
- (3) 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
- (4) 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
- (5) 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
- (6) 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つては、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

## 4 関係書類の整備

次の関係書類を整備し、保存すること。

(1) 職員に関する書類

履歴書、雇用契約書、職員勤務表、給与明細書、給与支払台帳及び源泉徴収報告書

(2) 入居者に関する書類

入居者との契約書、重要事項説明書（契約者及び説明者が署名したもの）、入居者や家族等からの要望等に関する記録、入居者の金銭等の管理に関する記録等

(3) 施設の管理・運営に関する書類

管理規程、協力医療機関との契約書、運営懇談会の記録等、有料老人ホームの修繕及び改修の実施状況

5 個人情報の取り扱い

2 の名簿、3 の帳簿及び4 の関係書類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。

6 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) 定期的な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。

7 非常災害対策

(1) 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通知するとともに、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。

(2) (1) 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。

8 衛生管理等

(1) 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。

イ 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。

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。

(2) 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。

## 9 緊急時の対応

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。

## 10 医療機関等との連携

(1) 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。

(2) 当該有料老人ホームの設置者は、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。

(3) 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。

(4) 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に速やかに入居させることができるよう努めること。

(5) 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。

(6) 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。

(7) 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。

(8) 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

関における診療に設置者が誘引するためのものではないことに十分に留意すること。

- (9) 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。

#### 1.1 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。
- (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。

#### 1.2 苦情解決の方法

- (1) 入居者及びその家族からの苦情に対し迅速かつ円滑な解決を図るため、設置者において相談のしやすい環境の整った苦情相談窓口を設け、責任者を明確にするとともに、職員が適切な対応を行うための留意点等を定めた苦情処理マニュアル等を作成するなど、苦情処理体制を整備すること。
- (2) 和歌山市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処理機関について、名称及び電話番号を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。
- (3) 入居者及びその家族等からの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、処遇その他において差別的取扱いを一切しないこと。
- (4) 入居者及びその家族等から相談を受けた苦情処理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。

#### 1.3 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。

- (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、その原因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) (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。

#### 1.4 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つては、次の措置を講じるとともに、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。

- (1) 災害、食中毒及び集団感染等の事故が発生した場合は、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。

- (2) 事故が発生した場合は、速やかに和歌山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。
- (3) 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。

#### 1.5 行政への報告

次の事故が発生した場合には、和歌山市に直ちに報告すること。なお、報告後も事故が継続している場合には、適宜報告を行うこと。

- (1) 入居者に提供したサービスにより発生した事故（死亡又は医療機関での受診を要することとなった場合）
- (2) 災害、食中毒、集団感染等の事故
- (3) 設置者及び職員等の法令違反又は不祥事
- (4) その他有料老人ホームの運営に関わる重大な事故

#### 1.6 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っては、この限りでない。

- (1) 運営懇談会は、管理者、職員、入居者、その家族等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) 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 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

- (5) 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。
- (6) 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。

## 第10章 サービス等

- 1 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。サービスの提供に当たっては、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。

#### (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 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とするとともに、事前に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 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。
- エ 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。
- オ 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。

#### (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の各種の相談に応ずるとともに、適切な助言その他の援助を行うこと。

#### (3) 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。
- 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、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。

#### (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。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。

また、介護サービスを提供しない有料老人ホームにあつては、当該有料老人ホームの居室において、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 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 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。

なお、介護付有料老人ホームにあつては、指定基準に基づき、特定施設サービス利用者に対して特定施設サービス計画を作成し、適切なサービスを提供すること。

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。

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) 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つては、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、要介護者等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に配慮するなど、地域との交流の機会の確保に努めること。

#### (8) 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。

#### (9) 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つて、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。

(10) 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。

2 設置者は、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。また、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。

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。

(1) 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) 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。

(3) 虐待の防止のための指針を整備すること。

(4) 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。

(5) (2) から (4) 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。

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じ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。

(6) 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こと。

6 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、事前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。

- 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11章 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。

- (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) 公共負担金
- (7) 租税公課
- (8) 期中金利
- (9) 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。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。

- (1) 長期安定的な経営が可能な計画であること。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 適切かつ実行可能な募集計画に基づいていること。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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。

(8)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。

## 第12章 利用料等

1 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、設置者は老人福祉法第29条第8項の規定に基づき、次に掲げる費用を除くほか、権利金その他の金品を受領してはならない。

(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。以下同じ。)

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。

(2)敷金

敷金を受領する場合は、家賃の6か月分に相当する額を上限とし、退去時に滞納家賃及び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。

(3)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 設置者が、サービス費用の他に、介護保険サービスの利用料を受領する場合にあつては、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 前払金

前払金(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一括して受領す

- るもの)を受領する場合(前払い方式)にあっては、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。
- (2) 老人福祉法第29条第9項の規定に基づき、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。
- (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  

$$(1\text{ヵ月分の家賃又はサービス費用}) \times (\text{契約期間(月数)})$$
- イ 終身にわたる契約の場合  

$$(1\text{ヵ月分の家賃又はサービス費用}) \times (\text{想定居住期間(月数)}) + (\text{想定居住期間を超えて契約が継続する場合に備えて受領する額})$$
- (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、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。
- (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) 老人福祉法第29条第10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とし、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。また、当該算定方法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とともに、前払金の返還を確実に行うこと。
- 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  

$$(\text{家賃又はサービス費用の前払金の額}) - (1\text{ヶ月分の家賃又はサービス費用の額}) \div 30 \times (\text{入居の日から起算して契約が解除等された日までの日数})$$
- 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) 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。

- (8) 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障契約は、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。

### 3 その他

設置者は、入居契約前に入居契約を前提として申込金（前払金又は月額利用料に充当され、権利金等には該当しないもの）を受領する場合は、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希望者に十分に説明するとともに、入居契約に至らなかった場合は全額返還すること。

## 第13章 契約内容等

### 1 入居契約締結に関する手続等

- (1) 入居希望者（代理人等が契約する場合には当該代理人等。以下同じ。）が契約に際して、設置者の概要、有料老人ホームの類型、契約手続、利用料等の支払方法などについて契約内容を十分理解した上で契約を締結できるよう、事前に十分説明すること。

介護付有料老人ホームにあつては、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、入居契約時には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。また、当該契約を締結する際には、再度説明すること。

- (2) 契約に際して、家族、保証人、身元引受人が立ち会うよう努めること。家族等の立ち会者がいない場合には、第三者が立ち会うことが望ましいこと。
- (3) 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。
- (4) 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) 入居契約書において、有料老人ホームの類型、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。
- (2) 介護サービスを提供する場合にあつては、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。
- (3) 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し、十分な説明をすること。
- (4) 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上定めておくこと。

(5) 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又は管理規程上明らかにしておくこと。

(6) 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、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、入居者の心身の状況に著しい変化があり居室を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又は管理規程上明らかにしておくこと。また、居室の変更又は提携有料老人ホームへの住み替えによって利用料等に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 本人及び身元引受人等の同意を得ること。

ウ 一定の観察期間を設けること。

(7) 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（消費者契約）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、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。

(1) 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」を作成するものとし、入居希望者等に誤解を与えないよう「有料老人ホーム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「『有料老人ホームに関する不当な表示』の運用基準」（平成16年公正取引委員会事務局長通達第11号）を遵守し、必要な事項を実態に即して正確に記載すること。なお、同様式の別添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「入居者の個別選択によるサービスの一覧表」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。

(2) 重要事項説明書は、老人福祉法第29条第7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。

(3) 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。また、署名した重要事項説明書は、設置者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

ウ 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

- (4) 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。

## 5 体験入居

既に設置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。また、提携有料老人ホームへの住み替えが入居契約書に定められている場合は、提携有料老人ホームにおける体験入居の機会の確保も図ること。

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、事故防止に必要な措置を講じること。

## 6 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、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、表示事項及び特定施設入居者生活介護等の種類等を明示することにより、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。
- (2) 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、「有料老人ホームに関する不当な表示」及び「『有料老人ホームに関する不当な表示』の運用基準」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、介護の内容及びそれ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、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、入居契約の解除条件等については、入居者及び入居希望者に誤解を与えるような表示をしないこと。
- (3) 入居募集に当たり、有料老人ホームが、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照会を求めないこと。
- 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。

## 第14章 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、入居契約書（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。）、管理規程等を公開するものとし、入居希望者等の求めに応じて交付すること。

### 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。

- (1) 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。
- (2) 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。

### 3 有料老人ホーム情報の報告

設置者は、老人福祉法第29条第11項の規定に基づき、有料老人ホーム情報を和歌山市長に対して報告すること。

### 4 有料老人ホームの種類の表示

設置者は有料老人ホームの種類を、別表「有料老人ホームの種類」のとおり分類し、パンフレット、新聞、インターネットのホームページ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、その区分によらないことができるものとする。なお、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情報

有料老人ホームの種類の表示を行う場合、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。

## 第15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、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、磁気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、磁気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。

## 第16章 その他

- 1 市長は、この指導指針及び指導要綱に定める規定に反して設置運営される有料老人ホームについて、当該有料老人ホームを設置運営する者に対し、改善のため必要な指導を行うものとする。その上で、再三の指導に従わずに悪質な事業を続ける場合など、入居者の保護のため特に必要があると認めるときは、老人福祉法に基づきその事業の制限又は停止を命ずるものとする。
- 2 この指導指針の規定は、設置者が有料老人ホームを増改築しようとする場合にも適用する。
- 3 市長は、有料老人ホーム設置・運営事業の性格、入居に当たっての留意事項、入居者保護のための制度及び市内の有料老人ホームの現況等の情報公開及び広報に努め、有料老人ホームの入居希望者が適正な選択が行える体制の整備に努めるものとする。

### 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、立地条件並びに建物の規模及び構造を除き、この指導指針に適合するよう継続的に指導するとともに、立地条件並びに建物の規模及び構造に関しても、契約の更新時や建物の改築・修繕時等において、できる限りこの指導指針に適合するよう指導するものとする。
- 3 この指導指針の第9章4(3)及び(4)の規定は、平成24年4月1日以降に入居した者に係る前払金について適用する。
- 4 この指導指針の第9章の規定は、第9章4(3)及び(4)の規定を除き、平成24年3月31日までに老人福祉法第29条第1項の規定による届出がされた施設については、平成27年3月31日までの間においては努力義務とする。

### 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 この指導指針の施行の際現に老人福祉法第29条第1項の規定による届出をしている者又は和歌山市有料老人ホーム設置運営指導要綱第3条の事前協議を行っている者の重要事項説明書については、平成27年12月31日までの間は、なお従前の例によることができるものとする。

る。

- 3 この指導指針の施行の際現に老人福祉法第29条第1項の規定による届出をしている者又は和歌山市有料老人ホーム設置運営指導要綱第3条の事前協議を行っている者については、立地条件並びに規模及び構造設備に係る規定を除き、この指導指針に適合するよう継続的に指導するとともに、立地条件並びに建物の規模及び構造設備に係る規定に関しても、土地・建物の賃貸借契約の更新時や建物の改築・修繕時等において、できる限りこの指導指針に適合するよう指導するものとする。

#### 附 則

- 1 この指導指針は、平成30年7月1日から施行する。
- 2 この指導指針の施行の際現に老人福祉法第29条第1項の規定による届出をしている者又は和歌山市有料老人ホーム設置運営指導要綱第3条の事前協議を行っている者については、立地条件並びに規模及び構造設備に係る規定を除き、この指導指針に適合するよう継続的に指導するとともに、立地条件並びに建物の規模及び構造設備に係る規定に関しても、土地・建物の賃貸借契約の更新時や建物の改築・修繕時等において、できる限りこの指導指針に適合するよう指導するものとする。

#### 附 則

この指導指針は、令和3年7月1日から施行する。

なお、特定施設入居者生活介護の基準等においては、以下の一定の経過措置期間が設けられていること等に留意すること。

- 1 8(2)イに規定する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、特定施設入居者生活介護等の基準においては、令和6年3月31日までは努力義務としていること及び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ていること。
- 2 第9章6に規定する業務継続計画の策定、第9章8(1)に規定する衛生管理等及び第10章4(2)から(5)までに規定する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、特定施設入居者生活介護等の基準においては、令和6年3月31日までは努力義務としていること。

#### 附 則

- 1 この指導指針は、令和7年2月1日から施行する。
- 2 この指導指針の施行の際現に老人福祉法第29条第1項の規定による届出をしている者又は和歌山市有料老人ホーム設置運営指導要綱第3条の事前協議を行っている者については、立地条件並びに規模及び構造設備に係る規定を除き、この指導指針に適合するよう継続的に指導するとともに、立地条件並びに建物の規模及び構造設備に係る規定に関しても、土地・建物の賃貸借契約の更新時や建物の改築・修繕時等において、できる限りこの指導指針に適合するよう指導するものとする。