

## 明石市有料老人ホーム設置運営指導指針

### 目 次

- 序 趣旨及び指針の適用範囲
- 第1章 用語の定義
- 第2章 基本的事項
- 第3章 設置者
- 第4章 立地条件
- 第5章 規模及び構造設備
- 第6章 既存建築物等の活用の場合等の特例
- 第7章 職員の配置、研修及び衛生管理
- 第8章 施設の管理・運営
- 第9章 事業収支計画
- 第10章 利用料等
- 第11章 契約内容等
- 第12章 苦情解決並びに事故発生の防止及び発生時の対応
- 第13章 情報開示
- 第14章 報告及び指導等
- 第15章 電磁的記録等
- 第16章 その他

- (別表1) 有料老人ホームの類型及び表示事項
- (別表2) 構造設備の各部についての仕様の基準 (共通事項)
- (別表3) 構造設備の各部についての仕様の基準 (介護居室)
- (別表4) 構造設備の各部についての仕様の基準 (一般居室)
- (別表5) 構造設備の各部についての仕様の基準 (共用設備)
- (別表6) サービスの提供
- (別表7) 有料老人ホーム重要事項説明書
- (別表8) 運営懇談会開催状況報告書

## 序 趣旨及び指針の適用範囲

### 趣旨

明石市有料老人ホーム設置運営指導指針は、国の「有料老人ホーム設置運営標準指導指針」（平成14年7月18日付け老発第0718003号厚生労働省老健局長通知）を踏まえ、明石市内において有料老人ホームの設置及び運営を行う者に対して、市長が行う指導に関し必要な事項を定め、本市における高齢者福祉の一層の推進と有料老人ホームのより健全な運営を図るため、市の指導方針として定める。

### 指針の適用範囲

本指針は、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に適用する。また、届出の有無に関わらず、同条同項に規定される施設に該当する場合は、有料老人ホームとして、本指針を適用する。

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項の登録を受けた有料老人ホームについても本指針を適用する。ただし、第2章2及び3、第3章から第6章まで、第9章、第11章1(3)、2(3)及び3(4)、第14章2、4及び5(4)、第16章並びに別表1から5までの規定は適用しない。

なお、別に定めるサービス付き高齢者向け住宅に関する規定が適用されることに留意すること。

## 第1章 用語の定義

1 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

- (3) サービス付き高齢者向け住宅 高齢者の居住の安定確保に関する法律第5条第1項の登録を受けている高齢者向けの賃貸住宅又は有料老人ホーム
- (4) 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。）
- (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（有料老人ホームの施設長、サービス付き高齢者向け住宅の責任者など、その呼称に関わらない。）
- (6) 特定施設入居者生活介護等 次のア、イ及びウに掲げるサービス
  - ア 介護保険法(平成9年法律第123号)第8条第11項に規定する特定施設入居者生活介護
  - イ 介護保険法第8条第21項に規定する地域密着型特定施設入居者生活介護
  - ウ 介護保険法第8条の2第9項に規定する介護予防特定施設入居者生活介護
- (7) 介護サービスを提供する有料老人ホーム 次のア及びイに掲げる有料老人ホーム
  - ア 特定施設入居者生活介護等を提供する有料老人ホーム
  - イ 設置者が介護サービス（介護保険法第40条に規定する介護給付又は同法第52条に規定する予防給付に係る介護サービス以外の介護サービス）を提供する有料老人ホーム

## 第2章 基本的事項

### 1 設置・運営上の遵守事項

有料老人ホームの設置・運営に際しては、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求められること。特に、介護サービスを提供する有料老人ホームにあっては、より一層、入居者の個人としての尊厳を確保しつつ福祉の向上を図ること。
- (2) 老人福祉法の帳簿の作成及び保存、情報の開示、権利金等の受領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) 本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。
- (4) 特定施設入居者生活介護等の指定を受けた事業者は、本指針の規定によるほか、「明石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29年明石市条例第37号）、「明石市指定地域密着型サービスに係る事業者の指定に関する基準並びに人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例」（平成25年明石市条例第5号）又は「明石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29年明石市条例第39号）（以下「条例」という。）のうち、当該施設に該当する基準を満たすこと。
- (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8月19日付け厚生労働省・国土交通省告示第1号）の五の4「高齢者居宅生活支援サービスの提供」を参考に、特定の事業者によるサービスを利用させるような入居契約を締結することなどの方法により、入居者が希望する医療・介護サービスを設置者が妨げてはならない。

## 2 手続きに際しての留意事項

- (1) 設置にあたっては、都市計画法（昭和43年法律第100号）に基づく開発許可又は建築許可の申請前（開発許可対象外の場合については建築基準法（昭和25年法律第201号）に基づく建築確認申請前）から、本指針に定める手続きに従い、市と十分な協議を行うこと。
- (2) (1)の事前協議と並行して、公益社団法人全国有料老人ホーム協会の入会審査を受け、入会資格を取得するよう努めること。
- (3) (1)の事前協議と並行して「福祉のまちづくり条例」（平成4年兵庫県条例第37号）第15条の届出を行うこと。
- (4) 建築確認後速やかに、市長に、老人福祉法第29条第1項の規定に基づく届出を行うこと。

なお、設置時に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、当該届出を行った上で、第6章の定めに基づき計画的に運営改善を図ること。
- (5) 建物の着工については、相当数の入居見込み者が確保され、かつ、一時金の返済債務について銀行保証等が付された段階で開始すること。
- (6) 入居者の募集は(4)の届出後（サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けている場合は、登録後）に行うこと。

- (7) 住宅型有料老人ホームにあつては、入居者が多数の居宅介護支援事業者や居宅介護事業者から選択できる体制及び家族や地域の支援が円滑に受けられる体制を構築するため、事前に市及び地域と十分協議しておくこと。

### 3 有料老人ホームの種類と留意事項

#### (1) 種類

設置・運営ができる有料老人ホームの種類は次のとおりとする。

- ア 介護付有料老人ホーム（一般型の特定施設入居者生活介護等の指定を受けた有料老人ホーム）
- イ 介護付有料老人ホーム（外部サービス利用型の特定施設入居者生活介護等の指定を受けた有料老人ホーム）
- ウ 住宅型有料老人ホーム（外部の介護保険サービス等を入居者自ら直接に契約して利用する有料老人ホーム）
- エ 健康型有料老人ホーム（介護が必要になった場合、退去する有料老人ホーム）

#### (2) 留意事項

- ア パンフレット、新聞等において広告を行う際は、施設名と併せて別表1の種類、同別表中の表示事項及び介護保険法第70条等の規定により指定を受けた居宅介護サービスの種類を表示すること。
- イ 特定施設入居者生活介護等の指定を受けていない有料老人ホームにあつては、広告、パンフレット等において「介護付き」「ケア付き」等の表示はできないこと。
- ウ 整備計画を行うにあつては、市の定める介護保険事業計画の内容を踏まえるとともに、次のことに留意して計画すること。
  - ① 当初から要介護者等を主として入居対象とする場合には、住宅型有料老人ホームではなく、介護付有料老人ホームとして運営を計画すること。
  - ② 介護が必要となれば退去しなければならない健康型有料老人ホームについては、長期間にわたり生活の場の確保が求められる入居高齢者の状況を踏まえて計画すること。
- エ 住宅型有料老人ホームにおいて入居者が利用する介護保険制度の居宅介護サービス等の外部サービスについては、特定の事業者を利用することを入居条件であるかのような表示、広告、説明等を行わないこと。また、入居者の介護サービスの利用にあつては、特定の事業

者の利用に限定又は誘導してはならず、入居者が希望する介護サービスを利用させること。

(3) 介護サービスを提供する有料老人ホームにおける提携先の有料老人ホーム

介護保険法第27条の規定により要介護認定を受けた者（以下「要介護者」という。）、同法第32条の規定により要支援認定を受けた者（以下「要支援者」という。）及び同程度の介護を必要とする者（以下「要介護者等」という。）を提携先の有料老人ホームで介護する場合、提携先の有料老人ホームは、特定施設入居者生活介護等の指定を受けるとともに、本指針を充たしていること。

また、提携先の有料老人ホームに移る場合の要件及び判定の方法を、介護保険法第27条第7項の規定により入居者の被保険者証に記載された要介護状態区分（以下「要介護状態区分」という。）等明確な基準で定めるとともに、「有料老人ホーム重要事項説明書」（以下「重要事項説明書」という。）に記載し、利用者に十分な説明を行うこと。

### 第3章 設置者

#### 1 設置者

- (1) 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。
- (2) 個人経営でないこと。
- (3) 少数の個人株主等による独断専行的な経営が行われるおそれのないこと。
- (4) 設置主体である法人は、暴力団員等（「明石市暴力団排除条例」（平成24年条例第2号）第2条第2号に規定する暴力団員並びに「暴力団排除条例」（平成22年兵庫県条例第35号）第7条に規定する公安委員会規則で定める暴力団及び暴力団員と密接な関係を有する者をいう。以下同じ。）がその事業活動を支配するものでないこと。
- (5) 定款又は寄附行為に事業種目として有料老人ホームの運営が明記されていること。
- (6) 当該設置主体が有料老人ホーム以外の事業を営んでいる場合にあっては、その事業が社会的信用を損なうものでなく、また、財務内容が適正であること。

- (7) 会社法（平成17年法律第86号）第2条第4号に定める親会社や同法第2条第3号に定める子会社がある場合にあっては、それらの行う事業が社会的信用を損なうものでなく、また、財務内容が適正であること。
- (8) 公益法人にあっては、有料老人ホームの運営を行うにあたり、主務官庁の承認を得ていること。

## 2 役員等に関する事項

役員及び有料老人ホームの運営を所掌する部門の長（以下「役員等」という。）には、有料老人ホームの運営について、知識、経験を有する者を参画させること。

特に、介護付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豊富な知識、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が確保されていること。

## 3 役員欠格事由

代表者及び有料老人ホームの運営を所掌する役員は、次の事項に該当する者でないこと。

- (1) 会社法第331条第1項
- (2) 社会福祉士及び介護福祉士法（昭和62年法律第30号）第3条第2号、第3号又は第4号
- (3) 老人福祉法第38条、第39条、第40条、第41条又は第43条の罰則の適用を受けた者
- (4) 一般社団法人シルバーサービス振興会が認定するシルバーマークを取り消された施設のその取消し時における代表者又は有料老人ホームの運営を所掌する役員であった者で、その取消しの日から起算して2年を経過しないもの

## 第4章 立地条件

### 1 立地に関する事項

- (1) 入居者が健康で安全な生活を維持できる環境を備え、地域社会と交流することができる場所であるとともに、有料老人ホームの敷地は入居者の処遇、健康及び防災上適切な広さを有するものであること。

- (2) 十分な入居者を確保できるような交通、環境等の立地条件が整っているなど市場のニーズに適合していること。
- (3) 有料老人ホームの運営に供する土地及び建物については、有料老人ホームの運営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。

## 2 市街化調整区域での設置

市街化調整区域での有料老人ホームの設置は原則認めない。ただし、市と協議し設置が必要と認められる場合はこの限りではない。

## 3 借地・借家での設置

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を運営する場合には、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) 共通事項

ア 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。

イ 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。

### (2) 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運営の継続について協力する旨を契約上明記すること。

イ 建物の登記をするなど法律上の対抗要件を具備すること。

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

エ 無断譲渡、無断転貸の禁止条項が契約に入っていること。

- オ 設置者による増改築の禁止特約がないこと、又は増改築について当事者が協議し土地の所有者は特段の事情がない限り増改築につき承諾を与える旨の条項が契約に入っていること。
  - カ 賃料改定の方法が長期にわたり定まっていること。
  - キ 相続、譲渡等により土地の所有者が変更された場合であっても、契約が新たな所有者に承継される旨の条項が契約に入っていること。
  - ク 借地人に著しく不利な契約条件が定められていないこと。
- (3) 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 有料老人ホーム運営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運営の継続について協力する旨を契約上明記すること。
  - イ 入居者との入居契約の契約期間の定めがない場合には、当初契約の契約期間は20年以上であることとし、更新後の借家契約の期間（極端に短期間でないこと）を定めた自動更新条項が契約に入っていること。
  - ウ 無断譲渡、無断転貸の禁止条項が契約に入っていること。
  - エ 賃料改定の方法が長期にわたり定まっていること。
  - オ 相続、譲渡等により建物の所有者が変更された場合であっても、契約が新たな所有者に承継される旨の条項が契約に入っていること。
  - カ 建物の賃借人である設置者に著しく不利な契約条件が定められていないこと。
  - キ 入居者との入居契約の契約期間の定めがない場合には、建物の優先買取権が契約に定められていることが望ましいこと。
  - ク 建設協力金、保証金、貸付金等を借家人である運営事業者が家主に拠出していること又は建物の所有者が運営事業者の主要な株主であることが望ましいこと。

## 第5章 規模及び構造設備

### 1 建物に関する事項

- (1) 定員は原則として100人以下とすること。
- (2) 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。
- (3) 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し、かつ、スプリンクラーを設置するとともに、同法、消防法（昭和23年法律

第186号)等に定める避難設備、消火設備その他地震、火災、ガスもれ等の防止や事故・災害の際の設備を設けること。

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) 建物の設計にあたっては、「高齢者が居住する住宅の設計に係る指針」(平成13年8月6日付け国土交通省告示第1301号)を踏まえて、入居者の身体機能の低下や障害が生じた場合にも対応できるよう配慮すること。

(5) 建物の配置及び構造は、日照、採光、換気等利用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) 構造設備の各部についての仕様の基準等は、心身に障害がある入居者にも配慮し、別表2に準拠したものとする。

また、廊下、居室等利用者が通常移動する範囲の設備については、車いすでの移動が可能なスペースと構造を確保すること。

(7) 建築にあたっては、「室内空气中化学物質の室内濃度指針及び標準的測定方法について」(平成12年6月30日付け生衛発第1093号厚生労働省生活衛生局長通知)に適合すること。

## 2 介護付有料老人ホームの居室に関する事項

(1) 介護居室は、常時介護を必要とする者が介護を受けながら日常生活を営むことができるよう、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専用個室とし、構造設備の各部についての仕様の基準は、別表3に準拠したものとする。

ただし、外部サービス利用型特定施設入居者生活介護の指定を受ける施設については、介護居室を設けないことができる。

(2) 介護を必要としない者を入居させる施設においては、一般居室を設けるとともに、構造設備の各部についての仕様の基準は、別表4に準拠したものとする。

## 3 住宅型及び健康型有料老人ホームの居室に関する事項

(1) 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個室とし、床面積は25㎡以上(面積の算定方法はバルコニーの面積を除き、壁芯方法による。以下この項において同じ。)とすること。ただし、居間、食堂、台所その他の住宅部分を入居者が共同して利用するための面積を有する場合には18㎡以上とすることを可とする。

- (2) 各居住部分に、台所、水洗便所、収納設備、洗面設備、浴室を備えたものであること。ただし、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、各戸に備える場合と同等以上の居住環境が確保される場合は、各戸に台所、収納設備又は浴室を備えずとも可とする。
- (3) 構造設備の各部についての仕様の基準は、別表4に準拠したものとし、安全、快適で入居者の日常生活の利便に十分配慮すること。

#### 4 共用設備に関する事項

有料老人ホームが提供するサービス内容に応じて、別表5に準拠した共用設備を設けること。

ただし、契約に基づき他の施設の設備を利用すること等により入居者のサービスに支障がない場合は、設備の一部を設けないことができること。

### 第6章 既存建築物等の活用の場合等の特例

#### 1 既存建築物等の活用の取扱い

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、別表2から5まで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。

##### (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 別表2から5まで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①又は②のいずれかに適合するものであること

① 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、別表2から5までの基準を満たした場合と同等の効果が得られると認められるものであること。

② 将来において別表2から5まで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れや地域との交流活動の実施などにより、事業運営の透明性が確保され、かつ、入居者に対するサービスが適切に行われているなど、適切な運営体制が確保されているものとして市長が個別に認めたもの。

## 2 既存建物等の活用の際しての防火対策

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5章1(3)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。
- (4) 戸建住宅等(延べ面積200㎡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。
- (5) 高齢者の居住の安定確保に関する法律の一部を改正する法律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)時に既に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、第5章1(3)、同(4)、同(5)及び別表2から5までに定める基準を適用しない。

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、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。

## 第7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、入居者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、次のうち必要な職員を配置すること。

ア 管理者

イ 事務職員

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

エ 生活支援職員（要介護者等以外の入居者に対し生活支援等を行う職員）

オ 介護職員

カ 看護師又は准看護師（以下「看護職員」という。）

キ 栄養士

ク 調理員

(2) 入居者の実態に即して、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。

### 2 介護付有料老人ホームに関する事項

介護サービスを提供する有料老人ホームの場合は、上記1のほか、次のこと。

(1) 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。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 管理者その他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。

- (5) 一般型の特定施設入居者生活介護等の指定を受ける施設にあつては、夜間の職員配置は、特別養護老人ホームの配置基準に準じた直接処遇職員（要介護者等25人までは1以上、26人から60人までは2以上、61人から80人までは3以上、81人から100人までは4以上、101人以上は4に100を超えて25又はその端数を増すごとに1を加えた数）を配置することとし、防災、巡回、緊急時の入居者の救出及び、排泄介助、おむつ交換、身辺介助等必要な介護サービスの提供に支障のない体制とすること。

### 3 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、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、入所者の人権の擁護、認知症、身体的拘束等及び虐待防止、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、継続的に研修を行うこと。

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者その他これに類する者を除く。）に対し、認知症介護基礎研修を受講させるために必要な措置を講じること。

### 4 職員の欠格事由

- (1) 管理者、生活相談員、計画作成担当者、生活支援職員、介護職員は、次のいずれかに該当する者であつてはならない。

ア 社会福祉士及び介護福祉士法第3条各号

イ 老人福祉法第38条、第39条、第40条、第41条又は第43条の罰則の適用を受けた者

- (2) その他の職員にあつては、老人福祉法第38条、第39条、第40条、第41条又は第43条の罰則の適用を受けた者であつてはならない。

### 5 職員の衛生管理等

- (1) 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、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。また、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。

(2) 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。

## 6 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、必要な措置を講じること。

# 第8章 施設の管理・運営

## 1 提供するサービス

(1) 次のサービスに関し、契約内容に基づいて、入居者の心身の状況に応じ適切に提供すること。

ア 健康管理

イ 治療への協力

ウ 介護

エ 食事

オ 生活相談・助言

カ 生活援助（洗濯、掃除等の家事援助を含む。）

キ レクリエーション

ク 機能回復訓練（特定施設入居者生活介護等の指定を受けている場合）

(2) 各サービスの提供に当たっては、別表6に留意すること。

(3) 各サービスの提供方法についてマニュアルを定めるとともに、職員の業務分担を明確にし、これらの理解及び周知を徹底すること。

- (4) 職員による会議を定期的開催し、入居者に対するサービスの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介護・要支援状態の改善・進行防止に努めること。

## 2 災害の防止及び緊急時の対応

- (1) 3、4、7に掲げるもののほか、事故、急病、負傷、感染症、食中毒、火災、地震、風水害にそれぞれ常時対応できる体制を整備し、それぞれについてマニュアルを作成するとともに、避難等必要な訓練を行うこと。なお、当該マニュアルの策定や訓練の実施にあたっては、「3 業務継続計画の策定等」、「4 非常災害対策」、及び「7 衛生管理等」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。
- (2) 緊急時の対応方法等についてマニュアルを定めるとともに、職員の業務分担を明確にし、これらの理解及び周知を徹底すること。
- (3) 地震その他の災害など非常事態に備え、利用者のための物資の確保等、必要な措置を講じること。

## 3 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、入所者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、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、その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。

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、必要に応じて変更すること。

#### 4 非常災害対策

- ア 非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に職員に周知するとともに、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うこと。なお、「非常災害に関する具体的計画」とは、消防法施行規則第3条に規定する消防計画（これに準ずる計画を含む。）及び風水害、地震等の災害に対処するための計画をいう。
- イ アに規定する訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めること。

#### 5 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。なお、協力医療機関の確保に当たっては、必要に応じて、あらかじめ一般社団法人明石市医師会に相談すること。
- (2) 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すること。
- (7) 協力医療機関と連携するなどにより入居者が適切に健康相談や健康診断を受けられるよう支援すること。なお、有料老人ホーム内で健康診断を実施する場合には、医療法に基づく所要の手続きが必要となるので留意すること。

- (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誘引するためのものではない。
- (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。

## 6 介護サービス事業所との関係

- (1) 近隣に設置されている介護サービス事業所について、入居者に情報提供すること。
- (2) 入居者の介護サービスの利用にあっては、設置者及び当該設置者と関係のある事業者など特定の事業者からのサービス提供に限定又は誘導しないこと。
- (3) 入居者が希望する介護サービスの利用を妨げないこと。

## 7 衛生管理等

- (1) 入居者が使用する食器、食堂等の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。
- (2) 調理及び配膳に伴う衛生は、食品衛生法（昭和22年法律第233号）等関係法規に準じて行うこと。
- (3) 常に施設内外の生活環境を清潔に保つこと。
- (4) 食中毒及び感染症の発生又はまん延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、指導を求め必要な措置を講じるとともに、常に密接な連携を保つこと。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。
- (5) 空調設備等により施設内の適温の確保に努めること。
- (6) 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。）をおおむね六月に一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。

- (7) 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。
- (8) 職員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に行うこと。なお、訓練については、机上を含めその実施手法は問わないものの、机上及び実地で実施するものを適切に組み合わせながら実施することが適切である。

## 8 管理規程等の制定

- (1) 管理規程等を制定し、これに基づいた適正な運営を行うこと。この場合の管理規程は、高齢者にわかりやすい表示をするとともに、専門用語や外来語には説明を付けること。
- (2) 特定施設入居者生活介護等の指定を受けた有料老人ホームは、条例により作成を義務付けられている運営規程を併せて作成するとともに、(1)の管理規程等と一体的に作成するよう努めること。
- (3) 管理規程は次に掲げる内容を具体的に明示し、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、10に記載する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。

ア 施設の目的及び運営の方針

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 管理費、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 介護を行う場合の基準

ク 医療を要する場合の対応

ケ 緊急やむを得ず身体拘束を行う場合の手続

コ 虐待防止のための措置

サ やむなく入居者の金銭等の管理を行う場合の要件及び具体的な管理方法、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 運営懇談会の設置・運営

## ソ その他施設の運営に関する重要事項

### 9 名簿等の整備

- (1) 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、入居者及び家族又は身元引受人等（以下「家族等」という。）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) 老人福祉法第29条第6項の規定を遵守し、費用の受領の記録、提供したサービスの内容、提供したサービスに係る苦情に関する記録等の事項については帳簿を作成し、5年間保存すること。
- (3) (1)の名簿及び(2)の帳簿における個人情報に関する取扱いについては、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。

### 10 運営懇談会の開催等

- (1) 管理者及び職員と入居者代表（要介護者等については、身元引受人等に対し出席を呼びかけること。）により組織する「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。）」を設け、年2回以上開催し、入居者・サービス提供の状況、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及び貸借対照表、損益計算書等の財務諸表に基づいた経営状況を定期的に報告・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こと。
- (2) 入居契約書、重要事項説明書を変更する場合及び利用料を改定する場合は、そのつど開催し、その内容を説明し、十分に入居者の理解を得ること。
- (3) 施設の運営について外部からの点検が働くよう、施設関係者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。

### 11 入居者の安否確認又は状況把握

- (1) 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。

- (2) 入居者の安否確認又は状況把握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とともに、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すること。

## 12 家族との交流、外出の機会の確保、地域との交流

- (1) 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、及び入居者の外出の機会を確保するよう努めること。
- (2) 健全なコミュニティを形成するため、施設として次のような取組みを行うことにより、地域住民又はその自発的な活動等との連携や協力を行う等地域との交流に努めること。
  - ア 入居者の地域自治会への加入や、施設として自治会を組織して地域の連合自治会等へ参加するなどの地域活動等への主体的な取組みについて積極的に支援を行うこと。
  - イ 別表5に掲げる地域との交流スペースを設け、地域住民や、子供会、高年クラブ等地域の団体も含めた行事等を実施し、入居者と地域住民等との交流に積極的に取り組むこと。
  - ウ 入居者及び入居者が自主的に組織するグループ等が行おうとする地域活動等について積極的な支援を行うこと。

## 13 身体的拘束の禁止

- (1) 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。
- (2) 緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の入居者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録しなければならないこと。

また、緊急やむを得ない理由については、切迫性、非代替性及び一時性の3つの要件を満たすことについて、組織等としてこれらの要件の確認等の手続きを極めて慎重に行うこととし、その具体的な内容について記録しておくことが必要である。
- (3) (1)及び(2)の内容を入居契約書、管理規程に明記すること。
- (4) 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、直接処遇職員その他の職員に周知徹底を図ること。

イ 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。

ウ 直接処遇職員その他の職員に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を年に1回以上実施し、その記録を保管すること。

ただし、特定施設入居者生活介護等の指定を受けた事業者については、「明石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施行規則」（平成30年明石市規則第37号）によること。

#### 14 金銭等管理について

(1) 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。

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などやむを得ない場合で、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ができる。

(2) 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、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。

#### 15 高齢者虐待の防止等

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指針を整備すること。

ウ 虐待防止に関する措置を適切に実施するための責任者を設置すること。

当該責任者は、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、責任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、各責任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。
- エ 直接処遇職員その他の職員に対し、虐待の防止に関する研修を年に2回以上実施し、その記録を保管すること。
- ただし、特定施設入居者生活介護等の指定を受けた事業者については、「明石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施行規則」によること。
- オ 職員から虐待を受けたと思われる入居者を発見した場合は、速やかに市に通報すること。
- カ 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。）を定期的で開催するとともに、その結果について、直接処遇職員その他の職員に周知徹底を図ること。
- キ 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。

## 第9章 事業収支計画

### 1 計画策定にあたっての留意事項

立地条件、事業方式、施設内容、サービス内容、要員、入居対象者等を勘案した当該有料老人ホームの基本的な方針及び運営内容を確立すること。

### 2 市場調査等の実施

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

また、事業者は、市町が介護保険財政への影響を評価するために必要な統計資料を提出すること。

### 3 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

#### 4 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。

- (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年ごとに見直すこと。
- (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。

#### 5 開設後の経営

- (1) 流動性、収益性、安定性、資金関係等の観点から単年度の財務内容が適正であること。
- (2) 単年度の財務諸表が、資金収支計画、損益計画と比較して乖離がある場合には、その原因を解明し、必要な措置を講ずること。
- (3) 事業収支計画は、少なくとも3年ごとに見直すこと。
- (4) 余剰金は適切に留保すること。
- (5) 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、一時金の返還債務相当額については、元本が保証されており、制度的にも保証制度が存在する方法を選択すること。

## 6 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10章 利用料等

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の取扱いについては、それぞれ次によること。

### 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には、その額は6月分を超えないこととし、退去時に居室の原状回復費用を除き全額返還すること。なお、原状回復の費用負担については、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（再改訂版）（平成23年8月国土交通省住宅局）」を参考にすること。

### 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。）

(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り得るので、原則として好ましくないこと。

- (3) 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。
- (4) 特定施設入居者生活介護等の指定を受けた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。

#### 4 前払い方式

前払い方式（終身にわたって受領すべき家賃又はサービス費用の全部又は一部を前払金として一括して受領する方式）によって入居者が支払を行う場合にあつては、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3月31日付け厚生労働省告示第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月分の家賃又はサービス費用) × (契約期間(月数))
  - イ 終身にわたる契約の場合  
(1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)
- (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當であること。
- (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つては、前払金の全部又は一部を返還する旨の契約を締結することになっていることから、その返還額については、入居契約書等に明示し、入居契約に際し、入居者に対して十分に説明するとともに、前払金の返還を確実にすること。
  - (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（昭和38年厚生省令第28号）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。

## 第11章 契約内容等

### 1 契約締結に関する手続き等

- (1) 契約に際して、契約手続、利用料等の支払方法などについて事前に十分説明すること。特定施設入居者生活介護等の指定を受けた設置者にあつては、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。なお、サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けたものについては、高齢者の居住の安定確保に関する法律、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等によること。
- (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。家族等の立ち会う者がいない場合には、第三者が立ち会うことが望ましい。
- (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（サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けていないものに限る。）、サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けている場合は、その旨、利用料等の費用負担の額及びこれによって提供されるサービス等の内容、入居開始可能日、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、返還金の算定方法及びその支払い時期等が明示されていること。

この場合の入居契約書は、高齢者にわかりやすい表示をするとともに、専門用語や外来語には説明を付けること。

- (2) 特定施設入居者生活介護等の指定を受けた場合には、入居者が介護保険法による要介護・要支援認定を受け、特定施設入居者生活介護等を利用する場合（介護保険法の給付以外の介護サービスを含む。）は、別に定める「特定施設入居者生活介護等利用契約書」によるものとする。
- (3) 要介護状態等になった場合の介護サービスについては、心身の状態等に応じて介護サービスが提供される場所、介護保険が適用されるものとされないものに区分した介護サービスの内容、頻度及び入居者が支払う費用負担等を入居契約書及び管理規程上明らかにしておくこと。
- (4) 利用料等改定のルールを入居契約書及び管理規程上明らかにしておくとともに、利用料等の改定に当たっては、その根拠を入居者に明確にすること。
- (5) 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（介護付有料老人ホームにおいては、入居者が他の入居者に迷惑を及ぼす等公序良俗に反する行為を行い、その被害が深刻で施設が相当の努力をしても防ぐことができないようなやむを得ない場合）に限るなど入居者の権利を不当に狭めるものとししないこと。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。
- (6) 要介護状態等になった要介護者等をやむを得ず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、その際本人の意向を確認するとともに、身元引受人等の意見を聴くことを入居契約書及び管理規程上明らかにしておくこと。

(7) 一定の要介護状態等になった入居者が、一般居室から介護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、又は介護居室の入居者の心身の状況に著しい変化があり介護居室を変更する契約の場合にあっては、以下の手続を含む一連の手続を入居契約書及び管理規程上明らかにしておくこと。

また、一般居室から介護居室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明らかにすること。

ア 医師の意見を聴くこと。

イ 本人又は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。

(8) 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。

(9) 有料老人ホームが入居者との契約において、自ら提供することを約した介護サービス、医療サービス等を他の事業者・施設に委ねてはならない。

他の事業者・施設のサービスを利用させる場合には、重要事項説明書、入居契約書及び管理規程に明記すること。

(10) 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）の規定に抵触する条項を設けないこと。

(11) 有料老人ホームの設置運営者は、「任意後見契約に関する法律」（平成11年法律第150号）による任意後見契約を利用者と締結しないこと。

### 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。

(1) 入居契約に関する重要な事項を説明するため、別表7の「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、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。
  - 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することが想定される介護保険サービスの種類
  - オ 入居者が希望する介護サービスの利用を妨げない旨  
また、求めがあれば、設置者、当該有料老人ホームの土地・建物の登記事項証明の写しを併せて交付すること。
- (4) 住宅型有料老人ホームにあっては、入居者の要介護度が重くなれば、介護保険の支給限度額を超える居宅介護サービスが必要となる場合も想定されること、及び当該ホームで生活できなくなった場合は、ホームを退去し、特別養護老人ホーム等に入所する必要があることを重要事項説明書に記載し、入居希望者に対して十分説明を行うこと。
- (5) 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

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

#### 5 入居募集等

- (1) 入居者募集に当たっては、パンフレット、募集広告等において、有料老人ホームの類型(サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けていない

- ものに限る。)、サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けている場合は、その旨及び特定施設入居者生活介護等の種類を明示すること。
- (2) 広告、パンフレット等の記載に際しては、誇大広告等により、入居者に不当に期待をいだかせたり、それにより損害を与えるようなことがないように、不当景品類及び不当表示防止法(昭和37年法律第134号)第5条の規定を遵守するとともに、「有料老人ホームに関する不当な表示」(平成16年4月2日付け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6月16日付け公正取引委員会事務総長通達第11号)を遵守すること。
  - (3) パンフレット、募集広告等には、人員配置(夜間含む)、将来に向けての解約条件、健康診断や健康相談等提供する医療サービスについてのサービス内容・回数・費用負担、入居一時金等の保全措置内容について明示すること。
  - (4) 介護が必要となった場合の介護を行う場所、介護に要する費用の負担、介護を行う場所が入居している居室でない場合の当該居室の利用権の存否等については、入居者に誤解を与えるような表示をしないこと。
  - (5) パンフレット等を交付する際には、できるだけ重要事項説明書を併せて交付すること。
  - (6) 重要事項説明書、入居契約書、管理規程には、社会通念上パンフレットや広告の内容から予測できないような損害賠償額の制限や事業者側からの契約解除条件などの内容を記載しないこと。
  - (7) 募集は設置者が直接行うことを原則とするが、やむを得ず第三者に募集を委託する場合は、利用者に契約条件等が理解できるようにすること。
  - (8) 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。

## 第12章 苦情解決並びに事故発生の防止及び発生時の対応

### 1 苦情解決の方法

- (1) 入居者の苦情に対し迅速かつ円滑な解決を図るため、「苦情窓口」を設置するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成する等、設置者において苦情処理体制を整備すること。
- (2) 市の相談窓口及び公益社団法人全国有料老人ホーム協会の相談窓口（会員ホームの場合）の電話番号を施設内の共用スペース等にわかりやすく表示するなど、入居者及び身元引受人等が苦情の申し出を容易に行えるよう整備すること。  
特定施設入居者生活介護等の指定を受けている場合には、兵庫県国民健康保険団体連合会及び関係市町の介護保険担当部署の電話番号を併せて記載すること。
- (3) 苦情申し出等を行った入居者に対して、処遇その他において差別的取扱いは一切しないこと。

### 2 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) 事故発生の防止のための措置を適切に実施するための担当者を置くとともに、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) 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。

### 3 事故発生時の対応

有料老人ホームにおいて事故が発生した場合にあっては、次の措置を講じること。

- (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。また、別途定める方法により、市長に報告をすること。
- (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) 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。

## 第13章 情報開示

### 1 有料老人ホームの運営に関する情報

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、求めに応じ交付すること。

### 2 有料老人ホームの経営状況に関する情報

次の事項に留意すること。

- (1) 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。

なお、決算等においては、会社法第337条に規定する会計監査人（公認会計士又は監査法人）による外部監査の導入に努めること。

- (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について、入居者等の求めがあればそれらの写しを交付するよう配慮すること。

### 3 自己評価及び第三者評価

「介護保険サービス自己評価基準（公益社団法人全国有料老人ホーム協会作成）」における介護保険施設の評価基準等を参考に自己評価を行うとともに、第三者評価を受け、その結果を入居者、入居希望者等に情報提供するよう努めること。

## 第14章 報告及び指導等

### 1 定期報告

設置者は、老人福祉法第29条第11項の規定に基づき、毎年7月1日現在の重要事項説明書を同年7月末までに次の書類を添付して市長に報告するとともに、厚生労働省令で定められた項目について報告すること。なお、報告された事項について、市はインターネット等の方法により公表するものとする。

- (1) 直近の事業年度の貸借対照表、損益計算書等の財務諸表（連結及び単独）
- (2) 他業を営んでいる場合は、他業に係る直近の事業年度の貸借対照表、損益計算書等の財務諸表（連結及び単独）
- (3) 親会社がある場合には、親会社における直近の事業年度の貸借対照表、損益計算書等の財務諸表（連結及び単独）
- (4) 運営懇談会開催状況報告書（別表8）
- (5) 特定施設入居者生活介護等の指定を受けた施設にあっては、特定施設入居者生活介護等事業重要事項説明書
- (6) その他市長が指定する書類

### 2 随時報告

設置者は、次の事項が発生した場合は、速やかに市長へ報告すること。

- (1) 老人福祉法第29条第1項に掲げる事項に変更が生じた場合
- (2) 有料老人ホーム内で重大な事故が発生した場合
- (3) 役員及び施設の管理者に変更があった場合  
役員名簿並びに当該役員及び当該施設の管理者の履歴書並びに身分証明書を添付すること。
- (4) 入居契約書、重要事項説明書、管理規程等を変更しようとする場合  
当該変更予定事項及び当該事項に係る運営懇談会の開催内容を示す書類を添付すること。
- (5) 利用料を改定しようとする場合

当該改定予定事項及び当該事項に係る運営懇談会の開催内容を示す書類を添付すること。

### 3 立入検査等

介護付有料老人ホームについては、介護サービスを初め入居者に対するサービスが基準を満たし、適切かつ十分に行われているか直接把握する必要があるため、市は定期的な立入検査を実施するほか、その他の有料老人ホームに対し、適宜、立入検査を実施する。

### 4 事業収支計画の見直しに係る報告

設置者は、本指針第9章4(2)に基づき、事業収支計画の見直しを行った場合には、速やかにその結果を市長に報告するものとする。

### 5 指導等

(1) 市長は、本指針に定める最低基準に適合しない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。

(2) 市長は、入居希望者に、市内の有料老人ホームについて、本指針への適合状況等の情報を提供する。

また、市長は、必要に応じて本指針の適合状況を調査し、調査結果のうち、特に市民に周知する必要があると認めるものを公表する。

(3) 市長は、老人福祉法第29条第15項の規定に基づき、必要に応じて有料老人ホームの設置者に対し改善命令を行い、同第17項の規定に基づき、その旨を公示するものとする。

(4) 市長は、老人福祉法第29条第1項に規定する届け出を行わずに、高齢者を入居させ、入浴、排せつ若しくは食事の介護、食事の提供又は洗濯、掃除等の家事若しくは健康管理のいずれかのサービスを供与している者（他に委託して供与する場合及び将来において供与することを約する場合を含む。）に対し、届け出を行うよう指導する。

(5) サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けた有料老人ホームにおいて、同登録が失効した場合は、高齢者の居住の安定確保に関する法律第23条の老人福祉法の特例の規定が適用されなくなることから、老人福祉法第29条第1項に基づく有料老人ホーム設置届を市長に提出すること。

(6) 市長は、老人福祉法その他老人の福祉に関する法律等に違反した場合、入居者の保護のため必要がある場合は老人福祉法第29条第16項の規定に

基づき、その事業の制限又は停止命令を行い、同第17項の規定に基づきその旨を公示するものとする。

## 第15章 電磁的記録等

### 1 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 要領への委任

有料老人ホームの設置手続等については、本指針に定めるものによるほか、別に定める「明石市有料老人ホーム設置指導要領」によるものとする。

### 附 則

- 1 平成30年4月1日から施行する。
- 2 本指針施行前に設置された有料老人ホーム及び事前申出を行っている有料老人ホームを設置運営する者にあつては、本指針に適合するよう努める。ただし、入居定員の増加を伴う増改築については、この指針を適用する。

附 則（令和2年2月1日制定）  
この指針は制定の日から施行する。

附 則（令和3年4月1日制定）  
この指針は制定の日から施行する。

附 則（令和3年5月1日制定）  
この指針は制定の日から施行する。

附 則（令和7年1月1日制定）  
この指針は制定の日から施行する。