

## 高松市サービス付き高齢者向け住宅設置運営指導指針

### 1 目的

この指針は、サービス付き高齢者向け住宅(以下、「登録住宅」という。)について、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。)及びこれに係る政省令等に規定する基準における留意点を示すとともに、有料老人ホームである登録住宅については、老人福祉法(昭和38年法律第133号)の規定(同法第29条第1項から第3項を除く。)の適用があること等から、登録住宅の設置運営について望ましい基準を定めることにより、高齢者の居住の安定の確保を図り、もってその福祉の増進に寄与することを目的とすること。

### 2 登録事業者

登録事業者は、登録事業の遂行に必要な資力及び信用並びにこれを的確に遂行するために必要な能力を有することが必要となるほか、高齢者の人口の現状や将来見通し等を勘案しつつ、登録事業を実施する地域のニーズ等を的確に把握し、入居者が必要とすると見込まれる保健医療サービス及び福祉サービスを十分に把握した上で登録事業を実施すること。

公益法人にあつては、登録住宅の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 登録時期

(1) 登録申請者は、原則として建築基準法(昭和25年法律第201号)第6条第1項の確認済証の交付後に登録申請を行うこと。

(2) 入居募集は登録後に行うこと。

### 4 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立地することが望ましいこと。

なお、市及び県との協議は都市計画法(昭和43年法律第100号)による開発許可若しくは建築許可申請前又は開発許可対象外の場合については建築確認申請前から行

うこと。

## 5 職員の配置、研修及び衛生管理等

### (1) 職員の配置

ア 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。

(ア) 管理者

(イ) 生活相談員(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。以下、「規則」という。)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)

(ウ) 栄養士

(エ) 調理員

イ 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)を提供する登録住宅の場合は、上記の他、提供する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。)については、適切な介護サービスの安定的な提供ができる職員体制にすること。

(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は、准看護師を充てることができるものとする。

(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。

ウ 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。なお、夜間も含め適切に対応できる数の職員を配置すること。

### (2) 職員の研修

ア 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在り方及び内容、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。

イ 介護に直接携わる職員（看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、介護保険法第八条第二項に規定する政令で定める者等の資格を有する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。

### （3） 職員の衛生管理等

ア 職員の心身の健康に留意し、職員の疾病の早期発見及び健康状態の把握のために、採用時及び採用後において定期的に健康診断を行うとともに、就業中の衛生管理について十分な点検を行うこと。

イ 適正なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより職員の就業環境が害されることを防止するため、職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、職員に周知・啓発するとともに、相談に対応する担当者をあらかじめ定めること等により、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 登録住宅の管理・運営

### （1） 管理規程の制定

入居者の定員、利用料、サービスの内容及びその費用負担、介護を行う場合の基準、医療を要する場合の対応などを明示した管理規程を設けること。なお、上記内容を含み、入居者に対する説明事項を適切に提示している資料であれば、その呼称にかかわらず、管理規程として扱って差し支えない。

### （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

法第19条の規定を参考に、次の事項を記載した帳簿を作成し、2年間保存すること。

ア 登録住宅の修繕及び改修の実施状況

イ 入居者からの金銭の受領の記録

ウ 入居者に供与した高齢者生活支援サービス(以下、「提供サービス」という。)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

エ 緊急やむを得ず入居者に身体的拘束を行った場合にあっては、その態様及び時間、その際の入居者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由

オ 提供サービスに係る入居者及びその家族からの苦情の記録

カ 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とった処置の内容

キ 提供サービスの供与を委託により他の事業者に行わせる場合にあっては、当該事業者の名称、所在地、委託に係る契約事項及び業務の実施状況

ク 設備、職員、会計及び入居者の状況に関する事項

### (4) 個人情報の取り扱い

(2)の名簿及び(3)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(平成29年4月14日・個人情報保護委員会・厚生労働省)」を遵守すること。

### (5) 業務継続計画の策定等

ア 感染症や非常災害の発生時において、入居者に対する処遇を継続的に行うための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(以下「業務継続計画」

という。)を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じること。計画の策定にあたっては、「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。

イ 職員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施すること。なお、訓練については、机上を含め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。

ウ 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

#### (6) 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。

#### (7) 衛生管理等

感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じること。

ア 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置その他の情報通信機器（以下、「テレビ電話装置等」という。）を活用して行うことができるものとする。）をおおむね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。

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。

エ 入居者の使用する施設、食器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なければならない。

(8) 緊急時の対応

(5) から (7) に掲げるもののほか、事故・災害及び急病・負傷に迅速かつ適切に対応できるよう具体的な計画を立て、その概要を掲示するとともに、避難等必要な訓練を定期的に行うこと。なお、当該計画の策定や訓練の実施にあたっては、(5) から (7) 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。

(9) 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、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。

イ 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。

ウ 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。

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恐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。

(10) 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、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に限定又は誘導しないこと。

ウ 入居者が希望する介護サービスの利用を妨げないこと。

(11) 運営懇談会の設置等

登録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。

ア 運営懇談会は、管理者、職員及び入居者によって構成されること。

イ 運営懇談会の開催に当たっては、入居者（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。

ウ 登録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。

エ 運営懇談会では、次に掲げる事項を定期的に報告し、説明すること。また、入居者の要望、意見を運営に反映させるよう努めること。

（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に支払う金銭に関する収支等の内容

## 7 登録住宅の規模及び構造の基準

### （1） 基本的事項

登録住宅として使用する建築物は、建築基準法、消防法（昭和23年法律第186号）等を厳守し、入居者が安全で快適な日常生活を営むのに適した規模及び構造設備等の設置に努めること。

### （2） 防火・避難に配慮した構造

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について政省令等を遵守するとともに、緊急通報装置を設置する等により、常に入居者の心身の状況を把握できる構造とすること。

### （3） 高齢者に配慮した構造

建築物の設計に当たっては、高齢者の心身の特性や事故の防止に配慮した構造

とするとともに、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、法に規定する加齢対応構造等の基準に適合させるとともに、国土交通大臣が別に定める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)、並びに高齢者、障害者等の移動等の円滑化に関する法律(平成18年法律第91号)に規定する建築物移動等円滑化基準及び建築物移動等円滑化誘導基準、並びに香川県福祉のまちづくり条例(平成8年香川県条例第2号)に規定する整備基準及びより望ましい基準等を参考として、平面計画や入居者数及び職員配置等に応じ、十分に検討することが望ましいこと。

(4) 登録基準における規模の考え方

登録基準のうち、規則第8条に規定する各居住部分の規模の基準は、同居する者がいない高齢者(単身高齢者)が健康で文化的な住生活を営む基礎として不可欠な居住部分の面積を確保するため、住生活基本計画に定める最低居住面積水準を参酌して定められたものであり、各居住部分の入居者数を2人以上で計画する場合は、想定人数に応じた床面積を確保することが望ましいこと。

(5) 床面積の算定方法

法第7条第1項第1号の規模の登録基準に関する床面積は、壁芯で算定すること。なお、パイプスペースは、建築物の機能上必要な空間ではあるが、配管の専用・共同性の判断が難しく、入居者が使用できる空間ではないため、原則として、各居住部分の面積及び共同利用部分の面積には算入しないこと。

(6) 規模の基準の緩和規定の適用

規則第8条かつこ書きの「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」の適用は、各住戸部分において、次項の規定により面積加算の対象となる共同利用部分の床面積をその部分の利用が想定される戸数で除した1戸当たりの按分面積が、規模の基準となる面積に対する不足分を上回る場合とすること。

(7) 面積加算の対象となる共同利用部分

面積加算の対象となる共同利用部分とは、入居者が利用する共用空間のうち、各居住の一部を代替し、かつ室としての機能を備えたものとする。

従って、主として職員が利用する室や、室としての機能を欠くオープンスペースの通路兼用部分等は認められないこと。



また、水洗便所及び洗面設備については、各居住部分への設置が必須であることから共同利用部分として別に設置しても、代替機能とはみなせないため、面積加算の対象となる共同利用部分とは認められないこと。

面積加算は以下の考え方に沿って算出すること。

#### ア 居間、食堂

入居者のうち最大想定利用者が一度に利用した場合に、十分な広さやレイアウトが確保されていることが、空間形態、面積及び家具の配置等により確認できること。

#### イ 台所

想定される使用頻度等により、実態上、使用を希望する入居者が不足なく利用できる十分な数及び機能が確保されていること。

なお、調理することは高齢者の生きがいになることもあるため、食堂での食事提供を主に想定している場合でも、各階に1か所程度のキッチンスペースを確保し、希望する入居者が利用できる状態であることが望ましいこと。

#### ウ 浴室

(ア) 想定される使用頻度や管理の具体的状況などにより、実態上、入居者が不足なく利用できる十分な数及び機能が確保されていること。

(イ) 機械浴等の特殊浴室を設置することは何ら問題ないが、面積加算の対象とする場合は、共同利用を行う住戸を明確にすること。

なお、特殊浴室を設置する場合は、介助職員の配置等、運営上支障のないように十分配慮すること。

(ウ) 同一棟に通所介護事業所等の併設施設があり、当該施設の浴室を営業時間外に利用する場合は、各居住部分から浴室への誘導方法、利用できる営業時間外の時間帯、営業時間外における動線や施錠部分等の管理、誘導や介助に要する職員の配置など、入居者の使用に際して実態上支障がないよう配慮すること。

#### エ 収納設備

収納設備は、私物を自由に保管するため設置を求められるものであり、原則として各居住部分に備えることとし、十分な容量を確保し、容易に取り外して移動できないものであること。

やむを得ず共同利用部分に備える場合は、個別の施錠付きロッカーの設置等により、入居者が自由に当該収納設備を利用でき、他者の保管物等が混入する恐れがなくプライバシーや盗難防止に配慮されたものであること、さらに、事業者の倉庫として転用する余地のないものであること。

#### (8) 廊下の有効幅員

入居者の通行が想定される区域の廊下は、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、以下によることが望ましいこと。

ア 廊下の幅(手すりを除く内法部分の有効幅員とする。以下同じ。)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、食堂等入居者の日常生活に直接使用する設備のある廊下をいう。以下同じ。)の幅は1.8メートル以上とすること。

イ 既存建築物を転用して事業を行う登録住宅及び有料老人ホームに該当しない登録住宅において、アに定める基準を満たすことが困難である合理的な理由がある場合にあっては、原則、次の各号を満たし、かつ、代替の措置を講ずること等により同等の効果が得られると認められる場合に限り、廊下の幅を1.2メートル以上とすることができること。

(ア) 居住部分の床面積が、全て25平方メートル以上であるもの

(イ) 全ての居住部分に台所、水洗便所、収納設備、洗面設備及び浴室をそれぞれ備えたもの

## 8 サービス

(1) 登録事業者は、入居者に対して、契約内容に基づき、規則第5条各号に定める状況把握サービス、生活相談サービス等の高齢者居宅生活支援サービス等を、その心身の状況に応じて適切に提供すること。

ア 状況把握サービス及び生活相談サービス

(ア) 登録住宅において、生活相談サービスを提供するに当たっては、入居者の心身の状況を的確に把握し、地域包括支援センター(介護保険法第115条の45に規定する地域包括支援センターをいう。)、社会福祉協議会等との連携及び協力を図りつつ、当該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。

(イ) 入居者からの相談に対応し、必要に応じて適切なサービスに繋ぐことができるよう、地域の保健医療サービス及び福祉サービスと連携体制を構築するよう十分に配慮すること。

#### イ 高齢者居宅生活支援サービス

(ア) 高齢者居宅生活支援サービスとは、法第4条第2項第2号及び高齢者の居住安定確保に関する法律施行令第1条の「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こと。

(イ) 高齢者居宅生活支援サービスを提供する事業者は、高齢者居宅生活支援サービスについて、介護保険法等の関係法令を遵守するとともに、関係するガイドライン等を参考にサービスの向上に努めること。また、入居者が、登録事業者が直接提供する高齢者居宅生活支援サービス又は登録事業者が委託し若しくは提携する事業者が提供する高齢者居宅生活支援サービス以外の外部事業者が提供する高齢者居宅生活支援サービスの利用を希望した場合には、その利用を制限してはならないこと。

(ウ) 介護サービスを提供する登録住宅にあっては、契約に定めるところにより、当該登録住宅において行うこととし、当該登録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。

(エ) 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。

(オ) 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。

#### ウ 食事サービス

登録事業者は、入居者に対して食事サービスを行う場合は、次のことに留意すること。

(ア) 高齢者に適した食事を提供すること。

(イ) 栄養士による献立表を作成すること。

(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。

#### エ 健康管理及び治療への協力

- (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。

#### オ 安否確認

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。

安否確認の実施にあたっては、安全・安心の確保の観点のみならず、プライバシーの確保について十分に考慮する必要があることから、その方法等については、運営懇談会その他の機会を通じて入居者の意向の確認、意見交換等を行い、できる限りそれを尊重したものとすること。

#### カ 機能訓練

介護サービスを提供する登録住宅にあつては、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。

#### キ 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。

#### ク 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、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身元引受人等へ定期的に報告すること。

## ケ 金銭等管理

(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、入居者本人が特に登録事業者に依頼した場合、又は入居者本人が認知症等により十分な判断能力を有せず金銭等の適切な管理が行えないと認められる場合であって、身元引受人等の承諾を得たときには、登録事業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) 登録事業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。

## コ 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) 登録事業者は、(1)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) 登録事業者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護に対する支援等に関する法律(平成17年法律第124号)に基づき、次の事項を実施すること。

ア 同法第5条の規定に基づき、高齢者虐待を受けた入居者の保護のための施策に協力すること。

イ 虐待の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)を定期的で開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ること。

ウ 虐待の防止のための指針を整備すること。

エ 職員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。

オ イからエまでに掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

カ その他同法第20条の規定に基づき、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じること。

- (5) 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、身体拘束その他入居者の行動を制限する行為を行ってはならないこと。
- (6) 緊急やむを得ず身体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かった理由を記録しなければならないこと。
- (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こと。
- 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。
- イ 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。
- ウ 介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施すること。
- (8) 入居者に対し、職員が医行為を行う場合は、医師法及び社会福祉士及び介護福祉士法等の関係法令を遵守すること。なお、医行為の実施については、平成17年7月28日老振発第0728001号「医師法第17条、歯科医師法第17条及び保健師助産師看護師法第31条の解釈について」及び平成23年11月11日社援発1111第1号「社会福祉士及び介護福祉士法の一部を改正する法律の施行について」を参考にすること。

## 9 利用料等

- (1) 登録住宅は、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、前払金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、登録事業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。

### ア 家賃

登録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から算定される額を大幅に上回るものでないこと。

### イ 敷金

敷金を受領する場合には、その額は6か月分を超えないこととし、退去時に居室の原状回復に要する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(再改定版)」(平成23年8月国土交通省住宅局)を参考にすること。

ウ 介護等その他の日常生活上必要な便宜の供与の対価(以下「サービス費用」という。)

(ア) 入居者に対するサービスに必要な費用の額(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) 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。

(ウ) 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。

(エ) 特定施設入居者生活介護の指定を受けた登録住宅において、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等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ることに留意すること。

(2) 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の費用の全部又は一部を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っては、次の各号に掲げる基準によること。

ア 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。

イ 法第7条第6号ハの規定により、入居契約において、当該家賃等の前払金の算定の基礎及び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明示するとともに、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なければならないこと。

ウ 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

$(1\text{ヶ月分の家賃相当額}) \times (\text{想定居住期間(月数)})$

(イ) 終身にわたる契約の場合

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

エ 当該契約において受領すべき家賃又は高齢者居宅生活支援サービスの対価として受領する金銭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あっては、安定的かつ継続的な事業運営の確保を図るとともに、当該前払家賃の算定の根拠並びに賃借人がその終身にわたる居住が想定される期間の経過前に退去(死亡によるものを含む。)する際の返還金の有無及びその算定の方式についてあらかじめ明示することが望ましいこと。ただし、高齢者居宅生活支援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当であること。

オ 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。

カ 法第7条第1項第6号ホの規定に基づき、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、前金払の返還を確実に行うこと。

キ 法第7条第1項第6号ホの「入居者の入居後、国土交通省令・厚生労働省令で定める一定の期間」の起算日は、物件が完成しているなど、入居者が入居可能な状態になっていることを前提として、原則として、入居契約に定めた契約の始期(入居予定日)とすること。ただし、入居契約締結後における入居者の急な入院など入居者のやむを得ない事情により入居契約に定めた契約の始期(入居予定日)に入居することが困難になった場合には、登録事業者の同意を得て、契約期間の始期(入居予定日)を延期することが可能であること。

ク サービス付き高齢者向け住宅事業の登録を受けようとする者が、入居契約に係



る約款において、入居者の契約解除の申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、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おいて家賃等の前払金の返還が義務づけられる期間を事実上短縮することがないように留意すること。

ケ 契約締結前の書面の交付及び説明の対象となる規則第20条第4号の「家賃等の前払金の返還債務が消滅するまでの期間」は、家賃等の前払金の算定の基礎として想定した入居者が入居する期間と同じ期間とすること。

## 10 契約内容等

### (1) 契約締結に関する手続き等

ア 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登録住宅にあっては、入居契約時には特定施設入居者生活介護の提供に関する契約を締結しない場合であっても、入居契約時に、当該契約の内容について十分説明すること。また、契約の締結は書面によること。

イ 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については、当該サービスの内容についてあらかじめ明示することが必要であるほか、登録事業の円滑な遂行を確保するという観点から、当該契約と住まいの提供に係る契約とを一体の契約として締結することが望ましいこと。

ウ 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。

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

### (2) 契約内容

ア 敷金並びに家賃等及び法第6条第1項第12号の前払金(以下「家賃等の前払金」という。)を除くほか、権利金その他の金銭を受領しない契約であること。

イ 入居契約書において、登録住宅である旨、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。

ウ 敷金、家賃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が必要であること。

エ 高齢者居宅生活支援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サービスが提供される場所、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とともに、前払い費用を徴収する場合の償還ルール及び返還する場合に備えた保全措置、身元引受人を記載する場合の権利義務、登録住宅の退去時における高齢者居宅生活支援サービスの契約の扱いを明記すること。

オ 高齢者居宅生活支援サービスが委託又は提携により提供される場合には、登録事業者は、その委託先等と書面で契約を締結し、入居者に対して、実際にサービスを提供する者とその契約内容を書面により説明することが望ましいこと。

カ 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すること。

キ 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。

ク 以下の理由により居住部分を変更し、又はその契約を解約することはできないこと。ただし、当該理由が生じた後に、入居者及び登録事業者が居住部分の変更又は入居契約の解約について合意した場合は、この限りではない。

(ア) 入居者の病院への入院

(イ) 入居者の心身の状況の変化

ケ 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) 体験入居

既に開設されている登録住宅においては、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) 入居者募集等

ア 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、登録住宅であ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。

イ 登録事業の業務に関して広告をする場合には、「登録住宅に関する表示の方法について定める告示」(平成23厚生労働省・国土交通省告示第5号)で定める方法を遵守すること。

ウ 登録事業の業務に関して広告をするときは、入居者に提供する高齢者生活支援サービスの内容その他の国土交通省令・厚生労働省令で定める事項について、著しく事実に相違する表示をし、又は実際のものよりも著しく優良であり、若しくは有利であると人を誤認させるような表示をしないこと。また、高齢者の居住の安定確保に関する法律第15条の優良誤認又は有利誤認にあたるか否かは、社会通念により個別・具体的に判断される。また、現実にその表示によって人が誤認していなくても、通常人である入居を希望する高齢者が誤認すると考えられる表示であれば禁止の対象となること。

(6) 苦情解決の方法

入居者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。

(7) 事故発生防止の対応

登録住宅における事故の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じること。

ア 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防止のための指針を整備すること。

イ 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。

ウ 事故発生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。

エ ア～ウ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。

(8) 事故発生時の対応

登録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。

ア 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、速やかに本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。

イ 前号の事故の状況及び事故に際してとった措置について記録すること。

ウ 設置者の責めに帰すべき事由により、入居者に賠償すべき事故が発生した場合は、入居者に対しての損害賠償を速やかに行うものとする。

11 重要事項説明

法第17条及び老人福祉法第29条第5項の規定に基づく情報の開示において、規則第20条及び老人福祉法施行規則第20条の5第14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。

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5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持って重要事項説明書及び実際の入居契約の対象となる居室に係る個別の入居契約書について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 登録住宅である旨

ウ 登録事業者又は当該登録事業者に関係する事業者が、当該登録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サービスの利用を妨げない旨

## 12 情報開示

### (1) 登録住宅の運営に関する情報

ア 登録事業者は、老人福祉法第29条第5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。

イ 登録事業者が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を入居者に提供する場合を含め、入居者に高齢者居宅生活支援サービスを提供する場合には、登録事業者は、入居者の募集に当たって、高齢者居宅生活支援サービスの内容、対価、提供する事業者及び賃貸の条件の内容に係る正確な情報を提供すること。

ウ 高齢者居宅生活支援サービスが、介護保険法第8条第11項に規定する特定施設入居者生活介護など介護保険法等の関係法令に規定するサービスである場合には、当該関係法令の規定に従って正確な情報を提供すること。

エ 高齢者居宅生活支援サービスを提供する事業者は、入居相談時に、提供する高齢者居宅生活支援サービスについて、詳細を示す書面により説明を行うことが望ましいこと。

### (2) 登録住宅の表示

登録住宅以外の賃貸住宅又は有料老人ホームについて、登録サービス付き高齢者向け住宅又はこれに類似する名称を用いないこと。

### (3) 登録住宅の経営状況に関する情報

次の事項に留意すること。

ア 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。

イ 登録住宅の経営状況・将来見通しに関する入居者等の理解に資する観点から、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。

### 13 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おこな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。

#### 附 則

この指針は、平成26年 4月 1日から施行する。

#### 附 則

この指針は、平成27年 7月 1日から施行する。

#### 附 則

この指針は、平成30年 7月 1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。
- 2 この指針の施行に際して、既に事前協議中の事業については、なお従前の例による。

#### 附 則

- 1 この指針は、令和3年7月1日から施行する。