

青森市有料老人ホーム設置運営指導指針

目次

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

この指針は、老人福祉法（昭和３８年法律第１３３号。以下「法」という。）第２９条第１項に規定する有料老人ホームについて、法及び法施行規則（昭和３８年厚生省令第２８号）に定めるもののほか、「有料老人ホームの設置運営標準指導指針について」（平成１４年７月１８日老発第０７１８００３号厚生労働省老健局長通知）を踏まえ、市内における有料老人ホームの設置運営に関する基準となる事項を定める。

1 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。

- 一 有料老人ホーム 法第２９条第１項に規定する施設
- 二 有料老人ホーム事業 老人を入居させ、次のイからニまでのいずれかをする事業
 - イ 入浴、排せつ又は食事の介護
 - ロ 食事の提供
 - ハ 洗濯、掃除等の家事の供与
 - ニ 健康管理の供与
- 三 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（平成１３年法律第２６号）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
- 四 サービス付き高齢者向け住宅事業 高齢者の居住の安定確保に関する法律第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
- 五 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。)

- 六 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）
- 七 特定施設入居者生活介護等 次のイ、ロ及びハに掲げるサービス
 - イ 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
 - ロ 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
 - ハ 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
- 八 介護サービスを提供する有料老人ホーム 次のイ及びロに掲げる有料老人ホーム
 - イ 特定施設入居者生活介護等を提供する有料老人ホーム
 - ロ 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

2 基本的事項

有料老人ホームの事業を計画するに当たっては、次の事項に留意すること。

- (1) 有料老人ホームの運営に係る基本姿勢としては、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が求められること。
- (2) 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が求められること。
- (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が期待されること。
- (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っては、本指針に規定することのほか、青森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25年青森市条例第8号）、青森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25年青森市条例第10号）及び青森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25年青森市条例第9号）のうち当該施設に該当する条例を遵守すること。
- (5) 高齢者の居住の安定の確保に関する基本的な方針（平成21年厚生労働省・国土交通省告示第1号）の五の4「高齢者居宅生活支援サービスの提供」を参考に、特定の事業者によるサービスを利用させるような入居契約を締結することなどの方法により、入居者が希望する医療・介護サービスを設置者が妨げてはならないこと。
- (6) 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、相当数の者の入居を見込んだ上で事業計画を立てること。
- (7) 都市計画法（昭和43年法律第100号。）又は建築基準法（昭和25年法律第201号。）その他関係法令に規定する許可又は確認その他必要な手続（以下、「都市計画法等に規定する手続」という。）について、担当部局と十分な事前協議又は事前確認を行うこと。

- (8) 消防関係法令について青森地域広域事務組合消防本部の指導を受けること。
- (9) 設置地の周辺住民の生活環境に十分配慮するとともに、有料老人ホームの立地について周辺住民の理解が得られるよう努めること。
- (10) 都市計画法等に規定する手続完了後速やかに、市長に法第29条第1項の届出を行うこと。
- (11) 入居募集は青森市有料老人ホーム設置運営指導要綱（以下、「要綱」という。）第7条第3項に規定する有料老人ホーム設置届受理書（様式第6号）の交付を受けてから（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）開始すること。
- (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。
また、関係法令の規定に基づく指導を受けている場合はその指導を遵守すること。
- (13) サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けているものにあつては、3、4、5、6及び10の規定は適用せず、高齢者の居住の安定確保に関する法律第7条第1項に定める登録基準によること。

3 設置者

- (1) 設置者は、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、寄附行為その他の設置主体の規約に、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、有料老人ホームの事業を行うに当たり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同時に、社会的信用の得られる経営主体であること。
- (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) 役員等には、有料老人ホーム運営についての知識、経験を有する者等を参画させ、介護サービスを提供する有料老人ホームの場合は、役員等に高齢者の介護についての知識、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体制が確保されていること。

4 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るなど、入居者が外出する際に不便が生じるような地域に立地しないよう十分配慮すること。
- (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事項証明書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、入居に係る契約期間中における入居者の居住の継続を確実にものとするため、契約関係について次の要件を満たすこと。
 - 一 借地の場合（土地の所有者と設置者による土地の賃貸借）

- イ 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。
- ロ 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。
- ハ 入居者との入居に係る契約期間の定めがない場合には、当初契約の契約期間は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。
- ニ 無断譲渡及び無断転貸の禁止条項が契約に入っていること。
- ホ 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。
- ヘ 賃料改定の方法が長期にわたり明示されていること。
- ト 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。
- チ 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。

二 借家の場合（建物の所有者と設置者による建物の賃貸借）

- イ 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。
- ロ 入居者との入居に係る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、更新後の借家の契約の期間（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。
- ハ 無断譲渡及び無断転貸の禁止条項が契約に入っていること。
- ニ 賃料改定の方法が長期にわたり明示されていること。
- ホ 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。
- ヘ 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。
- ト 入居者との入居に係る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。

（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。

5 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。
- （3）建物には、建築基準法、消防法（昭和23年法律第186号。以下同じ。）等に定める避難設備、消火設備、警報設備のほか、地震、火災、ガスもれ等の防止や事故、災害等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、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）を参考として、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) 次の居室を設けること。

一 一般居室

二 介護居室

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。なお、一般居室で介護サービスが提供される場合又は有料老人ホームが自ら介護サービスを提供しない場合は介護居室を設置しなくてもよいこと。

三 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、一般居室又は介護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くてもよいこと。

(7) 次の設備について、居室内に設置しない場合は、全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。

一 浴室

二 洗面設備

三 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。

一 食堂

二 医務室又は健康管理室

三 看護・介護職員室

四 機能訓練室（専用室を確保する場合に限らず、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。）

五 談話室又は応接室

六 洗濯室

七 汚物処理室

八 健康・生きがい施設（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）

九 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。

一 一般居室、介護居室及び一時介護室は次によること。

イ 個室とすることとし、入居者1人当たりの床面積は13平方メートル以上（当該面積の算定は内法方法により、室内に洗面設備が設けられているときはその面積を含み、室内に便所又は浴室が設けられているときはそれらの面積を除く。）とすること。ただし、平成24年3月31日ま

でに青森県に対し青森県有料老人ホーム設置運営指導要綱第5条に基づく事前申出を行った有料老人ホーム及び平成24年4月1日から平成24年4月26日までに市に対し改正前の青森県有料老人ホーム設置運営指導要綱第5条に基づく事前申出を行った有料老人ホームの一般居室については、なお従前の例によることができるものとする。なお、配偶者と入居するなど、利用者の処遇上やむを得ない場合は、2人部屋（1室当たりの床面積は21.3平方メートル以上（当該面積の算定方法は個室の入居者1人当たりの床面積の算定方法に同じ。）とすること。）とすることができる。

ロ 各室は、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ものとする。

二 医務室の設置に当たっては、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する。

三 要介護者等が使用する浴室は、身体の不自由な者の使用に適したものとする。

四 要介護者等が使用する便所は、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とし、緊急通報装置等を備えるとともに、身体の不自由な者の使用に適したものとする。

五 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、次のイ又はロによる。

イ 全ての介護居室が個室であり、1室当たりの床面積が18平方メートル（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（中廊下にあつては1.8メートル以上）とすること。

ロ 上記以外の場合 廊下の幅は1.8メートル以上（中廊下にあつては2.7メートル以上）とすること。

6 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であつて、建物の構造上5（9）に定める基準を満たすことが困難である施設については、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5（9）の基準に適合するよう対処すること。

一 次のイ、ロ及びハの基準を満たすもの

イ すべての居室が個室であること。

ロ 5（9）に定める基準を満たしていない事項について、要綱に規定する様式第2号「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。）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。

ハ 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、5（9）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5（9）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。

二 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市長が個別に認めたもの

(2) 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、5 (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。

一 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。

二 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。

三 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㎡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、5 (2)、(3)、(6)、(7)、(8) 及び(9) の基準を適用しない。ただし、建築基準法、消防法等関係法令の規定に抵触している事項については是正することとし、特に避難設備、消火設備、警報設備については早急に設置するほか、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。

(5) 同一建物内にやむを得ず有料老人ホーム以外の事業所を設置する場合は、界壁等により有料老人ホームと当該事業所を区分すること（扉の設置は可。）や、入居者と当該事業所の利用者の動線が重ならないようにすること等により、入居者の生活環境が低下しないよう配慮すること。

7 職員の配置、研修及び衛生管理等

(1) 職員の配置

一 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。

イ 管理者

ロ 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)

ハ 栄養士

ニ 調理員

二 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。

イ 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。

ロ 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ものとする。

ハ 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。

ニ 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、経験を有する者であること。

三 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。

(2) 職員の研修

一 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。

二 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。

(3) 職員の衛生管理等

一 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。

二 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。

(4) 職員の秘密保持

有料老人ホームの職員又は職員であつた者が、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必要な措置を講じること。

8 有料老人ホーム事業の運営

(1) 管理規程等の制定

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等を設けること。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29条第6項の規定を参考に、次の事項を記載した帳簿を作成し、2年間保存すること。

イ 有料老人ホームの修繕及び改修の実施状況

ロ 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

ハ 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

- 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
- ⑤ 安否確認又は状況把握サービス
- ⑥ 生活相談サービス

ニ 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

ホ 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

ヘ 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

ト 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

チ 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。

(5) 業務継続計画の策定等

イ 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」を参照すること。

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。

- ロ 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、机上及び実地を実施するものを適切に組み合わせながら実施すること。

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。

- ハ 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こと。

(6) 非常災害対策

- イ 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。

- ロ イ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) 感染症対策

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。

- イ 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。

- ロ 感染症及びまん延の防止のための指針を整備すること。

- ハ 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。

(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るとともに、避難等必要な訓練を定期的に行うこと。また、夜間・休日における緊急連絡体制を確立しておくこと。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) 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。

- イ 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。
- ロ 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。
- ハ 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。
- ニ 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。
 - ① 入居者の状況
 - ② サービス提供の状況
 - ③ 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

(10) 医療機関等との連携

- イ 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。
- ロ 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。
- ハ 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。
- ニ 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。
- ホ 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。
- ヘ 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。
- ト 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。
- チ 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。
- リ 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。

(11) 介護サービス事業所との関係

- イ 近隣に設置されている複数の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。
- ロ 入居者の介護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。

ハ 入居者が希望する介護サービスの利用を妨げないこと。

(12) 給食の運営

イ 給食業務を委託している場合は、委託契約書の中に必要な事項を明記すること。

ロ 給食会議には施設長等関係職員を参加させ、毎月開催すること。

ハ 食事の時間は、家庭生活に近い時間とすること。特に夕食時間については午後6時以降とすることが望ましいが、早くても午後5時以降とすること。

ニ 嗜好調査、残食調査等を適切に行うとともに、その結果等を栄養士が献立に反映させる等工夫すること。

ホ 献立に変化をつけるとともに、必要に応じて特別献立（特別食、行事食）を取り入れること。

ヘ 入居者の食事の前に調理関係者以外の職員による検食を実施し、実施年月日、検食者名、所見等必要事項を記録すること。

ト 衛生自主管理点検を行い、その結果の記録を整備しておくこと。

(13) 入浴の実施

イ 入居者の入浴は、隔日以上頻度で行うこと。

ロ 入浴を行わない日であっても、シャワーが使用できるよう努めること。

(14) 衛生管理等

イ 水道水について、衛生的な管理に努めること。

ロ 入居者の使用する食器は衛生的に管理すること。

ハ 施設内外を清潔に保ち、年1回以上大掃除を行うこと。

ニ 食中毒や感染症等に対する対策について、マニュアルを作成する等適切に行うこと。

(15) 遺留金品の取扱い

イ 理由もなく長期間、施設で保管しないこと。

ロ 遺留金品等を引き渡した際に、受領書に受領印又は署名を徴すること。

ハ 引き渡しの際には、親族、身元引受人等引き渡すこと。

ニ 遺族の意思確認が不明なまま遺留金品を処分したり、不当に寄附を強要しないこと。

ホ 引き渡し年月日、引き渡した相手の名前、立会者名等を記録しておくこと。

9 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。

一 食事サービス

イ 高齢者に適した食事を提供すること。

ロ 栄養士による献立表を作成すること。

ハ 食堂において食事をするのが困難であるなど、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対応を行うこと。

二 生活相談・助言等

イ 入居時には、心身の健康状況等について調査を行うこと。

ロ 入居後は入居者の各種の相談に応ずるとともに適切な助言等を行うこと。

三 健康管理と治療への協力

- イ 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よう努めること。また、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。
- ロ 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。
また、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。

四 介護サービス

- イ 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。
- ロ 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。
- ハ 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。

五 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。

六 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。

七 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。

八 身元引受人への連絡等

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。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。

九 金銭等管理

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。

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。

また、設置者への保管金額等の報告を毎月行うほか、設置者は預り金について自主点検を年4回以上行うこと。

十 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、(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) 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) 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。

イ 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。

ロ 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。

ハ 虐待の防止のための指針を整備すること。

ニ 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。

ホ ロからニ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うえで支障がないと考えられる者を選任すること。

ヘ その他同法第20条の規定に基づき、研修の実施、苦情の処理の体制の整備その他の高齢者虐待の防止等のための措置を講ずること。

(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、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。

(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。

イ 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。

ロ 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。

ハ 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の実施すること。

10 事業収支計画

(1) 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のような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。

- 一 調査関係費
- 二 土地関係費
- 三 建築関係費
- 四 募集関係費
- 五 開業準備関係費
- 六 公共負担金
- 七 租税公課
- 八 期中金利
- 九 予備費

(2) 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。

- 一 長期安定的な経営が可能な計画であること。
- 二 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。
- 三 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。
- 四 適切かつ実行可能な募集計画に基づいていること。
- 五 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。
- 六 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。
- 七 前払金（入居時に法第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。
- 八 常に適正な資金残高があること。

(3) 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。

11 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の取扱いについては、それぞれ次によること。

一 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。

二 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。

三 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。）

イ 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。

ロ 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。

ハ 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。

ニ 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っては、次の各号に掲げる基準によること。

一 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。

二 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。

三 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。

イ 期間の定めがある契約の場合

（1ヶ月分の家賃又はサービス費用）×（契約期間（月数））

ロ 終身にわたる契約の場合

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

四 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。

五 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。

六 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行うこと。

七 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こと。

1.2 契約内容等

(1) 契約締結に関する手続等

一 入居契約に際して、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。

二 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。

三 入居契約書に定める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

一 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、返還金の算定方式及びその支払時期等が明示されていること。

二 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。

三 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。

四 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に定めておくこと。

五 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。

六 一定の要介護状態になった入居者が、一般居室から介護居室若しくは提携ホームに住民替える契約の場合、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、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、一般居室から介護居室若しくは提携ホームに住民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考慮すること。

イ 医師の意見を聴くこと。

ロ 本人又は身元引受人等の同意を得ること。

ハ 一定の観察期間を設けること。

七 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）第二章第二節（消費者契約の条項の無効）の規定により、事業者の損害賠償の責任を免除する条項、消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項及び消費者の利益を一方的に害する条項については無効となる場合があることから、入居契約書の作成においては、十分に留意すること。

(4) 重要事項の説明等

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。

一 入居契約に関する重要な事項を説明するため、重要事項説明書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必要な事項を実態に即して正確に記載すること。なお、重要事項説明書の別添1「事業主体が青森市内で実施する他の介護サービス」及び別添2「有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅が提供す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。

二 重要事項説明書は、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。

三 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。

イ 設置者の概要

ロ 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。）

ハ 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

ニ 有料老人ホームの設置者又は当該設置者に関する事業者が、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

ホ 入居者が希望する介護サービスの利用を妨げない旨

四 有料老人ホームの設置時に法第29条第1項に規定する届出を行っていない場合や、本指針への不適合事項がある場合及び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、入居者に対して十分に説明すること。

(5) 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。

(6) 入居募集等

一 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、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。

二 募集広告等については、入居者に不当に期待を抱かせたり、それによって損害を与えたりするようなことがないよう、実態と乖離のない正確な表示をするとともに、「有料老人ホーム等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。以下「不当表示告示」という。）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。

三 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。

イ 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。

ロ 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、行動方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。

(7) 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、苦情を受け付けるための窓口を設置するなど、設置者において苦情処理体制を整備するとともに、苦情処理の仕組みや外部の苦情処理機関について入居者に周知すること。

(8) 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。

- 一 事故が発生した場合の対応、二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。
- 二 事故が発生した場合また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。
- 三 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。
- 四 前三号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。

（９）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。

- 一 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、必要な措置を講ずること。
- 二 一の事故の状況及び事故に際して採った措置について記録すること。
- 三 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し、そのために損害賠償責任保険に加入するよう努めること。

13 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、法第29条第7項の情報開示の規定を遵守し、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。

- イ 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。
- ロ 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）有料老人ホーム情報の報告

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

（４）有料老人ホーム類型の表示

サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けていない有料老人ホームの設置者は、有料老人ホームの類型を、別表「有料老人ホームの類型」のとおり分類するものとする。

この類型については、パンフレット、新聞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、同別表の区分によらないことができること。

（５）介護の職員体制に関する情報

有料老人ホームの類型の表示を行う場合、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っては、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。

1 4 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。

附 則

この指針は、平成24年4月1日から実施する。

附 則

この指針は、平成24年4月27日から実施する。

附 則

この指針は、平成24年10月5日から実施する。

附 則

この指針は、平成25年4月8日から実施する。

附 則

この指針は、平成27年7月1日から実施する。

附 則

この指針は、平成30年7月1日から実施する。

附 則

（実施期日）

- 1 この指針は、令和3年7月1日から実施する。

（経過措置）

- 2 本指針7（2）に示す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、令和6年3月31日までは努力義務とし、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ることとする。
- 3 本指針8（5）に示す業務継続計画の策定等、本指針8（7）に示す感染症対策及び本指針9（4）ロからホまでに示す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、令和6年3月31日までは努力義務とする。
- 4 本指針12（8）四に示す事故発生防止等の措置を適切に実施するための担当者を置くことについて、

令和３年９月３０日までは努力義務とする。

附 則

この指針は、令和７年２月５日から実施する。