広島市有料老人ホーム設置運営指導指針
令和3年度改正のポイント

公益社団法人 全国有料老人ホーム協会

事業推進部長　松本　光紀

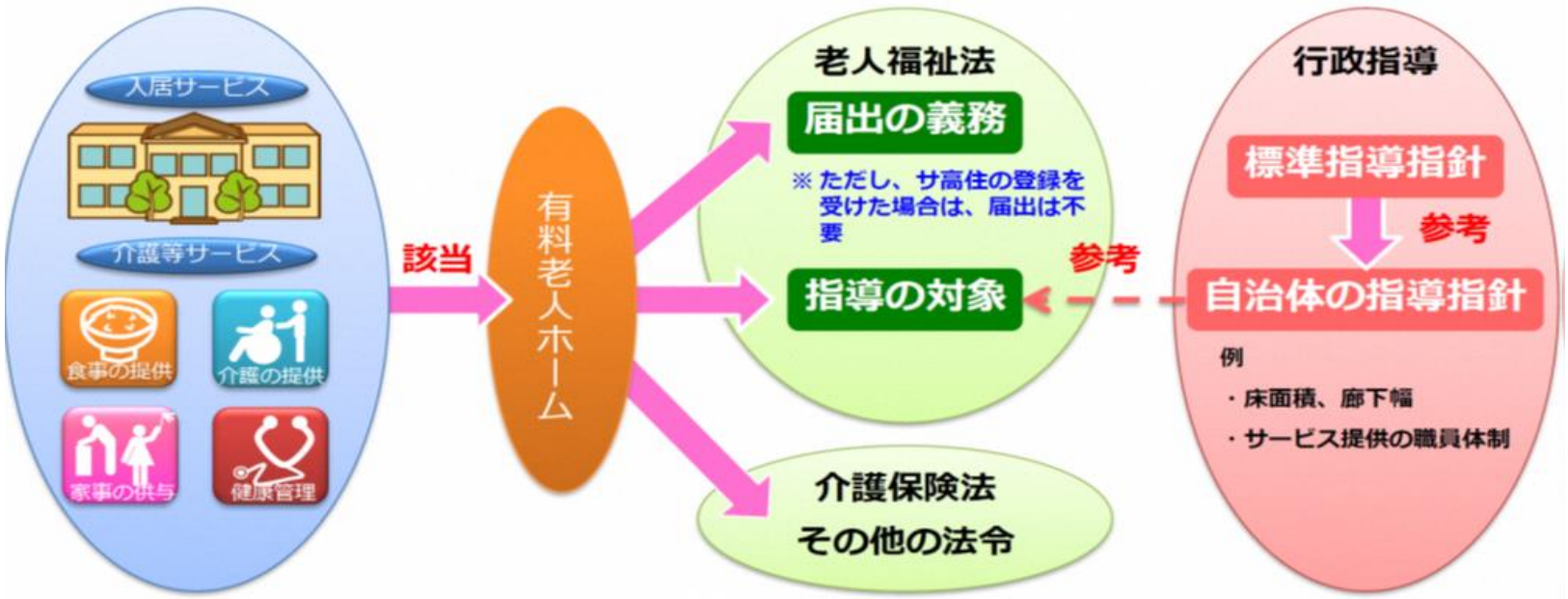
【有料老人ホーム設置運営指導指針の位置づけ】

有料老人ホーム標準指導指針について

○ 有料老人ホームの要件（食事の提供などのサービス提供を行う入居事業）に該当する場合、老人福祉法の規定に基づき、届出の義務が発生し、都道府県知事等による指導の対象となる。

○ また、自治体において策定する指導指針は、行政指導のためのガイドラインであり、それ自体に法的な拘束力はないが、必要に応じて、老人福祉法の指導を行うかどうかの目安となるものである。

○一部においては、「届出を行うことによって、指導の対象になる」「指導指針の内容に合わなければ、届出ができない」などの誤解もあるが、制度の適切な理解を促すことが必要である。



【令和３年度指針改正のポイント】

下線部：改正箇所　　囲み部分：ポイント　（ポイントの詳細は、投影資料参照）

広島市有料老人ホーム設置運営指導指針 1 趣旨 2 用語の定義 3 基本的事項 4 有料老人ホームの類型等 5 設置者 6 立地条件 7 規模及び構造設備 8 既存建築物等の活用の場合等の特例 9 職員の配置、研修及び衛生管理等 10 有料老人ホーム事業の運営 11 サービス等 12 事業収支計画 13 利用料等 14 契約内容等 15 情報開示 16 電磁的記録等 1 趣旨 この指導指針は、老人福祉法(昭和 38 年法律第 133 号)及び老人福祉法施行規則(昭和 38 年厚生省令第 28 号)に定めるもののほか、「有料老人ホーム設置運営標準指導指針」(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、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を高齢者の居住の場としてふさわしいものとするため、本市に設置運営される有料老人ホームに関する本市の指導基準を示すものである。	

2 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 老人福祉法第 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	**ポイント1.**

3 基本的事項 有料老人ホームの設置運営に当たっては、次の事項に留意すること。 ⑴ 有料老人ホームの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する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。 ⑵ 老人福祉法によ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こと等により、施設運営について理解を得られるように努め、入居者等の信頼を確保することが求められること。 ⑶ 本指針を満たすだけでなく、より高い水準の優良な施設運営に向けて努めること。 ⑷ 特定施設入居者生活介護事業者等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、「広島市指定居宅サービス事業設備基準等条例」(平成 24 年広島市条例第 60 号)のうち当該施設に該当する基準を遵守すること。 ⑸ 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。 ⑹ 都市計画法(昭和 43 年法律第 100 号)による開発許可又は建築許可申請が必要な場合にあっては当該申請を行う前、開発許可対象外の場合にあっては、建築基準法(昭和 25 年法律第 201 号)による建築確認の申請を行う前から、本市の都市計画法若しくは建築基準法担当部課等と十分な事前協議を行うこと。 ⑺ 介護付有料老人ホームの設置に当たっては、本市が策定する介護保険事業計画の概要を事前に把握し、介護保険法担当課等と調整すること。 ⑻ 有料老人ホームの設置運営に当たっては、必要に応じて、公益社団法人全国有料老人ホーム協会の活用を図ること。 ⑼ 建築確認後速やかに、有料老人ホームの設置を行う前に、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。 ⑽ ⑼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)に入居者の募集を行うこと。 ⑾ 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。 ⑿ 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っては、5、6、7、8及び 12 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。	ポイント2 ポイント3 ポイント4

4 有料老人ホームの類型等 ⑴ 有料老人ホームの類型は、別表「有料老人ホームの類型」のとおり分類する。 ⑵ 有料老人ホームの居住の権利形態は、別表「有料老人ホームの表示事項」の「居住の権利形態(右のいずれかを表示)」のとおり分類する。 5 設置者 有料老人ホームの設置者は、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が、次の事項に留意すること。 ⑴ 定款、寄附行為等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の事業が明記されていること。また、公益法人にあっては、有料老人ホーム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。 ⑵ 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。 ⑶ 個人による経営でないこと。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。 ⑷ 他業を営んでいる場合にあっては、その財務内容が適正であること。 ⑸ 役員等の中には、有料老人ホームの運営について知識及び経験を有する者等を参画させること。さらに、介護サービスを提供する有料老人ホームの場合は、役員等の中に高齢者の介護について知識及び経験を有する者を参画させる等、介護サービスが適切に提供される運営体制が確立されていること。 6 立地条件 有料老人ホームの立地については、次に掲げる事項に留意すること。 ⑴ 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。また、地域住民(特に隣接地の住民)に対して、理解が得られるよう努めること。 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。 ⑵ 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実施する現地調査等により確認できること。 ⑶ 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	ポイント５

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。 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、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定まっていること。 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。 ハ 無断譲渡、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定まっていること。 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。 ⑷ 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 ⑸ 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。

7 規模及び構造設備

有料老人ホームの規模及び構造設備については、次に掲げる事項に留意すること。

⑴ 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。

⑵ 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。

⑶ 建物には、建築基準法、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、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。

⑷ 建物の設計に当たっては、「広島県福祉のまちづくり条例」(平成7年広島県条例第4号)に定める設備基準を遵守するよう努めるとともに、「高齢者が居住する居宅の設計に係る指針」(平成 13 年国土交通省告示第 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。

⑸ 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や居住環境について十分考慮されたものであること。

⑹ 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。

⑺ 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

⑻ 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、地域交流スペースその他の施設) 九 エレベーター 2階以上の階に介護付有料老人ホーム及び住宅型有料老人ホームを設置する場合にあっては、原則としてエレベーターを設けること。 十 スプリンクラー 主として要介護状態にある者を入居させる有料老人ホームにあっては、消防法施行令(昭和 36 年政令第 37 号)等を遵守し、所轄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。 十一 緊急通報装置 介護付有料老人ホーム及び住宅型有料老人ホームにあっては、一般居室又は介護居室、一時介護室、浴室、便所等にナースコール等の通報装置を備えること。 十二 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 ⑼ ⑹、⑺及び⑻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 平方メートル以上とすること。 ロ 地階に設けてはならないこと。 ハ 一以上の出入口は、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。 二 各個室は、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こと。 二 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すること。 三 食堂は次によること。 イ 入居者の要介護の状態等を考慮して適切に配置すること。 ロ 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。 ハ 衛生面に配慮したものとし、手指を洗浄する設備を設けること。 四 要介護者等が使用する浴室は、身体の不自由な者が使用するのに適したものとすること。 五 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、身体の不自由な者が使用するのに適したものとすること。 六 汚物処理室、看護・介護職員室については、入居者に対する保健衛生面の管理及び緊急時の迅速な対応を図るため、建	ポイント6

物階層や規模に応じて、各階に設置するよう努めること。

七 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こと。

イ すべての居室が個室で、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(へきしん)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 メートル以上とすること。ただし、中廊下の幅は 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。

8 既存建築物等の活用の場合等の特則

⑴ 既存の建築物を転用して開設される有料老人ホーム若しくは定員9人以下の有料老人ホーム又は設置時に老人福祉法第29 条第1項に規定する届出が行われていない有料老人ホームについて、建物の構造上7⑼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。

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 7⑼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。

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、7⑼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7⑼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

⑵ 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(設置予定地に係る所轄消防署等)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、7⑵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。 ⑶ 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(以下「高齢者専用賃貸住宅であった有料老人ホーム」という。)については、7⑵、⑶、⑹、⑺、⑻及び⑼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。 9 職員の配置, 研修及び衛生管理等 有料老人ホームにおける職員の配置等については、次に掲げる事項に留意すること。 ⑴ 職員の配置 一 介護付有料老人ホームにあっては、特定施設入居者生活介護等に係る指定基準等において規定されている人員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、そのサービスに応じた職員を適切に配置すること。 二 住宅型有料老人ホーム及び健康型有料老人ホームにあっては、入居者の数及び提供するサービス内容に応じて、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 三 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。	ポイント7

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、経験を有する者を配置すること。 ホ 介護サービスを提供しない有料老人ホームにあっても、管理者等の責任者の地位にある者は、ニに準じて適任者を配置すること。 四 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。	ポイント８
⑵ 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、事故発生の防止、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。 なお、職員研修計画の策定に当たっては、職員の意向をできる限り反映させるとともに、関係団体等が開催する研修会などにも、職員を積極的に参加させるよう努めること。 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 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。	ポイント９
⑶ 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等、必要な対策を講じることが望ましい。	ポイント１０
⑷ 職員の守秘義務 イ 有料老人ホームの職員は、正当な理由がなく、その業務上知り得た入居者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。 ロ 有料老人ホームは、職員であった者が、正当な理由がなく、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、必要な措置を講じなければならない。	

10 有料老人ホーム事業の運営 有料老人ホームにおける施設の管理及び運営については、次に掲げる事項に留意すること。 ⑴ 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。 ⑵ 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。	ポイント１１
⑶ 帳簿の整備 老人福祉法第 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 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 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	ポイント１２
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 ⑷ 個人情報の取り扱い ⑵の名簿及び⑶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	ポイント１３

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・厚生労働省)」を遵守すること。 ⑸ 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。計画の策定に当たっては、「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。 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に実施すること。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。 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。 ⑹ 非常災害対策 イ 非常災害に対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 非常災害に備えるため、消防・防災計画等に基づき、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うこと。この場合、所轄の消防署等消防機関の指導に従い、連携を図ること。 ハ ロ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。 ⑺ 衛生管理等 イ 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。 ロ 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。 ハ 水道法(昭和 32 年法律第 177 号)の適用されない小規模の水道についても、市営水道、専用水道等の場合と同様、水質検査、塩素消毒法等衛生上必要な措置を講じること。 ニ 常に施設内外の生活環境を清潔に保つこと。 ホ 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。また、④及び⑤については、保健センターの指導のもとに必要な措置を講じること。 ① 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(テレビ電話装置等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者を含む、幅広い職種により構成することが望ましい。 ② 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備すること。	 ポイント14 ポイント15

③ 職員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施すること。 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。 ④ 食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健センターの助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携を保つこと。 ⑤ 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。 ヘ 空調設備等により施設内の適温の確保に努めること。 ⑻ 緊急時の対応 ⑸から⑺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。なお、当該計画の策定や訓練の実施に当たっては、⑸から⑺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。 ⑼ 医療機関等との連携 イ 健康相談・健康診断及び受診・治療等の協力、入居者の入院や休日夜間等における対応について円滑な協力を得るため、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。 ロ 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。 ハ 協力医療機関及び協力歯科医療機関と書面により協力契約を結び、協力医療機関及び協力歯科医療機関との協力内容、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。 ニ 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。 ホ 協力医療機関及び協力歯科医療機関は、有料老人ホームから近距離であることが望ましい。 ヘ 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。 ト 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。 ⑽ 介護サービス事業所との関係 イ 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。 ロ 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。 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。	ポイント１６～１８

⑾ 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 11 サービス等 ⑴ 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っては、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とし、入居者の心身の状況、嗜好に応じて、適切な栄養量、内容及び時間に提供すること。 ロ 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。 ハ 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、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。 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	ポイント１９

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こと。 ロ 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。 ハ 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行うこと。 ニ 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っては、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、介護居室又は一時介護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に図ること。 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態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当たっては、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っては、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 イ 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	ポイント２０ ポイント２１ ポイント２２

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。 ロ 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 イ 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って、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。 ロ 設置者が入居者の金銭等を管理する場合にあっては、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。 ハ 入居者への任意後見制度の周知に努めること。 十 家族・地域との交流・外出の機会の確保 イ 常に入居者の家族との連携を図るとともに、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こと。 ロ 入居者の外出の機会を確保するよう努めること。 ハ 運営に当っては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等の地域との交流を図るよう努めること。 ⑵ 設置者は、⑴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。 ⑶ 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。 ⑷ 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。 ⑸ 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。 ⑹ 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。 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に実施すること。	

12 事業収支計画

有料老人ホームの事業の収支計画の策定に当たっては、次に掲げる事項に留意すること。

⑴ 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。

⑵ 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。

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

⑶ 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。
八 常に適正な資金残高があること。

⑷ 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。 13 利用料等 ⑴ 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。 ⑵ 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 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	ポイント２３ ポイント２４

号)に規定する次に掲げ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。 a 銀行等による保全金額に相当する部分の連帯保証 b 返還債務の不履行により入居者に生じた損害のうち、保全金額に相当する部分を保険事業者がうめることを約する保証保険 c 信託業務を営む金融機関との間において、保全金額について、一時金等を支払った入居者を受益者とする信託契約 d 民法第 34 条により設立された法人との間の保全のための契約でaからcに準ずるものとして市長が認めるもの 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。 ① 期間の定めがある契約の場合 (1か月分の家賃又はサービス費用)×(契約期間(月数)) ② 終身にわたる契約の場合 (1か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) 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こと。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 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。 八 着工時において、相当数の者の入居が見込まれない場合については、十分な入居者を確保し安定的な経営が見込まれるまでの間については、前払金の返還金債務について銀行保証等が付されていること。	

14 契約内容等 有料老人ホームの 入居の契約に当たっては、次に掲げる事項に留意すること。 ⑴ 契約締結に関する手続等 一 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。 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。 ⑵ 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っては、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上定めておくこと。 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。	ポイント２５ ポイント２６

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。	ポイント２７
⑶ 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。	ポイント２８
⑷ 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 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。 一 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「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。)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、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。 二 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。 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 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。	
⑸ 体験入居 一 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。 二 体験入居を行うに当っては、重要事項説明書へサービス提供に関する内容や期間、料金等を記載すること。	ポイント２９

⑹ 入居者募集等 一 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(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 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、実態と乖離のない正確な表示をするとともに、不当景品類及び不当表示防止法(昭和 37 年法律第 134 号)第4条第1項第3号「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。	ポイント３０
⑺ 苦情への対応 一 提供したサービスに関する入居者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置すること。 二 入居者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。 三 相談窓口、苦情処理の体制及び手順等設置者における苦情を処理するために講ずる措置の概要について明らかにし、これを施設に掲示すること。	ポイント３１
⑻ 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、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。 二 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、その分析を通した改善策について、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(テレビ電話措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。 ⑼ 事故発生時の対応並びに損害賠償 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。 二 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。 三 設置者の責めの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	ポイント３２

かに行うものとすること。

⑽ 高齢者虐待の防止

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。)を遵守すること。

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

ハ 高齢者虐待防止のための指針を整備するとともに、所属職員に対する研修を定期的に実施すること。

ニ 従業者による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見したときは、速やかに本市に報告すること。

ホ イ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。

ヘ 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。

15 情報開示

有料老人ホームの情報の開示に当たっては、次に掲げる事項に留意すること。

⑴ 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、求めに応じ交付すること。

⑵ 有料老人ホームの経営状況に関する情報

前払金を受領する有料老人ホームにあっては、次の事項に留意すること。

イ 前払金が将来の家賃、サービス費用に充てられるものであることから、貸借対照表及び損益計算書又はそれらの要旨についても、入居者及び入居希望者の求めに応じ閲覧に供すること。

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。

⑶ 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市長に報告すること。

⑷ 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、「4 有料老人ホームの類型等」において定めた有料老人ホームの類型及び居住の権利形態並びに別表「有料老人ホームの表示事項」のとおり分類し、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。 ⑸ 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。 ⑹ 掲示 当該有料老人ホームの見やすい場所に、管理規程の概要、職員の勤務体制、協力医療機関、利用料その他のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示すること。 16 電磁的記録等 ⑴ 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、磁器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。 ⑵ 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、磁器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)(抄) 1 本指導指針は、令和3年7月1日から施行する。 2 本指導指針の施行の日に、既に設置されている有料老人ホーム及び旧指導指針に基づき既に届出等の手続を行っている有料老人ホームについては、建物の規模及び構造設備を除き、本指導指針に適合するよう継続的に指導する。 3 本指導指針の施行の日に、既に登録しているサービス付き高齢者向け住宅及び登録等の手続を行っているサービス付き	

高齢者向け住宅については、本指導指針に適合するよう継続的に指導する。 4 本指導指針の9⑵二の規定は、令和6年3月 31 日までの期間においては努力義務とし、また、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。 5 本指導指針の 10⑸及び⑺ホ①から③並びに 14⑽ロからホの規定は、令和6年3月 31 日までの期間においては努力義務とする。 6 本指導指針の 14⑻四の規定は、令和3年9月 30 日までの期間においては努力義務とする。	

【参考：有老協について】（老福法規定法人／内閣府所管）

有老協は高齢者向け住まい業界において事業者、入居者、自治体のすべてに対応する組織です。

「全国有料老人ホーム協会」（略称：有老協）は
有料老人ホームを運営している民間の事業者が集い、昭和57年に設立しました。
私たち協会の務めは大きく分けて３つあります。

- 高齢者向け住まい事業者のコンプライアンス経営に協力する
- 高齢者向け住まいの入居者の暮らしを守る
- 自治体との連携を強化して、業界の健全な発展に寄与する

長年高齢者向け住まいのあり方を追求してきた
当協会だからこそ、それぞれに対応することが可能なのです。
これからも業界の健全な発展のために様々な事業を展開していきます。

業界の質の向上に取り組んでいる事業

日常的な業務支援・情報提供
運営上の悩み、制度改正対応、行政指導対応等について、日常的に会員からの相談に応じています。

職員研修
高齢者向け住まいで働く職員に向けて、様々なカリキュラムで研修を実施しています。また経営者層に向けて、様々なテーマでセミナーを開催しています。

サービス第三者評価
協会独自の評価基準に基づき、第三者の評価機関がホームごとにサービスの質や内容を評価します。評価結果を、ホームの入居促進に活用いただいています。

コンプライアンス経営支援
法令に基づいた入居契約関係書類の作成支援、景品表示法に抵触しないよう広告表示物のチェック等を支援いたします。

自治体との連携

自治体からの業務受託
全国の自治体が実施する事業者向け研修に講師を派遣したり、自治体から研修業務を受託したりしています。

集団指導への講師派遣
制度改正対応や、法令遵守経営を推進する目的で自治体が実施する集団指導へ、講師を派遣しています。

自治体への情報発信
協会ホームページやメールマガジン等で情報発信するなど、自治体の指導監督業務のサポートを実施しています。

入居者の保護を目的とした事業

入居者生活保証制度
法律の規定で、事業者が入居者から前払金を受領する場合は、その保全措置を講じる義務があります。本制度は、事業者の万一の倒産に備え、広く利用されています。

入居者生活支援制度
協会の会員ホームが天災や経営危機などにより、入居者へのサービスの提供が困難になった場合、入居者の生活と事業者の運営をサポートします。東日本大震災、熊本地震の際も、救援物資の提供などを行いました。

入居者相談対応
高齢者向け住まいへの入居希望者や、その家族からの日常的な相談に応じています。

入居希望者向け講座への講師派遣
全国の自治体や消費者生活センターからの依頼により講師を派遣して、高齢者向け住まいの基礎知識や選び方などをテーマに講演を行っています。

入居希望者向け情報提供
高齢者向け住まいの基礎知識や最新情報について、様々な媒体を使って、分かりやすく情報提供しています。

有老協の会員支援について

○ 有老協は、会員からの各種相談等に、無償で日常的に対応しています。
○ それ以外に、突発的な事態等が発生した場合にも、個別サポートを行っています。
○ そのため、会員からは「転ばぬ先の杖」と評価されています。

入居募集不振

入居者募集計画の見直し等を無料で実施

風水害対応

水が枯渇したホームへ、13,000リットルの飲料水を無償提供（令和元年度台風）

熊本県内で河川氾濫の被害を受けたホームへのフォロー（令和２年度豪雨）

有　老　協

理事会

事務局

（人、費用の投下）

入居者虐待

現地調査に基づき、自治体との関係調整・業務改善計画の作成支援を実施

地震対応

米・おむつ等を被災ホームへ約50　トン無償提供（東日本大震災）

被災地において、入居者の県外避難をコーディネート（熊本地震）

日常的な支援

○日常的なホーム運営･経営上の課題への対応
○契約書、広告表示物のチェック　○苦情対応　○前払金保全
○施設長認定研修の実施　　○サービスの質の向上支援
○制度･施策情報の提供　　、等々。

新型コロナウイルス対応

○予防策助言、発生ホームへの個別対応支援
○物品購入支援（マスク60万枚）
○感染症に関する最新情報の提供　　、等。

そのホームに鶴のマークはありますか？

“誰もが笑顔で安心して暮らせる
「有料老人ホーム」を増やしたい”

私たち有老協（全国有料老人ホーム協会）は、設立以来30年以上にわたり会員事業者（ホーム）へ各種の支援や
入居相談や前払金の保全、支援制度の充実、自治体との連携により地方行政のサポートを行うなど、
入居者の安心や安全を支え続けています。安心・安全こそが豊かな暮らしの第1歩。
高齢者向け住まいへの入居を検討をされる際は、有老協に入会している「鶴」のマークの事業者へご相談ください。

※有老協（全国有料老人ホーム協会）は内閣府が所管する団体で、老人福祉法第30条に規定された公益社団法人。
高齢者向け住まい事業者、入居者、自治体のすべてに対応します。

公益社団法人
全国有料老人ホーム協会

〒103-0027
東京都中央区日本橋 3-5-14 アイ・アンド・イー日本橋ビル 7 階
☎03-3272-3781（代）

事業者向け　お客様向け