

和歌山県サービス付き高齢者向け住宅運営指導指針

第1章 趣旨

この指針は、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。）及び法に基づく政省令、告示、通知等に規定する基準（有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅にあつては、当該基準並びに老人福祉法（昭和38年法律第133号）及び同法に基づく政省令、告示、通知、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）に規定する基準）を基本とし、サービス付き高齢者向け住宅事業の安定的かつ継続的な運営の確保及び入居者に対するサービスの質の向上を図るため、県内で運営されるサービス付き高齢者向け住宅（和歌山市に所在するものを除く。以下同じ。）に関する県の指導基準を示したものである。

第2章 用語の定義

この指導指針において次の各項に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各項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 サービス付き高齢者向け住宅 法第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
- 3 サービス付き高齢者向け住宅事業 法第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
- 4 登録事業者 サービス付き高齢者向け住宅事業を行う者
- 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（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 次の各号に掲げるサービス
 - (1) 介護保険法（平成9年法律第123号）第8条第11項に規定する特定施設入居者生活介護
 - (2) 介護保険法第8条第21項に規定する地域密着型特定施設入居者生活介護
 - (3) 介護保険法第8条の2第9項に規定する介護予防特定施設入居者生活介護
- 7 介護サービスを提供するサービス付き高齢者向け住宅 次の各号に掲げるサービス付き高齢者向け住宅
 - (1) 特定施設入居者生活介護等を提供する有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅
 - (2) 登録事業者が、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であるサービス付き高齢者向け住宅

第3章 基本的事項

- 1 サービス付き高齢者向け住宅の運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。特に、介護サービスを提供するサービス付き高齢者向け住宅にあつては、より一層、入居者の個人としての尊厳を確保しつつ福祉の向上を図ることが求められる。
また、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。
- 2 本指針を満たすだけでなく、より高い水準の運営に向けて努力することが期待される。
- 3 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であるサービス付き高齢者向け住宅にあつては、本指針に規定することのほか、「和歌山県指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例」（平成24年和歌山県条例第65号）、各市町村が定める「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」又は「和歌山県指定介護予防サービス等の事業の

人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準等を定める条例」（平成24年和歌山県条例第66号）のうち当該住宅に該当する基準を遵守すること。

- 4 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」の定めるところにより、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・介護サービスを登録事業者が妨げてはならないこと。
- 5 入居募集は、登録後に行うこと。
- 6 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。

第4章 登録事業者

- 1 登録事業者は、事業の的確な遂行に必要な資力、信用及び能力を有する経営主体であること。
- 2 登録事業者が法人である場合は、当該法人、その役員及びサービス付き高齢者向け住宅事業に関し事務所の代表者である使用人が法第8条第1項各号に掲げる欠格要件に該当しない者であること。
- 3 登録事業者が個人である場合は、その者、サービス付き高齢者向け住宅事業に関し事務所の代表者である使用人及び法定代理人（法定代理人が法人である場合においては、その役員を含む。）が法第8条第1項各号に掲げる欠格要件に該当しない者であること。
- 4 役員等の中にサービス付き高齢者向け住宅の運営、高齢者の保健福祉等について知識及び経験を有する者を参画させるなど、高齢者の心身の状況に配慮したサービスが適切に提供される運営体制が確保されていること。

第5章 規模、構造及び設備

サービス付き高齢者向け住宅の規模、構造及び設備については、法及び法に基づく政省令、告示、通知等に規定する基準に適合するほか、別に定める「サービス付き高齢者向け住宅事業の登録の審査に係る判断基準について」（平成23年10月25日施行）に適合させること。

第6章 職員の配置、研修及び衛生管理等

1 職員の配置

- (1) 職員の配置については、状況把握サービス（法第5条第1項に規定する状況把握サービスをいう。以下同じ。）及び生活相談サービス（同項に規定する生活相談サービスをいう。以下同じ。）を提供するために必要な数の職員を配置するとともに、有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅にあっては、入居者の数及び提供するサービス内容に応じ、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 栄養士
 - ウ 調理員
- (2) 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「共同省令」という。）第11条第1号に規定する状況把握サービス及び生活相談サービスの提供に関し、常駐することが求められる時間帯は、概ね9時から17時とし、少なくとも1名が常駐すること。
- (3) 介護サービスを提供するサービス付き高齢者向け住宅の場合は、上記の他、提供する介護サービスの内容に応じ、次によること。
 - ア 要介護者等を直接処遇する職員（介護職員及び看護職員をいう。以下「直接処遇職員」という。）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。
 - イ 看護職員については、入居者の健康管理に必要な数を配置すること。ただし、看護職員として看護師の確保が困難な場合には、准看護師を充てることができる。
 - ウ 機能訓練指導員は、日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止するための訓練

を行う能力を有する者を配置すること。

エ 管理者その他の介護サービスの責任者の地位にある者は、高齢者の介護について知識、経験を有する者を配置すること。

- (4) 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。
- (5) 管理者は、入居者の人権を擁護するため、サービス付き高齢者向け住宅の職員である者のうちから人権擁護推進員を任命するとともに、人権擁護に関する研修を実施すること。なお、人権擁護推進員は、他の職務と兼務することができるものとし、管理者及びその他職員と協力して、次に掲げる業務に取り組むものとする。
 - ア 職員の人権に対する正しい理解についての適切な指導及び相談支援
 - イ 人権擁護に関する研修計画の作成及び当該計画に基づく研修の実施
 - ウ 職員の人権擁護に関する知識、技術の習得
- (6) 前号イの研修の内容は、次のとおりとする。
 - ア 高齢者の人権を尊重した処遇を行うため、老人福祉法、介護保険法、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）などにおける高齢者の人権等に関する理解を深め、高齢者の人権に配慮された処遇等について研鑽を行う。
 - イ 高齢者への虐待等を防止するための対策や虐待等が発生した場合の対応についての認識を深める。
 - ウ 人権に関する各種資料等を活用し、施設全体の人権擁護に係る知識・技術の向上を図る。
- (7) 第5号イに関する研修は、施設の実情に応じて次に掲げるいずれかの方法により実施することとする。なお、単独での実施が困難な場合等、複数施設等が合同で実施しても差し支えない。
 - ア 施設内の具体的な事例を取り上げるなどの職場内研修の実施
 - イ 職場外の研修を受講した人権擁護推進員等が、その研修で学んだことを職場内の他の職員に伝達する研修の実施
 - ウ 外部から講師を招いた研修の実施
 - エ 人権擁護の推進に効果的と認められるその他の方法による研修の実施
- (8) 管理者は、非常災害対策を推進するため、サービス付き高齢者向け住宅の職員である者のうちから災害対策推進員を任命すること。なお、災害対策推進員は、他の職務と兼務することができるものとし、管理者及びその他職員と協力して、第7章6に掲げる業務に取り組むものとする。
- (9) 管理者は、サービスの提供に当たり適切な衛生管理を行うため、サービス付き高齢者向け住宅の職員である者のうちから衛生管理推進員を任命すること。なお、衛生管理推進員は、他の職務と兼務することができるものとし、管理者及びその他職員と協力して、第7章7に掲げる業務に取り組むものとする。

2 職員の研修

- (1) 職員に対しては、採用時及び採用後において定期的に研修を実施すること。特に、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並びに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し、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。前項第5号イの研修は1年に1回以上実施すること。
- (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。

3 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、就業中の衛生管理について十分な点検を行うこと。

また、調理従事者等（食品の盛りつけ・配膳等、食品に接触する可能性のある者及び臨時職員を含む。）は、月に1回以上の検便を受けること。
- (2) 適切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。

と。

また、入居者やその家族等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）の防止のために、相談に応じ、適切に対応するために必要な体制を整備するなど、必要な対策を講じることが望ましい。

第7章 管理・運営

1 管理規程等の制定

有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅にあつては、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等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19条（有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅にあつては、同条及び老人福祉法第29条第4項）の規定を遵守し、次の事項を記載した帳簿作成すること。なお、帳簿は各事業年度の末日をもって閉鎖するものとし、閉鎖後2年間保存すること。

(1) 登録住宅の修繕及び改修の実施状況

(2) 入居者からの金銭の受領の記録

(3) 入居者に供与した次のサービス（以下「提供サービス」という。）の内容

ア 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

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

(5) 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

(6) 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

(7) サービス付き高齢者向け住宅の管理又は提供サービスの供与を委託により他の事業者に行わせる場合にあつては、当該事業者の商号、名称又は氏名及び住所並びに委託に係る契約事項及び業務の実施状況

(8) 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（平成29年4月14日・厚生労働省）」を遵守すること。

5 業務継続計画の策定等

(1) 感染症や非常災害の発生時において、入居者に対する処遇を継続的に行うための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じること。計画の策定にあたっては、「介護施設・事業所における新型コロナウイルス感染症発生時の業務継続ガイドライン」及び「介護施設・事業所における自然災害発生時の業務継続ガイドライン」を参照されたい。

(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。

- (3) 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
 - (1) 非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に職員に周知するとともに、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。
 - (2) (1) に規定する訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めること。
 - (3) (1) の訓練の結果等を踏まえた防災計画の点検及び必要に応じて計画の見直しを行うこと
 - (4) 災害発生時に必要な備品や備蓄等の点検及び確保を行うこと。
- 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。

 - (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（テレビ電話装置その他の情報通信機器（以下、「テレビ電話装置等」という。）を活用して行うことができるものとする。）をおおむね6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、感染症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) 感染症及びまん延の防止のための指針を整備すること。
 - (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。
- 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。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
 - (1) 有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅にあつては、次によること。
 - 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。
 - (2) 高齢者向けの住宅であるサービス付き高齢者向け住宅にあつては、協力医療機関及び協力歯科医療機関を定めるよう努め、協力医療機関及び協力歯科医療機関を定めた場合は、当該医療機関との協力内容、当該医療機関の診療科目等について入居者に周知しておくこと。
 - (3) 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つて、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。
 - (4) 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。
- 10 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つては、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。
 - (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。
- 11 運営懇談会の設置等

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、入居者数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つては、この限りでない。

- (1) 運営懇談会は、管理者（有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅に限る。）、職員及び入居者によって構成されること。
- (2) 運営懇談会の開催に当たっては、入居者（入居者のうちの要介護者等についてはその身元引受人等）に周知し、必要に応じて参加できるように配慮すること。
- (3) 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。
- (4) 運営懇談会では、次に掲げる事項を定期的に報告し、説明すること。また、入居者の要望、意見を運営に反映させるよう努め、また、その記録の整理保存に努めること。
 - 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を支払う金銭に関する収支等の内容

第8章 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、次に掲げるサービス等を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。
 - (1) 状況把握サービス
 - ア 入居者の状況把握については、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、状況把握の方法等については、契約締結時等において入居者本人に対し十分説明の上、入居者の同意を得ておくこと。また、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。
 - イ 状況把握サービスを毎日1回以上、提供するに当たっては、居住部分への訪問、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、食事サービス等の提供時における確認等、資格者（共同省令第11条第1号イ及びロに掲げる者のいずれかの者をいう。以下同じ。）が能動的に入居者の状況を把握する方法によること。

なお、資格者が常駐していない日においても、当該状況把握サービスを提供すること。
 - ウ 共同省令第11条第4号において、資格者が常駐していない時間は、各居住部分に、入居者の心身の状況に関し必要に応じて通報する装置を設置して状況把握サービスを提供することとされているが、入居者の心身の状況に応じて、資格者が常駐する体制を確保することが望ましい。
 - (2) 生活相談サービス
 - ア 入居時には、心身の健康状況等を十分に把握すること。
 - イ 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。
 - ウ 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。
 - (3) 食事の提供サービス
 - ア 栄養に配慮し、高齢者に適した食事を提供すること。
 - イ あらかじめ栄養士による献立表を作成し、入居者の目に触れやすい場所に掲示すること。
 - ウ 原則として、1日3食を食堂において提供できること。
 - エ 糖尿病等により治療食の提供が必要な入居者に対しては、医師や栄養士の指導により治療食を提供すること。
 - オ 食堂において食事をすることが困難であるなど、入居者の希望に応じて、居室において食事を提供するなど必要な配慮を行うこと。
 - カ 入居者の嗜好調査を実施するなどして、入居者の嗜好にあった食事の提供に努め

ること。

(4) 介護サービス

ア 介護サービスを提供するサービス付き高齢者向け住宅にあっては、契約に定めるところにより、当該住宅において行うこととし、当該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。

イ 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入居者を処遇すること。

ウ 介護記録を作成し、保管するとともに、主治医との連携を十分図ること。

(5) 健康の維持増進サービスと治療への協力

ア 入居時及び定期的に健康診断（歯科に係るものを含む。）の機会を設けるなど、入居者の希望に応じて健康診断が受けられるよう支援するとともに、常に入居者の健康の状況に注意し、必要に応じて健康保持のための適切な措置をとること。

イ 入居者の意向を確認した上で、入居者の希望に応じて、健康診断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。

(6) 機能訓練

介護サービスを提供するサービス付き高齢者向け住宅にあっては、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。

(7) レクリエーション

入居者の要望を考慮し、運動、娯楽等のレクリエーションを実施すること。

(8) 身元引受人への連絡等

ア 入居者の生活において必要な場合には、身元引受人等への連絡等所要の措置をとるとともに、入居者及び身元引受人等の意向に応じ、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。

(9) 金銭等の管理

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規程等で定めること。

(10) 家族との交流・外出の機会の確保

常に入居者の家族との連携を図り、入居者とその家族との交流等の機会を確保するよう努めるとともに、入居者の外出の機会を確保するよう努めること。

2 登録事業者は、前項各号に掲げるサービス等の提供に係る入居者との契約を締結する場合、その職員に対して、提供するサービス等の内容を十分に周知徹底すること。

3 入居者が、介護保険サービス及び登録事業者が自ら又は委託若しくは提携により提供する高齢者居宅生活支援サービスを利用する場合は、それぞれのサービスを明確に区分すること。

4 サービス付き高齢者向け住宅の職員が、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。

5 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に基づき、次の事項を実施すること。

(1) 登録事業者は、同法第5条の規定に基づき、高齢者虐待を受けた入居者の保護のた

- めの施策に協力すること。
- (2) 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的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。
 - (3) 虐待の防止のための指針を整備すること。
 - (4) 職員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。
 - (5) (2) から (4) までに掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。
 - (6) 有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅の登録事業者は、その他同法律第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。
- 6 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。
- 7 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。
- 8 身体的拘束等の適正化を図るために、次に掲げる措置を講じなければならない。
- (1) 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を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。
 - (2) 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。
 - (3) 介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施すること。

第9章 費用負担等

- 1 サービス付き高齢者向け住宅は、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、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。
- (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。）
当該サービス付き高齢者向け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の額との均衡を失しないよう配慮すること。
 - (2) 敷金
 - ア 敷金を受領する場合には、退去時に居室の原状回復費用等を除き全額返還すること。また、有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅にあつては、その額は家賃の6ヶ月分を超えないこととすること。
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。
 - イ 法第7条第1項第7号の規定を遵守し、サービス付き高齢者向け住宅の整備をしてサービス付き高齢者向け住宅事業を行う場合にあつては、当該整備に関する工事の完了前に敷金を受領しないこと。
 - (3) 介護等その他の日常生活上必要な便宜の供与の対価（以下「サービス費用」という。）
 - ア 入居者に対するサービスに必要な費用の額（食費、介護費用その他の運営費等）を基礎とする適切な額とすること。
 - イ 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る点について、十分に留意すること。
 - 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等の事業者の指定を受けた有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅において、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。

- (1) 法第7条第1項第6号ハを遵守し、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に明示するとともに、法第17条の規定に基づき、入居契約に際し、入居者に対して十分に説明すること。
- (2) 法第7条第1項第6号ニ(有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅にあっては当該規定及び老人福祉法第29条第7項)を遵守し、前払金の算定根拠及び前払金について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入居契約書に明示するとともに、法第17条の規定に基づき、入居契約に際し、入居者に対して十分に説明すること。また、前払金の返還を確実にすること。

なお、前払金の算定根拠及び返還債務の金額の算定方法を入居契約書に明示する際は、「サービス付き高齢者向け住宅における家賃等の前払金の算定の基礎及び返還債務の金額の算定方法の明示について」(平成23年11月22日付け厚生労働省老健局高齢者支援課・国土交通省住宅局安心居住推進課事務連絡)を参考にすること。

- (3) 法第7条第1項第8号(有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅にあっては同号及び老人福祉法第29条第7項)を遵守し、前払金について登録事業者が返還債務を負うこととなる場合に備えて、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ること。
- (4) 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

$(1\text{ヶ月分の家賃又はサービス費用}) \times (\text{契約期間(月数)})$

イ 終身にわたる契約の場合

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

- (5) 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、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相当であること。

- (6) 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。
- (7) 法第7条第1項第6号ホの規定に基づき、前払金の返還債務の金額の算定方法については、次に掲げる区分に応じ、それぞれ次に定める方法によること。

ア 入居者の入居後、3月が経過するまでの間に契約が解除され、又は入居者の死亡により終了した(以下「契約が解除等された」という。)場合

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

イ 入居者の入居後、3月が経過し、契約期間又は想定居住期間が経過するまでの間に契約が解除等された場合

契約が解除等された日以降、契約期間又は想定居住期間が経過するまでの期間につき、日割計算により算出した家賃又はサービス費用の額

- (8) 入居契約書において、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、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によって、入居者の利益を不当に害してはならない。

- (9) 法第7条第1項第7号を遵守し、サービス付き高齢者向け住宅の整備をしてサービス付き高齢者向け住宅事業を行う場合にあっては、当該整備に関する工事の完了前に前払金を受領しないこと。

第10章 契約内容等

1 契約締結に関する手続等

- (1) 法第17条を遵守し、登録事業者は、入居希望者に対し、入居契約を締結するまでに、次に掲げる事項を記載した書面を交付して説明すること。
なお、当該書面の作成に当たっては、「登録申請書の添付書類等の参考とする様式について」（平成23年10月7日付け厚生労働省老健局高齢者支援課長・国土交通省住宅局安心居住推進課長事務連絡）別紙3を参考にすること。
 - ア 法第6条第1項各号に掲げる登録事項
 - イ 入居契約が賃貸借契約でない場合にあつては、その旨
 - ウ 入居契約の内容に関する事項（入居に係る契約の他にサービスに係る契約を締結する場合は、その内容に関する事項も含む。）
 - エ 登録事業者が特定施設入居者生活介護等の事業者の指定を受けている場合にあつては、介護保険法第115条の35第1項に規定する介護サービス情報
 - オ 前払金の返還債務が消滅するまでの期間
 - カ オの期間中において、契約が解除等された場合における前払金の返還額の推移
- (2) 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であるサービス付き高齢者向け住宅にあつては、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。
- (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) 入居契約は、法第7条第1項第6号に規定する基準に適合するものとし、その契約書の作成に当たっては、「サービス付き高齢者向け住宅事業の登録制度に係る参考とすべき入居契約書について」（平成23年10月18日付け老高発1018第1号・国住心第45号厚生労働省老健局高齢者支援課長・国土交通省住宅局安心居住推進課長通知）を参考にすること。
- (2) 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契約上定めておくこと。
- (3) 入居契約書は、サービス付き高齢者向け住宅事業の円滑な遂行を確保する観点から、住まいの提供に係る契約と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を一体の契約として締結することが望ましい。また、家賃、敷金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。
- (4) 入居契約書において、サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けている旨、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。
- (5) 介護サービスを提供する場合にあつては、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。
- (6) 家賃及びサービス費用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。
- (7) 要介護状態になった入居者を一時介護室（登録事業者が一時的な介護サービスを提供するための居室をいう。）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。
- (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。

3 消費者契約の留意点

消費者契約法（平成12年法律第61号）第2章第2節（消費者契約の条項の無効）の規定により、事業者の損害賠償の責任を免除する条項、消費者が支払う損害賠償の額

を予定する条項及び消費者の利益を一方的に害する条項については無効となる場合があることから、入居契約書の作成においては、十分に留意すること。

4 重要事項の説明等

有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅にあっては、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、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」（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「事業者が当該都道府県で実施する介護サービス事業一覧表」及び別添2「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。
- (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 登録事業者の概要
 - イ サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けている旨
 - ウ 登録事業者が、当該サービス付き高齢者向け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
- (4) 本指針に基づく指導を受けている場合は、重要事項説明書にその旨を記載するとともに、入居契約に際し、入居希望者に対して十分に説明すること。

5 入居募集等

- (1) 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、サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けてい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。
- (2) 誇大広告等により、入居者に不当に期待を抱かせたり、それによって損害を与えたりするようなことがないように、実態と乖離のない正確な表示をするとともに、「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22条第1号の国土交通大臣及び厚生労働大臣が定める表示についての方法」（平成23年厚生労働省・国土交通省告示第5号）（有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅にあっては、当該告示及び「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））を遵守すること。

6 苦情解決

入居者及び身元引受人等の苦情に対し、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 事故発生の防止の対応

サービス付き高齢者向け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。

- (1) 事故が発生した場合の対応、次号に規定する報告の方法等が記載された事故発生の防止のための指針を整備すること。
- (2) 事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が報告され、その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。
- (4) (1) から (3) 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

サービス付き高齢者向け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。

- (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、速やかに県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。
- (2) 前号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。
- (3) 設置者の責めに帰すべき事由により、入居者に対するサービスの提供により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11章 情報開示

- 1 登録事項の公示
法第16条を遵守し、インターネットの利用又は公衆の見やすい場所に掲示することにより、登録事項を公示すること。
- 2 有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅の運営に関する情報
有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅の登録事業者は、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。
- 3 サービス付き高齢者向け住宅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。
 - (2) サービス付き高齢者向け住宅の経営状況・将来見通しに関する入居者等の理解に資する観点から、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。

第12章 電磁的記録等

- 1 作成、保存その他これらに類するもののうち、この指導指針の規定において書面（書面、書類、文書、謄本、抄本、正本、副本、複本その他文字、図形等人の知覚によって認識することができる情報が記載された紙その他の有体物をいう。以下同じ。）で行うことが規定されている又は想定されるもの（2に規定するものを除く。）については、書面に代えて、当該書面に係る電磁的記録（電子的方式、磁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。
- 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をいう。）によることができる。

第13章 登録後の報告

- 1 定期報告
有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅の登録事業者は、8月末日までに次に掲げる関係書類を提出して、入居者の状況等について知事に報告すること。
なお、(2)の重要事項説明書については、サービス付き高齢者向け住宅に入居しようとする者がサービス付き高齢者向け住宅の選択を適切に行うことができるよう、和歌山県ホームページにて公表するものとする。
 - (1) 経営状況等に関する報告
 - ア 直近の事業年度の貸借対照表、損益計算書等の財務諸表
 - イ 他業を営んでいる場合は、他業に係る上記アの関係書類及び親会社がある場合には当該親会社の業務に係る上記アの関係書類を併せて提出すること。
 - (2) 重要事項説明書（重要事項説明書に登録事項等についての説明（登録申請書の添付書類等の参考とする様式について（平成23年10月7日付け厚生労働省老健局高齢者支援課長・国土交通省住宅局安心居住推進課長事務連絡）別紙3）を添付する場合

にあつては当該書類を含む。)

2 随時報告

登録事業者は、サービス付き高齢者向け住宅内で重大な事故が発生した場合は、速やかに知事に報告すること。

第14章 その他

- 1 知事は、県指針及び指導要綱に定める規定に反して設置運営されるサービス付き高齢者向け住宅について、当該サービス付き高齢者向け住宅を設置運営する者に対し、改善のため必要な指導を行うものとする。その上で、有料老人ホームであるサービス付き高齢者向け住宅については、再三の指導に従わずに悪質な事業を続ける場合など、入居者の保護のため特に必要があると認めるときは、老人福祉法に基づきその事業の制限又は停止を命ずるものとする。
- 2 知事は、前項の指導に従わないサービス付き高齢者向け住宅について、県民に周知する必要があると認めるときは当該サービス付き高齢者向け住宅の入居者の保護に十分配慮しつつ、県指針等に反する事実を公表するものとする。
- 3 知事は、サービス付き高齢者向け住宅に対する指導として、個別のサービス付き高齢者向け住宅への立入調査のほか、必要に応じて、複数の事業者を一定の場所に集めて講習等を行う集団指導を行うものとする。

附 則

この指針は、平成25年8月27日から施行する。

附 則

- 1 この指針は、平成27年9月1日から施行する。
- 2 公営住宅法第45条第1項の事業等を定める省令及び国土交通省・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の一部を改正する省令（平成27年厚生労働省国土交通省令第1号）附則第2項の適用を受ける者に係る状況把握サービスについては、この指針による改正後の和歌山県サービス付き高齢者向け住宅運営指導指針第7章第1項第1号イの規定にかかわらず、なお従前の例による。
- 3 この指針の施行の際現に法第5条第1項の登録を受けている者又は法第6条第1項の登録の申請をしている者については、平成27年11月30日までの間は、なお従前の例によることができるものとする。

附 則

この指針は、平成30年7月1日から施行する。

附 則

この指針は、平成31年4月1日から施行する。

附 則

この指針は、令和3年4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。
(認知症に係る基礎的な研修の受講に関する経過措置)
- 2 この指針の施行から令和6年3月31日までの間、第6章2(2)の規定の適用については、これらの規定中「講じること」とあるのは「講じるよう努めること」とする。
(業務継続計画の策定等に係る経過措置)
- 3 この指針の施行から令和6年3月31日までの間、第7章5の規定の適用については、これらの規定中「講じること」とあるのは「講じるよう努めること」と、「実施すること」とあるのは「実施するよう努めること」と、「行うものとする」とあるのは「行うよう努めること」とする。
(感染症の予防及びまん延の防止のための委員会に係る経過措置)
- 4 この指針の施行から令和6年3月31日までの間、第7章7(1)の規定の適用については、これらの規定中「講じること」とあるのは「講じるよう努めること」とする。
(感染症の予防及びまん延の防止のための訓練に係る経過措置)
- 5 この指針の施行から令和6年3月31日までの間、第7章7(3)の規定に関わらず、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を定期的実施するとともに、

感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を定期的実施するよう努めるものとする。

(虐待の防止に係る経過措置)

- 6 この指針の施行から令和6年3月31日までの間、第8章5(2)から(5)の規定の適用については、これらの規定中「図ること」とあるのは「図るよう努めること」と、「整備すること」とあるのは「整備するよう努めること」と、「実施すること」とあるのは、「実施するよう努めること」と、「置くこと」とあるのは「置くよう努めること」とする。

(事故発生の防止の措置を適切に実施するための担当者に係る経過措置)

- 7 この指針の施行から令和3年9月30日までの間、第10章7(4)の規定の適用については、これらの規定中「置くこと」とあるのは「置くよう努めること」とする。