

令和2年度老人保健事業推進費等補助金  
(老人保健健康増進等事業)

# 有料老人ホームの事業適正化に関する 調査研究事業報告書

令和3年3月

公益社団法人 全国有料老人ホーム協会

## はじめに

有料老人ホームは毎年、約1,000か所ずつ増え、令和元年には約15,000ホームとなり、介護老人福祉施設や介護老人保健施設等の社会福祉施設を超えるまでに至った。他方で、有料老人ホームには様々な事業課題が指摘されており、ホームが法令等を遵守し、質の向上を図ることによって消費者の選択に資することが喫緊の課題である。

このため、令和2年度に実施した本事業では、特に住宅型有料老人ホームの事業適正化を中心課題として調査研究委員会で諸種の検討を行い、複数の成果を得た。

事業者、消費者、行政において、積極的にご活用いただきたい。

令和3年3月

有料老人ホーム事業の適正化に関する調査研究委員会  
委員長 町田 昭隆

公益社団法人全国有料老人ホーム協会  
理事長 中澤 俊勝

# 目次

---

1. 本事業について .....	1
(1) 背景・事業目的 .....	1
(2) 事業概要 .....	1
2. 事業の実施結果について .....	2
(1) 委員会検討結果 .....	2
(2) 自治体調査結果 .....	3
(3) 自治体指導監督担当者意見交換会の開催 .....	8
(4) 「住宅型有料老人ホーム標準入居契約書」の策定 .....	15
(5) 「住宅型有料老人ホームサービス第三者評価プログラム」の策定 .....	71
(6) 「有老協・有料老人ホームあんしん宣言」の策定 .....	88
参考資料 .....	90

# 1. 本事業について

## (1) 背景・事業目的

有料老人ホームは、平成12年の介護保険制度施行後、毎年の設置届出数が約1,000か所ずつ増え続けており、令和元年度には約15,000ホームで介護老人福祉施設や介護老人保健施設等の社会福祉施設を超えるまでに至った。このうち、介護付きホームは約5,000ホームで、住宅型ホームは約10,000ホーム、うち月払い方式が約7,000ホームとなっている。

近年、住宅型ホームに対する様々な事業課題が指摘されており、特に法令等の遵守と質の向上により、消費者の選択に資することが喫緊の課題となっている。他方で、地方自治体の指導監督担当部署においても、介護付きホームのように介護保険制度による規制が及ばない住宅型ホームに対する指導監督困難についての指摘がある。

このため、関係分野の専門家による調査研究委員会を設置し、包括的にこれらの課題解決のための方策を検討することとした。

## (2) 事業概要

「有料老人ホーム事業の適正化に関する調査研究委員会」を設置し、以下の検討を行った。

### 【検討事項】

#### 〈コンプライアンス〉

- ア. 住宅型ホーム(月払い方式)用の標準入居契約書の策定
- イ. 有料老人ホーム設置運営指導指針規定のあり方検討

#### 〈質の向上・消費者選択〉

- ア. 住宅型ホームサービス第三者評価プログラムの策定
- イ. 消費者向け「有料老人ホームあんしん基準」策定
- ウ. 「全国指導監督担当者意見交換会」の開催
  - 一 都道府県、政令指定都市、中核市の担当者による全国5か所での意見交換会を開催し、課題整理、対応事例収集等を行う。
  - 一 参加者アンケートを行い、委員会での検討に資する。

## 2. 事業の実施結果について

### (1) 委員会検討結果

#### ①委員構成

事業者、自治体、国民生活センター、弁護士、有識者、の7名で委員会を組成した。

#### □委員

※職名:令和3年3月時点 (敬称略・五十音順)

委員長 町田 昭隆	東京都福祉保健局高齢社会対策部施設支援課 課長代理
委員 神原 雄一	名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課指導係 主事
田村 明孝	株式会社タムラプランニングアンドオペレーティング 代表取締役
千葉 肇	弁護士(協会理事)
中澤 俊勝	スマリンフィルケア株式会社 監査役(協会理事長)
丸山 琴野	独立行政法人国民生活センター相談情報部相談第1課 課長
森川 悦明	グッドタイムリビング株式会社 代表取締役(協会理事)

#### □オブザーバー

森岡 信人	厚生労働省老健局高齢者支援課 課長補佐
佐藤 幸	厚生労働省老健局高齢者支援課 高齢者居住支援係長
柳田 真俊	国土交通省住宅局安心居住推進課 高齢者住宅企画係長

#### □事務局

松本 光紀	(公社)全国有料老人ホーム協会 事業推進部長
古川 祥子	(公社)全国有料老人ホーム協会 事業推進部 課長代理

#### ②開催結果

令和2年9月～令和3年2月まで5回開催し、諸種の検討を行った。

回	日	内容
第1回	R2.9.8	1. 委員長選任の件 2. 事業概要の件 3. 「有料老人ホーム設置運営標準指導指針」への意見の件 4. 「自治体指導監督担当者意見交換会」開催の件 5. 「住宅型有料ホーム標準入居契約書」策定の件
第2回	R2.10.8	1. 「有料老人ホーム設置運営標準指導指針」への意見とりまとめの件 2. 「住宅型ホーム標準入居契約書」策定の件 3. 「住宅型ホーム版サービス第三者評価プログラム」検討の件 4. 「有料老人ホームあんしん基準」検討の件
第3回	R2.11.26	1. 「住宅型ホーム標準入居契約書」策定の件 2. 「住宅型ホーム版サービス第三者評価プログラム」検討の件 3. 「有料老人ホームあんしん基準」検討の件

第4回	R3.1.18	1.「住宅型有料老人ホーム標準入居契約書」策定の件 2.「住宅型有料老人ホーム版サービス第三者評価プログラム」策定の件 3.「有料老人ホームあんしん基準」策定の件
第5回	R3.2.26	1.「住宅型有料老人ホーム版サービス第三者評価プログラム」策定の件 2.「有老協・有料老人ホームあんしん宣言」策定の件 3.事業報告書作成の件

## (2) 自治体調査結果

事業の実施に当たって、全国の都道府県・政令指定都市・中核市に、住宅型有料老人ホームの指導監督上の課題、また「有料老人ホーム設置運営標準指導指針」規定への意見等について予備調査を実施した。

### 【主な意見】

#### ①「有料老人ホーム設置運営指導指針(指導指針)」の法的根拠について

指導指針は省令でなく、また設置者にとっての事業規制ではなく、地方自治体が設置者を指導するためのものである。したがって、指導監督の結果で老人福祉法に違反していれば、法令上の行政処分を科すこととなる。

しかし、調査結果では「法的拘束力がないため指導指針による指導が困難」などの意見があった。

- 指導指針には法的拘束力がなく、悪質な事業者に対して指針に基づいた有効な指導が難しい場合がある。
- 法令ではなく、指導指針に基づいた指導であり、あくまで努力を促す指導のため、強制力が弱い。
- 介護保険施設と同等の要介護者ばかりが入居している住宅型ホームに、介護保険施設に準じたような運営体制を求めたいが、指導根拠がない。
- 現状の指導指針では内容がぼやけていて、自治体の裁量が大きいように感じる。指導指針の効力も弱い。施設が利用者へ提供するサービスの維持、改善のためにもう少し権限の強いものが欲しい。
- 市作成の指導指針による指導を行っているが、法令や条例による指導ではないため、強制力に欠けてしまっている。指針不適合であった場合に届出を受理しないことで、いわゆる未届有料老人ホームが増えてしまうことから届出を受理せざるを得ず、不適合事項がある老人ホームが散見される。
- 指導指針はあくまで技術的助言であり、強制力がないため、事業者が指導内容に納得しない場合がある。
- 老人福祉法に規定されていること以外については、法的拘束力・強制力を持たない行政指導の範囲での指導となるため、指導に応じる事業者もあれば改善が図られない事業者も存在する。
- 施設によって入居者の要介護度や見守りの程度、規模等が大きく異なるため、指導指針を満たしていないことが「高齢者の福祉を損なう」ものであるとの統一した判断が難しい。
- 単に高齢者向けに賃貸住宅を営んでいるだけ、という認識の事業所がある。住宅型有料老人ホームであるという認識が不足している。
- 届出項目の分かりにくさ等に起因して事業変更届の認知率・提出率が低いように思われる。
- 有料老人ホームは対象者となる老人の定義が示されていないため、どの範囲まで利用者を受け入れてよいのか事業者側が判断できず、また具体的に指導することが難しい。

- 全国展開のホームがあるため、介護保険の基準省令に対する解釈通知のように、標準指導指針の解釈があれば統一した指導を行いやすく、また、事業者理解を得られやすい。

## ②対応困難事例

指導指針の規定を遵守しない設置者への指導がしにくい、さらに住宅型ホームについては現行の指導指針では対応できない、等の意見があった。

- 全体的に住宅型と介護付を同じように扱うことに無理が生じている。
- 住宅型有料老人ホームの職員が兼務する居宅介護サービス事業所が近隣市町村にあり、指導監督権限が県である場合など、情報共有や同日の調査実施など連携が必要と思われるが、実際には行っていない。
- 老人福祉法には介護サービスを提供する職員の配置基準がないため、各ホームのサービスの質について大きな差が生じている。また、入居者の実態に即した夜間の介護・緊急時に対応できる職員が配置されていないこともある。
- 届出制であるため、規模及び構造設備について基準を満たしていない場合であっても、設置届を受理せざるを得ない。また、届出時に開設済みの場合もあり、届出以降に指導指針の内容を遵守するよう是正してもらうことが困難である。これにより、入居者の人権やプライバシー及び入居者の急病等の緊急時対応に問題が生じることがある。
- 「指針だからそこまで守らなくてもいいだろう。」と強弁してくる事業者がいる。
- 重要事項説明書の内容が更新されていないケースが多々ある。また、入居契約書と管理規程の内容が整合していないケースや規定の不備が多い。
- 利用者と事業者間でのトラブルとして料金設定に関するものが多く、老人福祉法、指導指針のほか、景品表示法等に関わるため、景品表示法の所管である国・県と密な連携が必要と考えるが、現状では、連携した対応が取れていない。
- 運営開始前に、届出の際の図面通りに竣工がなされたことを確認するための検査を実施しているが、老人福祉法や指導指針には当該検査の明確な根拠がない。
- 設備基準等を満たさず、入居者の処遇上で問題のある施設も多いが、届出のみで運営する施設なので繰り返し指導して改善を促すしか方法がなく、現在の組織体制では長期的な指導を行うことが難しい。
- 全体的に、届出制度であるにも関わらず運営面以外の指針の内容が細かすぎて、届出受理時の指導がしづらい。届出の際に確認する事項は、他法で確認した方がよいと思われるような内容のものであったり、努力義務とは読み取れない記載になっている箇所が法人側にとっては対応しづらい箇所であったりする。そのような場合、法人が反発することが多く、その度「届出制」であり、「指針レベル」という言い方をされ、こちらもどこまで強く指導を行うべきなのか判断に悩むことが多い。
- 介護付きホームの場合、身体的拘束等の適正化のための指針に盛り込む項目として、介護保険関係通知に記載されているが住宅型にはないため、指針の内容をどこまで指導してよいか、不明確である。指導指針についての通知またはQ&Aのようなものがあればよい。
- 有料老人ホームの立入検査に併せて、併設又は関連する居宅介護サービス事業所の実地指導を実施しているが、勤務体制が明確でない事業所がある。また、高齢者虐待防止のための取り組みを行っていない事業所が多い。身体的拘束等の適正化を図るための措置を講じていない事業所が多い。
- 重要事項説明書、入居契約書等に係る変更届が提出されていない事業所が多い。
- 生活保護を受給する首都圏からの入居者が多く、その中には首都圏の福祉事務所やあっせん業者

を介した入居者も散見されるが、地方自治体がこうした施設を指導監督しなければならないことに違和感を覚える。

- 居室について、個室として届け出て、事業開始後に相部屋へ変更し定員数が増加しているケースが見受けられる。指導は行うものの、入居者が既に存在していることから、改善まで長期化している。
- 入居者の実態把握が困難である。
- いわゆる「老人下宿」から設置届を経て住宅型有料老人ホームとなった施設について、各種帳簿の整備がなされておらず、指針に沿った運営が行われているか確認できない場合がある。
- 届出指導に従わない場合の罰則規定等がなく、届出の徹底につながらない。また、未届から届出を受け、建物設備上の指導を行っても、改善が難しい。
- 運営していけるかどうか不安のある事業者が住宅型有料老人ホームを開設しようとしているが、届出であるため、受理するしかない。
- 表面上は指導に従って書類等の整備はしっかり行っているが、処遇面での苦情が多いホームがある。
- 指針にも記載されていないような内容での苦情も多く、対応に苦慮している。
- 介護現場、特に有料老人ホームでの人手不足は、介護事業所のように加算を受けられるわけでもないの、非常に深刻である。先進的な取り組みを行い、魅力ある職場であれば自然と人が集まることもあるが、多くの有料老人ホームではそこまでは難しく、相談を受けることもよくある。しかし、それに対してこれといって有効な指導、助言はできておらず非常に悩ましい。
- 介護人材の不足とも関係するが、特に小規模の施設、有料老人ホームのみで他に事業を行っていない設置者では、今回の新型コロナウイルスや、豪雨などの災害時、緊急時に職員の確保が非常に難しい。施設職員の募集をかけたも応募が全くない状況で、職員を確保してくださいとだけ指導を続けていることに無力感を感じる。
- 収益重視の事業者へは、法令指針等に基づき時に厳しく指導できるが、福祉(サービス)重視の事業者は、必要以上に厚いサービスを提供したり、本来もっと利用料をとらないと収支が釣り合わないにもかかわらず遠慮したりということがあり、結果職員の給与や施設の修繕に資金が回らなくなっているということがある。経営のことにまで口を出すのはどうかと思われ、厳しく指導をしていない。しかしそれで施設がつぶれてしまっはより大きな問題となるため、憂慮している。
- 現在、新型コロナウイルス感染症により、事業者への立入検査の実施が難しい状況。
- 設置運営標準指導指針や本市の指導指針に適合しない事項がある場合や、サービス付き高齢者向け住宅の登録がある場合は、有料老人ホームに該当しない、と誤解している事業者が見受けられる。
- 介護サービスを委託している事業者があるが、立入検査時の対応が受託者側の職員であることがあり指導に苦慮している。

### ③ホーム併設の介護保険居宅サービス事業所について

設置者による介護保険サービスの過剰な供給について、何をもって指導すべきかについて問題視する意見がある。特に、ホーム独自の介護サービスと建物併設の居宅介護サービス事業所による介護給付の関係整理や、併設事業所による過剰といえる介護給付の問題に対し、指導上の判断根拠がないことへの問題提起が行われている。

- 介護保険の居宅サービス利用を前提とした利用料金(家賃・食費・管理費等)となっていることがあり、なかには、入居者の介護度が重くなることにより、家賃等が安くなることもある。また、生活保護受給者のみ家賃設定が異なるといった事例があるが、指導を行うのに苦慮している。
- 入居者は、設置者が運営する併設居宅介護サービスを限度額上限まで利用することがもはや一般

的となっている。入居時の誘導が強く疑われるが、これを立証し指導する有効な方法が見当たらない。

- 居宅介護事業所と一体となっている住宅型有料老人ホームについては、人員面での勤務の切り分けが不明確なケースが見受けられるため、昼夜通じて1人以上配置していることが確認できないことが問題だと感じる。
- 併設介護サービス事業所について、事業所による囲い込みや住宅サービスとの不明確な区分、過剰なサービスが盛んに言われているが、いずれも是非を判断する基準があいまいで、指導を困難なものにしている。是正するためには、基準の明確化(数値設定)あるいは制度上の見直しが必要ではないか。
- 囲い込みの指導について、有料老人ホームはそもそも届出制となっており、介護報酬などの公費も適用されないことや、囲い込みの規制範囲が不明確なため指導が難しい。
- 住宅型有料老人ホームの指導監査を行う際、サービス提供を行っている介護事業所(訪問介護、通所介護、居宅介護支援事業所)についても、同日で実地指導を行うようにしている。しかし、住宅型有料老人ホームを運営している法人と、介護事業所を運営している法人が別の法人である場合や、同一法人であっても同一建物ではない場合、連携して実施することが難しい。
- ホームの訪問看護ステーションが入居者との個別契約によりサービス提供をする形態をとっている。ホームの広告には「医療サービスを提供します」といった文言を掲載し、あたかもホームのサービスとして医療が提供されるかのような表現をしている事業者に対し、適切な広告に改めるよう指導を行った事例がある。広告についても有料法人ホームの事業と介護保険サービスの事業との混同がないように重点的に確認を行っている。

#### ④自治体の指導実務上の課題について

増加し続ける有料老人ホームに対し、自治体の担当職員が増員できず指導の手が回らない、との意見や、担当者自身に指針等の理解が不足している、等の意見があった。

また、所管地域内でホームが増えているが指導監督体制が整わないため、国に事務補助のための人件費補助メニューを新設してほしい、といった意見もあった。併せて本協会に定期立入調査を業務委託したい、との意見もある。

なお、立入調査の実施に当たって調査項目が整備されていない、との意見が複数あったが、本協会が一昨年の老健事業で策定した「指導監督の手引き」に参考事例を記載しているので、参考にされたい。

- 住宅型有料老人ホームが急増していることから、立入検査等の指導監督に当たる職員が不足している。
- 1年単位で県内全ての有料老人ホームに対し、指導監督したいと思っているが、人員、予算等の制約から、対象を絞って指導監督を実施していることが現状の課題である。
- 人員が不足しており、計画どおりの定期立入検査が難しい。住宅型ホームには総量規制がないため年々微増しており、また、併設訪問介護事業所と混在するサービス提供が常態化していたり、入居者の家族等からの苦情が県に第一報が来ることがあったりと、ホームの情報公開業務とともに指導監督業務全体が負担である。国には、事務補助のための人件費補助メニューを新設してほしいと感じている。財政状況の良くない地方の自治体ほど、特養待機者の受け皿として有料老人ホームの重要さを感じるものの、人員不足によりホームとの意思疎通に困難が生じている。
- 今年度においては、現時点で住宅型有料老人ホームへの実地調査を実施できておらず、今後予定されている実地調査では、新型コロナウイルス感染症対策を考慮した指導が課題と考えられる。

- 指導を行う側の行政職員が、老人福祉法や指導指針等を十分に理解できていないことがある。
- 課において老人福祉施設及び有料老人ホーム等について指導監督を行っているが、指導監督を専門に行う職員はいない。数名で多くの業務をこなした上でやっている。他の自治体においても監査等を担当する職員不足、人手不足はよく聞く話である。法令、事務連絡等により、指導監督を担当する職員数の基準でも示されないものかと思う。また、職員間での指導監査に関するノウハウの継承もより難しくなっている。
- 職員不足にも関係するが、定期的な立入検査により市内の有料老人ホーム全てを回るのに4年をかけている。4年経つと施設の職員も当方も異動等で変わってしまい、お互い初めての立入検査のようになってしまい時間もかかる。老人福祉施設については毎年の監査が義務付けられているが、2～3年に1回は立入検査ができる体制が必要。
- 担当職員の人数が限られていることから、定期的な立入検査については全国有料老人ホーム協会に業務委託させていただき、実施をお願いしたい。
- 介護保険法上の施設指導では文書の削減や指導の効率化が求められている。有料老人ホームとしても、設置届出時において必要なものと実地指導時に必要なものを挙げていただき、文書削減、省力化等可能な部分を明示していただきたい。
- 有料老人ホームの指導監督を専任で行う職員はいないため、苦情等での緊急立入に対応しながら全ての施設への定期的な立入調査を行うためには、実施間隔が空いてしまうなど効果的な指導が行えていない。
- 指導監督を行う際の項目等詳細を作成していないので、今後検討していく必要があると考えている。
- 有料老人ホームの数が年々増加しており、立入検査に行ける年間訪問数も限られるため、5年～6年に1度の立入検査しか実施できていないのが課題である。
- 指針では、有料老人ホームの立地条件、事業収支計画、前払金の取扱いなど踏み込んだ内容まで規定されているため、全ての項目を確認すると時間がかかりすぎる。「介護保険施設等に対する実地指導の標準化・効率化等の運用指針について」(老指発0529第1号 令和元年5月29日)のように、指導に当たって最低限確認が必要な標準確認項目などの設定が望ましい。

## ⑤行政処分について

老人福祉法上の行政処分(改善命令、事業停止命令)を行う際の判断基準を求める意見があった。

- 指導指針の性質上、行政処分となる明確な基準がなく、介護保険施設のように介護報酬の返還等も発生しないため判断が難しい。
- 行政処分事案とすべき標準的な判断基準が確立していない。
- 事業停止命令等の行政処分をする際、行政庁の裁量による部分ではあるが、全国的に行政処分をした事例がほとんどなく、判断基準があいまいである。また、処分事例等が少ないため、自治体で独自に処分基準等を策定するとしても、材料が少なく策定が困難。
- 入居者の生活の場である以上、入居者の住まいを確保する必要があるため、事業停止命令は現実的ではない。

自治体からの意見において、現行の指導指針規定について様々な意見が出されたため、委員会で検討、集約した上で厚生労働省に別途報告した。

### (3)「自治体指導監督担当者意見交換会」の開催

上記の予備調査結果を踏まえて委員会でテーマを選定し、開催方法についてはコロナ禍の状況を踏まえ当初予定していた全国5か所での対面形式の実施を中止、ZOOM形式で2回開催した。内容は以下のとおりである。

#### ①開催概要

名 称	有料老人ホーム指導監督担当者意見交換会
対 象	都道府県、政令指定都市、中核市の担当者
内 容	<p>①行政説明(厚生労働省)「有料老人ホームに関する規定等について」動画の事前視聴</p> <p>②グループワーク(ブレイクアウトセッション) 120分(目安 30分×4テーマ、フリートーク) 事務局、自治体委員が各GPをコーディネートした。</p> <p>□テーマ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○住宅型有料老人ホームにおける指導監督のあり方</li> <li>○行政処分の取扱い(事業停止命令等)について</li> <li>○未届ホームへの対応について</li> <li>○当日テーマ出し</li> </ul> <p>③参加者アンケートの実施</p>

#### ②開催結果

会場	実施日	参加団体	参加者
東日本	R2.11.6	23	26
西日本	R2.11.12	23	30
	計	46	56

#### ③テーマごとに出された意見

<b>ア. 住宅型有料老人ホームにおける指導監督のあり方</b>
<b>■届出時の指導指針不適合事項について</b>
届出時に指導指針不適合内容(狭い居室や廊下幅)があっても、重要事項説明書上で不適合とし、届出を受理せざるを得ない。
コスト面で栄養士の配置が困難な場合は、届出を受理するようにし、できるだけ配置するよう口頭指導に留めるなど柔軟に対応している。
<b>■生活保護受給者の入居が可能なホームについて</b>
生活保護受給者の価格を変えることは認めていない。居室に固有の理由があるのは分かるが、入居者が生活保護受給者だからという理由で料金が変わるのは、部屋の価値自体は変わらないのでそぐわないと考えている。ただ、実際にそれを明文化して指導できるかということも難しく、実際には生活保護受給者の料金体系というのが別に存在している状況である。
生活保護受給者の保護費の部分について家賃の上限があるため、一般入居者との価格の違いはやむを得ないが、「引き下げた分を他に転嫁しない」という条件を付けて届出を受けている。

他の都道府県の生活保護受給者をほぼ100%連れてくる施設があり、保護費の出元や医療費の関係で問題になっている。

■いわゆる「囲い込み」について

「囲い込み」が不正なものであると立証するのは非常に困難である。介護保険部局で「ケアプラン点検」を定期的に検査してはいるが、そこでどこまで拾い上げられているか、実効性は甚だ疑問である。

どういうことであれば「囲い込み」なのかの共通認識がない。

併設の小規模多機能施設内で苦情があり、市町村が指定権限を持っているので、その情報提供で立入検査に行く予定である。有料老人ホームと小規模多機能の料金表がセットで作られているが、検査時には表向きの別料金表を示されることがある。

ホームの立入検査に行く係と介護事業の実施指導をする係が別になり、情報共有がしにくい。

■コロナ禍での取り組みについて

外部の訪問介護事業者利用を、コロナの感染拡大を防ぐためという意味で施設が制限していた時期があり、国から不当に感染症が怖いからという理由だけで訪問介護等を断らないという通知が出たが、施設によってまだ渋る施設があるようで、ケアマネジャーから「有料老人ホームに全然入れてくれず、このままだとケアプランに沿った介護が全然できない」という相談があった。

新型コロナウイルスの関係で立入検査に行くのが厳しく、今年度の対象施設に関しては書面での提出として書面上で見られる限りを見ていこうという方針を取っている。

集団指導は今年度すべて停止している。新たな資料のみ作成してウェブ上に掲出している。

通常、有料老人ホームの立入検査を3年に1回実施し、問題のある場合は毎年実施している。今年度は、10月までは中止、11月から再開する。今年についてはできる限り必要がない限りは行かないという形で、新設の有料老人ホームと特別問題があるような有料老人ホームだけに行く。

面会制限の緩和に対する国の通知がどうしても管理者判断に一任されており、事業者からの照会が非常に多い。

国の通知の文言的に「地域の感染状況を踏まえる」という言いぶりがあり、そこについては県の新型コロナの対策本部の施設班で、今後、関係団体と感染状況、ステージ2とか3とか、医療部局が示している感染の段階があるかと思うが、そういったものとひも付けながら高齢者施設の面会制限の基準みたいなものを県として示すべきなのか、示さないべきなのかという議論がある。

立入検査業務自体のスリム化を図るために、今年度の途中から電子申請で、ある程度現場で確認するものを電子的にもらえるような仕組みを取っている。今年度については、目的は違ったが結果、それを使って簡易的な検査を実施している。

管理の項目はいろいろとあるが、これらの情報を、コンタクトとか立ち入り検査、届出管理等、これらを全部一元化するシステムを平成30年から導入している。これを事業費というより、必要最低限でやる経費で割り振りできた。

国から来たマスクや消毒液は、基本的には介護事業所と有料老人ホームを含めて全部配布した。老健協・老施協のところに先に配るのではなくて、全部横並びで配布した。

ホームでの面会が制限され面会禁止のところもあるが、かなり住民から苦情が来ている施設がある。自治体としてはもっと緩くしてくださいということは言えない。それを言ってもし感染した場合、その責任が取れない。

## ■利用料について

対価性のない費用を「更新料」という名目で入居者から徴収していた事例があり、最終的にはその契約は破棄し、更新料は取らないという話で終わったため追及はしなかった。その施設は過去に更新料を徴収していた事例もあり、さらに入居者は生活保護受給者が非常に多い施設で、その場合は住宅扶助が公費から出ている形になり、もっと深掘りすれば介護保険の返還請求のように生活保護費の返還や入居者に対して支払うべきではなかった費用を返金させるという話になる可能性がある事例だったと考えている。

## ■人員配置について

指導をしても開き直るといふか、「あくまで指針ですよ」と事業者から言われてしまうような事態が起こっている。運営母体が小さい、サービス体制がしっかりしていない、人員配置も十分だとは決して思えない事業者の指導に当たると、そういうところには非常に課題のある事業者が多いため指導が難しいと感じる。

人員基準について、住宅型は明確な基準がない。利用者の要介護度に応じて配置をしろという形になっているので、「利用者に応じたというのはいったい何人ならいいのか」と開き直られてしまうと、こちらとしても指導が難しい。

夜勤の職員の配置について入居者の要介護度によって変わるが、やはり十分な夜間職員を置いていないというところで、自治体から見ると十分ではないが、その点強く指導ができないため苦慮している。

指針の強制力の弱さで対応に苦慮している。介護保険課なので実地指導の担当課とは違うが、最終的には指導指針の記載事項は指導するための一つの目安なので、守れていないところに対しては「確認」という形でチェックをしており、なるべく指針に沿って人数等を調整して配置してくださいという形で少しずつ連絡を重ね、指導をしている。

職員の人員配置基準を設けるべきだと考える。理由としては、住宅型の有料老人ホームであっても介護サービスであったり食事の提供などを行っている事業者もあるので、利用者が満足いただけるようなサービスを実施するためにも人員配置基準を設けたほうがよい。事業者から質問を受けた場合は、建物の階数、例えば2階建てであったら夜間の配置人数は2人、といったように指導している。

住宅型有料老人ホームに該当するサ高住で、夜間の職員がおらず、実際に褥瘡の人が3人程度出て、病院に行って初めて問題になるということがある。そこもデイサービスが併設されているが、夜間については人手が不足している状況で、サ高住も褥瘡や体位の交換等そこまで見る職員の基準がなく、職員配置の義務がそもそもなく、そこまで指導ができない。人員の基準があると事業者に対する言い方、指導も前に進むと思っている。

人員配置基準については利用者の状態像によって、この状態であれば夜間1人とか2人とか、体位交換をするのにこれくらいの人が必要だろうと言えればいいのだが、それが難しい。

今年度当初に新型コロナによるクラスターが起きたのを踏まえて、指導指針に感染症対策に関する内容を盛り込む改正をした。具体的に言うと、職員が他の施設と兼務していないか兼務体制の確保や協力医療機関と感染症対策に対するやりとりはしっかり行うように、など。特別養護老人ホーム等で基準として定められているような感染症対策に関する施設内の指針、感染症対策に関する委員会を開いて定期的に研修を行う、という内容について指針に盛り込んだ。人員基準等と同じであくまで指針になるので、実際にこれをやっていないと何か処分対象になるというところまでは読み込めない。

人員の切り分け、昼夜1人以上いるかという確認はタイムカードなどで確認している。食事サービスを提供しているときに、栄養士による献立表の作成というのが標準指針であると思うが、近所の人がご飯を作り栄養士がない場合に、委託するのかという話にもなり指導がしにくい。

#### ■既存建物を利用したホームの設置について

既存の建物を活用した有料老人ホームの申請で、もともとホテルだったところを用途変更して使うということだったが、かなりホテルの仕様(廊下が斜面、玄関・個室のドアが引き戸ではなくて開くドア、上がりかまちがある)になっており、大掛かりな改修が必要になってくるのではないかと図面を見て思ったが、できるだけ有効活用したいという思いがあり、それをどこまで指導していいのか。

指針不適合施設として届出を受けている。特例を使うと直す必要がなくなってしまい、指針に適合してしまう(居室面積や廊下幅を適合することを要しないと書いてあるため)。代替措置や改善計画をつくれれば、直さなくてもいいですよというのがあるので、それは駄目だと。指針適合施設とは言わないけれども、不適合施設として重説に書いたり、入居や契約の際に「うちは指針に適合していないで。」というのをちゃんと利用者に説明する等そのような指針不適合施設としての届出を受けるという形でやっている。

#### ■併設の居宅サービス事業所について

通所介護事業所等を併設するホームで、人員を混ぜて管理しているところがあったので、勤務時間を切り分ける等の指導の整理が非常に大変だった。

例えば住宅型ホームで併設はしていなくても、市内の訪問介護の事業所が入っていたり、近隣の自治体の訪問介護事業所がヘルパーとして入っていたりするので、近隣の自治体とできるだけ連携を取りながら指導するような努力はしている。実際に指針を基にした指導というのが有料老人ホームにおいては難しく、結局訪問介護の事業所への指導が多くなってしまっているのが現実である。

#### ■苦情・事故報告等について

苦情やトラブルが、なかなか報告が上がってこないケースがある。サ高住でも、利用者とトラブルになったケースがあったが、設置者が事故責任を認めず、意識の低さを感じる。

虐待の通報などによる臨検に行く場合などは、法人の役員も同席し、施設長を含め話を伺うということはしている。パワハラ問い合わせも1~2件あったが、なかなか指導をしづらいところもあるので、労働局の相談窓口なども調べながら紹介した。

#### ■自治体指導監督担当者の体制について

職員3人で運営していて、なかなか厳しい。1人が欠けたら回らないような状態でやっている。何か国主導の研修会みたいなものをやっていただき、有老協の作成した解説はあるが、標準指導指針について、もうちょっと質疑応答の時間などを設けた研修会をやっていただけたら自治体にも安心感があると思う。

指導監督担当職員数が削られている。介護保険を所管している班も隣にあるがとても非協力的で、有料老人ホームは、特に介護保険施設でもなく、社会福祉法人でもないからということで行政内で冷遇を受けている。そのため担当が少なくなりがちなところだとは思う。

有料老人ホームは増え続けていて、サ高住と合わせ年々増えてきて、業務量は増え、情報も公開しなければいけないし、立入検査もと、地方の部局にもお手伝いを頼んではあるものの、地方は地方でやることが多い、障害者施設も回らなければいけないということで、すごく人員の工面に苦慮している。

<p>国にはぜひ人件費のメニューを創設、人件費を補助してほしい。また、一刻も早く業務のシステム化への移行を要望したい。</p>
<p>市町村の協力を仰ぎづらいため、すごく孤独感を感じている。県に業務が偏っている。設置届の添付資料も全部システムで送ってくれたらと思うところもあり、メールでやりとりするにも限界があったりするので、システム化は強く要望したい。</p>
<p><b>イ. 行政処分の取扱い(事業停止命令等)について</b></p>
<p>事業停止命令の対象となるほど悪質なホームはない。また、入居者の住み替え先まで考えると難しい。</p>
<p>国に、事業停止命令の基準を示してほしい。</p>
<p>都道府県が事業停止命令を出すとしても、措置等は市町村の協力を得て行っていくところの調整が想像し難いところが課題に感じている。</p>
<p>指針の規定が明確ではないところで、人員配置基準等ははっきり根拠を示さないところが一番弱いのではないかと思う。</p>
<p>指針上でももう少し運営とか職員配置について根拠的に規定できる基準がないと、今でさえあくまで指針という形で指導している現状、その中でももう少し水準を決めて規定をできたほうが指導しやすくなるし、どちらがいいと言われれば、市としてはもう少ししっかり規定していただいたほうが今後はやりやすいかなと考えている。</p>
<p>生活の場である以上入居者の住まいを確保する必要があるため、住まいの確保については前回の法改正で自治体が確保するよう義務付けられたが、具体的に変わった場合、どのようなことをすればいいのか。</p>
<p>平成19年度に行政処分、事業改善命令を発出したことがある。そこは会計的に事業継続が困難になった会社で、倒産してしまった。ホームの継続が難しくなったということで入居者を移さなければいけなくなったが、そのときは県の担当者が、そのホームが建っていた市町村の担当者に電話をし、民間の施設や特養に住み替えを行っていただいた。県が事業停止命令を出さなければならない場合は、責任を持って住み替え先を探さなければならないと思うが、現段階で準備はできていない。</p>
<p>介護保険法では処分決定をするに当たって案という部分が厚生労働省から過去に示されているが、老人福祉法での改善命令や事業停止命令にあたっての基準がない。</p>
<p>国が処分する際の基準を示していない中で、自治体が独自に基準を示すのは難しい。</p>
<p>指導指針を含めてかなり自治体側に裁量があり、当然処分についても独自基準を定めるのが本来かと思うが、現実には相当にハードルが高い。</p>
<p>当初は介護保険の虐待適用と併せて検査していたが、老人福祉法上の重要事項説明書や契約書等で規定しているサービスの不履行により入居者の生命・身体に多大な影響を生じているという理由から改善命令を出した。</p>
<p><b>ウ. 未届ホームへの対応事例</b></p>
<p>年1回ぐらい厚労省の調査に合わせて各区から情報を集約して未届ホームかどうかという判断をしている。その中で、契約書上、食費が入っていたり、明らかに未届ホームではないかというところについては届出指導をして大体出していただけているが、例えば設置者が悪意を持って、有料老人ホームにならないように運営している場合に、断定できない事例が多い。</p>

<p>平成27年、28年頃に未届の調査を開始した時点では80件ぐらいあった。それが今は12件ほどになっていて、大体のところは届出を検討していただいている。未届ホームと把握し現況調査等もしている。その中に、「有料老人ホームではない」と強く言う事業所もある。そういったところは実際ホームページなどで安心の見守りという部分で配食みたいなものを入れているところとか、料金体系の中にも食費などを記載しているので指導した。しかしあくまで選択だという主張をしているところもある。</p>
<p>未届ホームはいまゼロである。毎年1回市内の地域包括支援センター等に協力を依頼して、未届ホームがないかを照会してもらっている。</p>
<p>未届ホームであることをホームページで公表している。</p>
<p>各部局に情報提供をお願いしているが、それ以外に年に1回建築住宅関係とか、消防関係、市町村に調査依頼をして、疑わしい事例があれば県の出先機関で現地調査を行っている。昨年度疑わしい事例が2件あり調査した結果、1件は有料老人ホームに該当するというので届出をしてもらい、1件については該当しないということだった。</p>
<p>把握している未届ホームは8件だが、特に市町を通じて有料とおぼしきものはそれをはるかに超えて60件程度と認識している。宅老所的なものが多く、実態として長期の入居に変わり、しかも食事等のサービスを提供しているから、実態としては有料老人ホームになっている。ホームページに、未届ホームである旨を実名公表し、それなりの意識を持ってもらうようにはしている。</p>
<p>届出書類が揃わずに受理できない事例が複数あり、進めることができなくて困っているのが現状である。</p>
<p>一昨年に届出書は提出しているが、重説、入居契約書、管理規程などの重要書類が一切提出されておらず、事務が進まない案件がある。</p>
<p>「配食サービスを会社として頼んであげているだけですから」と言う未届ホームがあり、設置者が関与しているのであればサービスの一環であると指導する。設置者はシェアハウスだと言っているが、入居者が自分の意思で買っていないのであればそれは提供である。全然納得されない。</p>
<p>シェアハウスと呼ばれる建物が市内でも増えてきていて、建築部局から、高齢者が1人でもお住まいになり、食事提供などのサービスがあるようであれば有料老人ホームだと説明する。届出を嫌々ながら出してもらっている状態である。</p>
<p><b>エ. その他</b></p>
<p>昨年まではサ高住で独自でつくっている重説を出してもらっていたが、毎年国に報告する数字とかが重説の中からはなかなか拾いにくく、今年から重要事項説明書を統一して出していただくようお願いしている。重説は市民に公表するとき、ホームページに掲載するときにも、やはり統一してあるほうが市民には親切だということもあって、すべて統一している。</p>
<p>有料老人ホームの契約の中で食事の提供をし、健康な食事を提供しますと言いつつ、実態としてカップラーメンやコンビニ弁当を提供している。健康ではないだろうと思うし、見る人によっては食事が十分でないことを虐待だという見方もあると思う。そこまで事業者に求めきれないのかなと思い、適切ではないだろうというのも契約の中で、カップラーメンが駄目とかコンビニ弁当が駄目とかそこまで言い切れないなというのものもある。</p>

設置届を出す時に、決算書上で黒字であるかどうか、ある程度安定しているかどうかというところぐらいしか見ていない。30年間の収支計画については割とよく見ていて、有料老人ホームは基本的に単体では赤字が続くことが多いと思う。そのような計画書を出してきたところには、どうやって解消するかを書面で提出させている。

重要事項説明書と情報開示等一覧表と入居契約書と管理規程、これは直近の変更届等で出てきたものと最新のものと見比べて一字一句間違いがないかどうかをチェックしている。そこで変更届が出ていないにもかかわらず内容の変更がある場合には指摘し、正確な状態になった上でホームページで公表という形にしている。

定期報告書類を見ている余裕がない。ホームページで重説公開を始めたところだが、今年は新型コロナ関係の業務が膨大な量になっており、公開できていない。介護保険事業計画の8期策定でも、有料・サ高住は施設数とか定員数を記載とあって、さらには入居している人の分析ということで、国から市町村に情報提供を求められているが、全然手が回らず、市町村には「重説は公開するので、そこから自力で情報を取ってください」というようなお願いぐらいしかできない。

老人福祉法施行規則の変更届の事由で、設置届に添付してあるものか。基本的には変更した場合は変更届を1か月以内に出すことになっているが、重要事項説明書とか入居契約書とかが変更となった場合、どのレベルでもらうのか疑問がある。重要事項説明書は内容がその都度変わる(職員数や入居者数等)が、そのたびにもらうこともできないし、「重要事項説明書のここの文言が変わりました、届出は要りますか」と言われたときにどの程度ならもらって、少しの変更ならもらわないとか、判断が難しい。

ホームページで変更届を出してくださいという一覧表を載せているが、重要事項説明書は対象にしていない。料金変更など重要な項目の際は提出を求めるが文言変更等は対象にしない。

災害の「避難確保計画」の作成状況について、具体的計画になると実際は市とか町が所管するので県としてなかなか把握しづらい。

防災危機管理課という防災を担当している課と連携を取りながら避難確保計画を出すように指導している。福祉部の担当課から直接施設に指導を行っている。新規の設置届の際には併せて避難確保計画も提出してもらっている。

入居契約書の「極度額の記載」がどこも不十分である。

## (4)「住宅型有料老人ホーム標準入居契約書」の策定

### ①策定主旨

業界の3分の2以上を占めるに至った住宅型有料老人ホームにおけるコンプライアンスの土台とすべき標準的な入居契約書はこれまでになかった。他方で、令和2年4月に改正施行された民法には、有料老人ホームの入居契約に及ぼす影響も複数見られることから、(公社)全国有料老人ホーム協会は、厚生労働省の補助金事業を活用して、月払い方式での「住宅型有料老人ホーム標準入居契約書」を策定し、従来以上の消費者保護等を図ることとした。

### ②策定結果

公益社団法人 全国有料老人ホーム協会  
住宅型有料老人ホーム標準入居契約書(令和3年3月31日/初版)

※本内容は、令和2年度老人保健事業推進費等補助金(有料老人ホームの事業適正化に関する調査研究事業)により作成したものです。

#### ■本契約書について

##### ○全体構成

「表題部・契約本文・別表・管理規程・記名押印欄」をもって、入居契約とする。

##### ○契約の想定

・入居者の状態:入居時自立での単身入居      ・ホームの種類:住宅型ホーム  
・家賃の支払方法:全部月払い      ・契約形態:終身利用契約

##### ※有老協標準入居契約(6訂版)との主な相違点

—前払金に関する規定の削除      —居室の住み替え規定の削除  
—「一時介護室」の削除      —介護は外部の居宅サービスを受給し、別途ホーム独自の介護職員が介護サービスを実施

# 1. 表題部 (※以下は記入例)

## (1) 施設概要

施設名称	〇〇〇〇〇〇〇
施設の類型及び表示事項 【自治体が定める用語を正確に記載する。】	<p>類型：住宅型有料老人ホーム</p> <p>表示事項：居住の権利形態：利用権方式 利用料の支払い方式：月払い方式</p> <p>入居時の要件：入居時自立・要支援・要介護 介護保険：居宅サービス利用可</p> <p>居室区分：全室個室</p>
開設年月日	令和〇年〇月〇日
所在地	〒〇〇〇-〇〇〇〇 〇〇県〇〇市〇〇町〇
敷地概要(権利関係)	<p>〇〇㎡</p> <p>権利関係記入例：「設置者所有(※抵当権の有無)」、「通常借地(契約期間〇年(平成△年契約))」</p>
建物概要(権利関係等)	<p>・〇〇造地上〇階建／延べ床面積〇㎡(内、有料老人ホーム部分〇㎡)</p> <p>権利関係記入例：「設置者所有(※抵当権あり)」、「通常借家(契約期間〇年(令和△年契約)自動更新あり)」</p> <p>・建物竣工日 令和〇〇年〇〇月〇〇日</p>
居室の概要	<p>・一般居室〇室(個室〇室・〇～〇㎡、縁故者用個室〇室・〇㎡)／定員〇名</p> <p>・介護居室〇室(個室〇室・〇㎡、2 人部屋〇室・〇㎡、3 人部屋〇室〇㎡、4・人部屋〇室・〇㎡)／定員〇名</p>
共用施設の概要 【景品表示法に則り、費用のかかるものはその旨を記載】	<p>・食堂、浴室、便所、洗面設備、健康管理室、機能訓練室(食堂兼用)、談話室、事務室、洗濯室、汚物処理室、ケアステーション、ゲストルーム(有料)、駐車場(有料)。</p> <p>・防火設備：自動火災報知設備、火災通報設備、スプリンクラー</p> <p>・エレベーター：車椅子対応、ストレッチャー対応</p>

## (2) 入居者の居室

階高・居室番号	〇階・〇号室
一般居室・介護居室の別	〇〇居室
間取り・延べ床面積	〇タイプ 〇. 〇〇㎡(他にベランダ〇㎡)
附属設備等	トイレ・浴室・洗面設備・緊急通報装置・ミニキッチン・テレビ回線・電話回線

## (3) 入居日までに支払う費用の内容等 (第22条関係)

敷金	〇〇〇円(月額家賃の〇月分)
----	----------------

(4)入居後に支払う費用の内容 (第23条関係)

月払い利用料	総額 〇〇円(税込)・2人目加算〇〇円(税込) 内訳：1か月当たりの家賃、管理費、食費、介護サービス費、〇〇費。	
発生始期	入居日(記名押印欄に記載)	
支払方法	毎月払い/支払日・支払方法の詳細は管理規程に定めます。	
内訳	家賃	月額 〇〇円(非課税)
	管理費 【景品表示法対応のため、用途は全記載。「等」で括らない。】	月額 1人〇〇円(税込)・2人目加算〇〇円(税込) 用途：目的施設の維持管理費、事務管理部門の人件費・事務費、入居者に対する日常生活支援サービス提供のための人件費・事務費。
	食費 【消費税法対応のため、軽減税率の対象とする食事を明示する。】	月額 1人当たり〇〇円(税込) 上記は1人1日3食×30日喫食した場合の概算額です(朝〇円、昼〇円、夕〇円)。 ※厨房維持費等を別途受領する場合は書き分ける。 用途 〇〇 記入例：食材費、厨房維持費 軽減税率について 記入例：本ホームでは消費税軽減税率の対象とする食事を、「朝食、昼食、夕食」とし、それ以外の「おやつ」や「間食」等は軽減税率の対象としません。
	介護サービス費	月額 1人当たり〇〇円(税込) 用途 介護保険法に基づかず、介護職員をホームに配置して介護サービスを提供するための費用。 積算根拠：
水道光熱費	1室当たり〇〇円(税込) ※実費負担の場合は、以下の「その他の費用」に記載する。	
その他費用	・都度払いの利用料については、管理規程別表第4、第5に定めます。 ・介護保険居宅サービス費用は自己負担	
備考		

## 2. 本文

### 第1章 総則

#### (目的)

- 第1条 設置者と入居者は、入居者が終身にわたり、目的施設を利用し各種サービスを受けることを目的として、本契約を締結します。
- 2 設置者は、以下を遵守して本契約を履行します。
- 一 老人福祉法その他の関係法令
  - 二 ○○県有料老人ホーム設置運営指導指針
  - 三 公益社団法人全国有料老人ホーム協会が定める倫理綱領
- 3 入居者は、設置者に対して、表題部(3)及び(4)に定める月払い利用料等を支払います。
- 4 入居者は、目的施設の適切な運営について家族等の理解と協力が得られるよう努めるものとします。
- 5 入居者が要支援又は要介護認定を受けた場合、入居者は介護保険居宅サービスを利用するものとし、設置者は入居者の選択に資するようホームの近隣に設置されている介護サービス事業所及び医療機関の情報を提供します。

#### 解 説:

- 第1項では、設置者は入居契約の終了がない限り終身にわたって入居者に目的施設の利用とサービス提供を約すことを明示する。
- 第4項は、昨今生じている家族等からのハラスメント等を踏まえ、ホームの運営への協力を予め入居者に求める規定である。
- 第5項では、住宅型ホームについて景品表示法指定告示による、介護保険サービスを受ける場合は外部の居宅サービスの給付を受ける旨を表示する義務、ならびに指導指針を踏まえ、外部事業所の情報を提供して入居者の受給選択権を守り適切な選択に資することとした。

#### (目的施設の表示)

第2条 本契約の対象となる目的施設は、表題部(1)及び(2)で定めます。

#### 解 説:

- 「目的施設」とは、入居者が生活するための居室、及び各種共用施設の総称である。

#### (目的施設の利用)

- 第3条 設置者は、この契約の終了(第25条各号)がない限り、入居者の終身にわたりこの契約を履行します。
- 2 入居者は、目的施設の全部又は一部についての所有権を持ちません。
- 3 入居者は、長期不在又は長期入院中においても、目的施設を利用し各種サービスの提供を受ける本契約の権利を失いません。
- 4 入居者は、次の行為をすることができません。
- 一 居室の全部又は一部の転貸
  - 二 他の入居者が入居する居室との交換
  - 三 前各号に類する行為又は処分

#### 解 説:

- ホームは入居者の生活の居所であることから、入居期間中に長期の不在や入院等が発生しても契約は中途終了しないことを明示する。

○賃貸借契約と同様に、目的施設の転貸、交換、処分等の禁止について規定し、これに違反した場合は設置者からの契約解除に相当することとする(第26条第1項第三号)。

(各種サービス)

第4条 設置者は、入居者に対し次のサービスを提供します。

- 一 介護サービス
  - 二 健康管理サービス
  - 三 食事サービス
  - 四 生活相談サービス
  - 五 生活支援サービス
  - 六 レクリエーション等
- 2 設置者は、入居者のために、救急車の手配・医師に対する往診の依頼・入退院又は通院時の介助・入院の手続き代行等の医療支援を行います。なお、入居者の医療に要する費用は入居者の負担となります。
- 3 入居者は、次の行為をすることができません。
- 一 本契約に基づく各種サービスを受ける権利の全部又は一部の譲渡
  - 二 前号に類する行為又は処分

解 説:

- ホームが提供するサービスのメニューを列記し、次章以降で具体的な内容や価格等について規定する。
- ホームが配置する介護職員が、介護保険法以外での介護サービスを提供する場合も規定する。
- 上記以外のサービスがある場合は、第1項に列記する。

(管理規程)

第5条 設置者は、本契約内容を補完するために管理規程を作成し、入居者及び設置者はこれを契約内容とすることに合意します。

- 2 前項の管理規程は、本契約に別に定める事項のほか、次の各号に掲げる項目等を含むものとします。
- 一 目的施設の居室数・入居定員
  - 二 入居者が支払う利用料が充当される各種サービスの具体的内容
  - 三 入居者が医療を要する場合の対応
  - 四 協力医療機関及び協力歯科医療機関の名称・所在地・交通の便・診療科目及び具体的協力内容等
  - 五 緊急避難及び非常災害等に関する定期訓練等の内容
- 3 設置者は、以下のいずれかに該当する場合、管理規程の内容を変更することができます。この場合、設置者は、第7条に定める運営懇談会の意見を聴くこととします。
- 一 管理規程の変更が、入居者の一般の利益に適合するとき
  - 二 管理規程の変更が、本契約の目的に反せず、かつ、変更の必要性及び変更後の内容の相当性、その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき

解 説:

- 令和2年4月に改正施行された民法(以下、「改正民法」という。)により、管理規程を「定型約款」として取り扱う。このため、第1項で、管理規程を入居契約に組み入れることに合意する旨を記載した。
- ※「定型約款」とは、改正民法の規定(第548条の2～第548条の4)で、特定の者が不特定多数の者を相手方として行う定型取引(個別事情によらず、契約内容が画一的なもの)において、契約の内容とすることを目的として、その特定の者が準備した条項の総体をいう。

- 定型約款としての管理規程は、改正民法第548条の4第1項の理由(本条第3項)があれば、入居者の合意なく設置者において変更が可能となる。ただし、その場合でも入居者保護の観点で、運営懇談会の意見を聴くこととした。
- 指導指針では、入居者の定員、利用料、サービス内容、費用、介護を行う場合の基準、医療を要する場合の対応等を管理規程に規定することを求めている。
- 第5項の非常災害対策については、ホームの立地によって、別途、土砂災害防止法、水防法への対応が求められる場合がある。

(目的施設の管理・運営)

第6条 設置者は、管理者その他必要な職員を配置して、目的施設を適切に管理・運営し、サービスの質の向上に取り組むなど、円滑な施設運営を行います。

2 設置者は、以下の内容の記録を作成し、作成の日から2年間保存します。

- 一 入居者が設置者に支払った費用の概要
- 二 設置者が入居者に提供した各種サービスの概要
- 三 緊急やむをえず行った身体拘束の態様・理由・時間、その際の入居者の心身の状況
- 四 入居者及び家族の苦情
- 五 事故が発生した場合の状況及び採った処置
- 六 各種サービスの提供を他の事業者へ委託した場合の、当該事業者の名称・所在地・契約の内容及びその実施状況
- 七 目的施設の修繕及び改修の実施状況

3 設置者は、入居者に対し、運営懇談会において次の事項を報告します。

- 一 毎会計年度の終了後4か月以内に行う設置者の前年度決算内容
- 二 過去1年間の目的施設の運営状況
  - ① 入退去者数・入居者の入居期間分布状況
  - ② 要支援者及び要介護者数
  - ③ 各種サービスの提供状況
  - ④ 各種サービス費用等の収支状況
  - ⑤ 夜勤者を含む職員数、看護・介護職員の勤務体制
  - ⑥ 職員の資格保有の状況
  - ⑦ その他目的施設の管理・運営の状況

解 説：

○老人福祉法施行規則第20条の6では、設置者が作成すべき帳簿内容が規定されている。また指導指針では資料の作成日から2年間の保存義務が規定されている。ただし、地方自治体の条例等により、保存期間が変更されている場合もあるため、注意が必要である。

(運営懇談会)

第7条 設置者は、本契約の履行に伴って生ずる諸種の問題に関し、意見交換の場として運営懇談会を設置します。

2 設置者は、前項の運営懇談会について、次に掲げる項目を含む詳細を管理規程に定めます。

- 一 設置者・職員及び入居者等から成る運営懇談会の構成員
- 二 設置者側関係者及び入居者以外の第三者的立場にある学識経験者・民生委員等の参加の有無

### 三 運営方法

### 四 報告内容等

解 説:

- 指導指針では、有料老人ホームの運営について入居者が参画し、透明性を確保する観点で運営懇談会を設置することとされ、またその運営方法等が規定されている。
- 運営懇談会の詳細については、管理規程で定めることとした。
- 構成員に第三者を加える場合を含め、運営懇談会の実施においては、入居者のプライバシーや個人情報に留意する義務がある。
- 小規模ホームであって、地方自治体が代替措置により運営懇談会の設置を不要としている場合は、本規定を修正する必要がある。

#### (入居者の権利と不利益な取り扱いの禁止)

第8条 入居者は次の権利を有し、これらの権利を行使することで、設置者から不利益な取り扱いや差別的待遇を受けません。

- 一 サービス提供においてプライバシーを可能なかぎり尊重される。
- 二 希望すれば自己の健康や介護の記録（医師が管理する診療記録は除く）を閲覧できる。また、入居者以外の者がその閲覧を要求しても、入居者の同意がない限りそれらを閲覧されない。
- 三 自分の写真及び身上や健康の記録は、法令等による場合を除き、入居者の意思に反して外部に公開又は公表されない。
- 四 自らの意思と選択に基づき、介護保険給付サービスを受けることができる。
- 五 自己が選ぶ医師・弁護士・後見人その他の専門家いつでも相談できる。ただし、その費用は入居者が負担する。
- 六 入居者が日常的に使用する金銭の管理をやむを得ず設置者に委託する場合には、その管理方法・定期報告等について、設置者とあらかじめ協議する。なお、入居者・連帯保証人又は身元引受人は、定期報告のほかいつでもその管理状況の報告を設置者に求めることができる。
- 七 緊急やむをえない場合を除き、身体拘束その他行動の自由の制限を受けない。
- 八 目的施設の運営に支障がないかぎり、入居者個人の衣服や家具備品等、個人の財産を居室内に持ち込むことができる。

解 説:

- 入居者の権利擁護と不利益な取り扱い禁止に関する規定である。
- 第七号の身体拘束については、要件を満たし緊急的に行わざるを得ない場合であっても、設置運営指導指針に基づき身体拘束廃止委員会で検討を行い、家族への連絡を行うなどの手続きが必要である。指導指針では、介護付ホームだけでなく、住宅型ホームにも身体拘束廃止への具体的な対応を求めていることに注意が必要である。

#### (苦情対応)

第9条 入居者は、設置者が提供するサービス等に関して、いつでも苦情を申し立てることができます。

- 2 設置者は、苦情対応方法等を管理規程に定め、入居者の申し立てに迅速かつ誠実に対応してその解決に当たります。
- 3 設置者は、入居者が苦情の申し立て等を行ったことを理由として何らの不利益な取り扱いをすることはありません。

解 説:

○入居者の苦情に迅速に対応し、かつ円満な解決を図るため、苦情処理体制の整備と、外部の苦情処理機関(有老協苦情対応委員会、地方自治体の有料老人ホーム指導監督部局、等)の入居者への周知が求められる。また、取り組みの詳細については管理規程に定める必要がある。

(事故対応及び損害賠償)

第10条 設置者は、本契約に基づくサービスの提供における事故発生時の対応、及び事故防止のために諸種の取り組みを行います。

- 2 設置者は、事故が発生し、入居者の生命・身体・健康・財産に損害が発生した場合又はそのおそれがある場合には、以下の通り対応します。
  - 一 直ちに必要な措置を講じる
  - 二 速やかに入居者の家族・身元引受人及び地方自治体の関係部署に連絡・報告を行う
- 3 設置者は、前項の事故により損害が発生し、それが設置者の責めに帰すべき事由による場合には、速やかに入居者に対して損害の賠償を行います。ただし、入居者側に故意又は過失がある場合には、損害賠償額を減ずることがあります。
- 4 設置者は、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。

解 説:

○事故発生時の対応方法、事故の防止方法等、また感染症等対応については、指導指針に基づく取り組みが求められる。

(秘密保持と個人情報の保護)

第11条 設置者は、入居者の秘密保持と個人情報の保護について、次の事項を遵守します。

- 一 業務上で知り得た入居者及びその家族等に関する秘密や個人情報を、具体的な方法を定めて保護する。
- 二 秘密保持については、本契約履行中だけでなく、本契約終了後も遵守する。
- 2 設置者は、法令に基づく必要な措置をとるために、以下の場合に入居者等の個人情報を関係者等に開示することがあります。
  - 一 入居者又は第三者の生命・身体・健康・財産に危険がある
  - 二 入居者のあらかじめの書面による同意がある
  - 三 その他、入居者の個人情報を開示する正当な理由がある

解 説:

○設置者には、個人情報保護法、及び「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(厚生労働省)」を遵守する義務がある。

## 第2章 提供されるサービス

(介護サービス)

第12条 入居者は、要支援認定又は要介護認定を受けた場合、介護保険居宅サービスを利用できるものとし、設置者は、同サービス以外で入居者が受けられる介護サービスについて、次の事項を管理規程に定めます。

- 一 入居者に提供する介護サービスの具体的内容
  - ① 入居者の心身状況等の把握方法
  - ② 提供する入浴・排泄・食事等の介護、その他日常生活上の支援又は世話、機能訓練及び療養上の世話の具体的内容

- ③ 入居者が負担する介護サービスの費用
- 二 介護サービスを提供する場所
- 三 夜間を含め介護サービスを提供する看護・介護職員等の配置状況

解 説:

- 指導指針では、介護サービスについて場所、内容、頻度、費用等を明確にすることとしている。規定すべき内容の詳細は管理規程に規定する。
- 介護の必要性により入居者に居室の住み替えを求める契約の場合は、有料老人ホーム設置運営指導指針に基づいて規定を追加する必要がある。

(健康管理サービスと医療支援)

第13条 設置者は、入居者の日常の健康状態に留意するとともに、次の事項を管理規程に定め、それに基づいて入居者に健康管理サービスを提供します。

- 一 入居者が定期的に健康診断を受ける機会を提供すること
- 二 医師又は看護師等による健康相談・体温測定等を実施すること
- 三 入居者が罹病・負傷等により治療を必要とする場合には、医療機関・歯科医療機関との連絡・紹介・受診手続き・通院介助等を行うこと
- 四 入居者の同意を得た上で入手した健康診断及び医療処置の記録を、適切に保存すること
- 五 健康管理サービス及び医療支援に要する費用

解 説:

- 入居者の健康保持のため、日常的なバイタルチェックの実施や定期健康診断の機会付与(受診費用は入居者負担)等の健康管理業務、また、入居者が医療を必要とする場合の各種支援について規定する。
- 指導指針では医療情報の入手について、「入居者の意向を確認したうえで、入居者の希望に応じて」としているが、センシティブな情報であることから、入居者の同意が必要であることとした。
- 健康管理サービス費用等を管理費以外の月払いで徴収する場合は、表題部に記載し、管理規程もこれに沿って作成する。

(食事サービス)

第14条 設置者は、次の事項を管理規程に定め、入居者に食事を提供します。

- 一 栄養士その他食事の提供に必要な職員を配置すること
  - 二 目的施設において、栄養士が作成する献立表に基づき、入居者に1日3食の食事を提供すること
  - 三 入居者の治療を担当する医師の書面による指示がある場合には、その指示による食事を提供すること
- 2 設置者は、朝昼夕それぞれの1食当たりの価格等を管理規程に定め、提供した実数に応じた費用を徴収します。
- 3 入居者は、居室にある調理設備を利用して自ら調理すること(以下、「自炊」という。)ができます。ただし、入居者の自炊が衛生・健康上又は目的施設の管理上、相当でないと判断した場合、設置者は自炊を制限し又は中止するように入居者に要請することができるものとします。

解 説:

- 栄養士による献立表を作成し、病態食を含め高齢者に適した食事を提供することを規定した。
- 本標準入居契約では、朝・昼・夕の1食当たりの単価を設定して、月額費用を設定することとした。また、令和元年10月の消費税率改正に伴う軽減税率の取扱いについては、対象となる食事(朝食、昼食、夕食、おやつ、間食、のいずれか)について入居者へ文書での説明義務があるため、表題部に記載することとした。

(生活相談サービス)

第15条 設置者は、次の事項を管理規程に定め、それに基づいて入居者に生活相談や助言を行います。

- 一 設置者が一般的に対応できる生活相談や助言
- 二 専門的な相談や助言のために設置者が入居者に情報提供できる専門家や専門機関の概要
- 三 生活相談サービスに要する費用

解 説:

○入居者の日常生活に資する相談業務、外部機関の情報提供等について規定した。

(生活支援サービス)

第16条 設置者は、次の事項を管理規程に定め、それに基づいて入居者に生活支援サービスを提供します。

- 一 入居者の安否確認又は状況把握
- 二 設置者が一般的に対応できる、入居者への生活支援サービス
- 三 身元引受人等への定期的、及び必要に応じた連絡
- 四 入居者の依頼による小口現金の管理
- 五 生活支援サービスに要する費用

解 説:

○ホームが提供する、入居者の日常生活支援の内容を規定した。

○第一号の安否確認について、有料老人ホームでは本人の意向を確認し、プライバシーを確保しつつも実施する必要があり、本規定でその合意を取り付けたうえで、管理規程でハード・ソフト面での具体的な安否確認方法を規定する。

○第三号の詳細を管理規程に定める場合は、日常的な連絡だけでなく、緊急時の連絡先・連絡方法についても規定する。

○第四号の小口現金の管理について、指導指針では、現金の管理は入居者自身が行うことを原則としつつ、やむを得ない場合には、具体的な管理方法等を定めた上でホームが実施すること、としていることに注意が必要である。

(レクリエーション等)

第17条 設置者は、次の事項を管理規程に定め、それに基づいて入居者に運動・娯楽等のレクリエーション等を提供します。

- 一 設置者が提供する、運動・娯楽等のレクリエーションの内容
- 二 設置者が紹介できる、レクリエーション等の内容
- 三 レクリエーション等に要する費用

解 説:

○ホームが提供する、又は外部のレクリエーション等について規定する。

※本条までのサービスに加え、ホームが独自に提供するサービスがあれば、以下に規定を設置する。

### 第3章 使用上の注意

(使用上の注意)

第18条 入居者は、目的施設及び敷地等の利用方法等に関し、その本来の用途に従って、善良な管理者の注意をもって利用するものとします。

解 説:

○善管注意義務についての規定である。

(禁止又は制限される行為)

第19条 入居者は、目的施設の利用に当たり、別表第(1)に掲げる行為をしてはなりません。

2 入居者は、目的施設の利用に当たり、設置者の書面による承諾を得ることなく、別表第(2)に掲げる行為をしてはなりません。

3 入居者が、本条各項の規定に違反もしくは従わず、設置者又は他の入居者等に損害を与えた場合には、設置者又は当該第三者に対して損害賠償責任が生ずることがあります。

解 説:

○第18条の具体的な規定である。

○第1項を禁止行為、第2項を承諾を得る必要のある行為、に区分した上で、それぞれの詳細についての「別表」を、国土交通省・標準賃貸借契約書の様式に従って設置した。

○設置者からの契約解除要件(第26条)には、本条第1項、第2項違反の場合も含む。

(修繕・模様替え等)

第20条 設置者は、入居者が目的施設を利用するために必要な修繕を自らの負担において行います。ただし、入居者の責めに帰す事由により必要となった修繕に要する費用は、入居者が負担するものとします。

2 前項の規定に基づき設置者が修繕を行う場合、設置者はあらかじめその旨を入居者に通知することとします。この場合において、入居者は正当な理由がある場合を除き、その修繕の実施を拒否することができません。

3 入居者は、設置者の承諾を得ることなく、別表第(4)に掲げる修繕を自らの負担において行うものとします。

4 入居者は、居室について模様替え等を行おうとする場合は、事前にその工事の内容・規模及びその費用負担等について設置者と協議の上、設置者の承諾を得るものとします。

解 説:

○設置者には、目的施設の点検を行い、修繕に努める義務がある。

○改正民法第607条の2では、「賃借人が賃貸人に修繕が必要である旨を通知し、又は賃貸人がその旨を知ったにもかかわらず賃貸人が相当の期間内に必要な修繕をしないとき」、又は「窮迫の事情があるとき」は、賃借人は自ら修繕することができる、とされている。

○入居者が自ら行う修繕内容について、別表第(4)を設置した。本標準様式的具体例は、国土交通省が定める標準の普通建物賃貸借契約によった。

(居室への立ち入り)

第21条 設置者は、次の各号の必要がある場合、あらかじめ入居者の承諾を得て、居室内へ立ち入り、必要な措置をとることができます。この場合、入居者は正当な理由がある場合を除き、設置者の立ち入りを拒否することはできません。

- 一 入居者の安否確認
- 二 目的施設の保全・衛生管理・防犯・防火・防災
- 三 その他、管理上特に必要があるとき

2 設置者は、次の場合には、あらかじめ入居者の承諾を得ることなく、居室内に立ち入ることがあります。入居者の不在時に居室内に立ち入ったときは、立ち入り後、その理由と経過を入居者に通知することとします。

- 一 火災・自然災害等の緊急の場合

## 二 その他入居者又は第三者の生命・身体・健康・財産に重大な支障をきたす緊急のおそれがある場合

解 説:

○改正民法第606条第2項でいう、設置者が居室の保存に必要な行為をしようとするときは、入居者はこれを拒むことができない、との規定に加え、有料老人ホーム特有の状況である、安否確認や火災発生時など、入居者の生命を守る必要があり緊急性が高い場合の立ち入りについても規定した。

### 第4章 費用の負担

(敷金)

第22条 入居者は、本契約締結後、入居日までの間に、表題部(3)に定める敷金を設置者へ預け入れるものとします。

2 設置者は、本入居契約終了後30日以内に敷金を入居者又は身元引受人に返金します。なお、本契約終了時に原状回復費用や支払い債務がある場合は敷金と相殺するものとします。

解 説:

○本規定は、老人福祉法施行規則において敷金(預かり保証金)が「家賃の6か月分以内」と規定されていることを踏まえた。

○月払い方式で受領が適切でない費用としては、以下のものがある。

①「契約事務手数料」……賃貸借契約で、家主が管理業者に対し、「賃貸借契約手続き」を依頼する場合に支払う事務委託手数料。

②「入居申込金」……不動産取引において、消費者が申込書を提出する際に「申込の優先順位を確保する目的」などで預かる費用であり、契約成立後に返金する費用。

(月払いの利用料)

第23条 設置者は、次の事項について、月払い利用料の金額・支払方法やその詳細を、表題部(4)又は管理規程に定めます。

- 一 家賃
- 二 管理費
- 三 食費
- 四 水道光熱費
- 五 介護サービス費
- 六 都度払いの利用料
- 七 その他費用
- 八 前号までの利用料の支払方法

2 本条に定める費用について、1か月に満たない期間の費用は、1か月を30日として日割計算した額とします。

解 説:

○入居者が支払う月払いの利用料(定額及び都度払いの費用)のメニューを規定し、詳細は管理規程に明示する。

○第一号の家賃について、改正民法第611条では、自然災害等の入居者の責めに帰することができない事由により居室の一部が使用できなくなった場合には、家賃を減額しなければならないとする強行規定が置かれた。また、居室内の機器が入居者の責めに帰さない事由で使用できなくなった場合もこの減額請求権が発生する可能性がある。入居契約書上で、これに対応した項目を任意設定することも考えられる。

○第五号の介護サービス費等は、介護保険サービス以外の、例えば自立者への一時的介護サービス等を受

領する場合、また住宅型ホームが介護保険法外で提供する介護サービスの費用、等を指す。

#### (利用料の改定)

第24条 設置者は、月払いの利用料を改定することができます。その場合には、次の措置を講じます。

- 一 改定する利用料の収支状況等や目的施設が所在する地域の自治体が発表する消費者物価指数、人件費等を勘案した改定理由について、運営懇談会の意見を聴く
- 二 改定に当たっては、入居者・連帯保証人・身元引受人へ事前に通知する

#### 解 説：

○利用料の改定については入居契約書に明示し、改定にあたってはその根拠を入居者に明確に示す必要がある。

○本規定では改定理由を例示し、入居者への説明の場として運営懇談会を位置付けた。

○実際の費用改定においては、本条第1項のように、改定することがありうる旨を入居契約上で双方が合意しており、その改定理由が合理的な根拠に基づいている場合は、入居者個別の合意がなくても改定が可能となる。ただし、この場合でも 不意打ちや一方的とみなされないよう、事前の説明は必要と考える。

## 第5章 契約の終了

#### (契約の終了)

第25条 次の各号のいずれかに該当する場合に、本契約は終了するものとします。

- 一 入居者が死亡したとき
- 二 設置者が第26条により本契約を解除したとき
- 三 入居者が第27条により本契約を解約又は解除したとき

#### 解 説：

○入居契約の終了事由には、入居者の死亡、設置者からの契約解除、入居者からの任意解約又は解除がある。なお、入居予定日前の契約終了については、第35条が定められている。

○2人入居の場合については、第1項に以下の規定を追加する。

「ただし、1室に2人入居の場合（追加入居の場合を含む）は、2人ともに各号のいずれかに該当する場合（第二号においては第26条第1項第五号以外は除く）に終了するものとします。」

①第二号の、設置者からの契約解除の場合、解除不区分の原則に基づき、どちらか一方のみが解除事由に該当した場合でも、2人ともに契約は解除されます。ただし、本標準入居契約書では、第26条第1項第五号の場合のみ、解除事由に該当した入居者のみを契約解除することを可能としています。（第26条第8項参照）

②第三号の、入居者からの任意解約又は解除においては、どちらか一方、又は2人ともに契約終了するか、入居者が決めることになります。

#### (設置者からの契約解除)

第26条 設置者は、入居者に次の事由があり、かつ信頼関係を著しく害する場合には、本契約を解除することができます。

- 一 入居に際し虚偽の説明を行う等の不正手段により入居したとき
- 二 月払いの利用料その他の支払いを正当な理由なく、3か月以上遅滞したとき
- 三 第3条第4項の規定に違反したとき
- 四 第19条第1項又は同第2項の規定に違反したとき

- 五 入居者の行動が、他の入居者又は設置者の役職員の生命・身体・健康・財産(設置者の財産を含む)に危害を及ぼし、ないしは、その危害の切迫したおそれがあり、かつ有料老人ホームにおける通常の介護方法及び接遇方法ではこれを防止することができないとき
- 2 設置者は、入居者又はその家族・連帯保証人・身元引受人等による、設置者の役職員や他の入居者等に対するハラスメントにより、入居者との信頼関係が著しく害され事業の継続に重大な支障が及んだときに、本契約を解除することがあります。
- 3 前2項の規定に基づく契約解除の場合、設置者は書面にて次の手続きを行います。
- 一 契約解除の通告について90日の予告期間をおく
  - 二 前号の通告に先立ち、入居者及び身元引受人等に弁明の機会を設ける
  - 三 解除通告に伴う予告期間中に、入居者の移転先の有無について確認し、移転先がない場合には入居者や身元引受人等、その他関係者や関係機関と協議し、移転先の確保について協力する
- 4 本条第1項第五号によって契約を解除する場合、設置者は前項に加えて次の手続きを書面にて行います。
- 一 医師の意見を聴く
  - 二 一定の観察期間をおく
- 5 設置者は、入居者が次の各号のいずれかに該当する場合には、本契約を直ちに解除することができます。
- 一 第37条の確約に反する事実が判明したとき
  - 二 本契約締結後に反社会的勢力に該当したとき
- 6 設置者は、連帯保証人又は身元引受人が本条第5項第一号又は第二号のいずれかに該当する場合、各当事者との契約を直ちに解除することができます。
- 7 設置者は、前項において各当事者との契約を解除した場合、入居者に新たな連帯保証人又は身元引受人の指定を求め、入居者がこれに応じないときは本契約を解除することができます。

解 説：

- 終身利用契約においては、契約維持が社会通念上著しく困難な場合等、解除権が制限されることに留意が必要である。改正民法第541条但し書きでも、軽微な債務不履行では解除できないことと規定されている。
- 第1項第二号について、民法では相当期間の債務不履行がある場合に設置者が契約解除できる、としており、本標準入居契約では仮に、「3か月」と置いた。
- 第2項について、例えば入居者の関係者等による職員への強いハラスメントが発生した場合であって、入居者との信頼関係が著しく害される状況に至った場合に、設置者から契約解除できる規定を新設した。第1項第五号解除の場合と同様に、設置者の顧問弁護士等に相談するなど慎重な対応が求められる。
- 入居者の長期入院等において、設置者が契約を解除することについて、サービス付き高齢者向け住宅の国土交通省・参考契約書では合意解約としているが、終のすみかである有料老人ホームにおいて、長期入院等を理由に設置者が入居契約を解除することは、入居者保護の観点で問題である。
- 連帯保証人や身元引受人が反社会的勢力に関する第37条に該当する場合、①設置者は各当事者との契約を即時解除できることとし、②その後、入居者が新たな各当事者の指定をしない場合は、本契約を解除できる取扱いとした。
- 2人入居の場合であって第25条第1項に但し書きを追加する場合は、本条に第8項を設置する。  
「8 本条第1項・第2項及び第5項による契約解除において、1室2人入居の場合、第1項第五号の解除事由に限り、どちらか一方だけ契約を解除することがあります。」

(入居者からの解約又は契約解除)

第27条 入居者は、設置者に対し解約日の少なくとも30日前までに申し入れを行うことにより、本契約を解約す

ることができます。解約の申し入れは設置者に対し所定の書面による解約届を提出するものとします。

- 2 入居者が書面による前項の手続きを経ずに退去した場合、設置者は、退去の事実を知った日の翌日から起算して30日目をもって、本契約が解約されたものとします。
- 3 入居者は、設置者又はその役員が次の各号のいずれかに該当した場合には、本契約を直ちに解除することができます。
  - 一 第37条の確約に反する事実が判明したとき
  - 二 本契約締結後に設置者又はその役員が反社会的勢力に該当したとき

解 説：

- 入居者が任意解約する場合の申し入れ書面は所定の様式を用いるのが一般的だが、仮に電子メール等で申し入れが行われた場合でも、メール本文で解約が読み取れば有効となる。
- 第2項の「退去」は、入居者の身柄が居室から出た時点を指す。

(明渡し時の原状回復)

第28条 入居者又は身元引受人は、第25条第二号又は第三号により本契約が終了した場合には、直ちに居室を明け渡すこととします。また、同条第一号により本契約が終了した場合には、契約終了日から起算して30日以内に居室を明け渡すこととします。

- 2 入居者又は身元引受人は、前項の明渡しの際に、通常の使用によって生じた居室の損耗、並びに居室・設備の経年変化による損耗を除き、居室を原状回復しなければなりません。
- 3 設置者、及び入居者又は身元引受人は、居室の明渡し時において、契約時に特約を定めた場合は当該特約を含め、別表第(5)の規定に基づき入居者が行う原状回復の内容及び方法について協議するものとします。

解 説：

- 改正民法第621条では、「通常の使用及び収益によって生じた賃借物の損耗並びに賃借物の経年変化」は原状回復の対象とならないことが明記された。
- 国土交通省の標準賃貸借契約書では、通常損耗等を除くことを一般原則としつつ、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」に基づいて「例外特約」を設置し、民法第90条、消費者契約法第8条、第9条、及び第10条に反しない内容に限り賃借人に原状回復を求めることとしている。
- ホームの契約の実態上では、①通常損耗等を除き原状回復義務を負わせない規定と、②例外特約を付して一定範囲で原状回復義務を負わせる規定、の2種類があり、本契約では別表第(5)に特約内容を記載する、②の方法を採用した。
- なお、原状回復に関しては、契約当事者立会いの下で工事内容の取り決めを行わないことによる、費用等に関するトラブルが多いため、ホームの運営上で特に注意が必要である。

(契約終了後の居室使用に伴う実費精算)

第29条 入居者は、第25条第二号又は第三号による契約終了日までに居室を明け渡さない場合には、契約終了日の翌日から起算して明渡しの日までの、賃料相当損害金を設置者に支払うものとします。

- 2 第25条第一号による契約終了の場合は、契約終了日から起算して30日目を明渡し期限として、前項の取扱いを行います。

解 説：

- 所定の期日までに居室を明け渡さない場合、通常損害賠償として、明け渡されるまでの期間に係る賃料相当損害金(契約は終了しているため、「家賃」名目での費用はとれない。)を受領できる任意規定とした。改定前の標準入居契約では、管理費相当額を受領を規定していたが、ホームの管理費には一般的に

サービス提供費用が含まれることから修正した。

#### (財産の引取等)

第30条 設置者は、本契約の終了後に入居者が残した所有物等の引き取りを、入居者又は身元引受人に求めるときとし、引き取りがなされるまでこれを善良なる管理者の注意をもって保管します。

- 2 入居者又は身元引受人は、前項の連絡を受けた場合、本契約終了日から起算して30日以内に、入居者が残した所有物等を引き取るものとします。ただし、設置者は、状況によりこの期間を延長することがあります。
- 3 設置者は、前項の期限を超えた場合、入居者が残した所有物等の保管場所を変更することがあります。
- 4 設置者は、本条第2項による引取期限から60日を過ぎてもなお残された所有物等については、入居者又は入居者の相続人がその所有権等を放棄したものとみなし、設置者において入居者の負担により、必要に応じ強制執行等の法的手段を講じることも含め、適宜処分することができるものとします。

#### 解 説：

- 財産の引取期限について、民法第915条「相続の承認又は放棄をすべき期間」において、相続人は相続の開始を知ったときから3か月以内に承認又は放棄しなければならないとの規定があり、当該規定との整合性を図るため、本条では第2項で30日間の定めを置き、さらに第4項で60日間を置いた。
- 賃貸借契約では、明渡し後の残された所有物はその所有権を放棄したものとし、処分方法を含め貸主に異議を申し出ないことを特約する方法をとる場合が多い。貸主により、借主の所有物を処分する「自力救済行為」には違法性の指摘もあるが、相当の猶予期間を置くなどで、社会通念上許容される行為となるかどうかポイントとなる。
- 処分においては、債務名義不要の先取特権による競売手続きを形式的にとるか、強制執行等の法的手段を講じるか、等の対応方法が考えられる。仮に売却をした場合、その利益は相続人等に返金する必要がある。

## 第6章 連帯保証人等

### (連帯保証人)

第31条 連帯保証人は、設置者との合意により入居者と連帯して、本契約から生じる入居者の金銭債務を履行する責任を負うものとします。

- 2 前項の連帯保証人の負担は、本契約書の記名押印欄に記載する極度額を限度とします。
- 3 連帯保証人が負担する債務の元本は、次のいずれかの事由により確定するものとします。ただし設置者は、当該確定前であっても、債務の支払いを求めることができます。
  - 一 入居者又は連帯保証人が破産手続開始の決定を受けたとき
  - 二 入居者又は連帯保証人が死亡したとき
- 4 連帯保証人の請求があったときは、設置者は、連帯保証人に対し遅滞なく月払い利用料の支払状況や滞納金の額・損害賠償の額等、入居者の全ての債務の額等に関する情報を提供しなければなりません。

#### 解 説：

- これまでの標準入居契約書では、入居者の金銭債務保証を身元引受人の業務と位置付けてきた。他方で、これまで消費者団体等からは身元引受人が債務保証の業務を行うことは、一見して理解しにくい、との指摘があった。
- 改正民法第446条・第465条の2により、保証人との書面契約等が義務付けられたことを踏まえ、従来の身元引受人の業務から金銭債務保証を分離し、新たに連帯保証人の規定を設置した。入居者ごとに連帯保証人が異なる場合は記名押印欄に追加して作成することとなる。

○具体的には、署名や押印欄の設置、債務履行状況の設置者からの報告義務、保証人保護の観点での極度額の明示、等の規定が必要となる。「令和2年4月1日以降に締結する入居契約」又は「同日以前の入居契約であって、同日以降に契約更新を行う場合」において、この要件を満たさない金銭債務保証契約は無効となることに注意が必要である。

○連帯保証人が個人の場合(個人根保証契約)は、改正民法第465条の2第1項に基づいて金銭保証の「極度額(保証の上限額)」を定める必要がある。考え方の例としては、月額利用料、実費サービス費用、原状回復費用等を対象とし、想定する期間分の額を任意で設定する方法などがある。ただし、極度額をあまり高額に設定すると連帯保証人のなり手がなくなるおそれがあるため、慎重に検討する必要がある。(※参考:賃貸借契約における「連帯保証人に負担を命じた裁判所の判決例では、「平均値」は月額家賃等の13.2か月分、「中央値」は12か月分となっている。)

○また、家賃債務保証会社を含む法人が連帯保証になる場合は極度額の設定は不要のため、規定と記名押印欄を修正する必要がある。

#### 【規定例】

(連帯保証)

第31条 連帯保証会社は、入居者と連帯して、本契約から生じる入居者の金銭債務を履行する責任を負うものとします。

2 前項の債務保証の内容については別に定めるものとし、入居者及び設置者は本入居契約と同時に当該債務保証を利用するために必要な手続きをとるものとします。

(身元引受人)

第32条 身元引受人は、設置者との合意により以下の義務を負います。

- 一 入居者の生活維持のため、又は介護等に関する意見申述等を行い、必要に応じて設置者と協議する
- 二 入居者が死亡した場合の遺体及び遺留金品の引き受けを行うよう努める
- 三 入居者が第26条により本契約を解除された場合、入居者の身柄の引き取りについて協議する

2 入居者は、前項第二号に規定する、契約終了後に身元引受人が自己の遺体及び遺留金品を引き取ることを認めるものとします。

3 設置者は、入居者が要支援又は要介護状態にある場合には、入居者の日常生活及び健康の状況並びにサービスの提供状況等を定期的に身元引受人に連絡するものとします。

4 身元引受人は、連帯保証人を兼ねることができます。

解 説:

○医療機関への入院同様に、有料老人ホームへの入居に際して身元引受人の設置を義務付けることについて、内閣府消費者委員会は平成29年1月に厚生労働省に対し、「身元保証人等がないことが入院・入所を拒否する正当な理由には該当しない。」と建議した。本標準入居契約は身元引受人の設置を前提としているが、設置者において他の方法を講じることができる場合、本規定の設置は不要である。

○第30条の、契約終了後の残置所有物の引き取りを身元引受人に求めることについては、民法における「委任契約は委任者の死亡によって終了する。」との規定との関係が問題となるが、他方では、委任者の死亡後も委任契約は有効であるとの最高裁での判例があり、本標準入居契約では残置所有物の引き取り等を身元引受人に委任することを第2項で規定した。

(設置者に通知を必要とする事項)

第33条 連帯保証人又は身元引受人(以下、「連帯保証人等」という。)は、自己又は入居者に、別表第(3)に定め

る事実が発生した場合、その事実や内容等を遅滞なく設置者に通知するものとします。

(連帯保証人等の変更)

第34条 設置者は、連帯保証人等が別表第(3)第2号から第5号に該当し、相当の理由があると認めるときは、入居者に対して新たに連帯保証人等を定めることを求めることがあります。

2 前項の場合において、新たな連帯保証人等が定まらない場合には、設置者は、入居者と協議するものとします。

(入居予定日前の契約終了)

第35条 入居者は、入居予定日前に本契約を解除する場合は、第27条の定めに関わらず、直ちに本契約を解約することができます。この場合、設置者は、入居者に対し受領済みの費用を全額無利息で返金します。

2 設置者は、入居者が、入居に関する書類等に重大な不実記載があること、又は不正な手段で入居しようとしていることが入居予定日前に判明したときは、第26条の定めに関わらず、1週間の催告期間において本契約を解除することができます。この場合、設置者は、入居者に対して受領済みの費用を全額無利息で返金します。

3 本条における解約・解除については、入居者・設置者ともに、書面をもって相手方に通知するものとします。

解 説:

○指導指針では入居開始可能日前の解約について、「既受領金の全額を返還すること」と規定している。

○設置者が契約を解除する場合は、目安として1週間の催告期間を置くこととした。

○本条でいう「直ちに解約」は、予告期間を要しない解約を指す。ただし、第3の通知は書面で行うこととした。

※不動産取引でいう即時解約(予告期間を短縮するために家賃を支払う方法)とは異なる。

○本契約でいう「入居日」とは、鍵の引渡し日をいう。

(成年後見制度等の利用)

第36条 入居者は、その判断能力が低下して、財産管理又は本契約の履行に支障が生じ、もしくはそのおそれがある場合には、成年後見制度等の利用に努めるものとし、設置者は、補助・保佐・後見開始の審判等に協力するものとします。

解 説:

○入居者に成年後見制度等の利用が必要となった場合、設置者はその手続き等に協力すべきである。

(反社会的勢力の排除の確認)

第37条 設置者と、入居者・連帯保証人等は、それぞれの相手方に対し、次の事項を確約します。

一 自らが暴力団・暴力団関係者若しくはこれに準ずる者又は構成員(以下、総称して「反社会的勢力」という。)ではないこと

二 自らの役員(業務を執行する社員・取締役又はこれらに準ずる者をいう。)が反社会的勢力ではないこと

三 自ら又は第三者を利用して、次の行為をしないこと

① 相手方に対する脅迫的な言動又は暴力を用いる行為

② 偽計又は威力を用いて相手方の行為又は業務を妨害し、又は信用を毀損する行為

③ 目的施設を反社会的勢力の事務所その他の活動の拠点に供する行為

④ 目的施設に反社会的勢力を居住させ、又は反復継続して反社会的勢力を出入りさせること

解 説:

○設置者や入居者が該当する場合は直ちに契約は解除されるが、連帯保証人や身元引受人が反社会的勢

力の場合は、まず入居者に対しその変更を求め、それに応じない場合は第26条第7項に基づき契約解除  
できることとした。

(誠意処理)

第38条 設置者ならびに入居者・連帯保証人等は、本契約に定めのない事項及び本契約の各条項の解釈につい  
ては相互に協議し、誠意をもって処理することとします。

解 説:

○契約に定めのない事項に関しては、民法第1条第2項の一般原則である「信義誠実原則」が適用される。

(合意管轄)

第39条 設置者及び入居者・連帯保証人等は、本契約に関する一切の紛争(裁判所の調停手続きを含む)は、  
○○地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに合意します。

解 説:

○昨今の状況に鑑み、調停手続きも対象に加えて、専属的合意管轄であることを規定した。

○第一審の裁判所については、できるだけホームが所在する地域とすることが望ましい。

### 3. 別表 (※以下は作成例)

#### ○別表第(1) 禁止される行為(第19条第1項関係)

1 銃砲、刀剣類又は爆発性、発火性を有する危険な物品等を製造又は保管すること。
2 大型の金庫その他の重量の大きな物品等を搬入し、又は備え付けること。
3 排水管を腐食させるおそれのある液体を流すこと。
4 大音量でテレビ、ステレオ等の操作、ピアノ等の演奏を行うこと。
5 猛獣、毒蛇等の明らかに近隣に迷惑をかける動物を飼育すること。
6 目的施設又は目的施設の周辺において、著しく粗野若しくは乱暴な言動を行い、又は威勢を示すことにより、付近の住民又は通行人に不安を覚えさせること。
7 上記のほか、騒音、振動、不潔行為等により、近隣又は他の入居者に迷惑をかけること。

#### ○別表第(2) 承諾を必要とする行為(第19条第2項関係)

1 階段、廊下等の共用部分に物品を置くこと。
2 階段、廊下等の共用部分に看板、ポスター等の広告物を掲示すること。
3 第20条第4項に定める模様替え等を行うこと。
4 鑑賞用の小鳥・魚、又は、明らかに近隣に迷惑をかけるおそれのない犬・猫等の動物を飼育すること。
5 第38条に規定する、新たな入居者の追加を行うこと。
6 上記のほか、管理規程等において設置者の承諾を必要とすると定められていること。

#### ○別表第(3) 通知を必要とする行為(第33条関係)

1 氏名や連絡先を変更したとき
2 死亡等重大な支障が生じたとき
3 成年後見制度による後見人、保佐人、補助人の審判請求があったとき
4 「任意後見契約に関する法律」に基づく任意後見契約に基づき、任意後見監督人の選任が請求されたとき
5 破産の申立て、強制執行・仮差押え・仮処分・競売・民事再生等の手続開始の申立てを受け、若しくは申立てをしたとき

#### ○別表第(4) 修繕項目(第20条第3項関係)

電球、蛍光灯の取替え	ヒューズの取替え
風呂場等のゴム栓、鎖の取替え	蛇口のパッキン、コマの取替え
その他費用が軽微な修繕	

#### ○別表第(5) (第28条関係)

<p>【原状回復の条件について】</p> <p>本契約の原状回復条件は、下記Ⅱの「例外としての特約」による以外は、賃貸住宅の原状回復に関する費用負担の一般原則の考え方によります。すなわち、</p>
--

・入居者の故意・過失、善管注意義務違反、その他通常の使用方法を超えるような使用による損耗等については、入居者が負担すべき費用となる。なお、震災等の不可抗力による損耗、上階の入居者など入居者と無関係な第三者がもたらした損耗等については、入居者が負担すべきものではない。

・建物・設備等の自然的な劣化・損耗等(経年変化)及び入居者の通常の使用により生ずる損耗等(通常損耗)については、設置者が負担すべき費用となるものとします。

その具体的内容は、国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン(再改訂版)」において定められた別表1及び別表2のとおりですが、その概要は、下記Ⅰのとおりです。

Ⅰ 本物件の原状回復条件(ただし、民法 90 条並びに消費者契約法第8条、第9条及び第 10 条に反しない内容に関して、下記Ⅱの「例外としての特約」の合意がある場合は、その内容によります。)

1 設置者・入居者の修繕分担表

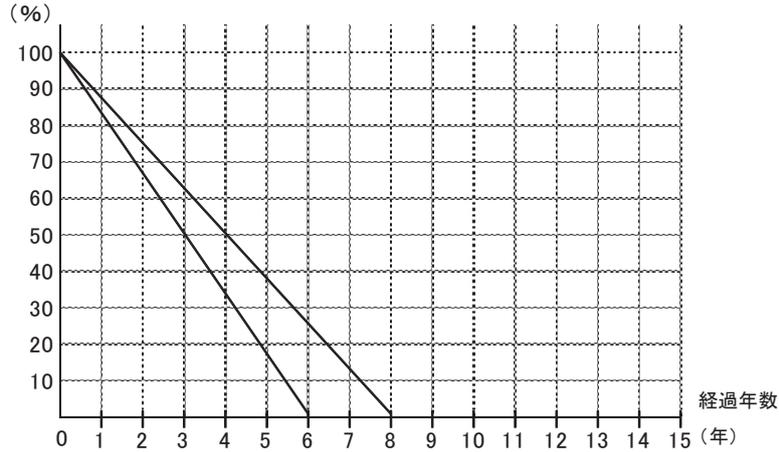
設置者の負担となるもの	入居者の負担となるもの
<b>【床(畳・フローリング・カーペットなど)】</b>	
1. 畳の裏返し、表替え(特に破損してないが、次の入居者確保のために行うもの) 2. フローリングのワックスがけ 3. 家具の設置による床、カーペットのへこみ、設置跡 4. 畳の変色、フローリングの色落ち(日照、建物構造欠陥による雨漏りなどで発生したもの)	1. カーペットに飲み物等をこぼしたことによるシミ、カビ(こぼした後の手入れ不足等の場合) 2. 冷蔵庫下のサビ跡(サビを放置し、床に汚損等の損害を与えた場合) 3. 引越作業等で生じた引っかきキズ 4. フローリングの色落ち(借主の不注意で雨が吹き込んだことなどによるもの)
<b>【壁、天井(クロスなど)】</b>	
1. テレビ、冷蔵庫等の後部壁面の黒ずみ(いわゆる電気ヤケ) 2. 壁に貼ったポスターや絵画の跡 3. 壁等の画鋲、ピン等の穴(下地ボードの張替えは不要な程度のもの) 4. エアコン(借主所有)設置による壁のビス穴、跡 5. クロスの変色(日照などの自然現象によるもの)	1. 入居者が日常の清掃を怠ったための台所の油汚れ(使用後の手入れが悪く、ススや油が付着している場合) 2. 入居者が結露を放置したことで拡大したカビ、シミ(設置者に通知もせず、かつ、拭き取るなどの手入れを怠り、壁等を腐食させた場合) 3. クーラーから水漏れし、入居者が放置したため壁が腐食 4. タバコ等のヤニ、臭い(喫煙等によりクロス等が変色したり、臭いが付着している場合) 5. 壁等のくぎ穴、ネジ穴(重量物をかけるためにあけたもので、下地ボードの張替えが必要な程度のもの) 6. 入居者が天井に直接つけた照明器具の跡 7. 落書き等の故意による毀損
<b>【建具等、襖、柱等】</b>	
1. 網戸の張替え(特に破損はしてないが、次の入居者確保のために行うもの) 2. 地震で破損したガラス 3. 網入りガラスの亀裂(構造により自然に発生したもの)	1. 飼育ペットによる柱等のキズ、臭い(ペットによる柱、クロス等にキズが付いたり、臭いが付着している場合) 2. 落書き等の故意による毀損
<b>【設備、その他】</b>	
1. 専門業者による全体のハウスクリーニング(入居者が通常の清掃を実施している場合) 2. エアコンの内部洗浄(喫煙等の臭いなどが付着していない場合) 3. 消毒(台所・トイレ) 4. 浴槽、風呂釜等の取替え(破損等はしてないが、次の入居者確保のために行うもの) 5. 鍵の取替え(破損、鍵紛失のない場合) 6. 設備機器の故障、使用不能(機器の寿命によるもの)	1. ガスコンロ置き場、換気扇等の油汚れ、すす(入居者が清掃・手入れを怠った結果汚損が生じた場合) 2. 風呂、トイレ、洗面台の水垢、カビ等(入居者が清掃・手入れを怠った結果汚損が生じた場合) 3. 日常の不適切な手入れ又は用法違反による設備の毀損 4. 鍵の紛失又は破損による取替え

## 2. 入居者の負担単位

負担内容		入居者の負担単位		経過年数等の考慮
床	毀損部分の補修	畳	原則一枚単位 毀損部分が複数枚の場合はその枚数分（裏返しか表替えかは、毀損の程度による）	（畳表） 経過年数は考慮しない。
		カーペット クッションフロア	毀損等が複数箇所の場合は、居室全体	（畳床・カーペット・クッションフロア） 6年で残存価値1円となるような負担割合を算定する。
		フローリング	原則㎡単位 毀損等が複数箇所の場合は、居室全体	（フローリング） 補修は経過年数を考慮しない （フローリング全体にわたる毀損等があり、張り替える場合は、当該建物の耐用年数で残存価値1円となるような負担割合を算定する。）
壁・天井（クロス）	毀損部分の補修	壁（クロス）	㎡単位が望ましいが、入居者が毀損した箇所を含む一面分までは張替え費用を入居者負担としてもやむをえないとする。	（壁〔クロス〕） 6年で残存価値1円となるような負担割合を算定する。
		タバコ等のヤニ、臭い	喫煙等により当該居室全体においてクロス等がヤニで変色したり臭いが付着した場合のみ、居室全体のクリーニング又は張替え費用を借主負担とすることが妥当と考えられる。	
建具・柱	毀損部分の補修	襖	1枚単位	（襖紙、障子紙） 経過年数は考慮しない。
		柱	1枚単位	（襖、障子等の建具部分、柱） 経過年数は考慮しない。
設備・その他	設備の補修	設備機器	補修部分、交換相当費用	（設備機器） 耐用年数経過時点で残存価値1円となるような直線（又は曲線）を想定し、負担割合を算定する。
	返却の鍵	鍵	補修部分 紛失の場合は、シリンダーの交換も含む。	鍵の紛失の場合は、経過年数は考慮しない。 交換費用相当分を借主負担とする。
	通常の清掃※	クリーニング ※通常の清掃や退去時の清掃を怠った場合のみ	部位ごと、又は住戸全体	経過年数は考慮しない。入居者負担となるのは、通常の清掃を実施していない場合で、部位又は、住戸全体の清掃費用相当分を入居者負担とする。

設備等の経過年数と入居者負担割合（耐用年数6年及び8年、定額法の場合）

入居者負担割合（原状回復義務がある場合）



3. 原状回復工事施工目安単価 (※物件に応じて、空欄に「対象箇所」、「単位」、「単価(円)」を記入して使用。)

対象箇所		単位	単価 (円)
床			
天井・壁			
建具・柱			
その設備 他・	共通		
	玄関・廊下		
	台所・キッチン		
	浴室・洗面所・トイレ		
その他			

※この単価は、あくまでも目安であり、入居時における入居者・設置者双方で負担の概算額を認識するためのものです。

※従って、退去時においては、資材の価格や在庫状況の変動、毀損の程度や原状回復施工方法を考慮して、入居者・設置者双方で協議した施工単価で原状回復工事を実施することとなります。

II 例外としての特約 ※特約がない場合は削除

原状回復に関する費用の一般原則は上記のとおりですが、入居者は、例外として、下記の費用については、入居者の負担とすることに合意します(ただし、民法第90条並びに消費者契約法第8条、第9条及び第10条に反しない内容に限ります)。

(※括弧内は、本来は設置者が負担すべきものである費用を、特別に入居者が負担することとする理由。)

\_\_\_\_\_

( \_\_\_\_\_ )

甲： \_\_\_\_\_ 印  
乙： \_\_\_\_\_ 印

## 4. 管理規程

### ★使用上の注意点:

以下は管理規程の作成例です。実際に作成する際はホームの入居契約書に沿って詳細を独自に規定する必要があります。

#### 1. 目的

この管理規程は、入居契約書を補完するものとして、同第○条に従って、「○○○○ホーム」(以下、「ホーム」といいます。)の管理・運営及び利用等に関する内容を定めるもので、ホームの良好な生活環境を確保して、入居者が快適で心身ともに充実、安定した生活を営むことの一助となることを目的とします。

#### 2. 設置者と入居者の義務

- (1) 設置者は、入居契約書及びこの管理規程に従ってホームの管理、運営を行い、入居者にとり良好な生活環境の保持に努めるとともに、各種のサービスを提供します。
- (2) 入居者は、入居契約書及びこの管理規程を遵守するものとします。

#### 3. ホームの管理運営組織

設置者は、ホームの管理運営のために下記の部門を設置し、管理者の統括のもとに職員が入居契約書に規定された様々な業務を行います。職員の配置は、基本的に、別表1「職員の配置状況」の通りですが、入居状況等により変動することがあります。

- ・事務・管理部門
- ・生活サービス部門
- ・食事部門
- ・健康管理部門
- ・介護部門

#### 4. 居室

- (1) ホームの居室数は、一般居室○○室、介護居室○○室で、定員数は○○人です。
- (2) 入居者は、入居契約書表題部(○)に規定する居室を、別表2「居室等の使用細則」に従って利用することができます。

#### 5. 共用施設

入居者は、共用施設を別表3「共用施設等の利用細則」に従って利用することができます。定められた利用時間を超えて利用する場合は、管理者の承認を得るものとします。

#### 6. 運営懇談会

入居者の意見や要望をできる限りホームの管理や運営に反映させるため、入居契約書第○条に従って、ホーム職員と入居者代表をメンバーとする運営懇談会を設置し、別表4「運営懇談会細則」に従って

運営します。

## 7. 各種サービス

(1) 設置者は、入居者に以下のサービスを提供します。また、運営懇談会を通じるなどして入居者の要望を踏まえ、サービスの質の向上に努めます。

### (2) 介護サービス 【入居契約書第○条関係】

①入居者が要支援又は要介護認定を受けた場合、介護保険居宅サービスを利用できるものとし、設置者は、近隣に設置されている介護サービス事業所および医療機関の情報をあらかじめ情報提供します。詳細は別表6①「近隣に設置されている介護サービス事業所および医療機関」に示します。

②設置者は、自立・要支援・要介護の入居者に対して、それぞれの心身の状況に応じて日常生活において必要な介護等のサービス(自立者への一時的介護、または要支援者、要介護者等に対する介護保険サービス以外の介護)を提供します。その内容や費用は別途、重要事項説明書に添付されている「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」に示します。

③設置者は、介護サービスの提供にあたって入居者の生命・身体・健康・財産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の制限は行いません。ただし、他に代替手段がなく、事態が逼迫し緊急やむを得ず身体拘束を行う場合は、ホーム内の身体拘束廃止委員会で検討を行い、家族等へ連絡したうえで実施することとし、その態様及び時間・その際の入居者の心身状況・緊急やむを得なかった理由を記録し、家族等へ報告するとともに、これを2年間保存します。なお、身体拘束禁止のための指針を策定し、身体拘束廃止委員会を設置し、3か月に1回開催します。

### (3) 健康管理サービス 【入居契約書第○条関係】

①設置者は、年○回の定期健康診断を受診する機会を設けるほか、健康相談等を実施します。詳細は別表6②「健康管理サービス」に示します。

②設置者は、別表6④「医療協力に関する協定書」を協力医療機関及び協力歯科医療機関との間で定め、入居者が適切な治療を受けられるよう努めます。詳細は別表6③「健康管理サービス（治療への協力）」に示します。

### (4) 食事サービス 【入居契約書第○条関係】

①設置者は毎日3食を入居者に提供する体制を整え、栄養士その他必要な職員を配置します。

②設置者は、医師の指導による治療食等を提供します。

③食事サービスの内容は、別表6⑤「食事サービス」に示します。

### (5) 生活相談サービス 【入居契約書第○条関係】

設置者は、入居者の日常生活全般に関する問題について、相談に対応します。詳細は、別表6⑥「生活相談サービス」に示します。

### (6) 生活支援サービス 【入居契約書第○条関係】

設置者は、生活利便に関するサービスを行います。詳細は、別表6⑦「生活支援サービス」に示します。

### (7) レクリエーション等 【入居契約書第○条関係】

①設置者は、ホーム内において文化・余暇活動や運動・娯楽等のレクリエーションを実施します。その予定表をホーム内に掲示しますので、参加等について事前にフロントまたは担当者にご連絡ください。

②設置者は、入居者の外出の機会の確保及びその増進のため、外部の文化・余暇活動等のレクリエーションについても、積極的に支援を行います。

## 8. 月払いの利用料

- (1) 入居契約書第○条から第○条までのサービス提供等にかかる費用の詳細は、別表5「月払い利用料及び使用料一覧表」および別表6「サービス一覧表」に示します。
- (2) 費用は、月額または提供の都度お支払いいただきます。設置者は請求明細書を付けて○月分を○月○○日までに入居者へ請求し、○月○○日にその金額を設置者が指定する金融機関の口座から自動引き落としします。

## 9. 苦情対応

- (1) 設置者は、入居契約書第○条に従って入居者からの苦情等について、別表7「苦情対応細則」に基づく対応を行ない、その解決に努めます。

## 10. 非常災害対策、事故対応及び損害賠償

- (1) 設置者は、入居契約書第○条に従って「防災計画」を策定して必要な訓練等を実施し、災害発生時には入居者の緊急避難及び緊急対応を行うなど、入居者の安全確保に努めます。
- (2) 設置者は、非常災害の発生に備え、地域の自治体等と必要な連携を図ります。
- (3) ホーム内で事故が発生した場合は直ちに必要な措置を講じるとともに、速やかに入居者の家族等及び自治体に連絡を取ります。また、事故の再発防止と入居者の安全確保に努めます。
- (4) 設置者は、事故発生等に伴う損害賠償について損害賠償責任保険に加入します。

## 11. 成年後見制度等を利用する場合の対応

- (1) 入居者が成年後見制度等を利用する場合、設置者は入居契約書第○条に従って協力し、仮に成年後見人等の選任が困難な場合は、家族等や地域の市町村長等と連携して、その選任に協力します。
- (2) 成年後見人等の選任に関する費用及び選任後の成年後見人等に対する報酬等の費用は、入居者の負担となります。

## 12. 管理規程の改定

管理規程の改定に際しては、入居契約書第○条に従って、運営懇談会の意見を聴くものとします。

## 13. 施行日

この管理規程は、令和○○年○月○日から施行します。

## 14. ホームへの届出様式

入居契約書及び管理規程に定める、入居者からホームへの諸種の変更に関する届け出は、以下の様式によるものとします。

- 様式1. 居室内模様替え申請書(入居契約書第○条・別表第( ))
- 様式2. 解約届出書(入居契約書第○条)
- 様式3. 入居予定日前の解約・解除通知書(入居契約書第○条)
- 様式4. 身上事項等変更通知書(入居契約書第○条)

**★使用上の注意点:**

上記は、入居契約上で重要と考えられるものの様式例です。この他にも入居者が承諾を求めたり申し出たりするための様式も必要となります。

各様式・別表において、＜作成上のポイント＞としている部分は作成上の留意点ですので、実際の作成時には削除してください。

別表1

職員の配置状況

(職種別の職員数)

	職員数(実人数)		
	合計	常勤	非常勤
管理者			
生活相談員			
直接処遇職員			
介護職員			
看護職員			
機能訓練指導員			
計画作成担当者			
栄養士			
調理員			
事務員			
その他職員			

(資格を有している介護職員の人数)

	合計		
		常勤	非常勤
社会福祉士			
介護福祉士			
実務者研修の修了者			
初任者研修の修了者			
介護支援専門員			

(資格を有している機能訓練指導員の人数)

	合計		
		常勤	非常勤
看護師又は准看護師			
理学療法士			
作業療法士			
言語聴覚士			
柔道整復士			
あん摩マッサージ指圧師			

(夜勤を行う看護・介護職員の人数)

夜勤帯の設定時間( 時～ 時)		
	平均人数	最少時人数(休憩者等を除く)
看護職員	人	人
介護職員	人	人

**<作成上のポイント>**

- 1) 有料老人ホームの職員について記載すること（ホームに併設する介護保険居宅サービス事業所等の職員は含みません）。

## 別表2

### 居室等の使用細則(作成例)

ホームの建物および付帯設備を安全に管理し、良好な環境を維持するため、目的施設の使用にあたっては管理規程によるほか次の事項をお守りいただきます。

#### 1. 火災予防

- (1) ホーム内には冷暖房の設備がありますが、居室内で追加の暖房器具を必要とされる場合は、電気式の安全な暖房器具をお使いください。
- (2) 居室内を含め目的施設内での火気の使用(仏壇のロウソク等)は、設置者の特別な許可がある場合を除き一切禁止します。

#### 2. 災害時の心構え

建物は耐震・耐火・耐久上極めて堅牢な鉄筋コンクリート構造です。従って、ほとんどの災害でも心配ありませんが、万一の災害発生時の心構えとして、次の事項についてご協力ください。

##### (1) 地震について

鉄筋コンクリートでも相当な揺れをお感じになると思いますが、火元の確認・避難等、落ち着いて行動してください。

##### (2) 火事について

万一自分の居室で出火し、また居室以外での出火を確認した場合は、緊急通報装置・電話等で速やかにフロントに通報し、あわてずに小火のうちに消し止める努力をしてください。なお、居室にはスプリンクラーが設置されており、火災発生の場合に自動的に作動します。危険を感じたら部屋を出て戸をよく閉めて延焼防止に心掛けてください。

火災発生時には、スピーカーによる一斉放送を行う等スタッフによる避難誘導を致しますので落ちついて行動してください。

消防署の指導に従い、廊下・階段等に物を置かないでください。また、年2回避難訓練を行いますので必ずご参加ください。

##### (3) 台風について

台風の風でガラスが破れることはありませんが、ベランダに置いてある植木等が風にあおられてガラスを破ることがあります。台風接近の際は、移動物をあらかじめ室内に入れる等の措置をお願いします。

##### (4) 非常用階段等について

火災等の非常時には、エレベーターは停止して、使用できません。避難用として、屋外階段が建物の〇〇に設置され、各階の廊下から出ることができます。屋外階段は非常時以外はご使用にならないようお願いいたします。また、屋外階段には、私物等避難の妨げとなる物を置かないでください。

#### 3. ベランダの使用

- (1) ベランダへの物置等の設置、及び造園用の土石搬入等は建物の構造上危険ですのご遠慮ください。また、ベランダは火災時の避難用通路を兼ねております。物を置く場合も避難の妨げにならないようご配慮

ください。

- (2) ベランダから下へ物を落すことは非常に危険です。例え塵芥や水であっても階下に思わぬ迷惑をかけるので十分にご注意ください。
- (3) ベランダでの大量の水の使用は、漏水等により階下の方に迷惑をかけるおそれがあります。特に排水口を詰まらせないようご注意ください。

#### 4. 防犯

- (1) 外部からの来訪者がある場合は、フロントに申し出してください。
- (2) 居室の出入口にはドアホンが設置されています。来訪者についてはまず相手を確認し、知らない人とはドアホンを通じて話を聞くようお願いします。
- (3) 防犯には各入居者の方々のご協力が不可欠です。不審者を見かけたときは、すぐにフロントへ連絡する等、お互いに連絡をとり合い防犯へのご協力をお願いします。

#### 5. 鍵の管理

- (1) 居室の鍵は入居者自身が保管し、居室を出る際は必ず施錠してください。
- (2) 外出する際は、鍵をフロントにお預けください。
- (3) 鍵を紛失した場合、あるいは錠を破損した場合は必ずフロントにご連絡ください。

#### 6. 駐車場

敷地内に駐車場を確保してあります。来訪者等が使用する場合にはフロントに申し出てください。入居者で所有車の常駐を希望される方は、別途ご契約ください。

#### 7. ごみ処理

- (1) ごみは、燃えるごみ・燃えないごみ別にポリ袋に入れ、廊下に設置の専用容器にお入れください。毎日定時に収集いたします。
- (2) 共用部分の清掃は、スタッフが行いますが、居室前の廊下等の清潔保持についてはご協力をお願いします。

#### 8. 水漏れ

居室内は、浴室だけが防水となっており、それ以外の床に水を流しますと水漏れを起し、他の入居者に迷惑をかけるおそれがあります。

また、浴室・洗面化粧台・ミニキッチン等に係る排水口は、常に目詰まりのないよう気をつけるとともに、水の流し放し等のないようご注意ください。

#### 9. 防音

ドアの開閉音やテレビ・オーディオ等の音量は他の入居者に迷惑をかけるおそれがあります。お互いに他の入居者の生活を侵さないようご配慮ください。

## 10. 掲示

各種行事等の予定あるいはホームからの連絡事項等は主に館内掲示板に示します。

## 11. 緊急時の対応等

- (1) 健康・防犯上等の緊急時には、緊急通報装置を押して通報してください。通報があり次第、職員が駆けつけ対応します。
- (2) 居室には生活リズムセンサーが設置されています。その場所が一定時間以上使用されない場合には、非常通報装置が作動し、職員が伺うことになっております。

## 12. その他

トイレはトイレトペーパー以外の紙を使用すると便器が詰まるおそれがありますのでご注意ください。

## 13. 施行日

この細則は、〇〇年〇〇月〇〇日から実施します。

別表3

## 共用施設等の利用細則（作成例）

項 目	利用時間	利 用 方 法
事 務 室 （ フ ロ ン ト ）		（職員が勤務する曜日・時間、事務室を閉めている場合の対応方法、【特に緊急時】体制、来所者受付チェック等の掲示）
正 面 玄 関		〇〇時以降及び××時以前のホームへの出入りは□□が利用できます。また、時間外は△△へ連絡して、□□が利用できます。
食 堂	朝食 ～ 昼食 ～ 夕食 ～	（食事時間、配下膳のサービス方法、身体の具合等が悪く、食堂での食事ができない場合の取扱方法、食事をとらない場合の手続・追加注文手続等のお知らせ）
郵 便 受 け	随時	郵便物等の配達物は入居者専用の郵便受けに配達されます。なお、書留・宅配便等はフロントで一時保管します。 （設置場所、施錠・開錠の方法及び鍵の保管、普通郵便物・新聞・雑誌等の受け函として使用、書留・速達・小包・宅配荷物等の受領保管連絡等）
ロ ビ ー	随時	来訪者や入居者同士の歓談の場として利用できます。
応 接 室	随時	来訪者との歓談、または各種の相談の場として利用できます。
集 会 室	随時	講演会・音楽会・各種集会・趣味の集まり等いろいろな行事等に利用できます。
図 書 館	随時	読書等の場として利用できます。
ゲ ス ト ル ー ム	チェックイン チェックアウト	（利用申込み手続方法、食事の提供の有無、利用日数に制限があるときはその日数の表示）
大 浴 場	～	（利用時間、休止日があればその休止日、利用心得：特に衛生的見地から、緊急通報装置設置箇所等の明示）
ラ ン ド リ ー	～	洗濯機・乾燥機を各〇〇台用意しています。（設置場所・設置台数・操作要領・費用等の記載）
理 ・ 美 容 室	毎月第〇〇曜日 ～	有料予約制ですので、〇〇へ申し込んで利用できます。

項目	利用時間	利用方法
マイクロバス	〇〇時～〇〇時	最寄りの駅への往復や協力病院への通院等、運行表に従ってご利用いただけます。(運行表の掲示)
緊急通報設備		廊下・エレベーターホール・食堂等の共用部分には緊急コールを設置していますので緊急時に使用できます。(共用部分に設置してある緊急通報設備の設置場所を詳述する)
電話		フロント横に公衆電話を用意しています。
防災設備		廊下・エレベーターホール・食堂等には天井面に感知器及びスプリンクラーが設置してあります。また、火災等による停電時には非常用照明及び誘導灯が点灯します。
避難設備		(避難通路・避難階段・避難シュート・避難場所・避難誘導體制・災害緊急時の通報体制[緊急館内非常放送]の明示)
ごみ収集		(ごみの分別・処理方法)
健康管理室 (ケアセンター)	〇〇～ 〇〇時まで	日常の健康相談に対応します。緊急通報装置はケアセンターにつながり、介護スタッフが速やかに対応いたします。 定期的に医師等による健康相談を行います。(健康相談日・相談時間、入居者自己負担金の有無等の明示)
トイレ		トイレ備え付けのトイレットペーパー以外の紙を使用されますと便器が詰まるおそれがありますのでご注意ください。
売店	～	(営業日・時間、代金の支払方法[現金払い・自動引落・あるいはその併用等]のお知らせを明示。)
駐車場		利用希望の方は使用願いを提出してください。費用は別表5「月払い利用料及び使用料一覧表」によりご負担いただきます。(利用手続・費用負担の額の明示)
トランクルーム		同 上

### <作成上のポイント>

- 1) 特定の用途のために専用の設備として使用されていない場合は、景品表示法指定告示に従って「機能訓練コーナー(食堂と兼用)」等の記載をしてください。

## 別表4

### 〇〇〇〇運営懇談会細則(作成例)

#### 1. 目的

入居契約書第〇条及び管理規程第〇項に従って、ホームの健全な運営と入居者の快適で心身ともに充実した生活を実現するために、必要な事項について意見を交換する場として「〇〇〇〇運営懇談会」(以下「懇談会」といいます。)を設置します。

#### 2. 懇談会の構成

- (1) 懇談会はホームを代表する職員(管理者、△△△)及び入居者(※全員か代表者かを書き分け)により構成されます。
- (2) 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(成年後見制度に従って成年後見人等を含みます。)も、構成メンバーとします。
- (3) 法人の役員は必要に応じ出席し、ホーム全体に関する事項について説明します。
- (4) 入居者とホームの双方の合意が成立した場合には、第三者的立場にある学識経験者・民生委員などを構成メンバーとします。

#### 3. 懇談会の開催

- (1) 懇談会は、原則として、定例懇談会を月1回開催します。但し、定例懇談会のほか、ホームと入居者の双方が必要と認めた場合は、臨時懇談会を随時開催するものとします。
- (2) 懇談会は管理者の名において行います。
- (3) 懇談会の進行はホーム側にて行います。

#### 4. 議題

- (1) ホームにおける入居者の入居期間分布状況、入居・退去者数の状況、要支援者・要介護者数の状況、各種サービス提供の状況
- (2) 各年度における介護保険収支、管理費・食費等サービス費用の収支状況、ホーム本体の各会計年度の決算内容、前払金返還債務の保全状況
- (3) 管理費・食費その他のサービス費用及び利用料の改定
- (4) 管理規程、細則等の諸規則の改定
- (5) 入居者の意向の確認や意見交換
- (6) 各年度の夜勤者を含む職員数、資格保有の状況、看護・介護職員の配置体制等の勤務状況の説明等
- (7) その他特に必要と認められた事項

#### 5. 通知方法等

- (1) 懇談会開催通知は、書面配布・館内掲示等により行います。
- (2) 開催通知には、開催日・議事内容・報告事項を記載します。
- (3) 要支援者・要介護者の身元引受人等には、原則として、書面により連絡します。

#### 6. 議事録の作成と開示の方法

懇談会の議事については、開催の都度、双方の発言の記録を作成し館内において閲覧に供するとともに、全入居者及び身元引受人等に配布します。議事録は2年間保存します。

#### 7. 施行日

この細則は、〇〇年〇〇月〇〇日から実施します。

## 別表5

## 月払い利用料及び使用料一覧表(作成例)

(料金は全て税込)

内 容	料 金
家 賃	月額 1人 円(非課税) 2人目加算 円(非課税)
管 理 費	月額 1人 A タイプ 円 B タイプ 円 C タイプ 円 ・2人目加算 A タイプ 円 B タイプ 円 C タイプ 円
食 費	月額 円(1か月30日間、喫食した場合) ※1食当たりの料金 (朝食 円) (昼食 円) (夕食 円) 治療食(日額) 円 特別食(1食) 円
介護サービス費	・介護保険法に基づかず、介護職員をホームに配置して介護サービスを提供するための費用。 月額 1人当たり 円
水道光熱費等	・水道料、電気料等公共料金はこれを供給する事業体の料金規定及び支払方法によります。
都度払いの利用料	・入居者が個別に選択するサービスは、都度払いの利用料が発生します。「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」をご覧ください。
ゲストルーム使用料	・1人で利用する場合 1泊 円 ・2人以上で利用する場合(1泊1人につき) 円 ただし、食費は一人当たり次のとおり(特別食は別途要相談) 朝食 円 昼食 円

	夕食	円
体験入居		円/泊
駐車場使用料	・月額使用料 1台	円
	・日額使用料 1台	円
トランクルーム使用料	・月額使用料(1区画)	円

### <作成上のポイント>

- 1) 介護サービスの費用や内容は、「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」との整合性に注意してください。
- 2) サービスに関する費用及び居室の利用に関する費用以外の費用も全て記載してください。
- 3) 特に1回ごとのサービスについては、制限なく実施するのか、上限があるのかを規定しないと、入居者からのクレームにつながる場合があります。

## 別表6

### サービス一覧表(作成例)

当ホームのサービスは、以下の内容に沿って提供します。

別表6① 近隣に設置されている介護サービス事業所および医療機関

別表6② 健康管理サービス

別表6③ 健康管理サービス(治療への協力)

別表6④ 医療協力に関する協定書

別表6⑤ 食事サービス

別表6⑥ 生活相談サービス

別表6⑦ 生活支援サービス

別表6①

近隣に設置されている介護サービス事業所および医療機関

1. 介護サービス事業所

介護サービスの種類	事業所の名称	所在地	連絡先(電話)	地図表示番号
				1
				2

2. 医療機関

医療機関の名称	所在地	連絡先(電話)	地図表示番号

(地図)



## 別表6②

## 健康管理サービス(作成例)

(料金は全て税込)

項 目	内 容	料 金	予 約
定期健康診断	・人間ドック:年〇回〇〇病院にて実施 ・健康診断:年〇回〇〇病院にて実施		
健康管理	・個人別健康管理 ・医師・看護師による健康情報の継続的管理		
健康相談	・週〇回〇〇科の医師訪問による健康相談		
慢性疾患管理	・入居者の慢性疾患については、その状況に応じて個別に対応します。		

**<作成上のポイント>**

1) 指導指針では、「定期的に健康診断を受ける機会を与える」と定めています。

## 別表6③

## 健康管理サービス(治療への協力) (作成例)

(料金は全て税込)

項 目	内 容	料 金	予 約
日常医療支援	<p>病気または怪我により診断・治療が必要となった場合、職員が下記のサービスを提供します。但し、健康保険に基づく医療費の一部負担の他に保険適用外の医療等については自己負担が生じますのでご注意ください。</p> <p>①通院 通院可能な場合は、入居者のかかりつけの病院、ホームの協力医療機関・協力歯科医療機関への通院介助</p> <p>②入院 入院治療が必要となった場合、入居者のかかりつけの病院、ホームの協力医療機関への入院介助</p> <p>③その他サービス 通院・入院・退院に際し、職員による事務手続きの代行、郵便物のお届け、居室の換気等の支援、療養中の服薬支援等</p>		
救急時対応	<p>急に身体の具合が悪くなった場合は、職員がそのお知らせにより的確かつ迅速に対応し、応急処置等を行います。</p> <p>また、速やかに医師と連絡をとり協力医療機関・協力歯科医療機関等での救急治療、あるいは、救急入院が受けられるよう対応します。</p>		

- 医療費について

傷病により、治療および入院が必要な場合は、医療保険診療が適用されます。その場合の一部自己負担及び医療保険適用外のものについては入居者の負担となります。

- 協力医療機関、協力歯科医療機関への表記支援については、自立者と要介護者等で費用の取扱いが異なりますので、詳細は「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」をご覧ください。



## 別表6⑤

## 食事サービス(作成例)

(料金は全て税込)

項 目	内 容	料 金	予 約
食 事 時 間	朝食 ～ 昼食 ～ 夕食 ～		
治 療 食	慢性病等のためまたは一時的に 治療食の必要な方には医師の指 示を受けて治療食を提供します。		
特 別 食	親しい仲間や家族・友人との会 食、お祝いごとには、要望・予算 に応じ特別食を提供します。な お、来訪者には入居者と同じメ ニューで食事を提供します。		
居 室 での 食 事	病気等の理由により食堂で食 事ができない場合は、食事を居室 までお届けします。下膳サービ スも行います。		

- 食事を召し上がるかどうかは〇〇日前までに〇〇〇〇に申し出て下さい。申し出がない場合は召し上がるものとして準備いたします。
- 病院・歯科医療機関等で担当医師から食事に関する指示書(食事箋)が出されている場合には、ホームの担当者にご提示ください。
- 特別食には、ホームが定期的に提供する行事食等も含まれています。

## 別表6⑥

## 生活相談サービス(作成例)

(料金は全て税込)

項 目	内 容	料 金	予 約
生 活 相 談	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常生活における入居者の心配事や悩みなどについては、職員がいつでも相談に応じます。</li>   <li>例えば (食事・健康面・趣味・人間関係等の相談項目の表示)</li>   <li>・財産管理や運用等に関する相談に関しては、ホームが弁護士・税理士等の専門家を紹介します。</li> <li>・身元引受人の変更や成年後見制度に関する内容についてもご相談に応じます。</li> </ul>		

## 別表6⑦

## 生活支援サービス(作成例)

(料金は全て税込)

項 目	内 容	料 金	予 約
フ ロ ン ト	<p>・職員により次のサービスを提供します。</p> <p>来訪者の受付・取次ぎ、不在時の伝言</p> <p>郵便物・新聞・雑誌その他配達物の受付、保管、手渡し</p> <p>鍵の管理</p> <p>タクシーの配車依頼</p> <p>身元引受人・ご家族や成年後見人等への連絡</p> <p>その他勤務体制・時間の変更等の通知</p>		
外部業者の取扱い	<p>・入居者の日常生活に必要な業者クリーニング店・食料品店・生花店等の紹介</p>		
代 行	<p>・職員が次のサービス(例)を代行します。</p> <p>買物</p> <p>例 近くの店での生活用品の購入</p> <p>税金等租税公課の納付</p>		
書類作成等の援助	<p>・書類作成</p> <p>例 公的書類等の記入・作成のお手伝い</p> <p>・手続き</p> <p>例 入居者の印鑑登録・住民票等役所手続き</p> <p>(司法書士業務に抵触しないことに注意のこと)</p>		

項 目	内 容	料 金	予 約
金 銭 管 理	(具体的な管理方法・定期的な報告方法を記載すること)		
居 室 清 掃	・年〇回室内の大掃除、消毒及び点検を行います。清掃日時・内容は別に定めます。		
安否確認・状況把握	・入居者の希望を踏まえ、1日〇回、〇〇の方法で安否確認等を行います。		
身元引受人等への連絡	・毎月〇回、入居者の生活の状況等について報告します。また、必要に応じて連携を行います。		
不在中の居室管理	・入居者が居室を空けられる場合希望により次のサービスを提供します。 植木の水やり 簡単な居室内清掃 防災・防犯チェック 入居者不在時の入室についての承諾をあらかじめいただきます。		
ゴ ミ 収 集	・毎週〇回〇時まで。ごみは分別して〇〇〇に出してください。		
短期治療中等における生活サービス	・入居者が疾病等により、一時的に特定の家事あるいは家事全般に援助が必要となった場合、居室内清掃等担当の職員がお手伝いします。		
レクリエーション等	・ホーム内で行われるレクリエーション等の諸サービスのスケジュール・内容・費用等については、原則として館内掲示板によりお知らせします。		

項 目	内 容	料 金	予 約
葬 儀 関 連	・葬儀・仏儀については入居者・身元引受人等との相談により、諸種の便宜を計らいます。		

- 金銭管理については、指導指針においても本人が行うことを原則としています。しかし、実際には必要に応じてご相談させていただきます。具体的な管理方法やご本人及び身元引受人への報告方法などを個別に協議の上、決めさせていただきます。

## 別表7

### 苦情対応細則(作成例)

1. 入居者は、入居契約書第〇条の規定に従ってホームの状況やホームが提供するサービスに関し、ホームに苦情を申し立てることができます。
2. 苦情を申し立てることによりホームから不利益な取り扱いを受けることはありません。
3. 苦情の申し立てと対応の手順は次の通りです。
  - ① 入居者は、苦情の内容を口頭又は文書によりホームの苦情対応責任者に申し立てます。
  - ② ホームは、申し立てられた苦情内容について申し立て者と協議し、問題の解決に当たります。
  - ③ 個別に対応が可能であるものについては、ホームは直ちに対処し、問題を解決します。
  - ④ 苦情内容が、複数の入居者又は入居者全員の利害または安全等に関する内容であることが判明した場合は、その内容やその解決方法等について、申し立て者の許可を得て運営懇談会等を開き協議または報告するものとします。
  - ⑤ 苦情解決の内容が管理規程の改定に及ぶ場合には、管理規程第〇項の規定に従い改定を行います。
  - ⑥ 苦情の内容は帳簿に記録して2年間保存します。
4. 当事者間での解決が難しい場合には、苦情解決を公益社団法人全国有料老人ホーム協会の苦情対応委員会に付託することができます。同協会における苦情対応は協会の苦情対応委員会規程に従って行われます。
5. 苦情対応体制表を、入居者等が見やすい場所に掲示します。
6. 施行日  
この細則は、〇〇年〇〇月〇〇日より実施します。

様式1.

年 月 日

(設置者名) 殿

室番号

氏名

印

### 居室内模様替え申請書

下記のとおり居室の模様替えを行いたく、入居契約書第〇条に従って申請します。

模様替えの内容	
費用の負担者	
工事人名(連絡先)	
工事期間	

- ご入居者の希望により居室の模様替えを行う場合にはこの様式を使用し、ホームに申し出てください。

#### <作成上のポイント>

- 1) 入居契約書第〇条第〇項でいう「模様替え」は、居室の大幅な改造等をもたらす変更工事をいい、当然設置者の承諾を必要としますが、軽微な修繕や入居者が通常行うことができると考えられる模様替え等とは区別して考えてください。
- 2) 申請に対しては、ホームからの承認書を発行してください。

様式2.

年 月 日

(設置者名)

殿

室番号

氏名

印

### 解約届出書

入居契約を解約したく、入居契約書第〇条に基づき届けます。

入居契約締結日	年 月 日
入居(予定)日	年 月 日
解約日(居室明渡し日)	年 月 日

- ご入居者が、入居日の翌日から起算して3月以内において、この様式により解約を行う場合は、入居契約書第〇条の解約予告期間は不要です。

様式3.

年 月 日

殿

氏名

印

### 入居予定日前の解約・解除通知書

年 月 日をもって、本入居契約を解約・解除いたします。

#### <作成上のポイント>

- 1) 入居契約書第〇条の入居予定日前の解約・解除の場合に使用します。入居者からの解約、設置者からの解除の際の通知文書です。

様式4.

年 月 日

(設置者名) 殿

届出者氏名 印

### 身上事項等変更通知書

下記事項について、入居契約書第〇条に従って通知します。

変更のあった者	入居者・連帯保証人・身元引受人・返還金受取人
変更内容	
変更日	

年 月 日

様

設置者  
代表者氏名 印  
住 所

承諾書

年 月 日付で通知のあった、[ ]の変更につき、入居契約書 記名押印  
欄記載者からの変更を承諾します。

#### <作成上のポイント>

- 1) 連帯保証人等の死亡・交代の場合、新たな連帯保証人等から通知を受け、本書面を作成してください。

## 5. 記名押印欄

下記入居者と設置者は、本入居契約(表題部、契約本文、同別表、及び管理規程)を締結し、また設置者と連帯保証人は、上記のとおり入居者の債務について保証契約を締結したことを証するため、本入居契約書4通を作成し、設置者、入居者、連帯保証人、身元引受人が記名押印の上、各自がその1通を保有する。

契約締結日	令和〇〇年〇〇月〇〇日		
入居予定日(入居日)	令和△△年△△月△△日		<b>確認印</b>
変更後入居日 (実際に入居した日)	令和□□年□□月□□日		

入居者	氏 名	印
	(男・女)(大正・昭和 〇〇年 〇〇月 〇〇日生)	
	住 所	

↑

※入居者に契約行為能力がない場合は、成年後見人を「契約(当事)者」として欄を追加する。

設置者	法 人 名	
	代表者氏名	印
	住 所	

連帯保証人 (※仮に2人入居であって入居者ごとに異なる場合は記載欄を追加。以下同じ)	氏 名	印
	住 所	
	入居者との間柄	
	連帯保証の極度額 (法人の場合記載不要)	円
極度額の算定根拠	〇〇費、□□費の△か月分	※記載は任意

↑

※「極度額の算定根拠」欄の設置は任意。

身元引受人	氏 名	印
	住 所	
	入居者との間柄	

契約立会人 (※任意)	氏 名	印
	住 所	
	入居者との間柄	

## (5)「住宅型有料老人ホームサービス第三者評価プログラム」の策定

### ①策定主旨

サービス第三者評価は、ホームが提供するサービスを自己評価し、第三者機関による客観的な評価を受けることで、サービスの質をより高めていくための手掛かりとなる。(公社)全国有料老人ホーム協会では、これまで介護付ホーム用の第三者評価プログラムを平成15年度以降運用してきた。

令和2年度は厚生労働省の補助金事業を活用して、住宅型有料老人ホームにおけるサービスの質の向上を目指してサービス第三者評価プログラムを策定した。

### ②策定結果

#### 住宅型有料老人ホーム サービス第三者評価プログラム(Ver1.1)

#### 1. 事業のねらい

有料老人ホーム等の高齢者向け住まい事業者は、入居者の状態(自立、要支援、要介護)に関わらずその安心と安全を確保しつつ、提供するサービスについては、常にその質の向上を図り、入居者の生活の質を高め続けなければならない。

しかしながら、有料老人ホーム等が提供する各種サービスは、実際にサービスを受けてみなければ質の良否が見極めにくいことから、入居者が自分に合ったホームを選択する上で、サービスの質や内容を第三者が評価した情報の公開が不可欠である。

このため本協会は、平成12年に厚生労働省の補助金事業で本評価プログラムを作成し、平成15年度から第三者評価事業に着手した。

本事業は、会員事業者が提供するサービスの現状を第三者評価機関が適正に評価することにより、サービスの質の向上を図り、ひいては入居希望者の選択に資することを目指している。

令和2年度、昨今住宅型有料老人ホームが増加傾向にあることを踏まえ、消費者がホームを選択するうえで目安となる基準を設け、住宅型有料老人ホーム用の評価プログラムを策定した。

#### 2. 評価プログラム

##### (1)プログラムの理念

評価プログラムは、次の3つの基本理念に基づき構成されている。

##### ①個人意思の尊重

すべて入居者は、個人としての尊厳を重んぜられ、その尊厳にふさわしいサービスを保障される権利を有すること

##### ②自立支援

サービスが、入居者の自立支援という観点で提供されること。また、自己決定のできない入居者に対しては、家族等の連携のもとで適切なサービスが提供されること

##### ③サービスの質の向上

入居者への個別対応の方法を常に検討し、さらにサービス全体の質を高めるための努力が行われていること。また、入居者と社会との関わりについて、十分な配慮が行われること

## (2) 評価スケール

有料老人ホーム等は、それぞれにサービスの特徴が異なっており、入居者においてもハード面を重視する方もいればサービス面を重視する方もいる。この、一元的な捉え方が難しい“サービス”の評価、ということ念頭に置けば、ホーム全体の評価については、価格や他の要素なども加味する必要がある。

したがって、評価の結果として、Aスケールの合計数の多寡が必ずしも当該ホームの優劣を判断するものとは限らないことに留意が必要である。

そのため、本評価事業では、特にスケーリングが簡易にできるよう評価スケールを設定し、総合評点制度や利用者調査(アウトカム)等は実施していない。

### ① 全体構成

評価スケールは、以下の6領域・全56スケールである。

「介護サービス」について、住宅型ホームでは主として外部の居宅サービス提供を受けるため、本評価プログラムから除外した。

領域	評価スケール	数
第1群	設置者の経営方針・内部統制	12
第2群	職員の資質向上	10
第3群	入居契約	8
第4群	サービスの提供方針	12
第5群	生活支援・食事サービス	9
第6群	介護サービス利用支援	5

### ② 評価スケールの内容

本評価スケールは、3つのレベルで構成している。

まず、Bスケールを法令等遵守又は本協会が必要と考える水準とし、これを満たした上でさらに優れた取り組みと認められる取り組みをAと評価する。また、Bスケールの水準を満たさない場合をCとしている。

なお、事業規制上で、任意で行うものについて実施していない場合などは「非該当」とする。

### ③ 評価スケールの解釈

評価スケールごとに、「評価のポイント」を設置し、関係法令等の要求事項や、A評価の意味等について説明している。

## (3) 評価機関の役割

評価機関は2年に1回、成果入札で2～3機関を選定するが、その業務については、別途、「サービス第三者評価ガイドブック」に示している。

評価の実施においては、事前に入居契約書等の文書を確認したうえで、受審ホームの自己評価結果を検討、さらに現地調査で自己評価の根拠資料を精査した上で、最終的に公正中立・専門的な見地での評価を行う。

また、特に優れた取り組みやさらに取り組むことで質の向上が可能となる内容について、所見を作成する。

### 3. 評価スケール

#### 第1群 設置者の経営方針・内部統制

1-1 経営方針等の周知	□評価のポイント
<p>法人の経営方針及びホームの運営方針を、どのような形で成文化し周知していますか。</p> <p>A 経営方針とホームの運営方針を、自主行動基準に含めて公表している。</p> <p>B 経営方針とホームの運営方針を文書化し、公表している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>法人の経営方針及びホームの運営方針について公表しているかどうか、を問うものである。単に文書化するだけでなく、これらを自主行動基準（法令遵守、各種行動基準、等。協会参考モデルあり。）に取り込んだ上で公表する経営姿勢について、A評価とする。</p>
□確認資料例：「自主行動基準」、「経営・ホーム運営方針の公表文書」、等	

1-2 経営における社会的責任	□評価のポイント
<p>有料老人ホーム事業者に求められる倫理規範、関係法令等について、職員に周知していますか。</p> <p>A 遵守すべき倫理規範、関係法令等を盛り込んだ自主行動基準を策定し、職員研修を行っている。</p> <p>B 遵守すべき倫理規範、関係法令等をテーマにした職員研修を行っている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>高齢である入居者の安心・安全を守り抜く有料老人ホーム事業では、職員には高い倫理観が求められる。自主行動基準に必要な事項を規定した上で、職員研修を実施する取り組みを、A評価とする。</p>
□確認資料例：「自主行動基準」、「職員研修実施記録」、等	

1-3 コンプライアンスへの組織的取り組み	□評価のポイント
<p>法人として自主行動基準の活用を図っていますか。</p> <p>A 法人にコンプライアンス委員会を設置するなど、組織的に自主行動基準を運用している。</p> <p>B 自主行動基準を策定し、職員に周知している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>自主行動基準を策定した上で、委員会や責任者を置くなどして組織的に運用する取り組みを、A評価とする。</p>
□確認資料例：「自主行動基準」、「委員会等の実施記録」、等	

1-4 法人事業計画の策定	□評価のポイント
<p>有料老人ホーム事業についての事業計画を策定していますか。</p> <p>A 中期事業計画を策定し、必要な都度見直しを行っている。</p> <p>B 1年ごとに事業計画を策定している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>有料老人ホーム経営の安定性確保の観点で、事業計画（具体的な事業目標と収支予算）の作成は重要であるが、中期計画（3期以上）を立てた上で、形骸化しないよう適宜見直しを図る取り組みを、A評価とする。</p>
□確認資料例：「事業計画書」、「計画修正に関する資料」、等	

<b>1-5 ホーム事業計画の策定</b>	<b>□評価のポイント</b>
<p>ホームの事業計画をどのように定めていますか。</p> <p>A 食事・生活・介護等の業務部門ごとに、事業計画を定めている。</p> <p>B ホーム全体での事業計画を定めている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>ホームの事業計画（活動内容、収支予算）について、業務部門ごとに作成する取り組みを、A評価とする。</p>
□確認資料例：「事業計画書(予算込)」、等	

<b>1-6 財務健全性の確保</b>	<b>□評価のポイント</b>
<p>法人の財務状況について、健全性確保への取り組みを行っていますか。</p> <p>A 財務の健全性確保に向けた具体的な取り組みを行っており、事業計画の目標を達成している。</p> <p>B 財務の健全性確保に向けて具体的な取り組みを行っている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>法人の財務状況の安定化は、経営の継続性の観点で最も重要な要素である。財務(決算)状況を維持、または必ずしも良好な状況でない場合は改善を図るなどの取り組みを行いつつ、直近期中で事業計画の目標を達成している場合を、A評価とする。</p>
□確認資料例：「直近決算書」、「事業報告書」、等	

<b>1-7 適切な資金管理</b>	<b>□評価のポイント</b>
<p>法人の保有資金について、透明性が確保された資金管理を行っていますか。</p> <p>A 資金運用等のルールが定められており、運用等に当たっては役員会等の機関決定を行ない、結果が報告されるようになっている。</p> <p>B 資金運用等のルールが定められている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>法人内の資金運用(投資、外部への貸付等)ルールを定め、適切に内部統制を行う取り組みを、A評価とする。</p>
□確認資料例：「資産運用規程」、「運用方法の機関決定記録」、等	

<b>1-8 経理業務の内部統制</b>	<b>□評価のポイント</b>
<p>法人の経理業務について、内部統制を構築していますか。</p> <p>A 経理業務に関する内部牽制を定めた規程等に基づいて、入出金担当者と会計事務担当者の役割分担、会計事務担当者の上長による銀行印等の管理が行われており、それら経理事務の実行状況について照合や突合等の監査が行われている。</p> <p>B 入出金担当者と会計事務担当者との役割分担があり、会計事務担当者の上長が銀行印等を管理するなど、適切な経理管理の仕組みが構築されており、それらが経理規程等で明文化されている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>社内資金を適切に管理し、本来の目的外の使用や横領などが行われないよう、内部的な牽制の規程に基づき経理業務を行う取り組みを、A評価とする。</p>

□確認資料例:「経理業務関係規程」、「内部統制に関する規程」、等

1-9 事業会計の区分	□評価のポイント
<p>有料老人ホーム事業とそれ以外の事業について、会計区分を行っていますか。</p> <p>A 按分基準を定めて会計区分を行い、入居者や家族の求めに応じ内容を閲覧に供している。</p> <p>B 按分基準を定めて会計区分を行っている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>有料老人ホーム事業、介護保険事業、その他法人が実施する事業については、指導指針（「有料老人ホーム設置運営標準指導指針」。以下、指導指針という。）及び介護保険法令で義務付けられている。事業ごとに会計区分を行い、さらに入居者や家族の希望があれば閲覧に供する取り組みを、A評価とする。</p>
<p>□確認資料例:「事業活動計算書等の会計帳簿」、等</p>	

1-10 入居者の権利擁護への取り組み	□評価のポイント
<p>入居者の権利擁護（プライバシー、サービスの選択権、虐待防止、苦情対応等）についてどのような取り組みを行っていますか。</p> <p>A 入居者の権利擁護についての文書を職員、入居者、家族へ周知し、必要な職員研修を実施している。</p> <p>B 入居者の権利擁護について成文化し、職員、入居者、家族へ周知している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>入居者の権利擁護に関する規程等に基づき、職員研修等により周知徹底する取り組みを、A評価とする。</p>
<p>□確認資料例:「権利擁護関係規程」、「職員研修の実施記録」、等</p>	

1-11 個人情報保護への取り組み	□評価のポイント
<p>入居者等の個人情報保護について、どのように取り組んでいますか。</p> <p>A 法令に基づく個人情報保護規程を定め、職員研修等を通じて周知徹底を図っている。</p> <p>B 法令に基づく個人情報保護規程を定めている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>個人情報保護法、厚生労働省のガイダンス等で求められる対応について、職員への周知徹底を具体的に図る取り組みを、A評価とする。</p>
<p>□確認資料例:「個人情報保護規程」、「職員研修実施記録」、等</p>	

1-12 事業関連情報の共有	□評価のポイント
<p>有料老人ホーム事業の関係法令や各種の情報について、社内共有を図っていますか。</p> <p>A 必要な情報を一定の方法で職員に伝達し、その実効性を確認している。</p> <p>B 必要な情報を一定の方法で職員に伝達している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>遵守すべき法令内容や事業に必要な情報が、適切な方法で職員に伝達されているかを確認している取り組みを、A評価とする。</p>
<p>確認資料例:「外部情報の管理規程」、「職員の情報利用関係規程」、等</p>	

## 第2群 職員の資質向上

<p><b>2-1 職員の能力向上</b></p> <p>職員の能力向上に関して、どのような取り組みを行っていますか。</p> <p>A 職員一人ひとりについての育成計画（キャリア・パス）を策定している。</p> <p>B 職階等ごとに人材育成計画を策定している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p><b>□評価のポイント</b></p> <p>職階（入職時期、雇用年数、役職、等）ごとの育成計画だけでなく、キャリア・パスへの取り組みを、A評価とする。</p>
<p>□確認資料例：「人材育成関係規程」、「キャリア・パス関係規程」、等</p>	
<p><b>2-2 職員の人事評価</b></p> <p>職員への適切な人事評価を実施していますか。</p> <p>A 人事評価基準に基づく評価を実施し、結果を本人に説明している。</p> <p>B 人事評価基準を策定して、評価を実施している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p><b>□評価のポイント</b></p> <p>人事評価基準を策定し評価の実施結果を本人に説明することは、本人の気づきや改善すべき内容の理解につながる。こうした取り組みを、A評価とする。</p>
<p>□確認資料例：「人事評価規程」、「給与関係規程」、等</p>	
<p><b>2-3 職員の定着率向上への取り組み</b></p> <p>職員の離職防止のために、どのような取り組みを行っていますか。</p> <p>A 職員の待遇改善を図るためのルールを定め、さらに職場環境や業務の改善に取り組んでいる。</p> <p>B 職員の待遇改善を図るためのルールを定めている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p><b>□評価のポイント</b></p> <p>職員の待遇改善に関するルール（就業規則、報酬規程、キャリア・パス等）を定め、さらに具体的に各種の改善活動を実施する取り組みを、A評価とする。</p>
<p>□確認資料例：「待遇改善に関する規程」、「職員面談記録」、「業務改善に関する規程」</p>	
<p><b>2-4 施設長の能力向上</b></p> <p>施設長のスキルアップに取り組んでいますか。</p> <p>A 施設長の業務マニュアルを作成して業務にあたり、外部研修の受講機会を確保してスキルの向上に取り組んでいる。</p> <p>B 施設長の業務マニュアルを作成して業務にあたっている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p><b>□評価のポイント</b></p> <p>ホームで発生する事故や事件を予防し、入居者の安心・安全を守る上では、施設長の高いマネジメント能力は欠かせない要素であり、マニュアルに基づく業務実施のほかに、本協会の認定施設長となる、外部の施設長業務に関する研修を受講する、等の取り組みを、A評価とする。</p>
<p>□確認資料例：「施設長業務マニュアル」、「施設長の外部研修受講記録」、等</p>	

<b>2-5 資格取得への支援</b>	<b>□評価のポイント</b>
<p>職員に対して、ホームが必要とする業務関連資格の取得支援を行っていますか。</p> <p>A 資格取得に対する便宜を図り、業務上必要な資格を有している職員には、必要に応じて給与待遇面で便宜を図っている。</p> <p>B 資格取得を奨励し、何らかの便宜を図っている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>職員が業務上で必要な資格を取得するために、ホームには何らかの支援が求められるが、取得した資格について報酬等で評価する取り組みを、A評価とする。</p>
<input type="checkbox"/> 確認資料例：「資格取得支援・報酬上の評価に関する規程、記録」、等	

<b>2-6 職員の介護技術向上</b>	<b>□評価のポイント</b>
<p>職員の介護技術向上に、どのように取り組んでいますか。</p> <p>A 認知症への専門的な対応方法を含む業務マニュアルに基づき、職員研修を実施している。</p> <p>B 業務マニュアルに基づき、職員研修を実施している。</p> <p>C 上記の対応を行っていない。</p>	<p>指導指針では、職員の採用時及び採用後において定期的に職員研修を実施することとされている。業務マニュアルに認知症への対応方法を規定した上で研修を実施する取り組みを、A評価とする。</p>
<input type="checkbox"/> 確認資料例：「業務マニュアル」、「職員研修計画表」、「職員研修実施記録」	

<b>2-7 夜間の職員配置</b>	<b>□評価のポイント</b>
<p>夜間の職員体制をどのようにしていますか。</p> <p>A 夜間の急病や緊急事態に備え、介護職員又は看護職員を配置している。</p> <p>B 夜間の緊急事態に備え、職員を配置している。</p> <p>C 上記の対応を行っていない。</p>	<p>指導指針では、ホームの類型を問わず夜間の緊急対応が可能なよう職員配置を義務付けている。特に、住宅型ホームでの夜間未配置による火災・急病時対応の必要性について、地方自治体の指導が強化されている状況に鑑み、介護・看護職員を夜間に配置（夜勤か宿直かは問わない。）する取り組みを、A評価とする。</p>
<input type="checkbox"/> 確認資料例：「職員体制表」	

<b>2-8 虐待防止・身体拘束廃止への組織的対応</b>	<b>□評価のポイント</b>
<p>入居者へ虐待等を行わないために組織的な取り組みを行っていますか。</p> <p>A 行動指針を整備し、委員会・職員研修を定期的実施するとともに、事故や苦情等の発生事例内容を検証している。</p> <p>B 行動指針を整備し、委員会・職員研修を定期的実施している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>指導指針では、ホームの類型に関わらず、高齢者虐待防止法に基づき「苦情処理体制の整備」「虐待防止のための措置」「職員の通報義務の周知」などの行動指針を定め、職員研修を実施する義務を課しており、さらに発生する事故や苦情等の内容を分析し、不適切なケアがないかまで検証する取り組みを、A評価とする。</p>
<input type="checkbox"/> 確認資料例：「虐待防止指針」、「委員会・職員研修実施記録」、「事故・苦情検証記録」、等	

<b>2-9 接遇上の配慮</b>	<input type="checkbox"/> <b>評価のポイント</b>
<p>入居者に対する態度や言葉使いなど、適切な接遇への取り組みを行っていますか。</p> <p>A 接遇に関するマニュアルに基づき、必要な職員研修を実施している。</p> <p>B 自尊心を傷ついたり幼児語を使用したりしないよう、接遇についてのマニュアルを作成している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>標準的な接遇の方法がマニュアル化されており、さらに職員研修を実施する取り組みを、A評価とする。</p>
<input type="checkbox"/> 確認資料例:「業務マニュアル」、「職員研修実施記録」、「居室訪問記録」、「サービス提供記録」	

<b>2-10 入居者とのコミュニケーション強化</b>	<input type="checkbox"/> <b>評価のポイント</b>
<p>入居者とのコミュニケーションに配慮していますか。</p> <p>A 職員に対し、入居者とのコミュニケーション技術の向上を図るための職員研修を行い、必要な入居者には居室訪問などコミュニケーションを図る取り組みを行っている。</p> <p>B 職員に対し、入居者への声かけや傾聴など、コミュニケーション技術の向上を図るための職員研修を行っている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>入居者の個別性を踏まえたコミュニケーション技術(援助技術、コミュニケーション技術等)の研修を行い、閉じこもりがちな入居者に対して行う居室訪問や声掛けなどの取り組みを、A評価とする。</p>
<input type="checkbox"/> 確認資料例:「業務マニュアル」、「職員研修実施記録」、「居室訪問記録」、「サービス提供記録」	

### 第3群 入居契約

<b>3-1 広告表示の適正化</b>	<input type="checkbox"/> <b>評価のポイント</b>
<p>景品表示法指定告示を遵守するために、どのような取り組みを行っていますか。</p> <p>A 入居契約書等の表示方法について、広告表示基準を作成して取り組んでいる。</p> <p>B 入居契約書等(入居契約書、重要事項説明書、パンフレット等)の表示内容について、指定告示への適合性を確認している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>有料老人ホームの広告表示においては景品表示法指定告示の遵守が義務付けられており、表示の適正化に向けた表示基準による取り組みを、A評価とする。</p>
<input type="checkbox"/> 確認資料例:「告示適合表」、「広告表示基準」、等	

<b>3-2 契約関係書類の開示</b>	<input type="checkbox"/> <b>評価のポイント</b>
<p>入居希望者に対し、必要な文書をどのように開示していますか。</p> <p>A 求めがあれば、契約関係書類及び財務諸表の要旨を交付している。</p>	<p>指導指針では、前払金を受領するホームにのみ決算内容の閲覧を義務付けているが、本スケールでは前払金を受領しないホームでも、入居希望者に対する財務状況の開示への取り組みを、A評価とする。</p>

<p>B 求めがあれば、契約関係書類を交付し、財務諸表の要旨については事務所に常置して閲覧に供している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	
<p>□確認資料例:「資料交付案内」、「財務諸表常置状況」、等</p>	

<p><b>3-3 利用料の改訂方法</b></p> <p>利用料改訂のルール(改訂の理由、根拠等)を、入居契約書又は管理規程に定めていますか。</p> <p>A 改訂のルールを入居契約書又は管理規程に定め、改訂の際には事前に地方自治体へ相談しつつ、運営懇談会で説明することとしている。</p> <p>B 改訂のルールを、入居契約書又は管理規程に定めている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない、または、一方的に改訂を行うことができる。</p>	<p>□評価のポイント</p> <p>指導指針に従って利用料の改訂ルールを入居契約書等に明示しつつ、改訂に当たっては地方自治体の指導を踏まえ、運営懇談会で説明する取り組みを、A評価とする。</p>
<p>□確認資料例:「入居契約書」、「過去の改定経緯」、「運営懇談会議事録」、等</p>	

<p><b>3-4 損害賠償</b></p> <p>入居者へのサービス提供に係る損害賠償(生命・身体・財産に係る賠償など)について、どのような取り組みを行っていますか。</p> <p>A 損害賠償に対応するため損害保険に加入し、入居契約書にホームの免責条項を規定していない。</p> <p>B 損害賠償に対応するため、損害保険に加入している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>□評価のポイント</p> <p>指導指針では、賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行うこととしており、介護保険法令でも損害賠償保険への加入が規定されている。こうした取り組みを行いつつ、消費者契約法違反とならないよう、免責規定を設けない取り組みを、A評価とする。</p>
<p>□確認資料例:「入居契約書」、「損害保険加入書類」、等</p>	

<p><b>3-5 契約解除に係る入居者保護</b></p> <p>ホームからの入居契約解除要件について、入居契約書へどのように規定していますか。</p> <p>A 入居者の権利を不当に狭めないよう留意した解除要件、及び解除予告期間や弁明機会の付与を規定している。</p> <p>B 解除予告期間や弁明機会の付与を含む解除要件を規定している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>□評価のポイント</p> <p>指導指針では、設置者は入居契約に規定する契約解除条項において、入居者の権利を不当に狭めないよう求めている。個別の契約解除要件における適正な取り組みを、A評価とする。</p>
<p>□確認資料例:「入居契約書」</p>	

<b>3-6 短期解約時の前払金返還</b>	<input type="checkbox"/> <b>評価のポイント</b>
<p>入居後、3月の期間内に入居者が死亡又は生前解約した場合、消費者保護の観点でどのように対応するように入居契約に規定していますか。</p> <p>A 前払金の返還金計算期間について法令に従い入居契約書に規定し、契約締結時に予定した入居日の変更される場合に備えて変更日の確認欄を設けている。</p> <p>B 前払金の返還金計算期間について、法令の定めに従い入居契約書に規定している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>前払金の返還金計算では計算の始期がもっとも重要となるが、入居契約締結時に予定した入居日の変更される場合に備えて、契約書上で変更の確認が行える取り組みを、A評価とする。</p> <p>【前払金を受領しないホームは、「非該当」とする。】</p>
<input type="checkbox"/> 確認資料例：「入居契約書」	

<b>3-7 契約終了後の原状回復</b>	<input type="checkbox"/> <b>評価のポイント</b>
<p>入居契約の終了に伴う居室の原状回復方法について、どのように取り扱っていますか。</p> <p>A 国土交通省の原状回復ガイドラインに従った原状回復方法を入居契約書に規定し、さらに詳細の取扱規程を作成している。</p> <p>B 国土交通省の原状回復ガイドラインに従った原状回復方法を、入居契約書に規定している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>入居者の居住・使用により発生した建物価値の減少のうち、「賃借人の故意・過失、善管注意義務違反、その他通常の使用を超えるような使用による損耗等」以外の復旧を求めず、さらに原状回復内容の詳細について規定を置く取り組みを、A評価とする。</p>
<input type="checkbox"/> 確認資料例：「入居契約書」、「取扱規程」、等	

<b>3-8 苦情解決への取り組み</b>	<input type="checkbox"/> <b>評価のポイント</b>
<p>入居者保護の観点で、苦情処理体制を整備していますか。</p> <p>A 社内の苦情処理体制、社外の苦情処理機関、また苦情を申し出たことで差別的な取り扱いを行うことのない旨を入居者や家族に周知している。</p> <p>B 社内の苦情処理体制、社外の苦情処理機関について、入居者や家族に周知している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>苦情対応窓口の設置、苦情解決の体制・手順、等の苦情処理体制を敷いた上で、苦情申し立て等における入居者保護を行う取り組みを、A評価とする。</p>
<input type="checkbox"/> 確認資料例：「入居契約書」、「苦情処理体制表」、「入居者への周知方法が確認できる文書」、等	

## 第4群 サービスの提供方針

<b>4-1 業務マニュアルの策定・見直し</b>	<input type="checkbox"/> <b>評価のポイント</b>
<p>必要な業務手順を文書で定め、見直しを行っていますか。</p> <p>A 個別業務の実施方法について文書で定め、定期</p>	<p>ホームが提供する各種サービスの実施においては、業務マニュアル(業務手順)を定めて業務を標準化することが必要であり、さらにこれを定期的に見</p>

<p>的、かつ必要な都度見直しを行っている。</p> <p>B 個別業務の実施方法について文書で定め、必要な都度見直しを行っている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>直す取り組みを、A評価とする。</p>
<p>□確認資料例：「業務マニュアル」、「マニュアル改定記録」、等</p>	

<p><b>4-2 入居者のニーズ把握</b></p> <p>入居者のサービス等への希望や満足度を把握するための取り組みを行っていますか。</p> <p>A 必要に応じて各種の調査を行い、結果については入居者等に開示している。</p> <p>B 必要に応じて各種の調査を行っている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>□評価のポイント</p> <p>入居者や家族のサービスへの希望や満足度を把握するための調査を行っており、さらに調査結果を開示する取り組みを、A評価とする。なお、評価に当たっては、直近2年以内に取り組んだ実績があるかどうかで判断する。</p>
<p>□確認資料例：「直近2年以内の調査結果」、等</p>	

<p><b>4-3 サービスの質向上への取り組み</b></p> <p>サービスの質向上に向けて、どのような取り組みを行っていますか。</p> <p>A サービスの質向上に向けた検討組織を設置し、定期的に外部のサービス評価を受審している。</p> <p>B サービスの質向上に向けた検討組織を設置している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>□評価のポイント</p> <p>組織的にサービスの質向上への取り組みを行っており、さらに提供するサービスを客観的に評価する取り組みを、A評価とする。なお、「定期的」とは少なくとも3年に1回を上限とする。</p>
<p>□確認資料例：「サービス向上・改善検討組織に関する資料」、「外部評価受審記録」、等</p>	

<p><b>4-4 家族等との連携</b></p> <p>入居者の生活や心身状況について、家族等への報告や連絡を行うこととしていますか。</p> <p>A 入居者と家族との交流の機会を確保した上で、入居者の状況について家族等へ定期的に報告し、緊急時の連絡体制を敷いている。</p> <p>B 入居者の状況について家族等へ定期的に報告し、かつ緊急時の連絡体制を敷いている。</p> <p>C 上記の対応を行っていない。</p>	<p>□評価のポイント</p> <p>指導指針では、家族等へサービス提供状況等の報告を求めている。さらに各種イベントの実施等により家族がホームを訪問できるような取り組みを、A評価とする。</p>
<p>□確認資料例：「業務マニュアル」、「緊急時連絡表」、「行事・イベント案内」</p>	

<p><b>4-5 運営懇談会の適切な運営</b></p> <p>ホーム運営の透明性確保の観点で、運営懇談会をどのように実施していますか。</p> <p>A 規程に基づき収支内容の報告を含む定期的な開催結果を入居者や家族に報告し、開催において</p>	<p>□評価のポイント</p> <p>指導指針では、ホームと入居者等で構成する運営懇談会をルールに基づき設置することを求めている。さらに近年のホーム内での事故・事件の多発化や入居者とのトラブル等を踏まえ、入居者のプライ</p>
---	---

<p>は必要に応じ第三者が参画している。</p> <p>B 規程に基づき収支内容の報告を含め定期的 に開催し、会議結果については入居者や家族に報告 している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>バシーに配慮しつつ、テーマに応じて利害関係者以 外の第三者が参画する取り組みを、A評価とする。</p> <p>なお、小規模なホームで地方自治体から運営懇談 会の設置を免除されている場合でも、収支報告を 行っているものはB評価、さらにホーム運営に第三 者が関与している場合はA評価とする。</p>
<p>□確認資料例:「入居契約書」、「運営規則」、「運営懇談会議事録」、等</p>	

<p><b>4-6 金品授受の取扱い</b></p> <p>入居者や家族等からの金品の授受について、どの ように職員のモラル向上に努めていますか。</p> <p>A 入居者や家族等並びに取引業者からの金品等 の授受について、マニュアル等で取扱いを定め、 職員研修などでモラルの向上に努めている。</p> <p>B 入居者や家族等並びに取引業者からの金品の 授受について、職員研修等でモラルの保持に努め ている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p><b>□評価のポイント</b></p> <p>入居者や家族等からの金品の授受については、一 定の歯止めがないと、職場のモラルの低下や入居者 の差別につながる可能性がある。取扱いについて 研修等で職員に注意喚起し、さらに業務マニュアル 等に取扱方法を規定する取り組みを、A評価とする。</p>
<p>□確認資料例:「金品受領に関する規定」、「職員研修実施記録」、等</p>	

<p><b>4-7 事故防止の取り組み</b></p> <p>ホーム内で想定される事故(食中毒、転倒・設備に 起因する事故など)防止のために、具体的な取組み を行っていますか。</p> <p>A 事故発生防止の指針に基づく委員会の設置、職 員研修を実施し、さらに事件事例を分析した改善 策を作成している。</p> <p>B 事故発生防止の指針を定め、委員会を設置し、 職員研修を実施している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p><b>□評価のポイント</b></p> <p>指導指針では、事故発生防止の指針を作成し、組 織的に対応するよう規定している。発生した事故 を分析し、改善策を講じる取り組みを、A評価とす る。</p>
<p>□確認資料例:「事故防止マニュアル」、「事故分析・改善策」、等</p>	

<p><b>4-8 感染症予防の取り組み</b></p> <p>感染症予防の具体的な取り組みを行っていますか。</p> <p>A 対策委員会を設置して感染症予防マニュアル に基づく職員研修等を実施し、必要に応じ医療機 関と連携している。</p> <p>B 感染症予防マニュアルを策定し、研修等で職員 に周知・啓発しつつ、必要に応じて医療機関と連 携している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p><b>□評価のポイント</b></p> <p>感染症予防マニュアルに基づく、委員会等の検討 組織による感染症予防への取り組みを、A評価と する。</p>
--	---

□確認資料例:「感染予防マニュアル」、等

4-9 自然災害への対応	□評価のポイント
<p>自然災害（火災・風水害・地震等）への具体的な対策を講じていますか。</p> <p>A 災害時に必要とされる物品を備蓄し、災害発生時の行動を盛り込んだ事業継続計画（BCP）を整備している。</p> <p>B 災害時に必要とされる物品を備蓄している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>指導指針では、災害時に迅速かつ適切に対応できるよう具体的な計画の策定を求めており、また平成30年10月の厚生労働省通知では、必要な物資の備蓄を求めるとともに、災害時事業継続計画の策定に努めることとされている。</p> <p>ホームで想定される自然災害に対し、物品の備蓄を行い、さらに事業継続計画（BCP）を策定する取り組みを、A評価とする。</p>
□確認資料例:「物品備蓄記録(状況の視認)」、「BCP」、等	

4-10 防災訓練の実施	□評価のポイント
<p>防災訓練を定期的実施していますか。</p> <p>A ホームの防災計画に基づき、夜間想定訓練を含む防災訓練を定期的実施している。</p> <p>B ホームの防災計画に基づき、防災訓練を定期的実施している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>指導指針では、防災計画の策定と避難等の必要な訓練の定期実施を規定している。消防法に基づく防災訓練において、夜間想定訓練を定期的実施する取り組みを、A評価とする。</p>
□確認資料例:「防災計画書」、「防災訓練実施記録」、等	

4-11 緊急通報への対応	□評価のポイント
<p>緊急通報への対応をどのように行っていますか。</p> <p>A 居室内の必要な箇所に緊急通報装置を設置し、発報した場合は必ず居室を訪問して状況を確認している。</p> <p>B 居室内の必要な箇所に、緊急通報装置を設置している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>居室内に緊急通報装置を設置するとともに、発報した際は必ず職員が訪問する取り組みを、A評価とする。</p>
□確認資料例:「(居室の視認)」、「業務マニュアル」、「コール対応記録」、等	

4-12 入居者の安否確認	□評価のポイント
<p>入居者のニーズを踏まえた安否確認を実施していますか。</p> <p>A 入居契約上で安否確認の実施について同意を取り付けたうえで、入居者の希望を踏まえた安否確認を実施している。</p> <p>B 入居者の希望を踏まえた安否確認を実施している。</p> <p>C 上記の対応を行っていない。</p>	<p>指導指針では、入居者の安否確認について、入居者のプライバシーを確保し、その意向を確認した上での実施を規定している。入居契約書に安否確認の実施を規定する取り組みを、A評価とする。</p>

□確認資料例:「入居契約書」、「管理規程」、「業務マニュアル」、「安否確認実施記録」、等

## 第5群 生活支援・食事サービス

<p><b>5-1 健康管理の実施</b></p> <p>看護職員による、日常的な健康管理を行っていますか。</p> <p>A 健康管理マニュアルに基づき、日常的に健康相談やバイタルチェックを行い、必要に応じて主治医との連携を図っている。</p> <p>B 健康管理マニュアルに基づき、日常的に健康相談業務やバイタルチェック(血圧、体温、脈拍の測定)を行っている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>□評価のポイント</p> <p>ホームにおける看護職員の役割は、日常的な健康管理、初期的処置、バイタルのチェックなどであるが、入居者別に健康管理を実施している場合をAとした。</p>
<p>□確認資料例:「業務マニュアル」、「健康管理マニュアル」、「健康管理記録」、「医師との連携記録」</p>	
<p><b>5-2 生活相談業務</b></p> <p>入居者や家族等からの生活上の相談について、どのような対応を行っていますか。</p> <p>A 生活相談員を定めて対応し、必要に応じて外部の専門家の紹介を行うなど、社会資源の活用を支援している。</p> <p>B 生活相談員を定めて対応している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>□評価のポイント</p> <p>指導指針では、入居者に対する各種の相談へ応じ、適切な助言に努めることが規定されている。</p> <p>ホーム内での生活相談員による対応にとどまらず、外部の税務相談や法律相談など、専門性の高い相談ニーズの支援への取り組みを、A評価とする。</p>
<p>□確認資料例:「入居契約書」、「管理規程」</p>	
<p><b>5-3 小口現金の管理</b></p> <p>やむを得ず入居者の現金を管理する場合、どのような方法で行っていますか。</p> <p>A 管理方法を定めて収支状況を入居者や家族へ報告するが、現金は居室で保管しないこととしている。</p> <p>B 管理方法を定め、収支状況を入居者や家族へ報告している。</p> <p>C 上記の対応を行っていない。</p>	<p>□評価のポイント</p> <p>指導指針では、入居者等の依頼で小口現金をやむを得ず預かる場合、管理方法や報告方法を規定することとしている。盗難防止等の観点で現金をフロント等で保管する取り組みを、A評価とする。</p>
<p>□確認資料例:「現場の視認」、「管理規程」、「小口現金管理規程」、「収支状況表」、「収支報告記録」</p>	
<p><b>5-4 生活利便サービスの実施</b></p> <p>入居者の利便に供するための生活サービス(各種手続、代行等)を提供していますか。</p> <p>A 生活支援サービスを管理規程に定めて実施し、運営懇談会等で入居者の要望を聴き、その結果を</p>	<p>□評価のポイント</p> <p>生活支援サービスに対する入居者の要望を受けて、対応結果を開示する取り組みを、A評価とする。</p>

<p>入居者や家族に開示している。</p> <p>B 生活支援サービスを管理規程に定めて実施し、運営懇談会等で入居者の要望を聞いている。</p> <p>C 上記のような対応を行っていない。</p>	
<p>□確認資料例:「管理規程」、「運営懇談会細則」、「議事録開示状況が分かる文書」</p>	

<p><b>5-5 外部からの生活サービスの導入</b></p> <p>ホームが提供するサービスのほか、外部のサービスを取り入れていますか。</p> <p>A 入居者のニーズを把握・調査した上で、外部サービスを導入している。</p> <p>B 外部サービスを導入している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>□評価のポイント</p> <p>外部からの生活サービス:移動販売車や訪問理美容など、ホームが提供するサービス以外の便宜を、入居者のニーズを把握しながら取り入れる取り組みを、A評価とする。</p>
<p>□確認資料例:「業務マニュアル」、「ニーズ調査結果」、「運営懇談会議事録」</p>	

<p><b>5-6 アクティビティの計画的な実施</b></p> <p>各種のアクティビティ(行事・レクリエーション)を、計画的に実施していますか。</p> <p>A 年間計画を定めて実施し、実施結果の課題が次の計画に反映されるように取り組んでいる。</p> <p>B 入居者の要望を踏まえて、計画・実施している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない</p>	<p>□評価のポイント</p> <p>指導指針では、入居者の要望に応え、運動、娯楽等のレクリエーションを実施することが求められている。計画的に実施したアクティビティについて、実施結果のフォローアップを行う取り組みを、A評価とする。</p>
<p>□確認資料例:「事業計画書」、「年間行事表」、「アクティビティ実施記録」</p>	

<p><b>5-7 個別栄養管理の実施</b></p> <p>栄養管理が必要な入居者に対し、どのような取り組みを行っていますか。</p> <p>A 健康状態や咀嚼・嚥下能力に応じた食事を提供し、栄養士の個別栄養管理において医療機関の支援によるPEMリスク等の管理も行っている。</p> <p>B 栄養士が個別栄養管理を行い、健康状態や咀嚼・嚥下能力に応じた食事を提供している。</p> <p>C 上記の対応を行っていない。</p>	<p>□評価のポイント</p> <p>指導指針では、高齢者に適した食事を、栄養士による献立表に基づき提供することと規定している。さらに、入居者の栄養リスクを踏まえ個別的に栄養管理を行う取り組みを、A評価とする。</p>
<p>□確認資料例:「業務マニュアル」、「個別栄養管理実施記録」</p>	

<p><b>5-8 食事ニーズの把握</b></p> <p>入居者の嗜好や希望をサービスに反映するための取り組みを行っていますか。</p> <p>A 日常的な残量チェックと必要に応じた各種の嗜好調査を行い、選択メニューを実施している。</p> <p>B 日常的な残量チェックと、必要に応じた各種の</p>	<p>□評価のポイント</p> <p>入居者の食事に対する嗜好調査を実施するなどニーズの把握を行い、さらに、主食や副食などで入居者の選択(毎日3食でなくても定期性があれば可)を可能とする取り組みを、A評価とする。</p>
--	--

嗜好調査を実施している。	
C 上記の取り組みを行っていない。	
□確認資料例:「業務マニュアル」、「嗜好調査実施記録」、「選択メニュー表」	

<b>5-9 多剤服用解消への取り組み</b>	<b>□評価のポイント</b>
<p>入居者の多剤服用解消に向けて、どのように取り組んでいますか。</p> <p>A 多剤服用の問題について職員研修等を実施し、必要な入居者については薬局や医療機関と減薬に向けた支援を実施している。</p> <p>B 多剤服用の問題について、職員研修等で理解を深めている。</p> <p>C 上記の対応を行っていない。</p>	<p>昨今問題となっている高齢者の多剤服用の解消に向けて、薬物療法や多剤服用の問題について職員の理解を深めるだけでなく、具体的な減薬に向けた取り組みを、A評価とする。</p>
□確認資料例:「業務マニュアル」、「サービス提供記録」	

## 第6群 介護サービス利用支援

<b>6-1 居宅サービス事業所の選定支援</b>	<b>□評価のポイント</b>
<p>入居者が介護保険居宅サービスを利用する場合、どのような取り組みを行っていますか。</p> <p>A 近隣等の居宅介護サービスに関する情報提供を行った上で、必要に応じ両者の関係調整を行っている。</p> <p>B 近隣等の居宅サービス事業所について、情報提供している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>指導指針では、入居者が希望する介護サービスの利用を妨げないために、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を求めている。この情報提供への取り組みをB評価とした上で、さらに入居者の希望に応じて当該事業所との関係調整を行う取り組みを、A評価とした。</p>
□確認資料例:「情報提供ツール」、「業務マニュアル」、「実施記録」	

<b>6-2 居宅介護支援事業所との連携</b>	<b>□評価のポイント</b>
<p>入居者が居宅介護支援事業所を利用する場合、どのような支援の取り組みを行っていますか。</p> <p>A 近隣等の居宅介護支援事業所の情報提供を行った上で、必要に応じ、入居者の同意を得て身体状況等の情報提供を行っている。</p> <p>B 近隣等の居宅介護支援事業所の情報提供を行っている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>居宅介護支援事業所の適切な選択に資するよう、情報提供を行ったうえで、ケアマネジャーによるアセスメントやケアプラン作成の支援を行うものを、A評価とした。</p>
□確認資料例:「情報提供ツール」、「業務マニュアル」、「実施記録」	

<b>6-3 併設事業所等の適切な利用</b>	<b>□評価のポイント</b>
<p>ホーム併設または自法人内で居宅サービスを提供している場合、入居者が適切にサービスを利用できるように取り組んでいますか。</p> <p>A 入居者や家族の同意に基づく居宅サービス計画の作成支援を行い、自法人の居宅サービスのみでサービスが完結しないよう取り組んでいる。</p> <p>B 入居者や家族の希望と同意に基づく居宅サービス計画の作成支援を行っている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない、または入居契約上で自法人の居宅サービス利用を義務付けている。</p>	<p>設置者が居宅サービス事業所を運営している場合に、入居者等の希望を踏まえたケアプラン作成の支援を行う取り組みをB評価とし、さらに他社の居宅サービスも組み合わせたケアプランの作成を支援する取り組みを、A評価とした。</p> <p>※併設等の居宅サービス事業所を持たない場合は、<b>【非該当】</b>。</p>
<input type="checkbox"/> 確認資料例:「居宅サービス計画書」	

<b>6-4 個別アセスメント結果のサービスへの反映</b>	<b>□評価のポイント</b>
<p>介護保険居宅サービス以外に、ホーム独自で職員を配置して介護サービスを提供する場合、入居者のアセスメントをどのように行っていますか。</p> <p>A 入居者の身体状況や生活状況を把握するために、手順を定めた上で個別アセスメントを行い、提供する介護サービスを介護保険訪問介護計画書に併記している。</p> <p>B 入居者の身体状況や生活状況を把握するために、手順を定めて個別アセスメントを行って介護サービスを実施している。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>入居者のアセスメントに基づき、必要な介護サービスを行う場合をB評価とし、さらに当該サービス内容を訪問介護計画書に併記する場合を、A評価とした。</p> <p>※ホームが独自に職員を配置して介護サービスを行っていない場合、<b>【非該当】</b>。</p>
<input type="checkbox"/> 確認資料例:「業務マニュアル」、「アセスメント記録」、「訪問介護計画書」	

<b>6-5 ケアマネジメントの実施</b>	<b>□評価のポイント</b>
<p>介護保険居宅サービス以外に、ホーム独自で職員を配置して介護サービスを提供する場合、適切なマネジメントを行っていますか。</p> <p>A ホームが提供する介護サービスについて、定期的に変更・中止の必要性の判断を行った上で、居宅介護支援事業所と調整している。</p> <p>B ホームが提供する介護サービスについて、定期的に変更・中止の必要性の判断を行っている。</p> <p>C 上記の取り組みを行っていない。</p>	<p>ホームが独自で介護サービスを提供する場合でも、居宅サービス計画書との整合性が必要である。</p> <p>実施するサービスの必要性の有無を確認し、さらにこうした状況をケアマネジャーに報告して、必要に応じて調整を図る取り組みを、A評価とした。</p> <p>※ホームが独自に職員を配置して介護サービスを行っていない場合、<b>【非該当】</b>。</p>
<input type="checkbox"/> 確認資料例:「業務マニュアル」、「ケース会議記録」、「(介護サービス計画)変更記録」	

## (6)「有老協・有料老人ホームあんしん宣言」の策定

### ①策定主旨

近年、有料老人ホームの事業運営について様々な課題が指摘されている。入居者の安心と安全を確保する観点で、よりよいホームを目指して努力する事業者の取り組みについて、消費者がホームを選択する上での目安の一つとしていただくために、令和2年度の厚生労働省補助金事業を活用して、事業者が自主宣言を行える「あんしん宣言」を策定した。

### ②策定結果

当ホームは、「有老協・有料老人ホームあんしん宣言」を遵守します。

#### 有老協・有料老人ホームあんしん宣言

1. ホームの運営理念を策定し、周知しています
2. 情報公開をしています
3. 入居者の権利を擁護しています
4. 職員の業務スキル向上に取り組んでいます
5. 適正な入居契約を締結しています
6. 当ホームが入居者の安心と安全を守るため、運営上特に力を入れている事項は以下の通りです。

【(自由記載50字以内)

】

### 【自主適合の確認内容】

#### 1. ホームの運営理念を策定し、周知しています

自主点検項目	①ホームの運営理念を策定し、公表している。
--------	-----------------------

#### 2. 情報公開をしています

準拠規定	厚生労働省が定める「有料老人ホーム設置運営標準指導指針(以下、「標準指針」という。)」では、ホームの入居希望者に対する積極的な情報公開を求めています。
自主点検項目	①体験入居の機会がある。(満室時を除く) ②入居契約書・管理規程等を公開・交付している。 ③決算書等の閲覧を実施している。

#### 3. 入居者の権利を擁護しています

準拠規定	標準指針では、入居者の権利を守る観点で、個人情報の保護や苦情への適切な対応、また身体拘束等の廃止を求めています。
自主点検項目	①入居者等の個人情報について法令に基づく個人情報保護規程の定めがある。

	<p>②入居者の権利擁護(プライバシー、サービスの選択権確保、虐待防止、苦情対応等)を権利擁護関係規程等に成文化し、職員・入居者・家族へ周知している。</p> <p>③苦情対応規則がある。</p> <p>④外部の苦情処理機関を周知している。</p>
--	--

#### 4. 職員の業務スキル向上に取り組んでいます

<b>準拠規定</b>	標準指針では、職員に対する定期的な研修の実施等による業務スキルの向上を求めています。他方で人材の定着等を図る上では人材育成への取り組みも重要です。
<b>自主点検項目</b>	以下の文書がある。 ①職員研修計画表(実施記録) ②人材育成関係規程／キャリア・パス関係規程 ③人事評価規程 ④資格取得支援規程

#### 5. 適正な入居契約を締結しています

<b>準拠規定</b>	標準指針では、入居契約について設置者の恣意性や不当な契約を排除し、入居者を保護する対応を求めています。
<b>自主点検項目</b>	入居契約書に以下の規定がある。 ①利用料等の改定ルール ②契約解除規定での恣意性の排除(長期入院者に対する契約解除、等) ③居室住み替え規定(住み替えがある場合)

#### 6. 当ホームが入居者の安心と安全を守るため、運営上特に力を入れている事項は以下の通りです。 (自由記載50字以内)

<b>解 説</b>	<p>消費者の適切なホーム選択に役立てる上で、ホームが入居者の安心・安全を守るため、運営上特に力を入れている事項を50字以内で示し、消費者から内容の説明を求められた場合には、根拠を説明できるようにしてください。</p> <p>例:地震・水害などの自然災害対策の体制を組んでいます</p> <p>例:入居者一人ひとりの状態を把握した健康管理や緊急体制をとっています</p> <p>例:美味しく自由度の高い食事を提供しています</p> <p>例:認知症ケアプログラムを個別作成し対応しています</p>
------------	--

参考資料 1 (調査票)

**「有料老人ホームの事業適正化に関する調査研究事業」調査票**

1. 御自治体について教えてください。

問1 基本情報	
区分 該当箇所の□をクリック	1. <input type="checkbox"/> 都道府県 2. <input type="checkbox"/> 政令指定都市 3. <input type="checkbox"/> 中核市 4. <input type="checkbox"/> 上記2.3以外の市町村（広域連合、市町村へ権限移譲している場合）
自治体名	
指導監督部署名	
ご回答者氏名	
メールアドレス	
連絡先	TEL. _____ FAX. _____

2. 有料老人ホームの指導監督について

問2 有料老人ホーム設置運営標準指導指針（厚生労働省）の個別規定について、改正したほうが良いと思う内容と理由、また改正案があれば併せてご回答ください。

規定の内容	改正した方がよいと思われる理由	改正案

問3 住宅型有料老人ホームの指導監督を行う上での課題や問題点があればお聞かせください。


問4 未届ホームの届出を促進する上で、部署として人員や予算をかけた取り組みがあればお聞かせください。

### 3. 「全国指導監督担当者意見交換会」の開催について

問5 今年度の開催方法について、ご希望をお聞きします。

**①開催について**

※該当箇所の口をクリック

**開催方法は重複回答可**

- 全国5ブロックでの対面形式に出席できる  
 オンライン(ZOOM)形式に出席できる  
 今年度は出席できない

**②上記で回答した理由をお聞かせください。**

ご協力をいただき、誠にありがとうございました。

ご入力いただいた調査票は、9月2日(水)までに  
WORD ファイルにて、お送りしたメールアドレスまでご返信ください。

※本調査でいただいたご回答内容につきましては、団体名を特定した公表は行いません。

当ホームは、「有老協・有料老人ホームあんしん宣言」を遵守します。

## 有老協・有料老人ホーム あんしん宣言

1. ホームの運営理念を策定し、周知しています
2. 情報公開をしています
3. 入居者の権利を擁護しています
4. 職員の業務スキル向上に取り組んでいます
5. 適正な入居契約を締結しています
6. 当ホームが入居者の安心と安全を守るため、運営上特に力を入れている事項は以下の通りです

### 有料老人ホームの事業者の皆さまへ

近年、有料老人ホームの施設数の増加に伴い、有料老人ホームの運営課題も生じております。その中で、入居者の安心と安全を守る観点において、有料老人ホーム事業者が消費者にアピールし、また消費者の適切なホーム選択に資するための一方策として、「**有老協・有料老人ホームあんしん宣言**」を策定しました。この宣言は、入居者および消費者がホームについてどのように考えているかを、本協会が過去に実施した意識調査結果から抽出し、厚生労働省「有料老人ホーム設置運営標準指導指針」が定める規定に照らし、上記の6項目をもって策定したものです。

本協会の会員かどうかを問わず、多くの有料老人ホーム事業者が、「有老協・有料老人ホームあんしん宣言」を自主宣言され、広告表示にご活用いただくことで、より消費者の信頼を得て、選ばれるホームを目指しましょう。

※有老協会員ホームが自主宣言された場合、本協会のホームページにおいて、ご紹介しています。



公益社団法人全国有料老人ホーム協会

# 宣言を行うための 自主点検実施について

STEP

1

以下1～6の宣言項目に合致しているか  
自主点検項目を確認しましょう！



[有老協・有料老人ホームあんしん宣言]

## 1 ホームの運営理念を策定し、周知しています

自主点検項目

- ホームの運営理念を策定し、公表している。

## 2 情報公開をしています

準拠規定

- 厚生労働省が定める「有料老人ホーム設置運営標準指導指針（以下、「標準指針」という。）」では、ホームの入居希望者に対する積極的な情報公開を求めています。

自主点検項目

- 体験入居の機会がある。（満室時を除く）
- 入居契約書・管理規程等を公開・交付している。
- 決算書等の閲覧を実施している。

## 3 入居者の権利を擁護しています

準拠規定

- 標準指針では、入居者の権利を守る観点で、個人情報の保護や苦情への適切な対応、また身体拘束等の廃止を求めています。

自主点検項目

- 入居者等の個人情報について法令に基づく個人情報保護規程の定めがある。
- 入居者の権利擁護（プライバシー、サービスの選択権確保、虐待防止、苦情対応等）を権利擁護関係規程等に成文化し、職員・入居者・家族へ周知している。
- 苦情対応規則がある。
- 外部の苦情処理機関を周知している。

有料老人ホーム事業者の皆さまは、各自主宣言項目に基づく準拠規定を確認し、自主点検項目について運営状況と合致しているか確認のうえ、自主宣言が可能かを判断してください。合致していなければ、自主宣言を行うことはできません。

「6. 当ホームが入居者の安心と安全を守るため、運営上特に力を入れている事項」は、消費者の適切なホーム選択に役立てる上で、ホームが入居者の安心・安全を守るため、運営上特に力を入れている事項を50字以内で示してください。

## 4 職員の業務スキル向上に取り組んでいます

### 準拠規定

- 標準指針では、職員に対する定期的な研修の実施等による業務スキルの向上を求めています。他方で人材の定着等を図る上では人材育成への取り組みも重要です。

### 自主点検項目

- 以下の文書がある。
- 職員研修計画表（実施記録）
  - 人材育成関係規程/キャリア・パス関係規程
  - 人事評価規程
  - 資格取得支援規程

## 5 適正な入居契約を締結しています

### 準拠規定

- 標準指針では、入居契約について設置者の恣意性や不当な契約を排除し、入居者を保護する対応を求めています。

### 自主点検項目

- 入居契約書に以下の規定がある。
- 利用料等の改定ルール
  - 契約解除規定での恣意性の排除（長期入院者に対する契約解除、等）
  - 居室住み替え規定（住み替えがある場合）

## 6 当ホームが入居者の安心と安全を守るため、運営上特に力を入れている事項は以下の通りです。（自由記載50字以内）

- 消費者の適切なホーム選択に役立てる上で、ホームが入居者の安心・安全を守るため、運営上特に力を入れている事項を50字以内で示し、消費者から内容の説明を求められた場合には、根拠を説明できるようにしてください。

☑：地震・水害などの自然災害対策の体制を組んでいます

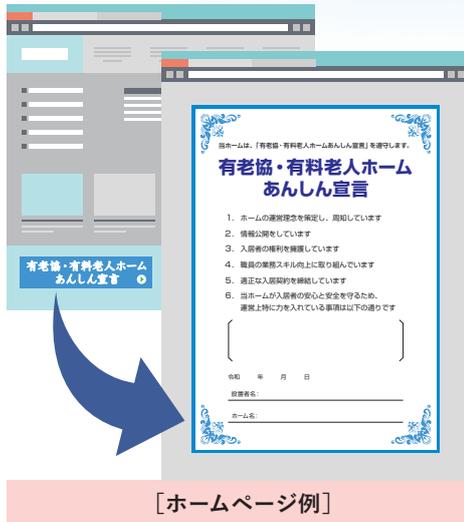
☑：美味しく自由度の高い食事を提供しています

☑：入居者一人ひとりの状態を把握した健康管理や緊急体制をとっています

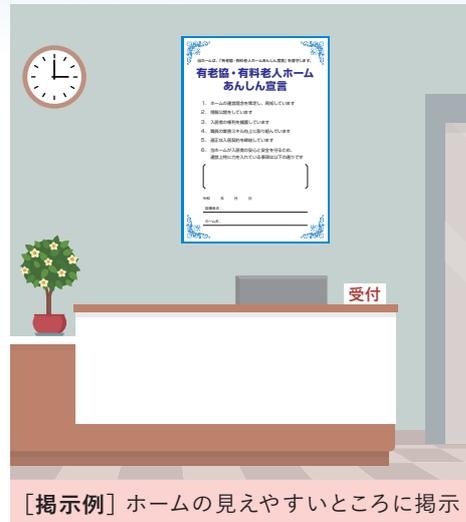
☑：認知症ケアプログラムを個別作成し対応しています

## STEP 2

ステップ1で、「有老協・有料老人ホームあんしん宣言」の項目全てに合致している場合は、「有老協・有料老人ホームあんしん宣言」を自主宣言し、ホームページやホーム内で掲示しましょう。



[ホームページ例]



[掲示例] ホームの見えやすいところに掲示

- 入居者にとって安心な有料老人ホーム運営に取り組むことをアピールする第一歩です。
- 「有老協・有料老人ホームあんしん宣言」をホーム内で共有し、職員一人ひとりが意識することで、より質の高いホーム運営につながります。

「有老協・有料老人ホームあんしん宣言」については…

有老協

検索

(公社)全国有料老人ホーム協会では、本協会のホームページにて、本協会会員法人のホームのうち「有老協・有料老人ホームあんしん宣言」を自主宣言したホームをご紹介しますので、ご覧ください。

令和2年度厚生労働省老人保健事業推進費等補助金  
(老人保健健康増進等事業)  
有料老人ホームの事業適正化に関する調査研究事業  
令和3年3月

**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  
TEL.03-3272-3781 FAX.03-3548-1078 <https://www.yurokyo.or.jp/>

令和2年度老人保健事業推進費等補助金  
(老人保健健康増進等事業)

**有料老人ホームの事業適正化に関する  
調査研究事業報告書**

令和3年3月  
公益社団法人 全国有料老人ホーム協会  
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



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  
TEL 03-3272-3781 (代表) 03-3548-1077 (入居相談)  
FAX 03-3548-1078