

令和 7 年度

集 団 指 導 資 料

有 料 老 人 ホ ー ム

福岡県保健医療介護部介護保険課

北九州市保健福祉局長寿推進部介護保険課

福岡市福祉局高齢社会部事業者指導課

久留米市健康福祉部長寿支援課

令和 7 年度 集団指導資料 （有料老人ホーム） 目次

第 1	有料老人ホームの基本事項について	1
第 2	有料老人ホーム設置運営指導指針について	4
第 3	立入検査における主な指導事項について	13

第 1 有料老人ホームの基本事項について

1 種別名称等

(1) 有料老人ホーム

- ア 有料老人ホームとは
老人福祉法第 29 条第 1 項に規定する施設
- イ 有料老人ホーム事業
老人を入居させ、次のいずれかをする事業。
 - ・ 入浴、排せつ又は食事の介護
 - ・ 食事の提供
 - ・ 洗濯、掃除等の家事の供与
 - ・ 健康管理の供与

(2) サービス付き高齢者向け住宅

- ア サービス付き高齢者向け住宅とは
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）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
- イ サービス付き高齢者向け住宅事業
高齢者の居住の安定確保に関する法律第 5 条第 1 項の規定に基づき、高齢者を入居させ、状況把握サービス、生活相談サービスその他の高齢者が日常生活を営むために必要な福祉サービスを提供する事業として登録を受けている事業。

2 有料老人ホームの届出と指導監督

有料老人ホームを設置する場合は、あらかじめ管轄する県又は市に、次の項目を届け出る必要がある。また、届出をした事業者は、それぞれの項目に変更があった場合には、変更の日から 1 月以内に、その旨を所管部署に届け出る必要がある。ただし、「指定通所介護事業所等の設備を利用した夜間及び深夜の指定通所介護等以外のサービス（宿泊サービス）を提供する場合」（いわゆるお泊まりデイサービス）として届出がされているものや、旅館業法等の他法令で許可や届出がされているものは対象外となる。

(1) 設置及び変更の届出項目

- ア 施設の名称及び設置予定地
- イ 設置しようとする者の氏名及び住所又は名称及び所在地
- ウ その他厚生労働省令で定める事項（老人福祉法施行規則第 20 条の 5 参照）

(老人福祉法施行規則第 20 条の 5 に規定する項目)

- ・ 設置しようとする者の登記事項証明書又は条例等
- ・ 事業開始の予定年月日
- ・ 施設の管理者の氏名及び住所
- ・ 施設において供与をされる介護等の内容
- ・ 建物の規模及び構造並びに設備の概要
- ・ 建築基準法（昭和二十五年法律第二百一号）第六条第一項の確認を受けたことを証する書類
- ・ 設置しようとする者の直近の事業年度の決算書
- ・ 施設の運営の方針
- ・ 入居定員及び居室数
- ・ 職員の配置の計画
- ・ 法第二十九条第九項に規定する前払金（以下「一時金」という。）、利用料その他の入居者の費用負担の額
- ・ 法第二十九条第九項に規定する保全措置を講じたことを証する書類
- ・ 一時金の返還に関する法第二十九条第十項に規定する契約の内容
- ・ 事業開始に必要な資金の額及びその調達方法
- ・ 長期の収支計画
- ・ 入居契約書及び設置者が入居を希望する者に対し交付して、施設において供与される便宜の内容、費用負担の額その他の入居契約に関する重要な事項を説明することを目的として作成した文書

(2) 廃止及び休止の届出

有料老人ホーム事業を廃止し、又は休止しようとするときは、廃止又は休止の日の 1 か月前までに、その旨を所管部署に届け出る必要がある。

(3) 未届の有料老人ホーム

管轄する県又は市に届出が行われていない場合であっても、有料老人ホームに該当する事業については、届出されている有料老人ホームと同様に、老人福祉法の規定が適用され、指導監督の対象となる。

(4) 高齢者の虐待防止

高齢者虐待との関連が疑われる場合等については、事前に通告を行うことなく事業所に立入検査を実施し、日常におけるサービス提供状況の確認及び指導を実施することがある。

(5) 安否確認又は状況把握

有料老人ホームにおいて、入居者の心身の健康を保持し、その生活の安定を図る観点から、安否確認等を実施することが必要である。

従って、入居者が居住部分への訪問による安否確認等を希望しない場合であっても、電話、居住部分内での入居者の動体を把握できる装置による確認、食事サービスの提供時における確認等のその他の適切な方法により、毎日1回以上、安否確認等を実施することが必要である。

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

(6) 前払金の保全措置について

老人福祉法第29条第9項の規定に基づき、前払金の算定根拠を書面で明示するとともに、前払金に係る銀行の債務の保証等の「厚生労働大臣が定める有料老人ホームの設置者等が講ずべき措置」に規定する必要な保全措置を講じなければならないこと。なお、平成30年の老人福祉法の改正により、従来は前払金の保全措置の義務対象外となっていた平成18年3月31日までに届出された有料老人ホームについても、令和3年4月1日以降の新規入居者から義務対象となった。

(7) 情報開示

ア 設置者は、老人福祉法第29条第7項の情報開示の規定を遵守し、入居者又は入居しようとする者に対して、重要事項説明書を書面により交付するとともに、パンフレット、重要事項説明書、入居契約書、管理規程等を公開するものとし、求めに応じ交付すること。

イ 設置者は、老人福祉法第29条第11項の規定に基づき、有料老人ホーム情報を管轄する県又は市に対して報告すること。

ウ 老人福祉法第29条第12項の規定に基づき、提出された有料老人ホーム情報は、「有料老人ホームに入居しようとする者が、有料老人ホームの選択を適切に行うために必要な情報」として、管轄する県又は市のホームページ等で公開する。

3 避難確保計画

事業所が要配慮者利用施設として、市町村が作成している地域防災計画に位置付けられている場合は、避難確保計画の策定・避難訓練の実施が義務となっている。

また、避難確保計画を策定・変更したときは、遅滞なくその計画を市町村長へ報告する必要がある。

第2 有料老人ホーム設置運営指導指針について

1 規模及び構造設備

有料老人ホームの設置時に備えるべき構造設備を設けていなかった有料老人ホームにおいても、防災設備の設置や衛生面の向上を図るなど、対応の可否を検討すること。

2 職員の配置

- (1) 職員の配置については、入居者の数及び提供するサービス内容に応じ、次の職員を配置すること。
 - ・ 管理者（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。）
 - ・ 生活相談員
 - ・ 栄養士
 - ・ 調理員
- (2) 介護サービスを提供する有料老人ホームの場合は、上記の他、提供する介護サービスの内容に応じ、次によること。
 - ・ 要介護者等を直接処遇する職員（介護職員及び看護職員）
（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。）
 - ・ 看護職員（入居者の健康管理に必要な数を配置すること。）
 - ・ 機能訓練指導員（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。）

3 職員の研修

- (3) 職員に対しては、採用時及び採用後において定期的に研修を実施すること。特に、生活相談員及び直接処遇職員については、高齢者の心身の特性、実施するサービスのあり方及び内容、介護に関する知識及び技術、作業手順等について研修を行うこと。
- (4) 介護に直接携わる職員に対し、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。

【介護サービス事業において研修義務付けの対象とならない職員】

看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、実務者研修修了者、介護職員初任者研修修了者、生活援助従事者研修修了者に加え、介護職員基礎研修課程又は訪問介護員養成研修一級課程・二級課程修了者、社会福祉士、医師、歯科医師、薬剤師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、精神保健福祉士、管理栄養士、栄養士、あん摩マッサージ師、はり師、きゅう師 等

（参考）解釈通知【（指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について）第3の2の3の（6）の3】

4 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。
- (2) 適正なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であつて業務上必要でかつ相当な範囲を超えたものにより職員の就業環境が害されることを防止するため、職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、職員に周知・啓発するとともに、相談に対応する担当者をあらかじめ定めること等により、相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、職員に周知する等、必要な措置を講じること。

また、入居者やその家族等から著しい迷惑行為（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。

5 有料老人ホーム事業の運営

- (1) 管理規程の制定

入居者の定員、利用料、サービスの内容及びその費用負担、介護を行う場合の基準、医療を要する場合の対応などを明示した管理規程を設けること。

- (2) 帳簿の整備

次の事項を記載した帳簿を整備し、2年間保存すること。

ア 有料老人ホームの修繕及び改修の実施状況

イ 老人福祉法第29条第9項に規定する前払金、利用料その他の入居者が負担する費用の受領の記録

ウ 入居者に供与したサービスの内容

- | | |
|-----------------|-------------------|
| ・ 入浴、排せつ又は食事の介護 | ・ 健康管理の供与 |
| ・ 食事の提供 | ・ 安否確認または状況把握サービス |
| ・ 洗濯、掃除等の家事の供与 | ・ 生活相談サービス |

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

オ 提供サービスに係る入居者及びその家族からの苦情の内容

カ 提供サービスの供与により入居者に事故が発生した場合は、その状況及び事故に際して採った処置の内容

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

ク 設備、職員、会計及び入居者の状況に関する事項

(3) 業務継続計画の策定等

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

また、想定される災害等は地域によって異なるものであることから、項目については実態に応じて設定すること。なお、感染症及び災害の業務継続計画を一体的に策定することを妨げるものではない。

※介護サービス事業においては、実態に応じて以下の必要な項目を設定すること。

イ 感染症に係る業務継続計画

- a 平時からの備え（体制構築・整備、感染症防止に向けた取組の実施、備蓄品の確保等）
- b 初動対応
- c 感染拡大防止体制の確立（保健所との連携、濃厚接触者への対応、関係者との情報共有等）

ロ 災害に係る業務継続計画

- a 平常時の対応（建物・設備の安全対策、電気・水道等のライフラインが停止した場合の対策、必要品の備蓄等）
- b 緊急時の対応（業務継続計画発動基準、対応体制等）
- c 他施設及び地域との連携

（参考）解釈通知【（指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について）第3の一の3の（22）の2】

イ 職員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施すること。研修の内容は、感染症及び災害に係る業務継続計画の具体的内容を職員間に共有するとともに、平常時の対応の必要性や、緊急時の対応にかかる理解の励行を行うものとする。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。

なお、業務継続計画の策定、研修及び訓練の実施については、他の設置者との連携等により行うことも差し支えない。

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

(4) 非常災害対策等

ア 非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連絡体制を整備し、それらを定期的に職員に通知するとともに、定期的に避

難、救出その他必要な訓練を行うこと。なお、「非常災害に関する具体的計画」とは、消防法施行規則第3条に規定する消防計画（これに準ずる計画を含む）及び風水害、地震等の災害に対処するための計画をいう。

イ アに規定する訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めること。

(5) 衛生管理等

感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じること。

ア 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置その他の情報通信機器（以下、「テレビ電話装置等」という。）を活用して行うことができるものとする。）をおおむね六月に一回以上開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ること。なお、委員会については、感染対策の知識を有する者を含む、幅広い職種により構成することが望ましい。

イ 感染症及びまん延の防止のための指針を整備すること。

※介護サービス事業においては、具体的な対応方針を規定することと。

ロ 感染症の予防及びまん延の防止のための指針

当該事業所における「感染症の予防及びまん延の防止のための指針」には、平常時の対策及び発生時の対応を規定する。

平常時の対策としては、事業所内の衛生管理（環境の整備等）、ケアにかかる感染対策（手洗い、標準的な予防策）等、発生時の対応としては、発生状況の把握、感染拡大の防止、医療機関や保健所、市町村における事業所関係課等の関係機関との連携、行政等への報告等が想定される。また、発生時における事業所内の連絡体制や上記の関係機関への連絡体制を整備し、明記しておくことも必要である。

なお、それぞれの項目の記載内容の例については、「介護現場における感染対策の手引き」を参照されたい。

（参考）解釈通知【（指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について）第3の一の3の（23）の2のロ】

ウ 職員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施すること。研修の内容は、感染対策の基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するとともに、当該事業所における指針に基づいた衛生管理の徹底や衛生的なケアの励行を行うものとする。なお、研修の実施は、厚生労働省「介護施設・事業所の職員向け感染症対策力向上のための研修教材」等を活用するなど、事業所内で行うものでも差し支えなく、当該事業所の実態に応じ行うこと。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。

(6) 介護サービス事業所との関係

- ア 近隣に設置されている介護サービス事業所について、入居者に情報提供すること。
- イ 入居者の介護サービスの利用にあつては、設置者及び当該設置者と関係のある事業者など特定の事業者からのサービス提供に限定又は誘導しないこと。
- ウ 入居者が希望する介護サービスの利用を妨げないこと。

6 金銭等管理

- (1) 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。
- (2) 設置者が入居者の金銭等を管理する場合にあつては、依頼又は承諾を書面で確認するとともに、金銭等の具体的な管理方法、本人又は身元引受人等への定期的報告等を管理規程等で定めること。また、入居者への任意後見制度の周知に努めること。

7 虐待防止の推進

設置者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成 17 年法律第 124 号）に基づき、次の事項を実施すること。

- (1) 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。

当該担当者は、身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の責任者と同一の従業者が務めることが望ましい。なお、同一施設内での複数担当の兼務や他の事業所・施設等との担当の兼務については、担当者としての職務に支障がなければ差し支えない。ただし、日常的に兼務先の各事業所内の業務に従事しており、入居者や施設の状況を適切に把握している者など、各担当者としての職務を遂行する上で支障がないと考えられる者を選任すること。

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

※介護サービス事業においては具体的に記載されている。

1 虐待の防止のための対策を検討する委員会(第 1 号)

虐待防止検討委員会は、虐待等の発生・早期発見に加え、虐待等が発生した場合はその再発を確実に防止するための対策を検討する委員会であり、管理者を含

む幅広い職種で構成する。構成メンバーの責務及び役割分担を明確にするとともに定期的に開催することが必要である。

また、虐待防止の専門家を委員として積極的に活用することが望ましい。

一方、虐待等の案件については、虐待等に係る諸般の事情が、複雑かつ機微なものであることが想定されるため、その性質上、一概に従業者に共有されるべき情報であるとは限られず、個別の状況に応じて慎重に対応することが重要である。

なお、虐待防止検討委員会は、他の会議体を設置している場合、これと一体的に設置・運営することとして差し支えない。また、事業所に実施が求められるものであるが、他のサービス事業者との連携により行うことも差し支えない。

また、虐待防止検討委員会は、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。この際、個人情報保護委員会・厚生労働省「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「医療情報システムの安全管理に関するガイダンス」等を遵守すること。

虐待防止検討委員会は、具体的には、次のような事項について検討することとする。その際、そこで得た結果（事業所における虐待に対する体制、虐待等の再発防止策等）は、従業者に周知徹底を図る必要がある。

- (1) 虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関すること
- (2) 虐待の防止のための指針の整備に関すること
- (3) 虐待の防止のための職員研修の内容に関すること
- (4) 虐待等について、従業者が相談・報告できる体制整備に関すること
- (5) 従業者が高齢者虐待を把握した場合に、市町村への通報が迅速かつ適切に行われるための方法に関すること
- (6) 虐待等が発生した場合、その発生原因等の分析から得られる再発の確実な防止策に関すること
- (7) 前号の再発の防止策を講じた際に、その効果についての評価に関すること

2 虐待の防止のための指針(第2号)

指定訪問介護事業者が整備する「虐待の防止のための指針」には、次のような項目を盛り込むこととする。

- (1) 事業所における虐待の防止に関する基本的考え方
- (2) 虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関する事項
- (3) 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針
- (4) 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針
- (5) 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項
- (6) 成年後見制度の利用支援に関する事項
- (7) 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項
- (8) 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項
- (9) その他虐待の防止の推進のために必要な事項

3 虐待防止のための従業者に対する研修(第3号)

従業者に対する虐待の防止のための研修内容としては、虐待等の防止に関する基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するものであるとともに、当該指定訪問介護事業所における指針に基づき、虐待防止の徹底を行うものとする。

職員教育を組織的に徹底させていくには、当該指定訪問介護事業者が指針に基づいた研修プログラムを作成し、定期的な研修(年1回以上)を実施するとともに、新規採用時には必ず虐待の防止のための研修を実施することが重要である。

また、研修の実施内容についても記録することが必要である。研修の実施は、事業所内の研修で差し支えない。

4 虐待防止に関する措置を適切に実施するための担当者(第4号)

指定訪問介護事業所における虐待を防止するための体制として、1から3までに掲げる措置を適切に実施するため、担当者を置くことが必要である。当該担当者としては、虐待防止検討委員会の責任者と同一の従業者が務めることが望ましい。なお、同一事業所内での複数担当の兼務や他の事業所・施設等との担当の兼務については、担当者としての職務に支障がなければ差し支えない。ただし、日常的に兼務先の各事業所内の業務に従事しており、利用者や事業所の状況を適切に把握している者など、各担当者としての職務を遂行する上で支障がないと考えられる者を選任すること。

(参考) 解釈通知【(指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について) 第3の一の3の(31)】

8 利用料等

(1) 敷金

敷金を受領する場合には、その額は6か月分を超えないこととし、退去時に居室の原状回復費用を除き全額返還すること。なお、原状回復の費用負担については、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン(再改訂版)」(平成23年8月国土交通省住宅局)を参考にすること。

(2) 前払金(「一時金」等)

ア 受領する前払金が、受領が禁止されている権利金等に該当しないことを入居契約書等に明示し、入居契約に際し、入居者に対して十分に説明すること。

イ 老人福祉法第29条第9項の規定に基づき、前払金の算定根拠を書面で明示するとともに、前払金に係る銀行の債務の保証等の「厚生労働大臣が定める有料老人ホームの設置者等が講ずべき措置」に規定する必要な保全措置を講じなければならないこと。なお、平成18年3月31日までに届出がされた有料老人ホームについては保全措置の法的義務づけの経過措置期間が終了し、令和3年4月1日以降の新規入居者については、法的義務対象となることから、同様に必要な保全措置を講じなければならないこと。

※終身にわたって受領すべき家賃、施設の利用料、介護、食事の提供、その他の日常生活上必要な便宜の供与の対価として収受する費用については、入居一時金、介護一時金、協力金、管理費、入会金、その他いかなる名称であるかを問わず、「前払金」に該当する。

9 契約内容等

(1) 根保証契約

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。

極度額（上限額）の定めのない個人の根保証契約について

【根保証契約とは：一定の範囲に属する不特定の債務について保証する契約】

イ 極度額(上限額)の定めのない個人の根保証契約は無効となる。

個人が保証人になる根保証契約については、保証人が支払の責任を負う金額の上限となる「極度額」を定めなければ、保証契約は無効となる。この極度額は書面等により「〇〇円」などと明瞭に定めた上で、当事者間の合意が必要となる。

また、極度額を定めないで根保証契約を締結すると、その契約は無効となり、保証人に対して支払を求めることができないことになる。

ロ 特別の事情による保証の終了

個人が保証人になる根保証契約については、保証人が破産したときや、主債務者又は保証人が亡くなったときなどは、その後に発生する主債務は保証の対象外となる。

(2) 入居者募集等

入居募集に当たり、有料老人ホームが、高齢者向け住まいへの入居を希望する者に関する情報の提供等を行う事業者（以下「情報提供等事業者」という。）と委託契約等を締結する場合は、次の事項に留意すること。

イ 情報提供等事業者と委託契約等を締結する場合には、例えば、入居希望者の介護度や医療の必要度等の個人の状況や属性に応じて手数料を設定するといった、社会保障費の不適切な費消を助長するとの誤解を与えるような手数料の設定を行わないこと。また、上記のような手数料の設定に応じないこと。また、情報提供等事業者に対して、入居者の月額利用料等に比べて高額な手数料と引き換えに、優先的な入居希望者の紹介を求めないこと。

ロ 情報提供等事業者の選定に当たっては、当該情報提供等事業者が入居希望者に提供するサービス内容やその対価たる手数料の有無・金額についてあらかじめ把握することが望ましいこと。

また、公益社団法人全国有料老人ホーム協会、一般社団法人全国介護付きホーム協会及び一般社団法人高齢者住宅協会の3団体で構成する高齢者住まい事業者団体連合会が運営する「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」に届出を行い、行動指針を遵守している事業者を選定することが望ましいこと。

(3) 苦情解決の方法

入居者の苦情に対し迅速かつ円滑な解決を図るため、設置者において苦情処理体制を整備するとともに、外部の苦情処理機関について入居者に周知すること。

(4) 事故発生の防止の対応

有料老人ホームにおける事故の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じること。

ア 事故が発生した場合の対応、イ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。

イ 事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策について、職員に周知徹底を図る体制を整備すること。

ウ 事故発生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。また、委員会及び研修を適切に実施するための担当を置くこと。

(5) 事故発生時の対応

有料老人ホームにおいて事故が発生した場合にあつては、次の措置を講じること。

ア 入居者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに所管自治体及び入居者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じること。

イ 前号の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録すること。

ウ 設置者の責めに帰すべき事由により、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。

10 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、本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機物をいう。以下同じ）で行うことが想定されている又は想定されるもの（(2)に規定するものを除く。）については、書面に代えて、当該書面に係る電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であつて、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、本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）の了承を得て、書面に代えて、電磁的方法（電子的方法、磁気的方法その他人の知覚によっては認識することができない方法をいう。）によることができる。

第3 立入検査等における主な指導事項について

老人福祉法第29条第13項の規定に基づき、定期的に有料老人ホームの設置者、管理者若しくは設置者から介護等の供与を委託された者に対して、運営の状況に関する事項その他必要と認める事項の報告を求め、又は有料老人ホーム等へ立ち入り、設備、帳簿その他の書類等进行检查する。

有料老人ホーム等に立入検査等を実施した際の主な指摘や指導の事例を示す。

従業者に関すること

■事例 有料老人ホームの職員が、居宅介護事業所等の職員を兼ねる場合の雇用契約の締結に際し、それぞれの事業所ごとの雇用（勤務）条件が明示されていない。

→ 事業所ごとの雇用（勤務）条件を明らかにし、そのことを記載した書面を交付し勤務条件等を明確にすること。また、勤務（従事）時間を併設の介護サービス事業所と明確に分けること。

■事例 一日の間で有料老人ホームと居宅介護事業所等を兼務する職員がいる場合で、それぞれの事業所で従事する時間が明確に管理されていない。

→ 有料老人ホームと居宅介護事業所等のそれぞれの業務に従事する時間が分かるように、勤務表の作成及び管理を適切に行うこと。

■事例 雇用に当たって職員から就業期間中はもとより離職後も含めて、業務上知り得た入居者、入居希望者及びその家族の情報を正当な理由がなく漏らさないとする守秘義務に関する誓約書の提出を受けていない。

→ 個人情報の取扱い（守秘義務）に関する誓約書の提出を求めるなど、必要な措置を講じること。

従業者への研修に関すること

■事例 従業者の資質向上及び入居者へのより適切なサービス提供のための研修等を実施していない。

→ 新規採用時及び定期的に、次に掲げる内容等の研修を実施すること。

※継続的に月1回程度の研修を行うため、年間計画を策定すること。

- | | |
|----------------------|-------------------|
| 例）・ 個人情報の保護に関すること | ・ 事故の防止に関すること |
| ・ 介護技術や入居者への接遇に関すること | ・ 防災に関すること |
| ・ 高齢者の虐待防止に関すること | ・ 身体的拘束の適正化に関すること |
| ・ 感染症の予防に関すること | ・ 高齢者の人権に関すること |
| ・ 認知症介護基礎研修の受講に関すること | |

料金に関すること

- 事例 老人福祉法第 29 条第 8 項では、「家賃、敷金及び介護等その他の日常生活上必要な便宜の供与の対価として受領する費用を除くほか、権利金その他の金品を受領してはならない。」となっているが、「家賃、敷金及び介護等その他の日常生活上必要な便宜の供与の対価として受領する費用」に該当しない「金品」を受領している。

→ 次の①から③に例示するような項目については、見直しを行うこと。

(例) ①「礼金」

②家賃、敷金及び介護等その他の日常生活上必要な便宜の供与の対価として受領する費用に該当しない「一時金」等（いかなる名称であるかを問わず）

⇒ ①②とも、受領してはならない「権利金その他の金品」と考えられるため、契約内容を見直すとともに、必要に応じて返還すること。

③敷金の「敷引き」

敷金は、居室の原状回復費用を除いた額を全て返還するものであるにもかかわらず、敷金の全額または、一部の額を返還しない契約となっている。

⇒ 「敷金」は、入居者の退去時に、居室の原状回復費用を除いた額を全て返還するものであることが分かる内容に見直すこと。

- 事例「敷金」となっているが、複数年に渡って償却し、返却額が 0 円となっている。

→ 複数年に渡って償却するものは、「前払金」となるため、敷金として扱うのか、前払金として扱うのかの見直しを行うこと。

- 事例「入居一時金」等の名称を用いることで、「前払金」ではないとして、厚生労働省令に定める、入居日から一定の期間を経過する日までの間に契約が終了や解除された場合にあつて、家賃・サービス費用などの実費相当額を除き、全額返還する旨が契約書に記載されていない。又、債務保証等の保全措置を講じていない。

→ 返還する旨の契約を締結すること又、債務保証等の保全措置を講じること。

入居者の処遇に関すること

- 事例 業務日誌や苦情対応等のサービスを提供した際の記録を記載した帳簿を作成していない。

→ 介護サービス等を提供した場合は、その記録を記載した帳簿を作成し、2 年間保存すること。

個人情報の取扱いに関すること

■事例 個人情報を取り扱う場合に、入居者及びその家族等から個人情報の利用に関する同意を書面等で得ていない。

→ 個人情報を利用する場合は、その利用の目的をできる限り特定し、あらかじめ本人及びその家族の同意を書面等（相手方の承諾を得た場合は、電磁的方法も可能）で得るようにすること。

防災に関すること

■事例 消防法に基づく避難訓練が、年2回以上実施されていない、若しくは夜間を想定した訓練が実施されていない。

→ 避難訓練は、年2回以上実施し、そのうち1回は、少数の職員等により自力避難が困難な者の避難誘導等を行う必要がある夜間の対応等に習熟するための訓練を実施すること。

■事例 有料老人ホーム内の避難路上に物が置かれていて、避難口等が利用できない状態になっている。

→ 火災等の災害時に迅速かつ適切に対応できるよう避難口の障害物や設置物を撤去する等、十分な幅員を有する避難路を確保すること。

■事例 災害が発生した場合の対応マニュアルが整備されていない。

→ 災害（火災、風水害、土砂災害、地震等）の発生を想定し、適切な避難等を行うことができるように防災計画を作成すること。

会計に関すること

■事例 会社Aが運営する有料老人ホームの入居費と会社Bが運営するデイサービスでの利用料を一緒に請求し、個人口座に振り込まれていた。

→ 併設する介護サービス事業所との経理を明確に分けるとともに、振込先を各法人の口座にすること。

■事例 昼食代を本来デイサービスで請求すべきもの（デイサービスで食べた場合）を有料老人ホームで請求していた。

→ 併設の介護サービス事業所等で提供した食事代金については、有料老人ホームにおける提供分と区別した上で、別途に請求するようにすること。

運営に関すること

■事例 管理規程を作成（更新）していない。

- 入居者の定員、利用料、サービス内容及びその費用負担、介護を行う場合の基準などを明示した管理規程（呼称は問わない。）を設けること。なお、重要事項説明書や入居契約書との記載内容と整合性をとること。

■事例 運営懇談会を設置し、定期的に開催していない。

- 運営懇談会を開催し、有料老人ホームの運営状況等を入居者及びその家族等に説明する場を設けること。運営懇談会の設置が困難なときは、代替措置を講じて、その旨を入居者及びその家族に説明すること。

■事例 入居を検討している者に対して、かかりつけ医を有料老人ホームの協力医療機関に変更しなければ入居できないよう説明している。

- 入居者が、医療機関を自由に選択することを妨げないこと。協力医療機関及び協力歯科医療機関は、あくまでも、入居者の選択肢として設置者が提示するものであって、当該医療機関における診療に誘引するためのものではないため、誤解を与えないように説明すること。

■事例 入居者に対して、有料老人ホームの設置者が運営する居宅介護事業所等を利用しない場合は退去を求めるなど、特定の居宅介護事業所の利用を強要している。

- 特別な便宜や利用料の値引きを行うなどにより有料老人ホームに併設する居宅介護事業所介護サービス事業所を利用するように誘導することや、入居者が希望するほかの居宅介護事業所の利用を妨げるものがないよう配慮すること。

■事例 重要事項説明書や運営規程に記載している介護サービスを提供していない（提供していない介護サービスが記載されている）。

- 重要事項説明書等や入居契約において、提供することになっている介護サービスの提供を行うこと。変更により提供しなくなった介護サービスがある場合は、実態に合わせて重要事項説明書等の変更を行うこと。

業務委託に関すること

■事例 夜間時の見守り等の管理業務を委託しているが、業務委託契約がなく、委託業務内容が不明瞭。

- 外部の事業者業務を委託（給食、貯水槽清掃、水質検査、消防設備点検、施設管理等）している場合、書面にて契約を締結すること。又、委託業務が適正に実施されていることを確認し、記録にとること。

身体的拘束に関すること

■事例 身体的拘束の適正化のための指針やマニュアルが整備されていない。

- 身体的拘束の適正化のための指針、マニュアルの整備を行うこと。また、身体的拘束の適正化のための委員会（3か月に1回以上開催すること。）を設置し、職員に対する研修を定期的実施すること。

■事例 有料老人ホームにおいて身体的拘束の必要性の検討が十分にされないまま、身体的拘束を実施し、実施した際の記録を行っていない。

- 身体的拘束は、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」には認められるが、「切迫性」、「非代替性」、「一時性」の3つの要件を満たす必要がある。実施する場合は、整備している指針に基づき、次のとおり検討等を行うこと。
 - ①「緊急やむを得ない場合」に該当し、上記の3つの要件に該当するか会議（有料老人ホームの複数の職種から構成する）を開催し、判断すること。
 - ②身体的拘束を実施する場合は、入居者及びその家族に対し「身体的拘束の内容、目的、拘束の時間、時間帯、期間等」について説明をすること。
 - ③身体的拘束を行っている間の態様及び時間、身体的拘束を受けている入居者の心身の状況及び緊急やむを得なかった理由を随時記録すること。
 - ④身体的拘束を実施する場合の3つの要件を満たしているかを常に観察し、再検討を行うこと。要件に該当しなくなった場合は、速やかに身体的拘束を解除すること。

契約書及び重要事項説明書に関すること

■事例 入居契約に係る重要事項を説明し、その内容を記載した重要事項説明書に説明を行った者及び説明を受けた者の署名等を行っていない。

- 入居契約に際しては、利用料等の費用負担の額、これによって提供されるサービス等の内容等を明示するとともに、重要事項説明書に記載し、説明を行った者及び説明を受けた者の署名等を受け、これを交付すること。

■事例 入居契約書に契約者双方の署名等が行われていない。契約日や契約し、居住する居室等が明示されていない。

- 契約書に記載する事項に漏れがないようにすること。

金銭管理に関すること

- 事例 金銭管理を行っている場合で、管理方法についての規定が整備されていらず、入出金の履歴について記録を残していない。

→ 金銭管理の依頼又は承諾を書面で確認するとともに、具体的な管理方法等を管理規程等で定めること。入出金を行う場合は、複数人で確認を行い、特定の職員のみが関与することがないようにすること。

事故発生の防止及び事故発生時の対応に関すること

- 事例 事故発生防止のための委員会を開催していない。

→ 事故が発生したかに関わらず、事故発生防止のための委員会（テレビ電話装置等を活用して行う事が出来るものとする。）を定期的に行うこと。

- 事例 事故が発生した場合の対応マニュアル等が整備されていない。

→ 事故発生時の対応及び事故の発生を防止する指針、マニュアルの整備を行うこと。

- 事例 薬品を保管する部屋（キャビネット等）、汚物の処理を行う場所（汚物処理室等）及び倉庫等の施錠がなされておらず、自由に立入ができる状態になっている。

→ 誤飲及び誤食の事故防止の観点から、誤って利用者が入室する可能性のある場所（リネン庫、汚物室、倉庫等）や薬品などの危険物の保管場所については、施錠等の対策を講じること。

- 事例 事故が発生した場合に、家族等への連絡など必要な措置を講じておらず、記録を残していない。

→ 有料老人ホームにおいて事故が発生した場合は、速やかに入居者の家族等に連絡を行うとともに、医療機関を受診するなど必要な措置を講じること。また、事故が発生した経緯や経過を記録すること。

- 事例 事故が発生した後に事故を防止するための検討を行い、改善策等を職員に周知していない。

→ 事故又は事故につながるような事案が発生した場合は、その内容を検討し、改善策等について職員に周知徹底を図ること。また、事故の発生を防止するための研修を定期的の実施すること。

- 事例 有料老人ホームで発生した事故について、管轄する県又は市に報告を行っていない。

→ 管轄する県又は市の通知等に基づき、事故報告書を提出すること。

※福岡県、北九州市、福岡市、久留米市の策定した有料老人ホーム設置運営指導指針や設置に伴う資料、届出に必要な書類等は、各団体のホームページから確認できます。

福岡県（北九州市、福岡市、久留米市を除く県内の事業所）

福岡県トップページ > 健康・福祉・子育て > 介護・高齢者福祉 > 有料老人ホーム

○有料老人ホーム設置の届出について

<https://www.pref.fukuoka.lg.jp/contents/welfareforseniorcitizen-shiryo.html>

○有料老人ホーム変更届・廃止（休止）届様式

<https://www.pref.fukuoka.lg.jp/contents/welfareforseniorcitizen-homeforaged-charged.html>

北九州市

北九州市トップページ > 施設 > 生活分野ごとの施設一覧 > 高齢者・介護に関する施設 > 有料老人ホーム設置・変更・廃止に伴う届出等

<http://www.city.kitakyushu.lg.jp/ho-huku/16800062.html>

福岡市

福岡市トップページ > 健康・医療・福祉 > 高齢・介護 > 事業者の方へ > 各種手続き・運営指導に関すること > 有料老人ホームに関する手続き

<https://www.city.fukuoka.lg.jp/fukushi/jigyousyasido/health/00/05/yuuryouroujinhomeomenu.html>

久留米市

久留米市トップページ > 健康・医療・福祉 > 高齢者支援・介護保険 > 高齢支援サービス > 有料老人ホームについて

<https://www.city.kurume.fukuoka.jp/1070kenkou/2030koureikaigo/3010kourei/2012-0316-1935-93.html>

【 有料老人ホーム設置運営指導指針等に関するお問合せ先 】

福岡県

（北九州市、福岡市、久留米市を除く県内の事業所）

福岡県保健医療介護部介護保険課

電話：092-643-3319

FAX：092-643-3309

北九州市

北九州市保健福祉局長寿推進部介護保険課

電話：093-582-2771

FAX：093-582-5033

福岡市

福岡市福祉局高齢社会部事業者指導課

電話：092-711-4319

FAX：092-726-3328

久留米市

久留米市健康福祉部長寿支援課

電話：0942-30-9184

FAX：0942-36-6845