

# 東京都有料老人ホーム設置運営指導指針

## 目次

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

## 1 用語の定義

この指導指針において次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 有料老人ホーム 老人福祉法（昭和38年法律第133号）第29条第1項に規定する施設（ただし、老人福祉法第34条の規定により中核市が事務を処理することとされる有料老人ホームを除く。以下同じ。）
- (2) 有料老人ホーム事業 老人を入居させ、次のアからエまでのいずれかをする事業
  - ア 入浴、排せつ又は食事の介護
  - イ 食事の提供
  - ウ 洗濯、掃除等の家事の供与
  - エ 健康管理の供与

- (3) サービス付き高齢者向け住宅 高齢者の居住の安定確保に関する法律（平成13年法律第26号）第5条第1項の登録を受けている高齢者向けの賃貸住宅又は有料老人ホーム（ただし、高齢者の居住の安定確保に関する法律第77条の規定により中核市が事務を処理することとされるものを除く。以下同じ。）
- (4) 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
- (5) 設置者 有料老人ホームの設置者（サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けた事業者を含む。また、複数の事業者が協同して有料老人ホーム事業を運営する場合の各事業者及び委託を受けた事業者を含む。）
- (6) 管理者 職員の管理、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う立場にある者（有料老人ホームの施設長、サービス付き高齢者向け住宅の責任者など、その呼称にかかわらず。）
- (7) 特定施設入居者生活介護等 次のア、イ及びウに掲げるサービス
- ア 介護保険法（平成9年法律第123号）第8条第11項に規定する特定施設入居者生活介護
  - イ 介護保険法第8条第21項に規定する地域密着型特定施設入居者生活介護
  - ウ 介護保険法第8条の2第9項に規定する介護予防特定施設入居者生活介護
- (8) 介護サービスを提供する有料老人ホーム 次のア及びイに掲げる有料老人ホーム
- ア 特定施設入居者生活介護等を提供する有料老人ホーム
  - イ 設置者が、介護サービス（介護保険法第40条に規定する介護給付又は同法第52条に規定する予防給付に係る介護サービス以外の介護サービス）を提供する有料老人ホーム
- (9) 生活支援サービス 緊急時対応、状況把握（安否確認）、生活相談、食事の提供、外出付き添い、その他の高齢者が日常生活を営むために必要なサービス

スであって、高齢者の希望に応じて提供される介護保険適用外のサービス

## 2 基本的事項

有料老人ホームの事業を計画するに当たっては、次の事項に留意すること。

- (1) 有料老人ホーム経営の基本姿勢としては、入居者の福祉を重視するとともに、安定的かつ継続的な事業運営を確保していくことが求められること。特に、介護サービスを提供する有料老人ホームにあつては、より一層、入居者の個人としての尊厳を確保しつつ福祉の向上を図ることが求められること。

また、老人福祉法に規定する帳簿の作成及び保存、情報の開示、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権利金その他の金品の受領の禁止並びに前払金の保全措置及び返還に関する規定を遵守するとともに、入居者等に対し、サービス内容等の情報を開示するなどにより施設運営について理解を得るように努め、入居者等の信頼を確保することが求められること。

- (2) 本指針を満たすだけでなく、より高い水準の施設運営に向けて努力すること。

- (3) 特定施設入居者生活介護等の事業者の指定を受けた有料老人ホームにあつては、本指針に規定することのほか、「東京都指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準に関する条例（平成24年東京都条例第111号。以下「基準条例」という。）」及び同施行規則（平成24年東京都規則第141号）又は「東京都指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法の基準に関する条例（平成24年東京都条例第112号。以下「予防基準条例」という。）」及び同施行規則（平成24年東京都規則第142号）、「東京都指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準に関する条例及び東京都指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法の基準に関する条例施行要領（平成25年3月29日付24福保高介第1882号）」のうち当該施設に該当する基準を遵守すること。

- (4) 高齢者向け住宅における生活支援サービス提供のあり方指針（平成21年12月10日付21福保高在346号。以下「あり方指針」という。）第1の4及び5に定める留意点を踏まえ、特定の事業者によるサービスを利用

させるような入居契約及び生活支援サービスに関する契約（以下「生活支援サービス契約」という。）を締結することなどの方法により、入居者が希望する医療・介護サービスの利用を設置者が妨げてはならないこと。

- (5) 都市計画法（昭和43年法律第100号）による開発許可又は建築許可申請が必要な場合にあつては当該申請を行う前、開発許可対象外の場合にあつては建築基準法（昭和25年法律第201号）に基づく建築確認の申請を行う前から、地元区市町村及び東京都と十分な事前協議を行うこと。
- (6) 計画段階から、市場分析・調査に努め、地域の特性やサービスの需要、充足状況等を考慮した上で地元区市町村福祉所管課と十分な調整を図ること。また、地域住民（特に隣接地の居住者）に対して、説明会を開催するなど事業について理解を得ることとし、工事中に当たっては時間帯や工事車両の出入りについて十分配慮すること。
- (7) 建築確認申請前に消防法令等の遵守に関する所轄消防署の指導を受けること。
- (8) 建築確認後速やかに、有料老人ホームの設置を行う前に、都知事への届出（サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けようとする場合にあつては、その登録）を行うこと。
- (9) 入居募集は都知事への届出後（サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けている場合は、登録後）に行うこと。
- (10) 本指針に基づく指導を受けている場合は、有料老人ホーム設置時に老人福祉法第29条第1項に規定する届出を行っていない場合であっても、本指針の遵守に向け計画的に運営の改善を図ること。
- (11) サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けているものにあつては、本指針の3、4、5、6及び10の規定は適用せず、高齢者の居住の安定確保に関する法律第7条第1項に定める登録基準によること（ただし、特定施設入居者生活介護等の事業者の指定を受けたものにあつては、登録基準に定められた事項を除き、本指針の3、4、5、6及び10の規定を適用するものとする。）。また、サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けているものにあつては、本指針のほか、「あり方指針」を遵守すること。

### 3 設置者

- (1) 設置者は、老人福祉施設の場合と異なり、地方公共団体及び社会福祉法人に限定されるものではないこと。
- (2) 公益法人にあつては、有料老人ホームの事業を行うに当たって主務官庁の承認を得ていること。
- (3) 事業を確実に遂行できるような経営基盤が整っているとともに、社会的信用の得られる経営主体であること。
- (4) 個人経営でないこと。また少数の個人株主等による独断専行的な経営が行われる可能性のある体制でないこと。
- (5) 他業を営んでいる場合には、その財務内容が適正であること。
- (6) 役員等の中には、有料老人ホーム運営について知識、経験を有する者等を参画させること。  
さらに、介護サービスを提供する有料老人ホームの場合は、役員等の中に高齢者の介護について知識、経験を有する者を参画させるなど介護サービスが適切に提供される運営体制が確保されていること。

### 4 立地条件

- (1) 入居者が健康で安全な生活を維持できるよう、交通の利便性、地域の環境、災害に対する安全性及び医療機関等との連携等を考慮して立地すること。特に、有料老人ホームは、入居者である高齢者が介護等のサービスを受けながら長期間にわたり生活する場であることから、住宅地から遠距離であったり、入居者が外出する際に不便が生じたりするような地域に立地することは好ましくないこと。
- (2) 有料老人ホームの事業の用に供する土地及び建物については、有料老人ホーム事業以外の目的による抵当権その他の有料老人ホームとしての利用を制限するおそれのある権利が存しないことが登記簿謄本及び必要に応じた現地調査等により確認できること。

(3) 借地による土地に有料老人ホームを設置する場合又は借家において有料老人ホーム事業を実施する場合には、入居契約の契約期間中における入居者の居住の継続を確実なものとするため、契約関係について次の要件を満たすこと。

ア 借地の場合（土地の所有者と設置者による土地の賃貸借）

(ア) 有料老人ホーム事業のための借地であること及び土地の所有者は有料老人ホーム事業の継続について協力する旨を契約上明記すること。

(イ) 建物の登記をするなど法律上の対抗要件を具備すること。

(ロ) 入居者との入居契約の契約期間の定めがない場合には、借地借家法（平成3年法律第90号）第3条の規定に基づき、当初契約の借地契約の期間は30年以上であることとし、自動更新条項が契約に入っていること。

(ハ) 無断譲渡、無断転貸の禁止条項が契約に入っていること。

(ニ) 設置者による増改築の禁止特約がないこと、又は、増改築について当事者が協議し土地の所有者は特段の事情がない限り増改築につき承諾を与える旨の条項が契約に入っていること。

(ホ) 賃料改定の方法が長期にわたり定まっていること。

(ヘ) 相続、譲渡等により土地の所有者が変更された場合であっても、契約が新たな所有者に継承される旨の条項が契約に入っていること。

(ト) 借地人に著しく不利な契約条件が定められていないこと。

イ 借家の場合（建物の所有者と設置者による建物の賃貸借）

(ア) 有料老人ホーム事業のための借家であること及び建物の所有者は有料老人ホーム事業の継続について協力する旨を契約上明記すること。

(イ) 入居者との入居契約の期間の定めがない場合には、当初契約の契約期間は20年以上であることとし、更新後の借家契約の期間（極端に短期間でないこと）を定めた自動更新条項が契約に入っていること。

(ロ) 無断譲渡、無断転貸の禁止条項が契約に入っていること。

(ハ) 賃料改定の方法が長期にわたり定まっていること。

(ニ) 相続、譲渡等により建物の所有者が変更された場合であっても、契約が新たな所有者に承継される旨の条項が契約に入っていること。

(ホ) 建物の賃借人である設置者に著しく不利な契約条件が定められていないこと。

(ヘ) 入居者との入居契約の契約期間の定めがない場合には、建物の優先買取権が契約に定められていることが望ましいこと。

(4) 借地・借家等の契約関係が複数になる場合にあっては、土地信託方式、生命保険会社による新借地方式及び実質的には二者間の契約関係と同一視できる契約関係であって当該契約関係が事業の安定に資する等やむを得ないと認められるものに限られること。

(5) 定期借地・借家契約による場合には、入居者との入居契約の契約期間が当該借地・借家契約の契約期間を超えることがないようにするとともに、入居契約に際して、その旨を十分に説明すること。

なお、入居者との入居契約の契約期間の定めがない場合には、定期借地・借家契約ではなく、通常の借地・借家契約とすること。

## 5 規模及び構造設備

(1) 建物は、入居者が快適な日常生活を営むのに適した規模及び構造設備を有すること。

(2) 建物は、建築基準法（昭和25年法律第201号）に規定する耐火建築物又は準耐火建築物とすること。

(3) 建物には、建築基準法、消防法（昭和23年法律第186号）等に定める避難設備、消火設備、警報設備その他地震、火災、ガスもれ等の防止や事故・災害に対応するための設備を十分設けること。

(4) 建物の設計に当たっては、高齢者が居住する住宅の設計に係る指針（平成13年国土交通省告示第1301号）及び東京都福祉のまちづくり条例（平成7年東京都条例第33号）を参考として、入居者の身体機能の低下や障害が生じた場合にも対応できるよう配慮すること。

(5) 建物の配置及び構造は、日照、採光、換気等入居者の保健衛生について十分考慮されたものであること。

(6) 同一建物内に別の用途の事業所等が併設される場合には、入居者の生活や活動の支障とならないよう、当該事業所等の利用者と入居者との出入口や動線を分けるなどの配慮をすること。

(7) 次の設備を設けること。

居室、  
一時介護室※1、食堂、浴室、便所、洗面設備、  
医務室（又は健康管理室）、談話室（又は応接室）、  
事務室、宿直室（宿直勤務がある場合に限る。）、洗濯室、汚物処理室、  
看護・介護職員室、機能訓練室※2  
昇降機（2階以上の場合）※3、ナースコール等緊急呼出装置、  
スプリンクラー設備※4

※1)居室において介護が可能な場合は設置しなくてもよい。

※2)他に機能訓練を行うために適当な広さの場所が確保できる場合は設置しなくてもよい。

※3)建築基準法等の定めるところによること。

※4)消防法施行令の定めるところによること。

(8) 入居者が健康で生きがいをもって生活することに資するため、スポーツ・レクリエーション活動を行うことを目的とした施設、芸術・文化活動を目的とした施設、娯楽のための施設等を設けることが望ましいこと。

(9) 設備の基準は、次によること。

#### ア 居室

(ア) 居室の定員は、1人又は2人（配偶者、3親等以内の親族及びその他当該入居者とともに入居することが必要と認められる者を対象とする。）とし、入居者1人当たりの床面積は壁芯13平方メートル以上とすること。

(イ) 居室は、建築基準法第30条の規定に基づく界壁により区分されたものとする。

(ウ) 各居室の出入口は、引き戸が望ましいこと。

(エ) 居室は、地下に設けないこと。

(オ) 各居室には、便所及び洗面設備を設けることが望ましいこと。

#### イ 一時介護室

(ア) 入居者が一時的に介護を受けるための室とし、個室とすること。

(イ) 室当たりの床面積は、壁芯13平方メートル以上が望ましいこと。

(ウ) 居室の基準のうち、(イ)、(ウ)及び(エ)を満たすこと。

#### ウ 食堂、浴室、便所、洗面設備、洗濯室

(ア) 有料老人ホームの定員及び居室の仕様等を総合的に勘案して適切な面積・箇所数を確保すること。



(イ) 要介護者等が使用する浴室は、身体の不自由な者が使用するのに適したものとすること。また、脱衣室を設置し、浴室及び脱衣室の両方に緊急呼出装置を備えること。

(ウ) 便所は、居室内に設置がない場合は居室のある階ごとに居室に近接して設置し、緊急呼出装置を備えること。また、要介護者等が使用する便所は、身体の不自由な者が使用するのに適したものとすること。

#### エ 医務室又は健康管理室

(ア) 医務室を設置する場合には、医療法施行規則（昭和23年厚生省令第50号）第16条に規定する診療所の構造設備の基準に適合したものとすること。

(イ) 健康管理室において薬品や衛生材料等を保管する場合には、適切な保管庫等を設置し、薬品については施錠管理を行うこと。

#### オ 談話室又は応接室

入居者（入居予定者を含む。）及びその家族が談話したり、有料老人ホーム職員との相談等ができるよう、プライバシーに配慮した室であること。

#### カ 汚物処理室

感染性の排泄物等の処理に適した位置に設置すること。

キ 廊下の有効幅は、手すりの内寸1.8メートル以上とすること。ただし、車椅子使用者同士がすれ違えるスペースを設けた場合は1.4メートル以上とすること。

ク ウ、エ及びオに規定する各室について、併設施設と共用する場合には、入居者の利用に支障のない範囲とするとともに、併設施設の基準等を遵守すること。

### 6 既存建築物等の活用の場合等の特例

(1) 既存の建築物を転用して開設される有料老人ホーム又は定員9人以下の有料老人ホームで、特定施設入居者生活介護等の指定を受けないものについて、建物の構造上5(9)に定める基準を満たすことが困難である場合においては、次のア、イ及びウをすべて満たす場合、この基準によらないことができる。

ア すべての居室が個室であり、収納設備を除いた床面積（内法）が7.43平方メートル以上であること。

イ 5(9)に定める基準を満たしていない事項について、重要事項説明書及び管理規程に記入し、その内容を適切に入居者又は入居希望者に対して説

明すること。

ウ 次の(ア)又は(イ)のいずれかに適合するものであること。

(ア) 代替の措置（入居者が車いす等で安全かつ円滑に移動することが可能となる廊下幅を確保できない場合において、入居者の希望に応じて職員が廊下の移動を介助することなど）を講ずること等により、5(9)の基準を満たした場合と同等の効果が得られると認められるものであること。

(イ) 将来において5(9)に定める基準に適合させる改善計画を策定し、入居者への説明を行っていること。

(2) 知事が、火災予防、消火活動等に関し専門的知識を有する者の意見を聴いて、次の各号のすべての要件を満たす木造かつ平屋建ての有料老人ホームであって、火災に係る入居者の安全性が確保されていると認めたものについては、5(2)の規定にかかわらず、耐火建築物又は準耐火建築物とすることを要しない。

ア スプリンクラー設備の設置、天井等の内装材等への不燃性の材料の使用、調理室等火災が発生するおそれがある箇所における防火区画の設置等により、初期消火及び延焼の抑制に配慮した構造であること。

イ 非常警報設備の設置等による火災の早期発見及び通報の体制が整備されており、円滑な消火活動が可能なものであること。

ウ 避難口の増設、搬送を容易に行うために十分な幅員を有する避難路の確保等により、円滑な避難が可能な構造であり、かつ、避難訓練を頻繁に実施すること、配置人員を増員すること等により、火災の際の円滑な避難が可能なものであること。

(3) 高齢者の居住の安定確保に関する法律等の一部を改正する法律（平成23年法律第74号。以下「改正法」という。）の施行（平成23年10月20日）の際現に改正法による改正前的高齢者の居住の安定確保に関する法律第4条に規定する高齢者円滑入居賃貸住宅の登録を受けている高齢者専用賃貸住宅であった有料老人ホームについては、5(2)の基準を適用せず、5(7)及び(9)の基準を努力義務とする。

## 7 職員の配置、研修及び衛生管理等

### (1) 職員の配置

ア 職員の配置については、入居者の数及び提供するサービス内容に応じ、

その呼称にかかわらず、次の職員を配置すること。

(ア) 管理者

(イ) 生活相談員（サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けている場合は、国土交通省・厚生労働省関係高齢者の居住の安定確保に関する法律施行規則（平成23年厚生労働省・国土交通省令第2号）第11条第1号の規定に基づく状況把握サービス及び生活相談サービスを提供する職員）

(ウ) 栄養士

(エ) 調理員

(オ) 事務員

イ 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。

(ア) 要介護者等を直接処遇する職員（介護職員及び看護職員をいう。以下「直接処遇職員」という。）については、介護サービスの安定的な提供に支障がない職員体制とすること。

(イ) 看護職員については、入居者の健康管理に必要な数を配置すること。ただし、看護職員として看護師の確保が困難な場合には、准看護師を充てることができる。

(ウ) 介護職員については、1人以上の介護福祉士、介護福祉士実務者研修又は介護職員初任者研修を修了した者を配置すること。

(エ) 機能訓練指導員は、日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止するための訓練を行う能力を有する者を配置すること。

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

ウ 入居者の実態に即し、夜間の介護、緊急時に対応できる数の職員を配置すること。

## (2) 職員の研修等

ア 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、高齢者の心身の特徴、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。

イ 介護に直接携わる職員（看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、介護保険法第八条第二項に規定する政令で定める者等の資格を有する者その他これに類する者を除く。）に対し、認知症介護基礎研修を受講させるために必要な措置を講じること。

ウ 介護サービスを提供する有料老人ホームにおいては、入居者の状態及び職員配置状況を踏まえ、必要に応じて次のとおり研修等に努めること。

(7) 上記イの規定に関わらず、介護職員に対し、認知症介護に関する研修を受講させること。

(イ) 入居者に対する喀痰吸引等を介護職員（平成28年度以降に介護福祉士試験に合格した者を除く。）に行わせる場合は、社会福祉士及び介護福祉士法（昭和62年法律第30号）附則第4条の規定に基づき喀痰吸引等研修を受講させ、都知事から認定特定行為業務従事者の認定を受けるとともに、有料老人ホームについて社会福祉士及び介護福祉士法第48条の3又は附則第20条の規定に基づき喀痰吸引等を行う事業者として都知事の登録を受けること。

(ウ) 看取り介護に関する指針を策定するとともに、協力医療機関や訪問看護事業所と連携して看取り介護に関する研修を実施すること。

### (3) 職員の衛生管理等

ア 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。

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

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

### (4) 職員の守秘義務

職員等（元職員を含む。）が業務上で知り得た入居者等の情報について、守秘義務を課すこと。

## 8 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。

なお、上記内容を含み、入居者に対する説明事項を適切に提示している資料であれば、その呼称にかかわらず、管理規程として扱って差し支えない。

## (2) 緊急時の対応

事故、急病、負傷等入居者の緊急事態に迅速かつ適切に対応できるようにする観点から、入居者、身元引受人、入居者家族、後見人、かかりつけ医等の氏名及び連絡先を記載した名簿を整備しておくこと。また、これらの関係者とあらかじめ対応方針を定め、緊急事態が発生した場合は速やかに適切な措置を講じること。

## (3) 帳簿の整備

老人福祉法第29条第6項の規定を遵守し、次の事項を記載した帳簿を作成し、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 入居者に供与した次のサービス（以下「提供サービス」という。）の内容

(ア) 入浴、排せつ又は食事の介護

(イ) 食事の提供

(ウ) 洗濯、掃除等の家事の供与

(エ) 健康管理の供与

(オ) 安否確認又は緊急時対応等の状況把握サービス

(カ) 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

## (4) 書類の保管

上記(3)の帳簿に係る次の書類について、適切に管理・保存すること。

ア 職員の雇用契約書及び勤務表

イ 入居申込書、入居契約書（入居契約書とは別に生活支援サービスに関する契約書を締結する場合は、当該契約書を含む。以下同じ。）、居室の変更にかかわる同意書（サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けていない場合に限る。）、入居時の心身の状況確認書（サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けていない場合に限る。）、金銭受領等の記録書（領収書控え）、緊急やむを得ない場合の身体拘束に関する説明書

ウ 消防計画等

エ 協力医療機関との協定書等

オ 保健衛生管理（食中毒対策・感染症対策等）に関する書類

#### (5) 個人情報の取り扱い

入居者、その身元引受人等の個人情報に関する取扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年東京都条例第130号）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（平成29年4月14日厚生労働省作成）」を遵守すること。

#### (6) 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」を参照すること。

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。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。

ウ 定期的な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。

#### (7) 非常災害対策

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携体制を整備し、それらを定期的に職員に周知するとともに、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うこと。なお、「非常災害に関する具体的計画」とは、消防法施行規則第3条に規定する消防計画（これに準ずる計画を含む。）及び風水害、地震等の災害に対処するための計画をいう。

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。

#### (8) 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 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備すること。

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。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。

#### (9) 災害時等の対応

ア (6)から(8)に掲げるもののほか、火災・地震時の対応行動力を高めるため、消防計画等に基づき避難等必要な訓練を定期的に行うこと。この場合、所轄の消防署の指導に従い、連携を図ること。なお、当該計画の策定や訓練の実施にあたっては、(6)から(8)に定める計画や訓練と併せて実施することとして差し支えない。

イ 地震等大規模災害に備え、食糧、飲料水等を備蓄することが望ましい。

#### (10) 医療機関等との連携

ア 入居者の病状の急変等に備えるため、あらかじめ、医療機関と協力すること。有料老人ホームのうち、サービス付き高齢者向け住宅の登録を受け、かつ、特定施設入居者生活介護等の指定を受けていないものについて

は、医療機関と協力するよう努めること。

イ あらかじめ、医療機関と協力する旨及びその協力内容を取り決め、設置者と医療機関との間で協定等を締結すること。

ウ あらかじめ、歯科医療機関と協力する旨及びその協力内容を取り決め、設置者と医療機関との間で協定等を締結するよう努めること。

エ 協力医療機関及び協力歯科医療機関との協力内容、協力医療機関及び協力歯科医療機関の診療科目等について入居者に周知しておくこと。

オ 入居者が適切に健康相談や健康診断を受けられるよう、協力医療機関による医師の訪問や、嘱託医の確保などの支援を行うこと。

カ 入居者が、医療機関等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、当該医療機関等における診療に誘引するためのものではない。

キ 医療機関等から入居者を患者として紹介する対価として金品を受領することその他の健康保険事業の健全な運営を損なうおそれのある経済上の利益を受けることにより、入居者が当該医療機関等において診療を受けるように誘引してはならないこと。

#### (11) 介護サービス事業所との関係

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、特定の事業者を利用するか否かで有料老人ホームの料金に差異を設けるなどして、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。

#### (12) 運営懇談会の設置等

ア 有料老人ホーム事業の運営について、入居者の意見を聞く機会を確保し、かつ、外部の者等との連携により透明性を確保する観点等から、運営懇談会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を設置し、その運営に当たっては、次の事項について配慮すること。

(ア) 運営懇談会は、管理者、職員及び入居者によって構成されること。

(イ) 運営懇談会の開催に当たっては、入居者（入居者のうちの要介護者等についてはその身元引受人等）に周知し、必要に応じて参加できるように配慮すること。



- (ウ) 有料老人ホーム事業の運営について外部からの点検が働くよう、職員及び入居者以外の第三者的立場にある学識経験者、民生委員などを加えるよう努めること。
- (エ) 運営懇談会では、入居者の状況、サービス提供の状況及び管理費、食費その他の入居者が設置者に支払う金銭に関する収支等の内容等を定期的に報告し、説明すること。また、入居者の要望、意見を運営に反映させるよう努めること。
- イ 入居者の人数が少ない（概ね9人以下）などの理由により運営懇談会の設置が困難なときは、代替の措置として、地域との定期的な交流を確保すること、入居者の家族との個別の連絡体制を確保すること及び定期的に入居者や入居者の家族の要望を聞く機会を確保することとし、かつ、当該措置が運営懇談会の代替になるものとして入居者への説明を行っている場合にあっては、上記アによらないことができる。ただし、その場合であっても、料金の変更等、運営上の重大な変更が生じた場合は運営懇談会を実施すること。

## 9 サービス等

設置者は、入居者に対して、契約内容に基づき、食事、生活相談・助言、健康管理、治療への協力、介護、機能訓練、レクリエーション等に関し、入居者の自立を支援するという観点に立って、その心身の状況に応じた適切なサービスを提供すること。

### (1) 食事サービス

- ア 高齢者に適した食事を提供すること。
- イ 栄養士による献立表を作成すること。
- ウ 食事の提供は、栄養並びに入居者の身体の状況及び嗜好を考慮したものとする。
- エ 食堂において食事をするのが困難な入居者に対しては、居室において食事を提供するなど必要な対応を行うこと。

### (2) 生活相談・助言等

- ア 入居時には、心身の健康状況等について調査を行うこと。
- イ 入居後は入居者の各種の相談を通じて入居者の心身の健康状態等の把握に努め、適切な助言等を行うこと。

### (3) 健康管理と治療への協力

- ア 入居時及び定期的に健康診断（歯科に係るものを含む。）の機会を設けるなど、入居者の希望に応じて健康診断が受けられるよう支援するとともに、常に入居者の健康の状況に注意し、必要に応じて健康保持のための適切な措置をとること。
- イ 入居者の意向を確認した上で、入居者の希望に応じて、健康診断及び健康保持のための措置の記録を適切に保存しておくこと。
- ウ 入居者が一時的疾病等のため日常生活に支障がある場合には介助等日常生活の世話をを行うこと。
- エ 医療機関での治療が必要な場合には適切な治療が受けられるよう医療機関への連絡、紹介、受診手続、通院介助等の協力を行うこと。
- オ 感染症が発生し、又はまん延しないように必要な措置を講ずるよう努めること。

#### (4) 介護サービス

- ア 介護サービスを提供する有料老人ホームにあつては、契約に定めるところにより、当該有料老人ホーム又はその提携有料老人ホーム（一定限度以上の要介護状態になった場合に入居者が住み替えてそこで介護サービスを行うことが入居契約書に明記されているものに限る。）において行うこととし、当該有料老人ホームが行うべき介護サービスを介護老人保健施設、病院、診療所又は特別養護老人ホーム等に行わせてはならないこと。  
なお、この場合の介護サービスには、医療行為は含まれないものであること。
- イ 入居者が外部の介護保険サービスの利用を希望する場合には、適切に介護保険の居宅サービスを利用することができるよう配慮し、入居者自身の選択を尊重すること。
- ウ 介護記録を作成し、保管するとともに、主治医との連携を十分図ること。

#### (5) 安否確認又は状況把握

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

安否確認等の実施にあつては、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) 機能訓練

介護サービスを提供する有料老人ホームにあつては、要介護者等の生活の自立の支援を図る観点から、その身体的、精神的条件に応じた機能訓練等を実施すること。

(7) レクリエーション

入居者の要望を考慮し、運動、娯楽等のレクリエーションを実施すること。

(8) 身元引受人等への連絡等

入居者の生活において必要な場合には、身元引受人等への連絡等所要の措置をとるとともに、本人の意向に応じ、関連諸制度、諸施策の活用についても迅速かつ適切な措置をとること。要介護者等については、入居者の生活及び健康の状況並びにサービスの提供状況を身元引受人等へ定期的に報告すること。

(9) 金銭管理等

ア 入居者の金銭、預金等の管理は入居者自身が行うことを原則とすること。

なお、入居者の加齢に伴い認知症等により十分な判断能力を有しなくなるなど、金銭等の適切な管理が行えなくなる場合に備え、設置者はあらかじめ入居者、家族等に対し区市町村の高齢担当課、地域包括支援センター、公的権利擁護推進機関等（以下「区市町村等」という。）の情報提供に努めること。

イ 次のいずれかに該当する場合であつて、身元引受人等の承諾を得たときには、設置者において入居者の金銭等を管理することもやむを得ないこと。

(ア) 判断能力の十分な入居者が、特に設置者に依頼した場合

(イ) 入居者本人が認知症等により十分な判断能力を有せず金銭等の適切な管理を行うことができないと認められる状況において、成年後見人等がまだ選任されていない間の緊急でやむを得ない場合

ウ 上記イ(イ)の場合においては、設置者は、施設における金銭等の管理に先立ち、速やかに区市町村等へ成年後見の申立てや日常生活自立支援事業の利用等について相談すること。

エ 設置者がやむを得ず入居者の金銭等を管理する場合にあっては、入居者からの依頼及び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、入居者又は身元引受人等への定期的な報告等を管理規程等で定めること。

オ 設置者の役員又は職員が入居者の成年後見人等になってはならない。

(10) 家族との交流・外出の機会の確保

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

(11) 設置者は、上記(1)から(10)に掲げるサービス等の提供に係る入居者との契約を締結する場合、その職員に対して、提供するサービス等の内容を十分に周知徹底すること。

(12) 有料老人ホームの職員が、介護保険サービスその他の業務を兼ねる場合にあっては、各職員について、それぞれが従事する業務の種別に応じた勤務状況を明確にする観点から、適切に勤務表の作成及び管理を行うこと。

(13) 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。以下「高齢者虐待防止法」という。）に基づき、次の事項を実施すること。

ア 高齢者虐待防止法第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。

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

ウ 虐待の防止のための指針を整備すること。

エ 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。

オ イからエ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。

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

(14) 入居者に対するサービスの提供に当たっては、当該入居者又は他の入居者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘

東その他入居者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）を行ってはならないこと。

- (15) 緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の入居者の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記録しなければならないこと。

なお、その手続については、「身体拘束ゼロへの手引き（厚生労働省身体拘束ゼロ作戦推進会議発行）」に基づき、あらかじめ定めておくとともに、有料老人ホームの全職員に周知徹底すること。

- (16) 身体的拘束等の適正化を図るために、次に掲げる措置を講じなければならない。

ア 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を三月に一回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ること。

イ 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。

ウ 介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施すること。

## 10 事業収支計画

### (1) 市場調査等の実施

構想段階における地域特性、需要動向等の市場分析や、計画が具体化した段階における市場調査等により、相当数の者の入居が見込まれること。

### (2) 資金の確保等

初期総投資額の積算に当たっては、開設に際して必要となる次のような費用を詳細に検討し積み上げて算定し、必要な資金を適切な方法で調達すること。また、資金の調達に当たっては主たる取引金融機関等を確保しておくこと。

|         |           |         |
|---------|-----------|---------|
| ア 調査関係費 | イ 土地関係費   | ウ 建築関係費 |
| エ 募集関係費 | オ 開業準備関係費 | カ 公共負担金 |
| キ 租税公課  | ク 期中金利    | ケ 予備費   |

### (3) 資金収支計画及び損益計画

次の事項に留意し、長期の資金収支計画及び損益計画を策定すること。

ア 長期安定的な経営が可能な計画であること。

- イ 最低30年以上の長期的な計画を策定し、少なくとも3年毎に見直しを行うこと。
- ウ 借入金の返済に当たっては、資金計画上無理のない計画となっていること。
- エ 適切かつ実行可能な募集計画に基づいていること。
- オ 長期推計に基づく入居時平均年齢、男女比、単身入居率、入退去率、入居者数及び要介護者発生率を勘案すること。
- カ 人件費、物件費等の変動や建物の修繕費等を適切に見込んでいること。
- キ 市場調査の結果を踏まえた収支計画であること。
- ク 常に適正な資金残高があること。

#### (4) 経理・会計の独立

有料老人ホーム以外にも事業経営を行っている経営主体については、当該有料老人ホームについての経理・会計を明確に区分し、他の事業に流用しないこと。

### 11 利用料等

有料老人ホームの設置者は老人福祉法第29条第8項の規定により、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（以下「家賃等」という。）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されているところであり、設置者が次に掲げる費用を受領する場合の取扱いについては、それぞれ次によること。

なお、サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けない有料老人ホームにあっては、入居者の入居契約締結から入居までの準備に係る費用（入居準備費用）については、その内訳を契約書に明示した上で、利用料とは別に、個々の入居者から別途受領することができる。

#### (1) 家賃（賃貸借契約以外の契約で受領する利用料のうち、部屋代に係る部分を含む。）

- ア 当該有料老人ホームの整備に要した費用、修繕費、管理事務費、地代に相当する額等を基礎として合理的に算定したものとし、近傍同種の住宅の家賃から算定される額を大幅に上回るものでないこと。
- イ 家賃は、原則として入居した日から発生するものであるが、設置者若しくは入居者の事情又は設置者及び入居者双方のいずれの責めにもよらない事情により、入居日が当初の予定から変更することがありうることから、

次の通り対応するよう努めること。

(ア) 入居契約締結時に設置者及び入居者（以下「契約当事者」という。）

双方合意の上で「入居予定日」を定め、契約当事者双方合意によりこれを事後変更できるようにしておくこと。

(イ) 合意なく入居を延期した場合の取扱いについて契約書に規定するとともに、設置者は入居契約締結時にその内容を説明すること。

なお、当該規定は老人福祉法第29条第10項の規定に違反する内容としてはならない。

(ウ) 変更した入居日について、契約当事者双方で確認し契約書上に記載すること。

## (2) 敷金

敷金を受領する場合には、家賃の6か月分に相当する額を上限とし、退去時に滞納家賃及び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）及び「賃貸住宅トラブル防止ガイドライン（平成16年9月東京都）」を参考にすること。

## (3) 介護等その他の日常生活上必要な便宜の供与の対価（以下「サービス費用等」という。）

ア 入居者に対するサービスに必要な費用の額（食費、介護費用その他の運営費等）を基礎とする適切な額とすること。

イ サービス費用等の金額は、提供するサービスの内容に応じて人件費、材料費等を勘案した適切な額とすること。

ウ 特定施設入居者生活介護等の指定を受けた有料老人ホームにおいて、手厚い職員体制又は個別的な選択による介護サービスとして介護保険外に別途費用を受領できる場合は、「特定施設入居者生活介護事業者が受領する介護保険の給付対象外の介護サービス費用について」（平成12年3月30日付け老企第52号厚生省老人保健福祉局長企画課長通知）の規定によるものに限られていることに留意すること。

エ 特定施設入居者生活介護等の指定を受けた有料老人ホームにあつては、介護を要しない者には必要のないもの（サービスを含む。入居者個人の嗜好により特別に用意されたものを除く。）に関する費用については、入居者に負担させないこと。ただし、おむつ代（廃棄費用を含む。）は除く。

オ 食費について、欠食の場合の手續及び費用の精算方法や、経管栄養によ

り対応する場合の費用負担について、入居契約書及び重要事項説明書に明示すること。

カ 管理費（名称に関わらず、居室の利用に関する費用（家賃）以外のものすべてを指す。）を受領する場合は、「有料老人ホームに関する不当な表示（平成16年4月2日公正取引委員会告示第3号）」第12項の規定に基づき、当該費用の内訳を明示すること。

なお、老人福祉法第29条第8項を遵守すること。

キ 下記の費用を徴収する場合には、その支払い方法や料金等について契約書及び重要事項説明書に明示すること。

(ア) 日用品費

(イ) 教養娯楽費

(ウ) 行事関係費（特定施設入居者生活介護等の指定を受けた有料老人ホームにおいては、機能訓練又は健康管理の一環として行われるものは徴収不可）

(エ) 健康管理費（予防接種費用、入居前健康診断費用等）

#### (4) 前払金

前払金（終身にわたって受領すべき家賃等（敷金を除く。）の全部又は一部を入居時に一括して受領するもの）として受領する場合については、次によること。

ア 前払金の内訳として、家賃等のうち何に充当する費用であるのかを明示するとともに、月額単価と想定居住期間を示すこと。また、想定居住期間の設定に当たっては、根拠となる客観的なデータを示すこと。

イ 老人福祉法第29条第9項の規定により前払金の保全措置を講じることが義務付けられている有料老人ホームについては、前払金に係る銀行の債務の保証等の「厚生労働大臣が定める有料老人ホームの設置者等が講ずべき措置」（平成18年厚生労働省告示第266号）（サービス付き高齢者向け住宅にあつては「国土交通省・厚生労働省関係高齢者の居住の安定確保に関する法律施行規則第十四条の国土交通大臣及び厚生労働大臣が定める措置」（平成23年10月7日厚生労働省・国土交通省告示第3号））に規定する必要な保全措置を講じ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。

ウ 上記アに定める想定居住期間内に死亡又は退去したときの返還金の算定



方式を明らかにしておくとともに、あらかじめ期限を定め、前払金の返還金債務を確実に履行すること。

なお、その算定方式は、日割計算とし、上記アに示す前払金の内訳と整合性が取られていること。

エ 前払金が家賃等の対価であることに照らし、前払金の全部又は一部を返還対象としないことは、適切でないこと。

なお、本規定に反し、引き続き前払金の全部又は一部を返還対象としない場合には、入居契約書及び重要事項説明書にその旨を明示し、入居者に対し十分に説明すること。また、早急に本規定に適合するよう努めること。

オ 入居した日から3か月以内に契約解除の申入れがあった場合又は入居者の死亡により契約が終了した場合については、老人福祉法第29条第10項、老人福祉法施行規則第21条第1項第1号及び第2項第1号、高齢者の居住の安定確保に関する法律第7条第1項第6号ホ並びに国土交通省・厚生労働省関係高齢者の居住の安定確保に関する法律施行規則第12条第1項第1号及び第2項第1号に基づき、既受領の前払金を利用者に返還すること。

カ 入居契約において、入居者の契約解除の申し出から実際の契約解除までの期間として予告期間等を設定し、老人福祉法施行規則（昭和38年厚生省令第28号）第21条第1項第1号及び国土交通省・厚生労働省関係高齢者の居住の安定確保に関する法律施行規則第12条第1項第1号に規定する前払金の返還債務が義務づけられる期間を事実上短縮することによって、入居者の利益を不当に害してはならない。

キ 介護保険の利用者負担分の受領方法として、有料老人ホームが前払金により受け取ることは、利用者負担分が不明確となるので不適當であること。

ク 利用料について、多額の前払金を払えば毎月の支払は一切なく生涯生活を保障するという終身保障契約は、その後において入居者の心身の状況や物価、生活費等の経済情勢が著しく変化することがあり得るので、原則として好ましくないこと。

## 12 契約内容等

### (1) 契約締結に関する手続等

ア 契約に際して、契約手続、利用料等の支払方法などについて事前に十分説明すること。特定施設入居者生活介護等の指定を受けた設置者にあつて

は、入居契約時には特定施設入居者生活介護等の提供に関する契約を締結しない場合であっても、入居契約時に、当該契約の内容について十分説明すること。

イ 前払金の内金は前払金の20%以内とし、残金は引渡し日前の合理的な期日以降に徴収すること。

ウ 入居契約書に定める入居予定日前の契約解除の場合については、既受領金の全額又は入居準備費用を除いた全額を返還すること。

なお、入居準備費用を返還しない場合には、その旨入居契約書及び重要事項説明書に明記すること。

## (2) 契約内容

ア 入居契約書において、有料老人ホームの類型（サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けていないものに限る。）、サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けている場合は、その旨、利用料等の費用負担の額及びこれによって提供されるサービス等の内容、入居予定日、身元引受人の権利・義務、契約当事者の追加、契約解除の要件及びその場合の対応を明示すること。

なお、前払金を受領する場合には、返還金の算定方式及びその支払い時期等を明示するとともに、前払金の償却開始年月日、11(4)オに定める解約に該当する期限となる年月日を入居契約書に明記すること。

イ 介護サービスを提供する場合にあつては、心身の状態等に応じて介護サービスが提供される場所、介護サービスの内容、頻度及び費用負担等を入居契約書又は管理規程上明確にしておくこと。

ウ 利用料等の改定のルールを入居契約書又は管理規程上明らかにしておくとともに、利用料等の改定に当たっては、その根拠を入居者に明確にし、十分な説明をすること。

エ 入居契約書に定める設置者の契約解除の条件は、信頼関係を著しく害する場合に限るなど入居者の権利を不当に狭めるものとなっていないこと。また、入居者、設置者双方の契約解除条項を入居契約書に定めておくこと。

オ 要介護状態になった入居者を一時介護室において処遇する場合には、医師の意見を聴いて行うものとし、その際本人の意思を確認するとともに、身元引受人等の意見を聴くことを入居契約書又は管理規程上明らかにしておくこと。

カ 一定の要介護状態になった入居者が、他の居室若しくは提携ホームに住み替える契約の場合、入居者が一定の要介護状態になったことを理由とし

て契約を解除する契約の場合、又は入居者の心身の状況に著しい変化があり居室を変更する契約の場合にあっては、次の手続を含む一連の手続を入居契約書又は管理規程上明らかにしておくこと。また、居室から他の居室又は提携ホームに住み替える場合の家賃等の差額が発生した場合の取扱いについても考慮すること。

(ア) 医師の意見を聴くこと。

(イ) 本人又は身元引受人等の同意を得ること。

(ウ) 一定の観察期間を設けること。

なお、サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けている場合は、国土交通省・厚生労働省関係高齢者の居住の安定確保に関する法律施行規則第13条の規定により、入居者の病院への入院又は入居者の心身の状況の変化を理由として、居住部分を変更し、又はその契約を解約する規定を入居契約に設けることは認められていないため、本規定は適用除外とする。

キ 入居者の債務について、個人の根保証契約を行う場合は、極度額の設定を含み民法の規定に従うこと。

### (3) 消費者契約の留意点

消費者契約法（平成12年法律第61号）第二章第二節（消費者契約の条項の無効）の規定により、事業者の損害賠償の責任を免除する条項、消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項及び消費者の利益を一方的に害する条項については無効となる場合があることから、入居契約書及び管理規程等の作成においては、十分に留意すること。

### (4) 重要事項の説明等

老人福祉法第29条第7項の規定に基づく情報の開示において、老人福祉法施行規則第20条の5第16号に規定する入居契約に関する重要な事項の説明については、次の各号に掲げる基準によること。

ア 入居契約及び生活支援サービス契約に関する重要な事項を説明するため、別紙様式により重要事項説明書を作成するものとし、入居者に誤解を与えることがないよう必要な事項を実態に即して正確に記載すること。また、同様式の別添「介護サービス等の一覧表（参考様式）」及び「東京都有料老人ホーム設置運営指導指針との適合表」は、重要事項説明書の一部をなすものであることから、重要事項説明書に必ず添付すること。

なお、サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けているものについては「介護サービス等の一覧表（参考様式）」「東京都有料老人ホーム設置運営指導指針との適合表」の添付を必要としない。

イ 重要事項説明書は、老人福祉法第29条第7項の規定により、入居相談

があったときに交付するほか、求めに応じ交付すること。

ウ 入居希望者が、次に掲げる事項その他の契約内容について十分理解した上で契約を締結できるよう、契約締結前に十分な時間的余裕をもって重要事項説明書及び実際の入居契約の対象となる居室に係る個別の入居契約書について漏れなく説明を行うこととし、その際には説明を行った者及び説明を受けた者の署名を行うこと。

(ア) 設置者の概要

(イ) 有料老人ホームの類型（サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けていないものに限る。）

(ロ) サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けている場合、その旨

(エ) 有料老人ホームの設置者又は当該設置者に関係する事業者が運営する介護保険サービスの種類

(オ) 入居者が希望する医療・介護サービスの利用を妨げない旨

(5) 体験入居

既に開設されている有料老人ホームにおいては、体験入居を希望する入居希望者に対して、契約締結前に体験入居の機会の確保を図ること。

(6) 入居者募集等

ア 入居募集に当たっては、パンフレット、募集広告等において、有料老人ホームの類型（サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けていないものに限る。）、サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けている場合は、その旨及び特定施設入居者生活介護等の指定を受けている場合はその種類を明示すること。

イ 誇大広告等により、入居者に不当に期待を抱かせたり、それによって損害を与えたりするようなことがないよう、実態と乖離のない正確な表示をするとともに、「有料老人ホーム等に関する不当な表示」（平成16年公正取引委員会告示第3号。以下「不当表示告示」という。）及び東京都消費生活条例（平成6年東京都条例第110号）第16条第2項の規定を遵守すること。特に、介護が必要となった場合の介護を行う場所、介護に要する費用の負担、介護を行う場所が入居している居室でない場合の当該居室の利用権の存否等については、入居者に誤解を与えるような表示をしないこと。

(7) 苦情解決の方法

入居者の苦情に対し迅速かつ円滑な解決を図るため、設置者において記録

の作成・保管及び報告・情報共有など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。

#### (8) 事故発生の防止の対応

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

ア 事故発生時の対応、次号及び次項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し、有料老人ホーム内の全職員に周知すること。

イ 事故発生時又は事故に至る危険性がある事態が生じた場合に、当事者となった職員が、管理者等に当該事実を報告するとともに、その原因等の分析・検証に基づき改善策を立案し、これを確実に実行する体制を整備すること。

ウ 事故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。

エ 設置者が複数の有料老人ホームを運営している場合は、施設を統括・管理する部署が各施設の事故発生状況を把握し、各施設において上記アからウまでの措置が適切に講じられるよう指導・監督を行うこと。

オ 上記アからエに掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

#### (9) 事故発生時の対応

有料老人ホームにおいて事故が発生した場合にあっては、設置者は次の措置を講じること。

ア 入居者の家族、身元引受人等の関係者に速やかに連絡を行うこと。

イ 次のいずれかに該当する事故については、設置者の責任の有無に関わらず、都に対して事故報告を行うこと。

(ア) 次のいずれかに該当する死亡等重大な事故が発生した場合

① 死亡に至った事故（看取り期にある場合や、病気が主たる原因であることが明らかな場合を除く。）

② 死亡に至る危険性の高い事故（溺水、窒息、異物誤食・誤飲、認知症による施設外所在不明、自殺未遂など）

③ 日常生活動作の大幅な低下や多大な経済的損失等、入居者の生活に重大な影響が生じた事故

④ 高齢者虐待防止法に定める高齢者虐待にあたる行為がなされたと認められた場合又は疑われた場合

(イ) 食中毒や感染症が発生した場合であって、入居者の10名以上若しく

- は半数以上（疑い含む。）に発生した場合又は死亡者若しくは重篤患者が1週間に2名以上発生した場合
- （ウ） その他施設運営に係る重大な事故（犯罪行為に起因する可能性があるもの、施設での火災、入居者の生活に重大な影響が生じた自然災害、重大な法令違反など）が発生した場合
- ウ 上記イ（ア）④に該当する場合は、高齢者虐待防止法第21条の規定に基づき、施設所在地の区市町村に通報すること。
- エ 上記イ（イ）に該当する場合は、「社会福祉施設等における感染症等発生時に係る報告について」（平成17年2月22日付老発第0222001号厚生労働省老健局長等通知）に基づき、区市町村及び所管の保健所へも速やかに報告するとともに、保健所の指導に従うこと。
- オ 上記のほか、特定施設入居者生活介護等の指定を受けた有料老人ホームについては、施設所在地の区市町村及び当該入居者の保険者の定めるところにより、基準条例及び予防基準条例に基づき、区市町村へ事故報告を行うこと。
- カ 事故の状況及び事故に際して採った措置について記録し、保管すること。
- キ 設置者の責めに帰すべき事由により、入居者に賠償すべき事故が発生した場合は、入居者に対しての損害賠償を速やかに行うものとする。

### 13 情報開示

#### (1) 有料老人ホームの運営に関する情報

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

#### (2) 有料老人ホームの経営状況に関する情報

次の事項に留意すること。

- ア 前払金が将来の家賃、サービス費用等に充てられるものであることから、貸借対照表及び損益計算書又はそれらの要旨についても、入居者及び入居希望者の求めに応じ閲覧に供すること。
- イ 有料老人ホームの経営状況・将来見通しに関する入居者等の理解に資す

る観点から、事業収支計画についても閲覧に供するよう努めるとともに、貸借対照表等の財務諸表について、入居者等の求めがあればそれらの写しを交付するよう配慮すること。

### (3) 第三者評価

都の福祉サービス第三者評価を受審することにより、自己の提供するサービスについての客観的認識を深め、その評価結果を踏まえて、利用者本位のサービスが提供できるよう努めること（サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けているものを除く。）。

### (4) 有料老人ホーム類型及び職員体制の表示

ア サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けていない有料老人ホームの設置者は、有料老人ホームの類型を別表「有料老人ホームの類型及び表示事項」のとおり分類し、広告・表示（パンフレット・チラシ、ホームページなど）に当たっては、同表に定められた項目を盛り込むこと。

イ 同表に定める表示事項のうち、介護に関わる職員体制について「1.5：1以上」、「2：1以上」、又は「2.5：1以上」の表示を行おうとする有料老人ホームにあつては、介護に関わる職員の割合を年度ごとに算定し、表示と実態の乖離がないか自ら検証するとともに、入居者等に対して算定方法及び算定結果について説明すること。

## 14 報告の徴収

有料老人ホームは、別に定めるところにより、重要事項説明書及び直近年度の決算書その他の都が指定する書類を都に提出すること。

## 15 電磁的記録等

(1) 作成、保存その他これらに類するもののうち、この指導指針の規定において書面（書面、書類、文書、謄本、抄本、正本、副本、複本その他文字、図形等人の知覚によって認識することができる情報が記載された紙その他の有体物をいう。以下同じ。）で行うことが規定されている又は想定されるもの（(2)に規定するものを除く。）については、書面に代えて、当該書面に係る電磁的記録（電子的方式、磁器的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であつて、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、この指導指針の規定において書面で行うことが規定されている又は想定されるものについては、当該交付等の相手方（入居者等）の承諾を得て、書面に代えて、電磁的方法（電子的方法、磁器的方法その他人の知覚によっては認識することができない方法をいう。）によることができる。

附 則（１４福高施第６１１号）

- 1 本指針は、平成１４年１１月１日から施行する。
- 2 本指針の施行の際、現に存する有料老人ホーム、既に着工している有料老人ホームについては、設備面の適用を除外する。

附 則（１８福保高施第１５６号）

本指針は、平成１８年７月１日から施行する。

附 則（１９福保高施第２６２号）

本指針は、平成１９年７月１日から施行する。

附 則（２３福保高施第７８５号）

本指針は、平成２３年９月８日から施行する。ただし、改正後指針の９の規定は、９（４）エの規定を除き、平成２４年３月３１日までに老人福祉法第２９条第１項の規定による届出がされた施設については、平成２７年３月３１日までの期間においては努力義務とする。また、改正後指針の９（４）エの規定は、平成２４年３月３１日までに入居した者に係る前払金については、努力義務とする。

附 則（２４福保高施第１６４号）

本指針は、平成２４年５月１日から施行し、平成２４年４月１日から適用する。

附 則（２４福保高施第２１２３号）

本指針は、平成２５年２月２２日から施行する。

附 則（２５福保高施第６６１号）

本指針は、平成２５年７月５日から施行し、平成２５年４月１日から適用する。

附 則（２６福保高施第７１２号）

本指針は、平成２６年７月７日から施行し、平成２５年４月１日から適用する。

附 則（２７福保高施第１４９１号）



1 本指針は、平成27年12月22日から施行し、平成28年4月1日から適用する。

ただし、改正後指針の12(8)及び(9)の規定は、平成28年1月1日から適用する。

2 本改正施行の際、現に存する有料老人ホームのうち特定施設入居者生活介護等の指定を受けているもの及び「特定施設入居者生活介護事業者の指定申請に係る事前相談取扱要領」(平成18年9月8日付18福保高在字第316号)に定める事前相談の手続きが完了しているものについては、改正後指針の6(1)の規定の適用対象とする。

#### 附 則 (30福保高施第746号)

本指針は、平成30年7月1日から施行し、平成30年4月1日から適用する。

#### 附 則 (3福保高施第801号)

1 本指針は、令和3年7月1日から施行し、令和3年4月1日から適用する。

2 改定後指針の7(2)イの規定は、令和6年3月31日までの期間においては努力義務とし、また、新たに採用した職員については採用後1年間の猶予期間を設ける。

3 改定後指針の8(6)、8(8)及び9(13)イからオの規定は、令和6年3月31日までの期間において努力義務とする。

#### 附 則 (4福保高施第1288号)

本指針は、令和4年11月1日から施行する。

#### 附 則 (5福保高施第142号)

本指針は、令和5年4月1日から施行する。