

神奈川県サービス付き高齢者向け住宅整備運営指導指針

- 1 用語の定義
- 2 基本的事項
- 3 サービス付き高齢者向け住宅の居住の権利形態
- 4 登録事業者
- 5 地域への配慮
- 6 規模の基準
- 7 構造及び設備の基準
- 8 加齢対応構造等の基準
- 9 サービス付き高齢者向け住宅と併設施設の設備
- 10 職員の配置、研修及び衛生管理等
- 11 住宅の管理・運営
- 12 サービス等
- 13 家賃等の費用
- 14 契約内容等
- 15 登録後の報告等
- 16 立入検査等への協力
- 17 電磁的記録等

この指導指針は、高齢者の居住の安定確保に関する法律（平成 13 年法律第 26 号。以下「高齢者住まい法」という。）第 5 条第 1 項に規定するサービス付き高齢者向け住宅（指定都市である横浜市、川崎市、相模原市及び中核市である横須賀市内に所在するものを除く。）の整備運営に関する指導の基準となる事項を定めるものとする。

1 用語の定義

この指導指針において使用する用語は、高齢者住まい法、高齢者の居住の安定確保に関する法律施行令（平成 13 年政令第 250 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（平成 23 年厚生労働省・国土交通省令第 2 号）（以下「共同高齢者住まい法施行規則」という。）において使用する用語の例によるもののほか、次に定めるところによる。

(1) 有料老人ホームに該当するサービス付き高齢者向け住宅

老人福祉法第 29 条第 1 項の規定による有料老人ホームに該当するもので、老人を入居させ、次のアからエまでのいずれかのサービスを提供するサービス付き高齢者向け住宅

- 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

2 基本的事項

サービス付き高齢者向け住宅の整備運営に当たっては、次の事項に留意すること。

- (1) サービス付き高齢者向け住宅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不可欠であり、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。
- (2) 高齢者住まい法に定める帳簿の作成及び保存、情報の開示、権利金等の受領禁止、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住宅の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。
- (3) 高齢者住まい法、都市計画法（昭和 43 年法律第 100 号）、建築基準法（昭和 25 年法律第 201 号）、消防法（昭和 23 年法律第 186 号）、神奈川県みんなのバリアフリー街づくり条例（平成 20 年神奈川県条例第 40 号）等の関係法令及びこの指導指針を満たすだけでなく、より高い水準の住宅運営に向けて努力することが期待されること。

- (4) 有料老人ホームに該当するサービス付き高齢者向け住宅にあつては、本指針に規定することのほか、神奈川県有料老人ホーム設置運営指導指針が適用されること。
- (5) 高齢者の居住の安定の確保に関する基本的な方針（平成21年厚生労働省・国土交通省告示第1号）の五の4「高齢者居宅生活支援サービスの提供」を参考に、特定の事業者によるサービスを利用させるような入居契約を締結することなどの方法により、入居者が希望する医療・介護サービスの利用を登録事業者が妨げてはならないこと。
- (6) サービス付き高齢者向け住宅の登録後に入居募集を行うこと。

3 サービス付き高齢者向け住宅の居住の権利形態

サービス付き高齢者向け住宅の居住の権利形態は、次のとおり分類する。

- (1) 利用権方式
建物賃貸借契約、終身建物賃貸借契約及び定期建物賃貸借方式以外の契約の形態で、原則として居住部分と状況把握及び生活相談サービスの契約が一体となっているもの。
- (2) 建物賃貸借方式
賃貸住宅における居住の契約形態であり、原則として居住部分と状況把握及び生活相談サービスの契約が一体となっているもの。入居者の死亡をもって契約を終了するという内容は有効にならない。
- (3) 終身建物賃貸借方式
建物賃貸借契約の特別な類型で、知事から高齢者住まい法の規定に基づく終身建物賃貸借事業の認可を受けたもの。入居者の死亡をもって契約を終了するという内容が有効。
- (4) 定期建物賃貸借方式
借地借家法第38条第1項の規定による建物賃貸借のこと。ただし、終身建物賃貸借契約に先立ち、賃借人を仮に入居させるために、1年以内の期間を定めて締結するものに限る。

4 登録事業者

登録事業者が法人の場合は、定款、寄附行為その他の当該法人の規約に、事業内容としてサービス付き高齢者向け住宅事業を明記するよう努めること。

また、公益法人にあつては、サービス付き高齢者向け住宅事業を行うに当たって主務官庁の承認を得ること。

5 地域への配慮

地域の特性や需要等に適合した住宅となるよう、整備計画段階において十分な調査を行うとともに、近隣住民に対する説明会を積極的に開催するなど、サービス付き高齢者向け住宅の整備について地域の理解と協力が得られるよう努めること。

6 規模の基準

高齢者住まい法第7条第1項第1号及び共同高齢者住まい法施行規則第8条に規定する規模の基準についての取扱いは、次のとおりとする。

- (1) 床面積の算定
床面積の算定は、壁芯方式によるものとする。なお、パイプスペース（給排水などの設備配管が各階を通る空間）及びこれに類する部分が必要最低限度の小規模な場合には各居住部分の床面積に含めることができる。
- (2) その他の居住の用に供する部分
「その他の居住の用に供する部分」とは、談話室など専ら入居者が居住のために、必要な時間に自由に使用できる部分とする。ただし、ホール、廊下、階段、専ら職員の通行の用に供する通路等は含まない。
- (3) 十分な面積を有する場合
居間、食堂、台所その他の居住の用に供する部分が高齢者が共同して利用するため「十分な面積を有する場合」とは、原則として、食堂、台所等の共同利用部分の面積の合計が、各居住部分（25平方メートル未満のものに限る。）の床面積と25平方メートルの差の合計を上回る場合とする。

7 構造及び設備の基準

共同高齢者住まい法施行規則第9条に規定する構造及び設備の基準のうち、共用部分に共同して利用するため適切な台所、収納設備又は浴室を備えることにより、「各居住部分に備える場合と同等以上の居住環境が確保される場合」（以下「適切な規模等」という。）とは、入居者が各居住部分から台所、収納設備又は浴室に円滑に移動できるものであり、台所、収納設備又は浴室の規模が適切なものとし、取扱いについてはそれぞれ次によること。

(1) 入居者が各居住部分から台所、収納設備又は浴室に円滑に移動できるもの

入居者が台所、収納設備又は浴室を利用するに当たり、エレベーター等の利用により入居者の移動が配慮されているとともに、各住戸部分からの距離についても配慮されているものであること。

(2) 台所、収納設備又は浴室の規模が適切なもの

ア 共同利用する台所の適切な規模等の取扱い

(ア) コンロの数は、台所を共同利用する入居者がいる住戸2戸に対して、1口以上設けること。

(イ) シンクの数は、コンロ3口に対して1つ以上設けること。

(ウ) (ア)の算定に当たり、台所を共同利用する入居者がいる住戸の数は、入居者の自立度等に応じて適切に設定すること。ただし、最低基準として、台所を設けない住戸数の25%以上とすること。

イ 共同利用する収納設備の適切な規模等の取扱い

収納設備の収納部分の容量は、原則として1住戸当たり0.324立法メートル以上とすること。

ウ 共同利用する浴室の適切な規模等の取扱い

(ア) 共同利用する浴室を設ける場合は、原則として、共同の個別浴室（浴槽、洗い場、脱衣室等を個人で利用するもの）を1室以上設けること。ただし、個別浴室を設けることが適当でない合理的な理由がある場合はこの限りではない。

(イ) 共同浴室のカランは、自立して浴室を共同利用する入居者16人に対して1カラン以上を設け、利用が集中する時間帯においても支障がないようにすること。ただし、カランの数は、共同浴室1室に対し、原則として2カラン以上設けること。

(ウ) (ア)の個別浴室の数は、自立して浴室を共同利用する入居者8人に対して1室以上とし、利用が集中する時間帯においても支障がないようにすること。

(エ) 入浴介助のサービス提供を受けて浴室を共同利用する入居者に対するカランの数及び浴室の数は、原則として介助者のサービス提供時間及び人数に基づき算定すること。

8 加齢対応構造等の基準

共同高齢者住まい法施行規則第10条に規定する加齢対応構造等の基準のうち、「既存の建物の改良（用途の変更を伴うものを含む。）により整備されるサービス付き高齢者向け住宅に係る高齢者住まい法第5条第1項の登録が行われる場合において、建築材料又は構造方法により、高齢者住まい法第54条第1号ロに規定する基準をそのまま適用することが適当でないと認められる」場合とは、高齢者住まい法第54条第1号ロに規定する基準をそのまま適用することができない合理的な理由がある場合に限られるものであること。

この場合、当該基準に適合しない構造及び設備について代替措置等を講じるよう努めること。

9 サービス付き高齢者向け住宅と併設施設の設備

サービス付き高齢者向け住宅として必要となる浴室、食堂等の設備は、原則としてその他の併設施設の設備とは別に設けること。また、サービス付き高齢者向け住宅とその他の併設施設の動線は原則として重複しないこと。

10 職員の配置、研修及び衛生管理等

(1) 職員の配置

12に定めるサービスの提供にあたっては、そのサービスの内容に見合った職員を適切に配置すること。

(2) 職員の研修

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、生活相談を行う職員については、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、作業手順等について研修を

行うこと。

(3) 職員の衛生管理

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、メンタルヘルスを含めて健康管理に関する相談体制を確保すること。また、労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）等に基づき、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) 職員の秘密保持

サービス付き高齢者向け住宅の職員又は職員であった者が、正当な理由なく、その業務上知り得た入居者又はその家族等の秘密を漏らすことがないように、登録事業者は必要な措置を講じなければならない。

なお、登録事業者にあつては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び同法に基づく「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス（個人情報保護委員会・厚生労働省）」等に基づき、個人情報の適正な取扱いに留意すること。

(5) 職員への提供サービス等の周知徹底

登録事業者は、職員に対して、提供するサービスの内容を十分に周知徹底すること。

11 住宅の管理・運営

(1) 管理規程等の制定

ア 次に掲げる住宅の管理に関する事項について、管理規程を定めること。なお、下記内容を含み、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。

また、管理規程を変更する場合の手続を管理規程等の中で定めること。

- (ア) 住宅の運営の方針
- (イ) 入居者の定員及び居室数
- (ウ) 組織の体制及び職員の配置状況
- (エ) 居室や共用設備等の利用に当たっての留意事項
- (オ) 共益費等の利用料の詳細
- (カ) サービスの内容及びその費用負担の詳細
- (キ) 医療を要する場合の対応
- (ク) 緊急やむを得ず身体的拘束を行う場合の手続
- (ケ) 入居者及びその家族等からの苦情に対する対応
- (コ) 緊急時、非常災害時の対応
- (ク) その他住宅の運営に関する重要事項

イ 次に掲げる事項は、提供するサービスに応じて管理規程に定めること。

やむなく入居者の金銭等の管理を行う場合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報告等

(2) 書類等の整備

次の関係書類を整備し、保存すること。

ア 入居者及びその身元引受人等の氏名及び連絡先を明らかにした名簿

イ 職員に関する書類

履歴書、雇用契約書、職員勤務表、出勤簿

ウ 入居者に関する書類

- (ア) 入居者との契約書
 - (イ) 入居者の入居時における心身の状況等の記録
 - (ウ) 高齢者住まい法第 19 条に規定する帳簿（入居者に対するサービス提供の記録、居室の変更に関する同意書、事故の内容及び措置の状況に関する記録、入居者や家族等からの苦情に関する記録、入居者の金銭等の管理に関する記録）
 - (エ) 身体的拘束に関する記録
- エ 住宅の管理・運営に関する書類
- (ア) 住宅の修繕及び改修の実施状況に関する記録
 - (イ) 管理規程
 - (ウ) 高齢者住まい法第 17 条に規定する契約締結前に交付する書面（以下「重要事項説明書」という。）
 - (エ) 協力医療機関との契約書
 - (オ) 前払金の保全措置を講じたことを証する書類
 - (カ) 業務の全部又は一部を委託した場合の状況確認書
 - (キ) 事故発生の防止のための指針
 - (ク) 保健衛生管理（食中毒対策、感染症対策等）に関する書類
 - (ケ) 消防計画に関する書類及び防災訓練実施記録
 - (コ) サービスマニュアル
 - (サ) 緊急時（事故、災害、急病・集団感染等）対応マニュアル
 - (シ) 苦情対応マニュアル
 - (ス) 職員研修計画及び実施記録 等
- オ 会計に関する書類
- 出納簿、領収書、払込通知書等
- (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。
- 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。
- 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
- 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。
- (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会議（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、会議については、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。

(6) 緊急時の対応

(3)から(5)に掲げるもののほか、事故・災害及び急病・負傷に迅速かつ適切に対応できるよう具体的な計画を立てるとともに、避難等必要な訓練を定期的に行うこと。なお、当該計画の策定や訓練の実施にあたっては、(3)から(5)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。

(7) 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、登録事業者及び当該登録事業者と関係のある事業者以外の事業者も含め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、登録事業者及び当該登録事業者と関係のある事業者など特定の事業者からのサービス提供に限定又は誘導しないこと。

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。

(8) 共用部分の衛生管理

共用部分において、感染症や食中毒が発生又はまん延しないよう、衛生管理に努めること。

(9) 苦情対応

ア 入居者及びその家族等からの苦情に対し迅速かつ誠実に対応し円滑な解決を図るため、相談しやすい環境の整った苦情相談窓口を設置し責任者を明確化するとともに、苦情解決の体制を整備すること。

イ 入居者及びその家族等から苦情を受け付けた場合には、迅速かつ誠実に対応し的確に苦情を解決するとともに、高齢者住まい法第19条に基づき当該苦情の内容及び対応の状況等について、記録して保存すること。

また、苦情申出を行った入居者及びその家族等に対して、対応その他において差別的取扱いを一切しないこと。

ウ 入居者及びその家族等から相談を受けた苦情相談機関が当該経過状況の聴取等を求めた場合には、誠実に回答すること。

(10) 自治体連絡先の周知

サービス付き高齢者向け住宅に対する整備運営指導業務を所掌している県・市町村等の所管課の電話番号を施設内の見やすい場所に表示し、入居者及びその家族等に周知すること。

(11) 事故への対応

ア 事故の防止に向けた対応

(ア) 事故が発生した場合の対応並びに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、当該事実を報告する方法等が記載された事故発生防止のための指針を整備すること。

(イ) 事故発生防止のための職員に対する研修を定期的に行うこと。

イ 事故発生時の対応

(ア) 災害、負傷及び集団感染等の事故が発生した場合には、消防署、保健所及び協力医療機関等と連携しながら直ちに必要な措置を講じること。

(イ) 高齢者住まい法第19条に基づき、事故の内容及び措置状況等について記録するとともに、入居者の家族等に遅滞なく連絡すること。

(ウ) 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こと。

ウ 再発防止に向けた対応

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、その原因の多角的分析を通じた改善策について職員に周知徹底する体制を整備すること。

エ 行政への報告

事故等が発生した場合には、別に定める「サービス付き高齢者向け住宅における事故発生時の報告取扱要領」の定めるところにより、県に直ちに報告すること。

なお、報告後も事故が継続している場合には、適宜報告を行うこと。

(12) 住宅管理に関する入居者等への説明等

ア 提供するサービスの内容及び料金の変更等を行う場合、又は住宅の運営及び入居者の生活に重大な

影響が生じる恐れがある場合は、あらかじめ入居者等に説明し、その結果を記録に残すこと。

イ サービスの提供その他住宅管理に関し、入居者等からの意見・要望を聴取する機会を設けるとともに、その対応結果を入居者等に説明し、記録に残すこと。

(13) 業務の委託

サービス付き高齢者向け住宅の業務の全部又は一部を、委託により他の事業者に行わせる場合にあつては、住宅の警備業務など入居者の処遇と直接関わらない業務を除いて、委託先及び委託内容等を高齢者住まい法第 17 条に規定する契約締結前に交付する書面（以下「高齢者住まい法第 17 条の書面」という。）に記載し、入居契約書には委託する旨を記載すること。また、法第 19 条に基づき当該委託事業者の業務の実施状況について定期的に確認するとともに、その内容を記録し保存すること。

(14) 休止及び廃止等

サービス付き高齢者向け住宅の運営に支障が生じる恐れがある場合には、入居者等に状況及び今後の運営計画について十分説明すること。

また、サービス付き高齢者向け住宅をやむを得ず休止若しくは廃止する場合には、十分な時間と機会を設けて入居者等に説明するとともに、入居者との契約内容の誠実な履行等に努めること。

12 サービス等

登録事業者は入居者に対して、契約内容に基づき、サービス等を自ら提供する場合にあつては、それぞれ、その心身の状況に応じ、特に以下の点に留意して適切なサービスを提供すること。

また、サービスマニュアル等を策定することにより、サービスの内容を標準化・明確化し、これに基づいて適切なサービスを実施するよう努めること。

(1) 状況把握及び生活相談サービス

高齢者住まい法第 7 条第 1 項第 5 号に基づき、以下の基準によること。

ア 医療法人、社会福祉法人、指定居宅サービス事業者、指定地域密着型サービス事業者、指定居宅介護支援事業者、指定介護予防サービス事業者、指定地域密着型介護予防サービス事業者、指定介護予防支援事業者のいずれかが、当該サービス付き高齢者向け住宅の登録事業者となる場合及び委託を受けてサービスを提供する場合にあつては、当該サービスに従事する者が、原則として夜間を除き、当該住宅の敷地又は当該敷地に隣接若しくは近接する土地に存する建物（当該住宅の敷地から歩行距離で概ね 500 メートル以内）に常駐すること。

イ ア以外の場合は、医師、看護師、准看護師、介護福祉士、社会福祉士、介護支援専門員、法令に定める養成研修修了者のいずれかが、原則として夜間を除き、当該住宅の敷地又は当該敷地に隣接若しくは近接する土地に存する建物（当該住宅の敷地から歩行距離で概ね 500 メートル以内）に常駐すること。

ウ 日中はア及びイに掲げる者のいずれか（以下「有資格者等」という。）が 365 日常駐すること。また、常駐する時間帯は概ね 9 時から 17 時とし、少なくとも 1 名が常駐すること。ただし、当該住宅に併設された介護サービス事業所等の職員を、当該事業所等の人員配置基準に定められた時間帯以外の時間帯に、当該住宅に常駐させることも可能とする。

エ 状況把握のサービスの提供に際しては、毎日 1 回以上、有資格者等が以下に示す適切な方法のいずれかにより、能動的に入居者の状況を把握すること。

(ア) 居住部分への訪問

(イ) 電話

(ウ) 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

(エ) 食事サービス等の提供時における確認

オ エにかかわらず、有資格者等が当該住宅の敷地に近接する土地に存する建物（当該住宅から歩行距離で概ね 500 メートル以内）に常駐する場合において、入居者から居住部分への訪問を希望する申出があったときは、訪問に限られる。

カ オの申出は、入居契約締結の前後を問わないが、入居契約締結の前に入居しようとする者に対し十分説明の上、申出の有無の確認を行うこと。

キ 夜間にあつては、共同高齢者住まい法施行規則第 11 条第 4 号に基づき、入居者の心身の状況に関し必要に応じて通報装置を設置することで対応が可能だが、入居者の心身の状況に応じて、有資格者等が常駐する体制を確保することが望ましい。

ク プライバシーの確保について十分考慮することとし、どのような場合に状況把握のために訪問するかについて、入居者の同意を得ておくとともに、必要に応じて適切なサービスにつなぐことができるよう、地域の保健医療サービス及び医療サービスの提供主体と連携体制を構築するよう努めること。

ケ 常に入居者の心身の状況や置かれている環境等の把握に努め、入居者及びその家族等に対して、各種の相談に応ずるとともに、適切な助言その他援助を行うこと。

コ 以下の基準をすべて満たす場合に限り、共同高齢者住まい法施行規則第11条第5号に基づき、有資格者等が当該住宅の敷地又は当該敷地に隣接若しくは近接する土地に存する建物（当該住宅の敷地から歩行距離で概ね500メートル以内）に常駐しないことを可能とする。

(a) 入居者の健康状態、要介護状態等その他の事情を踏まえて入居者の処遇に支障がないこと。要介護・要支援状態の入居者がいる場合や、入居者の健康状態が悪化しており、体調に急変が生じる恐れがある場合及び入居者が新型コロナウイルス感染症に罹患している場合は、入居者の処遇に支障がないと判断することはできない。

(b) 有資格者等が常駐しないことについて、入居者に対して丁寧に説明をしたうえで、あらかじめ、すべての入居者の承諾を得ること。承諾の方法は、入居契約の契約条項への規定や、承諾書を作成する等の明確な方法によること。

(c) 有資格者等が常駐しないこととした場合も、入居者の状態を踏まえて入居者の処遇に支障がある場合には、有資格者等が当該住宅の敷地又は当該敷地に隣接若しくは近接する土地に存する建物（当該住宅の敷地から歩行距離で概ね500メートル以内）に常駐できる体制を構築していること。

(d) 状況把握のサービスの提供に際しては、毎日1回以上、有資格者等がエに示す適切な方法のいずれかにより、能動的に入居者の状況を把握すること。ただし、入居者から居住部分への訪問を希望する申出があったときは、訪問に限られる。申出は、入居契約締結の前後を問わないが、入居契約締結の前に入居しようとする者に対し十分説明の上、申出の有無の確認を行うこと。

(e) 各居住部分に、入居者の心身の状況に関し必要に応じて通報装置を設置すること。

(f) 夜間を除き、有資格者等が、生活相談サービスを電話、テレビ電話装置等の情報通信機器による対応等、入居者が能動的に有資格者等に相談できる方法により提供すること。

(g) 生活相談サービスを情報通信機器により提供する場合は、あらかじめ入居者に利用方法を十分に説明し、当該住宅内に利用方法や電話番号等を掲示しておく等、入居者が円滑に生活相談サービスを利用できるようにすること。

(h) 生活相談サービスの提供に当たっては、有資格者等が常駐しないことを踏まえ、入居者に健康状態を確認するなど、入居者の心身の状況を必ず把握すること。

(i) ク、ケの基準を満たすこと。

(2) 家族・身元引受人への連絡等

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

イ 要介護者等については、入居者の生活及び健康の状況並びにサービスの提供状況を家族・身元引受人等へ定期的に報告すること。

(3) 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。ただし、入居者本人が特に登録事業者に依頼した場合、又は入居者本人が認知症等により十分な判断能力を有せず金銭等の適切な管理が行えないと認められる場合であって、身元引受人等の承諾を得たときには、登録事業者において入居者の金銭等を管理することもやむを得ないこと。

イ 登録事業者が入居者の金銭等を管理する場合にあつては、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、入居者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。

なお、登録事業者が入居者の買物等の立替払い後に当該額を精算請求する場合も、管理規程等で定めること。

(4) 成年後見制度の周知

入居者及びその家族に対して、成年後見制度並びに市町村又は社会福祉協議会等が行っている高

齢者の財産保全に関する支援措置等の周知に努めること。

(5) 高齢者虐待の防止

登録事業者は、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。

ア 同法第 5 条の規定に基づき、高齢者虐待の防止のための啓発及び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会議（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。

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。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員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。

カ その他同法第 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の高齢者虐待の防止等のための措置を講ずること。

(6) 身体的拘束の原則的禁止

入居者に対するサービスの提供に当たっては、当該入居者又は他の入居者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他入居者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）を行ってはならないこと。

ただし、緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、「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）において示された「緊急やむを得ない身体拘束に関する説明書」を参考にして、あらかじめ切迫性、非代替性及び一時性の 3 つの要件を満たすことについて、組織等としてこれらの要件の確認等の手続きを極めて慎重に行うこととし、その経過及び結果等の具体的な内容を記録するとともに家族等に説明すること。また、「緊急やむを得ない身体拘束に関する経過観察・再検討記録」を参考にして、観察記録等を作成し保存するとともに、身体的拘束廃止に向けた検討を適宜行うこと。

13 家賃等の費用

(1) 利用料等の種類

家賃等の費用については、登録事業者が次に掲げる費用を受領する場合、家賃、状況把握サービス及び生活相談サービスその他の日常生活上必要な便宜の供与の対価、共益費等の区分を入居契約書及び請求書等により明確にするとともに、取扱いについてはそれぞれ次によること。

なお、高齢者住まい法第 7 条第 1 項第 6 号ハのとおり、家賃、敷金並びに状況把握サービス及び生活相談サービスの料金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。

ア 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。）

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 敷金

敷金を受領する場合には、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）を参考にすること。

ウ 状況把握サービス及び生活相談サービスその他の日常生活上必要な便宜の供与の対価

登録事業者がサービスを提供した都度個々にその費用を受領する場合については、提供するサービスの内容に応じて人件費、材料費等を勘案した合理的な額とすること。

(2) 前払い方式による利用料等の支払

前払い方式（終身にわたって受領すべき家賃又はサービス費用の全部又は一部を前払金として一括して受領する方式）によって入居者が支払を行う場合にあっては、次に掲げる基準によること。

ア 前払金を受領する場合は、高齢者住まい法第 7 条第 1 項第 6 号ハ、ニに基づき、入居契約に際して

前払金の算定根拠を十分に説明すること。また、入居者の入居後、3月が経過する間に契約が解除され、又は入居者の死亡により終了したとき、若しくは、想定居住期間内に契約が解除され、又は入居者の死亡により終了した場合に返還される当該前払金額の算定根拠については、高齢者住まい法第7条第1項第6号ニのとおり、契約書等に明示し、入居契約に際して十分に説明すること。

イ 前払金の算定根拠については、高齢者住まい法第7条第1項第6号ニ、ホに基づき想定居住期間を設定した上で、次のいずれかにより算定することを基本とすること。

①期間の定めがある契約の場合

(1ヶ月分の家賃又はサービス費用) × (契約期間(月数))

②終身にわたる契約の場合

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

ウ サービス費用の前払金の額の算出については、想定居住期間、開設後の経過年数に応じた要介護発生率、介護必要期間、職員配置及び人件費の変動等を勘案した合理的な積算方法によるものとする。

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

オ 想定居住期間が経過するまでの間に契約が解除され、又は入居者の死亡により終了した場合は、契約が解除され、又は入居者の死亡により終了した日以降の期間につき日割計算により算出した金額を返還する旨の契約を締結しなければならない。

ただし、入居者の入居後、3月が経過するまでの間に契約が解除され、又は入居者の死亡により終了した場合は、高齢者住まい法第7条第1項第6号ニ、ホに基づき、月額を30で除した額に、入居の日から起算して契約が解除され、又は入居者の死亡により終了した日までの日数を乗ずる方法により算出した金額を、前払金の額から控除した額に相当する金額を返還しなければならない。

この場合、入居日数に応じた費用及び居室の原状回復のための費用を徴収することは差し支えない。

カ オにより返還すべき事由が生じたときは、3月以内程度の適切な返還期限を定め、前払金の返還を確実にすること。なお、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することにより、上記の入居日から3月を経過するまでの期間を事実上短縮することによって、入居者の利益を不当に害してはならないこと。

キ 高齢者住まい法に規定する前払金の返還額に係る保全措置を講じなければならない。

(3) その他

ア 登録事業者は、事務手数料等を入居時初期費用と称して受領することはできない。

イ 登録事業者は、入居契約前に入居契約を前提として申込金を受領することができる。ただし、申込金は入居契約締結に伴う前払金又は月額家賃等に充当されるもののみとする。したがって、入居契約に至らなかった場合は全額返還すること。このことについて、入居希望者に的確に説明するとともに、書面により明確に提示すること。

14 契約内容等

(1) 入居契約締結に関する手続き等

ア 入居契約に際して、契約手続き、家賃等の支払い方法などについて事前に十分説明すること。

イ 入居開始可能日前の契約解除の場合については、既受領金の全額を返還すること。

(2) 契約内容

ア 入居契約書においては、次に掲げる事項等を明示すること。

(ア) サービス付き高齢者向け住宅の居住の権利形態

(イ) 利用料等の費用負担の額、支払い方法及び改定ルール並びにこれによって提供されるサービス等の内容

(ウ) 業務の全部又は一部を委託する場合の委託先及び委託内容（住宅の警備業務など入居者の処遇と直接関わらない業務を除く）

(エ) 前払金の返還金の有無、返還金の算定方式及びその支払時期並びに保全措置の内容

- (オ) 入居開始可能日
 - (カ) 契約解除の要件及びその場合の手続
 - (キ) 入居者が現在の居室から他の居室若しくは提携サービス付き高齢者向け住宅に住み替える場合の手続
 - (ク) 入居者及びその家族等からの苦情に対する対応
 - なお、居住に係る契約と状況把握サービス及び生活相談サービスの提供に係る契約は一体の契約として締結することが望ましく、その際、敷金、家賃とサービスの対価をそれぞれ分けて明確に記載すること。ただし、一体契約でなくとも登録は可能とする。
 - イ その他のサービスの提供に係る契約については、各サービスの対価をそれぞれ分けて明確に記載すること。
 - ウ 利用料等の改定のルールを入居契約書において明らかにしておくとともに、利用料等の改定に当たっては、その根拠を入居者に明確にすること。
 - エ 入居契約書に入居者、設置者双方の契約解除条項を定めるものとし、登録事業者の契約解除の条件は、信頼関係を著しく害する場合に限るなど入居者の権利を不当に狭めるものとなっていないこと。また、入居者、登録事業者双方の契約解除条項を契約書上定めておくこと。
 - (ア) 登録事業者の契約解除の手続は、原則として次によること。
 - ① 契約解除の通告にあたり、3に定める居住の権利形態が利用権方式の場合は90日程度、それ以外の場合は6ヶ月以上の予告期間をおくこと。ただし、定期建物賃貸借方式の場合で、賃貸借期間が1年未満の場合はこの限りでない。
 - ② 契約解除通告の予告期間中に、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と協議し、移転先の確保に協力すること。
 - (イ) 入居者からの契約解除の条件に予告期間を設ける場合は、長くとも30日程度とすること。
 - オ 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。
 - カ 入居者の病院への入院その他の国土交通省令・厚生労働省令で定める理由により居住部分を変更し、又はその契約を解約することができないものであること。
 - キ 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、入居契約書の作成においては、十分に留意すること。また、入居契約書に登録事業者に有利な裁判管轄条項等を設けないこと。
- (3) 高齢者住まい法第17条の書面の交付及び説明
- ア 入居契約に関する重要な事項を説明するため、高齢者住まい法第17条の書面を作成するとともに、契約締結前に入居希望者及び身元引受人等にこれを交付することにより、誤解を与えないよう必要な事項を実態に即して正確に説明すること。
 - また、契約の締結については、身元引受人又は第三者等の立ち会いのもとに行うよう努めること。
 - イ 高齢者住まい法第17条の書面は、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を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持って高齢者住まい法第17条の書面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十分な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。
 - また、署名した当該高齢者住まい法第17条の書面は、登録事業者もその写しを保管すること。
 - (ア) 登録事業者の概要
 - (イ) 居住の権利形態
 - (ウ) サービス付き高齢者向け住宅の登録事業者又は当該登録事業者に関係する事業者が、当該サービス付き高齢者向け住宅の入居者に提供することが可能な指定居宅サービスの種類
 - (エ) 入居者が希望する介護サービスの利用を妨げない旨
 - エ 有料老人ホームに該当するサービス付き高齢者向け住宅は、高齢者住まい法第17条の書面を補足するものとして、神奈川県有料老人ホーム設置運営指導指針に定める重要事項説明書を作成し、重要事項の説明等を行うこと。

オ 本指針に基づく指導を受けている場合は、入居契約に際し、入居希望者に対して十分に説明すること。

(4) 入居募集等

募集広告等の内容及び表示については、高齢者住まい法第15条の規定のほか、不当景品類及び不当表示防止法（昭和37年法律第134号）を遵守すること。

その他、平成23年10月7日付け厚生労働省・国土交通省告示第5号「国土交通省・厚生労働省関係高齢者の居住の安定確保に関する法律施行規則第22条第一号の国土交通大臣及び厚生労働大臣が定める表示についての方法」を遵守すること。

15 登録後の報告等

高齢者住まい法第24条の規定により、別に定める「サービス付き高齢者向け住宅定期報告実施要領」に基づき県に報告すること。

16 立入検査等への協力

高齢者住まい法第24条に基づき、県が当該住宅の設備及び運営等について検査等を行うときは、登録住宅への立入り、関係書類等の検査、関係者への質問等検査の実施に協力をすること。

17 電磁的記録等

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

(2) 交付、説明、同意、承諾その他これらに類するもの（以下、「交付等」という。）のうち、この指導指針の規定において書面で行うことが規定されている又は想定されるものについては、当該交付等の相手方（入居者等）の承諾を得て、書面に代えて、電磁的方法（電子的方法、磁器的方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

- 1 この指導指針は、平成26年7月1日から施行する。
- 2 この指導指針施行の日に、既に登録されているサービス付き高齢者向け住宅並びに既に登録申請等の手続を行っているサービス付き高齢者向け住宅については、この指導指針に適合するよう継続的に努めるものとする。

附 則

- 1 この指導指針は、平成27年9月1日から施行する。
- 2 この指導指針施行の日に既に登録されているサービス付き高齢者向け住宅並びに既に登録申請等の手続を行っているサービス付き高齢者向け住宅については、この指導指針中12(1)エ、オ、カは、高齢者住まい法第5条第2項の登録更新以降に適用する。

附 則

- 1 この指導指針は、平成28年7月1日から施行する。

附 則

- 1 この指導指針は、平成30年6月1日から施行する。

附 則

- 1 この指導指針は、令和2年4月1日から施行する。

2 この指導指針施行の日に既に登録されているサービス付き高齢者向け住宅並びに既に登録申請等の手続を行っているサービス付き高齢者向け住宅については、この指導指針中6(2)に適合するよう継続的に努めるものとする。

附 則

1 この指導指針は、令和4年12月20日から施行する。

附 則

1 この指導指針は、令和7年2月3日から施行する。