

有料老人ホーム集団指導資料

令和7年（2025年）4月

熊本市健康高福祉局高齢者支援部介護事業指導課

目次

第1章 有料老人ホームの定義及び設置運営指導指針	3
1 有料老人ホームの定義	3
2 有料老人ホーム設置運営指導指針	4
(1) 基本的事項	4
(2) 職員の配置	5
(3) 職員の研修	5
(4) 職員の衛生管理等	6
(5) 管理規程の制定	6
(6) 名簿の整備	6
(7) 帳簿の整備	6
(8) 個人情報 の取扱い	7
(9) 業務継続計画の策定等	7
(10) 非常災害対策	8
(11) 衛生管理等	8
(12) 緊急時の対応	8
(13) 医療機関等との連携	9
(14) 介護サービス事業所との関係	9
(15) 運営懇談会の設置等	10
(16) 地域社会との連携	10
(17) 各種サービス等	10
(18) 高齢者虐待の防止について	12
(19) 身体的拘束等について	13
(20) 利用料等について	14
(21) 前払い方式について	15
(22) 契約締結に関する手続等	16
(23) 契約内容	16
(24) 消費者契約の留意点	17
(25) 重要事項の説明等	17
(26) 体験入居	18
(27) 入居者募集等	18
(28) 苦情解決の方法	19
(29) 事故発生の防止の対応	2019
(30) 事故発生時の対応	2020
(31) 有料老人ホームの運営に関する情報	2020
(32) 有料老人ホームの経営状況に関する情報	2020
(33) 有料老人ホーム情報の報告	20
(34) 有料老人ホーム類型の表示	20
(35) 介護の職員体制に関する情報	21
(36) 電磁的記録等	21

第2章 有料老人ホームに対する立入検査	22
1 熊本市における立入検査の概要	22
2 立入検査における主な確認事項	22
3 立入検査における主な確認書類	23
4 その他熊本市に寄せられる苦情等	255
第3章 その他の留意事項	26
1 有料老人ホームにおける前払金の保全措置の徹底について	26
2 有料老人ホームにおける宿泊サービスの提供について	27
第4章 各種届出等の提出について	288
1 変更届出書について	28
2 廃止・休止届出書	3030
3 事故報告について	32
4 介護保険住所地特例施設入退所連絡について	33

第1章 有料老人ホームの定義及び設置運営指導指針

1 有料老人ホームの定義（老人福祉法第29条第1項）

老人福祉法（抄）第29条第1項

有料老人ホーム（老人を入居させ、入浴、排せつ若しくは食事の介護、食事の提供又はその他の日常生活上必要な便宜であつて厚生労働省令で定めるもの（以下「介護等」という。）の供与（他に委託して供与をする場合及び将来において供与をすることを約する場合を含む。）をする事業を行う施設であつて、老人福祉施設、認知症対応型老人共同生活援助事業を行う住居その他厚生労働省令で定める施設でないものをいう。）を設置しようとする者は、あらかじめ、その施設を設置しようとする地の都道府県知事に、次の各号に掲げる事項を届け出なければならない。

- 一 施設の名称及び設置予定地
- 二 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
- 三 その他厚生労働省令で定める事項

○ 老人を入居させ、以下のいずれかの事業を行う施設を有料老人ホームと規定

- ・ 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

○ 有料老人ホームを設置する場合は、あらかじめ、熊本市に次の事項を届け出る必要がある。

- ・ 施設の名称及び設置予定地
 - ・ 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
 - ・ 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を参照

老人福祉法施行規則第20条の5

- ・ 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 等

※ 熊本市においては、老人福祉法のほか、「熊本市有料老人ホーム設置運営指導指針」において、有料老人ホームの設置者及び設置しようとする者に対して行う指導の基準を定めている。

2 有料老人ホーム設置運営指導指針

(1) 基本的事項

- ア 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。
- イ 老人福祉法第29条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。
- ウ 有料老人ホームは、自らが提供するサービスの質の評価を行うとともに、その結果を公表し、常に提供するサービスの質の改善を図るよう努めること。
- エ 特定施設入居者生活介護等の事業者の指定を受けた有料老人ホームにあつては、本指針に規定することのほか、「熊本市指定居宅サービス等の事業の人員、施設及び運営の基準に関する条例」、「熊本市指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する条例」又は「熊本市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」のうち当該施設に該当する基準を遵守すること。
- オ 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・介護サービスを設置者が妨げてはならないこと。
- カ 別に定める「熊本市有料老人ホームの設置に係る事前協議の手続き等に関する要綱」により設置計画の事前申出、事前協議等の手続きを経ること。
- キ 有料老人ホーム新規設置の場合の入居募集は、市長への設置届出（老人福祉法第29条第1項）の提出後に開始すること。また、サービス付き高齢者向け住宅の場合は、登録後に入居募集を行うこと。
- ク 本指針に基づく指導を受けている場合は、本指針の遵守に向け計画的に運営の改善を図ること。なお、有料老人ホーム設置時に市長への設置届出を行っていない場合は、当該届出を行った上で、本指針の遵守に向け計画的に運営の改善を図ること。

(2) 職員の配置

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（施設長）

イ 生活相談員

ウ 栄養士

エ 調理員

※ 介護サービスを提供する有料老人ホームの場合は、上記のほか、提供する介護サービスに応じ、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）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。
- ・ 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。
- ・ 機能訓練指導員については、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。
- ・ 管理者その他の介護サービスの責任者の地位にある者については、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。

※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。

(3) 職員の研修

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。

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8条第2項に規定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。

※ 認知症介護基礎研修とは、認知症の人の理解と対応の基本を学ぶもの。

主な内容は以下のとおり

- ・ 認知症の人を取り巻く現状
- ・ 具体的なケアを提供する時の判断基準となる考え方
- ・ 認知症の人を理解するために必要な基礎的知識
- ・ 認知症ケアの基礎的技術に関する知識と実施上の留意点 等

○熊本市ホームページ「認知症介護基礎研修の実施について」

ホーム > 分類から探す > ビジネス > 事業者の方へ > 福祉関係事業 > 認知症介護基礎研修の実施について

(4) 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つ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。

○厚生労働省ホームページ「介護現場におけるハラスメント対策」

ホーム＞政策について＞分野別の政策一覧＞福祉・介護＞介護・高齢者福祉
＞介護現場におけるハラスメント対策

(5) 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、前述の内容を含み、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。

(6) 名簿の整備

緊急時において迅速かつ適切に対応できるようにする観点から、入居者及びその身元引受人等の氏名及び連絡先を記載した名簿を整備しておくこと。

(7) 帳簿の整備

老人福祉法第29条第6項の規定を参考に、次の事項を記載した帳簿を作成し、その完結の日から5年間保存すること。

※ 熊本市の帳簿の保存期間は、完結の日から5年間

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 入居者に提供した次のサービス（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 サービスの提供に係る入居者及びその家族からの苦情の内容
- カ サービスの提供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とった処置の内容
- 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

(8) 個人情報の取扱い

(6) の名簿及び(7) の帳簿における個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び同法による「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）」を遵守すること。

(9) 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。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。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こと。

（参考）厚生労働省ホームページ「介護施設・事業所における業務継続計画（BCP）作成支援に関する研修」

ホーム＞政策について＞分野別の政策一覧＞福祉・介護＞介護・高齢者福祉
＞介護施設・事業所における業務継続計画（BCP）作成支援に関する研修

(10) 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（これに準じる計画を含む。）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。

1. 水防法等の一部改正（平成29年6月）

「要配慮者利用施設の利用者の避難の確保のための措置に関する計画作成等の義務化等」として、浸水想定区域内又は、土砂災害警戒区域内に所在し、市町村地域防災計画に定められた施設については、避難確保計画を作成する義務と避難訓練を実施する義務が課された。

2. 水防法等の一部改正（令和3年7月）

避難確保計画の作成と避難訓練の実施が義務化されている施設が避難訓練を実施した場合に、施設管理者等から市町村に対して訓練結果を報告することが義務化されました。

3. 避難確保計画の提出先及び訓練実施結果の報告先

⇒熊本市政策局危機管理防災部防災計画課

(11) 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。
- 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。

(12) 緊急時の対応

(9) から (11) 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、（９）から（１１）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。

（１３）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旨及びその協力内容を取り決めておくこと。その際、入居者の急変時等に、相談対応や診療を行う体制を常時確保した協力医療機関を定めるよう努めること。
- イ 当該有料老人ホームの設置者は、感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（平成 10 年法律第 114 号）第 6 条第 17 項に規定する第二種協定指定医療機関との間で、新興感染症（同条第 7 項に規定する新型インフルエンザ等感染症、同条第 8 項に規定する指定感染症又は同条第 9 項に規定する新感染症をいう。）の発生時等の対応を取り決めるよう努めること。
- ウ 協力医療機関が第二種協定指定医療機関である場合には、当該第二種協定指定医療機関との間で、新興感染症の発生時等の対応について協議を行うこと。
- エ 入居者が協力医療機関その他の医療機関に入院した後に、当該入居者の病状が軽快し、退院が可能となった場合においては、再び当該有料老人ホームに速やかに入居させることができるよう努めること。
- オ あらかじめ、歯科医療機関と協力する旨及びその協力内容を取り決めておくよう努めること。
- カ 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。
- キ 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。
- ク 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ことに留意すること。
- ケ 医療機関から入居者を患者として紹介する対価として金品を受領することその他の健康保険事業の健全な運営を損なうおそれのある経済上の利益を受けることにより、入居者が当該医療機関において診療を受けるように誘引してはならないこと。

（１４）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当たっては、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。

(15) 運営懇談会の設置等

有料老人ホーム事業の運営について、入居者の積極的な参加を促し、かつ、外部の者等との連携により透明性を確保する観点から、運営懇談会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を設置し、その運営に当たっては、次の事項について配慮すること。ただし、入居定員が少ないなどの理由により、運営懇談会の設置が困難なときは、地域との定期的な交流が確保されていることや、入居者の家族との個別の連絡体制が確保されていることなどの代替となる措置があり、かつ、当該措置が運営懇談会の代替になるものとして入居者への説明を行っている場合にあっては、この限りでない。

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、次に掲げる事項を定期的に報告し、説明すること。また、入居者の要望、意見を運営に反映させるよう努めること。

(ア) 入居者の状況

(イ) サービス提供の状況

(ウ) 管理費、食費その他の入居者が設置者に支払う金銭に関する収支等の内容

※ 運営懇談会について、テレビ電話装置等を用いたリモート開催も可能 ※ (15) ウ及び(16)について、第3期熊本県高齢者居住安定確保計画（令和3年度～令和8年度）において、自治会等と連携した運営懇談会の設置割合を令和8年度に100%とすることを目標としている。

(16) 地域社会との連携

有料老人ホームの所在地における自治会等と連携し地域に開かれた有料老人ホーム運営を行うこと。

(17) 各種サービス等

設置者は、入居者に対して、契約内容に基づき、次に掲げるサービス等を自ら提供する場合にあっては、それぞれ、その心身の状況に応じた適切なサービスを提供すること。

ア 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) 食堂において食事をするのが困難である場合などにあつては、入居者の希望に応じて、居室において食事を提供するなど必要な配慮を行うこと。

イ 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に応ずるとともに適切な助言等を行うこと。

ウ 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。

エ 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定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) 契約内容に基づき、入居者を一般居室、一時介護室又は介護居室において入居者の自立を支援するという観点に立って処遇するとともに、常時介護に対応できる職員の勤務体制をとること。
- (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。

オ 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。

カ 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。

キ 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。また、地域における自治会の行事などに積極的に参加するように努めること。

ク 身元引受人への連絡等

- (ア) 入居者の生活において必要な場合には、身元引受人等への連絡等所要の措置をとるとともに、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身元引受人等へ定期的に報告すること。

ケ 金銭等管理

- (ア) 入居者の金銭、預金等の管理は入居者自身が行うことを原則とすること。ただし、入居者本人が特に設置者に依頼した場合、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、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。
- (イ) 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。

コ 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。

※ 設置者は、上記の各号に掲げるサービス等の提供に係る入居者との契約を締結する場合、その職員に対して、提供するサービス等の内容を十分に周知すること。

※ 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、勤務表の作成及び管理を適切に行うこと。

(18) 高齢者虐待の防止について

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）により、次の事項を実施すること。

ア 同法第5条の規定により、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。）を定期的に開催するとともに、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。

カ その他同法第20条の規定により、研修の実施、苦情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。

※ 高齢者虐待の防止について対策の強化

- ・ 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催
- ・ 虐待の防止のための指針を整備
- ・ 虐待の防止のための職員研修を実施
- ・ 虐待の防止のための担当者を配置

(19) 身体的拘束等について

ア 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。

イ 緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の入居者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録するとともに、市長の求めに応じ、これを報告しなければならないこと。また、緊急やむを得ない理由については、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、その具体的な内容について記録しておくことが必要である。なお、やむを得ず身体的拘束等を行った場合は、当該利用者の家族等への連絡を行うこと。ただし、当該利用者に係る特定の事象の発生に際して身体的拘束等を行う緊急の必要が生じる蓋然性が高い場合であって、あらかじめ当該利用者の家族等に対してその旨及びその際に行う身体的拘束等の内容を説明し、承諾を得ていたときは、この限りでない。

ウ 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。

(20) 利用料等について

有料老人ホームは、契約に基づき入居者の負担により賄われるものであり、その支払方法については、月払い方式、前払い方式又はこれらを組み合わせた方式等多様な方法が考えられるが、いずれの場合にあっても、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。

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。）

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 敷金

敷金を受領する場合には、その額は6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。

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

- (ア) 入居者に対するサービスに必要な費用の額（食費、介護費用その他の運営費等）を基礎とする適切な額とすること。
- (イ) 多額の前払金を払えば毎月の支払は一切なく生涯生活を保証するという終身保証契約は、その後において入居者の心身の状況や物価、生活費等の経済情勢が著しく変化することがあり得るので、原則として好ましくないこと。
- (ウ) 設置者が、サービスを提供した都度個々にそのサービス費用を受領する場合については、提供するサービスの内容に応じて人件費、材料費等を勘案した適切な額とすること。
- (エ) 介護付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。

(21) 前払い方式について

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 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項の規定により、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」（平成18年厚生労働省告示第266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付け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 前払金の算定根拠については、想定居住期間を設定した上で、次のいずれかにより算定することを基本とすること。

(ア) 期間の定めがある契約の場合

（1月分の家賃又はサービス費用）×（契約期間（月数））

(イ) 終身にわたる契約の場合

（1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）

エ サービス費用の前払金の額の算出については、想定居住期間、開設後の経過年数に応じた要介護発生率、介護必要期間、職員配置等を勘案した合理的な積算方法によるものとする。ただし、サービス費用のうち介護費用に相当する分について、介護保険の利用者負担分を、設置者が前払金により受け取ることは、利用者負担分が不明確となるので不適當であること。

オ 前払金の算定根拠とした想定居住期間を超えて契約が継続する場合に備えて受領する額については、具体的な根拠により算出された額とすること。

カ 老人福祉法第29条第10項の規定により、前払金を受領する場合にあっては、前払金の全部又は一部を返還する旨の契約を締結することになっていることから、その返還額については、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とともに、前払金の返還を確実に行うこと。

キ 入居契約において、入居者の契約解除の申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こと。

(22) 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。

(23) 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、入居開始可能日、身元引受人の権利・義務、契約当事者の追加、契約解除の要件及びその場合の対応、前払金の返還金の有無、返還金の算定方式及びその支払時期等が明示されていること。
- 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上定めておくこと。
- 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、一般居室から介護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、介護居室の入居者の心身の状況に著しい変化があり介護居室を変更する契約の場合にあつては、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、一般居室から介護居室若しくは提携ホームに住み替える場合の家賃相当額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。

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（明治29年法律第89号）の規定に従うこと。

民法の一部改正（令和2年4月）

個人が根保証契約を締結する場合には、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。

(24) 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、入居契約書の作成においては、十分に留意すること。

(25) 重要事項の説明等

老人福祉法第29条第7項の規定による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 入居契約に関する重要な事項を説明するため、「重要事項説明書」（以下「重要事項説明書」という。）を作成するものとし、入居者に誤解を与えないよう必要な事項を実態に即して正確に記載すること。なお、「事業者が運営する介護サービス事業一覧表」及び「入居者の個別選択によるサービス一覧表」は、重要事項説明書の一部をなすものであることから、重要事項説明書に必ず添付すること。
- 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。）
 - (ウ) 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、当該有料老人ホームの入居者に提供することが想定される介護保険サービスの種類

- (オ) 入居者が希望する介護サービスの利用を妨げない旨
- エ 有料老人ホームの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や、本指針に基づく指導を受けている場合は、重要事項説明書にその旨を記載するとともに、入居契約に際し、入居希望者に対して十分に説明すること。

○重要事項説明書への記載等について

有料老人ホームの重要事項説明書の様式には、以下のとおり施設の設備等に有料老人ホーム設置運営指導指針に合致しない事項がある場合に、その旨を記載する欄が設けられています。

施設の設備等に指導指針に合致しない事項がある場合には、該当欄にその内容を記載するとともに、入居契約の際に入居者又は入居者家族に対し説明を行うようお願いします

有料老人ホーム設置運営指導指針「5. 規模及び構造設備」に合致しない事項		1 ありの場合	
		合致しない事項がある場合の内容	
		「6. 既存建築物等の活用の場合等の特例」への適合性	
有料老人ホーム設置運営指導指針の不適合事項			
	不適合事項がある場合の内容		

※重要事項説明書「10. その他」より一部抜粋

(26) 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。

(27) 入居者募集等

ア 入居者募集に当たっては、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。）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。

ウ 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。

(7) 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。

(イ) 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。

(28) 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。

(29) 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。

エ アからウ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。

(30) 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、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、速やかに市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と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。

(31) 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。

(32) 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 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。

(33) 有料老人ホーム情報の報告

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市長に対して報告すること。

(34) 有料老人ホーム類型の表示

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」のとおり分類し、パンフレット、新聞等において広告を行う際には、施設名と併せて表示することとし、同別表中の表示事項についても類型に併記すること。ただし、表示事項については、

同別表の区分により難いと特に認められる場合には、同別表の区分によらないことができること。

(35) 介護の職員体制に関する情報

有料老人ホームの種類の表示を行う場合、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っては、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。

(36) 電磁的記録等

ア 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（15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。

イ 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。

※ 今まで書面で行っていたもののうち、書面に代えて電磁的記録でも行うことができるよう規定
--

第2章 有料老人ホームに対する立入検査

1 熊本市における立入検査の概要

熊本市では、老人福祉法第29条第13項の規定に基づき、有料老人ホームに対して立入検査を実施している。

老人福祉法（抄）第29条第13項

都道府県知事は、この法律の目的を達成するため、有料老人ホームの設置者若しくは管理者若しくは設置者から介護等の供与（将来において供与をすることを含む。）を委託された者（以下「介護等受託者」という。）に対して、その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、又は当該職員に、関係者に対して質問させ、若しくは当該有料老人ホーム若しくは当該介護等受託者の事務所若しくは事業所に立ち入り、設備、帳簿書類その他の物件を検査させることができる。

○ 事業所への立入検査

- ・ 老人福祉法等の関係法令、有料老人ホーム設置運営指導指針等に基づき、適切な運営がなされているか確認
- ・ 現場へ赴き、契約書や利用者へ交付された領収書の写し等の関係書類の確認、管理者等へのヒアリングを実施
- ・ 著しく不適切な案件が見受けられた場合、行政処分

○ 立入検査の周期

- ・ 有料老人ホームへの立入検査は、数年に1回の周期
- ・ 前年度の立入検査で重大な指摘があった事業所や改善経過確認中の有料老人ホームについては、連続して立入検査を実施する可能性

※ 不正行為や利用者虐待に関する情報提供等により、必要に応じて抜き打ちで立入検査を実施すること

2 立入検査における主な確認事項

○ 現場において確認する事項の例

- ・ 各種法令、有料老人ホーム設置運営指導指針等に基づく施設・設備であるか。
- ・ 県や熊本市に提出されている事項と現状に相違がないか。
→ 届出事項から変更がある場合は、変更届を提出すること。
- ・ 換気の状態をはじめ、空調の吹き出し口、フィルタ、換気口等の清掃がされているか。
- ・ 倉庫、書類等は整理整頓ができていないか。
→ 荷物等で避難経路等を塞いでいないか。介護保険事業所等が併設されている場合は、当該事業所の書類と明確に区別されているか。
- ・ 消防用設備の点検等がされているか。

- ・ 利用者にとって、危険と判断される場所はないか。
- ・ 不必要な身体的拘束の痕跡はないか。
 - 身体的拘束は、切迫性・非代替性・一時性の要件の下で行われるものであること。
 - （※ 熊本市に届出のある有料老人ホームにおいて、身体的拘束を行った場合、市のホームページに記載の様式により、熊本市に報告を行うこと。）
 - 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3か月に1回以上開催しているか。

3 立入検査における主な確認書類

○ 主な確認書類

（※ 基本的に事業所に常備されているもの。以下斜体で記載しているポイントを参考にしていきたい。）

- ・ 管理（運営）規程
 - 管理規程が作成されるとともに、必要な見直しが行われているか。
- ・ 契約書、重要事項説明書
 - 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、契約書、管理規程等を公開し、求めに応じ交付しているか。
 - サービスの提供について利用者及び家族等の同意が取れているか。
 - 徴収している金額（請求書・領収書等）との齟齬はないか。
- ・ 個人情報利用についての同意
 - 使用する利用者の個人情報について、趣旨説明及び書面上の同意を得ているのか。
 - （家族の個人情報を利用することがある場合は、利用者だけでなく家族も含む。）
- ・ 職員の研修
 - 新規採用時及び定期的に職員に対し、研修を実施しているか。
 - （事故防止、感染症、虐待防止、身体的拘束、入居者等への接遇など）
- ・ 勤務表
 - （有資格者を含め）必要とされる人員を配置しているか。適切な勤務表作成しているか。
 - 夜間・休日における緊急連絡体制及び職員配置が確立されているか。
 - 介護保険事業所等が併設されている場合、適切に勤務時間を区別しているか。
- ・ 領収書（控）

- 契約書、重要事項説明書等に基づき利用料の徴収が適正に行われているか。
- これらに記載のない項目を徴収していないか。
- ・ 利用料関係の書類
 - 権利金その他の金品を受領していないか。
 - 一時金を徴収している場合、その算定根拠を明示するとともに、保全措置を講じているか。
 - 台帳と現金が一致しているか。現金の收受体制は適切であるか。
 - 利用料等の改定のルールを契約書又は管理規程上明らかにしているか。また、利用料等の改定にあたっては、その根拠を入居者に明確に説明しているか。
- ・ 金銭管理の記録（実施している場合のみ）
 - 利用者からの要望に基づき金銭管理を実施しているか。金銭管理依頼書など意思を確認できるものはあるか。
 - 金銭管理に係る規程が整備され、身元引受人の承諾を受け、適切に運用されているか。
- ・ 事故報告書等
 - 事故、災害、急病等の緊急事態への対応策は確立しているか。
 - 事故発生対応のマニュアルが整備されているか。
 - 水防法等に義務付けられる避難確保計画等を作成しているか。
 - 県や市に報告しなければならない事故（死亡事案、医療機関での治療を要する状態に至った事故、感染症、火災、風水害、誤薬、離接等）を適切に報告されているか。
 - 再発防止に向けた対策を講じているか。
- ・ 苦情に関する記録等
 - 苦情受付の窓口を設置するなど、苦情解決に対応しているか。
 - 苦情を受けた後の対応は適切か。再発防止に向けた対策を講じているか。
- ・ 身体的拘束の実施に関する記録等
 - 家族の同意、実施状況の記録は行われているか。
 - 切迫性、一時性、非代替性の観点から真にやむを得ないものであるか。
 - 身体的拘束の適正化のための委員会が3か月に1回以上開催されているか。
- ・ 高齢者虐待の防止の指針
 - 虐待の防止のための指針が整備されているか。
- ・ 運営懇談会の設置、開催状況

- 施設長・職員及び入居者代表により組織する運営懇談会を設け、定期的に開催されているか。
- ・ 献立表、健康診断の記録等（入居者の健康管理）
 - 栄養士による献立表が作成され、入居者に適した食事が提供されているか。
 - 入居時及び定期的に健康診断（歯科検診を含む。）が行われているか。
- ・ 消防計画書、避難訓練の記録
 - 消防計画を作成し、所轄消防署に届け出ているか。
 - 避難訓練は、年に2回以上行われているのか。また、そのうち1回は夜間を想定した訓練であるか。
- ・ 募集広告等
 - 入居者募集の際に誇大広告を行っていないか。誤解を与えるような表現になっていないか。
- ・ 会計決算書等
 - 有料老人ホーム以外の事業経営を行っている場合は、当該有料老人ホームについての経理や会計を明確に区分しているか。
- ・ 書類の保存期間
 - 管理規程や契約書に記載されている書類の保存期間は、5年であるか。

4 その他熊本市に寄せられる苦情等

○ 熊本市に寄せられる様々な通報や苦情の一例

- ※ 食事等のサービスの質が悪い。
- ※ 事故の発生に際し、謝罪がない。賠償がなされない。
- ※ 虐待（無資格者による医療行為など）の疑いがある。
- ※ サービス残業を強要される。休暇を取らせてもらえない。
- ※ 職員の意見を聞いてもらえない。
- ※ 管理者及び上司のハラスメントで苦しい。 など
 - このような苦情等を端緒に（抜き打ちで）立入検査を行うことがあります。

第3章 その他の留意事項

1 有料老人ホームにおける前払金の保全措置の徹底について

有料老人ホームにおける前払金の保全措置の徹底について、平成30年の老人福祉法の一部改正により、前払金の保全措置について、平成18年3月31日以前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ることに注意すること。

前払金方式を利用する事業者は、以下のいずれかの方法で保全措置を講じなければならないこととなります。

- ・ 銀行等による保証委託契約の締結
- ・ 保険会社による保証保険契約の締結
- ・ 信託会社等による信託契約の締結
- ・ 上記に準じるものと都道府県知事が認めるもの

老人福祉法（抄）第29条第9項

有料老人ホームの設置者のうち、終身にわたって受領すべき家賃その他厚生労働省令で定めるものの全部又は一部を前払金として一括して受領するものは、当該前払金の算定の基礎を書面で明示し、かつ、当該前払金について返還債務を負うこととなる場合に備えて厚生労働省令で定めるところにより必要な保全措置を講じなければならない。

（参考）

厚生労働省令で定めるものは、以下のとおり

- ・ 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、有料老人ホームの設置者が、家賃又は施設の利用料並びに介護、食事の提供及び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全ての費用（敷金（家賃の六月分に相当する額を上限とする。）として収受するものを除く。）とする。

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（抄）

（平成18年厚生労働省告示第266号）

○ 老人福祉法施行規則第20条の10の厚生労働大臣が定める措置は次に掲げるいずれかの措置とする。

イ 銀行等との間において、有料老人ホームの設置者が一時金（老人福祉法施行規則第20条の5第11号に規定する一時金をいう。以下同じ。）の返還債務を負うこととなった場合において当該銀行等がその債務のうち保全金額（一時金のうち、あらかじめ契約で定めた予定償却期間のうち残存する期間に係る額又は5百万円のいずれか低い方の金額以上の金額をいう。以下この号において同じ。）に相当する部分を連帯して保証することを委託する契約を締結すること。

- ロ 保険事業者との間において、有料老人ホームの設置者が受領した一時金の返還債務の不履行により当該有料老人ホームの入居者に生じた損害のうち当該返還債務の不履行に係る保全金額に相当する部分を当該保険事業者がうめることを約する保証保険契約を締結すること。
- ハ 信託会社等との間において、保全金額につき一時金を支払った入居者を受益者とする信託契約を締結すること。
- ニ 一般社団法人又は一般財団法人で高齢者の福祉の増進に寄与することを目的として設立されたものとの間において、一時金について有料老人ホームの設置者が返還債務を負うこととなる場合に備えた保全のための契約を締結することであって、イからニまでに掲げる措置に準ずるものとして都道府県知事が認めるもの。

2 有料老人ホームにおける宿泊サービスの提供について

旅館業に該当するサービスを提供する場合、保健所長の許可が必要となりますので、施設所在地を管轄する保健所に相談すること。

- 介護保険法の対象となっていない有料老人ホームにおいて、いわゆる「ショートステイ」や「体験入居」等と称して、有償かつ反復継続的に、高齢者等を宿泊させる行為は、旅館業に該当する。
- よって、旅館業法の許可を得ないまま、当該行為を行った事業者は、法令違反となり、行政処分等の対象となる。
- なお、有料老人ホーム事業者が、旅館業法の許可を得て宿泊サービスを実施する場合は、旅館業法第5条の宿泊拒否の制限が適用されるので、高齢者のみを対象としたサービスの提供はできない。

※ 実施する宿泊サービスが旅館業に該当するかどうかは、施設所在地を管轄する保健所にご相談ください。

第4章 各種届出等の提出について

1 変更届出書について

(1) 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場合

以下の場合には熊本市への変更届出書の提出が必要です（老人福祉法に基づく届出）。

熊本市ホームページ「有料老人ホームに係る手続きについて」

ホーム>分類から探す>ビジネス>事業者の方へ>届出・証明・法令・規制
>介護・福祉>有料老人ホーム関連>有料老人ホーム関連有料老人ホーム
に係る手続きについて

○提出が必要な場合

- 1 施設の名称
- 2 施設の所在地（住所表示） ※移転の際は、別途協議が必要
- 3 設置者の名称（法人名） ※事業譲渡等により変更する場合には、別途届出が必要
- 4 設置者の所在地（法人所在地）
- 5 法人代表者の氏名及び住所
- 6 登記事項証明書・条例等 ※有料老人ホーム事業に関するものに限る
- 7 施設の管理者の氏名及び住所
- 8 施設において供与される介護等の内容
- 9 施設の建物の構造、設備、専用区画等 ※要事前協議
- 10 管理規程
- 11 入居定員及び居室数 ※要事前協議
- 12 前払金、利用料 ※要事前協議
- 13 協力医療機関（病院）・協力歯科医療機関
- 14 その他（電話番号・FAX 番号・メールアドレス）

○提出期限

・変更があった日から1ヶ月以内

- ※ 「別途協議・届出が必要」、「要事前協議」と記載されているものについては、変更前に市の担当者に相談してください。
- ※ 管理規程の変更の場合は、変更後の管理規程を添付してください（届出事項変更届の「変更前」「変更後」の欄に変更内容を記載し、変更後の管理規程のみを添付してください。なお、内容が多く記載しきれない場合には、別紙（新旧対照表など）に記載しても結構です。

※ 提出が遅れた場合は、実際の提出日及び変更年月日を記載のうえ、遅延理由書（様式任意）を提出してください。（やむを得ない事情がある場合は、個別にご相談ください。）

○ 提出先

・ 熊本市介護事業指導課に 1 部
※施設分の控えも必ず保管しておいてください。

○ 提出書類：

- 1 （様式第 47 号）有料老人ホーム届出事項変更届
- 2 添付書類（「変更届出添付書類一覧」に「○」が付されている書類）

○ 提出書類作成上の注意点

- 1 必要書類の添付漏れが目立ちますので、提出前に、添付書類一覧によりもう一度ご確認ください（必要添付書類は今後変更になる場合があります。熊本市ホームページに掲載している添付書類一覧をご確認いただきまして、添付書類を過不足なくご提出ください。）。
- 2 変更届等の様式は今後変更になる場合があります。最新の様式でご提出ください。
- 3 提出した届は、事業所でも必ず控えを保管しておいてください。

（２）サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けている有料老人ホームの場合

以下の本市ホームページをご覧ください（高齢者の居住の安定確保に関する法律に基づく届出）。

熊本市ホームページ「【事業者の方向け】サービス付き高齢者向け住宅の変更・廃業・抹消」

ホーム＞分類から探す＞健康・医療・福祉＞福祉＞高齢者福祉＞高齢者向けサービス＞【事業者の方向け】サービス付き高齢者向け住宅の変更・廃業・抹消

（３）（地域密着型）特定施設入居者生活介護事業所（介護付き有料老人ホーム）の指定を受けている有料老人ホームの場合（サービス付き高齢者向け住宅の登録の有無を問わない）

以下の場合には、（１）又は（２）とは別に変更届出書の提出が必要です（介護保険法に基づく届出）。

詳細は、「令和 7 年度（２０２５年度）介護サービス事業者等集団指導《共通編》」の 1～2 ページをご確認ください。

○ 提出が必要な場合

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. 事業所（施設）の名称2. 事業所（施設）の所在地3. 申請者の名称4. 主たる事務所の所在地5. 代表者（開設者）の氏名、生年月日及び住所6. 登記事項証明書・条例等（当該事業に関するものに限る。）7. 事業所（施設）の建物の構造、専用区画等8. 備品（訪問入浴介護事業及び介護予防訪問入浴介護事業）9. 利用者の推定数10. 事業所（施設）の管理者の氏名、生年月日及び住所11. サービス提供責任者の氏名、生年月日、住所及び経歴12. 運営規程13. 協力医療機関（病院）・協力歯科医療機関14. 事業所の種別15. 提供する居宅療養管理指導の種類16. 事業実施形態（本体施設が特別養護老人ホームの場合の単独型・空床利用型・併設型の別）17. 利用者、入所者又は入院患者の定員18. 福祉用具の保管・消毒方法（委託している場合にあっては、委託先の状況）19. 併設施設の状況等20. 介護支援専門員の氏名及びその登録番号21. 役員の氏名、生年月日及び住所22. その他（電話、ファックス、メールアドレス） |
|---|

2 廃止・休止届出書

（１）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場合

有料老人ホームを廃止・休止する場合には廃止・休止届出書をご提出ください（老人福祉法に基づく届出）。

熊本市ホームページ「有料老人ホームに係る手続きについて」

ホーム＞分類から探す＞ビジネス＞事業者の方へ＞届出・証明・法令・規制

＞介護・福祉＞有料老人ホーム関連＞有料老人ホームに係る手続きについて

○提出が必要な場合：

- | |
|----------------|
| ・事業所を廃止・休止する場合 |
|----------------|

○ 提出期限：

・廃止、休止の日の1ヶ月前まで

※ 何らかの事情で提出が遅れた場合は、実際の提出日及び廃止等年月日を記載のうえ、遅延理由書（様式任意）を提出してください。

○ 提出先：

・熊本市介護事業指導課に1部

※事業所分の控えも必ず保管しておいてください。

○ 提出書類：

・（様式第48号）有料老人ホーム事業廃止（休止）届

○ 提出書類作成上の注意点：

1 廃止・休止届出書の「廃止・休止年月日」には、以下のとおり記入してください。

・廃止する場合

「廃止年月日」＝事業を行う最終日

例：4月30日まで事業を行う場合「4月30日」（5月1日ではない）

・休止する場合

「休止年月日」＝休止予定期間の初日

例：5月1日から7月31日まで休止する場合「5月1日」

2 廃止・休止の理由と、現にサービスを受けていた利用者に対する措置を必ず記載してください。

（2）サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けている有料老人ホームの場合

以下の本市ホームページをご覧ください（高齢者の居住の安定確保に関する法律に基づく届出）。

熊本市ホームページ「【事業者の方向け】サービス付き高齢者向け住宅の変更・廃業・抹消」

ホーム＞分類から探す＞健康・医療・福祉＞福祉＞高齢者福祉＞高齢者向けサービス＞【事業者の方向け】サービス付き高齢者向け住宅の変更・廃業・抹消

（3）（地域密着型）特定施設入居者生活介護事業所（介護付き有料老人ホーム）の指定を受けている有料老人ホームの場合（サービス付き高齢者向け住宅の登録の有無を問わない）

（1）又は（2）とは別に廃止・休止届出書の提出が必要です（介護保険法に基づく届出）。


詳細は、「令和7年度（2025年度）介護サービス事業者等集団指導《共通編》」の3ページをご確認ください。

3 事故報告について

以下の場合には事故報告書の提出が必要です。

熊本市ホームページ「事故報告書の提出について（介護サービス事業所等）」
ホーム＞分類から探す＞ビジネス＞事業者の方へ＞届出・証明・法令・規制
＞介護・福祉＞事故報告書の提出について（介護保険サービス事業所等）

○ 連絡方法

事故等の発生	※1 「報告の対象とする事故の範囲」を参照
	
・ 救護等の対応 ・ 利用者の家族等へ連絡 ・ 利用者に係る居宅介護支援事業所へ連絡	
事業者から市町村※3へ報告 （感染症又は食中毒の場合は保健所にも報告）	※2 原則、熊本市へ連絡。 保険者が熊本市以外の場合は、熊本市と保険者 たる市町村へ連絡。

○ 報告の対象とする事故の範囲

- ・ サービス提供による利用者の事故等
※事業者側の過失や責任の有無に関らず、利用者が死亡又は医療機関での治療を要する程度の状態に至ったものを原則とする。
- ・ 食中毒、感染症の集団発生
- ・ 火災・震災・風水害等により、施設設備の相当程度の破損を伴うなど、介護サービスの提供に重大な影響のあったもの。
- ・ 施設（事業所）の体制の問題等により、利用者の処遇に影響があったもの。
- ・ 利用者・家族等の個人情報漏洩、誤嚥、誤薬、離脱、送迎中の事故等は、怪我等がなくても要報告。

○ 連絡の手順

- 1 第一報は、電話等により速やかに行うよう努める（特に重大又は異例な事故の場合）。
- 2 第一報後の経過については、適宜連絡を行う。
- 3 事故発生後の当面の対応が済み次第、文書により事故の連絡を行う。
※感染症又は食中毒の場合には保健所にも報告すること。
→平成17年2月22日付け老発第0222001号厚生労働省老健局長他4局長合同通知「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」を参照。
→熊本県入浴施設におけるレジオネラ症の発生防止のための衛生管理に関する条例（平成16年3月8日条例第13号）を参照。

○ 事故報告書の様式

- | |
|---------------------------------|
| ・ 本市ホームページに掲載している事故報告書の様式によること。 |
|---------------------------------|

4 介護保険住所地特例施設入退所連絡について

有料老人ホームは、介護保険法による「住所地特例施設」となります。住所地特例対象者が有料老人ホームへ入所・退所する際は、施設が所在する市町村及び当該入居者の保険者である市町村に対し入所退所連絡票をご提出ください。

熊本市ホームページ「住所地特例対象の有料老人ホーム等について」

ホーム＞分類から探す＞ビジネス＞事業者の方へ＞届出・証明・法令・規制

＞介護・福祉＞有料老人ホーム関連＞住所地特例対象の有料老人ホーム等について