

有料老人ホーム立入検査における指導方針について

【略称】

指針…さいたま市有料老人ホーム設置運営指導指針

基準省令…指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準

基準省令解釈通知…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

不当表示告示…有料老人ホームに関する不当な表示（平成18年11月1日公正取引委員会告示第35号）

不当表示告示運用基準…「老人ホームに関する不当な表示」の運用基準（平成18年10月12日事務総長通達第13号）

※さいたま市には外部サービス利用型の指定特定施設入居者生活介護事業者はないため、このFAQからは除いてます。

No.	分類	Q	A	備考
1	運営関係	<p><u>運営懇談会の代替措置</u> 新型コロナウイルス等の感染症拡大を予防するため、運営懇談会の開催を見送っている。これは指針不適合となるか。</p>	<p>指針不適合となります。たとえ感染症拡大状況下であっても、入居者（要介護者であって身元引受人等がいる場合はこれを含む。以下この回答において同じ。）が施設の状況を知り、運営に関する要望、意見をすることは保障されなければなりません。 なお、現に感染症が発生し、感染症の拡大防止のためにやむを得ないと認められる場合であって、次の事項を遵守しているものについては、当分の間、書面による開催も認めております。 ① 指針に定める報告事項を入居者に一斉に送付していること。 ② 入居者からの要望、意見を徴収するための意見書及び必要に応じて返信用封筒を同封していること。</p>	<p>・指針8(1)</p>
2	運営関係	<p><u>介護サービスを提供しない施設における高齢者虐待防止や身体拘束の廃止に関する指針について</u> 介護サービスを提供しないため、高齢者虐待や身体拘束は生じ得ないと考えているが、この場合は指針等を策定しなくても指針不適合とはならないか。</p>	<p>指針不適合となります。介護サービスを提供しない場合であっても、たとえば入居者家族からミトンの着用や2点柵ベッドを壁付けして3点柵としてほしいなどの要望を受けてこれを行った場合は身体拘束及び高齢者虐待となります。 規程等を策定し、指導指針を遵守してください。</p>	<p>・指針9(4)、(6)、(7)</p>
3	運営関係	<p><u>各種規程等を法人が策定及び管理をしている場合について</u> 業務継続計画や高齢者虐待に関する指針など、各種規程を法人が策定及び管理しており、施設に備えていない。 また、法人が策定している関係上、施設全般の規程であって、各施設の状況を反映したものではないが、この場合は指針不適合となるか。</p>	<p>指針不適合となります。各種規程は施設毎に異なる状況を踏まえたうえで、実効性が担保されなければなりません。 なお、施設全体の足並みを揃えるために法人が共通全般の項目を一括して作成することは差し支えありません。</p>	<p>・指針8、9等において計画・マニュアル・指針・規程等の策定を求めるもの</p>
4	契約手続関係	<p><u>入居者から委任を受けていない者からの代筆について</u> 各種契約手続きにおいて入居者本人による署名が困難である場合を想定し、代理人の代筆により署名をいただいている。 なお、この際に委任状等は確認していないが、代理人欄に代理人の署名を求めるなどの対応をしていれば問題はないか。</p>	<p>左記の契約方法は、民法に定める無権代理行為に該当するおそれがあり、本人が追認しない限り効力が確定しません。 また、この追認については施設が求めなければならず、本人が追認しない、応答しない又は認知症等により意思能力が消失した場合には、無効な契約となります。 各種契約手続きに際しては、厚労省が作成するガイドライン等を参考に、本人の有する理解力や判断能力を最大限活かし、本人自らの決定を支援するよう組織体制を構築してください。 代理人等の選任については、この体制を構築してもなお契約行為等が困難な場合に行うものとし、当該代理人等が法律行為の委任を受けていることについては客観的に確認することとってください。</p>	<p>・民法第113条～第117条 ・認知症の人の日常生活・社会生活における意思決定支援ガイドライン ※認知症以外もあり</p>

有料老人ホーム立入検査における指導方針について

No.	分類	Q	A	備考
5	運営関係	<p>ハラスメント対応窓口について</p> <p>相談者のプライバシーを確保する観点から法人及び施設とは関係のない第三者機関を窓口とし、法人等に相談情報が漏れないようにしているが、この場合においても法人等として相談窓口を設ける必要があるか。</p>	<p>ハラスメント対応にあたっては相談者のプライバシーは守られなければなりません。相談内容によっては組織として運営改善をしなければならないため、法人等として相談窓口を設けるほか、指導指針に定める事項を遵守してください。</p>	<p>・指針7(3)二</p>
6	運営関係	<p>指導指針4(2)について</p> <p>指導指針には、“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”とあるが、これは具体的にどのようなものか。</p>	<p>指針に示すもののほか、極度額の範囲内において不特定の債権を担保する根抵当権が該当し、指針不適合となります。また、土地・建物の所有者が設置者以外である場合には、(参考様式1)『根抵当権を有料老人ホーム事業以外に使用しない旨の誓約書』を介護保険課に提出する必要があります。</p> <p>なお、この誓約書を提出した場合であっても、指針不適合となるので御留意ください。</p>	<p>・さいたま市ホームページ「有料老人ホームの届出について」</p>
7	運営関係	<p>買い物代行サービスにおける金銭の預かり</p> <p>買い物代行サービスを提供しており、通常、入居者に同行するため金銭は入居者本人が管理しているが、急病の場合は金銭を受け取って代わりに購入している。</p> <p>これは金銭等管理に当たるか。</p>	<p>たとえ一時的であっても金銭等を預かることは金銭管理に該当するため、管理方法等を定めた規程を策定し、対応する必要があります。</p> <p>なお、左記の対応は職員が個人的に金銭を預かることとなり、着服や紛失のリスクがあることから、購入は施設の立て替えによって行い、後日、利用料とともに請求するなど、直接金銭を預からない取扱いとすることが望ましいと考えます。</p>	<p>・指針9(1)九</p>
8	運営関係	<p>パンフレットに同一法人の併設事業所を記載する場合の留意事項について</p> <p>弊社が運営する有料老人ホームのパンフレットには、「24時間対応介護・看護職員常駐」と記載したうえで、欄外に「ただし、併設訪問介護・看護事業所を契約する場合に限りです。」と注釈を入れている。この記載方法に問題はないか。</p>	<p>左記の記載については、当該記載のほか近隣の介護保険事業所(系列を除く。)の情報を提供しなければ、特定の介護保険事業所に誘導する記載と見なされ、指針不適合となります。</p>	<p>・指針8(10)</p> <p>・指針12(6)二</p>

有料老人ホーム立入検査における指導方針について

No.	分類	Q	A	備考
9	料金関係	<p>特定施設入居者生活介護における生活支援サービス費について①</p> <p>入居者の日常的な生活の世話（身だしなみを整える、居室内の清掃及び整頓など）を別途費用徴収する場合の留意事項等はあるか。</p>	<p>特定施設入居者生活介護（地域密着・介護予防含む）は、看護・介護職員等により、適時、適切に介護サービスが包括的に提供されるべきものであって、その介護報酬は居宅サービス基準等の規定により標準的に配置される職員（以下、このNo.において「これらの職員」といいます。）の人件費等を基礎として定めています。</p> <p>したがって、これらの職員により提供されるサービスについては、介護保険の給付対象となっているため、利用料のほかに別途費用を受領することは二重徴収に繋がるおそれがあります。</p> <p>つきましては、左記のサービス費を設定する場合は、次に掲げる事項を遵守してください。</p> <p>(1) 利用者に、左記のサービスが介護保険給付の対象とならないサービスであることを説明し、理解を得ること。 (2) 左記のサービスの目的、運営方針、利用料等が、指定特定施設の運営規程とは別に定められていること。 (3) 会計が指定特定施設入居者生活介護の事業の会計と区分されていること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基準省令第182条第2項 ・ 基準省令解釈通知第3の一の3の(1)(2)より準用 ・ 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
10	料金関係	<p>特定施設入居者生活介護における生活支援サービス費について②</p> <p>当該施設における特定施設入居者生活介護のサービス契約を結ばない入居者に対して、一律で徴収することは適切か。</p>	<p>特定施設入居者生活介護事業所において、入居者が当該事業所以外の者が提供する介護サービスを利用することを妨げてはなりません。</p> <p>左記の費用徴収は、入居者の当該事業所以外の介護サービスの選択を妨げるおそれがあるため不適切です。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基準省令第179条第2項
11	料金関係	<p>有料老人ホームにおける介護保険外サービスについて</p> <p>入居者の多様なニーズを考慮してサービス内容を「日常生活全般に関すること」とし、月額料金を設定して一律で徴収することは適切か。</p>	<p>有料老人ホーム及び有料老人ホーム該当のサービス付き高齢者向け住宅が受領できるサービス費用は、サービス提供の対価である必要があります。</p> <p>左記の徴収方法は入居者によって提供サービスが異なり、対価性が確認できなくなるおそれがあるほか、この対価性を満たすために、施設による一方的なサービス提供に繋がるおそれがあるため、不適切です。</p> <p>サービス内容を明確にしたうえで個別の費用を設定し、都度徴収とするなど、入居者の選択によって提供するサービスとしてください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 老人福祉法第29条第8項

有料老人ホーム立入検査における指導方針について

No.	分類	Q	A	備考
12	運営関係	<p>感染症拡大状況下における施設運営の留意点について 留意しなければならない点はあるか。</p>	<p>避難訓練や運営懇談会等の一堂に会する必要があるものについては、感染症の拡大リスクを高めるおそれがある一方で、入居者の生命・身体・財産その他の権利を擁護するために欠かせないものでもあることから、次に掲げる事項を遵守し、適切な運営に努めてください。</p> <p>①避難訓練関係 非常災害等はいつ起こるか分かりません。感染症拡大状況下での発生も考慮し、可能な限り、職員、入居者及び地域住民等との訓練を実施するよう努めてください。</p> <p>②運営懇談会 入居者が施設の運営状況を知り、運営に関する要望を述べることができる貴重な機会であることを踏まえ、可能な限り、平時の運営懇談会と同等の内容を実施できるよう努めてください。なお、代替措置については、このFAQ内「運営懇談会の代替措置」を御確認ください。</p>	<p>・指針8(6)、(11)</p>
13	職員配置関係	<p>施設サービスを外部委託する場合の職員配置について 留意しなければならない点はあるか。</p>	<p>有料老人ホームにおけるサービス提供を「自ら提供する」場合を参考に、適切な委託先を選定してください。</p> <p>たとえば食事サービスを外部委託する場合にあっては、委託先に栄養士が配置され、当該栄養士が献立表を作成するものであることを確認してください。</p>	<p>・指針9(1)一イ、ロ</p>
14	職員配置関係	<p>外部の給食会社からご飯やおかずを購入し提供する場合について 施設に厨房はあるが、ご飯と味噌汁だけ作り、その他のおかずは外部の給食会社から購入して提供している。この場合は外部委託しているわけではないので、「自ら提供する」ものとしているが、この場合の留意事項はあるか。</p>	<p>この場合は自ら提供するものとなりますが、左記の場合は当該給食会社が①栄養士による献立表作成のもと、②高齢者に適した食事を提供している必要があります。これらの点を御確認のうえ、適切な給食会社からおかずを購入してください。</p>	<p>・指針9(1)一イ、ロ</p>
15	運営関係	<p>金銭等管理に関すること 施設内で金銭等（現金・通帳・印鑑等）を管理するにあたって留意すべき事項はあるか。</p>	<p>指針に定める金銭等管理規程を整備するほか、管理している金銭については依頼者の申し出により引き出しが可能なものとする必要があります。これができない場合や引き出しに長時間を要するなど、設置者が依頼者の金銭管理の自由を害していると判断される場合は金銭的虐待に該当するため御注意ください。</p>	<p>・指針9(1)九ロ</p>
16	料金関係	<p>一般入居者料金以外に生活保護者向けの料金を設定している場合について 生活保護受給者の受入れを検討しているが、一般入居者向けの料金では扶助費の上限額を超えてしまうため、扶助費内で収まるよう家賃等を減額することを検討しているが、この取扱いは可能か。</p>	<p>生活保護者の受入れにあたって家賃等を減額することは可能ですが、その場合、一般入居者向けの料金と生活保護者向けの料金を併記するなどにより実態と乖離のない正確な表示が求められます。特に食事に関してはたとえ生活保護受給者であっても、通常料金の食事を選択する自由は保障されなければなりませんので御留意ください。</p> <p>なお、減額した家賃等がその積算根拠となるコストを下回ることは不適切であり、この減額分を介護報酬等により補填することは「不当な値引き」に当たるほか、「囲い込み」の誘導に繋がるのでやめてください。</p>	<p>・指針12(6)二</p>

有料老人ホーム立入検査における指導方針について

No.	分類	Q	A	備考
17	職員配置関係	夜間帯における人員配置について① 指導指針7(1)三において、“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。”とあるが、この“実態に即し”について、市の考えを教えてください。	入居者又は入居予定者が必要とする介護の内容、認知症や発作を伴う疾患の有無、バルーンカテーテルの使用等の医療行為の必要性等を把握することで、実態を捉える必要があります。 なお、高齢者の特性上、日々状態が変わるものであることに留意し、適宜、職員配置の見直しをしてください。	・指針7(1)三
18	職員配置関係	夜間帯における人員配置について② No17質問の“対応できる数の職員を配置”について、配置とはどの範囲までが含まれるのか。	施設職員としての配置が必要です。したがって、関係法人が運営する併設事業所又は併設以外の事業所職員をこの職員とする場合は、施設職員であることを明確にするため、シフト表にて明確に区分してください。	・指針7(1)三
19	職員配置関係	夜間帯における人員配置について③ No17質問の“夜間の介護”とは、どのようなものが想定されるのか、なお、弊社は住宅型施設を運営している。	排便のコントロールが困難な入居者に対する夜間帯の排泄介助や喀痰吸引を要する方へのケア等が想定されます。 なお、住宅型の施設であって、この対応をする場合は「介護サービスの提供あり」となります。	・指針7(1)三
20	職員配置関係	夜間帯における人員配置について④ No17質問の“緊急時に対応できる数の職員”とは、どの程度の対応を想定する必要があるか。	救急要請や緊急通報装置による通報時の対応が想定されます。このような場合に、状況確認・連絡及び応援対応・各種手配を可能とする施設職員を配置してください。ただし、たとえば医療行為が必要だからといって、必ずしも看護職員等を配置しなければならないということではなく、以下に想定される方法により対応可能な配置が求められます。 ①輪番制の施設常駐職員の配置 ②輪番制のオンコール体制の構築 ③緊急時対応を主とする事業者と連携 なお、対応職員の確保の観点により、①が最も望ましいですが、②によりすぐ駆けつけられる体制がある場合も認められます。③については、②との連携が必要となるほか、指定の緊急通報装置を使用しない通報があることを想定し、緊急時対応を万全なものとしてください。	・指針7(1)三

有料老人ホーム立入検査における指導方針について

No.	分類	Q	A	備考
21	運営関係	<p><u>広告掲載について</u> 広告掲載にあたっては、「有料老人ホーム等に関する不当な表示」（平成18年11月1日公正取引委員会告示第35号）に基づき適切な表示をしなければならないことは分かっているが、広告の媒体によっては掲載面が小さく情報が入りきらない場合があるが、どうすればよいのか。</p>	<p>有料老人ホーム等に関する広告表示については、“ある情報を表示するにあたって、必要な情報が漏れなく表示されていること”が求められており、全ての情報を掲載しなければならないということはありません。</p> <p>なお、介護保険課による指導が散見されるケースとしては、例えば次のような表示が挙げられます。</p> <p>【職員体制】 ・職種を明記していない。 ・日中の職員配置のみで夜間帯の配置（特に最少人数）を明記していない。</p> <p>【設備】 ・兼用しているスペースに兼用であることを明記していない。</p> <p>【提供サービス】 ・介護サービスを行わない住宅型でありながら、その旨を明記していない。</p> <p>【利用料】 ・「等」という表記を用い、費用の内訳が明瞭に記載されていない。</p>	<p>・指針7(1)三</p>
22	契約手続関係	<p><u>連帯保証人が締結する債務の根保証契約における極度額について</u> 極度額はどのように設定すればよいのか。設置者自らの判断で設定してよいのか。</p>	<p>令和2年4月1日付け民法改正により求められることとなった債務の根保証契約における極度額の設定については、具体的な方法は示されていないものの、連帯保証人の保護を目的とした改正の趣旨を踏まえる必要があります。</p> <p>したがって、根拠なく多額の極度額を設定することは、この趣旨を没却するため不適切と判断します。</p> <p>具体的な設定方法としては、入居契約書等に定める利用料滞納時における退去命令を行うにあたって想定される滞納金額を設定するなどの方法等が考えられます。</p> <p>なお、この極度額の設定に際し、月額利用料〇ヶ月分といった表記のみの場合は金額を不確定なものとすることから、具体的な金額を明示してください。</p>	<p>・指針12(2)七 ・法務省ホームページ掲載 『2020年4月1日から保証に関する民法のルールが大きく変わります』P4「極度額（上限額）の定めのない個人の根保証契約について」等参照</p>
23	運営関係	<p><u>施設の広告やパンフレット等に掲載する内容について</u> 広告等に掲載する情報については、入居希望者及びその家族等に対して著しく優良又は有利であることを誤認させないよう、正確な表示が求められているところだが、この“著しく優良又は有利”の判断についてどのように取り扱えばよいのか。</p>	<p>広告等に情報を掲載するにあたってはどの時点における情報かを明記する必要があり、当該時点における情報が事実を明瞭に記すものでない場合、著しく優良又は有利であることを誤認するおそれがあるため、不当な表示として取り扱います。</p> <p>特に、職員数の記載についてはこの考え方を踏まえ、当該時点における正確な表示とし、不確定要素を含む情報を記載しないでください。</p> <p>詳しくは各種通知等を御参照のうえ、適切な広告表示に努めてください。</p>	<p>【消費者庁】 ・不当表示告示 ・不当表示告示運用基準</p> <p>【公益社団法人全国有料老人ホーム協会】 ・レポート「適正な広告表示に向けて」</p>

有料老人ホーム立入検査における指導方針について

No.	分類	Q	A	備考
24	職員配置関係	<p>併設訪問介護員が訪問介護サービスの空き時間を使って施設サービスを提供することについて</p> <p>弊社は有料老人ホーム事業及び在宅向け介護保険サービス事業を運営しており、ある施設では訪問介護事業所を併設しており、当該併設事業所から施設入居者に対してサービス提供をすることがある。</p> <p>この場合、次の訪問まで空き時間が生じることがあるが、この時間を使って施設サービスを提供してもよいのか。</p>	<p>同一職員が施設サービスと併設事業所の業務を行う場合は、シフト表等により明確に労務管理をする必要があります。したがって、左記の場合においてシフト表等により明確に区分されないまま施設サービスを提供している場合は指針不適合となります。</p> <p>なお、これは訪問介護に限らず、全ての併設事業所を指しますので御留意ください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・指針9(3)
25	契約手続関係	<p>事業者からの契約解除について</p> <p>入居契約書に契約解除（解約）に関する条項を定めており、設置者からの契約解除（解約）の条項において入居者の家族からの過度な訴えを理由に契約解除（解約）する可能性があることを定めているが、これについて問題はあるか。</p>	<p>設置者からの契約解除（解約）については指針に定めるとおり、信頼関係を著しく害する場合には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が求められます。左記の内容は、入居者が解消し得ない問題である場合も含まれることから、入居者の権利を不当に狭めるおそれがあり、指針不適合となります。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・指針12(2)四
26	運営関係	<p>金銭等管理における定期的な報告について</p> <p>定期的な報告については、具体的な目安はあるのか</p>	<p>月1回の報告が望ましいと考えますが、依頼者又は承諾者から希望する報告頻度を指定していただく方法も考えられます。</p> <p>なお、この場合においては書面による確認を行ってください。具体的には、依頼書又は承諾書に「保管状況について定期的な報告を求める頻度」といった項目を設け、1か月・3か月・6か月のうち希望する頻度を選択できるようにするなどの対応を行ってください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・指針9(1)九口
27	運営関係	<p>重要事項説明書の作成にあたっての注意点について</p>	<p>特段の事情がある場合を除き、介護保険課が公表する重要事項説明書（サービス付き高齢者向け住宅は住宅政策課が公表。）を使用してください。</p> <p>なお、住宅型有料老人ホーム（特定施設の指定を受けないサービス付き高齢者向け住宅含む。）であり、かつ、関係法人が併設事業所を運営している場合は併設事業所の情報が含まれないようにしてください。</p>	<p>【掲載ページ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・有料老人ホームの届出について https://www.city.saitama.jp/05/001/008/p017456.html ・サービス付き高齢者向け住宅の登録（新規・更新・変更・その他届出）について https://www.city.saitama.jp/01/154/007/005/p015398.html ・不当表示告示 ・不当表示告示運用基準
28	運営関係	<p>運営懇談会の報告事項について</p> <p>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とは具体的にどのような内容を指すのか。</p>	<p>施設が受領する金銭及びサービス提供に要する費用を指します。具体的には、施設の決算報告（法人の決算報告も可）が考えられます。有料老人ホームの運営にあたっては適切なサービス水準の確保が求められ、運営懇談会においては施設の現状を伝えるほか、運営に関する課題を入居者と共有することが重要です。したがって、この観点から入居者の状況やサービス提供の状況等もあわせて説明する必要があります。</p> <p>また、この適切なサービス水準の確保のためには費用改定が必要となる場合が考えられますが、あらかじめ運営に関する課題を共有することで、費用改定への理解が得られやすくなる場合があります。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・指針8(11)ニ ・高齢者向け住まい事業者の運営懇談会の開催・運営のガイドブック（※高齢者住まい事業者団体連合会） ※ ・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 ・一般財団法人サービス付き高齢者向け住宅協会 ・一般社団法人 高齢者住宅推進機構

有料老人ホーム立入検査における指導方針について

No.	分類	Q	A	備考
29	料金関係	<p>利用料金の設定について（家賃）</p> <p>家賃について、近隣の住宅と比較した場合に大幅に上回ることが不適切であることは指針から読み取れるが、下回る場合は問題がないと考えるがどうか。</p>	<p>指導指針11(1)に照らし、当該施設の整備に要した費用を下回る家賃設定は、合理的に算定したものとはいえず、指針不適合となります。</p> <p>また、このような家賃設定は、施設単体の収支による安定的な運営を困難なものとし、指導指針10(4)に適合しないこととなるおそれがあるため、不適切な設定と考えます。</p> <p>【指針】</p> <p>10(4)</p> <p>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。</p> <p>11(1)一 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。）</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・指針10(4) ・指針11(1)一
30	料金関係	<p>利用料金の設定について（サービス費用）</p> <p>複数のサービスをまとめて一括提供することは可能か。</p>	<p>（共通）</p> <p>次の3つが満たされていれば可能と考えます。</p> <p>①個別に料金が設定され、②それぞれの積算根拠が明瞭であり、③入居者自らの選択により個別のサービスを組み合わせたり、設置者が設定する一括提供サービスのいずれかを選択できること。</p> <p>なお、複数のサービスを組み合わせることで業務の効率化が図られる場合に値下げをすることといった、いわゆるバック料金も可能と考えます。</p> <p>（特定施設のみ）</p> <p>受領する金銭が介護給付費と重複しないよう御注意ください。</p> <p>（補足）</p> <p>①～③を満たさない料金設定は、サービス提供の対価性を不明瞭にし、指針不適合となるのみならず、老人福祉法違反や公正取引委員会告示に定める不当な表示となるおそれがあります。特に、不当な表示と判断された場合、公正取引委員会より設置者に対し、注意、警告、排除命令といった行政処分の対象となることも念頭に、適切な料金設定に御注意ください。</p>	<p>（共通）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・老人福祉法第29条第8項 ・指針11(1)三イ ・不当表示告示 ・不当表示告示運用基準 ・景品表示法 <p>（特定施設の場合はあわせてこちらも）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通所介護等における日常生活に要する費用の取扱いについて（平成12年3月30日老企第54号） ・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日老企第52号）

有料老人ホーム立入検査における指導方針について

No.	分類	Q	A	備考
31	料金関係	<p><u>特定施設入居者生活介護における介護給付費の対象となるサービス内容について</u></p> <p>特定施設で提供したサービスのうち、介護給付費の対象となるサービスと、そうでないサービスはどのように確認すればよいか。</p>	<p>特定施設入居者生活介護は、看護・介護職員等により、適時、適切に介護サービスが包括的に提供されるべきものとされ、居宅サービス基準等の規定により標準的に配置された職員により提供したサービスが介護保険の給付対象となることが示されています。</p> <p>したがって、この職員以外によるサービス提供（この項において、「保険外サービス」といいます。）については介護保険の給付対象には当たらないと判断されますが、この料金を設定する場合は次に掲げる内容に御留意ください。</p> <p>(1) 利用者には、この保険外サービスと、特定施設のサービスが別であることを説明し、理解を得ること。 (2) 保険外サービスの目的、運営方針、利用料等が、特定施設の運営規程とは別に定められていること。 (3) 保険外サービスの会計が特定施設の事業の会計と区分されていること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基準省令第182条第2項 ・ 基準省令解釈通知第3の一の3の(1)(2)より準用 ・ 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
32	運営関係	<p><u>短期間の金銭等預かりについて</u></p> <p>施設における金銭等の預かり期間を最長1週間として設定しているが、この場合においても定期的な報告等について定める必要があるか。</p>	<p>1週間程度の短期間であれば、返却時の現物確認をもって報告とみなします。ただし、短期間であっても金銭等管理にあたるため、管理方法等を定める必要があります。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 指針9(1)九
33	契約手続関係	<p><u>特定施設における入居契約と指定特定施設入居者生活介護の契約について</u></p> <p>入居契約と特定施設の契約書を一本とし、事務処理を簡略化しているがこれは基準省令等に違反するものか。</p>	<p>入居契約と指定特定施設入居者生活介護契約が一体でないことは、基準省令及びその基準省令解釈通知により明らかですが、入居希望者の選択により一体的な契約と個別の契約が可能である場合は、基準省令等に違反しないものと判断します。</p> <p>ただし、入居時に自立の方を受け入れる施設については、当該入居者に対して指定特定施設入居者生活介護のサービス提供が生じないことから、入居契約と指定特定施設入居者生活介護の契約は個別に作成する必要があります。</p> <p>【基準省令抜粋】 第179条第2項 指定特定施設入居者生活介護事業者は、入居者が指定特定施設入居者生活介護に代えて当該指定特定施設入居者生活介護以外の者が提供する介護サービスを利用することを妨げてはならない。</p> <p>【基準省令解釈通知抜粋】 居宅基準第179条第2項は、入居者が当該指定特定施設入居者生活介護事業者から指定特定施設入居者生活介護を受けることに同意できない場合もあることから設けたものである。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基準省令第179条第2項 ・ 基準省令解釈通知第3の十の3の(2)指定特定施設入居者生活介護の提供の開始等

有料老人ホーム立入検査における指導方針について

No.	分類	Q	A	備考
34	契約手続関係	<p>指定特定施設入居者生活介護の契約を結んでいる入居者が、当該施設によるサービス提供を受けない場合の費用請求について</p> <p>指定特定施設入居者生活介護の契約を結んでいる入居者より、この契約に基づくサービスの提供を受ける意思がないものとして、介護保険料の自己負担額を支払わない旨の意思表示を受けている。当該入居者に対し、介護保険料の自己負担額分の負担を求めることは可能か。</p>	<p>指定特定施設入居者生活介護事業者は、基準省令第183条第1項で“利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、認知症の状況等利用者の心身の状況を踏まえて、日常生活に必要な援助を妥当適切に行わなければならない”とされています。</p> <p>また、そのサービス提供は、国通知で“看護・介護職員等により、適時、適切に介護サービスが包括的に提供されるべきもの”とされており、それにより生じる介護報酬は、同通知で“居宅サービス基準等の規定により標準的に配置される職員の人件費等を基礎として定めている”とされています。</p> <p>したがって、指定特定施設入居者生活介護の契約を結んでいる入居者がサービスの提供を受ける意思がなくとも、基本報酬分の自己負担分の請求は可能と考えます。加算分については各要件を御確認ください。</p> <p>しかしながら、御質問にある状況はセルフネグレクトの懸念があることから慎重な対応が必要となるほか、入居を継続しながら他の在宅サービスによるサービス提供の必要性について検討が必要と考えます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・基準省令第183条第1項 ・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日老企第52号）
35	契約手続関係	<p>特定施設において、入居時自立であった入居者が施設に知らせることなく要介護認定申請を行った場合について</p> <p>入居者が適切なサービスを受けられるよう、入居契約と指定特定施設入居者生活介護の契約を一本化しているが、入居者が施設に知らせることのないまま要介護認定申請を行ってしまい、施設による適切なサービス提供に支障が生じている。</p> <p>なお、契約書には“要介護認定申請を行う場合は施設に知らせること”と、“施設に知らせることのないまま要介護認定申請を行った場合には、あらかじめ施設によるアセスメント等により適切な要介護度を把握し、当該指定特定施設のサービス提供を受けること”と定めているが、この取扱いは適切か。</p>	<p>介護保険サービスは利用者の自由な選択により提供されるものです。また、入居者の要介護認定申請については、基準省令第12条により、“当該利用申込者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行わなければならない。”とされているのみであって、事業者による一方的な要介護認定申請等は認められず、同条の違反となります。</p> <p>また、たとえ指定特定施設におけるサービス提供を適切なものとする理由があったとしても、入居者が介護保険サービスを自由に選択できるという権利は侵してはならないことから、入居契約書にこの自由を妨げる記載をすべきではなく、御質問にある契約は基準省令第179条第2項にも違反するものです。</p> <p>本来、自立の入居者であれば、必要なのは入居契約書のみであって指定特定施設入居者生活介護の契約は不要なものです。施設で暮らす中で、入居者が介護を必要とした際に施設は入居者の意思を踏まえた必要な援助をし、適切なサービス利用に結び付けてください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・基準省令第12条第1項（基準省令第192条による準用） ・基準省令第179条第2項 ・基準省令解釈通知第3の十の3の(2)指定特定施設入居者生活介護の提供の開始等

有料老人ホーム立入検査における指導方針について

No.	分類	Q	A	備考
36	料金関係	<p>特定施設における自立者向けサービスと要支援・要介護者向けサービスについて</p> <p>自立・要支援・要介護を問わず入居者全員に提供するサービスについて、特定施設のサービス契約を結んでいる入居者に対しては介護報酬との重複があるため請求は行っておらず、自立者のみに生活支援サービスとして請求しているが、これ以外に留意すべき事項はあるか。</p>	<p>指定特定施設入居者生活介護の職員は、当該指定特定施設入居者生活介護の提供を受ける入居者（以下、「利用者」といいます。）を基準として配置されているため、当該職員がこの利用者以外に提供したサービスの時間数については、当該職員の常勤換算から除く必要があります。これによって、配置基準が下回らないよう御注意ください。</p> <p>しかしながら、自立・要支援・要介護を問わず提供するサービスはその線引きがあいまいであり、自立の入居者に提供したサービスの時間数を特定することが困難なため、指定特定施設入居者生活介護を提供する職員とは別に、自立の入居者にサービスを提供する専用職員を配置することが望ましいと考えます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・基準省令第175条 ・基準省令解釈通知第3の十の1の(1)～(3)
37	運営関係	<p>パンフレットに介護職員による介助の様子をする表示する場合の留意事項について</p> <p>弊社が運営する有料老人ホームのパンフレットには、介護職員による介助イメージ（写真など）を掲載しているが、留意事項はあるか。</p>	<p>景品表示法第5条第3号の規定に基づく告示である「有料老人ホーム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）は、制約事項があるのにそれが明りょうに記載されていない場合や、表示の内容が明らかにされていないものについて、不当表示として規定しています。</p> <p>10 有料老人ホームの介護職員等（介護職員又は看護師若しくは准看護師をいう。以下同じ。）の数についての表示であって、次の各号に掲げる数が明りょうに記載されていないもの</p> <p>一 常勤換算方法による介護職員等の数</p> <p>二 介護職員等が要介護者等（介護保険法の規定に基づく要介護認定又は要支援認定を受けた有料老人ホームの入居者をいう。以下同じ。）以外の入居者に対し、食事の提供その他日常生活に必要なサービスを提供する場合にあつては、要介護者等に介護サービスを提供する常勤換算方法による介護職員等の数</p> <p>三 夜間における最少の介護職員等の数</p> <p>つきましては、上記を参照のうえ、パンフレットに必要事項を記載してください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 【消費者庁】 ・不当表示告示 ・不当表示告示運用基準 <ul style="list-style-type: none"> 【公益社団法人全国有料老人ホーム協会】 ・レポート「適正な広告表示に向けて」
38	運営関係	<p>パンフレットに建物の外観等を表示する場合の留意事項について</p> <p>弊社が運営する有料老人ホームのパンフレットには、建物の外観（写真など）を掲載しているが、留意事項はあるか。</p>	<p>景品表示法第5条第3号の規定に基づく告示である「有料老人ホーム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）は、制約事項があるのにそれが明りょうに記載されていない場合や、表示の内容が明らかにされていないものについて、不当表示として規定しています。</p> <p>（土地又は建物についての表示）</p> <p>1 有料老人ホームの土地又は建物についての表示であつて、当該土地又は建物は当該有料老人ホームが所有しているものではないにもかかわらず、そのことが明りょうに記載されていないもの</p> <p>つきましては、上記を参照のうえ、パンフレットに必要事項を記載してください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 【消費者庁】 ・不当表示告示 ・不当表示告示運用基準 <ul style="list-style-type: none"> 【公益社団法人全国有料老人ホーム協会】 ・レポート「適正な広告表示に向けて」

有料老人ホーム立入検査における指導方針について

No.	分類	Q	A	備考
39	運営関係	<p><u>給食施設の届出について</u> 施設内の食事提供において、当該施設は外部から納品される食品を提供するのみ、あるいは、加温等の処理後に提供するのみであるため、所轄の保健所への給食施設の届出は不要か。</p>	<p>当該提供方法の場合であっても、給食施設としての届出が必要である場合があります。詳細は所轄の保健所にご確認ください。</p>	<p>・さいたま市ホームページ「給食施設が行う届出・報告について」</p>
40	運営関係	<p><u>業務継続計画の策定について</u> 「感染症に係る業務継続計画」と「感染症の予防及びまん延の防止のための指針」や、「災害に係る業務継続計画」と「非常災害に関する具体的計画」は、内容が重複しており、複数の計画を作成するとかえって混乱をきたす恐れがある。 そのため、これらの計画を一体的に策定してもよいか。</p>	<p>「業務継続計画」と「感染症の予防及びまん延の防止のための指針」や「非常災害に関する具体的計画」では、それぞれ記載すべき内容が異なりますが、両者は密接に関連しており、一体で策定することで効率的・効果的な運営が期待されます。 このことから、それぞれに対応する項目を適切に設定している場合には、一体的に策定することとして差し支えありません。 【基準省令解釈通知抜粋】 感染症に係る業務継続計画、感染症の予防及びまん延の防止のための指針、災害に係る業務継続計画並びに非常災害に関する具体的計画については、それぞれに対応する項目を適切に設定している場合には、一体的に策定することとして差し支えない。</p>	<p>・指針8(5) ・基準省令第30条の2第1項 ・基準省令解釈通知第3の十の3の⑬⑭より準用</p>
41	運営関係	<p><u>業務継続計画に基づく訓練・研修について</u> 業務継続計画に係る訓練や研修については定期的に実施することとされているが、具体的にはどの程度の頻度で実施すればよいか。</p>	<p>職員が感染症及び災害に係る業務継続計画の内容を確実に理解し、非常時には活用できるのに十分な頻度で実施することが必要となります。具体的には研修を年2回以上（感染症を1回以上、災害を1回以上）、訓練を年2回以上（感染症を1回以上、災害を1回以上）の実施が必要となります。 なお、感染症の業務継続計画に係る研修や訓練を、感染症の予防及びまん延防止のための研修や訓練と一体的に実施することや、災害の業務継続計画に係る訓練と非常災害対策にかかわる訓練と一体的に実施することは、差し支えありません。ただし、研修や訓練の内容には、それぞれの計画に定められた内容が盛り込まれている必要がありますのでご注意ください。 【基準省令解釈通知抜粋】 ・職員教育を組織的に浸透させていくために定期的（年2回以上）な教育を開催するとともに、新規採用時には別に研修を実施すること。また、研修の実施内容についても記録すること。なお、感染症の業務継続計画に係る研修については、感染症の予防及びまん延の防止のための研修と一体的に実施することも差し支えない。 ・訓練においては、感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、業務継続計画に基づき、事業所内の役割分担の確認、感染症や災害が発生した場合に実践するケアの演習等を定期的（年2回以上）に実施するものとする。 なお、感染症の業務継続に係る訓練については、感染症の予防及びまん延の防止のための訓練と一体的に実施することも差し支えない。また、災害の業務継続計画に係る訓練については、非常災害対策に係る訓練と一体的に実施することも差し支えない。</p>	<p>・指針8(5) ・基準省令第30条の2第2項 ・基準省令解釈通知第3の十の3の⑬⑭・⑮より準用</p>

有料老人ホーム立入検査における指導方針について

No.	分類	Q	A	備考
42	契約手続関係	<p>入居者の介護サービスの利用について 住宅型有料老人ホームであって、入居者が外部サービス（居宅介護支援事業者・通所介護事業者・訪問介護事業者・訪問介護事業者等）を利用する場合に、当該施設に併設されている同一法人が運営する事業者を利用するように案内していいか。</p>	<p>入居者が外部サービスを利用する場合は、同一法人が運営する併設等の外部サービス事業者や、施設近隣に位置する特定の事業者、法人と関係がある事業者のみに限定して案内をせず、上記以外の複数の事業者の利用ができるように案内してください。なお、入居者が入居前に利用していたサービスがある場合には、継続利用を希望しているかなど入居者に寄り添った対応をお願いします。</p> <p>【指針】 8(10)ロ 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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・指針 8(10)ロ
43	契約手続関係	<p>退去時の居室クリーニングについて 入居者の退去時に、居室のクリーニングを入居者負担としていいか。 また、エアコン内部洗浄や床のワックスがけのみを入居者負担とすることはできるか。</p>	<p>国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（再改訂版）」では、入居者と事業者との間でクリーニング特約が結ばれておらず、入居者側に居室の通常を超えた使用や故意または過失による損耗がない場合、入居者側はハウスクリーニング費用を支払う義務はない（つまり事業者側の負担）とされています。</p> <p>以下の指針においても、一定範囲の修繕を賃借人負担とする旨の特約についての留意点を規定しています。</p> <p>同様に、エアコンの内部洗浄や床のワックスがけのみ等、通常損耗の範囲について、居室の一部を原状回復させることについても無効となる可能性があるため、留意してください。</p> <p>特約を結ぶ場合には、特約の内容を説明し、内容が記載されている箇所に署名・同意を求める等、義務負担の意思を確認すること。なお、特約にかかる費用については具体的に明示してください。</p> <p>【指針】 12(3) 一 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。 二 特に、一定範囲の修繕（小修繕）を入居者負担とする旨の特約は、単に設置者の修繕義務を免除する意味しか有しないとされており、経年変化や通常損耗に対する修繕業務等を入居者に負担させる特約は、入居者に法律上、社会通念上の義務とは別個の新たな義務を課すことになるため、次の要件を満たしていなければ効力を争われることに十分留意すること。 イ 特約の必要性があり、かつ、暴利的でないなどの客観的、合理的理由が存在すること ロ 入居者が特約によって通常原状回復義務を超えた修繕等の義務を負うことについて認識していること ハ 入居者が特約による義務負担の意思表示をしていること</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者契約法第二章第二節 ・指針12(3) ・原状回復をめぐるトラブルとガイドライン