

横浜市サービス付き高齢者向け住宅整備運営指導指針（案）

制定 平成 28 年 6 月 15 日 建住政第 439 号（建築局長、健康福祉局長決裁）
最新改定 令和 2 年 月 日 建住政第 号（建築局長、健康福祉局長決裁）

目次

- 1 基本的事項
 - 2 立地条件
 - 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 その他設備等の基準
 - 10 職員の配置、研修及び衛生管理等
 - 11 住宅の管理・運営
 - 12 高齢者生活支援サービス
 - 13 家賃等の費用
 - 14 契約内容等
 - 15 入居者への説明
 - 16 登録後の報告等
 - 17 立入検査等への協力
 - 18 その他
- 附則

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。）第五条第1項に規定するサービス付き高齢者向け住宅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。

なお、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）、高齢者の居住の安定確保に関する法律施行規則（平成13年国土交通省令第115号）（以下「高齢者住まい法施行規則」という。）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「共管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。

1 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、特に、介護サービスを提供するサービス付き高齢者向け住宅にあっては、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。
- (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ことや、入居者等へサービス内容等の情報を開示するなどし住宅の運営について理解を得るように努めることで、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、老人福祉法（昭和38年法律第133号）、介護保険法（平成9年法律第123号）、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)、横浜市福祉のまちづくり条例(平成9年横浜市条例第19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) 特定施設入居者生活介護事業者等の指定を受けた住宅にあつては、本指針に規定することのほか、「横浜市指定居宅サービスの事業の人員、設備、運営等の基準に関する条例」(平成24年横浜市条例第76号)、「横浜市指定介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営、指定介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法等の基準に関する条例」(平成24年横浜市条例第78号)、又は「横浜市指定地域密着型サービスの事業の人員、設備、運営の基準等に関する条例」(平成24年横浜市条例第77号)を遵守すること。
- (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) 老人福祉法第二十九条第1項に規定する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(以下「有料老人ホーム該当住宅」という。)については、本指針のみでなく、「横浜市有料老人ホーム設置運営指導指針(平成24年4月1日)」の内容にも留意し、適合することが望まれること。

2 立地条件

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、サービス付き高齢者向け住宅は、入居者である高齢者が生活相談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公共交通機関の利用しづらい地域に立地することは好ましくないこと。

具体的には住宅の位置について次の事項に留意するよう努めること。

- (1) 地域の需要に適合した住宅となるよう、当該地域における高齢者向け住宅の必要量を考慮し立地すること。
- (2) 最寄りの鉄道駅から徒歩で概ね20分以内(バス交通等によりこれと同等の利便が確保されている圏内を含む)であること。
- (3) 住居系用途地域又は商業系用途地域内にあること。ただし、準工業地域内にあつて、周辺の状況により良好な居住環境が確保できる場合はこの限りでない。
- (4) 徒歩で概ね20分以内に内科・整形外科等の医療施設があるか、又は入居者の定期的な診断等について支障がないように配慮措置が講じられていること。

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契約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、市長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

借地借家法第三十八条第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、一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、有料老人ホーム該当住宅の場合は合わせて有料老人ホーム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あたって主務官庁の承認を得ること。また、有料老人ホーム該当住宅は有料老人ホーム事業を行うにあたって主務官庁の承認を合わせて得ていること。

5 地域への配慮

地域の特性や需要等に適合したサービス付き高齢者向け住宅となるよう、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、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。地域の町内会等への説明を十分行い、連携を図ること。

地区計画、景観法・景観条例に基づく届出・協議、街づくり協議地区制度等地域まちづくりの方針等に適合すること。

6 規模の基準

高齢者住まい法第七条第1項第一号及び共管高齢者住まい法施行規則第八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、パイプスペース等（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。

また、共用廊下側から利用するパイプスペース等については、各居住部分の床面積に含めないこととする。

(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、専ら従業員の通行の用に供する通路等は含まない。

なお、パイプスペース等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床面積に含めることができる。

(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

共管高齢者住まい法施行規則第九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

(イ) 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。小数点以下の端数についてはこれを切り上げる。

(ロ) シンクの数は、コンロ3口に対して1つ以上設けること。小数点以下の端数についてはこれを切

り上げる。

(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。小数点以下の端数についてはこれを切り上げる。

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(共同の個別浴室又は共同浴室)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(浴槽、洗い場、脱衣室等を共同で利用するもの)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。小数点以下の端数についてはこれを切り上げる。

(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。小数点以下の端数についてはこれを切り上げる。

(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。

エ その他

(ア) 共同利用する台所を設けることにより各住戸に台所を設けないこととする場合は、12(3)により適切な食事提供サービスを行うよう努めること。

(イ) 自立して浴室を共同利用する入居者及び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数等については、事業者等において入居者の自立度等に応じて適切に設定すること。

8 加齢対応構造等の基準

共管高齢者住まい法施行規則第十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五条第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、高齢者住まい法第五十四条第1項第一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(以下「改修等の場合」という。)とは、高齢者住まい法第五十四条第1項第一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 その他の共用部分・設備等の基準

その他共用部分・設備等の基準についての取扱いは、次のとおりとする。

(1) サービス付き高齢者向け住宅と併設施設の設備等

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、原則として利用状況が違う用途ごとに対応した区画とし、動線は重複しないこと。

(2) 医薬品を管理するロッカーの設置

医薬品を管理する場合は鍵付ロッカーを備えること。なお、備える部屋はスタッフの常駐できるスペース等独立した部屋が望ましい。

(3) 汚物処理室の設置

状況に応じ汚物処理室を設置するよう努めること。

(4) エレベーターの設置

有料老人ホーム該当住宅の場合、原則として2階以上の場合は設置すること。また、次の設備を備え、適切な介護サービス等が提供できるよう入居定員等に応じた台数を設置するよう努めること。

① 少なくとも1基はストレッチャーを収納できる構造とすること。

② 操作盤は車椅子使用者に配慮した高さにするともに、手すりを備えるなど、要介護者等が使用するのに適したものとすること。

有料老人ホーム該当住宅以外においても原則として2階以上の場合はエレベーターを設置するよう努め、そのうち少なくとも1基はストレッチャーを収納できる構造とするよう努めること。

なお、エレベーターを設置する場合は、住戸からエレベーターを経て建物出入口に至る少なくとも一の経路上に存するエレベーター及びエレベーターホールについて、高齢者の居住の安定確保に関する法律施行規則第34条第1項第九号の国土交通大臣の定める基準（以下「新築型基準」という。）2(3)イからハに掲げる基準に適合すること。ただし、改修等の場合は、この限りではない。

(5) 機械浴槽

状況に応じて機械浴槽を設けるよう努めること。

(6) 居間、食堂、台所その他の居住の用に供する部分及び共用廊下

共管高齢者住まい法施行規則第八条に規定された高齢者が共同して利用するために設ける部分についての取扱いは、次のとおりとする。ただし、改修等の場合は、ア及びイの規定に関わらず、アに隣接して高齢者の利用を想定するバルコニーについて、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10条第五号の国土交通大臣及び厚生労働大臣の定める基準（以下「改修型基準」という。）1(3)ロのバルコニーに係る手すりの設置の基準及びハに掲げる基準に適合すること。

ア 居間、食堂、台所その他の居住の用に供する部分（1階に存するものを除く。）及び直接外部に開放されていない共用廊下（1階に存するものを除く。）

新築型基準1(4)ロの2階以上の窓に係る手すりの設置の基準及びハに掲げる基準に適合すること。

イ アに隣接して高齢者の利用を想定するバルコニー

新築型基準1(1)イ⑥並びに1(4)ロのバルコニーに係る手すりの設置の基準及びハに掲げる基準に適合すること。

(7) 主たる共用の階段

共用廊下から直接外部に開放されている主たる共用の階段に至る出入口の段差について、次に掲げる基準のいずれかに適合すること。ただし、改修等の場合は、この限りではない。

ア 主たる共用の階段と踏み段（奥行きが300mm以上で幅が600mm以上であり、当該踏み段とバルコニーの端との距離が1,200mm以上であり、かつ、1段であるものに限る。以下同じ。）との段差及び踏み段と出入口との段差で180mm以下の単純段差とすること

イ 180mm（踏み段を設ける場合にあっては、360mm）以下の単純段差とすること

ウ 250mm以下の単純段差とし、かつ、手すりを設置できること

エ 共用廊下側及び主たる共用の階段側の高さが180mm以下のまたぎ段差（踏み段を設ける場合にあっては、共用廊下側の高さが180mm以下で主たる共用の階段側の高さが360mm以下のまたぎ段差）とし、かつ、手すりを設置できること

(8) 特定寝室の面積

新築型基準1(6)ロに規定された特定寝室の面積についての取扱いは、次のとおりとする。

ア 有効幅員が1600mm未満の部分について、通路に該当しない場合は特定寝室の面積に算入し、通路に該当する場合は特定寝室の面積に算入しない。

イ 複数の居室間の出入口の有効幅員が1600mm以上の場合、当該居室を特定寝室の面積に算入することができる。

(9) 共同利用設備

高齢者が共同して利用するために共用部分に設ける便所、浴室及び脱衣所（以下「共同利用設備」という。）についての取扱いは、次のとおりとする。

ア 高齢者住まい法施行規則第三十四条第1項第二号、第三号、第四号、第七号及び新築型基準1(4)イ、(6)イに掲げる基準に適合すること。ただし、共同利用設備のうち浴室に機械浴槽を設ける場合、当該浴室及び脱衣所に係る高齢者住まい法施行規則第三十四条第1項第七号及び新築型基準1(4)イの規定については、この限りではない。

イ アの規定に関わらず、改修等の場合は、共管高齢者住まい法施行規則第十条第1項第四号及び改修

型基準1(3)イに掲げる基準に適合すること。ただし、共同利用設備のうち浴室に機械浴槽を設ける場合、当該浴室及び脱衣所については、この限りではない。

(10) 主たる建物出入口

主たる建物出入口について、段差のない構造（5mm以下の段差が生じるものを含む。）とすること。ただし、くつずりと建物出入口外側の高低差を20mm以下とし、かつ、くつずりと建物出入口内側の高低差を5mm以下とする場合及び改修等の場合は、この限りではない。

(11) 緊急通報装置の設置

有料老人ホーム該当住宅は、居室、浴室（脱衣室含む）、便所等にナースコール等の通報装置を備えること。また、館内放送設備等の非常通報できる設備を設けることが望ましい。

10 職員の配置、研修及び衛生管理等

(1) 職員の配置

ア 次の職員を配置すること。

なお、運営に支障がないと認められる場合は、当該サービス付き高齢者向け住宅の他の職務又は併設されている施設や事業所の職務を兼務できることとする。

(イ) 管理者

(1) 生活相談員（共管高齢者住まい法施行規則第十一条第一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）

イ 上記のほか、提供するサービスの内容に応じて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、介護及び看護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、認知症介護、虐待防止、身体的拘束のない介護、ユニットケア、介護事故の防止及び感染症対策等の介護に関する知識及び技術、作業手順等について体系的かつ継続的に研修を行う必要があることから、管理者（施設長）の責務として、毎年度当初に職員研修計画を策定し、その計画に基づいて研修を実施し、その記録を保存すること。

なお、職員研修計画の策定に際しては、職員の意向をできる限り反映させるとともに、関係団体等が開催する研修会などにも、職員を積極的に参加させるよう努めること。

(3) 職員の衛生管理

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。

(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ドライン（平成16年12月24日・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、12に掲げるサービスの提供に係る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

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、入居者に対して配布すること。策定に当たっては、別に定める様式を参考にすること。但し、以下の内容を含み、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。

なお、高齢者住まい法第九条第1項に基づき登録事項を変更した場合は、入居者に対して書面交付により変更内容の説明をすること。

- ア 入居者の定員及び居室数
- イ 組織の体制及び職員の配置状況
- ウ 居室や共用設備等の利用に当たっての留意事項
- エ 共益費、食費、介護費用等の利用料の詳細
- オ サービスの内容及びその費用負担の詳細
- カ 介護を行う場合の基準（介護サービスを提供する場合の内容、料金等）
- キ 医療を要する場合の対応
- ク その他住宅の運営に関する重要事項等

(2) 書類等の整備

次の関係書類を整備し、保存すること。

- ア 高齢者住まい法第十九条に規定する帳簿
- イ 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
- ウ 職員に関する書類
履歴書、雇用契約書、職員勤務表、出勤簿
- エ 入居者契約関係書類
- オ 入居者の入居時における心身の状況等の記録（有料老人ホーム該当住宅の場合）
- カ 居室の変更に関わる同意書（利用権方式の場合）
- キ 入居者の金銭等の管理に関する記録
- ク 協力医療機関との契約書
- ケ 前払金の保全措置を講じたことを証する書類
- コ 消防計画に関する書類及び防災訓練実施記録など、他法令に関する書類
- サ 職員研修計画及び実施記録

(3) 書類の保存

登録事業者は、書類を各事業年度の末日をもって閉鎖するものとし、閉鎖後二年間保存しなければならない。但し、他法令に定めのある書類についてはその規定に従うものとする。

(4) 緊急時の対応

非常災害に対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。

(5) 医療機関等との連携

有料老人ホーム該当住宅は医療機関等との連携を図ること。また、有料老人ホーム該当住宅以外においても連携を図るよう努めること。

ア 入居者の病状の急変等に備えるため、近距離（移送に要する時間がおおむね20分以内）で、かつ内科・整形外科・精神科等の診療科目を標榜している 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。

イ 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。

ウ ア、イの場合は、当該協力医療機関（協力歯科医療機関を含む。以下同じ）との協力内容（健康相談・健康診断及び受診・治療等の協力、入院加療が必要となった場合の協力、夜間等における病状急変時等の協力）及び診療科目等について入居者に周知しておくこと。

エ 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。

オ 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。協力医療機関は、あくまでも、入居者の選択肢として登録事業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。

カ 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領することにより、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。

(6) 介護サービス事業所との関係

- ア 近隣に設置されている介護サービス事業所について、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を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。

(7) 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、マニュアルを整備するなどの衛生管理に努めること。

(8) 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対応体制を整備するとともに、外部の苦情対応機関について入居者に周知すること。

また、特定施設入居者生活介護事業者等の指定を受けた住宅にあつては、神奈川県国民健康保険団体連合会及びサービス付き高齢者向け住宅に対する指導業務を所掌している横浜市等の苦情相談の窓口の電話番号を併せて周知すること。

ウ 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、高齢者住まい法第十九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。

エ 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。

(9) 運営指導

サービス付き高齢者向け住宅に対する指導業務を所掌している横浜市の窓口の電話番号を重要事項説明書等に記載するとともに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。

(10) 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及び事故発生時の家族等への報告の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) 高齢者住まい法第十九条に基づき、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) 入居者に対するサービスの提供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

提供するサービス等において、次の事故等が発生した場合には、横浜市健康福祉局高齢健康福祉部高齢施設課に直ちに報告すること。

- (ア) 職員の不適切なサービス提供により発生した事故（死亡又は医療機関での受診を要することとなった場合）
- (イ) 食中毒及び感染症の発生
- (ウ) 火災事故

- (エ) 地震等の自然災害による住宅の滅失・損傷
- (オ) 登録事業者及び職員等の法令違反並びに不祥事
- (カ) その他サービス付き高齢者向け住宅の運営に関わる重大な事故

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。

報告にあたっては、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い要領」をふまえて報告すること。

特定施設入居者生活介護事業者等の指定を受けた住宅にあつては、「介護保険事業者における事故発生時の報告取扱い要領」をふまえて報告すること。

(11) 運営懇談会の設置等

有料老人ホーム該当住宅においては、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と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 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、説明するとともに、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登録事業者を支払う金銭に関する収支等の内容

(12) 住宅管理に関する入居者等への説明等

提供するサービスの内容や料金の変更等を行う場合、又はサービス付き高齢者向け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。なお、その場合には入居者の同意を得ることが望ましい。

(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っては、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重要事項説明書に記載し、入居契約書には委託する旨を記載すること。また、高齢者住まい法第十九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。

特に介護サービスを委託する場合にあっては、委託先による職員研修の実施及び定期的な事業報告を義務づけること。

(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力すること。

12 高齢者生活支援サービス

登録事業者は入居者に対して、契約内容に基づき、共管高齢者住まい法施行規則第五条に定める高齢者が日常生活を営むために必要な福祉サービス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、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、サービスの提供に当たっては、懇切丁寧を旨とし、入居者及びその家族に対してサービスの提供

上必要な事項について、理解しやすいように説明すること。

なお、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こと。

(1) 状況把握サービス及び生活相談サービス

高齢者住まい法第七条第1項第五号に基づき、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っては、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 日中は資格者が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 職員が常駐しない時間がある住宅においては緊急通報装置を設置するとともに確実に対応できる体制を構築すること。

オ 有料老人ホーム該当住宅では、各職員の配置数は、入居者の数や要介護等の状態に即して、適切な数を確保することとし、さらに、夜間の介護及び緊急時等に対応できる職員体制及び勤務ローテーションとすること。また、有料老人ホーム該当住宅以外の場合も配置することが望ましい。

カ 状況把握のサービスの提供に際しては、毎日1回以上、資格者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等

キ カにかかわらず、資格者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。

ク キの申出は、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。

ケ 入居者の安否確認又は状況把握については、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。

コ 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、各種の相談に応じるとともに、適切な助言その他援助を行うこと。

サ 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成年後見制度など、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。

(2) 入浴、排せつ、食事等の介護に関するサービス及び調理、洗濯、掃除等の家事に関するサービス

ア 契約内容に基づき、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サービスを提供するとともに、常時介護に対応できる職員の勤務体制をとること。

イ 入居者の自立の支援及び日常生活の充実に資するよう、入居者の心身の状況に応じて、医師や看護職員との連携を十分に図りながら、適切な技術をもって介護サービスを行うこと。

また、サービスマニュアル等において、個々の介護方法についての具体的な作業手順、留意事項、介護サービスを提供する場所及び職員の配置体制等を定め、職員に周知徹底すること。

ウ 食事の介護が必要な場合には、健康状態や摂取能力等に十分留意するとともに、必要に応じて医師や看護職員の指導を受け、適切な方法で行うこと。

入浴の介護が必要な場合には、週2回以上入浴できる機会を確保するとともに、健康状態等により入浴が適切でないときは、必要に応じて清拭を行うこと。

排せつの介護が必要な場合には、できる限り自立排せつに向けて援助を行うとともに、おむつを使用せざるを得ないときは、適切に取り替えること。

なお、とりわけ、入浴及び排せつ等の場面に際しては、入居者の尊厳に配慮した介護を行うこと。

エ サービスの内容及び入居者の生活状況等について、介護記録として整理し、保存すること。

オ サービスの提供に当たっては、入居者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、身体拘束その他入居者の行動を制限する行為を行ってはならないこと。

ただし、緊急やむを得ず身体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、一時性の3つの要件についてそれぞれ検討の上、その経過及び結果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、身体拘束廃止に向けた検討を適宜行うこと。

さらに、有料老人ホーム該当住宅にあつては、身体的拘束等の適正化を図るために、以下に掲げる措置を講ずること。

(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3ヶ月に一度開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ること。

(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) 職員に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的に実施すること。

(3) 食事の提供に関するサービス

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とし、あらかじめ入居者に明示すること。

ウ 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配慮を行うこと。

(4) 心身の健康の維持及び増進に関するサービス

入居者の心身の状況に応じ、以下のサービスを適切に行うこと。

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、体温・脈拍・血圧の測定を行うなど、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。

(5) その他のサービス

ア 機能訓練

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が望ましい。

イ 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が望ましい。

ウ 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つて、身元引受人等の承諾を得たときには、入居者の金銭等を管理することもやむを得ないこと。

(イ) 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。

(6) 高齢者虐待の防止

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 同法第五条の規定に基づき、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 同法第二十条の規定に基づき、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。

(7) 他のサービスとの兼務の場合の区分

当該住宅の職員が、介護サービスその他の業務を兼ねる場合にあつては、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 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、高齢者住まい法第七条第1項第六号ハのとおり、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。

また、生活保護受給者等を対象として、独自の賃料算定基準を設けている登録事業者にあつてはその算定根拠を明らかにし、重要事項説明書等に明記することで入居者に対して入居時に説明すること。

加えて独自の賃料算定基準について、「サービス付き高齢者向け住宅情報提供システム」に記載すること。

イ 敷金

敷金を受領する場合には、その額は6か月分を超えないこととし、退去時に居室の原状回復費用を除き全額返還すること。ただし、賃料及び共益費の滞納等入居者の債務の不履行が存在する場合には当該債務の額を敷金から差し引くことができる。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

(ア) 特定施設入居者生活介護事業者等の指定を受けた住宅の登録事業者が、介護保険対象外のサービス費用を徴収する場合にあつては、介護保険対象部分との区分を明確にした上で、算定方法や改定方法等を定めること。

(イ) 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適切な額とすること。

(ロ) 特定施設入居者生活介護事業者等の指定を受けた住宅において、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、「特定施設入所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。

(2) 前払い方式による利用料等の支払

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場

合（前払い方式）にあつては、次に掲げる基準によること。

- ア 前払金を受領する場合は、高齢者住まい法第七条第1項第六号ハ、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ヶ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、高齢者住まい法第七条第1項第六号ニのとおり、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、高齢者住まい法第七条第1項第六号ニ、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。
- (7) 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))
- (4) 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し、併せて介護費用として充当する額を明確にすること。
- エ 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前払い方式で受け取ることは、利用者負担分が不明確となるので不適当であること。
- オ 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。
- カ 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ヶ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、高齢者住まい法第七条第1項第六号ニ、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。
- キ カにより返還すべき事由が生じたときは、3ヶ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。
- ク 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。

また、特定施設入居者生活介護事業者等の指定を受けた住宅にあつては、入居者が特定施設入居者生活介護等を利用する場合には、指定基準に基づき入居契約と併せて特定施設入居者生活介護等の提供に関する契約を別途締結することになるが、入居契約時に当該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 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 入居者の居住の安定確保に配慮し、賃貸借契約の場合、原則普通建物賃貸借契約又は終身建物賃貸

借契約によること。ただし、高齢者住まい法第五十四条第1項第二号ただし書きに定める終身建物賃貸借契約において、賃借人を仮に入居させるために終身建物賃貸借契約に先立ち、定期建物賃貸借契約を締結する場合は、この限りでない。

イ 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。

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、高齢者住まい法第六条第1項第十号に規定する高齢者生活支援サービスの提供に係る契約を別契約とする場合(イ)、(ロ)、(ハ)についてはそれぞれの契約書に明示すること。

(イ) サービス付き高齢者向け住宅の居住の権利形態

(ロ) 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

(ハ) 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）

(ニ) 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前払金の保全措置の内容

(ホ) 入居開始可能日

(ヘ) 契約解除の要件及びその場合の手續

(ニ) 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續（利用権方式）

(ト) 入居者からのサービス提供に係る苦情に対する対応

ウ 入居者の費用負担についてはその料金について契約書等に明記すること。その際、最低限「賃料」「共益費」「状況把握サービス及び生活相談サービス（基本サービス）」「その他サービス」に分けて明記すること。また、その他のサービスの提供に係る契約については、可能な限り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。

エ 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で明確にしておくこと。

オ 利用料等の改定のルールを入居契約書または高齢者住まい法第六条第1項第十号に規定する高齢者生活支援サービスの提供に係る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。

カ 契約書に定める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。

(イ) 登録事業者の契約解除の手續は、原則として次によること。

a 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日以上、それ以外の場合は相当期間の予告期間をおくこと。

b 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よう努めること。

(ロ) 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。

(ハ) 前払金を受領する場合においては、高齢者住まい法第七条第1項第六号ホの規定に従い、入居日から3ヶ月を経過するまでの間に入居契約が解除され又は死亡により入居契約が終了したときには、13(2)カに定める額を返還すること。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ヶ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 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。

ク 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

続きを含む一連の手続き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。

(7) 医師の意見を聴くこと。

(i) 本人または身元引受人等の同意を得ること。

(ii) 一定の観察期間を設けること。

ケ 消費者契約法（平成 12 年法律第 61 号）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) 重要事項説明書

高齢者住まい法第十七条及び老人福祉法第二十九条第 5 項の規定に基づく情報の開示において、共済高齢者住まい法施行規則第二十条及び老人福祉法施行規則第二十条の 5 第十四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、次の書類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。

(7) 重要事項説明書

(i) サービス付き高齢者向け住宅が提供するサービス等の一覧表

(ii) 別に定める、サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けた有料老人ホーム重要事項説明書（「登録事項等についての説明」の補足）（別紙）（有料老人ホーム該当住宅の場合のみ）

イ 重要事項説明書は、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、署名した重要事項説明書は、登録事業者もその写しを保管すること。

(7) 登録事業者の概要

(i) 居住の権利形態

(ii) 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

(iii) 入居者が希望する介護サービスの利用を妨げない旨

(4) 入居募集等

募集広告等の内容及び表示については、高齢者住まい法第十五条及び第二十条の規定のほか、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。

15 入居者への説明

サービス付き高齢者向け住宅は、安否確認・生活相談サービス以外の生活支援サービスの提供等は個々の住宅により大きく異なるため、入居希望者が誤解することが無いよう、具体的に理解できる十分な説明を尽くすよう努めること。

16 登録後の報告等

(1) 定期報告

高齢者住まい法第二十四条の規定により、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」に基づき横浜市に報告すること。

(2) 有料老人ホーム情報の報告

有料老人ホーム該当住宅にあつては、老人福祉法第二十九条第 9 項の規定に基づく横浜市への報告を、

重要事項説明書及び添付資料（「サービス付き高齢者向け住宅が提供するサービス等の一覧表」及び別に定める「サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けた有料老人ホーム重要事項説明書（「登録事項等についての説明」の補足）」（別紙））の提出をもって、年一回行うこと。

17 立入検査等への協力

高齢者住まい法第二十四条及び老人福祉法第二十九条に基づき、横浜市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。

18 その他

この指導指針の細目については、別に定める「横浜市サービス付き高齢者向け住宅整備運営指導等実施要綱」に定めるところとする。

附 則

- 1 この指導指針は、平成28年6月15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、建物の規模及び構造・設備を除き、この指導指針に適合するよう継続的に指導するとともに、建物の規模及び構造・設備に関しても、契約の更新時や建物の改築・修繕時等において、できる限りこの指導指針に適合するよう指導するものとする。

附 則

- 1 この指導指針は、平成31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、建物の規模及び構造・設備を除き、この指導指針に適合するよう継続的に指導するとともに、建物の規模及び構造・設備に関しても、契約の更新時や建物の改築・修繕時等において、できる限りこの指導指針に適合するよう指導するものとする。

附 則

この指導指針は、令和2年 月 日から施行する。