

## 【資料1】

### 東京都有料老人ホーム設置運営指導指針

#### 1 基本的事項

有料老人ホームの事業を計画するに当たっては、次の事項に留意すること。

- (1) 有料老人ホーム経営の基本姿勢としては、入居者の福祉を重視するとともに、安定的かつ継続的な事業運営を確保していくことが求められること。特に、介護サービスを提供する有料老人ホームにあっては、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。  
また、老人福祉法に規定する帳簿の作成及び保存、情報の開示並びに前払金の保全措置を遵守するとともに、入居者等に対し、サービス内容等の情報を開示するなどにより施設運営について理解を得るように努め、入居者等の信頼を確保することが求められること。
- (2) 本指針を満たすだけでなく、より高い水準の施設運営に向けて努力すること。
- (3) 介護保険法第70条、第78条の2又は第115条の2の規定により特定施設入居者生活介護事業者、地域密着型特定施設入居者生活介護事業者又は介護予防特定施設入居者生活介護事業者の指定を受けた有料老人ホームにあっては、本指針に規定することのほか、「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」、「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基準」又は「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に関する基準」のうち当該施設に該当する基準を遵守すること。
- (4) 都市計画法による開発許可又は建築許可の申請前から、開発許可対象外の場合にあっては建築確認申請前から地元区市町村及び東京都と十分な事前協議を行うこと。
- (5) 計画段階から、市場分析・調査に努め、地域の特性やサービスの需要、充足状況等を考慮した上で地元区市町村福祉所管課と十分な調整を図ること。また、地域住民（特に隣接地の居住者）に対して、理解が得られるよう努めること。
- (6) 建築確認申請前に消防法令等の遵守に関する所轄消防署の指導を受けること。
- (7) 建築確認後速やかに都知事への届出を行うこと。
- (8) 都知事への届出後に入居募集を行うこと。

#### 2 設置主体

- (1) 有料老人ホームの設置主体は、老人福祉施設の場合と異なり、地方公共団体及び社会福祉法人に限定されるものではないこと。
- (2) 公益法人にあっては、有料老人ホームの事業を行うに当たって主務官庁の承認を得てい

ること。

- (3) 事業を確実に遂行できるような経営基盤が整っていると同時に、社会的信用の得られる経営主体であること。
- (4) 個人経営でないこと。また少数の個人株主等による独断専行的な経営が行われる可能性のある体制でないこと。
- (5) 他業を営んでいる場合には、その財務内容が適正であること。
- (6) 役員等の中には、有料老人ホーム運営について知識、経験を有する者等を参画させること。  
さらに、介護サービスを提供する有料老人ホームの場合は、役員等の中に高齢者の介護について知識、経験を有する者を参画させるなど介護サービスが適切に提供される運営体制が確保されていること。

#### 3 立地条件

- (1) 入居者が健康で安全な生活を維持できるよう、交通の利便性、地域の環境、災害に対する安全性及び医療機関等との連携等を考慮して立地すること。特に、有料老人ホームは、入居者である高齢者が介護等のサービスを受けながら長期間にわたり生活する場であることから、住宅地から遠距離であったり、入居者が外出する際に不便が生じるような地域に立地することは好ましくないこと。
- (2) 有料老人ホームの事業の用に供する土地及び建物については、有料老人ホーム事業以外の目的による抵当権その他の有料老人ホームとしての利用を制限するおそれのある権利が存しないことが登記簿謄本及び必要に応じた現地調査等により確認できること。
- (3) 借地・借家により有料老人ホームを設置する場合には、入居契約の契約期間中における入居者の居住の継続を確実なものとするため、契約関係について次の要件を満たすこと。  
なお、借地・借家等の契約関係が複数になる場合にあっては、土地信託方式、生命保険会社による新借地方式及び実質的には二者間の契約関係と同一視できる契約関係であって当該契約関係が事業の安定に資する等やむを得ないと認められるものに限られること。  
また、定期借地・借家契約による場合には、入居者との入居契約の契約期間が当該借地・借家契約の契約期間を超えることがないようにするとともに、入居契約に際して、その旨を十分に説明すること。なお、入居者との入居契約の契約期間が終身である場合には、定期借地・借家契約ではなく、通常の借地・借家契約とすること。

##### ア 借地の場合

- (7) 有料老人ホーム事業のための借地であること及び土地の所有者は有料老人ホーム事業の継続について協力する旨を契約上明記すること。
- (イ) 建物の登記をするなど法律上の対抗要件を具備すること。
- (ロ) 入居者との入居契約の契約期間が終身である場合には、当初契約の契約期間は30年以上であることとし、自動更新条項が契約に入っていること。

- (エ) 無断譲渡、無断転貸の禁止条項が契約に入っていること。
- (オ) 増改築の禁止特約がないこと、又は、増改築について当事者が協議し土地の所有者は特段の事情がない限り増改築につき承諾を与える旨の条項が契約に入っていること。
- (カ) 賃料改定の方法が長期にわたり定まっていること。
- (キ) 相続、譲渡等により土地の所有者が変更された場合であっても、契約が新たな所有者に継承される旨の条項が契約に入っていること。
- (ク) 借地人に著しく不利な契約条件が定められていないこと。

#### イ 借家の場合

- (7) 有料老人ホーム事業のための借家であること及び建物の所有者は有料老人ホーム事業の継続について協力する旨を契約上明記すること。
- (イ) 入居者との入居契約の期間が終身である場合には、当初契約の契約期間は20年であることとし、更新後の契約期間（極端に短期間でないこと）を定めた自動更新条項が契約に入っていること。
- (ウ) 無断譲渡、無断転貸の禁止条項が契約に入っていること。
- (エ) 賃料改定の方法が長期にわたり定まっていること。
- (オ) 相続、譲渡等により建物の所有者が変更された場合であっても、契約が新たな所有者に承継される旨の条項が契約に入っていること。
- (カ) 借家人に著しく不利な契約条件が定められていないこと。
- (キ) 入居者との入居契約の契約期間が終身である場合には、建物の優先買取権が契約に定められていることが望ましいこと。

#### 4 規模及び構造設備

- (1) 建物は、入居者が快適な日常生活を営むのに適した規模及び構造設備を有すること。
- (2) 建物は、建築基準法に規定する耐火建築物又は準耐火建築物とし、かつ、建築基準法、消防法等に定める避難設備、消火設備、警報設備その他地震、火災、ガスもれ等の防止や事故・災害に対応するための設備を十分設けること。  
また、緊急通報装置を設置する等により、入居者の急病等緊急時の対応を図ること。
- (3) (2)の規定にかかわらず、知事が、火災予防、消火活動等に関し専門的知識を有する者の意見を聴いて、次の各号の全ての要件を満たす木造かつ平屋建ての有料老人ホームの建物であって、火災に係る入居者の安全性が確保されていると認めるときは、耐火建築物又は準耐火建築物とすることを要しない。
  - (7) スプリンクラー設備の設置、天井等の内装材等への不燃性の材料の使用、調理室等火災が発生するおそれがある箇所における防火区画設置等により、初期消火及び延焼の抑制に配慮した構造であること。
  - (イ) 非常警報設備の設置等による火災の早期発見及び通報の体制が整備されており、円滑な消火活動が可能なるものであること。
  - (ウ) 避難口の増設、搬送を容易に行うために十分な幅員を有する避難路の確保等により、円滑な避難が可能なる構造であり、かつ、避難訓練を頻繁に実施すること、配置人員を増員すること等により、火災の際の円滑な避難が可能なるものであること。

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

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

- (6) 次の設備を設けること。

- 専用居室、
- 一時介護室※1）、食堂、浴室、便所、洗面設備、
- 医務室（又は健康管理室）、談話室（又は応接室）、
- 事務室、宿直室、洗濯室、汚物処理室、
- 看護・介護職員室、機能訓練室※2
- エレベーター（2階以上の場合）、ナースコール等緊急通報装置、
- スプリンクラー設備※3
- ※1）居室において介護が可能な場合は設置しなくてもよい。
- ※2）他に機能訓練を行うために適当な広さの場所が確保できる場合は設置しなくてもよい。
- ※3）消防法等の定めるところによること。

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

- (8) 設備の基準は、次によること。

#### ア 専用居室

- (7) 個室とすることとし、入居者1人当たりの床面積は13平方メートル以上とすること。
- (イ) 専用居室は、建築基準法第30条の規定に基づく界壁により区分されたものとする。
- (ウ) 各個室の出入口は、引き戸が望ましいこと。
- (エ) 専用居室は、地階に設けないこと。

イ 一時介護室は、入居者が一時的に介護を受けるための室とし、専用居室の基準を満たすこと。

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

エ 浴室は、要介護者等が入浴するのに適したものとすること。

オ 便所は、居室のある階ごとに設置し、緊急通報装置を備えていること。

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

- (9) 既存の建物を転用して開設される有料老人ホームについて、建物の構造上(8)ア、イ及びカに定める基準を満たすことが困難である場合及び定員9人以下の有料老人ホームについて、建物の構造上(8)に定める基準を満たすことが困難である場合においては、すべての居室が個室であり、かつ、代替の措置を講ずること等により同等の効果が得られると認められるときは、この基準によらないことができること。

## 5 職員の配置等

### (1) 職員の配置

ア 職員の配置については、入居者の数及び提供するサービス内容に応じ、その呼称にかかわらず、次の職員を配置すること。

施設長、事務員、生活相談員、介護職員、看護職員（看護師又は准看護師）、機能訓練指導員、栄養士、調理員

イ 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。

ウ 介護サービスを提供する有料老人ホームの場合は、上記ア及びイの他、次によること。

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

(4) 看護師は入居者の健康管理に必要な数を配置すること。ただし、看護師の確保が困難な場合には、准看護師を充てることができるものとすること。

(5) 介護職員については、1人以上の介護福祉士、訪問介護員等養成研修1級又は2級課程を修了した者を配置すること。

(1) 施設長等介護サービスの責任者の地位にある者は、高齢者の介護について知識、経験を有する者であること。

### (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。

### (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) 職員の守秘義務

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

## 6 施設の管理・運営

### (1) 管理規程等の制定

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等を設けること。

### (2) 記録の整備

老人福祉法第29条第3項を遵守し、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並びに設備、職員、会計及び入居者の状況として、厚生労働省令で定める事項のほか次の記録を整備のうえ、帳簿を作成し、2年間保存すること。

また、入居者、その身元引受人等の個人情報に関する取扱いについては、個人情報の保

護に関する法律及び東京都個人情報の保護に関する条例（平成2年東京都条例第113号）を遵守すること。

### ① 職員に関する書類

- ・雇用契約書
- ・職員勤務表

### ② 入居者に関する書類

- ・入所申込書（同意書）
- ・契約書
- ・専用居室の変更にかかわる同意書
- ・入居時の心身の状況確認書
- ・金銭等の記録書（領収証控え）
- ・緊急やむを得ない場合の身体拘束に関する同意書

### ③ 施設に関する書類

- ・消防計画等
- ・事故・苦情に関する記録
- ・協力医療機関との契約書
- ・保健衛生管理（食中毒対策・感染症対策等）

### (3) 緊急時の対応

ア 事故及び急病・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、訓練を実施すること。

イ 火災・地震時の対応行動力を高めるため、消防計画等に基づき避難等必要な訓練を定期的に行うこと。この場合、所轄の消防署の指導に従い、連携を図ること。

### (4) 入居者の安否確認

入居者の安否確認については、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、安否確認の方法等について、入居者本人に対し意向の確認を行い、同意を得たものとする。また入居後も運営懇談会その他の機会を通じて意向の確認、意見交換等を行い、それを尊重したものとすること。

### (5) 医療機関等との連携

医療機関と協力契約を結び、当該協力医療機関との協力内容、当該協力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。また、協力内容に医師の訪問による健康相談、健康診断が含まれていない場合には嘱託医を確保しておくこと。

### (6) 運営懇談会の設置等

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るとともに、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対し出席を呼びかけること。また、施設の運営について外部からの点検が働くよう、施設関係者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。

運営懇談会では、入居者の状況、サービス提供の状況及び管理費、食費の収支等の内容等を定期的に報告し、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。

## 7 サービス

入居者に対して、契約内容に基づき、食事、相談助言、健康管理、治療への協力、介護、機能訓練、レクリエーション等に関し、その心身の状況に応じ適切なサービスが提供されること。

### (1) 食事サービス

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

### (2) 相談・助言等

入居時には、心身の健康状況等について調査を行い、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に努めなければならないこと。

### (3) 健康管理と治療への協力

- ア 入居時及び1年に2回以上健康診断を受ける機会を与えるとともに、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よう努めること。また、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。
- イ 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が  
行えるよう配慮するとともに、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努めること。
- ウ 感染症が発生し、又はまん延しないように必要な措置を講ずるよう努めること。

### (4) 介護サービス

- ア 介護サービスを提供する有料老人ホームにあつては、契約に定めるところにより、当該有料老人ホーム又はその提携有料老人ホーム（一定限度以上の要介護状態になった場合に入居者が住み替えてそこで介護サービスを行うことが入居契約書に明記されているものに限る。）において行うこととし、当該有料老人ホームが行うべき介護サービスを介護老人保健施設、病院、診療所又は特別養護老人ホーム等に行わせてはならないこと。なお、この場合の介護サービスには、医療行為は含まれないものであること。
- イ 介護サービスを提供しない有料老人ホームにあつては、当該有料老人ホームの居室において、入居者が自身の選択により、適切に介護保険の居宅サービスを利用することができるよう配慮すること。
- ウ 介護記録を作成し、保管するとともに、主治医との連携を十分図ること。
- エ 介護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、身体拘束その他利用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、その態様及び時間、その際の入居者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録しなければならないこと。

### (5) 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。

### (6) 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。

### (7) 身元引受人への連絡等

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

### (8) 金銭管理等

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、入居者本人が特に施設に依頼した場合、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、施設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。

この場合にあつては、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。

また、入居者への任意後見制度の周知に努めること。

## 8 事業収支計画

### (1) 資金の確保等

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

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

### (2) 資金収支計画及び損益計画

次のような点に留意し、長期の資金収支計画及び損益計画を策定すること。

- ア 長期安定的な経営が可能な計画であること。
- イ 最低30年以上の長期的な計画を策定し、少なくとも3年毎に見直しを行うこと。
- ウ 借入金の返済に当たっては、資金計画上無理のない計画となっていること。
- エ 適切かつ実行可能な募集計画に基づいていること。
- オ 長期推計に基づく入居時平均年齢、男女比、単身入居率、入退去率、入居者数及び要介護者発生率を勘案すること。
- カ 人件費、物件費等の変動や建物の修繕費等を適切に見込んでいること。
- キ 9(4)に規定する前払金の償却年数は平均余命を勘案し決められていること。
- ク 常に適正な資金残高があること。

### (3) 経理・会計の独立

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

## 9 利用料等

有料老人ホームの設置者は老人福祉法（平成24年4月1日施行。以下同じ）第29条第6項の規定により家賃・敷金及び介護等その他の日常生活上必要な便宜の供与の対価として受領する費用（以下、「家賃等」という。）を除くほか、権利金その他の金品を受領してはならない。ただし、入居者の入居契約締結から入居までの準備に係る費用（入居準備費用）については、その内訳を契約書に明示した上で、利用料とは別に、個々の入居者から別途受領することができる。

### (1) 家賃・敷金

ア 家賃（家賃に相当する額を含む。以下同じ。）は、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 敷金又は家賃に関する保証金を受領する場合は、家賃の6か月分に相当する額を上限とし、退去時に滞納家賃及び居室の原状回復費用を除き全額返還すること。なお、原状回復の費用負担については、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」（平成10年3月建設省住宅局・（財）不動産適正取引推進機構）及び「賃貸住宅トラブル防止ガイドライン（平成16年9月東京都）」を参考にすること。

### (2) 介護費用

ア 介護費用とは、介護保険対象外であって、介護等その他の日常生活上必要な便宜の供与の対価として受領する費用をいう。ただし、食費を除く。

イ 介護費用の設定は、提供するサービスの内容に応じて人件費、材料費等を勘案した適切な額とすること。

ウ 手厚い職員体制である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。

### (3) 食費

食費については、人件費、材料費等を基礎とする適切な額とすること。

### (4) 前払金

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

ア 老人福祉法第29条第7項の規定により前払金の保全措置を講じることが義務付けられている有料老人ホームについては、前払金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、義務付けられていない有料老人ホームであっても、前払金の算定根拠を書面で明示するとともに、適切な保全措置を講じるよう努めること。

なお、算定根拠は、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。

イ 一定期間内に死亡又は退去したときの入居月数に応じた返還金の算定方式を明らかに

しておくとともに、前払金の返還金債務を確実に履行すること。

なお、その算定方式は、前項に規定する前払金の算定根拠と整合性が取られていること。

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

エ 入居した日から90日（又は3か月）以内の契約解除及び入居者の死亡による契約終了の場合については、老人福祉法第29条第8項に基づき、既受領の前払金の全額を利用者に返還すること。ただし、この場合において、契約解除日及び入居者の死亡による契約終了日までの利用期間に係る利用料及び原状回復のための費用について、適切な範囲で設定し、受領することは差し支えないこと。

また、当該費用については、契約書等に明示すること。

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

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

キ 前払金を受領する場合に、9（1）イに定める敷金又は家賃に関する保証金を受領することは望ましくないこと。

ク 着工時において、相当数の者の入居が見込まれない場合については、十分な入居者を確保し安定的な経営が見込まれるまでの間については、前払金の返還金債務について銀行保証等が付されていること。

## 10 契約内容等

### (1) 契約締結に関する手続等

ア 契約に際して、契約手続、利用料等の支払方法などについて事前に十分説明すること。特定施設入居者生活介護事業者の指定を受けたホームにあつては、入居契約時には特定施設入居者生活介護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、既受領金の全額又は入居準備費用を除いた全額を返還すること。

### (2) 契約内容

ア 入居契約書において、有料老人ホームの類型、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い時期等が明示されていること。

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

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

エ 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契約書又は管理規程上明らかにしておくこと。

カ 一定の要介護状態になった入居者が、他の専用居室若しくは提携ホームに住み替える契約の場合、また、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にあっては、次の手続を含む一連の手続を契約書又は管理規程上明らかにしておくこと。また、専用居室から他の専用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。

(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。

### (3) 重要事項の説明等

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

イ 重要事項説明書は、老人福祉法第29条第5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。特に入居希望者に対しては、設置者の概要、有料老人ホームの類型及び指定居宅サービスの種類(当該有料老人ホームの設置主体が介護保険法第70条等の規定により指定された居宅サービス等を含む。)、以下同じ。)、契約内容を十分理解した上で契約を締結できるよう、同様式の別添「介護サービス等の一覧表(参考様式)」及び「東京都有料老人ホーム設置運営指導指針との適合表」を含め、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。

### (4) 体験入居

開設後においては、契約締結前に体験入居の途を設けること。

### (5) 入居募集等

ア 入居募集に当たっては、パンフレット、募集広告等において、有料老人ホームの類型及び指定居宅サービスの種類を明示すること。

イ 募集広告等入居募集の際、誇大広告等により、入居者に不当に期待をいだかせたり、それによって損害を与えるようなことがないように、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)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。

### (6) 苦情解決、損害賠償

ア 入居者の苦情に対し迅速かつ円滑な解決を図るため、設置主体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。

イ 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ものとする。

## 1.1 情報開示

### (1) 有料老人ホームの運営に関する情報

各有料老人ホームにおいて、老人福祉法第29条第5項の情報開示の規定を遵守し、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(特定施設入居者生活介護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。

前払金を受領する施設にあっては、前払金が将来の居住費用、サービス費用に充てられるものであることから、貸借対照表及び損益計算書又はそれらの要旨についても、入居者及び入居希望者の求めに応じ閲覧に供すること。さらに、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。

また、都の福祉サービス第三者評価を受審することにより、自己の提供するサービスについての客観的認識を深め、その評価結果を踏まえて、利用者本位のサービスが提供できるよう努めること。

### (2) 東京都消費生活条例による表示

東京都消費生活条例(平成6年東京都条例第110号)に基づき、有料老人ホームの次の表示すべき事項について適正な方法で表示すること。

- ・事業主体に関すること
- ・施設等に関すること
- ・提供するサービスに関すること
- ・入居費用に関すること
- ・入退去等に関すること

### (3) 有料老人ホームの類型等の表示

有料老人ホームの類型は、別表「有料老人ホームの類型」のとおり分類するものとする。

この類型については、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し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。

なお、表示事項のうち、特に、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。

附則（平成14年14福高施第611号）

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

附則（平成18年18福保高施第156号）

本指針は、平成18年7月1日から施行する。

附則（平成19年19福保高施第262号）

本指針は、平成19年7月1日から施行する。

附則（平成23年23福保高施第785号）

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

また、改正後指針の9（4）エの規定は、平成24年3月31日までに入居した者に係る前払金については、努力義務とする。