

第八章 施設の整備(ハード)・運営(ソフト)にかかわる

ガイドライン

先に示した高齢者住施設のチェックリストは施設の住まい手側、あるいは相談員が施設を選択したり、評価したりするために使用することを想定しているが、これは、施設を整備運営する事業者側には、整備運営の指針、ガイドラインとして使用することもできる。

詳細チェックリストに沿った内容で作成したガイドラインを以下に示す。施設類型別に該当する項目は表中網掛けしている。表中ナンバーは同じものを用いている。

■施設類型別整備・運営ガイドライン（1）

No.	大項目	中項目	小項目	整備・運営ガイドライン ※施設別に該当する項目を網掛けした	1	2	3	4	5	6
					介護付有料老人ホーム(介護型)特定施設ケアハウス、サ高住含む	介護付有料老人ホーム(自立型)特定施設ケアハウス、サ高住含む	住宅型有料老人ホーム(介護型)	住宅型有料老人ホーム(自立型)	サービス付き高齢者向け住宅(介護型)	サービス付き高齢者向け住宅(自立型)
※施設別に該当する項目を網掛けした										
1	入居一時金	入居一時金	入居一時金	・価格設定は周辺の同様の施設に比して高すぎないこと ・立地、ハード面でリーズナブルなこと						
2			介護一時金	・介護一時金の算出根拠が示され理解できる内容になっていること ・該当するサービス内容(介護保険サービス、上乗せサービス、一時的な有料サービス等)が明確になっていること						
3			その他一時金	・その他一時金の算出根拠が示され理解できる内容になっていること ・該当するサービス内容が明確になっていること						
4		償却方法	初期償却率	・初期償却率は根拠が示され、15%から20%に納まっていること ・初期償却率の計算では、礼金・権利金等入居一時金の他に返還されない費用がある場合は入居一時金に加えること。また、月払い家賃併用方式の場合は償却期間における家賃の総額を入居一時金に加えて計算すること						
5			償却年数	・平均余命からみて合理的な償却期間に設定すること ・年齢別入居金設定がされていない場合は自立型15年以上、介護型7年以上に設定すること						
6			返還金額	・返還金額の算出方法がわかりやすいこと ・複雑な場合は入居者が理解できるまで説明すること						
7			クーリングオフ期間	・前払い金を受領する場合の契約解除による返還を定めた「90日ルール」が現行の努力義務から法制化される。期間は90日以上になっていること						
8			入居一時金の保全措置	・500万円か返還金残高の少ない額まで義務付けとなっているが、500万円以上とすることが望ましい						
9		二支払メ	年別別支払メニュー	年齢別支払メニュー	・年齢別の入居一時金の設定(想定余命に基づき設定される償却年数で算定)に合理性があること					
10				期間別支払メニュー	・期間別の入居一時金の価格設定に合理性があること ・設定期間経過後に入居継続する場合の費用等明確にすること					
11		月額利用料	(月額利用料)	家賃	・入居一時金と併用の場合は償却年数分の家賃合計額を入居一時金に足した金額が周辺相場から妥当か、合理性があること					
12				管理費	・周辺の同様の施設に比して高すぎないこと ・内訳が示され、サービス内容からみて合理的でリーズナブルなこと					
13				食費	・周辺の同様の施設に比して高すぎないこと ・食事内容、サービス面からみて合理的でリーズナブルなこと					
14				上乗せ介護費	・基準を上回る職員配置の内容が説明され、上乗せ額の根拠が示されており、理解できる内容になっていること					
15				共益費(光熱水費)	・実績数値から実費相当額であることが示され理解できる内容になっていること					
16			その他費用	有料サービス費	・誤解無いように料金表と算定基準を示すこと ・積上げ式で無制限に高額にならないこと ・毎月の通常のレクやイベント費用の額は1,000円程度とすること ・有料サービスは提供記録を作成し、本人の確認を得て、請求には明細を添付すること					
17				介護用品費	・日用品、介護消耗品は買って持ち込み可能とすること ・おむつ代等介護消耗品は市販の価格に比して妥当な価格設定とすること					
18				入院時費用	・入院中の管理費、食費は一定のルールに従い、入居者の負担とならぬよう減額されること					
19				月額費用のおおよその合計額	・毎月必要な費用の総額が入居者の年金額の範囲内で納まるのが望ましい。					
20	退去・住替他		一定期間以上の入院の扱い		・長期入院による契約解除の規定がある場合は具体的な日数を示すこと ・入院が長期化しても契約解除とならないことが望ましい ・契約解除となる入院期間は最低3ヵ月間とする					
21		退去	退去要件	・通常起り得るような要件、判断しづらい恣意的な要件でないこと ・退去する具体的な状況、あるいは過去の事例などを説明すること						
22			退去手続き	・退去の予告期間は3ヵ月以上とすること						
23		住み替え(一般居室から介護居室等)	住み替え要件	・判断に迷わないような具体的な要件(要介護度、認知症の程度等)を示すこと ・住み替える具体的な状況、あるいは過去の事例などを説明すること						
24			住み替え手続	・入居者側の都合や権利を考慮した手続方法とすること ・6ヵ月間の観察期間を設け、医師の判断を要する等の慎重な手続とすること						
25			住み替え精算	・従前の居室権利は失われるか否か、権利は介護居室に切り替えられ入居一時金の精算を行うのか、精算は行わずにそのまま権利が切り替えられるのみか、契約書に記載があり、根拠があり合理性が認められること						
26			住み替え施設(介護居室)内容と費用	・住み替え先の介護居室は相部屋でなく、個室とすること ・住み替え前の居室との差異(場所、ケアスタッフ、居室面積、建物グレード)が小さくすること						
27	趣味・嗜好品	嗜好品(酒)	・本人の健康に支障なければ基本的に飲酒は自由とすること ・他の入居者の迷惑にならぬよう飲酒の場所、時間等はルールを定めること							
28		嗜好品(たばこ)	・館内は、定められた喫煙場所以外は居室共用部、屋外全て禁煙とすること							
29		ペット(犬)の飼育	・他と区切られたフロアであれば、小動物を飼える居室を設けてもよい ・本人で管理できることを条件とする。退去後の扱いも予め決めておく							
30		2人部屋の入居要件	・2人部屋は夫婦以外(親子、姉妹、友人、内縁の夫婦)でも入居できることが望ましい ・入居要件を示すこと							
31		訪問可能時間	・原則訪問時間は自由にすること ・玄関の鍵を常時開放しておくのではなく、夜間等はインターフォンで呼び出す等で良い							
32	商品の構成する要素	事業者概要	事業者	・上場企業か否か、企業グループ概要、他にも事業展開しているか等情報開示すること						
33			他の事業内容	・当該事業以外の事業について情報開示すること						
34			親会社・主要株主名	・親会社や主要株主・株主構成について情報開示すること						
35			親会社・主要株主の事業概要	・親会社や主要株主の事業内容について情報開示すること						
36			取引銀行	・取引銀行について情報開示すること						
37		経営状況	土地建物の所有形態・抵当権・賃借期間	・以下情報開示すること ・土地建物の所有関係、抵当権設定の有無 ・借地借家の場合は契約形態と契約期間、継続の規定について						
38			経営・財務内容	・財務諸表、決算書等を公表すること ・運営懇談会等で入居者へ説明すること ・経営内容としては、①収益性(今年度営業収入が前年度に比して伸びている、売上高営業利益率2%以上)、②財務の安定性(自己資本比率は50%以上)、③経営効率(自己資本当期純利益率は15%以上)が望ましい						
39			入居率	・開設3年以上で入居率80%以上確保すること						

■施設類型別整備・運営ガイドライン（2）

No.	大項目	中項目	小項目	整備・運営ガイドライン ※施設別に該当する項目を網掛けした	1	2	3	4	5	6	
					介護付有料老人ホーム(介護型)特定施設ケアハウス、サ高住含む	介護付有料老人ホーム(自立型)特定施設ケアハウス、サ高住含む	住宅型有料老人ホーム(介護型)	住宅型有料老人ホーム(自立型)	サービス付き高齢者向け住宅(介護型)	サービス付き高齢者向け住宅(自立型)	
※施設別に該当する項目を網掛けした											
40	経営の信頼性	経営姿勢	管理者・施設長	人柄・取り組み姿勢	・要望やクレームなど入居者、家族からの話へ進んで耳を傾けること ・改善や改革に積極的に取り組む姿勢をもつこと ・短期間で交代しないこと						
41			管理能力	・管理業務経験が施設長就任以前に5年以上あること ・職員と入居者全員(できれば家族も)の顔と名前を覚えていること							
42			経験・資格	・業界経験5年以上あること ・介護経験と資格(介護福祉士、介護支援専門員、社会福祉士、看護師、保健師等)をもつこと							
43			コンプライアンス等	情報開示	・情報公開に積極的(ホームページ等)であること ・質問されたら経営状況、契約やサービス内容について丁寧に説明をすること						
44				個人情報保護	・方針と実施要領を開示すること ・契約書において守秘義務遵守を定めること ・業務上知り得た個人情報を必要により外部に提供する場合の同意書を交わすこと						
45				事故対応	・事故の予防と再発防止に取り組むこと ・事故を記録し、職員へ周知し、対策の為に仕事のやり方を改善すること ・事故と予防策について本人や家族へ公表すること						
46			事故等損害賠償	・施設内で想定される、施設側の原因で生じる事故、損害に対して損害賠償保険に加入すること							
47			事業者団体への加盟	情報入手や研修会、研究会、交流行事への参加によりサービス内容や職員、経営の質の向上等のメリットが得られるので、全国有料老人ホーム協会、全国特定施設事業者協議会、サービス付き高齢者向け住宅協会のいずれか少なくとも1つに入会することが望ましい							
48			苦情対応	・トラブルが生じたときに、苦情をきちんと受け、解決する仕組みをもつこと ・具体的には、①懇談会で苦情の情報、対応策が報告されること、②トラブルが有った時に随時対応につき入居者へ報告がされること、③投書箱等があり対応内容が随時公表されること							
49			家族協力の	運営懇談会	・入居者(家族)が出席する運営懇談会が年2回以上定期的に開催されること						
50		家族等とのコミュニケーション		・家族の訪問を歓迎すること ・家族の訪問が増えるよう工夫をすること ・家族への連絡はトラブルや事故等悪いことが起きたときにするのではなく、平素から行う。							
51		外部評価	第三者評価の実施	・第三者評価を定期的に受診し、入居者等が閲覧できるようにする							
52			入居者アンケートの実施	・入居に定期的にアンケートをとり、入居者等が閲覧できるようにする							
53		商品構成する要素	スタッフの尊重	福利厚生	・サービス残業はさせず、有給休暇は消化できるようにする ・食事等休憩は入居者とは別の場所で取れるようにする						
54				教育研修	・新入職員、特に未経験者の育成は計画的に適切に行う。教育すべき内容をチェックリストにまとめ、十分な教育期間(2ヵ月位)をとり、しかるべき担当者を選定し一定期間固定して指導させる。指導内容は予め教育しておく ・福祉系大学等の卒業生を幹部候補として積極的に雇用し育成し起用する						
55				職場環境	・職員休憩室(主に食事用)や仮眠室、更衣室は十分確保すること ・休憩室は足の伸ばせる和室が良い。仮眠室は独立した部屋を確保すること						
56				健康診断	・健康診断は夜勤者以外は年1回、夜勤を行う者には年2回、全員が受診させる						
57		入居者の属性	入居者属性	年齢	・男女別含めて入居者の平均年齢、年齢分布(10歳刻み)のデータは示せるようにしておくこと ・同年齢が集中している、同時に高齢化していき、要介護者の方や償却切れの者がまとまって発生する等危惧あり、分散していた方が良い						
58				男女比	・全体と、年齢段階別(10歳刻み)の男女比のデータは示せるようにしておくこと						
59				要介護度	・男女別含めて入居者の平均要介護度、年齢分布(10歳刻み)のデータは示せるようにしておくこと						
60				要介護者数割合	※自立型の場合 ・入居者数に対する要介護、要支援の入居者数の割合のデータは示せるようにしておくこと						
61				夫婦・単身比	・夫婦入居戸数、単身入居戸数のデータを示せるようにしておくこと						
62	入居期間			・入居者の入居期間は集中しない方が、経営の安定化のためには望ましい ・長期入居の方が多く、新規に入居するのに仲間に入っていくかどうかが不安に思う者もいる							
64	入居者の状況			入居者	顔色、表情、ふるまい、相性	・入居者の顔色、表情の善し悪しは施設運営が適切に行われているか否かのバロメーターである ・入居者の表情は明るい、顔色が良い、笑顔が見られるか、入居者同士の会話が見られるか、常に状況を把握し、改善策を講ずること					
65		食事の様子	・みなり、服装や食べ方の善し悪し、会話があるか無いかも、施設運営が反映するので常に状況を把握し、改善策を講ずること								
66		アクティビティやレクリエーション、入浴の様子	・楽しく、取り組んでいるか、楽しく入浴できているか、表情や姿や会話を観察し、良くなければ改善策を講ずること								
67		館内の雰囲気	館内の人気	・ロビーやデイルームなど共用部に入居者が少ないのは、部屋に引きこもっているからである ・イベントやサークル活動が不活発だったリハビリ、入居者やスタッフとの日頃のコミュニケーションが低調なためであり、これらを活発にするよう、スタッフが支援すること							
68			家族等訪問客	・家族の訪問が多いのは入居者の心の支えにもなるし、入居募集にもメリットがある ・日常的な家族への挨拶やコミュニケーションを良くしたり、イベントへ参加を呼び掛けたりして、家族が訪問しやすいようにする							
69			印象、居心地	・館内に入ったときの雰囲気、堅苦しい、よそよそしい感じではなく、かアットホームな、明るい、寛げる雰囲気をつくること							
70		入居者の活動	運営懇談会への出席	・一部の方だけでなく、出来るだけ多数が出席できるようにする ・介護型では、家族向けの試食会や講演会を同時に開催したりする							
71			イベント等への参加	・一部の方だけでなく、出来るだけ多数が参加できるようにする(強制はいけない) ・アンケートで希望を聞いたり、皆が楽しめる参加型のイベントにする							
72			サークル活動への参加	・一部の方だけでなく、出来るだけ多数が参加できるようにする ・アンケートで参加したサークルの希望をとったり、新しいサークルの開設の支援をする							

■施設類型別整備・運営ガイドライン（3）

No.	大項目	中項目	小項目	整備・運営ガイドライン ※施設別に該当する項目を網掛けした	1 介護付有 料老人 ホーム (介護型) 特定施設 ケアハウ ス、サ高 住含む	2 介護付有 料老人 ホーム(自 立型)特 定施設ケ アハウ ス、サ高 住含む	3 住宅型有 料老人 ホーム (介護型)	4 住宅型有 料老人 ホーム (自立型)	5 サービス 付き高齢 者向け住 宅(介護 型)	6 サービス 付き高齢 者向け住 宅(自立 型)	
73	立地環境	所在地	住所								
74			住環境	騒音、嫌悪施設の有無、道路の危険性	・施設周囲に騒音や振動、埃、悪臭等がなるべく無いこと ・施設出入り口付近の道路の安全性が確保されていること						
75		地形、高低差		・敷地内外は平坦であること ・施設周辺の道が急な坂道や階段で無いこと							
76		日当たり・眺望		・居室内やデイルームは日中は照明が無くとも明るいこと ・建物は高い建物に囲まれてなくて、居室内やデイルームからの眺望が良いこと							
77		地域との関係		周辺の人口密度	・人里離れた過疎な立地でなく、周辺に適度に住宅が見られること						
78			ボランティア受入れ	・ボランティアの受け入れには積極的であること ・ただし、ボランティアはむやみに受け入れず、施設側で審査して、決めたルールに従って活動してもらう							
79			近隣住民側の受け入れ	・イベント等に地域住民に参加してもらい交流機会を持つこと ・住まいであるので、出入り自由といった開放的にする必要は無い							
80		利便性	交通利便性	・最寄駅から徒歩圏内であること。できれば10分以内が望ましい ・バス便であれば、バス停から近いこと							
81			生活利便性	・徒歩10分圏内に生活利便施設(商業施設、銀行や郵便局、行政機関、美容院(女性の場合))、安全に歩いていける公園があること							
82			周辺の医療施設の配置	・周辺(概ね1km)に協力医療機関、高齢者に受診頻度の高い診療科目の医院、病院があること							
83	安全・防災対策	緊急時対応	消防訓練	・年2回、定期的に避難訓練を行うこと ・職員はなるべく多く参加させること							
84			対応マニュアルの周知	・緊急時の対応や連絡方法を文書やマニュアルで分かりやすく示し、見やすいところに置くこと ・職員には内容を研修等で周知させること							
85			対応組織・連絡体制	・緊急時の連絡網や、対応体制を定め、周知しておくこと							
86		安全性	耐震性	・建物は新耐震基準に適合させること(新築であれば当然クリア) ・新耐震基準以前の建物であれば、耐震補強等すること							
87			防災・緊急対応設備	・AEDを分かりやすい所に設置する ・共用部、居室へスプリンクラーが設置すること(当然クリア)							
88			バリアフリー化	・法令順守すること ・以下留意する。①段差解消への配慮、②手すりの設置(取り付け可能な構造)、③浴室入口の戸の開け閉めのしやすさと十分な幅、④浴室床材のすべりにくさ、⑤居室内の生活リズムセンサー設置(自立型)、⑥トイレドアの戸の開け閉めのしやすさと十分な幅、⑦車いすで館内が動きやすいこと(毛足の長い絨毯は不可)、⑧階段や段差のある所など危険箇所では表示や色彩、照明に留意すること							
89			避難路の安全性確保	・館内での避難路は分かりやすく表示すること ・避難がしやすい動線、避難路がわかりやすい設計とすること							
90		商品構成する要素	ケアスタッフ体制	対入居者配置比率	要介護者に対するケアスタッフの配置は2.5対1以上とする						
91				日中配置人数	・食事や入浴の時間帯等人手のかかる時間帯やそうでない時間帯のメリハリを考えた配置とする ・一週間の中でも、行事や入浴の有無によりメリハリをつける						
92				夜間配置人数	(特定施設の場合) ・夜勤者は全館で仮眠時に備え最低2人は必要。原則フロアで1人は確保 ・入居者20人に1人以上配置するのが望ましい ・夜勤は非常勤職員でなく、入居者の日中の状況を知っている常勤職員が行うこと						
93	職員と介護される入居者の性別			・更衣や排せつ、入浴介助等性別を考慮すべき場合は同性介護とすること							
94	ケアスタッフレベル		技術・資格	・介護職員の有資格者(介護福祉士、ホームヘルパー1、2級)の割合は80%以上とすること ・全員が有資格者となるよう、資格取得を支援すること							
95			経験・勤務年数	・介護経験の浅いものばかりでは不可(経験1年未満は20%以下とする)。ベテランから中堅、新人まで適度に混ざるようにすること							
96			常勤・非常勤比	・非常勤、常勤の割合は常勤中心(常勤換算で50%以上)が望ましい							
97			男女比	・男女が偏らないこと ・入居者数の男女比に沿った比率(常勤換算で2:8~3:7)が良い							
98			年齢構成	・若年層(30歳未満)から中堅層(30歳から50歳)、中高年層(50歳以上)まで偏らずバランスよい構成が良い							
99			採用、退職者数	・離職率(職員数に対して1年間の退職者数の比率)が高い業界であるが、介護サービスの質を維持、向上させること、入居者に無用な不安を与えないために介護職員の離職率は20%以下とすること							
100	サービスの基礎	サービスの提供体制	スタッフの挨拶※外付けサービスの場合、その事業者・スタッフも含む(以下◎印)	・入居者、訪問者に対し相手を見て、きちんと挨拶ができていますか							
101			スタッフの態度◎	・入居者、訪問者への適切な態度を習得させること ・横柄な態度、馴れ馴れしい態度、暴力的・威圧的な態度、裏表のある態度は不可 ・入居者の物を乱暴に扱ったり、目つきが悪かったり、来客を無視したり、睨みつけたりするのは不可 ・やる気のなさそうな態度をしたり、物を頼んだ時に嫌そうな顔をする、館内をパタパタ走りまわっているのは不可							
102		スタッフの言葉遣い◎	・電話での応対含め適切な言葉づかい、丁寧な言葉づかいを習得させること ・入居者や職員を「ちゃんづけ」で呼んでいたり、馴れ馴れしい言葉づかいをするのは不可 ・言葉による拘束(「～してはいけない」)は不可 ・電話にはすぐ出て、適切に対応ができるようにすること								
103		スタッフの身なり◎	・身なり、身だしなみが整っていること ・髪の毛が乱れていたり、不自然に染め毛している、名札をつけていない(介護型の場合)、着衣が不潔だったり、不快感を与える服装、イヤリング・ネックレスを着用する、靴のかかとを踏んでいる、爪は長くて手入れされていない、髪の毛が乱れていたり、不自然に染め毛している、								
104		コミュニケーション◎	※外付けサービスの場合は、その事業所のスタッフも含む ・入居者とは、様々な話題で日常的に会話がなされるようにすること								
105		入居者の訴えや頼みごと、苦情などへの対応◎	※外付けサービスの場合は、その事業所のスタッフも含む ・職員は頼みごとなどを聴く姿勢を持つこと ・ケース記録あるいは苦情報告書等に記録し、改善に取り組むこと								
106		ケア全般教育研修	・研修計画を立て、経験と能力に応じて組織的に実施すること								

■施設類型別整備・運営ガイドライン（４）

No.	大項目	中項目	小項目	整備・運営ガイドライン ※施設別に該当する項目を網掛けした	1 介護付有 料老人 ホーム (介護型) 特定施設 ケアハウ ス、サ高 住含む	2 介護付有 料老人 ホーム(自 立型)特 定施設ケ アハウス 、サ高 住含む	3 住宅型有 料老人 ホーム (介護型)	4 住宅型有 料老人 ホーム (自立型)	5 サービス 付き高齢 者向け住 宅(介護 型)	6 サービス 付き高齢 者向け住 宅(自立 型)				
											※施設別に該当する項目を網掛けした			
107	商品 を 構 成 す る 要 素	サ ー ビ ス	提供 体 制	重 度 時 の 対 応	要介護度が重度になった場合の対応※ ・要介護度が重度(要介護4以上)になった場合も介護対応できること ・あるいは、併設の介護施設に住み替えられること									
108				認知症が重度になった場合の対応※ ・要介護度が重度(要介護4以上)になった場合も対応できること ・あるいは併設の介護施設に住み替えられること										
109				※外付けサービス提供体制の場合	事業者の入居者へのサポート ・事業者は、入居者が適切なケアサービスを受けられるよう、ケアプラン作成や、介護サービス事業者へのクレームについてサポートすること									
110				夜間の職員配置 ・夜間の臨時・緊急時などの対応のため、介護の有資格者(ヘルパー2級以上)を夜間も配置すること										
111				敷地内か建物内の介護サービス事業所の設置 ・小規模多機能居宅介護あるいは、24時間訪問介護サービス事業所が同一敷地内か建物内に併設されていること ・デイサービスセンター、訪問介護事業所の組み合わせでも良い。										
112				サービス提供事業者の選択の自由度 ・入居者は、介護サービス事業者、介護サービスを選択可能とすること										
113				朝昼晩の食事提供 ・食事は頼めば館内で朝昼晩3食提供されること										
114				ケアプランへの入居者の希望の反映◎ ・入居者の様々な要望は、ケース記録に記入し、必要に応じ、適格にケアプランに反映すること ・要望に対応できない場合はできない理由を説明すること										
115				ケアプランを実施した結果の記録◎ ・ケアプランで実施することになっている項目は実際に実施されているか、どの程度実施されているか記録すること										
116				ケアプランは決められたサイクルで見直されているか◎ ・ケアプランは6か月以内毎に定期的に見直すこと										
117				利用者の状態変化に合わせて随時ケアプランの見直しが行われているか◎ ・入居者の状態も変化の具合によっては、定期的な実施時期を待たずに随時ケアプランの見直しすること										
118				認知症ケア教育研修 ・研修計画に沿って、体系的な研修を実施すること ・認知症介護実践者研修、認知症介護実践リーダー研修等外部研修を活用すること										
119				認知症療法・リハ ・効果のあるとされる回想法や学習療法等を導入し活用すること ・表面的な真似で取り組むのではなく、外部教育機関も活用し、計画的組織的体系的に取り組むこと										
120				重度化時の対応方法◎ ・認知症が重くなった場合の扱いについては方針(重度まで対応する、病院等へ移す)を決めること ・現時点では困難でも、対応できるよう、経験・ノウハウを蓄積し、人材を育成すること										
121				認知症入居者の居室配置(混住か隔離か)◎ ・中重度の認知症の入居者のために、専用のゾーン(認知症フロア又はユニット)に集めて介護するの か、あるいは、しない(混住する)のか方針を決めること ・専用フロアを設けるならば、ユニットケア方式をとること										
122				内 容 と 質 ・ レ ベ ル	介 護 サ ー ビ ス	食事介助◎ ・介助が必要な人には食べるペースに合わせて、話しかけながらゆっくり食事介助すること ・食べこぼしで汚れた入居者の口の周りや衣服は汚れたままにせず、速やかに拭き取り、きれいにすること ・誤嚥・窒息を防止するため、リスクのある方のリストをつくり、食事席を決めて職員が介助、見守りをする								
123						入浴介助◎ ・入浴回数は週3回が望ましく、入浴時間も希望にできるだけ応じること ・重度までできれば個別浴槽での入浴ができるようにし、機械浴はなるべく利用しない ・声掛けしながら、身体は丁寧に洗い、ゆっくり入浴できるようにすること ・入浴できない場合は代わりに清拭をすること ・お湯や浴室などの温度は適温にすること								
124						排泄介助◎ ・オムツ交換は定時に加えて随時必要時に行うこと ・排泄時のプライバシーを守ること ・排泄介助の時は排便時のみならず排尿の際も清拭すること ・排泄パターンと原因の把握に努め、計画的におむつ外しに取り組むこと								
125						整容・更衣◎ ・入居者の身なり、服装はみずばらしくないよう、汚れがないよう身だしなみに気を付けること								
126						定期的安否確認◎ ・定期的な巡回・安否確認・巡回をすること。入居者の状況によっては随時おこなうこと								
127	認知症ケア◎ ・認知症だからといって職員には入居者を子供扱いさせないこと ・認知症の有無で入居者に対する態度を変えるようなことはさせないこと													
128	居室清掃、洗濯等家事援助サービス ・洗濯は汚物との分別をすること ・月額利用料内で居室清掃は週2回、リネン交換は週1回、日常洗濯は週3回行うことが望ましい													
129	生活相談 ・担当者(生活相談員)は専任とし、社会福祉士等有資格者で、随時相談に応ずることが望ましい													
130	フロントサービス ・窓口あるいは近くにいつもスタッフを配置し、気軽に話しかけやすく笑顔で応じるようにすること、挨拶は笑顔ですること													
131	買い物代行 ・買い物代行サービスは月額利用料の中で週1回実施することが望ましい													
132	送迎 ・送迎サービスは利用料の範囲内で実施することが望ましい ・定期便、定期ルートその他、出来るだけ希望に応じること													
133	通院介助 ・協力医療機関への通院介助は月額利用料の中で行うこと ・協力医療機関でなくても、近隣の医療機関やよく使う病院への通院介助も同様とすることが望ましい													
134	入院時対応(面会、洗濯物交換) ・利用料の中で週2回以上実施することが望ましい													

■施設類型別整備・運営ガイドライン（5）

No.	大項目	中項目	小項目	整備・運営ガイドライン	1 介護付有 料老人 ホーム (介護型) 特定施設 ケアハウ ス、サ高 住含む	2 介護付有 料老人 ホーム(自 立型)特 定施設ケ アハウス 、サ高 住含む	3 住宅型有 料老人 ホーム (介護型)	4 住宅型有 料老人 ホーム (自立型)	5 サービス 付き高齢 者向け住 宅(介護 型)	6 サービス 付き高齢 者向け住 宅(自立 型)	
											※施設別に該当する項目を網掛けした
135	サービス	内容と質・レベル	食事サービス	内容・味・固さ	・味が美味しいのは前提として ・料理は適温(温かいものは温かく、冷たいものは冷たいか)で出されること ・固くないこと、柔らかすぎないこと ・お茶は熱く美味しいこと						
136				メニューの豊富さ	・季節の食材をなるべく使うこと ・季節行事を意識したメニューを出すこと						
137				メニューは選択制か	・朝はパンとご飯が選べること ・主菜が魚か肉等選べれば望ましい						
138				食事内容の改善への取り組み	・年2回以上、定期的な食事のアンケートを実施し、結果を公表し改善に活用すること						
139				治療・介護食対応	・治療食(減塩等)・介護食(とろみ、流動、刻み等)は基本的には追加料金無しで対応することが望ましい。他の食材を加える場合は除く						
140				食事の待ち時間、食事時間帯	・入居者が食堂に来たら、待たせず速やかに食事を出すこと ・食事時間は同じではなく、入居者のペース、希望に合わせて、ある程度自由を持たせること						
141				居室への食事の配膳下膳	・居室への配膳下膳は、体調不良等の事情があれば利用料内で提供すること						
142				食事の調理方法	・外注か直営か、調理方法(厨房内調理、センター調理等)について情報を公表すること						
143				食材の産地、調達等	・冷凍食材使用に依存するのは好ましくない ・冷凍食材使用の有無、産地を表示すること						
144				食事の予約、キャンセル方法	・注文とキャンセルの方法、期限、費用精算の方法を示しておくこと ・予約無しでも食べた分だけ支払うことができれば望ましいが、予約やキャンセルの期限は早すぎないようにすること(24時間前まで等とする)						
145				食堂設え・雰囲気	・食器はメラミンでなく、できるだけ陶磁器を使用することが望ましい ・食堂は花や置物、掲示等工夫し、季節感演出された温かい雰囲気を醸成すること						
146				いきがい活動	イベント(館内)、アクティビティ	・入居者の年齢、性別、心身状況、希望に配慮して、多彩なプログラムを実施すること ・館内へ案内チラシや写真、予定表等掲示して活動内容をわかりやすく伝えること ・参加はあくまで本人の希望によるものとし、強制しないこと ・四季の季節に合った行事(1月の新年会、2月の節分、3月のひな祭り、5月の節句、7月の七夕祭り、8月の盆踊り、9月のお月見、敬老会、文化祭、運動会、12月のクリスマスや忘年会)を企画し実施すること					
147					外出(散歩、遠出、旅行)	・一人では外出できない方の多い介護型の場合、外出行事は月1回以上近隣の散歩などは毎週行うこと ・春夏秋冬季節に合った内容(正月の初詣、4月の花見、秋の紅葉狩り等)の小旅行を企画し実施すること					
148					サークル活動支援	・自立型では、サークルの活動を側面から支援すること(サークル開設の支援や、活動場所の提供、サークルの掲示スペースを設けて広報を支援) ・介護型では、アクティビティと重なることが多いが、入居者の希望や能力、経験に着目して、サークルの立ち上げ、募集を支援する。					
149					館内販売	・自立型であっても、買い物不便な立地では特に、日常生活に必要なもの売店の設置が望ましい ・それ以外にも、店舗の協力を得て、館内で定期的に販売イベント、出張販売会を開催するのが望ましい					
150	商品構成する要素	医療支援体制	内部体制・内容	配置体制	・看護師が365日中時間帯は年中配置されることが望ましい。 ・夜間も看護師が配置されれば理想的であるが、当番制のオンコール体制ができれば望ましい。						
151				看護職員と介護職員とのチームワーク◎	・看護職員と介護職員のチームワークが良く連携がとれていること ・看護職員が介護職員を高圧的態度で指示命令をしていないこと						
152				医療に必要な入居者への対応◎	・慢性疾患、持病がある場合、対応可能か(透析、経管栄養、胃ろう、在宅酸素、末期がん他)どうかは、施設側の体制、能力によるが、受け入れ基準は作成しておくこと ・介護看護の責任者を含め組織的に検討して入居判定をする体制をつくること						
153				看取り(ターミナルケア)対応◎	・看取り対応可能かどうかは、施設側の体制、能力によるが、入居者と家族とは看取りについての対応方針、対応可能な範囲について協議し確認しておくこと ・入居者のかかりつけ医、介護看護の責任者を含め組織的に検討して対応体制をつくること						
154				服薬管理◎	・誤って投薬したり、飲ませ忘れないようトラブルを防止するの改善をすること ・職員は自分の目で、入居者が服薬したことを確認すること						
155				施設設備、居室配置	・医療依存度の高い方を受け入れる場合は必要な医療関連設備を用意すること ・見守りしやすいようにケアスタッフ(特に看護職員)の控室近くの居室へ入居させるなど留意すること						
156				協力医療機関との連携◎	・入居者に対して、医師には介護、看護職員と効果的な連携をとってもらうこと						
157				リハビリ	担当者の能力・資格	・看護職員の兼務ではなく、専門スタッフ(PT、OT等)の配置が望ましい ・専門スタッフは常勤でなくも非常勤でも良い					
158					実施時間・頻度	・リハビリ対象者に必要な頻度と実施時間を確保すること					
159					実施施設・設備内容	・なるべく、食堂との兼用ではなく、専用の機能訓練室を設けること ・高価な機器は必要ないが歩行訓練用の平行棒、肩関節運動用のプリー等基本的な機器は揃えること					
160	協力医療機関	医療機関・医師の能力・腕	・協力医療機関は評判が良いか、流行っているかどうか確認して選定すること								
161		協力医療機関の診療内容	・高齢者の受診頻度の高い診療科目があること ・在宅療養支援診療所(在宅診療)登録していることが望ましい								
162		熱発、事故等緊急時の対応	・急な発熱などの場合に休日夜間を問わず、施設から協力医療機関に連絡が取れ、指示が得られる体制をとること ・必要に応じて、施設での処置方法を指示したり、医師が駆けつけたり、医療機関への搬送指示等が得られること								
163		アクセス:所在地、時間距離	・協力医療機関(かかりつけ医)はホームからは遠隔でないこと、遠くても車で15分以内であること								
164		他病院等との連携	・協力医療機関には、専門外や入院手術が必要な時に適切な医療機関へ紹介してもらえるよう連携体制を作らせること(こういった連携体制をもったところを協力医療機関として確保すること)								
165	建物・設備	建物概要	定員・居室数	・スケールメリットを生かし、経営効率を良くするには大規模の方が有利だが、介護型では管理の行き届くこと、家族的な雰囲気を重視する面からは大きすぎるのは避けること							
166			構造・階数	・介護型では、避難や外出のしやすさから低層(平屋か2階建て)の建物が良い。上下移動が少なく済む階数が低い方が運営もしやすい。 ・一方、自立型では自らが歩くので、低層建物にしても、居室と日常よく使うレストラン、大浴場等の共用部、エレベーターからの距離があまりにも遠くなりすぎるような長い動線の建物とはしない。その場合、高層にした方が、エレベーターを使えば動線が短くなるので良い。							
167			竣工年(築後年数)	・基本的に建物は築後、新しい方が良い。特に自立型は長期に住むため ・新耐震基準施行前の1981年5月以前着工であれば耐震性を確認し、強度不足の場合は補強工事を行うこと							
169			改修する場合	・改修により施設を開設するのであれば、構造上、改修の難しい物件は避けること ・新築であれば基本的にはバリアフリーについては問題ないが、改修だと、建物の構造上、バリアフリーが徹底できない場合があり、やむを得ない段差や、廊下幅や居室や施設面での狭さが生じてしまう							
170			修繕計画策定と実施	・中長期的な修繕計画を策定し、費用を確保しておくこと ・計画通りに実施すること							

■施設類型別整備・運営ガイドライン（6）

No.	大項目	中項目	小項目	整備・運営ガイドライン	1 介護付有 料老人 ホーム (介護型) 特定施設 ケアハウ ス、サ高 住含む	2 介護付有 料老人 ホーム(自 立型)特 定施設ケ アハウ ス、サ高 住含む	3 住宅型有 料老人 ホーム (介護型)	4 住宅型有 料老人 ホーム (自立型)	5 サービス 付き高齢 者向け住 宅(介護 型)	6 サービス 付き高齢 者向け住 宅(自立 型)		
											※施設別に該当する項目を網掛けした	
171	商品 を 構 成 す る 要 素	建 物 ・ 設 備	内 容 ・ ス ペ ー ク	建物全体	<ul style="list-style-type: none"> 建物の外観、ロビー、レストラン等共用部の設えが、居室に比べ、不自然に豪華すぎるのは不可 全体に釣り合いが取れ、質素でも良い雰囲気をつくるようにすること 							
172				居室	有料老人ホーム:自立型 <ul style="list-style-type: none"> トイレは寝室から近いこと(直接出入りできること) キッチンが通常の調理が十分できる(コンロは2口以上)こと 洗濯機置き場があること ナースコールは寝室と各部屋とトイレ、浴室に設置する(3か所以上) <介護居室と共通> <ul style="list-style-type: none"> 収納スペースを充分確保する 窓は遮音性、断熱性に優れたペアガラス仕様とする 外部、隣室との遮音性を高くする 床材は転倒時にショックを充分和らげる(タイルカーペット又は、コルク、クッションフロア)材質とする(介護居室) 個室で、居室面積18㎡以上 居室入り口は幅1m以上 居室間口は3.1m以上 居室内に十分な広さの専用トイレがある トイレの入り口幅は1m以上 トイレ間仕切りは引き戸で、開閉しやすい ナースコールはトイレと部屋に設置する(2か所) 							
					有料老人ホーム:介護型 <ul style="list-style-type: none"> 個室で、居室面積18㎡以上 居室入り口は幅1m以上 居室間口は3.1m以上 居室内に十分な広さの専用トイレがある トイレの入り口幅は1m以上 トイレ間仕切りはプライバシー確保のためカーテンでなく引き戸で、開閉しやすいこと ナースコールはベッドサイドとトイレ内の2か所に設置する 収納スペースを充分確保する 窓は遮音性、断熱性に優れたペアガラス仕様とする 外部、隣室との遮音性を高める 床材は転倒時にショックを充分和らげる(タイルカーペット又は、コルク、クッションフロア)材質とする 							
					サービス付き高齢者向け住宅:自立型 <ul style="list-style-type: none"> トイレは寝室から近いこと(直接出入りできること) キッチンが通常の調理が十分できる(コンロは2口以上)こと 洗濯機置き場があること ナースコールは部屋とトイレ、浴室計3か所 収納スペースは充分確保する 窓は遮音性、断熱性に優れたペアガラス仕様とする 外部、隣室との遮音性を高める 床材は転倒時にショックを充分和らげる材質(タイルカーペット又は、コルク、クッションフロア)とする 							
					サービス付き高齢者向け住宅:介護型 <ul style="list-style-type: none"> 居室入り口は幅1m以上 居室内に十分な広さの専用トイレがある トイレの入り口は1m以上 トイレ間仕切りはプライバシー確保のためカーテンでなく引き戸で、開閉しやすいこと ナースコールはトイレと部屋とトイレの2か所 収納スペースは充分 窓は遮音性、断熱性に優れたペアガラス仕様 外部、隣室との遮音性を高める 床材は転倒時にショックを充分和らげる材質(タイルカーペット又は、コルク、クッションフロア)とする 							
173				共用施設	有料老人ホーム:自立型 <ul style="list-style-type: none"> 自立棟(フロア)の共用施設は利用度の高いものを中心に充実させること(食堂、リビング、大浴場、活動用諸室) 部屋数は少なくとも、多目的に使えるスペースを用意すること(イベントや集会、会議室、ダンス、体操、音楽、映画鑑賞等) 利用度が低いもの、維持管理コスト負担の大きい施設の設置は避ける(温水プール、AVルーム、和室、陶芸室等) ●自立棟(フロア)と介護棟(フロア)がある場合の介護棟(フロア)部分について 介護居室の定員は住み替え用に、一般居室定員の20%以上設けること エレベーター(ELV)は介護型では定員30人から50人あたり1機必要。1台はストレッチャーが入ること 廊下幅はどこでも1.8m以上確保すること 脱衣室、食堂居間の近くに共用トイレを設けること 移動の便を考え、浴室は各居住フロアに設置すること 大風呂より、個別浴槽を設ける ヘルパーステーションからは死角なく、フロア全体が見守りやすく、動線も短い設計の建物とすること 3階建て以上の場合、移動の便を考え、食堂は1か所ではなく、各階に設けること 少人数(10人前後での)単位のユニットケアの導入が望ましい 							
					有料老人ホーム:介護型、サービス付き高齢者向け住宅:介護型 <ul style="list-style-type: none"> ELVは定員30人から50人あたり、1機必要。1台はストレッチャーが入ること 廊下幅はどこでも1.8m以上確保すること 脱衣室、食堂居間の近くに共用トイレを設けること 浴室は個別浴槽で居室のある各階に設置すること ヘルパーステーションから死角なく居住フロア全体が見守りやすい、動線の短い設計の建物とすること 3階建て以上の場合、移動の便を考え、食堂は1か所ではなく、各階に設けること 少人数(10人前後での)単位のユニットケアの導入が望ましい 							
					サービス付き高齢者向け住宅:自立型 <ul style="list-style-type: none"> 共用施設は利用度の高いものを中心に充実させること(食堂、リビング、大浴場、活動用多目的室) 							
174					屋外施設	<ul style="list-style-type: none"> 敷地内に散歩や日光浴のできる屋外スペース(屋上含め)を出来るだけ設けること 暑い日差しを遮る木陰が確保できれば望ましい 						
175					建物全体	<ul style="list-style-type: none"> 建物は外壁や窓ガラス、廊下等を定期的に入れ、清掃し、清潔を保つこと 						
176		清掃・清潔・手入れ等	(介護居室)居室(水回り、床)	<ul style="list-style-type: none"> ●介護居室について トイレ、洗面の水回り部分は清潔に保つこと 床下(特にベッド下)にゴミやほこりが溜まらぬよう掃除をすること シーツ等ベッド周りが汚れたままになっていないか清潔に注意すること 								
177		共用施設、トイレ、浴室、職員室	<ul style="list-style-type: none"> 外から見えにくくとも裏口・事務所内は定期的に掃除すること 脱衣室、浴室内は毎日掃除し清潔と保ち、備品等整理整頓すること 共用トイレ・汚物処理室は周辺に匂いが発生せぬよう衛生、脱臭、換気に留意する。 使用頻度の高い、食堂・ダイニングの床下には食材やゴミ等は落ちてないよう、頻回に清掃する。 									
178		屋外施設・庭木	<ul style="list-style-type: none"> 敷地の地面は雑草は伸び放題でなく、定期的に除草すること 庭木、外回りの樹木は枝が伸び放題等、見苦しくないよう、剪定、手入れをすること 屋外の資材、ゴミ置き場も散乱しないよう整理整頓すること 									