

西宮市からのお知らせ

○（有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅事業者向け）有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅入居者の適正なサービス提供の確保について

（ア）概要

有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅の入居者の医療・介護サービスは、**入居者やその家族が自由な選択により選び決めるべき**ところ、今年度厚労省が実施した調査において、下記のように、特定の医療・介護サービスの提供に限定又は誘導している事例や入居者に過剰なサービス提供を求める事例が全国的に見受けられています。

- ・ 特定の医療サービス（医療機関、訪問看護事業所等）・介護サービス（居宅介護支援（介護予防支援）事業所、居宅（介護予防）サービス事業所）の契約を入居条件としている。
- ・ 入居に当たり、有料老人ホーム施設長から、入居希望者が以前から利用していた介護等サービス事業所から、有料老人ホーム併設（又は系列）の介護等サービス事業所の変更を求められた。
- ・ 入居希望者は、有料老人ホーム入居前から利用している居宅介護支援事業所のケアマネジャーがホーム入居後も引き続き担当することを希望していたにも関わらず、有料老人ホーム法人本部職員から、「ホームが指定した居宅介護支援事業所に変更しないと入居契約を断わざるを得ない」と言われた。
- ・ 有料老人ホーム施設長から、特定の介護サービス事業所を利用しなければ家賃を上げることになると言われた。
- ・ 入居に当たり、ケアマネジャーから、ホーム併設の居宅サービス事業所の利用を加えたケアプランに変更するよう求められた。

こうした事例は、国の『有料老人ホーム設置運営標準指導指針』に基づき本市が定めた本市の指導指針において不適切であると認められます。

また、本調査では報告されていませんが、有料老人ホームの設置者が、医療機関や医師（歯科を含む。）に対して、入居者を患者として紹介する対価として金品を要求するといった事例についても、不適切です。

（イ）有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅事業者へのお願い

- ・ 『西宮市有料老人ホーム設置運営指導指針』及び『西宮市サービス付き高齢者向け住宅運営指導指針』の確認をお願いします。

- ・ 住宅型有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅においては、次の対応をお願いします。
 - ① 別添資料の住宅型有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅運営事業者・職員向けパンフレット「あなたの住まいの入居者は、望んでいる介護保険サービスを受けることができますか？」を職員に周知をお願いします。
 - ② 別添資料の利用者、家族向けパンフレット「高齢者向け住まいでの介護保険サービス利用にあたって確認したいポイント」について、施設内の掲示や配布により、入居者及び家族への周知をお願いします。

(参考)『西宮市有料老人ホーム設置運営指導指針』

第7章 施設の管理・運営

3 医療機関等との連携

- (1) ～(4)略
- (5) 入居者が、医療機関等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、当該医療機関等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。
- (6) 医療機関等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等において診療を受けるように誘引してはならないこと。

4 介護サービス事業所との関係

- (1) 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。
- (2) 入居者の介護サービスの利用にあたっては、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。
- (3) 入居者が希望する介護サービスの利用を妨げないこと。

※西宮市サービス付き高齢者向け住宅運営指導指針においても、同様の規定があります。

○日本放送協会との放送受信契約の入居者等への説明について

厚生労働省より、別添資料のとおり「日本放送協会との放送受信契約の入居者等への説明について」（令和5年5月15日付事務連絡）に基づき、表題について周知依頼がありました。

有料老人ホームの入居に伴って入居者やその家族が受信料契約に関する必要な手続きが漏れ、例えば、受信料が入居前の居宅分と有料老人ホーム分の二重で引き落とされるなど、入居者に不利益が生じないように、別添資料「お手続き確認のご案内（入居者配布用）」について、入居者に周知をお願いします。

○西宮市有料老人ホーム（サービス付き高齢者向け住宅）運営指導指針における経過措置の終了について

令和4年4月1日付で「西宮市有料老人ホーム設置運営指導指針」、「西宮市サービス付き高齢者向け住宅運営指導指針」を改正した際、経過措置をもうけた下記事項については、令和6年3月31日をもって経過措置を終了としますので、ご対応をお願いします。

【経過措置を終了する事項】

ア 認知症介護基礎研修の受講の義務付け

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項に規定する政令で定める者等の資格を有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。

（補足）

新たに採用した職員については採用後1年間の猶予期間をもうけている。

イ 業務継続に向けた取組の強化

- ・ 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（業務継続計画）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。
- ・ 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実施すること。
- ・ 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。

(補足)

- ・ 業務継続計画のひな形や作成に係る研修動画については、下記厚労省ホームページを参照してください。なお、必ずしも厚労省ホームページに掲載されているひな形を用いて作成する必要はありません。

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureis
ha/douga_00002.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureis
ha/douga_00002.html)

ウ 感染症予防のための研修及び訓練の定期的な実施

エ 高齢者虐待の防止等

- ・ 虐待防止委員会を定期的開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ること。
- ・ 虐待の防止のための指針を整備すること。
- ・ 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。
- ・ 上記3点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。

○事故報告について

有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅において事故が発生した場合は、本市指導指針に従い、速やかに次の措置を講じるようお願いします。

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、速やかに本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 上記の事故の状況及び事故に際して採った措置について記録すること。

ウ 本市が定めた「西宮市介護保険サービス事業者等における事故等発生時の報告及び苦情等の対応取扱要領」に沿い、本市に報告すべき事故について報告すること。

エ 設置者の責めに帰すべき事由により、入居者に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。

(補足)

事故報告書の様式は下記の西宮市ホームページに掲載しております。

「有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅の設置運営について～事業者の方へ～」

<https://www.nishi.or.jp/jigyoshajoho/kaigojigyo/tetsuzuki/yuryoroin.html>

○参考

- ・ 西宮市有料老人ホーム設置運営指導指針、西宮市サービス付き高齢者向け住宅運営指針は、下記西宮市ホームページに掲載しております。

「有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅の設置運営について～事業者の方へ～」

<https://www.nishi.or.jp/jigyoshajoho/kaigojigyo/tetsuzuki/yuryoroin.html>

住宅型有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅の
運営事業者・職員の皆様へ

あなたの住まいの入居者は、
望んでいる介護保険サービスを受け
ることができていますか？

住宅型有料老人ホーム、
サービス付き高齢者向け住宅における
ケアマネジメント等の考え方



2022年3月

令和3年度 厚生労働省 老人保健健康増進等事業
「サービス付き高齢者向け住宅等における
適正なケアプラン作成に向けた調査研究」

事務局・編集 株式会社日本総合研究所

はじめに

本冊子作成の狙い

- 住宅型有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅（以下、「高齢者向け住まい」または「住まい」といいます）は合計の入居定員が50万人（2020年時点）を超え、高齢期の「住まい」の重要な一角を占めています。
- 一方で、これらの住まい運営法人によって、利用者の意思に沿わない提供者都合のサービス提供が行われている等の問題もしばしば指摘され、適正な運営が求められる状況にあります。こうした高齢者向け住まいにおいて、入居者の状態に応じて適切なサービスが提供されるには、介護保険サービスをめぐる「ケアマネジメント」が適切に行われていることが重要な要素の一つです。
- ここでは、不適切な契約やケアマネジメント、サービス提供に陥っている事例などを確認し、具体的に振り返りができる資料として作成しています。
- 住まい運営事業者・職員の皆様におかれては、今一度、あなたの住まいでこうした不適切な対応が行われていないか、確認してみてください。

住宅型有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅に求められる役割

- 住宅型有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅は、高齢者が介護が必要になっても、安心して自分らしく生活できるための住まいとして、高齢化が進む中での役割が大きくなっています。
- ◆ 高齢者向け住まいは、適正な運営により、地域住民へ「魅力的な住まいの選択肢」を提供することができ、高齢者の安心・安全な日常生活に寄与するもの
 - ◆ 「住まい」「ホーム」部分と「介護サービス」が、それぞれ独立していることにより、「施設」ではなく、入居者の「自宅」として、その人に最適な住環境を提供できることが、これらの制度の大きな利点であり、求められる役割
 - ◆ こうした高齢者向け住まいにおいて、入居者の状態に応じて、適切なサービスが提供されるためには、ケアマネジメントが適切に行われていることも重要な要素

「不適切な対応」の考え方

- 介護保険サービスを利用する入居者について、特定事業所のサービス提供に限定・誘導することや、希望する介護保険サービスの利用を妨げることはあってはなりません。
- 以降では、そうした不適切な対応が行われた場合の行政上の対応や、実際の具体的な「不適切事例」等を紹介します。



具体的な“不適切な対応”事例

こんな対応、していませんか？ ケアマネに要請していませんか？

事例 1 Aさん

デイが週 2 日から 5 日に。
「行かないと食事ができませんよ」

高齢者向け住まいが運営するデイサービスを週 5 日利用
するよう提案された。

自宅で生活しているときは、デイサービスは週 2 回だった
のに…。

「入浴日の週 2 回利用で十分」との希望を住まい職員に
伝えたら、「他の入居者にも毎日利用してもらっています。
デイに行かないと食事が取れませんよ」と取り合ってもら
えなかった。

ケアマネにも相談したが同じ反応で、どうやらケアマネ
は住まいから同じ対応をするように指示を受けているよう
だった。



事例 2 Bさん

体調が悪くてもデイサービスへ。
休む場所もなくつらい…



デイサービスに毎日行くことになっている。体調
が悪く部屋で休みたいと伝えても、「デイサービス
で休んでください」と言われ、毎日1階のデイサ
ービスに連れて行かれる。

しかし、通っているデイサービスには、静養用の
ベット、リクライニング車いす等がなく、席の机
で頭を伏せて休むことしかできない。

事例3 介護サービスの利用が、住まいの値引きの条件に！ Cさん

入居契約時に、値引き（月額1～2万円）することを条件に介護サービスの利用を強要された。
契約書上は本来の正当な金額表示であり、値引きに関する文章は存在しない…。



事例4 値引きを条件に、本人の自由や都合が無視され、通院もできない Dさん

住まいの法人から、「うちの介護保険サービスを利用して、私的な外出・病院受診など含めて住まいの都合に合わせてスケジュールしてくれば、料金を毎月1万円値引する」と言われた。
これではサービスが多い平日は外出できないと言われたことと同じ。自由な時間が多い日曜日には病院が休みなので困っている。

事例5 専門リハビリが必要なのに、外部法人だと利用できない Eさん

専門的なリハビリを受けたくて通所リハビリを利用をしたいと伝えたが、外部の介護保険サービスは利用できないと言われ、高齢者向け住まいが運営しているデイサービスの利用を継続させられた。



不適切な対応に関するチェックリスト

- 以下では、不適切な対応の例を紹介します。あなたの住まいではこうした対応が行われていないか、チェックしてみましょう。

高齢者向け住まいでの不適切な対応に関するチェックリスト

【契約上の問題】

- **特定の介護保険サービスや提供事業所の活用が契約条件として決められていませんか？** または入居者本人や家族としては契約条件と同一視できるような形になっていませんか？
- **本人の状態にかかわらず区分支給限度基準額上限まで特定のサービスを入れることが契約条件になっていませんか？** または契約条件と同一視できるような形になっていませんか？
- 入居契約上特定のサービスを利用すること、併設事業所のサービスを多く利用すること、その他のサービスもふくめ介護保険サービスを多く利用することを**条件に入居費用を割引**していませんか？（利用しなくなった際には入居費用を値上げする・利用者の行動をすべて住まい都合で管理する、など）

【実態としての問題】

- 介護保険サービスの内容が、**本人の希望よりも、特定の法人（住まい運営法人と同じなど）のサービスを優先したもの**になっていませんか？ 例えばご本人の要望や状態に関係なく、併設された同一法人の事業所のサービスを積極的に活用するようにしていませんか？
- 追加サービスが客観的に不要な状態で、ご本人の希望もないのに、**区分支給限度基準額に余裕があるだけで**、住まい運営法人が運営する介護保険サービスを追加していませんか？
- 住まい運営法人には医療系サービスがない場合などに、（その法人の）**別サービスを優先して、医療関連のアセスメントやサービス提供が不足**していることはありませんか？
- 入居時に、**ケアマネジャーからのケアプラン説明をさせない、相談があった場合も住まい職員が説明する**などのケースはありませんか？ 利用票のサインを、**住まい職員が代筆**していることはありませんか？

参考①：高齢者向け住まいにおける「不適切」なケアマネジメント

- 介護保険サービスは、ケアプランの内容を基にして提供されます。高齢者向け住まいにおいて、入居者の状態に応じて、適切なサービスが提供されるためには、ケアマネジメントが適切に行われていることが重要です。
- 高齢者向け住まいのケアマネジメントのあるべき姿については、それぞれの入居者の状態や置かれた状況等、個別具体的なケースで異なるため一概に示すことは困難ですが、「不適切」と疑われる可能性があるケアマネジメントとしては、例えば下記のようなものが挙げられます（特に 1、2、4 は、住まいの不適切な意向により発生する可能性が高いものです）。
- この他、各類型ごとの「不適切な対応例」等の詳細につき、居宅介護支援事業所・ケアマネジャー向けに啓発する冊子も公開していますので、併せてご参照ください。

1 個別性の欠如

利用者個々の意向や課題が考慮されることなく、ケアプランが画一的なものとなっている

2 過剰なサービス

利用者の意向や状態を考慮せず、アセスメントからは必要性が見出せない住まい事業者と同一法人によるサービスを、ケアプランに設定している（その結果として区分支給限度基準額上限までサービスが設定されている、など）

3 サービスの不足

本人の希望するサービスや客観的に必要性の高いと考えられるサービスがケアプランに組み込まれていない、あるいは検討自体なされていない（ケアマネジャーから見て利用者にとって必要なサービスをケアプランに位置付けることが難しい場合がある）

4 事業所選択の権利侵害の懸念

住宅・ホームと同一法人が提供するサービスの利用を、合理的な理由もなく、また利用者の意向も踏まえずに利用者に求めており、この対応にケアマネジャーも同調している（同調せざるを得ない状況にある）

5 ケアマネジメントサイクルの問題

ケアプランの見直しが法定のタイミング（認定更新時や区分変更時）以外では、ほとんど行われていない

※ 上記事項については状況次第（文脈次第）で適切とも不適切ともなり得ます。例えば、「ケアプランが画一的なものとなっている」ことのみをもって不適切であると断定することはできない点に留意が必要です。むしろ、その事象が生じている背景として、入居者の意思や状態等の十分な把握（アセスメント・モニタリング）とそれに応じた的確なサービス選定ができていないかどうか等に注目することが求められます。

上記の事例等の詳細（居宅介護支援事業所・ケアマネジャー向け啓発資料）は**こちら**

「大丈夫？ 知らず知らずのうちに“不適切なケアマネジメント事例”を作り出していないですか？」
—住宅型有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅におけるケアマネジメントの考え方—

https://www.jri.co.jp/MediaLibrary/file/column/opinion/detail/2021_theme63_02

（令和 3 年度 厚生労働省 老人保健健康増進等事業「サービス付き高齢者向け住宅等における適正なケアプラン作成に向けた調査研究」）



参考②：1～5の各不適切事例（パターン）における留意点

- 居宅介護支援事業所・ケアマネジャー向け資料では、前頁の1～5の各不適切事例について、以下のように留意点を示しています。

※ これらは、あくまで十分なアセスメントや多職種連携、法令で定められた頻度の状況確認等の必要な対応が前提であるということには、ご注意ください。

1 個別性の欠如

利用者個々の意向や課題が考慮されることなく、ケアプランが画一的なものとなっている

ケアプラン上に示される記載がそれぞれの入居者で類似する内容になっている場合には「不適切な事例」には該当しません。

2 過剰なサービス

利用者の意向や状態を考慮せず、アセスメントからは必要性が見いだせない住まい事業者と同一法人によるサービスを、ケアプランに設定している（その結果として区分支給限度基準額上限までサービスが設定されている、など）

入居者のケアプランに区分支給限度基準額上限までサービスが盛り込まれている場合には「不適切事例」には該当しません。

3 サービスの不足

本人の希望するサービスや客観的に必要性の高いと考えられるサービスがケアプランに組み込まれていない、あるいは検討自体なされていない（ケアマネジャーから見て利用者にとって必要なサービスをケアプランに位置付けることが難しい場合がある）

ケアプラン上に示されるサービス内容が、仮にある一つの側面から見た際に不足していると思われるといった場合であっても、総合的な判断の結果であれば「不適切事例」には該当しません。

4 事業所選択の権利侵害の懸念

住まいと同一法人が提供するサービスの利用を、合理的な理由もなく、また利用者の意向も踏まえずに利用者に求めており、この対応にケアマネジャーも同調している（同調せざるを得ない状況にある）

仮に住まいに併設された事業所から多くの入居者がサービス提供を受けているといった場合であっても、総合的な判断の結果であれば「不適切事例」には該当しません。

5 ケアマネジメントサイクルの問題

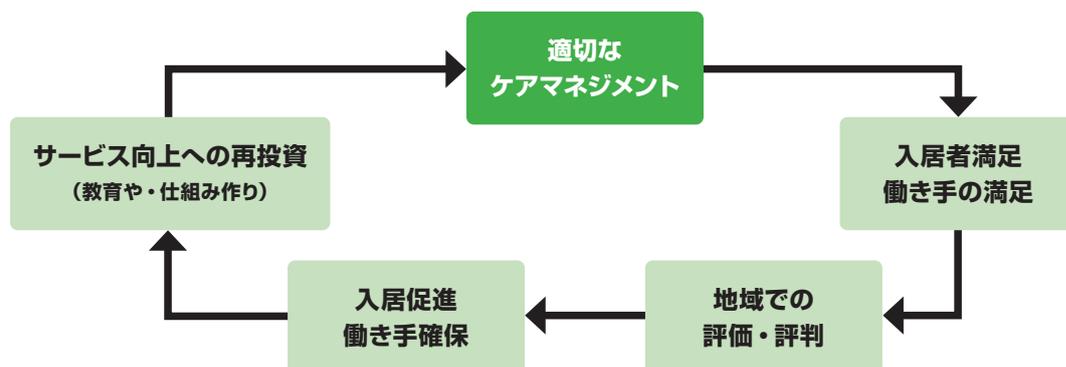
ケアプランの見直しが法定のタイミング（認定更新時や区分変更時）以外では、ほとんど行われていない

アセスメントやモニタリングのタイミング・頻度については、法定基準を満たしていることを前提に、個別の状況で判断しましょう。

単にケアプランの見直しが法定のタイミング以外で行われていないことをもって、「不適切な事例」には該当しません。

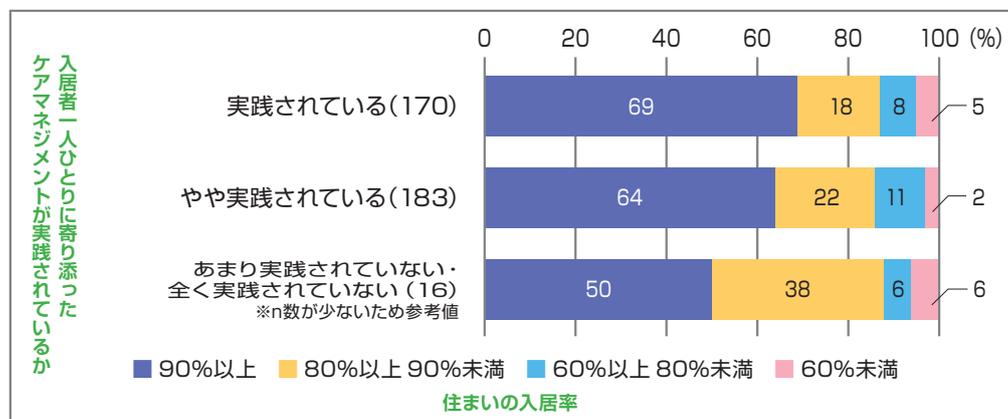
「適切なケアマネジメント」が住まい運営にもたらす効果

- 「適切なケアマネジメント」を行うことは、ケアマネジメントの基本理念や介護支援専門員の基本倫理から必須なことであると同時に、**高齢者向け住まいの運営・経営にとってもプラスの効果**をもたらします。
- 適切なケアマネジメントの結果、入居者の自立支援や希望の実現につながることは、入居者や働き手の満足につながり、地域での評価・評判を向上させることが期待されます。適切なケアマネジメントを行い、下記のような**好循環**を生み出すことが可能です。
- 住まい運営事業者としても、入居者に対して適切なケアマネジメントが行われるような環境づくりに努めましょう。



- 実際、アンケート調査結果からは、「適切なケアマネジメントを行えているかどうか」の住まい側の認識と入居率が関連していることが示唆されます。「適切なケアマネジメントが実践できている」と答える住まいほど、人材確保等の問題を抱える割合が低い傾向にあります。

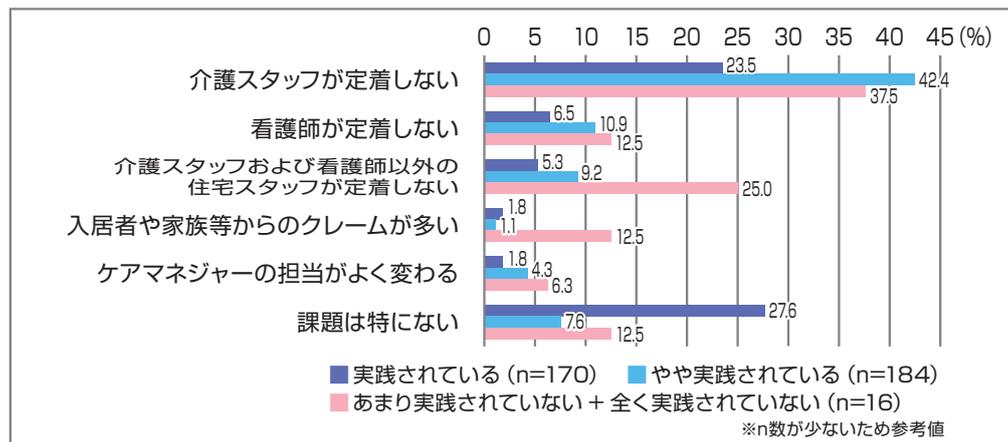
適切なケアマネジメントの実践認識 と その住まいの入居率 (住まい職員回答)



【参考】アンケート調査概要

- 2020年12月～2021年1月実施
- 郵送による質問紙調査
- サービス付き高齢者向け住宅および住宅型有料老人ホーム各1,000件、計2,000件
- 各調査票につき、回答者は以下
 - A: 住まい職員
 - B: 併設居宅のケアマネジャー
 - C: 同一法人居宅(近接等)のケアマネジャー
 - D: 住まい運営法人とは別法人のケアマネジャー
- 有効サンプル数
 - 調査票 A: 376 件
 - 調査票 B: 132 件
 - 調査票 C: 88 件
 - 調査票 D: 162 件

適切なケアマネジメントの実践認識 と その住まいが抱える課題 (住まい職員回答)



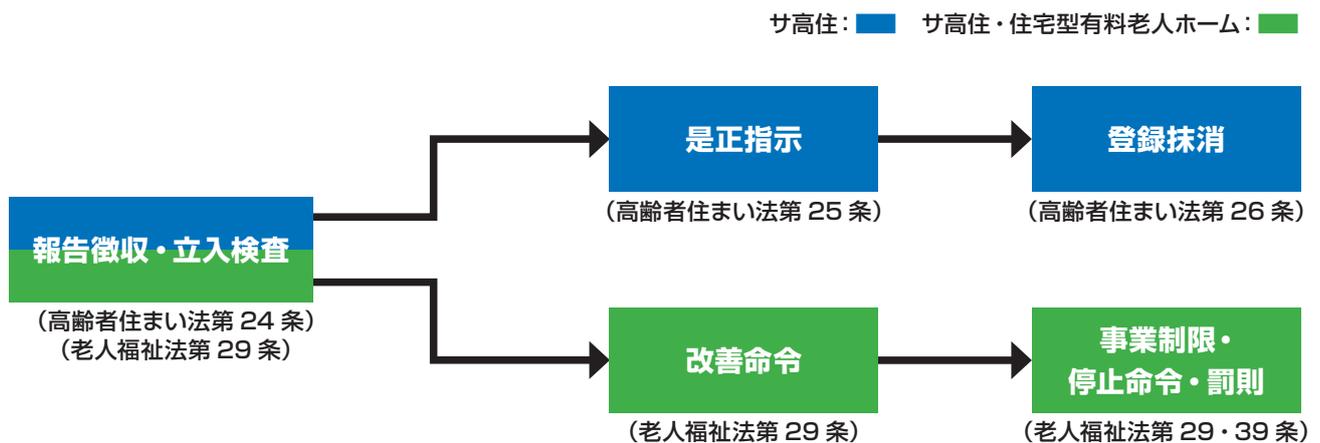
行政上の対応について①

不適切事例の行政上の対応

- いわゆる「不適切事例」に関しては、その内容により、**居宅介護支援事業所に対して**、介護保険法等に基づき、報告徴収・立入検査をはじめとして、勧告・命令や指定取消などが行われる可能性があります。また、**住まい運営事業者に対しても**、老人福祉法、高齢者の居住の安定確保に関する法律等に基づき、指導等が行われる可能性があります。

※根拠条文の詳細については資料末尾を参照（以下同様）

【高齢者向け住まいへの行政上の措置】



【各種措置の対象・講じられるケース】

是正指示：契約締結前の書面交付・説明、入居契約に沿った生活支援サービスの提供に関する違反等

改善命令：入居者の処遇に関する不当な行為・運営に関し入居者の利益を害する行為等

事業制限・停止命令・罰則：上記のような場合であって、入居者の保護のため特に必要がある場合等

【実際に措置が講じられる可能性のあるケース】

特に下記のようなケースは客観的に法令の趣旨に反していると考えられ、住まいに対しては、自治体から上記のような措置がとられる可能性があります。

※口頭で下記のような内容を伝える場合にも注意が必要です。

- ◆ 入居契約の段階で**サービス利用内容（回数や提供事業所）が決められており**、これ自体が契約条件になっている、あるいは、入居者本人や家族としては契約条件と同一視できるような形となっている
- ◆ 入居契約の段階で、**本人の状態にかかわらず区分支給限度基準額上限までサービスを入れる**ことが決められており、これが契約条件になっている、あるいは入居者本人や家族としては契約条件と同一視できるような形となっている
- ◆ 入居契約上特定のサービスを利用すること、併設事業所のサービスを多く利用することあるいはその他のサービスも含め介護保険サービスを多く利用することで入居費用が割引になるとされている（**利用しなくなった際には入居費用を値上げされる・利用者の行動がすべて住まい都合で管理**される）

行政上の対応について②

【対応にあたっての留意点】

①利用者の希望する介護サービスの利用を妨げないこと

- 介護保険サービスの内容は、住まい運営事業者・住まい運営事業者と関係のある事業者などの都合のみで設定してはいけません。
- 介護保険サービスの提供事業者は、住まい運営事業者・住まい運営事業者と関係のある事業者など特定の事業者に限定・誘導してはいけません。
- ケアマネジャーや関係職種と連携し、本人の意思を尊重することに努めましょう。

②居宅介護支援事業所にも悪影響

- こうした不適切な対応がされた場合、住まい運営事業者だけでなく居宅介護支援事業所に対しても行政上の措置が講じられる可能性があります。 居宅介護支援事業所にも大きな悪影響を与えるということを十分認識しておきましょう。
- なお、居宅介護支援事業所への行政上の措置は下記の通りです。

【居宅介護支援事業所への行政上の措置】



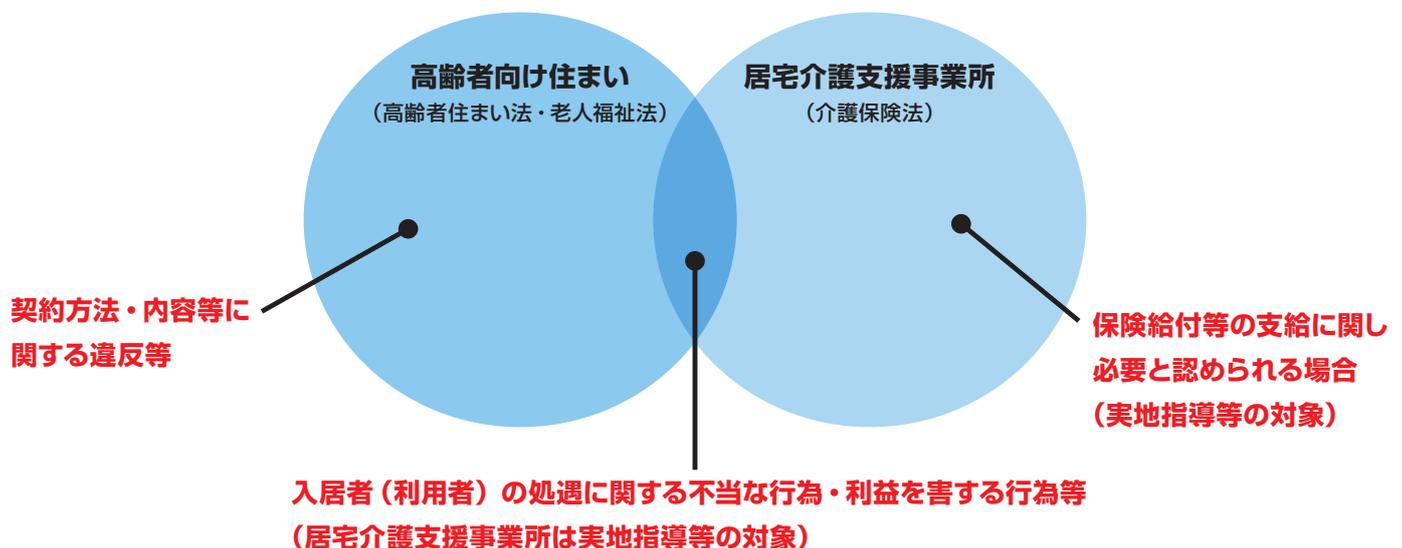
【各種措置の対象・講じられるケース】

報告徴収・立入検査：**保険給付 / 介護サービス費の支給に関し必要と認められる場合**

勧告・命令：運営・設備・人員配置等の基準を満たしていない場合等

指定取消等：上記勧告・命令に違反した場合、不正請求・虚偽報告を行った場合

【行政上の措置が講じられる場合・措置の対象となる行為】



参考：根拠法令

● 老人福祉法（昭和 38 年法律第 133 号）（抄）

（届出等）

第 29 条（略）

2～12（略）

13 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。

14（略）

15 都道府県知事は、有料老人ホームの設置者が第六項から第十一項までの規定に違反したと認めるとき、入居者の処遇に関し不当な行為をし、又はその運営に関し入居者の利益を害する行為をしたと認めるとき、その他入居者の保護のため必要があると認めるときは、当該設置者に対して、その改善に必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

16 都道府県知事は、有料老人ホームの設置者がこの法律その他老人の福祉に関する法律で政令で定めるもの若しくはこれに基づく命令又はこれらに基づく処分に違反した場合であつて、入居者の保護のため特に必要があると認めるときは、当該設置者に対して、その事業の制限又は停止を命ずることができる。

17～19（略）

第 39 条 第十八条の二第一項又は第二十九条第十五項の規定による命令に違反した場合には、当該違反行為をした者は、六月以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

● 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）（抄）

（報告、検査等）

第 24 条 都道府県知事は、この章の規定の施行に必要な限度において、登録事業者又は登録事業者から登録住宅の管理若しくは高齢者生活支援サービスの提供を委託された者（以下この項において「管理等受託者」という。）に対し、その業務に関し必要な報告を求め、又はその職員に、登録事業者若しくは管理等受託者の事務所若しくは登録住宅に立ち入り、その業務の状況若しくは帳簿、書類その他の物件を検査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

2～4（略）

（指示）

第 25 条（略）

2（略）

3 都道府県知事は、登録事業者が第十五条から第十九条までの規定に違反し、又は第二十条の国土交通省令・厚生労働省令で定める事項を遵守していないと認めるときは、当該登録事業者に対し、その是正のために必要な措置をとるべきことを指示することができる。

（登録の取消し）

第 26 条（略）

2 都道府県知事は、登録事業者が次の各号のいずれかに該当するときは、その登録事業の登録を取り消すことができる。

一 第九条第一項又は第十一条第三項の規定に違反したとき。

二 前条の規定による指示に違反したとき。

参考：根拠法令

● 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 8 月 19 日厚生労働省・国土交通省告示第 1 号）（抄）

五 高齢者がその居宅において日常生活を営むために必要な保健医療サービス及び福祉サービスを提供する体制の確保に関する基本的な事項

4 高齢者居宅生活支援サービスの提供

高齢者居宅生活支援サービスを提供する事業者は、高齢者居宅生活支援サービスについて、介護保険法等の関係法令を遵守するとともに、関係するガイドライン等を参考にサービスの向上に努めることが望ましい。

また、入居者が、賃貸人若しくは登録事業者が直接提供する高齢者居宅生活支援サービス又は賃貸人若しくは登録事業者が委託し若しくは提携する事業者が提供する高齢者居宅生活支援サービス以外の外部事業者が提供する高齢者居宅生活支援サービスの利用を希望した場合には、その利用を制限すべきではない。さらに、賃貸人又は登録事業者は、入居者が保健医療サービス又は福祉サービスを利用しようとする場合にあっては、賃貸人若しくは登録事業者が直接提供する保健医療サービス若しくは福祉サービス又は賃貸人若しくは登録事業者が委託し若しくは提携する事業者が提供する保健医療サービス若しくは福祉サービスに限定すべきではない。

高齢者居宅生活支援サービスの提供に当たっては、提供時間、職員の配置、職員の資格の有無等について居住者に十分に説明しておくことが望ましい。

（後略）

● 有料老人ホームの設置運営標準指導指針について【平成 14 年 7 月 18 日老発第 0718003 号・最終改正令和 3 年 4 月 1 日老発 0401 第 14 号厚生労働省老健局長通知】（抄）

8 有料老人ホーム事業の運営

(1)～(8)（略）

(9) 医療機関等との連携

イ～ニ（略）

ホ 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。

ヘ 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。

(10) 介護サービス事業所との関係

イ 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。

ロ 入居者の介護サービスの利用にあっては、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。

ハ 入居者が希望する介護サービスの利用を妨げないこと。

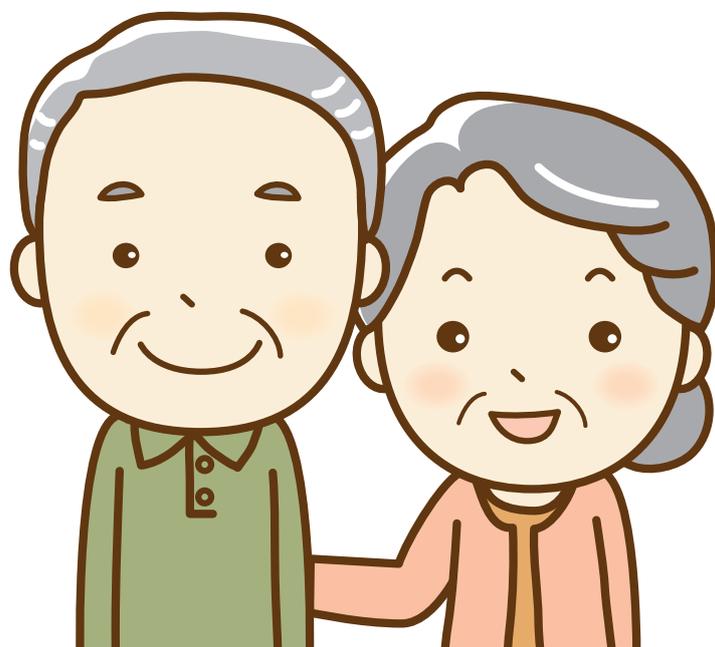
(11)（略）

《《《《 ご利用者さま ご家族さま 》》》》

住宅型有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅に
入居をご検討中 または 入居されているみなさまへ

高齢者向け住まいでの 介護保険サービス 利用にあたって 確認したいポイント

～ご本人らしい暮らしを叶えるために～



2022年3月

令和3年度 厚生労働省 老人保健健康増進等事業
「サービス付き高齢者向け住宅等における
適正なケアプラン作成に向けた調査研究」

本冊子の構成

本冊子では、住宅型有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅にご入居を検討されている、もしくは、現在ご入居されている方が、**高齢者向け住まいで介護保険サービスをご利用になる場合に確認いただきたいポイント**をまとめています。

入居をご検討されている場合と、現在ご入居されている場合とで、お読みいただきたいページを分けて作成しています。

それぞれの場合において、優先順位が高いページには「●」、そうでないものには「△」を記載していますので、以下の表を参考に読み進めてください。

内容	ページ	入居をご検討されている場合	現在ご入居されている場合
住宅型有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅とは	2	●	△
介護保険サービス利用の基本的な考え方	3	●	●
入居検討時に確認したいポイント	4	●	△
高齢者向け住まいでの介護保険サービス利用に関するチェックリスト	5	△	●
確認してみましょう！不適切なケース例	6	△	●
高齢者向け住まいでの介護保険サービス利用に関する相談窓口	7	●	●



住宅型有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅とは

住宅型有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅は、高齢者が安全に暮らしやすいバリアフリー設計となっているなど、食事や一人暮らしの不安などを感じている高齢者の方にとって、**必要な支援を受けながら、ご本人らしい暮らしを実現できる「住まい」**です。

制度上、住宅型有料老人ホームとサービス付き高齢者向け住宅とは、以下のような違いはありますが、むしろ住宅の種類よりも、運営事業者の考え方などが高齢者向け住まいの特徴に反映されていることも多くなっています。

介護保険サービスの利用にあたって、この2つの住宅は、介護付有料老人ホームや特別養護老人ホーム、認知症高齢者グループホームなどのような施設ではなく、

「住宅」＝「みなさまのご自宅」であるとお考えください。

住宅型有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅の違いと共通点

	住宅型有料老人ホーム	サービス付き高齢者向け住宅
利用形態	利用権方式	賃貸借方式
最低居室面積	13㎡	25㎡ ※一定の条件を満たせば18㎡以上で可
受けられるサービス	①食事の提供、②介護（入浴・排せつ・食事）、③家事（洗濯・掃除など）、④健康管理のうち、いずれか1つ以上のサービスが受けられます。	「安否確認」と「生活相談」は必ず受けられます。
共通のポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者向け住まいごとに、建物の設備や職員数、基本費用（追加費用なし）によって、利用可能なサービスや有料のオプションサービスなどは異なります。そのため、契約書をしっかり確認すること、詳しい説明を求めることが重要です。 ・介護保険サービスについては、要介護（支援）認定を受けていれば、利用が可能です。建物に併設された訪問介護やデイサービスなども利用できますし、地域のサービス事業所や入居前に利用していた介護サービスを引き続き利用することも自己選択により可能です。 	

介護保険サービス利用の基本的な考え方

**ケアマネジャーや介護保険サービスは、
あなた自身が選び、決めることが重要です**

介護保険サービスは、ケアマネジャーからの情報やアドバイスなどを参考に、**どこの事業所のどのようなサービスにするかを、ご利用者自身が選び、決めること**で、利用できます。

そのため、ケアマネジャーや利用するサービス、事業所を選ぶ際に、**ご利用者自身の意向や考えが尊重されるかが重要なポイント**となります。

ケアマネジャー（介護支援専門員）って？

- ご利用者の抱えている病気、身体的な機能（日常生活においてご自身でできること・できないこと）、これまでの人生における経験や、それを通じて得た考え方や要望などを把握した上でケアプランを作成する役割を担っています。
- 専門的な見地から、ご利用者にとっての課題解決につながる介護保険サービスなどの利用を提案してくれます。
※時には、ケアマネジャーの提案とご利用者の希望が一致しないこともあり得ますが、この場合はケアマネジャーと話し合っただご利用者ご自身が納得できる結論を出しましょう。
- 信頼できるケアマネジャーは、ご利用者自身を理解してくれているはずなので、頼りになる相談相手と言えます。

ケアプランって？

- ご利用者自身の困りごとや生活する上での課題を解決するために必要な介護保険サービスなどを具体的に定めた計画書です。
- ケアプランは担当のケアマネジャーとご利用者が相談しながら作成するものです。
- 通常はケアマネジャーがケアプラン原案を作成し、専門職の意見等も取り入れながら、ご利用者に説明をして、ご利用者の同意をもって、正式なケアプランが成立します。

入居検討時に確認したいポイント

よくある質問：ケアマネジャーの選び方について

ケアマネジャーは、どうやって選べばいいのでしょうか？

↳ 初めてケアマネジャーを選ぶ場合は、概ね以下の三つの方法が考えられます。

- ①自治体等が発行している事業所リスト等から、ご自身で選ぶ
- ②市町村の窓口（地域包括支援センターなど）に相談し、助言をもらい、ご自身で選ぶ
- ③高齢者向け住まいに相談し、助言をもらい、ご自身で選ぶ

仮に入居前から担当してくれているケアマネジャーがいる場合、入居後も引き続き担当してもらうことはできるのでしょうか？

↳ 既に契約しているケアマネジャーがいる場合は、入居後も引き続き担当してもらうことは可能です。

入居する高齢者向け住まい運営事業者から、情報共有の容易さなどを理由に、新しいケアマネジャーを紹介されることもありますので、実際にお話ししてご検討ください。

よくある質問：入居後に利用できる介護保険サービスについて

訪問介護やデイサービスが併設されている場合に、この併設サービスを必ず利用しなければいけないのでしょうか？

↳ 必ず利用しないといけないわけではありません。併設されている訪問介護やデイサービスは選択肢の一つと考えていただければよいと思います。

これまで利用していたデイサービスやヘルパーを入居後も利用できるのでしょうか？

↳ 利用したい訪問介護事業所やデイサービスがある場合は、そこを選んでいただくことも可能です。

高齢者向け住まいでの 介護保険サービス利用に関するチェックリスト

チェックリスト

ご本人の希望や意見は伝えられていますか？

- 現在担当してくれているケアマネジャーは、ご本人が納得して決めたケアマネジャーですか？
- 現在利用している介護保険サービスは、ご本人が納得して利用を決めたものですか？
- ケアマネジャーには、ご本人の希望や意見を伝えていますか？
- ケアマネジャーからケアプランの説明を聞いて、納得できない場合は、その旨を伝えていますか？

ケアマネジャーはきちんと対応してくれていますか？

- ケアマネジャーと月1回以上は話をする機会がありますか？
- ケアマネジャーは、ご本人の希望や意見を聞いてくれますか？
- ケアマネジャーは、ケアプランの意味や内容を分かりやすく説明してくれますか？
- ケアマネジャーは、ケアプランの作成に関与するご家族に、ご本人の新たな希望や困りごとなどについて、適宜情報共有をしてくれていますか？



確認してみましょう! 不適切なケース例

次のようなケースは、入居者のみなさまの「サービス事業所やサービス内容をご自身で選び、選択する権利」が侵害されている可能性があります。

高齢者住まいでの介護保険サービス利用に関する不適切なケース例

- ✓ 高齢者向け住まいに併設しているデイサービスや訪問介護を利用することが、入居の条件になっていた
- ✓ 入居前に担当してくれていたケアマネジャーに入居後も担当してほしいが、高齢者向け住まいと同じ会社のケアマネジャーに変更させられた
- ✓ 入居前に利用していたデイサービスの継続利用を希望したが、ケアマネジャーや高齢者向け住まいの職員から入居後は利用できないと言われて利用をあきらめた
- ✓ ケアマネジャーや高齢者向け住まいの職員から、ご本人が必要性感じていない介護保険サービスなどを強要された
- ✓ ケアマネジャーは、ご本人の新たな希望や困りごとなどを把握しようとせず、ケアプランの見直しをしてくれない
- ✓ ケアマネジャーと話をする機会がほとんどない(コロナ禍においては、感染対策のため、直接会うことが難しくなったり、話をする頻度が減ったりすることもある)

ケアマネジャーや高齢者向け住まいの職員に相談しても状況が変わらない場合は、市町村の窓口（地域包括支援センターなど）や本冊子 7 ページに記載の相談窓口にご相談をすることも選択肢の一つです。



高齢者向け住まいでの 介護保険サービス利用に関する相談窓口

高齢者向け住まいでの介護保険サービスの利用に関して、分からないことや、不安なこと、困ったことなどがある場合には、以下の相談窓口にご連絡してみましましょう。

住宅型有料老人ホームに関する相談窓口

公益社団法人全国有料老人ホーム協会
電話 03-3548-1077
Web サイト <https://user.yurokyo.or.jp/>



サービス付き高齢者向け住宅に関する相談窓口

一般社団法人高齢者住宅協会
電話 03-6689-7917
Web サイト <http://www.shpo.or.jp/>



介護保険制度や利用できる介護保険サービス等について もっと詳しく知りたい方へ

厚生労働省「介護サービス情報公表システム」

<https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/commentary/>



上記のページでは、介護保険制度について、以下のようなポイントを解説しています。

- 介護保険とは
- 介護サービス利用までの流れ
- サービスにかかる利用料
- 用語の解説

また、ご自身でお近くの介護サービス事業所の情報を収集・比較することも可能です。以下のページに利用方法が解説されていますので、ご関心のある方は、ご覧の上、ご活用ください。

<https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/readme/>



事務連絡
令和5年5月15日

各

都道府県
指定都市
中核市

 老人福祉主管部（局） 御中

厚生労働省老健局高齢者支援課

日本放送協会との放送受信契約の入居者等への説明について

平素より老人福祉行政の推進にご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

今年度、日本放送協会（以下「NHK」という。）において、受信料の値下げや免除対象の拡大、割増金制度の開始等の制度変更が実施されますが、こうした中で、有料老人ホームの入居者やそのご家族等（以下「入居者等」という。）からもNHKに対し、受信契約の要否や必要な手続き等に対する問合せが増加しているところです。

つきましては、入居者等に対する不利益防止等の観点から、下記の内容について御了知いただくとともに、管内市区町村並びに有料老人ホームへの周知をお願いします。

なお、本事務連絡は、NHKと協議済みであるとともに、地方自治法（昭和22年法律第67号）第245条の4第1項の規定に基づく技術的な助言であることを申し添えます。

記

1. 契約手続きにおける入居者等への説明について

重要事項説明書については「有料老人ホームの設置運営標準指導指針について」（平成14年7月18日付け老発第0718003号厚生労働省老健局長通知）において、「入居契約に関する重要な事項を説明するため、別紙様式に基づき「重要事項説明書」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」とされています。

有料老人ホームの居室にTVを設置する際、必要な手続きに関して重要事項説明書における記載や入居者に対する説明が不十分である場合には、入居者の不利益に繋がるとも懸念されることから、入居者に対し「NHK受信料の窓口」を案内する等、有料老人ホーム運営事業者に対し適切に助言を行っていただくようお願いします。

また、居室にテレビを設置した場合は、入居者による手続きが必要となる旨を重要事項説明書の様式・ひな形に明記することも有効であると考えられます。

2. 福祉の手続きに関するガイドブック・リーフレット等への記載について

各自治体で作成・配布している福祉の手続きに関するガイドブック・リーフレット等において、NHK放送受信料の減免手続きを紹介していただいている場合もありますが、

例えば、「NHK受信料の窓口」のアドレスやQRコードを掲載することも自治体窓口の負担軽減に資すると考えられることから検討をお願いします。

○「NHK受信料の窓口」のホームページアドレス及びQRコード

- ・ホームページアドレス：<https://www.nhk-cs.jp/jushinryo/>
- ・QRコード：



3. 自治体・有料老人ホームへのNHKからの各種案内について

本事務連絡の発出後、内容の説明のため各自治体の老人福祉主管部局に対しNHKから相談・連絡があるほか、公益社団法人 全国有料老人ホーム協会を通じて会員法人宛にNHKの有料老人ホーム向けチラシ（別添）等が配布される予定であるので、御了知ください。

以上

(担当)

厚生労働省 老健局 高齢者支援課

高齢者居住支援係長 松本

TEL : 03-5253-1111 (内線 3981)

E-mail : kourei-juutaku@mhlw.go.jp

大切な お知らせ

NHKのお手続きはお済みですか？

有料老人ホーム等のお部屋に個別で受信設備(テレビ等)をご設置された場合は、一般のご世帯と同様に放送受信契約のお手続きが必要となります。

有料老人ホームに入居したのですが
どんな手続きが必要なのかわかりません

もう住んでない家に
受信料の振込用紙が届いているが
どうしたらいいの？



- 入居に伴い必要なお手続きや、各種割引・免除の適用条件は、状況によって異なります ●
ご家族や施設管理者様ともご相談のうえ、各種お手続きをお願いいたします。

裏面の「入居者様に必要なお手続きについて」をご確認ください

お手続き
簡単確認!

入居者様に必要なお手続きについて

NHK

部屋にテレビを設置していますか?

Yes

施設入居前の家で受信契約がありますか?

Yes

施設入居前の家に
ご家族等がお住まいですか?

Yes

新規契約のお手続きが必要

※ご自宅と同一生計の場合は
「家族割引」制度がございます

No

新規契約
のお手続きが必要

No

住所変更
のお手続きが必要

障害者手帳をお持ちなど
受信料免除基準*に該当
する可能性のある方は
自治体窓口で適用条件の
確認と免除申請を
お願いします

No

Yes

NHKへご相談ください
※状況により、必要なお手続きが異なります

No

お手続き不要

オレンジ色のお手続きは
「NHK受信料の窓口」で
ネットからお手続きいただけます
<https://www.nhk-cs.jp/jushinryo/>



*詳細な受信規約や免除基準、よくある質問についても「NHK受信料の窓口」でご案内していますのでご確認ください。

お問い合わせ先

NHKふれあいセンター(ナビダイヤル) 0570-077-077

※IP電話等で上記の電話番号がご利用になれない場合 050-3786-5003(有料)
※混みあってつながりにくい場合は時間をあけておかけ直してください

受付時間: 午前9時~午後6時
(土・日・祝日も受付)