

# 高齢者向け住宅における生活支援サービス提供のあり方指針

21 福保高在第346号  
平成21年12月10日  
(最終改正) 26 福保高在第688号  
平成27年3月16日

## 第1 基本的事項

### 1 目的

この指針は、「生活支援サービスの付帯した高齢者向け住宅」(以下「高齢者向け住宅」という。)における生活支援サービスの提供、入居者との契約及び苦情解決等について望ましいあり方を定めることにより、適正な生活支援サービスの付帯した高齢者向け住宅を普及させ、高齢者が安全に、安心して主体的に生活を継続できる住まいの充実を図ることを目的とする。

なお、老人福祉法(昭和38年法律第133号)第29条に基づく有料老人ホームに該当する住宅(「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)第5条に基づくサービス付き高齢者向け住宅に登録したものを除く。)及び生活支援サービスを提供しない高齢者向け住宅については、この指針の対象外とする。

### 2 指針における定義

- (1) 「生活支援サービス」とは、緊急時対応、状況把握(安否確認)、生活相談、食事の提供、外出付き添い、その他高齢者が日常生活を営むために必要なサービスであって、高齢者の希望に応じて提供される介護保険適用外のサービスをいう。
- (2) 「基本サービス」とは、生活支援サービスのうち、緊急時対応、状況把握(安否確認)及び生活相談をいう。
- (3) 「高齢者向け住宅」とは、次の全てを満たす住宅をいう。
  - ア 生活支援サービスを提供していること。  
なお、サービスの提供方法は問わない。
  - イ 一の戸建住宅又は住戸に複数の世帯が入居する場合には、世帯ごとの専用の居室(以下「居室」という。)が確保されていること。  
なお、共用部分に共同して利用するための台所、水洗便所及び洗面設備を備えた戸建住宅又は住戸においては、居室の面積が7.43㎡(和室であれば4.5畳)以上確保されていること。ただし、世帯人員が2人以上の場合には、十分な面積が確保されていること。
  - ウ 高齢者の入居を受け入れることとしている賃貸住宅であること。
- (4) 第1の6(2)及び同7(2)における「委託」とは、住宅事業者が生活支援サービスを直接提供せず、住宅事業者の責任において、生活支援サービス事業者にサービス提供を行わせることをいう。  
なお、この場合、サービス提供契約は入居者と住宅事業者が締結する。
- (5) 第1の6(2)及び同7(2)における「業務提携」とは、住宅事業者が生活支援サービスを提供せず、生活支援サービス事業者にサービス提供を行わせるよう提携することをいう。  
なお、この場合、サービス提供契約は入居者と生活支援サービス事業者が締結する。
- (6) 「住宅事業者」とは、高齢者向け住宅又はその住戸の貸主及び当該高齢者向け住宅又は住戸の賃貸

の代理又は媒介に関わる事業者をいう。

- (7) 「生活支援サービス事業者」とは、高齢者向け住宅において生活支援サービスを提供する事業者をいう。
- (8) 「生活支援サービス重要事項説明書等」とは、生活支援サービス契約書や生活支援サービスの内容の詳細について説明する書類(生活支援サービス利用の手引、重要事項説明書等)をいう。
- (9) 「医療・介護連携」とは、介護保険法(平成9年法律第123号)第70条に基づく特定施設入居者生活介護(以下「特定施設入居者生活介護」という。)の指定を受けない高齢者向け住宅において、入居者が生活を継続するために受ける医療サービス又は介護保険サービスもしくはその両方(以下「医療・介護サービス」という。)を提供する医療・介護事業者と、住宅事業者及び生活支援サービス事業者とが、互いに連絡及び協力することをいう。
- (10) 「医療・介護連携先事業者」とは、特定施設入居者生活介護の指定を受けない高齢者向け住宅において、入居者が生活を継続するために受ける医療・介護サービスを、住宅事業者及び生活支援サービス事業者と連携して提供する事業者をいう。
- (11) 「医療連携」とは、特定施設入居者生活介護の指定を受けた高齢者向け住宅において、入居者が生活を継続するために受ける医療サービスを提供する医療事業者と、住宅事業者及び生活支援サービス事業者とが、互いに連絡及び協力することをいう。
- (12) 「医療連携先事業者」とは、特定施設入居者生活介護の指定を受けた高齢者向け住宅において、入居者が生活を継続するために受ける医療サービスを、住宅事業者及び生活支援サービス事業者と連携して提供する事業者をいい、東京都指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準に関する条例(平成24年条例第111号)第232条に定める協力医療機関及び協力歯科医療機関はこれに含まれるものとする。

### 3 事業運営の留意点

- (1) 住宅事業者及び生活支援サービス事業者は、次の点に留意し、事業を運営すること。
  - ア 入居者の個人としての尊厳を確保すること。
  - イ 事業の計画策定に当たっては、住宅事業者及び生活支援サービス事業者は、互いに連携を図り、地域の特性やサービスの需要及び充足状況等を考慮すること。

また、入居者を適切なサービスにつなげることができるよう、事業計画策定の段階から、地域の社会福祉資源(介護事業所、医療機関等)や行政窓口(地域包括支援センター、区市町村高齢担当課、保健所等)と連携を図るための準備を進めておくこと。

なお、医療・介護連携を行う場合は第1の4のとおり、医療連携を行う場合は同5のとおり留意すること。
  - ウ 生活支援サービスの種類ごとに事業者が異なる場合など、生活支援サービスの提供主体が複数にわたる場合は、入居者の混乱を招かないよう、住宅事業者と生活支援サービス事業者とで十分に協議し、提供主体を明確にすること。
- (2) 高齢者向け住宅の設備及び構造については、次の点に留意すること。
  - ア 高齢者向け住宅の設備及び構造は、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。

なお、サービス付き高齢者向け住宅の登録を行わない場合であっても、「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)第7条第1項第3号に定める加齢対応構造等に係る基準を参考にすること。

イ 消防法令の遵守に当たっては、所轄消防署の指導を受けること。

#### 4 特定施設入居者生活介護の指定を受けない高齢者向け住宅が医療・介護連携を行う上での留意点

(1) 医療・介護連携を行う住宅事業者及び生活支援サービス事業者は、入居者によるサービス選択の自由の確保等について、次の点に留意すること。

ア 入居者が、自ら利用する医療・介護サービス及びケアマネジャーを自由に選択する権利を制限してはならないこと。

また、入居者がこれらを自由に選択できる権利を有していることについて生活支援サービス重要事項説明書等に盛り込むなど、入居者に十分説明すること。その際には説明を行った者及び説明を受けた者が署名すること。

イ 入居者が、医療・介護連携先事業者の提供する医療・介護サービスを利用するか否かによって、住宅の家賃及び共益費等に差異を設けてはならないこと。

ウ 入居者が、医療・介護連携先事業者の提供する医療・介護サービスを利用するか否かによって、住宅事業者又は生活支援サービス事業者の提供するサービスに料金等の差異を設けてはならないこと。

エ 入居者が、住宅事業者及び生活支援サービス事業者等の特定の事業者のケアマネジャーを利用するか否かによって、住宅事業者又は生活支援サービス事業者の提供するサービスに料金等の差異を設けてはならないこと。

オ 介護保険サービスを利用する入居者のケアマネジメントについて、入居者の状態や意向を反映した適切なサービスが提供されるよう、入居者へのモニタリング等の機会を活用し、ケアマネジャー等と適切に連携すること。

カ 医療サービスを利用する入居者について、入居者の状態や意向を反映した適切なサービスが提供されるよう、医療事業所と適切に連携すること。

キ 医療・介護連携先事業者以外にも含めた、地域の医療・介護サービス事業者の情報を入居者に提供すること。

(2) 医療・介護連携を行う住宅事業者及び生活支援サービス事業者は、入居者に対するサービス内容の説明や個人情報の保護等について、次の点に留意すること。

ア 生活支援サービス、医療サービス及び介護保険サービスの内容及び提供者を明確に区分し、これらのサービスの契約に先立ち、入居者に分かりやすいよう説明すること。

イ 入居者から医療・介護連携先事業者と個人情報を共有するための同意をとること。また、個人情報の利用目的及び管理方法等を明示し、入居者に周知すること。

ウ 想定する入居者が必要とする医療・介護サービスの提供に適した、専門的人材が確保された医療・介護事業者と連携していること。

エ 住宅に医療・介護連携先事業所との調整を行う者を配置し、連携を円滑に行うようにすること。

オ 医療・介護連携先事業者との間で情報共有を行うための手段をあらかじめ定めておくこと。

#### 5 特定施設入居者生活介護の指定を受けた高齢者向け住宅が医療連携を行う上での留意点

(1) 医療連携を行う住宅事業者及び生活支援サービス事業者は、入居者によるサービス選択の自由の確保等について、次の点に留意すること。

ア 入居者が、自ら利用する医療サービスを自由に選択する権利を制限してはならないこと。

また、入居者がこれを自由に選択できる権利を有していることについて生活支援サービス重要

事項説明書等に盛り込むなど、入居者に十分説明すること。その際には説明を行った者及び説明を受けた者が署名すること。

イ 入居者が、医療連携先事業者の提供する医療サービスを利用するか否かによって、住宅の家賃及び共益費等に差異を設けてはならないこと。

ウ 入居者が、医療連携先事業者の提供する医療サービスを利用するか否かによって、住宅事業者又は生活支援サービス事業者の提供するサービスに料金等の差異を設けてはならないこと。

エ 医療サービスを利用する入居者について、入居者の状態や意向を反映した適切なサービスが提供されるよう、医療事業所と適切に連携すること。

オ 医療連携先事業者以外も含めた、地域の医療サービス事業者の情報を入居者に提供すること。

(2) 医療連携を行う住宅事業者(特定施設入居者生活介護の指定を受ける場合)及び生活支援サービス事業者は、入居者に対するサービス内容の説明や個人情報の保護等について、次の点に留意すること。

ア 生活支援サービス、医療サービス及び介護保険サービスの内容及び提供者を明確に区分し、これらのサービスの契約に先立ち、入居者に分かりやすいよう説明すること。

イ 想定する入居者が必要とする医療サービスの提供に適した、専門的人材が確保された医療事業者と連携していること。

ウ 住宅に医療連携先事業所との調整を行う者を配置し、連携を円滑に行うようにすること。

エ 医療連携先事業者との間で情報共有を行うための手段をあらかじめ定めておくこと。

## 6 住宅事業者の責務

住宅事業者は、次の点に留意すること。

### (1) 広告・表示等

ア 住宅事業者は、入居の募集をするに当たり、誇大広告等により、入居希望者に不当に期待を抱かせたり、誤解を与えたりすることがないように、生活支援サービス事業者と協議の上、実態とかい離しない正確な表示をするとともに、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。

イ 生活支援サービスを提供する旨を表示する場合にあっては、表示した内容が適切に提供されるよう徹底すること。

### (2) 生活支援サービスの委託等

住宅事業者が委託又は業務提携(以下「委託等」という。)により生活支援サービスを提供する場合は、次の点に留意すること。

なお、基本サービスについては、住宅事業者の責任において提供することが望ましいことから、住宅事業者が自ら行わない場合は、原則として業務提携ではなく委託により提供することとする。

ア 入居者及び入居希望者と生活支援サービスの契約を締結するに当たっては、生活支援サービスの委託等の内容について、住宅事業者が入居者及び入居希望者に対し書面により説明すること。

なお、住宅事業者は、生活支援サービスの内容について、入居者が入居時に生活支援サービス事業者からも説明が受けられるよう配慮すること。

イ 委託により生活支援サービスを提供する場合は、入居者に対して、提供する主体を明確にすること。

また、確実にサービスの提供がなされるよう、住宅事業者と生活支援サービス事業者との間で、委託の範囲、責任の所在、業務に係る費用の負担、苦情や事故が起きた場合の対応、その他業務の実施に当たり必要な事項について、書面により委託契約書を交わすこと。

ウ 業務提携により生活支援サービスを提供する場合は、住宅事業者と当該生活支援サービス事業者との間で、書面にて業務提携契約を締結し、業務提携の範囲等を明確にすること。

なお、書面には、責任の所在、継続的な生活支援サービスの供給等について記載すること。

### (3) 生活支援サービスの変更等

ア やむを得ない理由により、高齢者向け住宅において提供される生活支援サービスの内容や生活支援サービス事業者の変更等がある場合は、契約の変更等に先立ち、入居者に十分説明すること。

また、必要に応じて代替サービスの提供や代替生活支援サービス事業者のあっせん等に努めること。

イ 高齢者の身体機能の変化等により、現在提供している生活支援サービスでは当該高齢者向け住宅における居住の継続ができなくなるおそれがある場合には、入居者の意思を尊重した上で、介護サービス等の紹介や必要なサービスが提供される住まいの紹介に努めること。

ウ 高齢者の判断能力の低下等により、生活支援サービス契約の意思能力を確認することが難しくなった場合には、区市町村の高齢担当課、地域包括支援センター、公的権利擁護推進機関等へ相談すること。

## 7 生活支援サービス事業者の責務

生活支援サービス事業者は、次の点について留意すること。

### (1) 生活支援サービスの契約等

入居希望者及び入居者と生活支援サービスの契約を締結するに当たっては、生活支援サービス重要事項説明書等を第3の2(1)のとおり作成し、サービス内容等について事前に十分説明すること。

### (2) 生活支援サービスの委託等

生活支援サービスを委託等により提供する場合にあつては、第1の6(2)ア、同イ及び同ウの規定を準用する。この場合において、第1の6(2)ア、同イ及び同ウ中「住宅事業者」とあるのは「生活支援サービス事業者」と読み替えるものとする。また、第1の6(2)イ中「生活支援サービス事業者」とあるのは「委託先の生活支援サービス事業者」と、同ウ中「生活支援サービス事業者」とあるのは「提携先の生活支援サービス事業者」と読み替えるものとする。

### (3) 生活支援サービスの変更等

ア やむを得ない理由により、高齢者向け住宅において提供される生活支援サービスの内容や生活支援サービス事業者の変更等がある場合にあつては、第1の6(3)アと同様に対応すること。

イ 高齢者の身体機能の変化等により、現在提供している生活支援サービスでは、当該高齢者向け住宅における居住の継続ができなくなるおそれがある場合には、介護サービス等の紹介に努めること。

ウ 高齢者の判断能力の低下等により、生活支援サービス契約の意思能力を確認することが難しくなった場合には、第1の6(3)ウと同様に対応すること。

## 第2 生活支援サービスの提供に関する事項

### 1 生活支援サービスの提供

(1) 生活支援サービス事業者は、生活支援サービスの提供について、生活支援サービス契約書の内容に基づき、入居者の希望や心身の状況に応じ、安定的かつ適切に行うものとし、生活支援サービス契約書及び生活支援サービス重要事項説明書等には、第3の2(1)のとおり、サービスの内容等を明記し、契約前に十分説明すること。

(2) 入居者が、自ら利用する生活支援サービスを自由に選択する権利を制限してはならないこと。

また、入居者がこれらを自由に選択できる権利を有していることについて生活支援サービス重要事項説明書等に盛り込むなど、入居者に十分説明すること。その際には説明を行った者及び説明を

受けた者が署名すること。

## 2 基本サービスの留意点

基本サービスの実施者は、次の点に留意すること。

なお、基本サービスの実施者は、入居者の日頃の生活状況を把握しておくことが重要であることから、住宅事業者が、基本サービスを委託等により提供する場合には、事業者間で情報を共有できるよう連絡体制を組んでおくことが望ましい。

### (1) 緊急時対応

ア 事故、急病、負傷等入居者の緊急事態に迅速かつ適切に対応できる体制を整備すること。

イ あらかじめ入居者、入居者の家族、成年後見人等、かかりつけ医等と対応方針を定め、緊急事態が発生した場合は速やかに適切な措置を講じるよう努めること。

ウ 入居者の緊急事態等に備え、入居者の家族、成年後見人等、かかりつけ医等の氏名及び連絡先を明らかにした名簿を作成しておくよう努めること。

### (2) 状況把握(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、基本サービスの実施者は、安否確認の方法及び住戸の鍵の管理等について入居者及び入居者の家族等に対し意向の確認を行い、同意を得ること。

また入居後も、意見交換等を行い、それを尊重したものとすること。

### (3) 生活相談

基本サービスの実施者は、生活相談を通じて入居者の心身の健康状況等の把握に努め、必要に応じて適切なサービスにつなげることができるよう、地域の社会福祉資源(介護事業所、医療機関等)や行政窓口(地域包括支援センター、区市町村高齢担当課、保健所等)と速やかに連絡が取れる連携体制を整えておくこと。

また、消費者被害に備え、消費生活センター、警察等とも速やかに連絡が取れるよう連携体制を整えておくことが望ましい。

## 3 基本サービス以外の生活支援サービスの留意点

基本サービス以外の生活支援サービスを提供する場合には、次の点に留意し、具体的なサービス提供内容等を生活支援サービス契約書及び生活支援サービス重要事項説明書等に記載すること。

(1) 入居者が、介護保険サービスと生活支援サービス事業者が提供する生活支援サービスとを利用する場合は、それらの違いを明確に区分すること。

(2) 入居者が、生活支援サービス事業者の提供する生活支援サービス以外のサービスの利用を希望する場合は、その利用を制限しないこと。

(3) 食事サービスを提供する場合は、食事の具体的な提供方法、費用、選択の有無、キャンセルの条件等を食事サービス契約書に記載し、契約前に十分説明すること。

また、食事の提供は、入居者の身体の状況等を考慮したものとしよう努めること。

## 4 生活支援サービスを提供する職員

### (1) 職員の配置

生活支援サービス事業者は、入居者数、入居者の心身の状況及び提供する生活支援サービスの内容に応じ、当該サービスの提供に係る経験を有する職員について適切な人員を配置すること。

## (2) 職員の守秘義務

生活支援サービス事業者は、職員等(元職員を含む。)が業務上知り得た入居者等の情報について、守秘義務を課すこと。

## 5 共用部分の衛生管理

住宅事業者は、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、住宅事業者と生活支援サービス事業者とで、あらかじめ必要な措置について契約書に明記するなど、衛生管理について万全を尽くすこと。

## 6 金銭等の管理

金銭等の管理については、以下の点に留意すること。

- (1) 入居者の金銭等の管理は入居者自身が行うことを原則とするが、入居者の加齢に伴い、認知症等により十分な判断能力を有しなくなるなど、金銭等の適切な管理が行えなくなることも予想される。

このことから、住宅事業者又は生活支援サービス事業者は、あらかじめ入居者、家族等に対し区市町村の高齢担当課、地域包括支援センター、公的権利擁護推進機関等の情報提供に努めること。

なお、住宅事業者及び生活支援サービス事業者が入居者の成年後見人等になってはならない。

- (2) 以下の場合には、住宅事業者又は生活支援サービス事業者が入居者の金銭等を管理することもやむを得ないものとする。

ア 判断能力の十分な入居者が、特に住宅事業者又は生活支援サービス事業者に依頼した場合

イ 入居者が、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を行うことができないと認められる状況において、成年後見人等がまだ選任されていない間の緊急でやむを得ない場合。

ただし、このような状況が発生した場合においては、住宅事業者又は生活支援サービス事業者は、住宅事業者又は生活支援サービス事業者による金銭等の管理に先立ち、速やかに区市町村の高齢担当課、地域包括支援センター、公的権利擁護推進機関等へ、成年後見の申立、社会福祉協議会が実施する日常生活自立支援事業の利用等について相談すること。

- (3) 住宅事業者又は生活支援サービス事業者がやむを得ず入居者の金銭等を管理する場合にあっては、入居者からの依頼及び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、入居者又は身元引受人等への定期的報告等を管理規程で定めること。

## 7 非常災害対策

非常災害に関しては、あらかじめ住宅事業者と生活支援サービス事業者とで協議の上、個々の役割を明確にするとともに、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備しておくこと。

## 第3 契約に関する事項

### 1 生活支援サービスの契約締結に当たっての留意点

生活支援サービス事業者は、入居希望者及び入居者との生活支援サービスの契約締結に際し、次の点に留意すること。

- (1) 生活支援サービス契約書は、高齢者向け住宅の賃貸借契約書と分けて作成することが望ましい。

なお、サービス付き高齢者向け住宅に登録したものについては、この限りではない。

- (2) 契約者が高齢者であることを考慮し、生活支援サービス契約書の内容は、理解が容易なものとなるよう

努めること。

- (3) 生活支援サービス契約書の作成に当たっては、別途定める生活支援サービスモデル契約書を参考に、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、連帯保証人等を要する場合はその責務を明記すること。
- (4) 契約の解除又は解約に関しては、入居者及び生活支援サービス事業者それぞれについて、要件及びその場合の対応等を契約書に明記すること。
- (5) 入居者の判断による契約の解除又は解約があった場合には、その意思を尊重すること。

## 2 生活支援サービスの詳細についての説明

- (1) 生活支援サービス事業者は、生活支援サービス契約の詳細を説明するため、別途定める生活支援サービスモデル重要事項説明書を参考に、生活支援サービス重要事項説明書等を作成すること。  
なお、作成に当たっては、入居者に誤解を与えることがないように、サービスの具体的内容、提供方法、費用負担、費用の支払い方法、介護や医療を要する場合の対応及び方針、職員における有資格者の有無及び夜間等の職員体制等の必要な事項を実態に即して正確に記載すること。特に生活支援サービスに係る費用については、その内容が分かる表現を用い、共益費、家賃相当分等、他に徴収するものとは区分し、これらの費用の積算と目的を明確にすること。
- (2) 生活支援サービス事業者は、生活支援サービス重要事項説明書等について、入居等の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。
- (3) 入居希望者及び入居者が、高齢者向け住宅で提供されるサービスの内容を十分理解した上で契約を締結できるよう、生活支援サービス事業者は契約締結前に十分な説明を行うこと。その際には説明を行った者及び説明を受けた者が署名すること。

## 第4 苦情解決、損害賠償

- 1 入居者及び入居者の家族の苦情に対し迅速かつ円滑な解決を図るため、住宅事業者及び生活支援サービス事業者は、苦情処理体制を整備し、苦情相談窓口について生活支援サービス契約書又は生活支援サービス重要事項説明書等に明記すること。
- 2 生活支援サービス事業者は、生活支援サービスの提供に伴って、自らの責めに帰すべき事由により入居者の生命、身体又は財産に損害を及ぼした場合は、入居者に対して損害を賠償すること。
- 3 住宅事業者及び生活支援サービス事業者は、苦情を申し出たことにより、入居者が不利益を被ることのないよう留意すること。

## 第5 個人情報の保護

- 1 住宅事業者及び生活支援サービス事業者は、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、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)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。
- 2 住宅事業者及び生活支援サービス事業者は、入居者の個人情報の使用範囲について、入居者にあらか



じめ説明を行い、同意を得ること。

附 則

本指針は、平成21年12月10日から適用する。

附 則

本指針は、平成23年10月20日から適用する。

附 則

本指針は、平成26年2月14日から適用する。

附 則

本指針は、平成27年4月1日から施行する。

附 則

地方自治法(昭和22年法律第67号)第252条の19第1項の指定都市又は同法第252条の22第1項の中核市に所在する高齢者向け住宅のうち、サービス付き高齢者向け住宅に登録したものについては、本指針の対象外とする。