

目 次

はじめに
目次

序論

序章 研究の目的と方法	3
序. 1 研究の背景	3
序. 2 研究の目的と成果の活用	7
序. 3 研究の視点	8
序. 4 研究の実施方法	14

第 I 編 サービス付き高齢者向け住宅の計画手法に関する総論

第 1 章 事業計画の策定及び事業経営について	17
1. 1 サービス付き高齢者向け住宅事業の理解	17
1. 1. 1 高齢者住宅事業の基本	17
1. 2 事業・経営の安定性の確保	21
1. 2. 1 商品設計(企画設計)	21
1. 2. 2 事業計画の策定	44
1. 2. 3 経営管理体制の構築	51
1. 3 サービス提供の安定性及び安全性の確保	53
1. 3. 1 サービスの管理体制	53
1. 3. 2 サービスの評価体制	56
1. 3. 3 人材管理及び労務管理	57
1. 3. 3. 1 職員の採用計画	57
1. 3. 3. 2 人事制度及び教育体制	58
1. 3. 4 労働環境及び労務管理	59
1. 4 コンプライアンスの実践及び情報提供の透明性の確保	61
1. 4. 1 コンプライアンス	61
1. 4. 2 情報提供	63
1. 4. 2. 1 入居者募集及び入居説明	63
1. 4. 2. 2 関係者との信頼関係の構築	67
1. 4. 3 契約及び入居者の権利擁護	68
1. 4. 3. 1 契約	68
1. 4. 3. 2 入居者の権利擁護	77

第Ⅱ編 サービス付き高齢者向け住宅の計画手法に関する各論

第2章 建築・設備設計について	83
2.1 建築・設備設計(ハード計画)の基本的視点	83
2.1.1 サービス付き高齢者向け住宅のハード面の登録基準	83
2.1.2 建築・設備設計に必要な視点	84
2.1.3 建築・設備設計に係る配慮事項	87
2.2 安全性及び利便性を基礎とした立地計画	88
計画目標1. 安全性及び利便性を基礎とした土地の選定	88
1.1 災害安全性の確保.....	88
1.2 生活安全性の確保.....	89
1.3 生活関連サービスへのアクセス性の確保.....	90
2.3 防災安全性及び防犯安全性を基礎とした建築・設備設計	91
(はじめに)サービス付き高齢者向け住宅の計画に係る法令上の取扱いと留意点	91
計画目標2. 地震・自然災害安全性の確保	96
2.1 地震・自然災害に対する建物の安全性の確保	96
2.2 災害発生後の生命・生活の維持対策	96
計画目標3. 火災安全性の確保	98
3.1 火災の発生の防止	98
3.2 建物の耐火性の確保及び延焼拡大の抑制	98
3.3 早期感知・早期消火の対策	103
計画目標4. 避難安全性の確保	105
4.1 避難動線の安全性の確保	105
計画目標5. 防犯安全性の確保	109
5.1 建物の防犯性の向上	109
2.4 日常生活の安全性を基礎とした建築・設備設計	112
計画目標6. 共用部分の生活安全性の確保	112
6.1 アプローチ・エントランス	112
6.2 廊下・階段・EV等	115
6.3 共用食堂	121
6.4 共用浴室・脱衣室	122
6.5 共用便所	126
6.6 空調設備	128
6.7 洗濯室・汚物処理室	128
6.8 スタッフルーム	129
計画目標7. 住戸専用部分の基本性能及び生活安全性の確保	130
7.1 住戸専用部分の基本性能の確保	130
7.2 玄関・通路	132
7.3 便所	133

7.4	洗面室(洗面設備)・脱衣室	135
7.5	浴室	136
7.6	バルコニー・窓	138
7.7	医療用酸素設備	139
2.5	QOLの向上に配慮した建築・設備設計	140
計画目標8. QOLの向上に配慮した共用空間及び設備の整備		140
8.1	自立した快適な生活を支える共用空間の整備	140
8.2	インターネット環境の整備	140
第3章 生活支援サービス設計について		143
3.1	生活支援サービス設計の基本的視点	143
3.1.1	サービス付き高齢者向け住宅のサービス提供上の登録基準	143
3.1.2	生活支援サービス設計に必要な視点	145
3.1.3	生活支援サービス設計に係る配慮事項	155
3.2	安心を支える必須サービスの設計	157
計画目標9. 質の高い状況把握サービスの提供		157
9.1	状況把握サービスの基本と提供責任の留意点	157
9.2	日常的・定期的な状況把握(安否確認)の確実な実施	163
9.3	緊急通報コールへの随時対応の確実な実施	165
9.4	異常・緊急時対応の確実な実施	167
9.5	継続的な状況把握の確実な取組み	172
9.6	確実なサービス提供のための体制の構築	173
計画目標10. 質の高い生活相談サービスの提供		176
10.1	生活相談サービスの基本と提供責任の留意点	176
10.2	生活相談サービスの確実な提供	179
10.3	確実なサービス提供のための体制の構築	181
10.4	生活相談サービスの水準の管理及び向上の取組み	183
3.3	入居者の心身状態の変化に対応できるサービス設計	186
計画目標11. 質の高い食事サービスの提供		186
11.1	食事サービスの提供の重要性と提供責任の留意点	186
11.2	質の高い食事サービスの安定的な提供	188
11.3	食事サービスの水準の管理	189
計画目標12. 介護看護サービスの利便性の確保		191
12.1	高齢者住宅に適用される介護保険制度の基本	191
12.2	質の高いケアマネジメントの安定的な提供	196
12.3	質の高い介護看護サービスの提供 (一般型特定施設入居者生活介護の指定を受けている場合)	201
12.4	質の高い介護看護サービスの提供 (外部サービス利用型特定施設入居者生活介護の指定を受けている場合)	208

12. 5 質の高い介護看護サービスの利用の支援(区分支給限度額方式: 入居者が通常の訪問介護・訪問看護を利用する場合)	216
12. 6 質の高い介護看護サービスの利用の支援(区分支給限度額方式: 入居者が定期巡回随時対応型訪問介護看護を利用する場合)	221
計画目標 13. 医療サービスの利便性の確保	226
13. 1 医療との連携の基本	226
13. 2 医療サービスの利用の支援	227
3. 4 入居者の暮らしを充実させるサービス設計	229
計画目標 14. 暮らしを充実させるサービスの提供	229
14. 1 生活ニーズに応じた生活支援サービスの提供	229
14. 2 地域交流及び孤立防止のためのサービスの提供	229
第4章 サービス管理実務について	233
4. 1 サービス管理実務の基本的視点	233
4. 1. 1 リスクマネジメントを基礎としたサービス管理実務の視点	233
4. 1. 2 外部サービス事業者への業務委託又は業務提携における 高齢者住宅事業者のサービス管理実務	235
4. 1. 3 サービス管理実務に係る配慮事項	237
4. 2 リスクマネジメントの基礎となる情報提供及び事前説明	238
計画目標 15. 入居者募集のための情報提供	238
15. 1 パンフレット・ホームページ及び広告の策定における法的規制	238
15. 2 入居検討者に対する情報提供	244
計画目標 16. 入居相談・入居説明及び入居申込・入居判定	247
16. 1 リスクマネジメントから見た入居相談・入居説明の目的と重要性	247
16. 2 入居相談・入居説明の実施	250
16. 3 体験入居の実施	261
16. 4 入居申込及び入居判定	262
16. 5 契約時説明及び受入対応	263
16. 6 退去時対応	267
4. 3 安全で安定した生活を支えるサービス管理	271
計画目標 17. サービス管理体制及び連携・連絡体制の構築	271
17. 1 情報の管理・共有の重要性	271
17. 2 情報共有のための連携・連絡体制の構築	272
17. 3 入居者情報に関する情報共有及び記録・報告書の作成	274
17. 4 入居者及び家族・身元引受人との情報共有	276
計画目標 18. 職員教育の体制の充実	278
18. 1 職員教育の重要性と視点	278
18. 2 新人教育の実施	280

18. 3	計画的なスキルアップ・キャリアアップ研修の実施	282
	計画目標 19. 防災及び防犯の備えと対応	284
19. 1	災害発生時のリスク	284
19. 2	火災の発生防止の取組み	284
19. 3	災害対策マニュアルの策定と災害に対する備え	285
19. 4	防災訓練の実施	290
19. 5	防犯対応マニュアルの策定と防犯訓練の実施	291
	計画目標 20. 高齢者住宅内での事故の予防と対応	294
20. 1	高まる事故リスクと事故対策の重要性	294
20. 2	高齢者住宅内の事故の種類・原因と法的責任	300
20. 3	事故記録の重要性	308
20. 4	高齢者住宅内で発生しうる事故の建物・設備・備品面からの予防	315
20. 5	高齢者住宅内で発生しうる事故の生活支援サービス面からの予防	318
20. 6	事故発生時の初期対応	323
20. 7	事故の検証・報告書作成及び収束に向けた取組み	325
20. 8	事故防止・対応マニュアルの策定と職員研修	327
20. 9	事故損害賠償への備え	328
	計画目標 21. クレーム及びトラブルの予防と対応	330
21. 1	クレーム及びトラブルの予防と対応の重要性	330
21. 2	クレーム及びトラブル発生の予防	335
21. 3	クレーム及びトラブル発生時の対応	336
21. 4	クレーム及びトラブル対応マニュアルの策定と職員研修	339
	計画目標 22. 感染症及び食中毒の予防と拡大防止	340
22. 1	感染症及び食中毒の発生リスクと予防の重要性	340
22. 2	感染症及び食中毒の発生の予防	341
22. 3	感染症及び食中毒の発生時の拡大防止に向けた取組み	344
22. 4	事故損害賠償への備え	347