

横浜市と連携協定の締結を 希望する高齢者等終身サポ ート事業者

評価基準

横浜市と連携協定の締結を希望する高齢者等終身サポート事業者

評価基準

評価基準は、評価分類A（「高齢者等終身サポート事業者ガイドライン」（令和6年6月 内閣官房ほか）（以下、「ガイドライン」という。）において「必要」等とされている項目）と、評価基準B（ガイドラインにおいて「望ましい」等とされている項目）に区分しています。

また、それぞれの評価基準に「視点」を設けています。この「視点」については、次のとおり、取り扱うこととします。

- ・事業計画書の記載内容が評価基準の「視点」を反映していないことのみで、直ちに当該評価基準を満たしていないとすることはありません。
- ・複数の視点が記載されている場合に、全ての「視点」を盛り込まなければならないものではありません。
- ・各評価基準について、事業者から提出された事業計画書の内容が「視点」から逸脱している場合には、当該評価基準を満たしていないと判断する場合があります。

評価分類A

ガイドラインにおいて、「必要」等(※1)とされている評価基準

(※1)ガイドラインで「必要である」、「重要である」などとされている項目

【評価基準1】《利用者本人の自己決定の尊重》

評価基準	・利用者本人の尊厳を守り、自己決定を尊重している。
視点	・本人の意思能力について、アセスメントを行っているか。 ・利用者への支援を高年齢者等終身サポート事業者内の他の支援者や外部の福祉保健関係者とも連携しつつ、チームとして支援を行っているか。 ・自らの意思を表明することが難しい利用者について、可能な限り本人が主体的に意思決定・表明できるようサポートする仕組みが構築されているか。
根拠	・ガイドライン P7 「3 サービス提供に当たっての基本的な考え方」

【評価基準2】《成年後見制度等への移行》

評価基準	・高齢者等終身サポート事業の契約と同時に任意後見契約を締結している場合は、本人の判断能力が不十分になった際に、任意後見契約をスタートさせる必要があるかを検討し、適切に対応できている。 ・任意後見契約を締結していない場合、本人の判断能力が不十分になった際に、法定後見の申立を検討するとともに、法定後見の申立があった場合には、申立事務に協力している。
視点	・本人の判断能力の低下の判断をどのタイミングで、どのような方法で行うのか、事前に定めているか。 ・本来は任意後見契約の発効（又は法定後見の申立）をすべきであるにもかかわらず行っていない場合に、事業者内部でそのことを気付くことができる仕組みになっているか、また外部から同様の指摘があった場合に、対応できる仕組みとなっているか。
根拠	・ガイドライン P 8 「3 サービス提供に当たっての基本的な考え方」 ・ガイドライン P31 「5 判断能力が低下した場合の対応について」

【評価基準3】 ≪契約締結にあたっての利用者の意思能力の確認≫

評価基準	・ 契約締結にあたって、利用者の意思能力の確認を行っている。
視点	・ 契約決定までに複数の訪問を実施し、本人の意思の一貫性を確認しているか。 ・ 面談記録や事業者のチェックシート等の活用により、本人の理解力、判断力及び意思表示の状況を総合的に確認しているか。 ・ かかりつけ医への聞き取り、診断書、その他認知機能のテスト（例えば長谷川式認知症スケールによるスクリーニング）などにより、本人の意思能力の確認を行っているか。
根拠	・ ガイドライン P9 「1 公正な契約手順の確保について」

【評価基準4】 ≪重要事項説明書の作成及び交付≫

評価基準	・ 必要項目が盛り込まれた重要事項説明書を作成し、利用者に交付している。 （重要事項説明書（ひな形）を提出してください。）
視点	・ 重要事項説明書に必要な項目として、下記の(a)～(o)が盛り込まれているか。 (a) 提供するサービス内容や費用 (b) 費用の支払方法 (c) サービスの履行状況を確認する方法 (d) 入院・入所等が必要になった場合の対応方針 (e) 医療に関する意思決定の支援方針 (f) 利用者の判断能力が低下した場合の対応方針 (g) 契約するサービスの債務不履行や不法行為により利用者に損害が発生した場合の賠償に関するルール (h) 契約するサービスの解除方法、解約事由、契約変更や解約時の返金に関する取扱い (i) 預託金の管理方法 (j) 寄付や遺贈に関する取扱方針 (k) 個人情報の取扱方針と管理体制 (l) 相談窓口の連絡先 (m) 身元保証等サービスにおいて連帯保証等をした場合に未払い費用を事業者が負担した場合の、契約者への求償等に関するルール (n) 利用者の成年後見・任意後見に関する希望の有無 (o) 事業継続のための対応方法
根拠	・ ガイドライン P9 「1 公正な契約手順の確保について」

【評価基準 5】 ≪契約内容の理解促進に資する取組と、契約書の作成及び交付≫

評価基準	・契約の締結にあたり、利用者の理解を深めるための取組を行うとともに、利用者との間で契約書を作成し、交付している。 (契約書(ひな形)と、契約書を利用者に交付したことを記録として残す書類(ひな形)を提出してください。)
視点	・分かりやすい契約書の作成を行っているか。(例えば、フリガナを振る、「甲」「乙」ではなく名前を入れるなど) ・契約書をホームページ等で公表するなど、事前に契約書を確認できる仕組みとなっているか。
根拠	・ガイドライン P11 「1 公正な契約手順の確保について」

【評価基準 6】 ≪不当な方法による勧誘行為の禁止≫

評価基準	・不当な勧誘行為とならないための取組が行われている。
視点	・不当な勧誘行為が行われないよう、高齢者等終身サポート事業者としてどのような取組を行っているか。 ・不当な勧誘行為が事後的に判明した場合、契約を取り消す仕組みがあるか。 ・利用者及び第三者から不当な勧誘行為について通報する窓口があり、かつ紛争を解決する仕組み(ADR)があるか。
根拠	・ガイドライン P12 「1 公正な契約手順の確保について」

【評価基準 7】 ≪契約上の義務を履行したことを確認できる記録の作成≫

評価基準	・契約上の義務を履行したことが確認できる記録を作成し、保存しているとともに、定期的に利用者に報告している。
視点	・「サービス提供記録」等を作成しているか。 ・「サービス提供記録」等について、どのような頻度で作成しているか(履行の都度、作成しているか等) ・記録はどのようなタイミングで利用者に報告しているか。
根拠	・ガイドライン P22 「1 サービス提供の管理について」

【評価基準 8】 <<情報開示>>

評価基準	・高齢者等終身サポート事業者に関する情報等についてホームページ等で公開している。
視点	・ガイドライン P35 に記載されている項目についてホームページ等で公開されているか。 ・重要事項説明書の記載内容に関しては、利用者との契約が複雑になりやすいことを考慮して、利用者一般に共通する規定や約款を作成し、ホームページ等で公開しているか。
根拠	・ガイドライン P35 「1 情報開示について」

【評価基準 9】 <<個人情報の適正な取扱い>>

評価基準	・個人情報について、適正に取り扱われている。
視点	・「個人情報取扱指針」等基本方針を策定しているか。 ・高齢者等終身サポート事業者として、個人情報の保護にどのように取り組んでいるか。 ・特に要配慮個人情報について、どのような取扱いとしているか。 ・個人情報が流出した場合の対応方法等を定めているか。
根拠	・ガイドライン P36 「2 個人情報の適正な取扱い」

評価分類B

ガイドラインにおいて、事業者が遵守することが望ましい(※2)とされている評価基準及び本市において独自に設定した評価基準

(※2)ガイドラインで「努めなければならない」、「望ましい」、「考えられる」などとされている項目

【評価基準 10】《サービス内容等と利用料金の関係の明確化》

評価基準	・提供するサービス内容や利用料金の内訳などについて、利用者が理解しやすいようになっている。(料金表を提出してください。)
視点	《考え方》本評価基準は、高齢者等終身サポート事業の特徴（契約が長期間に渡る可能性があること、要する費用も高額になる可能性があること等）から、利用料金についてサービス内容との関係性や、算出の考え方を分かりやすくするために、設定しました。 ・利用料金等については、包括的に示すのではなく、適切に区分し、サービス利用の都度支払う場合はその旨明確に示しているか。(例えば、日常生活支援サービス月額基本料：@@円、通院付添い：1回@@円、手続代行：1回@@円 など) ・利用料金の算出の考え方（人件費のほか、交通費や通信費を含んでいる等）は、求められれば説明できるようになっているか。 ・サービス内容と利用料金の関係などを、利用者が分かりやすいように説明できているか。 ・利用者向けパンフレット等を作成しているか。(作成している場合は提出してください)
根拠	・本市独自基準 ・ガイドライン P9 「1 公正な契約手順の確保について」

【評価基準 11】 ≪ 契約締結時における親族の確認 ≫

評価基準	・ 契約の締結にあたり、親族がいる場合には、本人の意向に基づいて、契約について、親族に確認を取っている。 (親族の範囲は、原則として「配偶者」及び「子」とします。)
視点	≪ 考え方 ≫ 本評価基準は、高齢者等終身サポート事業の特徴（サービスの内容が多岐に渡ること、契約が長期間に渡る可能性があること、サービスの履行確認も本人のみとなること等）から、トラブル防止のために、設定しました。 ・ 契約前に、親族への確認をどのように取ることとしているか。 ・ 事前に親族へ確認したことについて、どのように記録に残すこととしているか。 ・ 親族への確認が行えなかった場合、どのように対応することとしているか。
根拠	・ 本市独自基準 ・ ガイドライン P11 「1 公正な契約手順の確保について」

【評価基準 12】 ≪ 医療に係る意思決定の支援への関与 ≫

評価基準	・ 利用者の医療に関する意向について、適時・適切に確認している。
視点	・ 医療同意そのものについては、利用者の身体・生命に関わり一身専属性が高い事柄であることから、次の点を踏まえて、利用者の医療に関する意向について、高齢者等終身サポート事業者として関与しているか。 (a) 医療同意は第三者に同意権限はないと考えられていること。 (b) 意向表明文書の作成主体は利用者本人であること。 (c) 意向は状況によって変化すること。 (d) 「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」など関連ガイドラインを踏まえること。 ・ 医療に係る意向表明書の作成を一律的に契約の条件にしていないか。
根拠	・ 本市独自基準 ・ ガイドライン P13 「2 提供するサービス内容ごとの留意事項」 ・ ガイドライン P23 「2 提供するサービス内容ごとの留意事項」 ・ 「身寄りがない人への医療行為の同意に関する実態把握のための調査」を踏まえた医療に係る意向表明文書についての高齢者等終身サポート事業者の関わり方（令和6年度厚生労働行政推進調査事業費（地域医療基盤開発推進研究事業）/「身寄りのない人や意思決定が困難な人への医療行為の同意に関する実態把握のための研究」班）

【評価基準 13】《寄付・遺贈の受領禁止》

評価基準	・寄付・遺贈は、理由を問わず受け付けない。
視点	《考え方》本評価基準は、寄付や遺贈は本人の自由意思に基づくものであっても、サービス利用や役務の対価としての給付とは別のものであること、また連携協定事業の契約における透明性を明確にする必要があることから、設定しました。 本協定に基づく契約について、 ・寄付・遺贈は必ず断るルールを設けているか。 ・寄付・遺贈を受け付けない理由を、社内で共有できているか。
根拠	・本市独自基準 ・ガイドライン P18 「3 死因贈与契約、事業者への寄付及び遺贈について」

【評価基準 14】《費用の前払い金・預り金の原則禁止》

評価基準	・費用の前払い金・預り金の受領については原則として行わない。ただし、次の(a)及び(b)の場合には、例外的に前払い金・預り金の受領が認められる。 (a)前払い金・預り金は、必要最低限とするとともに、管理にあたっては本人または事業者を委託者とする信託等を活用すること。 (b) いわゆる「月額基本料金等」を利用者から受領する場合。この場合、一括して受領できる期間は、1年分（「月額基本料金等」×12か月分）までとする。なお、「月額基本料金等」に、交通費や通信費などの実費相当経費も含められるが、真に必要な金額であって、実費相当として説明のつくものに限る。 (c) 前払い金・預り金等について、契約の終了又は精算時に残余が生じた場合は、その帰属先及び返還方法についてあらかじめ明確に定めていること。なお、特段の合意がない場合には、当該残余金は利用者又はその相続人に適切に返還される仕組みとなっていること。
視点	《考え方》本評価基準は、利用者保護や契約の透明性を確保する観点から、一部の例外規定を除き、費用の前払い金・預り金等について禁止するために設定しました。 ・費用の前払い金・預り金等について、どのように管理しているか。 ・信託等による管理状況を、利用者に定期的に報告しているか。 ・前払い金・預り金の金額が、サービス内容に照らして過大でなく、合理的と認められるか。 ・前払い金・預り金の用途及び充当方法が明確に定められているか。 ・契約終了時の精算方法（残余金の取扱いを含む）が明確に定められているか。
根拠	・本市独自基準 ・ガイドラインP29 「3 利用者から金銭等を預かる際の対応について」

【評価基準 15】《中途解約した場合の利用料等の返還》

評価基準	・ 契約を中途解約した場合に、(a)及び(b)の対応が取られている。 (a) 利用者から前払い金・預り金を信託契約において管理している場合は、信託契約における途中終了の場合の帰属権利者ないし残余財産受益者が利用者本人となっていること。 (b) 「月額基本料金等」を受領している場合は、中途解約した日付の属する月の翌月以降分の「月額基本料金等」を返金すること。
視点	《考え方》本評価基準は、利用者保護の観点から、利用者からの前払い金・預り金について、一括償却等を行うことを禁止するために設定しました。
根拠	・ 本市独自基準 ・ ガイドラインP31「4 契約の変更・解約に当たって留意すべき事項」

【評価基準 16】《事業継続》

評価基準	・ 不測の事態（災害の発生、倒産・事業の清算等）が生じた場合であっても、継続的にサービスを提供できる体制を整備するとともに、サービスの継続が困難となる場合の対応方法についてあらかじめ定め、重要事項説明書に明記した上で、事前に利用者へ説明している。
視点	・ 災害等が生じた場合の事業継続計画（BCP）及び事業を清算することになった場合の対応方針が策定されているか。
根拠	・ 本市独自基準 ・ ガイドラインP36 「3 事業継続のための対策」

【評価基準 17】《地域との連携》

評価基準	・ 地域共生社会の一員として、地域の福祉保健団体との連携が図られている。
視点	・ 地域の福祉保健関係者との会議（例えば、地域ケア会議やケースカンファレンスなど）に参加しているか。 ・ 地域包括ケアシステムにおける高齢者等終身サポート事業者の位置付けをどのように考えているか。 ・ 地域の福祉保健団体から高齢者等終身サポート事業者の運営に関して意見を聴く機会を設けているか。
根拠	・ ガイドラインP7 「3 サービス提供に当たっての基本的な考え方」

【評価基準 18】《契約締結時における第三者の立会い》

評価基準	・ 契約の締結にあたり、第三者の立会いを求めている。
視点	・ 利用者の権利を擁護するため、どのような視点から第三者を選任しているか。 ・ 第三者には、民法 974 条第 3 号の趣旨を踏まえ、事業者の指揮命令下にある従業員等は含まないものとしているか。 ・ 第三者の選任に要する費用については、中立性確保の観点から、本人負担が望ましいことに留意しているか。
根拠	・ ガイドライン P11 「1 公正な契約手順の確保について」

【評価基準 19】《利用者の意向に関する定期的な確認》

評価基準	・ 利用者の意向に変化がないか、定期的に確認している。
視点	・ 利用者との面談を定期的に行うような体制ができているか。 ・ 面談の際、利用者の意向を引き出すためにどのような工夫をしているか。
根拠	・ ガイドライン P22 「1 サービス提供の管理について」

【評価基準 20】《利用者名義の通帳等の管理》

評価基準	・ 利用者の通帳等を預かる場合、その管理が適正に行われている。
視点	・ 高齢者等終身サポート事業者の内部でのチェック体制はどのようなになっているか。 ・ 第三者によるチェック体制があるか。 ・ 利用者に定期的（毎月など）に出納記録等を報告しているか。
根拠	・ ガイドライン P30 「3 利用者から金銭等を預かる際の対応について」

【評価基準 21】《契約の変更・解除》

評価基準	・ 契約の変更や解約について、利用者に分かりやすく説明している。
視点	・ 利用者に対して、契約の変更や解約の方法等について、具体的で分かりやすく情報提供されているか。 ・ 利用者本人にとって不利益が生じるおそれがある解約の申出があった場合には、当該不利益の内容について丁寧に説明しているか。 ・ その上で、利用者の意思を尊重しつつ、十分な理解に基づく判断となるよう、必要な支援（説明の補足、関係者への相談の提案等）を行っているか。 ・ 状況に応じて、関係者との情報共有や協議、代替手段の調整など、利用者の不利益を軽減するための対応が適切に行われる仕組みとなっているか。
根拠	・ ガイドライン P30 「4 契約の変更・解約に当たって留意すべき事項」

【評価基準 22】《利益相反の禁止》

評価基準	・ 高齢者等終身サポート事業者が任意後見人となる場合、利益相反関係を防ぐための取組が行われている。
視点	・ 高齢者等終身サポート事業者と利用者との間で任意後見を締結する際に、利益相反となるおそれのある行為（高齢者等終身サポート事業者が経営する施設への入所契約や費用の支払い等）について、任意後見人が関与しない範囲を定める（代理権の付与をしない等）、又は、任意後見監督人が個別に代理する制度を踏まえて、その運用が適切に確保されているか（利益相反のおそれがある場合には任意後見監督人に事前に報告する等）など、利益相反が起きない仕組みがとられているか。 ・ 利益相反又はその疑いが生じた場合に、内部において速やかに検討を行い、必要な見直しや是正を行う体制（会議体の設置、責任者の明確化等）が整っているか。 ・ 利益相反となるおそれのある行為について、あらかじめその内容や影響が利用者に対して適切に説明され、利用者の理解に基づく同意が得られる仕組みが整っているか。
根拠	・ ガイドライン P33 「5 判断能力が低下した場合の対応について」

【評価基準 23】《相談窓口の設置》

評価基準	・利用者からの相談を受ける窓口を設置し、ホームページ等で公開している。
視点	・利用者からの相談に一元的に対応できる窓口が設置されているか。また、その連絡先や相談受付時間が重要事項説明書等により利用者に周知されているか。 ・相談窓口の担当職員が、適切に対応できるよう、研修等により必要な知識の習得や対応能力の向上が図られているか。また、相談受付体制が十分に確保されているか。 ・相談窓口が、業務の適正な運営を確保する観点から、担当部門を分けるなど、一定の独立性を確保した体制となっているか。 ・相談窓口で受け付けた事案について、利用者の立場を尊重し適切に対応し、解決につなげるための取組又は体制が整備されているか。
根拠	・ガイドラインP37「4 相談窓口の設置」

【評価基準 24】 ≪財務状況等≫

評価基準	≪財務状況について≫ ・ 継続的に3年以上対象事業を実施していること。 ・ 直近3期において、原則として経常収支が黒字であること。ただし、赤字がある場合には、その合理的理由及び解消見込みを示す資料を提出すること。 ・ 直近の決算において、純資産が300万円以上あること。 ≪情報の公開について≫ ・ 法令等により公開が義務付けられている財務情報(決算公告、事業報告等)について、閲覧可能な状態にあること。(自社ホームページ又は公開先リンクの提示を含む)。 ・ 財務情報の公開義務がない法人類型においても、公開している情報がある場合には、その内容を明示すること。 ≪提出書類(全応募者共通)≫ ・ 応募するすべての事業者は、次の書類を提出すること。 直近3期分の決算書 (貸借対照表、損益計算書／活動計算書等を含む) 直近3期分の事業報告書 監査報告書(作成されている場合に限る)
視点	・ 資金繰りに重大な懸念がなく、短期的な支払能力及び事業継続に支障がないと認められるか。 ・ 収支の状況が一過性ではなく、継続的・安定的であると認められるか。 ・ 赤字がある場合、その内容が一時的又は合理的理由によるものであり、改善可能と認められるか。 ・ 財務構造が過度な借入依存となっておらず、安定的と認められるか。 ・ 提出された財務資料が適切に整備されており、内容の信頼性が確保されていると認められるか。
根拠	本市独自基準