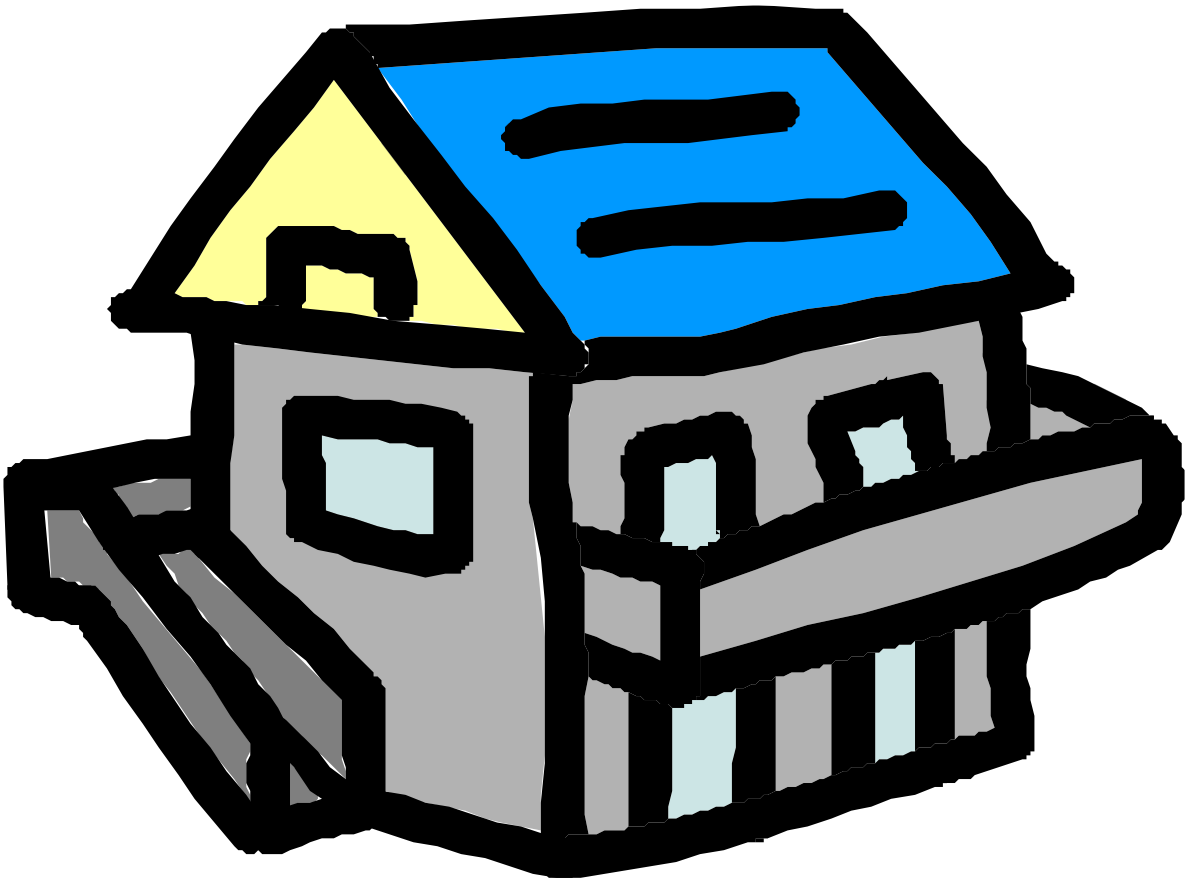
令和8年度

サービス付き高齢者向け住宅
運営の手引き



神奈川県福祉子どもみらい局
福祉部　高齢福祉課

＜ 目 次 ＞

Ⅰ	**サービス付き高齢者向け住宅整備運営指導指針について**	
1	概要	P. 3
2	基本的事項	P. 3
Ⅱ	**職員の配置、研修及び衛生管理等**	
1	職員の配置	P. 3
2	職員の研修	P. 3
3	職員の衛生管理	P. 4
4	職員の秘密保持	P. 4
5	職員への提供サービス等の周知徹底	P. 4
Ⅲ	**住宅の管理・運営**	
1	管理規程等の制定	P. 4
2	書類等の整備	P. 5
3	業務継続計画の策定等	P. 6
4	非常災害対策	P. 6
5	衛生管理等	P. 6
6	緊急時の対応	P. 7
7	介護サービス事業所との関係	P. 7
8	共用部分の衛生管理	P. 7
9	苦情対応・自治体連絡先の周知	P. 7
10	事故への対応	P. 8
11	住宅管理に関する入居者等への説明等	P. 8
12	業務の委託	P. 9
13	休止及び廃止等	P. 9
Ⅳ	**サービス等**	
1	状況把握（安否確認）及び生活相談サービス	P. 9
2	家族・身元引受人への連絡等	P. 12
3	金銭管理等	P. 12
4	成年後見制度の周知	P. 12
5	高齢者虐待の防止	P. 13
6	身体的拘束の原則的禁止	P. 13
Ⅴ	**家賃等の費用**	
1	利用料等の種類	P. 14
2	前払い方式による利用料等の支払い	P. 14
3	その他	P. 15
Ⅵ	**契約内容等**	
1	入居契約締結に関する手続き等	P. 16
2	契約内容	P. 16
3	高齢者住まい法第 17 条の書面の交付及び説明	P. 17
4	入居募集等	P. 17
Ⅶ	**登録事項等の変更**	
1	サ高住の登録事項に変更があったとき	P. 18
2	登録申請書の添付書類に変更があったとき	P. 18
3	県に対する報告等	P. 19
Ⅷ	**立入検査等への協力**	
Ⅸ	**電磁的記録等**	
Ⅹ	**有料老人ホーム設置運営指導指針の改正について（有料老人ホーム該当サ高住向け）**	
Ⅺ	**災害時情報共有システムを利用した被災状況報告**	

Ⅰ　サービス付き高齢者向け住宅整備運営指導指針について

１　概要

本県では、サービス付き高齢者向け住宅（以下「サ高住」という。）の整備運営に関する基準となる事項を「サービス付き高齢者向け住宅整備運営指導指針（以下「指導指針」という。）」として定めています。

この指導指針は、サ高住の根拠法令である「高齢者の居住の安定確保に関する法律（以下「高齢者住まい法」という。）」第５条第１項に規定するサ高住（指定都市・中核市に所在するものを除く）の整備運営に関する指導の基準となる項目を定めています。

登録事業者の皆様は、高齢者住まい法及び法施行令、法施行規則等を遵守するとともに、この指導指針に沿ってサ高住を整備し、運営していく必要があります。

２　基本的事項【指導指針２(1)～(6)】

サ高住の整備運営に当たっては、次の事項に留意すること。

- サ高住経営の基本姿勢としては、入居者の福祉を重視するとともに、安定的かつ継続的な事業運営を確保していくことが不可欠であり、入居者の個人としての尊厳を確保しつつ福祉の向上を図ることが求められること。
- 高齢者住まい法に定める帳簿の作成及び保存、情報の開示、権利金等の受領禁止、並びに前払金の保全措置及び返還に関する規定を遵守するとともに、入居者等に対し、サービス内容等の情報を開示するなどにより住宅の運営について理解を得るように努め、入居者等の信頼を確保することが求められること。
- 高齢者住まい法、都市計画法（昭和 43 年法律第 100 号）、建築基準法（昭和 25 年法律第 201 号）、消防法（昭和 23 年法律第 186 号）、神奈川県みんなのバリアフリー街づくり条例（平成 20 年神奈川県条例第 40 号）等の関係法令及びこの指導指針を満たすだけでなく、より高い水準の住宅運営に向けて努力することが期待されること。
- 有料老人ホームに該当するサ高住にあっては、本指針に規定することのほか、神奈川県有料老人ホーム設置運営指導指針が適用されること。
- 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 年厚生労働省・国土交通省告示第１号）の五の４「高齢者居宅生活支援サービスの提供」を参考に、特定の事業者によるサービスを利用させるような入居契約を締結することなどの方法により、入居者が希望する医療・介護サービスの利用を登録事業者が妨げてはならないこと。
- サ高住の登録後に入居募集を行うこと。

Ⅱ　職員の配置、研修及び衛生管理等

１　職員の配置【指導指針 10(1)】

サービスの提供にあたっては、そのサービスの内容に見合った職員を適切に配置すること。

２　職員の研修【指導指針 10(2)】

職員に対しては、採用時及び採用後において定期的に研修を実施すること。特に、生活相談を行う職員については、高齢者の心身の特性、実施するサービスのあり方及び内容、作業手順等について研修を行うこと。

ポイント

- 研修は登録事業者自らが実施する物だけでなく、外部の研修実施機関が行う研修に職員が参加するとしても構いません。
- 事故防止、虐待防止、身体拘束廃止等について、知識や技術の向上に努めてください。

３　職員の衛生管理【指導指針 10(3)】

職員の心身の健康に留意し、職員の疾病の早期発見及び健康状態の把握のために以下を行うこと。

ア　採用時及び採用後における定期的な健康診断の実施
イ　メンタルヘルスを含めた健康管理に関する相談体制の確保
ウ　労働安全衛生法等に基づく、就業中の衛生管理についての十分な点検

適正なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより職員の就業環境が害されることを防止するため、以下の必要な措置を講じること。

ア　職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化→職員への周知・啓発
イ　相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、職員に周知する等の必要な措置

また、入居者やその家族等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）の防止のために、相談に応じ、適切に対応するために必要な体制を整備するなど、必要な対策を講じることが望ましい。

４　職員の秘密保持【指導指針 10(4)】

サ高住の職員又は元職員が、正当な理由なくその業務上知り得た入居者又はその家族等の秘密を漏らすことがないよう、登録事業者は必要な措置を講じなければならない。

なお、登録事業者にあっては、「個人情報の保護に関する法律」及び同法に基づく「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」等に基づき、個人情報の適正な取扱いに留意すること。

５　職員への提供サービス等の周知徹底【指導指針 10(5)】

登録事業者は、職員に対して、提供するサービスの内容を十分に周知徹底すること。

Ⅲ　住宅の管理・運営

１　管理規程等の制定【指導指針 11(1)】

次に掲げる住宅の管理に関する事項について、管理規程を定めること。なお、下記内容を含み、入居者に対する説明事項を適切に提示している資料であれば、その呼称に関わらず、管理規程として扱って差し支えない。また、管理規程を変更する場合の手続を管理規程等の中で定めること。

- 住宅の運営の方針
- 入居者の定員及び居室数
- 組織の体制及び職員の配置状況
- 居室や共用設備等の利用に当たっての留意事項
- 共益費等の利用料の詳細
- サービスの内容及びその費用負担の詳細
- 医療を要する場合の対応
- 緊急やむを得ず身体的拘束を行う場合の手続
- 入居者及びその家族等からの苦情に対する対応
- 緊急時、非常災害時の対応
- その他住宅の運営に関する重要事項

次に掲げる事項は、提供するサービスに応じて管理規程に定めること。

・　やむなく入居者の金銭等の管理を行う場合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

ポイント
　管理規程の内容は、入居者との間で締結する入居に関する契約書や重要事項説明書の項目と重複しているものが多いため、これらの内容と食い違いがないようにしてください。

２　書類等の整備【指導指針 11⑵】

次の関係書類を整備し、保存すること。

・　**入居者及びその身元引受人等の氏名及び連絡先を明らかにした名簿**

・　**職員に関する書類**

履歴書、雇用契約書、職員勤務表、出勤簿

・　**入居者に関する書類**

ア　入居者との契約書
イ　入居者の入居時における心身の状況等の記録
ウ　高齢者住まい法第 19 条に規定する帳簿（入居者に対するサービス提供の記録、居室の変更に関わる同意書、事故の内容及び措置の状況に関する記録、入居者や家族等からの苦情に関する記録、入居者の金銭等の管理に関する記録）
エ　身体的拘束に関する記録

・　**住宅の管理・運営に関する書類**

ア　住宅の修繕及び改修の実施状況に関する記録
イ　管理規程
ウ　高齢者住まい法第 17 条に規定する契約締結前に交付する書面（重要事項説明書）
エ　協力医療機関との契約書、前払金の保全措置を講じたことを証する書類
オ　業務の全部又は一部を委託した場合の状況確認書
カ　事故発生の防止のための指針
キ　保健衛生管理（食中毒対策・感染症対策等）に関する書類
ク　消防計画に関する書類及び防災訓練実施記録
ケ　サービスマニュアル
コ　緊急時（事故・災害・急病・集団感染等）対応マニュアル
サ　苦情対応マニュアル
シ　職員研修計画及び実施記録　等

・　**会計に関する書類**

出納簿、領収書、払込通知書等

ポイント
　住宅に施設長等の責任者がいない場合などは、これらの書類を住宅内に常備せず、事業者法人の本社等で保存しても構いませんが、必要な場合に提示できるようにしておいてください。

３　業務継続計画の策定等【指導指針 11(3)】

＜計画の策定＞

・　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（以下「業務継続計画」という。）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。

★　計画の策定に当たっては、「介護施設・事業所における新型コロナウイルス感染症発生時の業務継続ガイドライン」及び「介護施設・事業所における自然災害発生時の業務継続ガイドライン」を参照してください。

★　想定される災害等は地域によって異なるものであることから、項目については実態に応じて設定してください。

★　感染症及び災害の業務継続計画を一体的に策定しても差し支えありません。

↓

＜計画の周知/研修/訓練＞

・　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に実施すること。

★　訓練については、机上を含めその実施手法は問いませんが、机上及び実地で実施するものを適切に組み合わせながら実施することが望ましいです。

★　業務継続計画の策定、研修及び訓練の実施については、他の設置者との連携等により行うことも可能です。

↓

＜計画の見直し＞

・　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ものとする。

４　非常災害対策【指導指針 11(4)】

・　非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に職員に周知するとともに、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うこと。

★　「非常災害に関する具体的計画」とは、消防法施行規則第３条に規定する消防計画（これに準ずる計画を含む。）及び風水害、地震等の災害に対処するための計画をいいます。

★　訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めてください。

５　衛生管理等【指導指針 11(5)】

感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じること。

・　感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する会議をおおむね六月に一回以上開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ること。

★　テレビ電話装置その他の情報通信機器（以下「テレビ電話装置等」という。）を活用して行うことができるものとします。

★　会議については、感染対策の知識を有する者を含む、幅広い職種により構成することが望ましいです。

・　感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備すること。

・　職員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施すること。

★　訓練については、机上を含めその実施手法は問いませんが、机上及び実地で実施するものを適切に組み合わせながら実施することが望ましいです。

６　緊急時の対応【指導指針 11(6)】

上記３～５に掲げるもののほか、事故・災害及び急病・負傷に迅速かつ適切に対応できるよう具体的な計画を立てるとともに、避難等必要な訓練を定期的に行うこと。なお、当該計画の策定や訓練の実施にあたっては、３から５に定める計画や訓練と併せて実施することとして差し支えない。

７　介護サービス事業所との関係【指導指針 11(7)】

- 近隣に設置されている介護サービス事業所について、登録事業者及び当該登録事業者と関係のある事業者以外の事業者も含め入居者に情報提供すること。
- 入居者の介護サービスの利用にあっては、登録事業者及び当該登録事業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。
- 入居者が希望する介護サービスの利用を妨げないこと。

ポイント

「近隣に設置されている介護サービス事業所」の範囲については、例えば「日常生活圏域内（所管する地域包括支援センターのエリア内）」や「半径５キロメートル以内」等、各住宅の立地条件等に合わせて合理的な範囲を任意に設定してください。

８　共用部分の衛生管理【指導指針 11(8)】

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、衛生管理に努めること。

ポイント

サ高住は個々の生活が独立した住宅なので、各居室の衛生管理は原則入居者が行います。登録事業者は廊下や食堂、共同浴室などの共用部分の衛生管理の責任があります。

９　苦情対応・自治体連絡先の周知【指導指針 11(9, 10)】

- 入居者及びその家族等から苦情を受け付けた場合には、迅速かつ誠実に対応し、的確に苦情を解決するとともに、高齢者住まい法第 19 条に基づき当該苦情の内容及び対応の状況等について、記録して保存すること。また、苦情申出を行った入居者及びその家族等に対して、サービス提供その他において差別的取扱いを一切しないこと。
- 入居者及びその家族等からの苦情に対して迅速かつ誠実に対応し円滑な解決を図るため、相談のしやすい環境の整った苦情相談窓口を設置し、責任者を明確化するとともに、苦情対応の体制を整備すること。
- 入居者及びその家族等から相談を受けた苦情相談機関が当該経過状況の聴取等を求めた場合には、誠実に回答すること。
- サ高住に対する整備運営指導業務を所掌している県・市町村等の所管課の電話番号を施設内の見やすい場所に表示し、入居者及びその家族等に周知すること。

≪苦情事例≫

- 退居時の原状回復費用について、合計金額だけ提示されたので内訳の説明を求めたが断られた。
- 職員が減るようだが、入居者への説明がなかった。職員数が豊富で安心できると思い入居を決めたのに話が違う。
- 提供されるはずのサービスがされず、改善をお願いしたが人手不足だからと断られた。

ポイント

苦情の連絡があった時は、話の内容を聞き取り、事実経過、相手の主張、相手が何を求めているのかを把握した上で、迅速かつ誠実な対応を心掛けていただくようお願いします。また、担当個人の判断で答えかねる内容については安易に回答せず、組織で対応を行ってください。

10　事故への対応【指導指針 11(11)】

事故の防止に向けた対応

・　事故が発生した場合の対応並びに事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合及び事故発生時の家族等への報告の方法等が記載された事故発生の防止のための指針を整備すること。

・　事故発生の防止のための職員に対する研修を定期的に行うこと。

↓

事故発生時の対応

・　災害、負傷及び集団感染等の事故が発生した場合には、消防署、保健所及び協力医療機関等と連携しながら直ちに必要な措置を講じること。

・　高齢者住まい法第19条に基づき、事故の内容や措置状況等について記録するとともに、入居者の家族等に遅滞なく連絡すること。

・　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こと。

↓

再発防止に向けた対応

事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が報告され、その原因の多角的分析を通した改善策について職員に周知徹底する体制を整備すること。

↓

行政への報告

事故等が発生した場合には、別に定める「サービス付き高齢者向け住宅における事故発生時の報告取扱要領」の定めるところにより、県に直ちに報告すること。

なお、報告後も事故が継続している場合には、適宜報告を行うこと。

ポイント

事故等の報告は、高齢福祉課ホームページに掲載している様式により、下記提出先に電子申請システム又は郵送により提出してください。

【提出先】

〇電子申請システムの場合

高齢福祉課ホームページをご確認ください。

〇郵送の場合

〒231-8588　神奈川県高齢福祉課　保健・居住施設グループ（住所の記載は不要）

TEL：045-210-1111（内線4856～4859）　FAX：045-663-2113

※　封筒に「事故報告書在中」と朱書きしてください。

本来であれば電話報告は不要な事故であっても、何らかの事情により事故報告書作成に時間がかかる場合は、まず速報として事故の概要、入居者の心身の状況等を電話で報告の後、正式の事故報告書をお送りください。

11　住宅管理に関する入居者等への説明等【指導指針 11(12)】

・　提供するサービスの内容や料金の変更等を行う場合、又は住宅の運営及び入居者の生活に重大な影響が生じる恐れがある場合は、あらかじめ入居者等に説明し、同意を得ることとし、その結果を記録に残すこと。

・　サービスの提供その他住宅管理に関し、入居者等からの意見・要望を聴取する機会を設けるとともに、その対応結果を入居者等に説明し、記録に残すこと。

ポイント
入居者等からの意見・要望を聴取する方法として一般的には以下の内容等が考えられます。
・　入居者や家族等と住宅の職枕頭が定期的に話し合う場である「運営懇談会」の設置
・　「意見箱」等の設置
・　アンケート調査の実施

12　業務の委託【指導指針 11(13)】

サ高住の業務の全部又は一部を、委託により他の事業者に行わせる場合にあっては、住宅の警備業務など入居者の処遇と直接関わらない業務を除いて、委託先及び委託内容等を高齢者住まい法第 17 条に規定する契約締結前に交付する書面（以下「高齢者住まい法第 17 条の書面」という。）に記載し、入居契約書及び管理規程には委託する旨を記載すること。また、法第 19 条に基づき当該委託事業者の業務の実施状況について定期的に確認するとともに、その内容を記録し保存すること。

13　休止及び廃止等【指導指針 11(14)】

サ高住の運営に支障が生じる恐れがある場合には、入居者等に状況及び今後の運営計画について十分説明すること。

また、サ高住をやむを得ず休止若しくは廃止する場合には、十分な時間と機会を設けて入居者等に説明するとともに、入居者との契約内容の誠実な履行等に努めること。

Ⅳ　サービス等【指導指針 12】

登録事業者は入居者に対して、契約内容に基づき、サービス等を自ら提供する場合にあっては、それぞれ、その心身の状況に応じ、特に以下の点に留意して適切なサービスを提供すること。

また、サービスマニュアル等を策定することにより、サービスの内容を標準化・明確化し、これに基づいて適切なサービスを実施するよう努めること。

1　状況把握（安否確認）及び生活相談サービス【指導指針 12(1)】

・　住宅の登録事業者が下表（ア）に該当する場合及び委託を受けてサービスを提供する場合は、当該サービスに従事する者が、原則として夜間を除き、当該住宅の敷地又は敷地に隣接若しくは近接する土地に存する建物（当該住宅からの歩行距離で概ね 500 メートル以内）に常駐すること。

・　下表（ア）以外の場合は（イ）に該当する者が、上記の条件を満たす建物に常駐すること。

（ア）に該当する登録事業者	（イ）に該当する者
・医療法人 ・社会福祉法人 ・指定居宅サービス事業者 ・指定地域密着型（介護予防）サービス事業者 ・指定居宅介護支援事業者 ・指定介護予防サービス事業者 ・指定介護予防支援事業者	・医師 ・看護師 ・准看護師 ・介護福祉士 ・社会福祉士 ・介護支援専門員 ・法令に定める養成研修修了者

・　日中は（ア）及び（イ）に掲げる者のいずれか（以下「有資格者等」という。）が 365 日常駐すること。
・　常駐する時間帯は概ね９時から 17 時とし、少なくとも１名が常駐すること。ただし、当該住宅に併設された介護サービス事業所等の職員を、その事業所等の人員配置基準に定められた勤務時間帯以外の時間帯において、当該住宅に常駐させることは可能である。

・　状況把握サービスの提供に際しては、下表のとおりとすること。

<table>
<tr><th></th><th>サービス提供方法</th></tr>
<tr><td rowspan="2">状況把握サービスを提供する場合</td><td>有資格者等が毎日１回以上、以下に示す適切な方法のいずれかにより、能動的に入居者の状況を把握すること</td></tr>
<tr><td>・居住部分への訪問
・電話
・居住部分内での入居者の動態を把握できる装置による確認
・食事サービス等の提供時における確認</td></tr>
<tr><td>上記に関わらず、有資格者等が当該住宅の敷地に近接する土地に存する建物に常駐する場合において、入居者から居住部分への訪問を希望する申出があった場合</td><td>訪問に限られる
※　この申出は入居契約締結の前後を問わないが、入居締結の前に入居しようとするものに対し十分説明の上、申出の有無の確認を行うこと</td></tr>
<tr><td>夜間の場合</td><td>国土交通省・厚生労働省関係の居住の安定確保に関する法律施行規則（平成23年厚生労働省・国土交通省令第２号）（以下「共同高齢者住まい法施行規則」という。）第11条第４号に基づき、入居者の心身の状況により必要に応じて通報装置を設置することで対応が可能だが、有資格者等が常駐する体制を確保することが望ましい</td></tr>
<tr><td colspan="2">プライバシーの確保について十分考慮することとし、どのような場合に状況把握のために訪問するかについて、入居者の同意を得ておくとともに、必要に応じて適切なサービスにつなぐことができるよう、地域の保健医療サービス及び医療サービスの提供主体と連携体制を構築するよう努めること（※１）</td></tr>
<tr><td colspan="2">常に入居者の心身の状況や置かれている環境等の把握に努め、入居者及びその家族等に対して、各種の相談に応ずるとともに、適切な助言その他援助を行うこと（※２）</td></tr>
</table>

・　以下の基準をすべて満たす場合に限り、共同高齢者住まい法施行規則第 11 条第５号に基づき、有資格者等が当該住宅の敷地又は当該敷地に隣接若しくは近接する土地に存する建物（当該住宅の敷地から歩行距離で概ね 500 メートル以内）に常駐しないことを可能とする。

基準	留意事項
・入居者の健康状態、要介護状態等その他の事情を踏まえて入居者の処遇に支障がないこと。	・要介護・要支援状態の入居者がいる場合や、入居者の健康状態が悪化しており、体調に急変が生じる恐れがある場合及び入居者が新型コロナウイルス感染症に罹患している場合は、入居者の処遇に支障がないと判断することはできない。
・有資格者等が常駐しないことについて、入居者に対して丁寧に説明をしたうえで、あらかじめ、すべての入居者の承諾を得ること。	・承諾の方法は、入居契約の契約条項への規定や、承諾書を作成する等の明確な方法によること。
・有資格者等が常駐しないこととした場合も、入居者の状態を踏まえて入居者の処遇に支障がある場合には、有資格者等が当該住宅の敷地又は当該敷地に隣接若しくは近接する土地に存する建物（当該住宅の敷地から歩行距離で概ね500メートル以内）に常駐できる体制を構築していること。	
・状況把握のサービスの提供に際しては、毎日１回以上、有資格者等が居住部分への訪問、電話、居住部分内での入居者の動体を把握できる装置による確認、食事サービス等の提供時における確認のいずれかにより、能動的に入居者の状況を把握すること。	・入居者から居住部分への訪問を希望する申出があったときは、訪問に限られる。 ・申出は、入居契約締結の前後を問わないが、入居契約締結の前に入居しようとする者に対し十分説明の上、申出の有無の確認を行うこと。
・各居住部分に、入居者の心身の状況に関し必要に応じて通報装置を設置すること。	
・夜間を除き、有資格者等が、生活相談サービスを電話、テレビ電話装置等の情報通信機器による対応等、入居者が能動的に有資格者等に相談できる方法により提供すること。	
・生活相談サービスを情報通信機器により提供する場合は、あらかじめ入居者に利用方法を十分に説明し、当該住宅内に利用方法や電話番号等を掲示しておく等、入居者が円滑に生活相談サービスを利用できるようにすること。	
・生活相談サービスの提供に当たっては、有資格者等が常駐しないことを踏まえ、入居者に健康状態を確認するなど、入居者の心身の状況を必ず把握すること。	
・（※１）及び（※２）の基準を満たすこと。	

ポイント
　法令及び国の解釈・運用通知では、原則として、有資格者等がサ高住の敷地又は当該敷地に隣接若しくは近接する土地に存する建物に常駐し、状況把握サービス及び生活相談サービスを提供することとし、夜間については、緊急通報装置を設置することにより有資格者等の常駐を不要とすることができるとされています。
　しかし、高齢者は急な心身の体調変化などもあり得ることや、昨今、グループホームや有料老人ホームなどの高齢者施設で、失火による死傷事故や入居者の死亡に気付かず相当期間放置された事故も発生しています。このことから、県では高齢者の安全な暮らしを確保するために、有資格者等を365日常駐させることが望ましいものとして指導指針に規定しています。
　なお、併設されている介護サービス事業所等の職員がサ高住と兼務している場合は、勤務時間を明確に分ける必要があります。必要なサービスを提供していない、あるいはそのサービス提供に必要な人員が配置されていない等の状況が発生しないよう注意してください。

※　以下の項目については、令和７年２月３日から指導指針ではなく、神奈川県有料老人ホーム設置運営指導指針（以下「有料指針」という。）に記載されています。有料老人ホームに該当するサ高住におかれましてはそちらを御確認ください。
・　医療機関等との連携【有料指針９（８）】

２　家族・身元引受人への連絡等【指導指針 12(2)】
・　入居者の生活において必要な場合には、家族・身元引受人等への連絡等所要の措置をとるとともに入居者本人の意向に応じ、関連諸制度、諸施策の活用についても迅速かつ適切な措置をとること。
・　要介護者等については、入居者の生活及び健康の状況並びにサービスの提供状況を家族・身元引受人等へ定期的に報告すること。

３　金銭管理等【指導指針 12(3)】
・　入居者の金銭、預金等の管理は入居者自身が行うことを原則とすること。ただし、入居者本人が特に登録事業者に依頼した場合、又は入居者本人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が行えないと認められる場合であって、身元引受人等の承諾を得たときには、登録事業者において入居者の金銭等を管理することもやむを得ないこと。
・　登録事業者が入居者の金銭等を管理する場合にあっては、依頼又は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、入居者本人又は身元引受人等への定期的報告等を管理規程等で定めること。
・　なお、登録事業者が入居者の買物等の立替払い後に当該額を精算請求する場合も、管理規程等で定めること。

４　成年後見制度の周知【指導指針 12(4)】
・　入居者及びその家族に対して、成年後見制度並びに市町村又は社会福祉協議会等が行っている高齢者の財産保全に関する支援措置等の周知に努めること。

５　高齢者虐待の防止【指導指針 12(5)】

・　登録事業者は、「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」に基づき、次の事項を実施すること。

ア　同法第５条の規定に基づき、高齢者虐待の防止のための啓発及び高齢者虐待を受けた入居者の保護のための施策に協力すること。
イ　虐待の防止のための対策を検討する会議（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ること。
ウ　虐待の防止のための指針を整備すること。
エ　職員に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施すること。
オ　イからエまで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。当該担当者は、身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の責任者と同一の従業者が務めることが望ましい。なお、同一施設内での複数担当の兼務や他の事業所・施設等との担当の兼務については、担当者としての職務に支障がなければ差し支えない。ただし、日常的に兼務先の各事業所内の業務に従事しており、入居者や施設の状況を適切に把握している者など、各担当者としての職務を遂行する上で支障がないと考えられる者を選任すること。
カ　その他同法第 20 条の規定に基づき、研修の実施、苦情の処理の体制の整備その他の高齢者虐待の防止等のための措置を講ずること。

６　身体的拘束の原則的禁止【指導指針 12(6)】

・　入居者に対するサービスの提供に当たっては、当該入居者又は他の入居者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他入居者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）を行ってはならないこと。
・　ただし、緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、「身体拘束ゼロへの手引き」（厚生労働省「身体拘束ゼロ作戦推進会議」発行）において示された「緊急やむを得ない身体拘束に関する説明書」を参考にして、あらかじめ切迫性、非代替性及び一時性の３つの要件を満たすことについて、組織等としてこれらの要件の確認等の手続きを極めて慎重に行うこととし、その経過及び結果等の具体的な内容を記録するとともに家族等に説明すること。また、「緊急やむを得ない身体拘束に関する経過観察・再検討記録」を参考にして、観察記録等を作成し保存するとともに、身体的拘束廃止に向けた検討を適宜行うこと。

Ⅴ　家賃等の費用

１　利用料等の種類【指導指針 13(1)】

家賃等の費用については、登録事業者が次に掲げる費用を受領する場合、家賃、状況把握サービス及び生活相談サービスその他の日常生活上必要な便宜の供与の対価、共益費等の区分を入居契約書及び請求書等により明確にするとともに、取扱いについてはそれぞれ次によること。

なお、高齢者住まい法第７条第１項第６号ハのとおり、家賃、敷金並びに状況把握サービス及び生活相談サービスの料金等その他の日常生活上必要な便宜の供与の対価として受領する費用を除くほか、権利金その他の金品を受領してはならない。

①　家賃（賃貸借契約以外の契約で受領する利用料のうち、部屋代に係る部分を含む。）

→ 近傍同種の住宅の家賃から算定される額を大幅に上回るものでないこと。

②　敷金

→ 敷金を受領する場合には、退去時に滞納家賃及び居室の原状回復費用を除き全額返還すること。なお、原状回復の費用負担については、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（再改訂版）」を参考にすること。

③　状況把握サービス及び生活相談サービスその他の日常生活上必要な便宜の供与の対価

→ 登録事業者がサービスを提供した都度個々にその費用を受領する場合については、提供するサービスの内容に応じて人件費、材料費等を勘案した合理的な額とすること。

２　前払い方式による利用料等の支払【指導指針 13(2)】

前払い方式（終身にわたって受領すべき家賃又はサービス費用の全部又は一部を、前払金として一括して受領する方式）によって入居者が支払を行う場合にあっては、次に掲げる基準によること。

入居者又は入居しようとする者に対する前払金の説明について

<table>
<tr><td>前払金を受領する場合</td><td>入居契約に際して、前払金の算定根拠を十分に説明すること</td></tr>
<tr><td>想定居住期間内に契約が解除され、又は入居者の死亡により終了したとき</td><td rowspan="2">左記の場合に返還される当該前払金額の算定根拠について、契約書等に明示し、入居契約に際して十分に説明すること</td></tr>
<tr><td>入居後３月が経過する間に契約が解除され、又は入居者の死亡により終了したとき</td></tr>
</table>

前払金の額の算定について

<table>
<tr><td rowspan="3">前払金の算定根拠</td><td>想定居住期間を設定した上で、次のいずれかにより算定することを基本とすること</td></tr>
<tr><td>期間の定めがある契約の場合
（１ヶ月分の家賃又はサービス費用）×（契約期間（月数））</td></tr>
<tr><td>終身にわたる契約の場合
（１ヶ月分の家賃又はサービス費用）×（想定居住期間（月数））＋（想定居住期間を超えて契約が継続する場合に備えて受領する額）</td></tr>
<tr><td>サービス費用の前払金の算定根拠</td><td>想定居住期間、開設後の経過年数に応じた要介護発生率、介護必要期間、職員配置及び人件費の変動等を勘案した合理的な積算方法とすること</td></tr>
<tr><td>留意事項</td><td>多額の前払金を払えば毎月の支払いは一切なく生涯生活を保障するという終身保証契約は、その後において入居者の心身の状況や物価、生活費等の経済情勢が著しく変化することがあり得るので、好ましくないこと</td></tr>
</table>

前払金の返還について

想定居住期間内に契約が解除され、又は入居者の死亡により終了したとき	契約が解除され、又は入居者の死亡により終了した日以降の期間につき日割計算により算出した金額を返還する旨の契約を締結しなければならない
入居後３月が経過する間に契約が解除され、又は入居者の死亡により終了したとき	月額を30で除した額に、入居日から起算して契約が解除又は終了した日までの日数を乗ずる方法により算出した金額を前払金の額から控除した額に相当する金額を、返還しなければならない ※　上記の場合、入居日数に応じた費用及び居室の原状回復のための費用を徴収することは差し支えない
上記により返還すべき事由が生じたとき	・３月以内程度の適切な返還期限を定め、前払金の返還を確実に行うこと ・契約解除の申し出から実際の契約解除までの期間として予告期間等を設定することにより、上記の入居日から３月を経過するまでの期間を事実上短縮することによって、入居者の利益を不当に害してはならない
保全措置について	高齢者住まい法に規定する前払金の返還額に係る保全措置を講じなければならない

終身建物賃貸借契約又は終身にわたる利用権契約の前払金の返還金算定の例

①「想定居住期間が経過するまでの間に契約が終了した場合」の返還金
前払金×（１－初期償却率）÷想定居住期間の日数×（想定居住期間の日数－入居期間の日数）
※ 想定居住期間は実日数とする（うるう年毎に１日加算）

②「入居後３月が経過するまでの間に契約が終了した場合」の返還金
前払金－（１ヶ月分の家賃等の額÷30×入居期間の日数）

条件　・家賃相当額：10 万円、うち前払金充当額６万円
・想定居住期間：５年間（60 か月）
・前払金：400 万円(6 万円×60 か月＋初期償却額 40 万円（初期償却率 10.0%）　とする時

①の場合（入居から 731 日で退去）
〔4,000,000×(1－0.1)〕÷(1825＋2)×(1825＋2－731)≒ **2,159,605 円を返還**

②の場合（入居から 70 日で退去）
4,000,000 －（60,000÷30×70)＝ **3,860,000 円を返還**

ポイント
終身にわたる建物賃貸借契約又は利用権契約の場合、事業者は「想定居住期間を超えて契約が継続する場合に備えて受領する額」を前払金に含めることが認められています。この金額は入居後３ヶ月以上経過すると返却義務がなくなり、初期償却金として償却できます。
初期償却金とは、一般的に、想定入居年齢や男女比などを基に、住宅ごとに算出した初期償却率を前払金の費用に乗じて算出される金額です。
想定居住期間とは入居者の終身にわたる居住が想定される期間をいう。具体的には、平均的な余命等を勘案し、入居後の各年経過時点での居住継続率が概ね５割になるまでの期間を設定します。

３　その他【指導指針 13(3)】

・　登録事業者は、事務手数料等を入居時初期費用と称して受領することはできない。
・　登録事業者は、入居契約前に入居契約を前提として申込金を受領することができる。ただし、申込金は入居契約締結に伴う前払金又は月額家賃等に充当されるもののみとする。したがって、入居契約に至らなかった場合は全額返還すること。このことについて、入居希望者に的確に説明するとともに、書面により明確に提示すること。

Ⅵ　契約内容等

１　入居契約締結に関する手続き等【指導指針 14 (1)】

・　入居契約に際して、契約手続き、家賃等の支払い方法などについて事前に十分説明すること。
・　入居開始可能日前の契約解除の場合については、既受領金の全額を返還すること。

２　契約内容【指導指針 14(2)】

・入居契約書においては、次に掲げる事項等を明示すること。

ア　サ高住の居住の権利形態
イ　利用料等の費用負担の額、支払い方法及び改定ルール並びにこれによって提供されるサービス等の内容
ウ　業務の全部又は一部を委託する場合の委託先及び委託内容（住宅の警備業務など入居者の処遇と直接関わらない業務を除く）
エ　前払金の返還金の有無、返還金の算定方式及びその支払時期並びに保全措置の内容
オ　入居開始可能日
カ　契約解除の要件及びその場合の手続
キ　入居者が現在の居室から他の居室若しくは提携サ高住に住み替える場合の手続
ク　入居者及びその家族等からの苦情に対する対応

※　居住に係る契約と状況把握サービス及び生活相談サービスの提供に係る契約は一体の契約として締結することが望ましい。この際、敷金及び家賃とサービスの対価とをそれぞれ分けて明確に記載すること。ただし、一体契約でなくとも登録は可能とする。

・　その他のサービスの提供に係る契約については、各サービスの対価をそれぞれ分けて明確に記載すること。
・　利用料等の改定のルールを入居契約書において明らかにしておくとともに、改定の際は、その根拠を入居者に明確にすること。
・　入居契約書に入居者、設置者双方の契約解除条項を定めるものとし、登録事業者の契約解除の条件は、信頼関係を著しく害する場合に限るなど入居者の権利を不当に狭めるものとなっていないこと。また、入居者、登録事業者双方の契約解除条項を契約書上定めておくこと。

ア　登録事業者からの契約解除の手続きは、原則として次によること
　①　契約解除の通告にあたり、居住の権利形態が利用権方式の場合は 90 日程度、それ以外の場合は６ヶ月以上の予告期間をおくこと。ただし、定期建物賃貸借方式の場合で、賃貸借期間が１年未満の場合はこの限りでない。
　②　契約解除通告の予告期間中に、入居者の移転先の有無について確認し、移転先がない場合には、入居者や身元引受人等と協議し、移転先の確保に協力すること。
イ　入居者からの契約解除の条件に横期間を設ける場合は、長くとも 30 日程度とすること。

・　入居者の債務について、個人の根保証契約を行う場合は、極度額の設定を含み民法の規定に従うこと。
・　入居者の病院への入院その他の国土交通省令・厚生労働省令で定める理由により居住部分を変更し、又はその契約を解約することができないものであること。
・　消費者契約法第二章第二節（消費者契約の条項の無効）の規定により、事業者の損害賠償の責任を免除する条項、消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項及び消費者の利益を一方的に害する条項については無効となる場合があることから、入居契約書の作成においては十分に留意すること。また、入居契約書に、登録事業者に有利な裁判管轄条項等を設けないこと。

ポイント
次のような契約内容は、高齢者住まい法（第７条第１項）違反となりますので注意してください。
・　書面による契約書がない（第６号イ）。
・　居住の用に供する専用部分が明示されていない（第６号ロ）。
・　契約書に権利金、礼金、更新料等を受領する旨の記載がある（第６号ハ）。
・　家賃等に係る前払金の受領の場合、算定方法の基礎が明示されていない又は返還債務に係る金額算定方法の基礎が明示されていない（第６号ニ）。
・　契約解除等となった場合における前払金の返還の定めが登録基準に適合していない（第６号ホ）。
・　入居者の入院または心身の状況変化を理由として、かつ当該理由が生じた後の合意なく、事業者から一方的に居住部分を変更し、又は契約の解除ができる旨の記載がある（第６号へ）。
※　介護サービスや医療機関等の外部サービスの利用に当たり、登録事業者及び当該登録事業者と関係のある事業者など特定の事業者の利用を前提とする契約内容は、指導指針10(5)に反しており行政指導の対象となります。

３　高齢者住まい法第 17 条の書面の交付及び説明【指導指針 14(3)】
・　入居契約に関する重要な事項を説明するため、高齢者住まい法第 17 条の書面を作成するとともに、契約締結前に入居希望者及び身元引受人等にこれを交付することにより、誤解を与えることがないよう必要な事項を実態に即して正確に説明すること。
　また、契約の締結については、身元引受人又は第三者等の立ち会いのもとに行うよう努めること。
・　高齢者住まい法第 17 条の書面は、入居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。
・　入居希望者が、次に掲げる事項その他の契約内容を十分理解した上で契約を締結できるよう、契約締結前に十分な時間的余裕を持って高齢者住まい法第 17 条の書面及び実際の入居契約の対象となる居室に係る個別の入居契約書について十分な説明を行うこととし、その際には説明を行った者及び説明を受けた者の署名を行うこと。また、署名した高齢者住まい法第 17 条の書面は、登録事業者もその写しを保管すること。
ア　登録事業者の概要
イ　居住の権利形態
ウ　サ高住の登録事業者又は当該登録事業者に関係する事業者が、当該サ高住の入居者に提供することが可能な指定居宅サービスの種類
エ　入居者が希望する介護サービスの利用を妨げない旨
・　有料老人ホームに該当するサ高住は、高齢者住まい法第 17 条の書面を補足するものとして、神奈川県有料老人ホーム設置運営指導指針に定める重要事項説明書を作成し、重要事項の説明を行うこと。
・　指導指針に基づく指導を受けている場合は、入居契約に際し、入居希望者に対して十分に説明すること。

４　入居募集等【指導指針 14(4)】
　募集広告等の内容及び表示については、高齢者住まい法第 15 条の規定のほか、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。

その他、平成23年10月7日付け厚生労働省・国土交通省告示第５号「国土交通省・厚生労働省関係高齢者の居住の安定確保に関する法律施行規則第 22 条第一号の国土交通大臣及び厚生労働大臣が定める表示についての方法」を遵守すること。

Ⅶ　登録事項等の変更

サ高住について、以下の内容に変更があったときは、高齢者住まい法第９条に基づき、変更のあった日から 30 日以内に、登録事項等変更届出書（指定様式）を指定登録機関（公益社団法人かながわ住まいまちづくり協会）に提出すること。

１　サ高住の登録事項（高齢者住まい法第６第１項）に変更があったとき

登録事業者に関する事項	商号
	登録事業者の名称又は氏名・住所
	法人役員
	登録事業者が未成年者の場合、法定代理人の氏名・住所
住宅に関する事項	住宅の名称・所在地
	戸数
	規模・構造及び設備
	建物および土地に関する権利の種別及び内容
	維持及び修繕に関する計画
住宅の運営及び提供するサービス等に関する事項	入居要件
	入居契約の形態
	居住の権利形態
	サービス内容
	入居者から受領する金銭に関する事項
	前払金の概算額
	前払金返還に備えて講ずる保全措置に関する事項
	医療・福祉等関係機関との連携・協力に関する事項
	委託事業者の商号・名称又は氏名・住所・委託契約五係る事項
	終身の建物賃貸借契約に係る都道府県知事の認可の有無
	住宅の入居者にサービスを提供する併設事業所の名称・位置・種類
	（介護予防）特定施設入居者生活介護の指定の有無

※　登録事項変更届の提出の際には、添付資料として、必ず「登録事項等についての説明（高齢者住まい法第１７条関係）」が必要となります。また、変更内容に応じて、添付資料が必要になりますので御確認願います。

２　登録申請書の添付書類に変更があったとき

登録事業者に関する書類	法人の登記事項証明書及び定款
	法人の役員及び事務所の代表者である使用人（登録事業者が未成年者の場合は法定代理人）が高齢者住まい法第８条第１項に掲げる欠落要因に該当しない者であることを誓約する書面
住宅に関する書類	間取り
	各居室の用途及び設備の概要を表示した平面図
	加齢対応構造等を表示した書類
住宅の運営及び提供するサービス等に関	住宅の入居者にサービスを提供する併設事業所の位置を表示した図面
	入居契約書

する書類	委託契約書
	入居契約書が登録基準に適合していることを誓約する書面
	前払金の返還に備えて保全措置が講じられている事を証する書類

※　これらの添付書類を変更する場合、登録事項等変更届出書に変更後の添付書類を添付すること。

３　県に対する報告等【指導指針 15】

高齢者住まい法第 24 条の規定により、別に定める「神奈川県サービス付き高齢者向け住宅定期報告実施要領」に基づき神奈川県に報告すること。

Ⅷ　立入検査等への協力【指導指針 16】

高齢者住まい法第 24 条に基づき、県が当該住宅の設備及び運営等について検査等を行うときは、登録住宅への立入り、関係書類等の検査、関係者への質問等検査の実施に協力をすること。

運営面に関する指導事例

- 苦情相談窓口や苦情処理機関等の周知がされていなかった。　（指導指針 11(9)）
- 事故発生防止のための指針が作成されていなかった。　（指導指針 11(11)）
- 契約書・重要事項説明書の内容と実態が異なっていた。　（指導指針 14(2)）
- 説明を行った者と受けた側の署名がされていなかった。　（指導指針 14(3)）

Ⅸ　電磁的記録等【指導指針 17】

- 作成、保存その他これらに類するもののうち、この指導指針の規定において書面（書面、書類、文書、謄本、抄本、正本、副本、複本その他文字、図形等人の知覚によって認識することができる情報が記載された紙その他の有体物をいう。以下同じ。）で行うことが規定されている又は想定されるもの（(2)に規定するものを除く。）については、書面に代えて、当該書面に係る電磁的記録（電子的方式、磁記的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。）により行うことができる。
- 交付、説明、同意、承諾その他これらに類するもの（以下、「交付等」という。）のうち、この指導指針の規定において書面で行うことが規定されている又は想定されるものについては、当該交付等の相手方（入居者等）の承諾を得て、書面に代えて、電磁的方法（電子的方法、磁器的方法その他人の知覚器的方法その他人の知覚によっては認識することができない方法をいう。）によることができる。

Ⅹ　有料老人ホーム設置運営指導指針の改正について

有料老人ホーム設置運営指導指針を改正し、令和７年４月１日から施行しました。

有料老人ホームに該当するサ高住については、同日から、当該指針に基づく運営が求められますので、必ず確認を行うようにしてください。

Ⅺ　災害時情報共有システムを利用した被災状況報告

「災害時情報共有システム」とは、災害時における介護施設・事業所の被害状況を国・自治体が迅速に把握・共有し、被災した介護施設等への迅速かつ適切な支援につなげるために「介護サービス情報公表システム」に追加された災害時情報共有機能を指します。

災害発生時には、災害時情報共有システムによる被災状況報告をお願いしており、平時に実施いただきたいことや入力の流れ等について整理しましたので、御確認をお願いします。

なお、本県所管域の介護保険法指定事業所は、現在、「介護サービス情報公表システムに登録されている事業所」のみ災害時情報共有システムが利用可能です。このため、「新規指定以降に介護サービス情報公表システムのID及びパスワードがまだ通知されていない事業所」及び「「介護サービス情報の公表」制度の対象外の事業所（（介護予防）居宅療養管理指導事業所、居宅介護支援事業所、介護予防・日常生活支援総合事業所及び介護報酬収入年額100万円以下の事業所）」は災害時情報共有システムを利用できませんので、これらに該当する事業所におかれては、２（４）「災害時情報共有システムに入力できない場合」のみ確認してください。

１　平時の取り組み

（１）登録したメールアドレスの管理

災害が発生した又は災害の発生が予想される際に、電子メールにより事業所の種別に応じて被災状況の報告を依頼しますので、確実に受信できるよう、適切にメールアドレスを管理してください。

また、担当者不在時等でも事業所として対応が必要なため、登録したメールアドレスから別のメールアドレスに転送設定を行う等、複数のメールアドレスで受信できるように、事業所において設定をお願いします。

登録するメールアドレスは、可能な限り個人ではなく事業所で共有されているアドレスとしてください。個人アドレスを登録され、当該個人の異動又は退職等によりメールが事業所として受信されていないという事例も少なくないことから、アドレスの登録状況を随時確認するとともに、必要な登録変更は確実に実施してください。

なお、報告依頼にかかわらず、平時においても、国・県からの通知や様々なお知らせ等を同様の方法により連絡していますので、メールアドレスの適切な管理について重ねてお願いします。

＜被災状況の報告依頼方法＞

	事業所の種別	依頼方法
1	介護保険法指定事業所	「介護情報サービスかながわ」のメール配信機能
2	軽費老人ホーム・養護老人ホーム・有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅（以下「サ高住」といいます。）	高齢福祉課所管グループからの電子メール

＜メールアドレスの登録・変更方法＞

①　介護保険法指定事業所

メール配信機能を利用するには、介護情報サービスかながわでの「メール配信登録」が必要です。

メール配信登録及び変更方法については、以下のページを御確認いただき、不明点がある場合は次の問合せ先に連絡してください。

【介護情報サービスかながわURL（メール配信登録・変更方法）】

https://kaigo.rakuraku.or.jp/login/forgot.html

【問合せ先】

公益社団法人かながわ福祉サービス振興会

電話　045-680-5686

※神奈川県の組織ではありませんので、御注意ください。

②　軽費老人ホーム・養護老人ホーム・有料老人ホーム・サ高住

所管グループごとに以下のとおり、変更を受け付けています。

【福祉施設グループ（軽費老人ホーム・養護老人ホーム）】

変更方法	以下のメールアドレスに必要事項を送付してください。 ＜メールアドレス＞

	○軽費老人ホーム・養護老人ホーム fshisetsu.508@pref.kanagawa.lg.jp ＜必要事項＞ ・登録メールアドレスを変更する旨 ・事業所の名称 ・新たに登録するメールアドレス

【保健・居住施設グループ（有料老人ホーム・サ高住）】

変更方法	以下のメールアドレスに必要事項を送付してください。 ＜メールアドレス＞ ○有料老人ホーム fukushi-yuryo.4jk1@pref.kanagawa.lg.jp ○サ高住 fukushi-sako.h1e2@pref.kanagawa.lg.jp ＜必要事項＞ ・登録メールアドレスを変更する旨 ・事業所の名称 ・新たに登録するメールアドレス

（2）災害時情報共有システム登録情報の確認・変更

パソコン等の通信端末（以下「パソコン等」という。）から、次により災害時情報共有システムにアクセスの上で、ID・パスワードを用いてログインし、ログイン後の画面に表示されている「被災報告の担当者の連絡先」及び「緊急時の担当者の連絡先」の内容を確認の上、必要に応じて修正してください。

＜ログイン方法について＞

① 災害時情報共有システムURL

https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/houkoku/14/

※ アクセス後、システム名が「介護サービス情報報告システム」と表示されますが誤りではありません。

② ID・パスワード

事業所の種別に応じて、以下のとおり割り当てられています。

なお、ログイン画面で「サービス名」を選択する必要がありますが、特定施設入居者生活介護については、以下「２」の「事業所の種別」に記載されている種別から選択してください。

	事業所の種別	割り当て方法
1	介護保険法指定事業所 （特定施設入居者生活介護を除く） ※ 特定施設入居者生活介護は、次の「２」を参照してください。	介護サービス情報公表システムのID・パスワード ※ ID・パスワードは、「介護サービスの情報公表制度」の対象事業所に対し、「介護サービス公表センター」から通知されます。新規指定後、発行までに時間を要しますので、通知をお待ちください。
2	軽費老人ホーム・養護老人ホーム・有料老人ホーム・サ高住	高齢福祉課で割当て後、電子メールでお知らせしています。

※　ID・パスワードは、業務継続計画に位置付ける等、速やかに把握できるよう、適切に管理してください。

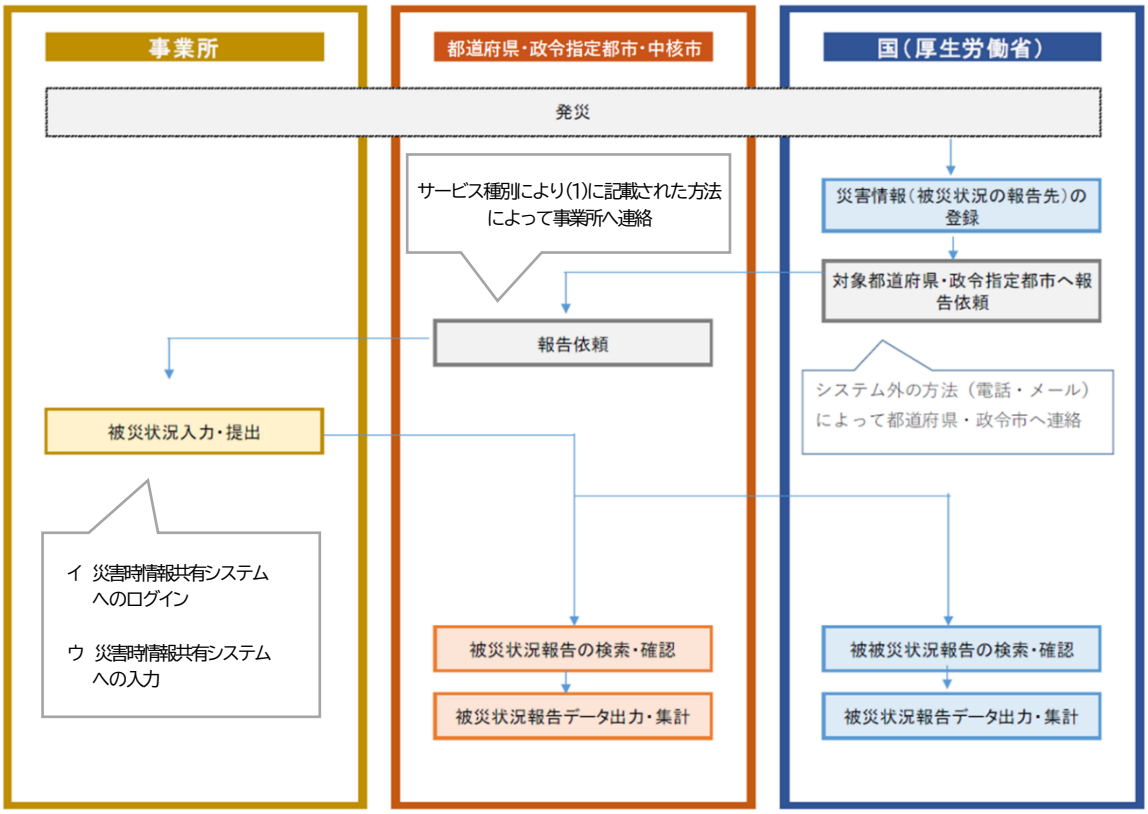
③ID・パスワードが分からない場合

事業所の種別に応じて、以下のとおり御対応ください。

	事業所の種別	対応方法
1	介護保険法指定事業所 （特定施設入居者生活介護を除く） ※　特定施設入居者生活介護の事業所は、次の「２」を参照してください。	IDは、介護保険事業所番号です。 パスワードは、ログイン画面にある「パスワードを忘れた方はこちら」からパスワードリセットを行ってください。（パスワードリセットが行えない場合は、高齢福祉課所管グループまでお問い合わせください。）
2	軽費老人ホーム・養護老人ホーム・有料老人ホーム・サ高住	高齢福祉課所管グループまでお問い合わせください。

２　入力の流れ等

本課から報告の依頼があった場合は、被害の有無に関わらず、次のとおり災害時情報共有システムを利用して被災状況を報告してください。なお、入力に当たっては、「災害時情報共有システム操作マニュアル（神奈川県作成・簡易版）」等を参考にしてください。



【参考】災害時情報共有システム（災害発生時のフロー）

（1）入力の流れ

ア　報告依頼

１（1）のとおり、登録された連絡用メールアドレスへの電子メールにより、各事業所宛てに被災状況の報告を依頼します。

イ　災害時情報共有システムへのログイン

報告依頼を受信したら、１（２）に記載したとおり、パソコン等から災害時情報共有システムにログインしてください。

ウ　災害時情報共有システムへの入力

高齢福祉課から報告依頼の連絡があった場合は、緊急やむを得ない場合を除き、被害の有無にかかわらず、被災状況を入力してください（報告後も報告内容の更新が可能です。速やかに第一報をお願いします。）。

複数の事業所を併設している場合は、サービスの種別ごと被災状況を入力してください。

なお、緊急やむを得ず１つのサービス種別しか登録できない場合は、以下のサービス種別の事業所（施設系・居住系）を優先してください。

＜入力を優先するサービス種別＞

・養護老人ホーム	・特別養護老人ホーム
・軽費老人ホーム	・認知症対応型共同生活介護
・介護老人保健施設	・介護医療院
・小規模多機能型居宅介護	・看護小規模多機能型居宅介護
・有料老人ホーム	・サ高住
・短期入所生活介護	・短期入所療養介護

（２）追加報告

災害時情報共有システムに被害無しの報告を行った後、新たに被害を把握した場合等、報告内容に更新がある場合は追加報告を行ってください。

入力画面にアクセスすると、前回の入力内容が残っていますので、状況が変わった項目を変更し、報告してください。

（３）災害時情報共有システムに入力できない場合

「新規指定以降に介護サービス情報公表システムのID及びパスワードが通知されていない事業所」、及び「「介護サービス情報の公表」制度の対象外の事業所（（介護予防）居宅療養管理指導事業所、居宅介護支援事業所、介護予防・日常生活支援総合事業所及び介護報酬収入年額100万円以下の事業所）」のほか、停電に起因する通信障害等により災害時情報共有システムへの入力が行えない場合には、事業所が所在する市町村に電話等により報告してください。

※被害が発生していない場合は報告不要です。

３　資料掲載場所

入力マニュアル等の資料は、以下の場所に掲載しています。

＜掲載場所＞

介護情報サービスかながわ

→　書式ライブラリー

→　１１．安全衛生管理・事故関連・防災対策

→　災害時情報共有システム関係

https://kaigo.rakuraku.or.jp/search-library/lower-3-3.html?topid=22&id=90920

Point

○ 確実に受信できるメールアドレスを登録しましょう。

○ ID･パスワードは、業務継続計画に位置付ける等、災害時に速やかに把握できるよう、適切に管理しましょう。

○ 報告依頼が届いたら、被害の有無に関わらず、速やかに被災状況を報告しましょう。（入力できない場合を除きます。）

○ 複数の事業所を併設している場合はすべてのサービスで報告しましょう。

※ 緊急やむを得ない場合は、入所系施設を優先してください。

○ 報告した後に新たに被害を把握した場合等、報告内容に更新がある場合は追加報告を行いましょう。

○ 災害時情報共有システムへの入力が行えない場合には、事業所が所在する市町村に電話等により報告しましょう。

※ 被害が発生していない場合は報告不要です。