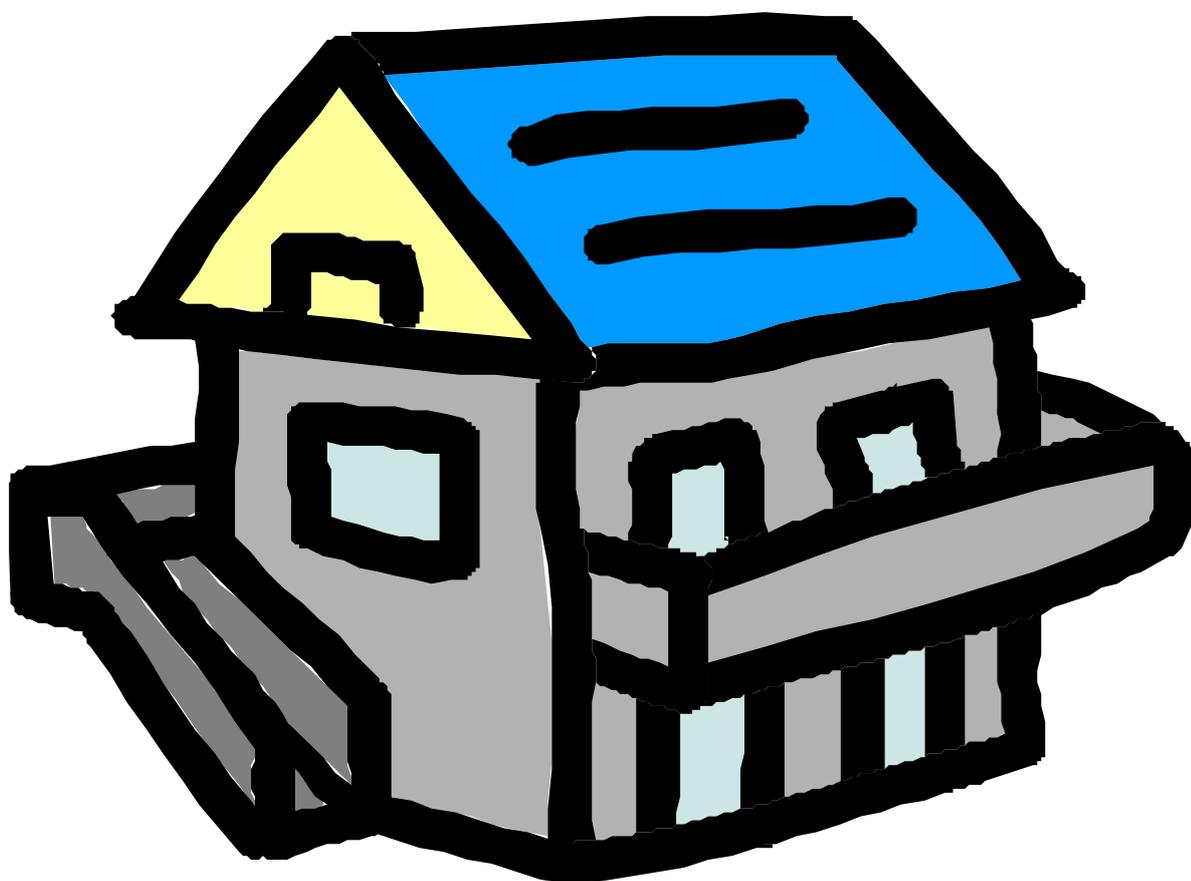


令和5年度

**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. 4
3 緊急時の対応	P. 5
4 医療機関等との連携	P. 5
5 介護サービス事業所との関係	P. 6
6 共用部分の衛生管理	P. 6
7 苦情対応・自治体連絡先の周知	P. 6
8 事故への対応	P. 7
9 住宅管理に関する入居者への説明等	P. 8
10 業務の委託	P. 8
11 休止及び廃止等	P. 8
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 留意事項	P. 11
V 家賃等の費用	
1 利用料等の種類	P. 12
2 前払い方式による利用料の支払い	P. 12
3 その他	P. 14
VI 契約内容等	
1 入居契約締結に関する手続き等	P. 15
2 契約内容	P. 15
3 重要事項説明書	P. 16
4 入居募集等	P. 16
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. 17
2 登録申請書の添付書類に変更があったとき	P. 17
3 県に対する報告等	P. 18
VIII 立入調査等への協力	
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（有料該当サ高住向け）	

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項に規定するサービス付き高齢者向け住宅（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)～(5)】

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。

- ・ サービス付き高齢者向け住宅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ービス付き高齢者向け住宅にあつては、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。

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、採用時及び採用後において定期的に健康診断を行うとともに、就業中の衛生管理について十分な点検を行うこと。

4 職員の秘密保持【指導指針 10(4)】

サービス付き高齢者向け住宅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に、登録事業者は必要な措置を講じなければならない。

なお、登録事業者にあつては、「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・運営について

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
- ・ 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

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 11(2)】

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）

・ **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 緊急時の対応【指導指針11(3)】

火災・水害・土砂災害等地域の実情にも鑑みた災害に対処するための計画を立て、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よう努めること。

4 医療機関等との連携【指導指針11(4)】

- ・ 入居者の病状の急変等に備えるため、近距離（移送に要する時間がおおむね20分以内）の医療機関と協力し、協力内容を取り決めておくこと。
- ・ 歯科医療機関と協力し、協力内容を取り決めておくよう努めること。
- ・ 上記の場合は、当該協力医療機関（協力歯科医療機関を含む。以下同じ）との協力内容（健康相談・健康診断及び受診・治療等の協力、入院加療が必要となった場合の協力、夜間等における病状急変時等の協力）及び診療科目等について入居者に周知しておくこと。
- ・ 入居者が適切に健康相談や健康診断を受けられるよう、協力医療機関による医師の訪問や、嘱託医の確保などの支援を行うよう努めること。
- ・ 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。協力医療機関は、あくまでも、入居者の選択肢として登録事業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。
- ・ 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領することにより、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。

ポイント

入居者等が協力医療機関以外の医療機関の受診を希望している場合は、妨げることをないようにしてください。また、協力医療機関が決まっていない、協力内容が不十分などの場合には、所在の郡市医師会に相談してください。

5 介護サービス事業所との関係【指導指針 11(5)】

- ・ 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つては、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。

6 共用部分の衛生管理【指導指針 11(6)】

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。

7 苦情対応・自治体連絡先の周知【指導指針 11(7,8)】

- ・ 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。
- ・ 入居者及びその家族等からの苦情申立に関する対応について、管理規程において規定すること。
- ・ サービス付き高齢者向け住宅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重要事項説明書等に記載するとともに、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

苦情の連絡があつた時は、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うえで、迅速かつ遅延日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。

8 事故への対応【指導指針11(9)】

事故の防止に向けた対応

- ・ 事故が発生した場合の対応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防止のための指針を整備すること。
- ・ 事故発生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。
- ・ 入居者に対するサービスの提供により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じ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

事故の種別		報告が必要な事例	県への報告方法
職員の不適切なサービス提供により発生した事故	転倒・転落	医療機関の受診を要した事故のみ	郵送
	誤嚥・窒息		
	異食		
	誤薬・与薬もれ等		
	医療処置関連		
食中毒・感染症 ※1		基準に従って報告	電話連絡+郵送
火災事故		全て	
地震等の自然災害による住宅の滅失・損傷			
登録事業者及び職員等の法令違反・不祥事			
その他重大事故 ※2			

※1 食中毒及び感染症について

食中毒及び感染症については、厚生労働省通知「社会福祉施設等における感染症等発生時に係る報告について」に基づき、以下に該当する場合に報告してください。

- ア 同一の感染症若しくは食中毒による又はそれらによると疑われる志望者又は重篤患者が1週間以内に2名以上発生した場合。
- イ 同一の感染症若しくは食中毒の患者又はそれらが疑われるものが10名以上又は全利用者の半数以上発生した場合。
- ウ ア及びイに該当しない場合であっても、通常の発生動向を上回る感染症等の発生が疑われ、特に施設長が報告を必要と認めた場合。

※2 その他重大事故の例

- ・ 自然死以外の死亡（病気等の場合であっても死因に疑義が生じる可能性がある場合も含む）
- ・ 事件性のない死亡であるが、発見までに日数が経過した場合
- ・ 離設（住宅から外へ出て行方不明になったが、発見され戻ってきた場合等）
- ・ 高齢者虐待（疑い含む）

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されている参考様等により、下記提出先に郵送してください。

なお、特定施設入居者生活介護事業者の指定を受けた住宅にあつては、住宅所在地の市町村及び当該入居者の保険者である市町村の両方に事故報告書を提出する必要があります。市町村の定める事故報告書の様式等に従って事故報告書を提出し、同じものを神奈川県にも提出してください。

【提出先】 〒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：045-210-8874

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、まず速報として自己の概要、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。

9 住宅管理に関する入居者等への説明等【指導指針 11(10)】

- ・ 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

10 業務の委託【指導指針 11(11)】

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つては、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重要事項説明書に記載し、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。

11 休止及び廃止等【指導指針 11(12)】

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つては、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の実施について【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
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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「資格者」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。

	サービス提供方法
状況把握サービスを提供する場合	資格者が毎日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 <ul style="list-style-type: none"> ・ 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
上記に関わらず、資格者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	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
夜間の場合	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が可能だが、資格者が常駐する体制を確保することが望ましい

<p>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)</p>
<p>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)</p>

- 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、資格者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
<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。
<ul style="list-style-type: none"> 資格者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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。
<ul style="list-style-type: none"> 資格者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、資格者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。 	
<ul style="list-style-type: none"> 状況把握のサービスの提供に際しては、毎日 1 回以上、資格者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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。
<ul style="list-style-type: none"> 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。 	
<ul style="list-style-type: none"> 夜間を除き、資格者が、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。 	
<ul style="list-style-type: none"> 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。 	
<ul style="list-style-type: none"> 生活相談サービスの提供に当たっては、資格者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。 	
<ul style="list-style-type: none"> (※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、資格者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資格者の常駐を不要とすることができるかとされています。

しかし、高齢者は急な心身の体調変化などもあり得、昨今、グループホームや有料老人ホームなど的高齢者施設で、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。

このため、県では高齢者の安全な暮らしを確保するために、資格者を365日常駐させることが望ましいです。

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2年4月1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ご確認ください。

- ・ 食事の提供に関するサービス【有料指針 10(1)】
- ・ 健康管理【有料指針 10(3)】
- ・ 介護サービス【有料指針 10(4)】
- ・ 身体的拘束の原則的禁止【有料指針 10(16)】

2 留意事項【指導指針 12(2)】

・ 家族・身元引受人への連絡等

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。

・ 成年後見制度の周知

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。

・ 高齢者虐待の防止

登録事業者は、サービス付き高齢者向け住宅の職員が高齢者虐待の防止の重要性に関する理解を深めるよう努めること。

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 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適切な額とすること。

2 前払い方式による利用料等の支払【指導指針 13(2)】

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場合（前払い方式）にあつては、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

前払金を受領する場合	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
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	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
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	

前払金の額の算定について

前払金の算定根拠	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
	期間の定めがある契約の場合 $(1\text{ヶ月分の家賃又はサービス費用}) \times (\text{契約期間(月数)})$
	終身にわたる契約の場合 $(1\text{ヶ月分の家賃又はサービス費用}) \times (\text{想定居住期間(月数)}) + (\text{想定居住期間を超えて契約が継続する場合に備えて受領する額})$
サービス費用の前払金の算定根拠	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
留意事項	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

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

$$\text{前払金} \times (1 - \text{初期償却率}) \div \text{想定居住期間の日数} \times (\text{想定居住期間の日数} - \text{入居期間の日数})$$

※ 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

$$\text{前払金} - (1 \text{ヶ月分の家賃等の額} \div 30 \times \text{入居期間の日数})$$

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)

$$[4,000,000 \times (1 - 0.1)] \div (1825 + 2) \times (1825 + 2 - 731) \doteq \mathbf{2,159,605 \text{ 円を返還}}$$

②の場合(入居から70日で退去)

$$4,000,000 - (60,000 \div 30 \times 70) = \mathbf{3,860,000 \text{ 円を返還}}$$

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 サービス付き高齢者向け住宅の居住の権利形態
- 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續
- キ 入居者が現在の居室から他の居室若しくは提携サービス付き高齢者向け住宅に住み替える場合の手續
- 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。
- ・ 契約書に定める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續きは、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日以上、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。

- ・ 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号ヘ）

※ 介護サービスや医療機関等の外部サービスの利用にあたり、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 重要事項説明書【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条に基づく契約締結前に交付する書面として重要事項説明書及び添付資料として提供するサービス等の一覧表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。

なお、老人福祉法の規定に基づく有料老人ホームに該当するサービス付き高齢者向け住宅については、神奈川県有料老人ホーム設置運営指導指針に定める別紙様式「重要事項説明書」を作成し、高齢者住まい法第17条に基づく重要事項説明書と併せて説明すること。

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。

- ・ 重要事項説明書は、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重要事項説明書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、署名した重要事項説明書は、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 サービス付き高齢者向け住宅の登録事業者又は当該登録事業者に関係する事業者が、当該サービス付き高齢者向け住宅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

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ご確認願います。

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する書類	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
	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。

VII 立入調査等への協力【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(7)）
- ・ 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(9)）
- ・ 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、磁器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について改正があり、令和 3 年 11 月 1 日から施行されました。

有料老人ホームに該当するサービス付き高齢者向け住宅については、令和 3 年度 4 月 1 日から、当該指針の定めるところとなっていますので、必ず確認を行うようにしてください。