



一般社団法人
高齡者住宅協会
Senior Housing Association

入居者・ご家族とのトラブル事例 と課題について

2021年1月22日（金）サ高住運営事業者部会
オンラインセミナー資料

高住協が中立的な立場で問題を解決します。

サービス付き
高齢者向け住宅に
ご入居中の皆さまへ
専用相談窓口
にお電話ください

専任の相談員が、入居者の皆さまの悩みに寄り添って対応いたします。

サービス付き高齢者向け住宅とは

サービス付き高齢者向け住宅運営事業者協会とは

サービス付き高齢者向け住宅ご入居中の皆さま専用相談窓口【無料】

☎03-6689-7917 sakoujyutakuai@shpo.or.jp

受付時間：月～金 9時～18時、土曜 10時～18時
【随時受付】03-6689-7917 東京都千代田区錦町一丁目1番1号 ユーエックスビル501号

※相談窓口では、サービス付き高齢者向け住宅の加盟や認可はいたしません。

一般社団法人 高齡者住宅協会
サービス付き高齢者向け住宅
運営事業者協会

入居者専用相談窓口を設置しています

高住協が中立的な立場で問題を解決します。

サービス付き
高齢者向け住宅に
ご入居中の皆さまへ
専用相談窓口
にお電話ください

先月入居したんだけど、入居費用中のサービス付き高齢者向け住宅の費用の支払いを求められたの。どうしてかしら？

住居費やヘルパーさんと気が合わないの。変更できないの？

契約した内容と実際が違うんだけど。

サービス付き高齢者向け住宅とは
高齢者専ら、高齢者が安心して暮らせる環境を整えます。2011年、「高齢者住まい法」の改正により新しい制度のもと、整備が開始されました。

サービス付き高齢者向け住宅運営事業者部会とは
サービス付き高齢者向け住宅利用者の権利を守るために、サービス付き高齢者向け住宅事業者及び付帯サービスの品質を高め、高齢者のよりよい生活に寄与することを目的に高齢者住宅事業者部会（高住協）の部会として活動を行っています。

サービス付き高齢者向け住宅 ご入居中の皆さま専用相談窓口 無料
高住協では、お住まいの住宅または生活に関する相談・苦情解決のお手伝いもしております。何かお困りの点がございましたら、お気軽に電話またはメールでご相談ください。

☎ 03-6689-7917 ✉ sakoujyubukai@shpo.or.jp

※受付日：月～金曜（祝日を除く） ※受付時間：午前10時～午後5時 【事務局〒101-0054 東京都千代田区麹町一丁目21番1号 ヒューリック麹町ビル4階

当窓口では、サービス付き高齢者向け住宅の転貸や紹介はいたしません。

お住まいの住宅事業者相談窓口

上記の特約の事業者は高齢者住宅部会のサービス付き高齢者向け住宅運営事業者部会です。

一般社団法人
高齢者住宅協会
Senior Housing Association サービス付き高齢者向け住宅
運営事業者部会

サービス付き高齢者向け住宅
ご入居者さま専用の
相談窓口です。

高住協はサービス付き高齢者向け住宅の“専門家”です。
高住協が中立的な立場で問題を解決します。

■ サービス付き高齢者向け住宅とは
高齢者専ら、高齢者が安心して暮らせる環境を整えます。2011年、「高齢者住まい法」の改正により新しい制度のもと、整備が開始されました。

■ サービス付き高齢者向け住宅運営事業者部会とは
サービス付き高齢者向け住宅利用者の権利を守るために、サービス付き高齢者向け住宅事業者及び付帯サービスの品質を高め、高齢者のよりよい生活に寄与することを目的に高齢者住宅事業者部会（高住協）の部会として活動を行っています。

サービス付き高齢者向け住宅 ご入居中の皆さま専用相談窓口 無料
高住協では、お住まいの住宅または生活に関する相談・苦情解決のお手伝いもしております。何かお困りの点がございましたら、お気軽に電話またはメールでご相談ください。

☎ 03-6689-7917 ✉ sakoujyubukai@shpo.or.jp

※受付日：月～金曜（祝日を除く） ※受付時間：午前10時～午後5時 【事務局〒101-0054 東京都千代田区麹町一丁目21番1号 ヒューリック麹町ビル4階

当窓口では、サービス付き高齢者向け住宅の転貸や紹介はいたしません。

お住まいの住宅事業者相談窓口

※上記の特約の事業者は高齢者住宅部会のサービス付き高齢者向け住宅運営事業者部会です。

一般社団法人
高齢者住宅協会
Senior Housing Association サービス付き高齢者向け住宅
運営事業者部会

協会では、 入居者専用相談窓口を設置

◆◆サ高住運営事業者部会通信／番外／入居者相談窓口への相談事例 63◆◆

.....
ご入居者さま相談窓口への相談事例報告 63
.....

※下段にお知らせを掲載しています！

サ高住にご入居されている方、もしくはご家族の方などより相談、問い合わせ苦情御意見等を受付けています。その一部を会員の皆様にご紹介しておりますので運営などのご参考となりましたら幸いです。

入居者（併設事業所の）利用者だけでなくスタッフみなさんも感染防止・拡大防止の対応本当にありがとうございます。引き続きよろしく申し上げます。

事例 98:入居・契約時の説明について

父はサ高住に入居する前1人暮らしであった。デイサービスの利用と家族の協力により自宅で生活をしていた。しかし、認知症のせいかわれが多くなり、火事の心配、コロナ渦を心配し家族（相談者）の自宅に近いサ高住に、先月入

メルマガを通じて、会員のみなさんへ情報提供
しています

トラブル事例からみえた課題

- ・ **スタッフ、入居者、家族に対し住宅の運営・サービスについて説明がされていない。**

- ・ **契約を重視していない。**

- ・ **すべての事故・トラブルはふせげない。**
家族に入居者の生活リスクを共有してもらおう取組・説明をしていない。

- ・ **トラブル発生時に行うべき最低限の対応ができていない。**
例えば、家族から質問されて初めてトラブル・事故について説明する。さらに本人が勝手にぶつけた、転んだから住宅側には関係ない・責任は住宅にはないと言い張る。わからないことは、わからないと言い放ち、原因究明の姿勢をとらない・・・。

サービス付き高齢者向け住宅注意すべきポイント①

高齢者の選択自由・尊厳の保持

入居者のご家族より苦情・相談

サ高住の食費が突然月5万円になった請求書が突然送られてきた。

しかし先月までは、約3万円であった。おかしいと思いサ高住に連絡したところ、「値引きしていた。サ高住の併設事業所の介護サービスを利用しなくなったから、通常のコスト請求になっている。」という説明であった。よくわからないが、契約書をみると食費は5万円と3万円とはかかれていなかった。

それに契約行為は、別の家族（相談者の兄弟）が付き添い対応したこともあり実際にうけた説明はよくわからない・・・それに、家族間で（母親）入居者の介護で揉め・金銭の問題もあり聞きづらい。

5万円を3万円に戻すことはできないのか。

→事務局対応及びポイント

介護サービスについては、ケアマネに相談済みと確認。

本来の契約が重視されるであろうことを説明（行政に相談しても）、食費を3万円に戻すことは難しいことを伝えました。

事業者は、高齢者の尊厳、選択の自由を理解しているでしょうか。

サービス付き高齢者向け住宅注意すべきポイント②

鍵の管理（尊厳）について

入居者・ご本人より相談

入居してから自室の鍵がないことに気が付き鍵をもらった。その後、私が不在中（部屋）に、職員さんが部屋に入っていることがある。部屋からでてくる職員さんに何度か遭遇、何の用事なのかと尋ねると、決まってすみませんしか言わない。

ただ、私が不在の間に物の置き場が何度か変わっていることがあった。私は、以前サ高住に入居する前に盗難（自宅に泥棒）にあったことがあり、知らない間に人が部屋に入ることは怖い。そういったことが不安だったのでサ高住に入居した。

警察に相談、オートロックのサ高住には、不審者が侵入することは殆どないと言われた。また、物が紛失していないこともあり、その時に相談してくれと言われ事件にしてくれなかった。

→事務局対応及びポイント

相談者は、入居契約等自分ですべて行い、お子さんはいるが迷惑をかけたくないと、今回のことも、鍵がなかったことも相談されていませんでした。

部屋の掃除（ごみ捨て）等で室内に本人が不在でも職員が入室していることがわかりました。今はどうしているかわからないということで、部屋に職員が入室している可能性があることから、サ高住の責任者に相談するようアドバイス。

ご本人は、サ高住の人は、みないい人でよくやってくれる、言いづらいために警察に相談されたそうです。

サービス付き高齢者向け住宅注意すべきポイント③

高齢者の自己決定について

入居中のご本人より相談。

サ付き住宅に入居中。娘から自宅（一軒家）を改修するため、工事期間中老人ホーム（入居中の住宅）で生活してほしいと言われた。現在も仕方なくここに住んでいる。しかし、引っ越し後、1年以上経過するが、自宅に戻れない。迎えに来てくれない。どうしたら、いいのか。私は自分の家に戻りたい。

→事務局より、家族のとの連絡手段等確認しました。

携帯電話で家族に連絡はできるも何度電話しても、会話できず常に留守番電話。面会も入居後、1度もない。必要物品の依頼を留電に残すと、すぐに宅急便で送られてくるとのことです。

匿名希望のためご家族の本当事情は、未確認です。しかし、嘘をつく、騙すことは、よくありません。納得がいていない為に、ご本人もいつまでたっても、新しい生活に否定的。その結果、スタッフや他の入居者などのトラブルが発生することもあります。

住まいの変更は、ご家族だけで決定するといつまで経っても仮住まいと本人が思っています。認知症でなくても、行方不明になったりすることがあります。

住まいの変更（サ付き住宅への引っ越し）について、ご家族だけで決定している場合、必ず引っ越しの理由をご本人に説明をお願いしてみてください。

サービス付き高齢者向け住宅注意すべきポイント④

居住の安定の確保

・①入居者の家族より

契約書の退去について認知症の記載があるが、もともと認知症があるのに入居時は問題ないと言われ入居。しかし、最近、住宅での対応ができないと言われ転居を進められているとの相談があった。

→事務局対応及びポイント

認知症を理由に退去を迫る事は、法令違反である。また、日常生活をどのように送るのかは、ケアプランに沿って援助を提供し生活を支えるため、援助については、ケアマネに相談となる。

・②入居者本人より相談。

住宅の職員から、「長期・3か月以上入院したら退去してもらおう。」と言われたが本当か。契約書や入居時の書類を確認しても一切記載がない。

→事務局対応及びポイント

住宅に確認、職員が勘違いで伝えていたことが判明し再度、ご本人に説明がなされた。

サービス付き高齢者向け住宅注意すべきポイント⑤

郵便物の扱いについて（個人情報について）

入居者のご家族より相談

住宅で母親宛に届いた郵便・宅急便などすべて開封された状態で住宅のスタッフから母親または、家族が来た際に手渡される。その住宅には、住戸（入居者個人）ごとの郵便ポストの設置がない。

そもそも、個人宛に届いたものを事業者が勝手に開封するのは、おかしい・犯罪ではないのか。郵便物等の開封が行われていることは、何か母親に対して調べようとしているのか。

→ご家族には、住宅のスタッフになぜ、いつも開封してから渡されるのかと確認するように伝えました。

住宅に住戸（個人）ごと郵便受（ポスト）がある場合は、本人（ご家族）が今までの習慣として郵便物の確認を行うことは普通のことだと思いますが、個人ポストがない場合は、郵便物等など個人に配布する必要があります。

ただし開封してから渡すかは、本来生活支援サービス等で決め事をしていればその通りですが、決めていない場合は、開封しないで渡すの

サービス付き高齢者向け住宅注意すべきポイント⑥

困り込み（介護保険サービスの選択自由）

ご家族よりご相談

現在家族は、サ付き住宅に入居しているが、家族が通うのに少し時間がかかり、不便を感じていたが、家族の自宅の近くに現在入居している住宅と同じ系列のサ付き住宅がオープンすることになった。

引っ越しできるか現在の住宅責任者に相談。しかし、入居は受け入れることはできないと言われた。

理由は、現在利用しているデイサービスは、住宅事業者と別の事業者だが、すべて併設（同一）事業者のデイサービスを利用しないかぎり、引っ越しはできないという説明を受けた。

サービス付き高齢者向け住宅注意すべきポイント⑦

契約と料金について①

入居者より相談

請求書に食事料金以外に生活支援サービス費と介護保険の費用が請求されている。（住宅事業者と介護保険の事業者が同一法人）介護もついている住宅に入居したと思っていた。「毎月、介護保険以外にも3万程、生活支援サービス費がひかれるなんて聞いていなかった！どうなっているのか！」と聞いたが、住宅の職員からの返答が「契約だから払ってもらいます。」という説明しか受けられず困惑。

→住宅（の責任者）料金と契約について説明ができる方から、改めてご本人へ説明され、料金については納得。

料金・費用に関するご相談は、事務局に度々お受けする内容です。

確かに契約ですが、わからないから質問されています。

介護保険制はとても難しく、そのうえ住宅のサービスと請求が同時だと、わかりづらいことも事実です。その都度説明することは、必要かと思えます。

サービス付き高齢者向け住宅注意すべきポイント⑧

契約と料金について②

入居者・ご家族より相談

請求書の食事料金がデイサービスで3食、食べた記載になっている。しかし、デイサービスは、週に2回しか利用していないはず。

どうなっているのか。しかし、デイサービスは、サ高住の1階にありそこで3食食べていることには変わらない。

こういったことはどうしたらいいのか。

→住宅に料金について、確認するようにアドバイスしました。

介護保険のデイサービスでサ高住の食事を提供することはできません。

サービス付き高齢者向け住宅注意すべきポイント⑨

接遇・虐待等について①

入居者のご本人より相談・苦情

住宅経営者だと思ふ職員から、私のことを「痴呆だからあんたとは、話が合わない。」「あんたに話しても無駄。」と言われている。

さらに先日、清掃のサービスを一方的に導入すると言われた。説明を何度求めても、常にあんたは、痴呆と言われるから、話も聞いてくれない。

「どうして、お金を払っているのに立場が弱いのか。現在の住宅に移ってから我慢している。年を取ったら言いたいことが言えないのか。どうしたらいいのか。」

→事務局対応及びポイント

ご本人からは、強い匿名希望での相談でした。本当に、認知症があるかは、電話対応からは、わかりませんでした。しかし、認知症を理由に説明を省くことはできません。

ご本人へは、ご家族に代わり説明聞いてもらうなどアドバイスをしました。しかし、万が一のこと（職員からの嫌がらせ）を気にされ、これ以上のことは、お聞きできませんでした。

サービス付き高齢者向け住宅注意すべきポイント⑩

接遇・虐待等について②

入居者のご家族より相談

入居先で、特定の職員から母親が、頭など殴られているのではないか。腕も袖をまくるとあざがある、特定の職員を見かけると本人が怖がっているような様子がある。

しかし、本人に聞いても「言ったら殺されるから・・・。」と言って職員がだれかわからない。家族は、本人と別々に住んでいるのでどうすることもできない・・・。

→担当CMからも連絡受。

行政や、担当CMなども介入し、特定の職員は、判明。高齢者に対する対応を一対一で対応しないこととなったようです。

しかし、不審があるため、別の住まいに転居することになりました。

退去時清算について

入居者のご家族より相談・苦情

入居して10か月だったが退去することになり、先日退去時の確認を事業者と行った。すぐに原状回復の見積書が送られてきた。想定外の金額30万であった。項目の記載がなく求めたところ、床・壁紙一式交換と記載された内容であった。

退去時確認は、何だったのか。その時は、修繕する箇所は、ほとんどないと言っていたのに・・・。話がまったく違う。

→事務局対応及びポイント

契約書を確認。原状回復義務はあっても、次の方に貸すためのグレードアップは含んでいません。さらに建物の経年劣化や賃借人の通常使用に基づく損耗は、賃借人の原状回復義務の範囲に入りません。つまり、そのような劣化分を回復するための修繕等の費用は、これまで賃借人から受領してきた賃料の中に含まれています。賃借人が負担する必要があることを説明。ご家族は、退去時確認で写真をとっていたこともあり、修繕が必要でないことを事業者が理解し、クリーニング代のみ請求へ。



一般社団法人

高齢者住宅協会

Senior Housing Association

コロナ禍での相談窓口への トラブル・苦情事例

一般社団法人高齢者住宅協会
セ高住運営事業者部会担当事務局

トラブル事例からみえた課題

コロナ渦においては、

・ 感染防止拡大の観点のせい、すべき説明がされていない。

1回の説明がなかったことで、苦情・クレームになるケースも。

- ・ 契約を重視していない。
- ・ 住宅の運営・サービスについて説明がされていない。
(家族・入居者、スタッフ)
- ・ すべての事故・トラブルはふせげない。
- ・ 家族に入居者の生活リスクを共有してもらおう取組・説明をしていない。
- ・ トラブル発生時に行うべき最低限の対応ができていない。

面会時の感染防止対応

祖母が入居しているサ高住は、コロナの感染が拡大してから面会の制限がある。しかし、サ高住の食堂で祖母に直接対面することはできるので、月に1回程度訪問を続けている。

今回10月と8月に訪問した時は、検温・アルコール消毒を求められたが、9月に訪問した際は、どちらも求められなかった。

緊急事態宣言は、解除された。よって祖母の家に入るなど言われていることが納得できないし、前回と対応が違うことに本当に感染対策をしているのか疑問だ。祖母の言い分を住宅の人に伝えても全部はできないとう。これも含めて問題ではないのか・・・。

相談事例②入居者のご家族・ご友人等の面会について

面会制限（自由な対面）について

母が入居しているサ高住は、コロナになってから自由に面会（対面）させてもらえない。これは一般的なことなのか。母には訪問介護のヘルパーさんや、リハビリの人が訪問していることになっている。デイサービスに行ってる人もいると聞いている。どうして家族は面会できないのか。母が入居しているサ高住が特殊なことなのか。

→事務局より確認。

よく伺うと、オンライン面会とガラス越しの面会など工夫しているサ高住に入居されており、定期的にガラス越しの面会をしているとお聞きしました。しかし、ご相談者（ご家族）は、緊急事態宣言が解除されているのに、未だに面会制限があることが納得できていません。

また、住宅には対面の面会ができないことについて、説明を求めておらず不満が募っていることがわかりました。

相談事例③入居者とご家族・ご友人等の面会について

急な面会禁止対応について

母の入居先は、コロナの感染防止から、面会は制限、1Fのエントランスで差し入れを本人に手渡すことしができない状況になり、室内への入館は禁止となっている。

しかし、昨日、母のサ高住に差し入れを持参したら本日から一定期間の面会禁止になった為、差し入れはスタッフから渡すと言われ本人へ直接手渡すことは、できなかった。

せっかく来たのだから会わせてほしいといったが、電話連絡は、午前中行った。不在で連絡ができていなかったことは謝罪すると言われたが、近隣でコロナ感染拡大している為だと言われたが、納得ができない。連絡しない住宅に問題があるのではないか。こんな対応は、おかしくないのか。

相談事例④入居者への説明について

入居前の見学と説明

入居者より相談。台風とコロナが心配でこの度、サ高住に引っ越した。娘が選んでくれたところだから大丈夫だと思い入居（本人は見学なし）。しかし、入居後、住宅での食事提供が朝、夕食しかないことに気づいた。数日は2食しか食べず、我慢していた（朝食、夕食）娘に言ったら自分でコンビニへ買いに行くように言われた。

私は、毎日コンビニに行くのは、コロナが心配で行きたくない。娘にもコロナにかからないようにと注意されている。引っ越しの理由もコロナが心配だということで急ぎ決めた。だから、食事が無いことはおかしい。住宅の人からは、昼は無い。嫌なら引っ越していいですよ。ただお昼は無いけど住宅でお弁当を買ってくることはできると言われた。

私は、娘が選んでくれ、食事は厨房で手作りと書いてあったパンフレットをみて引っ越しに賛成。だから3食ちゃんと作ってないことなんておかしい。娘に言えない。心配をかけたくない。

他の人は、（訪問介護）部屋で昼食をつくってもらっている人もいると聞いた。

サ高住での注意点（相談窓口事例）より ① 面会の事例

■ 来訪・面会について（オンライン・テレビ面会が難しい住宅）

予約制で家族と入居者は、窓ガラス越しで対面。

会話は、携帯電話で顔を見ながらお願いしている。入居者で携帯電話をもっていない方は住宅の管理者の携帯電話で対応。同時に複数人の対応が難しいため予約制で対応。

また対面する場合は、家族1名まで1回10分以内と、面談室。

■ 入館者・来訪者への対応

コロナになってからスタッフ以外は、（外部の介護事業者も対象）1人1枚の入館簿をアンケート形式で実施。スタッフ以外の外

部の人全員が対象。同業者に対し消毒や手洗いの依頼を言わずらいスタッフや、言い忘れを防ぐため。

対応を軽視されないためにアンケートのチェックをしないと入館できないように。内容は名前、連絡先、うがい、手洗い、マスク、消毒、検温の記録も記載。

住宅で実施している感染防止対応策も記載したものにしている。

サ高住での注意点（相談窓口事例）より ②外出自粛自の事例

入居者の方（ご家族）が自主的に外出・デイサービスの利用を控えている方がいます。自立度が下がっているように感じます。館内イベントも中止し他の方との接触する機会を減らしたこともあるのですが・・・。

会員住宅の事例

①入居者にも館内・デイサービスの利用時もマスクの装着をお願いするようにしました。

②ケアマネさんから再度デイサービスの必要性の改めて、説明をしてもらうことは必要です。（また合わせて、感染症対応の説明してもらうことも）

③今まで食堂でやっていた体操を、人数をわけて対応しています。館内では、毎日ラジオ体操を全館放送・食堂でも流すようにしました。

④食堂等利用は、時間を区切り、1回の利用する人数を少なく他の方とのスペースを広くとっています。（食堂への移動も日常的なりハビリのひとつ）

⑤携帯電話をもっている入居者の方は、ご家族に積極的に電話での日常会話をお願いしています。また、携帯電話（テレビ電話）等（個人で）がない場合、住宅で時間をあらかじめ決めて電話の取り次ぎを行っています。（時間制限あり）

サ高住での注意点（相談窓口事例）より ③入居者の外出

入居者の方で、元気な方が1名います。

その方は、以前から昼カラオケに行くのが趣味で、緊急事態宣言中は、自粛されていた（店休み）が、解除となり毎日ように昼カラに行きます。できれば行ってほしくないのですが、その方の生きがいのようなので全く中止も難しいが、店の様子を聞くといつクラスーが発生してもおかしくない様子です。

住宅の責任者としては、とても不安です。もし入居者でコロナが発生した場合は、この方の外出を止めてなかったという不安があります。

他の入居者は、要介護認定をうけている方が入居されおり、介護サービスを皆さん受けているため余計不安です。

→自粛をお願いします。

他の方と生活（食堂で会話しながら一緒に食事・マスクなく会話）するという機会について協力してもらおうよう説明。

機会を

サ高住での注意点（相談窓口事例）より ④入居者の外出

入居者は、要介護5～自立（仕事）に行っている人等いるのですが、援助が必要な方も多く住んでいる為、自立の人に緊急事態制限が出れば、外出禁止にしてもいいのでしょうか。

その方は、以前から昼カラオケに行くのが趣味で、緊急事態宣言中は、自粛されていた（店休み）が、解除となり毎日ように昼カラに行きます。できれば行ってほしくないのですが、その方の生きがいのようなので全く中止も難しいが、店の様子を聞くといつクラスーが発生してもおかしくない様子です。

住宅の責任者としては、とても不安です。もし入居者でコロナが発生した場合は、この方の外出を止めてなかったという不安があります。

他の入居者は、要介護認定をうけている方が入居されおり、介護サービスを皆さん受けているため余計不安です。

→自粛をお願いします。

他の方と生活（食堂で会話しながら一緒に食事・マスクなく会話）する
という機会について協力してもらおうよう説明。

サ高住での注意点（相談窓口事例）より⑤インフォーマルサービス

ご家族・ご友人等（介護・医療機関でない）が定期的（頻回）な訪問をされていた場合は、（身体介護）生活支援を行っている可能性があります。住宅・ケアマネより確認お願いします。

■ご家族が介護（生活支援）を再開される場合

ご家族が介護を再開したいと申し出があったので、外部からの訪問介護員が行う感染防止対応をいただくことで再開。検温、マスク、消毒など依頼。

また、訪問者は限定、検温、体調が思わしくない場合は、代理の家族が来るのではなく、休んでいただくことをお願いしている。また滞在時間を短くする、換気を行うなど、訪問介護員通常に行っていることを書面で毎回チェックしてもらおうよう協力いただいている。担当のケアマネからも感染防止対応が必要なことを説明してもらっている。

感染拡大防止に向けた取組

日頃から、感染防止に向けた取組みを行うことが重要。

（感染症対策の再徹底）

○感染の疑いについてより早期に把握できるよう、管理者が中心となり、毎日の検温の実施、食事等の際における体調の確認を行うこと等により、日頃から利用者の健康の状態や変化の有無等に留意すること。

○管理者は、日頃から職員の健康管理に留意するとともに、職員が職場で体調不良を申しやすい環境づくりに努めること。

○無症候又は症状の明確でない者から感染が広がる可能性があり、人と人との距離をとること（Social distancing: 社会的距離）、外出の際の常日頃からのマスク着用、咳エチケット、石けんによる手洗い、アルコールによる手指消毒、換気といった一般的な感染症対策や、地域における状況（緊急事態宣言が出されているか否かや、居住する自治体の情報を参考にする）も踏まえて、予防に取り組むこと。

参考通知介護保険20201015Vol.881：社会福祉施設等における感染拡大防止のための留意点について（その2） 4月7日付け一部改正 抜粋 面会を実施する場合の留意点 抜粋

- 面会者に対して、体温を計測してもらい、発熱が認められる場合には面会を断ること。
- 面会者がのどの痛み、咳、倦怠感、下痢、嗅覚・味覚障害等の感染症が疑われる症状を有する場合やその他体調不良を訴える場合には面会を断ること。
- 面会者の氏名・来訪日時・連絡先については、感染者が発生した場合に積極的疫学調査への協力が可能となるよう記録しておくこと。
- 面会者は原則として以下の条件を満たす者であること。
 - ・感染者との濃厚接触者でないこと
 - ・同居家族や身近な方に、発熱や咳・咽頭痛などの症状がないこと
 - ・過去2週間内に感染者、感染の疑いがある者との接触がないこと
 - ・過去2週間以内に発熱等の症状がないこと
 - ・過去2週間以内に、政府から入国制限、入国後の観察期間を必要とされている国・地域等への渡航歴がないこと。
 - ・人数を必要最小限とすること。
- 面会者には、面会時間を通じてマスク着用、面会前後の手指消毒を求めること。
- 面会者の手指や飛沫等が入所者の目、鼻、口に触れないように配慮すること。
- 寝たきりや看取り期以外の場合は居室での面会は避け、換気可能な別室で行うこと。
- 面会場所での飲食は可能な限り控えること。大声での会話は控えること。
- 面会者は施設内のトイレを極力使用しないようにすること。やむを得ず使用した場合はトイレのドアノブも含め清掃及び必要に応じて消毒を行うこと。
- 面会時間は必要最小限とし、1日あたりの面会回数を制限すること。
- 面会後は、必要に応じて面会者が使用した机、椅子、ドアノブ等の清掃又は消毒を行うこと

実際に陽性者が発生した複数の住宅より

- 大変だったこと

接触者の経路の状況確認（スタッフ他も含め2週間）

- クラスタが発生したところ要因は

発見が遅れたこと

状況の把握ができていなかった

協力医療機関の情報共有

スタッフのダブルワーク状況

衛生管理（正しい手洗い、マスク、ガウンの着脱）

換気

高住協 サ高住運営部会会員へ主な活動支援等

1 「部会通信」で、各種情報を配信

サ高住業界に関する様々な情報をメールマガジンにて配信。

2 相談対応（運営相談・行政折衝）

各種個別のご相談を受け付けております

3 入居者相談窓口の設置

サ高住にお住まいの方向けの相談窓口を設置しています。

4 各種セミナーの開催

サ高住の常駐者・実務者向け教育セミナーを
オンライン配信により開催

開催したセミナーは、一定期間会員サイト内で動画配信

5 行政への提言、摂政

介護報酬改定に関する意見書等



ご清聴ありがとうございました