

高齢者住みかえ支援事業所登録制度  
申請の手引き

令和5年8月

一般社団法人かながわ福祉居住推進機構

# 高齢者住みかえ支援事業所登録制度について

---

この登録制度は、一定の要件を満たす高齢者向けの住み替えを支援する事業所（以下、「高齢者住みかえ支援事業所」という。）を登録し、情報を公表するものです。

インターネット等で高齢者の住み替えを支援する事業者を選択する際にご利用いただきます。

## ■ 目的

高齢者住みかえ支援事業所の登録に関し必要な事項を定め、広く県民に登録状況等を公表周知することにより、県民が安心して「サービス付き高齢者向け住宅」や「有料老人ホーム」などの高齢者向け住宅を選択できるようにするとともに、高齢者住みかえ支援事業所が行う紹介サービスの健全な発展を図ることを目的とします。

## ■ 高齢者住みかえ支援事業所登録制度創設の経緯

神奈川県では、少子高齢化の急激な進行に伴い、単身高齢者や高齢夫婦のみの世帯が増加しており、介護・医療と連携して高齢者を支援するサービスを提供する高齢者向け住宅の果たす役割がますます重要性を増しています。

このような状況のなか、「サービス付き高齢者向け住宅」や「有料老人ホーム」などの高齢者向け住宅が急増しており、様々な高齢者向け住宅の中から入居を検討する場合、これらの住宅の紹介を専門とする紹介センターの支援を受ける場合が少なくありません。

紹介センターは、事業母体が不動産、医療、有料老人ホーム、インターネット系などに分類されますが、紹介業として特に決まった業界のルールが無く、近年参入する企業等の増加に伴い、高齢者向け住宅を運営する事業者と、紹介センターとの間において、紹介に係る手数料や入居者の要望に応じた紹介になっていない等の問題点が指摘されていました。

そこで、公益社団法人かながわ福祉サービス振興会では、紹介に関するトラブルの未然防止と紹介業界の健全な発展のため、一定のルールを確立する必要があると考え、「紹介センターのあり方検討委員会」を設置し、現在の状況や課題について共有化を図り、解決の方策を検討してまいりました。

その結果、高齢者の住み替え支援を行う事業所（紹介センター）に従事する相談員の養成研修の実施、及びこれらの事業所の情報を公表し、住み替えを検討している利用者の方が、自ら紹介センターを比較して選択するために登録制度を創設しました。

## ■ 高齢者住みかえ支援事業所とは

「高齢者住みかえ支援事業所」とは、サービス付き高齢者向け住宅や有料老人ホーム等へ的高齢者の住み替えを支援する事業所で、入居を検討する利用者の方々が、安心して高齢者の住み替えに関する相談ができるよう、相談員の介護保険や高齢者向け住宅等に関する専門的知識の習得や維持向上、養成を目的として実施される「高齢者住みかえ支援相談員養成講座」を修了した相談員を配置する事業所をいいます。

## ■ 登録申請方法について

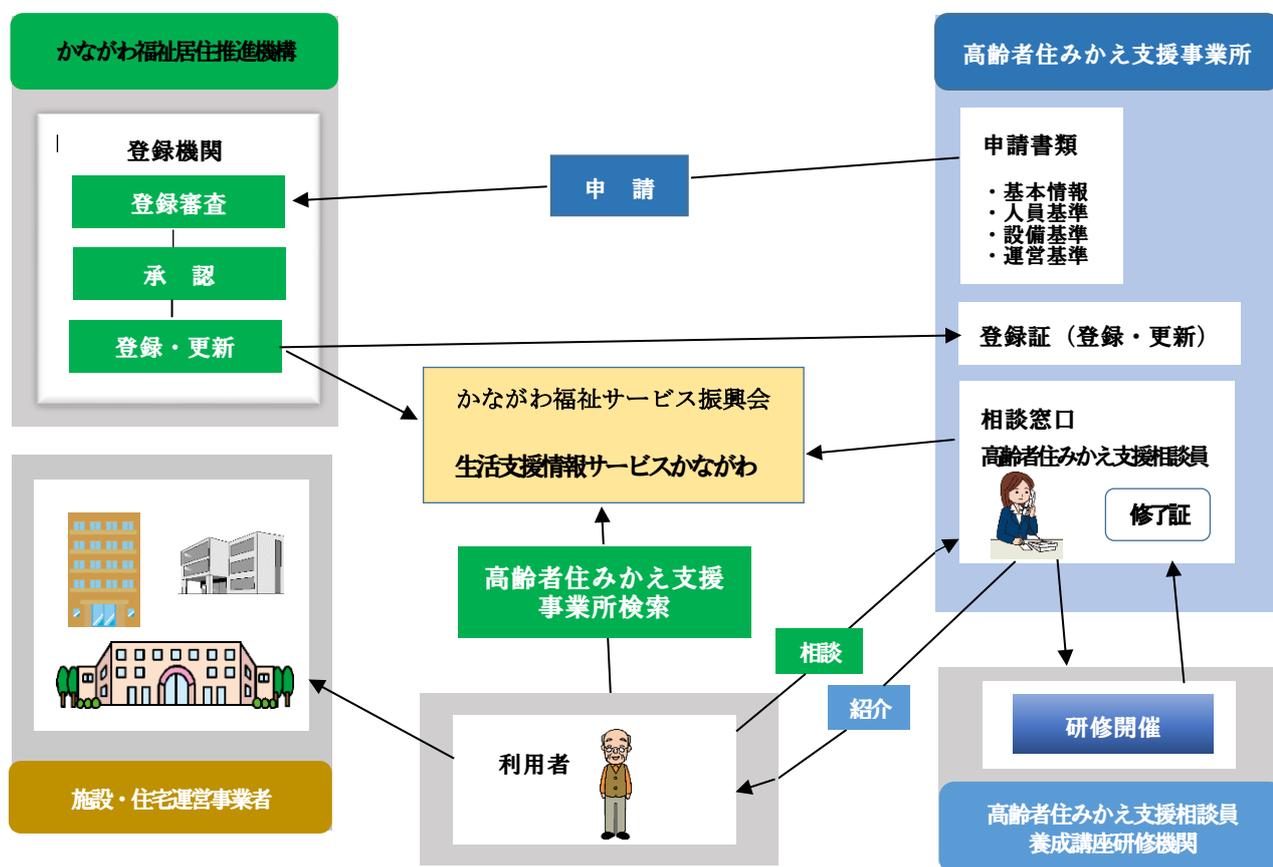
本制度に登録する場合は、一般社団法人かながわ福祉居住推進機構に登録の申請を行います。  
(平成29年4月、公益社団法人かながわ福祉サービス振興会から事業移管しました。)  
申請する場合は、7ページ以降の高齢者住みかえ支援事業所登録制度要綱をご確認ください。

## ■ 高齢者住みかえ支援事業所の情報公表について

本登録制度において、一定の登録要件を満たして登録された登録事業所の情報は、公益社団法人かながわ福祉サービス振興会が運用する「生活支援情報サービスかながわ」のサイトで公表します。

登録事業所の公表情報は、法人等の申請書に記載された情報になります。(基本情報の他、相談員の数、保有資格、加盟団体等名、運営方針、事業PRなどが閲覧できます。)

### 登録申請の関係図



## ■ 生活支援情報サービスかながわのアドレス

<https://living.rakuraku.or.jp/>

## ■ 登録受付窓口・お問合せ先

必要な書類を添えて下記に原則、郵送で申請してください。

一般社団法人かながわ福祉居住推進機構  
〒231-0023 横浜市中区山下町2-3番地 日土地山下町ビル9階  
TEL 045-264-4784 FAX 045-264-4785

# 申請手続きについて

## ■ 登録の申請手続き

神奈川県内に事務所を有している高齢者住みかえ支援事業所については、本制度に登録の申請を行います。必要な書類を添えて登録受付窓口（一般社団法人かながわ福祉居住推進機構）に原則、郵送で申請してください。

### 1 登録申請の流れ

書類の作成	登録要件（基準）の確認 ・人員 従業員の知識、配置に関する基準 ・設備 事業者に必要な設備の基準 ・運営 紹介業を実施する上で必要な運営上の基準 の要件を満たさなければなりません。 登録申請書類の作成（※申請書類一覧を参照）
申請	登録申請 ・登録受付窓口まで申請書類を郵送で提出してください。 ・書類等の不備により、受理できない場合があります。
審査	申請内容の確認（申請内容の要件について確認） ・審査の期間は、約10日です。 ・登録の要件に適合しているか否かの審査を行います。 ・申請された事務所に、事務局職員が訪問し、情報提供システムで公開するための事務所外観や内観等の写真を撮影します。 ・審査の結果、拒否される場合があります。
登録	登録証の発行 ・登録の要件に適合している場合は、申請者に登録証を郵送します。
公表	登録した内容について、公益社団法人かながわ福祉サービス振興会が運用している情報提供システム（生活支援情報サービスかながわ）で公開します。

## 2 登録要件

高齢者住みかえ支援事業所の登録を受けるには、次の要件を満たす必要があります。

### (1) 法人格

- ・法人格を有する法人により運営していること。

### (2) 人員基準

- ・相談員を1名以上配置すること。  
研修機関が開催する高齢者住みかえ支援相談員養成講座の修了者を1人以上配置すること。

### (3) 設備基準

- ・相談等に対応するために適切なスペースを確保すること。
- ・個室又はパーティションで仕切るなど、相談者のプライバシーに配慮すること。

### (4) 運営基準

紹介業を運営するうえで高齢者住みかえ支援事業所が行わなければならない事や留意すべき事項など、運営上のルールを明記すること。

#### ・運営方針

利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえ、専門的な知識に基づき、利用者の希望に沿う施設の情報提供及び助言等を行うこと。

#### ・研修会の実施

高齢者住みかえ支援事業所の業務を十分認識し、従業員の専門的知識の維持向上を図るための研修等を行うこと。

#### ・苦情に関する取組み

利用者やその家族からの苦情等に迅速かつ適切に対応するため、苦情受付窓口を設置するなど、苦情が生じた場合は、直ちに相手方に連絡を取り、詳しい状況を把握するとともに、従業員全員で検討会議を行い、具体的な対応を行うこと。また、苦情やその対応記録を台帳に保管し、再発を防ぐ等の取組みを行うこと。

#### ・その他

高齢者住みかえ支援相談員養成講座を修了した従業員には「高齢者住みかえ支援相談員養成講座修了証」を携行させ、利用者又は家族から求められたときには、これを提示すること。

### 3 登録に必要な申請書類

新規登録・更新に必要な書類は、次のとおりです。

No	書類の名称	説明	様式
1	高齢者住みかえ支援事業所登録申請書		第1号様式
2	登記事項証明書	申請者の定款の写し及びその登記簿の謄本（登記事項証明書）の写し	
3	法人役員名簿		第6号様式
4	事務所の写真		
5	事務所付近の地図		第8号様式
6	事務所の平面図		第9号様式
7	決算書の写し	貸借対照表及び損益計算書 ※申請直前1年分	

※作成する部数は、正本1部、副本1部の合計2部

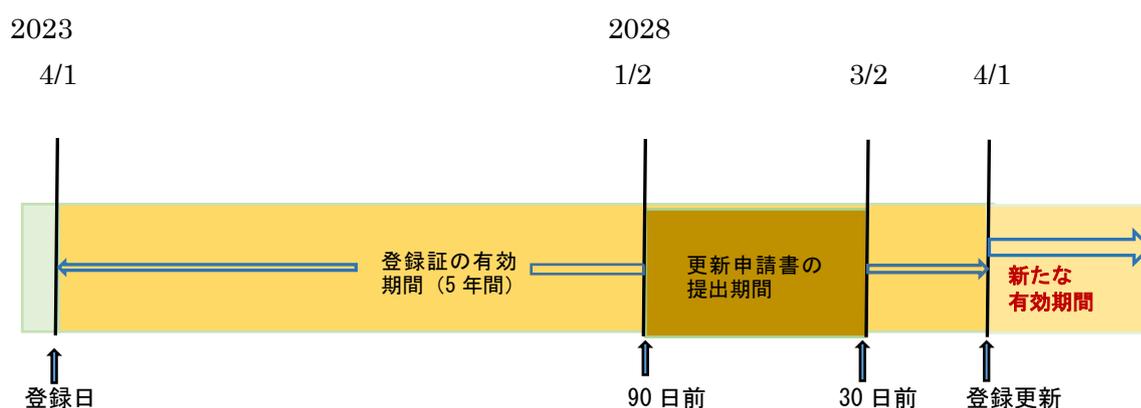
- ・ 副本は、受付後控えとして申請者にお返しします。
- ・ 副本は、証明書等、写真を含め、コピーで構いません。

### 4 登録の有効期間

登録の有効期間は5年間で、有効期間の満了後も引き続き登録する場合は、5年ごとに更新の手続きが必要です。

登録証の有効期間満了日の90日前から30日前までに、登録の更新申請をする必要があります。

登録日が、2023年4月1日の場合の例



## 5 登録の申請手数料

登録申請手数料は、新規・更新とも11,000円です。

### ■ 変更の申請手続き

下記の登録事項に変更があった場合は、高齢者住みかえ支援事業所登録事項変更届出書（第2号様式）により、変更の日から30日以内に届出を行う必要があります。

変更届書の部数は、正本1部、副本1部の合計2部になります。

副本1部は、收受印を押印後お返しします。

高齢者住みかえ支援事業所登録事項変更届出書（第2号様式）

No	変更事項	必要添付書類
1	法人の商号又は名称	登記簿の謄本（登記事項証明書）の原本
2	法人の所在地	登記簿の謄本（登記事項証明書）の原本
3	法人の電話・FAX番号	添付書類不要
4	代表者氏名	登記簿の謄本（登記事項証明書）の原本
5	役員の交代・追加	登記簿の謄本（登記事項証明書）の原本
6	事業所の名称・所在地	添付書類不要

### ■ 抹消等の届出

高齢者住みかえ支援事業は、高齢者住みかえ支援事業所登録制度要綱第10条に該当する場合は、廃止の日から30日以内に高齢者住みかえ支援事業所登録抹消届出書（第3号様式）の届出を行う必要があります。

抹消届書の書類の部数は、正本1部、副本1部の合計2部になります。

副本1部は、收受印を押印後お返しします。

高齢者住みかえ支援事業所登録抹消届出書（第3号様式）

高齢者住みかえ支援事業所登録制度要綱第10条（登録の抹消）

- (1) 廃業又は休止した場合
- (2) 合併により消滅した場合
- (3) 破産した場合
- (4) 高齢者住みかえ支援事業所登録制度要綱第3条に規定する事項に著しく反していると認められる場合
- (5) 高齢者住みかえ支援事業所登録制度要綱第4条に規定する登録要件を欠いた場合

## 高齢者住みかえ支援事業所登録制度要綱

### (目的)

第1条 この要綱は、高齢者の住み替えを支援する事業所（以下、「高齢者住みかえ支援事業所」という。）の登録に関し必要な事項を定め、広く県民に登録状況等を公表周知することにより県内の高齢者が安心して住み替えることができるようにするとともに、高齢者住みかえ支援事業所が行う紹介サービスの健全な発展を図るための登録制度を定めることを目的とする。

### (定義)

第2条 この要綱において「高齢者住みかえ支援事業所」とは、サービス付き高齢者向け住宅や有料老人ホーム等へ的高齢者の住み替えを支援する事業所で、「高齢者住みかえ支援相談員（以下、「登録相談員」という。）」を配置している事業所をいう。

2 「登録相談員」とは、研修機関において実施する高齢者の住み替えを適正に支援するための高齢者住みかえ支援相談員養成講座を修了した者をいう。

### (高齢者住みかえ支援事業所の責務)

第3条 高齢者住みかえ支援事業所は、次に掲げる事項を遵守して事業にあたるものとする。

- (1) 県民が安心して高齢者向け住宅への住み替えに関する相談ができるよう、誠意をもって良心的に業務を履行すること。
- (2) 従業員の専門的知識の維持向上を図るために、登録相談員の育成に努めること。
- (3) 本登録制度について協力し、県民に適切な情報提供を行うこと。

### (登録要件)

第4条 高齢者住みかえ支援事業所の登録を行うことができる事業所は、次の各号に該当する者とする。

- (1) 法人格を有する法人により運営していること。
- (2) 次の人員に関する基準を満たしていること。
  - ア 登録相談員を1名以上配置すること。
- (3) 次の設備に関する基準を満たしていること。
  - ア 相談等に対応するために適切なスペースを確保すること。
  - イ パーテーションで仕切るなど、相談者のプライバシーに配慮すること。
- (4) 次の運営に関する基準を満たしていること。
  - ア 利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえ、専門的な知識に基づき希望に沿う施設の情報の提供及び助言等を行うこと。
  - イ 高齢者住みかえ支援事業所の業務を十分認識し、従業員の専門的知識の維持向上を図るために研修等を行うこと。
  - ウ 利用者やその家族からの苦情等に迅速かつ適切に対応するため、苦情受付窓口を設置するなど、苦情が生じた場合は、直ちに相手方に連絡を取り、詳しい状況を把握するとともに、従業員全員で検討会議を行い、具体的な対応を行うこと。また、苦情やその対

応の記録を台帳に保管し、再発を防ぐ等の苦情に関する取り組みを行うこと。

エ 登録相談員に、その資格を証明する書類を携行させ、利用者又は家族から求められたときには、これを提示すること。

(登録手続等)

第5条 高齢者住みかえ支援事業所に登録を希望する事業所は、高齢者住みかえ支援事業所登録申請書(第1号様式)に次に掲げる書類を添付し、一般社団法人かながわ福祉居住推進機構(以下「登録機関」という。)に申請するものとする。

- (1) 登記事項証明書の写し
- (2) 法人役員名簿(第6号様式)
- (3) 事業所の写真
- (4) 事業所付近の地図(第8号様式)
- (5) 事業所の平面図(第9号様式)
- (6) 決算書の写し

※申請直前1年分。※新設法人は、「開始貸借対照表」を作成・添付する。

- 2 登録機関は、前項の規定する登録の申請があった場合、その内容を審査し、登録することが適当であると認めたときは、申請をした事業所に対して登録証(第4号様式)を交付するものとする。
- 3 高齢者住みかえ支援事業所として登録された事業所は、掲示用標識を県民等に分かりやすい場所に掲示するものとする。

(登録有効期間)

第6条 高齢者住みかえ支援事業所の登録有効期間は、登録の日から5年を経過した日までとする。

(登録事業所の公表)

第7条 登録機関は、高齢者住みかえ支援事業所の名称、所在地等をホームページ等で公表するものとする。

- 2 高齢者住みかえ支援事業所は、自らが高齢者住みかえ支援事業所であることを名刺等の印刷物に表示することができるものとする。

(登録事項の変更)

第8条 高齢者住みかえ支援事業所は、登録事項に変更が生じた場合は、高齢者住みかえ支援事業所登録事項変更届出書(第2号様式)を、変更の日から30日以内に登録機関に届け出なければならない。

- 2 登録機関は、前項の規定による届け出があったときは、登録事項を更新するとともに、届出者に登録証を交付するものとする。

(登録の更新)

第9条 登録の更新を受けようとする高齢者住みかえ支援事業所は、登録証の有効期限満了日の90日前から30日前までの間に高齢者住みかえ支援事業所登録申請書(第1号様式)に登録証を添えて登録機関に申請するものとする。ただし、第8条の登録事項の変更がある場合は、事前に登録事項の変更を行うものとする。

(登録の抹消)

第10条 高齢者住みかえ支援事業所は、次の各号に該当する場合は、高齢者住みかえ支援事業所登録抹消届出書(第3号様式)を届出しなければならない。

- (1) 廃業又は休止した場合
- (2) 合併により消滅した場合
- (3) 破産した場合
- (4) 第3条に規定する事項に著しく反していると認められる場合
- (5) 第4条に規定する登録要件を欠いた場合

(登録の取消)

第11条 登録機関は、次の各号に該当する場合は、高齢者住みかえ支援事業所の登録を取り消すことができる。

- (1) 第5条に規定する登録の申請事項について虚偽の記載がある場合
- (2) 法令等に違反した場合
- (3) 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第2号に規定する組織等である場合
- (4) 会社更生法(平成14年法第154号)による更生手続又は民事再生法(平成11年法第225号)による再生手続を開始した場合

(登録事務等の委託)

第12条 登録機関は、本要綱第5条、第8条乃至第10条に定める事務の一部を、登録機関が選任した法人等に委託することが出来る。

(委任)

第13条 この要綱に定めるもののほか、要綱の施行に関して必要な事項は別に定める。

附則

この要綱は、平成26年4月1日から施行する。

改正

平成28年	11月	1日	一部改正
平成29年	4月	15日	一部改正
平成31年	3月	1日	一部改正
令和元年	7月	30日	一部改正
令和5年	8月	1日	一部改正