

## ⑥ホームページ等から必要な情報を集めましょう

高齢者向け住まいについての情報は、様々な機関のホームページ等に詳しく掲載してありますので、確認してください。



厚生労働省 「介護サービス情報の公表制度」 ページ	<a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/kouhyou/index.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/kouhyou/index.html</a> 重要なお知らせや施策情報、介護サービス情報公表システム等 (介護事業所を探せます!)
独立行政法人福祉医療機構 (WAM)	<a href="https://www.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/top/">https://www.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/top/</a> 高齢者福祉制度の解説やサービスの取組み事例、高齢者福祉施設情報の検索、福祉サービス、第三者評価結果の閲覧、裁判例に学ぶ 福祉・介護サービスの諸問題等
サービス付き高齢者向け住宅 情報提供システム	<a href="https://www.satsuki-jutaku.jp/">https://www.satsuki-jutaku.jp/</a> サービス付き高齢者向け住宅に関する制度の解説や全国にある住宅の検索等
独立行政法人国民生活センター	<a href="http://www.kokusen.go.jp/ncac_index.html">http://www.kokusen.go.jp/ncac_index.html</a> 商品やサービス等消費生活全般に関する苦情の受付・ADR(裁判外紛争解決手続)窓口、相談事例・判例・国民生活センターADRの結果の公表等
有料老人ホームやサービス付き 高齢者向け住宅が所在する 都道府県、政令指定都市、中核市	*URLは各都道府県で検索 有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅の運営等に関する情報の公表 や苦情の受付、ホーム等の一覧の公表
国民健康保険団体連合会	*URLは各都道府県で検索 介護保険法に基づく介護サービスに対する不満や悩みの受付
福祉サービス運営適正化委員会	*URLは各都道府県で検索 施設や在宅等福祉サービス全般に対する苦情の受付 (職員の態度に傷ついた、頼んだ仕事を満足してくれない等)
公益社団法人 全国有料老人ホーム協会 (有老協)	有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅等に関する相談・苦情等を 電話、手紙、FAX、面談でお受けしています。 協会職員が公正な立場でご相談に応じます。相談料はかかりません。 入居者本人や家族、相談員の皆さまからの問い合わせにも対応しています。 お気軽にご利用ください。  <b>ご相談・問い合わせ</b> TEL. 03-3548-1077 FAX. 03-3548-1078 <b>受付時間</b> 月・水・金曜日10時～17時(祝日年末年始を除く) 〒103-0027 東京都中央区日本橋3-5-14 アイ・アンド・イー日本橋ビル7階  消費者向けサイト ホーム検索や有料老人ホームQ&A、 ホーム選びのチェックポイント等 <a href="https://user.yurokyo.org/">https://user.yurokyo.org/</a>  事業者向けサイト 有料老人ホーム等に関する制度の解説や 重要事項説明書の記入例等 <a href="http://www.yurokyo.or.jp/">http://www.yurokyo.or.jp/</a>
内閣府所管・老人福祉法第30条に 指定された団体です。 有料老人ホーム業界の健全な発展 と入居者保護に努めています。	

# 有料老人ホームについて知ってほしい

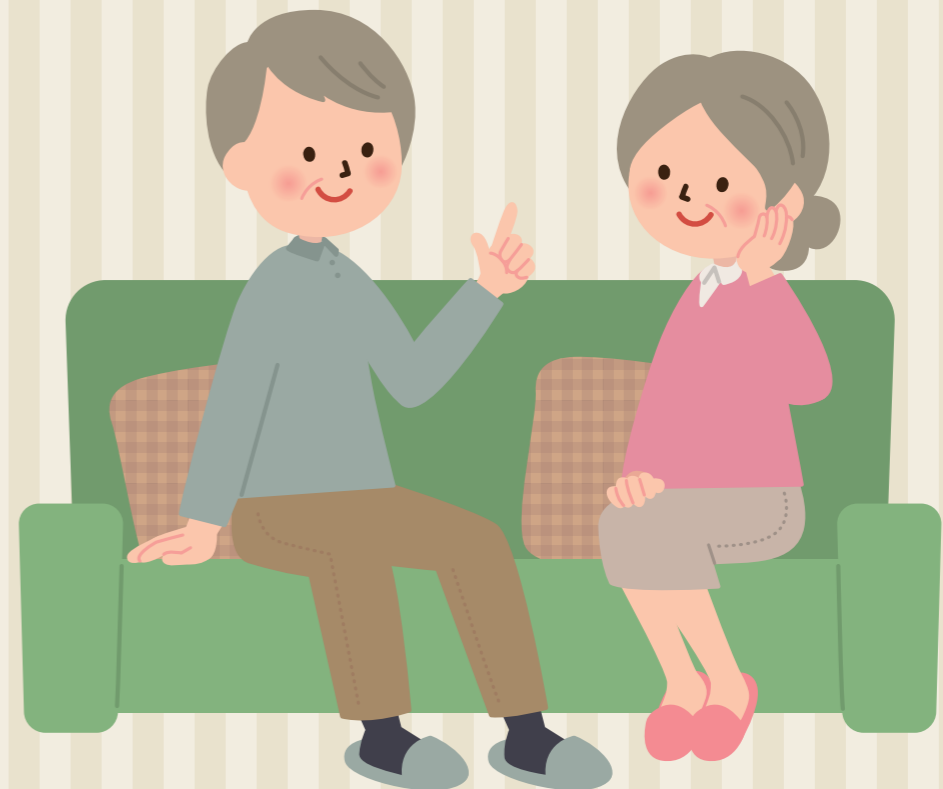
## ～住まいやサービスの特徴と契約における注意点など～

有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅等の高齢者向け住まいは、費用の支払いやサービスの提供方法等が複雑で、理解が難しいというお話をお聞きます。

このリーフレットでは、高齢者向け住まいである有料老人ホームについて  
まず知っていただきたいことをまとめましたので、ご活用ください。

当協会では高齢者向け住まいについて、さまざまな内容の相談や問い合わせ、  
苦情を受け付けております。

当協会の相談窓口やホームページをぜひご利用ください。



## そのホームに鶴のマークはありますか？



### 公益社団法人 全国有料老人ホーム協会 (有老協)

鶴のマークは全国有料老人ホーム協会(有老協)会員ホームの証です。  
私たちが有老協は、誰もが笑顔で安心して暮らせる有料老人ホームを増やすための  
取り組みをしています。

有老協の消費者サイト「登録ホームを探す」では、  
有老協会員ホームを検索することができます。  
ご利用者のお住まいになりたい地域や入居条件を選択し、  
条件を絞って探すことが可能です。  
ホーム探しにご活用ください。

有老協消費者サイトでは  
●有料老人ホームQ&A  
●ホーム選びのチェックポイント  
等ホーム選びに役立つ情報が  
ご覧いただけます。



詳しくはこちら

①有料老人ホームにはいつから入居できるの？

②有料老人ホームのサービス

③介護保険上のサービスの提供方法の違い

④必要な費用、支払い方式における注意点

⑤契約における注意点(相談事例を含めて)

⑥各種相談窓口

①有料老人ホームにはいつから入居できるの？

②有料老人ホームのサービス

③介護保険上のサービスの提供方法の違い

④必要な費用、支払い方式における注意点

⑤契約における注意点(相談事例を含めて)

⑥各種相談窓口

「有料老人ホーム」は、高齢者が暮らしやすいように配慮した住まいに、食事の提供、介護の提供、洗濯・掃除等の家事、健康管理などの日常生活を送るうえで必要なサービスが付いた住まいです。



## ①有料老人ホームはいつから入居できるの？

すべてのホームで入居時の条件が一定というわけではなく、年齢や健康状態などによって、選べるホームは異なります。「60歳以上」あるいは「65歳以上」とするホームがほとんどです。また、ご夫婦で入居する場合には、どちらか一方がホームの定める年齢以上とする場合が多いようです。お元気づちから入居できるホームと、要支援・要介護となってから入居するホームがあります。入居にあたっては、入居時の要件とあわせて実際の入居者の状況（年齢別、性別、要介護度別等）を確認してください。

入居時の要件	居室の特徴
入居時自立 (元気づち方向け)	多くは1～2部屋タイプで居室面積はさまざま、玄関、台所、風呂付で一般的な住宅機能を持つ。図1 要介護時には契約により介護居室へ住み替えるホームもある。
入居時要介護 (介護の方向け)	ワンルームタイプで居室面積は13㎡以上(平均18㎡程度)。図2 トイレ・洗面台付。原則個室だが、2人・3人部屋等相部屋の場合がある。 要介護の状態により、居室を住み替える場合がある (介護居室間での住み替え)。
入居時自立・要支援・要介護	一律に介護の方向けの居室仕様としているホームが多い。 自立者も介護の方向けの居室での生活となる。



図1 元気づち方向けの居室のイメージ

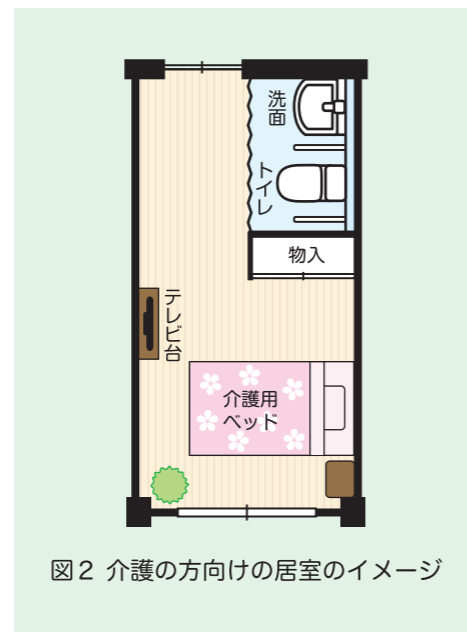


図2 介護の方向けの居室のイメージ

## 費用に関するトラブル事例

ホームにおけるトラブルは、ホームとの契約内容を元に、法律や都道府県ごとに定めた有料老人ホーム設置運営指導指針等と照らし合わせ確認します。

**Q** ホームに入居している母が一時的に病院に入院していますが、その入院期間中もホームに食費の支払いを求められています。家賃や管理費を払い続けるのは理解できますが、食費もかかることには納得できません。

**A** 食費の設定には、ホームによって①食費として厨房維持費と食材費等をまとめて包括利用料を設定する場合と②喫食にかかわらず厨房維持費としての固定費と、喫食によって食材費等の料金が変わる費用を分けて設定する場合の2種類の費用設定が考えられます。そのため入院期間中において、①の場合は食材仕入れ管理等の理由で欠食時においても返金を行わない場合があります。②の場合は、食材費等の分を返金する場合があります。入居者側としては、ホームから請求された食費の内訳や算定基礎の十分な説明を求め、支払いの正否をご判断いただくとともに、入居する前に、食費や管理費等の月払い費用についても、入居契約書や管理規程等で事前にその算定根拠や支払方法を理解していただくことがとても重要です。

解説：喫食していない分の食費の取り扱いについては、国の定めた有料老人ホーム設置運営標準指導指針（以下「指導指針」と言います。）第11項「利用料等」(1)三「介護等その他の日常生活上必要な便宜の供与の対価（以下「サービス費用」という。）」(イ)の規定に注意が必要です。固定費相当額を請求しようとする場合においては、固定費相当額の金額がいくらで、その金額については喫食しなくてもお支払いいただく必要があることを入居契約書、管理規程、重要事項説明書等で明確に規定してあるかどうかを確認する必要があります。

**Q** 事業者から料金値上げの通知が届き、戸惑っています。

**A** 指導指針でも入居契約締結後に、法制度や物価の変動等社会・経済情勢の諸変動に起因する合理的な利用料金等の改定は可能としています。しかし、入居者に対し事業者から改定となる根拠の説明は必ず必要です。

解説：入居後の各種利用料金の改定問題は、入居者及び事業者の双方にとって非常に重要な契約記載事項ですので、入居契約書の締結に当たっては、入居契約書の締結前に、事業者からの十分な事前説明が必要な事項です。次に、入居契約書や管理規程等において、事業者は、上記諸事情の変動により、管理費、食費等の料金の改定を行うことができる旨を明確に規定しておくこと、及び、実際に料金の改定が必要となったときは、運営懇談会等の場で、入居者に当該料金の改定の必要性とその根拠などをしっかりと事前説明すること等を入居契約書に定めておくことが指導指針第12項「契約内容等」(2)「契約内容」(三)で求められています。従って、入居契約書等にその改定ルール定めもなく、又、入居契約書等に当該改定規定はあっても、実際に運営懇談会等を開いて入居者に事前説明もない、また、合理的根拠を有しない突然の料金値上げ通知は、契約違反の恐れがあるといえると考えべきでしょう。



## ⑤契約における注意点

ホームを決めるに当たっては、重要事項説明書や入居契約書について必ずその内容を十分に理解しておくことが大切です。ここでは、老人福祉法上で、特に注意すべき事項等について記載します。

### ■権利金等の受領禁止について(老人福祉法 29 条第 6 項)

ホームは家賃や敷金、サービス提供費用以外の対価性のない金品を受領してはならないことが義務づけられています。例えば、「権利金」や、その他の名目の如何を問わず受領することはできません。なお、「前払金」は、算定根拠を明確にすることで、受領することができます。

### ■前払金について(老人福祉法 29 条第 7 項)

前払金については、「費用の内容」「償却期間」「返還金の計算式」「前払金保全措置の有無」「短期解約特例」等についての確認を必ずしましょう。

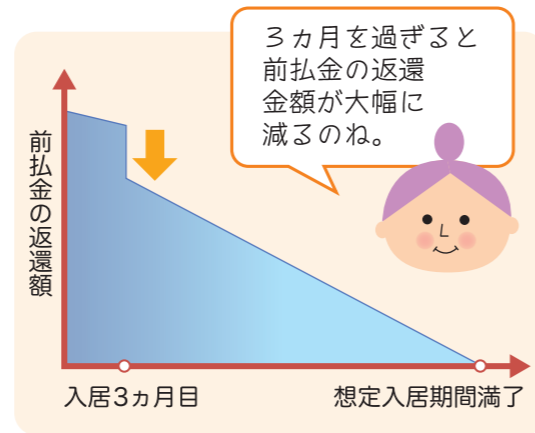
特に、前払金をどのように算定したのかについて、その算定根拠を設置者に確認しましょう。

### ■前払金保全措置について(老人福祉法 29 条第 7 項)

入居者から何らかの前払金を受領するホームは、返還金に対する保全措置を講じることが義務づけられています。保全措置の内容と発動条件について必ず確認しましょう。

### ■短期解約特例(入居後 3 月以内の契約終了)について(老人福祉法 29 条第 8 項)

前払金を受領するホームに対し、3 月以内での契約終了の場合の返還規定が、法律により義務づけられています。これは、有料老人ホームへの入居後 3 月以内に解除または入居者の死亡により入居契約が終了した場合、前払金から入居日数分の家賃、サービス提供費用などの実費相当額を差し引いた金額を返還するというものです。入居契約書や重要事項説明書に記載されているかを確認しましょう。



### ■設置者からの契約解除

有料老人ホームの入居契約には、設置者が契約を解除できる条件も定められています。基本的には、設置者が解除できるのは、入居者に重大な契約違反がある場合等、社会通念上も契約の維持が困難なケース等に限られています。ところが、例えば「入院期間が○カ月にわたる場合」など、入居契約書上に定めているホームもありますので注意が必要です。設置者からの契約解除とは、入居者がそのホームに住み続けることができなくなるという条件ですので、特に注意して確認する必要があります。

### ■原状回復費用について

ホームから退去するときに、原状回復費用がかかることがあります。基本的には、国土交通省の策定した「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン(再改訂版)」(平 23 成年 8 月国土交通省住宅局)によりますが、この費用の負担内容をしっかり確認しましょう。

## ②有料老人ホームのサービス

ホームのサービスについてまとめました。

下記のサービスすべてをホームが提供しているわけではありません。

入居契約書等にてホームがどのようなサービスを提供しているのか確認してください。

### 食事サービス

- 食事の提供
- 特別食の提供
- 治療食の提供
- 介護食の提供



### 介護サービス

- 身体介護  
(食事・排泄・入浴・身だしなみ)
- 家事サービス  
(居室の清掃・洗濯等)
- 入退院時及び通院の付き添い
- 機能訓練



### アクティビティ

- お誕生日会や日帰り旅行等イベントの実施
- コーラスやカラオケ、体操、絵画等のサークル活動



### 生活支援サービス

- フロントサービス  
(来訪者の受付等)
- 家事サービス  
(居室の清掃・洗濯等)
- 代行サービス  
(買い物や行政手続き等)
- 不在時の居室管理
- 安否確認
- 入院中のサービス  
(洗濯物交換等)



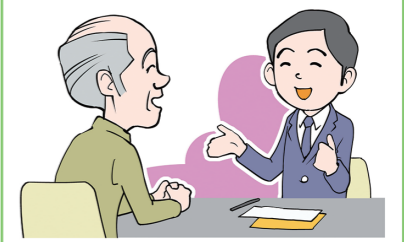
### 健康管理サービス

- 健康相談
- 服薬管理
- 医療機関との連携・緊急時の対応



### 生活相談サービス

- 日常生活相談全般



### チェックポイント

- 職員の配置状況は？
- 安否確認の方法は？
- 夜間の勤務体制は？
- 職員の資格取得状況は？
- 医療支援サービスの内容は？
- 看取りの実績は？



入居契約書や管理規程、重要事項説明書等の書類上でどのような体制になっているか確認が必要です。

①有料老人ホームにはいつから入居できるの？

②有料老人ホームのサービス

③介護保険上のサービス提供方法の違い

④必要な費用・支払い方式における注意点

⑤契約における注意点(相談事例を含めて)

⑥各種相談窓口

①有料老人ホームにはいつから入居できるの？

②有料老人ホームのサービス

③介護保険上のサービス提供方法の違い

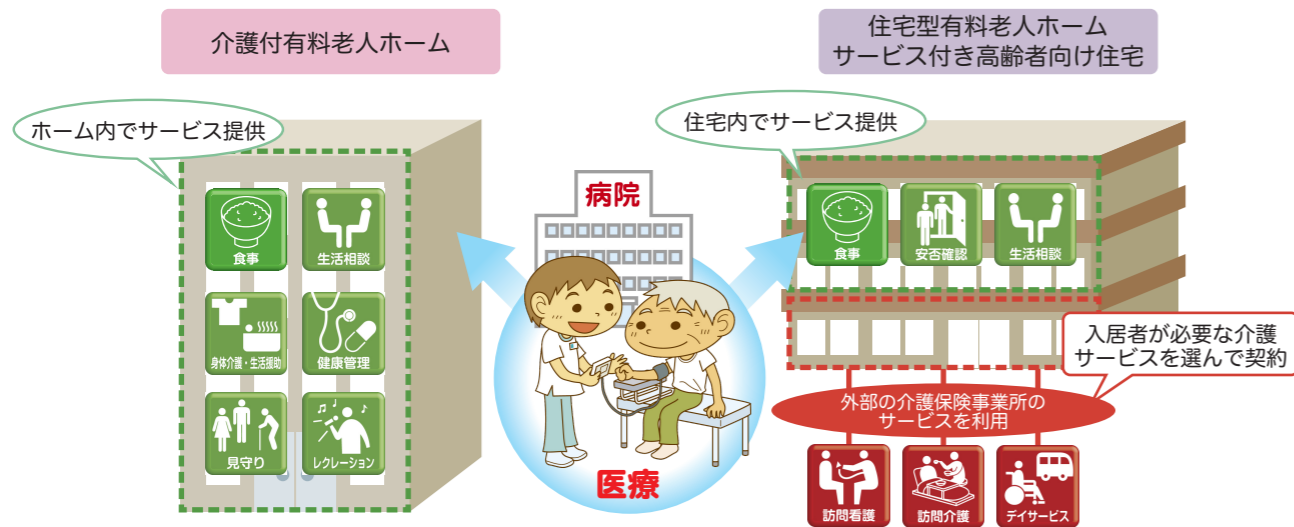
④必要な費用・支払い方式における注意点

⑤契約における注意点(相談事例を含めて)

⑥各種相談窓口

### ③介護保険上のサービス提供方法の違い

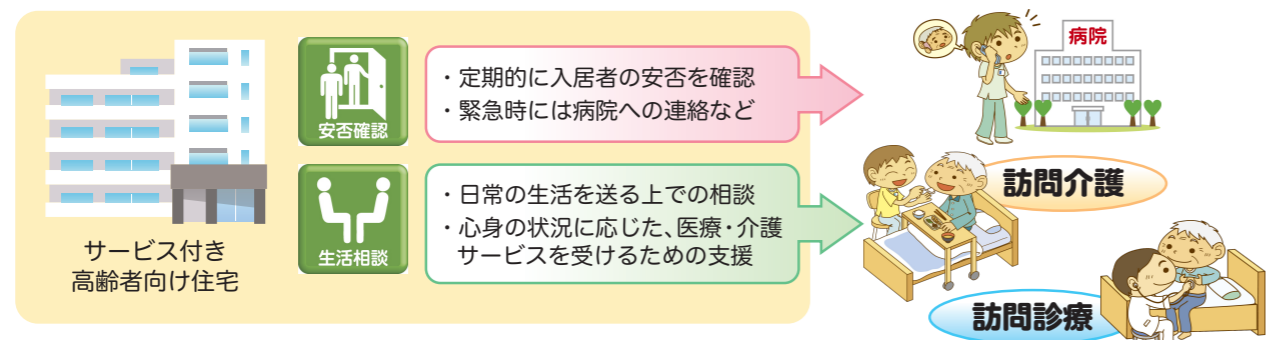
有料老人ホームには、ホームの介護・看護職員が、介護保険上のサービスを包括的に提供する「介護付有料老人ホーム」と、必要に応じて入居者自身が外部のサービス事業所と契約して介護保険サービスを提供してもらう「住宅型有料老人ホーム」があります。



#### ～サービス付き高齢者向け住宅とは～

近年急増している「サービス付き高齢者向け住宅」は、状況把握と生活相談サービスが必須のサービスで、バリアフリー構造や一定の面積、設備等が定められており、サービス付き高齢者向け住宅として都道府県に登録している住まいです。

- 必須のサービスである状況把握と生活相談サービス以外のその他の食事、介護（入浴、排せつの介助など）、生活支援（買い物代行、病院への送り迎え）などのサービスが提供されるかどうか、入居前に必ず確認してください。
- サービス付き高齢者向け住宅は、一般的な賃貸住宅に近い自立的な生活を送ることができる住宅です。必須サービス等により、いざというときには、適切な対応・サービスが受けられます。
- ご自身の心身の状況に照らし合わせて、必要な医療支援・介護サービスを受けることができるよう、個別にサービス事業者と契約を結ぶ必要があります。



老人福祉法上、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」※において、介護付有料老人ホームと同様、介護保険制度上の基準を満たして指定を受けた施設は、「特定施設入居者生活介護（以下「特定施設」と言います。）」として位置付けられた介護サービスを提供します。  
 ※高齢者を入居させ、「食事の提供」「介護の提供」「洗濯・掃除等の家事」「健康管理」のいずれかのサービスを提供していれば、「有料老人ホーム」に該当。

### ④必要な費用、支払い方式における注意点

有料老人ホームを利用するためには、建物費用をはじめ、サービス費用（介護保険サービス以外）や運営費用は、入居者の全額自己負担が原則となります。有料老人ホームでの費用を理解するためには、その用語を含めて仕組みを理解することが必要です。契約書において、支払う費用が、どのサービスに対する対価なのかよく確認してください。

家賃	自身の居住する居室や共用施設を終身にわたり利用するための費用です。居室の広さ、共用諸室の多寡、立地場所等により価格に違いがあります。 ・支払い方式として ①全額前払い・・・想定居住期間※を勘案して入居時に全額を一括で支払う ②一部前払い＋一部月払い・・・入居時に一部を前払いし、残りを月払いで利用期間中支払う ③月払い・・・月払いで利用期間中支払う ・各ホームでは平均余命等を勘案した想定居住期間を定めています。 ①の場合、この想定居住期間を超えて居住する場合に家賃の追加支払いは不要とするところが殆どです。また、想定居住期間内に退去する場合は、在居期間に応じて未償部分が返還されます。 ②、③の場合は利用期間中、家賃を払い続けることになります。 ※想定居住期間 入居者のうち概ね50%の方がその住まいに入居し続けることが予想される期間のことです。ホームごとに設定が異なるので、設置者から考え方をよく聞いてください。
管理費（月払い）	管理費には事務管理部門の人員費、事務費、共用施設等の維持管理費、生活支援サービス提供のための人員費等が含まれます。一般のマンション等の管理費に比べると高額になるのは、人員費割合が高くなるからです。
食費（月払い）	食材費の他に厨房人員費、厨房維持費などが含まれます。喫食分を支払うのが一般的です。
介護費（月払い又は前払い）	介護保険サービスにかかる人員費は、介護保険でカバーされます。ただし以下の場合には介護費が発生します（特定施設の場合） ①介護に関わる職員（介護・看護職員）の配置が手厚い場合 ②自立の方へ一時的な介護サービスを提供する場合 ③個別の希望によるサービスを提供する場合 ・支払い方法は、家賃の場合と同様、介護費の全部または一部を前払金として入居時に支払う、あるいは月払いで利用期間中支払います。
その他の費用（月払い又は都度払い）	居室内の光熱水費、電話代、医療費、介護保険対象費用の自己負担分、介護に伴う消耗品費（オムツ代等）、有料サービスの利用料 等

家賃や管理費、サービスにかかる費用はホームによって様々です。複数のホームの費用を比較したり、費用の根拠を尋ねるなど、書類上でも必要な費用について確認し、納得した上で契約してください。

#### ～前払い方式の仕組み～

入居時点で将来の家賃等として、前払金を多めに支払っていただければ、月々の費用負担は少なくなります。前払金を少なく支払っていただければ月々の負担額が増えます。前払金は想定居住期間を設定したうえで下記の方法で算定します。

#### ●終身にわたる契約の前払金算定式

$$\text{前払金} = \text{1ヶ月分の家賃} \times \text{想定居住期間} + \text{将来に備えた前払家賃}$$

①有料老人ホームにはいつから入居できるの？

②有料老人ホームのサービス

③介護保険上のサービス提供方法の違い

④必要な費用、支払い方式における注意点

⑤契約における注意点（相談事例を含めて）

⑥各種相談窓口

①有料老人ホームにはいつから入居できるの？

②有料老人ホームのサービス

③介護保険上のサービス提供方法の違い

④必要な費用、支払い方式における注意点

⑤契約における注意点（相談事例を含めて）

⑥各種相談窓口