

(販売方法について)

(ご入居検討者からの質問)

要介護4の母が現在老健に入居中だがそろそろ退去しなければなりません。現在、有料老人ホームを検討していますが、入居検討中のホームの説明が二転三転し不安不信を感じています。

- ・今なら入居費用割り引くと言っているが・・・あり得る話でしょうか？
- ・最初は月々13万円と謳っていたが、契約が近づくと次々に費用が加算されています。最初の説明と異なることを指摘すると、今度は備品を自分で持ち込み費用軽減を提案してきます・・・

《相談者に対する苦情対応委員会のコメント》

協会では、ホーム選びの際には、実際にホームを体験(見学)し、入居した場合、どのようなサービスを受けられるのか、総額での費用負担・月々の費用負担・支払い方法はどのようになるのかを具体的に確認し、ご納得のうえで契約することを勧めています。

入居費用の値引きについては、原則有料老人ホームでは、届け出を行った料金以外での販売は認められていません。自治体によっては、一定期間の価格変更の場合、届け出を求めているところもありますが、届け出のない状態での値引き販売は適切ではありません。

また、月々の費用負担の説明についてですが、具体的に提供を受けるサービスの内容により、変更があることは予想されます。実際の入居を想定し、具体的に必要なサービスやそれに伴う費用の見込み額をご確認ください。

《事業者に対する苦情対応委員会のコメント》

入居費用の値引きについては、販売価格の変更に該当すると考えられます。具体的なプランが決まった段階で所管の自治体への相談を行うようにしてください。

本件は、事業者側の相談者への説明不足から発生しがちな苦情と考えられます。事業者側は説明したつもりであっても、説明を受けた側は理解していないことも十分にあり得ます。入居者・ご家族に提供するサービスの内容とその費用について、しっかりと説明することはもちろんですが、管理規程等にすべて記載しておくことが必要です。

事業者は以下の法令等を遵守ください。

「有料老人ホーム設置運営標準指導指針」

8 有料老人ホーム事業の運営

(1) 管理規程の制定

入居者の定員、利用料、サービスの内容及びその費用負担、介護を行う場合の基準、医療を要する場合の対応などを明示した管理規程を設けること。なお、上記内容を含み、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、その呼称にかかわらず、管理規程として扱って差し支えない。

老人福祉法

(届出等) 第二十九条(抄)

第二十九条 有料老人ホーム(老人を入居させ、入浴、排せつ若しくは食事の介護、食事の提供又はその他の日常生活上必要な便宜であつて厚生労働省令で定めるもの(以下「介護等」という。))の供与(他に委託して供与をする場合及び将来において供与をすることを約する場合を含む。第十一項を除き、以下この条において同じ。))をする事業を行う施設であつて、老人福祉施設、認知症対応型老人共同生活援助事業を行う住居その他厚生労働省令で定める施設でないものをいう。以下同じ。)を設置しようとする者は、あらかじめ、その施設を設置しようとする地の都道府県知事に、次の各号に掲げる事項を届け出なければならない。

- 一 施設の名称及び設置予定地
- 二 設置しようとする者の氏名及び住所又は名称及び所在地
- 三 条例、定款その他の基本約款
- 四 事業開始の予定年月日
- 五 施設の管理者の氏名及び住所
- 六 施設において供与をされる介護等の内容
- 七 その他厚生労働省令で定める事項

老人福祉法施行規則

(法第二十九条第一項第七号に規定する厚生労働省令で定める事項)

第二十条の五 法第二十九条第一項第七号に規定する厚生労働省令で定める事項は、次のとおりとする。

- 一 建物の規模及び構造並びに設備の概要
- 二 建築基準法(昭和二十五年法律第二百一号)第六条第一項の確認を受けたことを証する書類
- 三 設置しようとする者の直近の事業年度の決算書
- 四 施設の運営の方針
- 五 入居定員及び居室数
- 六 市場調査等による入居者の見込み
- 七 職員の配置の計画
- 八 法第二十九条第七項に規定する前払金(以下「一時金」という。)、利用料その他の入居者の費用負担の額
- 八の二 法第二十九条第七項に規定する保全措置を講じたことを証する書類
- 九 入居契約に入居契約の解除に係る返還金に関する定めがあるときは、当該定めの内容並びに返還金の支払を担保するための措置の有無及び当該措置の内容
- 十 入居契約に損害賠償額の予定(違約金を含む。)に関する定めがあるときは、その内容
- 十一 医療施設との連携の内容
- 十二 事業開始に必要な資金の額及びその調達方法
- 十三 長期の収支計画
- 十四 入居契約書及び設置者が入居を希望する者に対し交付して、施設において供与される便宜の内容、費用負担の額その他の入居契約に関する重要な事項を説明することを目的として作成した文書

発行元：



公益社団法人 全国有料老人ホーム協会

〒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

TEL 03-3272-3781 FAX 03-3548-1078