

(医療支援が必要な入居者について)

(ご家族からの質問)

父がホーム入居後、入院となった。入院後手術に際して、医師から腎ろう造設の判断を求められたので、ホームに退院後腎ろう造設の状態を受け入れが可能か確認した。ホームからは不可と回答されたが、腎ろうの造設を行った。退院後、ホームに戻りたい旨連絡をしたが、受け入れられないとのことで平行線となっている。ホームに戻ることはできないのか。

《相談者に対する苦情対応委員会のコメント》

家族がホーム側に腎ろう造設後の受け入れについて確認した段階でホームから不可との回答があり、ホーム側に対応ができるスタッフ、設備、ノウハウがないことが受け入れ不可の理由だと思われます。契約書などで腎ろうにも対応できるとなっていた場合は別ですが、腎ろうの処置に関して、入居者が自費で外部から看護師を手当てし居室で対応することをホームに認めてもらう、それが難しい場合、受け入れてくれる転居先探しにホームにも協力してもらう等が現実的な対応と言えます。

～入居を検討している方へ～

《トラブル回避のためのチェックポイント》

- ・重要事項説明書の(入居に関する要件)における「留意事項」を確認し、ホームで吸引など対応できない処置が明記されているかを確認してください。
- ・入居契約書において、ホームが提供する「健康管理サービスと医療支援」を確認してください。

《事業者に対する苦情対応委員会のコメント》

終身利用契約においては、契約維持が社会通念上著しく困難な場合等、解除が制限されていますので、「設置者からの契約解除」事由として事業者から契約解除する場合は留意が必要です。

入居契約書や重要事項説明書等で医療支援について何らかの規定がなければ、入居者側への説明、理解を得る事が難しく入居後にトラブルとなる可能性があります。入居後に特定の医療行為が必要となり、対応が困難な場合に解約することがある旨を明記するか、もしくはホームとして受け入れが可能な措置を明記することが必要です。なお、解約にあたっては身元引受人等と協力し外部の転居先の紹介に協力してください。

消費者契約法については下記をごらんください。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/consumer_contract_act/

【参考】公益社団法人全国有料老人ホーム協会 有料老人ホーム標準入居契約書(6訂版)

(設置者からの契約解除)

第26条 設置者は、入居者に次の事由があり、かつ信頼関係を著しく害する場合には、本契約を解除することができます。

- 一 入居に際し虚偽の説明を行う等の不正手段により入居したとき
- 二 月払いの利用料その他の支払いを正当な理由なく、3か月以上遅滞したとき
- 三 第3条第4項の規定に違反したとき
- 四 第19条第1項又は同第2項の規定に違反したとき
- 五 入居者の行動が、他の入居者又は設置者の役職員の生命・身体・健康・財産(設置者の財産を含む)に危害を及ぼし、ないしは、その危害の切迫したおそれがあり、かつ有料老人ホームにおける通常の介護方法及び接遇方法ではこれを防止することができないとき

- 2 設置者は、入居者又はその家族・連帯保証人・身元引受人・返還金受取人等による、設置者の役職員や他の入居者等に対するハラスメントにより、入居者との信頼関係が著しく害され事業の継続に重大な支障が及んだときに、本契約を解除することがあります。
- 3 前2項の規定に基づく契約解除の場合、設置者は書面にて次の手続きを行います。
 - 一 契約解除の通告について90日の予告期間をおく
 - 二 前号の通告に先立ち、入居者及び身元引受人等に弁明の機会を設ける
 - 三 解除通告に伴う予告期間中に、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、その他関係者や関係機関と協議し、移転先の確保について協力する
- 4 本条第1項第五号によって契約を解除する場合、設置者は前項に加えて次の手続きを書面にて行います。
 - 一 医師の意見を聴く
 - 二 一定の観察期間をおく
- 5 設置者は、入居者が次の各号のいずれかに該当する場合には、本契約を直ちに解除することができます。
 - 一 第42条の確約に反する事実が判明したとき
 - 二 本契約締結後に反社会的勢力に該当したとき
- 6 設置者は、連帯保証人又は身元引受人が本条第5項第一号又は第二号のいずれかに該当する場合、各当事者との契約を直ちに解除することができます。
- 7 設置者は、前項において各当事者との契約を解除した場合、入居者に新たな連帯保証人又は身元引受人の指定を求め、入居者がこれに応じないときは本契約を解除することができます。
 - 8 本条第1項・第2項及び第5項による契約解除において、1室2人入居の場合、第1項第五号の解除事由に限り、どちらか一方だけ契約を解除することがあります。