

平成22年度定例確認事業 実施報告

社団法人全国有料老人ホーム協会
平成22年度定例確認委員会

当協会では、平成22年度定例確認事業において500件を超える加盟ホームの重要事項説明書の表示に関して、法令遵守等コンプライアンス状況の確認を実施しました。

その結果として、老人福祉法や介護保険法、景品表示法等関係法令、厚生労働省の標準指導指針の規定を基にした、重要事項説明書の表示に関する不適当事例や不当表示事例を以下にまとめました。

なお、景品表示法4条1項3号に基づく指定告示・運用基準や、当協会作成の「重要事項説明書記入例」については、当協会ホームページ「会員事業者ページ」の「広告表示関係資料」に掲載しています。また、「標準入居契約書」様式は同「会員事業者ページ」の「報告書」に掲載しています。

<総括>

- ・重要事項説明書は、老人福祉法等の規定に基づく情報開示すべき事項をまとめた書類である。有料老人ホーム事業者には、法令遵守と高齢の消費者保護の立場と観点からも、正確かつ明瞭な情報開示が求められる。
- ・全体として、入居契約書・重要事項説明書・管理規程・パンフレットの内容に齟齬が生じないよう十分な確認が必要である。一般的に、重要事項説明書は入居契約書に比較して、見直しの頻度は高く、今日現在の状況を反映して修正されているが、入居契約書や管理規程は修正を行わないままに使用されている場合が多い。入居契約書の内容と重要事項説明書の内容とは、一致していることが原則である。
- ・入居契約書の規定に「重要事項説明書による」旨を記載しているものがあるが、入居契約書の規定を基に重要事項説明書を作成することが本来であり、重要事項説明書に規定を委ねるべきではない。
- ・一時金や月額利用料の内容、契約の解除条項、短期解約特例は、老人福祉法の他、景品表示法や消費者契約法等を踏まえ、その内容には十分な注意が必要である。
- ・不適当事例には、単純な計算ミスや記入ミス、契約書の引用条文番号が正しく表示されていない例も散見されるが、これらは是正以前の問題として、当協会が作成した「重要事項説明書記入例」を参考にして正確かつ明瞭な修正が求められる。同時に、入居契約書と重要事項説明書との整合性を図ることが必要である。
- ・上記の他、老人福祉法で求められている事業者の義務については、入居契約書上に定めておくことが望ましい。例として、老人福祉法第29条第4項や標準指導指針等で定められている帳簿の作成及び保存について、当協会で作成する標準入居契約書では、第6条（施設の管理、運営、報告及び地域との協力）において規定している。このように、法令等で規定されている事業者の義務等について明確にすることが求められる。

<項目別の不適当事例・不当表示事例>

※下表では、不適当事例・不当表示事例の有無に関わらず、厚生労働省の標準様式による全ての項目（中項目まで）を挙げています。

項目	不適当事例・不当表示事例
1. 事業主体概要	
名称	・「法人等の種類」について、“株式会社”の場合に「営利法人」と記載していない
主たる事務所の所在地	
連絡先	
代表者の氏名・職名	
設立年月日	
他の介護サービス	
2. 施設概要	
名称	
所在地	
連絡先	
開設年月日	
管理者の氏名・職名	
主な利用交通手段	・最寄りの駅・バス停から施設までの距離を表示していない
類型及び表示事項	<ul style="list-style-type: none"> ・類型・表示事項を指針に従って正確に記載していない、項目を全て記載していない ・居住の権利形態について、「利用権方式」が指針に従った表記であるにもかかわらず、「終身利用契約」等と記載しているホームがある ・表示事項の介護職員体制より、実際の職員数が少ない（例として、表示事項では“2.5:1以上”とあるのに実人数が“2.5:1”に満たない）
介護保険事業所番号	
特定施設の事業開始（予定）年月日等	・開設後であるにもかかわらず、開設前の内容のまま更新していない
3. 従業者に関する事項	
有料老人ホームの人数・勤務形態	<ul style="list-style-type: none"> ・常勤換算人数が正しく計算されていない ・栄養士や調理員等が外部委託の場合にはその旨を明記する ・自立者がいる場合に、介護・看護職員の常勤換算人数に自立者対応の職員数を内数で表示していない ・併設している訪問介護事業等の従業員人数を含めて表示している、兼業の場合の区分ができていない ・「夜勤を行う看護職員及び介護職員の人数」の最少時の人数を適切に記載していない（最少人数には宿直者を除く、休憩中を除く、警備員等介護・看護職員以外は含まないこと） ・ホーム独自で一般的でない名称の職種を記載する場合は、誤解を招かないよう注釈を加えることが望ましい

特定施設の人数・勤務形態	<ul style="list-style-type: none"> ・自立者がいる場合に、自立者対応の従業員数を除いた人数となっていない ・要介護者に対する直接処遇職員の比率を、実際の職員数に基づく比率で表示していない（例として、実数で比率を表示せず、表示事項の“2.5:1”等と記載している）
経験年数等	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の合計人数が他表と合致していない
4. サービスの内容	
運営方針	<ul style="list-style-type: none"> ・「あらゆる状態になってもお世話する」など不適切な表現をしていて、指定告示や優良誤認を考慮した表現となっていない
介護サービスの内容、定員等	
個別機能訓練加算	
夜間看護体制加算	
人員配置が手厚い介護サービス	
個別的な選択による介護サービス	
協力医療機関	<ul style="list-style-type: none"> ・協力医療機関の診療科目、住所、ホームからの距離、協力内容について記載されていない ・医療費の負担について記載されていない ・協力内容が、医療機関との協力契約書の内容と合致していない（精査し、正確な記載が必要）
協力歯科医療機関	(同上)
居室の住み替え	<ul style="list-style-type: none"> ・契約書の規定と整合していない ・判断基準、住み替え先、費用負担等手続きの詳細が明らかになっていない *指定告示に従った記載が必要
入居に関する要件	<ul style="list-style-type: none"> ・入居契約書と重説とで入居の要件が整合していない（パンフレットも同様） ・表示事項の「入居時の要件」と整合していない
契約の解除の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者からの契約解除について記載していない、または、記載内容が契約書の規定と整合していない ・「入居契約書・・・条による」と内容が省略されていて、手続き等の具体的な内容が明示されていない ・特定施設利用契約の契約終了条項と、入居契約の解除条項とが混在していて、区分した表示となっていない ・終身利用を謳う契約となっているにも関わらず、長期入院や恒常的な医療行為が必要となった時等を契約解除要件としている ・事業者からの契約解除の要件は、標準指導指針上で、信頼関係を著しく害する場合に限るなど入居者の権利を不当に狭めるものとなっていないこととされている。また、協会の標準契約書でも、「入居者の行動が、他の入居者又は従業員の生命に危害を及ぼし、又は、その危害の切迫した恐れがあり、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」で「かつ、そのことが本契約をこれ以上将来にわたって維持することが社会通念上著しく困難と認められる場合」としていることに鑑み、「大声などで近隣に著しく迷惑を与える」のような条件は不適切 ・事業者からの入居契約の解除条項に「特定施設の指定が取り消された場合、又は辞退した場合」、「外部の介護事業者のサービスを選択した場合」とあるのは不適切 ・有期契約であるにも関わらず、契約期間満了を契約終了要件に挙げていない

体験入居	
入居定員	
その他	<p><u>◎短期解約特例に関する記載について</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・短期解約特例について記載していない <u>※一部自治体を除き、短期解約特例は項目として設定されていないが、協会作成の重要事項説明書記入例では、契約関係書類の一部をなすものであるため当欄に記載している。入居契約に関する重要な内容であり、重要事項説明書にも記載すべき事項である。</u> ・入居契約書の規定と整合性がない ・具体的な内容が分かるような表記となっていない ・90日以内の解約の申し出の場合となっていない、または、死亡による契約解除の場合が含まれていない ・「事業者の定める利用料」と記載しているが、重説、入居契約書、その他契約書類に規定がない ・目的施設の利用対価（1日あたり利用料）が、入居一時金の日割額となっていない（日割額よりも高額の設定となっている） ・入居一時金の額に関わらず、1日当たり利用料を一律に設定しているところがある ・「日割分」と表示はされているが、何の日割分なのかが表示されていない ・「必要経費を除き全額返還」と記載しているが、必要経費の内容についての規定がない
入居者の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・「入居者の人数」と、「入居者の男女別人数」、「入居者の入居期間」の人数が合致していない
施設、設備等の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・入居契約書の記載内容と整合性がない ・「食堂の設備状況」の「入居者の調理を行う設備状況」は、共用施設としての設備状況を記載する項目であるが、各居室に設備されているキッチン等と混同している例がある ・「食堂の設備状況」には場所・面積と共に席数を表示することが望ましい ・「その他、共用施設の設備状況」のうち、別途利用料が必要なものについて、「有料」等の表示がされていない ・「ナースコール」は、誤解を招かないように「緊急コール」と表記する ・「施設の建物に関する事項」について、他事業を併設している場合は、有料老人ホーム部分の延床面積を記載すること（例：「〇〇㎡の内、有料老人ホームは〇〇㎡」）
苦情窓口等の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・外部の苦情対応窓口として、協会を必ず記載すること
事故が発生したときの対応	
サービス提供内容に関する特色	<ul style="list-style-type: none"> ・記載していない場合は、必ず記載すること ・記載に当たっては、事実に基づいて優良誤認・有利誤認とならないような表現をすること
利用者の意見等を把握する体制	
第三者評価の実施状況	

5. 利用料金	
年齢により一時金が異なる場合	
一時金に関する費用	
居室に要する費用	<ul style="list-style-type: none"> ・算定根拠や償却開始時期等が契約書と整合していない ・居室の種類や年齢別、月額家賃相当分との組合せによる複数の契約方式がある場合に、契約方式別の内訳（価格帯等）が明確になっていない ・積算根拠が家賃相当分と表示されていて、積算根拠とした費用の項目が表示されていない ・保全措置の入居者基金制度の記載について、500万円は「前払い金総額に対する保証額」であることや、「発動条件」が記載されていない ・「初期償却率」や「償却年月数」に記載されている内容と、実際の返還金算定式とに整合性がない
人員配置が手厚い介護サービス利用料	
個別的な選択による介護サービス利用料	
その他に要する一時金	
一時金に対する留意事項	
月額利用料	
管理費	<ul style="list-style-type: none"> ・管理費の用途について、入居契約書に記載されている管理費の用途との整合性がない ・管理費の用途を全て表示せず、「～等」で括っている ・管理費に介護に関する費用が含まれている（管理費には介護保険給付対象サービスの人件費は含まれない）
食費	
光熱水費	
人員配置が手厚い介護サービス利用料	
個別的な選択による介護サービス利用料	
家賃相当額	<ul style="list-style-type: none"> ・入居一時金との組み合わせにより複数の契約方式があるが、契約方式ごとの価格帯が分からない表記となっている
その他月額利用料	<ul style="list-style-type: none"> ・「その他の利用料」に記載すべき内容（月単位の定額ではないもの）を当欄に記載している
その他の利用料	<ul style="list-style-type: none"> ・別途利用料を徴収して提供するサービスの内容・利用料が明瞭に記載されていない
介護サービス等の一覧表	<ul style="list-style-type: none"> ・「あり」「なし」が適切に表示されていない（記載方法については、当協会作成の「重要事項説明書記入例」を参照のこと） ・都度徴収して実施するサービスの、利用料の具体内容が記載されていない ・不適切な「無料」の表示をしている（「月額利用料に含む」等の表示が適切） ・住宅型ホームで、居宅サービスとホームが提供するサービスとを混同して表示しているケースがある