

(ホームの「生活支援サービス費」について)

(ご入居者からの質問)

住宅型有料老人ホームに入居しているが、ホームの「生活支援サービス費」を支払いたくない。ホームに訴えても、「認められない」と言われる。有料老人ホームの指導指針に「事業者からのサービス提供に限定・誘導してはならない」とあるので指針違反で問題ではないか。

《相談者に対する苦情対応委員会のコメント》

指導指針にある、「事業者からのサービス提供に限定又は誘導しないこと」とは、サービス提供事業者を、ホーム関連の事業者だけに限定・誘導することを禁ずる趣旨のものです。

一方、ホームの「生活支援サービス」はホームが提供するサービスとされます。

多くの有料老人ホームの契約は「利用権方式」とされ、建物とサービスの一体的な契約となっています。ホームと入居契約をするということは、該当ホームが提供する「生活支援サービス」の内容に同意したものの、既に選択されているものと考えられることから、ホーム側が「認められない」とすることも理解できます。まずは、契約書で、ホームがどのようなサービスを提供することになっているかをご確認いただき、「生活支援サービス」が満足できるものになるよう、ホームに相談しご検討ください。

《事業者に対する苦情対応委員会のコメント》

一般的に、介護保険を利用しない自立の方が入居する介護付きホームや住宅型有料老人ホームにおいて、ホームの職員が入居者へのサービス提供を行う場合、「生活支援サービス費」「介護サポート費」といった名目で費用請求することがあります。これらは、介護保険サービスではないため、その具体的な提供サービスの詳細は各ホームで決定することとなりますが、有料老人ホームが受領することのできる費用は、あくまでも「提供するサービスの対価」であることから、具体的にどのようなサービスを提供するための費用かを入居契約書等に明記することはもちろん、契約締結時にはきちんと説明することが必要です。

有料老人ホーム設置運営標準指導指針(老発 0402 第 1 号平成 30 年 4 月 2 日)

8 有料老人ホーム事業の運営

(7) 介護サービス事業所との関係

- イ 近隣に設置されている介護サービス事業所について、入居者に情報提供すること。
- ロ 入居者の介護サービスの利用にあつては、設置者及び当該設置者と関係のある事業者など特定の事業者からのサービス提供に限定又は誘導しないこと。
- ハ 入居者が希望する介護サービスの利用を妨げないこと。

老人福祉法(昭和三十八年法律第百三十三号)

(届出等)

第二十九条

- 6 有料老人ホームの設置者は、家賃、敷金及び介護等その他の日常生活上必要な便宜の供与の対価として受領する費用を除くほか、権利金その他の金品を受領してはならない。

有料老人ホームに関する不当な表示（平成 18 年 11 月 1 日公正取引委員会告示第 35 号）

（管理費等についての表示）

12 管理費、利用料その他何らの名義をもってするかを問わず、有料老人ホームが入居者から支払を受ける費用（介護サービスに関する費用及び居室の利用に関する費用を除く。）についての表示であって、当該費用の内訳が明りように記載されていないもの

「有料老人ホームに関する不当な表示」の運用基準（平成 18 年 10 月 12 日事務総長通達第 13 号）

12 告示第一二項について

告示第一二項の「当該費用の内訳」が明りように記載されているとは、「管理費」、「利用料」等その名称から一般消費者が当該費用の用途を直ちに判別することが困難であるような名目により包括的に入居者から支払を受ける費用について、その内訳となる費目が明りように記載されているものとする（例えば、「管理費の用途は、事務・管理部門の人件費、自立者に対する生活支援サービス提供のための人件費及び共用施設の維持管理費です。」等）。ただし、仮に、当該有料老人ホームにおいて、当該費用が上記費用の内訳として記載した費目どおりに使用することとされていない場合には、告示第一二項の不当表示に該当するものとして取り扱う。

また、有料老人ホームにおいて、入居者の選択に基づく個別のサービス提供に対して入居者から支払を受ける費用がある場合には、上記費用に含まれるものと一般消費者に誤認されるおそれのないよう、当該個別のサービスの内容等についても、明りように記載されている必要がある。

13 「明りように記載されて」いることについて

(1) 告示各項において「記載されて」いるとする事項については、告示各項に掲げる表示に近接した箇所に、高齢者にも分かりやすく、目立つように記載されていなければ、それぞれ「明りように記載されていないもの」として取り扱う。また、告示各項に掲げる表示が絵、写真等文字以外による表示である場合には、告示各項において「記載されて」いるとする事項が、当該文字以外による表示に近接した箇所に、高齢者にも分かりやすく、目立つように記載されていなければ、それぞれ「明りように記載されていないもの」として取り扱う。なお、告示各項に掲げる表示が、同一の広告媒体において二箇所以上に表示されている場合は、そのうちでもっとも目立つものに近接した箇所に、告示各項において「記載されて」いるとする事項が、高齢者にも分かりやすく、目立つように記載されていれば、告示各項の不当表示に該当するものではない。

(2) 告示各項に「記載されて」いるとする事項が、告示各項に掲げる表示に近接した箇所に、高齢者にも分かりやすく、目立つように記載されていても、記載されている内容が事実と異なる場合には、原則として、告示各項の不当表示に該当するものとして取り扱う。

(注) 広告媒体の制限により、告示各項において「記載されて」いるとする事項を告示各項に掲げる表示に近接した箇所にすべて記載することができない場合であっても、告示各項に掲げる表示の近接した箇所に、告示各項において「記載されて」いるとする事項の要点を高齢者にも分かりやすく、目立つように記載した上、当該事項の詳細を、当該媒体の他の箇所等に見やすいように記載する必要がある。