

# 高齢者住宅の今

～有料老人ホームはどこへ？～

2012年4月

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

東日本支部自主研究会 高齢者住宅研究会

## 目次

はじめに	2
1. 高齢者を取りまく状況	2
(1) 人口と世帯	2
(2) 住み替えについての意識	2
(3) 経済状況	2
2. 高齢者住宅の現状	3
(1) 高齢者住宅の種類	3
(2) 高齢者住宅の3要素および契約の仕組みとサービスとの関係	3
(3) 「高齢者住まい法」の改正	4
3. 有料老人ホームをめぐる状況	5
(1) 相談事例	5
(2) 入居検討時における期待と困難さについて	5
(3) 有料老人ホームの見学から	6
(4) 業界団体へのヒアリング	9
4. まとめと提言	9
(1) 入居検討者へ	10
(2) 高齢者住宅事業者へ	10
(3) 行政へ	10
おわりに	11

## はじめに

高齢者住宅への入居を検討する際、限られた予算の中で理想とする条件を満たすものを探すことは難しい。また、制度変更、政策等により新しいタイプが出現しているが、それらの内容が高齢者にあまり知られていないのではないかと思われる。本論は、消費者の高齢者住宅政策への関心を高めるとともに、事業者の情報提供等のあり方や消費者自身の備えについて検討する機会となるようまとめたものである。中核をなす第3章では有料老人ホームを取り上げ、首都圏の施設見学をベースに、事業者、研究者、行政等にヒアリングを行った結果をもとに課題を整理し提言を行うものである。

### 1. 高齢者を取りまく状況

#### (1) 人口と世帯

1970年の65歳以上の高齢者人口は739万人、総人口に占める割合は7.1%であったが、2010年には2,925万人、23.0%と増加した<sup>1)</sup>。推計によると、高齢者人口は増加を続け2042年に3,878万人でピークを迎えた後は減少に転じるものの、人口割合は2035年に33.4%、2060年には39.9%と増加を続けるとされている<sup>2)</sup>。

一方、世帯の状況については、2010年における65歳以上の一人暮らしの人口は479万人、65歳以上人口に占める割合は16.4%、65歳以上男性の10人に1人、女性の5人に1人が一人暮らしである<sup>1)</sup>。単独世帯数は今後も大きく増加を続けると予測されている<sup>3)</sup>。

#### (2) 住み替えについての意識

住宅の状況を世帯別に見ると、65歳以上の高齢者のいる世帯では持家が83.4%、借家が16.1%となっている<sup>4)</sup>。高齢化が進展し、世帯規模の縮小と高齢単独世帯数の増加が目立っていることなどを背景に、自宅において、介護に限らず生活全般にわたって何らかの生活を支援するサービスを必要とする人々が増加していると考えられる。内閣府の意識調査<sup>5)</sup>では「身体が虚弱化したときにどのように住みたいか」を質問している(複数回答)。「現在の住居に住み続けたい」との回答が37.1%と最も多い。単身の場合は「介護を受けられる特別養護老人ホーム、有料老人ホームなどの施設やケア付き住宅に入居する」との回答が合計で46.9%となっている。

#### (3) 経済状況

高齢者世帯(65歳以上の者のみで構成するか、またはこれに18歳未満の者が加わった世帯)の所得等の状況を見ると、平成21年の年間所得平均値は、全世帯が549.6万円に対して307.9万円であった。世帯人員一人当たりで換算した年間平均所得は全世帯が207.3万円に対して197.9万円で大きな差はないが、平均所得金額以下の世帯の割合を見ると全世帯の61.4%に対し高齢者世帯では90.3%となっている。また、所得階級別分布を見ると、年収150~200万円が全体の12.5%で最も多い。貯蓄については84.5%が「ある」と回答し、一世帯あたりの平均貯蓄額は1,207万円となっている<sup>6)</sup>。

一方、総務省「家計調査平成23年平均速報」によると、高齢夫婦無職世帯(夫65歳以上、妻60歳以上の夫婦のみの無職世帯)のひと月あたりの実収入は221,854円、可処分所得は192,184円に対して、支出総額は264,866円、不足分の43,012円は金融資産の取り崩しなどで補われている。実収入の約9割は公的年金などの社会保障給付であった。

<sup>1)</sup> 総務省「国勢調査報告」(昭和45年、平成22年)

<sup>2)</sup> 国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口(平成24年1月推計)」(出生中位・死亡中位推計結果)

<sup>3)</sup> 国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計(平成20年3月推計)」

<sup>4)</sup> 総務省「平成20年住宅・土地統計調査(確報集計)結果の概要」

<sup>5)</sup> 内閣府「平成22年度高齢者の住宅と生活環境に関する意識調査結果」(60歳以上、3,000人対象)

<sup>6)</sup> 厚生労働省「平成22年国民生活基礎調査の概況」

## 2. 高齢者住宅の現状

本章では高齢者住宅とは何かを明らかにするために、現在までの法制度下で出現した高齢者住宅の主な種類を整理しておくとともに、2011年の「高齢者の居住の安定確保に関する法律」（以下「高齢者住まい法」）改正によりスタートした「サービス付き高齢者向け住宅」制度にも触れる。

### （1）高齢者住宅の種類

高齢者住宅は高齢者の生活特性に配慮した構造と設備を持ち、日常生活支援サービス等の提供を行う高齢者のための住まいである。ここでは高齢者を居住の対象としている全ての「住まい」を総称して「高齢者住宅」と呼ぶことにする。わが国の高齢者住宅の主な種類には表1のとおり、有料老人ホーム、特別養護老人ホーム、老人保健施設、グループホーム、ケアハウス、サービス付き高齢者向け住宅、シニア向け分譲マンションなどがあり、大きくは、福祉政策の中で制度化・事業化されたもの、住宅政策の中で制度化・事業化されたもの、その他民間事業者等が独自に供給しているものに分けられる。

（表1）高齢者住宅の主な種類 老人福祉法等を参考に高齢者住宅研究会作成、2011

名 称		概 要
特別養護老人ホーム		要介護1以上の常時介護が必要な人に対し、生活全般にわたって介護サービスが提供される。個室、多床室などで費用が異なる。
介護老人保健施設		要介護1以上の高齢者が入居リハビリ等を行い、家庭生活への復帰を目的とした施設。
介護療養病床		長期にわたり療養を必要とする要介護1以上の高齢者が入院する病床。
有料老人ホーム	介護付 一般型	都道府県より特定施設として指定されたもの。介護等はそのホームが提供するサービスを利用する。入居する際の身体状態等の条件はホームにより異なる。
	外部サービス 利用型	都道府県より特定施設として指定されたもの。介護については外部の事業者が提供する介護サービスを利用する。（要介護度に応じて利用限度額がある）
	住宅型	食事提供や見守り等サービスはつくが、介護は別契約で居宅サービスを利用する。
	健康型	介護が必要になった場合には、契約を解除し退去しなくてはならない。
養護老人ホーム		身体、精神、環境上の理由および経済的な理由により自宅生活が困難と市町村に認定された高齢者が入居する。
軽費老人ホーム	A型	食事、入浴、緊急通報のサービスがついた住宅。利用料金は、所得幅により設定されている。
	B型	A型と同様だが、食事サービスはついておらず自炊となる。
	ケアハウス（自立型）	身の回りのことができる人の入居が基本。所得制限はなく、日常の生活相談等サービスを受けることができる。
	ケアハウス（介護型）	特定施設の指定をうけており、要介護の認定を受けるとケアハウス事業者が提供する介護サービスが受けられる。
認知症高齢者グループホーム		認知症で要支援2以上の高齢者が対象。少人数（5名～9名）で家庭のような馴染みの関係を築き共同生活をおくる。
生活支援ハウス		一人暮らしの高齢者や高齢者夫婦が入居できる。原則自炊であるが、給食サービスも可。利用料は所得による。
シルバーハウジング		バリアフリー、緊急通報等高齢者の生活特性に配慮した公営の賃貸集合住宅。日中、生活援助員が安否確認、生活相談等を行う。
サービス付き高齢者向け住宅		原則、居室床面積25㎡以上でバリアフリー仕様。少なくとも安否確認、生活相談サービスが義務付け。都道府県知事、政令指定都市・中核市の長の登録をうけた集合住宅。
シニア向け分譲マンション		専有する住戸はシニア向けの設備・仕様。高齢者層を主たる対象とし所有権を販売する集合住宅。日常生活支援サービスの提供体制がある。
シニア向け賃貸マンション		シニア向け仕様。高齢者層を主たる対象とした賃貸集合住宅。

### （2）高齢者住宅の3要素及び契約のしくみとサービスとの関係

わが国では高齢者人口の増加に伴い、福祉政策においては介護等のサービスに「住まい」というハードの観点を取り入れていき、一方の住宅政策においては「住まい」というハードに介護等のサービスを加える形で高齢者住宅の整備を進めてきた。その結果、様々な形態の高齢者住宅が供給されることとなった。ここでは高齢者住宅の要素を分解・整理して考えてみたい。

#### 1) 高齢者住宅の3要素（図1）

##### （ア）土地・建物・設備

高齢者住宅においても一般のマンションやアパートと同じように、立地や周辺環境及び設備の充実度、建築資材のグレード等によって管理費や家賃が変わってくる。また、対象とする高齢者の状況によって居室内や共用設備が変わり、同様に費用にも影響を与える。

##### （イ）居住の権利 ー大きく分けて3種類ー

###### ①利用権

多くの有料老人ホームの入居契約は「利用権契約」である。居室及び共有部分の利用とそれと一体として提供されるサービスを受ける権利に対して費用を支払うという形である。賃貸借契約と異なり、居室を利用する権利はあっても入居者に居住の存続が保障されているわけでないと言われている。特定

の居室について居住の権利が保障されているわけではない。契約の当事者間しか効力のない「債権契約」つまり契約上の権利であるため、建物の所有権が移転し事業主体が変わった場合は、新しい建物所有者及び事業主体には権利を主張できないとされている。

## ②賃借権

高齢者向け賃貸住宅の場合は「借地借家法」に基づく「賃貸借契約」で、権利は賃借権である。「普通建物賃貸借契約」、「定期建物賃貸借契約」、「終身建物賃貸借契約」とタイプが分けられる。

## ③所有権

シニア向け分譲マンションは一般の分譲マンションを購入するのと同じく「売買契約」で、権利としては所有権（区分所有権）である。

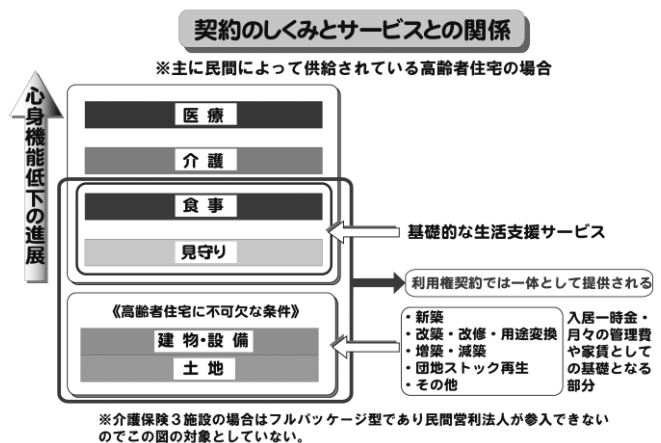
### (ウ) サービス

高齢者住宅で提供されるサービスは介護だけではなく、基礎的な生活支援サービス（食事、見守り等）や相談サービス、フロントサービスに加え、外部のサービスとして医療も重要なサービスである。

(図1) 高齢者住宅の3要素  
高齢者住宅研究会作成、2011



(図2) 高齢者住宅の契約のしくみとサービスの関係  
高齢者住宅研究会作成、2011



## 2) 契約のしくみとサービスとの関係 (図2)

高齢者の「住まい」では契約を通じ、さまざまなサービスが組み合わされながら提供される。したがって、選択する「住まい」の契約形態、内容、条件等をきちんと把握し、理解することが重要である。

例えば、有料老人ホームの場合は一般的に利用権契約を入居者が事業者と締結することで、居住と基礎的な生活支援サービスが一体として提供される。高齢者向け賃貸住宅では居住の提供は建物賃貸借契約を、見守りや食事などのサービスについてはそれぞれ個別に入居者と事業者が契約することになる。シニア向け分譲マンションでは、居住の提供は売主（事業者）と売買契約を締結し、その他は高齢者向け賃貸住宅と同様に個別に事業者と入居者が契約を締結する。介護保険や医療のサービスは有料老人ホーム、高齢者向け賃貸住宅、シニア向け分譲マンション等それぞれ個別に事業者と契約を締結する。

### (3) 「高齢者住まい法」の改正<sup>7)</sup>

2011年4月に「地域包括ケアシステム」<sup>8)</sup>の実現に向けた取り組みと関連して、集合型高齢者住宅の供給を促進する施策「高齢者の住まいの整備等」として高齢者住まい法等が一部改正され、「サービス付き高齢者向け住宅」制度（都道府県・政令指定都市・中核市への登録制度）が創設された。これにより従来の「高齢者専用賃貸住宅」、「高齢者優良賃貸住宅」、「高齢者円滑入居賃貸住宅」の3種類の高齢者向け賃貸

<sup>7)</sup> 「高齢者の居住の安定確保に関する法律等の一部を改正する法律（平成23年法律第23号）」

<sup>8)</sup> 平成20年度老人保健健康増進等事業「在宅医療と介護の連携、認知症高齢者ケア等地域ケアの在り方等研究事業」

住宅の制度が一本化された。向こう 10 年間で 60 万戸の設置目標を掲げ、事業者への補助金や税制優遇を設けている。有料老人ホームも条件を備えていれば登録が可能で、その場合は有料老人ホームとしての届出義務が免除されることとなった。(2011 年 10 月 20 日施行)

背景には①高齢者単身世帯・夫婦世帯の増加、②特別養護老人ホームの待機者が多いこと、③諸外国と比べて高齢者住宅が少ないことなどが挙げられている。法改正の目的は高齢者向け住宅に医療・介護などの外部サービスを組み合わせ取り入れながら、住み慣れた地域・自宅での生活が継続できる環境を整備することで、高齢者住宅制度について従来の制度の簡素化も目指した。

大きな特徴として、①国土交通省と厚生労働省の共管で、介護と医療が連携して高齢者を支援する、民間の住宅供給促進を目的としていること、②高齢者向け賃貸住宅に対する行政による指導・監督の強化があげられる。食事など何らかのサービスを提供している既存の高齢者向け賃貸住宅が登録をしない場合には、有料老人ホームとしての届出が必要になる。

こうした「サービス付き高齢者向け住宅」が多様な外部サービスを利用することで入居者（消費者）にとって「終の棲家」になりうるのか、「地域包括ケアシステム」が十分機能し、最期まで安心して暮らせる「住まい」になりうるのか当研究会としても注視していく。

### 3. 有料老人ホームをめぐる状況

本章では高齢者の住まいの主な選択肢のひとつとして、全国に約2,700<sup>9)</sup>を数える介護付有料老人ホームを取り上げる。公的機関等に寄せられた相談事例と全国有料老人ホーム協会の意識調査から高齢者の思いを探ると共に、当研究会が実施した見学から得られた選択時の課題等について述べる。

#### (1) 相談事例 — トラブルの状況 —

独立行政法人国民生活センターによると、有料老人ホームに関する相談件数は年々増加傾向にあり、2005 年度は 255 件、2010 年度は 543 件であった<sup>10)</sup>。相談内容（複数回答項目）は、「契約・解約」に関するものが最も多く、全体の 8 割以上を占め、次いで「価格・料金」に関するものが 3 割となっている。これらの相談における契約当事者は 70 歳代～90 歳代の女性である。最も多い「契約・解約」に関する事例のうち、入居一時金にかかわる相談事例を挙げる。

事例① 「病院から退院を求められ急だったので入居が先になり、契約書面は後に出した。入居 10 日目で死亡。死亡の場合、入居契約金 400 万円は返金がなく納得がいかない。」

事例② 「4,000 万円支払い契約。入居前に、以前の入居者の死亡退去後のままの部屋を案内され、ショックで見送ることにした。解約は応じられ 1,500 万円は返金されたが、残りはすぐに返金できないと言われ、約束日を経過後も返金されない。」

このほか、退去時における室料清算や原状回復費等の清算、管理費に関する価格が納得できない等である。

また、日本弁護士連合会による「トラブル 110 番」の実施結果<sup>11)</sup>では、「入居一時金等の返還」に関する相談件数が最も多く、「サービスへの不満」がこれに続く。相談者は入居する 80 代、90 代の本人あるいはその家族が多い。

契約の当事者が高齢者であることから、事業者には、入居検討者の要望や課題に沿った詳細で適切な情報提供のあり方が課題となる。同時に、第三者である我々消費生活アドバイザーが、入居検討者へ注意点を明示していく必要があると考える。

#### (2) 入居検討時における期待と困難さについて

社団法人全国有料老人ホーム協会のアンケート調査報告<sup>12)</sup> から、入居者側の意識を概観する。

<sup>9)</sup> (株) タムラプランニング&オペレーティング高齢者住宅データサービス (平成 23 年冬号)

<sup>10)</sup> (独) 国民生活センター、有料老人ホーム PIO-NET に寄せられた相談件数の推移 2011. 11. 30

<sup>11)</sup> 日本弁護士連合会「有料老人ホーム・高専賃トラブル 110 番」結果報告書 2012. 2. 21

<sup>12)</sup> 「多様化する有料老人ホームに関する実態調査報告及び利用者等に関する調査報告」(平成 21 年厚生労働省老人保健健康増進等事業)

### 1) 有料老人ホームへの期待

有料老人ホームの生活で期待すること（上位 3 つまでの複数回答）は、「ホームで介護が受けられること」（85.7%）と「最期まで看取ってもらえること」（75.9%）が上位を占め、身体機能の低下への対応に関心が高いことがうかがえる。介護・看護サービスで期待するもの（複数回答）では、「要介護になっても、人として尊厳が守られること」（75.2%）、「一人ひとりに合わせた介助対応」（67.2%）が特に高い割合となっている。生活支援サービスで期待するもの（複数回答）では、「食事提供」（85.7%）、「生活の相談・助言」（39.6%）、「移動（外出）支援」（37.7%）となっている。

### 2) 入居を決定する際に重視すること（複数回答）

「ホームの経営状況や事業者の信頼性」（89.1%）、「入居時や入居後にかかる費用、または概算の総額」（79.6%）、「ホームが提供するサービスの種類」（75.4%）が上位の回答となっている。

### 3) 入居決定にあたって不安に思うこと（上位 3 つまでの複数回答）

上位の回答は、「ホームの倒産や経営悪化などが心配」（66.9%）、「高額な費用で、価格帯があうものがない」（37.4%）、「一時金や管理費の中にどのようなサービスが含まれているのかわかりにくい」（30.7%）、「どの有料老人ホームも同じように感じられ特徴がわかりにくい」（29.6%）「ホームの情報が見られにくい、または情報の偏りを感じる」（13.9%）である。住み替え先として選定する際の迷いや困難さについては、入居にかかる費用が高額であることを大多数が挙げている。

以上から入居検討者が事業者に期待することをまとめると、①経営の安定と経営情報開示、②最期まで住み続けられる環境整備と必要な職員の確保、③経営努力（介護サービスの質の向上を図る体制づくり等）、④サービスメニューや価格等の消費者への分かりやすい説明などが挙げられる。

## (3) 有料老人ホームの見学から

### 1) 概要

当研究会は高齢者住宅を選ぶ際には情報収集や実態把握が重要と考え、様々な高齢者住宅はどう違うのか、居住環境、利用料、提供サービスなどについて消費者目線からの見学を実施した。2009年6月から首都圏の有料老人ホーム23ヶ所、高齢者向け賃貸住宅13ヶ所をはじめ、特別養護老人ホーム、グループホームなど計49ヶ所におよぶ。本項では、これらの中から「介護付有料老人ホーム」を取り上げ、選択のポイントとなる項目別にホームの実態を具体的に述べる。

### 2) 見学から見えたもの ～有料老人ホーム選択時の検討ポイント～

見学したホームの内容は実に様々であった。見学で得られた内容を選択の際の検討項目として整理すると、ア. 居住環境、イ. 提供サービス、ウ. 利用料金、エ. 経営状況の判断、オ. 情報収集の重要性の5項目がポイントとして挙げられる。以下、これらについて5ヶ所のホームを事例（表2）にしながらか考察する。

#### (ア) 居住環境（立地条件・居住スペースなど）

最寄り駅から徒歩圏内、あるいは送迎バスの便があるなど、ある程度立地はよかった。建物は敷地一杯に建つものから手入れの行き届いた広い庭をもつもの、外観や室内は、普通のマンション風であれば、ゆったりとした共有スペース、豪華な調度品や設備を備えたホテルのような豪華版もあり、居室の広さ、共有部分、設備面の質、雰囲気は明らかに異なっていた。

居室の広さは約20～約70㎡位と幅があった。約20㎡とは12畳位、要支援・要介護入居者向けが多い。自立入居者向けは20㎡前後のものもあるが、比較的高額な所は部屋も広く台所や浴室もついている。この場合、介護が重くなった時に狭い介護居室への住み替えがある場合が多い。いずれもバリアフリーで緊急通報装置がある。介護居室は20㎡前後の個室が多く、ベッド、トイレ、洗面所付きが多かった。

▶ポイント： 駅からの距離、住みやすい環境か、建物や居室は清潔か、間取りは使いやすいか、バリアフリー仕様か、雰囲気が明るいか、そして何より入居検討者に合う雰囲気かなど、実際に見学し確認すること。その人にあった雰囲気が住みやすさに通じる。

## (イ) 提供サービスについて

家事などの生活支援、食事、健康管理、介護、そして医療との連携などがある。建物や設備などに目を奪われることなく、どのようなサービスの提供があるのか具体的に確認することが重要である。

### ①生活支援サービス

入居者が要介護3の場合を例にとって見ると、清掃の頻度は週1回のところもあれば平日は毎日行う所もあり、普段着・下着・寝衣などの洗濯は週3回から平日は毎日とホームによりかなり異なっていた。回数を1回増やすと、清掃は30分630円、洗濯は1回210円などと費用がかかる場合がある。ドライやアイロンがけ等は実費負担となる。

買物代行・外出時の同行は週1回、通常の利用区域に限られ、回数の増加や通常区域以外は別途費用がかかる。通院や入退院の同行についても、ホームとの協力医療機関への同行は無料であるが、それ以外の医療機関への同行は30分525円～1時間2,100円など費用がかかる。

入浴は、入居者が楽しみにしていると思われる。週2～3回が多いが、規定回数以上を望んでも対応しないところや1回1,050円～1,575円など、対応も異なっている。

また、季節の行事やイベント（花見やコンサート等）の開催、サークル・文化活動などの支援を行うなど、生活に彩りを添えているホームも多いが、別途費用負担になる場合もある。

▶ポイント： サービス項目と内容の確認、回数の増加や規定にないサービスは新たな費用負担につながるため確認が必要である。

### ②食事サービス

食事は入居者にとって何よりの楽しみでもある。メニューは一種類の定食式、二種類から選ぶ選択式があった。一日3食分の料金は1,155円～2,100円と幅があった。メニュー表にはカロリーや塩分量の記載もあり、雛祭り、お花見など季節の行事に連動したメニューなど入居者の楽しみはかなり寄り添っている感じがした。「刻み食」、「ソフト食」や、カロリーや脂肪分を減らすなど病状に合わせた「治療食」への対応もされていた。事前にメニュー表が配布され、1ヶ月間で食した回数分の支払いになっている所が多い。キャンセルした場合には日単位で清算するところもあり、また喫食しなくても食堂利用料や厨房維持管理費などの名目で固定費用を支払わなければならない場合もあるので注意が必要である。見学の際（事前申し込み必要）には試食するとよい。

▶ポイント： 治療食など対応不可の所もあり、対応可能でも新たな費用負担が発生する場合もあるので確認が必要である。重い介護状態になった場合にどのような「食」についての方針をとっているかについては、書類上は現れないことなので確認したい点である。

### ③健康管理サービス

定期的な健康診断、健康相談、服薬支援等が実施されていた。医師による診察や相談は、週1回～月1回、診療科目は内科、歯科が多かったが、神経科、整形外科などの診察も行われるホームもあった。中には、クリニックが併設されているホームもあるなど、診療回数や診療科目、入居者との密接さなど内容にはかなり差がみられた。

▶ポイント： 健康管理や緊急時の対応を含め、医師、看護師の関わり方、協力医療機関との連携が重要。

### ④介護サービス

介護が必要になった時に一般居室から介護居室への住み替えのあるホームがある。同一建物内の介護居室か系列施設への移動か、住み替えの際の費用の有無や手続などの確認も必要である。

「介護にかかわる人員体制」は1.5:1～3:1であった。介護付有料老人ホームの基準は3:1以上（要介護者3人に対し介護職員1人以上）であり、比率が低いほど体制が充実していると言える。2.5:1以上であれば、介護一時金や上乗せ介護サービス費など別途介護費用を入居者から徴収することができる<sup>13)</sup>、全額が利用者の負担となる（表2のD、E参照）。

夜間や緊急時の対応も重要である。夜間は人手が手薄なので、看護師の常駐あるいはオンコール体制も含めて人員体制の確認は安心感につながる。オンコール体制とは、いつでも連絡がつくように待

<sup>13)</sup> (社) 全国有料老人ホーム協会



機し、連絡がきた時点でホームへの急行や口頭指示など直ちに行動をおこせる体制をいう。

▶ポイント：介護・看護人員や連携体制、夜間・緊急時の対応に加え、認知症や看取りへの対応はぜひ確認しておきたい。

#### (ウ) 利用料金について

多くの場合、入居時に支払う入居一時金などの前払い金と、月単位で支払う利用料金で事業が展開されている。利用料金とは居室や共用部分などの施設とサービスを利用するための費用である。

##### ①入居一時金と月額費用

見学したホームでは入居一時金は0円～7,362万円と大差があり、月額費用も13.0万円～24.1万円とまちまちであったが、施設やサービスの対価としての高い安いという単純比較ができないことも分かった。入居一時金の支払い方法は、一時金方式（一括払い）や選択方式などがあり、選択方式の場合には、一時金と月払い（一時金方式より月々の額が増額）どちらかを選ぶか、または併用できるという方式である。一時金の内訳や月額費用（家賃、管理費、光熱費など）の項目が事業者やホームによって異なっている。さらに、入居時の年齢で支払い額や償却年数が異なる年齢別プラン（高年齢ほど減額）を設定しているところもあるなど、これらの違いが入居検討者にとって、妥当な金額か否かの判断を困難にしていると考えられる。

▶ポイント：支払い方式・プラン、費用に含まれる項目が異なること、各種提供サービスの内容や頻度の違いがあり、また、これらが事業者やホーム毎に異なるため、入居一時金や月額費用を単純に比較することができない。

##### ②初期償却と返還制度

初期償却の割合は0～35%と幅があった。初期償却35%とは、入居日に一時金の35%はホームの収入となり、クーリングオフ期間である90日経過後の退去時には返金されないことを意味している。東京都は2011年9月の有料老人ホーム設置運営指導指針改正時に、初期償却は認めない方針を明確化した<sup>14)</sup>。

▶ポイント：一時金の返還に関するトラブルに繋がるので、初期償却の割合や退去する場合の返還制度の有無やその計算方法なども確認する必要がある。

#### (エ) 経営状況について

事業者の倒産懸念については、一般消費者が決算書などから判断するのは困難と思われる。経営状況判断の目安として専門家は、「入居率80%が目安、60%を切ると経営上問題」、「入居者の退去理由や職員の退職人数などでホームの状況を把握することも目安になる」とアドバイスをしている。

上述した、提供するサービス内容、一時金や初期償却、返還制度、入居率などの情報は各ホームが作成している「重要事項説明書」(※1)に記載されている。メリットが強調されるパンフレットとは違い、公平な比較が可能となるので、目を通すことは重要である。

##### ※1「重要事項説明書」

事業者やホームの概要、居住の権利形態、利用料の支払い方法、サービス内容、職員体制や入居者などホームの重要な事項を記した書面。「介護サービス一覧表」も貼付されている。厚生労働省の指針に基づき、各都道府県が「有料老人ホーム設置運営指導指針」を定めており、その書式に基づいて記入されている。書式の違いはあるが内容はほぼ同一である。

#### (オ) 情報収集の重要性

ホームの検討から決定に至るまでには、情報収集とそれを判断する知識が必要であり、しっかり理解し比較検討するなど多くの努力を要することが分かった。

▶ポイント：第一段階の広義の情報収集先としては、新聞・雑誌の広告、都県や区市町村の高齢者福祉窓口や地域包括支援センター、全国有料老人ホーム協会などが相当するので問い合わせる。ケアマネジャーや病院内のソーシャルワーカーなども相談窓口となる。パンフレット・資料取り寄せやホームページなどでの情報収集が進み、具体的に候補先を絞り込む段階におい

<sup>14)</sup> 東京都「有料老人ホーム設置運営指導指針改正」(2011年9月)

ては、各ホームの「重要事項説明書」を入手し比較検討を行う、さらに見学や体験入居など実際にホームに足を運び、雰囲気やサービス内容、不明点の解消などを行う。

(表2) 有料老人ホーム選択時の検討ポイントと5ホームの事例

有料老人ホーム		(2011年12月現在)				
所在地		A	B	C	D	E
選定理由		・混合型(自立含む) ・入居金ゼロ	・混合型(自立含む) ・比較的低額なホーム	・介護型(自立除く) ・多数展開 ・初期償却率高率	・介護型(自立除く) ・高額 ・看護師24時間常駐	・入居時自立のみ ・高額
主 な 選 択 ポ イ ン ト	開設年月	2010.11	2008.1	2009.8	2002.4	1985.12
	入居要件	自立・要支援・要介護	自立・要支援・要介護	要支援・要介護	要支援・要介護	自立
	定員・入居率	50名(100%)	50名(94%)	100名(94%)	85名(87%)	245名(68%)
	居室面積	・介護居室:13.7~14.1㎡	・介護居室:21.121㎡	・介護居室:20.13~20.4㎡	・介護居室:18㎡	・一般居室:40.34~70.82㎡ ・一時介護室:17.14~34.75㎡ ・介護居室:16.76~44.9㎡
	支払い方式	月払い方式	一時金方式 (基本・特別・入居一時金0円プラン、年齢別プラン)	一時金方式	一時金方式 (一括・月払い・併用プラン、年齢別プラン)	一時金方式
	a. 入居時費用:万円	一時金:0円 ただし利用権取得費30万円必要	540 (80歳、基本プラン)	0 (最多価格帯)	1815 (65歳基本プラン)	6,732+介護一時金630*2
	初期償却(償却年数)	—	30% (6年・80歳) (償却年数は入居年齢で異なる)	35% (5年)	15% (6年)	10% (10年)
	b. 月額費用:万円 (食費込)	13 (食費 4.5)	18.7 (食費 6.3)	21.9 (食費 5.9)	24.1 (食費 6.3) (含特別サービス費6.3*1)	20.1 (食費 5.7)
	食事	・系列の施設共通メニュー。食材一括購入し施設毎に調理。 ・メニュー1種類の定食式 ・ベスト、きざみ食対応(無料) ・1日3食1,500円 ・日単位での清算	・施設内調理(外部委託) ・メニュー1種類の定食式 ・行事食は通常食との差額を徴収 ・1日3食2,100円(含おやつ)	・施設内調理(系列会社から食材搬入) ・関東統一メニュー ・朝食のみ2種類から選択 ・夕食のみ2種類から選択 ・ソフト食・治療食等対応 ・1日3食1,953円	・施設内調理(外部委託) ・朝食のみ2種類から選択 ・食事制限の方(内容により費用負担あり) ・1日3食2,099円	・施設内調理(外部委託) ・メニューその場で選択(和・洋・飲み物など) ・病气対応食あり ・1日3食1,837円
	介護職員体制	3:1以上	2.5:1以上	2.5:1以上	1.5:1以上	1.5:1以上
看護職員	看護師:5名(うち非常勤4)	看護師:3名(うち非常勤3)	看護師:7名(うち非常勤5)	看護師:9名(うち非常勤2)	看護師:12名(うち非常勤5)	
夜間体制 (看護師の有無)	介護職員:3名(看護師不在)	介護職員:2名(看護師不在)	介護職員:4名(看護師不在)	介護職員:8名 看護師:1名 (看護師24時間常駐)	介護職員:3名 看護師:1名 (看護師24時間常駐)	
介護時の住替え	変更なし	変更なし	変更なし	変更なし	介護居室に変更(追加費用なし) 医療行為が必要時、同じ経営ホームに住み替え(追加費用なし)	
備考	・食事キャンセル時は日単位で清算	・自立の人は生活サポート費として別途、月73,500円の負担あり。	・入居一時金の初期償却率が、パンフレット・ホームページには表示されていない。	*1)人員配置が手厚い場合の介護サービス費徴収 ・第三者評価を実施(NACGS、川原総合住宅センター)	*2)人員配置が手厚い場合の介護サービス費徴収 ・第三者評価を実施(横ぎょうせい総合研究所)	

#### (4) 業界団体へのヒアリング

全国有料老人ホーム協会へヒアリングを行ったところ、老人福祉法、介護保険法等の改正を機に、入居一時金や月額利用料等の引き下げへの努力やサービスの判断基準や指標を作る等、業界全体で議論を深めていく必要があり、消費者団体や行政とも意見交換を行い、さらなる納得性を志向していくとのことであった。

社団法人シルバーサービス振興会では、平成23年度の調査研究事業の一つに「介護サービス情報の公表制度の利活用促進支援のための相談支援体制の構築に関する調査研究事業」をあげている。ねらいは、介護サービス事業者の選び方のアドバイス、情報公表項目の読み解き支援を通じて、高齢者からの相談に応じる体制を構築するとともに、介護サービス事業者からの項目の解釈等に関する問い合わせに対応できる体制等を検討するものである。

#### 4. まとめと提言

有料老人ホーム以外にも高齢者の住まいの選択肢はたくさんあるが、歴史的な経緯によって制度が複雑になっており、住宅・施設の名称が多すぎてわかりにくい。そうしたなか、2011年の高齢者住まい法改正とサービス付き高齢者向け住宅制度創設や老人福祉法改正などによって、有料老人ホームの置かれている状況は変化の時を迎えている。

ところが、高齢者住宅の制度の変化や関連するソフト面である介護や医療の仕組みの変化について、消費者には情報が不足しており、また、内容がむずかしく理解へのハードルが高い。高齢者住宅への期待と現実の間のギャップも大きい。それらがトラブルの原因にもなっていると思われる。高齢者住宅の選択にあたっては契約期間が長期にわたり、その間、高齢者自身のみならず、制度的な変化、事業者の状況の変化も避けられない。こうした状況において、高齢者自身が契約者になるケースも多いため、自己責任を求

められても難しいこともあるのではないかと。以下に、入居検討者、事業者、行政それぞれに検討してほしい課題を提言として述べ、まとめたい。

### (1) 入居検討者へ

高齢者住宅への入居を検討するにあたって大切なことは、①「自分情報」(※2)を整理し、②解決しなくてはならない課題を把握すること、③見学などによる情報収集と比較、④契約関連の書類(入居契約書、重要事項説明書、運営管理規程など)の入手・熟読、⑤事業者等に質問し細部にわたり理解して契約することが挙げられる。表3に入居検討者が知りたい事項に関連する重要事項説明書の項目事例を整理したので、各ホームの情報の比較をお勧めしたい。

事業者側と入居検討者側の情報量・知識・交渉力に差があるという問題点は、様々な高齢者住宅に共通である。また、高齢者住宅への入居は「契約」である。契約行為については一般にはなじみが薄く、「自己責任」と言われても…と戸惑うのも当然である。書類は決して一般の消費者にとってわかりやすいものではない。しかし、入居検討者が理解することは必須であり、また、事業者とのやり取りによってわかりにくい点について意見を発することは、入居後にも重要となるコミュニケーション、相互理解につながる。

#### ※2「自分情報」の例

家族の状況、健康状態、介護の状態、経済状況(金融資産、保障、不動産、主な収入、生活費、住み替えの予算)、おつきあい(趣味、友人、コミュニティとの繋がり)、老後の人生について(どのように暮らしていきたいか)、介護が必要になった時の準備、ターミナルケアの希望、葬儀・墓の希望、遺言、自分の代わりに判断を頼みたい人、老後住みたい生活環境(希望する地域、条件、周辺の環境) 注: 他者に開示することではなく、個人の作業として行う。

### (2) 高齢者住宅事業者へ

入居検討者が理解しやすいよう、契約関連の書類が入居検討者の視点で記載されているか、今一度確認をお願いしたい。説明は、重要事項説明書や契約書に書かれていることばの意味、提供されるサービスや施設内での生活のルールを詳細に、入居検討者の理解を確認しながら丁寧に行うことが必要である。特にサービスについては、生活支援サービス、介護サービス、健康管理サービスの区分ごとに、費用とともに具体的・詳細に明示することを検討いただきたい。

こうした入居検討者への十分な説明が的確に行われることは、健全な事業運営と的確なサービスが履行されてこそその話である。行政から示されている「介護サービス事業者自主点検表」等、ツールを活用して、恒常的に事業の軌道チェックを実施いただきたい。入居検討者の選択(自己決定)が実効となるよう、施設を選択する際の判断材料となりうる基準がどのように示されるか業界団体の研究の報告も注視していく。

### (3) 行政へ

契約形態、内容、条件等をきちんと把握・理解して入居契約を結んだとしても、入居後の高齢者は弱い立場にあり、サービスの不十分(契約の不履行)などを事業者に主張しにくい状況にある。トラブルが起きて、よほどのことがなければ自らが法的手段にでることはないであろうということは容易に想像できる。こうした状況を考慮し、高齢者による契約をサポートする体制や、困難な状況に陥った入居者を守る「セーフティネット」の創設など、行政には一歩進んだ積極的関与を希望する。

具体的には、①様々な高齢者住宅の総合的な情報提供・相談窓口を、高齢者がアクセスしやすい場所に設置すること、②高齢者住宅についての相談内容・対応状況に関する情報の集積と公開、③各高齢者住宅を管轄する自治体ホームページへの重要事項説明書等の掲載、④中立・第三者としての立場で入居後の高齢者の諸変化を把握し、状況に応じて適切なアドバイスやサポートをする者を高齢者住宅に置くことの義務付け、⑤高齢者住宅に、経営と運営を監視する中立的立場の第三者を置くことの義務付け、⑥「契約」についての義務教育段階からの消費者教育の普及を望む。

(表3) 入居検討者が知りたい事項に関連する重要事項説明書の項目事例 高齢者住宅研究会作成、2012

(\*)重要事項説明書の項目：平成18年厚生労働省標準様式に基づく

入居検討者が知りたい事項 (主なもの)		重要事項説明書の項目 (*)											
大項目	中項目・小項目	居住環境		サービス		介護面		医療面		費用関係		経営状態	
		施設や設備の状況	居室状況など	入居者の状況・雰囲気	提供されるサービスの内容	どんな介護が受けられるか	介護体制は十分か	医療との関係	入居時の費用	月々の費用	退去時の返還・精算など	経営の姿勢	倒産や経営悪化の心配
1. 事業主体概要	「事業主体の名称」、「設立年月日」												○
2. 施設概要	「施設の開設年月日」			○									○
	「施設までの主な利用交通手段」	○											
	「施設の種類及び表示事項」の												
	・「類型」					○	○						
	・「居住の権利形態」		○										
	・「入居時の要件」		○	○									
3. 従業者に 関する事項	「利用料の支払い方式」、「介護保険」、「介護職員の体制」					○	○		○	○			
	・「介護居室区分」		○										
	「職種別の従業者の人数及びその勤務形態」の												
	・「看護職員」、「介護職員」などの人数							○	○				
	・「介護職員が有している資格」							○	○				
	・「夜勤を行う看護職員及び介護職員の人数」							○	○				
4. サービスの 内容	「(介護予防)特定施設入居者生活介護」の従業者人数・勤務形態の							○	○				
	・「要介護者等の数に対する介護・看護職員の配置比」							○	○				
	「従業者の当該介護サービスに係る業務に従事した経験年数等」の												
	・「前年度1年間の退職者数」											○	○
	「介護サービスの内容、利用定員等」の												
	・「夜間看護体制の加算の有無」								○				
5. 利用料金	・「人員配置が手厚い介護サービスの実施有無」				○	○	○						
	・「協力医療機関の名称」、「協力歯科医療機関」							○					
	・「要介護時における居室の住み替えに関する事項」		○			○							
	・「契約の解除の内容」、「短期解約特例」							○			○		
	「入居者の状況」の												
	・「平均年齢」、「男女別人数」			○									
	・「入居率」、「前年度の有料老人ホームを退去した者の人数」			○									○
	・「入居者の入居期間」			○									○
	「施設・設備等の状況」の												
	・「居室の状況」		○										
	・「浴室の設備状況」	○											
	・「食堂の設備状況」、「その他、共用施設の設備状況」	○			○								
	・「バリアフリー」の対応状況、「緊急通報装置の設置状況」	○	○										
	「利用者からの苦情に対応する窓口等の状況」												○
「利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等」												○	
「年齢により一時金の料金が異なる場合」								○	○				
「一時金に関する費用」の													
・「居室に要する一時金」									○				
(「初期償却」、「解約時の返還金の算定方法」、「保全措置」)										○	○		
・「利用者の選定による介護サービス利用料」(人員配置が手厚い場合の介護サービス)								○		○			
・「利用者の個別的な選択による介護サービス利用料」				○	○			○		○			
「介護保険給付以外のサービスに要する費用」													
・「月額の場合の利用料の額」									○				
・「その他、一時金及び利用料以外に必要な利用料」				○	○			○		○			
添付：介護サービス等の一覧表				○	○			○		○			

おわりに

高齢者住宅はどうなっていくのか、なかでも高齢者の主な選択肢のひとつである有料老人ホームは今後どうなっていくのか、継続して注視していきたい。今回は有料老人ホームに焦点を当てたが、今後は地域包括ケアシステムやサービス付き高齢者向け住宅も含め、高齢者にとって終の棲家になりうるのか、そして事業者は高齢者のニーズにどのように応えようとしているのかなどを問いながら、みなさまからのご意見をいただき、さらに研究を深めていきたいと考える。

【執筆に関わった会員】

古江郁子 (代表)、星野唯好 (副代表)、乾洋子、北村恵美子、肥塚あゆ子、小屋えな子、斉藤利恵子、鈴木弘恵、田代智子、平田俊子、星珠枝