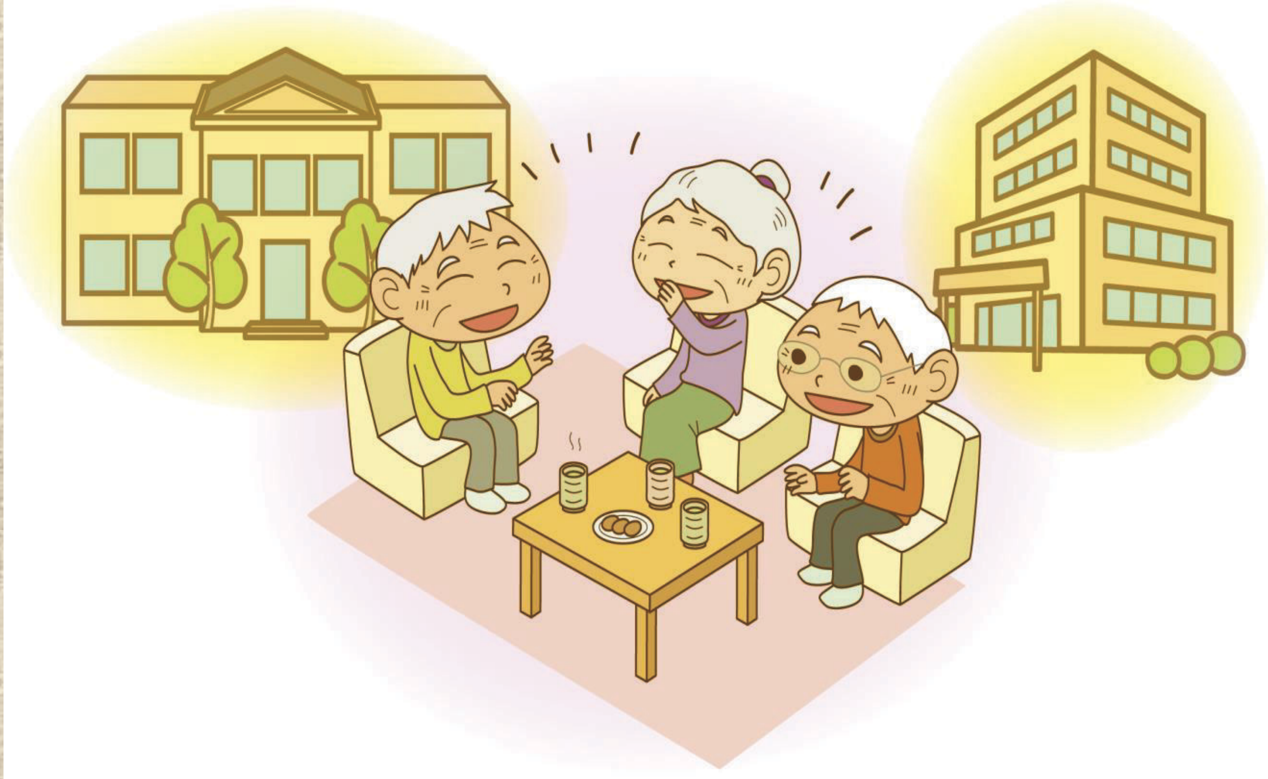
入居希望者・事業者向け

入居契約チェックリスト



平成 30 年　3 月 31 日

大阪府／(公社)全国有料老人ホーム協会

入居希望者・事業者向け「入居契約書チェックリスト」(H30.3.31／Ver1.0)

はじめに

大阪府内では有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅（以下、「高齢者向け住まい」という。）が増加するなかで、高齢者向け住まいが選択されるケースが増えております。しかしながら、他方では入居後に入居契約等に関する苦情や相談も増加しております。

大阪府では高齢者向け住まいの運営事業者に対し、入居者の観点から入居契約内容や運営についての指導を行っていますが、入居契約及び運営のうち特に重要と思われる入居者の権利や処遇に関する事項について、チェックリストとして取りまとめることとしました。本チェックリストは、入居契約を締結する前に確認していただきたい事項を入居者の相談事例や苦情事例からまとめています。

入居を希望される高齢者におかれましては、本チェックリストを、高齢者向け住まいを選択する際の手引きとしていただくとともに、入居後のトラブルを回避するための事前の策として本チェックリストをご活用いただければ幸いです。

また、事業者におかれましては、入居を検討される方々からの問い合わせに対し、あらかじめ本チェックリストに記載されている書面を準備しておくとともに、現在の運営状況等の再点検に活用するなど、適切な対応に努めていただくようお願いします。

１．高齢者向け住まいについて

（出典：全国有料老人ホーム協会ＨＰ）

◎高齢者向け住まい選択のイメージ

◎主な高齢者向け住まいの違い

	施設・住まい	対象者	特徴
民間施設・住まい	有料老人ホーム	元気な方 要支援の方 要介護の方	・介護、食事、生活支援等のいずれかのサービスを受けることができる。 ・4 つの類型〔介護付(一般)・介護付(外部)・住宅型・健康型〕があり、要介護時のサービスが異なる。 ・契約内容は、ホームごとに異なる。
	サービス付き 高齢者向け住宅	元気な方 要支援の方 要介護の方	・安否確認と生活相談サービスが必須のサービスで、バリアフリー構造や一定の面積、設備等が定められている。 ・必須のサービス以外は、それぞれの住まいにより利用できるサービスの内容が異なる。 ・契約形態や価格（料金）も住まいごとに異なる。
	認知症高齢者 グループホーム	要介護(認知症)の方	・認知症の高齢者が、5～9人以内を1グループとし、共同生活を送る。 ・入浴や食事等の日常生活上の介護サービスを受けることができる。
福祉施設	介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム)	要介護3以上の方 ※要介護1･2でも一定の要件を満たせば特例的に入所可能	・常に介護が必要な寝たきりや認知症等の高齢者が入所。 ・入浴･食事･排泄等の介護、日常生活上の世話、機能訓練、健康管理及び療養上の世話を受けることができる。
	介護老人保健施設 (老人保健施設)	要介護の方	・症状が慢性期にある高齢者が、リハビリテーションを中心に、看護、医学的管理の下で介護、機能訓練、必要な医療及び日常生活上の世話を受ける。 ・３カ月ごとにケアプランを作成し、自宅での生活の復帰をめざす。
	介護療養型 医療施設 (療養病床)	要介護の方	・長期にわたる療養を必要とする高齢者が、一定基準を満たした病院・病棟で、介護その他の世話及び機能訓練、その他の必要な医療を受けることができる。
	ケアハウス (軽費老人ホーム)	元気な方 要支援の方 要介護の方	・日常生活を行なうことは出来るが、身体機能が低下しつつあるため、自立した生活が不安な高齢者が利用する。 ・介護が必要となった場合、ホームが提供する介護サービスを利用しながら生活することができるもの（特定施設入居者生活介護）と、外部のサービス（訪問介護等）を利用しながら生活することができるものがある。

◎有料老人ホームとサービス付き高齢者向け住宅の主な違い

項目		有料老人ホーム	サービス付き高齢者向け住宅
所管		厚生労働省	国土交通省・厚生労働省（共管）
根拠法		老人福祉法（都道府県等に届出）	高齢者の居住の安定確保に関する法律（都道府県等に登録）
権利形態		利用権方式（居住とサービスの契約が一体となっている）が主流 入居者死亡により契約終了となる場合が多い	賃貸借契約（入居者の死亡による了は認められないため、相続人からの解　約が必要）が主流／利用権も登録可
基準	入居要件	概ね 60 歳以上 自立から要介護まで	60 歳以上の者／要支援・要介護認定を受けている 60 歳未満の者
基準	ハード面	・居室は個室（介護居室は１３㎡以上） ・日照、採光、換気等の保健衛生に十分配慮し、入居者の身体機能の低下や障害が生じた場合にも対応できる設計	・原則 25 ㎡以上 ・各戸にトイレ・洗面を設置、また原則、台所・浴室・収納を設置 ・バリアフリー（手摺の設置、段差の解消、廊下幅の確保）
基準	サービス面	介護、食事、洗濯・掃除等の家事、健康管理のいずれかのサービスを提供	少なくとも安否確認生活相談サーピスを提供
基準	人員配置	入居者の数及び提供するサービスの内容に応じて適宜配置（介護職員、看證職員、機能訓練指導員、栄養士、生活相談員、管理者、事務員、調理員等）	社会福祉法人、医療法人、指定居宅サービス事業所等の職員または医師、看護師、介護福祉士、介護支援専門員（ケアマネジャー）、介護職員初任者研修（旧ホームヘルパー２ 級）以上の資格を有する者が少なくとも日中常駐（常駐しない時間帯は、緊急通報システムにより対応）
基準	介護サービス（介護保険）	・介護付は特定施設としての居宅サービス ・住宅型は外部事業所による居宅サービス	・特定施設は特定施設としての居宅サービス ・特定施設ではない住宅は外部事業所による居宅サービス
基準	介護サービス提供方法	・介護付はホームの職員・スタッフ ・住宅型は外部事業所の職員・スタッフ	・特定施設はホームの職員・スタッフ ・特定施設ではない住宅は外部事業所の職員スタッフ
基準	利用料金	敷金、家賃、サービス提供費用は徴収可（家賃・サービス費の前払金、管理費・食費・介護費用等の月額利用料） ※権利金その他の金品を受領してはならない	敷金、家賃、サービス提供費用は徴収可（家賃・サービス費の前払金、共益費・食費等の月額利用料） ※権利金その他の金品を受領してはならない

◎有料老人ホームの主な特徴

	元気な方向けのホームの特徴	要介護の方向けのホームの特徴
ホームの規模	50室以上の比較的大規模なところが多い	50室未満の小規模なところが多い
居室設備	居室にトイレやお風呂、ミニキッチン等がついたマンションのような造りの居室が多い。居室環境重視。※図 1	居室にトイレ、洗面台等がつき、ベッドを 1 台配置できる位のスペースのワンルーム形式の部屋が多い。介護しやすい居室。※図 2
共用施設	食堂、大浴場、ラウンジ、図書室、トレーニングルーム等	食堂、浴室、リハビリスペース等
アクティビティのメニュー例	音楽コンサート、バスツアー、ビリヤード、ダーツ、マージャン、卓球、書道、絵画、ダンス、介護予防体操等	ドライブ、散歩、リハビリ体操、映画鑑賞、カラオケ、園芸、音楽療法等
入居時の年齢	ご自分で選択して入居する方が多く、75 歳前後が多い傾向にある。	ご家族が選択する場合が多い。ご本人は要介護認定を受けており、80 歳を超えての入居が多い傾向にある。
居室の住み替え	介護サービスが必要になったら、介護の方向けの居室に住み替えるホームもある。	基本的には、入居時の居室で介護サービスを受けるが、要介護の状態により、居室を住み替えることもある。

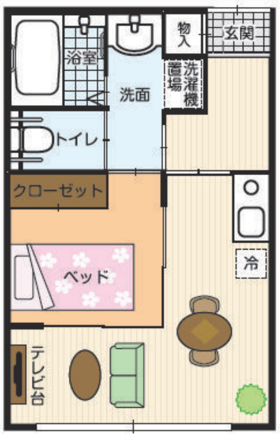


図1 元気な方向けの居室のイメージ

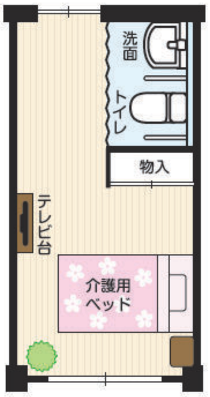
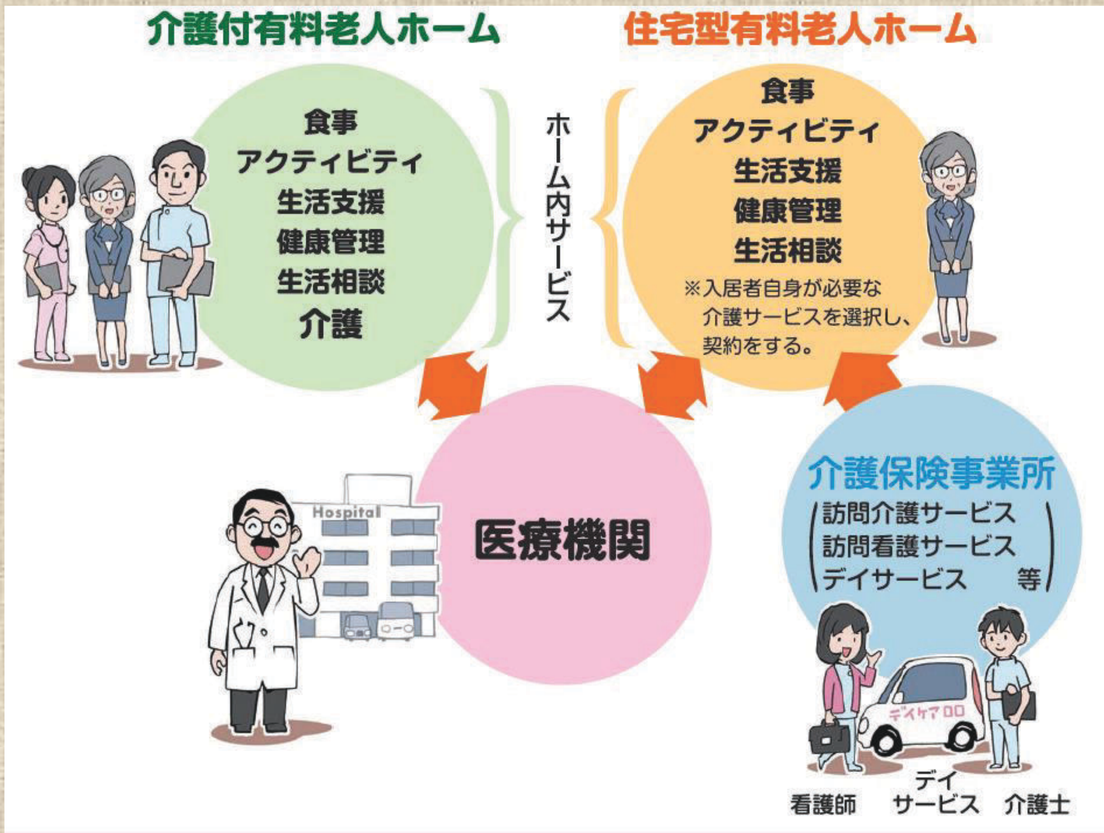


図2 介護の方向けの居室のイメージ

◎有料老人ホームにおける主な介護・医療支援サービス



◎大阪府有料老人ホーム設置運営指導指針（H29.5.1 版）における
入居契約に関する規定（抜粋）

14　契約内容等

(2)　契約内容

一　入居契約書において、有料老人ホームの類型（サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けていないものに限る。）、サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けている場合は、その旨、利用料等の費用負担の額及びこれによって提供されるサービス等の内容、入居開始可能日、家族又は身元引受人等の権利・義務、契約当事者の追加、契約解除の要件及びその場合の対応、前払金の返還金の有無、返還金の算定方式及びその支払時期等が明示されていること。

二　介護サービスを提供する場合にあっては、心身の状態等に応じて介護サービスが提供される場所、介護サービスの内容（看取り介護を含む。）、頻度及び費用負担等を入居契約書及び重要事項説明書又は管理規程上明確にしておくこと。

なお、看取り介護を実施する場合は、入居者及び家族等に丁寧に説明・相談のうえ、看取り介護方法の方針を決定し、定期的にその方針等を確認すること。

三　利用料等の改定のルールを入居契約書又は管理規程上明らかにしておくとともに、利用料等の改定に当たっては、その根拠を入居者に明確にすること。

四　入居契約書に定める設置者の契約解除の条件は、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。また、入居者、設置者双方の契約解除条項を入居契約書及び重要事項説明書上定めておくこと。

五　要介護状態になった入居者を一時介護室において処遇する場合には、医師の意見を聴いて行うものとし、その際本人の意思を確認するとともに、身元引受人等の意見を聴くことを入居契約書及び重要事項説明書又は管理規程上明らかにしておくこと。

六　入居者が一定の要介護状態になったときは一般居室から介護居室若しくは提携ホームに住み替える契約の場合、入居者が一定の要介護状態になったときは契約を解除する契約の場合又は介護居室の入居者の心身の状況に著しい変化があったときは介護居室を変更する契約の場合にあっては次の手続を含む一連の手続を入居契約書及び重要事項説明書又は管理規程上明らかにしておくこと。

　なお、一般居室から介護居室又は提携ホームに住み替える場合において家賃相当額の差額が発生したときの取扱いについても考慮すること。

イ　医師の意見を聴くこと。

ロ　本人又は家族等の身元引受人等の同意を得ること。

ハ　入居者を担当する介護支援専門員と相談すること。

ニ　一定の観察期間を設けること。

⑶　消費者契約の留意点

　消費者契約法（平成 12 年法律第 61 号）第二節（消費者契約の条項の無効）の規定により、事業者の損害賠償の責任を免除する条項、消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項及び消費者の利益を一方的に害する条項については無効となる場合があることから、入居契約書の作成においては、十分に留意すること。

2．入居希望者・事業者向け 入居契約チェックリスト

◆ 「どのような生活を送りたいか」イメージをもって検討しましょう！

1．ホームの選択方法		チェック
チェックポイント （5項目）	□ 1）ホームの立地や周辺環境（公共施設、商業施設等）、必要な費用など、自治体が公表する一覧表や「介護サービス情報公表制度」の情報からホームを絞り込みましょう。	
	□ 2）ホームの事業主体や、運営方針等を確認しましょう。また、自治体の立入検査結果を確認しましょう。	
	□ 3）本人の身体状況に合ったホームかどうかを確認しましょう。認知症への対応や退院後の療養内容によっては受け入れられないとするホームがあるため、注意が必要です。また、看取り介護の実施についても確認しましょう。	
	□ 4）複数のホームから入居契約書や重要事項説明書（自治体の所定様式）、パンフレット等を取り寄せて検討しましょう。	
	□ 5）入居する本人や家族が見学を行い、できれば体験入居を行うようにしましょう。その際には、ホームの雰囲気や職員の対応、交流活動や防災訓練の共同実施など、地域との交流が行われているホームかどうかを確認しましょう。	
主な確認の方法	◎入居契約書・重要事項説明書・管理規程・パンフレット等 ◎ホームへの聞き取り、ホームページの閲覧等	
	（確認メモ）	
よくある相談・苦情	「ホームが多すぎて、どうやって選べばいいのか分からない。」 「事業者に言っても入居契約書、重要事項説明書等を見せてもらえない。」 「法人の財務情報の開示がない。」	
事業者の注意点	○ 入居契約書は、各自治体の「有料老人ホーム設置運営指導指針（以下、「指	

	導指針」といいます。）に沿って作成する義務があります。また、文書間（入居契約書及び重要事項説明書等）の整合性にも注意が必要です。 ○　表示物を作成する際は、景品表示法の指定告示「有料老人ホームの不当な表示」を遵守する義務があります。 ○　入居を希望される方の問い合わせに対し、認知症の対応・看取りの実施等について正確な説明が必要です。入居後に入院し退院する時点で受け入れられない状況があるのであれば、消費者契約法（不実告知、不意打ち）に抵触しないよう注意が必要です。 ○　ホームの事業内容を正確に入居を希望される方へ伝えるために、募集担当者の教育とホーム職員の情報共有に努めなければなりません。

<table>
<tr><th colspan="2">２．関係者との調整</th><th>ﾁｪｯｸ</th></tr>
<tr><td rowspan="3">チェックポイント
（3項目）</td><td>□　１）家族の一部が知らないまま入居してしまい、入居後に家族間でトラブルが起こる場合があります。家族間で入居に関する調整を事前に済ませましょう。</td><td></td></tr>
<tr><td>□　２）入居契約に際して、緊急時の連絡先の優先順位を決め、どのような場合に連絡するかを確認しておきましょう。</td><td></td></tr>
<tr><td>□　３）身元引受人の選任を求める入居契約を行うホームの場合は、入居中に身元引受人が不在となった場合にどう対応すればよいかを確認しておきましょう。</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">主な確認の方法</td><td colspan="2">◎入居契約書・重要事項説明書・管理規程・パンフレット等
◎ホームへの聞き取り、ホームページの閲覧等</td></tr>
<tr><td colspan="2">（確認メモ）</td></tr>
<tr><td>よくある相談・苦情</td><td colspan="2">「入居後、契約内容のことで家族間にトラブルが発生する。」
「親が入居しているが、兄弟が邪魔をして親に会いに行けない。」
「緊急時に連絡がなくて、最期のお別れができなかった。」</td></tr>
<tr><td>事業者の注意点</td><td colspan="2">○　入居者の家族への訪問制限など、親族間の係争にホームは関与しないことを、あらかじめ説明しておく必要があります。
○　身元引受人の選任を求める場合は、入居契約書にその役割等を規定する必要があります。
○　単に緊急連絡先を定めるだけでなく、入居者に急病、負傷、事故等が発生した場合に、どの状況、どの順位で連絡するかを取り決めておく必要があります。また、こうした連絡を怠ることによる、訴訟を含むリスクを回避する必要があります。</td></tr>
</table>

3．特殊詐欺		チェック
チェックポイント（1項目）	□　1）ホームの入居権販売など、覚えのない不審な電話があった場合は対応をせず、すぐに近隣の警察署や消費生活センターに電話しましょう。	
主な確認の方法	◎入居契約書・重要事項説明書・管理規程・パンフレット等 ◎ホームへの聞き取り、ホームページの閲覧等	
	（確認メモ）	
よくある相談・苦情	「ホームへの入居権を持っているが、費用を振り込めば権利を維持できる、との電話があった。」 「実在しないホームの販売を持ち掛けられた。」	
事業者の注意点	○　顧客から情報が入った場合は通報等の支援を積極的に行いましょう。	

４．契約手続き		チェック
チェックポイント （1項目）	□　１）十分な時間をかけて、入居契約書・管理規程・重要事項説明書の内容を理解し、納得した上で契約を交わしましょう。	
主な確認の方法	◎入居契約書・重要事項説明書・管理規程・パンフレット等 ◎ホームへの聞き取り、ホームページの閲覧等	
	（確認メモ）	
よくある相談・苦情	「前払金を早く支払え、などと契約を急がせる。」 「重要事項説明書などについて、十分な説明がない。」	
事業者の注意点	○　契約締結に向けて、入居希望者が十分に検討する時間を持てるよう最大限に配慮することは、入居後の不要なトラブルを防止することにもつながります。 ○　特に、病院から直接入居する場合でも、ケアプランの作成を含め、可能な限り家族等の検討に資する資料を提供し、必要な説明を行いましょう。	

5．運営懇談会		チェック
チェックポイント （2項目）	□　1）運営懇談会は、ホームの運営内容や収支内容が報告される重要な場です。過去の議事録などを閲覧し、取組みの実態を確認しましょう。	
	□　2）入居後、日々の生活で困りごとなどがあった場合にホームがどう対応するのかを確認しましょう。	
主な確認の方法	◎入居契約書・重要事項説明書・管理規程・パンフレット等 ◎ホームへの聞き取り、ホームページの閲覧等	
	（確認メモ）	
よくある相談・苦情	「入居契約書に規定があるのに、開催されたことがない。」 「運営懇談会会則にはサービス内容変更の検討が規定されているのに、突然、大浴場の使用時間が変更された。」	
事業者の注意点	○　指導指針に基づき、運営懇談会の役割・体制をルール化しましょう。 ○　入居者の生活向上を図る上で、意見を聴取する方法を定めましょう。	

<table>
<tr><th colspan="2">６．職員体制</th><th>ﾁｪｯｸ</th></tr>
<tr><td rowspan="3">チェックポイント
（3項目）</td><td>□　１）日中と夜間に勤務する職員を確認しましょう。重要事項説明書に記載している職員数は、毎日勤務する人数ではありません。</td><td></td></tr>
<tr><td>□　２）病気で症状が急変したときに、誰がどのように対応するのか、ホームが行う医療支援の内容を確認しましょう。</td><td></td></tr>
<tr><td>□　３）職員の離職が多くないかを確認しましょう。</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">主な確認の方法</td><td colspan="2">◎入居契約書・重要事項説明書・管理規程・パンフレット等
◎ホームへの聞き取り、ホームページの閲覧等</td></tr>
<tr><td colspan="2">（確認メモ）</td></tr>
<tr><td>よくある相談・苦情</td><td colspan="2">「休日の職員配置が少ない。」
「夜間に職員が誰も勤務していない。」
「職員の態度が悪い、離職者が多い。」</td></tr>
<tr><td>事業者の注意点</td><td colspan="2">○　重要事項説明書への正確な職員数の記載が重要です。特に、住宅型ホームに居宅サービス事業所が併設されている場合、当該事業所の職員数をそのままホームの職員として記載することはできません。ケア等の業務を兼務する場合は、勤務時間を分けなければなりません。
○　入居者の緊急時に対応するための体制づくりや業務マニュアルの作成が必要です。
○　入居者への医療支援サービスや、急変時にどのような支援を行うか（救急車に同乗するか、等）を重要事項説明書に記載する必要があります。</td></tr>
</table>

7．利用料		チェック
チェックポイント （5項目）	□　1）入居後に支払う利用料や生活費用が、年金や預貯金と折り合うかどうかを計算しましょう。	
	□　2）家賃・食費・管理費など以外に、ご自分が希望したサービスが提供される都度支払う利用料があるので、その内容を確認しましょう。	
	□　3）前払い金を支払うホームの場合、老人福祉法上の保全措置が講じられているかを確認しましょう。	
	□　4）入居後に利用料が値上げされる場合があるので、値上げのルールを確認しましょう。	
	□　5）利用料が過去にどのような方法でどう改定されたかを確認しましょう。	
主な確認の方法	◎入居契約書・重要事項説明書・管理規程・パンフレット等 ◎ホームへの聞き取り、ホームページの閲覧等	
	（確認メモ）	
よくある相談・苦情	「管理費を事前説明もなく、値上げされた。」 「支払う費用が入居前の説明と違う。」 「追加費用が突然発生した。」	
事業者の注意点	○　入居者からの苦情が多い項目で、入居後に係る費用はあらかじめ入居希望者に開示する義務があります。 ○　運営懇談会の関与も含め、利用料の改定ルールを入居契約書に規定しましょう。	

８．提供されるサービス		チェック
チェックポイント（4項目）	□　１）どのような生活支援サービスや食事サービスかを確認しましょう。特に食事サービスではメニューが固定か選択か、身体の状況によって対応が図られるかも確認しましょう。	
	□　２）どのような介護サービスが提供されるかを確認しましょう。 （「介護保険特定施設（介護付ホーム）」ではケアプランで実施されるサービス、これ以外の「住宅型有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅」では、外部から提供される介護保険サービス以外に、ホームからどのようなサービスが提供されるのか、を確認することが重要です。）	
	□　３）日々の安否確認の方法を確認しましょう。	
	□　４）ホームによってはサービスの質の維持向上を図るため、外部のサービス第三者評価を受けている場合があり、こうした取り組みがあるかどうかを確認しましょう。	
主な確認の方法	◎入居契約書・重要事項説明書・管理規程・パンフレット等 ◎ホームへの聞き取り、ホームページの閲覧等	
	（確認メモ）	
よくある相談・苦情	「ケアプランの内容が身体状況に合っていない。」 「契約したサービスやケアプランに記載のあるサービスが提供されない。」 「サービスへの希望が受け入れられない。」 「認知症ケアを実施しない。」 「看取りケアが必要になると転居や入院を勧められた。」	
事業者の注意点	○　ホームの類型を問わず、入居者に提供されるサービス（費用）について文書に規定することが重要です。 ○　介護マニュアルを策定し、PDCAに沿ったサービス提供を行う必要があります。 ○　利用者の意向を踏まえたケアプランの作成と合意の取り付けが重要です。 ○　サービス提供記録について、入居者等の求めに応じ開示できるようにしておくことが重要です。	

	○　安否確認方法や事故防止についてマニュアルを作成し、組織的に取り組む必要があります。 ○　ホームのサービスを外部評価で客観的に検証し、さらにサービスの質を高める手法も重要です。

9．サービスの選択権		チェック
チェックポイント（2項目）	□ 1）特定の医療機関や訪問介護等の居宅サービス事業所との契約を義務付けていないかどうかを確認しましょう。入居者には、これらのサービスを自由に選ぶ権利があります。	
	□ 2）ホームに近在する、複数の医療機関や介護保険サービス事業所の情報が提供されているかを確認しましょう。	
主な確認の方法	◎入居契約書・重要事項説明書・管理規程・パンフレット等 ◎ホームへの聞き取り、ホームページの閲覧等	
	（確認メモ）	
よくある相談・苦情	「入居契約書の中に、事業主体が運営する居宅サービス事業所との契約を義務付ける規定がある。」	
事業者の注意点	○ 入居者には、介護保険サービスや医療機関等を自由に選択する権利があります。これらの契約を抱き合わせるような入居契約を行うことはできません。 ○ ホームに近在する医療機関や居宅介護サービス事業所について、入居者へ情報提供を行い、選択をしていただく義務があります。	

１０．虐待・身体拘束防止		チェック
チェックポイント （2項目）	□　１）入居者への虐待を防止するための、組織的な取組み（職員研修、委員会活動など）が、どのように行われているかを確認しましょう。	
	□　２）身体拘束は緊急時など所定の条件を満たす場合以外は実施しないこととされているかを確認しましょう。	
主な確認の方法	◎入居契約書・重要事項説明書・管理規程・パンフレット等 ◎ホームへの聞き取り、ホームページの閲覧等	
	（確認メモ）	
よくある相談・苦情	「緊急性がないのに身体拘束が行われている。」 ※「身体拘束」とは、ベッドや車いすなどに縛り付けるなど、身体の自由を奪う行為。	
事業者の注意点	○　入居者への虐待・身体拘束防止についての取組みを、入居契約書や重要事項説明書等に示す必要があります。また、家族の要請があっても身体拘束は行わないことを理解していただく必要があります。 ○　緊急時のやむを得ない身体拘束を実施する場合は、三原則（切迫性、非代替性、一時性）に照らし、身体拘束廃止委員会を開催し、家族等との関係調整、報告・連絡、拘束解除、など一連の手続きを行うことが義務付けられています。 ○　虐待（身体拘束）防止についてマニュアルを作成し、法律で義務付けられる社内研修の実施等を含め、組織的に取り組む必要があります。	

１１．事故への対応		チェック
チェックポイント（2項目）	□　１）サービス提供上の事故について、発生時の対応方法や事故防止への取組みを確認しましょう。	
	□　２）万が一事故が発生した場合に備えて、ホームが損害賠償責任保険に加入しているかを確認しましょう。	
主な確認の方法	◎入居契約書・重要事項説明書・管理規程・パンフレット等 ◎ホームへの聞き取り、ホームページの閲覧等	
	（確認メモ）	
よくある相談・苦情	「事故の責任がホームにあるのに、賠償してくれない。」 「事故が起こったのに、家族へ報告しない。」 「契約書に損害賠償は行わない、と書かれている。」	
事業者の注意点	○　事故発生時の対応、事故の種類ごとの事故発生防止策等をマニュアルに定め、組織的に取り組む必要があります。 ○　事故発生時の損害について保険加入等が義務付けられています。 ○　入居契約書でホームが事故の賠償責任を負わない旨を規定することは、消費者契約法違反となるので、注意が必要です。 ○　事故発生後は速やかに自治体へ報告する義務があります。	

１２．苦情対応		チェック
チェックポイント （3項目）	□　１）ホーム内の苦情申し出先、外部の相談先について、情報提供されているかを確認しましょう。	
	□　２）苦情への対応方法を確認しましょう。	
	□　３）ホームは集団生活の場であり、入居者共通の入居契約によるサービス以外は原則として提供されません。そのため、家族も含め特に希望するサービスがあれば、その対応が可能なホームかを確認しましょう。	
主な確認の方法	◎入居契約書・重要事項説明書・管理規程・パンフレット等 ◎ホームへの聞き取り、ホームページの閲覧等	
	（確認メモ）	
よくある相談・苦情	「苦情を申し出ても対応してくれない。」	
事業者の注意点	○　ホーム内外の苦情受付窓口を情報提供しなければなりません。 ○　苦情処理体制の確保が義務付けられており、入居検討者でも希望があれば資料を交付する必要があります。 ○　入居後に希望されるサービスへの対応を巡る苦情等が増加しています。適切に対応するためには、契約書その他の文書に契約内容（サービス、日常生活上のルール等）を定め、契約外の希望に対しては入居契約書に規定外事項で協議する旨を規定しておく必要があります。	

１３．金銭管理		チェック
チェックポイント （2項目）	□　１）ホームは原則として金銭管理を行いませんので、やむを得ず小口現金を預ける場合の取扱い方法について確認しましょう。	
	□　２）通帳や印鑑の預け入れを義務づけていないかを確認しましょう。	
主な確認の方法	◎入居契約書・重要事項説明書・管理規程・パンフレット等 ◎ホームへの聞き取り、ホームページの閲覧等	
	（確認メモ）	
よくある相談・苦情	「預けている金銭をどう使ったか、家族への報告がない。」 「通帳や印鑑を預けることが義務だ、と言われた。」	
事業者の注意点	○　やむを得ず小口現金を預かるホームの場合、その管理方法、本人や家族への報告方法等を規定化する必要があります。 ○　通帳や印鑑を用いた金融機関での出し入れは職員には行えず、また預かることで犯罪の発生原因になりうるため注意が必要です。	

１４．入居者間のトラブル		チェック
チェックポイント （2項目）	□　１）ホームにどのような入居者（平均年齢、男女比、要介護度等）が住んでいるのかを確認しましょう。	
	□　２）他の入居者とトラブルになった場合、ホームがどのように対応するかを確認しましょう。	
主な確認の方法	◎入居契約書・重要事項説明書・管理規程・パンフレット等 ◎ホームへの聞き取り、ホームページの閲覧等	
	（確認メモ）	
よくある相談・苦情	「入居者間で揉めても、ホームが介入してくれない。」 「ホームが一方に片寄って対応する。」	
事業者の注意点	○　業務マニュアル等において対応方法を一元化し、担当職員が抱え込まないよう、管理者・代表者の責任下で対応する必要があります。 ○　公平・公正な対応に努めるとともに、入居契約の範囲を超えるような場合には、弁護士に相談する等、適切な対応が必要です。また、入居者の利益を害する等のトラブルについては、自治体へ相談してください。	

１５．居室の住み替え		チェック
チェックポイント（1項目）	□　１）賃貸借契約以外の入居契約を行うホームの中には、身体状況等により他の居室への住み替えを求められる場合があるので、住み替えの条件を確認しましょう。	
主な確認の方法	◎入居契約書・重要事項説明書・管理規程・パンフレッ、等 ◎ホームへの聞き取り、ホームページの閲覧等	
	（確認メモ）	
よくある相談・苦情	「突然、居室を住替えさせられた。」 「住み替え時の費用の調整が曖昧である。」	
事業者の注意点	○　入居契約が賃貸借の場合は住み替えはできませんが、利用契約の場合に住み替えを求めるホームがあります。その場合、設置運営指導指針、景品表示法、指定告示等に従って入居契約書に必要な規定を設ける必要があります。 ○　入居契約者の同意なく住み替えを行うことはできません。入居者の自己都合による住み替えを認めるかどうかは任意ですが、それらの取扱いを入居契約等に位置付けることが必要です。	

１６．入居契約の解約		チェック
チェックポイント （4項目）	□　１）入居者から解約を行う場合の手続きについて、入居契約書に明記されているかを確認しましょう。	
	□　２）入居者から解約する場合に、予告期間が１週間など極端に短い入居契約でないかを確認しましょう。	
	□　３）ホームからの解約条件に、特におかしいと感じる内容があれば、ホームが所在する自治体に相談しましょう。	
	□　４）ホームからの解約の予告期間が相当程度あるかを確認しましょう。	
主な確認の方法	◎入居契約書・重要事項説明書・管理規程・パンフレット等 ◎ホームへの聞き取り、ホームページの閲覧、等	
	（確認メモ）	
よくある相談・苦情	・解約予告期間が短い。 ・突然、ホームから退去勧告された。 ・退院後、医療が必要だと戻れないと言われた。 ・入院したら解約すると言われた。	
事業者の注意点	○　利用契約の場合、入居者からの解約予告の期間に定めはありませんが、高齢の消費者保護の観点で数日や数週間など、解約予告から退去までの期間を極端に短くしないよう注意しましょう。業界の商慣習上では1月とするホームが多くあります。 ○　賃貸借契約(有期限契約)の場合、賃借人からの解約については任意で決めることができますが、合意していない場合は「3か月」になります。 ○　著しく信頼関係が破壊されるなど以外の理由で事業者が恣意的に解約することは、指導指針で認められていないため注意が必要です。 ○　例えば、入院を理由に解約する場合、サービス付き高齢者向け住宅の参考契約(国交省)では同意解約としています。そもそも社会通念上許容されないような解約条件を設けることで入居者の利益を害することがないよう確認が必要です。 ○　利用契約の場合、事業者からの解約予告の期間に定めはありませんが、数日や数週間など、解約予告から退去までの期間を極端に短くしないよう注意しましょう。業界の商慣習上では3か月とするホームが多くあります。 ○賃貸借契約(有期限契約)の場合、賃貸人からの解約予告期間は最低限6か月となります。	

１７．入居契約終了時の精算等		チェック
チェックポイント （3項目）	□　１）契約終了時の、月額費用の精算方法を確認しましょう。	
	□　２）前払金を支払うホームの場合、返還金の計算方法が適法かどうかを確認しましょう。	
	□　３）入居契約終了時に居室を原状回復する際、普通に生活していて発生した損摩耗の修繕費用まで負担させられないかを確認しましょう。	
主な確認の方法	◎入居契約書・重要事項説明書・管理規程・パンフレット等 ◎ホームへの聞き取り、ホームページの閲覧等	
	（確認メモ）	
よくある相談・苦情	「返還金が戻らない。」 「返還金の計算方法が違法」 「高額な費用を請求をされた」 「原状回復の定めがなく、範囲が曖昧である」	
事業者の注意点	○　前払金の返金については、老人福祉法に基づき契約期間によって「短期解約特例」「通常解約の場合」それぞれに返還対象となる額や期間計算の方法等が異なるため、正確に入居契約書に規定する義務があります。 ○　入居契約書の原状回復範囲は、指導指針上で国交省の原状回復ガイドラインに準拠することとされています。 ○　入居契約書上で、通常使用に伴う損摩耗以外の原状回復を求める場合には、その範囲・内容を規定する義務があります。	

入居希望者・事業者向け「入居契約チェックリスト」

初版：平成 30 年 3 月 31 日

大阪府／公益社団法人全国有料老人ホーム協会

※本事業は大阪府・平成 29 年度介護給付費適正化推進
特別事業の一環として策定したものです。

Copyright (C) 2018 大阪府／全国有料老人ホーム協会. All Rights Reserved