

消費者のための介護サービス情報公表

NPO 法人高齢社会をよくする女性の会 木間昭子

- 1 消費者が事業者と対等の地位で契約を締結するには消費者の知る権利が確立されなければならないし、選ぶ権利が保証されるためには介護サービスの質、価格、安全性にかかわる表示が欠かせない。
- 2 介護サービス情報に公表されている事業所選びのポイント
 - ① 誰が (どのような実績のある事業者が)
 - ② いくらで (特に、介護サービス給付以外の費用)
 - ③ どのような質の介護を提供するのか (職員数・退職者数・資格等)
 - ④ 消費者 (利用者) の意見を把握する取り組みをしているか
 - ⑤ その他、利用できる時間やキャンセル料など
- 3 介護サービス情報ガイド ― 介護サービス情報公表から事業所を比較する
A区：9サービスの読み解きと全事業所のサービスを比較。地域包括支援センター、保険福祉課、民生委員や区民成年後見人等が、相談・支援に活用。
(居宅介護支援、訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、通所介護、福祉用具貸与、介護付有料老人ホーム、特別養護老人ホーム、介護老人保健施設。2010年は10サービス) <http://www.city.setagaya.tokyo.jp/030/d00023817.html>
- 4 高齢者、とりわけ判断能力が十分でない高齢消費者の権利擁護のためには、地域包括支援センターの方々、介護支援専門員、成年後見人、日常生活自立支援制度の専門員や生活支援員、消費生活相談員、社会福祉協議会や地域で活動なさっておられる方々の援助が不可欠。
- 5 [スウェーデン] 高齢者ガイド ― 高齢者のための看護と介護を比較する
高齢者福祉・高齢者住宅情報をウェブサイト公開 ― 利用者の参画、職員数・定着率・資格等、自立して暮らせる可能性 (個室、トイレ、浴室等)、運営管理、食事の献立の選択等、高齢者ケアの品質について比較。5段階評価実施。
(高齢者居住施設、ショートステイ、ホームヘルプサービス、デイサービス等)
2008年から実施。 <http://www.socialstyrelsen.se/forallmanheten/aldreguiden>

介護付有料老人ホーム — 基本情報からみる選択のポイント

2 つの有料老人ホームの「基本情報」*を比較しながら、有料老人ホーム選びのポイントをみましょう。（* 介護サービス情報公表制度の「基本情報」は、事業所が記入した内容がそのまま記載されています。）

(1) どのようなホームか

① 事業開始年月日 ② 入居者数 ④ 入居率 — 経営健全度の目安

事業開始年月日と入居者数を確認したうえで、入居率をみましょう。

次頁の表には掲載していませんが、「基本情報」には、定員と入居期間も公表されていますので、併せてみれば経営健全度の目安となります。

有料老人ホームの経営に関しては、

- ・ 敷地と建物は事業所を運営する法人が所有しているか、また、抵当権は設定されているか、「基本情報」に掲載されています。
- ・ 「調査情報」**の「大項目 2—中項目 1—小項目 (3) 事業運営の透明性の確保のための取組の状況」に、「財務内容を閲覧に供することを明記した文書がある。又は、閲覧できることが確認できる」か、調査員が確認する項目があります。これにチェックのある有料老人ホームは、財務内容を見ることが可能なはずですが、見方がわからない場合は、専門家の意見を聞くといよいでしょう。（**「調査情報」は、一定の要件を満たす調査員が事業所を訪問して、事実を確認したうえで公表しています。）

③ 退居者数と退居後の行き先等 — 介護状況を見る

- ・ 前年度の退居者数は、Aはゼロですが、Bは6人が退居しています。
- ・ 退居後の行き先をみると、Bは自宅等、施設、医療機関とあります。
- ・ 契約前に、これまで退居した人の理由を尋ねることと、見学をした際、どこまで介護をするのか介護の現場を見ることが大切です。

⑤ 居室 — 個室か、介護はどこで受けるかを確認

- ・ 一般居室（介護を要しないとき入る部屋）は個室でも、介護居室（介護が必要になったら入る部屋）は相部屋というホームがあります。
- ・ 一般居室はなく、介護居室だけという要介護者向けのホームがあります。このようなホームも個室か相部屋か確認しましょう。
- ・ 介護を受ける場所は、入居した一般居室か、あるいは一般居室から介護居室に移るのか、別のホームや建物に移るのかも公表されています。

	A 介護付有料老人ホーム	B 介護付有料老人ホーム	
① 事業開始年月日	年 月 日	年 月 日	
② 入居者数	132 人 (要介護 71 人) (要支援・自立 61 人)	100 人 (要介護 83 人) (要支援・自立 17 人)	退居者 A : ゼロ B : 6 人
③ 前年度退居者数 (退居後の行き先 等別)	要介護 0 自立・要支援 0	要介護 16 人(死亡 11、自宅 等 2、介護保険施設 2、医療機 関 1) 自立等 1 人(自宅等)	個室か 相部屋か 広さは
④ 入居率	92.3%	90.7%	
⑤ 居室	一般個室 (32 m ²) 介護個室 (33 m ²)	個室 (14 m ²) 2 人部屋 (28 m ²)	
⑥ 入居一時金	1850 万～6300 万円(1 人)	300 万～560 万円(1 人)	
・初期償却率	0	20%	初期償却率 A : ゼロ B : 20%
・償却年月数	60～168 か月	別添、返還表を参照	
・解約時返還金の 算定方法	入居一時金 × (返還月数 - 入居月数) / 返還月数	入居一時金 × 返還金率	
⑦ 人員配置が手厚い場合の介護利用料	0	0	その他の 一時金や 費用も 確認
⑧ 他の一時金	0	70 万～150 万円	
⑨ 管理費、食費/ 月 (他略)	管理費 7.2 万円 食費 4.2 万円	管理費 4.2 万円 食費 5.8 万円	

(2) 費用は、どのくらいかかるのか

⑥ 入居一時金、初期償却率、償却年月数 — ホームによって大きく異なる

- ・ 入居一時金を徴収するホームと、毎月家賃を徴収するホームがあります。
- ・ 入居一時金の額は 1 人入居の場合、A は 1850 万～6300 万円、B は 300 万～560 万円です。

(世田谷区にあるホームの最低額は 500 万円、最高額は 3 億 7000 万円)

- ・ A は初期償却をしません、B は入居直後に 20% を償却します。
- ・ 初期償却率とは、入居一時金のうち、入居期間にかかわらず返金されない金額の割合のことです。
- ・ 入居後 90 日以内の退居なら実費分を除き全額返還されることになっています。90 日を過ぎると入居金の 10～30% 台を償却するホームがあります。
- ・ 契約する前に、「償却年月数 (一時金が全額償却されて戻らなくなる年月数)」と「解約時の返還の計算式」をみて、4 か月後や 1 年後などに退居した場合、戻ってくる額を計算してみましょう。

⑦ 人員配置が手厚い場合の介護利用料 — 0 から 1,000 万円以上のホームも
人員配置が手厚い場合の介護利用料はA、Bホームともにゼロですが、
なかには数 10 万円から 1,000 万円以上というホームがあります。

⑧ 他の一時金 — 0 のホームもあるが、高額なホームもある

Aホームはゼロですが、Bホームは 70 万～150 万円を徴収します。
解約時に、返還しないと公表しているホームもありますので要注意。

⑦と⑧についても⑥の入居一時金と同じように、初期償却率や償却年月数、
解約時返還金の算定方法が公表されていますので、確認しましょう。

⑨ 管理費、食費 — その他、毎月支払う金額も確認

- ・ 毎月支払う管理費、食費のほか、多くのホームが光熱費を徴収しています。
- ・ 介護利用料を月額で徴収しているホームもあります。
- ・ その他にも徴収している費用があれば、全て公表することになっています。
- ・ 入居一時金を徴収していないホームは、毎月、家賃を支払うことになりま
すし、一時金を支払っても家賃を支払うホームもあります。

入居者とホーム側のトラブルには、説明のなかった費用を徴収されたという
ケースや説明と違う金額を請求されたというケースがあります。トラブルを避
けるためにも公表されている金額を確認しましょう。

(3) 介護等を担うのは、どのような人か

⑩ 看護職員、介護職員 1 人当たりの利用者数 — 少ないほうがよい

Aの看護職員、介護職員 1 人当たりの利用者数は 1.9 人、Bは 2.5 人です。
1 人の職員が担当する利用者は少ないほうがよいといえます。

⑪ 介護職員数・退職者数

⑫ 介護業務に従事した経験年数 — 大差がある

- ・ 要介護者数(②)は、Aホーム 71 人、Bホーム 83 人と、Bホームのほうが
多いのですが、介護職員数を常勤換算でみると、Aホーム 39.9 人に対し、
Bホーム 27.4 人であり、AがBを大きく上回っています。
- ・ 前年度の退職者数は、Aホームはゼロですが、Bホームは常勤職員 16 人、
非常勤職員 13 人が辞めています。
- ・ 介護業務に従事した経験年数が 5 年以上の介護職員数（常勤と非常勤の
計）をみると、Aホームは 30 人ですが、Bホームは 8 人です。

⑬ 介護職員の資格 ⑭ 夜間看護・介護職員数

⑮ 看護職員数 ⑯ その他の有資格者数 — 介護サービスの質をみる

- ・ Aホームは国家資格の介護福祉士、Bホームは訪問介護員2級が多く、Aホームには介護支援専門員が2人いますが、Bホームにはいません。
- ・ 介護事故は職員の手薄な夜と早朝に発生しやすいことから、夜間勤務の介護職員、看護職員の人数を確認しておきましょう。
- ・ 看護職員や理学療法士、作業療法士、栄養士の数なども公表されています。

⑩～⑯をみると、ホーム全体の介護サービスの質がうかがえます。

⑰ 利用者の意見等を把握する取り組み

- ・ A、Bともに利用者の意見等を把握する取り組みをしています。
Aは結果を開示しているのに対し、Bは開示していません。

	A 介護付有料老人ホーム		B 介護付有料老人ホーム		
⑩ 看護・介護職員 1人当たり利用者数	1.9人		2.5人		
⑪ 介護職員数 (常勤換算) 前年度退職者数	常勤26人 非常勤31人 (39.9人)		常勤24人 非常勤4人 (27.4人)		介護職員数 退職者数 A、Bに 大差
	常勤0 非常勤0		常勤16人 非常勤13人		
⑫ 介護業務に従事した経験年数	常勤	非常勤	常勤	非常勤	
1年未満	0	5人	5人	2人	
1～3年未満	2人	7人	6人	1人	経験年数 5年以上 A: 30人 B: 8人
3～5年未満	6人	7人	5人	1人	
5～10年未満	7人	9人	7人	0	
10年以上	11人	3人	1人	0	
⑬ 常勤介護職員 が有する資格 (延べ人数)	介護福祉士 15人 訪問介護員2級8人3級2人 介護支援専門員 2人		介護福祉士 4人 訪問介護員1級2人、2級18人、 介護支援専門員 0人		介護福祉士 A: 15人 B: 4人
⑭ 夜間看護・介護職員数(最少時)	3人		4人		
⑮ 看護職員数	常勤 6人		常勤 3人 非常勤 4人		
⑯ その他資格者	作業療法士 2人		あん摩マッサージ指圧師 1人		
⑰ 利用者意見把握	あり 開示あり		あり 開示なし		

	A 訪問介護事業所		B 訪問介護事業所			
① 事業開始年月日	年 月 日		年 月 日		利用者／サービス提供責任者 A：55/6人 B：94/5人	
② 利用者数	55人		94人			
③ 訪問介護員数 (常勤換算)	常勤6人 非常勤21人 (8.6人)		常勤5人 非常勤77人 (14.9人)			
④ サービス提供責任者	介護福祉士 6人		介護福祉士 3人 訪問介護員1級2人		退職者 A：ゼロ B：非常勤 25人	
⑤ 前年度退職者数	常勤0 非常勤0		常勤0 非常勤25人			
⑥ 訪問介護業務に従事した経験年数	常勤	非常勤	常勤	非常勤	常勤・経験年数5年以上 A：100% B：20.0%	
	1年未満	0	1人	0		8人
	1～3年未満	0	2人	3人		16人
	3～5年未満	0	6人	1人		35人
	5～10年未満	6人	12人	1人		18人
⑦ 訪問介護員資格	常勤	非常勤	常勤	非常勤	介護福祉士 非常勤 A：57.1% B：10.4%	
	介護福祉士	6人	12人	3人		8人
	訪問介護員1級 2級(延べ)	0 1人	1人 8人	2人 0		0 69人
⑧ 管理者の資格	介護福祉士		訪問介護員1級			
⑨ 訪問介護を利用できる時間	平日・土日 9時～17時		平日・土日・祝日 6時～22時			
⑩ 利用者の都合で介護を提供できなかった場合の費用の徴収	前日17時まで：無料 当日キャンセル：500円		前日営業時間まで：無料 当日キャンセル：基本料金の10%		意見把握開示 A：実施 B：なし	
⑪ 利用者の意見等の把握	あり 開示あり		なし			
⑫ 第三者評価実施	あり 開示あり		なし		第三者評価 A：実施 B：なし	
⑬ 都内で実施する他の介護サービス	居宅介護支援		訪問入浴、通所介護、福祉用具貸与、居宅介護支援			

	A 介護老人保健施設	B 介護老人保健施設	
① 事業開始年月日	年 月 日	年 月 日	自宅に戻った人 A: 26人
② 入所者数(定員)	109人 (100人)	174人 (150人)	入所日数 A、Bに大差
③ 3か月間の退所者数(退所後の行き先等別)	自宅等26人、介護保険施設5人、特養以外の社会福祉施設2人、医療機関9人、死亡1人	自宅等7人、介護保険施設6人、医療機関53人、その他1人	A: 個室なし B: 個室あり
④ 平均的入所日数	132日	290日	特別療養室も費用確認
⑤ 療養室の状況	2人室 4人室 室数 2 24 面積 22㎡ 36㎡	個室 2人室 4人室 室数 38 6 25 面積 9㎡ 16㎡ 35㎡	入所者数 /職員 A: 2.3人
⑥ 介護給付以外のサービス費用(理美容代等略)	食費: 1,600円/日 居住費: 多床室320円/日 特別療養室費用: 2,100/日 日常生活品費: 200円/日	食費: 1,650円/日 居住費: 多床室400円/日 従来型個室2,490円/日 特別療養室費: 2人室525円/日 個室2,090円/日 日用品等: 420円/日	常勤/介護職 A: 90.9%
⑦ 看護・介護職員1人当たり入所者数	2.3人	3人	退職者数 /職員数 A: 常20.0% B: 常44.7%
⑧ 介護職員数(常勤換算)	常勤30人 非常勤3人 (32.0人)	常勤38人 非常勤12人 (46.8人)	介護福祉士 /職員数 A: 63.3% B: 36.8%
⑨ 前年度退職者数	常勤6人 非常勤0	常勤17人 非常勤1人	その他職員 A: 全員常勤
⑩ 常勤介護職員が有する資格(延べ人数)	介護福祉士 19人 訪問介護員3級 6人 介護支援専門員 7人	介護福祉士 14人 訪問介護員 0 介護支援専門員 4人	利用者意見開示 A: なし B: あり
⑪ 夜間看護・介護職員(最少時)	4人	4人	
⑫ 看護職員数	常勤 11人	常勤12人 非常勤6人	
⑬ その他職員数(薬剤師、管理栄養士、支援相談員、言語聴覚士等略)	医師(常勤) 1人 理学療法士(常勤) 1人 作業療法士(常勤) 2人 調理員(常勤) 5人	医師(常・非) 5人 理学療法士(常・非) 4人 作業療法士(常・非) 3人 調理員(常勤) 2人	
⑭ 利用者意見把握	あり 結果開示なし	あり 結果開示あり	
⑮ 都内で実施する他の介護サービス	訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、居宅介護支援、介護療養型医療施設	訪問介護、訪問看護、居宅療養管理指導、通所リハビリ、短期入所生活介護	