

介護サービス情報の公表制度における 有料老人ホームの情報公表の現状と課題

Status and Problems of Information Disclosure by Private Nursing Homes

宣 賢 奎
Hyeon-kyu SEON

概要

本研究は、介護サービス情報公表支援センターに公表されている有料老人ホームの情報に基づき、有料老人ホームの情報公表の現状をとらえるとともに、公表されている情報が介護サービス消費者保護に役立つ情報であるかどうかについて実証分析したものである。

調査分析の結果、介護サービス消費者保護に直接的にかかわる一部の項目の情報公表があまり進んでいないうえ、介護サービス消費者が主体的に有料老人ホームを選択するには公表されている情報が足りないことが観察された。介護サービス消費者に役立つ情報公表を進めるためには、事業者の自主的な公表だけでなく、全国有料老人ホーム協会を中心とした業界団体の積極的な指導、行政の指導監督機能の強化等が望まれる。

キーワード：情報の非対称性、情報公表制度、介護サービス消費者保護

Abstract

This research clarifies the status of the disclosure of information by private nursing homes based upon the information that such nursing homes currently exhibit on the ESPA(Elderly Service Providers Association)-shiencenter, and analyzes whether the information currently released by the nursing homes is useful for care service consumer protection.

As a result of investigation analysis, it cannot be said that much progress has been made in regard to information disclosure by private nursing homes, and it was observed that the information currently released is far from sufficient to assist the care service consumer in selecting a private nursing home. In order to promote information disclosure which is useful to care service consumers, it is necessary to not only offer incentives to urge entrepreneurs to disclose information, the active instruction of the welfare facility organizations, centering on the Japanese Association of Retirement Housing, and the strengthening of the various administrative functions, such as supervision and guidance, is also desired.

Keywords: asymmetric information, official information disclosure system, consumer protection

目次

1. はじめに
 - 1.1 研究の背景及び研究目的
 - 1.2 研究方法
2. 分析結果
 - 2.1 基本情報
 - 2.2 調査情報
3. 考察
 - 3.1 主な基本情報についての考察
 - 3.2 主な調査情報についての考察
 - 3.3 有料老人ホームの情報公表の課題
 - 3.4 課題解決のための若干の提言
4. おわりに

1. はじめに

1.1 研究の背景及び研究目的

本研究は、介護サービス情報の公表制度下における有料老人ホームの情報公表の現状をとらえるとともに、多くのトラブルを未然に防ぐ手立てを介護サービス消費者（要介護者等）に提供することを目的とし、消費者保護に視点を置きつつ、有料老人ホームの情報公表の現状と課題を明らかにし、課題解決のための若干の提言を行うことを目的とする研究である（継続研究）。

2005年6月の「介護保険法」の改正に伴い、2006年4月から介護サービス情報の公表制度が施行されることになった（第115条の29〔介護サービス情報の報告及び公表〕）。利用者の適切な選択と事業者の競争の下で、良質なサービスが提供されるよう、介護保険事業者・施設に対して情報の公表を義務づけたのである。公表が義務づけられたのは、「介護サービス内容及び運営状況に関する情報であって、要介護者等が適切かつ円滑に介護サービスを利用する機会を確保するために公表されることが必要なもの」（厚生労働省令）と定められた。事業者は、事業所の職員の体制、サービス提供時間、利用料金などの基本情報と介護サービスに関するマニュアルの有無、身体拘束を廃止する取組みの有無などの調査情報を都道府県知事または指定情報公表センターに年に1回程度報告しなければならない。利用者は

これらの情報に基づく比較検討を通じて、介護保険事業者・施設を選択する（図1）。

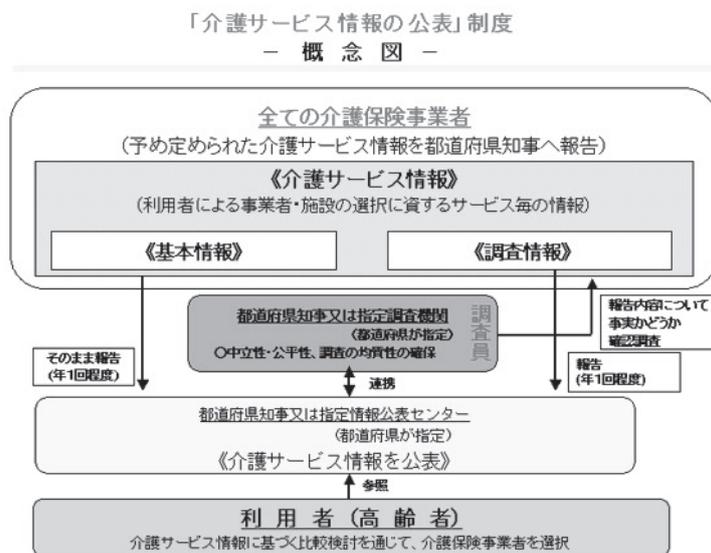


図1 介護サービス情報の公表制度のしくみ

資料：シルバーサービス振興会「介護サービス情報公表支援センター」(<http://www.espa-shiencenter.org/>)

介護サービスの選択に際しては、介護サービス消費者が介護サービスを提供する事業者に関する情報をあまり知らない、いわゆる情報の非対称性（asymmetric information）の問題がある。そのため、介護サービス消費者は自分のニーズに合った適切なサービス選択が困難な場合が少なくない。介護サービスの中でも、特に有料老人ホームは消費者が最も選択に迷うサービスであるといわれている。数多くある介護サービスのうち、とかく有料老人ホームに関しては、消費者のサービス選択をめぐる多くの問題点が指摘されてきた（田村、2004）。筆者の先行研究においても明らかになったように、依然として多い無届有料老人ホーム、根絶されない悪質ホーム、強制囲い込み介護、狭い居住空間、入居一時金の返還をめぐるトラブル、介護一時金の徴収、紛らわしい不当表示など、列挙に暇がない（宣、2006；2007；2008）。特に、入居一時金などの費用負担をめぐる事業者と利用者の間でトラブルが頻発している。

そこで本研究では、介護サービス情報の公表制度に則って情報を公表している有料老人ホーム事業者を対象とした調査分析を通し、上記のような多くのトラブルを未然に防ぐ手立てを介護サービス消費者に提供すべく、情報公表の現状をより明確に把握するとともに、公表された情報の質と課題を明らかにしたい。そのうえ、有料老人ホーム事業におけるいくつかの課題を取り上げ、課題解決のための若干の提言を行う。

筆者の知る限り、有料老人ホームの情報公表の現状を実証的に分析している研究は見当たらない。本研究がシニア・シルバー世代の有料老人ホームの選択に一助となることを期待するとともに、本研究によって有料老人ホームの情報公表が尚いっそう進むことを願う。

1.2 研究方法

インターネット上に公表されている「全国介護サービス情報公表サイト一覧」(図2)から情報を入手し、それに基づく実証分析を行った。調査対象は埼玉県における特定施設入居者生活介護121事業所である(2009年12月31日時点)。「埼玉県介護サービス情報公表システム」に介護サービス情報を公表している事業所は、2009年12月末現在9,377か所である。このシステムには50の介護保険サービスの情報が公表されているが、本研究では15種別の特定施設入居者生活介護サービスのうち、「特定施設入居者生活介護(有料老人ホーム)」121事業所を調査分析対象としている(表1)。

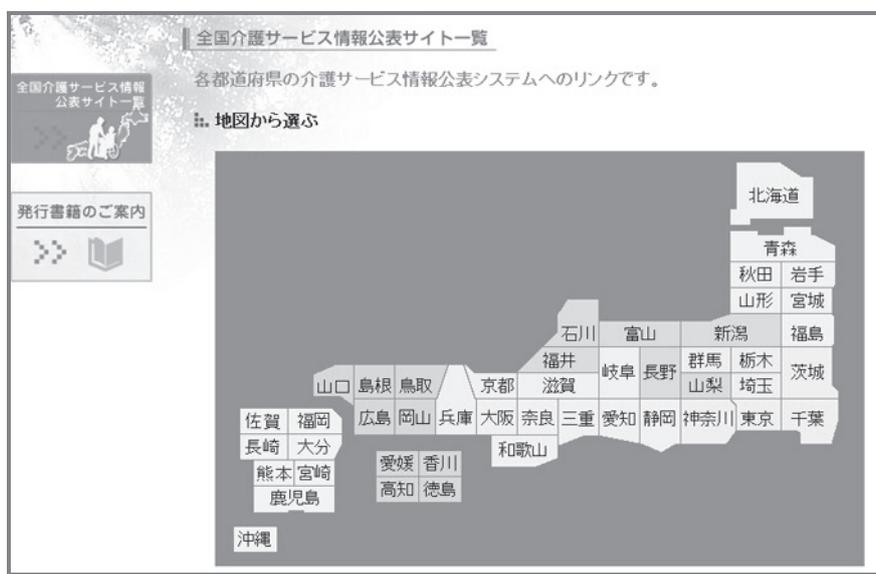


図2 全国介護サービス情報公表サイト一覧

資料:「介護サービス情報公表支援センター」(<http://www.espa-shiencenter.org/preflist.html>)

表1 埼玉県の介護サービス情報公表の状況(50サービス)

2009年12月末現在

介護保険サービス		か所
訪問介護サービス	訪問介護	1,080
	介護予防訪問介護	972
	夜間対応型訪問介護	1
訪問入浴介護サービス	訪問入浴介護	80
	介護予防訪問入浴介護	74
訪問看護サービス	訪問看護	245
	介護予防訪問看護	221
訪問リハビリテーションサービス	訪問リハビリテーション	76
	介護予防訪問リハビリテーション	62
通所介護サービス	通所介護	1,035
	介護予防通所介護	949
	認知症対応型通所介護	69

介護サービス情報の公表制度における有料老人ホームの情報公表の現状と課題

介護保険サービス		か所	
通所介護サービス	介護予防認知症対応型通所介護	63	
	療養通所介護	2	
通所リハビリテーションサービス	通所リハビリテーション	210	
	介護予防通所リハビリテーション	204	
福祉用具サービス	福祉用具貸与	257	
	特定福祉用具販売	222	
	介護予防福祉用具貸与	232	
	特定介護予防福祉用具販売	222	
居宅介護支援サービス		1,364	
特定施設入居者生活介護サービス	有料老人ホーム	特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム）	121
		特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム・外部サービス利用型）	0
		介護予防特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム）	113
		介護予防特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム・外部サービス利用型）	0
		地域密着型特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム）	2
	軽費老人ホーム	特定施設入居者生活介護（軽費老人ホーム）	9
		特定施設入居者生活介護（軽費老人ホーム・外部サービス利用型）	0
		介護予防特定施設入居者生活介護（軽費老人ホーム）	8
		介護予防特定施設入居者生活介護（軽費老人ホーム・外部サービス利用型）	0
		地域密着型特定施設入居者生活介護（軽費老人ホーム）	1
	適合高齢者専用賃貸住宅	特定施設入居者生活介護（適合高齢者専用賃貸住宅）	0
		特定施設入居者生活介護（適合高齢者専用賃貸住宅・外部サービス利用型）	0
		介護予防特定施設入居者生活介護（適合高齢者専用賃貸住宅）	0
		介護予防特定施設入居者生活介護（適合高齢者専用賃貸住宅・外部サービス利用型）	0
		地域密着型特定施設入居者生活介護（適合高齢者専用賃貸住宅）	0
	小規模多機能型居宅介護サービス	小規模多機能型居宅介護	4
		介護予防小規模多機能型居宅介護	4
	認知症対応型共同生活介護サービス	認知症対応型共同生活介護	22
介護予防認知症対応型共同生活介護		21	
介護老人福祉施設サービス	介護老人福祉施設	257	
	短期入所生活介護	343	
	介護予防短期入所生活介護	324	
	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	6	
介護老人保健施設サービス	介護老人保健施設	137	
	短期入所療養介護（介護老人保健施設）	130	
	介護予防短期入所療養介護（介護老人保健施設）	128	
介護療養型医療施設サービス	介護療養型医療施設	39	
	短期入所療養介護（介護療養型医療施設）	35	
	介護予防短期入所療養介護（介護療養型医療施設）	33	
事業所合計		9,377	

資料：「埼玉県介護サービス情報公表システム」（<http://www.kohyo-saitama.net/kaigosip/ServiceList.do>）より作成。

なお本研究は、日本消費経済学会東日本大会で報告した「有料老人ホームの情報公表の現状と課題（2）」（2008年9月27日、中央学院大学）及び「有料老人ホームの情報公表の現状と課題（3）－介護サービス情報の公表制度における調査情報の分析－」（2010年

3月13日、中央学院大学)に基づいて行っている。ちなみに、本研究の分析対象である介護サービス情報の公表制度における基本調査及び調査情報は表2のとおりである。

表2 介護サービス情報の公表制度における基本調査及び調査情報(抜粋)

基本調査	調査情報
<ul style="list-style-type: none"> ◇類型(住宅型、介護型、混合型) ◇事業所等までの主な利用交通手段 ◇従業者1人当たりの利用者数 ◇協力医療機関 ◇体験入居の内容 ◇入居定員 ◇要介護度別の入居者の人数 ◇入居率 ◇前年度の退居者の人数 ◇入居者の入居期間 ◇個室の有無、室数、面積 ◇設備(浴室、緊急通報装置、外線電話回線、テレビ回線等)の設置状況 ◇施設の敷地及び建物の貸借状況 ◇利用者からの苦情に対応する窓口等の状況 ◇損害賠償責任保険の加入の有無 ◇第三者による評価の実施状況と当該結果の開示の有無 ◇居室に要する一時金 ◇月額利用料金 ◇入居一時金の初期償却の有無 ◇入居一時金の初期償却率(%) ◇入居一時金の償却年月数 ◇解約時返還金の算定方法の開示の有無 ◇保全措置の実施状況とその内容 	<ul style="list-style-type: none"> ◇有料老人ホームの場合、体験入居を受け入れる仕組みがある。 ◇事業所が退居を求める場合の基準について、利用者又はその家族に説明し、同意を得ている。 ◇利用者の権利擁護のために、成年後見制度及び地域福祉権利擁護事業の活用を推進している。 ◇利用者又はその家族に対して、必要な利用料の計算方法について説明し、同意を得ている。 ◇利用者ごとの金銭管理の記録及び利用者又はその家族への報告を行っている。 ◇身体的拘束等の排除のための取組みを行っている。 ◇やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、利用者又はその家族に説明し、同意を得ている。 ◇利用者又はその家族からの相談、苦情等に対応する仕組みがある。 ◇協力医療機関及び協力歯科医療機関との連携を図っている。 ◇利用者の権利侵害を防ぐため、施設が開放的になるような取組みを行っている。 ◇従業者が守るべき倫理を明文化している。 ◇事業計画、財務内容等に関する資料を閲覧可能な状態にしている。 ◇個人情報の保護に関する規程を公表している。

資料：介護サービス情報の公表制度における基本調査及び調査情報のうち、主な項目を抜粋。

本研究では、「基本調査」項目については121事業所すべてを分析対象としたが、「調査情報」項目については121事業所のうち、新規事業所14か所、記載漏れのあった2事業所を除く105事業所を分析対象としている。「調査情報」項目において、すべての事業所を分析対象としていないのは、2008年度または2009年度に設立された新規事業所の場合、「調査情報」を公表するための調査を受審していないからである。

2. 分析結果

分析の結果、以下のようなことが明らかになった。紙幅の都合にて、すべての分析結果の記載はできないため、介護サービス消費者保護にかかわる項目を中心に主な項目の分析結果のみを示す。

2.1 基本情報

ほとんどの事業所が最寄り駅から事業所までの所要時間を公表している。「徒歩5分以

内」20か所（16.5%）、「徒歩10分以内」29か所（24.0%）、「徒歩15分以内」22か所（18.2%）となっており、6割弱の事業所が最寄り駅から徒歩15分以内の圏内に立地している。一方、最寄り駅から事業所までバスで移動する33事業所のうち19か所の事業所（15.7%）が所要時間を明記していない（図3）。

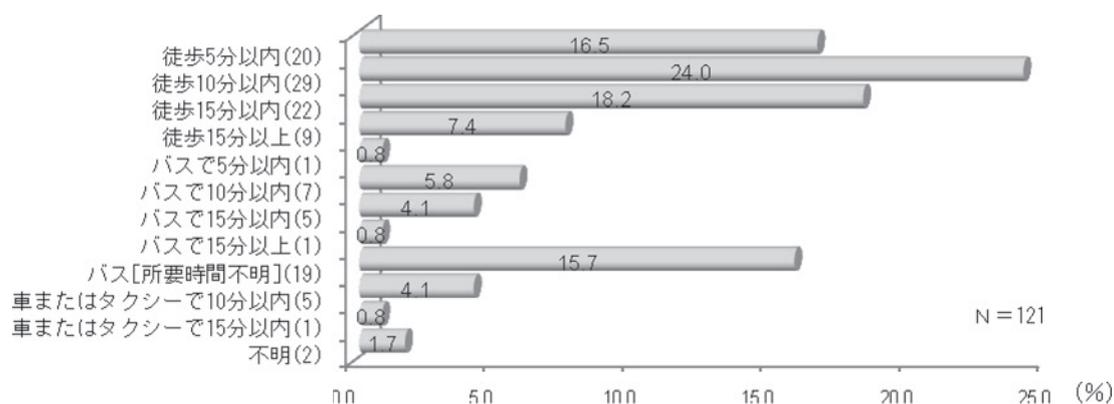


図3 事業所までの交通（最寄り駅からの所要時間）

健常者が入居する一般居室の個室面積は、「13㎡未満」1か所（2.7%）、「13㎡以上～18㎡未満」10か所（27.0%）、「18㎡以上～25㎡未満」14か所（37.8%）、「25㎡以上～35㎡未満」2か所（5.4%）、「35㎡以上」9か所（24.3%）などとなっている。一方、要介護者が入居する介護居室の個室面積は、「13㎡未満」15か所（16.0%）、「13㎡以上～18㎡未満」52か所（55.3%）、「18㎡以上～25㎡未満」21か所（22.3%）、「25㎡以上～35㎡未満」6か所（6.4%）となっている（図4及び図5）。一般居室に比べて介護居室の個室面積が相対的に狭いことがわかる。

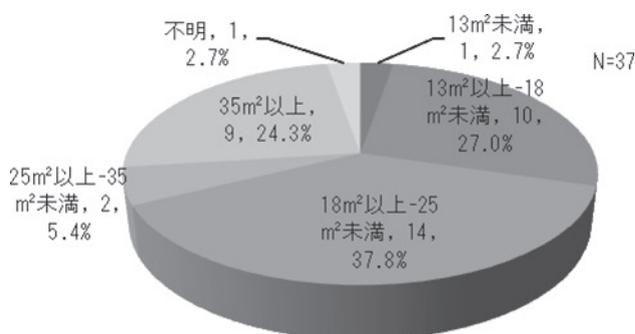


図4 一般居室個室の面積

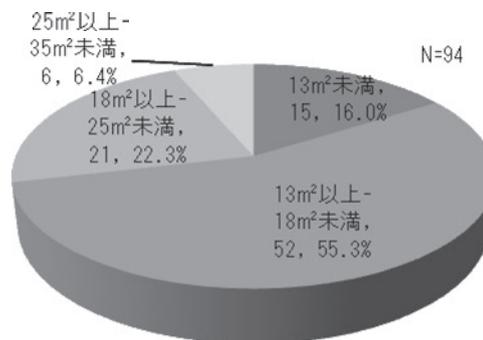


図5 介護居室個室の面積

一方、入居者が有料老人ホームに入居する際は、終身利用権の名目として入居一時金と毎月の生活費に相当する費用として月額利用料（居室費、管理費、食費など）を支払う。

この他にも別途の費用負担を求めている事業所があるが、今回の調査では35事業所(28.9%)が入居一時金と月額利用料とは別途の他の費用を徴収していることが明らかになった。名目は入居金、入居申込金、保証金(居室の原状回復費)、健康管理費、入会金、広告・求人活動・施設設備費、施設利用権利金、介護一時金(自立者への一時的な介護サービス費)、入居保証金などさまざまである(表3)。これらの諸費用の多くは入居時に一括償却されてしまい、解約時に全額返還される場合はかなり少ない。

表3 入居一時金と月額利用料の他に徴収される費用

事業所	その他に要する一時金	償却の有無
ライフコミュニケーション川口 ライフコミュニケーション大宮北 ライフコミュニケーション蕨 ライフコミュニケーションふじみ野 ライフコミュニケーション大宮東 ライフコミュニケーション南与野	入居金(専用居室、共用施設の利用権取得費)として315万円	実際の入居日より14日以内の解約は全額返還。15日以上90日以内の解約は居室備品の交換・清掃消毒に関わる費用を差し引いた金額を無利息で返還。
ライフ&シニアハウス所沢 ライフ&シニアハウス川越南七彩の街 ライフ&シニアハウス南浦和 シニアハウス武蔵浦和	追加入居一時金として800万円	一般居室は10年(120か月)、介護居室は5年(60か月)で償却
ベストライフ川口東 ベストライフ越谷 ベストライフ与野 ベストライフさいたま	入居申込金(契約事務手数料)として73.5万円	入居時に一括償却
すこや家川越南大塚 すこや家東浦和 すこや家大宮佐知川	45万円(名目は不明)	不明
ベストライフ大宮 ベストライフ南浦和	入居申込金(契約事務手数料)として73.5万円~147万円	入居時に一括償却
アベックス越谷 アベックス越谷B棟	保証金(居室の原状回復費)として31.2万円	居室の原状回復費及び管理費、水道光熱費、家賃相当額の遅延など差し引き返金
サンシティ熊谷 サンシティ東川口	健康管理費として178.5万円	入居経過月数が24か月以内の場合は50%返還、24か月以上を超える場合は全額償却
家族の家ひまわり与野	入会金として70万円	入居時に一括償却
しまナーシングホーム木曾呂	広告・求人活動・施設設備費等として180万円、入居申込金30万円	入居時に一括償却
アビリティーズ・気まま館川口	施設利用権利金として525万~1,050万円(居室面積による)	5年(60か月)で償却
センチュリーシティ大宮公園	介護一時金(自立者への一時的な介護サービス費)として126万円	10年(120か月)で償却
グランビューさくらそう	入居時の保証金として50万~70万円	解約時に全額返還
応援家族越谷	入会金として84万円	入居時に一括償却
越谷なごみ苑	原状回復費用及び月額利用料未納分の補填費として19万円(家賃2か月分)	居室の原状回復費用及び月額利用料の未払い分を差し引いた金額を退去時に返還
トワームみずほ台	前払金プランAは840万円 プランBは1,176万円	プランAは5年(60か月)で償却、プランBは約7年(85か月)で償却
イリーゼシルバーホームふじみの	入居金として210万円	入居時に一括償却
ケアホーム楓	利用料保証金として10万円	解約時または退居時全額返還
ヒューマンサポート幸手	利用権取得費用(金額不明)	90日(3か月)で一括償却
ニチイのきらめき幸手	入居金として45万円	3年(36か月)で償却

資料：筆者作成。

入居一時金は入居と同時に全額または一部が償却されてしまう場合が多いが、今回の調査対象の121か所の事業所では「初期償却あり」87か所（71.9%）、「初期償却なし」33か所（27.3%）、「不明」1か所（0.8%）となっている（図6）。初期償却のある87事業所のうち、償却率を明らかにしている74事業所の償却率をみると、「100%」6か所（8.1%）、「25%以上～50%未満」23か所（31.1%）、「10%以上～25%未満」35か所（47.3%）、「10%未満」10か所（13.5%）となっている（図7）。当然ながら、入居者側からすれば初期償却率が低いほうが望ましい。

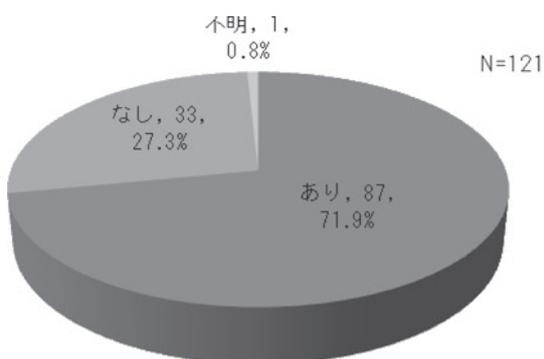


図6 入居一時金の初期償却の有無

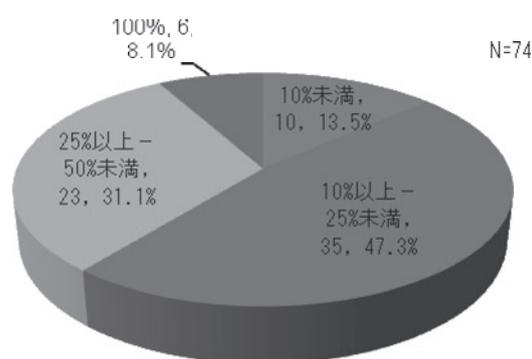


図7 入居一時金の初期償却率

入居一時金の償却年数は「3年以上～5年未満」が42か所（43.3%）と最も多い。以下、「5年以上～7年未満」17か所（17.5%）、「1年以上～3年未満」16か所（16.5%）、「10年以上」11か所（11.3%）などの順になっている（図8）。入居者が契約を解除したり途中退去する場合は、それまでに償却された入居一時金の残額が戻ってくるが、その際の返還金の算定方法を「詳細に明示している」事業所は10か所（10.3%）にすぎない。「明示していない」または「簡単に明示している」事業所を合わせると、約4割の事業所が算定方法を詳細に明示していない（図9）。

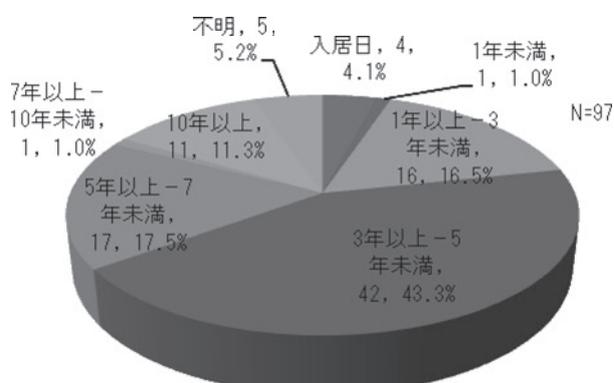


図8 入居一時金の償却年数

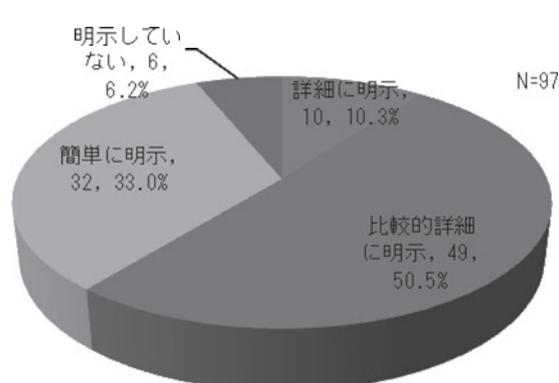


図9 解約時の返還金の算定方法の明示

なお図示しないが、入居一時金の保全措置がある事業所はわずか33施設(27.3%)にすぎず、88事業所(72.7%)が保全措置を講じていない。当然ながら、保全措置を講じていない事業所が倒産した場合は、償却されなかった入居者の入居一時金が戻ってこないという問題が生じる。ちなみに、最も手厚い保全措置は、(社)全国有料老人ホーム協会の入居者基金制度に加入し、保証金として500万円を保証する場合である。

2.2 調査情報

調査情報は大項目2、中項目10、小項目31、細項目70で構成されている。すなわち、大項目は①介護サービスの内容に関する事項、②介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項、中項目は①利用者等に対する説明及び契約等に当たり、利用者の権利擁護等のために講じている措置、②利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置、③相談、苦情等の対応のために講じている措置、④介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置、⑤介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携の措置、⑥適切な事業運営の確保のために講じている措置、⑦事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置、⑧安全管理及び衛生管理のために講じている措置、⑨情報の管理、個人情報保護等のために講じている措置、⑩介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置である。小項目及び細項目の掲載は紙幅の都合にて割愛するが、一部の細項目(70項目のうち55項目)は以下の分析結果において確認できる。

本研究では、上記の中項目10のうち、特に介護サービス消費者保護にかかわる7項目(55細項目)について詳細な分析を行った。以下に、105事業所を対象とした分析結果を示す。

2.2.1 契約時の利用者の権利擁護等

利用者等に対する説明及び契約等に当たり、利用者の権利擁護等のための措置を講じているかどうかに関する調査項目である。「重要事項説明書の公開」「重要事項の説明と同意」「退居基準の説明と同意」「利用者等の希望に基づくサービス計画」「利用明細の交付」については100%の事業所が措置を講じている。99.0%の事業所が「契約前の見学」を実施しているが、「体験入居の受け入れ」は72.4%と少ない。

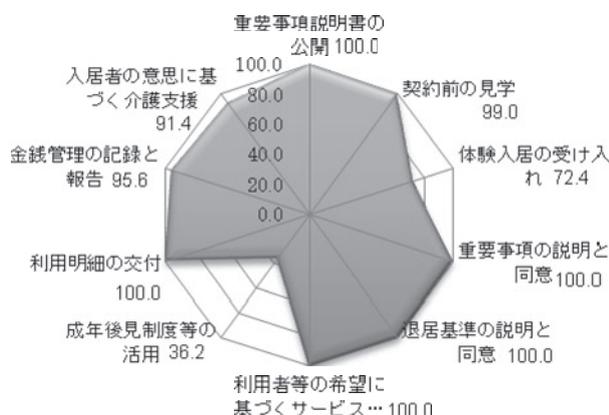


図10 契約時の利用者の権利擁護等の充足率

一方、「金銭管理の記録と報告」は95.6%、「入居者の意思に基づく介護支援」は91.4%の充足率（確認資料がある場合の比率）となっている。認知症等により自分の意思で契約行為が困難な者のための「成年後見制度等の活用」は36.2%の事業所しか実施していない（図10）。

2.2.2 利用者本位の介護サービスの質の確保

利用者本位の介護サービスの質の確保のための措置として100%の事業所が「利用者の自主性及び意思を尊重」している。以下、「入浴介助の質確保の仕組み」（99.0%）、「排せつ介助の質確保の仕組み」（99.0%）、「利用者の生活の質向上の取組み」（99.0%）、「看護職員による服薬管理」（96.2%）、「相談・苦情等の対応の取組み」（96.2%）、「利用者等との意見交換」（95.2%）、「利用者の身体状況に合わせた食事提供」（91.4%）、「利用者の健康状態等の連絡」（91.4%）、「身体的拘束等の排除の取組み」（90.5%）を行っており、直接ケアにかかわる項目の充足率が高くなっている。ただ、「身体的拘束等の説明と同意」（89.1%）、「認知症ケアの研修」（88.6%）、「計画的な機能訓練の実施」（86.7%）、「利用者のプライバシーの保護」（78.1%）に関する充足率はやや低くなっている。

一方、「利用者の家族との交流」（53.3%）、「利用者の状態に応じた食事提供」（52.4%）に関する充足率は5割程度にとどまっており、ほぼ半数の事業所が措置を講じていないことがわかる（図11）。

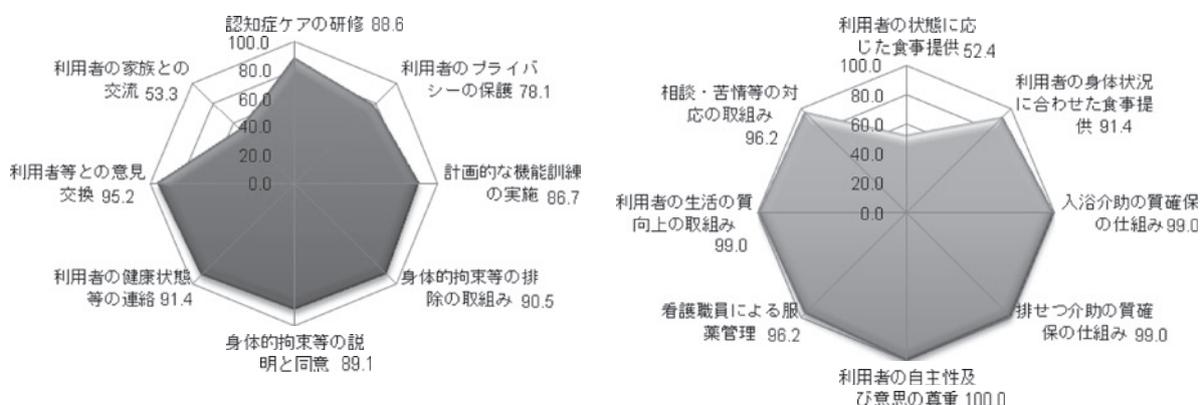


図11 利用者本位の介護サービスの質の確保の充足率
 (注) ふたつの図は同一項目の図であるため、ひとつの図として掲載している。

2.2.3 透明性の確保と地域との連携・交流等

介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携が図られているかどうかに関する調査項目である。「協力医療機関等との連携」（94.3%）と「ボランティアの受け入れ」（82.9%）は進んでいるが、「地域との連携・交流等」（8.6%）と「権利侵害を防ぐための施設の開放」（7.6%）はほとんど行われていない。2005年6

月の「介護保険法」の改正によって設置された「地域包括支援センターとの連携」を図っている事業所は1か所もない（図12）。

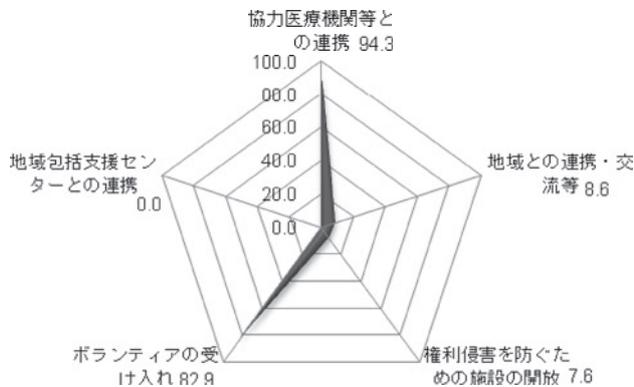


図12 透明性の確保と地域との連携・交流等の充足率

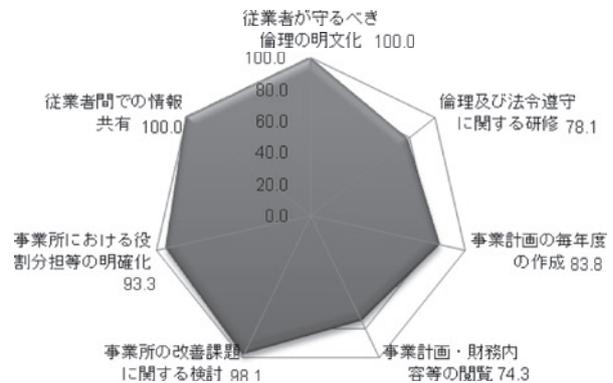


図13 適切な事業運営の確保の充足率

2.2.4 適切な事業運営の確保

適切な事業運営の確保のために講じている措置として、「従業者が守るべき倫理の明文化」と「従業者間での情報共有」はすべての事業所で取り組まれている。以下、「事業所の改善課題に関する検討」(98.1%)、「事業所における役割分担等の明確化」(93.3%)、「事業計画の毎年度の作成」(83.8%)、「倫理及び法令遵守に関する研修」(78.1%)、「事業計画・財務内容等の閲覧」(74.3%)となっている（図13）。

2.2.5 安全管理及び衛生管理

安全管理及び衛生管理のために講じている措置として、すべての事業所が「利用者ごとの緊急連絡先の把握」をしている。「非常災害時の対応の仕組み」(91.4%)、「事故発生又は再発防止の仕組み」(89.5%)、「事故発生等緊急時の対応の仕組み」(83.8%)など、万が一の事故に対処できる仕組みを持っている事業所の割合は比較的高い（図14）。

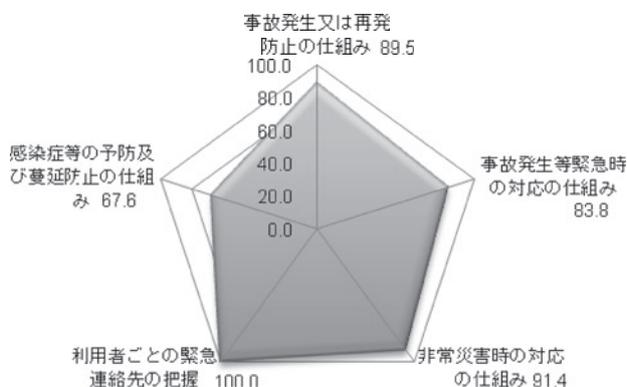


図14 安全管理及び衛生管理の充足率

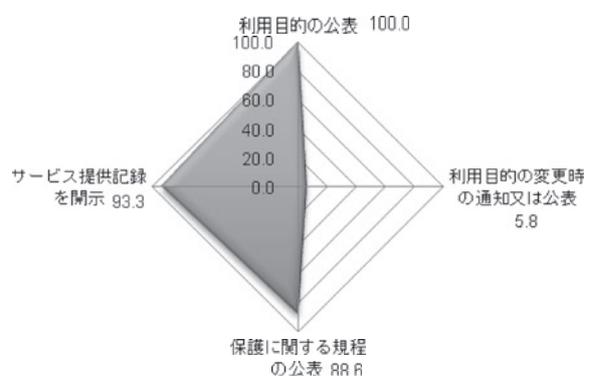


図15 情報の管理・個人情報保護等の充足率

2.2.6 情報の管理・個人情報保護等

すべての事業所が個人情報の「利用目的の公表」を行っている。「サービス提供記録の開示」(93.3%)、「保護に関する規程の公表」(88.6%)もかなりの事業所が実施しているが、個人情報の「利用目的の変更時の通知又は公表」(5.8%)はほとんどの事業所が行っていない(図15)。

2.2.7 介護サービスの質の確保のための措置

介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置としては、「マニュアル等の閲覧可能な場所への備え付け」(99.0%)、「サービスの質の確保の検討」(91.4%)、「新任の従業員の計画的な研修」(84.8%)、「現任の従業員の計画的な研修」(83.8%)、「利用者の意向・満足度等の検討」(81.0%)、「マニュアル等の見直しの検討」(73.3%)、「介護予防及び要介護度進行予防の取組み」(54.3%)、「介護の質の定期的な自己評価」(53.3%)を行っている(図16)。



図16 介護サービスの質の確保のための措置の充足率

2.2.8 調査情報公表の全体像

以上、特に介護サービス消費者保護にかかわる7つの中項目についての充足率をみてきた。ここでいう充足率とは、評価調査員が事業所を訪ねて資料を確認した際に当該調査項目にかかわる資料等が整備されている場合の比率である。確認資料があれば、それが公表されているとみなされるため、確認資料の充足率がその事業所の情報公表率となる。

分析の結果、「適切な事業運営の確保」(89.7%)、「利用者の権利擁護等」(89.5%)、「利用者本位の介護サービスの質の確保」(87.9%)についての情報公表が進んでいることが明らかになった。しかし、有料老人ホーム利用者の権利を十分に保障する情報が十分に公表されているとは言いがたい。特に、「透明性の確保と地域との連携・交流等」(38.7%)と「情報の管理・個人情報保護等」(71.9%)についての情報公表は不十分である(表4)。

表4 中項目別の充足率

項目	充足率 (%)
1. 利用者の権利擁護等	89.5
2. 利用者本位の介護サービスの質の確保	87.9
3. 透明性の確保と地域との連携・交流等	38.7
4. 適切な事業運営の確保	89.7
5. 安全管理及び衛生管理	86.5
6. 情報の管理・個人情報保護等	71.9
7. 介護サービスの質の確保のための措置	77.6

(注) 項目の特性に合わせて項目を再分類している。

上記の7中項目をより細分した55項目について、充足率が低い順に並べ変えたのが表5である。改めてみるまでもなく、「透明性の確保と地域との連携・交流等」と「情報の管理・個人情報保護等」にかかわる細項目の情報公表があまり進んでいないことが確認できる。利用者本位のサービス提供にかかわる項目の充足率も低い。

表5 主な確認事項別の確認資料の充足率

順位	確認事項	充足率 (%)	順位	確認事項	充足率 (%)
1	地域包括支援センターとの連携	0.0	23	利用者の健康状態等の連絡	91.4
2	個人情報の利用目的の変更時の通知又は公表	5.8	23	利用者の身体状況に合わせた食事提供	91.4
3	権利侵害を防ぐための施設の開放	7.6	23	非常災害時の対応の仕組み	91.4
4	地域との連携・交流等	8.6	23	サービスの質の確保の検討	91.4
5	成年後見制度等の活用	36.2	24	事業所における役割分担等の明確化	93.3
6	利用者の状態に応じた食事提供	52.4	24	サービス提供記録を開示	93.3
7	利用者の家族との交流	53.3	25	協力医療機関等との連携	94.3
7	介護の質の定期的な自己評価	53.3	26	利用者等との意見交換	95.2
8	介護予防及び要介護度進行予防の取組み	54.3	27	金銭管理の記録と報告	95.6
9	感染症等の予防及び蔓延防止の仕組み	67.6	28	看護職員による服薬管理	96.2
10	体験入居の受け入れ	72.4	28	相談・苦情等の対応の取組み	96.2
11	マニュアル等の見直しの検討	73.3	29	事業所の改善課題に関する検討	98.1
12	事業計画・財務内容等の閲覧	74.3	30	契約前の見学	99.0
13	利用者のプライバシーの保護	78.1	30	入浴介助の質確保の仕組み	99.0
13	倫理及び法令遵守に関する研修	78.1	30	排せつ介助の質確保の仕組み	99.0
14	利用者の意向・満足度等の検討	81.0	30	利用者の生活の質向上の取組み	99.0
15	ボランティアの受け入れ	82.9	30	マニュアル等の閲覧可能な場所への備え付け	99.0
16	事業計画の毎年度の作成	83.8	31	重要事項説明書の公開	100.0
16	事故発生等緊急時の対応の仕組み	83.8	31	重要事項の説明と同意	100.0
16	現任の従業者の計画的な研修	83.8	31	退居基準の説明と同意	100.0
17	新任の従業者の計画的な研修	84.8	31	利用者等の希望に基づくサービス計画	100.0
18	計画的な機能訓練の実施	86.7	31	利用明細の交付	100.0
19	認知症ケアの研修	88.6	31	利用者の自主性及び意思の尊重	100.0
19	個人情報の保護に関する規程の公表	88.6	31	従業者が守るべき倫理の明文化	100.0
20	身体的拘束等の説明と同意	89.1	31	従業者間での情報共有	100.0
21	事故発生又は再発防止の仕組み	89.5	31	利用者ごとの緊急連絡先の把握	100.0
22	身体的拘束等の排除の取組み	90.5	31	個人情報の利用目的の公表	100.0
23	入居者の意思に基づく介護支援	91.4			

(注) 順位は充足率の低い順である。

3. 考察

以下では、利用者の有料老人ホームの選択に強い影響を及ぼすと考えられる項目を中心に、現段階における有料老人ホームの情報公表の現状を考察するとともに、介護サービス消費者が有料老人ホームを適切かつ円滑に選択するうえで重要な情報の質について考察する。あわせて、公表されている情報の課題について触れつつ、課題解決のための若干の提言を行う。

3.1 主な基本情報についての考察

3.1.1 最寄り駅から事業所までの所要時間

大多数の事業所が最寄り駅から事業所までの所要時間を明確に公表しており、介護サービス消費者の選択行動と意思決定に資している。調査対象の6割弱の事業所が最寄り駅から徒歩15分以内の圏内に立地していた。近年、高齢者の都心回帰⁽¹⁾に伴い、駅周辺に有料老人ホームが立地する傾向が強まっているが、今回の調査分析を通してそれが立証された。要するに、駅周辺に立地している事業所がかなり多いという結果が得られたが、公共交通機関が発達している首都圏が今回の調査対象地域であったことが影響していると思われる。

一方、バスで移動する必要のある15.7%の事業所が事業所までの所要時間を明記していなかった。最寄り駅から徒歩圏内にある事業所に比べ、入居費用が比較的安い有料老人ホームに対するニーズは、低所得層を中心に依然として高い。車を所有していない、あるいは運転ができない高齢者は電車やバスなどの公共の交通手段を利用して移動する。遠くへ出かけるときは最寄り駅から電車を利用する。しかし、最寄り駅から事業所までのバスの所要時間が公表されていないところが相当数にのぼっている。このような状況下では、有料老人ホームを選択する際、介護サービス消費者は判断に迷いかねない。当然ながら、すべての事業所に、最寄り駅から事業所までの所要時間を明確に公表することが求められる。

3.1.2 居室面積

ほぼすべての事業所が居室の面積を公表しており、ほとんどの事業所が日本における有料老人ホームの最低居住面積基準である13㎡以上を満たしていた。満たしていない事業所は調査対象の121施設のうち、健常者向けの一般居室は1か所(2.7%)、要介護度向けの介護居室は15か所(16.0%)となっており、一般居室ではほぼすべての事業所が基準を満たしていることが明らかになった。

しかし、有料老人ホームの設置運営標準指導指針において奨励している18㎡以上の基準を満たしていない事業所が一般居室では約3割、介護居室では約7割にのぼっている。欧米諸国において一般的である25㎡以上の居室が一般居室では約3割、介護居室では1割に満たないという現状を考えると、日本の有料老人ホームの居室面積は決して広いとはいえず、健やかな生活をするための居住空間が十分に確保されているとはいえない。

一般居室に限っていうと、「18㎡以上～25㎡未満」(37.8%)の事業所が最も多く、大きなボトムを形成しているものの、「13㎡以上～18㎡未満」(27.0%)と「35㎡以上」(24.3%)が拮抗しており、居室面積の両極化もみられた。近年、古い民家や企業の寮、民間のアパート、旅館、ホテルなどの既存の建物を再利用した形での低額ホームが増加している一方、一部の富裕層の需要に応じて豪華なホームが再び増え始めている現状が反映

された結果であると推察される⁽²⁾。

3.1.3 入居一時金と月額利用料の他に徴収される費用

約3割の事業所が入居一時金と月額利用料とは別途の費用を徴収している。一般の賃貸業において入居者に対して徴収している敷金に相当する保証金（居室の原状回復費）と、入居契約後に追加の入居者を申し出る場合に徴収される追加入居一時金はやむを得ないと推量される。しかしその他の費用、つまり入居時に一括償却されてしまう入居申込金または入会金の徴収は、介護サービス消費者の立場からすれば理不尽な事業者の論理であるといえる費用徴収である。

3.1.4 入居一時金の返還と償却率

入居者側からすれば、契約解除または施設の退去時に入居一時金の全額が返還されることが最も望ましい。しかし、実際は約7割の事業所が入居一時金を初期償却しており、かなりの金額が入居と同時に償却されていた。これは消費者の権利を無視した事業者側の一方的な論理であると思われる。しかも、約1割の事業所において入居と同時に入居一時金の全額が償却されてしまうという現実、利用者にとっては理不尽な措置であると言わざるを得ない。

入居一時金は初期償却された後の残額が入居者の入居期間に応じて一定期間内に全額償却されることになる。入居者側にとっては償却期間が長いほどよいが、今回の調査の結果、6割強の事業所で5年以内、約9割の事業所で10年以内に入居一時金の全額が償却されていることが明らかになった。半数以上の事業所で5年以内に入居一時金の全額が償却されてしまうという現実、利用者側にとっては厳しい措置であるといえよう。また、入居一時金の返還金の算定方法を詳細に明示している事業所は約1割にすぎなかった。入居一時金の返還をめぐるトラブルが絶えない原因がここにある。

実は、入居者と事業者間で最も多く起きているトラブルは、入居者が入居して間もない頃または中途退去した場合に発生する入居一時金の返還をめぐる問題である。返還金の支払方法や金額等が事業者の自由裁量に任されている現行のシステムの下、利用者は常に不利な立場に立たされている。筆者が先行研究において述べたように、入居者と事業者側との契約状況は情報の非対称性（*asymmetric information*）の問題から未だに事業者側に一方的に有利であり、入居者の権利が明確に定められていない現状である。

したがって、介護サービス消費者保護の観点からして入居一時金の返還と償却に関する事業者側の改善策が求められる。(社)全国有料老人ホーム協会を中心とした業界全体の取組みとして、無責任な悪質業者の参入を防止する対策を講じるとともに、入居一時金と終身居住権の保証策を検討する必要がある。

3.2 主な調査情報についての考察

3.2.1 契約時の利用者の権利擁護等

入居者は入居の際に重要事項説明書等に基づき、事業所と利用契約を結ぶ。重要事項説明書の公開はもちろんのこと、重要事項や退居基準等の詳しい説明とそれに基づく入居者の同意が求められる。今回は調査対象のすべての事業所がこの条件をクリアしていた。しかし、約6割の事業所で成年後見制度等を活用していなかった。これでは、自分の意思で契約行為が困難な介護サービス利用者の権利擁護（advocacy）ができない。入居の前の「体験入居の受け入れ」を実施している事業所も比較的少なく、利用者本位のサービス提供の側面からすると課題が残る。

3.2.2 利用者本位の介護サービスの質の確保

利用者本位の質の高い介護サービスの提供が求められるのは当然である。調査対象のほぼすべての事業所が利用者の自主性及び意思を尊重し、入浴介助、排せつ介助、利用者の生活の質（QOL）の向上、身体的拘束等の排除のための取組みを行っており、服薬管理、相談・苦情等の対応、利用者の健康状態等の家族への連絡も積極的に行っていた。しかし、身体的拘束等の説明と同意、認知症ケアの研修、計画的な機能訓練の実施、利用者のプライバシーの保護など、間接ケアにかかわる項目の充足率がやや低くなっていた。利用者の家族との交流、利用者の状態に応じた食事提供を行っている事業所は5割程度にすぎない。利用者本位の質の高いサービスを提供すべく、事業者にはさらなるサービスの充実が求められる。

3.2.3 透明性の確保と地域との連携・交流等

近年、施設の地域への開放が進みつつあるが、今回の調査を通して有料老人ホームにおいては地域との連携や交流があまり図られていないことが浮き彫りになった。事業所が地域に対して積極性に働きかけないところに原因があると思われるが、有料老人ホーム利用者の特性に起因しているところもあろう。有料老人ホームの利用者のなかには、自分のプライバシーを重視して地域住民との交流に消極的な者が少なくないといわれている。

3.2.4 適切な事業運営の確保

安定した事業所運営に向けて積極的な措置を講じている事業所が多く、この項目の平均充足率は他の項目に比べて相対的に高くなっていた。従業者が守るべき倫理、従業者間での情報共有、事業所の改善課題の検討、役割分担等の明確化、事業計画の作成など、事業所運営に直接かかわる調査項目が多いためであると思われる。ただ、近年その重要性が増している倫理及び法令遵守（compliance）、財務内容等の開示についての充足率がやや低かった。当然ながら、消費者保護の側面からして積極的な取組みが望まれる。

3.2.5 安全管理及び衛生管理

万が一の事故に対処できる仕組みを持っている事業所の割合は比較的高かった。しかし

2009年3月、群馬県渋川村の無届施設「静養ホームたまゆら」で発生した火災事故で10人の入居者が亡くなった事例をみるまでもなく、安全事故を未然に防ぐため、スプリンクラーを設置するなど、すべての事業所が安全管理対策を積極的に講じる必要がある。同時に、充足率が低い感染症等の予防及び蔓延防止の仕組みの整備に向けての積極的な取り組みも求められる。

3.2.6 情報の管理・個人情報保護等

利用者は施設入居の際に事業者と重要事項説明書を取り交わすが、その内容の変更時には必ず利用者に通知して公表する義務がある。しかし、今回の調査対象のほとんどの事業所が個人情報の利用目的の変更時の通知又は公表をしていなかった。これでは、もし事業者によって重要事項説明書の内容が勝手に書き換えられた場合、利用者によるその事実が知られない可能性が高い。これまた消費者保護の側面からして問題がある。

3.2.7 介護サービスの質の確保のための措置

介護サービスの提供においては、人材の質によってサービスの質が大きく左右されるので、スキルアップのための研修体制の強化が望まれる。あわせて、利用者の満足度をあげるため、利用者に対するアンケート調査を定期的に行うなど、顧客参加（participation）のための取り組みも必要である。

加えて、顧客第一主義を貫くためには、徹底した情報公表とその前提となる自己評価や利用者評価、第三者評価などの評価が不可欠となる。評価により、戦略目標の明確化、サービスの質の向上、継続的な経営改善サイクルの確立、顧客からの信頼度のアップ、従業員の意識改革と教育効果、職員採用の円滑化など、さまざまな効果がもたらされる（林・宣・住居、2010）。競争激化の時代にあって、これからの有料老人ホーム事業ではCS（Customer Satisfaction）を超えて個々の利用者を満足させられるPS（Personal Satisfaction）の実現が求められる（宣、2009）。

3.3 有料老人ホームの情報公表の課題

総じていえば、多くの有料老人ホームにおいて「事業の透明性の確保等のための外部との連携」や「地域との連携・交流等」があまり進んでいないことが明らかになった。また、「個人情報の利用目的の変更時の通知又は公表」が不十分であるうえ、「利用者のプライバシーの保護」に対する取り組みが不十分であった。さらに、「権利侵害を防ぐための施設の開放」も不十分であり、「成年後見制度及び地域福祉権利擁護事業の活用の推進」もあまり進んでいない現状がみえてきた。

3.4 課題解決のための若干の提言

個々の利用者の入居一時金の返還請求権の保証、契約解除事由、サービス享受権の保障

等に関する情報公表を今以上に進め、透明な経営を行うことは、事業者の安定経営に資する大きな要因となる。したがって、強制的な情報公表ではなく、事業者が自らの自発的な意思で情報公表を積極的に進めることが望ましい。有料老人ホーム事業はビジネスとしての側面と社会的使命という両側面をもっている。したがって、サービス処遇面における情報の不備を整備するとともに、事業の収益性と社会的使命の両方を満たすバランスのとれた経営のための企業努力が求められる。

また、公表されている情報のおりにサービスが提供されることも求められる。さもないと、その情報は絵に描いた餅になりかねない。事業者の自主的な取組みに任せるだけだと情報公表があまり進まない可能性が高い。したがって、(社)全国有料老人ホーム協会を中心とした業界全体の取組みとして、無責任な悪質業者の参入を防止する対策を講じるとともに、入居一時金と終身居住権の保証など、公表したサービスを確実に提供するように指導する必要がある。2006年4月の「老人福祉法」第29条の改正によって事業者には倒産等の場合に備えた入居一時金保全措置が義務化されたが(第29条5項)、保全措置の対象に含まれない入居後の初期償却を増やしたり償却期間を短縮したりするなど、法律の抜け目を探してそれを守らない事業者が出ないように、業界全体の自主努力も必要となろう。当然ながら、行政の指導監督機能の強化も望まれる。

4. おわりに

介護サービス情報の公表制度は施行されてまだ日が浅く、事業者の情報公表は途中経過の段階にある。本研究では、同制度が施行されて約4年経った2009年12月31日時点における埼玉県内の有料老人ホームの情報公表の現状と課題を明らかにした。

研究の結果、全体的な情報公表は進んでいるものの、介護サービス消費者保護に直接的にかかわる一部の項目の情報公表があまり進んでいないことが浮き彫りになった。なかでも事業の透明性の確保等のための外部との連携や地域との連携・交流等があまり進んでいないことが明らかになった。換言すれば、有料老人ホームにおいては未だに利用者保護の視点が欠如している。透明な施設経営と利用者本位のサービスを提供するためには、開かれた施設を目指し、地域との交流を積極的に図ることが望ましい。情報の非対称性の問題を解決するための情報公表は利用者の知る権利の保障だけでなく、将来的な利用者増につながり、安定経営に結びつくのである。

有料老人ホームを選ぶ家族や利用者の目は一層厳しくなり、事業内容の情報公表を求める声が高まりつつある。事業者は事業所の職員の体制、ケアの内容、サービス提供時間、利用料金、サービスマニュアル、身体拘束を廃止する取組みの有無、苦情処理システムなど、自分の事業所に関する情報を積極的に公表して地域から信頼を得ることが、顧客獲得

のための有効な戦略となろう。

最後に本研究の課題として、公共交通機関が発達している首都圏ではなく、相対的に交通が不便な地域に立地している有料老人ホームを調査対象にする必要性を感じている。差し当たり、首都圏以外の他の地域への拡大調査を実施し、本調査結果で明らかになった有料老人ホームの情報公表の現状と課題をより深く掘り上げていく予定である。あわせて、公表されている事業者の情報公表の内容が介護サービス消費者の選択権を最大に保障する内容となっているかどうか、公表された情報の質をも評価してまいりたい。

注

- (1) 従来は自然環境が豊かな郊外の有料老人ホームを選好していたが、近年は交通の利便性が高く生活しやすい都心部の有料老人ホームを求めて移住する高齢者が増えている。
- (2) 詳細は拙稿「民間企業の高齢者住宅事業の現状と課題～消費者保護の観点からの問題点を中心に～」『日本消費経済学会年報』第27号、p.60、2006年を参照されたい。

参考文献

- (1) 宣賢奎「民間企業の高齢者住宅事業の現状と課題～消費者保護の観点からの問題点を中心に～」『日本消費経済学会年報』第27号、pp.57-65、2006年。
- (2) 宣賢奎「有料老人ホームの情報開示に関する研究」『江南未来総研学術研究会紀要』第11号、pp.12-25、2007年。
- (3) 宣賢奎「有料老人ホームの情報公開の現状と課題」『日本消費経済学会年報』第29号、pp.247-254、2008年。
- (4) 宣賢奎『介護ビジネス経営戦略』久美出版、p.94、2009年。
- (5) 田村明孝「高齢者住宅の最新動向と事業化のポイント」『Report leisure』No.599、2004年。
- (6) 林春植・宣賢奎・住居広士『韓国介護保険制度の創設と展開—介護保障の国際的視点—』ミネルヴァ書房、pp.159-161、2010年。