

## サービスの内容等表示実施要領

### 有料老人ホーム及びその類似施設

#### 1 表示すべきサービス

有料老人ホーム及びその類似施設

#### 2 適用範囲

主として高齢者に住居を提供し（専用居室等の分譲の場合を含む。）、かつ、入居者に家事、介護等のサービスを継続的に提供することを目的とする施設又は共同住宅。ただし、老人福祉施設、医療提供施設及び短期滞在者のみを対象とする施設を除く。

具体的には、

- ・老人福祉法（昭和38年法律第133号）に定める有料老人ホーム
- ・分譲方式の有料老人ホーム類似施設
- ・定員が5人以上で10人未満の有料老人ホーム類似施設
- ・中年層をも対象とする有料老人ホーム類似施設

などが対象となる。

#### 3 表示すべき事項

(1) 事業主体に関すること。

- ア 事業主体の名称、所在地及び代表者の氏名
- イ 事業主体が行っている主な事業等

(2) 施設等に関すること。

- ア 施設等の名称及び所在地
- イ 交通の便
- ウ 施設等の類型及び介護を必要とする場合の処遇、契約の取扱い等
- エ 敷地の面積及び権利
- オ 建物の概要
- カ 居室等の概要
- キ 共用施設の名称
- ク 職員の体制
- ケ 緊急連絡体制

(3) 提供するサービスに関すること。

- ア 食事、家事等
- イ 介護
- ウ 健康管理

(4) 入居費用に関すること。

- ア 入居一時金

- イ 月額利用料
  - ウ その他の費用
  - エ 入居一時金の解約時返還金
  - オ 消費税
  - カ 表示有効期限
- (5) 入居、退去等に関すること。
- ア 入居者の条件
  - イ 身元引受人等の条件、義務等
  - ウ 入居期間
  - エ 入居者が医療を必要とする場合の処遇、契約の取扱い等
  - オ 提携している医療機関
  - カ 契約の解除
  - キ 体験入居

#### 4 表示の方法等

- (1) 事業主体に関すること。
- 事業主体に関することは、施設設置主体と施設運営主体が異なる場合は、それぞれ表示すること。
- ア 事業主体の名称、所在地及び代表者の氏名  
事業主体の名称は、正式名称で表示すること。事業主体が個人の場合は、氏名及び住所を表示すること。
  - イ 事業主体が行っている主な事業等  
事業主体が、自ら経営している事業、施設等の主なものを表示すること。  
他に経営している事業、施設等がない場合は、その旨を表示すること。
- (2) 施設等に関すること。
- 施設等に関することは、次のように表示すること。
- ア 施設等の名称及び所在地  
施設等の名称は、有料老人ホームについては老人福祉法（昭和38年法律第133号）に基づいて届け出た名称を表示すること。
  - イ 交通の便  
交通の便は、最寄りの駅及び同駅から施設等までの道路の距離を表示すること。  
また、バス等を利用する場合は、バス停留所等の名称、バス等の所要時間及びバス停留所等から施設等までの道路の距離を表示すること。
  - ウ 施設等の類型及び介護を必要とする場合の処遇、契約の取扱い等  
施設等の類型は、有料老人ホームについては老人福祉法に基づいて届け出た類型を表示し、有料老人ホーム類似施設については老人福祉法に基づく届出施設でない旨を表示すること。  
また、介護を必要とする場合の処遇、契約の取扱い等は、入居者が介護を必要とする状態になった場合の処遇（専用居室（介護居室）への住替え等）、入居契約の取扱い、居室の権利等について、分かりやすく表示すること。

《表示例》

**例① 【介護付有料老人ホーム】**

介護は、同一ホーム内の専用居室（一般居室・介護居室）、一時介護室で行います。

専用居室（一般居室・介護居室）では、介護が必要になった場合、特定施設入所者生活介護を利用しながら生活を継続できます。介護の状況等により、一定の観察期間をおき、医師の意見を踏まえ、ご本人と身元引受人の同意を得たうえで、居室の変更をしていただくことがあります。これに伴い、権利も変更していただく場合があります。なお、居室を変更する場合の追加費用はかかりません。

「一時介護室」では、一時的な健康管理が必要な場合に対応を行います。

**例② 【住宅型有料老人ホーム】**

介護は、入居契約で定めた範囲内について、同一ホーム内の専用居室（一般居室）、一時介護室で行います。

入居契約で定めた介護の範囲を超えた場合は、当ホームからは介護は行いません。

入居契約で定めた介護の範囲を超えるかどうかについては、医師の意見を踏まえ、専用居室（一般居室）や一時介護室で一定の観察期間をおいて、ご本人と身元引受人の同意を得たうえで、判断をします。

入居契約で定めた介護の範囲を超えた場合は、別途、外部の介護サービス（有料）を利用したり、ホーム外で介護を受ける等については、当ホームでご協力します。

居室の権利は、ご本人が契約を解除しない限り、存続します。

**例③ 【健康型有料老人ホーム】**

健康な方を対象としたホームです。原則としてホーム内での介護は行いません。

介護が必要と判断した場合は、入居契約を解除し、専用居室（一般居室）を明け渡していただきます。

この場合、居室の権利は消滅します。

なお、介護を必要とするかどうかについては、医師の意見を踏まえ、専用居室（一般居室）で一定の観察期間をおいて、ご本人と身元引受人の同意を得たうえで、判断をします。

**例④ 【分譲方式の有料老人ホーム】**

この施設は老人福祉法による届出施設ではありません。

介護が必要となった場合には、当ホームからは介護を行いません。

別途、外部の介護サービス（有料）を利用したり、ホーム外で介護を受ける等については、当ホームでご協力いたします。

これらの場合、当ホームは所有権分譲方式ですので、居室の権利を残すことも、売却することも可能です。居室の権利を残した場合には、管理費等を引き続きお支払いいただきます。

**エ 敷地の面積及び権利**

敷地の権利は、事業主体が有する権利内容を表示すること。

なお、分譲方式の有料老人ホーム類似施設は、分譲後の敷地の権利内容を表示すること。

敷地に対する権利内容が、2種類以上ある場合には、それぞれの権利内容に対応する敷地面積を表示すること。

**オ 建物の概要**

建物の概要は、延べ面積、構造、階数、完成時期又は完成予定時期、入居可能時期、居室総数及び建物に対して事業主体が有する権利内容を表示すること。

なお、分譲方式の有料老人ホーム類似施設は、分譲後の建物の権利内容を表示すること。

**カ 居室等の概要**

専用居室（一般居室・介護居室）及び一時介護室については、室数並びに1室の面積、間取り及び定員を表示すること。

専用居室（一般居室・介護居室）に多数のタイプがあり、すべてを表示することが困難な場合は、面積の最少、最大及び最多のタイプを表示することができる。一時介護室は、すべてのタイプについて表示すること。

《表示例》

- ・専用居室（一般居室） ○○室
  - Aタイプ（1DK） ○○㎡ 個室（○室）
  - Bタイプ（1LDK） ○○㎡ ○人部屋（○室）
- 【すべてを表示することが困難な場合】
- ・専用居室（一般居室） ○○室
  - Aタイプ（1DK） ○○㎡～○○㎡ 個室（○室）
  - 最多・○○㎡（1DK） （○室）
- ・専用居室（介護居室） ○○室
  - Aタイプ（1DK） ○○㎡ 個室（○室）
  - Bタイプ（1LDK） ○○㎡ ○人部屋（○室）
- ・一時介護室 ○室
  - ㎡ 個室（○室）

キ 共用施設の名称

共用施設の名称は、入居者が利用できる共用施設の名称を表示すること。

共用施設は、東京都有料老人ホーム設置運営指導指針（平成14年10月19日策定東京都福祉局）で定める名称で表示し、指針に定めのない共用施設については、分かりやすい名称で表示すること。

ク 職員の体制

職員の体制は、各職種ごとの職員数及び夜間の職員配置を表示すること。

各職種は、指針で定める名称で表示し、指針に定めのない職種は、分かりやすい名称で表示すること。開設していない施設は、開設時及び満室時に予定している職員数及び夜間の職員配置を表示し、予定の職員数及び夜間の職員配置である旨を明示すること。既に開設している施設は、表示時点の職員数及び夜間の職員配置を表示し、表示年月日を明示すること。

ケ 緊急連絡体制

緊急連絡体制は、ナースコール等の緊急時の連絡体制を表示すること。

(3) 提供するサービスに関すること。

提供するサービスに関することは、入居者が受けられるサービスの名称、内容及び費用負担を分かりやすく表示すること。

なお、事業主体の責任で提供するサービスのみを表示すること。

ア 食事、家事等

食事は、三食の有無、メニュー等を表示すること。

《表示例》

|       |   |
|-------|---|
| 【食 事】 | 1日3食（定食方式一朝・夕食は、和・洋食のメニューが選択できます）、各テーブル・居室へ配膳します。特別食（誕生会等月〇回）／外来者への食事提供一あり                                      |
| 【家 事】 | 洗濯（水洗いのみ週〇回）、居室の清掃（週〇回）<br>ゴミ出し（週〇回）、シーツ交換  |
| 【その他】 | クリーニング取次ぎ、買物代行、官公庁各種手続、郵便物・宅配便の取次ぎ／布団・食器・家電等の貸出し、××××<br>*□部分は、別途料金をいただきますが、それ以外のサービスの費用は、入居一時金又は月額利用料に含まれています。 |

イ 介護

介護は、食事介助、排せつ介助、入浴介助等について、分かりやすく表示すること。

また、介護については、指針で定める「介護サービス一覧表」を添付することが望ましい。

《表示例》

食事介助、排せつ介助・おむつ交換、入浴介助（一般浴室使用・特別浴室使用）、清拭、身辺介助（居室からの移動、衣類の着脱、×××）、通院の付添い、×××  
\*費用は、入居一時金に含まれているものと別途料金をいただくものがあります。  
詳しくは、「介護サービス一覧表」をご覧ください。

#### ウ 健康管理

健康管理は、健康相談、機能回復訓練等の入居者が受けられるサービスを具体的に表示すること。

《表示例》

健康診断—————嘱託医が年〇回健康診断を行います。

健康相談—————嘱託医が月〇回健康相談を行います。

機能回復訓練—————機能回復訓練室で週〇回受けられます。

#### (4) 入居費用に関すること。

入居費用に関することは、次のように表示すること。

##### ア 入居一時金

入居一時金は、その性格、金額、内訳及び支払方法を表示すること。

分譲方式の有料老人ホーム類似施設は、分譲価格を含めて表示すること。

入居一時金の金額が多種類のため、すべてを表示することが困難な場合は、最低、最高及び最多の金額を表示することができる。

また、契約方式が2種類以上の場合は、それぞれについて表示すること。

《表示例》

##### 例① 終身利用権方式

◎入居一時金 1人 〇〇〇万円～〇, 〇〇〇万円（最多金額〇〇〇万円）

2人入居の場合は、〇〇〇万円が加算されます。

※居室及び共用施設を利用する権利と契約で定めたサービスを受ける権利に対する費用負担です。

※入居一時金は契約日より〇〇日以内に、指定銀行に全額を振り込んでください。

《表示例》

例② 賃貸方式 ◎1人 月額 〇〇万円～〇〇万円  
(2人入居の場合は、〇〇万円が加算されます。)  
※居室及び共用施設を利用する権利と契約で定めたサービスを受ける権利に対する費用負担です。なお、契約更新を行う際には契約に伴う入居一時金はありません。

イ 月額利用料

月額利用料は、その金額、内訳及び改訂ルールを表示すること。

《表示例》

・管理費(月額) 1人 〇〇円 2人 〇〇円  
(〇〇日以上不在の場合は、〇〇円になります。)  
・食費(月額) 1人 〇〇日喫食 〇〇円  
〔 基本料金〇〇円  
1食につき、朝食〇〇円、昼食〇〇円、夕食〇〇円です。 〕  
☆管理費及び食費の改定一人件費、物価の変動等に基づき、運営懇談会の意見を聴いて決定します。

ウ その他の費用

その他の費用は、入居一時金及び月額利用料以外に、入居者が負担する費用の名称、金額等を表示すること。

《表示例》

月額の管理費・食費のほかに、居室内の光熱水費・電話代・××××代は別途実費分を支払っていただきます。  
また、入居時に支払った介護費用は、契約で定めた範囲内の介護に充てられます。それを超えた介護が必要になった場合は、別途費用を負担していただきます。

エ 入居一時金の解約時返還金

入居一時金の解約時返還金は、その計算方法、入居時期に対応する具体的金額及び保全措置の内容を表示すること。

また、入居一時金の金額が多種類のため、すべての解約時返還金について表示することが困難な場合は、最多の入居一時金の金額に対応する解約時返還金について表示することができる。

ここで保全措置とは、事業主体が銀行等の金融機関との間で、銀行等が入居一時金の返還債務を保証することを委託する契約(債務保証委託契約)を締結し、かつ、銀行等が発行する保証書を入居者に交付するなど、返還金の返還を担保する措置を返還債務の2分の1以上の額について行っていることをいう。

保全措置の内容は、債務保証委託契約等の締結先、返還債務のうち保全措置がとられている額の割合等を表示すること。

保全措置がとられていない場合は、その旨を表示すること。

《表示例》

- ・入居一時金のうち解約時に返還される額は、下記の計算式によって決定いたします。

$$(入居一時金の○○\%) \times \frac{\Delta\Delta\Delta\text{ヶ月}-\text{利用月数}}{\Delta\Delta\Delta\text{ヶ月}} = \text{返還金額}$$

- \* 1 入居一時金の△△％は、入居期間にかかわらず返還されません。
- \* 2 ○○年経過後は、返還金がなくなります。
- \* 3 専用居室の原状回復のための実費を差し引かれることがあります。

入居一時金○○○万円の場合の返還金一覧表

単位：千円

| 経過年数 | 1 年 | 2 年 | 3 年 | 4 年 | △ 年 | △ 年 | △ 年 |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 金額   |     |     |     |     |     |     |     |

- ・返還金の保全措置／退去時等の入居一時金の返還金については、全額を○○銀行が保証をしています。

オ 消費税

入居者が消費税を負担する費用の名称を表示すること。

《表示例》

- ・介護費用、管理費、食費及び××費については、消費税が含まれております。

カ 表示有効期限

表示有効期限は、表示された入居費用の有効期限を表示すること。

(5) 入居、退去等に関すること。

入居、退去等に関することは、次のように表示すること。

ア 入居者の条件

入居者に年齢等の条件がある場合は、その内容を表示すること。

イ 身元引受人等の条件、義務等

身元引受人等の条件、義務等は、その内容を表示すること。

また、身元引受人を立てるかわりに、入居者が事業主体との間で、事業主体が身元を保証する契約を締結する方法を利用できることを表示する場合は、その費用負担、その他入居者が負わなければならない義務を表示すること。

ウ 入居期間

入居期間が定められている場合は、その期間を表示すること。



エ 入居者が医療を必要とする場合の処遇、契約の取扱い等

入居者が医療を必要とする場合の処遇、契約の取扱い等は、入居者が受けられるサービスの内容及び費用負担、月額利用料の取扱い、入居契約の取扱い等を表示すること。

《表示例》

病気やけがの治療は病院等で受けていただくことになり、医療費は入居者の負担となります。

通院の付添い、入退院時の移送をします（費用負担なし）が、入院中の付添いはしません。

入院により〇〇日以上不在の場合は、管理費が〇〇円になり、食費は〇〇円になります。

また、入院が長期にわたった場合でも、契約は存続いたしますので、退院後は入院前の居室に戻ることができます。

オ 提携している医療機関

提携している医療機関がある場合は、その名称、所在地及び提携内容を表示すること。提携内容については、提携契約を締結しているもののみを表示すること。

提携している医療機関がない場合は、その旨を表示すること。

カ 契約の解除

事業主体及び入居者が、入居契約を解除できる場合の要件について、分かりやすく表示すること。

事業主体が、入居契約を解除できる場合の要件については、すべて表示すること。

また、入居者からの契約解除の予告期間等を表示すること。

キ 体験入居

体験入居は、その可否、期間及び費用負担額を表示すること。

体験入居ができない場合は、その旨を表示すること。

(6) 事業者が、入居の勧誘、説明、相談等の営業活動を行う場合（新聞広告等、不特定多数の消費者を対象とする場合は除く。）に、消費者に対して表示すべき事項を記載した書面を交付する方法で表示すること。

具体的には、次のような場合に、事業者と消費者が最初に接する時点で、表示を行うこととする。

- ・事業者が、消費者の依頼の有無にかかわらず、施設等に関する資料を消費者に送付又は配付する場合
- ・事業者が、消費者を集め、施設等に関する説明会等を開き、施設等に関する資料の提供又は入居等に関する勧誘若しくは説明等を行う場合
- ・事業者が、見学、体験入居、入居の相談等の目的で事業者の施設等又は営業所等を訪問した消費者に対し、施設等に関する資料の提供又は入居等に関する勧誘、説明等を行う場合
- ・事業者が、消費者の依頼の有無にかかわらず、特定の消費者の住居等を訪問して、入居等に関する勧誘、説明等を行う場合

- (7) 表示事項を記載した書面が数枚にわたる場合は、書面をとじること。
- (8) 事業者が入居者募集等の目的で作成するリーフレットやパンフレット等に、表示すべき事項を記載する場合は、それ以外の記載事項と明確に区別して表示すること。
- (9) 表示に用いる文字は、原則として日本産業規格 Z 8 3 0 5（活字の基準寸法）に規定する 1 0 ポイントの活字以上の大きさとし、背景の色と明確に区別できる色で表示すること。
- (10) 表示すべき事項名を記載した上で、その内容を表示することとし、全体の書面の構成を見やすいものとする。
- (11) 表示すべき事項を記載した書面の冒頭等に、条例に基づく表示である旨を、枠で囲み表示すること。
- (12) 書面の交付に当たっては、消費者の求めに応じて説明を行うこと。  
また、求めがなくとも説明することが望ましい。

## 5 その他

### (1) 表示義務者

施設等の事業主体（事業主体の委託を受けて入居者募集等を行う者を含む。）が、東京都の区域内において、入居の勧誘、説明、相談等の営業活動を行う場合に表示義務を負う。

### (2) 表示禁止事項

表示に当たっては、不当景品類及び不当表示防止法（昭和 3 7 年法律第 1 3 4 号）の規定に違反しないこと。

## 6 実施年月日

平成 7 年 1 月 1 日から実施する。

（平成 1 6 年 3 月 実施要領改正）

（令和元年 7 月 1 日 実施要領改正）