

令和6年度 有料老人ホームなんでも相談会 事業報告書

- 1 主催 公益社団法人全国有料老人ホーム協会 苦情対応委員会
- 2 後援 厚生労働省
- 3 会期 令和6年11月21日（木）～11月22日（金） 2日間
- 4 会場及び所在地 【電話相談設置会場】外神田Kビル
(東京都千代田区外神田 2-5-15)

5 事業の概要

(1) 相談体制

相談員：延べ6名

(2) 受付件数内訳

	R6年度計（2日）	[参考] R4年度計（3日）
電話	29	94
FAX・文書	0	0
面談	2	0
計	31	94

(日別内訳)

	11/21	11/22	計
電話	15	14	29
FAX	0	0	0
面談	1	1	2
計	16	15	31

(3) 相談内訳

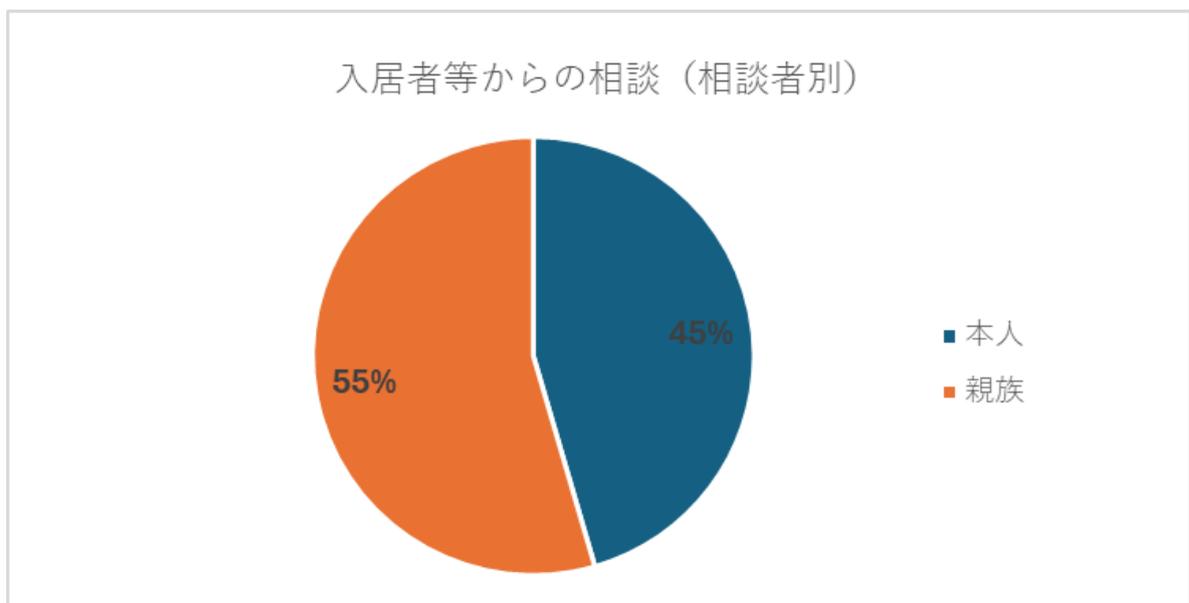
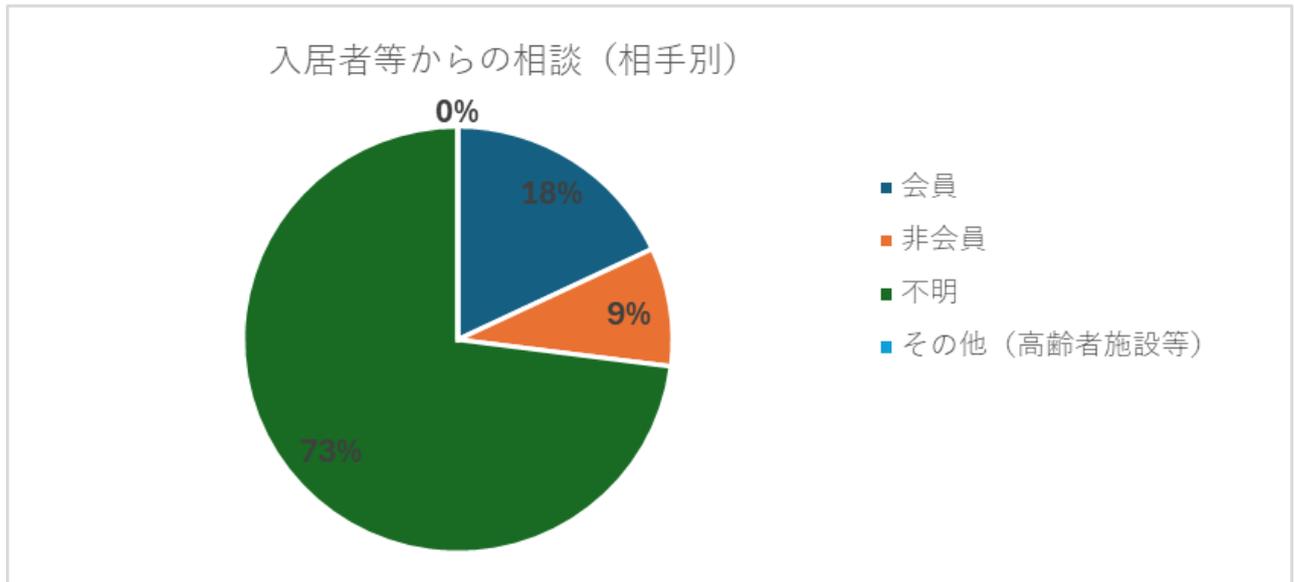
内訳	電話	メール	面談	計	構成比 (%)
入居者等からのホームへの苦情	11	0	0	11	35.5
ホームに関する問い合わせ	18	0	2	20	64.5
計	29	0	2	31	100.0
構成比 (%)	93.5	0.0	6.5	100.0	

(4) 苦情相談内訳

<受付件数>

期間中	入居者等からの相談（相手別）			
計	会員	非会員	不明	その他（高齢者施設等）
11	2	1	8	0
	18.2%	9.1%	72.7%	0.0%

期間中	入居者等からの相談（相談者別）	
計	本人	親族
11	5	6
	45.5%	54.5%



苦情相談内訳（複数選択）

種別		件数	構成比 (%)
契約	① 入居時費用の返還	0	0.0%
	② 遅延	1	8.3%
解約	③短期解約	0	0.0%
	④契約解除	0	0.0%
	⑤変更	0	0.0%
	⑥その他契約	0	0.0%
価格	① 原状回復	1	8.3%
料金	②その他費用	0	0.0%
接客対応		0	0.0%
役務	① 介護	2	16.7%
	品質	②食事	1

種別		件数	構成比 (%)
役務 品質	③生活支援	1	8.3%
	④医療支援	0	0.0%
	⑤その他運営※ ¹	2	16.7%
施設・設備		1	8.3%
販売方法		0	0.0%
表示・広告		0	0.0%
法規・基準		0	0.0%
安全・衛生		1	8.3%
その他※ ²		2	16.8%
計		12	100.0%

※1役務・品質の⑤その他運営の具体例

においに対する対応、職員の離職等

※2その他の具体例

入居者間におけるトラブル等

【苦情相談内容（一部抜粋）】

①原状回復費に関する不満

有料老人ホームの原状回復費用については、有料老人ホーム設置運営標準指導指針 11（1）二において、国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考にすることと記載されており、このガイドラインでは、経年変化、通常の使用による損耗等の修繕費用は、賃料に含まれることが示されています。例えば、入居時に車いすの利用が想定される場合、通常使用による小さな傷や損耗は、ホームの賃料に含まれるものと考えます。ただし、通常使用を超える乱暴な使用で傷がついた場合には入居者の負担となります。どの程度の傷なのか、どうして傷がついたのか等ホームに確認したうえで、ホームとよく話し合ってください。

（事例）

・2年間サービス付き高齢者向け住宅に入居後、退去時に10万円の原状回復費用を請求された。しかし、工事が完了するまで請求金額が分からないと言われた。「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考にすると、入居者が支払う必要のない費用と思われる。

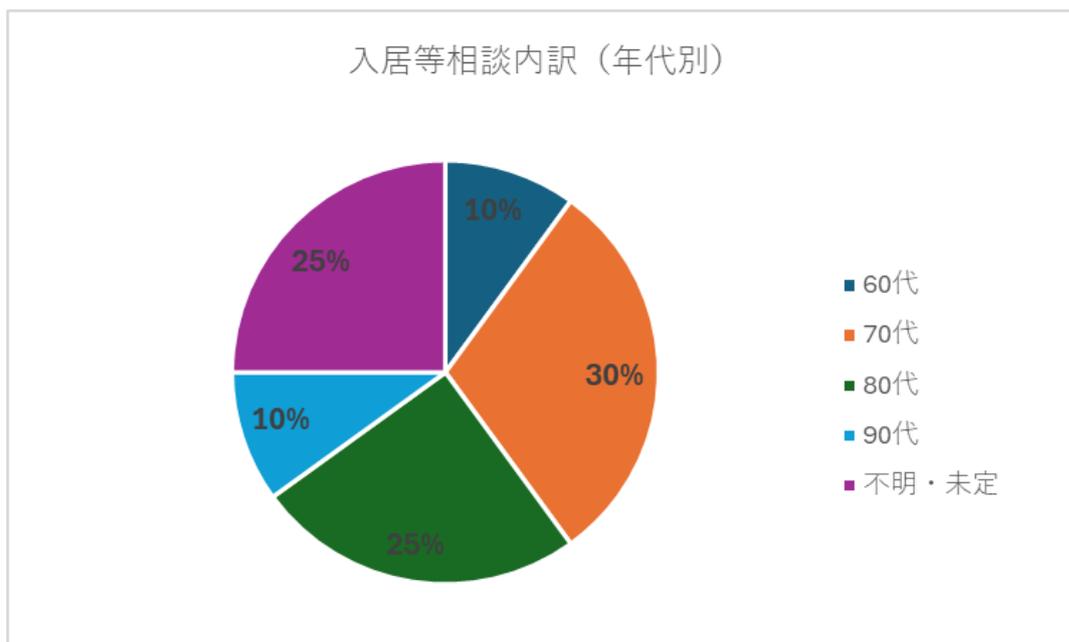
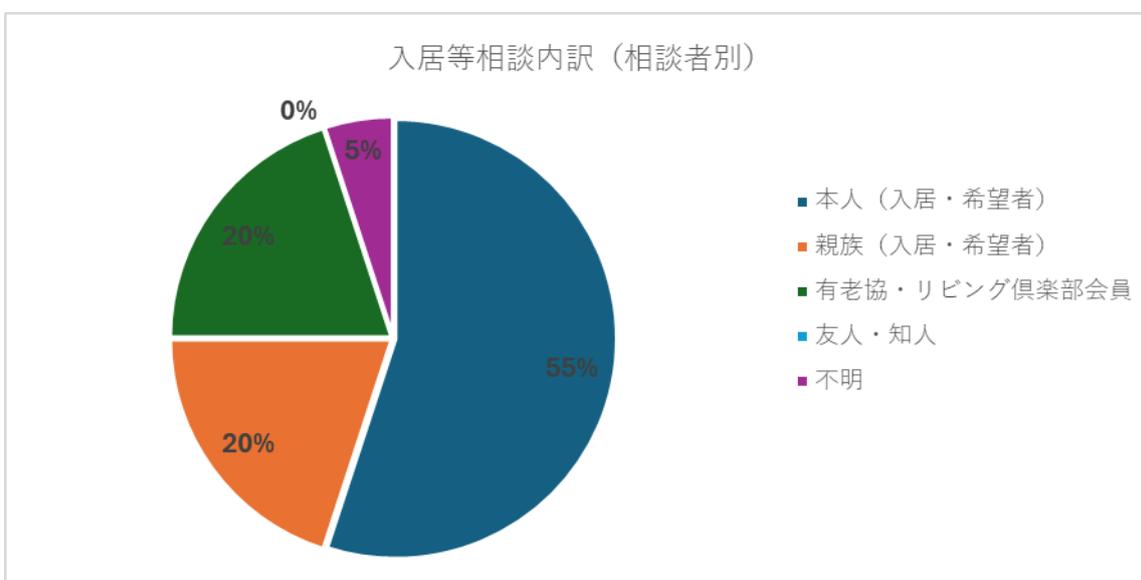
②その他

・約200人が入居する介護付有料老人ホームで、自立した入居者が外出した場合、コロナウイルス感染症拡大防止のため帰宅後3日間は自室待機を求められ、さらにその後自己負担（3300円）で抗体検査を実施し陰性を確認する必要があるという規則に不満がある。他の施設では既にこうした対策を緩和しているケースもあり、不公平感を抱いている。

(5) 入居等相談内訳

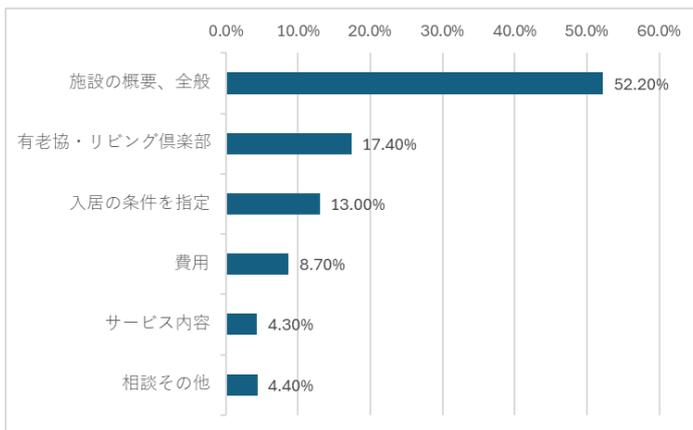
計	本人 (入居・希望者)	親族 (入居・希望者)	有老協・リビング 倶楽部会員	友人・知人	不明
20	11	4	4	0	1
	55.0%	20.0%	20.0%	0.0%	5.0%

計	60代	70代	80代	90代	不明・未定
20	2	6	5	2	5
	10.0%	30.0%	25.0%	10.0%	25.0%



相談内容別内訳（複数選択）

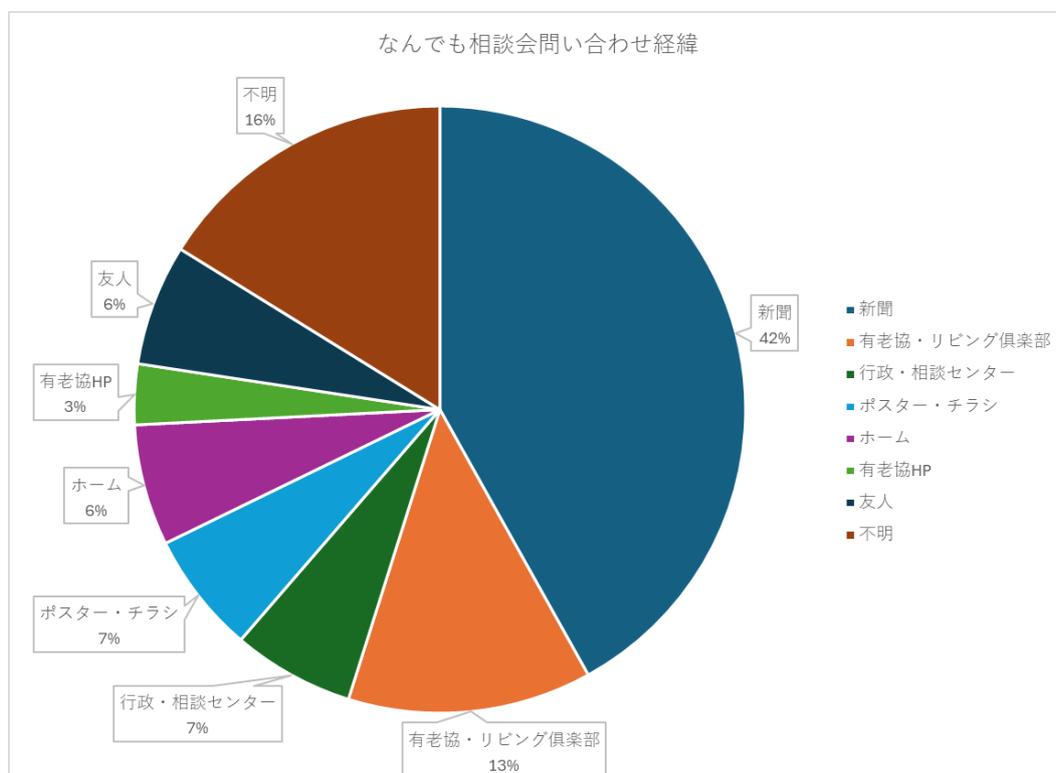
相談種別	件数	構成比 (%)
施設の概要、全般	12	52.2%
有老協・リビング 倶楽部関連	4	17.4%
入居の条件を指定	3	13.0%
費用	2	8.7%
サービス内容	1	4.3%
相談その他	1	4.4%



※施設の概要、全般 内容例) ホームとは何ですか、どのように探したらよいですか 等

【入居相談等内容（一部抜粋）】

- ・一人暮らしの生活に慣れ親しんでいるのでホームでの生活を想像すると今一つ積極的でなくなるがどうしたものか。
- ・自立型、介護型どちらを選ぶべきか。住み替えのタイミングについて教えてほしい。
- ・今は比較的元気で一人住まいしているが、将来に向けて住まいを検討したい。
- ・認知症でも受け入れてくれるホームはあるか。
- ・年金で入居できるホームを紹介してほしい。



新聞 42% (13 件の内訳) : 読売新聞 12 件、中日新聞 1 件