

2022度

「有料老人ホームなんでも相談会 ー有老協が入居前・入居中のお悩みに対応！！ー」 実施結果について

2022年度に開催いたしました「有料老人ホームなんでも相談会ー有老協が入居前・入居中のお悩みに対応！！ー」の実施結果をお知らせいたします。相談件数等の内訳と「苦情相談」の内容、入居相談などの「ホームに関する問い合わせ」の内容をご紹介します。

なお、掲載されている内容はやりとりの一部の要約となります。ご了承の上ご覧ください。

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4年10月4日(火)～10月6日(木) 3日間

4 相談件数

(1)受付件数内訳

	R4 年度計(3日)	[参考]R3 年度計(3日)
電話	94	81
FAX・文書	0	0
面談	0	0
計	94	81

(日別内訳)

	10/4	10/5	10/6	計
電話	25	32	37	94
FAX	0	0	0	0
面談	0	0	0	0
計	25	32	37	94

(2)相談内訳

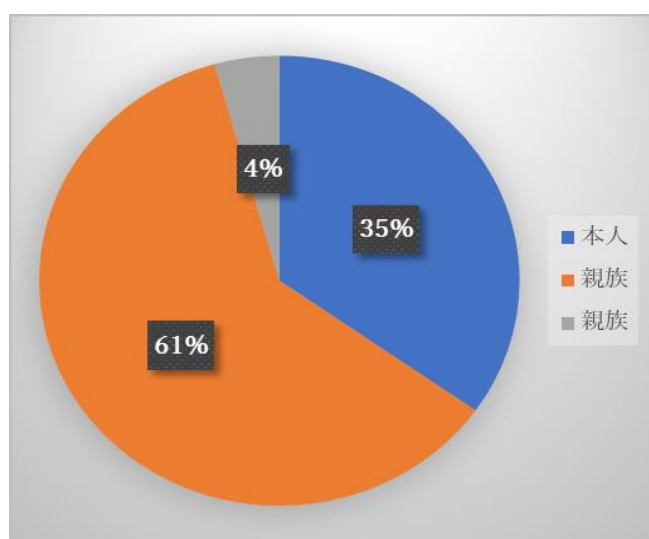
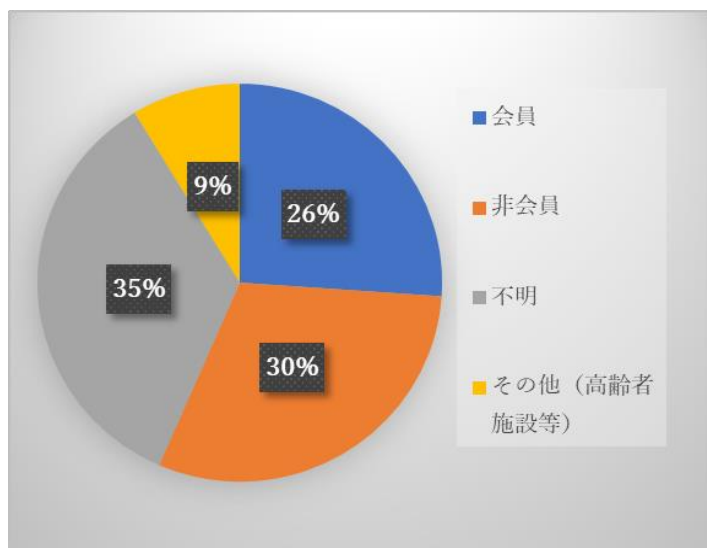
内訳	電話	FAX	面談	計	構成比(%)
入居者等からのホームへの苦情	23	0	0	23	24.5
ホームに関する問い合わせ	71	0	0	71	75.5
計	94	0	0	94	100.0
構成比(%)	100.0	0.0	0.0	100.0	

(3) 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)
23	6	7	8	2
	26.1%	30.4%	34.8%	8.7%

期間中	入居者等からの相談(相談者別)		
計	本人	親族	その他(知人等)
23	8	14	1
	34.8%	60.9%	4.3%



苦情相談内訳(複数選択)

種別		件数	構成比 (%)
契約 解約	①入居時費用の返還	1	3.7%
	②遅延	0	0.0%
	③短期解約	0	0.0%
	④契約解除	1	3.7%
	⑤変更	0	0.0%
	⑥その他契約	4	14.8%
価格 料金	①原状回復	2	7.4%
	②その他費用	0	0.0%
接客対応		5	18.5%
役務 品質	①介護	3	11.1%
	②食事	1	3.7%

種別		件数	構成比 (%)
役務 品質	③生活支援	1	3.7%
	④医療支援	1	3.7%
	⑤その他運営※1	4	14.8%
施設・設備		0	0.0%
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		2	7.4%
その他※2		2	7.4%
計		27	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入居前の資料開示に関する不満

(事例)

有料ホームに入居することになり、契約にあたって、事前に契約書等の書類を確認したい旨ホームに依頼したが、対応してくれない。また、重要事項説明書も受け取っていない。

有料老人ホームでは、有料老人ホーム設置運営標準指導指針 13 項(1)で「設置者は、老人福祉法第 29 条第 7 項の情報開示の規定を遵守し、入居者又は入居しようとする者に対して、重要事項説明書を書面により交付するとともに、パンフレット、重要事項説明書、入居契約書(特定施設入居者生活介護等の提供に関する契約書を含む)、管理規程等を公開するものとし、求めに応じ交付すること。」となっています。入居希望者がホームに入居契約書等を求めたにもかかわらず、契約書等を交付しない場合は、老人福祉法違反となりますのでその旨を指摘し、交付を求めてください。

②原状回復費に関する不満

(事例)

有料老人ホーム退去にあたり、9万円の原状回復費用を求められたが、「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。

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。

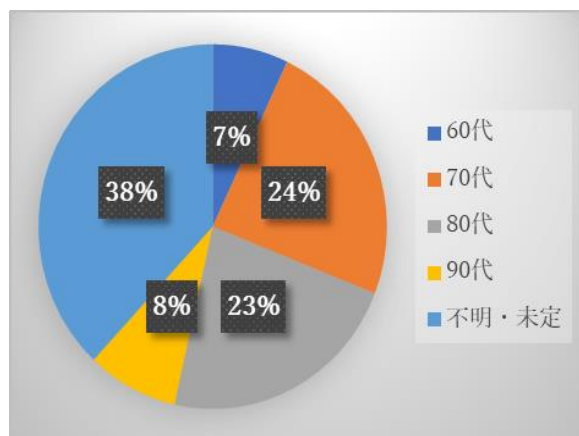
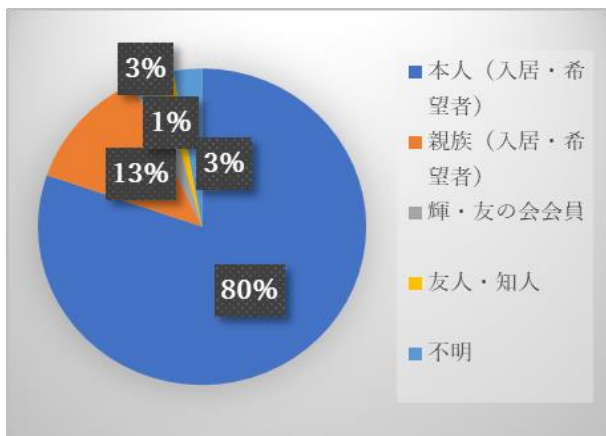
③その他

- ・有料老人ホームに入居して6年になるが、入居以降ホーム内の換気の悪さや臭いに悩まされており、ホームに相談しているが、悩みに寄り添った対応をしてくれない。
- ・入居者が好む、好まないにかかわらず、おやつ代を請求された。

(4)入居等相談内訳

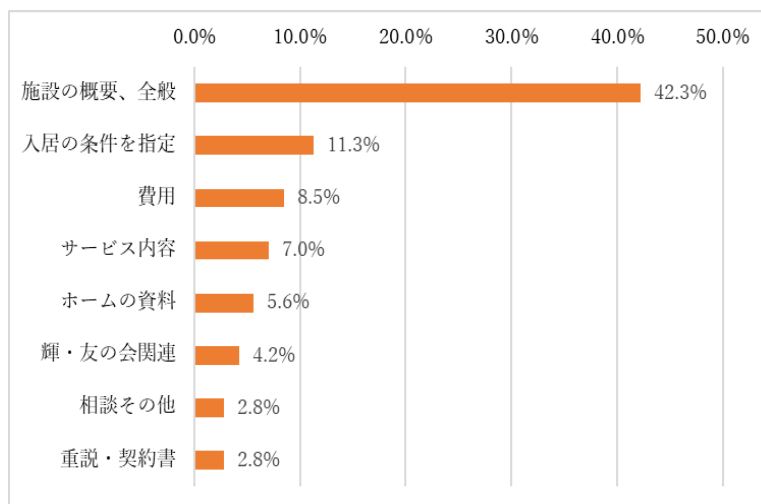
計	本人(入居・希望者)	親族(入居・希望者)	輝・友の会 会員	友人・知人	不明
71	57	9	2	1	2
	80.3%	12.7%	2.8%	1.4%	2.8%

計	60代	70代	80代	90代	不明・未定
71	5	17	16	6	27
	7.0%	23.9%	22.5%	8.5%	38.0%



入居等相談内訳(複数選択)

相談種別	件数	構成比 (%)
施設の概要、全般※	30	42.3%
入居の条件を指定	8	11.3%
費用	6	8.5%
サービス内容	5	7.0%
ホームの資料	4	5.6%
輝・友の会関連	3	4.2%
相談その他	2	2.8%
重説・契約書	2	2.8%



※施設の概要、全般の具体例

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)】

- ・ホームを探すにあたってどのようなことを知っていればよいか。
- ・ホームには何を持ち込むことができるのか(パソコンやプリンター等)。
- ・住宅型ホームでも最後まで入居することはできるのか。
- ・全盲の場合でも入居できる有料老人ホームはあるのか。
- ・身元引受人や連帯保証人の役割について教えてほしい。