

**平成29年度 第1・2回
「有料老人ホームなんでも相談 —有料老人ホーム110番—」
実施結果について**

平成29年度に開催いたしました「有料老人ホームなんでも相談—有料老人ホーム110番—」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ごく一部の要約となります。ご了承の上ご覧下さい。

1. 主催 公益社団法人全国有料老人ホーム協会 苦情処理委員会
2. 後援 厚生労働省
3. 日時 第1回) 平成29年7月11日(火)～7月13日(木) 3日間
第2回) 平成30年1月23日(火)～1月25日(木) 3日間

4. 相談件数

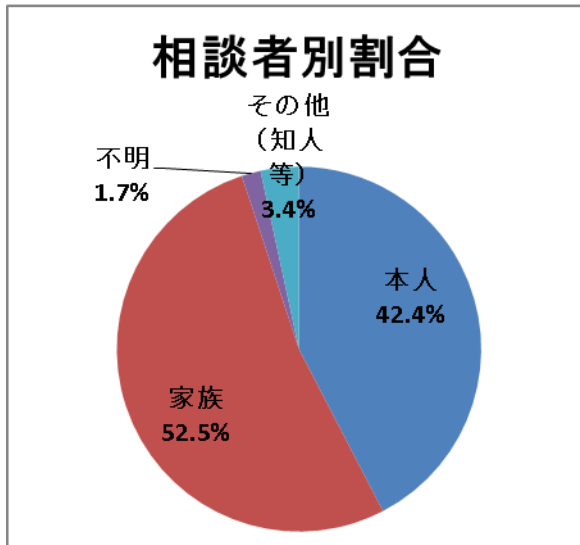
(1) 受付件数内訳

	[参考] 28年度 計 (6日)	29年度		
		(第1回) (3日)	(第2回) (3日)	(計) (6日)
電話	201	77	76	153
FAX・文書	3	1	0	1
面談	2	0	0	0
計	206	78	76	154

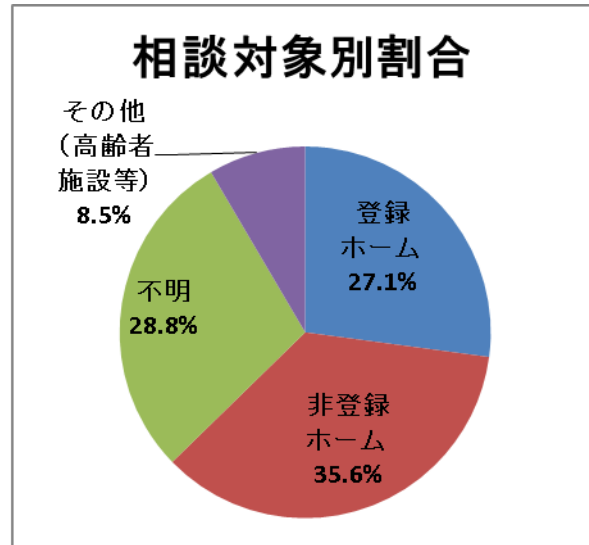
(2) 相談内訳

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	58	1	0	59	38.3
ホームに関する 問い合わせ	95	0	0	95	61.7
計	153	1	0	154	100.0
構成比 (%)	99.4	0.06	0.0	100.0	

グラフ1「平成29年度有料老人ホームなんでも相談」苦情相談（59件）相談者別割合



グラフ2「平成29年度有料老人ホームなんでも相談」苦情相談（59件）相談対象別割合



登録ホーム：当協会登録ホーム

非登録ホーム：当協会非登録ホーム

(3) 苦情相談内訳（複数選択）

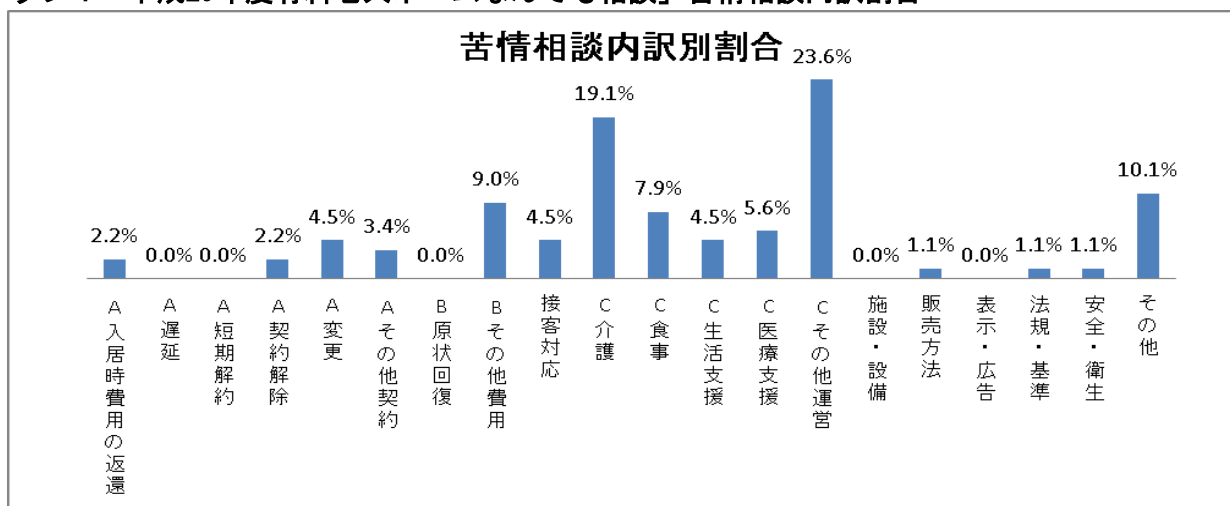
種別	件数	構成比 (%)
契約 解約	①入居時費用の返還	2 2.2
	②遅延	0 0.0
	③短期解約	0 0.0
	④契約解除	2 2.2
	⑤変更	4 4.5
	⑥その他契約	3 3.4
価格 料金	①原状回復	0 0.0
	②その他費用	8 9.0
接客対応	4	4.5
役務 品質	①介護	17 19.1
	②食事	7 7.9

種別	件数	構成比 (%)
役務品質	③生活支援	4 4.5
	④医療支援	5 5.6
	⑤その他運営※1	21 23.6
施設・設備	0	0.0
販売方法	1	1.1
表示・広告	0	0.0
法規・基準	1	1.1
安全・衛生	1	1.1
その他※2	9	10.1
計	89	99.9

※1役務・品質の⑤その他運営の具体例：職員の対応方法、ホームの人事等

※2その他の具体例：精神障害と思われる方からの相談、家族間におけるトラブル等

グラフ4「平成29年度有料老人ホームなんでも相談」苦情相談内訳割合



5. 相談内容（一部抜粋）

（1）入居に関する問い合わせ事例

- ・有料老人ホームに入居する際の費用について教えてほしい。
- ・看取りをしてくれるホームに入居したいのだが、どんな手順で探せばよいのか。
- ・要介護認定を受けていなくても、有料老人ホームに入居することはできるのか。
- ・有料老人ホームに入居するにあたって、不動産を処分したいのだが、どこに相談したらよいのか。
- ・有料老人ホームに入居するにあたって、身元引受人をたてられない場合はどうしたらよいのか。
- ・新築の有料老人ホームに入居したい場合、見学や体験入居等はどのようにすればよいのか。
- ・有料老人ホームの見学はどんなところに注意したらよいのか。
- ・有料老人ホームで、居室に配膳をしてくれるホームはあるのか。
- ・有料老人ホームには、門限はあるのか。
- ・全額前払方式と月払方式のメリット・デメリットを教えてほしい。

（2）苦情相談

- ①他入居者の騒音に対する相談
 - ②口調が厳しいホーム職員の言動や介護サービスに対する相談
 - ③食費の値上げに対する相談
 - ④流動性の食事しか提供されないことに対する相談
 - ⑤冷凍食品の食事ばかりが提供されることに対する相談
 - ⑥居宅療養管理指導という名目の費用請求に対する相談
 - ⑦これまで介護保険サービス範囲内だったものが範囲外となることに対する相談
 - ⑧食事がおいしくないことに対する相談
 - ⑨入居時に支払った入居準備金が返還されないことに対する相談
- 詳細はこちら（4ページ以降）をご確認ください

＜苦情相談＞※一部抜粋

①2017/7/11 電話 入居者本人 非登録ホーム 苦情相談種別:その他	
(相談)	耳の遠い入居者が居て、朝から夕方まで、大きな音量でラジオを聞いている。自分はある病気で手術を受けており、この音が頭に響き、耐え難い。ホームを転居しようとも考えるが、今の部屋を気に入っている(南向きなど)。どうしたら良いだろうか。
(対応)	先ず、施設長に相談することを勧めたが、常駐していないし、以前も別件で苦情を言った事があるので、また話すことに抵抗がある、とのこと。今のホームは紹介会社を経て入居した。紹介会社の担当者はとても親切な方だったとの事なので、その方にまた、お願いして希望に合うところを紹介してもらったらいかがか等と話している内に、本人が、やはり施設長に言うのがいいですね、ということになった。聞いて貰って気が晴れました、とのこと。
②2017/7/11 電話 入居者家族 非登録ホーム 苦情相談種別:接客、介護サービス	
(相談)	昨年7月に母を有料老人ホームに入居させた。要介護2であったが、この7月の認定で要介護4になった。理由は夜間の頻尿で、ひどい時は数十回センサーマットがなるという。また、足元のふらつきがひどく、食事の嚥下機能も弱ってきているとの事。 口調が激しく注意をするスタッフがいて、母親はおびえていることがあったり、マットのセンサースイッチが入っていなかったこともある等々、スタッフの対応に疑問視、不審感をもっているとのこと。ホームにいろいろ言うと、母にはね返ってくるのではと思い、言えないでいる。
(対応)	急に頻尿になった理由は通り一遍の説明だけでなく、他にも原因があるのではないかと。例えばスタッフに厳しく言われる等精神的なことも関係しているかも知れないので、ケアマネジャーさん相談してみてもどうか。そして要介護4は納得できないことを伝えると良い(再認定調査はすぐにはしたくないとのこと)。ホームにより、介護の質に差があるのは事実で、なるべく訪問して様子を見ていただき、余りひどいようならホームを変えることも考えた方が良くはないかとアドバイス。
③2017/7/12 電話 入居者本人 登録ホーム 苦情相談種別:契約内容の変更	
(相談)	今年の秋から食費が値上げ(喫食数によらず、一定額を徴収する等)となる予定なのだが、サービス料金の値上げについての規制はないのか。
(対応)	利用料の改定については、有料老人ホーム設置運営標準指導指針において、「利用料等の改定のルールを入居契約書等に明記すること、また改定に当たっては、その根拠を入居者に明確にすること」とされている。費用を改定する際は、一方的に行うのではなく、所定の手順によって行われる。ただし、運営懇談会での入居者全員の了承がなければ、料金を改定することが出来ないということではない。納得できない場合は、行政や第三者機関の相談窓口にご相談する方法もある旨アドバイス。
④2017/7/12 電話 入居者家族 不明ホーム 苦情相談種別:介護サービス、食事サービス	
(相談)	夫は要介護5、住宅型の有料老人ホームに入居中。入院中に誤嚥性肺炎となり、それ以降ホームでは流動性の食事しか食べさせてもらえない。自分がホームに内緒で、おいなさんやとんかつを持ち込んでいるのが現状。何とかホームで常食を食べさせたいが、なんとかならないか。介護全体に配慮が欠けているのが気になるが、どうしたらよいか。
(対応)	ホーム側は事故を心配して、どうしても安全な方向で対応する傾向にあるのかもしれない。ホームのヘルパーが、全てにおいて家族と同様に対応するのは難しい。食事については、念書を差し入れる、ホームの職員配置の状況を踏まえ、可能であるならば専属の食事ヘルパーをつける等の条件(費用も含めて)を、ホームと相談してみてもどうか。
⑤2017/7/12 電話 入居者本人 登録ホーム 苦情相談種別:食事サービス	
(相談)	食事の改善が全くなされない。メニューは良く書いてあるものの、食事のまずい理由は、冷凍食品を解凍したものばかりのせい。半分くらい食べて残すような状態なのに、食事業者に直接苦情は言えないことから、ホーム側に苦情を述べても一向に改善されない。
(対応)	通常は食事業者が残食の状況をみながら自主的に改善向上させるものだが、このような自主的改善がなされないときは、入居者とホーム側と話し合う事が大切であり、改善されるまで、ねばり強く改善要求しないと良くならない。

⑥2017/1/23 10:40～10:50 電話 入居者家族 不明ホーム 苦情相談種別:その他契約、医療支援サービス	
(相談)	母親が有料老人ホームに入居している。ホームの隣に病院がある。特に具合が悪いわけでもなく、請求書に居宅療養管理指導という名目で月2回分を請求されている。家族に連絡もなしに、このような請求は不当ではないか。
(対応)	居宅療養管理指導は、在宅で療養していて、通院が困難な利用者へ医師、歯科医師、看護師、薬剤師、管理栄養士、歯科衛生士などが家庭を訪問し、療養上の管理や指導、助言等を行うサービスで、ケアマネジャーに対して、ケアプランの作成に必要な情報提供も行う。介護保険の適用を受けている人が対象になる。 先ずは、お母様が介護保険の契約がなされているか否かがポイントになり、次にケアプラン作成時に、心身の状況と同時に家族の希望を考慮することが必要とされている。従って、このような説明がない場合や介護保険を受けていない人がこのような名目で請求されていた場合は、国民健康保険団体連合会の介護保険苦情相談窓口への相談を勧めた。
⑦2017/1/23 11:30～11:50 電話 入居者家族 不明ホーム 苦情相談種別:費用、生活支援サービス	
(相談)	食事代について、3食欠いたら1,080円返金されるが、欠食の連絡は前日の5時までとなっている。当日2食欠食した場合には、お金を支払わなければならないのか。 1時間の散歩については介護保険サービス内となっており、1時間を越えた場合には、1,080円の実費が必要である。過去6年間は散歩のついでに、ポストに葉書をいれても、のどが渴いたのでのど飴を買っても介護保険サービスの範囲内だったが、新しい施設長になったら散歩の目的外だから、散歩中にはできないと言われた。
(対応)	食事代については、入居契約書上そのような規定になっていれば、当日欠食でも、お金を払う必要がある。通常、委託業者などは前日に翌日の仕込みをするので、質問のように欠食は前日5時までとしているのではないかと。 散歩の範疇をどの程度にするかという点については、厳密に言えば散歩の目的範囲外という見方も出てくると思うが、通常、弾力的に運営される余地もあるので、現施設長に家族としての希望や要望について交渉してはどうか。
⑧2017/1/23 12:50～13:10 電話 入居者家族 不明ホーム 苦情相談種別:食事サービス	
(相談)	食事がまずい。1日1人当たり約2,000円になる。
(対応)	食事の問題は要望を出さないと良くなることはない。まして委託業者が介在している場合はなおさらである。おかず等が水っぽいの事であるが、加工食材を使用している場合はそのような意見を聞くことが多い。ホームに直接に言うことで問題意識を持ってもらうこと、さらに運営懇談会があれば、そちらの方でも提言する必要がある。あらゆる機会を捉えながら、すこしずつでも改善させていかなければならない。委託業者が変更になれば一気に良くなる場合もあるが、同じ業者であれば要望を積み重ねていくことを考える必要がある。
⑨2017/1/23 14:10～14:20 電話 入居者家族 非登録ホーム 苦情相談種別:入居時費用の返還	
(相談)	親がホームに3年位入居していた。退去したのだが、入居時に支払った「入居準備金:315,000円」について、返還されないものか。内訳としては、面接時の費用(人件費や交通費)等、いくつかの項目があった。ホームに聞いたところ、返還は出来ないとされた。現在はこの名目の徴収はないとの事。行政からの指導があったような話であった。返還について、交渉できるものか。
(対応)	権利金等、意味の曖昧なものの徴収は、老人福祉法第29条第6項で禁じられている。内訳がはっきりしていて、合理的な根拠があると判断できるのであれば、徴収してよいものかも知れない。行政に話が通じているのであれば、指導監督の権限をもつ県に直接電話して、相談されてはどうか。3年前の契約で契約書に返還されない旨書かれていても、行政から合理性が認められず、遑つても返還すべきとの見解が出れば、交渉できるでしょう。