

**平成30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30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30年10月23日(火)～10月25日(木) 3日間
第2回) 平成31年 3月 6日(水)～ 3月 8日(金) 3日間

4. 相談件数

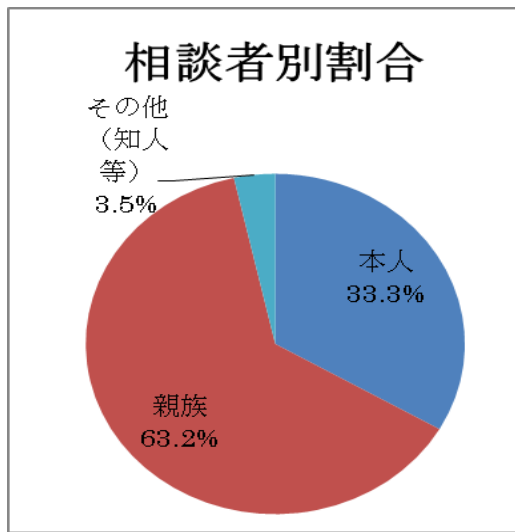
(1) 受付件数内訳

(総件数)	[参考] 29年度 (計6日)	30年度		
		(第1回) (3日)	(第2回) (3日)	(計) (6日)
電話	153	93	71	164
FAX・文書	1	1	0	1
面談	0	3	0	3
計	154	97	71	168

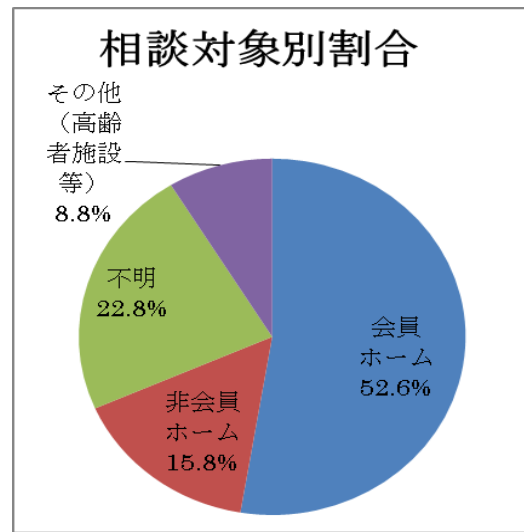
(2) 相談内訳

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	56	1	0	57	33.9
ホームに関する 問い合わせ	108	0	3	111	66.1
計	164	1	3	168	100.0
構成比 (%)	97.6	0.6	1.8	100.0	

グラフ1「平成30年度有料老人ホームなんでも相談」苦情相談（57件）相談者別割合



グラフ2「平成30年度有料老人ホームなんでも相談」苦情相談（57件）相談対象別割合



会員ホーム：当協会会員ホーム

非会員ホーム：当協会非会員ホーム

(3) 苦情相談内訳（複数選択）

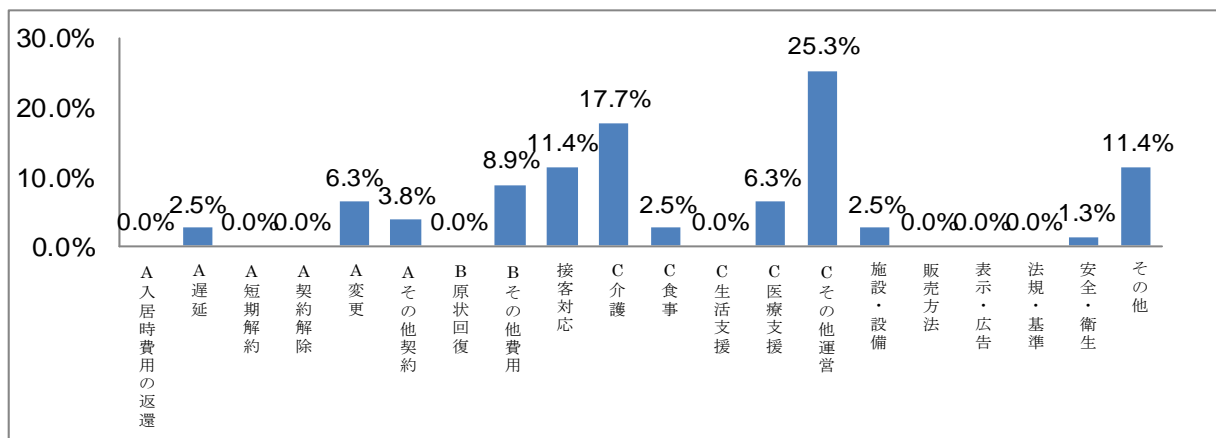
種別		件数	構成比 (%)
契約 解約	①入居時費用の返還	0	0.0
	②遅延	2	2.5
	③短期解約	0	0.0
	④契約解除	0	0.0
	⑤変更	5	6.3
	⑥その他契約	3	3.8
価格 料金	①原状回復	0	0.0
	②その他費用	7	8.9
接客対応		9	11.4
役務 品質	①介護	14	17.7
	②食事	2	2.5

種別		件数	構成比 (%)
役務品質	③生活支援	0	0.0
	④医療支援	5	6.3
	⑤その他運営※1	20	25.3
施設・設備		2	2.5
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	1.3
その他※2		9	9
計		79	99.9

※1役務・品質の⑤その他運営の具体例：運営懇談会の運営方法、共益部の汚れ、状況説明、ホームで担当者会議が開催されない、書類の紛失等

※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

- ・有料老人ホーム入居時にはどのくらい預金や年金が必要なのか。
- ・機能回復のリハビリを十分に受けさせてくれるホームを紹介してほしい。
- ・看取りの体制がしっかりできているホームを選びたい。
- ・有料老人ホームとサービス付き高齢者向け住宅の違いについて教えてほしい。
- ・ホーム内で通夜ができて、納骨ができる（共同墓地がある）ホームを探している。
- ・独居の叔母を有料老人ホームに入居させたいのだが、本人がその気になってくれない。どのような方法でその気にさせればよいか。
- ・有料老人ホームへの入居するにあたっての基本的な心構え等について知りたい。
- ・前払金の償却や保全措置について教えてほしい。
- ・透析が可能なホームを紹介してほしい。
- ・身元引受人がない場合、ホームに入居できるのか。
- ・ホームの重要事項説明書はどの段階でもらえるのか。
- ・ホームの居室には何をもちこめるのか。

（2）苦情相談

- ①介護サービスやリハビリに対する相談
- ②生活支援サービスが居室で受けられないことに対する相談
- ③要介護度の変更申請に関する相談
- ④食材費や人件費等が値上げされたことに対する相談
- ⑤管理費・共益費が値上げされることに対する相談
- ⑥ベッド等を持ちこんだところ毎月保管料がかかることに対する相談
- ⑦介護・看護対応、ホーム内連絡機能等に対する相談
- ⑧イベントへの出席を強制されることに対する相談
- ⑨大浴場の洗い場が寒いことに対する相談
- ⑩空気清浄器等の持込が禁止されていることに対する相談

→詳細は4ページ以降をご確認ください

＜苦情相談＞※一部抜粋

①2018/10/23 電話 入居者親族 不明ホーム 苦情相談種別:介護サービス	
(相談)	おば(要介護2)が介護付有料老人ホームに入居しているが、毎月介護保険サービス利用の自己負担分として約4万円(2割負担)支払っている。介護スタッフはよくやっているが、おばは自分の事は大半が自分でできるため、ケアサービスの提供があまりに少ないように感じる。希望しているリハビリにも対応が不十分だと感じている。
(対応)	費用について要介護認定で介護度を決定するのは保険者(市町村)であり、必要があればホームを通して保険者に相談してはどうか。また、特定施設のケアプランを作成する際に意見を出すことも有効である。
②2018/10/23 電話 入居者親族 会員法人ホーム 苦情相談種別:介護サービス	
(相談)	母(要介護1・89歳)がホームに入居しているのだが、生活支援サービスが居室で受けられない。例えば、居室での調理や洗濯の手伝い等こまごまとした家事の手助けをしてほしいのだが、対応してもらえず不満である。
(対応)	自室で、個別対応で調理や洗濯の手伝い等、ケアプラン以外での家事の手助けのようなサービスを受けることは、介護保険のサービスには入っていないため、自費で家政婦紹介所のようなところから人に来てもらうことになる。介護付有料老人ホームでは、全て自室での1:1のサービス提供をすることはできない旨説明し、納得いただく。
③2018/10/24 電話 入居者親族 不明ホーム 苦情相談種別:介護サービス	
(相談)	父がホームに入居して2年になる。最近2回もホームから要介護度の変更申請を勧められ、要支援1→要介護1→要介護2にされてしまった。ホーム側も強く言う事はないし、子供の自分も立ちあっているが、どうもホームのペースに乗せられているような気がする。
(対応)	相談者立ち合いのもと、要介護度の変更にあたっての保険者の聞き取り状況が事実であれば、受け入れるしかないと思われる。
④2018/10/24 電話 入居者本親族 不明ホーム 苦情相談種別:契約内容の変更に関するもの	
(相談)	奥様(要介護5・71歳)が住宅型有料老人ホームに入居して9年になる(難病有り)。今年の4月に介護保険改定で経済的負担が大きくなった。さらにホーム側でも食費を抑えながら運営してきたとされるが食材費、人件費などから値上げ(実際は運営懇談会で説明されたようであるが値上げ止む無しとの方向性)された。介護保険関係でとホーム側の値上げで合計すると約30,000円の経済的負担が重くなった。県に相談したらホームと入居者側でよく話し合っただけであった。
(対応)	経済的負担だけを主眼におくならば、特別養護老人ホームへの入所も考慮する余地がある。この点は、既に考慮していたとされるが、その考慮した時期は9年前であり、現在は、要介護3以上が入所要件になり事情が変わり、待機人数なども違っている可能性があり注意が必要であるとアドバイス。なお、奥様は難病を抱えているので、特別養護老人ホームだけでは不安だと言われるが、介護に手厚いホームを選択すると逆に料金的には高くなってしまふ。関連施設で介護付有料老人ホームがあるとのことで、そちらへの住み替えも考えられることを助言した。
⑤2018/10/25 電話 入居者親族 会員法人ホーム 苦情相談種別:契約内容の変更に関するもの	
(相談)	母が入居しているホームの運営懇談会で、管理費・共益費について、来年から従来の金額から5万円値上げすると言われた。ホーム側は根拠を示さないの、改めて運営懇談会が開かれることになった。長期修繕計画の費用が入っていなかったとホームは説明したが、そういうものなのか。値上げの理由・金額に納得できない。
(対応)	管理費等の値上げは、入居契約書に費用改定のルールが記載されている。ホームにはご入居者に値上げの理由等をしっかり説明する義務がある。そのルールに則った値上げがどうかを確認してほしい。

⑥2019/3/6 電話 入居者親族 会員法人ホーム 苦情相談種別:その他の費用・金銭に関するもの	
(相談)	昨年12月から入居中。有料老人ホームにおけるレンタル費用を減らしたいと思い電話をした。自分が持っていた介護用ベッドを使いたいと入居前に相談したら、使ってよいと言うことだったので持ち込んだ。しかし、月額利用料の請求書に持ちこんだベッドの保管料として5,000円/月が請求されていた。ホームに申し入れをしたが、言った、言わないで埒が明かない。この他、カーテン代2,200円/月や空気清浄器使用料1,500円/月がかかっている。これはおかしくないか、今後どのように交渉したらよいものか。月額利用料が50数万円かかっている。
(対応)	介護付有料老人ホームなので、通常、介護用ベッドは用意されている筈であるが、他の人もレンタル料を取られているとのことなので、それはおかしいと言う。カーテン代を取るという話も聞いたことはないの、ホームに協会に相談したらおかしいといわれたと言い、交渉してくださいと伝える。会員法人ホームなので、もし、先方の答えが納得できないようだったら、協会が対応しますのでまた、連絡をください、と伝える。
⑦2019/3/7 電話 入居者親族 非会員法人ホーム 苦情相談種別:介護、医療支援サービス	
(相談)	ホームの介護・看護対応、ホーム内連絡機能等に問題があると不満を持っている。兄は去年8月に死亡。パーキンソン病を患っており、訪問診療をうけていた。ホームにいる看護師との連絡がきちんとなされていなかった(投薬ミスがあった)。亡くなったのは、低栄養で入院することになった際、検査の途中でパンをホームの看護師が兄に少し食べさせた後、兄はパンをのどに詰まらせ、誤嚥性肺炎を起こし、一度は息を吹き返したが、その数日後に死亡した。行政をはじめ、あちこちに相談したが、対応がはっきりしない。
(対応)	今回の相談では、賠償金の話は一切なく、ホームのお詫びと何が問題であったかを明らかにして自分自身を納得させたいとの気持ちが強いのではないかと推測する。市役所は「介護付有料老人ホームでないの・・・」と言っているとの事だが、今後のこともあるので、こういうことがあったとホームの対応を整理して書面をつくり、渡すということをしてはどうか、と伝える。今回ご相談のホームは、非会員法人ホームであるため、協会が間に入って相談者の気持ちを落ち着けるお手伝いも難しい旨伝える。
⑧2019/3/7 電話 入居者本人 不明ホーム 苦情相談種別:その他の運営に関するもの	
(相談)	病院からホームへの入居となり、現在のホームに2年半入居している。このホームでは毎月誕生会等のイベントがたくさんあり出席を強制されるが、参加しなければいけないのか。
(対応)	人によってはイベント等への参加には非消極的な方もいるので、強制されても、自分としては参加を強制されることは好まないということ、きちんとホームに言って差し支えない。
⑨2017/3/8 電話 入居者本人 会員法人ホーム 苦情相談種別:施設・設備	
(相談)	一週間前の新聞にヒートショックの事が掲載されていた。ホームの脱衣場はヒーターが入っているが洗い場は寒いので、ホームに言ったら2～3日は良くなった。その後、また元に戻ってしまった。ヒートショックの危険性からしてもホーム側に対応してもらいたい。
(対応)	ヒートショックの対応は重要であるため、2～3日の間対応して良くなったのだから、ホームに再度申し入れし、寒い期間中は継続していただく必要がある。運営懇談会が頻繁にあるなら、そのような場においてヒートショックの危険性についてホームや他入居者にも認識していただくために、問題として取り上げてはどうか。
⑩2019/3/8 電話 入居者本人 会員法人ホーム 苦情相談種別:その他契約内容に関するもの	
(相談)	設立10年程度のホームに昨年11月頃に入居した。このホームの入居の取り決めとして、テレビ・冷蔵庫以外は電化製品の持込禁止となっている。乾燥した冬場において室内が乾燥してしまうので、濡れタオル等で対応しているが、空気清浄機や加湿器などがあれば解消するのでこれを室内に置くことを認めていただきたい。
(対応)	年2回運営懇談会が開催されるとのことなので、この件についてはインフルエンザ対策などには室内の湿度管理がタオル対策などでは不十分なので、空気清浄機や加湿器など必要性を訴えてはどうか。ホーム側では電気機器の安全対策のための規制や水の管理等が必要と主張するかも知れないが、その点はホーム側との話し合いが必要となる。