

平成30年度

第1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10月23日～10月25日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。

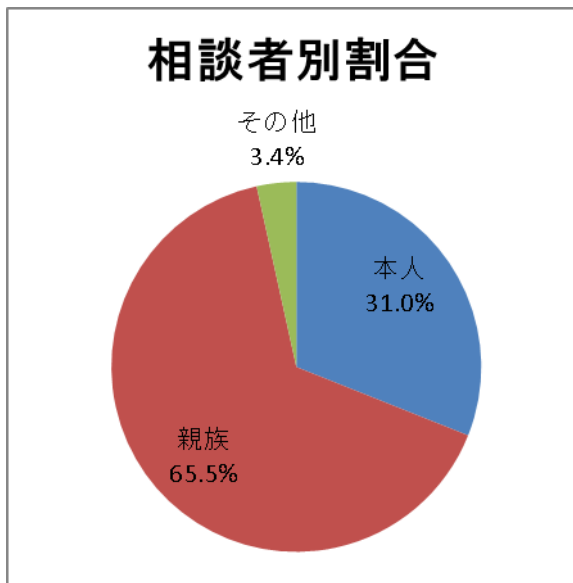
1. 主催 公益社団法人全国有料老人ホーム協会 苦情処理委員会
2. 後援 厚生労働省
3. 日時 平成30年10月23日（火）～10月25日（木） 3日間
4. 相談件数
(1) 受付件数内訳

	参考：昨年度			30年度 第1回 (3日)
	計 (6日)	(第1回) (3日)	(第2回) (3日)	
電話	153	(77)	(76)	93
FAX・文書	1	(1)	(0)	1
面談	0	(0)	(0)	3
計	154	(78)	(76)	97

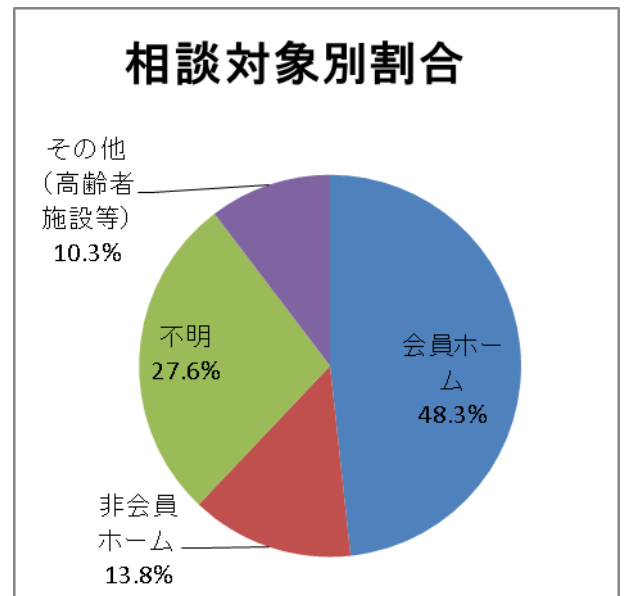
(2) 相談内訳

内訳	電話	FAX ・文書	面談	計	構成比 (%)
入居者等からの ホーム等への苦情等	28	1	0	29	29.9
ホーム等に関する 問い合わせ	65	0	3	68	70.1
計	93	1	3	97	100.0
構成比 (%)	95.9	1.0	3.1	100.0	

グラフ1「平成30年度第1回有料老人ホームなんでも相談」苦情相談（29件）相談者別割合



グラフ2「平成30年度第1回有料老人ホームなんでも相談」苦情相談（29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	0	0.0%
	③短期解約	0	0.0%
	④契約解除	0	0.0%
	⑤変更	4	10.5%
	⑥その他契約	2	5.3%
価格・料金	①原状回復	0	0.0%
	②その他費用	5	13.2%
接客対応		6	15.8%
役務品質	①介護	6	15.8%
	②食事	0	0.0%

種別		件数	構成比
役務・品質	③生活支援	0	0.0%
	④医療支援	2	5.3%
	⑤その他運営	11	28.9%
施設・設備		1	2.6%
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		0	0.0%
その他		1	2.6%
計		38	100.0%

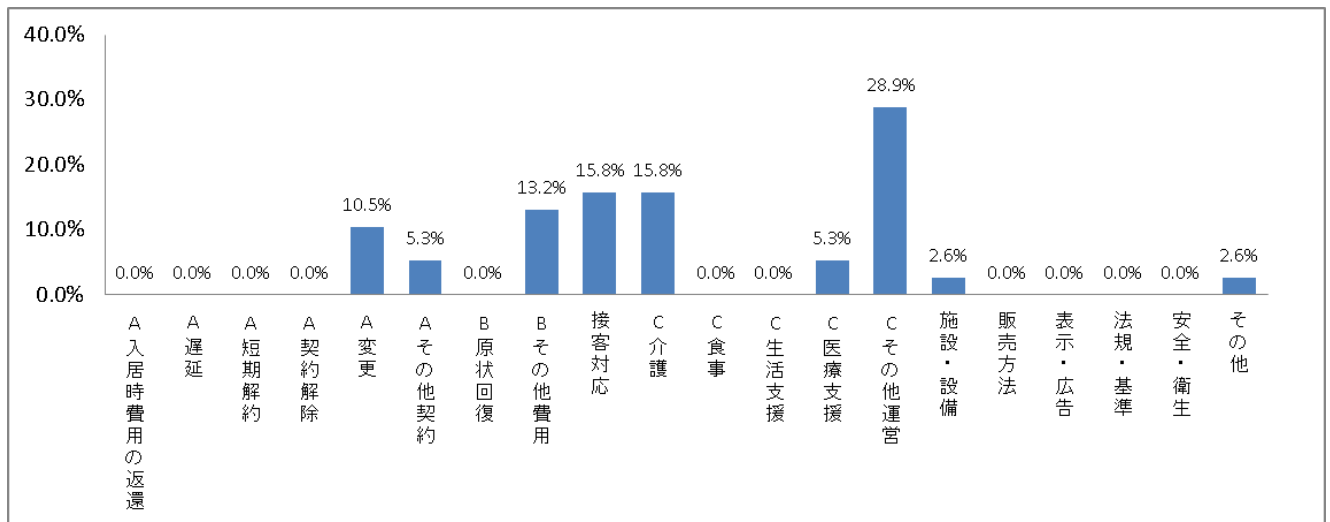
※1役務・品質の⑤その他運営の具体例

運営懇談会の運営方法、共益部の汚れ、状況説明等

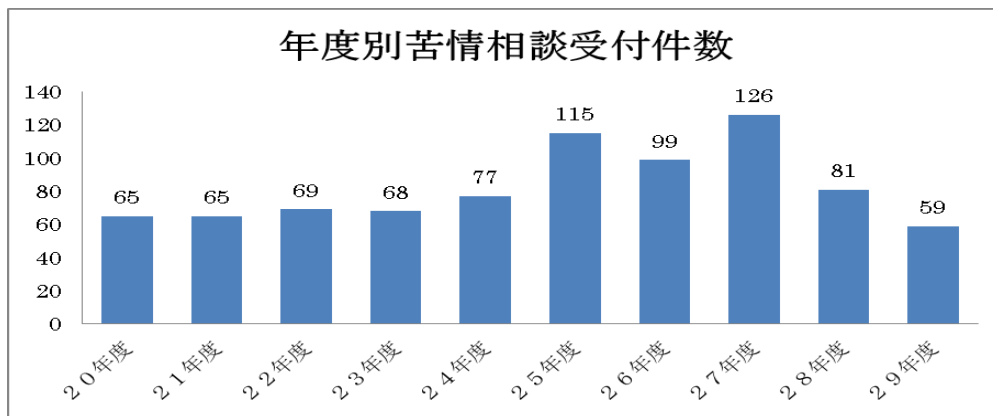
※2その他の具体例

家族間におけるトラブル等

グラフ4 「有料老人ホームなんでも相談」 苦情相談内訳割合



参考：「有料老人ホームなんでも相談」 年度別苦情受付件数の推移（H20～H29年度）



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の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。

（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対する相談
 - 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
- 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くれているが、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、要介護度の変更に当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てくださいというだけであった。
(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う。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。