

困ったときの 相談機関



(公社)全国有料老人ホーム協会

相談できること		連絡先
概要	<ul style="list-style-type: none"> ● ホームに関する設備、運営、処遇等に関すること ● 入居契約または介護保険の各種利用契約等に関することなど 	<ul style="list-style-type: none"> ● 相談・問い合わせ ☎：03-3548-1077 FAX：03-3548-1078 ● 受付時間：月・水・金曜日 10：00～17：00 (祝日・年末年始を除く) ● 〒103-0027 東京都中央区日本橋3-5-14 アイ・アンド・イー日本橋ビル7階 消費者向けサイト：https://user.yurokyo.org/ 事業者向けサイト：https://www.yurokyo.or.jp/
料金	相談は無料	

全国有料老人ホーム協会(以下、有老協)は、設立以来30年以上にわたり有老協会員事業者への各種支援や入居・苦情相談の受け付け、前払金の保全、自治体との連携により地方行政のサポートを行うなど、入居者の安心や安全を支え続けています。

設立経緯と概要

有料老人ホーム(以下、ホーム)は、昭和40年代、自立自助をめざす高齢者の住まいとして誕生し、現在では、高齢者の老後の住まいとして広く知られるようになりました。有老協は、民間の創意と工夫の精神の下にホームを運営している事業者が集い「社団法人全国有料老人ホーム協会」として1982年に設立、1991年に老人福祉法に規定され、入居者の保護と事業の健全な発展に努めて参りました。超高齢社会の到来、社会環境の変化、さまざまな制度改革等によって「有料老人ホーム」は多種多様化しています。その中から自分に合った住まいを選択する高齢者をサポートすることは、有老協が担うべき大きな役割の1つです。有老協はこの責任の重みをしっかりと受け止め、“社団法人”から内閣府所管の“公益社団法人”へと組織を移行しました。コンプライアンスに基づく運営と積極的な情報の開示等を通じて、よりいっそうホームの入居者の保護に努めるとともに、事業者の健全な発展をサポートしています。そして

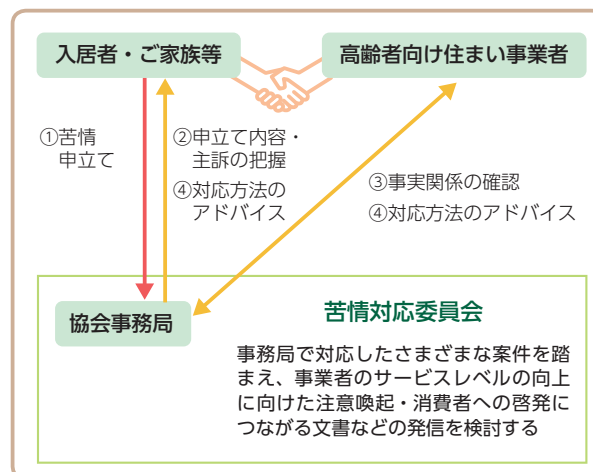
何より、高齢者に安心して老後の暮らしを選んでいただけるよう努めています。

相談対応

相談は、有老協職員が対応しています。ホーム等の苦情相談を受けた場合、有老協会員事業者のホームであれば老人福祉法にのっとり、相談者の申し出に応じてホーム側に文書もしくは口頭による事情確認を行い、状況によって資料の提出を求め、両者の意見を踏まえたうえでどのような対応がよいか考えていきます。法令の違反等があった場合は、地方自治体と連携し、ホームに対し指導等を行います(図1)。

該当ホームが有老協会員事業者のホームかどうかは、有老協ホームページ等で確認できます。有老協会員事業者のホームは、鶴のマークが目

図1 苦情対応のフロー



印です。有老協会員事業者のホームでない場合には、法令や入居契約書に基づき、どのようにホームと交渉したらよいか相談者にアドバイスを行います。



有老協会員の証

なお有老協は相談者の代理人ではないため、相談者や事業者に対し中立の立場で対応します。ホームとの交渉は、相談者自身が行うことを原則としています。

苦情対応委員会

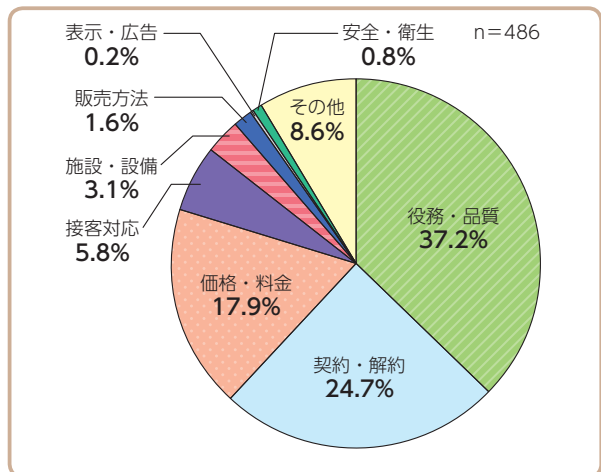
有老協では、1991年老人福祉法に基づき苦情解決のための「苦情処理委員会」を立ち上げ、2019年度より「苦情対応委員会」に名称を変更しました。苦情対応委員会は「設置運営要綱」「運営細則」に基づき、学識者や有識者(弁護士)、消費者団体や入居者・事業者等の第三者で構成され、苦情の対応に当たっています。相談者の申立てを受け、申立てに対する解決にとどまらず、同様の事例が再発しないように事業者への注意喚起内容やその方法について議論します。苦情申立てに当たって、費用はかかりません。

相談受付状況

有老協では年間約300～400件の高齢者の住まいに関する苦情相談を受けております。2018年度は392件で、ホームへ状況確認等を行ったケースはそのうち55件でした。相談者別にみると、親族からの相談が半数以上で225件(57.4%)、次いで本人からの相談が96件(24.5%)となっています。

相談対象施設別にみると、有老協会員事業者が運営するホーム等は167件(42.6%)、有老協非会員事業者が運営するホーム等は118件

図2 相談内容種別分類



(30.1%)となっており、7割以上がホームやサービス付き高齢者向け住宅に関する相談となっています。

相談内容別(複数選択)にみると、介護や食事、医療支援等に関するサービス等の「役務・品質」に関する相談が181件(37.2%)、入居時費用の返還や契約解除、契約内容の変更等の「契約・解約」に関する相談が120件(24.7%)、ホームの料金や原状回復等の「価格・料金」に関する相談が87件(17.9%)となります(図2)。

相談事例

有老協では主な相談事例をホームページで公表しているので見てみましょう*1。

① 管理費の値上げ

管理費を1万円値上げすると急に言われました。管理規程*2には「人件費や物価上昇によって値上げはあり得ます。その場合は運営懇談会*3で説明します」と記載がありましたが、説明はありませんでした。値上げの理由は、入居が進まず赤字のためとのこと。値上げをのまなければならぬのでしょうか。

*1 <https://user.yurokyo.org/qa/> および <https://www.yurokyo.or.jp/onepoint.php> 参照

*2 入居契約に基づきホームで生活するための詳細事項が書かれたもの。管理費や食費、そのほかに必要な各種料金、ホームが提供するサービスの具体的な内容と費用、その利用方法などについて細かく定められている。

*3 ホーム側と入居者等により施設の運営について意見交換を行う場。



●苦情対応委員会のコメント

有料老人ホーム設置運営標準指導指針*⁴では、「入居契約締結後、法制度や物価の変動等、社会・経済情勢の諸変動に起因する合理的な利用料金等の改定は可能」としています。利用料金の改定についてのルールは、入居契約書等に定められています。定められたルールにのっとり改定すること、そして事業者から入居者への改定の根拠の説明は絶対に必要です。

●解説

入居後に各種利用料金が改定されることはあり得ます。このことは、入居者および事業者の双方にとって非常に重要な事項ですので、入居者は事業者から十分に説明を受け、理解をすることが必要です。

事業者には「諸事情の変動により料金の改定を行うことができる旨を明確に規定しておくこと」「料金の改定が必要となったときは、運営懇談会等の場で、入居者にその必要性と根拠等をしっかりと事前説明すること」を入居契約書や管理規程等で定めることが求められています。

②通院介助費用

母親がホームの協力医療機関ではない病院に通院しています。ホームはその病院への通院介助のサービスは提供しないという対応ですが、そういうものなのでしょうか。

●苦情対応委員会のコメント

対応はホームによって異なります。ホームの協力医療機関以外の通院介助や入退院時・入院中のサービスは、重要事項説明書*⁵の添付資料である「有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅が提供するサービスの一覧表」に、入居者が個別の利用料(全額自己負担)を支払うことによって提供可能なサービスかどうか明記

されています。サービス内容が入居契約書*⁶や管理規程、重要事項説明書に明記されていなければ、サービスに含まれませんのでご注意ください。

●解説

ホームでは、緊急時など必要に応じて通院介助等のサービスを行いますが、提供されるサービスが介護保険対象サービス内なのか、実費で行うサービスなのか、またサービス提供の範囲などは管理規程等に定められており、ホームによって異なります。通院介助について、そもそも対応しないホームもあります。ホームのサービスは配置職員数にも関係しますので、必ずしも全員の希望どおりに実施されるものではありません。

サービスの提供範囲については、重要事項説明書の「有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅が提供するサービスの一覧表」や入居契約書・管理規程等をよく読んで、ホームが提供しているサービス内容を書類上で確認しましょう。



相談するに当たって

お手元に ①入居契約書 ②管理規程 ③重要事項説明書等の書類を準備してください。

有老協では、ホームやサービス付き高齢者向け住宅以外の高齢者向け住まいに関する相談や苦情を受け付け、状況に応じ適切な相談先もご案内します。入居検討段階での相談はもちろん、入居後の生活で心配事が生じた場合などお気軽にご相談ください。

有老協では消費生活センターや行政からの相談も受け付け、相談員・消費者向けの研修等に講師の派遣等を行っています。

*⁴ ホームの設置や運営に関する基準。施設の設備、サービスや利用料、契約内容等について、国が示した標準に基づき、都道府県等で「有料老人ホーム設置運営指導指針」として定めている。

*⁵ ホームの設置者、建物、各種サービスの内容や費用、職員体制や入居者の状況など、重要事項を記載した書類。契約締結時には、ホームの設置者がこの書面に沿って十分な説明を行い、説明者と説明を受けた方の署名を行うことが義務づけられている。

*⁶ ホーム利用に関する権利・義務を定めるために、入居者とホームの設置者側との間で交わす最も重要な書類。費用の負担とサービスの内容、身元引受人の役割、契約解除の要件、前払金の返還金算定方式とその支払時期等が記載されている。