

# 苦情から学ぶ ホーム運営のあり方



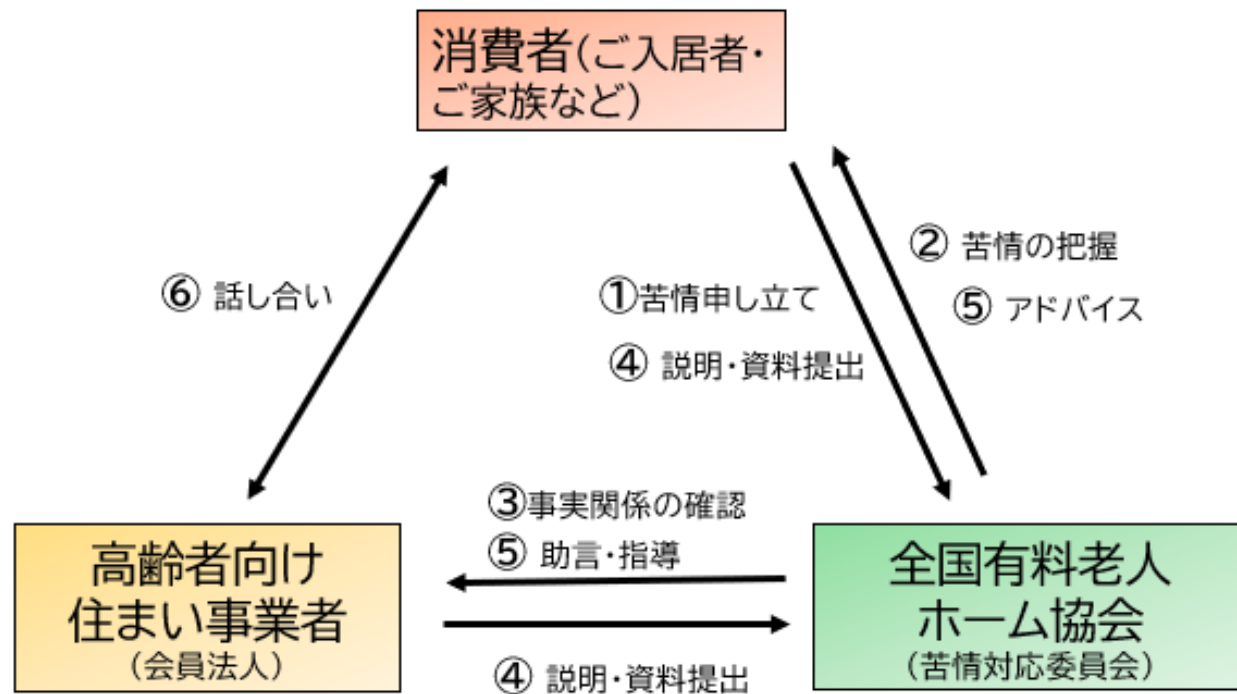
公益社団法人 全国有料老人ホーム協会

事業部 課長代理 古川 祥子

# 有料老人ホーム事業に関連する法令等

	設置	運営
	<p>有料老人ホームの定義 設置届出等に関するもの</p>	<p>建築物の敷地・構造・設備 に関するもの</p>
	<p>老人福祉法 第29条1項～5項 第30条 第31条の2～5 同法施行規則第20条の3～第20条の5 厚生労働省告示第264号</p>	<p>介護保険法 厚生労働省令第35号 厚生省令第36号 厚生省令第37号 厚生省令第52号 厚生省令第25号</p>
	<p>建築基準法 消防法 バリアフリー法 高齢者が居住する 住宅の設計に係る指針 高齢者の居住の安定 確保に関する法律 都市計画法</p>	<p>事業収支計画に関するもの 利用料・契約内容等に 関するもの</p>
		<p>老人福祉法 第29条6項～11項 同法施行規則第20条の6 ～第21条の三 厚生労働省告示第266号</p>
国		<p>景品表示法・指定告示及び運用基準 消費者契約法 個人情報保護法・ガイドライン 高齢者虐待防止法 公益通報者保護法 原状回復をめぐるトラブルとガイドライン</p>
	<p>有料老人ホーム設置運営標準指導指針・重要事項説明書</p>	
都道府県・政令指定都市・中核市	<p>有料老人ホーム設置運営指導指針・重要事項説明書 (都道府県等は、国の標準指導指針を参考として、地域の状況に応じて策定)</p>	
	<p>老人福祉法第29条12項～19項で定める都道府県知事の権限 (情報の公表、立入、検査、改善・事業停止命令、公示、入居者への援助)</p>	
	<p>福祉のまちづくり条例</p>	<p>福祉サービス第三者評価制度</p>

# 全国有料老人ホーム協会における 苦情対応方法

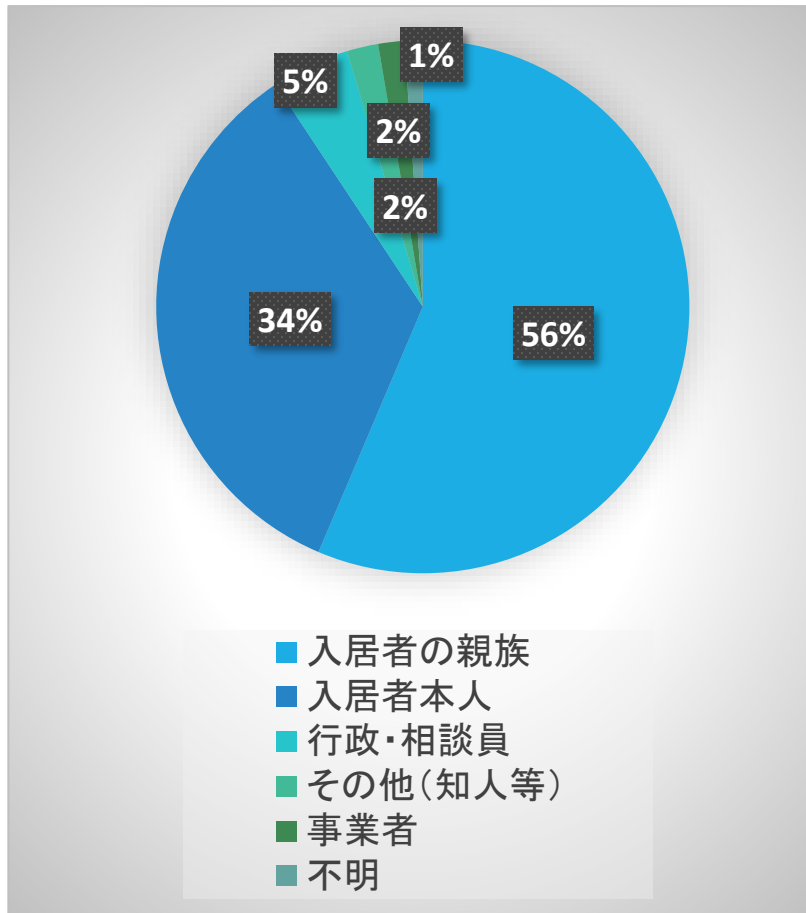


1991年、協会は老人福祉法に基づき苦情の解決のための「苦情処理委員会」を立ち上げました。2019年度より、名称を「苦情対応委員会」に変更し、苦情対応委員会規程、運営細則に基づき運営しています。

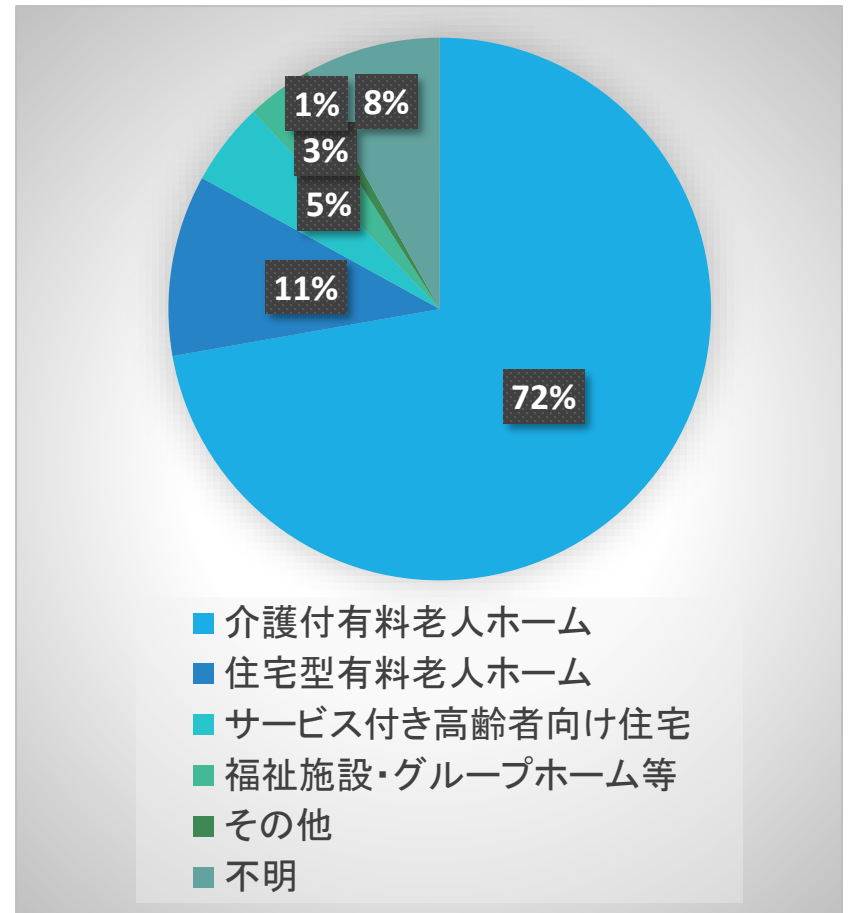
# 有老協に寄せられた苦情相談受付状況

(2022.4.1～2023.3.31 633件)

## 【相談者別】



## 【住まい別】



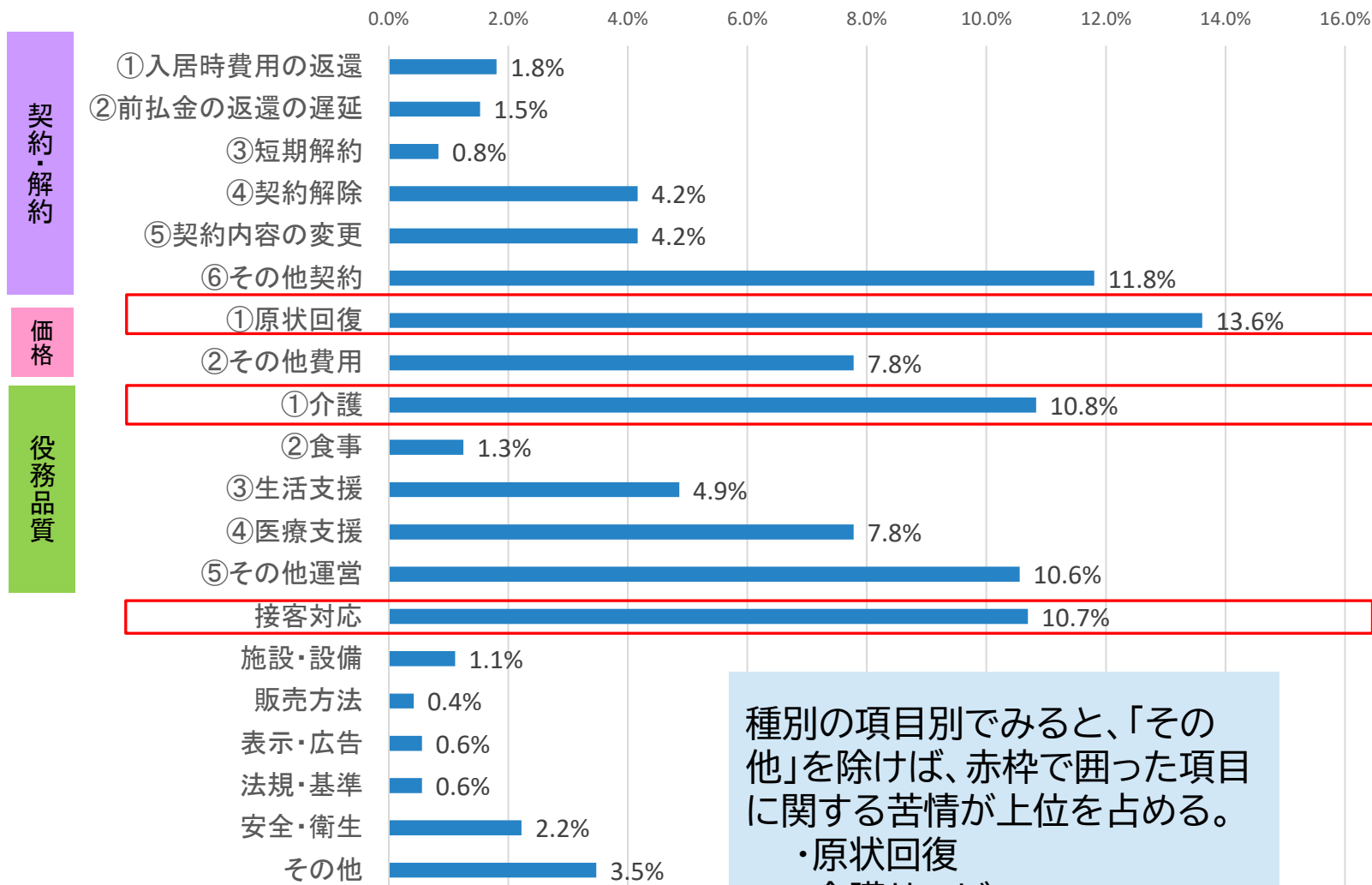
# 全国有料老人ホーム協会における苦情相談の分類

大分類	国民生活センターによる解説	小分類	例
契約・解約	法律行為としての契約に関する相談および解約に関する相談。ただし取引自体以外の品質等に問題があり、それを理由に解約したいという相談を除く。	①入居時費用の返還（遅延・短期解約以外）に関するもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>・退去にあたり返還金が提示されたが、返還金の額が少なすぎる。契約書に計算式はあったが、この計算式自体おかしい。</li> <li>・契約書は確認していないが初期償却率が高すぎる。</li> <li>・退去時に権利金を返還してもらえないとは思わなかった。</li> </ul>
		②前払金の返還の遅延に関するもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>・退去にあたり返還金を3か月後に返還とあるが遅延している。</li> </ul>
		③短期解約に関する理解の相違	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3か月目に解約の申し出をしたら、短期解約の対象外と言われた。</li> </ul>
		④契約解除に関する理解の相違	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居後、病院に入院したところ、ホームから3か月経過したら契約解除になると言われた。</li> </ul>
		⑤契約内容の変更（金額の変更等）に関するもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食費を値上げすると言われたが、契約書の手続きをふまず勝手に値上げされた。</li> </ul>
		⑥その他契約内容に関するもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>・看護師常駐と契約書にあったのに、常駐していなかった。</li> <li>・体調が悪く食事の配膳をしてもらったら、追加費用をとられた。</li> <li>・長期入院の間ずっと食費を請求されていた。契約書にその旨書かれていたが納得できない。</li> </ul>
価格・料金	商品の価格および利用料、使用料等役務の対価に関する相談。	①原状回復費用について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約書に原状回復費用の請求があると書いてあるが、10万円も請求され、納得できない。</li> </ul>
		②その他の費用・金銭に関するもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>・光熱費で2万円も毎月請求されているのだが、高すぎないか。</li> <li>・通常の食事の内容から治療食に変更し、食事の量も減ったのに食費が以前と変わらない。</li> </ul>
接客対応（スタッフの対応）	アフターサービス、販売時の接客態度、クレーム処理等に関する相談。	スタッフの言動・応対に関するもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あるスタッフが自分に対し、冷たく接する。</li> <li>・食堂にある入居者がパジャマでやってくるので、注意してほしいとスタッフに相談したが、何も対応してくれない。</li> </ul>

大分類	国民生活センターによる解説	小分類	例
役務品 (サービスに関するもの)	商品の品質、機能・性能、故障、不具合、使い勝手等および役務の内容・水準等に関する相談。	①介護サービスに関するもの	・入浴の際、シャワーのみで湯船を使用させてくれない。
		②食事サービスに関するもの	・食事がおいしくない。 ・治療食のメニューがいつも同じで、飽きてしまう。
		③生活支援サービスに関するもの	・洗濯物に別の人の洋服が混ざっていたり、自分の服が足りなかったりして困っている。
		④医療支援サービスに関するもの	・服薬管理をお願いしていたのに、薬を飲ませていなかった。
		⑤その他の運営に関するもの	・マイクロバスが廃止された。 ・ノロウイルスの入居者が出たのに、アルコール消毒だけで対応が終わっている（重複）
施設・設備	商品・役務を販売している施設、設備に関する安全・衛生、品質・機能等一切の相談。	施設・設備に関するもの	・大浴場の洗い場が3つしかなく不便。 ・パンフレットには居室に緊急コールがあると書いてあったのに、ついていなかった（重複）
販売方法 (募集・営業に関するもの)	購入したか否かに関係なく、販売形態、販売の手口、セールストーク等のいずれかひとつでも問題がある相談。	入居者募集・営業に関するもの	・ホームの営業の電話がしつこい。 ・ホームに資料請求した際に、重要事項説明書の送付を求めたら、送付を断られた。
表示・広告	商品・役務の内容、取引条件および取引に関するその他の事項について事業者が行う表示、広告、マーク等の相談。	表示・広告に関するもの	・パンフレットに協会会員と記載してあったが、実際は会員ではなかった。 ・トレーニング室を利用したら料金をとられた。パンフレット等には表示がなかった。 ・パンフレットには居室に緊急コールがあると書いてあったのに、ついていなかった（重複）
法規・基準	法律、条例、指導通達、業界基準、自主基準、法規格、任意規格等、規定された一定の標準に関する相談。	法律・条令・指導通達等に関するもの	・介護一時金を徴収するのはおかしい。 ・一時金方式がなぜ認められているのか。国の指導自体おかしい。
安全・衛生	身体・生命の被害およびそのおそれのある事故、火災・発火等の危険、食品衛生等の一般的安全性等、安全および衛生に関する相談。	身体・生命・火災等の安全や衛生に関するもの	・入居契約をしたが、入居準備に室内に入るとシックハウスの症状が出て、継続して入居できそうにない。 ・ノロウイルスの入居者が出たのに、アルコール消毒だけで対応が終わっている（重複）
その他		いずれにも該当しないもの	・セミナーに参加して名簿を使用しないにチェックをしたのに、DMがくる。 ・入居者同士、家族同士のトラブル（ホームが関与した場合を除く）

# 有老協に寄せられた苦情内容の分析

(2022.4.1~2023.3.31)



種別の項目別で見ると、「その他」を除けば、赤枠で囲った項目に関する苦情が上位を占める。

- ・原状回復
- ・介護サービス
- ・接客対応

# 苦情内容からトラブル回避のポイント

- ①原状回復費用
- ②料金の値上げ
- ③不在時の請求
- ④連帯保証人
- ⑤医療支援サービス
- ⑥介護サービス
- ⑦介護サービス(住宅型)
- ⑧新型コロナウイルスへの対応



## 事例① 価格・料金に関するご相談 原状回復費用

### 【相談内容】

- ・10年間入居していたホームを退去した。ホーム入居時から、車いすを使用しており、自走していたために、巾木に傷がついたとのことで、ホームで直したとのこと。原状回復費用として22万円請求された。
- ・6カ月入居していたホームを退居した。退去時に、本人が持ち込んでいない家具の足跡が付いているということで14万円の原状回復費を請求された。
- ・エアコンは普通に使用しただけであるが、退去時の原状回復として、エアコンの内部洗浄のクリーニング費用の支払いを求められている。

### 【トラブル回避のためのポイント】

- ・**経年変化、通常の使用による損耗等の修繕費用を請求することは認められない。**
- ・**ただし、特約を定めることが可能で、定める場合は、次の要件を満たす必要がある。**

〈賃借人に特別の負担を課す特約の要件〉

- ① 特約の必要性があり、かつ、暴利的でないなどの客観的、合理的理由が存在すること
  - ② 賃借人が特約によって通常の原状回復義務を超えた修繕等の義務を負うことについて認識していること
  - ③ 賃借人が特約による義務負担の意思表示をしていること
- ・**入居時と退去時に居室の状態を画像などで記録に残す。**
  - ・**入居者と居室の状態を確認する。**
  - ・**身元引受人などにも原状回復費について説明する。**

## 事例① 価格・料金に関するご相談 原状回復費用

### 【賃貸住宅標準契約書 平成30年3月版(国土交通省)】

<p><b>II 例外としての特約</b></p> <p>原状回復に関する費用の一般原則は上記のとおりですが、借主は、例外として、下記の費用については、借主の負担とすることに合意します(ただし、民法第90条並びに消費者契約法第8条、第8条の2、第9条及び第10条に反しない内容に限ります)。 (括弧内は、本来は貸主が負担すべきものである費用を、特別に借主が負担することとする理由。)</p> <p>・</p> <p>甲： 印 乙： 印</p>
---

### 【有料老人ホーム標準入居契約書(6訂版)】

(明渡し時の原状回復)

第28条 入居者又は身元引受人等は、第25条第二号又は第三号により本契約が終了した場合には、直ちに居室を明け渡すこととします。また、同条第一号により本契約が終了した場合には、契約終了日から起算して30日以内に居室を明け渡すこととします。

2 入居者又は身元引受人等は、前項の明渡しの際に、通常の使用によって生じた居室の損耗、並びに居室・設備の経年変化による損耗を除き、居室を原状回復しなければなりません。

3 設置者、及び入居者又は身元引受人等は、居室の明渡し時において、契約時に特約を定めた場合は当該特約を含め、別表第(6)の規定に基づき入居者が行う原状回復の内容及び方法について協議するものとします。

## 事例② 契約・解約に関するご相談 料金の値上げ

### 【相談内容】

- ・ホームから管理費を10,000円値上げするとの通知が届いた。通知のみで説明を求めても説明がないのだが、同意しなければならないのか。
- ・11月より電気料金の値上げ等で、管理費が月22,000円上がるとのことだが、説明が不十分である。
- ・食費・光熱費・その他の項目で、38,000円値上げするとホームから言われた。運営懇談会で詳細説明があるとのことだが、ホーム側が一方向的に値上げができるのか。

### 【トラブル回避のためのポイント】

- ・入居契約締結後に、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。
- ・入居者・家族に対し、事業者から改定となる根拠の説明は必ず必要。
- ・改定内容に合理性があり、入居契約書の手続き通りに進める限りは法令上、入居者の同意は不要。
- ・自治体によっては値上げに際して入居者全員の書面同意を求めるところがある。

## 事例② 契約・解約に関するご相談 料金の値上げ

### 【有料老人ホーム設置運営標準指導指針(老発 0401 第 14 号 令和 3 年 4 月 1 日)】

#### 12 契約内容等

##### (2) 契約内容

三 利用料等の改定のルールを入居契約書又は管理規程上明らかにしておくとともに、利用料等の改定に当たっては、その根拠を入居者に明確にすること。

### 【有料老人ホーム標準入居契約書(6訂版)】

#### (利用料の改定)

第24条 設置者は、月払いの利用料を改定することができます。その場合には、次の措置を講じます。

- 一 改定する利用料の収支状況等や目的施設が所在する地域の自治体が発表する消費者物価指数、人件費等を勘案した改定理由について、運営懇談会の意見を聴く
- 二 改定に当たっては、入居者・連帯保証人・身元引受人へ事前に通知する。

### 【重要事項説明書 記入例】

#### 6. 利用料金

##### (利用料金の支払い方法)

居住の権利形態 【表示事項】	1 利用権方式 2 建物賃貸借方式 3 終身建物賃貸借方式	
利用料金の支払い方法 【表示事項】	1 全額前払い方式	
	2 一部前払い・一部月払い方式	
	3 月払い方式	
	4 選択方式 ※該当する方式を全て選択	1 全額前払い方式 2 一部前払い・一部月払い方式 3 月払い方式
年齢に応じた金額設定	1 あり 2 なし	
要介護状態に応じた金額設定	1 あり 2 なし	
入院等による不在時における利用料金(月払い)の取扱い	1 減額なし 2 日割り計算で減額 3 不在期間が 日以上の場合に限り、日割り計算で減額	

利用料金の改定	条件	物価変動、人件費上昇により、2年に1回改定する場合がある。
	手続き	運営懇談会の意見を聴く。

## 事例③ 価格・料金に関するご相談 不在時の請求

### 【相談内容】

- ・夫が胃ろうの状態の有料老人ホームに入居し2ヵ月後に病院へ入院することになった。入院期間が長くなったことから、ホームを退去することになった。もともと胃ろうで入居したため、食事サービスを利用していないにもかかわらず、不在時も含め厨房維持管理費を請求される事については納得ができない。
- ・サービス付き高齢者向け住宅から、介護付有料老人ホームにタイプが変わった。入院時の不在について、家賃・管理費を請求するとのことだが、サービスは利用しないため、人件費を除いて請求してもらうという変更はできないのか。

### 【トラブル回避のためのポイント】

- ・入居契約書や管理規程で利用料を明示し、**用途や不在時の取扱い等について示す。**
- ・重要事項説明書にも、**不在時の利用料の取り扱いについて明記する。**

## 事例③ 価格・料金に関するご相談 不在時の請求

### 【有料老人ホーム設置運営標準指導指針(老発 0401 第 14 号 令和 3 年 4 月 1 日)】

11 利用料等

(1) 三

イ 入居者に対するサービスに必要な費用の額(食費、介護費用その他の運営費等)を基礎とする適切な額とすること

### 【重要事項説明書 記入例】

#### 6. 利用料金

##### (利用料金の支払い方法)

居住の権利形態 【表示事項】	1 利用権方式    2 建物賃貸借方式    3 終身建物賃貸借方式	
利用料金の支払い方式 【表示事項】	1 全額前払い方式	
	2 一部前払い・一部月払い方式	
	3 月払い方式	
	4 選択方式 ※該当する方式を全て選択	1 全額前払い方式 2 一部前払い・一部月払い方式 3 月払い方式
年齢に応じた金額設定	1 あり    2 なし	
要介護状態に応じた金額設定	1 あり    2 なし	
入院等による不在時における利用料金(月払い)の取扱い	1 減額なし    2 日割り計算で減額 3 不在期間が 日以上の場合に限り、日割り計算で減額	
利用料金の改定	条件	物価変動、人件費上昇により、2年に1回改定する場合がある。
	手続き	運営懇談会の意見を聴く。

## 事例④ 契約・解約に関する注意点 連帯保証人

### 【相談内容】

・ホームより家賃等の連帯保証の極度額を月額利用料×18カ月とする旨の同意書が送られてきたが、極度額とは何か。連帯保証人はどのような債務を負うのか。

### 【トラブル回避のためのポイント】

- ・保証契約は書面でなければ、その効力は生じない。
- ・連帯保証人が個人の場合、入居契約書にて極度額の設定をする。
- ・連帯保証人を個人とする場合、入居契約書に規定し、その役割や極度額について説明する。

### 【有料老人ホーム設置運営標準指導指針(老発 0401 第 14 号 令和 3 年 4 月 1 日)】

12 契約内容等

(2) 契約内容

七 入居者の債務について、個人の根保証契約を行う場合は、極度額の設定を含み民法の規定に従うこと。

## 事例④ 契約・解約に関する注意点 連帯保証人

### 【有料老人ホーム標準入居契約書(6訂版)】

#### 第6章 連帯保証人等

##### (連帯保証人)

第33条 連帯保証人は、設置者との合意により入居者と連帯して、本契約から生じる入居者の金銭債務を履行する責任を負うものとします。

2 前項の連帯保証人の負担は、本契約書の記名押印欄に記載する極度額を限度とします。

3 連帯保証人が負担する債務の元本は、次のいずれかの事由により確定するものとします。ただし設置者は、当該確定前であっても、債務の支払いを求められます。

- 一 入居者又は連帯保証人が破産手続開始の決定を受けたとき
- 二 入居者又は連帯保証人が死亡したとき

4 連帯保証人の請求があったときは、設置者は、連帯保証人に対し遅滞なく月払い利用料の支払状況や滞納金の額・損害賠償の額等、入居者の全ての債務の額等に関する情報を提供しなければなりません。

### 【有料老人ホーム標準入居契約書(6訂版) 連帯保証人 署名・押印欄】

連帯保証人 (注. 入居者ごとに異なる場合は記載欄を追加。以下同じ)	氏 名	印	
	住 所		
	入居者との続柄		
	連帯保証の極度額 (法人の場合は記載不要)		円
	極度額の算定根拠	〇〇費、□□費の△か月分	



## 事例⑤ サービス(役務・品質)に関するご相談 医療支援サービス

### 【相談内容】

- ・ホームに入居中の母が、昨年末に脳内出血になり、胃ろうが必要となった。ホームからは「看護職員が夜間いないため、胃ろうの対応はできない」と言われたが、入居契約書にはその旨が書かれていなかった。
- ・父がホーム入居後、入院となり、腎ろうの造設を行った。退院後、ホームに戻りたい旨連絡をしたが、受け入れられないとのことで平行線となっている。
- ・先日病気をして以降、定期的な導尿が必要となった。入居契約書には対応が可能と規定されていたのに、施設から導尿の対応不可と言われた。

### 【トラブル回避のためのポイント】

- ・重要事項説明書や管理規程に医療行為が必要な入居者で受け入れができない状況を記載する。
- ・入居前に、入居希望者に説明する。
- ・終身利用契約では、事業者から契約解除する場合は留意が必要。
- ・入居契約書や重要事項説明書等に特定の医療行為により解約することがある、もしくはホームとして受け入れが可能な措置を明記する。

## 事例⑤ サービス(役務・品質)に関するご相談 医療支援サービス

【有料老人ホーム設置運営標準指導指針(老発 0401 第 14 号 令和 3 年 4 月 1 日)】

### 12契約内容等

#### (2) 契約内容

一 入居契約書において、有料老人ホームの類型(サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けていないものに限る。)、サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けている場合は、その旨、利用料等の費用負担の額及びこれによって提供されるサービス等の内容、入居開始可能日、身元引受人の権利・義務、契約当事者の追加、契約解除の要件及びその場合の対応、前払金の返還金の有無、返還金の算定方式及びその支払時期等が明示されていること。

#### 【重要事項説明書 記入例】

##### (入居に関する要件)

入居対象となる者 【表示事項】	自立している者	<input checked="" type="checkbox"/> 1 あり    2 なし
	要支援の者	<input checked="" type="checkbox"/> 1 あり    2 なし
	要介護の者	<input checked="" type="checkbox"/> 1 あり    2 なし
留意事項	入居時満75歳以上。ホームの看護職員は、中心静脈栄養管理の対応不可だが、その他の療養管理については要相談。	
契約の解除の内容	①入居者が死亡した場合 ②入居者、又は事業者から解約した場合	
事業主体から解約を求める場合	解約条項	入居者の行動が、他の入居者・職員の生命に危害を及ぼすかその恐れがあり、通常の介護方法・接遇方法では防止できない場合、等。
	解約予告期間	3ヶ月
入居者からの解約予告期間	1ヶ月	
体験入居の内容	<input checked="" type="checkbox"/> 1 あり (内容: 空室がある場合。1泊食事付(5,000円+税) 2 なし	
入居定員	60人	
その他	身元引受人が設定できない場合は要相談。	

## 事例⑥ サービス(役務・品質)に関するご相談 介護サービス

### 【相談内容】

- ・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る。その病院への通院介助について、ホームは通院介助のサービスは提供しないというが、納得できない。
- ・母親が介護付ホームに入居している。母親は皮膚が弱かったため、入居の際に、施設長に肌着を毎日交換してほしいと依頼し、施設長も了解してくれたが、週2回の入浴時にしか交換していないことが発覚した。約束違反ではないか。

### 【トラブル回避のためのポイント】

- ・ホームが提供するサービス内容とその費用を、入居者・家族に説明する。
- ・入居契約やケアプランで規定したサービスを実施しなければ契約違反(債務不履行)となる。
- ・ホーム職員にサービス内容について周知し、曖昧な返答は行わない。
- ・サービス内容は、入居契約書や管理規程、重要事項説明書等にすべて記載する。

## 事例⑥ サービス(役務・品質)に関するご相談 介護サービス

【有料老人ホーム設置運営標準指導指針(老発 0401 第 14 号 令和 3 年 4 月 1 日)】

### 8 有料老人ホーム事業の運営

#### (1) 管理規程の制定

入居者の定員、利用料、サービスの内容及びその費用負担、介護を行う場合の基準、医療を要する場合の対応などを明示した管理規程を設けること。なお、上記内容を含み、入居者に対する説明事項を適切に提示している資料であれば、その呼称にかかわらず、管理規程として扱って差し支えない。

### 【有料老人ホーム標準入居契約書(6訂版)】

#### (管理規程)

第5条 設置者は、本契約内容を補完するために管理規程を作成し、入居者及び設置者はこれを契約内容とすることに合意します。

2 前項の管理規程は、本契約に別に定める事項のほか、次の各号に掲げる項目等を含むものとします。

一 目的施設の居室数・入居定員

二 入居者が支払う利用料が充当される各種サービスの具体的内容

三 入居者が医療を要する場合の対応

四 協力医療機関及び協力歯科医療機関の名称・所在地・交通の便・診療科目及び具体的協力内容等

五 緊急避難及び非常災害等に関する定期訓練等の内容

3 設置者は、以下のいずれかに該当する場合、管理規程の内容を変更することができます。この場合、設置者は、第7条に定める運営懇談会の意見を聴くこととします。

一 管理規程の変更が、入居者の一般の利益に適合するとき

二 管理規程の変更が、本契約の目的に反せず、かつ、変更の必要性及び変更後の内容の相当性、その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき

## 事例⑥ サービス(役務・品質)に関するご相談 介護サービス

### 【重要事項説明書 記入例】

#### (医療連携の内容)

医療支援 ※複数選択可		<input type="checkbox"/> 1 救急車の手配 <input type="checkbox"/> 2 入退院の付き添い <input type="checkbox"/> 3 通院介助 <input type="checkbox"/> 4 その他(訪問診療医の確保)	
協力医療機関	1	名称	市川大野東病院(ホームから300m)
		住所	千葉県市川市西大野町 111-111
		診療科目	内科、外科、整形外科、眼科、等
		協力内容	内科系の訪問診療、年2回の健康診断実施。(医療費その他の費用は入居者の自己負担。以下同。)
	2	名称	
		住所	
		診療科目	
		協力内容	
協力歯科医療機関		名称	市川大野東歯科医院
		住所	千葉県市川市北大野町 222-222(ホームから200m)
		協力内容	訪問歯科診療



## 事例⑦ サービス(役務・品質)に関するご相談 介護サービス(住宅型)

### 【相談内容】

・父親が、住宅型ホームに入居している。デイサービスを週5回利用しており、毎日バスに乘せられ、外部の事業所まで通っている。本人は、週5回の利用は体力的にきつく行きたくない、と言う。ケアマネジャーにデイサービスの利用停止を申し出たところ、「住宅型ホームの入居契約とデイサービスの利用契約はセットであるため、利用停止はできない。」と言われた。

### 【トラブル回避のためのポイント】

- ・入居契約時に近隣の利用可能な事業所について情報提供を行う。
- ・入居者が居宅サービスを利用する場合は、書面で利用の同意を取得する。
- ・利用者が自由に選択できる環境を確保する。

### 【有料老人ホーム設置運営標準指導指針(老発 0401 第 14 号 令和 3 年 4 月 1 日)】

#### 8 有料老人ホーム事業の運営

##### (10) 介護サービス事業所との関係

- イ 近隣に設置されている介護サービス事業所について、入居者に情報提供すること。
- ロ 入居者の介護サービスの利用にあっては、設置者及び当該設置者と関係のある事業者など特定の事業者からのサービス提供に限定又は誘導しないこと。
- ハ 入居者が希望する介護サービスの利用を妨げないこと。



## 事例⑦ サービス(役務・品質)に関するご相談 介護サービス(住宅型)

### 【有料老人ホーム標準入居契約書(6訂版) 住宅型有料老人ホーム】

(目的)

第1条 設置者と入居者は、入居者が終身にわたり、目的施設を利用し各種サービスを受けることを目的として、本契約を締結します。

2 設置者は、以下を遵守して本契約を履行します。

一 老人福祉法その他の関係法令

二 ○○県有料老人ホーム設置運営指導指針

三 公益社団法人全国有料老人ホーム協会が定める倫理綱領

3 入居者は、設置者に対して、表題部(3)及び(4)に定める月払い利用料等を支払います。

4 入居者は、目的施設の適切な運営について家族等の理解と協力が得られるよう努めるものとします。

5 入居者が要支援又は要介護認定を受けた場合、入居者は介護保険居宅サービスを利用するものとし、設置者は入居者の選択に資するようホームの近隣に設置されている介護サービス事業所及び医療機関の情報を提供します。

### 【管理規程(6訂版) 別表6①】

別表6①

近隣に設置されている介護サービス事業所および医療機関

1. 介護サービス事業所

介護サービスの種類	事業所の名称	所在地	連絡先(電話)	地図表示番号
				1
				2



## 事例⑧ サービス(役務・品質)に関するご相談 新型コロナウイルスへの対応

### 【相談内容】

- ・新型コロナウイルスがホームで発生した。母は罹患しなかったが、ホーム内の感染状況等の報告がない。心配なので、問い合わせしても、折り返し電話するとのことで、その後連絡がない。
- ・家族がホームに入居している。新型コロナウイルスで面会ができない状態が続いている。何とか面会したいが面会は控えて欲しいと一律禁止されているが何とかならないか。

### 【トラブル回避のためのポイント】

- ・関係者には感染状況を報告する。
- ・感染経路の遮断という観点と、つながりや交流が心身の健康に与える影響という観点から、可能な限り安全に実施できる方法を検討する。
- ・対面での面会を制限せざるを得ない場合は、オンラインでの実施を検討する。
- ・面会の実施方法は、各ホームにおいて取り決めた上で、入居者や家族等に対して丁寧に説明する。

### 【厚生労働省 事務連絡令和3年11月24日 社会福祉施設等における面会等の実施にあたっての留意点について】

<https://www.mhlw.go.jp/content/001042423.pdf>

### 【厚生労働省 高齢者施設における面会の実施に関する取組について】

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/kaigo\\_koureisha/index\\_00014.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/index_00014.html)

# 苦情対応について

有料老人ホーム設置運営標準指導指針(老発0401 第14号令和3年4月1日)

12契約内容等

(7)苦情解決の方法

入居者の苦情に対し迅速かつ円滑な解決を図るため、設置者において苦情処理体制を整備するとともに、外部の苦情処理機関について入居者に周知すること

## ○苦情処理体制の整備～初期対応から収束するまで～

- ・どのような体制で対応するのか
- ・相談対応時の注意事項

相談の聞き方、記録の取り方、報告の仕方、事実確認、  
相談者への報告

## ○外部の苦情処理機関の周知

自治体、国民健康保険団体連合会、消費生活センター等

# カスタマーハラスメントへの対応

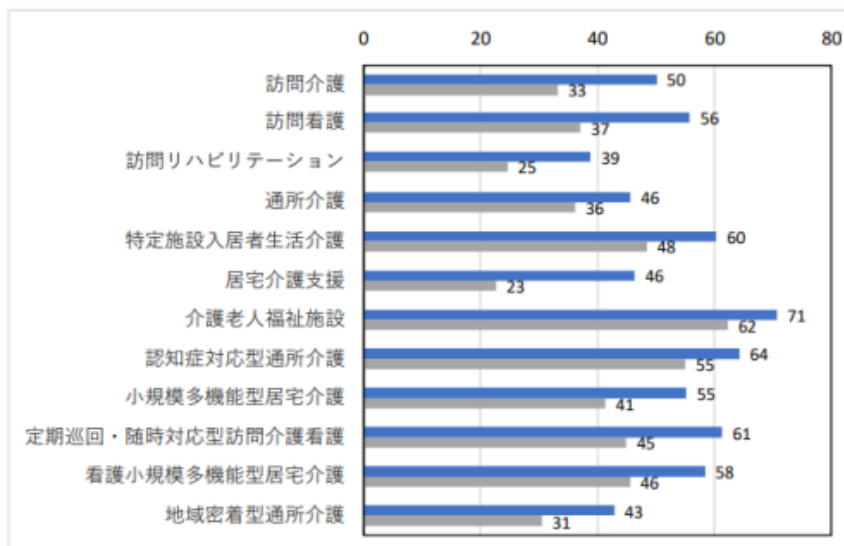
厚生労働省が平成30年に行った、「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業」実態調査において、入居者やその関係者からホーム職員へのハラスメントが増えたことが明らかになりました。

図表1 ハラスメントを受けたことのある職員の割合(単位:%)

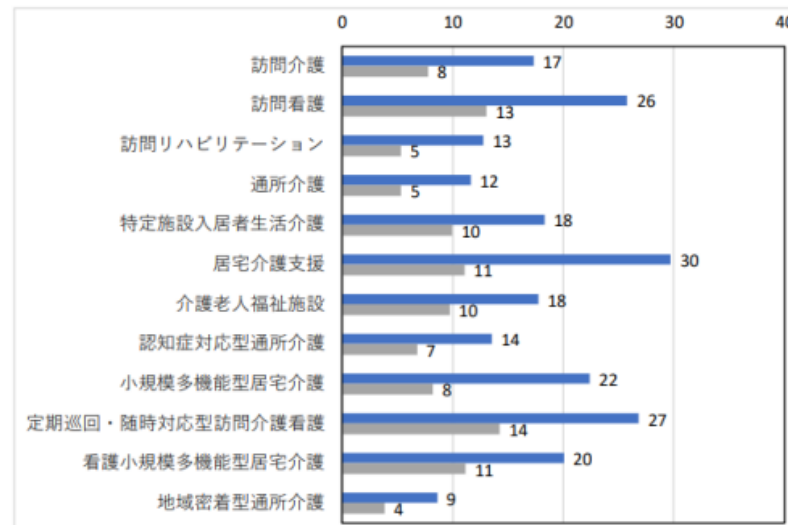
(上がこれまで、下がこの1年間(平成30年、(n=10112))

出展:「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」令和4(2022)年3月改訂 株式会社 三菱総合研究所

利用者から:



家族から:



この結果を踏まえ、厚生労働省では「[介護現場におけるハラスメント対策マニュアル](#)」(リンク)が作成され、有老協では、標準入居契約書に次のとおり規定しています。

## カスタマーハラスメントへの対応

### 【有料老人ホーム標準入居契約書(6訂版)】

(設置者からの契約解除)

第26条 設置者は、入居者に次の事由があり、かつ信頼関係を著しく害する場合には、本契約を解除することができます。

一～五(略)

2 設置者は、入居者又はその家族・連帯保証人・身元引受人・返還金受取人等による、設置者の役職員や他の入居者等に対するハラスメントにより、入居者との信頼関係が著しく害され事業の継続に重大な支障が及んだときに、本契約を解除することがあります。

- ・ハラスメントを理由とする契約解除は「**正当な理由(運営基準)**」が必要であり、設置者の顧問弁護士等に相談するなど慎重な対応が求められる。
- ・ホームとして対応できるサービスの説明を十分に行い理解していただくこと、契約解除にいたらないような努力・取組みをホームとして行うことが必要。

### 【厚生労働省】介護現場におけるハラスメント対策 マニュアル・研修動画

[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_05120.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html)

### 【東京都】「介護現場におけるハラスメントについて」(利用者・ご家族向けリーフレット)

<https://www.yurokyo.or.jp/contents/pdf/3542-1>

職場におけるハラスメントの防止については、下記厚生労働省ホームページも参考にしてください。

「職場におけるハラスメントの防止のために(セクシュアルハラスメント/妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント/パワーハラスメント)」はこちら

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html)

# 有料老人ホーム・景品表示法に基づく表示規制

## 表示とは？

事業者が、顧客を誘引するための手段として、商品・サービスの内容や取引条件について行う広告等のあらゆる媒体による表示です。

## 表示の例

- ・チラシ
- ・パンフレットやカタログ
- ・新聞や雑誌に掲載された広告
- ・ダイレクトメール
- ・インターネット上の広告
- ・ポスターや看板
- ・テレビCM
- ・その他消費者に掲示するもの  
(重要事項説明書も含まれます。)



## 不当表示には、大きく分けて3つの種類があります。

優良誤認(第4条第1項第1号)

商品・サービスの品質、規格、その他の内容についての不当表示

有利誤認(第4条第1項第2号)

商品・サービスの価格、その他の取引条件についての不当表示

その他誤認されるおそれのある表示(第4条第1項第3号)

消費者に誤認されるおそれがあるとして公正取引委員会が指定した不当表示(告示)

・無果汁の清涼飲料水

・商品の原産国

・消費者信用の融資費用

・不動産のおとり広告

・おとり広告

・**有料老人ホーム**



## 土地・建物や居室その他の施設・設備等の表示

例えば

告示第1項

建物の写真を載せている場合

その建物・敷地がホームの自己所有でないのであれば、そのことを明りょうに記載する必要があります。



## 介護職員等についての表示

例えば

告示第10項

「多数の介護職員が～」、「充実したスタッフで～」等と表示している場合

- ① 常勤換算方法による介護職員の数
- ② 要介護者等に介護サービスを提供する常勤換算方法による介護職員等の数
- ③ 夜間における最少の介護職員の数を明りょうにする必要があります。



## 介護サービス等についての表示

例えば

告示第6項

「最後までお世話いたします」、「生涯介護」等と表示している場合

入居者の状態によっては、終身にわたって居住し、又は介護サービスを受けられないことがあるのであれば、そのことを明りょうに記載する必要があります。



例えば

告示第7項

「医療機関と提携」等と表示したり、協力医療機関の建物の写真を載せている場合

その医療機関との具体的な協力内容や費用負担の有無について、明りょうに記載する必要があります。





# (参考)有老協ホームページにおける苦情相談対応事例

## 運営法人向けの情報⇒お客様からの相談例

<https://www.yurokyo.or.jp/contents>

お客様からの相談例

契約	解約	価格・料金
原状回復費	介護・生活支援・医療支援サービス	食事サービス
その他のサービス	職員の対応	施設・設備
入居者募集・営業	表示・広告	安全・衛生
法基・基準		

契約

🔒 2023年03月02日	【契約・解約】契約前の入居契約書の交付について
🔒 2023年03月02日	【契約・解約】入居者の希望による居室の住み替えについて
🔒 2022年12月27日	【契約・解約】利用料改定の手続きについて
🔒 2022年12月27日	【契約・解約】上乗せ介護サービス費の改定について
🔒 2022年07月11日	【契約・解約】短期解約特例について

### 【契約・解約】契約前の入居契約書の交付について

2023年03月02日

[契約](#) [入居者募集・営業](#)

#### (ご家族からの質問)

自宅での介護が困難になり、母親が有料老人ホームに入居することになった。入居の検討にあたって、事前に入居契約書の内容を確認したいため、入居契約書の交付をホームに依頼したが、対応してくれない。入居契約書は入居契約時でなければ受け取ることができないのか。

#### 《相談者に対する苦情対応委員会のコメント》

ホームは入居検討者に対して入居契約書を公開し、求めに応じて交付する義務を負っていますので、ホームにお申し付けください。

#### ～入居を検討している方へ～《トラブル回避のためのチェックポイント》

入居契約書は契約にあたって重要な書類です。事前に入居契約書を手し、内容についてわからない点があれば契約する前にホームに確認してください。

#### (参考)

老人福祉法(昭和三十八年法律第百三十三号)

#### 第二十九条

7 有料老人ホームの設置者は、厚生労働省令で定めるところにより、当該有料老人ホームに入居する者又は入居しようとする者に対して、当該有料老人ホームにおいて供与をする介護等の内容その他の厚生労働省令で定める事項に関する情報を開示しなければならない。

#### 《事業者に対する苦情対応委員会のコメント》

[🔒 契約解約](#) [契約前の入居契約書の交付](#)

ログインすると続きが見られます



# (参考)有老協が考えるコンプライアンス・サービス品質の向上に向けた取組み

## ①コンプライアンス確認

コンプライアンスにしっかりと  
取組んでいる

有老協では  
入会時チェックを実施

## ②取組み宣言と自主点検

自分たちのサービスにおける理念や  
方針などの取組みを宣言・公表し、  
自分たちで点検している

有老協では  
あんしん宣言を実施

## ③第三者チェック

自分たちのサービスを、  
定期的に第三者の目  
を入れてチェックしている

有老協では  
サービス第三者評価を実施

- ①ホーム運営に関する振り返りと改善のヒントを得ることができる
- ②職員の意識共有によりモチベーションがアップする
- ③法令などに遵守しているか確認ができる
- ④安心につながる取組みとして入居検討者の皆様に案内ができる



安心できる  
ホーム運営のために

質の高いホーム運営、  
消費者の信頼獲得につながる

## ①コンプライアンス確認

コンプライアンスにしっかりと取組んでいる。



有老協では・・・入会時チェック！

- ・入居契約書や管理規程、重要事項説明書やパンフレットの法令遵守状況について確認ができる
- ・日頃のホーム運営上のお悩みもご相談いただけます

## ②取組み宣言と自主点検

自分たちのサービスにおける理念や方針などの取組みを宣言・公表し、自分たちで点検していること

例えばどんな取組みがある？

- ・自社の理念やサービス提供方針の公表と点検
- ・厚生労働省介護サービス情報公表システム（特定施設入居者生活介護）への公表
- 等々



有老協では・・・あんしん宣言！

あんしん宣言するメリット

- ・ホーム運営に関する振り返りができる
- ・入居者募集活動で安心につながる取組みとして入居検討者の皆様に案内ができる
- ・職員の意識共有により質の高いホーム運営につながる

## ③第三者チェック

自分たちのサービスを、定期的に第三者の目を入れてチェックしている。

例えばどんな取組みがある？

- ・内部監査（法人・グループ内で第三者目による監査を実施している）
- ・ISO認証
- ・自治体の福祉サービス第三者評価
- 等々



有老協では・・・サービス第三者評価！

サービス第三者評価を受審するメリット

- ・ホーム運営の振り返りと改善のヒントを得ることができる
- ・第三者が評価を行い結果を示すことで、職員のモチベーションアップにつながる
- ・入居者募集活動で安心につながる取組みとして入居検討者の皆様に案内ができる
- ・行政監査（運営指導など）前の点検として利用できる

# 全国有料老人ホーム協会とは

ご入居者が安心して暮らせる、職員の皆さまが安心して働ける高齢者向け住まいのために会員事業者（高齢者向け住まい運営事業者）の皆さまへの各種支援、ご入居者からの苦情相談への対応、個人のお客様の入居に関する相談の受付、情報提供や講師派遣、および地方自治体との連携、等の事業に取り組んでいます。

## 事業者の皆さまへ向けた事業

安心・安全・質の高いホーム運営をサポートするための事業を実施しています。

- **日常的な業務支援・情報提供**  
会員事業者様におけるホーム運営上の課題、制度改正対応、行政指導対応などについて、日常的な相談対応を実施。
- **職員研修**  
施設長として求められるスキル取得のための研修、動画による新入職員研修、などを実施。
- **有老協・有料老人ホームあんしん宣言**  
入居者の安心と安全を守る観点で策定した自主宣言。入居検討者の皆さまがホームを選択するうえでの指標となるよう普及を促進。
- **サービス第三者評価**  
会員ホームのサービスの質の向上を目的とし、外部の評価機関による評価を実施。積極的にサービスの質の向上に取り組むホームを支援する事業。
- **会員のコンプライアンス経営支援**  
入居契約書や広告などホーム運営に必要な書類の作成にあたり、法令等に基づいたサポートを実施。

事業者のために  
事業の質を向上

有料老人ホーム業界において  
「入居者保護」  
「事業の健全発展への貢献」  
を目的に活動しています。



入居者のために  
相談・保証・支援制度  
の充実



## 入居者等の皆さまへ向けた事業

- **入居者生活保証制度**  
老人福祉法上、前払金を受領するホームは事業者の不測の事態に備えた保証を準備する義務があり、「入居者生活保証制度」は、その保証のための制度。
- **入居者生活支援制度**  
会員ホームが天災や経営危機などで、入居者へのサービス提供が困難になった場合、本協会が人的・物的支援を行いご入居者の生活を支える事業。
- **相談対応（苦情相談／入居相談）**  
ご入居者やそのご家族からの苦情に対応、お客様の希望に沿ったホームを選択いただくための入居相談に応酬、また、年会費無料の「有老協・リビング倶楽部」を運営。
- **講師派遣**  
全国の自治体や消費生活センター、地域包括支援センターからの依頼に応じて消費者講座へ講師を派遣、業界に関する基礎知識やホームの選び方をテーマに講演を実施。
- **ホームページ**  
ホームの選択に必要な知識、会員ホームのご紹介や安心・安全を更に高いレベルで取り組んでいるホームに関する情報など、様々な情報を提供。

## 自治体との連携

自治体の皆さまへ向けて、定期的な情報提供や自治体担当者向け研修等の情報発信を行うことで双方向の連絡体制を構築し、自治体の有料老人ホームに対する指導運営をサポートします。

# 全国有料老人ホーム協会からのお知らせ

2023年6月、新たな会員資格である「情報会員」資格を設置しました。

〔情報会員〕

## 入会のご案内

公益社団法人 全国有料老人ホーム協会は2022年で設立40年をむかえ、有料老人ホーム事業に関するノウハウを、様々な形で会員の皆様にご提供してまいりました。2023年6月15日、運営する全てのホームの総居室数が40室以下の法人様向けに、入会しやすい制度として、新たに「情報会員」を設置しました。

「情報会員」は、セミナーや研修への参加、HP等からの情報の取得、日々の運営に関するご照会などを主な目的としています。貴法人の更なるサービス品質向上に向けて、豊富なコンテンツと相談体制をご用意しております。

日々の運営でお困りの事はありますか？安心できる相談先として有老協がお手伝いします。ぜひご入会いただき共に考えていきたいと思いますか？

### ご入会のメリット

#### 1 コンプライアンス面で安心です。

有老協は指導指針の見直しに関わり、自治体等内容を知りたサポート体制があります。

- ホーム運営に役立つ情報が入り可能です。
  - ・「協会通信」（毎月1冊 Web 発行する会員限定の情報誌）。
  - ・ホームページ上の会員専用ページやメールなどで、随時行事情報や会員限定の情報を入手可能。
- ホーム運営に役立つ研修が受講できます。
  - ・施設長向けの全国的なスキル習得を目的とした研修（会員限定で実施）。
  - ・職員のスキルアップを目的とした会員限定の様々な研修。
  - ・事例課題解決のための、会員限定のオンラインセミナー。
  - ・施設長と四社主催の研修情報提供。
- 賛助会員（商品、サービスの提供事業者）などから、有老協会員限定でのホーム運営に役立つ優待サービスが利用できます。

#### 2 各種相談窓口が利用でき運営面で安心です。

- 気軽に電話等で事業相談、運営相談等が利用でき、解決に向けてサポートします。
- 有老協は、ホームの入居者や家族からのご相談に対し、解決への支援を実施しています。
- 重要事項説明書の「苦情相談窓口欄」に有老協の記載が可能で入居を検討されているお客様の安心材料の一つになります。

#### 3 有料老人ホーム賠償責任保険に加入いただけます。

有料老人ホーム等の高齢者住まいの運営事業、その他訪問介護等の居宅サービスについても、団体保険として範囲が広くご加入いただけます。



公益社団法人 全国有料老人ホーム協会

### ご入会方法について

#### 1 年会費（入会金は無料、4月～翌年3月末分）

※運営される全てのホーム（有料老人ホーム・サービス付高齢者向け住宅）の総居室数が40室以下の法人様が対象となります。

総居室数	年会費額
1～30室	30,000円/年
31～40室	40,000円/年

※年度途中にご入会の場合は、ご入会月の翌月から年度末までの月数分となります。

#### 2 お手続き

必要な書類をご提出いただき、協会でご確認後ご入会いただけます。お申込み方法の詳細は協会ホームページでご確認下さい。ご不明な点につきましてはお気軽にご相談下さい。



### お問い合わせ

公益社団法人 全国有料老人ホーム協会

〒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  
 TEL 03-3272-3781(代表) FAX 03-3548-1078  
 ※ご入居・苦情など、一般の方からのご相談は下記まで  
 電話：03-3548-1077（ご相談  
 月～金曜日 10時～17時（祝日・年中年始除く）

#### 交通案内

- ・JR「東京」駅八重洲中央口から約420m
- ・東京メトロ有楽町線「日本橋」駅B1出口から約270m
- ・都営地下鉄浅草線「日本橋」駅B1出口から約270m

#### 高齢者向け住まいや介護に関するお役立ち情報を発信！

- 有老協  
運営法人向けサイト
- 意人のみ書庫  
消費者向けサイト
- YouTube  
有老協チャンネル



協会公式 Twitter <https://twitter.com/yurokyoukai>

YouTube 協会チャンネル <https://www.youtube.com/@yurokyo1077>



# 全国有料老人ホーム協会からのお知らせ

有料老人ホームに関する様々な情報を発信しております。  
下記URLを検索するか、QRコードを読み取ってご覧ください。

## 運営法人向けサイト

<https://www.yurokyo.or.jp/>

## 運営法人向けの情報

契約書等のひな形や介護保険に関する最新情報などホーム運営に役立つ情報を発信



## 研修・イベント

人材活用やBCP、ハラスメントなどに関する研修、施設長向けの研修を開催



## 有老協チャンネル(YouTube)

チャンネル登録をお願いします。

<https://www.youtube.com/channel/UCgjBxRwD1YRYvPOdXinOUAg>



## X(旧Twitter)

ぜひフォローしてください。

<https://twitter.com/yurokyoukai>



ご清聴ありがとうございました

