

# 「有料老人ホーム」に関する相談の概要

—MECONIS情報から—

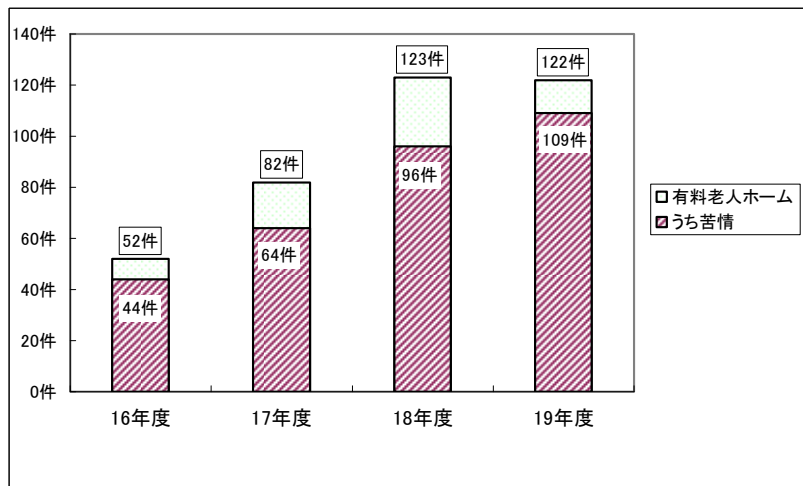
この記事は、東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談情報をMECONIS（東京都消費生活相談情報オンラインシステム）を用いて分析したものである。

- 分析項目：「有料老人ホーム」に関する相談
- 分析データ：東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費生活相談窓口で受け付けた平成16年4月～20年3月（4年間）の相談データ  
ただし、相談事例は、平成20年4月～20年9月の相談データから抽出したものである。

## 1. 「有料老人ホーム」の相談件数

「有料老人ホーム」に関する相談件数の推移を示したのが「図-1」である。「有料老人ホーム」に関する相談件数は、平成16年度には52件であったものが、平成18年度には123件と2倍以上の相談となり、平成19年度もほぼ同様の件数の相談が寄せられている。寄せられた相談のうち、「苦情」に分類された相談についてみると、平成16年度(44件)以降、年々増加し、平成19年度には109件の相談が寄せられており、相談全体の9割が「苦情」となっている。今回は、「有料老人ホーム」に関する相談のうち、相談の内容が「苦情」に分類された相談について分析する。

【図-1】「有料老人ホーム」に関する相談件数



## 2. 契約当事者と相談者の属性

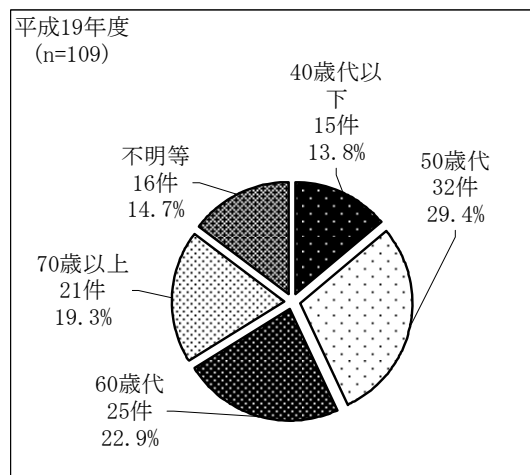
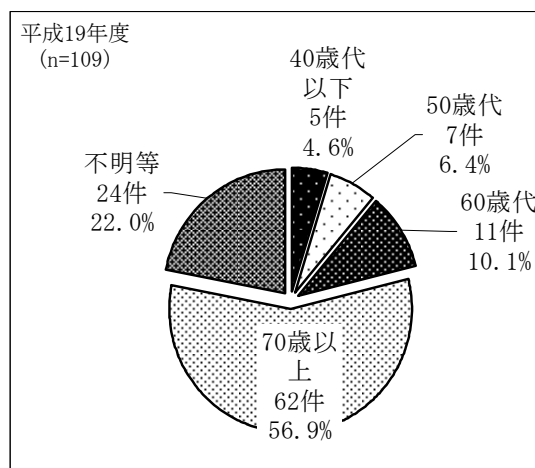
平成19年度の「有料老人ホーム」に関する相談のうち「苦情」に分類された相談（以下「有料老人ホーム（苦情）」に関する相談）の契約当事者、相談者それぞれの年代別割合を示したものが、「図-2」から「図-3」、契約当事者と相談者の同一性について示したものが「図-4」である。

契約当事者の年代別割合では、70歳以上が56.9%、60歳代が10.1%を占めており、60歳以上の高齢者の占める割合が67.0%と約7割を占める。50歳代以下は、約1割である。

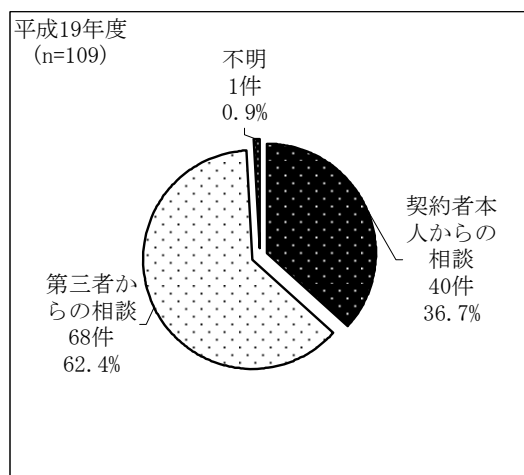
一方、相談者の年代別割合では、60歳以上の高齢者の占める割合は42.2%、50歳代以下の占める割合が43.2%となっている。契約当事者と相談者の関係をみると、契約者本人からの相談は36.7%、家族等の第三者からの相談が62.4%となっている。

【図-2】 契約当事者の年代別割合(19年度)

【図-3】 相談者の年代別割合(19年度)



【図-4】 契約当事者と相談者の同一性 (19年度)



### 3. 相談内容

「有料老人ホーム(苦情)」に関する相談について、平成16年度から19年度の年度別に内容キーワードの上位10位までを示したものが「表-1」である。

各年度とも「解約」、「返金」が、第一位、第二位となっており、いずれも年々増加している。また、「契約」、「契約書・書面」も上位に入っており、契約や解約など、契約に関する相談が多いことがわかる。「高価格・料金」のキーワードが付与された相談は、19年度に増加している。

平成19年度の主な相談事項について分類し、件数を示したのが、「図-5」である。相談事項では介護等サービスの「質」や、退去時の返金や費用負担等の「料金(金額)」に関する相談が多い。「質(サービス)に対する不満」(職員の接客対応等を含む)は最も多く、相談全体の3割になって

いる。「説明なく投薬量が増やされた」、「食事の質が悪く対価に見合わない」、「褥瘡がひどくなって  
いるのに報告もなかった」、「契約時に約束した日常のケアがされていない」などの相談や、入居中  
に何らかの原因により怪我をした等危害に関するが寄せられている（5. 相談事例に詳細記載）。

次に多いのが、「入居金等一時金の返金」に関する相談である。「入居して2か月以内に退去した  
が、一時金の返金が遅れている」、「母が入居して数日後に亡くなった。死亡の場合は90日以内で  
も入居金を全額は返金しないと言われた」、「病院から紹介された有料老人ホームに父を入所させた。  
質に不満を感じて8日目に退所。入居一時金480万円は7日たつと償却されて、返金されないとい  
われた」、「母が半月前に契約した有料老人ホームに1週間前に入所したが、サービスが合わず解  
約を申し出た。ところが、解約日は1か月後で、解約金約80万円を入居一時金から引いて返金す  
ると言われた。納得できない。」などの相談が寄せられている。

「契約条件・契約内容に不満」では、「入所時に健康保険証や介護認定証の原本を預けるように言  
われた。コピーではいけないのか」、「両親が終身介護付有料老人ホームに入居。痰の吸引が常時必  
要なため、別の施設への住み替えを打診された。同意書に住み替えに同意する旨のサインがあると  
言われたが、契約時に説明を受けていない」、「入居一時金の1200万円が5年で償却というのは、  
短くないか」などの相談が寄せられている。

「退去時の費用負担」では、死亡その他の事情により退去した場合に、「部屋の原状回復費用とし  
て請求された金額が高額で納得がいけない」等の相談が寄せられている。

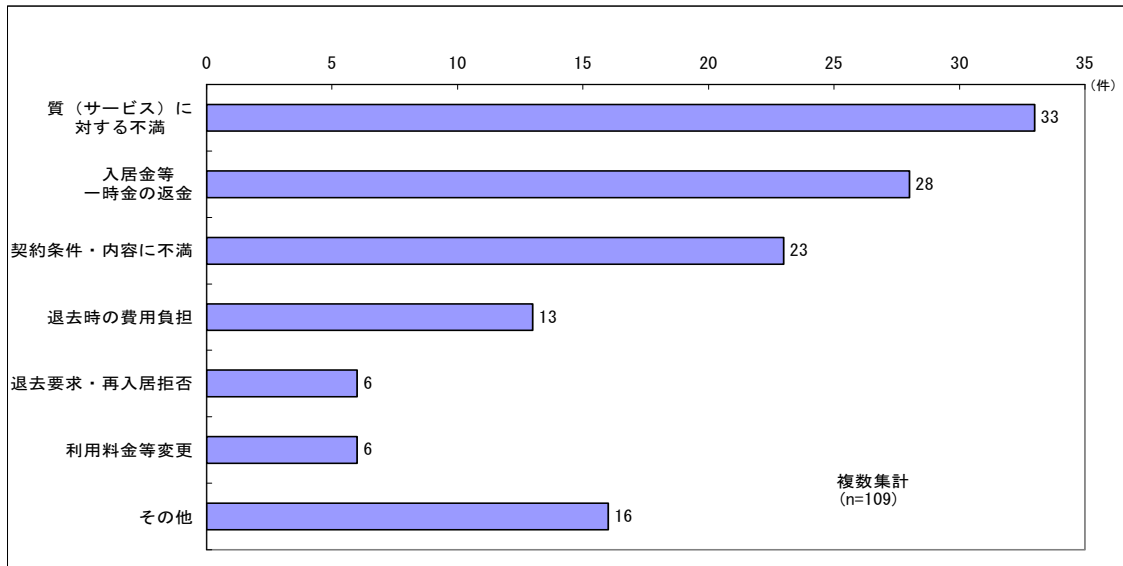
「退去要求・再入居拒否」では、その理由が「痰の吸引をする看護師が夜間いないので対応でき  
ない」、「病気で鼻からの栄養になったので施設が対応できない」、「施設側の手に余る問題行動が多  
いと言われた」、「乱暴な行動が増えたので」等、病気等による介護サービス内容の変更や入居者の  
行動によるもの、「支払い遅延」によるものがあつた。

「利用料金等変更」では、「災害時などの非常用の備蓄食料代を新たに負担するように言われた」、  
「全介護になっても無料で介護が受けられると言われたが、経営者が変わり料金改定等同意書を求  
められ、高額な請求をされた」、「人件費の値上げのために利用料金の値上げが必要、2か月後に実  
施予定と言われた」、「食事委託業者が変更したため、食費のシステムが変わり負担が増える」など  
の相談が寄せられている。

【表-1】年度別内容キーワード上位10位

順位	平成16年度(44件)		平成17年度(64件)		平成18年度(96件)		平成19年度(109件)	
1	解約	17	返金	22	解約	30	解約	39
2	返金	15	解約	18	返金	25	返金	34
3	高価格・料金	10	契約書・書面	11	説明不足	21	説明不足	24
4	保証金等	9	信用性	11	契約書・書面	17	契約	24
5	説明不足	8	契約	10	クレーム処理	16	高価格・料金	19
6	契約	8	高価格・料金	10	契約	13	契約書・書面	14
7	信用性	7	説明不足	9	保証金等	13	信用性	13
8	約束不履行	6	保証金等	9	信用性	12	約束不履行	13
9	クレーム処理	4	約束不履行	7	約束不履行	12	他の接客対応	12
10	契約書・書面	3	クレーム処理	6	高価格・料金	9	クレーム処理	11

【図－５】主な相談事項（19年度）

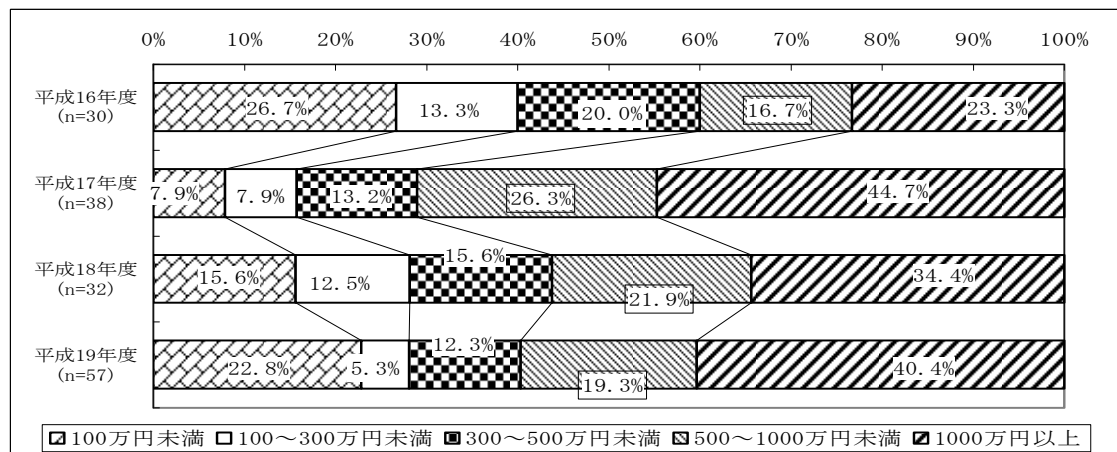


#### 4. 契約購入金額

「有料老人ホーム（苦情）」に関する相談について、平成16年度から平成19年度の年度別に契約購入金額の割合を示したものが「図－6」、年度別の平均契約購入金額を示したものが「表－2」、平均既払い金額を示したものが「表－3」である。

有料老人ホームの契約金額は、平成17年度以降、「1千万円以上」の契約の割合が最も高く、この3年間では約4割を占めている。平均契約金額をみても、平成17年度以降は、1千万円を超えている。また、平均既払い金額も各年度とも非常に高額となっている。

【図－6】契約購入金額の割合



【表－2】平均契約購入金額（単位：円）

平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
8,971,000	13,964,000	11,825,000	10,538,000

【表－3】平均既払い金額（単位：円）

平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
6,646,000	10,614,000	8,039,000	9,274,000

## 5. 相談事例

- ・母が、半年前に有料老人ホームに入居。入居前の説明と違い、入居者数も多く、外出等のサービスを受けられない、リハビリの時間も短いなどサービスが悪く退去したが、一切返金されないといわれた。納得がいかない。(契約当事者 70 歳代/女性)
- ・叔母が有料老人ホームの入居申し込みをしたが、高額な入居一時金の保全措置がとられていないので不安になった。解約したい。(契約当事者 80 歳代/女性)
- ・母が有料老人ホームに入居しているが、入院のために一時的に2か月ほどホームを出ているがその間も食費の請求をされている。不当ではないのか(契約当事者年代不明/男性)
- ・母が有料老人ホームに10か月前に入居。ホームの懇親会で経営者から経営が成り立たないので、月額介護料金の値上げを提案された。致し方ないのか。(契約当事者 90 歳代/女性)

### 【「危害」に関する相談】

平成16年度から平成19年度に、「有料老人ホーム」での入居中に、身体にけが等の危害を受けたという相談は7件寄せられている。危害概要は以下のとおり。

- ・転倒して脳挫傷を患い、2か月後に死亡(60歳代/女性)
- ・左上腕を骨折。無理な体勢でオムツ換えたのが影響したのではないかと(80歳代/女性)
- ・車椅子で食事を取っていたところ、介護ミスにより前方に転倒して顔面を打った。目の周辺が青アザで、その後ほとんど横になっている状態で体力も落ちている(90歳代/女性)。
- ・認知症の妹がオムツを食べてしまい、唇が紫色になり意識がない状態で職員が発見。救急車で病院に運ばれ10日入院した後死亡。(60歳代/女性)
- ・ホーム内で転び怪我をした(年代不明/男性)
- ・トイレに行く途中、介助がついていたのに転倒し、大腿骨骨折(70歳代/女性)
- ・椅子に座ってリフトで昇降するシステムで入浴中、リフトのフックが外れて転落。大腿骨頸部骨折で1週間入院、治癒に半年を要する(80歳代/女性)

## 6. 「有料老人ホーム」に関する相談について

有料老人ホームの契約は、非常に高額な契約であり、また一時金として高額な費用を前払いする契約が多い。しかしながら、そのサービス内容、ホームの雰囲気、他の入居者等、実際に入居してみないとわからないことが多く、また「終のすみか」と考えて契約をしても、その後の心身の状況によっては転居を余儀なくされる可能性もある。高額な一時金等を用意するために、自宅を処分したり、蓄えの大半を支払って入居している場合などは、様々な理由により施設を退去したくても、経済的な余裕がなく次の転居先を見つけられないケースも見受けられ、有料老人ホームの契約は、

その後の人生を左右する大きな契約である。

平成18年4月から介護保険法に基づき、介護付き有料老人ホーム等すべての介護サービス事業者に対して、介護サービスの内容や運営状況に関する情報を公表することが義務付けられている。公表される情報は自ら公表する「基本情報」と調査機関が調査した内容を公表する「調査情報」から構成されており、サービス事業所の概要、職員の数や利用料金、介護サービス事業者のサービス内容をインターネットで見ることができるようになった。

契約にあたっては、公表されている情報を取得して施設選択の参考とするとともに、契約書や重要事項説明書等を事前に取り寄せてよく目を通し、また家族や身元引受人等ともよく相談して慎重に契約することが必要である。

相談で多く見られる返金等のトラブルについては、契約書等で、一時金等の償却期間、返還金の保全措置や、退去した場合の計算方法などをよく確認しておくことが大切である。

「東京都有料老人ホーム設置運営指導指針」では、契約後90日以内に解約した場合には、利用期間に係る利用料（日割り計算）と原状回復費用を除いて、一時金を全額返還することとされている。また退去時の原状回復費用については、賃貸アパートの原状回復費用と同様に扱うという厚生労働省の指針もでている。

トラブルになった場合は、消費生活センターに相談してほしい。