

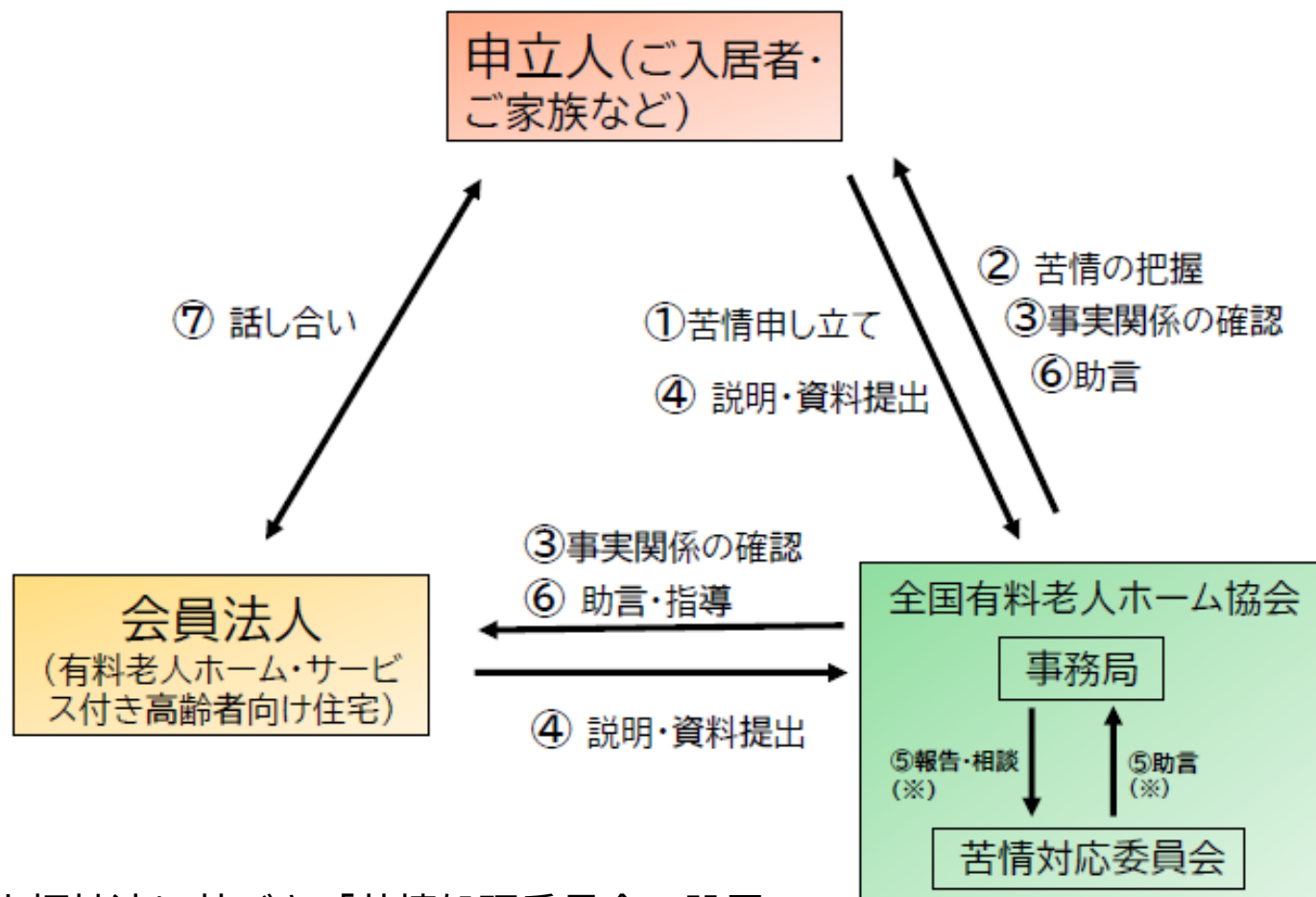
「入居者に選ばれ続けるホームへ」 ～苦情相談データから学ぶ運営改善のヒント～



公益社団法人 全国有料老人ホーム協会

事業部 稲田順一

全国有料老人ホーム協会における苦情対応方法



- ・ 1991年：老人福祉法に基づき「苦情処理委員会」設置
- ・ 2019年度より：「苦情対応委員会」に名称変更
- ・ 専任の相談員が入居者等の苦情相談に対応
- ・ 対応事例をホームページ「顧客対応のヒント」で公開

(※)苦情対応委員会への報告・相談等(⑤)は、当協会事務局が必要と判断した場合に行います。

有老協に寄せられた苦情相談受付状況
(2025.4.1 ～ 2026.3.31 618件)

【相談者別】		【親族の内訳（続柄）】	
入居者の親族	66.2%	子（義理含む）	66.9%
入居者本人	22.7%	甥・姪	4.8%
行政・相談員	6.5%	兄弟・姉妹	4.3%※
事業者	2.9%	配偶者	2.8%
その他・不明	1.7%	孫	3.4%
		不明	19.6%

※前年度（2024年度：651件）と比較し件数減少
引き続き「子」からの相談が最多

相談の受付経路（2025年度より集計開始）

行政・相談センター経由	63.2%	← 最多
有老協ホームページ経由	18.7%	
ホーム経由	4.9%	
有老協・リビング倶楽部	3.8%	
新聞・雑誌	2.7%	
その他	6.7%	

【ポイント】

- 相談者はまず公的機関に相談する傾向が強い
- 有老協は「二次的相談窓口」として機能
 - ホーム内の苦情解決機能の充実が重要！

有老協に寄せられた苦情内容の分析

(2025.4.1 ~ 2026.3.31 相談者が本人または親族)

	本人	親族	
介護サービス	8.7%	19.1%	←親族で最多
接客対応	22.6%	13.3%	←本人で最多
原状回復費用	5.1%	9.4%	
価格・料金（その他）	6.2%	9.4%	
契約解除	8.1%	2.6%	
役務品質その他	10.8%	4.7%	

【共通する上位課題】

- ✓ 接客対応（スタッフの言動・応対）
- ✓ 介護サービス（ケアプラン不履行等）
- ✓ 原状回復費用・料金トラブル

会員・非会員事業者の苦情内容比較

	会員事業者	非会員事業者
接客対応	9.6%	17.0%
介護サービス	8.0%	15.3%
契約解除	6.4%	10.0%

【注目ポイント】

- ・ 非会員事業者は会員と比べ、全項目で苦情率が高い
- ・ 接客対応・介護サービスはいずれも上位（ハード面より「人的対応」に関する不満が中心）
- ・ 不明が41.5%を占めるため比較は限定的

→ 会員であることの意義：

適切な運営基準・研修・情報提供が苦情削減につながる

【2025年度 関連相談件数・傾向】 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 入居後3カ月以内の解約
- ⑤ 連帯保証人
- ⑥ 医療支援サービス
- ⑦ 介護サービス（介護付）
- ⑧ 介護サービス（住宅型）

★2025年度 新たに注目すべき事例★

- ・ 苦情対応プロセスへの不満
（施設内での苦情解決機能が働いていない事例）
- ・ カスタマーハラスメントの不当認定問題

事例①原状回復費用

2025年度も親族相談の9.4%を占め、引き続き上位

【相談内容】

- ・母が介護付ホームに2年間入居し、その後退去。原状回復費として約24万円（クロス張替え、クッション・マットレス・寝具交換、備品・エアコン・室内クリーニング等）を請求された。
- ・母が介護付ホームに13年入居後に退去。原状回復費（壁紙全面張り替え代、カギの交換代（認知症で自室分も含め、三室のドアのカギを壊した））として合計50万円の請求を受けている。
- ・両親がホームに入居し、5年前に父親が逝去、13年入居した母親もホームで逝去した。ホームの経理は部屋のクリーニング代として3万円くらい請求があると言っていたが、その後施設長から原状回復費用として23万円の請求となると言われた。入居契約書では通常の損耗については原状回復費用は無しと記載されている。

【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。



暮らしの判例



国民生活センター 消費者判例情報評価委員会

消費者問題を考えるうえで参考になる判例を解説します

介護付有料老人ホーム入居契約においては、入居者のおむついじりや、ろう便による居室の臭気および汚損等は、通常使用を超える損耗ではないと認められた事例

本件は、介護付有料老人ホーム契約においては、入居者のおむついじりやろう便による居室部分の臭気および汚損等は通常使用による損耗(通常損耗)であり、また、入居契約における原状回復義務についての条項は、通常損耗についてまで原状回復義務を負わせるものではないと解釈すべきである、とした判決である。(東京地方裁判所平成30年11月5日判決、LEX/DB掲載)

原告：X(消費者・Aの身元引受人)
被告：Y(有料老人ホーム経営会社)
関係者：A(死亡した入居者)

【No.97】(2020年9月15日発行)

https://warp.da.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/12231763/www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-202009_15.pdf

事例① 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）】

Ⅱ 例外としての特約	
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。）	
甲：	印
乙：	印

【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 料金の値上げ

【相談内容】

- ・ホームから月額利用料（管理費、食費）の値上げについて、具体的根拠を求めたが、臨時の全体運営懇談会では社長から具体的根拠による数値の説明がない。
- ・年末に、月額利用料を5,000円値上げする旨の書類に押印を求められたが、値上げの根拠がはっきりしていない。

【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 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 0523 第1号 令和6年5月23日）】

1 2 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
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 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 ヶ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 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 入居後3カ月以内の解約

【相談内容】

・前払金を支払いホームに入居し、入居日から 90 日目で退去することとした。ホーム側に入居後3カ月以内の解約の適用について問い合わせたところ、3 か月以内の解約であっても、解約日の30 日前までに申し出がないと、入居後3カ月以内の解約は適用されないと言われた。

・有料老人ホームに 8 月 12 日に入居し、11 月 10 日に退居した。従って 入居後3カ月以内の解約での退居に相当すると考えていた。しかし、入居契約書に契約日が 7 月 30 日として記載されており、契約日＝入居日とすると明記されていたため、入居後3カ月以内の解約は適用されないと言われた。

【トラブル回避のためのポイント】

- ・入居後3カ月以内の解約に関して予告期間を設けて、実質的に適用期間を短縮することは、老人福祉法に反し認められません。
- ・入居日から3か月目に当たる日に申し出て、入居契約書の明記した手続きにより解約した場合でも、入居後3カ月以内の解約を適用する必要があります。
- ・「入居日」は前払金における返還金の算出や月額利用料の開始日となるため、非常に重要な日付となります。そのため、事業者と入居者で入居日の認識を一致させておく必要があります。
- ・「入居日」は入居者の都合による入居遅延といった事情がない限り、実際の入居日を基準としてください。
- ・**実際の入居日を別の日とするのであれば**、入居契約書の記載は形式的なもので、当事者の合意が優先することになります。後日の紛争を避けるため、**必ず入居者の実際の入居日（入居予定日）を双方の入居契約書に記載してください。**

事例④ 入居後3カ月以内の解約

【老人福祉法】

(届出等)

第二十九条

10 有料老人ホームの設置者は、前項に規定する前払金を受領する場合においては、当該有料老人ホームに入居した日から厚生労働省令で定める一定の期間を経過する日までの間に、当該入居及び介護等の供与につき契約が解除され、又は入居者の死亡により終了した場合に当該前払金の額から厚生労働省令で定める方法により算定される額を控除した額に相当する額を返還する旨の契約を締結しなければならない。

【老人福祉法 施行規則】

(家賃等の前払金の返還方法)

第二十一条 法第二十九条第八項の厚生労働省令で定める一定の期間は、次に掲げるものとする。

一 入居者の入居後、三月が経過するまでの間に契約が解除され、又は入居者の死亡により終了した場合にあつては、三月

【有料老人ホーム設置運営標準指導指針（老発 0523 第1号 令和6年5月23日）】

1.1 利用料等

(2) 七 入居契約において、入居者の契約解除の申し出から実際の契約解除までの期間として予告期間等を設定し、老人福祉法施行規則（昭和38年厚生省令第28号）第21条第1項第1号に規定する前払金の返還債務が義務づけられる期間を事実上短縮することによって、入居者の利益を不当に害してはならないこと。

【有料老人ホーム標準入居契約書（6訂版） 利用料の支払い方式：一部前払い・一部月払い方式】

(入居者からの解約又は契約解除)

第27条 入居者は、設置者に対し解約日の少なくとも30日前までに申し入れを行うことにより、本契約を解約することができます。解約の申し入れは設置者に対し所定の書面による解約届を提出するものとします。

2 入居者が書面による前項の手続きを経ずに退去した場合、設置者は、退去の事実を知った日の翌日から起算して30日目をもって、本契約が解約されたものとします。

3 本条第1項に関わらず、入居日の翌日から三月以内に解約しようとする場合は、所定の様式により届け出ることによって予告期間なく解約することができます。

4 入居者は、設置者又はその役員が次の各号のいずれかに該当した場合には、本契約を直ちに解除することができます。

一 第42条の確約に反する事実が判明したとき

二 本契約締結後に設置者又はその役員が反社会的勢力に該当したとき

事例⑤ 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】

- ・保証契約は書面でしなければ、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 0523 第 1 号 令和 6 年 5 月 23 日）】

1.2 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⑤ 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ることができます。

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⑥ 医療支援サービス

【相談内容】

- ・母がサ高住に入居しており、父も入院中で退院したら同じ施設に入居予定だった。そのサ高住は、24時間看護師常駐、痰の吸引可、ホスピス対応も可との説明だった。父の入院が長引き、退院予定を告げると、施設長が病院にきて、状況を確認。こんなに頻繁に吸引が必要な場合は、人手がたらず対応出来ないとのこと。入院中は、早く入居に向けて契約しろと急かされたのに、結局入居することができなかった。
- ・要介護5の母がホームに入居。足の爪を除去したため、術後の処置を訪問医の指示に基づき、ホームの看護師が実施していたが、毎日15分程度時間がかかるため、ホームから訪問看護を契約してほしいと言われた。
- ・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。

【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⑥ 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0523 第1号 令和6年5月23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	1 あり 2 なし
	要支援の者	1 あり 2 なし
	要介護の者	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	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。	

【相談内容】

・母（認知症、失語症あり）が、介護付きホームに入居。ホームでは、着替えもしていないし、失禁しても放置している。相談者が面会の都度、おむつを替えている状態。ホームに強く言ってよいのか。

・軽い知的障害の妹がホームに入居。入浴は週3回とし、入浴した日は下着を着替えさせ洗濯するものとホームと約束している。靴下は持病があるため特殊な靴下を使用する等ケアマネジャーと約束したが、入居者本人が拒否するとホームはサービスを提供しない。また掃除も行き届いていない。

・父がホームに入居しているが、入居契約時にリハビリができるとパンフレットに書いてあったが、柔道整体師がいるだけ。

【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。

【有料老人ホーム設置運営標準指導指針（老発 0523 第 1 号 令和 6 年 5 月 23 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⑦ 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		☒ 救急車の手配 ☒ 入退院の付き添い ☒ 通院介助 ☒ その他（訪問診療医の確保）		
※複数選択可				
協力医療機関	1	名称	市川大野東病院(ホームから300m)	
		住所	千葉県市川市東大野町111-111	
		診療科目	内科、外科、整形外科、眼科	
		協力科目	内科、外科、整形外科、眼科	
		協力内容	入所者の病状の急変時等において相談対応を行う体制を常時確保	☒ あり 2 なし
			診療の求めがあった場合において診療を行う体制を常時確保	☒ あり 2 なし

事例⑦ 介護サービス

【重要事項説明書 別添2 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】

別添2 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

特定施設入居者生活介護（地域密着型・介護予防を含む）の指定の有無						なし		あり	
	特定施設入居者生活介護費で、実施するサービス（利用者一部負担※1）		個別の利用料で、実施するサービス（利用者が全額負担）			備 考			
			包含※2	都度※2	料金※3				
介護サービス									
食事介助	なし	あり	なし	あり					
排泄介助・おむつ交換	なし	あり	なし	あり					
おむつ代			なし	あり					
入浴（一般浴）介助・清拭	なし	あり	なし	あり					
特浴介助	なし	あり	なし	あり					
身辺介助（移動・着替え等）	なし	あり	なし	あり					
機能訓練	なし	あり	なし	あり					
通院介助	なし	あり	なし	あり				※付添いができる範囲を明確化すること	
口腔衛生管理	なし	あり	なし	あり					
生活サービス									
居室清掃	なし	あり	なし	あり					
リネン交換	なし	あり	なし	あり					
日常の洗濯	なし	あり	なし	あり					
居室配膳・下膳	なし	あり	なし	あり					
入居者の嗜好に応じた特別な食事			なし	あり					
おやつ			なし	あり					
理美容師による理美容サービス			なし	あり					
買い物代行	なし	あり	なし	あり				※利用できる範囲を明確化すること	
役所手続き代行	なし	あり	なし	あり					
金銭・貯金管理			なし	あり					
健康管理サービス									
定期健康診断			なし	あり				※回数（年〇回など）を明記すること	
健康相談	なし	あり	なし	あり					
生活指導・栄養指導	なし	あり	なし	あり					
服薬支援	なし	あり	なし	あり					
生活リズムの記録（排便・睡眠等）	なし	あり	なし	あり					
入退院時・入院中のサービス									
入退院時の同行	なし	あり	なし	あり				※付添いができる範囲を明確化すること	
入院中の洗濯物交換・買い物	なし	あり	なし	あり					
入院中に見舞い訪問	なし	あり	なし	あり					

※1：利用者の所得等に応じて負担割合が変わる（1割～3割の利用者負担）。

※2：「あり」を記入したときは、各種サービスの費用が、月額のサービス費用に包含される場合と、サービス利用の都度払いによる場合に応じて、いずれかの欄に〇を記入する。

※3：都度払いの場合、1回あたりの金額など、単位を明確にして記入する。

事例⑧ 介護サービス（住宅型）

【相談内容】

- ・ 住み替え先の住宅型ホームで、ホーム指定したケアマネジャーを利用するようにと言われている。
- ・ 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 スに乗せられ、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。
- ・ ホームに手すりもなく、トイレにも行けない。呼んでも職員がこない。

【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 0523 第 1 号 令和 6年 5 月 23 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つては、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⑧ 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

★2025年度 新たな注目事例★

苦情対応プロセスそのものへの不満

【相談事例】

「入居中の母が一部職員から不適切なケアを受けているため施設に相談しているが改善が見られない。

さらに施設側は職員の報告を一方向的に採用し、事実確認が不十分なまま相談者をカスタマーハラスメントと判断しており、公正な対応が行われていない。」

【ポイント】

- ✓ 苦情内容だけでなく「対応の公正さ」も問われている
- ✓ 職員側の報告のみで判断することの危険性
- ✓ 第三者的視点での事実確認プロセスの確立が必要
- ✓ カスハラ認定は慎重に・根拠を明確に

カスタマーハラスメントへの対応

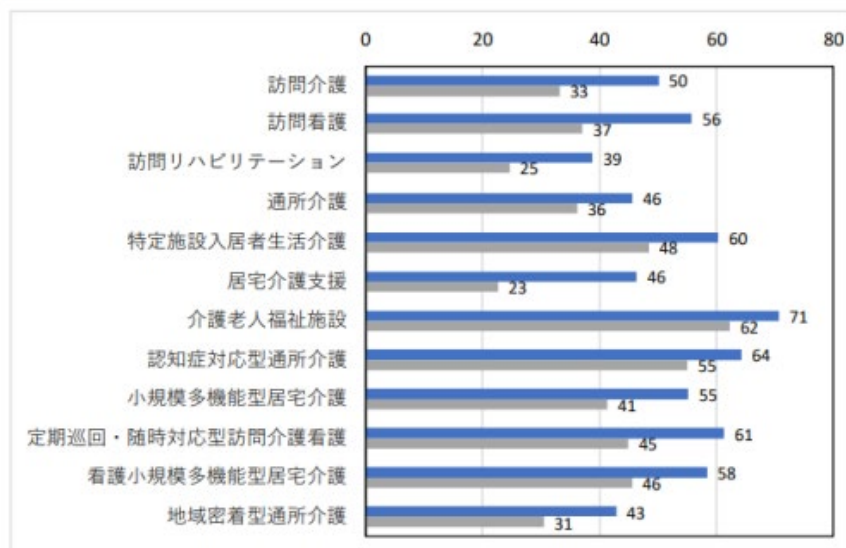
厚生労働省が平成 30 年に行った、「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業」実態調査において、入居者やその関係者からホーム職員へのハラスメントが増えたことが明らかになりました。

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：％）

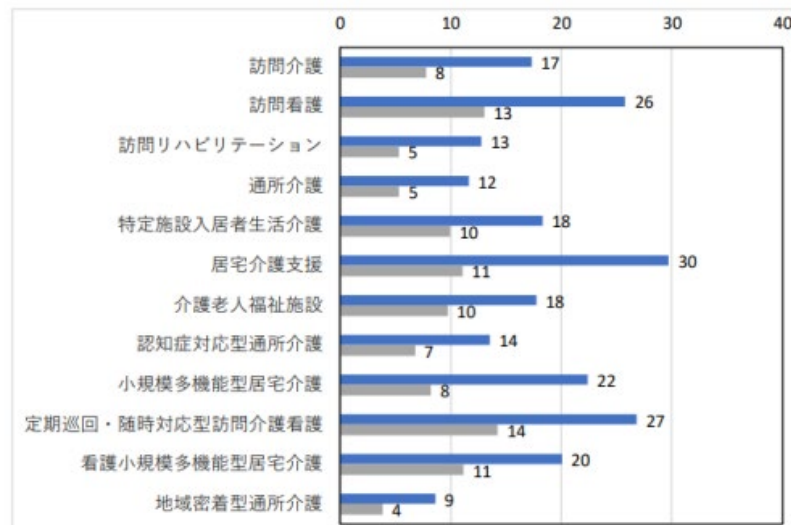
（上がこれまで、下がこの 1 年間(平成 30 年、(n=10112))

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

【名古屋市】ハラスメントのない介護現場をめざして（利用者・ご家族向けリーフレット）

<https://www.kaigo-wel.city.nagoya.jp/files/00135832/harasumenntokeihatuchirasi.pdf>

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

厚生労働省「あかるい職場応援団」NOハラスメント

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

(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
法務・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
取り組んでいる

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

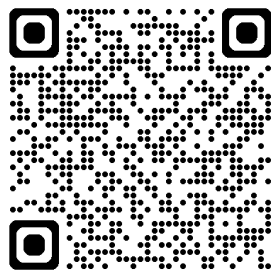
自分たちのサービスを、
定期的に第三者の目を
入れてチェックしている

有老協では
サ 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り組んでいる。



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線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

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

公益社団法人全国有料老人ホーム協会（以下「有老協」）は、民間の創意工夫の精神の下に有料老人ホームを運営している法人が集い「社団法人全国有料老人ホーム協会」として昭和57年に設立し、入居者の保護と事業の健全な発展を目的に活動しています。

昨今、有料老人ホーム業界を取り巻く環境は、人口の高齢化、介護ニーズの増加、人材不足、物価高騰、制度改正など、様々な課題に直面しています。こうした課題に対応するため、有老協では会員事業者の運営をサポートし、事業者の声を国に届けることで、事業の持続的な成長と発展を支援しています。



有老協は、会員の安全で質の高いホーム運営と利用者からの信頼獲得に貢献するため、以下のサービスを実施しています。

	サービスメニュー	正会員/ 開設前	情報会員	準会員
 情報提供	情報提供（ホームページ・メールマガジン・協会通信）	○	○	○
	事業設立・運営相談対応	○	○	○
	賛同会員等の優待サービスの利用	○	○	○
 リスク対応支援	入居者生活保証制度（前払金保全制度）	○	-	-
	有料老人ホーム賠償責任保険	○	○	○
	入居者生活支援制度	○ (正会員のみ)	-	-
 品質向上支援	各種研修・セミナーの受講	○	△	△
	地域活動のサポート	○	△	△
	コンプライアンス確認	○	-	-
	あんしん宣言（自主点検）実施のPR	○	-	-
	第三者評価の受審とPR	○	-	-
 入居促進支援	入居促進のサポート	○	-	-

※事業者向けサービスメニューの詳細は次ページをご参照ください。

△は内容に応じて利用条件が異なります。

有老協では国・自治体、消費者（入居者）に向けた取り組みも行っています。

国・自治体に向けて

厚生労働省・国土交通省等と定期的な意見交換を行い、現場の声をお伝えしています。また、自治体と連携し、以下の取り組みを実施しています。

- 指導監督上の相談対応
- 「運営事業者集団指導」への講師派遣
- 「設置運営指導指針」改正等の支援
- 調査研究事業等での連携
- その他、情報共有

消費者に向けて

適切な有料老人ホーム等をご選択いただき、入居者の安心と安全を守るための取り組みを実施しています。

- 入居相談・苦情対応
- 「有老協・リビング倶楽部（入居検討者向け会員制度）」の運営
- 消費者向けのセミナー等への講師派遣
- 消費者向けイベントの運営、企画サポート
- 情報提供

ご入会について

会員種別

有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅を運営している(予定含む)法人

開設前の法人

開設前会員

- 老人福祉法第29条に基づき地方公共団体に設置届を受理された、又は届出受理前の事前協議を行っている「有料老人ホーム」事業主体
- 高齢者住まい法第5条第1項に基づき地方公共団体に登録した、又は事前協議を行っている開設前の「サービス付き高齢者向け住宅」事業主体

年会費 60,000円～(不課税)

開設後の法人

正会員

- 老人福祉法第29条に基づき地方公共団体に設置届を受理された開設済の「有料老人ホーム」事業主体
- 高齢者住まい法第5条第1項に基づき地方公共団体に登録した開設済の「サービス付き高齢者向け住宅」事業主体

年会費 120,000円～(不課税)

情報会員

- 開設済の「有料老人ホーム」「サービス付き高齢者向け住宅」の事業主体
- ※法人が運営する全ての有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅の、居室数の合計が40室以下対象

年会費 [30室以下] 30,000円(不課税) [31～40室] 40,000円(不課税)

有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅以外の高齢者向け住まいを運営している法人

準会員

- 有老協の事業に賛同する各種高齢者住まい事業の事業主体
- ・特別養護老人ホーム
 - ・軽費老人ホーム
 - ・介護保険法に基づく認知症対応型共同生活介護事業
 - ・高齢者向け分譲住宅におけるサービス提供事業

年会費 100,000円(不課税)

上記以外の法人

賛同会員

有老協の事業目的に賛同する法人又は団体で、上記の会員対象法人でないもの。

年会費 100,000円(不課税)

ご入会方法

有老協HPより必要な書類をダウンロードしていただき、ご記入後ご提出ください。

有老協で内容を確認後ご入会いただけます。

※お申込み方法の詳細は有老協ホームページでご確認ください。

ご不明な点につきましてはお気軽にご相談ください。

ご入会
については
こちらhttps://www.yurokyo.or.jp/join/join_method

公益社団法人 全国有料老人ホーム協会

協会概要

Association Overview

名称 公益社団法人 全国有料老人ホーム協会

設立 昭和57年(1982年)2月8日

住所 〒101-0021

東京都千代田区外神田2-5-15 外神田Kビル4階

TEL 03-5207-2761(代表) 03-5207-2763(入居・苦情相談)

※入居・苦情相談電話: 午前10時～午後5時

月～金曜日(土・日・祝日、年末年始を除く)

※面談は要事前予約

FAX 03-5207-2760

ホームページ(法人向け) <https://www.yurokyo.or.jp/>

沿革

History

昭和57年(1982年) 社団法人全国有料老人ホーム協会設立(旧 厚生省許可)

昭和63年(1988年) ホームの入居に関心のある消費者の会員制度として「有老協・リビング倶楽部」(旧 輝・友の会)発足

平成3年(1991年) 老人福祉法30条に全国有料老人ホーム協会が規定される運営法人の倒産に備えた入居者保護事業「入居者生活保障制度(旧 入居者基金制度)」発足

平成18年(2006年) 老人福祉法で「入居者生活保障制度」が前払金の保全措置の一つに位置付けられる

平成25年(2013年) 社団法人から公益社団法人へ移行

アクセス

Access



- JR「秋葉原」駅(電気街口)より約550m
- つくばエクスプレス「秋葉原」駅(A3出口)約650m
- JR「御茶ノ水」駅(聖橋口)約550m
- 東京メトロ丸ノ内線「御茶ノ水」駅(1出口)約500m
- 東京メトロ銀座線「末広町」駅(3出口)約550m
- 東京メトロ千代田線「新御茶ノ水」駅(B2出口)約600m
- 都営地下鉄新宿線「小川町」駅(A5出口)約650m
- 東京メトロ丸ノ内線「淡路町」駅(A5出口)約650m