

会員企業における 苦情実態調査に 関する報告書

2012年6月30日



高齢者住宅経営者連絡協議会
The Council of Senior Housing Industry Executives

一 目 次 一

高齢者住宅経営者連絡協議会 苦情相談委員会について……………	1
1. 高齢者住宅経営者連絡協議会の設立の目的	
2. 苦情相談委員会の趣旨・目的	
3. 苦情相談委員会委員	
4. 苦情相談委員会の活動スケジュール	
5. 消費者団体等へのヒアリング	
苦情実態調査アンケート集計結果……………	4
1. 会員企業数、棟数、居室数、入居要件、平均要介護度	
2. 入居一時金、月額費用	
3. 苦情内容	
4. 入居一時金に関する苦情	
5. 入居一時金に関する苦情の具体的内容	
6. 回答会員企業一覧	
巻末資料	
1. 高齢者住宅経営者連絡協議会会員向けアンケート内容……………	20
2. 高齢者住宅経営者連絡協議会会員名簿……………	25

高齢者住宅経営者連絡協議会 苦情相談委員会について

1. 高齢者住宅経営者連絡協議会の設立の目的

高齢者住宅経営者連絡協議会（以下、本協議会）は、高齢者住宅業界の発展と地位向上を目指すことを目的として、2010年4月に設立された任意団体である。

高齢者住宅の経営に携わる者が広く集い、経営上課題となる事項を改善するための協議を行うとともに、社会に対して高齢者の住まいに関わる様々な情報を発信し、また高齢者住宅業界の振興の妨げとなる事項の改善や高齢者住宅のあり方に関する政策提言等を行う。

2012年6月30日現在、53団体（株式会社47社、社会福祉法人4法人、医療法人2法人）が加盟している。

2. 苦情相談委員会の趣旨・目的

本協議会の加盟法人も含めて有料老人ホームの施設数は年々増加しており、そして各法人において、サービスの工夫や価格プランの選択制等、ご入居者のニーズに答える企業努力を重ねている。しかし、施設数の増加とともに有料老人ホームに関する相談や問合せが増えおり、そのなかには「苦情」と呼ばれる内容のモノが増えていると消費者団体や行政が指摘している。さらには金銭の授受を含めた「契約に関する苦情」が多いとも訴えている。

この指摘に関して、本協議会の会員は疑問を持った。〈施設数の増加とともにある程度の苦情が増えることはあるが「契約に関する苦情」がそんなに多いのか？〉と。少なくとも本協議会の会員法人の実感値とは違っており、わずか一部の不適切な法人の一部のトラブルが「業界の慣例」のように報じられたり認識されたりしているのではないかと感じた。

しかし、消費者団体や行政が指摘する様なことがあるとすれば、業界として改善していかなければならないだろう。そこで本協議会として2011年3月に苦情相談委員会を設置し、指摘されている内容や課題を確認しようということになり、本当に「契約に関する苦情」がそんなに多いのか、他にはどんな苦情があるのか、「苦情」ではなく「要望」ではないのか等々の実態を把握するためにアンケート調査を実施した。

2011年10月には改正高齢者住まい法が施行され、「サービス付高齢者向け住宅」の登録制度も始まった。これから益々供給される高齢者住宅がきちんと社会に浸透していくためにも、そして入居者保護や業界の発展の観点からも、今ある問題を消費者団体・行政・運営事業者等が共有し対応することが必要だと考えている。

健全な運営がなされる高齢者住宅業界になり、不適切な法人が退場していく制度やシステムも必要であろう。苦情相談委員会の活動を通じて、そこを検証している。

委員長 植村 健志

3. 苦情相談委員会委員

- ◎植村 健志 : 株式会社アズパートナーズ 代表取締役
山本 皇自 : 株式会社アズパートナーズ 取締役
舛田 典勇 : 株式会社エヌエムライフ 代表取締役
妻鹿 由美子 : 株式会社オフィス mega 代表取締役
木村 暎美子 : 株式会社サンライズ・ヴィラ 介護事業部長兼経営企画室長
田村 明孝 : 株式会社タムラプランニング&オペレーティング 代表取締役
佐伯 智 : 東宝サポートライフ株式会社 専務取締役

(団体名 50 音順/◎ : 委員長)

4. 苦情相談委員会の活動スケジュール

2011 年 3 月 4 日 (金)	・ 高齢者住宅経営者連絡協議会役員会にて、苦情相談委員会の設置を決定 ・ 第 8 回高齢者住宅経営者連絡協議会定例会にて、委員会の設置および選出委員を報告
4 月 5 日 (火)	第 1 回委員会
5 月 6 日 (金)	第 2 回委員会
6 月 8 日 (金)	第 3 回委員会
11 月 22 日 (火)	第 4 回委員会
2012 年 1 月 24 日 (火)	第 5 回委員会
4 月 6 日 (金)	役員会に素案報告
6 月 30 日 (土)	報告書とりまとめ

5. 消費者団体等へのヒアリング

苦情相談委員会では、2011年6月以降、消費者団体や東京都へのヒアリングを行い、高齢者住宅に係る苦情に関する諸情報や意見を収集・整理するなどの活動を実施した。

6月28日(火)	適格消費者団体・認定NPO法人 消費者機構日本 専務理事：磯辺 浩一氏 社団法人全国消費生活相談員協会 理事長：丹野 美絵子氏
7月 8日(金)	東京都 福祉保健局 高齢社会対策部 施設支援課 施設運営担当係長：桑田 朋子氏 高齢社会対策部 施設支援課 施設運営係：塩谷 知行氏

注) 所属・役職については、ヒアリング日時点のものである。

苦情実態調査アンケート 集計結果

※2011年9月加盟会員企業52社に対しアンケートを配布し、2012年1月末までに回収したアンケート結果

1. 集計結果分析概要

協議会会員企業 52 社のうち、40 社・48 ブランドから回答を得た。会員企業運営の高齢者住宅は介護付有料老人ホームが多く、その商品価格（入居一時金・月額費用）についても低廉から高額設定のホームまで、様々である。

苦情内容については、食事をはじめ、接客・サービス関連への苦情が多く、入居一時金や費用に関する苦情が出たケースは少なかった。会員企業運営高齢者住宅においては、入居者と事業者の間で、比較的良好なコミュニケーションがとられており、このこともあって生活に密着した身近な苦情があがりやすいのではなかろうか。

入居一時金に関する苦情については、特に返還・清算時に苦情が出やすい。入居一時金・月額費用に関する苦情は確かに大事ではあるが、これらのトラブルがホーム外の調停機関まで持ち込まれるケースは、一部ホームに限られた問題といえよう。ホーム内における入居者と事業者間のコミュニケーションの不足がトラブルを大きくする一因としてあるのではないだろうか。

2. 会員企業数、棟数、居室数、入居要件、平均介護度

・会員企業数

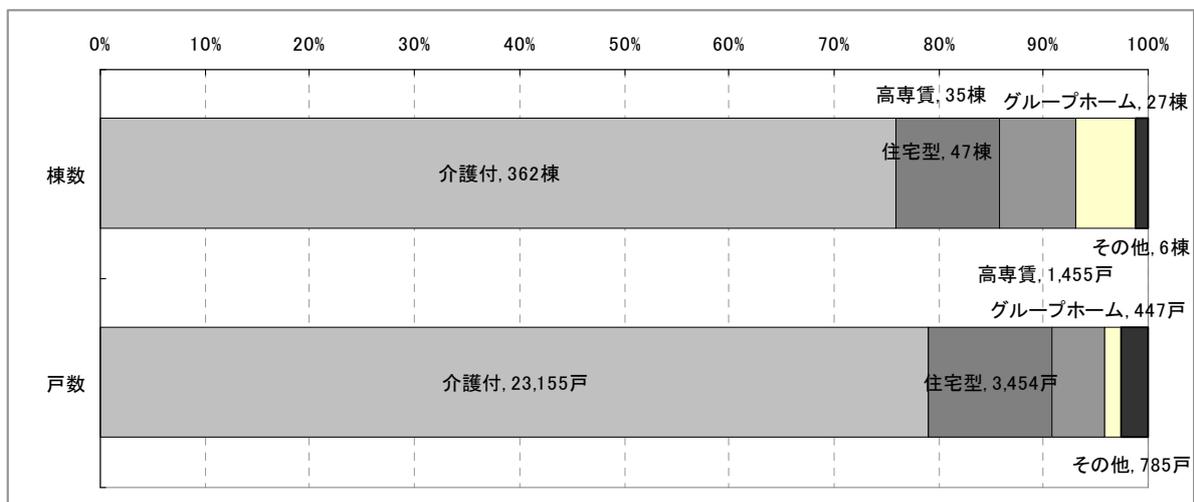
回答企業数	40 社
協議会会員企業数	52 社
回答率	76.9%

協議会会員企業 52 社のうち、40 社（76.9%）から回答を得た。複数ブランド運営企業もあるため、48 ブランドから回答を得ている。

・回答企業が運営する類型別の棟数・戸数

類型	棟数	割合	戸数	割合
介護付有料老人ホーム	362 棟	75.9%	23,155 戸	79.0%
住宅型有料老人ホーム	47 棟	9.9%	3,454 戸	11.8%
高齢者専用賃貸住宅	35 棟	7.3%	1,455 戸	5.0%
グループホーム	27 棟	5.7%	447 戸	1.5%
その他(小規模多機能居宅介護)	2 棟	0.4%	- 戸	- %
その他(高齢者向け住宅)	2 棟	0.4%	133 戸	0.5%
その他(シニア向け分譲)	2 棟	0.4%	652 戸	2.2%
計	477 棟	100.0%	29,296 戸	100.0%

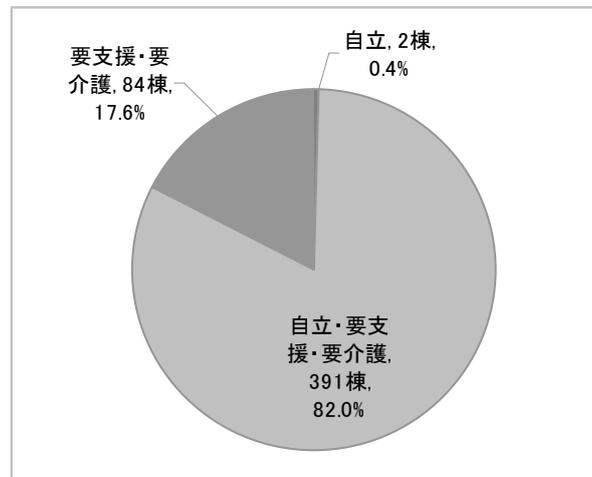
棟数では、全体で 477 棟であり、内訳は介護付・住宅型有料老人ホーム合わせて 85.8%、高専賃が 7.3%になる。居室数では、全体で 29,296 戸であり、介護付・住宅型有料老人ホーム合わせて 85.8%、高専賃が 7.3%となっている。



・入居要件

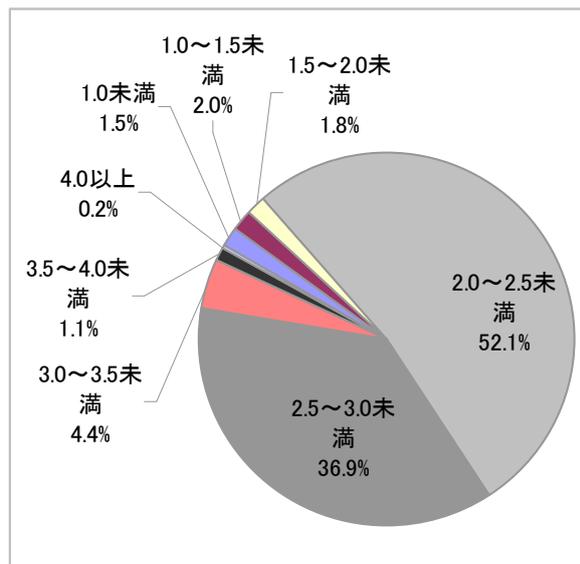
入居要件	棟数	割合
自立	2 棟	0.4%
自立・要支援・要介護	391 棟	82.0%
要支援・要介護	84 棟	17.6%
計	477 棟	100.0%

入居要件では、回答企業運営のほぼ全ての高齢者住宅において要介護者の入居を受け入れている。うち、17.6%が要支援以上を入居要件としている。



・平均要介護度

平均要介護度	棟数	割合
1.0 未満	7 棟	1.5%
1.0～1.5 未満	9 棟	2.0%
1.5～2.0 未満	8 棟	1.8%
2.0～2.5 未満	236 棟	52.1%
2.5～3.0 未満	167 棟	36.9%
3.0～3.5 未満	20 棟	4.4%
3.5～4.0 未満	5 棟	1.1%
4.0 以上	1 棟	0.2%
計	453 棟	100.0%



入居者の平均要介護度の分布は、2.0～2.5 未満が 52.1%、2.5～3.0 未満が 36.9%となっている。全国の介護付有料老人ホームにおける平均要介護度は 2.5（株式会社タムラプランニング&オペレーティング 平成 24 年 4 月末調べ）とほぼ同等の結果になる。

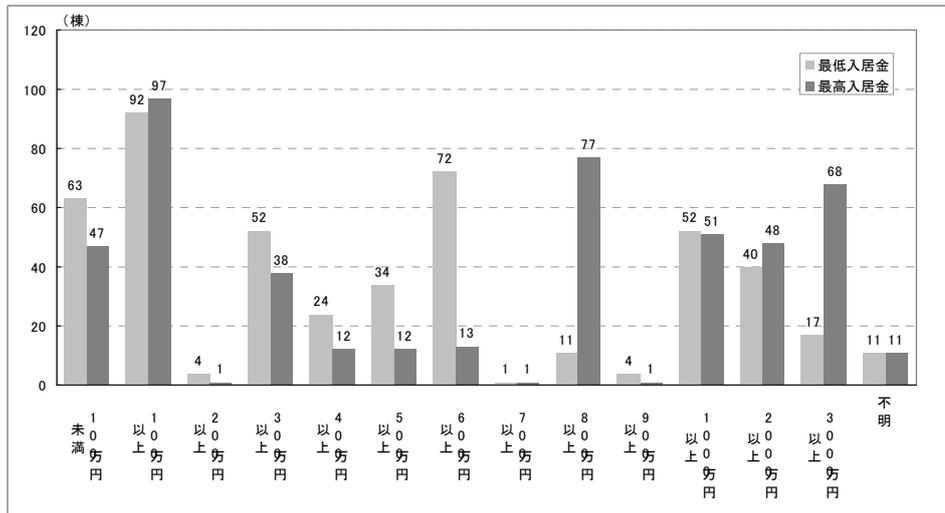
2. 入居一時金、月額費用

・最低入居一時金

価格	棟数	割合
100万円未満	63棟	13.2%
100万円以上	92棟	19.3%
200万円以上	4棟	0.8%
300万円以上	52棟	10.9%
400万円以上	24棟	5.0%
500万円以上	34棟	7.1%
600万円以上	72棟	15.1%
700万円以上	1棟	0.2%
800万円以上	11棟	2.3%
900万円以上	4棟	0.8%
1000万円以上	52棟	10.9%
2000万円以上	40棟	8.4%
3000万円以上	17棟	3.6%
不明	11棟	2.3%
計	477棟	100.0%

最高入居一時金

価格	棟数	割合
100万円未満	47棟	9.9%
100万円以上	97棟	20.3%
200万円以上	1棟	0.2%
300万円以上	38棟	8.0%
400万円以上	12棟	2.5%
500万円以上	12棟	2.5%
600万円以上	13棟	2.7%
700万円以上	1棟	0.2%
800万円以上	77棟	16.1%
900万円以上	1棟	0.2%
1000万円以上	51棟	10.7%
2000万円以上	48棟	10.1%
3000万円以上	68棟	14.3%
不明	11棟	2.3%
計	477棟	100.0%



最低入居一時金は、100万円未満が13.2%、100万円台が19.3%を占めている。また、600万円台も15.1%と多い。最高入居一時金は、100万円未満が9.9%、100万円台が20.3%を占めている。このほか、800万円台も16.1%と多い。なお、3,000万円以上も14.3%を占めるなど、本協議会加盟高齢者住宅では、高額入居一時金を設定している割合が高い。

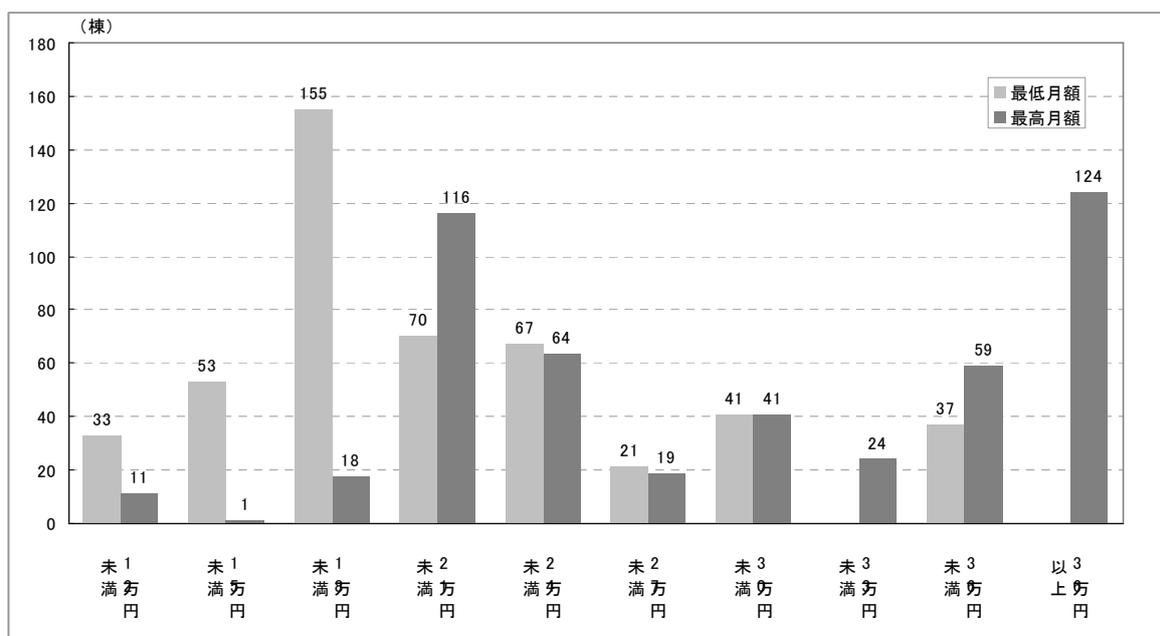
全体的に見ると、200万円未満の低価格帯と600万円～800万円台の中価格帯の2ヶ所が多いと言える。

・最低月額

費用	棟数	割合
12万円未満	33棟	6.9%
15万円未満	53棟	11.1%
18万円未満	155棟	32.5%
21万円未満	70棟	14.7%
24万円未満	67棟	14.0%
27万円未満	21棟	4.4%
30万円未満	41棟	8.6%
33万円未満		0.0%
36万円未満	37棟	7.8%
36万円以上		0.0%
計	477棟	100.0%

最高月額

費用	棟数	割合
12万円未満	11棟	2.3%
15万円未満	1棟	0.2%
18万円未満	18棟	3.8%
21万円未満	116棟	24.3%
24万円未満	64棟	13.4%
27万円未満	19棟	4.0%
30万円未満	41棟	8.6%
33万円未満	24棟	5.0%
36万円未満	59棟	12.4%
36万円以上	124棟	26.0%
計	477棟	100.0%



一般的な月額費用には、家賃、管理費、食費や上乗せ介護費等が含まれている。アンケート結果においては、最低月額は15万円～18万円未満が32.5%と最も多く、次いで18万円～21万円未満が14.7%、21万円～24万円未満が14.0%を占めている。

最高月額は、18万円～21万円未満が24.3%と最も多く、次いで、36万円以上が26.0%、21万円～24万円未満が13.4%、33万円～36万円未満が12.4%を占めている。

10万円台後半から20万円台前半にかけての月額費用の価格帯中心であり、月額支払い方式を選択することにより、月額36万円以上の支払としているホームも少なくないことが分かる。

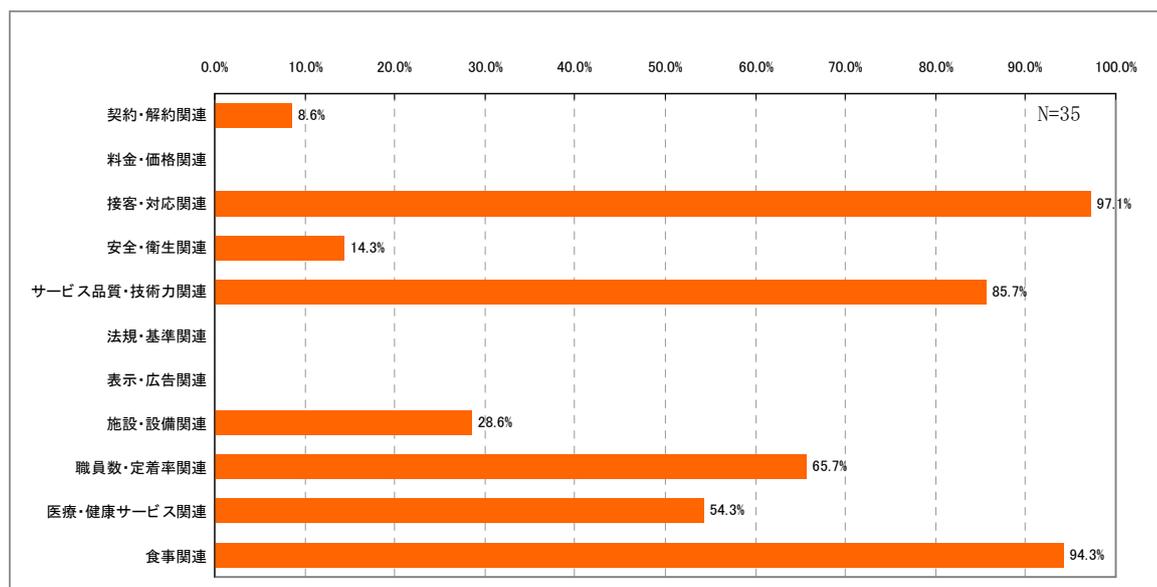
3. 苦情内容

・ カテゴリー別の苦情の状況（複数回答）

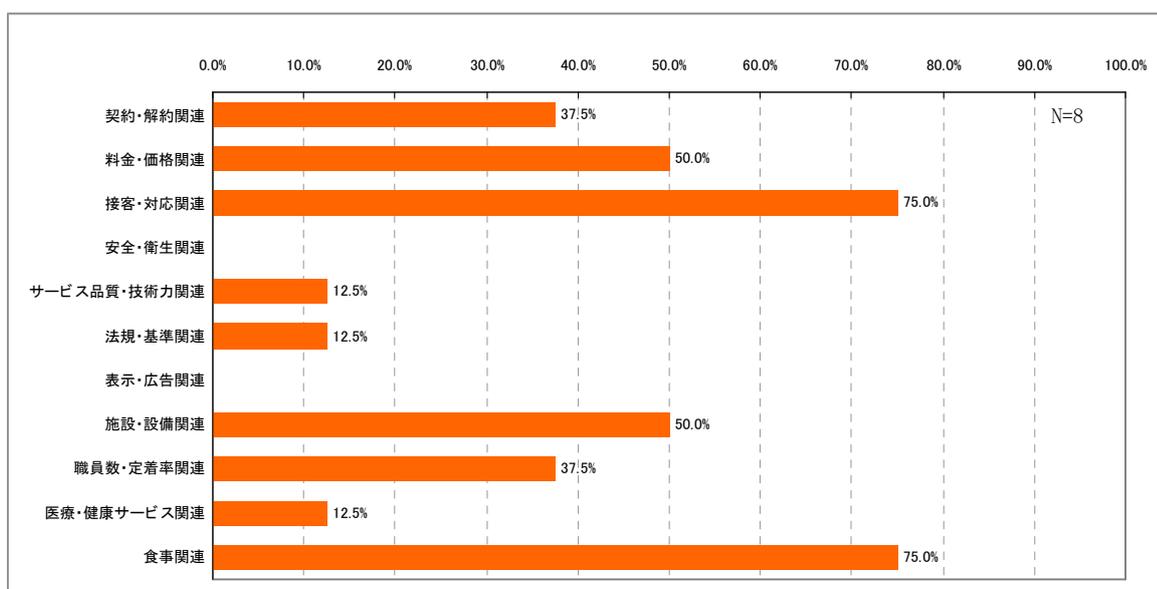
	介護付	住宅型	高専賃	グループホーム	その他	ブランド数
契約・解約関連	3		3			6
料金・価格関連			4			4
接客・対応関連	34	1	6	2	1	44
安全・衛生関連	5	1			1	7
サービス品質・技術力関連	30	1	1		1	33
法規・基準関連			1			1
表示・広告関連						0
施設・設備関連	10	1	4		1	16
職員数・定着率関連	23		3			26
医療・健康サービス関連	19		1	1		21
食事関連	33	1	6		1	41
全体	35	2	8	2	1	48

苦情のカテゴリー別では、契約・解約や料金・価格関連がそれぞれ 6 件（12.5%）・4 件（8.3%）であるのに対し、接客・対応関連が 44 件（91.7%）と最も多く、食事関連が 41 件（85.4%）、サービス品質・技術力関連が 33 件（68.8%）とそれに次いでいる。入居者からの苦情は、入居・解約時よりもホームでの生活に密接したところでの苦情の方が多い。

・主に介護付有料老人ホームにおけるカテゴリー別の苦情の状況（複数回答）



・主に高専賃におけるカテゴリー別の苦情の状況（複数回答）



アンケートに回答した協議会会員高齢者住宅のうち、主に介護付有料老人ホームを運営しているブランドは、35ブランドある。このうち97.1%では接客・対応関連の苦情を受けたことがあり、食事関連の苦情も94.1%で受けている。このほか、サービス品質・技術力関連も85.7%も出ている。

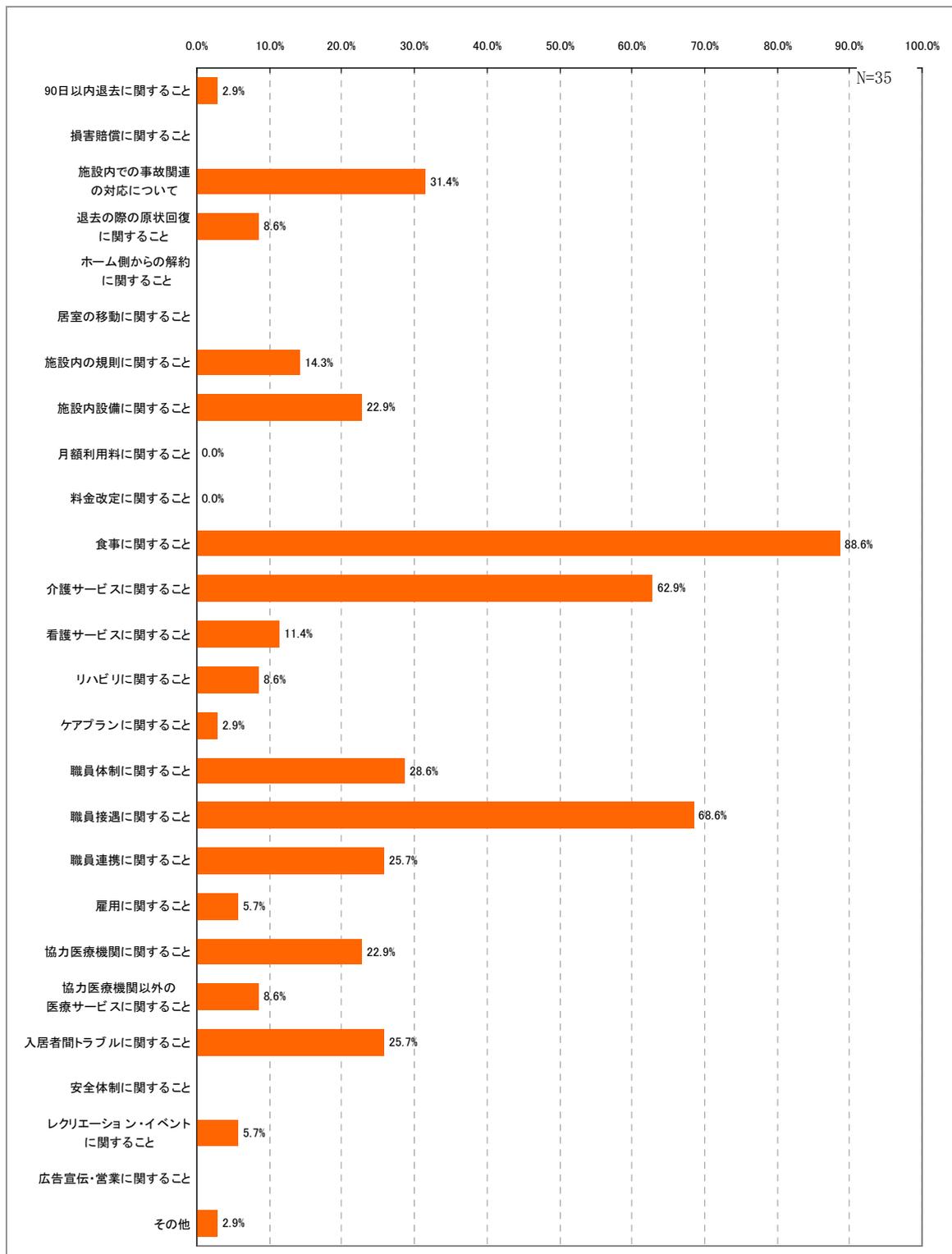
主に高専賃を運営しているブランドは、8ブランドであり、接客・対応関連及び食事関連の苦情が75%ずつある。次いで、料金・価格関連及び施設・設備関連も50%ずつあるなど、介護付有料老人ホームを運営しているブランドと同じく食事や接客に関する苦情が多くなっている。

・詳細な苦情の状況（複数回答）

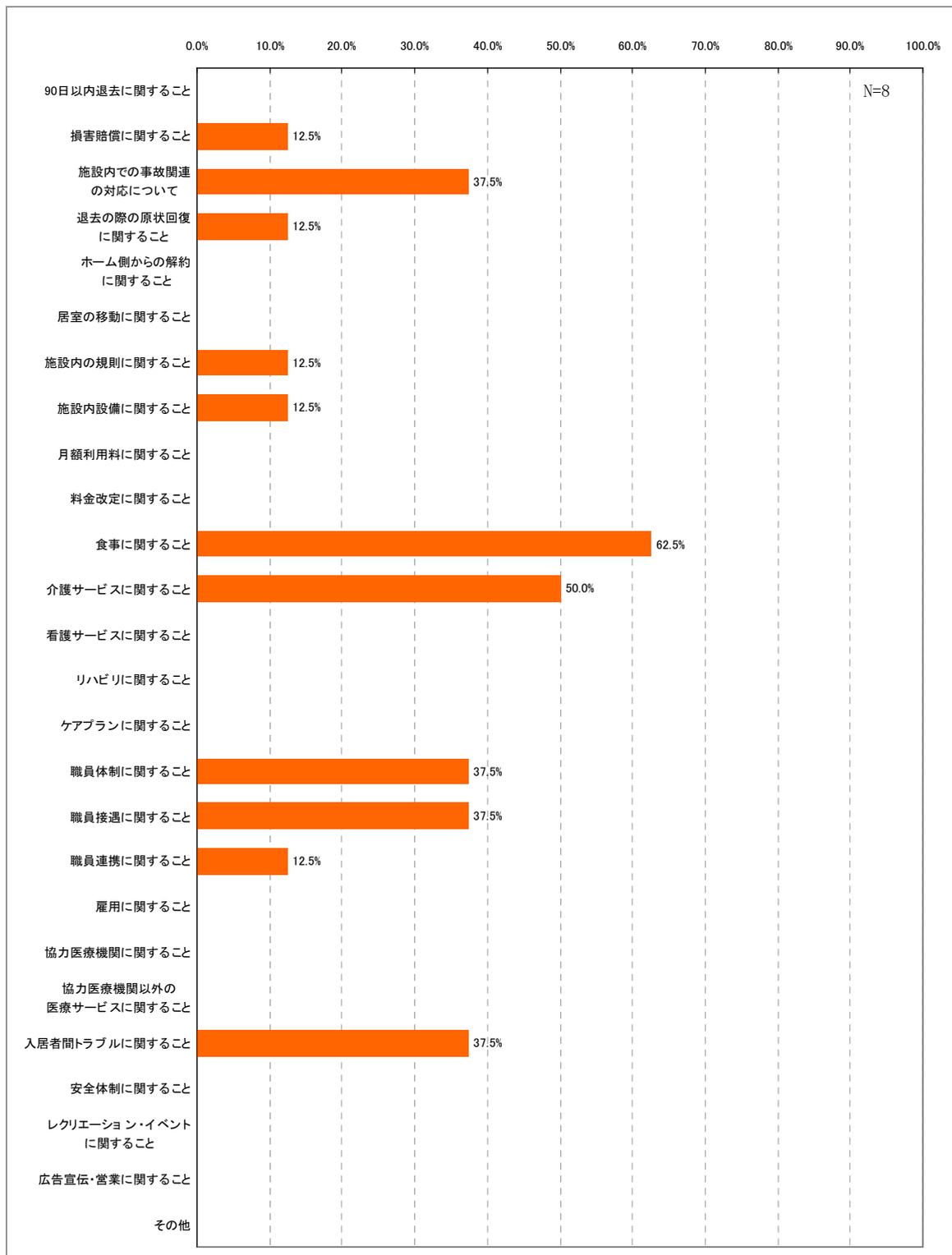
	介護付	住宅型	高専賃	グループホーム	その他	ブランド数
90日以内退去に関する事	1					1
損害賠償に関する事			1			1
施設内での事故関連の対応について	11		3	2		16
退去の際の原状回復に関する事	3		1			4
ホーム側からの解約に関する事						0
居室の移動に関する事						0
施設内の規則に関する事	5		1			6
施設内設備に関する事	8		1		1	10
月額利用料に関する事						0
料金改定に関する事						0
食事に関する事	31	1	5	1	1	39
介護サービスに関する事	22	1	4	1	1	29
看護サービスに関する事	4					4
リハビリに関する事	3					3
ケアプランに関する事	1			1		2
職員体制に関する事	10		3	1		14
職員待遇に関する事	24	1	3	1		29
職員連携に関する事	9	1	1		1	12
雇用に関する事	2					2
協力医療機関に関する事	8					8
協力医療機関以外の医療サービスに関する事	3					3
入居者間トラブルに関する事	9	1	3		1	14
安全体制に関する事						0
レクリエーション・イベントに関する事	2					2
広告宣伝・営業に関する事						0
その他	1			1		2
全体	35	2	8	2	1	48

苦情内容を詳細にみると、食事に関する苦情が 39 ブランド（81.3%）であるなど、突出して多い。次いで、介護サービスに関する事と職員待遇に関する事が 29 ブランド（60.4%）ずつと並ぶ。施設内での事故関連の対応についても 16 ブランド（33.3%）ある。

・主に介護付有料老人ホームにおける詳細な苦情の状況（複数回答）



・主に高専賃における詳細な苦情の状況（複数回答）



主に介護付有料老人ホームを運営しているブランドでは、88.6%で食事に関する苦情があり、次いで68.6%で職員接遇に関して苦情があった。介護サービスに関する苦情も62.9%ある。主に高専賃を運営しているブランドでは、62.5%で食事に関する苦情が出ている。

- ・ 詳細な苦情の状況（自由回答）

	回答
1	認知症の方の行動に対する苦情が出る(迷惑行為を何とかしてほしい)
2	介護保険外のサービスについて苦情のようなものがありました。(「どうしてやってもらえないか」のようなもの)
3	高額な入居一時金や月額利用料を払っているのに、上記の件について高いレベル希望又は予想されているので、他のサービスより苦情に繋がり易い。

4. 入居一時金に関する苦情

- ・ 入居一時金に関する苦情の有無

入居一時金に関する苦情の有無	介護付	住宅型	高専賃	グループホーム	その他	ブランド数
ある	8		1			9
ない	27	2	7	2	1	38
計	35	2	8	2	1	48

入居一時金に関する苦情の有無では、48ブランド中、9ブランド（18.8%）が「ある」と回答している。会員企業には、高額な入居一時金を設定しているホームが少なくないにもかかわらず、入居一時金に関する苦情の発生割合は2割を切っており、入居一時金に関する苦情は少ないと言える。

苦情の出た時期	介護付	住宅型	高専賃	グループホーム	その他	ブランド数
5年以上前						0
3～4年前	1					1
2～3年前	1					1
1年前	1		1			2
最近	3					3
全体	35	2	8	2	1	48

苦情件数そのものが少なく、その苦情が出た時期についても、4年前から最近まで時期を問わず、出てきており、苦情数が特に増加しているとは言えない。

・入居一時金に関する苦情内容（複数回答）

	介護付	住宅型	高専賃	グループホーム	その他	ブランド数
入居一時金の初期償却について	3					3
入居一時金の償却期間について			1			1
返還金の計算方法について	3					3
返還金の返還期日について	2					2
保全措置を講じていないことについて	1					1
保全措置機関について	1		1			2
保全措置の上限金額を設けていることについて						0
90日以内退去の場合の滞在分の清算について	3					3
受領証または領収証の発行に関すること						0
償却起算日に関すること	1					1
入居一時金以外に徴収している金額について(申込金・入会金・事務手数料など)						0
その他	3					3
全体	35	2	8	2	1	48

入居一時金に関する苦情数自体は少ないが、その苦情内容の詳細については、初期償却や返還金の計算方法、90日以内退去の場合の精算方法についてが多い。

5. 入居一時金に関する苦情の具体的内容

	事例
1	入居時からの施設の対応について不満があり退居し、初期償却分の返還を要求された事例 入居後 1 年を経過しての退去の申し出であったので、クーリングオフの適用外であったが、トラブルの発生原因(施設側の対応等)が入居時からの問題であったこと、及び既に別の施設の契約済みであり資金的にも逼迫していること、本人の年齢と健康上の問題からこれ以上長引かせることは得策ではないと判断し、一時金の一定割合を返還して退居を認めた。
2	死亡したのに返還金精算が 90 日後というのは遅すぎる。
3	2 ヶ月前から入院していて未清算金があるわけなのに、返還金額が確定しないのはおかしい。
4	入居即入院となられたため入居時償却の起点について疑義が生じた。話し合いを重ねたが平行線となり、入居時償却後の預かり金残金を裁判所へ供託して当社の主張を通す。
5	入居金を振り込んだあと、領収書や預かり証のような書類が送られてきていない。おおきな額面であり会社の対応としていかがなものかと思う。
6	保証金返還などの書類は提出したが、返還時期の連絡がない。いつ返還されるのか。(3 件)
7	90 日経過後の退去においても入居一時金の全額返金のご要望を頂きました。(2 件)
8	契約時にご退去の際は 3 ヶ月後に返金すると定めていますが、ご事情により返還金を可及的速やかに返金してほしいというご要望のお客様がいらっしゃいました。対応しております。
9	ご契約者に入居確認書の入居日を確認頂いて署名頂き、正式な入居日としております。しかしながら、ご退去の清算時に入居一時金初期償却日(償却起算日)として上記入居日を記載したところ、実際の入居日は異なるという指摘を頂き、事実確認の上、対応致しました。
10	入居一時金の償却方法に関する説明が不足していた点
11	弊社の入居金は 90 日のクーリングオフ期間内の退去であれば、全額返金だが契約日から 91 日以上経過した場合は全額償却となる。それが納得いかない、とのことであったが話し合いにて解決。

6. 回答会員企業一覧

	企業名		ブランド名
1	株式会社アズパートナーズ	1	アズハイム
2	株式会社アライブメディケア	2	アライブケアホーム
3	医療法人社団 容生会	3	ようせいメディカルヴィラ
4	株式会社エヌエムライフ	4	ジョイステージ八王子
5	株式会社エネルギー介護サービス	5	エネルギーケア平和公園
6	オリックス・リビング株式会社	6	グッドタイム リビング
		7	プラテシア
7	株式会社学研ココファン	8	ココファンシリーズ
8	株式会社木下の介護	9	ライフコミュニケーション
		10	リアン
9	株式会社共立メンテナンス	11	ドーマー
10	株式会社サンライズ・ヴィラ	12	サンライズ・ヴィラ
		13	フェリエ ドゥ
11	株式会社シティー・エステート	14	スーパーコート
12	株式会社シティインデックスホスピタリティ	15	ザ・レジデンス シリーズ
13	社会福祉法人常陽会	16	有料老人ホーム サン・ソフィア新潟
14	社会福祉法人伸こう福祉会	17	クロスハート
15	株式会社JALUXライフデザイン	18	JALUXグッドタイムホーム
16	株式会社生活科学運営	19	ライフ&シニアハウス市川
17	社会福祉法人生活クラブ	20	生活クラブ風の村サポートハウス稲毛
		21	生活クラブ風の村サポートハウス高根台
18	株式会社生活サポートクラブ	22	生活クラブ風の村サポートハウス光ヶ丘
19	セコムフォート株式会社	23	コンフォートガーデンあざみ野
20	株式会社センチュリーライフ	24	センチュリーシティ
21	株式会社チャーム・ケア・コーポレーション	25	チャーム・チャームスイート・チャームヒルズ
22	株式会社ツクイ	26	ツクイ・サンシャインシリーズ
23	株式会社東急イーライフデザイン	27	グランクレール 他
24	東電ライフサポート株式会社	28	もみの樹
25	東宝不動産株式会社	29	SOL星が丘
26	株式会社日本ライフデザイン	30	葉山の丘
27	日本ロングライフ株式会社	31	ラビアンローズ
		32	ロングライフ
28	長谷川介護サービス株式会社	33	イリーゼ
29	株式会社光が丘ヘルスケア	34	パークヴィラ
30	平和ヘルスケア株式会社	35	平和の里あびこ
31	株式会社ベネッセスタイルケア	36	アリア
		37	くらら
		38	まどか
32	株式会社マザアス	39	マザアス
33	三井住友海上ケアネット株式会社	40	ゆうらいふ
34	株式会社ユーミーケア	41	シニアメゾン・メディカル
		42	ユーミーリビング
35	株式会社有楽	43	ウェルケア伊豆高原
36	株式会社ユニマットそよ風	44	そよ風
37	ライフサポート株式会社	45	悠楽里
38	株式会社ランドネクスス	46	ネクススコート
39	株式会社リエイ	47	シニア町内会、コンシェル、コミュニケア 24
40	ワタミの介護株式会社	48	レストヴィラ

卷末資料

苦情内容実態調査アンケート

※ブランドにより料金帯やサービス内容が異なる場合は、大変お手数ではございますが**ブランド別**にアンケートにお答えください。

●アンケート調査主旨

高齢者住宅（有料老人ホームや高齢者専用賃貸住宅など）業界に対する消費者からの苦情が、供給数の増加に比例して増えてきており、その中でも入居一時金に関連するトラブルが非常に多くなっていると消費者団体や行政等から指摘を受けておりますが、当協議会の会員が運営する施設でも入居一時金に関係するクレームが本当に多いのか？その実態について調査したく今回のアンケートを実施する運びとなりました。

主旨ご理解の上、アンケートへのご協力よろしくお願いいたします。

企業名			
役職/部署名		氏名	
施設ブランド名			
標準的な価格帯	入居一時金：	万円～	万円
	月額利用料：	円～	円
入居一時金の 初期償却率または額	% ・		万円

運営している高齢者住宅(該当ブランド)の類型についてお聞かせください。	介護付有料老人ホーム（ 棟 室） 住宅型有料老人ホーム（ 棟 室） 高齢者専用賃貸住宅（ 棟 戸） グループホーム（ 棟 室） その他（ ）（ 棟 室）
-------------------------------------	--

施設の受入れ対象についてお聞かせください	<input type="checkbox"/> 自立のみ <input type="checkbox"/> 自立 要支援 要介護 <input type="checkbox"/> 要支援 要介護 <input type="checkbox"/> 要介護のみ
----------------------	--

平均介護度についてお聞かせください	介護付有料老人ホーム（ ） 住宅型有料老人ホーム（ ） 高齢者専用賃貸住宅（ ） グループホーム（ ） その他（ ）
-------------------	--

入居一時金に関する苦情についてお伺いします。

■入居一時金に関する苦情が過去にありましたか？

ある ない

【ある】とお答えいただいた方にご質問します。

■いつ頃が多かったですか？

5年以上前 3～4年前 2～3年前 1年前 最近

■入居一時金関連に関する苦情は年間にどのくらいの件数がありましたか？

0件 1件～5件 6件～10件 11件～15件 16件以上

■どこに苦情が入りますか？

現場 本社 営業担当者
居宅介護支援事業所(地域包括)ケアマネジャー 医療機関 (MSW)
紹介センター 行政・消費者センター

■入居一時金関連の苦情の内容について下記のどの項目が多いですか？

(多い順から3つをお選びいただきチェックしてください。)

- 入居一時金の初期償却について
- 入居一時金の償却期間について
- 返還金の計算方法について
- 返還金の返還期日について
- 保全措置を講じていないことについて
- 保全措置機関について
- 保全措置の上限金額を設けていることについて
- 90日以内退去の場合の滞在分の清算について
- 受領証または領収証の発行に関する事
- 償却起算日に関する事
- 入居一時金以外に徴収している金額について (申込金・入会金・事務手数料など)
- その他 あれば具体例をご記入ください

■苦情のカテゴリーで多いと思われる箇所にチェックを入れてください。
(多い順から5つをお選びいただきチェックしてください)

契約・解約関連

料金・価格関連

接客・対応関連

安全・衛生関連

サービス品質・技術力関連

法規・基準関連

表示・広告関連

施設・設備関連

職員数・定着率関連

医療・健康サービス関連

食事関連

苦情の詳細についてお伺いします多いと思われる箇所にチェックを入れてください。

(多い順から5つお選びいただきチェックしてください)

- 90日以内退去に関する事
- 損害賠償に関する事
- 施設内での事故関連の対応について
- 退去の際の原状回復に関する事
- ホーム側からの解約に関する事
- 居室の移動に関する事
- 施設内の規則に関する事
- 施設内設備に関する事
- 月額利用料に関する事
- 料金改定に関する事
- 食事に関する事
- 介護サービスに関する事
- 看護サービスに関する事
- リハビリに関する事
- ケアプランに関する事
- 職員体制に関する事
- 職員待遇に関する事
- 職員連携に関する事
- 雇用に関する事
- 協力医療機関に関する事
- 協力医療機関以外の医療サービスに関する事
- 入居者間トラブルに関する事
- 安全体制に関する事
- レクリエーション・イベントに関する事
- 広告宣伝・営業に関する事
- その他 具体的にご記入ください

～ご協力誠にありがとうございました～

高齢者住宅経営者連絡協議会 会員名簿

	事業主
1	株式会社アズパートナーズ
2	株式会社荒井商店
3	株式会社エヌエムライフ
4	株式会社エヌ・ビー・ラボ
5	株式会社エネルギー介護サービス
6	株式会社オフィス mega
7	オリックス・リビング株式会社
8	株式会社学研ココファン
9	株式会社木下の介護
10	株式会社キャピタルメカ
11	株式会社共立メンテナンス
12	京王ウェルシステージ株式会社
13	株式会社サミュエル
14	株式会社サンケイビルウェルケア
15	株式会社サンライズ・ヴィラ
16	株式会社シティインデックスホスピタリティ
17	株式会社シティー・エステート
18	株式会社ジャパンケアサービスグループ
19	株式会社 JALUX ライフデザイン
20	社会福祉法人常陽会
21	社会福祉法人伸こう福祉会
22	株式会社生活科学運営
23	社会福祉法人生活クラブ
24	社会福祉法人聖隷福祉事業団
25	セコムフォート株式会社
26	株式会社センチュリーライフ
27	大和ハウスライフサポート株式会社
28	株式会社チャーム・ケア・コーポレーション
29	株式会社ツクイ
30	株式会社東急イーライフデザイン
31	東急ウェルネス株式会社
32	東宝不動産株式会社
33	トラストガーデン株式会社
34	株式会社日本ライフデザイン 湖山医療福祉グループ
35	長谷川介護サービス株式会社
36	株式会社長谷工総合研究所
37	医療法人社団はなまる会
38	株式会社光ガ丘ヘルスケア
39	平和ヘルスケア株式会社
40	株式会社ベネッセスタイルケア
41	株式会社マザアス
42	三井住友海上ケアネット株式会社
43	株式会社メッセージ
44	株式会社ユーミーケア
45	株式会社有楽
46	株式会社ユニマツトそよ風
47	医療法人社団容生会
48	ライフサポート株式会社
49	株式会社ランドネクサス
50	株式会社リエイ
51	ロングライフホールディング株式会社
52	ワタミの介護株式会社
53	株式会社タムラプランニング&オペレーティング

団体名 50 音順 (2012 年 6 月 30 日時点)



苦情実態調査に関する報告書

2012年6月30日発行

2013年5月14日重版

(事務局) 〒101-0054 東京都千代田区神田錦町 1-13 大手町宝栄ビル 602

TEL/FAX : 03-3292-3289

E-mail: info@kokeikyo.com