

# こんにちは！ 板橋区介護保険苦情相談室です

令和8年3月25日発行

近年、高齢者向けの「住まい」として住宅型有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅が増えています。これらは住宅とサービス提供の仕組みの複雑さから、入居後にトラブルが発生しやすく、苦情相談室へも問合せが寄せられています。そこで今号では、住宅型有料老人ホームとサービス付き高齢者向け住宅に関する苦情の事例を紹介し、それぞれのサービス提供にかかわる仕組みや特徴について解説します。

## 1. 住宅型有料老人ホームとサービス付き高齢者向け住宅の苦情相談事例

### <苦情相談事例>

母親がリハビリ病院での入院加療が終了し、住宅型有料老人ホームへ入居した。先日 当事者が夜間時間帯に体調不良となった事態があった。施設の夜間時間帯における医療専門職の職員体制が整っていないのではないか、と不安である。

介護老人保健施設(老健)から住宅型有料老人ホーム(住宅型)に転入。老健では介助してもらえばポータブルトイレで排泄できていた。何度施設に希望しても、こまめな排泄介助はしてもらえず、日常生活動作が低下。最終的には寝たきりになり、排泄はおむつ介助になってしまった。責任者に苦情を言っても「施設に排泄介助の義務はない」と責任逃れをする。

母親がサービス付き高齢者向け住宅に入居。ケアマネジャーとヘルパーは、「住まい」に併設した系列事業所に依頼している。ケアマネジャーと、ヘルパー、「住まい」の運営スタッフとの連携が不十分などの問題がある。ケアマネジャーとヘルパーは系列外の事業所と契約することも可能か。

### <苦情・トラブルのポイント等>

住宅型有料老人ホームは医師や看護師等の配置の義務付けはない。「入居者の実態に即し、夜間の介護、緊急時に対応できる数の職員を配置すること」とされ、医療機関とオンコール体制をとられている場合等を含め施設ごとに異なる。

老健には施設ケアマネジャーが配置されている。住宅型は老健と違い、在宅時と同様に、居宅ケアマネジャーがケアプランを作成し、訪問介護事業所が介護の支援をするのが基本。この事例もケアマネジャーが排泄介助に関するケアプランを作成し、訪問介護事業所が支援を行っていた。住宅型ではケアマネジャーと訪問介護の事業者がホームと同一法人・同一敷地であることが多く、利用者側はその仕組みを誤解してしまうことがある。

「住まい」に併設された同系列の事業所のケアマネジャーやヘルパーが思うように対応してくれない場合や、サービス提供に納得いかない場合、外部の系列外の事業所と契約しても可。

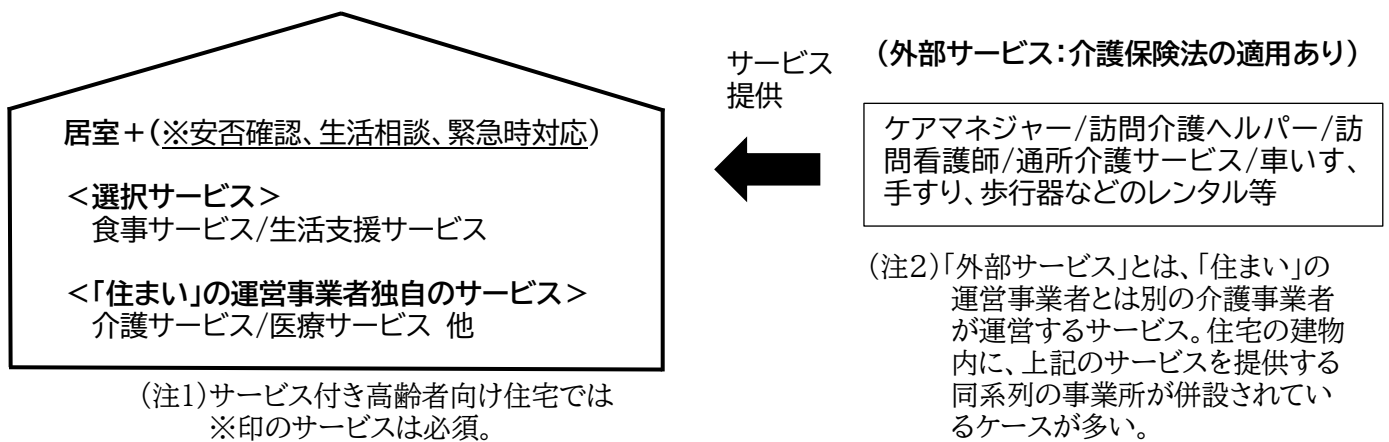
## 2. 住宅型有料老人ホームとサービス付き高齢者向け住宅の仕組みと特徴 (介護付き有料老人ホームとの比較をもとに)

住まいの種類	概要の説明	介護サービスの提供方法	介護保険法の適用
■介護付き有料老人ホーム	「有料老人ホーム」のうち、原則、介護サービスを一体的に受けられる施設。	原則、施設が用意する介護サービスの提供があり、それを利用しながら施設での生活を継続する。	あり。
■住宅型有料老人ホーム	「有料老人ホーム」のうち、基本的に介護保険サービスの提供が一体となっていない形態の「住まい」。事業者が独自に提供する生活支援や介護・医療等のサービスがついている。生活の自由度は高い。	「住まい」の事業者は介護保険サービスの提供はしない。入居者が自分で外部の介護事業所等を選び、契約してサービスを利用する。	原則なし。
■サービス付き高齢者向け住宅	バリアフリー設計の賃貸等住居と、安否確認、生活相談サービス等がついている。生活の自由度は高い。		

※具体的なサービス内容等に関しては、事業者ごとに異なるため個別にご確認ください。

<住宅型有料老人ホームとサービス付き高齢者向け住宅の「住まい」とサービス提供のイメージ>

(高齢者向けの「住まい」:介護保険法の適用なし)



## 3. 入居の契約に際して気をつけておきたいこと

- ・入居の予定先が、どのような高齢者向けの施設・「住まい」かを把握する。
- ・契約前に、介護が必要となった場合に受けられるサービス内容や利用方法を確認する。
- ・契約書や重要事項説明書の記載事項と、口頭で説明を受けた内容が同じか確認する。
- ・入居後に相談できる窓口や担当者をあらかじめ確認しておく。等

### 板橋区介護保険苦情相談室

(※令和8年4月より、介護保険課介護事業者係 相談担当が業務を引き継ぎます。)

※苦情相談室の設置目的であった介護サービスの促進・利用者保護については、一定の成果を挙げ、その役割を終えたため、令和8年3月31日をもって、苦情相談室は閉室されます。

住 所：〒173-8501 板橋区板橋2-66-1

板橋区役所北館2階 高齢者総合相談窓口⑭番 健康生きがい部介護保険課

電 話：03-3579-2079 F A X：03-3579-3402

相談受付：月曜日～金曜日 9時～17時 (土日・祝日・年末年始を除く)