

特別養護老人ホームにおける利用料未払いの発生状況と  
施設ソーシャルワークの重要性  
—東北地方における実態調査を基に—

○ 東北福祉大学 氏名 石附 敬 (6958)

キーワード3つ：施設ソーシャルワーク 利用料未払い 経済的虐待

## 1. 研究目的

介護保険制度が施行され 22 年が経過するが、特別養護老人ホームを含めた介護サービス提供事業者の抱える問題の一つに、利用料金の未払い問題がある。しかし、この問題についての実態は十分には把握されていない。

特別養護老人ホームは、介護保険制度下では契約により利用される施設であると同時に、老人福祉法では措置入所施設としての役割も持っている。やむを得ず介護保険による契約利用ができず、また緊急に保護が必要なケースなどは措置による入所が認められる場合がある。このように、要介護高齢者のセーフティーネットとしての役割を有しているため、サービス利用料金が払えない場合でも、利用者に強制退去を求めることは困難である。そのため、一度未払い金の問題が発生すると長期化・深刻化するおそれがある。さらに、利用料未払いの問題は、以下の3点において重要である。第1に、「施設経営に関する問題」、次に経済的虐待を含む「利用者の人権擁護の問題」、最後に「利用者とその家族が抱える生活問題」である。本研究では後者の二つの問題に焦点を当てている。これらの問題の解決には、利用者本人と家族を含めた包括的なアセスメント、多様な専門職・機関との連携調整などソーシャルワークの技術を要すると考えられる。

そこで本研究は、特別養護老人ホームにおける利用料未払い問題における施設ソーシャルワーカーである生活相談員の役割に焦点を当て、「①利用料未払いの実態とそれに対応する生活相談員の役割」「②利用料未払い問題に対応するソーシャルワークの機能とプロセス」を明らかにすることを目的としている。

本報告は、上記の研究目的のうち、東北6県の全特別養護老人ホームを対象に実施した、郵送法によるアンケート調査のデータを基に、前者の実態を明らかにする。また、約4年前に実施した同様の調査との比較をもとに経時的な変化についても検討する。

## 2. 研究の視点および方法

本調査は、2022年12月～翌年1月にかけて、東北地方6県の全特別養護老人ホーム730カ所を対象に郵送法のアンケート調査を実施し、303カ所(41.5%)より回答が得られた(前回調査:2019年2月、回収率48%)。なお、本調査では未収金(利用料未払い)を「サービス利用料の2か月以上の滞納」と定義し、調査時点を2022年12月1日現在とした。回答は、生活相談員の業務を統括する立場にある主任生活相談員に依頼した。

調査内容は、施設および回答者の基本属性の他に、主に「未払い金の発生状況(件数、

額)」、「未払い問題への対応方法、生活相談員の役割」、「困難事例における生活相談員の役割について」を含んだ。

データ分析には、統計ソフト SPSS を使用し、要約統計量を算出し、東北地方における未収金の動向を把握した。また、未収金の発生率や金額については、2019年調査と比較を行い、経時的な変化について検討した。

### 3. 倫理的配慮

東北福祉大学研究倫理委員会の承認 (RS221102) を得た後に実施した。本発表に関連して、開示すべき COI はない。

### 4. 研究結果

東北地方の特別養護老人ホームの49% (n=148) が、これまでに未払い金の対応を経験していた (2019年度調査 53%)。また、現入所者の未払い金がある施設 (n=100 未回答1) に限ると、未払い金総額の中央値は約35万円となり、これは2019年度調査の結果と大きな差は見られなかった。一方、総額100万円以上に達する施設が前回調査で14%から今回は20%となり一部の施設では高額化しており、総額が900万円を超える施設もあった (100万円以上 2019年14%→2022年度20%)。

未払い金の事例について、金銭管理の形態は、「利用料は本人の年金で賄い金銭管理を家族がしていた」が75%となり、発生の原因は「家族の生活困窮」と「家族による本人の金銭の使い込み」が中心となっていた (66%、63%)。これらの状況に対して、未払い金の問題を抱える施設の73%は相談できる人や機関が無いと回答していた。

施設において、未払い金の問題に対応する人は、生活相談員が64%と最も多く、次いで事務職員が48%であった。また、48%の施設が未払い金の発生予防に向けた取り組みを行っていた。

### 5. 考察

東北地方の特別養護老人ホームの約半数が現入所者の利用料の未払い問題を抱えており、またその額は一部の施設で高額化している状況が判明した。原因の中心は金銭管理をしている家族の生活困窮や金銭の使い込みであり、この問題に対して、生活相談員が中心的な役割を担っていた。さらに、この問題を抱えている施設の7割以上が相談できる機関がないという現状も明らかとなった。今後、家族に対する支援の視点を含めた施設内外の支援体制の構築を進めていくことや、その際に施設ソーシャルワークを担う生活相談員の役割が重要と考えられる。

今後はアンケート調査後に協力が得られた施設に対する個別インタビューの分析を通じて、未払い金発生の兆候や、施設における発生予防における取組の具体例の整理、さらに未払い金発生から解決に向けた施設ソーシャルワークの展開について検討を進めていく。

(本研究は、科学研究費補助金 (課題番号 18K12972) の助成を受けた)