

平成21年度 有料老人ホームに関する相談・苦情等を受け付けます

# 有料老人ホーム なんでも相談

～有料老人ホーム110番～

主催: 社団法人全国有料老人ホーム協会 苦情処理委員会 / 後援: 厚生労働省

第1回

平成21年 10月26日(月)

平成21年 10月28日(水)

第2回

平成22年 3月2日(火)

平成22年 3月4日(木)

受付時間: 午前10時～午後4時

電話

0120-180-885 (無料)

※上記の電話番号は期間中のみご利用いただけます。

FAX

03-3548-1078

※ご希望により、面接相談を実施いたします。(予約制)

(会場は東京都内、大阪市内を予定。必ず事前にお電話でご相談ください)

※相談は、弁護士(面接のみ)・福祉関係者等が承ります。(相談無料)



グランドホーム  
(グランドホームは付く老人ホームの堂々です)

上記期間以外のお問い合わせ・ご相談は、  
社団法人全国有料老人ホーム協会事務局

電話 03-3548-1077 まで

〒104-0028 東京都中央区八重洲2-10-12 国際興業第二ビル3階

## 社団法人全国有料老人ホーム協会 とは

社団法人全国有料老人ホーム協会は、昭和57年2月に入居者保護と事業者の健全な発展を目的とした事業者団体として設立され、その後平成3年より老人福祉法に規定された法人となっています。

協会の業務は法律上、次のように規定されています。

1. 関係諸法令を遵守させるための会員への指導・勧告等
2. 運営、契約内容の適正化及び入居者保護などのための指導・勧告等
3. 会員ホーム入居者等からの苦情の解決
4. ホーム職員の資質向上のための研修
5. 有料老人ホームに関する広報その他協会の目的を達成するため必要な業務

## 社団法人全国有料老人ホーム協会 苦情処理委員会 とは

当協会では、皆様からの苦情その他に関して、随時ご相談をお受けしていますが、さらに「苦情処理委員会」を設置し、学識経験者や消費者代表等の第三者を中心に、苦情等に客観的に対応する体制を敷いています。

### 相談内容のご紹介

#### ◎ ホームに関する問い合わせ

- 有料老人ホームとしての届出の有無はどこで調べられるか。
- 職員配置の3:1とはどういう意味か。
- 物価変動があった場合、利用料はどうなるのか。

#### ◎ ホーム等への苦情

- 階下の入居者が早朝や夜遅くにピアノを弾くので何とか出来ないか。
- 薄味の食事等について改善を要求しているが対応してもらえない。
- 給料が安いために職員が辞めていってしまい不安。

「有料老人ホームなんでも相談」  
開催期間以外のご相談は

社団法人全国有料老人ホーム協会 事務局

東京都中央区八重洲2-10-12 国際興業第二ビル3階

電話:03-3548-1077 FAX:03-3548-1078 まで

相談受付時間:午前10時～午後4時(土日祝日・年末年始を除く)