



公益社団法人

全国有料老人ホーム協会

News Release

2024年12月18日

報道機関各位

「有料老人ホームなんでも相談会～悩んだらまずは電話相談～」 実施結果について

公益社団法人全国有料老人ホーム協会(理事長:中澤 俊勝、所在地:東京都千代田区)では、11月21日(木)～11月22日(金)の2日間、「有料老人ホームなんでも相談会～悩んだらまずは電話相談～」(後援:厚生労働省)を、当協会「苦情対応委員会」のもと有料老人ホーム等の入居者および入居希望者からの相談・苦情等を受ける目的で開催しました。

高齢期の住まいについて、住まいの種類や選び方、住み替えのタイミングなどのご相談が寄せられました。以下に事業の実施結果を報告いたします。なお、掲載されている内容はやりとりの一部の要約となります。

なお、「有料老人ホームなんでも相談会」の実施報告書は、当協会のホームページでご覧いただけます。

詳しくはこちらをご確認ください:<https://www.yurokyo.or.jp/contents/view/5627>

【有料老人ホームなんでも相談会～悩んだらまずは電話相談～】実施結果

1. 主催 公益社団法人全国有料老人ホーム協会 苦情対応委員会
2. 後援 厚生労働省
3. 会期 2024年 11月21日(木)・22日(金) 2日間
受付時間 午前10時～午後4時
4. 実施結果

- (1) ホームに関する問い合わせ:64.5%

【ホームに関する問い合わせ内容(一部抜粋)】

- ・自立型、介護型どちらを選ぶべきか。
- ・住み替えのタイミングについて教えてほしい。
- ・今は比較的元気で一人住まいしているが、将来に向けて住まいを検討したい。
- ・認知症でも受け入れてくれるホームはあるか。

- (2) 入居者等からのホームへの苦情:35.5%

【苦情相談内容(一部抜粋)】

原状回復費に関する不満

(事例)2年間サービス付き高齢者向け住宅に入居後、退去時に10万円の原状回復費用を請求された。しかし、工事が完了するまで請求金額が分からないと言われた。

(回答)「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考にすると、経年変化、通常の使用による損耗等の修繕費用は、賃料に含まれるため、入居者が支払う必要のない旨を回答。

原状回復費など、多くの方からご相談をいただいております。詳しい事例や解説を当協会ホームページに掲載しておりますので、ぜひご覧ください。

<https://user.yurokyo.or.jp/home>

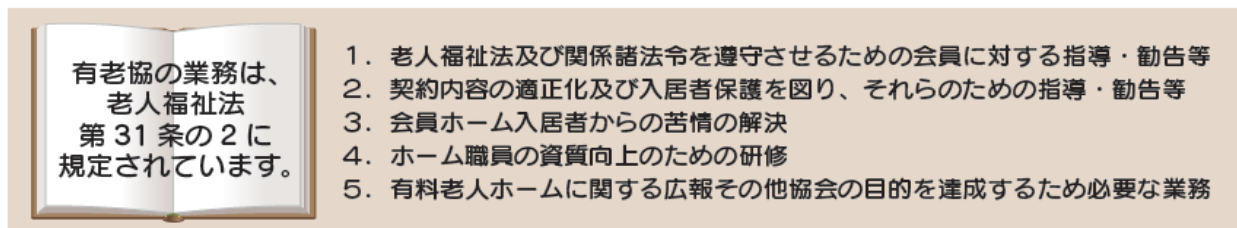


■報道お問合せ先

〒101-0021 東京都千代田区外神田 2-5-15 外神田Kビル 4階
公益社団法人全国有料老人ホーム協会 事業部 井田
電話/03-5207-2761 E-MAIL/info@yurokyo.or.jp

■【参考】公益社団法人 全国有料老人ホーム協会（有老協） とは

有老協は、有料老人ホーム利用者の保護と、ホームを設置・運営する事業者の健全発展を図ることを目的に設立された、老人福祉法第30条、第31条に規定されている公益社団法人です。



主な事業内容は「入居者保護」「事業者の運営支援」「自治体との連携」の3つです。

1. 入居者保護事業

- (1) 入居者生活保証制度・入居者生活支援制度を運営しています。
- (2) 苦情対応委員会を設置し苦情相談を受け付けています。
- (3) 入居検討者様へ各種情報を提供しています。
 - ①有料老人ホーム等の情報提供を目的とした“有老協・リビング倶楽部”（会費無料）を運営しています。
 - ②入居相談ならびに有料老人ホームへの理解を深めていただくため、各種講演会への講師派遣などの啓発普及活動および「有料老人ホーム基礎知識（冊子）」や情報誌の発行等を行っています。

2. 事業者運営支援事業

- (1) 有料老人ホーム事業にかかわる調査研究を行っています。
- (2) 入居契約書等の各種ガイドラインを策定しています。
- (3) ホーム全体のレベルアップを目的とした職員研修を実施しています。
- (4) サービスの向上にむけてサービス第三者評価事業を実施しています。

3. 自治体との連携事業

- (1) 全国の地方自治体が実施する事業者向け研修や集団指導への講師派遣や研修業務を受託しています。
- (2) 有老協ホームページ等で情報発信する等自治体の指導監督業務のサポートを行っています。

私どもは有料老人ホーム事業の健全発展を通じて、超高齢社会が更に進展するなか、活力ある社会づくりに寄与すべく活動を続けています。

○目的：有料老人ホームの入居者の保護と有料老人ホーム事業の発展

○設立：1982年2月/1991年 改正老人福祉法に規定/2013年4月 公益社団法人へ移行

○理事長：中澤俊勝

○所在地：東京都千代田区外神田2-5-15 外神田Kビル4階

○事業：入居者生活保証制度の運営

有料老人ホームの入居、苦情に関する相談事業

契約内容の適正化と入居者の保護

職員の資質向上のための研修事業

自治体からの業務受託事業

調査研究事業、啓発普及事業 等



鶴のマークは有老協会員ホームの証です。
笑顔で安心して暮らせる有料老人ホームです