

平成29年度  
事業報告書

平成29年4月1日から

平成30年3月31日まで

公益社団法人 全国有料老人ホーム協会

# 法人の概況

## 1. 設立年月日

昭和 57 年 2 月 8 日

## 2. 定款に定める目的

本協会は、日本全国における有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅の入居者の保護と提供サービスの質の向上を図り、各種高齢者住まい事業を含む事業の健全な発展に努め、もって高齢者の福祉の増進に資することを目的とする。

## 3. 定款に定める事業内容

本協会は、上記（定款に定める）目的を達成するため、次の各号に掲げる事業を行う。

- (1) 入居者生活保証制度等、入居者の保護に関する事業
- (2) 事業の健全な発展及び質的向上等に関する事業
- (3) その他、本協会の目的を達成するために必要な事業

## 4. 所管官庁に関する事項

内閣府  
厚生労働省老健局

## 5. 会員等の状況 ※詳細は附属明細書参照

(1) 正会員・開設前会員・準会員数（平成30年3月31日現在）

期首	入会	退会	期末	増減
391	18	14	395	4

【会員区分の期末内訳】 正会員（392）開設前会員（1）準会員（2）

(2) 登録ホーム数

期首	新規登録	抹消	期末	増減
884	48	25	907	23

(3) 賛同会員数

期首	新規登録	退会	期末	増減
28	8	1	35	7

## 6. 主たる事務所の状況

事務所所在地：東京都中央区日本橋 3-5-14 アイ・アンド・イー日本橋ビル 7 階

## 7. 役員等に関する事項（平成30年3月31日現在）

役 職	氏 名	勤務状況	所属（役職等）
理事長	市原 俊男	非常勤	株式会社サン・ラポール南房総 代表取締役
副理事長	白澤 政和	〃	桜美林大学大学院 教授
〃	福山 宣幸	〃	麻生メディカルサービス株式会社 代表取締役
専務理事	吉岡 莊太郎	常 勤	公益社団法人全国有料老人ホーム協会
理 事	井上 由起子	非常勤	日本社会事業大学 教授
〃	井守 明央	〃	独立行政法人国民生活センター 参与
〃	小川 浩一	〃	株式会社アクティブライフ 代表取締役
〃	加藤 伸一	〃	一般財団法人長寿会 理事長
〃	金澤 有知	〃	株式会社ハーフ・センチュリー・モア 代表取締役
〃	小松 徹人	〃	さっぽろ高齢者福祉生活協同組合 理事長
〃	齊藤 紘二	〃	有料老人ホーム入居者
〃	茂田 省吾	〃	株式会社キューデン・グッドライフ福岡浄水 取締役
〃	高橋 紘士	〃	一般財団法人高齢者住宅財団 特別顧問
〃	竹田 智恵子	〃	有料老人ホーム入居者
〃	千葉 肇	〃	弁護士
〃	中澤 俊勝	〃	株式会社フィルケア 代表取締役
〃	平野 裕之	〃	慶應義塾大学大学院 法務研究科 教授
〃	森本 博子	〃	株式会社愛仁苑 代表取締役
〃	安元 恭子	〃	主婦連合会 監査
〃	山本 敏博	〃	社会福祉法人聖隷福祉事業団 理事長
監 事	塩原 修蔵	〃	公認会計士
〃	橋本 正幸	〃	有料老人ホーム入居者

## 8. 職員に関する事項（平成30年3月31日現在）

	職員数	前期比増減	平均年齢	平均勤続年数
男 子	4	0	55	11
女 子	4	▲1	41	12
合 計	8	▲1	48	11

※有期契約職員・出向職員：10（男子5 女子5）

## 9. 許認可等

なし

## 事業の状況

### I. 事業の健全な発展及び質的向上等に関する事業

#### 1. 事業運営に必要な情報の提供

##### (1) メルマガ発行

情報提供強化の一環として、会員、地方自治体、有老協フレンドリークラブ登録法人へ毎月1回配信した。

##### (2) ホームページでの情報提供

高齢者住まい事業関連情報について、臨機に協会ホームページへ掲出した。(年間総アクセス数約44万件)

##### (3) 協会通信

国の制度や高齢者住まい事業関連の重要情報等、最新情報を掲載した「協会通信」を、会員、地方公共団体向けに毎月1回発行した。

号数	主な内容
NO.302 (4月発行)	「有料老人ホームを対象とした指導の強化」 「高齢者虐待防止法に基づく対応状況等調査結果」 「全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議」
No.303 (5月発行)	「混合介護」 「介護報酬改定」
No.304 (6月発行)	「個人情報保護法の改正」 「介護報酬改定に向けた議論」①
No.305 (7月発行)	「外国人技能実習制度の介護職種への追加」 「介護報酬改定に向けた議論」②
No.306 (8月発行)	「高齢者向け住まいに併設される介護サービス事業所に対する指導監督」 「介護報酬改定に向けた議論」③
No.307 (9月発行)	「介護給付費分科会の事業者団体ヒアリング」 「介護報酬改定に向けた議論」④
No.308 (10月発行)	「来年度の予算編成における社会保障関係費用の動き」 「平成28年度社会福祉施設等調査結果」 「平成28年度介護給付費等実態調査結果」 「平成28年人口動態統計の概況」
No.309 (11月発行)	「有料老人ホームに関する介護報酬・診療報酬改正の議論」 「平成29年版厚生労働白書」
No.310 (12月発行)	「未来投資会議」 「介護報酬等の改定案」
No.311 (1月発行)	「2018年 年頭のご挨拶」 「診療報酬改定の動き」
No.312 (2月発行)	「介護報酬改定」 「診療報酬改定」
No.313 (3月発行)	「居宅介護支援事業と医療との連携」 「高齢者虐待防止法に基づく対応状況調査結果」 「全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議」 「自立支援施設(札幌市)の火災死傷事故」

## 2. コンプライアンス経営の支援

コンプライアンス委員会を設置し、会員等事業者がコンプライアンスに関する意識・知識・取り組みを強化することを支援すること、また、地方自治体の事業者向けコンプライアンス指導を支援し、事業者のコンプライアンス水準の向上を図ることを事業目的として事業を実施した。

◎コンプライアンス委員会：委員 4 名

開催日	第 1 回委員会（11 月 30 日）
	第 2 回委員会（ 2 月 5 日）
	第 3 回委員会（ 3 月 9 日）

### （1）標準入居契約書の改訂

民法、消費者契約法、標準指導指針改正等を踏まえ、標準入居契約書の改訂に着手した。引き続き平成 30 年度に実施を予定。

### （2）入居契約書類の確認作業

老人福祉法、景品表示法指定告示を中心とした関係法令を踏まえ、会員事業者のうち 100 社を対象として重要事項説明書の記載をもとに契約内容の確認を実施した。

#### ◆確認項目

1. 類型・表示事項	類型及び表示事項の記載内容
2. 居室の住み替え等	手続き及び「前払金償却の調整の有無」など所定項目の記載
3. 契約解除	契約解除内容の記載と解約予告期間の整合性
4. 前払金	家賃、サービス費用の費目ごとの金額と算定根拠の明示
5. 前払金の返還方法	返還金の算定方法と保全先の記載
6. 敷金	算定根拠の記載
7. 月額費用	月額利用料の額、算定根拠の記載
8. 介護費用	利用料の内訳（金額・算定根拠）を記載
	自立者への生活支援サービス費用と、要介護者等に対する介護サービス費用を分けて記載
	人員過配置費用として受領する場合の必要事項の記載
	指定特定施設以外で、介護サービス費用を受領する場合の必要事項の記載

### （3）サービス第三者評価

平成 29 年度から 30 年度の 2 年間で 1 期間として、受審希望ホームに対し、第三者評価を実施した。事業実施方法での変更点としては、従来は評価結果の公表を事業者の申し出により行ってきたものを、受審者全数のホームページでの公表とした。また、本協会への入会后 3 年以内の初回受審者の費用を全額、協会負担とした。

今年度の受審ホーム数は 31 件であった。

#### (4) 行政連携

##### ① 集団指導への講師派遣

有料老人ホームの指導監督に関し、地方自治体との連携・協働関係を構築する目的で、自治体の要請に応じ、事業者集団指導への講師派遣を実施した。

##### 【講師派遣実績】

- ・岩手県集団指導（29年8月）
- ・宮崎県集団指導（2か所）（29年10月）
- ・岡山県、岡山市、倉敷市共催集団指導（29年11月）
- ・東大阪市集団指導（29年12月）
- ・福山市集団指導（30年3月）

##### ② 大阪府補助金事業受託

大阪府では、「有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅」の設置数が全国1位となり、その定員数は介護保険3施設を上回るに至った。そこで、事業の適正化を図ることで府内の消費者が安心して住まいを選択する上での一助となるよう、本協会が「介護給付費適正化推進特別事業」を受託し、「事業者向けセミナーの開催」、「入居希望者・事業者向け入居契約チェックリスト」の作成、等を行った。

##### 【事業者向けセミナー：当協会が企画・運営】

開催日	2月19日
参加者数	458名
受講対象	大阪府内の高齢者向け住まい事業者
内容	1. 講演「高齢者向け住まいの適正な運営について」 2. 有老協会等による事例発表（3社） ・株式会社アライブメディケア ・株式会社アクティブライフ ・オリックス・リビング株式会社 3. 講演「適切なケアマネジメントに向けて」

##### ③ 自治体訪問

入居者生活保証制度改正事項の啓発、入会促進、事業連携の推進、等のため、今年度は20か所を訪問した。

##### ④ 行政向け図書の作成・頒布

地方自治体における事業者の指導監督における参考資料としていただくため、「有料老人ホーム運営指導ガイドブック」を作成し、都道府県・政令指定都市・中核市へ頒布した。

### 3. 職員研修事業

職員研修委員会の下、以下のとおり実施した。(講師役職名は開催時点のもの)

◎職員研修委員会：委員 6 名

開催日	第 1 回委員会 ( 7 月 7 日 )
	第 2 回委員会 (10 月 24 日)
	第 3 回委員会 ( 1 月 30 日 )

#### (1) 施設長基礎研修

##### ①研修目的

本研修は施設長が業務を行う上で求められる、様々なスキルについて習得することを目的として実施。Ⅰ～Ⅲの3つの研修で構成されており、今年度はⅢとⅠを実施した。

Ⅰ～Ⅲすべての講義を受講した者に全修了証を交付。今年度の全修了者は 32 名、累計では 245 名となった。消費者への情報開示として、全修了者が所属するホーム名を、消費者向け協会ホームページで公表している。

##### ②施設長基礎研修Ⅲ受講者数

実施日	会 場	受講者数
11月6日～8日	フクラシア品川クリスタルスクエア	70名

##### ◆カリキュラム

第 1 講	「事業運営のポイントと運営計画の作り方」 【講師】田島 誠一 氏 (日本福祉大学 福祉経営学部 教授)
第 2 講	「グループ・ディスカッション」 【ファシリテーター】田島 誠一 氏 (日本福祉大学 福祉経営学部 教授)
第 3 講	「有料老人ホームの財務管理」 【講師】田所 貴広 氏 (監査法人薄衣佐吉事務所 代表社員 公認会計士)
第 4 講	「高齢者住宅の政策と有料老人ホームの位置づけ」 【講師】上野 翔平 氏 (厚生労働省 老健局 高齢者支援課 課長補佐)
第 5 講	「品質管理」 【講師】吉田 肇 氏 (株式会社マザアス 代表取締役社長)
第 6 講	「リスクマネジメント」 【講師】岡田 拓巳 氏 (株式会社インターリスク総研 リスクマネジメント第三部)
第 7 講	「施設長としてのマネジメントのあり方」 【講師】大野 茂弘 氏 (一般財団法人日本老人福祉財団 佐倉ゆうゆうの里 施設長)
第 8 講	「有料老人ホームにおけるソーシャルワーク」 【講師】加藤 伸一 氏 (一般財団法人長寿会 理事長)

③施設長基礎研修Ⅰ受講者数

実施日	会 場	受講者数
1月15日～17日	フクラシア品川クリスタルスクエア	51名

◆カリキュラム

第1講	「有料老人ホームの営業」 【講師】長嶺 堅二郎 氏（CSねっと企画合同会社 代表）
第2講	「コミュニケーションスキルと接遇・マナー」 【講師】垣内 イスズ 氏（けあ人財アカデミー合同会社 代表）
第3講	「関係法令ガイドライン①」 【講師】樋口 壽樹 氏（ことぶき企画合同会社 代表）
第4講	「苦情対応」 【講師】久田 則夫 氏（日本女子大学 人間社会学部 社会福祉学科 教授）
第5講	「有料老人ホームの現在」 【講師】上野 翔平 氏（厚生労働省 老健局 高齢者支援課 課長補佐）
第6講	「関係法令ガイドライン②」 【講師】平野 裕之 氏（慶應義塾大学大学院 法務研究科 教授）
第7講	「高齢者の特性」 【講師】長田 久雄 氏（桜美林大学大学院 老年学研究科 教授）
第8講	「有料老人ホーム事業の全体像と施設長の役割」 【講師】市原 俊男 氏（株式会社サン・ラポール南房総 代表取締役）
第9講	「入居契約・利用契約関連」 【講師】灰藤 誠 （公益社団法人全国有料老人ホーム協会 事務局長）
第10講	「重要事項説明書の留意点」 【講師】松本 光紀 （公益社団法人全国有料老人ホーム協会 事業部 副部長）
第11講	「ホーム選択のプロセスと入居者が重視するポイント」 【講師】妻鹿 由美子 氏（株式会社オフィスmega 代表取締役）

(2) チームリーダー研修

①研修目的

介護現場でチームリーダー的役割を担っている人を対象とし、リーダーに求められる役割や心構えを身につけ、現場での問題解決能力を育成することを目的として実施。

②受講者数

会 場	実施日	会 場	受講者数
大 阪	9月15日	ティーオージー貸会議室	34名
東 京	10月13日	ビジョンセンター田町	55名

◆カリキュラム

第1講	「講義～オリエンテーション」 【講師】田島 誠一 氏（日本福祉大学 福祉経営学部 教授）
第2講	「具体的事例に基づいたグループ・ディスカッション」
第3講	「リーダーの役割～役割を果たすための考え方～」 【ファシリテーター】田島 誠一 氏（日本福祉大学 福祉経営学部 教授）



(3) 生活相談員等対人援助研修

①研修目的

有料老人ホームで遭遇しやすい事例を通して、入居者や家族と向き合う視点、問題の解決方法、援助方針の決定方法を学ぶことを目的として実施。

②受講者数

会場	実施日	会場	受講者数
大阪	12月8日	リファレンス大阪駅前第4ビル	21名
東京	12月15日	KFC国際ファッションセンター	54名

◆カリキュラム

第1講	「対人援助技術」 【講師】北村 世都 氏（日本大学 文理学部 心理学科 助教 臨床心理士）
第2講	「グループ・ディスカッション」（ケースメソッド方式） 【ファシリテーター】北村 世都 氏（日本大学 文理学部 心理学科 助教 臨床心理士）
第3講	「相談援助業務の役割について」 講師：加藤 伸一 氏（一般財団法人長寿会 理事長）

(4) 有料老人ホーム基礎研修

①研修目的

ホームでの勤務経験が概ね1～3年の職員（職種は問わない）を対象とし、有料老人ホーム職員として必要な基礎的知識、心構え等の習得を図ることを目的として実施。

②受講者数

会場	実施日	会場	受講者数
大阪	6月21日	アットビジネスセンター	59名
東京	6月26日	KFC国際ファッションセンター	85名
横浜	7月14日	ビジョンセンター横浜	23名
福岡	7月27日	リファレンス大博多ビル	19名

◆カリキュラム

第1講	「有料老人ホーム総論」 【講師】灰藤 誠（公益社団法人全国有料老人ホーム協会 事務局長）
第2講	「高齢者の特性の理解」 【講師（大阪・東京・横浜会場）】 長田 久雄 氏（桜美林大学大学院 老年学研究科 教授） 【講師（福岡会場）】 朝長 弘美 氏（福津市 健康福祉部 高齢者サービス課高齢者福祉係長）
第3講	「有料老人ホームにおけるサービス」 【講師（大阪会場）】小川 浩一 氏（株式会社アクティブライフ 代表取締役） 【講師（東京会場）】高山 隆夫 氏（大和ハウスライフサポート株式会社 代表取締役社長） 【講師（横浜会場）】河野 文彰 氏（株式会社三文サービス 代表取締役） 【講師（福岡会場）】井上 健一 氏（西部ガスライフサポート株式会社 取締役）

## (5) 苦情対応研修

### ①研修目的

苦情解決や苦情を未然に防ぐための意識付けをするとともに、グループワーキングを通じて他ホームでの苦情対応事例、困難事例から対応方法を学ぶことを目的として実施。

### ②受講者数

実施日	会 場	受講者数
2月14日	KFC国際ファッションセンター	44名

### ◆カリキュラム

第1講	「苦情解決の意義と目的、苦情解決の進め方」 【講師】久田 則夫 氏（日本女子大学 人間社会学部 社会福祉学科 教授）
第2講	「グループ・ディスカッション（事前提出済の苦情対応事例に基づき討議・発表）」 【ファシリテーター】久田 則夫 氏（日本女子大学 人間社会学部 社会福祉学科 教授）

## 4. 東日本事例発表研修会

厚生労働省、東京都、千葉県、神奈川県の後援を得て実施。

開 催 日	11月22日
会 場	日本教育会館
発表事例数	29事例（招待発表1事例を含む）
参加者数	286名（来賓等含む）

## II. 入居者生活保証制度の運営

### 1. 制度運営

#### (1) 新制度の運営開始

制度改正に係る業務方法書の改正について、平成29年6月20日付で厚生労働省の承認を得、その後会員及び自治体に向けた説明会を開催し、必要となるシステム及び事務手続きの変更を行い、同年11月15日より新制度での運営を開始した。この改正に伴い、事務マニュアル「入居者生活保証制度取扱要綱（平成29年11月15日改正施行版）」を会員事業者及びホームに配布。平成30年3月末時点での新制度登録者は1,143名。

また、以下のとおり制度改正説明会を実施した。入会促進も兼ねて非会員へも案内した。

開催地	開催日	定員	参加者数	内、非会員	内、自治体
大 阪	7月31日	240名	127名	42名	8名
福 岡	8月9日	66名	66名	44名	2名
東 京	8月30日	345名	155名	37名	10名
札 幌	9月1日	69名	53名	27名	0名
名古屋	9月5日	54名	67名	56名	6名

- 【次第】
1. 主催者挨拶（役員）
  2. 基調説明「各種法改正等について」（事務局）
  3. 「入居者生活保証制度の改正内容について」（事務局）
  4. 「有料老人ホーム事業者の法的責任と事故対応」（株式会社インターリスク総研）

## (2) 資産運用

入居者生活保証制度の資産について安定的・効率的な運用方針を決定し、理事会に付議した。

◎資産運用委員会：委員 5 名

開催日	第 1 回委員会（5 月 30 日）
-----	--------------------

## 2. 与信管理

### (1) 入居者生活保証制度加入審査委員会

入居者生活保証制度加入審査委員会において、新規加入法人及び既会員の新規登録ホームに対する与信審査、主要株主の交代等に伴う会員の経営状況審査を実施した。

◎入居者生活保証制度加入審査委員会：委員 6 名

開催日	第 1 回委員会（4 月 6 日）	以下、経営状況審査等を含む審査件数 11 件
	第 2 回委員会（6 月 5 日）	〔審査件数 8 件〕
	第 3 回委員会（7 月 19 日）	〔審査件数 5 件〕
	第 4 回委員会（10 月 5 日）	〔審査件数 3 件〕
	第 5 回委員会（12 月 4 日）	〔審査件数 7 件〕
	第 6 回委員会（2 月 2 日）	〔審査件数 6 件〕
	第 7 回委員会（3 月 2 日）	〔審査件数 6 件〕

《平成 29 年度 入居者生活保証制度加入状況》

新規加入法人数	10	新規加入者数	4,771 人
新規登録ホーム数	25	平成 29 年度末の加入者数	35,269 人
登録抹消ホーム数	6	平成 29 年度末の加入者延人数	79,162 人
平成 29 年度末の登録ホーム数	754		

### (2) 加入会員の財務諸表の確認・分析

入居者生活保証制度に加入している会員事業者に平成 28 年 7 月～平成 29 年 6 月の決算期の決算書の提出を求め、そのうち 278 社から提出を受け、財務分析を行い、一定の基準のもとで財務水準を評価した。

## Ⅲ. 消費者向け事業

### 1. 入居相談・苦情相談対応

#### (1) 入居相談業務

入居希望者の各種相談に対して適切な情報や知識を提供し、支援した。

入居相談件数は、ほぼ例年通りであった。具体的なホームの運営、経営に関するものから、高齢者住まいの違い等も含め、幅広い相談が寄せられた。

	相 談	資料請求等	合 計
来 訪 件 数	141	341	482
電 話 ・ 文 書	1,030	1,444	2,474
合 計	1,171	1,785	2,956

## (2) 苦情対応業務

苦情処理委員会を4回開催し、寄せられた苦情等（入居者からの相談327件、事業者からの相談6件、意見7件）について審議した。また、「有料老人ホームなんでも相談－有料老人ホーム110番－」を2回実施し、寄せられた苦情相談59件について同委員会で審議した。

苦情処理委員会から事業者へ申し立てても改善が図られなかったケースにおいては、苦情申立者同意の元、独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会事務局へ引き継いだ。

その他、輝ニュースで、役務品質に関する相談と協会からのアドバイスを紹介することで、トラブル防止の拡充に努めた。

◎苦情処理委員会：委員8名

開催日	第1回委員会（6月6日）
	第2回委員会（9月19日）
	第3回委員会（12月18日）
	第4回委員会（3月7日）

## (3) 「なんでも相談－有料老人ホーム110番－」の実施

3日間で集中的に消費者からの相談をフリーダイヤルで受け付けるイベントを年2回開催。

今年度は、非登録ホームへの開催案内を取りやめたこと等により、相談件数が減少した。

パブリシティ掲載への働きかけも継続しているが、まだ多くのマスコミの協力を得るには至っていない。今後は事業者への開催案内について、自治体の協力も取り付けていきたい。

	第1回	第2回
開催日	7月11日～13日	1月23日～25日
場所	協会会議室	協会会議室
相談員数	延べ18名	延べ19名
弁護士相談	0件	0件

<なんでも相談の相談件数>

	合計	受付方法別			相談内容	
		電話	FAX・文書	面談	入居相談	苦情
第1回	78	77	1	0	49	29
第2回	76	76	0	0	46	30
合計	154	153	1	0	95	59

## 2. 消費者向け情報提供・啓発、協会事業活動の広報

### (1) 入居希望者向け説明会の開催

以下のとおり、3回のセミナーを協会主催で実施した。

#### ①春季「有料老人ホーム協会セミナー」

開催日	定員	参加者数	会員ブース参加数
5月24日	AP 東京八重洲通り	264名	13社
基調講演	「有料老人ホームの選び方」 【講師】松岡 昭任 氏（公益社団法人全国有料老人ホーム協会 相談役）		
シンポジウム	入居者に聞く！！「有料老人ホーム入居の決め手と生活について」 【話者】入居者：齊藤 紘二 氏（公益社団法人全国有料老人ホーム協会 理事） 進行役：五十嵐 さち子氏（公益社団法人全国有料老人ホーム協会 参与）		

## ②大阪セミナーの実施

開催日	会場	参加者数	会員ブース参加数
9月27日	阪急ホール	503名	16社
講演1	「良く解る！有料老人ホームの基礎知識」 【講師】公益社団法人全国有料老人ホーム協会 理事長／市原 俊男 氏		
講演2	「知って得する！有料老人ホームの費用について」 【講師】NPO 法人日本ファイナンシャル・プランナーズ協会 GFP 藪内 美樹 氏		

## ③秋季有老協フェアの実施

開催日	会場	参加者数	会員ブース参加数
10月30日	時事通信ホール	280名	19社
～プログラム～			
①映画『ケアニン』の上映			
②講演：認知症とさまざまな高齢者の住まいの違い～映画『ケアニン』より～ 【講師】灰藤 誠（公益社団法人全国有料老人ホーム協会 事務局長）			

## (2)「輝・友の会」の運営

入居希望者やその家族、一般消費者に、有料老人ホーム等の高齢者住まいの理解を深めていただき、合わせて協会の活動を知っていただくことを目的として、会員制度を運営。

協会の消費者向けホームページが開設されたことで、協会のホームページ上から、輝・友の会への入会申込ができるようにした。今後は、様々な媒体に消費者向けホームページのQRコードを入れ込む等、ホームページを利用した輝・友の会会員増強に努める。

期首	入会	退会	当期末(増減)
7,415	589	428	7,576(161)

## (3)輝・ニュースの発行

主に友の会会員へ情報提供することを目的として年4回発行。1回当たりの発行部数は約1万3千部。今年度から会員ホーム一覧の掲載については年1回とし、空室情報は削除した。

会員ホームの情報を届けるため、登録ホームのイベント案内同封を開始した。掲載広告については賛同会員まで対象を広げた。

号数	特集内容
No. 115(6月発行)	■地域全体で支えるために「老人福祉法・介護保険法(案)」について
No. 116(9月発行)	■平成29年春季有料老人ホーム協会セミナー 講演「有料老人ホームの選び方」
No. 117(12月発行)	■第17回「シルバー川柳」入選作品発表記念
No. 118(3月発行)	■全国有料老人ホーム協会に寄せられた苦情相談の傾向とその内容について

## (4)消費者向けセミナーの講師派遣

全国の自治体、消費生活センター等からの依頼により、36か所へ講師を派遣した。

高齢者向け住まいに関わる様々なテーマに対応し、全国の消費者へ情報提供した。

今年度は、標準テキストを作成し、地域の会員事業者に協力いただいて、会員からも講師を派遣していただいた。本事業は、協会の広報の観点からも、さらに充実をはかりたい。

開催日	依頼者	テーマ	開催規模
5月7日	協会会員3法人	有料老人ホーム入居のトラブルについて	50名
5月21日	寒川町役場町民窓口課	どう選ぶ有料老人ホーム後悔しない契約のポイント	50名
5月30日	昭和女子大学 初等教育学科	老人福祉施設での介護等体験にむけて	45名
6月4日	桶川市市民生活部自治文化課	有料老人ホーム、入る前に知っておきたい！基礎知識	42名
6月28日	土浦市立二中地区公民館	有料老人ホームの種類と選び方のポイント	50名
6月29日	杉並区地域包括支援センター	高齢者向け住宅にはどんなものがある？	20名
7月4日	シニア活動の森 [相模原市]	有料老人ホームの基礎知識と選び方	50名
7月7日	さいたま市消費生活総合センター	どう選ぶ有料老人ホーム・後悔しない契約のポイント	80名
7月11日	公益社団法人日本広告審査機構 審査部	有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅の 広告における表示基準について	50名
7月19日	世田谷区若林あんしんすこやか センター	有料老人ホームの種類と選び方のポイント	30名
7月26日	いきがい大学久喜学園 企画部	有料老人ホーム入居の決め手と生活について	70名
8月4日	昭島市長野県人会	有料老人ホームの種類と選び方のポイント	40名
9月14日	相模原市立清新公民館	高齢者が入れる終の棲家はどこ。気になるお金の事	40名
9月15日	石川県 消費生活支援センター	失敗しない有料老人ホームの選び方	70名
9月22日	京都府南丹広域振興局	高齢者向け住まいの種類と選び方のポイント	50名
9月28日	吹田市市民総務室	有料老人ホーム、どうやって選べばいいの？～	130名
10月8日	公益財団法人 新宿未来創造財団	老後の暮らしと介護保険	60名
10月14日	公益財団法人 新宿未来創造財団	老後の住まい 老人ホームの選び方	60名
10月17日	宗像市消費生活センター	どう選ぶ有料老人ホーム・後悔しない契約のポイント	80名
10月31日	杉並区地域包括支援センターケア2	高齢者向け住まいの種類と選び方のポイント	20名
11月16日	仙台市三本松市民センター	高齢者向け住まいの種類と選び方のポイント	30名
11月16日	足立区消費者センター	有料老人ホームの選び方	60名
11月20日	岸和田市立消費生活センター	高齢者向け住まいの種類と選び方のポイント	60名
11月21日	小金井市市民部経済課	高齢者向け住まいの種類と選び方のポイント・ トラブル事例・重説の見方について	50名
11月28日	足立区消費者センター	最近の高齢者住宅事情	60名
12月1日	文京区消費生活センター	協会の業務内容・相談事例の紹介等	7名
12月2日	仙台市都市整備局住宅政策課	高齢者向け住まいの種類と選び方のポイント	50名
12月6日	NPO法人エンディングセンター	「終のすみか」をかしこく選ぶには	50名
12月13日	大分県消費生活・男女共同参画 プラザ	高齢者向け住まいの種類とトラブル事例から 学ぶ選び方のポイント	15名
12月15日	さいたま市立日進公民館	有料老人ホームの基礎知識と選び方	30名
1月25日	茅ヶ崎市市民安全部市民相談課 消費生活センター	高齢者向け住まいの種類と選び方のポイント	60名
1月29日	北区消費生活センター	高齢者向け住まいの種類と選び方のポイント	70名
1月30日	川崎市経済労働局産業政策部 消費者行政センター	高齢者向け住まいの種類と選び方のポイント	25名
2月16日	川西市消費生活センター	高齢者向けの住まい ～知っておきたい種類と選び方～	50名
2月19日	公益財団法人関西消費者協会	消費者トラブルを中心とした有料老人ホームの 現状と課題・介護保険の概要	15名
2月27日	名取市防災安全課	高齢者向け住まいの種類とトラブル	25名

(5) 消費者向けホームページの開設（スマートフォン、タブレット対応）

3月よりスマートフォン、タブレット対応の一般消費者向けホームページを開設した。これまで発行した輝・ニュース（情報誌）のダウンロードや、条件での絞り込みが可能な会員ホーム検索、会員ホーム見学会等のイベント検索、ホーム選びのチェックポイント等、ホーム選びに役立つ情報を閲覧することができる。

また、新たな機能として、ホームページ上から輝・友の会への入会手続きや、希望ホームの資料を請求することができるようにした。

(6) シルバー川柳の公募

第17回シルバー川柳を公募した。応募締め切り後、当協会シルバー川柳選考会で20作品を決定し、9月の敬老の日に公表した。

例年より公募時期を前倒したことにより、応募作品数は過去最高の15,576となった。

## IV. 組織の強化

### 1. 入会促進等

(1) 新規入会

非会員向け勉強会等を開催して入会促進活動を行ったが、新規法人入会は目標50に対し、実績18であった。平成30年度においては本協会の最重要課題として入会促進を進める。

(2) 有老協フレンドリークラブ

非会員事業者、一般企業との接点を確保する目的で運営。1社の会員有効期間は1年としている。平成29年度末の登録法人数7法人にとどまった。

(3) 企画委員会

高齢者住まい事業を取り巻く環境を踏まえ、事業者や消費者の期待に応えるべく、協会の果たすべき役割について検討し、事業の効率化・再編を検討した。

◎企画委員会：委員6名

開催日	第1回委員会（9月26日）
	第2回委員会（11月27日）
	第3回委員会（1月18日）

### 2. 地方組織支援（連絡協議会研修会への講師派遣等）

会員への情報提供、会員の地域活動の活性化とコミュニケーションを促進する目的で、地域連絡協議会（\*）に対し、活動費の補助、イベントの後援等の活動支援を行った。また、各連絡協議会が地域で開催する事業者向け研修会等へ講師の派遣や開催費用の一部支援等を行い、今年度は6連絡協議会（11回）に支援等を行った。

(\*) 連絡協議会：北海道連絡協議会、東北連絡協議会、千葉県連絡協議会、東京都連絡協議会、近畿連絡協議会、九州連絡協議会

## V. その他事業

### 1. 高齢者雇用の実態に関する調査研究

産業別高齢者雇用推進事業（助成事業）として、平成 28 年度に、高齢者の雇用状況や、高齢者が有料老人ホームでどんな役割を果たしているのか等の実態調査を行った。その結果を受けて、今年度は、高齢者雇用推進に向けたガイドラインを作成し、会員ホーム・関係団体へ配布した。

また、このガイドラインをテキストとして活用し、全国 4 か所でセミナーを開催した。開催にあたり、開催地の自治体から非会員ホームへの周知に協力いただいた。

セミナーへ参加できない方のために、講演内容を協会ホームページにて動画配信し、一層の啓発に努めた。

◎高齢者雇用推進委員会：委員 6 名

開催日	第 1 回委員会（5 月 18 日）
	第 2 回委員会（10 月 19 日）
	第 3 回委員会（2 月 2 日）

### 2. 特定施設入居者生活介護事業者の選定公募のあり方に関する調査研究事業 （平成 29 年度老人保健健康増進等事業）

介護保険指定特定施設の事業者指定に関しては、平成 18 年 4 月以降、総量規制の対象となり、地方自治体においては新規に参入する事業者を選定するため、独自の公募を行うことがある。しかし、この公募実施方法については、平成 29 年 5 月の「規制改革第一次答申」において問題点の指摘があるほか、平成 28 年度の公正取引委員会による調査報告書においても公募の公平性、透明性を欠いている場合があるとの指摘が行われたところである。

そこで本協会では厚生労働省の補助金を受け、特定施設指定公募に関する地方公共団体、事業者への基礎調査を実施し、委員会において分析を行った。その結果、公募の実態や事業者の意識を把握、公募手続きを行う上での留意点等を取りまとめた。また、アンケート調査において地方自治体から「他の自治体での公募実施事例を参考にしたい。」との意向が多く寄せられたことから、各地方公共団体の公募手続方法や、先駆的な取り組みを実施している地方公共団体へのヒアリング結果を取りまとめた。

◎特定施設指定公募調査委員会：委員 5 名

開催日	第 1 回委員会（12 月 5 日）
	第 2 回委員会（1 月 26 日）
	第 3 回委員会（2 月 14 日）
	第 4 回委員会（3 月 7 日）



### 3. 高齢者住まい事業者団体連合会（高住連）としての事業

高住連（当協会、一般社団法人全国介護付きホーム協会、一般財団法人サービス付き高齢者向け住宅協会、一般社団法人高齢者住宅推進機構の4団体）として、平成29年度は、以下の活動を行った。

(1) 介護報酬・診療報酬同時改定に対する意見書提出

4月17日に、厚生労働省老健局長、保険局長宛、平成30年度介護報酬・診療報酬同時改定に向けた意見書を提出した。

(2) 高齢者向け住まいの事故予防・虐待防止研修

昨年度のコンプライアンス研修に続き、事故予防・虐待防止研修を全国5会場で開催した。

開催日	会場	参加者数
7月11日（火）	札幌会場【札幌市男女共同企画センター】	80名
7月18日（火）	仙台会場【ショーケー本館ビル】	44名
8月8日（水）	大阪会場【CIVI研修センター新大阪東】	149名
8月22日（火）	東京会場【日本教育会館】	250名
8月28日（月）	広島会場【RCC文化センター】	55名
内 容	① 高齢者向け住まいのリスクマネジメント ② 事例から学ぶ管理者の自己防止 ③ 職員による虐待事故の防止 【講師】山田 滋 氏（株式会社安全な介護 代表取締役）	

(3) 「外付けサービスの適正な活用チェックリスト」の作成

住宅型有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅の入居者が外部サービスを利用する際に、特定の事業者への誘導が行われていることが問題視されていることを踏まえ、高住連として「外付けサービスの適正な活用チェックリスト」を作成し、各団体のホームページへ掲出するとともに、会員事業者へ送付した。

(4) 「訪問介護の同一建物減算の見直し等に関する意見書」提出

平成30年度の介護報酬改定にあたり、「訪問介護の同一建物減算」を見直すことが検討されていたため、今以上の減算幅拡大は、高齢者向け住まい事業者の経営破たんにつながる恐れがあることから、厚生労働副大臣、及び厚生労働省老健局長あて、意見書を提出した。

(5) 介護の現場を守るための署名運動

平成30年度介護報酬改定に向けて、介護関係団体が横断的に団結して署名運動を実施することになり、高住連も参加した。各団体の会員、入居者等の協力をいただき、全国老人保健施設協会が取りまとめ、181万8898筆（内、有老協15,953筆）の署名を集めた。

## (6) 介護報酬改定説明会

平成 30 年度の介護報酬改定説明会を全国 7 会場で開催した。

開催日	会場	参加者数
2月19日(月)	仙台会場【ショーケー本館ビル】	63名
2月26日(月)	札幌会場【北農健保会館】	64名
2月28日(水)	名古屋会場【ウインクあいち】	107名
3月2日(金)	大阪会場【CIVIL研修センター新大阪東】	220名
3月8日(木)	広島会場【RCC文化センター】	92名
3月9日(金)	福岡会場【福岡センタービル】	149名
3月13日(火)	東京会場【日本消防会館】	377名
内 容	①「高齢者向け住まいに関する介護報酬改定」 【講師】上野 翔平 氏（厚生労働省老健局高齢者支援課課長補佐） ②「介護付きホーム（特定施設）に関する介護報酬改定の留意点」 ③「住宅型有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅に関する 介護報酬改定の留意点」 【講師】高住連事務局	

## 4. 団体保険制度の運営

会員の健全経営の一助とするため、団体保険制度として複数の保険商品をパッケージ化した「有料老人ホーム賠償責任保険制度」を運営しているが、平成 29 年度は 161 法人（対前年+5 法人）・323 施設（対前年+45 施設）が加入した。

平成 30 年度の募集においては、徘徊時賠償がセットされたプランの追加、事故対応特別費用の対象拡大、緊急時サポート総合サービスの導入等、賠償責任保険の補償拡大を行った。

## VI. その他

### 1. 役員会等に関する事項

#### (1) 総会

##### ◆通常総会（6月15日）

- ① 平成28年度事業報告の件
- ② 平成28年度決算報告の件
- ③ 役員等規則改正の件
- ④ 役員等報酬規程改正の件
- ⑤ 補欠役員選任の件

#### (2) 理事会

本年度は計8回開催し、以下の内容について審議、承認を行った。

##### ◆第1回理事会（4月20日）

- ① 入居者生活保証制度加入等承認の件
- ② 諸規程制定・改正の件
- ③ 選挙管理委員会委員長委嘱の件
- ④ 有料老人ホーム事業高齢者雇用推進委員会設置と委員選任の件
- ⑤ 会員への処分の件

##### ◆第2回理事会（5月18日）

- ① 入会等承認の件
- ② 平成28年度事業報告・決算報告の件
- ③ 平成29年度定時総会招集の件
- ④ 諸規程改正の件
- ⑤ 会員への処分の件

##### ◆第3回理事会（6月15日）

- ① 入居者生活保証制度加入等承認の件
- ② 平成29年度資産運用方針の件
- ③ 役員報酬の件
- ④ 相談役契約更新の件
- ⑤ 「個人情報保護規程内規」改正の件
- ⑥ 開設前会員の正会員への区分変更の件
- ⑦ 入会等承認の件

◆第4回理事会（8月3日）

- ① 入居者生活保証制度加入等承認の件
- ② 諸規程改正の件
- ③ 委員会設置の件
- ④ 協会主催での秋季セミナー開催の件
- ⑤ 高住連規約の制定
- ⑥ 平成29年度監査業務委託契約締結の件

◆第5回理事会（10月19日）

- ① 入会等承認の件
- ② 入居者生活保証制度加入承認の件
- ③ 委員会設置と委員選任の件
- ④ 諸規程改正の件

◆第6回理事会（12月14日）

- ① 入居者生活保証制度加入等承認の件
- ② 平成30年度事業計画骨子の件
- ③ 入居者生活保証制度加入審査等規程改正の件
- ④ 大阪府補助金事業受託の件

◆第7回理事会（2月15日）

- ① 入居者生活保証制度加入等承認の件
- ② 平成30年度事業計画・収支予算（案）の件
- ③ 諸規程改正の件
- ④ 入会等承認の件

◆第8回理事会（3月15日）

- ① 入居者生活保証制度加入等承認の件
- ② 入会等承認の件
- ③ 平成30年度予算修正の件
- ④ 「企画委員会」設置の件
- ⑤ 「事務局規程」改正の件
- ⑥ 「入居者生活保証制度加入審査委員会」委員選任の件

## 2. 正味財産増減の状況、並びに財産の状態の推移等に関する事項

(単位：千円)

事業年度	平成26年 3月	平成27年 3月	平成28年 3月	平成29年 3月	平成30年 3月
当期収益合計	1,807,695	4,037,449	1,353,778	3,050,658	986,213
当期費用合計	2,492,703	999,712	1,509,300	2,180,630	880,384
正味財産増減額	△ 685,008	3,037,737	△ 155,522	870,027	105,829
正味財産期首残高	315,829	△ 369,179	2,668,559	2,513,037	3,383,064
正味財産期末残高	△ 369,179	2,668,559	2,513,037	3,383,064	3,488,893
資産合計	7,504,849	7,855,625	8,274,211	8,681,053	9,104,163
負債合計	7,874,027	5,187,066	5,761,174	5,297,988	5,615,270
正味財産	△ 369,179	2,668,559	2,513,037	3,383,064	3,488,893

## 3. 平成 29 年度各種委員会 委員名簿 (平成 30 年 3 月 31 日現在)

(敬称略・五十音順、○印は委員長)

入居者生活保証制度加入審査委員会	
○市原 俊男	株式会社サン・ラポール南房総 代表取締役 (協会理事長)
木村 芳文	三井住友海上火災保険株式会社 火災新種保険部次長兼保証信用保険チーム長
齊藤 紘二	有料老人ホーム入居者 (協会理事)
鈴木 睦明	社会福祉法人聖隷福祉事業団 理事
福山 宣幸	麻生メディカルサービス株式会社 代表取締役 (協会副理事長)
牧 健太郎	牧公認会計士・税理士事務所 所長

苦情処理委員会	
市原 俊男	株式会社サン・ラポール南房総 代表取締役 (協会理事長)
伊東 麻	独立行政法人国民生活センター 相談情報部 相談第一課長
齊藤 紘二	有料老人ホーム入居者 (協会理事)
清水 鳩子	主婦連合会 参与
竹田 智恵子	有料老人ホーム入居者 (協会理事)
千葉 肇	弁護士 (協会理事)
平野 裕之	慶應義塾大学大学院 法務研究科 教授 (協会理事)
○前川 寛	慶應義塾大学 名誉教授

企画委員会	
○市原 俊男	株式会社サン・ラポール南房総 代表取締役 (協会理事長)
遠松 健史	公益財団法人ニッセイ聖隷健康福祉財団 常務理事
中澤 俊勝	株式会社フィルケア 代表取締役 (協会理事)
長田 洋	株式会社ベネッセスタイルケア 渉外部長
並木 洋平	SOMPO ホールディング株式会社 シニアマーケット事業部 課長
福山 宣幸	麻生メディカルサービス株式会社 代表取締役 (協会副理事長)

コンプライアンス委員会	
市原 俊男	株式会社サン・ラポール南房総 代表取締役（協会理事長）
坂本 豊和	ファインフォレスト株式会社 代表取締役
○千葉 肇	弁護士（協会理事）
平野 裕之	慶應義塾大学大学院 法務研究科 教授（協会理事）

資産運用委員会	
○市原 俊男	株式会社サン・ラポール南房総 代表取締役（協会理事長）
亀岡 保夫	公認会計士
千葉 肇	弁護士（協会理事）
福山 宣幸	麻生メディカルサービス株式会社 代表取締役（協会副理事長）
松岡 昭任	協会相談役

職員研修委員会	
池田 隆	株式会社日本ケアリンク 取締役事業企画部長
○加藤 伸一	一般財団法人長寿会 理事長（協会理事）
田島 誠一	日本福祉大学 福祉経営学部 教授
難波 正子	株式会社マザアス 企画管理部 人事・教育グループ研修リーダー
森本 博子	株式会社愛仁苑 代表取締役（協会理事）
山田 敬一	社会福祉法人聖隷福祉事業団 「聖隷藤沢ウェルタウン」 総園長

有料老人ホーム事業高齢者雇用推進委員会	
青山 薫	社会福祉法人京都社会事業財団 ライフ・イン京都 ホーム長
梶本 正	一般社団法人全国介護付きホーム協会 経営基盤支援プロジェクトリーダー
光谷 宣範	さっぽろ高齢者福祉生活協同組合 企画本部 本部長
坂口 和宏	大和ハウスライフサポート株式会社 ネオ・サミット茅ヶ崎 施設長
○白澤 政和	桜美林大学大学院 教授（協会副理事長）
福山 宣幸	麻生メディカルサービス株式会社 代表取締役（協会副理事長）

特定施設入居者生活介護事業者の選定公募のあり方に関する調査委員会	
宇都木 恒	株式会社木下の介護 開発部課長代理
○中澤 俊勝	株式会社フィルケア 代表取締役（協会理事）
山本 晃弘	HITOWA ケアサービス株式会社 営三部部長

以上

平成29年度  
事業報告書（附属明細書）

公益社団法人 全国有料老人ホーム協会

1. 会員の状況

(1) 会員数・登録ホーム数

	会員区分	期首	期末
会 員	正会員	388	392
	開設前会員	1	1
	準会員	2	2
合 計		391	395
ホーム		884	907

(2) 平成 29 年度 入会法人・登録ホーム (18 法人 48 ホーム)

入会月	入会法人	登録ホーム	会員区分
4 月	医療法人社団同友会	八王子同友会・長寿の森 *	正会員
	アクティバ株式会社	アクティバ琵琶 *	正会員
	株式会社木下の介護	応援家族 大宮／東川口／石和温泉リゾート／ あすみが丘／足立／庄和館／あきる野／松戸／ 東京ベイ潮見 *	正会員
	医療法人社団珠泉会	アクーユ芦野倶楽部	正会員
	(株式会社クラーチ)	クラーチ・ファミリア小竹向原	—
	(株式会社デザイン工房)	ギャラリー杜の音 四季彩館	—
	(株式会社はれコーポレーション)	アヴィラージュ川崎さいわい	—
	(医療法人社団和啓会)	サンセット豊夢	—
5 月	医療法人社団 白報会	所沢幸楽園	正会員
	株式会社ライフアシスト	介護付有料老人ホーム アーバンリビング今宿	正会員
6 月	コムネットジャパン株式会社	万葉のさと溝の口	正会員
	株式会社太陽ライフサポート	有料老人ホームさくらの家	正会員
8 月	(日本ロングライフ株式会社)	ロングライフ長居公園／ロングライフ高槻	—
	(株式会社未来設計)	未来倶楽部 町田	—
9 月	株式会社ほがらか	ご隠居長屋和楽久ぼっくい	正会員
	株式会社美咲コーポレーション	セカンドライフ 美咲ホーム・小櫃	正会員
	医療法人社団敬仁会	住宅型有料老人ホーム “悠久” の里	正会員
	(株式会社アライブメディケア)	アライブ代々木大山町	—
	(長谷川介護サービス株式会社)	イリーゼ神戸六甲／イリーゼ神戸青木／ イリーゼ草津	—
10 月	医療法人社団美心会	カーサ・デ・ヴェルデ黒沢	正会員
	シップヘルスケアファーマシー 東日本株式会社	グリーンライフ仙台	正会員
	(芙蓉商事株式会社)	アビタシオン木更津一番館	—
12 月	株式会社サンケア和白	グランドホーム サンケア和白 *	正会員
	社会福祉法人寿栄会	有料老人ホーム レーベンスラウム	正会員
	(株式会社ハートフルケア)	カーサプラチナみなとみらい	—
1 月	(株式会社クラーチ)	クラーチ・エレガント本郷 *	—
2 月	(株式会社コミュニティネット)	ゆいま～る高島平	—
	(スターツケアサービス株式会社)	うらら新浦安	—
	(ミモザ株式会社)	ミモザ逗子檜の木苑	—
	(株式会社未来設計)	未来倶楽部 稲毛	—
	株式会社ソーシャルライフ	ソーシャルコート小松	正会員
	株式会社エル・エフ・シー	有料老人ホーム オリーブの木	開設前



入会月	入会法人	登録ホーム	会員区分
3月	(株式会社コミュニティネット)	ゆいま～る那須	—
	(株式会社コミュニティネット)	ゆいま～る福	—
	(さっぽろ高齢者福祉生活協同組合)	イリス北10条	—
	(ミモザ株式会社)	ミモザ板橋けやき苑	—
	医療法人竜仁会	介護付き有料老人ホームひのき	正会員

※法人名及び会員区分は期末の状態。

※加入法人欄の「( )」記載、及び会員区分欄「—」は既会員。

※登録ホーム欄「\*」は事業承継。

(3) 平成29年度 退会ホーム・登録抹消ホーム(14法人25ホーム)

退会法人	登録抹消ホーム	退会・登録抹消日
(株式会社生活科学運営)	シニアハウス武蔵浦和	3月31日
株式会社長寿の森	八王子同友会・長寿の森 *	3月31日
株式会社航和	住宅型有料老人ホーム中央通ななかまど	3月31日
(株式会社ユニマット リタイアメント・コミュニティ)	アクティバ琵琶 *	4月20日
株式会社木下の介護	応援家族 大宮／東川口／石和温泉リゾート／あすみが丘／足立／庄和館／あきる野／松戸／東京ベイ潮見 *	4月20日
株式会社松信	港南中央倶楽部	5月24日
株式会社てらもと	かつらぎの郷	6月22日
株式会社SANC三国	エリシオン三国	6月22日
株式会社ほくおうサービス	レリエンスほくおう風	7月14日
株式会社北燦	住宅型有料老人ホーム オアシス北燦まつばら	8月3日
株式会社バリュー	桜美苑なのはな	8月10日
株式会社サカズケア	和み舎北本	8月25日
株式会社ウエル	介護付有料老人ホーム「海の丘」	8月30日
有限会社常陽企画	ケアパレス・ナヴァーレ	9月30日
(芙蓉商事株式会社)	芙蓉ミオ・ファミリアマンション	10月18日
株式会社サンケア	グランドホーム サンケア和白 *	12月13日
株式会社クラーチ・エレガント本郷	クラーチ・エレガント本郷 *	12月31日

※法人名は期末の状態。

※退会法人欄の「( )」記載は既会員。

※登録抹消ホーム「\*」は事業承継。

(4) 平成30年3月31日付の退会・ホーム登録抹消(期末の会員数、ホーム数に含む)

退会法人	登録抹消ホーム	退会・登録抹消日
アクティバ株式会社	アクティバ琵琶 *	3月31日
株式会社エールサポート	住宅型有料老人ホームたあーち	3月31日
NSサプライズ合同会社	グループリビング七福ハウス	3月31日

※登録抹消ホーム「\*」は事業承継。

2. 平成 29 年度 相談件数月別内訳

	入居相談					苦情等 相談	設 立 相 談	他	合計
	計	相談		資料請求					
		来会	電話・文書	来会	電話・文書				
4月	150	22	89	9	30	40	1	6	197
5月	161	12	82	35	32	30	0	4	195
6月	197	22	124	17	34	34	0	6	237
7月	103	9	67	14	13	33	0	0	136
8月	148	6	120	4	18	27	1	0	176
9月	236	6	77	126	27	30	2	4	272
10月	217	12	95	79	31	38	3	3	261
11月	116	18	71	9	18	29	1	0	146
12月	183	3	57	1	122	23	3	2	211
1月	1,135	7	55	4	1,069	21	1	1	1,158
2月	123	11	82	3	27	35	1	1	160
3月	187	13	111	40	23	0	1	1	189
合計	2,956	141	1,030	341	1,444	340	14	28	3,338

3. 平成 29 年度苦情処理委員会で審議された入居者等からの苦情内容別件数（重複選択）

種別		件数	構成比 (%)
契約 解約	①入居時費用の返還	23	4.8
	②遅延	6	1.2
	③短期解約	11	2.3
	④契約解除	30	6.2
	⑤変更	23	4.8
	⑥その他契約	43	8.9
価格 料金	①原状回復	28	5.8
	②その他費用	39	8.1
接客対応		26	5.4
役務 品質	①介護	73	15.2
	②食事	11	2.3

種別		件数	構成比 (%)
役務品質	③生活支援	8	1.7
	④医療支援	35	7.3
	⑤その他運営※ <sup>1</sup>	78	16.2
施設・設備		6	1.2
販売方法		6	1.2
表示・広告		2	0.4
法規・基準		0	0.0
安全・衛生		3	0.6
その他※ <sup>2</sup>		30	6.2
計		481	99.8

#### 4. 「第17回シルバー川柳」入選作品

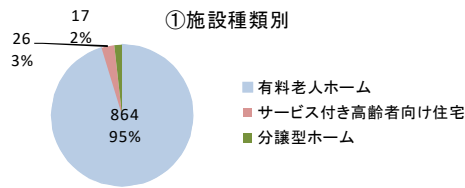
紙おむつ地位も名誉も吸いとられ  
字を忘れ考えてるうち文忘れ  
いつ死ぬか分かれば貯金使うのに  
生きがいは何かと聞かれ「生きること」  
手をつなぎ互いの杖となるあした  
物忘れ知識を少し捨てただけ  
温かく迎えてくれるは便座のみ  
「君の名は？」老人会でも流行語  
i p a d 指舐めスライド孫怒る  
遺言書「すべて妻に」と妻の文字  
ルンバさえ越えてる段に足とられ  
付いて来い言った家内に付いて行く  
通帳に暗証番号書いている  
寝てるのに起こされて飲む睡眠薬  
母がポケ初めて知った過去の恋  
ポケモンを捜し歩いて捜されて  
ペットロス主人の時より号泣し  
ピンポンにやっと出たのに不在票  
石段の下から拝む寺参り  
できますと家族を泣かす認定日

## 5. 平成29年度 協会会員・登録ホームの状況（平成30年3月31日現在の協会会員〔395 法人 907 ホーム〕）

### (1) 協会会員・登録ホームの状況

#### ①施設種類別

	有料老人ホーム	サービス付き高齢者向け住宅	分譲型ホーム	合計
ホーム数	864	26	17	907
割合	95.3%	2.9%	1.9%	100%



#### ②会員の法人格

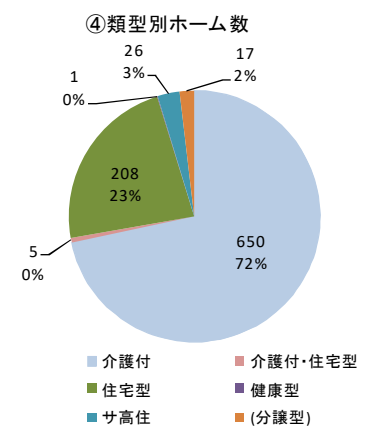
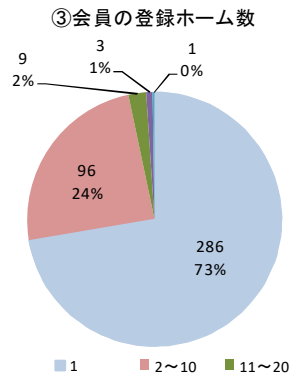
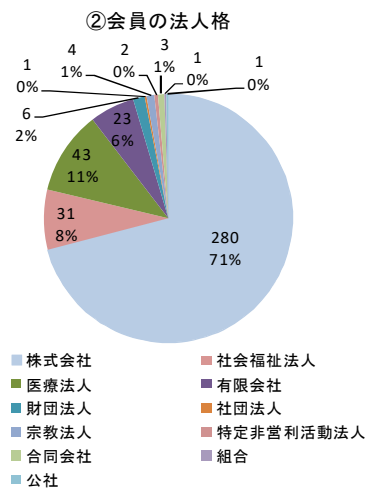
	株式会社	社会福祉法人	医療法人	有限会社	財団法人	社団法人	宗教法人	特定非営利活動法人	合同会社	組合	公社	合計
法人数	280	31	43	23	6	1	4	2	3	1	1	395
割合	70.9%	7.8%	10.9%	5.8%	1.5%	0.3%	1.0%	0.5%	0.8%	0.3%	0.3%	100%

#### ③会員別登録ホーム数

登録ホーム数	1	2～10	11～20	21～30	31～	合計
会員数	286	96	9	3	1	395
割合	72.4%	24.3%	2.3%	0.8%	0.3%	100%

#### ④類型別ホーム数

	介護付	介護付・住宅型	住宅型	健康型	サ高住	(分譲型)	合計
ホーム数	650	5	208	1	26	17	907
割合	71.7%	0.6%	22.9%	0.1%	2.9%	1.9%	100%



#### ⑤登録ホームの居室数

	～10室	～20室	～30室	～40室	～50室	～100室	～150室	～200室	～250室	251室～	合計
法人数	15	34	82	75	161	375	77	36	17	35	907
割合	1.7%	3.7%	9.0%	8.3%	17.8%	41.3%	8.5%	4.0%	1.9%	3.9%	100%

#### ⑤登録ホームの居室数

