

2019 年度
事業報告書

2019 年 4 月 1 日から

2020 年 3 月 31 日まで

公益社団法人 全国有料老人ホーム協会

I. 法人の概況

1. 設立年月日

1982年（昭和57年）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（2020年3月31日現在）

期首	入会	退会	期末	増減
393	20	8	405	12

【会員区分の期末内訳】 正会員（401）開設前会員（2）準会員（2）

（2）登録ホーム数

期首	新規登録	抹消	期末	増減
925	31	39	917	▲8

（3）賛同会員数

期首	新規登録	退会	期末	増減
36	4	7	33	▲3

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 (2020年3月31日現在)

役職	氏名	勤務状況	所属(役職等)
理事長	中澤 俊勝	非常勤	スミリンフィルケア株式会社 代表取締役
副理事長	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
〃	白澤 政和	非常勤	国際医療福祉大学 大学院 教授
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	荒尾 公一	非常勤	株式会社キューデン・グッドライフ東福岡 代表取締役
〃	井守 明央	非常勤	独立行政法人国民生活センター 参与
〃	小川 浩一	非常勤	株式会社アクティブライフ 代表取締役
〃	加藤 伸一	非常勤	一般財団法人長寿会 理事長
〃	金澤 有知	非常勤	株式会社ハーフ・センチュリー・モア 取締役
〃	小松 徹人	非常勤	さっぽろ高齢者福祉生活協同組合 理事長
〃	齊藤 紘二	非常勤	有料老人ホーム入居者
〃	高橋 紘士	非常勤	東京通信大学 人間福祉学部 教授
〃	田島 誠一	非常勤	特定非営利活動法人 東京YWCAヒューマンサービス サポートセンター 理事長
〃	千葉 肇	非常勤	弁護士
〃	塚本 友紀	非常勤	株式会社フロンティアの介護 代表取締役
〃	橋本 正幸	非常勤	有料老人ホーム入居者
〃	平野 裕之	非常勤	慶應義塾大学大学院 法務研究科 教授
〃	森本 博子	非常勤	株式会社愛仁苑 代表取締役
〃	安元 恭子	非常勤	主婦連合会 監査
〃	山本 敏博	非常勤	社会福祉法人聖隷福祉事業団 理事長
監事	土田 恵一	非常勤	公認会計士
〃	平尾 雅司	非常勤	セントケア・ホールディング株式会社 顧問

8. 職員に関する事項 (2020年3月31日現在)

職員数	(内、有期契約職員)	前期比増減
16	(5)	3

9. 許認可等

なし

Ⅱ. 事業の状況

1. 事業支援

(1) メールマガジンの発行

情報提供強化の一環として、会員、地方自治体等のメールアドレス登録者に向けて毎月1回配信した。加えて、メールマガジン内のQ&Aの内容を「ホーム運営に関するQ&A集」として取り纏め、協会ホームページで会員が事後でも確認できるようにした。

(2) 協会通信の発行

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、地方自治体向けに毎月1回発行した。

今年度は連載寄稿について、SOMPOリスクマネジメント株式会社 上席コンサルタントの泉 泰子氏に「ホーム運営に役立つリスクマネジメント」をテーマに依頼した。

また、シリーズ連載として、過去の事例発表研修会での発表事例の紹介を開始した。

(3) ホームページでの情報提供

有料老人ホーム等の事業運営に必要な情報を、臨機に協会ホームページへ掲出した。

また、必要な情報を速やかに検索できるように、事業者向けホームページを一部リニューアルした。

(4) 介護 ICT の会員導入支援

有料老人ホーム事業において、ロボット・センサーや ICT 導入促進を図るため、これらの活用事例、会員における導入実態調査、実用化された商品等について紹介した「一 介護の生産性向上のために ーロボット・介護 ICT の活用に向けて」冊子を作成した。

これを会員へ送付し、会員事業者向けホームページにて公表した。さらに、協会ホームページの会員事業者ページにて「生産性向上関連」カテゴリを新設し、補助金や介護現場における ICT 活用事例等に関する様々な団体等の情報を掲載することで、一元的に情報収集が可能となり、会員の導入支援への一助となるよう取り組んだ。

(5) 標準入居契約書の改訂

民法改正（2020年4月施行）に合わせて、標準入居契約書及び管理規程の改訂版を作成した。

◎コンプライアンス委員会：委員6名

開催日	第1回委員会（4月22日）	標準入居契約書および管理規程について、民法改正に伴う変更事項を議論し、逐条的に見直した。
	第2回委員会（7月2日）	
	第3回委員会（8月29日）	
	第4回委員会（9月17日）	
	第5回委員会（9月17日）	

－標準入居契約書の周知－

有料老人ホーム標準入居契約書及び標準管理規程を、協会ホームページの会員事業者ページに公表。また非会員へも配布（有料）できるよう、CD-ROMを作成した。

契約書改訂内容について、地方自治体の集団指導における講師派遣や、地域連絡協議会の研修における講演等により、会員・非会員を問わず周知に努めた。

また、消費者向けとして、「輝・ニュース」の特集記事にも掲載した。

なお、2020年3月に、東京・大阪・福岡で開催する予定であった、「有料老人ホーム入居契約書啓発セミナー」は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止し、会員からの要望による契約書改訂案の確認業務を随時実施した。

(6) サービス第三者評価

ホームが提供するサービスを第三者の評価機関によって評価することにより、サービスの質の向上につなげるとともに、その評価結果を消費者向けホームページで公表し、消費者の適正な選択に資する情報開示に努めた。

今年度は、事業環境の変化に合わせ、評価スケールの見直しを行なうとともに、受審ホームは直接介護職員を配置しているホームに限定した。今年度の受審ホーム数は24件であった。

なお、地方自治体に対し、有料老人ホーム設置運営指導指針の中でサービス第三者評価の受信勧奨を規定していただけるよう要請した。

(7) 景品表示法遵守への対応

会員の広告表示物について、景品表示法、及び本協会策定の広告表示ガイドラインに基づき、随時確認業務を実施した。

(8) 新型コロナウイルス感染症への対応

会員への衛生用品需要に関する調査を2回実施し、厚生労働省・地方自治体へ情報共有した。

また、感染症が発生した会員ホームへの個別支援を実施しつつ、現場に必要な情報を会員に提供すべく、臨機に情報紙を発行した。

(9) 会員用DM名簿提供

会員の入居促進に資するため、「輝・友の会会員」等の名簿（名簿提供について本人同意を得ているもの）を提供した。今年度は24件の利用があり、名簿打出件数は延べ67,194件であった。

2. 職員研修

今年度の職員研修事業は、①昨年度の職員研修委員会で検討した「施設長研修」制度の抜本的な見直しによる事業実施、②その他の研修事業について、各地の連絡協議会との共催を主眼に取り組んだ。

◎職員研修委員会：委員5名

開催日	第1回委員会（4月26日）	昨年度見直した施設長研修の実施報告、及び施設長認定者のフォローアップ研修、その他研修の次年度の実施方法等について検討した。
	第2回委員会（9月24日）	
	第3回委員会（1月15日）	

(1) 施設長研修

施設長の実務能力の向上を図るとともに、潜在能力を発揮していただくことを目的とし、約10年間実施してきた旧「施設長基礎研修」(3回・27科目)について、いま施設長に求められているスキルを再検討し、カリキュラムを抜本的に見直して実施した。

年度内で前期・後期日程の研修を合計18科目で実施し、受講後のアンケート、及びレポート提出(再提出を含む)を求め、「有老協・施設長認定証」を発行した。

①施設長研修(前期日程)

開催地	実施日	会場	参加実績
東京	7月30日～31日	フクラシア品川クリスタルスクエア	105名

(施設長基礎研修Ⅱ参加者56名)

②施設長研修(後期日程)

開催地	実施日	会場	参加実績
東京	11月21日～22日	ビジョンセンター東京八重洲南口	96名

(施設長基礎研修Ⅲ参加者40名)

③カリキュラム

(i)前期日程

第1講	「有料老人ホームの法令・制度上の位置づけと事業特性の理解」 【講師】森岡 信人 (厚生労働省老健局高齢者支援課 課長補佐)	
第2講	「有料老人ホーム総論」 【講師】中澤 俊勝 (全国有料老人ホーム協会 理事長)	
第3講	「入居者の人権保護、尊厳確保とコミュニケーション力向上」	【講師】田島 誠一 (全国有料老人ホーム協会 理事/特定非営利活動法人東京YWCA ヒューマンサービスサポートセンター 理事長)
第4講	「同グループワーク」	
第5講	「認知症の症状と行動の理解」 【講師】杉山 孝博 (川崎幸クリニック 院長)	
第6講	「高齢者の身体特性の理解」 【講師】鶴岡 浩樹 (日本社会事業大学専門職大学院福祉マネジメント研究科 教授)	
第7講	「入居者のニーズ把握とサービスの質向上」 【講師】渡辺 敬章 (社会福祉法人聖隷福祉事業団高齢者公益事業部運営管理部 部長)	
第8講	「施設業務と管理者の役割理解」 【講師】森 誘一郎 (シルバーシティ聖蹟桜ヶ丘 園長)	
第9講	「業務の標準化と個別化」 【講師】榊原 宏昌 (天晴れ介護サービス総合教育研究所株式会社 代表取締役)	

(ii) 後期日程

第10講	「入居契約の理解」 【講師】千葉 肇（全国有料老人ホーム協会 理事/信和法律事務所 弁護士）	
第11講	「施設運営リスクの理解」 【講師】加藤 伸一（全国有料老人ホーム協会 理事/一般財団法人長寿会 理事長）	
第12講	「職員意識の理解と人材管理」	【講師】丸山 法子（一般社団法人リエゾン地域福祉研究所 代表理事）
第13講	「同グループワーク」	
第14講	「職員トラブルへの対応」 【講師】吉田 肇（株式会社マザアス 代表取締役）	
第15講	「苦情解決への取り組み」 【講師】千名 友貴（株式会社話し方教育センター 代表取締役）	
第16講	「介護現場におけるハラスメント対策について」 【講師】山崎 和代（西宮市社会福祉事業団 訪問看護課 保健師 認定看護管理者）	
第17講	「入居者虐待・身体拘束廃止への取り組み」 【講師】川口 真実（日本福祉大学福祉経営学部医療 福祉マネジメント学科助教授）	
第18講	「セルフ・マネジメント」 【講師】河野 聖夫（新潟医療福祉大学 社会福祉学科 教授）	

④実施結果

地方自治体に研修制度の告知を行ったこともあり、受講者数は対昨年度で倍増した。また、会員ホーム6割、非会員ホーム4割となり、非会員ホームの割合の増加が顕著であった。

履修後アンケートでは、「ICTの導入や教育に投資して働きやすい環境を作り、人が離職しない職場にして、それが最終的には入居者の利益につながるようにしたいと思います。」等、施設長として人事管理や入居者の安心・安全を守ることへの意識変化が見られた。

(2) 地域連絡協議会との共催研修

①東北連絡協議会共催 前期研修

(i) 研修目的

入居者の尊厳を確保し適切なコミュニケーションを図るための実践力を磨く内容と、虐待防止や苦情発生防止を目的として実施。

(ii) 実施内容

開催地	実施日	会場	参加実績
福島	10月1日～2日	J-VILLAGE	16名

(iii) カリキュラム

研修 テーマ	「ヒトはどうやって人になったのか」 ～サービスの基礎としての共感力とコミュニケーション～ 【講師】田島 誠一 (全国有料老人ホーム協会 理事/特定非営利活動法人東京YWCA ヒューマンサービスサポートセンター 理事長)
-----------	--

②九州連絡協議会共催 苦情対応研修

(i) 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、グループディスカッションを通じて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。

(ii) 実施内容

開催地	実施日	会場	参加実績
福岡	12月6日	リファレンス大博多ビル	33名

(iii) カリキュラム

第1講	<p>「苦情への基本認識」</p> <p>【講義】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情をどう捉えるか。 ・ 組織として行うべきこととは。 <p>【グループディスカッション】</p> <p>各施設で起きている苦情事例を発表しあい、その発生要因を明らかにする。</p>
第2講	<p>「職員に定着させたい、苦情対応の具体的スキル」</p> <p>【講義】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情解消への流れ。 ・ 聞き方・話し方の工夫で感情の緩和をはかる。 <p>【グループワーク】以下のテーマについてグループ内で検討・実践</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) わかりやすく感じの良い話し方 (2) 苦情解消に向けた聞き方
第3講	<p>「組織対応力の向上のポイント」</p> <p>【講義】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 効果的な組織対応の仕組みをつくる。 ・ 組織対応の3つの取り組み。 <p>【グループディスカッション】</p> <p>苦情の未然防止や発生した苦情をスムーズに解消するための仕組みを検討する。</p>
第4講	<p>「さらに苦情対応力を高めるために」</p> <p>【講義】</p> <p>まとめ</p>
<p>【講師・ファシリテーター】</p> <p>山川 亮子（株式会社話し方教育センター）</p>	

(iv) 実施結果

参加者アンケートより94%の受講生が「良かった」、「分かりやすかった」と回答。具体的な意見では、「職場のスタッフにも伝えやすく、職員全体で取り組んでいきたい。」「他の施設の方と情報交換でき、今後の対応に役立てたいと思えた」との意見があり、受講者の苦情への対応方法や意識に変化がみられた。

③近畿連絡協議会共催 リーダー育成研修

(i) 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。

(ii) 実施内容

開催地	実施日	会場	参加実績
大阪	2月19日	阪急グランドビル	30名

(iii) カリキュラム

第1講	「介護職員の特性・状態把握をしてますか？」 ～個々の状態把握方法、離職防止のために～ 【講義・グループディスカッション】 人間行動理解の諸理論を活用した職員の状態把握、活かし方、サポートのポイント
第2講	「ケアの実践知と、共に働く、チーム作りに必要なこと」 【講義・グループワーク】 (1) ケアのための実践知。 (2) 人は、どんな時に気持ちが動くのか？リーダーが実施すべきこと。
第3講	「望ましい職員像を明確にしよう！」 【個人ワーク・グループワーク】 望ましい職員像は明確ですか？これがないと、評価も、人事もうまくできないと思いませんか？
第4講	「施設の発展のためにできること」 【講義】まとめ
【講師・ファシリテーター】 木村 和弘（「NPO法人エナガの会 副代表理事」）	

(iv) 実施結果

参加者アンケートより96.8%の受講者が「良かった」、「分かりやすかった」と回答。具体的な意見では、「スタッフをどの様に指導したらいいのか勉強になりました。」「リーダーとして何をすればよいかの指針になった。」との意見があり、ホームの中核を担う職員の育成を促すことにつながった。

④東北連絡協議会共催／北海道連絡協議会共催 有料老人ホーム入居契約書啓発研修

(i) 研修目的

民法改正に伴い、連帯保証にかかわる契約内容を大きく変更する必要が生じるなどのほか、明渡し時の原状回復や費用等の改定の考え方、また近年問題となっている入居者等からの職員へのハラスメント対策などについて学ぶ。

(ii) 実施内容

開催地	実施日	会場	参加実績
福島	2月19日	コラッセふくしま 5階研修室	41名
札幌	2月26日	札幌エルプラザ 3階ホール	45名

(iii) カリキュラム

講義	民法改正に対応した入居契約の考え方について
【講師】松本 光紀（全国有料老人ホーム協会 事業推進部長）	

⑤事例発表研修会

(i) 研修目的

更なる介護サービスの向上、自立支援サービスの提供を目指し、かつ有料老人ホームにおけるサービスのレベル向上を広く社会にアピールすること。

(ii) 実施内容

有料老人ホームでの介護等に関する検討事例報告の発表。

	西日本事例発表研修会	東日本事例発表研修会
日時	7月11日(木)	11月8日(木)
会場	大阪科学技術センター	一橋大学一橋講堂
後援	厚生労働省 大阪府、京都府、奈良県、滋賀県	厚生労働省 東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県、 一般社団法人全国介護付きホーム協会、 一般社団法人高齢者住宅協会
参加実績	245名(昨年度参加実績247名)	204名(昨年度参加実績280名)

3. 地域連携

地域に根差した協会活動を推進するため、既存の地域連絡協議会に、当該地域の協会会員がすべて加入する地域連絡協議会全入制を導入。今年度は東北連絡協議会において制度化を図った。

会員への情報提供、地域活動の活性化と会員間の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、活動費用の一部補助やイベントの後援、イベントへのブース出展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への講師派遣や開催費用の一部支援等を、6協議会に対して行った。

(*) 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

4. 入居者生活保証制度

(1) 制度運営

①保証制度の改正

入居者生活保証制度を改正すべく、入居者保護の観点から前払金の保全に関して、保証事由の見直し(全員退去要件を廃止すること)について、幹事保険会社並びに厚生労働省と2019年4月～11月に計13回に亘る会議を行い、制度設計を行った。

②入居者生活保証制度運営委員会

上記①の保証制度の改正について審議したほか、保証制度を維持継続するための運営方針(含む与信管理)等について審議した。

◎入居者生活保証制度運営委員会：委員7名

	開催日	議事内容等
第1回	5月16日	入居者生活保証制度の見直しについて
第2回	7月17日	(株)未来設計の件、三者協議会の件ほか
第3回	12月10日	保証制度改正の件、 大口利用先への監査法人監査義務付けの件ほか
第4回	2月13日	保証制度改正の件

(2) 資産運用

資産運用委員会において、2019年度の運用方針及び運営手続等を審議した。

◎資産運用委員会：委員5名

	開催日	議事内容等
第1回	5月30日	2019年度資産運用方針の審議

(3) 与信管理

①入居者生活保証制度加入審査委員会

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	議事内容等
第1回	5月29日	以下、経営状況審査等を含む審査件数6件
第2回	7月29日	[審査件数4件]
第3回	10月3日	[審査件数5件]
第4回	12月5日	[審査件数3件]
第5回	2月6日	[審査件数4件]

②制度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2018年7月～2019年6月の決算期の決算書の提出を求め、そのうち300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。

③2019年度入居者生活保証制度加入状況

新規加入法人数	6	新規加入者数	4,360人
新規登録ホーム数	11	年度末の加入者数	34,976人
登録抹消ホーム数	32	年度末の加入者延べ人数	88,498人
年度末の登録ホーム数	744		

④新規制度登録ホームの現地確認状況

ホーム訪問は、目標40ホームに対し、20ホームの訪問にとどまった。

加入審査上、代表者面談を強化することになり、経営者変更等経営審査に係る代表者面談を優先的に実施した。

⑤制度利用会員の入居契約書、重要事項説明書等の確認業務を行う

保証制度新規加入やホームの新規登録時を中心に、入居契約書並びに重要事項説明書について、指導指針や景品表示法遵守の観点から内容点検を行い、不備事項について指導を行った。

5. 相談対応

(1) 入居相談業務

業務効率化の観点から、専門担当者による電話・来会の相談日時を月・水・金曜の10時から17時までまでに縮小した。その結果、入居相談件数は、来訪・電話・文書ともに昨年に比べ約半数に減少した。他方で、資料請求等が増加し、件数は昨年度の約3倍増となった。

相談内容としては、例年多く寄せられる高齢者向け住まいの種類や違い、費用に関する相談が多いことと、看取りの体制や身元引受人の要否など、個別性が高い相談も寄せられた。

	相 談	資料請求等	合 計
来訪件数	81	70	151
電話・文書	597	4,881	5,478
合 計	678	4,951	5,629

(2) 苦情対応業務

日々の苦情相談に対応し、消費者・事業者向けのコメントを付した苦情相談事例をホームページ等へ掲出し、日常的な苦情の解決に資するよう取り組んだ。

◎苦情対応委員会：委員 6 名

開催日	第 1 回委員会（7 月 9 日）	寄せられた苦情等（入居者からの相談 384 件）について検討した。公表可能な苦情相談事例（20 件）について検討し、相談事例に対する同委員会のコメント・解説を協会HPで公表した。
	第 2 回委員会（11 月 6 日）	
	第 3 回委員会（1 月 28 日）	

6. 協会事業活動の広報

(1) 関係機関への情報提供

地域包括支援センターや各消費者相談機関へ協会の事業活動を周知する目的で、協会の相談業務の案内チラシや、有料老人ホームの解説リーフレット「有料老人ホームについて知ってほしい」を作成し、送付した。

リーフレット「有料老人ホームについて知ってほしい」は新聞記事に掲載され、消費者から 4,528 件の資料請求があった。

(2) シルバー川柳の公募

協会広報の一環として、第 19 回シルバー川柳を公募し、本協会の選考会で入選 20 作品を決定し、敬老の日に公表した（応募作品数：8,793 作品）。

(3) 自治体広報誌への広告出稿

協会および会員の消費者への認知向上策の一環として、神戸市発行「広報紙K O B E」・神奈川県発行「県のたより」に広告を掲載。消費者から問い合わせをいただいた。

7. 消費者啓発

(1) 「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理解を深め、併せて協会活動の周知を目的として、会員制度を運営した。

友の会会員を対象にメールマガジンを配信（月 1 回）、「輝・ニュース」（年 2 回）を発行して、情報提供した。「輝・ニュース」には、会員ホーム等の情報を届けるため、登録ホームや賛同会員のイベント案内等を同封して発送した。また、新たに「日日は全力」コーナーを設け、会員ホームに勤務する職員の仕事に対する思いなどを読者に届けるよう取り組んだ。

◎輝・友の会の会員数

期 首	入 会	退 会	当期末（増減）
7,534	506	390	7,650 (+116)

◎輝・ニュース発行

号数	特集内容
No. 121 (9月発行)	認知症とは～有料老人ホームの取り組み～ ■認知症とは ■有料老人ホームにおける認知症入居者への取り組み
No. 122 (3月発行)	■民法改正等に伴う有料老人ホーム標準入居契約書の改訂

(2) 消費者講座講師派遣

有料老人ホームの知識や協会の役割を消費者に啓発することを目的として、全国の自治体、消費生活センター等からの様々なテーマの要請に対応し、18か所へ講師を派遣した。

講師については、各地の理事、会員事業者にもご協力をいただいた。

実施日	依頼者	テーマ	参加実績
4月23日	横須賀市民生委員児童委員協議会	高齢者向け住まいの種類と選び方のポイント	18名
5月12日	奈良有料老人ホームセミナー(会員)	老人ホーム入居に伴うトラブルを防ぐために	57名
5月27日	長岡市消費生活センター	高齢者向け住まいの種類と選び方のポイント	53名
5月28日	長岡市消費生活センター	失敗しない有料老人ホームの選び方	18名
5月28日	昭和女子大学	老人ホームにおける介護等体験	57名
6月11日	町田市生涯学習センター	高齢者向け住まいの種類と選び方のポイント	106名
6月25日	川越市消費生活センター	高齢者向け住まいに必要な費用について	37名
8月5日	NPO法人ナルク市川	<住まい>でみる高齢期の豊かな暮らし	15名
8月7日	福岡県筑紫野市	高齢者向け住まいの種類と選び方のポイント	39名
10月18日	市川市消費生活センター	老後の暮らしと介護保険	17名
10月19日	傾聴ボランティアサークル「うさぎの耳」	<住まい>でみる高齢期の豊かな暮らし	32名
10月31日	西東京市生活文化スポーツ部協働コミュニティ課	失敗しない有料老人ホームの選び方	68名
11月21日	吾妻地域包括支援センター	高齢者向け住まいの種類と選び方のポイント	25名
11月27日	岩槻市消費生活センター	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	26名
12月2日	小金井市経済課	高齢者が住まいを選ぶポイント、契約トラブル	12名
12月8日	公益財団法人新宿未来創造財団	～有料老人ホーム～ 入る前に知っておきたい基礎知識	47名
2月5日	一般社団法人堺市老人クラブ連合会	「終のすみか」をかしく選ぶには	81名
2月20日	千代田区消費生活センター	高齢者向けの住まいの種類や有料老人ホームの基礎知識と選び方など	26名

(3) 消費者向けホームページ(スマートフォン、タブレット対応)

2018年度にスマートフォン・タブレット対応の消費者向けサイトを開設し、その広報を実施してきたことで、同サイトからの「輝・友の会」入会件数が増加し、また消費者に幅広く協会の活動を知っていただくこととなった。

当サイトでは、随時、会員ホームの情報や、会員ホーム見学会等のイベント情報を更新している。また、輝・ニュースや本協会の苦情対応結果等を公開することで、消費者のホーム選びに役立つ情報を提供している。

8. 行政連携

(1) 有料老人ホーム等に対する指導監督等に関する実態調査研究事業

(令和元年度老人保健健康増進等事業)

①事業目的

高齢者の増加に伴い、有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅が増加する中、利用者保護の観点から、その指導監督を適切に実施していく必要がある。このため、本事業においては、指導監督権者が有料老人ホームに対して効果的に指導を行う上で参考となるよう、都道府県等における有料老人ホーム等の指導監督の実態を把握、他の自治体の参考となるような取組事例を収集したうえで、「有料老人ホーム指導官監督の手引き（増補版）」を策定する。

②実施内容

(i) 自治体向けアンケート調査

各自治体（「都道府県、指定都市、中核市」をいう）に対し調査を実施し、老人福祉法及び「有料老人ホーム設置運営指導指針」に基づく指導監督業務における課題等を洗い出した。また、当該調査に併せて、各自治体の指導監督資料を収集した。

(ii) 自治体指導監督担当者意見交換会

地方自治体の指導監督担当者を対象に、上記のアンケート調査結果を踏まえたテーマを設定し、会場ごとに意見交換を実施、及び厚生労働省からの行政説明が行われた。

意見交換テーマ

- ・ 設置届出時、指導監督上の事務文書について
- ・ 虐待事案への対応について
- ・ 施設で発生する事故への対応について
- ・ 行政処分の取扱いについて

開催地	実施日	会場	参加実績
札幌	10月1日	北海道建設会館 B1F B会議室	6名
名古屋	10月7日	ウイंकあいち 1108 会議室	16名
福岡	10月11日	福岡県消防会館 中会議室	14名
大阪	10月18日	大阪府会議室	33名
東京	10月21日	TKP 東京駅八重洲カンファレンスセンター 8B	33名

(iii) 「指導監督の手引き」増補版の作成

アンケート調査と意見交換会の結果を踏まえ、調査研究委員会で検討を重ねた結果、前年度に発行した手引きの増補版を作成。指導監督事例や改善命令等の情報を増やし、虐待や事故への対応等について項目を設置した。

(iv) 委員会の設置

上記事業を実施するため、地方自治体の指導監督担当者で構成する委員会を、4回開催した。

◎有料老人ホーム等に対する指導監督等に関する実態調査研究委員会：委員5名

開催日	第1回委員会（8月28日）	指導監督における課題を把握するための、自治体向けアンケート調査のアンケート内容、自治体指導監督担当者意見交換会の実施方法について検討し、指導監督の手引き増補版を作成した。
	第2回委員会（10月31日）	
	第3回委員会（12月13日）	
	第4回委員会（2月28日）	

(v) 消費税軽減税率説明会への対応状況について

本補助金事業の一環として、有料老人ホーム等の食費に関する消費税軽減税率について、地方自治体の希望に応じて講師派遣を行った。

自治体名	開催日	テーマ
長野県（長野市）	6月19日	○高齢者向け住まいにおける消費税の軽減税率について
滋賀県	6月20日	(同上)
長野県（塩尻市）	6月27日	(同上)
栃木県	7月17日	(同上)
兵庫県	7月26日	(同上)
鳥取県	8月2日	(同上)
石川県	8月7日	○高齢者向け住まいにおける消費税の軽減税率について ○有料老人ホーム設置運営指導指針の遵守ポイント
さいたま市	8月9日	○高齢者向け住まいにおける消費税の軽減税率について ○有料老人ホーム設置運営指導指針の遵守ポイント
茨城県	8月21日	○高齢者向け住まいにおける消費税の軽減税率について
福岡県（北九州）	8月21日	(同上)
福岡県（久留米）	8月23日	(同上)
広島県	8月26日	○高齢者向け住まいにおける消費税の軽減税率について ○有料老人ホーム設置運営指導指針の遵守ポイント
横浜市	8月28日	○高齢者向け住まいにおける消費税の軽減税率について
東京都	9月6日	(同上)
熊本県	9月6日	○高齢者向け住まいにおける消費税の軽減税率について ○有料老人ホーム設置運営指導指針の遵守ポイント
福岡県（南区）	9月9日	○高齢者向け住まいにおける消費税の軽減税率について

(2) 事業者集団指導への講師派遣

行政連携事業の一環として、地方自治体が実施する事業者集団指導へ講師を派遣した。

自治体名	開催日	テーマ
広島県	8月27日	○有料老人ホーム設置運営指導指針の遵守ポイント
佐賀県	9月12日	○有料老人ホーム設置運営指導指針の遵守ポイント ○高齢者向け住まいにおける消費税の軽減税率について
岡山県	10月16日	○（講演）「介護事故ゼロを目指して～」
宮崎県	10月24日 10月28日	○「有料老人ホームの適正な運営に向けて」 ～ホーム内の事故防止を中心に～
福山市	2月14日	○「有料老人ホームの適切な運営について」 ～介護事故ゼロを目指して～

(3) 事業受託

地方自治体からの一括受託により、事業者集団指導事業を実施した。

自治体名	開催日	内容	参加実績
那覇市	11月14日	(講演)「有料老人ホームの適切な運営について」 ～介護事故ゼロを目指して～ 【講師】松本 光紀（全国有料老人ホーム協会 事業推進部長）	93名
沖縄県	1月23日 ～ 2月4日 (計6回)	(講演)「有料老人ホームの介護事故ゼロを目指して」 事業推進部長 松本 光紀 (講演)「入居者虐待防止に向けた人権保護、尊厳確保とコミュニケーション力向上」 【講師】田島 誠一（全国有料老人ホーム協会 理事 / 特定非営利活動法人東京YWCAヒューマンサービスサポートセンター 理事長） (行政説明) 沖縄県宜野湾市会場、他5会場	述べ 341名

(4) 行政に対する建議・要望

令和2年2月26日付厚生労働省宛要望「新型コロナウイルスに関連した感染症の発生に伴うマスク・消毒用アルコール等の高齢者施設等への供給について」

9. その他事業

(1) 後援名義使用承認

2019年度に後援名義使用承認したイベントは以下の通り。

	件名	主催	開催期間
1	ATCエイジレスセンターの年間事業	ATCエイジレスセンター実行委員会	2019/4/1～ 2020/3/31
2	シニアライフセミナーIN丸の内	東京都住宅供給公社 公益社団法人ニッセイ聖隷健康福祉財団 一般財団法人日本老人福祉財団 社会福祉法人聖隷福祉事業団	2019/5/20
3	国際モダンホスピタルショウ 2019	一般社団法人日本病院会 一般社団法人日本経営協会	2019/7/17～19
4	住まい×介護×医療展 2019in 東京	株式会社高齢者住宅新聞社	2019/7/23～24
5	第4回全国介護福祉総合フェスティバル inさいたま	一般社団法人日本介護福祉経営人材教育協会	2019/9/6～7
6	第53回日本作業療法学会	一般社団法人日本作業療法士協会	2019/9/6～8
7	第25回全国の集い in 東京 2019	在宅ケアを支える診療所・市民全国ネットワーク	2019/9/15～16
8	～みんなで歌おう いきいきと～ 第5回ヴィンテージ・ヴィラ“歌”の発表会	神奈川県住宅供給公社	2019/9/19
9	2019 シニアライフフェア in 福岡	九州連絡協議会福岡実行委員会	2019/10/3
10	第21回認知症グループホーム全国大会	日本認知症グループホーム協会	2019/10/1～13
11	第15回グランドホーム合同音楽発表会	グランドホーム合同音楽発表会実行委員会	2019/10/17
12	第7回介護付きホーム（特定施設）事例研究発表 全国大会”全国介護付きホーム協会サミット2019”	一般社団法人全国介護付きホーム協会	2019/10/17
13	第31回「国民の健康会議」	一般社団法人全国公私病院連盟	2019/10/17
14	第23回日本医業経営コンサルタント学会	日本医業経営コンサルタント協会	2019/10/17～18
15	第10回オールジャパンケアコンテスト (AJCC)	第10回オールジャパンケアコンテスト (AJCC)実行委員会	2019/10/19
16	京都フェスタ 2019	京都フェスタ実行委員会	2019/10/22
17	医療と介護の総合展（メディカルジャパン） 東京・大阪	リードエグジビションジャパン	2019/10/2～25 2020/2/26～28
18	ヘルスケア特別セミナー	金融庁 国土交通省等	福岡 2019/10/29 大阪 2019/12/5
19	首都圏セミナー	首都圏連絡協議会	2019/11/18
20	第1回 2025 シニア学 in 横浜	社会福祉法人聖隷福祉事業団	2019/11/28
21	HOSPEX Japan 2019 第48回日本医療福祉設備学会 併設展示会	一般社団法人日本能率協会	2019/11/20～ 11/22
22	メディアケアフーズ展 2020（第12回）	UBM ジャパン株式会社	2020/1/28～1/29
23	映画『ケアニン～こころに咲く花～』	映画『ケアニン』制作委員会	2020/4/3 公開

(2) 会員ホーム証の発行

協会会員の全運営ホームを対象に鶴マークのステッカーを発行。会員の事務連絡担当者に希望枚数と、その対象ホーム名を申告いただいた結果、以下のとおり 2019 年 11 月 28 日付で会員へ発送した。(会員数 180, ホーム数 445)

(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（本協会、一般社団法人全国介護付きホーム協会、一般社団法人高齢者住宅協会の 3 団体）として、2019 年度は以下の活動を行った。

① リスクマネジメント研修

(i) 研修目的

事故予防・事故発生時の対応・虐待防止の 3 つについて、経営者・管理者が取り組むべき方針を学ぶ。

(ii) 開催地等

開催地	実施日	会場	参加実績
札幌	5月10日	北濃健保会館	22名
鹿児島	6月27日	鹿児島県文化センター	73名
岡山	7月29日	第1セントラルビル1号館	66名

(iii) カリキュラム

研修 テーマ	①高齢者住まいのリスクマネジメント ②事例から学ぶ管理者の事故対応 ③職員による虐待事故の防止 【講師】山田 滋（株式会社安心の介護 代表）
-----------	---

② 高齢者住まい看取り推進研修

(i) 研修目的

高齢者の暮らしを支えるプロフェッショナルとしての介護職員が、入居者本人の思い・生き方を最期まで実現するため、看取りを暮らしの一部としてデザインし、医療者と対等に連携できるようにすることを狙いとした研修。

(ii) 開催地等

開催地	実施日	会場	参加実績
高崎	5月8日	ビエント高崎	15名
東京	7月10日	TKP 新宿カンファレンスセンター	51名
名古屋	7月16日	ウインクあいち	47名

(iii) カリキュラム

研修 テーマ	VRを使用し、入居者本人の視点に立った体験をしていただき、その後ディスカッションと講義により、参加者の「意識改革」を促す。また、看取りの経験がない職員の不安が解消されるよう、老衰死の過程と、看取り期のケアは通常のケアの延長線にあることを学ぶ。 【講師】下河原 忠道 (株式会社シルバーウッド 代表取締役/高住連幹事・高住協理事)
-----------	--

③紹介事業者のあり方の適正化

(i) 紹介事業者検討委員会

(ア) 目的

高齢者住まいにおいて紹介事業者が介在する取り引きが増している中、紹介事業に関する運営ルールを策定して、運営事業者・紹介事業者間のトラブルを防止する。

また、紹介事業者の公正・中立な紹介により、入居希望者にとって最適な選択が実現されるよう、紹介事業者の届出公表制度の運用方法について検討する。

(イ) 委員会構成

高齢者住まい事業者 4 名、紹介事業者 3 名、事業者団体（高住連） 4 名

(ウ) 委員会

第 1 回 2019 年 3 月 27 日

第 2 回 4 月 5 日

第 3 回 4 月 15 日

第 4 回 5 月 17 日

(ii) 厚生労働省老健事業「高齢者向け住まい等の紹介の在り方に関する調査研究」（ハルメク・エイジマーケティング株式会社が受託）への参加・協力

《事業概要》

(ア) 「高齢者向け住まいの選び方」リーフレット作成

入居検討者の状況に応じて、高齢者向けの住まいや施設の役割・機能、サービス類型、選ぶ際のポイント等を整理したリーフレットを作成。全国の地域包括支援センター等、入居検討者の相談窓口となるところへ配布した。

(イ) 高齢者向け住まい等の相談・紹介に関する実態調査

地域包括支援センター、病院、紹介事業者等による高齢者向け住まい等の相談・紹介の現状・実態をアンケート調査した。

(ウ) 紹介事業者のルール等、高齢者向け住まい選択のための方策整理

紹介事業者のルールの在り方等を含めた、入居検討者が希望に応じた住まい等を選択できるようにするための方策を整理した。

④介護事業経営概況調査対策

次期介護報酬改定の基礎調査となる厚生労働省の経営概況調査について、調査対象となった事業者に正しく回答してもらうための対策を実施。

(i) 各団体会員や、全国の介護事業所へ注意喚起文書を送付し、調査の重要性を啓発。

(ii) 調査回答に関する相談があった場合の応援対応。

(iii) 業界新聞へ協同広告を掲載。

⑤経営者向けセミナー・フォーラムの開催

(i) 開催目的

経営者層を対象として、「人材確保」について官民の知恵を絞り、取り得る対策を考える。

(ii) 開催地等

開催日	2020年2月10日
会場	フクラシア東京ステーション
参加者数	70名

(iii) カリキュラム

「厚生労働省の介護人材の確保対策と事業者への期待」 ～外国人技能実習制度から介護の魅力発信まで～ 【講師】川端 裕之（厚生労働省社会・援護局福祉人材確保対策室長）
「介護魅力発信事業「KAiGO PRiDE」プロジェクト」 【講師】マンジョット・ベディ（プロデューサー） 石本 淳也（日本介護福祉士会会長）
「介護現場のマネジメント力の向上 ～マネジメントスタンダードプログラム for Kaigo～」 【講師】下河原 忠道 （株式会社シルバーウッド 代表取締役/高住連幹事・高住協理事）

⑥行政へ意見書提出

2020年11月20日付で、厚生労働省老健局長に対し、「担い手が減少する時代における介護保険制度等の見直しについて」の意見書を提出した。

(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、2019年度は154法人（対前年▲2法人）・351施設（対前年+41施設）が加入した。

Ⅲ. その他

1. 総会・理事会に関する事項

(1) 総会

◆定時総会（6月13日）

- ① 平成30年度事業報告の件
- ② 平成30年度決算報告の件
- ③ 「会費等規則」改正の件
- ④ 役員選任の件

(2) 理事会

本年度は計10回（内2回は書面決議）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18日）

- ① 入会等承認の件
- ② 委員会設置及び委員選任の件
- ③ 諸規程改正の件

◆第2回理事会（5月23日）

- ① 平成30年度事業報告・決算報告の件
- ② 入居者生活保証制度改正の件
- ③ 2019年度定時総会招集の件
- ④ 「入居相談事務処理規程」改正の件
- ⑤ 入会等の件（賛同会員）

◆第3回理事会（6月13日）

- ① 入居者生活保証制度加入等承認の件
- ② 2019年度資産運用方針の件
- ③ 2019年度サービス第三者評価事業実施の件
- ④ 賛同会員入会の件

◆第4回理事会（8月8日）

- ① 入居者生活保証制度発動の件
- ② 入居者生活保証制度加入等承認の件
- ③ 「育児・介護休業規程」改正の件
- ④ 2019年度監査業務委嘱契約締結の件
- ⑤ 入会等承認の件

◆第5回理事会（10月17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 入居者生活支援制度の発動の件

◆第6回理事会（12月19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 2020年度事業計画骨子の件
- ④ 諸規程改正の件
- ⑤ 消費税率改定に伴う対応について

◆第7回理事会（2月13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

◆第8回理事会（3月19日）

- ① 2020年度事業計画・収支予算（案）の件
- ② 入居者生活保証制度改正の件
- ③ 2020年度臨時総会招集の件
- ④ 入会等承認の件
- ⑤ 2020年度選挙管理委員会設置等の件
- ⑥ 業界団体再編の件

◆第1回書面決議（7月4日）

- ① 入会等承認の件

◆第2回書面決議（3月6日）

- ① 入会等承認の件

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	2016年3月 （平成28年3月）	2017年3月 （平成29年3月）	2018年3月 （平成30年3月）	2019年3月 （平成31年3月）	2020年3月 （令和2年3月）
当期収益合計	1,353,778	3,050,658	986,213	987,858	1,064,023
当期費用合計	1,509,300	2,180,630	880,384	1,019,423	920,418
正味財産増減額	△ 155,522	870,027	105,829	△ 31,564	143,605
正味財産期首残高	2,668,559	2,513,037	3,383,064	3,488,893	3,457,329
正味財産期末残高	2,513,037	3,383,064	3,488,893	3,457,329	3,600,934
資産合計	8,274,211	8,681,053	9,104,163	9,511,232	9,784,280
負債合計	5,761,174	5,297,988	5,615,270	6,053,902	6,183,346
正味財産	2,513,037	3,383,064	3,488,893	3,457,329	3,600,934

3. 2019年度各委員会委員名簿（委員委嘱時）

（敬称略・氏名五十音順、○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（協会副理事長）
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
○中澤 俊勝	スミリンフィルケア株式会社 代表取締役会長（協会理事長）
西村 卓郎	三井住友海上火災保険株式会社 新種保険部次長兼保証信用保険チーム長
福山 宣幸	麻生メディカルサービス株式会社 代表取締役
牧 健太郎	牧公認会計士・税理士事務所 所長
入居者生活保証制度運営委員会	
市原 俊男	株式会社サン・ラポール南房総 代表取締役（協会副理事長）
亀岡 保夫	公認会計士
齊藤 紘二	有料老人ホーム入居者（協会理事）
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	スミリンフィルケア株式会社 代表取締役会長（協会理事長）
西村 卓郎	三井住友海上火災保険株式会社 新種保険部次長兼保証信用保険チーム長
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）サン・ラポール南房総 代表取締役（協会副理事長）
亀岡 保夫	公認会計士
千葉 肇	弁護士（協会理事）
○中澤 俊勝	スミリンフィルケア（株） 代表取締役会長（協会理事長）
松岡 昭任	元 協会相談役

職員研修委員会	
赤沼 清盛	(株) 共立メンテナンス シニアライフ業務管理部 部長
奥谷 直澄	(株) 太平洋シルバーサービス 代表取締役社長
○加藤 伸一	(一財) 長寿会 理事長 (協会理事)
榊原 宏昌	天晴れ介護サービス総合教育研究所 (株) 代表取締役
田島 誠一	(特非) 東京 YWCA ヒューマンサービスサポートセンター 理事長 (協会理事)

有料老人ホーム等に対する指導監督等に関する実態調査研究委員会	
石垣 徹	札幌市 保健福祉局 高齢保健福祉部 介護保険課 施設指導係 係長
神原 雄一	名古屋市 健康福祉局 高齢福祉部 介護保険課 指導係 主事
近藤 富美子	大阪府 福祉部 高齢介護室 介護事業者課 課長補佐
○町田 昭隆	東京都福祉保健局 高齢社会対策部 施設支援課 課長代理
安松 重信	福岡市 保健福祉局 高齢社会部 事業者指導課 施設指導係 係長

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 (協会副理事長)
○千葉 肇	弁護士 (協会理事)
中澤 俊勝	スミリンフィルケア株式会社 代表取締役会長 (協会理事長)
中島 弘和	元協会相談役
平野 裕之	慶應義塾大学 大学院法務研究科 教授 (協会理事)
吉田 肇	株式会社マザアス 代表取締役

苦情対応委員会	
齊藤 紘二	有料老人ホーム入居者 (協会理事)
○千葉 肇	弁護士 (協会理事)
中澤 俊勝	スミリンフィルケア株式会社 代表取締役会長 (協会理事長)
日浦 明典	朝日ベストライフ株式会社 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 (協会理事)
丸山 琴野	独立行政法人国民生活センター相談情報部 相談第1課長

選挙管理委員会	
○伊丹 朝彰	株式会社菱栄ライフサービス 代表取締役社長
奥谷 直澄	株式会社太平洋シルバーサービス 代表取締役

以上

2019 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	391	401
	開設前会員	0	2
	準会員	2	2
	合 計	393	405
ホーム		925	917

(2) 2019年度 入会法人・登録ホーム (20法人 31ホーム)

入会月	入会法人	登録ホーム	会員区分
4月	株式会社 ツクイ	ツクイ・サンフォレスト新潟山潟	正会員
	株式会社ナグラ接骨院グループ	助け合いの家宮前	正会員
	(有限会社 ライフサポート彩輝)	ハピネス彩輝	—
6月	医療法人社団景翠会	けいすい one' s ホームゆるりと	正会員
	株式会社日本アメニティライフ協会	オーシャンビュー湘南荒崎*	正会員
	(株式会社コミュニティネット)	ゆいま～る都留/ゆいま～る花の木	—
7月	株式会社 Lupinus	有料老人ホーム るびなす刈谷	正会員
8月	有限会社 Office. YAMADA	HAYAMA銀の杜	正会員
	株式会社ベーネ函館	介護付有料老人ホーム ベーネ函館和楽*	正会員
	株式会社キロク	大笑いのいえ下総中山	正会員
10月	株式会社ソラスト	住宅型有料老人ホーム ソラスト市川新田*	正会員
	(株式会社アプルール)	住宅型有料老人ホーム アプルール鶴沼	—
	(株式会社クラーチ)	クラーチ・ファミリア練馬田柄	—
12月	株式会社あかりホーム	あかり苑有本	正会員
	株式会社朝日	住宅型有料老人ホーム海風苑さくら	正会員
	エターナルライフ有限会社	住宅型有料老人ホーム「あ・うんの家」	正会員
	株式会社 KJ	有料老人ホームきらきら	正会員
	株式会社けやきサポート	けやきハウス	正会員
	社会福祉法人東京武尊会	やかた三本木	開設前会員
	一般社団法人日本家事住宅供給社	オーナーズテラス自由が丘	正会員
	(野原電研株式会社)	介護付有料老人ホームロイヤルステージ大垣	—
	(有限会社 D o W i n d)	サービス付き高齢者向け住宅 南風菊間ホームB棟	—
2月	(パナソニック エイジフリー株式会社)	エイジフリー・ライフ文京湯島	—
	(株式会社福寿会)	いわきふるさとの楽園 ペンシエロ	—
	京王ウェルシステージ株式会社	アリスタージュ経堂	正会員
	株式会社 Rutile	住宅型有料老人ホーム 輝	正会員
	アーバンアイリス株式会社	シニアの杜・白金台	開設前会員
	(株式会社ベーネ函館)	住宅型有料老人ホーム ベーネ函館和楽	—
3月	株式会社マーブルフェロー	ケア・リゾート・エデン/シャングリラ・クラブ	正会員

※法人名及び会員区分は期末の状態。

※入会法人欄の「()」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) 2019年度 退会ホーム・登録抹消ホーム (8法人 39ホーム)

退会法人	登録抹消ホーム	退会・登録抹消日
近鉄スマイルライフ株式会社	近鉄ウェルスマイル八戸ノ里	(2019年)3月31日
桜栄企画株式会社	オーシャンビュー湘南荒崎*	6月13日
株式会社LIXIL	レジアス百道	6月30日
(株式会社未来設計)	未来倶楽部 稲毛	7月22日
(株式会社未来設計)	未来邸 二子玉川	7月22日
株式会社未来設計	未来倶楽部 荏田／未来倶楽部 生田／ 未来倶楽部 鷺沼／未来倶楽部 十日市場／ 未来倶楽部 行徳／未来倶楽部 幕張／ 未来倶楽部 保土ヶ谷／未来倶楽部 東浦和／ 未来倶楽部 港南台／未来倶楽部 三郷／ 未来倶楽部 川崎大師弐番館／ 未来倶楽部 国分寺／未来倶楽部 美しが丘／ 未来倶楽部 三郷駅前／ 未来倶楽部 三郷弐番館／未来倶楽部 柏高柳／ 未来倶楽部 府中弐番館／未来倶楽部 中野島／ 未来倶楽部 東糀谷／未来倶楽部 大泉学園／ 未来倶楽部 茅ヶ崎／未来倶楽部 川口新井宿／ 未来倶楽部 宮前／未来倶楽部 新検見川／ 未来倶楽部 町田／未来倶楽部 港南中央／ 未来倶楽部 幕張弐番館	9月30日
(株式会社ハーモニー)	介護付有料老人ホーム ベーネ函館和楽*	9月17日
(株式会社アプルール)	アプルール大船栗田	10月28日
株式会社フジケア	ラポールケア市川・新田*	10月31日
株式会社ジョイ	ジョイ垂水	11月29日
株式会社ライフコンプリート東京	立川紀水苑	12月31日
能登健康福祉株式会社	グランド・ケア・クラシック能登	2月3日
(株式会社ベーネ函館)	介護付有料老人ホームベーネ函館和楽	2月28日

※法人名は期末の状態。

※退会法人欄の「()」記載は、ホーム登録抹消のみ。

※登録抹消ホーム「*」は事業承継。

(4) 2020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
医療法人純正会	メディカルホーム荒子	3月31日

2. 2019 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	111	5	77	4	25	80	0	0	191
5月	95	8	58	8	21	59	2	1	157
6月	92	9	58	6	19	66	1	1	160
7月	89	15	39	8	27	61	1	2	153
8月	61	9	27	1	24	54	3	0	118
9月	1,970	4	43	2	1,921	49	6	1	2,026
10月	2,691	7	65	28	2,591	49	3	1	2,744
11月	142	10	49	9	74	43	6	0	191
12月	81	5	44	0	32	31	3	0	115
1月	94	3	45	0	46	50	4	1	149
2月	91	4	39	2	46	45	4	0	140
3月	112	2	53	2	55	33	2	0	147
合計	5,629	81	597	70	4,881	620	35	7	6,291

※資料請求(電話・文書)4,881件の資料請求のうち、「有料老人ホームについて知りたい」(リーフレット)の請求は4,528件

3. 2019 年度苦情対応委員会に報告された入居者等からの苦情相談(450件)の内容別件数(重複選択)

種別		件数	構成比 (%)
契約 解約	①入居時費用の返還	16	3.6
	②遅延	5	1.1
	③短期解約	4	0.9
	④契約解除	22	4.9
	⑤変更	44	9.8
	⑥その他契約	13	2.9
価格 料金	①原状回復	47	10.4
	②その他費用	64	7.6
接客対応		27	6.0
役務 品質	①介護	46	10.2
	②食事	2	0.4

種別		件数	構成比 (%)
役務品質	③生活支援	12	2.7
	④医療支援	19	4.2
	⑤その他運営※ ¹	49	10.9
施設・設備		15	3.3
販売方法		7	1.6
表示・広告		9	2.0
法規・基準		27	6.0
安全・衛生		17	3.8
その他※ ²		44	6.8
計		450	100.0

4. 「第19回シルバー川柳」入選作品

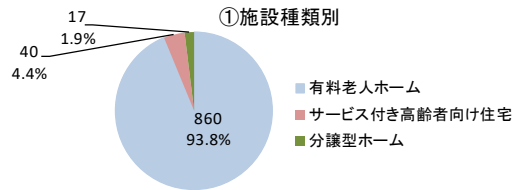
- 四元号生き抜き迎える白寿かな
- みずあそびじじとおそろい手しわしわ
- グレーヘアしたいがすでにハゲ頭
- 既読スルーいいえ只今格闘中
- 初孫で娘の家まで定期券
- メルカリで誰も買わないワシの服
- 女房から生前退位せまられる
- 失言は家庭内でも命取り
- オレオレの相手をしたいほどの暇
- 婚活の殺し文句は「看取ります」
- 居ないとき妻の枕を尻に敷く
- 挑んでも店員を呼ぶセルフレジ
- ボーっとしてテレビの中から叱られる
- 高齢者疑心暗鬼のキャッシュレス
- 問診にオレより妻が答えてる
- じいちゃんにスマホ教える孫5才
- 自分でも事実か分からぬ武勇伝
- 若作りしても話題はみな昭和
- 筋肉は裏切らないと老いて知る
- 徘徊のルート AIにも読めず

5. 2019年度 協会会員・登録ホームの状況 2020年3月31日現在の協会会員（405法人917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	860	40	17	917
割合	93.8%	4.4%	1.9%	100%



②会員の法人格

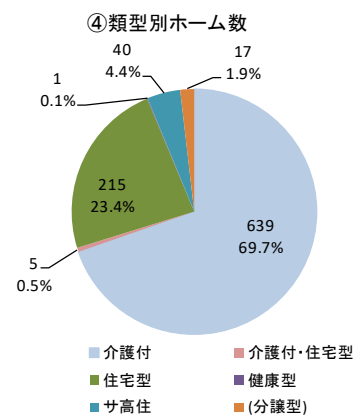
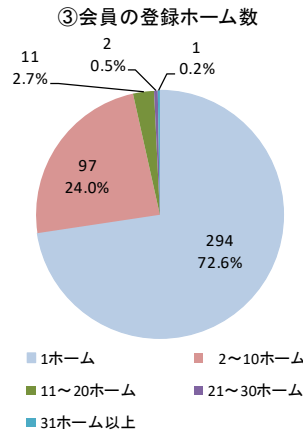
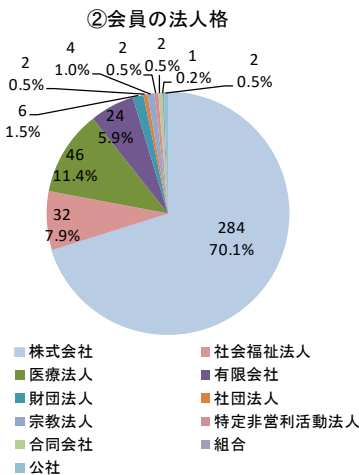
	株式会社	社会福祉法人	医療法人	有限会社	財団法人	社団法人	宗教法人	特定非営利活動法人	合同会社	組合	公社	合計
法人数	284	32	46	24	6	2	4	2	2	1	2	405
割合	70.1%	7.9%	11.4%	5.9%	1.5%	0.5%	1.0%	0.5%	0.5%	0.2%	0.5%	100%

③会員別登録ホーム数

登録ホーム数	1ホーム	2～10ホーム	11～20ホーム	21～30ホーム	31ホーム以上	合計
会員数	294	97	11	2	1	405
割合	72.6%	24.0%	2.7%	0.5%	0.2%	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	639	5	215	1	40	17	917
割合	69.7%	0.5%	23.4%	0.1%	4.4%	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	運営ホーム(*)
ホーム数	21	36	88	85	153	366	78	36	17	37	917	2,740
居室数	165	621	2,375	3,072	7,075	25,666	9,634	5,968	3,773	13,096	71,445	172,449
割合	2.3%	3.9%	9.6%	9.3%	16.7%	39.9%	8.5%	3.9%	1.9%	4.0%	100%	

*運営ホームの状況は自治体資料・各法人HPIによる

⑤登録ホームの居室数

