

2022 年度  
事業報告書

2022 年 4 月 1 日から

2023 年 3 月31日まで

公益社団法人 全国有料老人ホーム協会

## 【2022 年度総括】

2022 年度は、コロナ禍の継続と物価高の 2 つが高齢者住まい業界に大きな影響を与えました。

コロナ感染症は、夏の第 7 波と、今年に入ってから第 8 波と、介護の現場では感染への警戒を解くことができない状況が続きました。

また、円安等の影響で 41 年振りの物価上昇率が記録され、ガス・電気料金、食品価格、ガソリン価格の高騰は、いずれも介護事業の運営に大きな影響を及ぼしました。

これらを受け、国や行政に対し、コロナ対策や物価高騰対策に関わる様々な提言や要望を、他団体とも共同して発した 1 年でした。

さらに、他業界では、30 年ぶりとなる高水準の賃上げが報じられていますが、介護事業は国で定める公定価格（介護報酬）により経営するため、その改定を待たなければ、賃金は上げられない状況にあります。

今後も必要に応じて国や行政へ働きかけてまいります。

さて、2022 年度の本協会の事業は、2021 年度に引き続きコロナ感染症対策を優先して実施いたしました。「講座・セミナー」においては、そのほとんどをリモート形式で開催し、必要となるオンラインコンテンツの制作に注力しました。

事業の詳細は後記報告のとおりですが、ここでは特記事項として、次の 2 点について述べさせていただきます。

一つは、入居者生活保証制度の安定性、持続可能性を図るため、次の点について検討を進めてきたことです。①2020 年制度を中心に将来リスクの洗い出しと、それに対応し得る協会保有資産額の検証、②制度加入法人の負担軽減を見据えた拠出金額の見直しです。

検討の結果、本協会が保有する資産は、将来リスクをカバーできていることが確認でき、かつ拠出金の減額に踏み切ることができました。

二つ目は、会員の地域活動支援についてです。現在、本協会の会員が自主的に組織する地域連絡協議会は 7 つありますが、コロナの影響により、この 3 年間は全ての地域で活動が停滞していました。そこで、地域連絡協議会の活動を再開すべく、事務局職員が各地域連絡協議会の支援担当となり、研修会の開催やイベント実行のサポートをさせていただきました。

感染症の蔓延や、自然災害の発生時に、会員同士が連携して協力できる枠組みがあることは、入居者保護の観点からも重要です。日常的に情報交換できる場として、できるだけ多くの会員に、地域連絡協議会の活動に参加していただけるよう、来期以降も支援体制を継続いたします。

その他、高齢者住まい事業者団体連合会の活動では、高齢者向け住まい紹介事業の公平公正な運営に向けて、紹介事業者届出公表制度を継続し、新規に 88 社の届出を受け、合計届出法人数が 353 社となりました。関連して、同事業者の相談の質向上の観点から、2021 年度に老健事業を通じて作成した e ラーニングを 2 回開講しました。次年度以降も高齢者向け住まい紹介事業者への周知を積極的に行ってまいります。

最後に、2022 年度は本協会の WEB サイトを全面リニューアルいたしました。会員及び消費者に対してさらに有益な情報提供コンテンツとなるよう、今後も改良を重ねてまいりますので、お気づきの点等ございましたら、ご意見いただけると幸いです。

# I. 法人の概況

## 1. 設立年月日

1982 年（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（2023 年 3 月 31 日現在）

（１）正会員・開設前会員・準会員数 (法人)

| 期 首 | 入 会 | 退 会 | 期 末 | 増 減 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 431 | 11  | 20  | 422 | ▲9  |

【会員区分の期末内訳】 正会員（420）開設前会員（0）準会員（2）

（２）登録ホーム数 (ホーム)

| 期 首 | 新規登録 | 抹 消 | 期 末 | 増 減 |
|-----|------|-----|-----|-----|
| 909 | 35   | 36  | 908 | ▲1  |

（３）賛同会員数 (法人)

| 期 首 | 新規登録 | 退 会 | 期 末 | 増 減 |
|-----|------|-----|-----|-----|
| 60  | 12   | 12  | 60  | 0   |

## 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（2023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  | 元 スミリンフィルケア株式会社 代表取締役                    |
| 副理事長 | 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                      |
| 副理事長 | 千葉 肇   | 非常勤  | 信和法律事務所（弁護士）                             |
| 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 専務理事                   |
| 理 事  | 生駒 久美子 | 非常勤  | 株式会社生駒コーポレーション 代表取締役                     |
| 〃    | 井守 明央  | 非常勤  | 元 独立行政法人国民生活センター 理事                      |
| 〃    | 奥谷 直澄  | 非常勤  | 株式会社太平洋シルバーサービス 代表取締役                    |
| 〃    | 古後 彰史  | 非常勤  | JR 九州シニアライフサポート株式会社 代表取締役                |
| 〃    | 小松 徹人  | 非常勤  | さっぽろ高齢者福祉生活協同組合 代表理事                     |
| 〃    | 志賀 公平  | 非常勤  | 株式会社福寿会 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                           |
| 〃    | 高橋 紘士  | 非常勤  | 東京通信大学 人間福祉学部 名誉教授                       |
| 〃    | 田島 誠一  | 非常勤  | 特定非営利活動法人東京YWCA<br>ヒューマンサービスサポートセンター 理事長 |
| 〃    | 野本 久   | 非常勤  | 株式会社長谷工シニアウエルデザイン 代表取締役社長                |
| 〃    | 樋口 壽樹  | 非常勤  | ことぶき企画合同会社 代表                            |
| 〃    | 平川 健二  | 非常勤  | 社会福祉法人聖隷福祉事業団 理事                         |
| 〃    | 平野 裕之  | 非常勤  | 慶応義塾大学大学院 法務研究科 教授                       |
| 〃    | 山根 香織  | 非常勤  | 主婦連合会 常任幹事                               |
| 〃    | 山本 晃弘  | 非常勤  | H I T O W A ケアサービス株式会社 執行役員              |
| 〃    | 吉田 肇   | 非常勤  | 株式会社マザアス 代表取締役                           |
| 監 事  | 土田 恵一  | 非常勤  | 土田公認会計士事務所（公認会計士・税理士）                    |
| 〃    | 平尾 雅司  | 非常勤  | 株式会社シード・プランニング 執行役員                      |

## 8. 職員に関する事項（2023年3月31日現在）

（名）

| 職員数 | （内、契約職員） | 前期比増減 |
|-----|----------|-------|
| 15  | (4)      | ▲1    |

## 9. 許認可等

なし

## Ⅱ. 事業の状況

### 1. 相談事業

#### 【概 要】

消費者からの入居相談や苦情相談、事業者からの設立相談については、それぞれ電話、面談、ファクシミリ等で日常的に対応している。

2022 年度は下表の通り、2021 年度と比較して、入居に関する相談は 41 件の減少、苦情相談は 220 件増加した。2021 年度に比べて対応日数を増やしたこと（週 3 日を、5 日に変更）、さらに、新たにニュースキャストを利用したメディア向け記事を定期的に配信したことにより、ネットニュース等を通じて本協会の苦情相談窓口が広く周知されたものと思われる。

苦情相談の対応結果については、事業者や消費者の参考にしていただくよう、相談事例に苦情対応委員会のコメントを付して、ホームページで公表した。

また、苦情対応委員会の下で、苦情対応セミナーの開催、さらに、フリーダイヤルでの集中電話相談会（有料老人ホームなんでも相談会）を開催し、3 日間で延べ 94 件（2021 年度より 13 件増加）の相談に対応した。

なお、事業者からの設立相談は 29 件で、内、5 件に入会いただいた。

#### （１）入居相談

専門の相談員を 1 名/日（要員 2 名）配置し、平日 5 日（10 時～17 時）電話・面談・FAX・ホームページで相談を受け付けた。2021 年度と比較して、新型コロナウイルスの感染者数減少に伴い面談（来訪）による相談は増加したが、電話・文書（FAX・ホームページ）による相談は減少した。

|       | 入居相談（件） |         |
|-------|---------|---------|
|       | 2022 年度 | 2021 年度 |
| 来訪    | 37      | 24      |
| 電話・文書 | 640     | 694     |

#### （２）苦情相談

専門の相談員を 1 名/日（要員 2 名）配置し、平日 5 日（10 時～17 時）電話・面談・FAX・ホームページで相談を受け付けた。苦情相談においては面談（来訪）、電話・文書（FAX・ホームページ）いずれの相談も増加した。

|       | 苦情相談（件） |         |
|-------|---------|---------|
|       | 2022 年度 | 2021 年度 |
| 来訪    | 5       | 1       |
| 電話・文書 | 628     | 412     |

### ①苦情対応委員会

■委員会の下で「苦情対応セミナー」を実施した。

| 実施方法  | 実施日      | 参加 (名) |
|-------|----------|--------|
| オンライン | 5 月 25 日 | 61     |

■「有料老人ホームなんでも相談」を実施した。

| 実施方法  | 実施日          | 相談件数 | (件) |    |
|-------|--------------|------|-----|----|
|       |              |      | 苦情  | 入居 |
| 電話相談会 | 10 月 4 日～6 日 | 94   | 23  | 71 |

■苦情対応事例の公表内容を精査して、17 事例を公表した。

■カスタマーハラスメントの増加等、苦情の性質が変化してきているため、今後の本協会の苦情対応方針について議論し、「委員会運営細則」の改正案を検討した。

【委員会】6 月 22 日、12 月 1 日、2 月 8 日〔計 3 回〕

### (3) 設立相談

|          | 2022 年度 (件) | 2021 年度 (件) |
|----------|-------------|-------------|
| 相談件数     | 29          | 17          |
| (内、入会件数) | (5)         | (2)         |

## 2. 入居者生活保証制度

### 【概 要】

2020 年 10 月の新制度への移行から 1 年半が経過。

それまでの、損害賠償債務保証から前払金返還債務保証へ制度改正（「全員退去要件」の撤廃）したことにより、保証履行件数の増加が想定されたが、2022 年度は新規の保証事由（事業者の法的破綻）の発生はなかった。

但し、業界内での倒産件数は増加、保証事由の発生・保証発動リスクは高まっており、今後の新制度下における制度の安定性・持続可能性を確保するために、運営委員会において、新制度移行後の課題に対する具体的な解決策の検討を重ねた。

### (1) 与信管理

例年通り、保証制度加入会員から每期決算書の提出を受け、決算分析を実施して、財務状況の変化を把握した。（決算書受領事業者数：314 事業者）。

また、帝国データバンクから倒産予測値・評点等の信用情報の他、定性的な情報も得ることで、決算書には表れない状況の把握にも努めた。

### (2) 再建手続き等の支援

業界内で M & A が活発に行われていることから、入居者保護の観点で、事業承継相談等に備えるため、会員の M & A に関係する情報を整備した。

事業譲渡意向がある会員へ必要な情報提供や他事業者を紹介できる体制を構築するため、2022 年度から 2023 年度にかけて準備を進める。

### (3) 制度の運営

#### ①入居者生活保証制度加入審査委員会

2022 年度は加入審査委員会を 7 回開催し、8 件の新規加入審査、9 件の追加ホーム登録審査、8 件の経営状況審査を実施した。全 25 件の審査のうち半数が M & A に関連した審査であり、経常的に M & A が行われていることが分かる。

【委員会】4 月 7 日、6 月 2 日、8 月 1 日、10 月 3 日、11 月 28 日、2 月 6 日、3 月 2 日〔計 7 回〕

#### ②入居者生活保証制度運営委員会

新制度の施行により、それまでの損害賠償債務保証から前払金返還債務保証へ制度改正したため、保証発動リスクが高まった。

このことを受け、2022 年度の運営委員会では、制度の持続安定性を確保する観点から、制度のリスクを洗い出し、そのリスクに対して十分な資産を保有しているかの検証を行った。

また、保有すべき資産の検証結果において、拠出金テーブルの改定が可能と判断し、拠出金テーブルを見直した。

上記一連の検討の過程で、資産・負債の見積り方法も見直した。

【委員会】7 月 4 日、9 月 29 日、12 月 16 日、2 月 15 日〔計 4 回〕

#### ③資産運用委員会

本協会が保有する資産の 2022 年度の運用方針について、資産運用委員会で検討した。

資産運用の基本原則である、第一に安全性、第二に流動性（換金性）、第三に収益性の基準に従い、2021 年度と同様の方針で運用することとした。

【委員会】5 月 27 日〔計 1 回〕

#### ④事務フローの最適化

保証制度利用事業者からの契約終了通知のペーパーレス化実現に向け、入居者生活保証制度 Web システム及び管理システムについて、3 月に改修を完了させた。4 月以降に Web マニュアルを変更のうえ会員に手続変更を周知し、5 月中を目途に本稼働させる予定。

### (4) 保証発動に至ったホームの入居者保護

2021 年に民事再生手続申立がなされ、保証発動となった元会員、株式会社アセットが運営するホームの入居者（退去済）3 名に対し、前払金返還債務保証を履行した（保証履行金額：3.3 百万円）。

### (5) 2022 年度入居者生活保証制度加入状況（2023 年 3 月 31 日現在）

#### ①加入法人数

（法人）

| 期 首 | 入 会 | 退 会 | 期 末 | 増 減 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 322 | 6   | 9   | 319 | ▲3  |

## ②登録ホーム数

(ホーム)

| 期 首 | 新規登録 | 抹 消 | 期 末 | 増 減 |
|-----|------|-----|-----|-----|
| 717 | 9    | 8   | 718 | 1   |

## ③加入者数

(名)

| 期 首    | 新規加入  | 終 了   | 期 末    | 増 減  |
|--------|-------|-------|--------|------|
| 34,907 | 3,456 | 4,089 | 34,274 | ▲633 |

## ④加入者延べ人数

99,117 名

## 3. 入居者生活支援制度

## 【概 要】

本制度は、会員が運営する有料老人ホーム等に倒産又は天災等の事態が発生し、入居者に対するサービス提供が著しく困難な状況となった場合に、本協会より人的応援及び必要な物資又はサービスの提供等を行うことにより、入居者を保護する目的で運営している。

2022 年度は、9 月に発生した台風 15 号の影響により事業に支障が生じた静岡県の会員に対し、制度を発動した。

台風 15 号の影響で、会員ホームを含む地域一帯が断水。生活用水の運搬に用いるポリタンク提供の緊急要請を受け、20ℓ 缶×数量 20 を購入の上、ホームへ発送した。

## 4. 講座・セミナー・育成事業

## 【概 要】

「講座・セミナー・育成事業」は、有料老人ホームに関する客観的かつ包括的な情報を一般消費者へ提供して、入居検討者の適切なホーム選択に資することと、有料老人ホームの職員向け研修の実施や、事業運営上に必要な情報を多様な形で提供することにより、事業者のホーム運営を支援することを目的としている。

一般消費者向けセミナーへの講師派遣は、コロナの感染状況が落ち着いたことにより、依頼件数が 2021 年度より 9 件増えた。

施設長研修はオンラインでの開催としたが、地方自治体にも開催案内のご協力をいただき、受講者数は 2021 年度から前期後期合わせて 68 名の増加となった。

会員の地域活動を支援するため、各地域連絡協議会の本協会事務局担当者を選任し、コロナ禍で停滞していた地域活動の再開を支援した。

## (1) 一般消費者向けセミナーへの講師派遣

全国の地方自治体や消費生活センターに対し、それぞれの地域で開催される一般消費者向け講座へ講師を派遣している。コロナの感染状況が落ち着きを見せる中、2022 年度は集合形

式での開催が2021年度との比較で増加した。

要望いただく講義内容は、消費者に向けたホーム選択の基礎知識が中心であるが、その中で本協会と会員ホームの安心・安全に向けた取り組みも含めて紹介し、広報の一環としても取り組んだ。

(名)

| 実施日              | 主催                               | テーマ／講師                                     | 参加 |
|------------------|----------------------------------|--------------------------------------------|----|
| 4月27日            | 江東区消費者センター                       | 高齢者向け住宅の基礎知識と賢い選び方                         | 16 |
| 5月24日            | 昭和女子大学<br>人間社会学部                 | 初等教育学科必修科目「介護等体験」における講義                    | 25 |
| 6月13日            | 台東区くらしの相談課                       | 高齢者向けの住まいの種類と基礎知識<br>～自分に合った住まいの選び方～       | 21 |
| 8月24日            | 三重県環境生活部くらし・交通安全課消費生活センター班       | 入居希望者や入居者からの苦情や相談を中心に<br>有料老人ホームの現状と問題について | 18 |
| 9月10日            | 公益財団法人<br>新宿未来創造財団               | 介護保険と高齢者向け住まいの基礎知識                         | 28 |
| 9月26日<br>*オンライン  | 栃木県消費生活センター                      | 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                 | 10 |
| 10月2日            | 公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 | 消費者問題スペシャリストレベルアップセミナー                     | 60 |
| 10月26日           | 加西市ふるさと創造部<br>ふるさと創造課            | 高齢者向け住まいの種類と消費者トラブルに<br>合わないための選び方         | 4  |
| 11月10日           | 武蔵野市<br>消費生活センター                 | 在宅で生活が難しくなったら<br>～施設の種類の選び方～               | 59 |
| 12月19日           | 東京都北区浮間<br>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                       | 13 |
| 12月20日<br>*オンライン | 松戸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                 | 6  |
| 1月24日            | 市川中央老壮塾                          | 高齢者向け住まいの種類と選び方のポイント                       | 25 |
| 2月9日             | 生駒市消費生活センター                      | 高齢者向けの住まいの種類と基礎知識<br>～自分に合った住まいの選び方～       | 8  |
| 2月21日            | 荒川区消費生活センター                      | 失敗しない！自分に合った老後の住まい探し                       | 33 |

## (2) 事業者向け研修

### ①職員研修事業

#### (i) ホーム新入職員研修（本協会会員向け）※動画配信

職員の新規採用後の基本的な研修の実施が難しいという会員の声から、新入職員向けの研修を企画し、実施した。

有料老人ホーム職員としての基礎的な知識を身につけていただくことを目的として、介護現場で働く上での心構えや高齢者の特性を学んでいただくカリキュラムで構成した。

いつでも視聴可能なオンデマンド配信とした。

## ■カリキュラム

| 動画配信日       | テーマ／講師                                                           | 視聴回数 |
|-------------|------------------------------------------------------------------|------|
| 2022 年 6 月～ | 「有料老人ホームの理解」<br>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 田島誠一 氏      | 480  |
|             | 「高齢者施設におけるコミュニケーション」<br>株式会社太平洋シルバーサービス<br>シルバーシティ武蔵境 園長 森 誘一郎 氏 | 302  |
|             | 「高齢者の特性の理解」<br>日本社会事業大学専門職大学院<br>福祉マネジメント研究科 教授 鶴岡浩樹 氏           | 276  |

### (ii) 施設長研修

確かな人間観、福祉観をもって、効率的・民主的にホームを管理できる施設長を養成することを目的に、毎年継続して施設長研修を実施している。

入居者の安心・安全を守り、多岐にわたる法制度の知識を身に付け、入居者に良質なサービスを提供するための組織マネジメント力を学んでいただくカリキュラムで構成している。

2022 年度の全課程修了者数は 150 名であり、延べでは 544 名となった。

## ■実施日等

### 〔前期日程〕

| 開催地   | 実施日            | 会場          | 参加 (名)               |
|-------|----------------|-------------|----------------------|
| オンライン | 7 月 20 日～21 日  | ZOOM ミーティング | 108<br>(会員：41、一般：67) |
| オンライン | 10 月 25 日～27 日 | ZOOM ミーティング | 93<br>(会員：26、一般：67)  |

### 〔後期日程〕

| 実施形式  | 実施日            | 会場          | 参加 (名)              |
|-------|----------------|-------------|---------------------|
| オンライン | 11 月 14 日～16 日 | ZOOM ミーティング | 83<br>(会員：31、一般：52) |
| オンライン | 12 月 5 日～7 日   | ZOOM ミーティング | 86<br>(会員：35、一般：51) |

## ■カリキュラム等

### 〔前期日程〕

|       | テーマ／講師                                                                           |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 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」<br>厚生労働省老健局高齢者支援課長 須藤明彦 氏                          |
| 第 2 講 | 「有料老人ホーム総論」<br>公益社団法人全国有料老人ホーム協会 理事長 中澤俊勝 氏                                      |
| 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 I」<br>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<br>理事長 田島誠一 氏 |

|     |                                                                                          |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 第4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Ⅱ」（グループワーク）<br>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<br>理事長 田島誠一 氏 |
| 第5講 | 「入居者のニーズ把握とサービスの質向上」<br>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<br>執行役員 部長 村井康隆 氏                   |
| 第6講 | 「高齢者の身体特性の理解」<br>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<br>教授 鶴岡浩樹 氏                                 |
| 第7講 | 「施設業務と管理者の役割理解」<br>株式会社太平洋シルバーサービス<br>シルバーシティ武蔵境 園長 森 誘一郎 氏                              |
| 第8講 | 「業務の標準化と個別化」<br>天晴れ介護サービス総合教育研究所株式会社<br>代表取締役 榊原宏昌 氏                                     |
| 第9講 | 「認知症の症状の理解と対応方法」<br>川崎幸クリニック 院長 杉山孝博 氏                                                   |

〔後期日程〕

|      | テーマ／講師                                                              |
|------|---------------------------------------------------------------------|
| 第10講 | 「入居契約の理解」<br>本協会事務局                                                 |
| 第11講 | 「施設運営リスクの理解」<br>一般財団法人長寿会 理事長 加藤伸一 氏                                |
| 第12講 | 「苦情解決への取り組み」<br>株式会社話し方教育センター 代表取締役 千名友貴 氏                          |
| 第13講 | 「有料老人ホーム自然災害 BCP について」<br>PwCコンサルティング合同会社<br>公共事業部 シニアマネージャー 安田純子 氏 |
| 第14講 | 「職員トラブルへの対応」<br>株式会社マザアス 代表取締役 吉田 肇 氏                               |
| 第15講 | 「職員意識の理解と人材管理Ⅰ」<br>一般社団法人リエゾン地域福祉研究所 代表理事 丸山法子 氏                    |
| 第16講 | 「職員意識の理解と人材管理Ⅱ（グループワーク）」<br>一般社団法人リエゾン地域福祉研究所 代表理事 丸山法子 氏           |
| 第17講 | 「入居者虐待・身体拘束廃止への取り組み」<br>日本福祉大学 福祉経営学部 医療・福祉マネジメント学科<br>教授 綿 祐二 氏    |
| 第18講 | 「セルフ・マネジメント」<br>株式会社IDO 代表取締役 井戸和宏 氏                                |

(iii) 施設長フォローアップ研修（本協会会員向け）

施設長研修の全課程修了者を受講対象としているフォローアップ研修。

管理者の立場での業務改善方法を学び、自ホームの業務改善に役立てていただく内容で実施した。

| 実施日             | テーマ／講師                                                                 | 参加（名） |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1月20日<br>*オンライン | 「施設長のための業務改善マネジメント研修」<br>株式会社長谷工シニアウェルデザイン<br>ブランシエールケア西千葉 事業所長 勝又由人 氏 | 20    |

#### (iv) 事例発表研修

事例発表は、互いのホームの取り組みを知ることによって、自ホームのケアの内容のレベルアップや業務改善、職員のモチベーションの向上につなげることを目的として実施している。

2022年度は東日本、西日本共に発表は動画配信とし、本協会ホームページで公開した。

|                 |                                                                                                                                                |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 西日本事例発表研修会      | 発表事例数：8事例（本協会会員限定ページで公開）                                                                                                                       |
| 東日本事例研究オンライン発表会 | 発表事例数：18事例（一般ページで公開）<br>審査を行い、最優秀事例1事例、優秀事例2事例を決定し、審査結果を11月11日（介護の日）に報道機関にリリースした（19社のWebサイトに掲載）。<br>輝・友の会会員向け情報誌「輝ニュース」に最優秀・優秀事例3ホームの事例等を掲載した。 |

#### ②職員研修委員会

- 検討内容
  - ・2022年度実施研修と実施要領の検討
  - ・施設長任用資格制度の検討
  - ・施設長研修受講者レポートの確認と修了証交付者の決定

【委員会】6月30日、7月25日、9月9日、12月12日、2月14日〔計5回〕

#### (3) 事業者支援事業

##### ①サービス第三者評価

2022年度の実施件数は29件（介護付24件、住宅型5件）。評価結果は本協会ホームページの消費者向けサイトで公表した（住宅型は任意による公表）。

評価結果では、評価機関の所見として、実施件数の優れた取り組みがピックアップされている。2022年度から、サービス第三者評価を受審したホームに、ホームでの優れた取り組み内容についてインタビューし、その記事を消費者向けサイトで公表することにより、会員のサービス品質の向上に対する取り組みを消費者に情報提供した。

##### ②人材確保支援セミナー（外国人編）

外国人材の活用については、これまでも制度説明や支援機関の紹介をしてきたが、2022年度は、技能実習制度の優良な管理団体や、特定技能制度の大手登録機関から支援を受けて、実際に人材を受け入れている会員の取り組みを紹介するセミナーをオンラインで開催した。

| 実施日         | テーマ                                                | 参加           |
|-------------|----------------------------------------------------|--------------|
| 第1回<br>6月9日 | 専門企業からサポートをうけつつ外国人材活用を実施している介護事業者から、実際の事例を紹介いただいた。 | 66<br>7アカウント |

| 実施日                | テーマ                                                                  | 参加          |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------|
| 第 2 回<br>11 月 29 日 | 外国人材活用に至った経緯および実際の事例を紹介いただき、外国の現地教育機関と中継を行い、研修中の学生の雰囲気を感じていただくよう試みた。 | 44<br>アカウント |

### ③「有老協・有料老人ホームあんしん宣言」の普及

2020 年度の厚生労働省補助金事業で策定した「有老協・有料老人ホームあんしん宣言」の普及・啓発に取り組んだ。本宣言は、消費者の適切なホーム選択に資するため、また入居者保護に取り組む事業者の意思表示として全 6 項目を宣言するもので、公表申込書を提出していただいた会員ホームを本協会ホームページで公表した。

2022 年度の公表申込書提出ホーム数は 50 ホーム、合計 227 ホームの公表となった。

また、本宣言を消費者へ周知するため、「登録ホームリスト（冊子）」の中で公表申込書を提出したホームにマークを付け、あんしん宣言をしているホームを明解にした。

### ④ウェブサイトその他のツールによる情報提供

事業者、地方自治体等に対し、ホームページ、メール、情報紙、メールマガジン等を活用して、有料老人ホームに関する法令制度や業務上の必要知識に関する最新の情報提供を行った。

#### (i) 協会通信、メールマガジン

会員、地方自治体向けに「協会通信」を毎月発行し、行政の最新動向、介護現場のマネジメントに関する連載記事、介護事故の裁判事例とその解説、賛同会員の紹介等について情報提供した。また、会員・地方自治体のアドレス登録者(約 1,140 件)へメールマガジンを毎月配信して、「協会通信」とは別に情報提供した。

#### (ii) 「有老協 YouTube 公式チャンネル」による情報発信

有料老人ホームの経営に役立つコンテンツとして、以下 2 回、YouTube でオンデマンド配信により情報提供した。

| 実施日             | テーマ／講師                                                                            | 視聴回数 |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------|
| 2022 年<br>10 月～ | 「有料老人ホームにおける腰痛予防等について～腰痛予防普及事業のご紹介～」<br>日本理学療法士協会 常務理事 佐々木嘉光 氏                    | 116  |
| 2023 年<br>3 月～  | 「高齢者の皆様が抱えがちな諸問題と司法書士の果たす役割」<br>日本司法書士会連合会 日司連市民の権利擁護推進室<br>高齢者の権利擁護部会室委員 小副川哲二 氏 | 926  |

#### (iii) 有老協いまこれ！セミナー

以下 2 回、オンラインで開催した。

| 実施日      | テーマ／講師                                                                         | 参加（名） |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 5 月 10 日 | 「指導監督業務の効率化について」<br>2021 年度の補助金事業「有料老人ホームの適正化に関する調査研究」で策定した自治体に提出する届出文書の軽減内容や、 | 55    |

|       |                                                                                                                                                                                                               |    |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|       | <p>ホーム事業計画等の標準様式について、地方自治体の有料老人ホーム指導監督担当者を対象に、解説セミナーを開催した。</p> <p>(i) 行政説明<br/>厚生労働省老健局高齢者支援課</p> <p>(ii) ホーム届出文書削減策等<br/>本協会事務局</p> <p>(iii) 財務関係資料<br/>(経営状況報告シート、ホーム事業計画書様式)<br/>本協会事務局</p>                |    |
| 2月17日 | <p>「有料老人ホームにおけるサイバー攻撃対策セミナー」<br/>インターネットを介した個人情報流出を防ぐため、サイバー攻撃のリスクと対策、発生時の対応などについて解説するセミナーを開催した。</p> <p>氷川通商株式会社 代表取締役 矢吹きしお 氏<br/>株式会社ディアイティ 川端健司 氏<br/>株式会社ノーザンライツ 代表取締役<br/>(氷川通商株式会社 福祉教育担当顧問) 池江俊博 氏</p> | 53 |

#### ⑤会員地域活動の支援

##### (i) 地域連絡協議会全国幹事長会議（オンライン）の開催

10月11日に、全国7地域連絡協議会の幹事長が出席し、以下について情報共有、意見交換を行った。

- 連絡協議会の活動状況、運営上の課題
- 連絡協議会全入制の導入について
- 災害時連携体制の構築について

##### (ii) 地域連絡協議会の活動支援

###### a) 北海道連絡協議会

12月23日の臨時総会開催、3月30日の通常総会開催を支援した。

臨時総会では、本協会会員の全入制とすることが決議され、会則の改正も行われた。

また、通常総会では、2023年度事業計画について承認された。

###### b) 東北連絡協議会研修

2024年BCP（業務継続計画）策定の義務化に伴い、有老協が策定している「自然災害BCPモデル」を用いて、現場でどのようにBCPを策定していけばよいかを具体的に学ぶ研修の開催を支援した。

| 実施日   | テーマ／講師                       | 参加（名）          |
|-------|------------------------------|----------------|
| 2月10日 | 「自然災害BCP策定オンライン研修」<br>本協会事務局 | 24<br>(内、自治体4) |

c) 東京都連絡協議会

コロナ後、初めてとなる集合形式での消費者向けセミナーを開催することが決定され、その開催に協力した。10月6日に開催され、東京都連絡協議会から10ホームが出展した。

また、事業者の共通課題である離職率を下げるための研修実施について支援した。

| 実施日  | テーマ／講師                                              | 参加（名） |
|------|-----------------------------------------------------|-------|
| 2月8日 | 「離職率低下への取り組み研修」（オンライン開催）<br>株式会社 I D O 代表取締役 井戸和宏 氏 | 56    |

d) 中部連絡協議会

下記の通り研修（4回）とオーナー会議（1回）の開催を支援した。

■研修

| 実施日    | テーマ／講師                                                                                                                                          | 参加（名）            |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 5月18日  | 「自然災害 BCP の作り方」<br>本協会事務局                                                                                                                       | 40<br>(内、自治体6)   |
| 8月25日  | 「外国人材活用の事例」<br>介護施設協同組合（のぞみグループ）<br>代表理事 甘利庸子 氏<br>「適切に監理団体を選ぶためのポイントやその段取り、受け入れ準備等について」<br>エフビー介護サービス株式会社<br>取締役副社長 柳澤美穂 氏<br>海外人材開発課課長 臼田隆洋 氏 | 20<br>(内、自治体1)   |
| 12月19日 | 「いま求められる LIFE/科学的介護の意義とは～ホームにおける LIFE の活用方法を考える～」<br>株式会社ビーブリッド 代表取締役 竹下康平 氏                                                                    | 33<br>(内、中部連 19) |
| 3月3日   | 「立入検査事務について」<br>名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課<br>指導係長 法月 傑 氏<br>「指導監督への対応について」<br>本協会事務局                                                                  | 35<br>(内、自治体 7)  |

■オーナー会議

| 実施日    | テーマ／講師                                                                                                                                                                                                                     | 参加（名） |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 12月20日 | 中部連絡協議会を構成する 51 法人の内、8 社 11 名の法人代表者や役職員が本協会事務所に参集し、意見交換を行った。なお、主な意見交換の内容は以下のとおり。<br>・本連絡協議会の今後の活動について<br>・現状ホーム運営にあたって困難と感じていること<br>・その他、オーナー会議の場で情報共有したいこと<br>なお、本オーナー会議の中で、本協会事務局が「トラブル回避のための入居契約書・重要事項説明書のあり方」について講義した。 | 11    |

e) 近畿連絡協議会

コロナ禍で3年間活動が停滞していたが、2022年度は、毎月の幹事会の開催（オンライン）をはじめ、連絡協議会の活動再開を支援した結果、運営意見交換会と、研修会が開催された。運営意見交換会は、12月16日にオンラインで開催され、19ホーム22名が参加した。また、研修会は、講師選定に協力し、以下のとおり開催された。

| 実施日   | テーマ／講師                                             | 参加（名） |
|-------|----------------------------------------------------|-------|
| 2月22日 | 「接遇～コロナ禍で求められるコミュニケーション～」<br>合同会社エデュウス藤田 代表 藤田素子 氏 | 100   |

f) 九州連絡協議会研修

カスタマーハラスメントを受けた被害者（職員）のメンタル面のフォロー、上長等が取るべき行動、対応記録の取り方等、第三者窓口機関であるIDOの実績やデータをもとに、カスタマーハラスメント研修の開催を支援した。

| 実施日   | テーマ／講師                                  | 参加（名）        |
|-------|-----------------------------------------|--------------|
| 2月20日 | 「カスタマーハラスメント研修」<br>株式会社IDO 代表取締役 井戸和宏 氏 | 33<br>(12法人) |

なお、千葉県連絡協議会は、2022年度もコロナ禍を理由に活動を休止された。

## 5. 調査研究

### 【概 要】

2021年度に引き続き、「高齢消費者と住まいに関する調査研究事業」を、一般社団法人高齢者住宅協会と共同で実施した。同調査研究委員会を設置して、消費者の意識調査を実施。「団塊世代」の早めの住み替え先として、「有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅」に今後求められる機能等について、幅広く検討を行い、検討結果を社会提言として取りまとめた。

委員会へは、厚生労働省と国土交通省にもオブザーバーとして参画いただいた。

### 〔主な検討内容〕

- 高齢者を対象に「高齢期の住まいに関するアンケート」を実施し、約2,200名から回答を得た。
- 調査結果から、特に団塊世代特有の人生観や価値観、将来不安等を把握し、元気なうちに住み替えるための有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅には、どのような機能が求められるのかについて検討した。
- 2年間にわたる調査研究結果を、社会提言として取りまとめた。これを2023年度、プレスリリース等を行い、需要・供給の促進につなげていくこととした。

【委員会】7月7日、8月10日、9月15日、11月9日、1月25日、2月21日〔計6回〕

## 6. 啓発事業

### 【概 要】

啓発事業は、有料老人ホーム等に関する知識を一般消費者等に提供する事業である。また、その情報提供を通じて、「入居者保護と事業の質の向上」に取り組む本協会の事業と、本協会活動に参画する会員を周知するための広報を目的としている。

#### (1) 「輝・友の会」の運営

年2回、情報誌「輝・ニュース（冊子）」と「登録ホームリスト（冊子）」を発行し、会員登録ホームや賛同会員のイベント案内についても情報提供した。Web 会員へは、さらに月1回メールマガジンを配信した。

また、本協会会員から友の会会員へダイレクトメールを送付して、会員ホームの情報を提供した。

2021年度は簡易リーフレット「知って納得！有料老人ホーム選び方マニュアル」が新聞のパブリシティ記事に掲載された効果で781名の会員増となったが、2022年度は反動で428名減少した。

#### ① 「輝・友の会」会員数 (名)

| 期 首   | 入 会 | 退 会 | 期 末   | 増 減  |
|-------|-----|-----|-------|------|
| 8,583 | 190 | 618 | 8,155 | ▲428 |

#### ② 「輝ニュース」の概要

| 号 数            | 発行部数    | 特集内容                             |
|----------------|---------|----------------------------------|
| No. 127 (9月発行) | 11,000部 | 元気に過ごすために…<br>～口腔ケアは思ったよりも重要です！～ |
| No. 128 (3月発行) | 12,000部 | 人生100年時代 終活を考える！                 |

#### (2) ウェブサイトその他のツールによる啓発

多くの消費者に知らせるためのツールとして、マスコミのメディアリストへの配信が可能であるニュース発信用のプラットフォーム「ニュースキャスト」を活用し、本協会の事業や消費者向け相談窓口の紹介、「輝・友の会」の案内、本協会消費者向けサイトなどについて広報した。また、配信したニュースを、ツイッターを活用してプロモーションした。

#### (3) シルバー川柳

本協会広報の一環として、第22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、9月6日に公表した。応募作品数は14,639件。

#### (4) その他（関係機関との連携）

本協会の相談事業を広報する目的で、相談窓口の案内リーフレット「有料老人ホームに関する相談窓口ー住まい探しのお手伝いー」を作成し、全国の地方自治体や消費生活センター、地域包括支援センターの窓口で配布していただくため、合計5,500部を送付した。

## 7. 提言等

### 【概 要】

行政連携として例年受託している講師派遣については、各地方自治体ともにコロナ禍で集合開催を行えていなかったが、動画配信等により受託件数が増えた。

提言等については、主として物価等高騰への公的支援に関する要望を行った。

### (1) 行政連携

#### ①事業者集団指導への講師派遣

新型コロナウイルスの影響で、地方自治体が実施する事業者集団指導は概ね中止されたが、一部の地方自治体から動画配信。ウェビナーでの講演依頼があり対応した。

| 自治体名  | テーマ                                 |
|-------|-------------------------------------|
| 寝屋川市  | (オンライン)「有老協 自然災害 BCP モデル、虐待防止」      |
| さいたま市 | (オンライン)「景品表示法の遵守」                   |
| 茨城県   | (オンライン)「有老協・自然災害 BCP モデル」           |
| 福山市   | (動画配信)「自然災害 BCP の作り方 (有老協 BCP モデル)」 |
| 広島市   | (動画配信)「広島市有料老人ホーム設置運営指導指針の改正ポイント」   |
| 佐賀県   | (動画配信)「自然災害 BCP の作り方 (有老協 BCP モデル)」 |
| 岡山県   | (オンライン)「適切な入居契約のあり方 (有老協標準入居契約書)」   |
| 那覇市   | (動画配信)「自然災害 BCP の作り方 (有老協 BCP モデル)」 |

#### ②事業者集団指導業務の受託

3月1日に開催された沖縄県の事業者集団指導の実施業務を受託した。受講者 250 名。

テーマ：行政説明、自然災害 BCP の作り方、入居者の権利擁護と尊厳確保。

#### ③本協会ホームページ内「自治体専用ページ」の設置

「自治体専用ページ」を設置し、地方自治体間の情報共有等で使用。新たに、地方自治体から本協会へ寄せられた指導監督相談結果をアーカイブ化した。

### (2) 提言・要望

#### ①「新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金」による支援等の確実な実施について

7月25日、「厚生労働大臣宛に、有料老人ホームに対する支援等の確実な実施について要望した。

#### ②「介護分野の文書に係る負担軽減に関する意見」の発出

8月24日、厚生労働省の検討部会に対し、介護分野の文書削減、及び有料老人ホーム事業と介護保険事業での文書効率化、に関する意見提出を行った。

#### ③「物価等の高騰における有料老人ホームに対する支援について」の発出

10月19日都道府県・指定市・中核市へ有料老人ホームへの支援金制度創設を依頼した。

## 8. その他事業

### (1) 団体保険制度の運営

有料老人ホーム賠償責任保険制度

2022 年度は、146 法人（対前年+1 法人）・412 施設（対前年▲26 施設）が加入した。

保険内容別申込内訳（オプションは、基本契約に付加して申込可能）

〔基本契約〕損害賠償責任 412 施設

〔オプション〕看護職賠償 94 施設

個人情報漏えい 43 施設

役員傷害 13 施設

雇用慣行 10 施設

### (2) 高齢者住まい事業者団体連合会の活動への参画

#### ①リスクマネジメント研修（動画配信）

「リスクマネジメント研修 動画・資料掲載のお知らせ」として、各団体の会員専用ページに以下コンテンツ動画と資料を掲載。

- (i) 高齢者住まいで取り組む虐待防止活動
- (ii) 高齢者住まいのカスタマーハラスメント対策
- (iii) 高齢者住まいの災害対応 B C P
- (iv) 高齢者住まいの感染症対応 B C P
- (v) 高齢者住まいにおける介護事故の賠償トラブル・訴訟への対応

#### ②高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度

- (i) 届出事業者数（2023 年 3 月 31 日現在）

353 社（2022 年度新規届出 88 社）

- (ii) 紹介事業者向けオンラインセミナーの開催

| 実施日               | テーマ／講師                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 参加           |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 第 1 回<br>6 月 21 日 | <p>届出公表制度にかかる 2022 年度の活動方針についての報告。あわせて、Web 座談会として「なぜ届出公表制度ができたのか」「なぜ e ラーニング制作に至ったのか」等を伝える場として開催。</p> <p>■事務局からの活動報告</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>届出公表制度の 22 年度の更新状況</li> <li>相談員向け e ラーニングの開講</li> <li>届出公表制度における 22 年度の取り組み               <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 届出公表制度の周知、相談の質の向上にむけた取組み概要</li> <li>(2) 制度周知・啓発にむけた取組み                   <ul style="list-style-type: none"> <li>①「高齢者向け住まい選び方ガイド」「高住連 HP」の改定</li> <li>②届出空白地域への個別説明会等の開催</li> <li>③高齢者住宅新聞社主催イベントへの参画                       <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) 高齢者向け住まい等の紹介事業のあり方について</li> <li>(ii) 紹介事業基礎学習ツール「e ラーニング」の開発</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>(3) 届出費用の収支（2021 年 12 月末時点）</li> </ul> </li> </ol> | 151<br>アカウント |

| 実施日         | テーマ／講師                                                                                                                                                                       | 参加          |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|             | <b>■Web座談会（届出公表制度の2年目の更新をむかえて）</b><br>1. 高住連が目指すもの<br>2. 紹介事業をとりまく現状<br>3. 届出公表制度が作られた背景<br>4. 届出公表制度に届出する事で得られる事<br>5. eラーニング制作に至った経緯<br>6. eラーニングの中身<br>7. 今後の高住連届出公表制度の展望 |             |
| 第2回<br>3月9日 | <b>■運営法人での取組事例（SOMPOケア株式会社）</b><br>・SOMPO流 子ども食堂<br>・新ラインナップのご紹介<br><b>■高住連からのご報告（高齢者住まい事業者団体連合会）</b><br>2022年度の活動報告および2023年度の方針<br>・eラーニングの受講状況<br>・営業先訪問チラシのご案内 等          | 95<br>アカウント |

### （iii）相談員向け基礎学習実施

紹介事業者等の相談の質向上を目的とした教育プログラムとして、2021年度老人保健健康増進等事業における「高齢者向け住まい等の紹介の在り方に関する調査研究事業」の一環で作成したeラーニングを開講した。

| 実施回数 | 実施期間             | 参加   |
|------|------------------|------|
| 第1回  | 2022年9月1日～10月31日 | 398名 |
| 第2回  | 2023年2月1日～3月31日  | 50名  |

### ③LIFEの効率的対応を目指したICT支援等

「国が進める自立支援・アウトカム評価による介護にむけたLIFE活用促進」及び「総合的な介護人材確保対策の一つである介護事業所の生産性向上」の両立を支援するため、介護記録のデジタル化、及び介護事業所への記録システムの普及を目指しICT導入セミナーを実施。

| 実施日           | テーマ                                                                                                                                                                                                                                | 参加          |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 第1回<br>10月12日 | <b>独自調査から見た介護事業の喫緊課題</b><br>（1）基調講演（厚生労働省老健局高齢者支援課）<br>介護人材の需給ギャップに対応するための国での対策等<br>（2）高住連からの説明<br>事業者の皆様による業務生産性向上に向けた取組みの必要性等<br>（3）導入支援法人の事例紹介（株式会社オリエントテクノロジー）<br>介護施設のIT化「本当のところ」というタイトルで、ICT導入にあたっての留意事項とコンサルタントとして担当した事例を紹介 | 98<br>アカウント |
| 第2回<br>11月29日 | <b>高齢者向けホームのDX進め方講座</b><br>（1）基調講演（株式会社ケアコネクトジャパン）<br>DXのキモは、トップダウンとキーマン育成<br>（2）事例紹介                                                                                                                                              | 38<br>アカウント |

| 実施日               | テーマ                                                                                                                                                                                                                   | 参加          |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|                   | ①株式会社デザイン工房（仙台市）<br>同一敷地内に住宅型（42 室）、介護付（38 室）2 か所を運営<br>②有限会社ケアセンターほっと広場（北名古屋市）<br>同一敷地内に住宅型（19 室）と訪問介護事業所を併設                                                                                                         |             |
| 第 3 回<br>3 月 13 日 | 助成金の種類と申請のコツ<br>（1）講義（高住連）／高齢者向けホーム運営の今後の方向性<br>（2）事例紹介（助成金の種類と申請のコツ）<br>①介護コンサルタントによる補助金活用事例<br>株式会社オリエンタルテクノロジー<br>②介護 DX 推進に大切な 3 つこと～補助金の種類等<br>株式会社 SHINKO<br>③みまもりセンサー～Care-Top 導入を事例とした諸準備<br>株式会社シンセイコーポレーション | 70<br>アカウント |

#### ④職業紹介事業のサービス適正化にむけた提言や他団体との連携

職業紹介事業者団体（必要に応じて厚生労働省職業安定局）等と連携をとり、安定した介護人材確保にむけて、介護事業者が優良な職業紹介事業者を選択できる環境づくりにむけ、以下取組みを実施。

##### （i）有料職業紹介業界団体との連携

■医療・介護・保育分野における適正な有料職業紹介事業者認定制度の周知

■職業紹介適正事業者認定事業 顧客推奨度調査※の連携と積極的な協力

※介護事業者が有料職業紹介事業者を利用したケースにおける満足度調査

##### （ii）有料職業紹介事業に関する提言整理にむけた取組み

■全国介護事業者連盟の「介護人材委員会」の下部組織である「介護人材の円滑な確保検討部会」への参画

⇒要望書となる「有料職業紹介事業者の健全化宣言（仮称）」のとりまとめ

#### ⑤調査研究事業等への協力

老健事業等の調査研究事業へ、高住連として委員を派遣した。以下、主なもの。

■高齢者向け住まい等の紹介の在り方に関する調査研究

■医療・介護・保育分野等における職業紹介事業の適正化に関する協議会（介護分野 情報連絡会）

■介護のしごと魅力発信等事業

■高齢者向け住まいにおける運営形態の多様化に関する実態調査研究事業（定点調査）

#### ⑥物価高騰対策への要望

次のとおり各団体と連携しつつ各所へ要望を提出する流れにおいて「電力・ガス・食料品等価格高騰重点支援地方交付金」が創設された。（9 月 9 日）

（i）各団体（有老協、介ホ協、高住協、高住連（他団体連名））から厚生労働大臣宛て要望書を提出（7 月 25 日、26 日）

（ii）業界団体連名（高住連）で自由民主党厚生労働部会長宛て要望書を提出（7 月 26 日）

- (iii) 老健局長宛に『終の棲家「介護付きホーム」を考える議員懇話会』会長から要望書を提出（9月7日）
- (iv) 業界団体連名（高住連）で地域包括ケアシステム・介護推進議員連盟会長宛てに要望書を提出（8月4日）
- (v) 地域包括ケアシステム・介護推進議員連盟会長から厚生労働大臣宛てに要望書を提出（8月26日）

#### ⑦追加経済対策における要望

地域包括ケアシステム・介護推進議員連盟会長宛てに介護分野への物価高騰に対するさらなる支援についての要望（※）を全老健等の複数団体連名で提出。

（※）「管理費や食費、水光熱費の値上げに踏み切らざるを得なかった事業所があるものの、食材費の切り詰めや節電等の対応には限界があるなか、全てのコストを価格に転嫁できるわけではなく、これ以上の利用者負担は困難な現況」を踏まえたもの。

#### ⑧規制改革推進会議への対応

人員配置基準をテーマとして、規制改革推進会議「第1回 医療・介護・感染症対策ワーキング」にてプレゼン（10月20日）

##### (i) 居宅サービス等

非常勤の従業員における、常勤換算する場合の勤務延時間数の計算方法の見直し

##### (ii) 外付けサービスホーム（サ付き・住宅型）

住宅と併設事業所との兼務におけるローカルルール

##### (iii) 介護付きホーム等

- ・人員配置基準上の「常勤」職員の特例措置の適用の拡大
- ・看護職員等の員数の減算率の緩和等
- ・管理者、生活相談員等の資格要件のローカルルール

従前に規制改革推進会議にて要望（2021年9月に要望）した『医療機関以外の介護現場で実施されることが多いと考えられる行為であって、原則として医行為ではないと考えられるもの等』に関する緩和・整理については、「医師法第17条、歯科医師法第17条及び保健師助産師看護師法第31条の解釈について（その2）（通知）」が12月1日に発出された。

#### ⑨その他、定期的な行政機関との会議体運営

|                            |                                                   |
|----------------------------|---------------------------------------------------|
| 高住連事務局会、<br>厚生労働省・国土交通省定例会 | 5月17日、7月12日、9月13日、11月8日、1月17日、3月7日（定例会のみ23日）〔計6回〕 |
| 高住連幹事会                     | 7月20日、11月22日、3月22日〔計3回〕                           |

(3) 後援名義使用申請承認

2022 年度に後援名義使用承認したイベント（20 件）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                | 4/1～3/31                          |
| 2  | 第 30 回日本社会福祉士会全国大会・社会福祉士学会               | 公益社団法人日本社会福祉士会<br>公益社団法人東京社会福祉士会 | 7/2・3                             |
| 3  | 国際モダンホスピタルショウ 2022                       | 一般社団法人日本病院会<br>一般社団法人日本経営協会      | 7/13～15<br>オンライン:<br>6/1～7/31     |
| 4  | 「住まい×介護×医療展 2022 in 東京」                  | 株式会社高齢者住宅新聞社                     | 7/26・27                           |
| 5  | 第 2 回 CareTEX 札幌' 22                     | ブティックス株式会社                       | 7/27・28                           |
|    | 第 3 回 CareTEX 仙台' 22                     |                                  | 9/14・15                           |
|    | 第 5 回 CareTEX 福岡' 22                     |                                  | 11/1・11/2                         |
|    | 第 7 回 CareTEX 大阪' 22                     |                                  | 11/30～12/2                        |
|    | 第 4 回 CareTEX 名古屋' 23                    |                                  | 2/2・23                            |
|    | 第 9 回 CareTEX 東京' 23                     |                                  | 3/22～24                           |
| 6  | 第 56 回日本作業療法学会                           | 日本作業療法士協会                        | 9/16～18<br>オンライン:<br>9/19～10/19   |
| 7  | 第 1 回全国の集い in 湘南ひらつか 2022                | NPO法人地域共生を支える医療・介護・市民全国ネットワーク    | 9/18・19                           |
| 8  | 医療と介護の総合展（メディカルジャパン）東京・大阪                | RXJapan株式会社                      | 東京 10/12～14<br>大阪 1/18～20         |
| 9  | 第 26 回日本医業経営コンサルタント学会東京大会                | 公益社団法人日本医業経営コンサルタント協会            | 10/14<br>オンデマンド配信:<br>10/15～11/30 |
| 10 | HOSPEX Japan 2022(第 51 回日本医療福祉設備学会併設展示会) | 一般社団法人日本医療福祉設備協会、一般社団法人日本能率協会    | 10/26～28                          |
| 11 | 2022 有料老人ホーム首都圏セミナー                      | 東京都連絡協議会                         | 10/6                              |
| 12 | 第 23 回日本認知症グループホーム全国大会                   | 公益社団法人日本認知症グループホーム協会             | 10/26・27                          |
| 13 | 第 32 回「国民の健康会議」                          | 一般社団法人全国公私病院連盟                   | 10/27                             |
| 14 | 第 6 回日本ヘルスケアダイバーシティ学会                    | 一般社団法人日本ヘルスケアダイバーシティ学会           | 11/3                              |
| 15 | 高齢者住宅フェスタ 2022                           | 高齢者住宅フェスタ実行委員会                   | 11/7・13・14・17                     |
| 16 | 介護福祉経営士 全国会議 2022                        | 一般社団法人日本介護福祉経営人材教育協会             | 11/11～30<br>11/25                 |
| 17 | 第 18 回日本介護経営学会学術大会                       | 特定非営利活動法人日本介護経営学会                | 11/20                             |
| 18 | 第 12 回オールジャパンケアコンテスト (AJCC)              | 第12回オールジャパンケアコンテスト (AJCC) 実行委員会  | 12/10                             |
| 19 | Care Show Japan 2023                     | インフォーマ マーケッツ ジャパン株式会社            | 2/8～10                            |
| 20 | ヘルスケアセミナー                                | 金融庁、国土交通省等                       | オンライン 3/28                        |

## 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16日）

- ① 2021 年度事業報告
- ② 2021 年度決算報告
- ③ 「定款」改定
- ④ 「会費等規則」改定
- ⑤ 役員選任

#### (2) 理事会

本年度は計 9 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21日 集合形式）

- ① 諸規程改正の件
- ② 入居者生活保証制度加入等承認の件
- ③ 入会等承認の件
- ④ 委員会設置及び委員選任の件
- ⑤ 役員報酬の件

##### ◆ 第 2 回理事会（5月19日 集合形式）

- ① 2021 年度事業報告（案）・決算報告（案）
- ② 定款改正の件
- ③ 2022 年度定時総会招集の件
- ④ 2022 年度役員候補者選出の件
- ⑤ 委員会設置と委員選任の件
- ⑥ 入会等承認の件

##### ◆ 第 3 回理事会（6月16日 集合形式）

- ① 資産運用方針の件
- ② 入居者生活保証制度加入等承認の件
- ③ 入会等承認の件

##### ◆ 第 4 回理事会（6月16日 集合形式）

- ① 代表理事、理事長、副理事長、業務執行理事（専務理事）の選定

##### ◆ 第 5 回理事会（8月18日 ハイブリッド形式）

- ① 規程改正の件
- ② 入居者生活保証制度加入等承認の件
- ③ 2022 年度監査業務委嘱契約締結の件

◆第6回理事会（10月20日 ハイブリッド形式）

- ①入居者生活保証制度加入等承認の件
- ②規程改正（育児・介護休業規程）
- ③入居者生活支援制度の発動の件

◆第7回理事会（12月15日 集合形式）

- ①2023年度事業計画骨子の件
- ②入居者生活保証制度加入等承認の件

◆第8回理事会（2月16日 集合形式）

- ①2023年度事業計画・予算（案）
- ②入居者生活保証制度加入等承認の件
- ③入居者生活保証制度の会計処理方法変更に伴う諸規程改正の件
- ④事務局組織の変更と「事務局規程」改正の件

◆第9回理事会（3月16日 集合形式）

- ①入居者生活保証制度加入等承認の件
- ②役員賠償責任保険契約の件
- ③委員会に関わる各規程の改廃の件

## 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      |             | 2019年3月<br>(平成31年3月) | 2020年3月<br>(令和2年3月) | 2021年3月<br>(令和3年3月) | 2022年3月<br>(令和4年3月) | 2023年3月<br>(令和5年3月) |
|-----------|-------------|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 正味財産増減計算書 | 経常収益        | 987,858              | 1,064,023           | 474,778             | 1,271,080           | 865,201             |
|           | 経常費用        | 1,019,183            | 920,418             | 643,502             | 1,290,730           | 834,254             |
|           | 評価損益        | 0                    | 0                   |                     | △ 4,100             | △ 12,010            |
|           | 当期経常増減額     | △ 31,325             | 143,605             | △ 168,725           | △ 23,750            | 18,938              |
|           | 経常外収益       |                      |                     | 6,472               |                     | 92                  |
|           | 経常外費用       | 239                  |                     | 6,471               |                     | 3,003,104           |
|           | 当期一般正味財産増減額 | △ 31,564             | 143,605             | △ 168,724           | △ 23,750            | △ 2,984,074         |
|           | 一般正味財産期首残高  | 3,388,893            | 3,357,329           | 3,500,934           | 3,332,210           | 3,308,460           |
|           | 一般正味財産期末残高  | 3,357,329            | 3,500,934           | 3,332,210           | 3,308,460           | 324,386             |
|           | 当期指定正味財産増減額 | 0                    | 0                   | 280                 | 128                 | △ 24                |
|           | 指定正味財産期首残高  | 100,000              | 100,000             | 100,000             | 100,280             | 100,407             |
|           | 指定正味財産期末残高  | 100,000              | 100,000             | 100,280             | 100,407             | 100,383             |
|           | 正味財産期末残高    | 3,457,329            | 3,600,934           | 3,432,490           | 3,408,868           | 424,770             |
| 貸借対照表     | 資産合計        | 9,511,232            | 9,784,280           | 10,015,806          | 10,189,930          | 10,299,832          |
|           | 負債合計        | 6,053,902            | 6,183,346           | 6,583,316           | 6,781,062           | 9,875,063           |
|           | 正味財産合計      | 3,457,329            | 3,600,934           | 3,432,490           | 3,408,868           | 424,770             |

### 3. 2022 年度各委員会委員名簿

(敬称略・氏名五十音順、○は委員長、役職は委員委嘱時)

| 入居者生活保証制度加入審査委員会 |                                 |
|------------------|---------------------------------|
| 石津 昇             | 三井住友海上火災保険株式会社 新種保険部 保証信用保険チーム長 |
| 小松 徹人            | さっぽろ高齢者福祉生活協同組合 代表理事            |
| 鈴木 睦明            | 社会福祉法人聖隷福祉事業団 監事                |
| ○中澤 俊勝           | 元 スミリンフィルケア株式会社 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 |                                                |
|----------------|------------------------------------------------|
| 石津 昇           | 三井住友海上火災保険株式会社 新種保険部 保証信用保険チーム長                |
| 市原 俊男          | 株式会社サン・ラポール南房総 代表取締役                           |
| 遠藤 敏彰          | MSTリスクコンサルティング株式会社 再保険部長                       |
| 小松 徹人          | さっぽろ高齢者福祉生活協同組合 代表理事                           |
| 田所 貴広          | アルティメイト監査法人 代表社員 公認会計士                         |
| 谷 光裕           | 株式会社ハーフ・センチュリー・モア 執行役員<br>サンシティパレス塚口支配人兼関西運営担当 |
| ○中澤 俊勝         | 元 スミリンフィルケア株式会社 代表取締役                          |

| 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       |
| 亀岡 保夫   | 大光監査法人会長 公認会計士             |
| 谷口 徳芳   | 元 ティー・ビー・エム・サービス株式会社 取締役社長 |
| 千葉 肇    | 信和法律事務所 弁護士                |
| ○中澤 俊勝  | 元 スミリンフィルケア株式会社 代表取締役      |

| 職員研修委員会 |                                              |
|---------|----------------------------------------------|
| 赤沼 清盛   | 株式会社共立メンテナンス シニアライフ事業本部 業務管理部 部長             |
| 井戸 和宏   | 株式会社 I D O 代表取締役                             |
| 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                   |
| 潮谷 有二   | 社会福祉法人慈愛園 理事                                 |
| ○田島 誠一  | 特定非営利活動法人東京 Y W C A ヒューマンサービスサポートセンター<br>理事長 |
| 安田 純子   | PwC コンサルティング合同会社 公共事業部 シニアマネージャー             |
| 塚本 友紀   | 株式会社フロンティアの介護 代表取締役                          |

| 高齢消費者と住まいに関する調査研究委員会 |                                              |
|----------------------|----------------------------------------------|
| 安藤 滉邦                | 株式会社ケアプロデューズ 代表取締役                           |
| 市川 隆                 | 東急不動産株式会社 ウェルネス事業ユニットウェルネス事業本部<br>業務統括グループ部長 |
| 昆野 仁                 | 株式会社日本の介護 代表取締役                              |
| 田村 明孝                | 株式会社タムラプランニングアンドオペレーティング 代表取締役               |
| ○野本 久                | 株式会社長谷工シニアウェルデザイン 代表取締役社長                    |
| 古澤 健                 | 医療法人社団みなみつくば会 運営部部長                          |
| 横山 滋樹                | 株式会社チャーム・ケア・コーポレーション 執行役員 業務管理室長             |

| 苦情対応委員会 |                                  |
|---------|----------------------------------|
| 大谷 聖子   | 特定非営利活動法人消費者機構日本 理事              |
| 齊藤 紘二   | 入居者                              |
| ○千葉 肇   | 信和法律事務所 弁護士                      |
| 中澤 俊勝   | 元 スミリンフィルケア株式会社 代表取締役            |
| 平野 裕之   | 慶應義塾大学法科大学院 教授                   |
| 山口 達也   | 西鉄ケアサービス株式会社 サンカルナ博多の森ケアステージ 支配人 |

以上

2022 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   | 428 | 420 |
|       | 開設前会員 | 1   | 0   |
|       | 準会員   | 2   | 2   |
| 合 計   |       | 431 | 422 |
| ホ ー ム |       | 909 | 908 |

### (2) 2022 年度 入会法人・登録ホーム(11 法人 35 ホーム)

| 入会月  | 入会法人                | 登録ホーム                                                                                                                     | 会員区分 |
|------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 4 月  | (株式会社ソラスト)          | グレースメイト目白＊<br>せらび有栖川＊<br>せらび恵比寿＊<br>せらび小金井＊<br>せらび新横浜＊                                                                    | —    |
|      | (株式会社日本アメニティライフ協会)  | 花珠の家ねりま＊                                                                                                                  | —    |
|      | 株式会社ONODERAナーシングホーム | サニーパレス京橋＊<br>サニーパレス四谷壱番館＊                                                                                                 | 正会員  |
|      | 株式会社セービング           | フェリーチェ 新地西町                                                                                                               | 正会員  |
|      | 株式会社憩いのお家ケアサービス     | 有料老人ホーム けありす                                                                                                              | 開設前  |
|      | (株式会社長谷工シニアウェルデザイン) | ブランシエール蔵前<br>下目黒有料老人ホーム                                                                                                   | —    |
| 6 月  | 株式会社ハイメディック         | アクティバ琵琶＊<br>トラストガーデン桜新町＊<br>トラストガーデン杉並宮前＊<br>トラストガーデン宝塚＊<br>トラストガーデン東嶺町＊<br>トラストガーデン南平台＊<br>トラストガーデン用賀の森＊<br>モーニングパーク主税町＊ | 正会員  |
|      | ミアヘルサ株式会社           | ミアヘルサ オアシス新座                                                                                                              | 正会員  |
| 8 月  | (さっぽろ高齢者福祉生活協同組合)   | イリス苗穂                                                                                                                     | —    |
| 10 月 | 医療法人大泉会             | 介護付き有料老人ホーム むこうがおか                                                                                                        | 正会員  |
| 11 月 | (株式会社桜十字)           | ホスピタルメント甲東園                                                                                                               | —    |
| 12 月 | 株式会社日本介護医療センター      | オーパオーマ源氏ヶ丘＊<br>オーパオーマ八戸ノ里＊                                                                                                | 正会員  |
|      | (株式会社ネクサスケア)        | ネクサスコート本郷<br>ネクサスコート仙台東<br>ネクサスコート旭ヶ丘                                                                                     | —    |
| 1 月  | リアルアセット株式会社         | ナーシングくすのきハイツ                                                                                                              | 正会員  |

| 入会月 | 入会法人           | 登録ホーム             | 会員区分 |
|-----|----------------|-------------------|------|
| 2 月 | 医療法人慈孝会        | カーサポルト北条の海        | 正会員  |
|     | (社会福祉法人うねび会)   | ぽればれケアセンター青山      | —    |
|     | (総合ヘルス・ケア株式会社) | ヘルス・ケア・ヴィラ小金井公園   | —    |
| 3 月 | 株式会社シュトック      | 心しあわせ楽園春日 *       | 正会員  |
|     | 医療法人福寿会        | 介護付有料老人ホーム セーヌ大牟田 | 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) 2022 年度 退会ホーム・登録抹消ホーム (20 法人 36 ホーム)

| 退会法人           | 登録抹消ホーム                                                                                                                           | 退会・登録抹消日          |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 株式会社オールライフメイト  | グレースメイト目白 *                                                                                                                       | (2022 年) 3 月 31 日 |
| 株式会社日本ケアリンク    | せらび有栖川 *<br>せらび恵比寿 *<br>せらび小金井 *<br>せらび新横浜 *                                                                                      | (2022 年) 3 月 31 日 |
| 医療法人おがた整形外科医院  | 高齢者在宅複合施設サザン 3                                                                                                                    | (2022 年) 3 月 31 日 |
| 医療法人社団美心会      | カーサ・デ・ヴェルデ黒沢                                                                                                                      | (2022 年) 3 月 31 日 |
| (ミサワホーム株式会社)   | 共同設置→単独設置に変更                                                                                                                      | (2022 年) 3 月 31 日 |
| 株式会社よしまる       | 有料老人ホーム未来                                                                                                                         | 2022 年 4 月 11 日   |
| サニーペット株式会社     | サニーパレス京橋 *<br>サニーパレス四谷壺番館 *                                                                                                       | 2022 年 4 月 13 日   |
| 株式会社レガメ        | 有料老人ホーム樹楽                                                                                                                         | 2022 年 4 月 14 日   |
| (有限会社湘南ふれあいの園) | ふれあいの園 練馬高野台 *                                                                                                                    | 2022 年 4 月 30 日   |
| 株式会社シルクロード     | バーデンハイム楼蘭                                                                                                                         | 2022 年 5 月 31 日   |
| トラストガーデン株式会社   | アクティバ琵琶 *<br>トラストガーデン桜新町 *<br>トラストガーデン杉並宮前 *<br>トラストガーデン宝塚 *<br>トラストガーデン東嶺町 *<br>トラストガーデン南平台 *<br>トラストガーデン用賀の森 *<br>モーニングパーク主税町 * | 2022 年 6 月 30 日   |
| たくみ株式会社        | ベルジ高崎<br>ベルジ高崎 たやの家                                                                                                               | 2022 年 6 月 30 日   |
| (株式会社かいごデザイン)  | ハッピーニューライフ市川真間                                                                                                                    | 2022 年 6 月 30 日   |
| (特定医療法人社団研精会)  | デンマーク INN 調布                                                                                                                      | 2022 年 6 月 30 日   |
| アーバンアイリス株式会社   | シニアの杜・白金台                                                                                                                         | 2022 年 8 月 31 日   |
| 株式会社シーエムエス福祉開発 | サービス付き高齢者向け住宅ルポ泉ヶ丘                                                                                                                | 2022 年 9 月 30 日   |
| 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                                                                                                              | 2022 年 11 月 30 日  |
| 株式会社オーツーケアサービス | オーパオーマ源氏ヶ丘 *<br>オーパオーマ八戸ノ里 *                                                                                                      | 2022 年 12 月 15 日  |

| 退会法人              | 登録抹消ホーム         | 退会・登録抹消日         |
|-------------------|-----------------|------------------|
| 有限会社リリーハート        | リリーハートの家        | 2022 年 12 月 16 日 |
| 株式会社恩賜の会          | 陽だまりと風の家 あんじゅ   | 2022 年 12 月 31 日 |
| 宗教法人聖フランシスコ病院修道女会 | フランシスコ・ヴィラ      | 2022 年 12 月 31 日 |
| 株式会社ビッグライフ        | ビッグライフ守山        | 2022 年 12 月 31 日 |
| トリニティ・ケア株式会社      | Brand New 杉並高井戸 | 2023 年 2 月 28 日  |
| 株式会社デニッシュケア       | 心しあわせ楽園春日＊      | 2023 年 3 月 16 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) 2023 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        |
|------------------|------------------|-----------------|
| (総合ヘルス・ケア株式会社)   | ヘルス・ケア・ヴィラ府中     | 2023 年 3 月 31 日 |
| 株式会社介護支援センターふじの里 | グループリビング絆の郷 3 号館 | 2023 年 3 月 31 日 |

## 2. 2022 年度 相談件数月別内訳

|      | 入居相談 |    |       |      |       | 苦情等<br>相談 | 事業者から<br>の相談 | 合計   |
|------|------|----|-------|------|-------|-----------|--------------|------|
|      | 計    | 相談 |       | 資料請求 |       |           |              |      |
|      |      | 来訪 | 電話・文書 | 来訪   | 電話・文書 |           |              |      |
| 4 月  | 98   | 4  | 63    | 0    | 31    | 42        | 37           | 177  |
| 5 月  | 63   | 1  | 44    | 0    | 18    | 36        | 36           | 135  |
| 6 月  | 68   | 1  | 47    | 0    | 20    | 45        | 52           | 165  |
| 7 月  | 63   | 3  | 48    | 0    | 12    | 41        | 30           | 134  |
| 8 月  | 86   | 1  | 60    | 0    | 25    | 52        | 37           | 175  |
| 9 月  | 112  | 3  | 81    | 0    | 28    | 57        | 47           | 216  |
| 10 月 | 83   | 3  | 62    | 0    | 18    | 60        | 44           | 187  |
| 11 月 | 82   | 6  | 49    | 0    | 27    | 61        | 46           | 189  |
| 12 月 | 64   | 5  | 46    | 0    | 13    | 38        | 34           | 136  |
| 1 月  | 66   | 3  | 45    | 0    | 18    | 52        | 49           | 167  |
| 2 月  | 65   | 5  | 44    | 0    | 16    | 69        | 41           | 175  |
| 3 月  | 81   | 2  | 51    | 0    | 28    | 80        | 61           | 222  |
| 合計   | 931  | 37 | 640   | 0    | 254   | 633       | 514          | 2078 |

※「事業者からの相談」は、協会が受けた運営上の相談記録件数

3. 2022 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 633 件における内容別件数

(重複選択)

| 種別       |           | 件数 | 構成比   |
|----------|-----------|----|-------|
| 契約<br>解約 | ①入居時費用の返還 | 13 | 1.8%  |
|          | ②遅延       | 11 | 1.5%  |
|          | ③短期解約     | 6  | 0.8%  |
|          | ④契約解除     | 30 | 4.2%  |
|          | ⑤変更       | 30 | 4.2%  |
|          | ⑥その他契約    | 85 | 11.8% |
| 価格       | ①原状回復     | 98 | 13.6% |
| 料金       | ②その他費用    | 56 | 7.8%  |
| 接客対応     |           | 77 | 10.7% |
| 役務       | ①介護       | 78 | 10.8% |
| 品質       | ②食事       | 9  | 1.3%  |

| 種別       |        | 件数  | 構成比    |
|----------|--------|-----|--------|
| 役務<br>品質 | ③生活支援  | 35  | 4.9%   |
|          | ④医療支援  | 56  | 7.8%   |
|          | ⑤その他運営 | 76  | 10.6%  |
| 施設・設備    |        | 8   | 1.1%   |
| 販売方法     |        | 3   | 0.4%   |
| 表示・広告    |        | 4   | 0.6%   |
| 法規・基準    |        | 4   | 0.6%   |
| 安全・衛生    |        | 16  | 2.2%   |
| その他      |        | 25  | 3.5%   |
| 計        |        | 720 | 100.0% |

4. 2022 年度 事例発表一覧（ホーム名は発表時点）

|            | 法人名                 | ホーム名         | 発表タイトル                                                       |
|------------|---------------------|--------------|--------------------------------------------------------------|
| 西日本事例発表研修会 | 1 株式会社アクティブライフ      | アクティブライフ箕面   | 業務改善・ケアの質の向上を目指して                                            |
|            | 2 株式会社アクティブライフ      | アクティブライフ豊中   | あなたの声を聴かせて～心配事に寄り添う介護～                                       |
|            | 3 スミリンケアライフ株式会社     | エレガーノ甲南      | 認知症フロアにおける<br>ダイニングの安全な空間作り～KYT（危険予知トレーニング）の導入と危険箇所のマップ化の試み～ |
|            | 4 株式会社アクティブライフ      | エスティームライフ学園前 | 寝たきり状態から立位保持 ～3年目の私が感じた「きせき」～                                |
|            | 5 一般財団法人日本老人福祉財団    | 大阪〈ゆうゆうの里〉   | つながるぬりえの会                                                    |
|            | 6 株式会社ハーフ・センチュリー・モア | サンシティ木津      | 『リハビリテーション・ケアセンターうららか』の軌跡～ 実践報告：開設から現在までの振り返り ～              |
|            | 7 株式会社長谷工シニアウェルデザイン | シニアハウス長居公園   | 水光熱費を前年比10%削減する！                                             |
|            | 8 スミリンケアライフ株式会社     | ドマーニ神戸       | 有料老人ホーム入居者を対象にしたライフレビュー法の QOL への影響                           |

|                 | 法人名                      | ホーム名                | 発表タイトル                                                                  |
|-----------------|--------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 東日本事例研究オンライン発表会 | 1 株式会社ハンドベル・ケア           | アイムス赤羽              | 個別性を追求する看取りケアの実践と現状<br>～なぜ看取りケアに個別性が必要なのか？～                             |
|                 | 2 社会福祉法人聖隷福祉事業団          | 油壺エデンの園             | いつまでも自分らしく健康で・・・～過去<br>20 年間における油壺エデンの園入居者の<br>要介護認定発生率・健康寿命の算出と考察<br>～ |
|                 | 3 株式会社アライブメディケア          | アライブ世田谷中町           | 結果で応えるアライブの介護 ～No<br>Episode No Life～                                   |
|                 | 4 セコムフォート株式会社            | コンフォートガーデン<br>あざみ野  | 多職種協働で運営する認知症カフェ～徘徊<br>が軽減した認知症ケアの取り組み～                                 |
|                 | 5 セコムフォート多摩株式会社          | コンフォートロイヤル<br>ライフ多摩 | ご入居者の笑顔を引き出したい！コロナ禍<br>におけるイベント企画の工夫の振り返り                               |
|                 | 6 一般財団法人日本老人福祉財<br>団     | 佐倉〈ゆうゆうの里〉          | 排泄介助の適正化「モレがないからパッド<br>が合っている」は本当？                                      |
|                 | 7 株式会社サンライフ寿             | サンライフ寿              | 若きリーダーが職場を変える～職務満足度<br>調査結果から職場環境の改善～                                   |
|                 | 8 株式会社サン・ラポール南房総         | サン・ラポール南房総          | 双極性障害へのリハビリ介入 ～とある理<br>学療法士の視点～                                         |
|                 | 9 株式会社太平洋シルバーサー<br>ビス    | シルバーシティ 武蔵境         | 「新型コロナウイルス感染症クラスター発<br>生における対応」～新型コロナウイルスと<br>戦った55日間から学んだこと～           |
|                 | 10 東急ウェルネス株式会社           | 東急ウェリナ大岡山           | HAVE A SPECIAL DAY TOGETHER                                             |
|                 | 11 株式会社ハイメディック           | トラストガーデン東嶺<br>町     | 可能性を信じて                                                                 |
|                 | 12 株式会社ハイメディック           | トラストグレイス御影          | 『褥瘡を予防しながら仲間と麻雀を楽し<br>む』リスクと向き合いK様の望む暮らしの<br>実現に向けて                     |
|                 | 13 大和ハウスライフサポート株<br>式会社  | ネオ・サミット湯河原          | S様の排便コントロールにより生活リズム<br>を整える～自然排便を目指して～                                  |
|                 | 14 株式会社ハイメディック           | フェリオ天神              | 輝きプランの可能性～看取りケアからの驚<br>異的な回復～                                           |
|                 | 15 株式会社長谷工シニアウェル<br>デザイン | ブランシエール井草           | 他力本願じゃだめ！～～ハウス営業の一端<br>を担えるリビングを目指す～～                                   |
|                 | 16 株式会社マザアス              | マザアス南柏              | 職員の“気付き”の力を培うための取り組<br>み                                                |
|                 | 17 大和ハウスライフサポート株<br>式会社  | もみの樹・渋谷本町           | 心と生活に寄り添いながら<br>～A様が安らげる場所を提供したい 日々<br>穏やかに過ごす為の支援～                     |
|                 | 18 株式会社ラポール              | らぽーる上尾              | LIFE データの活用で自立支援<br>～ フィードバックデータの活用を多職種<br>で考えよう ～                      |

5. 「第 22 回シルバー川柳」 入選作品

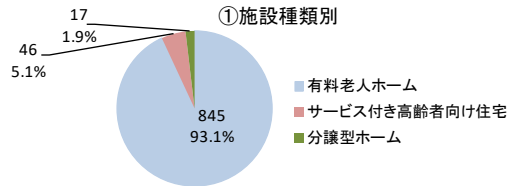
- お年玉 持続可能か 聞くな孫
- 名所より トイレはどこだ バスツアー
- どうしましょ 三個あります マヨネーズ
- 冬の日の 一番風呂は 命がけ
- 黙食と 思っていたら 寝てた祖父
- 入れ歯どこ 冷蔵庫です 冷えています
- 戒名に キラキラネーム 欲しい父
- 兄弟で ひとり薄毛の 変異株
- なあ息子 孫の言葉は 日本語か
- 犬猫に マイクロチップ 次は俺
- 実は俺 点滴、湿布の ニ刀流
- 誤送金 待てど暮せど 来ぬわが家
- 銭湯で 全裸の祖父が マスクつけ
- 電話口 本当なんです 市役所です
- 徘徊に 行ってくるぞと 言われても
- ご飯つぶ 付いているから 食べたはず
- WEB予約 予約できたか 電話する
- 見逃した はずのドラマに 見覚えが
- 俺を見て 御先祖様と 孫が言う
- 知恵袋 年の功より YouTube

## 6. 2022 年度 協会会員・登録ホームの状況 2023 年 3 月 31 日現在の協会会員 (422 法人 908 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 | 845     | 46            | 17     | 908  |
| 割合   | 93.1%   | 5.1%          | 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 | 299   | 34     | 50    | 21   | 6    | 2    | 3    | 2         | 2    | 1    | 2    | 422  |
| 割合  | 70.9% | 8.1%   | 11.8% | 5.0% | 1.4% | 0.5% | 0.7% | 0.5%      | 0.5% | 0.2% | 0.5% | 100% |

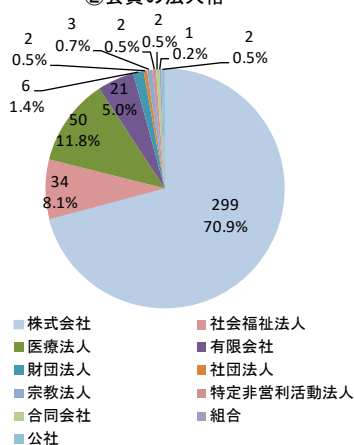
#### ③会員別登録ホーム数

| 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    | 304   | 103     | 13       | 1        | 1       | 422  |
| 割合     | 72.0% | 24.4%   | 3.1%     | 0.2%     | 0.2%    | 100% |

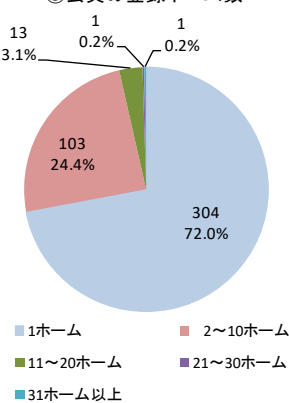
#### ④類型別ホーム数

|      | 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 | 644   | 6       | 194   | 1    | 46   | 17    | 908  |
| 割合   | 70.9% | 0.7%    | 21.4% | 0.1% | 5.1% | 1.9%  | 100% |

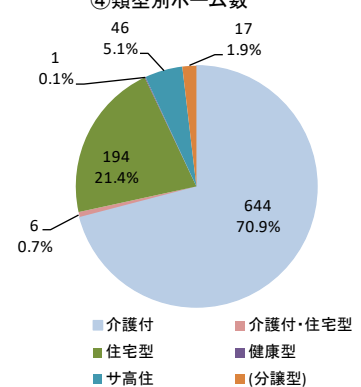
#### ②会員の法人格



#### ③会員の登録ホーム数



#### ④類型別ホーム数



#### 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   | 37   | 98    | 92    | 143   | 342    | 81     | 37    | 18    | 39     | 908    | 2,720    |
| 居室数  | 166  | 618  | 2,649 | 3,331 | 6,619 | 23,981 | 10,057 | 6,122 | 4,005 | 14,167 | 71,715 | 171,243  |
| 割合   | 2.3% | 4.1% | 10.8% | 10.1% | 15.7% | 37.7%  | 8.9%   | 4.1%  | 2.0%  | 4.3%   | 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

