

平成30年度  
事業報告書

平成30年4月1日から

平成31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

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31年3月31日現在）

期首	入会	退会	期末	増減
395	14	16	393	▲2

【会員区分の期末内訳】 正会員（391）開設前会員（0）準会員（2）

（2）登録ホーム数

期首	新規登録	抹消	期末	増減
907	38	20	925	18

（3）賛同会員数

期首	新規登録	退会	期末	増減
35	7	6	36	1

## 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31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	スマリンフィルケア株式会社 代表取締役
副理事長	市原 俊男	〃	株式会社サン・ラポール南房総 代表取締役
〃	白澤 政和	〃	桜美林大学大学院 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	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	〃	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	〃	東京通信大学 人間福祉学部 教授
〃	田島 誠一	〃	日本福祉大学 福祉経営学部 教授
〃	千葉 肇	〃	弁護士
〃	塚本 友紀	〃	株式会社フロンティアの介護 代表取締役
〃	橋本 正幸	〃	有料老人ホーム入居者
〃	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	土田 恵一	〃	公認会計士
〃	平尾 雅司	〃	株式会社シーディーアイ 取締役副社長

## 8. 職員に関する事項（平成31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	—	56	9
女 子	4	—	42	13
合 計	8	1	49	11

※有期契約職員・出向社員：10（男子6 女子4）

## 9. 許認可等

なし

## Ⅱ. 事業の状況

### 1. 事業運営に必要な情報提供

#### (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、地方自治体等のアドレス登録者に向けて毎月1回配信した。

#### (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、第316号より刷新し、会員、地方自治体向けに毎月1回発行した。

#### (3) 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。事業者向けの掲載情報をさらにわかりやすく、利用しやすくするために、2019年3月に事業者向けホームページの全面リニューアルを実施した。

### 2. コンプライアンス経営の支援

#### (1) 標準入居契約書の改訂

##### ①事業目的

民法改正に伴う契約事項の見直し項目点を整理し、標準入居契約書及び管理規程の改訂版を作成する。

##### ②事業内容

標準入居契約書の改訂

◎コンプライアンス委員会：委員6名

開催日	第1回委員会（2月1日）	表題部から標準入居契約書条文について、逐条的に民法改正に伴う契約事項の見直しを中心に議論した。
	第2回委員会（2月20日）	
	第3回委員会（3月18日）	

#### (2) 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、ホームの質の向上につなげるとともに、評価結果を消費者向けホームページで公表することで、消費者がホームを選定する上での判断材料となるように実施した。今年度の受審ホーム数は26件であった。

#### (3) 契約関係書類の確認事業

会員法人から入居者生活保証制度を利用されていない97事業所を抽出し、対象事業者の入居契約書、重要事項説明書の確認事業を実施した。

実施結果については、対象事業者には確認内容を個別にお送りし、会員事業者には協会通信・ホームページ等を通じて指摘の多かった点について周知した。

(4) 景品表示法違反事案への対応（「実務担当者のための広告表示セミナー」の開催）

事業者が同法指定告示違反となったことを受け、会員、未入会事業者、地方自治体を対象として法令遵守、注意喚起を含めたセミナーを実施した。

実施日	会場	内容	参加実績								
9月28日	TKP 東京駅 日本橋カン ファレンス センター	第1講[有料老人ホームの法令遵守について] 厚生労働省老健局高齢者支援課 課長補佐 上野 翔平 氏 第2講「景品表示法の基本的な考え方」 消費者庁表示対策課 課長補佐 光井 徳子 氏 第3講「指定告示に基づく適正な表示について」 協会事業推進部長 松本 光紀	300名 <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td>事業者</td> <td>259名</td> </tr> <tr> <td>自治体</td> <td>13名</td> </tr> <tr> <td>広告媒体</td> <td>12名</td> </tr> <tr> <td>広告代理店</td> <td>16名</td> </tr> </table>	事業者	259名	自治体	13名	広告媒体	12名	広告代理店	16名
事業者	259名										
自治体	13名										
広告媒体	12名										
広告代理店	16名										

### 3. 職員研修

職員研修委員会で内容を検討し、以下のとおり研修を実施した。（講師役職名は開催時点のもの）

◎職員研修委員会：委員5名

開催日	第1回委員会（8月1日）	施設長研修制度の抜本的見直し内容、及びその他 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（10月10日）	
	第3回委員会（12月21日）	
	第4回委員会（2月22日）	

(1) 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実施内容

開催地	実施日	会場	参加実績
東京	6月18日	KFC国際ファッションセンター	62名

③カリキュラム

第1講	「有料老人ホーム総論」 【講師】松本 光紀（公益社団法人全国有料老人ホーム協会 事業推進部長）
第2講	「高齢者の特性と理解」 【講師】長田 久雄 氏（桜美林大学大学院 老年学研究科 教授）
第3講	「有料老人ホームにおけるサービスのあり方」 【講師】吉田 肇 氏（株式会社マザアス 代表取締役社長）

(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実施内容

開催地	実施日	会場	参加実績
東京	7月19日	KFC国際ファッションセンター	56名
大阪	7月26日	アットビジネスセンター大阪梅田	22名

## ③カリキュラム

第1講	講義～オリエンテーション		
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～		
【講師・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

入居者との円滑なコミュニケーションを図るため、具体事例を通して、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実施内容

開催地	実施日	会場	参加実績
東京	9月19日	KFC国際ファッションセンター	42名

### ③カリキュラム

第1講	「有料老人ホームの相談援助業務について」 【講師】加藤 伸一 氏（一般財団法人長寿会 理事長）		
第2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3講	「グループディスカッション」		

## (4) 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実施内容

開催地	実施日	会場	参加実績
東京	10月29日	KFC国際ファッションセンター	38名

### ③カリキュラム

第1講	講義：苦情解決の意義と目的、苦情解決の進め方		
第2講	「グループディスカッション」 ・受講者が事前に提出した苦情対応事例に基づき討議・発表		
【講師・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）			

## (5) 「ケア・カフェ」体験会

### ①研修目的

ケアに関わる職員等が互いに地域でネットワークを作り、交流することで、ケアの質の向上、モチベーションの向上、入居募集に繋げるためのケア・カフェを、受講者自身のホームで実施することを目的に体験会として実施。

②実施内容

開催地	実施日	会場	参加実績
東京	12月19日	全国有料老人ホーム協会 事務局会議室	10名

③カリキュラム

第1講	講義：ケア・カフェについて
第2講	ケア・カフェ体験
【講師・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）	

(6) 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ⅡとⅢを実施した。

Ⅰ～Ⅲ全科目履修者には全修了証を交付。今年度の全科目履修者は35名、累計では280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、協会の消費者向けホームページで公表している。

②実施内容

(i) 施設長基礎研修Ⅱ

開催地	実施日	会場	参加実績
東京	11月5日～7日	フクラシア品川クリスタルスクエア	56名

(ii) 施設長基礎研修Ⅲ

開催地	実施日	会場	参加実績
東京	1月21日～23日	フクラシア品川クリスタルスクエア	40名

③カリキュラム

(i) 施設長基礎研修Ⅱ

第1講	「社会保障制度」 【講師】高橋 紘士 氏（東京通信大学 人間福祉学部 教授）	
第2講	「労務管理の基礎」 【講師】綱川 晃弘 氏（有限会社HRM-LINKS 綱川労務管理センター 代表取締役）	
第3講	「ストレスマネジメント」 【講師】種市 康太郎 氏（桜美林大学 心理・教育学系 教授）	
第4講	「業務の標準化」	【講師】榊原 宏昌 氏 （天晴れ介護サービス総合教育 研究所株式会社 代表取締役社長）
第5講	「グループディスカッション～業務の標準化」	
第6講	「人材確保と育成」 【講師】田島 誠一 氏（日本福祉大学 福祉経営学部 教授）	
第7講	「業務改善」（PDCAの理論） 【講師】森 誘一郎 氏（株式会社太平洋シルバーサービス シルバーシティ聖蹟桜ヶ丘 園長）	
第8講	「職員意識の理解・組織トラブル対応」 【講師】小嶋 勝利 氏（株式会社ASFON 常務取締役）	

(ii) 施設長基礎研修Ⅲ

第1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2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3講	「リスクマネジメント」 【講師】青木 雅裕 氏 (MS&AD インターリスク総研株式会社 福祉医療戦略ユニットテクニカルアドバイザー)	
第4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5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)	
第6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 公認会計士)	
第7講	「事業運営のポイントと運営計画の作り方」	【講師・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8講	「グループディスカッション」	

(7) 事例発表研修会

① 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

② 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27日(金)	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
参加実績	247名	280名

## 4. 地方組織支援

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・イベントで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会等へ講師の派遣や開催費用の一部支援等を、今年度6連絡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

北海道連絡協議会、近畿連絡協議会、九州連絡協議会とのタイ・アップで、「景品表示法指定告示」遵守に向けたセミナーを開催した。



## 5. 入居者生活保証制度

### (1) 制度運営

#### ①入居者生活保証制度運営委員会

入居者生活保証制度改正（平成 29 年 11 月 15 日施行）後に生じた個別具体的な諸問題と、中長期的な課題について入居者生活保証制度運営委員会において検討し、運用規程の改正等を行った。

◎入居者生活保証制度運営委員会：委員 5 名

開催日	第 1 回委員会（11 月 29 日）	入居者生活保証制度改正後の対応
	第 2 回委員会（1 月 23 日）	
	第 3 回委員会（2 月 12 日）	

#### ②資産運用

入居者生活保証制度の資産について、平成30年度の運用方針及び運営手続き等を審議した。

◎資産運用委員会：委員7名

開催日	第 1 回委員会（5 月 30 日）	平成 30 年度資産運用方針の審議
-----	--------------------	-------------------

### (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 7 名

開催日	第 1 回委員会（4 月 5 日）	以下、経営状況審査等を含む審査件数 8 件
	第 2 回委員会（6 月 4 日）	[審査件数 6 件]
	第 3 回委員会（7 月 23 日）	[審査件数 7 件]
	第 4 回委員会（10 月 3 日）	[審査件数 5 件]
	第 5 回委員会（12 月 3 日）	[審査件数 3 件]
	第 6 回委員会（1 月 30 日）	[審査件数 4 件]
	第 7 回委員会（3 月 1 日）	[審査件数 1 件]

#### 《平成 30 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	5,009 人
新規登録ホーム数	18	平成 30 年度末の加入者数	35,592 人
登録抹消ホーム数	7	平成 30 年度末の加入者延人数	84,138 人
平成 30 年度末の登録ホーム数	765		

#### ②加入会員の財務諸表の確認・分析

入居者生活保証制度加入会員に平成 29 年 7 月～平成 30 年 6 月の決算期の決算書の提出を求め、そのうち 294 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。

#### ③登録ホームの現地確認強化

入居者生活保証制度加入審査後 1 年以上経過しているホームの訪問を強化した。

現地確認 22 ホーム実施

うち、加入承認後 1 年以上経過ホーム 16 ホーム

## 6. 入居相談・苦情相談対応

### (1) 入居相談業務

#### ①事業目的

入居希望者の各種相談内容に応じた情報を提供する。相談対応プロセスの見直しを行う。

#### ②事業内容

相談対応にあたっては、相談マニュアルを作成し、記録方法を変更する等の効率化を図った。

入居相談件数は、ほぼ例年通りで、入居検討者ご本人からの相談が半数以上であった。具体的なホームの経営状況や個別条件に関するものから、高齢者住まいの違いや契約内容等も含め、幅広い相談が寄せられた。

また、平成31年度より相談受付体制を変更する検討も行った。

	相 談	資料請求等	合 計
来 訪 件 数	109	192	301
電 話 ・ 文 書	944	1,112	2,056
合 計	1,273	1,304	2,357

### (2) 苦情対応業務

#### ①事業目的

日々の苦情相談に対応し、公表可能な苦情相談事例をホームページ等へ掲載することで、消費者・事業者双方へ情報提供する。

◎苦情処理委員会：委員8名

開催日	第1回委員会(7月12日)	寄せられた苦情等(入居者からの相談392件、事業者からの相談11件)について検討した。公表可能な苦情相談事例(6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・解説を公表した。
	第2回委員会(10月11日)	
	第3回委員会(12月13日)	
	第4回委員会(3月20日)	

### (3) 「なんでも相談—有料老人ホーム110番—」の実施

#### ①事業目的

有料老人ホーム等の入居者及び入居希望者から気軽に相談・苦情・意見・希望等を受けるために、フリーダイヤルにて相談を受け付ける。

#### ②事業内容

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。相談件数は昨年度並みであった。

パブリシティ掲載への働きかけを継続し、複数の新聞社から掲載協力を得た。

実施結果はホームページへの掲載や、消費者向け新聞等にも取り上げられ、情報提供した。

	第1回	第2回
実 施 日	10月23日~25日	3月6日~8日
場 所	協会会議室	協会会議室
相 談 員 数	延べ18名	延べ18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	97	93	1	3	68	29
第2回	71	71	0	0	43	28
合 計	168	164	1	3	111	57

## 7. 消費者向け情報提供・啓発、及び協会事業活動の広報

### (1) 啓発図書の作成

「有料老人ホームの基礎知識」を、老人福祉法等改正に合わせて必要な改訂を行い、会員法人・ホーム、都道府県、消費生活センター、各種相談機関へ送付した。

また、協会のホームページ上でデータも掲載した。

新聞各紙での紹介記事や、広告掲載により、広く紹介することに努めた。

### (2) 「輝・友の会」の運営

#### ①事業目的

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。

#### ②事業内容

6月より輝・友の会会員を対象としたメールマガジンの配信（月1回）を開始した。

また、WEBでの入会受付も開始した。

主に輝・友の会会員へ情報提供することを目的として年2回、輝・ニュースを発行。1回当たりの発行部数は約1万部。事業者向けホームページにおいて輝・ニュースのデータ掲載を開始し、会員、地方自治体、関係団体、消費生活センター等への送付はとりやめた。

会員ホーム一覧の掲載については昨年度同様9月号（年1回）とした。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同封を実施した。

#### ◎輝・友の会の会員数

期 首	入 会	退 会	当期末（増減）
7,576	374	416	7,534（-42）

号 数	特集内容
No. 119 (9月発行)	■高齢期の住まいへ入居を考えている皆さまからのご質問と回答 ■サービス付き高齢者向け住宅制度について
No. 120 (3月発行)	■高齢者の介護事故の裁判例から読み解く

### (3) 消費者向けセミナーの講師派遣

高齢者向け住まいに関する知識や協会の役割を消費者に普及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依頼により、32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。各地の理事、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自治体や消費生活センター等との関係性においても非常に有効であるため、今後も継続した取り組みが必要である。

実施日	依頼者	テーマ	参加実績
4月24日	杉並区立消費者センター	最新の高齢者住宅事情について	23名
4月25日	神奈川県住宅供給公社	悔いのない有料老人ホームの選び方	53名
5月13日	協会会員3法人合同	老人ホーム生活での注意点	43名
5月22日	足立区消費者センター	高齢者向け住まいの種類と選び方のポイントと介護保険	53名
5月29日	昭和女子大学初等教育学科	高齢者福祉施設での介護等体験に向けて	58名
6月11日	台東区くらしの相談課	～トラブル事例に学ぶ～ 高齢者向け住まいの種類と選び方のポイント	33名
6月13日	船橋市	高齢者向け住まいの賢い選び方	34名
6月13日	西宮市消費生活センター	高齢者向け住まいの賢い選び方	60名
6月21日	公益社団法人 札幌消費者協会	高齢者向け住まいの種類と選び方 ～トラブル事例や費用も含めて～	41名
7月5日	新潟県消費生活センター	老人ホームの種類と選び方のポイント	44名
7月24日	大崎市消費生活センター	有料老人ホーム 入る前に知っておきたい！基礎知識	20名
8月7日	京橋おとしより相談センター	高齢者向け住まいの種類と選び方のポイント	39名
8月22日	三重県消費生活センター	有料老人ホーム 消費者トラブルを中心とした現状と課題	13名
10月3日	長野県県民文化部 くらし安全・消費生活課	高齢者向け住まいの種類や消費者トラブルを中心とした有料老人ホームの現状や課題	20名
10月19日	尼崎市消費生活センター	終のすみか選びに失敗しないために	44名
10月19日	地域包括支援センター はなみずき	「高齢者の施設について学ぼう」 ～施設での医療体制の違い～	30名
10月30日	仙台市市民局生活安全安心部消費生活センター	高齢者向け住まいの種類と選び方のポイント	106名
11月9日	芝浦港南地区 高齢者相談センター	高齢者向け住まい、有料老人ホームに関する知識	25名
11月14日	足立区消費者センター	高齢者向け住まいについて学ぶ ～トラブルや相談事例を通じて～	30名
12月14日	久留米市消費生活センター	最近の高齢者住宅事情について	47名
12月15日	公益財団法人 新宿未来創造財団	介護保険と老人ホームの基礎知識	52名
12月19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	95名
12月19日	宮城県環境生活部 消費生活・文化課	失敗しない！高齢者向け住まいの選び方 ～トラブル事例より～	19名
12月20日	川越市消費生活センター	有料老人ホームの基礎知識とその選び方	46名
1月16日	人形町おとしより相談センター	賢く選ぶ！高齢者向け住まい	17名
1月23日	西習志野末広クラブ	終末期の生き方と住まい	30名
2月5日	調布市生活文化スポーツ部 文化生涯学習課 (調布市消費生活センター)	有料老人ホームの選び方と必要な費用 ～自分や家族のために、 老後の住まいについて考えてみませんか～	26名
2月22日	西東京市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	70名
2月22日	NPO法人新潟県消費者協会	高齢者向け住まいの種類と必要な費用について	50名
2月26日	シニア活動の森	有料老人ホームを選ぶチェックポイント —暮らしとサービス—	59名
2月28日	世田谷区社会福祉協議会 日常生活支援センター	「終のすみか」の種類と選び方	25名
3月22日	堺市消費生活センター	どう選ぶ？失敗しない有料老人ホームの選び方	37名

(4) 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）

スマートフォン・タブレット対応の消費者向けホームページを開設したことで、より幅広い消費者に協会の取り組みを知っていただくことに努めた。

随時、ホーム情報や会員ホーム見学会等のイベントの更新を行い、輝・ニュースの発行や有料老人ホームなんでも相談結果等を公開することで、ホーム選びに役立つ情報の閲覧を可能にした。

(5) シルバー川柳の公募

協会の広報の一環として、第18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、敬老の日公表した（応募作品数：7,872作品）。

## 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

（平成30年度老人保健健康増進等事業）

①事業目的

都道府県等における有料老人ホーム等の実態を把握するとともに、指導監督における課題を整理することにより、入居者の保護を図りつつ、有料老人ホームの特徴を生かした運営を可能にするために必要な指導監督のあり方を検討した。

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）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問題点等を洗い出した。また、当該調査に併せて、各自治体の設置運営指導指針を収集、比較表を作成し、さらに指導監督スキームを収集した。

(ii) 自治体指導監督担当者意見交換会

全国を5ブロックに分け、各自治体との意見交換を行い、指導監督上の課題等を把握した。

開催地	実施日	会場	参加実績
福岡	11月21日	TKPガーデンシティ新幹線博多口	17名
東京	11月27日	TKP東京駅八重洲カンファレンスセンター	34名
名古屋	11月30日	TKP名古屋駅東口カンファレンスセンター	12名
札幌	12月4日	TKP札幌ビジネスセンター	6名
大阪	12月7日	TKPガーデンシティ東梅田	33名

(iii) 「指導監督の手引き」の作成

老人福祉法への対応を含め、地方自治体が有料老人ホーム等に対する指導監督の一助として活用できるよう、「有料老人ホーム指導監督の手引き」を作成し、都道府県、政令指定都市、中核市に送付した。

(iv) 有料老人ホーム指導実務向上セミナー

本事業で作成した「指導監督の手引き」等を地方自治体に啓発するため、東京都内で集合研修を1回開催した。

開催地	実施日	会場	参加実績
東京	3月15日	TKPガーデンシティ PREMIUM 田町	91名



(v) 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で構成する委員会を、7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（9月27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、指導監督の手引きを作成した。
	第2回委員会（10月26日）	
	第3回委員会（11月26日）	
	第4回委員会（12月17日）	
	第5回委員会（1月18日）	
	第6回委員会（2月15日）	
	第7回委員会（3月4日）	

(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	参加実績
宮崎県	10月29日	○改正老人福祉法について	150名
	10月31日	○有料老人ホームにおける看取りについて ○自然災害発生時のBCP(事業継続計画)について	150名
	岡山県	11月20日	(同上)
東大阪市	12月14日	(同上)	204名
茨城県	1月10日	○老人福祉法改正について	240名
		○入居者虐待防止について	
		○広告表示の適正化について	

(3) 自治体職員向け研修

地方自治体の指導監督の一助となるべく、担当職員向けの研修を受託した。

自治体名	開催日	テーマ
宮崎市	10月30日	○設置運営指導指針の解釈について ○事業者への指導監督方法について
		沖縄県

(4) 事業受託

自治体からの補助金・入札による受託事業を実施した、

自治体名	開催日	内容	参加実績
大阪府	2月7日	「大阪府高齢者住まいの事例発表研修事業」 大阪府内の有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅職員を対象に、集合研修を実施した。 (基調講演) 高齢者向け住まいの適正な運営に向けて 協会事業推進部長 松本 光紀 (事例発表協力) 宝塚エデンの園、ザ・レジデンス芦屋スイートケア、 サンシティ木津、アクティブライフ箕面、エレガーノ甲南	169名

自治体名	開催日	内容	参加実績
沖縄県		「沖縄県有料老人ホーム等集団指導事業」(一括受託) (講演) 沖縄県有料老人ホーム設置運営指導指針の 遵守ポイント 協会事業推進部長 松本 光紀 (講演)「入居者虐待の防止について」 琉球リハビリテーション学院 竹藤 登氏 (行政説明) 沖縄県	
	2月18日	○那覇市会場	119名
	2月19日	○名護市会場	38名
	2月26日	○沖縄市会場(2回)	158名
	3月11日	○宮古島市会場	15名
	3月12日	○石垣市会場	10名

## 9. その他事業

- (1) 有料老人ホーム等における軽減税率の導入に向けた取り組み支援のための調査研究事業  
(平成30年度老人保健健康増進等事業)

2019年10月から消費税の標準税率が10%に引き上げられるが、有料老人ホームとサービス付き高齢者向け住宅での食事提供サービスの費用については8%の軽減税率が適用されることになっている。ただし、「飲食料品の提供はすべて8%」ではなく、提供される形態、利用者、金額の範囲が限定されている。これらについて、設置・運営事業者は、消費税改正までに理解を深め、対応の準備を行わなければならない。

本調査研究事業は、高齢者向け住まい事業における軽減税率制度の円滑な導入に向けて、課題及びその対応方を整理するとともに、事業者や消費者に対する説明用資料を作成し、周知を行うことを目的として実施した。

◎有料老人ホーム等における軽減税率の導入に向けた取り組み支援のための調査研究委員会:委員3名

開催日	第1回委員会(3月12日)	事業者向け、消費者向け説明資料の内容検討等
-----	---------------	-----------------------

### ①説明用資料等の作成と配布

高齢者向け住まい事業者に向けて、軽減税率制度の内容、準備すべき課題や参考となる情報を、できるだけ具体的に理解してもらえるような資料(リーフレット)を作成した。また、入居者やその家族に対する説明資料も併せて作成した。

上記資料を、全国の有料老人ホーム事業者、サービス付き高齢者向け住宅事業者へ送付した。

### ②地方説明会の実施

全国7か所で説明会を実施し、制度説明と理解の普及に努めた。

開催地	実施日	会場	参加実績
仙台	12月26日	TKP ガーデンシティ仙台	91名
名古屋	1月11日	TKP 名駅桜通口カンファレンスセンター	149名
札幌	1月16日	TKP 札幌駅カンファレンスセンター	138名
広島	1月28日	TKP ガーデンシティ PREMIUM 広島駅前	135名
福岡	2月12日	TKP ガーデンシティ PREMIUM 博多駅前	250名
大阪	2月18日	新大阪丸ビル別館	435名
名古屋(2回目)	2月20日	TKP 名古屋駅前カンファレンスセンター	139名
東京	2月25日	日本消防会館	485名

上記の他、自治体からの依頼で5か所へ講師を派遣した。説明用資料の作成、地方説明会の実施にあたり、高齢者住まい事業者団体連合会の協力を得た。

(2) 経営戦略講座（料金プラン編）

【目 的】非会員向けの勉強会として、入居一時金の算定基礎の説明を行うことで、入居一時金方式の適正な運用を勧め、複数の料金プランの設置を勧め、入会を図る。			
【内 容】 ①行政説明（神奈川県福祉子どもみらい局福祉部高齢福祉課 主事 岩本昂大様） ②講演「消費者に選ばれる料金プランとは」（協会事業推進部 稲田順一） ③説明会「入居者生活保証制度等」（協会制度管理部 山本）			
開催地	実施日	会 場	参加実績
横浜市	8月8日	万国橋会議センター	19名

(3) 経営戦略講座（リスクマネジメント編）

【目 的】協会独自の「施設賠償責任保険」を入会のフックとして、入会を図るため、非会員向け版協会を実施			
【内 容】 ①行政説明：高齢者住まい事業者に向けてのアナウンス (各開催自治体の行政担当者) ②協会からの説明：ホーム運営に関する注意事項・アナウンス (協会事業推進部 稲田順一) ③講義「裁判事例から学ぶ、苦情・クレーム対応を踏まえた組織整備」 講師：SOMPO リスクケアマネジメント株式会社 医療・介護コンサルティング部 上席コンサルタント 泉 泰子氏			
開催地	実施日	会 場	参加実績
群馬県	9月27日	損保ジャパン日本興亜前橋ビル	39名
北海道	10月25日	損保ジャパン日本興亜 札幌ビル	地震の為中止
愛知県	10月30日	損保ジャパン日本興亜名古屋ビル	37名
和歌山県	11月30日	損保ジャパン日本興亜和歌山ビル	10名
鹿児島県	12月7日	鹿児島中央ビル	13名

(4) 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協会の4団体）として、平成30年度は以下の活動を行った。

①リスクマネジメント研修

【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			
【内 容】(1) 高齢者向け住まいのリスクマネジメント（事故防止活動） (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 氏（株式会社安全な介護 代表取締役）			
開催地	実施日	会 場	参加実績
新潟	5月29日	駅まえオフィス	41名
神戸	6月 5日	神戸国際会館	58名
東京	6月25日	日本消防会館	260名
名古屋	7月 4日	ウインクあいち	62名
松山	7月 9日	リジェール松山	29名
福岡	7月19日	福岡センタービル	88名



## ②経営者向けセミナー

【目 的】高齢者住まい業界の最大の課題、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			
【内 容】(1)講演「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～ (2)意見交換会「高齢者住まい業界の介護人材確保策を考える」			
【講 師】柴田 拓己 氏（厚生労働省 社会・援護局 福祉人材確保対策室長）			
開催地	実施日	会 場	参加実績
東 京	5月18日	ロイヤルガーデン コモン	55 名

## ③人材確保・規制緩和等の要望（2018年11月21日意見書提出）

11月21日に、厚生労働省老健局長宛、高齢者向け住まいにおける人材確保・生産性向上に向けて、以下5項目に関する意見書を提出した。

- ・行政手続等へのICTの活用による官民の生産性の向上
- ・2019年10月介護報酬改定における処遇改善加算の拡充
- ・高齢者向け住まい等の制度の簡素化
- ・2021年度介護報酬改定に向けて
- ・高齢者向け住まいにおける看取りの推進

## (3) 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30年度は156法人（対前年▲3法人）・310施設（対前年+1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

##### ◆通常総会（6月15日）

- ① 平成29年度事業報告の件
- ② 平成29年度決算報告の件
- ③ 役員選任の件

#### (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 諸規程改正等の件
- ④ 委員会設置等の件

##### ◆第2回理事会（5月24日）

- ① 入会等承認の件
- ② 平成29年度事業報告・決算報告の件
- ③ 平成30年度定時総会招集の件
- ④ 平成30年度役員改選に伴う非事業者理事候補者・監事候補者の件

##### ◆第3回理事会（6月14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年度資産運用方針の件
- ④ 委員会設置と委員選任の件

##### ◆第4回理事会（6月14日）

- ① 代表理事、理事長、副理事長、専務理事の選定の件

##### ◆第5回理事会（8月2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（既会員のホーム登録）
- ③ 規程改正等の件
- ④ 平成30年度監査業務委託契約締結の件
- ⑤ 役員報酬の件

◆第6回理事会（10月18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 「入居者生活保証制度運用規程」改正の件
- ④ 「人材確保・生産性向上に関する意見書」提出の件（高住連）
- ⑤ 委員会設置と委員選任の件
- ⑥ 前払金の初期償却分の収益計上時期に係る新会計基準への対応

◆第7回理事会（12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
- ③ 2019年度事業計画骨子（案）の件
- ④ 諸規程改正の件
- ⑤ 平成30年度老人保健健康増進等事業（補助事業）の受託

◆第8回理事会（2月14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 2019年度事業計画・収支予算の件
- ④ コンプライアンス委員会 委員選任の件

◆第9回理事会（3月14日）

- ① 入居者生活保証制度加入等承認の件
- ② 2019年度収支予算修正の件
- ③ 入居者生活保証制度運営委員会の設置と委員選任の件
- ④ 諸規程改正の件

## 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27年3月	平成28年3月	平成29年3月	平成30年3月	平成31年3月
当期収益合計	4,037,449	1,353,778	3,050,658	986,213	987,858
当期費用合計	999,712	1,509,300	2,180,630	880,384	1,019,423
正味財産増減額	3,037,737	△ 155,522	870,027	105,829	△ 31,564
正味財産期首残高	△ 369,179	2,668,559	2,513,037	3,383,064	3,488,893
正味財産期末残高	2,668,559	2,513,037	3,383,064	3,488,893	3,457,329
資産合計	7,855,625	8,274,211	8,681,053	9,104,163	9,511,232
負債合計	5,187,066	5,761,174	5,297,988	5,615,270	6,053,902
正味財産	2,668,559	2,513,037	3,383,064	3,488,893	3,457,329

### 3. 平成30年度 各委員会 委員名簿と開催状況

(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	スマ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)
太矢 一彦	東洋大学 法学部 教授
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	スマリンフィルケア株式会社 代表取締役会長 (協会理事長)
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
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
松岡 昭任	協会元相談役

職員研修委員会	
○加藤 伸一	一般財団法人長寿会 理事長 (協会理事)
小島 与幸	株式会社木下の介護 運営2部 第2エリアマネージャー
榎原 宏昌	天晴れ介護サービス総合教育研究所株式会社 代表取締役社長
竹田 広	株式会社ハーフ・センチュリー・モア 取締役運営担当
田島 誠一	日本福祉大学 福祉経営学部 教授 (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	
神原 雄一	名古屋市 健康福祉局 介護保険課 指導係
古賀 晃	大阪府 福祉部 高齢介護室 介護事業者課 施設指導グループ 課長補佐
佐藤 亮佑	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
○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 介護保険課 施設指導係長

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	スマ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

苦情処理委員会	
伊東 麻	独立行政法人国民生活センター 相談第1課 調査役
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
○千葉 肇	弁護士（協会理事）
中澤 俊勝	スマ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）
前川 寛	慶應義塾大学 名誉教授

有料老人ホーム等における軽減税率の導入に向けた取り組み支援のための調査研究委員会	
岸脇 知也	株式会社ハーフ・センチュリー・モア 経理部
○長田 洋	一般社団法人全国介護付きホーム協会 事務局次長
福島 弘靖	株式会社太平洋シルバーサービス 管理部 部長

以上

平成30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	392	391
	開設前会員	1	0
	準会員	2	2
合 計		395	393
ホーム		907	925

(2) 平成 30 年度 入会法人・登録ホーム (14 法人 38 ホーム)

入会月	入会法人	登録ホーム	会員区分
4 月	有限会社と一か	サ高住と一か	正会員
	社会福祉法人一粒	吹上富士見共生プラザ風の街 (介護付き有料老人ホーム風の街)	正会員
	(トラストガーデン株式会社)	アクティバ琵琶 *	—
	(株式会社アクティブ・ケア)	有料老人ホームみのり釧路	—
	(株式会社コミュニティネット)	ゆいま～る拝島	—
	(神鋼ケアライフ株式会社)	エレガーノ西宮	—
5 月	有限会社のぞみ	有料老人ホームのぞみ	正会員
6 月	東京都住宅供給公社	ケア付き高齢者住宅「明日見らいふ南大沢」	正会員
	(株式会社コミュニティネット)	ゆいま～る伊川谷	—
	(ライフケアデザイン株式会社)	ソナーレ石神井	—
	株式会社華園	有料老人ホーム 野の花	正会員
8 月	特定医療法人社団研精会	デンマーク INN 調布 デンマーク INN 小田原 デンマーク INN 府中	正会員
	株式会社ナルド	桜美林ガーデンヒルズ	正会員
	有限会社ヒューマンケア	ヒューマンヒルズ初山	正会員
	(株式会社エム・アップ)	有料老人ホーム みどりの郷 横浜鴨居	—
	(株式会社トーアコーポレーション)	アムール平松	—
	(スミリンフィルケア株式会社)	グランフォレスト学芸大学 グランフォレスト鷺宮 グランフォレスト神戸御影 グランフォレスト哲学堂 グランフォレスト練馬高松	—
10 月	医療法人芙蓉会	住宅型有料老人ホーム すまいる I 号館 *	正会員
	(株式会社エム・アップ)	ガーデンコート大倉山	—
	(株式会社コミュニティネット)	ゆいま～る神南	—
	医療法人稲穂会	Grand Home 瑞穂	正会員
	株式会社かがやき	夢花	正会員
	三井不動産レジデンシャルウェルネス株式会社	パークウェルステイト浜田山	正会員

入会月	入会法人	登録ホーム	会員区分
12月	(日本ロングライフ株式会社)	ロングライフ・クイーンズ静岡呉服町	—
	(株式会社アルテディア)	有料老人ホーム ほほえみの街 有料老人ホーム ほほえみの街 別館 有料老人ホーム ほほえみの街 いわき	—
	医療法人社団 江頭会 さくら病院	医療法人社団 江頭会 さくら病院 アドバンスケア長尾	正会員
	株式会社 桜十字	ホスピタルメント芦屋	正会員
2月	(HITOWA ケアサービス株式会社)	イリーゼ西国分寺 イリーゼ練馬中村橋	—
3月	(ミモザ株式会社)	ミモザ上尾	—

※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30年度 退会ホーム・登録抹消ホーム (16法人20ホーム)

退会法人	登録抹消ホーム	退会・登録抹消日
株式会社新日本総合福祉	介護付有料老人ホームハッピーライフ葉の花館	(29年)9月30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
(株式会社生活科学運営)	SOL 星ヶ丘別館	4月25日
SONPO ケアネクスト株式会社	SOMP Oケア ラヴィーレ二子玉川	4月30日
(シャロームきこえ式番館)	有限会社ドリー夢	5月 2日
株式会社花笑グループ	ケアホーム花笑・青葉台 ケアホーム花笑・藤の華	5月 8日
有限会社ソフィアライフ	有料老人ホーム コモンズ	5月31日
株式会社シニアホーム神奈川	シニアホーム神奈川	5月31日
有限会社グッドライフ	さくらはうす	6月 6日
医療法人さくら会	フォレスト真野住宅型有料老人ホーム	6月29日
社会福祉法人ほたか会	介護付有料老人ホーム まえばし上泉の里	6月30日
株式会社誠愛苑	アドニスプラザ大宮 サンスーシ大和田	6月30日
株式会社瑞穂会	Grand Home 瑞穂	7月31日
医療法人社団よつば会	住宅型有料老人ホーム すまいる I号館*	10月17日
国分土地建物株式会社	プレジールヴィラ壱番館	12月 7日
株式会社華園	有料老人ホーム 野の花	1月10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) 平成31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
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	3月31日



2. 平成 30 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	103	5	64	8	26	56	2	0	161
5月	148	14	103	14	17	35	0	2	185
6月	117	6	67	22	22	40	2	0	159
7月	83	6	62	2	13	32	2	0	117
8月	103	16	70	7	10	27	0	0	130
9月	196	9	77	2	108	22	1	2	221
10月	153	11	88	10	44	45	3	0	201
11月	130	8	90	10	22	43	1	0	174
12月	102	5	68	8	21	35	0	2	139
1月	374	11	101	2	260	33	8	0	415
2月	562	8	81	4	469	32	1	0	595
3月	286	10	73	103	100	3	1	0	290
合計	2357	109	944	192	1112	403	21	6	2787

3. 平成 30 年度苦情処理委員会で審議された入居者等からの苦情相談 392 件における内容別件数

(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	3.0
	②遅延	15	2.8
	③短期解約	4	0.7
	④契約解除	26	4.9
	⑤変更	30	5.6
	⑥その他契約	36	6.7
価格 料金	①原状回復	36	6.7
	②その他費用	58	10.8
接客対応		28	5.2
役務 品質	①介護	77	14.4
	②食事	6	1.1

種別		件数	構成比 (%)
役務品質	③生活支援	3	0.6
	④医療支援	20	3.7
	⑤その他運営 <sup>※1</sup>	111	20.7
施設・設備		15	2.8
販売方法		8	1.5
表示・広告		1	0.2
法規・基準		0	0.0
安全・衛生		4	0.7
その他 <sup>※2</sup>		42	7.8
計		536	99.9

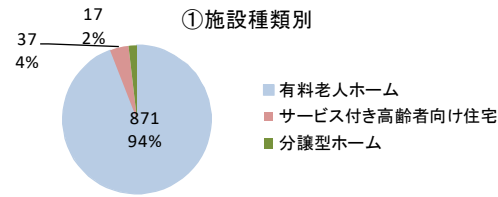
#### 4. 「第18回シルバー川柳」入選作品

- デイサービス「お迎えです」はやめてくれ
- ベンツから乗り換えたのは車椅子
- 朝起きて調子いいから医者に行く
- 百年も生きりゃ貯金に先立たれ
- 仲いいねいいえ夫は杖代わり
- 「インスタバエ」新種の蠅かと孫に問い
- うまかった何を食べたか忘れたが
- Siriだけは何度聞いても怒らない
- 靴下を立って履くのはE難度
- 「ご主人は?」「お盆に帰る」と詐欺に言い
- 「もう止めた」検査ばかりで病気増え
- お揃いの茶碗にされる俺と猫
- 納得をするまで計る血圧計
- 家事ヘルパー来られる前に掃除する
- 歩幅減り歩数が増えた万歩計
- 私だけ伴侶がいると妻嘆く
- 古希を過ぎ鏡の中に母を見る
- 無宗教今は全てが神頼み
- 君たちもどう生きるかと子に聞かれ
- 懐メロが新し過ぎて歌えない

5. 平成30年度 協会会員・登録ホームの状況 平成31年3月31日現在の協会会員 (393法人 925ホーム)

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	871	37	17	925
割合	94.2%	4.0%	1.8%	100%



②会員の法人格

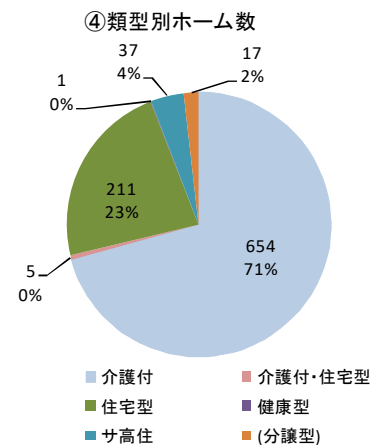
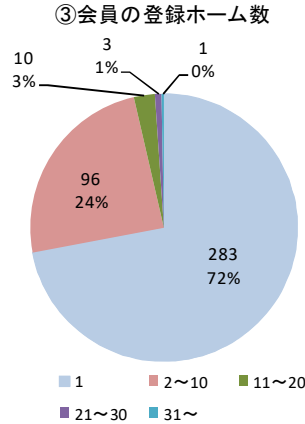
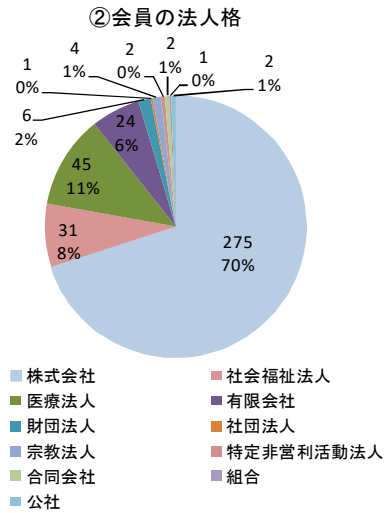
	株式会社	社会福祉法人	医療法人	有限会社	財団法人	社団法人	宗教法人	特定非営利活動法人	合同会社	組合	公社	合計
法人数	275	31	45	24	6	1	4	2	2	1	2	393
割合	70.0%	7.9%	11.5%	6.1%	1.5%	0.3%	1.0%	0.5%	0.5%	0.3%	0.5%	100%

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	283	96	10	3	1	393
割合	72.0%	24.4%	2.5%	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	654	5	211	1	37	17	925
割合	70.7%	0.5%	22.8%	0.1%	4.0%	1.8%	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	20	32	81	78	162	384	78	36	17	37	925	2,592
居室数	148	565	2,195	2,816	7,496	26,894	9,564	5,968	3,773	13,096	72,515	164,642
割合	2.2%	3.5%	8.8%	8.4%	17.5%	41.5%	8.4%	3.9%	1.8%	4.0%	100%	

\*運営ホームの状況は自治体資料・各法人HPによる

⑤登録ホームの居室数

