

2020 年度
事業報告書

2020 年 4 月 1 日から

2021 年 3 月 31 日まで

公益社団法人 全国有料老人ホーム協会

【2020 年度総括】

1. 事業

事業計画策定時点（2020年2月）では、新型コロナウイルスの感染拡大がこれほど社会的に甚大な影響を及ぼすことを予想していなかったが、年度開始早々に政府から緊急事態宣言が発令され、以降、1年を通じて感染症対策を講じながらの事業推進となった。

集合形式での実施を予定していた研修やセミナー等を、オンライン形式に変更して実施したことにより、事業計画で予定していた事業は概ね達成することができた。

一方で、東西事例研修発表会や、地域連絡協議会との連携事業等の一部については、会員ホームの職員、入居者への感染防止を最優先に考え、中止した。

また、入居者生活保証制度は10月から新制度を施行し、既存加入者も希望した場合は新制度へ移行できるよう手続きした。制度加入会員においてはコロナ禍の中で移行の手続きにご協力いただき感謝申し上げます。

2. 決算

各種事業や、理事会、委員会等の会議体をオンライン形式に変更して実施した結果、会場費や旅費交通費等が削減され、会費収入で実施する事業の正味財産増減は黒字になった。

一方で、入居者生活保証制度は、既存登録入居者に、保険料率が高い新制度への移行を認めたことにより、長期保険料負債繰入が増額し、正味財産増減が赤字となった。

その結果、法人全体では、入居者生活保証制度の影響が大きく、赤字決算となった。

3. 組織運営

4月の臨時総会（入居者生活保証制度の業務方法書改正）、6月の定時総会と、2回の総会を開催した。集合形式での開催であったが、会員にはコロナウイルス感染予防の観点から、できるだけ書面による議決権行使をお願いしたことにより、両総会とも十分な感染予防対策を講じた中での開催となった。

理事会運営についても、書面決議やオンライン形式を導入し、11回開催した。

事務局は期間を設けて、交代制の在宅勤務を取り入れた。事前に必要な体制を整えた上で実施したので、業務への影響はなかった。

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 (2021年3月31日現在)

期首	入会	退会	期末	増減
405	27	12	420	15

【会員区分の期末内訳】 正会員 (416) 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
917	58	85	890	-27

(3) 賛同会員数

期首	新規登録	退会	期末	増減
33	21	4	50	17

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（2021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 監査役
副理事長	小川 浩一	非常勤	株式会社アクティブライフ 代表取締役
副理事長	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
〃	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
〃	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
〃	志賀 公平	非常勤	株式会社福寿会 代表取締役
〃	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	慶應義塾大学大学院法務研究科 教授
〃	森川 悦明	非常勤	グッドタイムリビング株式会社 代表取締役
〃	安元 恭子	非常勤	主婦連合会 監査
〃	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	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 執行役員

8. 職員に関する事項（2021年3月31日現在）

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. 広報活動を通じた有料老人ホームの価値訴求

【概要】

「入居者保護と事業の質の向上」を目的とする協会の存在とその事業内容を広く周知し、協会活動に参画する会員の価値を訴求するための広報活動を実施した。

各種媒体でのパブリシティ、広告掲載や消費者向けホームページでの広報に加え、今年度は自治体、消費生活センター、地域包括支援センター等の関係機関に対する情報提供や相談業務支援ツールの送付等を行った。

(1) 新聞や情報誌でのパブリシティ、広告掲載

協会の事業活動内容や消費者向け相談窓口の紹介、輝・友の会の案内、協会の消費者向けホームページの案内を広報した。また、賛同していただいた会員との協同で、新聞の協賛広告を実施した。

(2) 消費者向けサイトのリニューアル

消費者向けサイトについて、会員登録ホームの検索機能を拡充する等のリニューアルを行った。また、アクセス性を高めるため、消費者向けサイトを事業者向けサイトに統合した。

(3) 関係機関への情報提供

自治体、消費生活センター、地域包括支援センターとの日常的な連携を深めるため、リーフレット「高齢期の住まい選択のための確認ポイント」を作成し、協会の消費者相談窓口の案内チラシと共に、4180件送付した。

なお、リーフレットは、マスコミに対してパブリシティを実施した結果、新聞に取り上げられ、消費者から約5000件の資料請求や問い合わせがあった。

(4) シルバー川柳の公募・公表

第20回シルバー川柳を公募し、10,663作品の応募を得て入選20作品を決定、敬老の日に合わせて公表した。従来以上にテレビや新聞をはじめ様々な媒体で取り上げられ、協会の広報に資することとなった。

2. 職員研修事業

【概要】

今年度の研修事業は以下を実施した。

(1) 施設長研修（前期日程2日間、後期日程2日間）

今年度は、東京と大阪の2会場で実施する計画であったが、コロナ禍のため大阪は受講申

込が最少実施人数に至らず中止した。東京は前期日程が集合形式とオンラインでのリモート研修を併用、後期日程は緊急事態宣言下であったためリモートで実施した。東京の受講者数は、昨年度とほぼ同数であった。

また、本研修は地方自治体から事業者への周知が進んでおり、この2年間で受講者の約半数が未入会事業者となった。

今年度の修了認定証発行者数は69名、累計で267名となった。

(2) 施設長フォローアップ研修（協会会員限定）

施設長研修科目のうち、特に受講者の関心が高かった2科目について、協会会員に限定して、グループワーク中心の研修を実施した。

研修実施要領、修了証交付基準、次年度以降の研修事業内容等を検討するため職員研修委員会を設置し、委員会を3回開催した。

なお、東日本・西日本事例発表研修会は、コロナ禍による会員の意向を踏まえ中止とした。

(1) 施設長研修

①実施内容（東京）

(i) 前期日程

実施形式	実施日	会場	参加実績
集合	11月17日～18日	フクラシア品川クリスタルスクエア	31名
オンライン	12月1日～2日	[Zoom ミーティング]	55名

(ii) 後期日程

実施形式	実施日	会場	参加実績
オンライン	1月13日～14日	[Zoom ミーティング]	50名
オンライン	2月4日～5日	[Zoom ミーティング]	22名

②カリキュラム

(i) 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」 森岡 信人 氏 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」 中澤 俊勝 スミリンフィルケア(株) 監査役 (公社)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」 田島 誠一 氏 (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 (公社)全国有料老人ホーム協会 理事
第4講	「同 グループワーク」 (講師 同上)
第5講	「認知症の症状の理解と対応方法」 杉山 孝博 氏 川崎幸クリニック 院長

第6講	「業務の標準化と個別化」 榊原 宏昌 氏 天晴れ介護サービス総合教育研究所(株) 代表取締役
第7講	「高齢者の身体特性の理解」 鶴岡 浩樹 氏 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8講	「入居者のニーズ把握とサービスの質向上」 渡辺 敬章 氏 (福) 聖隷福祉事業団高齢者公益事業部運営管理部 部長
第9講	「有料老人ホームにおける感染症対策」 島崎 豊氏 氏 (特非) 日本・アジア口腔保健支援機構 理事 中部地区中材業務研究会会長

(ii) 後期日程

	テーマ/講師
第10講	「入居契約の理解」 松本 光紀 (公社) 全国有料老人ホーム協会 事業推進部長
第11講	「施設運営リスクの理解」 加藤 伸一 氏 (一財) 長寿会 理事長
第12講	「職員意識の理解と人材管理」 丸山 法子 氏 (一社) 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」 (講師 同上)
第14講	「職員トラブルへの対応」 吉田 肇 氏 (株)マザアス 代表取締役 (公社)全国有料老人ホーム協会 理事
第15講	「苦情解決への取り組み」 千名 友貴 氏 (株)話し方教育センター 代表取締役
第16講	「施設業務と管理者の役割理解」 森 誘一郎 氏 (株)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17講	「入居者虐待・身体拘束廃止への取り組み」 綿 祐二氏 氏 日本福祉大学福祉経営学部医療・福祉マネジメント学科 教授
第18講	「セルフ・マネジメント」 井戸 和宏 氏 (株)IDO 代表取締役

(2) フォローアップ研修

①実施内容

実施形式	実施日	会場	参加実績
オンライン	3月5日	[Zoom ミーティング]	22名

②カリキュラム

	テーマ／講師
第1講	「苦情解決への取り組み～対応力の向上～」 山川 亮子 氏 (株)話し方教育センター 講師
第2講	「職員意識の理解と人材管理～コーチングスキルの向上～」 丸山 法子 氏 (一社)リエゾン地域福祉研究所 代表理事

(3) 職員研修委員会

開催日	議事内容
第1回委員会 (8月5日)	①施設長研修の実施要領 ・集合形式とオンラインによるリモート形式の併用 集合形式の開催可否の最少人数、オンライン研修の最大受講者数の決定 ・修了認定証の交付基準の決定 ②フォローアップ研修の実施要領 ・集合形式とオンラインによるリモート形式の併用
第2回委員会 (12月14日)	①修了認定証保有者の公表について ・名簿公表の諾否の確認、公表内容 ②次年度以降の施設長研修 ・実施要領とカリキュラム改正の基準
第3回委員会 (3月22日)	受講者から提出されたレポートの可否の審議

3. 業界の喫緊課題に対する取り組み

【概要】

有料老人ホーム事業の諸課題に対し、以下の取り組みを行った。

(1) 住宅型有料老人ホームの実態把握

全体の70%以上を占める住宅型有料老人ホームの実態を把握し、事業運営上の課題を抽出する目的で、全国の未入会事業者の住宅型有料老人ホームにアンケート調査を実施した。

本調査で把握した内容をもとに、次年度で運営上の具体的な課題の抽出と、その対応策等を検討することとした。

(2) サービス第三者評価の実施

個別ホームの運営状態を客観的に捉えるのに有効な事業であるが、これまでの評価スケールが介護付きホームを対象としたものであり、過去に介護付きホームの受審が一巡したこともあって、受審ホーム数は減少傾向である。

今年度は厚生労働省補助金事業の中で住宅型ホーム向けの評価スケールを策定したので、次年度以降はその普及啓発を積極的に展開したい。

(3) 事業運営上の喫緊の課題となるテーマでのWEBセミナー開催

コロナ禍で集合形式のセミナーが開催できない状況にあったため、YouTube 動画配信を利用

して、「改正民法に対応した入居契約書」、「人材確保」、「ICT 導入」、「現場職員の定着」、の 4 テーマについて WEB セミナーを実施した。

(4) 継続的な情報発信

「会員向けメールマガジン」と「協会通信」の発行、協会ホームページにおいて、国の制度や有料老人ホーム事業関連の重要情報等、事業に必要な最新情報を適時配信した。

また、新型コロナウイルス関係情報を臨機に発信した。

なお、事業計画では「有料老人ホームのあり方検討委員会」を設置して業界の諸課題を検討する予定であったが、厚生労働省の補助金事業「有料老人ホーム事業の適正化に関する調査研究事業」が採択されたため、その中で検討することとした（結果は「4. 行政連携」）。

(1) 住宅型有料老人ホームの事業課題の検討

① アンケート調査の実施結果

発送数	6,133 件	有効回答数	1,416 件	回収率	23%
-----	---------	-------	---------	-----	-----

② 把握した事項

- (i) ホームの基礎的事項（所在、開設年、規模、入居時要件、入居率、等）
- (ii) 虐待防止や身体拘束に関する取り組み状況
- (iii) ホームの介護サービスの提供状況
- (iv) 協会への入会意識について

(2) サービス第三者評価

2020 年度を受審ホーム数 6 件（評価結果を消費者向けホームページで公表）

(3) WEB セミナーの開催

① 実施要領

実施方法	実施日	視聴回数
YouTube 動画配信	8 月 12 日～19 日	(実施結果参照)

※未入会事業者は事前申込制、会員・自治体・消費生活センターは申込不要

② 実施結果

テーマ／講師	視聴数
(i) 「有料老人ホーム標準入居契約書（6 訂版）の規定解説」 松本 光紀 (公社)全国有料老人ホーム協会 事業推進部長	664 回
(ii) 「職員採用活動から始まる定着支援」 諸星 裕美氏 オフィスモロホシ社労士法人 代表	155 回
(iii) 「介護ロボット導入支援補助金の最新情報」 安藤 彰規氏 コニカミノルタ(株)	133 回
(iv) 取り組み事例①「2019ホーム内における働き方改革～働きやすい職場づくり」 (株)太平洋シルバーサービス シルバーシティむさしの櫛館	113 回
(iv) 取り組み事例②「人手不足解消に向けて（長くつづけたい職場を目指して）」 (福)聖隷福祉事業団 宝塚エデンの園	102 回

(4) 情報発信

①メールマガジンの発行

会員・地方自治体のアドレス登録者(約 870 件)に毎月 1 回配信した。

②協会通信の発行

「協会通信」を、会員、地方自治体向けに毎月 1 回発行した。

③新型コロナウイルス関係情報の発信

感染予防等に関する最新情報を 20 回発行した。

(5) その他

新型コロナウイルスの感染者が発生したホームに対して、感染拡大の防止策や自治体との連携等、必要な支援を個別に行った。

4. 行政連携

【概要】

行政連携事業として、以下の取り組みを行った。

(1) 「有料老人ホームの適正化に関する調査研究事業」(令和 2 年度老健事業)

厚生労働省の補助金事業を受託し、調査研究委員会を設置して、有料老人ホームに係る諸課題解決のための具体的方策を検討し、以下 4 項目の成果を得た。

- ①住宅型有料老人ホーム標準入居契約書の策定
- ②全国自治体意見交換会の実施と標準指導指針のあり方検討
- ③住宅型有料老人ホームのサービス第三者評価プログラム策定
- ④「有老協・有料老人ホームあんしん宣言」の策定

(2) 集団指導講師派遣

毎年対応している、地方自治体が開催する事業者集団指導への講師派遣は、コロナ禍の影響でほぼ中止となり、2 つの自治体から動画配信の依頼があり、対応した。

(1) 有料老人ホーム事業の適正化に関する調査研究事業(令和 2 年度老健事業)

①住宅型有料老人ホーム標準入居契約書の策定

月払い方式の住宅型有料老人ホーム標準入居契約書、管理規程、及び解説書を作成し、ホームページで公表した。

②全国自治体意見交換会の実施と標準指導指針のあり方検討

自治体の指導監督担当者によるリモート形式の意見交換会を開催。有料老人ホームを指導する上で各自治体が抱える問題点を明らかにした。また、アンケートの実施結果から指導指針のあり方を検討して、厚生労働省へ意見書を提出した。

地域	実施日	出席者
東日本	11月6日	26名
西日本	11月12日	30名

③住宅型有料老人ホームのサービス第三者評価プログラム策定

評価スケールの検討を行い、プログラムを策定した。次年度以降はこのプログラムを用いて会員のサービス評価を実施することとした。

④「有老協・有料老人ホームあんしん宣言」の策定

入居者保護に取り組むホームの自主宣言ツールとして、全6項目から成る「有老協・有料老人ホームあんしん宣言」を策定した。次年度から自主宣言するホームを募り、自主宣言したホームを協会ホームページで公表する。

〔有老協・有料老人ホームあんしん宣言〕

当ホームは、「有老協・有料老人ホームあんしん宣言」を遵守します

1. ホームの運営理念を策定し、周知しています
2. 情報公開をしています
3. 入居者の権利を擁護しています
4. 職員の業務スキル向上に取り組んでいます
5. 適正な入居契約を締結しています
6. 当ホームが入居者の安心と安全を守るため、運営上特に力をいれている事項は以下の通りです（任意設定項目）

⑤委員会の設置

上記事業を実施するため、有識者、弁護士、事業者、自治体、国民生活センターの計7名で構成する「有料老人ホーム事業の適正化に関する調査研究委員会」を設置し、5回開催した。

開催日	議事内容
第1回委員会（9月8日）	①「有料老人ホーム設置運営標準指導指針」への改正意見について、各自治体への予備調査結果を踏まえての検討 ②「自治体指導監督担当者意見交換会」開催要領の検討 ③「住宅型有料老人ホーム標準入居契約書」策定について逐条的な検討 ④住宅型有料老人ホーム版サービス第三者評価プログラム検討 ⑤有老協・有料老人ホームあんしん宣言の検討
第2回委員会（10月8日）	
第3回委員会（11月26日）	
第4回委員会（1月18日）	
第5回委員会（2月26日）	

（2）集団指導講演派遣（実施内容）

自治体名	内容／講師	視聴期間
鹿児島市	「民法改正に対応した入居契約書」 松本 光紀（公社）全国有料老人ホーム協会 事業推進部長	8月15日 ～3月31日
さいたま市	同上	8月20日 ～9月20日

5. 入居者生活保証制度

【概要】

今年度は、2017年度以来の大幅な制度改正を行った。新制度の臨時総会での承認、厚生労働省の業務方法書改正承認を経て、10月1日から新制度を開始した。

また、入居者保護の観点から、既存の加入者に対しても新制度への移行の機会を設け、手続きを行った。新制度への移行の意思確認は当初9月末までの予定であったが、コロナ禍での会員協力依頼であったため、期間を年度末まで延長した。

制度の持続安定運営のための方策検討は次年度の課題とした。

(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るため、2019年度から幹事保険会社並びに厚生労働省と協議を重ね、その新制度について4月16日開催の臨時総会で承認を得て、5月8日に厚生労働省老健局長から改正業務方法書の承認を得た。新制度は10月1日から施行した。

新制度は、前払金返還債務保証について、保証事由の見直し（全員退去要件廃止、保証支払対象となる経過訴求期間の拡大等）を行い、前払金返還債務保証を中心とした制度に変更した。

保証事由の見直しに伴う拠出金増額を回避する目的もあり、損害賠償債務保証については保証支払いの上限を100万円に減額した。

②新制度への移行手続き

今般の制度改正においては、すでに保証制度に登録している入居者についても新制度への移行を認めた。制度利用会員には、6月に個人別の前払金残高を報告いただき、7月からは新制度移行について入居者や入居者家族等への説明をお願いし、「移行意思確認書」を取得していただいた。

保証制度のwebシステムは、9月7日から運用を開始したが、折からの感染症対応としての施設の面会停止などが重なり、移行手続関係書類の回収は2021年3月末まで時間を要した。

<参考データ>

2020年3月末保証制度加入者数 34,976名

移行説明書類を、前払金未償却残高がある約24,000名に配布

2021年3月末で移行手続受付を締め切り、9,622名の新制度移行を完了した。

③入居者生活保証制度運営委員会

新制度施行後の状況を踏まえた上で、保証制度の今後の課題を審議する予定であったが、上記②の移行事務処理を優先したため、期中の委員会開催を見合わせた。

(2) 資産運用

入居者生活保証制度の2020年度の資産運用方針を検討するため、資産運用委員会を設置し、委員会で運用方針及び運営手続等を審議した。

	開催日	議事内容等
第1回	7月27日	2020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

入居者生活保証制度加入審査委員会を設置し、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。

	開催日	議事内容等
第1回	5月20日	制度加入2社3ホーム、経営状況審査1社
第2回	5月28日	制度加入1社1ホーム、ホーム登録3社7ホーム 経営状況審査1社（ホーム登録1社1ホーム）
第3回	8月3日	制度加入1社1ホーム、ホーム登録2社2ホーム 経営状況審査1社
第4回	10月12日	制度加入2社2ホーム（うち1社は再提出とした） ホーム登録3社6ホーム 経営状況審査2社
第5回	12月7日	制度加入2社2ホーム、ホーム登録1社1ホーム 経営状況審査2社
第6回	2月3日	制度加入5社6ホーム（うち3社は再提出とした） ホーム登録1社2ホーム 経営状況審査1社
第7回	3月4日	制度加入6社6ホーム、ホーム登録4社12ホーム 経営状況審査1社

②制度利用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302社に対し決算書（決算期2019年7月～2020年6月）の提出を求め、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。また今年度から、帝国データバンクの分析データを活用し、月次で保証対象事業者の変化が把握できる体制にした。

③新規制度登録ホームの現地確認状況

コロナ禍に伴う移動制限もあり、現地への訪問は3社にとどめた。

制度加入審査上、新規に保証制度に加入する場合には代表者面談が必要であり、WEB面談を活用して対応した。

④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

保証制度新規加入時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確認を行い、不備事項について修正支援を行った。

(4) 2020年度入居者生活保証制度加入状況

新規加入法人数	15	新規加入者数	3,770人
新規登録ホーム数	45	年度末の加入者数	34,738人
登録抹消ホーム数	77	年度末の加入者延べ人数	92,268人
年度末の登録ホーム数	705		

6. 入会促進

【概要】

組織基盤強化の観点で、2020年度は正会員30法人の入会目標を立てて活動したが、施策を十分に進められず未達で終わった。なお、賛同会員の入会件数については広報を強化した結果、前年度より大幅に増加した。(会員数は「I. 法人概況」のとおり)

7. 各種相談対応

【概要】

各種相談には日常的に対応しているが、緊急事態宣言発令時には来訪での相談を中止し、電話相談に限定したため、来訪件数は前年度より減少した。

また、苦情対応の結果を協会ホームページで公表し、苦情低減策の一助となるよう取り組んだ。公表に当たっては、掲載する回答内容について苦情対応委員会で検討した。

(1) 入居相談

	相談	資料請求等	合計
来訪件数	13	4	17
電話・文書	541	5,046	5,587
合計	554	5,050	5,604

(2) 苦情相談

①苦情相談対応件数 364件

②苦情対応委員会

開催日	議事内容
第1回委員会(9月10日)	公表可能と判断した事例について、委員会のコメント・解説を付して、協会ホームページ上で18件公表した。
第2回委員会(12月10日)	
第3回委員会(2月25日)	

8. 消費者向け情報提供・啓発、及び協会事業活動の広報

【概要】

入居希望者向け会員組織である「輝・友の会」の新規入会数は前年度より152名増加した。

また、各地の消費者講座への講師派遣は、コロナ禍の影響で多くの講座が中止されたため、2件の派遣に留まった。

(1) 「輝・友の会」の運営

情報提供として、友の会会員を対象に月1回メールマガジンを配信した。

また年2回、輝・ニュース（冊子）を発行し、会員ホーム一覧の掲載、登録ホームや賛同会員のイベント案内同封を実施した。

①「輝・友の会」会員数

期首	入会	退会	当期末（増減）
7,650名	593名	441名	7,802名（+152）

②「輝ニュース」の概要

号数	発行部数	特集内容
No. 123 （9月発行）	9,600部	フレイル予防～運動・食生活・社会参加への実践～
No. 124 （3月発行）	9,700部	気を付けたい新型コロナウイルス感染症への対策

（2）消費者講座への講師派遣

実施日	内容		参加者
11月11日	主催	文京区民部経済課消費生活センター	20名
	テーマ／講師	「入る前に知っておきたい！ 有料老人ホームの基礎知識と選び方」 中村 正文（公社）全国有料老人ホーム協会 参与	
12月5日	主催	（公社）全国消費生活相談員協会	5名
	テーマ／講師	「高齢者向け住まいの種類とトラブル事例について」 稲田 順一 （公社）全国有料老人ホーム協会事業推進部 課長代理	

9. 地域連携

【概要】

コロナ禍の影響で各連絡協議会の活動も限定された。

実施された研修に対し、開催案内、講師派遣、会場提供等の支援を行った。

（1）東京都連絡協議会研修支援（第1回）

施設内で感染症を発生させないために、感染症の基本的な知識から予防方法、感染症発生時の対応方法などを説明するため、講師を派遣した。

実施日	実施形式	会場
11月30日	オンライン	協会会議室からインターネットで配信
テーマ／講師	「有料老人ホームにおける新型コロナウイルス感染症対策」 松本 光紀（公社）全国有料老人ホーム協会 事業推進部長	

(2) 東京都連絡協議会研修支援（第2回）

管理者層・介護主任・介護リーダーを対象に、自己の感情のコントロール方法や、必要に応じた正しい叱り方を学ぶための「アンガーマネジメント（自己理解・他者理解・相互理解）の理解」をテーマとする講師派遣に協力した。

実施日	実施形式	会場
3月24日	オンライン	協会会議室からインターネットで配信
テーマ／講師	介護職員のためのアンガーマネジメント研修 栗原 友女 氏 （公財）介護労働安定センター東京支部	

(3) 東北連絡協議会研修支援

集合研修の代替として、(独法)労働者健康安全機構福島労災病院が開催するオンラインセミナーの聴講について、東北連絡協議会会員への周知を支援した。

10. 入居者生活支援制度

【概要】

一時期のマスクの受給が著しく逼迫した状況に鑑み、同じ状況が再発した場合に会員支援できるよう、入居者生活支援制度を発動してマスクを2万枚購入し、備蓄した。

11. 高齢者住まい事業者団体連合会（高住連）

【概要】

本協会、(一社)全国介護付きホーム協会、(一社)高齢者住宅協会の3団体で構成する高住連として、高齢者向け住まい業界に共通するテーマで、以下の取り組みを行った。

(1) リスクマネジメント研修

①実施内容

実施日	実施方法	参加実績
11月1日～30日	オンラインによる動画配信	231 アカウント

②テーマ・カリキュラム

テーマ「高齢者向け住まいの事故を巡るトラブル・クレームを防止するために」

- (i) 高齢者向け住まいの事故防止活動
- (ii) 事例から学ぶ管理者の事故対応
- (iii) 職員による虐待事故の防止
- (iv) 新型コロナウイルス感染症の対応

【講師】山田 滋 氏 (株)安全な介護 代表取締役

(2) 高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度

入居検討者やその家族、ケアマネジャーや医療機関にとって、高齢者向け住まいの相談先の

参考となるよう、高齢者向け住まい紹介事業者（紹介事業者）の一覧を公表するとともに、紹介事業者の相談・紹介の質を高めることを目的として、紹介事業者届出公表制度に取り組んだ。

届出をする紹介事業者に、高住連が定める行動指針と遵守事項を遵守することを宣言していただき、届出された法人情報と事業所情報を高住連のホームページで公表した。

スケジュール	5月26日・27日：制度説明会
	6月1日：届出受付開始
	10月1日：高住連ホームページで公表開始
届出事業者数（2021年3月31日現在）	233社

（3）介護報酬改定説明会

①実施目的

「令和3年度介護報酬改定」等の内容について、動画配信による説明会を開催した。

実施日	実施方法	参加実績
2月1日～4月30日	オンライン動画配信	763アカウント

②テーマ・カリキュラム

（i）2月配信開始のプログラム

- ・「令和3年度 介護報酬改定・運営基準変更のポイント」
- ・事業関連法令改正を踏まえた高齢者住まい運営の留意点

（ii）3月配信開始のプログラム

- ・介護報酬改定の全体像及び高齢者住まいに関する改定について
- ・高齢者住まいに関する報酬改定等の内容と留意点

（4）調査研究事業等への協力

下記、調査研究事業へ、高住連各団体が委員を派遣した

- ①高齢者向け住まいにおける運営実態の多様化に関する実態調査研究
- ②高齢者向け住まい等の紹介の在り方に関する調査研究
- ③介護保険施設等における安全管理体制等のあり方に関する調査研究
- ④介護施設及び介護事業所における感染症対策力向上支援業務
- ⑤感染症対策力向上支援業務のプログラムや研修教材等の居住・通所・訪問合同WG
- ⑥サービス付き高齢者向け住宅等における適正なケアプラン作成に向けた調査研究

（5）行政折衝

4月28日	厚生労働省へ新型コロナウイルスの感染拡大に伴う高齢者住まいに関わる要望書を提出
5月29日	厚生労働省老健局長へ退院後入居者に対するPCR検査等の要望書提出
8月19日	第182回社会保障審議会・介護給付費分科会での要望書提出
11月19日	自由民主党 介護福祉議員連盟の総会での要望陳述
11月30日	「地域包括ケアシステム・介護推進事業者団体連絡協議会」に参画し、自由民主党地域包括ケアシステム介護推進議員連盟に要望書を提出

12. 有料老人ホーム賠償責任保険制度

【概要】

2020年度は150法人（対前年▲4法人）・384施設（対前年+33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	384施設
〔オプション〕	看護職賠償	119施設
	個人情報漏えい	49施設
	役員傷害	12施設
	雇用慣行	8施設

13. その他事業

（1）後援名義使用承認

2020年度に後援名義使用承認したイベントは以下の通り。

新型コロナウイルス感染拡大の影響で、例年後援しているイベントが多数中止となった。

	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	2020/4/1～ 2021/3/31
2	第54回日本作業療法学会	日本作業療法士協会	2020/9/25～27
3	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 （東京・大阪）	2020/10/14～16 2021/2/24～26
4	HOSPEX Japan 2020 第49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	2020/11/11～13
5	Care Show Japan 2021	インフォーマ マーケッツ ジャパン株式会社	2021/1/27～29

（2）他団体の調査研究事業等への協力

下記、調査研究事業へ委員として参加等の協力をした

- ①東京都新型コロナウイルス感染症対策医療介護福祉サービス等連携連絡会
- ②有料老人ホームの事業の適正化に関する調査研究
- ③介護施設における効果的な虐待防止研修に関する調査研究事業
- ④介護福祉士のキャリアアップ等の在り方に関する調査研究事業
- ⑤サービス付き高齢者向け住宅等における適正なケアプラン作成に向けた調査研究
- ⑥介護施設及び介護事業所における感染症対策向上支援事業
- ⑦サービス付き高齢者向け住宅に関する懇談会
- ⑧高齢者向け住まいにおける介護保険サービスと介護保険外サービスの実態調査に関する調査研究

Ⅲ. その他

1. 総会・理事会に関する事項

(1) 総会

◆臨時総会（4月16日）

- ① 「入居者生活保証制度」改正の件

◆定時総会（6月11日）

- ① 2019年度事業報告の件
- ② 2019年度決算報告の件
- ③ 「定款」及び「会費等規則」改正の件
- ④ 会計監査人選任の件
- ⑤ 役員選任の件

(2) 理事会

本年度は計11回(内6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27日書面決議）

- ① 入会等承認の件
- ② 委員会設置及び委員選任の件

◆第2回理事会（5月7日書面決議）

- ① 入会等承認の件

◆第3回理事会（5月19日書面決議）

- ① 2019年度事業報告・決算報告
- ② 非事業者理事・監事推薦の件
- ③ 会計監査人選任の件
- ④ 諸規程改正の件
- ⑤ 2020年度定時総会招集の件
- ⑥ 入会等承認の件

◆第4回理事会（6月11日書面決議）

- ① 入会等承認の件
- ② 入居者生活保証制度加入等承認の件

◆第5回理事会（6月11日書面決議）

- ① 代表理事（理事長、副理事長）の選定の件
- ② 副理事長の選定の件
- ③ 業務執行理事（専務理事）の選定の件

- ◆第6回理事会（6月26日書面決議）
 - ① 入居者生活保証制度加入等承認の件
 - ② 委員会設置及び委員選任の件
 - ③ 規程の策定及び改正の件
 - ④ 入居者生活支援制度発動の件

- ◆第7回理事会（8月20日オンライン形式）
 - ① 入居者生活保証制度加入承認の件
 - ② 諸規程改正の件
 - ③ 2020年度資産運用方針の件
 - ④ 入会等承認の件

- ◆第8回理事会（10月22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 諸規程改正の件
 - ③ 入会等承認の件
 - ④ 債権放棄の件

- ◆第9回理事会（12月17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 2021年度事業計画骨子策定の件
 - ③ 諸規程改正
 - ④ 入会等承認の件

- ◆第10回理事会（2月18日ハイブリッド形式）
 - ① 2021年度事業計画・収支予算（案）の件
 - ② 諸規程改正・制定の件
 - ③ 入居者生活保証制度加入等承認の件
 - ④ 入会等承認の件

- ◆第11回理事会（3月18日ハイブリッド形式）
 - ① 2021年度収支予算の件
 - ② 諸規程改正・制定の件
 - ③ 入居者生活保証制度加入等承認の件
 - ④ 入会等承認の件

※ハイブリッド形式とは、集合とオンラインを併用した開催方法。

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	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)	2021年3月 (令和3年3月)
当期収益合計	3,050,658	986,213	987,858	1,064,023	481,530
当期費用合計	2,180,630	880,384	1,019,423	920,418	649,974
正味財産増減額	870,027	105,829	△ 31,564	143,605	△ 168,444
正味財産期首残高	2,513,037	3,383,064	3,488,893	3,457,329	3,600,934
正味財産期末残高	3,383,064	3,488,893	3,457,329	3,600,934	3,432,490
資産合計	8,681,053	9,104,163	9,511,232	9,784,280	10,015,806
負債合計	5,297,988	5,615,270	6,053,902	6,183,346	6,583,316
正味財産	3,383,064	3,488,893	3,457,329	3,600,934	3,432,490

3. 2020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	
岡田 高明	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
小川 浩一	株式会社アクティブライフ 代表取締役 (協会副理事長)
小松 徹人	さっぽろ高齢者福祉生活協同組合 理事長 (協会理事)
鈴木 睦明	社会福祉法人聖隷福祉事業団 監事
○中澤 俊勝	スミリンフィルケア株式会社 監査役 (協会理事長)
牧 健太郎	牧公認会計士事務所 公認会計士・税理士

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 (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	株式会社サン・ラポール南房総 代表取締役
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式会社 監査役 (協会理事長)
松岡 昭任	元協会相談役

選挙管理委員会	
○関口 洋一	株式会社アライブメディケア 取締役 管理本部本部長
中田 英一	株式会社コミュニティネット 執行役員 管理部 部長
山本 晃弘	HITOWA ケアサービス株式会社事業企画室 執行役員 部長

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
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
須加田 智恵子	ファインフォレスト株式会社 執行役員
○田島 誠一	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（協会理事）
吉田 肇	株式会社マザアス 代表取締役（協会理事）

有料老人ホーム事業の適正化に関する調査研究委員会	
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
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
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 監査役（協会理事長）
○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
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 課長
森川 悦明	グッドタイムリビング株式会社 代表取締役（協会理事）

苦情対応委員会	
井上 健一	西部ガスライフサポート株式会社 代表取締役
大谷 聖子	特定非営利活動法人消費者機構日本 理事
小川 浩一	株式会社アクティブライフ 代表取締役（協会副理事長）
○千葉 肇	弁護士（協会理事）

以上

2020 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	401	416
	開設前会員	2	2
	準会員	2	2
合 計		405	420
ホーム		917	890

(2) 2020年度 入会法人・登録ホーム (27法人 58ホーム)

入会月	入会法人	登録ホーム	会員区分
4月	(株式会社マザアス) *1	(マザアス南柏) *1	-
5月	グッドタイムリビング株式会社	グッドタイム リビング 調布	正会員
	株式会社あない	有料老人ホーム れざんの木	正会員
	医療法人鴻池会	有料老人ホーム おおとり	正会員
	社会福祉法人天龍会	すずらん流荘	正会員
6月	有限会社リリーハート	リリーハートの家	正会員
	株式会社ウルトラス	メディケアホーム緑の家	正会員
	総合ヘルス・ケア株式会社	小金井パーク・ヴィラ ヘルス・ケア・ヴィラ府中	正会員
	株式会社シニアスタイル	シニアスタイル西宮北口	正会員
	株式会社福祉開発研究所	サンセット豊夢*	正会員
	(日本ロングライフ株式会社)	ロングライフ芦屋 ロングライフうつぼ公園 ロングライフ上野芝 ロングライフ甲子園口 ラビアンローズ緑地公園	-
	(株式会社ハートフルケア)	カーサプラチナ中馬込	-
	(株式会社ネクサスケア)	ネクサスコート豊平	-
7月	(特定医療法人社団研精会)	デンマークINN深大寺	-
8月	株式会社YUA	有料老人ホームなないろ	正会員
	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 ルルポ泉ヶ丘*	正会員
	(有限会社湘南ふれあいの園)	湘南ふれあいの園	-
	(ミモザ株式会社)	ミモザ横濱楓苑	-
10月	(アーバンスタイルケア株式会社)	アーバンヴィラ京都神山クラシック	-
	(株式会社ソラスト)	介護付有料老人ホーム ソラスト江戸川 介護付有料老人ホーム ソラスト江戸川グリーンパーク 介護付有料老人ホーム ソラスト大宮 介護付有料老人ホーム ソラストさいたま中央	-
	(株式会社ブライトケア)	カーロガーデン大塚	-
	大和リビングケア株式会社	ディーフェスタリリーフ東久留米	正会員

入会月	入会法人	登録ホーム	会員区分
10月	NSライフ株式会社	リヤンドファミリー(介護付き有料老人ホーム) リヤンドファミリー(サービス付き高齢者向け住宅)	正会員
	株式会社太陽	介護付き有料老人ホームサンメゾン小山	開設前会員
12月	西部ガスライフサポート株式会社	アンペレーナ百道 ウエストライフ南片江	正会員
	医療法人社団いずみ会 (株式会社シニアスタイル)	メディケアサポート HABA エスペランサ伊豆高原 シニアスタイル神戸住吉	正会員 -
	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	正会員
	株式会社よしまる	有料老人ホーム未来 たかのこ	正会員
	株式会社あおいメディカル	エイジトピア・ナゴヤ	正会員
2月	社会福祉法人合掌苑 (社会福祉法人信和会)	鶴の苑 住宅型有料老人ホーム鶴の苑 クローバーズ・ピアこうよう クローバーズ・ピア八戸ひまわりビレッジ	正会員 -
	株式会社Azzurro	緑山グランドハイツ	正会員
3月	株式会社アルジャンメゾン紅梅	アルジャンメゾン紅梅	正会員
	株式会社ヴィラ	ヴィラフローラ南円山	正会員
	有限会社エムツーコーポレーション	ハートランド舞子台	正会員
	有限会社福岡メディカルサービス	介護付有料老人ホーム水と光の園	正会員
	株式会社ベルワイド	おる de 新町介護付有料老人ホーム	正会員
	株式会社 amelie	ピアニシモ守口	正会員
	(有限会社湘南ふれあいの園)	湘南ふれあいの園ナーシングホーム元町 ふれあいの園練馬高野台 ナーシングローズヴィラ鎌倉 湘南ふれあいの園平塚	-
	(株式会社フロンティアの介護)	フローラユーアイ	-
	(ミモザ株式会社)	ミモザ茅ヶ崎 ミモザ平塚高浜台 ミモザ寒川	-

※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。

※「*1」は、ミサワホーム株式会社との共同設置。

(3) 2020年度 退会ホーム・登録抹消ホーム(12法人85ホーム)

退会法人	登録抹消ホーム	退会・登録抹消日
株式会社ハーモニー*2	ベーネ函館 悠楽	(2019)年11月29日
医療法人純正会	メディカルホーム荒子	(2020)年3月31日
株式会社ライフドリーム	ライフ・ドリーム藤美	4月30日
有限会社ちちんぷいぷい (医療法人社団和啓会)	有料老人ホーム ちちんぷいぷい サンセット豊夢*	4月30日 6月30日

退会法人	登録抹消ホーム	退会・登録抹消日
株式会社アクティブ・ケア	有料老人ホーム みのり米里 有料老人ホーム ユニティー東光 有料老人ホーム みのり福住 有料老人ホーム みのり帯広 有料老人ホーム みのり釧路	6月22日
株式会社ヒバリシティ	サービス付き高齢者向け住宅 ルルポ泉ヶ丘*	8月19日
株式会社ベストライフ (68施設)	ベストライフ東村山II・ベストライフ千葉みなと・ベストライフ秦野・ベストライフ吉祥寺・ベストライフ大泉学園・ベストライフ用賀・ベストライフ所沢・ベストライフ所沢くすのき台・ベストライフ府中・ベストライフ柏・ベストライフ船橋西・ベストライフ船橋東・ベストライフ船橋南・ベストライフ浜松・ベストライフ西東京松の木・ベストライフ金沢・ベストライフ武蔵村山・ベストライフ南小岩・ベストライフ希望が丘・ベストライフ三保の松原・ベストライフ京王堀之内・ベストライフ沼津・ベストライフ岸和田・ベストライフ富士・ベストライフ松江・ベストライフ京都・ベストライフ京都洛北・ベストライフ町田図師の杜・ベストライフ百合ヶ丘・ベストライフ関目・ベストライフ三郷中央・ベストライフ草加・ベストライフ相模原・ベストライフ大和南・ベストライフ印西・ベストライフ和泉中央・ベストライフ西宮・ベストライフ玉川学園・ベストライフ本厚木・ベストライフ香里園・ベストライフ町田・ベストライフ調布・ベストライフふじみ野・ベストライフ枚方・ベストライフ油壺・ベストライフ横浜港南・ベストライフ中津川・ベストライフ大阪あびこ・ベストライフ甲府・ベストライフ金沢文庫・ベストライフ大和中央・ベストライフ南茨木・ベストライフ京都桃山・ベストライフ名古屋大高・ベストライフ稲毛・ベストライフ朝霞・ベストライフ浜松和合・ベストライフ堺西・ベストライフ御殿場・ベストライフ東大宮・ベストライフ入間・ベストライフ富田林・ベストライフ蒲田・ベストライフ東大泉・ベストライフ真駒内・ベストライフ堺北・ベストライフ町田II・ベストライフ布施	8月31日
株式会社スーパーコート	スーパーコート堺神石	8月31日
株式会社YUA	有料老人ホームなないろ	8月20日
株式会社創生事業団	グッドタイムホーム1・海の中道	10月31日

退会法人	登録抹消ホーム	退会・登録抹消日
西部ガスライフサポート株式会社	アンペレーナ百道* ウエストライフ南片江*	11月30日
株式会社アロース武蔵野	アロース武蔵野	3月22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。

※「*2」の退会・登録抹消日は、破産申立日に遡る。(期首時点では、正会員数に入っていたため今年度の退会数にカウントする。)

(4) 2021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
社会福祉法人江戸川豊正会	みどりの里江戸川	2021年3月31日
有限会社シルバー在宅介護	とみおかの里有料老人ホーム	2021年3月31日
有限会社とーか	サ高住とーか	2021年3月31日
株式会社光ガ丘ヘルスケア	光が丘パークヴィラ*	2021年3月31日
社会福祉法人ペートル会	有料老人ホーム求麻	2021年3月31日

※登録抹消ホーム「*」は事業承継。

2. 2020年度 相談件数月別内訳

	入居相談					苦情等 相談	事業者 からの 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	37	0	17	0	20	19	45	0	101
5月	16	0	9	0	7	8	45	0	69
6月	37	2	27	0	8	21	35	0	93
7月	59	1	42	0	16	39	29	0	127
8月	46	1	35	0	10	34	26	0	106
9月	82	5	57	0	20	42	25	0	149
10月	83	3	66	1	13	39	21	0	143
11月	59	1	50	1	7	33	28	0	120
12月	4,974	0	76	2	4,896	26	29	0	5,029
1月	73	0	55	0	18	33	25	0	131
2月	58	0	44	0	14	37	31	0	126
3月	80	0	63	0	17	35	38	0	153
合計	5,604	13	541	4	5,046	364	377	0	6,347

※「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

※資料請求(電話・文書)5,046件の資料請求のうち、「ゆこゆこ」を見ての資料請求が46件。「確認ポイント」(リーフレット)の請求は4,806件。

3. 2020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364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	11	3.0
	②遅延	7	1.9
	③短期解約	5	1.4
	④契約解除	18	4.8
	⑤変更	17	4.7
	⑥その他契約	23	6.3
価格 料金	①原状回復	19	5.2
	②その他費用	27	7.4
接客対応		33	9.1
役務 品質	①介護	51	14.0
	②食事	7	1.9

種別		件数	構成比 (%)
役務品質	③生活支援	69	19.0
	④医療支援	27	7.4
	⑤その他運営※ ¹	37	10.2
施設・設備		17	4.7
販売方法		10	2.7
表示・広告		4	1.1
法規・基準		4	1.1
安全・衛生		7	1.9
その他※ ²		30	8.2
計		364	100.0

4. 「第20回シルバー川柳」入選作品

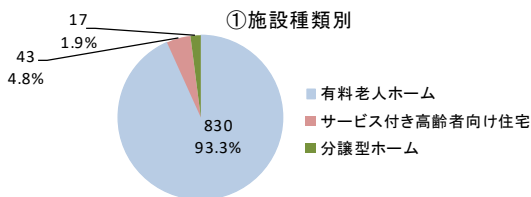
- 何をしにここに来たかと考える
- 脳トレを毎日してます探し物
- ばあさんの手づくりマスク息できず
- 妻が言うひとまず預かる給付金
- テレワークやってみたいが俺無職
- ゴミ出しの俺とカラスは顔馴染み
- 売ってない極楽行きのパスポート
- 円満の秘訣ソーシャルディスタンス
- 入らない母の入歯で騒ぐ父
- 妻の留守たっぷり醤油寿司刺身
- なぜ吠えるマスク姿の飼い主に
- 要請をされる前から日々休み
- 美男とか美女とかもはやどうでもいい
- 我家では濃厚接触とんとなし
- 耳鳴りもピーシーアールと音がする
- じいちゃんの敵は段差とパスワード
- 頭頂部だけが見えてるオンライン
- 幼な児に戻りて可愛い認知症
- グーグルの検索履歴に水戸黄門
- 武勇伝俺の話は無観客

5. 2020年度 協会会員・登録ホームの状況 2021年3月31日現在の協会会員(420法人 890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	830	43	17	890
割合	93.3%	4.8%	1.9%	100%



②会員の法人格

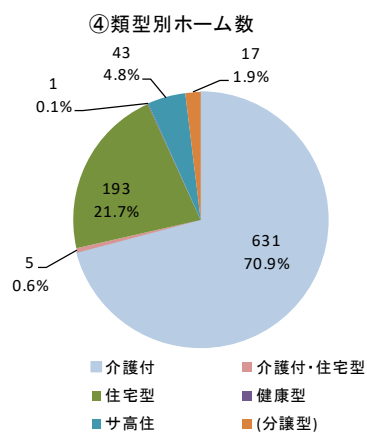
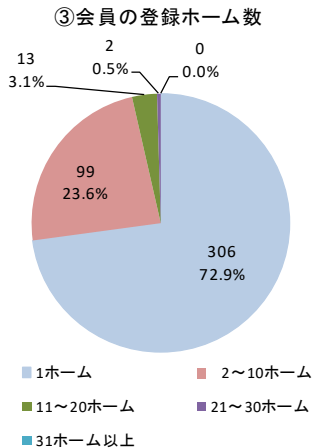
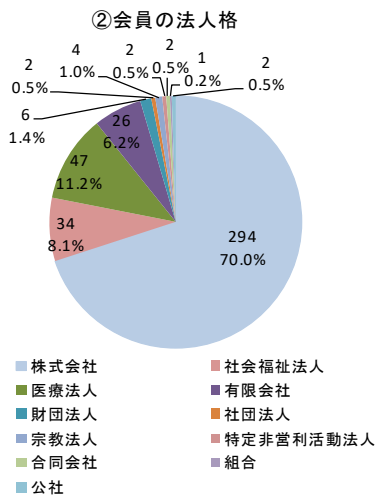
	株式会社	社会福祉法人	医療法人	有限会社	財団法人	社団法人	宗教法人	特定非営利活動法人	合同会社	組合	公社	合計
法人数	294	34	47	26	6	2	4	2	2	1	2	420
割合	70.0%	8.1%	11.2%	6.2%	1.4%	0.5%	1.0%	0.5%	0.5%	0.2%	0.5%	100%

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	306	99	13	2	0	420
割合	72.9%	23.6%	3.1%	0.5%	0.0%	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	631	5	193	1	43	17	890
割合	70.9%	0.6%	21.7%	0.1%	4.8%	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	95	91	143	335	79	36	17	37	890	2,593
居室数	115	376	1,358	1,403	2,569	6,616	6,679	5,073	2,886	42,375	69,450	162,890
割合	2.4%	4.0%	10.7%	10.2%	16.1%	37.6%	8.9%	4.0%	1.9%	4.2%	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

