

2021 年度  
事業報告書

2021 年 4 月 1 日から

2022 年 3 月 31 日まで

公益社団法人 全国有料老人ホーム協会

## <総括>

### 1. 事業

2021年度は、コロナ下での事業実施方法が定着し、研修、セミナー、東西事例研修発表会（2020年度はコロナ禍により中止）等をオンラインで開催するなどした結果、事業計画上の公益事業については概ね予定どおり遂行することができました。詳細は本書「事業の状況」で報告いたしますが、ここでは、2021年度の取り組みの中で、今後も継続的に活動していくテーマとして、以下の3点について記載します。

#### （1）入居者生活保証制度

入居者生活保証制度は2020年度に制度改正を行い、2021年4月から20年制度（以下、「新制度」）の運営を開始いたしました。新制度の運営開始から半年後に1件の民事再生手続き申立てがあり、新制度下における最初の保証履行を発動しました。これを受けて、2022年度は、前払金返還債務保証を中心に、制度の中長期的な安定性・持続性確保に向けて、その課題を整理した上で、対策を講じてまいります。

#### （2）有料老人ホーム設置運営標準指導指針への対応

当指針は4月に改正され、事業者にとって新たな取り組みを要するルールが規定されました。その一つが「感染症や自然災害発生時における業務継続計画の策定の義務」です。当面は努力義務ではあるものの、昨今の情勢を踏まえると、事業者は早期に計画を策定し、必要な研修や訓練を重ねて、計画を実効性のあるものにしていく必要があります。2021年度は本協会が「自然災害対策用BCPモデル」を策定し、オンラインセミナー等でその普及に努めました。2022年度以降も事業者のBCP策定を支援してまいります。

#### （3）介護人材の確保と介護現場の革新対応に向けた対策

4月に介護報酬が改定され、その中で介護人材の確保と介護現場の革新への対応が喫緊・重要な課題として掲げられました。業務効率化、業務負担軽減を推進するためのテクノロジーの活用等は、3年後（2024年度）の介護保険制度改正を示唆する内容となっています。

これを受けて、介護人材確保については、コロナ禍で滞っている外国人材の活用についてオンラインセミナーを開催しました。また、介護現場の革新対応については、事業者によるICT活用事例の紹介等を通じた情報提供や、賛同会員と協業したサポートを実施しました。これらにつきましては、2022年度以降も継続してまいります。

### 2. 決算

決算については、最終損益がマイナス約24百万円となりました。

内訳として、入居者生活保証制度を除く会費会計（会費を主な収入源として実施する、公益目的事業会計、その他共済事業会計、法人会計の合計）の損益が約24百万円、入居者生活保証制度会計の損益がマイナス約48百万円です。

会費会計では、協会負担で実施することとしていたサービス第三者評価事業の受審数が、コロナの影響で見込みより大幅に減少したこと、また集合形式で予定していた研修事業等の実施方法をオンラインでの開催に変更したこと等により、費用が減少しました。

入居者生活保証制度会計は、次の2点が決算に大きく影響しました。①前払金返還債務保証を軸とした新制度は、経年により前払金残高が減少するため、その見積りの結果、長期保険料負債の戻入が生じて収益を押し上げたこと、②登録者数の増加に伴い、保証金額が保険会社との合意枠を超過したため、その超えた部分については協会が全額保証することで引当金に繰り入れたことです。

# 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、各種高齢者向け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、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（2022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
420	20	9	431	11

【会員区分の期末内訳】 正会員（428）開設前会員（1）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
890	43	24	909	19

(3) 賛同会員数 (法人)

期首	新規登録	退会	期末	増減
50	13	3	60	10

## 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（2022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	小松 徹人	非常勤	さっぽろ高齢者福祉生活協同組合 理事長
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
〃	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
〃	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	信和法律事務所 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 取締役会長
〃	山根 香織	非常勤	主婦連合会 常任幹事
〃	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
〃	平尾 雅司	非常勤	セントケア・ホールディング株式会社 マネジメントアドバイザー

## 8. 職員に関する事項（2022年3月31日現在）

（名）

職員数	（内、有期契約職員）	前期比増減
16	（4）	1

## 9. 許認可等

なし

## Ⅱ. 事業の状況

### 1. 相談事業

#### 【概要】

有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅に関する客観的かつ専門的な情報源として、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への対応業務を事業の一つと位置付け、それぞれ面談、ファクシミリ、電話等で日常的に対応している。

2021年度は下表の通り、コロナ禍での影響が大きかった2020年度と比較して、入居に関する相談は164件の増加、苦情相談は49件増加した。

苦情相談対応については、事業者、入居者、家族等への参考としていただくよう、相談事例に苦情対応委員会のコメントを付して公表した。また、会員に対し、日常的な苦情にどのような体制で臨んでいるのかを調査したところ、いくつかの参考となる事例を把握できたので、2022年度にセミナーを開催する予定。

さらに、2020年度は休止していた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）を再開し、3日間で延べ81件の相談に対応した。

なお、事業者からの設立相談は17件で、相談対応した2件の法人に入会いただいた。

#### (1) 相談対応件数

(件)

	入居相談		苦情相談	
	2021年度	2020年度	2021年度	2020年度
来訪	24	13	1	0
電話・文書	694	541	412	364

#### (2) 「有料老人ホームなんでも相談会」対応件数

(件)

内訳	電話	F A X	面談	計
苦情相談	15	0	0	15
入居相談	66	0	0	66
計	81	0	0	81

#### (3) 苦情対応委員会

苦情対応委員会を設置して、以下の検討を行った。

- 苦情対応事例の公表内容の精査。18件の事例をホームページ上で公表した。
- 「有料老人ホームなんでも相談会」の実施要領。10月12日～10月14日（3日間）開催。
- 苦情件数の低減に繋げる取り組みとして、苦情対応体制の整備状況に関する実態調査を実施した。他事業者の参考となる取り組み事例を選択し、セミナーを開催することとした。

【委員会】7月12日, 11月17日, 2月22日〔計3回〕

## 2. 入居者生活保証制度

### 【概要】

2020年度に旧制度から新制度への移行手続きが完了し、2021年度以降の新規加入は新制度のみの運用となった。

損害賠償債務保証から、全員退去を要件としない前払金返還債務保証を主とする制度に改正したことにより、今後は保証履行件数の増加が想定されることから、2021年度は、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の新たな検討を開始した。

運営委員会を設置して、新制度施行後の制度上の課題を抽出し、課題解決のために取り得る複数の方策を整理した。継続して2022年度に具体的な課題の解決策を検討する。

### (1) 事業者の健全性確保に向けた与信管理

①保証制度加入事業者から毎期決算書の提出を受け、決算分析を実施することで事業者の財務状況の変化を捉え、必要に応じて事業者にヒアリングを行い、与信管理を行った。

また、新たに帝国データバンクと法人の信用情報を入手する契約を締結した。その結果、決算書だけでは得られない客観的な定性的情報を入手することが可能となり、事業者の変化を適時に捉える体制が構築できた。

### ②サービス第三者評価

本事業は、事業者の経営状況を入居者に対するサービスレベルの観点で評価するものであり、第三者性が確保された評価機関に、受審申し込みいただいた会員ホームのサービス評価を委託して、その結果を会員へフィードバックするものである。保証制度加入会員に限らず受審いただいております。2021年度の状況は「講座・セミナー・育成事業」の項目で詳述する。

### (2) 「事業者の入居契約不履行に基づく損害賠償債務」及び「入居契約終了に伴う前払金返還債務」の保証事業

#### 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は、事業者の万一の倒産に備えて、入居者が支払った前払金を保全する事業であり、本協会が制度加入事業者を連帯保証することから一定の基準を設けて加入等審査を実施している。

2021年度は加入審査委員会を7回開催し、17件の新規加入審査、7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。経営状況審査から業界のM&Aの加速が窺われる。

【委員会】4月2日、6月3日、8月4日、10月6日、12月1日、2月2日、3月2日〔計7回〕

#### ②入居者生活保証制度運営委員会

新制度下における制度の持続安定性確保の方策を検討するため、運営委員会を設置して、以下の検討を行った。

■新制度下における現状分析と課題の抽出

■課題解決に向けた取り得る方策の洗い出し

■2022年度の具体的な制度改正検討に向けたスキーム

【委員会】12月2日、2月10日〔計2回〕

### ③資産運用委員会

本協会が保有する資産（長期保険料積立資産、保証事業引当資産、保証事業積立資産、その他資産）の2021年度の運用方針について、資産運用委員会で検討した。

満期保有債券の運用方針並びに預金の一部を、流動性を損なわない債券で運用することを決定。

【委員会】6月2日〔計1回〕

### （3）倒産した事業者又は経営破綻の懸念のある事業者の再建における入居者の保護

#### ①入居者生活保証制度発動

2021年9月、株式会社アセットが民事再生手続を申立。同社が運営する施設の入居者（退去済）3名に対し、前払金返還債務保証を履行（保証履行金額：12.8百万円）。

#### ②倒産した事業者又は経営破綻懸念先に対する取り組み

##### （i）株式会社アセット（4施設運営）

時 期	内 容
民事再生申立前 (3施設を事業譲渡)	入居者保護の観点から、新事業者と交渉し、新事業者の入会・保証制度加入と既存入居者の保証継続に繋げる。
民事再生申立時	速やかに申立代理人弁護士を訪ね、既存入居者の入居が継続されることを前提とした再生を図るよう強く申入れ。
民事再生申立後 (1施設を事業譲渡)	新事業者と交渉し、新事業者の入会・保証制度加入と既存入居者の保証継続（損害賠償保証部分のみ）を取付ける。

##### （ii）株式会社ハーモニー

破産整理（破産手続開始決定2020年3月27日）手続きに時間が掛かっているが破産管財人との定期的な情報共有を継続中。

### （4）2021年度入居者生活保証制度加入状況（2022年3月31日現在）

#### ①加入法人数

（法人）

前 期 末	入 会	退 会	期 末	増 減
318	11	4	325	7

#### ②登録ホーム数

（ホーム）

前 期 末	新規登録	抹 消	期 末	増 減
705	15	2	718	13

#### ③加入者数

（名）

前 期 末	新規加入	終 了	期 末	増 減
34,738	3,393	3,224	34,907	169

#### ④加入者延べ人数

95,661人

### 3. 入居者生活支援制度

#### 【概要】

本制度は、会員事業者の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。

2021年度は新型コロナウイルス感染症の拡大や、大規模地震等の発生がみられたが、制度の発動までに至る案件はなかった。

#### [災害等への対応]

○有料老人ホームにおけるワクチンの優先接種、職員との同時接種を求めるため、会員への実態調査を行い、厚生労働省、及び都道府県・政令指定都市・中核市に対し、要望書を発出した。また、オミクロン株の感染状況について会員への状況調査を行い、寄せられた意見を「新型コロナウイルス関係情報」として、会員に情報提供した。

○新型コロナウイルスに感染したホームと保健所との連携上で不具合が生じた場合の、厚生労働省への報告窓口となった。また感染した会員ホームに対する個別の助言等(延べ30か所)を実施した。

○大規模地震等の自然災害に際し、被災した会員ホームからの状況報告を受け付けるため、協会ホームページのトップページに「報告フォーム」を設置した。

○「有老協・有料老人ホーム自然災害BCPモデル」を策定し、会員向けセミナーを実施した。

### 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することと、事業者に対し、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ある。

一般消費者や消費生活センター等の相談員が有料老人ホーム等についての情報を得る機会を増やすため、講師派遣やセミナーを開催しているが、2021年度は新たに消費者向けセミナーと全国消費生活センター向けセミナーを動画配信したところ、各セミナーとも400回以上の視聴数となった。

各地の消費者講座への講師派遣は、コロナ禍の影響でその多くが中止となったため、4件の派遣に留まった。そのうち1件はオンライン開催であった。

職員研修事業は、施設長研修の周知に地方自治体の協力を得たこともあって、受講者数が2020年度より累計で144名増加し、2021年度の「修了認定証」発行者数は124名、累計で391名となった。また、研修委員会において「施設長任用資格制度」のカリキュラムや研修体系の検討を行った。

地域支援においては、各地の地域連絡協議会に対し、①事務局の専任担当者を決めて業務支援を実施し、②全国幹事長会議を設置するなどし、地域における会員支援を推進した。また、会員間の協力の下、中部地域の連絡協議会が設立された。



(1) 消費者向けセミナー、及び講師派遣

①消費者向けセミナー（オンラインセミナー）「後悔しない！これからの住まい方」

(i)実施要領

実施方法	実施日	対象
YouTube 動画配信	11月11日～25日	一般消費者

(ii)実施結果 (視聴回数)

テーマ／講師	参加
「後悔しない！これからの住まい方」 ／ 株式会社マザアス 代表取締役 吉田 肇 氏（本協会 理事）	285
「知って納得！有料老人ホーム選び方マニュアル」 ／ 本協会事務局	168

②全国消費生活センター向けセミナー

(i)実施要領

実施方法	実施日	対象
YouTube 動画配信	10月8日～22日	全国の消費生活センターの相談員

※全国の消費生活センター、都道府県、政令指定都市、中核市、基礎自治体の職員限定

(ii)実施結果 (視聴回数)

テーマ／講師	参加
「有料老人ホームに関する消費者トラブルについて」 ／ 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 丸山 琴野 氏	357
「有料老人ホームの苦情対応の実際」 ／ 本協会事務局	295

③ 講師派遣

(名)

実施日	主催	テーマ／講師	参加
7月20日	昭和女子大学 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 ／ 本協会事務局	25
8月30日 (オンライン)	株式会社 高齢者住宅新聞社	「高齢者施設のBCP対策」 ／ 本協会事務局	292
8月31日	ウエルシア薬局 株式会社	「知っておきたい、高齢者向け住まいについて」 ／ 本協会事務局	9
10月21日 (オンライン)	特定非営利活動法人 消費者被害防止 ネットワーク東海	「介護保険、有料老人ホーム等に関する消費生活相談に必要な知識」 ／ 本協会事務局	30
7月9日 8月14日 10月19日	刈谷市役所 福祉健康部長寿課	「高齢者の住まいの種類と選び方講座」 ／ 株式会社フロンティアの介護 代表取締役 塚本 友紀 氏（本協会 理事）	80

(2) 事業者向け研修

①職員研修事業

2021年度は以下の研修を実施した。

(i) 施設長研修

○前期日程 (名)

実施形式	実施日	会場	参加
オンライン	9月28日～29日	ZOOM ミーティング	56 (会員：31、一般：25)
オンライン	11月1日～2日	ZOOM ミーティング	112 (会員：33、一般：79)

○後期日程 (名)

実施形式	実施日	会場	参加
集 合	11月24日～25日	TKP 東京駅日本橋 カンファレンスセンター	21 (会員：15、一般：6)
オンライン	1月19日～20日	ZOOM ミーティング	113 (会員：42、一般：71)

○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」 ／ 厚生労働省老健局高齢者支援課 課長補佐 東條 旭 氏
第2講	「有料老人ホーム総論」 ／ スミリンフィルケア株式会社 監査役 中澤 俊勝 氏 (本協会 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Ⅰ」 ／ 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 (本協会 理事)
第4講	「同グループワーク」 ／ (講師 同上)
第5講	「入居者のニーズ把握とサービスの質向上」 ／ 社会福祉法人聖隷福祉事業団 高齢者公益事業部運営管理部 部長 渡辺 敬章 氏
第6講	「高齢者の身体特性の理解」 ／ 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 鶴岡 浩樹 氏
第7講	「施設業務と管理者の役割理解」 ／ 株式会社太平洋シルバーサービス 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」 ／ 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 榊原 宏昌 氏
第9講	「認知症の症状の理解と対応方法」 ／ 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」 ／ 本協会事務局
第 11 講	「施設運営リスクの理解」 ／ 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」 ／ 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」 ／ 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 安田 純子 氏
第 14 講	「職員トラブルへの対応」 ／ 株式会社マザアス 代表取締役 吉田 肇 氏（本協会 理事）
第 15 講	「職員意識の理解と人材管理Ⅰ」 ／ 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	「同グループワーク」 ／ （講師 同上）
第 17 講	「入居者虐待・身体拘束廃止への取り組み」 ／ 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 綿 祐二 氏
第 18 講	「セルフ・マネジメント」 ／ 株式会社 I D O 代表取締役 井戸 和宏 氏

(ii) 施設長フォローアップ研修（協会会員向け）

○日程・受講者数 (名)

実施形式	実施日	会場	参加
オンライン	2月8日	Zoom ミーティング	11

○カリキュラム等

時 間	テーマ／講師
10:00～16:00	「部下のモチベーションやチーム力を高める」 ／ 利用者の笑顔を創り出す職場コミュニケーション」 株式会社 I D O 代表取締役 井戸 和宏 氏

(iii) 事例発表研修

事例発表は、お互いのホームの取り組みを知ることによって、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。

2021 年度は東日本、西日本共に開催方法をオンライン発表とし、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： 9 事例（協会会員限定ページで公開）
東日本事例研修発表会	発表事例数： 10 事例（一般ページで公開）
	今回初めて審査を実施、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）。

## ②職員研修委員会

職員研修委員会を設置して、以下の検討を行った。

- 2021 年度の施設長研修実施内容
- 2021 年度フォローアップ研修実施内容
- 2021 年度施設長研修受講者のレポート審査と認定証交付の件
- 「施設長任用資格制度」の実施に向けた検討
- 2022 年度実施研修の検討

【委員会】7月1日, 11月11日, 3月1日〔計3回〕

## (3) 育成事業

### ①サービス第三者評価

2020 年度に住宅型有料老人ホーム専用の評価プログラムを策定したことから、その積極的な受審を推奨するため、2021 年度～2023 年度までに受審する住宅型有料老人ホームの受審料を、協会が負担することとした。

評価機関を公募し、3 機関に業務を委託した。新型コロナウイルス感染症の急拡大の影響で、ホームの感染防止対策の取り組みに負荷がかかったため、受審するホームが減少した（介護付き 10 ホーム、住宅型 7 ホーム、計 17 ホーム）。

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、一般消費者が会員ホームを選択する際の参考となるよう取り組んだ。

### ②人材確保支援

人材確保支援セミナー（外国人編）（オンライン） (名)

実施日	テーマ	参加
第 1 回 10 月 15 日	制度の概要を説明し、外国人材の活用に関する賛同会員の取り組みの紹介、具体的に採用にかかる費用や ホームが取り組むべき内容などについて情報提供。	127
第 2 回 12 月 23 日	実際に外国人材を採用している運営事業者（4 社）より、採用に至った経緯や、各法人が取り組んでいる内容・現状などについて情報提供。	108

### 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ホームページで公表した。公表申込書提出ホーム数は 179 ホームであった。

また、本宣言を消費者へ周知するため、会員登録ホーム一覧（輝・ニュースと同時発行）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標準入居契約書の啓発・普及

2020 年度の厚生労働省補助金事業で策定した「住宅型有料老人ホーム標準入居契約書（月払い方式）」をホームページで公表した。標準入居契約書の書式は会員事業者限定でダウンロード可能とした。また、一部前払い、一部月払い方式の「有料老人ホーム標準入居契約書（追補版）」の CD-ROM を一般販売した。

⑤ウェブサイトその他のツールによる啓発

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、ホームページへ掲載。また、会員・地方自治体のアドレス登録者(約 970 件)へメールマガジンを毎月配信して情報提供した。

(ii) 「有老協 YouTube 公式チャンネル」による情報発信

有老協 YouTube 公式チャンネルを開設して、動画配信による情報提供を開始した。

2021 年度は、日弁連高齢者障害者権利支援センター 弁護士 佐々木 育子 氏を講師に迎え、「ホームロイヤル制度」に関してお話しいただいた内容を動画配信した。

(iii) 有老協いまこれ！セミナー

オンラインで、適時セミナーを開催した。 (名)

実施日	テーマ／講師	参加
第 1 回 4 月 23 日	老人福祉法関係改正編「老人福祉法・標準指導指針改正のポイント」 「有老協・有料老人ホームあんしん宣言の解説」 ／ 本協会事務局	166
第 2 回 9 月 16 日	有料老人ホーム自然災害 BCP 編 「有老協・有料老人ホーム自然災害 BCP モデルについて」 ／ 本協会事務局	208
第 3 回 10 月 26 日	職員の定着促進とキャリア形成編 (i) 「介護職員の入・退職の実態について」 (ii) 「定着率向上のためのキャリア形成支援とは」 ／ 東京キャリア形成サポートセンター 高須 弘美 氏	79

⑥会員地域活動の支援

(i) 地域連絡協議会幹事長会議 (オンライン)

全国 6 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。

(10 月 29 日, 1 月 17 日の 2 回開催)

■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) 連絡協議会主催研修の支援

a) 東京都連絡協議会研修

認知症への理解を深めるために、バーチャルリアリティ (VR) の技術を活用し、認知症の中核症状を体験できる研修のオンライン開催を支援した。

実施日	テーマ／講師
11 月 16 日	「VR 認知症体験会」 ／ 株式会社シルバーウッド VR 事業部 大野 彩子 氏

b) 九州連絡協議会・東北連絡協議会研修

現場の職員が対人コミュニケーション方法を習得するために、「自分のコミュニケーションの癖を知る～交流分析を使った自己理解～」をテーマとする研修の開催を支援した。九州連絡協議会が主催し、連携して東北連絡協議会も参加した。

実施日	テーマ／講師
2月16日	「自分のコミュニケーションの癖を知る～交流分析を使った自己理解」 ／ 株式会社 I D O 代表取締役 井戸 和宏 氏

c) 東北連絡協議会研修

福島県医療ソーシャルワーカー協会が開催するオンラインセミナー「東日本大震災から10年～実践から学ぶ災害ソーシャルワーク～」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。

実施日	テーマ／講師
1月30日	■講演「災害の教訓は活かされているのか？～東日本大震災から10年～」 ／ AARJapan [認定NPO法人難民を助ける会] プログラムコーディネーター 大原 真一郎 氏 ■シンポジウム 「福島県の災害時におけるソーシャルワーカーの役割と多職種連携」

## 5. 調査研究事業

### 【概要】

2021年度の調査研究事業では、有料老人ホームの指導監督の効率化等に関する事業、及び今後の有料老人ホームのあり方を検討する事業を実施した。

前者では、老人福祉法令の改正を受け、事業者による設置届出文書の削減策や、事業者が地方自治体に定期報告する財務情報の簡素化策を提案するなど、事業者と地方自治体間の事務手続き業務の効率化を図る成果を得た。

後者の事業では、いわゆる団塊世代市場において、従来と異なる消費者意識を持つ高齢者に対し、有料老人ホーム（サ高住）に求められる価値を把握し、事業の持続安定性を確保するための機能等について検討した。

### (1) 有料老人ホームの適正化に関する調査研究（2021年度老健事業）

地方自治体、事業者、財務の専門家による調査研究委員会と財務情報に関するワーキングを設置して、以下の4項目について具体的な方策を検討した。

#### ■テーマA「届出文書の軽減策」

事業者がホーム設置届を提出する際に徴求される文書は地方自治体ごとに異なり、中には100種類を超える地方自治体もあるため、届け出段階で必須と考えられる文書を規定するなど、事業者の文書削減に関する内容を策定した。

#### ■テーマB「都道府県と基礎自治体間の情報共有方策」

老人福祉法令改正に伴い、地方自治体間で求められる情報共有方策について実態調査を実施し、好事例の収集を行い、情報提供した。

■テーマC「事業者が提出する決算関係書類の簡素化」

事業者が地方自治体に毎年提出する決算書について、内容の簡素化を図り、決算内容をある程度地方自治体が分析できるための参考様式を策定した。

■テーマD「ホーム事業計画書様式の標準化」

事業者がホームの設置届を行う際に求められるホーム事業の長期収支計画書・損益計画書について、地方自治体で標準様式の定めがないことを踏まえ、本協会の「入居者生活保証制度審査様式」をベースにした参考様式を策定した。

【委員会】9月3日, 11月26日, 1月24日, 2月28日〔計4回〕

【財務情報分析ワーキング】10月11日, 11月12日, 2月7日, 2月28日〔計4回〕

【地方自治体向け調査】

検討テーマに対する地方自治体の問題意識等を把握するため、オンライン調査を実施した。

調査期間	8月11日～8月26日
調査対象	都道府県・政令指定都市・中核市 129
回答数	104

【全国指導監督担当者意見交換会】

検討テーマについて、全国の地方自治体担当者による意見交換会をオンラインで実施した。

実施日	11月5日 / 11月10日
出席対象	都道府県・政令指定都市・中核市 129
参加	85

【基礎自治体向け調査】

委員会でテーマB（都道府県と基礎自治体間の情報共有）を検討するうえで、情報発信を行う都道府県の実態把握だけでなく、受け手となる基礎自治体の問題意識やニーズを把握するため、オンライン調査を実施した。

調査期間	12月20日～1月10日
調査対象	基礎自治体 1741
回答数	517

(2) 有料老人ホーム価値向上検討

高齢者市場の中心となる団塊の世代等に対して、有料老人ホームが住み替えの選択肢の一つとなるためにはどのような付加価値、サービス提供が求められるのか、そのニーズを把握して、事業者へ情報提供することを目的に、2021年度、2022年度の2年間に渡って調査研究を実施することとした。

2021年度は3回の委員会を開催し、以下の内容について具体的な調査等を実施することを決定した。

■高齢者の住まいに対する意識調査

■上記調査結果から、高齢者が有料老人ホームに求めるサービス機能の検討と啓発

■住み替えを促すための、制度上の支援策の検討

【委員会】 11月18日, 1月26日, 3月3日〔計3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、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。

2021年度は「輝・友の会」の運営、各種媒体での無料記事掲載、協会ホームページの消費者向けサイトでの広報に加え、老人福祉法改正に伴い「有料老人ホームの基礎知識」を改訂し、地方自治体等へ配付した。また、消費生活センター、地域包括支援センター等の関係機関や入居検討者向けに、有料老人ホームの基礎知識の簡易版として「知って納得！有料老人ホーム選び方マニュアル」を作成し、送付した。

#### (1) 「輝・友の会」運営

年2回、情報誌「輝・ニュース（冊子）」と「会員登録ホーム一覧（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年度の友の会会員数は781名増加した。

#### ① 「輝・友の会」会員数 (名)

期首	入会	退会	当期末(増減)
7,802	1,141	360	8,583(781)

#### ② 「輝ニュース」の概要

号数	発行部数	特集内容
No.125 (9月発行)	13,000部	早めの住み替え ～元気なうちに有料老人ホームを選択・入居する意味～
No.126 (3月発行)	12,000部	相続に関する法律の改正について

#### ③ 関係機関との連携

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相談窓口で利用してもらう目的で、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」を作成し、合計9,000件に送付した。

#### (2) 広報

##### ① ニュースリリース、記事掲載、DM等の活用

マスメディアに対するプレスリリース、企業向けDM等を活用して、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、協会ホームページの消費者向けサイトについて広報した。なお、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」は、新聞のパブリシティ記事に掲載され、消費者から約12,000件の資料請求や問い合わせがあった。



## ②シルバー川柳

協会広報の一環として、第 21 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 7 日に公表した。応募作品数は 16,621 件。

## 7. 提言等

### (1) 行政連携

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の依頼があり対応した。

自治体名	テーマ
さいたま市	「さいたま市有料老人ホーム設置運営指導指針の改正ポイント」
東大阪市	「東大阪市有料老人ホーム設置運営指導指針の改正ポイント」
寝屋川市	「寝屋川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	「有料老人ホームの苦情対応の実際」
那覇市	「那覇市有料老人ホーム設置運営指導指針の改正ポイント」
沖縄県	「沖縄県有料老人ホーム設置運営指導指針の改正ポイント」

また、厚生労働省の補助金事業により、全国指導監督担当者意見交換会を開催したほか、協会ホームページの「自治体専用ページ」を改修し、自治体に対する様々な情報提供を可能とした。

### (2) 提言・要望

「有料老人ホーム設置運営指導指針への協会事業の規定化に関する要望」

4 月に厚生労働省が改正した「有料老人ホーム設置運営標準指導指針」を踏まえ、各自治体が指導指針を改正する際は、本協会への入会や施設長研修受講の勧奨、入居者生活保証制度への加入について規定いただくよう要望し、一部の地方自治体の改正指針において採用された。

## 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

2021 年度は、145 法人（対前年▲5 法人）・438 施設（対前年 54 施設の増）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	438 施設
〔オプション〕	看護職賠償	120 施設
	個人情報漏えい	47 施設
	役員傷害	12 施設
	雇用慣行	12 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)

(視聴回数)

実施日	テーマ/講師	参加
10月1日 ~31日	<p>「高齢者住まいにおけるトラブル・クレームを防止するために」</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 高齢者住まいのリスクマネジメント</li> <li>2. ホームで取り組む虐待防止活動</li> <li>3. 高齢者住まいの感染症対策(新型コロナ対策最新情報)</li> <li>4. 高齢者住まいの災害対策BCP</li> <li>5. 高齢者住まいのカスタマーハラスメント対策</li> <li>6. 介護事故の訴訟への対応策</li> </ol> <p>※昨年度までのテーマに加えて4~6を追加。</p> <p>／ 株式会社安全な介護 代表取締役 山田 滋 氏</p>	218

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(2022年3月末現在)

284社(2021年度新規登録72社)

(ii) 紹介事業者向けオンラインセミナー

(名)

実施日	テーマ/講師	参加
第1回 6月2日	<p>■ 基調講演「多死社会の到来、看取り対応とACP」</p> <p>／ 株式会社ニチイケアパレス 執行役員 業統括本部長補佐 梅田 美香 氏</p> <p>■ 紹介事業者届出公表制度 2021年度方針について</p> <p>／ 高住連事務局</p>	88
第2回 11月24日	<p>■ 基調講演「紹介事業者に期待すること等」</p> <p>／ 厚生労働省 老健局 高齢者支援課 課長補佐 東條 旭 氏</p>	124

(iii) 相談員向け基礎学習コンテンツの開発

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、eラーニングのコンテンツを構築した。(2022年度リリース予定)

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」の一環で実施する。

③ LIFE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。

○ICT導入支援セミナー

(視聴回数)

実施日	テーマ	参加
2月16日  (再放送) 2月26日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実際にシステム導入を行っているホーム運営事業者の事例紹介</li> <li>(A) 株式会社ラポール 介護付有料老人ホームらぽーる上尾 (システム導入直後の事業者)</li> <li>(B) 合同会社中里 住宅型有料老人ホームなごみ (システム導入から1年の事業者)</li> <li>(C) 医療法人社団 晴澄会 介護付有料老人ホーム宝木荘 (システム導入から5年の事業者)</li> </ul>	171

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

2021年度は、人材確保にかかる経費の高騰をうけて、まずは定量的な実態把握に向けた取り組みとして、「人材採用関連費用(有料職業紹介等)に関するアンケート」を実施し、調査結果をリリースした。2022年度以降は、職業紹介事業者団体と連携をとり、安定した介護人材確保にむけて、優良な職業紹介事業者を選択できる環境づくりにむけた対応を継続する。

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高住連業務「紹介事業届出公表制度」における団体財産の透明性、独立性の確保・事業継続性の確保

- 紹介制度のバックヤード業務(含む口座管理業務)を高住連から有老協へ業務委託した。
- 有老協に高住連口の口座を開設し、これをメインの入出金口座とする。(2022年度より)

⑦その他、定期的な行政機関との会議体運営

事務局会、 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 〔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

2021 年度に後援名義使用承認したイベント（14 件）は以下の通り。

件名	主催	開催期間
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	2021/4/1～2022/3/31
国際モダンホスピタルショウ 2021	一般社団法人日本病院会 一般社団法人日本経営協会	2021/7/18～19 オンライン 6/21～8/31
第 55 回日本作業療法学会	日本作業療法士協会	2021/9/10～12 オンライン 9/13～10/13
第 26 回全国の集い in 長崎おおむら 2020	在宅ケアを支える診療所・ 市民全国ネットワーク	2021/9/19～20
第 25 回日本医業経営 コンサルタント学会福島大会	公益社団法人日本医業経営 コンサルタント協会	2021/10/7～8
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 2021/10/13～10/15 大阪 2022/2/24～2/26
第 22 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	2021/11/10
介護福祉経営士 全国会議 2021	一般社団法人日本介護福祉 経営人材教育協会	2021/11/16
HOSPEX Japan 2021 (第 50 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	2021/11/24～26
映画『ぬくもりの内側』	一般社団法人アジア国際交流支援機 構「ぬくもりの内側」製作委員会	2021 年秋
第 16 回グランドホーム 合同音楽発表会 DVD 開催	第 16 回グランドホーム 合同音楽発表会実行委員会	2020 年秋～2021 年春
Care Show Japan 2022	インフォーマ マーケッツ ジャパン株式会社	2022/2/8～10
第 11 回オールジャパン ケア コンテスト (AJCC)	第 11 回オールジャパンケア コンテスト (AJCC) 実行委員会	2022/2/19
ヘルスケア特別セミナー後援	金融庁、国土交通省等	オンライン 2022/3/30

(4) 自治体・他団体の調査研究事業等への協力

下記、調査研究事業等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介護福祉士資格取得後のキャリアアップと研修活用の在り方に関する調査研究
- ③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
- ④労働安全衛生に関する意見交換会

### 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17日）

- ① 2020年度事業報告
- ② 2020年度決算報告
- ③ 「役員等報酬規程」の改正
- ④ 役員選任

##### (2) 理事会

2021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15日 ハイブリッド形式）

- ① 代表理事（副理事長）選定の件
- ② 入居者生活保証制度加入等承認の件
- ③ 選挙管理委員会設置及び委員選任の件
- ④ 役員賠償責任保険契約の件
- ⑤ 「特定費用準備資金」の積立について

###### ◆第2回理事会（5月20日 ハイブリッド形式）

- ① 2020年度事業報告・決算報告
- ② 2021年度定時総会招集の件
- ③ 資産運用委員会設置及び委員選任の件
- ④ 「講師手当等取扱規程」改定の件
- ⑤ 補欠役員の推薦の件

###### ◆第3回理事会（6月17日 ハイブリッド形式）

- ① 委員会設置及び委員選任の件
- ② サービス評価機関入札実施の件
- ③ 2021年度資産運用方針の件
- ④ 入居者生活保証制度加入等承認の件
- ⑤ 入会等承認の件

###### ◆第4回理事会（8月19日 オンライン形式）

- 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 委員会設置及び委員選任の件
- ④ 2021年度監査業務委嘱契約締結の件

◆第5回理事会（10月21日 集合形式）

- ① 入居者生活保証制度発動の件
- ② 入居者生活保証制度加入等承認の件
- ③ 入会等承認の件
- ④ 「事務局規程」改正の件
- ⑤ 入居者生活保証制度運営委員会設置及び委員選任の件

◆第6回理事会（12月16日 集合形式）

- ① 2022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
- ③ 入会等承認の件
- ④ 「電子取引データの訂正及び削除の防止に関する事務処理規程」制定の件
- ⑤ 事務局人事の件

◆第7回理事会（2月17日 ハイブリッド形式）

- ① 育児・介護休業規程の改正
- 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 2022年度事業計画・予算（案）
- ⑤ 役員選任規則の改正
- ⑥ 組織率向上に向けた検討
- ⑦ 会員の資格喪失に関わる規程の整備

◆第8回理事会（3月17日 ハイブリッド形式）

- ① 2022年度事業計画・収支予算の件
- ② 諸規程改正の件
- ③ 入居者生活保証制度加入等承認の件
- ④ 2022年度選挙管理委員会設置等の件

◆第9回理事会（3月24日 書面決議）

- ① 入会等承認の件
- ② 役員賠償責任保険契約の件
- ③ 委員会委員辞任に伴う後任委員の選任の件
- ④ 「個人情報保護規程」改正の件

※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	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)	2022年3月 (令和4年3月)
当期収益合計	986,213	987,858	1,064,023	481,530	1,271,207
当期費用合計	880,384	1,019,423	920,418	649,974	1,294,830
正味財産増減額	105,829	△ 31,564	143,605	△ 168,444	△ 23,622
正味財産期首残高	3,383,064	3,488,893	3,457,329	3,600,934	3,432,490
正味財産期末残高	3,488,893	3,457,329	3,600,934	3,432,490	3,408,868
資産合計	9,104,163	9,511,232	9,784,280	10,015,806	10,189,930
負債合計	5,615,270	6,053,902	6,183,346	6,583,316	6,781,062
正味財産	3,488,893	3,457,329	3,600,934	3,432,490	3,408,868

## 3. 2021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	スマ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
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
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
小松 徹人	さっぽろ高齢者福祉生活協同組合 理事長 (協会副理事長)
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 サンシティパレス塚口支配人兼関西運営担当
○中澤 俊勝	スマリンフィルケア株式会社 監査役 (協会理事長)

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 理事長 公認会計士
谷口 徳芳	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 (協会理事)
○中澤 俊勝	スマリンフィルケア株式会社 監査役 (協会理事長)

選挙管理委員会	
中山 慶一郎	株式会社小俣組 介護ビジネス事業部 課長
○森本 和義	株式会社サン・ラポール目白 サン・ラポール目白 館長

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
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
○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)
安田 純子	P w C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

有料老人ホームの事業適正化に関する調査研究委員会	
内野 和幸	福岡県 保険医療介護部 介護保険課 指定係 係長
神原 雄一	名古屋市 健康福祉局 高齢福祉部 介護保険課 施設指定係 主事
○神野 知子	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
高田 仁	宮城県 保健福祉部 長寿社会政策課 運営指導班 課長補佐
中山 慶一郎	株式会社小俣組 介護ビジネス事業部 課長
深澤 健	東京都 福祉保健局 高齢社会対策部 施設支援課 課長代理
牧 健太郎	牧公認会計士事務所 所長
山本 晃弘	H I T O W A ケアサービス株式会社 事業企画室 執行役員 部長

財務情報分析ワーキング	
小松 徹人	さっぽろ高齢者福祉生活協同組合 理事長 (協会副理事長)
○牧 健太郎	牧公認会計士事務所 所長
山本 晃弘	H I T O W A ケアサービス株式会社事業企画室 執行役員 部長

有料老人ホーム価値向上検討委員会	
安藤 滉邦	株式会社ケアプロデュース 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
古澤 健	医療法人社団みなみつくば會 運営部 部長
○森川 悦明	グッドタイムリビング株式会社 取締役会長 (協会理事)
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
高橋 大	入居者
○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 監査役 (協会理事長)
平野 裕之	慶應義塾大学法科大学院 教授 (協会理事)
吉田 肇	株式会社マザアス 代表取締役 (協会理事)

以上



2021 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	416	428
	開設前会員	2	1
	準会員	2	2
合 計		420	431
ホーム		890	909

### (2) 2021年度 入会法人・登録ホーム(20法人 43ホーム)

入会月	入会法人	登録ホーム	会員区分
4月	愛知メディカルサービス株式会社	ソレイユ千種	正会員
	(医療法人社団みなみつくば會)	介護付有料老人ホームサンシャインつくばリゾート	—
	(東急イーライフデザイン)	光が丘パークヴィラ*	—
6月	ベストステージ株式会社	アマポーラ湘南	正会員
	株式会社シルクロード	バーデンハイム楼蘭	正会員
	(株式会社ソラスト)	有料老人ホーム ソラスト川口	—
8月	株式会社グッドエイジングクラブ	グッドエイジングクラブ古正寺の杜	正会員
	株式会社ここから	ウイーザス荻窪	正会員
	株式会社セリス	アスカ	正会員
	社会福祉法人豊資会	ウイザスどんぐり	正会員
	株式会社レガーム	有料老人ホーム樹楽	開設前
	(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鴨川 パークウェルステイト千里中央	—
10月	株式会社アルファベッタ	パーマリア・イン明石* パーマリア・イン新神戸* パーマリア・イン須磨*	正会員
	(株式会社長谷工シニアウェルデザイン)	センチュリーシティ王子* センチュリーシティ大宮公園* センチュリーシティ北浦和* センチュリーシティ常盤台* センチュリーシティ西千葉* センチュリーシティ都島* センチュリーハウス武蔵浦和* メディカルケア センチュリーハウス玉川上水* メディカルケア センチュリーハウス溝の口* メディカルケア センチュリーハウス藤沢*	—
12月	有限会社タウンハウス	介護付き有料老人ホーム 愛光苑いな	正会員
	医療法人社団奉志会	パーマリア・イン緑地公園*	正会員
	社会福祉法人 健寿会	住宅型有料老人ホームなごみ	正会員
	株式会社サワライズ	テラシス桜花	正会員
	株式会社シェーナルト	住宅型有料老人ホームみなみ	正会員

入会月	入会法人	登録ホーム	会員区分
12月	日総ニフティ株式会社	すいとぴー港南台 mio	正会員
	(特定医療法人社団研精会)	デンマーク INN つつじヶ丘	—
	(サニーペット株式会社)	サニーパレス四谷壺番館	—
2月	セイユウ不動産株式会社	マンダリン南荻窪	正会員
	医療法人豊隆会	アイリスちくさ内山	正会員
	(スターツケアサービス株式会社)	うらら練馬	—
	(株式会社日本アメニティライフ協会)	緑山グランドハイツ*	—
3月	株式会社はあとふるあたご	はあとふるあたご介護付有料老人ホームおぎかわ	正会員
	株式会社 r i v e r	住宅型有料老人ホームたのしそう 住宅型有料老人ホーム清水水源の家 住宅型有料老人ホーム清水水源の家二番館	正会員
	株式会社相志	老人ホームきぼう	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)2021年度 退会ホーム・登録抹消ホーム(9法人 24ホーム)

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
(ライフケアデザイン株式会社)	ぴあはーと市が尾	2021年6月30日
京町産業株式会社	介護付き有料老人ホーム 櫻苑	2021年6月30日
(株式会社アプルール)	アプルール鎌倉	2021年7月26日
(株式会社アセット)	パーマリア・イン明石* パーマリア・イン新神戸* パーマリア・イン須磨*	2021年9月1日
株式会社センチュリーライフ	センチュリーシティ王子* センチュリーシティ大宮公園* センチュリーシティ北浦和* センチュリーシティ常盤台* センチュリーシティ西千葉* センチュリーシティ都島* センチュリーハウス武蔵浦和* メディカルケア センチュリーハウス玉川上水* メディカルケア センチュリーハウス溝の口* メディカルケア センチュリーハウス藤沢*	2021年9月30日
(株式会社チャーム・ケア・コーポレーション)	CharmSuite(チャームスイート)神戸摩耶	2021年10月19日
株式会社アセット	パーマリア・イン緑地公園*	2021年12月9日

退会法人	登録抹消ホーム	退会・登録抹消日
株式会社 Azzurro	緑山グランドハイツ*	2022年2月9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。

※登録抹消ホーム欄「\*」は事業承継。

(4) 2022年3月31日付の退会・ホーム登録抹消(期末の会員数、ホーム数を含む)

退会法人	登録抹消ホーム	退会・登録抹消日
株式会社日本ケアリンク	せらび新横浜* せらび恵比寿* せらび有栖川* せらび小金井*	2022年3月31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
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
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

※登録抹消ホーム欄「\*」は事業承継。

2. 2021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	合計	
	計	相談		資料請求				
		来会	電話・文書	来会				電話・文書
4月	72	1	57	0	14	30	34	136
5月	89	1	65	0	23	41	44	174
6月	338	2	69	0	267	53	32	423
7月	3127	0	46	0	3081	37	24	3188
8月	6246	0	60	0	6186	36	32	6314
9月	2346	0	79	0	2267	23	32	2401
10月	509	4	60	0	445	35	32	576
11月	142	6	59	0	77	36	30	208
12月	108	4	63	0	41	33	35	176
1月	93	3	52	0	38	27	20	140
2月	55	0	33	0	22	37	30	122
3月	81	3	51	0	27	25	52	158
合計	13206	24	694	0	12,488	413	397	14,016

※「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)12,488件の資料請求のうち、「知って納得! 選び方マニュアル」(リーフレット)の請求は11,989件。

3. 2021 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 413 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	14	3.1%
	②遅延	5	1.1%
	③短期解約	5	1.1%
	④契約解除	22	4.8%
	⑤変更	15	3.3%
	⑥その他契約	36	7.9%
価格 料金	①原状回復	49	10.7%
	②その他費用	36	7.9%
接客対応		46	10.0%
役務 品質	①介護	39	8.5%
	②食事	8	1.7%

種別		件数	構成比
役務 品質	③生活支援	22	4.8%
	④医療支援	33	7.2%
	⑤その他運営	52	11.4%
施設・設備		10	2.2%
販売方法		4	0.9%
表示・広告		4	0.9%
法規・基準		3	0.7%
安全・衛生		6	1.3%
その他		49	10.7%
計		458	100%

4. 2021 年度 事例発表一覧

	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	エステームライフ 学園前	絡まった髪の毛 ～統合失調症の方との関わり～
	2 スミリンケアライフ株式会社	ドマーニ神戸	機能的自立度評価法を用いた生活リハビリ の実践報告 ～ADL ギャップへの試み～
	3 スミリンケアライフ株式会社	エレガーノ甲南	看取り期の家族ケア ～家族に寄り添う支援を目指して～
	4 一般財団法人日本老人福祉財団	大阪〈ゆうゆうの里〉	UD（ユニバーサルデザイン）フォントの導入 ～“お知らせ”や“掲示”をわかりやすく～
	5 公益財団法人ニッセイ聖隷健康 福祉財団	奈良ニッセイエデンの園	誤薬をなくす取り組み ～落葉ゼロを目指して～
	6 株式会社アクティブライフ	アクティブライフ豊中	入居者様の想いを汲み取るために
	7 株式会社アクティブライフ	アクティブライフ豊中	K様の状態変化とその対応
	8 株式会社生活科学運営	シニアハウス新町	運営損益の改善 ～新町アローンの取り組みをご紹介します～
	9 スミリンケアライフ株式会社	エレガーノ摩耶	グループ回想法を用いた効果について
東日本事例発表会	1 株式会社アライブメディケア	アライブ世田谷代田	薬を減らして、食事を増やそう ～医療介護のチーム連携による ADL 向上・ 栄養改善の取組～
	2 スミリンフィルケア株式会社	グランフォレスト目白	「回復への道のり」
	3 セコムフォート多摩株式会社	コンフォートロイヤル ライフ多摩	インカム導入における情報共有の効率化 ～アンケート調査から考察する今後の活用 方法～
	4 一般財団法人日本老人福祉財団	佐倉〈ゆうゆうの里〉	ご入居者が主体となるコミュニティづくり (コロナ禍で行事が中止・縮小される中で 入居者同士の交流をどのように持つか)

		法人名	ホーム名	発表タイトル
東日本事例研究会	5	株式会社サンライフ寿	サンライフ寿	ご入居者とコラボでサークル活動再開！ 「どうすれば出来るか」 ～活動が笑顔と生きがいと希望に～
	6	株式会社サン・ラポール南房総	サン・ラポール南房総	5人に1人！？今後も増える！？ ～精神疾患のある入居者との関わり～
	7	株式会社長谷工シニアウエルデザイン	センチュリーシティ 大宮公園	残業時間削減への取り組み
	8	株式会社マザアス	マザアス南柏	『変わる環境に追いつく気持ち』
	9	一般財団法人日本老人福祉財団	湯河原〈ゆうゆうの里〉	かるたで伝える里の魅力と暮らしぶり ～ブログで繋がる笑顔あふれるコミュニティ～
	10	株式会社長谷工シニアウエルデザイン	ライフ&シニアハウス 井草	シフトを斬る！

#### 5. 「第21回シルバー川柳」入選作品

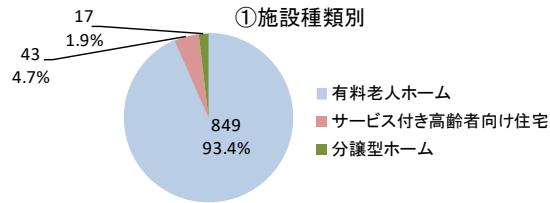
- どなたですそういうあなたはどなたです
- 「密です」と言われてみたい頭頂部
- お見舞いにぞろぞろ来たらそろそろか
- へそくりは一度仕舞うと出てこない
- じいちゃんが暗証番号暗唱し
- リード持ち散歩に出たが犬忘れ
- 名を呼ばれ誰も立たなきやたぶんオレ
- お互いに返事はするが動かない
- 目の検査「丸」と答えるお爺ちゃん
- 伸びすれば足が攣る攣る寝起き前
- 午後八時酒提供を止める妻
- 薄味にしたらコロナとわめく祖父
- 食卓に俺の席だけアクリル板
- ペイペイで払うと後ろ行列に
- ワクチンのネット予約でひ孫借り
- 全集中しても開かない瓶の蓋
- BTSテレビ局だと思ってた
- さり気なく背後に賞状オンライン
- YouTube 履歴は演歌と百恵ちゃん
- おはようのラインがくるのは朝の五時

6. 2021年度 協会会員・登録ホームの状況 2022年3月31日現在の協会会員 (431 法人 909 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	849	43	17	909
割合	93.4%	4.7%	1.9%	100%



②会員の法人格

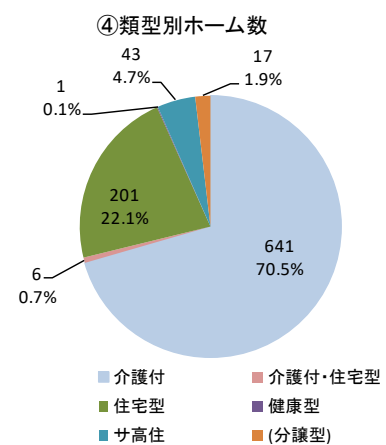
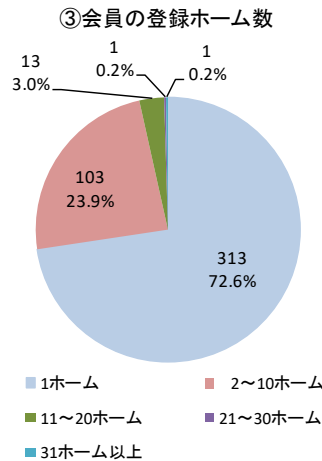
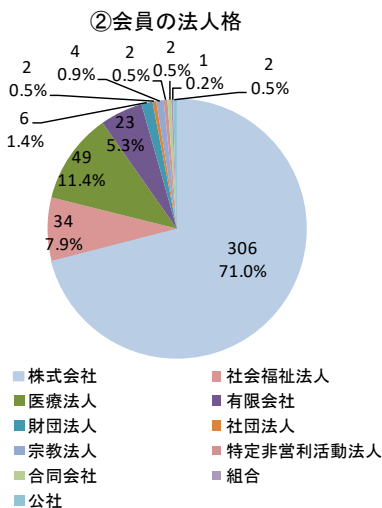
	株式会社	社会福祉法人	医療法人	有限会社	財団法人	社団法人	宗教法人	特定非営利活動法人	合同会社	組合	公社	合計
法人数	306	34	49	23	6	2	4	2	2	1	2	431
割合	71.0%	7.9%	11.4%	5.3%	1.4%	0.5%	0.9%	0.5%	0.5%	0.2%	0.5%	100%

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	313	103	13	1	1	431
割合	72.6%	23.9%	3.0%	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	641	6	201	1	43	17	909
割合	70.5%	0.7%	22.1%	0.1%	4.7%	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	22	37	100	93	144	341	80	36	17	39	909	2,644
居室数	174	618	2,699	3,366	6,666	23,954	9,923	5,968	3,773	14,167	71,308	166,639
割合	2.4%	4.1%	11.0%	10.2%	15.8%	37.5%	8.8%	4.0%	1.9%	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

