

平成 25 年度事業計画書

公益社団法人全国有料老人ホーム協会

はじめに

昨年 2 月に設立 30 周年を迎えた協会は、本年 4 月 1 日をもって旧社団法人を解散し、同時に公益社団法人として新たにスタートすることとなりました。

平成 23 年 11 月 22 日に、内閣府に対し公益社団法人への移行認定を申請して以来、数々のやり取りがあり、予定以上に時間がかかりましたが、本年 1 月 18 日の公益認定等委員会において、認定の答申がありました。

この間、様々なご支援、ご協力をいただいた会員事業者を始めとする関係者の皆様方に、改めて御礼申し上げる次第です。

また、公益社団法人は、事業内容や内部統制の面で、より厳格な運営が求められることとなりますので、これまで以上に会員各位のご理解とご協力を賜りたく、重ねてお願い申し上げます。

公益社団法人として協会が行う公益事業とは、「高齢者が安心できる住まい及び高齢期に必要なサービスに関する事業の健全性を確保するとともに、その入居者保護策を実施することにより、高齢者の生活の安定を図る」ことを目的としたものです。

この目的を実行に移していくため、協会は昨年、「中期ビジョン」を策定しました。

その骨子は、会員ホームが良質なサービス提供を維持・向上するとともに、消費者に対し積極的に情報提供や情報開示を行うことにより、業界における会員事業者の信頼性と安心感を高めていくことにあります。

平成 25 年度は、この中期ビジョンに掲げた以下の行動方針に基づき、各事業を実施します。

- (1) 消費者が会員ホームを安心して選択できるよう、積極的な情報発信と、情報開示を行う。
- (2) 入居者の安心感・満足度を向上させるため、会員ホームが良質なサービス提供をさらに推進する施策を実行する。また、入居者生活保証制度の財政基盤の強化と持続的運営により、入居者保護を充実させる。
- (3) 会員事業者に対し、安定したホーム運営に役立つ支援、必要な情報の提供を行い、事業の健全発展を後押しする。
- (4) 公益社団法人としての組織力を高め、国や地方公共団体と強い協力関係を築き、高齢者福祉の増進に関する諸施策の実行について協働する。

以下、具体的事業内容について述べますので、会員各位のご理解とご協力を賜りたく、お願い申し上げます。

I. 組織基盤安定化事業

業界唯一の公益社団法人として組織力を高める。そのために中期的な目標シェアを概ね10%に掲げ、5年間で達成すべく入会促進をはかる。

また、会員数、加盟ホーム数の増加に合わせた各種事業を円滑に進め、さらに地域が主体となる事業展開も今後は必要との判断に立ち、地域連絡協議会との関係強化を進めていく。

実施事業	事業の内容	備考
1. 入会促進	(1) 入会目標 入会コストを低減する。新規加入法人数 30 社、新規登録ホーム数 40 (内、既存会員の新規登録 10 ホーム) を見込む。	入会金を 5 万円に減額する。また会費改定についても検討を開始する。
	(2) 地域入会促進活動 事業者理事の協力を得て、地域ごとの入会促進活動を実施する。活動費用についても予算計上する。	活動実費について 予算措置。
	(3) 都道府県との連携強化 主要都市を中心に地方自治体を訪問して、協会の活動報告、情報交換、自治体ニーズの把握等を行うと同時に、入会の後方支援を依頼する。	事業者理事と連携。 活動実費について 予算措置。
	(4) 非会員向け制度説明会の実施 非会員事業者に対し、有料老人ホームの運営にかかわる制度説明会を開催し、協会加入のインセンティブを訴求する。	今年度は、東京で 1 回実施する。 貸ホールを利用。
	(5) 設立予定者セミナーの実施 新規参入法人向けに、契約書類関係や制度内容についてのセミナーを反復継続して開催し、入会促進につなげる。	協会会議室で年 4 回実施。有料セミナーとする。
2. 地域連絡協議会との連携強化	地域が主体となる事業展開を可能にするため、地域連絡協議会との連携を強化する。 運営規程を整備して、地域理事のマネジメントの下で、各種事業やイベントを実施できる体制を整えるための検討を開始する。	

II. 会員ホームの質の向上にかかわる事業

高齢者向け住まいが多様化し、また数も増大している状況において、協会会員ホームが社会的信頼に応え、消費者が安心して選択できる指標となるよう、経営・運営面での必要なアドバイスを行い、情報開示を徹底し、サービスの質の向上を目的とした事業を実施する。

実施事業	事業の内容	備考
1. 定例提出 確認	<p>会員のコンプライアンス経営を推進する目的で、定例確認委員会チームにより、重要事項説明書、入居契約書を確認して、ホームへフィードバックする。</p> <p>また、会員運営支援の一環として、必要なホームには現地確認も実施する。</p>	
2. サービス第 三者評価	<p>昨年度で3ヵ年のモデル事業期間は終了したが、サービスの質を向上させる目的で、継続して加盟ホームの受審を推進する。</p> <p>(1) モデル期間の未受審ホームと新規加盟ホーム（開設済）は受審を義務化する。</p> <p>個別評価結果については協会ホームページで公表し、消費者の選択に資する。</p> <p>(2) 評価スケールの一部改訂を行う。</p> <p>(3) 新たに協会正会員対象となる「サービス付き高齢者向け住宅」への対応プログラムを整備する。</p>	<p>受審義務のある受審費用は協会負担とする。</p> <p>任意受信者には費用の一部を補助する。</p>
3. 職員研修 事業	<p>職員の質の向上を目的として、職員研修委員会の下で、各種研修を実施する。</p> <p>過去から一定の要望がある研修を継続実施するとともに、事業者アンケートにより、事業者ニーズを把握したうえで、新たな研修にも取り組む。</p> <p>施設長基礎研修は、過去3回の実績を踏まえ、カリキュラムを見直す。</p>	職員研修委員会を年4回開催。
4. 経営コンサル ティング	<p>会員から、個別に経営やホーム運営についてコンサルティングの依頼があった場合に、現地訪問も含めた対応を実施していく。</p>	<p>現地対応は実費相当を有料とする。</p>

Ⅲ. 入居者生活保証制度の安定化事業

入居者生活保証制度は、保証対象入居者数が3万4千人を超え、規模の大きな保証事業となっている。保証引受金額の増大に伴い、協会のリスクも増大しており、入居者保護の観点から、今後はより一層の与信管理が求められる。

公益社団法人移行後は、入会審査が廃止されるため、同制度への新規加入については財務分析による与信審査を強化する。

また、加入法人のホーム運営方法が多様化しているため、現行加入審査制度における諸課題が顕在化してきており、その整理と制度設計の見直しを行い、業務方法書を改定する。

実施事業	事業の内容	備考
1. 入居者生活保証制度審査	入居者生活保証制度加入審査委員会を開催し、新規加入法人に対して財務分析による与信審査を実施する。	委員会を年6回開催する。
2. 制度改正	①低額な前払金への対応、②実損額と、500万円の予定賠償額との乖離、③終身利用権以外の権利形態への対応等、現行制度の諸課題について、入居者生活保証制度運営委員会で検討し、制度改正を行う。	運営委員会を年10回開催する。
3. 加入後の与信管理	加入後の与信管理も強化し、早期に会員の与信リスク悪化を発見して、適切な処置を行うことができる体制を整備する。 その一環として、従来から実施している会員の経営実態調査を継続する。	体制整備については人的措置も検討。 経営実態調査は外注。
4. 長期安定運営のための施策	将来に渡り財政基盤を強化し、持続的な運営をしていくため、万が一の大型倒産にも備えて、引当金の計上方法等を変更する。	積立て不足を一度で解消する見込み。

IV. 消費者・入居者対応事業

多様化する高齢者住まいの中から、消費者が自身に合ったホームを選択することに資するため、さまざまな情報を積極的に発信していく。

また消費者に対し、会員ホームの「安心・安全」を醸成するため、協会事業の広報も積極的に進めていく。広報委員会において、消費者及び入居者等に対する情報提供のあり方を検討するとともに、協会の事業活動の広報戦略を立案し、実行する。

入居者保護の観点では、苦情処理委員会において適切な苦情解決をはかり、そのもとで「有料老人ホームなんでも相談～110番」を継続して実施する。

実施事業	事業の内容	備考
1. 広報委員会	協会の総合的な広報戦略について、委員会で策定する。	委員会 2 回開催。
2. 入居希望者説明会開催	地域連絡協議会の要望に基づき、主要都市部において、入居希望者説明会を開催する。 次年度以降、支部組織へ事業移行できるよう、検討する。	全国で 5 回開催。
3. 「輝・友の会」の運営	「輝・ニュース」の発行を中心として、友の会会員に積極的な情報発信、情報開示を行う。 「輝・友の会」への入会促進をはかるため、新たな会員特典を検討するとともに、マスコミや関係機関に協力を求めていく。	輝・ニュースは年 4 回発行。
4. 基礎講座の開催	消費者に対し、高齢者向け住宅の基本的な知識を広めるために、大都市圏で「基礎講座」を反復継続して実施する。	東京 3 回開催（協会会議室）、その他 2 ヲ所の都市で、各 1 回開催。
5. 「シルバー川柳」公募	広報の一環として、シルバー川柳を公募する。選考委員会で 20 首の入選作を選考し、公表する。公表にあたり、昨年度に引き続きマスコミ等の協力を得る。	選考委員会を 2 回開催。
6. 入居相談対応	入居相談室で、日常の入居相談に対応する。相談対応用のツールをさらに整備し、ホームページを有効活用する。	
7. 苦情相談・苦情処理	入居者、消費者からの苦情を、苦情処理委員会で適切に処理する。また、「有料老人ホームなんでも相談～110番」を実施する。苦情内容の情報開示等を行い、消費者の選択に資する。	委員会 4 回開催。 「なんでも相談」 2 回開催。

V. 調査研究事業

調査研究事業については、毎年継続している「実態調査」と、5年に1回実施している「有料老人ホームの入居者意識調査」を、厚生労働省に助成金を申請して実施する。

実施事業	事業の内容	備考
1. 多様化する 有料老人ホーム の実態調査	毎年、厚生労働省が都道府県等から回収している重要事項説明書をもとに、実態把握と市場動向を分析し、報告書を作成する。	実態調査委員会 4回開催。 助成金の申請。
2. 入居者の意 識調査	有料老人ホームの入居希望者、及び入居者の意識調査を実施し、報告書を作成する。	調査委員会 4回 開催。 助成金の申請。

以上