

平成27年度事業計画

平成27年4月1日

公益社団法人全国有料老人ホーム協会

I はじめに

国は、将来急速に進行する高齢化と人口減少に対応するため、持続可能な医療・介護保険制度の確立を目指した介護保険給付支出の抑制策として、2015年度では9年ぶりに介護保険報酬の減額改定に踏み切りました。また、2014年の診療報酬改定においては、患者の早期在宅復帰を実現するための施策が講じられました。

今後、これらの諸施策をみる限り、「医療から介護へ」、「施設から在宅へ」の動きが推進されることになると考えられますが、待機者の多い特別養護老人ホームへは容易に入居することができず、また介護老人保健施設や療養病床でも短期間での退去を迫られるといった事態も想定されるため、有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅の需要が今後益々高まって来ることが予想されます。

このような背景のもと、協会は、会員ホームの持続的な健全運営と入居者保護の徹底に資するため、会員の多様なニーズや会員の声に真摯に耳を傾け、会員の増大に対応できる支援体制を構築して、会員ホームや入居者に対して各種の施策や支援策等を講じてまいります。

II 協会は、2015年度事業として、以下の事業を行います。

1. 有料老人ホーム事業の質の向上のための支援事業

- 会員との距離を縮めるため、地域特性や地域のニーズの高い情報サービスを提供する取り組みを始めます。具体的には、各地域において関心の高いテーマについて各種勉強会を地域で実施します。
- 会員数の増大に合わせて、会員とのコミュニケーションの緊密化を図るとともに、地域における会員ホームの活性化に資するため、地域理事と共同して地域の組織化を指向します。
- 職員研修事業においては、会員ニーズを把握して、近年の諸法令・諸制度の変更等に対応した研修カリキュラムの見直しを研修委員会の下で行います。
- 改正老人福祉法の全面的施行による権利金等の受領禁止の経過期間終了に伴い、入居契約書・重要事項説明書等の確認調査の実施等を通じ、会員ホームのコンプライアンス意識の向上を図ります。コンプライアンス水準の確認状況に応じ、各地域で勉強会を実施します。
- 提供サービスの第三者評価事業の費用負担方法を見直すとともに、サービス評価の受審の有無を公表します。

2. 入居者生活保証制度の利用促進と運営基盤の健全化に向けた事業

- 入居者生活保証制度の持続的安定性を確保するため、同制度の再構築を行います。
- 今年度においては、同制度運営委員会において過去3年間継続して審議されてきた保証内容と拠出金体系等の見直し案について所定の承認手続きを経て、制度改正に取り組みます。

- 制度改正に伴う実施要綱やマニュアルを整備し、早期に新しいシステムへの移行を目指します。
- 資産運用委員会のもとで、適切な資金管理と資産運用を行います。
- 加入事業者に対し、財務諸表の提出を決算期の都度求め、財務データの早期把握に努めます。

3. 消費者及び入居者の保護に向けた事業

- 各種実施事業を通じて、協会の活動内容を消費者に周知し、協会の認知度をさらに高めます。
具体的には、協会ウェブサイトの全面改定、講演会・協会主催セミナー・基礎講座の実施、地方自治体等からの講演・研修依頼を積極的に引き受け、シルバー川柳の公募、「輝・友の会」会員の増強を行います。
- 入居検討者等の入居相談等に応じ、入居者等からの苦情相談に取り組みます。今年度も継続して「有料老人ホームなんでも相談」を年2回開催します。

4. 入会促進と運営基盤の安定化事業

- 急激に増大する有料老人ホーム全体の質の向上と、消費者及び入居者への信頼性を高めるために、協会は未加入事業者の協会への入会促進に注力し、協会組織の拡大に努めます。
会員増強に係る中期ビジョンの第3年目計画として、今年度は、70法人の加入と75ホームのホーム登録を目指します。

5. 有料老人ホーム事業の実態調査・研究事業

- 厚生労働省等と協力して調査・研究のテーマを定め、有料老人ホーム事業の実態調査・研究事業を行います。

6. 行政機関等への提言または要望書の提出

- 有料老人ホームに係る今後の諸法令・諸制度改正の方向性に鑑み、主務官庁他関係行政機関等に積極的に適宜適切な提言を行い、または要望書を提出します。
具体的には、介護保険に関する次期制度改正に向けた厚生労働省の経営実態調査の方法等について検討し、提言を行います。
- 行政機関への提言をより有効なものとしていくため、高齢者向け住まいに係る諸団体で連合会を設立し、必要な活動に取り組みます。

7. 上記各事業の推進に係る委員会の設置

- 上記の各実施計画事業の実効性を確保するため、必要に応じ、各種委員会を設置して事業の推進を図ります。

III 各事業計画の実施のための各論

次ページ以降に、上記の今年度事業計画の詳細を示します。

1. 有料老人ホーム事業の質の向上のための支援事業

～基本方針～

実施事業において会員との接点を増やし、会員との距離を縮め、地域の組織化を指向する

(1) 会員向け地域情報提供事業

- 会員と直接接する形で、多くの会員に対して幅広く情報サービスを提供する取り組みに着手する。

具体的には、会員の関心の高いテーマ（例：有料老人ホーム設置運営ガイドライン解釈・表示問題等）や、介護保険事業に係ることを主体に各地での勉強会を開催する。

（東京、大阪、福岡、札幌で、それぞれ2回開催）

勉強会は地域連絡協議会及び各地の会員事業者と連携し、参加者交流会を併せて開催し、会員との交流強化、地域組織の活性化に繋げることを視野に入れて取り組む。

- 会員数の増大に合わせ、会員とのコミュニケーションの緊密化を図るとともに、地域における会員ホームの活性化に資するため、地域理事と共同して地域の組織化を指向する。

(2) ホーム職員研修事業

- 職員研修委員会での議論検討を踏まえつつ、研修体系・カリキュラムの見直し作業に取り組む。

具体的には職員研修委員会のもとにワーキンググループ等を設置し、会員アンケートの実施等による会員ニーズの把握に取り組む。

従来から実施している研修のうち施設長基礎研修、チームリーダー研修については、科目構成や講師、費用等の見直し等を行ったうえ、各2回実施する。生活相談員研修はカリキュラムの科目内容・時間配分等を見直しの上、東京で1回開催する。基礎研修は、地域連絡協議会との共催にする等、開催方法を見直して実施する。

(3) コンプライアンス意識の向上事業

- 従来から実施している契約書の内容確認を会員へのコンプライアンス意識の向上事業として位置付け、会員向けのコンプライアンス勉強会と契約書類確認の両面からの支援で推進する。

・勉強会は、東京では協会会議室、他の地域では地域連絡協議会等の場を活用して開催する。

・従来から実施している契約書類確認は、今後の会員数増加を勘案し、調査方式の見直しに着手する

(4) サービス第三者評価事業

- 本事業への会員の積極的参加を図るため、原則会員の任意受審とし、一定数に達するまで受審費用の半額を補助する。従来の義務受審を廃止するが、新規入会会員には1回目の受審に限り5年間を限度として全額費用免除の権利を付与する。
サービス評価の受審の有無については協会ウェブサイトで公表する。
- 有料老人ホーム設置運営指導指針が改正されることを踏まえ、地方自治体の指導指針に、協会への入会勧奨とともに、協会のサービス第三者評価の受審が推奨事項として規定されるよう働きかける。

2. 入居者生活保証制度の利用促進と運営基盤の健全化に向けた事業

～基本方針～

保証制度としての持続的安定性の確保に向けて入居者生活保証制度の改革に取り組む

(1) 入居者生活保証制度の改定

- 制度改正の承認手続きを経て制度改正内容について会員に対し説明会を開催し、改正内容の理解浸透を図る。
- 制度改正に合わせて保証対象となる入居者の制度登録作業を会員がウェブ上から入力できるようシステムの改定等を検討し、会員の入力作業等に関しマニュアル等を整備して支援する。
- 制度改正に伴い、保証登録事務の具体的な事務処理体制、業務フロー等の見直しを行い、制度改正を機にさらなる業務効率化を進める。
- 制度改正に伴い加入審査資料の様式、プロセス、分担等を見直し、加入審査の品質向上を図る。
- 特定資産の運用については、資産運用委員会で適切な運用方針を立て、それに基づいて実行する。

(2) 制度加入後の加入事業者の与信管理

- 与信管理用の財務諸表を決算期の都度提出することを会員に要請し、提出された財務諸表は速やかに電子データ化し、会員の財務データの早期把握に努める。
- 与信残高が一定額を超える事業者については大口先として個別管理を行う。

3. 消費者及び入居者の保護に向けた事業

～基本方針～

各事業を通じて協会の活動内容を消費者に周知し、協会の認知度をさらにあげる

(1) 啓発活動

- 高齢者向け住まいに入居を希望する消費者、またはその家族に、様々な情報を提供する目的で「輝・友の会」の運営を継続する。新規入会を促進するため、地方自治体相談員等へ「輝・友の会」の存在を告知し、相談者等への周知の協力を得る。
- 「輝・友の会」会員、セミナーや基礎講座受講者へ、高齢者向け住まいの入居検討に必要な知識、協会登録ホームの入居者の暮らしぶり、協会の啓発活動に係るイベント情報等の提供を目的として、「輝・ニュース」を年4回発行する。
- 高齢者向け住まいの基礎知識、諸法令・諸制度の内容、契約に当たっての留意点等、必要な情報を消費者が入手しやすいように、協会ウェブサイトを全面的に見直す。
- 高齢者向け住まいに関する必要な情報を解説している「有料老人ホームの基礎知識」を、平成27年度の制度改正に合わせて改訂する。
- 世間に元気な高齢者像を示す目的で、「シルバー川柳」の公募を継続する。各種メディアを通じて広く作品を募集し、選考委員会や入居者からの投票により公正な選考を行い、入選作20作品を選定して公表する。
今年度は川柳公募の15周年に当たり、より広く協会の啓発活動を認知していただくため、マスコミを活用して周知する。

(2) 協会主催セミナー開催

- 消費者向けに、多様化する高齢者向け住まいの選び方や法的な留意点、高齢者向け住まいでの暮らし方等について、客観的、包括的な情報を提供する目的で、セミナーを開催する。
 - ・主要都市で開催することとし、今年度は札幌・東京・大阪・福岡の4か所で各1回開催する。
 - ・基調講演やシンポジウムを企画し、消費者に必要な情報を提供する。
 - ・会員のセミナー参加を促し、消費者とホームとの個別相談も実施する。会員参加を促進するため、地域連絡協議会と連携して実施する。
- 協会が実施する活動を広く知ってもらう目的で、消費者に向けたセミナーを東京で開催する。入居や苦情の相談事業や、様々な形での情報提供について、セミナー形式でわかりやすく紹介し、協会事業の利用促進をはかる。

(3) 地方自治体、消費者団体等からの講演受諾と基礎講座の開催

- 地方自治体や全国の消費者センター等からの講演依頼を積極的に引き受ける。依頼に基づいて講師を派遣し、消費者や消費者センターの職員に向けて希望を受けたテーマで講演するとともに、協会の啓発活動を広く周知することに活用する。
- 小規模講座として継続している基礎講座を、仙台で1回、東京で2回開催する。大規模セミナーでは不向きな個別の質疑応答を交えて、参加者の理解を深めることに努める。

(4) 相談事業

- 高齢者向け住まいに関する客観的かつ専門的な情報を有する立場として、協会は消費者・事業者・ホーム職員からの相談に、面談、電話等で対応する。
- 入居者や家族等からの苦情相談については、学識者、弁護士、消費者代表等で構成する苦情処理委員会に置いて、適切な対応を検証する。
 - ・苦情相談については、消費者・事業者への参考となる対応事例を、協会ウェブサイトの専用コーナーにおいて紹介する。また、会員からは業務改善に結びついた取り組み事例の紹介を受け、広く発信していく。
 - ・「有料老人ホームなんでも相談」を年2回開催する。地方自治体や全国のホームに開催案内の掲示を依頼する等、広く入居者や家族に告知して実施する一方、実施結果から相談内容の傾向を分析し、今後の協会の事業活動の参考とする。

4. 入会促進と運営基盤の安定化事業

～基本方針～

中期ビジョンに基づき協会への事業者の入会およびホーム登録に注力し、有料老人ホーム事業者における協会組織率の向上を目指す

(1) 入会促進活動の体制構築

- 事務局長を総責任者として、事務局一体となった活動体制を構築し、次項に述べる各種活動を推進する。
 - ・中期ビジョンに基づき、70 法人、ホーム登録 75 ホームの加入を目指す。
 - ・事務局長をリーダーとして、入会促進プロジェクトチーム（仮称）を組成、事務局職員と事業者理事とで構成する。
 - ・活動の進捗管理に関し理事会に開催の都度報告を行う。
 - ・使用するパンフ等ツールを目的別・対象別に整備し、事業者理事にも配布する。
 - ・対象先の情報収集とその共有を図り、多様なアプローチ手法を検討し試みる。
 - ・良質な事業者の加盟促進のため、コンプライアンスチェックを行う。

- ・会員の中で本活動を支援するスタッフ（経営者・施設長等）を募り、本活動のサポーターとしての活動を委嘱する。

（２）入会促進のための各種アプローチ

- 入会促進のためのDMアプローチ活動を強化する。
 - ・年会費引き下げ対象法人（室数51～100室規模）へのアプローチ。
 - ・新規開業ホームへのアプローチ。
 - ・入居者生活保証制度改正に伴う拠出金の引き下げによるアプローチ。
- 制度改正に対応した説明会による勧誘
 - ・非加入事業者及び地方自治体を主対象として（会員も参加可能）全国5か所（東京、札幌、福岡、大阪、名古屋）で「有料老人ホーム設置運営ガイドライン」及び「介護保険制度」をテーマに説明会を開催する。
 - ・参加した非加入事業者に対して、DMあるいは訪問等により入会促進を図る。
- 自治体との連携強化活動
 - ・地方自治体へ訪問・メルマガ等を通じて情報ルート・人脈を確立強化し、協会が保有あるいは事業を通じて得られる情報（法令解釈、事業者動向、施策方向等）を積極的に自治体へ提供する取り組みや活動を強化する。
 - ・具体的には契約手引書、有料老人ホーム設置運営ガイドラインQ&A、違反事例集等を提供する。
- ウェブサイトにおける情報発信、紹介活動及びそれらに伴う個別訪問
 - ・協会への入会メリット、サービス内容、活動事例等を適切に協会ウェブサイト等で情報発信する。
 - ・理事および会員等からの事業者紹介を依頼勧奨する。
 - ・これらの入会勧奨アプローチ等からの入会打診や紹介先については積極的に訪問活動を行う。
- 有老協フレンドリークラブの運営
 - ・前年度に開設したフレンドリークラブを入会促進活動の一環として位置付け、短期的に協会への加入が困難な事業者等との接点を確保すること、金融機関や取引先等から事業者の紹介を得ることを狙い、入会促進を図る。

5. 有料老人ホーム事業の実態調査・研究事業

- 高齢者向け住まいの現状を把握する目的で、多様化する有料老人ホーム等の実態調査と業界の質の向上を目的とした調査分析を行い、調査結果を様々な分析軸で精査し、報告書を作成して広く配布する。
 - 老人保健健康推進等事業として厚生労働省に補助金の交付を申請する。

6. 行政機関への提言または要望書の提出

- 高齢者向け住まいに係る今後の諸法令・諸制度改正の方向性に鑑み、主務官庁他、関係行政機関等に積極的に適宜適切な提言を行い、または要望書を提出する。
具体的には、介護保険に関する次期制度改正に向けた厚生労働省の経営実態調査について、調査方法等の提言を行う。
更に、今後の介護保険制度の長期的な在り方についても検討し、必要な提言を行う。

7. 上記各事業の推進に係る委員会の設置

- 事業推進にあたり、必要な委員会を設置する。

(1) 常設委員会

入居者生活保証制度加入審査委員会	7回
苦情処理委員会	4回
広報委員会	2回
資産運用委員会	2回

(2) 年度委員会

入居者生活保証制度運営委員会	6回
職員研修委員会	4回
定例確認委員会	2回
調査研究委員会	4回
シルバー川柳選考委員会	1回

以上