

平成29年度事業計画書

平成29年4月1日

公益社団法人全国有料老人ホーム協会

はじめに

厚生労働省が発表した全国の有料老人ホームの届出数は、2016年7月1日現在で10,627、定員数は422,612人となり、2000年に介護保険制度が始まって以来、届出件数は約50倍にまで拡大しました。

また、65歳以上の高齢者数は今後も増加し、特に介護を受ける可能性の高い75歳以上の高齢者数が急速に上昇していることを受け、国は昨年の住生活基本計画で、団塊の世代が75歳以上となる2025年に、高齢者人口（65歳以上、推計約3,650万人）に対する高齢者向け住宅（有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅等）の割合を4%（2014年実績、2.1%）まで拡大することを閣議決定しました。

これらのことから、今後も増加する高齢者向け住まいの役割は、我が国において益々重要なものとなることが推し量れます。

一方で、高齢者向け住まいの増加とともに、いくつかの課題も浮き彫りになってきました。昨年、総務省が公表した「有料老人ホームに関する行政評価・監視」の結果では、厚生労働省に対し以下の3点が勧告されました。

①未届施設の把握・届出の促進

2009年に389施設であった未届施設は、2015年に1,650件まで増加し、自治体による未届施設の把握と届出指導が不十分であるため、実態把握の徹底と、関係機関等と連携することにより届出を促進させること。

②指導監督の充実・強化

前払金の保全措置の徹底や、虐待問題への対応等、有料老人ホームへの指導監督を強化するため、指導監督の効率的・効果的な実施と、指導監督を補完する評価の仕組みを検討すること。

③情報公開の促進

自治体における重要事項説明書や情報開示等一覧表の公開が不十分であるため、それらの一体的な公開等、公開方法を見直すこと。

これらのことから、ホーム数の増加とともに、より一層の入居者保護が求められ、協会もその役割を果たさなければなりません。

協会はこれまで老人福祉法、定款の定めに基づいて多岐に渡る事業を展開してまいりましたが、今一度、原点に立ち返り、限られた運営資源をどこに優先的に投下していくべきかを検討するため、「協会のあり方検討委員会」を設置して、2015年から1年半に渡って議論を重ねて参りました。

その結果、次の行動指針のもとに事業展開していくことが昨年の理事会で承認されました。

- ①民間の創意工夫を活かしつつ、行政との協働事業を創出し、業界全体のコンプライアンス向上を推進する。
- ②既存概念にとらわれず、協会事業を再編する。
- ③事業再構築に伴い、事務の効率化と経費の削減を図る。

④会員制度においてホーム登録制を廃し、法人単位の管理・事業実施に転換する。

⑤会員の地域活動への支援を強化する。

これらを踏まえ、2017年度は以下の事業を中心に取り組んでまいります。

1. 行政との協働による事業推進

自治体の事業者指導に当たっては、必要に応じて協会との連携を図ることが厚生労働省の通知に盛り込まれたことを踏まえ、行政と協働して指導監督に係わる諸事業に着手します。そのため、既に実施している自治体の事業者集団指導への講師派遣等に加えて、行政からの各種業務の受託についても具体的な取り組みを始めます。

2. 既存事業の再編

業界全体の質の向上を推進する事業を重点化します。

コンプライアンス委員会を設置し、事業者のコンプライアンス経営を支援するための必要な方策を包括的に検討し、契約書類の確認、職員研修、サービス第三者評価、標準契約書の改定等の諸事業へ反映させていきます。

また、入居者生活保証制度については、昨年度の臨時総会で改正案を承認いただきましたが、今年度は、改正後の制度運用をできるだけ早い時期に開始できるよう、事務手続きやシステムを準備することと、一層の入居者保護に向けた追加の改正案について、引き続き委員会を設置して検討します。

消費者向け事業については、単に消費者への啓発に止まらず、協会ホームのブランド化を指向し、コンプライアンス経営を推進する会員ホームを積極的に紹介する広報活動に重点を置いた事業を展開します。

3. 事務の効率化と経費の削減

事務局の縦割り組織を改編し、迅速な意思決定の下で効率的な業務運営に務めます。

また、予算の配分にメリハリをつけ、重点化事業に多くの運営資源を投下します。

4. 会員制度の改正

社団法人として、会員の強固な結束が必要であること、また事業の運営責任は法人にあることから、現在のホーム登録制度を廃止し、法人単位での会員制度へ改正することを検討し、2018年度の定時総会へ上程します。

5. 地域活動の支援強化

連絡協議会単位、あるいは複数の有志会員により実施される研修や勉強会に対し、講師派遣等を実施し、地域活動を支援します。

地域活動の活性化により、地方組織の基盤を固めていきます。

事業の詳細は、以下のとおりです。

1. 事業の健全な発展及び質的向上等に関する事業（公益目的事業）

事業運営に必要な情報の提供	
【事業目的】 <ul style="list-style-type: none"> 高齢者の住まいや介護施設等の運営に関する的確な情報を提供することにより、会員等の事業者が健全かつ適切な事業運営を行えるように支援する 	
事業内容	備考
<ul style="list-style-type: none"> 事業者に必要な情報を、頒布物、メルマガ、ホームページ等、媒体別に適切な表現・タイミング・方法で情報提供する 	<ul style="list-style-type: none"> 協会通信に外部専門家の執筆記事を掲載する等、情報提供媒体として内容の充実化を図る 入会メリット、協会の活動内容、入会の手続き等を整理して掲載する 入会手続きや協会業務説明等、事業者の閲覧の多い協会ホームページの内容の見直しを行う 広報活動、データ整備、自治体連携強化、法人会員制の検討等を総合的に進め、会員数の持続的拡大を図る 施設数の多い自治体（関東、関西及び一部自治体）にある事業者のデータベース化を図り入会勧奨対象を明確化し、営業管理資料として以後毎年更新する 法人単位の会員制度へ改めるため、会費制度の改正も含めて検討を行う（企画委員会を設置し、法人会員制移行の検討を行う）

コンプライアンス経営の支援	
【事業目的】 <ul style="list-style-type: none"> 会員等事業者がコンプライアンスに関する意識・知識・取り組みを強化することを支援する 地方自治体の事業者向けコンプライアンス指導を支援し、事業者のコンプライアンス水準の向上を図る 	
事業内容	備考
<ul style="list-style-type: none"> 会員の各種契約書類（入居契約書、重要事項説明書）の確認作業を行い、会員のコンプライアンス経営を支援する 	<ul style="list-style-type: none"> 確認する項目については、関係法令内容と照合し、既往指摘の多い項目等を踏まえて策定する 作業効率の視点から確認作業の対象法人を絞り、会員への早期フィードバックを図る 確認結果を当該会員にフィードバックし法令順守の支援を行う 一連の確認・指導等の概要を公表する

<ul style="list-style-type: none"> 民法、消費者契約法、指導指針改正等を展望し標準入居契約書の改定を行う 	<p>(会員向け、自治体等)</p> <ul style="list-style-type: none"> 入居契約書改定にあたり、コンプライアンス委員会を設置して、有識者の意見を得る
<ul style="list-style-type: none"> 現行評価プログラムを基本に「サービス第三者評価」を実施する 	<ul style="list-style-type: none"> 入会3年未満の法人のホームに対しては受審費用を協会負担として実施する 協会ホームページでの消費者向けPRの強化、及び地方公共団体への周知を図る
<ul style="list-style-type: none"> 行政からの各種業務委託契約の可能性について自治体を訪問し確認する 「事業者集団指導」への講師派遣を自治体宛に積極的に勧奨する 	<ul style="list-style-type: none"> 研修用のプログラムを準備し、実際の業務受託を目指し、持続的に受託可能な業務内容等を検証する

職員研修	
<p>【事業目的】</p> <ul style="list-style-type: none"> 適切なテーマ・内容等の職員向け研修を実施し、事業者のサービス品質を向上させる 	
事業内容	備考
<ul style="list-style-type: none"> 下記の研修を実施する <ul style="list-style-type: none"> ○施設長基礎研修：東京 ○チームリーダー研修：東京・大阪 ○対人援助・相談対応研修：東京・大阪 ○基礎研修：東京・大阪他2か所程度 ○苦情対応研修：東京 配信用の研修講義収録コンテンツを作成する 東日本事例発表研修会（事例研）を協会主催で実施する 	<ul style="list-style-type: none"> 研修のカリキュラムの修正や開催方法を見直して実施する 地方自治体からの協会研修周知を推進し、事業者への周知や参加勧奨を強化する 苦情対応研修に引き続き、新規の研修テーマ検討を継続する 西日本、北海道の事例発表研修会へは引き続き会場費等を支援する 西日本の事例発表研修会を協会主催とするための検討準備委員会を設置する 事例発表研修会に関する29年度費用については前例とせず、30年度以降は各地事例発表研修会への支援を勧奨し、全体費用と費用配分を見直す

地方組織支援	
<p>【事業目的】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業者の地方での交流・共同学習等の活動を支援し、協会地方組織の基盤を構築する 	
事業内容	備考
<ul style="list-style-type: none"> 地域の複数の会員等が協働して勉強会等を行う活動に資金等の支援を行う 	<ul style="list-style-type: none"> 東京及び大阪以外の地域を対象とする 介護現場で起きる様々な事故を防止するため、リスクマネジメントに必要な勉強の素材提供や、講師派遣を行う

2. 入居者生活保証制度（公益目的事業）

入居者生活保証制度運営	
【事業目的】 <ul style="list-style-type: none"> 入居者生活保証制度の適切な制度運営により、入居者保護及び高齢者住まいの安全性を高める 	
事業内容	備考
<ul style="list-style-type: none"> 低額前払金に合わせた保証制度改正を実施し、保証制度を利用しやすくする 制度改正に合わせて保証制度を運営するシステムの改定及び事務手続きの見直しを進める 制度加入法人の財務データの収集と分析を実施する 保証残高が一定額を超える大口事業者には実査等個別管理を実施する 入居者生活保証制度運営員会を設置し、次回改正の要否等について検討する 入居者生活保証制度改正について自治体向けに案内周知を図る 	<ul style="list-style-type: none"> 低額な前払金への対応や、前払金を伴う賃貸借契約を対象に加える等の制度改革を行う（実施時期は10月以降） 制度改正に対応して加入審査委員会の審査資料、審議方法等を見直す 制度加入法人の毎年度決算数値の早期把握を徹底する 保証制度における暴排条項のあり方等について検討する 直接訪問、リーフレット配布、業界紙へのリリース等を行う

3. 消費者向け事業（公益目的事業）

入居相談・苦情相談対応	
【事業目的】 <ul style="list-style-type: none"> 入居相談、苦情対応を実施し、入居者・消費者の保護を図る 	
事業内容	備考
<ul style="list-style-type: none"> 消費者・入居者・事業者・ホーム職員・地方自治体や消費生活センター等からの各種相談に応じる 苦情処理委員会を年4回開催し、苦情相談の解決にあたる 	<ul style="list-style-type: none"> 入居相談室を従来の理事長直轄から事業部下の事業とする等、体制・陣容を見直す
<ul style="list-style-type: none"> 苦情処理委員会の下で「有料老人ホームなんでも相談」を2回開催する 	<ul style="list-style-type: none"> 行政や消費生活センター等を中心に開催告知する

消費者向け情報提供・啓発、及び協会事業活動の広報
【事業目的】 <ul style="list-style-type: none"> 入居希望者やその家族、一般消費者に、高齢者住まいの理解を深め、協会の活動を知ってもらうための活動を行う 有料老人ホームの認知度の向上と協会の存在や事業内容をPRすることを目的に、広報委員会を設置して議論する

事業内容	備考
<ul style="list-style-type: none"> • 全国4か所で入居者セミナーを開催する • 上記以外にも、地域連絡協議会の主催セミナー等を後援し、協会はブース参加や講師派遣等で協力する 	<ul style="list-style-type: none"> • 東京は、一般消費者の座学・講習会形式、会員のパンフ参加で春に試行する • 大阪は従来のブース形式で秋に実施する • 札幌・福岡は、連絡協議会主催で秋に実施する
<ul style="list-style-type: none"> • 基礎講座（消費者向け勉強会）を、東京の協会事務所で9回程度開催する（地方開催は行わない） 	<ul style="list-style-type: none"> • 輝・友の会への告知と、協会WEBでの募集、という告知方法で開催する
<ul style="list-style-type: none"> • 全国の地方自治体、消費生活センター及び地域包括支援センターからの依頼に基づき、消費者向け講演の講師を派遣する 	<ul style="list-style-type: none"> • 共通の教材を作成して、地域理事等へも講師を協力依頼できる体制を整える
<ul style="list-style-type: none"> • 消費者向け会員制度「輝・友の会」を運営する • 消費者向け情報誌「輝ニュース」を年度内4回発行する 	<ul style="list-style-type: none"> • 消費者向け講師派遣等を活用し、効率的な会員確保を行う。特に、首都圏以外の地方会員の入会促進を意識する • 「輝ニュース」は、ページ数の見直し、マスコミ等への話題提供等で、費用対効果を見直す
<ul style="list-style-type: none"> • 第17回「シルバー川柳」を公募し、入選作品を公表する 	<ul style="list-style-type: none"> • 協会広報の一環として実施する • 例年より募集開始を前倒しで実施し、「輝・友の会」会員への告知は、「輝ニュース」との同時送付で経費削減を図る
<ul style="list-style-type: none"> • 協会の知名度向上のため、広く社会へ情報提供し、協会活動をアピールする 	<ul style="list-style-type: none"> • マスコミへの情報提供や取材応需を積極化する • 各地の消費生活センターと連携を強化し、消費者の相談窓口としての協会をアピールする
<ul style="list-style-type: none"> • 協会ホームページの仕様の見直しを行う 	<ul style="list-style-type: none"> • 消費者向け部分について、スマートフォン利用の利便性向上、会員ホーム検索の利用率向上等を目標に仕様を見直す
<ul style="list-style-type: none"> • 協会活動の紹介記事の掲載を推進する 	<ul style="list-style-type: none"> • 業界紙、マス媒体等を想定する
<ul style="list-style-type: none"> • 自治体作成の「ホーム一覧表」について、掲載内容の正確性や様式統一化、協会入会の有無の記載を勧奨する 	

4. 協会の目的を達成するために必要なその他の事業

団体保険制度の運営	
【事業目的】	
<ul style="list-style-type: none"> • 有料老人ホーム等における入居者に対する賠償事故等に備えるための保険加入を奨励し、事業者の賠償資力の確保等に貢献する 	
事業内容	備考
<ul style="list-style-type: none"> • 「有料老人ホーム賠償責任保険制度」の運営 	<ul style="list-style-type: none"> • 事業者のニーズに応えるため、オプションとして看護職賠償責任保険を追加する

高齢者住まい事業者団体連合会の活動への参画	
【事業目的】	
<ul style="list-style-type: none"> • 業界の各団体が共通して取り組むべき課題の検討や事業を実施する目的で設立した高齢者住まい事業者団体連合会の活動に参画する 	
事業内容	備考
<ul style="list-style-type: none"> • 「事故・虐待防止」研修の実施 	<ul style="list-style-type: none"> • 業界として継続課題である事故・虐待防止の研修を実施する • 昨年実施して、受講者から高評価であった（株）安全な介護の山田代表に講師を再依頼し、法人幹部を対象として、全国5か所で研修を実施する
<ul style="list-style-type: none"> • 会員支援セミナーの実施 	<ul style="list-style-type: none"> • 介護保険制度改正・報酬改定のセミナーを全国7か所で実施する • 業界全体の質の向上をテーマとして、経営者に向けたセミナーを実施する
<ul style="list-style-type: none"> • 調査研究 	<ul style="list-style-type: none"> • 紹介事業者の在り方の課題整理と対応について検討する • 高齢者住まい関係者勉強会を継続実施する • 外国人技能実習制度の情報や取り組みについて調査し、介護従事者不足の問題について検討する
<ul style="list-style-type: none"> • その他、2018年介護報酬改定に対する意見書提出、会員支援の一環として、倒産時や非常災害時のバックアップや自治体との連携について検討する 	