

平成26年度事業計画書

平成26年4月1日

公益社団法人全国有料老人ホーム協会

平成 26 年度事業計画書

公益社団法人全国有料老人ホーム協会

平成 26 年度事業計画の基本方針

協会は、平成 25 年 4 月 1 日の公益社団法人への移行を契機として新たに策定された中期ビジョン五か年計画に基づき、平成 26 年度の事業計画基本方針を以下の通り策定します。

限られた経営資源を効果的に活用して、公益社団法人の目的である不特定且つ多数の人の福祉の増進に資するため、広く入居者の保護と事業の健全育成に邁進します。

具体的には、以下の四本柱の基本方針の下に、協会の総力を挙げて本年度事業に取り組んでまいります。

第一 より多くの事業者を組織化して、有料老人ホーム事業等の健全発展を促すことは協会の重大使命です。協会は、公益社団法人としての組織基盤の拡大・安定化に向けて、門戸を広く開放し、昨年度に続き会員の入会促進に傾注します。

- ① 五か年計画の初年度に当たる昨年度の新規入会法人数及び新規登録ホーム数は、理事各位のご協力を得て、当初の目標をほぼ達成することができました。今年度は、更に高い目標を設定し、新規加入法人 55 社、新規登録ホーム 60 ホームを目標数とします。
- ② 未加入事業者の便宜を念頭にして、入会促進の方策として年会費の軽減化を図り、会費の減額議案を本年度総会に付議します。次年度以降においても、既存会員の会費負担の軽減策を立案してまいります。

第二 会員のコンプライアンス経営に必要な支援事業に傾注します。

協会の設立目的である入居者保護の観点からも、会員がコンプライアンス経営を徹底し、より良質なサービスを提供していくための業務改善を強力に支援するとともに、消費者のホーム選択に資するため会員ホームの情報開示を推進します。

- ① 改正法令の遵守徹底を促し、平成 26 年度提出の入居契約書及び重要事項説明書の記載内容の定例確認と、必要に応じた改善支援を昨年に続き全ホームにわたり行います。
- ② サービス第三者評価の受審を奨励し、受審ホームを公表します。
- ③ ホーム従業者の育成支援のために、昨年に続き各種研修事業を行います。

第三 入居者生活保証制度の持続安定化に向け、制度改正を実施します。

- ① 昨年度の入居者生活保証制度運営委員会で成案を得た制度改正内容を平成 27 年度から導入するため、今年度は厚生労働省の認可を取得し、運営面におけるシステムの変更等を実施します。
- ② 平成 26 年度資産運用計画を立て、資産運用委員会の監督の下、資産の健全運用に努めます。

第四 入居者等からの苦情対応に注力します。

- ① 常設機関の苦情処理委員会を中心に、昨年度策定した苦情対応基本方針に則して、協会に寄せられたホームの運営等に係る苦情に迅速・適切に対応してまいります。
- ② 寄せられた苦情内容を分析し、改善事例を蓄積、公表する等で、ホームの質の向上と入居者の保護を支援します。

以上、上記の 4 本柱を軸として、その他定例の協会業務にも工夫と改善を加えながら、平成 26 年度事業を実施してまいります。

具体的な事業内容は、以下のとおりです。

I. 組織の拡大と運営基盤の安定化事業

平成 25～29 年度の 5 年間で、事業者の加入率を有料老人ホーム設置法人の 10%と目標設定した中期ビジョンに基づき、鋭意入会促進を図る。入会促進の施策の一つとして会費の減額を今年度の総会へ上程する。

また、入会を勧誘する方策として、会員以外へも適時適切な情報を発信する。

自治体との連携については、平成 25 年度に引き続き都道府県や中核都市を訪問し、公益社団法人としての協会業務への協力を要請する。

実施事業	実施内容
1. 入会促進	今年度は、新規加入法人数 55 社、新規登録ホーム数 60 ホームを目標とする。 「会費等規則」の改正を定時総会に付議し、基本会費を減額する。 全国の有料老人ホーム事業者及びサービス付き高齢者向け住宅事業者に対し、ダイレクトメールや現地訪問等により、積極的に入会促進活動を行う。 既存会員に対しても非会員事業者の紹介を求めていく。
2. 制度説明会 開催	下半期に、制度改正等に関して地域説明会を全国 5 箇所で開催する。 地域説明会は、地方自治体に協力を依頼して、非会員へも開催を案内し、入会促進を兼ねた説明会とする。 5 箇所の説明会で合計 900 名の参加を見込む。
3. 自治体との 連携強化	昨年度に引き続き、事業者理事の協力を得て地方自治体との連携強化に努める。 昨年度に訪問した地方自治体の中で協会との相互協力に積極的な自治体を中心にアプローチし、事業者の入会を訴求する。 また、協会の行政補完的な業務を強化して地方自治体との連携を図るとともに、地方自治体が策定する有料老人ホーム設置運営指導指針に「協会への入会」規定を設けるよう働きかける。

II. 事業の質の向上にかかわる事業

会員ホームの社会的信頼性の向上と、サービスの質の向上を支援する事業を実施する。

また、高齢者のホームの選択に資するため、会員ホームの運営状況等の情報開示を推進する仕組みを構築していく。

実施事業	実施内容
1. 定例提出書類の確認	<p>昨年度に引き続き、重要事項説明書、入居契約書を確認調査して、修正を要すると思われる事項を当該ホームへフィードバックする。特に、経過措置期間が平成 27 年 3 月 31 日で終了する老人福祉法第 29 条第 6 項の「権利金等受領禁止」条項に対応した契約規定の明示、一時金の算定根拠や返還債務の返還方法等の契約書等への明示について確認する。</p> <p>また、必要に応じ、会員事業者及びホーム向け契約改訂勉強会を開催するとともに、ホームの要望等を踏まえ現地確認支援も実施する。</p> <p>会員向け勉強会を、協会会議室で年 2 回、地域連絡協議会の場等で計 6 回開催する。</p>
2. サービス第三者評価	<p>昨年度入会の未受審ホームと、今年度入会の新規ホームは原則として義務受審とする。</p> <p>受審件数は、義務受審 85 件、任意受審 27 件、合計 112 件を見込む。</p> <p>受審を積極的に奨励するため、任意受審者には現地調査交通費、検食代等、費用の一部を補助する。(義務受審は協会負担)</p> <p>入居検討者の適切な選択に資するため、任意受審ホームの評価結果を協会ホームページで公開するなどの支援を行う。</p>
3. 職員研修事業	<p>職員の育成を支援するため、職員研修委員会の下で、昨年度に引き続き各種研修を実施する。</p> <p>施設長基礎研修と生活相談員研修は、標準カリキュラムに必要な修正を加えた上、各 2 回実施する。</p> <p>他の研修は、職員研修委員会で詳細を決定していく。</p> <p>職員研修委員会を年 4 回開催する。</p>

Ⅲ. 入居者生活保証制度の利用促進と運営基盤健全化に向けた事業

昨年度の入居者生活保証制度運営委員会において審議した現行制度の諸問題について、具体的な制度改正を平成 27 年度から実施することとし、今年度は厚生労働省の認可を取得するとともに、運営面におけるシステムの変更等を実施する。

また、事業の M&A の対応や、倒産等に備えた与信管理の強化に向けて保証制度加入会員からの必要提出書類の内容や提出方法についても検討し、制度の健全性に努める。

加入法人数の増加に伴い、保証引当金の追加計上を行う等、財政基盤強化のために取り組む。

実施事業	事業の内容
1. 入居者生活保証制度加入審査	入居者生活保証制度加入審査委員会を開催し、新規加入法人に対する与信審査を実施する。 また、登録ホームの運営状態を把握するため、約 10 ホームの現地確認を実施する。 入居者生活保証制度加入審査委員会を年 6 回開催する。
2. 保証制度改正後の体制整備	昨年度の運営委員会で成案を得た改正内容に基づき、平成 27 年度から新制度の運営を開始すべく、具体的な体制整備を行う。 保証制度運営委員会を年 6 回開催する。
3. 制度加入後の加入事業者の与信管理	従来 of 経営実態調査の外注を取り止め、事務局内において事業者の与信管理体制を整備する。また、会員事業者の経営情報を適時に把握するため、社内データ整備や情報収集の仕組みについても整備する。 派遣契約社員でデータ入力・集計作業を行う。
4. 長期安定運営のための施策	万が一の大型倒産にも備えて、引当金の計上を継続する。

IV. 消費者・入居者への対応事業

入居検討者の適切なホーム選択に資するため、昨年度に策定した広報戦略の下に入居検討者に対し各種情報や各種サービスを提供する。

また、昨年度立ち上げた「苦情対応基本方針」に従い、苦情処理委員会を核として、消費者及び入居者からの苦情対応を強化していく。

実施事業	実施内容
1. 広報	<p>昨年度策定した広報戦略の下に、各種事業を通じて消費者や事業者の協会認知と信頼獲得のためのプロモーションを行う。</p> <p>また、プレスリリースの定期的配信や、マスコミの活用も強化する。</p> <p>広報委員会を年2回開催する。今年度は広報委員会において、地域連絡協議会の協力を募り、全国の事業者の立場から意見を聴取し、広報活動に反映させる。</p>
2. 入居希望者セミナー開催	<p>今年度は、主要都市の札幌、東京、大阪、福岡の4会場で開催する。東京では年2回開催する。</p> <p>会員の参加を促す方法について、セミナー幹事会で検討するとともに、地域連絡協議でも意見交換する。</p>
3. 「輝・友の会」の運営	<p>毎年300～400人の純増で推移している会員数を、講演会等での積極的な告知等により、更なる会員数の増大を図り、会員ホームの入居促進を側面支援する。</p> <p>輝・ニュースは年4回発行。但し、「最新募集情報」は年2回に縮小する。</p>
4. 基礎講座の開催	<p>従来、全国の主要都市部で、30人～50人定員規模で繰り返し開催してきた基礎講座を、今年度は、東京で3回開催するほか、広報や会場選定等で地方自治体の協力が得られる地方都市2カ所で開催する。</p>
5. 「シルバー川柳」公募	<p>第14回シルバー川柳の公募を実施する。</p> <p>シルバー川柳選考委員会を2回開催し、委員会で20首の入選作を選考して公表する。</p> <p>出版社の協力を得て、募集方法、プレスリリースや作品分析方法を見直し、今年度から大幅に費用の圧縮を図る。</p>

<p>6. 苦情相談・ 苦情処理</p>	<p>昨年度策定した「苦情対応基本方針」に基づき、今年度は、日常受け付けている苦情について、事業者の改善好事例等を蓄積し、苦情処理委員会で、ホームページや輝・ニュースへの掲出方法、研修カリキュラムへの取り込み方等を検討し、広く外部へ発信していく。</p> <p>今年度は、苦情処理委員会を年4回開催し、有料老人ホームなんでも相談「110番」を年2回開催する。</p>
--------------------------	---

V. 有料老人ホームの実態調査研究事業

今年度は、毎年継続して実施している「有料老人ホーム（サ高住を含む。）の実態調査」事業と、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」事業を実施する。

両事業ともに厚生労働省に助成金の交付を申請する。

実施事業	事業の内容
<p>1. 多様化する 有料老人ホーム等の実態調査に実施</p>	<p>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。</p> <p>実態調査委員会を年4回開催する。</p> <p>報告書を会員事業者、地方自治体等へ広く配布し、高齢者向け住まいの現状と諸問題を共有する。</p> <p>同事業実施に関し、国等に補助金の交付を申請する。</p>
<p>2. 有料老人ホームの入居者意識調査の実施</p>	<p>今年度は、5年に一度実施の「有料老人ホームの入居者意識調査」を実施する。</p> <p>調査委員会を年4回開催する。</p> <p>調査結果については、輝ニュース等に掲載して公開するとともに、職員研修事業でも研修材料として活用する。</p> <p>同事業実施に関し、国等に補助金の交付を申請する。</p>

VI. 制度改正対応

<p>制度改正に対する提言</p>	<p>平成27年度の介護報酬改定や、介護予防給付の地域支援事業への移行を踏まえ、関係団体と共に検討委員会を設置し、必要な提言内容を取りまとめ、厚生労働省へ提出する。</p> <p>検討委員会を3回開催する。</p>
-------------------	---

以上