

2022年度事業計画

公益社団法人全国有料老人ホーム協会

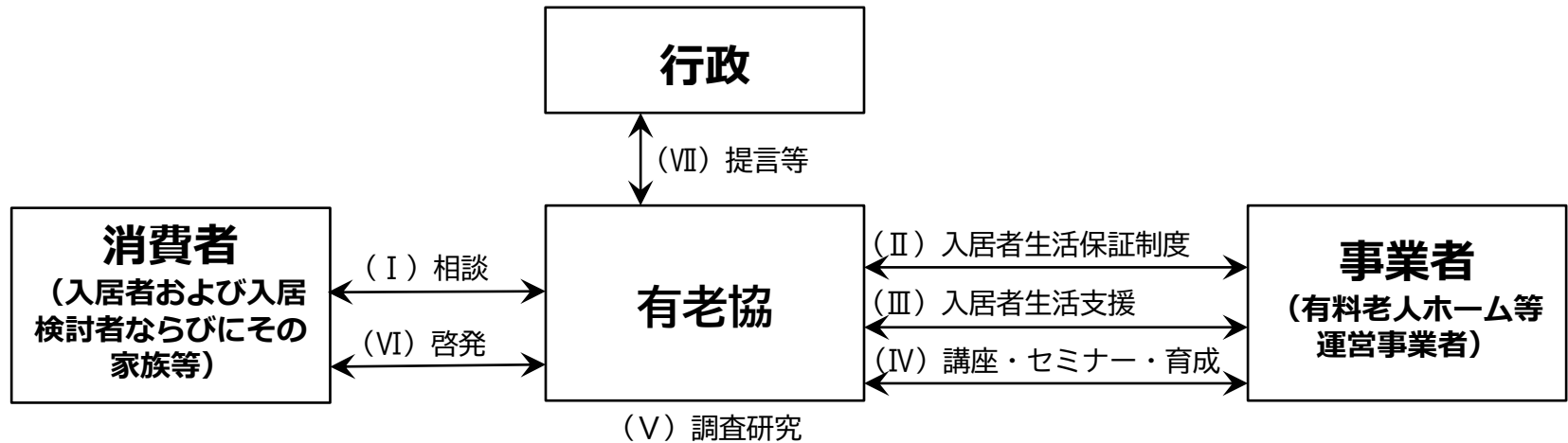
公益社団法人としての協会事業のあり方

全国有料老人ホーム協会は設立から40年を迎え、従前からの使命である「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」を引き続き事業として実行していく。

協会の事業について

公益性の 認証

「公益社団法人及び公益財団法人の認定等に関する法律」の別表（第2条関係）の「四 高齢者の福祉の増進を目的とする事業」かつ「十九 地域の健全な発展に資する事業」であって不特定かつ多数の者の利益の増進に寄与するもの。



基本となる
事業運営方針

公益性

コンプライア
ンス・効率性

認知度向上

組織力強化

(老人福祉法)

- ・ 入居者保護
- ・ 有料老人ホーム業界の健全な発展

(公益目的事業)

- ・ 高齢者向け住まいの事業の健全性確保
- ・ 入居者保護策の実施

基本となる事業運営方針について

事業運営方針

当協会は、内閣府へ提出している事業について、事業の適切性および継続性の観点から、次の4つの方針を基本として、事業運営を行うものとする。

公益性	公益性に関する法律に則り、公益認証を受けていることを前提とした事業運営を行う。
コンプライアンス・ 事業効率性	個人情報保護法等、事業運営に関係する法令や社内ルールを遵守、事業効率性、およびアウトプットの適正化を踏まえ事業運営を行う。
認知度向上	公益性を追求する観点から、協会の事業内容を広く消費者および事業者にも周知することで、受益の機会を開かれたものとする。
組織力強化	「事業者および消費者への受益機会の拡大」および「事業継続性」を図る観点から、入会促進を軸に組織力を強化する。

公益認証を受けている各事業等

(Ⅰ) 相談事業

(Ⅱ) 入居者生活保証制度

(Ⅲ) 入居者生活支援

(Ⅳ) 講座・セミナー・育成

(Ⅴ) 調査研究

(Ⅵ) 啓発

(Ⅶ) 提言等

(Ⅷ) その他事業

I 相談事業

事業項目	目的	実施項目	内容・アクションプラン等
1. 入居相談 対応	消費者（入居者および入居検討者ならびにその家族等）の有料老人ホーム等に関する相談に、客観的かつ専門的なアドバイスの提供を目的とする。	①相談対応体制の強化	専任相談員の配置を週5日体制（2021年度は週3日）とする。 a) 年間受付件数800件を目処 b) 消費者の「適切なホーム選択」に役立てる。 ※消費者が希望する地域のホームについて情報提供し、協会が詳細な情報を持つ会員ホームを紹介する。
		②相談事例の活用	相談事例分析と対応内容におけるホーム運営事業者への情報提供。 ※入居検討者及び事業者に対し、ホームへ入居する際の課題（税務・法律等）に関する対応内容について、回答事例を作成しHP等で公表（四半期ごと）
2. 苦情相談	消費者（入居者および入居検討者ならびにその家族等）からの苦情に、客観的かつ専門的なアドバイスの提供を目的とする。	①苦情受付体制の強化	1-①と同様に専任相談員の配置を週5日体制（2021年度は週3日）とする。
		②適切な苦情対応のための検討組織運営	「苦情対応委員会」を設置し、以下を実施。 a) 事業者、消費者の参考となる苦情事例についてHPへ掲載 b) 事業者における苦情低減策の啓発セミナーを企画・開催 c) 協会の苦情対応のあり方の検討
		③集中相談会の実施	集中的に相談を受け付ける「有料老人ホームなんでも相談会」を開催。 a) 実施日：10月に3日間開催 b) 周知方法：プレスリリース、協会HP、自治体等への案内を実施 ※消費者に対し、本協会の苦情対応事業をより広く周知
3. 設立相談 対応	有料老人ホームの設置予定者に対する客観的かつ専門的な相談対応の実施を目的とする。	①相談対応	以下項目について実施。 a) 有料老人ホームの設立予定者に対する日常的な相談対応 b) HPにて適宜、設立等にむけて必要となる関連情報の提供 ※設立予定者に対し、本協会への入会勧奨

Ⅱ 入居者生活保証制度

事業項目	目的	実施項目	内容・アクションプラン等
1. 与信管理の強化	制度加入会員の実態を、速やかに把握することによる入居者保護を目的とする。	①制度加入会員の財務内容を確認	制度加入会員の定例提出決算書からの財務分析まとめ。 a) 財務状況の分析と定量的な確認（4月）
		②アラートの発出とフォロー方法を策定	入居者保護を目指し、速やかな対応にむけた一連の流れを整理。財務分析に基づく定量把握に加え、外部データおよびコンプライアンス状況等を踏まえた定性把握をプロセスとして追加。 9月からの運用開始を目指した対応スケジュールは以下のとおり。 a) 課題の整理（5月） b) フォロー方法の具体化（6月） c) 加入審査委員会での協議（6月） d) 加入審査委員会での合意（8月）
2. 再建手続きのモニタリング	倒産（懸念含む）時の入居者保護を目的とする。	①他事業者への事業承継についての相談・情報提供、紹介実施	事業承継の紹介の実施。 a) 速やか且つ的確なマッチングにむけ、他事業者を合併・買収（M&A）する可能性のある事業者リストを準備（6月） b) 事業譲渡意思確認後すぐに他事業者を紹介できる態勢の構築
3. 制度の運営と必要に応じた見直し	制度の安定かつ効率的な運用および制度持続性確保を目的とする。	①制度加入に関わる審査	加入審査委員会の運営。 a) 開催頻度：年度内7回開催 b) 開催時期：4月、6月、8月、10月、12月、2月、3月 c) 実施内容：イ) 加入審査 ロ) 入居者の利益を損なう事態を生じさせる懸念有無を確認する観点で審査を行い、必要に応じて審査の過程で経営指導も実施
		②20年制度改正後に見えてきた課題の整理	制度運営委員会の運営。 a) 開催頻度：年度内4回開催（PJ活動の進捗状況に応じ開催） b) 開催時期（予定）：5月、8月、10月、12月 c) 実施内容： イ) 保証制度の今後の運営の在り方にむけた調査・研究 i) 21年度からPJチームを組成（コンサル会社含む） ii) 課題および要検討事項を全体的な相互関係含め整理（4月） iii) 課題等の優先順位付けに応じ、具体的な検討を開始（5月） ロ) PJの検討内容を制度運営委員会にて協議、適宜理事会へ報告。 ハ) スキーム見直し等がある場合には、23年度定時総会での改定承認を目指す。
		※スキーム改定例 ・ 長期保険料負債・保証事業引当金見積り ・ 拠出金の見直し ・ バックアップ保険の見直し 等	

Ⅱ 入居者生活保証制度

事業項目	目的	実施項目	内容・アクションプラン等
3. 制度の運営と必要に応じた見直し	制度の安定かつ効率的な運用および制度持続性確保を目的とする。	③事務フローの最適化	<p>事務フローの見直し（ペーパーレス化等）。</p> <p>a) 実施内容：</p> <p>イ) 契約終了時手続のシステム化 協会・制度加入会員間の紙ベースで行っている契約終了時手続（年間約3100件）をシステム上で完結させるよう入居者生活保証制度Webシステムを更改 （～9月目途）</p> <p>ロ) 保証委託申込関係書類の削減検討</p> <p>i) 書類徴求・手交要否の検討内容について顧問弁護士へ相談 （～9月） 保証委託申込書、保証約款確認書、入居追加契約書(写)、入居契約書(写)、保証書等</p> <p>ii) システム化対応可否の検討 （～3月）</p>

Ⅲ 入居者生活支援

事業項目	目的	実施項目	内容・アクションプラン等
自然災害時等の入居者保護	自然災害時等の必要な人的支援、物資支援、等を行うことによる入居者保護を目的とする。	①災害等発生時の会員支援	「入居者生活支援制度」の発動。 a) 会員の有料老人ホーム等に倒産また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次のようなケースにおいて被災等の状況を確認し、入居者に対するサービス提供の継続にむけた各種支援を速やかに実施。 イ) 自然災害（地震、豪雨による河川氾濫等） ロ) 感染症（新型コロナウイルス等） ハ) その他事業継続に著しく影響を及ぼす事態の発生 等

IV 講座・セミナー・育成

事業項目	目的	実施項目	内容・アクションプラン等
1. 消費者向け情報提供	消費者（入居者および入居検討者ならびにその家族等）にむけた、有料老人ホーム等に関する適切な情報提供を目的とする。	①自治体主催セミナー等を通じた情報提供	地方自治体、消費生活センター等に講師派遣を周知・案内し、要請を受けて消費者セミナーへ講師派遣を行う。 ※全国で実施するため、講師派遣は事業者理事や地域会員の協力も得る。
		②協会機能の周知	協会の消費者向け事業周知のため、リーフレットを作成し、自治体・消費生活センター・地域包括支援センター等への周知・案内を通じて、消費者へ情報提供。 ※「VI啓発活動」における「広報活動」の一環ともなる。
2. 職員育成支援	事業者の職員育成の支援を目的とする。 ・ホームの質の向上 ・職員のスキルアップ	①職員研修委員会の設置	職員研修委員会を設置し、以下の検討を行う。 a)各種研修事業の企画運営 b)施設長任用資格化の制度設計
		②職員研修の実施	以下a)からc)の3種類の研修を実施する。 a)施設長研修（オンライン開催開催） 前期日程2回、後期日程2回、計4回 b)施設長フォローアップ研修（オンライン開催、会員向け1回 c)ホーム新入職員研修（オンデマンド配信、会員向け）1回
		③事例研究	東日本・西日本地域で本協会主催の事例研究発表会の開催 ※審査の実施（東日本のみ）や結果の公表等を通じて、職員のモチベーション向上や消費者への啓発を図る。
3. 事業者支援	事業者サービスの質的向上、事業の健全育成の支援を目的とする。	①サービス第三者評価事業の実施	第三者機関によるサービス評価の実施。 a)目的：会員ホームにおけるサービスの質向上を図る b)内容：「住宅型」「介護付」各評価プログラムに基づく評価の実施 c)目標数：123件（介護付13件、住宅型110件） ※受審ホームをHP等で消費者に啓発する。
		②事業者によるサービス自主宣言の推進	「有老協・有料老人ホームあんしん宣言」の自主宣言の推進 a)目的：ホームが質の向上を目指す手がかりとして策定 b)目標：新規200ホーム ※自主宣言したホームをHPで消費者に啓発することで、消費者による適切なホーム選択に役立てる。

IV 講座・セミナー・育成

事業項目	目的	実施項目	内容・アクションプラン等
3. 事業者支援	事業者サービスの質的向上、事業の健全育成の支援を目的とする。	③地域活動の支援	<p>会員の地域活動の活性化を図るため、以下の支援を行う。</p> <p>a) 事務・費用面 地域ごとに実施される研修や消費者セミナー等の開催について、準備事務、費用の両面から支援する。</p> <p>b) 全国幹事長会議の開催 地域連絡協議会間における情報共有、課題解決、事業連携推進等のため、四半期ごとに「全国幹事長会議」をオンライン開催する。</p> <p>c) 災害に備えた会員間の地域連携促進 地域における会員ホーム間の共助の仕組み作りを目指すための、相互応援のネットワーク構築の推進。 ※2021年度に策定した「有老協・自然災害BCPモデル」について、オンラインセミナーを開催（6月）。</p>
		④外国人材活用支援 (人材確保支援策)	<p>ホームでの外国人材の活用に関わる情報提供。</p> <p>a) 定期的なオンラインセミナーを開催、動画コンテンツをアーカイブ b) 頻度は年5回を予定（6・8・10・12・2月） c) 非会員向けにはサンプル動画を作成し入会促進に活用 d) 外国人材採用後の育成担当者向けコンテンツ開発 e) 地域での協力機関の紹介 等</p>
		⑤ICT活用支援 (業務効率化、人材確保支援策)	<p>(高住連主催セミナーコンテンツの活用) ICTを活用したホームの生産性向上をテーマとした情報提供。</p> <p>a) 定期的なオンラインセミナー開催、動画コンテンツをアーカイブ b) 頻度は年4回を予定（5・8・11・2月） c) 非会員向けにはサンプル動画を作成し入会促進に活用 d) 小規模法人での活用を見据えたコンテンツの開発 等 ※本取組みは高齢者向け住まいの横断的なコンテンツとして展開を指向</p>

IV 講座・セミナー・育成

事業項目	目的	実施項目	内容・アクションプラン等
3. 事業者支援	事業者サービスの質的向上、事業の健全育成の支援を目的とする。	⑥有料老人ホームに関する制度・法令・業務知識に関する最新の情報提供	<p>事業者、地方自治体等に対し、HP、メール、情報紙、メールマガジン等を活用した情報提供を行う。</p> <p>a) 会員限定の「協会通信」「メルマガ」のコンテンツ見直し (4月) ⇒有料老人ホーム経営の視点にたったコンテンツの更なる充実</p> <p>b) 「有老協 いまこれ！セミナー」のオンライン開催。 (2か月ごと) ⇒事業に関する最新情報や関連諸制度についての啓発 ※テーマ設定は必要に応じ職員研修委員会で検討</p> <p>c) 「有老協YouTube公式チャンネル」による情報発信 (隔月)。 イ) 有料老人ホーム経営の視点に役立つ各種コンテンツを発信 ロ) オンデマンドによるタイムリーな情報発信かつストック情報を提供する効果的手段(インフラ)として展開</p> <p>d) (同項目④⑤) 外国人材活用支援、ICT活用支援</p> <p>※ 各種セミナーや展開コンテンツについては、四半期ごとを目途に会員向けのアンケートを実施して、会員の経営課題及び協会事業への意見を徴収。</p>

V 調査研究

事業項目	目的	実施項目	内容・アクションプラン等
各種調査研究	有料老人ホーム等運営事業の健全性確保および消費者保護にむけた各種調査研究を目的とする。	<p>①有料老人ホームの事業関係法令等（老人福祉法、設置運指針）のあり方についての調査研究</p> <p>②今後の超高齢社会における市場を見据えた事業のあり方検討</p>	<p>厚生労働省補助金事業の予定として、調査研究委員会を設置。</p> <p>a) 地方自治体による適切な指導監督、および事業者の適切かつ効率的運用の両面に役立てる。</p> <p>「高齢の消費者と住まいに関する調査研究委員会（仮称）」を設置し、以下の検討を行う。</p> <p>a) 主な検討事項</p> <p>イ) 「団塊の世代」等の生活・住まいに関する意識調査の実施</p> <p>ロ) 意識調査に基づく、有料老人ホーム等の高齢者向け住まいのあり方検討・周知</p> <p>ハ) 高齢者が有料老人ホーム等に住み替える上で求められる公的施策の検討 等</p> <p>※ 有料老人ホーム等のマーケットの中心が団塊の世代となる時代にむけての高齢者向け住まいのあり方。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 有料老人ホーム等の高齢者向け住まいは介護サービスの提供が軸となって事業展開されている。 • また、超高齢社会が進展する日本において、安心・安全かつ効率的なサービス提供を目的とした集住化は一定必要になる。 • このようなかで、団塊の世代およびその家族世代に向けた意識調査を行い、今後社会が求める有料老人ホーム等の事業形態および公的施策の検討を進めるうえでの基礎情報を整理することを事業趣旨としている。

VI 啓発

事業項目	目的	実施項目	内容・アクションプラン等
1. 輝・友の会	簡易な情報アクセス手段により、有料老人ホーム等に関する各種情報を消費者（入居検討者およびその家族等）に届けることを目的とする。	①運営形態の見直し ②友の会会員向け情報提供	会の名称・会則・入会特典、等の見直しを図る（7月）。 ※21年度に実施した友の会会員向け調査結果を踏まえ対応 以下のとおり、有料老人ホーム等に関する情報提供を実施。 a) 定期情報誌「輝・ニュース」を2回発行 b) メールマガジンを毎月発行 c) 友の会会員向けの、協会会員からのDM送付
2. 広報活動	協会の事業内容を広く周知することを目的とする。	①ニュースリリース	協会および実施事業を積極的に周知。 ⇒必要な情報を適宜リリース（地方紙含めた報道機関、配信会社、消費者、自治体向け等）
		②HPの見直し	HPの改定を行う。 a) 消費者HPのリニューアル イ) 改定理由：消費者にとって有益な情報提供手段とするため ロ) リリース：9月 b) 事業者HPの改定 イ) 改定理由：事業者向けコンテンツを取出しやすくするため ロ) リリース：9月 ※上記消費者HPの改定には前払金保全措置についての分かりやすい情報発信も含む
		③地域を通じた周知	協会の消費者向け事業周知のため、リーフレットを作成し、自治体・消費生活センター・地域包括支援センター等への周知・案内を通じて、消費者へ広報。
3. シルバー川柳	馴染みやすいコンテンツをもって、協会活動を知っていただくきっかけ作りを目的とする。	①「第22回有老協シルバー川柳」の実施	2022年度は正式名称を「第22回 有老協シルバー川柳」として、例年同様に一般公募から入選作選考、敬老週間での公表、を実施する。（15,000句応募目標） a) 実施時期 イ) 公募（3月～6月） ロ) 入選作選考（6月～8月） ハ) 入選作公表（9月） ※社会が高齢者や老いをポジティブに受け止めるツールとして、川柳の募集を開始し社会的に定着している。

VII 提言等

事業項目	目的	実施項目	内容・アクションプラン等
1. 提言等	高齢者の福祉の増進や地域社会の健全な発展を目的とする。	①行政への提言や建議等の実施	適時、国や地方自治体等に対する提言や意見提出。 a) 老人福祉法、介護保険法等の事業関係法令の運用や、時々が発生する事案に関連して必要な場合に実施 ※必要に応じてプレスリリース等を実施。
2. 行政連携	地方自治体に対し、各種業務支援を行うことにて、良好な関係を維持し、ひいては事業の健全な発展への寄与を目的とする。	①会員法人と自治体との良好な関係構築支援 ②事業者集団指導への講師派遣等	指導監督相談への対応。 ※自治体間の情報共有の観点で、HPに自治体専用ページを設置し、当該内容や関連情報を臨機に掲出する。 地方自治体の要請に基づく、事業者集団指導へ講師を派遣（5団体想定）。

VIII その他事業

事業項目	目的	実施項目	内容・アクションプラン等
1. 組織力強化	業界団体としての組織力強化を通じた事業者および消費者（入居者および入居検討者ならびにその家族等）への受益機会の更なる拡大を目的とする。	①入会促進	会員法人の増加等にむけた継続的な取り組み。 a) 高齢者向け住まいデータベースの整備 イ) 運営事業者データ、協会主催セミナー等参加法人情報の整備 b) 入会促進にむけた取り組み イ) 月払い方式のみを採用する小規模法人へのアプローチ ロ) 前払い金方式の需要喚起にむけた取り組み c) 入会目標：正会員（開設前会員）50法人
		②地域連携の推進	「会員の地域活動への参画機会の確保」と「地域連絡協議会の継続的活動」による地域連携を推進し、協会の組織力強化を図る。 a) 一部地域で導入されている地域連絡協議会の全入制も検討しつつ、各協議会を通じて、地域連絡体制のあり方を協議する。
2. 団体保険制度の運営	利便性の高い施設賠償責任保険制度を運営することで会員の健全経営の一助を目的とする。	①団体内付保率の向上	「有料老人ホーム賠償責任保険制度」の運営 a) 全会員へ賠償責任保険制度のパンフレットを発送（1月） b) 入会促進の材料となるようHP掲載内容の見直しを実施（9月）
		②補償の見直し	事業環境変化に応じた運営リスク補償の検討 a) オプション保険の追加検討による入会促進材料化（9月）
		③事故の分析等	発生事故内容の分析と事例開示等による会員のリスクアセスメントを支援（7月）
3. 高住連活動	高齢者向け住まいにおける消費者（入居者および入居検討者ならびにその家族等）保護と業界の健全化を目的とする。	①高齢者向け住まい紹介事業に関わる活動	「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」の運営 a) 紹介事業者に対してのe-ラーニングの展開（7月） b) 「高齢者向け住まいの選び方ガイド」の改定（4月） c) 紹介事業者向けセミナーの継続実施（年2回実施） d) バックヤード業務受託（高住連口座運営含む）
		②事業者支援に関わる活動	a) 介護のしごと魅力発信事業への協力 b) リスクマネジメント研修の実施（9月～10月） c) ICTを活用した生産性向上セミナー（年4回実施）
		③各種提言活動	a) 職業紹介事業のサービス適正化 b) 次回介護報酬改定・制度改正にむけての提言