

2025年度事業計画

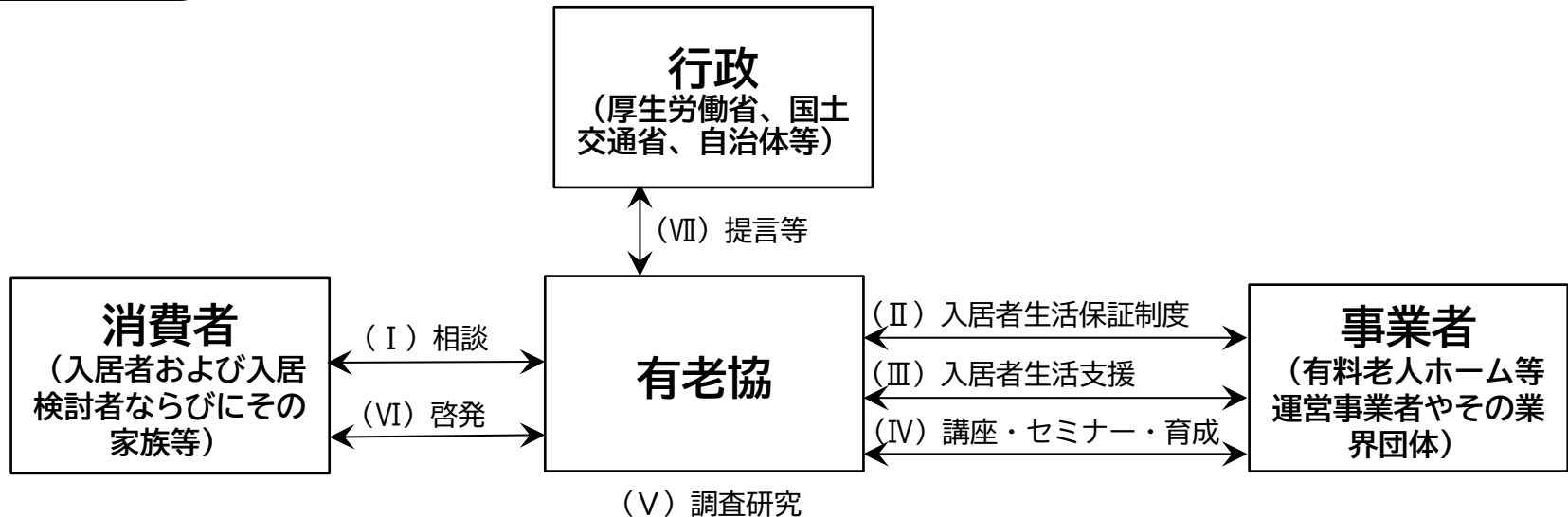
公益社団法人全国有料老人ホーム協会

事業全体像と事業運営方針

事業全体像について

公益性の 認定

「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。



(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
- ・ 入居者保護事業の実施

事業全体像を踏まえた事業運営方針について

- 公益事業として認証されている事業を活かし、認知度向上・事業者支援・組織力強化を重点的に取り組む

(消費者向け)
認知度向上

- 高齢者向け住まいというサービスを知ってもらう
- 高齢者向け住まいの選び方を知ってもらう
- 会員ホームのサービスを知ってもらう

(Ⅰ) 相談

(Ⅵ) 啓発

(事業者向け)
事業者支援

- サービスの質の向上サポート
- 収益向上サポート

(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

(Ⅶ) 提言等

(Ⅷ) その他（高住連等）

事業者団体としての組織力強化

- 入会促進の取組み
- 事業者地域活動のサポート

- 入居者・消費者保護
- 高齢者向け住まい業界の健全な発展

- 消費者の皆様が、安心※して高齢期の住まいを選べる社会を目指す。

※高齢期の暮らしに関して、想定されるリスクが認識され、未然に防ぐための道筋や対策が講じられていること（住まい選びはその中の大きな要素となる）。

（有老協は事業者における収益・サービスの質向上、コンプライアンスを推進する取組みをサポートし、優れた事例や特長を、多様化するニーズをふまえ広く社会に知らせる。）

目指す姿

2025年度事業計画

公益事業

「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」に関わる事業

I 相談事業

- 本事業は、広報活動（サービスについて、選び方について、会員ホームの取組みについての啓発活動）とセットで展開し消費者への安心感につなげる。

事業項目	内容（課題設定項目等）	アクションプラン
1 入居・苦情相談	(1) 入居・苦情相談体制の整備 ■ K P I ・消費者からの相談 ・苦情受付件数 (2) 入居・苦情相談事業で得られた知見の会員向け情報提供（ホーム運営のリスク探知を目的としている） (3) 苦情対応委員会の運営	(1) 入居・苦情相談体制の整備 ① 専任相談員を配置した対応を継続（平日週5日(祝祭日を除く)） ② なんでも相談会の実施／フリーダイヤルを介した消費者およびご入居者にむけた電話相談会の開催（10月、3月） 相談事業は、啓発事業における広報活動とセットで展開する（広報活動を行うなかで、相談窓口があること都度お伝えすることで、消費者が高齢期住まいを選ぶ際の安心感をご提供する）。 (2) 入居・苦情相談事業で得られた知見の会員向け情報提供（ホーム運営のリスク探知を目的としている） ① 定期的な情報提供 ・専任相談員による「相談員アドバイス」のHP掲載(2か月毎) ・「入居、苦情相談における入電・相談傾向および内容分析」を会員法人向けに公表(4月) ② 適宜での情報提供 ・消費者または事業者向け講師派遣時に、入居・苦情局面における消費者の声の傾向を伝えるツールとして、上記①の「入居、苦情相談における入電・相談傾向および内容分析」を活用。 ・会員法人・消費者向け情報をSNSで定期的に発信。 ・講師派遣時に掲載ページを案内。 ③ 相談業務の効率化・高度化トライアル ・外部会社が開発した相談内容に対する法令照会事項等をアウトプットするシステムを試行し、その実用性を検証。 (3) 苦情対応委員会の運営（8月、12月、2月） ・消費者向けHPで苦情対応事例として公表する事案の協議 ・消費者から会員事業者に対する申立案件への対応

Ⅱ 入居者生活 保証制度

■ 拠出金テーブルの最適化を進め、事業者にとって更に利用しやすい価格体系を提供。

		内容（課題設定項目等）	アクションプラン
1	保証制度 運営の安 定と合理 化	■ 拠出金テーブルの最適化 ■ 定点観測によるリスク モニタリング	（１）定点観測によるリスクモニタリング・拠出金テーブルの最適化（保証制度運営委員会の下表想定議題に沿って取組む）
		【保証制度運営委員会の回目・想定議題】	
		第１回 （７月）	・2025年3月末の決算数字をベースにリスク量と資産との推移における将来シミュレーションを報告 ・リスク量と資産との交点について、2024年度の委員会で報告した内容との変化を報告 ・V A R（Value at Risk）が大きい法人の保証発動時のキャッシュフローシミュレーションを報告（2024年度議論の積み残し）
		第２回 （11月）	・将来シミュレーションにおける、拠出金の見直しタイミングと見直し規模の計算結果報告 ・損害保険付保スキームの見直し要否についての検討報告 ・「公表されている平均生命表」と「有老協実績生命表」の比較での健康寿命の差異（有老協ホームの優位性有無）の報告（2024年度議論の積み残し）
		第３回 （３月）	・2026年1月末基準の数値をベースにリスク量と資産との推移における将来シミュレーションを報告等
		■ 関係委員会の運営	（２）制度加入審査委員会の運営 ① 開催頻度：4月、6月、8月、10月、12月、2月、3月 ② 実施内容：加入審査（与信管理および必要に応じ審査の過程で経営指導を実施） （３）資産運用委員会の設置 ① 開催頻度：年度内１回 ② 実施内容：保有する資産の2025年度の運用方針 （４）保証制度運営委員会の運営 ① 開催頻度：第1回(7月)、第2回(11月)、第3回(3月)（予定） ② 実施内容：保証制度の継続的・安定的な運営にむけた検討結果を報告し方向性を協議

Ⅱ 入居者生活保証制度

■ 事業者の収益性向上、事業安定化をサポート、更なる利用法人のすそ野を広げる。

		内容（課題設定項目等）	アクションプラン
2	保証制度 利用法人 のすそ野 拡大	■ 事業者の運営状況等に応じた前払金プランの導入・見直し支援 ⇒事業者の収益性向上、事業安定化をサポートすることで、更なる利用法人のすそ野を広げる ■ K P I ・アプローチ法人数 ・申込法人数	■ 前払金を設定している保証制度未加入事業者(事業所)への入居者生活保証制度利用の個別アプローチ実施 (1) 直近データ※からのアプローチ先の検討（～5月） ※ 保全方法・保全先、事業者規模・施設規模、入居率・状態別入居者数、居住年数等のデータを購入（4月） 保全先が「信託」となっている事業者を「保証制度」への切り替え対象先候補として抽出、アプローチする優先度をつけたうえで、財務・経理部門に対し、費用対効果の訴求も含めた切り替えアプローチ先を検討。 福祉施設・高齢者住宅 Data Baseの2024年3月末データでは、介護付き・住宅型・サ高住の全24,673ホームのうち、前払金を設定している2,468ホーム・636法人から、保証制度登録している711ホーム・298法人を除いた、約300法人がアプローチ先の候補となる。 (2) アプローチ先に対する入居者生活保証制度利用の個別説明の実施（6月～） (3) 前払金未保全事業者の洗い出しと保全実施のアドバイスと提案 (4) 前払金プランを利用していないホームへの前払金プランの説明会の実施

Ⅲ 入居者生活 支援

■ 災害時における会員法人の事業安定化支援。

		内容（課題設定項目等）	アクションプラン
1	自然災害時等の入居者保護等	（１）災害発生時での会員ホームへの物的支援や人的支援 （２）地域での事業者間協力推進	（１）災害発生時での会員ホームへの物的支援や人的支援 自然災害発生時に、「入居者生活支援制度」等に基づく会員への支援を実施する。 （２）地域での事業者間協力推進 特定の連絡協議会で災害時の会員間協定を運用開始し、他の地域に情報共有する。

IV 講座・セミナー・育成

- 事業者の収益／サービス向上（人材育成支援、生産性向上の取組み促進、次期介護報酬改定にむけた準備、入会促進、事業者間の横のつながり強化、入居促進支援（特に自立型ホーム）等）

		内容（課題設定項目等）	アクションプラン
1	品質向上サポート	(1) サービス品質体系の会員ホームへの普及	(1) サービス品質体系の会員ホームへの普及 ① サービス品質体系とリニューアル版サービス第三者評価の解説動画を展開し、メルマガ・協会通信への掲載による定期露出（9月）。
2	ホームの経営・日常業務運営をサポート	(1) 人材育成サポート (2) 地域活動のサポート ① 事業者間の連携活性化 ② 入居促進支援 (3) 情報発信 ① メルマガ・HP・協会通信 ② Webセミナー ③ 研修 等 ＊(1)～(3)の取組みは、組織力強化対策の趣旨としても活動。 ■ K P I ・研修、セミナー申込数 ・非会員申込数 ・新規連絡先獲得数 ・入会数 (4) ホーム設立前相談	(1) 人材育成サポート ① 新カリキュラム施設長研修を集合形式で開催（10月、11月） ② 全国事例発表研究会を集合形式で開催（3月） (2) 地域活動のサポート ① 事業者間の連携活性化 a) 地域での実状に則した地域体制見直しのサポート b) 地域での研修開催、会員同士の情報共有機会創出サポート ② 入居促進支援 a) 地域講座型消費者セミナーへの講師派遣 b) イベント型消費者セミナー開催時のフォロー、開催促進 c) セミナー開催時でのリビング倶楽部の入会促進 d) 消費者への自立型ホームPR (3) 情報発信 ① 2025年度の主なテーマ ■ 事業者の生産性向上に対する本格的な取組み促進 ■ サービス外付け型ホームの次期介護報酬改定準備に関する情報発信 ② 発信方法 ■ メルマガ・HP・協会通信による定期的な情報発信 ■ Webセミナーによる地域別情報発信(20地域以上での実施) ■ サービス外付け型ホーム向けセミナー＆ホーム見学会のリアル開催（5地域を高住協との共同プロジェクトとして実施） (4) ホーム設立前相談 ① 開設前会員としての入会を前提として諸種のサポートを行う

V 調査研究

- サービス第三者評価の受審を、自治体による監査業務の効率化と事業者評価に繋げる
- ホーム賠償事故の判例からみる業務における留意点等の整理

事業	内容（課題設定項目等）	アクションプラン
1 有料老人ホーム事業の調査研究	(1) 2024年度に策定した「設置運営標準指導指針への適合チェックによるサービス評価（仮称）」に基づく事業実施要領の整備。 ■ K P I ・サービス第三者評価申込 & 受審数 (2) ホーム賠償事故判例の研究	(1) 2024年度に策定した「設置運営標準指導指針への適合チェックによるサービス評価（仮称）」に基づく事業実施要領の整備。 ① 事業実施要領の草案を作成（～3月） ② チェック項目を用いた実地評価（3ホームでの実施を予定）（～5月） ③ 実運営の課題を洗い出し（～5月） ④ 第1回サービス第三者評価委員会を開催（7月） ・実運営の課題を踏まえたチェック項目および評価方法の検討 ・受審の意義、メリットの整理 ⑤ サービス評価機関の公募（8月） ⑥ 第2回サービス第三者評価委員会を開催（～9月） ⑦ 会員の申込み受付開始（～9月） ⑧ 事業内容の自治体向け説明、事業展開・総括（～2月） (2) ホーム賠償事故判例の研究 ① 実施方法および最終アウトプット等の方向性整理にむけた現状把握（訴訟事案の実態把握可否含めて専門家への相談、必要に応じてアドバイザリー契約を締結） 最終アウトプットについて「裁判になった場合を想定し日常業務運営の留意点をわかりやすく整理したものとする」あるいは「社会へ啓発するための業界としてのステートメントを発信する」等の課題の明確化にあたっては、現状とあるべき姿を可視化することが不可欠であるとするもの。 ② 会員法人への訴訟事例調査（～6月） ③ ホーム賠償事故判例研究の事業計画案の策定／部長会議での検討（～8月）

VI 啓発事業

- 団塊の世代が全て75歳以上となる年であり、高齢期の暮らしに対するニーズが多様化。高齢者向け住まいの印象をポジティブにすることをねらいとして、高齢期の住まいに対するライフスタイルを提案していく。

事業	内容（課題設定項目等）	アクションプラン
1 広報活動	■ 消費者に伝えること ○ サービス全般 ○ サービスの選び方 ○ 会員ホームの取組み ■ 周知・啓発のためのコンテンツ ○ YouTubeチャンネル、X投稿 ○ 会員ホームの取組み紹介 ○ シルバー川柳 ○ ホームの選び方冊子 ■ 媒体 ○ HP・SNS・YouTube、ニュース配信 ○ リビング倶楽部 ○ 消費者セミナー（イベント型、地域講座型） ■ K P I ・ SNSフォロワー数 ・ HPアクセス数 ・ リビング倶楽部会員数等	(1) 定期でのコンテンツ配信 2025年を迎え高齢期の住まいに関するニーズの多様化に応じたライフスタイルを提案（高齢者向け住まいというサービスの啓発、事業者の事例研究発表・ご入居者の暮らしの紹介、有老協の取組みおよびシルバー川柳の紹介等） ① 月2回のYouTube動画配信 ② 通年でのX記事投稿 ③ リビング倶楽部（情報誌の発行（9月、3月）、メルマガの配信（毎月）） ④ マスメディア向け配信用プラットフォームを活用（インターネットニュースや全国紙・地方紙への掲載を行う（年5回/8・9・11・2・3月）） (2) イベント・不定期での取組み 以下「イベント・不定期での取組み」では、リビング倶楽部の入会促進を行い「継続的にホームの情報提供を求める消費者層」の拡大を図る。 ① 第25回「有老協・シルバー川柳」の実施 ・ 公募（2月～5月）⇒入選作選考（6月～8月）⇒入選作公表（9月）⇒各種媒体へのリリース（公募の段階からメディアとSNSを活用） ⇒前年応募者に第25回開催案内と共に、リビング倶楽部案内を郵送 ② 有料老人ホーム選び方マニュアルの配布（9月） ・ 有料老人ホーム選び方マニュアル（仮）を改定し、自治体・消費生活センター等の相談機関に配布し有老協の認知を拡大 ⇒リビング倶楽部案内に関する視認性を向上 ③ 消費者セミナー（イベント型、地域講座型）の開催時におけるリビング倶楽部の入会促進 ⇒イベント型消費者セミナー→相談ブースにてシルバー川柳単行本プレゼント ⇒地域講座型消費者セミナー→講師派遣時における入会案内

VII 提言等

■ 事業者による生産性向上の連続的かつ継続的な取組みを促す。

事業	内容（課題設定項目等）	アクションプラン
1 自治体・行政連携	(1) 補助金や交付金等の自治体を通じた事業所向け支援の着実な伝達 (2) 生産性向上の取組み更に促すための規制緩和等の提言 (3) 日常的な連携 ■ K P I（各自治体との関係状況の把握） ・各自治体のホーム運営指導、介護保険担当窓口の把握状況 ・各自治体での生産性向上支援事業の展開状況の把握	(1) 補助金や交付金等の自治体を通じた事業所向け支援の着実な伝達／自治体が発出する補助金や交付金等の情報を会員へ提供 ① 会員法人が所在する都道府県における支援事業の情報収集と整理 ② 当該内容の地域連絡協議会との共有 ③ 自治体に対しホーム運営事業者が補助金や交付金等の対象となるよう、地域と共に働きかける (2) 生産性向上の取組み更に促すための規制緩和等の提言 ① 2024年度の省令改正で設けられた「生産性向上に先進的に取り組む特定施設における人員配置基準の特例的な柔軟化」を適用している会員法人での運営状況の確認。 ② 適用要件の最適化にむけて、必要に応じて他団体（介ホ協、介事連等）とも連携のうえ必要な規制緩和策として要望を提出。 (3) 日常的な連携 自治体のホーム運営指導行政、介護保険行政との日常的なつながりを構築することで「自治体における生産性向上支援事業等の整備状況の把握」「有老協が開催する研修・セミナー等の自治体による管下事業所への積極アナウンス」を実現する。 ① 有老協から各自治体への情報発信等 ・有老協あるいは地域連絡協議会が開催する研修への参加 ・自治体の集団指導への有老協からの講師派遣案内 ・指導監督にかかる有老協への問い合わせ案内 ・有老協による指導指針改正支援の案内 ・定期配信ニュース（5月、12月） ② 首都圏・近畿圏を中心に自治体50か所の訪問実施

その他事業

「団体保険制度」の運営
「高齢者住まい事業者団体連合会」としての事業

Ⅷ その他事業

- 合理的な価格での会員法人の事業運営リスクをカバー
- 入居業務委託における会員法人の事業安定化をサポート
- 事業者による生産性向上への取組みをさらに加速させるための活動
- 次期介護報酬改定にむけた要望につなげるための準備、要望事項の整理

事業		内容（課題設定項目等）	アクションプラン
1	団体保険制度の運営	(1) 団体内付保率の向上 (2) 運営リスクに応じた補償充実	会員向け定期発信に合わせた案内と非会員向け入会コンテンツ（研修・セミナー参加者への一見書類）への組み込みをもれなく行う。
2	高齢者住まい事業者団体連合会	(1) 紹介事業者届出公表制度の充実 (2) 事業者支援 ① 次期介護報酬改定の準備 ② サービス外付け型ホームの介護報酬改定への各種要望活動 ③ 外国人材活用の裾野拡大にむけた行政提言 ④ 職業紹介事業のサービス適正化	(1) 紹介事業者届出公表制度の充実 ① 改定行動指針・遵守項目の定着と運営の適正化 ② 紹介事業者による「相談の質」の見える化と地域関係機関への展開 ③ 紹介事業・介護事業業界間のコミュニケーション体制構築 (2) 事業者支援 ① 次期介護報酬改定の準備 ・総合的な介護人材確保対策による介護職員の他産業の賃金の伸びを踏まえた処遇改善、介護事業所の物価高騰への対応について、業界共通の取組みとして、業界団体横断での要望活動を実施。 ② サービス外付け型ホームの介護報酬改定への各種要望活動 ・当該サービス展開事業者に対して、次期介護報酬改定に向けて取り組むべき事項を、国から出された施策趣旨を含め啓発。 ③ 外国人材活用の裾野拡大にむけた行政提言 ・特定技能、技能実習における訪問系サービスの解禁の早期施行、施工後の運営の適正化に向け、他業界団体、所管行政と連携のうえ必要に応じ要望等の対応を行う。 ④ 職業紹介事業のサービス適正化 ・2024年度の職業安定法の改正を踏まえた、職業紹介における介護事業現場での適正な運営の浸透に向けて、職業紹介事業者の業界との連携を2025年度も継続して取り組む。