

# 2021 年度事業計画

---

公益社団法人全国有料老人ホーム協会

## ■2021 年度事業について

### 【基本方針】

日本の人口は、2008 年を境に減少し続けています。65 歳以上の高齢者数は 2025 年に全人口に占める割合が 30%を超え、生産人口の減少を重ねると、2050 年には「1.2 人で 1 人の高齢者を支える」時代となります。また、高齢者人口のピークは 2042 年頃とみられており、それまでの間は高齢者向けのサービスや商品への需要は従来以上に増加します。ただし、生産人口の減少が続けば 高齢者向けサービス提供のための雇用確保の問題がより深刻化するとみられます。

他方で、高齢者向けの住まいでは、特別養護老人ホームを中心とする社会福祉施設やグループホーム等の伸びが鈍化する中、有料老人ホームは住宅型ホームを中心に毎年約 1,000 ホームの新規開設が続き、いまやその中心的存在となりました。他方で、月払いホームの増加は、消費者のホーム入居への選択肢を広げています。

こうした社会環境の中にあって、本協会の存立意義は、すべて老人福祉法第 30 条に規定する「有料老人ホームの入居者の保護を図るとともに、有料老人ホームの健全な発展に資すること」にあり、内閣府所管の公益社団法人として実施する事業は、従来以上に多くの事業者や消費者に評価されることが重要になっている、と認識します。

2021 年度事業では、事業者、消費者、行政に向けて、しっかりと温度感をもって取り組み、関係者に求められる活動を強化、また従来以上に組織基盤を高め、政策提言力の強化を図ってまいります。

また、いまだに新型コロナウイルスへのホームでの対応が続く中、会員に対し、協会としてできる限りの支援を継続いたします。

### 【重点事項】

#### 1. 事業課題への対応

有料老人ホーム事業に関して重要な課題に対応し、事業の質の向上を図る。また、会員の地域活動の支援を強化する。

#### 2. 入居者生活保証制度の持続安定性確保

前年度に改定した本制度について、さらに持続安定性を確保する観点から、保険のかけ方や引当金の計算方法を再検討するとともに、拠出金の減額についても検討する。

#### 3. 消費者対応の強化

消費者が有料老人ホームを選択するための活動を強化し、入居者等の苦情低減に向けた取り組みを行う。

以上を重点事項として、9つの事業テーマについて取り組んでまいります。

## 事業テーマ1. ホーム事業の課題対応

### ■活動趣旨

会員、業界における喫緊の事業課題に対応し、事業の健全な発展に資する。既存事業については社会・業界の問題意識を踏まえ、事業の高度化を図る。

### ■事業概要

#### 1-1 会員ニーズの把握と対応強化

- ホーム運営や入居者募集等の個別課題へ協会が対応していることの周知を強化し、日常的な事業相談対応を図る。
- 新たに、定期的に法人代表者の課題やニーズを把握し対応する。
- 会員の入居募集支援として、「輝・友の会」名簿をDM用に提供する。

#### 1-2 人材確保・ICT活用支援等

- 海外人材の受入れ制度の理解、マネジメント方法、職場定着の好事例の紹介、トラブルシューティング、また離職防止やハラスメント対応など、人材確保や雇用に関する情報提供を行う。
- 厚生労働省の施策に対応し、生産性向上等でのICT導入、定着、活用に関する課題、等を整理し、情報提供を行う。

#### 1-3 住宅型ホームの事業課題対応

- 過去2年間の住宅型ホーム調査結果に基づき、自立入居のメリットや指導規制のあり方、サービス提供等、諸種の事業課題への対応と、社会への住宅型ホームの価値訴求を図る。
- 「住宅型ホーム価値向上WT」を設置し、具体的な課題についての検討を行う。

#### 1-4 職員研修制度の高度化

##### ①施設長研修の開催

- 2019年度にリニューアルした本研修の受講者拡大策として、受講費用の大幅な低減を図り、開催の周知を強化、多くの施設長が受講しやすい環境を整える（受講者目標120名）。
- 開催方法等の詳細については、コロナ禍の状況を見ながら、東京・大阪・ハイブリッド開催等を委員会において検討する。また、前期・後期日程（各2日間）を修了しレポートを提出した受講者に対し、修了証を交付する。

##### ②フォローアップ研修の開催

- 会員の施設長研修修了証保有者に対し、さらに業務スキル向上のための、グループワークを中心とした1日研修（定員60名）を実施する。

##### ③委員会の設置

- 「職員研修委員会」を設置し、研修事業の詳細について検討する。
- ホームで発生する虐待事件や事故をはじめとして、施設長職のマネジメント能力が問われている状況を踏まえ、施設長研修について公益社団法人の強みを生かした「施設長任用資格制度」の準備を開始する。

#### 1-5 サービス第三者評価事業

- 2003年度以降、介護付ホーム向けの評価プログラムを用いて評価事業を実施してきたが、これに加え、昨年度に厚生労働省補助金事業で策定した「住宅型ホームサービス第三者評価プログラム」を用い、サービスの質の向上を図る観点で、今年度から3年間かけ、協会登録の約240か所の住宅型ホームを対象に、自己負担なしでの全数受審を行う（介護付ホーム向けの全数受審は2010～2012年度に実施済み）。
- 介護付ホームについて、従来通りの任意受審とするが、受審料を低減して受審数の拡大を図る（20ホーム）。
- 地方自治体との協議を通じ、本業の公的な位置付けを模索する。

#### 1-6 「有老協・有料老人ホームあんしん宣言」の普及啓発

- 昨年度に厚生労働省補助金事業で策定した「有老協・有料老人ホームあんしん宣言」は、事業の質の向上を目的としており、事業者が自主適合宣言を行うことで消費者の信頼確保を図るツールとなるものだが、消費者・事業者・自治体への周知を図り、自主宣言を行う会員ホームについて協会HPで消費者に向けて公表する。

#### 1-7 標準入居契約書の普及啓発

- 昨年4月に改正施行された民法に対応した標準入居契約書を、広報活動、CD-ROM販売、自治体集団指導講演、等を通じて普及啓発する。
- 昨年度に厚生労働省補助金事業で新設した「住宅型（月払い方式）ホーム標準入居契約書」を公表し、その普及啓発を図る。

## 1-8 災害等への対応

- 自然災害発生に備えた事業継続計画の策定は、有料老人ホームだけでなく社会福祉施設でも進んでいない状況にある。近年多発する自然災害や新型コロナウイルスへの現場対応が重要なることを踏まえ、本協会として「有料老人ホームBCP（事業継続計画）」を公表するとともに、会員の策定支援を行う。
- 災害発生時における会員間の地域連携方策を検討し、横のつながりを強化、本協会は後方支援を担う。
- 災害等の発生時に会員のニーズを迅速に把握し、入居者生活支援制度を用いて必要な支援を行う。

## 事業テーマ2. 地域活動の支援強化

### ■活動趣旨

従来以上に本協会会員の地域活動を支援し、将来の地域組織のあり方について検討を開始する。

### ■事業概要

#### 2-1 地域連運営支援

- 全国の地域連絡協議会ごとに協会事務局が専任担当者を配置し、総会出席、事業実施、費用助成等の支援を行うなど、協議会運営支援を強化する。
- 全国幹事会を常設し四半期ごとに開催、情報共有を図り、会員による今後の地域活動のあり方について検討する。

#### 2-2 会員の地域活動への参画支援

- 協会会員が各地の地域連への入会が平均 50%を下回っていることを踏まえ、加入しやすい環境整備を進め（2019年度は東北地域で実施）、具体策を講じて会員の地域連への入会を進める。
- 多くの協会会員が地域活動に参画できるよう、協会として中部地域において新たな連絡協議会を立ち上げる。

#### 2-3 東西事例研究発表大会の開催

- 新型コロナウイルス禍における開催形態を検討し、地域支援の観点で東日本、西日本地域において主催する。
- 「東日本事例研究発表大会」では、一般聴講の導入、事例審査など、従来の開催方法を大胆に見直し、協会会員の価値を社会に発信する。
- 他地域で実施している同種の事業のあり方について、全国幹事会において検討する。

## 事業テーマ3. 入居者生活保証制度の持続安定性確保

### ■活動趣旨

前年度に改正した制度の会員フォロー、及び将来にわたる制度の持続安定性確保に必要な検討を行う。

### ■事業概要

#### 3-1 制度・業務内容の検討

- バックアップ保険は、1事故30億円の保証保険をベースとしているが、1事故30億円を超える保証保険を制度利用件数の多い8会員について利用している。保険料は異なるが、拠出金は一定であるので、保険のかけ方を見直すことによって拠出金を減額することができないか検討する。
- 拠出金は保証申し込み時一括で徴収しているが、年払いによる受け入れを可能にすることで会員の負担を軽減できないか検討する。
- 現状の保険会社保証割合は85%~95%であるが、これを引き上げることで協会の引当金や積立金の圧縮ができないか検討する。
- 会員の事故リスクの算定にモンテカルロシミュレーションというリスク分析を利用しているが、他の分析方法について検討し、引当金を圧縮できないか検討する。

#### 3-2 新規加入促進

- 本年4月に改正施行される老人福祉法による、過去の未保全事業者の保全義務化に対応し、制度への加入促進を図る。

#### 3-3 委員会運営

- 制度加入審査委員会、制度運営委員会を運営する。

## 事業テーマ4. 消費者対応の強化

### ■活動趣旨

高齢者向け住まい業界において、入居希望者向け組織を有し、入居相談から苦情対応まで広くカバーする団体は本協会のみである。消費者が適切にホームを選択するための支援を強化し、「輝・友の会」会員を2023年度末までに16,000名へ拡大（現在7,000名を2021年度で10,000名）するための施策。及び入居者からホームへの苦情低減防止策等を講じる。

### ■事業概要

#### 4-1 入居相談

○従来同様、担当者を中心に無料での相談対応を行う。

#### 4-2 苦情対応

○消費者からの苦情対応を行い、ホームとの調整を図るほか、集中的に相談を受け付けるイベントを開催する。

○「苦情対応委員会」を設置し、過去の苦情事例を分析しホームでの苦情低減の一助とする。また、個別の苦情対応結果については、事業者・消費者双方に向けたポイントを協会HPで公表する。

#### 4-3 消費生活センター対応

○全国の自治体に設置されている消費生活センターでは、日常的に有料老人ホームに関する消費者相談に対応しており、本協会はその対応支援を行っている。今年度からはさらに情報共有を図るほか新たに、全国の消費生活センター相談員向けのセミナーをWEBで開催し、相談・苦情対応のノウハウを提供する。

○従来通り消費生活センターが主催する消費者向け講座へ講師を派遣し、有料老人ホームについて適切な知識の啓発を行う。

#### 4-4 「輝・友の会」組織強化

○各種広報活動を強化し、約7,000名の会員を10,000名に拡大、ホームへの入居促進の一助とする。

○協会会員の「体験入居割引券」の取扱いや友の会入会メリットの強化等、運営方法を見直す。

○「輝・ニュース」について、年2回発行し、内容を見直し、特集記事をメインとしたフルカラー冊子と登録ホーム一覧とを別冊とする。

## 事業テーマ5. 行政連携の強化

### ■活動趣旨

これまでの地方自治体との事業連携をさらに強化し、会員への自治体の信頼性をより高める。

### ■事業概要

#### 5-1 日常的な事業連携

○日常的な指導監督相談の応需、臨機の情報提供、事業者集団指導への講師派遣、等を実施し、事業者への指導監督の適正化の一助とする。

○本協会が策定した「有料老人ホーム指導監督の手引き」の普及啓発を進める。

#### 5-2 全国指導監督担当者会議

○2018年度以降毎年開催している会議を継続し、自治体間の情報共有・課題解決の一助とする。本事業は厚生労働省の補助金事業での実施を予定する。

#### 5-3 本協会の価値訴求

○有料老人ホーム設置運営指導指針へ、協会入会や実施事業の勧奨について規定化されるよう働きかける。

## 事業テーマ6. 入会促進の強化

### ■活動趣旨

○組織基盤強化のため、2023年度末までの新規入会目標150法人に対し、今年度は50法人の新規入会を目標に徹底した活動を行う。

○特に、業界の70%超を占めるに至った「住宅型ホーム」への入会促進を特に強化するための活動を推進する。

## ■事業概要

### 6-1 入会促進策の実施

- 業界の 2/3 以上を占める「住宅型有料老人ホーム」の入会促進に着手し、諸種の活動を強化する。
- 入居者生活保証制度の加入対象である前払い方式のホームについても入会促進を行う。
- 入会促進や他の事業実施において、住宅型ホーム市場を理解する関係者に「業務アドバイザー」としてサポートをいただく。

## 事業テーマ7. 広報活動の強化

### ■活動趣旨

全国的にはまだ本協会の認知度は高いといえない状況にある。内閣府所管の社団法人であることを前面に出した、本協会の公益性を消費者に訴求することで、協会及び会員事業者への信頼醸成につながる。そのため、消費者啓発や入会促進、会員への適切な情報提供、及び協会及び会員の信頼性確保、の視点で、予算投下を含め広報活動を従来以上に強化する。

### ■事業概要

#### 7-1 事業者への情報提供

- 消費者向けサイトを統合する協会HP等を通じ適時に事業者へ提供する。
- 広報力強化の観点で新たに「YOU TUBE 公式チャンネル」を開設し、活動方針や各種事業情報等について戦略的に動画配信を行い、コンプライアンスやホーム運営の質の向上の一助とする。
- 会員に対して迅速な情報提供を行うとともに、協会通信やメールマガジン等については編集方針を見直し定期的に発信する。

#### 7-2 各種媒体への広報活動

- 全国的に消費者、事業者に向けて協会及び会員事業者の信頼醸成を図るため、パブリシティや広告等により媒体への露出度を高め、従来以上に訴求力の高いメッセージを発信する。

#### 7-3 関係機関への情報提供

- 全国の自治体・消費生活センター・地域包括支援センター等へ、協会・会員・「輝・友の会」の周知を図る。そのためのツールとして、冊子「有料老人ホームの基礎知識」の改訂および簡易版等を作成し、簡易版冊子を全国の自治体・消費生活センター・地域包括支援センター等へ複数部送付する。

#### 7-4 第21回シルバー川柳の実施

- 前年度同様に実施し、協会にとって最も高いパブリシティ事業として活用する。

## 事業テーマ8. 団体保険の運営

- 協会が運営する「施設賠償責任保険」について、オプション保険の追加検討、会員への周知強化、入会促進材料化を図り、付保率の向上を図る。

## 事業テーマ9. 高齢者住まい事業者団体連合会（高住連）の活動

- 高住連（本協会、全国介護付きホーム協会、高齢者住宅協会）として、高齢者住まい事業における共通の課題解決について、必要な取り組みを行う。
- 具体的な取り組みは、高住連の事務局会議、幹事会、厚生労働省との定例会議の中で協議していく。

以上