

サービス付き高齢者向け住宅の経営

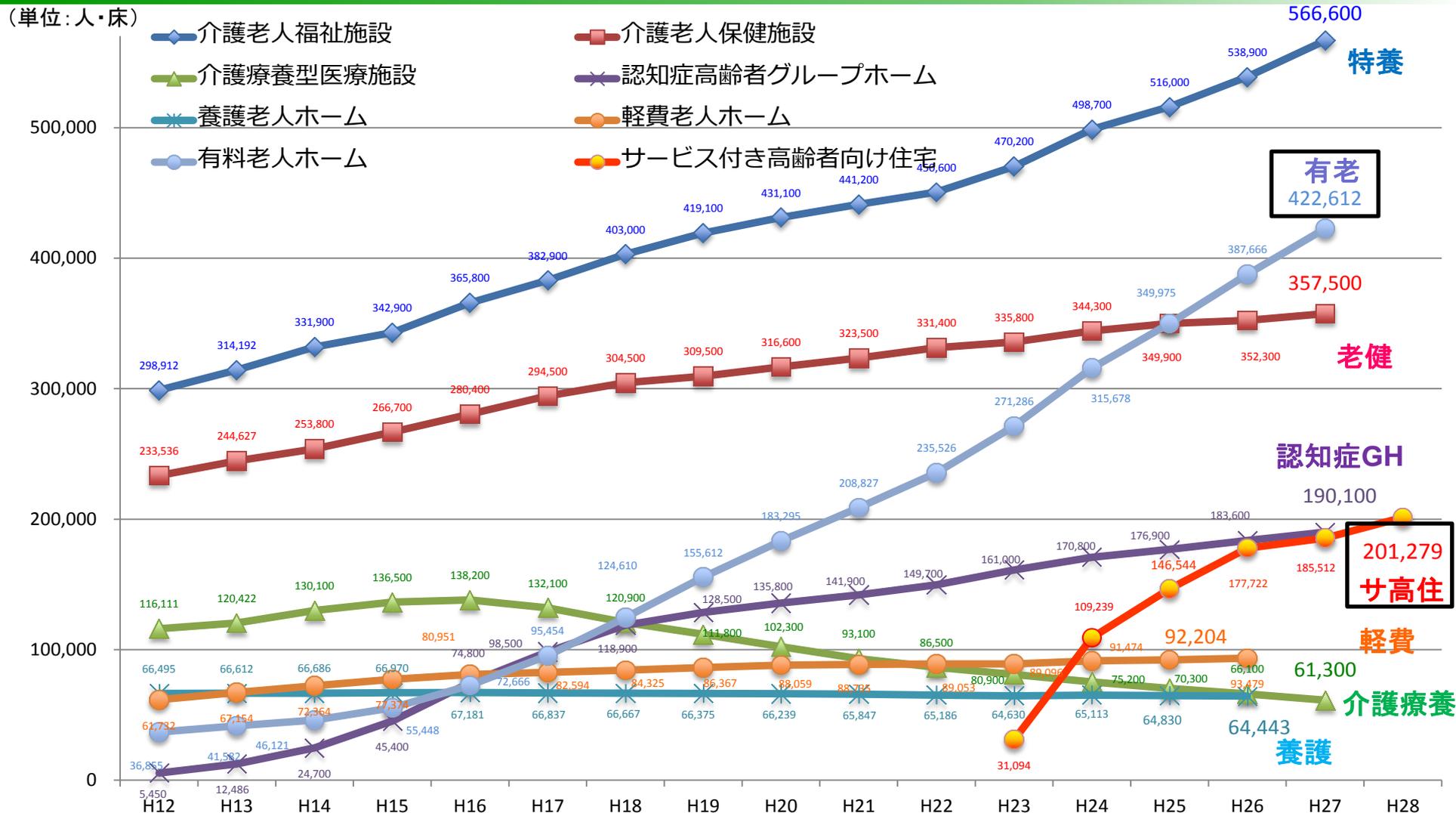
2016. 07. 27
一般財団法人
サービス付き高齢者向け住宅協会
会長 小早川 仁



サ住協

サービス付き高齢者向け住宅の現状

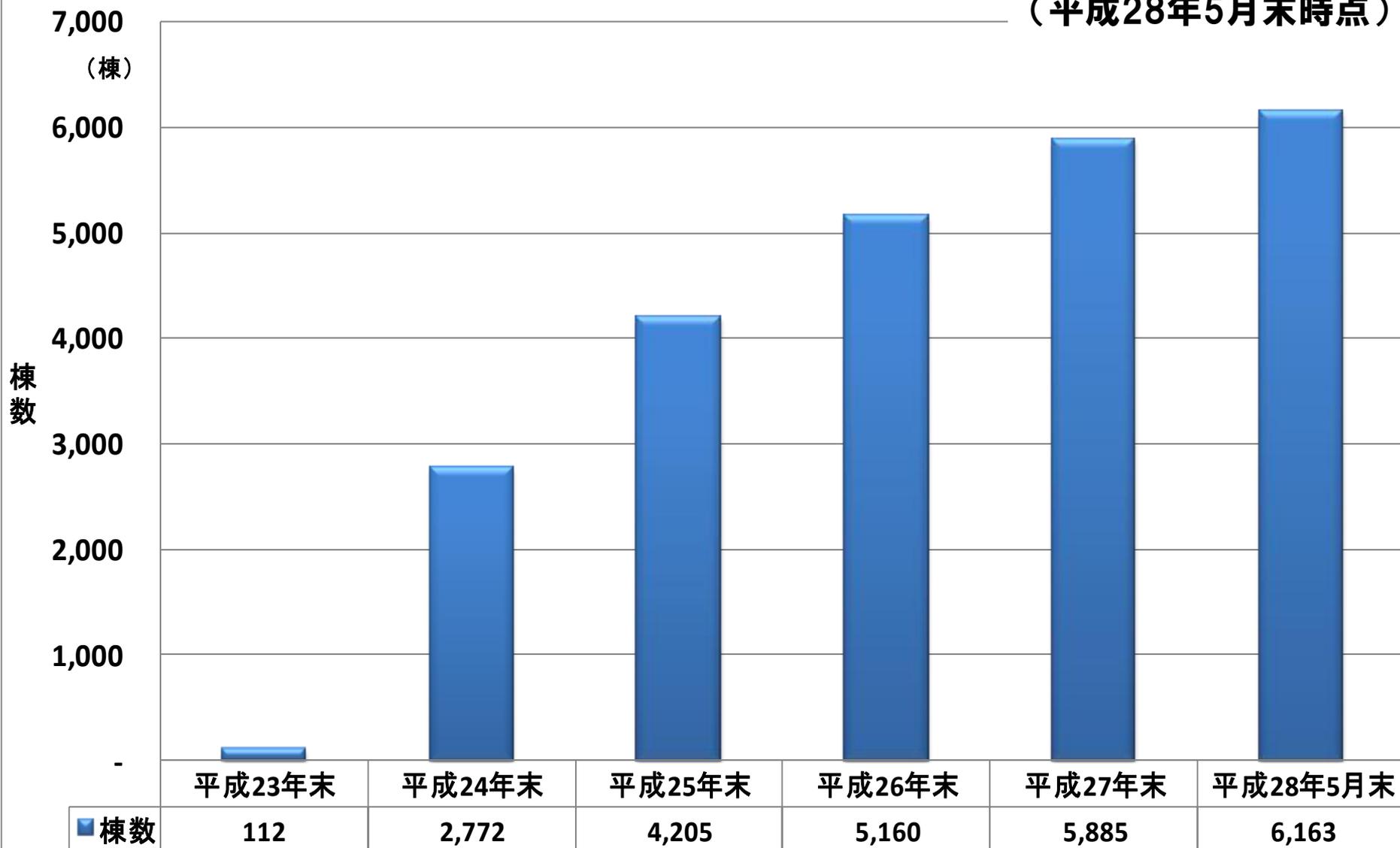
高齢者向け住まい等の定員



※1: 介護保険3施設及び認知症高齢者グループホームは、「介護サービス施設・事業所調査(10/1時点)【H12・H13】」及び「介護給付費実態調査(10月審査分)【H14〜】(定員数ではなく利用者数)」による。
 ※2: 介護老人福祉施設は、介護福祉施設サービスと地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護を合算したものの。
 ※3: 認知症高齢者グループホームは、H12〜H16は痴呆対応型共同生活介護、H17〜は認知症対応型共同生活介護により表示。
 ※4: 養護老人ホーム・軽費老人ホームは、「H25社会福祉施設等調査(10/1時点)」による。ただし、H21〜H23は調査票の回収率から算出した推計値であり、H24・25は基本票の数値。
 ※5: 有料老人ホームは、厚生労働省老健局の調査結果(7/1時点)による。
 ※6: サービス付き高齢者向け住宅は、「サービス付き高齢者向け住宅情報提供システム(3/31時点)」による。

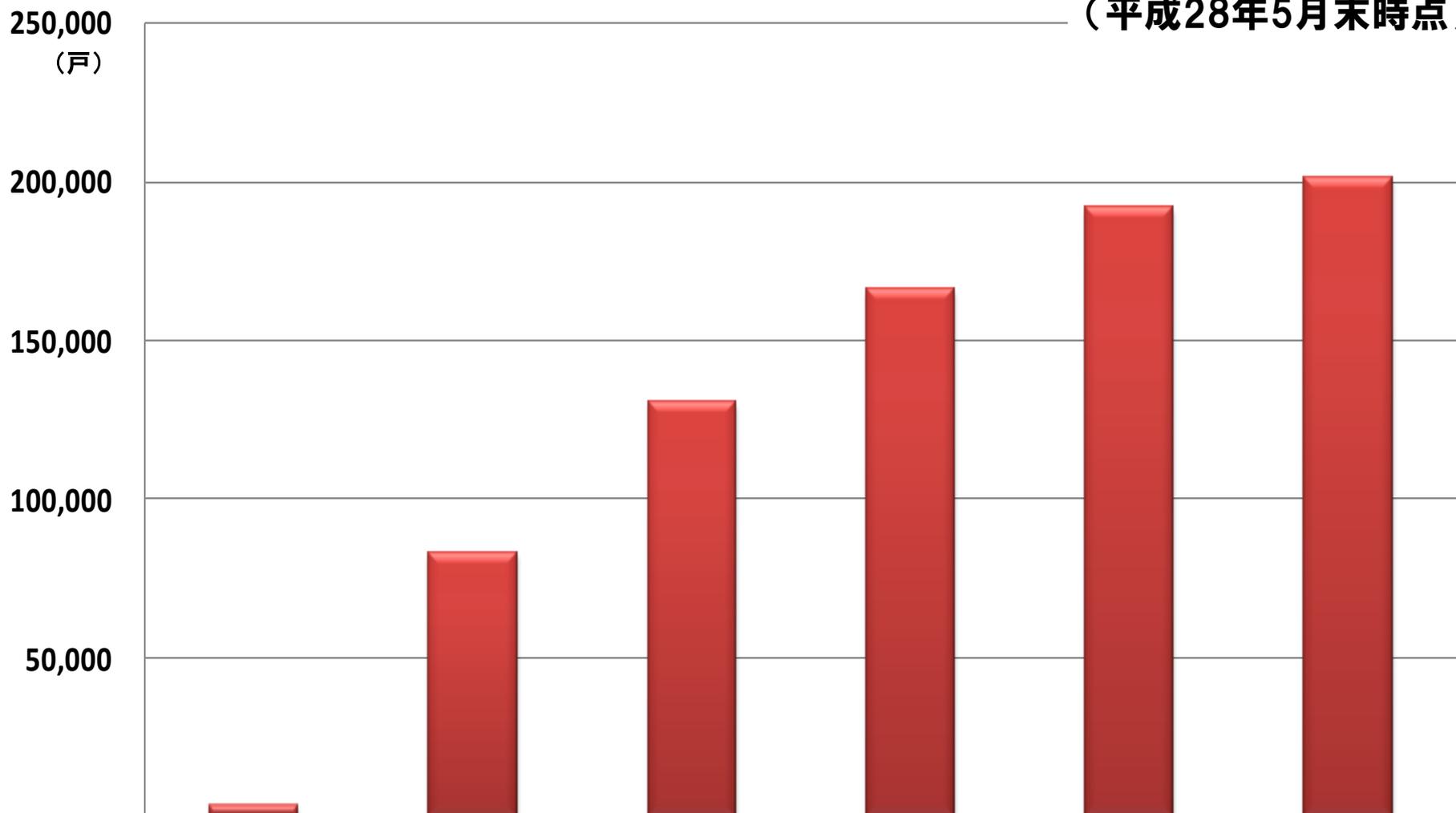
サ付き住宅登録推移(棟数)

(平成28年5月末時点)



サ付き住宅登録推移(戸数)

(平成28年5月末時点)

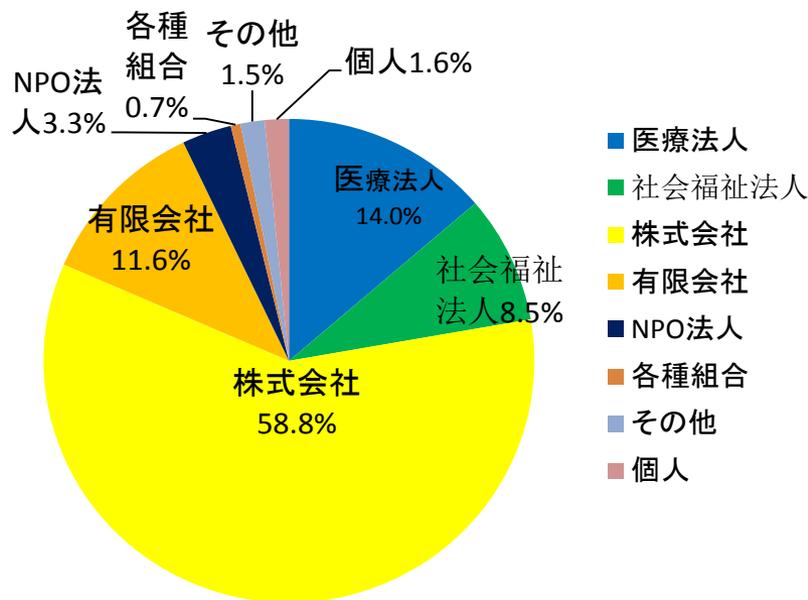


■ 戸数	3,448	82,809	130,447	166,279	191,871	201,279
------	-------	--------	---------	---------	---------	---------

●法人等種別では、株式会社(59.3%)、医療法人(13.7%)、有限会社(11.4%)、社会福祉法人(8.5%)で全体の9割を占める。

有効回答数:6,102件		
	実数	割合
医療法人	837	13.7
社会福祉法人	521	8.5
株式会社	3616	59.3
有限会社	696	11.4
NPO法人	199	3.3
各種組合	39	0.6
その他	97	1.6
個人	97	1.6
	6102	100.0

※その他は、一般社団法人、合同会社等

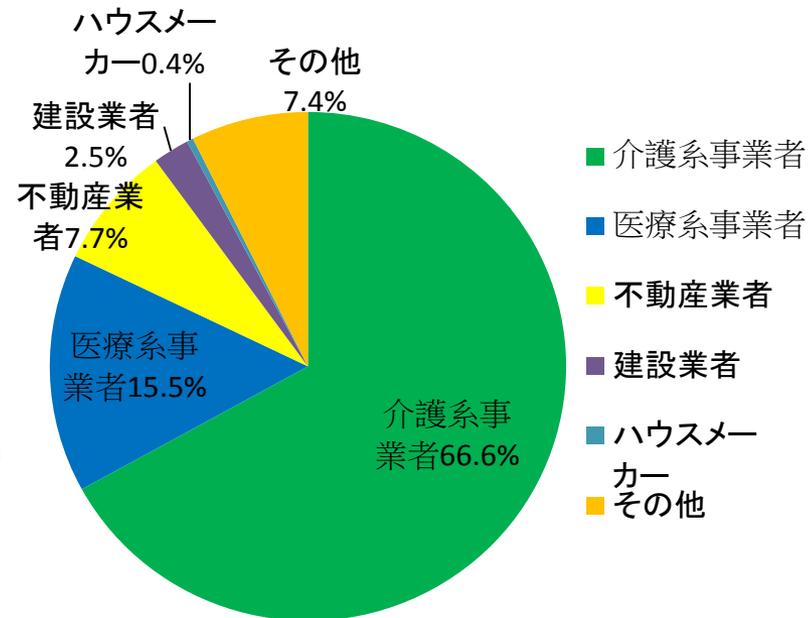


●主な業種としては、介護系事業者が6割強を占め、次いで医療系事業者（15.2%）、不動産業者（7.8%）となっている。

※※業種の記載があった事業者を対象とする

有効回答数: 6,102件		
	実数	割合
介護系事業者	3992	67.0
医療系事業者	903	15.2
不動産業者	467	7.8
建設業者	136	2.3
ハウスメーカー	24	0.4
その他	438	7.3
	5960	100.0

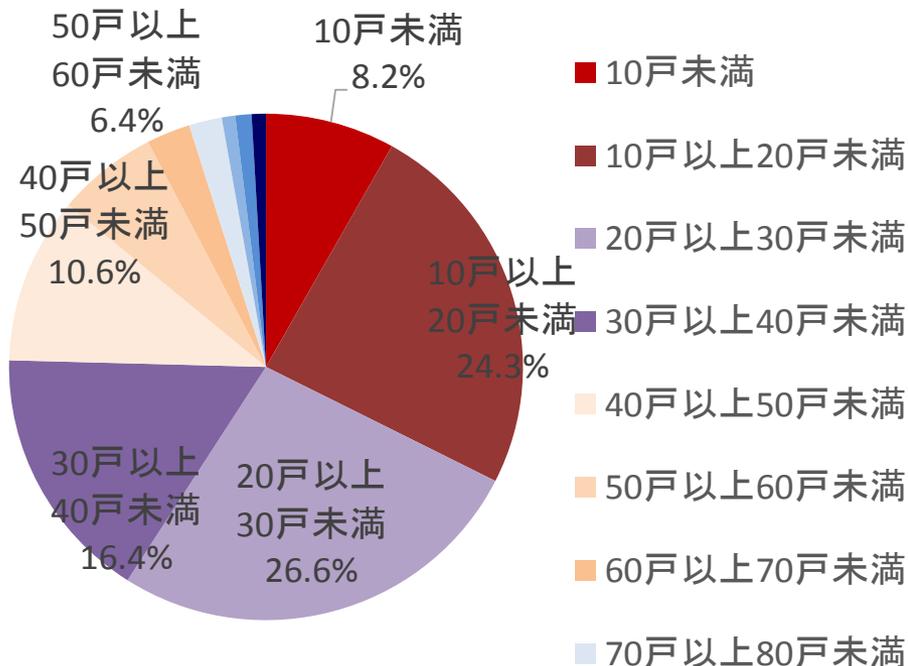
※その他は、警備会社、農協・生協、電気設備会社等



サ高住の戸数・住戸面積の分布

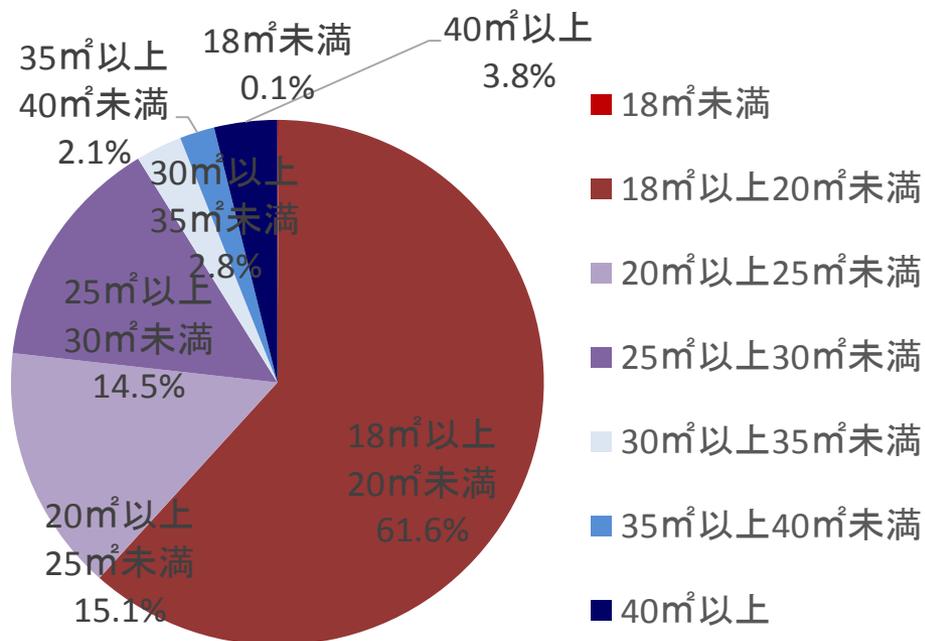
- 戸数は、「10戸以上20戸未満(24%)」、「20戸以上30戸未満(27%)」が多く、全体の8割以上が50戸未満。
- 専用部分の床面積は、25㎡未満が7割以上となっているのに対し、30㎡以上のものは約9%にとどまる。

1棟当たりの戸数



平均:32.3戸

住戸面積

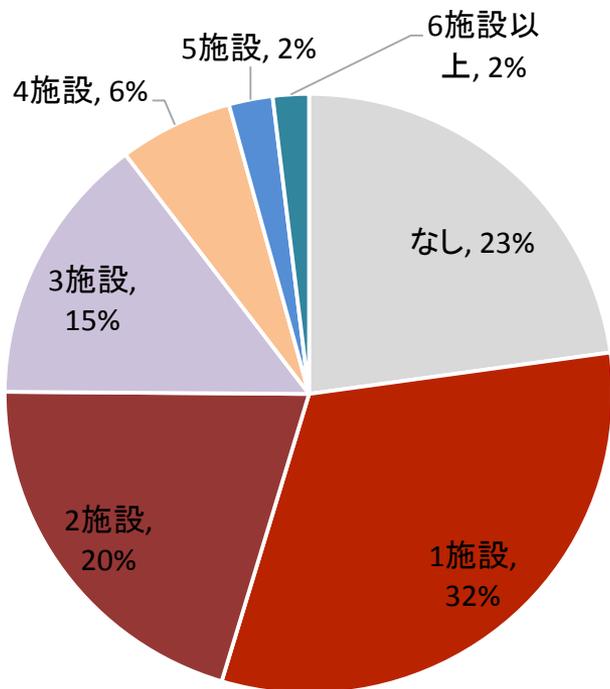


平均:22.0㎡

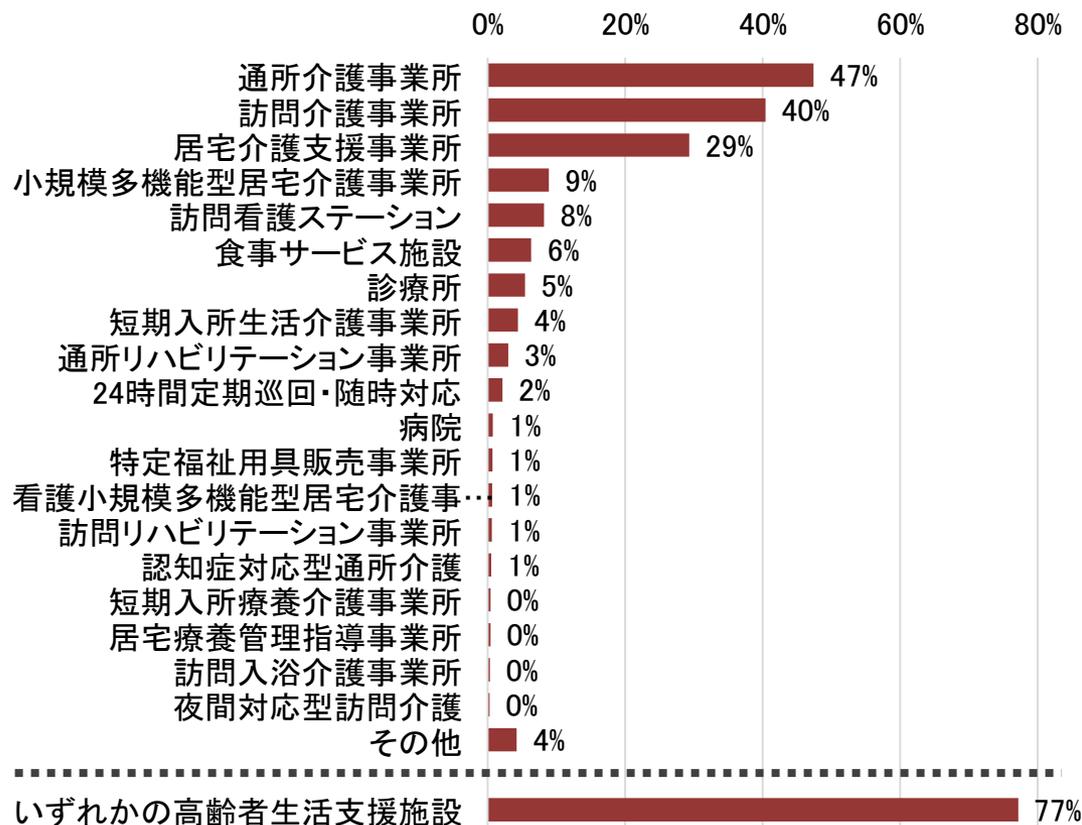
高齢者生活支援施設の併設状況

- 1つ以上の高齢者生活支援施設が併設又は隣接しているサ高住は約8割。
- 小規模多機能型居宅介護等の事務所については、現時点では併設又は隣接されている割合は少ない。

サ高住の併設(隣接)施設数



○併設されている施設の種類の割合



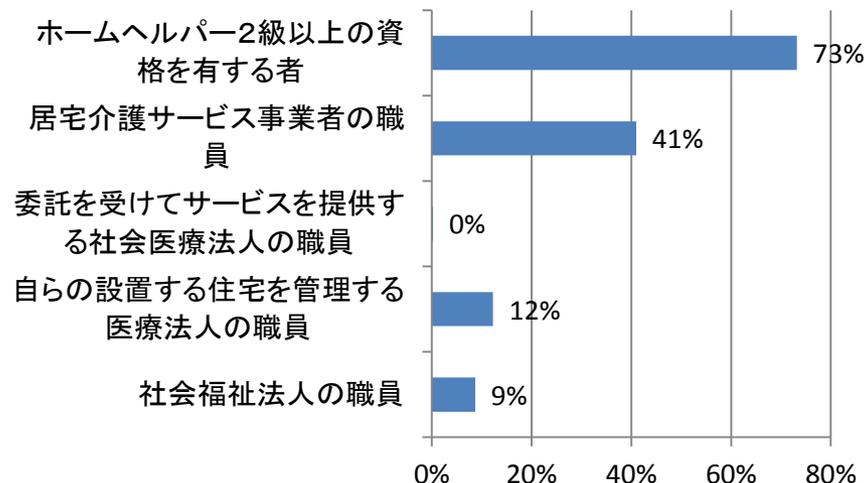
出典：サービス付き高齢者向け住宅登録情報より国土交通省集計(平成27年3月時点)

- 常駐する者は、ホームヘルパー2級以上の資格を有する者(73%)が最も多く、次いで居宅介護サービス事業者の職員(41%)が多い。
- 状況把握・生活相談サービスの提供時間は、24時間常駐が74%、夜間は緊急通報サービスによるが26%であった。

■常駐する者

有効回答数:7504件(複数回答)
(割合は、記載のある物件5,532件を母数に算出)

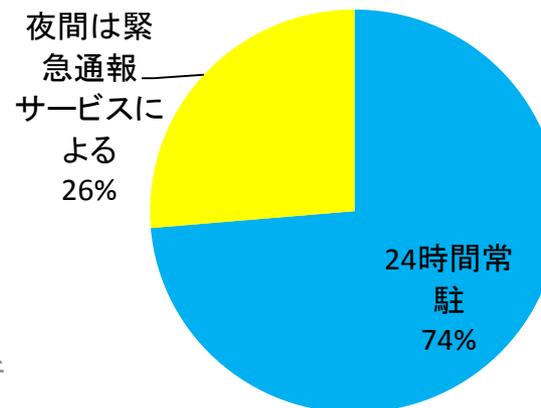
	実数	割合
社会福祉法人の職員	483	8.7%
自らの設置する住宅を管理する医療法人の職員	681	12.3%
委託を受けてサービスを提供する社会医療法人の職員	14	0.3%
居宅介護サービス事業者の職員	2270	41.0%
ホームヘルパー2級以上の資格を有する者	4056	73.2%



■提供時間

有効回答数:5,532件

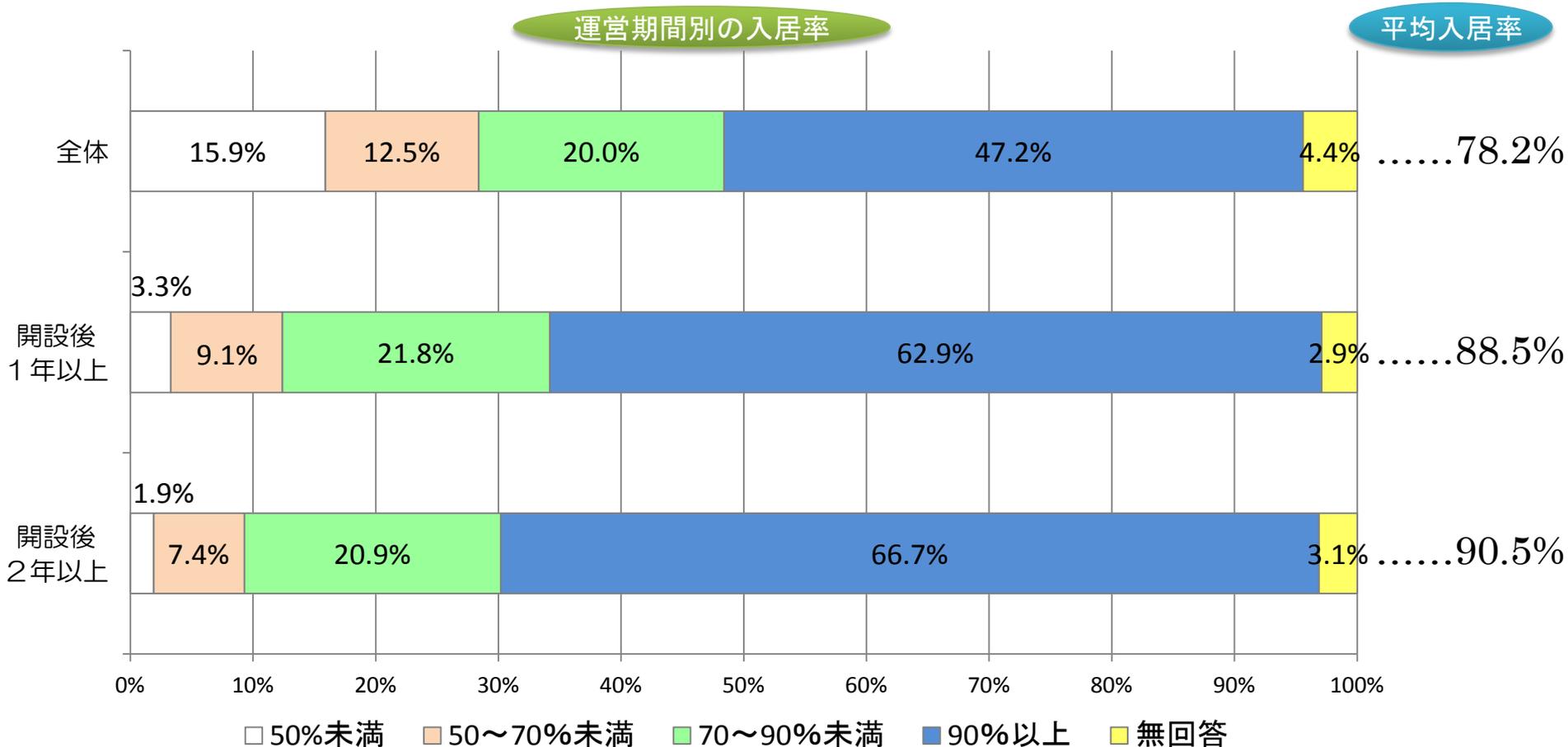
	実数	割合
24時間常駐	4075	73.7%
夜間は緊急通報サービスによる	1457	26.3%



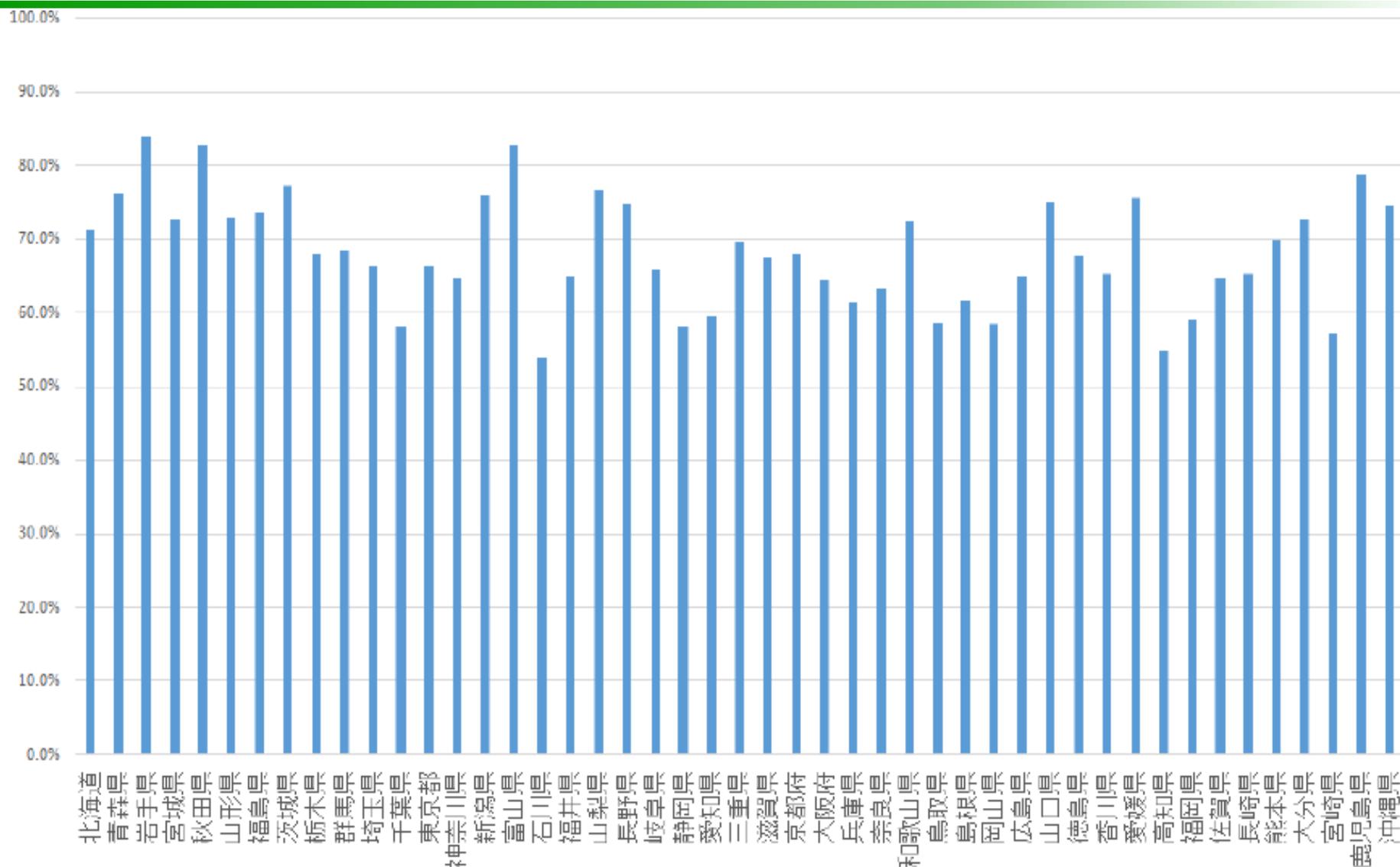
サービス付き高齢者向け住宅の入居率【実態調査】(平成25年7月)

○ 平均入居率は全体で78.2%。

○ 事業を開始してから一定期間が経過し、入居状況が安定していると推測される住宅の入居率は、**開設後1年**が経過した物件は**88.5%**、**開設後2年**が経過した物件は**90.5%**。

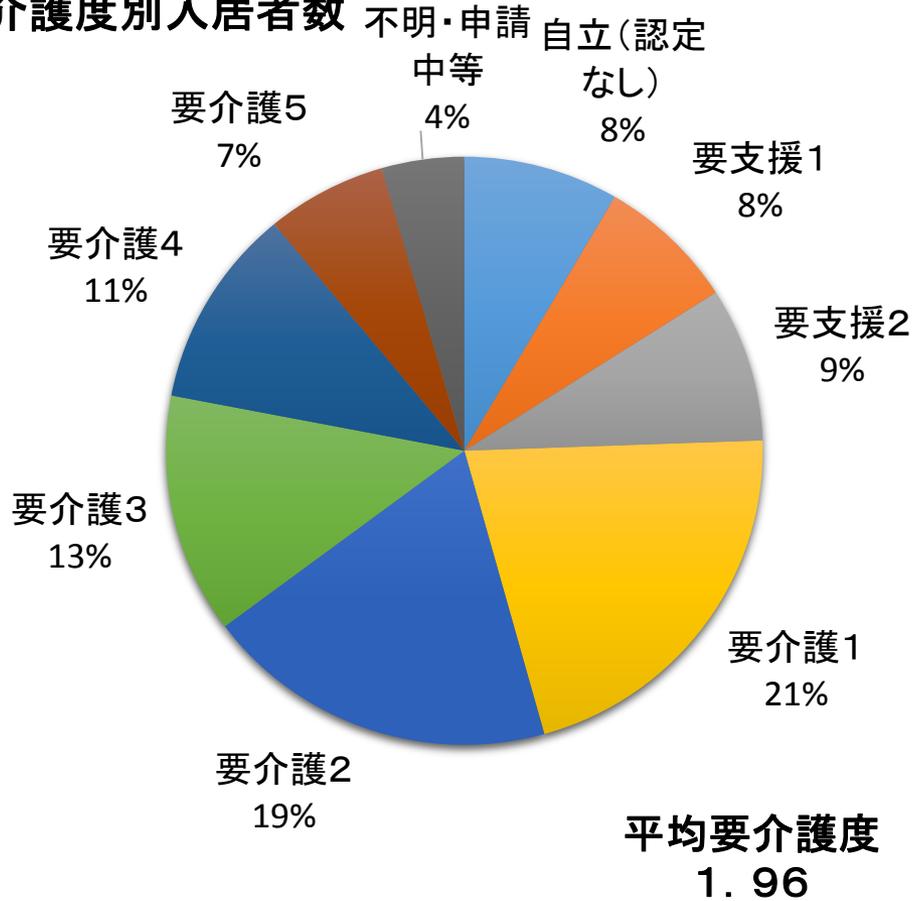


サ高住 都道府県別入居率

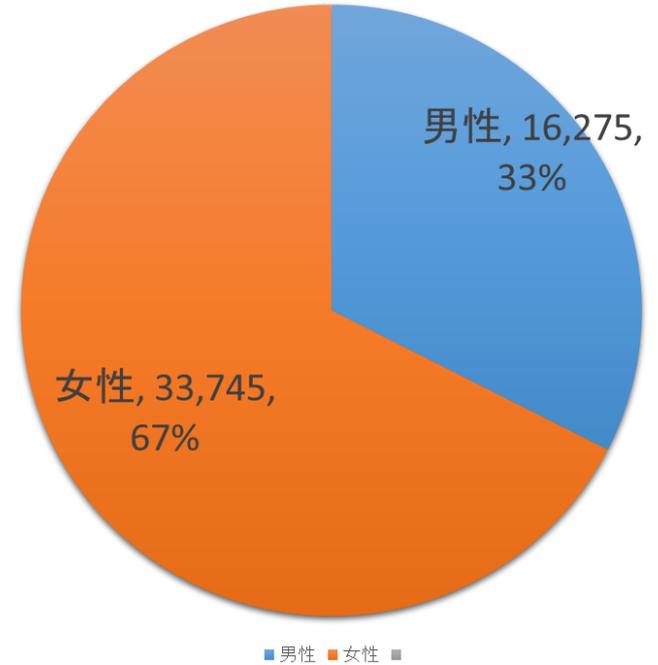


出典:補助事業を活用したサービス付き高齢者向け住宅について、国土交通省集計。

要介護度別入居者数



男女別入居割合



- 自立(認定なし) ■ 要支援1 ■ 要支援2
- 要介護1 ■ 要介護2 ■ 要介護3

※入居者数
(n=49,347)

平成26年度 厚生労働省 老人保健事業推進費等補助金事業】
「高齢者向け住まいに関するアンケート調査」

※入居者数
(n=50,020)



サービス付き高齢者向け住宅 のビジネスモデル(例)

高齢者向け住宅 開発スキーム状況

	所有・非所有			スキーム			戸数
	サブリース	所有	運営受託	一体型	分離型		適正戸数
					賃貸管理	介護・生活支援	
A社	◎	○	△	◎	○	○	50戸～ 60戸
B社	◎	△	×	◎	○	○	50戸～ 60戸
C社	◎	△	—	◎	—	—	50戸～ 60戸
D社	◎	×	×	△	◎	×	10戸～
E社	◎	×	△	◎	×	◎	20戸～

セグメント別収益モデルの構築が重要

介護型50戸
平均要介護度2~2.5

不動産事業	80%入居を採算分岐点とする	40居室入居で採算分岐
食事提供	不動産採算分岐点40居室に喫食率90%を分岐点とする価格設定	36食提供で採算分岐
訪問介護	不動産採算分岐点40居室のうち80%が平均12万円のサービスを利用	32居室 × 12万円
テナント	賃料 × 80%をオーナー保証	転賃料20万円の場合オーナー支払いは16万円

現実性の高いビジネスモデル

【介護度別入居者数と限度額超過割合】

	入居者数	入居割合	平均利用額	特定施設包括報酬	限度額オーバー入居者	限度額オーバー割合
要支援2	5名	5.3%	24,680円	140,700円	0名	
要介護1	21名	22.3%	57,886円	171,300円	0名	
要介護2	25名	26.6%	83,849円	192,300円	1名	4.0%
要介護3	24名	25.5%	174,481円	213,300円	5名	20.8%
要介護4	15名	16.0%	199,578円	234,000円	5名	33.3%
要介護5	4名	4.3%	193,045円	255,300円	1名	25.0%
平均	94名	100.0%	120,206円	198,913円	12名	12.8%

平均年齢83.8歳 平均要介護 2.4



サ住協

サービス付き高齢者向け住宅 効果的な営業手法(例)

①開所から80%引っ越し完了までの日数
6ヶ月

②入居に至る経緯

(介護型): ケアマネ紹介(約2割5分)、病院紹介(約2割5分)、
その他紹介(約2割)、販促・広告(約2割)、その他(約1割)

(自立型): ケアマネ紹介(約2割)、病院紹介(約1割)、
その他紹介(約3割)、販促・広告(約3割)、その他(約1割)

*** 紹介からの入居率は55%以上! 紹介をいただくための営業が重要です**

③1人あたりの入居コスト
10万円未満

入居営業施策の全体概要及び、営業組織体制と営業活動の大前提

・営業活動を科学することの重要性

①各営業施策の費用対効果の検証

②効果検証による重点施策への営業活動の特化

③PDCAのサイクルを基にした計画的な営業活動

④セールスステップごとの進捗データ分析・顧客データ分析

メイン ■ 福祉・医療機関への営業（CMからの紹介）

■ 媒体広告（紙媒体）への出広・折込

■ ポスティング

■ 自社HP

■ 紹介センター

■ 事業所掲示物（掲示板、のぼり、ポスター）

■ 入居者紹介

紹介依頼先	紹介依頼法
居宅介護支援事業所	在宅困難者の受入れ(居宅の変更なし)
医療機関	退院患者の受入れ
施設	退所者の受入れ
通所介護事業所	通所サービス利用者の受入れ(通所の変更なし)
訪問介護・看護事業所	在宅困難者の受入れ(訪問介護等の変更なし)
サ高住・有料老人ホーム事業者	入居資格不合格者の相互紹介
不動産業者	日常業務の一環

■契約分析

チャンネル	居宅包括	病院	開業チラシ 内覧	ネット	ポスティング	事業所外観
契約数	112	92	71	31	11	10
占有比	34%	28%	22%	9%	3%	3%
平均介護度	1.83	2.35	1.07	1.01	0.35	0.11

※要支援は0.5カウント計算。

出典:学研ココファン 営業特命チーム分析
平成24年11月～平成25年9月



サ住協

職員の教育・訓練について

教育・訓練カリキュラム(例)

12期 学研コソファ事業本部 研修予定表【マネジメント職・事務職関連】

※研修等は1次行、2次を含む)について定員をオーバーまで定員とする

名称	事業部長 研修	営業スキルアップ 研修	事務スキルアップ 研修
対象職種	事業部長 (1次行・2次含む)	部長・管理職	事業部長以外(1次含む) 事務職員
開催 期日	1日/14日 1日/15日	1日/28日	1日/29日
現任 新任 区分	新任/現任	新任/現任	新任/現任
定員 区分			
10月	10/10 (金) 1500~1600 102	10/21 (金) 1300~1600 102	10/21 (金) 900~1200 102

13期 学研コソファ事業本部 研修予定表【専門職関連】

名称	共通		初級研修		中級研修			上級研修			進修
	コア 研修 向上大会	全体研修会 (外発研修)	ITスキル 研修 【ネット/応用/情報 ・基礎から応用】	管理職 研修	新任 管理職 研修	在宅 研修 会	IT 研修	新任 IT 研修	IT 研修 会	新任 IT 研修	IT 研修 会

◎ココファングループ「研修システム」体系図

階層別研修

作成日: 2014.8.1 (人材開発部)

階層	受講目的 (ゴール)	職位	社内研修				社外研修 (インバージョンクラブ)					
			内容	対象者	時期・場所	参加者区分	「必修研修」		「選択研修」			
							受講内容	予定時期	※選択受講は任意	対象者		
1. 経営層		取締役 執行役員	・管理職研修 講師					・経営戦略研修				
2. マネジメント層	◎社内研修 経営者に必要な マネジメント スキルを身につける	※上級管理職	・管理職研修 (日博の研修+懇親会)	参加者は、 副社長、部長、事業所長、 施設長、課長	・時期 毎年、1月設定 (予定)	新任~ 5年以上		・管理職基本研修	適宜	(※選択は、3種類あり)	全員 受講	
		※管理職	※受講内容は、5つの視点 1年1テーマ	①人材・組織 ②顧客・市場の理解と対応 ③社会的責任 ④情報マネジメント	・場所 研修：学研ビル3階ホール 懇親会：学研ビル13階		新任~ 3年以上	・マネジメント知識シリーズ (2種類選択受講)	適宜	(※選択は、2種類あり)		
		※中級職	①人材・組織 ②顧客・市場の理解と対応 ③社会的責任 ④情報マネジメント	・時期 毎半年、3ヶ月以内設定 (10月~12月以内)	新任~ 1~2年目	①管理職基本研修 ②マネジメント知識シリーズ (2種類選択受講)	H26.10月~ 適宜		③管理職のための人事研修の基本 「心構えと評価」	適宜		(※選択は、1種類あり)
3. 中堅層	◎社内研修 ・1人前の リーダーになる ・上長、部下後輩 フォロー	※中級職	・リーダー研修 (1泊2日)	参加者は次長、 課長・事業所長・施設長 本部幹部候補者	・時期 期首後、 3ヶ月以内設定 (10月~12月以内)	・場所 マホロハイマインズ他 (予定)	上長 推薦	① 社務のタイムマネジメント	H26.10月~	(※選択は、2種類あり)	全員 受講	
								② 契約経営学	H27.1月~	(※選択は、2種類あり)		
								① ロジカルシンキング (基礎編)	H26.10月~	(※選択は、2種類あり)		
4. 若手層	◎社内研修 基本的な考え 方をコミュニケーションを学ぶ	※基本職	・コーチ研修 新人担当コーチ (3ヶ月に1回)	・時期 年5回実施 (3ヶ月に1回)	・場所 学研ビル内	全員 受講	① ボジティブシンキング (基礎編)	H27.1月~	(※選択は、2種類あり)	全員 受講		
							② ボジティブシンキング (実践編)	H27.4月~	(※選択は、2種類あり)			
							① 基礎型情報研修①「仕事の受け方」	H26.10月~	(※選択は、2種類あり)			
※新入社員	ココファングループ 会社概要と企業理念	中途	・初任者研修 新人研修 (育成フォロー研修 (※人材育成プログラム))	(入社前後1ヶ月以内)	(入社後2週間)	(※1年間)	② 基本ビジネスマナー研修①	H26.10月~	(※選択は、2種類あり)	全員 受講		
							③ 新人向けビジネスライティング	H27.1月~	(※選択は、2種類あり)			
							① 基礎型情報研修②「報告・相談」	H27.1月~	(※選択は、2種類あり)			
							② 基本ビジネスマナー研修②	H26.10月~	(※選択は、2種類あり)			
							③ 新人向けビジネスライティング	H27.1月~	(※選択は、2種類あり)			
							③ 新人向けビジネスライティング	H27.4月~	(※選択は、2種類あり)			
							① 仕事の本質的な基本	H26.4~6月	(※選択は、2種類あり)			
							② 新人向けビジネスライティング	H27.1月~	(※選択は、2種類あり)			
							③ フォローアップ研修	H26.10~3月	(※選択は、2種類あり)			

研修プログラム (所長・営業・採用)

テーマ	受講時間
① 所長役割課業	1
② 損益計算書の捉え方	1.5
③ 数値管理・売上管理	1.5
④ 債権管理	1
⑤ 募集	1.5
⑥ 面接	1.5
⑦ 採用	1.5
入職オリエンテーション	
⑧ 営業活動の方法	2.5
活動管理	
⑨ 入居促進	2.5
プロセス	
追善フォロー	
⑩ 雇用契約	1.5
労務管理	
⑪ 縮減運営	1.5
所内会議のあり方	
⑫ 入居契約	1.5
過去処理	
クレーム・事故対応	
⑬ 設備メンテナンス	1.5
甲乙区分	
機器トラブル対応	

10
11
12
1F
2F
3F
4F
主目
内容

e-ラーニングの活用

2016年度 配信テーマ ●各テーマ配信開始から2017年3月末まで配信
●各テーマ名、講師は変更する場合があります

タイトル	講師
ネット上で、どういった情報を伝えるか	梶 祥子 先生 大阪女子大学 名誉教授
介護現場での実践から	藤澤 節子 先生 東京都立大 代表取締役 高齢者主任介護支援専門員
介護現場に求められる倫理と実践のポイント	内田 千恵子 先生 公益社団法人 日本介護福祉士会 会長 株式会社 ぬい 代表取締役
介護現場でのコミュニケーション	廣訪 茂樹 先生 東京女子医科大学 看護学 人文社会科学系 准教授
認知症に伴うBPSDケア	服部 安子 先生 社会福祉法人 滋陽会 ケアスクール 校長
見逃さない! 高齢者の身体の特徴とその変化	杉山 孝博 先生 川崎中央クリニック 院長
救急時の対応	白井 孝子 先生 東京福祉専門学校 ケアワーク学部 教務主任
終末期ケア	柴田 範子 先生 特定非営利活動法人 楽 理事長

介護現場に従事する介護スタッフ向け
講義のインターネット配信

学研介護サポート 【e-ラーニング】

確かな専門知識と実践的な内容で
明日からの介護に自信をもって取り組める

学研介護サポートが研修の悩みを解決します

研修担当者の悩み

研修に人が集まらない!



- e-ラーニングなら24時間いつでもどこでも何度でも研修を開催することができ、参加率を上げられます
- 研修を受ける時間や場所を選ばず、パソコン・スマートフォン・タブレット端末で簡単に視聴できます

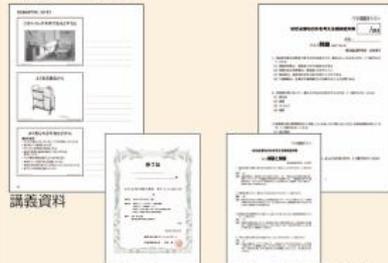


研修担当者の悩み

研修の準備が大変!



- 講義資料・テスト・アンケートをPDFデータでダウンロード。教育担当者の負担軽減に
- 著名な講師陣による研修で最新の知識が学べます



修了証

テストで理解度がわかり、解説により理解が深まる

研修担当者の悩み

研修を運営するのが大変!



- 施設内で受講できるので出張費や交通費が不要になります
- スタッフ全員が同じ研修を受けられるので知識の均一化がはかれます

こんな活用法もあります

- スタッフの個々のスケジュールに合わせた研修運営
- 図書館のようにIDを貸出制にして管理

年間研修スケジュールに組み込めば
計画的な研修運営が可能に

研修ID	研修名	研修時間	研修料	研修ID	研修名	研修時間	研修料
001	介護現場での実践から	30分	9,000円	002	認知症に伴うBPSDケア	30分	9,000円
003	見逃さない! 高齢者の身体の特徴とその変化	30分	9,000円	004	救急時の対応	30分	9,000円
005	終末期ケア	30分	9,000円	006	ネット上で、どういった情報を伝えるか	30分	9,000円

研修が充実 負担が軽減

操作が簡単 費用が安い



監修
Takano 孝子先生
東京福祉専門学校
ケアワーク学部
教務主任



体験できます!

学研サポート [検索](#)

Gakken

ご利用のみなさまの声

- 疾患の原因と予防が説明されていたので参考になった
- 日々の介護で行っていることの見直しが必要だと思った
- どうしたら介護ができるか考えることができた
- ケア内容はすぐに現場で実施できそうだった
- 自分にはない技術があり、今後活かしていこうと思った
- 自分がわからなかった部分を学べた
- わかりやすい説明で身体の構造もわかりやすかった
- 満足のこと多く学べ、介助により興味ももてた

受講期間	全テーマ 2017年3月31日まで受講いただけます	
受講料	単体でお申し込みの場合	学研ナーシングサポートと併用の場合
	9,000円/月(税別)	120,000円/年度(税別)
提供ID数	1施設につき3つのIDを発行	学研ナーシングサポートIDをお持ちの方全員

「社員相談ダイヤル」の設置について

<相談ダイヤルの設置目的>

この度、職場内で誰にも相談出来ずに、一人で抱えこんでしまっている対人関係の悩み等を専門的に相談にのる部署を新たに設置しました。会社が職員と一緒に悩みを解決し、このことによりメンタルヘルスや離職を防止し、良好な職場環境を維持していくことを目的としています。

<相談窓口>

ココファンスタッフ人事部門

電話回線：03-6431-0000

<相談ダイヤル設置時間>

月曜から金曜日 ※9:00~18:00

<相談内容>

- ・上司や同僚に相談できない対人関係の悩み
- ・今後のキャリアパスに関する悩み
- ・M&Aや会社統合時の新たな体制に関する不安...etc.

なお、従前どおりコンプライアンス、セクハラに関する相談は下記ホットラインをご利用ください。

<窓口:>

コンプライアンスホットライン ☎0120-744-0000

セクハラホットライン ☎0120-129-0000

健康面に関する相談は、学研健康保険組合が対応しています。下記もご利用ください！

心の悩み・健康の不安、 まずは電話で相談してみませんか？



ファミリー健康相談 メンタルヘルスカウンセリング

急な病気の心配や職場・ご家庭の問題から起るストレスなど、体や心の健康についての悩みがあれば、まず「ファミリー健康相談」「メンタルヘルスカウンセリング」をご利用ください。経験豊かなスタッフが、迅速・的確にアドバイスします。



「こんなとき...」
はお電話ください！

- 子どもが急に熱を出した
- どの病院に受診すべきかわからない
- 病気がなかなかよくなる
- 仕事でストレスがたまる
- 職場の人間関係で悩んでいる
- 育児・介護がつらい

まずは気軽にお電話ください！

専用ダイヤル 0120-322-0000 (無料)



携帯・PHSからもご利用できます。
①の電話健康相談は、海外から国際フリーダイヤル番号でご利用できます(裏面参照)。

ご利用者

被保険者 および 被扶養者
(①のみ 被保険者 および ご家族)

自動音声ガイドが
ご案内します

専用ダイヤルへお電話し、
音声ガイドに従って
サービス番号をプッシュ
してください。

※プッシュ回線でない方は、右のサービス番号の前に*印ボタンを押してください。黒電話などの場合は乗換に各サービスの直通電話番号をお知らせしますので、おかけ直しください。

電話健康相談 体の健康に関してお電話で相談できます。→①

受付時間 年中無休・24時間サービス

メンタルヘルスカウンセリング

②「面接」によるカウンセリング.....
専門カウンセラーの面接カウンセリングが受けられます。まずお電話で、面接の予約をおとりください(年度中1人5回まで無料、6回目から有料)。

予約受付 月~土曜日(日祝・年末年始は休み)10時~20時

③「電話」によるカウンセリング.....
気軽に使える、お電話でのカウンセリングです。

受付時間 月~土曜日(日祝・年末年始は休み)10時~22時

*電話カウンセリングで面談を避けたいときは、翌日以降の予約もできます(②参照)。

予約受付 月~土曜日(日祝・年末年始は休み)10時~18時



サ住協

サービス付き高齢者向け住宅 事業化のまとめ

1. コンセプト・ターゲット設定

2. ビジネスモデル設定

3. マーケティング（価格・併設サービス設定）

4. ファイナンス

5. 設計・施工

6. 人材採用・教育訓練

7. 営業活動



サービス付き高齢者向け住宅 の運営で問題となる事例

サ住協が中立的な立場で問題を解決します。

先日入居したんだけど、入居期間中のサ付き住宅の費用の支払いを求められたの、どうしてかしら？

住居費やヘルパーさんと気が合わない、変更できないの？

契約した内容と実際の違うんじゃない？

**サービス付き
高齢者向け住宅に
ご入居中の皆さまへ
専用相談窓口
にお電話ください**

<p>■ サービス付き高齢者向け住宅（サ付き住宅）とは</p> <p>高齢者専ら、介護支援が安心して居住できる賃貸等の住まいです。平成23年10月、「高齢者住まい法」の改正により新しい制度のもと、整備が開始されました。</p>	<p>■ サービス付き高齢者向け住宅協会（サ住協）とは</p> <p>サ付き住宅利用者の権利を守るために、サ付き住宅事業者及び付随サービスの品質を高め、高齢者のよりよい生活に寄与することを目的に活動を行っています。</p>
---	---

サービス付き高齢者向け住宅 ご入居中の皆さま専用相談窓口 無料

サ住協では、お住まいの住宅または生活に関する相談・苦情解決のお手伝いをしてあります。何かお困りの点がございましたら、お気軽に電話またはメールでご相談ください。

☎03-5645-3573 ✉ info@kosenchin.jp

●受付日：月～金曜（祝日を除く） ●受付時間：午前9時～午後5時
【事務局】〒103-0001 東京都中央区日本橋小伝馬町13-4 共同ビル6階

入居時の説明・本人との契約

入居者より相談

「サービス付き」だから安心ということで入居。

住宅に買い物や、外出の付き添いを依頼したところ、生活支援サービス費の別料金がかかるという説明があり、介護保険の利用を勧められた。家族から聞いている説明と違う。どうなっているのか。

相談者は、契約を理解していない。契約は、家族が行っているため、契約書も確認することができない。

→事務局対応及びポイント

改めて事業者の説明を受けてもらうよう説明

※事業者は契約・説明を受けた方に入居者に説明するよう伝えることも必要

入居時の説明・退去時の清算

入居者家族より相談

退去した住宅から、賃料、原状回復などの請求書がきた。

本人は、2か月以上前に退去している。

どうして、退去(引っ越し)をしてからも料金が請求されるのか

→事務局対応及びポイント

入居者家族は退去時確認で、原状回復するような傷は無いことを住宅担当者と一緒に確認している。再度立ち合った担当者に確認を求めることを伝える。

その結果、支払不要となる。室内クリーニングは、説明もあったため支払うことは承知している。

高齢者の尊厳について(自由な外出)

入居者ご本人より相談

現在入居している住宅では、まったく外出することができない。
ヘルパーと一緒に近所への散歩・買い物以外建物から出ることもできない。
自由に外に散歩に行きたいと言ったら「危ないから許可できない」と言われた。
どの住宅でもこのようなことを守らないといけないのか。

→事務局対応及びポイント

すべての外出の機会を制限しているのであれば問題です。建物の及び居室の出入りの自由がある。

居住の安定の確保

入居者の家族より

契約書の退去について認知症の記載があるが、もともと認知症があるのに入居時は問題ないと言われ入居。しかし、最近、住宅での対応ができないと言われ転居を進められているとの相談があった。

→事務局対応及びポイント

認知症を理由に退去を迫る事は、法令違反である。また、日常生活をどのように送るのかは、ケアプランに沿って援助を提供し生活を支えるため、援助については、ケアマネに相談となる。

入居者本人より相談。

住宅の職員から、「長期・3か月以上入院したら退去してもらおう。」と言われたが、本当か。契約書や入居時の書類を確認しても一切記載がない。

→事務局対応及びポイント

住宅に確認し、職員が勘違いで伝えていた。

困り込み（介護保険サービスの選択自由）

本人より相談

デイサービス（以下デイ）が併設している住宅に入居。

週5回デイに行くことになっている。

体調が悪い日があり、職員にデイを休みたい旨を伝えても自宅で休むことを職員が理解してくれない。

職員からは、デイに行き、そこで休むように言われている。しかし、デイにベットがあるわけでもなく、テーブルにふて寝するように休んでいるだけで苦痛しかない。なんとかしてほしい。

しかも、職員からはお金の問題があるのでデイに行ってほしいとも言われると・・・休みたいと言えない・・・。

→事務局対応及びポイント

サービスの選択の自由があることは伝える。

ケアマネジメントが適切に出来ていなければ、介護保険事業所には指導の可能性有。

収支管理 住宅・外部サービスごとの収支計画

住宅の職員からの相談

働いている住宅で、開始時は生活支援サービスの料金は無料だった。

しかし、今まで数年で何度か生活支援サービス費の値上げが行われた。

現在は、生活支援サービス費が基本料金とオプション料金とに分けられている。支払額は最高支払う方で、入居者に2万円の差があることが納得できない。

何名かの入居者より「この先さらに値上げになったらその金額を支払い続けるのが、難しい。経営者に相談したら、もう少し金額(総額)が安い住宅へ引っ越す方法もある。」と言われたれと相談を受けた。

住宅で働く職員としては、そんな非情なことを言うなんてひどい。

なんとかするのが経営者ではないのか。

→事務局対応及びポイント

職員には、経営者から十分に値上げの経緯を確認・説明をうけるように伝える。

介護保険と状況把握の関係について

事業者からの問い合わせ

状況把握・生活相談と併設事業所の訪問介護を兼務する職員の勤務表が(時間別に)分けられていないため、行政の立ち入り調査で指導を受けた。

また、訪問介護中のヘルパーも住宅常駐職員としてカウントできるのか。また、同時に2人の援助をしてもよいかと相談が度々あり。

→事務局対応及びポイント

現状では、住宅職員と介護保険の兼務ができない職種との兼務をすることはできないので、勤務表を住宅と介護保険事業所とに区分する必要がある。

また、指定訪問介護の訪問介護中の職員は、原則、同時に他入居者の援助をすることはできない。

職員管理・運営について

事業所の職員から問い合わせ

- ・介護度が高い人が多く入居しており大変。どうして経営者は看護師を雇わないのか。法律違反であれば意見が言える。
- ・サービス付き高齢者向け住宅で働く看護師が、医療行為をしても大丈夫なのか。法律違反でないのか。

→事務局対応及びポイント

相談者は事業者から制度等の説明は受けていない様子。

職員にも説明し、理解を得る必要がある。理解できていないと職員自身の経験で、入居者に説明・対応してしまう。過去に施設経験者の場合、「何かあったらコールで呼んでくださいと説明」によって過剰援助につながることもある。また、別途上乗せ費用がある場合、予想外の費用請求になりトラブル・苦情につながることもある。

職員管理・虐待について

入居者ご本人よりご相談

住宅で、相談者本人も含め虐待を受けていると思う。相談者本人は、「こいつ無駄にでかい、重くて面倒だぜ。」「こいつふざけんな。(←ふざけんなは、意味がないらしい)」等特定の職員からこのような暴言を受けている。

他の入居者は、特定の職員数名から暴力(たたかれる、蹴られる)を受けていると思う。しかしその方たちは、たぶん認知症で自ら「止めてほしい」等、周囲に訴えることができない方たち。

→ご本人が行政に通報

虐待については事業者として取り組む必要がある。職員教育の徹底が必要。



サ住協方針

1. 経営課題

2. 品質課題

① 「経営」の課題

サ付き住宅をはじめたはよいが 経営が立ち行かず『倒産』や『事業譲渡』

最新ニュース

介護事業、倒産増 報酬減など影響が

法制度や社会保障費に依存しない 経営が重要

民間信用調査機関の東京商工リサーチ（東京都千代田区）は、10月8日、今年1月～9月までの老人福祉・介護事業者の倒産状況を発表した。9ヵ月間の倒産件数は57件で、既に2013年、14年の54件を上回っており、2000年以降では過去最悪のペースで推移している。

倒産事業者をサービス種別ごとに見ると、通所・短期入所介護は前年同期の11件から12件に増加。事業所の従業員数も5人未満から6人以上に増加している。また2010年以降設立の事業所も増加している。

東京商工リサーチでは「ノウハウが少ない人手不足が人件費アップという形で経営に悪影響を及ぼしている」と分析している。

最新ニュース

介護事業、倒産増 報酬減など影響が

経営が重要

民間信用調査機関の東京商工リサーチ（東京都千代田区）は、5月28日、2015年1月から4月の老人福祉・介護事業者の倒産状況を発表した。

同期間の倒産件数は前年同期比63・1%増の31件と大幅に増加した。内訳は、訪問介護が12件、通所・短期入所が11件。また負債5000万円未満の倒産が21件と前年同期から2倍以上に増加しており、中小事業者の倒産が増えている。

倒産原因は販売不振（業績不振）が11件で最多。以下、事業上の失敗の10件、他社倒産の余波の4件の順。

東京商工リサーチでは、「慢性的人手不足、他業界からの新規参入による競争激化で小規模事業者を中心に息切れをするケースが増えているところに、今年4月の介護報酬改定がマイナス改定になったことで、経営への打撃が大きい」と分析している。

② 「品質」の課題

スタッフが定着しない、
サービス品質が向上しないことによる
『事故』や『ひやりはっと』が多発

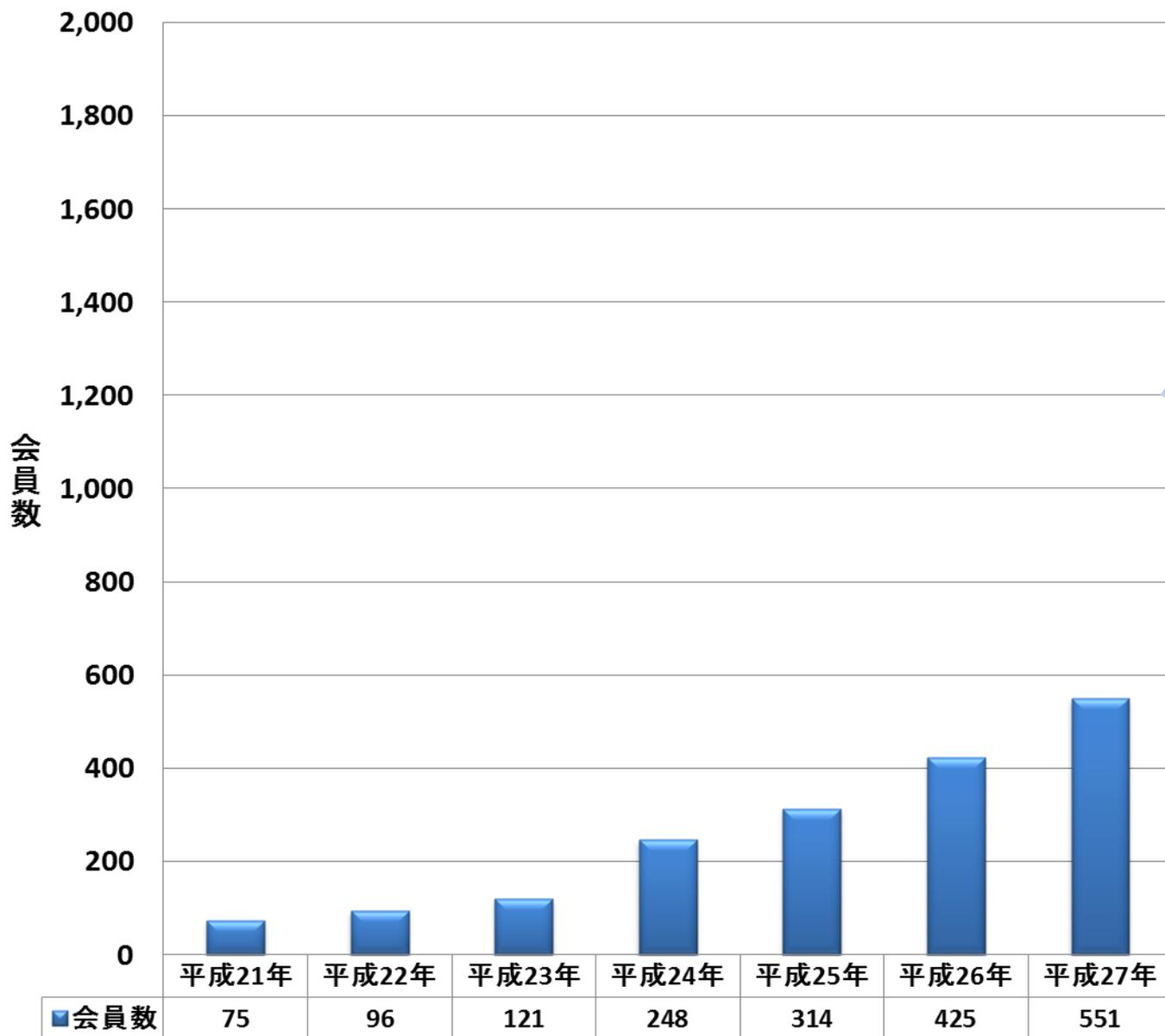
サ付き住宅においても
サービス品質の向上は非常に重要



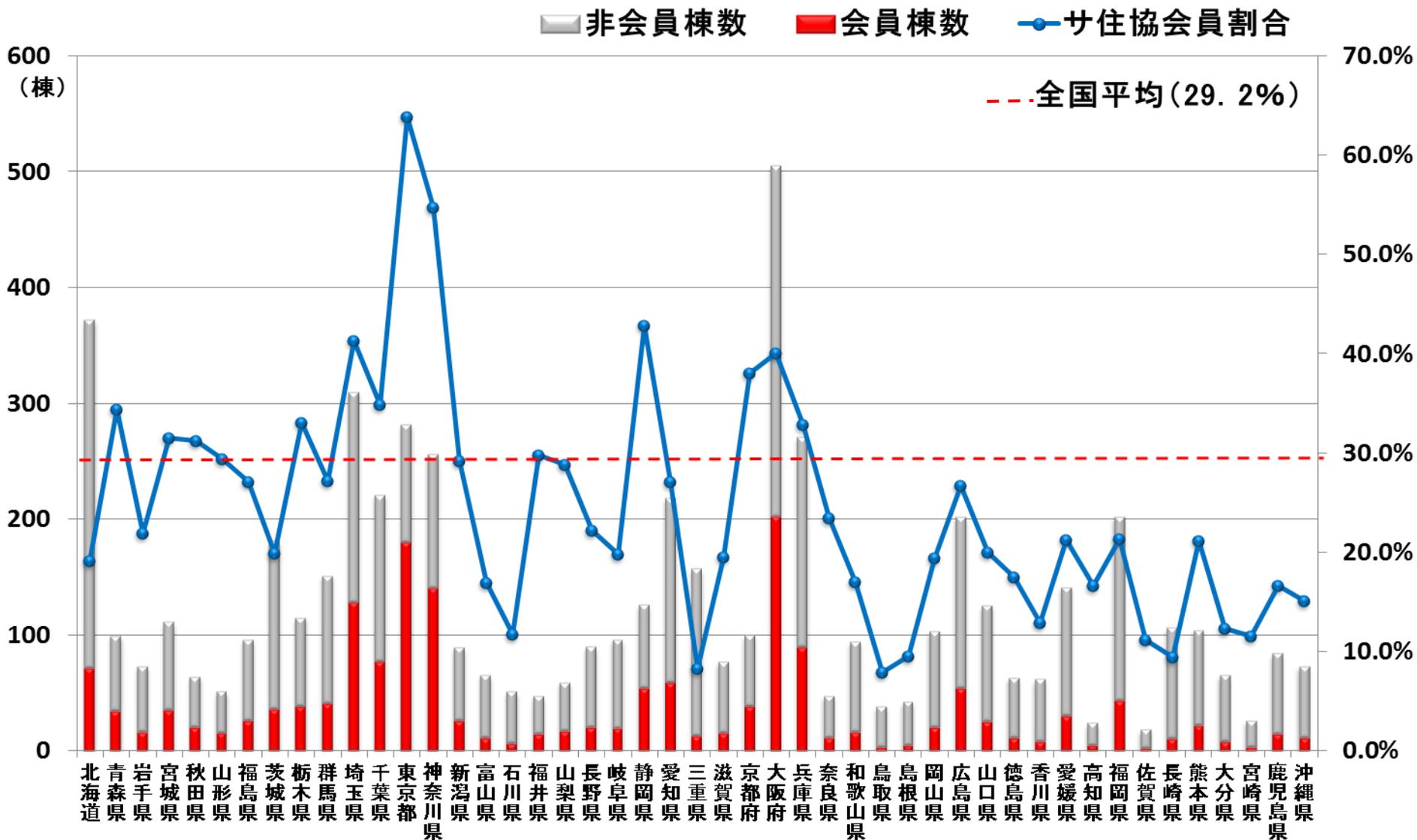


**サービス付き高齢者向け住宅の
利用者の権利を守るとともに、
サービス付き高齢者向け住宅事業
及び付随サービスの品質を高め
これを発展及び普及させることで、
高齢者のよりよい生活に
寄与することを目的とする。**

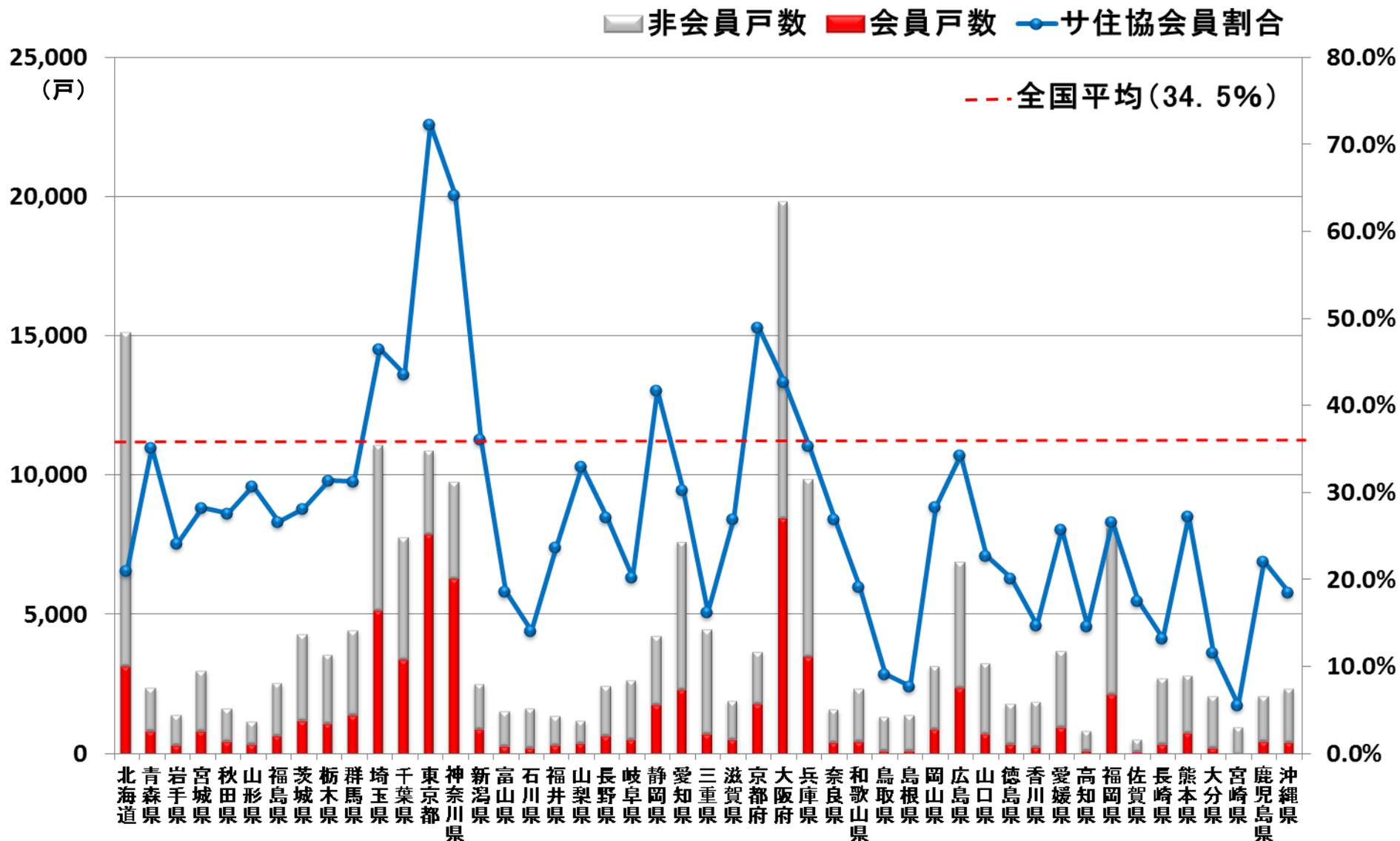
サ住協会員数推移



都道府県別会員状況(棟数)



都道府県別会員状況(戸数)



▶ 現状

加入率(棟数)29.2%

加入率(戸数)34.5%

▶ 当面の目標

加入率(棟数)40%

加入率(戸数)50%

▶ 手段

電話勧誘、新聞広告、紹介、
インセンティブ、支部設立等

サ付き住宅業界の課題解決に向け、

会員の増加を図り、

サービス品質向上、安定経営のための

支援を通じ、サ住協の**理念の実現**を目指す

安定経営

サ住協
理念の実現

品質向上

会員の増加



END

本冊子をコピー等で複製することは、社内用、社外用を問わず、
（一財）サ住協及び執筆者の承諾なしにはできません。
無断複製は損害賠償、著作権法の罰則の対象になります。