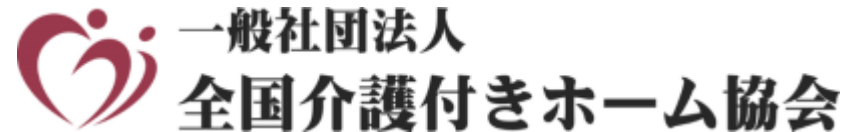


【第3回介護経営者カンファレンス】

介護人材不足を克服する経営戦略とは ～介ホ協が推進する3つの未来チャレンジ～

2026年9月16日



オープニング



一般社団法人全国介護付きホーム協会
代表理事
(SOMPOケア代表取締役社長)

- 1995年4月 安田火災(現・損保ジャパン)入社
- 2015年4月 メッセージ(現・SOMPOケア) ※ケアスタッフ、管理者を経験
- 2015年12月 SOMPOケアネクスト(現・SOMPOケア) ※施設事業本部副本部長などを経験
- 2018年4月 損保ジャパン日本興亜(現・損保ジャパン)秘書部特命部長
- 2019年4月 同 人事部長
- 2021年4月 同 執行役員人事部長
- 2022年4月 SOMPOケア 代表取締役社長COO就任
- 2024年4月 SOMPOケア 代表取締役社長CEO就任 (現職)
- SOMPOホールディングス 介護事業CEO 執行役
- 2024年6月 一般社団法人全国介護付きホーム協会 代表理事就任 (兼職)
- 2025年4月 SOMPOホールディングス 執行役員
- SOMPOウェルビーイング担当 介護事業担当 就任 (現職)



1989年4月 (株)リクルートコスモス (現・(株)コスモスイニシア) 入社

1999年8月 (株)宝工務店 (現・MIRARTHホールディングス(株)) 入社

2000年6月 同 取締役

2002年6月 同 常務取締役

2004年11月 株式会社アズパートナーズ設立 代表取締役

2015年6月 一般社団法人全国介護付きホーム協会 副代表理事 就任
(現任)

2017年6月 株式会社アズパートナーズ 代表取締役社長 兼 CEO
(現任)

一般社団法人全国介護付きホーム協会
副代表理事
(株式会社アズパートナーズ
代表取締役社長 兼 CEO)



一般社団法人全国介護付きホーム協会
副代表理事
(株式会社ベネッセスタイルケア
取締役専務執行役員)

1994年4月 (株)福武書店 (現・(株)ベネッセコーポレーション) 入社

2000年11月 (株)ベネッセケア (現・(株)ベネッセスタイルケア)

2001年5月 同 くらは相模大野 ホーム長

※以降、主に入居介護事業の事業部長、事業本部長、カンパニー長を経験

2010年4月 同 執行役員

2013年4月 同 常務執行役員

2013年7月 同 取締役専務執行役員 (現任)

※現在、安全管理本部、法務部、行政対応支援部、内部監査部、渉外部 を担当

2018年6月 一般社団法人全国介護付きホーム協会 副代表理事 就任

2021年6月 同 代表理事 就任

2024年6月 同 副代表理事 就任 (現任)

品質向上、働きがい向上、持続可能性向上の3本柱による 「未来へのチャレンジ」を掲げ、社会課題の解決に挑む

みんなが笑顔になれる
介護サービスへ

ご利用者さまの幸福を追求

- ・より高品質な介護サービスの提供
- ・生きがいの創出

もっと働きがいを感じる
介護業界へ

魅力的な職場環境の創造

- ・全産業平均給与まで処遇改善
- ・より感動できる、より価値ある仕事へ

持続可能な
介護保険制度へ

品質の伴った生産性向上

- ・ICT・データの利活用
- ・人でしかできない介護に注力

具体的な推進事項例

①介護知識・スキル向上

②多様な人財確保（外国人・介護助手など）

③介護のしごと魅力発信（社会啓発）

④人財の育成・定着（職場環境整備）

⑤地域の多世代交流

⑥保険外サービス（外出支援など）

⑦DX・データ活用

⑧業務改善（業務見える化、適切な分担）

⑨ACP（傾聴・共感など）

★目指すのは「三方良し」の介護



★介護付きホームにおける取り組み事例



⑤子ども食堂



⑦DX・データ



⑨ACP

働きが^いい向上

【最重点要望】基本報酬向上＋生産性向上の規制改革

課題

- ・ 介護人材の需給ギャップは拡大し、2040年には約57万人の介護職員が不足する推計
- ・ 深刻な人材不足は既に顕在化し、2023年に初めて減少（対前年▲2.8万人）

目指す姿

- ・ 介護職員の処遇を2030年までに全産業平均まで改善することを目指す
- ・ 【未来の介護】の徹底により、処遇改善ファンドを創出し、介護職員に還元
- ・ 働きがい向上を実現し、更なるサービス品質向上、未来社会と三方良しを目指す



介護職員

- ・ 処遇改善
- ・ 働きがい向上
- ・ 負担軽減

ご利用者さま

- ・ サービス品質向上
- ・ 自立支援
- ・ 困りごと改善



未来社会

- ・ 需給ギャップ解消
- ・ 作業効率化
- ・ 時間の創出



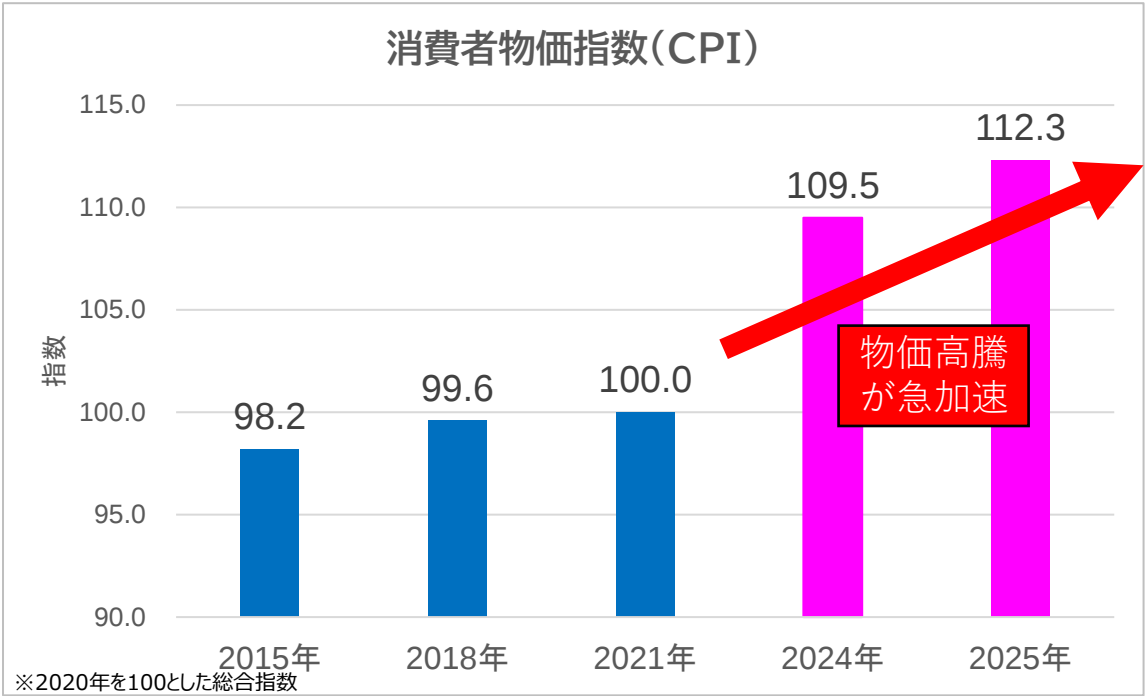
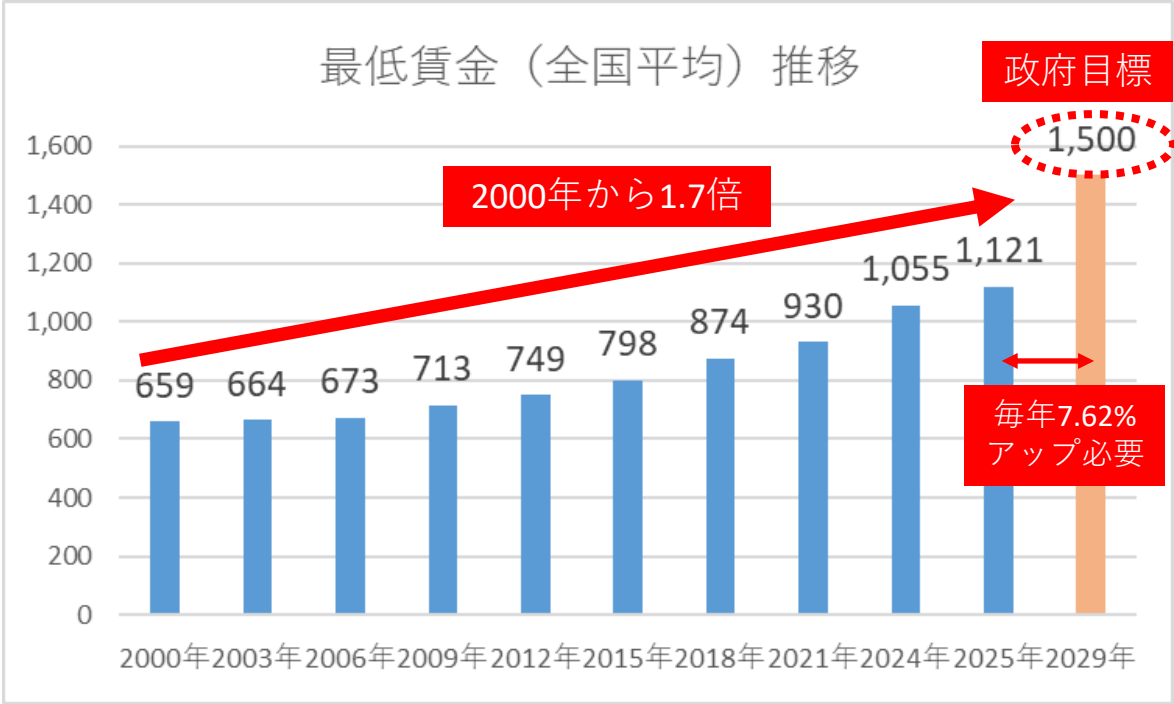
三方良し

要望

【国の公費支援＋事業者の経営努力】を官民一体で取り組むため、
「基本報酬の向上」と「品質の伴った生産性向上に資する規制改革」を要望致します

【要望】基本報酬の向上（背景）

- ・最低賃金は上昇を続け、2026年の全国平均は1,177円となる見通し（2000年対比で約1.78倍）
- ・一方で、介護報酬の改定率は最低賃金の上昇に全く追いついていない
- ・物価高騰を含めた厳しい社会環境を踏まえ、2027年改定においては、基本報酬向上の支援を強く要望したい

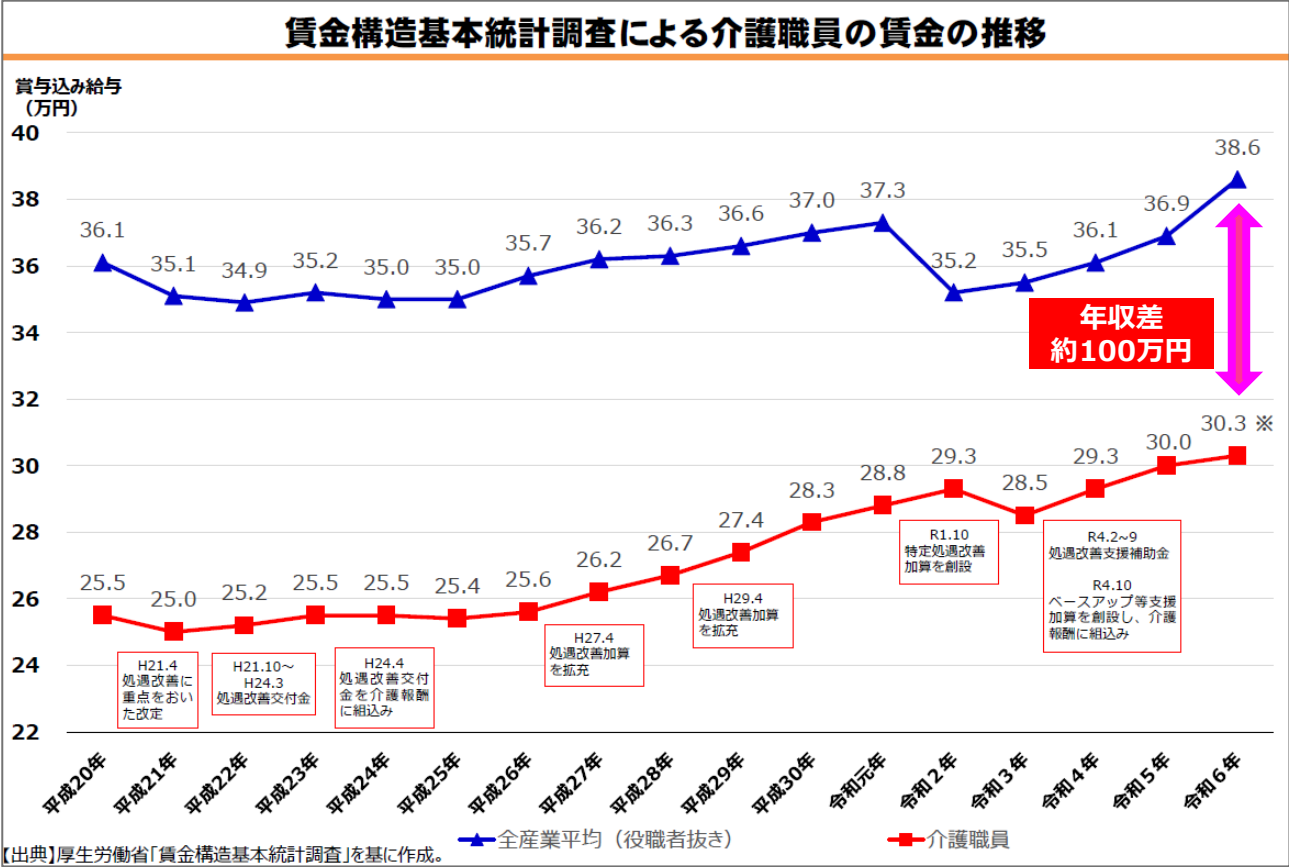


年度	2000年	2003年	2006年	2009年	2012年	2014年	2015年	2017年
最低賃金(円)	659	664	673	713	749	780	798	848
介護報酬改定率		▲2.3%	▲2.4%	3.0%	1.2%	0.63%	▲2.27%	1.14%

年度	2018年	2019年	2021年	2022年	2024年	2025年	2026年	対2000年
最低賃金(円)	874	901	930	961	1,055	1,121	1,177	78.60%増
介護報酬改定率	0.54%	2.13%	0.7%	1.13%	1.59%	-	2.03%	7.12%増

※介護報酬改定率の対2000年は過去の改定率を単純に加減算した数値を表示、2006年の介護報酬改定率は2005年10月改定分を含む数値

【要望】基本報酬の向上（+12%が必要）



介護職員の処遇を2030年までに全産業平均まで改善するため、12%の基本報酬向上を強く要望。
（賃金上昇スライドに応じた毎年改定の場合は初年度4%の引上げを要望）

- 全産業平均とは100万円の差。介護職員の賃金を2030年までに全産業平均にするためには、毎年8.92%の賃上げが必要

《年収シミュレーション》

年度	2023	2024	アップ率	2025	2026	2027	2028	2029	2030
A 年収（全産業）	442.8	463.2	4.6%	484.6	506.9	530.3	554.7	580.3	607.0
B 年収（介護職）	360.0	363.6	1.0%	396.0	431.4	469.8	511.7	557.4	607.1
年収差（B-A）	▲ 82.8	▲ 99.6		▲ 88.5	▲ 75.5	▲ 60.4	▲ 43.0	▲ 22.9	0.1

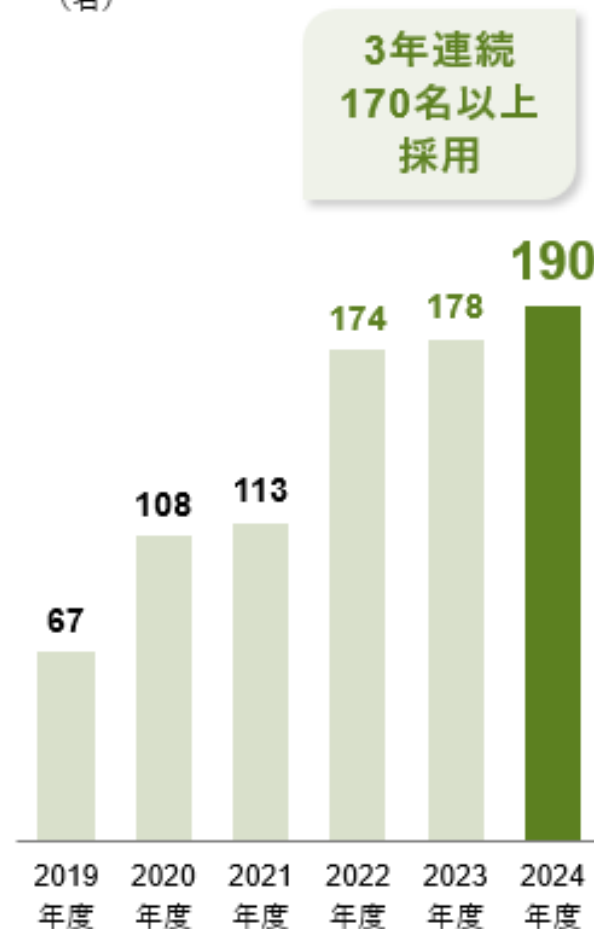
働きがい向上の取り組み事例（アズパートナーズ）

人手不足のなかでも**新卒採用数を拡大**し、ケアスタッフ正社員の新卒入社比率は8割超
ロイヤリティの高い人材を安定的に確保し、社内育成することで持続可能な成長を実現

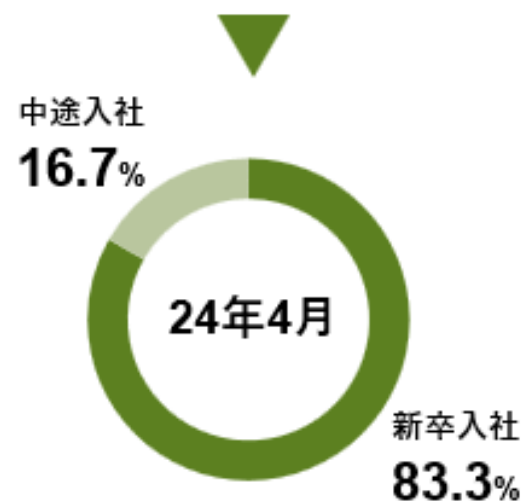
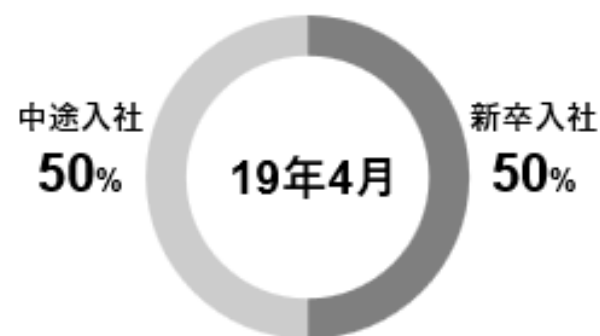


いつでも
就活相談に乗ります

■ 新卒採用者数の推移 (名)



■ 新卒入社比率※



■ 人材戦略の考え方



「提案人材」の育成

-自分事として捉え、提案・実行・解決できる人材-

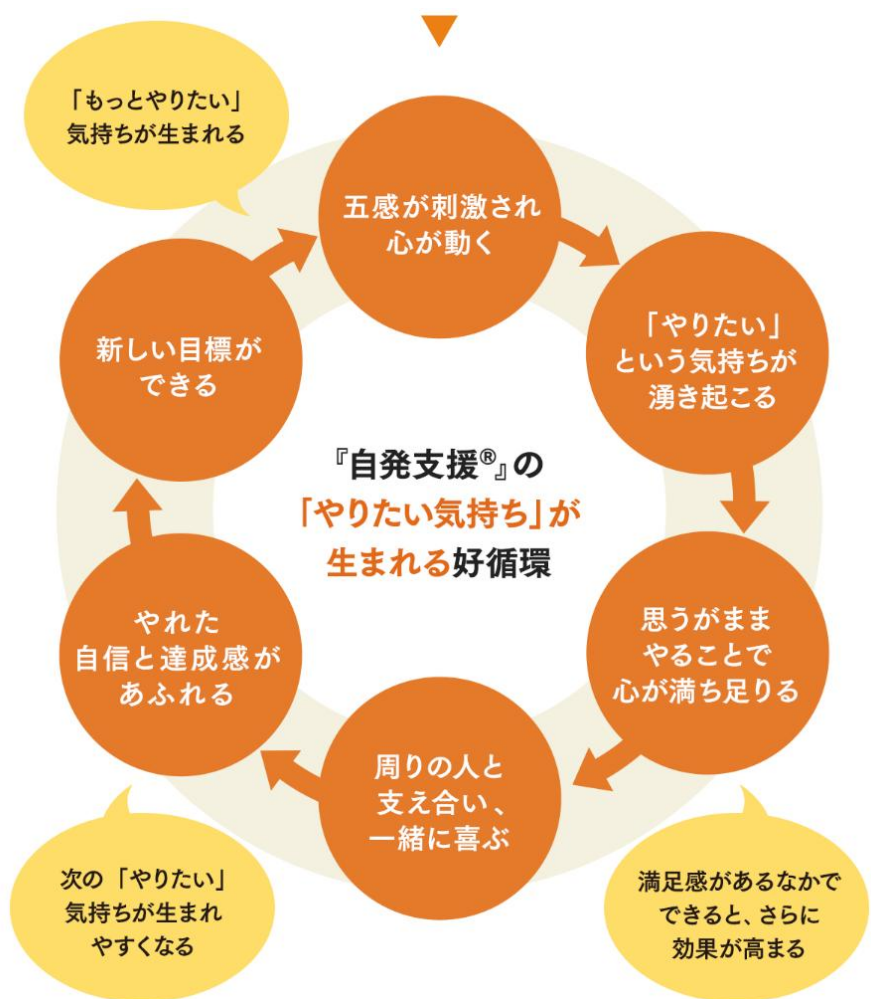


当社のMission「世代を超えた暮らし提案型企业」
成長戦略「介護DX」を実現

※対象は、ケアチーフ、ケアリーダー、ケア主任、ケアスタッフの正社員

「介護のプロフェッショナル」と「究極の専門性を発揮する社内資格取得者」の育成を目指し、専門性にこだわる

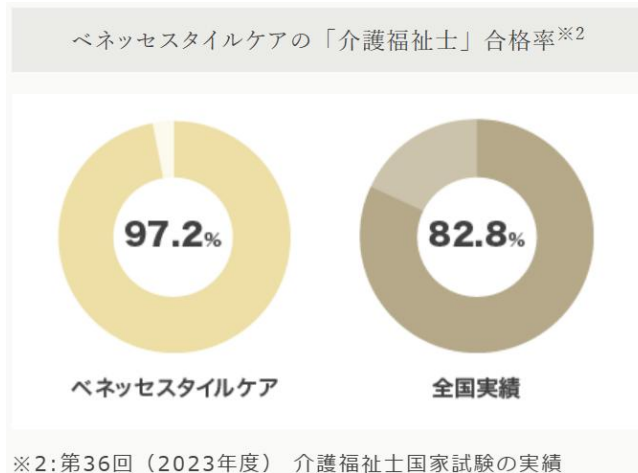
①「自発支援[®]」を目指して



②2026年10月処遇改善

	月収例
東京都・神奈川県・埼玉県・千葉県	381,500円～326,500円
愛知県	361,000円
大阪府・兵庫県・奈良県・京都府	351,500円～325,000円

③初任給だけではなく、その後の成長を描く



働きがい向上の取り組み事例（SOMPOケア）

働く職員	介護プライド マイスター制度 (累計235名)	 22年4月 ケアスタッフ部門 24年4月 フーズ部門 25年4月 ケアマネジャー部門 27年4月 看護部門 専門性の高い介護技術・知識と心の豊かさを持つ真のプロフェッショナルを育成・任命
	処遇改善 (計48億円)	第2弾 22年4月 24億円 第3弾 23年10月 5億円 第4弾 24年4月 2億円 第5弾 25年4月 14億円 第6弾 26年4月 3億円 全産業平均を目指し、品質を伴う生産性向上・コスト適正化の効果を継続的に還元
未来の 担い手	子ども食堂 の開催	地域の多世代交流機会を創出し、 子どもたち・ご利用者さま・スタッフの 三方よしを実現  2022年11月から累計76,000食を提供
	キッズニア への出展	 2023年7月からパビリオンを出展 未来を担う子どもたちが、 新しい介護の可能性を知り、 介護への興味・関心を持つ機会
	介護のほん の発刊	介護職に対するイメージを変え、 介護職を憧れる職業にしていくため 「学習まんが大研究！」を発刊  小学校20,000校、公立図書館3,000館に寄贈

働きがい向上の取り組みにより、離職率は11%台で安定的に推移

持續可能性向上

課題

- ①タイムスタディが煩雑 …24項目・10分単位の報告
- ②成果要件が厳しい …残業が1分増えても不可
- ③補助金対象が限定的…介護に特化しないと対象外

分類	NO	項目	時台	
			0-9分	10-19分
直接介護	1	移動・移乗・体位交換		
	2	排泄介助・支援		
	3	入浴・整容・更衣		
	4	利用者とのコミュニケーション		
	5	日常生活自立支援		
	6	行動上の問題への対応		
	7	食事支援		
	8	機能訓練・リハビリテーション・医療的処置		
	9	その他の直接介護		
間接業務	10	巡回・移動		
	11	記録・文書作成・連絡調整等		
	12	利用者のアセスメント・情報収集・介護計画の作成・見直し		
	13	見守り機器の使用・確認		
	14	介護ロボットICT機器の準備・調整・片付け		
	15	他の職員に対する指導・教育		
	16	食事・おやつ配膳・下膳等		
	17	入居業務の準備等		
	18	リネン交換・ベッドメイク		
	19	居室清掃・片付け		
	20	消毒などの感染症対応		
休憩	22	休憩・待機・仮眠		
その他	23	その他		
余裕時間	24	余裕時間（突発でのケア対応ができる状態）		

◎ 補助対象外となる機器例



自動体位交換器



汚物処理機 掃除ロボット

目指す姿

- ・官民一体で、介護現場と規制の改革を進めていくべき
- ・まずは、喫緊の課題である次の3点を要望したい

◎ 規制改革要望

①	タイムスタディ調査の簡素化 →シンプルな項目へ
②	加算・3:0.9特例要件見直し →柔軟な要件緩和へ
③	テクノロジー補助金対象の拡大 →現場で有用な機器を対象化

- ・また、最新の技術動向やエビデンスに基づき、機動的かつ継続的な制度の規制改革を！



要望

- ・介護業界の生産性向上の取り組みは発展途上。介護事業者の経営努力を国に後押ししてほしい
- ・「テクノロジー・デジタル・データ・AI」を最大限活用することを前提に、人員配置基準の更なる柔軟化が必要

◎ 生産性加算算定率

生産性加算Ⅱ (見守り)	事業所単位	法人単位	生産性加算Ⅰ (見守り+記録・インカム)	事業所単位	法人単位
	39%	31.4%		33.6%	5.9%

※全国介護付きホーム協会調べ
(2026年2月調査 n=239法人)

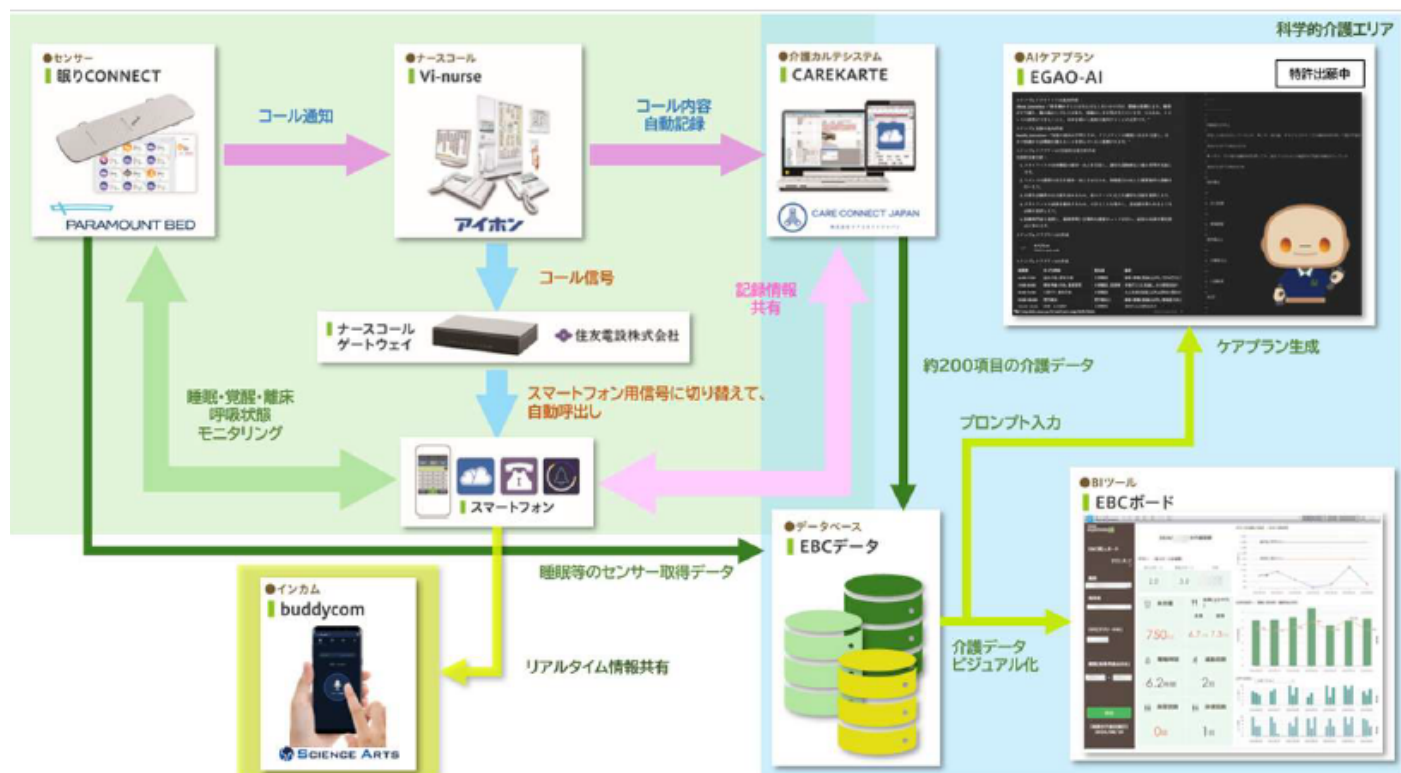
品質の伴った生産性向上の取り組み事例（アズパートナーズ）

当社とベンダーで開発したIoTシステム「**EGAO link**」により、**介護業務の効率化・生産性向上**を実現。
創出された時間と蓄積されたデータにより、ご入居者の個別ケアと根拠のある介護を推進
AIケアプランとBIツールの活用を加えて、更なる進化を目指す

※AIケアプラン：EBCデータから抽出した重要項目をに入力すると、ケアプランが1分程度で自動生成されるアプリケーション

※BIツール：スマホ・PCからインプットした実績データを集約、ケアにおける重要KPIや、ケア課題をダッシュボード形式で表示するアプリケーション

EGAO linkと AIケアプラン×BI（データ可視化）の概要



- スマホ1台で業務効率化
- **すべての介護付きホームに導入済**
- 創出された時間は、ご入居者の状態や希望に沿った個別ケア
- さらに蓄積されたデータに基づく自立支援に向けた科学的介護の実践

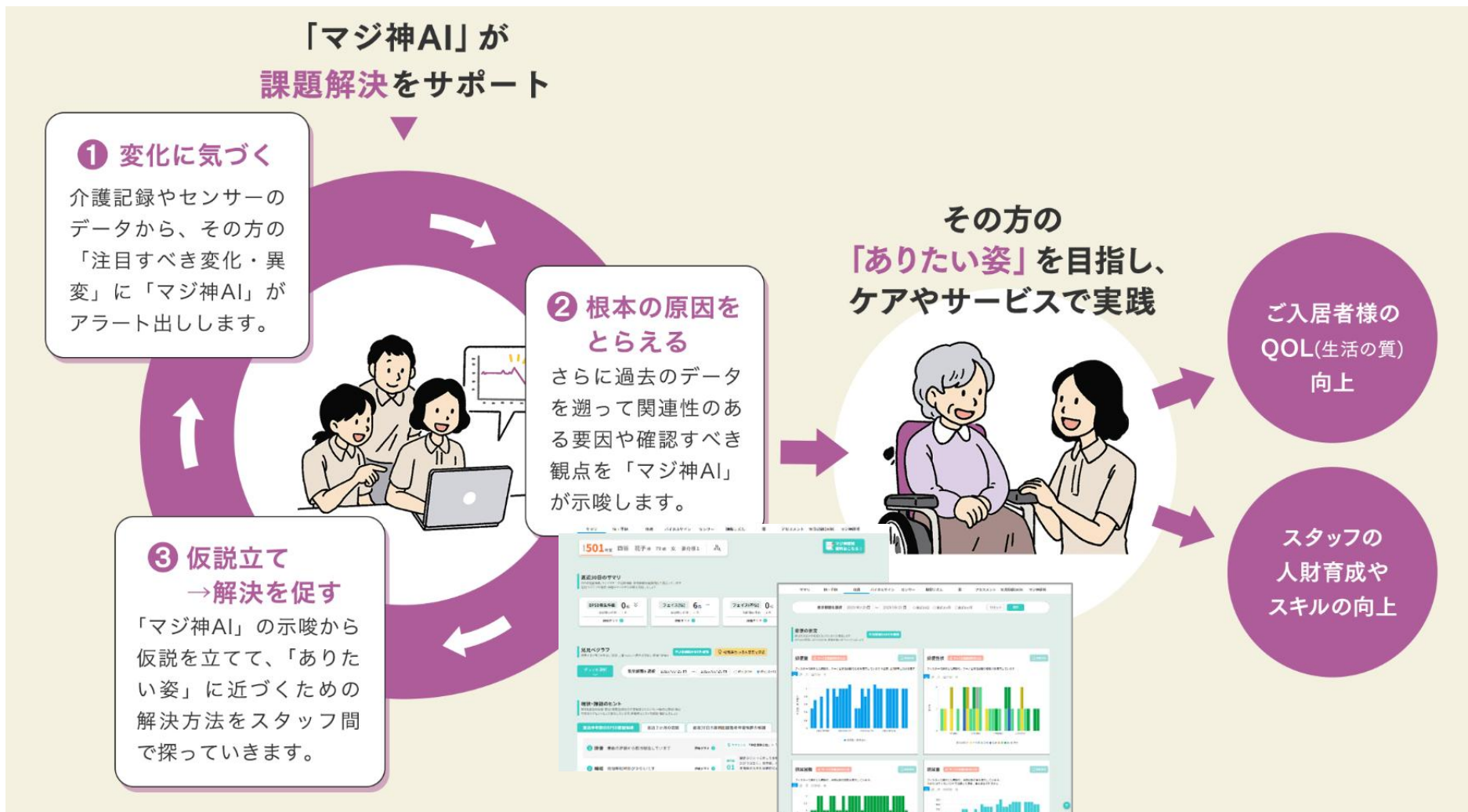
夜間巡回・訪室・介護記録業務にかかる負荷を低減

1日当たり労働時間 **17** 時間削減※

1日当たり人件費 **約2** 名分削減※

※アズハイム町田1ホームにおけるケアスタッフに絞った1日の総労働時間を、EGAO link導入前後でタイムスタディの手法を用いて計測。
対象人数は導入前：16人 導入後：14人

「生産性向上・効率化」による介護人材不足の解消 × 「人財育成」と「ご入居者のQOL向上の実現」に向けて



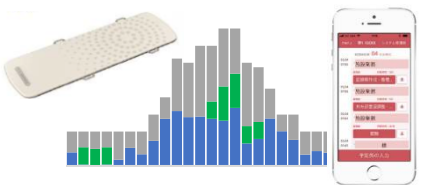
品質向上と負担軽減を両立する取り組み『未来の介護』

フェーズ0

～2020年

デジタル化への挑戦

眠りSCAN・AXIST・スマホ記録・LINEWorksなどの導入・定着



2020年度

未来の介護創造PJ開始
(先行2施設)

2022年度

厚労省実証事業への参画

人員配置基準の緩和
(令和6年度改定)

フェーズ1

2023年度

2024年度

全介護付きホームで介護職の
業務標準化・テクノロジー活用
により生産性向上を実現

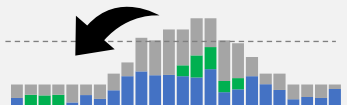
テクノロジー導入例



睡眠センサー 介護用シャワー 再加熱カート

業務標準化

業務の可視化⇒標準化



24年度生産性向上効果(実績)
14億円 (取組前比)

フェーズ2

2025年度

2026年度

介護職以外へ取り組み範囲拡大
カスタムメイドケアの更なる推進
156ホームで3：0.9申請済

筋肉質への基本方針

業務を「辞める」
生産性を「倍にする」
「二刀流・二倍」を始める

二刀流・二倍の推進

二刀流

職層を超え、ホーム全体で
ご利用者さまを支える

二倍

生産性向上による効率化

26年度生産性向上効果(計画)
40億円水準 (取組前比)
25年度実績25億円

フェーズ3

2027年度～

テクノロジー、DDAのフル活用を
前提とした未来の介護
オペレーションモデルの構築

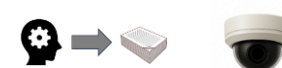
AIの活用

フェーズ3を見据えてAI活用推進中

AI議事録

全1,100事業所導入
1施設あたり**月10時間減少**

AIケアプラン・AIカメラ



26年度PoC実施中

2030年度目標
人員配置3：0.9実現
未来在宅のモデル構築

フェーズX

フィジカルAI

各企業との情報交換
により介護領域における
実用可能性を研究中



未来の施設

合築・大型化により
テクノロジー・DDA
の導入促進を検討中



品質向上

【要望】外国人の更なる活躍に資する規制改革

課題

外国人の住居が確保できない

資格のハードルが高く、丁寧に育成した職員が帰国してしまい残念

在宅サービス併設型のサ高住・住宅型がなぜ認められないのか

介護事業者

第38回介護福祉士国家試験の合格率

全体	70.1%	特定技能1号	33.0%
----	-------	--------	-------

特定技能1号（介護）の受入れ状況

2026年3月末実績	2028年度末までの上限	消化率
74,745	126,900	58.9%

出典：出入国管理庁ホームページ

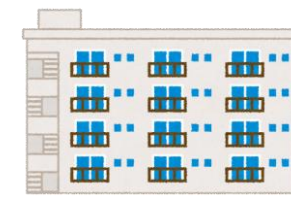


外国人介護職員

目指す姿



マッチング推進



公営住宅
・空き家活用



空いている安価な公営住宅をご検討ください！

【在留資格介護】の拡大に向けた柔軟な規制改革を

- ・特定技能の上限人数拡大
- ・外国人の介護福祉士の合格率向上



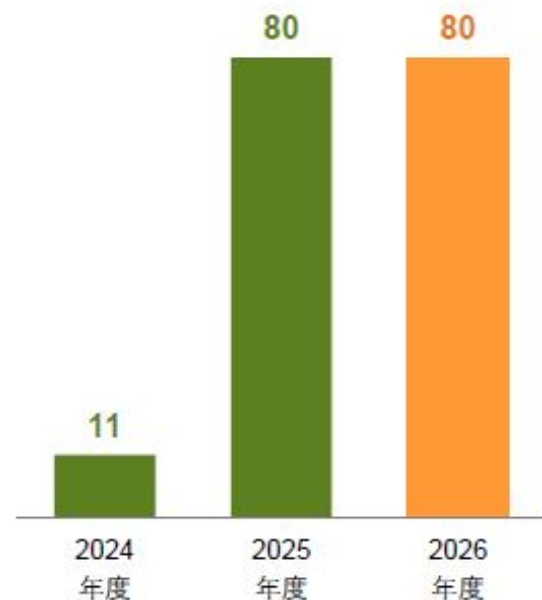
介護事業者

要望

- ・特定技能の受入れは、今後、更に加速することから、早期に上限人数の引き上げ
- ・外国人が安心して暮らせる家賃補助や安価な公営住宅の活用などの支援
- ・「在留資格介護」への移行に必要な介護福祉士の資格取得について、合格率向上に向けた試験回数の増加やパート合格の要件緩和などの柔軟な対応

特定技能外国人材の採用を本格化し、2024年度11名から2025年度には80名へと大幅拡大。
 現地研修を通じて日本式介護の理念と技術を早期に習得させることで、即戦力としての定着を推進しています。

■ 特定技能の人材の推移（計画） （名）



■ 2025年度 実績

入国実績（80名）

- ・9月：インドネシア
- ・10月：ミャンマー
- ・12月：バングラデシュ・フィリピン

■ 2026年度 見込

受入国（予定）

インドネシア・バングラデシュ

採用目標：80名程度

※政治・国際情勢により変動する可能性あり



➤ 現地研修の様子

座学と実技を通じて高い意欲を引き出し、異文化理解を促進



➤ 海外人材入社セレモニーの様子

80名が一堂に会し日本語・企業理念研修を実施



採用から資格取得、定着、キャリア形成までを一貫して支援する仕組み

～在留資格「介護」を目指すあなたへ～

ベネッセスタイルケアの
充実したサポート

ベネッセスタイルケアで

24人

在留資格「介護」を取得されました！

サポート
1

仲間と一緒に
試験の合格を目指します！

それぞれの資格取得に向けて、社内研修や勉強会なども随時行っており、同じ目標を持った仲間と一緒に学ぶことができます。

サポート
2

研修・試験費用も会社が
しっかりサポート！

資格取得に必要な費用も会社がサポートします。未来に向かって頑張るあなたをベネッセスタイルケアが応援します。

サポート
3

研修や試験の申し込みも
全面サポート！

研修や試験申込に必要な書類作成もサポートしますのでご安心ください。



介護職員初任者研修
約60000円の
受講料金を全額サポート。



介護福祉士実務者研修
最大約93000円の受講料金を
全額サポート。



介護福祉士試験
約18000円の受講料を
全額サポート。

※費用のサポートには条件があります。

e-learning教材【care hint】



単発バイトサービス

キャリアス スポット with Timee

ベネッセキャリアス と タイミーが戦略的業務提携に向け基本合意 深刻化する介護人材不足の本質的解消へ

両者の資源とノウハウの統合により、潜在有資格者の掘り起こしと無資格・未経験者の業界流入を推進

株式会社ベネッセスタイルケアグループ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長 CEO：小林仁）のグループ会社で、介護・医療特化型の HR 事業を展開する株式会社ベネッセキャリアス（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：橋本英知）は、スキマバイトサービス「タイミー」を提供する株式会社タイミー（所在地：東京都港区、代表取締役：小川嶺）と、戦略的業務提携に向けた基本合意書を締結したことをお知らせいたします。

両者の持つ基盤を掛け合わせ、潜在有資格者の掘り起こしと介護無資格・未経験者の業界流入を実現する総合的な支援体制の構築を目指します。介護業界における就労の可能性の広がりサービス提供規模の拡大による、介護事業の安定運営に向けた支援を通じて、日本の介護の持続可能性へ貢献していきます。

（本提携に関するホームページ：<https://www.benesse-careeros.co.jp/careeros-spot/client/>）

 Benesse
ベネッセキャリアス

はたらくに“彩り”を。
 Timee

更なる外国人活躍に向けた取り組み事例（SOMPOケア）

SOMPO流インド介護人材モデル

26年度計画
インド人材60名

2026年4月WINZ plus社との資本業務提携



充実した教育体制の構築



61名

SOMPOケア施設に入社



10名

現地研修終了、入国待ち



93名

インド現地で育成中

(2026年7月時点)

入社時研修

現場を想定した実践プログラム



守谷総合研修センターにて、

16日間研修実施

配属後の継続教育

WEB研修の拡充



配属地に関わらず、
継続的に研修が受講可能

現場OJTとの連携



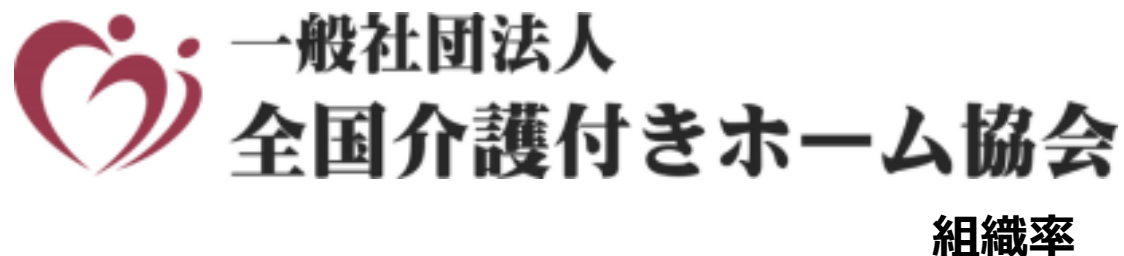
本社採用室も継続的に
OJTを実施

介介協活動

～共に介護業界を盛り上げましょう～

組織体制

- ・設立から20年以上が経過し、組織率は約60%（施設定員ベース）まで増加
- ・介護事業者の相互連携を実施し、介護付きホームに関するサービスの質の向上、事業の適正運営に向けた調査研究・研修の実施や行政当局その他関係機関との連絡調整に取り組んでいます



■ 設立年月日 2001年6月29日

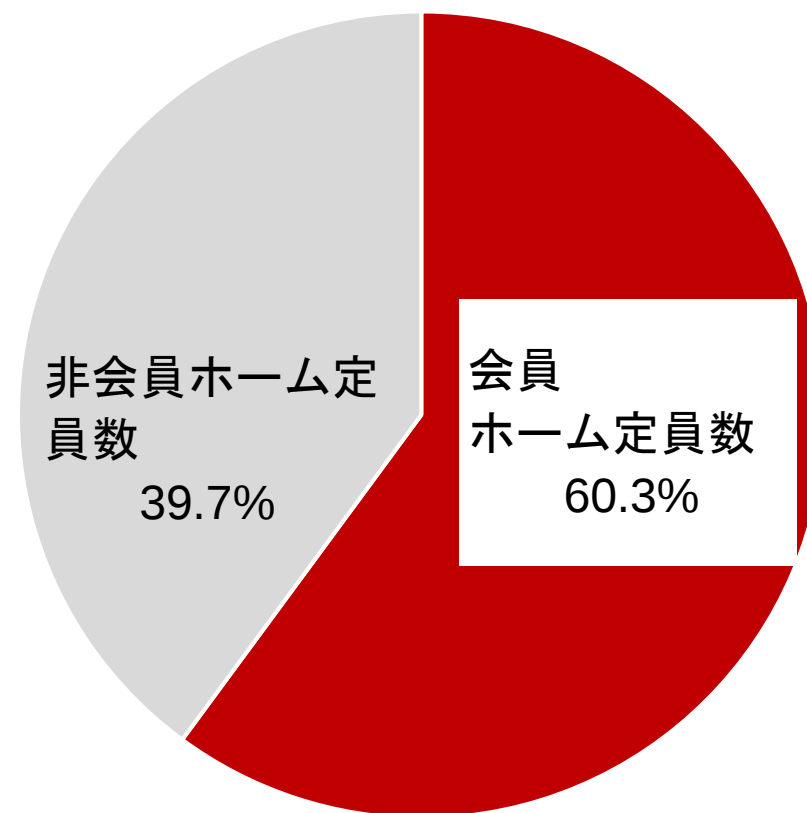
■ 全国介護付きホーム協会の加盟数

正会員法人数：913法人（35.3%）

正会員施設数：3,296施設（55.3%）

正会員定員数：209,412定員（**60.3%**）

※2026年3月31日現在





全国介護付き ホーム協会は

- 介護付きホームを運営する事業者団体です
- 会員の皆様をサポートします
- 3つの未来チャレンジを方針に掲げ、業界課題解決＋介護付きホームの健全な発展を目指します

主な会員サービス

研修やセミナーに無料で参加できます

- 経営者や現場職員を対象に多彩なテーマのセミナー研修にご参加いただけます
- 全国各地で開催される連絡会では会員同士の情報交換交流の場としても活用いただけます

業務運営・法令上の疑問やご相談に対応

- 業務運営における様々な疑問相談に事務局がお答えします
- メールや電話でお問い合わせください

無料の法律相談をご案内

- 1案件2回まで無料で顧問弁護士に相談できます

帳票・指針、法令集等をご提供

旬の話題や最新の行政情報をご提供

会員特別価格でホーム運営をサポート

施設賠償責任保険を会員特別価格でご用意



一般社団法人
全国介護付きホーム協会

受付時間
平日10:00～17:00

〒105-0003 東京都港区西新橋1丁目18番6号 クロスオフィス内幸町1006
Tel: 03-6812-7110 E-mail: info@kaigotsuki-home.or.jp

会員サービス
詳細はこちら



LINE公式
アカウント
友達募集中



- ・主な評価軸は①「革新的・先進的取組」②「エビデンス」③「入居者への寄り添い」④「チームワーク」
- ・2026年度は**2026年10月29日（木） 13:00～**【会場】**神田明神ホール／LIVE配信**にて開催



↑演題募集チラシ

↑開催案内チラシ



↑表彰式



↑優秀賞15組による事例発表



No.	優秀賞受賞法人	No.	優秀賞受賞法人
1	社会福祉法人緑山会	8	株式会社ニチケアバレス
2	SOMPOケア株式会社	9	株式会社クラーチ
3	株式会社サンライフ小野谷	10	株式会社長谷工シニアウェルデザイン
4	株式会社ツクイ	11	株式会社東急イーライフデザイン
5	社会福祉法人敬友会	12	株式会社南日本ケアマネージメント
6	株式会社チャーム・ケア・コーポレーション	13	株式会社アライブメディケア
7	株式会社ベネッセスタイルケア		(応募・プレゼン順に記載)

・会員法人における経営者同士のサポート・意見交換の機会創出を推進

・2026年度経営者セミナーは

2027年1月28日（木）【会場】KKRホテル東京／LIVE配信にて開催予定

離職率改善

離職率独自調査（8月～9月）



講師に聞く

松本 和彦 一般社団法人全国介護付きホーム協会 代表理事

職員のやる気を引き出す仕組みについて教えてください。

当協会の2024年度調査によると、介護付きホームの離職率は18.2%と、介護労働実態調査の17.8%を上回っています。これは、介護付きホームの業務特性や、介護職の働き方、待遇、キャリアアップの機会などが関係していると考えられます。当協会では、職員のモチベーションを高めるための取り組みとして、研修、メンター制度、表彰制度などを導入しています。また、介護付きホームの業務特性や、介護職の働き方、待遇、キャリアアップの機会などを、関係機関や企業と連携して改善していくことが重要です。

リスクマネジメント・ハラスメント研修

オンライン 介護付きホーム・カスタマーハラスメント 防止対策研修（基礎編）

2025 10/17（金） 14:00-17:00 入室開始13:45

近年、介護付きホームにおける「カスタマーハラスメント」の問題は深刻化しており、無視できない問題となっています。カスタマーハラスメントへの対応は、まずは職員1人1人が、カスタマーハラスメントに対する知識やその対応方法を身に付けていくことが肝要です。本研修では、入居者が感じる職員へのハラスメントの事例、カスタマーハラスメントとは何か、対応フロー、ストレス対応・セルフケア等の基礎知識を習得することを目的に実施します。

【当日プログラム】

<議題・演習（テーマや時間は一部変更になる場合がございます）>

- ▶ 1. 開会及び挨拶 14:00～14:05
- ▶ 2. カスタマーハラスメントの定義・背景・事例紹介 14:05～14:35
- ▶ 3. ハラスメントと正当な苦情の扱い 14:35～15:00
- ▶ 4. カスタマーハラスメント対応フロー 15:00～16:35
- ▶ 5. ストレス対応・セルフケアについて 16:35～16:55
- ▶ 6. 事務連絡、各種に案内 及び閉会 16:55～17:00

上原ユウコさん

カスタマーハラスメント対応の全体像

まず利用者等の主張を尊重する姿勢を示し、真摯に対応することが重要

苦情対応 利用者等の不満を受け止め、状況の把握、改善策を検討・交渉

↓

組織として毅然とした対応を決定

カスタマーハラスメント対応の実施

- ・ 因果関係が不明、過大な要求、感情が横柄、不相当な行為
- ・ 再三の注意等に関わらず上記の行動が継続、従業員の疲労や業務の停滞、関係機関との意見交換
- ・ カスタマーハラスメントの認定、対応方針にもとづき対応
- ・ 法的対応も視野に入れた交渉、契約解除等

←会報誌112号

↑カスハラ対策基礎研修

【1月】経営者セミナー

◎1月テーマ：介護付きホームの経営戦略を考える

【介護付きホーム】経営者セミナー

日時：2026 1/26（火） 15:00～19:30（受付14:30～）

プログラム

第1部 プレゼンパート 15:00～17:30
▶ 経済産業省による政策プレゼン
▶ 経営者による取組事例等プレゼン（3社）

第2部 懇談会パート 17:45～19:30

テーマ：「介護付きホームの経営戦略を考える」
経済産業省の政策及び経営者の熱い思い、取組事例等のご紹介をいただきます。一緒に未来の介護案件を考えませんか！

プレゼンパート登壇者（敬称略、敬称は省略させていただきます）

氏名	所属	役職
小野 雅弘	一般社団法人全国介護付きホーム協会	代表理事
安田 雄太	株式会社介護付きホーム	代表取締役社長
山本 幸男	株式会社介護付きホーム	代表取締役社長
山本 幸男	株式会社介護付きホーム	代表取締役社長

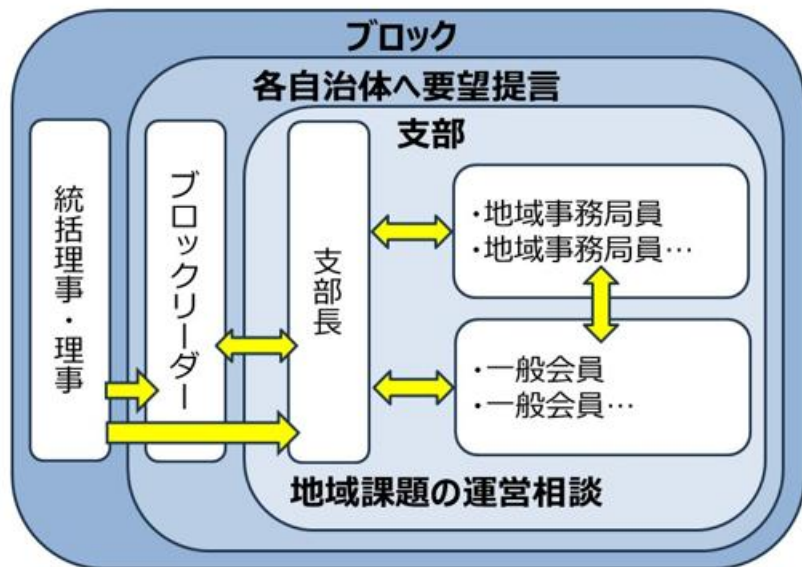
定員 70名（100名程度）
参加費 10,000円（税込）
申込締切 リアル参加 / 2025年11月14日（金）17:00まで
Youtube参加 / 2026年1月19日（月）17:00まで
申込方法 下記のお問い合わせ先へお申し込みください。お申し込み後、お申し込み確認メールが届きます。お申し込み後、お申し込み確認メールが届きます。お申し込み後、お申し込み確認メールが届きます。

問合せ先：一般社団法人全国介護付きホーム協会
TEL: 03-6812-7110（受付時間：月～金 10:00～17:00）
MAIL: shuichi.izu@kaigotsuki-home.or.jp（敬称略）

経済産業省および会員3社の経営トップによるプレゼン、質疑応答



- ・各都道府県にある支部活動において、会員法人の学び・意見交換の機会創出を推進
- ・支部連絡会やセミナー情報は協会ホームページ・公式LINEなどでご連絡



支部・ブロック組織の目指す姿

支部連絡会のユニーク好事例（2025年度）

【8月】茨城県支部連絡会

【10月】福岡県・佐賀県・長崎県支部連絡会



鷲見代表理事による協会方針説明



行政関係者を交えたグループワーク



山本常任理事ご挨拶



九州工業大学井上教授によるAI活用セミナー（藤井監事参加）

一般社団法人 全国介護付きホーム協会
LINE公式アカウントはじめました

友だち募集中！



