

令和7年度老人保健事業推進費等補助金(老人保健健康増進等事業分)

高齢者住まい入居者紹介事業の適切な事業運営に関する調査研究事業
報告書

令和8年3月



PwC コンサルティング合同会社

目次

0. 調査研究の概要	1
1. 背景・目的	1
1) 背景	1
2) 目的	1
2. 調査研究の方法	3
1) 検討会の設置・開催	3
2) アンケート調査の概要	4
3) 事例調査・ヒアリング	9
4) 検討会での議論を踏まえたとりまとめ	10
I. 紹介事業者調査	11
1. 回答事業者の概要	11
1) 届出公表制度への届出状況	11
2) 紹介事業者の基本情報	12
3) 紹介事業の運営形態・紹介方法	16
2. 紹介事業の実績	18
1) 高齢者向け住まい(有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け高齢者住宅)運営事業者との契約状況〔SQ2(4)〕	18
2) 直近2カ月(2025年9～10月)の紹介事業における相談実績	19
3) 成約状況	20
3. 相談者との関係 及び 紹介事業に関する説明・情報開示	24
1) 相談者の属性・実施するやり取り	24
2) 相談者とのやり取りに係る合意・情報開示	26
3) 紹介対象施設、制度の説明	28
4) 相談者のニーズ把握	30
5) 相談者との金銭のやり取り	34
4. 高齢者向け住まい(有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅等)の運営事業者との関係	36
1) 住まい事業者との契約状況	36
2) 紹介手数料の設定	37
5. 紹介事業の品質及び専門性を担保するための工夫・取り組み	45
1) 相談・紹介を行う相談員	45
2) 高齢者向け住まいの理解・情報収集のための取組	47
3) 地域の多職種・他事業者との連絡・調整・協議の場への参加状況〔問28〕	50
4) 管轄エリア以外の他の紹介事業者への引継ぎ・連携〔問29〕	50
5) 不満・苦情への対応	51
6. クロス集計結果	52
1) 地域別にみた紹介事業者の事業規模	52
2) 地域・事業規模別にみた紹介事業の運営実態	54
3) 紹介事業者の特性別にみた紹介事業の運営実態	69
4) 遵守項目の遵守状況別にみた紹介事業の運営実態	74
II. 高齢者向け住まいに関するアンケート調査	76
1. 回答施設の概要	76
1) 事業主体法人種別〔問1(1)〕	76
2) 法人が運営する有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅の数〔問1(3)〕	76
3) 定員〔問10(1)①〕	77
4) 入居率〔問10(1)①②より〕	77
5) 要介護度別入居者数〔問10(3)〕	78

2. 紹介事業者との契約状況	79
1) 過去・現在の紹介事業者との契約状況〔問 12(1)〕	79
2) 契約している紹介事業者数〔問 12SQ(1)-1, SQ(1)-2〕	80
3) 半年間(2～7月)で紹介事業者を支払った紹介手数料(合計額)〔問 12SQ(1)-3, SQ(1)-4〕	81
4) 契約している紹介事業者の選定基準〔問 12SQ(1)-5〕	82
3. 最も紹介実績が多い紹介事業者との契約状況	83
1) 紹介事業者から提供されているサービス内容〔問 12SQ(1)-6〕	83
2) 契約している紹介事業者の料金形態〔問 12SQ(1)-7, SQ(1)-8〕	84
3) 料金形態・金額の決定主体〔問 12SQ(1)-9〕	85
4) 紹介事業者への報酬についての利用者への説明状況〔問 12SQ(1)-10〕	85
4. 紹介事業者とのトラブル発生状況〔問 12(2), SQ(2)-1〕	86
5. 紹介事業者の紹介による入居の状況	87
1) 新規入居者の紹介主体〔問 15(1)〕	87
2) 新規入居者の状態像別 紹介主体〔問 14(2), 問 15(2)(3)〕	88
3) 病院・診療所からの新規入居者の紹介主体〔問 15(3)〕	89
6. クロス集計結果	90
1) 紹介事業者との契約状況	90
2) 紹介事業者経由の入居の状況	95
3) 直近半年間に紹介事業者を支払った紹介手数料(総額)	99
4) 紹介手数料の料金形態・金額の決定主体	102
Ⅲ. 紹介事業のルール検討に参考となる取組・事例	106
1. 紹介事業者によって行われている取組・工夫	106
1) 紹介事業者と住まい事業者との関係構築における工夫	106
2) 入居候補者(相談者)との関係構築における工夫	107
3) 入居候補者(相談者)のニーズ把握、適切なマッチングのためのしくみ・工夫	108
4) 専門性・品質担保のために行っているしくみ・工夫	110
2. 他業界における高齢者向け営業等の取組・工夫	112
1) 日本証券業協会の高齢者勧誘ガイドライン	112
2) 保険会社における高齢者勧誘ガイドライン	113
3) 職業紹介優良事業者認定制度	114
4) 宅地建物取引業における売買等の報酬に関する国土交通省告示	116
Ⅳ. 調査結果のまとめと今後の課題	117
1. 紹介事業者の概要	117
2. 紹介事業に関する実態	117
1) 紹介事業者と住まい事業者との関係について	117
2) 入居者の立場に立った紹介のために(紹介事業者と相談者との関係性について)	119
3) 入居者ニーズの把握、ニーズに適した紹介のために(マッチングの観点で)	120
4) 紹介事業の品質・専門性の確保・向上のために	121
3. 高齢者向け住まいにおける紹介事業の利用実態	123
0) 調査に回答した高齢者向け住まいの概要	123
1) 紹介事業者と契約状況	123
2) 紹介事業者経由の入居の状況	124
3) 直近半年間に紹介事業者を支払った紹介手数料(総額)	124
4) 紹介手数料の料金形態・金額の決定主体	124
4. 今後の課題	125
0) 「紹介」事業の概念整理	125
1) 紹介事業に関連する情報・ルール等の整理・周知	126
2) 利用者ニーズに見合ったホーム選択ができる環境等の整備	126
3) 紹介事業(ビジネス)の健全化・適正化	127

【付属資料】

1. 高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度
2. 高齢者向け住まい等の紹介の在り方に関するアンケート調査(調査票)
3. 高齢者向け住まいに関するアンケート調査(調査票)

0. 調査研究の概要

1. 背景・目的

1) 背景

有料老人ホームとサービス付き高齢者向け住宅を中心に構成される「高齢者向け住まい」は、関連する法制度の変化に適合する形で変容しながら、介護保険施設とも自宅とも異なる「住まい」としての位置づけを築き、着実に増加してきた。令和5年時点の高齢者向け住まいの事業所(ホーム)数では高齢者向け住まい(約2.6万施設)は約介護保険施設(約1.6万施設)を上回っており、定員数も約93.0万人と、介護保険施設の利用者数(約105万人)に近づいている。

これら高齢者向け住まいには、特定施設の適用を受け、包括的な介護保険サービスが内包されたホームと、一般在宅と同様のケアマネジメントのもとに必要な居宅サービスを選択して利用する、いわゆるサービス“外付け”型のホームとがあり、さらに入居者像や提供サービスに特色づけをしたホームも増え、より多様化が進み、一般的な高齢者・ご家族からみてわかりにくい制度となっている。本来、高齢者向け住まいは、自己決定の考え方に従い、入居を検討する高齢者やご家族が適切に正しい情報を得て、自らの希望に応じた生活を行うことができるホームを選択できるようにすることが重要であるが、前述の制度のわかりにくさに起因し、自ら選択することが難しくなっている側面がある。

こうしたことを背景に、入居を検討する高齢者・ご家族の相談を受け、情報提供・内覧同行などを行い、空室のある高齢者向け住まいに対して入居者を紹介することにより、高齢者向け住まいの運営事業者側から紹介手数料(報酬)を得る紹介事業というビジネスモデルが存在している。しかしながら、この事業は、高齢者・ご家族の情報収集や理解を円滑にするという利点もある反面、紹介事業者側の都合や住まい運営事業者側の都合によって紹介するホームが偏り、選択に影響を与えることへの懸念も生じている。

このような状況を鑑みて、2020年6月に「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」が創設され、同年10月より高齢者住まい事業者団体連合会にて運用されている。開始当初160法人だった登録事業者は、2025年4月時点で625法人にまで増加した。しかし、2025年4月に設置された「有料老人ホームにおける望ましいサービス提供のあり方に関する検討会」で、4回の議論を経てまとめられた「議論の整理」では、紹介事業に対し、入居に至るプロセスにおいて、適切な情報提供・説明がなされているのか、紹介事業者等により選択がゆがめられるようなことが生じていないか等、今もなお払拭できていない懸念が呈されている。同検討会において整理された事実関係の整理状況と、これまでの対応状況は図表1の通りである。

更に、2025年12月25日に社会保障審議会介護保険部会においてとりまとめられた「介護保険制度の見直しに関する意見」においては、紹介事業者を利用する入居者ご本人やご家族・医療従事者等が、適切な事業運営を確認・選択できるための仕組みを創設することが適当である旨が示されており(図表2)、介護保険制度の観点からも、適切な運営をしている紹介事業者を認定する仕組み作りが求められている。

2) 目的

こうした背景を踏まえ、今後、紹介事業者が遵守すべきルールと、そのルールを実効性あるものとするための仕組み・方策のあり方を検討していくために、高齢者住まい事業者団体連合会等の業界団体の協力を得ながら、紹介事業者へのアンケート調査を通じて紹介事業の実態を明らかにすることを目的とし、本事業を実施する。

図表 1 有料老人ホームにおける望ましいサービス提供のあり方に関する検討会における紹介手数料についての対応整理

有料老人ホームの紹介事業における紹介手数料についての対応

1. 事実関係・問題の所在

- 有料老人ホームの紹介事業者は、**高齢者本人を希望する「住まい」へ結びつける役割**を果たしており、高齢者住まい事業者団体連合（高住連）に届出済みの事業者は629事業者（令和7年4月時点）。
- 一方、紹介手数料については、**要介護度や医療必要度に応じた高額な紹介手数料の設定**などにより、**介護報酬や診療報酬といった社会保障費の使途の適切性に疑念**を持たれる事例が存在との報道。高住連の調査によっても報道の事実と同様の実態が明らかになった。

2. これまでの対応

< 厚生労働省の対応 >

高住連への要請（令和6年11月8日）

- 高住連に「紹介事業者届出情報公表制度」の速やかな見直しを要請。

指導指針の改定（令和6年12月7日）

- 指導監督を有する自治体による指導根拠となる「有料老人ホーム設置運営標準指導指針」を改定。

- ・入居希望者の介護度や医療の必要度等の個人の状況や属性に応じて手数料を設定するといった、**社会保障費の不適切な費消を助長するとの誤解を与えるような手数料の設定を行わない・応じないこと**
- ・高額な手数料と引き換えに、優先的な入居希望者の紹介を求めないこと
- ・高住連の「届出公表制度」に届出を行い、**行動指針を遵守している事業者を選定**することが望ましいこと

- **都道府県と連携し指導を徹底。違反が認められる場合は老人福祉法に基づく行政指導等の対象。**

< 関係団体（高住連）の対応 >

高住連による実態調査（調査期間：令和6年11～12月上旬）

- 事業者毎の紹介料の平均額は、**20万円台（月額家賃の1～2月分相当の額）が約半数**。全体平均額は21.5万円。最高額が100万円以上の事例は、ベースの月額家賃が高額な場合や、新規開設の一時的なキャンペーン。
- 紹介料につき、**医療必要度や要介護度に応じた設定を行っている**との回答は全体の**47.9%**（多くはケアマネ等との相談の手間等も考慮した設定）
- 一部の地域（大阪府）で、月額家賃と比して**がん末期や難病患者等に対して高額な紹介料を設定している事例が2例**。

行動指針の改定（令和6年12月27日）

- **届出事業者の遵守すべき行動指針・遵守項目を見直し。**

- ・紹介手数料のルールを明確化し、**手数料の金額の定め**に当たり、**要介護や医療の必要度に応じた設定は厳に慎むこと**
- ・法令遵守に加え、企業倫理や社会的良識、社会規範、モラルを遵守すること
- ・違反を高住連が把握した場合、運営の見直しについて依頼を受け、見直しに応じられない場合は届出事業者リストから削除されること 等

出所) 厚生労働省「有料老人ホームにおける望ましいサービス提供のあり方に関する検討会」

(<https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001475471.pdf>)

図表 2 社会保険審議会介護保険部会 介護保険制度の見直しに関する意見の抜粋

(入居者紹介事業の透明性や質の確保)

- 高齢者やその家族、自治体、医療機関、地域包括支援センター、介護支援専門員（ケアマネジャー）、医療ソーシャルワーカー等が、事業者団体が実施している現行の紹介事業者届出公表制度における行動指針にのっとり適切に事業を運営している紹介事業者を、確実に確認・選択できるよう、同制度を前提に、公益社団法人等が一定の基準を満たした事業者を優良事業者として認定する仕組みを創設することが適当である。

出所) 厚生労働省「社会保険審議会介護保険部会意見 介護保険制度の見直しに関する意見」

(<https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001622725.pdf>)

2. 調査研究の方法

1) 検討会の設置・開催

当該分野に精通した有識者からなる検討会を設置し、その議論を踏まえて調査研究を進めた。なお、検討会は、以下の通り3回開催した。

高齢者住まい入居者紹介事業の適切な事業運営に関する調査研究 委員名簿

(50音順)

(学識経験者・消費者側の視点を代弁する方)

佐藤 貴美 佐藤貴美法律事務所 弁護士
高野 龍昭 東洋大学福祉社会デザイン学部 教授
保木口 知子 独立行政法人国民生活センター 理事
矢田 尚子 日本大学法学部法律学科 准教授

(住まい運営事業者)

北村 謙一 公益社団法人全国有料老人ホーム協会 理事
秋山 幸男 一般社団法人全国介護付きホーム協会 常任理事
木村 祐介 一般社団法人高齢者住宅協会 代表理事 副会長
光元 兼二 高齢者住まい事業者団体連合会

(紹介事業者)

田中 宏信 株式会社ソナエル 取締役
嘉門 桂介 東京ロイヤル株式会社 高齢者事業部 統括執行役員
藤田 敦史 株式会社あいらいふ 代表取締役
泉 雅人 株式会社LIFULL senior 取締役
林 大介 株式会社ベネッセシニアサポート 代表取締役社長

<研究協力(オブザーバー)>

厚生労働省 老健局 高齢者支援課

(紹介事業者) ※ヒアリング協力事業者・地域順

一般社団法人あんしん住まいサッポロ (北海道)
株式会社エイジプラス (一都三県、首都圏、大阪府)
ケアミックス株式会社 (一都三県、首都圏)
株式会社アスモリンク (一都三県、首都圏)
株式会社リーフビジョン (愛知県)
株式会社笑美面 (大阪府)
シニアの暮らし研究所 (大阪府)
opsol 株式会社 (大阪府)
株式会社サードエイジ (福岡県)
株式会社クーリエ (WEB型)

<事務局>

PwC コンサルティング合同会社 安田 純子/岡田 泰治/熊本 奈那子/川嶋 優旗

<開催日程及び議題>

回数	日程	議題
第1回	2025年10月27日(月) 16:30~18:30	○調査研究の目的・方法(認識の共有) ○調査の視点・項目に関するディスカッション
第2回	2025年1月27日(火) 13:00~15:00	○単純集計結果のご報告 ○遵守すべきルールの検討のための事例紹介
第3回	2026年2月17日(火) 12:30~14:30	○クロス集計結果のご報告 ○調査結果のまとめと今後の課題(案)

2) アンケート調査の概要

(1) 高齢者向け住まい等の紹介の在り方に関するアンケート調査

「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度(以下、「届出公表制度」)を運営している高齢者住まい事業者団体連合会(以下、「高住連」)と連携し、届出公表制度に届出をしている紹介事業者全数に対し、電子メールで依頼状とExcel 調査票を送付し、調査サイトにアップロードしてもらった形で実態調査を実施した。本調査結果は後述 I 章に掲載している。

① 調査設計

調査項目については、紹介事業の実態を把握することを目的とし、「有料老人ホームにおける望ましいサービス提供のあり方に関する検討会」の中で問題提起された事項も合わせて把握できるように設計を行った。

図表 3 主な調査項目

0. 届出公表制度への届出状況
1. 紹介事業の運営形態・紹介方法
2. 相談者との関係および紹介事業に関する説明・情報開示
3. 相談者のニーズの把握・対応のための取り組み
4. 高齢者向け住まい(有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅等)の運営事業者との関係
5. 紹介事業の実績
6. 紹介事業の品質および専門性を担保するための工夫・取り組み

② 調査対象

届出公表制度に届出をしている紹介事業者 685 社と、届出をしていない紹介事業者のうち、高住連等で連絡先を把握できている紹介事業者 21 社を調査対象とした。

《調査対象》

届出公表制度に届出をしている紹介事業者	:685 社
届出公表制度に届出をしていない紹介事業者のうち、連絡先が判明している紹介事業者	: 21 社
合 計	:706 社

③ 調査方法

依頼状に示した URL から Excel 調査票をダウンロードして入力・回答いただき、WEB アップロード/電子メールより回収した。一定の回収率を確保できるよう回収状況をウォッチしながら、必要に応じて電子メールで回答依頼(督促)を実施した。

④ 調査期間

2025(令和7)年 11 月 18 日～2025(令和7)年 12 月 15 日着分まで有効(28 日間)

⑤ 回収状況

	回収数(回収率)	有効回答数(有効回答率)
届出事業者	: 258 件 (37.7%)	241 件 (35.2%)
非届出事業者	: 2 件 (9.5%)	2 件 (9.5%)
合 計	: 260 件 (36.8%)	243 件 (34.4%)

⑥ アンケート分析

アンケートの分析にあたっては、以下の2種類の集計に基づき分析を行った。

本報告書では、調査票の流れに沿って単純集計をベースに構成し、単純集計の後にクロス集計結果を掲載する形としている。

a. 単純集計

アンケート調査票の項目ごとに、単純集計を行った。

なお、調査項目の一部に、令和2年度老人保健事業推進費等補助金(老人保健健康増進等事業分)「高齢者向け住まい等の紹介の在り方に関する調査研究(以下、令和2年度調査)」における「高齢者向け住まい等の紹介の在り方に関するアンケート調査(紹介事業者向け調査票)」と同様の質問を設けている場合がある。当該設問においては、参考として令和2年度調査の調査結果を併記している。

b. クロス集計

アンケート設問のうち、地域、事業所特性、遵守項目の遵守状況に着目し、これらの項目を表側項目とするクロス集計を実施した。

分析の際には、図表4～6に示すように、設問間の関係性に関し、一定の仮説を設定できるものを取り上げ、分析を行った。

◆参考:事業規模を表す変数について

本分析においては、事業規模を示す指標として、届出公表制度で登録されている情報で把握できる相談拠点数と契約している高齢者向け住まい運営事業者の法人数に、アンケート回答で把握した直近の決算における紹介事業の売上高の3つを変数として採用し、一部、補足的に相談員総数(アンケート回答)を変数とする集計を行った。

相談員総数は、相談拠点数と強い相関、売上高とも相関がみられるのに対し、相談拠点数と売上高の間の相関はこれらより緩やかであることから、やや傾向の異なる2変数でみるという観点で、相談拠点数と売上高とを採用した。

○相談員総数と相談拠点数の相関	0.74230566
○相談員総数と売上高の相関	0.66617946
○相談拠点数と売上高の相関	0.52072889

図表4 クロス集計の表側項目として採用した設問

●地域別

- SQ2(1)2 都市規模
- 問 23 貴社の紹介事業で最も拠点数・紹介件数が多いエリア

●事業所特性

(事業規模)

- SQ2(2) 相談拠点数
- 問 26 相談員総数
- 問 25 直近の決算における紹介事業の売上高
- SQ2(4)1 契約している高齢者向け住まい運営事業者の法人数

(紹介タイプ)

- 問 2-4 医療機関のMSWやケアマネジャー等の専門職からの相談割合
- 問 18 紹介手数料の形態・金額の設定主体
- 問 19 高齢者向け住まい運営事業者に対する課金形態で「5. 成約した入居者の介護度を考慮した額(成功報酬型)」の有無

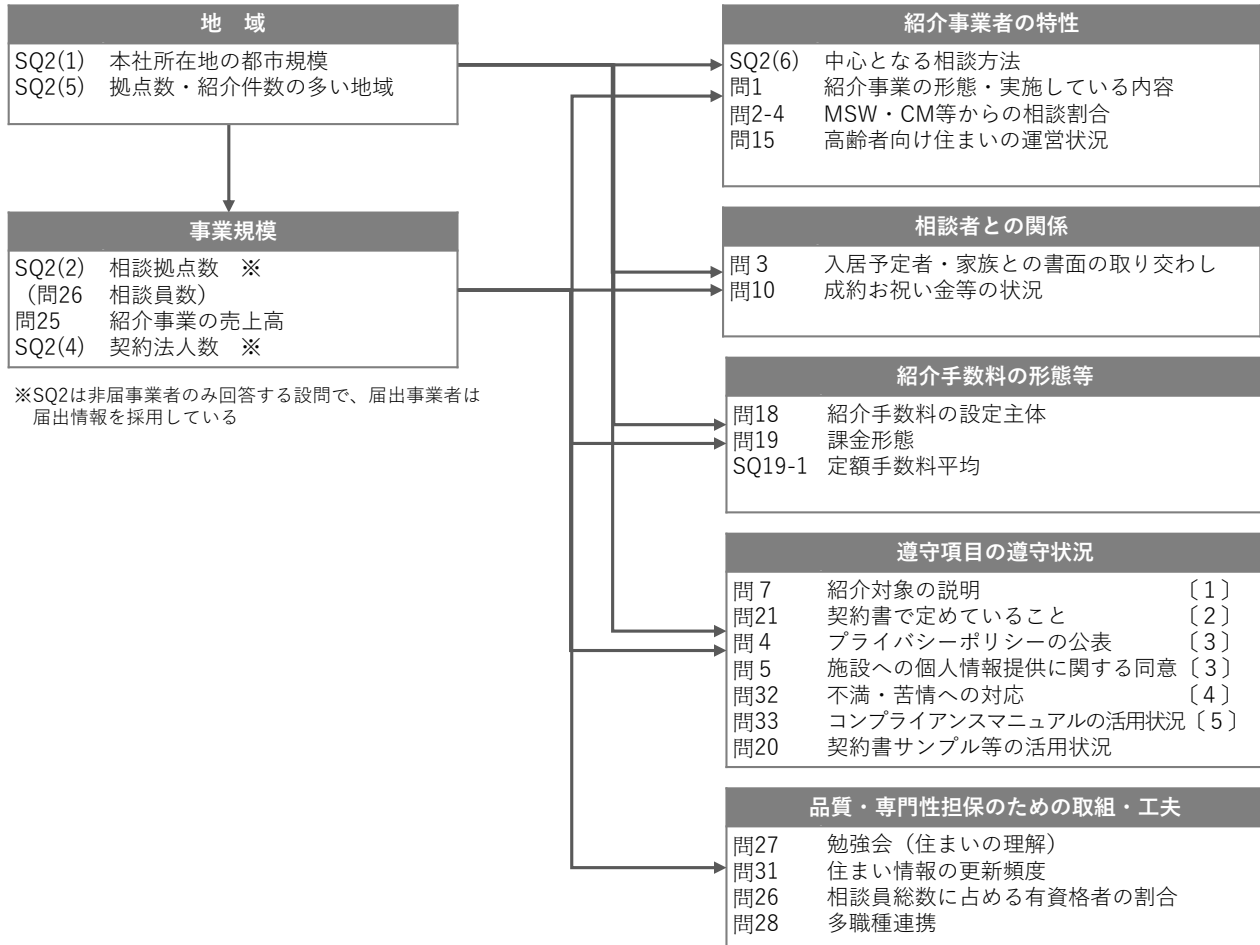
(その他の特性)

- 問 15 貴社もしくは関連法人で、高齢者向け住まいの運営状況
- 問 26 有資格者の割合
※有資格者の実人数は不明なため単純合計で代替。複数資格保有者もいるため100%を超える場合もある

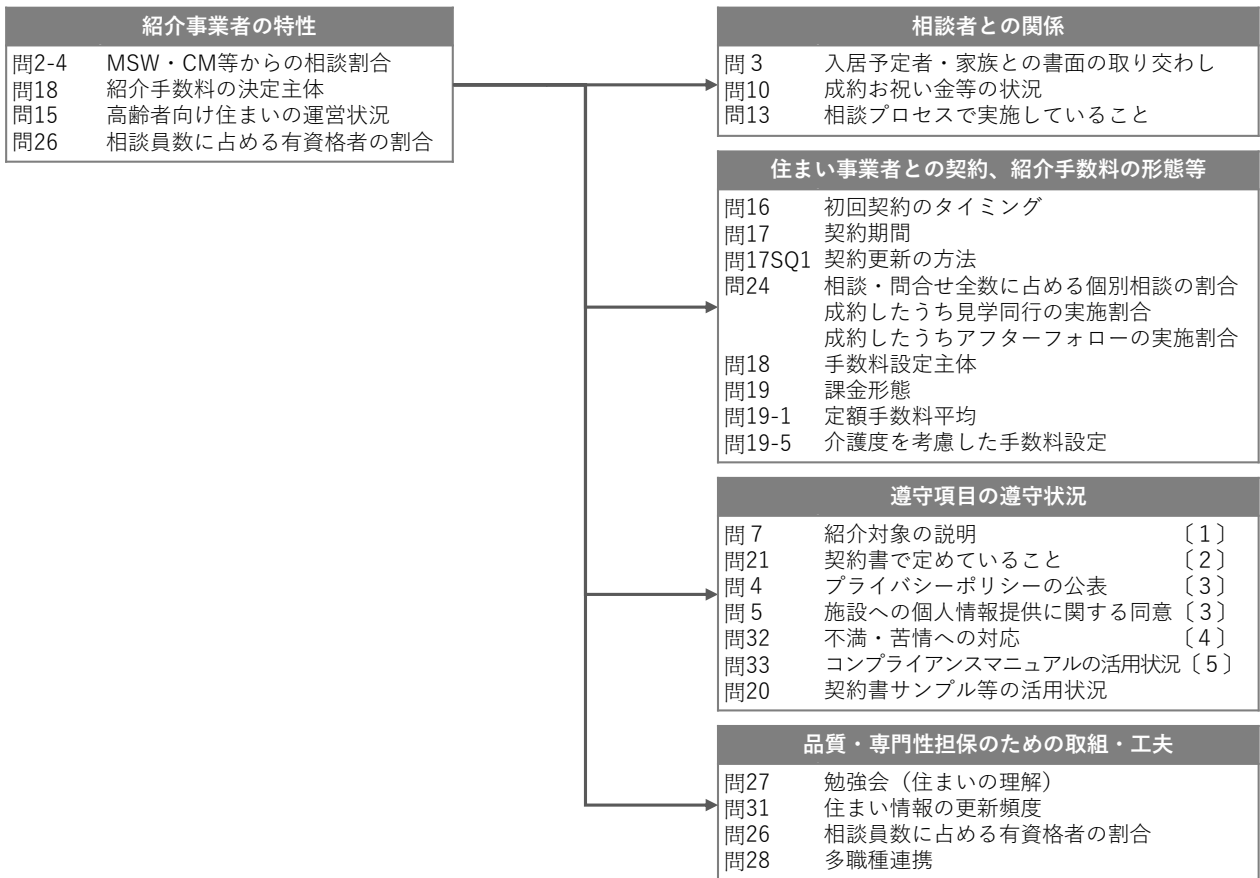
●遵守項目の遵守状況

- 遵守項目1:問 7 相談者に対し、地域内の全施設が紹介の対象ではないことの説明状況
- 遵守項目3:問 4 プライバシーポリシーの公表状況
- 遵守項目5:問 33 コンプライアンスマニュアルの活用状況

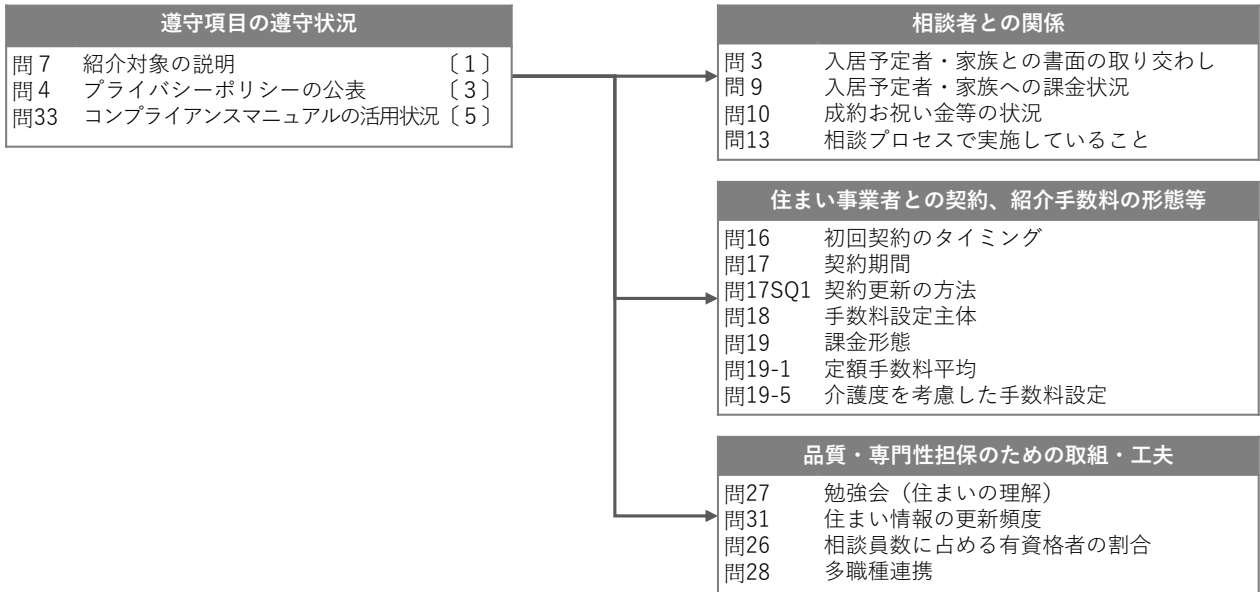
図表 5 地域・事業規模別 紹介事業の運営実態のクロス分析



図表 6 紹介事業者の特性別 紹介事業の運営実態のクロス分析



図表 7 紹介事業者届出公表制度の行動指針の遵守状況別紹介事業の運営実態のクロス分析



(2) 高齢者向け住まいに関するアンケート調査

本報告書では、弊社が別途実施した令和 7 年度老人保健健康増進等事業「高齢者向け住まいにおける運営形態の多様化に関する実態調査研究事業」内で行った「高齢者向け住まいに関するアンケート調査」のうち、紹介事業者に関する項目（紹介事業者との関係、活用状況等）を抜粋し、再掲している。本調査結果は後述 II 章に掲載している。

図表 8 「高齢者向け住まいに関するアンケート調査」結果のうち、抜粋した設問

設問番号	内 容
問1	運営法人に関する基本情報
問 10	入居者の状況
問 12	紹介事業者の利用・関与
問 14	直近の新規入居者の入居時点の状態像
問 15	直近の新規入居者の気施設を入居先として紹介した主体別人数

① 調査対象数

開設間もない施設の運営状況による影響を避けるため、1年以上運営実績のある有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅から、6,000 施設を抽出（抽出率：24.0%）し、アンケート調査票を送付した。抽出にあたっては、特定施設、住宅型有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅（非特定施設）の3つのカテゴリがそれぞれ 2,000 施設となるよう、層化無作為抽出法を採用した。

《調査対象》

2024(令和6)年 6 月 30 日時点で届出を行っていた有料老人ホーム	:16,940 施設
2024(令和6)年 7 月 1 日時点で竣工していたサービス付き高齢者向け住宅	: 8,090 施設
合 計	:25,030 施設

《発送数》

特定施設	: 2,008 施設
有料老人ホーム	: 2,019 施設
サービス付き高齢者向け住宅	: 2,006 施設
合 計	: 6,033 施設

② 調査方法

郵送により調査票を送付・回収。

ただし、一部の大手事業者からは本社管理部門よりデータで回答を入手（計 568 施設分）。

③ 調査期間

2025(令和7)年9月4日～2025(令和7)年 10 月 15 日着分まで有効(42 日間)

④ 回収状況

	回収数(回収率)	有効回答数(有効回答率)
特定施設	: 855 施設 (42.6%)	844 施設 (42.0%)
住宅型有料老人ホーム	: 640 施設 (31.7%)	617 施設 (30.6%)
サービス付き高齢者向け住宅(非特定施設)	: 754 施設 (37.6%)	747 施設 (37.2%)
合 計	: 2,249 施設 (37.3%)	2,208 施設 (36.6%)

3)事例調査・ヒアリング

(1)紹介事業者ヒアリング

高住連の協力のもと、届出公表制度に届出している主要な紹介事業者へのヒアリングを実施し、以下のような情報(事例、エピソード)を収集した。ヒアリングは、グループインタビュー形式を原則とし、一部事業者は個社インタビューで実施した。紹介事業者の選定にあたっては、高住連の協力を得て、地域や事業規模、事業モデルの異なる事業者が含まれるよう工夫した。なお、いずれもオンラインで実施した。

図表 9 紹介事業者ヒアリング概要

#	日時	ヒアリング対象
1	2025年11月4日 2025年11月10日 2025年11月11日	個社インタビュー グループインタビュー:12社 個社インタビュー
2	2025年12月11日	グループインタビュー:13社

※ #1におけるヒアリングは、複数回に分けて実施したが、質問内容は同一である。

図表 10 紹介事業者ヒアリング項目

#	ヒアリング項目
1	①紹介事業者を利用される方との関係づくり <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者の方との関係は、どのようにして始まるのか ● 利用者の方との間で、金銭の授受はあるのか ②住まい事業者との関係づくり <ul style="list-style-type: none"> ● 住まい事業者との契約は、どのような経緯で始まるのか ● 提携しているホームの情報はどうに取得・更新しているのか ● 相談員のレベルアップのために、どのような取組を実施しているのか ● 利用者のニーズにあった紹介をするために、どのような取組を実施しているのか
2	①紹介事業者と住まい事業者との契約関係について ②入居者の立場に立った紹介のために(紹介事業者と相談者との関係性について) ③入居者ニーズの把握、ニーズに適した紹介のために(マッチングの観点で) ④専門性担保のために

(2)有識者委員ヒアリング

当検討会に参加する学識経験者・消費者側の視点を代弁する立場の委員(以下、「有識者委員」)に対し、WG形式(対面・オンラインのハイブリッド型)でヒアリング調査を実施し、第1回検討会及び事業者ヒアリングにおいて紹介事業者より収集した取り組み事例や、他業界における健全化のための取り組み事例への講評いただき、後述Ⅲ章にその内容を掲載した。

図表 11 有識者委員ヒアリング概要・項目

#	日時	ヒアリング項目
1	2025年 12月8日	①紹介事業者における消費者視点の取組事例 ②紹介事業者が遵守すべきルール(必要な方策案)の検討

(3)他業界での取り組み事例

紹介事業者以外の業界で、特に高齢者を対象とする営業・サービス提供等において考慮されている事柄や工夫など、参考になると考えられる以下の4つの取り組みについて情報収集・整理した。

- 【事例1】 日本証券業協会の高齢者勧誘ガイドライン
- 【事例2】 保険会社における高齢者勧誘ガイドライン
- 【事例3】 職業紹介優良事業者認定制度
- 【事例4】 宅地建物取引業における売買等の報酬に関する国土交通省告示

4) 検討会での議論を踏まえたとりまとめ

各検討会での議論を踏まえ、今後、紹介事業者が遵守すべきルールと、そのルールを実効性あるものとするための仕組み・方策のあり方を検討していくための調査のとりまとめを行った。

I. 紹介事業者調査

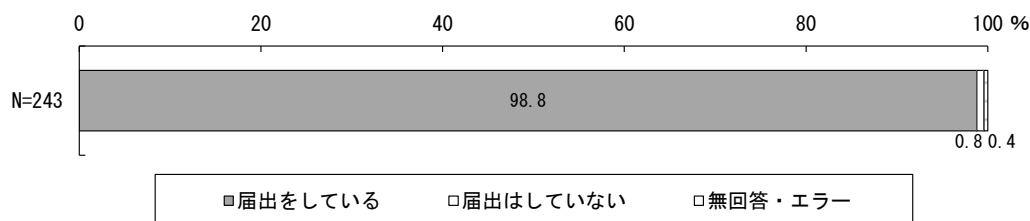
1. 回答事業者の概要

1) 届出公表制度への届出状況

(1) 届出公表制度への届出有無 [Q1]

アンケートに回答いただいた事業者のうち 98.8%は、届出公表制度への届出をしている。非届出の事業者は2事業者のみである。

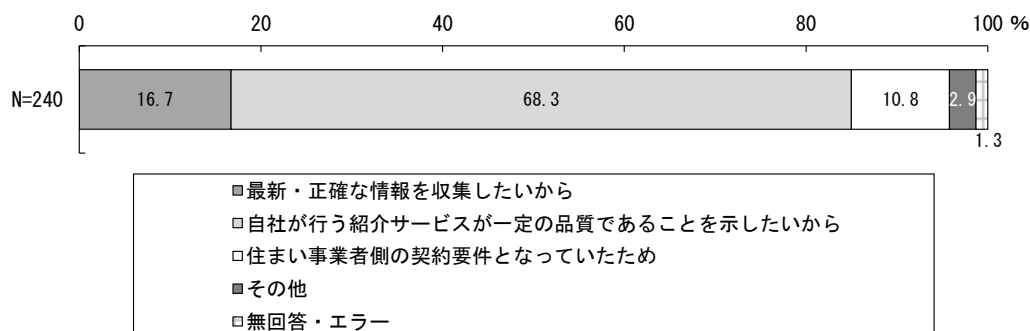
図表 12 届出公表制度への届出状況



(2) 届出公表制度に届出した目的・経緯 [SQ1]

届出公表制度に届出した目的・経緯は、「自社が行う紹介サービスが一定の品質であることを示したいから」が 68.3%で最も多く、次いで「最新・正確な情報を収集したいから」が 16.7%、「住まい事業者側の契約要件となっていたため」が 10.8%となっている。

図表 13 届出の目的・経緯
(Q1 で「届出をしている」と回答した事業者のみ)

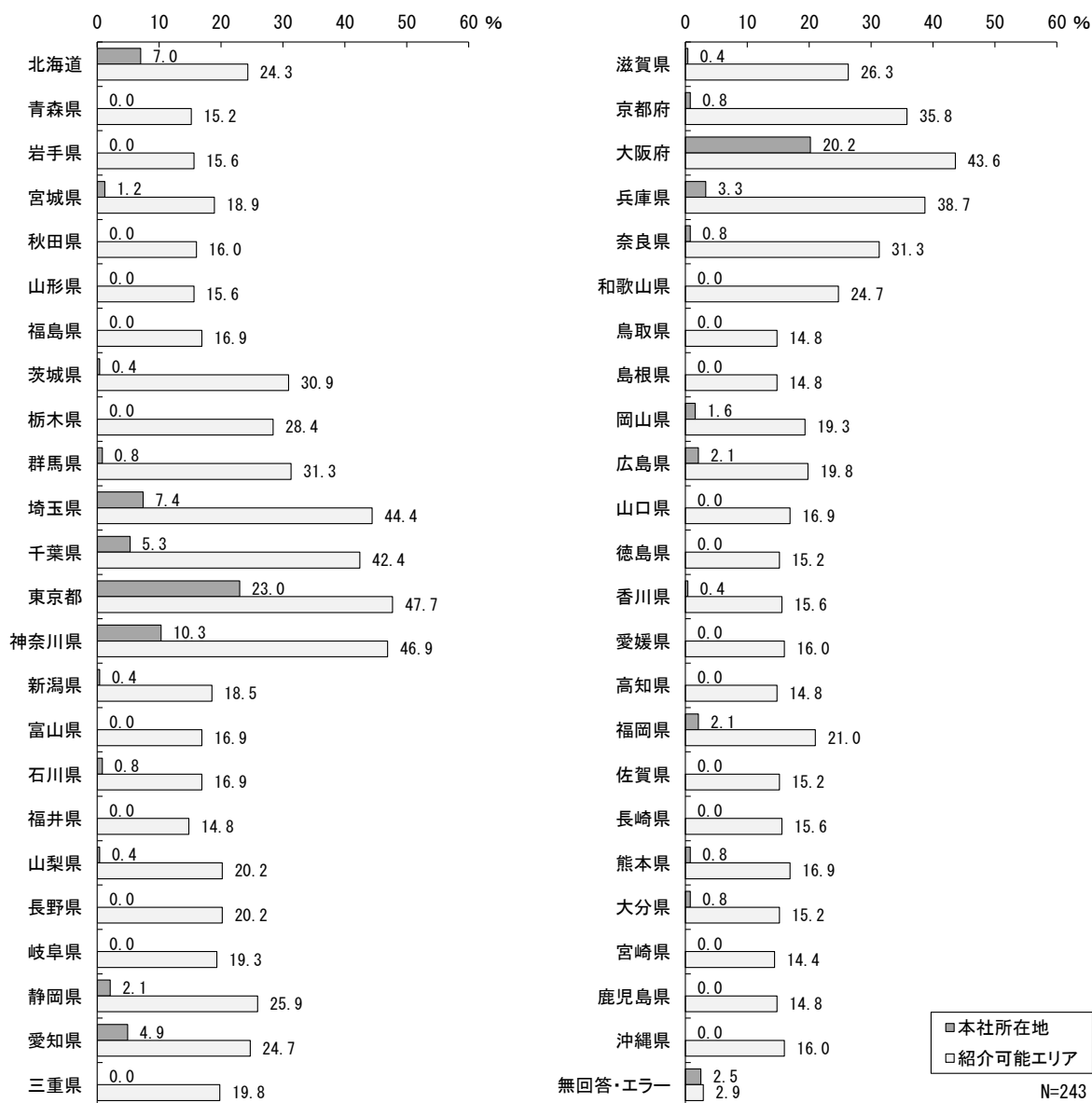


2) 紹介事業者の基本情報

(1) 本社所在地・紹介可能エリア [SQ2(1) SQ2(5)]

本社所在地は「東京都」が最も多く23.0%、次いで「大阪府」が20.2%、「神奈川県」が10.3%となっている。他方、紹介可能エリアは本社所在地によらず多岐に渡っている。

図表 14 本社所在地・紹介可能エリア

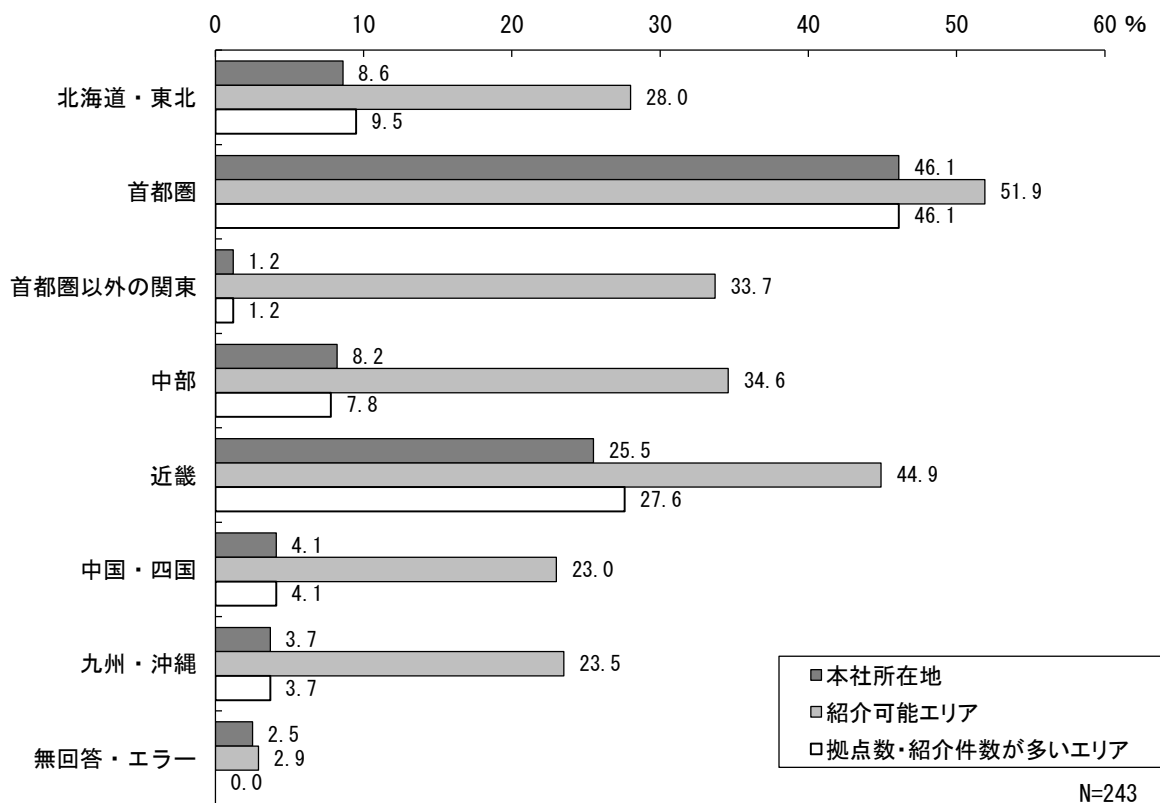


(2)地域ブロック別・本社所在地/紹介可能エリア/最も拠点数・紹介件数が多いエリア [SQ2(1)SQ2(5)-問23]

本社所在地でみると、首都圏が 46.1%と最も多く、約過半数を占めている。次いで近畿が 25.5%となっている。

拠点数・紹介可能件数が多いエリアは、首都圏が 46.1%と最も多く、次いで近畿が 27.6%、北海道・東北が 9.5%となっている。

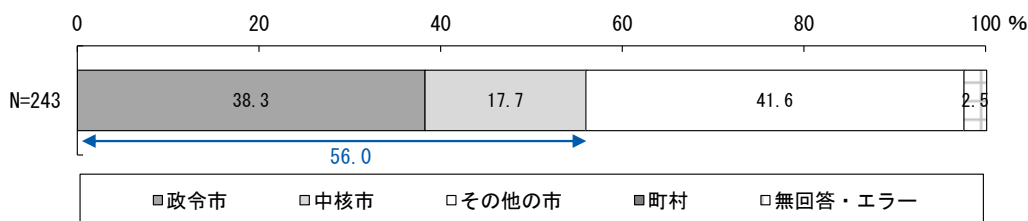
図表 15 地域ブロック別の本社所在地・紹介可能エリア・拠点数、紹介件数が多いエリア



(3)本社所在市町村の都市規模 [SQ2(1)]

本社所在市町村の都市規模は、「政令市」が 38.3%、「中核市」が 17.7%であり、計 56.0%と6割弱を占めている。

図表 16 本社所在市町村の都市規模



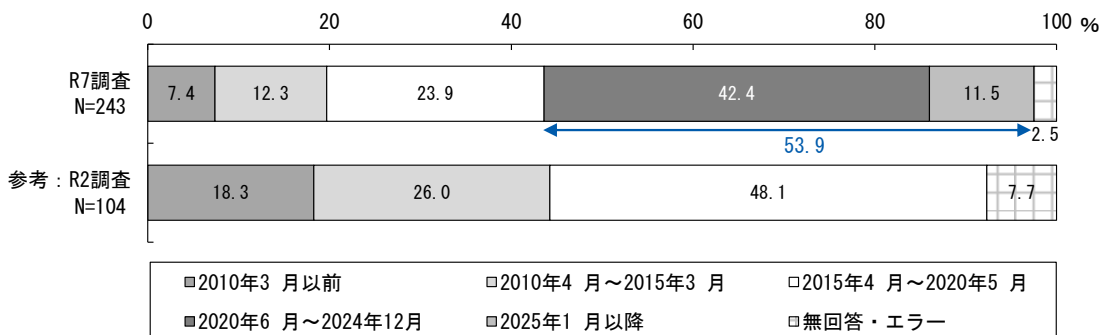
注) 上記グラフの矢印部分の割合が各カテゴリの合計値と一部一致していないのは、小数点第二位を四捨五入していることによる

(4) 紹介事業開始年月 [SQ2(3)]

紹介事業開始年月は、「2020年6月～2024年12月」が最も多く42.4%、次いで「2015年4月～2020年5月」が23.9%、「2010年4月～2015年3月」が12.3%となっている。

「2025年1月以降」の11.5%も含めると、2020年6月以降に事業を開始した事業者が53.9%と過半数を占めている。

図表 17 紹介事業開始年月



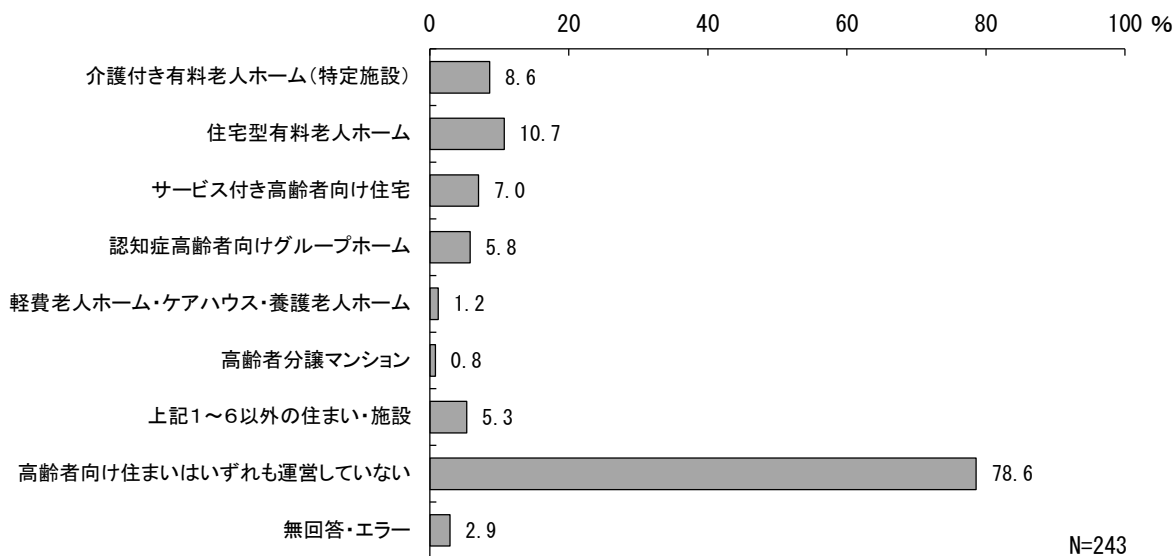
注) 上記グラフの矢印部分の割合が各カテゴリの合計値と一部一致していないのは、小数点第二位を四捨五入していることによる

(5) 高齢者住まいの運営状況 [問15]

紹介事業者・あるいは関連法人による高齢者住まいの運営状況は、「いずれも運営していない」が最も多く78.6%となっている。「無回答・エラー」を除くと、2割弱の紹介事業者・あるいは関連法人が、高齢者住まいを運営している。

運営している施設の類型をみると、「住宅型有料老人ホーム」が10.7%、介護付き有料老人ホーム(特定施設)が8.6%、サービス付き高齢者向け住宅が7.0%となっている。

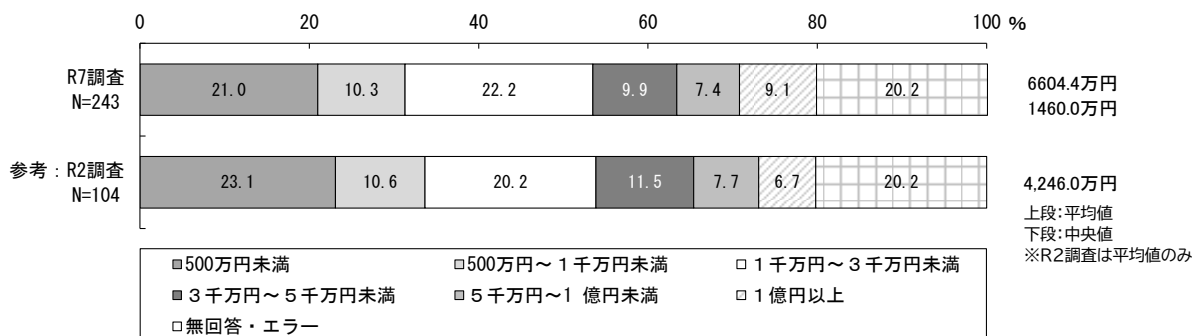
図表 18 紹介事業者・関連法人による高齢者住まいの運営状況(複数回答)



(6) 紹介事業の売上高 【問25】

直近の決算における紹介事業の事業規模として売上高をみると、「1千万円～3千万円未満」の割合が最も多く 22.2%、次いで「500万円未満」が 21.0%、「500万円～1千万円未満」が 10.3%となっている。他方、平均値は 6,604.4 万円、中央値は 1,460.0 万円であることから、少数の売上高が多い大手事業者が、平均値を大きく引き上げていることが見受けられる。

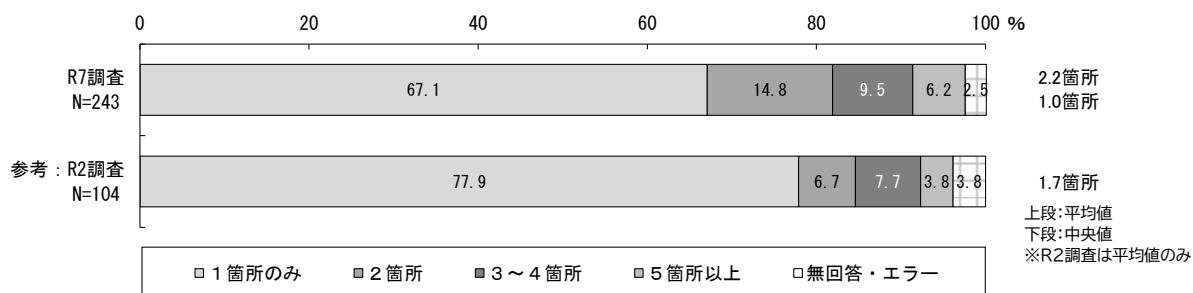
図表 19 紹介事業の事業規模



(7) 相談拠点数 【SQ2(2)】

相談拠点数は「1箇所のみ」が最も多く 67.1%、次いで「2箇所」が 14.8%、「3～4箇所」が 9.5%となっている。平均値は 2.2 箇所であり、令和2年度調査の平均値 1.7 箇所より多くなっている。

図表 20 相談拠点数

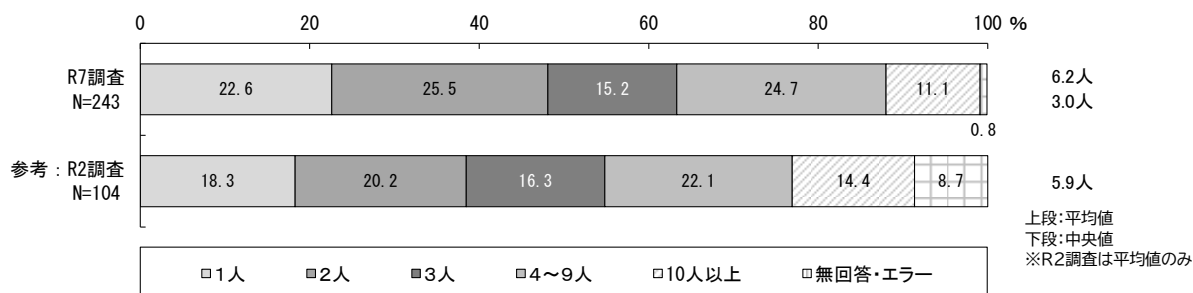


(8) 相談員総数 【問26】

相談員の総数は、「2人」が最も多く 25.5%、次いで「4～9人」が 24.7%、「1人」が 22.6%であり、平均値は 6.2 人となっている。他方、「10人以上」いる事業者は 11.1%となっている。

なお、令和2年度調査での平均値は 5.9 人であった。

図表 21 相談員 総数(会社全体の合計人数)



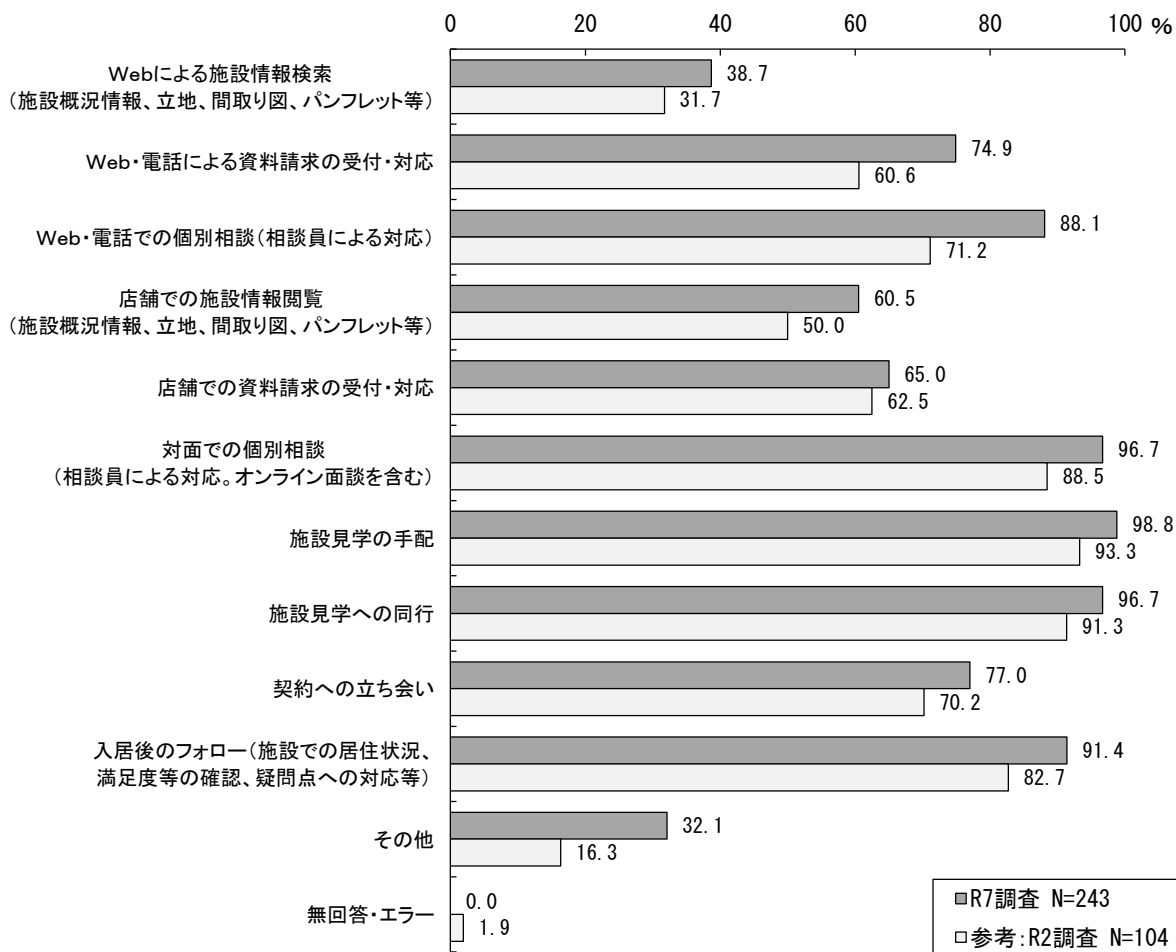
3) 紹介事業の運営形態・紹介方法

(1) 紹介事業の形態・実施している内容【問1】

紹介事業の形態は、「対面での個別相談」が96.7%、「Web・電話での個別相談」が88.1%となっている。実施している内容は、「施設見学の手配」が98.8%、「施設見学への同行」が96.7%、「入居後のフォロー」が91.4%となっている。

他方、「Webによる施設情報検索」ができるのは38.7%となっており、他の項目として低くなっている。なお、令和2年度調査と比較すると、いずれの項目も実施している割合が高くなっている。

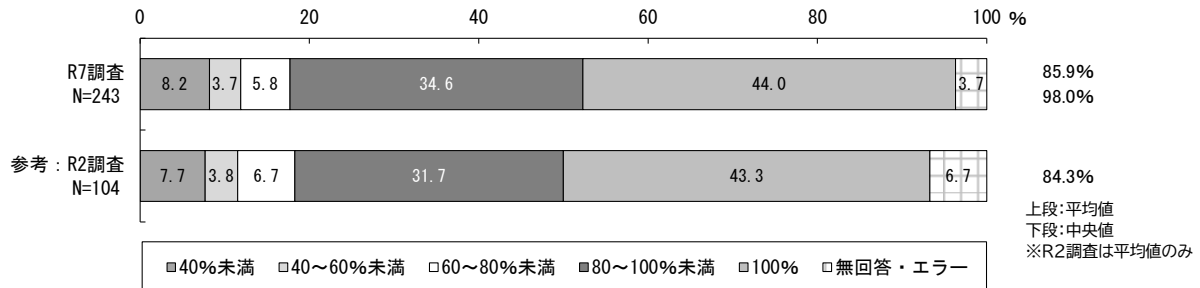
図表 22 紹介事業の形態・実施している内容(複数回答)



(2)対面による相談を実施している割合 [問1・SQ1-1]

契約に至るまでのプロセスのいずれかのタイミングで、対面での面談(オンラインを含む)を実施している割合は、「100%」が 44.0%となっており、5割弱の事業者はオンラインを含む対面の面談を必ず実施しており、残りの5割弱の事業者は、必ずしも対面での面談を実施していない場合があることが見受けられる。

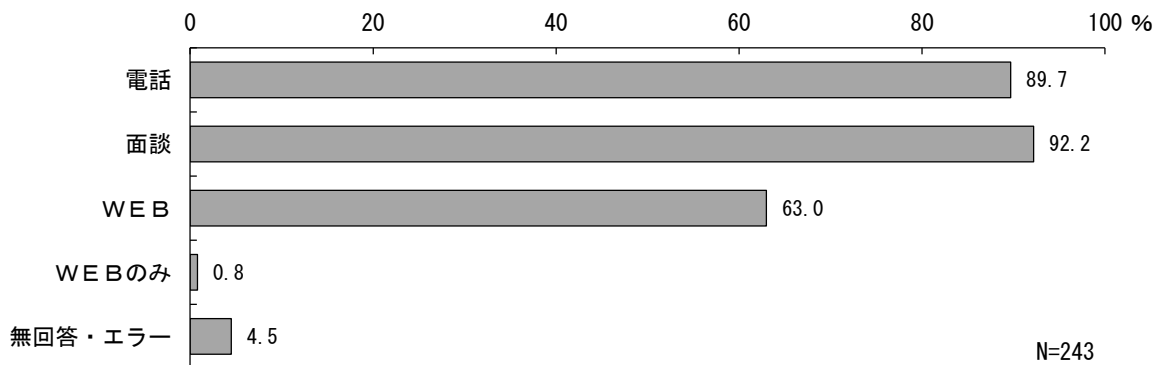
図表 23 対面による相談を実施している割合



(3)中心となる相談方法 [SQ2(6)]

中心となる相談方法は、「面談」が 92.2%、「電話」が 89.7%、「WEB」が 63.0%となっている。他方、「WEBのみ」は 0.8% (2事業者)となっている。

図表 24 中心となる相談方法(複数回答)



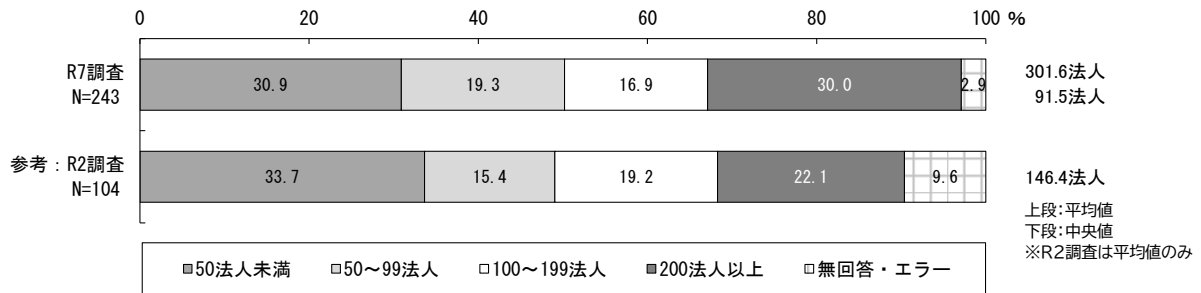
2. 紹介事業の実績

1) 高齢者向け住まい(有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け高齢者住宅)運営事業者との契約状況 [SQ2(4)]

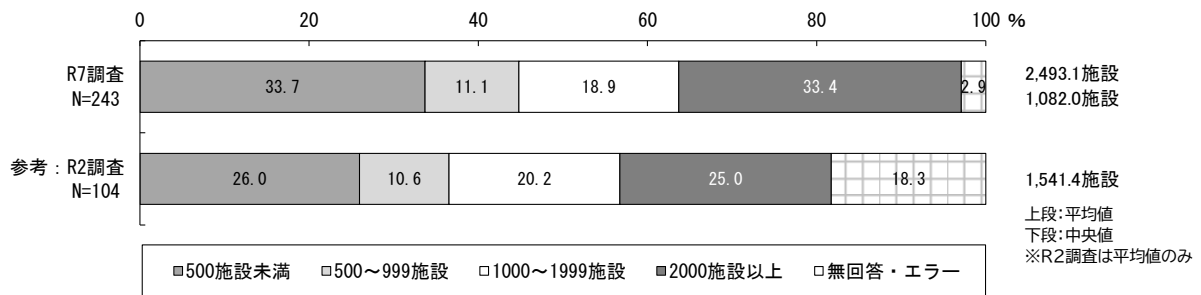
契約法人数は、「50 法人未満」が最も多く 30.9%、次いで「200 法人以上」が 30.0%となっている。ただし、平均は 301.6 法人となっている。

契約ホーム数は、「500 施設未満」が最も多く 33.7%、次いで「2,000 施設以上」が 33.4%となっており、2極化していることがうかがえる。平均は 2,493.1 施設となっている。

図表 25 契約法人数



図表 26 契約施設(ホーム)数

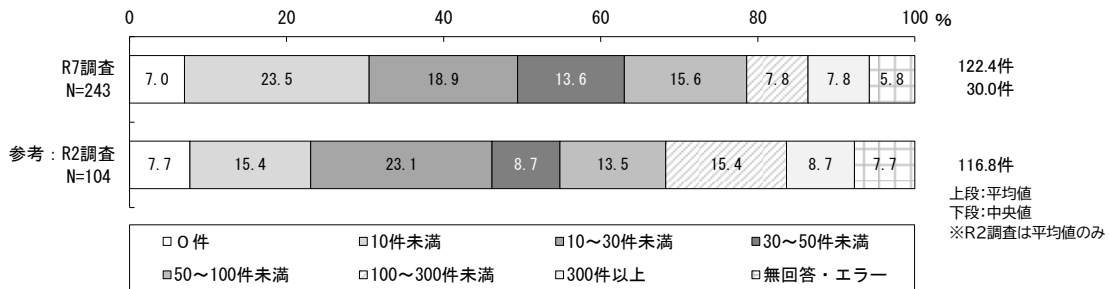


2)直近2カ月(2025年9～10月)の紹介事業における相談実績

(1)個別に相談を受けた件数【問24(1)】

直近2カ月での個別相談件数は、「10件未満」が最も多く23.5%、「10～30件未満」が18.9%、「50～100件未満」が15.6%となっている。他方、平均値でみると122.4件となっている。なお、令和2年度調査での平均値は116.8件であり、大きな差はみられない。

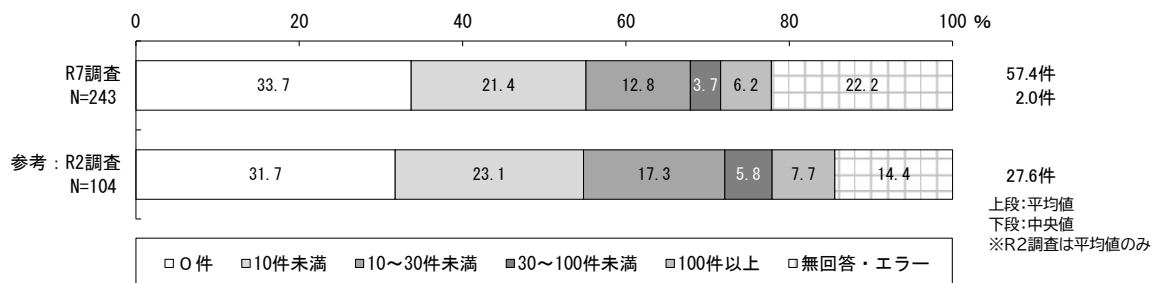
図表 27 個別に相談を受けた件数



(2)個別相談以外の問合せ・資料請求等の件数【問24(2)】

直近2カ月での個別相談以外の問い合わせ・資料請求等の件数は、「0件」が最も多く33.7%、次いで「10件未満」が21.4%、「10～30件未満」が12.8%となっており、平均値は57.4件となっている。なお、令和2年度調査での平均値は27.6件であった。

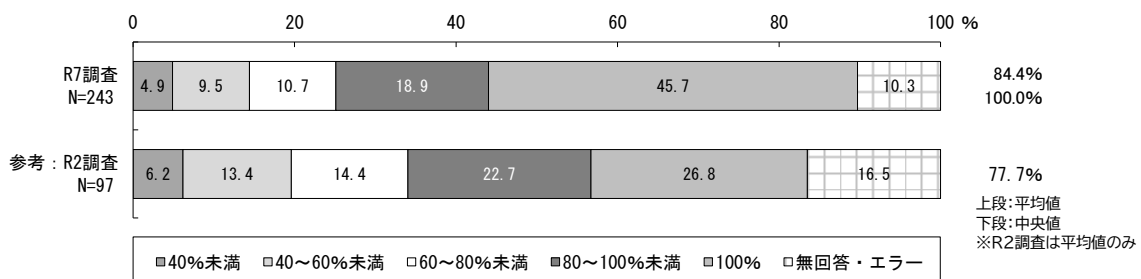
図表 28 個別相談以外の問合せ・資料請求等の件数



(3)相談・問合せ全数に占める個別相談の割合【問24(1)(2)】

直近2カ月での相談・問い合わせ全数に占める個別相談の割合は、「100%」が45.7%と半数近くを占めている。平均値は84.4%となっている。なお、令和2年度調査での平均値は77.7%であり、個別相談の割合が高くなっている。

図表 29 相談・問合せ全数に占める個別相談の割合



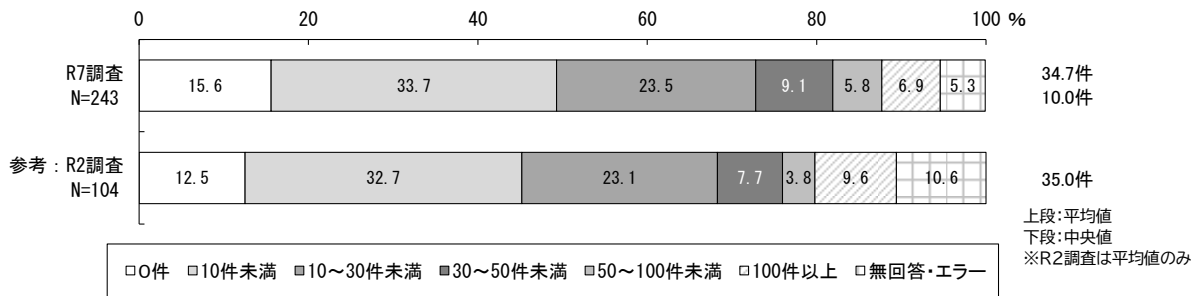
3) 成約状況

(1) 成約件数 [問 24(3)]

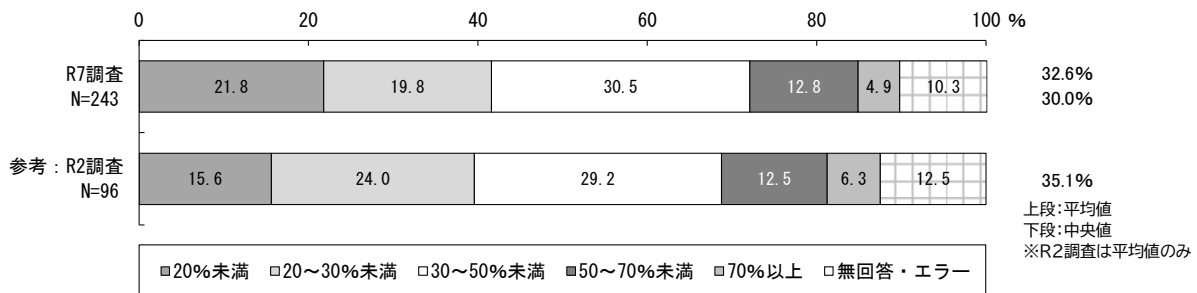
直近2カ月での成約件数は、「10～30 件未満」が最も多く 33.7%であり、平均値は 34.7 件である。なお、令和2年度調査での平均値は 35.0 件であり、大きな差はみられない。

また、相談・問い合わせ全数に占める成約の割合は、「30～50%未満」が最も多く 30.5%であり、平均値は 32.6%となっている。なお、令和2年度調査での平均値は 35.1%であり、成約割合は前回調査時と比較して低くなっている。

図表 30 成約件数



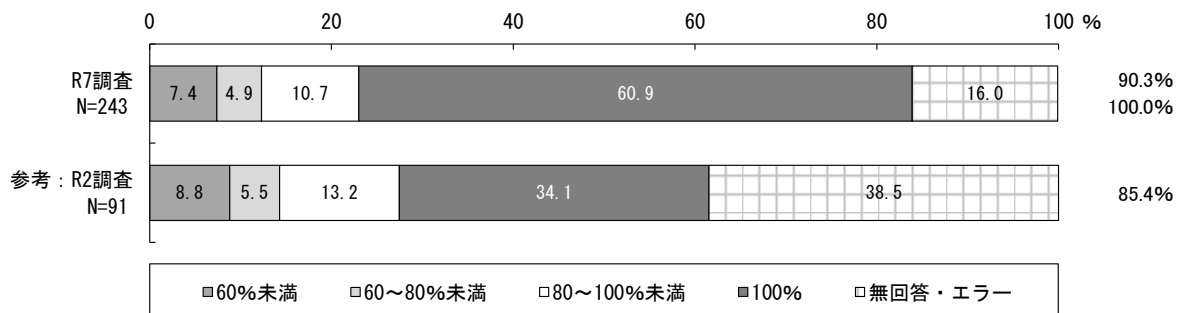
図表 31 相談・問合せ全数に占める成約の割合



(2) 成約したうち見学に同行した割合 [問 24(4)]

成約したうち、見学に同行した割合は「100%」が 60.9%で最も多く、6割以上を占めている。平均値は 90.3%となっている。なお、令和2年度調査での平均値は 85.4%であった。

図表 32 成約したうち見学に同行した割合

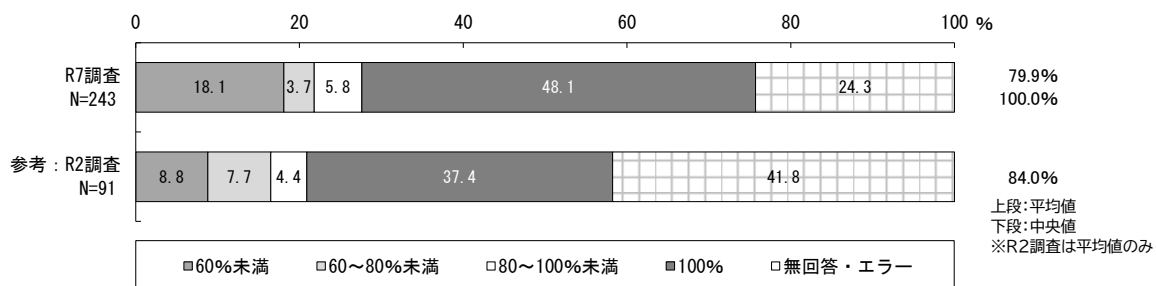


(3) 成約したうちアフターフォローを実施した割合【問24(5)・SQ(5)-1】

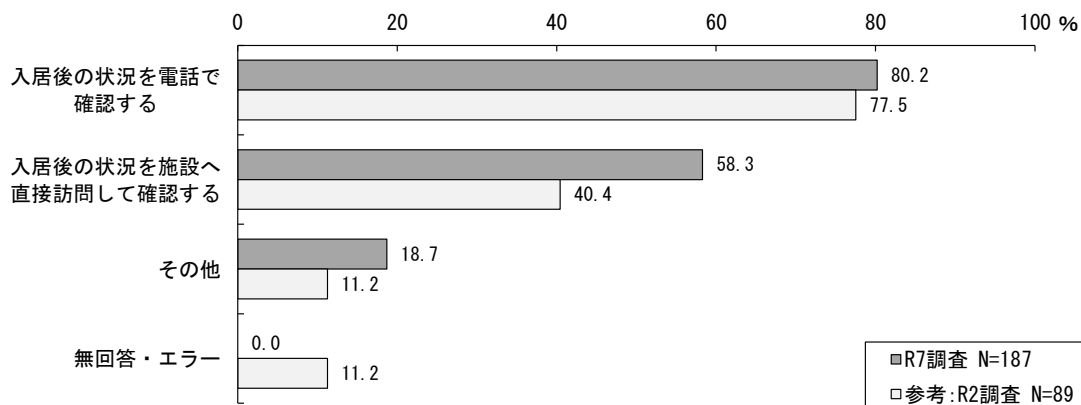
成約したうち、アフターフォローを実施した割合は「100%」が最も多く 48.1%となっている。次いで「60%」が18.1%となっており、平均値は79.9%となっている。令和2年度調査での平均値は84.0%であり、実施した割合は下がっている。

またアフターフォローの具体的な内容は、「入居後の状況を電話で確認する」が80.2%、「入居後の状況を施設へ直接訪問して確認する」が58.3%となっている。令和2年度調査での同項目における平均値はそれぞれ77.5%、40.4%であった。

図表 33 成約したうちアフターフォローを実施した割合



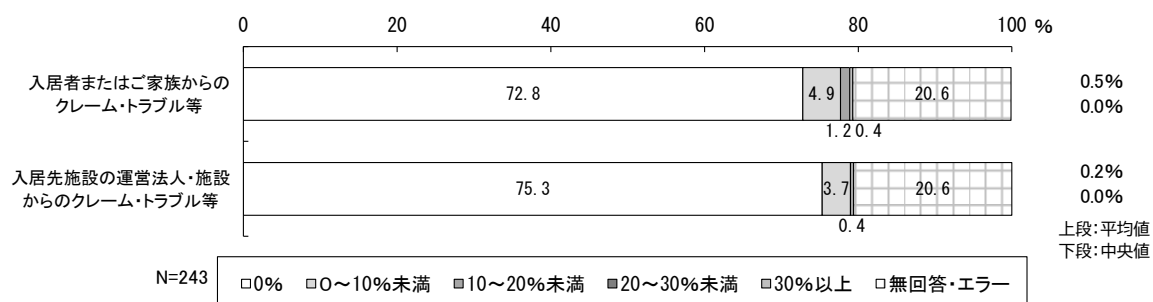
図表 34 アフターフォローの具体的な内容(複数回答)
(問24(5)でアフターフォローの実施件数を記載した事業者のみ)



(4) 成約したうち後にクレーム・トラブルが生じた割合【問24(9)】

成約したうち、後にクレーム・トラブルが生じた割合は、「0%」が最も多く72.8%であり、平均値は0.5%となっている。令和2年度調査での平均値は0.2%であり、前回調査時よりクレーム・トラブルが生じた割合は高くなっている。

図表 35 成約したうち後にクレーム・トラブルが生じた割合

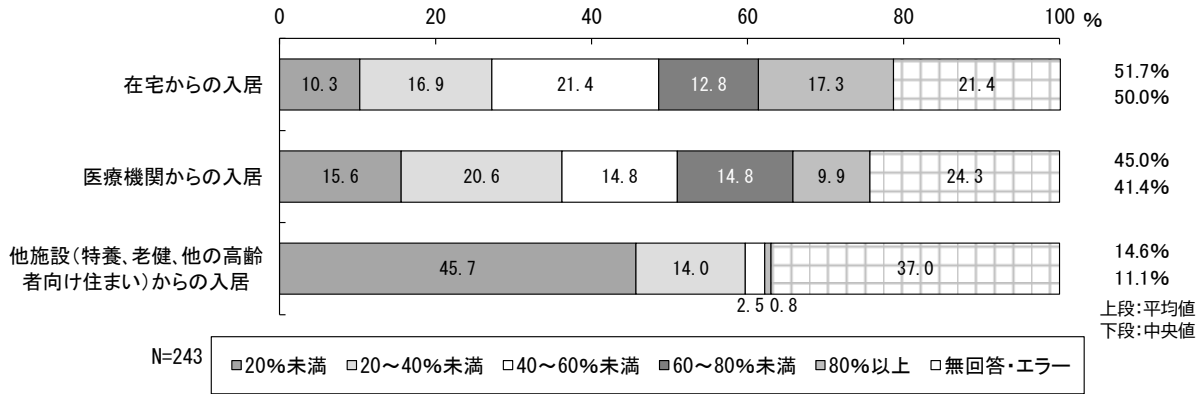


(5) 成約した方の入居前の状況 [問 24(6)・問 24(7)・問 24(8)]

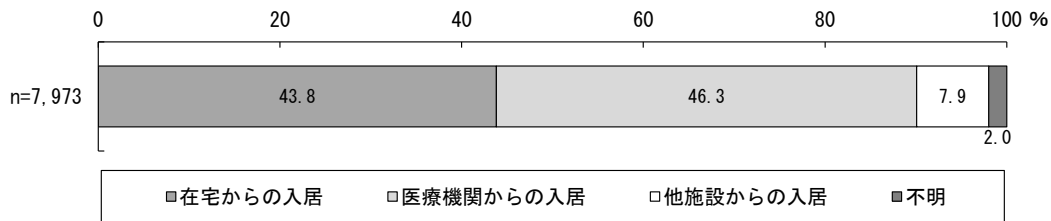
成約した方の入居前における居場所の割合の平均値は、「在宅からの入居」が 51.7%、「医療機関からの入居」が 45.0%、「他施設(特養、老健、他の高齢者向け住まい)からの入居」が 14.6%である。

人数積み上げで見ると、「医療機関からの入居」が 46.3%、「在宅からの入居」が 43.8%、「他施設からの入居」が 7.9%となっている。

図表 36 成約した方の入居前における居場所の割合



図表 37 成約した方の入居前の居場所(人数積み上げ)



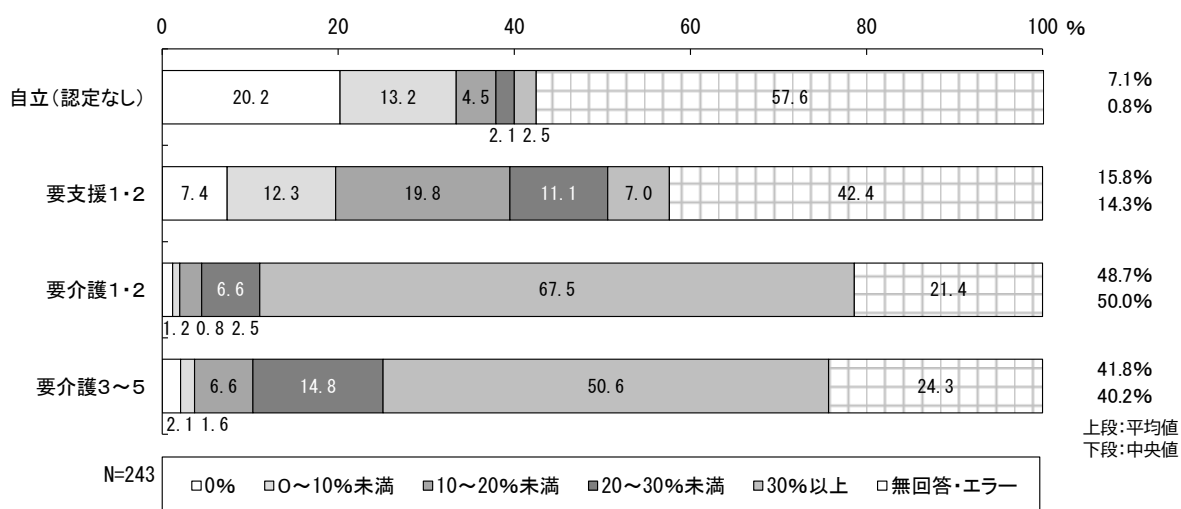
注) n は、成約した人数の合計(積み上げ)

成約した方の要介護度別の割合の平均値は、「要介護1・2」が 48.7%、「要介護3～5」が 41.8%となっている。他方、「要支援1・2」は 15.8%、「自立(認定なし)」は 7.1%であった。

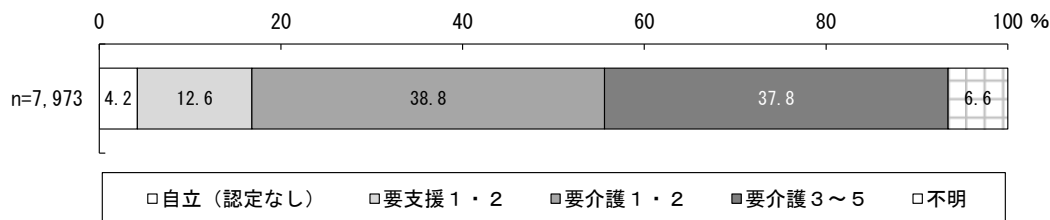
人数積み上げで見ると、「要介護1・2」が 46.3%、「在宅からの入居」が 38.8%、「要介護3～5」が 37.8%となっている。

また、成約したうち医療的ケアを必要とする方の割合は、「20%未満」が最も多く 45.7%であり、平均値は 21.0%となっている。

図表 38 成約した方の要介護度別の割合

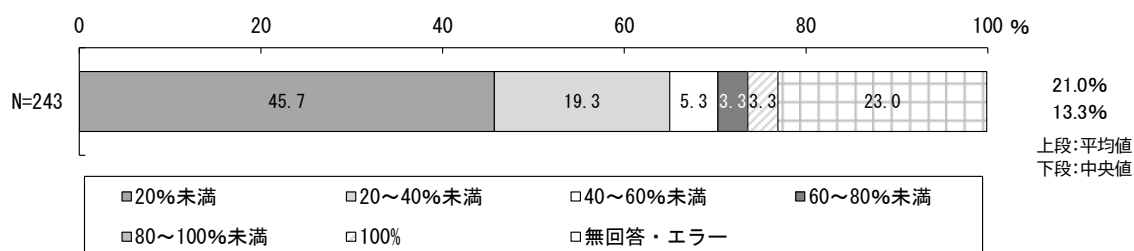


図表 39 成約した方の要介護度(人数積み上げ)



注) n は、成約した人数の合計(積み上げ)

図表 40 成約したうち医療的ケアを必要とする方の割合



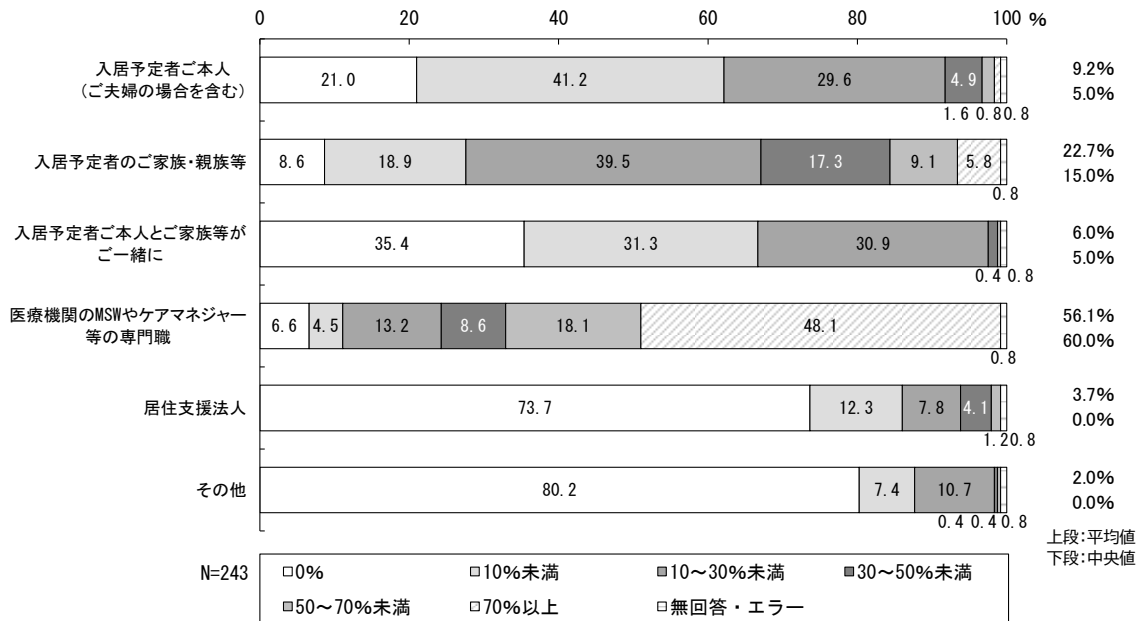
3. 相談者との関係 及び 紹介事業に関する説明・情報開示

1) 相談者の属性・実施するやり取り

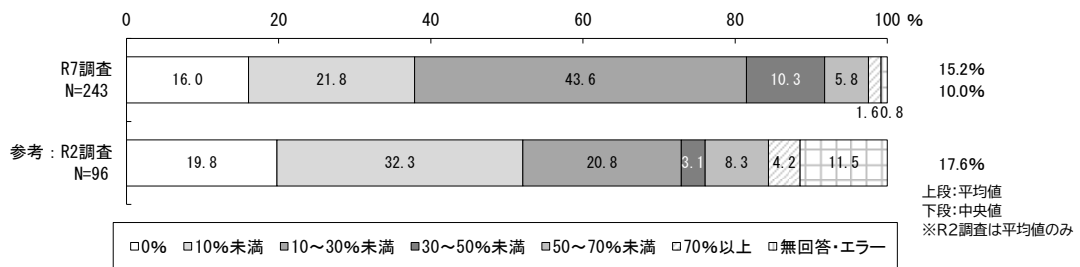
(1) 情報提供依頼・相談をした人別の相談割合【問2】

情報提供依頼・相談をする人別の相談割合は、平均値で見ると「医療機関のMSWやケアマネジャー」が最も多く56.1%であり、次いで「入居予定者のご家族・親族等」が22.7%、「入居予定者ご本人」が9.2%となっている。なお、ご家族等と一緒に相談している場合も含めた、ご本人が相談している割合の平均値は15.2%となっている。

図表 41 情報提供依頼・相談をした人別の相談割合



図表 42 情報提供依頼・相談をした人に入居(予定)者本人が含まれる割合

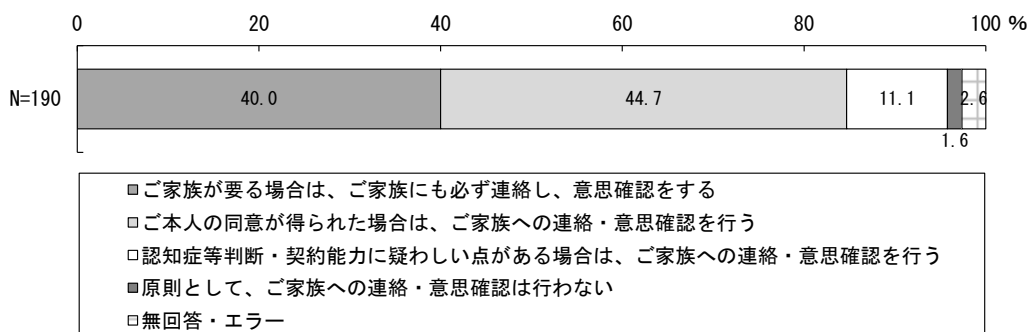


注)「入居予定者ご本人」+「入居予定者ご本人とご家族等と一緒に」の割合

(2)ご本人からの依頼の場合の家族への連絡・意思確認【問2-SQ2-1】

ご本人からの依頼の場合の、ご家族への連絡・意思確認は、「ご家族がいる場合は、ご家族にも必ず連絡し、意思確認をする」が 40.0%であるのに対し、「ご本人の同意が得られた場合は、ご家族への連絡・意思確認を行う」のが 44.7%となっており、6割弱の事業者は、必ずしもご家族への連絡・意思確認をしていない場合がある。

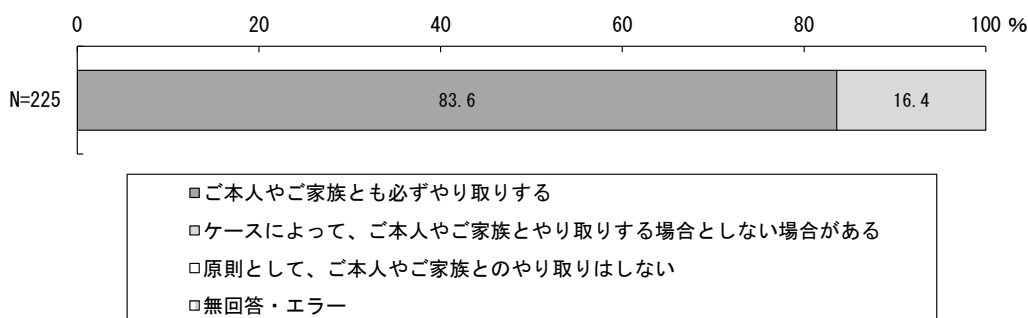
図表 43 ご本人からの依頼の場合の家族への連絡・意思確認
(問2で「入居予定者ご本人(ご夫婦の場合を含む)」から相談があると回答した事業者のみ)



(3)MSW・CM からの依頼の場合の本人・家族とのやり取り【問2-SQ2-2】

MSW・CMといった専門職からの依頼の場合、「ご本人やご家族とも必ずやり取りをする」のが 83.6%、「ケースによって、ご本人やご家族とやり取りする場合としない場合がある」が 16.4%となっており、2割弱の事業者が、ご本人・ご家族とやり取りをしない場合がある。

図表 44 MSW・CM からの依頼の場合の本人・家族とのやり取り
(問2で「医療機関の MSW やケアマネジャー等の専門職」から相談があると回答した事業者のみ)

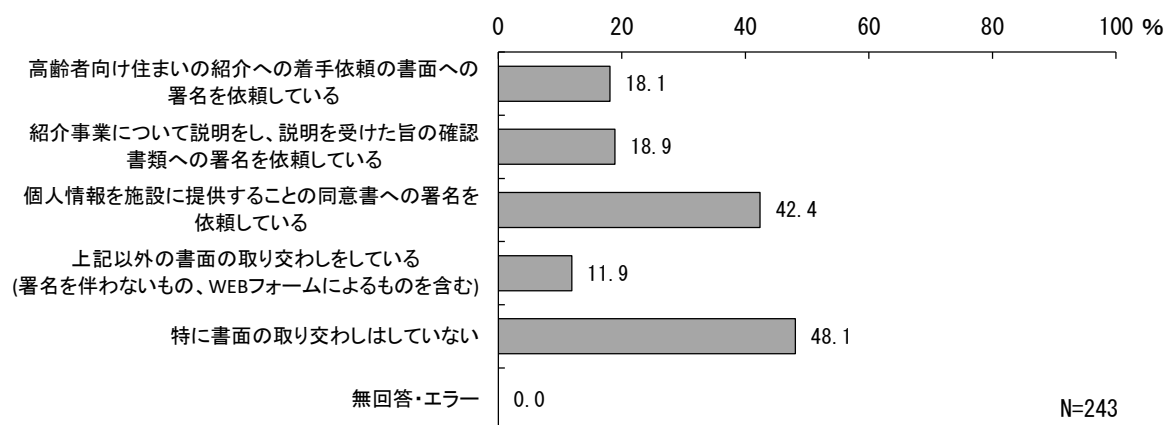


2) 相談者とのやり取りに係る合意・情報開示

(1) 入居予定者・家族との書面の取り交わし【問3】

高齢者向け住まいを紹介するにあたっての入居予定者・家族との書面の取り交わしの状況は、「特に書面の取り交わしはしていない」が最も多く48.1%、次いで「個人情報を実施に提供することの同意書への署名を依頼している」が42.4%となっている。他方、「高齢者向け住まいの紹介への着手依頼の書面への署名を依頼している」は18.1%、「紹介事業について説明をし、説明を受けた旨の確認書類への署名を依頼している」は18.9%となっている。5割弱の事業者は紹介にあたり書面の取り交わし等を行っていないこと、住まいへの紹介着手が明確になっているのは2割弱の事業者であり、紹介タイミングが明確になっていない場合が多いことが見受けられる。

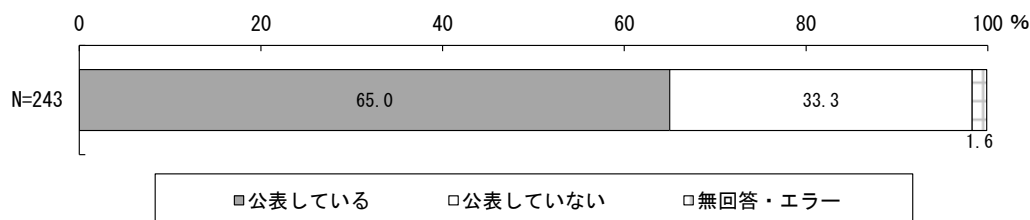
図表 45 入居予定者・家族との書面の取り交わし(複数回答)



(2) プライバシーポリシーの公表【問4】

プライバシーポリシーを公表している事業者は65.0%、公表していない事業者は33.3%であり、届出公表制度の遵守項目3(「私たちは、プライバシーポリシー(個人情報保護の基本方針)を公表し、お客様、取引先様、その他関係者様の個人情報を適正に取扱います」)に違反している事業者が3割強、いることがうかがえる。

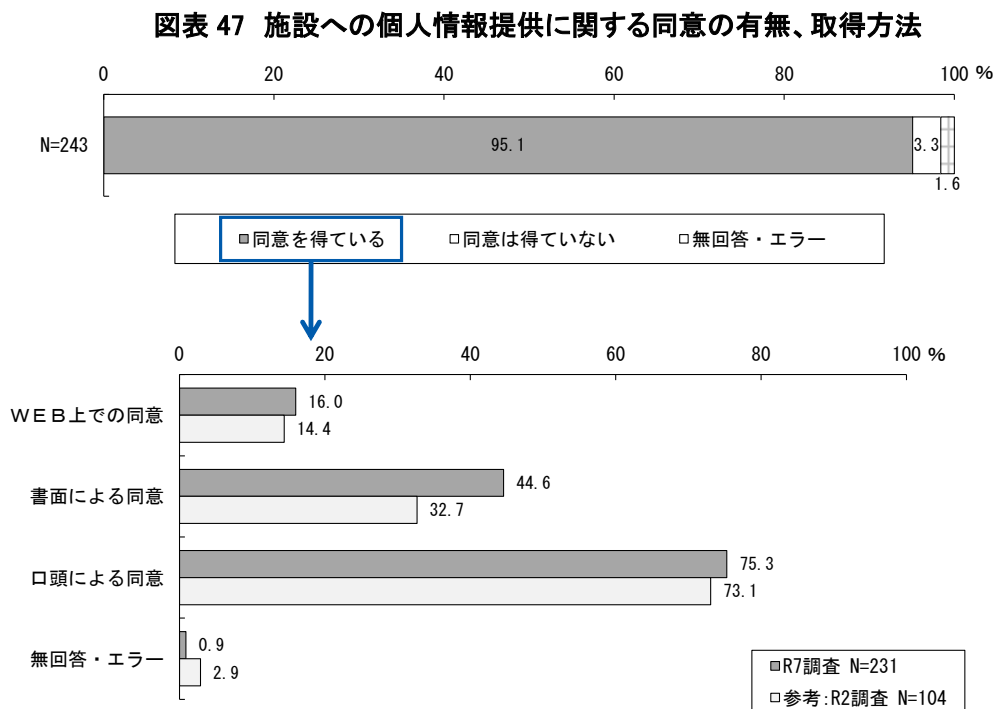
図表 46 プライバシーポリシーの公表



(3)施設への個人情報提供に関する同意【問5-SQ5-1】

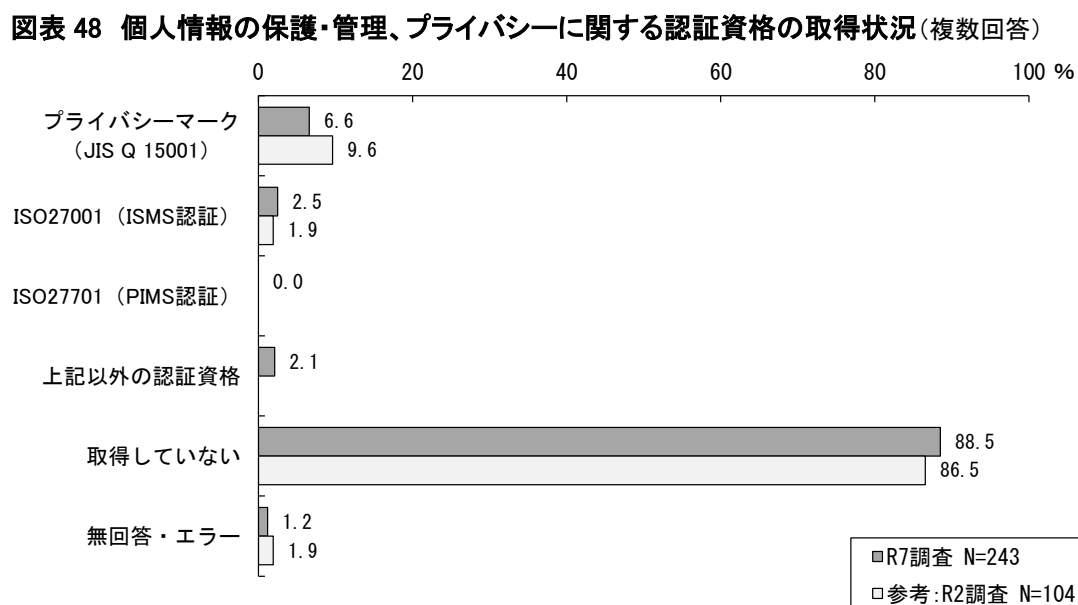
高齢者向け住まい施設への個人情報提供に関して、「同意を得ている」のは 95.1%、「同意は得ていない」のが 3.3%となっており、少数だが届出公表制度の遵守項目3に違反している事業者が見受けられる。

また、同意を得ている場合の方法は「口頭による同意」が最も多く 75.3%であり、証跡が残る形である「書面による同意」は 44.4%、「WEB 上での同意」は 16.0%となっている。



(4)個人情報の保護・管理、プライバシーに関する認証資格の取得状況【問6】

個人情報の保護・管理、プライバシーに関する認証資格について、「取得していない」が最も多く 88.5%となっており、9割弱の事業者は認証資格を取得していないことがうかがえる。



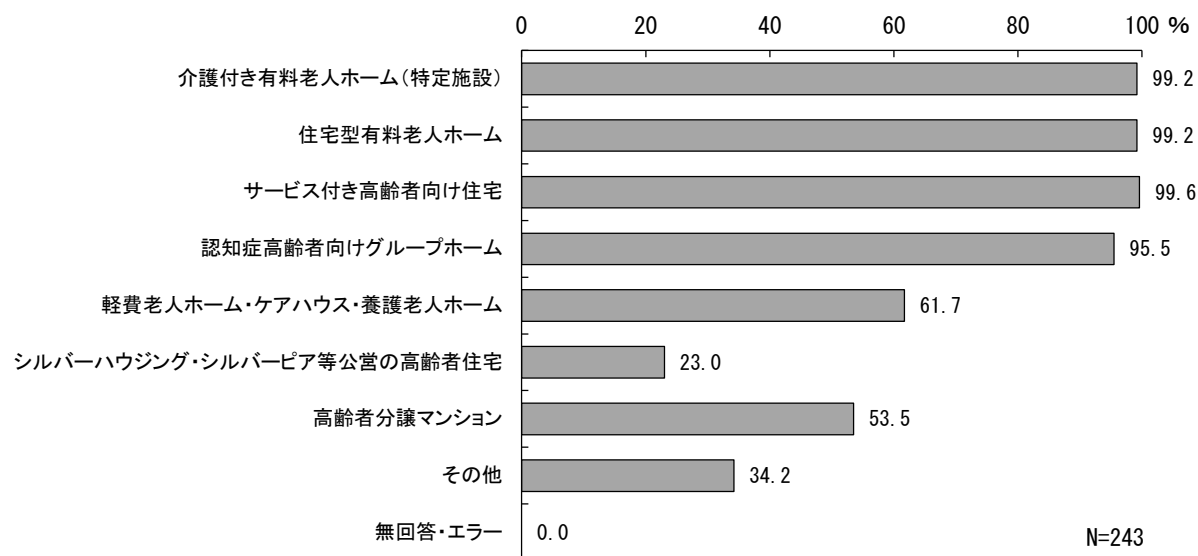
3) 紹介対象施設、制度の説明

(1) 紹介対象としている施設の範囲 [問11]

紹介対象としている施設は、「サービス付き高齢者向け住宅」が最も高く 99.6%、次いで「介護付き有料老人ホーム(特定施設)」、「住宅型有料老人ホーム」がそれぞれ 99.2%となっており、これらの施設はほぼすべての紹介事業者が対象としている。

他方、「高齢者分譲マンション」は 53.5%、「シルバーハウジング・シルバーピア等公営の高齢者住宅」は 23.0%となっており、これらの施設は対象としていない事業者も見受けられる。

図表 49 紹介対象としている施設の範囲(複数回答)

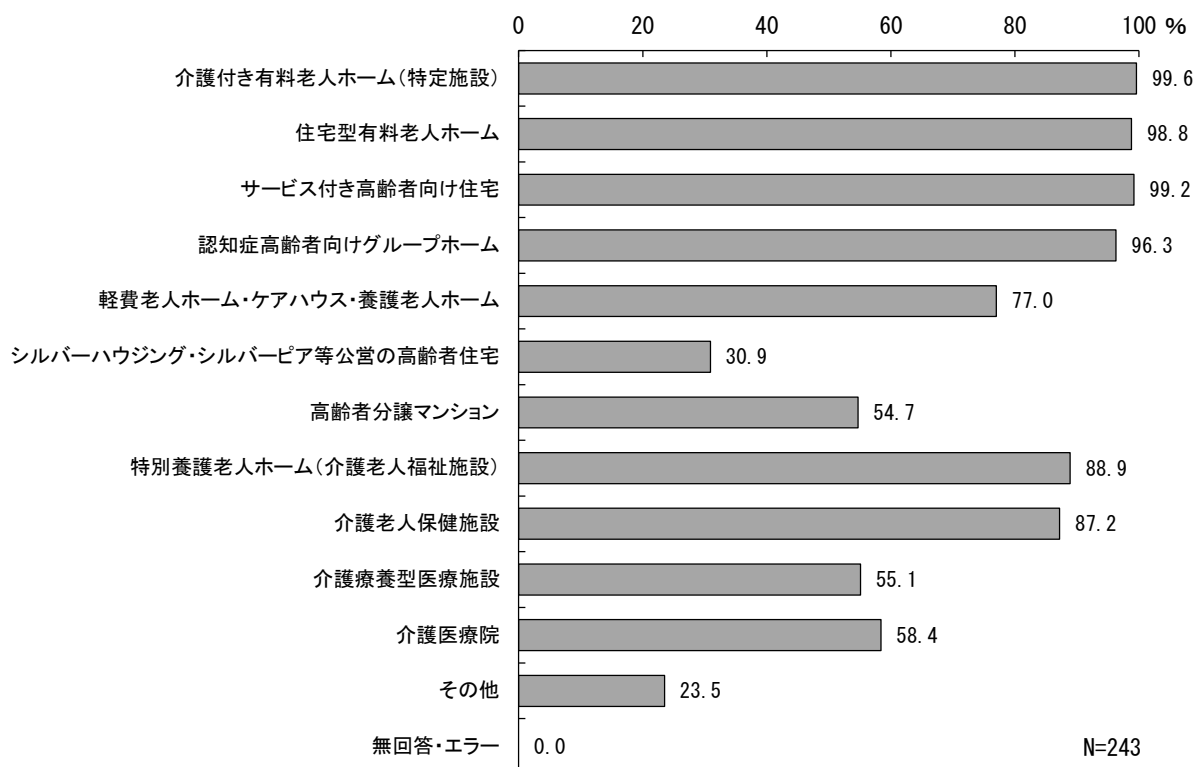


(2) 紹介にあたり説明している施設に関する制度や仕組み【問12】

紹介にあたり説明している、施設に関する制度や仕組みについては、「介護付き有料老人ホーム(特定施設)」が最も高く 99.6%、次いで「サービス付き高齢者向け住宅」が 99.2%、「住宅型有料老人ホーム」が 98.8%となっている。他方、「高齢者分譲マンション」は 54.7%、「シルバーハウジング・シルバーピア等公営の高齢者住宅」は 30.9%となっており、紹介対象の割合が低かった施設については、そもそもの制度や仕組みを説明している割合が低いことが見受けられる。

介護保険施設に関しては、「特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)」が 88.9%、「介護老人保健施設」が 87.2%となっている一方、「介護医療院」が 58.4%、「介護療養型医療施設」は 55.1%と、6割弱にとどまっている。

図表 50 紹介にあたり説明している施設に関する制度や仕組み(複数回答)



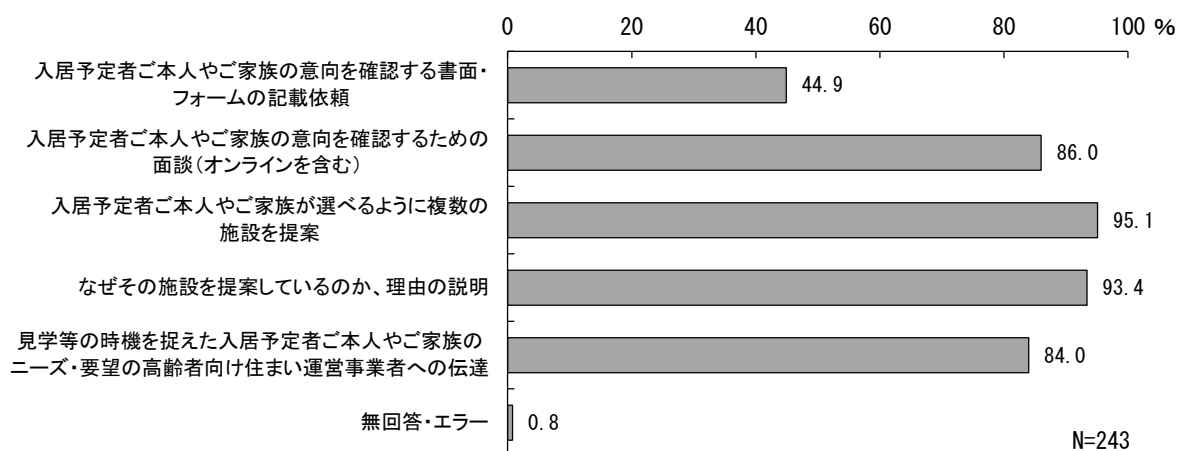
4) 相談者のニーズ把握

(1) 相談プロセスで実施していること【問13】

情報提供依頼・相談のプロセスにおいて、意向確認に関する実施事項は「入居予定者ご本人やご家族の意向を確認するための面談(オンラインを含む)」が 86.0%、「入居予定者ご本人やご家族の意向を確認する書面・フォームの記載依頼」が 44.9%となっている。ただし、ローデータでみた場合、いずれも実施していない事業者が 20 事業者見受けられた。

それ以外では、「入居予定者ご本人やご家族が選べるように複数の施設を提案」が 95.0%、「なぜその施設を提案しているのか、理由の説明」が 93.4%となっている。他方、「見学等の時機を捉えた入居予定者ご本人やご家族のニーズ・要望の高齢者向け住まい運営事業者への伝達」は 84.0%であり、相談で得たニーズや情報を住まい事業者に伝達していない事業者が2割弱いることが見受けられる。

図表 51 相談プロセスで実施していること(複数回答)



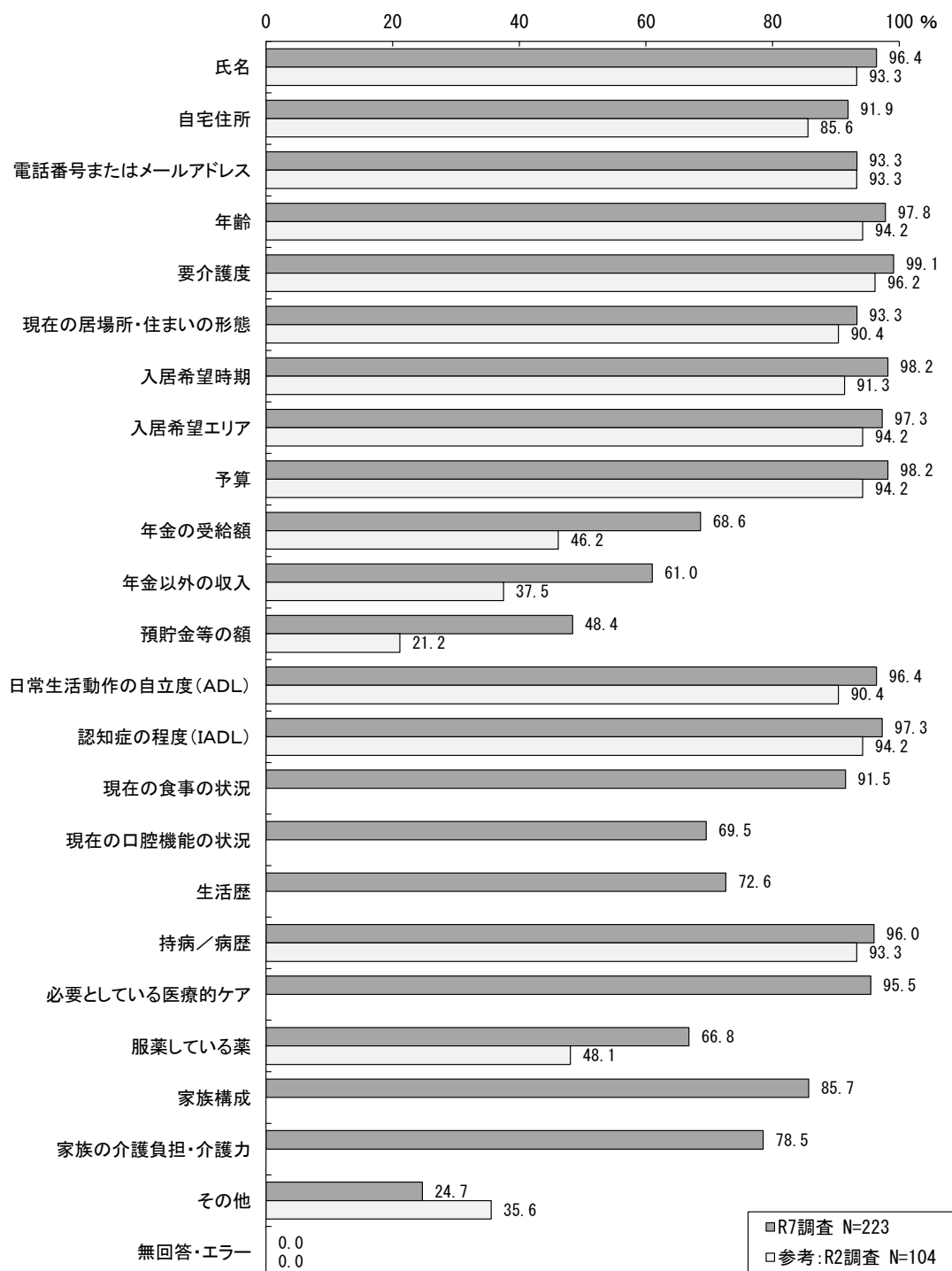
(2) 相談プロセスの中で、相談者から必ず聴取している項目【問13-SQ13-1】

相談プロセスの中で相談者から必ず聴取している項目は、「要介護度」が最も多く 99.1%、次いで「入居希望時期」「予算」が 98.2%となっている。

他方、割合が低いのは「年金の受給額」(68.6%)、「年金以外の収入」(61.0%)、「預貯金等の額」(48.4%)となっている。

図表 52 相談プロセスの中で、相談者から必ず聴取している項目（複数回答）

(問13で「入居予定者ご本人やご家族の意向を確認するための面談(オンラインを含む)」または「入居予定者ご本人やご家族の意向を確認する書面・フォームの記載依頼」を実施していると回答した事業者のみ)



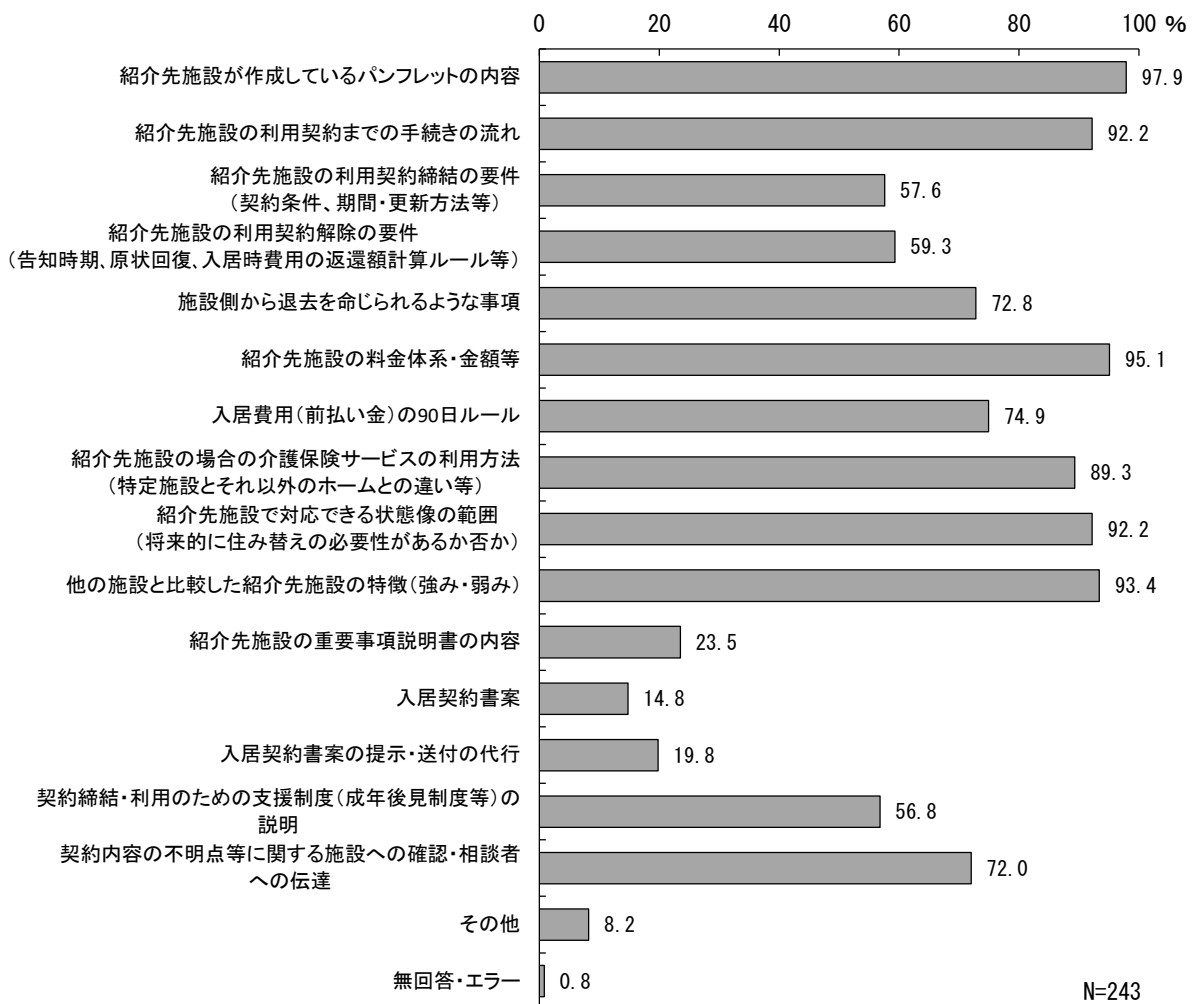
(3) 相談者に説明していること【問14】

相談者に対して説明している事項は、「紹介先施設が作成しているパンフレットの内容」が97.9%で最も高く、次いで「他の施設と比較した紹介先施設の特徴(強み・弱み)」が93.4%、「紹介先施設の利用契約までの手続きの流れ」「紹介先施設で対応できる状態像の範囲(将来的に住み替えの必要性があるか否か)」がともに92.2%となっている。

他方、説明している事項の割合が低いものは、「入居契約書案」が14.8%、「入居契約書案の提示・送付の代行」が19.8%、「紹介先施設の重要事項説明書の内容」が23.5%である。これらはいずれも専門資格が必要な事項となっている。

他に、「契約締結・利用のための支援制度(成年後見制度等)の説明」が56.8%、「紹介施設の利用契約締結の要件(契約条件、期間・更新方法等)」が57.6%、「紹介先施設の利用契約解除の要件(告知時期、原状回復、入居時費用の返還額計算ルール等)」が59.3%と、他の項目と比較して低い値となっている。

図表 53 相談者に説明していること(複数回答)

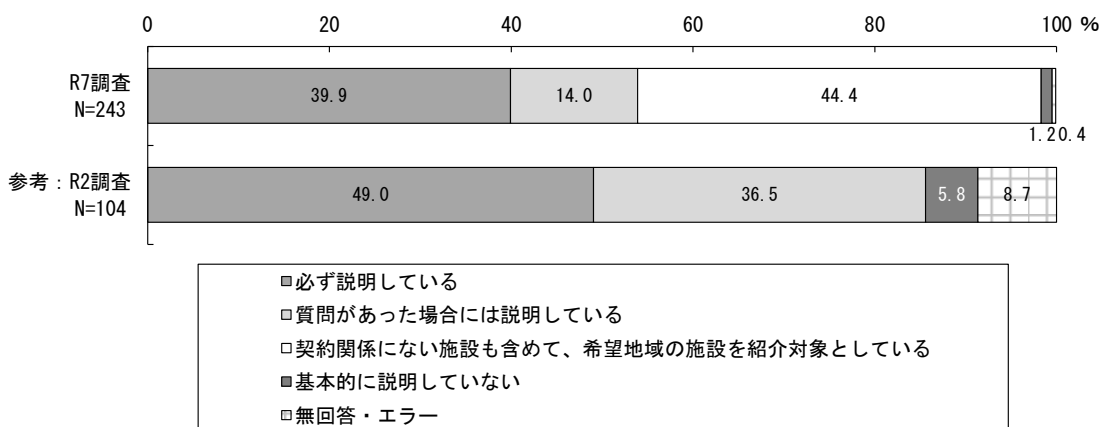


(4) 紹介施設の対象範囲の説明【問7】

相談者に対し、地域内の全施設が紹介の対象ではない(提携している施設を紹介している)ことの説明状況として、「必ず説明している」のは 39.9%であった。また「契約関係にない施設も含めて、希望地域の施設を紹介対象としている」のが 44.4%となっており、契約状況によらず、相談者の意向に沿った形で紹介している事業者が4割強みられた。

届出公表制度の遵守項目1(私たちは、入居検討者に、原則各々の紹介事業者が個別に提携している、高齢者向け住まいを紹介していること(すべての高齢者向け住まいから紹介しているわけではないこと)を説明します)が遵守できているのは4割弱の事業者となっている。

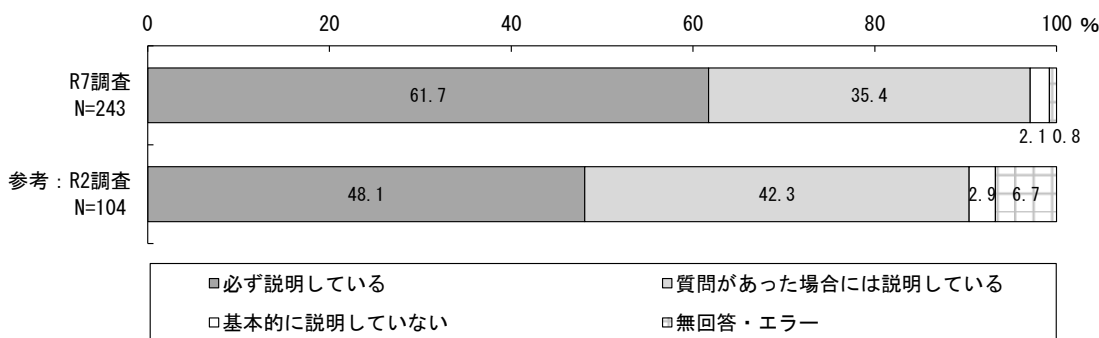
図表 54 紹介施設の対象範囲の説明



(5) 紹介手数料に関する説明【問8】

相談者に対し、高齢者向け住まい運営事業者から紹介手数料を受け取っていることの説明状況について、「必ず説明している」のが 61.7%となっている。

図表 55 紹介手数料に関する説明

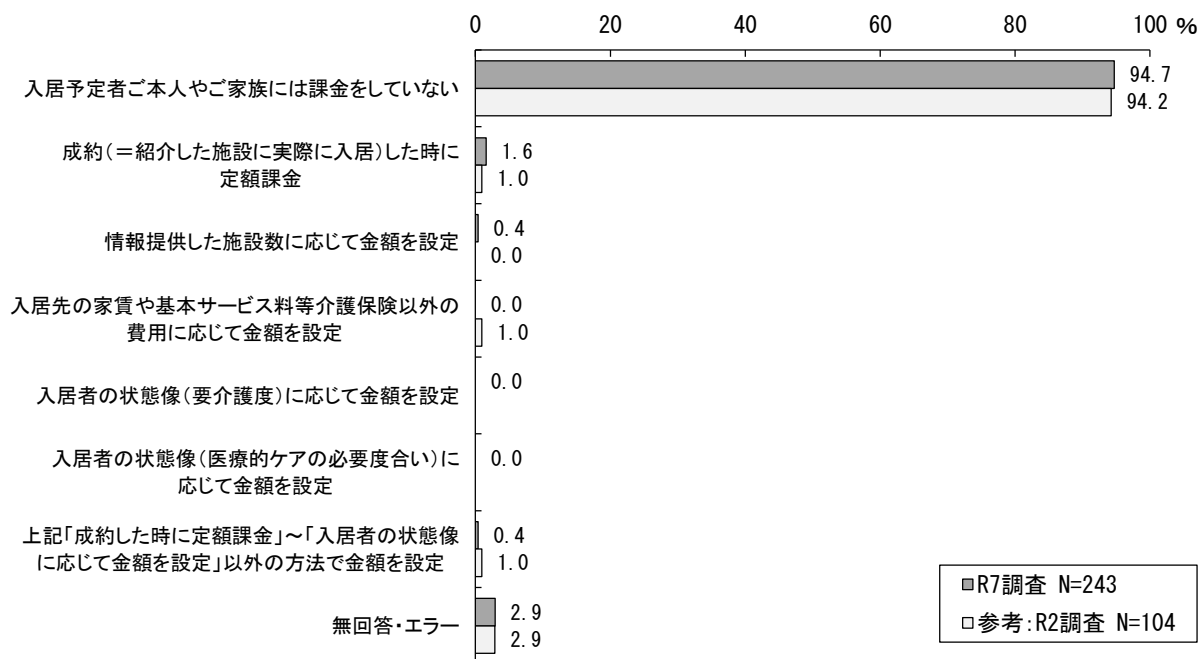


5) 相談者との金銭のやり取り

(1) 入居予定者ご本人・ご家族への課金状況 [問9]

入居予定者ご本人・ご家族への課金状況について、「入居予定者ご本人やご家族には課金をしていない」のが94.7%となっており、ほとんどの事業者では相談者への課金は行っていない。

図表 56 入居予定者ご本人・ご家族への課金状況(複数回答)

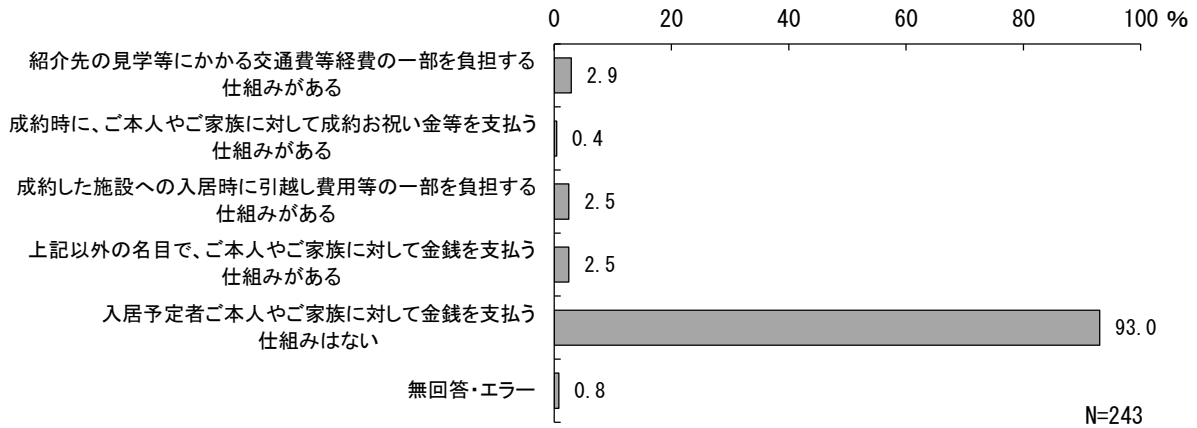


(2) 成約お祝い金等の状況 [問10・問10SQ10-1]

入居予定者ご本人やご家族への成約お祝い金等の提供状況について、「入居予定者ご本人やご家族に対して金銭を支払う仕組みはない」のが 93.0%となっている。

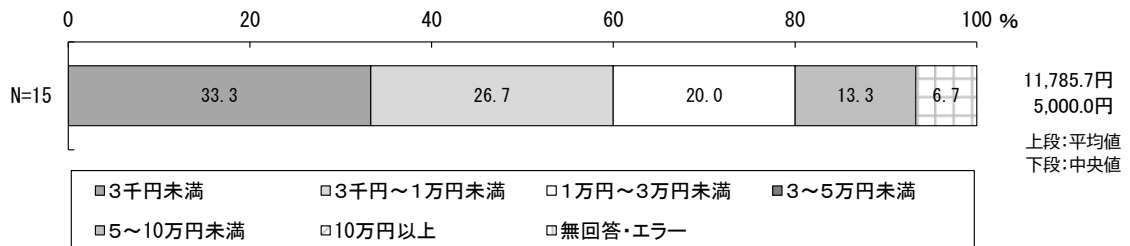
金銭を支払う仕組みがある場合、紹介1件あたりの支払金額の平均値は 1.1 万円となっている。

図表 57 成約お祝い金等の状況(複数回答)



図表 58 入居予定者・ご家族に支払っている金額

(問10で「入居予定者ご本人やご家族に対して金銭を支払う仕組みはない」以外を選択した事業者のみ)



4. 高齢者向け住まい(有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅等)の運営事業者との関係

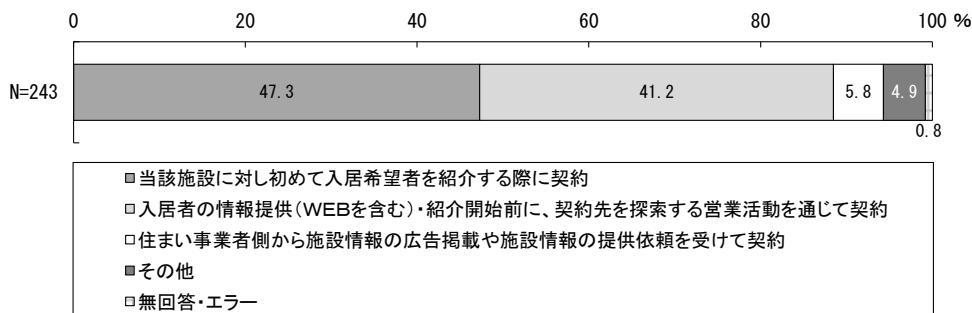
1) 住まい事業者との契約状況

(1) 住まい事業者との初回契約のタイミング [問 16]

住まい事業者との初回契約のタイミングが最も多い場合として、「当該施設に対し初めて入居希望者を紹介する際に契約」が最も多く 47.3%、次いで「入居者の情報提供(WEB を含む)・紹介開始前に、契約先を探索する営業活動を通じて契約」が 41.2%となっており、紹介事業者側からの働きかけによる契約をしている事業者が多い。

他方、「住まい事業者側から施設情報の広告掲載や施設情報の提供依頼を受けて契約」も 5.8%となっている。

図表 59 住まい事業者との初回契約のタイミング

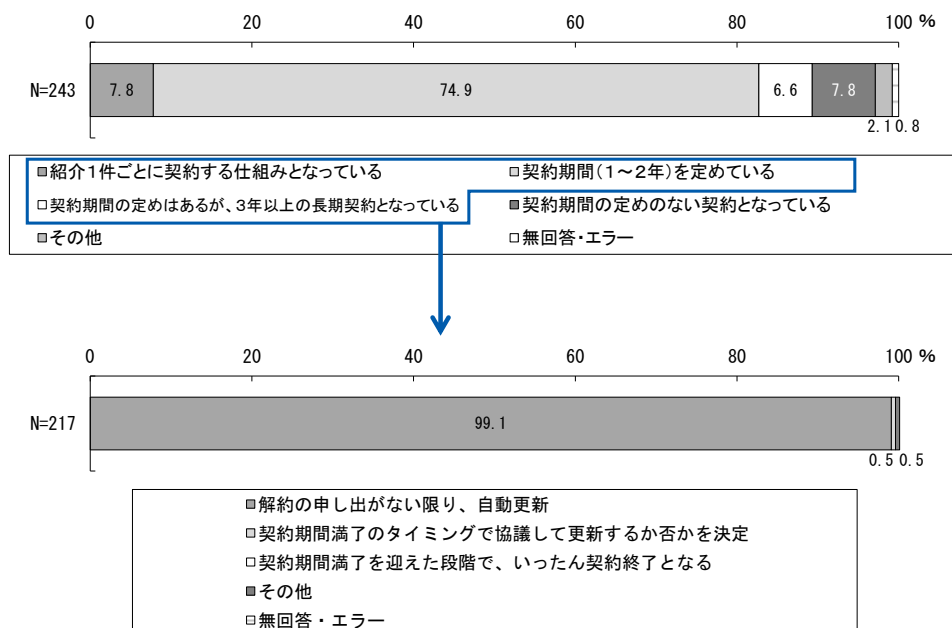


(2) 住まい事業者との契約期間・契約更新方法 [問 17]

住まい事業者との契約期間について、「契約期間(1~2年)を定めている」のが 74.9%、「契約期間の定めはあるが、3年以上の長期契約となっている」のが 6.6%、「契約期間の定めがない契約となっている」のが 7.8%である。他方、紹介1件ごとに契約する仕組みとなっているのが 7.8%となっている。

契約更新については、「解約の申し出がない限り、自動更新」するのが 99.1%であり、ほとんどの事業者の場合を占めている。

図表 60 住まい事業者との契約期間・契約更新方法

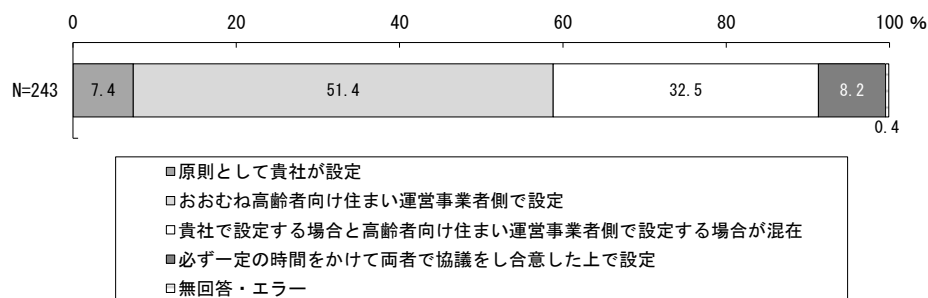


2) 紹介手数料の設定

(1) 紹介手数料の設定主体 [問 18]

紹介手数料の設定主体は、「おおむね高齢者向け住まい運営事業者側で設定」が最も多く 51.4%、「貴社で設定する場合と高齢者向け住まい運営事業者側で設定する場合が混在」が 32.5%となっている。原則として紹介事業者が設定しているのは 7.4%になっている。

図表 61 紹介手数料の設定主体

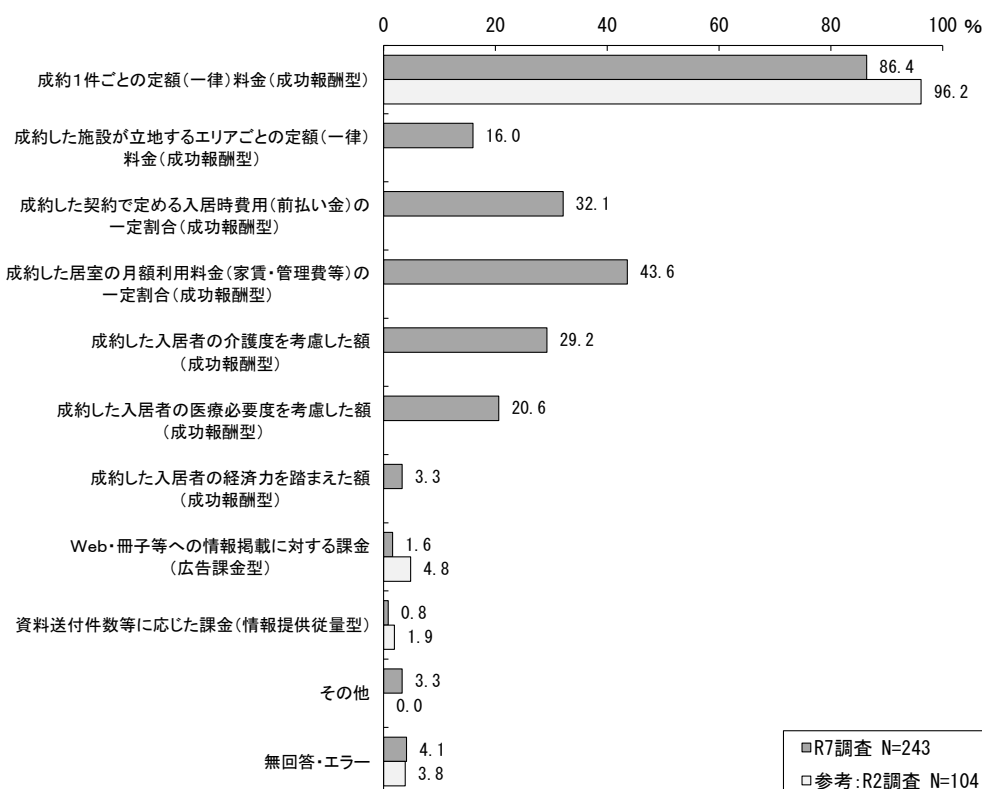


(2) 住まい事業者に対する課金形態 [問 19]

住まい事業者に対する課金形態は、「成約1件ごとの定額(一律)料金(成功報酬型)」が最も多く 86.4%、次いで「成約した居室の月額利用料金(家賃・管理費等)の一定割合(成功報酬型)」が 43.6%、「成約した契約で定める入居時費用(前払い金)の一定割合(成功報酬型)」が 32.1%となっている。

他方、「成約した入居者の介護度を考慮した額(成功報酬型)」は 29.2%、「成約した入居者の医療必要度を考慮した額(成功報酬型)」が 20.6%と、入居者の状態像を考慮した金額設定をしている事業者もみられる。

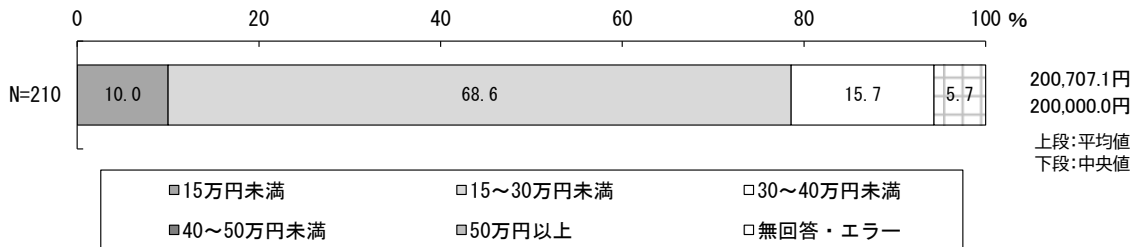
図表 62 住まい事業者に対する課金形態(複数回答)



(3)成約1件あたりの定額(一律)料金の場合における手数料の額【問19-SQ19-1】

手数料が成約1件あたりの定額(一律)料金の場合における金額は、「15～30万円未満」が最も多く68.6%、「30～40万円未満」が15.7%、「15万円未満」が10.0%であり、40万円以上という回答はみられなかった。平均値20.1万円、中央値20.0万円、最小値3.0万円、最大値30.0万円であった。

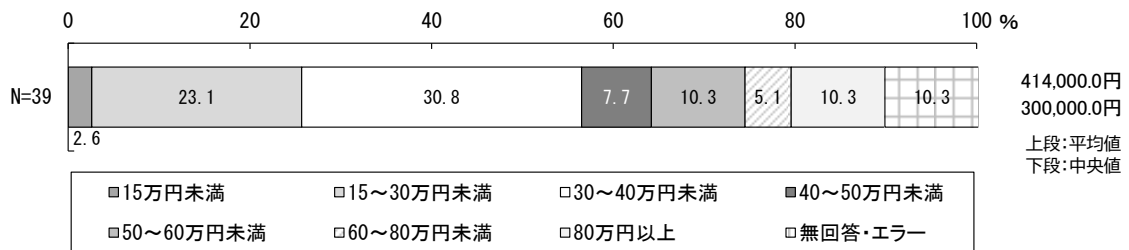
図表 63 手数料が成約1件あたりの定額(一律)料金の場合における金額



(4)手数料が立地エリアごとの定額(一律)料金の場合における最高額【問19-SQ19-2】

成約1件ごとの手数料が立地エリアごとの定額(一律)料金の場合における、直近2カ月における最高額について、「30～40万円未満」が最も多く30.8%、次いで「15～30万円未満」が23.1%、平均値41.4万円、中央値30.0万円、最小値10.0万円、最大値150.0万円であった。

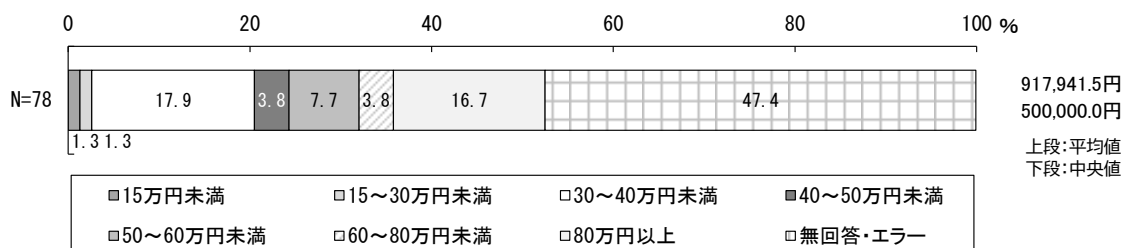
図表 64 手数料が立地エリアごとの定額(一律)料金の場合における最高額



(5)手数料が成約した契約で定める入居時費用(前払い金)の一定割合の場合における最高額【問19-SQ19-3-2】

手数料が成約した契約で定める入居時費用(前払い金)の一定割合の場合における、直近2カ月における最高額について、「30～40万円未満」が最も多く17.9%、次いで「80万円以上」が16.7%となっており、この2つがボリューム層であることが見受けられる。平均値は91.7万円、中央値50.0万円、最小値10.0万円、最大値1,362.0万円であった。

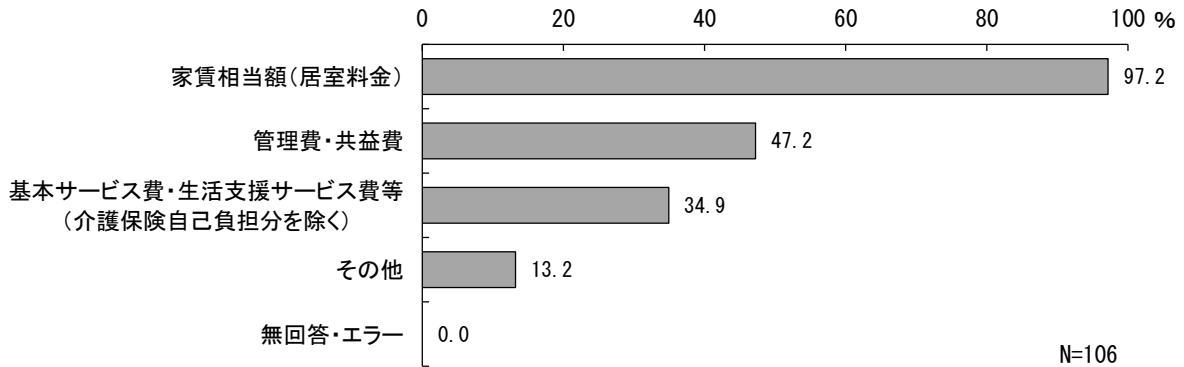
図表 65 手数料が成約した契約で定める入居時費用(前払い金)の一定割合の場合における最高額



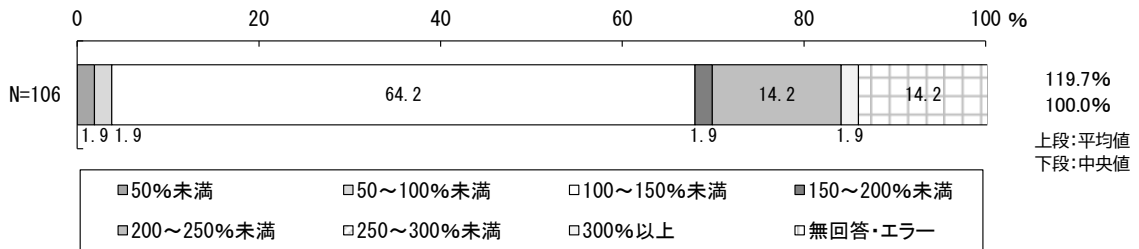
(6)手数料が成約した居室の月額利用料金(家賃・管理費等)の一定割合の場合における基準【問 19-SQ19-4-1-SQ19-4-2】

手数料が成約した居室の月額利用料金(家賃・管理費等)の一定割合の場合において、基準とする料金の計算に用いているものは、「家賃相当額(居室料金)」が 97.2%、「管理費・共益費」が 47.2%、「基本サービス費・生活支援サービス費等(介護保険自己負担分を除く)」が 34.9%となっており、紹介手数料のこれらの費用に対する割合は、「100～150%未満」が最も多く 64.2%、次いで「200～250%未満」が 14.2%、平均値は 119.7%となっている。

図表 66 基準とする料金の範囲と割合(複数回答)



図表 67 月額利用料金に対する平均的な割合



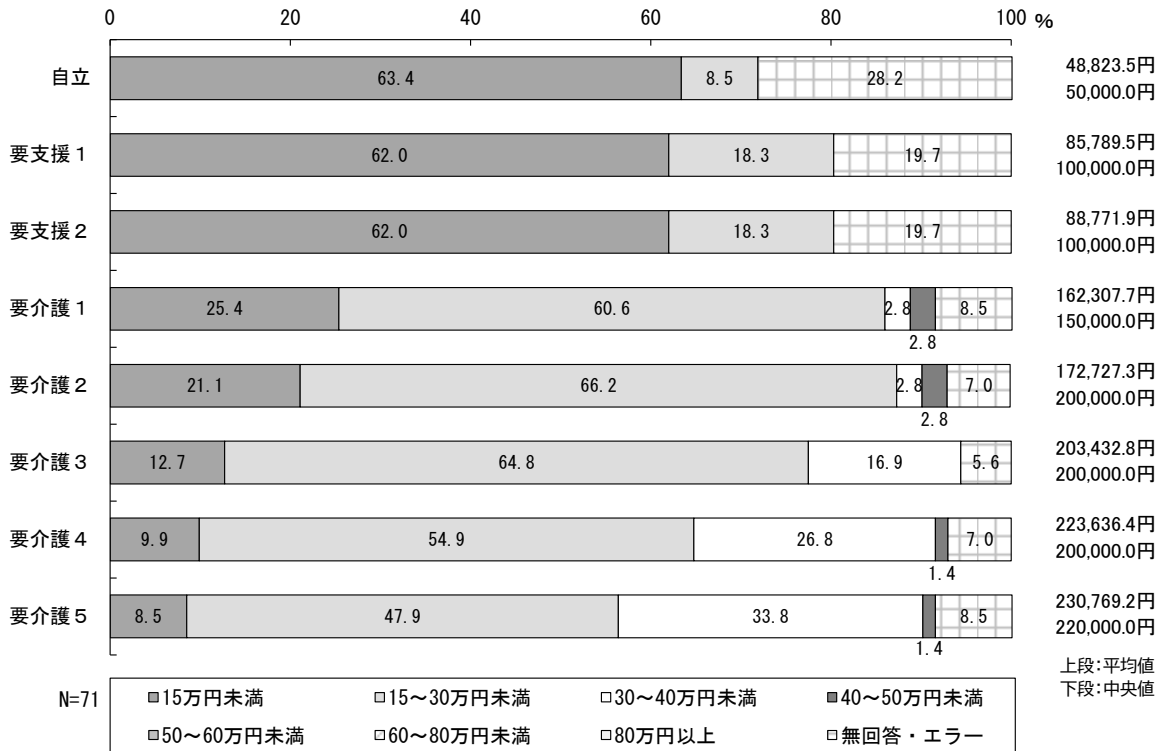
(7)要介護度別 成約1件あたり手数料の額 [問19・SQ19-5]

手数料の設定に要介護度を考慮している場合における、要介護度別の成約1件あたり手数料の額は、自立～要支援2においては「15万円未満」が最も多く、自立が63.4%、要支援1・要支援2がそれぞれ62.0%となっており、平均値はそれぞれ4.9万円、8.6万円、8.9万円、中央値はそれぞれ5.0万円、10.0万円、10.0万円となっている。最小値はいずれも0円、最大値はそれぞれ15.0万円、20.0万円、20.0万円となっている。

要介護度1、要介護度2においては「15～30万円未満」が最も多く、要介護度1が60.6%、要介護度2が66.2%となっている。平均値はそれぞれ16.2万円、17.2万円、中央値はそれぞれ15.0万円、20.0万円となっている。最小値はいずれも0円、最大値はどちらも40.0万円となっている。

要介護度3以上においても「15～30万円未満」が最も多く、要介護度3で64.8%、要介護度4で54.9%、要介護度5で47.9%となっている。他方、要介護度3以上においては「30～40万円未満」が次いで多く、要介護度3で16.9%、要介護度4で26.8%、要介護度5で33.8%となっており、平均値はそれぞれ20.3万円、22.3万円、23.0万円、中央値はそれぞれ20.0万円、20.0万円、22.0万円となっている。最小値はいずれも0円、最大値はそれぞれ30.0万円、40.0万円、40.0万円となっている。

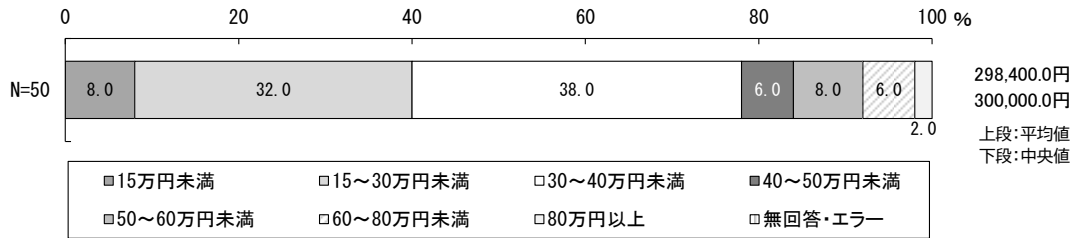
図表 68 要介護度別 成約1件あたり手数料の額



(8) 要医療的ケア(看取りを含む)を要する場合の成約 1 件あたり手数料の額 [問 19・SQ19-6]

手数料の設定に要医療的ケア(看取りを含む)を考慮している場合における成約 1 件あたり手数料の額は、「30～40 万円未満」が最も多く 38.0%、次いで「15～30 万円未満」が 32.0%、平均値は 29.8 万円、中央値 30.0 万円、最小値 0 円、最大値 100.0 万円となっている。

図表 69 要医療的ケア(看取りを含む)を要する場合の成約 1 件あたり手数料の額

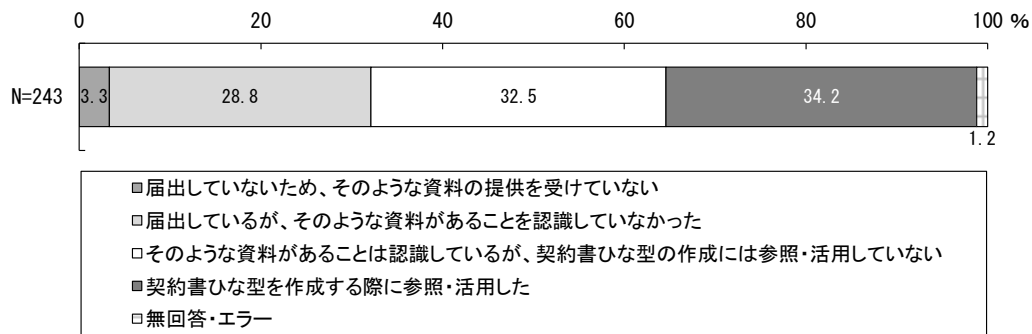


(9) 契約書ひな型作成にあたっての斡旋契約の留意事項・サンプルの活用状況【問20】

契約書ひな型の作成にあたり、届出公表制度に届出した際に提供される斡旋契約の留意事項・サンプルを活用している割合について、「契約書ひな型を作成する際に参照・活用した」のが最も多く、34.2%となっており、3割強の事業者が活用している。

次いで「そのような資料があることは認識しているが、契約書ひな型の作成には参照・活用していない」が32.5%、「届出しているが、そのような資料があることを認識していなかった」が28.8%となっている。

図表 70 契約書ひな型作成にあたっての斡旋契約の留意事項・サンプルの活用状況



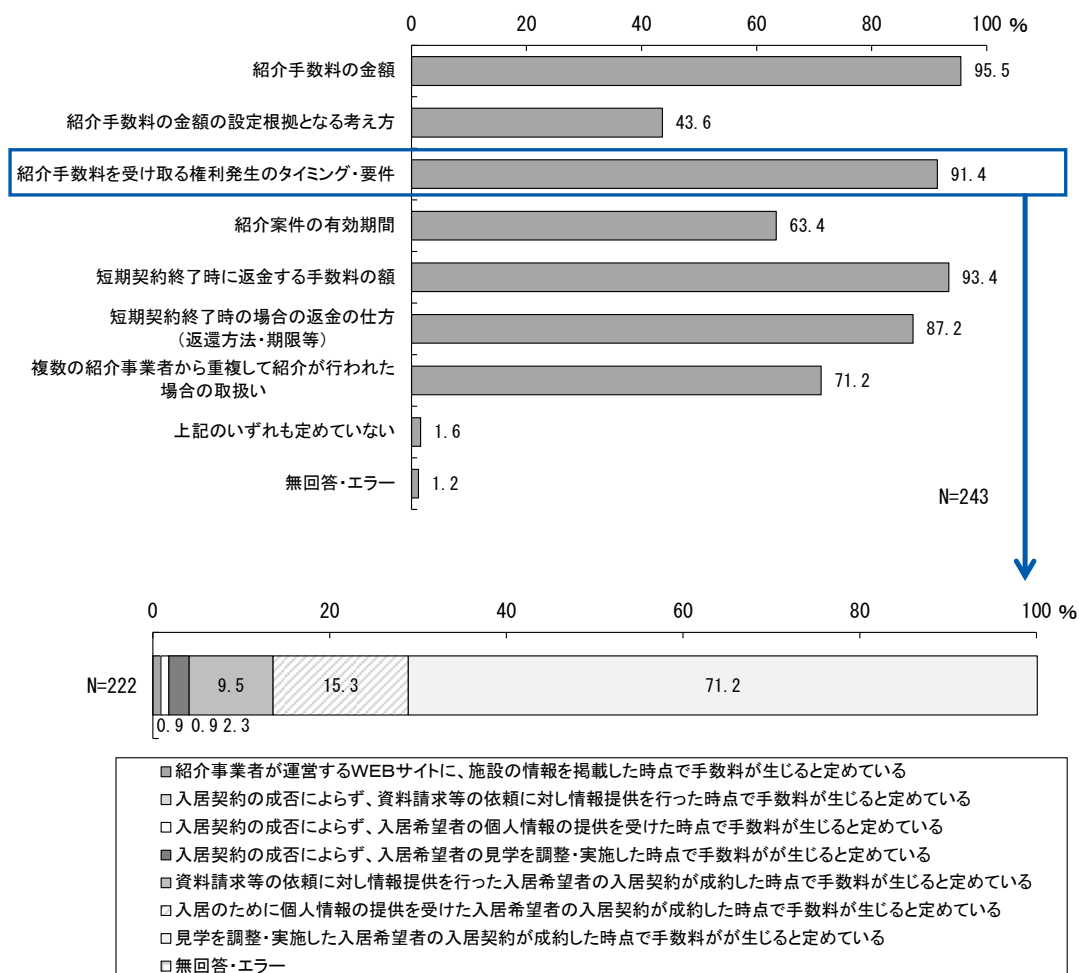
(10) 契約書で定めていること【問21】

高齢者向け住まい運営事業者との契約書において定めている事項について、「紹介手数料の金額」が最も多く95.5%、次いで「短期契約終了時に返金する手数料の額」が93.4%、「紹介手数料を受け取る権利発生のタイミング・要件」が91.4%となっている。

他方、割合が低いのは、「紹介手数料の金額の設定根拠となる考え方」は43.6%、「紹介案件の有効期間」が63.4%、「複数の紹介事業者から重複して紹介が行われた場合の取扱い」が71.2%となっている。

また、「紹介手数料を受け取る権利発生のタイミング・要件」については、「見学を調整・実施した入居希望者の入居契約が成約した時点で手数料が生じると定めている」が最も多く71.2%、次いで「入居のために個人情報の提供を受けた入居希望者の入居契約が成約した時点で手数料が生じると定めている」が15.3%、「資料請求等の依頼に対し情報提供を行った入居希望者の入居契約が成約した時点で手数料が生じると定めている」が9.5%となっている。

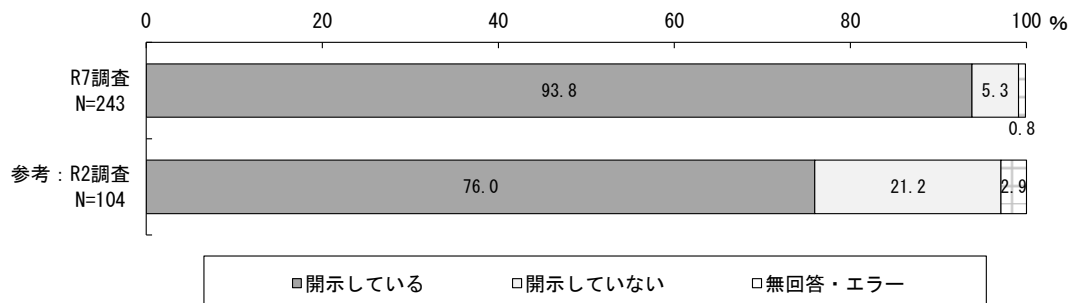
図表 71 契約書で定めていること・紹介手数料が発生するタイミング、要件（複数回答）



(11) 自社の相談員に対する紹介手数料の金額の開示状況【問22】

自社の相談員に対する紹介手数料の金額の開示状況は、「開示している」が93.8%となっており、「開示していない」は5.3%にとどまっている。

図表 72 自社の相談員に対する紹介手数料の金額の開示状況



5. 紹介事業の品質及び専門性を担保するための工夫・取り組み

1) 相談・紹介を行う相談員

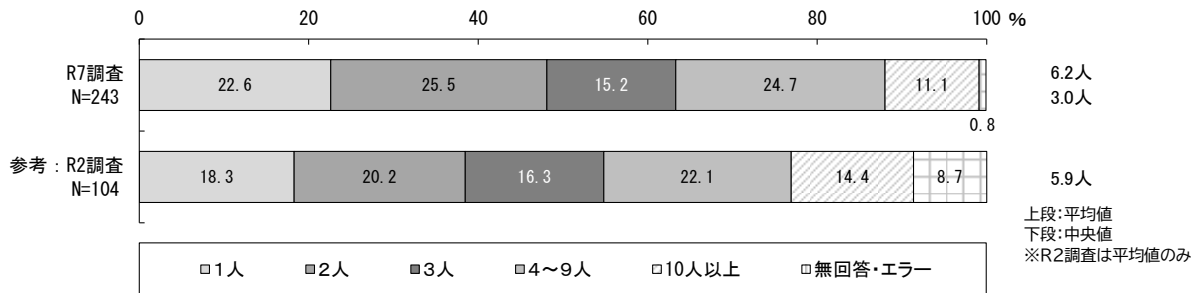
(1) 相談員のうち、有資格者【問26】

相談員のうち、有資格者の割合は、「100%」が最も多く 20.2%となっており、次いで「25～50%未満」が 16.0%、「0%」と「50～75%」がともに 10.7%であり、平均値は 66.2%となっている。

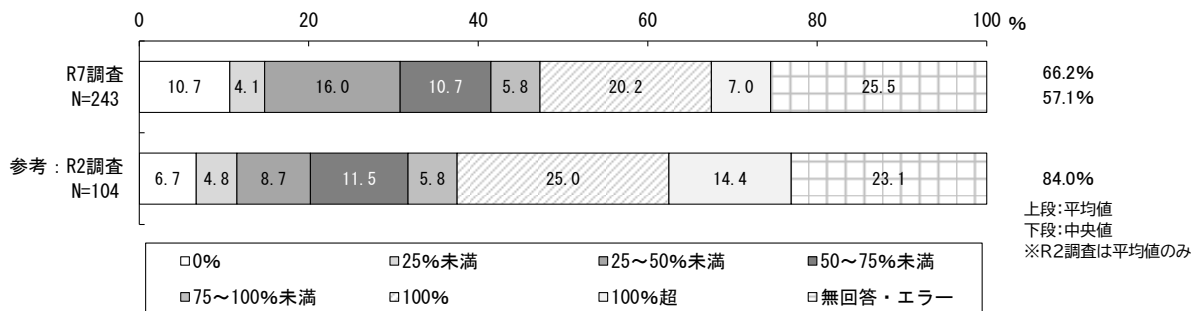
なお、令和2年度調査での平均値は 84.0%であった。

資格別の保有者数の割合の平均をみると、「介護福祉士」が 1.2 人、次いで「宅地建物取引士」が 0.6 人、「社会福祉士」「介護支援専門員」が 0.5 人、「看護師・准看護師・保健師」、「理学療法士・作業療法士・言語聴覚士」が 0.2 人となっている。

図表 73 相談員 総数(会社全体の合計人数)※再掲



図表 74 有資格者の割合

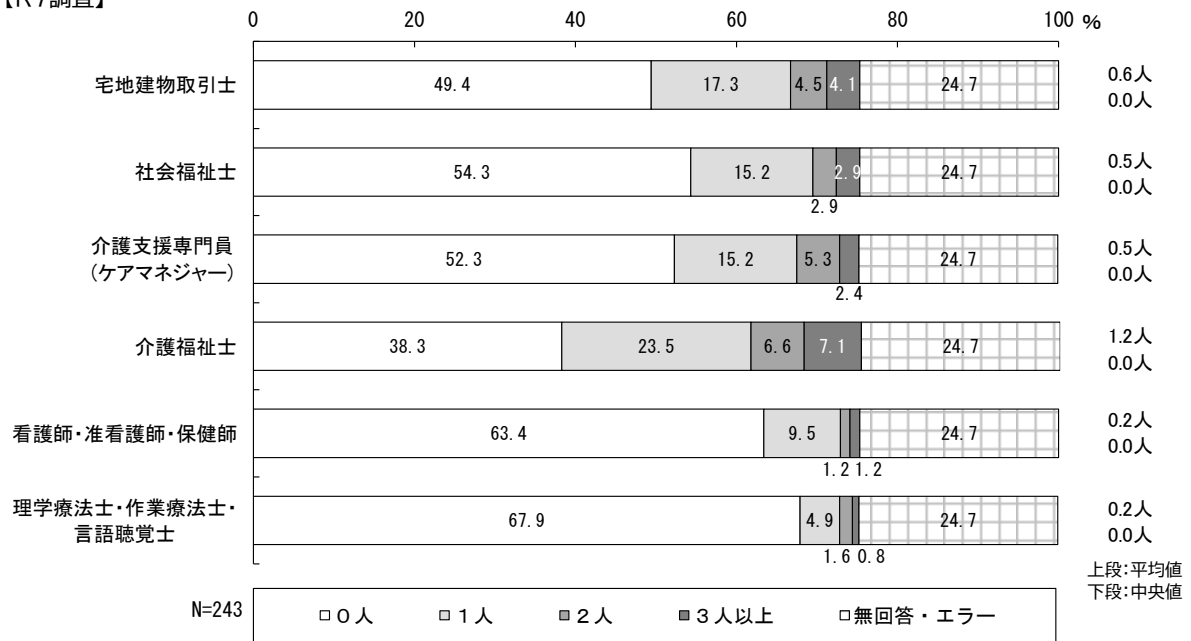


注) 有資格者数合計 ÷ 相談員数 × 100 にて算出

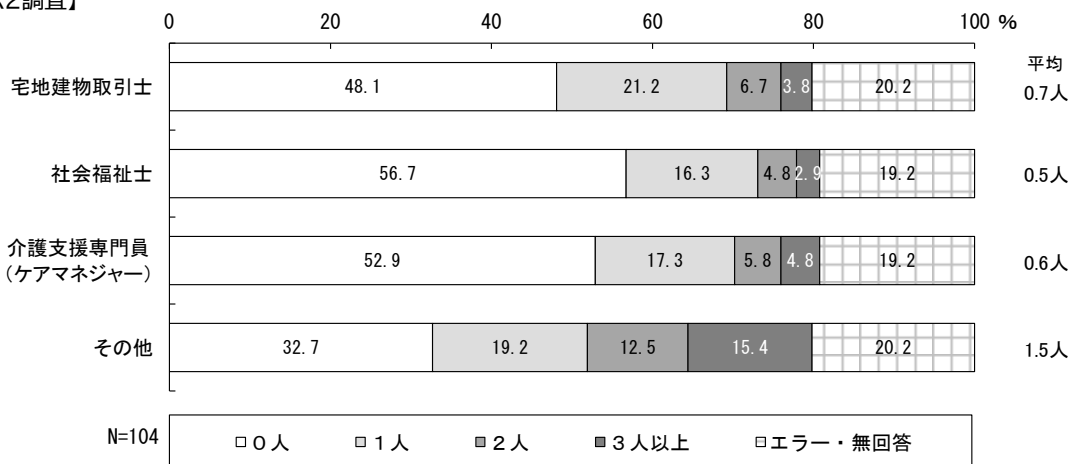
ひとりの相談員が複数資格を持つ場合があるため、100%を超える数値となる場合がある

図表 75 資格別・保有者数

【R7調査】



【参考:R2調査】



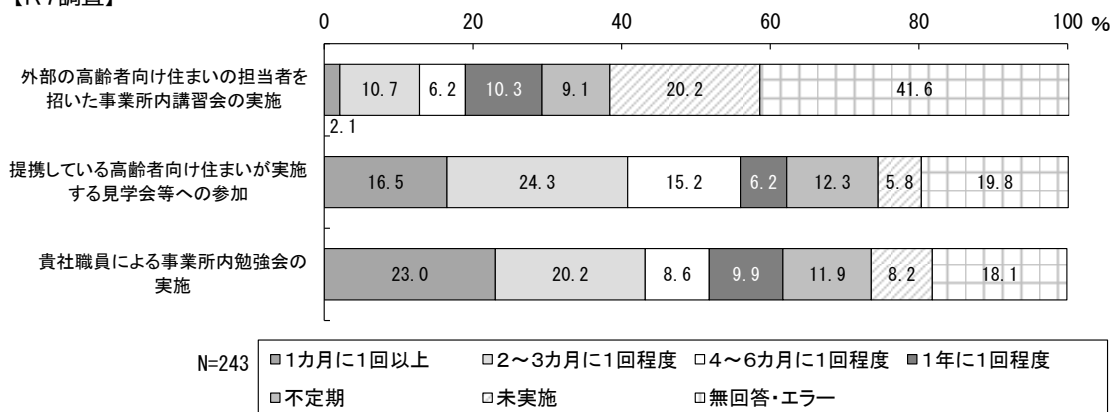
2)高齢者向け住まいの理解・情報収集のための取組

(1)高齢者向け住まいを理解するために相談員向けに実施している取り組み【問27】

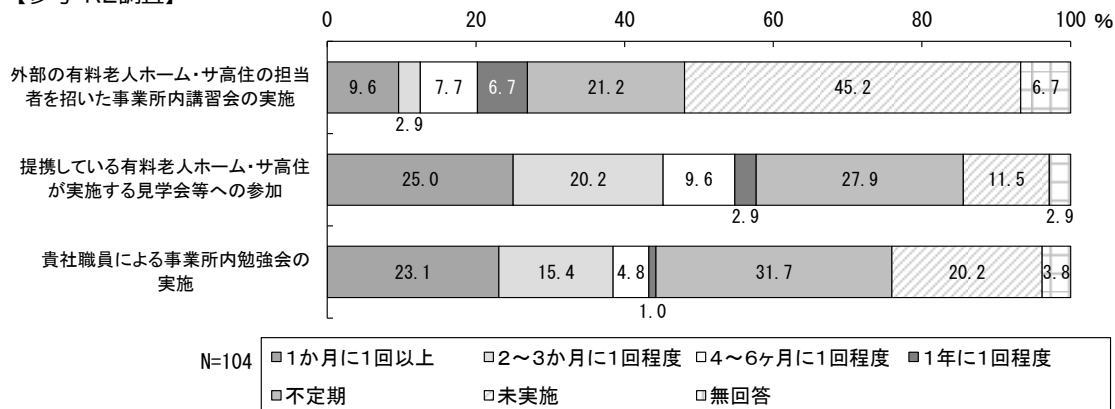
高齢者向け住まいを理解するために相談員向けに実施している取り組みの実施頻度として最も多いものは、「外部の高齢者向け住まいの担当者を招いた事業所内講習会の実施」は「未実施」が 20.2%、「提携している高齢者向け住まいが実施する見学会等への参加」は「2～3カ月に1回程度」が 24.3%、「貴社職員による事業所内勉強会の実施」は「1カ月に1回以上」が 23.0%となっている。

図表 76 高齢者向け住まいを理解するために相談員向けに実施している取り組み

【R7調査】



【参考：R2調査】

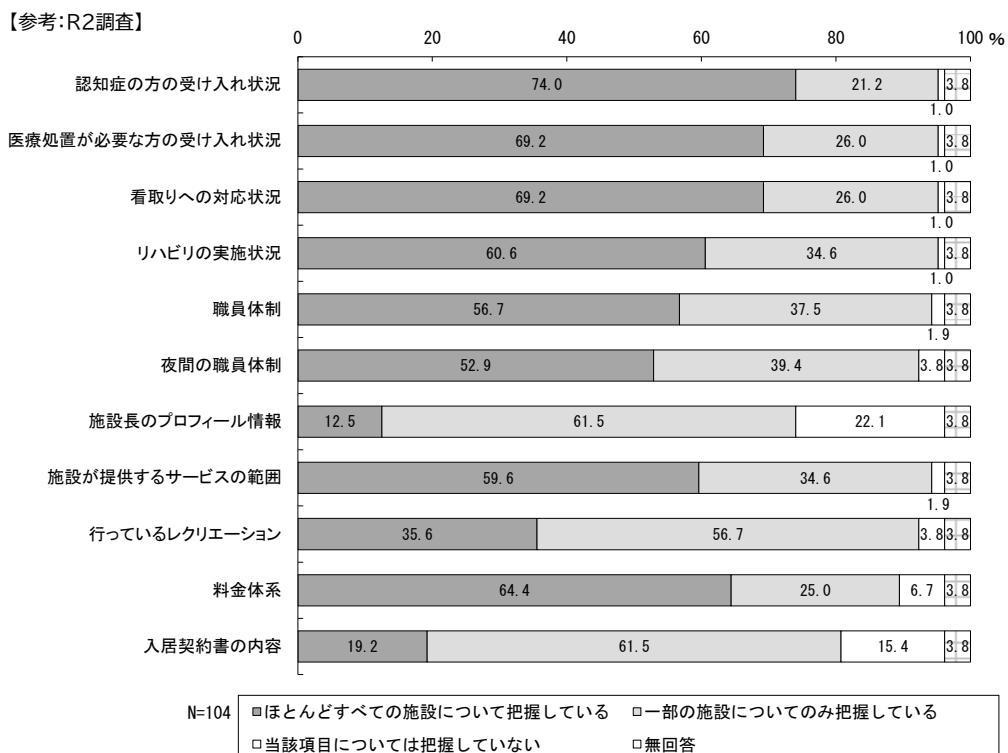
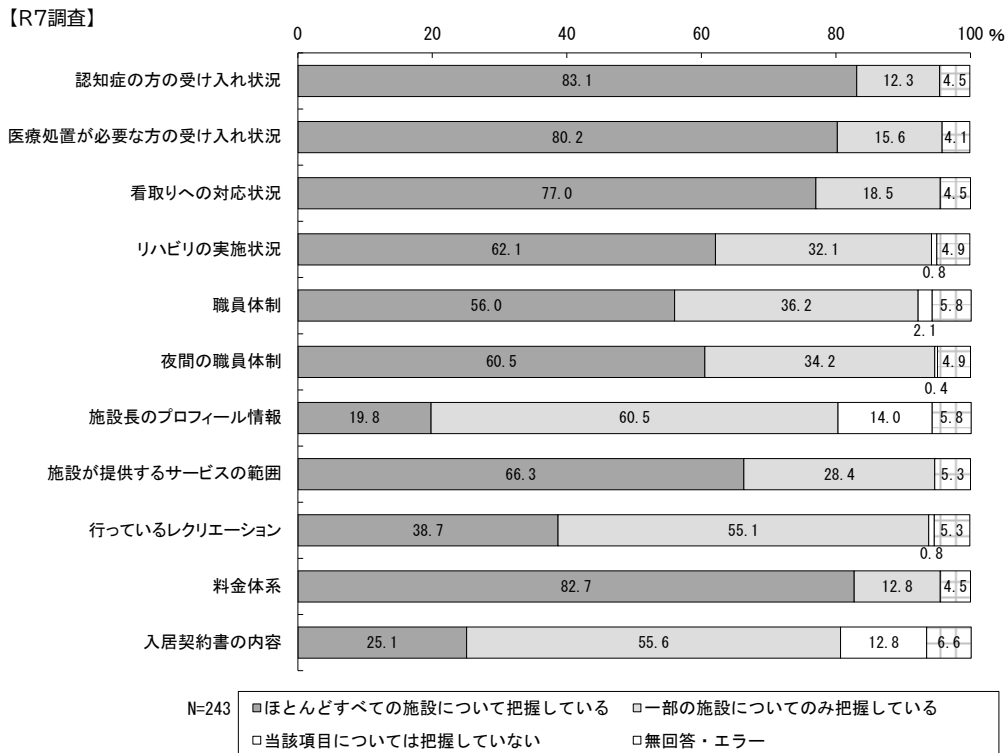


(2) 提携施設について把握している範囲【問30】

提携施設について把握している事項の範囲として「ほとんどすべての施設について把握している」の割合が高いものは、「認知症の方の受け入れ状況」が83.1%、「料金体系」が82.7%、「医療処置が必要な方の受け入れ状況」が80.2%となっている。他方、割合が低いものは、「施設長のプロフィール情報」が19.8%、「入居契約書の内容」が25.1%、「行っているレクリエーション」が38.7%となっている。

このうち「施設長のプロフィール情報」「入居契約書の内容」は「当該項目については把握していない」の割合が他の項目より高く、それぞれ14.0%、12.8%となっている。

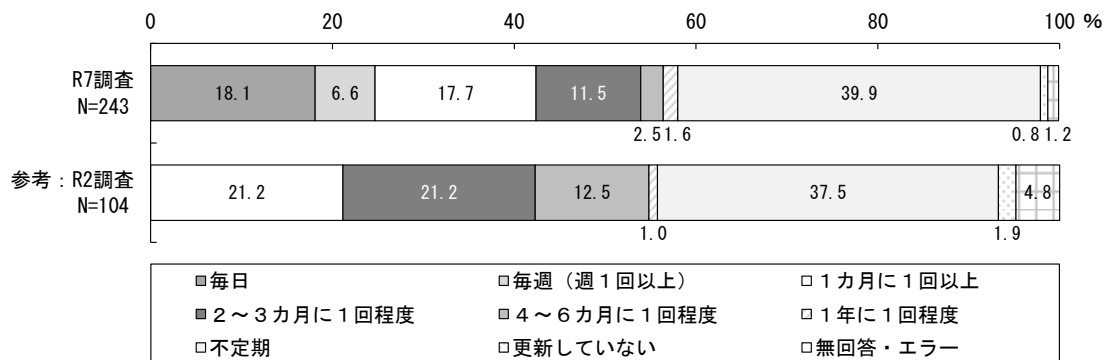
図表 77 提携施設について把握している範囲



(3) 提携している施設に関する情報の更新頻度【問31】

提携している施設に関する情報の更新頻度は、「不定期」が最も多く 39.9%、次いで「毎日」が 18.1%、「1カ月に1回以上」が 17.7%となっている。

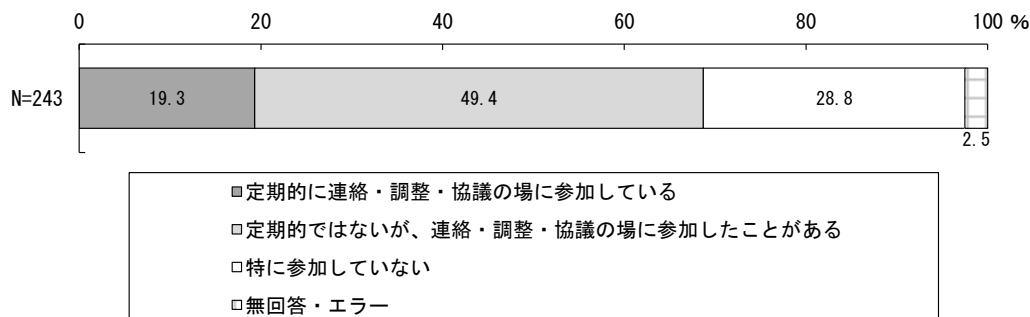
図表 78 提携している施設に関する情報の更新頻度



3) 地域の多職種・他事業者との連絡・調整・協議の場への参加状況【問28】

地域の多職種・他事業者との連絡・調整・協議の場への参加状況は、「定期的ではないが、連絡・調整・協議の場に参加したことがある」のが最も多く 49.4%となっており、次いで「特に参加していない」が 28.8%、「特に参加していない」が 19.3%となっている。

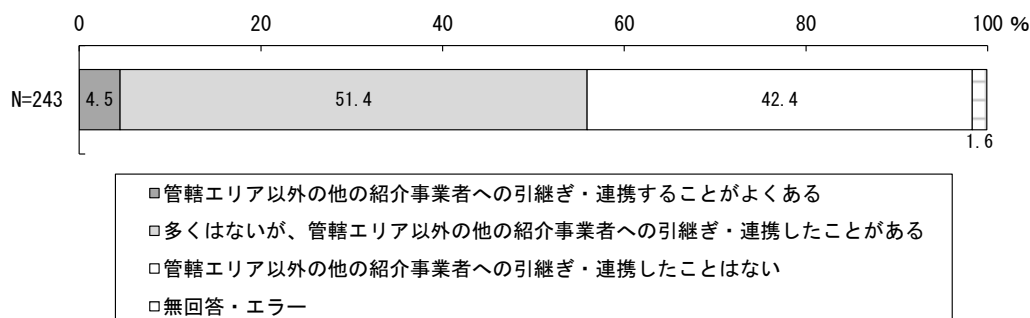
図表 79 地域の多職種・他事業者との連絡・調整・協議の場への参加状況



4) 管轄エリア以外の他の紹介事業者への引継ぎ・連携【問29】

入居予定者ご本人やご家族の希望に応じ、必要に応じて管轄エリア以外の他の紹介事業者への引継ぎ・連携をしているかについて、「多くはないが、管轄エリア以外の他の紹介事業者への引継ぎ・連携したことがある」が最も多く 51.4%、「管轄エリア以外の他の紹介事業者への引継ぎ・連携したことはない」のが 42.4%であり、「管轄エリア以外の他の紹介事業者への引継ぎ・連携することがよくある」は 4.5%となっている。

図表 80 管轄エリア以外の他の紹介事業者への引継ぎ・連携

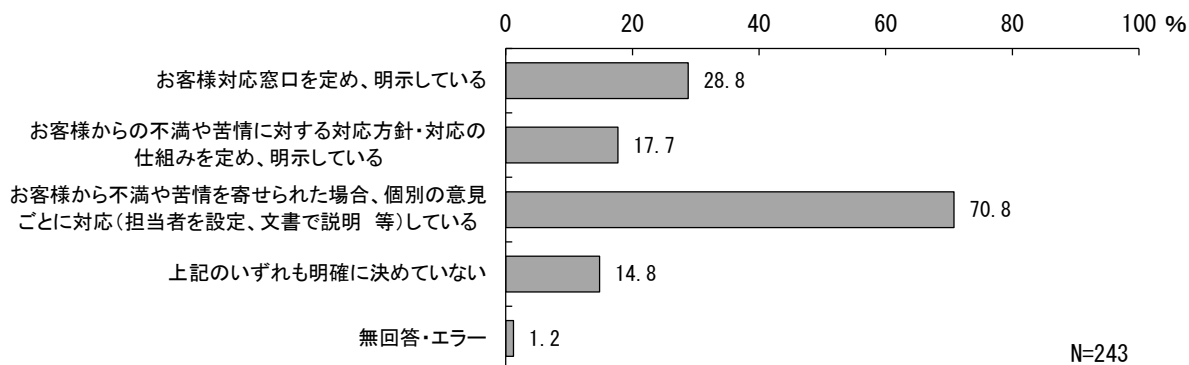


5) 不満・苦情への対応

(1) 不満・苦情への対応状況 [問32]

不満・苦情への対応状況は、「お客様から不満や苦情を寄せられた場合、個別の意見ごとに対応(担当者を設定、文書で説明 等)している」が 70.8%、「お客様対応窓口を定め、明示している」が 28.8%、「お客様からの不満や苦情に対する対応方針・対応の仕組みを定め、明示している」が 17.7%となっている。

図表 81 不満・苦情への対応状況(複数回答)

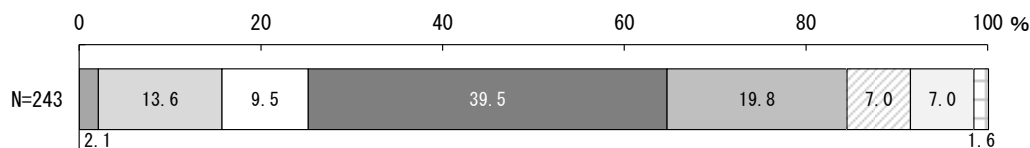


(2) コンプライアンスマニュアルの活用状況 [問33]

届出公表制度への届出をした紹介事業者に提供されるコンプライアンスマニュアルの活用状況は、「マニュアルがあることや内容の概要は認識しているが、特に活用していない」が最も多く 39.5%、「マニュアルを活用した社員研修(コンプライアンス研修)を過去に行ったことがある」が 19.8%となっている。

他方、「届出しているが、そのようなマニュアルがあることを認識していなかった」が 13.6%、「マニュアルがあることは認識しているが、どのようなものか内容を把握していない」が 9.5%となっている。

図表 82 コンプライアンスマニュアルの活用状況



- 届出していないため、そのような資料の提供を受けていない
- 届出しているが、そのようなマニュアルがあることを認識していなかった
- マニュアルがあることは認識しているが、どのようなものか内容を把握していない
- マニュアルがあることや内容の概要は認識しているが、特に活用していない
- マニュアルを活用した社員研修(コンプライアンス研修)を過去に行ったことがある
- マニュアルを活用した社員研修(コンプライアンス研修)を定期的に行っている(採用時研修、年次研修等)
- 提供されるコンプライアンスマニュアルとは別に自社独自のコンプライアンスマニュアルを作成・活用している
- 無回答・エラー

6. クロス集計結果

1) 地域別にみた紹介事業者の事業規模

(1) 相談拠点数

- 相談拠点数が5か所以上の紹介事業者が事業展開しているのは、拠点数・紹介件数の多い中心的な事業エリアが首都圏 8.1% (3.6%+3.6%+0.9%)、近畿 7.5% (4.5%+3.0%+0.0%)、北海道・東北 4.3% (4.3%+0.0%+0.0%) の事業者のみであり、2大都市圏以外では小規模な事業者が多いことがうかがわれる。

図表 83 地域別 相談拠点数

	調査数	SQ2(2) 相談拠点数								
		なし	1箇所のみ	2箇所	3~4箇所	5~9箇所	10~29箇所	30箇所以上	無回答・エラー	
全体	243	0.0	67.1	14.8	9.5	3.3	2.5	0.4	2.5	
問23 貴社の紹介事業で、最も拠点数・紹介件数が多いエリア	23	0.0	78.3	13.0	0.0	4.3	0.0	0.0	4.3	
北海道・東北(北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、新潟県)	112	0.0	65.2	14.3	11.6	3.6	3.6	0.9	0.9	
首都圏(東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県)	3	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
首都圏以外の関東(茨城県、栃木県、群馬県)	19	0.0	73.7	10.5	15.8	0.0	0.0	0.0	0.0	
中部(富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、静岡県、愛知県、三重県、岐阜県)	67	0.0	59.7	17.9	9.0	4.5	3.0	0.0	6.0	
近畿(滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県)	10	0.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
中国・四国(鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県)	9	0.0	77.8	11.1	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	
九州・沖縄(福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県)	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
無回答・エラー	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	

(2) 直近の決算における紹介事業の売上高

- 直近の決算における紹介事業の売上高が5千万以上の紹介事業者の割合は、拠点数・紹介件数の多い中心的な事業エリアが首都圏 20.5% (8.0%+12.5%) のみである。
(「首都圏以外の関東」は N 数が少ないためクロス集計としては有意とは言えないが、売上1億円以上の事業者が1社あることが把握できる)

図表 84 地域別 紹介事業の売上高

	調査数	問25 貴社の紹介事業の事業規模(直近の決算における紹介事業の売上高)						
		500万円未満	500万円~1千万円未満	1千万円~3千万円未満	3千万円~5千万円未満	5千万円~1億円未満	1億円以上	無回答・エラー
全体	243	21.0	10.3	22.2	9.9	7.4	9.1	20.2
問23 貴社の紹介事業で、最も拠点数・紹介件数が多いエリア	23	21.7	0.0	43.5	21.7	0.0	0.0	13.0
北海道・東北(北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、新潟県)	112	14.3	11.6	22.3	8.0	8.0	12.5	23.2
首都圏(東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県)	3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0
首都圏以外の関東(茨城県、栃木県、群馬県)	19	21.1	10.5	21.1	10.5	5.3	10.5	21.1
中部(富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、静岡県、愛知県、三重県、岐阜県)	67	28.4	10.4	14.9	11.9	10.4	7.5	16.4
近畿(滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県)	10	60.0	20.0	10.0	0.0	0.0	0.0	10.0
中国・四国(鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県)	9	0.0	0.0	44.4	0.0	11.1	0.0	44.4
九州・沖縄(福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県)	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
無回答・エラー	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

(3) 契約している高齢者住まい事業者の法人数

- 契約している高齢者住まい事業者の法人数が500法人以上の紹介事業者の割合は、拠点数・紹介件数の多い中心的な事業エリアが首都圏 20.6% (9.8% + 6.3% + 4.5%)、近畿 22.4% (13.4% + 7.5% + 1.5%)のみである。
- 相談拠点数に比例して、契約している法人数も増える傾向がみられる。

図表 85 地域別・相談拠点数別 契約している高齢者住まい事業者の法人数

		SQ2(4)1 契約法人数：高齢者向け住まい(有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け高齢者住宅) 運営事業者									
		調査数	10法人未満	10~49法人	50~99法人	100~199法人	200~499法人	500~999法人	1000~1999法人	2000法人以上	無回答・エラー
全体		243	10.3	20.6	19.3	16.9	13.6	8.6	5.3	2.5	2.9
問23 貴社の紹介事業で、最も拠点数・紹介件数が多いエリア	北海道・東北(北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、新潟県)	23	8.7	26.1	26.1	21.7	8.7	4.3	0.0	0.0	4.3
	首都圏(東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県)	112	9.8	18.8	18.8	15.2	15.2	9.8	6.3	4.5	1.8
	首都圏以外の関東(茨城県、栃木県、群馬県)	3	0.0	66.7	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	中部(富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、静岡県、愛知県、三重県、岐阜県)	19	21.1	26.3	26.3	10.5	15.8	0.0	0.0	0.0	0.0
	近畿(滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県)	67	9.0	10.4	17.9	22.4	11.9	13.4	7.5	1.5	6.0
	中国・四国(鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県)	10	10.0	60.0	20.0	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	九州・沖縄(福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県)	9	11.1	33.3	11.1	11.1	22.2	0.0	11.1	0.0	0.0
	無回答・エラー	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

		SQ2(4)1 契約法人数：高齢者向け住まい(有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け高齢者住宅) 運営事業者									
		調査数	10法人未満	10~49法人	50~99法人	100~199法人	200~499法人	500~999法人	1000~1999法人	2000法人以上	無回答・エラー
全体		243	10.3	20.6	19.3	16.9	13.6	8.6	5.3	2.5	2.9
問23 貴社の紹介事業で、最も拠点数・紹介件数が多いエリア	北海道・東北(北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、新潟県)	23	8.7	26.1	26.1	21.7	8.7	4.3	0.0	0.0	4.3
	首都圏(東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県)	112	9.8	18.8	18.8	15.2	15.2	9.8	6.3	4.5	1.8
	首都圏以外の関東(茨城県、栃木県、群馬県)	3	0.0	66.7	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	中部(富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、静岡県、愛知県、三重県、岐阜県)	19	21.1	26.3	26.3	10.5	15.8	0.0	0.0	0.0	0.0
	近畿(滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県)	67	9.0	10.4	17.9	22.4	11.9	13.4	7.5	1.5	6.0
	中国・四国(鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県)	10	10.0	60.0	20.0	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	九州・沖縄(福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県)	9	11.1	33.3	11.1	11.1	22.2	0.0	11.1	0.0	0.0
	無回答・エラー	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

(4) 相談員総数

- 相談員総数が10人以上である紹介事業者の割合は、拠点数・紹介件数の多い中心的な事業エリアが首都圏 16.1% (14.3% + 1.8%)、近畿 11.9% (10.4% + 1.5%)、北海道・東北 4.3% (4.3% + 0.0%)のみである。

図表 86 地域別 相談員総数

		問26-1 相談員総数：相談・紹介を行う相談員のうち資格保有者数 (2025年11月1日時点)								
		調査数	0人	1人	2人	3人	4~9人	10~50人	50人以上	無回答・エラー
全体		243	0.0	22.6	25.5	15.2	24.7	9.9	1.2	0.8
問23 貴社の紹介事業で、最も拠点数・紹介件数が多いエリア	北海道・東北(北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、新潟県)	23	0.0	26.1	26.1	17.4	26.1	4.3	0.0	0.0
	首都圏(東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県)	112	0.0	17.9	27.7	16.1	21.4	14.3	1.8	0.9
	首都圏以外の関東(茨城県、栃木県、群馬県)	3	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0
	中部(富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、静岡県、愛知県、三重県、岐阜県)	19	0.0	26.3	26.3	15.8	31.6	0.0	0.0	0.0
	近畿(滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県)	67	0.0	28.4	17.9	11.9	28.4	10.4	1.5	1.5
	中国・四国(鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県)	10	0.0	20.0	40.0	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0
	九州・沖縄(福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県)	9	0.0	22.2	33.3	22.2	22.2	0.0	0.0	0.0
	無回答・エラー	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

2)地域・事業規模別にみた紹介事業の運営実態

(1)紹介事業者の特性

① 紹介事業者の事業形態(SQ2(6), 問1)

- ・ (紹介事業者の事業形態は、地域によって特徴的な違いはみられなかった)
- ・ 「電話」での相談方法は、相談員総数の平均値(6.2 人)以上となる7人以上の相談員を持つ事業者で、その割合が低い傾向がみられる。
- ・ 「WEBのみ」の紹介を行う事業者は、高齢者住まい事業者 1,000 法人以上と契約する大手のみである。
- ・ 紹介事業の事業形態のうち WEB 対応に関する事柄(「Webによる施設情報検索(施設概況情報、立地、間取り図、パンフレット等)」、「Web・電話による資料請求の受付・対応」)をみると、相談員総数の平均値(6.2 人)以上となる7人以上の相談員を持つ事業者で、その割合が高い傾向がみられる。
- ・ より詳しく紹介事業の事業形態をみると、直近の決算における紹介事業の売上高が 1,000 万円未満の場合、店舗でのサービスを実施している割合が低いという特徴がみられる。また、売上が1億円未満の事業者では「Webによる施設情報検索」機能を提供している事業者の割合は3~4割程度であるが、1億円以上の事業者では約6割となっている。

図表 87 相談員総数別 中心となる面談方法

		SQ2(6) 中心となる相談方法(複数選択)					
		調査数	電話	面談	WEB	WEBのみ	無回答・エラー
全体		243	89.7	92.2	63.0	0.8	4.5
問26 相談員総数	1人	55	94.5	94.5	54.5	0.0	1.8
	2人	62	85.5	93.5	62.9	0.0	6.5
	3~6人	82	92.7	91.5	65.9	0.0	4.9
	7人以上	42	85.7	90.5	71.4	4.8	2.4
	無回答・エラー	2	50.0	50.0	0.0	0.0	50.0

図表 88 契約高齢者住まい事業者法人数別 中心となる面談方法

		SQ2(6) 中心となる相談方法(複数選択)					
		調査数	電話	面談	WEB	WEBのみ	無回答・エラー
全体		243	89.7	92.2	63.0	0.8	4.5
SQ2(4)1 契約法人数: 高齢者向け住まい(有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け高齢者住宅)運営事業者との契約状況	10法人未満	25	84.0	92.0	60.0	0.0	8.0
	10~49法人	50	94.0	98.0	56.0	0.0	2.0
	50~99法人	47	91.5	93.6	55.3	0.0	2.1
	100~199 法人	41	95.1	95.1	63.4	0.0	0.0
	200~499 法人	33	100.0	93.9	84.8	0.0	0.0
	500~999 法人	21	81.0	95.2	76.2	0.0	4.8
	1000~1999法人	13	92.3	92.3	61.5	7.7	0.0
	2000法人以上	6	83.3	83.3	83.3	16.7	0.0
	無回答・エラー	7	14.3	14.3	14.3	0.0	85.7

図表 89 相談員総数別 紹介事業の形態・実施している内容

		問1 紹介事業の形態・実施している内容(複数選択)												
		調査数	Webによる施設情報検索(施設概況情報、立地、間取り図、パンフレット等)	Web・電話による資料請求の受付・対応	Web・電話での個別相談(相談員による対応)	店舗での施設情報閲覧(施設概況情報、立地、間取り図、パンフレット等)	店舗での資料請求の受付・対応	対面での個別相談(相談員による対応。オンライン面談を含む)	施設見学の手配	施設見学への同行	契約への立ち会い	入居後のフォロー(施設での居住状況、満足度等の確認、疑問点への対応等)	その他	無回答・エラー
全体		243	38.7	74.9	88.1	60.5	65.0	96.7	98.8	96.7	77.0	91.4	32.1	0.0
問26 相談員総数	1人	55	36.4	74.5	92.7	45.5	52.7	96.4	96.4	96.4	72.7	94.5	30.9	0.0
	2人	62	33.9	67.7	85.5	59.7	64.5	96.8	100.0	98.4	74.2	90.3	27.4	0.0
	3~6人	82	35.4	76.8	85.4	67.1	72.0	97.6	100.0	100.0	80.5	91.5	37.8	0.0
	7人以上	42	57.1	83.3	90.5	71.4	69.0	95.2	97.6	88.1	78.6	88.1	31.0	0.0
	無回答・エラー	2	0.0	50.0	100.0	0.0	50.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0

図表 90 紹介事業の売上高別 紹介事業の形態・実施している内容

		問1 紹介事業の形態・実施している内容(複数選択)												
		調査数	Webによる施設情報検索(施設概況情報、立地、間取り図、パンフレット等)	Web・電話による資料請求の受付・対応	Web・電話での個別相談(相談員による対応)	店舗での施設情報閲覧(施設概況情報、立地、間取り図、パンフレット等)	店舗での資料請求の受付・対応	対面での個別相談(相談員による対応。オンライン面談を含む)	施設見学の手配	施設見学への同行	契約への立ち会い	入居後のフォロー(施設での居住状況、満足度等の確認、疑問点への対応等)	その他	無回答・エラー
全体		243	38.7	74.9	88.1	60.5	65.0	96.7	98.8	96.7	77.0	91.4	32.1	0.0
問25 貴社の紹介事業の事業規模(直近の決算における紹介事業の売上高)	500 万円未満	51	35.3	58.8	84.3	45.1	45.1	98.0	96.1	96.1	76.5	92.2	31.4	0.0
	500 万円~1千万円未満	25	44.0	88.0	96.0	48.0	60.0	100.0	100.0	100.0	76.0	96.0	20.0	0.0
	1千万円~3千万円未満	54	31.5	72.2	83.3	63.0	74.1	98.1	100.0	100.0	74.1	92.6	37.0	0.0
	3千万円~5千万円未満	24	29.2	75.0	87.5	79.2	79.2	100.0	100.0	100.0	79.2	91.7	45.8	0.0
	5千万円~1 億円未満	18	33.3	77.8	94.4	83.3	77.8	100.0	100.0	100.0	88.9	100.0	50.0	0.0
	1億円以上	22	59.1	90.9	90.9	81.8	81.8	95.5	100.0	95.5	77.3	95.5	40.9	0.0
	無回答・エラー	49	44.9	79.6	89.8	53.1	59.2	89.8	98.0	89.8	75.5	81.6	16.3	0.0

② MSW・ケアマネジャー等の専門職からの相談割合(問2)

- ・ 拠点数・紹介件数の多い中心的な事業エリアが北海道・東北、九州・沖縄、(首都圏以外の関東)の事業者ではMSW・ケアマネジャー等の専門職からの相談が7割以上の事業者が過半数を占めている。
- ・ 相談拠点数が10箇所以上の事業者は、すべての事業者がMSW・ケアマネジャー等の専門職からの相談が7割以上を占めている。

図表 91 地域別 MSW やケアマネジャー等の専門職からの相談割合

		問2-4 医療機関のMSWやケアマネジャー等の専門職: 貴社の紹介事業では、下記のような方からの情報提供 依頼・相談がどのくらいありますか。							
		調査数	0%	10%未満	10~30%未 満	30~50%未 満	50~70%未 満	70~100 %未満	100% 無回答・エ ラー
全体		243	6.6	4.5	13.2	8.6	18.1	44.0	4.1
問23 貴社の紹介事 業で、最も拠点数・紹 介件数が多いエリア	北海道・東北(北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、新潟県)	23	8.7	8.7	4.3	4.3	17.4	56.5	0.0
	首都圏(東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県)	112	7.1	5.4	17.0	7.1	14.3	45.5	3.6
	首都圏以外の関東(茨城県、栃木県、群馬県)	3	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0
	中部(富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、静岡県、愛知県、三重県、岐阜県)	19	10.5	0.0	15.8	5.3	21.1	42.1	5.3
	近畿(滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県)	67	6.0	1.5	9.0	14.9	20.9	40.3	6.0
	中国・四国(鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県)	10	0.0	10.0	30.0	0.0	40.0	10.0	10.0
	九州・沖縄(福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県)	9	0.0	11.1	0.0	11.1	11.1	55.6	0.0
	無回答・エラー	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

図表 92 相談拠点数別 MSW やケアマネジャー等の専門職からの相談割合

		問2-4 医療機関のMSWやケアマネジャー等の専門職: 貴社の紹介事業では、下記のような方からの情報提供 依頼・相談がどのくらいありますか。							
		調査数	0%	10%未満	10~30%未 満	30~50%未 満	50~70%未 満	70~100 %未満	100% 無回答・エ ラー
全体		243	6.6	4.5	13.2	8.6	18.1	44.0	4.1
SQ2(2) 相談拠点数	なし	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	1箇所のみ	163	7.4	4.9	12.3	4.9	20.2	44.8	4.9
	2箇所	36	5.6	8.3	11.1	25.0	13.9	30.6	5.6
	3~4箇所	23	4.3	0.0	17.4	8.7	21.7	43.5	0.0
	5~9箇所	8	0.0	0.0	37.5	12.5	12.5	37.5	0.0
	10~29箇所	6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	30箇所以上	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	無回答・エラー	6	16.7	0.0	16.7	16.7	0.0	50.0	0.0

(2)相談者との関係

① 入居予定者・家族との書面の取り交わし(問3)

- 入居予定者・家族との間で「特に書面の取り交わしはしていない」割合は、拠点数・紹介件数の多い中心的な事業エリアが「首都圏」の事業者が最も低く 35.7%で、それ以外の地域では過半数の事業者が書面の取り交わしを行っていない。拠点数・紹介件数の多い中心的な事業エリアが「首都圏」の事業者で多くみられるのは、「個人情報施設に提供することの同意書への署名を依頼している」(50.0%)である。
- 相談拠点数が多くなるほど「特に書面の取り交わしはしていない」割合が下がり、「個人情報を施設に提供することの同意書への署名を依頼している」割合が高くなる傾向がみられる。
- 相談員総数の平均値(6.2人)以上となる7人以上の相談員を持つ事業者で、「特に書面の取り交わしはしていない」割合が低い傾向がみられる。

図表 93 地域別 入居予定者・ご家族との書面の取り交わし状況

調査数	問3 相談者の相談を受け、高齢者向け住まいを紹介するにあたって、入居予定者ご本人もしくはご家族との間で何らかの書面等の取り交わしはありますか(複数選択)					
	高齢者向け住まいの紹介への着手依頼の書面への署名を依頼している	紹介事業について説明をし、説明を受けた旨の同意書への署名を依頼している	個人情報を施設に提供することの同意書への署名を依頼している	上記1~3以外の書面の取り交わしをしている(署名を伴わないもの、WEBフォームによるものを含む)	特に書面の取り交わししていない	無回答・エラー
全体	243	18.1	18.9	42.4	11.9	48.1
問23 貴社の紹介事業で、最も拠点数・紹介件数が多いエリア	北海道・東北(北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、新潟県)	23	21.7	8.7	30.4	0.0
	首都圏(東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県)	112	20.5	24.1	50.0	15.2
	首都圏以外の関東(茨城県、栃木県、群馬県)	3	0.0	0.0	33.3	0.0
	中部(富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、静岡県、愛知県、三重県、岐阜県)	19	10.5	10.5	31.6	26.3
	近畿(滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県)	67	19.4	19.4	43.3	7.5
	中国・四国(鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県)	10	10.0	20.0	20.0	20.0
	九州・沖縄(福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県)	9	0.0	0.0	22.2	0.0
	無回答・エラー	0	0.0	0.0	0.0	0.0

図表 94 相談拠点数別 入居予定者・ご家族との書面の取り交わし状況

調査数	問3 相談者の相談を受け、高齢者向け住まいを紹介するにあたって、入居予定者ご本人もしくはご家族との間で何らかの書面等の取り交わしはありますか(複数選択)					
	高齢者向け住まいの紹介への着手依頼の書面への署名を依頼している	紹介事業について説明をし、説明を受けた旨の同意書への署名を依頼している	個人情報を施設に提供することの同意書への署名を依頼している	上記1~3以外の書面の取り交わしをしている(署名を伴わないもの、WEBフォームによるものを含む)	特に書面の取り交わししていない	無回答・エラー
全体	243	18.1	18.9	42.4	11.9	48.1
SQ2(2) 相談拠点数	なし	0	0.0	0.0	0.0	0.0
	1箇所のみ	163	16.0	17.2	38.7	9.2
	2箇所	36	27.8	25.0	41.7	16.7
	3~4箇所	23	8.7	13.0	39.1	17.4
	5~9箇所	8	12.5	25.0	62.5	25.0
	10~29箇所	6	50.0	50.0	83.3	16.7
	30箇所以上	1	0.0	0.0	100.0	0.0
	無回答・エラー	6	33.3	16.7	83.3	16.7

図表 95 相談員総数別 入居予定者・ご家族との書面の取り交わし状況

調査数	問3 相談者の相談を受け、高齢者向け住まいを紹介するにあたって、入居予定者ご本人もしくはご家族との間で何らかの書面等の取り交わしはありますか(複数選択)					
	高齢者向け住まいの紹介への着手依頼の書面への署名を依頼している	紹介事業について説明をし、説明を受けた旨の同意書への署名を依頼している	個人情報を施設に提供することの同意書への署名を依頼している	上記1~3以外の書面の取り交わしをしている(署名を伴わないもの、WEBフォームによるものを含む)	特に書面の取り交わししていない	無回答・エラー
全体	243	18.1	18.9	42.4	11.9	48.1
問26 相談員総数	1人	55	23.6	20.0	47.3	9.1
	2人	62	12.9	16.1	35.5	9.7
	3~6人	82	18.3	17.1	35.4	8.5
	7人以上	42	16.7	23.8	57.1	26.2
	無回答・エラー	2	50.0	50.0	100.0	0.0

② 成約お祝い金等の状況(問10)

- 入居予定者への金銭提供の仕組みがあるのは、拠点数・紹介件数の多い中心的な事業エリアが北海道・東北、首都圏、近畿の事業者のみで、それ以外の地域では、すべての事業者が「入居予定者ご本人やご家族に対して金銭を支払う仕組みはない」と回答している。
- 相談員総数の平均値(6.2人)以上となる7人以上の相談員を持つ事業者で、「入居予定者ご本人やご家族に対して金銭を支払う仕組みはない」とする割合が低い傾向がみられる。

図表 96 地域別 成約お祝い金等の状況

		問10 入居予定者ご本人やご家族への成約お祝い金等何らかの金銭を提供する仕組みの有無(複数選択)						
		調査数	紹介先の見学等にかかる交通費等経費の一部を負担する仕組みがある	成約時に、ご本人やご家族に対して成約お祝い金等を支払う仕組みがある	成約した施設への入居時に引越し費用等の一部を負担する仕組みがある	上記1～3以外の名目で、ご本人やご家族に対して金銭を支払う仕組みがある	入居予定者ご本人やご家族に対して金銭を支払う仕組みはない	無回答・エラー
全体		243	2.9	0.4	2.5	2.5	93.0	0.8
問23 貴社の紹介事業で、最も拠点数・紹介件数が多いエリア	北海道・東北(北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、新潟県)	23	8.7	0.0	8.7	8.7	91.3	0.0
	首都圏(東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県)	112	2.7	0.9	2.7	2.7	89.3	1.8
	首都圏以外の関東(茨城県、栃木県、群馬県)	3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	中部(富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、静岡県、愛知県、三重県、岐阜県)	19	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	近畿(滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県)	67	3.0	0.0	1.5	1.5	95.5	0.0
	中国・四国(鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県)	10	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	九州・沖縄(福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県)	9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	無回答・エラー	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

図表 97 相談員総数別 成約お祝い金等の状況

		問10 入居予定者ご本人やご家族への成約お祝い金等何らかの金銭を提供する仕組みの有無(複数選択)						
		調査数	紹介先の見学等にかかる交通費等経費の一部を負担する仕組みがある	成約時に、ご本人やご家族に対して成約お祝い金等を支払う仕組みがある	成約した施設への入居時に引越し費用等の一部を負担する仕組みがある	上記1～3以外の名目で、ご本人やご家族に対して金銭を支払う仕組みがある	入居予定者ご本人やご家族に対して金銭を支払う仕組みはない	無回答・エラー
全体		243	2.9	0.4	2.5	2.5	93.0	0.8
問26 相談員総数	1人	55	3.6	0.0	1.8	1.8	94.5	0.0
	2人	62	0.0	0.0	3.2	0.0	95.2	1.6
	3～6人	82	3.7	1.2	2.4	2.4	93.9	1.2
	7人以上	42	4.8	0.0	2.4	7.1	85.7	0.0
	無回答・エラー	2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0

(3) 紹介手数料の形態等

① 紹介手数料の設定主体(問 18)

- 拠点数・紹介件数の多い中心的な事業エリアが首都圏、近畿の事業者では、「おおむね高齢者向け住まい運営事業者側で設定」と回答した事業者が過半数を占め、中国・四国、九州・沖縄、中部では「原則として貴社(紹介事業者)が設定」との回答が2割以上を占めている。
- 契約している高齢者向け住まい運営事業者の法人数が50 法人未満の事業者では、「貴社(紹介事業者)で設定する場合と高齢者向け住まい運営事業者側で設定する場合が混在」の割合が低く、「おおむね高齢者向け住まい運営事業者側で設定」または「原則として貴社(紹介事業者)が設定」のいずれかを回答する傾向がみられる。

図表 98 地域別 紹介手数料の設定主体

		問18 紹介手数料の形態・金額を定めているのは貴社ですか、高齢者向け住まい運営事業者側ですか					
		調査数	原則として貴社が設定	おおむね高齢者向け住まい運営事業者側で設定	貴社で設定する場合と高齢者向け住まい運営事業者側で設定する場合が混在	必ず一定の時間をかけて両者で協議をし合意した上で設定	無回答・エラー
全体		243	7.4	51.4	32.5	8.2	0.4
問23 貴社の紹介事業で、最も拠点数・紹介件数が多いエリア	北海道・東北(北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、新潟県)	23	0.0	30.4	52.2	13.0	4.3
	首都圏(東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県)	112	3.6	68.8	24.1	3.6	0.0
	首都圏以外の関東(茨城県、栃木県、群馬県)	3	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0
	中部(富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、静岡県、愛知県、三重県、岐阜県)	19	21.1	15.8	52.6	10.5	0.0
	近畿(滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県)	67	6.0	52.2	28.4	13.4	0.0
	中国・四国(鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県)	10	40.0	10.0	40.0	10.0	0.0
	九州・沖縄(福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県)	9	22.2	11.1	55.6	11.1	0.0
	無回答・エラー	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

図表 99 契約高齢者向け住まい事業者法人数別 紹介手数料の設定主体

		問18 紹介手数料の形態・金額を定めているのは貴社ですか、高齢者向け住まい運営事業者側ですか					
		調査数	原則として貴社が設定	おおむね高齢者向け住まい運営事業者側で設定	貴社で設定する場合と高齢者向け住まい運営事業者側で設定する場合が混在	必ず一定の時間をかけて両者で協議をし合意した上で設定	無回答・エラー
全体		243	7.4	51.4	32.5	8.2	0.4
SQ2(4)1 契約法人数: 高齢者向け住まい(有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け高齢者住宅)運営事業者との契約状況	10法人未満	25	12.0	68.0	16.0	0.0	4.0
	10~49法人	50	12.0	56.0	26.0	6.0	0.0
	50~99法人	47	4.3	46.8	38.3	10.6	0.0
	100~199法人	41	7.3	43.9	41.5	7.3	0.0
	200~499法人	33	6.1	51.5	39.4	3.0	0.0
	500~999法人	21	4.8	52.4	28.6	14.3	0.0
	1000~1999法人	13	7.7	38.5	23.1	30.8	0.0
	2000法人以上	6	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
	無回答・エラー	7	0.0	57.1	28.6	14.3	0.0

② 紹介手数料の課金形態(問 19)

- ・ 介護度や医療の必要度を考慮した課金形態をとっている紹介事業者は、他の地域に比べて拠点数・紹介件数の多い中心的な事業エリアが北海道・東北の事業者で多くみられ、4割程度の事業者で採用されている。
- ・ 相談員総数の平均値(6.2人)以上となる7人以上の相談員を持つ事業者で、「成約した契約で定める入居時費用(前払い金)の一定割合(成功報酬型)」、「成約した居室の月額利用料金(家賃・管理費等)の一定割合(成功報酬型)」、「成約した入居者の医療必要度を考慮した額(成功報酬型)」の課金形態を採る割合が高い傾向がみられる。
- ・ 直近の決算における紹介事業の売上高が5千万円を超える事業者では、介護度や医療の必要度を考慮した課金形態をとっている事業者が多く、4割弱～5割程度みられる。
- ・ 介護度や医療の必要度を考慮した課金形態をとっている紹介事業者は、契約している高齢者向け住まい運営事業者の法人数が100～499法人程度の中規模の事業者が多い分布となっている。

図表 100 地域別 紹介手数料の課金形態

問23 貴社の紹介事業で、最も拠点数・紹介件数が多いエリア	調査数	問19 高齢者向け住まい運営事業者に対する課金形態(複数選択)										
		成約1件ごとの定額(一律)料金(成功報酬型)	成約した施設が立地するエリアごとの定額(一律)料金(成功報酬型)	成約した契約で定める入居時費用(前払い金)の一定割合(成功報酬型)	成約した居室の月額利用料金(家賃・管理費等)の一定割合(成功報酬型)	成約した入居者の介護度を考慮した額(成功報酬型)	成約した入居者の医療必要度を考慮した額(成功報酬型)	成約した入居者の経済力を踏まえた額(成功報酬型)	Web・冊子等への情報掲載に対する課金(広告課金型)	資料送付件数等に付随した課金(情報提供従量型)	その他	無回答・エラー
全体	243	86.4	16.0	32.1	43.6	29.2	20.6	3.3	1.6	0.8	3.3	4.1
北海道・東北(北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、新潟県)	23	82.6	4.3	4.3	65.2	47.8	39.1	0.0	0.0	0.0	0.0	13.0
首都圏(東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県)	112	81.3	17.9	50.0	57.1	24.1	19.6	3.6	2.7	0.9	6.3	5.4
首都圏以外の関東(茨城県、栃木県、群馬県)	3	66.7	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
中部(富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、静岡県、愛知県、三重県、岐阜県)	19	94.7	5.3	15.8	31.6	31.6	15.8	0.0	0.0	0.0	5.3	0.0
近畿(滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県)	67	94.0	2.4	19.4	20.9	31.3	20.9	4.5	1.5	1.5	0.0	1.9
中国・四国(鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県)	10	80.0	0.0	10.0	30.0	40.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
九州・沖縄(福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県)	9	100.0	22.2	44.4	33.3	22.2	11.1	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0
無回答・エラー	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

図表 101 相談員総数別 紹介手数料の課金形態

問26 相談員総数	調査数	問19 高齢者向け住まい運営事業者に対する課金形態(複数選択)										
		成約1件ごとの定額(一律)料金(成功報酬型)	成約した施設が立地するエリアごとの定額(一律)料金(成功報酬型)	成約した契約で定める入居時費用(前払い金)の一定割合(成功報酬型)	成約した居室の月額利用料金(家賃・管理費等)の一定割合(成功報酬型)	成約した入居者の介護度を考慮した額(成功報酬型)	成約した入居者の医療必要度を考慮した額(成功報酬型)	成約した入居者の経済力を踏まえた額(成功報酬型)	Web・冊子等への情報掲載に対する課金(広告課金型)	資料送付件数等に付随した課金(情報提供従量型)	その他	無回答・エラー
全体	243	86.4	16.0	32.1	43.6	29.2	20.6	3.3	1.6	0.8	3.3	4.1
1人	55	85.5	20.0	20.0	32.7	25.5	20.0	3.6	3.6	1.8	3.6	3.6
2人	62	82.3	14.5	29.0	45.2	17.7	16.1	3.2	1.6	1.6	3.2	8.1
3～6人	82	92.7	14.6	31.7	46.3	41.5	18.3	1.2	0.0	0.0	2.4	0.0
7人以上	42	83.3	14.3	54.8	52.4	28.6	33.3	7.1	2.4	0.0	4.8	7.1
無回答・エラー	2	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

図表 102 紹介事業の売上高別 紹介手数料の課金形態

問25 貴社の紹介事業の事業規模(直近の決算における紹介事業の売上高)	調査数	問19 高齢者向け住まい運営事業者に対する課金形態(複数選択)										
		成約1件ごとの定額(一律)料金(成功報酬型)	成約した施設が立地するエリアごとの定額(一律)料金(成功報酬型)	成約した契約で定める入居時費用(前払い金)の一定割合(成功報酬型)	成約した居室の月額利用料金(家賃・管理費等)の一定割合(成功報酬型)	成約した入居者の介護度を考慮した額(成功報酬型)	成約した入居者の医療必要度を考慮した額(成功報酬型)	成約した入居者の経済力を踏まえた額(成功報酬型)	Web・冊子等への情報掲載に対する課金(広告課金型)	資料送付件数等に付随した課金(情報提供従量型)	その他	無回答・エラー
全体	243	86.4	16.0	32.1	43.6	29.2	20.6	3.3	1.6	0.8	3.3	4.1
500万円未満	51	80.4	13.7	15.7	29.4	29.4	15.7	0.0	0.0	0.0	5.9	2.0
500万円～1千万円未満	25	76.0	20.0	16.0	40.0	28.0	8.0	4.0	0.0	0.0	4.0	0.0
1千万円～3千万円未満	54	92.6	11.1	38.9	55.6	40.7	24.1	1.9	0.0	0.0	3.7	3.7
3千万円～5千万円未満	24	95.8	8.3	33.3	41.7	20.8	20.8	0.0	8.3	4.2	0.0	0.0
5千万円～1億円未満	18	100.0	22.2	44.4	55.6	50.0	38.9	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0
1億円以上	22	90.9	18.2	63.6	77.3	36.4	40.9	13.6	0.0	0.0	0.0	4.5
無回答・エラー	49	79.6	22.4	30.6	28.6	10.2	12.2	2.0	4.1	2.0	4.1	12.2

図表 103 契約高齢者住まい事業者法人数別 紹介手数料の課金形態

SQ2(4)1 契約法人数:高齢者向け住まい(有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け高齢者住宅)運営事業者との契約状況	調査数	問19 高齢者向け住まい運営事業者に対する課金形態(複数選択)										
		成約1件ごとの定額(一律)料金(成功報酬型)	成約した施設が立地するエリアごとの定額(一律)料金(成功報酬型)	成約した契約で定める入居時費用(前払い金)の一定割合(成功報酬型)	成約した居室の月額利用料金(家賃・管理費等)の一定割合(成功報酬型)	成約した入居者の介護度を考慮した額(成功報酬型)	成約した入居者の医療必要度を考慮した額(成功報酬型)	成約した入居者の経済力を踏まえた額(成功報酬型)	Web・冊子等への情報掲載に対する課金(広告課金型)	資料送付件数等に付随した課金(情報提供従量型)	その他	無回答・エラー
全体	243	86.4	16.0	32.1	43.6	29.2	20.6	3.3	1.6	0.8	3.3	4.1
10法人未満	25	76.0	8.0	8.0	12.0	8.0	8.0	4.0	4.0	4.0	12.0	8.0
10～49法人	50	78.0	18.0	18.0	42.0	28.0	8.0	0.0	0.0	0.0	2.0	6.0
50～99法人	47	87.2	10.6	21.3	38.3	23.4	14.9	0.0	0.0	0.0	2.1	6.4
100～199法人	41	95.1	24.4	43.9	51.2	41.5	29.3	2.4	2.4	2.4	2.4	0.0
200～499法人	33	93.9	15.2	48.5	63.6	57.6	39.4	6.1	3.0	0.0	0.0	0.0
500～999法人	21	100.0	14.3	71.4	57.1	19.0	33.3	4.8	0.0	0.0	0.0	0.0
1000～1999法人	13	89.2	23.1	23.1	46.2	7.7	23.1	23.1	7.7	0.0	15.4	7.7
2000法人以上	6	86.7	16.7	83.3	66.7	33.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7
無回答・エラー	7	100.0	14.3	0.0	0.0	14.3	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

③ 成約1件ごとの定額料金の場合の報酬額(SQ19-1)

- ・ 拠点数・紹介件数の多い中心的な事業エリアが北海道・東北の事業者では、他の地域の事業者に比べて紹介手数料が安い傾向にあり、平均値で1件あたり 14 万円、中央値で1件あたり 12 万円となっている。それ以外の地域の事業者では大きな差はみられず、平均値で1件あたり 20～21 万円、中央値で1件あたり 20 万円となっている。
- ・ 成約1件ごとの定額料金の場合の報酬額は、相談拠点数とおおむね相関する傾向がみられ、相談拠点数が増えるにつれて1件あたり報酬額も高くなる傾向がみられる。
- ・ 同様に、直近の決算における紹介事業の売上高ともおおむね相関する傾向がみられ、売上高が高くなるにつれて1件あたり報酬額も高くなる傾向がみられる。

図表 104 地域別 成約1件ごとの定額料金の場合の報酬額

		SQ19-1【問19で「1.成約1件ごとの定額(一律)料金(成功報酬型)」を選択した場合】成約1件あたり手数料の額					
		調査数	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値
全体		198	200707.1	200000	58728.14	30000	300000
問23 貴社の紹介事業で、最も拠点数・紹介件数が多いエリア	北海道・東北(北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、新潟県)	19	140000.0	120000	42302.17	100000	200000
	首都圏(東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県)	86	204069.8	200000	65118.46	30000	300000
	首都圏以外の関東(茨城県、栃木県、群馬県)	2	200000.0	200000	100000.00	100000	300000
	中部(富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、静岡県、愛知県、三重県、岐阜県)	17	215882.4	200000	41024.93	150000	300000
	近畿(滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県)	58	210517.2	200000	45991.84	100000	300000
	中国・四国(鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県)	8	212500.0	200000	54486.24	150000	300000
	九州・沖縄(福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県)	8	193750.0	200000	29973.95	150000	250000
	無回答・エラー	0	0.0	0	0.00	0	0

図表 105 相談拠点数別 成約1件ごとの定額料金の場合の報酬額

		SQ19-1【問19で「1.成約1件ごとの定額(一律)料金(成功報酬型)」を選択した場合】成約1件あたり手数料の額					
		調査数	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値
全体		198	200707.1	200000	58728.14	30000	300000
SQ2(2) 相談拠点数	なし	0	0.0	0	0.00	0	0
	1箇所のみ	130	197769.2	200000	60067.47	30000	300000
	2箇所	31	186129.0	200000	48505.23	80000	300000
	3～4箇所	19	224210.5	200000	44875.94	150000	300000
	5～9箇所	7	228571.4	250000	69985.42	150000	300000
	10～29箇所	5	240000.0	200000	48989.79	200000	300000
	30箇所以上	1	300000.0	300000	0.00	300000	300000
	無回答・エラー	5	180000.0	200000	50990.20	100000	250000

図表 106 紹介事業の売上高別 成約1件ごとの定額料金の場合の報酬額

		SQ19-1【問19で「1.成約1件ごとの定額(一律)料金(成功報酬型)」を選択した場合】成約1件あたり手数料の額					
		調査数	平均	中央値	標準偏差	最小値	最大値
全体		198	200707.1	200000	58728.14	30000	300000
問25 貴社の紹介事業の事業規模(直近の決算における紹介事業の売上高)	500万円未満	39	195384.6	200000	58958.75	100000	300000
	500万円～1千万円未満	18	194444.4	200000	43744.49	100000	300000
	1千万円～3千万円未満	50	190800.0	200000	60127.86	80000	300000
	3千万円～5千万円未満	22	181818.2	200000	44069.82	100000	250000
	5千万円～1億円未満	18	208333.3	200000	45123.29	150000	300000
	1億円以上	20	247000.0	250000	45727.45	150000	300000
	無回答・エラー	31	206129.0	200000	69915.96	30000	300000

(4) 遵守項目の遵守状況

① 遵守項目1: 紹介対象範囲に関する説明(問7)

- 相談者に対して、地域内の全施設が紹介の対象ではない(提携している施設を紹介している)ことを「必ず説明している」割合は相談拠点数が「1箇所」もしくは「2箇所」といった小規模事業者の方が高く、相談拠点数が増えるにつれてこの割合が減り、「契約関係にない施設も含めて、希望地域の施設を紹介対象としている」割合が高くなる傾向がみられる。
- 相談員総数の平均値(6.2人)以上となる7人以上の相談員を持つ事業者で、「必ず説明している」割合が低い傾向がみられる。
- 同様に、契約している高齢者向け住まい運営事業者の法人数が少ない事業者ほど「必ず説明している」割合が高く、法人数が増えるにつれてこの割合が減り、「契約関係にない施設も含めて、希望地域の施設を紹介対象としている」割合が高くなる傾向がみられる。

図表 107 相談拠点数別 紹介対象範囲に関する説明状況

		問7 相談者に対し、地域内の全施設が紹介の対象ではない(提携している施設を紹介している)ことを説明していますか					
		調査数	必ず説明している	質問があった場合には説明している	契約関係にない施設も含めて、希望地域の施設を紹介対象としている	基本的に説明していない	無回答・エラー
全体		243	39.9	14.0	44.4	1.2	0.4
SQ2(2) 相談拠点数	なし	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	1箇所のみ	163	41.1	13.5	43.6	1.2	0.6
	2箇所	36	47.2	19.4	33.3	0.0	0.0
	3~4箇所	23	30.4	13.0	56.5	0.0	0.0
	5~9箇所	8	0.0	25.0	62.5	12.5	0.0
	10~29箇所	6	33.3	0.0	66.7	0.0	0.0
	30箇所以上	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	無回答・エラー	6	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0

図表 108 相談員総数別 紹介対象範囲に関する説明状況

		問7 相談者に対し、地域内の全施設が紹介の対象ではない(提携している施設を紹介している)ことを説明していますか					
		調査数	必ず説明している	質問があった場合には説明している	契約関係にない施設も含めて、希望地域の施設を紹介対象としている	基本的に説明していない	無回答・エラー
全体		243	39.9	14.0	44.4	1.2	0.4
問26 相談員総数	1人	55	49.1	10.9	40.0	0.0	0.0
	2人	62	45.2	11.3	43.5	0.0	0.0
	3~6人	82	36.6	14.6	47.6	0.0	1.2
	7人以上	42	26.2	21.4	45.2	7.1	0.0
	無回答・エラー	2	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0

図表 109 契約高齢者住まい事業者法人数別 紹介対象範囲に関する説明状況

		問7 相談者に対し、地域内の全施設が紹介の対象ではない(提携している施設を紹介している)ことを説明していますか					
		調査数	必ず説明している	質問があった場合には説明している	契約関係にない施設も含めて、希望地域の施設を紹介対象としている	基本的に説明していない	無回答・エラー
全体		243	39.9	14.0	44.4	1.2	0.4
SQ2(4)1 契約法人数: 高齢者向け住まい(有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け高齢者住宅)運営事業者との契約状況	10法人未満	25	48.0	4.0	36.0	8.0	4.0
	10~49法人	50	48.0	6.0	46.0	0.0	0.0
	50~99法人	47	44.7	12.8	42.6	0.0	0.0
	100~199法人	41	41.5	12.2	46.3	0.0	0.0
	200~499法人	33	27.3	21.2	51.5	0.0	0.0
	500~999法人	21	19.0	23.8	57.1	0.0	0.0
	1000~1999法人	13	38.5	15.4	38.5	7.7	0.0
	2000法人以上	6	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0
	無回答・エラー	7	57.1	0.0	42.9	0.0	0.0

② 遵守項目2: 高齢者住まい事業者との契約書で定めていること(問 21)

- ・ 高齢者住まい事業者との契約書の中で「紹介手数料の金額の設定根拠となる考え方」を定めている割合は、拠点数・紹介件数の多い中心的な事業エリアが「首都圏」である事業者で最も高く 50%、次いで「近畿」46.3%となっている。契約書で「紹介案件の有効期間」を定めている割合は「中部」が最も高く 84.2%、次いで「首都圏」72.3%となっている。
- ・ 契約している高齢者向け住まい運営事業者の法人数が少ない事業者ほど、契約書の中で「紹介手数料の金額の設定根拠となる考え方」を定めている割合が低く、法人数が増えるにつれてこの割合が高まる傾向がゆるやかにみられる。

図表 110 地域別 高齢者住まい事業者との契約書で定めていること

問23 貴社の紹介事業で、最も拠点数・紹介件数が多いエリア	問21 契約書面の中で、以下のようなことを明確に定めていますか(複数選択)									
	調査数	紹介手数料の金額	紹介手数料の金額の設定根拠となる考え方	紹介手数料を受け取る権利発生タイミング・要件	紹介案件の有効期間	短期契約終了時に返金する手数料の額	短期契約終了時の返金の仕方(返還方法・期限等)	複数の紹介事業者から重複して紹介が行われた場合の取扱い	上記1~8のいずれも定めていない	無回答・エラー
全体	243	95.5	43.6	91.4	63.4	93.4	87.2	71.2	1.6	1.2
北海道・東北(北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、新潟県)	23	95.7	34.8	95.7	47.8	91.3	78.3	30.4	4.3	0.0
首都圏(東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県)	112	93.8	50.0	90.2	72.3	92.9	88.4	83.0	2.7	1.8
首都圏以外の関東(茨城県、栃木県、群馬県)	3	100.0	0.0	66.7	33.3	100.0	100.0	33.3	0.0	0.0
中部(富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、静岡県、愛知県、三重県、岐阜県)	19	100.0	26.3	84.2	84.2	94.7	84.2	73.7	0.0	0.0
近畿(滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県)	67	95.5	46.3	92.5	52.2	92.5	88.1	67.2	0.0	1.5
中国・四国(鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県)	10	100.0	40.0	100.0	50.0	100.0	100.0	80.0	0.0	0.0
九州・沖縄(福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県)	9	100.0	22.2	100.0	55.6	100.0	77.8	55.6	0.0	0.0
無回答・エラー	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

図表 111 契約高齢者住まい事業者法人数別 高齢者住まい事業者との契約書で定めていること

SQ2(4)1 契約法人数: 高齢者向け住まい(有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け高齢者住宅)運営事業者との契約状況	問21 契約書面の中で、以下のようなことを明確に定めていますか(複数選択)									
	調査数	紹介手数料の金額	紹介手数料の金額の設定根拠となる考え方	紹介手数料を受け取る権利発生タイミング・要件	紹介案件の有効期間	短期契約終了時に返金する手数料の額	短期契約終了時の返金の仕方(返還方法・期限等)	複数の紹介事業者から重複して紹介が行われた場合の取扱い	上記1~8のいずれも定めていない	無回答・エラー
全体	243	95.5	43.6	91.4	63.4	93.4	87.2	71.2	1.6	1.2
10法人未満	25	84.0	28.0	64.0	48.0	80.0	60.0	64.0	8.0	4.0
10~49法人	50	92.0	44.0	92.0	72.0	90.0	84.0	70.0	4.0	0.0
50~99法人	47	100.0	44.7	93.6	72.3	95.7	91.5	72.3	0.0	0.0
100~199法人	41	97.6	48.8	97.6	61.0	95.1	95.1	70.7	0.0	2.4
200~499法人	33	100.0	36.4	100.0	66.7	100.0	93.9	84.8	0.0	0.0
500~999法人	21	90.5	47.6	85.7	47.6	95.2	85.7	71.4	0.0	4.8
1000~1999法人	13	100.0	76.9	100.0	61.5	92.3	84.6	46.2	0.0	0.0
2000法人以上	6	100.0	50.0	100.0	66.7	100.0	100.0	66.7	0.0	0.0
無回答・エラー	7	100.0	14.3	85.7	42.9	100.0	100.0	85.7	0.0	0.0

③ 遵守項目3: プライバシーポリシーの公表(問4)

- ・ 本社所在地の都市規模が小さい方が、プライバシーポリシーを「公表している」事業者の割合が高く、都市規模が大きくなるにつれて「公表していない」割合が高くなる傾向がみられる。
- ・ プライバシーポリシーを「公表していない」事業者の割合は、拠点数・紹介件数の多い中心的な事業エリアが「九州・沖縄」である事業者で最も高く 66.7%、次いで「中部」52.6%、「北海道・東北」47.8%となっている。
- ・ 相談員総数の平均値(6.2 人)以上となる7人以上の相談員を持つ事業者で、「公表している」割合が高い傾向がみられる。

図表 112 都市規模別 プライバシーポリシーの公表状況

		問4 紹介業務を行うにあたり、プライバシーポリシーを定め、公表していますか			
		調査数	公表している	公表していない	無回答・エラー
全体		243	65.0	33.3	1.6
SQ2(1)1 都市規模	政令市	93	58.1	40.9	1.1
	中核市	43	62.8	32.6	4.7
	その他の市	101	73.3	25.7	1.0
	町村	0	0.0	0.0	0.0
	無回答・エラー	6	50.0	50.0	0.0

図表 113 地域別 プライバシーポリシーの公表状況

		問4 紹介業務を行うにあたり、プライバシーポリシーを定め、公表していますか			
		調査数	公表している	公表していない	無回答・エラー
全体		243	65.0	33.3	1.6
問23 貴社の紹介事業で、最も拠点数・紹介件数が多いエリア	北海道・東北(北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、新潟県)	23	47.8	47.8	4.3
	首都圏(東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県)	112	76.8	23.2	0.0
	首都圏以外の関東(茨城県、栃木県、群馬県)	3	66.7	33.3	0.0
	中部(富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、静岡県、愛知県、三重県、岐阜県)	19	47.4	52.6	0.0
	近畿(滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県)	67	58.2	37.3	4.5
	中国・四国(鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県)	10	80.0	20.0	0.0
	九州・沖縄(福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県)	9	33.3	66.7	0.0
	無回答・エラー	0	0.0	0.0	0.0

図表 114 相談員総数別 プライバシーポリシーの公表状況

		問4 紹介業務を行うにあたり、プライバシーポリシーを定め、公表していますか			
		調査数	公表している	公表していない	無回答・エラー
全体		243	65.0	33.3	1.6
問26 相談員総数	1人	55	67.3	30.9	1.8
	2人	62	66.1	32.3	1.6
	3~6人	82	56.1	41.5	2.4
	7人以上	42	76.2	23.8	0.0
	無回答・エラー	2	100.0	0.0	0.0

④ 遵守項目4: 不満・苦情への対応(問 32)

- 相談拠点数が多い事業者ほど、不満や苦情が寄せられた場合に個別の意見対応をしている割合が高い傾向がみられる。
- 相談員総数の平均値(6.2 人)以上となる7人以上の相談員を持つ事業者で、何らかの対応ができており、「明確に定めていない」とする割合が低い傾向がみられる。
- 売上高が3千万以上1億円未満の中規模の事業者で、「お客様対応窓口を定め、明示している」割合が低い傾向がみられる。

図表 115 相談拠点数別 不満・苦情への対応状況

		問32 紹介業務に関連した不満や苦情に対し、以下のような対応をしていますか(複数選択)					
		調査数	お客様対応窓口を定め、明示している	お客様からの不満や苦情に対する対応方針・対応の仕組みを定め、明示している	お客様から不満や苦情を寄せられた場合、個別の意見ごとに対応(担当者を設定、文書で説明等)している	上記1~3のいずれも明確に決めていない	無回答・エラー
全体		243	28.8	17.7	70.8	14.8	1.2
問26 相談拠点数	なし	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	1箇所のみ	163	25.8	14.1	68.7	17.2	1.8
	2箇所	36	33.3	27.8	63.9	13.9	0.0
	3~4箇所	23	26.1	17.4	82.6	13.0	0.0
	5~9箇所	8	37.5	12.5	100.0	0.0	0.0
	10~29箇所	6	66.7	50.0	100.0	0.0	0.0
	30箇所以上	1	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0
	無回答・エラー	6	50.0	16.7	50.0	0.0	0.0

図表 116 相談員総数別 不満・苦情への対応状況

		問32 紹介業務に関連した不満や苦情に対し、以下のような対応をしていますか(複数選択)					
		調査数	お客様対応窓口を定め、明示している	お客様からの不満や苦情に対する対応方針・対応の仕組みを定め、明示している	お客様から不満や苦情を寄せられた場合、個別の意見ごとに対応(担当者を設定、文書で説明等)している	上記1~3のいずれも明確に決めていない	無回答・エラー
全体		243	28.8	17.7	70.8	14.8	1.2
問26 相談員総数	1人	55	34.5	14.5	63.6	21.8	0.0
	2人	62	30.6	14.5	62.9	12.9	1.6
	3~6人	82	17.1	15.9	73.2	17.1	2.4
	7人以上	42	38.1	28.6	88.1	4.8	0.0
	無回答・エラー	2	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0

図表 117 紹介事業の売上高別 不満・苦情への対応状況

		問32 紹介業務に関連した不満や苦情に対し、以下のような対応をしていますか(複数選択)					
		調査数	お客様対応窓口を定め、明示している	お客様からの不満や苦情に対する対応方針・対応の仕組みを定め、明示している	お客様から不満や苦情を寄せられた場合、個別の意見ごとに対応(担当者を設定、文書で説明等)している	上記1~3のいずれも明確に決めていない	無回答・エラー
全体		243	28.8	17.7	70.8	14.8	1.2
問25 貴社の紹介事業の事業規模(直近の決算における紹介事業の売上高)	500万円未満	51	29.4	11.8	54.9	25.5	2.0
	500万円~1千万円未満	25	36.0	12.0	76.0	12.0	0.0
	1千万円~3千万円未満	54	27.8	13.0	77.8	13.0	0.0
	3千万円~5千万円未満	24	20.8	20.8	70.8	8.3	0.0
	5千万円~1億円未満	18	11.1	11.1	72.2	16.7	5.6
	1億円以上	22	31.8	27.3	90.9	4.5	0.0
	無回答・エラー	49	34.7	28.6	67.3	14.3	2.0

⑤ 遵守項目5:コンプライアンスマニュアルの活用状況(問 33)

- 直近の決算における紹介事業の売上高が低い事業者ほどコンプライアンスマニュアルの認知度が低い傾向がみられ、マニュアルがあることそのものを認識していない場合のほか、マニュアルの存在は認識していても内容を認識していない場合もみられる。

図表 118 紹介事業の売上高別 コンプライアンスマニュアルの活用状況

	問33 届出公表制度への届出をした紹介事業者に提供されるコンプライアンスマニュアルを活用していますか									
	調査数	届出していないため、そのような資料の提供を受けていない	届出しているが、そのようなマニュアルがあることを認識していなかった	マニュアルがあることは認識しているが、どのようなものか内容を把握していない	マニュアルがあることや内容の概要は認識しているが、特に活用していない	マニュアルを活用した社員研修(コンプライアンス研修)を過去に行ったことがある	マニュアルを活用した社員研修(コンプライアンス研修)を定期的に行っている(採用時研修、年次研修等)	提供されるコンプライアンスマニュアルとは別に自社独自のコンプライアンスマニュアルを作成・活用している	無回答・エラー	
全体	243	2.1	13.6	9.5	39.5	19.8	7.0	7.0	1.6	
問25 貴社の紹介事業の事業規模(直近の決算における紹介事業の売上高)										
500万円未満	51	3.9	15.7	11.8	35.3	27.5	3.9	2.0	0.0	
500万円～1千万円未満	25	4.0	16.0	8.0	36.0	28.0	8.0	0.0	0.0	
1千万円～3千万円未満	54	0.0	7.4	13.0	46.3	14.8	7.4	9.3	1.9	
3千万円～5千万円未満	24	0.0	8.3	8.3	33.3	37.5	4.2	8.3	0.0	
5千万円～1億円未満	18	0.0	5.6	11.1	44.4	5.6	11.1	16.7	5.6	
1億円以上	22	0.0	13.6	4.5	50.0	27.3	0.0	0.0	4.5	
無回答・エラー	49	4.1	22.4	6.1	34.7	6.1	12.2	12.2	2.0	

⑥ 斡旋契約の留意事項・サンプルの活用状況(問 20)

- ・ 紹介件数の多い中心的な事業エリアが「近畿」である事業者では、それ以外の地域と比べて、届出公表制度への届出をした紹介事業者に提供される斡旋契約の留意事項・サンプルがあることを認識している割合が低い。
- ・ 相談拠点数が9箇所以下の事業者では、おおよそ1/3の事業者で、届出公表制度への届出をした紹介事業者に提供される斡旋契約の留意事項・サンプルがあることが認識されていない。
- ・ 直近の決算における紹介事業の売上高が低い事業者ほど、斡旋契約の留意事項・サンプルを活用している割合が高い傾向がみられる。

図表 119 地域別 契約書ひな型作成時のサンプルの活用状況

		問20 貴社の契約書ひな型の作成にあたり、届出公表制度への届出をした紹介事業者に提供される斡旋契約の留意事項・サンプルを活用しましたか					
		調査数	届出していないため、そのような資料の提供を受けていない	届出しているが、そのような資料を認識していなかった	そのような資料はあることは認識しているが、契約書ひな型の作成には参照・活用していない	契約書ひな型を作成する際に参照・活用した	無回答・エラー
全体		243	3.3	28.8	32.5	34.2	1.2
問23 貴社の紹介事業で、最も拠点数・紹介件数が多いエリア	北海道・東北(北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、新潟県)	23	0.0	34.8	30.4	34.8	0.0
	首都圏(東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県)	112	1.8	23.2	33.9	38.4	2.7
	首都圏以外の関東(茨城県、栃木県、群馬県)	3	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0
	中部(富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、静岡県、愛知県、三重県、岐阜県)	19	0.0	26.3	36.8	36.8	0.0
	近畿(滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県)	67	7.5	40.3	34.3	17.9	0.0
	中国・四国(鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県)	10	10.0	20.0	0.0	70.0	0.0
	九州・沖縄(福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県)	9	0.0	22.2	33.3	44.4	0.0
	無回答・エラー	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

図表 120 相談拠点数別 契約書ひな型作成時のサンプルの活用状況

		問20 貴社の契約書ひな型の作成にあたり、届出公表制度への届出をした紹介事業者に提供される斡旋契約の留意事項・サンプルを活用しましたか					
		調査数	届出していないため、そのような資料の提供を受けていない	届出しているが、そのような資料を認識していなかった	そのような資料はあることは認識しているが、契約書ひな型の作成には参照・活用していない	契約書ひな型を作成する際に参照・活用した	無回答・エラー
全体		243	3.3	28.8	32.5	34.2	1.2
SQ2(2) 相談拠点数	なし	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	1箇所のみ	163	3.7	28.8	30.1	36.2	1.2
	2箇所	36	2.8	36.1	33.3	25.0	2.8
	3~4箇所	23	0.0	21.7	43.5	34.8	0.0
	5~9箇所	8	0.0	37.5	25.0	37.5	0.0
	10~29箇所	6	0.0	0.0	83.3	16.7	0.0
	30箇所以上	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	無回答・エラー	6	16.7	33.3	16.7	33.3	0.0

図表 121 紹介事業の売上高別 契約書ひな型作成時のサンプルの活用状況

		問20 貴社の契約書ひな型の作成にあたり、届出公表制度への届出をした紹介事業者に提供される斡旋契約の留意事項・サンプルを活用しましたか					
		調査数	届出していないため、そのような資料の提供を受けていない	届出しているが、そのような資料を認識していなかった	そのような資料はあることは認識しているが、契約書ひな型の作成には参照・活用していない	契約書ひな型を作成する際に参照・活用した	無回答・エラー
全体		243	3.3	28.8	32.5	34.2	1.2
問25 貴社の紹介事業の事業規模(直近の決算における紹介事業の売上高)	500万円未満	51	7.8	39.2	25.5	25.5	2.0
	500万円~1千万円未満	25	8.0	16.0	24.0	52.0	0.0
	1千万円~3千万円未満	54	0.0	24.1	33.3	40.7	1.9
	3千万円~5千万円未満	24	0.0	33.3	29.2	37.5	0.0
	5千万円~1億円未満	18	0.0	22.2	50.0	27.8	0.0
	1億円以上	22	0.0	18.2	59.1	22.7	0.0
	無回答・エラー	49	4.1	34.7	26.5	32.7	2.0

(5) 品質・専門性担保のための取組・工夫

① 住まいの情報把握のための取り組み(問 27)

- 住まいの情報把握のための取り組みとして、「外部の高齢者向け住まいの担当者を招いた事業所内講習会の実施」「提携している高齢者向け住まいが実施する見学会等への参加」「貴社職員による事業所内勉強会の実施」の3つの取組について実施頻度を問う設問では、いずれも、相談拠点数が多い事業者ほど実施頻度が高い傾向がみられる。
- 同様に、直近の決算における紹介事業の売上高についても、売上高が高い事業者ほど3つの取組のいずれも実施頻度が高い傾向がみられる。

図表 122 相談拠点数別 住まい情報把握のための取り組み

		問27-1 外部の高齢者向け住まいの担当者を招いた事業所内講習会の実施: 高齢者向け住まいを理解するために貴社の相談員向けに実施している取り組み							
		調査数	1か月に1回以上	2~3か月に1回程度	4~6か月に1回程度	1年に1回程度	不定期	未実施	無回答・エラー
全体		243	2.1	10.7	6.2	10.3	9.1	20.2	41.6
SQ2(2) 相談拠点数	なし	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	1箇所のみ	163	1.8	8.0	4.9	9.2	8.6	24.5	42.9
	2箇所	36	5.6	13.9	2.8	11.1	13.9	5.6	47.2
	3~4箇所	23	0.0	17.4	21.7	8.7	0.0	17.4	26.1
	5~9箇所	8	0.0	12.5	12.5	25.0	0.0	25.0	25.0
	10~29箇所	6	0.0	33.3	0.0	0.0	16.7	16.7	33.3
	30箇所以上	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	無回答・エラー	6	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	66.7
		問27-2 提携している高齢者向け住まいが実施する見学会等への参加: 高齢者向け住まいを理解するために貴社の相談員向けに実施している取り組み							
		調査数	1か月に1回以上	2~3か月に1回程度	4~6か月に1回程度	1年に1回程度	不定期	未実施	無回答・エラー
全体		243	16.5	24.3	15.2	6.2	12.3	5.8	19.8
SQ2(2) 相談拠点数	なし	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	1箇所のみ	163	13.5	20.2	16.0	4.9	16.0	7.4	22.1
	2箇所	36	16.7	33.3	11.1	8.3	11.1	0.0	19.4
	3~4箇所	23	26.1	39.1	17.4	8.7	0.0	4.3	4.3
	5~9箇所	8	25.0	12.5	37.5	0.0	0.0	12.5	12.5
	10~29箇所	6	50.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7
	30箇所以上	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	無回答・エラー	6	0.0	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	33.3
		問27-3 貴社職員による事業所内勉強会の実施: 高齢者向け住まいを理解するために貴社の相談員向けに実施している取り組み							
		調査数	1か月に1回以上	2~3か月に1回程度	4~6か月に1回程度	1年に1回程度	不定期	未実施	無回答・エラー
全体		243	23.0	20.2	8.6	9.9	11.9	8.2	18.1
SQ2(2) 相談拠点数	なし	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	1箇所のみ	163	20.9	16.0	8.0	9.8	15.3	10.4	19.6
	2箇所	36	22.2	30.6	8.3	5.6	8.3	5.6	19.4
	3~4箇所	23	21.7	39.1	4.3	17.4	4.3	4.3	8.7
	5~9箇所	8	25.0	12.5	25.0	12.5	0.0	0.0	25.0
	10~29箇所	6	66.7	16.7	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
	30箇所以上	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	無回答・エラー	6	33.3	16.7	16.7	16.7	0.0	0.0	16.7

図表 123 紹介事業の売上高別 住まい情報把握のための取り組み

		問27-1 外部の高齢者向け住まいの担当者を招いた事業所内講習会の実施: 高齢者向け住まいを理解するために貴社の相談員向けに実施している取り組み							
		調査数	1か月に1回以上	2~3か月に1回程度	4~6か月に1回程度	1年に1回程度	不定期	未実施	無回答・エラー
全体		243	2.1	10.7	6.2	10.3	9.1	20.2	41.6
問25 貴社の紹介事業の事業規模(直近の決算における紹介事業の売上高)	500万円未満	51	0.0	9.8	2.0	9.8	5.9	29.4	43.1
	500万円~1千万円未満	25	0.0	4.0	12.0	8.0	4.0	28.0	44.0
	1千万円~3千万円未満	54	0.0	5.6	5.6	16.7	5.6	24.1	42.6
	3千万円~5千万円未満	24	4.2	8.3	8.3	12.5	8.3	4.2	54.2
	5千万円~1億円未満	18	5.6	16.7	16.7	0.0	11.1	5.6	44.4
	1億円以上	22	0.0	36.4	0.0	13.6	22.7	9.1	18.2
	無回答・エラー	49	6.1	8.2	6.1	6.1	12.2	20.4	40.8
		問27-2 提携している高齢者向け住まいが実施する見学会等への参加: 高齢者向け住まいを理解するために貴社の相談員向けに実施している取り組み							
		調査数	1か月に1回以上	2~3か月に1回程度	4~6か月に1回程度	1年に1回程度	不定期	未実施	無回答・エラー
全体		243	16.5	24.3	15.2	6.2	12.3	5.8	19.8
問25 貴社の紹介事業の事業規模(直近の決算における紹介事業の売上高)	500万円未満	51	15.7	23.5	19.6	2.0	11.8	5.9	21.6
	500万円~1千万円未満	25	8.0	24.0	20.0	8.0	16.0	12.0	12.0
	1千万円~3千万円未満	54	9.3	24.1	16.7	9.3	11.1	3.7	25.9
	3千万円~5千万円未満	24	16.7	29.2	25.0	12.5	4.2	0.0	12.5
	5千万円~1億円未満	18	16.7	38.9	11.1	5.6	5.6	5.6	16.7
	1億円以上	22	50.0	27.3	4.5	0.0	13.6	0.0	4.5
	無回答・エラー	49	14.3	16.3	8.2	6.1	18.4	10.2	26.5
		問27-3 貴社職員による事業所内勉強会の実施: 高齢者向け住まいを理解するために貴社の相談員向けに実施している取り組み							
		調査数	1か月に1回以上	2~3か月に1回程度	4~6か月に1回程度	1年に1回程度	不定期	未実施	無回答・エラー
全体		243	23.0	20.2	8.6	9.9	11.9	8.2	18.1
問25 貴社の紹介事業の事業規模(直近の決算における紹介事業の売上高)	500万円未満	51	9.8	11.8	21.6	7.8	13.7	9.8	25.5
	500万円~1千万円未満	25	20.0	24.0	0.0	8.0	20.0	8.0	20.0
	1千万円~3千万円未満	54	24.1	16.7	3.7	16.7	11.1	7.4	20.4
	3千万円~5千万円未満	24	33.3	25.0	8.3	4.2	4.2	0.0	25.0
	5千万円~1億円未満	18	27.8	27.8	5.6	16.7	11.1	5.6	5.6
	1億円以上	22	31.8	45.5	9.1	4.5	4.5	4.5	0.0
	無回答・エラー	49	26.5	14.3	6.1	8.2	14.3	14.3	16.3

② 提携している施設に関する情報の更新頻度(問 31)

- 直近の決算における紹介事業の売上高が高い事業者ほど、提携している施設に関する情報を「毎日」更新している割合が高く、売上高が低い事業者ほど更新頻度が「不定期」の割合が高い傾向がみられる。
- 契約している高齢者向け住まい運営事業者の法人数が多い事業者ほど、提携している施設に関する情報を「毎日」更新している割合が高く、契約法人数が少ない事業者ほど更新頻度が「不定期」の割合が高い傾向がみられる。

図表 124 紹介事業の売上高別 提携している施設に関する情報の更新頻度

		問31 提携している施設に関する情報の更新頻度									
		調査数	毎日(施設情報に変更が生じた際、随時変更)	毎週(週1回以上)	1か月に1回以上	2~3か月に1回程度	4~6か月に1回程度	1年に1回程度	不定期	更新していない	無回答・エラー
全体		243	18.1	6.6	17.7	11.5	2.5	1.6	39.9	0.8	1.2
問25 貴社の紹介事業の事業規模(直近の決算における紹介事業の売上高)	500万円未満	51	11.8	5.9	23.5	5.9	3.9	2.0	47.1	0.0	0.0
	500万円~1千万円未満	25	8.0	4.0	24.0	8.0	8.0	0.0	48.0	0.0	0.0
	1千万円~3千万円未満	54	18.5	7.4	14.8	16.7	1.9	1.9	38.9	0.0	0.0
	3千万円~5千万円未満	24	20.8	0.0	12.5	25.0	0.0	0.0	41.7	0.0	0.0
	5千万円~1億円未満	18	22.2	11.1	11.1	16.7	0.0	5.6	27.8	0.0	5.6
	1億円以上	22	36.4	9.1	22.7	0.0	0.0	4.5	27.3	0.0	0.0
	無回答・エラー	49	18.4	8.2	14.3	10.2	2.0	0.0	38.8	4.1	4.1

図表 125 契約高齢者向け住まい事業者法人数別 提携している施設に関する情報の更新頻度

		問31 提携している施設に関する情報の更新頻度									
		調査数	毎日(施設情報に変更が生じた際、随時変更)	毎週(週1回以上)	1か月に1回以上	2~3か月に1回程度	4~6か月に1回程度	1年に1回程度	不定期	更新していない	無回答・エラー
全体		243	18.1	6.6	17.7	11.5	2.5	1.6	39.9	0.8	1.2
SQ2(4)1 契約法人数: 高齢者向け住まい(有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け高齢者住宅)運営事業者との契約状況	10法人未満	25	8.0	12.0	12.0	8.0	0.0	0.0	52.0	4.0	4.0
	10~49法人	50	10.0	4.0	38.0	2.0	4.0	0.0	40.0	2.0	0.0
	50~99法人	47	8.5	4.3	10.6	25.5	2.1	2.1	44.7	0.0	2.1
	100~199法人	41	19.5	2.4	24.4	19.5	4.9	0.0	29.3	0.0	0.0
	200~499法人	33	36.4	12.1	3.0	6.1	0.0	0.0	42.4	0.0	0.0
	500~999法人	21	14.3	0.0	19.0	9.5	4.8	4.8	42.9	0.0	4.8
	1000~1999法人	13	46.2	15.4	7.7	0.0	0.0	7.7	23.1	0.0	0.0
	2000法人以上	6	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	16.7	0.0	0.0
	無回答・エラー	7	0.0	28.6	0.0	14.3	0.0	0.0	57.1	0.0	0.0

③ 地域の多職種・他事業者との連絡・調整・協議の場への参加(問 28)

- 直近の決算における紹介事業の売上高が低い事業者では地域ケア会議や協議会活動等、地域の多職種・他事業者との連絡・調整・協議の場に「特に参加していない」割合が高く、売上高が高くなるにつれてこの割合が下がり、「定期的ではないが、連絡・調整・協議の場に参加したことがある」や「定期的に連絡・調整・協議の場に参加している」の割合が高まる傾向がみられる。

図表 126 紹介事業の売上高別 地域の多職種・他事業者との連絡・調整・協議の場への参加状況

		問28 地域ケア会議や協議会活動等、地域の多職種・他事業者との連絡・調整・協議の場に参加していますか				
		調査数	定期的に連絡・調整・協議の場に参加している	定期的ではないが、連絡・調整・協議の場に参加したことがある	特に参加していない	無回答・エラー
全体		243	19.3	49.4	28.8	2.5
問25 貴社の紹介事業の事業規模(直近の決算における紹介事業の売上高)	500万円未満	51	11.8	43.1	43.1	2.0
	500万円~1千万円未満	25	28.0	40.0	32.0	0.0
	1千万円~3千万円未満	54	13.0	64.8	20.4	1.9
	3千万円~5千万円未満	24	20.8	70.8	8.3	0.0
	5千万円~1億円未満	18	44.4	22.2	22.2	11.1
	1億円以上	22	18.2	72.7	9.1	0.0
	無回答・エラー	49	20.4	32.7	42.9	4.1

3) 紹介事業者の特性別にみた紹介事業の運営実態

(1) 相談者との関係

① 入居予定者・家族との書面の取り交わし(問3)

- 医療機関のMSW やケアマネジャー等の専門職からの相談割合が高い事業者では、入居予定者ご本人もしくはご家族との間で「特に書面の取り交わしはしていない」割合が高い傾向がみられる。

図表 127 医療機関のMSW やCM等の専門職からの相談割合別 入居予定者・ご家族との書面の取り交わし状況

		問3 相談者の相談を受け、高齢者向け住まいを紹介するにあたって、入居予定者ご本人もしくはご家族との間で何らかの書面等の取り交わしはありますか(複数選択)						
		調査数	高齢者向け住まいの紹介への着手依頼している	紹介事業について説明をし、説明を受けた旨の署名を依頼している	個人情報を施設に提供することの同意書への署名を依頼している	上記1~3以外の書面の取り交わしをしている(署名を伴わないもの、WEBフォームによるものを含む)	特に書面の取り交わしはしていない	無回答・エラー
全体		243	18.1	18.9	42.4	11.9	48.1	0.0
問2-4	医療機関のMSWやケアマネジャー等の専門職: 貴社の紹介事業では、下記のような方からの情報提供依頼・相談がどのくらいありますか。	16	0%	43.8	62.5	18.8	12.5	0.0
	10%未満	11	0.0	9.1	18.2	36.4	54.5	0.0
	10~30%未満	32	25.0	31.3	56.3	12.5	34.4	0.0
	30~50%未満	21	19.0	14.3	61.9	14.3	33.3	0.0
	50~70%未満	44	13.6	15.9	29.5	4.5	61.4	0.0
	70~100%未満	107	15.0	11.2	40.2	10.3	52.3	0.0
	100%	10	30.0	30.0	30.0	20.0	70.0	0.0
	無回答・エラー	2	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0

② 相談者へ的高齢者向け住まい運営事業者からの手数料受取の説明(問8)

- 高齢者向け住まい運営事業者に対する課金形態で、「成約した入居者の介護度を考慮した額(成功報酬型)」に該当する事業者では、該当しない事業者に比べ、相談者に対し、高齢者向け住まい運営事業者から紹介手数料を受け取っていることを「必ず説明している」割合が低い。
- 紹介事業者と同一法人もしくは関連法人で「介護付き有料老人ホーム(特定施設)」「住宅型有料老人ホーム」「サービス付き高齢者向け住宅」「認知症高齢者向けグループホーム」「軽費老人ホーム・ケアハウス・養護老人ホーム」「高齢者分譲マンション」のいずれかの高齢者向け住まいを運営している事業者では、いずれも運営していない事業者に比べ、相談者に対し、高齢者向け住まい運営事業者から紹介手数料を受け取っていることを「必ず説明している」割合が低い。

図表 128 成約した入居者の介護度を考慮した額(成功報酬型)の設定有無別 相談者への紹介手数料受取説明状況

		問8 相談者に対し、高齢者向け住まい運営事業者から紹介手数料を受け取っていることを説明していますか				
		調査数	必ず説明している	質問があった場合には説明している	基本的に説明していない	無回答・エラー
全体		243	61.7	35.4	2.1	0.8
問19	高齢者向け住まい運営事業者に対する課金形態(複数選択)	71	53.5	45.1	1.4	0.0
	「成約した入居者の介護度を考慮した額(成功報酬型)」に該当	172	65.1	31.4	2.3	1.2
	それ以外					

図表 129 高齢者向け住まいの運営有無別・相談者への紹介手数料受取説明状況

		問8 相談者に対し、高齢者向け住まい運営事業者から紹介手数料を受け取っていることを説明していますか				
		調査数	必ず説明している	質問があった場合には説明している	基本的に説明していない	無回答・エラー
全体		243	61.7	35.4	2.1	0.8
問15	貴社もしくは関連法人で、高齢者向け住まい(有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅等)の運営を行っていますか(複数選択)	45	46.7	51.1	2.2	0.0
	いずれかの高齢者向け住まいを運営している	191	65.4	31.4	2.1	1.0
	いずれも運営していない	7	57.1	42.9	0.0	0.0
	無回答・エラー					

(2) 住まい事業者との契約、紹介手数料の形態等

① 住まい事業者との契約期間(問 17)

- 医療機関のMSW やケアマネジャー等の専門職からの相談割合が 10%未満の事業者では、それ以外の事業者と比べて「契約期間の定めのない契約となっている」割合が高い傾向がみられる。

図表 130 医療機関のMSWやCM等の専門職からの相談割合別 高齢者向け住まい運営事業者との契約期間設定

	問17 高齢者向け住まい運営事業者との契約期間はどのように設定していますか						
	調査数	紹介1件ごとに契約する仕組みとなっている	契約期間(1~2年)を定めている	契約期間の定めはあるが、3年以上の長期契約となっている	契約期間の定めのない契約となっている	その他	無回答・エラー
全体	243	7.8	74.9	6.6	7.8	2.1	0.8
問2-4 医療機関のMSWやケアマネジャー等の専門職: 貴社の紹介事業では、下記のような方からの情報提供依頼・相談がどのくらいありますか。	10%未満	16	25.0	50.0	0.0	18.8	6.3
	10~30%未満	11	0.0	72.7	0.0	18.2	9.1
	30~50%未満	32	18.8	62.5	12.5	6.3	0.0
	50~70%未満	21	0.0	90.5	4.8	4.8	0.0
	70~100%未満	44	13.6	75.0	4.5	4.5	2.3
	100%	107	2.8	80.4	8.4	7.5	0.0
	無回答・エラー	10	0.0	60.0	0.0	10.0	20.0
		2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0

② 紹介手数料の設定主体(問 18)

- 高齢者向け住まい運営事業者に対する課金形態で、「成約した入居者の介護度を考慮した額(成功報酬型)」に該当する事業者では、該当しない事業者に比べ、「貴社で設定する場合と高齢者向け住まい運営事業者側で設定する場合が混在」の割合が高い。
- 紹介事業者と同一法人もしくは関連法人で「介護付き有料老人ホーム(特定施設)」「住宅型有料老人ホーム」「サービス付き高齢者向け住宅」「認知症高齢者向けグループホーム」「軽費老人ホーム・ケアハウス・養護老人ホーム」「高齢者分譲マンション」のいずれかの高齢者向け住まいを運営している事業者では、いずれも運営していない事業者に比べ、「原則として貴社(紹介事業者)が設定」している割合が高い。

図表 131 成約した入居者の介護度を考慮した額(成功報酬型)の設定有無別 紹介手数料の設定主体

	問18 紹介手数料の形態・金額を定めているのは貴社ですか、高齢者向け住まい運営事業者側ですか					
	調査数	原則として貴社が設定	おおむね高齢者向け住まい運営事業者側で設定	貴社で設定する場合と高齢者向け住まい運営事業者側で設定する場合が混在	必ず一定の時間をかけて両者で協議を合意した上で設定	無回答・エラー
全体	243	7.4	51.4	32.5	8.2	0.4
問19 高齢者向け住まい運営事業者に対する課金形態(複数選択)		71	5.6	38.0	49.3	7.0
		172	8.1	57.0	25.6	8.7

図表 132 高齢者向け住まいの運営有無別 紹介手数料の設定主体

	問18 紹介手数料の形態・金額を定めているのは貴社ですか、高齢者向け住まい運営事業者側ですか					
	調査数	原則として貴社が設定	おおむね高齢者向け住まい運営事業者側で設定	貴社で設定する場合と高齢者向け住まい運営事業者側で設定する場合が混在	必ず一定の時間をかけて両者で協議を合意した上で設定	無回答・エラー
全体	243	7.4	51.4	32.5	8.2	0.4
問15 貴社もしくは関連法人で、高齢者向け住まい(有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅等)の運営を行っていますか(複数選択)		45	17.8	44.4	26.7	11.1
		191	4.2	52.9	34.6	7.9
		7	28.6	57.1	14.3	0.0

③ 紹介手数料の課金形態(問 19)

- 介護度や医療の必要度を考慮した課金形態をとっている紹介事業者は、紹介手数料について「貴社(紹介事業者)で設定する場合と高齢者向け住まい運営事業者側で設定する場合が混在」している事業者で高い傾向がみられ、「成約した入居者の介護度を考慮した額(成功報酬型)」の割合が 44.3%、「成約した入居者の医療必要度を考慮した額(成功報酬型)」の割合が 25.3%となっている。

図表 133 紹介手数料の設定主体別 紹介手数料の課金形態

	問19 高齢者向け住まい運営事業者に対する課金形態(複数選択)											
	調査数	成約1件ごとの定額(一律料金)(成功報酬型)	成約した施設が立地するエリアごとの定額(一律料金)(成功報酬型)	成約した居室の月額利用料金(家賃・管理費等の一定割合)(成功報酬型)	成約した入居者の介護度を考慮した額(成功報酬型)	成約した入居者の医療必要度を考慮した額(成功報酬型)	Web・冊子等への情報掲載に対する料金(広告知料型)	資料送付件数等に依る課金(情報提供従量型)	その他	無回答・エラー		
全体	243	86.4	16.0	32.1	43.6	29.2	20.6	3.3	1.6	0.8	3.3	
問18 紹介手数料の形態・金額を定めているのは貴社ですか、高齢者向け住まい運営事業者側ですか		18	77.8	11.1	22.2	27.8	22.2	11.1	0.0	11.1	5.6	
		125	84.8	15.2	36.0	42.4	21.6	19.2	3.2	1.6	0.8	
		79	92.4	19.0	30.4	51.9	44.3	25.3	3.8	0.0	2.5	
		20	85.0	15.0	25.0	35.0	25.0	20.0	5.0	0.0	5.0	
		1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	

(4) 遵守項目の遵守状況

① 遵守項目3: プライバシーポリシーの公表(問4)

- 医療機関の MSW やケアマネジャー等の専門職からの相談割合が高い事業者ほど、プライバシーポリシーを公表していない割合が高い傾向がみられる。
- 相談員総数に占める有資格者の割合が「0%」の事業者では、プライバシーポリシーを公表していない割合が突出して高い。それ以外は、有資格者の割合が高いほどプライバシーポリシーを公表していない割合も高い傾向がみられる。

図表 134 医療機関の MSW や CM 等の専門職からの相談割合別 プライバシーポリシーの公表状況

		問4 紹介業務を行うにあたり、プライバシーポリシーを定め、公表していますか			
		調査数	公表している	公表していない	無回答・エラー
全体		243	65.0	33.3	1.6
問2-4 医療機関のMSWやケアマネジャー等の専門職：貴社の紹介事業では、下記のような方からの情報提供依頼・相談がどのくらいありますか。	0%	16	81.3	18.8	0.0
	10%未満	11	81.8	18.2	0.0
	10～30%未満	32	75.0	21.9	3.1
	30～50%未満	21	71.4	28.6	0.0
	50～70%未満	44	52.3	43.2	4.5
	70～100%未満	107	60.7	38.3	0.9
	100%	10	90.0	10.0	0.0
	無回答・エラー	2	0.0	100.0	0.0

図表 135 相談員総数に占める有資格者の割合別 プライバシーポリシーの公表状況

		問4 紹介業務を行うにあたり、プライバシーポリシーを定め、公表していますか			
		調査数	公表している	公表していない	無回答・エラー
全体		243	65.0	33.3	1.6
問26 うち 有資格者の割合	0%	26	38.5	61.5	0.0
	0～25%未満	10	90.0	10.0	0.0
	25～50%未満	39	69.2	30.8	0.0
	50～75%未満	26	65.4	30.8	3.8
	75～100%未満	14	64.3	28.6	7.1
	100%超	49	65.3	32.7	2.0
	100%超	17	47.1	47.1	5.9
	無回答・エラー	62	74.2	25.8	0.0

注) 有資格者数合計÷相談員数×100にて算出

ひとりの相談員が複数資格を持つ場合があるため、100%を超える数値となる場合がある

② 遵守項目3:施設への個人情報提供に関する同意(問5)

- 相談員総数に占める有資格者の割合が「0%」の事業者では、それ以外の事業者と比べて個人情報を施設に提供することについて、入居予定者ご本人もしくはご家族から同意を得ていない割合が突出して高い。

図表 136 相談員総数に占める有資格者の割合別 施設への個人情報提供の同意取得状況

		問5 紹介業務を行うにあたり、個人情報を施設に提供することについて、入居予定者ご本人もしくはご家族から同意を得ていますか			
		調査数	同意を得ている	同意は得ていない	無回答・エラー
全体		243	95.1	3.3	1.6
問26	うち 有資格者の割合				
	0%	26	88.5	11.5	0.0
	0~25%未満	10	100.0	0.0	0.0
	25~50%未満	39	97.4	0.0	2.6
	50~75%未満	26	100.0	0.0	0.0
	75~100%未満	14	100.0	0.0	0.0
	100%	49	98.0	0.0	2.0
	100%超	17	94.1	0.0	5.9
	無回答・エラー	62	90.3	8.1	1.6

注) 有資格者数合計÷相談員数×100にて算出

ひとりの相談員が複数資格を持つ場合があるため、100%を超える数値となる場合がある

③ 遵守項目4:不満・苦情への対応(問32)

- 紹介手数料の設定主体が高齢者住まい事業者の場合、それ以外の場合と比べて、「お客様対応窓口を定め、明示している」や「お客様からの不満や苦情に対する対応方針・対応の仕組みを定め、明示している」の割合が低く、「お客様から不満や苦情を寄せられた場合、個別の意見ごとに対応している」割合が高い傾向がみられる。

図表 137 紹介手数料の設定主体別 不満・苦情への対応状況

		問32 紹介業務に関連した不満や苦情に対し、以下のような対応をしていますか(複数選択)					
		調査数	お客様対応窓口を定め、明示している	お客様からの不満や苦情に対する対応方針・対応の仕組みを定め、明示している	お客様からの不満や苦情を寄せられた場合、個別の意見ごとに対応(担当者を設定、文書で説明等)している	上記1~3のいずれも明確に決めている	無回答・エラー
全体		243	28.8	17.7	70.8	14.8	1.2
問18	紹介手数料の形態・金額を定めているのは貴社ですか、高齢者向け住まい運営事業者側ですか	18	27.8	22.2	44.4	38.9	0.0
	原則として貴社が設定	125	24.0	12.8	71.2	14.4	1.6
	おおむね高齢者向け住まい運営事業者側で設定	79	35.4	26.6	75.9	8.9	0.0
	貴社で設定する場合と高齢者向け住まい運営事業者側で設定する場合が混在	20	35.0	10.0	70.0	20.0	5.0
	必ず一定の時間をかけて両者で協議を合意した上で設定	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	無回答・エラー						

(5) 品質・専門性担保のための取組・工夫

① 提携している施設に関する情報の更新頻度(問 31)

- ・ 高齢者向け住まい運営事業者に対する課金形態で、「成約した入居者の介護度を考慮した額(成功報酬型)」に該当する事業者では、該当しない事業者に比べ、情報の更新頻度が高い傾向がみられる。

図表 138 成約した入居者の介護度を考慮した額(成功報酬型)の設定有無別 提携施設の情報更新頻度

		問31 提携している施設に関する情報の更新頻度									
		調査数	毎日(施設情報に変更が生じた際、随時変更)	毎週(週1回以上)	1か月に1回以上	2~3か月に1回程度	4~6か月に1回程度	1年に1回程度	不定期	更新していない	無回答・エラー
全体		243	18.1	6.6	17.7	11.5	2.5	1.6	39.9	0.8	1.2
問19 高齢者向け住まい運営事業者に対する課金形態(複数選択)	「成約した入居者の介護度を考慮した額(成功報酬型)」に該当	71	28.2	9.9	12.7	11.3	2.8	1.4	33.8	0.0	0.0
	それ以外	172	14.0	5.2	19.8	11.6	2.3	1.7	42.4	1.2	1.7

② 地域の多職種・他事業者との連絡・調整・協議の場への参加(問 28)

- ・ 医療機関の MSW やケアマネジャー等の専門職からの相談割合が低いほど、地域ケア会議や協議会活動等、地域の多職種・他事業者との連絡・調整・協議の場に「特に参加していない」事業者の割合が高い傾向が緩やかにみられる。
- ・ 高齢者向け住まい運営事業者に対する課金形態で、「成約した入居者の介護度を考慮した額(成功報酬型)」に該当する事業者では、該当しない事業者に比べ、「地域ケア会議や協議会活動等、地域の多職種・他事業者との連絡・調整・協議の場に「特に参加していない」事業者の割合が低い。

図表 139 医療機関のMSWやCM等の専門職からの相談割合別 地域の多職種・他事業者との連絡・調整・協議の場への参加状況

		問28 地域ケア会議や協議会活動等、地域の多職種・他事業者との連絡・調整・協議の場に参加していますか				
		調査数	定期的に連絡・調整・協議の場に参加している	定期的ではないが、連絡・調整・協議の場に参加したことがある	特に参加していない	無回答・エラー
全体		243	19.3	49.4	28.8	2.5
問2-4 医療機関のMSWやケアマネジャー等の専門職:貴社の紹介事業では、下記のような方からの情報提供依頼・相談がどのくらいありますか。	0%	16	12.5	18.8	62.5	6.3
	10%未満	11	0.0	54.5	45.5	0.0
	10~30%未満	32	12.5	53.1	31.3	3.1
	30~50%未満	21	33.3	47.6	19.0	0.0
	50~70%未満	44	15.9	54.5	29.5	0.0
	70~100%未満	107	23.4	53.3	20.6	2.8
	100%	10	20.0	20.0	50.0	10.0
	無回答・エラー	2	0.0	50.0	50.0	0.0

図表 140 成約した入居者の介護度を考慮した額(成功報酬型)の設定有無別 地域の多職種・他事業者との連絡等の場への参加状況

		問28 地域ケア会議や協議会活動等、地域の多職種・他事業者との連絡・調整・協議の場に参加していますか				
		調査数	定期的に連絡・調整・協議の場に参加している	定期的ではないが、連絡・調整・協議の場に参加したことがある	特に参加していない	無回答・エラー
全体		243	19.3	49.4	28.8	2.5
問19 高齢者向け住まい運営事業者に対する課金形態(複数選択)	「成約した入居者の介護度を考慮した額(成功報酬型)」に該当	71	21.1	57.7	21.1	0.0
	それ以外	172	18.6	45.9	32.0	3.5

4) 遵守項目の遵守状況別にみた紹介事業の運営実態

(1) 相談者との関係

① 入居予定者・家族との書面の取り交わし(問3)

- ・ プライバシーポリシーを公表していない事業者では、公表している事業者に比べ、入居予定者ご本人もしくはご家族との間で「特に書面の取り交わしはしていない」割合が高い。
- ・ 届出公表制度への届出をした紹介事業者に提供されるコンプライアンスマニュアルの認知度の低い事業者の方が入居予定者ご本人もしくはご家族との間で「特に書面の取り交わしはしていない」割合が高い傾向がみられる。

図表 141 プライバシーポリシーの公表状況別 入居予定者・ご家族との書面の取り交わし状況

	問3 相談者の相談を受け、高齢者向け住まいを紹介するにあたって、入居予定者ご本人もしくはご家族との間で何らかの書面等の取り交わしはありますか(複数選択)							
	調査数	高齢者向け住まいの紹介への着手	紹介事業について説明を受けた旨への署名を依頼している	個人情報提供することの同意書への署名を依頼している	施設に提供することの同意書への署名を依頼している	上記1~3以外の書面の取り交わしをしていない	特に書面の取り交わしをしていない	無回答・エラー
全体	243	18.1	18.9	42.4	11.9	48.1	0.0	
問4 紹介業務を行うにあたり、プライバシーポリシーを定め、公表していますか	158	19.6	23.4	49.4	13.9	40.5	0.0	
公表していない	81	16.0	11.1	28.4	8.6	63.0	0.0	
無回答・エラー	4	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	

図表 142 コンプライアンスマニュアルの活用状況別 入居予定者・ご家族との書面の取り交わし状況

	問3 相談者の相談を受け、高齢者向け住まいを紹介するにあたって、入居予定者ご本人もしくはご家族との間で何らかの書面等の取り交わしはありますか(複数選択)							
	調査数	高齢者向け住まいの紹介への着手	紹介事業について説明を受けた旨への署名を依頼している	個人情報提供することの同意書への署名を依頼している	施設に提供することの同意書への署名を依頼している	上記1~3以外の書面の取り交わしをしていない	特に書面の取り交わしをしていない	無回答・エラー
全体	243	18.1	18.9	42.4	11.9	48.1	0.0	
問33 届出公表制度への届出をした紹介事業者に提供されるコンプライアンスマニュアルを活用していますか	5	60.0	60.0	80.0	0.0	20.0	0.0	
届出していないため、そのような資料の提供を受けていない	33	9.1	6.1	36.4	9.1	57.6	0.0	
届出しているが、そのようなマニュアルがあることを認識していない	23	21.7	21.7	43.5	8.7	56.5	0.0	
マニュアルがあることと内容の概要は認識しているが、特に活用していない	96	14.6	12.5	34.4	13.5	54.2	0.0	
マニュアルを活用した社員研修(コンプライアンス研修)を過去に行ったことがある	48	22.9	22.9	52.1	10.4	39.6	0.0	
マニュアルを活用した社員研修(コンプライアンス研修)を定期的に行っている(採用時研修、年次研修等)	17	17.6	41.2	58.8	5.9	29.4	0.0	
提供されるコンプライアンスマニュアルとは別に自社独自のコンプライアンスマニュアルを作成・活用している	17	29.4	35.3	35.3	29.4	41.2	0.0	
無回答・エラー	4	0.0	0.0	75.0	0.0	25.0	0.0	

② 相談者への高齢者向け住まい運営事業者からの手数料受取の説明(問8)

- ・ 相談者に対し、地域内の全施設が紹介の対象ではない(提携している施設を紹介している)ことを「必ず説明している」事業者では、高齢者向け住まい運営事業者から紹介手数料を受け取っていることも「必ず説明している」割合が高く、両者は強く相関している傾向がみられる。
- ・ プライバシーポリシーを公表している事業者では、高齢者向け住まい運営事業者から紹介手数料を受け取っていることも「必ず説明している」割合が高い傾向がみられる。

図表 143 紹介対象範囲に関する説明状況別 相談者への紹介手数料受取説明状況

	問8 相談者に対し、高齢者向け住まい運営事業者から紹介手数料を受け取っていることを説明していますか				
	調査数	必ず説明している	質問があった場合には説明している	基本的に説明していない	無回答・エラー
全体	243	61.7	35.4	2.1	0.8
問7 相談者に対し、地域内の全施設が紹介の対象ではない(提携している施設を紹介している)ことを説明していますか	97	83.5	16.5	0.0	0.0
必ず説明している	34	17.6	79.4	0.0	2.9
質問があった場合には説明している	108	57.4	39.8	2.8	0.0
基本的に説明していない	3	33.3	0.0	66.7	0.0
無回答・エラー	1	0.0	0.0	0.0	100.0

図表 144 プライバシーポリシーの公表状況別 相談者への紹介手数料受取説明状況

	問8 相談者に対し、高齢者向け住まい運営事業者から紹介手数料を受け取っていることを説明していますか				
	調査数	必ず説明している	質問があった場合には説明している	基本的に説明していない	無回答・エラー
全体	243	61.7	35.4	2.1	0.8
問4 紹介業務を行うにあたり、プライバシーポリシーを定め、公表していますか	158	65.8	29.7	3.2	1.3
公表していない	81	53.1	46.9	0.0	0.0
無回答・エラー	4	75.0	25.0	0.0	0.0

(2) 住まい事業者との契約、紹介手数料の形態等

① 紹介手数料の課金形態(問 19)

- 相談者に対し、地域内の全施設が紹介の対象ではないことを「質問があった場合には説明している」事業者で、介護度や医療の必要度を考慮した課金形態としている割合が高い傾向がみられる。

図表 145 紹介対象範囲に関する説明状況別 紹介手数料の課金形態

	調査数	問19 高齢者向け住まい運営事業者に対する課金形態(複数選択)										
		成功1件ごとの定額(一律)料金(成功報酬型)	成功した施設が立地するエリアごと(前払い金)料金(成功報酬型)	成功した契約で定める入居時費用(前払い金)の一定割合(成功報酬型)	成功した居室の月額利用料金(家賃・管理費等)の一定割合(成功報酬型)	成功した入居者の介護度を考慮した額(成功報酬型)	成功した入居者の経済力を踏まえた額(成功報酬型)	成功した入居者の経済力を踏まえた額(成功報酬型)	Web・冊子等への情報掲載に対する課金(広告知課金型)	資料送付件数等に依じた課金(情報提供従量型)	その他	無回答・エラー
全体	243	86.4	16.0	32.1	43.6	29.2	20.6	3.3	1.6	0.8	3.3	4.1
問7 相談者に対し、地域内の全施設が紹介の対象ではない(提携している施設を紹介している)ことを説明していますか	97	86.6	19.6	27.8	45.4	26.8	17.5	3.1	2.1	2.1	4.1	4.1
必ず説明している	34	85.3	17.6	47.1	58.8	44.1	26.5	0.0	0.0	0.0	0.0	2.9
質問があった場合には説明している	108	88.0	13.0	32.4	38.0	27.8	22.2	4.6	0.9	0.0	3.7	3.7
契約関係にない施設も含めて、希望地域の施設を紹介対象としている	3	33.3	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	33.3
基本的に説明していない	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
無回答・エラー												

(3) 品質・専門性担保のための取組・工夫

① 提携している施設に関する情報の更新頻度(問 31)

- 届出公表制度への届出をした紹介事業者には提供されるコンプライアンスマニュアルの認知度・活用度に比例して、活用度の高い事業者ほど、提携している施設に関する情報の更新頻度も高い傾向がみられる。

図表 146 コンプライアンスマニュアルの活用状況別 提携している施設に関する情報の更新頻度

	調査数	問31 提携している施設に関する情報の更新頻度									
		毎日(施設情報に変更が生じた際、随時変更)	毎週(週1回以上)	1か月に1回以上	2~3か月に1回程度	4~6か月に1回程度	1年に1回程度	不定期	更新していない	無回答・エラー	
全体	243	18.1	6.6	17.7	11.5	2.5	1.6	39.9	0.8	1.2	
問33 届出公表制度への届出をした紹介事業者には提供されるコンプライアンスマニュアルを活用していますか	5	20.0	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0	60.0	0.0	0.0	
届出しているが、そのようなマニュアルがあることを認識していなかった	33	12.1	9.1	18.2	6.1	0.0	0.0	48.5	3.0	3.0	
マニュアルがあることは認識しているが、どのようなものか内容を把握していない	23	8.7	17.4	17.4	0.0	4.3	0.0	52.2	0.0	0.0	
マニュアルがあることや内容の概要は認識しているが、特に活用していない	96	16.7	5.2	19.8	10.4	3.1	3.1	41.7	0.0	0.0	
マニュアルを活用した社員研修(コンプライアンス研修)を過去に行ったことがある	49	18.8	2.1	18.8	20.8	0.0	2.1	37.5	0.0	0.0	
マニュアルを活用した社員研修(コンプライアンス研修)を定期的に行っている(採用時研修、年次研修等)	17	29.4	11.8	23.5	11.8	5.9	0.0	11.8	5.9	0.0	
提供されるコンプライアンスマニュアルとは別に自社独自のコンプライアンスマニュアルを作成・活用している	17	41.2	0.0	5.9	11.8	5.9	0.0	35.3	0.0	0.0	
無回答・エラー	4	0.0	25.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	

II. 高齢者向け住まいに関するアンケート調査

本章は、「高齢者向け住まいにおける運営形態の多様化に関する実態調査研究事業」で実施した「高齢者向け住まいに関するアンケート調査」のうち、紹介事業者に関連する調査結果を掲載する。

なお、当アンケート調査は、高齢者向け住まい運営事業者が、運営するホーム(事業所)単位で回答したものである。

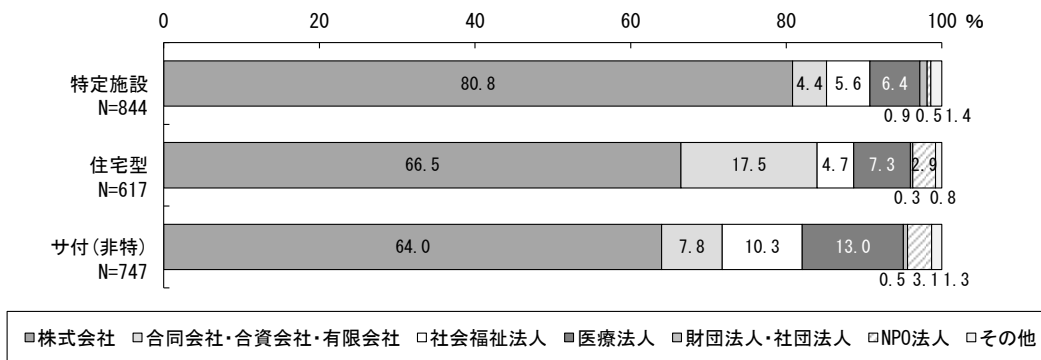
1. 回答施設の概要

1) 事業主体法人種別 [問1(1)]

いずれの施設類型でも「株式会社」が最も多く、過半数を占めている。中でも特定施設では、「株式会社」が80.8%を占めており、住宅型の66.5%やサ付(非特定)の64.0%と比べ、突出して高い。

そのほか、住宅型では、「有限会社、合同会社・合資会社」が17.5%、サ付(非特定)では「医療法人」の割合が10.3%と高いのも特徴となっている。

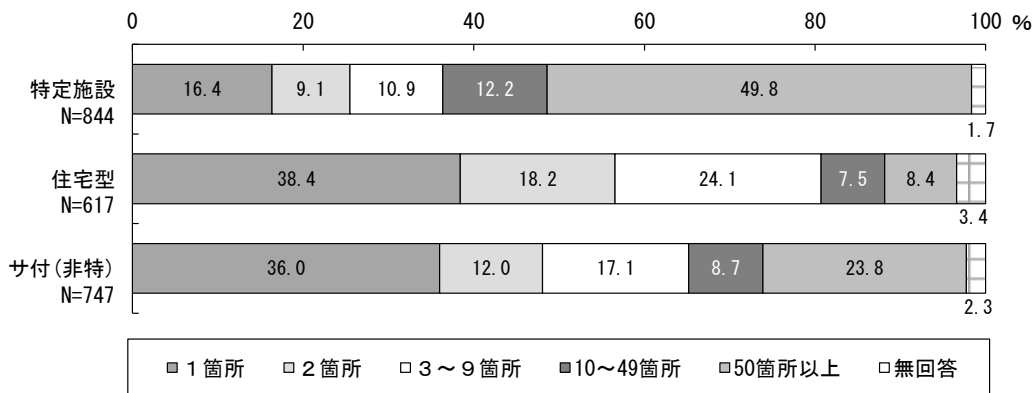
図表 147 事業主体法人種別



2) 法人が運営する有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅の数 [問1(3)]

特定施設では、「50 箇所以上」が49.8%、「10～49 箇所」が12.2%と、10 箇所を超える施設を運営している法人が約6割を占めるのに対し、住宅型及びサ付(非特定)では「1箇所」のみが多く、それぞれ38.4%、36.0%となっている。ただし、本調査では50 箇所以上運営している法人の施設による回答が多いという回答バイアスが生じていることに留意する必要がある。

図表 148 法人が運営する有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅の数



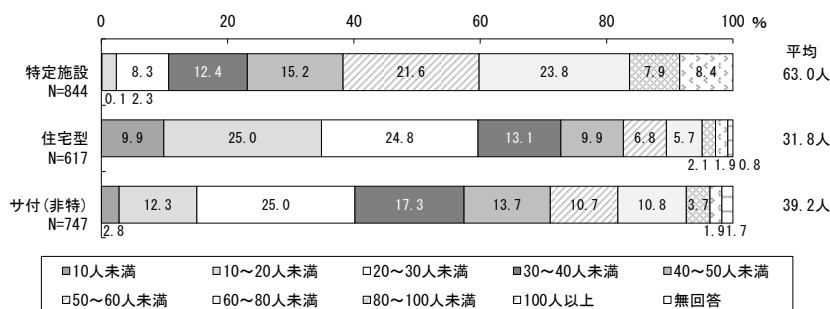
3) 定員 【問10(1)①】

定員は、特定施設では「60～80 人未満」が最も多く 23.8%を占め、次いで「50～60 人未満」が 21.6%、「40～50 人未満」が 15.2%の順となっており、平均は 63.0 人となっている。

住宅型では、「10～20 人未満」が最も多く 25.0%、次いで「20～30 人未満」が 24.8%、「30～40 人未満」が 13.1%の順となっており、平均は 31.8 人となっている。

サ付(非特定)では、「20～30 人未満」が最も多く 25.0%、次いで「30～40 人未満」が 17.3%、「40～50 人未満」が 13.7%の順となっており、平均 39.2 人となっている。

図表 149 定員数

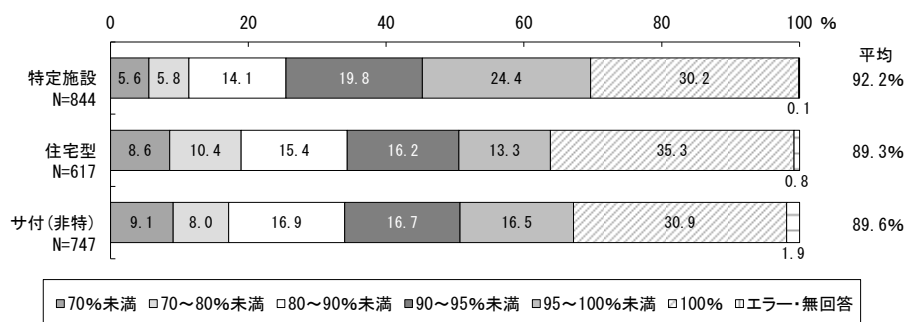


4) 入居率 【問10(1)②より】

入居率は、いずれの施設類型でも平均が9割前後となっており、特定施設で 92.2%、住宅型で 89.3%、サ付(非特定)で 89.6%となっている。

分布でみると、入居率「100%」の割合が、特定施設で 30.2%、住宅型で 35.3%、サ付(非特定)で 30.9%を占めている。

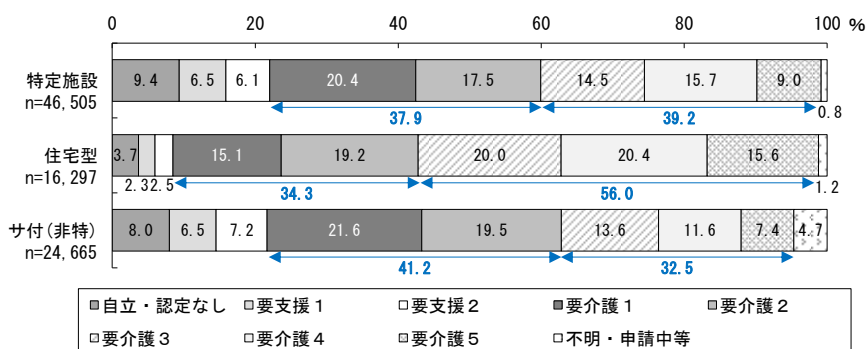
図表 150 入居率



5)要介護度別入居者数【問10(3)】

いずれの施設類型でも、「要介護1」、「要介護2」が占める割合が高く、特定施設で37.9%、住宅型で34.3%、サ付(非特定)で41.2%を占めている。要介護3以上の重度者の割合は、特定施設で39.2%、住宅型で56.0%、サ付(非特定)で32.5%と、特定施設よりも住宅型の方が高い割合となっている。本調査に回答した施設の入居者全体で算出した平均要介護度(自立を含む)は、特定施設が2.2、住宅型が2.8、サ付(非特定)が2.0であった。

図表 151 要介護度別入居者数(人数積み上げ)

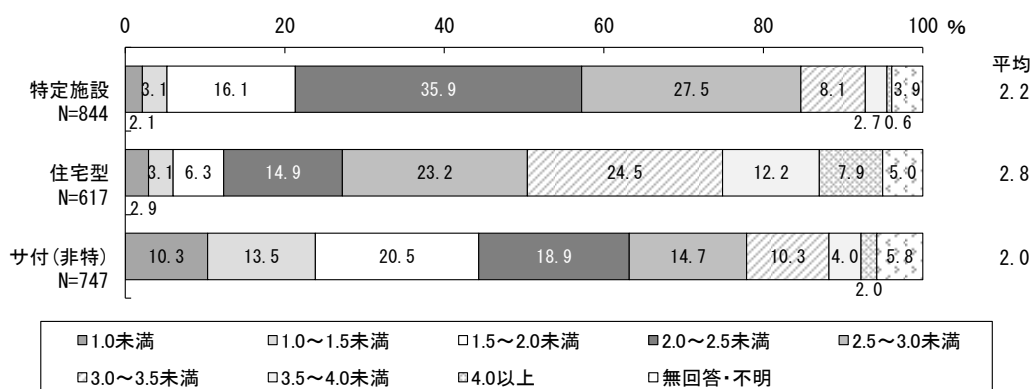


注) 上記グラフの矢印部分の割合が各カテゴリの合計値と一部一致していないのは、小数点第二位を四捨五入していることによる

注) 平均は、「自立」=0、「要支援1」=0.375、「要支援2」=1、「要介護1」=1、「要介護2」=2、「要介護3」=3、「要介護4」=4、「要介護5」=5として平均要介護度を算出

注) n は、各施設における入居者数の積み上げ(合計)

図表 152 施設単位の平均要介護度(自立含む)



注) 平均は、施設の平均要介護度に基づく平均値

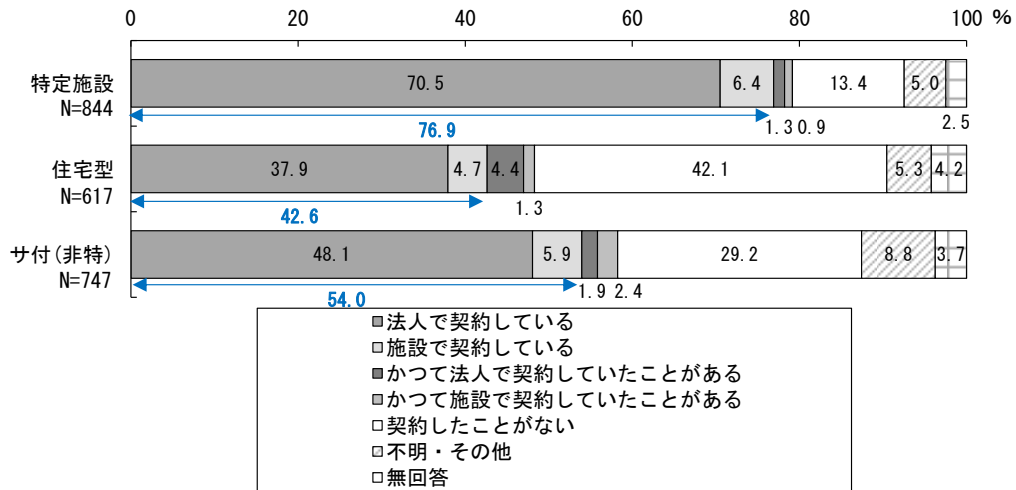
2. 紹介事業者との契約状況

1) 過去・現在の紹介事業者との契約状況【問 12(1)】

紹介事業者と契約している割合は、特定施設で 76.9%、住宅型で 42.6%、サ付(非特定)で 54.0%となっている。そのうち法人で契約しているのは特定施設で 70.5%、住宅型で 37.9%、サ付(非特定)で 48.1%となっており、施設で契約している割合より高い。

他方、「契約したことがない」割合は、特定施設で 13.4%、住宅型で 42.1%、サ付(非特定)で 29.2%となっており、住宅型は特定施設、サ付(非特定)と比べて高い数値となっている。

図表 153 過去・現在の紹介事業者との契約状況



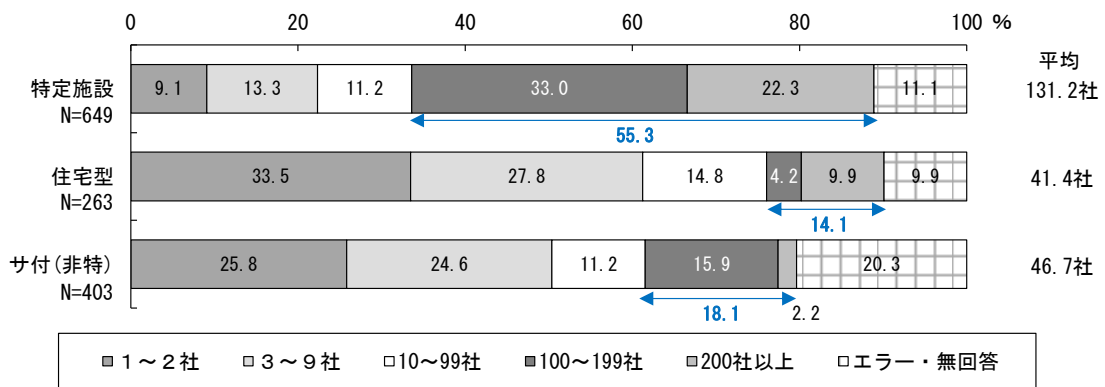
注) 上記グラフの矢印部分の割合が各カテゴリの合計値と一部一致していないのは、小数点第二位を四捨五入していることによる

2) 契約している紹介事業者数 [問 12SQ(1)-1, SQ(1)-2]

100 社以上と契約している割合は、特定施設で 55.3%、住宅型で 14.1%、サ付(非特定)で 18.1%となっている。契約している平均の事業者数は特定施設で 131.2 社、住宅型で 41.4 社、サ付(非特定)で 46.7 社となっており、特定施設は、住宅型やサ付(非特定)と比べて、契約している紹介事業者数が多い。

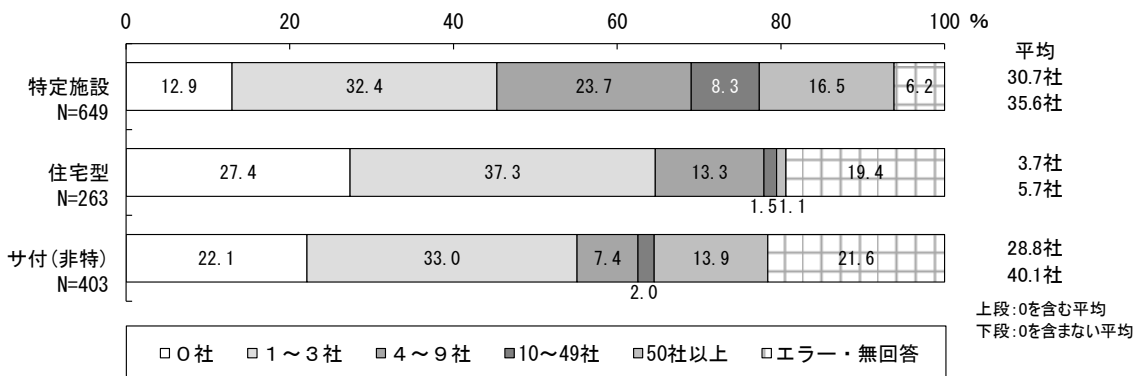
また、半年間での紹介実績のある事業者数として、「0社」の割合が特定施設で 12.9%、住宅型で 27.4%、サ付(非特定)で 22.1%となっており、「1~3社」の割合も特定施設で 32.4%、住宅型で 37.3%、サ付(非特定)で 33.0%となっている。紹介実績のある事業者数の平均は、特定施設で 30.7 社、住宅型で 3.7 社、サ付(非特定)で 28.8 社となっており、住宅型では紹介実績のある紹介事業者数が少ないことがうかがわれる。

図表 154 契約している紹介事業者数
(問 12(1)で法人または施設と契約していると回答した施設のみ)



注) 上記グラフの矢印部分の割合が各カテゴリの合計値と一部一致していないのは、小数点第二位を四捨五入していることによる

図表 155 契約している事業者のうち、半年間(2~7月)で紹介実績のある事業者数
(問 12(1)で法人または施設と契約していると回答した施設のみ)

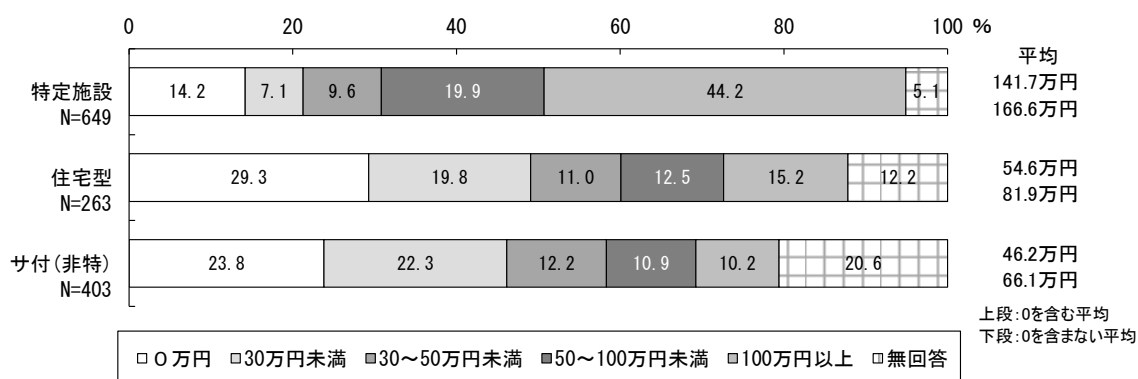


3) 半年間(2～7月)で紹介事業者に支払った紹介手数料(合計額) [問 12SQ(1)-3, SQ(1)-4]

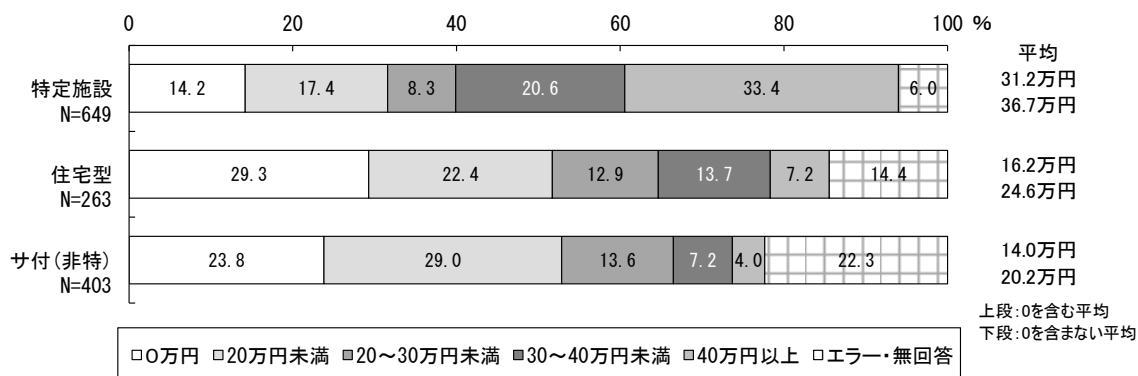
半年間で紹介事業者に支払った紹介手数料の合計額は、特定施設で平均 141.7 万円、住宅型で 54.6 万円、サ付(非特定)で 46.2 万円である。特定施設では、「100 万円以上」の施設が 44.2%を占めている。住宅型では、前ページで指摘したとおり、紹介実績のある紹介事業者数が少ないにもかかわらず、サ付(非特定)より半年間で紹介事業者に支払った紹介手数料の合計額は高い結果となった。

半年間で紹介事業者に支払った紹介手数料のうち、最も高額だったケースの平均額(0を含まない平均)は特定施設で 36.7 万円、住宅型で 24.6 万円、サ付(非特定)で 20.2 万円となっている。分布で見ると、「0万円」(支払っていない)割合は特定施設で 14.2%、住宅型で 29.3%、サ付(非特定)で 23.8%である一方、「40 万円以上」の割合は特定施設で 33.4%、住宅型で 7.2%、サ付(非特定)で 4.0%となっており、40 万円以上のケースは、住宅型、サ付(非特定)と比較して特定施設で高い割合となっている。

図表 156 半年間(2～7月)で紹介事業者に支払った紹介手数料(合計額)
(問 12(1)で法人または施設と契約していると回答した施設のみ)



図表 157 半年間(2～7月)で紹介事業者に支払った紹介手数料のうち、最も高額だったケースの金額



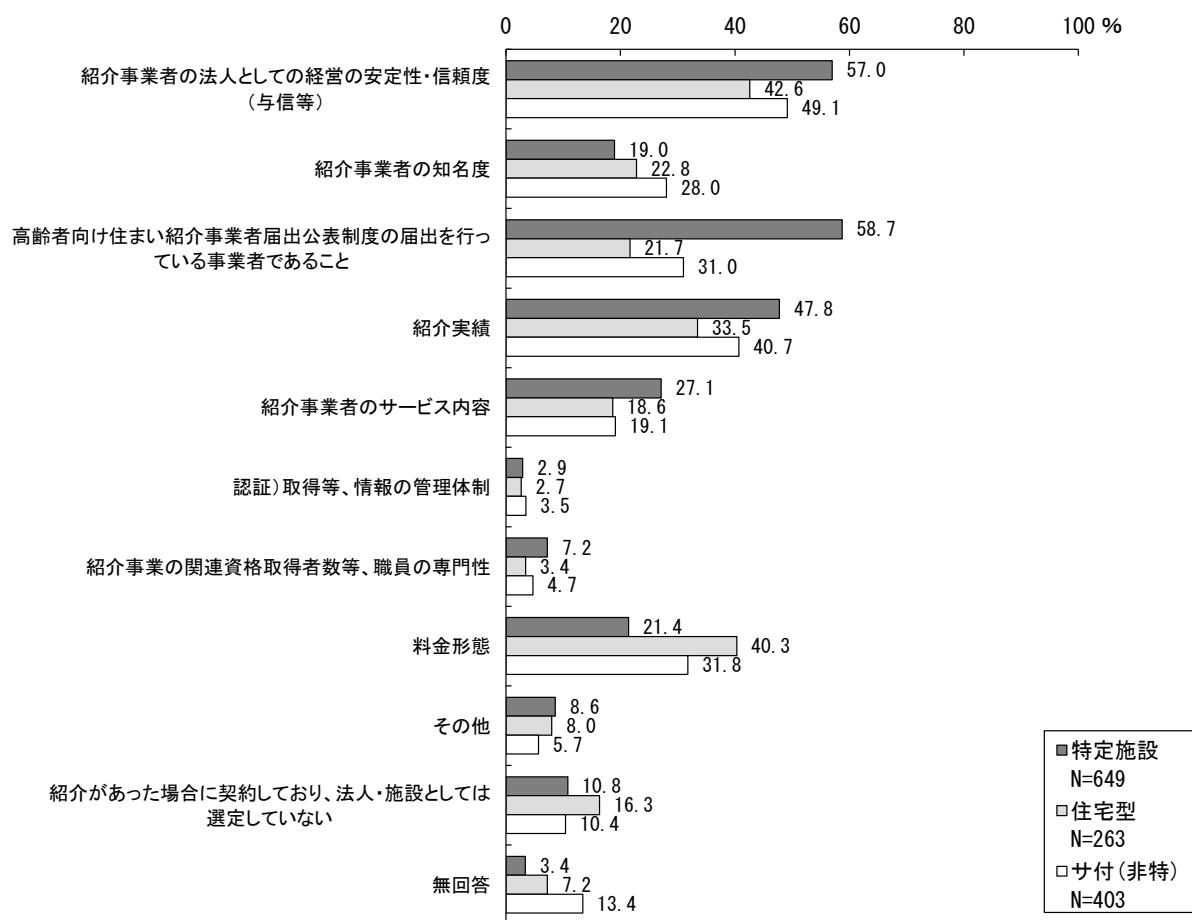
4) 契約している紹介事業者の選定基準 [問 12SQ(1)-5]

施設類型ごとに選定基準の上位をみると、特定施設では、「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度の届出を行っている事業者であること」が最も多く58.7%、次いで「紹介事業者の法人としての経営の安定性・信頼度(与信等)」が57.0%、「紹介実績」が47.8%となっている。

住宅型では「紹介事業者の法人としての経営の安定性・信頼度(与信等)」が最も多く42.6%、次いで「料金形態」が40.3%、「紹介実績」が33.5%となっている。

サ付(非特定)では、紹介事業者の法人としての経営の安定性・信頼度(与信等)が最も多く49.1%、次いで「紹介実績」が40.7%、「料金形態」が31.8%となっている。

図表 158 契約している紹介事業者の選定基準(複数回答)



3. 最も紹介実績が多い紹介事業者との契約状況

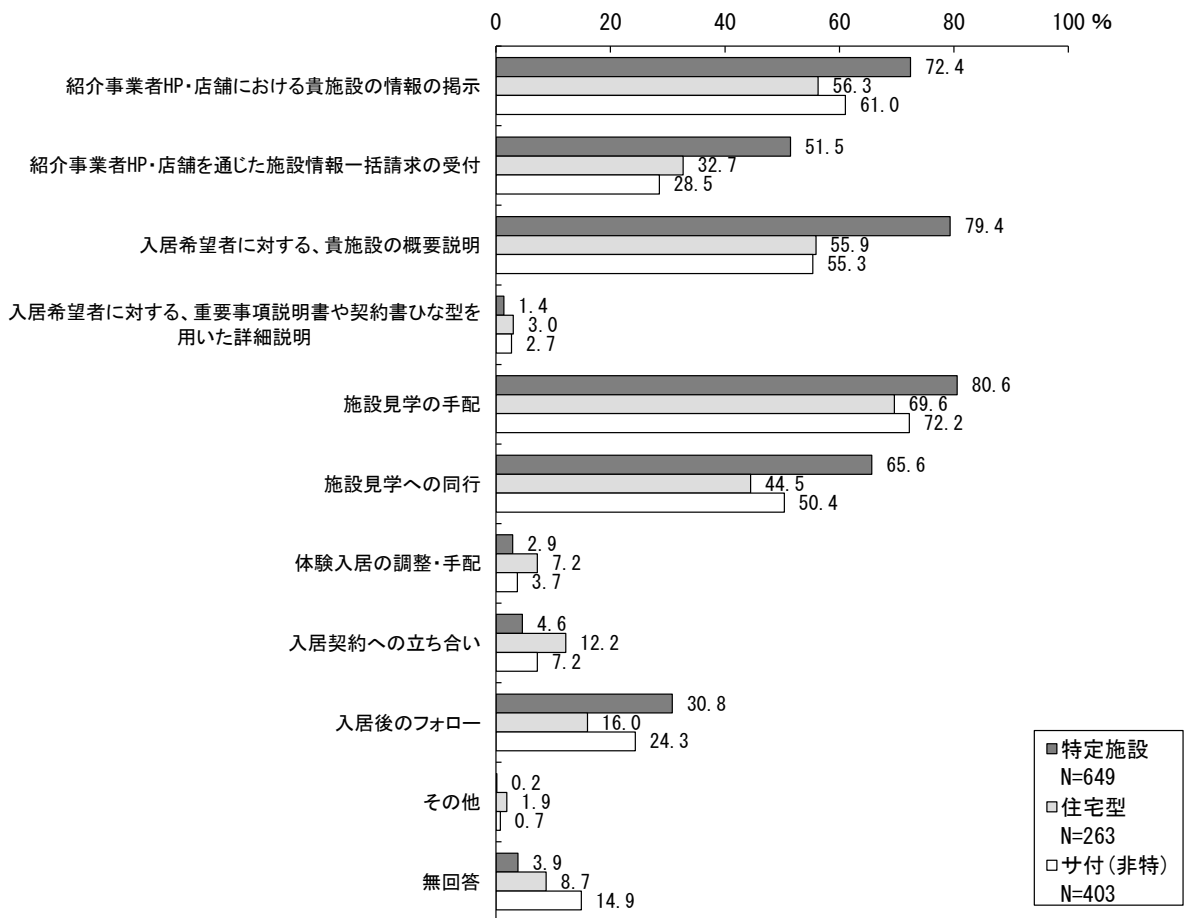
1) 紹介事業者から提供されているサービス内容 [問 12SQ(1)-6]

施設類型ごとに提供されているサービス内容の上位をみると、特定施設では、「施設見学の手配」が最も多く 80.6%、次いで「入居希望者に対する、貴施設の概要説明」79.4%、「紹介事業者 HP・店舗における貴施設の情報の提示」72.4%となっている。

住宅型及びサ付(非特定)では、「施設見学の手配」が最も多くそれぞれ 69.6%、72.2%、次いで「紹介事業者 HP・店舗における貴施設の情報の提示」56.3%、61.0%、「入居希望者に対する、貴施設の概要説明」55.9%、55.3%となっている。

上位3つのサービス内容は、施設類型によって順位の差はあるが、いずれも同じ項目となっている。

図表 159 紹介事業者から提供されているサービス内容(複数回答)
(最も紹介実績が多い会社(1社)の状況)

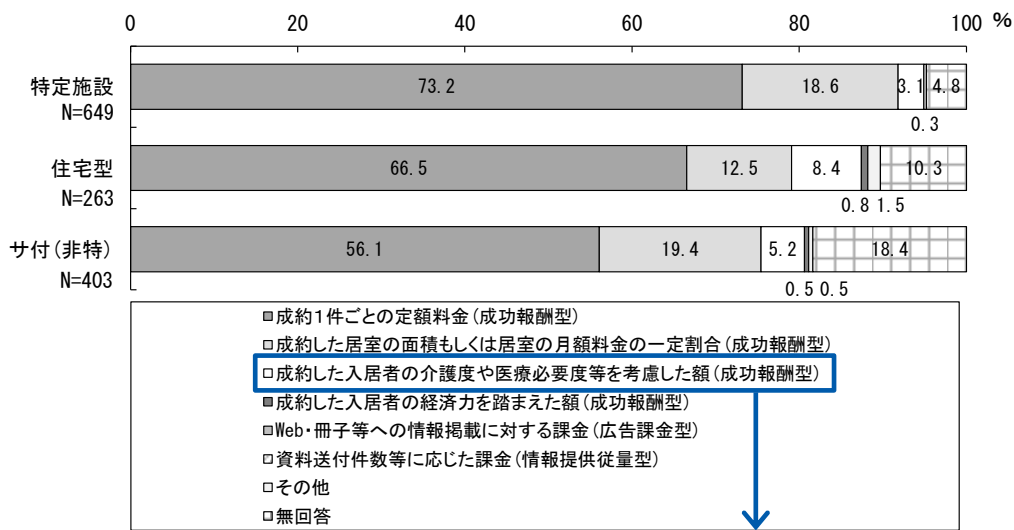


2) 契約している紹介事業者の料金形態【問 12SQ(1)-7, SQ(1)-8】

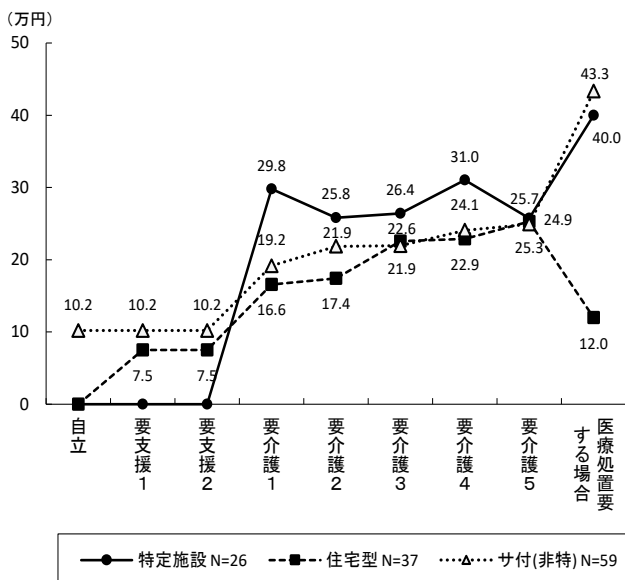
成約1件ごとの定額料金(成功報酬型)の割合がいずれの施設類型でも最も高く、特定施設で 73.2%、住宅型で 66.5%、サ付(非特定)で 56.1%となっている。次いで「成約した居室の面積もしくは居室の月額料金の一定割合(成功報酬型)」の割合が高く、特定施設で 18.6%、住宅型で 12.5%、サ付(非特定)で 19.4%となっている。

また、「成約した入居者の介護度や医療必要度等を考慮した額(成功報酬型)」の割合は特定施設で 3.1%、住宅型で 8.4%、サ付(非特定)で 5.2%となっており、要介護度別もしくは医療の必要性別の1件あたり手数料の平均値は、特定施設、サ付(非特定)で「医療処置を要する場合」が最も高く、それぞれ 40.0 万円、43.3 万円となっている。住宅型では「要介護5」が最も高く、25.3 万円となっている。

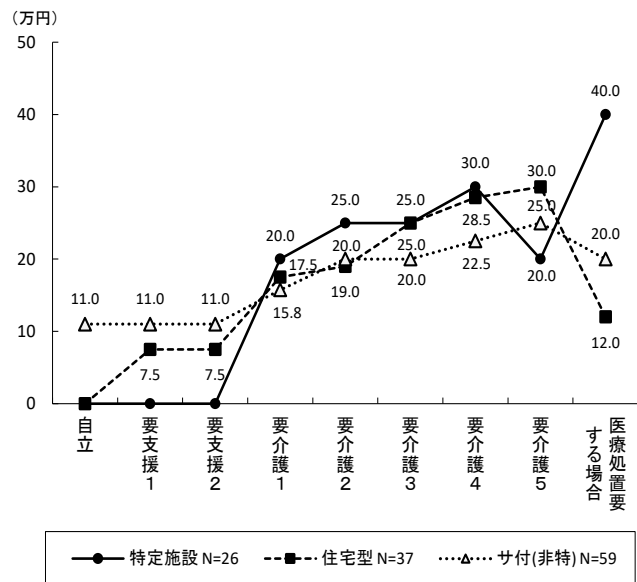
図表 160 契約している紹介事業者の料金形態
(最も紹介実績が多い会社(1社)の状況)



1件あたり手数料の額【平均値】



1件あたり手数料の額【中央値】

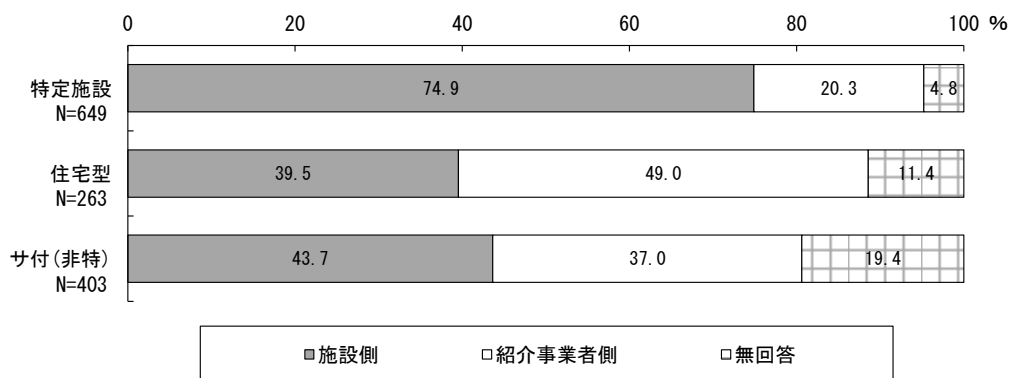


注) 1件あたり手数料額(平均値、中央値)はN数が少ないため参考値

3) 料金形態・金額の決定主体 [問 12SQ(1)-9]

料金形態・金額の決定主体が施設側である割合は、特定施設で 74.9%であるのに対し、住宅型で 39.5%、サ付(非特定)で 43.7%となっている。特定施設とサ付(非特定)は紹介事業者側で設定されているより施設側で設定している割合が高いが、住宅型では紹介事業者側で設定されている割合の方が高くなっている。

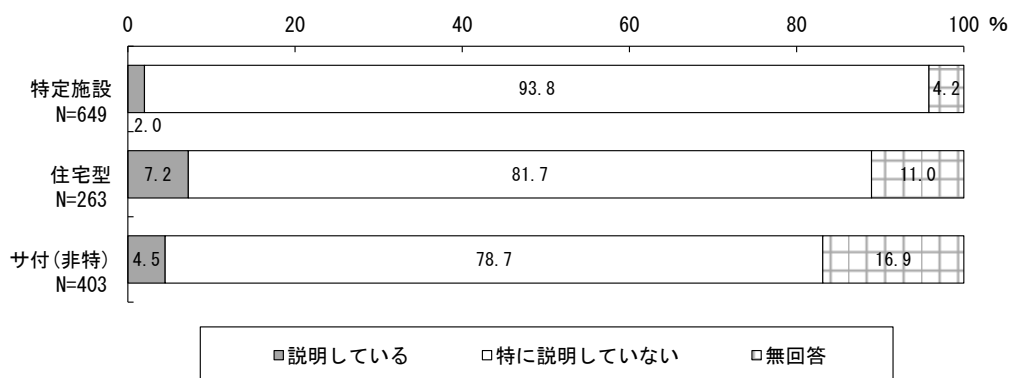
図表 161 料金形態・金額の決定主体
(最も紹介実績が多い会社(1社)の状況)



4) 紹介事業者への報酬についての利用者への説明状況 [問 12SQ(1)-10]

紹介事業者への報酬について利用者に対して説明している割合は、特定施設で 2.0%、住宅型で 7.2%、サ付(非特定)で 4.5%となっており、いずれの施設類型でもおよそ8~9割の高齢者向け住まいで紹介事業者への報酬について利用者への説明が行われていない。

図表 162 紹介事業者への報酬についての利用者への説明状況
(最も紹介実績が多い会社(1社)の状況)

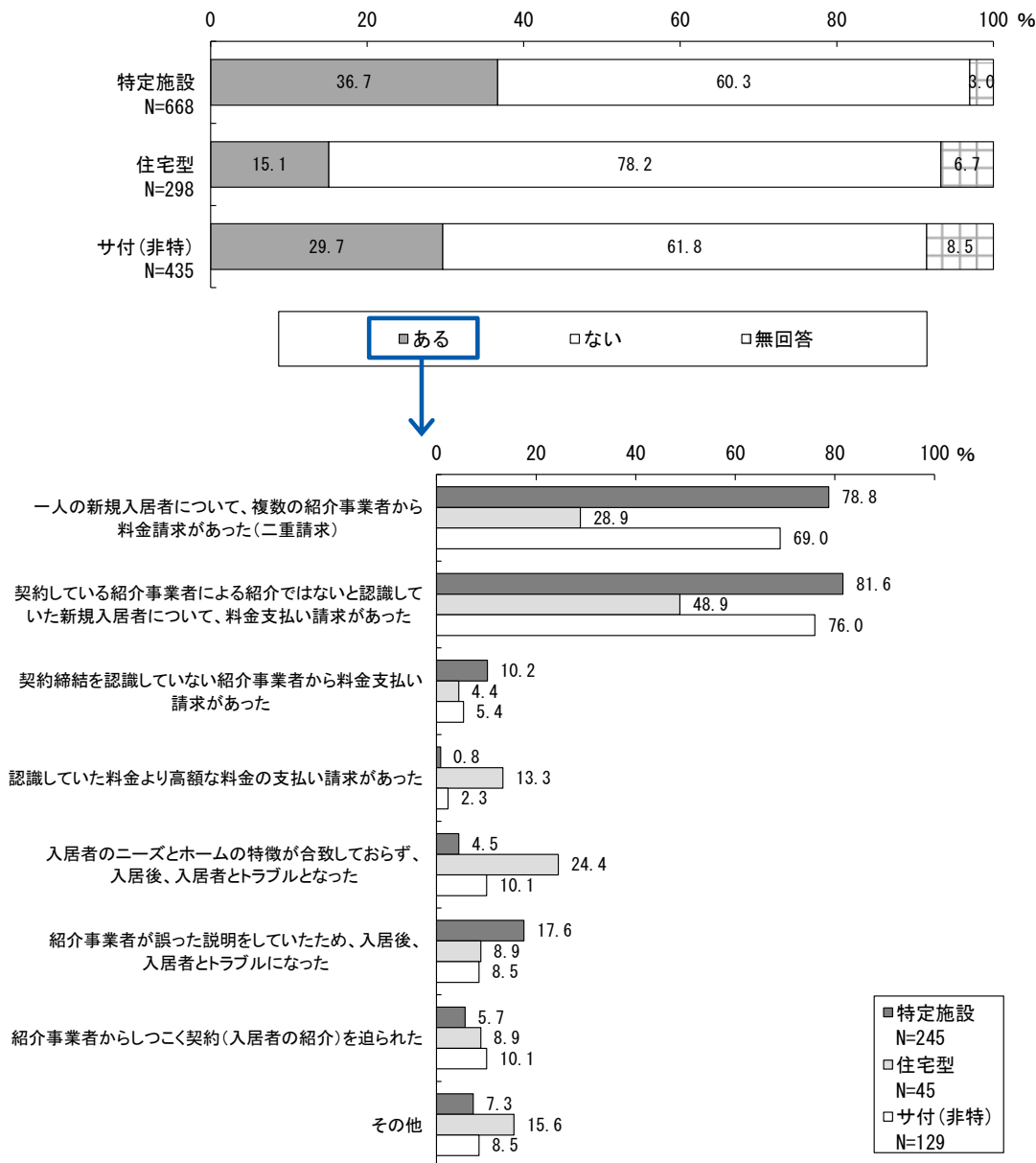


4. 紹介事業者とのトラブル発生状況 [問 12(2), SQ(2)-1]

紹介事業者とトラブルが発生したことがある割合は、特定施設で 36.7%、住宅型で 15.1%、サ付(非特定)で 29.7%となっており、住宅型は特定施設、サ付(非特定)と比べて割合が低くなっている。

トラブルの内容は、いずれの施設類型でも「契約している紹介事業者による紹介ではないと認識していた新規入居者について、料金支払い請求があった」の割合が最も高く、特定施設で 81.6%、住宅型で 48.9%、サ付(非特定)で 76.0%となっている。次いで、「一人の新規入居者について、複数の紹介事業者から料金請求があった(二重請求)」の割合が高く、特定施設で 78.8%、住宅型で 28.9%、サ付(非特定)で 69.0%となっている。ほかに、特定施設では「紹介事業者が誤った説明をしていたため、入居後、入居者とトラブルになった」が 17.6%、住宅型では「入居者のニーズとホームの特徴が合致しておらず、入居後、入居者とトラブルになった」が 24.4%となっている。

図表 163 紹介事業者とのトラブル発生状況



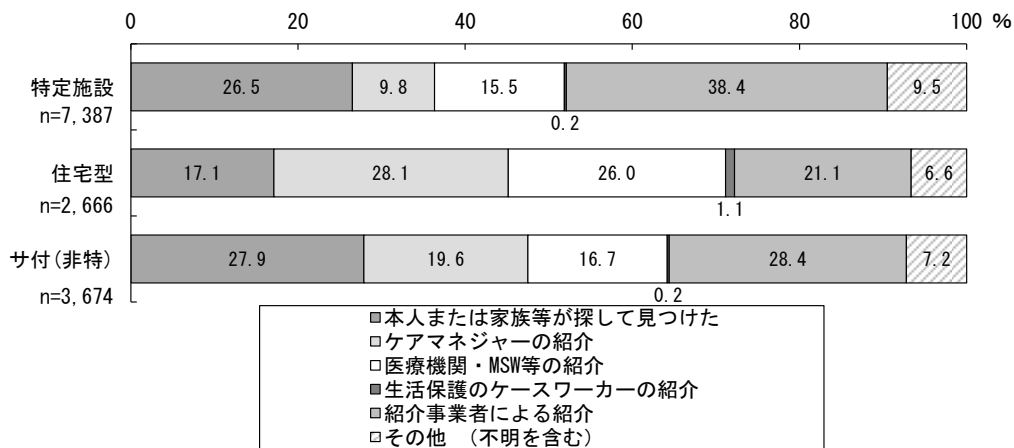
5. 紹介事業者の紹介による入居の状況

1) 新規入居者の紹介主体 [問 15(1)]

新規入居者全体では、特定施設、サ付(非特定)では「紹介事業者による紹介」の割合が最も高く、それぞれ特定施設で 38.4%、サ付(非特定)で 28.4%となっている。他方、住宅型は「ケアマネジャーの紹介」が最も高く 28.1%となっている。また住宅型は「医療機関・MSW 等の紹介」も 26.0%となっている。

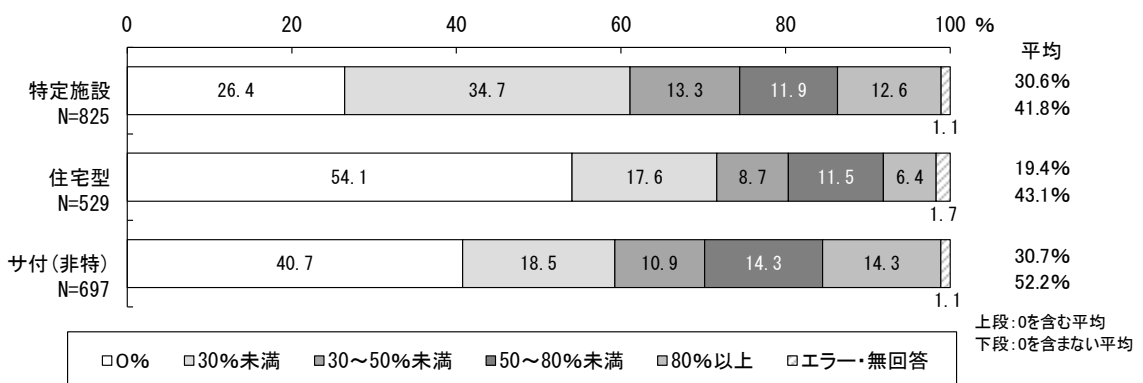
新規入居者のうち、紹介事業者の紹介で入居した方の割合は、特定施設では平均 30.6%、サ付(非特定)では平均 30.7%であるのに対し、住宅型では平均 19.4%であった。住宅型では紹介事業者の紹介で入居した人が「0%」の施設が 54.1%を占めていることから、紹介事業者の紹介で入居した人がいる場合の平均(0 を含まない平均)でみると、特定施設 41.8%、住宅型 43.1%、サ付(非特定)52.2%であった。特定施設では広く紹介事業者の利用が進んでいるのに対し、サ付(非特定)や住宅型ではそれよりも紹介事業者の利用が少ない一方、紹介事業者を利用したことのある住宅型、サ付(非特定)は紹介事業者による紹介での入居割合が高く、紹介事業者の利用が二極化していることがうかがわれる。

図表 164 新規入居者(全体)の紹介主体(人数積み上げ)



注)n は、各施設における直近の新規入居者数の積み上げ(合計)

図表 165 新規入居者のうち紹介事業者の紹介で入居した方の割合

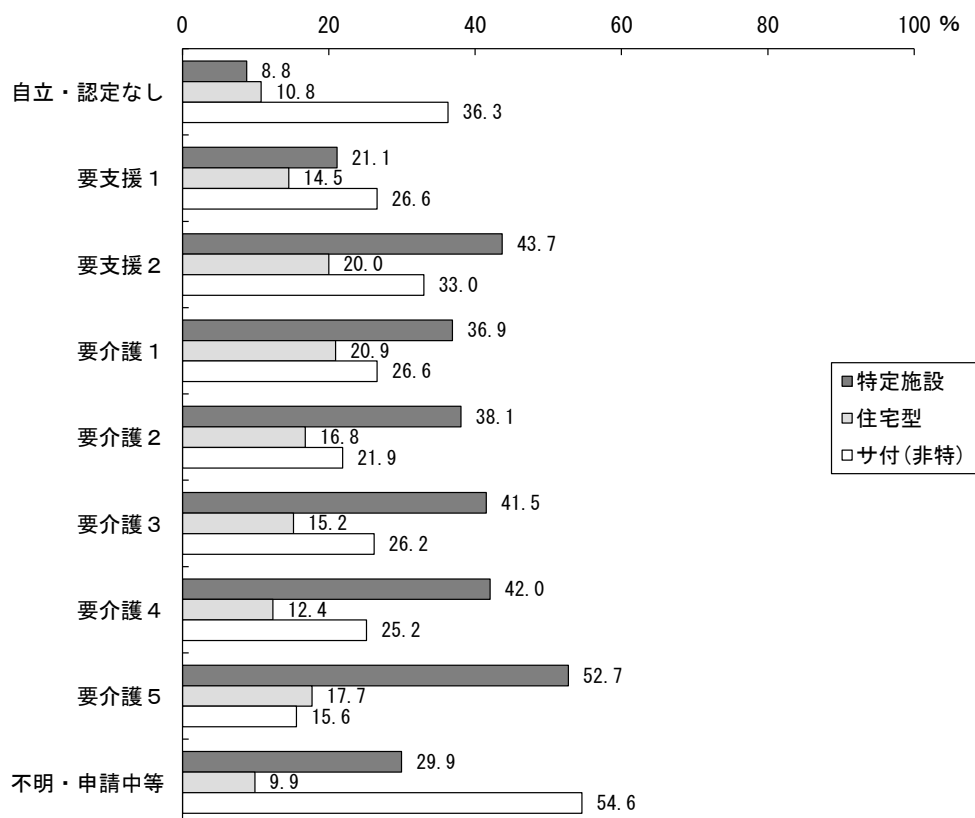


2)新規入居者の状態像別 紹介主体 [問 14(2), 問 15(2)(3)]

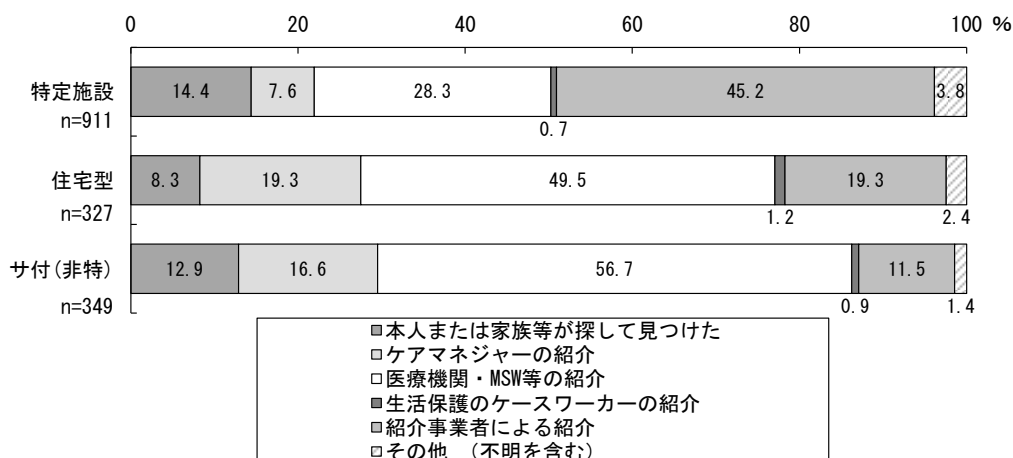
入居時点の要介護度別に紹介事業者から紹介を受けた新規入居者の割合をみると、特定施設ではおおむね要介護度が高まるにしたがって割合が高まり、要介護5では過半数が紹介事業者からの紹介となっている。サ付(非特定)では、逆に、「自立・認定なし」や要支援の場合のほうが紹介事業者からの紹介割合が高く、「自立・認定なし」では36.3%が紹介事業者からの紹介となっている。住宅型では、要介護度との関連で特定の傾向はみられていない。

医療処置を要する新規入居者に関しては、特定施設では「紹介事業者による紹介」が45.2%で最も高いのに対して、住宅型、サ付(非特定)では「医療機関・MSW等の紹介」が最も高く、住宅型で49.5%、サ付(非特定)で56.7%となっている。

図表 166 要介護度別 紹介事業者から紹介を受けた新規入居者の割合



図表 167 医療処置を要する新規入居者の紹介主体(人数積み上げ)



注)nは、各施設における直近の新規入居者数の積み上げ(合計)

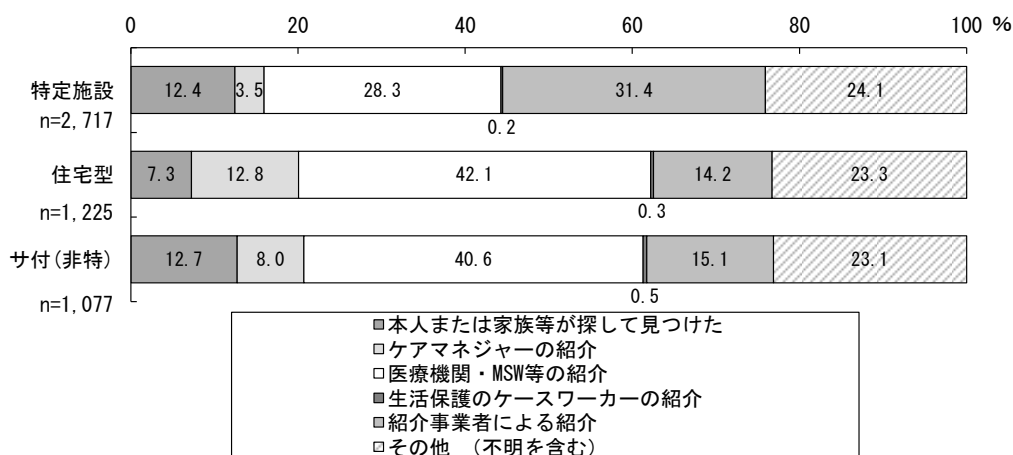
3) 病院・診療所からの新規入居者の紹介主体【問 15(3)】

病院・診療所からの新規入居者の場合、特定施設では「紹介事業者による紹介」が 31.4%で最も高いのに対して、住宅型、サ付(非特定)では「医療機関・MSW 等の紹介」が最も高く、住宅型で 42.1%、サ付(非特定)で 40.6%となっている。

病院・診療所からの新規入居者のうち、紹介事業者の紹介で入居した方の割合は、特定施設では平均 25.7%であるのに対し、サ付(非特定)では平均 14.9%、住宅型では平均 12.0%であった。紹介事業者の紹介で入居した人が「0%」の施設が住宅型では 81.0%、サ付(非特定)では 79.7%と特定施設(62.4%)より高いことから、紹介事業者の紹介で入居した人がいる場合の平均(0 を含まない平均)でみると、特定施設 70.7%、住宅型 72.1%、サ付(非特定)75.9%と、近い水準となった。

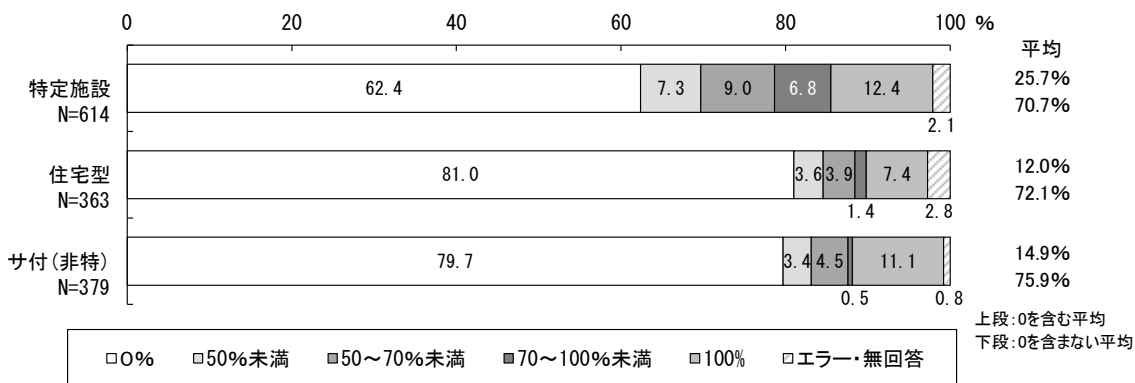
総じて、病院・診療所の退院時の入居の場合、紹介事業者を利用している割合が高いことが明らかとなった。

図表 168 病院・診療所からの新規入居者の紹介主体(人数積み上げ)



注)n は、各施設における直近の新規入居者数の積み上げ(合計)

図表 169 病院・診療所からの新規入居者のうち紹介事業者経由で入居した方の割合



6. クロス集計結果

高齢者向け住まい（有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅）を対象とした「高齢者向け住まいに関するアンケート調査」において、紹介事業者との関係に着目した設問に関するクロス集計部分を抜粋・掲載している。

1) 紹介事業者との契約状況

(1) 地域性別 紹介事業者との契約状況

特定施設では、首都圏では98.2%の施設が、近畿圏では97.9%の施設が紹介事業者と契約したことがある。また、特定施設及び住宅型では、首都圏・中部圏・近畿圏の施設はその他の地域よりも、紹介事業者を契約したことがある割合が高い傾向がみられる。

図表 170 地域性別 紹介事業者との契約状況

			問12(1) 紹介事業者との契約状況 (契約したことがあるかないか)		
			全体	契約したことがある	契約したことがない
地域性： 三大都市圏・ その他	特定 施設	全体	781	668	113
			100.0	85.5	14.5
		首都圏	383	98.2	1.8
		中部圏	44	79.5	20.5
		近畿圏	96	97.9	2.1
	その他	258	63.2	36.8	
	住宅 型	全体	558	298	260
			100.0	53.4	46.6
		首都圏	70	68.6	31.4
		中部圏	54	72.2	27.8
		近畿圏	69	78.3	21.7
	その他	365	43.0	57.0	
	サ付 (非特)	全体	653	435	218
			100.0	66.6	33.4
		首都圏	145	88.3	11.7
中部圏		48	47.9	52.1	
近畿圏		122	80.3	19.7	
その他	338	55.0	45.0		

(2)都市規模別 紹介事業者との契約状況

いずれの施設類型でも、指定都市・特別区に所在する施設の方が、紹介事業者を契約したことがある割合が高い傾向がみられる。

図表 171 都市規模別 紹介事業者との契約状況

			問12(1) 紹介事業者との契約状況 (契約したことがあるかないか)		
			全体	契約したことがある	契約していない
都市規模	特定施設	全体	781 100.0	668 85.5	113 14.5
		指定都市・特別区	351	96.3	3.7
		中核市	115	68.7	31.3
		その他の市	291	82.1	17.9
		町村	24	50.0	50.0
	住宅型	全体	558 100.0	298 53.4	260 46.6
		指定都市・特別区	117	76.1	23.9
		中核市	133	53.4	46.6
		その他の市	266	45.5	54.5
		町村	42	40.5	59.5
	サ付(非特)	全体	653 100.0	435 66.6	218 33.4
		指定都市・特別区	198	80.3	19.7
		中核市	158	67.1	32.9
		その他の市	263	60.1	39.9
		町村	34	35.3	64.7

(3) 住まい運営事業者の法人種別別 紹介事業者との契約状況

いずれの施設類型でも、事業主体が株式会社である施設は、紹介事業者と契約したことがある割合が高い傾向がみられる。

図表 172 法人種別別 紹介事業者との契約状況

			問12(1) 紹介事業者との契約状況 (契約したことがあるかないか)		
			全体	契約したことがある	契約していない
問1(1) 法人種別	特定 施設	全体	781 100.0	668 85.5	113 14.5
		株式会社	632	93.7	6.3
		合同会社・合資会社・有限会社	36	47.2	52.8
		社会福祉法人	44	43.2	56.8
		医療法人	49	55.1	44.9
		財団法人・社団法人	8	87.5	12.5
		NPO法人	4	75.0	25.0
		その他	8	37.5	62.5
	住宅 型	全体	558 100.0	298 53.4	260 46.6
		株式会社	369	60.4	39.6
		合同会社・合資会社・有限会社	97	34.0	66.0
		社会福祉法人	28	46.4	53.6
		医療法人	42	45.2	54.8
		財団法人・社団法人	2	50.0	50.0
		NPO法人	17	52.9	47.1
		その他	3	0.0	100.0
	サ 付 (非 特)	全体	653 100.0	435 66.6	218 33.4
		株式会社	402	78.6	21.4
		合同会社・合資会社・有限会社	53	50.9	49.1
		社会福祉法人	72	44.4	55.6
		医療法人	92	47.8	52.2
財団法人・社団法人		4	50.0	50.0	
NPO法人		21	61.9	38.1	
その他		9	11.1	88.9	

(4) 住まい運営事業者の法人規模別 紹介事業者との契約状況

いずれの施設類型でも、法人が運営する高齢者住まい数が多い施設の方が、紹介事業者と契約したことがある割合が高い傾向がみられる。

図表 173 法人が運営する高齢者住まい数別 紹介事業者との契約状況

			問12(1) 紹介事業者との契約状況 (契約したことがあるかないか)		
			全体	契約したことがある	契約していない
問1(3) 法人が運営する 高齢者住 まい数	特定 施設	全体	781 100.0	668 85.5	113 14.5
		1 箇所	128	53.1	46.9
		2 箇所	71	71.8	28.2
		3～9 箇所	87	78.2	21.8
		10～49箇所	84	91.7	8.3
		50箇所以上	400	99.3	0.8
		無回答	11	63.6	36.4
	住宅 型	全体	558 100.0	298 53.4	260 46.6
		1 箇所	218	40.4	59.6
		2 箇所	106	47.2	52.8
		3～9 箇所	134	65.7	34.3
		10～49箇所	36	66.7	33.3
		50箇所以上	46	78.3	21.7
		無回答	18	66.7	33.3
	サ 付 (非 特)	全体	653 100.0	435 66.6	218 33.4
		1 箇所	250	50.0	50.0
		2 箇所	83	63.9	36.1
		3～9 箇所	112	66.1	33.9
10～49箇所		56	80.4	19.6	
50箇所以上		137	93.4	6.6	
	無回答	15	66.7	33.3	

(5)住まいの料金価格帯別 紹介事業者との契約状況

いずれの施設類型でも、総額費用(月額換算)が高い施設の方が、紹介事業者と契約したことがある割合が高い傾向がみられる。

図表 174 総額費用(月額換算)別 紹介事業者との契約状況

			問12(1) 紹介事業者との契約状況 (契約したことがあるかないか)		
			全体	契約したことがある	契約したことがない
問5(2)②③ 総額費用月額 換算	特定 施設	全体	781 100.0	668 85.5	113 14.5
		10万円未満	6	33.3	66.7
		10～12万円未満	12	50.0	50.0
		12～14万円未満	25	40.0	60.0
		14～16万円未満	50	58.0	42.0
		16～18万円未満	57	84.2	15.8
		18～20万円未満	56	91.1	8.9
		20～25万円未満	91	90.1	9.9
		25～30万円未満	68	98.5	1.5
		30万円以上	195	96.9	3.1
		エラー・無回答	221	83.3	16.7
	住宅 型	全体	558 100.0	298 53.4	260 46.6
		10万円未満	85	31.8	68.2
		10～12万円未満	100	40.0	60.0
		12～14万円未満	69	65.2	34.8
		14～16万円未満	47	57.4	42.6
		16～18万円未満	15	80.0	20.0
		18～20万円未満	10	70.0	30.0
		20～25万円未満	11	81.8	18.2
		25～30万円未満	4	75.0	25.0
		30万円以上	24	91.7	8.3
		エラー・無回答	193	54.9	45.1
	サ 付 (非 特)	全体	653 100.0	435 66.6	218 33.4
		10万円未満	19	31.6	68.4
		10～12万円未満	52	59.6	40.4
		12～14万円未満	102	58.8	41.2
		14～16万円未満	84	59.5	40.5
16～18万円未満		66	72.7	27.3	
18～20万円未満		58	84.5	15.5	
20～25万円未満		64	93.8	6.3	
25～30万円未満		7	100.0	0.0	
30万円以上		8	75.0	25.0	
	エラー・無回答	193	61.1	38.9	

2) 紹介事業者経由の入居の状況

(1) 医療処置を要する入居者の割合別 紹介事業者経由の入居の状況

新規入居者に占める紹介事業者経由の入居者割合は、いずれの施設類型でも、医療処置を要する入居者の割合が低い施設の方が平均が高い傾向がみられる。

図表 175 医療処置を要する入居者の割合別 新規入居者のうち紹介事業者経由で入居した割合

		問15(1)⑤ 新規入居者のうち、紹介事業者経由で入居した方の割合									
		全体	0%	30%未満	30~50%未満	50~80%未満	80%以上	エラー・無回答	平均(%) ※0含む	平均(%) ※0含まない	
問10(5)④ 医療処置(全処置)を要する入居者の割合	特定施設	全体	825	218	286	110	98	104	9	30.6	41.8
			100.0	26.4	34.7	13.3	11.9	12.6	1.1	—	—
		0%	65	29.2	18.5	10.8	15.4	26.2	0.0	40.8	57.7
		5%未満	77	26.0	15.6	15.6	18.2	23.4	1.3	43.2	58.6
		5~10%未満	100	27.0	25.0	13.0	16.0	19.0	0.0	37.5	51.4
		10~15%未満	85	20.0	37.6	12.9	14.1	14.1	1.2	33.4	41.9
		15%以上	145	24.8	35.2	15.9	13.8	9.7	0.7	29.2	39.0
	エラー・無回答	353	28.0	43.6	12.5	7.4	6.8	1.7	23.9	33.4	
	住宅型	全体	529	286	93	46	61	34	9	19.4	43.1
			100.0	54.1	17.6	8.7	11.5	6.4	1.7	—	—
		0%	124	58.1	12.9	5.6	13.7	8.9	0.8	21.4	51.7
		5%未満	50	46.0	20.0	10.0	10.0	14.0	0.0	27.0	50.1
		5~10%未満	57	45.6	12.3	15.8	10.5	12.3	3.5	27.1	51.5
		10~15%未満	49	46.9	18.4	10.2	20.4	4.1	0.0	22.1	41.6
		15%以上	117	59.8	20.5	5.1	10.3	2.6	1.7	13.0	33.2
	エラー・無回答	132	54.5	20.5	10.6	8.3	3.0	3.0	15.9	36.4	
	サ付(非特)	全体	697	284	129	76	100	100	8	30.7	52.2
			100.0	40.7	18.5	10.9	14.3	14.3	1.1	—	—
		0%	206	39.8	11.2	9.2	15.5	21.8	2.4	37.6	63.5
		5%未満	80	35.0	20.0	13.8	20.0	10.0	1.3	31.3	48.6
		5~10%未満	74	32.4	24.3	13.5	14.9	14.9	0.0	34.5	51.1
10~15%未満		55	43.6	23.6	16.4	10.9	5.5	0.0	23.3	41.3	
15%以上		75	41.3	24.0	9.3	12.0	13.3	0.0	27.9	47.6	
エラー・無回答	207	45.9	19.8	9.7	12.6	11.1	1.0	25.3	47.1		
問10(5)⑤ 医療処置(主要な処置)を要する入居者の割合	特定施設	全体	825	218	286	110	98	104	9	30.6	41.8
			100.0	26.4	34.7	13.3	11.9	12.6	1.1	—	—
		0%	92	28.3	19.6	14.1	14.1	22.8	1.1	39.1	54.7
		5%未満	122	29.5	19.7	11.5	14.8	24.6	0.0	41.4	58.8
		5~10%未満	117	22.2	32.5	14.5	15.4	14.5	0.9	34.5	44.5
		10~15%未満	83	22.9	36.1	9.6	16.9	14.5	0.0	33.9	43.9
		15%以上	89	29.2	34.8	19.1	9.0	7.9	0.0	24.9	35.2
	エラー・無回答	322	26.4	45.0	12.7	8.4	5.3	2.2	23.3	31.9	
	住宅型	全体	529	286	93	46	61	34	9	19.4	43.1
			100.0	54.1	17.6	8.7	11.5	6.4	1.7	—	—
		0%	174	56.9	12.6	7.5	13.8	8.6	0.6	21.8	51.0
		5%未満	53	49.1	22.6	7.5	7.5	13.2	0.0	24.6	48.3
		5~10%未満	68	47.1	16.2	13.2	13.2	7.4	2.9	23.0	44.7
		10~15%未満	47	46.8	23.4	12.8	10.6	6.4	0.0	19.7	37.1
		15%以上	76	57.9	23.7	3.9	10.5	1.3	2.6	12.3	30.3
	エラー・無回答	111	56.8	17.1	9.9	9.9	2.7	3.6	15.5	37.8	
	サ付(非特)	全体	697	284	129	76	100	100	8	30.7	52.2
			100.0	40.7	18.5	10.9	14.3	14.3	1.1	—	—
		0%	262	38.5	13.0	10.3	15.3	21.0	1.9	36.9	60.8
		5%未満	104	31.7	18.3	12.5	24.0	12.5	1.0	35.1	51.7
		5~10%未満	72	34.7	30.6	13.9	12.5	8.3	0.0	28.3	43.4
10~15%未満		39	41.0	17.9	15.4	7.7	17.9	0.0	30.7	52.0	
15%以上		51	45.1	23.5	11.8	9.8	9.8	0.0	23.8	43.4	
エラー・無回答	169	50.9	20.7	8.3	10.7	8.3	1.2	21.5	44.3		

(2)高齢者向け住まいの経営状況別 紹介事業者経由の入居の状況

新規入居者に占める紹介事業者経由の入居者割合は、特定施設及びサ付（非特定）では施設収支状況が赤字の施設で高い。

図表 176 施設の収支状況別 新規入居者のうち、紹介事業者経由で入居した割合

			問15(1)⑤ 新規入居者のうち、紹介事業者経由で入居した方の割合								
			全体	0%	30%未満	30~50% 未満	50~80% 未満	80%以上	エラー・ 無回答	平均(%) ※0含む	平均(%) ※0含まない
問3SQ(2)-1① 施設の収支状況 (本社経費等を除いた場合)	特定施設	全体	825	218	286	110	98	104	9	30.6	41.8
			100.0	26.4	34.7	13.3	11.9	12.6	1.1	—	—
		黒字	485	24.5	39.4	13.4	9.9	11.8	1.0	29.5	39.2
		収支均衡	109	28.4	31.2	11.0	13.8	13.8	1.8	31.6	44.5
		赤字	82	22.0	25.6	17.1	14.6	19.5	1.2	39.9	51.3
		不明	27	44.4	22.2	7.4	14.8	11.1	0.0	25.9	46.6
		算出していない	24	45.8	12.5	12.5	16.7	12.5	0.0	28.8	53.2
	無回答	98	27.6	31.6	14.3	15.3	10.2	1.0	29.2	40.5	
	住宅型	全体	529	286	93	46	61	34	9	19.4	43.1
			100.0	54.1	17.6	8.7	11.5	6.4	1.7	—	—
		黒字	122	40.2	21.3	13.1	14.8	9.0	1.6	26.6	45.0
		収支均衡	147	59.2	15.0	7.5	9.5	6.8	2.0	17.6	44.4
		赤字	108	50.9	18.5	8.3	16.7	4.6	0.9	20.1	41.3
		不明	44	75.0	15.9	6.8	0.0	2.3	0.0	7.3	29.2
		算出していない	53	66.0	7.5	3.8	15.1	7.5	0.0	18.4	54.3
	無回答	55	49.1	25.5	9.1	5.5	5.5	5.5	17.7	36.8	
	サ付 (非特定)	全体	697	284	129	76	100	100	8	30.7	52.2
			100.0	40.7	18.5	10.9	14.3	14.3	1.1	—	—
		黒字	210	45.7	22.4	11.9	9.5	10.0	0.5	24.6	45.5
		収支均衡	154	37.7	15.6	10.4	15.6	20.1	0.6	36.3	58.5
		赤字	143	30.8	17.5	8.4	23.8	18.2	1.4	38.8	56.4
不明		44	45.5	25.0	6.8	11.4	9.1	2.3	23.7	44.4	
算出していない		59	57.6	13.6	10.2	6.8	11.9	0.0	22.3	52.7	
無回答	87	36.8	16.1	16.1	14.9	12.6	3.4	31.3	50.6		
問3SQ(2)-1② 施設の収支状況 (本社経費等を含む場合)	特定施設	全体	825	218	286	110	98	104	9	30.6	41.8
			100.0	26.4	34.7	13.3	11.9	12.6	1.1	—	—
		黒字	326	29.1	26.4	15.6	13.2	14.7	0.9	32.3	45.8
		収支均衡	225	18.2	56.0	10.7	6.7	7.6	0.9	26.2	32.1
		赤字	116	19.0	31.9	16.4	14.7	16.4	1.7	37.2	46.1
		不明	33	42.4	15.2	9.1	15.2	18.2	0.0	32.6	56.6
		算出していない	24	45.8	12.5	12.5	16.7	12.5	0.0	28.8	53.2
	無回答	101	34.7	28.7	9.9	13.9	10.9	2.0	27.2	42.1	
	住宅型	全体	529	286	93	46	61	34	9	19.4	43.1
			100.0	54.1	17.6	8.7	11.5	6.4	1.7	—	—
		黒字	97	44.3	21.6	13.4	13.4	7.2	0.0	23.1	41.4
		収支均衡	142	45.8	23.2	8.5	13.4	7.7	1.4	22.9	42.7
		赤字	115	57.4	13.9	7.8	12.2	7.0	1.7	19.4	46.6
		不明	46	80.4	8.7	8.7	0.0	2.2	0.0	6.5	33.2
		算出していない	53	66.0	7.5	3.8	15.1	7.5	0.0	18.4	54.3
	無回答	76	52.6	19.7	7.9	9.2	3.9	6.6	16.8	38.5	
	サ付 (非特定)	全体	697	284	129	76	100	100	8	30.7	52.2
			100.0	40.7	18.5	10.9	14.3	14.3	1.1	—	—
		黒字	144	29.2	25.0	15.3	15.3	14.6	0.7	34.6	49.0
		収支均衡	194	52.6	17.5	8.8	10.3	10.3	0.5	22.6	48.0
		赤字	147	30.6	17.7	7.5	21.8	21.1	1.4	40.4	58.6
不明		55	43.6	21.8	10.9	9.1	12.7	1.8	26.7	48.1	
算出していない		59	57.6	13.6	10.2	6.8	11.9	0.0	22.3	52.7	
無回答	98	37.8	13.3	14.3	17.3	14.3	3.1	33.8	55.4		

(3)都市規模別 紹介事業者経由の入居の状況(医療機関からの入居の場合)

医療機関から入居した新規入居者に占める紹介事業者経由で入居した方の割合は、いずれの施設類型でも、指定都市・特別区にある施設の方が高い傾向がみられる。

図表 177 都市規模別 医療機関から入居した新規入居者に占める紹介事業者経由で入居した割合

			問15(3)⑤ 病院・診療所から入居した新規入居者のうち、紹介事業者経由で入居した方の割合								
			全体	0%	50%未満	50~70%未満	70~100%未満	100%	エラー・無回答	平均(%) ※0含む	平均(%) ※0含まない
都市規模	特定施設	全体	614	383	45	55	42	76	13	25.7	70.7
			100.0	62.4	7.3	9.0	6.8	12.4	2.1	—	—
		指定都市・特別区	283	53.4	8.5	9.5	9.2	17.7	1.8	33.9	74.2
		中核市	84	67.9	9.5	8.3	2.4	7.1	4.8	16.3	56.8
		その他の市	229	70.7	4.8	8.7	6.1	8.3	1.3	19.8	70.0
		町村	18	72.2	11.1	5.6	0.0	5.6	5.6	12.0	50.8
	住宅型	全体	363	294	13	14	5	27	10	12.0	72.1
			100.0	81.0	3.6	3.9	1.4	7.4	2.8	—	—
		指定都市・特別区	70	62.9	10.0	4.3	1.4	20.0	1.4	26.3	72.7
		中核市	92	79.3	2.2	4.3	3.3	9.8	1.1	15.9	80.3
		その他の市	170	86.5	1.8	4.1	0.6	2.4	4.7	5.8	62.9
		町村	31	96.8	3.2	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	46.7
	サ付(非特)	全体	379	302	13	17	2	42	3	14.9	75.9
			100.0	79.7	3.4	4.5	0.5	11.1	0.8	—	—
		指定都市・特別区	95	72.6	6.3	4.2	0.0	15.8	1.1	19.9	74.8
中核市		107	78.5	4.7	4.7	0.9	10.3	0.9	14.8	71.5	
その他の市		156	84.0	0.6	4.5	0.6	9.6	0.6	12.8	82.5	
	町村	21	85.7	4.8	4.8	0.0	4.8	0.0	9.1	63.9	

(4)住まい運営事業者の法人規模別 紹介事業者経由の入居の状況(医療機関からの入居の場合)

医療機関から入居した新規入居者に占める紹介事業者経由で入居した方の割合は、いずれの施設類型でも、法人が運営する高齢者住まい数が多い施設の方が、病院・診療所から入居した新規入居者のうち、紹介事業者経由で入居した方の割合の平均が高い傾向がみられる。特に、運営している高齢者住まい数が10~49箇所施設の平均値が高い。

図表 178 法人が運営する高齢者住まい数別 医療機関からの新規入居者のうち紹介事業者経由で入居した割合

			問15(3)⑤ 病院・診療所から入居した新規入居者のうち、紹介事業者経由で入居した方の割合								
			全体	0%	50%未満	50~70%未満	70~100%未満	100%	エラー・無回答	平均(%) ※0含む	平均(%) ※0含まない
問1(3) 法人が運営する 高齢者住 まい数	特定施設	全体	614	383	45	55	42	76	13	25.7	70.7
			100.0	62.4	7.3	9.0	6.8	12.4	2.1	—	—
		1箇所	97	84.5	7.2	0.0	2.1	4.1	2.1	8.0	58.2
		2箇所	51	76.5	5.9	3.9	5.9	3.9	3.9	13.2	64.5
		3~9箇所	57	70.2	7.0	12.3	0.0	3.5	7.0	12.8	52.1
		10~49箇所	85	41.2	5.9	16.5	7.1	27.1	2.4	45.3	78.4
		50箇所以上	314	57.0	8.3	10.2	9.9	14.0	0.6	30.4	71.2
		無回答	10	80.0	0.0	0.0	0.0	10.0	10.0	11.1	100.0
	住宅型	全体	363	294	13	14	5	27	10	12.0	72.1
			100.0	81.0	3.6	3.9	1.4	7.4	2.8	—	—
		1箇所	129	86.8	3.1	2.3	1.6	2.3	3.9	5.8	59.5
		2箇所	67	79.1	3.0	4.5	1.5	11.9	0.0	16.7	80.1
		3~9箇所	105	81.0	3.8	3.8	1.0	8.6	1.9	12.9	73.7
		10~49箇所	30	66.7	3.3	6.7	0.0	13.3	10.0	19.6	75.5
		50箇所以上	23	69.6	8.7	4.3	4.3	13.0	0.0	21.6	70.8
		無回答	9	88.9	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	7.4	66.7
	サ付(非特)	全体	379	302	13	17	2	42	3	14.9	75.9
			100.0	79.7	3.4	4.5	0.5	11.1	0.8	—	—
		1箇所	124	87.1	2.4	0.8	0.8	8.9	0.0	10.5	81.1
		2箇所	55	89.1	0.0	5.5	0.0	5.5	0.0	8.5	77.8
		3~9箇所	75	80.0	2.7	5.3	1.3	8.0	2.7	13.1	73.5
10~49箇所		37	59.5	2.7	8.1	0.0	27.0	2.7	32.7	84.1	
50箇所以上		78	71.8	6.4	7.7	0.0	14.1	0.0	19.9	70.7	
	無回答	10	70.0	20.0	0.0	0.0	10.0	0.0	16.3	54.5	

(5)住まいの料金価格帯別 紹介事業者経由の入居の状況(医療機関からの入居の場合)

医療機関から入居した新規入居者に占める紹介事業者経由で入居した方の割合は、特定施設では、総額費用(月額換算)が高い施設ほど平均割合が高い。

図表 179 総額費用(月額換算)別 医療機関からの新規入居者に占める紹介事業者経由で入居した割合

			問15(3)⑤ 病院・診療所から入居した新規入居者のうち、紹介事業者経由で入居した方の割合									
			全体	0%	50%未満	50~70% 未満	70~100% 未満	100%	エラー・ 無回答	平均(%) ※0含む	平均(%) ※0含まない	
問5(2)②③ 総額費用月額 換算	特定 施設	全体	614	383	45	55	42	76	13	25.7	70.7	
			100.0	62.4	7.3	9.0	6.8	12.4	2.1	—	—	
		10万円未満	7	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—
		10~12万円未満	10	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.2	36.0
		12~14万円未満	18	94.4	0.0	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0	2.8	50.0
		14~16万円未満	41	73.2	12.2	4.9	4.9	0.0	4.9	10.0	43.4	
		16~18万円未満	49	59.2	6.1	10.2	8.2	14.3	2.0	28.5	72.1	
		18~20万円未満	47	66.0	4.3	8.5	8.5	10.6	2.1	24.6	75.6	
		20~25万円未満	79	69.6	6.3	6.3	6.3	10.1	1.3	21.4	72.5	
		25~30万円未満	59	50.8	10.2	6.8	8.5	22.0	1.7	36.4	75.4	
	30万円以上	153	38.6	10.5	17.0	13.1	19.6	1.3	43.6	71.5		
	エラー・無回答	151	77.5	4.0	5.3	1.3	8.6	3.3	14.0	70.5		
	住宅 型	全体	363	294	13	14	5	27	10	12.0	72.1	
			100.0	81.0	3.6	3.9	1.4	7.4	2.8	—	—	
		10万円未満	54	87.0	1.9	0.0	1.9	1.9	7.4	4.1	67.9	
		10~12万円未満	68	85.3	0.0	5.9	0.0	5.9	2.9	9.9	81.5	
		12~14万円未満	48	75.0	2.1	6.3	0.0	14.6	2.1	19.5	83.3	
		14~16万円未満	33	84.8	3.0	3.0	3.0	6.1	0.0	11.1	73.0	
		16~18万円未満	10	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.6	35.5	
		18~20万円未満	6	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	0.0	—	
20~25万円未満		5	60.0	0.0	20.0	0.0	20.0	0.0	30.0	75.0		
25~30万円未満		3	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	33.3	100.0		
30万円以上	15	86.7	13.3	0.0	0.0	0.0	0.0	3.6	26.7			
エラー・無回答	121	78.5	4.1	4.1	2.5	9.1	1.7	14.3	71.1			
サ付 (非特)	全体	379	302	13	17	2	42	3	14.9	75.9		
		100.0	79.7	3.4	4.5	0.5	11.1	0.8	—	—		
	10万円未満	7	85.7	0.0	14.3	0.0	0.0	0.0	9.5	66.7		
	10~12万円未満	27	77.8	0.0	3.7	0.0	18.5	0.0	20.4	91.7		
	12~14万円未満	67	80.6	6.0	1.5	0.0	11.9	0.0	14.4	74.2		
	14~16万円未満	52	82.7	1.9	3.8	1.9	7.7	1.9	12.2	77.9		
	16~18万円未満	49	79.6	2.0	4.1	0.0	12.2	2.0	15.4	82.1		
	18~20万円未満	32	68.8	3.1	12.5	0.0	15.6	0.0	22.8	73.0		
	20~25万円未満	32	78.1	9.4	3.1	0.0	9.4	0.0	13.5	61.6		
	25~30万円未満	3	0.0	33.3	0.0	0.0	66.7	0.0	77.8	77.8		
30万円以上	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—			
エラー・無回答	109	83.5	1.8	4.6	0.9	8.3	0.9	11.8	75.2			

3)直近半年間に紹介事業者に支払った紹介手数料(総額)

(1)地域性別 直近半年間に紹介事業者に支払った紹介手数料(総額)

直近半年間（2～7月）に紹介事業者に支払った紹介手数料の平均は、特定施設及び住宅型では、首都圏・近畿圏で他の地域よりも高い。

図表 180 地域性別 直近半年間(2～7月)に紹介事業者に支払った紹介手数料(総額)

			問12SQ(1)-3 半年間(2～7月)で紹介事業者に支払った紹介手数料								
			全体	0万円	30万円未 満	30～50万 円未満	50～100万 円未満	100万円以 上	無回答	平均(万円) ※0含む	平均(万円) ※0含まない
地域性： 三大都市圏・ その他	特 定 施 設	全体	649	92	46	62	129	287	33	141.7	166.6
			100.0	14.2	7.1	9.6	19.9	44.2	5.1	—	—
		首都圏	372	8.1	3.8	9.1	16.4	59.1	3.5	187.0	204.0
		中部圏	35	20.0	8.6	8.6	31.4	25.7	5.7	60.8	77.2
		近畿圏	93	15.1	8.6	10.8	21.5	35.5	8.6	104.8	125.5
		その他	149	27.5	14.1	10.1	24.8	16.8	6.7	66.6	94.5
	住 宅 型	全体	263	77	52	29	33	40	32	54.6	81.9
			100.0	29.3	19.8	11.0	12.5	15.2	12.2	—	—
		首都圏	47	23.4	14.9	8.5	14.9	23.4	14.9	82.4	113.7
		中部圏	33	36.4	18.2	27.3	9.1	0.0	9.1	21.6	36.0
		近畿圏	52	19.2	13.5	7.7	15.4	30.8	13.5	99.7	128.2
		その他	131	33.6	24.4	9.2	11.5	9.9	11.5	36.1	58.1
	サ 付 (非 特)	全体	403	96	90	49	44	41	83	46.2	66.1
			100.0	23.8	22.3	12.2	10.9	10.2	20.6	—	—
		首都圏	126	13.5	31.0	11.9	11.9	9.5	22.2	48.1	58.3
中部圏		20	35.0	20.0	10.0	0.0	5.0	30.0	44.7	89.3	
近畿圏		91	14.3	18.7	13.2	15.4	14.3	24.2	64.7	79.7	
	その他	166	35.5	18.1	12.0	9.0	9.0	16.3	35.9	62.3	

(2) 住まい運営事業者の法人規模別 直近半年間に紹介事業者に支払った紹介手数料(総額)

直近半年間（2～7月）に紹介事業者に支払った紹介手数料（総額）の平均は、特定施設及び住宅型では、法人が運営する高齢者住まい数が多い施設ほど高い傾向がみられる。

サ付（非特定）では、「10～49箇所」の施設を運営する法人の施設で、直近半年間に紹介事業者に支払った紹介手数料（総額）の平均が最も高い。

図表 181 法人が運営する高齢者住まい数別 直近半年間(2～7月)に紹介事業者に支払った紹介手数料

			問12SQ(1)-3 半年間(2～7月)で紹介事業者に支払った紹介手数料								
			全体	0万円	30万円未 満	30～50万 円未満	50～100万 円未満	100万円以 上	無回答	平均(万円) ※0含む	平均(万円) ※0含まない
問1(3) 法人が運営する 高齢者住ま い数	特定 施 設	全体	649	92	46	62	129	287	33	141.7	166.6
		100.0	14.2	7.1	9.6	19.9	44.2	5.1	—	—	
		1箇所	59	39.0	15.3	11.9	20.3	11.9	1.7	53.7	88.9
		2箇所	44	22.7	9.1	15.9	25.0	18.2	9.1	69.2	92.3
		3～9箇所	67	32.8	11.9	6.0	19.4	25.4	4.5	76.5	116.6
		10～49箇所	76	7.9	5.3	5.3	15.8	50.0	15.8	166.9	184.1
		50箇所以上	396	7.6	5.1	9.8	20.5	54.3	2.8	168.9	183.1
	無回答	7	14.3	14.3	14.3	0.0	28.6	28.6	163.8	204.8	
	住 宅 型	全体	263	77	52	29	33	40	32	54.6	81.9
		100.0	29.3	19.8	11.0	12.5	15.2	12.2	—	—	
		1箇所	78	39.7	23.1	12.8	10.3	2.6	11.5	21.4	38.8
		2箇所	38	18.4	31.6	15.8	10.5	15.8	7.9	58.7	73.4
		3～9箇所	79	27.8	22.8	11.4	11.4	13.9	12.7	50.8	74.6
		10～49箇所	23	17.4	4.3	8.7	13.0	30.4	26.1	101.6	132.9
		50箇所以上	36	22.2	5.6	5.6	22.2	36.1	8.3	101.4	133.9
	無回答	9	55.6	11.1	0.0	11.1	11.1	11.1	63.6	169.7	
	サ 付 (非 特)	全体	403	96	90	49	44	41	83	46.2	66.1
		100.0	23.8	22.3	12.2	10.9	10.2	20.6	—	—	
1箇所		109	35.8	22.0	16.5	9.2	6.4	10.1	33.7	56.0	
2箇所		46	26.1	23.9	6.5	15.2	13.0	15.2	48.6	70.3	
3～9箇所		67	29.9	17.9	10.4	4.5	10.4	26.9	38.1	64.5	
10～49箇所		44	27.3	11.4	9.1	0.0	22.7	29.5	81.7	133.2	
50箇所以上		127	7.1	29.1	12.6	18.9	7.1	25.2	48.0	53.0	
無回答	10	40.0	10.0	10.0	0.0	20.0	20.0	79.5	159.0		

(3)料金価格帯別 直近半年間に紹介事業者に支払った紹介手数料(総額)

直近半年間（2～7月）に紹介事業者に支払った紹介手数料（総額）の平均は、特定施設では、総額費用(月額換算)が高い施設ほど金額が高い傾向がみられる。

図表 182 総額費用(月額換算)別 直近半年間(2～7月)に紹介事業者に支払った紹介手数料

		問12SQ(1)-3 半年間(2～7月)で紹介事業者に支払った紹介手数料									
		全体	0万円	30万円未 満	30～50万 円未満	50～100万 円未満	100万円以 上	無回答	平均(万円) ※0含む	平均(万円) ※0含まない	
問5(2)②③ 総額費用月額 換算	特定 施設	全体	649	92	46	62	129	287	33	141.7	166.6
			100.0	14.2	7.1	9.6	19.9	44.2	5.1	—	—
		10万円未満	2	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	—
		10～12万円未満	4	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	—
		12～14万円未満	9	44.4	44.4	11.1	0.0	0.0	0.0	10.0	18.0
		14～16万円未満	25	36.0	12.0	4.0	32.0	12.0	4.0	52.6	84.2
		16～18万円未満	46	13.0	13.0	13.0	23.9	30.4	6.5	79.3	92.1
		18～20万円未満	50	4.0	10.0	8.0	28.0	42.0	8.0	122.5	128.0
		20～25万円未満	80	8.8	8.8	15.0	26.3	40.0	1.3	114.6	125.8
		25～30万円未満	67	4.5	9.0	14.9	28.4	37.3	6.0	128.7	135.2
	30万円以上	187	13.9	1.1	7.0	13.9	60.4	3.7	182.5	213.3	
	エラー・無回答	179	17.9	7.3	8.4	16.8	44.1	5.6	159.1	196.2	
	住宅 型	全体	263	77	52	29	33	40	32	54.6	81.9
			100.0	29.3	19.8	11.0	12.5	15.2	12.2	—	—
		10万円未満	22	59.1	13.6	4.5	9.1	4.5	9.1	32.1	91.6
		10～12万円未満	32	34.4	21.9	15.6	3.1	18.8	6.3	78.0	123.2
		12～14万円未満	42	28.6	21.4	14.3	7.1	16.7	11.9	50.7	75.0
		14～16万円未満	24	20.8	8.3	29.2	20.8	16.7	4.2	52.5	67.1
		16～18万円未満	11	18.2	18.2	18.2	27.3	9.1	9.1	47.9	59.9
		18～20万円未満	6	50.0	0.0	0.0	0.0	33.3	16.7	97.2	243.0
		20～25万円未満	9	22.2	0.0	0.0	11.1	33.3	33.3	142.4	213.6
		25～30万円未満	3	33.3	0.0	0.0	33.3	33.3	0.0	75.0	112.5
	30万円以上	22	40.9	4.5	4.5	27.3	22.7	0.0	50.9	86.2	
	エラー・無回答	92	20.7	30.4	7.6	12.0	10.9	18.5	45.2	60.5	
	サ 付 (非 特)	全体	403	96	90	49	44	41	83	46.2	66.1
			100.0	23.8	22.3	12.2	10.9	10.2	20.6	—	—
		10万円未満	5	20.0	20.0	20.0	0.0	0.0	40.0	18.3	27.5
		10～12万円未満	26	42.3	15.4	3.8	26.9	0.0	11.5	31.6	60.6
		12～14万円未満	54	25.9	33.3	7.4	11.1	5.6	16.7	36.2	52.6
		14～16万円未満	46	41.3	15.2	15.2	8.7	6.5	13.0	28.9	55.1
		16～18万円未満	46	19.6	19.6	13.0	10.9	17.4	19.6	61.3	80.9
		18～20万円未満	47	14.9	19.1	12.8	14.9	14.9	23.4	50.9	63.2
		20～25万円未満	59	11.9	32.2	13.6	16.9	6.8	18.6	38.6	45.1
25～30万円未満		7	0.0	42.9	14.3	14.3	28.6	0.0	87.7	87.7	
30万円以上		5	20.0	20.0	20.0	0.0	20.0	20.0	86.0	114.7	
エラー・無回答		108	25.0	17.6	13.0	3.7	12.0	28.7	56.1	86.3	

4) 紹介手数料の料金形態・金額の決定主体

(1) 地域性別 紹介手数料の料金形態・金額の決定主体

紹介手数料の料金形態・金額の決定主体は、特定施設では、首都圏の施設で施設（住まい運営事業者）側が決定主体である割合が高く、90.6%を占める。

図表 183 地域性別 紹介手数料の料金形態・金額の決定主体

			問12SQ(1)-9 料金形態・金額の決定主体			
			全体	施設側	紹介事業者側	無回答
地域性： 三大都市圏・ その他	特定 施設	全体	649 100.0	486 74.9	132 20.3	31 4.8
		首都圏	372	90.6	7.5	1.9
		中部圏	35	57.1	40.0	2.9
		近畿圏	93	69.9	19.4	10.8
		その他	149	43.0	48.3	8.7
	住宅 型	全体	263 100.0	104 39.5	129 49.0	30 11.4
		首都圏	47	68.1	19.1	12.8
		中部圏	33	24.2	66.7	9.1
		近畿圏	52	53.8	36.5	9.6
		その他	131	27.5	60.3	12.2
	サ付 (非特)	全体	403 100.0	176 43.7	149 37.0	78 19.4
		首都圏	126	56.3	19.0	24.6
		中部圏	20	50.0	25.0	25.0
		近畿圏	91	51.6	30.8	17.6
		その他	166	28.9	55.4	15.7

(2) 住まい運営事業者の法人規模別 紹介手数料の料金形態・金額の決定主体

紹介手数料の料金形態・金額の決定主体は、いずれの施設類型でも、法人が運営する高齢者住まい数が増えるほど、施設（住まい運営事業者）側が決定主体である割合が高い傾向がみられる。

図表 184 法人が運営する高齢者住まい数別 紹介手数料の料金形態・金額の決定主体

			問12SQ(1)-9 料金形態・金額の決定主体			
			全体	施設側	紹介事業者側	無回答
問1(3) 法人が運営する 高齢者住 まい数	特 定 施 設	全体	649	486	132	31
			100.0	74.9	20.3	4.8
		1箇所	59	25.4	64.4	10.2
		2箇所	44	34.1	61.4	4.5
		3～9箇所	67	38.8	53.7	7.5
		10～49箇所	76	71.1	19.7	9.2
		50箇所以上	396	94.2	3.5	2.3
		無回答	7	42.9	28.6	28.6
	住 宅 型	全体	263	104	129	30
			100.0	39.5	49.0	11.4
		1箇所	78	23.1	65.4	11.5
		2箇所	38	26.3	60.5	13.2
		3～9箇所	79	41.8	49.4	8.9
		10～49箇所	23	52.2	34.8	13.0
		50箇所以上	36	83.3	11.1	5.6
		無回答	9	11.1	44.4	44.4
	サ 付 (非 特)	全体	403	176	149	78
			100.0	43.7	37.0	19.4
		1箇所	109	25.7	62.4	11.9
		2箇所	46	30.4	56.5	13.0
3～9箇所		67	40.3	41.8	17.9	
10～49箇所		44	36.4	34.1	29.5	
50箇所以上		127	70.9	4.7	24.4	
	無回答	10	10.0	60.0	30.0	

(3)住まいの料金価格帯別 紹介手数料の料金形態・金額の決定主体

紹介手数料の料金形態・金額の決定主体は、特定施設及びサ付（非特定）では、総額費用(月額換算)が高くなるほど、施設（住まい運営事業者）側が決定主体である割合が高い傾向がみられる。

図表 185 総額費用(月額換算)別 紹介手数料の料金形態・金額の決定主体

			問12SQ(1)-9 料金形態・金額の決定主体			
			全体	施設側	紹介事業者側	無回答
問1(3) 法人が運営する 高齢者住まい数	特定施設	全体	649 100.0	486 74.9	132 20.3	31 4.8
		1箇所	59	25.4	64.4	10.2
		2箇所	44	34.1	61.4	4.5
		3～9箇所	67	38.8	53.7	7.5
		10～49箇所	76	71.1	19.7	9.2
		50箇所以上	396	94.2	3.5	2.3
		無回答	7	42.9	28.6	28.6
	住宅型	全体	263 100.0	104 39.5	129 49.0	30 11.4
		1箇所	78	23.1	65.4	11.5
		2箇所	38	26.3	60.5	13.2
		3～9箇所	79	41.8	49.4	8.9
		10～49箇所	23	52.2	34.8	13.0
		50箇所以上	36	83.3	11.1	5.6
		無回答	9	11.1	44.4	44.4
	サ付 (非特)	全体	403 100.0	176 43.7	149 37.0	78 19.4
		1箇所	109	25.7	62.4	11.9
		2箇所	46	30.4	56.5	13.0
		3～9箇所	67	40.3	41.8	17.9
		10～49箇所	44	36.4	34.1	29.5
		50箇所以上	127	70.9	4.7	24.4
無回答		10	10.0	60.0	30.0	

(4)医療処置を要する入居者の割合別 紹介手数料の料金形態・金額の決定主体

紹介手数料の料金形態・金額の決定主体は、医療処置を要する入居者の割合^(※)が高くなるほど、特定施設では施設（住まい運営事業者）側が決定主体となっている割合が高まり、住宅型では紹介事業者側が決定主体となっている割合が高まる傾向がみられる。

※すべての医療処置について名寄せした実人数ベース

図表 186 医療処置を要する入居者の割合別 紹介手数料の料金形態・金額の決定主体

			問12SQ(1)-9 料金形態・金額の決定主体			
			全体	施設側	紹介事業者側	無回答
問10(5)⑭ 医療処置(全処置)を要する入居者の割合	特定施設	全体	649	486	132	31
			100.0	74.9	20.3	4.8
		0%	34	55.9	32.4	11.8
		5%未満	61	60.7	34.4	4.9
		5~10%未満	68	67.6	26.5	5.9
		10~15%未満	71	66.2	32.4	1.4
		15%以上	98	73.5	20.4	6.1
	エラー・無回答	317	83.6	12.3	4.1	
	住宅型	全体	263	104	129	30
			100.0	39.5	49.0	11.4
		0%	61	44.3	44.3	11.5
		5%未満	28	42.9	42.9	14.3
		5~10%未満	32	40.6	43.8	15.6
		10~15%未満	22	36.4	54.5	9.1
		15%以上	54	37.0	57.4	5.6
	エラー・無回答	66	36.4	50.0	13.6	
	サ付(非特)	全体	403	176	149	78
			100.0	43.7	37.0	19.4
		0%	122	32.8	47.5	19.7
		5%未満	45	37.8	35.6	26.7
		5~10%未満	41	34.1	39.0	26.8
10~15%未満		25	44.0	44.0	12.0	
15%以上		34	23.5	58.8	17.6	
エラー・無回答	136	63.2	20.6	16.2		

Ⅲ. 紹介事業のルール検討に参考となる取組・事例

本章では、紹介事業のあり方に関する今後のルール等の検討に参考となるよう、紹介事業者において先行的に実施されている取り組みや、他業界において高齢者向けの営業のあり方など業界活動の健全化のために行われている取り組みを事例として収集し、とりまとめた。事例を参考として自社の取り組みを検討する場合を想定し、事例の取り組みのよい点や留意すべき点について、有識者委員による講評いただき、あわせて掲載している。

1. 紹介事業者によって行われている取組・工夫

1) 紹介事業者と住まい事業者との関係構築における工夫

取組	取組の概要
ホーム運営事業者との契約対応を担当する部署の設置	ホーム運営事業者への営業や契約に関する一連の手続きを担当する専門の部署として「渉外課」を設置し、対応を一元化している
紹介カード方式	相談者が、自社プラットフォーム(WEB 検索サイト)に登録されているホーム情報を検索し、その中から見学したいホームを選ぶと、「紹介カード」が発行されるしくみとなっている。見学時にホームに対してこの「紹介カード」を提示するルールとしているため、ホーム運営事業者もこのカードを受け取った時点で当社からの紹介である、と認識できるしくみとなっている
エリア別・月額家賃連動制の紹介手数料	紹介手数料は、地域別、かつ、入居後の家賃に連動する料金をベースとしている。これにより、地域の家賃相場と、住まいとしてのスペックを反映した価格体系としている。一方で、入居者の状態像(要介護度、医療の必要性等)による差は設けていない
広告出稿料型の課金方式	(WEBによる情報提供・相談の場合) 自社情報サイトへのホーム情報掲載に関する広告出稿料(月額料金)という形で設定している。紹介件数等によらず、情報掲載料によって金額が決まる方式であり、ホーム運営事業者にとって想定外の高額になりにくい利点がある
居住支援協議会からの委託方式	居住支援協議会から委託を受けて、住み替え、リフォーム、居住支援に関する情報提供や相談事業(窓口での相談、出張相談会等)を行っている。相談者から利用料を受領していないのはもちろん、ホーム運営事業者からの紹介手数料は受けていないため、中立性のある情報提供が可能となっている

【事例に関する解説・講評】

- 紹介事業にも多様な事業形態が存在する。広告課金のような形態で情報提供を行う事業形態や、居住支援協議会からの委託を受けて居住支援に関する情報提供や相談に関する業務を行う事業形態は、現在問題視されているような住まい事業者から高額報酬(手数料)を受け取る事業形態とは性質が異なると考えられる。
- 住まい事業者から紹介手数料を受け取る事業形態の場合でも、事例として紹介されたように、介護保険の給付と関係のない家賃等をベースに地域性を勘案して手数料を設定している場合は、民間事業でもあり、ある程度自由度が保障されてよいと考えられる。しかし、心身に配慮が必要な高齢者やその家族が住まいを選択するという性質上、あまり高額化することは望ましくなく、一定の基準(ルール)があることが望ましいのではないかと考えられる。一般の賃貸住宅では、仲介手数料に関して基準が示されており、それに類する仕組みがあってもよいと思われる。その一方で、独占禁止法に抵触しないかに留意する必要がある。

2)入居候補者(相談者)との関係構築における工夫

取組	取組の概要
利用規約・プライバシーポリシーの公表とサービス利用前の同意確認	(WEBによる情報提供・相談の場合) 紹介サービスの利用に関する規約やプライバシーポリシーは、紹介サービスの利用開始前でも見られるように、会社 WEB サイト上のわかりやすいところに表示している。紹介サービスの利用申込をしようとする、申込フォームの前にこれらを表示し、相談者がこれを確認、同意した後に申込みできるようにしくみとしている
相談サービス開始を明確化する書面の記入	相談者の方から初回の相談を受ける際に、相談者の方に「受付票」(または「相談シート」「サービス利用申込書」。会社により名称が異なる)を書いていただくしくみとしている。この書面の記載時点から相談者と紹介事業者との間で紹介サービス開始と定義付けている。これにより、相談者との間で紹介サービスの開始タイミングが明確化され、相談者側で紹介を受けた認識がないといったことが生じないようにしている ⇔ 明確な申込書式がない場合、個人情報のホームへの情報提供への同意書をもって紹介サービスの利用開始としている場合も多い
WEB 上に明確な「申込ボタン」を設置し、相談サービス開始を明確化	(WEBによる検索・情報提供サービス型) ご本人・ご家族が WEB 経由で申込が可能となっている。申込の際に申込ボタンを押した時点が紹介サービス開始となり、相談者との間でサービス開始のタイミングが明確化できている。さらに、申込後、いつ、どのホームの紹介を申し込んだのか、状況がどうなっているか、等をいつでも確認することができるようにしている
ホームの口コミ投稿へのインセンティブ付与	(WEBによる情報提供・相談の場合) WEB に掲載するホームの情報に関し、ホームを実際に見学・利用された方に対して、ホームに関する口コミ情報の投稿を呼びかけている。利用者の立場から見た情報を充実させるため、投稿に対してインセンティブ(ギフトカード 1,000円分、最大5回まで)を設けている。こうした情報が充実することで、提供するサービスの品質向上、ミスマッチの防止につながることをねらっている
見学同行できない場合の交通費相当の負担	相談者のホーム見学には原則として相談員が同行することとしている。しかし、立地やタイミングによって、どうしても同行できず、ご本人・ご家族(とケアマネジャー等)のみで見学していただくことがある。その際には、相談員が同行する場合には会社が負担している交通費(タクシー代)相当分をクオカード(最大3000円まで)で提供している
入居に伴い必要となる住み替え支援の実施	紹介後のホームへの入居・住み替えに伴って発生する、付帯的な作業(不要となった服や仏壇などの家具・備品類の整理・処分、ごみ屋敷の掃除、後見人探し、ペットの里親探し、滞納金の支払い等)も積極的に支援している。これらの作業は、誰かが行わないと住み替えができないが、明確に誰かの役割として位置づけられていないため、住み替え時の課題となりやすい。紹介サービスの利用者の中には、一定、経済力が低い方、身寄りがない方等が含まれているが、そのような方ほどこうした支援が必要となることが多く、誰でも安心して入居・住み替えができるようにとの考えから無償で支援を行っている

【事例に関する解説・講評】

- 相談者が紹介サービスの利用開始を意識できるように明確化することは必須であり、そのための工夫は望ましい。
- 紹介事業者が交通費相当を負担するということは、その原資が何かということと関連し、見学・訪問先ホームの報酬(手数料)から捻出するのか、紹介手数料全体をプールした予算から捻出されるのかによっても、この負担の意味するところが変わってくる点に留意が必要である。
- 入居に伴う住み替え支援の取り組みは、行われている支援としてはよい事例であるが、「高齢者等終身サポート事業」にあたる内容が含まれるため、そのガイドライン遵守が必要になる。また、きちんとした契約のない中で、無償でこのようなサービスを行うことは、困り込みにつながったり、無償であるが故に苦情が言いづらくトラブルが見えにくくなったりといった危うさがあることにも留意が必要である。

3) 入居候補者(相談者)のニーズ把握、適切なマッチングのためのしくみ・工夫

取組	取組の概要
面談を通じた情報収集	(相談員による面談の場合) 自分の希望を体系的に整理して話せる相談者は少ないため、相談員は、対面での面談を通じて、世間話のような何気ない会話からはじめ、紹介先候補を検討するために必要なニーズに通じる情報を引き出すことができるかを意識して聞き取りを行っている。そのため、面談における聞き取り技術が重要となる。⇒面談で話しやすい環境をつくるため、会社によっては、完全予約制をとったり、相談者にとって利便性が高い場所・希望する場所(入院先の医療機関、自宅またはそれらの近隣の喫茶店等)に出向いて面談する方法をとったり、工夫している
専用フォームからのニーズ登録	(WEBによる情報提供・相談の場合) WEB上に希望(ニーズ)を入力いただくフォームを設けている。フォーム化することで、紹介先候補の検討に必要な項目に網羅的に答えてもらうことができる利点がある。フォームに入力された情報だけではわからない内容は、メールや電話で確認することも可能となっている
「家族会議」による入居後の生活の方針づくり (アドバンス・ライフ・プランニング)	通常の面談による相談の枠を超え、ご本人、ご家族さらにはケアマネジャーやMSW等の専門職も一堂に会し、ご本人が入居後どのような生活を望み、どのような支援が必要となるのかを話し合う「家族会議」を設けている。場所は、関係者が集まりやすい場所であれば、自宅や病院のほか、どこでも構わないとしている。相談員がファシリテーションをしながら、要望を聞き出し、どのようなホームが適しているかを考えるためニーズを明確化、関係者間で共有・すり合わせをしながら、入居後の生活に関する方針づくりを行う。アドバンス・ケア・プランニングに類似するが、ケアより生活(ライフ)に焦点を当てるという意味で「アドバンス・ライフ・プランニング」と呼んでいる。3～4時間かけて話をするため、この会議の中で、ご本人の状態像や要望の把握はもちろん、必要な場合は、制度や施設・ホームの類型による相違などを説明したり、関係者が持っている誤った知識・誤解などを解くための説明をしたりすることもでき、関係者全体の納得性や満足度の向上に役立っている
非定型情報を意識した情報提供	(相談員による面談の場合) ホームの情報を紹介する際には、定型的に把握できる一般的な情報に加え、管理者の人物や施設の雰囲気のような非定型情報を提供することに注力している。その際、ネガティブな情報であっても必要に応じて入居者に提供することにより、利用者とホームとのミスマッチ防止につなげている
ホームに関する情報誌を発行	居住支援協議会から委託を受けて実施している相談事業(窓口での相談、出張相談会等)に加え、管轄しているエリア(市内)の全てのホームの情報をまとめた有料情報誌を2年ごとに発行する形で高齢者等のホーム選びに寄与する情報提供も行っている。情報誌は、相談窓口、出張相談会場で販売するほか、自社が主催するセミナー等でも際に販売している
VR動画によるホーム紹介	身体状況等の事情によりホームを直接見学ができない方でも、リモートでホームを内覧できるように、ホームのVR動画を作成・紹介している。動画を通じてホームの雰囲気を理解していただくことで施設とのミスマッチや不安感を解消することにつなげている
空室情報のリアルタイム提供	(WEBによる情報提供・相談の場合) WEBで紹介しているにもかかわらず空きがなくて入居できないといった状態を回避するため、空室情報をなるべくリアルタイムで更新することに注力している。各ホームの空室情報は、ホーム管理者から随時連携されてくる情報をもとに掲載しており、情報入手後なるべく早く更新するとともに、空室情報の更新日時を表示することで、相談者が一目で確認できるようにしている
退居理由に関する情報収集	相談者がホームから退居する場合、その退居理由を把握・確認している。退居理由の上位は死亡であるが、別の施設・ホームに転居する場合もあり、このような場合の背景・理由を把握することによって施設のネガティブな情報を把握するとともに、その後の紹介の際に役立て、次のミスマッチ防止につなげている
ホーム選びのポイントを説明する動画を公開	ホームの情報だけでなく、ホーム選びのポイントを紹介する動画をYouTubeで公開している。情報の非対称性を無くし、入居者が適切なホームを選ぶことができるようにするほか、積極的に情報提供を行っているという企業姿勢を提示することにもつながっている

【事例に関する解説・講評】

- 入居先を紹介するにあたっては、入居ニーズや状態像等に関するアセスメントが不可欠で、相談事業の品質の中核を成すとも言える。問診票のような位置づけで、書面ないし申込フォームを書いてもらうことはあってよいが、相談というやり取りの中で必ずしも明確化できていない相談者のニーズを明確化していくことが重要である。
- 「家族会議」の事例のように、多様な関係者が一堂に介して議論しながらニーズを明確化していくことはよい取り組みと言える。高齢者に関する消費者トラブルの多くは、家族が知らない間に何らかの契約を行った場合に生じやすい傾向がある。その意味で、家族や第三者も立ち会える環境で議論することはこうしたトラブルの回避につながりやすいと考えられる。
- VR動画を活用した見学は、どうしても現地に行けない状態の際には意義があるが、ご本人もご家族も誰も実際に見ていないホームに入居するのが望ましいわけではないため、補完的な機能としての位置づけが望ましい。

4) 専門性・品質担保のために行っているしくみ・工夫

取組	取組の概要
重要事項説明書等によるホーム情報収集	ホームに関する一般的な情報については、定期的に、ホームから重要事項説明書等を提供してもらい、そこから情報を得ている。ほかにもパンフレットやホームページ等の公開情報も参考にしてている
ホーム管理者との面会実施	紹介対象として契約しているホームは、必ず現場を訪問、管理者の方と面会をして、ホームの方針等の説明を直接聞き、情報収集している。その際に、管理者の人柄やホームの雰囲気のような非公開情報も確認し、ホームの紹介に役立てている
研修でのホーム訪問時に情報収集	新規に採用した相談員の研修の一環として、各ホームへの訪問を行っており、その際にホームの雰囲気、ホームスタッフの対応の様子、ご入居者の生活の様子等のような非公開情報に相当する部分を確認している。 実際に訪問した相談員のホームに対する評価を整理してまとめ、紹介時の情報として活用するほか、相談員に情報をフィードバックすることで、訪問時にホームのどのような点を確認・評価すべきか、相談員が理解できるようにしている
有資格人材の採用	相談員の知識力・業界理解を他社との差別化要素としてするため、社会福祉士・介護福祉士等の介護関連国家資格を有することを必須条件とし、さらに業界に通じた方を積極的に採用している。これにより、採用後は、会社としての営業面の研修を実施すれば、即戦力として働くことができ、質の高い紹介につながっている
資格取得の義務化	相談員は、採用後、業務指示として「高齢者住まいアドバイザー」資格の取得を義務づけている。資格取得に際しては、会社として費用補助や試験勉強のサポートを行うことにより、相談員の負担を減らしつつ資格取得に取り組めるよう環境づくりを行っている
相談員向けの勉強会・事例検討等の実施	月1回、相談員を集めた定期ミーティングを実施し、そこで前月行った相談の中から事例を抽出し、ケーススタディ・振り返りを行っている。 また、外部講師を招いた勉強会を開催することもあり、例えば法改正があった際の変更点などの講義を受けられるようにしている。 さらに、ホームの見学会を企画し、相談員がホームスタッフから説明を受けつつ、実際にホームを見て雰囲気などを感じられる機会をつくり、社に戻ってから見学会から学んだことを整理し報告したり話し合ったりしている。 こうした機会を通じて、相談員としてのホームを見る目を養ったり、相互に知見を共有したりしてスキルアップを図っている
相談員教育のための専門部署および研修センターの設置	相談員の専門性を高めるための人材育成を継続的に実施するため、相談員の教育・育成を専門的に行う部署として「教育課」を設置している。 同課には主にベテラン相談員を配置し、新人育成のためのスーパービジョンを行っている。 また、実際のホームを模した研修センターも設置しており、そこには受付、居室、食堂、リハビリコーナー等も再現されている。研修センターは、入社時研修、入社後3・6・9・12か月後に実施するフォローアップ研修等に活用している
管轄エリア別チーム体制	相談員の中には新人からベテランまで多様な人材がいることから、相談の質を担保するためにチーム制をとっている。具体的には、全社で約200人の相談員が在籍しており、そのうち30人がマネージャーであるため、マネージャーごとに相談員を割り当て6～7人のチームとしている。このチーム内で、マネージャーやベテランの相談員が経験の浅い相談員のフォローやアドバイスをを行っており、これによりチーム全体で相談の質を担保し、相談員の育成(OJT)としても機能している。 また、相談員の評価の際、個人の評価に加えてチーム単位の評価も実施することにより、チームとしての結束を高めている
件数ベースの相談員評価(インセンティブ)	相談員のインセンティブとしては、紹介の成約件数を用いており、相談員の努力に対し賞与として報いるしくみとしている。売上高(紹介手数料の合計額)ではなく「成約件数」とすることで、紹介手数料の高いホームに誘導することなく、中立的に、ご本人にとって適したホームの紹介につながりやすくなっている ⇔ 紹介における公平性・中立性を担保するため、敢えて、相談員に対し一切インセンティブを設けていないとする事例もあった

【事例に関する解説・講評】

- 紹介する高齢者向け住まいについてよく知るための工夫や、相談・コミュニケーションの質を高めるための有資格者の登用・養成なども重要であるが、紹介という機能を考えると、高齢者と契約するということを想定し、意思決定能力を押し量る能力や、理解力・意思決定能力が劣ると思われる場合に適切に家族や関係者に同席を求め、これらの人を交えて調整する能力など、契約に向けた支援能力も重要である。これらは、必ずしも社会福祉士や宅地建物取引業／宅地建物取引士などの資格では補えない知識・能力が含まれる。
- 相談員の評価については、相談者の意思決定に影響しないということが重要である。その意味で、売上ベースでインセンティブを設けているよりは、件数ベースの方が、報酬(手数料収入)の多いホームへの入居を強く勧めるような意思決定への影響は少ないと考えられるが、それでも紹介件数を稼ぐために紹介の質を下げた件数を増やそうとする無理な勧誘が生じる可能性は否定できない。インセンティブ型の評価を行うのであれば、ホーム入居後の定着度(短期間での解約がないこと)や満足度のような項目を設けることで、トラブルの回避がしやすくなるのではないかと。

2. 他業界における高齢者向け営業等の取組・工夫

紹介事業者以外の業界で、特に高齢者を対象とする営業・サービス提供等において考慮されている事柄や工夫など、参考になると考えられる以下の4つの取り組みについて情報収集・整理した。

【事例1】 日本証券業協会の高齢者勧誘ガイドライン

【事例2】 保険会社における高齢者勧誘ガイドライン

【事例3】 職業紹介優良事業者認定制度

【事例4】 宅地建物取引業における売買等の報酬に関する国土交通省告示

1) 日本証券業協会の高齢者勧誘ガイドライン

日本証券業界では、預貯金等と比べてリスクの高い金融商品を扱うことから、高齢顧客を対象とする営業(勧誘)を行う場合の自主規制として「高齢者勧誘ガイドライン」を策定している。

ガイドラインでは、自主規制の対象として、70歳以上を「高齢顧客」、さらに80歳以上を「より慎重な勧誘による販売を行う必要がある顧客」と定義するとともに、取扱商品を比較的风险の低い「勧誘可能な商品」と、ややリスクがあり慎重な営業(勧誘)が必要となる「勧誘留意商品」を定義し、それらのカテゴリに応じたルールを策定している。

慎重な営業(勧誘)が必要な場合には、営業担当者1名が独断で行動することがないよう、複数人での訪問や商品発注時に異なる眼が入り、ダブルチェックができるようなプロセスとするなどのルールが定められている。また、途中で考えが変わった場合に対応できるよう、一定期間をおいてから発注することや、事後的に状況を振り返って確認できるよう録音や記録を残す等のルールも設けられている。

さらに、個々の証券会社では、協会が定めるルールのほか、各社の判断で追加的なルールを設けている場合もあり、不適切な営業(勧誘)が生じにくい仕組み・環境となるよう配慮されている。

図表 187 日本証券業協会の高齢者勧誘ガイドラインの概要

目的	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢化の進展、家族を含む苦情やあっせん事例の増加、業界内企業の高齢顧客への対応・取組のバラツキ等を背景に、業界として目線を合わせた勧誘による販売を行うため、規則・ガイドラインが制定された
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 目安として、75歳以上を「高齢顧客」、80歳以上を「より慎重な勧誘による販売を行う必要がある顧客」と定義 ・ 高齢顧客への勧誘に際し、「勧誘可能な商品」と「勧誘留意商品」の範囲を選定 <ul style="list-style-type: none"> ・ 「勧誘可能な商品」(比較的价格変動が小さく、仕組みが複雑でなく、換金性が高い商品や周知性の高い商品、時々刻々価格が変動する商品等) ⇒ 役員者による事前承認なしに勧誘可能な商品 ・ 「勧誘留意商品」(上記以外の商品) ⇒ 役員者による事前承認が必要であることを社内規則で規定 ・ その他のルール <ul style="list-style-type: none"> ・ 面談の内容を録音・記録・保存→モニタリングに活用 ・ 定められた商品以外、80歳以上(目安)の高齢顧客へ勧誘留意商品を勧誘する場合、原則として勧誘の翌日以降の受注 ・ 80歳以上(目安)の高齢顧客からの受注は担当営業員とは別の役員者が行う ・ 受注時における会話内容を録音・記録・保存→モニタリングに活用 ・ 80歳以上(目安)の高齢顧客には約定後に約定結果を連絡 ・ 約定後の連絡は、受注から時間をおいて、担当営業員とは別の者が行う ・ 75歳以上(目安)の高齢顧客に対する社内規則の遵守状況についてモニタリングを行う (取引が所定の承認・取引プロセスに則って行われているか、・適合性や合理性の観点から不適切な取引はないか 等)

上記以外に、企業によっては、以下のような工夫を行っている

○訪問営業の場合など、**必ず2名以上で訪問**する

○契約に際し、リスク等に関し必要な説明を受けたことを確認し、**本人自署のサイン**を必須とする

○契約書等では**複写式の様式**を用い、下まで複写される**筆圧を確認**することで、健康状態等を確認する

出所) 日本証券業界「高齢顧客に対する勧誘による販売について」

(https://www.jsda.or.jp/about/public/bosyu/files/20130913_sannkou_JK.pdf)

2) 保険会社における高齢者勧誘ガイドライン

保険会社でも、証券業界と類似する高齢者勧誘ガイドラインが設けている会社(個社)が存在する。保険という商品は、理解するのが難しい高度な商品であることから、契約締結に必要な判断能力等に懸念が生じやすい高齢顧客を対象に対応ルールが定められている。

ルールの内容は、親族の同席、複数回の面談、複数人による訪問など、営業(勧誘)を行う特定の担当者1名が独断で行動することがないよう、配慮する内容となっている。

図表 188 保険会社における高齢者勧誘ガイドラインの概要

背景	<ul style="list-style-type: none"> • 高齢者の体調の変化(運動機能の低下、視力・張力といった感覚機能の低下、認知機能の低下)や家庭・生活環境の変化を踏まえ、保険契約の募集・締結、その後のアフターサービスも高齢者向けに実施する必要がある
内容	<ul style="list-style-type: none"> • 具体的な勧誘(保険の募集)における対応方法 <ul style="list-style-type: none"> ① 親族の同席を伴った商品説明の実施 ② 複数回の面談による商品説明の実施 ③ 複数人による訪問における商品説明の実施(説明者以外は、相手の言動・態度を観察し、理解度を確認する等、丁寧な対応を実施する) ④ 商品説明者以外による、顧客ニーズとのマッチ度の確認 • 上記のうち、①②の対応実施を原則とする また、同席する親族等は70歳未満とする <ul style="list-style-type: none"> A) ①が困難な場合は、親族等への訪問・電話等での説明、親族からの同意書取得、契約者本人から親族への説明を依頼する等の対応を実施 B) A)の対応を拒否された場合は、複数回の面談を前提に、丁寧に対応する • 受取人の行為能力、意思能力に問題があると判断した場合には、各種制度(「指定代理請求制度」、「ご家族連絡先登録制度」、「成年後見制度」)を利用した手続きを案内する

出所) 保険会社(個社)のガイドラインをもとに PwC コンサルティング作成

3)職業紹介優良事業者認定制度

厚生労働省の管轄領域の民業で行われているマッチングサービスについて、優良な事業者を認定することで、当該サービスの利用者(求職者)の安心・安全の確保を図る制度として「職業紹介優良事業者認定制度」が存在する。

職業紹介事業は、求人を行う法人と、職を探している求職者とをマッチングする事業で、有料の職業紹介と無料の職業紹介が存在する。有料の職業紹介の場合、通常は、求職者側は無料で登録や情報照会ができ、紹介の結果、一定期間以上求人側の法人に在籍し続けた場合に、求人側の法人が職業紹介事業者報酬もしくは手数料を支払うといったビジネスモデルとなっていることが多い。

「職業紹介優良事業者認定制度」では、このような職業紹介を担う事業者のうち、一定の要件・基準を満たす優良な職業紹介事業者を認定し、事業者はその認定マークを掲示することで、優良な事業者が選ばれやすくなる効果が期待される制度である。厚生労働省から運営受託した団体が認証を行う認証委員会と、認証制度のガバナンス責任を持つ協議会とを設置・運営する形で運営される。

まず、申請段階で誓約事項7項目、申告事項9項目を満たす必要があり、法令順守等や協議会・受託運営事務局への協力等に関する誓約、求職者に金銭等の提供を行っていないことや過度の営業活動・勧奨行為を行っていないこと等の申告を行う必要がある。

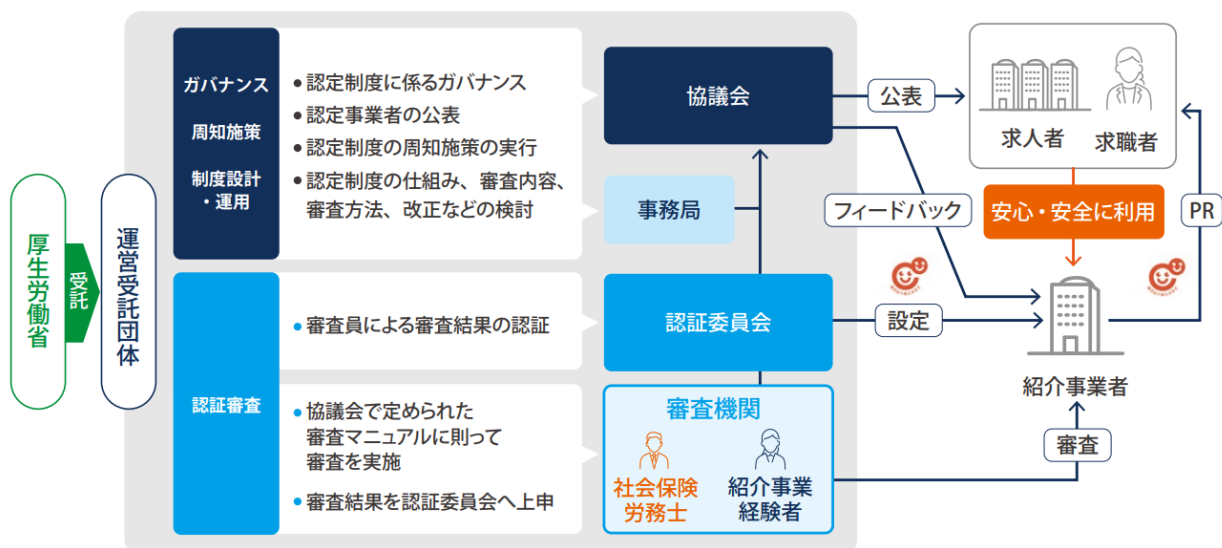
そのうえで、必須基準(10領域・20項目すべてを満たす)、基本項目(4領域・11項目中9項目を満たす)という2つの基準で審査委員会の審査を受け、基準を満たしていることが確認されると認証を受けられるしくみとなっている。

図表 189 職業紹介優良事業者認定制度の概要

目的	<ul style="list-style-type: none"> 法令遵守及び採用・定着/マッチングについて一定の基準を満たした事業者を認定することにより、求職者が安心・安全な事業者を選択し、求人者が取引先選定の基準とすることによって、職業紹介事業の健全な競争と求人者と求職者の適切なマッチングを促進すること
しくみ	<ul style="list-style-type: none"> 認定を希望する職業紹介事業者の事業について、協議会が認定する審査員による審査(書類審査・実地審査)を行い、その結果について認証委員会・協議会での審議を経て認定付与の可否を決定する 認定を付与された職業紹介事業者には、認定証と認定マークを利用する権利が与えられ、事業運営においてそれらをPRすることで、提供するサービスの品質において非認定事業者との差別化を図る(下図参照)

出所)厚生労働省ホームページ(<https://www.jesra.or.jp/yuryoshokai/about/>)をもとに PwC コンサルティング作成

図表 190 職業紹介優良事業者認定制度のスキーム



出所)厚生労働省ホームページ(<https://www.jesra.or.jp/yuryoshokai/about/>)

図表 191 職業紹介優良事業者認定制度の要件・基準等

対象となる事業者	<ul style="list-style-type: none"> • 職業安定法における職業紹介事業の許可を取得し、就職実績を有する職業紹介事業者とする • 職業安定法以外の法律による職業紹介事業者、外国人技能実習制度に係る職業紹介事業者は対象外とする 											
申請要件	<ul style="list-style-type: none"> • 直近 2 年間に於いて職業紹介事業者としての就職実績が、「常用雇用(無期雇用または4カ月以上の有期雇用)」について毎期 10 件以上、または、「臨時または日雇」について毎期 1,000 万円以上あること。 • 誓約事項 7 項目、申告事項 9 項目をすべて満たしていること 											
審査基準	<p>必須基準</p>	<p>法令を遵守しているかを含め、優良認定事業者が必ず満たさなくてはならない基準 (10 領域・20 項目全てを満たす必要がある)</p> <table border="0"> <tr> <td>1. 手数料の公表 (1 項目)</td> <td>6. 広告・営業 (4 項目)</td> </tr> <tr> <td>2. 返戻金制度 (1 項目)</td> <td>7. 求人の受付・労働条件の明示 (4 項目)</td> </tr> <tr> <td>3. 違約金 (1 項目)</td> <td>8. 個人情報保護 (3 項目)</td> </tr> <tr> <td>4. 金銭等の提供 (1 項目)</td> <td>9. 管理体制・苦情対応 (3 項目)</td> </tr> <tr> <td>5. 転職勧奨 (1 項目)</td> <td>10. 是正指導 (1 項目)</td> </tr> </table>	1. 手数料の公表 (1 項目)	6. 広告・営業 (4 項目)	2. 返戻金制度 (1 項目)	7. 求人の受付・労働条件の明示 (4 項目)	3. 違約金 (1 項目)	8. 個人情報保護 (3 項目)	4. 金銭等の提供 (1 項目)	9. 管理体制・苦情対応 (3 項目)	5. 転職勧奨 (1 項目)	10. 是正指導 (1 項目)
	1. 手数料の公表 (1 項目)	6. 広告・営業 (4 項目)										
2. 返戻金制度 (1 項目)	7. 求人の受付・労働条件の明示 (4 項目)											
3. 違約金 (1 項目)	8. 個人情報保護 (3 項目)											
4. 金銭等の提供 (1 項目)	9. 管理体制・苦情対応 (3 項目)											
5. 転職勧奨 (1 項目)	10. 是正指導 (1 項目)											
<p>基本基準</p>	<p>求職者や求人者に対してより良いサービスを提供するために、満たすことが望ましい基準 (4 領域・11 項目中、9 項目を満たす必要がある)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 対「求職者」(2 項目) 2. 対「求人者」(4 項目) 3. マッチング・サポート (3 項目) 4. 従事者教育 (2 項目) 											

出所) 厚生労働省ホームページ (<https://www.jesra.or.jp/yuryoshokai/about/>) をもとに PwC コンサルティング作成

4) 宅地建物取引業における売買等の報酬に関する国土交通省告示

一般賃貸住宅の仲介(媒介)に関しては、国土交通省において報酬の上限額を定めた告示が出されており、「賃料1か月分の 1.1 倍以内」と定められている。賃貸住宅の仲介(媒介)の場合は、貸主側と借主側のいずれからも受け取る場合があるため、片側から受け取れる報酬額はこの半分、賃料1か月分の 0.55 倍以内と設定されている。

図表 192 宅地建物取引業における売買等の報酬に関する国土交通省告示の概要

#	取引の形態	報酬の上限額
1	売買又は交換の媒介	<ul style="list-style-type: none"> • 売買に係る代金に応じた下記の比率 • 200万円以下の部分: 5.5% • 200万円を超え400万円以下の部分: 4.4% • 400万円を超えた部分: 3.3% ※700万円であれば、 $200 \times 0.055 + 200 \times 0.044 + 300 \times 0.033$ となる
2	売買又は交換の代理	• #1に定める料金の2倍以内
3	賃借の媒介	<ul style="list-style-type: none"> • 賃料1か月分の1.1倍以内 • 貸主、借主のうち片方から受け取れる報酬額は、承諾を得ている場合を除き、最大で賃料1か月分の0.55倍以内
4	賃借の代理	<ul style="list-style-type: none"> • 賃料1か月分の1.1倍以内 • 貸主、借主双方から報酬を受け取る場合も、上限は同様
5	低廉な空家等の売買 又は交換の媒介	• #1に定める報酬上限額を超えることも可能だが、最大で33万円
6	低廉な空家等の売買 又は交換の代理	<ul style="list-style-type: none"> • #5に定める料金の2倍以内 • 貸主、借主双方から報酬を受け取る場合も、上限は同様
7	長期の空家等の賃借の媒介	• 賃料1か月分の2.2倍以内
8	長期の空家等の賃借の代理	• 賃料1か月分の2.2倍以内

出所) 国土交通省 HP (<https://www.mlit.go.jp/totikensangyo/const/content/001750229.pdf>)をもとに PwC コンサルティング作成

IV. 調査結果のまとめと今後の課題

1. 紹介事業者の概要

- 紹介事業者は、首都圏(東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県)、大阪府、北海道・東北に集中して多く、それ以外の地域では少ない実態が明らかになった【p12,13】。
- 紹介事業の開始年月が 2020 年6月以降である事業所が全体の 54%【p14】と、比較的新しい事業者が多いことも特徴と言える。
- 相談の事業形態としては、9割の事業者が「面談」や「電話」で相談を受ける方法を採用しており、このうち 2/3、全体の6割の事業者が「WEB」も開設している。反面、「WEB のみ」で対応している事業者はほとんどみられない(2事業者のみ)【p17】。
 - ・ 「WEB のみ」で紹介を行う事業者は、高齢者向け住まい運営事業者 1,000 法人以上と契約する大手のみである。相談員数の人数が増えるほど、「WEB」を活用している割合が高まり、それとは反対に「面談」の割合が緩やかに低下する傾向がみられる【p54】。
- 相談拠点数は「1箇所のみ」が 67%、「2箇所」が 15%【p15】、相談員総数が3人未満の事業所が5割弱(平均 6.2 人、中央値 3.0 人)【p15】と小規模な事業者が多い。
 - ・ 相談拠点数が5か所以上、あるいは、売上高5千万円以上、契約している高齢者向け住まい運営事業者の法人数が 1,000 法人以上、または、相談員総数 10 人以上といった比較的規模の大きい紹介事業者は2大都市圏(首都圏、近畿)では1割弱程度みられるが、それ以外の地域ではそれ以下の小規模事業者がほとんどを占めている【p52】。
- その一方で、契約している高齢者向け住まいの法人数は 100 法人以上が約半数(平均 301.6 法人、中央値 91.5 法人)、施設数ベースで 1,000 施設以上が5割強(平均 2,493.1 施設、中央値 1,082 施設)にのぼっており、令和2年度調査と比べ倍増に近い数値となっている【p18】。
- 実績として、直近2か月間で個別に相談を受けた件数は平均 122.4 件(中央値 30 件)、個別相談以外の問合せ・資料請求等の件数は平均 57.4 件(中央値 2 件)、成約件数は平均 34.7 件(中央値 10 件)、相談に占める成約率は平均 32.6%となっている【p19】。成約したうち見学に同行している割合は平均 90.3%【p20】、アフターフォローを実施した割合は平均 79.9%【p21】となっている。
- これらの実態から、比較的新しく、相談員数が1人～数人程度の小規模な紹介事業者が多い中、一部に少数の大手と呼べる紹介事業者が台頭している業界と捉えることができる。

2. 紹介事業に関する実態

1) 紹介事業者と住まい事業者との関係について

《契約について》

- 紹介事業者と住まい事業者との間の契約は、1～2年程度の期間を定めた契約が 75%を占めており【p36】、ほとんどの場合、「申し出がない限り自動更新」であった【p36】。届出公表制度の届出の際に提供される留意事項やサンプルを参照・活用しているのは全体の1/3程度で、必ずしも高いとは言えなかった【p42】。これらの結果から、改めて契約書サンプル・留意事項の周知・徹底を図り、適切な契約締結のための働きかけを強化することがトラブル回避の観点で重要と言える。
- 住まい事業者との初回の契約は、「初めて入居希望者を紹介する際」が 47%、「(紹介事業者の)営業活動を通じて」が 41%、「住まい事業者からの依頼」が 6%となっていた【p36】。
- 契約書(ひな型)の作成の際に、届出公表制度に届出した際に提供される斡旋契約の留意事項・サンプルを「参照・活用した」事業者は 34%のみで、「資料があることは認識しているが、参照・活用していない」が 33%、「そのような資料があることを認識していなかった」が 29%であった【p42】。
 - ・ 相談拠点数が9箇所以下の小規模事業者では、おおよそ1/3の事業者で斡旋契約の留意事項・サンプルがあることが認識されていないが、直近の決算における売上が低い事業者ほど、この斡旋契約の留意事項・サンプルを活用している割合が高い傾向がみられた【p66】。

- 契約書で定めている割合が最も低かったのは「紹介手数料の金額設定根拠となる考え方」44%、次いで「紹介案件の有効期限」63%、「複数の紹介事業者から重複して紹介が行われた場合の取り扱い」71%の順であった【p43】。
 - ・ 契約書の中で「紹介手数料の金額設定根拠となる考え方」を定めている割合は、首都圏や近畿を主な事業エリアとしている事業者で高く5割弱を占めている【p62】。また、契約している高齢者向け住まい運営事業者の法人数が増えるほど、定めている割合が高くなる傾向もみられた【p62】。
- プライバシーポリシーを「公表している」事業者は 65.0%であった【p26】。
 - ・ プライバシーポリシーを公表している事業者の割合は、本社所在地の都市規模が小さいほど高く、都市規模が大きくなるにつれて公表していない割合が高くなる傾向がみられる【p63】。地域的には、「九州・沖縄」を主な事業エリアとしている事業者で「公表していない」割合が最も高く 66.7%、次いで「中部」52.6%、「北海道・東北」47.8%であった【p63】。相談員数が平均(6.2人)以上いる相対的に規模の大きい事業者では「公表している」割合が相対的に高くなっている【p63】。
 - ・ MSW やケアマネジャー等の専門職からの相談割合が高い事業者ほど、プライバシーポリシーを公表していない割合が高い傾向がみられた【p71】。

《紹介手数料について》

- アンケート調査結果によれば、手数料を定めているのは「おおむね高齢者向け住まい運営事業者側で設定」とする回答が過半数(51%)を占めた(紹介事業者側で設定との回答が 7%、両社が混在するとの回答が 33%)【p37】。入居者の介護度や医療必要度を考慮して金額設定している事業者も2~3割みられている。このことから、届出公表制度に届出した紹介事業者に対して改めて手数料額の設定に関するルールを周知するとともに、それと同等の情報を住まい運営事業者にも周知していくことが重要と考えられる。
 - ・ 首都圏や近畿を主な事業エリアとしている事業者では「おおむね高齢者向け住まい運営事業者側で設定」とする回答が過半数であるのに対し、中国・四国、九州・沖縄、中部を主な事業エリアとしている事業者では紹介事業者側で設定しているとの回答が相対的に高く、2割以上を占めている【p58】。
- 課金形態は「成約1件ごとの定額(一律)料金」が86%、「月額利用料金(家賃・管理費等)の一定割合」が44%、「入居時費用(前払い金)の一定割合」が 32%であった【p37】。「定額(一律)料金」の場合の金額は平均・中央値とも 20 万円、最大値で 30 万円であった【p38】。
 - ・ 1件あたり報酬額の平均・中央値は、北海道・東北(平均 14 万円、中央値 12 万円)以外はほとんど地域差がみられなかったが、相談拠点数や直近決算における売上高が多く/高くなるにつれて金額が緩やかに高くなる傾向がみられた【p60】。
- 一方、「入居者の介護度を考慮した額」を設定している事業者が 29%、「入居者の医療必要度を考慮した額」を設定している事業者が 21%みられた【p37】。その際に設定された金額は、自立~要支援は平均5~9万円程度、要介護1・2は平均 16~17 万円程度、要介護3以上は平均 20~23 万円程度【p40】、医療必要度が高い場合、平均・中央値とも約 30 万円であった【p41】。
 - ・ 介護度や医療の必要度を考慮した課金形態をとっている事業者は、他エリアに比べて北海道・東北を主な事業エリアとしている事業者に多く、4割程度の事業者で採用されている【p59】。
 - ・ 直近の決算において売上高が5千万円を超える事業者で介護度や医療の必要度を考慮した課金形態を採用している割合が高く、4~5割を占めている。契約している高齢者向け住まい運営事業者の法人数でみると、100~499 法人と契約している中規模事業者で採用されている割合が高くなっている【p59】。
 - ・ 地域内のすべて施設が紹介対象ではないことを「質問があった場合には説明している」事業者では、介護度や医療の必要度を考慮した課金形態を採用している割合が高い傾向がみられた【p75】。
- 紹介事業者届出公表制度では、届出事業者の遵守項目2として、「手数料の金額の定め」「手数料を受け取る権利発生タイミングの定め」「紹介案件の有効期間の定め」「短期契約終了時の返金手数料の定め」「複数の紹介事業者からの紹介重複時の取り扱いの定め」に関するルールを契約締結の際に明確にすることが位置付けられている。アンケート調査結果では、これらを契約書で定めている割合は、「紹介手数料の金額」(96%)、「短期契約終了時の返金する手数料の額」(93%)、「紹介手数料を受け取る権利発生タイミング・要件」(91%)については9割を超えているが、「複数の紹介事業者から重複して紹介が行われた場合の取扱い」(71%)、「紹介案件の有効期間」(63%)はやや低い状態であることが確認された【p43】。このことから、届出公表制度の遵守項目2の内容についても紹介事業者に対して改めて周知・徹底を図るとともに、住まい運営事業者にも周知していくことが重要と考えられる。

2) 入居者の立場に立った紹介のために(紹介事業者と相談者との関係性について)

- アンケート調査結果の平均像でみると、「医療機関のMSWやケアマネジャー等の専門職」からの相談が過半数(56%)を占め、「入居予定者のご家族・親族等」からの相談が23%、「入居予定者ご本人」からが9%、「入居予定者ご本人とご家族等が一緒に」が6%であった【p24 各項平均値】。
 - ・ 北海道・東北や九州・沖縄を主な事業エリアとしている紹介事業者では、「MSWやケアマネジャー等の専門職からの相談」が相談の7割を超えている事業者が過半数を占めている【p55】。また、相談拠点数が10箇所以上の事業者は、すべての事業者が「MSWやケアマネジャー等の専門職からの相談」が相談の7割を超えている【p53】。
- 一般に、入居予定者との間には契約関係・課金がなく(「入居予定者ご本人やご家族には課金をしていない」95%【p34】)、明確な書面の取り交わしをしていない場合が多く約半数(48%)を占めている【p26】。書面を取り交わしている場合も、「高齢者向け住まいの紹介への着手依頼の書面への署名を依頼している」のは18%、「紹介事業について説明をし、説明を受けた旨の確認書類への署名を依頼している」のが19%で、最も多いのは「個人情報に施設に提供することへの同意書への署名を依頼している」で42%である。このような同意書への署名をもって紹介サービスの開始とみなすということに関しては、何らかの改善が必要と考えられる。
 - ・ 入居予定者・ご家族との間で「特に書面の取り交わしはしていない」割合は「首都圏」を主な事業エリアとしている事業者で最も低く35.7%(半数の事業者で「個人情報に施設に提供することへの同意書への署名を依頼」している)、それ以外の地域では過半数が書面の取り交わしを行っていない【p56】。また、相談拠点数や相談員数が多くなるほど書面の取り交わしをしていない割合が下がる傾向もみられている【p56】。
 - ・ 医療機関のMSWやケアマネジャー等の専門職からの相談割合が高い事業者では、入居予定者・ご家族との間で「特に書面の取り交わしはしていない」割合も高い傾向がみられている【p69】。
 - ・ 相談員総数に占める有資格者の割合が「0%」の事業者では、個人情報を施設に提供することについて入居予定者やご家族から同意を得ていない割合が高い【p72】。
 - ・ プライバシーポリシーを公表していない事業者やコンプライアンスマニュアルを認知していない事業者では、入居予定者・ご家族との間で「特に書面の取り交わしはしていない」割合が高い傾向がみられる【p74】。
- また、紹介事業の説明に関し、地域内のすべての施設が紹介対象ではない(提携している施設を紹介している)ことを「必ず説明している」のは40%(ただし、「契約関係にない施設も含めて、希望地域の施設を紹介対象としている」が44%みられる【p33】)、高齢者向け住まい運営事業者から紹介手数料を受け取っていることを「必ず説明している」は62%で、「質問があった場合には説明している」が35%であった【p33】。アンケート調査では説明の内容・詳細さ等の厳密な把握は難しいが、これらの結果をみる限り、相談者に対する紹介事業に関する説明の強化・徹底が必要と考えられる。
 - ・ すべての施設が紹介対象でないことを「必ず説明している」割合は、相談拠点数が「1箇所」もしくは「2箇所」、相談員数が平均値(6.2人)未満、契約している高齢者向け住まいの法人数が少ない小規模事業者の方が高い傾向がみられた【p61】。
 - ・ 紹介手数料を「成約した入居者の介護度を考慮した額(成功報酬型)」としている事業者や、同一法人もしくは関連法人で高齢者向け住まいを運営している事業者では、そうでない事業者に比べ、高齢者向け住まい運営事業者から紹介手数料を受け取っていることを「必ず説明している」割合が低い【p69】。
 - ・ 相談者に対し、地域内のすべての施設が紹介対象ではないことを「必ず説明している」事業者では、高齢者向け住まい運営事業者から紹介手数料を受け取っていることも「必ず説明している」割合が高く、両者は強く相関している【p75】。また、プライバシーポリシーを公表している事業者では、高齢者向け住まい運営事業者から紹介手数料を受け取っていることも「必ず説明している」割合が高い傾向がみられた【p74】。

3)入居者ニーズの把握、ニーズに適した紹介のために(マッチングの観点で)

- 入居者ニーズを適切に把握するためには、相談(ヒアリング、アセスメント)を通じて相談者の入居先に対するニーズ(求めている生活像、住まいに求める機能・要件)を把握・整理するというプロセスが重要となる。
- アンケート調査結果(複数回答)では、「入居予定者ご本人やご家族の意向を確認するための面談(オンラインを含む)」を行っている割合は 86%、「見学等の時機を捉えた入居予定者ご本人やご家族のニーズ・要望の高齢者向け住まい運営事業者への伝達」を行っている割合は 84%と、多くの紹介事業者で行われているが、「入居予定者ご本人やご家族の意向を確認する書面・フォームの記載依頼」だけで面談を行っていない事業者が 14 事業所(5.8%)、「入居予定者ご本人やご家族の意向を確認するための面談(オンラインを含む)」も「入居予定者ご本人やご家族の意向を確認する書面・フォームの記載依頼」も行っていない事業者が 20 事業者(8.2%)みられた【p30】。
- 情報提供依頼・相談を受けるプロセスの中で、相談者から必ず聴取している項目(複数回答)では、ほとんどの項目について90%を超える高い割合で把握されている中、下記の項目は聴取されている割合がやや低いことが確認された【p31】。口腔機能に関しては「現在の食事の状況」が 92%で把握されており、※印をつけた項目も「予算」が98%で把握されているためその原資にあたる詳細な情報を収集する必要性は低いとも考えられる。
 - 家族構成 86%
 - 家族の介護負担・介護力 79%
 - 生活歴 73%
 - 現在の口腔機能の状況 70%
 - 年金の受給額(※) 69%
 - 服薬している薬 67%
 - 年金以外の収入(※) 61%
 - 預貯金等の額(※) 48%
- 一方で、同じ設問から、**95%の事業者が「入居予定者ご本人やご家族が選べるように複数の施設を提案」し、93%が「なぜその施設を提案しているのか、理由を説明」している**実態が把握されており【p30】、一定の選択制の担保はできていると思われる。ただし、紹介にあたって、紹介手数料が生じない「軽費老人ホーム・ケアハウス・養護老人ホーム」や「介護療養型医療施設」「介護医療院」の制度や仕組みの説明を行っているのは、それぞれ 77%、55%、58%と低くなっている(複数回答)実態も把握されている【p29】。入居者の選択制を重視する観点では、紹介対象としない施設であっても、制度上、利用可能な施設に関しても説明が行われ、比較検討が可能な状態とすることが望ましいと考えられる。

4) 紹介事業の品質・専門性の確保・向上のために

- 紹介事業者では、紹介事業の品質や専門性を確保・向上させるために様々な取り組みが行われている実態も、アンケート調査、ヒアリング(取組事例調査)によって明らかになったが、それぞれに関し、課題もみられている。

《高齢者向け住まいに関する把握・理解》

- 高齢者向け住まいを理解するために相談員向けに行っている取り組みとして、「提携する高齢者向け住まいが実施する見学会等への参加」や「自社職員による事業所内勉強会の実施」は、3カ月に1回以上実施している事業者が4割、年1回以上実施している事業者は6割であった【p47】。
 - これらの取り組みは、相談拠点数が多い/直近決算の売上が高い事業者ほど実施頻度が高い傾向がみられた【p67】。
- 反面、提携している「ほとんどすべての施設について把握している」割合が低かったのは、「施設長のプロフィール情報」(20%)、「入居契約書の内容」(25%)、「行っているレクリエーション」(39%)であった【p48】。「職員体制」(56%)や「夜間の職員体制」(61%)、「リハビリの実施状況」(62%)も6割前後とやや低めの結果となった。「料金体系を除き、総じて令和2年度調査よりも「ほとんどすべての施設について把握している」割合が下がっている傾向」がみられ、令和2年度調査以降に参入した新しい紹介事業者が増えていることや、提携先法人数・ホーム数が増加していることなどの影響から、高齢者向け住まいの把握・理解度合いはやや低下していると考えられる。
- 一方で、空室情報などに関して、情報の更新頻度を高めている様子もうかがわれている。令和2年調査では「1か月に1回以上」更新をしている事業者は21%であったが、今回調査では42%と倍増している【p49】。しかも、「毎日」と回答した割合も18%にのぼっている。
 - 直近決算の売上が高い/契約している高齢者向け住まい運営事業者の法人数が多い事業者ほど、情報の更新頻度が高い傾向がみられた【p68】。
 - コンプライアンスマニュアルの活用度が高い事業者ほど、情報の更新頻度が高い傾向がみられた【p75】。
- こうした結果を踏まえると、料金体系や空室情報等の外形的な情報の把握・更新頻度が高まっている反面、相談者のニーズに見合った選択肢を提示するために必要となる機能面や職員体制等の把握・更新頻度は低下していると考えられる。相談・マッチングの質を担保・向上させるためには、機能面や職員体制等の理解度を高めることが課題と考えられる。

《有資格職員の登用》

- 相談員に一定の資格を有する職員を配置している事業者があることが確認された。ヒアリングでは、有資格者の採用を重視するという取り組みと、相談員として従事している職員に資格取得を奨励する取り組みの双方が事例として把握できた。
- アンケート調査では、有資格者がまったくいないもしくは無回答の紹介事業者は36%で、約2/3の紹介事業者には何らかの資格を保有している人がいる【p45】ことが明らかになった。保有資格の中で最も多かったのは「介護福祉士」(1人以上いる事業者の割合は37%)で、次いで「宅地建物取引主任者」(同26%)、「介護支援専門員(ケアマネジャー)」(同23%)、「社会福祉士」(同21%)の順であった【p46】。
- 紹介事業の業務は、ニーズのアセスメント、住まいの機能を理解して行うマッチング提案、提案する住まいの特徴等のわかりやすい説明、契約上の留意点などの確認・相談者の理解のための支援等多様な側面がある。このため、相談員に求められる知識や能力も幅が広く、入居先候補となる高齢者住まいや介護施設、介護保険制度等に関する知識のほか、関連領域の知識(例えば生活保護、成年後見制度、保証人制度、ファイナンシャル・プラン等の知識)が必要になる場合もあり、既存の資格でこれらすべてをカバーできるものは存在していない。そのため、多様な専門性を持つ人との連携等も活用しながら、専門性の担保を図る必要があり、各事業者がそのような専門性を結集する仕組みを構築することが望まれる。

《不満・苦情への対応》

- 「お客様から寄せられた声を真摯に受け止め、誠実・迅速・適切な対応を行う」ことは紹介事業者届出公表制度において届出事業者の遵守項目4に位置付けられた内容である。
- 相談者からの不満・苦情に対しては、「個別の意見ごとに対応」することは7割の事業者で実施されているが、「お客様対応窓口を定め、明示している」は29%、「不満・苦情への対応方針・仕組みを定め、明示している」は18%に留まっている【p51】。また、「いずれも明確に定めていない」事業者が15%見られる。
 - ・ 相談拠点数や相談員数が多い事業者ほど「お客様窓口を定め、明示している」や「お客様からの不満や苦情に対する対応方針・対応の仕組みを定め、明示している」といった会社として対応できる体制をつくっている割合が高くなる傾向がみられた【p64】。
 - ・ 紹介手数料の設定主体が高齢者向け住まい運営事業者の場合、会社として対応できる体制をつくっている割合が低く、「個別の意見ごとに対応している」高い傾向がみられている【p72】。
- これらの結果から、遵守項目4に対しては、対応できていないわけではないが、十分とも言えない状態であることがうかがわれた。意見があった場合に個別に対応することに留まらず、お客様対応窓口や不満・苦情への対応方針・仕組みをあらかじめ定めて、相談者が確認できる形で明示していくことが望まれる。

《コンプライアンスへの対応》

- 「届出した紹介事業者に配布されるコンプライアンスマニュアルを参照し、法令順守に加え、企業倫理や社会的良識、社会規範、モラルを遵守」することは紹介事業者届出公表制度において届出事業者の遵守項目5に位置付けられた内容である。アンケート調査結果では、このコンプライアンスマニュアルを「活用した社員研修を定期的に行っている」が7%、「活用した社員研修を行ったことがある」が20%であった【p51】。これとは別に「自社独自のコンプライアンスマニュアルを作成・活用している」が7%あるが、およそ2/3の事業者では、このコンプライアンスマニュアルが活用されていないことが明らかになった。
 - ・ 直近決算の売上が低い小規模な事業者ほど、コンプライアンスマニュアルの認知度が低い傾向がみられた【p65】。
- 活用していない事業者に関しては、「マニュアルがあることや内容の概要は認識しているが、特に活用していない」が40%、「マニュアルがあることは認識しているが、どのようなものか内容を把握していない」が10%、「届出はしているが、そのようなマニュアルがあることを認識していなかった」が13%と、一定認知されているが活用されていないことが多いという状況がうかがわれた。
- これらの結果から、遵守項目5で求められている「コンプライアンスマニュアルの参照」ができていない事業者が一定存在することが明らかになった。今後は、届出事業者に対するコンプライアンスマニュアルの周知の強化・徹底とともに、活用例の提示等、活用につなげるための方策の検討・実施が課題と考えられる。

《地域における多職種・他事業者との関わり》

- 地域ケア会議や協議会活動等、地域の多職種・他事業者との連携・調整・協議の場に「定期的に参加している」事業者も19%みられた一方、「特に参加していない」事業者が29%、「参加したことがある」事業者が49%を占めた【p50】。
 - ・ 直近決算の売上が高くなるにつれ、地域の多職種・他事業者との連絡・調整・協議の場に参加したことがある割合が高まる傾向がみられた【p68】。
 - ・ MSW やケアマネジャー等の専門職からの相談割合が低い事業者ほど、地域の多職種・他事業者との連絡・調整・協議の場に「特に参加していない」割合が高い傾向がみられ【p73】、紹介手数料を「成約した入居者の介護度を考慮した額(成功報酬型)」としている事業者では、地域の多職種・他事業者との連絡・調整・協議の場に参加したことがある割合が高い傾向がみられた【p73】。

3. 高齢者向け住まいにおける紹介事業の利用実態

0) 調査に回答した高齢者向け住まいの概要

- **法人種別**では「株式会社」(特定施設 80.8%、住宅型 66.5%、サ付(非特定) 64.0%)を占め、また、住宅型では「合同会社・合資会社・有限会社」の割合が高い(17.5%)ことも特徴となっている【p76】。**法人が運営している施設数**では、特定施設で「50 箇所以上」の法人が運営する施設の回答割合が高い(49.8%)【p76】結果となった。これにより、設問によって回答バイアスが生じる場合があるため、集計結果を見る際に意識しておく必要がある。
- **施設の規模(定員数)**は、平均でみると、特定施設 63.0 人、住宅型 31.8 人、サ付(非特定) 39.2 人【p77】、**入居率**はそれぞれ 92.2%、89.3%、89.6%である【p77】。
- **要介護度**が3以上の入居者の割合をみると、住宅型で 56.0%、特定施設で 39.2%、サ付(非特定)で 32.5%を占めている【p78】が、特別養護老人ホームへの入居が難しい要介護1・2の割合が特定施設で 37.9%、住宅型で 34.3%、サ付(非特定)で 41.2%と一定の割合を占めていることも、高齢者向け住まいの特徴となっている。自立を加味(自立=0として計算)した**平均要介護度**は、特定施設で 2.2(R6 2.3)、住宅型で 2.8(R6 2.8)、サ付(非特定)で 2.0(R6 2.1)である【p78】。

1) 紹介事業者と契約状況

- **紹介事業者と契約している施設の割合**は、特定施設で 76.9%、住宅型・サ付(非特定)でそれぞれ 42.6%、54.0%となっており、その内訳はいずれも「法人で契約している」が大多数を占めている。一方、これまで紹介事業者と契約したことがない割合は、特定施設が 13.4%、住宅型が 42.1%、サ付(非特定)が 29.2%と、住宅型では紹介事業者と契約したことがない施設が4割以上を占める【p79】。
 - **首都圏、近畿圏**では、特定施設のほとんど「契約したことがある」、サ付(非特定)は8割以上が「契約したことがある」と回答している【p90】。
 - 施設(高齢者住まい)が立地する場所の**都市規模が大きいほど**「契約したことがある」割合が高い傾向がみられる【p91】。
 - 住まい運営事業者が「**株式会社**」である場合に「契約したことがある」割合が高い傾向がみられる【p92】。
 - **運営する住まい数が多い大規模法人ほど**「契約したことがある」割合が高い傾向がみられる【p93】。
 - **住まいの総額費用(月額換算)が高い施設ほど**「契約したことがある」割合が高い傾向がみられる【p94】。
- **契約している紹介事業者数の平均**は特定施設で 131.2 社、住宅型で 41.4 社、サ付(非特定)で 46.7 社となっており【p80】、特定施設は、住宅型やサ付(非特定)と比べて、契約している紹介事業者数の平均が高い。このうち、直近半年間での紹介実績のある事業者数平均は、特定施設で 30.7 社、住宅型で 3.7 社、サ付(非特定)で 28.8 社であった【p80】。
- **紹介事業者の選定基準**は、施設類型ごとに選定基準の上位をみると、特定施設では、「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度の届出を行っている事業者であること」が最も高く 58.7%、次いで「紹介事業者の法人としての経営の安定性・信頼度(与信等)」が高く 57.0%、「紹介実績」が 47.8%となっている。住宅型では「紹介事業者の法人としての経営の安定性・信頼度(与信等)」が 42.6%、次いで「料金形態」が 40.3%、「紹介実績」が 33.5%となっている。サ付(非特定)では、「紹介事業者の法人としての経営の安定性・信頼度(与信等)」が 49.1%、次いで「紹介実績」が 40.7%、「料金形態」が 31.8%となっている。特定施設に比較して、住宅型・サ付(非特定)では高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度の届出を行っていることを選択している割合は低く、それぞれ 21.7%、31.0%である【p82】。
- **紹介事業者とトラブルが発生したことがある割合**は、特定施設で 36.7%、住宅型で 15.1%、サ付(非特定)で 29.7%である。トラブルが発生したと回答した施設に対し、トラブルの内容を尋ねたところ、いずれの施設類型でも「契約している紹介事業者による紹介ではないと認識していた新規入居者について、料金請求があった」が最も多く、特定施設 76.0%、住宅型 48.9%、サ付(非特定) 76.0%、次いで「一人の新規入居者について複数事業者から料金請求があった」が多かった(特定施設 78.8%、住宅型 28.9%、サ付(非特定) 69.0%)【p86】。

2) 紹介事業者経由の入居の状況

- 直近半年間(2~7月)の新規入居(特定施設 平均 8.9 人、住宅型 平均 4.6 人、サ付(非特定) 平均 5.1 人)であるが、これら**新規入居者を紹介した主体**は、特定施設、サ付(非特定)では「紹介事業者による紹介」の割合が最も高く、特定施設で 38.4%、サ付(非特定)で 28.4%となっている。他方、住宅型は「ケアマネジャーの紹介」が最も高く 28.1%、次いで「医療機関・MSW 等の紹介」が 26.0%であった〔p88〕。
 - **医療処置を要する入居者の割合が低い施設ほど**、新規入居者に占める紹介事業者経由の割合が高い傾向がみられる〔p95〕。
 - **住まいの収支状況が赤字の施設**で、新規入居者に占める紹介事業者経由の割合が高い傾向がみられる〔p96〕。
- 医療機関からの新規入居者では、紹介事業者による紹介で入居した方がいない(0%)施設が特定施設で 62.4%、住宅型で 81.0%、サ付(非特定)で 79.7%を占めた一方で、紹介事業者からの紹介による入居があった施設では、紹介事業者による紹介の割合がそれぞれ 70.7%、72.1%、75.9%(0を含まない平均)を占めた〔p89〕。
 - 施設(高齢者住まい)が立地する場所の**都市規模が大きいほど医療機関からの新規入居者に占める紹介事業者経由の入居割合が高い傾向がみられる**〔p97〕。
 - **運営する住まい数が多い規模の大きな法人、特に運営施設数が「10~49 箇所」である場合に医療機関からの新規入居者に占める紹介事業者経由の入居割合が高い傾向がみられる**〔p97〕。
 - **住まいの総額費用(月額換算)が高い施設ほど医療機関からの新規入居者に占める紹介事業者経由の入居割合が高い傾向がみられる**〔p98〕。

3) 直近半年間に紹介事業者に支払った紹介手数料(総額)

- **半年間で紹介事業者に支払った紹介手数料の総額の平均額**(0を含まない平均)は、特定施設では 166.6 万円、住宅型で 81.9 万円、サ付(非特定)で 66.1 万円となっている〔p81〕。
 - 直近半年間(2~7月)に紹介事業者に支払った紹介手数料(総額)は、特定施設及び住宅型では**首都圏・近畿圏**で他の地域よりも高い〔p99〕。
 - **特定施設及び住宅型では法人が運営する高齢者住まい数が多い施設ほど、サ付(非特定)では「10~49 箇所」の施設を運営する法人の施設**で、半年間に支払った紹介手数料(総額)が高い〔p100〕。
 - **特定施設では総額費用(月額換算)が高い施設ほど半年間に支払った紹介手数料(総額)が高い傾向がみられる**〔p101〕。
- **紹介手数料の料金形態**は、いずれの施設類型でも、「成約1件ごとの定額料金(成功報酬型)」が最も多く、特定施設では 73.2%、住宅型では 66.5%、サ付(非特定)では 56.1%を占めている。なお、成約した入居者の要介護度や医療必要度等を考慮した額を設定する形態は特定施設では 3.1%、住宅型では 8.4%、サ付(非特定)では 5.2%であったところ、実際に支払った要介護度別・医療の必要性別の紹介1件当たりの手数料の額の平均は、特定施設、サ付(非特定)では「医療処置を要する場合」の平均額が最も高く、それぞれ 40.0 万円、43.3 万円となっている。住宅型では「要介護5」の場合の平均額が最も高く、25.3 万円となっている〔p84〕。

4) 紹介手数料の料金形態・金額の決定主体

- **紹介手数料の料金形態・金額の決定主体**は、決定主体が施設側である割合は、特定施設で 74.9%、住宅型及びサ付(非特定)はそれぞれ 39.5%、43.7%となっている〔p85〕。
 - **首都圏の特定施設**で施設(住まい運営事業者)側が決定主体である割合が高い(9割)〔p102〕。
 - **法人が運営する高齢者住まい数が多い施設ほど**、施設(住まい運営事業者)側が決定主体である割合が高い傾向がみられる〔p103〕。
 - **特定施設及びサ付(非特定)では総額費用(月額換算)が高くなるほど**、施設(住まい運営事業者)側が決定主体である割合が高い傾向がみられる〔p104〕。
 - **医療処置を要する入居者の割合が高くなるほど**、特定施設では施設(住まい運営事業者)側が、住宅型では紹介事業者側が、決定主体となっている割合が高い傾向がみられる〔p105〕。
- **紹介事業者への報酬について利用者に説明している割合**は、特定施設で 2.0%、住宅型で 7.2%、サ付(非特定)で 4.5%となっており、いずれの施設類型でも大半の場合利用者への説明が行われていない〔p85〕。

4. 今後の課題

アンケート調査による実態把握・分析や事例調査の結果を踏まえた検討会での議論から、今後検討が必要と考えられる課題を、以下の通りとりまとめた。

図表 193 必要方策の体系(案)

1. 紹介事業に関連する情報・ルール等の整理・周知

0) 紹介事業に関連する情報の整理

- 制度に関する情報(施設の役割の違い、介護サービスとの関係ほか)
- 施設・運営法人等に関する情報
- 紹介事業に関する情報
- 消費者の権利に関する情報(90日ルールほか)

1) 紹介事業に関する仕組み・ルールの周知・認知度向上

- 紹介事業者に対するルールの周知・徹底
- MSW・CM等専門職に対する紹介事業の仕組み・ルールの周知・認知度向上
- 一般消費者に関する紹介事業の仕組み・ルールの周知・認知度向上

2. 利用者ニーズに見合ったホーム選択ができる環境等の整備

- 入居相談におけるニーズ把握の徹底・強化
- 紹介先施設に関する正しい情報の把握・更新の充実強化
- 相談者に対する紹介事業の役割・責任範囲・紹介プロセス等の説明の徹底(正確な情報を適切なタイミングで説明・情報提供するルールづくり)
- 相談者(消費者)の権利と責任に関する説明の徹底
- 相談者による選択の保障(複数案提示、紹介先候補とした理由の説明等)
- 相談者との相談記録の作成・保全

3. 紹介事業(ビジネス)の健全化・適正化

- 紹介事業者の責務の明確化(紹介事業に関する説明の義務化、相談者との関係の明確化)
- 紹介プロセスの明確化(どこから紹介のための支援を開始とするか、どういう状態を紹介したとするか等)
- 紹介事業者と住まい事業者との契約の適正化(モデル契約書の普及促進)
- 適正事業者の公表・認定制度化
- 紹介事業の相談員に求められる要件・能力の明確化・、研修・資格化
- 紹介手数料の適正化
- 入居後生じたトラブル解決のための社内体制・仕組みの整備の義務化、説明の義務化

0) 「紹介」事業の概念整理

- 紹介事業には多様な事業形態が存在している。最も多いのは、入居予定者やその家族のニーズに応じて高齢者向け住まい運営事業者を紹介し、入居契約が成約した時点で住まい事業者から高額報酬(手数料)を受ける事業形態(ビジネスモデル)である。一部に不適切に高額報酬を受けている事業者があったため、マスコミ等の報道を受け、「有料老人ホームにおける望ましいサービス提供のあり方に関する検討会」等で問題として指摘された事業者もこの事業形態(ビジネスモデル)であった。この形態とは性質が異なる、広告課金のような形態で情報提供を行う事業形態や、居住支援協議会からの委託を受けて居住支援に関する情報提供や相談に関する業務を行う事業形態も存在している。
- また、相談員による面談を中心とするタイプとWEBによる情報提供・相談を中心とするタイプでは、想定している「紹介」の機能やサービス(対応能力)の範囲に大きな差があり、これらを「紹介事業」として一律に捉えるのは適切とは言えない、との意見もある。さらに、相談員による面談を中心とするタイプの中でも、入居予定者・ご家族からの相談の場合とMSWやケアマネジャー等の専門職からの相談の場合、あるいは、状態像として逼迫しておらず、検討に時間がかけられる状態の場合と退院等で一定の期限内に入居先を見つけなければいけない場合等で考慮すべき事項が異なってくる。
- このような状況の中、「紹介」事業とは何か、どのような機能・サービスを範囲として包含するものなのかを改めて整理する必要がある。このとき、すべての紹介事業者が必ず行うべき事項と、各事業者の独自性として裁量をもたせてよい範囲とが考えられ、それが明確になるようにする必要がある。必須とすべき事項の代表としては、紹介事業は入居する方の立場の尊重、尊厳の保持が最も優先されるべきという考え方が挙げられる。

1) 紹介事業に関連する情報・ルール等の整理・周知

- 紹介事業に関しては、介護保険等の公的な制度の中で運用される事業ではない民間事業ではあるが、紹介を受ける入居予定者(消費者)の保護の観点から、紹介事業者届出公表制度等で一定のルールが提示されている。紹介対象となる高齢者向け住まいやそれらとの比較検討の対象となり得る介護保険施設等は老人福祉法や社会福祉法、介護保険法上のルールが適用されているほか、90 日以内の短期の解約の場合の入居時費用の返還ルールに代表される消費者の権利保護のためのルールも規定されている。本来、紹介を行うにあたってはこれらの制度・ルールに関する理解が不可欠であるが、現状では、こうしたルールが必ずしも紹介事業者や高齢者向け住まい運営事業者に十分理解されていない側面があることが今回の調査の結果から把握されている。
- 調査の結果からは、高齢者向け住まい運営事業者側が紹介手数料の額や契約内容を決定している場合が少なくないこと、入居予定者に代わって MSW やケアマネジャーのような専門職が紹介事業者と相談するきっかけを作る場合が少なくないことなども明らかになっていることから、高齢者向け住まい運営事業者や MSW・ケアマネジャー等の専門職が、適切な運営をする紹介事業者を選択するという行為を通じて、適切な紹介につながるようにしていくことも重要と考えられる。
- こうしたことを踏まえ、新たなルールの検討に先立ち、現行の制度の周知徹底、関連事業者における認知度を高めるための取り組みが必要と考えられる。そのため、紹介事業に関連する既存の制度やルール等の情報を改めて集約して、わかりやすく整理すること、そしてこれらの仕組み・ルール等を、紹介事業者のほか、高齢者向け住まい運営事業者や、実態として紹介事業者と相談を行っている MSW やケアマネジャーのような専門職に対して、改めて周知していくことが必要と考えられる。
- その上で、新たにルール設定が必要な部分については、独占禁止法との兼ね合いに留意しつつ、紹介事業として必ず行うべき事項、外してはいけないポイントと、各事業者との独自性を考慮しつつ努力目標としてよい部分とを区別して検討・整理する必要がある。

2) 利用者ニーズに見合ったホーム選択ができる環境等の整備

- 紹介にあたっては、入居予定者が自らのニーズに見合ったホームが選択できることが重要であり、そのための環境等を整備することが課題である。
- 現状、入居予定者やご家族のニーズとのミスマッチが一定存在することが認識されており、アセスメントや紹介先施設に関する情報の不足等から生じる意図せざるミスマッチのほか、紹介手数料等で誘導される意図的な誘導によるミスマッチも存在していることは否定できない状況にある。こうしたことに対し、紹介事業者届出公表制度では、紹介事業者が入居契約が成約した場合に高齢者向け住まい運営事業者側から紹介手数料を受ける契約となっていることや、契約している施設の中から紹介を行っていることなど、紹介事業者の「立場」を入居予定者・ご家族に対して説明することを行動指針の遵守項目で定めている。このような立場説明の徹底とともに、手数料受領に伴い入居予定者と利益相反が生じる場合があることや、紹介事業の責任範囲、紹介のプロセス、そして、入居予定者(消費者)側の権利と責任についても説明が徹底されるような環境・仕組みをつくることが必要と考えられる。
- また、紹介時には、複数のホームを、紹介先として推薦する理由とともに提示し、入居予定者が比較検討して選択できるようにすることも重要である。その際、紹介対象ではない場合でも、特別養護老人ホームや介護医療院のような公的な施設もあることや、その制度的な概要、民間が運営する高齢者向け住まいとの相違点等についても説明し、入居予定者がニーズに合わせて適切に入居先を選択できるような情報提供に努める必要がある。
- さらに、こうした相談のプロセスを記録に残すことや、それらの記録を、適宜、相互に文書で確認できるような対応面の工夫も重要と考えられる。

3) 紹介事業(ビジネス)の健全化・適正化

- 紹介事業は、現状多くの事業者で採用されている高齢者向け住まい運営事業者から紹介手数料を受け取る事業モデルにおいては、住まい事業者からの入居者獲得のための相談・営業のアウトソーシングの様相を呈している。しかし、高齢者向け住まい運営事業者との間の契約に関して、初回契約が入居希望者を初めて紹介する時点で結ばれることが多いことや、期間の定めがない、もしくは、定めがあっても自動更新で意識されることなく自動的に更新される状況となっていることなど、契約面で不十分と考えられる点も多いことが明らかとなった。届出公表制度の行動指針の遵守項目では、こうしたルールの特明確化に関する規定があり、斡旋契約の留意事項やひな形の提供も行われているが、これらが十分認知されているとは言えないことも明らかとなった。
- 一方で、紹介事業は入居予定者に入居先を紹介する業務としての側面も有している。この場合、業務の倫理性から、入居予定者の立場に立った紹介が求められており、前項で示したとおり、立場説明などを行ったうえで、入居予定者のニーズに見合ったホームの紹介が行われるようなルールや環境を整備していく必要がある。
- そのためには、相談を行う入居予定者やご家族が、倫理に則った適切な紹介を行う紹介事業者を選択できるような、紹介事業者自身の情報の公表等の仕組みづくりも重要となる。入居予定者の紹介事業者の選択に資する観点では、紹介事業者が事業の中でどこまでのサービス・対応を行っているのかわかるようにすることも重要である。
- 現行の届出公表制度では、行動指針の遵守項目として、プライバシーポリシーや苦情対応等についての定めが設けられており、コンプライアンスマニュアルの提供も受けているが、必ずしもこれらが徹底されていない実態も今回の調査の中で明らかとなった。紹介事業者がその事業のプロセスで知り得る入居予定者の個人情報には、機微性の高い情報が含まれることから、個人情報の保管・管理、第三者(高齢者向け住まい運営事業者)への提供、情報破棄等を含む取扱いについて、入居予定者に適切に説明し、同意を得ることは非常に重要と考えられる。まずは、これらのルールの徹底を図ることが重要となっている。
- また、紹介事業のビジネスとしての健全性や適正化を図る観点では、紹介手数料のあり方に関する議論は避けられない点となる。前項でも説明したとおり、独占禁止法との兼ね合いに留意が必要ではあるが、一般の賃貸住宅の媒介時の仕組み・ルールや高齢者向けの営業に関する他業界での業界自主規制ルールなども参照しながら、業界として議論を深め、ルールを定めていく必要がある。
- さらに、ルールの設定とともに、定めたルールが適切に遵守されるような仕組みもあわせて検討する必要がある。

付属資料



高齢者住まい事業者団体連合会



高住連とは



お知らせ

紹介事業者届出
公表制度届出紹介
事業者検索

eラーニング

届出に関する
よくある質問

新規事業者登録

ログイン

紹介事業者届出公表制度

PUBLICATION SYSTEM

[ホーム](#) > 紹介事業者届出公表制度

高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度

01. 本制度に同意し、届出された紹介事業者は、[紹介事業者一覧](#)に掲載されています。
02. 本制度に関してよくある質問をまとめていますので、[こちら](#)をご確認ください。
03. [厚生労働省から発出された通知等](#)をふまえ、高齢者向け住まい紹介事業者検討委員会※、および行政当局（厚生労働省老健局 高齢者支援課）とも協議のうえ、本制度に届出いただくにあたっての2025年1月以降の遵守項目を改定しています。
※ [高住連幹事会](#)下に設置され業界団体、介護事業者、紹介事業者が一同に会し紹介事業の在り方を検討する組織
04. [2024年11月、12月に実施した、ホーム運営事業者様向け、紹介事業者様向けアンケート結果集計](#)

紹介事業者届出公表制度に関するお問い合わせ先

高齢者住まい事業者団体連合会（高住連）

〒101-0021 東京都千代田区外神田2丁目5番15号 外神田Kビル4階
公益社団法人全国有料老人ホーム協会内

TEL: 03-5296-9730（平日9:30~17:30 土日祝日・年末年始休み）

E-mail: info@koujuren.jp

URL: <https://koujuren.jp>

01. 目的

本制度は、入居検討者やその家族、ケアマネジャーや医療機関にとって、高齢者向け住まいの相談先の参考となるよう、高齢者向け住まい紹介事業を行う事業者（紹介事業者）の一覧を公表するとともに、紹介事業者の相談・紹介の質を高めることを目的とします。

02. 届出公表制度

紹介事業者は、高齢者住まい事業者団体連合会（高住連）に **04** に規定する項目について届出（毎年更新）をします。届出事項に変更があった場合には、変更事項を通知します。

高住連は、届出があった紹介事業者を公表するとともに、構成団体、その会員および厚生労働省に報告します。なお、**03** に規定する項目が遵守されない場合、届出項目に虚偽が判明した場合、高住連は公表を取り消す場合があります。

本制度に関してよくある質問をまとめていますので、[こちら](#) もご確認ください。

03. 届出にあたっての遵守項目

紹介事業者は行動指針と遵守項目に同意の上、届出してください。

行動指針

高齢者向け住まいの相談・紹介にあたっては、入居検討者の心身の状況や希望に沿って、その方にとってのふさわしい住まいや暮らし方を公正・誠実に提案し、利用者にとってのベストマッチが実現されることを目指します。

遵守項目 (届出日が2024年12月まで)

- 1 紹介事業者は、入居検討者に対し、地域の高齢者向け住まいの一部から紹介している場合には、その旨（すべての高齢者向け住まいから紹介しているわけではないこと）を説明します。
- 2 紹介事業者は、高齢者向け住まいと、紹介手数料の支払いルール（紹介案件の有効期間、短期契約終了時の手数料返金、複数の紹介事業者からの紹介重複時の取り扱い）を明確にします。
- 3 紹介事業者は、個人情報保護の指針を定め、個人情報保護の取組みを行います。
- 4 紹介事業者は、苦情が発生した場合に、その解決に努めます。
- 5 紹介事業者は、介護保険法その他の法令を遵守します。
- 6 紹介事業者は、反社会的勢力でないことを表明します。

遵守項目 (届出日が2025年1月から)

- 1 私たちは、入居検討者に、原則各々の紹介事業者が個別に提携している、高齢者向け住まいを紹介していること（すべての高齢者向け住まいから紹介しているわけではないこと）を説明します。
- 2 私たちは、高齢者向け住まいと協議し、斡旋契約締結の際には紹介手数料に関して次のルールを明確にします。
 01. 手数料の金額の定め(金額の定めにあたっては、家賃・管理費等の自費部分に応じた平均的な紹介手数料から大幅に上振れした金額設定を行わない。特に、社会保障費に応じた金額設定《具体的には要介護や要支援、またはがん末期や別表7※などの社会保障給付費をあてにしたとみなされる金額設定》は厳に慎むものとする。)
※厚生労働大臣が定める特掲診療料の施設基準等別表第七に掲げる疾病等
 02. 手数料を受取る権利発生タイミングの定め
 03. 紹介案件の有効期間の定め
 04. 短期契約終了時の返金手数料の定め
 05. 複数の紹介事業者からの紹介重複時の取扱いの定め
- 3 私たちは、プライバシーポリシー（個人情報保護の基本方針）を公表し、お客様、取引先様、その他関係者様の個人情報を適正に取扱います。
- 4 私たちは、お客様から寄せられた声を真摯に受け止め、誠実・迅速・適切な対応を行います。また、お客さまからの不満足の表明（苦情）が発生した場合に、その解決に努めます。
- 5 私たちは、届出した紹介事業者に配付されるコンプライアンスマニュアルを参照し、法令遵守に加え、企業倫理や社会的良識、社会規範、モラルを遵守します。
 01. 以下法令違反となる可能性の例示
 - (1) 刑法
 - a) 同業他社等の誹謗や中傷を行うことで自社の契約を有利にすすめる、等
 - (2) 消費者契約法
 - a) 消費者に、故意又は重過失により不利益事項を告げない、重要事項において事実と異なることを告げる

b) 必要以上に不安をあおり契約を迫る、威迫する言葉を交えた勧誘、等

(3) 景品表示法

a) 一般消費者による合理的な選択を阻害する表現（業界No1、全国No1、すべてのホームを紹介、あるいは、高い利益を得ることができると誤認させる表示、等）

b) 一般消費者にサービス等が実際よりも有利、優良であるといった誤解を招く恐れがある表現の使用、等

(4) 個人情報保護法

個人情報の取得、取扱いについて法令により本人の同意が必要であるのに同意を得ずに個人情報を使用する、等

02. 倫理に反する行為の例示

福祉サービスの公平性・中立性や透明性を損ね、社会保障費の不適切な費消を助長するとの誤解を与えるような紹介手数料の設定（たとえば、成約後のお祝い金やキャッシュバック等の名目による顧客誘導、入居希望者の介護度や医療の必要度等の個人の状況や属性に応じた手数料設定、ソーシャルワーカー等に対するリベート（紹介料等）の支払い等）。

6 私たちは、反社会的勢力でないことおよび反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していないことを表明します。

7 届出遵守項目の違反を高住連が把握した場合、運営の見直しについて依頼を受けること、そして、運営の見直しに応じられない場合には、届出事業者のリストから削除されることに同意します。

04. 公表項目

紹介事業者は、高住連に対し次の項目を連絡し、高住連は、これらの項目を公表します。

法人・事業所情報

- 01 法人名称 02 運営上の呼称 03 代表者名 04 住所 05 電話番号 06 FAX番号 07 総相談員数
08 HPアドレス 09 紹介事業開始年月日 10 契約法人数 11 契約ホーム数 12 相談拠点総数 13 紹介可能エリア
14 中心となる相談方法

05. 研修

高住連及びその構成団体は、紹介事業者に対して、高齢者向け住まいの理解が深まるよう、研修等の機会を提供します。紹介事業者は、当該研修等を受けるよう努めてください。

06. 紹介事業の在り方の研究

高住連は、その構成団体及び届出があった紹介事業者とともに、高齢者向け住まい紹介事業の在り方について継続的に研究を行い、本制度を見直します。

07. 運営

本制度は、高住連が運営します。運営に当たっては、厚生労働省、高住連の構成団体及び届出があった紹介事業者等の意見を聞きません。

08. 届出方法

新規の届出は[こちら](#)よりお手続きください。

更新は、毎年8月1日より、[マイページ](#)からお手続きください。

届出公表期間は、毎年10月から9月末までを一年間とします。

入金確認後に、HPへ掲載されます。お支払いいただけない場合は公表いたしません。

※ 本制度についての「よくある質問」をまとめているので、[こちら](#)もご確認ください。

※ 掲載・届出内容に変更がある場合は、内容をinfo@koujuren.jpまでお送りください。

09. 届出（更新）費用

届出（更新）費用は1万円です。

年度途中（毎年10月から9月末までを一年間とする）の届出でも費用は同額となります。

また、紹介事業の廃止などにより、届出を取り下げる場合でも返金はありません。

10. 貴社HPや名刺への記載方法

名刺、HPへ記載する場合は下記の表記にてお願いします。

（高住連）高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度
（届出番号）2●-0●●●●

または

（高住連）紹介事業者届出公表制度
（届出番号）2●-0●●●●

紹介事業者届出公表制度への届出となり、高齢者住まい事業者団体連合会への入会（加盟）ではありませんので、ご注意ください。

（本制度にかかわる調査研究事業報告書）

【ハルメク】「[高齢者向け住まい等の紹介の在り方に関する調査研究](#)」報告書（令和元年度厚生労働省老人保健健康増進等事業）

【PwC】「[高齢者向け住まい等の紹介の在り方に関する調査研究](#)」報告書（令和2年度厚生労働省老人保健健康増進等事業）



〒101-0021 東京都千代田区外神田2丁目5番15号
外神田Kビル4階
公益社団法人全国有料老人ホーム協会内
TEL:03-5296-9730
E-mail:info@koujuren.jp

[トップページ](#)

[高住連とは](#)

[お知らせ](#)

[紹介事業者届出公表制度](#)

[届出紹介事業者検索](#)

[eラーニング](#)

[よくある質問](#)

**厚生労働省 令和7年度老人保健健康増進等事業
「高齢者向け住まいの紹介事業者実態調査」
※特に断りがない限り、令和7年11月1日時点の状況を記入してください。**

注意事項などを記載

- 単一回答の設問です。プルダウンから選択肢を選んで表示させてください。
- 複数回答の設問です。あてはまる選択肢について、プルダウンから○を選んで表示させてください。
- 数値もしくは自由回答の欄です。セルに直接入力してください。自由回答には文字数の制限はありません。
- 回答対象外の設問です。ご回答いただく必要がございません。

「0. 届出公表制度への届出状況」についてお伺いします

全員ご回答ください。

Q1 高齢者住まい事業者団体連合会が運営している紹介事業者届出公表制度（下記URL参照）への届出を行っていますか（いずれか1つを選択）
<https://koujiuren.jp/todokede/>

- | 回答欄 | |
|-----|-------------------------|
| 1 | 届出をしている → SQ1 へ |
| 2 | 届出はしていない → SQ2 へ |

届出公表制度への届出を行っている企業のみご回答ください。

SQ1 届出公表制度に届出した目的・経緯（最もあてはまるもの1つを選択）

- | 回答欄 | |
|-----|--|
| 1 | 最新・正確な情報を収集したいから |
| 2 | 自社が行う紹介サービスが一定の品質であることを示したいから |
| 3 | 住まい事業者側の契約要件となっていたため |
| 4 | その他 |
| | ↳ 具体的に： <input style="width: 600px;" type="text"/> |

届出公表制度への届出を行っていない企業のみご回答ください。

SQ2 貴社の紹介事業に関する基本情報を教えてください

- (1) 本社所在地
都道府県 1. リストから選択
市町村 2. 都道府県を選択後、選択
- (2) 相談拠点数 箇所
- (3) 紹介事業開始年月 年 月
- (4) 高齢者向け住まい（有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け高齢者住宅）運営事業者との契約状況
契約法人数 法人
契約施設(ホーム)数 施設(ホーム)

(5) 紹介可能エリア ※都道府県単位で該当エリアをすべて選択

- | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr><th>回答欄</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td style="background-color: #ADD8E6;">1</td></tr> <tr><td style="background-color: #ADD8E6;">2</td></tr> <tr><td style="background-color: #ADD8E6;">3</td></tr> <tr><td style="background-color: #ADD8E6;">4</td></tr> <tr><td style="background-color: #ADD8E6;">5</td></tr> <tr><td style="background-color: #ADD8E6;">6</td></tr> <tr><td style="background-color: #ADD8E6;">7</td></tr> <tr><td style="background-color: #ADD8E6;">8</td></tr> <tr><td style="background-color: #ADD8E6;">9</td></tr> <tr><td style="background-color: #ADD8E6;">10</td></tr> </tbody> </table> | 回答欄 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr><td>1 北海道</td></tr> <tr><td>2 青森県</td></tr> <tr><td>3 岩手県</td></tr> <tr><td>4 宮城県</td></tr> <tr><td>5 秋田県</td></tr> <tr><td>6 山形県</td></tr> <tr><td>7 福島県</td></tr> <tr><td>8 茨城県</td></tr> <tr><td>9 栃木県</td></tr> <tr><td>10 群馬県</td></tr> </tbody> </table> | 1 北海道 | 2 青森県 | 3 岩手県 | 4 宮城県 | 5 秋田県 | 6 山形県 | 7 福島県 | 8 茨城県 | 9 栃木県 | 10 群馬県 | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr><td>11 埼玉県</td></tr> <tr><td>12 千葉県</td></tr> <tr><td>13 東京都</td></tr> <tr><td>14 神奈川県</td></tr> <tr><td>15 新潟県</td></tr> <tr><td>16 富山県</td></tr> <tr><td>17 石川県</td></tr> <tr><td>18 福井県</td></tr> <tr><td>19 山梨県</td></tr> <tr><td>20 長野県</td></tr> </tbody> </table> | 11 埼玉県 | 12 千葉県 | 13 東京都 | 14 神奈川県 | 15 新潟県 | 16 富山県 | 17 石川県 | 18 福井県 | 19 山梨県 | 20 長野県 | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr><td>21 岐阜県</td></tr> <tr><td>22 静岡県</td></tr> <tr><td>23 愛知県</td></tr> <tr><td>24 三重県</td></tr> <tr><td>25 滋賀県</td></tr> <tr><td>26 京都府</td></tr> <tr><td>27 大阪府</td></tr> <tr><td>28 兵庫県</td></tr> <tr><td>29 奈良県</td></tr> <tr><td>30 和歌山県</td></tr> </tbody> </table> | 21 岐阜県 | 22 静岡県 | 23 愛知県 | 24 三重県 | 25 滋賀県 | 26 京都府 | 27 大阪府 | 28 兵庫県 | 29 奈良県 | 30 和歌山県 | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr><td>31 鳥取県</td></tr> <tr><td>32 島根県</td></tr> <tr><td>33 岡山県</td></tr> <tr><td>34 広島県</td></tr> <tr><td>35 山口県</td></tr> <tr><td>36 徳島県</td></tr> <tr><td>37 香川県</td></tr> <tr><td>38 愛媛県</td></tr> <tr><td>39 高知県</td></tr> <tr><td>40 福岡県</td></tr> </tbody> </table> | 31 鳥取県 | 32 島根県 | 33 岡山県 | 34 広島県 | 35 山口県 | 36 徳島県 | 37 香川県 | 38 愛媛県 | 39 高知県 | 40 福岡県 | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr><td>41 佐賀県</td></tr> <tr><td>42 長崎県</td></tr> <tr><td>43 熊本県</td></tr> <tr><td>44 大分県</td></tr> <tr><td>45 宮崎県</td></tr> <tr><td>46 鹿児島県</td></tr> <tr><td>47 沖縄県</td></tr> </tbody> </table> | 41 佐賀県 | 42 長崎県 | 43 熊本県 | 44 大分県 | 45 宮崎県 | 46 鹿児島県 | 47 沖縄県 |
|--|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|---|--------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--|--------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|
| 回答欄 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 北海道 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 青森県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 岩手県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 宮城県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 秋田県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 山形県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 福島県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 茨城県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 栃木県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 群馬県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 埼玉県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 千葉県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 東京都 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 神奈川県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 新潟県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 富山県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 石川県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 福井県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 山梨県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 長野県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 21 岐阜県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 22 静岡県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 23 愛知県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 24 三重県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 滋賀県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 26 京都府 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 27 大阪府 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 28 兵庫県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 29 奈良県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 30 和歌山県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 31 鳥取県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 32 島根県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 33 岡山県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 34 広島県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 35 山口県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 36 徳島県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 37 香川県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 38 愛媛県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 39 高知県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 40 福岡県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 41 佐賀県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 42 長崎県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 43 熊本県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 44 大分県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 45 宮崎県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 46 鹿児島県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 47 沖縄県 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(6) 中心となる相談方法（あてはまるものをすべて選択）

- | 回答欄 | |
|-----|-------|
| 1 | 電話 |
| 2 | 面談 |
| 3 | WEB |
| 4 | WEBのみ |

「1. 貴社の紹介事業の運営形態・紹介方法」についてお伺いします

全員ご回答ください。

問1 紹介事業の形態・実施している内容（あてはまるものをすべて選択）

回答欄	
<input type="checkbox"/>	1 Webによる施設情報検索（施設概況情報、立地、間取り図、パンフレット等）
<input type="checkbox"/>	2 Web・電話による資料請求の受付・対応
<input type="checkbox"/>	3 Web・電話での個別相談（相談員による対応）
<input type="checkbox"/>	4 店舗での施設情報閲覧（施設概況情報、立地、間取り図、パンフレット等）
<input type="checkbox"/>	5 店舗での資料請求の受付・対応
<input type="checkbox"/>	6 対面での個別相談（相談員による対応。オンライン面談を含む） → SQ1-1^
<input type="checkbox"/>	7 施設見学の手配
<input type="checkbox"/>	8 施設見学への同行
<input type="checkbox"/>	9 契約への立ち会い
<input type="checkbox"/>	10 入居後のフォロー（施設での居住状況、満足度等の確認、疑問点への対応等）
<input type="checkbox"/>	11 その他

SQ1-1 対面による相談を実施している割合

※契約に至るまでのプロセスのいずれかのタイミングで対面で相談（オンライン面談を含む）を実施している おおよその割合 を記入

全ての相談案件のうち、約 %

「2. 相談者との関係 および 紹介事業に関する説明・情報開示」についてお伺いします

※「相談者」には、入居予定者ご本人やご家族のほか、医療機関のMSWや介護支援専門員(ケアマネジャー)のような専門職の場合を含む

全員ご回答ください。

問2 貴社の紹介事業では、下記のような方からの情報提供依頼・相談がどのくらいありますか。

全体が100%となるように、おおよその割合でご回答ください

入居予定者ご本人（ご夫婦の場合を含む）	<input type="text"/> %	→ SQ2-1^
入居予定者のご家族・親族等	<input type="text"/> %	
入居予定者ご本人とご家族等と一緒に	<input type="text"/> %	
医療機関のMSWやケアマネジャー等の専門職	<input type="text"/> %	→ SQ2-2^
居住支援法人	<input type="text"/> %	
その他	100 %	

SQ2-1 入居予定者ご本人(ご夫婦の場合を含む)からの依頼の場合、ご家族への連絡・意思確認を行いますか（いずれか1つを選択）

回答欄	
<input type="checkbox"/>	1 ご家族が要る場合は、ご家族にも必ず連絡し、意思確認をする
<input type="checkbox"/>	2 ご本人の同意が得られた場合 は、ご家族への連絡・意思確認を行う
<input type="checkbox"/>	3 認知症等判断・契約能力に疑わしい点がある場合 は、ご家族への連絡・意思確認を行う
<input type="checkbox"/>	4 原則として、ご家族への連絡・意思確認は行わない

SQ2-2 医療機関のMSWやケアマネジャー等の専門職からの依頼の場合、入居予定者ご本人やご家族とのやり取りは発生しますか（いずれか1つを選択）

回答欄	
<input type="checkbox"/>	1 ご本人やご家族とも必ずやり取りする
<input type="checkbox"/>	2 ケースによって、ご本人やご家族とやり取りする場合としない場合がある
<input type="checkbox"/>	3 原則として、ご本人やご家族とのやり取りはしない

全員ご回答ください。

問3 相談者の相談を受け、高齢者向け住まいを紹介するにあたって、入居予定者ご本人もしくはご家族との間で何らかの書面等の取り交わしはありますか

（あてはまるものをすべて選択）

回答欄	
<input type="checkbox"/>	1 高齢者向け住まいの紹介への着手依頼の書面への署名を依頼している
<input type="checkbox"/>	2 紹介事業について説明をし、説明を受けた旨の確認書類への署名を依頼している
<input type="checkbox"/>	3 個人情報や施設に提供することの同意書への署名を依頼している
<input type="checkbox"/>	4 上記1～3以外の書面の取り交わしをしている（署名を伴わないもの、WEBフォームによるものを含む） ↳ 具体的に： <input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	5 特に書面の取り交わしはしていない

問4 紹介業務を行うにあたり、プライバシーポリシーを定め、公表していますか（いずれか1つを選択）

回答欄	
<input type="checkbox"/>	1 公表している
<input type="checkbox"/>	2 公表していない

問5 紹介業務を行うにあたり、個人情報を施設に提供することについて、入居予定者ご本人もしくはご家族から同意を得ていますか (いずれか1つを選択)

回答欄

- 1 同意を得ている → SQ5-1^
- 2 同意は得ていない

SQ5-1 個人情報を施設に提供することについて、どのように同意を得ていますか (あてはまるものをすべて選択)

回答欄

- 1 WEB上での同意
- 2 書面による同意
- 3 口頭による同意

問6 個人情報の保護・管理、プライバシーに関する認証資格の取得状況 (認証を受けているものをすべて選択)

回答欄

- 1 プライバシーマーク (JIS Q 15001)
- 2 ISO27001 (ISMS認証)
- 3 ISO27701 (PIMS認証)
- 4 上記1～3以外の認証資格
↳ 具体的に: _____
- 5 取得していない

問7 相談者に対し、地域内の全施設が紹介の対象ではない(提携している施設を紹介している)ことを説明していますか (いずれか1つを選択)

回答欄

- 1 必ず説明している
- 2 質問があった場合には説明している
- 3 契約関係のない施設も含めて、希望地域の施設を紹介対象としている
- 4 基本的に説明していない

問8 相談者に対し、高齢者向け住まい運営事業者から紹介手数料を受け取っていることを説明していますか (いずれか1つを選択)

回答欄

- 1 必ず説明している
- 2 質問があった場合には説明している
- 3 基本的に説明していない

問9 入居予定者ご本人やご家族に対し、課金をしていますか。どのような形態で課金していますか (あてはまるものをすべて選択)

回答欄

- 1 入居予定者ご本人やご家族には課金をしていない
- 2 成約 (= 紹介した施設に実際に入居) した時に定額課金
- 3 情報提供した施設数に応じて金額を設定
- 4 入居先の家賃や基本サービス料等介護保険以外の費用に応じて金額を設定
- 5 入居者の状態像 (要介護度) に応じて金額を設定
- 6 入居者の状態像 (医療的ケア※の必要度合い) に応じて金額を設定
- 7 上記2～6以外の方法で金額を設定

※医療的ケア (以降の設問でも同様)

たんの吸引、胃ろう・腸ろう、経鼻経管栄養、カテーテルの管理、インスリン注射、酸素療法、人工呼吸器の装着、疼痛管理等何らかの医療処置を要する状態にある方のためのケアや、看取り期にある方、障害や難病等のある方のためのケア

問10 入居予定者ご本人やご家族への成約お祝い金等何らかの金銭を提供する仕組みの有無 (あてはまるものをすべて選択)

※花・記念品等安価な物品の提供は除く。金券の提供や値引き、物品であっても高価な場合は「金銭の提供」に含む

回答欄

- 1 紹介先の見学等にかかる交通費等経費の一部を負担する仕組みがある → SQ10-1^
- 2 成約時に、ご本人やご家族に対して成約お祝い金等を支払う仕組みがある → SQ10-1^
- 3 成約した施設への入居時に引越し費用等の一部を負担する仕組みがある → SQ10-1^
- 4 上記1～3以外の名目で、ご本人やご家族に対して金銭を支払う仕組みがある → SQ10-1^
- 5 入居予定者ご本人やご家族に対して金銭を支払う仕組みはない

SQ10-1 入居予定者ご本人やご家族に支払っている金額 (1件あたり平均額)

※条件によって金額が異なる場合は、おおよその平均額でご回答ください

1件あたり平均 _____ 千円

「3. 相談者のニーズの把握・対応のための取り組み」についてお伺いします

全員ご回答ください。

問11 紹介対象としている施設の範囲（あてはまるものをすべて選択）

回答欄	
<input type="checkbox"/>	1 介護付き有料老人ホーム（特定施設）
<input type="checkbox"/>	2 住宅型有料老人ホーム
<input type="checkbox"/>	3 サービス付き高齢者向け住宅
<input type="checkbox"/>	4 認知症高齢者向けグループホーム
<input type="checkbox"/>	5 軽費老人ホーム・ケアハウス・養護老人ホーム
<input type="checkbox"/>	6 シルバーハウジング・シルバーピア等公営の高齢者住宅
<input type="checkbox"/>	7 高齢者分譲マンション
<input type="checkbox"/>	8 その他

問12 紹介にあたり、下記の施設に関する制度や仕組みについて説明していますか（説明しているものをすべて選択）

回答欄	
<input type="checkbox"/>	1 介護付き有料老人ホーム（特定施設）
<input type="checkbox"/>	2 住宅型有料老人ホーム
<input type="checkbox"/>	3 サービス付き高齢者向け住宅
<input type="checkbox"/>	4 認知症高齢者向けグループホーム
<input type="checkbox"/>	5 軽費老人ホーム・ケアハウス・養護老人ホーム
<input type="checkbox"/>	6 シルバーハウジング・シルバーピア等公営の高齢者住宅
<input type="checkbox"/>	7 高齢者分譲マンション
<input type="checkbox"/>	8 特別養護老人ホーム（介護老人福祉施設）
<input type="checkbox"/>	9 介護老人保健施設
<input type="checkbox"/>	10 介護療養型医療施設
<input type="checkbox"/>	11 介護医療院
<input type="checkbox"/>	12 その他

問13 情報提供依頼・相談を受けるプロセスの中で、以下のようなことを行っていますか（通常、必ず行っていることをすべて選択）

回答欄	
<input type="checkbox"/>	1 入居予定者ご本人やご家族の意向を確認する書面・フォームの記載依頼 → SQ13-1へ
<input type="checkbox"/>	2 入居予定者ご本人やご家族の意向を確認するための面談（オンラインを含む）→ SQ13-1へ
<input type="checkbox"/>	3 入居予定者ご本人やご家族が選べるように複数の施設を提案
<input type="checkbox"/>	4 なぜその施設を提案しているのか、理由の説明
<input type="checkbox"/>	5 見学等の機会を捉えた入居予定者ご本人やご家族のニーズ・要望の高齢者向け住まい運営事業者への伝達

SQ13-1 情報提供依頼・相談を受けるプロセスの中で、相談者から必ず聴取している項目（あてはまるものをすべて選択）

回答欄		回答欄	
<input type="checkbox"/>	1 氏名	<input type="checkbox"/>	13 日常生活動作の自立度（ADL）
<input type="checkbox"/>	2 自宅住所	<input type="checkbox"/>	14 認知症の程度（IADL）
<input type="checkbox"/>	3 電話番号またはメールアドレス	<input type="checkbox"/>	15 現在の食事の状況
<input type="checkbox"/>	4 年齢	<input type="checkbox"/>	16 現在の口腔機能の状況
<input type="checkbox"/>	5 要介護度	<input type="checkbox"/>	17 生活歴
<input type="checkbox"/>	6 現在の居場所・住まいの形態	<input type="checkbox"/>	18 持病/病歴
<input type="checkbox"/>	7 入居希望時期	<input type="checkbox"/>	19 必要としている医療的ケア
<input type="checkbox"/>	8 入居希望エリア	<input type="checkbox"/>	20 服薬している薬
<input type="checkbox"/>	9 予算	<input type="checkbox"/>	21 家族構成
<input type="checkbox"/>	10 年金の受給額	<input type="checkbox"/>	22 家族の介護負担・介護力
<input type="checkbox"/>	11 年金以外の収入	<input type="checkbox"/>	23 その他
<input type="checkbox"/>	12 預貯金等の額		具体的に： <input type="text"/>

全員ご回答ください。

問14 相談者に対して以下のようなことを説明していますか（通常、説明しているものをすべて選択）

回答欄
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

- 1 紹介先施設が作成しているパンフレットの内容
- 2 紹介先施設の利用契約までの手続きの流れ
- 3 紹介先施設の利用契約締結の要件（契約条件、期間・更新方法等）
- 4 紹介先施設の利用契約解除の要件（告知時期、原状回復、入居時費用の返還額計算ルール等）
- 5 施設側から退去を命じられるような事項
- 6 紹介先施設の料金体系・金額等
- 7 入居費用（前払い金）の90日ルール
- 8 紹介先施設の場合の介護保険サービスの利用方法（特定施設とそれ以外のホームとの違い等）
- 9 紹介先施設で対応できる状態像の範囲（将来的に住み替えの必要性があるか否か）
- 10 他の施設と比較した紹介先施設の特徴（強み・弱み）
- 11 紹介先施設の重要事項説明書の内容
- 12 入居契約書案
- 13 入居契約書案の提示・送付の代行
- 14 契約締結・利用のための支援制度（成年後見制度等）の説明
- 15 契約内容の不明点等に関する施設への確認・相談者への伝達
- 16 その他

→ 具体的に：

「4. 高齢者向け住まい（有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅等）の運営事業者との関係」についてお伺いします

全員ご回答ください。

問15 貴社もしくは関連法人で、高齢者向け住まい（有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅等）の運営を行っていますか（運営しているものをすべて選択）

回答欄
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

- 1 介護付き有料老人ホーム（特定施設）
- 2 住宅型有料老人ホーム
- 3 サービス付き高齢者向け住宅
- 4 認知症高齢者向けグループホーム
- 5 軽費老人ホーム・ケアハウス・養護老人ホーム
- 6 高齢者分譲マンション
- 7 上記1～6以外の住まい・施設
- 8 高齢者向け住まいはいずれも運営していない

問16 高齢者向け住まい運営事業者との初回契約はどのようなタイミングで締結していますか（最も多いパターンいずれか1つを選択）

回答欄
<input type="checkbox"/>

- 1 当該施設に対し初めて入居希望者を紹介する際に契約
- 2 入居者の情報提供（WEBを含む）・紹介開始前に、契約先を探索する営業活動を通じて契約
- 3 住まい事業者側から施設情報の広告掲載や施設情報の提供依頼を受けて契約
- 4 その他

問17 高齢者向け住まい運営事業者との契約期間はどのように設定していますか（最も多いパターンいずれか1つを選択）

回答欄
<input type="checkbox"/>

- 1 紹介1件ごとに契約する仕組みとなっている → SQ17-1へ
- 2 契約期間（1～2年）を定めている → SQ17-1へ
- 3 契約期間の定めはあるが、3年以上の長期契約となっている → SQ17-1へ
- 4 契約期間の定めのない契約となっている
- 5 その他

SQ17-1 どのように契約更新をしていますか（最も多いパターンいずれか1つを選択）

回答欄
<input type="checkbox"/>

- 1 解約の申し出がない限り、自動更新
- 2 契約期間満了のタイミングで協議して更新するか否かを決定
- 3 契約期間満了を迎えた段階で、いったん契約終了となる
- 4 その他

全員ご回答ください。

問18 紹介手数料の形態・金額を定めているのは貴社ですか、高齢者向け住まい運営事業者側ですか (いずれか1つを選択)

回答欄

- 1 原則として貴社が設定
- 2 おおむね高齢者向け住まい運営事業者側で設定
- 3 貴社で設定する場合と高齢者向け住まい運営事業者側で設定する場合が混在
- 4 必ず一定の時間をかけて両方で協議をし合意した上で設定

問19 高齢者向け住まい運営事業者に対する課金形態

はじめに、あてはまる課金形態の「回答欄」で「○」を選択 (あてはまるものをすべて選択) した後、その選択肢のSQに概算の金額をご回答ください。

※キャンペーンや特別インセンティブ等の一時的な料金設定を除く、一般的な課金形態・料金でお答えください

回答欄

- 1 成約1件ごとの定額(一律)料金 (成功報酬型) → SQ19-1

SQ19-1 成約1件あたり手数料の額

万円

回答欄

- 2 成約した施設が立地するエリアごとの定額(一律)料金 (成功報酬型) → SQ19-2

SQ19-2 直近2カ月(9~10月)における最高額

万円

回答欄

- 3 成約した契約で定める入居時費用 (前払い金) の一定割合 (成功報酬型) → SQ19-3

SQ19-3-1 入居時費用の金額に対する平均的な割合

%

SQ19-3-2 直近2カ月(9~10月)における最高額

万円

回答欄

- 4 成約した居室の月額利用料金(家賃・管理費等)の一定割合 (成功報酬型) → SQ19-4-1, SQ19-4-2

SQ19-4-1 基準とする料金の範囲と割合 (手数料額の計算に使用しているものをすべて選

回答欄

- 1 家賃相当額 (居室料金)
- 2 管理費・共益費
- 3 基本サービス費・生活支援サービス費等 (介護保険自己負担分を除く)
- 4 その他

SQ19-4-2 SQ19-4-1で選択した費用の月額に対する平均的な割合

%

例) 2カ月分の場合200%

回答欄

- 5 成約した入居者の介護度を考慮した額 (成功報酬型) → SQ19-5

SQ19-5 要介護度別 成約1件あたり手数料の額 (およその平均額)

自立	万円
要支援1	万円
要支援2	万円
要介護1	万円
要介護2	万円
要介護3	万円
要介護4	万円
要介護5	万円

回答欄

- 6 成約した入居者の医療必要度を考慮した額 (成功報酬型) → SQ19-6

SQ19-6 医療的ケア(看取りを含む)を要する場合

万円

回答欄

- 7 成約した入居者の経済力を踏まえた額 (成功報酬型)

回答欄

- 8 Web・冊子等への情報掲載に対する課金 (広告課金型) → SQ19-8

SQ19-8 情報掲載1件あたり手数料の額

万円

回答欄

- 9 資料送付件数等に応じた課金 (情報提供従量型) → SQ19-9

SQ19-9 資料送付1件あたり手数料の額

万円

回答欄

- 10 その他

全員ご回答ください。

問20 貴社の契約書ひな型の作成にあたり、届出公表制度への届出をした紹介事業者に提供される斡旋契約の留意事項・サンプルを活用しましたか (いずれか1つを選択)

回答欄

- 1 届出していないため、そのような資料の提供を受けていない
- 2 届出しているが、そのような資料があることを認識していなかった
- 3 そのような資料があることは認識しているが、契約書ひな型の作成には参照・活用していない
- 4 契約書ひな型を作成する際に参照・活用した

問21 契約書面の中で、以下のようなことを明確に定めていますか (定めている項目すべて選択)

回答欄
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

- 1 紹介手数料の金額
- 2 紹介手数料の金額の設定根拠となる考え方
- 3 紹介手数料を受け取る権利発生のタイミング・要件 → SQ21-1へ
- 4 紹介案件の有効期間
- 5 短期契約終了時に返金する手数料の額
- 6 短期契約終了時の場合の返金の仕方 (返還方法・期限等)
- 7 複数の紹介事業者から重複して紹介が行われた場合の取扱い
- 8 上記1～8のいずれも定めていない

SQ21-1 契約書面の中で、紹介手数料が発生するタイミング・要件をどのように定めていますか (最も多いパターンいずれか1つを選択)

回答欄

- 1 紹介事業者が運営するWEBサイトに、施設の情報を掲載した時点で手数料が生じると定めている
- 2 入居契約の成否によらず、資料請求等の依頼に対し情報提供を行った時点で手数料が生じると定めている
- 3 入居契約の成否によらず、入居希望者の個人情報の提供を受けた時点で手数料が生じると定めている
- 4 入居契約の成否によらず、入居希望者の見学を調整・実施した時点で手数料が生じると定めている
- 5 資料請求等の依頼に対し情報提供を行った入居希望者の入居契約が成約した時点で手数料が生じると定めている
- 6 入居のために個人情報の提供を受けた入居希望者の入居契約が成約した時点で手数料が生じると定めている
- 7 見学を調整・実施した入居希望者の入居契約が成約した時点で手数料が生じると定めている

全員ご回答ください。

問22 紹介先の高齢者向け住まい運営事業者から受け取る紹介手数料の金額を貴社の相談員に開示していますか (いずれか1つを選択)

回答欄

- 1 開示している
- 2 開示していない

「5. 貴社の紹介事業の実績」についてお伺いします

全員ご回答ください。

問23 貴社の紹介事業で、最も拠点数・紹介件数が多いエリア (いずれか1つを選択)

回答欄

- 1 北海道・東北 (北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、新潟県)
- 2 首都圏 (東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県)
- 3 首都圏以外の関東 (茨城県、栃木県、群馬県)
- 4 中部 (富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、静岡県、愛知県、三重県、岐阜県)
- 5 近畿 (滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県)
- 6 中国・四国 (鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県)
- 7 九州・沖縄 (福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県)

問24 直近2カ月(9~10月)の紹介事業における相談実績

<相談・成約件数の数え方>

- ・紹介事業に関わる事業所が複数ある場合には、全事業所の合計件数を記入。
- ・同じ方が複数回にわたって相談に来た場合は「1件」、夫婦そろって入居を検討(または成約)した場合は「2件」とする。
- ・厳密な数字でなく、概数で構いませんので、できる限りご回答ください。

(1) 個別に相談を受けた件数 ※当該期間に相談プロセス(初回相談から成約/離脱の間)にあった方の延べ人数		件
(2) 上記(1)以外の問合せ・資料請求等の件数		件
(3) 成約件数 (= 紹介した施設に実際に入居した件数)		件
(4) 成約件数のうち、見学に同行した件数 ※見学の調整・概要説明などを行ったが、新型コロナウイルス拡大防止等のため、建物内に立ち入りができなかった場合を含む		件
(5) 成約件数のうち、アフターフォローを実施した件数 ※アフターフォローとは、入居後の生活状況や満足度等を確認し、必要に応じて施設との調整や再度の住み替えを支援すること		件

SQ(5)-1 アフターフォローの具体的な内容
(あてはまるものをすべて選択)

回答欄

- 1 入居後の状況を電話で確認する
- 2 入居後の状況を施設へ直接訪問して確認する
- 3 その他

(6) 成約件数の入居前の居場所		
在宅からの入居		件
医療機関からの入居		件
他施設(特養、老健、他の高齢者向け住まい)からの入居		件
(7) 成約案件の入居者の要介護度別人数 ※合計が(3)成約件数と一致するよう記載ください		
自立(認定なし)		人
要支援1・2		人
要介護1・2		人
要介護3~5		人
不明		人
(8) 成約案件の入居者のうち、医療的ケアを必要とする方の人数		人
(9) 成約件数のうち、後にクレーム・トラブルが生じた件数		
入居者またはご家族からのクレーム・トラブル等		件
入居先施設の運営法人・施設からのクレーム・トラブル等		件

全員ご回答ください。

問25 貴社の紹介事業の事業規模

(直近の決算における紹介事業の売上高)

	万円
--	----

「6. 紹介事業の品質および専門性を担保するための工夫・取り組み」についてお伺いします

全員ご回答ください。

問26 相談・紹介を行う相談員のうち資格保有者数 (2025年11月1日時点)

相談員 総数 (会社全体の合計人数)		人
うち 宅地建物取引士		人
うち 社会福祉士		人
うち 介護支援専門員(ケアマネジャー)		人
うち 介護福祉士		人
うち 看護師・准看護師・保健師		人
うち 理学療法士・作業療法士・言語聴覚士		人

問27 高齢者向け住まいを理解するために貴社の相談員向けに実施している取り組み (それぞれ、あてはまる頻度1つを選択)

	回答欄	【選択肢】
① 外部の高齢者向け住まいの担当者を招いた事業所内講習会の実施		1 1カ月に1回以上
② 提携している高齢者向け住まいが実施する見学会等への参加		2 2～3カ月に1回程度
③ 貴社職員による事業所内勉強会の実施		3 4～6カ月に1回程度
		4 1年に1回程度
		5 不定期
		6 未実施

問28 地域ケア会議や協議会活動等、地域の多職種・他事業者との連絡・調整・協議の場に参加していますか (いずれか1つを選択)

回答欄	
	1 定期的に連絡・調整・協議の場に参加している
	2 定期的ではないが、連絡・調整・協議の場に参加したことがある
	3 特に参加していない

問29 入居予定者ご本人やご家族の希望に応じ、必要な場合は、管轄エリア以外の他の紹介事業者への引継ぎ・連携していますか (いずれか1つを選択)

回答欄	
	1 管轄エリア以外の他の紹介事業者への引継ぎ・連携することがよくある
	2 多くはないが、管轄エリア以外の他の紹介事業者への引継ぎ・連携したことがある
	3 管轄エリア以外の他の紹介事業者への引継ぎ・連携したことはない

問30 提携している施設について下記の項目の把握範囲 (①～⑩それぞれ1つを選択)

	回答欄	【選択肢】
入居者像	① 認知症の方の受け入れ状況	1 ほとんどすべての施設について把握している 2 一部の施設についてのみ把握している 3 当該項目については把握していない
	② 医療処置が必要な方の受け入れ状況	
	③ 看取りへの対応状況	
	④ リハビリの実施状況	
スタッフ	⑤ 職員体制	
	⑥ 夜間の職員体制	
	⑦ 施設長のプロフィール情報	
サービス	⑧ 施設が提供するサービスの範囲	
	⑨ 行っているレクリエーション	
	⑩ 料金体系	
契約	⑪ 入居契約書の内容	

問31 提携している施設に関する情報の更新頻度 (いずれか1つを選択)

回答欄	
	1 毎日 (施設情報に変更が生じた際、随時変更)
	2 毎週 (週1回以上)
	3 1カ月に1回以上
	4 2～3カ月に1回程度
	5 4～6カ月に1回程度
	6 1年に1回程度
	7 不定期
	8 更新していない

問32 紹介業務に関連した不満や苦情に対し、以下のような対応をしていますか (あてはまるものをすべて選択)

回答欄	
	1 お客様対応窓口を定め、明示している
	2 お客様からの不満や苦情に対する対応方針・対応の仕組みを定め、明示している
	3 お客様から不満や苦情を寄せられた場合、個別の意見ごとに対応 (担当者を設定、文書で説明 等) している
	4 上記1～3のいずれも明確に決めていない

問33 届出公表制度への届出をした紹介事業者に提供されるコンプライアンスマニュアルを活用していますか (いずれか1つを選択)

回答欄

- 1 届出していないため、そのような資料の提供を受けていない
- 2 届出しているが、そのようなマニュアルがあることを認識しなかった
- 3 マニュアルがあることは認識しているが、どのようなものか内容を把握していない
- 4 マニュアルがあることや内容の概要は認識しているが、特に活用していない
- 5 マニュアルを活用した社員研修（コンプライアンス研修）を過去に行ったことがある
- 6 マニュアルを活用した社員研修（コンプライアンス研修）を定期的に行っている（採用時研修、年次研修等）
- 7 提供されるコンプライアンスマニュアルとは別に自社独自のコンプライアンスマニュアルを作成・活用している

これで調査終了です。ご協力いただきありがとうございました。

施設住所: 〒	
法人名:	
施設名:	
電話番号:	
施設種別:	0001

【2025年度 厚生労働省 老人保健健康増進等事業】

高齢者向け住まいに関するアンケート調査

ご記入にあたってのお願い

1. 調査対象

多様な高齢者向け「住まい」の実態を把握するため、下記のうち6,000か所を無作為抽出してお送りしています。

- ・2024(令和6)年6月30日時点で届出を行っている有料老人ホーム
- ・2024(令和6)年7月1日時点で竣工していたサービス付き高齢者向け住宅

これらは、「住まい」としての役割を果たすもので、制度上でも介護保険施設等と区別されるものではありませんが、本調査票上では便宜上、「(貴)施設」と表現しますことを、ご了承ください。

また、本調査票上で「特定施設入居者生活介護」と表現した場合、「介護予防特定施設入居者生活介護」と「地域密着型特定施設入居者介護」を含むこととします。

2. アンケート記入者

本調査票は、特に指示がない限り、施設の全体像を把握している 管理者(施設長もしくはその代理の職にある方)が記入してください。

3. 記入 および 返信の方法

筆記用具は、鉛筆、ボールペンなど、どのようなものでかまいません。設問の一部は、「重要事項説明書」に記載する事項と重なりますので、最新版(2025年7月1日版)をお手元にご用意の上、ご回答ください。

ご記入後は、同封の返信封筒に封入の上、9月30日(火)までにご投函(当日消印有効)ください。

4. ご記入いただいた情報について

ご記入いただいた内容は、施設名等の情報がわからないように(匿名化)したうえで、介護報酬改定等を含む今後の社会保障政策の検討に活用します。また、分析結果の公表に際しては、統計的に処理する等、個別の施設や個人が特定されることのないよう、十分に配慮します。

ご多忙のところ大変恐縮ですが、ご協力いただけますようお願い申し上げます。

本調査に関するお問い合わせ先

PwC コンサルティング合同会社 公共事業部 (担当: やすだ おかだ くまもと 安田・岡田・熊本)
〒100-0004 東京都千代田区大手町 1-2-1 Otemachi One タワー
TEL: **0120-####-####**
(9/4(木)より受付開始. 平日 9:00~18:00)
E-mail: **###@pwc.com**

I 運営法人の概要

問1 運営法人に関する基本情報

※2025年7月1日時点の状況を記入してください。

(1) 事業主体法人種別 (○は1つ)	1 株式会社	5 財団法人・社団法人
	2 合同会社・合資会社・有限会社	6 NPO 法人
	3 社会福祉法人	7 その他
(2) 母体となる法人の業種 (○は1つ) ※親法人がない場合、貴施設の業種を記入	1 介護サービス関連	4 社会福祉関連
	2 不動産・建設業関連	5 その他
	3 医療関連	
(3) 貴法人が運営する有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅の数(貴施設を含む) (○は1つ)	1 1 箇所	4 10～49 箇所
	2 2 箇所	5 50 箇所以上
	3 3～9 箇所	

II 貴施設の概要

問2 貴施設に関する基本情報

※2025年7月1日時点の状況を記入してください。

(1) 事業所開設年月		年	月
(2) 施設の立地しているエリアの特性 (最も近い選択肢1つに○)	1 低層住宅中心の住宅地 2 中高層住宅の多い住宅地 3 商業施設と住宅が混在する地域 4 幹線道路等に沿った住宅地・集落等 5 住宅地の中に農地が点在するような田園地域 6 大規模商業施設や駅等に近接する都市的地域 7 工場・物流拠点・倉庫等の多い地域 8 市街地から離れた地域(市街化調整区域。離島等を含む)		
(3) 入居時要件	① 状態像 (○は1つ)	1 自立のみ	4 要介護のみ
	② 身元引受人 (○は1つ)	2 自立・要支援のみ	5 自立・要支援・要介護 (要件なし)
(4) 特定施設入居者生活介護の指定 (あてはまるもの全てに○)	1 指定なし → (5)へ 2 地域密着型 <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; margin-left: 10px;"> </div>		
	SQ(4)-1 指定の種類 (○は1つ)	3 一般型(介護)(介護専用型) 4 一般型(介護)(混合型) 5 一般型(介護予防)	
(5) 居室(住戸)	① 総居室(住戸)数	A 一般型 特定施設入居者生活介護	
	② うち居室内にトイレがある数	B 外部サービス利用型 特定施設入居者生活介護	
	③ 入居している居室(住戸)数		

問3 施設の経営と経理の状況

(1) 介護保険サービス部門と住宅部門を区分して収支を算出しているか (○は1つ) ※介護保険サービス部門：介護保険サービスに関する収支 ※住宅部門：住宅および住宅付帯サービスの収支(介護保険以外の独自サービスはこちらに含む。特定施設の場合は、特定施設入居者生活介護の適用を受けていない人向けのサービスはこちらに含む)	1 区分して収支を算出している 2 区分していない → SQ(1)-1 へ				
SQ(1)-1 区分して収支を算出していない理由 (あてはまるもの全てに○)	1 介護保険サービスとその他の収支を区分する必要があることを知らなかったため 2 区分するための計算方法がわからないため 3 会社の仕組みとして区分することになっていないため 4 会社の仕組みとして区分することになっているが、実務上区分して計算できていない 5 その他(具体的に：)				
(2) 貴施設単体の収支を算出しているか (○は1つ) ※わからない場合は、本社へ確認をして回答ください	1 算出している → SQ(2)-1 へ 2 算出していない				
SQ(2)-1 貴施設の収支状況 (それぞれ○は1つ)	① 本社経費等を除いた場合	1 黒字	2 概ね収支均衡	3 赤字	4 不明
	② 本社経費等を含む場合	1 黒字	2 概ね収支均衡	3 赤字	4 不明
(3) 建物資産の保有状況 (○は1つ)	1 自己所有 → SQ(3)-1 へ	2 定期借家契約	3 借家契約	4 その他	
SQ(3)-1 保有している施設建物について、維持管理・修繕等を見込んだ費用を積み立てていますか(○は1つ)	1 大規模修繕の費用を積み立てている 2 軽微な修繕の費用を積み立てている 3 特に積み立てていない 4 わからない				

問4 併設・隣接事業所の状況

※2025年7月1日時点の状況を記入してください。

※併設：同一建物に事業所がある場合

※隣接：同一敷地内で別棟の場合、もしくは、隣接する敷地(道路を挟む場合を含む)にある場合

※関連法人：同一法人、グループ法人 または 法人の経営者(理事等)に同一の人が含まれる ないし 出資関係がある法人

①で併設・隣接と答えた場合
(それぞれ○は1つ)

事業所	①併設・隣接状況 (○は1つ)			②併設・隣接事業所の 運営主体との関係		③入居者以外への サービス提供	
	併設	隣接	なし	関連法人	関連なし	実施	非実施
(1) 居宅介護支援	1	2	3	1	2	1	2
(2) 訪問介護	1	2	3	1	2	1	2
(3) 訪問看護	1	2	3	1	2	1	2
(4) 通所介護、通所リハビリテーション	1	2	3	1	2	1	2
(5) 短期入所生活介護、短期入所療養介護	1	2	3	1	2	1	2
(6) 小規模多機能型居宅介護、複合型サービス	1	2	3	1	2	1	2
(7) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1	2	3	1	2	1	2
(8) 病院	1	2	3	1	2	1	2
(9) 診療所(有床)	1	2	3	1	2	1	2
(10) 診療所(無床)	1	2	3	1	2	1	2
(11) 歯科診療所	1	2	3	1	2	1	2
(12) 調剤薬局	1	2	3	1	2	1	2

問5 利用料金(介護保険自己負担を除く)

※2025年7月1日時点の状況(該当費目を徴収していない場合は「0」と記入)

(1) 選択可能な家賃等の支払方法 (あてはまるもの全てに○) ※当月分家賃を前月に支払う場合は 「前払い」ではなく「月払い」に○	1 全額前払い	4 全額月払い	
	2 一部を前払い、残りを月払い (併用方式)	5 利用日数に応じた日割払い (入居月・退去月を除く期間について)	
	3 全額年払い	6 その他	
(2) 居室(住戸)の利用料金 (税込み価格) ※①で記入した面積の居室に 80歳・単身の方が入居している場合の 標準的な金額を想定して記入 ※(1)の支払方法が複数ある場合は、 代表的な支払方法を想定して記入 ※入居者が払う介護保険自己負担以外の 全ての費用が網羅されるように記入 ※②b, cの費目が区分できない場合は、 bにまとめて記入	① 最多居室(住戸)面積		m ²
	② 月額利用料金の内訳		
	a 家賃相当額 (入居時に一括で受け取っている場合は0)		円/月
	b 共益費・管理費相当額 (共用部分の維持管理等)		円/月
	c 生活支援・介護サービス提供に関する費用または 基本サービス費相当額 (介護保険自己負担を除く)		円/月
	d 食費 (3食を30日間提供した場合の金額を記入)		円/月
	e 光熱水費 (当該費目で受領していない場合は0)		円/月
	③ 入居時費用		
	a 敷金・保証金(預かり金) ※原則全額返還されるもの		円
	b 前払金		円
c 初期償却率(入居当初に返還対象外とする割合)		%	
d 償却期間		ヵ月	

III 貴施設における職員体制等

問6は、特定施設入居者生活介護の指定を受けていない施設のみ記入

問6 住まいに從事する職員(併設事業所専従の職員は除く) ※2025年7月1日時点の状況(該当者がいない場合は「0」記入)

(1) 住まいへの職員の配置状況 (〇は1つ) ※併設事業所専従の職員は含めず、兼務の場合は含めてください	1 住まいに専従の職員(フロント、コンシェルジュ、住宅スタッフ、管理人等)を配置 → SQ(1)-1, 2へ 2 併設・隣接もしくは近隣にある関連法人の事業所の職員から、日または時間単位のシフトで住まい担当を配置(住まい内で勤務) 3 住まいの職員は配置しておらず、併設・隣接事業所の職員が兼務で対応 4 住まいの職員は配置しておらず、併設・隣接以外の関連法人の事業所の職員がコール対応 5 住まいの職員は配置しておらず、別の場所にあるセンター等からモニター管理する 6 その他(具体的に: _____)
SQ(1)-1 住まいに職員がいる時間帯 (〇は1つ)	1 夜間も含めて常に職員がいる 3 平日日中の一部の決まった時間帯に職員がいる 2 平日日中は常に職員がいる 4 その他(具体的に: _____)
SQ(1)-2 住まいの職員の資格保有状況 (それぞれ〇は1つ)	
① 介護の資格を有する職員 ※介護福祉士もしくは実務者研修・介護職員基礎研修・介護職員初任者研修(訪問介護員養成研修1・2級を含む)のいずれかを修了 ※人数は2025年7月1日時点	1 住まいで勤務するすべての職員が保有 2 一部保有している職員がいる 3 保有している職員はいない 実人数 _____ 人
② ①のうち、介護福祉士	1 いる 2 いない
③ ②のうち、研修を受け、たんの吸引等の医療処置ができる介護職員	1 いる 2 いない
(2) 看護職員の配置状況 (あてはまるものを全てに〇)	1 住まい職員として専従の看護職員がいる → 実人数 常勤 _____ 人 非常勤 _____ 人 2 併設事業所等と兼務の看護職員がいる → 実人数 常勤 _____ 人 非常勤 _____ 人 3 いずれもない

問8へ

問7は、特定施設入居者生活介護の指定を受けている施設のみ記入

問7 職員体制 ※2025年7月1日時点の状況(該当者がいない場合は「0」記入)

(1) 介護職員比率 (〇は1つ)	※重要事項説明書に記載している「介護に係る職員体制」 1 1.5:1以上 2 2:1以上 3 2.5:1以上 4 3:1以上 5 その他
	a 実人数 b 常勤換算数
(2) 介護職員数 (常勤・非常勤合計)	_____ 人 _____ 人
① うち 介護福祉士	_____ 人 _____ 人
② うち 研修を受け、たんの吸引等の医療処置ができる介護職員	_____ 人 _____ 人
(3) 看護職員数 (常勤・非常勤合計)	_____ 人 _____ 人
① うち 常勤の看護師	_____ 人 _____ 人
② うち 常勤の准看護師	_____ 人 _____ 人
(4) 夜間(深夜帯)の職員数 (常勤・非常勤、夜勤・宿直合計, 実人数)	a 介護 : _____ 人 b 看護 : _____ 人
(5) 看護職員が必ず勤務している時間帯 ※24時間表記で記載	: _____ から _____ :
(6) 夜間の医療対応 (〇は1つ)	たんの吸引ができる人が 1 常にいる 2 いない場合もある 3 常にいない

問8へ

問8 職員体制(特定・非特定共通) ※2025年7月1日時点の状況(該当者がいない場合は「0」記入)

(1) 夜間の看護体制 (〇は1つ)	1 常に夜勤または宿直の看護職員(併設事業所と兼務の場合を含む)が対応 2 通常、施設の看護職員(併設事業所と兼務の場合を含む)がオンコールで対応 3 訪問看護ステーション、医療機関と連携してオンコール体制をとっている → SQ(1)-1へ 4 夜勤・宿直の看護職員はおらず、オンコール対応もしていない
SQ(1)-1 24時間対応の訪問看護ステーションとの連携 (〇は1つ)	1 連携している 2 連携していないが、近くにある 3 連携しておらず、近くにもない
(2) 直近半年間の採用・離職 (2025年2月1日～7月31日) ※併設事業所専従の職員は含まない	① 採用人数 介護職員(無資格者を含む): _____ 人 看護職員: _____ 人 ② 離職者数 介護職員(無資格者を含む): _____ 人 看護職員: _____ 人

問9 協力医療機関の状況

※2025年7月1日時点の状況

(1) 協力医療機関数	機関	
(2) 主たる協力医療機関の種類 (〇は1つ)	1 在宅療養支援病院 2 その他の病院	3 在宅療養支援診療所 4 その他の診療所
SQ(2)-1 併設・隣接状況 (〇は1つ)	1 併設 2 隣接	3 その他
SQ(2)-2 貴施設との関係 (〇は1つ)	1 関連法人	2 関連なし
(3) 協力医以外で、入居者に対して訪問診療を行っている医療機関の数	機関	
(4) 月1回以上の定期的な訪問診療を受けている入居者数 ※2025年7月1か月間の実績(該当者がいない場合は「0」と記入)	協力医療機関	人
	協力医療機関以外	人

IV 現在の入居者の状況

問10 入居者の状況

※2025年7月1日時点の状況 (該当者がいない場合は「0」と記入)

(1) 定員数・入居者数	① 定員数	人	② 入居者総数 (短期利用・体験入居等を除く)	人					
(2) 年齢別入居者数 ※①～⑦の合計が(1)②入居者数に一致するように記入	①65歳未満	②65～74歳	③75～79歳	④80～84歳	⑤85～89歳	⑥90歳以上	⑦不明		
(3) 要介護度別入居者数 ※①～⑨の合計が(1)②入居者数に一致するように記入	①自立・認定なし	②要支援1	③要支援2	④要介護1	⑤要介護2	⑥要介護3	⑦要介護4	⑧要介護5	⑨不明申請中等
(4) 認知症の程度別入居者数 ※①～⑦の合計が(1)②入居者数に一致するように記入 ※主治医の意見書(ない場合は「認定調査票(基本調査)」)を採用	①自立	② I	③ II	④ III	⑤ IV	⑥ M	⑦不明		
(5) 医療処置を要する入居者数 ※職員が補助している場合 ※⑭⑮は実人数。同じ人が複数の医療処置を要する場合も1人と数えて記入	①たんの吸引	人	⑦褥瘡の処置	人					
	②胃ろう・腸ろうの管理	人	⑧レスピレータ(人工呼吸器)の管理	人					
	③経鼻経管栄養の管理	人	⑨透析	人					
	④尿道カテーテル(留置カテーテル、コンドームカテーテル等)の管理	人	⑩膀胱ろう・ストーマ(人工肛門・人工膀胱)の管理	人					
	⑤酸素療法	人	⑪末梢静脈からの点滴	人					
	⑥インスリンの注射(自己注射できる場合を除く)	人	⑫疼痛の管理(麻薬・劇薬を使用するものに限る)	人					
⑬その他(①～⑫以外)の医療処置を要する入居者の <u>重複を除いた</u> 実人数 ※中心静脈栄養・気管切開カニューレ・ネプライザー(吸入器)・モニター測定等の管理、創傷の処置等				人					
⑭上記①～⑬の医療処置を要する入居者の <u>重複を除いた</u> 実人数				人					
⑮上記①～⑥の医療処置を要する入居者の <u>重複を除いた</u> 実人数				人					
(6) 夜間の看護職によるケアが必要な入居者の数				人					
(7) 特定の疾患・疾病※を有する入居者の数 ※末期の悪性腫瘍、多発性硬化症、重症筋無力症、スモン、筋萎縮性側索硬化症、脊髄小脳変性症、ハンチントン病、進行性筋ジストロフィー症、パーキンソン病関連疾患、多系統萎縮症、プリオン病、亜急性硬化性全脳炎、ライソゾーム病、副腎白質ジストロフィー、脊髄性筋萎縮症、球脊髄性筋萎縮症、慢性炎症性脱髄性多発神経炎、後天性免疫不全症候群、頸髄損傷、人工呼吸器を使用している状態				人					
(8) 2025年7月1か月間で、特別訪問看護指示書の交付を受けた入居者の数				人					
(9) うち 月2回、特別訪問看護指示書の交付を受けた入居者の数				人					
(10) 生活保護を受給している入居者数				人					
(11) 同一建物減算が適用されている入居者数				人					

V 入居契約に至るプロセス・説明

問 11 入居に至るまでのプロセス・説明

	1 ホームの概要(名称、立地、定員、共用設備等)	2 居室情報(面積、設備、家賃・管理費相当額)	3 当該ホームの職員体制	4 入居の受入要件(受入可能な状態像、身元引受人の要否等)	5 退去の要件(対応不能な状態像、身元引受人がいなくなった場合等)	6 入居時に必要な費用(敷金・保証金・前払金)	7 ホームの基本サービスの内容と料金	8 基本サービスとは別に利用可能な上乗せサービスの内容と料金	9 入居に伴うその他の費用(食費・光熱費)	10 介護保険サービスの利用方法等	11 協力医療機関・医療機関との連携状況等	12 その他(具体的に…)
(1) 情報提供の内容とタイミング (①～③のそれぞれについて、 1～12 であてはまるものを <u>全て</u> に○)												
①Web やパンフレット等、誰でもアクセスできる媒体で公表している情報	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
②見学の段階で入居者に対して説明している情報	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
③契約の段階で入居者に説明している情報	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
(2) 重要事項説明書や契約書ひな型を提示するタイミング (①②のそれぞれについて、1～5 で最も多いパターン1つに○) ※ケースによって異なる場合は、通常行っているタイミングでお答えください。				1 事業者自身が≦8等の 誰でもアクセスできる 媒体で公表している	2 資料請求があったときに 同封している	3 見学や体験入居のときに 渡している	4 入居検討のための面談時 に渡している	5 契約時に渡している				
①重要事項説明書				1	2	3	4	5				
②契約書ひな型				1	2	3	4	5				
(3) 契約に際して、入居者(家族を含む)の権利として 選択肢の内容を説明していますか (あてはまるものを <u>全て</u> に○)(非特定施設のみ)	1 入居後 90 日以内に入居継続をとりやめる場合は、 入居時に支払った費用を全額返還すること(90 日ルール) (居住中のサービス等にかかった費用を除く) 2 (非特定施設の場合)介護サービスを利用する場合、別途居宅介護 支援事業所や介護サービス事業所と契約する仕組みであること 3 入院等で施設に居住していない状況が生じた場合にも、 一定期間経過を理由に一方的に契約解除されることはないこと 4 上記のいずれも特に説明していない											
(4) 入居前の段階で、以下のサービスについてどのように説明していますか												
① 居宅介護支援事業所 (○は1つ)(非特定施設のみ)	1 原則として、併設・隣接もしくは近隣にある関連法人の居宅介護支援事業所の ケアマネジャーにケアプランを作成してもらうこと 2 併設・隣接もしくは近隣にある関連法人の居宅介護支援事業所のケアマネジャーに ケアプランを作成してもらうことを推奨していること 3 併設・隣接もしくは近隣にある関連法人に限らず、入居者がどの居宅介護支援 事業所のケアマネジャーにケアプラン作成を依頼してもよく、変更も可能であること 4 入居時には居宅介護支援については特に説明していない											
② 介護サービス事業所 (○は1つ)(非特定施設のみ)	1 原則として、併設・隣接もしくは近隣にある関連法人の介護サービス事業所の サービスを利用すること 2 併設・隣接もしくは近隣にある関連法人の介護サービス事業所のサービスの利用を 推奨していること 3 併設・隣接もしくは近隣にある関連法人に限らず、入居者がどの介護サービス 事業所のサービスを利用してもよく、変更も可能であること 4 入居時には介護サービスについては特に説明していない											

問 12 紹介事業者の利用・関与

<p>(1) 紹介事業者との契約状況 (2025年7月1日時点) (○は1つ)</p>	<p>1 法人で契約している 2 施設で契約している</p>	<p>3 かつて法人で契約していたことがある 4 かつて施設で契約していたことがある 5 契約したことがない 6 不明・その他</p>																				
<p>↓</p> <p>SQ(1)-1~10, (2)へ</p> <p>→ (2)へ</p> <p>→ 問13へ</p>																						
SQ(1)-1 契約している紹介事業者の数		社																				
SQ(1)-2 うち、半年間(2~7月)で紹介実績のある事業者数		社																				
SQ(1)-3 半年間(2~7月)で紹介事業者に支払った紹介手数料 (半年間で支払った合計額を記入)		万円																				
SQ(1)-4 上記紹介手数料のうち、紹介1件当たりの手数料として 最も高額だったケースの金額		紹介1件あたり 最大手数料 万円																				
SQ(1)-5 契約している紹介事業者 の選定基準 (あてはまるものすべてに○) ※法人で契約している場合は、本社の契約を 担当している部署に確認して回答ください。		<p>1 紹介事業者の法人としての経営の安定性・信頼度(与信等)</p> <p>2 紹介事業者の知名度</p> <p>3 高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度の届出を行っている事業者であること</p> <p>4 紹介実績</p> <p>5 紹介事業者のサービス内容(※SQ(1)-6のような内容)</p> <p>6 プライバシーマークやISO27001(ISMS 認証)取得等、情報の管理体制</p> <p>7 紹介事業の関連資格取得者数等、職員の専門性</p> <p>8 料金形態</p> <p>9 その他</p> <p>10 紹介があった場合に契約しており、法人・施設としては選定していない</p>																				
以下の SQ は、複数契約を締結している場合は、 最も紹介実績が多い会社(1社) についてお答えください。																						
SQ(1)-6 紹介事業者から提供されている サービス内容 (あてはまるものすべてに○)		<p>1 紹介事業者 HP・店舗における貴施設の情報の掲示</p> <p>2 紹介事業者 HP・店舗を通じた施設情報一括請求の受付 (入居希望者への施設パンフレットの送付)</p> <p>3 入居希望者に対する、貴施設の概要説明 (ホーム概要、居室情報、基本サービス内容、料金など)</p> <p>4 入居希望者に対する、重要事項説明書や契約書ひな型を用いた詳細説明</p> <p>5 施設見学の手配</p> <p>6 施設見学への同行</p> <p>7 体験入居の調整・手配</p> <p>8 入居契約への立ち合い</p> <p>9 入居後のフォロー</p> <p>10. その他</p>																				
SQ(1)-7 契約している紹介事業者の 料金形態 (○は1つ)		<p>1 成約1件ごとの定額(一律)料金(成功報酬型)</p> <p>2 成約した居室の面積もしくは居室の月額料金(家賃・管理費等)の一定割合 (成功報酬型)</p> <p>3 成約した入居者の介護度や医療必要度等を考慮した額(成功報酬型) → SQ(1)-8へ</p> <p>4 成約した入居者の経済力を踏まえた額(成功報酬型)</p> <p>5 Web・冊子等への情報掲載に対する課金(広告課金型)</p> <p>6 資料送付件数等に応じた課金(情報提供従量型)</p> <p>7 その他</p>																				
SQ(1)-8 実際に支払った要介護度別 もしくは 医療の必要性別 紹介1件あたり手数料の額		<table border="0"> <tr> <td>自立</td><td>_____万円</td> <td>要介護3</td><td>_____万円</td> </tr> <tr> <td>要支援1</td><td>_____万円</td> <td>要介護4</td><td>_____万円</td> </tr> <tr> <td>要支援2</td><td>_____万円</td> <td>要介護5</td><td>_____万円</td> </tr> <tr> <td>要介護1</td><td>_____万円</td> <td>医療処置を要する場合</td><td></td> </tr> <tr> <td>要介護2</td><td>_____万円</td> <td></td><td>_____万円</td> </tr> </table>	自立	_____万円	要介護3	_____万円	要支援1	_____万円	要介護4	_____万円	要支援2	_____万円	要介護5	_____万円	要介護1	_____万円	医療処置を要する場合		要介護2	_____万円		_____万円
自立	_____万円	要介護3	_____万円																			
要支援1	_____万円	要介護4	_____万円																			
要支援2	_____万円	要介護5	_____万円																			
要介護1	_____万円	医療処置を要する場合																				
要介護2	_____万円		_____万円																			
SQ(1)-9 料金形態・金額の決定主体 (○は1つ)		1 施設側 2 紹介事業者側																				
SQ(1)-10 紹介事業者の紹介で入居した方に対し、施設が紹介事業者 に支払った報酬について説明しているか (○は1つ)		1 説明している 2 特に説明していない																				
(2) これまでに紹介事業者との間でトラブルが生じたことがあるか (○は1つ)		1 ある → SQ(2)-1へ 2 ない																				
SQ(2)-1 過去に経験したトラブルの内容 (あてはまるもの <u>全て</u> に○)		<p>1 一人の新規入居者について、複数の紹介事業者から料金請求があった(二重請求)</p> <p>2 契約している紹介事業者による紹介ではないと認識していた新規入居者について、 料金支払い請求があった</p> <p>3 契約締結を認識していない紹介事業者から料金支払い請求があった</p> <p>4 認識していた料金より高額な料金の支払い請求があった</p> <p>5 入居者のニーズとホームの特徴が合致しておらず、入居後、入居者とトラブルとなった</p> <p>6 紹介事業者が誤った説明をしていたため、入居後、入居者とトラブルになった</p> <p>7 紹介事業者からしつこく契約(入居者の紹介)を迫られた</p> <p>8 その他</p>																				

VI 入退去の状況

問 13 直近半年間(2025年2月1日～7月31日)の新規入居者/退去者

※該当者がいない場合「0」と記入

(1) 新規入居者	(2) 退去者
人	人

※①～⑪までの合計値が(1)(2)と一致するように記入

	(3) 入居直前の居場所	(4) 退去先
① 死亡による契約終了(入院中は契約が継続していて、入院中の死亡により契約が終了したケースを含む)		人
② 病院・診療所(介護療養型医療施設は除く)	人	人
③ 介護療養型医療施設	人	人
④ 介護医療院	人	人
⑤ 自宅(呼び寄せ等で家族・親族等の家を含む)	人	人
うち 状態がよくなったことによる在宅復帰		人
⑥ 介護老人保健施設	人	人
⑦ 特別養護老人ホーム	人	人
⑧ 認知症高齢者グループホーム	人	人
⑨ 特定施設入居者生活介護の指定を受けている有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅、軽費老人ホーム、養護老人ホーム	人	人
⑩ 特定施設入居者生活介護の指定を受けていない有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅、軽費老人ホーム、養護老人ホーム	人	人
⑪ その他(不明を含む)	人	人

問17へ

問 14 直近の新規入居者(問 13(1))の入居時点の状態像

※該当者がいない場合「0」と記入

(1) 新規入居者の入居時点の要介護度別人数	①自立・認定なし	②要支援1	③要支援2	④要介護1	⑤要介護2	⑥要介護3	⑦要介護4	⑧要介護5	⑨不明申請中等
※①～⑨の合計が問 13(1)新規入居者数に一致するように記入	人	人	人	人	人	人	人	人	人
(2)うち紹介事業者から紹介を受けた新規入居者の要介護度別人数	人	人	人	人	人	人	人	人	人

問 15 直近の新規入居者(問 13(1))の貴施設を入居先として紹介した主体別人数

※該当者がいない場合「0」と記入

(貴施設を入居先として紹介した主体)	(1)新規入居者全体 ※問 13(1)と以下の合計が一致するように記入	(2)うち 医療処置を要する新規入居者	(3) 病院・診療所からの新規入居者 ※問 13(3)②と以下の合計が一致するように記入
①本人または家族等が探して見つけた	人	人	人
②ケアマネジャーの紹介	人	人	人
③医療機関・MSW等の紹介	人	人	人
④生活保護のケースワーカーの紹介	人	人	人
⑤紹介事業者による紹介	人	人	人
⑥その他(不明を含む)	人	人	人

問 16 入居時点で看取り期にある方への受け入れ状況

(1) 入居時点で看取り期にある方への受け入れ状況 (○は1つ)	1 入居時点で看取り期であっても積極的に受け入れている 2 入居時点で看取り期にある場合は受け入れないが、入居者が看取りになった場合は対応している 3 原則看取りには対応していない
-------------------------------------	--

問 17 死亡による契約終了(問 13(4)①)の場合の逝去の状況

※該当者がいない場合「0」と記入

逝去した場所	(1)逝去した人数 ※問 13(4)①と以下の合計が一致するように記入	(2)うち看取り (加算算定の有無によらず、実態として看取った人数)	
		(3)うち看取り介護加算 I または II を算定 (特定施設のみ)	
①居室等 (一時介護室や健康管理室を含む)	人	人	人
②病院・診療所 (併設診療所を含む)	人	人	人
③その他 (逝去場所不明を含む)	人	人	人

VII 入居者に対するサービスの状況

問 18 は、特定施設入居者生活介護の指定を 受けていない 施設のみ記入

問 18 介護保険サービスの利用状況

※2025年7月1ヵ月間の実績(該当者がいない場合は「0」と記入)

(1) 介護保険サービスを利用している入居者数	人		
(2) 入居者のケアプランを作成している居宅介護支援事業所数 (地域包括支援センターは含まない)	箇所		
(3) 併設または隣接の居宅介護支援事業所でケアプランを作成している入居者数	人		
(4) 併設・隣接 <u>以外</u> の <u>関連法人</u> の居宅介護支援事業所でケアプランを作成している入居者数	人		
(5) 介護保険サービスのサービス種類別利用者数	① 利用者総数	② うち併設・隣接事業所からサービスを受けている利用者	③ うち② <u>以外</u> の関連法人の事業所からサービスを受けている利用者
a 訪問介護	人	人	人
b 訪問看護	(ア) 介護保険	人	人
	(イ) 医療保険	人	人
	(ウ) 医療保険と介護保険を併用している人数	人	人
c 通所介護、通所リハビリテーション	人	人	人
d 小規模多機能型居宅介護、複合型サービス	人	人	人
e 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	人	人	人
(6) どのような対応(目的)のために訪問看護を利用しているのか (あてはまるもの <u>全て</u> に○)	1 看取り期で状態の変化をこまかに見守る必要があるため 2 急変、急性増悪が予想される状態にあるため 3 疼痛管理のため 4 医療機器等の設定管理のため 5 その他 6 訪問看護の利用目的を把握していない		

ご協力ありがとうございました

令和7年度老人保健事業推進費等補助金(老人保健健康増進等事業分)
高齢者住まい入居者紹介事業の適切な事業運営に関する調査研究事業
報告書

令和8年3月

PwC コンサルティング合同会社

〒100-0004 東京都千代田区大手町 1-2-1

Otemachi One タワー

TEL : 03-6257-0700(代表)

[Work Package ID:JPE00020560.1.1]

