

「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」の現状・あり方



高齢者住まい事業者団体連合会

公益社団法人全国有料老人ホーム協会
一般社団法人全国介護付きホーム協会
一般社団法人高齢者住宅協会

I 「高齢者住まい事業者団体連合会」のご紹介

1. 幹事体制（2025年4月時点）

- 発足 平成27年(2015年)4月1日（同年3月18日設立総会）
- 連合会の構成団体

 公益社団法人 **全国有料老人ホーム協会**（有老協）昭和57年(1982年)設立

 一般社団法人 **全国介護付きホーム協会**（介ホ協）平成29年(2017年)6月特定協から名称変更

 一般社団法人 **高齢者住宅協会**（高住協）平成30年(2018年)6月高齢者住宅推進機構から名称変更
平成31年(2019年)4月サービス付き高齢者向け住宅事業者協会との合流

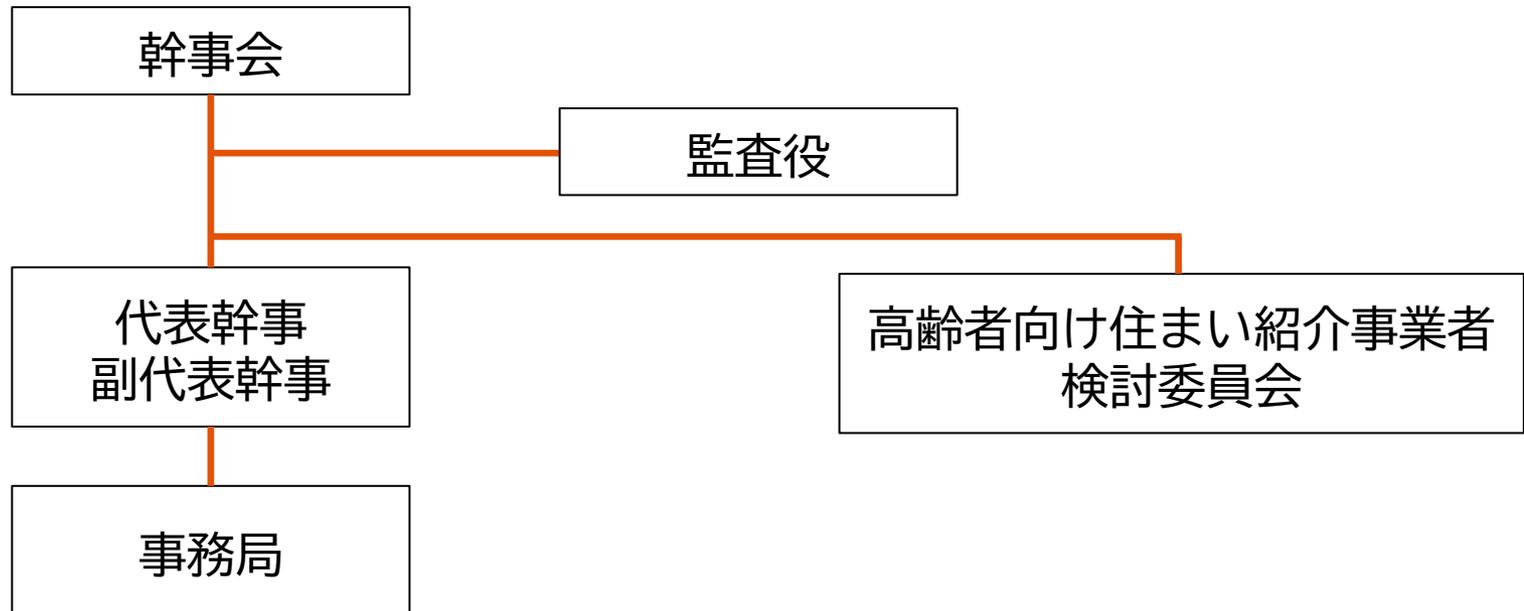
■ 幹事体制

代表幹事	市原 俊男	株式会社サン・ラポール南房総 代表取締役	▶介ホ協 常任理事
副代表幹事	中澤 俊勝 木村 祐介	公益社団法人全国有料老人ホーム協会 理事長 株式会社学研ココファン 取締役 事業本部長	▶有老協 理事長 ▶高住協 副会長
幹事	鷺見 隆充 老松 孝晃 渡辺 潤一 遠藤 健 廣江 研	SOMPOケア株式会社 代表取締役社長 CEO 株式会社ベネッセスタイルケア 専務執行役員 公益社団法人全国有料老人ホーム協会 常務理事 社会福祉法人伸こう福祉会 顧問 社会福祉法人こうほうえん 会長	▶介ホ協 代表理事 ▶介ホ協 副代表理事 ▶有老協 常務理事 ▶有老協 理事 ▶高住協 理事
監査役	小川 陵介	一般財団法人高齢者住宅財団 専務理事	▶高住協 企画運営委員

我が国が超高齢社会へ突入し、一方で少子高齢化と核家族化が進むなか、高齢者の暮らしを支える仕組みの必要性が増し、高齢者向けの住まいとサービスへの需要がますます高まるものと想定されます。高住連は高齢者向け住まいに関わる関係団体が集まり、住みよい高齢社会の構築に貢献、高齢者住まいに関わる共通課題に取り組むべく2015年4月に設立されました。

2. 組織（2025年4月時点）

- 幹事会下に「高齢者向け住まい紹介事業者検討委員会※」を設置する。
※ 有識者、居住系3団体から役員3名、ホーム運営事業者から2名、紹介事業者から4名で構成する委員会
- 2019年3月から2025年3月まで延べ12回が開催された。



Ⅱ 「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」の現状

1. 紹介事業者届出公表制度とは

(1) 制度目的

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。

(2) 運営内容

紹介事業者は、高齢者住まい事業者団体連合会（高住連）へ、所定の項目について届出（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、所定の遵守項目が履行されない場合、または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。

(3) 届出数の推移

2021年度 更新状況 233法人

2022年度 更新状況 285法人

2023年度 更新状況 386法人（更新案内：385件（内更新：338件、非更新：47件）、新規届出：48件）

2024年度 更新状況 501法人（更新案内：529件（内更新：486件、非更新：43件）、新規届出：15件）

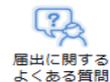
2025年4月1日時点 625法人

(4) 高齢者向け住まい紹介事業者のための基礎講座（eラーニング）受講者数

	紹介事業者 (単位:名(社))	介護事業者・その他 (単位:名(社))	受講者数計 (単位:名)
延べ受講者数(法人数)	913(309)	151(112)	1,064

2025/4/1時点届出相談員総数 3,130名(紹介事業者受講者数割合は約29.2%)

2. 届出の状況（HPからの届出紹介事業者検索 <https://koujuren.jp/>）



届出紹介事業者検索

LIST SEARCH

事業所の所在地

--- ▾ 市町村

●●市、▲▲区等を入力してください。
当該地区に事業所を持つ法人が一覧表示されます。
直接相談する事業所をお探しの場合は、相談方法の「対面」にチェックを入れ、住所を入力すると該当の地域に事業所がある法人が一覧表示されます。

入居希望都道府県

検討地1 --- ▾ 検討地2 --- ▾ 検討地3 --- ▾

当該都道府県のホームを紹介可能な法人が一覧表示されます。

相談方法

対面 WEB 電話

キーワード検索

法人・拠点の名称や地区等を入力してください。当該キーワードを有する法人が一覧表示されます。

🔍 検索

✕ クリア

紹介事業者の所在地での検索

入居希望土地での検索

商号等にてフリーワード検索

法人名	商号	法人住所	相談員数（名）	基礎講座受講完了者（名）	相談員数に対する受講割合（％）
・	・	・	・	・	・
・	・	・	・	・	・
・	・	・	・	・	・

2. 届出の状況（届出情報として公表されている内容）

株式会社ソナエル (ソナエル)

届出公表番号	20-0001
代表者	代表取締役 笹川 泰宏
住所	〒107-0052 東京都港区赤坂3-4-3 赤坂ゲイトウェイビル8階・7階・6階
電話番号	0120654246
FAX番号	0335850245
相談員数	81（基礎講座受講完了者数：98人/121%）
ホームページ	https://www.sonaeru.co.jp/
紹介事業開始日	2008/10/10
契約法人数	1600
契約ホーム数	9900
紹介可能都道府県	北海道 茨城県 群馬県 埼玉県 千葉県 東京都 神奈川県 岐阜県 静岡県 愛知県 滋賀県 京都府 大阪府 兵庫県 奈良県 和歌山県
備考	弊社相談員は介護・福祉系の国家資格を取得した介護現場での仕事を経験したメンバーが多く、日頃より徹底した教育研修やフォローアップを行う事で、お一人お一人のご相談に対して、担当窓口の相談員以外にも様々な知見を持った相談員同士が意見を交わしながら、ご相談者様に寄り添った対面でのご相談を行っております。関東地域を中心に対応しておりますが、それ以外の地域につきましても、全国の紹介事業者とアライアンスを結び、独自のネットワークを作り、北海道～九州・沖縄エリアまで可能な限り対応いたしますので、お気軽にご相談ください。

相談員数および基礎講座
受講割合（本部スタッフ
受講含む）を
25年4月から表示

東京ロイヤル株式会社 (ロイヤル入居相談室)

届出公表番号	20-0002
代表者	代表取締役 木島 寛
住所	〒160-0023 東京都新宿区西新宿7-10-1 O-GUARD新宿10階
電話番号	0333712111
FAX番号	0333712110
相談員数	31（基礎講座受講完了者数：67人/216%）
ホームページ	https://r-guide.jp/
紹介事業開始日	2011/9/7
契約法人数	601
契約ホーム数	3843
紹介可能都道府県	埼玉県 千葉県 東京都 神奈川県
備考	

提携法人数

提携ホーム数

紹介可能エリア

下記は、この法人が運営する相談所一覧となります。

名称	住所/電話番号	相談方法
ソナエル水戸相談室	〒310-0803 茨城県水戸市城南1-6-10 越川ビル403号室 TEL：0120654246	対面 電話
ソナエルさいたま相談室	〒220-0011 埼玉県さいたま市南区南浦和2-38-6 草野ビル302号室 TEL：0120654246	対面 電話
ソナエル船橋相談室	〒273-0032 千葉県船橋市葛飾町2-384-3 矢島第一ビル202号室 TEL：0120654246	対面 電話
ソナエル池袋相談室	〒170-0013 東京都豊島区東池袋3-21-18	対面 電話

下記は、この法人が運営する相談所一覧となります。

名称	住所/電話番号	相談方法
新宿本店		対面 WEB 電話
多摩丘の上プラザ店	〒206-0033 東京都多摩市落合1-44 丘の上プラザ4階 TEL：0423391817	対面 WEB 電話
世田谷二子玉川ライズ店	〒158-0094 東京都世田谷区玉川1-15-6 二子玉川ライズプラザモール2階 TEL：0337092111	対面 WEB 電話
池袋東武店	〒171-8512 東京都豊島区西池袋1-1-2 5 東武百貨店 池袋店 6F 2番地 TEL：0359561811	対面 WEB 電話

拠点ごとに可能な
相談方法を表示

3. 高齢者向け住まい紹介事業者のための基礎講座（eラーニング）

（1）制作経緯

- 本講座は、令和3年度老健事業（※）において、高住連が監修し、日本福祉大学が受託・制作したものです。

（※）厚生労働省老健局老人保健健康増進等事業の一つである「高齢者向け住まい等の紹介の在り方に関する調査研究事業」

（2）コンセプト

- 高齢者向け住まい紹介事業に関する基礎的なノウハウ等に特化して整理されたコンテンツです。より多くの人に受講してもらえよう、場所・時間を問わず受講可能なeラーニングとして制作しています。

（3）HPにおける紹介会社の検索ページ上での表記

- 基礎講座を受講された職員がいる法人の受講者数（登録相談員数との割合）を開示しています。

（4）啓発動画

- 「3分でわかる解説動画」を展開。



相談員向け基礎講座の解説をコンパクトにまとめた動画



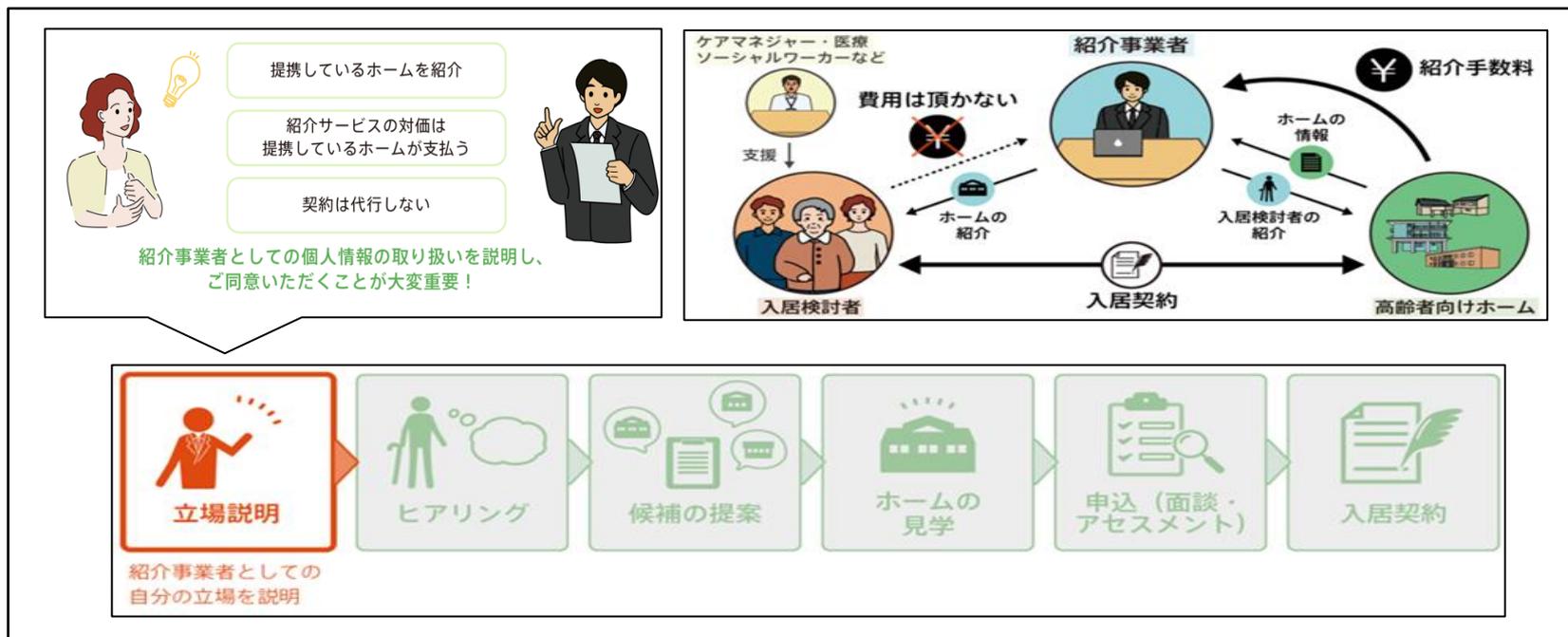
3. 高齢者向け住まい紹介事業者のための基礎講座（eラーニング）

(5) 受講内容・受講可能時期

- 紹介事業者の方のみならず、ホーム運営事業者の入居相談員の方にとっても効果的に基礎事項を学ぶために、ベテランの方についてもこれまでの知識を体系立てて整理するために活用できる内容になっている。
- 例年4回開講しており、高住連HPから申し込むことで、都合よいタイミングで受講が可能。

(6) コンテンツイメージ

- 紹介事業のステークホルダー、ビジネスパートナー等を可視化し、紹介事業における必要な業務を事例も踏まえつつ整理した。



3. 高齢者向け住まい紹介事業者のための基礎講座（eラーニング）

2024年度

高齢者向け 住まい

MAKE A
GOOD MATCH!

主催

高齢者住まい事業者
団体連合会（高住連）

公益社団法人全国有老人ホーム協会
一般社団法人全国介護付きホーム協会
一般社団法人高齢者住宅協会

紹介事業者のための基礎講座

本講座は、令和3年度厚生労働省老健局老人保健健康増進等事業（老健事業）の一つとして実施した「高齢者向け住まい等の紹介の在り方に関する調査研究事業」を日本福祉大学が受託、高齢者住まい事業者団体連合会（高住連）が監修し、企画・制作したものです。本講座の受講状況や受講社名については、高住連ホームページに掲載するとともに、地域包括などにもお知らせいたします。相談員個人の相談レベルの向上はもちろん、貴法人のPRにもお役立てください。

※本講座は2022・2023年度に開講した講座と同様の内容のものとなります。

開講 期間	第1期	2024年5月7日(火)～6月30日(日)
	第2期	8月1日(木)～9月30日(月)
	第3期	11月1日(金)～12月31日(火)
	第4期	2025年2月1日(土)～3月31日(月)

受講料	限定価格	2,750円(税込)
	通常価格	3,850円(税込)

対象	・紹介事業者
	・ホーム運営事業者
	・紹介事業に関心・興味がある方

高齢者住まい事業者団体連合会（高住連）は、2024年度「紹介事業者のための基礎講座」を動画配信（オンデマンド配信）で実施いたします。

受講後、試験の合格者に修了証を発行いたします。紹介事業者として相談の質の向上に向けた取り組みPR等にご活用ください。



各回のお申込み
切なご詳細は裏面に

本研修の事務局は「日本福祉大学社会福祉総合研修センター」に委託しています。

お申込みは
WEBから
詳細は裏面をご確認ください

問合せ先

研修事務局 / 日本福祉大学社会福祉総合研修センター
TEL: 052-242-3069 MAIL: recurrent@ml.n-fukushi.ac.jp
受付時間: 月～金 10時～17時(祝日・お盆・年末年始を除く)

※本案内は、各団体から個別にお送りしていますので、1法人に複数のご案内が入る場合がございます。悪しからずご了承ください。

2024年度

高齢者向け 住まい

紹介事業者のための基礎講座

高齢者向け住まいの紹介に関わるということは、人間らしい生活を営み、社会と繋がるための大切な基盤となる「住まい」に関して支援をするという重要な責務を負っています。本講座では、その人らしい暮らしの実現を支援する専門職として、理解しておくべき基本項目について、2部構成で学んでいきます。

※本講座は2022・2023年度に開講した講座と同様の内容のものとなります。

プログラム内容

第1部	紹介事業者としておさえるべき基本事項 ～紹介事業のビジネスモデルと業務内容～	
	1章	紹介事業のビジネスモデルと立ち位置 (約10分)
	2章	紹介事業者に必要な心構えと知識 (約38分)
第2部	失敬事例から学ぶ適切なマッチング	
	1章	紹介業務における失敬事例紹介 (約23分)
	2章	意向把握のポイント (約5分)
3章	ホームからの情報収集のポイント (約21分)	

開催形式 オンデマンド動画配信(約2時間)

対象 ・紹介事業者 ・ホーム運営事業者
・その他紹介事業に関心・興味がある方

申込方法

*申込専用ページは各開講日の前月20日前後の開設を予定しております。
*申込専用ページへのアクセスは各回の申込受付期間中にお願いいたします。

- ①高住連のホームページリンク先(申込専用ページ)からWEBにて申込み
- ②右記QRコードからWEBにて申込み

(<https://n-fukushi-recurrent.learning-ware.jp/s/m/apply/top?id=9f7477b64cd47202c658d894dc9a2cd77a0f96eeac721555672e00597>)



第1期 申込受付 2024年4月22日 月 ～6月7日 金	第2期 申込受付 2024年7月22日 月 ～9月6日 金	第3期 申込受付 2024年10月21日 月 ～12月6日 金	第4期 申込受付 2025年1月20日 月 ～3月7日 金
開講期間 5月7日(火)～6月30日(日)	開講期間 8月1日(木)～9月30日(月)	開講期間 11月1日(金)～12月31日(火)	開講期間 2月1日(土)～3月31日(月)

申込み～動画の視聴～修了証発行までの流れ

WEBから申込み > 決済(クレジット払い/コンビニ払い) > 講義動画を視聴 > 試験実施 > 修了証発行

※詳細につきましては、右記QRコードの受講マニュアルよりご確認ください。

(https://www.n-fukushi.ac.jp/recurrent/biz/files/kojuren_kisokouza_manual.pdf)



問合せ先

研修事務局 / 日本福祉大学社会福祉総合研修センター
TEL: 052-242-3069 MAIL: recurrent@ml.n-fukushi.ac.jp
受付時間: 月～金 10時～17時(祝日・お盆・年末年始を除く)

Ⅲ 昨年の報道を受けての行動指針（遵守項目）の改定

1. 届出時の行動指針（遵守項目）改定ポイント、サマリー（詳細は次頁以降へ）

（1）手数料設定に関する事項

- ① 手数料の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。
- ② 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。

（2）倫理に反する行為の例示

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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。

（3）違反検出時の対応

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。

2. 届出時の行動指針（遵守項目）の改定の内容（その1）

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）

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

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2025年1月以降）

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。
(1) 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
(2) 手数料を受取る権利発生タイミングの定め
(3) 紹介案件の有効期間の定め
(4) 短期契約終了時の返金手数料の定め
(5) 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。

2. 届出時の行動指針（遵守項目）の改定の内容（その2）

- 紹介事業者は、介護保険法その他の法令を遵守します。
- 紹介事業者は、反社会的勢力でないことを表明します。

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。
 - (1) 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
 - a) 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
 - (2) 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。

IV 紹介事業スキームに関する課題認識とこれまでの取組み

1. 紹介事業の事業モデルにおける課題

- 紹介事業者は、基本的には運営事業者へ入居者を紹介するごとに、運営事業者のみから手数料を得ることで、事業が成り立っている（次頁の「事業モデル概要図」参照）。
- 産業競争力強化法に基づく「グレーゾーン解消制度（次頁「経産省発表資料」参照）」においても、「高齢者向け住まい紹介事業（以下「紹介事業」という。）」は、宅地建物取引業法第二条第二号の「宅地建物取引業」に該当しないと整理。
- 結果、「紹介事業」は、法律で規定されることも、行政への届出や相談員の資格制度等もなく、「電話一本で誰でも始められる」ビジネスとなっており、「高齢者の住み替えを支援する専門職」としての質が担保されていないという可能性が否定できない現状が課題。



紹介事業者の果たしている役割を認識しつつも、その事業モデルから以下の課題があると整理し、課題解決に向けて各種検討を実施。

① 「運営の透明性」

運営が不透明で、どのような仕組みで事業運営されているのか利用者にわかりにくい。

② 「公平・中立性」

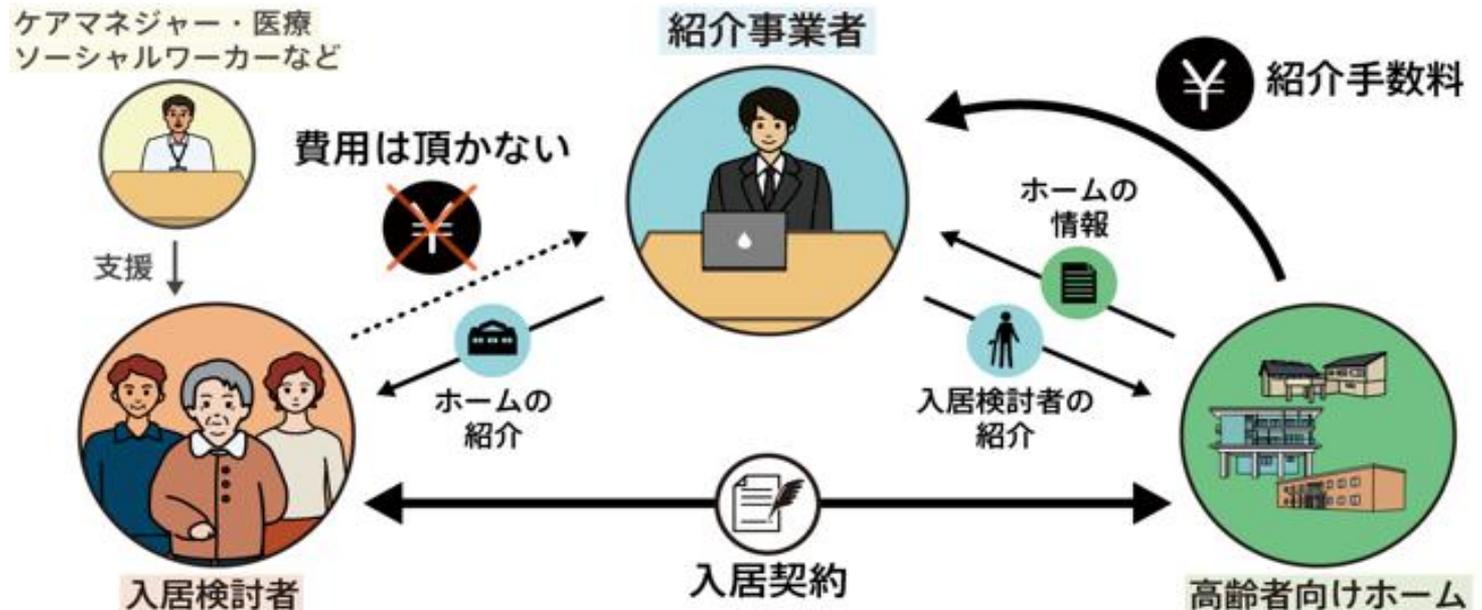
手数料の多寡によって利用者が誘導されているのではないか。

③ 「相談の質」

紹介事業者の情報提供、相談の質に差がある懸念。

1. 紹介事業の事業モデルにおける課題

事業モデル概要図



老人ホームに関する情報提供サービスに係る宅地建物取引業法の取扱いが明確になりました。

(出典：平成29年11月6日経済産業省発表資料から)

産業競争力強化法に基づく「グレーゾーン解消制度」について、以下のとおり経産省から回答。

今般、老人ホームへの入居を検討している高齢者（以下「入居検討者」という。）に対し、提携する事業者の運営する老人ホーム情報を提供し、成約時に当該事業者から紹介手数料を収受するサービスを検討している照会者より、このように、老人ホーム情報を入居検討者に提供する行為が宅地建物取引業法第二条第二号の「宅地建物取引業」に該当するかについて照会がありました。関係省庁が検討を行った結果、以下の回答を行いました。

- ・照会者は、自ら宅地等の売買及び交換の当事者となるものでも、宅地等の売買、交換及び貸借の代理をするものでもない。
- ・また、照会書に記載された新事業活動の仕組みでは、物件の説明は提携する事業者が行い、また、入居条件の交渉及び調整の行為は、入居検討者と提携する事業者の間にて行い、照会者は関与しないことなどから判断して、照会者が宅地等の売買、交換及び貸借の媒介をするものでもない。
- ・以上のことから、照会者の行為は宅地建物取引業法第二条第二号の「宅地建物取引業」に該当しない。

2. 課題設定から調査研究事業を含めた各種取組みの流れ

紹介事業者在り方 検討会

(大手ホーム運営事業者部長級)

- 2017年7月～2018年9月（全4回）（現状把握、課題整理に留まる）
⇒中間報告 運営事業者団体としての取組む方針と3つの課題整理

① 運営が不透明で、
利用者にわかり
にくい

② 紹介手数料が高騰
し手数料の多寡で
利用者が誘導

③ 紹介事業者による
消費者への情報提
供、相談の質に差

事業者団体 役員等の意見交換

(ホーム運営事業者向け
アンケート)

- 居住系団体での意見交換
⇒行政関与の可能性を探る、手数料基準は賛否両論
- 介保協運営事業者へのアンケート調査（2018年10月）
⇒紹介事業者活用割合は「首都圏> 関西・福岡> その他」で課題は共通

行政等へのヒアリング

2018年11月

【公正取引員会】
手数料基準は、競争制限にあたり、
独禁法上違法となる可能性

2018年12月～2019年1月

【厚生労働省、国土交通省等】
事業者団体の動きを注視。

高齢者住まい紹介 事業者検討委員会

(居住系3団体役員+ホーム運
営事業者+紹介事業者)

2019年3月～

- 高住連内に当該事業の
方針を決定する委員会
の設置
- 課題①運営不透明、課
題③質への対策を決定
し、実行する

2019年6月～

- 紹介事業者に限らない調査研究

厚生労働省老人保健健康増進等事業
高齢者向け住まい等の紹介の
在り方に関する調査研究事業

1

2

3. 高齢者向け住まい紹介事業者検討委員会での取り組み

(1) 2018年10月にホーム運営事業者へのアンケート調査を実施、当該時点における「紹介事業者との運用ルール現状」と「業界ルールの必要性」ヒアリング

①各社での運用ルールの現状

手数料戻し入れ規定	あり	102	88.7%
	なし	13	11.3%
有効期間の定め	あり	54	46.6%
	なし	62	53.4%
重複時の取決め	あり	72	62.1%
	なし	44	37.9%

②業界ルールの必要性

運用ガイドライン	あった方が良い	103	82.4%
	不要である	22	17.6%
手数料ガイドライン	あった方が良い	101	80.8%
	不要である	24	19.2%
○適マーク	あった方が良い	108	87.1%
	不要である	16	12.9%

③各社での紹介事業者とのトラブル

トラブル	あり	32	27.4%
	なし	85	72.6%

【フリー記載】

改善したい項目		
役務不十分	16	40.0%
手数料規制	8	20.0%
運用ルール	7	17.5%
使用したくない	4	10.0%
HP誤認	4	10.0%
お祝い金	1	2.5%
総計	40	100.0%

業界団体への期待		
ルールの明確化	12	32.4%
登録・公開・評価	11	29.7%
規制	4	10.8%
手数料規制	5	13.5%
その他	5	13.5%
総計	37	100.0%

トラブル事例		
紹介会社間の重複	14	43.8%
自社or紹介の重複	10	31.3%
手数料設定の齟齬	3	9.4%
お祝い金トラブル	2	6.3%
対応(役務)不十分	2	6.3%
その他	1	3.1%
総計	32	100.0%

【中期的な取り組み項目】

- ①紹介事業者の役務の明確化
- ②手数料設定ルールの明確化
- ③手数料重複発生トラブル原因の極小化
 - 手数料の受取り権利有効期間の定め
 - お祝い金設定の禁止あるいは消費者への誤認防止(景品表示法)
- ④紹介事業者の評価制度作成
 - コンプライアンス
 - 相談の質の向上
- ⑤HP誤認防止
 - 消費者、地域関係機関への周知・啓発活動
- ⑥紹介事業者の登録制度策定

3. 高齢者向け住まい紹介事業者検討委員会での取り組み

1

更なる課題

(2) 中期的な取り組み項目への対応状況

① 紹介事業者の役務の明確化

■ 行動指針・遵守項目改定 (24年度～)

厚生労働省老健局高齢者支援課長通知（老高発1108第1号）等を踏まえての見直し。

② 手数料設定ルールの明確化

■ 紹介斡旋契約の留意点の展開 (24年度～)

ホーム運営法人ならびに紹介事業者向けにセミナー等を通じて周知していく。

③ 紹介重複トラブル原因の極小化

- a) 手数料の受取り権利有効期間の定め
- b) お祝い金設定の禁止あるいは消費者への誤認防止（景品表示法）

■ 紹介事業向けコンプライアンスマニュアルの展開 (23年度～)

コンプライアンス事例をセミナー等を通じて継続的に啓発していく。

④ 紹介事業者の評価制度作成

- a) コンプライアンス
- b) 相談の質

■ 消費者向け動画の展開 (23年度～)

ネットでホームを探す時の注意点、紹介会社の上手な活用方法について展開。

⑤ HP誤認防止

- a) 消費者、地域関係機関への周知・啓発活動

■ 相談員向け基礎講座の展開 (22年度～)

高齢者向け住まい等の紹介の在り方に関する調査研究（令和3年老健事業）にて制作。直近約1000名が受講（届出相談員数の約30%の受講）。相談品質の指標として展開。

⑥ 紹介事業者の登録制度策定

■ 届出公表制度の運用 (21年度～)

高齢者向け住まい等の紹介の在り方に関する調査研究（令和元年老健事業）での全国の紹介事業者457社に対して、直近約600社。

■ 手数料設定の目安

行動指針を基に実務的な取決めが必要

■ 消費者への訴求

消費者への周知・啓発活動

■ 相談の質の向上

相談員向け基礎講座の更なる受講促進

■ 紹介重複トラブルの極小化

手数料受取り権利有効期間の設定を徹底

4. 老人保健健康増進等事業での取り組み

顧客保護に向けた検討の流れ

- 2017年からの検討において、消費者保護の面において、「透明性」「公平・中立性」「相談の質」といった課題が指摘。
- 高住連では、行政（厚生労働省・国土交通省・公正取引委員会等）ともコミュニケーションを取りつつ、紹介事業の課題設定から解決にむけた取り組みを実施。
- 2019年3月から、高住連内に「高齢者向け住まい紹介事業者検討委員会」を立ち上げ、具体的な対応策を検討。
- 2019年度から、3か年にわたり、厚生労働省の老健事業において、「高齢者向け住まい等の紹介の在り方に関する調査研究事業」が実施されることとなった。

老健事業

令和元年度
(2019)

実態調査※1

(課題、業界の全体像の整理と実態把握)

※1 受託法人は株式会社ハルメク・エイジマーケティング

令和2年度
(2020)

届出公表制度の創設※2
(紹介事業者数の把握等)

※2 受託法人はPwCコンサルティング合同会社

令和3年度
(2021)

相談員向け基礎学習ツール「eラーニング」の作成※3
(相談の質向上への取り組み)

※3 受託法人は日本福祉大学、展開は2022年度から

V 今後のホーム入居促進の委託業務のあり方と取組み方針

1. 今後のホーム入居の委託業務のあり方と取組み方針

(1) 現状

- 紹介事業者に対して、高住連が紹介事業者届出公表制度の行動指針（遵守項目）を改定。
- ホーム運営事業者に対して、自治体が厚労省通知(老発1206第2)を踏まえ有料老人ホーム設置運営指導指針を改定。

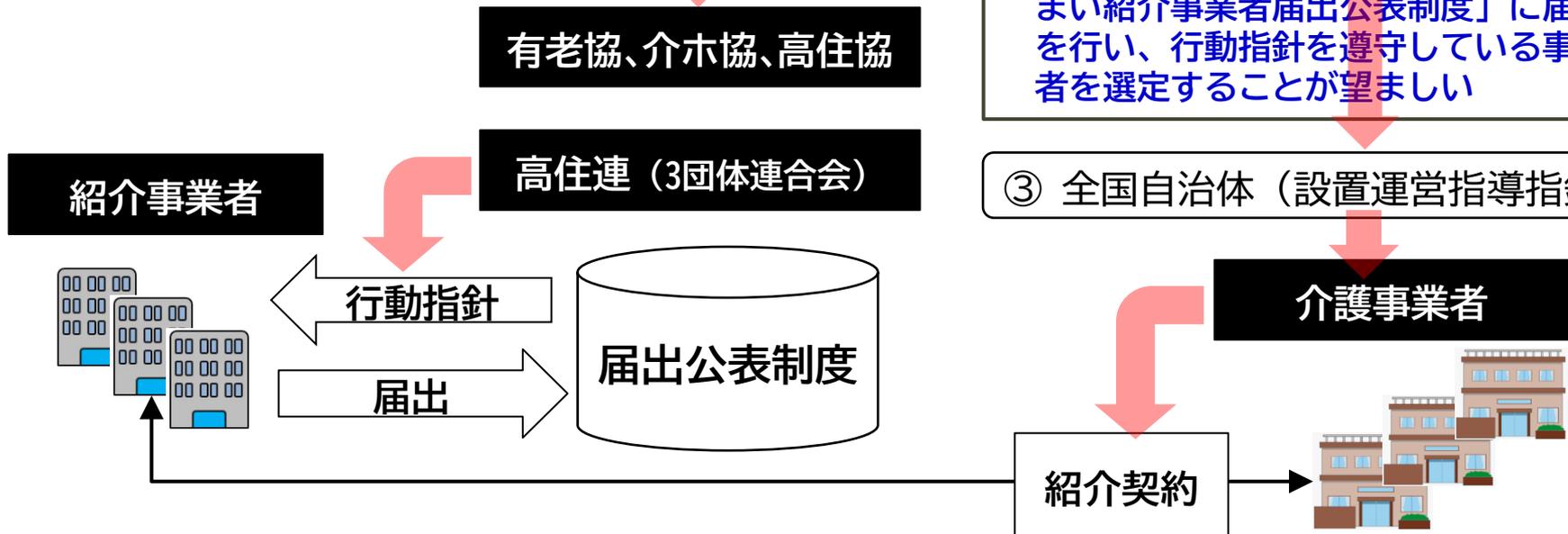
① 高齢者支援課長通知（老高発1108第1号）

- 高住連が運営する届出公表制度の行動指針の見直し、および紹介事業者による徹底を要請

② 老健局長通知（老発1206第2号）

- 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こと。また、上記のような手数料の設定に応じないこと
- 3団体で構成する高齢者住まい事業者団体連合会が運営する「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」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

③ 全国自治体（設置運営指導指針）



1. 今後のホーム入居の委託業務のあり方と取組み方針

(2) 課題と今後の方向性について

- 以下事項について、方向性を出すために協議する体制作り。
 - 在宅介護から、あるいは病院からホーム入居が必要なお客様にとってベストマッチング環境を整えるために何が必要なのか。
 - ホーム運営事業者が入居促進の委託を行うにあたり、今般改定された行動指針(遵守項目)ならびに有料老人ホーム設置運営指導指針(社会保障費の不適切な費消を助長するとの誤解を招かない運営)を前提として、どのような実務ルールが必要なのか。
 - 実務ルールを徹底するためには何が必要なのか(法的なルール含めた拘束力)

