

# 紹介事業者届出公表制度 令和3年度対応方針について

2021年6月2日(水)

高齢者住まい事業団体連合会

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

1. 個人情報の取り扱い
2. 本制度のこれまでの取組みおよび2021年度方針
3. e-learningシステム構築について
4. 本制度の普及・促進について

## 1. 個人情報の取り扱い

## ◆ 個人情報の取り扱いに関する現状

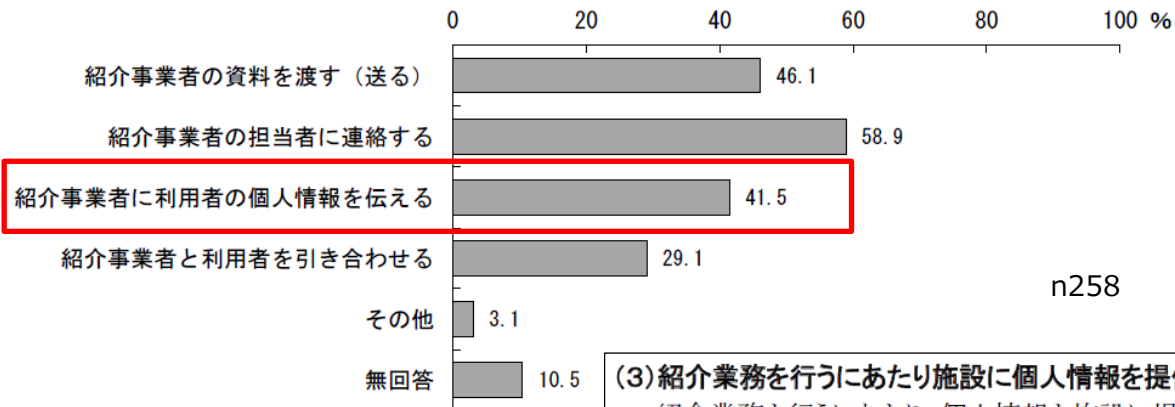
令和2年度老健事業『高齢者向け住まい等の紹介の在り方に関する調査研究（PwCコンサルティング合同会社実施）』  
報告書から抜粋

## (11) 紹介事業者を利用者に案内する際に実施した内容〔問7(7) SQ(6)~5〕 ※紹介事業者を紹介したケース

居宅介護支援事業所が利用者に紹介事業者を紹介した場合、紹介事業者を案内する際に実施した内容では、「紹介事業者の担当者に連絡する」が58.9%で最も多い。次いで、「紹介事業者の資料を渡す(送る)」(46.1%)、「紹介事業者に利用者の個人情報を伝える」(41.5%)の順となっている。

図表 紹介事業者を利用者に案内する際に実施した内容(複数回答)

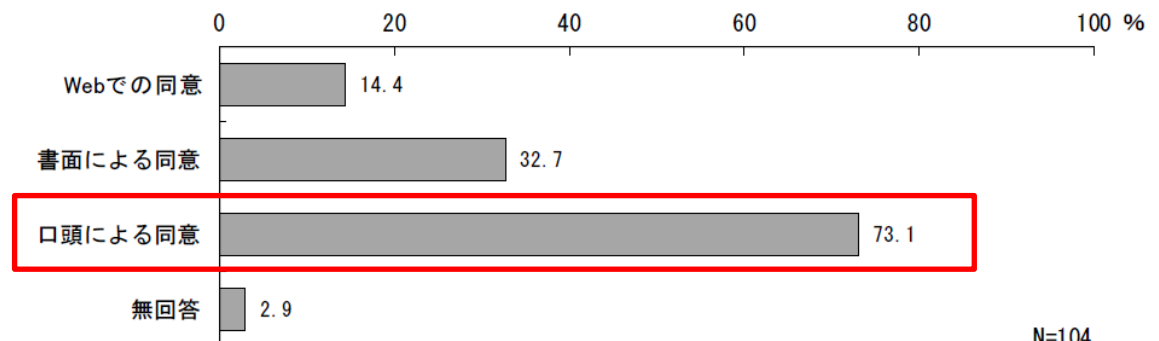
(紹介事業者を紹介したケースのみ)



## (3) 紹介業務を行うにあたり施設に個人情報を提供することへの同意の取得方法〔問3(3)〕

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、相談者(本人・ご家族)からの同意の取得方法については、「口頭による同意」が73.1%で最も多く、続いて「書面による合意」32.7%、「Webでの同意」14.4%となっている。

図表 個人情報を施設に提供することへの同意のとり方



# 1. 個人情報の取り扱い

## ◆ 個人情報保護方針 & 個人情報の取り扱いに関する同意書ひな形の提供

21年3月29日付で以下の2文書についてひな形を提供しています。

なお、同意書に関しては、書面で取り付けられず、口頭での取得のケースを想定し、記録を残せる形としています。

### 【個人情報保護方針（ひな形）】

#### 個人情報保護方針

株式会社〇〇〇〇〇は、お客様から頂く個人情報ははじめとして、すべての個人情報保護を社会的責務とし、個人情報保護を事業運営における重要事項と位置づけ、下記の通り個人情報保護方針を定め、これを維持継続致します。

#### 1、個人情報の利用目的・目的外利用の禁止

当社は個人情報保護を目的とする体制を確立し、個人情報（要配慮個人情報を含む）及び個人番号の取得、利用、提供などの取り扱いにおいて、所定の規則（同意書に記載されている内容と同じ）に従って適切に扱います。また取得時に提示した利用目的の範囲を超えた個人情報の取り扱いは行いません。さらに特定個人情報は法令等の定める範囲のみで利用します。

#### 2、法令・規範の順守

当社は個人情報、特定個人情報の取り扱いに適用される法令及び諸規則、国が定める指針その他の規範を遵守します。

#### 3、個人情報の管理・安全対策

当社は第三者が個人情報に触れる事がないよう、合理的な管理体制のもと、セキュリティ対策を講じることにより、個人情報、特定個人情報の漏洩、滅失またはき損の防止及び是正に努め安全に保管します。

#### 4、個人情報の第三者への提供

当社が取得した個人情報は、以下の場合を除き事前の承諾を得ないで、第三者に提供・開示致しません。

- ①ご本人の事前の同意があるとき。
- ②法令の規定に基づく場合。
- ③人命・身体または財産保護のため必要がある場合であり、本人の同意を得る事が困難であるとき。
- ④公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、ご本人の同意を得ることが困難であるとき。
- ⑤国の機関若しくは地方公共団体またはその委託を受けた者が、法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、ご本人の同意を得ることにより該事務の遂行に支障を及ぼす恐れがあるとき。

#### 5、苦情相談対応

個人情報、特定個人情報の取り扱いに関して、本人からの苦情及び相談に適切な対応を行います。

#### 6、継続的改善

個人情報、特定個人情報の保護に関するマネジメントシステムを定め、役員及び従業員に周知徹底し、定期的な見直しを行い、継続的な改善を行います。

#### 【お問い合わせ・苦情相談窓口】

個人情報に関するお問い合わせ、各種請求については以下の窓口にて受付させていただきます。

株式会社〇〇〇〇〇 個人情報保護担当窓口▲▲▲▲▲

〒●●●-●●●● ●●県〇〇市〇〇町〇-〇-〇 ビル名

TEL：〇〇〇〇〇〇〇 FAX：〇〇〇〇〇〇 E-mail：info@■●●●●.■●●

（平日：〇〇：〇〇～〇〇：〇〇 ただし年末年始は除く）

## 【個人情報の取り扱いに関する同意書（ひな形）】

## 個人情報の取り扱いに関する同意書

「個人情報の取り扱いに関する同意書」の内容をお読み頂き、ご同意を頂ける場合は最後にご署名をお願い致します。

株式会社〇〇〇〇〇（以下、「当社」とする）は、お客様からご提供いただく個人情報の重要性を認識し、厳重に管理するとともに、以下の通りに取り扱います。

## 1、 個人情報（要配慮個人情報を含む）の利用目的

当社がお客様から取得する個人情報の利用目的は以下の通りです。その他の目的に利用することはありません。

- ① お客様の個人認証、お問合せに対する対応
- ② お客様への適切な手段による連絡
- ③ お客様への高齢者施設の紹介選定
- ④ お客様が紹介または見学を希望する施設への情報提供
- ⑤ お客様が入居を希望する施設の入居手続き
- ⑥ お客様への各種サービスの提供
- ⑦ お客様への当社サービスの情報配信
- ⑧ 当社サービスに関するご意見の収集

## 2、 個人情報管理

当社がお客様から取得した個人情報は、第三者に情報漏洩、紛失、改ざん等がないよう厳重に管理し、一定期間安全に保管します。なお、保管期間が経過した個人情報は遅滞なく責任を持って安全完全に消去・廃棄処理致します。

## 3、 個人情報の第三者への提供

当社はお問い合わせから入居に至る過程において、適切なご案内に必要な範囲で、あらかじめご本人またはご家族など代理人の同意を頂いた場合に限り、お客様の個人情報を紹介先施設に、書面もしくはE-mail、FAX等の手段にて提供します。

## 4、 個人情報の取り扱いの委託

個人情報の一部または全部の取り扱いを外部へ委託する場合は、委託先と個人情報の保護に関して講ずべき措置の内容を、個人情報の取り扱いに関する契約等により明確化し、個人情報の保護と適正な安全管理措置を講じます。

## 5、 個人情報開示に関する問い合わせ

当社は個人情報の利用目的の通知、開示、内容の訂正、追加または削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止（以下「開示等」という）の求めに対し、請求者がご本人またはご本人の正当な代理人であることを確認させていただいたうえで対応致します。なお開示等の求めにおいて取得した個人情報は、開示等の求めに必要な範囲内でのみ利用します。

## 6、 個人情報の任意性

当社への個人情報の提供はご本人の任意であり、提供を拒否することも出来ます。しかしながら提供を拒否、もしくは個人情報に漏れや誤りがあった場合、個人情報の取り扱いを必要とする業務の全部または一部に支障をきたすことがあります。

## 7、 お問合せ・苦情窓口

個人情報に関するお問い合わせ、各種請求については以下の窓口にて受付させていただきます。

株式会社〇〇〇〇〇 個人情報保護管理者▲▲▲▲▲

〒●●●●●●●●●● ●●県●●市●●町●●-●●-●● ビル名

TEL：〇〇〇〇〇〇〇 FAX：〇〇〇〇〇〇 E-mail：info@■●●●●●■

（平日：〇〇：〇〇～〇〇：〇〇 ただし年末年始は除く）

上記、「個人情報の取り扱いに関する同意書」の内容に同意します。

年 月 日

ご本人氏名： \_\_\_\_\_

代理人氏名： \_\_\_\_\_

## 【当社使用欄】

お客さまから書面で同意書の取り付けができず、口頭での同意の取り付けとなった場合

同意取得年月日： \_\_\_\_\_ 年 月 日 時 分

ご本人氏名： \_\_\_\_\_

同意を取り付けた方（代理人）の氏名： \_\_\_\_\_

確認担当者氏名： \_\_\_\_\_

## 高住連ホームページ上にて、以下のリード文とともに掲載（3月29日）

「個人情報保護方針」と「個人情報の取り扱いに関する同意書」のひな型を用意いたしましたので、是非ご活用ください。

個人を特定できる個人情報を取得する場合は、「個人情報の取り扱いに関する同意書」の取り付けが必要です。なお、お客さまから書面で同意書の取り付けができず、口頭での同意取り付けとなる場合は、【当社使用欄】の「同意取得年月日」「ご本人氏名」「同意を取り付けた方（代理人）の氏名」「確認担当者氏名」に記録として残すようにしてください。

### 【2020年度取組み概要】

|                |                                   |
|----------------|-----------------------------------|
| 2020年5月26日・27日 | 紹介事業者届出公表制度説明会（オンライン）             |
| 2020年6月1日      | 届出受付開始                            |
| 2020年7月31日     | 第1次届出締切                           |
| 2020年10月1日     | 届出紹介事業者公表（10月1日現在160社届出）          |
| 2020年10月26日    | 第1回紹介事業者セミナー開催（講師：厚労省高齢者支援課 森岡補佐） |
| 2021年2月～4月     | 令和3年度介護報酬改定説明会（オンデマンド）            |
| 2021年3月29日     | 個人情報の取り扱いに関するひな形提供                |

### 【2021年度スケジュール】

|             |                                       |
|-------------|---------------------------------------|
| 2021年3月1日現在 | 229社の届出                               |
| 2021年3月29日  | 更新手続き案内メール発信                          |
| 2021年4月30日  | 更新手続き締切（更新費用の振込期限）                    |
| 2021年6月1日   | 令和3年度更新後データ公表（6月1日現在214社届出）           |
| 2020年6月2日   | 第2回紹介事業者セミナー開催（講師：(株)ニチイケアパレス 梅田執行役員） |



### 【今後の方針（後述）】

- ・e-learningシステム構築（厚生労働省 老人保健健康増進等事業での検討）
- ・紹介事業者届出公表制度運営ワーキンググループの稼働
- ・セミナー・勉強会の開催

## ◆現行の資格制度

資格については現行以下のような任意の資格がある。

## ＜方法論＞

- ①高住連として一から作成し、自前で運営する。
- ②以下の団体から1社（もしくは複数社）選定して、そことタイアップした上で、高住連用アレンジする。
- ③複数の団体で運営しているものをそのまま活かし、それを高住連としても認定する。

## ＜検討の視点＞

オペレーション能力・資格のレベル感・コスト

| 主催者                                    | 資格               | URL   |
|--|------------------|---|
| 一般社団法人<br>日本シニア住宅相談員協会                 | シニア住宅相談員認定研修     | <a href="http://g-jsca.com/workshop.html">http://g-jsca.com/workshop.html</a>                       |
| 一般社団法人<br>高齢者住まいアドバイザー協会               | 高齢者住まいアドバイザー検定   | <a href="http://ksa-kentei.com/">http://ksa-kentei.com/</a>   |
| 一般社団法人<br>高齢者の住まいと暮らしの支援センター           | 高齢者の住まい選び専門員養成講座 | <a href="https://kourei-shien.or.jp/news/1192/">https://kourei-shien.or.jp/news/1192/</a>           |
| 一般社団法人かながわ福祉居住推進機構・公益社団法人かながわ福祉サービス振興会 | 高齢者住みかえ支援相談員養成講座 | <a href="https://www.kanaju.org/seminar/202008.html">https://www.kanaju.org/seminar/202008.html</a> |

→20年10月開催の第6回検討委員会では、「スペシャリティを確保するための資格制度も重要だが、その前に相談業務を行う上での最低限理解しておかなければならない基本事項（介護保険法・コンプライアンス・契約行為・倫理観）について学んでもらう環境（e-learning等）を整えるほうが先ではないか。」との意見が多数あり。



e-learning等による基礎学習（紹介事業者・運営事業者どちらの相談員も使用可能）  
ツールを用意する方向で検討を進める。

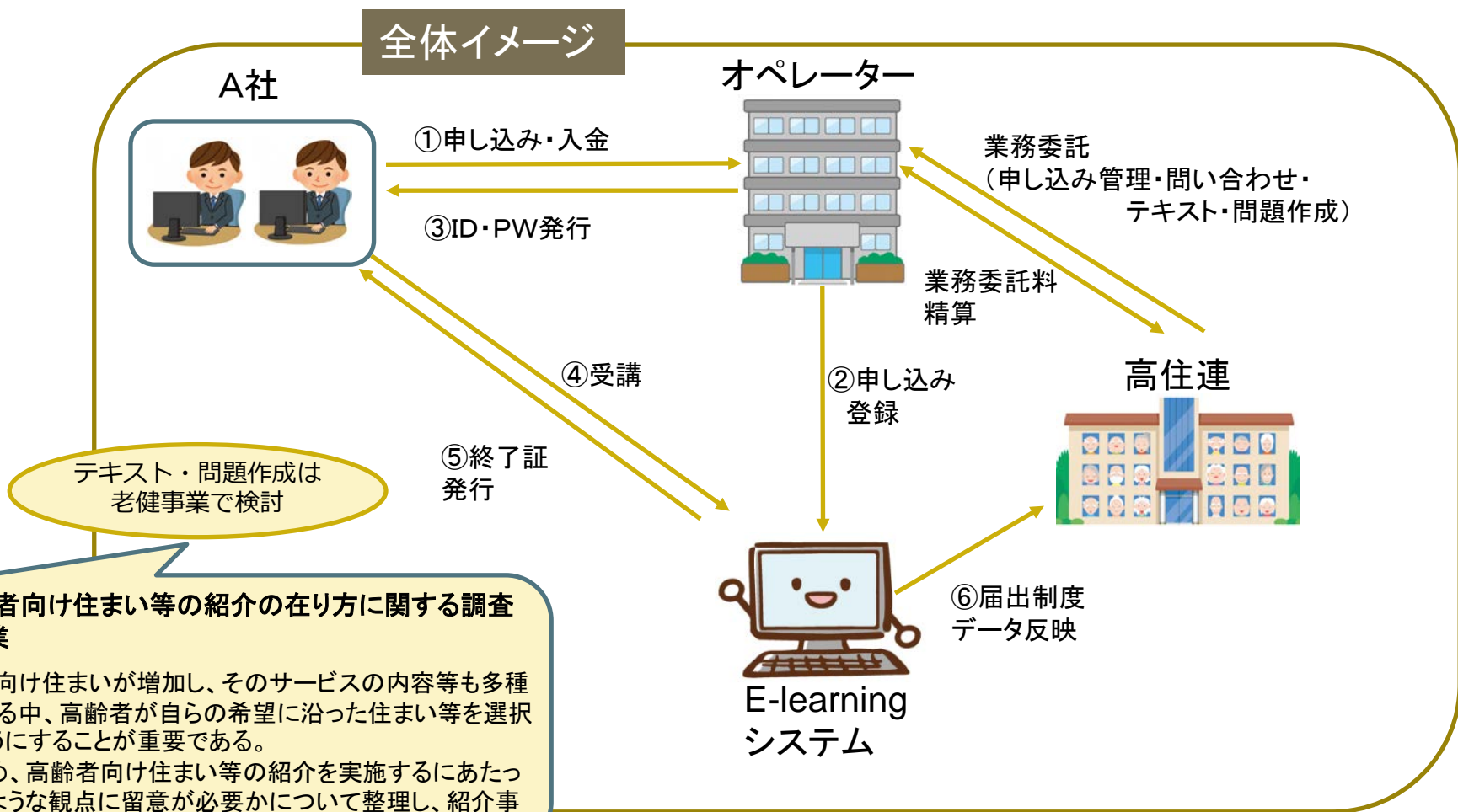
【e-learningシステム概要（案）】

実施主体：高住連（e-learningシステムはレンタル）

委託業務：運営実務（申し込み・入金管理・問い合わせ対応（2か月）・テキスト・問題作成

受講金額：（仮）3,000円（1人/1回）

実施回数：年1回＜募集期間1か月・受講期間1か月＞



**61 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**

高齢者向け住まいが増加し、そのサービスの内容等も多種多様である中、高齢者が自らの希望に沿った住まい等を選択できるようにすることが重要である。

このため、高齢者向け住まい等の紹介を実施するにあたって、どのような観点に留意が必要かについて整理し、紹介事業者等の参考となるようとりまとめを行う。

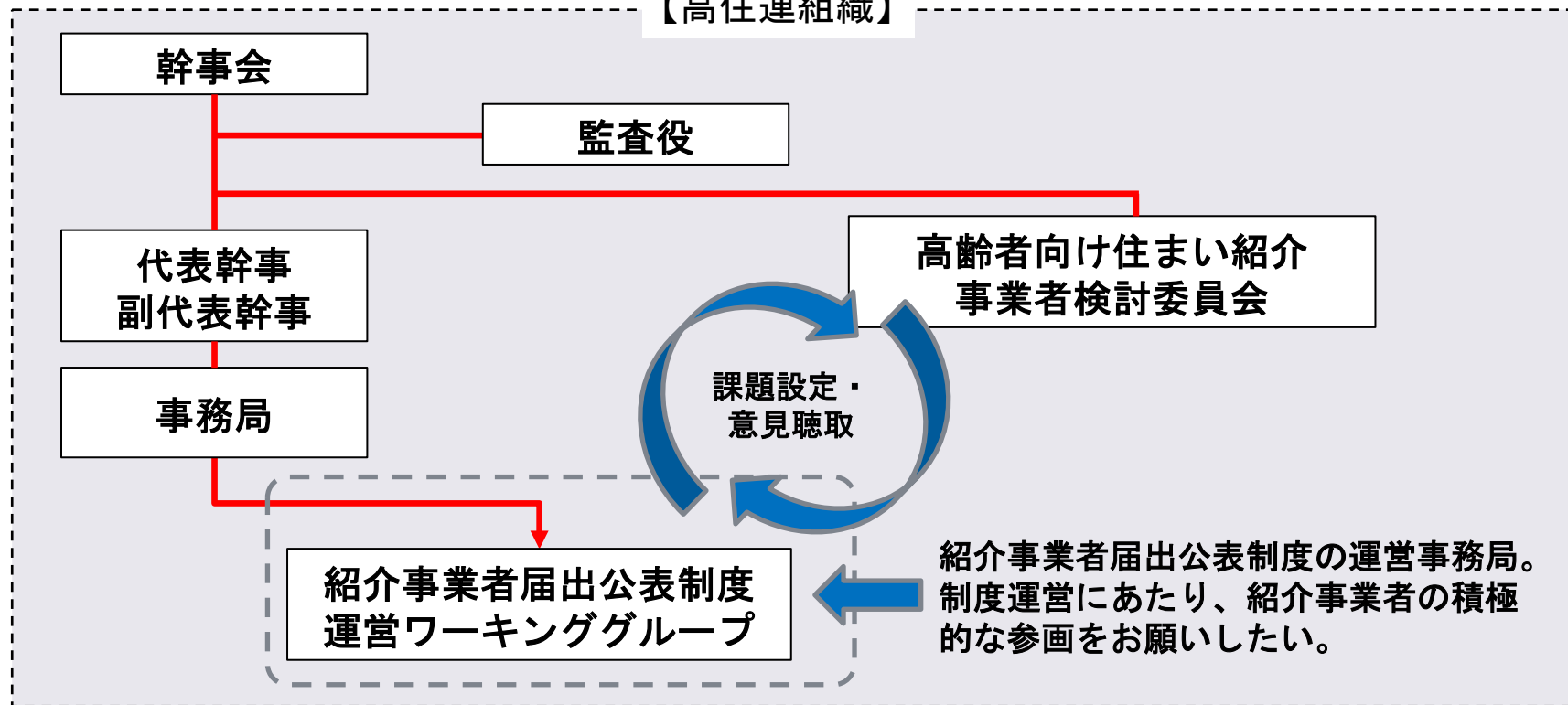


## 4.本制度の普及促進について

### (1) 紹介事業者への周知・巻き込み

- ①年に数回のペースで勉強会・セミナー等の開催
- ②紹介事業者届出公表制度運営ワーキンググループの設置

【高住連組織】



### (2) 病院・地域包括支援センター・居宅支援事業所への働きかけ

- ①ケアマネ協会に高住連として告知を依頼する。
- ②紹介事業者自身が営業で病院居宅を廻っているのでチラシを撒いてもらう。
- ③病院の事務長が読んでるメディアへの露出。

など

### (3) 運営事業者側への働きかけ

取引紹介事業者への届出促進、届出事業者との取引促進など

## 4.本制度の普及促進について

＜本日参加の皆さまへの協力をお願い＞

### ①紹介事業者届出公表制度運営ワーキンググループ(WG)への参画

【WGでの検討内容】

- セミナー・勉強会の開催
- e-learningのコンテンツ(テキスト・問題)制作
- 本制度の普及促進
- ルール策定の検討
- 高住連HPのユーザビリティ向上

届出紹介事業者の中からWGへの参画していただくメンバーを数名募りたいと考えています。協力してもよいという方は、アンケート用紙に「会社名」「お名前」を記入ください。なお、希望者多数の場合は、高住連事務局にてバランスを考慮した上で選定させていただきますので、その旨ご了承ください。

### ②バナーの設置

各社のHPに本制度のバナーを設置いただけます。  
ご協力いただける場合は、こちらアンケートに記入ください。

【高住連】高齢者向け住まい  
紹介事業者届出公表制度

### ③病院・地域包括支援センター・居宅支援事業所への働きかけについて

この度、本制度の概要を説明した資料を用意しました。紹介事業者の皆さんが営業で廻っている病院や居宅にチラシを配布いただきたいと思います。  
高住連ホームページにチラシを添付していますので、印刷のうえ、使用してください。

本制度は高齢者向け住まいの紹介事業者と運営事業者が協同で築き上げていくものです。高齢者向け住まい業界の健全な発展・質の向上のためにも皆さまの協力が必要です。よろしく願いいたします。

メディカルソーシャルワーカーの皆さま  
ケアマネジャーの皆さま

## お取引している高齢者向け住まい紹介事業者は 高住連に届出されていますか？

2020年10月1日より『高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度』がスタートしています。紹介事業者の届出の有無は高住連HP（<https://koujuren.jp/>）でご確認いただけます。

### 【高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度】 高住連HP（<https://koujuren.jp/>）



【QRコード】



### ◆届出紹介事業者がGoogleマップ上で確認 できます。



### ◆届出紹介事業者の詳細はエクセルシートを ご確認ください。

公表項目として「事業開始年月」「相談員数」「紹介可能エリア」「契約ホーム数」等が掲載されていますので、あわせて参考にしてください。

| 法人名            | 事業開始年月     | 相談員数 | 紹介可能エリア    | 契約ホーム数 | 備考 |
|----------------|------------|------|------------|--------|----|
| 100-0001 株式会社A | 2018-01-01 | 10   | 東京都全域      | 100    |    |
| 100-0002 株式会社B | 2019-03-15 | 5    | 東京都中央区     | 50     |    |
| 100-0003 株式会社C | 2020-01-01 | 3    | 東京都目黒区     | 30     |    |
| 100-0004 株式会社D | 2017-06-01 | 8    | 東京都品川区     | 80     |    |
| 100-0005 株式会社E | 2019-09-01 | 2    | 東京都世田谷区    | 20     |    |
| 100-0006 株式会社F | 2020-04-01 | 1    | 東京都港区      | 10     |    |
| 100-0007 株式会社G | 2018-11-01 | 6    | 東京都杉並区     | 60     |    |
| 100-0008 株式会社H | 2019-07-01 | 4    | 東京都豊島区     | 40     |    |
| 100-0009 株式会社I | 2020-02-01 | 1    | 東京都文京区     | 10     |    |
| 100-0010 株式会社J | 2018-05-01 | 7    | 東京都台東区     | 70     |    |
| 100-0011 株式会社K | 2019-12-01 | 3    | 東京都荒川区     | 30     |    |
| 100-0012 株式会社L | 2020-05-01 | 2    | 東京都足立区     | 20     |    |
| 100-0013 株式会社M | 2018-08-01 | 5    | 東京都板橋区     | 50     |    |
| 100-0014 株式会社N | 2019-10-01 | 4    | 東京都練馬区     | 40     |    |
| 100-0015 株式会社O | 2020-03-01 | 1    | 東京都東山区     | 10     |    |
| 100-0016 株式会社P | 2018-02-01 | 6    | 東京都西武池袋線沿線 | 60     |    |
| 100-0017 株式会社Q | 2019-04-01 | 3    | 東京都東武東上線沿線 | 30     |    |
| 100-0018 株式会社R | 2020-06-01 | 2    | 東京都東武東上線沿線 | 20     |    |
| 100-0019 株式会社S | 2018-09-01 | 4    | 東京都東武東上線沿線 | 40     |    |
| 100-0020 株式会社T | 2019-11-01 | 1    | 東京都東武東上線沿線 | 10     |    |

高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度に届出した紹介事業者は以下の行動指針と6項目を遵守することを表明しています。

### 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。

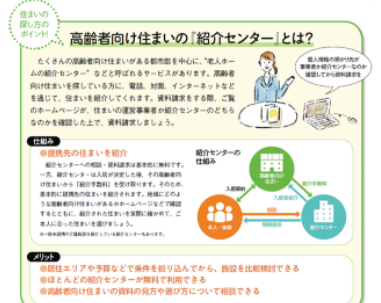
### 遵守項目

- 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。

紹介事業者のビジネスモデルは高齢者向け住まい（有料老人ホーム・サ高住）からの手数料で成り立っていますが、届出をしている紹介事業者は公正・誠実かつ利用者ファーストとの視点で、在宅と高齢者向け住まいの橋渡しになることを目指しています。

### 【高齢者向け住まいの選び方ガイド（無料提供中!）】

#### 【（入居検討者向け）紹介事業者の仕組み】



#### 高齢者向け住まいの 選び方ガイド



「高齢者向け住まいの選び方ガイド」を必要数、無料提供しています。※ご希望の場合は下記【お問い合わせ】までご連絡ください。※在庫数には限りがありますのでご了承ください。

【お問い合わせ】  
高齢者住まい事業者団体連合会（高住連） ☎03 3548 1130 E-mail:koujuren@gmail.com  
東京都中央区日本橋3丁目5番14号アイ・アンド・イー日本橋ビル7階  
【高住連 構成団体】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

今回のセミナーに関するアンケートにご協力ください。  
<https://forms.gle/EoNRaAmGT8Ay8Mpw8>

## 高齢者住まい事業団体連合会

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

TEL: 03-3548-1130 URL: <https://koujuren.jp>  
東京都中央区日本橋3丁目5番14号アイ・アンド・イー日本橋ビル7階  
公益社団法人全国有料老人ホーム協会内

## 《アンケート》2021年度第1回高齢者向け住まい紹介事業者WEBセミナー

皆様のご意見を大切に受け止め、これからの活動に反映していきたいと存じます。本日のセミナーにつきまして忌憚のないご意見をお聞かせください。

\*必須

メールアドレス\*

メールアドレス

お名前

回答を入力

法人名

回答を入力

部署名

回答を入力

役職/職種

- 本社/本部 役員
- 本社/本部 相談員
- 本社/本部 その他職員
- 事業所/営業所 役員
- 事業所/営業所 相談員
- 事業所/営業所 その他職員

1.【講演】「多死社会の到来、看取り対応とACP」についてお聞かせください。\*

- 非常に満足
- 満足
- 普通
- 不満
- 非常に不満

ご意見・ご感想等

回答を入力

2.「紹介事業者届出公表制度 令和3年度対応方針」についてお聞かせください\*

- 非常に満足
- 満足
- 普通
- 不満
- 非常に不満

ご意見・ご感想等

回答を入力

3.個人情報の保護に関する帳票ひな型の活用について\*

- 高仕連のひな型を活用する
- 自社で整っているため、高仕連のひな型は活用しない
- その他: \_\_\_\_\_

4.紹介事業者届出公表制度運営ワーキンググループ（WG）への参加について\*

- 参加してもよい
- 参加は見送りたい

4.で「参加してもよい」とご回答いただいた方は「参加いただける方のお名前と部署・役職・連絡先（メールアドレス・電話番号）」を記入ください。

回答を入力

6.紹介事業者届出公表制度の貴社HPへのバナーの設置について（①の場合は後日バナーデータとリンク先をご案内します。）\*

- ①バナー設置を希望する
- ②バナー設置を希望しない

6.制度普及促進チラシを活用した本制度の周知について\*

- 積極的に周知活動に協力したい
- 場合によっては協力する
- 特に協力するつもりはない

7.紹介事業者届出公表制度全般に対するご意見・ご感想

回答を入力

8.【高齢者住宅協会】『住まいの提案力UP講座』について（①の方には別途受講のご案内をいたします。）\*

- ①受講を希望する
- ②受講を希望しない

9.その他&高仕連に対するご意見・ご感想

回答を入力