

高齢者向け住まい紹介事業の実態把握

(ホーム運営事業者向け、紹介事業者向けアンケートの集計結果)

2024年12月27日

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

調査の概要

- 調査実施主体: 高齢者住まい事業者団体連合会
- 調査実施期間: 2024年11月15日～12月6日
- 調査方法: 調査票をメールにより送付、Web上で回答、回収
- 調査対象及び配布数・回答数:
 - (1) 「紹介事業者調査」
 - ✓ 高齢者住まい事業者団体連合が運用する「高齢者住まい紹介事業者届出制度」に届出を行った515紹介事業者及びインターネット上で把握した届出を行っていない5紹介事業者の計520紹介事業者に対しアンケート調査票を送付。
 - ✓ 回答数213件、回答率41.0%
 - (2) 「高齢者住まいにおける紹介事業者利用実態調査」
 - ✓ 高齢者住まい3団体(有料老人ホーム協会、全国介護付きホーム協会、高齢者住宅協会)に加盟する1874法人(重複あり)に対しアンケート調査票を送付。ホームごとに過去半年以内の入居者(各ホーム最大10名)に対してヒアリングを行い、回答。
 - ✓ 回答数2,174件(252法人、311ホーム)

回答者のあった施設類型の内訳	件	%
介護付き有料老人ホーム	1,468	67.5%
住宅型有料老人ホーム	134	6.2%
サービス付き高齢者向け住宅	422	19.4%
サービス付き高齢者向け住宅(特定施設)	97	4.5%
その他(経費老人ホーム、ケアハウス等)	53	2.4%

調査結果の概要

- 紹介料1件当たりの平均金額は、20万円台が全体の約半数を占め、全体の平均金額は21.5万円であった。紹介料1件当たりの最高額の平均は45万円、最低額の平均は4.1万円であった。(図表1～3)
- 紹介料の決め方について、「ホームごとに介護度や医療必要度等を考慮して決めている^(※1)」が47.9%で最も多く、次いで、「ホームごとに自費部分(家賃、管理費等)の月額費用をベースに決めている」が30.5%だった。一方、「相手方関係なく定額である」が5.6%、「相手方関係なく、紹介事業者側で決めている」が1.9%、「その他」として「ホーム側が紹介料を決めている」という自由記載が多数あったことを踏まえると、高齢者住まいの運営事業者側から紹介事業者に対し、紹介料を示している場合が多いと想定されるが、紹介料決定の主体や、その詳細な決め方等について、さらに調査が必要。(図表4-1～4-3)

※1 「ホームごとに介護度や医療必要度等を考慮して決めている」を選択した紹介事業者にヒアリングをしたところ、紹介事業者が、介護や医療的ケアが必要な方の入居先を探すに当たり、入居後のサービス利用も含めケアマネジャー等と相談する手間等を考慮して、自立の方と紹介料に差を設けている場合と、自立者向け、要介護者向け等の複数の住まいのタイプ(シリーズ)を展開している高齢者住まい事業者がそのタイプ(シリーズ)ごとに紹介料を設定している場合があった。

- 紹介料の最高額が100万円以上で、かつ、紹介料を「ホームごとに介護度や医療必要度等を考慮して決めている」紹介事業者に対して、紹介料が100万円以上になった理由を更に確認したところ、回答のあった23件中、「キャンペーンにて上乗せ紹介料が示された^(※2)」が17件、「一時金の〇%で高額物件のため高くなった」が4件、「がん末期・別表7、8の人はいくらとホームから示された^(※3)」が2件だった。(図表5)

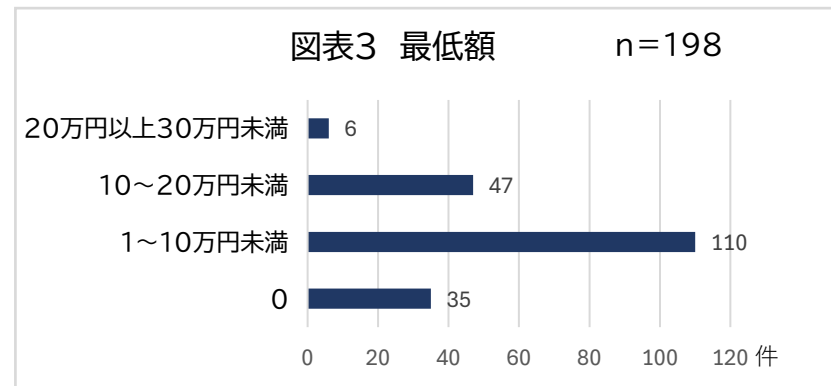
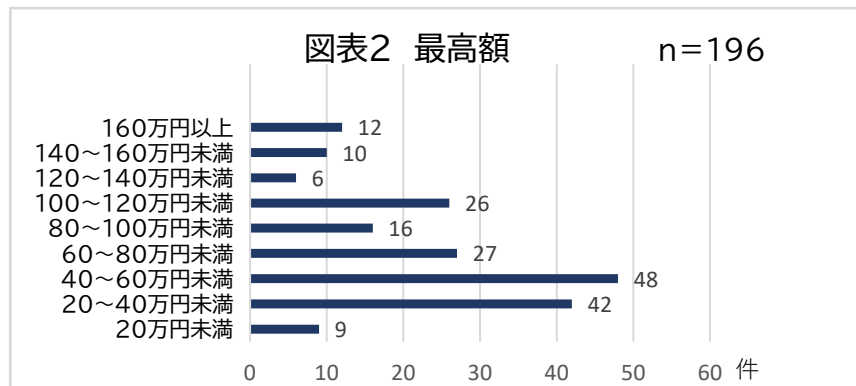
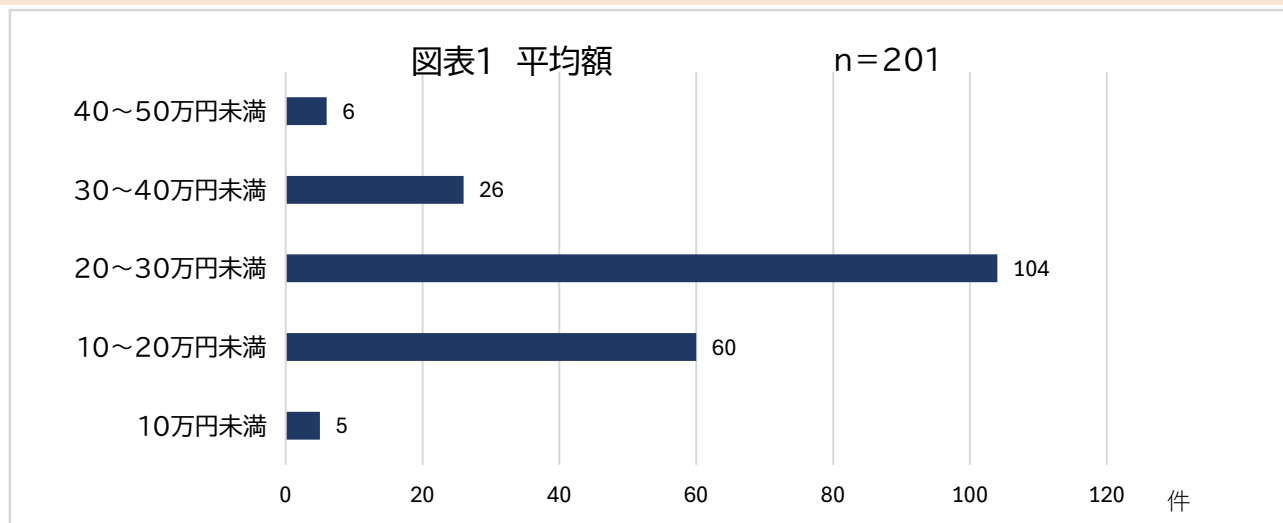
※2 詳細を紹介事業者にヒアリングしたところ、主な回答は「空室の増加により入居者募集の必要性が一時的に高まった」や「新規開設ホームのオープンキャンペーン」であり、一時的な取組であった。

※3 一部、難病等の入居者に対して高額紹介料をホーム側が設定している実態が確認されたが、厚生労働省の課長通知(「高齢者住まい紹介事業者届出公表制度」における行動指針の見直しとその遵守の徹底について(令和6年11月8日老高発1108第1号))を受け、高住連において、令和6年12月27日付けで行動指針の「遵守項目」の見直しを実施。

- 紹介事業の業態について、対面で、情報提供のみならず、見学の同行に至るまでサービスを行う紹介事業者が9割以上を占め、また、約98%が、成約した場合の紹介料をホーム側から受け取っていた。さらに、「お祝い金」の目的で、利用者に金銭等を提供したことのある紹介事業者は、約4%(8件)だった。(図表6～10)
- 高齢者住まい団体加盟ホームの入居者が入居に至った経緯について、「本人・家族等が探した」が39.8%と最も多く、次いで、「本人・家族等が紹介会社に依頼して探した」が24.6%だった。(図表11)
- 「本人・家族が紹介会社に依頼して探した」と回答した者が、「紹介会社のサービスをどこまで受けたか」という質問に対して、「見学する日程調整」が84.6%と最も多かった。「見学するホームへの同行」に至るまでサービスを受けた者は50.2%だった。(図表12)

1. 直近1年間の平均的な紹介料と、最高額・最低額

- 直近1年間(令和5年11月～6年10月)の1件あたり紹介料の平均的な金額は、20万円台が最も多く51.7%を占め、次いで10万円台が30.0%、40万円台が12.9%であった。全体の平均は、約21.5万円であった。
- 直近1年間(令和5年11月～6年10月)の1件あたり紹介料の最高額については、「40～60万円未満」が48件と最も多く、次いで「20～40万円未満」が42件、「60～80万円未満」が27件であった。最高額の平均は45万円であった。最低額については、10万円未満が110件と最も多いが、無料(0円)も35件あった。最低額の平均は4.1万円だった。

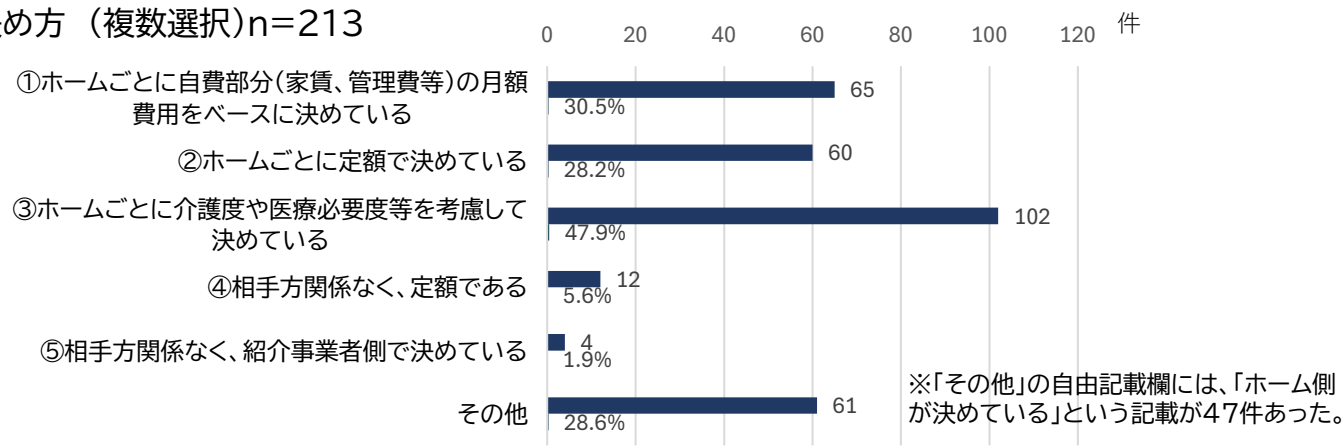


※最高額には、新規開設ホームの「オープンキャンペーン」等の一時的な紹介料の増額等が含まれる⇒P6参照

2. 紹介料の決め方

- 紹介料の決め方について、「ホームごとに介護度や医療必要度等を考慮して決めている※」が102件(47.9%)で最も多く、次いで、「ホームごとに自費部分(家賃、管理費等)の月額費用をベースに決めている」の65件(30.5%)、「ホームごとに定額で決めている」の60件(28.2%)が続いた。
- ※「ホームごとに介護度や医療必要度等を考慮して決めている」を選択した紹介事業者にヒアリングをしたところ、紹介事業者が、介護や医療的ケアが必要な方の入居先を探すに当たり、入居後のサービス利用も含めケアマネジャー等と相談する手間等を考慮して、自立の方と紹介料に差を設けている場合と、自立者向け、要介護者向け等の複数の住まいのタイプ(シリーズ)を展開している高齢者住まい事業者がそのタイプ(シリーズ)ごとに紹介料を設定している場合があった。

図表4-1 紹介料の決め方(複数選択)n=213



図表4-2 ①ホームごとに自費部分(家賃、管理費等)の月額費用をベースに決めている場合は何か月分か(単一回答)

月数	件数
1	52
2	12
3	1

図表4-3 ④相手方関係なく、定額である場合の金額(単一回答)

金額	件数
10万円	1
15万円	1
20万円	4
22万円	1
25万円	1
30万円	9

※令和5年度「高齢者向け住まいにおける運営実態の多様化に関する実態調査研究事業」(PwCコンサルティング合同会社)によると、1ヶ月当たりの平均利用料金(家賃、管理費、食費、光熱水費)は、特定施設264,507円、住宅型有料老人ホーム120,972円、サービス付き高齢者向け住宅(非特定)148,163円であった。

3. 紹介料の最高額が100万円以上で、「ホームごとに介護度や医療必要度等を考慮して紹介料を決めている」と回答した紹介事業者において、紹介料が100万円以上となった理由

- 紹介料の最高額が100万円以上で、かつ、紹介料を「ホームごとに介護度や医療必要度等を考慮して決めている」を選択した紹介事業者(26件)に対して、「紹介料が100万円以上になった理由」をたずねた。回答があった23件のうち、「キャンペーンにて上乗せ紹介料が示された(※1)」が17件と最も多く、「一時金の〇%で高額物件のため高くなった」が4件、「がん末期・別表7, 8の人は〇円とホームから示された(※2)」が2件だった。

※1 詳細を紹介事業者にヒアリングしたところ、主な回答は「空室の増加により入居者募集の必要性が一時的に高まった」や「新規開設ホームのオープンキャンペーン」であり、一時的な取組であった。

※2 一部、難病等の入居者に対して高額紹介料をホーム側が設定している実態が確認されたが、厚生労働省の課長通知(「高齢者住まい紹介事業者届出公表制度」における行動指針の見直しとその遵守の徹底について(令和6年11月8日老高発1108第1号))を受け、令和6年12月27日付けで行動指針の「遵守項目」の見直しを実施。

図表5 紹介料が100万円以上になった理由(単一選択) n=23(3件未回答)

	件数	
①一時金の〇%で高額物件のため高くなった	4	▶ (内訳) 2%(1件)、3%(3件)
②月額利用料の〇ヶ月分を紹介料とした		
③がん末期・別表7, 8の人は〇円とホームから示された	2	▶ (内訳) 2件とも本社所在地が大阪府の事業者
④要介護度の高い方は〇円とホームから示された		
⑤上記③④のケースで御社から提示した		▶ (記載例) ・空室が多い施設での期間限定キャンペーン ・オープンキャンペーン 等
⑥キャンペーンにて上乗せ紹介料がホームから示された。	17	
⑦その他()		

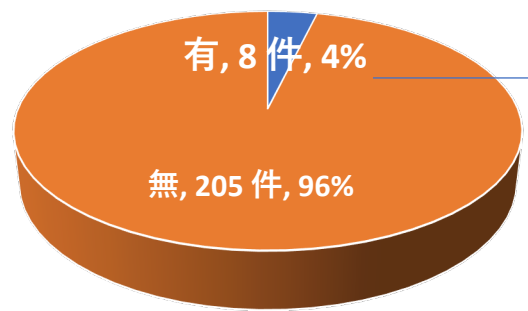
4. 紹介料の徴収方法

- 紹介料の徴収方法は、208件(97.7%)が「成約した場合にホーム側から手数料として」と回答した。「利用者から手数料として」「ホーム側から広告手数料として」と回答した紹介事業者はそれぞれ2件であった。
- 「利用者に「お祝い金」等の目的で金銭などを提供したことがある」と回答した紹介事業者は8件(3.8%)であった。その原資となるものについては、「成約した場合にホーム側から手数料として」と回答した紹介事業者は7件であった。

図表6 紹介料の徴収方法で該当するものすべて（複数選択） n=213

紹介料の徴収方法	件数	割合
① 成約した場合にホーム側から手数料として	208	97.7%
② 成約した場合に利用者から手数料として	2	0.9%
③ ホーム側から広告料（HP掲載費等）として	2	0.9%
その他	0	0.0%

図表7 利用者に「お祝い金」等の名目で金銭などを提供したことの有無（単一回答） n=213



「有」の場合、その原資となるものを選択してください。

①成約した場合にホーム側から手数料として	7件
②成約した場合に利用者から手数料として	0件
③ホーム側から広告手数料として	0件
④その他	0件

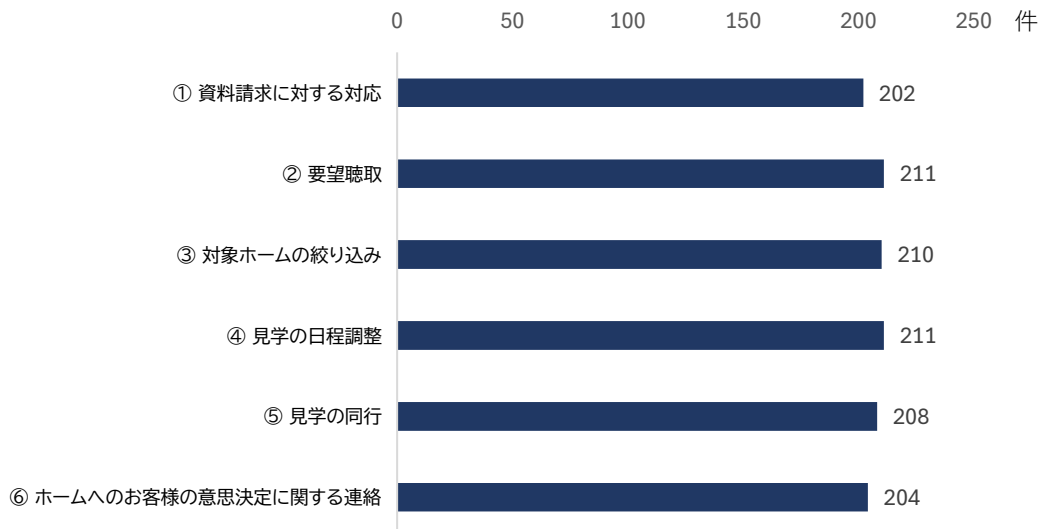
5. 紹介事業の業態

- 業態については、208件(97.7%)が「対面」と回答し、「非対面」は5件であった。
- 提供サービスの内容としては、9割以上の紹介事業者が①～⑥のすべてのサービス内容を実施していると回答した。
- 利用者と紹介事業者間での契約の有無については、「無」が199件(94%)であった。

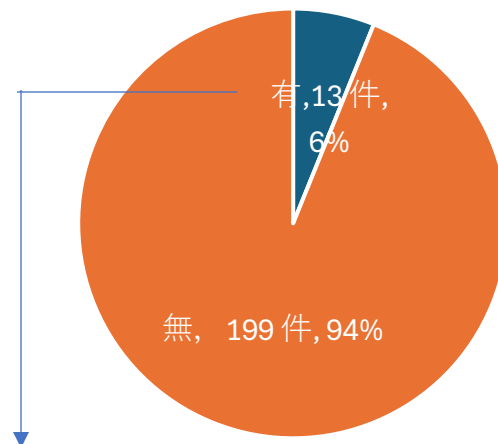
図表8 紹介業の業態 (単一回答) n=213

	件数	%
対面	208	97.7%
非対面 (インターネットと電話)	4	1.9%
非対面 (電話のみ)	1	0.5%

図表9 サービス内容について該当するもの(複数選択) n=213



図表10 利用者と紹介事業者間での契約の有無 (単一回答) n=213



「有」の場合、どのような内容か教えてください。

※利用者について、「入居希望者」と、「ホーム」の2種類の回答が混在していたことに留意が必要

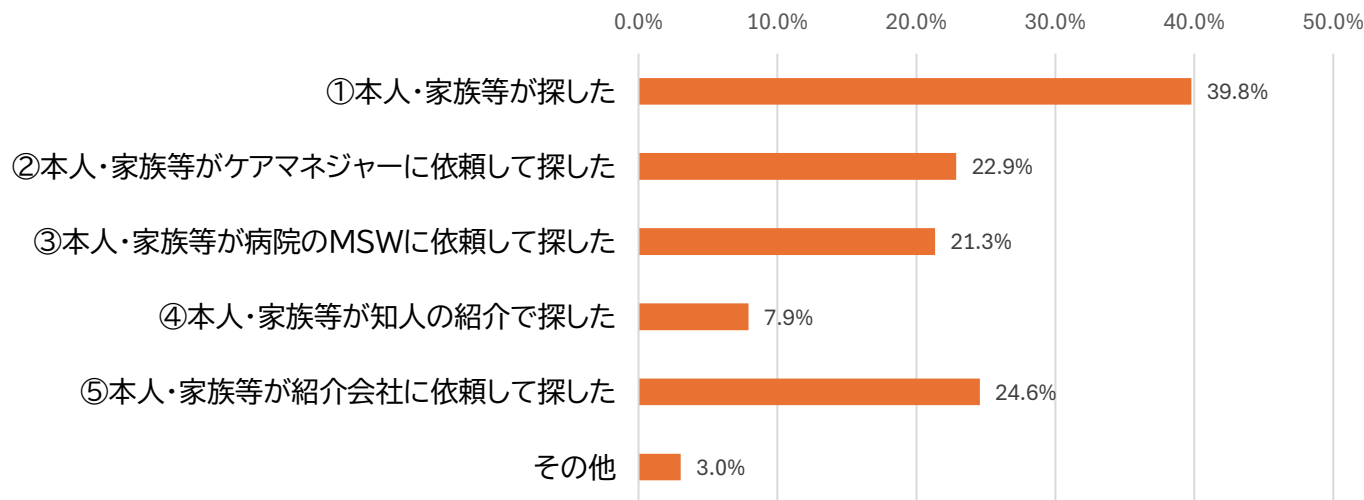
<記載例>

- ・個人情報の取扱いに関する同意書
- ・契約書
- ・(サービス利用規約・免責事項)および(個人情報及び特定個人情報保護方針)による契約

6①. 高齢者住まいにおける紹介事業者の利用実態

- 高齢者住まい団体加盟ホームの入居者が入居に至った経緯について、「本人・家族等が探した」が39.8%と最も多く、次いで、「本人・家族等が紹介事業者に依頼して探した」が24.6%だった。「本人・家族等がケアマネジャーに依頼して探した」が22.9%、「本人・家族等が病院のMSWに依頼して探した」が21.3%であった。

図表11 入居に至った経緯について該当するものすべて(複数回答、n=2,174)

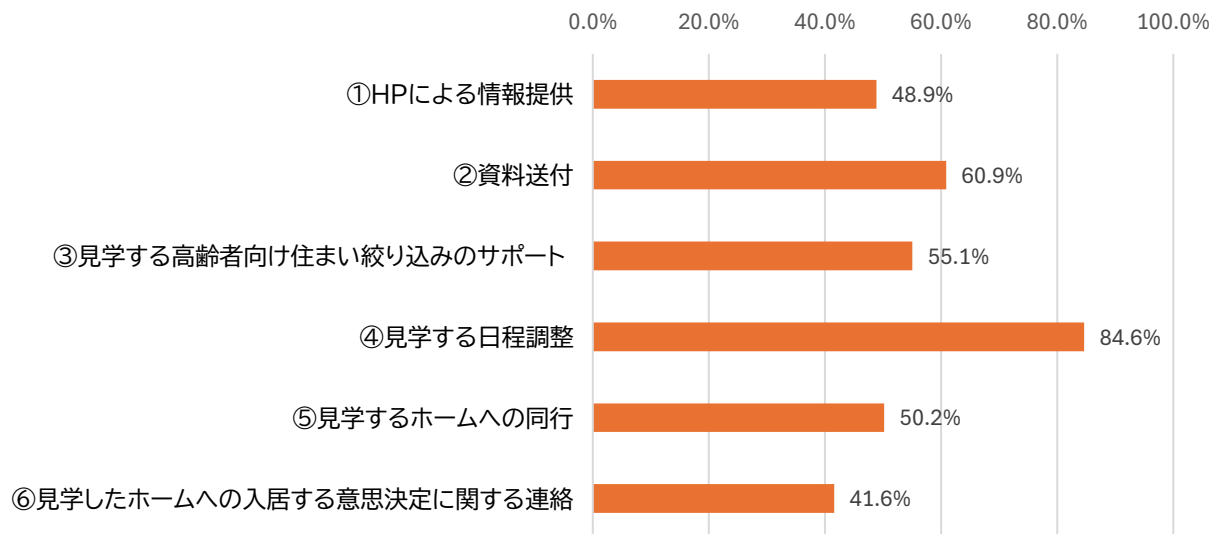


	件数	%
①本人・家族等が探した	865	39.8%
②本人・家族等がケアマネジャーに依頼して探した	497	22.9%
③本人・家族等が病院のMSWに依頼して探した	464	21.3%
④本人・家族等が知人の紹介で探した	172	7.9%
⑤本人・家族等が紹介事業者に依頼して探した	534	24.6%
その他	66	3.0%

6②. 高齢者住まいにおける紹介事業者の利用実態

- 「本人・家族が紹介事業者に依頼して探した」と回答した者が、「紹介事業者のサービスをどこまで受けたか」という質問に対しては、「見学する日程調整」が84.6%と最も多かった。次いで、「資料の送付」が60.9%だった。「見学するホームへの同行」に至るまでサービスを受けた者は50.2%だった。

図表12 図表11「⑤本人・家族が紹介会社に依頼して探した(534件)」について、利用者が紹介事業者のサービスをどこまで受けたか(複数選択)



	件数	%
①HPによる情報提供	261	48.9%
②資料送付	325	60.9%
③見学する高齢者向け住まい絞り込みのサポート	294	55.1%
④見学する日程調整	452	84.6%
⑤見学するホームへの同行	268	50.2%
⑥見学したホームへの入居する意思決定に関する連絡	222	41.6%