

高齢者向け住まい紹介事業者のための 基礎学習「eラーニング」の開発



日本福祉大学 学長
児玉 善郎

高齢者向け住まい紹介事業者のための 「eラーニング」開発の背景



2

- ①介護や見守りを要する高齢者の増大
- ②多種多様な高齢者向けホームの存在
- ③高齢者本人・家族にとってホーム選択の難しさ
- ④高齢者向け住まい紹介事業者の増加と担う役割の重要性

①介護や見守りを要する高齢者の増大



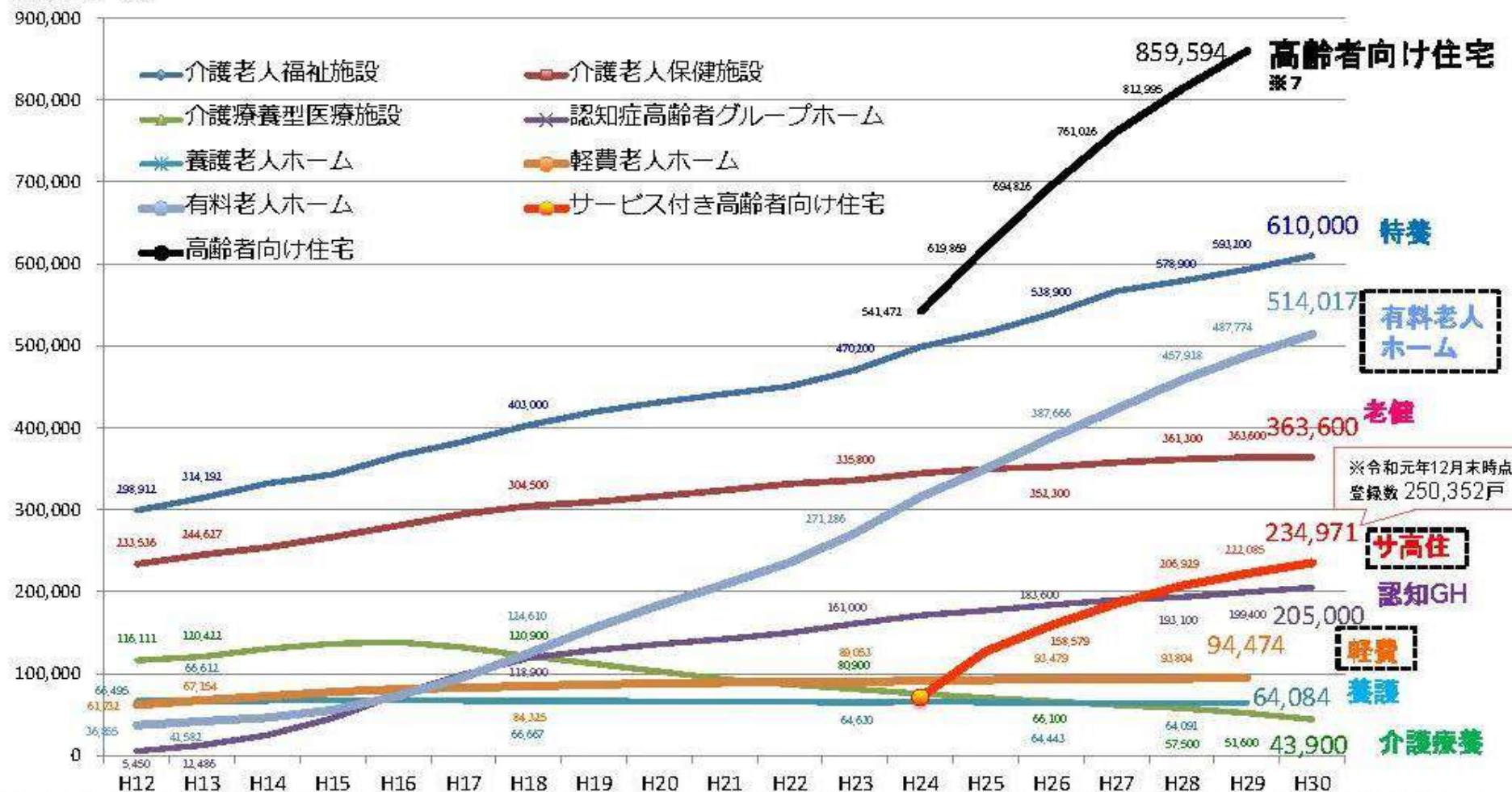
3

- 日常生活に不安を抱える
一人暮らし・夫婦のみ高齢者の増加
- 2025年には団塊の世代全員が75才以上
- 認知症高齢者・認知症予備軍の増大

②多種多様な高齢者向けホームの存在

高齢者向け住まい・施設の利用者数 (出典：国土交通省 資料)

(単位：人・床)



③高齢者本人・家族にとっての ホーム選びの難しさ



5

- 住宅型有料、介護付き有料、サ高住等の違いがわからない。
- 同じ種別であっても、サービス内容、負担する費用が異なっている。
- 高齢者本人の暮らし方の希望に合ったホームを選ぶことが難しい。

④高齢者向け住まい紹介事業者の増加と担う役割の重要性



6

- 高齢者にとって「住まい」は、その人らしい生活を営む上でもっとも重要な基盤となる。
- 高齢者のリロケーションダメージは大きく、ホームへの住み替えは終の棲家の選択となる。
- 紹介事業者の増加に伴い、事業所・相談員の紹介サービスの質を保つことが求められる

基礎学習「eラーニング」開発で 重視したポイント



7

- (1) 紹介事業者・相談員に求められる**倫理感の重視**。
- (2) ホーム入居を希望する**高齢者の状況を把握し、高齢者本位のホーム紹介**を行うこと。
- (3) ホーム紹介において紹介事業者・相談員が陥りやすい**失敗事例から学ぶ**。

(1) 紹介事業者・相談員に求められる 倫理感の重視



8

- 紹介事業者には法的規制はなく、各社が独自に紹介サービスを行っている
- 紹介手数料の多寡を理由に、高齢者にホーム紹介を行うといったことはあってはならない
- 高齢者本人や家族の暮らし方の希望を最優先してホーム紹介を行う倫理感の重要性を強調

(2) 入居希望の高齢者の状況を把握し、 高齢者本位のホーム紹介を行うこと



9

- eラーニング 第1部に、高齢化の状況、高齢者の心身の状況等について学ぶ内容を入れ、相談員が高齢者の状況を理解してホーム紹介をすることの重要性を示した。
- とくに、社会的孤立、経済不安、認知症の増加など、高齢者といっても個々に様々な問題を抱えていることを念頭に置く必要性を重視。

(3) ホーム紹介において紹介事業所・ 相談員が陥りやすい**失敗事例から学ぶ**



10

- eラーニング 第2部では、紹介業務における失敗事例9CASEを示し、どのような相談員の対応が失敗につながるのかを示した。
- たとえば家族の意向を重視した為、高齢者本人の希望に合わないホームを紹介したCASE。月々の利用料とは別に必要な費用負担額を説明していなかった為にホーム選びをやり直すことになったCASE。等

開発した「eラーニング」の内容

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) |
| 3章 | 相談業務の流れ | (約 13 分) |

第2部 失敗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敗事例紹介 | (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) |

高齢者向け 住まい



主催

高齢者住まい
事業者団体連
合会（高住連）

MAKE A
GOOD MATCH!

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。

開講
期間

2022年
9月1日 木 ～ 10月31日 月

受講料

2,750 円（税込価格）

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）は新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、2022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。

申込期間

8/1 月 ～ 8/31 水



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



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いたしますので、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。

高齢者向け 住まい

MAKE A
GOOD MATCH!

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。

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) |
| 3章 | 相談業務の流れ | (約 13 分) |

第2部 失敗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敗事例紹介 | (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) |

開講期間 2022年9月1日 木 ～ 10月31日 月

開催形式 オンデマンド動画配信（約2時間）

受講料 2,750 円（税込価格）

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

申込受付期間

2022年8月1日 月
～ 8月31日 水

申込方法

- * 申込専用ページは8月1日より開設いたします。
- * 申込専用ページへのアクセスは8月1日以降にお願いいたします。

①高住連各団体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-km.s-lms.net/preusers/regist4>)



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（クレジットカード／コンビニ払い） > 講義動画を視聴 > 試験実施 > 修了証の発行

※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。



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）

高齢者向け住まい等における紹介事業について

第15回 住まい×介護×医療展 2022in東京

座談会 紹介事業者相談員向けの基礎学習ツール「eラーニング」の開発（2022.7.27）

厚生労働省 老健局高齢者支援課

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

介護保険施設の比較

			介護老人福祉施設	介護老人保健施設	介護医療院	介護療養型医療施設
基本的性格			要介護高齢者のための 生活施設 ※27年度より新規入所者は原則要介護3以上	要介護高齢者にリハビリ等 を提供し 在宅復帰を目指し 在宅療養支援を行う施設	要介護高齢者の 長期療 養・生活施設	医療の必要な要介護高齢 者のための 長期療養施設
定義			老人福祉法第20条の5に規定する 特別養護老人ホームであって、当 該特別養護老人ホームに入所す る要介護者に対し、施設サービス 計画に基づいて、入浴、排せつ、 食事等の介護その他の日常生活 上の世話、機能訓練、健康管理及 び療養上の世話を行うことを目的 とする施設	要介護者であって、主としてその 心身の機能の維持回復を図り、居 宅における生活を営むことができ るようにするための支援が必要で ある者に対し、施設サービス計画 に基づいて、看護、医学的管理の 下における介護及び機能訓練そ の他必要な医療並びに日常生活 上の世話を行うことを目的とする 施設	要介護者であって、主として長期 にわたり療養が必要である者に対 し、施設サービス計画に基づいて、 療養上の管理、看護、医学的管理 の下における介護及び機能訓練 その他必要な医療並びに日常生 活上の世話を行うことを目的とす る施設	療養病床等を有する病院又は診 療所であって、当該療養病床等に 入院する要介護者に対し、施設 サービス計画に基づいて、療養上 の管理、看護、医学的管理の下に おける介護その他の世話及び機 能訓練その他必要な医療を行うこ とを目的とする施設
主な設置主体※1			社会福祉法人（約95%）	医療法人（約75%）	医療法人（約92%）	医療法人（約83%）
施設数（R3.10）※2			10,791 件	4,238 件	613 件	417 件
利用者数（R3.10）※2			638,900 人	356,200 人	37,900 人	13,400 人
居室 面積 ・定員数	従来 型	面積／人	10.65㎡以上	8㎡以上	8㎡以上	6.4㎡以上
		定員数	原則個室	4人以下	4人以下	4人以下
	ユニット 型	面積／人	10.65㎡以上			
		定員数	原則個室			
「多床室」の割合※3			20. 7%	54. 1%	74. 1%	78. 0%
平均在所（院）日数※4			1,177日	310日	189日	472日
低所得者の割合※4			68. 6%	52. 5%	50. 1%	50. 0%
医師の配置基準			必要数（非常勤可）	1以上 / 100:1以上	I 型： 3以上 / 48:1以上 II 型： 1以上 /100:1以上	3以上 / 48:1以上
医療法上の位置づけ			居宅等	医療提供施設	医療提供施設	病床

※1 介護サービス施設・事業所調査（令和元年）より ※2 介護給付費等実態統計（令和3年10月審査分）より ※3 介護サービス施設・事業所調査（令和元年）より（数値はすべての居室のうち2人以上の居室の占める割合）

※4 は介護サービス施設・事業所調査（令和元年）より ※1 及び※2 の介護老人福祉施設の数値については地域密着型含む。

高齢者向け住まいの概要

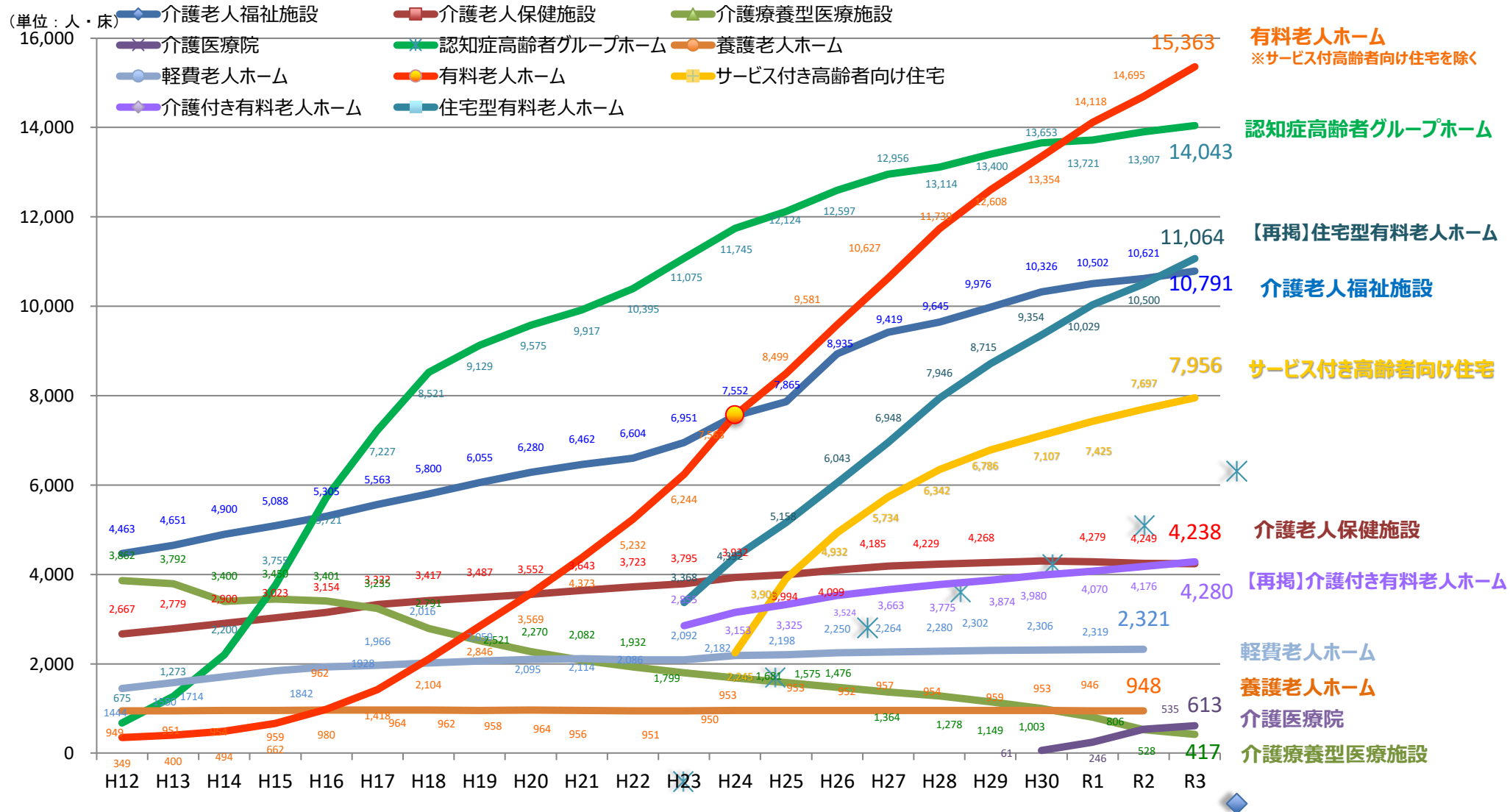
	①サービス付き 高齢者向け住宅	②有料老人ホーム	③養護老人ホーム	④軽費老人ホーム	⑤認知症高齢者 グループホーム
根拠法	高齢者住まい法第5条	老人福祉法第29条	老人福祉法第20条の4	社会福祉法第65条 老人福祉法第20条の6	老人福祉法第5条の2 第6項
基本的性格	高齢者のための住居	高齢者のための住居	環境的、経済的に困窮した 高齢者の入所施設	低所得高齢者のための住居	認知症高齢者のための共同 生活住居
定義	高齢者向けの賃貸住宅又有 料老人ホーム、高齢者を入 居させ、状況把握サービス、 生活相談サービス等の福祉 サービスを提供する住宅	老人を入居させ、入浴、排 せつ若しくは食事の介護、 食事の提供、洗濯、掃除等 の家事、健康管理をする事 業を行う施設	入所者を養護し、その者が 自立した生活を営み、社会 的活動に参加するために必 要な指導及び訓練その他の 援助を行うことを目的と する施設	無料又は低額な料金で、老 人を入所させ、食事の提供 その他日常生活上必要な便 宜を供与することを目的と する施設	入居者について、その共同 生活を営むべき住居におい て、入浴、排せつ、食事等 の介護その他の日常生活上 の世話及び機能訓練を行う もの
介護保険法上 の類型	なし※外部サービスを活用 ※有料老人ホーム該当の場合は特 定施設入居者生活介護の指定も可	特定施設入居者生活介護			認知症対応型 共同生活介護
主な設置主体	限定なし (営利法人中心)	限定なし (営利法人中心)	地方公共団体 社会福祉法人	地方公共団体 社会福祉法人 知事許可を受けた法人	限定なし (営利法人中心)
対象者	次のいずれかに該当する単 身・夫婦世帯 ・60歳以上の者 ・要介護/要支援認定を受け ている60歳未満の者	老人 ※老人福祉法上、老人に関 する定義がないため、解 釈においては社会通念に よる	65歳以上の者であって、 環境上及び経済的理由によ り居宅において養護を受け ることが困難な者	身体機能の低下等により自 立した生活を営むことにつ いて不安であると認められ る者であって、家族による 援助を受けることが困難な 60歳以上の者	要介護者/要支援者であっ て認知症である者（その者 の認知症の原因となる疾患 が急性の状態にある者を除 く。）
1人当たり面積 ※1	25㎡ など	13㎡ (参考値)	10.65㎡	21.6㎡ (単身) 31.9㎡ (夫婦) など	7.43㎡
件数※2	7,956棟(R3.9末)	15,363件(R3.6末)	948件(R2.10)	2,321件(R2.10)	14,043件 (R3.10)
	特定施設入居者生活介護の指定を受けている施設： 5,960件(R3.10) ※3				
定員数※2	270,244戸 (R3.9末)	590,323人(R3.6末)	62,944人(R2.10)	95,073人(R2.10)	212,900人(R3.10)
	特定施設入居者生活介護の受給者数： 233,900人(R3.10) ※3				
補助制度等	整備費への助成	定員29人以下：整備費等への助成※4			

※1：④→居室、洗面所、便所、収納、簡易な調理設備を含む

※2：①→サービス付き高齢者向け住宅情報提供システム調べ（「定員数」の値については登録戸数）、②→厚生労働省老健局調べ、③・④→社会福祉施設等調査（令和2年）、⑤→介護給付費等実態調査（令和3年10月審査分（短期利用を除く）

※3：→介護給付費等実態調査（令和3年10月審査分（地域密着型を含む、短期利用を除く）） ※4：→有料老人ホームについては特定施設入居者生活介護の指定を受けたもののみ

高齢者向け住まい・施設の件数



※ 1：介護保険 3 施設及び認知症高齢者グループホームは、「介護サービス施設・事業所調査（10/1時点）【H12・H13】」、「介護給付費等実態調査（10月審査分）【H14～H29】」及び「介護給付費等実態統計（10月審査分）【H30～】」による。

※ 2：介護老人福祉施設は、介護福祉施設サービスと地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護を合算したもの。

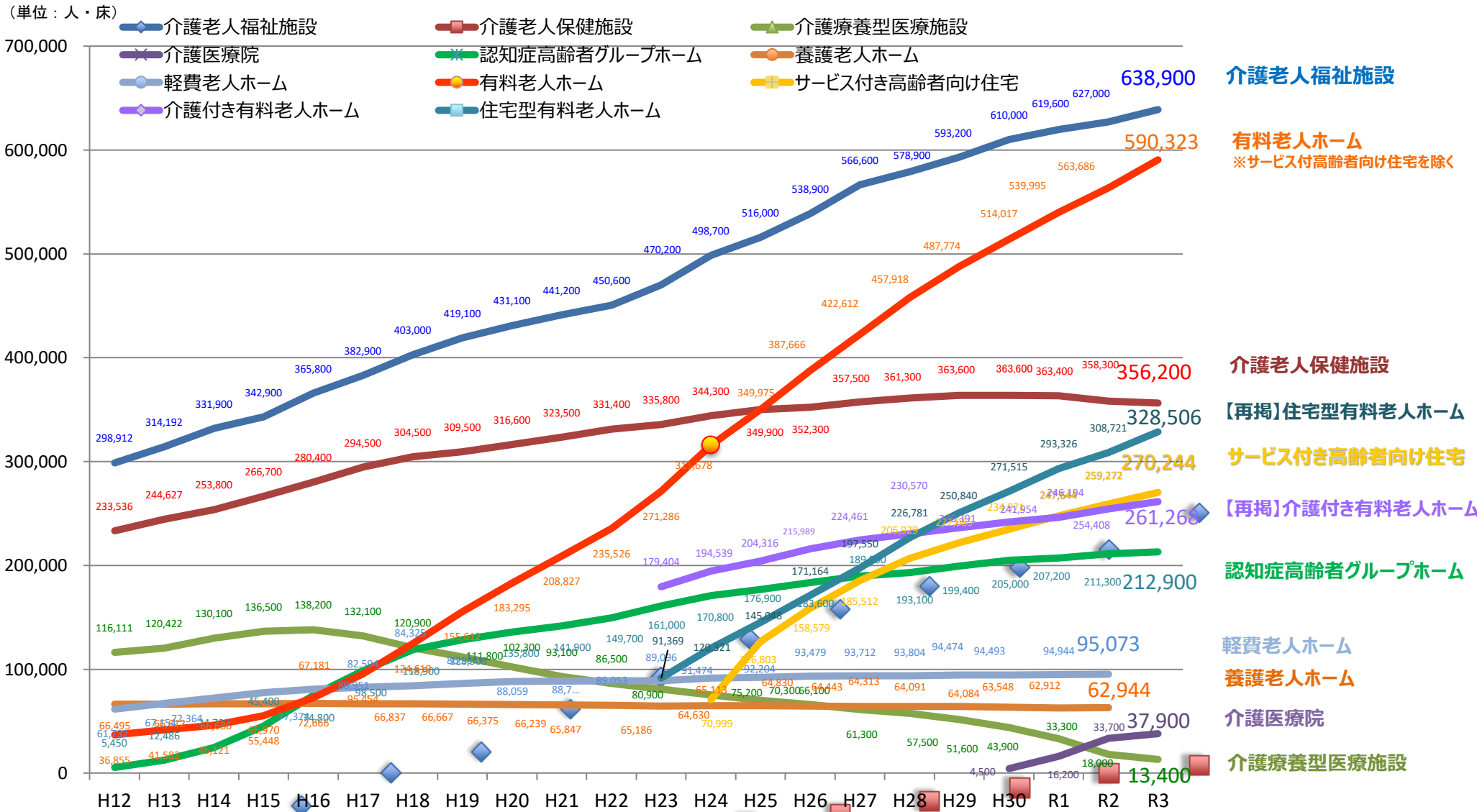
※ 3：認知症高齢者グループホームは、H12～H16は痴呆対応型共同生活介護、H17～は認知症対応型共同生活介護により表示。（短期利用を除く）

※ 4：養護老人ホーム・軽費老人ホームは、「社会福祉施設等調査（R2.10/1時点）」による。ただし、H21～H23は調査票の回収率から算出した推計値であり、H24～は基本票の数値。（利用者数ではなく定員数）

※ 5：有料老人ホームは、厚生労働省老健局の調査結果（利用者数ではなく定員数）による。サービス付き高齢者向け住宅を除く。

※ 6：サービス付き高齢者向け住宅は、「サービス付き高齢者向け住宅情報提供システム（R3.9/30時点）」による。（利用者数ではなく登録戸数）

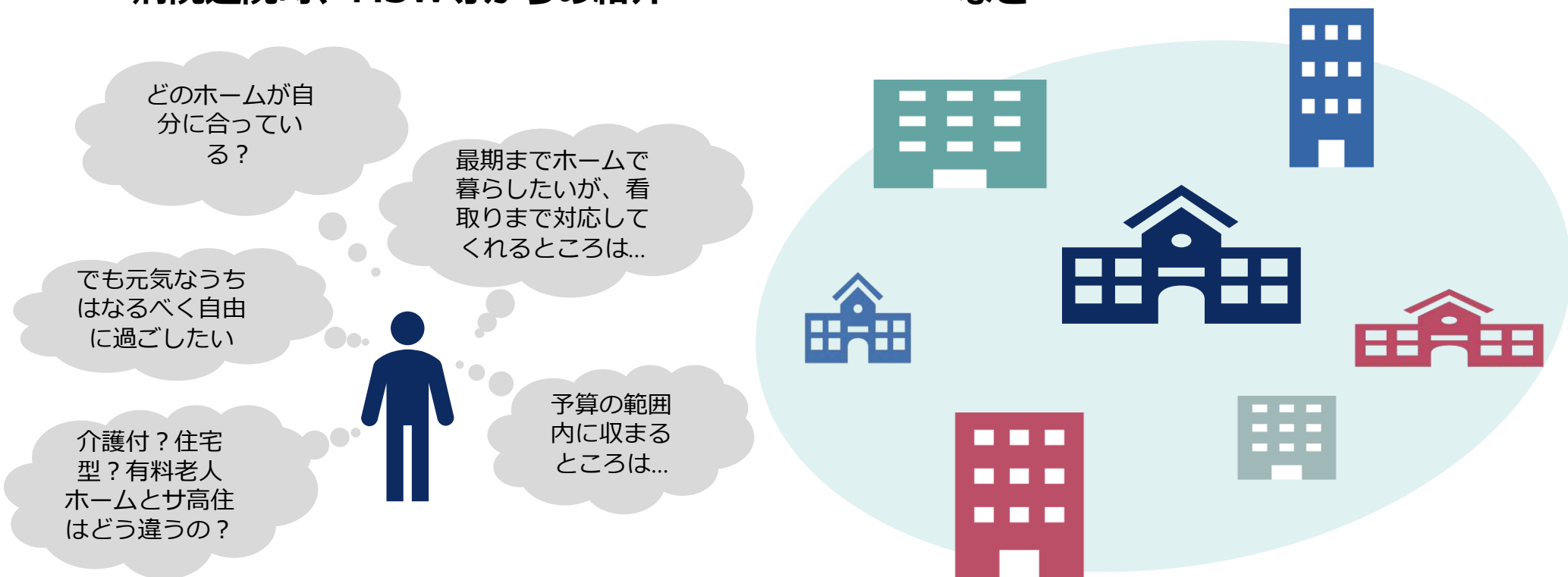
高齢者向け施設・住まいの利用者数



- ※ 1：介護保険施設及び認知症高齢者グループホームは、「介護サービス施設・事業所調査（10/1時点）【H12～H13】」、「介護給付費等実態調査（10月審査分）【H14～H29】」及び「介護給付費等実態統計（10月審査分）【H30～】」による。
- ※ 2：介護老人福祉施設は、介護福祉施設サービスと地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護を合算したもの。
- ※ 3：認知症高齢者グループホームは、H12～H16は痴呆対応型共同生活介護、H17～は認知症対応型共同生活介護により表示。（短期利用を除く）
- ※ 4：養護老人ホーム・軽費老人ホームは、「社会福祉施設等調査（R2.10/1時点）」による。ただし、H21～H23は調査票の回収率から算出した推計値であり、H24～は基本票の数値。（利用者数ではなく定員数）
- ※ 5：有料老人ホームは、厚生労働省老健局の調査結果（利用者数ではなく定員数）による。サービス付き高齢者向け住宅を除く。
- ※ 6：サービス付き高齢者向け住宅は、「サービス付き高齢者向け住宅情報提供システム（R3.9/30時点）」による。（利用者数ではなく登録戸数）

高齢者向け住まい等への入居を検討したら・・・

- ・ (どこも介さず) 自分(家族)で探す
- ・ お住まいの市区町村の地域包括支援センターに相談
- ・ 高齢者向け住まい紹介事業者に相談
- ・ 在宅で介護サービス利用時の介護支援専門員(ケアマネジャー)からの紹介
- ・ 病院退院時、MSW等からの紹介 など



高齢者向け住まい選び方ガイド（高齢者住まい事業者団体連合会）

令和元年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」

高齢者向け住まい等の入居検討者が、検討・選択する際の参考となるよう、入居検討者の状況に応じて高齢者向け住まいや施設の役割・機能、サービス類型を選ぶ際のポイント等を整理したリーフレットを作成。

■ 全体版掲載ページ（高齢者住まい事業者団体連合会HP） <https://koujuren.jp/pdf.php?menu=news&id=27&n=1>

高齢者向け住まいの 選び方ガイド

令和4年
改訂版



ご本人も
ご家族も
希望にあった住まいを
見つけましょう

このガイドをご覧になっている方は、今どんなご状況でしょうか？
ご自身の「終の棲家」を探している方、ご家族の退院先を探している方、
ご家族が自宅に住み続けることが難しくなってしまった方など、
さまざまな状況にあることでしょう。

このガイドでは、高齢者向け住まいの「探し方」、
「選び方のポイント」、「種類と仕組み」をご紹介します。

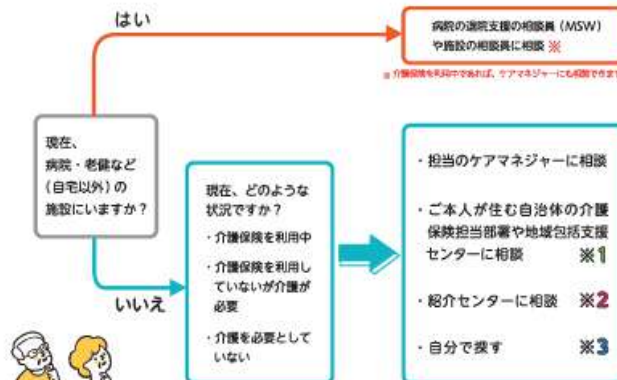
高齢者住まい事業者団体連合会

高齢者向け住まいの 探し方

住まいを見つけるにあたって、どうやって探したらいいか？
誰に相談すればいいか？など分からない方もいらっしゃるでしょう。
ここでは、高齢者向け住まいの情報の探し方をご紹介します。

ご本人の状況から探す

まずは、どんな相談先があるか確認しましょう。相談先では、おすすめの住まいを紹介してくれる場合や、紹介センター（右ページ）を案内してくれることもあります。相談先に現在のご本人の状況を説明する必要があります。



※1「地域包括支援センター」に相談する

地域で暮らし高齢者の暮らしを支えるために、各市町村に設けられた総合相談窓口。介護や健康に関する様々な相談や、地域の関係機関とのネットワークづくりを行っています。保健福祉の専門職が配置されており、介護保険の利用も相談可能。連絡先は役所の窓口や、自治体のホームページで確認できます。

※2 高齢者向け住まいの「紹介センター」に相談する

たくさん的高齢者向け住まいがある都市部を中心に、「老人ホームの紹介センター」などと呼ばれるサービスがあります。高齢者向け住まいを探している方に、電話、対面、インターネットなどを通じて、住まいを紹介してくれます。資料請求をする際、ご覧のホームページが、住まいの運営事業者が紹介センターのどちらなのかを確認した上で、資料請求しましょう。



個人情報の預かり先が事業者か紹介センターなのかを確認してから資料請求を

仕組み

● 提携先の住まいを紹介

紹介センターへの相談・資料請求は基本的に無料です。紹介センターは入居が決定した後、その高齢者向け住まいから「紹介手数料」を受け取ります。そのため、基本的に提携先の住まいを紹介されます。地域にどのような高齢者向け住まいがあるかホームページなどで確認するとともに、紹介された住まいを実際に見学して、ご本人に合った住まいを選びましょう。
※一部提携先の介護施設を紹介している紹介センターもあります。



メリット

- 居住エリアや予算などで条件を絞り込んでから、施設を比較検討できる
- ほとんどの紹介センターが無料で利用できる
- 高齢者向け住まいの資料の見方や選び方について相談できる

紹介事業者届出公表制度とは？

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）の一覧を公表しています。公表されている事業者は利用者にとってのベストマッチを目標することと同意している事業者です。該当の事業者は下記の高住連ホームページもしくは右のQRコードから検索いただけます。

届出紹介事業者検索 | 高齢者向け住まい事業者団体連合会(高住連) <https://koujuren.jp/>



※3 自分で探す

自分で探す場合、インターネットでの検索が便利です。

<行政が提供するホームページ例>

● 介護サービス情報公表システム
<https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/>

● サービス付き高齢者向け住宅情報提供システム
<https://www.satsuki-jutaku.jp/search/index.php>

● 都道府県等のホームページ（有料老人ホーム）

<その他のホームページ例>

● 全国有料老人ホーム協会会員登録ホーム
<https://user.yurokyo.or.jp/facility/>

● 各高齢者向け住まい事業者のホームページ



高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度（高齢者住まい事業者団体連合会）

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。

紹介事業者が遵守する行動指針

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。

紹介事業者が遵守する項目

- ・ 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。
- ・ 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。

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

令 和 2 年 度 厚 生 労 働 省 老 人 保 健 健 康 増 進 等 事 業 実 施 主 体 ： P w C コ ン サ ル テ ィ ン グ 合 同 会 社

背景と目的

高齢者向け住まいが増加し、その住まいの形態・サービスの内容等も多種多様となってきた中、入居を検討する高齢者やご家族が、適切に情報を得て、自らの希望に応じた生活を行うことができる住まいを選択できるようにすることが重要。しかしながら、上述のようなことを背景に、自ら選択することが難しくなっているという側面もある。

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形でホーム運営事業者側からフィーを得るビジネスモデルの紹介事業が存在しており、こうした事業は、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による紹介が生じることへの懸念もあり、「適切な紹介」に向けたルール作りが必要となっている。

本調査研究では、紹介事業者、居宅介護支援事業所（ケアマネジャー）、高齢者住まい事業者へのアンケート調査を実施し、紹介事業に関する実態を把握し、その利点と課題を明らかにする。

調査研究実施状況

調査研究委員会において、以下の調査等を踏まえ、紹介事業に関する実態把握・課題について議論（全3回開催）

① **紹介事業者調査**

- ・ 運営法人に関する情報
- ・ 紹介事業における相談実績・実施内容等
- ・ 有料老人ホーム・サ高住紹介に関する困りごとや要望

② **居宅介護支援事業所調査**

- ・ 事業所に関する情報
- ・ 有料老人ホームやサ高住への入居に関する相談・紹介の状況
- ・ 「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への要望

③ **高齢者向け住まい事業者調査**

- ・ 紹介事業者の利用状況
- ・ 入居ルート、紹介事業者に支払った手数料

等

研究会委員一覧

※ 50音順、敬称略 ○印：座長

	所属先・役職名等 ※当時のもの
木村 祐介	株式会社学研ココファン 上席執行役員
田中 宏信	株式会社ソナエル 取締役
中村 健太郎	一般社団法人全国介護付きホーム協会 理事 株式会社ユカリア 執行役員・経営企画部長
光元 兼二	高齢者住まい事業者団体連合会 事務局長
矢田 尚子	日本大学法学部法律学科 准教授
吉田 肇	公益社団法人全国有料老人ホーム協会 理事 株式会社マザアス 代表取締役社長
○吉村 尚子	株式会社長谷工総合研究所 取締役・主席研究員

※ オブザーバー 厚生労働省、国土交通省

今後の課題（報告書一部抜粋）

- 紹介事業者は、事業規模が大きい傾向があり、産業としては未成熟な状態といえ、プライバシーマークやISO認証などを受けている割合は低い。
- 一方、紹介事業者の相談員の中に何らかの資格を保有している人が1人以上いる事業所の割合は高く（8割超）、紹介のプロセスに関しても、事業者ベースでは見学同行やアフターフォローも実施されている割合は8割を超えているなど、品質担保に向けた工夫・努力も一定程度行われている面がある。
- しかしながら、利用者からの「クレームは特にない」は49%、高齢者向け住まい事業者との「トラブルは特にない」は55%とおおむね半数であり、4割以上の紹介事業者がクレームやトラブルを経験している実態も浮かび上がってきた。
- この要因のひとつとして、法人としては、相談員向けの高齢者向け住宅を理解するための取組や提携している施設の情報更新などが必ずしも定期的に行われておらず、相談員個人の資質に委ねられていることが影響していると推察される。
- このような実態を踏まえると、今後は、相談員の資質向上・レベルアップに資する取り組みを、紹介事業者サイドと高齢者住まい事業者団体連合会のような住まい運営事業者サイドとが一緒になって推進していくことが必要と考えられる。

（取り組みの例）

- ✓ 紹介事業に関連する教育研修カリキュラムの開発
- ✓ e-learning等を活用した研修機会の提供
- ✓ 紹介事業相談員向けの民間資格の開発または既存資格の活用促進
- ✓ 紹介事業に関するクレーム・トラブル情報の収集・開示
- など

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

令和3年度 厚生労働省 老人保健健康増進等事業 実施主体：学校法人日本福祉大学

背景と目的

高齢者向け住まいが増加する中、令和2年度調査研究結果でもとりまとめられたように、今後は、紹介事業者（相談員等）の資質向上・レベルアップに資する取り組みが重要となる。このため、「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」に加え、更なる資の向上のため、高齢者向け住まい紹介事業者を対象とした研修プログラムの開発を行う。

調査研究実施状況

- 学識経験者、高齢者向け住まい事業者、紹介事業者等による「検討委員会」を設置し、紹介事業者の資質の向上に資する教育プログラムを検討
- 検討委員回の議論をもとに、「作業部会」を設置し、研修カリキュラム構成等を検討
- 検討・作成した教育プログラムをもとに、オンデマンドコンテンツの開発



※ 高住連HPに掲載予定 <https://koujuren.jp/>

研究会委員一覧

※ 敬称略 ○印：委員長

	所属先・役職名等 ※当時のもの
児玉 善郎	日本福祉大学 学長
藤森 克彦	日本福祉大学福祉経営学部 教授
山田 壮志郎	日本福祉大学 学長補佐・教務部 部長 社会福祉学部 教授
伊藤 美智予	日本福祉大学 社会福祉学部 准教授
中村 健太郎	(株) ユカリア 執行役員・高齢者事業オーナー
秋山 幸男	(株) ニチイケアパレス 代表取締役社長
吉田 肇	(株) マザアス 代表取締役社長
木村 祐介	(株) 学研ココファン 取締役・事業本部本部長
田中 宏信	(株) ソナエル 取締役・経営企画部長
嘉門 桂介	東京ロイヤル(株) 高齢者事業部 統括執行役員
榎並 将志	(株) 笑美面 代表取締役
光元 兼二	高齢者住まい事業者団体連合会 事務局長

- 「住まい」は生活の基盤であり、さらに高齢者向け住まいは「終のすみか」としての役割も果たしている。
- その入居相談・紹介に当たっては、利用者個々の心身の状況やご希望等に応じ、入居後の生活に不利益や支障が生じないよう、また、よりよい生活が送れるよう、適切な紹介を行うことが重要
- そのためには、「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」で定められている行動指針や遵守項目に遵守いただくこと、また、研修プログラム等を活用し、紹介事業を行う上での資質向上の取組が重要

紹介事業者相談員向けの基礎学習ツール 「eラーニング」の開発に至った経緯

2022年7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

1. 高齢者住まい事業者団体連合会(高住連) について

■ 発足 : 平成27年(2015年)4月1日 (平成27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)



一般社団法人

全国介護付きホーム協会

(介ホ協)

平成29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

Senior Housing Association

(高住協)

平成30年6月高齢者住宅推進機構から名称変更

平成31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 (令和4年7月20日)

代表幹事	市原 俊男	株式会社サン・ラポール南房総 代表取締役社長 ➤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 ➤有老協 理事長 株式会社学研ココファン 取締役 事業本部長 ➤高住協 副会長
幹事	老松 孝晃 鷺見 隆充 吉岡 莊太郎 廣江 研	株式会社ベネッセスタイルケア 取締役専務執行役員 ➤介ホ協 代表理事 SOMPOケア株式会社 代表取締役社長 COO ➤介ホ協 副代表理事 公益社団法人全国有料老人ホーム協会 専務理事 ➤有老協 専務理事 社会福祉法人こうほうえん 会長 ➤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
顧問	遠藤 健	SOMPOケア株式会社 代表取締役会長 CEO ➤介ホ協 顧問

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。

1. 高齢者住まい事業者団体連合会(高住連) について

<https://koujuren.jp/>

**高住連**
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



**高住連**
高齢者住まい事業者団体連合会

高齢者住まい事業者団体連合会（高住連）は、
高齢者向け住まいに係る業界共通の課題に取り組んでいます。

高住連からのお知らせ

2022.06.06
[『高齢者向け住まいの選び方ガイド』リニューアルのお知らせ](#)

2022.05.30
[高齢者向け住まいICTの導入に関するアンケートにご協力お…](#)

2022.04.07
[インボイス制度・電子帳簿保存法についての説明動画＆資料](#)

[高住連からのお知らせ一覧へ](#) →

研修の案内

2022.07.04
[【高齢者住宅新聞】住まい×介護×医療展2022in東京（リア…](#)

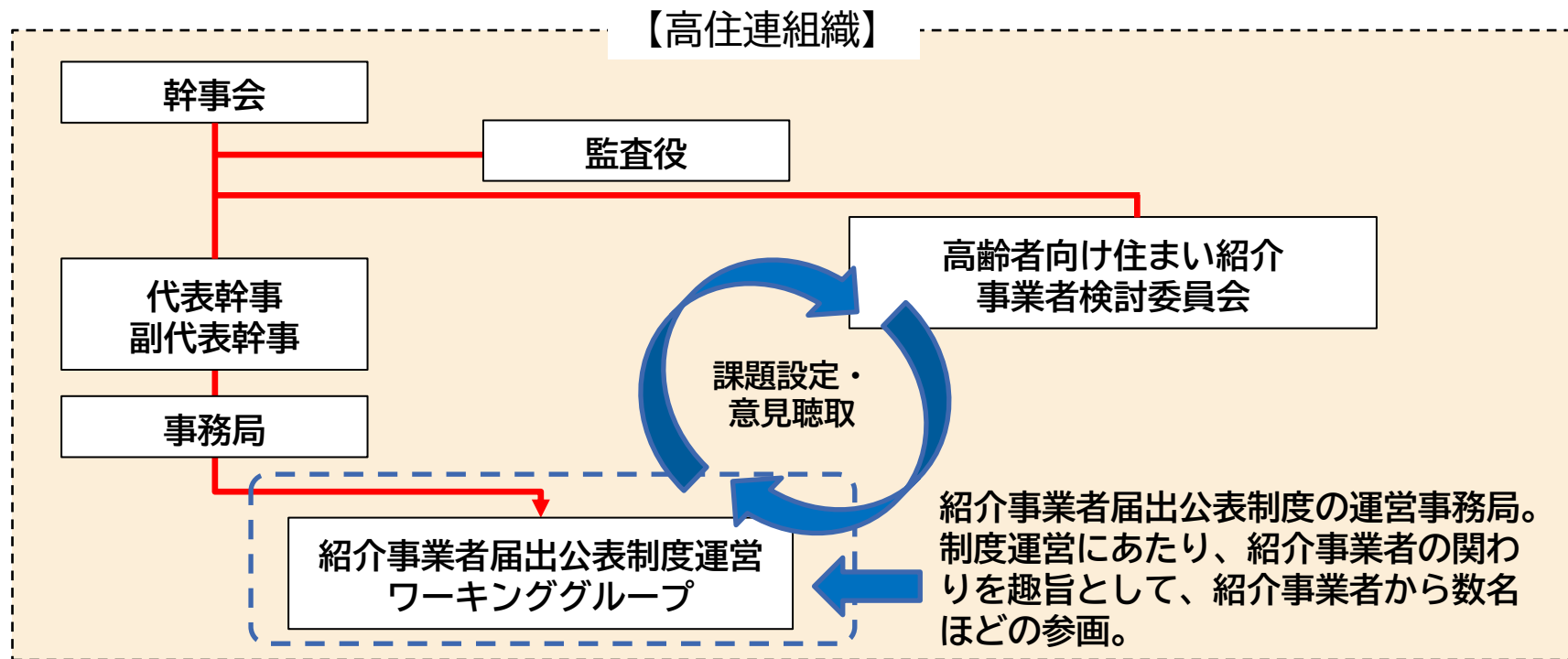
2022.05.27
[6/21 高齢者向け住まい紹介事業者WEBセミナー](#)

2022.03.23
[（終了）【厚生労働省老健事業】介護事業所におけるICTの…](#)

[研修の案内一覧へ](#) →

1. 高齢者住まい事業者団体連合会(高住連) について

■ 紹介事業者届出公表制度にかかる運営体制



委員会～ワーキング間で連携を取り、本制度の推進に取り組む。

(紹介事業者への働きかけ)

- ・ 高住連主催による勉強会、セミナーへの参加呼びかけ
- ・ 紹介事業者が営業訪問先への制度周知のお願い など

(運営事業者側への働きかけ)

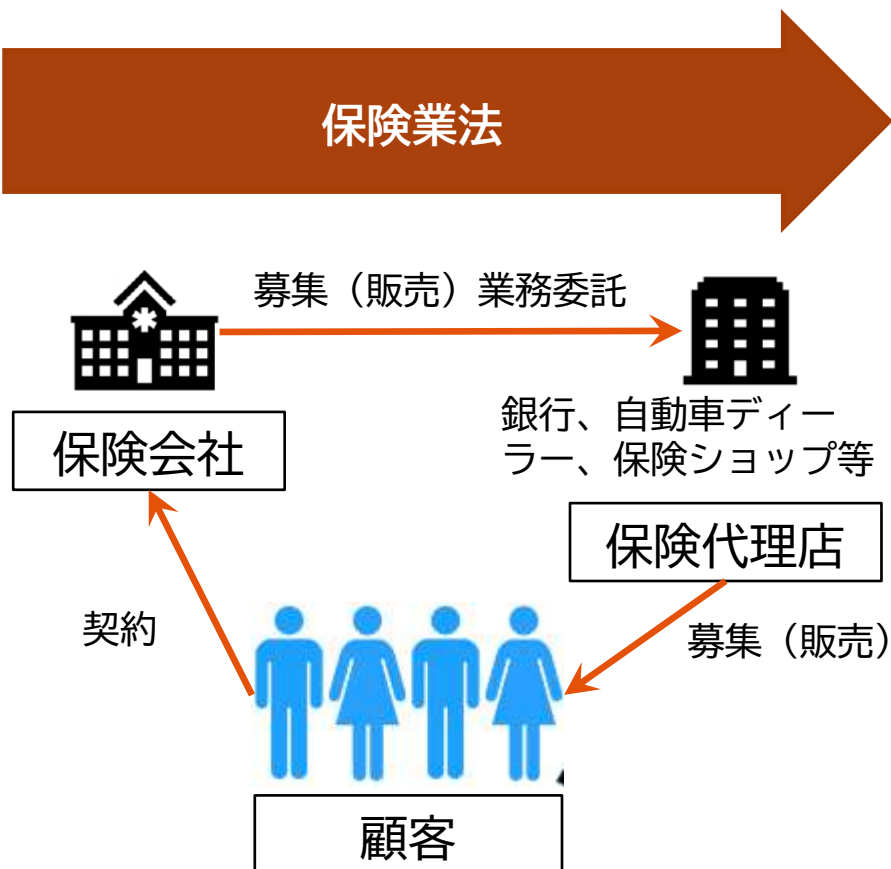
- ・ 取引紹介事業者への届出促進、届出事業者との取引促進など

2. 紹介事業者の事業モデルに関する現状認識

似たような業界との比較（イメージ）

<損害保険>

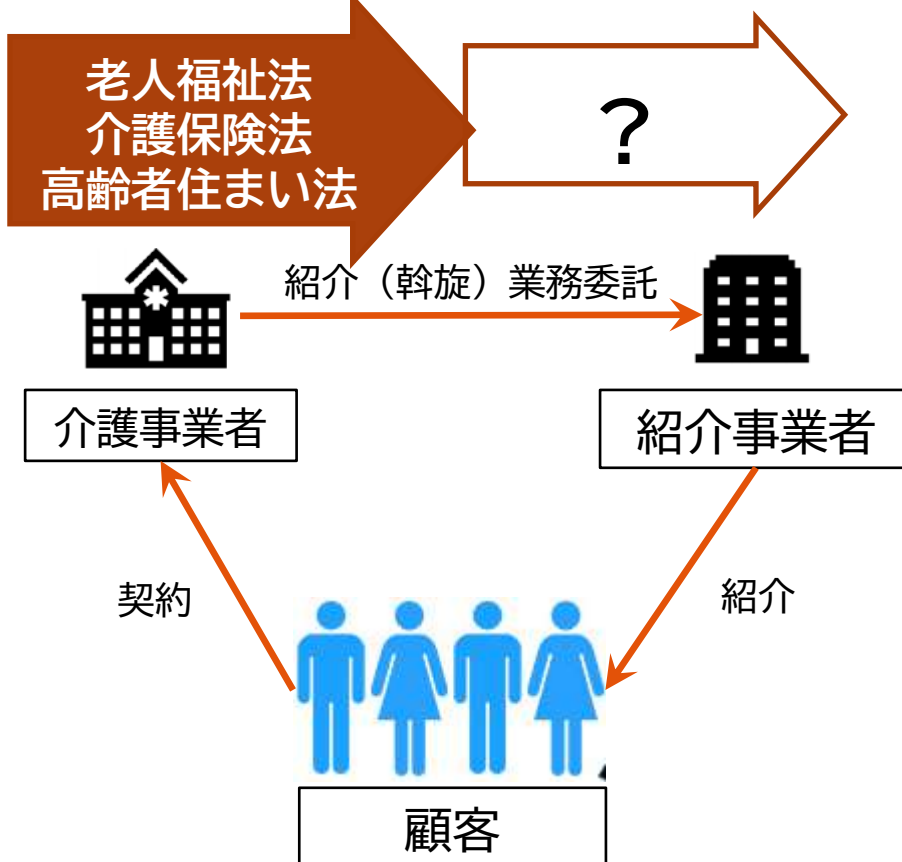
保険業法



保険業法では、損害保険の販売は保険会社の社員と保険代理店（要資格者）に限定され、保険販売に際しての取決めが明記されている。

<高齢者向け住まい>

老人福祉法
介護保険法
高齢者住まい法



介護事業者（運営事業者）を監督する法律は存在するが、紹介事業者を監督する法律はない。

3. 届出公表制度が作られた背景

- 行政の関与がない、法整備がないこと等にも起因して、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されていました。
- そこで高住連では、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組みを行うこととしました。
- 平成31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。
- 令和元年から、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」が実施されることとなりました。

老健事業	令和元年度（2019）	令和2年度（2020）	令和3年度（2021）
	実態調査 （課題、業界の全体像）	届出公表制度の創設 （紹介事業者数の把握等）	eラーニングコンテンツの作成（相談の質向上への取組み）

4. eラーニング制作に至った経緯

「専門性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。」との意見が多かった。

- 当初は外部の関連する資格制度の採用も検討した。
- しかし、高齢者向け住まい紹介事業に関して、基礎的なノウハウ等に特化、整理されたコンテンツが存在していなかった。
- くわえて、より多くの人に受講してもらえるよう、場所・時間を問わず受講可能なeラーニングを制作することとした。
- なお、eラーニングは厚生労働省が事業主体となり、日本福祉大学が受託、高住連が監修する形で制作した。

5. eラーニングの制作体制

(1) 紹介事業者研修カリキュラム検討委員会

学識経験者、介護事業者、紹介事業者等による委員会を設置し、eラーニングコンテンツの検討ならびに全体的な方向感調整を実施した。

(委員体制：敬称略)

委員長	児玉 善郎	日本福祉大学 学長
委員	藤森 克彦	日本福祉大学 福祉経営学部長 教授
//	山田 壮志郎	日本福祉大学 学長補佐・教務部長 社会福祉学部 教授
//	伊藤 美智予	日本福祉大学 社会福祉学部 准教授
//	中村 健太郎	株式会社ユカリア 執行役員・高齢者事業オーナー
//	秋山 幸男	株式会社ニチイケアパレス 代表取締役社長
//	吉田 馨	株式会社マザアス 代表取締役社長
//	木村 祐介	株式会社学研ココファン 取締役・事業本部本部長
//	田中 宏信	株式会社ソナエル 取締役・経営企画部長
//	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
//	榎並 将志	株式会社 笑美面 代表取締役
//	光元 兼二	高齢者住まい事業者団体連合会 事務局長

(2) 紹介事業者研修カリキュラム作業部会

検討委員会のもとに作業部会（ワーキンググループ）を設置し、実務ベースのノウハウをもとにeラーニングコンテンツの詳細を検討。

(部会体制：敬称略)

井上 京子	日本福祉大学 リカレント教育部長	
榎原 裕文	日本福祉大学 東京サテライト室長	
清水 淳	日本福祉大学 企画事業室	
佐藤 洋平	日本福祉大学 企画事業室	
田中 宏信	株式会社ソナエル 取締役・経営企画部長	紹介事業者
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	紹介事業者
光元 兼二	高齢者住まい事業者団体連合会	有老協
石田 育秀	高齢者住まい事業者団体連合会	介ホ協
稲田 順一	高齢者住まい事業者団体連合会	有老協
正田 克哉	高齢者住まい事業者団体連合会	高住協
小川 慶久	株式会社アスモリンク	紹介事業者

6. eラーニングの開講

(1) 2022年度の開講（予定）

申込期間：8月の1か月間

開講期間：9月～10月の2か月間

受講費用：1名あたり2,750円（税込み）／個人クレカ決済・コンビニ決済で領収書印刷
（2022年度は1,000円を高住連から負担し上記費用）

(2) 受講費用（案）

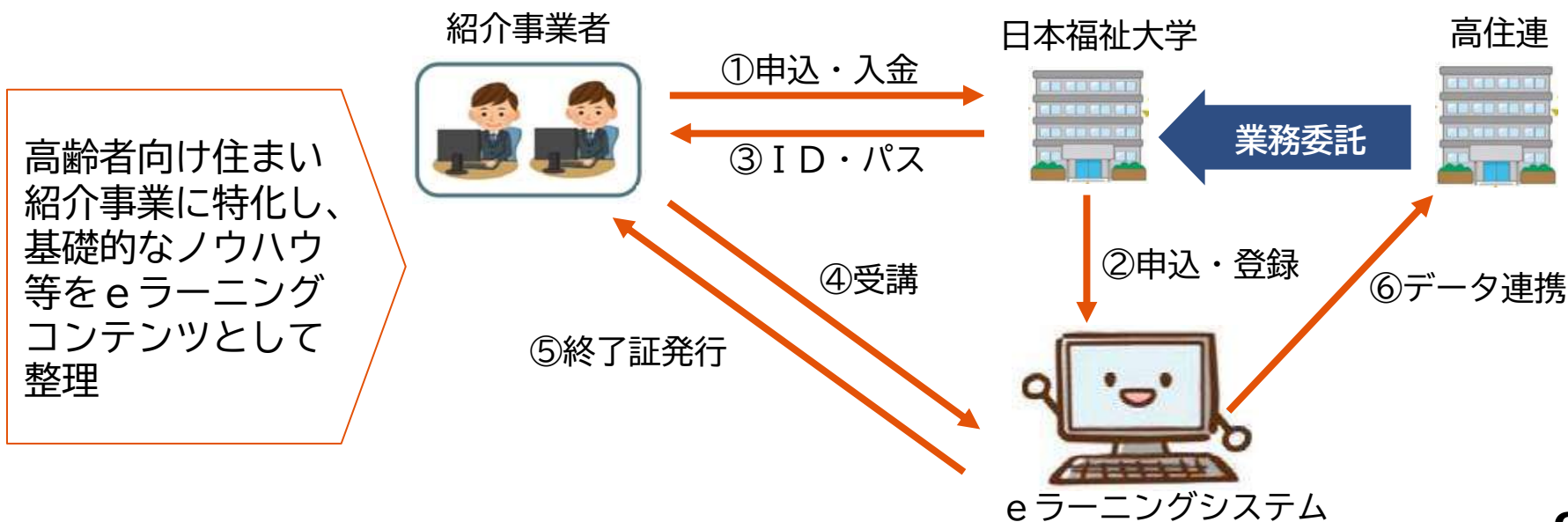
① eラーニングコンテンツは、老健事業を日本福祉大学が受託して作成。

② eラーニングの運営は、高住連が日本福祉大学へ業務委託。

③ コスト負担

高住連：インフラを運営するためのベーシックコストは高住連負担

紹介事業者：受講する相談員ごと受講料を負担（2022年度開講分は一部高住連負担）



6. eラーニングのコンテンツ概要

(1) コンテンツ

紹介業務を行ううえでの基礎事項を網羅的かつ体系的に整理。

⇒パーツ・パーツで個々のノウハウは紹介事業を運営されている方あるいは紹介事業・ホームの相談員の方に蓄積されていると考えられるが、網羅的かつ体系的に整理、可視化されたものはなかったのではないかな。

(2) 受講対象

開講当初は、公表制度に届出いただいている紹介事業者の皆様へ案内。
しかし、いずれはホームの相談員の方が受講できる環境も整備していきたい。

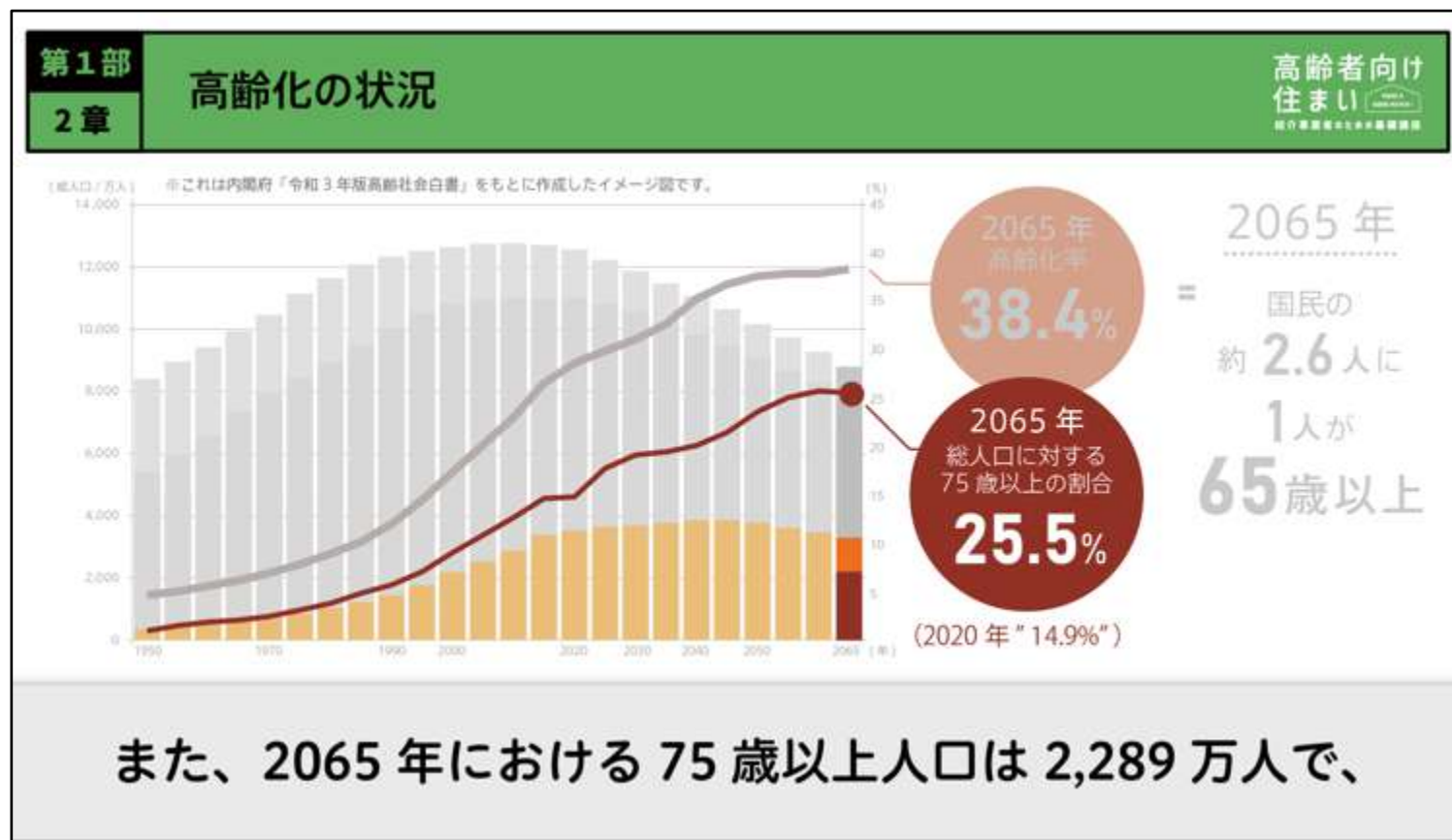
⇒内容的には紹介業務の経験が浅い方については、基礎を学ぶツールとしてお役立てください。一方、紹介業務のベテランの方についても、これまでご自身で経験・積み上げられてきたノウハウを体系的に整理する一助としてご活用ください。

eラーニングコンテンツ 一部（抜粋）ご紹介

2部構成で作成しており、第1部が「基本事項」、第2部が「失敗事例からの学び」となっております。

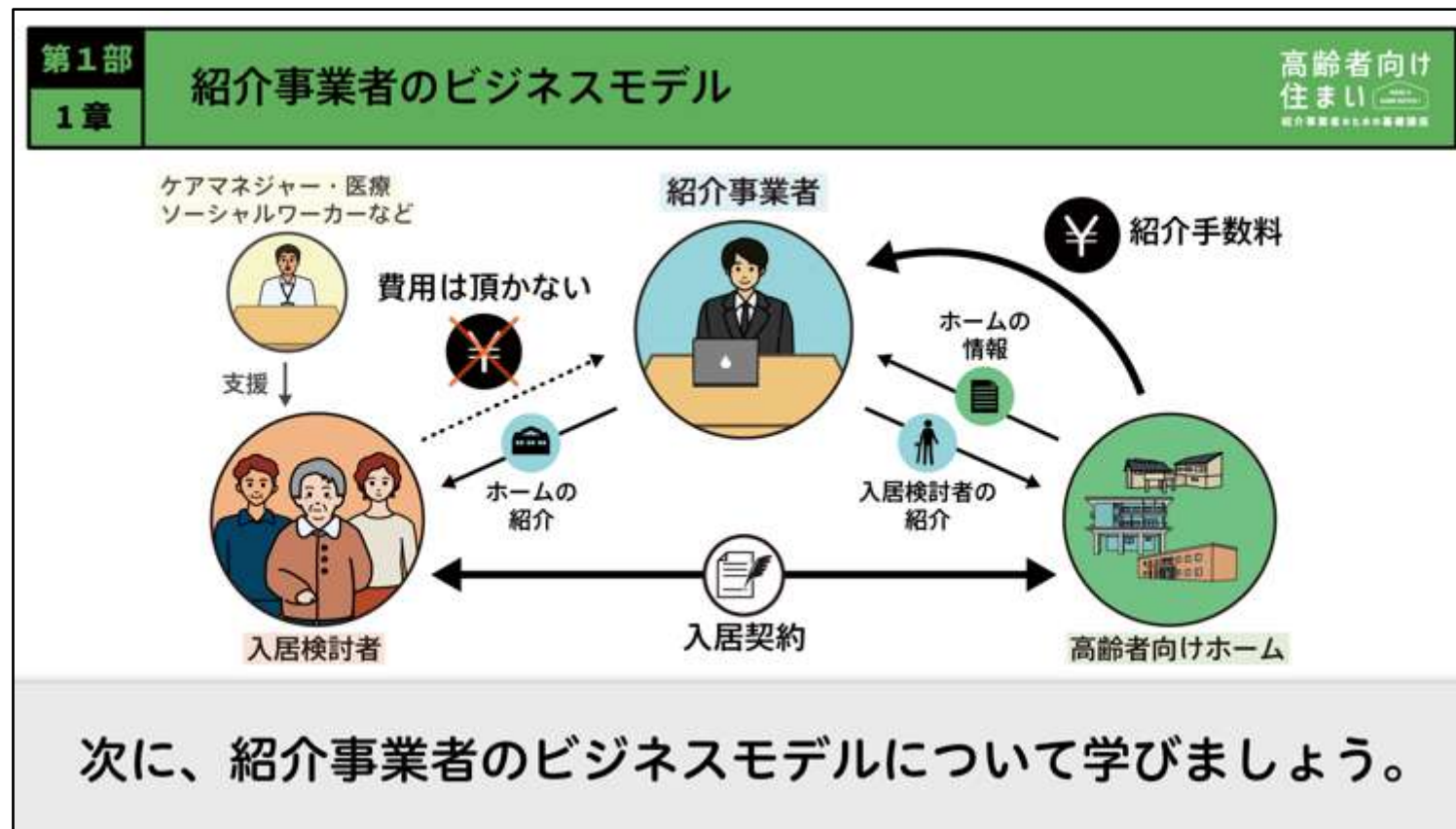
第1部	紹介事業者としておさえるべき基本事項 ～紹介事業のビジネスモデルと業務内容～
1章	紹介事業のビジネスモデルと立ち位置 (約10分)
2章	紹介事業者に必要な心構えと知識 (約38分)
3章	相談業務の流れ (約13分)
第2部	失敗事例から学ぶ適切なマッチング
1章	紹介業務における失敗事例紹介 (約23分)
2章	意向把握のポイント (約5分)
3章	ホームからの情報収集のポイント (約21分)

基本事項のなかには、高齢者向け住まいを取り巻く社会情勢等の環境についても触れております。



紹介事業のビジネスモデル

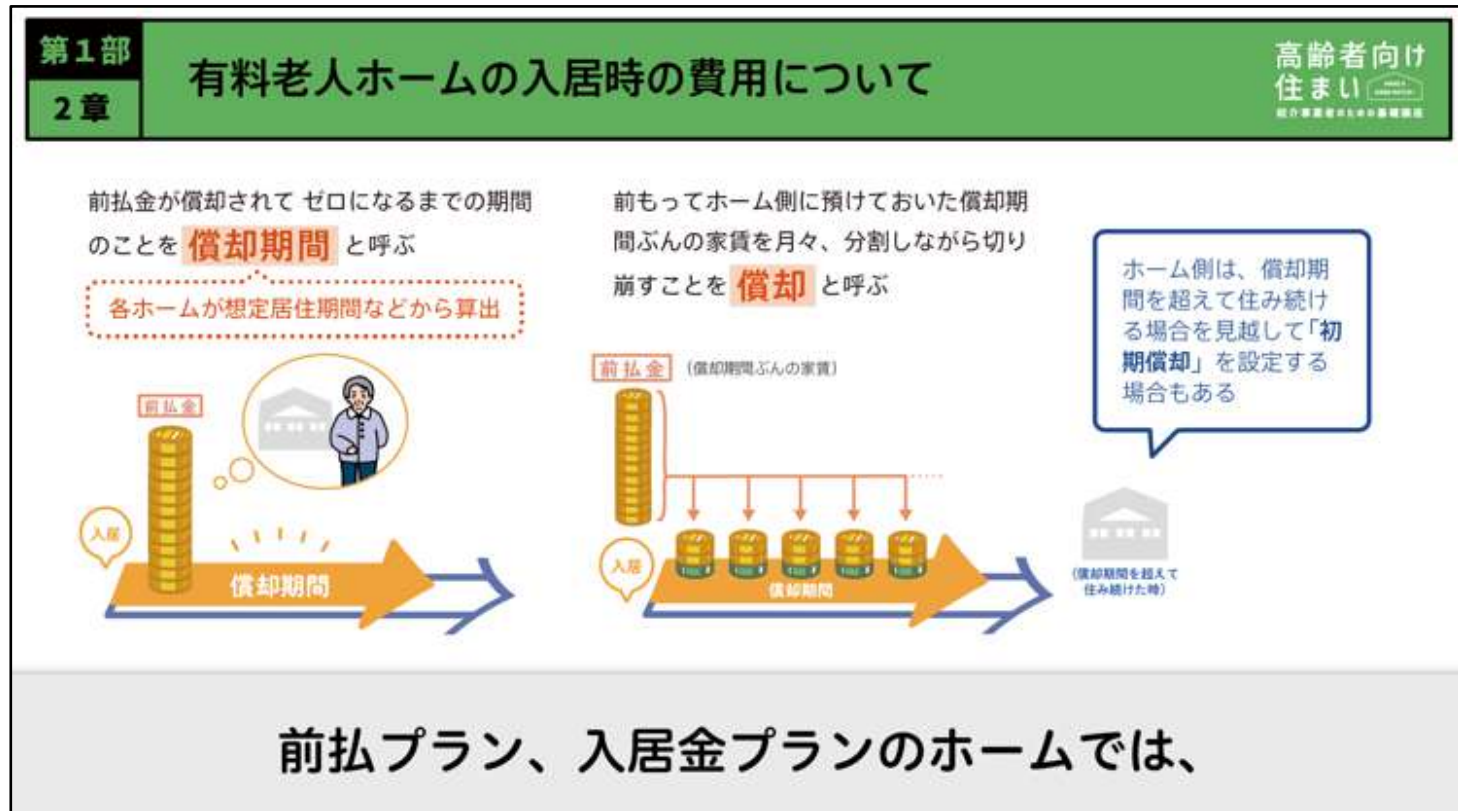
紹介事業のビジネスモデルを体系的に整理、説明しております。



高齢者向け住まいに関連する介護保険について説明しております。



例えば下図は、ホームの入居時の一時金（前払金）に関する説明の一部です。



下図のように事業運営の大前提となる、コンプライアンスや倫理観についても学ぶことができるコンテンツとなっています。

第1部
2章

紹介事業の担当者として行ってはならないこと

高齢者向け
住まい
紹介事業推進センター



個人情報の漏洩



ケアマネジャーや
医療ソーシャルワーカー
との不適切なやり取り



紹介料の多い・少ないで
紹介する先を限定

お金、商品券、プレゼント、飲食などの接待

次に紹介事業の担当者として行ってはならないことについて

紹介事業の業務プロセスを体系的に分解し、個々の要素に対して細かく業務内容や留意点について説明しています。下図は入居検討者に対する業務の流れとなっています。



紹介事業の業務プロセスを体系的に分解し、個々の要素に対して細かく業務内容や留意点について説明しています。下図は入居検討者に対する業務の流れにおいて、同時並行で行うホームに対する業務の流れについて触れています。



失敗事例からの学び

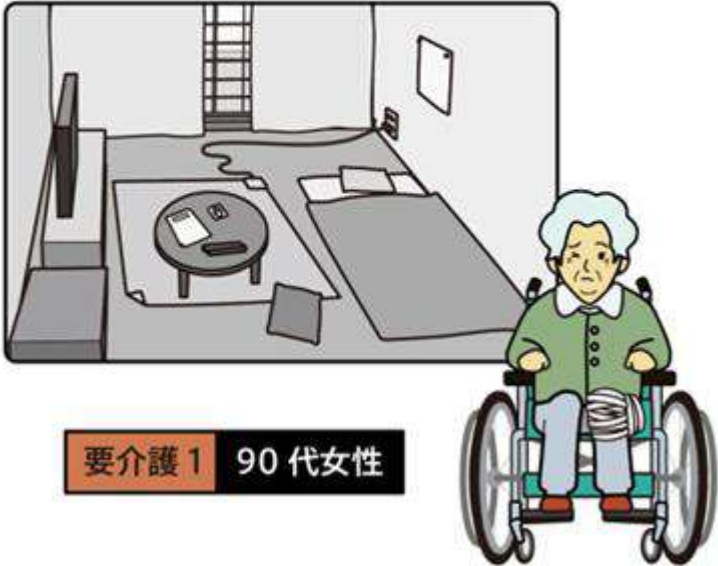
紹介業務を行うなかでの失敗事例をいくつかを提示し、事例をふまえての、そこから得られたポイントについて説明しています。

第2部

1章

紹介業務における失敗事例紹介 CASE 1

高齢者向け
住まい
紹介事業推進センター協議会



要介護1 90代女性

長年一人暮らしをしていた90代女性は、ヘルパーの力を借りながら何とか自宅で生活していた。

ところが、ある日、自宅で転倒骨折した事で入院し退院後の自宅生活は厳しいとの担当医師の見解により、退院後はそのままホームに移る事になった。

失敗事例からの学び

失敗事例からの個々の学びをふまえた全体的なポイントを「お客様などからの意向把握」の面から整理しています。

第2部
2章

意向把握のポイント

高齢者向け
住まい 
紹介事業の推進と高齢者の生活支援



2章 意向把握のポイント

失敗事例からの個々の学びをふまえた全体的なポイントを「ホームからの情報収集」の面から整理しています。

第2部
3章

ホームからの情報収集のポイント

高齢者向け
住まい
住まいの専門家によるサポート



3章 ホームからの情報収集のポイント

ベターマッチング事例として、実際に紹介事業をご利用されたお客様へのインタビュー動画を掲載しています。お客様からの紹介事業者への励ましのお言葉も頂戴しており、本コンテンツを視聴された方におかれましては、本事業の社会的意義、存在意義を今一度振り返る機会にさせていただきましたら幸いです。

紹介事業者を利用した方のインタビュー動画

(約10分間)

- ・ ご主人の認知症について
- ・ 紹介センターを知った経緯は？
- ・ ご主人のホーム入居に際して気になったことは？
- ・ 紹介センターに相談してみて良かったことは？
- ・ ご主人がホームに入居して良かったことは？
- ・ 紹介事業者へのメッセージ