

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

報告書

令和3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. 調査研究の背景と目的	1
2. 調査研究の方法	2
1) 研究会の設置・開催	2
2) アンケート調査の概要	3
(1) 調査設計	3
(2) 調査対象	3
(3) 調査方法	3
(4) 調査期間	4
(5) 回収状況	4
3) アンケート分析	7
(1) 単純集計	7
(2) クロス集計	7
I. 紹介事業者調査	10
1. 運営法人に関する基本情報	10
1) 紹介事業者の事業	10
(1) 紹介事業の開始年月〔問1(1)〕	10
(2) 紹介事業以外に実施している事業〔問1(2)〕	10
2) 紹介事業者の事業規模	11
(1) 紹介事業の売上高(直近の会計年度)〔問1(3)〕	11
(2) 総事業所数〔問1(4)・SQ(4)-1〕	11
(3) 法人の従業員数〔問1(5)〕	11
3) 紹介事業に関わる従業員の状況	12
(1) 紹介事業に関わる従業員数〔問 1(6)〕	12
(2) 紹介事業に関わる従業員のうち資格保有者数〔問 1(6)-1・SQ(6)-1〕	12
【参考】 紹介事業に関する民間資格	13
4) 紹介事業の状況	14
(1) 紹介事業として実施している内容〔問1(7)〕	14
(2) 提携している事業者(法人)数・施設(事業所)数〔問1(8)①・②〕	14
(3) 都市圏模別にみた提携している事業者(法人)数・施設(事業所)数〔クロス集計〕	15
(4) 事業規模別にみた提携している事業者(法人)数・施設(事業所)数〔クロス集計〕	15
2. 紹介事業における相談実績・実施内容等	16
1) 高齢者向け住まいの入居に関する相談の実績・内容	16
(1) 個別に相談を受けた件数〔問 2(1)〕	16
(2) 個別に相談を受けた件数のうち相談者が入居(予定)者本人の件数・割合〔問 2SQ(1)-1〕	16
(3) 個別の相談以外の問い合わせ・資料請求等の件数〔問 2(2)〕	17
(4) 成約件数〔問 2(3)〕	17
(5) 成約件数のうち見学に同行した件数・割合〔問 2(4)・SQ(4)-1〕	18
(6) 事業者特性別にみた見学同行の実施割合〔クロス集計〕	19
(7) 成約件数のうちアフターフォローを実施した件数・割合、アフターフォローの内容〔問 2(5)・SQ(5)-1〕	20
(8) 事業者特性別にみたアフターフォローの実施割合〔クロス集計〕	21
(9) 初回相談時点における入居者の居場所〔問 2(6)①〕	22
(10) 成約後の入居先〔問 2(6)②〕	22
2) 高齢者向け住まいの相談・紹介の実施内容	23
(1) 対面による相談を実施している割合〔問 3(1)〕	23
(2) 初回の相談時の相談者(本人・ご家族)からの聴取項目〔問 3(2)〕	23
(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)〕	24
(4) 相談者に対する管轄地域内の全施設が紹介の対象ではないことの説明状況〔問 3(4)〕	24

(5)相談者に対する高齢者向け住まい事業者から紹介手数料を受領していることの説明状況〔問 3(5)〕	24
(6)高齢者向け住まい事業者に対する課金形態〔問 3(6)〕	25
(7)相談者(本人・ご家族)に対する課金形態〔問 3(7)〕	25
(8)高齢者向け住まい事業者から受け取る紹介手数料の金額の相談員への開示状況〔問 3(8)〕	25
3. 相談者のうち高齢者向け住まいへ入居した方の詳細〔ケース分析〕	26
(1)初回相談時の入居者の年齢〔問 5(1)〕	26
(2)初回相談時の入居者の要介護度〔問 5(2)〕	26
(3)初回相談時の入居者の年齢と要介護度の関係〔クロス集計〕	26
(4)初回相談時点で入居者がいた場所〔問 5(3)・クロス集計〕	27
(5)主たる相談者の属性〔問 5(4)・クロス集計〕	28
(6)相談者が紹介事業者を見つけた経緯〔問 5(5)・クロス集計〕	29
(7)初回の相談から成約までの期間〔問 5(6)〕	29
(8)入居先の施設種別〔問 5(7)・クロス集計〕	30
(9)入居先の立地するエリア〔問 5(8)〕	30
(10)入居先の入居一時金の金額〔問 5(9)〕	31
(11)入居先の月額費用〔問 5(10)・クロス集計〕	31
(12)入居先から受領した紹介手数料の金額〔問 5(11)・クロス集計〕	32
4. 紹介事業の品質について	33
1)紹介事業の品質の維持・向上のための取組状況	33
(1)プライバシーマーク取得状況〔問1(9)〕	33
(2)ISO27001(ISMS 認証)取得の状況〔問1(10)〕	33
2)高齢者向け住まいを理解するための取り組みの状況	34
(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 4(1)〕	34
(2)提携している施設についての把握範囲〔問 4(2)〕	34
(3)提携している施設に関する情報の更新頻度〔問 4(3)〕	35
(4)提携している施設のうち職員が見学を実施している施設の割合〔問 4(4)〕	35
(5)貴社から高齢者向け住まいの運営事業者への情報提供・フィードバック等の内容〔問 4(5)〕	35
3)高齢者向け住まいの紹介に関するクレーム・トラブル等の内容	36
(1)直近1年間で相談者から受けた高齢者向け住まいの相談や紹介に関わるクレームの内容〔問 6(1)〕	36
(2)相談者への紹介物件の範囲に関する説明状況別にみたクレームの内容〔クロス集計〕	36
(3)直近1年間の高齢者向け住まい事業者とのトラブルの内容〔問 6(2)〕	37
(4)相談者への紹介物件の範囲に関する説明状況別にみたトラブルの内容〔クロス集計〕	37
(5)高齢者向け住まいの運営事業者への要望〔問 6(3)〕	38
4)「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」について	39
(1)「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への対応状況〔問1(11)・SQ(11)-1〕	39
(2)「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への届出をしている事業者の特徴〔クロス集計〕	40
(3)「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への届出をしている事業者の特徴〔クロス集計〕	41
(4)「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への届出をしない理由〔問1SQ(11)-2〕	42
(5)「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への要望〔問 7〕	43
(6)「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への対応状況別 公表制度への要望〔クロス集計〕	43

Ⅱ. 居宅介護支援事業所調査

44

1. 居宅介護支援事業所に関する基本情報	44
(1)事業所の設置主体〔問1(1)・クロス集計〕	44
(2)事業所に所属するケアマネジャーの人数〔問2(2)・SQ(2)-1〕	45
(3)併設している事業所〔問1(3)〕	46
(4)事業所の利用者(担当ケース)数〔問1(4)〕	46
2. 高齢者向け住まいへの入居に関する相談・紹介の状況	47
1)高齢者向け住まいへの入居に関する相談の状況	47
(1)高齢者向け住まいへの入居に関する相談を受けた利用者の人数・回数〔問2(1)〕	47
(2)入居に関する相談を受けた利用者のうち入居に至った人数・割合〔問2(1)SQ(1)-1〕	47
(3)高齢者向け住まいの紹介にあたり利用者に提供している資料〔問2(2)・クロス集計〕	48
2)高齢者向け住まいを理解するための取り組みの状況〔問3(1)・(2)・(3)〕	49

3) 利用者に直接高齢者向け住まいを紹介する際の困りごと等	50
(1) 利用者に直接高齢者向け住まいを紹介した際にクレームを受けた内容〔問4(1)〕	50
(2) 利用者に直接、高齢者向け住まいを紹介する際に困っていること〔問4(2)・クロス集計〕	51
(3) 高齢者向け住まい運営事業者への要望〔問4(3)〕	52
4) 紹介事業者の利用状況	53
(1) 紹介事業者の存在の認知状況〔問5(1)・クロス集計〕	53
(2) 同一市区町村内における紹介事業者の有無〔問5(2)・クロス集計〕	53
(3) 案内した紹介事業者の数〔問5(3)・クロス集計〕	54
(4) 高齢者向け住まいへの入居相談に対して紹介事業者を案内した利用者の数〔問5(4)・SQ(4)-1〕	55
(5) 紹介事業者を案内している理由〔問5(5)〕	56
(6) 紹介事業者を案内していない理由〔問5(6)・クロス集計〕	57
(7) 紹介事業者の仕組みについて知っている内容〔問5(7)・クロス集計〕	58
5) 紹介事業者を利用している事業所の特性〔問5(4)・SQ(4)-1〕	60
(1) 事業所に所属するケアマネジャーの人数別 紹介事業者の紹介状況〔クロス集計〕	60
(2) ケアマネジャー1人あたりの担当ケース数別 紹介事業者の紹介状況〔クロス集計〕	60
(3) 併設している事業所別 紹介事業者の紹介状況〔クロス集計〕	61
6) 紹介事業者を利用者に紹介する際の困りごと等	62
(1) 紹介事業者を利用する際に困っていること〔問6(1)・クロス集計〕	62
(2) 紹介事業者への要望〔問6(2)・クロス集計〕	63
3. 高齢者向け住まいに入居した利用者の詳細(ケース単位の分析)	64
(1) 初回相談時の利用者の年齢〔問7(1)〕	64
(2) 初回相談時の利用者の要介護度〔問7(2)・クロス集計〕	64
(3) 初回相談時の利用者の生活保護受給状況〔問7(3)〕	65
(4) 初回相談時点で利用者がいた場所〔問7(4)・クロス集計〕	65
(5) 主たる相談者の属性〔問7(5)・クロス集計〕	66
(6) 施設の紹介方法〔問7(6)・クロス集計〕	67
(7) 利用者に情報提供した施設の数〔問7(7) SQ(6)-1〕 ※直接施設を紹介したケース	68
(8) 利用者に情報提供した施設について実施した内容〔問7(7) SQ(6)-2〕 ※直接施設を紹介したケース	68
(9) 情報提供をする施設を選ぶ際に重視した点〔問7(7) SQ(6)-3〕 ※直接施設を紹介したケース	69
(10) 利用者に案内した紹介事業者の数〔問7(7) SQ(6)-4・クロス集計〕 ※紹介事業者を紹介したケース	70
(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	70
(12) 利用者に案内する紹介事業者を選ぶ際に意識した点〔問7(7) SQ(6)-6〕 ※紹介事業者を紹介したケース	71
(13) 初回の相談から成約までの期間〔問7(7)・クロス集計〕	72
(14) 入居先の立地するエリア〔問7(8)・クロス集計〕	73
(15) 入居先の施設種別〔問7(9)・クロス集計〕	74
(16) 入居先の入居一時金の金額〔問7(10)・クロス集計〕	75
(17) 入居先の月額費用〔問7(11)・クロス集計〕	76
(18) 入居先の紹介元〔問7(12)・クロス集計〕	77
(19) 入居後の担当状況〔問7(13)・クロス集計〕	78
4. 「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への要望	79
1) 「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」に関する認知状況〔問8(1)・クロス集計〕	79
2) 「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への要望〔問8(2)・クロス集計〕	80
Ⅲ. 高齢者向け住まい運営事業者調査	81
1. 施設における紹介事業者の利用状況	81
1) 紹介事業者との契約状況〔問15(1)〕	81
2) 施設特性格 紹介事業者との契約状況〔クロス集計〕	82
(1) 地域別 紹介事業者との契約状況〔クロス集計〕	82
(2) 事業主体法人種別 紹介事業者との契約状況〔クロス集計〕	83
(3) 法人の業種別 紹介事業者との契約状況〔クロス集計〕	83
(4) 法人が運営するホーム数別 紹介事業者との契約状況〔クロス集計〕	84

(5)開設年別 紹介事業者との契約状況〔クロス集計〕	85
(6)総居室数別 紹介事業者との契約状況〔クロス集計〕	86
(7)併設・隣接状況別 紹介事業者との契約状況〔クロス集計〕	87
(8)総額費用(月額換算)別 紹介事業者との契約状況〔クロス集計〕	89
(9)家賃相当額別 紹介事業者との契約状況〔クロス集計〕	90
(10)入居率別 紹介事業者との契約状況〔クロス集計〕	91
3)契約している紹介事業者の数〔問 15(2)・クロス集計〕	92
4)半年間で紹介実績のある事業者数〔問 15(2)SQ1〕	93
5)半年間で紹介事業者を通して入居した新規入居者の数〔問 15(2)SQ2〕	94
6)半年間で紹介事業者に支払った紹介手数料〔問 15(2)SQ3〕	96
7)新規入居者1人あたりの紹介手数料〔問 15(2)SQ3〕	97
8)施設特性別 1人あたりの紹介手数料〔クロス集計〕	98
(1)地域別 1人あたりの紹介手数料〔クロス集計〕	98
(2)総額費用(月額換算)別 1人あたりの紹介手数料〔クロス集計〕	99
(3)家賃相当額別 1人あたりの紹介手数料〔クロス集計〕	100
2. 新規入居ケースにおける紹介事業者の利用状況〔問 16〕	101
IV. 調査結果のまとめ	102
1. 紹介事業者調査の結果	102
1)運営法人の概要	102
2)紹介事業における相談実績・実施内容	102
3)相談者のうち高齢者向け住まいに入居した方の詳細〔ケース単位の分析〕	103
4)紹介事業の品質について	104
2. 居宅介護支援事業所調査の結果	105
1)高齢者向け住まいへの入居に関する相談・紹介の状況	105
(1)高齢者向け住まいへの入居に関する相談の状況	105
(2)高齢者向け住まいを理解するための取り組み	105
(3)利用者に直接高齢者向け住まいを紹介する際の困りごと等	105
(4)紹介事業者の利用状況	105
(5)紹介事業者を紹介している居宅介護支援事業所の特性	106
(6)紹介事業者を紹介する際の困りごと等	106
2)高齢者向け住まいに入居した利用者の詳細(ケース単位の分析)	106
3)「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への要望	108
3. 高齢者向け住まい運営事業者調査の結果	108
1)紹介事業者の利用状況	108
2)新規入居ケースにおける紹介事業者の利用状況(ケース単位の分析)	109
4. 今後の課題	110

【付属資料】

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(紹介事業者向け調査票)
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(居宅介護支援事業所向け調査票)
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. 調査研究の背景と目的

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)は、特定施設の適用を受け、包括的なケアが介護保険として受けられるホームと、一般在宅と同様に、ケアマネジメントのもとに必要な在宅サービスを選択して利用するホームとが存在するなど、一般的な高齢者やご家族にわかりにくい複雑な制度となっている。また、こうしたホームが増加する中で、自立者向けから重度者・看取りに対応するホームまで、それぞれ得意とする領域が異なり、多様化も進んでいる。

本来、高齢者向け住まいも、介護保険の理念で重視される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、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いる。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。

このような問題意識から、平成 31/令和元年度「高齢者向け住まい等の紹介の在り方に関する調査研究」では、病院、地域包括支援センター、紹介事業者に対するアンケート調査が実施され、その結果も参照しながら、入居先を選ぶ際のポイント等の整理が試みられた。しかし、紹介事業者のアンケート回収率が必ずしも高くなく、居宅介護支援事業所(ケアマネジャー)や高齢者住まい事業者へのアンケート調査は行われておらず、これらの側からみた紹介事業者に関する意見・課題などは把握できていない面がある。

こうしたことを踏まえ、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。

2. 調査研究の方法

1)研究会の設置・開催

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

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 委員名簿

(50 音順)

	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 株式会社キャピタルメディカ 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
座長	吉村 直子	株式会社長谷工総合研究所 取締役・主席研究員

<研究協力(オブザーバー)>

森岡 信人	厚生労働省 老健局 高齢者支援課 課長補佐(高齢者居住福祉担当)
佐藤 幸	厚生労働省 老健局 高齢者支援課 高齢者居住支援係長
下村 健太郎	国土交通省 住宅局 安心居住推進課 課長補佐

<その他調査協力>

一般社団法人 全国介護付きホーム協会	植松 巧之
公益社団法人 全国有料老人ホーム協会	稲田 順一
一般社団法人 高齢者住宅協会	小林 雄司／石川 則子

<事務局>

PwC コンサルティング合同会社	安田 純子／初見 歌奈子／平栗 颯
------------------	-------------------

<開催日程および議題>

回数	日 程	議 題
第1回	2020 年8月3日(月) 13:00～15:00	○調査研究の目的・内容(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	2021 年1月6日(水) 13:00～15:00	○単純集計結果のご報告 ○クロス集計項目に関するディスカッション
第3回	2021 年2月 24 日(水) 13:00～15:00	○クロス集計結果のご報告・ディスカッション ○考察・まとめに関するディスカッション
(最終)	(郵送確認)	○報告書(最終案)の確認

2) アンケート調査の概要

(1) 調査設計

本調査研究の主目的は、紹介事業者、居宅介護支援事業所(ケアマネジャー)へのアンケート調査を実施、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ことにある。

そこで、本調査研究では、令和元年度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」(株式会社ハルメク・エイジマーケティング)で実施された調査内容を踏まえつつ、同調査で十分な回答が得られなかった部分に改善を加え、以下のような調査項目を設定した。

また、別途老人保健健康増進等事業で、高齢者向け住まいを対象として行われている「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」と連携し、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)事業者を対象とする調査の中で、高齢者向け住まいの新規入居のうち、どの程度紹介事業が利用されているのか等を把握するための調査項目を設定し、本調査研究において併せて分析を実施した。

図表 主な調査項目

【紹介事業者調査】 Ⅰ. 運営法人に関する情報 Ⅱ. 紹介事業における相談実績・実施内容等 Ⅲ. 有料老人ホーム・サ高住の紹介に関する困りごとや要望
【居宅介護支援事業所調査】 Ⅰ. 事業所に関する情報 Ⅱ. 有料老人ホーム・サ高住への入居に関する相談・紹介の状況 Ⅲ. 「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への要望
【高齢者向け住まい事業者調査】 ※別老健事業にて実施・結果を共有。下記は関連項目のみ抜粋 Ⅷ. 入退去の状況 問 15 紹介事業者の利用状況 問 16 Q12 入居ルート, SQ12-1 紹介事業者に支払った手数料

(2) 調査対象

① 紹介事業者調査

以下の通り、392 通を発送した。

調査対象	発送数	抽出条件
紹介事業者	392	令和2年8月 11 日時点で送付先が確認できた紹介事業者全て

② 居宅介護支援事業所調査

以下の通り、3,500 通を発送した。

調査対象	発送数	抽出条件
居宅介護支援事業所	3,500	全国の居宅介護支援事業所(約 40,000 か所)から、3,500 か所を無作為に抽出(抽出率:8.8%)

③ 高齢者向け住まい運営事業者調査

以下の通り、7,500 通を発送した。

調査対象	発送数	抽出条件
高齢者向け住まい事業者	7,500	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、7,500 施設を無作為に抽出(抽出率:34.3%)

(3) 調査方法

郵送により調査票を送付・回収により実施した。

新型コロナウイルス流行の影響により調査票を受領できない等の事由がある場合は、電子メールにて配布・回収する方式を併用した。

(4)調査期間

①紹介事業者調査

2020(令和2)年8月31日発送、11月4日到着分までを有効票とした(調査期間:65日間)

②居宅介護支援事業所調査

2020(令和2)年9月7日発送、11月4日到着分までを有効票とした(調査期間:58日間)

③高齢者向け住まい運営事業者調査

2020(令和2)年8月28日発送、11月2日到着分までを有効票とした(調査期間:66日間)

(5)回収状況

①紹介事業者調査

《有効回答》

紹介事業者 : 104 施設(有効回答率:26.5%)

注)上記の有効回答率は各施設の発送数に対する比率

②居宅介護支援事業所調査

《有効回答》

居宅介護支援事業所 : 1,602 施設(有効回答率:45.8%)

注)上記の有効回答率は各施設の発送数に対する比率

③高齢者向け住まい運営事業者調査

《有効回答》

有料老人ホーム : 1,983 施設(有効回答率:40.5%)

サービス付き高齢者向け住宅 : 1,123 施設(有効回答率:43.7%)

合 計 : 3,106 施設(有効回答率:41.4%)

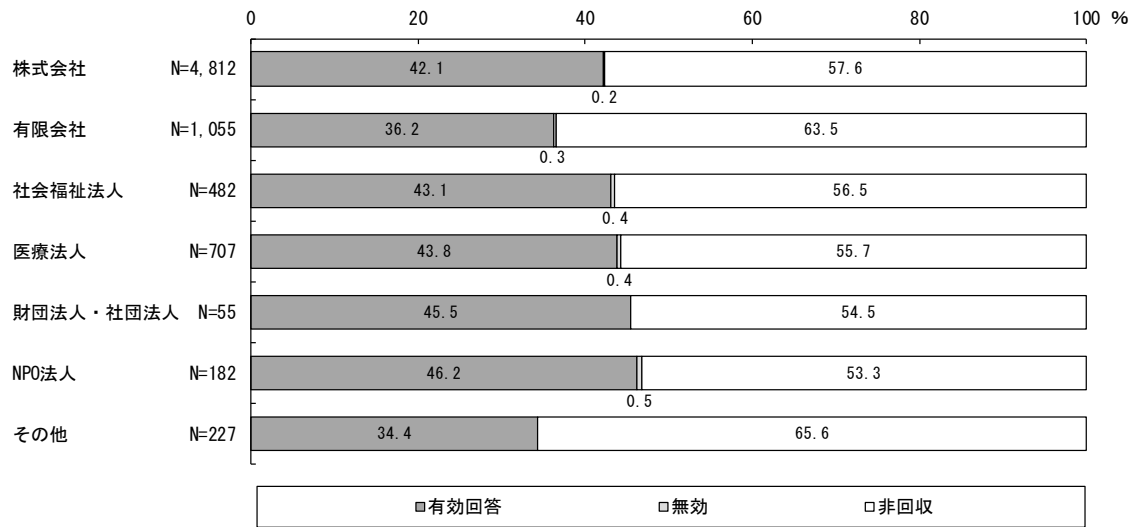
注)上記の有効回答率は各施設の発送数に対する比率

【都道府県別 有効回答状況】

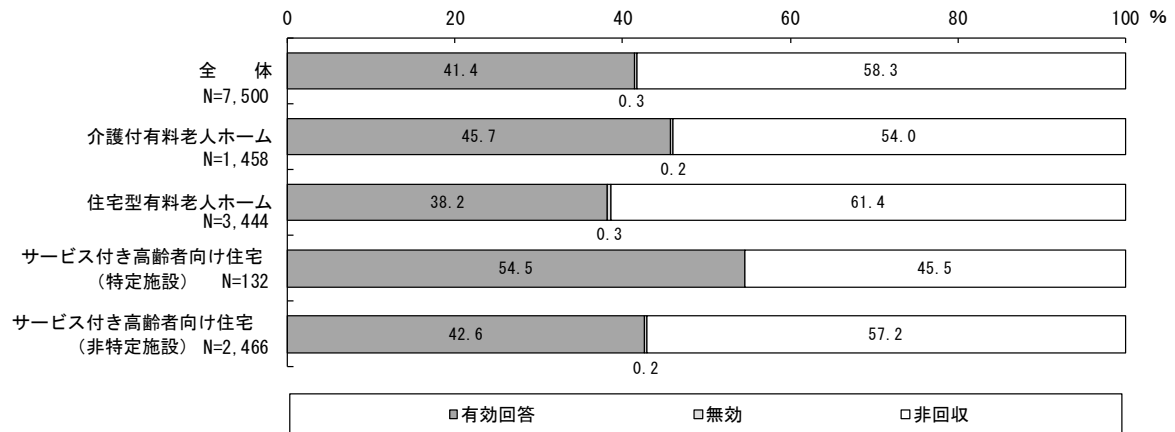
	紹介事業者	居宅介護支援事業所	有料老人ホーム	サービス付き高齢者向け住宅
北海道	3	67	148	65
青森県	0	17	69	19
岩手県	0	21	24	17
宮城県	0	24	22	22
秋田県	0	22	23	14
山形県	0	0	0	0
福島県	0	27	23	18
茨城県	1	32	23	22
栃木県	0	20	10	17
群馬県	0	35	61	28
埼玉県	5	78	75	55
千葉県	5	81	76	59
東京都	41	116	183	64
神奈川県	16	94	151	61
新潟県	0	31	28	15
富山県	0	18	11	21
石川県	0	12	18	16
福井県	0	14	6	7
山梨県	0	13	8	5
長野県	1	20	26	16
岐阜県	0	29	30	10
静岡県	3	47	38	22
愛知県	2	69	116	56
三重県	0	41	18	32
滋賀県	1	22	7	14
京都府	1	24	9	21
大阪府	16	170	151	99
兵庫県	6	63	31	58
奈良県	0	25	13	15
和歌山県	0	23	19	17
鳥取県	0	7	6	6
島根県	0	12	12	7
岡山県	0	33	30	20
広島県	0	40	20	28
山口県	0	13	35	8
徳島県	0	10	8	13
香川県	0	17	21	11
愛媛県	0	25	29	25
高知県	0	12	10	6
福岡県	2	68	124	39
佐賀県	0	11	28	4
長崎県	0	23	22	25
熊本県	1	15	42	18
大分県	0	14	48	3
宮崎県	0	15	54	4
鹿児島県	0	18	41	13
沖縄県	0	14	35	8
無回答	-	-	1	0
計	104	1,602	1,983	1,123

《参考》高齢者向け住まい事業者調査 施設属性別 有効回答状況

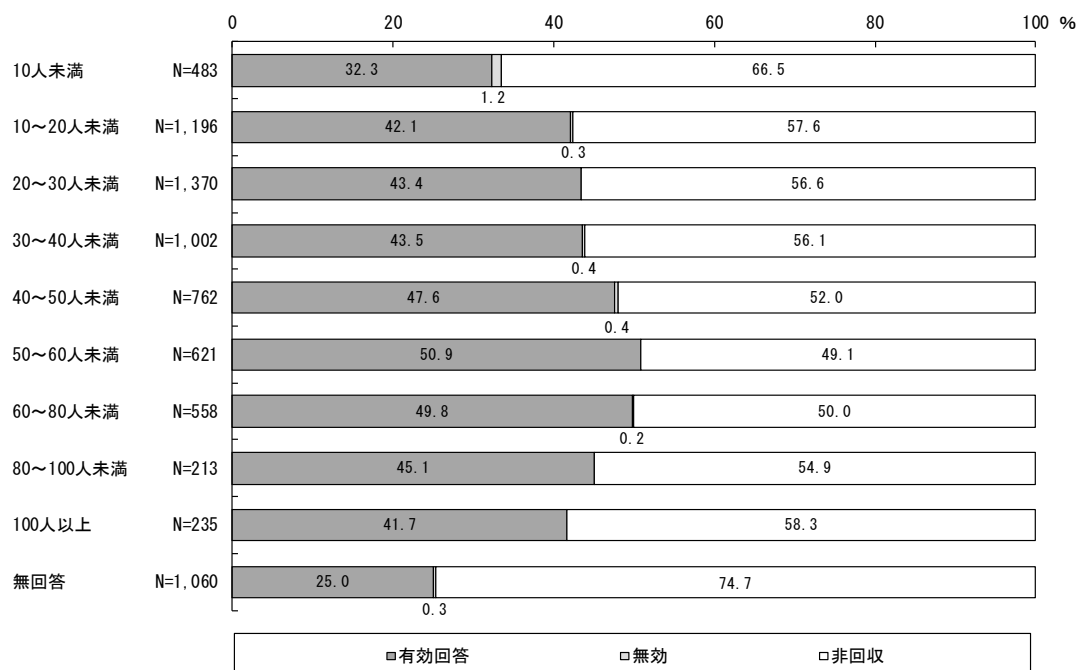
【法人種別 有効回答状況】



【施設類型 有効回答状況】



【定員規模別 有効回答状況】



3) 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、紹介事業者調査、居宅介護支援事業所調査、高齢者向け住まい事業者調査の順に、調査票の流れに沿って単純集計をベースに構成しつつ、重要な項目に関して、単純集計の後にクロス集計の結果を織り込む形としている。

(1) 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。

グラフには、各集計の対象とした件数を明示しているが、施設単位の集計の際には「N」、ケース単位の集計の際には「n」として表記を使い分けている。

(2) クロス集計

クロス集計に関しては、各調査において、以下の集計を実施した。

【紹介事業者調査】

■ 基本クロス集計：以下の項目を表側項目とした全設問とのクロス集計

- ・ 問 1(1) 紹介事業の開始年月(事業の実施年数)
- ・ 問 1(11) 届出公表制度への対応状況
- ・ 都市圏(都市部※/地方部)

※都市部:東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県、愛知県、三重県、岐阜県、大阪府、京都府、滋賀県、兵庫県

■ 紹介事業の規模に関する分析【事業所単位】

- ・ 問 1(4)SQ1 紹介事業に関わる事業所数 × 問 1(8)① 提携している事業者数
- ・ 問 1(4)SQ1 紹介事業に関わる事業所数 × 問 1(8)② 提携している施設数

■ 紹介事業の質に関する分析【事業所単位】

● 見学同行・アフターフォローの実施状況

- ・ 問 1(1) 紹介事業の開始年月(事業の実施年数)
- ・ 問 1(2) 紹介事業以外に実施している事業
- ・ 問 1(4) SQ1 紹介事業に関わる事業所数
- ・ 問 1(6) 紹介事業に関わる従業員数
- ・ 問 1(6) SQ1 有資格者の有無
- ・ 問 1(7) 紹介事業として実施している内容
- ・ 問 1(8)① 提携している事業者数
- ・ 問 1(8)② 提携している施設数
- ・ 問 1(9) プライバシーマーク取得の有無
- ・ 問 1(10) ISO27001 (ISMS 認証)取得の有無

×

問 2(4) 見学同行の実施状況
問 2(5) アフターフォローの実施状況

● クレームおよびトラブルに関する状況

- ・ 問 2(4) 見学同行の実施状況
- ・ 問 2(5) アフターフォローの実施状況
- ・ 問 3(4) 相談者への説明(紹介対象)
- ・ 問 3(5) 相談者への説明(紹介手数料の仕組み)
- ・ 問 4(1) 高齢者向け住まいを理解するための取り組み
- ・ 問 4(3) 提携している施設に関する情報の更新頻度
- ・ 都市圏(都市部/地方部)

×

問 6(1) 相談者から受けたクレームの内容
問 6(2) 高齢者向け住まい事業者との
トラブル内容

● 相談者への情報開示の状況

- ・ 問 3(4) 相談者への説明(紹介対象) × 問 3(5) 相談者への説明(紹介手数料の仕組みについて)

■ 届出公表制度への対応状況に関する分析【事業所単位】

● 届出をしている事業者の特徴

- ・ 問 1(1) 紹介事業の開始年月(事業の実施年数)
- ・ 問 1(2) 紹介事業以外に実施している事業
- ・ 問 1(4) SQ1 紹介事業に関わる事業所数
- ・ 問 1(6) 紹介事業に関わる従業員数
- ・ 都市圏(都市部/地方部)

×

問 1(11) 届出公表制度への対応状況

- ・ 問 1(11) 届出公表制度への対応状況 × 問 7 届出公表制度への要望

● 相談者への情報開示の状況【事業所単位】

- 問 1(11) 届出公表制度への対応状況 ×
- 問 2(4) 見学同行の実施状況
- 問 2(5) アフターフォローの実施状況
- 問 3(3) 個人情報に関する同意取得方法
- 問 3(4) 相談者への説明(紹介対象)
- 問 3(5) 相談者への説明(紹介手数料)
- 問 6(1) 相談者から受けたクレームの内容
- 問 6(2) 高齢者向け住まい運営事業者とのトラブルの内容

■ 紹介ケースの詳細に関する分析【ケース単位】

- 問 5(1) 入居者の年齢 × 問 5(2) 入居者の要介護度
- 問 5(2) 入居者の要介護度 × 問 5(3) 入居者がいた場所
- 問 5(2) 入居者の要介護度 × 問 5(4) 主たる相談者の属性
- 問 5(2) 入居者の要介護度 × 問 5(5) 相談者が事業所を見つけた経路
- 問 5(2) 入居者の要介護度 × 問 5(6) 初回相談から成約までの期間
- 問 5(2) 入居者の要介護度 × 問 5(7) 入居先の施設種別
- 問 5(3) 入居者がいた場所 × 問 5(5) 相談者が事業所を見つけた経路
- 問 5(3) 入居者がいた場所 × 問 5(7) 入居先の施設種別
- 問 5(4) 主たる相談者の属性 × 問 5(8) 入居先の立地するエリア
- 問 5(4) 主たる相談者の属性 × 問 5(9) 入居先の入居一時金の金額
- 問 5(4) 主たる相談者の属性 × 問 5(10) 入居先の月額費用
- 問 5(10) 入居先の月額費用 × 問 5(11) 入居先から受領した紹介手数料の金額
- 都市圏(都市部/地方部) × 問 5(10) 入居先の月額費用
- 都市圏(都市部/地方部) × 問 5(11) 入居先から受領した紹介手数料の金額

【居宅介護支援事業所調査】

■ 紹介事業者の利用状況に関する分析【事業所単位】

- 問 1(1) 法人種別
- 問 1(2) ケアマネジャー数(常勤換算)
- 問 1(3) 併設している事業所
- 問 1(2)(4) ケアマネ 1 人あたり担当ケース数
- 問 5(3) 紹介事業者の紹介状況 ×
- 問 5(4) 紹介事業者を案内した利用者の数
- 問 5(5) 紹介事業者を案内している理由
- 問 5(6) 紹介事業者を案内していない理由
- 問 5(7) 紹介事業者の仕組みについて知っている内容
- 問 6(1) 紹介事業者を利用する際に困っていること
- 問 6(2) 紹介事業者への要望
- 都市圏(都市部/地方部) ×
- 問 5(1) 紹介事業の存在の認知状況
- 問 5(2) 同一市区町村内における紹介事業者の有無
- 問 5(3) 紹介事業者の紹介状況
- 問 5(4) 紹介事業者を案内した利用者の数
- 問 5(5) 紹介事業者を案内している理由
- 問 5(6) 紹介事業者を案内していない理由
- 問 5(7) 紹介事業者の仕組みについて知っている内容
- 問 6(1) 紹介事業者を利用する際に困っていること
- 問 6(2) 紹介事業者への要望
- 問 5(3) 紹介事業者の紹介状況 × 都市圏(都市部/地方部)
- 問 5(7) 紹介事業者の仕組みについて知っている内容

■ 高齢者向け住まい入居ケースの詳細に関する分析【ケース単位】

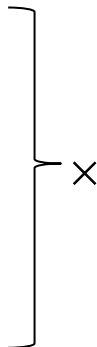
- | | | |
|--------------------|---|----------------------|
| ・ 問 7(1) 入居者の年齢 | × | 問 7(2) 入居者の要介護度 |
| ・ 問 7(2) 入居者の要介護度 | × | 問 7(4) 入居者がいた場所 |
| ・ 問 7(2) 入居者の要介護度 | × | 問 7(5) 主たる相談者の属性 |
| ・ 問 7(2) 入居者の要介護度 | × | 問 7(6) 施設の紹介方法 |
| ・ 問 7(2) 入居者の要介護度 | × | 問 7(7) 初回相談から成約までの期間 |
| ・ 問 7(2) 入居者の要介護度 | × | 問 7(9) 入居先の施設種別 |
| ・ 問 7(2) 入居者の要介護度 | × | 問 7(12) 入居先の紹介元 |
| ・ 問 7(4) 入居者がいた場所 | × | 問 7(9) 入居先の施設種別 |
| ・ 問 7(4) 入居者がいた場所 | × | 問 7(12) 入居先の紹介元 |
| ・ 問 7(5) 主たる相談者の属性 | × | 問 7(8) 入居先の立地するエリア |
| ・ 問 7(5) 主たる相談者の属性 | × | 問 7(10) 入居先の入居一時金の金額 |
| ・ 問 7(5) 主たる相談者の属性 | × | 問 7(11) 入居先の月額費用 |
| ・ 問 7(6) 施設の紹介方法 | × | 問 7(7) 初回相談から成約までの期間 |
| ・ 問 7(12) 入居先の紹介元 | × | 問 7(7) 初回相談から成約までの期間 |
| ・ 問 7(12) 入居先の紹介元 | × | 問 7(13) 入居後の担当状況 |
| ・ 都市圏(都市部/地方部) | × | 問 7(11) 入居先の月額費用 |
| ・ 都市圏(都市部/地方部) | × | 問 7(6) 施設の紹介方法 |
| ・ 都市圏(都市部/地方部) | × | 問 7(12) 入居先の紹介元 |

【高齢者向け住まい事業者調査】

■ 紹介事業者の利用状況に関する分析

● 紹介事業者の利用状況【施設単位】

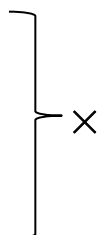
- ・ 問 1(1) 事業主体法人種別
- ・ 問 1(2) 法人の業種
- ・ 問 1(3) 法人が運営するホーム数
- ・ 問 2(1) 開設年月
- ・ 問 2(5)① 総居室(住戸)数
- ・ 問 2(5)①② 居室稼働率
- ・ 問 4(2)②a 家賃相当額
- ・ 問 4(2) 総費用
- ・ 問 12(1)①② 入居率
- ・ 都市圏



問 15(1) 紹介事業者との契約状況
問 15(2) 契約している紹介事業者の数
問 15(2)SQ2 紹介事業者を通して入居した
新規入居者の割合

● 入居ルート【ケース分析】

- ・ 問 16 Q1 年齢
- ・ 問 16 Q3 要介護度
- ・ 問 16 Q7 生活保護の受給状況
- ・ 問 16 Q8 入居前の居場所
- ・ 問 16 Q9 入居前の同居人の有無
- ・ 問 16 Q11 入居のきっかけ
- ・ 都市圏



問 16 Q12 入居ルート

● 入居のきっかけ【ケース単位】

- ・ 問 16 Q1 年齢
- ・ 問 16 Q3 要介護度



問 16 Q11 入居のきっかけ

I. 紹介事業者調査

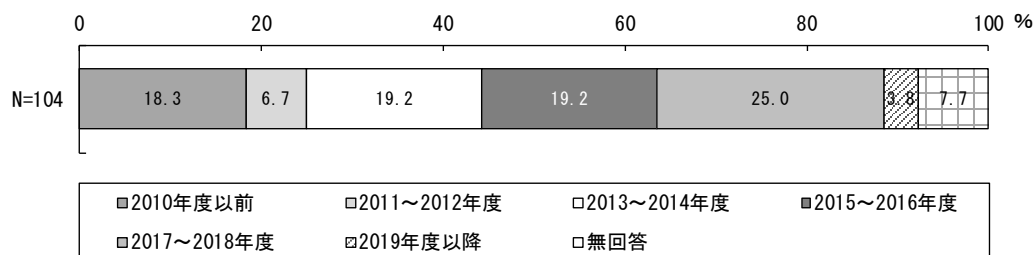
1. 運営法人に関する基本情報

1) 紹介事業者の事業

(1) 紹介事業の開始年月〔問1(1)〕

紹介事業の開始年月は 2011 年度以降である事業者が 70%以上となっている。中でも、「2015～2016 年度」に紹介事業を開始した事業者が 25.0%で最も多い。

図表 紹介事業の開始年月

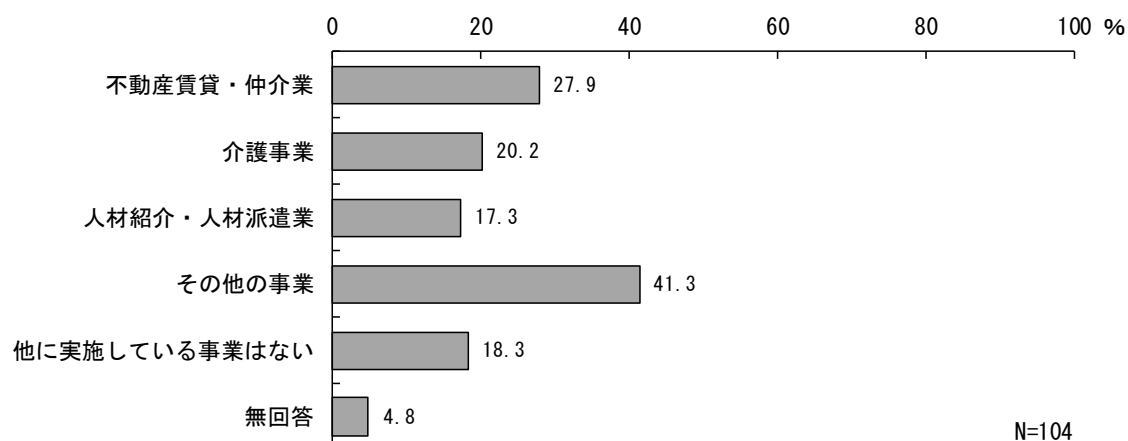


(2) 紹介事業以外に実施している事業〔問1(2)〕

紹介事業以外に実施している事業では、「不動産賃貸・仲介業」が 27.9%で最も多い。次いで、「介護事業」が 20.2%を占めている。

なお、「他に実施している事業はない」という紹介事業に特化した事業者も 18.3%見られた。

図表 紹介事業以外に実施している事業(複数回答)

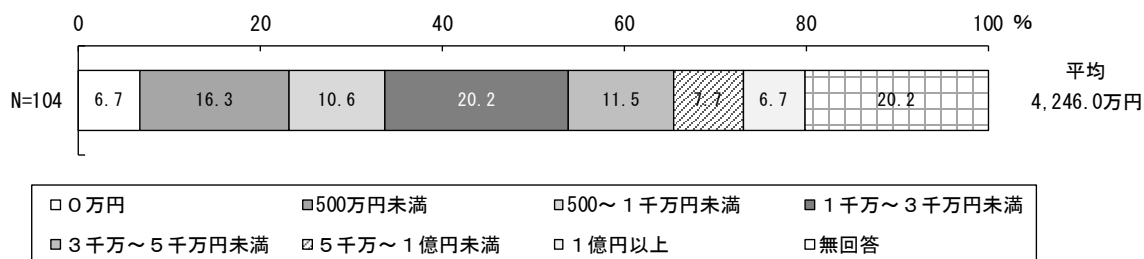


2) 紹介事業者の事業規模

(1) 紹介事業の売上高(直近の会計年度)〔問1(3)〕

直近の会計年度における紹介事業の売上高は、平均 4,246.0 万円で、「1千万～3千万円未満」の事業者が 20.2%で最も多い。

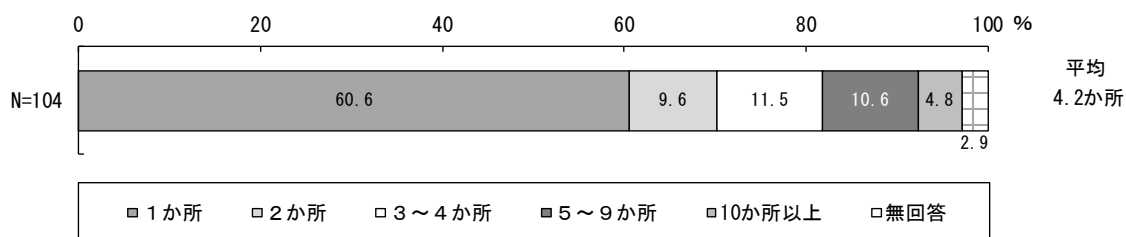
図表 紹介事業の売上高(直近の会計年度)



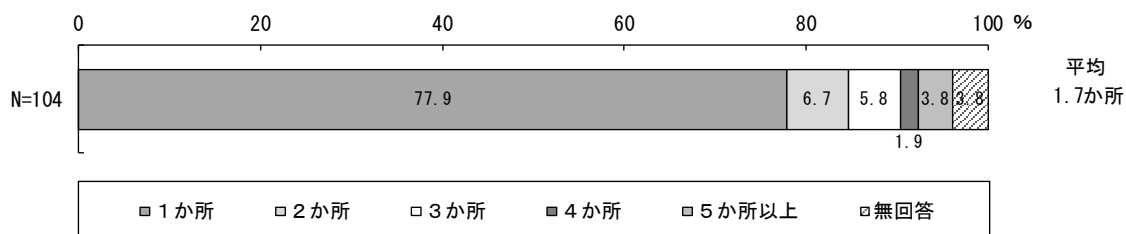
(2) 総事業所数〔問1(4)・SQ(4)-1〕

総事業所数は、「1か所」の回答が 60.6%と半数以上を占め、平均では 4.2 か所となっている。総事業所のうち、紹介事業に関わる事業所数は「1か所」が 77.9%、平均が 1.7 か所となっている。

図表 総事業所数



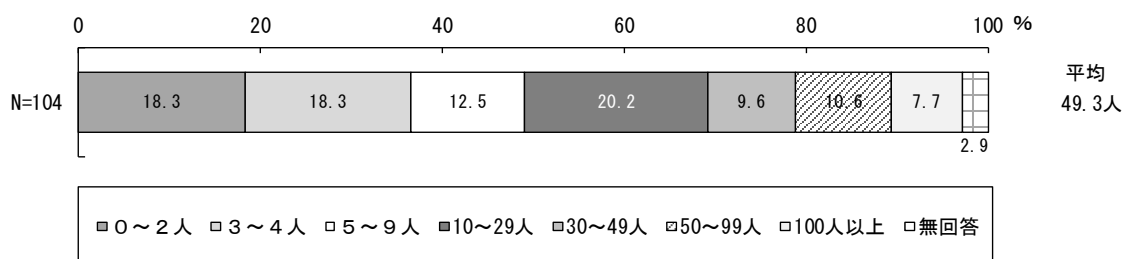
図表 総事業所数のうち、紹介事業に関わる事業所数



(3) 法人の従業員数〔問1(5)〕

法人の従業員数は、「10～30 人未満」との回答が 20.2%で最も多い。平均では1法人あたりの従業員数は 49.3 人となった。

図表 法人の従業員数(実人数)

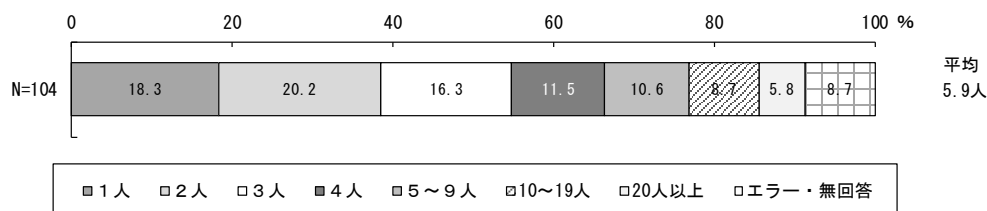


3) 紹介事業に関わる従業員の状況

(1) 紹介事業に関わる従業員数〔問 1(6)〕

紹介事業に関わる従業員数は、「2人」が 20.2%で最も多いほか、「1人」が 18.3%、「3人」が 16.3%、「4人」が 11.5%となっており、4人以下の事業者が 60%以上を占めている。また、平均は 5.9 人となっている。

図表 紹介事業に関わる従業員数(実人数)

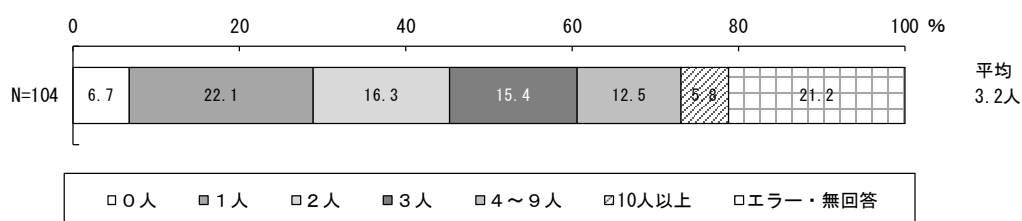


(2) 紹介事業に関わる従業員のうち資格保有者数〔問 1(6)-1・SQ(6)-1〕

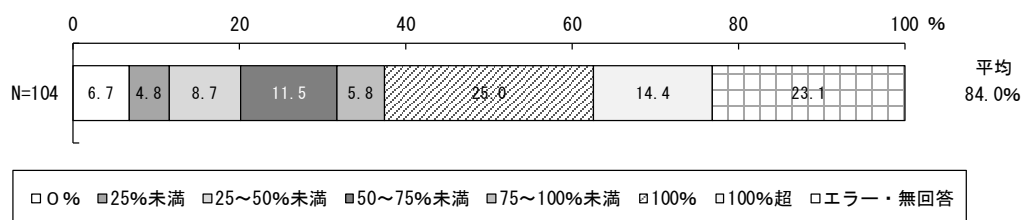
紹介事業に関わる従業員のうち、高齢者向け住まいの紹介に関する資格の保有者数は、資格種類を問わない合計数でみて「0人」の法人が 6.7%を占める。紹介事業に関わる従業員に占める資格保有者の割合は、「100%」との回答が 25.0%で最も多かった。

資格種類別にみると、「宅地建物取引士」が平均 0.7 人、「社会福祉士」が平均 0.5 人、介護支援専門員(ケアマネジャー)が平均 0.6 人と、いずれも1人を切っている。なお、「その他」の回答には、「介護福祉士」19、「介護職員初任者研修・訪問介護員2級」18、「社会福祉主事」6、「福祉用具専門相談員・福祉用具プランナー」6、「福祉住環境コーディネーター」4、「ファイナンシャルプランナー(CFP 含む)」などが見られた。紹介事業に関連する民間資格のうち、「高齢者住まいアドバイザー」「シニア住宅相談員」も各2件の回答があった。

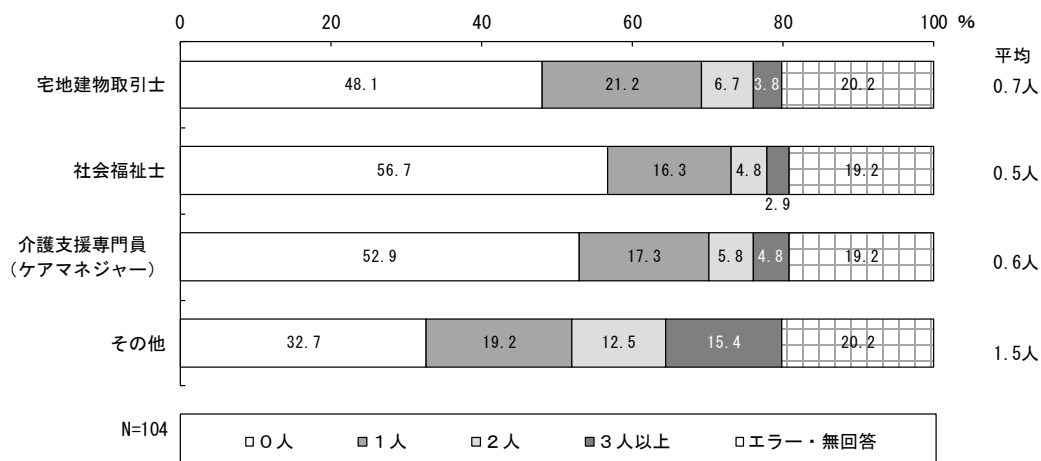
図表 高齢者向け住まいの紹介に関する資格の保有者数合計(実人数)



図表 高齢者向け住まいの紹介に関する資格保有者の、紹介事業に関わる従業員数に対する割合



図表 高齢者向け住まいの紹介に関する資格の保有者数(実人数)



【参考】紹介事業に関する民間資格

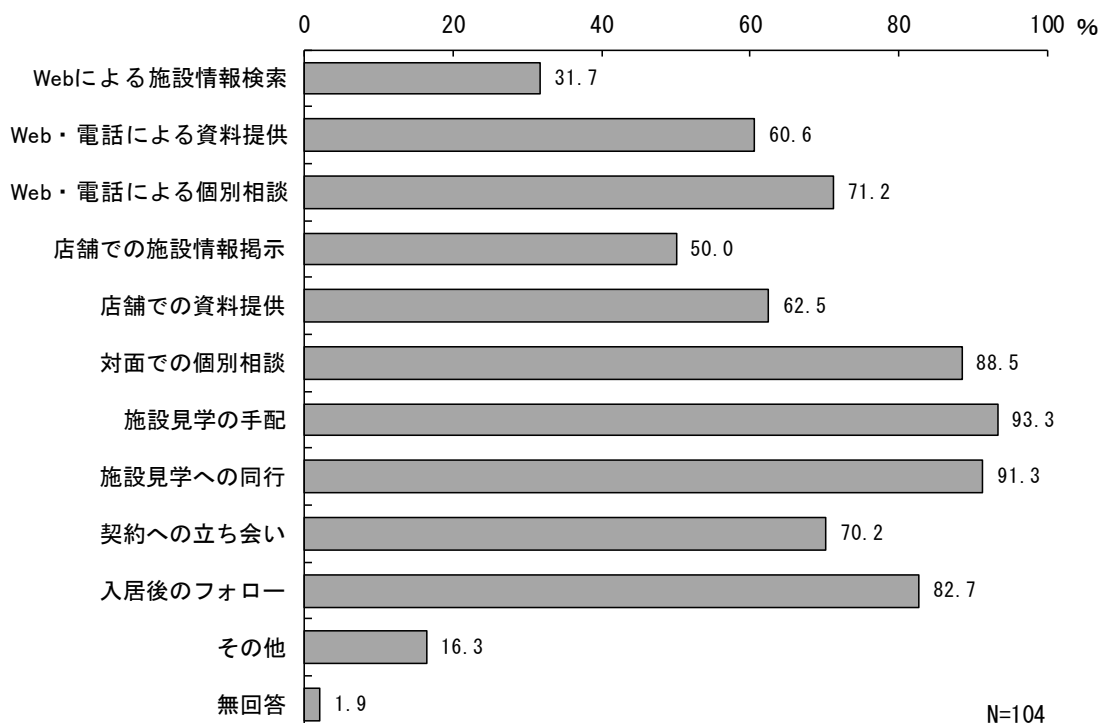
			高齢者住まいアドバイザー	シニア住宅相談員	高齢者ホームプランナー	
資格創設年月			2017年(平成29年) 春	2015年(平成27年) 5月	2013年(平成25年)	
認定団体			内閣府認可法人 一般財団法人 職業技能振興会	一般社団法人 日本シニア住宅相談員協会	一般社団法人 高齢者の住まいと暮らしの支援センター	
資格/検定の目的・ねらい			超高齢社会において必要とされる高齢者の住まいや選び方、介護保険や年金等の社会保障、介護離職防止について、その基礎知識を学び、仕事や地域活動に活かせる水準であるか評価を与える	利用者本位の入居相談・支援業務を確立し、健全な相談・支援業の発展につなげる	介護保険制度のもと在宅系サービスから施設・住居系サービス全般の知識に基づいた高齢者が抱える様々な問題の解決を導くためのプロとして、専門性を高め資格を付与する	
検定等情報			試験コース・受験資格	特になし	ベーシックコース：特になし アドバンスコース：ベーシックコースを終了後審査に合格し「シニア住宅相談員」の資格認定を受けた者	初級コース：特になし 中級コース：初級コースの修了者 中級(ケアマネ)コース：ケアマネジャー 上級コース：初級・中級コースの修了
			試験形態	35問 マークシート方式	全2日間の認定研修受講、審査	講座修了
			試験頻度	5・9月(年2回)	3ヶ月毎 第2・第3土曜日	2～3ヶ月に1回
			更新有無・更新資格	3年毎、更新料の納付	3年毎、更新研修の受講	-
資格取得人数			-	218名(受講者252名)	400人弱	
カリキュラム 出題科目	高齢者を取り巻く 制度と環境	高齢者に関する社会問題	○		○(初級)	
		福祉政策、公的扶助	○	○(ベーシック)		
		介護保険制度	○	○(ベーシック)	○(初級)	
		老後の資産形成	○			
		地域包括ケアシステムの現状・問題点	○	○(ベーシック)		
		在宅介護の現状・問題点	○	○(ベーシック)		
	高齢者に関わる 医療 高齢者の身体と 精神	高齢者に多い疾患、身体的・精神的特徴	○	○(ベーシック)	○(中級)	
		高齢者への医療行為	○	○(ベーシック)		
		高齢者医療制度	○	○(ベーシック)		
	高齢者住宅の 基礎知識	高齢者住宅・施設の種類の違い	○	○(ベーシック)	○(初級・中級)	
		退去事由	○			
		クーリングオフ制度	○			
	入居相談業務の ポイント	入居相談業務のあり方と役割	○	○(ベーシック)		
		紹介先の情報収集と絞り方	○	○(ベーシック)	○(中級)	
		ヒアリング項目・内容	○	○(ベーシック)		
		高齢者及び家族相談の注意点	○	○(ベーシック)		
		見学案内時の注意点	○	○(ベーシック)	○(中級)	
		入居後のフォロー	○			
		入居相談業への苦情とトラブル		○(ベーシック)		
		情報管理の注意点		○(ベーシック)		
	接遇	相談員に求められる 身だしなみ、挨拶、言葉遣い		○(ベーシック)		
		好印象につながる対応のポイント		○(ベーシック)		
	コーチング	傾聴の基礎と効果的な聴き取り術		○(ベーシック)		
		意思決定への導き方		○(ベーシック)		
URL			http://ksa-kentei.com/	http://www.g-jsca.com/workshop.html	https://kourei-shien.or.jp/planner/	

4)紹介事業の状況

(1)紹介事業として実施している内容〔問1(7)〕

紹介事業として実施している内容では、「対面での個別相談」(88.5%)、「施設見学の手配」(93.3%)、「施設見学への同行」(91.3%)、「入居後のフォロー」(82.7%)で80%以上の実施率となっている。

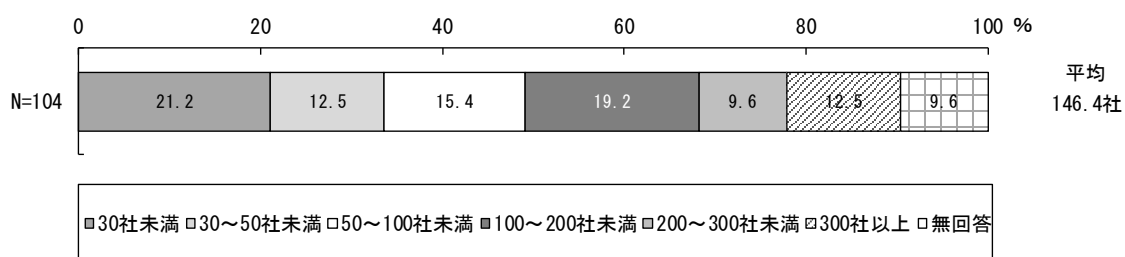
図表 紹介事業として実施している内容(複数回答)



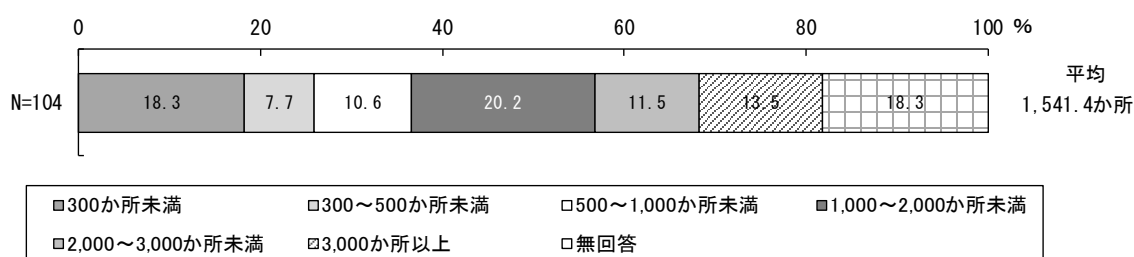
(2)提携している事業者(法人)数・施設(事業所)数〔問1(8)①・②〕

提携している事業者(法人)数は平均 146.4 社、提携している施設(事業所)数は平均 1,541.4 か所となっている。

図表 提携している事業者(法人)数



図表 提携している施設(事業所)数



(3)都市圏模別にみた提携している事業者(法人)数・施設(事業所)数〔クロス集計〕

都市圏別提携している事業者(法人)数は、地方部では平均 60.7 社、都市部では 56.6 社と、約 2.5 倍以上の差が見られる。また、提携している施設(事業所)数については、地方部では平均が 221.3 社であるのに対し、都市部では 1697.7 社と、約 7.5 倍以上多くなっている。

図表 都市圏別 提携している事業者(法人)数

		全体	30社未満	30～50社未満	50～100社未満	100～200社未満	200～300社未満	300社以上	無回答	平均(か所)
全 体		104	22	13	16	20	10	13	10	146.4
		100.0	21.2	12.5	15.4	19.2	9.6	12.5	9.6	
都市圏	都市部	93	20.4	10.8	16.1	18.3	10.8	14.0	9.7	156.6
	地方部	11	27.3	27.3	9.1	27.3	0.0	0.0	9.1	60.7

図表 都市圏別 提携している施設(事業所)数

		全体	300か所未満	300～500か所未満	500～1,000か所未満	1,000～2,000か所未満	2,000～3,000か所未満	3,000か所以上	無回答	平均(か所)
全 体		104	19	8	11	21	12	14	19	1,541.4
		100.0	18.3	7.7	10.6	20.2	11.5	13.5	18.3	
都市圏	都市部	93	14.0	6.5	10.8	22.6	12.9	15.1	18.3	1,697.7
	地方部	11	54.5	18.2	9.1	0.0	0.0	0.0	18.2	221.3

(4)事業規模別にみた提携している事業者(法人)数・施設(事業所)数〔クロス集計〕

紹介事業に関わる事業所数が1か所の法人が提携している事業者(法人)数の平均が 107.9 社であるのに対して、2か所以上の事業所数を持つ法人では 280.8 社となっている。

提携している施設(事業所)数については、事業所数が1か所の法人は平均 1,309.2 か所との提携であるのに対して、事業所を2か所以上持つ法人は平均で 2,307.7 か所と提携していて、差は 1,000 か所程度となっている。

図表 紹介事業に関わる事業所数別 提携している事業者(法人)数

		全体	30社未満	30～50社未満	50～100社未満	100～200社未満	200～300社未満	300社以上	無回答	平均(社)
全 体		104	22	13	16	20	10	13	10	146.4
		100.0	21.2	12.5	15.4	19.2	9.6	12.5	9.6	
問 1 (4)SQ1 紹介事業に関わる 事業所数	1 か所	81	24.7	16.0	17.3	19.8	8.6	6.2	7.4	107.9
	2 か所以上	19	10.5	0.0	10.5	10.5	15.8	36.8	15.8	280.8
	無回答	4	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	25.0	25.0	390.0

図表 紹介事業に関わる事業所数別 提携している施設(事業所)数

		全体	300か所未満	300～500か所未満	500～1,000か所未満	1,000～2,000か所未満	2,000～3,000か所未満	3,000か所以上	無回答	平均(か所)
全 体		104	19	8	11	21	12	14	19	1,541.4
		100.0	18.3	7.7	10.6	20.2	11.5	13.5	18.3	
問 1 (4)SQ1 紹介事業に関わる 事業所数	1 か所	81	19.8	8.6	11.1	23.5	9.9	11.1	16.0	1,309.2
	2 か所以上	19	15.8	5.3	10.5	10.5	15.8	21.1	21.1	2,307.7
	無回答	4	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	25.0	50.0	3,690.0

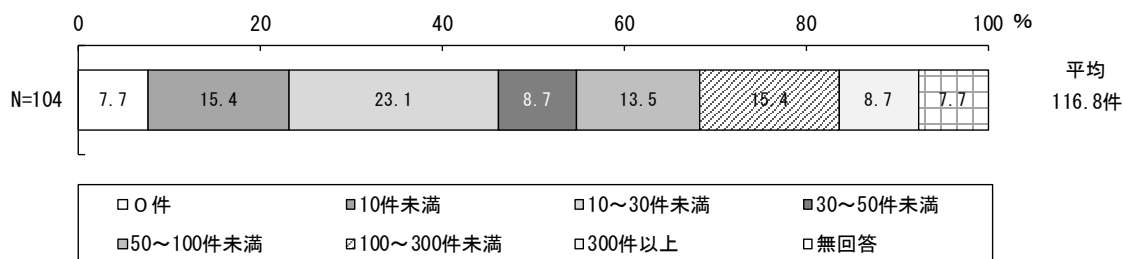
2. 紹介事業における相談実績・実施内容等

1) 高齢者向け住まいの入居に関する相談の実績・内容

(1) 個別に相談を受けた件数〔問 2(1)〕

2か月間で個別に相談を受けた件数は、平均が 116.8 件で、「10～30 件未満」が 23.1%で最も多い。

図表 個別に相談を受けた件数

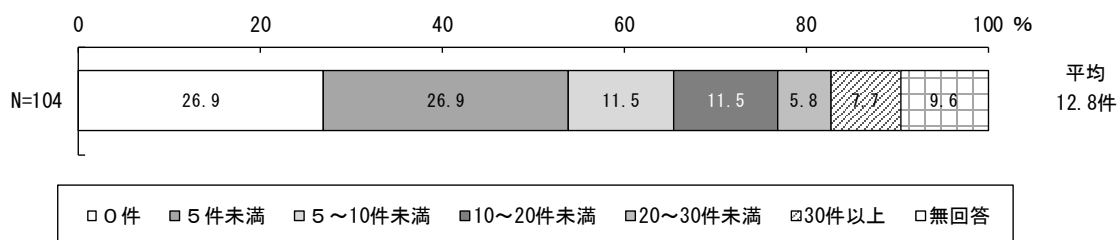


(2) 個別に相談を受けた件数のうち相談者が入居(予定)者本人の件数・割合〔問 2SQ(1)-1〕

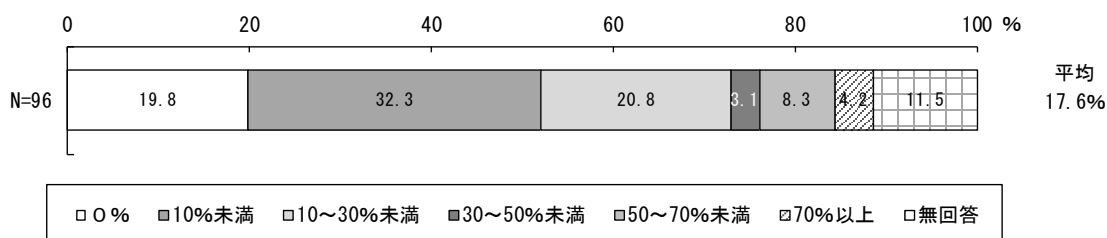
個別相談のうち、相談者が入居(予定)者本人であった件数は、平均が 12.8 件で、「0件」および「5件未満」がともに 26.9%で最も多くなっている。

相談者が入居(予定)者本人の割合でみると、平均は 17.6%、「10%未満」が 32.3%で最多となった。

図表 個別に相談を受けた件数のうち相談者が入居(予定)者本人の件数



図表 個別に相談を受けた件数に占める相談者が入居(予定)者本人の割合

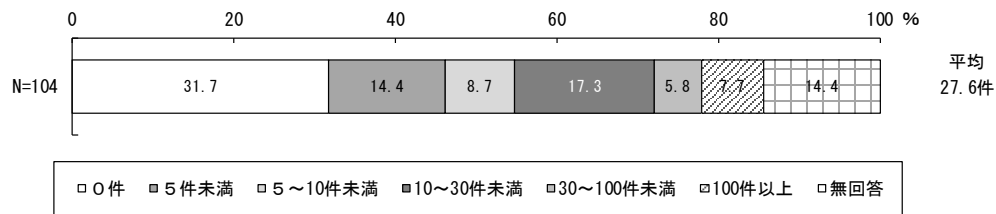


(3) 個別の相談以外の問い合わせ・資料請求等の件数〔問 2(2)〕

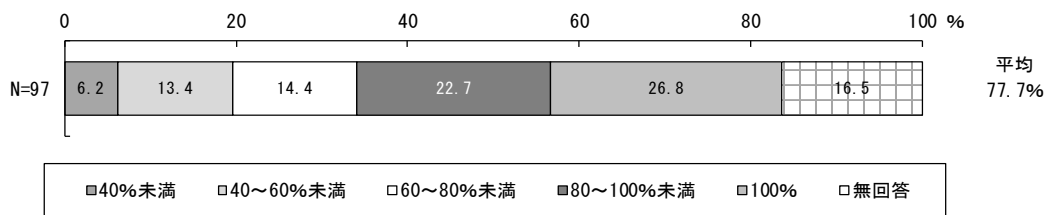
個別相談以外の問い合わせ・資料請求等の件数は、平均で 27.6 件である。

問い合わせ・資料請求等を含む全相談件数における個別に相談を受けた件数の割合は、平均が 77.7% であり、「100%」(26.8%)、「80～100%未満」(22.7%)の2つで約半数を占める。

図表 個別の相談以外の問い合わせ・資料請求等の件数



図表 問い合わせ・相談の全件数に占める個別に相談を受けた件数の割合

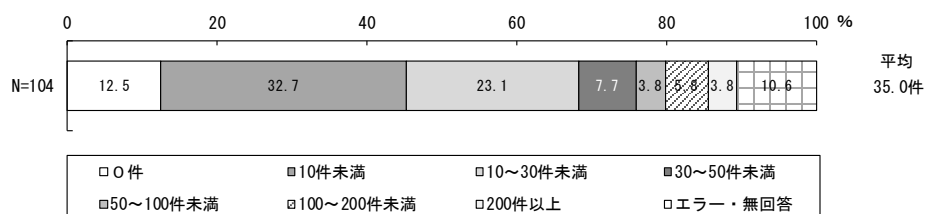


※問 2(1)個別に相談を受けた件数÷(問 2(1)個別に相談を受けた件数+問 2(2)相談以外の問い合わせ・資料請求等の件数)×100 により算出。

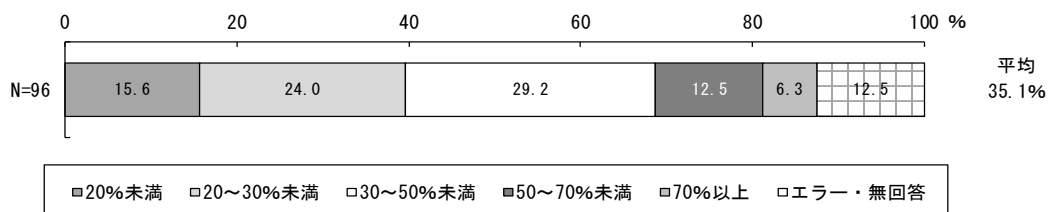
(4) 成約件数〔問 2(3)〕

2か月間の成約件数(=成約手数料の発生件数)は平均で 35.0 件(月平均換算 17.5 件)、前年度の成約件数(月平均)が平均 15.8 件であるのと比較し、微増している。分布をみると、「10 件未満」が 32.7%、次いで「10～30 件未満」が 23.1%となっている。個別に相談を受けた件数のうち、平均 35.1%が成約に至っている。

図表 成約件数

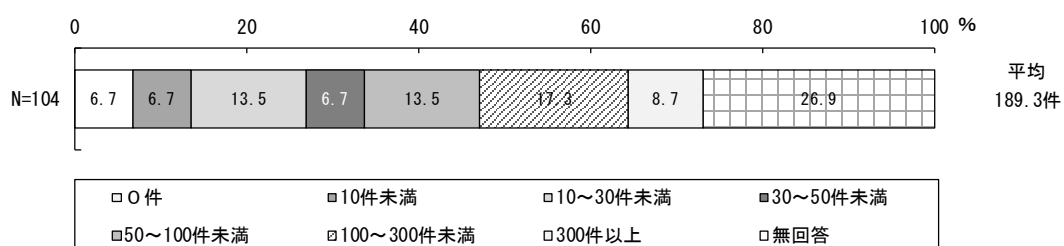


図表 個別相談件数に占める成約件数の割合



※問 2(3)成約件数÷問 2(1)個別に相談を受けた件数×100 により算出。

図表 前年度(2019 年4月～2020 年3月)の成約件数



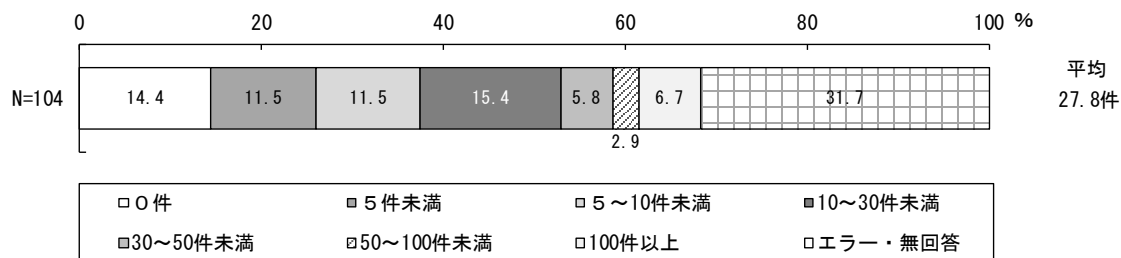
(5)成約件数のうち見学に同行した件数・割合〔問 2(4)・SQ(4)-1〕

成約件数のうち、見学に同行した件数は平均で 27.8 件であった。

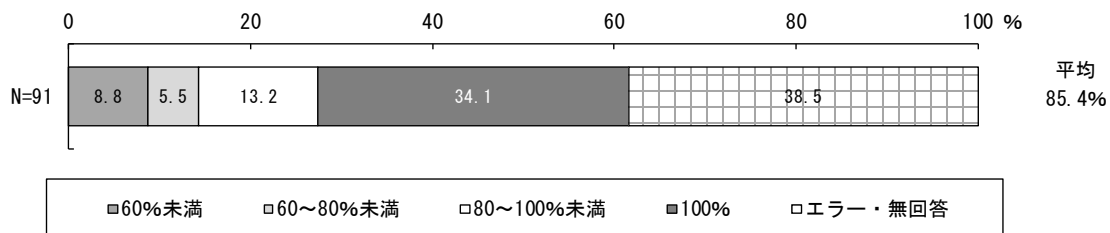
成約件数に占める見学同行件数の割合は、平均が 85.4%で、「エラー・無回答」以外では、「100%」実施が 34.1%で最も多い。

なお、前年度6～7月の見学同行件数との比較では、約半数が「減少した」(48.1%)と回答している。

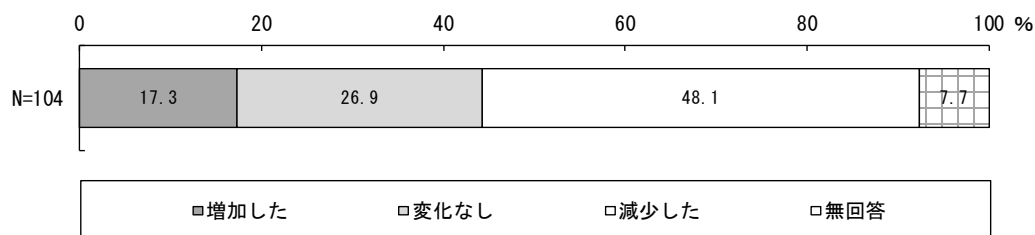
図表 成約件数のうち見学に同行した件数



図表 成約件数に占める見学同行の実施割合



図表 前年度6～7月の見学同行件数との比較



(6)事業者特性別にみた見学同行の実施割合〔クロス集計〕

紹介事業以外の事業を実施していない事業者では、全ての事業者が見学同行を実施している。一方で、紹介事業以外に「不動産賃貸・仲介業」や「介護事業」を実施している事業者では、見学同行を行っている事業者の割合が85%程度となっている。

紹介事業に関連して何らかの資格を保有している従事者がいる事業者では、有資格者がいない事業者に比べ、見学同行を実施している割合が高い。

また、紹介手数料の平均金額が高い事業者ほど、見学同行を実施している事業者の割合が高くなる傾向が見られる。

図表 紹介事業以外に実施している事業別 見学同行の実施割合

		全体	実施している	実施していない	無回答
全 体		104	95	7	2
		100.0	91.3	6.7	1.9
問 1 (2) 紹介事業以外に実施している事業	不動産賃貸・仲介業	29	86.2	10.3	3.4
	介護事業	21	85.7	4.8	9.5
	人材紹介・人材派遣業	18	94.4	5.6	0.0
	その他の事業	43	95.3	4.7	0.0
	他に実施している事業はない	19	100.0	0.0	0.0
	無回答	5	100.0	0.0	0.0

図表 紹介事業従事者の資格保有状況別 見学同行の実施割合

		全体	実施している	実施していない	無回答
全 体		104	95	7	2
		100.0	91.3	6.7	1.9
問 1 (6)SQ-1 有資格者の有無	有資格者あり	77	92.2	5.2	2.6
	有資格者なし	7	71.4	28.6	0.0
	エラー・無回答	20	95.0	5.0	0.0

図表 紹介手数料の平均額別 見学同行の実施割合

		全体	実施している	実施していない	無回答
全 体		104	95	7	2
		100.0	91.3	6.7	1.9
問 5 (11) 紹介手数料の平均金額	20万円未満	35	85.7	11.4	2.9
	20～30万円未満	25	92.0	8.0	0.0
	30万円以上	21	95.2	0.0	4.8
	無回答	3	100.0	0.0	0.0

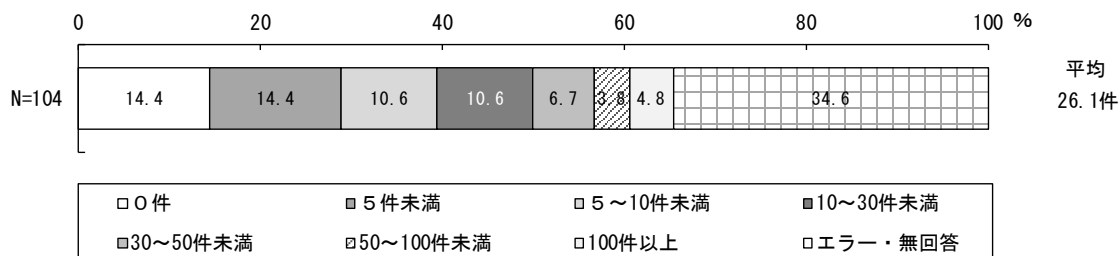
(7)成約件数のうちアフターフォローを実施した件数・割合、アフターフォローの内容〔問 2(5)・SQ(5)-1〕

成約件数のうち、アフターフォローを実施した件数は平均で 26.1 件であった。

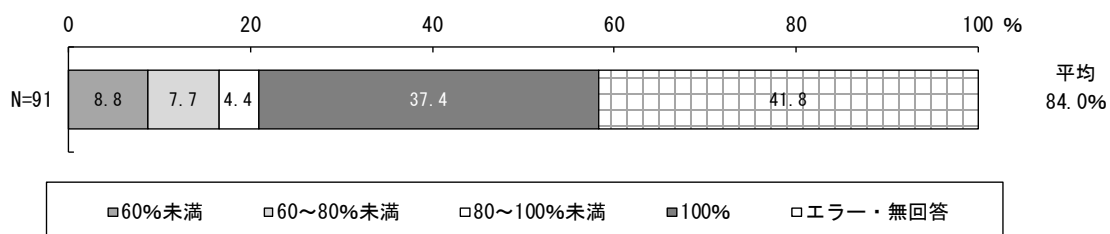
成約件数に占める、アフターフォローを実施した件数の割合でみると、平均 84.0%で、「エラー・無回答」を除くと、アフターフォローを必ず実施している事業者が 37.4%で最も多い結果となった。

なお、アフターフォローの具体的な内容として「入居後の状況を電話で確認する」と回答した事業者の割合は、全体の4分の3以上であった。「入居後の状況を施設へ直接訪問して確認する」事業者は4割程度である。

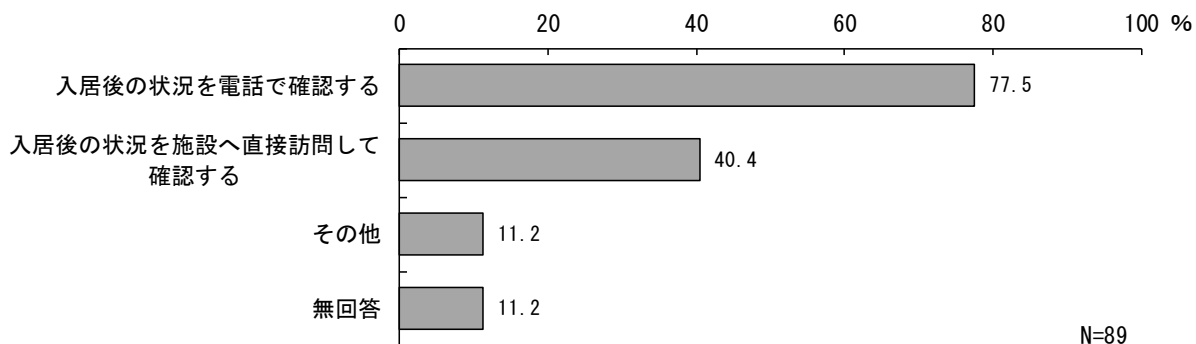
図表 成約件数のうちアフターフォローを実施した件数



図表 成約件数に占めるアフターフォローの実施割合



図表 アフターフォローの具体的な内容(複数回答)



(8)事業者特性別にみたアフターフォローの実施割合〔クロス集計〕

紹介事業に関連して何らかの資格を保有している従事者がいる事業者では、有資格者がいない事業者に比べてアフターフォローの実施割合が高い。

また、紹介手数料の平均金額が高い事業者ほど、アフターフォローを実施している事業者の割合が高い傾向が見られる。

図表 紹介事業従事者の資格保有状況別 アフターフォローの実施割合

		全体	実施して いる	実施して いない	無回答
全 体		104	86	16	2
		100.0	82.7	15.4	1.9
問 1 (6)SQ-1 有資格者の有無	有資格者あり	77	83.1	14.3	2.6
	有資格者なし	7	71.4	28.6	0.0
	エラー・無回答	20	85.0	15.0	0.0

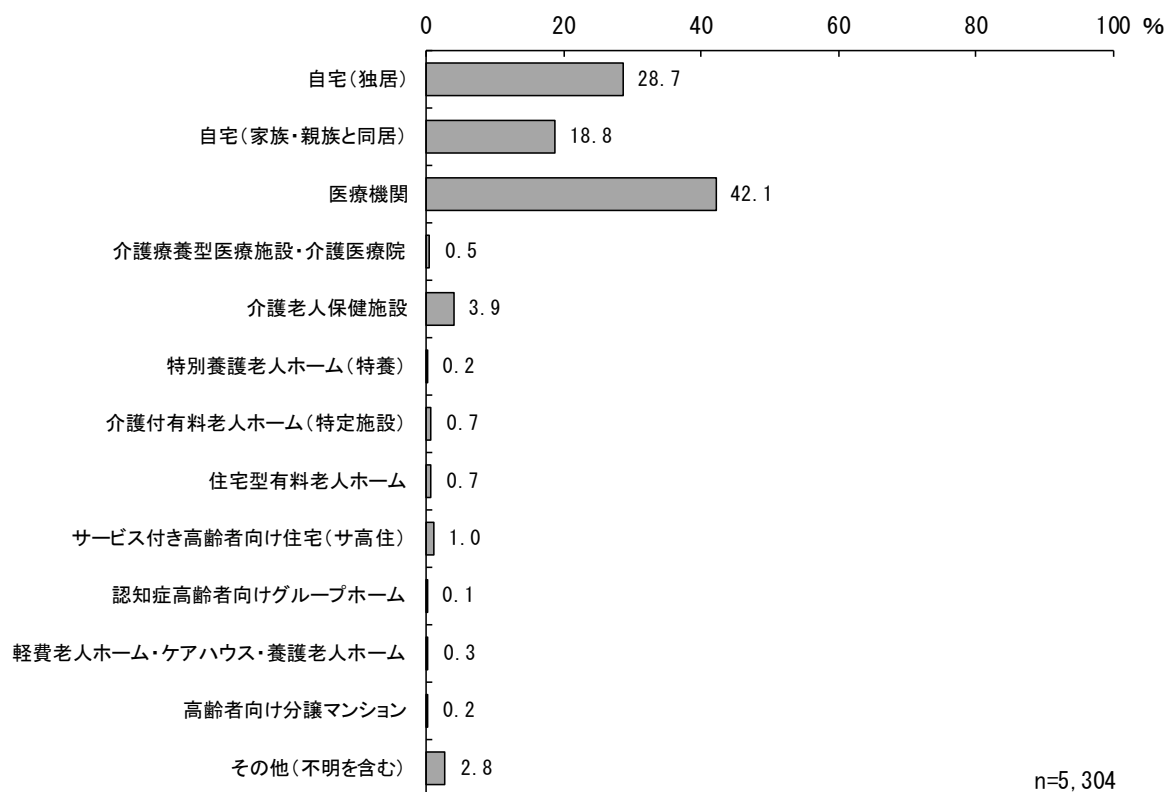
図表 紹介手数料の平均額別 アフターフォローの実施割合

		全体	実施して いる	実施して いない	無回答
全 体		104	86	16	2
		100.0	82.7	15.4	1.9
問 5 (11) 紹介手数料の平均金額	20万円未満	35	77.1	20.0	2.9
	20～30万円未満	25	84.0	16.0	0.0
	30万円以上	21	95.2	0.0	4.8
	無回答	3	100.0	0.0	0.0

(9)初回相談時点における入居者の居場所【問 2(6)①】

初回相談時点における入居者の居場所は、自宅が約半数(「自宅(独居)」28.7%、「自宅(家族・親族と同居)」18.8%)を占めており、次いで「医療機関」が 42.1%、「介護老人保健施設」が 3.9%となっている。

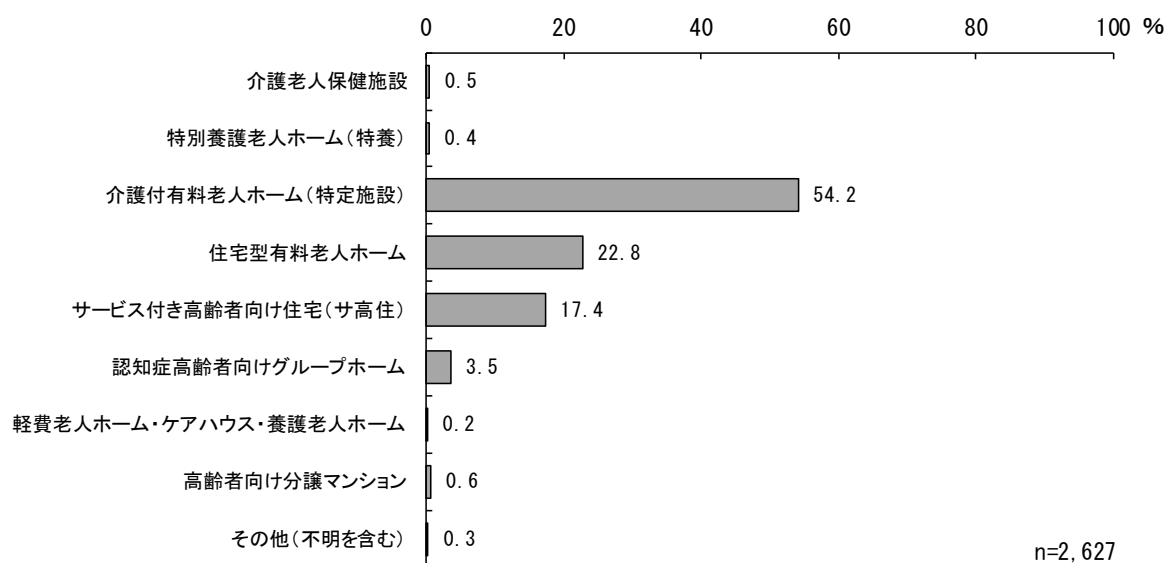
図表 初回相談時点における入居者の居場所(人数積み上げ)



(10)成約後の入居先【問 2(6)②】

成約後の入居先としては、「介護付有料老人ホーム(特定施設)」が 54.2%で最多、「住宅型有料老人ホーム」が 22.8%、「サービス付き高齢者向け住宅(サ高住)」が 17.4%、「認知症高齢者向けグループホーム」が 3.5%と続き、残りは全て 1%に満たない。

図表 成約後の入居先(人数積み上げ)

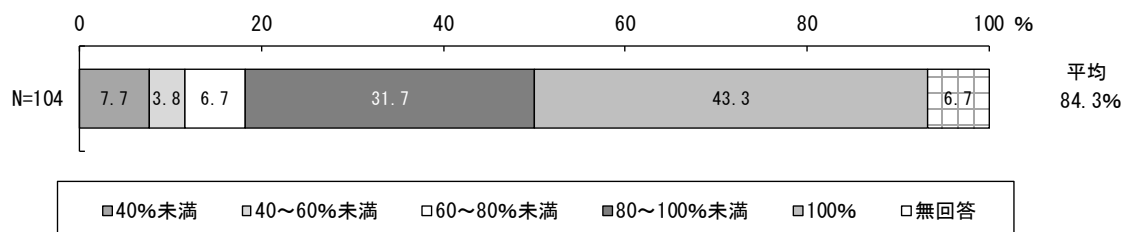


2)高齢者向け住まいの相談・紹介の実施内容

(1)対面による相談を実施している割合〔問 3(1)〕

対面による相談を実施している割合は、平均 84.3%、分布でみると「100%」が 43.3%、次いで「80～100%未満」が 31.7%となっている。

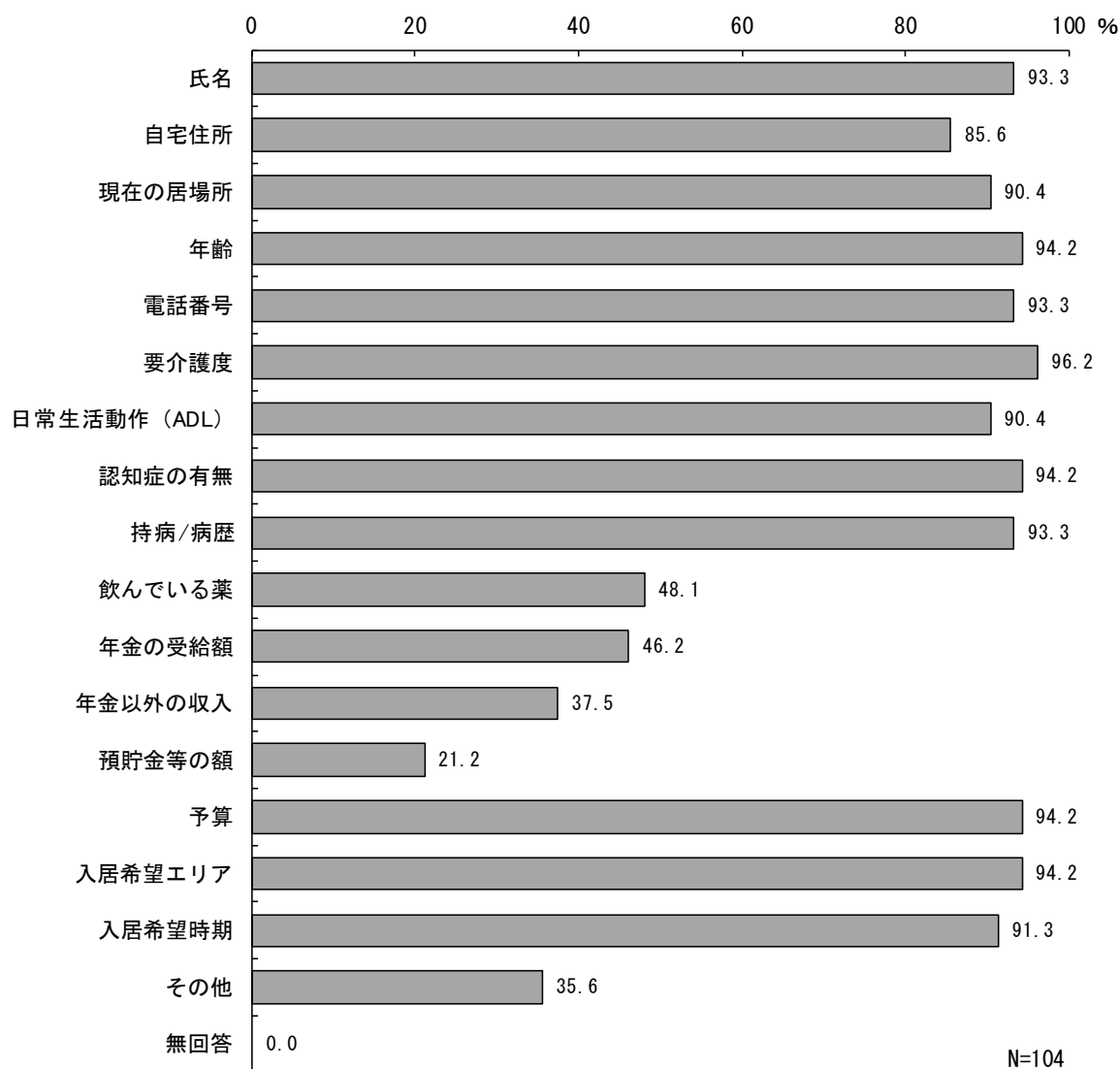
図表 対面による相談を実施している割合



(2)初回の相談時の相談者(本人・ご家族)からの聴取項目〔問 3(2)〕

初回相談時に相談者(本人・ご家族)から必ず聴取している必ず聴取している項目では、ほとんどで 90%以上聴取されているが、聴取率が50%以下の項目を見ると、「飲んでいる薬」は48.1%、「年金の受給額」は46.2%、「年金以外の収入」は37.5%、「預貯金等の額」は21.2%の聴取率となっている。

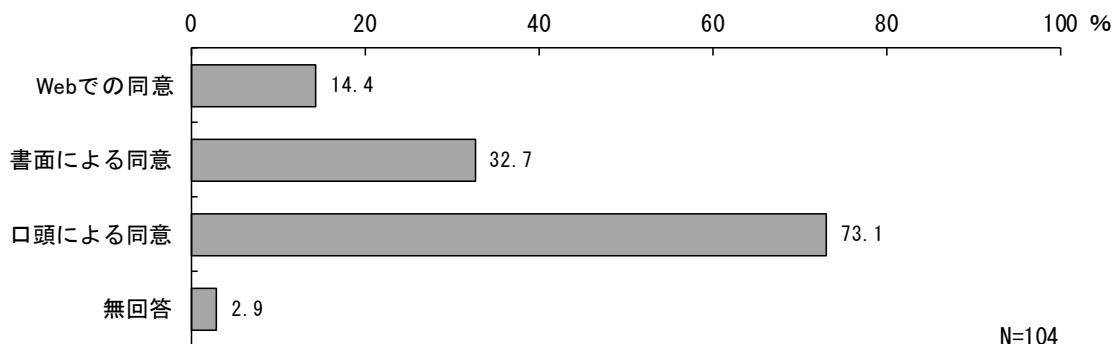
図表 初回の相談時に、相談者(本人・ご家族)から必ず聴取している項目(複数回答)



(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。

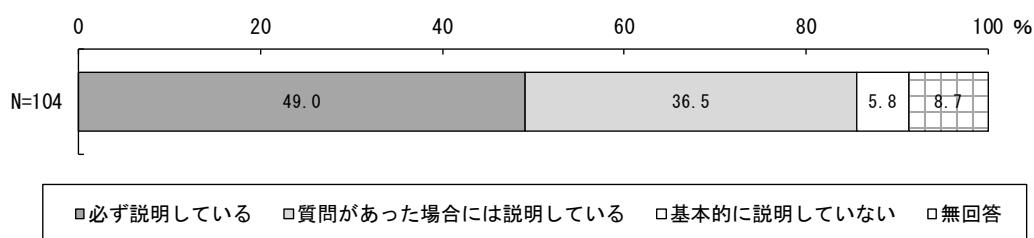
図表 個人情報を施設に提供することへの同意のとり方



(4) 相談者に対する管轄地域内の全施設が紹介の対象ではないことの説明状況〔問 3(4)〕

管轄地域内の全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)ことを説明しているかについて、「必ず説明している」と回答したのは約半数(49.0%)で、「質問があった場合には説明している」が36.5%を占めた。

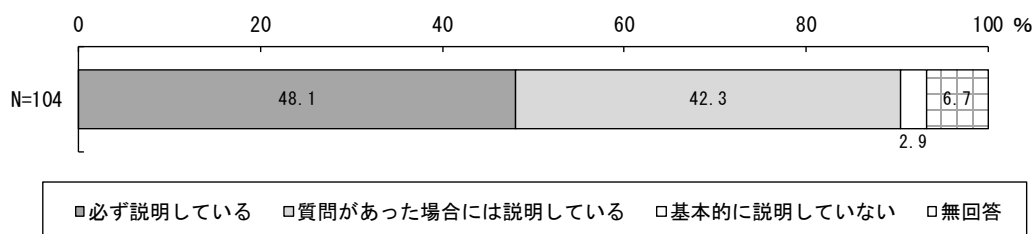
図表 管轄地域内の全施設が紹介の対象ではないことを説明しているか



(5) 相談者に対する高齢者向け住まい事業者から紹介手数料を受領していることの説明状況〔問 3(5)〕

高齢者向け住まい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」と回答している割合は 48.1%、「質問があった場合には説明している」が 42.3%を占めた。

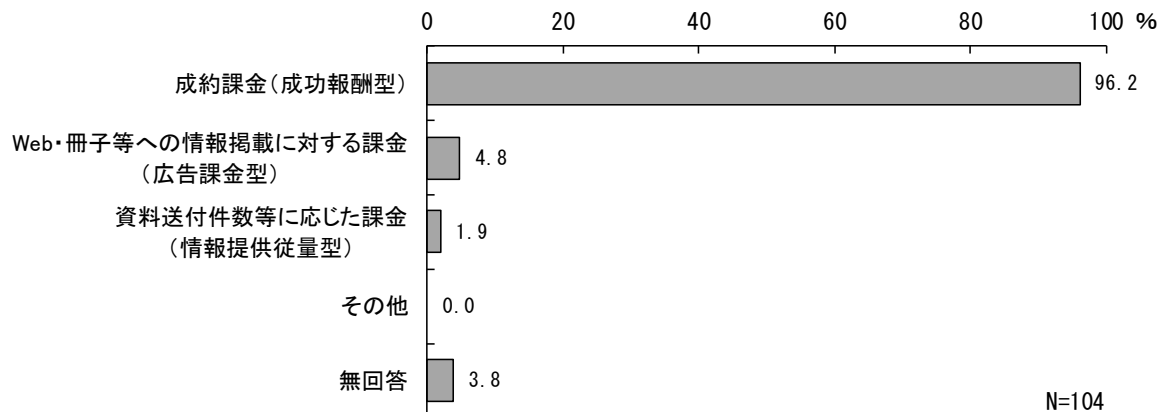
図表 高齢者向け住まい事業者から紹介手数料を受け取っていることを説明しているか



(6)高齢者向け住まい事業者に対する課金形態〔問 3(6)〕

高齢者向け住まいの運営事業者に対する課金形態としては、成約課金(成功報酬型)が 96.2%であり、「無回答」(3.8%)を考慮すると、ほぼ全ての事業者が成約課金型の課金形態を採用しており、それ以外の課金形態は補助的な位置づけとなっている実態がうかがわれる。

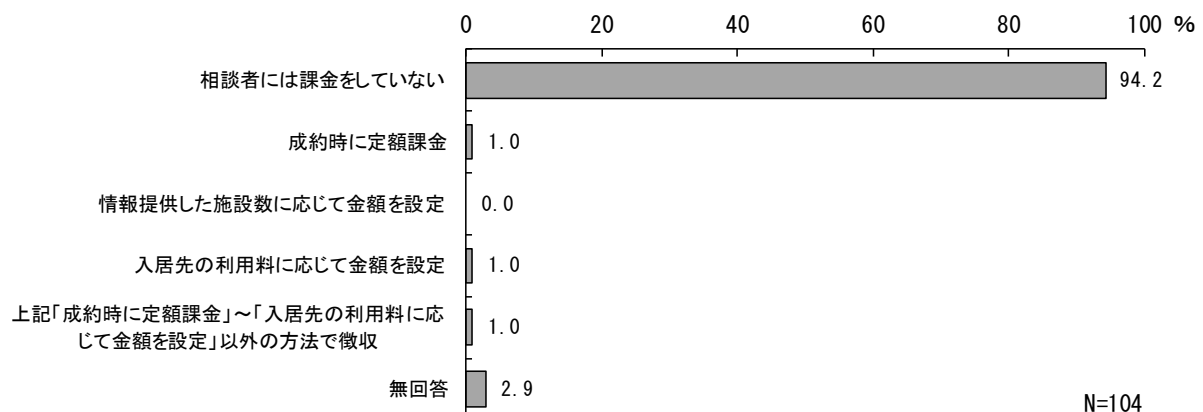
図表 高齢者向け住まい事業者に対する課金形態(複数回答)



(7)相談者(本人・ご家族)に対する課金形態〔問 3(7)〕

94.2%の事業者が「相談者には課金をしていない」と回答している。

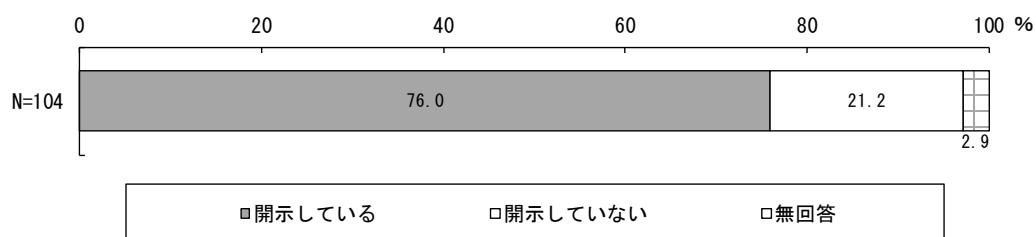
図表 相談者(本人・ご家族)に対する課金形態(複数回答)



(8)高齢者向け住まい事業者から受け取る紹介手数料の金額の相談員への開示状況〔問 3(8)〕

紹介先の高齢者向け住まい事業者から受け取る紹介手数料の金額は、76.0%の紹介事業者が相談員に「開示している」と回答している。

図表 高齢者向け住まい事業者から受け取る紹介手数料の金額を相談員に開示しているか

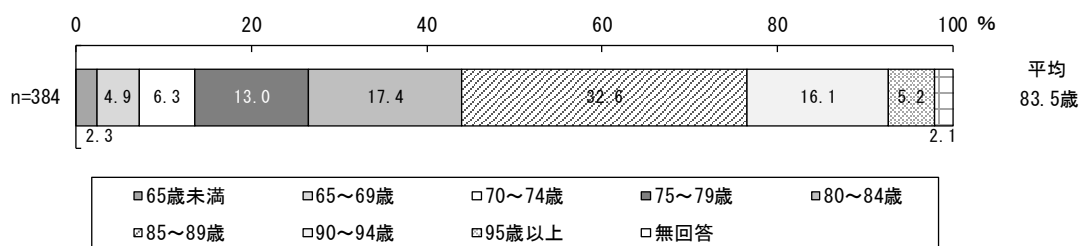


3. 相談者のうち高齢者向け住まいへ入居した方の詳細〔ケース分析〕

(1) 初回相談時の入居者の年齢〔問 5(1)〕

初回相談時の入居者の年齢は、平均が 83.5 歳となっており、「85～89 歳」が 32.6%で最も多い。

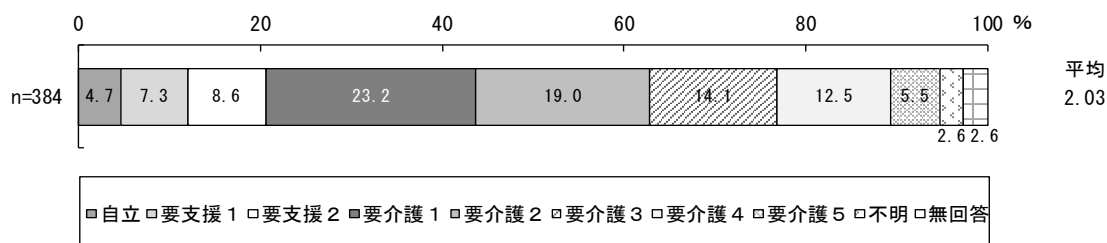
図表 初回相談時の入居者の年齢



(2) 初回相談時の入居者の要介護度〔問 5(2)〕

初回相談時の入居者の要介護度は、平均が 2.03 で、上位3つは「要介護1」が 23.2%、「要介護2」が 19.0%、「要介護3」が 14.1%となっている。

図表 初回相談時の入居者の要介護度



※「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した。

(3) 初回相談時の入居者の年齢と要介護度の関係〔クロス集計〕

初回相談時の入居者の年齢別の平均要介護度に着目すると、「65 歳未満」の場合の平均要介護度が最も高くなっている。年齢が若くても要介護度が低いとは限らず、年齢によらず「要介護1」「要介護2」の割合が高く、「要介護3」を超える重度者も一定割合見られることが確認された。

図表 初回相談時の入居者の年齢別 要介護度

	全体	自立	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	不明	無回答	平均 要介護度
全 体	384	18	28	33	89	73	54	48	21	10	10	2.0
	100.0	4.7	7.3	8.6	23.2	19.0	14.1	12.5	5.5	2.6	2.6	
問 5 (1)												
入居者の年齢												
65歳未満	9	11.1	11.1	0.0	11.1	11.1	22.2	0.0	22.2	11.1	0.0	2.4
65～74歳	43	7.0	11.6	2.3	23.3	16.3	11.6	16.3	7.0	4.7	0.0	2.1
75～84歳	117	6.8	3.4	11.1	27.4	16.2	14.5	11.1	4.3	3.4	1.7	1.9
85～89歳	125	4.0	9.6	8.8	23.2	19.2	13.6	15.2	2.4	1.6	2.4	2.0
90歳以上	82	1.2	7.3	7.3	18.3	26.8	15.9	11.0	9.8	1.2	1.2	2.3
無回答	8	0.0	0.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	1.0

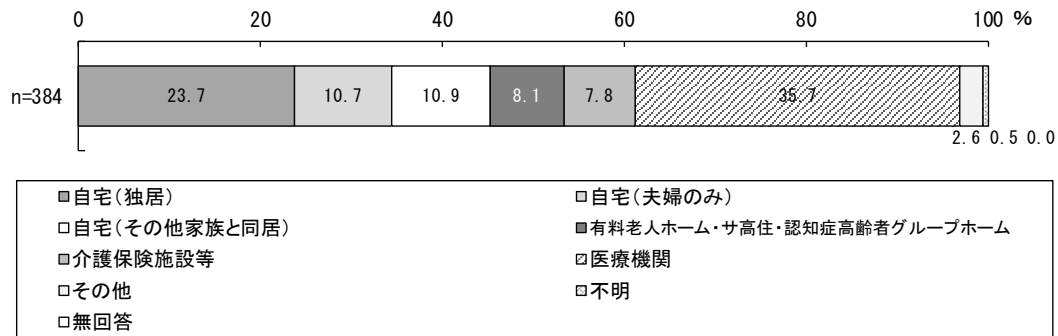
※「自立」=0、「要支援1」=0.375、「要支援2」=1、「要介護1」=1、「要介護2」=2、「要介護3」=3、「要介護4」=4、「要介護5」=5として平均要介護度を算出した。

(4)初回相談時点で入居者がいた場所〔問 5(3)・クロス集計〕

初回相談時点で入居者がいた場所について、「医療機関」の 35.7%、自宅の 34.6%（「自宅(独居)」23.7%、「自宅(その他家族と同居)」10.9%）が上位2つの回答となっており、この2つで 70%以上を占めている。一方、少数派ではあるが、「有料老人ホーム・サ高住・認知症高齢者グループホーム」が 8.1%、「介護保険施設等」も 7.8%見られている。

初回相談時点の要介護度別に入居者がいた場所をみると、要介護1・2までは「自宅」からの入居が多いが、要介護3以上では「医療機関」からの入居が中心となっている。

図表 初回相談時点で入居者がいた場所



図表 初回相談時点の要介護度別 入居者がいた場所

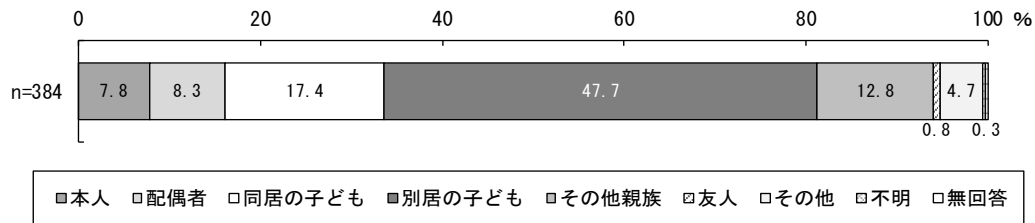
		全体	自宅（独居）	自宅（夫婦のみ）	自宅（その他家族と同居）	有料老人ホーム・サ高住・認知症高齢者グループホーム	介護保険施設等	医療機関	その他	不明	無回答
全 体		384	91	41	42	31	30	137	10	2	0
		100.0	23.7	10.7	10.9	8.1	7.8	35.7	2.6	0.5	0.0
問 5 (2)	自立	18	50.0	11.1	11.1	0.0	0.0	11.1	16.7	0.0	0.0
入居者の要介護度	要支援 1	28	35.7	17.9	17.9	10.7	0.0	17.9	0.0	0.0	0.0
	要支援 2	33	24.2	15.2	9.1	9.1	9.1	27.3	3.0	3.0	0.0
	要介護 1	89	27.0	14.6	13.5	10.1	9.0	24.7	1.1	0.0	0.0
	要介護 2	73	28.8	5.5	13.7	8.2	8.2	34.2	1.4	0.0	0.0
	要介護 3	54	14.8	13.0	7.4	9.3	9.3	46.3	0.0	0.0	0.0
	要介護 4	48	8.3	4.2	6.3	10.4	14.6	47.9	6.3	2.1	0.0
	要介護 5	21	4.8	9.5	4.8	0.0	4.8	76.2	0.0	0.0	0.0
	不明	10	20.0	0.0	10.0	0.0	0.0	60.0	10.0	0.0	0.0
	無回答	10	40.0	10.0	10.0	0.0	0.0	40.0	0.0	0.0	0.0

(5)主たる相談者の属性〔問 5(4)・クロス集計〕

主たる相談者の属性は「別居の子ども」との回答が 47.7%と半数近く、次に多い「同居の子ども」(17.4%)に 30 ポイント以上の差をつけている。一方、主たる相談者が「本人」であるとの回答は 7.8%に留まる。

初回相談時点の要介護度別相談者の属性をみると、要介護度が「自立」の場合は「本人」である割合が最も高いが、要支援以上では「別居の子ども」からの相談が中心となっている。

図表 主たる相談者の属性



図表 初回相談時点の要介護度別 主たる相談者の属性

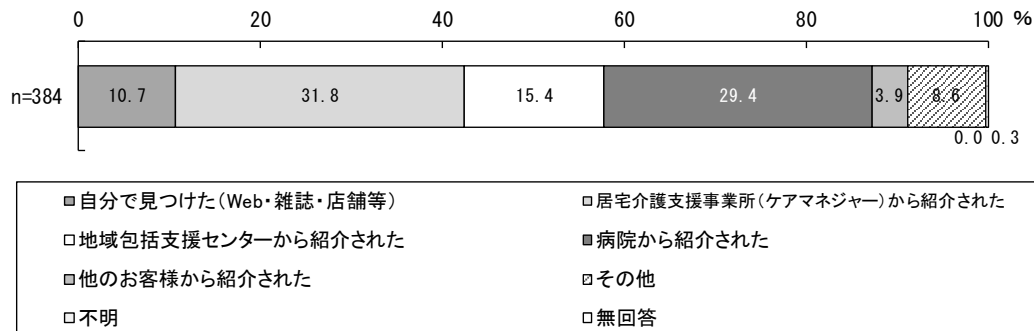
		全体	本人	配偶者	同居の子 ども	別居の子 ども	その他親 族	友人	その他	不明	無回答
全 体		384	30	32	67	183	49	3	18	1	1
		100.0	7.8	8.3	17.4	47.7	12.8	0.8	4.7	0.3	0.3
問 5 (2)	自立	18	33.3	0.0	5.6	22.2	27.8	0.0	11.1	0.0	0.0
入居者の要介護度	要支援 1	28	25.0	0.0	21.4	50.0	0.0	0.0	0.0	3.6	0.0
	要支援 2	33	6.1	9.1	27.3	48.5	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0
	要介護 1	89	9.0	4.5	20.2	51.7	9.0	0.0	5.6	0.0	0.0
	要介護 2	73	2.7	6.8	15.1	53.4	15.1	1.4	5.5	0.0	0.0
	要介護 3	54	3.7	16.7	14.8	42.6	18.5	0.0	3.7	0.0	0.0
	要介護 4	48	2.1	16.7	10.4	54.2	8.3	4.2	4.2	0.0	0.0
	要介護 5	21	4.8	9.5	33.3	33.3	9.5	0.0	9.5	0.0	0.0
	不明	10	0.0	10.0	20.0	20.0	40.0	0.0	10.0	0.0	0.0
	無回答	10	10.0	0.0	0.0	60.0	20.0	0.0	0.0	0.0	10.0

(6)相談者が紹介事業者を見つけた経緯〔問 5(5)・クロス集計〕

相談者が紹介事業者を見つけた経緯について、「居宅介護支援事業所(ケアマネジャー)から紹介された」との回答が 31.8%で最も多く、次いで「病院から紹介された」との回答が 29.4%となっている。

初回相談時点の要介護度別に相談者が紹介事業者を見つけた経緯をみると、「自立」の場合は「自分で見つけた」、要支援の場合は「居宅介護支援事業所(ケアマネジャー)から紹介された」、要介護の場合は「病院からの紹介された」が中心となっている。

図表 相談者が紹介事業者を見つけた経緯



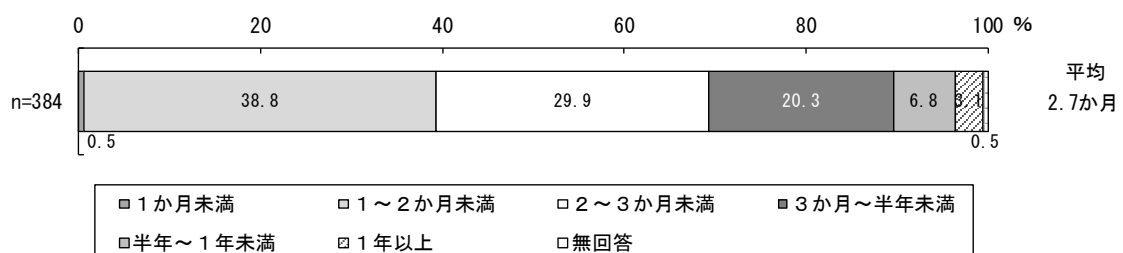
図表 初回相談時点の要介護度別 相談者が紹介事業者を見つけた経緯

		全体	自分で見つけた (Web・雑誌・店舗等)	居宅介護支援事業所(ケアマネジャー)から紹介された	地域包括支援センターから紹介された	病院から紹介された	他のお客様から紹介された	その他	不明	無回答
全 体		384	41	122	59	113	15	33	0	1
		100.0	10.7	31.8	15.4	29.4	3.9	8.6	0.0	0.3
問 5 (2)	自立	18	27.8	16.7	27.8	27.8	0.0	0.0	0.0	0.0
入居者の要介護度	要支援 1	28	7.1	35.7	35.7	17.9	0.0	3.6	0.0	0.0
	要支援 2	33	12.1	36.4	18.2	21.2	6.1	6.1	0.0	0.0
	要介護 1	89	13.5	32.6	14.6	27.0	2.2	10.1	0.0	0.0
	要介護 2	73	9.6	47.9	5.5	27.4	2.7	6.8	0.0	0.0
	要介護 3	54	9.3	31.5	22.2	31.5	0.0	5.6	0.0	0.0
	要介護 4	48	6.3	18.8	6.3	35.4	14.6	18.8	0.0	0.0
	要介護 5	21	0.0	23.8	0.0	61.9	4.8	9.5	0.0	0.0
	不明	10	20.0	10.0	20.0	30.0	0.0	20.0	0.0	0.0
	無回答	10	10.0	10.0	40.0	20.0	10.0	0.0	0.0	10.0

(7)初回の相談から成約までの期間〔問 5(6)〕

初回の相談から成約までの期間は、平均で2.7か月、「1～2か月未満」(38.8%)、「2～3か月未満」(29.9%)、「3か月～半年未満」(20.3%)が上位を占める。

図表 初回の相談から成約までの期間

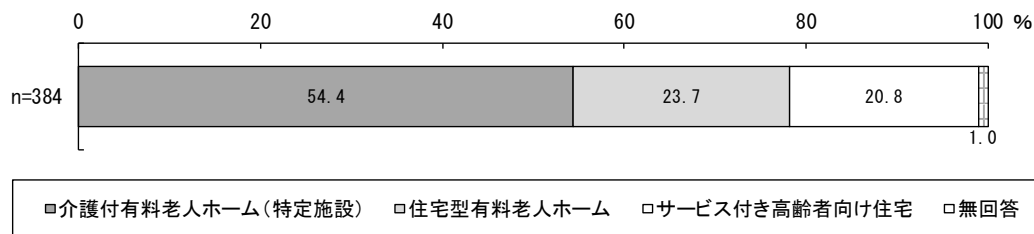


(8)入居先の施設種別【問 5(7)・クロス集計】

入居先の施設種別では「介護付有料老人ホーム(特定施設)」との回答が 54.4%で過半数を占め、次いで「住宅型有料老人ホーム」(23.7%)、「サービス付き高齢者向け住宅」(20.8%)となっている。

初回相談時点の要介護度別に入居先の施設種別をみると、「自立」の場合は「サービス付き高齢者向け住宅」への入居が、要介護以上では「介護付有料老人ホーム(特定施設)」への入居が中心となっている。

図表 入居先の施設種別



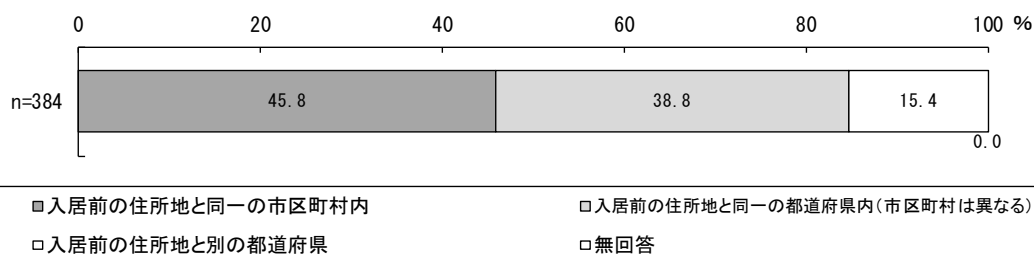
図表 初回相談時点の要介護度別 入居先の施設種別

		全体	介護付有 料老人 ホーム (特定施 設)	住宅型有 料老人 ホーム	サービ ス付高 齢者向 け住 宅	無回答
全 体		384	209	91	80	4
		100.0	54.4	23.7	20.8	1.0
問 5 (2)	自立	18	11.1	38.9	50.0	0.0
入居者の要介護度	要支援 1	28	35.7	35.7	28.6	0.0
	要支援 2	33	51.5	24.2	24.2	0.0
	要介護 1	89	60.7	22.5	15.7	1.1
	要介護 2	73	50.7	24.7	20.5	4.1
	要介護 3	54	61.1	18.5	20.4	0.0
	要介護 4	48	62.5	18.8	18.8	0.0
	要介護 5	21	57.1	19.0	23.8	0.0
	不明	10	70.0	20.0	10.0	0.0
	無回答	10	70.0	30.0	0.0	0.0

(9)入居先の立地するエリア【問 5(8)】

入居先の立地するエリアは、「入居前の住所地と同一の市区町村内」が 45.8%であるのに対し、「入居前の住所地と同一の都道府県内」が 38.8%、「入居前の住所地と別の都道府県」が 15.4%と、同一市町村外からの入居が過半数を占める。

図表 入居先の立地するエリア

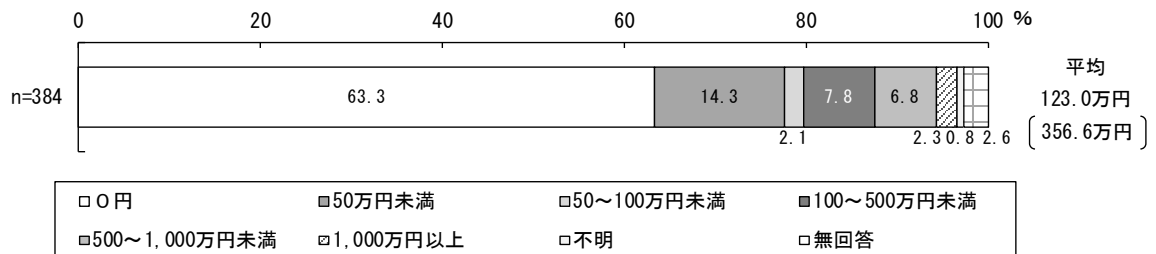


(10)入居先の入居一時金の金額〔問 5(9)〕

入居先の入居一時金の金額は、「0円」が 63.3%と、過半数を占めている。平均額は 0 円を含めて算出すると 123.0 万円、0 円を除いて算出すると 356.6 万円となっている。

都市圏別に入居先の入居一時金の金額をみると、地方部で平均 5.8 万円であるのに対して、都市部では平均 138.0 万円となっており、100 万円以上の差がある。0 円を除いて算出した平均額でみると、地方部で平均 24.5 万円であるのに対して、都市部では平均 384.7 万円となっており、その差は 350 万円以上である。

図表 入居先の入居一時金の金額



図表 都市圏別 入居先の入居一時金の金額

	全体	0円	50万円未満	50～100万円未満	100～500万円未満	500～1,000万円未満	1,000万円以上	不明	無回答	平均 (万円)
全 体	384	243	55	8	30	26	9	3	10	123.0 [356.6]
	100.0	63.3	14.3	2.1	7.8	6.8	2.3	0.8	2.6	
都市圏	342	61.7	13.2	2.3	8.8	7.6	2.6	0.9	2.9	138.0 [384.7]
地方部	42	76.2	23.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.8 [24.5]

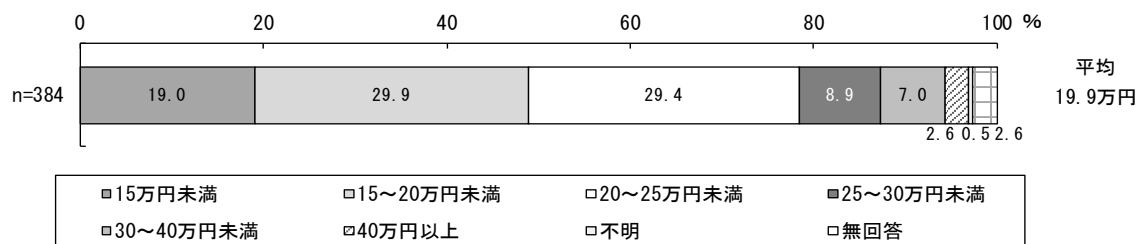
※平均欄の〔〕内は 0 円を除いた平均金額。

(11)入居先の月額費用〔問 5(10)・クロス集計〕

入居先の月額費用は、「15～20 万円未満」(29.9%)、「20～25 万円未満」(29.4%)が上位を占めており、平均 19.9 万円となっている。

都市圏別に入居先の月額費用を比較すると、地方部で平均 16.2 万円であるのに対して、都市部では平均 20.4 万円となっており、平均 4.2 万円の差がある。

図表 入居先の月額費用



図表 都市圏別 入居先の月額費用

	全体	15万円未満	15～20万円未満	20～25万円未満	25～30万円未満	30～40万円未満	40万円以上	不明	無回答	平均 (万円)
全 体	384	73	115	113	34	27	10	2	10	19.9
	100.0	19.0	29.9	29.4	8.9	7.0	2.6	0.5	2.6	
都市圏	342	15.8	30.4	30.1	9.9	7.6	2.6	0.6	2.9	20.4
地方部	42	45.2	26.2	23.8	0.0	2.4	2.4	0.0	0.0	16.2

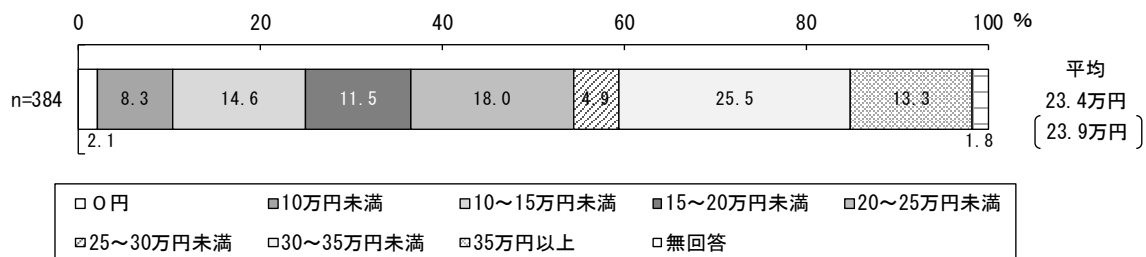
(12) 入居先から受領した紹介手数料の金額〔問 5(11)・クロス集計〕

入居先から受領した紹介手数料の金額は、「30～35 万円未満」が最も多く 25.5%、次いで「20～25 万円未満」(18.0%)、「10～15 万円未満」(14.6%)となっている。

平均額は 0 円を含めて算出すると 23.4 万円、0 円を除いて算出すると 23.9 万円となっている。

都市圏別に入居先から受領した紹介手数料の金額をみると、地方部で平均 18.9 万円であるのに対して、都市部では平均 23.9 万円となっており、平均 5.0 万円の差がある。0 円を除いて平均を算出した場合は、地方部で平均 18.9 万円であるのに対して、都市部では平均 24.5 万円となっており、その差は 5.6 万円である。

図表 入居先から受領した紹介手数料の金額



図表 都市圏別 入居先から受領した紹介手数料の金額

	全体	0円	10万円未満	10～15万円未満	15～20万円未満	20～25万円未満	25～30万円未満	30～35万円未満	35万円以上	無回答	平均 (万円)
全 体	384	8	32	56	44	69	19	98	51	7	23.4〔23.9〕
	100.0	2.1	8.3	14.6	11.5	18.0	4.9	25.5	13.3	1.8	
都市圏	342	2.3	6.7	14.6	10.8	18.1	5.0	26.3	14.0	2.0	23.9〔24.5〕
地方部	42	0.0	21.4	14.3	16.7	16.7	4.8	19.0	7.1	0.0	18.9〔18.9〕

※平均欄の〔〕内は 0 円を除いた平均金額。

4. 紹介事業の品質について

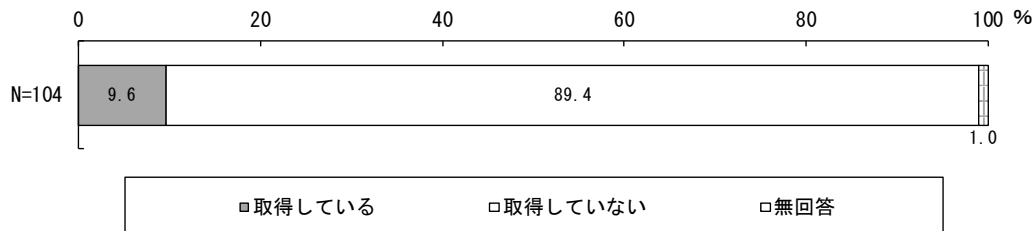
1) 紹介事業の品質の維持・向上のための取組状況

(1) プライバシーマーク取得状況〔問1(9)〕

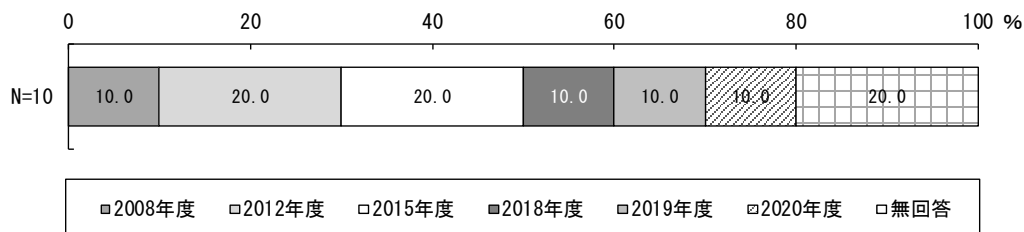
プライバシーマークを取得している事業者の割合は9.6%と、1割に満たない。

事業所に関する基本情報プライバシーマークの取得している事業者が同マークを取得した年度は、最も早い事業者で「2008年度」となっているが、「2015年度」以降との回答が過半数となっている。

図表 プライバシーマーク取得の有無



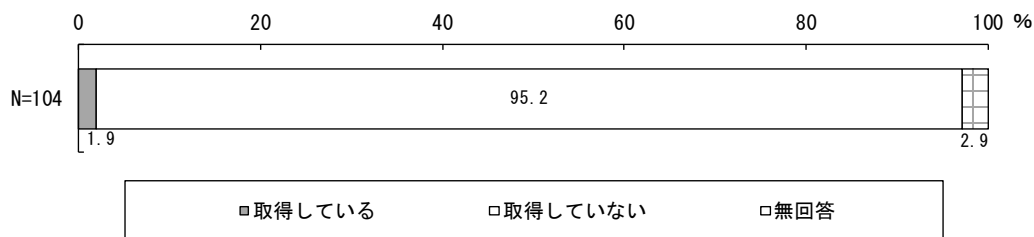
図表 プライバシー取得年月



(2) ISO27001 (ISMS 認証) 取得の状況〔問1(10)〕

ISO27001 (ISMS 認証) を取得している事業者は2か所のみである。うち1件は、2019年度に当該認証を取得、もう1件は取得時期不明となっている。

図表 ISO27001 (ISMS 認証) 取得の有無

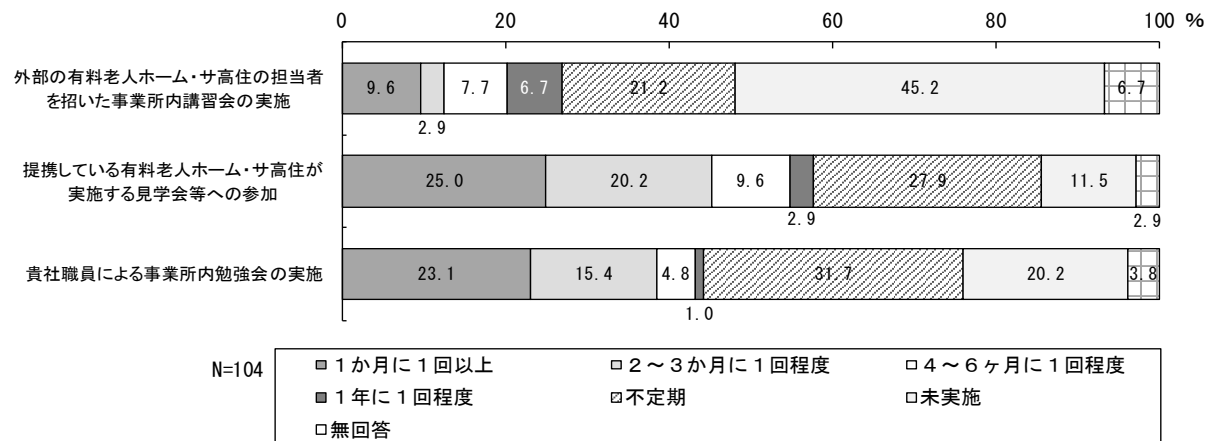


2)高齢者向け住まいを理解するための取り組みの状況

(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4(1)〕

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については、「不定期」が 27.9%、「1か月に1回以上」が25.0%、「2～3か月に1回程度」が20.2%となっている。また、職員による事業所内勉強会の実施についても、「不定期」が 31.7%、「1か月に1回以上」が 23.1%、「2～3か月に1回程度」が 15.4%で、どちらの取り組みについても実施している事業者が7割を超えている。一方で、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は「未実施」が 45.2%と半数に近い。

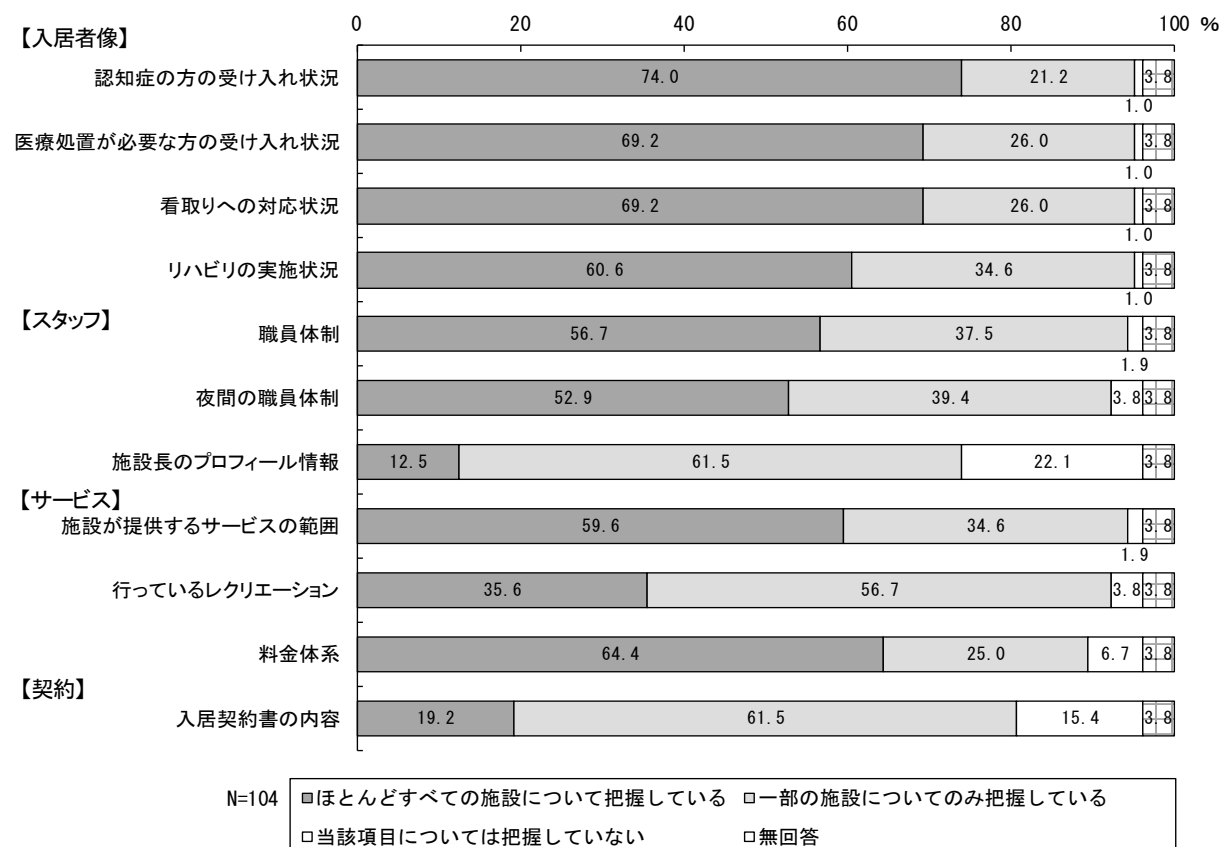
図表 高齢者向け住まいを理解するために相談員向けに実施している取り組み



(2)提携している施設についての把握範囲〔問4(2)〕

提携施設に関する把握の状況に関して、11 個中8個の項目で「ほとんどすべての施設について把握している」の回答割合が 50%以上であるが、「施設長のプロフィール情報」(12.5%)、「入居契約書の内容」(19.2%)、「行っているレクリエーション」(35.6%)のみ「ほとんどすべての施設について把握している」の回答割合が 50%未満となっている。

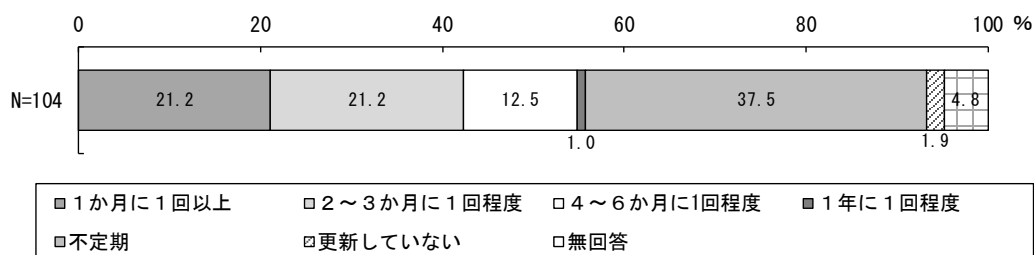
図表 提携している施設についての把握範囲



(3) 提携している施設に関する情報の更新頻度〔問 4(3)〕

提携している施設に関する情報の更新頻度は、「不定期」が 37.5%で最も多く、次に「1か月に1回以上」「2～3か月に1回程度」がともに 21.2%で多くなっている。

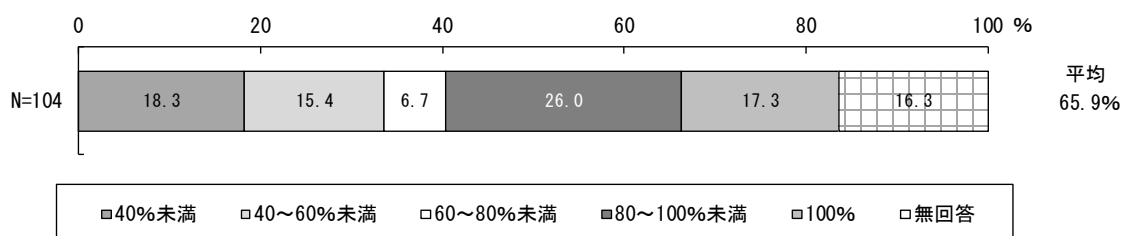
図表 提携している施設に関する情報の更新頻度



(4) 提携している施設のうち職員が見学を実施している施設の割合〔問 4(4)〕

提携している施設への見学を実施している割合は、平均で 65.9%、「100%」が 17.3%であるが、一方で「40%未満」の実施となっている事業者も 18.3%見られている。

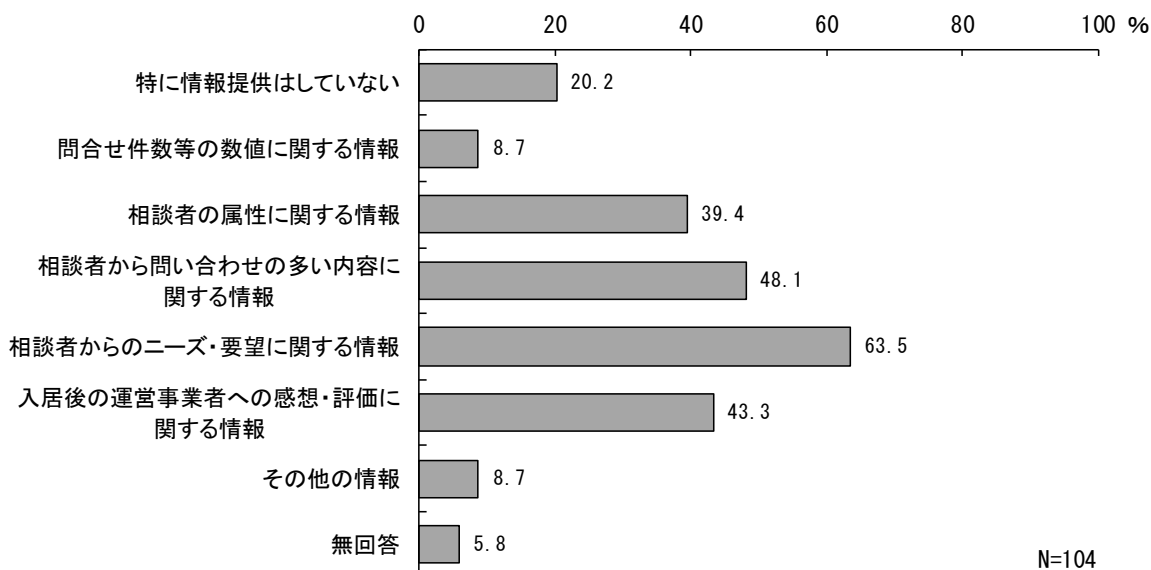
図表 提携している施設のうち職員が見学を実施している施設の割合



(5) 貴社から高齢者向け住まいの運営事業者への情報提供・フィードバック等の内容〔問 4(5)〕

高齢者向け住まい運営事業者への情報提供・フィードバック等の内容としては、「相談者からのニーズ・要望に関する情報」が 63.5%と最も多く、他にも、「相談者から問い合わせの多い内容に関する情報」(48.1%)、「入居後の運営事業者への感想・評価に関する情報」(43.3%)、「相談者の属性に関する情報」(39.4%)で 30%を超えている。

図表 高齢者向け住まいの運営事業者への情報提供・フィードバック等の内容(複数回答)

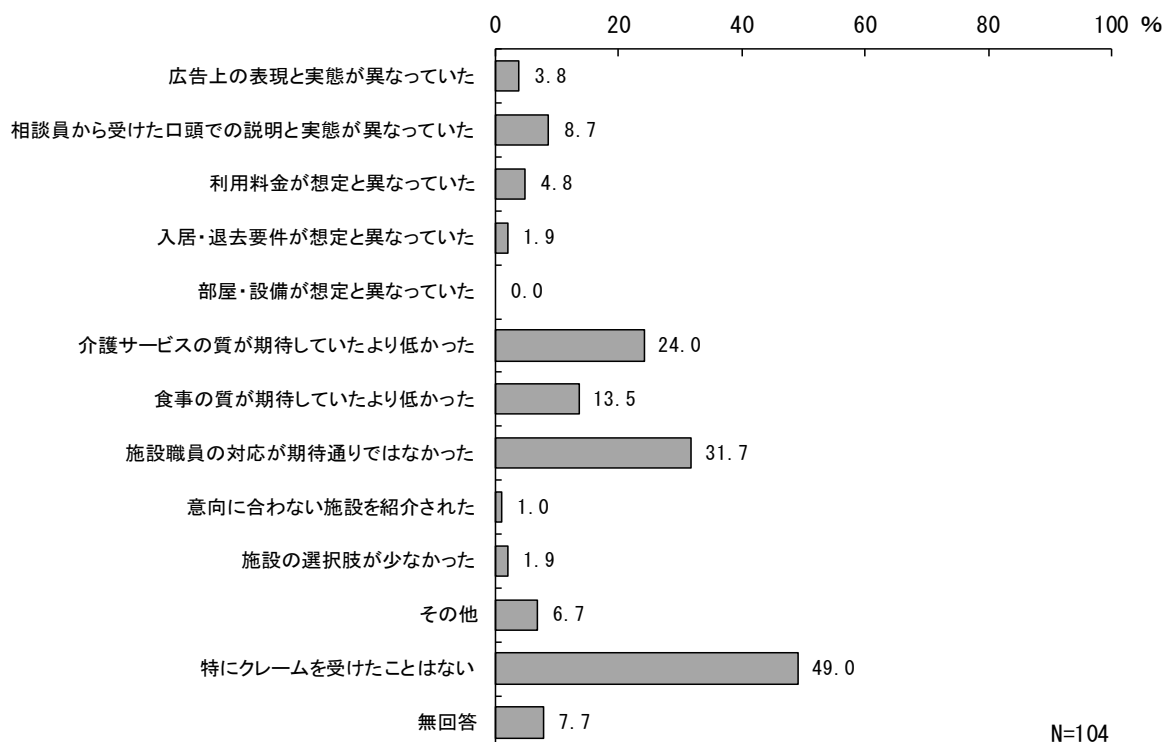


3)高齢者向け住まいの紹介に関するクレーム・トラブル等の内容

(1)直近1年間で相談者から受けた高齢者向け住まいの相談や紹介に関わるクレームの内容〔問 6(1)〕

直近1年間で入居予定者(相談者)から受けた、高齢者向け住まいの相談や紹介に関わるクレームについては、「特にクレームを受けたことはない」が 49.0%で最も多い。その内容としては、「施設職員の対応が期待通りではなかった」(31.7%)、「介護サービスの質が期待していたより低かった」(24.0%)、「食事の質が期待していたより低かった」(13.5%)が上位を占めている。

図表 高齢者向け住まいの相談や紹介に関わるクレームの内容(複数回答)



(2)相談者への紹介物件の範囲に関する説明状況別にみたクレームの内容〔クロス集計〕

相談者への紹介物件の範囲に関する説明状況別にみると、相談者に対し管轄地域内の全施設が紹介の対象ではないことを「必ず説明している」事業者では、クレームを受ける割合が低くなっている。

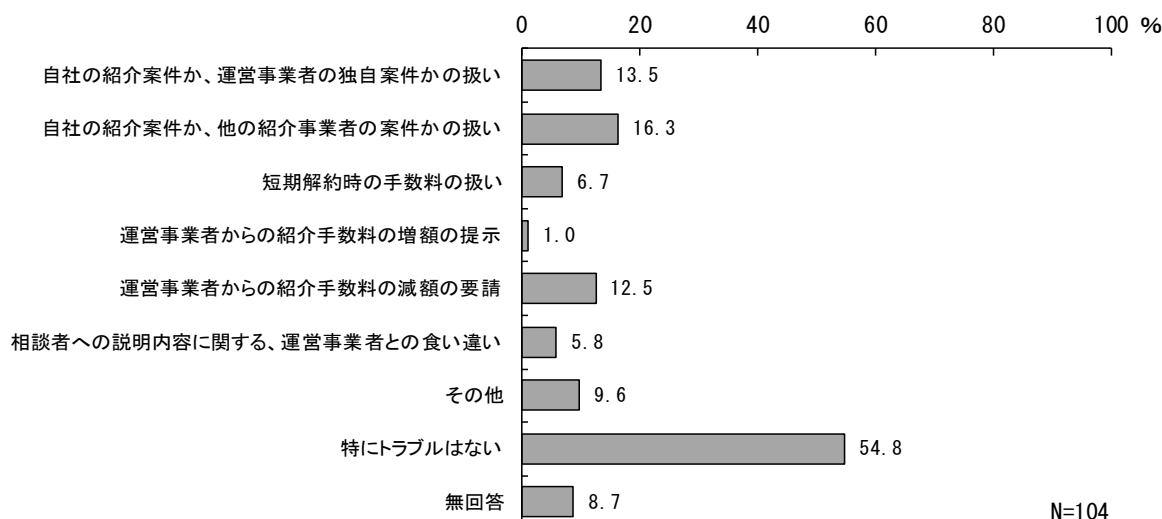
図表 相談者への紹介物件の範囲に関する説明状況別 クレームの内容(複数回答)

		全体	広告上の表現と実態が異なっていた	相談員から受けた口頭での説明と実態が異なっていた	利用料金が想定と異なっていた	入居・退去要件が想定と異なっていた	部屋・設備が想定と異なっていた	介護サービスの質が期待していたより低かった	食事の質が期待していたより低かった	施設職員の対応が期待通りではなかった	意向に合わない施設を紹介された	施設の選択肢が少なかった	その他	特にクレームを受けたことはない	無回答
全 体		104	4	9	5	2	0	25	14	33	1	2	7	51	8
		—	3.8	8.7	4.8	1.9	0.0	24.0	13.5	31.7	1.0	1.9	6.7	49.0	7.7
問 3 (4) 相談者への説明 (紹介対象)	必ず説明している	51	3.9	9.8	3.9	0.0	0.0	27.5	17.6	31.4	2.0	3.9	5.9	54.9	3.9
	質問があった場合には説明している	38	2.6	10.5	5.3	0.0	0.0	23.7	7.9	34.2	0.0	0.0	10.5	42.1	10.5
	基本的に説明していない	6	16.7	0.0	0.0	16.7	0.0	16.7	16.7	50.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0
	無回答	9	0.0	0.0	11.1	11.1	0.0	11.1	11.1	11.1	0.0	0.0	0.0	55.6	22.2

(3)直近1年間の高齢者向け住まい事業者とのトラブルの内容〔問 6(2)〕

直近1年間での、高齢者向け住まい事業者とのトラブルについては、「特にトラブルはない」との回答が54.8%と過半数を占めている。その内容としては、「自社の紹介案件か、他の紹介事業者の案件かの扱い」(16.3%)、「自社の紹介案件か、運営事業者の独自案件かの扱い」(13.5%)、「運営事業者からの紹介手数料の増額の提示」(1.0%)、「運営事業者からの紹介手数料の減額の要請」(12.5%)が上位を占めている。

図表 高齢者向け住まいの運営事業者とのトラブルの内容(複数回答)



(4)相談者への紹介物件の範囲に関する説明状況別にみたトラブルの内容〔クロス集計〕

相談者への紹介物件の範囲に関する説明状況別にみると、相談者に対し管轄地域内の全施設が紹介の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とのトラブルになる割合が低くなっている。

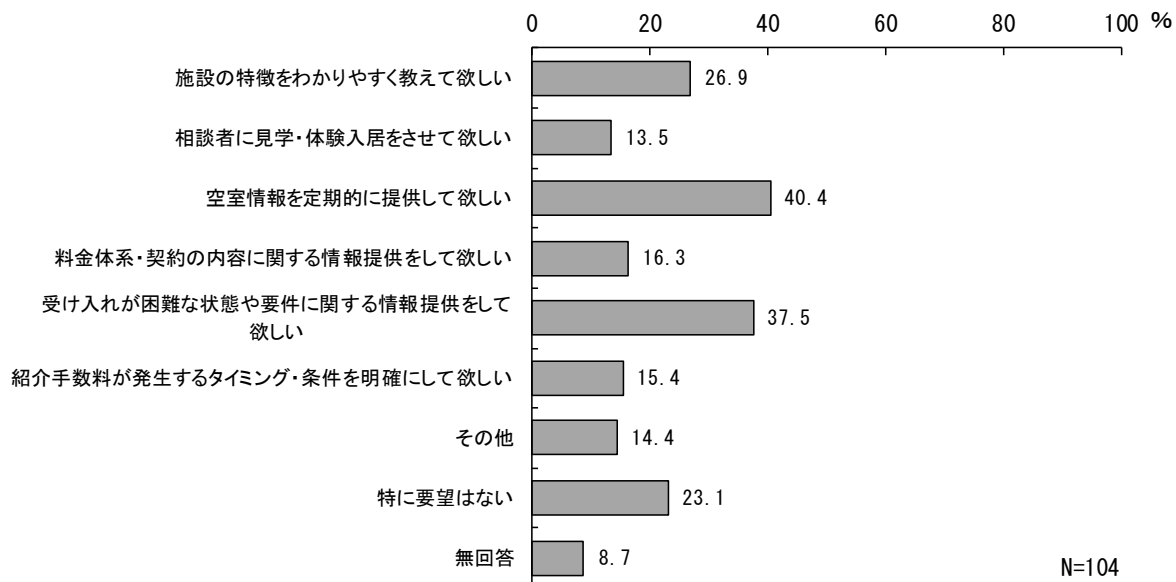
図表 相談者への紹介物件の範囲に関する説明状況別トラブルの内容(複数回答)

		全体	自社の紹介案件か、運営事業者の独自案件かの扱い	自社の紹介案件か、他の紹介事業者の案件かの扱い	短期解約時の手数料の扱い	運営事業者からの紹介手数料の増額の提示	運営事業者からの紹介手数料の減額の要請	相談者への説明内容に関する、運営事業者との食い違い	その他	特にトラブルはない	無回答
全 体		104	14	17	7	1	13	6	10	57	9
		—	13.5	16.3	6.7	1.0	12.5	5.8	9.6	54.8	8.7
問 3 (4) 相談者への説明 (紹介対象)	必ず説明している	51	19.6	15.7	5.9	0.0	9.8	7.8	11.8	60.8	3.9
	質問があった場合には説明している	38	5.3	18.4	5.3	0.0	13.2	0.0	10.5	52.6	10.5
	基本的に説明していない	6	0.0	16.7	16.7	0.0	33.3	16.7	0.0	50.0	0.0
	無回答	9	22.2	11.1	11.1	11.1	11.1	11.1	0.0	33.3	33.3

(5)高齢者向け住まいの運営事業者への要望〔問 6(3)〕

高齢者向け住まいの運営事業者への要望としては、「空室情報を定期的に提供して欲しい」(40.4%)、「受け入れが困難な状態や要件に関する情報提供をして欲しい」(37.5%)、「施設の特徴をわかりやすく教えて欲しい」(26.9%)が上位を占めている。

図表 高齢者向け住まいの運営事業者への要望(複数回答)



4)「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」について

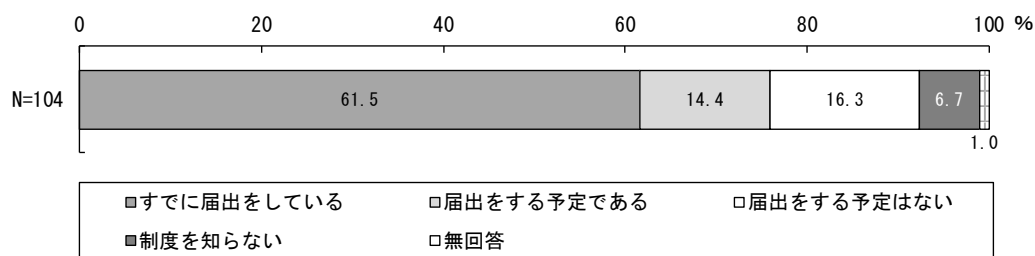
(1)「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への対応状況〔問1(11)・SQ(11)-1〕

「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」に「すでに届出をしている」割合は 61.5%、「届出をする予定である」割合は 14.4%であった。

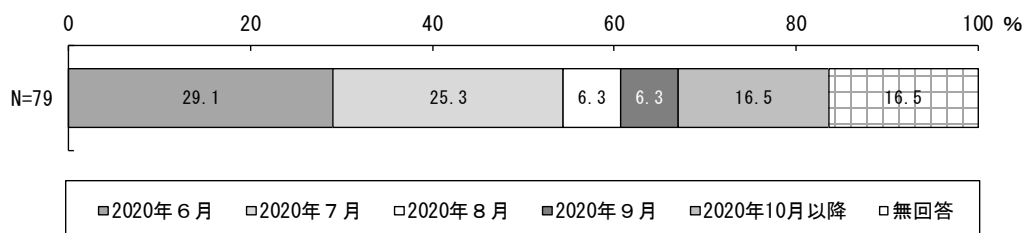
届出(予定)時期は、「すでに届出をしている」事業者のうち、「2020 年6月」の届出が 29.1%、「2020 年7月」の届出が 25.3%で、合計 54.4%が締切日までに届出をしている。

一方、届出を予定していない理由としては、「届出のメリットを感じられないから」が 41.2%で最も多く、次いで「制度に対する理解が十分でないから」が 29.4%となっている。また、「特に理由はない」が第3位で 22.6%を占めている。

図表 「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への対応状況



図表 「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への届出(予定)年月



《参考》高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度の概要

1. 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する制度。

2. 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)に規定された項目について届け出る(毎年更新)。届出事項に変更があった場合には、変更事項を通知する。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する。

なお、遵守項目が守られない場合、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る。

3. 届出にあたっての遵守項目

紹介事業者は、行動指針と以下の6項目を遵守することに同意した上で届け出を行う仕組みとなっている。

<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。

<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。

(2)「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」へのけ出をしている事業者の特徴〔クロス集計〕

紹介事業以外の実施状況別にみると、「人材紹介・人材派遣業」を実施している事業者は「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」へすでに届出をしている割合が高く、「不動産賃貸・仲介業」を実施している場合「届出をする予定はない」の割合が高い。

また、紹介事業に関わる事業所数が5か所以上の事業者や、紹介事業に関わる従業員数が5人以上の比較的規模の大きい紹介事業者で「届出をする予定はない」の割合が高い。

図表 紹介事業以外の実施状況別「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への対応状況

		全体	すでに届出をしている	届出をする予定である	届出をする予定はない	制度を知らない	無回答
全 体		104 100.0	64 61.5	15 14.4	17 16.3	7 6.7	1 1.0
問 1 (2) 紹介事業以外に実施している事業	不動産賃貸・仲介業	29	55.2	6.9	27.6	10.3	0.0
	介護事業	21	61.9	9.5	14.3	14.3	0.0
	人材紹介・人材派遣業	18	83.3	11.1	5.6	0.0	0.0
	その他の事業	43	58.1	16.3	14.0	9.3	2.3
	他に実施している事業はない	19	68.4	26.3	5.3	0.0	0.0
	無回答	5	60.0	0.0	20.0	20.0	0.0

図表 紹介事業に関わる事業所数別「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への対応状況

		全体	すでに届出をしている	届出をする予定である	届出をする予定はない	制度を知らない	無回答
全 体		104 100.0	64 61.5	15 14.4	17 16.3	7 6.7	1 1.0
問 1 (4)SQ-1 紹介事業に関わる事業所数	1 か所	81	61.7	13.6	14.8	8.6	1.2
	2 か所	7	42.9	42.9	14.3	0.0	0.0
	3 か所	6	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	4 か所	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	5 か所以上	4	0.0	25.0	75.0	0.0	0.0
	無回答	4	75.0	0.0	25.0	0.0	0.0

図表 紹介事業に関わる従業員数別「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への対応状況

		全体	すでに届出をしている	届出をする予定である	届出をする予定はない	制度を知らない	無回答
全 体		104 100.0	64 61.5	15 14.4	17 16.3	7 6.7	1 1.0
問 1 (6) 紹介事業に関わる従業員数	1 人	19	42.1	10.5	31.6	15.8	0.0
	2 人	21	66.7	9.5	14.3	4.8	4.8
	3 人	17	64.7	23.5	5.9	5.9	0.0
	4 人	12	91.7	8.3	0.0	0.0	0.0
	5～10人未満	11	54.5	27.3	18.2	0.0	0.0
	10～20人未満	9	66.7	11.1	22.2	0.0	0.0
	20人以上	6	66.7	0.0	33.3	0.0	0.0
	エラー・無回答	9	44.4	22.2	11.1	22.2	0.0

(3)「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への届け出をしている事業者の特徴〔クロス集計〕

「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への対応状況別で見ると、すでに届出をしている、または、届出をする予定の事業者では、アフターフォローを実施している割合が高い。また、届出をしている、または、届出をする予定の事業者では、高齢者向け住まいの運営事業者から手数料を受け取っていることを相談者に説明している割合が高い。

図表 「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への対応状況別 アフターフォローの実施割合

		全体	実施して いる	実施して いない	無回答
全 体		104	86	16	2
		100.0	82.7	15.4	1.9
問 1 (11) 届出公表制度へ の対応状況	すでに届出をしている	64	87.5	10.9	1.6
	届出をする予定である	15	93.3	6.7	0.0
	届出をする予定はない	17	52.9	41.2	5.9
	制度を知らない	7	85.7	14.3	0.0
	無回答	1	100.0	0.0	0.0

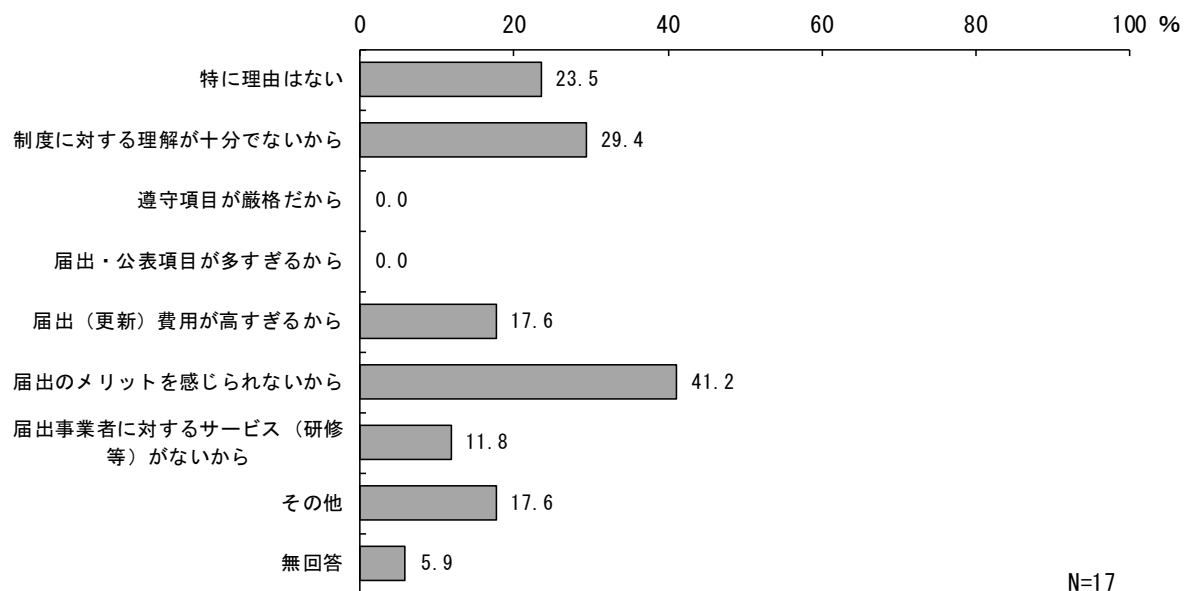
図表 「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への対応状況別
相談者への紹介手数料の仕組みに関する説明状況

		全体	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
全 体		104	50	44	3	7
		100.0	48.1	42.3	2.9	6.7
問 1 (11) 届出公表制度へ の対応状況	すでに届出をしている	64	56.3	35.9	1.6	6.3
	届出をする予定である	15	53.3	40.0	6.7	0.0
	届出をする予定はない	17	17.6	64.7	5.9	11.8
	制度を知らない	7	42.9	42.9	0.0	14.3
	無回答	1	0.0	100.0	0.0	0.0

(4)「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への届出をしない理由〔問1SQ(11)-2〕

「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への届出を予定していない理由としては、「届出のメリットを感じられないから」が41.2%で最も多く、次いで「制度に対する理解が十分でないから」が29.4%となっている。また、「特に理由はない」が第3位で22.6%を占めている。

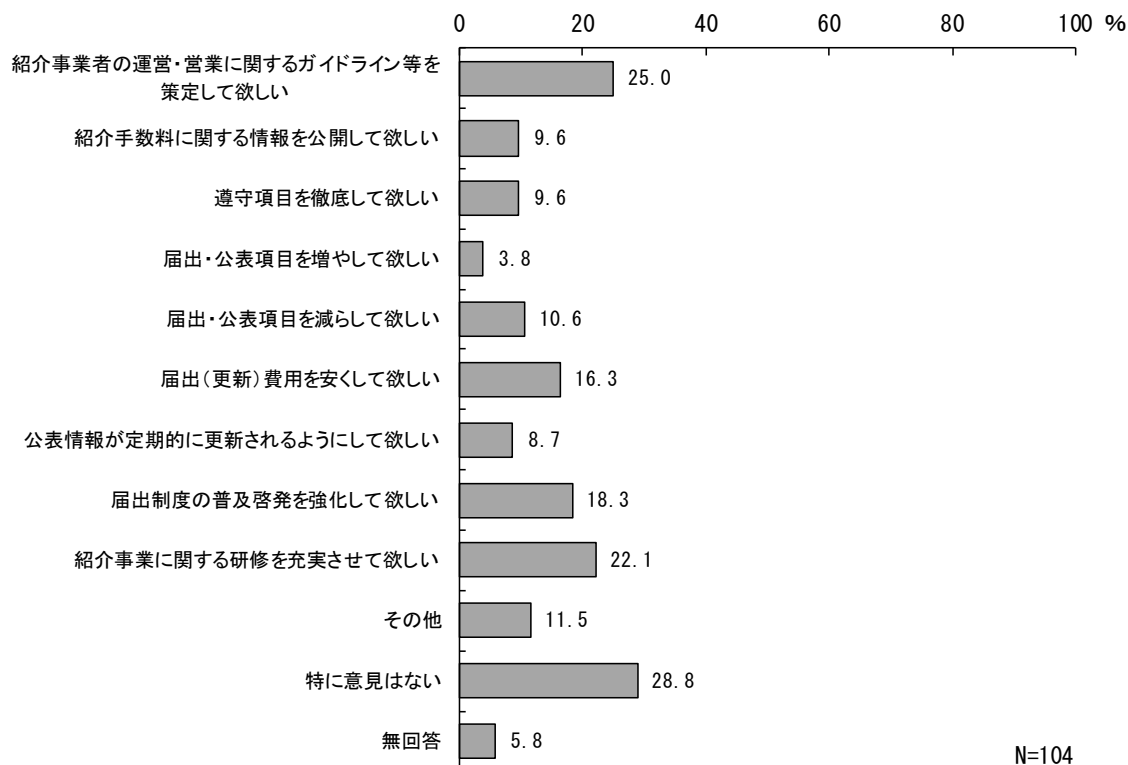
図表 「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への届出を予定していない理由(複数回答)



(5)「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への要望〔問7〕

「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への要望では、「紹介事業者の運営・営業に関するガイドライン等を策定して欲しい」(25.0%)、「紹介事業に関する研修を充実させて欲しい」(22.1%)、「届出制度の普及啓発を強化して欲しい」(18.3%)が上位を占めている。

図表 「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への要望(複数回答)



(6)「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への対応状況別 公表制度への要望〔クロス集計〕

「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」へすでに届出をしている、または、届出をする予定の事業者からは、紹介事業者の運営・営業に関するガイドライン等の作成や、紹介事業に関する研修の充実化の要望が多くなっている。

図表 「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への対応状況別 公表制度への要望(複数回答)

		全体	紹介事業者の運営・営業に関するガイドライン等を策定して欲しい	紹介手数料に関する情報を公開して欲しい	遵守項目を徹底して欲しい	届出・公表項目を増やして欲しい	届出・公表項目を減らして欲しい	届出（更新）費用を安くして欲しい	公表情報が定期的に更新されるようにして欲しい	届出制度の普及啓発を強化して欲しい	紹介事業に関する研修を充実させて欲しい	その他	特に意見はない	無回答
全 体		104	26	10	10	4	11	17	9	19	23	12	30	6
		—	25.0	9.6	9.6	3.8	10.6	16.3	8.7	18.3	22.1	11.5	28.8	5.8
問 1 (11) 届出公表制度への対応状況	すでに届出をしている	64	29.7	10.9	12.5	1.6	9.4	15.6	9.4	25.0	25.0	14.1	25.0	3.1
	届出をする予定である	15	26.7	6.7	0.0	13.3	13.3	26.7	13.3	13.3	26.7	13.3	20.0	6.7
	届出をする予定はない	17	11.8	11.8	11.8	0.0	11.8	11.8	0.0	5.9	17.6	0.0	41.2	11.8
	制度を知らない	7	14.3	0.0	0.0	0.0	14.3	14.3	14.3	0.0	0.0	0.0	57.1	14.3
	無回答	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0

Ⅱ. 居宅介護支援事業所調査

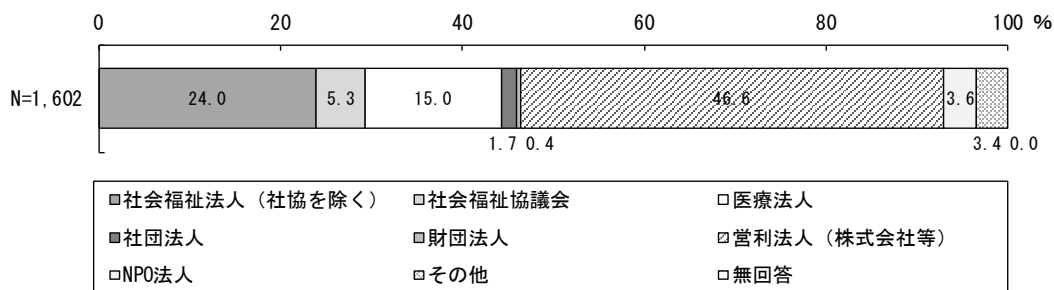
1. 居宅介護支援事業所に関する基本情報

(1) 事業所の設置主体〔問1(1)・クロス集計〕

居宅介護支援事業所の設置主体は「営利法人(株式会社等)」が 46.6%で最も多く、次いで「社会福祉法人(社協を除く)」が 24.0%、「医療法人」が 15.0%となっている。

都市圏別に居宅介護支援事業所の設置主体をみると、都市部では地方部に比べて「営利法人(株式会社等)」の割合が 17.4 ポイント高いほか、「社会福祉法人(社協を除く)」「社会福祉協議会」「医療法人」の割合がやや低くなっている。

図表 設置主体



図表 都市圏別 設置主体

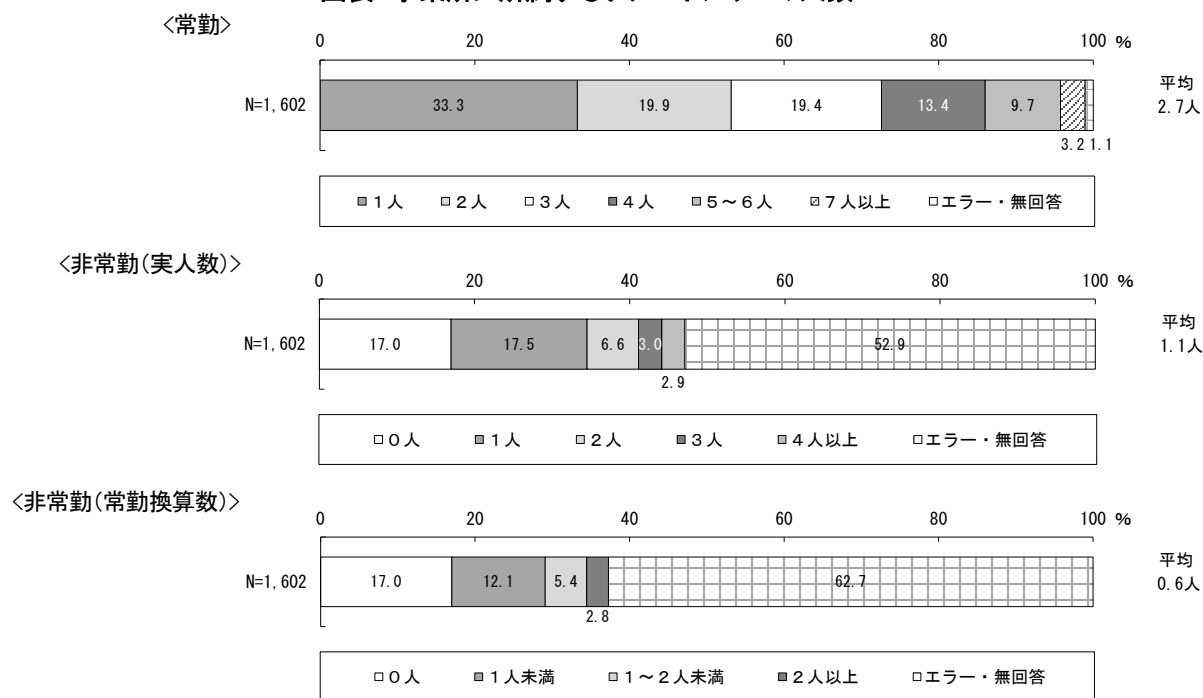
	全体	社会福祉法人（社協を除く）	社会福祉協議会	医療法人	社団法人	財団法人	営利法人（株式会社等）	NPO法人	その他	無回答
全 体	1,602 100.0	384 24.0	85 5.3	241 15.0	27 1.7	6 0.4	746 46.6	58 3.6	55 3.4	0 0.0
都市圏										
都市部	787	21.2	2.4	11.6	1.4	0.4	55.4	4.6	3.0	0.0
地方部	815	26.6	8.1	18.4	2.0	0.4	38.0	2.7	3.8	0.0

(2)事業所に所属するケアマネジャーの人数〔問2(2)・SQ(2)-1〕

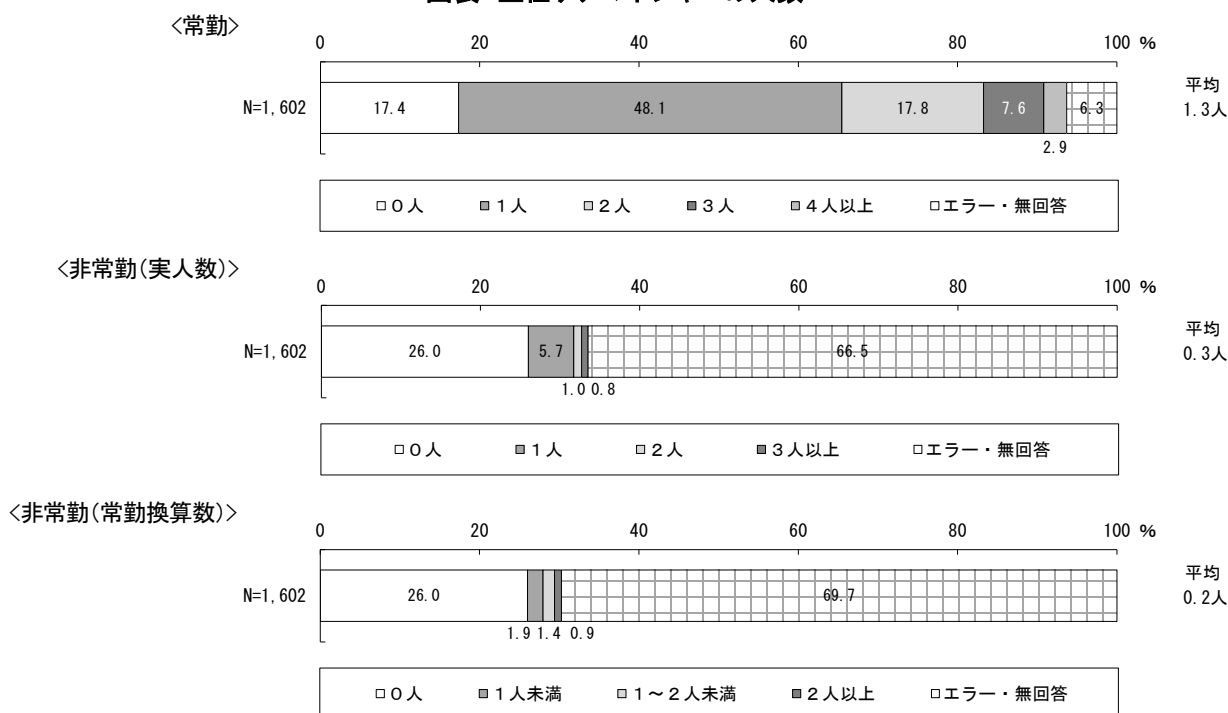
居宅介護支援事業所に所属する常勤のケアマネジャーの人数は、「1人」(33.3%)が最も多く、次いで「2人」(19.9%)、「3人」(19.4%)となっている。平均人数は 2.7 人である。一方、非常勤のケアマネジャーは、「1人」(17.5%)と「0人」(17.0%)が同程度の割合を占めている。平均人数は1.1 人であり、常勤に換算すると平均0.6 人である。

所属するケアマネジャーのうち、常勤の主任ケアマネジャーの人数をみると、「1人」が最も多く 48.1%を占め、平均人数は1.3 人である。一方、非常勤の主任ケアマネジャーの平均人数は0.3 人であり、常勤換算数では平均で0.2 人である。

図表 事業所に所属するケアマネジャーの人数

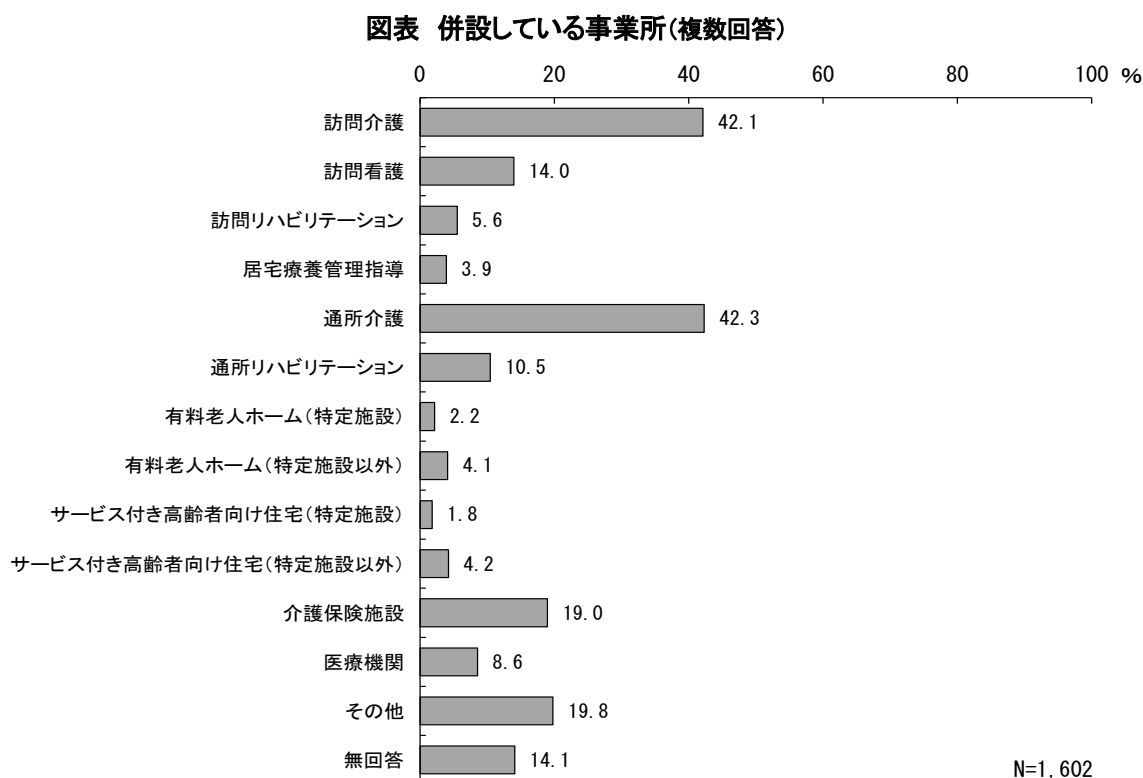


図表 主任ケアマネジャーの人数



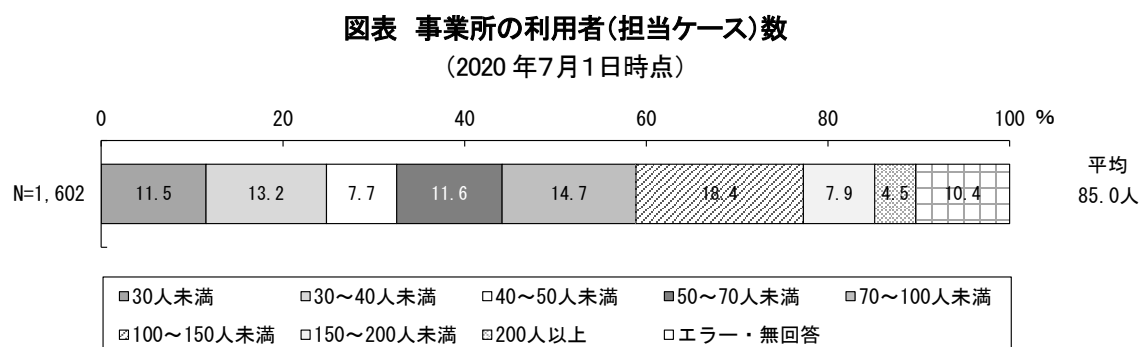
(3)併設している事業所〔問1(3)〕

居宅介護支援事業所に併設している事業所は、「通所介護」が 42.3%、「訪問介護」が 42.1%で多くなっている。他に 10%を超えるものとして、「訪問介護」(14.0%)、「通所リハビリテーション」(10.5%)、「介護保険施設」(19.0%)がある。



(4)事業所の利用者(担当ケース)数〔問1(4)〕

居宅介護支援事業所の利用者(ケアマネジャーの担当ケース)数は、平均で 85.0 人であり、「100～150 人未満」(18.4%)が最も多い。次いで、「70～100 人未満」(14.7%)、「30～40 人未満」(13.2%)、「50～70 人未満」(11.6%)、「30 人未満」(11.5%)で 10%を超えている。



2. 高齢者向け住まいへの入居に関する相談・紹介の状況

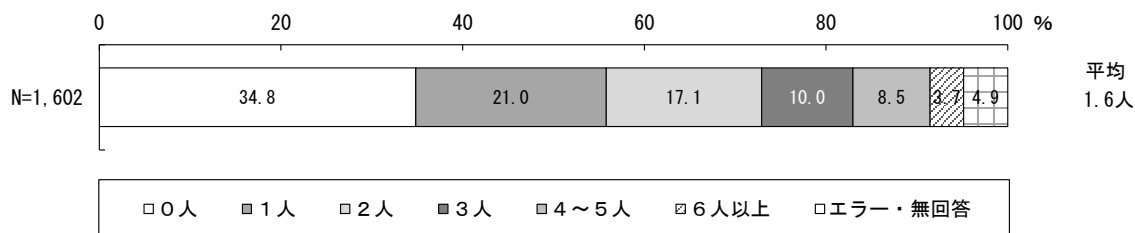
1) 高齢者向け住まいへの入居に関する相談の状況

(1) 高齢者向け住まいへの入居に関する相談を受けた利用者の人数・回数〔問2(1)〕

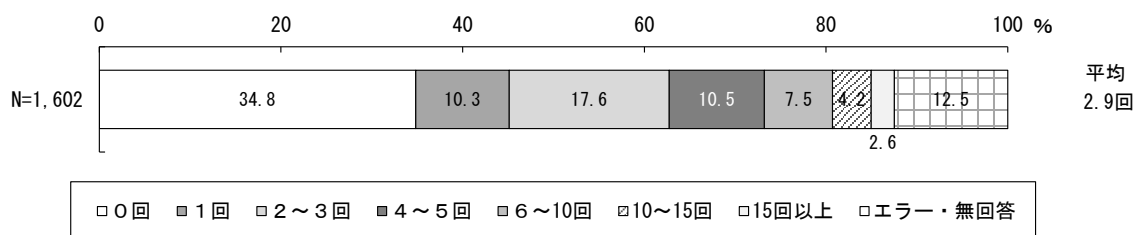
直近2か月間(2020 年6～7月)で、居宅介護支援事業所が高齢者向け住まいへの入居に関する相談を受けた人数は平均で 1.6 人であり、「0人」(34.8%)が最も多い。次いで、「1人」(21.0%)、「2人」(17.1%)と続いている。

直近2か月間(2020 年6～7月)で入居に関する相談を受けた回数は平均で 2.9 回であり、「0回」(34.8%)、「2～3回」(17.6%)、「4～5回」(10.5%)が上位3つの回答となった。

図表 高齢者向け住まいへの入居に関する相談を受けた利用者の人数



図表 高齢者向け住まいへの入居に関する相談を受けた回数

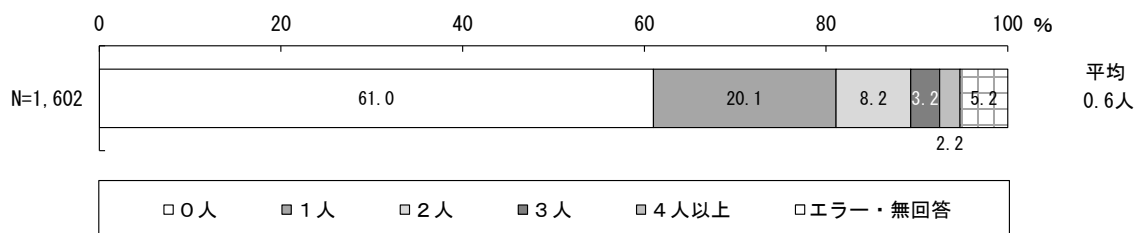


(2) 入居に関する相談を受けた利用者のうち入居に至った人数・割合〔問2(1)SQ(1)-1〕

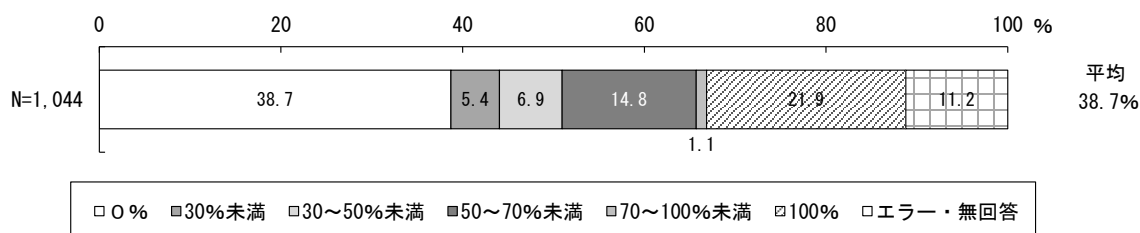
居宅介護支援事業所が高齢者向け住まいへの入居に関する相談を受けた人数のうち、入居に至った利用者の数は平均で 0.6 人となっており、「0人」との回答が 61.0%で過半数を占めている。

入居に至った割合は、平均が 38.7%で、「0%」(38.7%)、「100%」(21.9%)、「50～70%」(14.8%)が上位3つの回答となった。

図表 高齢者向け住まいへの入居に至った利用者の数



図表 高齢者向け住まいへの入居に至った利用者の割合

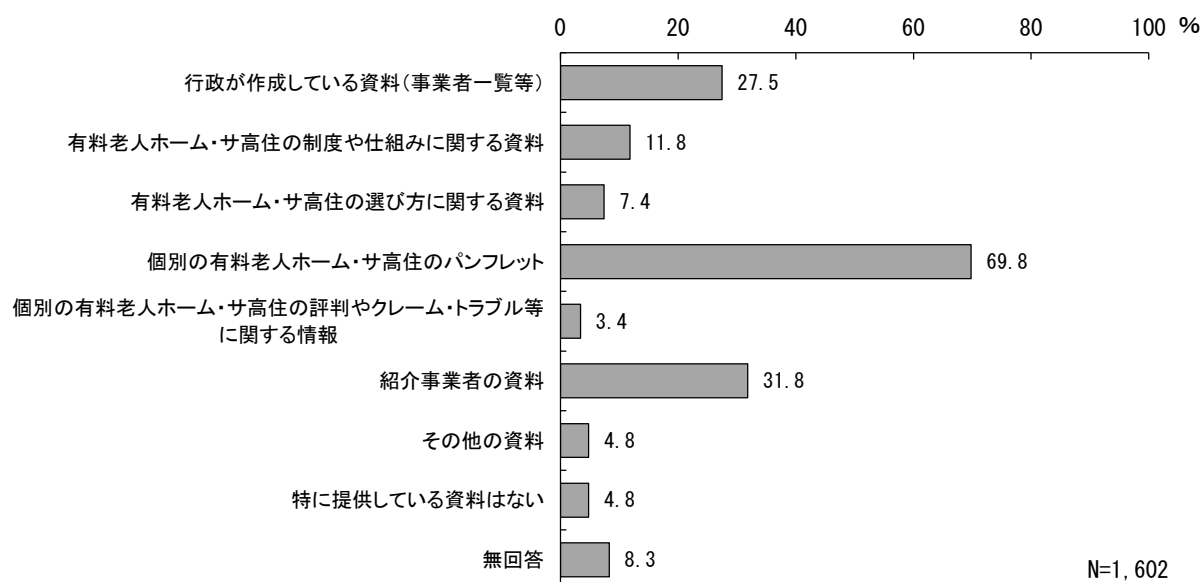


(3)高齢者向け住まいの紹介にあたり利用者に提供している資料[問2(2)・クロス集計]

高齢者向け住まいの紹介にあたり、居宅介護支援事業所から利用者に提供している資料は、「個別の有料老人ホーム・サ高住のパンプレット」が 69.8%と最も多い。次いで、「紹介事業者の資料」、「行政が作成している資料(事業者一覧等)」(27.5%)が約3割を占めている。

都市圏別にみると、都市部では「紹介事業者等の資料」を提供している割合が 42.9%と、地方部(21.1%)の2倍以上となっている。対して、地方部では「行政が作成している資料(事業者一覧等)」(33.4%)、「個別の有料老人ホーム・サ高住のパンプレット」(76.2%)を提供している割合が都市部よりも10ポイント以上高くなっている。

図表 利用者に提供している資料(複数回答)



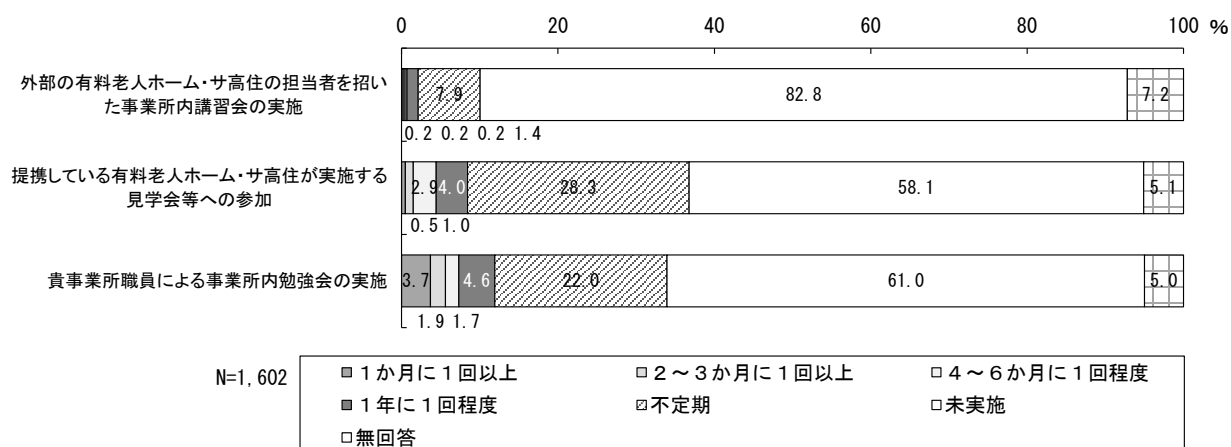
図表 都市圏別 利用者に提供している資料(複数回答)

	全体	行政が作成している資料 (事業者一覧等)	有料老人ホーム・サ高住の制度や仕組みに関する資料	有料老人ホーム・サ高住の選び方に関する資料	個別の有料老人ホーム・サ高住のパンプレット	個別の有料老人ホーム・サ高住の評判やクレーム・トラブル等に関する情報	紹介事業者の資料	その他の資料	特に提供している資料はない	無回答
全 体	1,602	440	189	119	1,118	55	510	77	77	133
	—	27.5	11.8	7.4	69.8	3.4	31.8	4.8	4.8	8.3
都市圏										
都市部	787	21.3	11.8	10.0	63.2	3.2	42.9	4.2	5.0	9.5
地方部	815	33.4	11.8	4.9	76.2	3.7	21.1	5.4	4.7	7.1

2)高齢者向け住まいを理解するための取り組みの状況[問3(1)・(2)・(3)]

高齢者向け住まいを理解するために、居宅介護支援事業所が行っている取り組みの状況について、どの取り組みにおいても「未実施」が過半数を占めており、「有料老人ホーム・サ高住が実施する見学会等へ参加」している割合は36.8%、「職員による事業所内勉強会」は34.0%、「外部の有料老人ホーム・サ高住の担当者を招いた事業所内講習会」は10%のみである。

図表 高齢者向け住まいを理解するための取り組みの状況



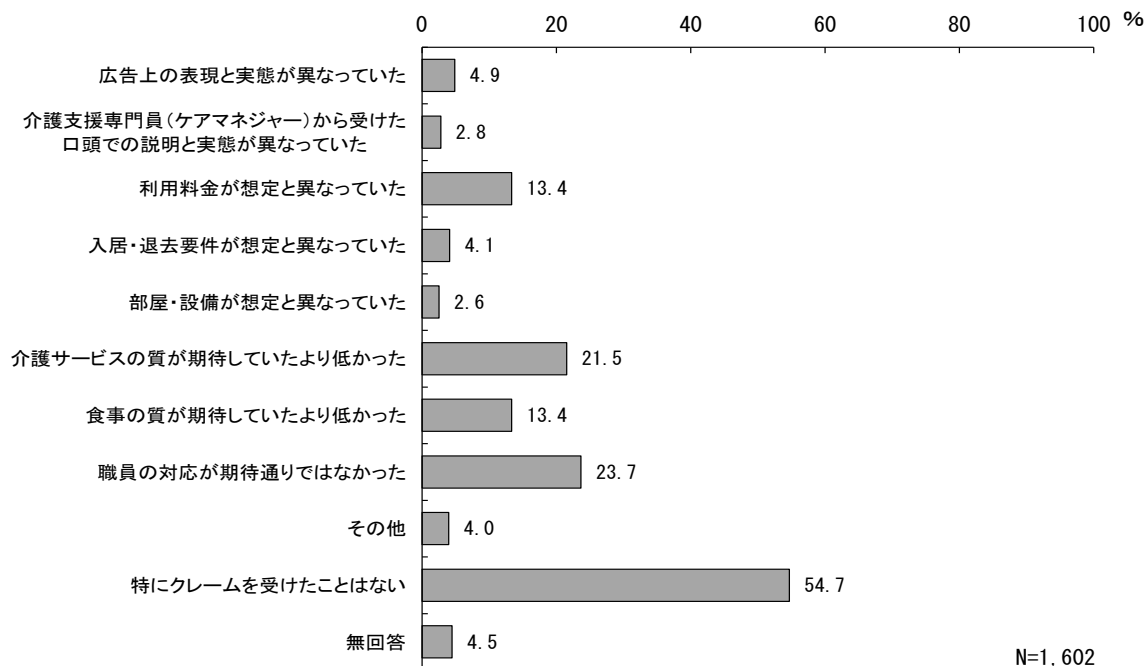
3)利用者に直接高齢者向け住まいを紹介する際の困りごと等

(1)利用者に直接高齢者向け住まいを紹介した際にクレームを受けた内容〔問4(1)〕

利用者に直接高齢者向け住まいを紹介した際に、居宅介護支援事業所が受けたクレームについて、「特にクレームを受けたことはない」との回答が 54.7%で最も多い。

クレームの内容としては、「職員の対応が期待通りではなかった」(23.7%)、「介護サービスの質が期待していたより低かった」(21.5%)、「利用料金が想定と異なっていた」(13.4%)、「食事の質が期待していたより低かった」(13.4%)で 10%を超えている。

図表 高齢者向け住まいを紹介した際にクレームを受けた内容(複数回答)

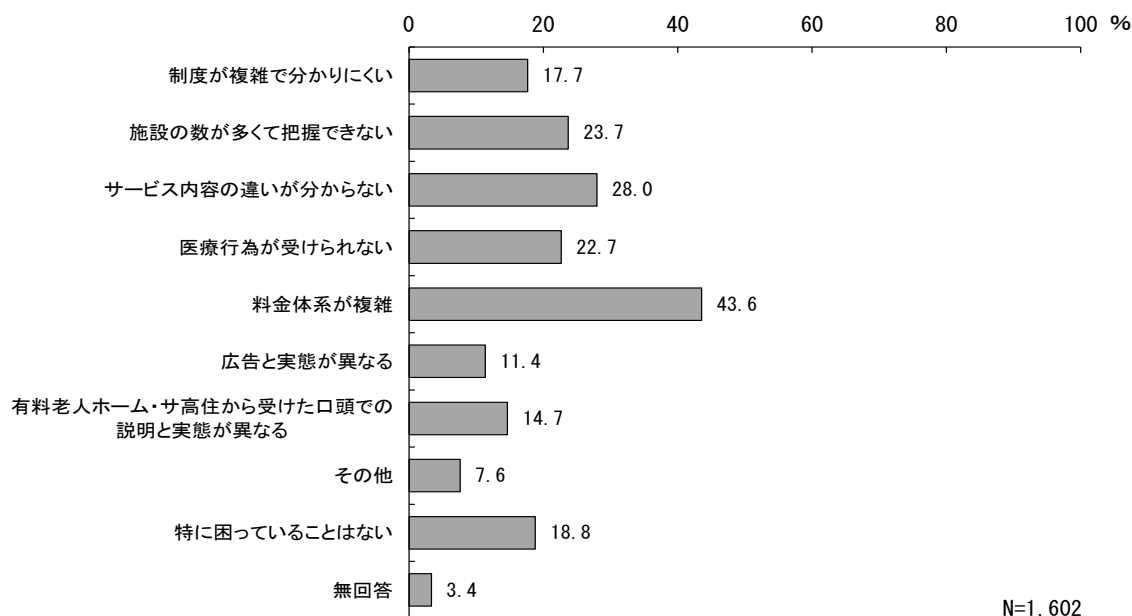


(2)利用者に直接、高齢者向け住まいを紹介する際に困っていること〔問4(2)・クロス集計〕

利用者に直接高齢者向け住まいを紹介する際に、居宅介護支援事業所が困っていることでは、「料金体系が複雑」との回答が43.6%で最も多く、他には「サービス内容の違いが分からない」(28.0%)、「施設の数が多くて把握できない」(23.7%)、「医療行為が受けられない」(22.7%)が上位を占めている。

都市圏別にみると、都市部では「施設の数が多くて把握できない」(29.2%)を占めており、地方部よりも10.8ポイント高い。

図表 高齢者向け住まいを紹介する際に困っていること(複数回答)



図表 都市圏別 高齢者向け住まいを紹介する際に困っていること(複数回答)

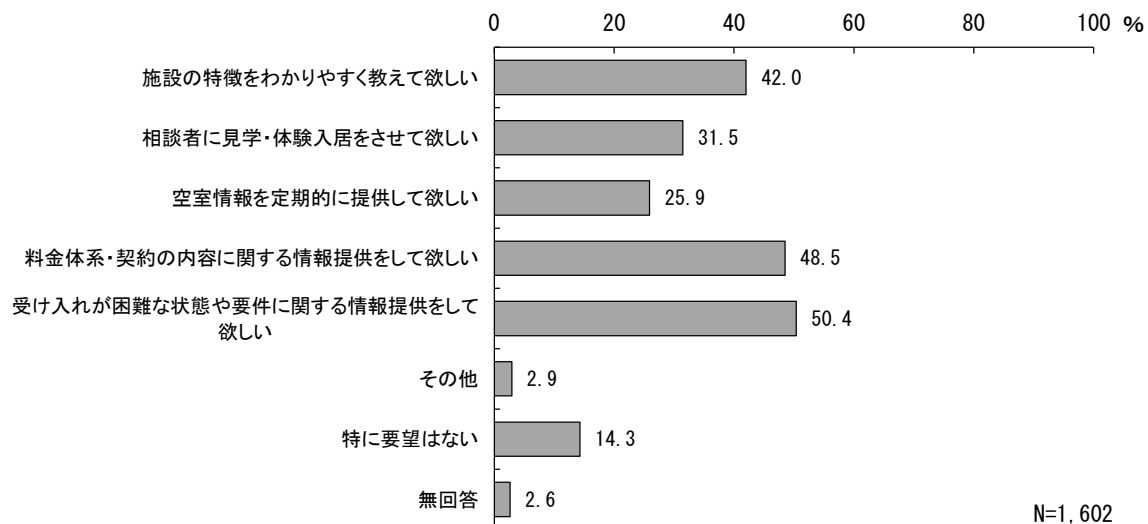
	全体	制度が複雑で分かりにくい	施設の数が多くて把握できない	サービス内容の違いが分からない	医療行為が受けられない	料金体系が複雑	広告と実態が異なる	有料老人ホーム・サ高住から受けた口頭での説明と実態が異なる	その他	特に困っていることはない	無回答
全 体	1,602	283	380	448	363	698	182	235	122	301	54
	—	17.7	23.7	28.0	22.7	43.6	11.4	14.7	7.6	18.8	3.4
都市圏											
都市部	787	18.3	29.2	30.4	22.2	46.0	12.5	13.6	5.7	17.3	3.3
地方部	815	17.1	18.4	25.6	23.1	41.2	10.3	15.7	9.4	20.2	3.4

(3)高齢者向け住まい運営事業者への要望〔問4(3)〕

居宅介護支援事業所の高齢者向け住まいの運営事業者への要望としては、「受け入れが困難な状態や要件に関する情報提供をして欲しい」(50.4%)、「料金体系・契約の内容に関する情報提供をして欲しい」(48.5%)、「施設の特徴をわかりやすく教えて欲しい」(42.0%)が上位を占めている。

都市圏別にみると、地方部では「空室情報を定期的に提供して欲しい」が 31.2%と都市部(20.5%)よりも10.7ポイント高くなっている。

図表 高齢者向け住まい運営事業者への要望



図表 都市圏別 高齢者向け住まいの運営事業者への要望

	全体	施設の特徴をわかりやすく教えて欲しい	相談者に見学・体験入居をさせて欲しい	空室情報を定期的に提供して欲しい	料金体系・契約の内容に関する情報提供をして欲しい	受け入れが困難な状態や要件に関する情報提供をして欲しい	その他	特に要望はない	無回答
全 体	1,602	673	504	415	777	807	47	229	42
	—	42.0	31.5	25.9	48.5	50.4	2.9	14.3	2.6
都市圏									
都市部	787	41.6	32.0	20.5	48.4	47.8	3.2	15.9	3.3
地方部	815	42.5	30.9	31.2	48.6	52.9	2.7	12.8	2.0

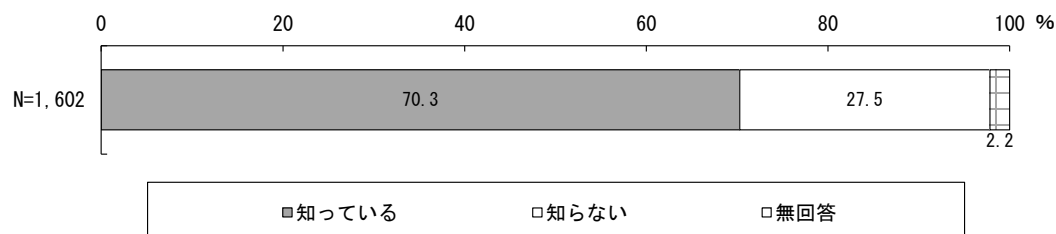
4)紹介事業者の利用状況

(1)紹介事業者の存在の認知状況[問5(1)・クロス集計]

居宅介護支援事業所における紹介事業者の存在の認知状況について、70.3%が紹介事業者を「知っている」と回答した。

都市圏別にみると、都市部では紹介事業者を「知っている」と回答した事業所が約8割を占めている。一方、地方部では紹介事業者を「知らない」と回答した事業所が約4割となっている。

図表 紹介事業者の存在の認知状況



図表 都市圏別 紹介事業者の存在の認知状況

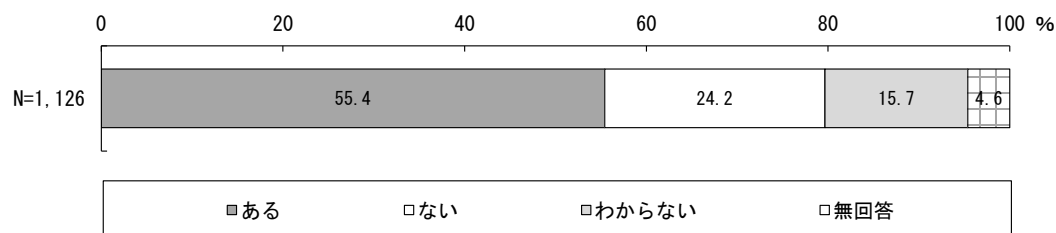
		全体	知っている	知らない	無回答
全 体		1,602	1,126	441	35
		100.0	70.3	27.5	2.2
都市圏	都市部	787	82.5	15.9	1.7
	地方部	815	58.5	38.8	2.7

(2)同一市区町村内における紹介事業者の有無[問5(2)・クロス集計]

居宅介護支援事業所の同一市区町村内における紹介事業者の有無について、「ある」との回答が 55.4%、「ない」との回答が 24.2%、「わからない」との回答が 15.7%であった。

都市圏別にみると、都市部では同一市区町村内に紹介事業者が「ある」との回答が 59.2%で、地方部よりも 8.9 ポイント多い。また、地方部では同一市区町村内に紹介事業者が「ない」との回答が3割程度となっている。

図表 同一市区町村内における紹介事業者の有無



図表 都市圏別 同一市区町村内における紹介事業者の有無

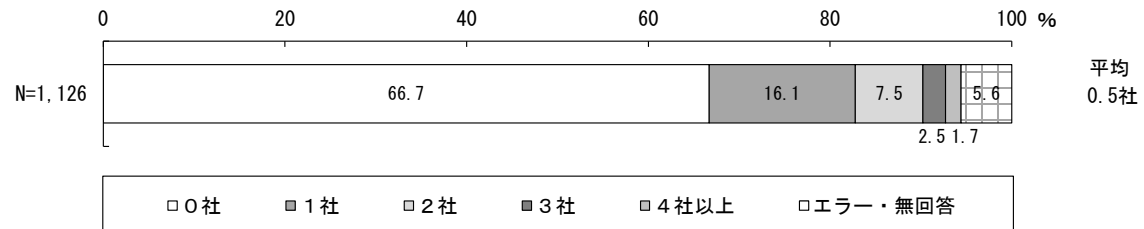
		全体	ある	ない	わからない	無回答
全 体		1,126	624	273	177	52
		100.0	55.4	24.2	15.7	4.6
都市圏	都市部	649	59.2	18.2	17.4	5.2
	地方部	477	50.3	32.5	13.4	3.8

(3)案内した紹介事業者の数[問5(3)・クロス集計]

居宅介護支援事業所が直近2か月間(2020 年6～7月)で案内した紹介事業者の数は、平均 0.5 社であるが、「0社」都の回答が 66.7%を占めている。紹介実績がある場合も、「1社」(16.1%)、「2社」(7.5%)が上位を占める。

都市圏別にみると、都市部のほうが直近2か月間(2020 年6～7月)で案内した紹介事業者の数がやや多い傾向がみられる。

図表 直近2か月間で案内した紹介事業者の数



図表 都市圏別 直近2か月間で案内した紹介事業者の数

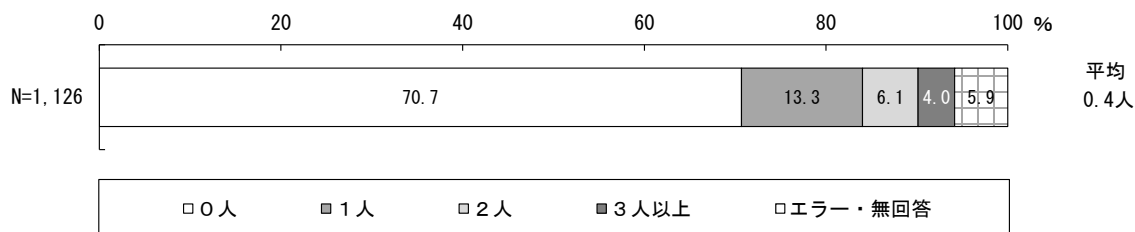
		全体	0 社	1 社	2 社	3 社	4 社以上	エラー・無回答	平均 (社)
全 体		1,126	751	181	84	28	19	63	0.5
		100.0	66.7	16.1	7.5	2.5	1.7	5.6	
都市圏	都市部	649	63.0	16.2	9.9	2.9	1.5	6.5	0.6
	地方部	477	71.7	15.9	4.2	1.9	1.9	4.4	0.4

(4)高齢者向け住まいへの入居相談に対して紹介事業者を案内した利用者の数〔問5(4)・SQ(4)-1〕

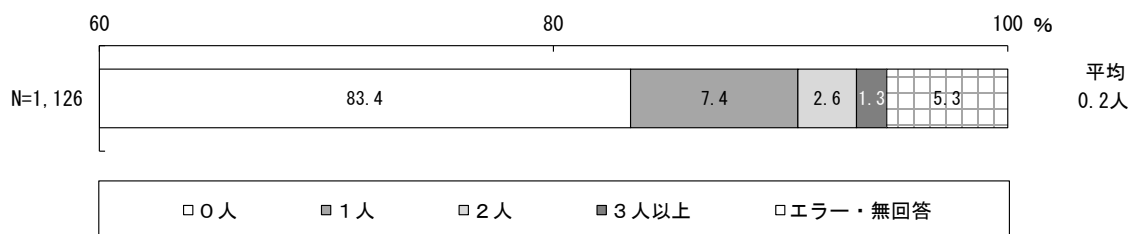
高齢者向け住まいへの入居相談に対して、居宅介護支援事業所が直近2か月間(2020 年6～7月)で紹介事業者を案内した利用者の数は、平均が 0.4 人であるが、「0人」との回答が 70.7%となっている。

紹介事業者を案内した利用者のうち、実際に入居した利用者の数は平均で 0.2 人、「0人」との回答が 83.4%となっている。

図表 高齢者向け住まいへの入居相談に対して、紹介事業者を案内した利用者の数



図表 紹介事業者を案内した利用者のうち、高齢者向け住まいに入居した利用者の数



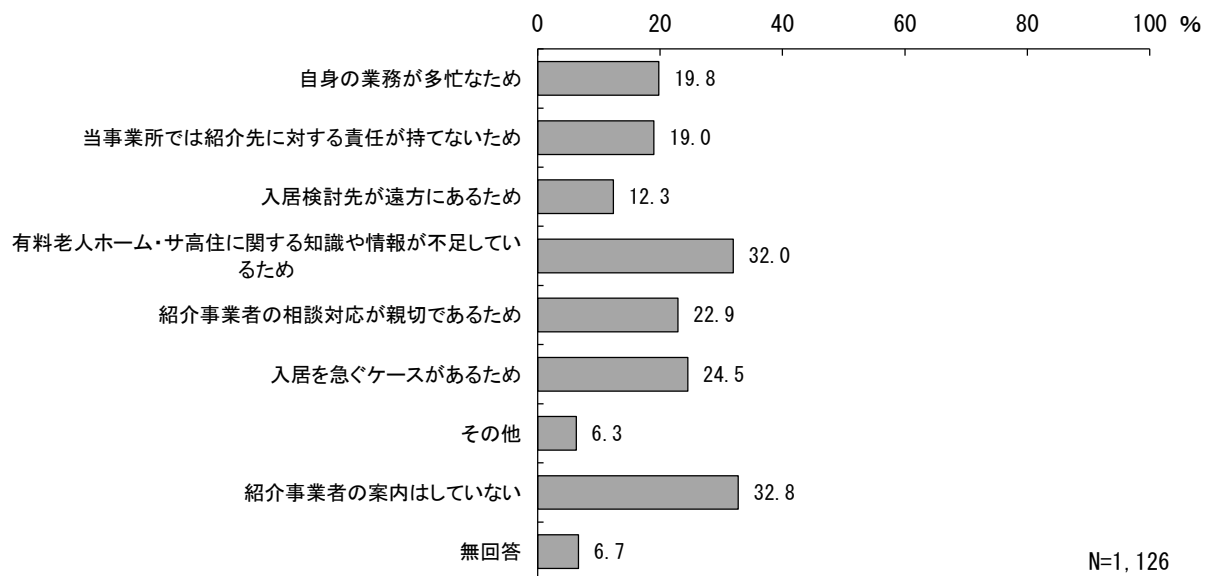
(5)紹介事業者を案内している理由〔問5(5)〕

居宅介護支援事業所が紹介事業者を案内している理由について、「紹介事業者の案内はしていない」との回答が 32.8%で最も多い。

案内している理由としては、「有料老人ホーム・サ高住に関する知識や情報が不足しているため」(32.0%)、「入居を急ぐケースがあるため」(24.5%)、「紹介事業者の相談対応が親切であるため」(22.9%)が上位を占める。

都市圏別にみると、都市部では「有料老人ホーム・サ高住に関する知識や情報が不足しているため」が 39.1%で最も多く、次いで「紹介事業者の相談対応が親切であるため」が 29.7%、「当事業所では紹介先に対する責任が持てないため」が 26.6%となっている。一方、地方部では「紹介事業者の案内はしていない」が 43.8%で最も多く、次いで「入居を急ぐケースがあるため」が 22.9%、「有料老人ホーム・サ高住に関する知識や情報が不足しているため」が 22.2%となっている。また、「等事業所では紹介先に対する責任が持てないため」と回答した割合は、地方部の 9.0%に対し、都市部では 26.3%と 15 ポイント以上の差が見られる。

図表 紹介事業者を案内している理由(複数回答)



図表 都市圏別 紹介事業者を案内している理由(複数回答)

	全体	自身の業務が多忙なため	当事業所では紹介先に対する責任が持てないため	入居検討先が遠方にあるため	有料老人ホーム・サ高住に関する知識や情報が不足しているため	紹介事業者の相談対応が親切であるため	入居を急ぐケースがあるため	その他	紹介事業者の案内はしていない	無回答
全 体	1,126	223	214	139	360	258	276	71	369	75
	—	19.8	19.0	12.3	32.0	22.9	24.5	6.3	32.8	6.7
都市圏										
都市部	649	22.8	26.3	13.3	39.1	29.7	25.7	6.5	24.7	5.9
地方部	477	15.7	9.0	11.1	22.2	13.6	22.9	6.1	43.8	7.8

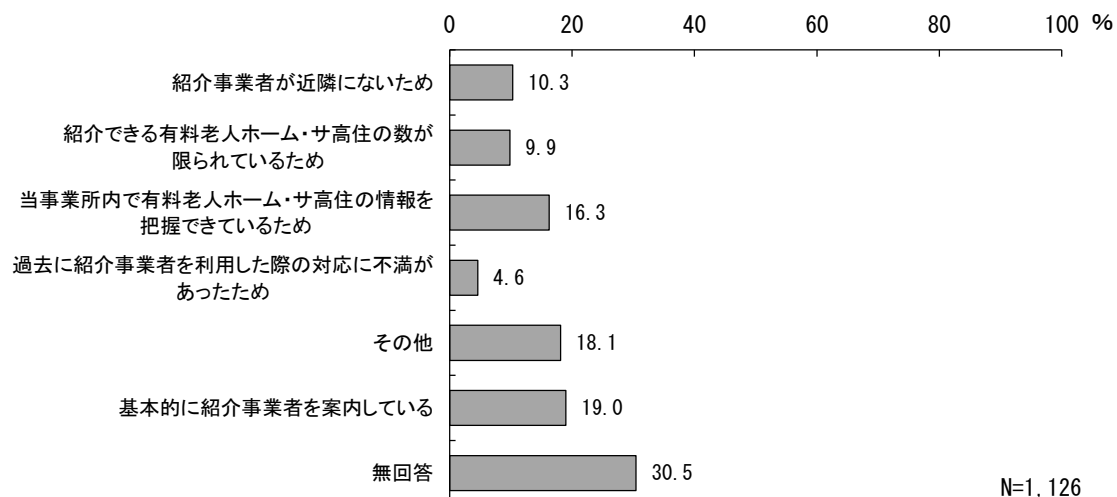
(6)紹介事業者を案内していない理由〔問5(6)・〔クロス集計〕〕

居宅介護支援事業所が紹介事業者を案内していない理由では、「基本的に案内している」(19.0%)、「無回答」(30.5%)の合計で約半数を占めている。

案内していない理由の中では、「当事業所内で有料老人ホーム・サ高住の情報を把握できているため」との回答が 16.3%で最も多い。

都市圏別にみると、都市部では「基本的に紹介事業者を案内している」(34.0%)が最も多く、次いで「その他」が 17.3%、「当事業所内で有料老人ホーム・サ高住の情報を把握できているため」が 10.0%となっている。また、地方部では「当事業所内で有料老人ホーム・サ高住の情報を把握できているため」が 24.7%で最も多く、次いで「その他」が 19.3%、「紹介事業者が近隣にないため」が 16.1%である。

図表 紹介事業者を案内していない理由(複数回答)



図表 都市圏別 紹介事業者を案内していない理由(複数回答)

	全体	紹介事業者が近隣にないため	紹介できる有料老人ホーム・サ高住の数が限られているため	当事業所内で有料老人ホーム・サ高住の情報を把握できているため	過去に紹介事業者を利用した際の対応に不満があったため	その他	基本的に紹介事業者を案内している	無回答
全 体	1,126	116	111	183	53	204	214	343
	—	10.3	9.9	16.3	4.7	18.1	19.0	30.5
都市圏								
都市部	649	6.0	5.9	10.0	3.4	17.3	25.9	36.4
地方部	477	16.1	15.3	24.7	6.5	19.3	9.6	22.4

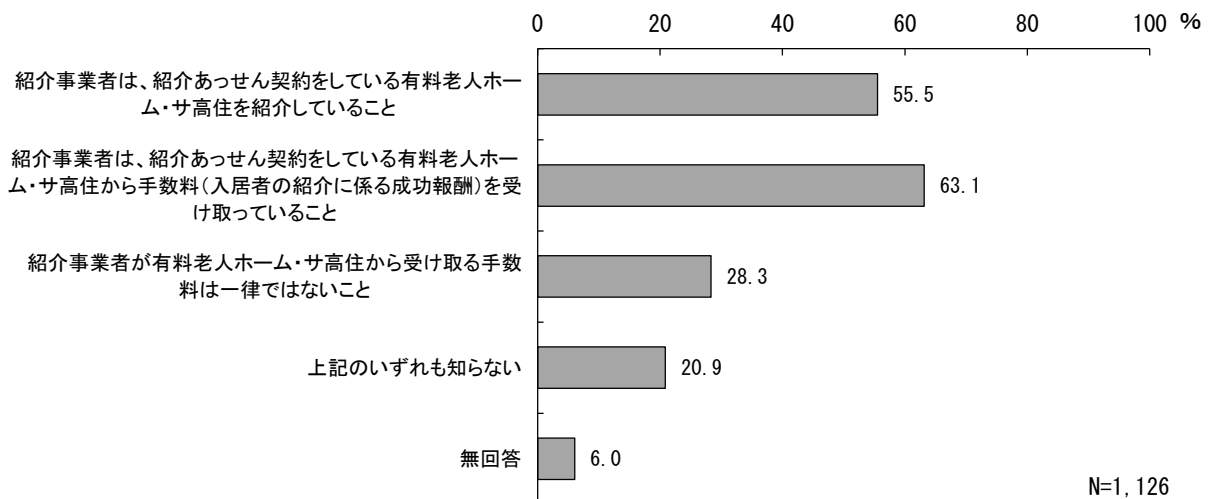
(7) 紹介事業者の仕組みについて知っている内容〔問5(7)・クロス集計〕

居宅介護支援事業所が紹介事業者の仕組みについて知っている内容としては、「紹介事業者は、紹介あっせん契約をしている有料老人ホーム・サ高住から手数料を受け取っていること」(63.1%)、「紹介事業者は、紹介あっせん契約をしている有料老人ホーム・サ高住を紹介していること」(55.5%)で過半数を超えている。一方で、約2割が「上記のいずれも知らない」と回答した。

都市圏別にみると、都市部では地方部に比べて、紹介事業者の仕組みが認知されている割合が高い。

直近2か月間での紹介事業者の紹介状況別にみると、直近2か月間で紹介事業者を利用した事業所のほうが紹介事業者の仕組みについて知っている割合が高いが、利用実績があるにもかかわらず「上記のいずれも知らない」と回答した事業所も2割弱存在する。

図表 紹介事業者の仕組みについて知っている内容(複数回答)



図表 都市圏別 紹介事業者の仕組みについて知っている内容(複数回答)

	全体	紹介事業者は、紹介あっせん契約をしている有料老人ホーム・サ高住を紹介していること	紹介事業者は、紹介あっせん契約をしている有料老人ホーム・サ高住から手数料(入居者の紹介に係る成功報酬)を受け取っていること	紹介事業者が有料老人ホーム・サ高住から受け取る手数料は一律ではないこと	左記のいずれも知らない	無回答
全 体	1,126	625	711	319	235	68
	—	55.5	63.1	28.3	20.9	6.0
都市圏	649	58.9	67.8	32.0	18.2	5.7
都市部	477	50.9	56.8	23.3	24.5	6.5

図表 直近2か月での紹介事業者の紹介状況別 紹介事業者の仕組みについて知っている内容(複数回答)

	全体	紹介事業者は、紹介あっせん契約をしている有料老人ホーム・サ高住を紹介していること	紹介事業者は、紹介あっせん契約をしている有料老人ホーム・サ高住から手数料(入居者の紹介に係る成功報酬)を受け取っていること	紹介事業者が有料老人ホーム・サ高住から受け取る手数料は一律ではないこと	左記のいずれも知らない	無回答
全 体	1,126	625	711	319	235	68
	—	55.5	63.1	28.3	20.9	6.0
問5(3)	あり	312	59.0	65.7	32.1	17.6
紹介事業者の利用有無	なし	751	54.2	62.1	26.6	23.2
(直近2か月)	無回答	63	54.0	63.5	30.2	9.5

図表 都市圏・直近2か月での紹介事業者の紹介状況別 紹介事業者の仕組みについて知っている内容(複数回答)

			全体	紹介事業者は、紹介あつせん契約をしている有料老人ホーム・サ高住を紹介していること	紹介事業者は、紹介あつせん契約をしている有料老人ホーム・サ高住から手数料(入居者の紹介に係る成功報酬)を受け取っていること	紹介事業者が有料老人ホーム・サ高住から受け取る手数料は一律ではないこと	左記のいずれも知らない	無回答
全 体			1,126	625	711	319	235	68
			—	55.5	63.1	28.3	20.9	6.0
問5(3) 紹介事業者の利用有無 × 都市圏	あり	都市部	198	61.6	70.7	34.8	14.6	6.1
		地方部	114	54.4	57.0	27.2	22.8	6.1
	なし	都市部	409	58.2	66.7	30.8	20.5	4.2
		地方部	342	49.4	56.4	21.6	26.3	5.8
	無回答	都市部	42	52.4	64.3	31.0	11.9	19.0
		地方部	21	57.1	61.9	28.6	4.8	19.0

5)紹介事業者を利用している事業所の特性〔問5(4)・SQ(4)-1〕

(1)事業所に所属するケアマネジャーの人数別 紹介事業者の紹介状況〔クロス集計〕

事業所に所属するケアマネジャーの人数(常勤換算数)別に直近2か月間での紹介事業者の紹介状況をみると、ケアマネジャーが常勤換算で「5人以上」いる事業所では、直近2か月間の紹介事業者の紹介実績「あり」の割合が4割を超えている。一方、事業所に所属するケアマネジャーが常勤換算で「2人未満」の事業所では、直近2か月間の紹介事業者の紹介実績は「なし」が8割となっている。

図表 事業所に所属するケアマネジャーの人数(常勤換算)別 直近2か月間での紹介事業者の紹介状況

		全体	あり	なし	無回答
全 体		1,126	312	751	63
		100.0	27.7	66.7	5.6
問1(2)	2人未満	138	17.4	80.4	2.2
ケアマネジャー数 (常勤換算)	2～3人未満	71	29.6	69.0	1.4
	3～4人未満	82	34.1	59.8	6.1
	4～5人未満	63	28.6	66.7	4.8
	5～7人未満	49	49.0	46.9	4.1
	7人以上	28	42.9	46.4	10.7
	エラー・無回答	695	26.6	66.8	6.6

(2)ケアマネジャー1人あたりの担当ケース数別 紹介事業者の紹介状況〔クロス集計〕

事業所に所属するケアマネジャー常勤換算1人あたりの担当ケース数別に直近2か月間での紹介事業者の紹介状況をみると、ケアマネジャー常勤換算1人あたりの担当ケース数が「15人未満」の事業所で、直近2か月間の紹介事業者の紹介実績「あり」の割合が16.1%で最も低い。一方、ケアマネジャー常勤換算1人あたりの担当ケース数が「15～20人未満」「35～40人未満」「40人以上」の事業所では、直近2か月間の紹介事業者の紹介実績「あり」の割合が3割以上となっている。

図表 ケアマネジャー常勤換算1人あたりの担当ケース数別 直近2か月間での紹介事業者の紹介有無

		全体	あり	なし	無回答
全 体		1,126	312	751	63
		100.0	27.7	66.7	5.6
問1(2)(4)	15人未満	31	16.1	83.9	0.0
ケアマネジャー 1人あたりの 担当ケース数	15～20人未満	36	36.1	61.1	2.8
	20～25人未満	56	23.2	71.4	5.4
	25～30人未満	77	24.7	74.0	1.3
	30～35人未満	90	28.9	63.3	7.8
	35～40人未満	76	40.8	56.6	2.6
	40人以上	32	34.4	65.6	0.0
	エラー・無回答	728	26.6	66.6	6.7

(3)併設している事業所別 紹介事業者の紹介状況[クロス集計]

居宅介護支援事業所に併設している事業所別に直近2か月間での紹介事業者の紹介状況をみると、「有料老人ホーム(特定施設/特定施設以外)」「サービス付き高齢者向け住宅(特定施設以外)」が併設されている事業所は、併設なしの事業所に比べて、直近2か月間の紹介事業者の紹介実績「あり」の割合が10ポイント以上低くなっている。

図表 併設している事業所別 直近2か月間での紹介事業者の紹介状況

			全体	あり	なし	無回答
全 体			1,126 100.0	312 27.7	751 66.7	63 5.6
問1(3) 併設している事業所	訪問介護	併設あり	491	29.5	64.6	5.9
		併設なし	635	26.3	68.3	5.4
	訪問看護	併設あり	167	28.7	62.3	9.0
		併設なし	959	27.5	67.5	5.0
	訪問リハビリテーション	併設あり	60	31.7	65.0	3.3
		併設なし	1,066	27.5	66.8	5.7
	居宅療養管理指導	併設あり	46	43.5	50.0	6.5
		併設なし	1,080	27.0	67.4	5.6
	通所介護	併設あり	442	29.9	66.1	4.1
		併設なし	684	26.3	67.1	6.6
	通所リハビリテーション	併設あり	124	31.5	64.5	4.0
		併設なし	1,002	27.2	67.0	5.8
	有料老人ホーム（特定施設）	併設あり	26	7.7	92.3	0.0
		併設なし	1,100	28.2	66.1	5.7
	有料老人ホーム（特定施設以外）	併設あり	45	13.3	75.6	11.1
		併設なし	1,081	28.3	66.3	5.4
	サービス付き高齢者向け住宅（特定施設）	併設あり	23	26.1	60.9	13.0
		併設なし	1,103	27.7	66.8	5.4
	サービス付き高齢者向け住宅（特定施設以外）	併設あり	50	16.0	78.0	6.0
		併設なし	1,076	28.3	66.2	5.6
	介護保険施設	併設あり	202	28.7	68.3	3.0
		併設なし	924	27.5	66.3	6.2
	医療機関	併設あり	98	31.6	64.3	4.1
		併設なし	1,028	27.3	66.9	5.7
	その他	併設あり	220	24.5	72.3	3.2
		併設なし	906	28.5	65.3	6.2
無回答			170	24.1	68.2	7.6

6) 紹介事業者を利用者に紹介する際の困りごと等

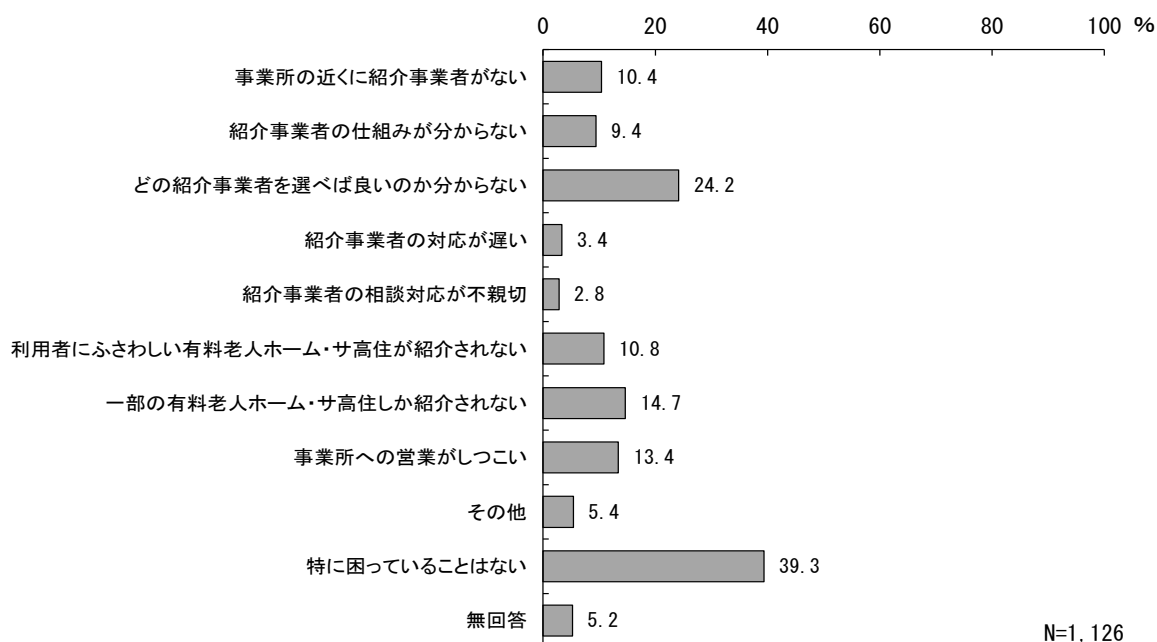
(1) 紹介事業者を利用する際に困っていること〔問6(1)・クロス集計〕

居宅介護支援事業所が紹介事業者を利用する際に困っていることについて、「特に困っていることはない」(39.3%)、「無回答」(5.2%)が合計で半数近くを占めている。

困っていることの内容では、「どの紹介事業者を選べば良いのか分からない」(24.2%)が最も多く、次いで「一部の有料老人ホーム・サ高住しか紹介されない」(14.7%)、「事業所への営業がしつこい」(13.4%)、「利用者にふさわしい有料老人ホーム・サ高住が紹介されない」(10.8%)、「事業所の近くに紹介事業者がない」(10.4%)の順となっている。

都市圏別にみると、都市部・地方部ともに「特に困っていることはない」(38.7%、40.3%)が最も多い。困っていることの内容について、都市部では地方部に比べて「どの事業者を選べば良いのか分からない」(29.6%)、「事業所への営業がしつこい」(16.9%)の割合が10ポイント以上高い。また、地方部では「事業所の近くに紹介事業者がない」(14.9%)、「紹介事業者の仕組みが分からない」(10.5%)、「利用者にふさわしい有料老人ホーム・サ高住が紹介されない」(12.4%)の割合が都市部に比べてやや高い。

図表 紹介事業者を利用する際に困っていること(複数回答)



図表 都市圏別 紹介事業者を利用する際に困っていること(複数回答)

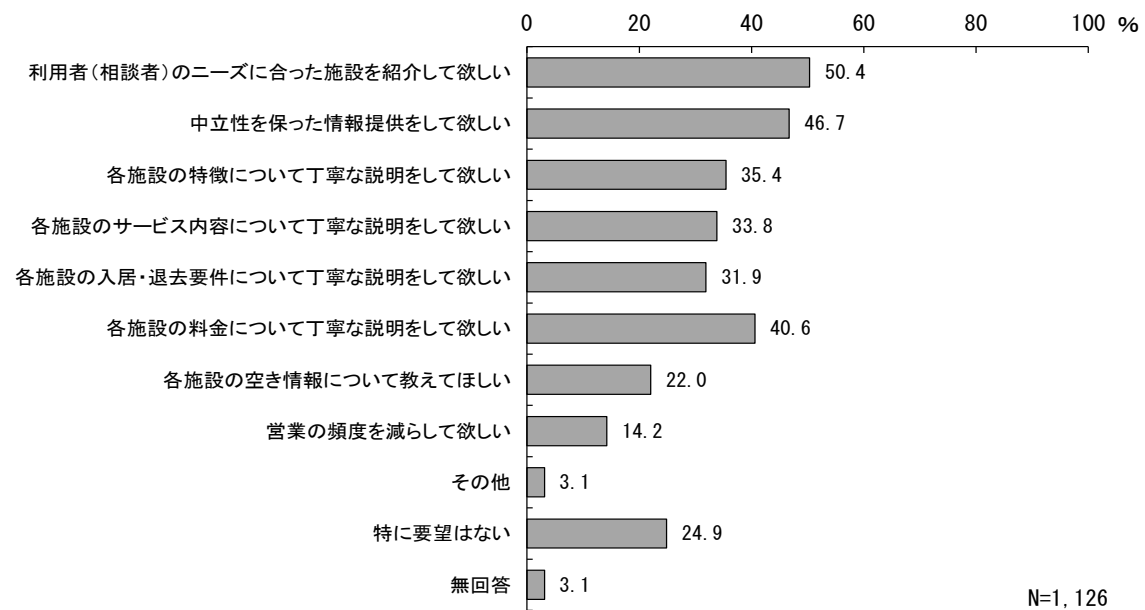
	全体	事業所の近くに紹介事業者がない	紹介事業者の仕組みが分からない	どの紹介事業者を選べば良いのか分からない	紹介事業者の対応が遅い	紹介事業者の相談対応が不親切	利用者にふさわしい有料老人ホーム・サ高住が紹介されない	一部の有料老人ホーム・サ高住しか紹介されない	事業所への営業がしつこい	その他	特に困っていることはない	無回答
全 体	1,126	117	106	272	38	32	122	165	151	61	443	59
	—	10.4	9.4	24.2	3.4	2.8	10.8	14.7	13.4	5.4	39.3	5.2
都市圏												
都市部	649	7.1	8.6	29.6	3.1	2.3	9.7	15.3	16.9	4.8	38.7	5.7
地方部	477	14.9	10.5	16.8	3.8	3.6	12.4	13.8	8.6	6.3	40.3	4.6

(2)紹介事業者への要望[問6(2)・クロス集計]

居宅介護支援事業所の紹介事業者への要望では、「利用者(相談者)のニーズに合った施設を紹介して欲しい」(50.4%)が最も多く、次いで「中立性を保った情報提供をして欲しい」(46.7%)、「各施設の料金について丁寧な説明をして欲しい」(40.6%)の順となっている。

直近2か月間での紹介事業者への紹介状況別にみると、直近2か月間での紹介事業者の紹介実績「あり」の事業所では、「利用者(相談者)のニーズに合った施設を紹介して欲しい」(63.5%)、「中立性を保った情報提供をして欲しい」(52.2%)が上位を占めている。

図表 紹介事業者への要望(複数回答)



図表 直近2か月での紹介事業者への紹介状況別 紹介事業者への要望(複数回答)

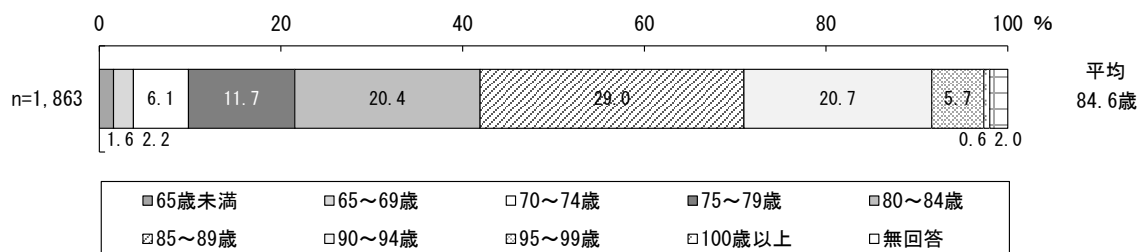
	全体	利用者 (相談 者)の ニーズに 合った施設を 紹介して欲し い	中立性を 保った情 報提供を して欲し い	各施設の特 徴について 丁寧な説 明をして 欲しい	各施設の サービス 内容につ いて丁寧 な説明を して欲し い	各施設の入 居・退去 要件につ いて丁寧 な説明を して欲し い	各施設の 料金につ いて丁寧 な説明を して欲し い	各施設の 空き情報 について 教えてほ しい	営業の頻 度を減ら して欲し い	その他	特に要望 はない	無回答
全 体	1,126	567	526	399	381	359	457	248	160	35	280	35
	—	50.4	46.7	35.4	33.8	31.9	40.6	22.0	14.2	3.1	24.9	3.1
問 5 (3)												
紹介事業者の利用有無												
あり	312	63.5	52.2	44.9	40.4	38.1	48.1	29.5	17.0	3.5	17.3	0.6
なし	751	44.9	44.5	31.0	31.0	29.2	37.5	18.6	12.8	3.1	28.6	3.6
(直近2か月)												
無回答	63	50.8	46.0	41.3	34.9	33.3	39.7	25.4	17.5	1.6	17.5	9.5

3. 高齢者向け住まいに入居した利用者の詳細(ケース単位の分析)

(1) 初回相談時の利用者の年齢[問7(1)]

居宅介護支援事業所における、高齢者向け住まいに入居した利用者の初回相談時の年齢は、「85～89 歳」が 29.0%で最も多く、次いで「90～94 歳」が 20.7%、「80～84 歳」が 20.4%となっており、85 歳以上が過半数を占める。初回相談時の利用者の平均年齢は 84.6 歳である。

図表 初回相談時の利用者の年齢

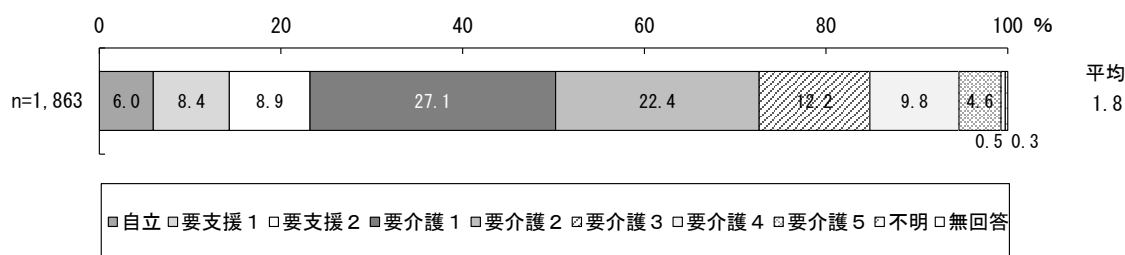


(2) 初回相談時の利用者の要介護度[問7(2)・クロス集計]

居宅介護支援事業所における、高齢者向け住まいに入居した利用者の初回相談時の要介護度は、「要介護1」が 27.1%で最も多く、次いで「要介護2」(22.4%)、「要介護3」(12.2%)と続いている。初回相談時の利用者の約8割が要介護者である一方、「自立」の割合は 6.0%である。平均要介護度は 1.8 となっている。

初回相談時の利用者の年齢別に要介護度をみると、「65 歳未満」では「自立」が 10.3%である。また、「65～69 歳」「95～99 歳」「100 歳以上」では、平均要介護度(自立含む)が 2.0 を超えている。

図表 初回相談時の利用者の要介護度



※「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した。

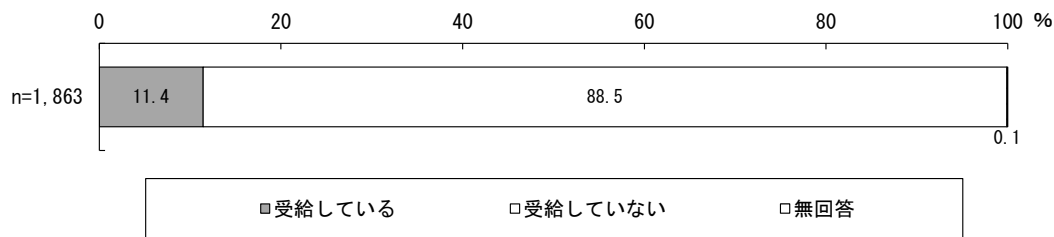
図表 利用者の年齢別 要介護度(初回相談時)

	全体	自立	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	不明	無回答	平均 要介護度 (自立含む)
全 体	1,863	111	156	165	504	417	227	183	86	9	5	1.8
	100.0	6.0	8.4	8.9	27.1	22.4	12.2	9.8	4.6	0.5	0.3	
問 7 (1)												
入居者の年齢												
65歳未満	29	10.3	3.4	3.4	27.6	31.0	6.9	10.3	6.9	0.0	0.0	1.9
65～69歳	41	7.3	7.3	22.0	12.2	14.6	7.3	22.0	7.3	0.0	0.0	2.1
70～74歳	113	8.0	12.4	10.6	26.5	16.8	11.5	9.7	3.5	0.9	0.0	1.7
75～79歳	218	4.1	6.9	8.3	29.8	22.9	12.4	8.3	6.4	0.9	0.0	1.9
80～84歳	380	6.3	7.4	8.7	30.0	25.5	12.9	6.3	2.1	0.8	0.0	1.7
85～89歳	541	6.1	9.2	10.5	26.8	18.1	11.8	11.8	5.2	0.4	0.0	1.9
90～94歳	385	6.0	7.8	7.0	26.0	26.0	13.5	9.4	4.2	0.3	0.0	1.9
95～99歳	107	4.7	8.4	5.6	22.4	29.9	13.1	11.2	4.7	0.0	0.0	2.0
100歳以上	12	0.0	8.3	0.0	16.7	16.7	8.3	25.0	25.0	0.0	0.0	3.0
無回答	37	5.4	13.5	5.4	29.7	10.8	5.4	8.1	8.1	0.0	13.5	1.7

(3)初回相談時の利用者の生活保護受給状況〔問7(3)〕

居宅介護支援事業所において、高齢者向け住まいに入居した利用者が初回相談時に生活保護を受給している割合は11.4%であった。

図表 初回相談時の利用者の生活保護受給状況



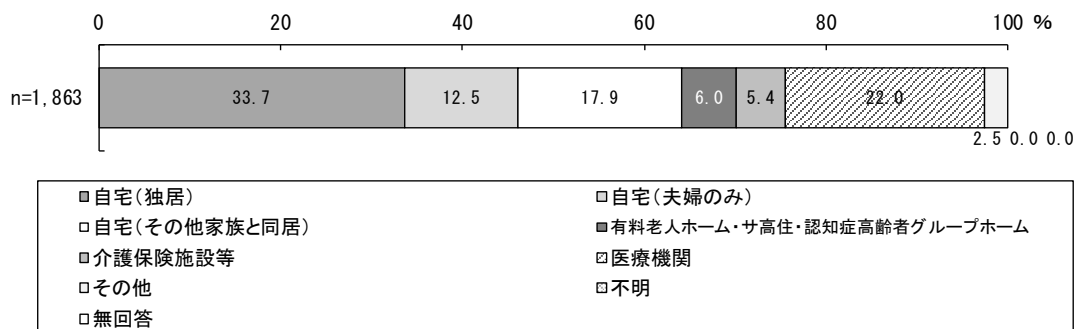
(4)初回相談時点で利用者がいた場所〔問7(4)・クロス集計〕

居宅介護支援事業所において、高齢者向け住まいに入居した利用者が初回相談時点でいた場所について、「自宅(独居)」が33.7%、「自宅(夫婦のみ)」が12.5%「自宅(その他家族と同居)」が17.9%と、自宅が6割以上を占めている。次いで、「医療機関」が22.0%となっている。

初回相談時の利用者の要介護度別にみると、要介護度が高くなるほど「自宅」の割合が低くなり、「医療機関」の割合が高くなる傾向がみられ、利用者が「自立」の場合は「自宅」が79.3%、一方で「要介護5」の場合は「医療機関」が51.2%となっている。

都市圏別にみると、都市部で地方部に比べて「自宅」(71.2%)にいた割合が13.0ポイント高く、「医療機関」(17.8%)の割合が7.8ポイント低い。

図表 初回相談時点で利用者がいた場所



図表 要介護度別 利用者がいた場所(初回相談時点)

		全体	自宅			有料老人ホーム・サ高住・認知症高齢者グループホーム	介護保険施設等	医療機関	その他	不明	無回答
			自宅(独居)	自宅(夫婦のみ)	自宅(その他家族と同居)						
全 体		1,863	1,194	627	233	334	112	100	410	47	0
		100.0	64.1	33.7	12.5	17.9	6.0	5.4	22.0	2.5	0.0
問7(2) 利用者の 要介護度	自立	111	79.3	50.5	17.1	11.7	5.4	3.6	9.9	1.8	0.0
	要支援1	156	71.2	41.7	17.9	11.5	10.3	3.8	12.8	1.9	0.0
	要支援2	165	68.5	40.0	15.2	13.3	8.5	6.1	13.9	3.0	0.0
	要介護1	504	69.2	37.9	12.1	19.2	5.8	4.4	18.1	2.6	0.0
	要介護2	417	66.2	29.7	12.7	23.7	4.3	5.3	21.1	3.1	0.0
	要介護3	227	63.4	27.8	15.9	19.8	5.7	5.3	23.8	1.8	0.0
	要介護4	183	43.2	25.1	4.4	13.7	5.5	10.9	38.8	1.6	0.0
	要介護5	86	34.9	17.4	2.3	15.1	7.0	4.7	51.2	2.3	0.0
	不明	9	22.2	11.1	0.0	11.1	0.0	0.0	77.8	0.0	0.0
	無回答	5	40.0	0.0	20.0	20.0	0.0	0.0	20.0	40.0	0.0

図表 都市圏別 利用者がいた場所(初回相談時点)

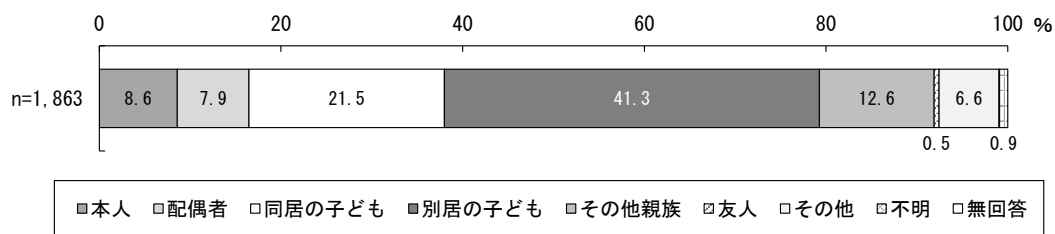
		全体	自宅			有料老人ホーム・サ高住・認知症高齢者グループホーム	介護保険施設等	医療機関	その他	不明	無回答
			自宅(独居)	自宅(夫婦のみ)	自宅(その他家族と同居)						
全 体		1,863 100.0	1,194 64.1	627 33.7	233 12.5	334 17.9	112 6.0	100 5.4	410 22.0	47 2.5	0 0.0
都市圏	都市部	841	71.2	38.8	14.7	17.7	5.4	3.3	17.8	2.3	0.0
	地方部	1,022	58.2	29.5	10.7	18.1	6.6	7.0	25.4	2.7	0.0

(5)主たる相談者の属性[問7(5)・クロス集計]

居宅介護支援事業所において、利用者が高齢者向け住まいに入居した際の主たる相談者の属性について、「別居の子ども」(41.3%)が最も多い。次いで、「同居の子ども」が 21.5%、「その他親族」が 12.6%となっている。一方、主たる相談者が「本人」であるとの回答は 8.6%に留まる。

初回相談時の利用者の要介護度別にみると、「要支援2」以下の場合には主たる相談者が「本人」の割合が2割以上となっている。また、要介護度が高くなるにつれて「同居の子ども」が主たる相談者である割合が高くなっているほか、「要介護5」では主たる相談者が「配偶者」である割合が2割弱である。

図表 主たる相談者の属性



図表 初回相談時の利用者の要介護度別 主たる相談者の属性

		全体	本人	配偶者	同居の子ども	別居の子ども	その他親族	友人	その他	不明	無回答
全 体		1,863 100.0	160 8.6	147 7.9	401 21.5	769 41.3	235 12.6	10 0.5	123 6.6	1 0.1	17 0.9
問 7 (2) 利用者の 要介護度	自立	111	10.8	4.5	16.2	42.3	17.1	0.9	6.3	0.0	1.8
	要支援 1	156	15.4	7.7	15.4	42.3	13.5	0.0	4.5	0.6	0.6
	要支援 2	165	13.9	9.7	13.9	43.6	11.5	0.6	6.1	0.0	0.6
	要介護 1	504	7.7	6.3	19.8	47.4	11.9	0.8	5.4	0.0	0.6
	要介護 2	417	7.0	6.5	25.7	40.3	12.0	0.0	7.7	0.0	1.0
	要介護 3	227	7.9	11.0	23.3	33.9	13.7	1.3	8.4	0.0	0.4
	要介護 4	183	6.6	7.1	23.5	41.5	12.6	0.5	6.6	0.0	1.6
	要介護 5	86	3.5	19.8	32.6	24.4	11.6	0.0	5.8	0.0	2.3
	不明	9	0.0	0.0	33.3	33.3	11.1	0.0	22.2	0.0	0.0
	無回答	5	0.0	0.0	40.0	0.0	20.0	0.0	40.0	0.0	0.0

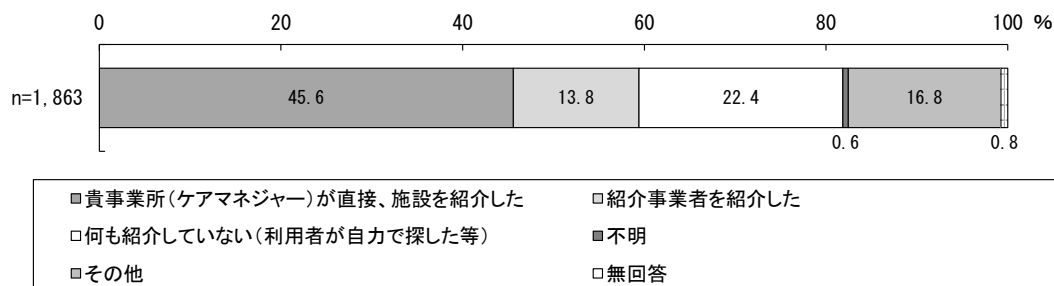
(6)施設の紹介方法〔問7(6)・クロス集計〕

居宅介護支援事業所における施設の紹介方法について、「貴事業所(ケアマネジャー)が直接、施設を紹介した」が 45.6%で最も多く、次いで「紹介事業者を紹介した」が 13.8%となっている。一方、「何も紹介していない(利用者が自力で探した等)」が約2割を占めている。

初回相談時点で入居者がいた場所別にみると、初回相談時に利用者がいた場所が「有料老人ホーム・サ高住・認知症高齢者グループホーム」「介護保険施設」の場合は「何も紹介していない(利用者が自力で探した等)」が3割以上となっている。また、初回相談時に利用者がいた場所が「自宅」の場合に「紹介事業者を紹介した」が2割を超えている。

都市圏別にみると、都市部では地方部に比べて「紹介事業者を紹介した」(21.9%)の割合が 14.7 ポイント高い。また、地方部では「貴事業所(ケアマネジャー)が直接、施設を紹介した」が5割以上を占めており、「紹介事業者を紹介した」は 7.2%に留まっている。

図表 施設の紹介方法



図表 初回相談時点で利用者がいた場所別 施設の紹介方法

		全体	貴事業所 (ケアマネ ジャー) が直接、 施設を紹 介した	紹介事業 者を紹介 した	何も紹介 していない (利用 者が自力 で探した 等)	不明	その他	無回答
全 体		1,863	849	258	418	11	313	14
		100.0	45.6	13.8	22.4	0.6	16.8	0.8
問7(4)	自宅	1,194	49.7	17.2	20.7	0.4	11.0	1.0
利用者がいた 場所	(再掲) 自宅(独居)	627	53.0	14.7	19.3	0.5	11.5	1.1
	(再掲) 自宅(夫婦のみ)	233	42.9	23.6	21.5	0.4	10.7	0.9
	(再掲) 自宅(その他家族と同居)	334	48.5	17.4	22.8	0.3	10.2	0.9
	有料老人ホーム・サ高住・認知症高齢者グループホーム	112	33.9	12.5	33.0	1.8	18.8	0.0
	介護保険施設等	100	40.0	4.0	33.0	0.0	23.0	0.0
	医療機関	410	38.0	7.8	22.2	0.7	30.7	0.5
	その他	47	44.7	6.4	21.3	2.1	25.5	0.0
	不明	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

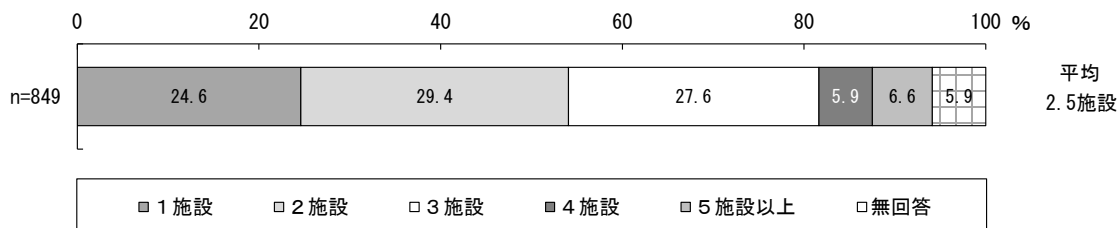
図表 都市圏別 施設の紹介方法

		全体	貴事業所 (ケアマネ ジャー) が 直接、施設 を紹介した	紹介事業者 を紹介した	何も紹介し ていない (利用者が 自力で探し た等)	不明	その他	無回答
全 体		1,863	849	258	418	11	313	14
		100.0	45.6	13.8	22.4	0.6	16.8	0.8
都市圏	都市部	841	35.0	21.9	25.2	0.8	15.6	1.5
	地方部	1,022	54.3	7.2	20.2	0.4	17.8	0.1

(7)利用者に情報提供した施設の数〔問7(7) SQ(6)-1〕 ※直接施設を紹介したケース

居宅介護支援事業所(ケアマネジャー)が利用者に直接施設を紹介した場合、情報提供をした施設の数は平均 2.5 施設であり、「1施設」(24.6%)、「2施設」(29.4%)、「3施設」(27.6%)が上位を占めている。

図表 利用者に情報提供した施設の数
(直接施設を紹介したケースのみ)

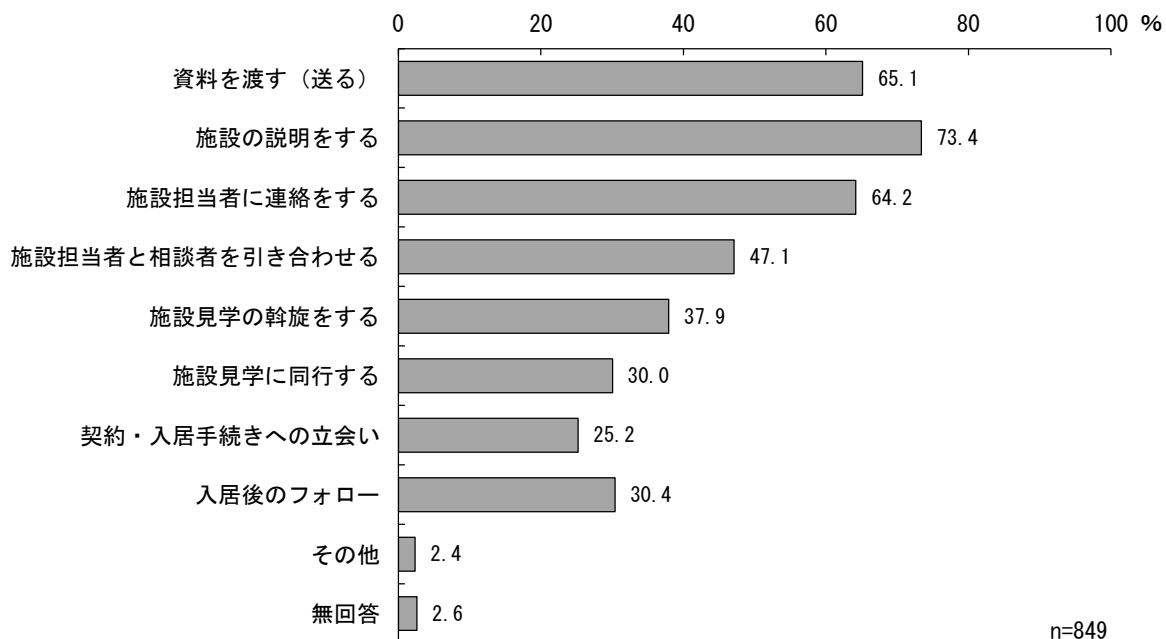


(8)利用者に情報提供した施設について実施した内容〔問7(7) SQ(6)-2〕 ※直接施設を紹介したケース

居宅介護支援事業所(ケアマネジャー)が利用者に直接施設を紹介した場合、情報提供をした施設について実施した内容として、「施設の説明をする」が 73.4%で最も多く、次いで「資料を渡す(送る)」65.1%、「施設担当者に連絡をする」64.2%、「施設担当者と相談者を引き合わせる」47.1%となっている。

また、「施設見学の斡旋をする」の実施率は37.9%、「入居後のフォロー」は30.4%、「施設見学に同行する」は30.0%、「契約・入居手続きへの立会い」は25.2%となっている。

図表 利用者に情報提供した施設について実施した内容(複数回答)
(直接施設を紹介したケースのみ)

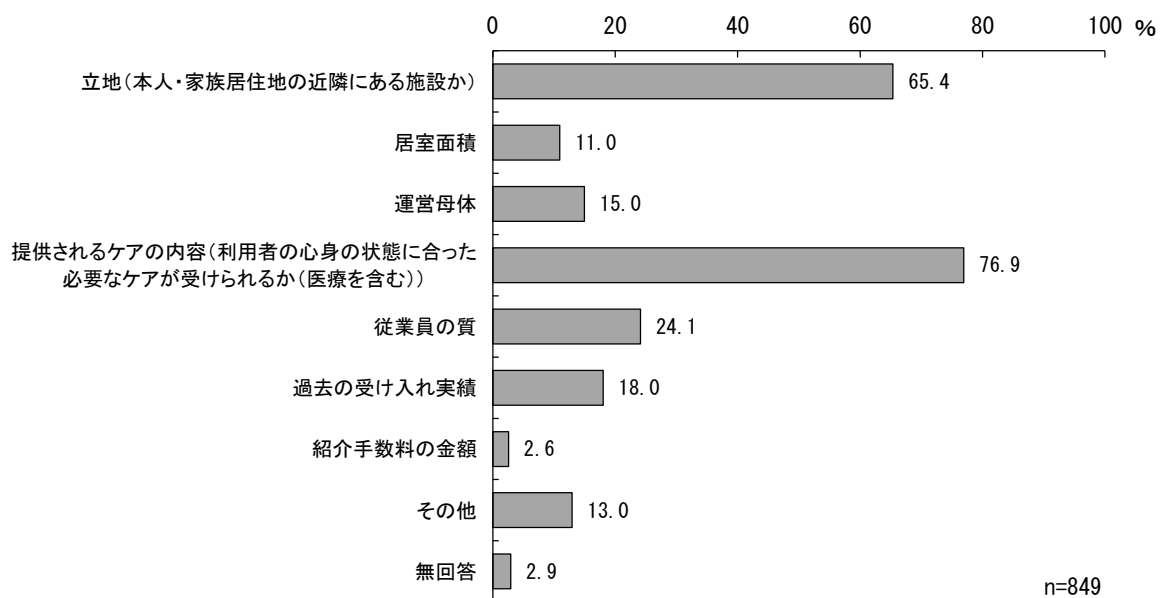


(9) 情報提供をする施設を選ぶ際に重視した点〔問7(7) SQ(6)-3〕 ※直接施設を紹介したケース

居宅介護支援事業所(ケアマネジャー)が利用者に直接施設を紹介した場合、情報提供する施設を選ぶ際に重視した点では、「提供されるケアの内容」が76.9%、「立地」が65.4%となっている。また、「従業員の質」(24.1%)についても20%を超えている。

図表 利用者に情報提供する施設を選ぶ際に重視した点(3つまで複数回答)

(直接施設を紹介したケースのみ)



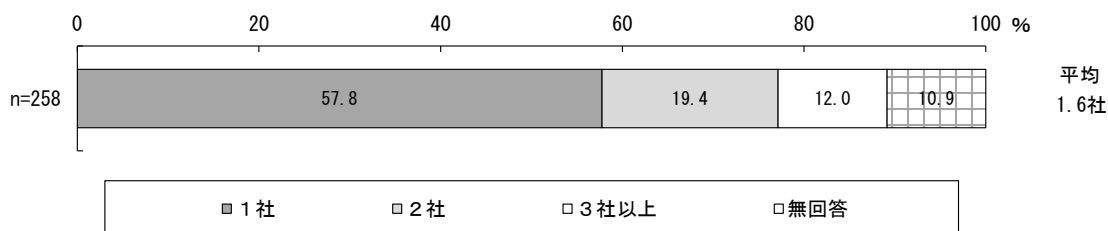
(10)利用者に案内した紹介事業者の数〔問7(7) SQ(6)-4・クロス集計〕 ※紹介事業者を紹介したケース

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、案内した紹介事業者の数は平均で 1.6 社であり、「1社」(57.8%)が過半数を占める。次いで、「2社」が 19.4%となっている。

都市圏別にみると、都市部・地方部ともに利用者に案内した紹介事業者数の平均は 1.5 社前後であるが、都市部では、案内した紹介事業者の数が「2社」の割合が 23.9%と地方部よりも 15.8 ポイント高くなっている。一方、地方部では、案内した紹介事業者の数が「1社」(67.6%)の割合が都市部よりも 13.8 ポイント高い。「3社以上」の割合は都市部と地方部でほぼ変わらない。

図表 利用者に案内した紹介事業者の数

(紹介事業者を紹介したケースのみ)



図表 都市圏別 利用者に案内した紹介事業者の数

(紹介事業者を紹介したケースのみ)

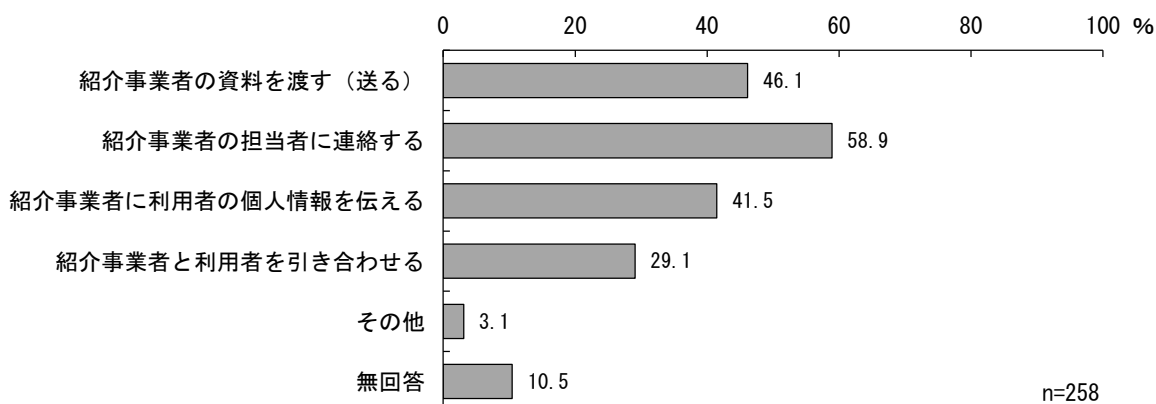
		全体	1社	2社	3社以上	無回答	平均(社)
全 体		258	149	50	31	28	1.6
		100.0	57.8	19.4	12.0	10.9	
都市圏	都市部	184	53.8	23.9	12.0	10.3	1.5
	地方部	74	67.6	8.1	12.2	12.2	1.6

(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%)、「紹介事業者を利用者の個人情報伝える」(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)



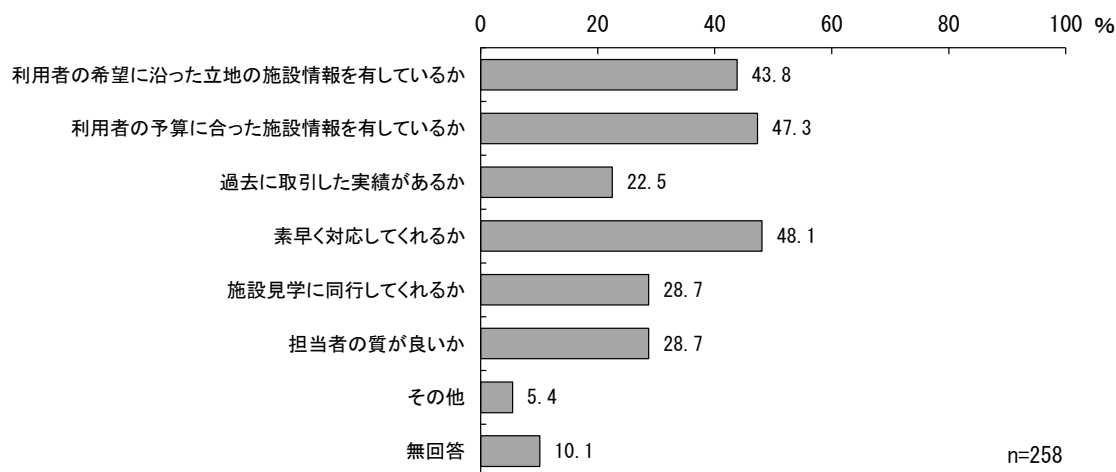
(12) 利用者に案内する紹介事業者を選ぶ際に意識した点〔問7(7) SQ(6)-6〕 ※紹介事業者を紹介したケース

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、紹介事業者を選ぶ際に意識した点では、「素早く対応してくれるか」(48.1%)が最も多く、次いで「利用者の予算に合った施設情報を有しているか」(47.3%)、「利用者の希望に沿った立地の施設情報を有しているか」(43.8%)も40%を超えている。

都市圏別にみると、都市部では「素早く対応してくれるか」が52.2%で最も多く、次いで「利用者の予算に合った施設情報を有しているか」が46.7%である。一方、地方部では「利用者の希望に沿った立地の施設情報を有しているか」が50.0%で最も多い。

図表 利用者に案内する紹介事業者を選ぶ際に意識した点(複数回答)

(紹介事業者を紹介したケースのみ)



図表 都市圏別 利用者に案内する紹介事業者を選ぶ際に意識した点(複数回答)

(紹介事業者を紹介したケースのみ)

	全体	利用者の希望に沿った立地の施設情報を有しているか	利用者の予算に合った施設情報を有しているか	過去に取引した実績があるか	素早く対応してくれるか	施設見学に同行してくれるか	担当者の質が良いか	その他	無回答
全 体	258	113	122	58	124	74	74	14	26
	—	43.8	47.3	22.5	48.1	28.7	28.7	5.4	10.1
都市圏									
都市部	184	41.3	46.7	24.5	52.2	31.5	30.4	5.4	9.8
地方部	74	50.0	48.6	17.6	37.8	21.6	24.3	5.4	10.8

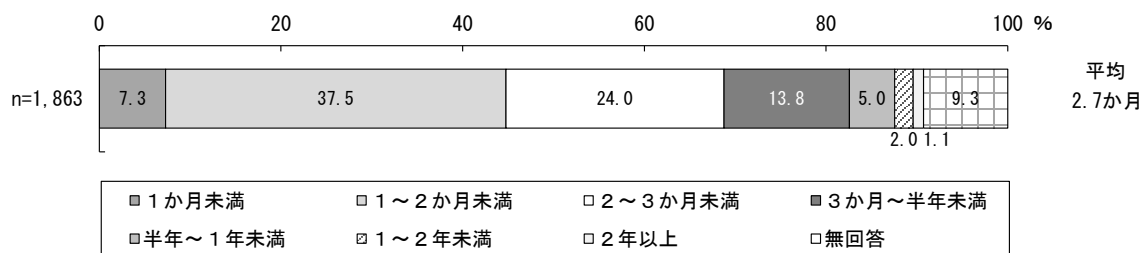
(13) 初回の相談から成約までの期間〔問7(7)・クロス集計〕

居宅介護支援事業所において、初回の相談から成約までの期間は、平均で 2.7 か月であり、「1～2か月未満」が 37.5%で最も多い。次いで、「2～3か月未満」が 24.0%、「3か月～半年未満」が 13.8%となっている。

初回相談時の利用者の要介護度別にみると、要介護度が「要支援2」の場合、初回の相談から成約までの期間が平均 4.0 か月と最も長く、「要介護4」の場合に平均 1.8 か月と最も短い結果となった。

入居先の紹介元別にみると、紹介元が「居宅介護支援事業所（貴事業所）からの紹介」の場合、初回の相談から成約までの期間が平均 3.0 か月と最も長い。一方で、「病院からの紹介」「紹介事業者からの紹介」の場合、平均期間が 2.5 か月、2.4 か月とやや短い傾向がある。

図表 初回の相談から成約までの期間



図表 初回相談時の利用者の要介護度別 初回の相談から成約までの期間

	全体	1 か月未満	1 か月～2 か月未満	2 か月～3 か月未満	3 か月～半年未満	半年～1 年未満	1 年～2 年未満	2 年以上	無回答	平均 (か月)
全 体	1,863	136	698	447	257	93	38	21	173	2.7
	100.0	7.3	37.5	24.0	13.8	5.0	2.0	1.1	9.3	
問 7 (2)	111	9.9	42.3	17.1	12.6	5.4	2.7	2.7	7.2	2.8
利用者の	156	10.3	32.1	24.4	17.3	3.8	2.6	0.6	9.0	2.4
要介護度	165	6.1	30.9	28.5	14.5	6.1	0.0	3.0	10.9	4.0
要介護 1	504	6.5	36.3	26.2	12.9	6.2	1.8	1.6	8.5	2.8
要介護 2	417	5.8	34.3	24.7	16.5	5.5	2.9	0.5	9.8	2.7
要介護 3	227	8.8	37.0	23.8	13.7	3.1	3.1	0.4	10.1	2.4
要介護 4	183	7.7	48.1	20.2	9.3	2.7	1.6	0.0	10.4	1.8
要介護 5	86	8.1	52.3	16.3	9.3	5.8	0.0	1.2	7.0	2.2
不明	9	11.1	44.4	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1	1.3
無回答	5	0.0	60.0	0.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8

図表 入居先の紹介元別 初回の相談から成約までの期間

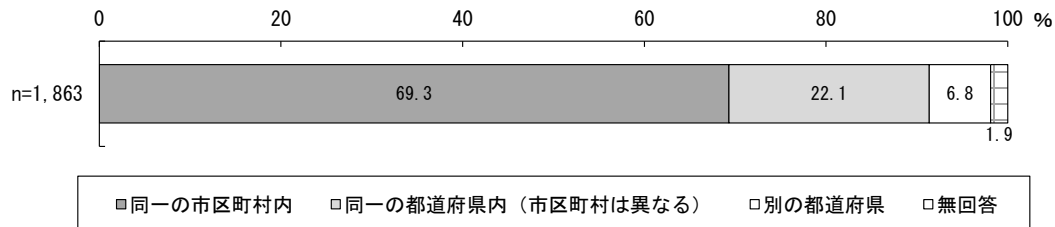
	全体	1 か月未満	1 か月～2 か月未満	2 か月～3 か月未満	3 か月～半年未満	半年～1 年未満	1 年～2 年未満	2 年以上	無回答	平均 (か月)
全 体	1,863	136	698	447	257	93	38	21	173	2.7
	100.0	7.3	37.5	24.0	13.8	5.0	2.0	1.1	9.3	
問 7 (12)	274	6.2	38.3	23.0	13.9	7.3	2.2	1.5	7.7	2.8
入居先の紹介元	793	6.3	35.1	25.9	16.6	5.2	2.6	1.6	6.7	3.0
利用者が自力で探した	259	10.0	50.2	17.0	9.3	3.1	2.3	0.8	7.3	2.5
居宅介護支援事業所（貴事業所）からの紹介	211	9.0	29.9	34.1	13.7	6.6	1.4	0.5	4.7	2.4
病院からの紹介	237	8.9	43.9	22.4	9.7	3.0	0.8	0.0	11.4	1.8
紹介事業者からの紹介	20	5.0	45.0	15.0	10.0	0.0	0.0	0.0	25.0	1.5
その他	69	2.9	13.0	10.1	13.0	4.3	0.0	1.4	55.1	3.3
不明										
無回答										

(14)入居先の立地するエリア【問7(8)・クロス集計】

居宅介護支援事業所の利用者の入居先が立地するエリアについて、「同一の市区町村内」が7割を占めており、次いで「同一の都道府県内(市区町村は異なる)」が22.1%となっている。

都市圏別にみると、都市部では入居先が「別の都道府県」の割合が10.9%と地方部よりも7.6ポイント高い。また、地方部では入居先が「同一の市区町村内」の割合が73.8%と都市部よりも9.9ポイント高くなっているほか、入居先が「別の都道府県」の場合は3.3%に留まっている。

図表 入居先の立地するエリア



図表 都市圏別 入居先の立地するエリア

		全体	同一の市区町村内	同一の都道府県内 (市区町村は異なる)	別の都道府県	無回答
全 体		1,863 100.0	1,291 69.3	411 22.1	126 6.8	35 1.9
都市圏	都市部	841	63.9	23.7	10.9	1.5
	地方部	1,022	73.8	20.7	3.3	2.2

(15) 入居先の施設種別〔問7(9)・クロス集計〕

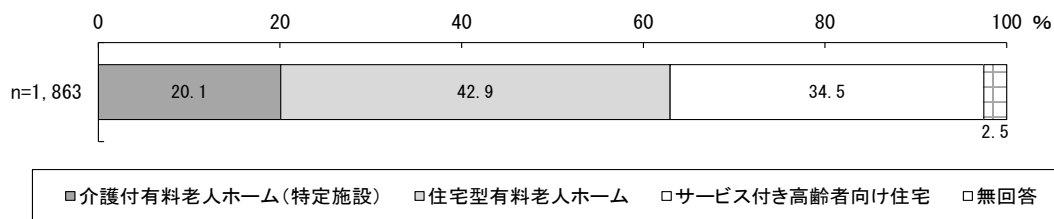
居宅介護支援事業所の利用者の入居先の施設種別は、「住宅型有料老人ホーム」が 42.9%で最も多く、次いで「サービス付き高齢者向け住宅」が 34.5%、「介護付有料老人ホーム(特定施設)」が 20.1%である。

初回相談時の利用者の要介護度別にみると、要介護度が低いほど「サービス付き高齢者向け住宅」の割合が高く、要介護度が高くなるにつれ「住宅型有料老人ホーム」の割合が高まる傾向があり、「要介護4」「要介護5」の場合は入居先の施設種別が「住宅型有料老人ホーム」である割合が5割以上となっている。

入居先の紹介元別にみると、紹介元が「利用者が自力で探した」または「紹介事業者からの紹介」の場合は入居先が「介護付有料老人ホーム(特定施設)」の割合が高く、紹介元が「居宅介護支援事業所(貴事業所)からの紹介」または「医療機関」の場合は、「住宅型有料老人ホーム」の割合が高い傾向が見られる。

都市圏別にみると、都市部では入居先の施設種別について、「介護付有料老人ホーム(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」がそれぞれおおむね1/3ずつを占めるのに対し、地方部では、「住宅型有料老人ホーム」が過半数を占め、「介護付有料老人ホーム」は 11.9%となっている。

図表 入居先の施設種別



図表 初回相談時の利用者の要介護度別 入居先の施設種別

		全体	介護付 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	無回答
全 体		1,863	374	799	643	47
		100.0	20.1	42.9	34.5	2.5
問 7 (2) 利用者の 要介護度	自立	111	21.6	39.6	36.0	2.7
	要支援 1	156	25.6	38.5	33.3	2.6
	要支援 2	165	21.8	33.9	39.4	4.8
	要介護 1	504	20.6	41.5	36.1	1.8
	要介護 2	417	21.6	42.7	33.6	2.2
	要介護 3	227	18.5	42.7	36.1	2.6
	要介護 4	183	13.1	55.2	29.5	2.2
	要介護 5	86	12.8	55.8	26.7	4.7
	不明	9	22.2	66.7	11.1	0.0
無回答		5	20.0	0.0	80.0	0.0

図表 入居先の紹介元別 入居先の施設種別

		全体	介護付有 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	無回答
全 体		1,863	374	799	643	47
		100.0	20.1	42.9	34.5	2.5
問 7 (12) 入居先の紹介元	利用者が自力で探した	274	26.3	36.5	37.2	0.0
	居宅介護支援事業所(貴事業所)からの紹介	793	17.9	46.5	34.3	1.3
	病院からの紹介	259	9.7	57.1	32.4	0.8
	紹介事業者からの紹介	211	36.5	33.2	29.4	0.9
	その他	237	17.3	38.4	43.0	1.3
	不明	20	15.0	35.0	50.0	0.0
	無回答	69	20.3	20.3	15.9	43.5

図表 都市圏別 入居先の施設種別

		全体	介護付有 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	無回答
全 体		1,863	374	799	643	47
		100.0	20.1	42.9	34.5	2.5
都市圏	都市部	841	30.0	31.3	36.0	2.7
	地方部	1,022	11.9	52.4	33.3	2.3

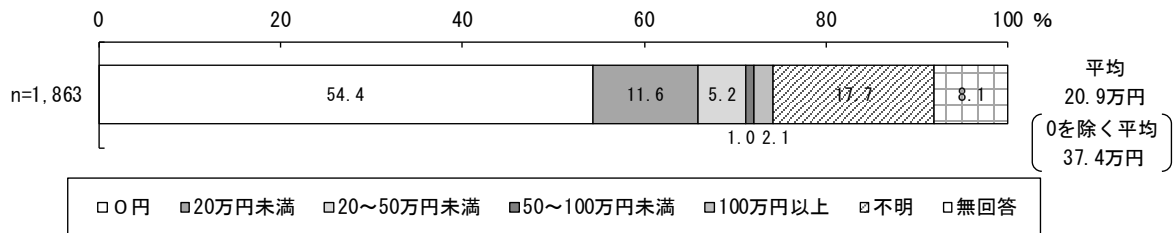
(16)入居先の入居一時金の金額[問7(10)・クロス集計]

居宅介護支援事業所の利用者について、入居先の入居一時金の金額は平均で 20.9 万円となっており、「0円」が 54.4%で過半数を占める。次いで、「20 万円未満」が 11.6%、「20～50 万円未満」が 5.2%である。

主たる相談者の属性別にみると、主たる相談者が「本人」の場合、入居先の入居一時金の平均金額が 42.0 万円となっているのに対し、主たる相談者が「同居の子ども」または「別居の子ども」の場合、20 万円未満となっている。

都市圏別にみると、都市部では入居先の一時金の金額が「0円」(42.6%)の割合が地方部よりも 21.5 ポイント高い。また、入居先の一時金の平均金額は都市圏によって大きく異なり、都市部では 44.6 万円、地方部では 5.9 万円である。

図表 入居先の入居一時金の金額



図表 主たる相談者の属性別 入居先の入居一時金の金額

	全体	0円	20万円未満	20～50万円未満	50～100万円未満	100万円以上	不明	無回答	平均(万円)
全 体	1,863	1,013	216	97	18	39	330	150	20.9
	100.0	54.4	11.6	5.2	1.0	2.1	17.7	8.1	
問 7 (5)	160	48.1	13.8	5.6	0.6	2.5	18.8	10.6	42.0
主たる相談者	147	57.8	9.5	5.4	0.0	4.1	16.3	6.8	29.2
の属性	401	55.4	12.5	5.0	0.5	2.0	16.7	8.0	17.7
同居の子ども	769	52.8	11.4	4.9	1.3	1.4	19.4	8.7	15.2
別居の子ども	235	55.7	11.1	4.7	1.3	3.8	18.3	5.1	33.0
その他親族	10	60.0	10.0	10.0	0.0	10.0	0.0	10.0	67.5
友人	123	61.8	11.4	7.3	1.6	0.0	13.0	4.9	4.9
その他	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	—
不明	17	58.8	5.9	5.9	0.0	0.0	5.9	23.5	3.3
無回答									

図表 都市圏別 入居先の入居一時金の金額

	全体	0円	20万円未満	20～50万円未満	50～100万円未満	100万円以上	不明	無回答	平均(万円)
全 体	1,863	1,013	216	97	18	39	330	150	20.9
	100.0	54.4	11.6	5.2	1.0	2.1	17.7	8.1	
都市圏	841	42.6	10.3	6.3	1.2	3.3	25.9	10.3	44.6
都市部	1,022	64.1	12.6	4.3	0.8	1.1	11.0	6.2	5.9
地方部									

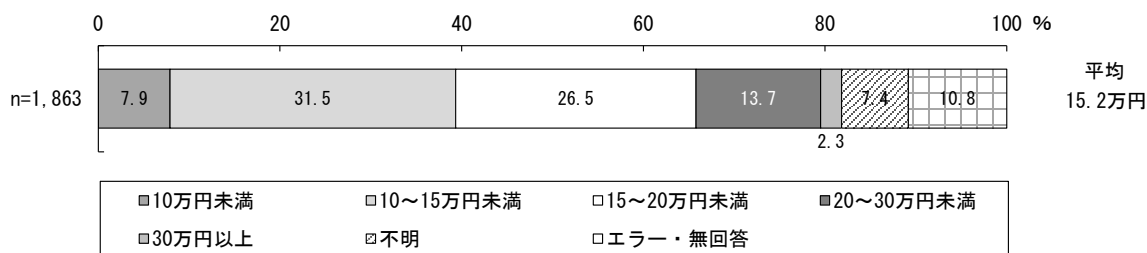
(17)入居先の月額費用〔問7(11)・クロス集計〕

居宅介護支援事業所の利用者について、入居先の月額費用は平均 15.2 万円である。分布をみると、「10～15 万円未満」が 31.5%で最も多く、次いで「15～20 万円未満」が 26.5%で、これらで過半数を占めている。

入居一時金では差が見られた主たる相談者の属性別にみても、入居先の月額費用の分布や平均金額に大きな差はみられなかった。

都市圏別にみると、都市部では、入居先の月額費用は「15～20 万円未満」(25.0%)が最も多かったのに対し、地方部では、入居先の月額費用は「10～15 万円未満」が 39.8%で最も多い。また、入居先の月額費用の平均金額は都市部で 17.8 万円、地方部で 13.5 万円である。

図表 入居先の月額費用



図表 主たる相談者の属性別 入居先の月額費用

		全体	10万円未満	10～15万円未満	15～20万円未満	20～30万円未満	30万円以上	不明	エラー・無回答	平均(万円)
全 体		1,863	147	586	493	255	43	137	202	15.2
		100.0	7.9	31.5	26.5	13.7	2.3	7.4	10.8	
問 7 (5) 主たる相談者の属性	本人	160	3.8	35.6	17.5	16.3	2.5	10.0	14.4	15.2
	配偶者	147	2.7	26.5	28.6	19.7	4.8	10.2	7.5	17.0
	同居の子ども	401	7.5	31.2	29.2	14.5	1.2	7.0	9.5	15.0
	別居の子ども	769	7.5	29.9	27.7	14.0	2.6	6.5	11.7	15.5
	その他親族	235	8.9	34.0	28.1	9.4	3.0	8.9	7.7	15.1
	友人	10	10.0	30.0	30.0	20.0	0.0	0.0	10.0	15.5
	その他	123	21.1	38.2	17.1	7.3	0.0	4.9	11.4	12.6
	不明	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	—
	無回答	17	5.9	29.4	17.6	5.9	0.0	5.9	35.3	13.6

図表 都市圏別 入居先の月額費用

		全体	10万円未満	10～15万円未満	15～20万円未満	20～30万円未満	30万円以上	不明	エラー・無回答	平均(万円)
全 体		1,863	147	586	493	255	43	137	202	15.2
		100.0	7.9	31.5	26.5	13.7	2.3	7.4	10.8	
都市圏	都市部	841	1.4	21.3	25.1	20.2	4.6	12.4	15.0	17.8
	地方部	1,022	13.2	39.8	27.6	8.3	0.4	3.2	7.4	13.5

(18)入居先の紹介元〔問7(12)・クロス集計〕

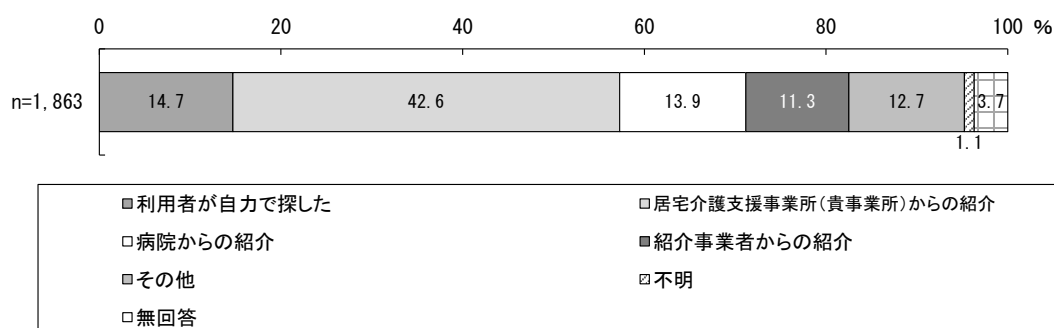
居宅介護支援事業所の利用者について、入居先の紹介元は「居宅介護支援事業所（貴事業所）からの紹介」が 42.6%で最も多く、次いで「利用者が自力で探した」が 14.7%、「病院からの紹介」が 13.9%となっている。

初回相談時の利用者の要介護度別にみると、いずれの要介護度でも入居先の紹介元が「居宅介護支援事業所（貴事業所）からの紹介」の場合が3割以上と最も多い。また、「要介護4」や「要介護5」では入居先の紹介元が「病院からの紹介」である割合が「要介護3」以下に比べて高くなっている。

初回相談時点で入居者がいた場所別にみると、初回相談時点で入居者がいた場所が「有料老人ホーム・サ高住・認知症高齢者グループホーム」の場合、入居先の紹介元について「利用者が自力で探した」（22.3%）が2割を超えている。また、初回相談時点で入居者がいた場所が「医療機関」の場合、入居先の紹介元について「病院からの紹介」が 38.5%と、他の場所にいた場合と比べ、突出して高くなっている。

都市圏別にみると、都市部では入居先の紹介元が「紹介事業者からの紹介」である割合が 17.8%と地方部よりも 11.8 ポイント高い。地方部では入居先の紹介元が「居宅介護支援事業所（貴事業所）からの紹介」（49.4%）である割合が約5割を占めており、都市部よりも 15.2 ポイント高くなっている。

図表 入居先の紹介元



図表 初回相談時の入居者の要介護度別 入居先の紹介元

		全体	利用者が自力で探した	居宅介護支援事業所（貴事業所）からの紹介	病院からの紹介	紹介事業者からの紹介	その他	不明	無回答
全 体		1,863	274	793	259	211	237	20	69
		100.0	14.7	42.6	13.9	11.3	12.7	1.1	3.7
問 7 (2)	自立	111	17.1	43.2	10.8	9.9	13.5	0.9	4.5
利用者の要介護度	要支援 1	156	12.8	51.3	8.3	11.5	10.3	0.6	5.1
	要支援 2	165	13.3	45.5	10.9	13.3	12.1	0.0	4.8
	要介護 1	504	14.5	38.5	12.3	14.7	15.1	2.0	3.0
	要介護 2	417	16.1	42.9	15.1	7.9	13.4	1.0	3.6
	要介護 3	227	14.1	48.0	12.3	10.6	11.5	0.0	3.5
	要介護 4	183	16.4	40.4	18.6	9.8	9.8	2.2	2.7
	要介護 5	86	11.6	34.9	27.9	11.6	8.1	0.0	5.8
	不明	9	11.1	22.2	55.6	0.0	11.1	0.0	0.0
	無回答	5	0.0	40.0	0.0	20.0	40.0	0.0	0.0

図表 初回相談時点で入居者がいた場所別 入居先の紹介元

		全体	利用者が自力で探した	居宅介護支援事業所（貴事業所）からの紹介	病院からの紹介	紹介事業者からの紹介	その他	不明	無回答
全 体		1,863	274	793	259	211	237	20	69
		100.0	14.7	42.6	13.9	11.3	12.7	1.1	3.7
問7(4)	自宅	1,194	16.2	47.7	7.5	13.9	10.3	0.7	3.7
利用者がいた場所	（再掲）自宅（独居）	627	15.5	49.8	6.1	13.6	11.0	0.8	3.3
	（再掲）自宅（夫婦のみ）	233	18.9	40.8	9.4	17.6	11.2	0.0	2.1
	（再掲）自宅（その他家族と同居）	334	15.6	48.8	9.0	12.0	8.4	0.9	5.4
	有料老人ホーム・サ高住・認知症高齢者グループホーム	112	22.3	30.4	3.6	11.6	25.0	4.5	2.7
	介護保険施設等	100	18.0	39.0	5.0	5.0	30.0	1.0	2.0
	医療機関	410	7.6	31.5	38.5	6.3	10.2	1.0	4.9
	その他	47	14.9	44.7	4.3	2.1	29.8	4.3	0.0
	不明	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
無回答		0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

図表 都市圏別 入居先の紹介元

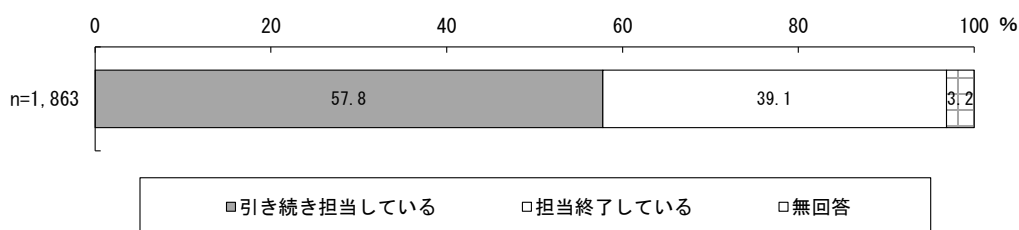
		全体	利用者が自力で探した	居宅介護支援事業所（貴事業所）からの紹介	病院からの紹介	紹介事業者からの紹介	その他	不明	無回答
全 体		1,863	274	793	259	211	237	20	69
		100.0	14.7	42.6	13.9	11.3	12.7	1.1	3.7
都市圏	都市部	841	16.3	34.2	11.4	17.8	15.2	1.5	3.4
	地方部	1,022	13.4	49.4	15.9	6.0	10.7	0.7	3.9

(19) 入居後の担当状況〔問7(13)・クロス集計〕

居宅介護支援事業所の利用者について、入居後の担当状況は「引き続き担当している」が 57.8%で過半数を占めている。

入居先の紹介元別にみると、入居先の紹介元が「紹介事業者からの紹介」の場合、入居後の担当状況について「引き続き担当している」の割合が3割に留まる。一方、入居先の紹介元が「紹介事業者からの紹介」以外の場合に、入居後も「引き続き担当している」が過半数である。

図表 入居後の担当状況



図表 入居先の紹介元別 入居後の担当状況

		全体	引き続き担当している	担当終了している	無回答
全 体		1,863	1,076	728	59
		100.0	57.8	39.1	3.2
問7(12)	利用者が自力で探した	274	52.9	47.1	0.0
入居先の紹介元	居宅介護支援事業所（貴事業所）からの紹介	793	65.6	33.4	1.0
	病院からの紹介	259	68.0	30.9	1.2
	紹介事業者からの紹介	211	30.8	68.7	0.5
	その他	237	62.9	36.3	0.8
	不明	20	60.0	40.0	0.0
	無回答	69	13.0	21.7	65.2

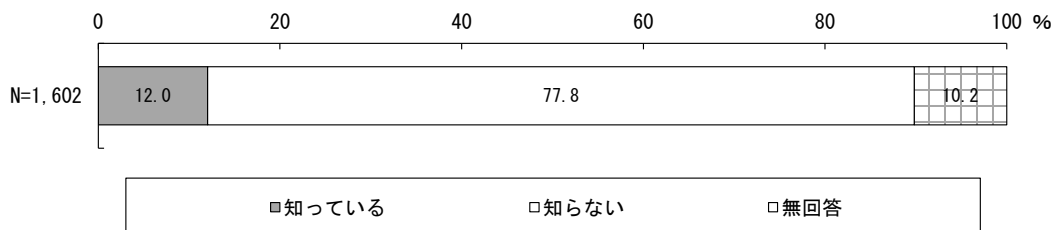
4. 「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への要望

1) 「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」に関する認知状況〔問8(1)・クロス集計〕

居宅介護支援事業所が「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」を「知っている」割合は 12.0%のみであり、77.8%は「知らない」と回答した。

都市圏別にみると、都市部において「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」を認知している割合が 13.2%と地方部に比べて 2.3 ポイント高いが、都市圏による大きな差はみられなかった。

図表 「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」に関する認知状況



図表 都市圏別 「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」に関する認知状況

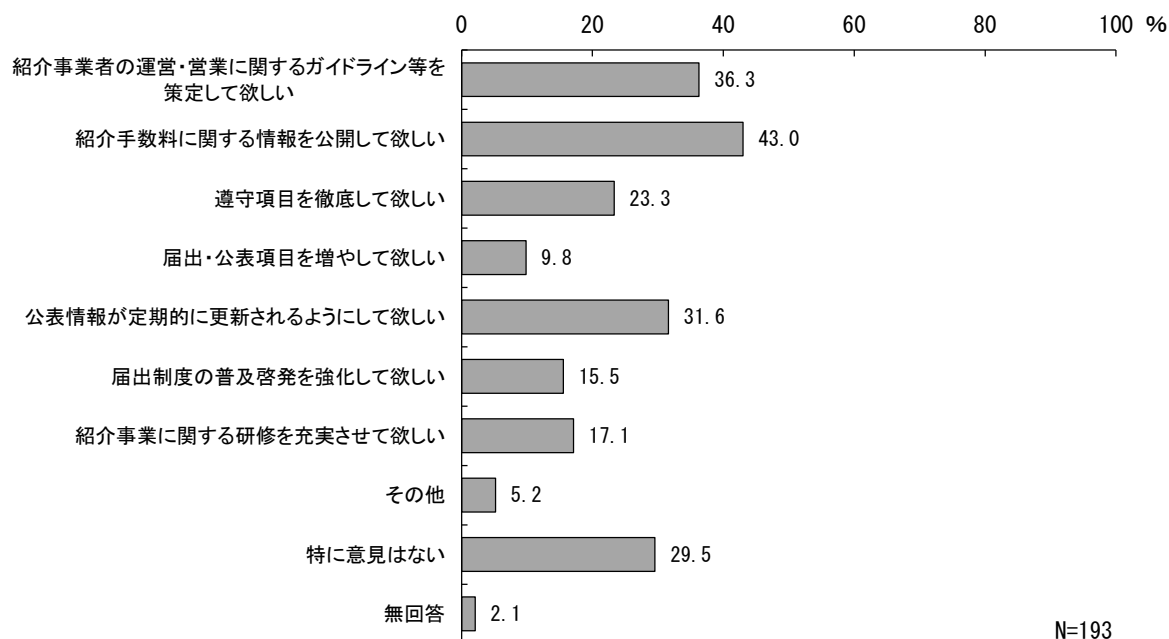
		全体	知っている	知らない	無回答
全 体		1,602	193	1,246	163
		100.0	12.0	77.8	10.2
都市圏	都市部	787	13.2	77.6	9.1
	地方部	815	10.9	77.9	11.2

2)「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への要望〔問8(2)・クロス集計〕

居宅介護支援事業所の「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への要望は、「紹介手数料に関する情報を公開して欲しい」が 43.0%で最も多い。次いで「紹介事業者の運営・営業に関するガイドライン等を策定して欲しい」(36.3%)、「公表情報が定期的に更新されるようにして欲しい」(31.6%)が上位を占めている。

都市圏別にみると、「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への要望は、都市部・地方部ともに「紹介手数料に関する情報を公開して欲しい」が4割以上で最も多く、次いで都市部では「紹介事業者の運営・営業に関するガイドライン等を策定して欲しい」が 39.4%、地方部では「紹介事業者の運営・営業に関するガイドライン等を策定して欲しい」「公表情報が定期的に更新されるようにして欲しい」がいずれも 32.6%となっていた。

図表 「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への要望(複数回答)



図表 都市圏別 「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への要望(複数回答)

	全体	紹介事業者の運営・営業に関するガイドライン等を策定して欲しい	紹介手数料に関する情報を公開して欲しい	遵守項目を徹底して欲しい	届出・公表項目を増やして欲しい	公表情報が定期的に更新されるようにして欲しい	届出制度の普及啓発を強化して欲しい	紹介事業に関する研修を充実させて欲しい	その他	特に意見はない	無回答
全 体	193	70	83	45	19	61	30	33	10	57	4
	—	36.3	43.0	23.3	9.8	31.6	15.5	17.1	5.2	29.5	2.1
都市圏											
都市部	104	39.4	45.2	24.0	9.6	30.8	13.5	15.4	5.8	27.9	1.9
地方部	89	32.6	40.4	22.5	10.1	32.6	18.0	19.1	4.5	31.5	2.2

Ⅲ. 高齢者向け住まい運営事業者調査

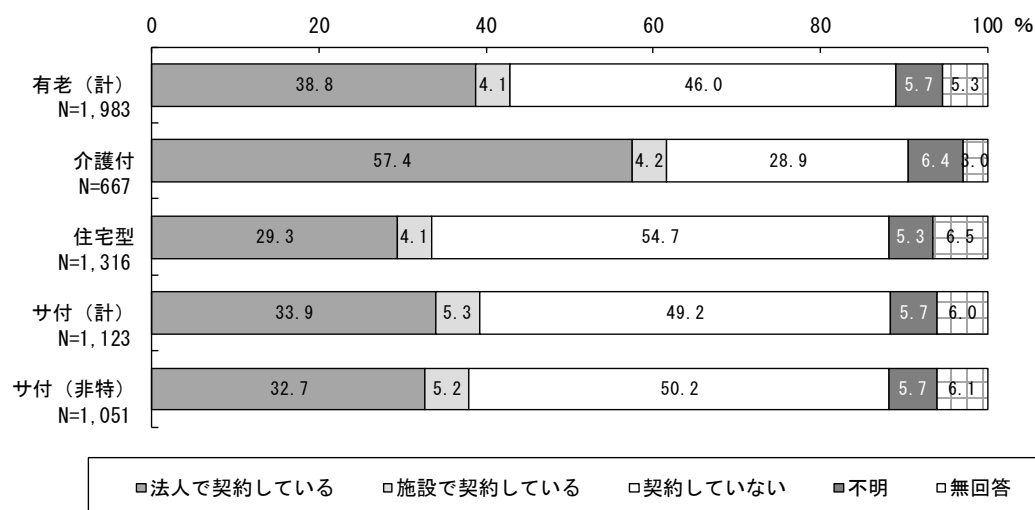
1. 施設における紹介事業者の利用状況

1) 紹介事業者との契約状況 [問 15(1)]

紹介事業者との契約状況について、介護付有料老人ホームでは「法人で契約している」が 57.4%と過半数を占めていた。一方、住宅型高齢者向け住まい(非特定施設)では「法人で契約している」は3割程度に留まり、「契約していない」施設が約半数となっている。

また、「施設で契約している」はいずれの施設類型でも4～5%程度である。

図表 紹介事業者との契約状況



2)施設特性別 紹介事業者との契約状況[クロス集計]

(1)地域別 紹介事業者との契約状況[クロス集計]

紹介事業者との契約状況を地域別にみると、いずれの施設類型でも「首都圏」や「指定都市・特別区」において「法人で契約している」割合が高い傾向がある。一方、「その他」(三大都市圏以外)や「その他の市」「町村」においては「契約していない」が過半数を占めている。

図表 地域別 紹介事業者との契約状況

			全体	法人で契約している	施設で契約している	契約していない	不明	無回答
全 体			3,106 100.0	1,150 37.0	141 4.5	1,465 47.2	177 5.7	173 5.6
都市圏	介護付	首都圏	340	72.9	3.2	14.1	8.8	0.9
		中京圏	31	41.9	6.5	45.2	3.2	3.2
		近畿圏	73	58.9	8.2	26.0	5.5	1.4
		三大都市圏計	444	68.5	4.3	18.2	7.9	1.1
		その他	223	35.4	4.0	50.2	3.6	6.7
		無回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	住宅型	首都圏	145	60.0	2.8	22.8	6.9	7.6
		中京圏	133	39.8	6.8	42.9	3.8	6.8
		近畿圏	125	53.6	5.6	30.4	6.4	4.0
		三大都市圏計	403	51.4	5.0	31.8	5.7	6.2
		その他	912	19.6	3.7	64.8	5.2	6.7
		無回答	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	サ付(非特)	首都圏	219	47.0	4.1	31.5	12.8	4.6
		中京圏	93	23.7	6.5	54.8	7.5	7.5
		近畿圏	178	46.1	5.1	39.3	4.5	5.1
		三大都市圏計	490	42.2	4.9	38.8	8.8	5.3
		その他	561	24.4	5.5	60.2	3.0	6.8
		無回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
都市規模	介護付	指定都市・特別区	282	70.9	3.5	18.4	6.7	0.4
		中核市	116	37.1	7.8	42.2	6.0	6.9
		その他の市	247	55.1	3.2	31.6	5.7	4.5
		町村	22	18.2	4.5	63.6	13.6	0.0
		無回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	住宅型	指定都市・特別区	267	47.2	5.6	32.6	7.9	6.7
		中核市	323	26.6	4.6	57.6	6.2	5.0
		その他の市	609	25.5	3.6	59.8	4.1	7.1
		町村	116	16.4	1.7	70.7	3.4	7.8
		無回答	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	サ付(非特)	指定都市・特別区	271	45.8	5.9	35.4	7.0	5.9
		中核市	238	33.2	7.1	47.1	5.9	6.7
		その他の市	482	26.6	4.1	58.1	5.0	6.2
		町村	60	21.7	3.3	66.7	5.0	3.3
		無回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

(2)事業主体法人種類別 紹介事業者との契約状況〔クロス集計〕

紹介事業者との契約状況を事業主体法人種類ごとにみると、介護付有料老人ホームとサービス付き高齢者向け住宅(非特定施設)では「株式会社」が 66.6%、43.0%で最も多い。住宅型有料老人ホームでは「財団法人・社団法人」が 40.0%で最も多く、次いで「株式会社」が 37.2%である。

図表 事業主体法人種類別 紹介事業者との契約状況

			全体	法人で契約している	施設で契約している	契約していない	不明	無回答
全 体			3,106	1,150	141	1,465	177	173
			100.0	37.0	4.5	47.2	5.7	5.6
問1(1) 事業主体法人種別	介護付	株式会社	545	66.6	3.5	20.7	7.3	1.8
		有限会社	33	21.2	9.1	63.6	0.0	6.1
		社会福祉法人	32	9.4	6.3	62.5	3.1	18.8
		医療法人	39	15.4	7.7	71.8	0.0	5.1
		財団法人・社団法人	6	33.3	0.0	66.7	0.0	0.0
		NPO法人	2	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
		その他	10	20.0	10.0	50.0	20.0	0.0
	住宅型	株式会社	809	37.2	3.2	47.3	6.6	5.7
		有限会社	260	19.6	4.2	65.0	4.6	6.5
		社会福祉法人	60	11.7	0.0	80.0	1.7	6.7
		医療法人	93	9.7	12.9	66.7	4.3	6.5
		財団法人・社団法人	10	40.0	0.0	40.0	0.0	20.0
		NPO法人	40	10.0	0.0	70.0	0.0	20.0
		その他	44	22.7	11.4	59.1	0.0	6.8
	サ付(非特)	株式会社	626	43.0	3.2	39.0	8.5	6.4
		有限会社	87	16.1	8.0	66.7	2.3	6.9
		社会福祉法人	99	15.2	13.1	63.6	1.0	7.1
		医療法人	165	18.2	6.7	68.5	1.8	4.8
		財団法人・社団法人	9	11.1	0.0	77.8	0.0	11.1
		NPO法人	41	26.8	4.9	68.3	0.0	0.0
		その他	24	16.7	8.3	62.5	4.2	8.3

(3)法人の業種別 紹介事業者との契約状況〔クロス集計〕

紹介事業者との契約状況を母体法人の業種別にみると、いずれの施設類型でも「不動産・建設業関連」の場合に紹介事業者と「法人で契約している」の割合が高く、介護付有料老人ホームで 91.3%、住宅型有料老人ホームで 48.5%、サービス付き高齢者向け住宅(非特定施設)で 44.6%となっている。また、母体法人が「医療関連」である場合、「契約していない」割合が高い。

図表 法人の業種別 紹介事業者との契約状況

			全体	法人で契約している	施設で契約している	契約していない	不明	無回答
全 体			3,106	1,150	141	1,465	177	173
			100.0	37.0	4.5	47.2	5.7	5.6
問1(2) 法人の業種	介護付	介護サービス関連	389	55.0	3.1	30.8	9.3	1.8
		不動産・建設業関連	127	91.3	0.8	5.5	1.6	0.8
		医療関連	59	16.9	11.9	66.1	1.7	3.4
		社会福祉関連	29	31.0	13.8	37.9	0.0	17.2
		その他	55	54.5	3.6	27.3	5.5	9.1
		無回答	8	50.0	25.0	12.5	12.5	0.0
	住宅型	介護サービス関連	856	30.3	2.8	54.2	6.1	6.7
		不動産・建設業関連	97	48.5	4.1	40.2	3.1	4.1
		医療関連	144	13.9	9.7	65.3	5.6	5.6
		社会福祉関連	83	21.7	3.6	66.3	2.4	6.0
		その他	103	31.1	6.8	49.5	3.9	8.7
		無回答	33	30.3	6.1	51.5	3.0	9.1
	サ付(非特)	介護サービス関連	569	34.4	4.4	47.6	7.4	6.2
		不動産・建設業関連	83	44.6	4.8	36.1	4.8	9.6
		医療関連	202	21.3	6.9	64.4	3.0	4.5
		社会福祉関連	65	23.1	9.2	61.5	0.0	6.2
		その他	118	40.7	5.1	42.4	5.1	6.8
		無回答	14	35.7	0.0	50.0	14.3	0.0

(4)法人が運営するホーム数別 紹介事業者との契約状況[クロス集計]

紹介事業者との契約状況を法人が運営するホーム数別にみると、いずれの施設類型でも、法人が運営するホーム数が多くなるほど紹介事業者と「法人で契約している」割合が高くなり、「契約していない」割合が低くなる傾向がみられる。

図表 法人が運営するホーム数別 紹介事業者との契約状況

			全体	法人で契約している	施設で契約している	契約していない	不明	無回答
全 体			3,106	1,150	141	1,465	177	173
			100.0	37.0	4.5	47.2	5.7	5.6
問1(3) 運営するホーム数	介 護 付	1箇所	111	36.9	8.1	49.5	0.0	5.4
		2箇所	65	30.8	10.8	50.8	3.1	4.6
		3～9箇所	91	42.9	8.8	35.2	6.6	6.6
		10～49箇所	81	72.8	2.5	13.6	8.6	2.5
		50箇所以上	312	70.5	0.6	18.9	9.0	1.0
		無回答	7	57.1	0.0	42.9	0.0	0.0
	住 宅 型	1箇所	562	19.8	5.2	65.3	1.8	8.0
		2箇所	274	28.8	5.8	55.1	3.6	6.6
		3～9箇所	282	33.3	1.8	52.1	8.2	4.6
		10～49箇所	101	39.6	2.0	32.7	20.8	5.0
		50箇所以上	67	83.6	0.0	7.5	7.5	1.5
		無回答	30	20.0	6.7	56.7	3.3	13.3
	サ 付 (非 特)	1箇所	450	25.3	7.1	60.0	1.3	6.2
		2箇所	158	31.6	7.0	55.7	2.5	3.2
		3～9箇所	185	34.6	4.3	48.1	4.9	8.1
		10～49箇所	88	47.7	3.4	34.1	6.8	8.0
		50箇所以上	147	44.2	0.7	27.2	22.4	5.4
		無回答	23	39.1	0.0	47.8	8.7	4.3

(5)開設年別 紹介事業者との契約状況[クロス集計]

紹介事業者との契約状況を施設の開設年別にみると、介護付有料老人ホームでは「2012～2014 年」「2015～2017 年」に開設した施設では「法人で契約している」割合が6割を超えている。また、住宅型有料老人ホームでは「2015～2017 年」「2018～2019 年」に開設している比較的新しい施設において「法人で契約している」割合が3割以上となっている。サービス付き高齢者向け住宅(非特定施設)については、開設年による特段の傾向は見られない。

図表 開設年別 紹介事業者との契約状況

			全体	法人で契約している	施設で契約している	契約していない	不明	無回答
全 体			3,106 100.0	1,150 37.0	141 4.5	1,465 47.2	177 5.7	173 5.6
問2(1) 開設年月	介護付	1999年以前	30	50.0	3.3	43.3	0.0	3.3
		2000～2002年	37	59.5	8.1	29.7	2.7	0.0
		2003～2005年	160	59.4	5.0	30.0	3.8	1.9
		2006～2008年	128	53.1	4.7	29.7	7.0	5.5
		2009～2011年	106	57.5	4.7	30.2	5.7	1.9
		2012～2014年	86	66.3	3.5	22.1	3.5	4.7
		2015～2017年	76	64.5	1.3	19.7	11.8	2.6
		2018～2019年	44	36.4	2.3	38.6	20.5	2.3
		無回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	住宅型	1999年以前	6	16.7	0.0	83.3	0.0	0.0
		2000～2002年	15	13.3	0.0	73.3	6.7	6.7
		2003～2005年	49	24.5	0.0	69.4	0.0	6.1
		2006～2008年	121	28.1	2.5	62.0	5.0	2.5
		2009～2011年	257	27.2	5.4	58.0	3.9	5.4
		2012～2014年	376	26.9	5.6	55.9	4.3	7.4
		2015～2017年	353	33.7	3.7	47.6	7.1	7.9
		2018～2019年	139	33.8	2.2	48.9	8.6	6.5
		無回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	サ付(非特)	1999年以前	3	66.7	0.0	33.3	0.0	0.0
		2000～2002年	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		2003～2005年	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		2006～2008年	10	0.0	0.0	90.0	10.0	0.0
		2009～2011年	159	35.8	2.5	45.9	10.7	5.0
		2012～2014年	566	30.0	6.4	52.3	5.5	5.8
		2015～2017年	257	39.3	4.3	44.7	3.9	7.8
		2018～2019年	56	25.0	7.1	60.7	1.8	5.4
		無回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

(6)総居室数別 紹介事業者との契約状況[クロス集計]

紹介事業者との契約状況を総居室数別にみると、いずれの施設類型でも、総居室数が多い施設のほうが「法人で契約している」割合が高い傾向がみられた。

図表 開設年別 紹介事業者との契約状況

			全体	法人で契約している	施設で契約している	契約していない	不明	無回答
全 体			3,106 100.0	1,150 37.0	141 4.5	1,465 47.2	177 5.7	173 5.6
問2(5)① 総居室数	介護 付	10室未満	2	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
		10～19室	14	35.7	7.1	42.9	7.1	7.1
		20～29室	63	30.2	4.8	55.6	4.8	4.8
		30～39室	81	45.7	3.7	37.0	8.6	4.9
		40～49室	124	58.1	4.8	30.6	4.0	2.4
		50～59室	134	71.6	3.7	17.2	5.2	2.2
		60～79室	146	67.1	3.4	19.2	8.2	2.1
		80～99室	52	65.4	3.8	21.2	5.8	3.8
		100室以上	50	44.0	6.0	38.0	10.0	2.0
		エラー・無回答	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	住 宅 型	10室未満	165	15.8	3.0	70.3	2.4	8.5
		10～19室	337	20.8	3.3	64.1	4.7	7.1
		20～29室	325	31.4	4.0	53.2	4.3	7.1
		30～39室	189	25.4	4.8	52.4	10.6	6.9
		40～49室	112	40.2	8.0	42.9	7.1	1.8
		50～59室	74	47.3	4.1	40.5	4.1	4.1
		60～79室	51	66.7	2.0	23.5	2.0	5.9
		80～99室	22	45.5	4.5	40.9	9.1	0.0
		100室以上	19	47.4	0.0	42.1	0.0	10.5
		エラー・無回答	22	31.8	9.1	40.9	9.1	9.1
	サ 付 (非 特)	10室未満	39	15.4	5.1	71.8	2.6	5.1
		10～19室	196	21.4	5.6	61.7	4.6	6.6
		20～29室	269	34.2	6.3	50.6	3.3	5.6
		30～39室	190	33.2	3.7	50.0	5.8	7.4
		40～49室	142	40.1	4.9	45.1	7.0	2.8
		50～59室	105	37.1	6.7	37.1	12.4	6.7
		60～79室	61	42.6	1.6	42.6	8.2	4.9
		80～99室	16	37.5	12.5	50.0	0.0	0.0
		100室以上	13	23.1	0.0	38.5	15.4	23.1
		エラー・無回答	20	50.0	5.0	30.0	0.0	15.0

(7)併設・隣接状況別 紹介事業者との契約状況[クロス集計]

併設・隣接の状況別に紹介事業者との契約状況をみると、いずれの施設類型でも「居宅介護支援」「訪問介護」「訪問看護」「通所介護・通所リハ」などの事業所が併設・隣接している施設では、これらの事業所が併設していない施設と比べて紹介事業者と契約している割合が低い傾向がみられる。

図表 併設・隣接状況別 紹介事業者との契約状況①

			全体	法人で契約している	施設で契約している	契約していない	不明	無回答
全 体			3,106 100.0	1,150 37.0	141 4.5	1,465 47.2	177 5.7	173 5.6
問3①隣接・併設状況 居宅介護支援	介護	併設・隣接事業所あり	59	28.8	6.8	54.2	3.4	6.8
		併設・隣接事業所なし	517	61.7	3.3	26.1	7.0	1.9
		無回答	91	51.6	7.7	28.6	5.5	6.6
	住宅	併設・隣接事業所あり	361	27.1	4.2	59.0	4.4	5.3
		併設・隣接事業所なし	548	33.4	4.0	52.4	5.8	4.4
		無回答	407	25.8	4.2	54.1	5.4	10.6
	(サ 非 付 特)	併設・隣接事業所あり	390	30.8	5.6	51.3	6.2	6.2
		併設・隣接事業所なし	428	35.0	4.9	48.6	6.8	4.7
		無回答	233	31.8	5.2	51.5	3.0	8.6
問3①隣接・併設状況 訪問介護	介護	併設・隣接事業所あり	36	22.2	2.8	58.3	5.6	11.1
		併設・隣接事業所なし	528	60.4	3.6	27.1	6.6	2.3
		無回答	103	54.4	7.8	28.2	5.8	3.9
	住宅	併設・隣接事業所あり	646	35.0	5.0	48.9	5.0	6.2
		併設・隣接事業所なし	410	26.3	3.7	59.5	6.3	4.1
		無回答	260	20.0	2.7	61.5	4.6	11.2
	(サ 非 付 特)	併設・隣接事業所あり	593	33.6	6.9	47.6	6.2	5.7
		併設・隣接事業所なし	311	31.8	2.9	54.3	5.8	5.1
		無回答	147	31.3	3.4	52.4	3.4	9.5
問3①隣接・併設状況 訪問看護	介護	併設・隣接事業所あり	14	7.1	0.0	78.6	7.1	7.1
		併設・隣接事業所なし	544	59.4	3.7	27.9	6.6	2.4
		無回答	109	54.1	7.3	27.5	5.5	5.5
	住宅	併設・隣接事業所あり	159	26.4	5.0	54.7	8.2	5.7
		併設・隣接事業所なし	663	32.1	4.2	53.5	5.4	4.7
		無回答	494	26.5	3.6	56.3	4.3	9.3
	(サ 非 付 特)	併設・隣接事業所あり	179	30.2	5.6	57.0	2.2	5.0
		併設・隣接事業所なし	577	33.6	4.9	48.7	7.6	5.2
		無回答	295	32.5	5.8	49.2	4.1	8.5
問3①隣接・併設状況 通所介護、通所リハ	介護	併設・隣接事業所あり	108	31.5	9.3	47.2	5.6	6.5
		併設・隣接事業所なし	488	63.1	3.1	25.2	6.8	1.8
		無回答	71	57.7	4.2	26.8	5.6	5.6
	住宅	併設・隣接事業所あり	621	22.9	4.5	61.5	4.8	6.3
		併設・隣接事業所なし	432	39.6	3.5	47.7	5.8	3.5
		無回答	263	27.8	4.2	50.2	5.7	12.2
	(サ 非 付 特)	併設・隣接事業所あり	513	33.3	6.0	53.0	2.7	4.9
		併設・隣接事業所なし	353	34.0	4.5	45.6	10.2	5.7
		無回答	185	28.6	4.3	51.4	5.4	10.3
問3①隣接・併設状況 短期入所生活介護、 短期入所療養介護	介護	併設・隣接事業所あり	49	40.8	4.1	46.9	2.0	6.1
		併設・隣接事業所なし	518	60.4	3.7	26.8	6.9	2.1
		無回答	100	50.0	7.0	31.0	6.0	6.0
	住宅	併設・隣接事業所あり	54	18.5	0.0	66.7	5.6	9.3
		併設・隣接事業所なし	741	31.4	4.7	53.7	5.7	4.5
		無回答	521	27.4	3.6	54.9	4.8	9.2
	(サ 非 付 特)	併設・隣接事業所あり	82	22.0	9.8	67.1	1.2	0.0
		併設・隣接事業所なし	630	34.3	4.8	48.4	7.3	5.2
		無回答	339	32.4	5.0	49.6	3.8	9.1
問3①隣接・併設状況 小規模多機能型居宅 介護、複合型サービス	介護	併設・隣接事業所あり	14	14.3	7.1	64.3	7.1	7.1
		併設・隣接事業所なし	546	59.3	3.5	28.0	6.8	2.4
		無回答	107	53.3	7.5	29.0	4.7	5.6
	住宅	併設・隣接事業所あり	83	10.8	3.6	74.7	2.4	8.4
		併設・隣接事業所なし	741	32.1	4.6	52.5	6.1	4.7
		無回答	492	28.3	3.5	54.7	4.7	8.9
	(サ 非 付 特)	併設・隣接事業所あり	122	22.1	0.8	64.8	4.1	8.2
		併設・隣接事業所なし	635	33.9	6.0	48.3	6.9	4.9
		無回答	294	34.7	5.4	48.3	3.7	7.8

図表 併設・隣接状況別 紹介事業者との契約状況②

			全体	法人で契約している	施設で契約している	契約していない	不明	無回答
全 体			3,106 100.0	1,150 37.0	141 4.5	1,465 47.2	177 5.7	173 5.6
問3①隣接・併設状況 定期巡回・随時対応 型訪問介護看護	介護	併設・隣接事業所あり	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		併設・隣接事業所なし	551	58.4	3.6	28.7	6.7	2.5
		無回答	114	51.8	7.0	30.7	5.3	5.3
	住宅	併設・隣接事業所あり	40	22.5	5.0	50.0	17.5	5.0
		併設・隣接事業所なし	753	31.5	4.4	54.3	5.3	4.5
		無回答	523	26.8	3.6	55.6	4.4	9.6
	(サ 付 特)	併設・隣接事業所あり	88	18.2	2.3	55.7	13.6	10.2
		併設・隣接事業所なし	634	35.0	5.7	49.1	5.5	4.7
		無回答	329	32.2	5.2	51.1	4.0	7.6
問3①隣接・併設状況 病院	介護	併設・隣接事業所あり	15	33.3	13.3	40.0	6.7	6.7
		併設・隣接事業所なし	543	58.6	3.5	28.5	6.8	2.6
		無回答	109	55.0	6.4	29.4	4.6	4.6
	住宅	併設・隣接事業所あり	38	15.8	2.6	60.5	5.3	15.8
		併設・隣接事業所なし	749	31.8	4.4	54.1	5.7	4.0
		無回答	529	26.8	3.8	55.2	4.7	9.5
	(サ 付 特)	併設・隣接事業所あり	61	14.8	4.9	75.4	0.0	4.9
		併設・隣接事業所なし	656	34.5	5.3	48.2	7.2	4.9
		無回答	334	32.6	5.1	49.7	3.9	8.7
問3①隣接・併設状況 診療所（有床）	介護	併設・隣接事業所あり	10	10.0	0.0	90.0	0.0	0.0
		併設・隣接事業所なし	547	59.0	3.7	27.8	6.9	2.6
		無回答	110	53.6	7.3	29.1	4.5	5.5
	住宅	併設・隣接事業所あり	26	15.4	0.0	76.9	3.8	3.8
		併設・隣接事業所なし	762	31.5	4.5	53.7	5.9	4.5
		無回答	528	26.9	3.8	55.1	4.5	9.7
	(サ 付 特)	併設・隣接事業所あり	21	23.8	4.8	61.9	0.0	9.5
		併設・隣接事業所なし	689	33.2	5.4	49.8	6.8	4.8
		無回答	341	32.3	5.0	50.4	3.8	8.5
問3①隣接・併設状況 診療所（無床）	介護	併設・隣接事業所あり	41	43.9	9.8	36.6	4.9	4.9
		併設・隣接事業所なし	524	59.4	3.1	28.4	6.9	2.3
		無回答	102	52.9	7.8	28.4	4.9	5.9
	住宅	併設・隣接事業所あり	42	21.4	9.5	61.9	2.4	4.8
		併設・隣接事業所なし	751	31.8	4.1	53.8	5.9	4.4
		無回答	523	26.4	3.6	55.4	4.8	9.8
	(サ 付 特)	併設・隣接事業所あり	75	33.3	5.3	53.3	2.7	5.3
		併設・隣接事業所なし	648	33.2	5.4	49.7	7.1	4.6
		無回答	328	31.7	4.9	50.6	3.7	9.1
問3①隣接・併設状況 歯科診療所	介護	併設・隣接事業所あり	8	25.0	12.5	37.5	0.0	25.0
		併設・隣接事業所なし	549	58.7	3.5	28.6	6.9	2.4
		無回答	110	53.6	7.3	30.0	4.5	4.5
	住宅	併設・隣接事業所あり	17	17.6	5.9	64.7	11.8	0.0
		併設・隣接事業所なし	768	31.3	4.4	54.2	5.7	4.4
		無回答	531	26.9	3.6	55.2	4.5	9.8
	(サ 付 特)	併設・隣接事業所あり	16	37.5	0.0	56.3	0.0	6.3
		併設・隣接事業所なし	696	32.9	5.5	49.9	6.8	5.0
		無回答	339	32.2	5.0	50.7	3.8	8.3
問3①隣接・併設状況 調剤薬局	介護	併設・隣接事業所あり	13	38.5	15.4	46.2	0.0	0.0
		併設・隣接事業所なし	544	58.6	3.5	28.3	7.0	2.6
		無回答	110	53.6	6.4	30.0	4.5	5.5
	住宅	併設・隣接事業所あり	52	26.9	1.9	61.5	3.8	5.8
		併設・隣接事業所なし	743	31.4	4.6	53.8	5.9	4.3
		無回答	521	26.7	3.6	55.3	4.6	9.8
	(サ 付 特)	併設・隣接事業所あり	65	30.8	3.1	58.5	1.5	6.2
		併設・隣接事業所なし	652	33.3	5.5	49.4	7.1	4.8
		無回答	334	32.0	5.1	50.3	3.9	8.7

(8)総額費用(月額換算)別 紹介事業者との契約状況〔クロス集計〕

総額費用(月額換算)別に紹介事業者との契約状況をみると、いずれの施設類型でも、総額費用(月額換算)が高い施設のほうが「法人で契約している」割合が高い傾向がみられる。

図表 総額費用(月額換算)別 紹介事業者との契約状況

			全体	法人で契約している	施設で契約している	契約していない	不明	無回答
全 体			3,106 100.0	1,150 37.0	141 4.5	1,465 47.2	177 5.7	173 5.6
問4 総額費用（月額換算）	介護 付	10万円未満	15	20.0	0.0	73.3	0.0	6.7
		10～12万円未満	18	0.0	0.0	94.4	5.6	0.0
		12～14万円未満	32	28.1	3.1	59.4	0.0	9.4
		14～16万円未満	42	40.5	2.4	47.6	4.8	4.8
		16～18万円未満	28	32.1	10.7	46.4	3.6	7.1
		18～20万円未満	25	48.0	4.0	40.0	8.0	0.0
		20～25万円未満	47	68.1	6.4	21.3	2.1	2.1
		25～30万円未満	37	48.6	10.8	32.4	8.1	0.0
		30万円以上	121	66.1	5.0	18.2	9.9	0.8
		エラー・無回答	302	67.2	3.0	19.5	7.0	3.3
	住 宅 型	10万円未満	276	16.7	4.0	71.7	2.9	4.7
		10～12万円未満	160	20.6	3.8	66.3	3.8	5.6
		12～14万円未満	122	29.5	3.3	55.7	6.6	4.9
		14～16万円未満	66	39.4	6.1	48.5	0.0	6.1
		16～18万円未満	23	47.8	8.7	39.1	4.3	0.0
		18～20万円未満	14	28.6	0.0	64.3	7.1	0.0
		20～25万円未満	12	41.7	8.3	33.3	8.3	8.3
		25～30万円未満	7	42.9	0.0	28.6	28.6	0.0
		30万円以上	15	80.0	0.0	13.3	0.0	6.7
		エラー・無回答	621	33.8	4.2	46.7	6.9	8.4
	サ 付 （ 非 特 ）	10万円未満	66	25.8	4.5	65.2	3.0	1.5
		10～12万円未満	92	23.9	4.3	64.1	2.2	5.4
		12～14万円未満	164	28.0	6.7	58.5	3.7	3.0
		14～16万円未満	110	30.9	4.5	56.4	2.7	5.5
		16～18万円未満	57	43.9	12.3	35.1	5.3	3.5
		18～20万円未満	48	43.8	12.5	35.4	6.3	2.1
		20～25万円未満	41	43.9	2.4	31.7	17.1	4.9
		25～30万円未満	12	58.3	8.3	25.0	0.0	8.3
		30万円以上	9	77.8	11.1	11.1	0.0	0.0
		エラー・無回答	452	32.5	3.5	47.3	7.5	9.1

(9)家賃相当額別 紹介事業者との契約状況〔クロス集計〕

家賃相当額別に紹介事業者との契約状況をみると、いずれの施設類型でも、家賃相当額が「0円」の施設を除いて、家賃相当額が高い施設のほうが「法人で契約している」割合が高い。また、家賃相当額が「0円」の施設では紹介事業者と「法人で契約している」割合が高く、特に介護付有料老人ホームでは8割にのぼっている。

図表 総額費用(月額換算)別 紹介事業者との契約状況

			全体	法人で契約している	施設で契約している	契約していない	不明	無回答
全 体			3,106 100.0	1,150 37.0	141 4.5	1,465 47.2	177 5.7	173 5.6
問4(2)② a 家賃相当額	介護	0円	110	80.9	4.5	11.8	1.8	0.9
		3万円未満	25	28.0	4.0	60.0	0.0	8.0
		3～4万円未満	35	25.7	2.9	62.9	2.9	5.7
		4～5万円未満	43	27.9	4.7	58.1	7.0	2.3
		5～6万円未満	56	50.0	3.6	33.9	1.8	10.7
		6～7万円未満	74	51.4	5.4	35.1	5.4	2.7
		7～8万円未満	59	67.8	3.4	18.6	6.8	3.4
		8～10万円未満	106	67.9	1.9	23.6	5.7	0.9
		10～15万円未満	86	64.0	2.3	24.4	8.1	1.2
		15万円以上	47	46.8	6.4	19.1	27.7	0.0
		無回答	26	42.3	15.4	26.9	7.7	7.7
	住宅	0円	17	52.9	5.9	29.4	5.9	5.9
		3万円未満	194	13.9	2.1	73.7	5.2	5.2
		3～4万円未満	377	17.5	4.2	67.1	5.6	5.6
		4～5万円未満	252	36.9	4.4	49.2	4.0	5.6
		5～6万円未満	163	40.5	5.5	43.6	3.1	7.4
		6～7万円未満	95	37.9	3.2	44.2	7.4	7.4
		7～8万円未満	35	48.6	2.9	34.3	2.9	11.4
		8～10万円未満	39	59.0	7.7	17.9	10.3	5.1
		10～15万円未満	21	61.9	9.5	14.3	4.8	9.5
		15万円以上	11	72.7	0.0	9.1	9.1	9.1
		無回答	112	25.0	3.6	52.7	8.0	10.7
	サ付 (非特)	0円	5	60.0	0.0	20.0	0.0	20.0
		3万円未満	30	16.7	3.3	73.3	3.3	3.3
		3～4万円未満	122	17.2	4.9	61.5	8.2	8.2
		4～5万円未満	237	27.8	4.6	61.6	3.0	3.0
		5～6万円未満	222	36.9	6.3	48.6	1.4	6.8
		6～7万円未満	130	36.2	7.7	46.9	3.8	5.4
		7～8万円未満	85	48.2	5.9	36.5	2.4	7.1
		8～10万円未満	57	45.6	5.3	38.6	7.0	3.5
		10～15万円未満	78	30.8	2.6	35.9	28.2	2.6
		15万円以上	15	60.0	6.7	20.0	13.3	0.0
		無回答	70	28.6	2.9	44.3	5.7	18.6

(10)入居率別 紹介事業者との契約状況〔クロス集計〕

入居率(入居者数/定員数)別に紹介事業者との契約状況をみると、いずれの施設類型でも、入居率が高い施設のほうが紹介事業者と「契約していない」割合が高い傾向がみられる。

図表 入居率別 紹介事業者との契約状況

			全体	法人で契約している	施設で契約している	契約していない	不明	無回答
全 体			3,106 100.0	1,150 37.0	141 4.5	1,465 47.2	177 5.7	173 5.6
問12(1)①② 入居率	介 護 付	70%未満	31	67.7	3.2	19.4	6.5	3.2
		70～80%未満	48	68.8	6.3	16.7	8.3	0.0
		80～90%未満	105	61.0	3.8	26.7	8.6	0.0
		90～95%未満	125	67.2	2.4	20.8	4.8	4.8
		95%以上	324	50.3	4.9	35.2	5.9	3.7
		エラー・無回答	34	52.9	2.9	32.4	8.8	2.9
	住 宅 型	70%未満	87	40.2	1.1	47.1	4.6	6.9
		70～80%未満	76	32.9	5.3	52.6	3.9	5.3
		80～90%未満	184	28.8	7.1	52.7	7.6	3.8
		90～95%未満	189	33.9	3.7	54.0	3.2	5.3
		95%以上	659	26.9	4.1	57.1	5.3	6.7
		エラー・無回答	121	26.4	1.7	52.9	6.6	12.4
	サ 付 (非 特)	70%未満	81	40.7	6.2	44.4	2.5	6.2
		70～80%未満	80	32.5	5.0	48.8	6.3	7.5
		80～90%未満	177	36.2	2.8	49.7	5.6	5.6
		90～95%未満	178	37.1	4.5	46.1	7.9	4.5
		95%以上	426	29.6	5.9	53.5	5.4	5.6
		エラー・無回答	109	26.6	7.3	50.5	5.5	10.1

3)契約している紹介事業者の数[問 15(2)・クロス集計]

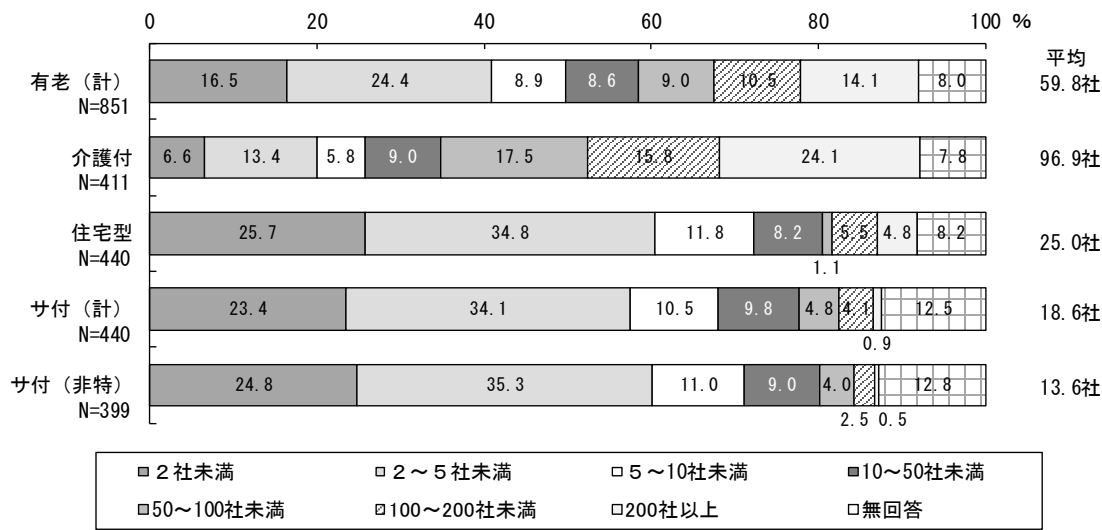
契約している紹介事業者の数は、介護付有料老人ホームが平均 96.9 社、住宅型有料老人ホームが平均 25.0 社、サービス付き高齢者向け住宅(非特定施設)が平均 13.6 社である。

介護付有料老人ホームに関しては、分散が大きく施設・法人間でばらつきがあるほか、「200 社以上」の割合も 24.1%となっている。一方、住宅型有料老人ホームとサービス付き高齢者向け住宅(非特定施設)では、5社未満の施設が過半数を占めている。

都市圏別に紹介事業者と契約している事業者数をみると、いずれの施設類型でも「首都圏」において契約している紹介事業者の数が多い。

事業主体法人種類別に紹介事業者と契約している場合に契約している事業者数をみると、「株式会社」の場合に契約している紹介事業者の数が多く、特に介護付有料老人ホームで「株式会社」が事業主体の場合には「200 社以上」が 25.9%を占め、平均も 100 社を上回っている。

図表 契約している紹介事業者の数



図表 都市圏別 別 契約している紹介事業者の数
(紹介事業者と法人または施設が契約している場合)

			全体	2社未満	2～5社未満	5～10社未満	10～50社未満	50～100社未満	100～200社未満	200社以上	無回答	平均(社)
全 体			1,291	243	358	122	116	98	107	124	123	46.2
			100.0	18.8	27.7	9.5	9.0	7.6	8.3	9.6	9.5	—
都市圏	介護付	首都圏	259	2.7	5.4	4.6	6.9	18.5	21.2	31.7	8.9	122.4
		中京圏	15	13.3	53.3	6.7	0.0	0.0	0.0	26.7	0.0	56.9
		近畿圏	49	2.0	16.3	12.2	16.3	18.4	6.1	20.4	8.2	79.5
		三大都市圏計	323	3.1	9.3	5.9	8.0	17.6	18.0	29.7	8.4	112.5
		その他	88	19.3	28.4	5.7	12.5	17.0	8.0	3.4	5.7	41.0
		無回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—
	住宅型	首都圏	91	11.0	18.7	12.1	13.2	1.1	17.6	15.4	11.0	72.7
		中京圏	62	35.5	46.8	9.7	3.2	0.0	0.0	3.2	1.6	9.4
		近畿圏	74	13.5	25.7	20.3	18.9	4.1	2.7	4.1	10.8	21.9
		三大都市圏計	227	18.5	28.6	14.1	12.3	1.8	7.9	8.4	8.4	38.0
		その他	213	33.3	41.3	9.4	3.8	0.5	2.8	0.9	8.0	11.2
		無回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—
	サ付(非特)	首都圏	112	14.3	22.3	11.6	14.3	8.0	2.7	0.9	25.9	23.7
		中京圏	28	39.3	42.9	7.1	7.1	0.0	0.0	3.6	0.0	10.3
		近畿圏	91	12.1	35.2	17.6	15.4	6.6	2.2	0.0	11.0	13.7
		三大都市圏計	231	16.5	29.9	13.4	13.9	6.5	2.2	0.9	16.9	17.5
		その他	168	36.3	42.9	7.7	2.4	0.6	3.0	0.0	7.1	8.8
		無回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—

図表 事業主体法人種別 別 契約している紹介事業者の数
(紹介事業者と法人または施設が契約している場合)

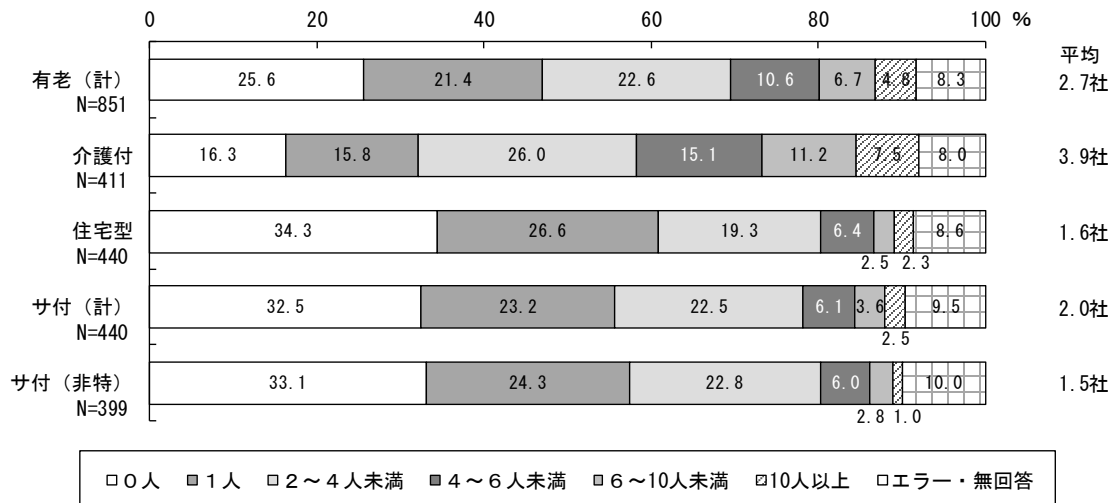
			全体	2社未満	2～5社未満	5～10社未満	10～50社未満	50～100社未満	100～200社未満	200社以上	無回答	平均(社)
全 体			1,291	243	358	122	116	98	107	124	123	46.2
			100.0	18.8	27.7	9.5	9.0	7.6	8.3	9.6	9.5	—
問1(1) 事業主体法人種別	介護付	株式会社	382	5.0	12.3	5.2	8.1	18.3	17.0	25.9	8.1	103.9
		有限会社	10	20.0	50.0	0.0	20.0	10.0	0.0	0.0	0.0	10.3
		社会福祉法人	5	0.0	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.2
		医療法人	9	44.4	11.1	22.2	11.1	11.1	0.0	0.0	0.0	10.7
		財団法人・社団法人	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0
		NPO法人	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—
		その他	3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	1.0
	住宅型	株式会社	327	21.1	33.9	11.0	9.8	1.5	7.3	6.4	8.9	32.9
		有限会社	62	41.9	32.3	14.5	3.2	0.0	0.0	0.0	8.1	2.8
		社会福祉法人	7	14.3	42.9	42.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.7
		医療法人	21	33.3	33.3	14.3	9.5	0.0	0.0	0.0	9.5	3.7
		財団法人・社団法人	4	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.8
		NPO法人	4	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5
		その他	15	46.7	46.7	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0
	サ付(非特)	株式会社	289	19.7	32.9	11.1	10.7	5.5	3.5	0.7	15.9	18.3
		有限会社	21	33.3	38.1	14.3	4.8	0.0	0.0	0.0	9.5	2.7
		社会福祉法人	28	39.3	42.9	10.7	3.6	0.0	0.0	0.0	3.6	2.3
		医療法人	41	39.0	41.5	14.6	4.9	0.0	0.0	0.0	0.0	2.9
		財団法人・社団法人	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0
		NPO法人	13	53.8	30.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	15.4	1.5
		その他	6	16.7	66.7	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	4.2

4) 半年間で紹介実績のある事業者数〔問 15(2)SQ1〕

半年間で紹介実績のある事業者数は、介護付有料老人ホームで平均 3.9 社、住宅型有料老人ホームで平均 1.6 社、サービス付き高齢者向け住宅(非特定施設)で平均 1.5 社である。

介護付有料老人ホームは、4人以上紹介実績がある事業者数の割合が約3割と、他の施設類型に比べて多い。一方、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)では、0～1人の施設が約6割を占めている。

図表 半年間で紹介実績のある事業者数



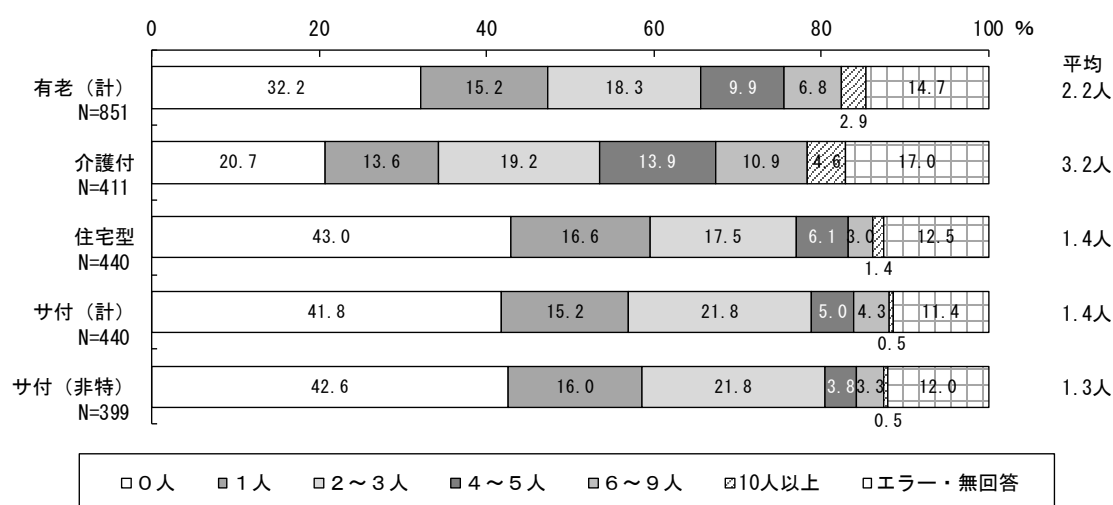
5) 半年間で紹介事業者を通して入居した新規入居者の数〔問 15(2)SQ2〕

半年間で紹介事業者を通して入居した新規入居者の数は、介護付有料老人ホームで平均 3.2 人、住宅型有料老人ホームで平均 1.4 人、サービス付き高齢者向け住宅(非特定施設)で平均 1.3 人である。

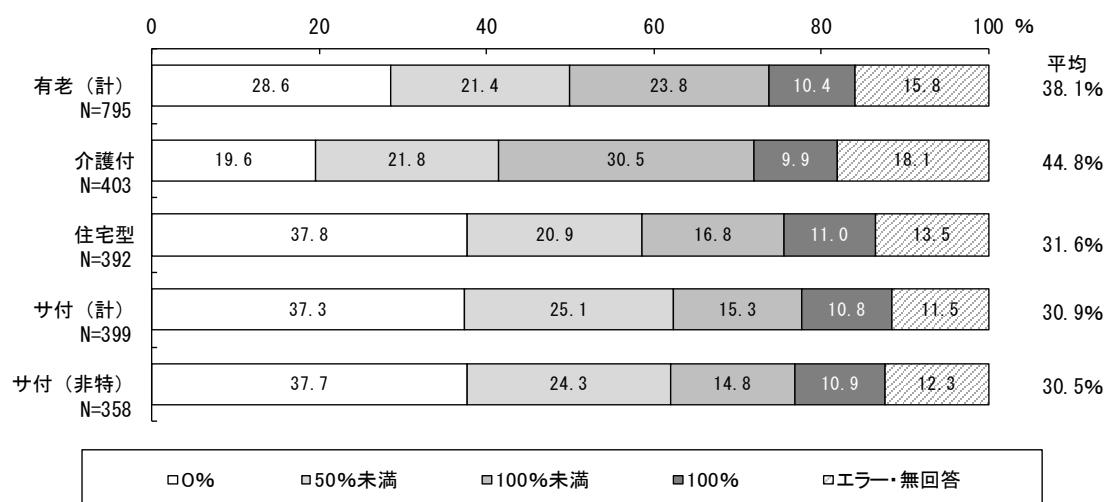
また、新規入居者のうち紹介事業者を通して入居した方の割合は、介護付有料老人ホームで平均 44.8%、住宅型有料老人ホームでは 31.6%、サービス付き高齢者向け住宅(非特定施設)では 30.5%となっている。また、いずれの施設類型でも、新規入居者全員が紹介事業所を通して入居した施設が約1割存在する。

新規入居者のうち紹介事業者を通して入居した方の割合について、都市圏別に平均値をみると、介護付有料老人ホームでは「首都圏」および「近畿圏」において、新規入居者のうち紹介事業者を通して入居した方の割合(平均値)が5割を超えている。

図表 半年間で紹介事業者を通して入居した新規入居者の数



図表 半年間の新規入居者のうち、紹介事業者を通して入居した新規入居者の割合



注) 紹介事業者を通して入居した新規入居者の割合は、「問 15(2)SQ2 直近半年間(2020 年2~7月)で紹介事業者を通して入居した新規入居者の数÷問 13(1)直近半年間(2020 年2~7月)の新規入居者数」にて算出。

図表 都市圏別 半年間の新規入居者のうち、紹介事業者を通して入居した新規入居者の割合

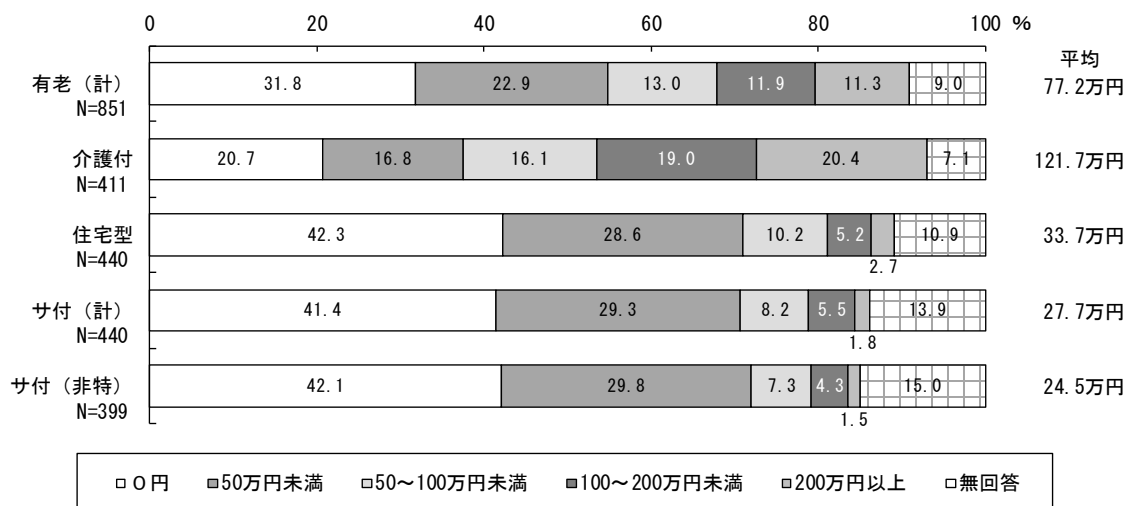
			全体	0 %	50%未満	100%未満	100%	エラー・ 無回答	平均 0を含む (%)	平均 0を除く (%)
全 体			1,194	376	270	250	126	172	35.6	56.4
			100.0	31.5	22.6	20.9	10.6	14.4	—	—
都市圏	介 護 付	首都圏	257	12.8	17.9	32.7	11.7	24.9	52.4	63.2
		中京圏	14	57.1	28.6	0.0	7.1	7.1	15.5	40.3
		近畿圏	46	6.5	32.6	41.3	10.9	8.7	54.9	59.1
		三大都市圏計	317	13.9	20.5	32.5	11.4	21.8	50.9	61.8
		その他	86	40.7	26.7	23.3	4.7	4.7	26.6	46.4
		無回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	—
	住 宅 型	首都圏	84	23.8	20.2	25.0	11.9	19.0	42.0	59.5
		中京圏	54	57.4	16.7	13.0	3.7	9.3	18.8	51.2
		近畿圏	68	27.9	19.1	17.6	16.2	19.1	39.6	60.5
		三大都市圏計	206	34.0	18.9	19.4	11.2	16.5	34.6	58.4
		その他	186	41.9	23.1	14.0	10.8	10.2	28.5	53.4
		無回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	—
	サ 付 (非 特)	首都圏	103	29.1	27.2	14.6	11.7	17.5	34.8	53.8
		中京圏	27	40.7	37.0	11.1	7.4	3.7	24.1	41.8
		近畿圏	83	30.1	15.7	21.7	20.5	12.0	45.5	69.3
		三大都市圏計	213	31.0	23.9	16.9	14.6	13.6	37.5	58.5
		その他	145	47.6	24.8	11.7	5.5	10.3	20.6	44.0
		無回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	—

6)半年間で紹介事業者に支払った紹介手数料[問 15(2)SQ3]

高齢者向け住まい運営事業者が半年間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金額)は、介護付有料老人ホームが平均 121.7 万円、住宅型有料老人ホームが平均 33.7 万円、サービス付き高齢者向け住宅(非特定施設)が平均 24.5 万円となっている。

介護付有料老人ホームに関しては、100 万円以上支払った施設の割合が約4割と、他の施設類型に比べて多い。一方、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)では、50 万円未満の施設が約7割を占めている。

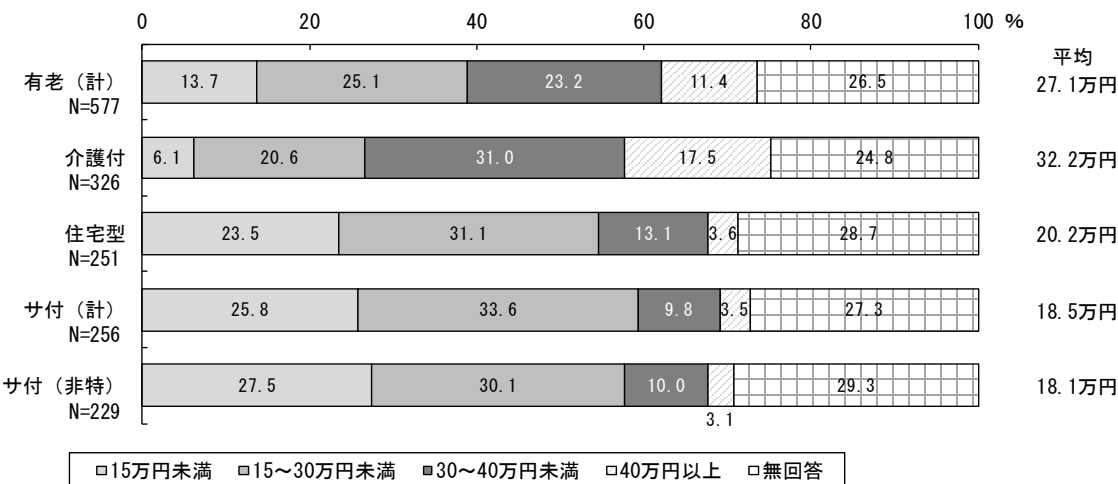
図表 半年間で紹介事業者に支払った紹介手数料



7)新規入居者1人あたりの紹介手数料[問 15(2)SQ3]

半年間で紹介事業者に支払った紹介手数料(紹介事業者を通して入居した新規入居者1人あたりの金額)は、介護付有料老人ホームが平均 32.2 万円、住宅型有料老人ホームが平均 20.2 万円、サービス付き高齢者向け住宅(非特定施設)が平均 18.1 万円となっている。各施設類型の平均利用料金との関連をみると、1人あたりの紹介手数料は施設の総額費用(月額換算)の約1～2か月分に相当している。

図表 紹介事業者を通して入居した新規入居者1人あたりの紹介手数料
(紹介事業者を通して入居した新規入居者1人あたりの金額、
紹介事業者を通して入居した新規入居者が半年間で1人以上いる場合)



(参考) 施設類型ごとにみた平均利用料金

	介護付 有料老人ホーム	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)
総額費用(月額換算)	245,812円	112,528円	142,791円
居住費用(前払金考慮後家賃)	129,904円	43,737円	58,732円
(参考) 単位面積(1㎡)あたり居住費用	6,952円	3,089円	2,783円
入居時費用(前払金月額換算)	52,503円	662円	0円
(参考) 敷金・保証金(預かり金)	212,574円	56,167円	94,211円
a 家賃相当額	65,202円	41,952円	56,922円
月額利用料金 計	125,157円	71,865円	85,709円
管理費・サービス費 計 (b+c)	71,036円	27,477円	37,897円
b 共益費・管理費相当	60,363円	23,137円	19,432円
c 生活支援・介護サービス費、 基本サービス費	4,457円	2,724円	17,446円
d 食費	50,730円	40,886円	45,420円
e 光熱水費	3,908円	4,495円	1,562円

(注) 1. 上記は、異常値・エラー値の影響を除外するため、各項目ごとに金額の高い方から(上位)5%、低い方から(下位)5%の回答を除外した中位90%を対象に算出した平均値。
2. 項目ごとに無回答・エラー等が生じていることから、平均値を算出したN数は、項目ごとに異なる。
3. 上記1、2のため、上記表の内訳部分の数値を足し算しても、小計・合計の金額と一致しない。
4. 単位面積(1㎡)あたり居住費用は、最多居室面積で居住費用を除いて算出した金額。

8)施設特性格別 1人あたりの紹介手数料[クロス集計]

(1)地域別 1人あたりの紹介手数料[クロス集計]

半年間で紹介事業者を支払った紹介手数料(紹介事業者を通して入居した新規入居者1人あたりの金額)を都市圏別にみると、介護付有料老人ホームでは首都圏が、住宅型有料老人ホームおよびサービス付き高齢者向け住宅(非特定施設)では中京圏で最も紹介手数料が高い(それぞれ平均 35.2 万円、27.4 万円、20.6 万円)。また、いずれの施設類型でも三大都市圏のほうが三大都市圏以外の地域に比べて紹介手数料が高い傾向がある。

都市規模別にみると、介護付有料老人ホームの町村を除き、都市規模が大きいほど1人あたりの紹介手数料が高い傾向がある。

図表 地域別 紹介事業者を通して入居した新規入居者1人あたりの紹介手数料

			全体	15万円未満	15～30万円未満	30～40万円未満	40万円以上	無回答	平均 (万円)	中央 (万円)	最大 (万円)	最小 (万円)
全 体			833 100.0	145 17.4	231 27.7	159 19.1	75 9.0	223 26.8	24.5 —	22.0 —	166.7 —	1.0 —
都市圏	介護付	首都圏	224	3.6	15.6	29.5	20.5	30.8	35.2	30.0	166.7	1.0
		中京圏	6	0.0	0.0	66.7	16.7	16.7	33.4	30.0	40.0	30.0
		近畿圏	44	11.4	43.2	20.5	13.6	11.4	25.9	24.6	50.0	7.0
		三大都市圏計	274	4.7	19.7	28.8	19.3	27.4	33.3	30.0	166.7	1.0
		その他	52	13.5	25.0	42.3	7.7	11.5	27.2	30.0	95.7	3.0
		無回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	—	—	—
	住宅型	首都圏	67	25.4	23.9	11.9	10.4	28.4	24.2	22.6	100.0	3.0
		中京圏	24	4.2	20.8	45.8	0.0	29.2	27.4	30.0	36.8	13.0
		近畿圏	50	12.0	48.0	6.0	0.0	34.0	19.1	20.0	35.0	11.3
		三大都市圏計	141	17.0	31.9	15.6	5.0	30.5	23.1	20.0	100.0	3.0
		その他	110	31.8	30.0	10.0	1.8	26.4	16.7	15.0	45.0	2.7
		無回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	—	—	—
	サ付（非特）	首都圏	74	33.8	16.2	9.5	4.1	36.5	17.3	13.0	50.0	1.0
		中京圏	16	12.5	50.0	18.8	0.0	18.8	20.6	18.0	33.0	7.5
		近畿圏	59	22.0	42.4	8.5	5.1	22.0	20.1	20.0	50.0	6.7
		三大都市圏計	149	26.8	30.2	10.1	4.0	28.9	18.9	17.1	50.0	1.0
		その他	80	28.8	30.0	10.0	1.3	30.0	16.5	15.0	40.0	1.0
		無回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	—	—	—
都市規模	介護付	指定都市・特別区	180	5.0	16.7	27.8	23.3	27.2	35.6	30.3	166.7	1.0
		中核市	38	7.9	28.9	44.7	7.9	10.5	27.6	30.0	60.0	10.0
		その他の市	106	6.6	24.5	32.1	10.4	26.4	27.8	30.0	53.0	3.0
		町村	2	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	54.4	54.4	95.7	13.1
		無回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	—	—	—
	住宅型	指定都市・特別区	98	22.4	27.6	14.3	8.2	27.6	22.3	20.0	100.0	2.7
		中核市	55	23.6	30.9	9.1	0.0	36.4	18.6	20.0	36.8	5.0
		その他の市	91	23.1	35.2	14.3	1.1	26.4	18.9	16.0	62.0	3.0
		町村	7	42.9	28.6	14.3	0.0	14.3	17.3	16.0	30.0	6.5
		無回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	—	—	—
	サ付（非特）	指定都市・特別区	92	26.1	32.6	12.0	2.2	27.2	18.3	18.0	50.0	1.0
		中核市	56	35.7	28.6	5.4	7.1	23.2	18.3	15.0	50.0	5.0
		その他の市	73	24.7	27.4	11.0	1.4	35.6	17.6	16.0	41.0	5.0
		町村	8	12.5	37.5	12.5	0.0	37.5	17.4	15.0	30.0	11.0
		無回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	—	—	—

(2)総額費用(月額換算)別 1人あたりの紹介手数料[クロス集計]

半年間で紹介事業者に支払った紹介手数料(紹介事業者を通して入居した新規入居者1人あたりの金額)を総額費用(月額換算)別にみると、ややばらつきはあるものの、いずれの施設類型でも総額費用(月額換算)が高くなるにつれて1人あたりの紹介手数料の金額も高くなる傾向が見られる。

図表 総額費用(月額換算)別 紹介事業者を通して入居した新規入居者1人あたりの紹介手数料

		全体	15万円未満	15～30万円未満	30～40万円未満	40万円以上	無回答	平均 (万円)	中央 (万円)	最大 (万円)	最小 (万円)
全 体		833	145	231	159	75	223	24.5	22.0	166.7	1.0
		100.0	17.4	27.7	19.1	9.0	26.8	—	—	—	—
問4 総額費用(月額換算)	介護 付	10万円未満	1	0.0	100.0	0.0	0.0	16.5	16.5	16.5	16.5
		10～12万円未満	0	0.0	0.0	0.0	0.0	—	—	—	—
		12～14万円未満	6	50.0	33.3	0.0	16.7	14.2	11.6	22.0	10.0
		14～16万円未満	14	7.1	35.7	42.9	14.3	23.7	25.0	33.0	10.0
		16～18万円未満	10	10.0	40.0	40.0	10.0	23.8	24.6	33.0	12.0
		18～20万円未満	11	0.0	27.3	54.5	18.2	27.6	30.0	33.0	15.0
		20～25万円未満	26	7.7	19.2	42.3	11.5	19.2	29.2	30.0	60.0
		25～30万円未満	18	11.1	16.7	33.3	11.1	27.8	27.6	30.0	45.0
		30万円以上	69	2.9	15.9	33.3	17.4	30.4	37.1	30.0	166.7
		エラー・無回答	171	5.3	19.3	26.3	23.4	25.7	33.8	30.0	150.0
	住 宅 型	10万円未満	20	40.0	35.0	0.0	0.0	25.0	12.7	12.0	22.0
		10～12万円未満	22	36.4	36.4	0.0	0.0	27.3	14.7	14.5	23.5
		12～14万円未満	22	18.2	45.5	22.7	0.0	13.6	21.0	20.0	30.0
		14～16万円未満	16	43.8	31.3	12.5	0.0	12.5	15.3	13.5	30.0
		16～18万円未満	7	28.6	28.6	14.3	0.0	28.6	16.9	15.0	30.0
		18～20万円未満	2	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	30.0	30.0	30.0
		20～25万円未満	3	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	26.1	25.0	33.3
		25～30万円未満	2	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	30.0	30.0	30.0
		30万円以上	7	0.0	14.3	28.6	57.1	0.0	51.8	50.0	100.0
		エラー・無回答	150	20.0	28.7	12.7	3.3	35.3	20.2	20.0	45.0
	サ 付 (非 特)	10万円未満	12	16.7	25.0	16.7	0.0	41.7	19.3	20.0	30.0
		10～12万円未満	15	40.0	26.7	13.3	0.0	20.0	16.0	13.5	30.8
		12～14万円未満	28	28.6	35.7	3.6	7.1	25.0	18.8	16.0	50.0
		14～16万円未満	17	11.8	58.8	5.9	0.0	23.5	18.0	18.0	30.0
		16～18万円未満	23	34.8	26.1	13.0	4.3	21.7	17.7	15.4	50.0
		18～20万円未満	20	40.0	35.0	20.0	0.0	5.0	17.9	15.0	30.0
		20～25万円未満	13	30.8	30.8	0.0	0.0	38.5	14.9	14.8	22.5
		25～30万円未満	4	0.0	25.0	25.0	0.0	50.0	26.0	26.0	30.0
		30万円以上	4	25.0	0.0	50.0	0.0	25.0	25.3	30.0	33.3
		エラー・無回答	93	25.8	25.8	7.5	4.3	36.6	18.1	16.5	50.0

(3)家賃相当額別 1人あたりの紹介手数料[クロス集計]

半年間で紹介事業者を支払った紹介手数料(紹介事業者を通して入居した新規入居者1人あたりの金額)を家賃相当額にみると、いずれの施設類型でも家賃相当額が高くなるにつれて1人あたりの紹介手数料の金額も高くなる傾向が見られる。また、家賃相当額が「0円」の施設でも1人あたりの紹介手数料が高い傾向がみられ、その平均金額は家賃相当額が「15万円以上」の施設に近い水準となっている。

図表 家賃相当額別 紹介事業者を通して入居した新規入居者1人あたりの紹介手数料

			全体	15万円未満	15～30万円未満	30～40万円未満	40万円以上	無回答	平均 (万円)	中央 (万円)	最大 (万円)	最小 (万円)
全 体			833	145	231	159	75	223	24.5	22.0	166.7	1.0
			100.0	17.4	27.7	19.1	9.0	26.8	—	—	—	—
問4(2)② a 家賃相当額	介 護	0円	76	0.0	6.6	25.0	34.2	34.2	41.9	40.0	100.0	15.0
		3万円未満	7	28.6	42.9	14.3	0.0	14.3	18.6	15.8	30.0	12.0
		3～4万円未満	5	40.0	20.0	20.0	0.0	20.0	18.8	17.5	30.0	10.1
		4～5万円未満	9	11.1	33.3	22.2	22.2	11.1	29.5	29.0	50.0	13.1
		5～6万円未満	20	0.0	15.0	40.0	15.0	30.0	31.8	33.0	40.0	15.0
		6～7万円未満	32	12.5	21.9	40.6	12.5	12.5	27.0	30.5	41.7	7.0
		7～8万円未満	35	8.6	28.6	28.6	8.6	25.7	27.1	27.9	62.9	5.0
		8～10万円未満	63	9.5	25.4	34.9	7.9	22.2	28.2	30.0	150.0	3.0
		10～15万円未満	49	2.0	26.5	30.6	12.2	28.6	31.4	30.0	80.0	10.0
		15万円以上	22	4.5	18.2	31.8	27.3	18.2	41.5	30.0	166.7	1.0
		無回答	8	0.0	25.0	37.5	25.0	12.5	33.2	31.1	50.0	24.0
	住 宅	0円	7	0.0	0.0	14.3	28.6	57.1	48.3	50.0	62.0	33.0
		3万円未満	14	42.9	28.6	7.1	0.0	21.4	14.1	12.5	30.0	4.1
		3～4万円未満	34	29.4	41.2	8.8	0.0	20.6	16.5	15.0	30.0	3.3
		4～5万円未満	57	36.8	31.6	7.0	0.0	24.6	15.0	15.0	33.0	4.0
		5～6万円未満	41	24.4	29.3	22.0	0.0	24.4	19.2	18.3	33.0	2.7
		6～7万円未満	29	13.8	31.0	20.7	6.9	27.6	24.1	22.9	40.0	11.0
		7～8万円未満	13	23.1	30.8	0.0	15.4	30.8	22.3	20.0	45.0	5.0
		8～10万円未満	18	0.0	38.9	11.1	11.1	38.9	34.0	25.0	100.0	19.0
		10～15万円未満	8	0.0	62.5	12.5	0.0	25.0	22.8	23.5	30.0	15.0
		15万円以上	5	0.0	20.0	20.0	20.0	40.0	42.5	32.5	70.0	25.0
		無回答	25	20.0	16.0	20.0	0.0	44.0	19.8	20.0	33.0	3.0
	サ 付 (非 特)	0円	3	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3	27.5	27.5	30.0	25.0
		3万円未満	2	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	23.5	23.5	30.0	17.0
		3～4万円未満	13	15.4	23.1	7.7	0.0	53.8	18.0	20.0	30.0	5.0
		4～5万円未満	40	37.5	27.5	7.5	0.0	27.5	15.7	14.0	33.0	6.0
		5～6万円未満	53	24.5	32.1	7.5	5.7	30.2	18.2	16.7	50.0	1.0
		6～7万円未満	33	30.3	30.3	3.0	0.0	36.4	14.3	15.0	30.0	6.0
		7～8万円未満	29	31.0	34.5	10.3	0.0	24.1	17.2	15.5	30.0	3.5
		8～10万円未満	19	26.3	36.8	21.1	5.3	10.5	21.2	21.0	50.0	1.0
		10～15万円未満	15	26.7	26.7	13.3	13.3	20.0	22.5	18.3	50.0	6.2
		15万円以上	5	0.0	20.0	40.0	0.0	40.0	28.4	30.0	33.3	22.0
		無回答	17	29.4	23.5	5.9	5.9	35.3	18.0	15.0	50.0	5.6

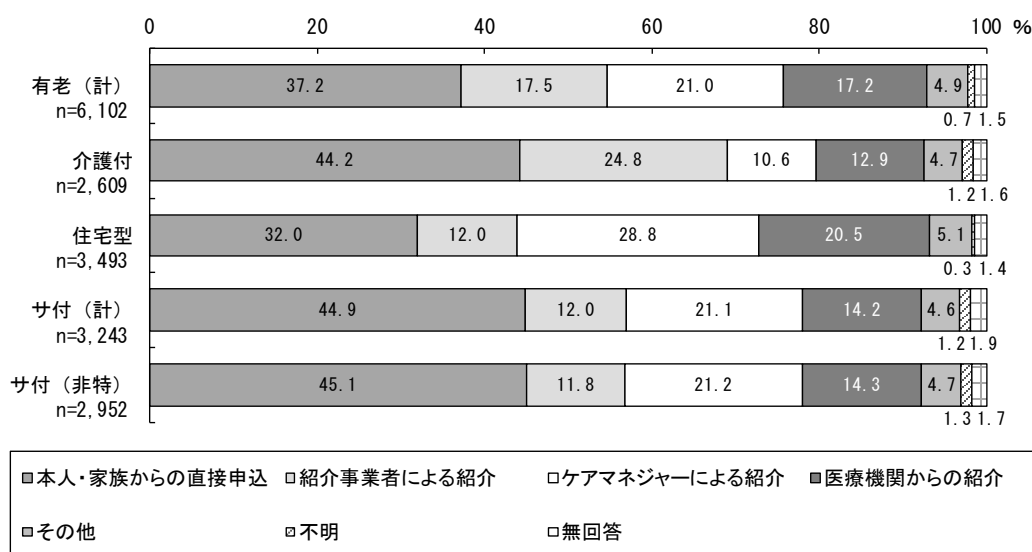
2. 新規入居ケースにおける紹介事業者の利用状況[問 16]

2020 年1月1日以降の新規入居ケース(直近から遡って最大5ケース)について、「入居のルート(問 16Q12)」をみると、いずれの施設類型でも「本人・家族からの直接申込」(44.2%、32.0%、45.1%)が最も多い。また、介護付有料老人ホームでは「紹介事業者による紹介」が 24.8%と他の施設類型と比較して多くなっている。一方、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)では「紹介事業者による紹介」は1割程度に留まり、「ケアマネジャーによる紹介」が2～3割を占めている。

都市圏別にみた場合、住宅型有料老人ホームの「中京圏」を除くと、いずれの施設類型・都市圏でも「本人・家族からの直接申込」が3～5割弱で最も多い。また、「首都圏」「近畿圏」では「中京圏」「その他(三大都市圏以外)」に比べて「紹介事業者による紹介」の割合が高く、「ケアマネジャーによる紹介」「医療機関からの紹介」の割合が低くなっている。

図表 入居のルート

(2020 年 1 月 1 日以降の新規入居ケース、直近 5 件)



図表 都市圏別 入居のルート

(2020 年 1 月 1 日以降の新規入居ケース、直近 5 件)

			全体	本人・家族からの直接申込	紹介事業者による紹介	ケアマネジャーによる紹介	医療機関からの紹介	その他	不明	無回答
全 体			9,345	3,728	1,456	1,964	1,514	450	81	152
			100.0	39.9	15.6	21.0	16.2	4.8	0.9	1.6
都市圏	介護付	首都圏	1,348	43.2	34.8	5.9	6.2	6.4	1.3	2.2
		中京圏	112	42.0	4.5	17.0	24.1	5.4	4.5	2.7
		近畿圏	287	42.2	30.0	8.7	12.5	3.8	1.0	1.7
		三大都市圏計	1,747	42.9	32.1	7.0	8.4	5.9	1.5	2.2
		その他	862	46.8	10.2	17.7	22.0	2.2	0.7	0.3
		無回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	住宅型	首都圏	416	33.4	28.8	11.5	16.3	7.9	0.2	1.7
		中京圏	373	31.9	8.0	17.7	36.7	4.3	0.0	1.3
		近畿圏	367	38.1	27.2	15.5	13.1	5.2	0.5	0.3
		三大都市圏計	1,156	34.4	21.6	14.8	21.9	5.9	0.3	1.1
		その他	2,332	30.9	7.2	35.6	19.8	4.8	0.3	1.5
		無回答	5	0.0	0.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0
	サ付(非特)	首都圏	608	47.5	19.7	16.9	7.9	4.8	2.3	0.8
		中京圏	300	41.0	7.0	20.7	20.3	7.0	2.0	2.0
		近畿圏	538	42.0	23.2	14.1	12.1	3.5	0.9	4.1
		三大都市圏計	1,446	44.1	18.4	16.7	12.0	4.8	1.7	2.3
		その他	1,506	45.9	5.4	25.5	16.5	4.6	0.9	1.2
		無回答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

IV. 調査結果のまとめ

1. 紹介事業者調査の結果

1) 運営法人の概要

- 2011 年以降に紹介事業を開始した事業者が 74%、事業開始5年以内の事業者が約半数を占めている。紹介事業以外に実施している事業は、不動産賃貸・仲介業が 28%、介護事業が 20%、人材紹介・派遣業が 17%で、その他の事業 41%がマジョリティを占める。[p10]
- 紹介事業者の事業規模は、紹介事業の売上高ベースでみると年間 3,000 万円未満、総事業所数でみると1か所のみ、従業員数でみると 10 人未満という小規模事業者がマジョリティを占めている。一方で、少数ながら売上規模1億円以上、総事業所数 10 か所以上、従業員数 100 人以上という企業も見られ、本業界の最大手の規模はこの水準となっている。[p11]
- 紹介事業の規模も、紹介事業に関わる従業員数は平均 5.9 人で、4 人以下の事業者が約2/3を占めており、当該事業自体も小規模に行われている実態がある。[p12]
- そのような中、紹介事業に携わる従業員のうち、何らかの資格を持っている人がいない(資格保有者の割合が 0%)の事業者は全体の7%のみとなっている。資格種類別に保有率は「宅地宅建取引士」32%、「介護支援専門員」28%、「社会福祉士」24%、「その他」47%となっている。「その他」の回答には、「介護福祉士」「介護職員初任者研修・訪問介護員2級」「社会福祉主事」「福祉用具専門相談員・福祉用具プランナー」「福祉住環境コーディネーター」「ファイナンシャルプランナー(CFP 含む)」などが見られた。紹介事業に関連する民間資格のうち、「高齢者住まいアドバイザー」「シニア住宅相談員」も各 2 件見られた。[p12]
- 紹介事業で具体的に行われている内容は、「施設見学の手配」93%、「施設見学への同行」92%、「対面での個別相談」89%、「入居後のフォロー」83%、「Web・電話による個別相談」71%などとなっている。[p14]
- 提携している高齢者住まい事業者(法人)数は平均 146 社、施設(事業所)数は平均 1,541 施設と、紹介事業者が所在する都道府県(都市部など一部の高齢者向け住まいの施設数が多い都道府県を除く)内にある施設数を超える数の高齢者住まい事業者と提携している様子がうかがわれる。[p14]
 - ・ 紹介事業を行うため複数の事業所を有している場合、事業所が1か所の場合に比べ、提携している高齢者住まい事業者・施設の数が多い傾向が見られる。[p15]

2) 紹介事業における相談実績・実施内容

- 紹介事業者が受ける相談の件数は平均で約 58 件/月で、このうち入居(予定)者本人からの相談は平均 18%である。個別相談を受けたうち実際に成約に至っている割合は平均 35%である。前年度と比較して成約件数は微増していることから、新型コロナウイルス感染症の影響は小さいと考えられる。[p16-17]
- 成約に至った件数のうち、見学同行を実施した割合は平均 85%である。成約した人すべてに見学同行を実施している事業者が 34%を占めている。見学同行に関しては前年に比べて「減少した」との回答が約半数を占め、新型コロナウイルス感染症の影響がうかがわれる。[p18]
 - ・ 紹介事業のみを実施している事業者では、調査に回答した全事業者が見学同行を実施している。[p19]
 - ・ 紹介事業に関連して何らかの資格を保有している従事者がいる事業者では、有資格者がいない事業者に比べ、見学同行を実施している割合が高い。[p19]
 - ・ 紹介手数料の平均金額が高い事業者ほど、見学同行を実施している割合が高くなっている。[p19]
- 成約に至った件数のうち、アフターフォローを実施した割合は平均 84%で、成約した人すべてにアフターフォローを行っている事業者が 37%を占めている。アフターフォローは「入居後の状況を電話で確認する」が 78%、「入居後の状況を施設へ直接訪問して確認する」が 40%であった。[p20]
 - ・ 紹介事業に関連して何らかの資格を保有している従事者がいる事業者では、有資格者がいない事業者に比べ、アフターフォローを実施している割合が高い。[p21]
 - ・ 紹介手数料の平均金額が高い事業者ほど、アフターフォローを実施している割合が高い傾向がある。[p21]
- 初回相談時点における入居者の居場所は、「自宅」が約半数(「自宅(独居)」29%、「自宅(家族・親族と同居)」19%)、「医療機関」が 42%である。[p22]
- 成約後の入居先は、「介護付有料老人ホーム(特定施設)」54%、「住宅型有料老人ホーム」23%、「サービス付

き高齢者向け住宅(サ高住)」17%、「認知症高齢者向けグループホーム」4%となっている。【p22】

○対面による相談を実施している割合は平均84%で、必ず実施している(「100%」)事業者が43%を占めている。相談の際には、「氏名」「現在の居場所」のほか、「年齢」「要介護度」「日常生活動作(ADL)」「認知症の有無」「持病/病歴」といった入居(予定)者の状態像と、「予算」「入居希望エリア」「入居希望時期」といった入居に関する要望と「電話番号」については90%を超える相談者から聴取されている。一方で、「飲んでいる薬」や「年金の受給額」「年金以外の収入」「預貯金等の額」の聴取割合は半数以下であった。【p23】

○紹介事業を行うにあたり、施設に個人情報を提供することへの同意は73%が「口頭による同意」で、「書面による同意」は33%、「Web」での同意は14%にとどまった。また、管轄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」のは49%、「質問があった場合には説明している」が37%であった。さらに、高齢者住まい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」のは48%、「質問があった場合には説明している」が42%であった。【p24】

○高齢者住まい事業者に対する課金形態は、「成約課金(成功報酬型)」が96%で、それ以外の形態は数%しか見られなかった。また、相談者に対し、課金を行っている事業者はごくわずかで、94%の事業者が「相談者には課金をしていない」状況であった。紹介先から受け取る紹介手数料の金額を相談員に「開示している」割合は76%であった。【p25】

3) 相談者のうち高齢者向け住まいに入居した方の詳細 (ケース単位の分析)

○初回相談時の入居者の年齢は平均83.5歳で、85歳以上が過半数を占めている。初回相談時の入居者の要介護度は平均2.03で、「要介護1」(23%)、「要介護2」(19%)がボリュームゾーンとなっている。【p26】

- ・ 初回相談時の年齢が若くても要介護度が低いとは限らず、年齢によらず「要介護1」「要介護2」の割合が高く、「要介護3」を超える重度者も一定割合見られることが確認された。【p26】

○初回相談時点で入居者がいた場所は、「自宅」が45%、「医療機関」が36%、少数派ではあるが「有料老人ホーム・サ高住・認知症高齢者グループホーム」や「介護保険施設等」も各8%見られている。【p26】

- ・ 初回相談時点の要介護度別に入居者がいた場所をみると、要介護1・2までは「自宅」からの入居が多いが、要介護3以上では「医療機関」からの入居が中心となっている。【p27】

○主たる相談者の属性は「別居の子ども」が48%、次いで「同居の子ども」(17%)となっており、「本人」との回答は8%に留まる。【p28】

- ・ 初回相談時点の要介護度別にみると、要介護度が「自立」の場合は「本人」である割合が最も高いが、要支援以上では「別居の子ども」からの相談が中心となっている。【p28】

○相談者が紹介事業者を見つけた経緯は、「居宅介護支援事業所(ケアマネジャー)から紹介された」が32%、次いで「病院から紹介された」が29%となっている。【p29】

- ・ 初回相談時点の要介護度別にみると、「自立」の場合は「自分で見つけた」、要支援の場合は「居宅介護支援事業所(ケアマネジャー)からの紹介」、要介護の場合は「病院からの紹介」が中心となっている。【p29】

○初回の相談から成約までの期間は平均2.7か月、「1～2か月未満」(39%)、「2～3か月未満」(30%)が約7割を占めている。【p29】

○入居先の施設種別は、「介護付有料老人ホーム(特定施設)」が54%、「住宅型有料老人ホーム」が24%、「サービス付き高齢者向け住宅」が21%となっている。【p30】

- ・ 初回相談時点の要介護度別にみると、「自立」の場合は「サービス付き高齢者向け住宅」への入居が、要介護以上では「介護付有料老人ホーム(特定施設)」への入居が中心となっている。【p30】

○入居先の立地するエリアは「入居前の住所地と同一の市区町村内」は46%で、同一市町村外からの入居が過半数(「入居前の住所地と同一の都道府県内」39%、「入居前の住所地と別の都道府県」15%)を占める。【p30】

○入居先の入居一時金の金額は「0円」が63%、平均123万円(0を除いた平均は357万円)である。月額費用は、「15～20万円未満」が最も多く30%、次いで「20～25万円未満」が29%、平均は19.9万円である。【p31】

- ・ 都市圏別にみると、入居一時金は都市部では平均138万円(同385万円)、地方部では6万円(同25万円)と大きな差が見られる。月額費用も都市部では平均20万円であるのに対し、地方部では16万円と平均ベースで4万円の差が見られる。【p31】

○入居先から受領した紹介手数料の金額は、平均23万円(0を除いた平均は24万円)である。【p32】

- 都市圏別にみると、都市部 24 万円に対し、地方部では 19 万円と、平均ベースで 5 万円の差がある。[p32]

4) 紹介事業の品質について

- プライバシーマークを取得している事業者は約 10%、ISO27001 (ISMS 認証)を取得している事業者は2か所(2%)のみである。[p33]
- 高齢者向け住まいを理解するための相談員向けの取組を実施している割合は、「高齢者向け住まい事業者の担当者を招いた事業所内講習会」48%、「高齢者向け住まい事業者が実施する見学会等への参加」85%、「職員による事業所内勉強会」76%となっている。[p34]
- 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」内容として、「認知症の方の受け入れ状況」(74%)、「医療処置が必要な人の受け入れ状況」「看取りへの対応状況」(69%)、「料金体系」(64%)、「リハビリの実証状況」(61%)が上位を占めている。入居者像に関する情報の把握が進んでいる反面、料金体系や入居契約の内容について「ほとんどすべての施設について把握」している割合は 64%、19%と低い。[p34]
- 提携している施設に関する情報の更新頻度は「不定期」が 38%、「1か月に1回以上」「2～3か月に1回程度」が各 21%となっている。[p35]
- 提携している施設のうち職員が見学を実施している施設の割合は平均 66%である。「100%」とする紹介事業者が 17%ある反面、「40%未満」も 18%見られている。[p35]
- 高齢者向け住まい事業者への情報提供・フィードバック等の内容では、「相談者からのニーズ・要望に関する情報」64%、「相談者からの問い合わせの多い内容に関する情報」48%、「入居後の運営事業者への感想・評価に関する情報」43%などが上位を占める。[p35]
- 直近1年間で相談者から受けたクレームは、「特にない」が 49%を占め、次いで「施設職員の対応が期待どおりではなかった」32%、「介護サービスの質が期待していたより低かった」24%、「食事の質が期待していたより低かった」14%となっている。[p36]
 - 相談者への紹介物件の範囲に関する説明状況別にみると、相談者に対し管轄地域内の全施設が紹介の対象ではないことを「必ず説明している」事業者では、クレームを受ける割合が低くなっている。[p36]
- 直近1年間の高齢者向け住まい事業者とのトラブルは、「特にない」が 55%、次いで「自社の紹介案件か、他の紹介事業者の案件かの扱い」16%、「自社の紹介案件か、運営事業者の独自案件かの扱い」14%、「運営事業者からの紹介手数料の減額の要請」13%が上位を占めている。[p37]
 - 相談者への紹介物件の範囲に関する説明状況別にみると、相談者に対し管轄地域内の全施設が紹介の対象ではないことを「必ず説明している」事業者では、高齢者住まい運営事業者とトラブルになる割合が低くなっている。[p37]
- 高齢者向け住まいの運営事業者への要望は、「空室情報を定期的に提供して欲しい」40%、「受け入れが困難な状態や要件に関する情報提供をして欲しい」38%、「施設の特徴をわかりやすく教えて欲しい」27%が上位を占めている。[p38]
- 「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」に「すでに届出をしている」割合は 62%、「届出をする予定である」割合は 14%であった。[p39]
 - 紹介事業以外に「人材紹介・人材派遣業」を実施している場合「届出公表制度」へすでに届出をしている割合が高く、「不動産賃貸・仲介業」を実施している場合「届出をする予定はない」の割合が高い。[p40]
 - 比較的規模の大きい紹介事業者で「届出をする予定はない」の割合が高い。[p40]
 - 「届出公表制度」に届出済、または、届出予定の事業者では、アフターフォローを実施している割合や、高齢者向け住まいの運営事業者から手数料を受け取っていることを相談者に説明している割合が高い。[p41]
- 「届出公表制度」への届出を予定していない理由は、「届出のメリットを感じられないから」41%、「制度に対する理解が十分でないから」29%、「特に理由はない」23%となっている。[p42]
- 「届出公表制度」への要望では、「紹介事業者の運営・営業に関するガイドライン等を策定して欲しい」25%、「紹介事業に関する研修を充実させて欲しい」22%、「届出制度の普及啓発を強化して欲しい」18%となっている。[p43]
 - 「届出公表制度」へすでに届出をしている、または、届出予定の事業者からは、紹介事業者の運営・営業に関するガイドライン等の作成や、紹介事業に関する研修の充実化の要望が多くなっている。[p43]

2. 居宅介護支援事業所調査の結果

1) 高齢者向け住まいへの入居に関する相談・紹介の状況

(1) 高齢者向け住まいへの入居に関する相談の状況

- 直近2か月間で高齢者向け住まいへの入居に関する相談を受けた人数は平均 1.6 人、「0人」35%、「1人」21%、「2人」17%となっている。相談を受けた回数は平均 2.9 回、「0回」35%、「2～3回」18%、「4～5回」11%となっている。[p47]
- 相談を受けた人のうち高齢者向け住まいへの入居に至った割合は平均 39%であるが、「0%」という回答が 39%、「100%」という回答が 22%見られている。[p47]
- 高齢者向け住まいの紹介にあたり提供している資料は、各施設の「パンフレット」が 70%、「紹介事業者の資料」32%、「行政が作成している資料(事業者一覧等)」28%となっている。[p48]
 - ・ 都市圏別にみると、都市部では「紹介事業者等の資料」を提供している割合が 43%と地方部(21%)の2倍以上となっている。[p48]

(2) 高齢者向け住まいを理解するための取り組み

- 高齢者向け住まいを理解するための取り組みは、「未実施」との回答が過半数となっており、「有料老人ホーム・サ高住が実施する見学会等へ参加」している割合は 37%、「職員による事業所内勉強会」は 34%、「外部の有料老人ホーム・サ高住の担当者を招いた事業所内講習会」は 10%のみである。[p49]

(3) 利用者に直接高齢者向け住まいを紹介する際の困りごと等

- 利用者に直接高齢者向け住まいを紹介した際のクレームは、「特にない」が 55%を占め、次いで「職員の対応が期待通りではなかった」24%、「介護サービスの質が期待していたより低かった」22%、「利用料金が想定と異なっていた」13%、「食事の質が期待していたより低かった」13%を超えている。
- 利用者に高齢者向け住まいを紹介する際に困っていることは、「特にない」は 19%のみで、「料金体系が複雑」44%、「サービス内容の違いが分からない」28%、「施設の数が多くて把握できない」24%、「医療行為が受けられない」23%などが上位を占めている。[p51]
 - ・ 都市圏別にみると、都市部では「施設の数が多くて把握できない」29%と、地方部(18%)よりも 10 ポイント以上高い。[p51]
- 高齢者向け住まい運営事業者への要望では、「受け入れが困難な状態や要件に関する情報提供をして欲しい」(50.4%)、「料金体系・契約の内容に関する情報提供をして欲しい」(48.5%)、「施設の特徴をわかりやすく教えて欲しい」(42.0%)で 40%を超えている。[p52]
 - ・ 都市圏別にみると、地方部では「空室情報を定期的に提供して欲しい」が 31%と都市部(21%)よりも 10 ポイント以上高い。[p52]

(4) 紹介事業者の利用状況

- 紹介事業者の存在を「知っている」割合は 70%で、このうち居宅介護支援事業所と同一市区町村内に紹介事業者が「ある」割合が 55%、「ない」が 24%である。[p53]
 - ・ 都市圏別にみると、都市部では 83%が紹介事業者の存在を「知っている」のに対し、地方部では 59%と大きな差が見られる。同一市区町村内に紹介事業者が「ある」割合は、都市部の 59%に対し、地方部では 50%にとどまっている。[p53]
- 直近2か月間で案内した紹介事業者の数は平均 0.5 社であるが、「0社」という回答が 67%を占める。[p54]
- 高齢者向け住まいへの入居相談に対して直近2か月間で紹介事業者を案内した利用者数は、平均 0.4 人であるが、「0人」との回答が 71%を占める。紹介事業者を案内した利用者のうち、実際に入居した利用者数は平均 0.2 人であるが、これも「0人」との回答が 83%を占めている。[p55]
- 紹介事業者を案内している理由では、「紹介事業者の案内はしていない」(33%)以外では、「有料老人ホーム・サ高住に関する知識や情報が不足しているため」32%、「入居を急ぐケースがあるため」25%、「紹介事業者の相談対応が親切であるため」23%が上位を占める。[p56]
 - ・ 都市圏別にみると、都市部では「有料老人ホーム・サ高住に関する知識や情報が不足しているため」が 39%、「紹介事業者の相談対応が親切であるため」30%、「当事業所では紹介先に対する責任が持てないため」27%が上位を占めるのに対し、地方部では「入居を急ぐケースがあるため」23%、「有料老人ホーム・

サ高住に関する知識や情報が不足しているため」22%が上位を占める。特に「紹介先に対する責任が持てないため」と回答した割合は、都市部と地方部で15ポイント以上の差が見られる。【p53】

○紹介事業者を案内していない理由は、「当事業所内で有料老人ホーム・サ高住の情報を把握できているため」(16%)が最も多い。【p57】

- ・都市圏別にみると、都市部では「その他」(17%)以外の理由の回答率が低いのにに対し、地方部では「当事業所内で有料老人ホーム・サ高住の情報を把握できているため」が25%、「紹介事業者が近隣にないため」16%、「紹介できる有料老人ホーム・サ高住の数が限られているため」15%を占め、都市部より概ね10ポイント以上高くなっている。【p57】

○紹介事業者の仕組みについて知っている内容としては、「紹介事業者は、紹介あっせん契約をしている有料老人ホーム・サ高住から手数料を受け取っていること」63%、「紹介事業者は、紹介あっせん契約をしている有料老人ホーム・サ高住を紹介していること」56%で過半数を超えている。一方で、「上記のいずれも知らない」との回答割合も21%を占めている。【p58】

- ・都市圏別にみると、都市部の方が地方部に比べ紹介事業の仕組みが認知されている割合が高い。【p58】
- ・直近2か月間で紹介事業者を紹介した居宅介護支援事業所の方が紹介事業者の仕組みについて知っている割合が高いが、紹介実績があるにもかかわらず「上記のいずれも知らない」と回答した事業所も2割弱存在する。【p58-59】

(5) 紹介事業者を紹介している居宅介護支援事業所の特性

○事業所に所属するケアマネジャーの人数(常勤換算数)が多い事業所で、紹介事業者への紹介実績がある割合が高く、人数が少ない事業所では紹介実績がない割合が高い傾向が見られる。【p60】

○ケアマネジャー1人あたり担当ケース数が少ない事業所では、紹介事業者への紹介実績がない割合が高く、担当ケース数が多い事業所では紹介実績がある割合が高い傾向が見られる。【p60】

○「居宅療養管理指導」「通所リハビリテーション」「医療機関」が併設されている事業所では、紹介事業者への紹介実績がある割合が高く、「有料老人ホーム(特定施設)」「有料老人ホーム(特定施設以外)」「サービス付き高齢者向け住宅(特定施設以外)」が併設されている事業所では紹介実績がない割合が高い。【p61】

(6) 紹介事業者を紹介する際の困りごと等

○紹介事業者を利用する際に困っていることは、「特にない」39%を除くと、「どの紹介事業者を選べば良いのか分からない」24%が最も多く、次いで「一部の有料老人ホーム・サ高住しか紹介されない」15%、「事業所への営業がしつこい」13%、「利用者にふさわしい有料老人ホーム・サ高住が紹介されない」11%、「事業所の近くに紹介事業者がない」10%の順となっている。【p62】

- ・都市圏別にみると、都市部では「どの事業者を選べば良いのか分からない」30%、「事業所への営業がしつこい」17%の割合が地方部に比べて10ポイント以上高い。また、地方部では「事業所の近くに紹介事業者がない」15%、「紹介事業者の仕組みが分からない」11%、「利用者にふさわしい有料老人ホーム・サ高住が紹介されない」12%の割合が都市部に比べてやや高い。【p62】

○紹介事業者への要望は、「利用者(相談者)のニーズに合った施設を紹介して欲しい」(50%)、「中立性を保った情報提供をして欲しい」(47%)、「各施設の料金について丁寧な説明をして欲しい」(41%)が上位を占めている。【p63】

- ・直近2か月間での紹介事業者の紹介実績がある事業所では、「利用者(相談者)のニーズに合った施設を紹介して欲しい」64%、「中立性を保った情報提供をして欲しい」52%が上位を占めている。【p63】

2) 高齢者向け住まいに入居した利用者の詳細(ケース単位の分析)

○初回相談時の利用者の年齢は平均84.6歳、「85～89歳」29%、「90～94歳」21%で半数を占める。【p64】

○初回相談時の利用者の平均要介護度は1.8、「要介護1」27%、「要介護2」22%で約半数を占める。【p64】

- ・初回相談時の年齢が若いほど「自立」の割合は高くなるが、一方で、年齢が若くても「要介護3」以上の重度者に割合は必ずしも低くない。【p64】

○初回相談時の利用者で生活保護を受給している割合は11%であった。【p65】

○初回相談時点で利用者がいた場所は、自宅(「自宅(独居)」34%、「自宅(その他家族と同居)」18%)が過半数を占めており、次いで「医療機関」が22%占める。【p65】

- ・ 初回相談時の要介護度別にみると、要介護度が高くなるほど「自宅」の割合が低くなり、「医療機関」の割合が高くなる傾向が見られる。【p65】
 - ・ 都市圏別にみると、都市部では地方部に比べ「自宅」の割合が高く、「医療機関」の割合が低い。【p66】
- 主たる相談者の属性**は「別居の子ども」が41%と最も多く、これに次ぐ「同居の子ども」22%に20ポイント近い差が見られる。一方、主たる相談者が「本人」であるとの回答は9%に留まる。【p66】
- ・ 初回相談時の要介護度別にみると、要介護度によらず「別居の子ども」が最も多いことは共有しているが、「要支援2」以下の軽度者では「本人」の割合が2割超と高いが、要介護度が高くなるにつれて「本人」が減り、「同居の子ども自宅」の割合が高くなる傾向が見られる。【p66】
- 施設の紹介方法**は、「貴事業所(ケアマネジャー)が直接、施設を紹介した」が46%で最も多く、次いで「何も紹介していない(利用者が自力で探した等)」22%となっている。【p67】
- ・ 初回相談時の居場所別にみると、居場所によらず「貴事業所(ケアマネジャー)が直接、施設を紹介した」が最も多いことは共通しているが、「有料老人ホーム・サ高住・認知症高齢者グループホーム」「介護保険施設」の場合は「何も紹介していない(利用者が自力で探した等)」が多く、「自宅」の場合は「紹介事業者を紹介した」が多い傾向が見られる。【p67】
 - ・ 都市圏別にみると、都市部では地方に比べ「紹介事業者を紹介した」が多い傾向が見られる。【p67】
- 利用者に情報提供した施設の数**は平均2.5施設、「1施設」25%、「2施設」29%、「3施設」28%の順となっている。これらの施設に関し**実施した内容**は、「施設の説明をする」73%、「資料を渡す(送る)」65%、「施設担当者に連絡をする」64%で、「施設見学の斡旋」や「見学同行」、「入居後のフォロー」、「契約・入居手続きへの立会い」の実施率は2～4割に留まった。**利用者に情報提供する施設を選ぶ際に重視した点**では、「提供されるケアの内容」が77%、「立地」が65%となっている。【p68-69】
- 利用者に案内した紹介事業者の数**は平均1.6社、「1社」の回答が58%で過半数となっている。**案内の際に実施した内容**は、「紹介事業者の担当者に連絡する」59%、「紹介事業者の資料を渡す(送る)」46%、「紹介事業者利用者の個人情報伝える」42%となっている。**紹介事業者を選ぶ際に意識した点**では、「素早く対応してくれるか」48%、「利用者の予算に合った施設情報を有しているか」47%、「利用者の希望に沿った立地の施設情報を有しているか」44%が上位を占めている。【p70-71】
- ・ 都市圏別にみると、都市部では地方に比べて2社以上を紹介している割合が高くなっている。また、紹介事業者を選ぶ理由も「素早く対応してくれるか」を重視する割合が高く、地方のほうが「利用者の希望に沿った立地の施設情報を有しているか」を重視する割合が高い傾向が見られる。【p70-71】
- 初回の相談から成約までの期間**は平均2.7か月、「1～2か月未満」38%、「2～3か月未満」24%で6割超となっている。【p72】
- ・ 入居先紹介元別にみると、紹介元が「居宅介護支援事業所からの紹介」の場合、平均3.0か月と最も長く、「病院からの紹介」「紹介事業者からの紹介」の場合、平均2.4～2.5か月とやや短い。【p72】
- 入居先の立地するエリア**は、「同一の市区町村内」が69%を占める。【p73】
- ・ 都市圏別にみると、都市部では地方に比べ「同一の市区町村内」の割合が低い傾向が見られる。【p73】
- 入居先の施設種別**は、「住宅型有料老人ホーム」43%、「サービス付き高齢者向け住宅」35%、「介護付有料老人ホーム(特定施設)」20%の順に多い。【p74】
- ・ 要介護度別にみると、要介護度が低いほど「サービス付き高齢者向け住宅」の割合が高く、要介護度が高くなるほど「住宅型有料老人ホーム」の割合が高くなる傾向が見られる。【p74】
 - ・ 入居先紹介元別にみると、紹介元が「利用者が自力で探した」や「紹介事業者からの紹介」の場合は「介護付有料老人ホーム(特定施設)」の割合が高く、「居宅介護支援事業所からの紹介」「医療機関」の場合は、「住宅型有料老人ホーム」の割合が高い傾向が見られる。【p74】
 - ・ 都市圏別にみると、都市部では「介護付有料老人ホーム(特定施設)」の割合が高く、地方では「住宅型有料老人ホーム」の割合が高い傾向が見られる。【p74】
- 入居先の入居一時金の金額**は平均20.9万円(0を除くと37.4万円)で、「0円」が54%を占めた。【p75】
- ・ 主たる相談者の属性別にみると、「本人」の場合、「0円」の割合が低く、平均額でみると「同居の子ども」「別居の子ども」の場合と比べ2倍以上の金額となっている。【p75】
 - ・ 都市圏別にみると、地方部では都市部に比べて「0円」の割合が20ポイント以上高く、平均額も地方部の5.9万円に対し、44.6万円となっている。【p75】

○入居先の月額費用は平均 15.2 万円、「10～15 万円未満」32%、「15～20 万円未満」27%で約6割を占める。【p76】

- ・ 主たる相談者の属性によって、差は見られなかった。【p76】
- ・ 都市圏別にみると、地方部の方が都市部より安い傾向があり。平均額ベースで地方部 13.5 万円に対し、都市部 17.8 万円となっている。【p76】

○入居先の紹介元は、「居宅介護支援事業所からの紹介」(43%)が最も多く、これに次ぐ「利用者が自力で探した」(15%)と 30 ポイント近い差がある。【p77】

- ・ 要介護度別にみると、いずれの要介護度でも「居宅介護支援事業所からの紹介」が最も多いが、「要介護4」「要介護5」の場合、「病院からの紹介」がやや高くなる傾向が見られる。【p77】
- ・ 初回相談時の居場所別にみると、「自宅」の場合は「居宅介護支援事業所からの紹介」が多く、「医療機関」の場合に「病院からの紹介」が多い傾向が見られる。【p77】
- ・ 都市圏別にみると、都市部では「紹介事業者からの紹介」の割合が地方部より高い傾向が見られる。【p77】

○入居後の担当状況は、「引き続き担当している」との回答が 58%と過半数を占めた。【p78】

- ・ 入居先の紹介元別にみると、「紹介事業者からの紹介」以外の場合に、入居後も「引き続き担当している」の割合が下がる傾向が見られる。【p78】

3)「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への要望

○「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」を「知っている」割合は 12%のみであった。【p79】

- ・ 都市圏別にみると、都市部の方が地方部に比べ「届出公表制度」の認知度が 2 ポイント高いが、大きな差は見られなかった。【p79】

○「届出公表制度」への要望では、「紹介手数料に関する情報を公開して欲しい」(43%)、「紹介事業者の運営・営業に関するガイドライン等を策定して欲しい」(36%)、「公表情報が定期的に更新されるようにして欲しい」(32%)が上位を占めている。【p80】

- ・ 都市圏別にみると、都市部の方が地方部に比べ「紹介手数料に関する情報を公開して欲しい」、「紹介事業者の運営・営業に関するガイドライン等を策定して欲しい」の回答割合が 6 ポイント程度高い。【p80】

3. 高齢者向け住まい運営事業者調査の結果

1) 紹介事業者の利用状況

○紹介事業者との契約状況について、「法人で契約している」割合は介護付有料老人ホームの 57%に対し、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)では3割程度に留まっており、「契約していない」施設が約半数を占めている。また、「施設で契約している」割合はいずれの施設類型でも4～5%程度である。【p81】

- ・ 地域別にみると、いずれの施設類型でも「首都圏」や「指定都市・特別区」で「法人で契約している」割合が高く、三大都市圏以外や「その他の市」「町村」で「契約していない」が過半数を超えている。【p82】
- ・ いずれの施設類型でも、法人種別にみると「株式会社」で、母体法人の業種別にみると「不動産・建設業関連」の場合に、「法人で契約している」割合が高い。一方、母体法人が「医療関連」の場合「契約していない」割合が高い。【p83】
- ・ いずれの施設類型でも、法人が運営するホーム数が多くなるほど、紹介事業者と「法人で契約している」割合が高くなる傾向が見られる。【p84】
- ・ いずれの施設類型でも、新しい施設ほど「契約していない」割合が低い傾向が見られる(ただし、直近「2018～2019 年」に開設した施設については「契約していない」割合がやや高い)。【p85】
- ・ いずれの施設類型でも、居室数が多い施設の方が「法人で契約している」割合が高い。【p86】
- ・ いずれの施設類型でも「居宅介護支援」「訪問介護」「訪問看護」「通所介護・通所リハ」を併設・隣接している施設の方が、併設事業所がない施設と比べ「契約していない」割合が高い。【p87】
- ・ いずれの施設類型でも、総額費用(月額換算)や家賃相当額が高い施設の方が「法人で契約している」割合が高い傾向が見られる。【p89-90】
- ・ いずれの施設類型でも、入居率が高い施設の方が「契約していない」割合が高い傾向が見られる。【p91】

○契約している紹介事業者の数は、介護付有料老人ホーム平均 96.9 社、住宅型有料老人ホーム平均 25.0 社、サービス付き高齢者向け住宅(非特定施設)平均 13.6 社である。介護付有料老人ホームでは分散が大きく、施設・法人間でばらつきが見られ、「200 社以上」も 24%となっている。一方、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)では、5社未満の施設が過半数を占めている。【p92】

- 「首都圏」または運営主体が「株式会社」の施設で契約している紹介事業者数が多い傾向が見られる。【p93】

○直近半年で紹介事業者を通して入居した新規入居者の数は、介護付有料老人ホーム平均 3.2 人、住宅型有料老人ホーム平均 1.4 人、サービス付き高齢者向け住宅(非特定施設)平均 1.3 人である。また、新規入居に占める紹介事業者を通して入居した割合をみると、介護付有料老人ホームが平均 45%、住宅型有料老人ホーム平均 32%、サービス付き高齢者向け住宅(非特定施設)平均 31%となっている。なお、新規入居者全員が紹介事業所を通して入居している施設がいずれの施設類型でも約1割存在する。【p94】

- 地域別にみると、介護付有料老人ホームでは「首都圏」および「近畿圏」において、新規入居者のうち紹介事業者を通して入居した方の割合(平均値)が5割を超えている。【p94】

○半年間で紹介事業者に支払った紹介手数料(新規入居者1人あたり)は、介護付有料老人ホームが平均 32.2 万円、住宅型有料老人ホームが平均 20.2 万円、サ付(非特)が平均 18.1 万円となっている。【p97】

- 地域別にみると、いずれの施設類型でも、「首都圏」や「指定都市・特別区」で紹介手数料が高い傾向が見られる。【p98】
- いずれの施設類型でも、総額費用(月額換算)や家賃相当額が高い施設の方が紹介手数料が高い傾向が見られる。【p99-100】

2)新規入居ケースにおける紹介事業者の利用状況 (ケース単位の分析)

○入居のルートは、いずれの施設類型でも「本人・家族からの直接申込」(44.2%、32.0%、45.1%)が最も多い。また、介護付では「紹介事業者による紹介」が 24.8%となっている。一方、住宅型・サ付(非特)では「紹介事業者による紹介」は1割程度に留まっており、「ケアマネジャーによる紹介」が2～3割前後を占めている。【p101】

- 地域別にみると、「首都圏」「近畿圏」では「中京圏」「その他(三大都市圏以外)」に比べて「紹介事業者による紹介」の割合が高く、「ケアマネジャーによる紹介」「医療機関からの紹介」の割合が低くなっている。【p101】

4. 今後の課題

- 都市部では、紹介事業者からの紹介による入居が大きな割合を占める傾向があるが、地方部での利用は低調で、居宅介護支援事業所(ケアマネジャー)が入居先選定を支援している様子がうかがわれる。
- 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。
- 紹介事業の質の向上を目的として高齢者住まい事業者団体連合会が創設した「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」は、アンケートに回答した紹介事業者では「既に届出している」「届出をする予定である」事業者が3/4を占め、紹介事業者の間では一定の認知と活用が図られつつある。一方で、ケアマネジャー側の認知度は現状では1割程度に留まっており、認知度の向上と活用の促進が課題と言える。また、「紹介事業者の運営・営業に関するガイドライン等の作成」への要望は、紹介事業者側でもケアマネジャー側でも上位に挙げられる項目となっている。
- 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

- あわせて、居宅介護支援事業所や地域包括支援センター等に対しても、届出公表制度の認知度を高めるための取り組みや、高齢者向け住まいに関する情報や研修機会の提供等も検討していくことが期待される。

付属資料



住 所:〒

法 人 名:

00001

【2020 年度 厚生労働省 老人保健事業推進費等補助金事業】

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)

ご記入にあたってのお願い

1. 調査対象

有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅の紹介に関する実態を把握するため、送付先が確認できた全ての紹介事業者にお送りしています。

本調査票では、有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅をまとめて、「有料老人ホーム・サ高住」と表記しています。また、「有料老人ホーム・サ高住」における個々のホーム、事業所、施設について示す場合は、「施設」と表記しています。

2. アンケート記入者

本調査票は、特に指示がない限り、相談部門を統括する立場の方(もしくは その代理の職にある方)が記入してください。

なお、問5(p. 5)については、相談部門における相談員の方にご回答いただくよう、お手数ですが貴法人内での調整をお願い申し上げます。

2. 記入 および 返信の方法

筆記用具は、鉛筆、ボールペンなど、どのようなものでもかまいません。

ご記入後は、同封の返信用封筒に封入の上、**2020年9月30日(水)**までにご投函ください。

3. 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、個別の情報がわからないよう匿名化したうえで、今後の「高齢者向け住まい等の紹介の在り方」に関する検討にのみ活用します。また、分析結果の公表に際しては、統計的に処理する等、個別の法人、施設や個人が特定されないことのないよう、十分に配慮します。

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 はつみ ひらくり 安田・初見・平栗)
〒100-6921 東京都千代田区丸の内 2-6-1 丸の内パークビルディング
TEL: **0120-##-##-####**
(9/1(火)より受付開始. 平日 9:00~18:30)
E-mail: **###2020@pwc.com**

I 運営法人に関する情報

問1 運営法人に関する基本情報

※2020年7月1日時点の状況を記入してください。

※紹介事業：有料老人ホーム・サ高住、介護保険施設等の入居に関する相談受付・情報提供事業

(1) 紹介事業の開始年月	西暦	年	月
(2) 紹介事業以外に実施している事業 (あてはまるものを <u>全て</u> に○)	1 不動産賃貸・仲介業 2 介護事業 3 人材紹介・人材派遣業	4 その他の事業 5 他に実施している事業はない	
(3) 紹介事業の売上高(直近の会計年度)	万円		
(4) 総事業所数	か所		
SQ(4)-1 うち、紹介事業に関わる事業所数	か所		
(5) 法人の従業員数 (実人数)	人		
(6) 紹介事業に関わる従業員数 (実人数)	人		
SQ(6)-1 うち、有料老人ホーム・サ高住の紹介に関連する資格の保有者数 (実人数)	資格名	人数	
	① 宅地建物取引士	人	
	② 社会福祉士	人	
	③ 介護支援専門員(ケアマネジャー)	人	
	④ その他(資格名:)	人	
	⑤ その他(資格名:)	人	
(7) 紹介事業として実施している内容 (あてはまるものを <u>全て</u> に○)	1 Webによる施設情報検索 2 Web・電話による資料提供 3 Web・電話での個別相談 4 店舗での施設情報掲示 5 店舗での資料提供 6 対面での個別相談	7 施設見学の手配 8 施設見学への同行 9 契約への立ち会い 10 入居後のフォロー 11 その他()	
(8) 提携している事業者、施設の数	①事業者(法人)数	②施設(事業所)数	
	社	か所	
(9) プライバシーマーク取得の有無 (○は1つ)	1 取得している (取得年月:西暦 年 月) 2 取得していない		
(10) ISO27001 (ISMS 認証)取得の有無 (○は1つ)	1 取得している (取得年月:西暦 年 月) 2 取得していない		
(11) 「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への対応状況 (○は1つ) ※上記制度の詳細は、同封資料「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度(概要&届出方法)」をご参照ください。	1 すでに届出をしている 2 届出をする予定である 3 届出をする予定はない 4 制度を知らない		
SQ(11)-1 届出(予定)年月	西暦	年	月
SQ(11)-2 届出を予定していない理由 (あてはまるものを <u>全て</u> に○)	1 特に理由はない 2 制度に対する理解が十分でないから 3 遵守項目が厳格だから 4 届出・公表項目が多すぎるから 5 届出(更新)費用が高すぎるから 6 届出のメリットを感じられないから 7 届出事業者に対するサービス(研修等)がないから 8 その他		

Ⅱ 紹介事業における相談実績・実施内容等

問2 有料老人ホーム・サ高住の入居に関する相談の実績

※直近2か月間(2020 年6～7月)の実績値を記入してください。

＜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。

(1) 個別に相談を受けた件数 ※2020 年6～7月に相談プロセス(初回相談から成約/離脱の間)にあった方の延べ人数をお答えください。			件
SQ(1)-1 うち、相談者が入居(予定)者本人の件数			件
(2) 上記(1)以外の問い合わせ・資料請求等の件数			件
(3) 成約件数(＝成約手数料の発生件数)			件
SQ(3)-1 前年度(2019 年4月～2020 年3月)の成約件数 ※把握している場合は、お答えください。			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のため、建物内に立ち入りができなかった場合を含む。			件
SQ(4)-1 前年度6～7月の見学同行件数との比較 (○は1つ)	1 増加した	2 変化なし	3 減少した
(5) 成約件数のうち、アフターフォローを実施した件数			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 <u>全て</u> に○)	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) 入居者の相談時点の居場所・成約後の入居先	①初回相談時点における 入居者の居場所	②成約後の入居先	
a 自宅(独居)	人		
b 自宅(家族・親族と同居)	人		
c 医療機関	人		
d 介護療養型医療施設・介護医療院	人		
e 介護老人保健施設	人	人	
f 特別養護老人ホーム(特養)	人	人	
g 介護付有料老人ホーム(特定施設)	人	人	
h 住宅型有料老人ホーム	人	人	
i サービス付き高齢者向け住宅(サ高住)	人	人	
j 認知症高齢者向けグループホーム	人	人	
k 軽費老人ホーム・ケアハウス・養護老人ホーム	人	人	
l 高齢者向け分譲マンション	人	人	
m その他(不明を含む)	人	人	

問3 有料老人ホーム・サ高住の相談・紹介の実施内容

(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相談を実施している割合を記入。 (新型コロナウイルスの影響で対面相談を縮小されている場合、新型コロナウイルス流行前の状況をご記入ください。)	全相談案件のうち、 約 %																		
(2) 初回の相談時に、相談者(本人・ご家族)から必ず聴取している項目 (あてはまるものを<u>全て</u>に○)	<table border="0"> <tr> <td>1 氏名</td><td>10 飲んでいる薬</td></tr> <tr> <td>2 自宅住所</td><td>11 年金の受給額</td></tr> <tr> <td>3 現在の居場所</td><td>12 年金以外の収入</td></tr> <tr> <td>4 年齢</td><td>13 預貯金等の額</td></tr> <tr> <td>5 電話番号</td><td>14 予算</td></tr> <tr> <td>6 要介護度</td><td>15 入居希望エリア</td></tr> <tr> <td>7 日常生活動作(ADL)</td><td>16 入居希望時期</td></tr> <tr> <td>8 認知症の有無</td><td>17 その他</td></tr> <tr> <td>9 持病/病歴</td><td></td></tr> </table>	1 氏名	10 飲んでいる薬	2 自宅住所	11 年金の受給額	3 現在の居場所	12 年金以外の収入	4 年齢	13 預貯金等の額	5 電話番号	14 予算	6 要介護度	15 入居希望エリア	7 日常生活動作(ADL)	16 入居希望時期	8 認知症の有無	17 その他	9 持病/病歴	
1 氏名	10 飲んでいる薬																		
2 自宅住所	11 年金の受給額																		
3 現在の居場所	12 年金以外の収入																		
4 年齢	13 預貯金等の額																		
5 電話番号	14 予算																		
6 要介護度	15 入居希望エリア																		
7 日常生活動作(ADL)	16 入居希望時期																		
8 認知症の有無	17 その他																		
9 持病/病歴																			
(3) 相談者(本人・ご家族)に対して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、どのように同意をとっていますか (あてはまるものを<u>全て</u>に○)	<table border="0"> <tr> <td>1 Web 上での同意</td><td rowspan="3"> 個人情報の取り扱いについて 記載のある書面をお持ちの場合、 ご同封をお願い致します。 </td></tr> <tr> <td>2 書面による同意</td></tr> <tr> <td>3 口頭による同意</td></tr> </table>	1 Web 上での同意	個人情報の取り扱いについて 記載のある書面をお持ちの場合、 ご同封をお願い致します。	2 書面による同意	3 口頭による同意														
1 Web 上での同意	個人情報の取り扱いについて 記載のある書面をお持ちの場合、 ご同封をお願い致します。																		
2 書面による同意																			
3 口頭による同意																			
(4) 相談者(本人・ご家族)に対し、<u>管轄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)</u>ことを説明していますか (○は1つ)	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																		
(5) 相談者(本人・ご家族)に対して、<u>有料老人ホーム・サ高住の運営事業者から紹介手数料を受け取っている</u>ことを説明していますか (○は1つ)	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																		
(6) <u>有料老人ホーム・サ高住の運営事業者に対する課金形態</u> (あてはまるものを<u>全て</u>に○)	1 成約課金(成功報酬型) 2 Web・冊子等への情報掲載に対する課金(広告課金型) 3 資料送付件数等に応じた課金(情報提供従量型) 4 その他()																		
(7) <u>相談者(本人・ご家族)に対する課金形態</u> (あてはまるものを<u>全て</u>に○)	1 相談者には課金をしていない 2 成約時に定額課金 3 情報提供した施設数に応じて金額を設定 4 入居先の利用料に応じて金額を設定 5 上記2～4以外の方法で徴収																		
(8) 紹介先の有料老人ホーム・サ高住の運営事業者から受け取る紹介手数料の金額を相談員(相談・紹介の担当者)に開示していますか (○は1つ)	1 開示している 2 開示していない																		

問4 有料老人ホーム・サ高住を理解するための取り組みの状況

(1) 有料老人ホーム・サ高住を理解するために 貴社の相談員向けに実施している取り組み		実施している頻度					
		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
①	外部の有料老人ホーム・サ高住の担当者を招いた 事業所内講習会の実施 (○は1つ)	1	2	3	4	5	6
②	提携している有料老人ホーム・サ高住が実施する 見学会等への参加 (○は1つ)	1	2	3	4	5	6
③	貴社職員による事業所内勉強会の実施 (○は1つ)	1	2	3	4	5	6
(2) 提携している施設についての下記項目の把握範囲 (それぞれ○は1つ)		ほとんどすべての施設 について把握している		一部の施設について のみ把握している		当該項目については 把握していない	
入居者像	① 認知症の方の受け入れ状況	1		2		3	
	② 医療処置が必要な方の受け入れ状況	1		2		3	
	③ 看取りへの対応状況	1		2		3	
	④ リハビリの実施状況	1		2		3	
スタッフ	⑤ 職員体制	1		2		3	
	⑥ 夜間の職員体制	1		2		3	
	⑦ 施設長のプロフィール情報	1		2		3	
サービス	⑧ 施設が提供するサービスの範囲	1		2		3	
	⑨ 行っているレクリエーション	1		2		3	
	⑩ 料金体系	1		2		3	
契約	⑪ 入居契約書の内容	1		2		3	
(3) 提携している施設に関する情報の更新頻度 (○は1つ)		1 1か月に1回以上 2 2～3か月に1回程度 3 4～6か月に1回程度		4 1年に1回程度 5 不定期 6 更新していない			
(4) 提携している施設のうち、 貴社の職員が見学を実施している施設の割合		提携施設のうち、 約 %					
(5) 貴社から有料老人ホーム・サ高住運営事業者への 情報提供・フィードバック等の内容 (あてはまるもの <u>全て</u> に○)		1 特に情報提供はしていない 2 問合せ件数等の数値に関する情報 3 相談者の属性に関する情報 4 相談者から問い合わせの多い内容に関する情報 5 相談者からのニーズ・要望に関する情報 6 入居後の運営事業者への感想・評価に関する情報 7 その他の情報()					

問5 相談者のうち、有料老人ホーム・サ高住へ入居した方の詳細

※貴社で最も紹介実績が多い事業所の実績について、相談部門における相談員の方がご回答ください。

本設問では、貴社で最も紹介実績が多い事業所に対応した相談者のうち、

①有料老人ホーム(介護付有料老人ホーム、住宅型有料老人ホーム)

②サービス付き高齢者向け住宅

のいずれかに2020年1月1日以降に入居された方(直近5名)の詳細について、1名につき1行でご回答をお願いします。

No.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
	初回相談時の入居者の年齢	初回相談時の入居者の要介護度	初回相談時点で入居者がいた場所	主たる相談者の属性	相談者が貴事業所を見つけた経路(何から情報を得て相談に来たか)	初回の相談から成約までの期間	入居先の施設種別	入居先の立地するエリア	入居先の入居一時金の金額	入居先の月額費用	入居先から受領した紹介手数料の金額
	(実数を記入)	(1つ選んで数字を記入)				(実数を記入)	(1つ選んで数字を記入)		(実数を記入)		
		1 自立 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	1 自宅(独居) 2 自宅(夫婦のみ) 3 自宅(その他家族と同居) 4 有料老人ホーム・サ高住・認知症高齢者グループホーム 5 介護保険施設等 6 医療機関 7 その他 8 不明	(入居予定者からみて) 1 本人 2 配偶者 3 同居の子ども 4 別居の子ども 5 その他親族 6 友人 7 その他 8 不明	1 自分で見つけた(Web・雑誌・店舗等) 2 居宅介護支援事業所(ケアマネジャー)から紹介された 3 地域包括支援センターから紹介された 4 病院から紹介された 5 他のお客様から紹介された 6 その他 7 不明		1 介護付有料老人ホーム(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	(入居者の入居前の住所地と) 1 同一の市区町村内 2 同一の都道府県内(市区町村は異なる) 3 別の都道府県	※入居一時金が無い施設の場合は「0」、不明の時は「不明」と記入 ※敷金・保証金等、退居時に原則返還される費用は除く	※下記費用の合計額を記入 ①家賃相当額 ②共益費・管理費相当額 ③生活支援サービス費・基本サービス費等(介護保険以外のサービス費) ④食費(3食×30日提供した場合)	
記入例	65歳	5	2	3	1	2か月	1	1	500万円	20万円	30万円
	75歳	2	1	1	6	13か月	2	2	0万円	30万円	20万円
1	歳					か月			万円	万円	万円
2	歳					か月			万円	万円	万円
3	歳					か月			万円	万円	万円
4	歳					か月			万円	万円	万円
5	歳					か月			万円	万円	万円

Ⅲ 有料老人ホーム・サ高住の紹介に関する困りごとや要望

問6 有料老人ホーム・サ高住の紹介に関するクレーム・トラブル等の内容

(1) 直近1年間で入居予定者(相談者)から受けた、有料老人ホーム・サ高住の相談や紹介に関わるクレームの内容 (あてはまるもの<u>全て</u>に○)	1 広告上の表現と実態が異なっていた 2 相談員から受けた口頭での説明と実態が異なっていた 3 利用料金が想定と異なっていた 4 入居・退去要件が想定と異なっていた 5 部屋・設備が想定と異なっていた 6 介護サービスの質が期待していたより低かった 7 食事の質が期待していたより低かった 8 施設職員の対応が期待通りではなかった 9 意向に合わない施設を紹介された 10 施設の選択肢が少なかった 11 その他 12 特にクレームを受けたことはない
(2) 直近1年間で、有料老人ホーム・サ高住の運営事業者とのトラブルの内容 (あてはまるもの<u>全て</u>に○)	1 自社の紹介案件か、運営事業者の独自案件かの扱い 2 自社の紹介案件か、他の紹介事業者の案件かの扱い 3 短期解約時の手数料の扱い 4 運営事業者からの紹介手数料の増額の提示 5 運営事業者からの紹介手数料の減額の要請 6 相談者への説明内容に関する、運営事業者との食い違い 7 その他 8 特にトラブルはない
(3) 有料老人ホーム・サ高住の運営事業者への要望 (あてはまるもの<u>全て</u>に○)	1 施設の特徴をわかりやすく教えて欲しい 2 相談者に見学・体験入居をさせて欲しい 3 空室情報を定期的に提供して欲しい 4 料金体系・契約の内容に関する情報提供をして欲しい 5 受け入れが困難な状態や要件に関する情報提供をして欲しい 6 紹介手数料が発生するタイミング・条件を明確にして欲しい 7 その他 8 特に要望はない

問7 「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への要望

※制度の詳細は、同封資料「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度(概要&届出方法)」をご参照ください。

(1) 「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への要望 (あてはまるもの<u>全て</u>に○)	1 紹介事業者の運営・営業に関するガイドライン等を策定して欲しい 2 紹介手数料に関する情報を公開して欲しい 3 遵守項目を徹底して欲しい 4 届出・公表項目を増やして欲しい 5 届出・公表項目を減らして欲しい 6 届出(更新)費用を安くして欲しい 7 公表情報が定期的に更新されるようにして欲しい 8 届出制度の普及啓発を強化して欲しい 9 紹介事業に関する研修を充実させて欲しい 10 その他 11 特に意見はない
---	---

ご協力ありがとうございました

住 所:〒

事業者名:

事業所番号:

00001

【2020 年度 厚生労働省 老人保健事業推進費等補助金事業】

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
(居宅介護支援事業所向け調査票)

ご記入にあたってのお願い

1. 調査対象

有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅の紹介に関する実態を把握するため、全国の居宅介護支援事業所(約 39,000 か所)のうち、3,500 か所にお送りしています。

また、本調査票では、有料老人ホームおよびサービス付き高齢者向け住宅をまとめて、「有料老人ホーム・サ高住」と表記しています。また、「有料老人ホーム・サ高住」における個々のホーム、事業所、施設について示す場合は、「施設」と表記しています。

2. アンケート記入者

本調査票は、事業所の全体像を把握している管理者(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、どのようなものでもかまいません。

ご記入後は、同封の返信用封筒に封入の上、**2020年10月19日(月)** までにご投函ください。

3. 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、個別の情報がわからないよう匿名化したうえで、今後の「高齢者向け住まい等の紹介の在り方」に関する検討にのみ活用します。また、分析結果の公表に際しては、統計的に処理する等、個別の法人、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 はつみ ひらくり 安田・初見・平栗)
〒100-6921 東京都千代田区丸の内 2-6-1 丸の内パークビルディング
TEL: 0120-####-####
(9/8(火)より受付開始. 平日 9:00~18:30)
E-mail: ###2020@pwc.com

I 貴事業所に関する情報

問1 貴事業所に関する基本情報

※2020年7月1日時点の状況を記入してください。

(1) 設置主体 (1つに○)	1 社会福祉法人(社協を除く) 5 財団法人 2 社会福祉協議会 6 営利法人(株式会社等) 3 医療法人 7 NPO 法人 4 社団法人 8 その他		
(2) 貴事業所に所属するケアマネジャーの人数	①常勤 (実人数)	②非常勤	
		a 実人数	b 常勤換算数
	人	人	人
SQ(2)-1 うち、主任ケアマネジャーの人数	人	人	人
(3) 併設している事業所 (あてはまるものを全てに○)	1 訪問介護 7 有料老人ホーム(特定施設) 2 訪問看護 8 有料老人ホーム(特定施設以外) 3 訪問リハビリテーション 9 サービス付き高齢者向け住宅(特定施設) 4 居宅療養管理指導 10 サービス付き高齢者向け住宅(特定施設以外) 5 通所介護 11 介護保険施設 6 通所リハビリテーション 12 医療機関 13 その他		
(4) 貴事業所の利用者(担当ケース)数(2020年7月1日時点)	人		

II 有料老人ホーム・サ高住への入居に関する相談・紹介の状況

問2 有料老人ホーム・サ高住への入居に関する相談の状況

(1) 直近2か月間(2020年6～7月)で 有料老人ホーム・サ高住への入居に関する相談を受けた利用者の人数・回数	①人数	②延べ相談回数
	人	回
SQ(1)-1 うち、有料老人ホーム・サ高住への入居に至った利用者の数	人	
(2) 有料老人ホーム・サ高住の紹介にあたって 利用者に提供している資料 (あてはまるものを全てに○)	1 行政が作成している資料(事業者一覧等) 2 有料老人ホーム・サ高住の制度や仕組みに関する資料 3 有料老人ホーム・サ高住の選び方に関する資料 4 個別の有料老人ホーム・サ高住のパンフレット 5 個別の有料老人ホーム・サ高住の評判やクレーム・トラブル等に関する情報 6 紹介事業者の資料 7 その他の資料 8 特に提供している資料はない	

問3 有料老人ホーム・サ高住を理解するための取り組みの状況

有料老人ホーム・サ高住を理解するために 貴事業所の職員向けに実施している取り組み	実施している頻度					
	1か月に 1回以上	2～3か月に 1回以上	4～6か月に 1回程度	1年に 1回程度	不定期	未実施
(1) 外部の有料老人ホーム・サ高住の担当者を 招いた事業所内講習会の実施 (1つに○)	1	2	3	4	5	6
(2) 提携している有料老人ホーム・サ高住が 実施する見学会等への参加 (1つに○)	1	2	3	4	5	6
(3) 貴事業所職員による 事業所内勉強会の実施 (1つに○)	1	2	3	4	5	6

問4 利用者に直接、有料老人ホーム・サ高住を紹介する際の困りごと等

(1) 利用者に直接、有料老人ホーム・サ高住を紹介した際にクレームを受けた内容 (あてはまるもの<u>全て</u>に○)	1 広告上の表現と実態が異なっていた 2 介護支援専門員(ケアマネジャー)から受けた口頭での説明と実態が異なっていた 3 利用料金が想定と異なっていた 4 入居・退去要件が想定と異なっていた 5 部屋・設備が想定と異なっていた 6 介護サービスの質が期待していたより低かった 7 食事の質が期待していたより低かった 8 職員の対応が期待通りではなかった 9 その他 10 特にクレームを受けたことはない
(2) 利用者に直接、有料老人ホーム・サ高住を紹介する際に困っていること (あてはまるもの<u>全て</u>に○)	1 制度が複雑で分かりにくい 2 施設の数が多くて把握できない 3 サービス内容の違いが分からない 4 医療行為が受けられない 5 料金体系が複雑 6 広告と実態が異なる 7 有料老人ホーム・サ高住から受けた口頭での説明と実態が異なる 8 その他 9 特に困っていることはない
(3) 有料老人ホーム・サ高住の運営事業者への要望 (あてはまるもの<u>全て</u>に○)	1 施設の特徴をわかりやすく教えて欲しい 2 相談者に見学・体験入居をさせて欲しい 3 空室情報を定期的に提供して欲しい 4 料金体系・契約の内容に関する情報提供をして欲しい 5 受け入れが困難な状態や要件に関する情報提供をして欲しい 6 その他 7 特に要望はない

問5 貴事業所における紹介事業者の利用状況

※2020年7月1日時点の状況を記入してください。

※紹介事業者：有料老人ホーム・サ高住、介護保険施設等の入居に関する相談受付・情報提供を実施している事業者

(1) 紹介事業者の存在の認知状況 (1つに○)	1 知っている →問5(2)～(7)、問6へ 2 知らない →問7へ
(2) 貴事業所の同一市区町村内における紹介事業者の有無 (1つに○)	1 ある 2 ない 3 わからない
(3) 直近2か月間(2020年6～7月)で案内した紹介事業者の数 (案内していない場合は「0」と記入)	社
(4) 有料老人ホーム・サ高住への入居相談に対して、直近2か月間(2020年6～7月)で紹介事業者を案内した利用者の数 (案内していない場合は「0」と記入)	人
SQ(4)-1 うち、有料老人ホーム・サ高住に入居した利用者の数 (入居した利用者がいない場合は「0」と記入)	人
(5) 紹介事業者を案内している理由 (あてはまるものを <u>全て</u> に○)	1 自身の業務が多忙なため 2 当事業所では紹介先に対する責任が持てないため 3 入居検討先が遠方にあるため 4 有料老人ホーム・サ高住に関する知識や情報が不足しているため 5 紹介事業者の相談対応が親切であるため 6 入居を急ぐケースがあるため 7 その他 8 紹介事業者の案内はしていない
(6) 紹介事業者を案内していない理由 (あてはまるものを <u>全て</u> に○)	1 紹介事業者が近隣にないため 2 紹介できる有料老人ホーム・サ高住の数が限られているため 3 当事業所内で有料老人ホーム・サ高住の情報を把握できているため 4 過去に紹介事業者を利用した際の対応に不満があったため 5 その他 6 基本的に紹介事業者を案内している
(7) 紹介事業者の仕組みについて知っている内容 (あてはまるものを <u>全て</u> に○)	1 紹介事業者は、紹介あっせん契約をしている有料老人ホーム・サ高住を紹介していること 2 紹介事業者は、紹介あっせん契約をしている有料老人ホーム・サ高住から手数料(入居者の紹介に係る成功報酬)を受け取っていること 3 紹介事業者が有料老人ホーム・サ高住から受け取る手数料は一律ではないこと 4 上記の1～3のいずれも知らない

問6 紹介事業者を利用者に紹介する際の困りごと等

(1) 紹介事業者を利用する際に困っていること (あてはまるもの<u>全て</u>に○)	1 事業所の近くに紹介事業者がない 2 紹介事業者の仕組みが分からない 3 どの紹介事業者を選べば良いのか分からない 4 紹介事業者の対応が遅い 5 紹介事業者の相談対応が不親切 6 利用者にふさわしい有料老人ホーム・サ高住が紹介されない 7 一部の有料老人ホーム・サ高住しか紹介されない 8 事業所への営業がしつこい 9 その他 10 特に困っていることはない
(2) 紹介事業者への要望 (あてはまるもの<u>全て</u>に○)	1 利用者(相談者)のニーズに合った施設を紹介して欲しい 2 中立性を保った情報提供をして欲しい 3 各施設の特徴について丁寧な説明をして欲しい 4 各施設のサービス内容について丁寧な説明をして欲しい 5 各施設の入居・退去要件について丁寧な説明をして欲しい 6 各施設の料金について丁寧な説明をして欲しい 7 各施設の空き情報について教えてほしい 8 営業の頻度を減らして欲しい 9 その他 10 特に要望はない

問7 有料老人ホーム・サ高住に入居した利用者の詳細

本設問では、貴事業所のケアマネジャーが担当しているケースのうち、
①有料老人ホーム(介護付有料老人ホーム、住宅型有料老人ホーム)
②サービス付き高齢者向け住宅

のいずれかに2020年1月1日以降に入居された方(直近5名)の詳細について、1名につき1行でご回答をお願いします。

全てのケースについて回答する設問							(6)で1と回答したケースのみ 回答する設問		
No.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	【貴事業所から直接施設を紹介したケース】 (6)で1と回答したケースのみ		
	初回相談時の 利用者の 年齢	初回相談時の 利用者の 要介護度	初回相談時の 利用者の 生活保護 受給状況	初回相談時点で 利用者が いた場所	主たる 相談者の属性	施設の 紹介方法	SQ(6)-1 利用者に 情報提供した 施設の数	SQ(6)-2 利用者に 情報提供した 施設について 実施した内容	SQ(6)-3 利用者に 情報提供する施設を 選ぶ際に重視した点
	(実数を記入)	(1つ選んで数字を記入)					(実数を記入)	(あてはまるものを 全て選んで 数字を記入)	(特に重視した点を 3つ選んで数字を記入)
		1 自立 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	1 受給している 2 受給していない	1 自宅 (独居) 2 自宅 (夫婦のみ) 3 自宅 (その他家族と同居) 4 有料老人ホーム・ サ高住・ 認知症高齢者 グループホーム 5 介護保険施設等 6 医療機関 7 その他 8 不明	(入居予定者 からみて) 1 本人 2 配偶者 3 同居の子ども 4 別居の子ども 5 その他親族 6 友人 7 その他 8 不明	1 貴事業所(ケアマネジャー)が 直接、施設を紹介した →SQ(6)-1, 2, 3 へ 2 紹介事業者を紹介した →SQ(6)-4, 5, 6 へ 3 何も紹介していない (利用者が自力で探した等) 4 不明 5 その他 →(7)へ		1 資料を渡す(送る) 2 施設の説明をする 3 施設担当者に 連絡をする 4 施設担当者と 相談者を 引き合わせる 5 施設見学の 斡旋をする 6 施設見学に 同行する 7 契約・入居手続き への立会い 8 入居後のフォロー 9 その他	1 立地 (本人・家族居住地 の近隣にある施設か) 2 居室面積 3 運営母体 4 提供される ケアの内容 (利用者の心身の状態に 合った必要なケアが受け られるか(医療を含む)) 5 従業員の質 6 過去の受け入れ実績 7 紹介手数料の金額 8 その他
記入例	65 歳	5	1	2	3	1	3 施設	1, 2	4, 5, 7
	75 歳	2	2	1	1	2	1 施設	1	1
1	歳						施設		
2	歳						施設		
3	歳						施設		
4	歳						施設		
5	歳						施設		

(6)で2と回答したケースのみ
回答する設問

全てのケースについて回答する設問

【貴事業所が紹介事業者を紹介したケース】 (6)で2と回答したケースのみ			(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	No.
SQ(6)-4	SQ(6)-5	SQ(6)-6	初回の相談 から 成約までの期間	入居先の 立地するエリア	入居先の 施設種別	入居先の 入居一時金の 金額	入居先の 月額費用	入居先の 紹介元	入居後の 担当状況	
利用者に 案内した 紹介事業者の数	紹介事業者を 利用者に案内する際に 実施した内容	利用者に案内する 紹介事業者を 選ぶ際に意識した点								
(実数を記入)	(1つ選んで数字を記入)		(実数を記入)	(1つ選んで数字を記入)		(実数を記入)	(1つ選んで数字を記入)			
1 紹介事業者の 資料を渡す(送る) 2 紹介事業者の 担当者に連絡する 3 紹介事業者に 利用者の 個人情報を伝える 4 紹介事業者と 利用者を 引き合わせる 5 その他	1 利用者の希望に 沿った立地の 施設情報を 有しているか 2 利用者の予算に 合った施設情報を 有しているか 3 過去に取引した 実績があるか 4 素早く対応 してくれるか 5 施設見学に 同行してくれるか 6 担当者の質が 良いか 7 その他			(入居者の入居 前の住所地と) 1 同一の 市区町村内 2 同一の 都道府県内 (市区町村は 異なる) 3 別の都道府県	1 介護付 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	※入居一時金が 無い施設の場合 は「0」、不明の時 は「不明」と記入 ※敷金・保証金 等、退居時に原 則返還される費用 は除く	※下記費用の合 計額を記入 ①家賃相当額 ②共益費・管理 費相当額 ③生活支援サー ビス費・基本サー ビス費等(介護保 険以外のサービス 費) ④食費(3食×30 日提供した場合)	1 利用者が自力で探した 2 居宅介護支援事業所 (貴事業所)からの紹介 3 病院からの紹介 4 紹介事業者からの紹介 5 その他 6 不明	1 引き続き 担当している 2 担当終了 している	
— 社	—	—	2 か月	1	1	0 万円	20 万円	2	1	記 入 例
2 社	1, 2, 3	1, 2, 4	13 か月	2	3	100 万円	30 万円	4	2	
社			か月			万円	万円			1
社			か月			万円	万円			2
社			か月			万円	万円			3
社			か月			万円	万円			4
社			か月			万円	万円			5

Ⅲ 「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への要望

問8 「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への要望

※制度の詳細は、同封資料「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度(概要 & 届出方法)」をご参照ください。

(1) 「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」に関する認知状況 (1つに○) ※上記制度の詳細は、同封資料「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度(概要 & 届出方法)」をご参照ください。	1 知っている →(2)へ 2 知らない
(2) 「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」への要望 (あてはまるもの<u>全て</u>に○)	1 紹介事業者の運営・営業に関するガイドライン等を策定して欲しい 2 紹介手数料に関する情報を公開して欲しい 3 遵守項目を徹底して欲しい 4 届出・公表項目を増やして欲しい 5 公表情報が定期的に更新されるようにして欲しい 6 届出制度の普及啓発を強化して欲しい 7 紹介事業に関する研修を充実させて欲しい 8 その他 9 特に意見はない

ご協力ありがとうございました

施設住所：〒

法人名：

施設名：

施設種別：

00001

【2020年度 厚生労働省 老人保健事業推進費等補助金事業】

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

多様な高齢者の「住まい」の実態を把握するため、下記の事業所・住宅のうち 7,500 か所にお送りしています。

- ・2019(令和元)年 7 月 31 日時点で、有料老人ホームとして届出を行っている事業所
- ・2019(令和元)年 8 月 1 日以前に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。

なお、問 16～18(p 7～p 12)については、介護部門を統括する立場の方にご回答いただくよう、事業所内での調整をお願い申し上げます。

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、どのようなものでもかまいません。

ご記入後は、同封の返信封筒に封入の上、**2020年10月5日(月)** までにご投函ください。

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匿名化したうえで、今後の社会保障政策の検討にのみ活用します。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 ^{ながぬま はつみ}・安田・長沼・初見)
〒100-6921 東京都千代田区丸の内 2-6-1 丸の内パークビルディング
TEL: **0120-##-##-####**
(9/1(火)より受付開始。平日 9:00～18:30)
E-mail: **###2020@pwc.com**

I 運営法人の概要

※2020 年7月1日時点の状況を記入してください。

問1 運営法人に関する基本情報

(1) 事業主体法人種別 (〇は1つ)	1 株式会社 2 有限会社 3 社会福祉法人 4 医療法人	5 財団法人・社団法人 6 NPO 法人 7 その他
(2) 母体となる法人の業種 (〇は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 2 不動産・建設業関連 3 医療関連	4 社会福祉関連 5 その他
(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) (〇は1つ)	1 1 箇所 2 2 箇所 3 3～9 箇所	4 10～49 箇所 5 50 箇所以上

II 貴施設の概要

※2020 年7月1日時点の状況を記入してください。

問2 貴施設に関する基本情報

(1) 事業所開設年月	年	月
(2) 入居時要件	① 状態像 (〇は1つ)	1 自立のみ 2 自立・要支援のみ 3 要支援・要介護のみ 4 要介護のみ 5 自立・要支援・要介護 (要件なし)
	② 身元引受人 (〇は1つ)	1 必ず必要 2 特例でない場合あり 3 いなくてもよい
(3) 特定施設入居者生活介護の指定 (あてはまるもの全てに〇)	1 指定なし 2 地域密着型	3 一般型(介護) 4 一般型(介護予防)
	SQ(3)-1 指定の種類 (〇は1つ)	A 一般型 特定施設入居者生活介護 B 外部サービス利用型 特定施設入居者生活介護
(4) 指定を受けていない場合、今、指定を受けられるとしたら指定を受けますか (〇は1つ)	1 指定を受けたい 2 指定を受けるつもりはない	
(5) 居室(住戸)	① 総居室(住戸)数	室(戸)
	② 入居している居室(住戸)数	室(戸)

問3 併設・隣接事業所の状況

※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1つに〇)

事業所	①併設・隣接状況 (〇は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	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4 利用料金（介護保険自己負担を除く）

(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 平均的な金額 を想定して記入 ※支払方式が複数ある場合は、 代表的な支払方式 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 ※該当しない(サービス提供していない)場 合は「0」と記入 ※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 (入居者に返還しない割合)		%	
d 償却期間		ヵ月	

Ⅲ 貴施設における職員体制等

問5 職員体制

※2020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) 日中(最も多い時間帯)の職員数 (兼務を含む実人数) ※入居者に対し直接サービス(状況把握・生活相談 もしくは 介護・看護等)を提供する職員 ※併設の事業所専従の職員は 含まない	兼務を含む職員数 : うち 他事業所との兼務者の数 :	
(2) 夜間(深夜帯)の職員数 (兼務を含む実人数) ※入居者に対し直接サービス(状況把握・生活相談 もしくは 介護・看護等)を提供する職員 ※併設の事業所専従の職員は 含まない	夜 勤 : 宿 直 :	
(3) 夜間の看護体制 (○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 → SQ(3)-1へ 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(3)-2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(3)-1 夜間に看護職員を配置している理由 (あてはまるもの全てに○)	1 常時、医療処置を要する入居者がいるため 2 状態像が安定せず、夜間に急変が予想される入居者がいるため 3 夜間に症状がみられる認知症の入居者に対応するため 4 看取りを行うため 5 入居者やご家族の安心感のため 6 夜間勤務する介護職員の安心感のため	
SQ(3)-2 訪問看護ステーションとの連携 (○は1つ)	24時間対応の訪問看護ステーションと 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	
(4) 派遣職員の数 (常勤・非常勤合計)	a 実人数	b 常勤換算数
① 派遣職員(介護職員)	人	. 人
② 派遣職員(看護職員)	人	. 人
(5) 外国籍の介護職員の有無 (○は1つ) ※就労目的で来日した方 または 留学生アルバイトの方のみ	1 いる 2 いない	
(6) 介護職の補助業務を担う職員(介護助手、介護サポーター等)の有無 (○は1つ)	1 いる 2 いない	

問6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6 職員体制

※2020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) 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
介護・看護職員数			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		
② うち 常勤の准看護師			人		
(4) 夜間（深夜帯）の介護・看護職員数（常勤・非常勤、夜勤・宿直合計、実人数）	a 介護 :		人	b 看護 :	
(5) 看護職員が必ず勤務している時間帯	:		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				
(7) 機能訓練指導員数（常勤・非常勤合計）	※機能訓練指導員として以外の勤務時間を除く			人	. 人

問7 協力医療機関の状況

※2020年7月1日時点の状況

(1) 協力医療機関数	箇所		
(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	3 在宅療養支援診療所	
	2 その他の病院	4 その他の診療所	
SQ1 併設・隣接状況（〇は1つ）	1 併設	2 隣接	3 その他
SQ2 貴施設との関係（〇は1つ）	1 関連法人	2 関連なし	
(3) 協力歯科医療機関の有無（〇は1つ）	1 あり	2 なし	

IV 入居者に対する介護サービスの状況

問8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8 介護保険サービスの利用状況

※2020年7月の利用実績（該当者がいない場合は「0」と記入）

※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

(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貴施設の入居者数	人		
(4) 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 うち併設・隣接以外の同一グループ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（医療保険によるものを含む）	人	人	人
c 通所介護、通所リハ	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

問9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9 各種加算の算定状況

加算制度	①有無・加算種別 (○は1つ) →「あり」の場合		②人数
(1) 夜間看護体制加算	1 加算なし	2 加算あり	
(2) 栄養スクリーニング加算	1 加算なし	2 加算あり	
(3) 口腔衛生管理体制加算	1 加算なし	2 加算あり	
(4) 生活機能向上連携加算	1 加算なし	2 加算あり →	毎月 人程度
(5) 個別機能訓練加算	1 加算なし	2 加算あり →	毎月 人程度
(6) 医療機関連携加算	1 加算なし	2 加算あり →	毎月 人程度
(7) 退院・退所時連携加算	1 加算なし	2 加算あり →	毎月 人程度
(8) 認知症専門ケア加算	1 加算なし	2 加算あり(Ⅰ) → 3 加算あり(Ⅱ) →	毎月 人程度
(9) 若年性認知症受入加算	1 加算なし	2 加算あり →	毎月 人程度
(10) 看取り介護加算	1 届出していない	2 届出している	
(11) サービス提供体制強化加算等	1 入居継続支援加算を算定 3 (Ⅰ) イ 5 (Ⅱ) 2 加算なし 4 (Ⅰ) ロ 6 (Ⅲ)		
(12) 介護職員処遇改善加算	1 加算なし 3 (Ⅱ) 5 (Ⅳ) 2 (Ⅰ) 4 (Ⅲ) 6 (Ⅴ)		
(13) 短期利用特定施設入居者生活介護の届出	1 届出していない	2 届出している	

V 看取りに関する取り組み状況

問10 看取りに関する取り組み状況

(1) 看取りの受け入れ方針 (○は1つ)	1 「ホームで亡くなりたい」という希望があれば、受け入れる 2 原則的には受け入れていない		
(2) ご本人やご家族の希望があっても、 看取りを受け入れられないことがある理由 (あてはまるものを全てに○)	1 受け入れられない理由はない(すべて受け入れる) 2 看護職員の数が足りないから 3 介護職員の数が足りないから 4 夜間は看護職員がいないから 5 施設での看取りを行う事に対して、看護職員の理解・経験が得られないから 6 施設で看取りを行う事に対して、介護職員の理解・経験が得られないから 7 施設での看取りについて、家族の同意が得られないから 8 家族等の意見が一致しないから 9 事故が起こることや、それに関して入居者の家族等とトラブルになることが心配だから 10 看取りに関する方針やマニュアルを定めていないから 11 施設での看取りをサポートしてもらえる医師・医療機関がないから 12 費用がかかりすぎるから 13 そもそも看取りまで行う施設ではないと位置付けているから 14 その他		
(3) 看取り指針の有無 (○は1つ)	1 あり	2 現在準備中	3 なし
(4) 看取りマニュアルの有無 (○は1つ)	1 あり	2 現在準備中	3 なし
(5) 看取りに関する研修の有無 (○は1つ)	1 あり	2 現在準備中	3 なし
(6) 実施した看取り介護の振り返りの有無(過去1年以内) (○は1つ)	1 あり	2 なし	

VI 救急搬送の状況

問 11 直近半年間(2020年2月1日～7月31日)の救急搬送の実施状況

※該当者がいない場合は「0」と記入)

(1) 救急搬送を行った人数・延べ回数		a 実人数	b 延べ回数	
① 119 番への救急要請		人	回	
② 特定の病院への救急要請(病院が所有する救急車等による搬送)		人	回	
③ 施設の車等による搬送・緊急受診		人	回	
(2) 搬送時の緊急度 ※(1)①119 番への救急要請、 ②特定の病院への救急搬送の 内訳を記載。	緊急度	a 実人数	b 延べ回数	
	1 高:一刻も早く対応が必要	人	回	
	2 中:早めの対応が必要	人	回	
	3 低:緊急度は低い(念のため受診)	人	回	
	4 不明	人	回	
(3) 搬送前に入居者の状況を 連絡することになっている人、 搬送の必要性を判断する人	職種		①連絡する人 (あてはまるものを全てに○)	②判断する人 (○は1つ)
	1 決まっていない		1	1
	決まっ てい る	2 主治医	2	2
		3 協力医療機関の医師	3	3
		4 その他医師	4	4
		5 看護職	5	5
		6 施設長	6	6
		7 家族	7	7
		8 その他	8	8

①②の内訳を(2)に記入

VII 現在の入居者の状況

問 12 入居者の状況

※2020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	人	
(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 ※医師の最新判定(ない場合は「認定調査票(基本調査)」を採用)	①自立	②I	③II	④III	⑤IV	⑥M	⑦不明	人	
(5) 医療処置を要する入居者数 ※職員が補助している場合	① たんの吸引		人	⑤ 酸素療法		人			
	② 胃ろう・腸ろうの管理		人	⑥ 褥瘡の処置		人			
	③ 経鼻経管栄養の管理		人	⑦ レスピレータ(人工呼吸器)の管理		人			
	④ 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	⑧ インスリンの注射 (自己注射できる場合を除く)		人			
	⑨ 重複を除いた 医療処置を要する入居者 の実人数 ※医療処置には、上記①～⑧に加え、透析、中心静脈栄養、疼痛の看護、気管切開のケア、モニター測定、創傷の処置、ストーマ(人工肛門・人工膀胱)の管理、ネブライザー(吸入器)の管理を含む。								人
⑩ 上記のうち、①・②・③のいずれかを要する入居者 の実人数								人	
(6) 生活保護を受給している入居者数									人
(7) 入院中入居者数									人

Ⅷ 入退去の状況

問 13 直近半年間(2020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・親族等の家にいる場合を含む） うち 状態がよかったことによる在宅復帰	人	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 14 死亡による契約終了(問 13(4)①)の場合の逝去の状況

← (問 14 へ)

※(1)～(3)までの①逝去した人数の合計が問 13(4)①と一致するように記入、④⑤は把握している人数のみ記入(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			④ 逝去した人の うち訪問診療を 利用していた人数 (逝去前6か月間)	⑤ 逝去した人の うち訪問看護 (医療保険)を 利用していた人数 (逝去前6か月間)
		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 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	人	人
(2) 病院・診療所 (併設診療所を含む)	人	人	人	人	人
(3) その他 (逝去場所不明を含む)	人	人	人	人	人

問 15 紹介事業者の利用状況

※2020年7月1日時点の状況(該当者がいない場合「0」と記入)

※紹介事業者: 高齢者向け住まい、介護保険施設等の入居に関する相談受付・情報提供を実施している事業者

(1) 紹介事業者との契約状況	1 法人で契約している 2 施設で契約している	3 契約していない 4 不明
(2) 契約している紹介事業者の数	社	
SQ1 うち、半年間(2～7月)で紹介実績のある事業者数	社	
SQ2 半年間(2～7月)で紹介事業者を通して 入居した新規入居者の数	人	
SQ3 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金額を記入)	万円	

問 16 新規入居者に関する詳細

2020年1月1日以降の新規入居者ケース(直近から遡って最大5ケース)について、1人につき1行で状況をご記入下さい。
 「Q5 入居時の介護保険の利用者負担の割合」、「Q6 入居時の介護保険料の所得段階」について、貴施設で把握されていない場合は、お手数ですが入居者ご本人様またはご家族様へ確認いただき、ご回答をお願いできれば幸いです。

No.	Q1		Q2		Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8
	生年・月		入居年月		入居時の 要介護度	入居時の 認知症 の程度	入居時の 介護保険の 利用者負担 の割合	入居時の 介護保険料の 所得段階	入居時の 生活保護 受給状況	入居前の 居場所
	(記入)		(記入)		(あてはまる もの1つ)	(あてはまる もの1つ)	(あてはまる もの1つ)	(あてはまる もの1つ)	(あてはまる もの1つ)	(あてはまる もの1つ)
					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 自立 2 I 3 II a・II b 4 III a・III b 5 IV 6 M 7 不明	1 1割 2 2割 3 3割 4 不明	1 第1段階 2 第2段階 3 第3段階 4 第4段階以上 5 不明	1 受給している 2 受給していない	1 自宅 2 病院・診療所 3 介護療養型医療施設 4 介護医療院 5 介護老人保健施設 6 特別養護老人ホーム 7 認知症高齢者グループホーム 8 軽費老人ホーム 9 養護老人ホーム 10 有料老人ホーム 11 サービス付き高齢者向け住宅 12 その他 13 不明
記入 例	1950年	12月	2020年	6月	2	1	4	4	2	1
	1947年	2月	2020年	4月	1	1	2	2	1	2
ケース 番号	1	年 月	年 月							
	2	年 月	年 月							
	3	年 月	年 月							
	4	年 月	年 月							
	5	年 月	年 月							

Q9	Q10	Q10で1と回答した場合	Q11	Q12	Q12で2と回答した場合	No.
入居前の同居人の有無	自宅の種類	SQ10-1 入居時の自宅の取り扱い	入居のきっかけ	入居のルート	SQ12-1 紹介事業者に支払った手数料	
(あてはまるもの1つ)	(あてはまるもの1つ)	(あてはまるもの1つ)	(あてはまるもの全て)	(あてはまるもの1つ)	(記入)	
1 独居 2 配偶者と同居 3 その他家族と同居 4 家族以外と同居 5 不明	1 持ち家 2 賃貸住宅 3 その他 4 不明	1 処分 (売却済、売却中) 2 生前贈与 3 継続して保有 (家族が居住中) 4 継続して保有 (賃貸として貸出中) 5 継続して保有 (空き家) 6 その他 7 不明	1 一人暮らしへの不安・不便 2 子どもからの呼び寄せ 3 要介護度の悪化 4 認知症の悪化 5 医療機関からの退院 6 配偶者の死亡・入院 7 介護者の入院 8 その他 9 不明	1 本人・家族からの直接申込 2 紹介事業者による紹介 3 ケアマネジャーによる紹介 4 医療機関からの紹介 5 その他 6 不明		
2	1	1	1、2	2	30 万円	記入例
1	2	—	3、5	4	— 万円	
						1
						2
						3
						4
						5

問 17 救急搬送に関する詳細

2020年1月1日以降に「救急搬送」(119番への救急要請 及び 特定の病院への救急要請)を行ったケースのうち、直近から選って最大5ケースについて、1人につき1行で状況をご記入下さい(救急搬送後に退去したケースを含む)。

No.	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5		Q6	Q7	Q8
	生年・月	搬送時の 要介護度	搬送時の 認知症 の程度	看取りの 対象としての 認識	搬送された日時		搬送方法	搬送先の 決め方	搬送の原因となった 症状・出来事
					①曜日	②時間帯			
		(記入)	(あてはまる もの1つ)	(あてはまる もの1つ)	(あてはまる もの1つ)	(あてはまる もの1つ)	(あてはまる もの1つ)	(あてはまる もの1つ)	(あてはまる もの1つ)
		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 自立 2 I 3 II a・II b 4 III a・III b 5 IV 6 M 7 不明	1 看取りと認識されていた 2 看取りと認識されていなかった	1 平日 2 土 3 日祝日	1 早朝(6-8時) 2 日中(8-18時) 3 夜間(18-22時) 4 深夜(22-翌6時)	1 119番への救急要請 2 特定の病院への救急要請(病院救急)	1 事前に決めていた(主治医・協力医療機関等と予め相談していた) 2 救急隊が探した 3 事前に決めていないが、施設職員が探した	1 誤嚥性肺炎 2 その他感染症 3 持病の悪化(脳血管疾患) 4 持病の悪化(心疾患) 5 持病の悪化(それ以外) 6 脱水 7 骨折等のケガ 8 不慮の事故(誤飲・窒息) 9 不慮の事故(溺水) 10 不慮の事故(それ以外) 11 その他
記入例	1937年 12月	3	1	2	1	4	1	2	1
	1940年 2月	4	2	1	3	2	2	1	6
ケース番号	1	年 月							
	2	年 月							
	3	年 月							
	4	年 月							
	5	年 月							

Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q14で1または5と回答した場合	No.
搬送時の緊急度	搬送を行うまでに連絡した先	搬送の実施を判断した人 (電話対応で判断した場合を含む)	搬送の可否を判断した理由	搬送時の付き添い	搬送後の状況 (現在の居場所)	SQ14-1 医療機関に滞在した期間	
(あてはまるもの1つ)	(あてはまるもの全て)	(あてはまるもの1つ)	(あてはまるもの全て)	(あてはまるもの1つ)	(あてはまるもの1つ)	(あてはまるもの1つ)	
1 高:一刻も早く対応が必要 2 中:早めの対応が必要 3 低:緊急度は低い(念のため受診) 4 不明	1 主治医 2 協力医療機関 3 その他医師・医療機関 4 看護職 5 施設長 6 家族 7 その他	1 主治医 2 協力医療機関 3 その他医師・医療機関 4 看護職 5 施設長 6 家族 7 その他	1 検査や高度な治療が必要 2 看護職が勤務時間外 3 主治医や看護職に連絡がつかない 4 本人の搬送意向 5 家族との事前相談 6 家族からのクレーム回避 7 看取りの対象外 8 夜間・休日体制の不安 9 曜日や時間帯などにより、外来受診が困難 10 その他	1 看護職が同乗し、診断がつくまで付き添い 2 看護職が同乗し、ご家族が到着後に引継ぎ 3 介護職が同乗し、診断がつくまで付き添い 4 介護職が同乗し、ご家族が到着後に引継ぎ 5 同乗時点からご家族が対応 6 その他 7 不明	1 帰宅 2 入院中(一般病棟) 3 入院中(ICU) 4 入院中(不明) 5 死亡 6 搬送先とは別の医療機関・介護保険施設に移った 7 その他	1 なし(当日の帰宅あるいは死亡) 2 搬送日から1~2日 3 搬送日から3日以上	
2	2、4、5、6	2	1、5、6	1	2	3	記入例
1	1、4、5、6	1	2、4、6、7	5	3	2	
							1
							2
							3
							4
							5

2020年1月1日以降の死亡退去ケースのうち、直近から遡って最大5ケースについて、1人につき1行で状況をご記入下さい。

すべての死亡退去ケースについて回答する設問

ケース番号

						No.
SQ6-3	SQ6-4				SQ6-5	SQ6-6
看取りに関して 家族の意見により 方針変更を行った項目	看取りに関する 情報共有の範囲				亡くなる前 2週間に見られた 苦痛の伴う症状	亡くなる前 2週間の 本人の状態
	①看取りに 関する 本人の意思 及び ケアプランの 目標・方針	②観察 事項	③行うべき 行為	④急変時の 初期対応 の内容 (レスキュー オーダー)		
(あてはまるもの全て)	(あてはまるもの全て)				(あてはまるもの全て)	(あてはまるもの全て)
1 逝去する場所 2 延命治療の実施方針 3 実施する医療処置の内容 (延命治療以外) 4 救急搬送に関する方針 5 その他の項目 6 方針転換は無かった 7 不明	1 主治医 2 協力医療機関の医師 3 施設長 4 看護職 5 介護職(リーダークラス) 6 介護職(常勤スタッフ) 7 介護職(非常勤・登録ヘルパーを含む全員) 8 家族(キーパーソン) 9 家族(主な家族全員) 10 その他 11 不明				1 痛み 2 息切れ 3 痰が絡む呼吸 4 むくみ 5 便秘 6 褥瘡 7 拘縮 8 口腔内乾燥 9 食事のむせ 10 食事の経口摂取 不可能 11 その他 12 上記1～11の いずれもない 13 不明	1 不安がある 2 希望・意思が 表明できない 3 望んでいる 生活行為が できない 4 食事制限がある 5 面会等の 制限がある 6 外出等の 制限がある 7 その他 8 上記1～7の いずれもない 9 不明
1	3. 4. 5. 8	1. 3. 4. 5. 6. 7	3. 4. 5. 6. 7. 8	1. 3. 4. 5. 6. 7	3. 8. 10	1. 3. 4
—	—	—	—	—	—	—
						1
						2
						3
						4
						5

ご協力ありがとうございました

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
報告書

令和3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)

〔JOBコード:Y081〕

