

⑤有料老人ホーム紹介事業

高精度のマッチングサイトが誕生 クチコミのコメントでリアルに施設アピール

紹介事業者のトラブルが問題化

有料老人ホームは全国に2,000棟以上あるといわれ、入居者獲得の競争は激化している。施設経営で稼働率維持は至上命題だが、入居金の低価格化などもあり、入居希望者はサービス・介護、費用、契約内容をシビアに比較している。

入居者募集の営業チャネルで有料老人ホーム紹介事業者の存在は大きい。カウンセラーが常駐する紹介センター型では、入居希望者の身体状況、介護、希望する生活などにマッチした施設を案内。対面相談は安心感が得られると入居希望者に人気だ。紹介センターは成約時に契約施設から成果報酬を得るビジネスモデル。入居金1,000万円の施設で成果報酬30万円ほどが相場だ。ただ、このビジネスモデルには懸念材料もある。入居者の獲得競争で、「今月は紹介手数料100万円」などといった施設側からの営業キャンペーンや、成果報酬の高い施設から優先的に紹介するといったことが起こりえる。そして、必ずしもベストマッチでない施設を紹介され、入居後のトラブルになるケースも出ている。

不動産不況でネット広告に逆風が

もう1つ、ネット型の紹介事業者が増加傾向だ。これは有料老人ホーム検索サイトを構築して入居希望者を集める方法で、事業者は掲載施設から広告料金を得るビジネスモデル。施設が支払う費用は月額数万円ほどのため、少負担の営業チャネルとして一般的になっていた。しかし昨年からの不動産不況で状況は一変。不動産系の運営会社などは、経費削減でシビアに広告出稿を考えるようになり、掲載中止が相次いでいる。

施設入居マッチングサイトに掲載希望が殺到

こうした中、第三の紹介事業者が登場し話題に。ネット上で入居希望者と施設のマッチングを具体的に進める仕組みである。これまでネット型で運営していたシニアハウスコム（運営（有）たんぽぽ介護）がリニューアルして2009（平成21）年9月に開始。リニューアル前、掲載施設数は約150だったが、リニューアル時に約260まで急増した。

「検討中を含めると500施設以上から掲載オファーがある」と同社社長・花堂浩一氏

利用方法を説明しよう。入居希望者はサイトにアクセスしたら、希望条件や個人情報登録。地域や入居金、介護付きの有無といった施設条件の他、日常生活の状況（ADL）や医療面の状況を入力する。ADLは移動（形態）で歩行、車いす、杖、ベッド上を選択。食事嚥下の選択肢は、むせなし、時々むせる、常時むせがある。その他、入浴や認知症、

行動など17項目について入力する。医療面の状況では胃ろう、インシュリン、透析、糖尿病、在宅酸素……など14項目。感染症は肝炎、MRSAなど6項目で入力する。

次に、契約している施設担当者は入居希望者のエントリー情報を見て、自施設とマッチすると判断したら「立候補する」。このときの判断材料として、詳細な個人情報が効いてくる。立候補するとき具体的なアセスメントによって高精度でマッチングができるのだ。

問い合わせ情報のデータベース化で営業支援

入居希望者と契約施設はそれぞれにマイアカウントを取得し、ネット上でさらに詳しい打ち合わせが可能。もちろん見学予約などもネット上で完了する。

契約施設にとって、同サイトの管理機能は強力な営業支援ツールとなる。応募

者とのやり取りはデータベース化され、必要に応じて検索でき、営業状況を逐一把握することが可能。問い合わせの最新情報はメール転送され、営業チャンスのロスがない。

同サイトの特徴はクチコミ機能の採用だ。通販サイト等では一般的だが、有料老人ホーム紹介サイトでの本格的な採用は初めて。書き込みできるのは施設見学者、入居者（予定含む）のみに限定。サービスや介護内容などの感想を掲載するが、内容はサイト管理者が内容確認をしてからの掲載となるため、不適切なコメントは排除される。またコメントに対して施設は返信を書き込めるが、やり取りが公開されることで、入居希望者は施設対応の雰囲気を読み取ることも可能。1クチコミについて100円を同社負担でボランティア団体などに寄付しており、これをクチコミのインセンティブとしている。

契約施設が同社に支払う費用は成約報酬だ。報酬額は相場より1割ほど安く設定。そのほか、情報管理料として月額2,500円。成約は入居者からの報告で把握する仕組みだ。同サイトを通じて成約した場合、入居金によって2～10万円をキャッシュバックする。

利用分析によると、アクセスは昼休みの時間帯に増加する傾向にある。親のために施設探しをしている人が多く、仕事も忙しい子世代のライフスタイルにマッチした機能と言えるだろう。ネットマッチングは、今後の紹介事業のスタンダードになりそうだ。

Data

□ シニアハウコム ((有)たんぼ介護) (東京都中野区): 同社グループで訪問介護事業なども手がける。

takahidaさん (入居者との関係: 施設) 見学に行きました
施設見学料: 500円 施設見学料: 0円 施設見学料: 0円 施設見学料: 0円 ★★★ 2009/08/12 11:22

祖父の入居先を検討中です。
入居後は、なるべく家族で面会に行きたいと思っているので自宅の近くでホームを探しています。
ホームがどういふものか知識がなくて悩んでいたのですが、職員の方が丁寧に説明してくれました。
このホームは明るく自由な雰囲気です。現在空いている居室も見学させてもらいましたが、思っていたより広く、日当たりが良い部屋でした。
見学に行った際に週1回の「書道クラブ」というクラブ活動をしていたので、もちろん見学させてもらいましたが、入居者の方々がとても熱心に楽しんで書道がされていました。ちなみに、ここで書いた作品はホームの玄関付近に毎週飾られるそうです。
総合的に良いと思ったのですが、もう少し色々な施設を見学してから決めようと思います。

【施設からの返答】
ご見学いただき、ありがとうございました。

「書道クラブ」の他にも様々なクラブを用意しており、皆様にも好評いただいております。
楽しんで暮らしていただけるように、私どももさらに努力をしようと考えております。

また、ご質問などございましたらお気軽にご連絡をお待ちしております。

ありがとうございました。