

平成 27 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

**高齢者向け住まいにおける事業の透明性の確保及び
入居者の運営参加のあり方に関する調査研究事業
報告書**

**平成 28 年 3 月
株式会社 アルテップ**

**高齢者向け住まいにおける事業の透明性の確保及び入居者の運営参加のあり方に関する
調査研究事業 報告書**

目 次

調査の概要	0-1
1. 調査の目的	0-1
2. 検討の経過	0-2
3. 検討体制	0-3
第1章 住まい事業者アンケート調査結果・考察	1-1
1-1. 調査の概要	1-2
1-2. 結果・考察	1-2
第2章 都道府県、政令市、中核市へのアンケート調査結果・考察	2-1
2-1. 調査の概要	2-2
2-2. 運営懇談会の設置等	2-3
2-3. 地域との連携	2-15
2-4. 家族との意見交換及び情報提供	2-24
2-5. 「地域との連携」等に関する自治体独自の施策	2-26
2-6. その他(アンケート調査結果)	2-27
第3章 事例調査結果・考察	3-1
3-1. 調査の概要	3-2
3-2. 調査結果・考察	3-3
3-2-1. 運営懇談会の設置	3-3
3-2-2. 「選ばれる住まい・開かれた住まい」づくりに向けたその他の取り組み	3-32
第4章 調査結果の分析	4-1
4-1. 運営懇談会の開催状況	4-2
4-2. 運営懇談会の開催効果	4-3
4-3. 運営懇談会の開催方法等	4-5
4-4. 運営懇談会の参加者	4-7
4-5. 運営懇談会で報告する具体的な内容(例)	4-10
4-6. 運営懇談会の記録の作成	4-17
4-7. 運営懇談会の議論の活発化、参加率の向上のための工夫	4-18
4-8. 「選ばれる住まい・開かれた住まい」づくりに向けたその他の取り組み	4-19
4-9. 今後の課題	4-21
第5章 事業者向けのガイドブック構成案	5-1
附属資料 都道府県、政令市、中核市へのアンケート調査票	

調査の概要

1. 調査の目的

- 高齢者向け住まいにおいて、住まいの質を確保し、「選ばれる住まい・開かれた住まい」づくりを進めるため、事業者、入居者・家族等が参加し、住まいの情報の共有・交流する環境づくりが必要である。そのひとつの手立てとして「運営懇談会の設置等」がある。
- 運営懇談会の設置等は、有料老人ホームの設置運営標準指導指針（以下「標準指導指針」という）に位置付けられており、平成 27 年 3 月 30 日付けの標準指導指針の改正で、サービス付き高齢者向け住宅の一部も対象に追加され、新たに運営懇談会の設置等が求められる高齢者向け住まいの対象は広がっている。
- 今後、高齢者向け住まいで運営懇談会の設置等の普及を促進するために、運営懇談会等の役割や内容を明確にするとともに、効果的な取り組みを分析し、運営懇談会の設置等のあり方を情報発信することが重要である。
- また、「選ばれる住まい・開かれた住まい」づくりは運営懇談会に限らず、様々な取り組みがあり、それら取り組みについても整理し、事業者に普及する必要がある。
- 本調査事業では、運営懇談会の設置を中心とする「選ばれる住まい・開かれた住まい」づくりに関する取り組み^{*}について運営等の実態、取り組みの工夫、問題・課題を分析し、結果をとりまとめ、これらの取り組みの普及させることを目的とする。

□運営懇談会の設置等（「有料老人ホームの設置運営標準指導指針」平成 27 年 3 月 30 日改正）

有料老人ホームの運営について、入居者の積極的な参加を促し、かつ外部の者等との連携により、透明性を確保する観点から、運営懇談会を設置し、その運営に当たっては、次の事項について配慮すること。ただし、入居定員が少ないなどの理由により、運営懇談会の設置が困難なときには、地域との定期的な交流が確保されていることや、入居者の家族との個別の連絡体制が確保されていることなどの代替となる措置があり、かつ、当該措置が運営懇談会の代替になるものとして入居者への説明を行っている場合にあっては、この限りでない。

イ 運営懇談会は、管理者、職員及び入居者によって構成されること。

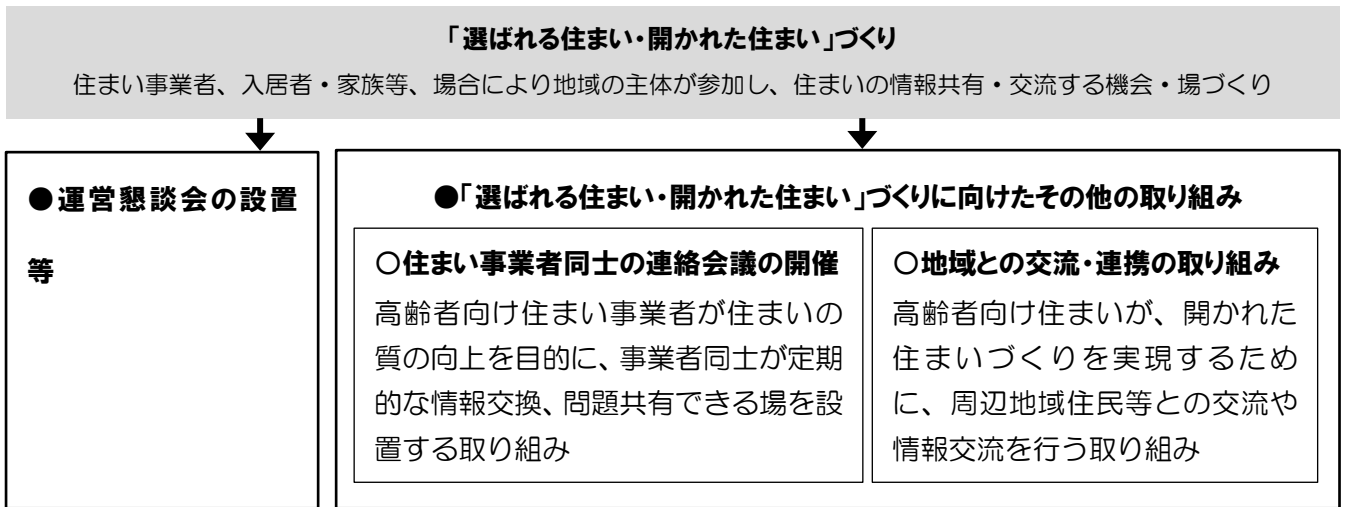
ロ 運営懇談会の開催に当たっては、入居者（入居者のうちの要介護者等についてはその身元引受人等）に周知し、必要に応じて参加できるように配慮すること。

ハ 有料老人ホーム事業の運営に当たって外部からの点検が働くよう、職員及び入居者以外の第三者立場にある学識経験者、民生委員などを加えるよう努める。

ニ 運営懇談会では次にあげる事項を定期的に報告し、説明するとともに、入居者の要望、意見を運営に反映させるよう努めること。

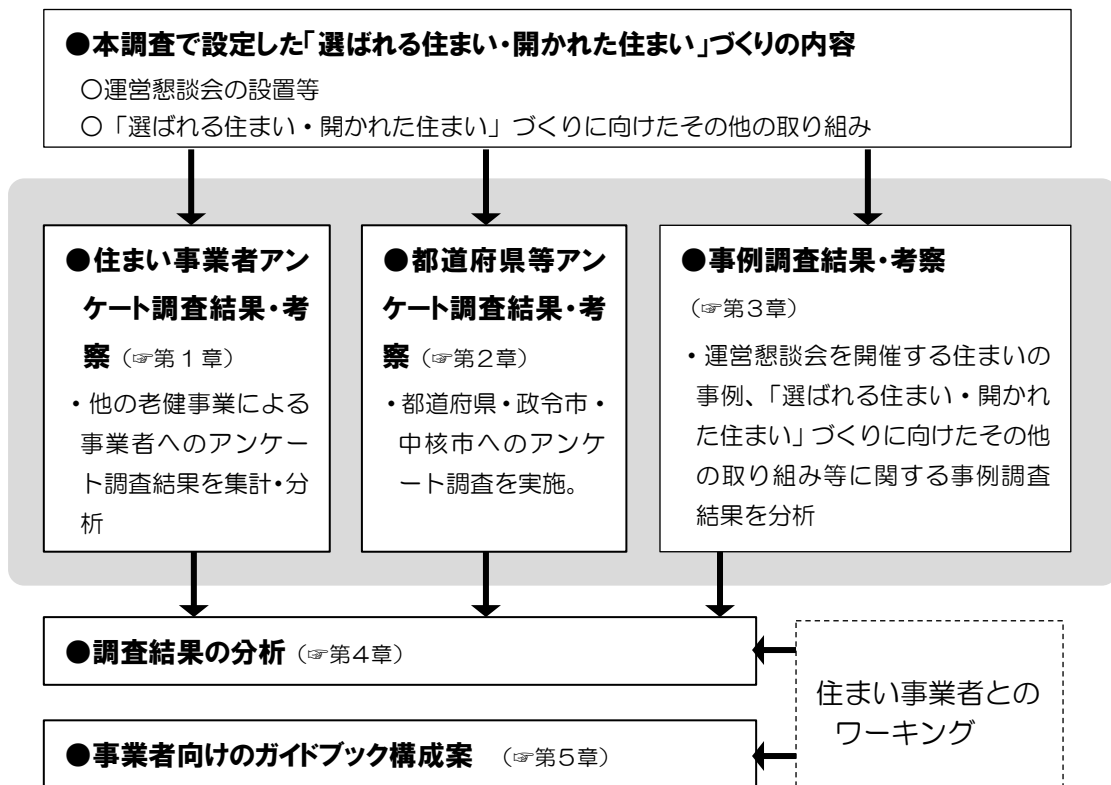
(1) 入居者の状況 (2) サービス提供状況 (3) 管理費、食費その他の入居者が設置者に支払う金銭に関する収支等の内容

※ 「選ばれる住まい・開かれた住まい」づくりには様々な内容があるが、本調査では次の取り組みを主な対象とし、調査分析する。



2. 検討の経過

- ・本調査事業は、委員会、ワーキングを設置し、議論を重ね検討した。「運営懇談会の設置等」を中心に「選ばれる住まい・開かれた住まいづくり」の取り組みの実態等を把握するため、住まい事業者へのアンケート調査や都道府県・政令指定都市・中核市へのアンケート調査を行った。さらに具体的な取り組み事例を抽出し、事例調査（事業者へのヒアリング調査等）を行い、取り組みの効果や工夫、問題・課題等について把握、分析した。さらに検討にあたり高齢者向け住まい事業者とワーキングを開催し、実務の視点からの知見・アドバイスを受け、検討成果に反映している。
- ・さらに本検討の一環として、高齢者向け住まい事業者、特に今後運営懇談会を開催しようとする事業者を主な対象に、運営懇談会の設置等を普及するための「ガイドブック」をとりまとめ、住まい事業者に広く情報発信することを提案した。



3. 検討体制

- ・本調査事業を進めるにあたり、下記の体制で委員会、ワーキングを開催し、検討を進めた。

●検討体制リスト

(敬省略) ◎：委員長

	氏名	所属
委員	◎三浦 研	大阪市立大学大学院 生活科学研究科 生活科学部 教授
	山口 健太郎	近畿大学 建築学部 准教授
	武井 和弘	横浜市 健康福祉局 高齢健康福祉部 高齢施設課長
	本吉 則夫	一般財団法人 サービス付き高齢者向け住宅協会 事務局長
	渡辺 敬章	公益社団法人 全国有料老人ホーム協会 第一事業部 部長
	保科 整	一般社団法人 高齢者住宅推進機構 事務局 業務部
オブザーバー	川田 昌樹	国土交通省 住宅局 安心居住推進課 課長補佐
	橋口 真依	厚生労働省 老健局 高齢者支援課(併)振興課 課長補佐
	西村 和樹	厚生労働省 老健局 高齢者支援課 高齢者居住支援係
事務局	柳瀬 有志	(株)アルテップ プロジェクトマネージャー
	福本 佳世	(株)アルテップ
	小崎 晶子	(株)アルテップ

●委員会・ワーキングの開催日時

第1回委員会	平成27年 7月16日
第1回ワーキング	平成27年 8月12日
第2回ワーキング	平成27年 9月11日
第3回ワーキング	平成27年 9月24日
第2回委員会	平成27年11月 5日
第4回ワーキング	平成27年12月18日
第3回委員会	平成28年 1月14日
住まい事業者ワーキング※	平成28年 1月28日
第5回ワーキング	平成28年 2月22日
第4回委員会	平成28年 3月11日

※住まい事業者ワーキングは、本事業のコアメンバーと高齢者住まい事業者間において、「調査結果の分析」及び「事業者向けのガイドブック構成案」について、意見交換を行う場として設けた。

第1章 住まい事業者アンケート調査結果・考察

1-1. 調査の概要

- ・本章では、今年度、別途、老人保健健康増進等事業で実施された高齢者向け住まい事業者へのアンケート調査結果※のデータを引用し、高齢者向け住まいにおける運営懇談会の開催状況及び地域との交流の取り組み状況について、集計、分析を行った。

※株式会社野村総合研究所「平成 27 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 高齢者向け住まいの実態調査」

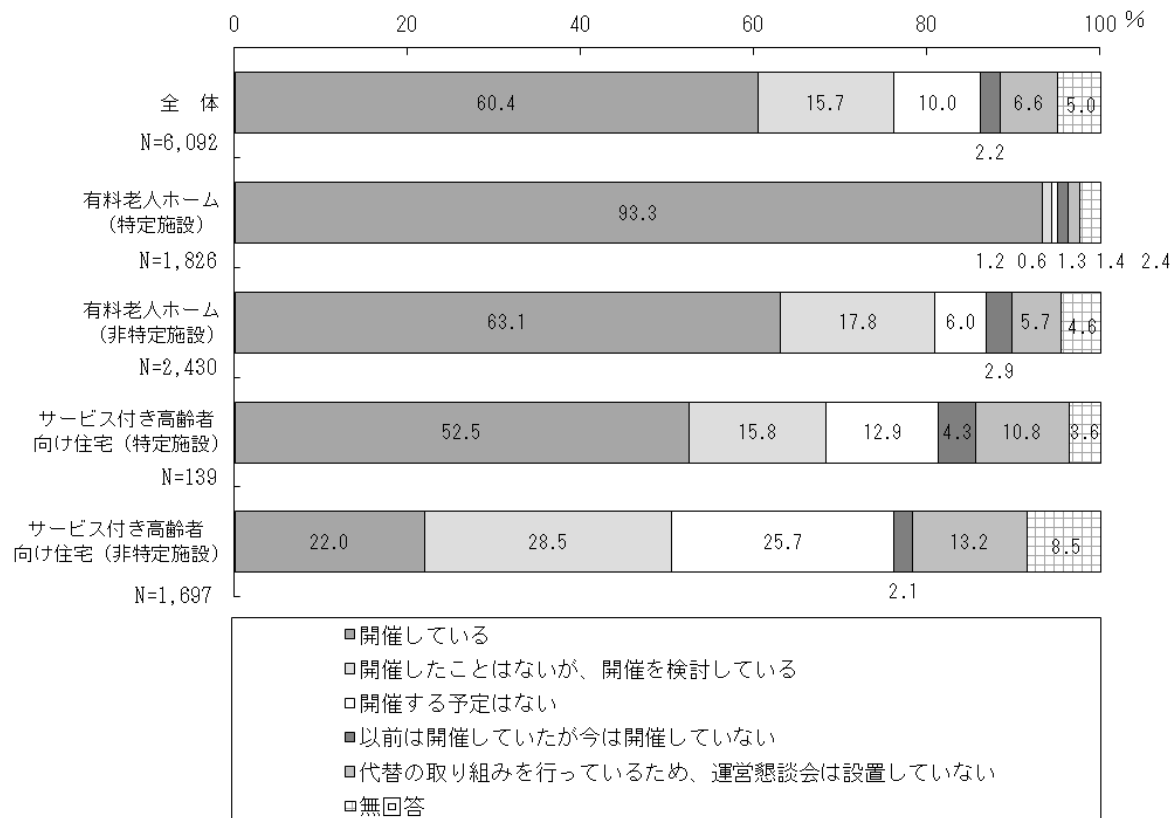
1-2. 結果・考察

(1) 運営懇談会の開催状況

【全体傾向(単純集計)】

- ・運営懇談会を「開催している」住まいは、全体の約 60%を占める。高齢者向け住まいの種類別に開催状況をみると、有料老人ホーム（特定施設）は約 93%が開催、有料老人ホーム（非特定施設）は約 63%が開催、サービス付き高齢者向け住宅（特定施設）は、約 53%が開催、サービス付き高齢者向け住宅（非特定施設）は、22%が開催している。
- ・運営懇談会を「開催したことはないが、開催を検討している」住まいは、全体の約 16%を占める。
- ・サービス付き高齢者向け住宅（非特定施設）では、「開催したことはないが、開催を検討している」住まいが約 29%であるが、「開催する予定はない」住まいが約 26%を占める。

□運営懇談会の開催状況(全体・住まいの種類別)



株式会社野村総合研究所「平成 27 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 高齢者向け住まいの実態調査」アンケート調査集計データからの引用

【分析軸別傾向(クロス集計)】

- ・運営懇談会の「開催状況」について、他の分析軸別にクロス集計を行った結果、「総居室（住戸）数」「日中の職員数（兼務を含む職員数）」「平均要介護度（自立を含める）」「入居率」「認知症の程度別入居者数」については一定の傾向がみられた（「事業主体法人種別」、「入居時要件」では、大きな傾向の違いはみられなかった）。

① 総居室（住戸）数別

- ・「総居室（住戸）数」が多いほど、運営懇談会を開催している住まいの割合が高く、逆に「総居室（住戸）数」が少ないほど、運営懇談会を開催している住まいの割合が低い。

□運営懇談会の開催状況と他の分析軸のクロス集計①

		全体	開催している	開催したことはないが、開催を検討している	開催する予定はない	以前は開催していたが今は開催していない	代替の取り組みを行っているため、運営懇談会は設置していない	無回答
全体		6,092	60.4%	15.7%	10.0%	2.2%	6.6%	5.0%
事業主体法人種別	株式会社	3,687	66.0%	13.6%	7.8%	1.8%	5.5%	5.3%
	有限会社	1,026	51.5%	19.9%	11.5%	3.5%	8.3%	5.4%
	社会福祉法人	460	57.4%	17.8%	11.5%	2.8%	8.3%	2.2%
	医療法人	602	48.8%	19.1%	17.1%	1.8%	9.1%	4.0%
	財団法人・社団法人	33	66.7%	12.1%	9.1%	6.1%	3.0%	3.0%
	NPO法人	145	45.5%	21.4%	13.1%	4.1%	8.3%	7.6%
	その他	139	52.5%	15.8%	19.4%	1.4%	5.8%	5.0%
入居時要件	自立のみ	70	67.1%	4.3%	17.1%	1.4%	8.6%	1.4%
	自立・要支援のみ	53	56.6%	7.5%	15.1%	1.9%	9.4%	9.4%
	要支援・要介護のみ	1,857	65.2%	14.6%	8.0%	2.4%	5.2%	4.5%
	要介護のみ	999	60.7%	17.2%	7.7%	1.9%	7.1%	5.4%
	自立・要支援・要介護（要件なし）	3,064	57.4%	16.2%	11.7%	2.2%	7.2%	5.2%
無回答	49	57.0%	25.0%	10.0%	4.0%	2.0%	2.0%	
総居室（住戸）数	10室未満	543	48.1%	19.7%	13.1%	3.1%	10.5%	5.5%
	10～20室未満	1,097	45.0%	23.5%	13.4%	2.9%	9.3%	5.8%
	20～30室未満	1,163	51.8%	19.5%	13.8%	2.6%	7.4%	4.9%
	30～40室未満	853	55.7%	18.9%	11.0%	2.7%	6.3%	5.4%
	40～50室未満	739	67.0%	12.4%	8.5%	2.7%	4.2%	5.1%
	50～60室未満	592	77.7%	6.6%	5.2%	1.2%	5.9%	3.4%
	60～80室未満	547	83.2%	5.5%	4.0%	0.9%	3.3%	3.1%
	80～100室未満	207	78.7%	6.8%	5.3%	0.0%	3.4%	5.8%
	100室以上	200	90.5%	2.0%	2.0%	0.0%	2.5%	3.0%
無回答	151	63.6%	17.9%	4.6%	0.7%	4.6%	8.6%	
日中の職員数－兼務を含む職員数	0人	40	52.5%	17.5%	15.0%	2.5%	5.0%	7.5%
	2人未満	496	45.4%	18.1%	21.2%	1.4%	9.1%	4.8%
	2～4人未満	941	39.9%	26.0%	17.4%	2.3%	10.2%	4.1%
	4～6人未満	766	44.4%	22.7%	14.8%	2.9%	9.4%	5.9%
	6～8人未満	623	53.8%	21.0%	8.2%	2.9%	8.3%	5.8%
	8～10人未満	527	68.7%	15.2%	6.8%	1.7%	5.1%	2.5%
	10～15人未満	975	72.9%	11.1%	6.7%	2.4%	4.2%	2.8%
	15～20人未満	518	75.7%	8.1%	5.2%	2.1%	5.0%	3.9%
	20人以上	613	82.5%	6.7%	3.1%	2.0%	2.9%	2.8%
	エラー	26	50.0%	15.4%	11.5%	3.8%	7.7%	11.5%
無回答	567	70.9%	6.5%	3.9%	1.6%	3.7%	13.4%	
平均要介護度（自立を含める）	0.5未満	119	49.6%	12.6%	21.8%	2.5%	7.6%	5.9%
	0.5～1.0未満	244	48.4%	16.8%	16.0%	2.9%	9.8%	6.1%
	1.0～1.5未満	428	41.1%	19.9%	20.1%	2.3%	12.1%	4.4%
	1.5～2.0未満	766	52.5%	17.4%	15.3%	2.0%	8.2%	4.7%
	2.0～2.5未満	1,461	65.1%	14.4%	8.6%	1.8%	5.5%	4.6%
	2.5～3.0未満	1,386	67.6%	15.0%	6.6%	2.0%	4.4%	4.3%
	3.0～3.5未満	882	61.8%	16.8%	6.3%	2.6%	7.1%	5.3%
	3.5～4.0未満	321	63.6%	13.4%	6.2%	4.0%	6.9%	5.9%
	4.0～4.5未満	106	59.4%	15.1%	8.5%	1.9%	9.4%	5.7%
4.5以上	38	57.9%	26.3%	2.6%	5.3%	7.9%	0.0%	
無回答	331	61.3%	14.8%	11.2%	1.5%	4.5%	6.6%	

総居室（住戸）数が多い（40室以上）ほど、運営懇談会を開催している住まいの割合が高い。

日中の職員数が多い（8人以上）ほど、運営懇談会を開催している住まいの割合が高い。

入居者の平均要介護度が高い（要介護度2以上）ほど、運営懇談会を開催している住まいの割合が高い。

② 日中の職員数（兼務を含む職員数）別

- ・「日中の職員数（兼務を含む職員数）」が多いほど、運営懇談会を開催している住まいの割合が高く、逆に「日中の職員数（兼務を含む職員数）」が少ないほど、運営懇談会を開催している住まいの割合が低い。

③ 平均要介護度（自立を含める）別

- ・入居者の「平均要介護度」が低い（要介護度2未満）住まいよりも「平均要介護度」が高い（要介護度2以上）住まいの方が、運営懇談会を開催している住まいの割合が高い。

④ 入居率別

- ・運営懇談会を開催している住まいの方が、開催していない住まいと比べ、若干、住まいの「入居率」の平均が高い傾向がある。また入居率が70%以上の住まいが占める割合は、運営懇談会を開催していない住まいよりも運営懇談会を開催している住まいの方が高い。

□運営懇談会の開催状況と他の分析軸のクロス集計②(入居率)

運営懇談会を開催している住まいは、入居率が70%以上の住まいが占める割合が高い。

運営懇談会を開催している住まいの方が、開催していない住まいと比べ、入居率の平均が若干高い（全体の平均入居率は86.3%）。

	全体	50%未満	50～70%未満	70～90%未満	90%以上	エラー・無回答	平均 (%)
開催している	3,680	3.2%	9.0%	27.9%	57.4%	2.4%	87.2%
開催していない (計)※	2,104	5.6%	11.8%	27.2%	51.7%	3.8%	84.4%
【参考】全体(無回答含む)	*6,082	4.0%	9.9%	27.7%	55.4%	3.0%	86.3%

※「開催していない」の件数は、「開催したことはないが、開催を検討している」「開催する予定はない」「以前は開催していたが今は開催していない」「代替の取り組みを行っているため、運営懇談会は設置していない」の合計
*入居者数が「0」と回答した施設を除く

株式会社野村総合研究所「平成27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 高齢者向け住まいの実態調査」アンケート調査集計データからの引用

⑤ 認知症の程度別入居者数別

- 重度の認知症入居者数の割合が高い住まいの方が、軽度の認知症入居者数の割合が高い住まいよりも運営懇談会を開催している傾向が高い（表上段（Ⅰ、Ⅱ）から、表下段（Ⅲ、Ⅳ、Ⅴ）にいくに従って、運営懇談会を開催している割合が相対的に高い）。
- また、認知症の程度に関係なく、認知症の入居者が多い住まい（認知症の入居者数が8人以上）では、運営懇談会を開催している住まいの割合が高い傾向がみられる。

□運営懇談会の開催状況と他の分析軸のクロス集計③(認知症の程度別入居者数)

		全体	開催している	開催したことはないが、開催を検討している	開催する予定はない	以前は開催していたが今は開催していない	代替の取り組みを行っているため、運営懇談会は設置していない	無回答
全 体		6,092	60.4%	15.7%	10.0%	2.2%	6.6%	5.0%
認知症の程度別入居者数 Ⅰ（何らかの認知症を有するが、日常生活は家庭内及び社会的にほぼ自立している）	0人	1,046	57.5%	16.3%	11.5%	2.5%	8.2%	4.1%
	4人未満	1,667	56.8%	18.9%	10.4%	2.2%	7.4%	4.3%
	4～8人未満	1,259	59.5%	16.4%	11.7%	2.4%	7.2%	2.8%
	8～15人未満	757	65.9%	14.1%	8.1%	1.7%	6.5%	3.7%
	15人以上	317	73.2%	7.9%	9.1%	2.2%	3.5%	4.1%
	エラー	195	53.8%	21.0%	12.8%	2.1%	5.1%	5.1%
	無回答	841	65.0%	11.1%	6.4%	2.1%	3.8%	11.5%
認知症の程度別入居者数 Ⅱ（日常生活に支障をきたす様な症状・行動や意思疎通の困難さが多少見られても、誰かが注意していれば自立できる）	0人	704	53.1%	16.6%	15.3%	2.4%	8.5%	4.0%
	4人未満	1,282	53.2%	20.0%	11.1%	2.2%	8.6%	4.9%
	4～8人未満	1,252	56.0%	17.6%	12.2%	2.7%	7.3%	4.2%
	8～15人未満	1,133	64.9%	15.4%	8.5%	2.2%	5.9%	3.2%
	15人以上	675	79.4%	8.3%	4.6%	1.3%	4.6%	1.8%
	エラー	195	53.8%	21.0%	12.8%	2.1%	5.1%	5.1%
認知症の程度別入居者数 Ⅲ（日常生活に支障をきたす様な症状・行動や意思疎通の困難さが見られ、介護を必要とする）	0人	841	49.2%	16.9%	17.9%	2.3%	9.4%	4.2%
	4人未満	1,355	50.3%	21.0%	12.8%	2.4%	9.5%	4.0%
	4～8人未満	1,671	54.3%	18.7%	9.9%	2.6%	6.6%	4.0%
	8～15人未満	943	72.8%	11.3%	5.7%	2.0%	4.8%	3.4%
	15人以上	585	85.2%	6.3%	1.8%	1.2%	2.6%	2.6%
	エラー	492	53.8%	21.0%	12.8%	2.1%	5.1%	5.1%
認知症の程度別入居者数 Ⅳ（日常生活に支障をきたす様な症状・行動や意思疎通の困難さが頻繁に見られ、常に介護を必要とする）	0人	1,654	49.2%	19.1%	15.7%	2.5%	9.3%	4.3%
	4人未満	1,696	57.1%	18.3%	11.0%	2.3%	7.9%	3.5%
	4～8人未満	998	69.2%	13.4%	6.3%	1.6%	5.2%	4.2%
	8～15人未満	524	78.1%	10.3%	3.2%	2.9%	3.1%	2.5%
	15人以上	174	84.5%	5.7%	2.3%	1.1%	2.9%	3.4%
	エラー	195	53.8%	21.0%	12.8%	2.1%	5.1%	5.1%
認知症の程度別入居者数 Ⅴ（著しい精神症状や周辺症状あるいは重篤な身体疾患が見られ、専門医療を必要とする）	0人	3,494	53.6%	17.6%	12.5%	2.3%	7.9%	4.1%
	4人未満	1,098	65.8%	15.1%	6.6%	2.0%	7.0%	3.5%
	4～8人未満	310	77.1%	10.6%	4.5%	3.5%	1.6%	2.6%
	8～15人未満	115	88.5%	3.5%	4.4%	0.0%	1.8%	1.8%
	15人以上	31	77.4%	16.1%	0.0%	0.0%	3.2%	3.2%
	エラー	195	53.8%	21.0%	12.8%	2.1%	5.1%	5.1%
無回答	841	65.0%	11.1%	6.4%	2.1%	3.8%	11.5%	

認知症の入居者数が8人以上の住まいの方が、8人未満の住まいよりも運営懇談会を開催している割合が高い。

認知症の程度が高い（重度の認知症）入居者の割合が高い住まいほど運営懇談会を開催する傾向がみられる。

株式会社野村総合研究所 「平成 27 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 高齢者向け住まいの実態調査」アンケート調査集計データからの引用

【高齢者向け住まいの種類毎の分析軸別傾向(クロス集計)】

- ・有料老人ホーム(特定施設)では、「総居室(住戸)数」「日中の職員数」に関係なく、運営懇談会を実施している傾向がみられる。一方、有料老人ホーム(非特定施設)、サービス付き高齢者向け住宅(特定施設、非特定施設)では、「総居室(住戸)数」「日中の職員数」が多い住まいほど、運営懇談会を開催している割合が高く、「総居室(住戸)数」「日中の職員数」が少ない住まいほど、開催している割合が低い傾向がみられる。

□運営懇談会の開催状況と他の分析軸のクロス集計④(高齢者向け住まいの種類別)

		全体	開催している	開催したことはないが、開催を検討している	開催する予定はない	以前は開催していたが今は開催していない	代替の取り組みを行っているため、運営懇談会は設置していない	無回答	
有料老人ホーム(特定施設)	総居室(住戸)数	10室未満	9	88.9%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%
		10~20室未満	65	86.2%	4.6%	0.0%	1.5%	4.6%	3.1%
		20~30室未満	185	92.4%	1.6%	1.1%	2.2%	2.2%	0.5%
		30~40室未満	227	87.2%	2.6%	0.0%	3.5%	2.2%	4.4%
		40~50室未満	335	92.5%	1.2%	0.9%	1.5%	0.9%	3.0%
		50~60室未満	349	94.0%	0.6%	1.4%	0.6%	1.1%	2.3%
		60~80室未満	339	96.2%	0.9%	0.0%	0.9%	0.9%	1.2%
		80~100室未満	127	96.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%	3.1%
		100室以上	140	97.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	2.1%
	無回答	50	96.0%	0.0%	2.0%	0.0%	0.0%	2.0%	
	日中の職員数一兼務を含む職員数	0人	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		2人未満	14	92.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%
		2~4人未満	15	73.3%	0.0%	0.0%	6.7%	20.0%	0.0%
		4~6人未満	57	98.2%	0.0%	0.0%	0.0%	1.8%	0.0%
		6~8人未満	122	92.6%	1.6%	0.8%	0.8%	3.3%	0.8%
		8~10人未満	186	95.2%	1.1%	0.0%	1.6%	1.1%	1.1%
		10~15人未満	465	95.1%	1.7%	0.9%	0.6%	1.1%	0.6%
		15~20人未満	264	93.2%	0.4%	0.0%	2.3%	2.7%	1.5%
		20人以上	387	93.5%	1.3%	1.3%	1.8%	0.8%	1.3%
エラー	10	80.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%		
無回答	306	89.9%	0.7%	0.3%	0.7%	0.0%	8.5%		
有料老人ホーム(非特定施設)	総居室(住戸)数	10室未満	438	53.4%	20.1%	10.3%	3.4%	8.2%	4.6%
		10~20室未満	649	55.3%	22.0%	6.2%	3.7%	7.2%	5.5%
		20~30室未満	524	64.7%	16.4%	5.9%	3.2%	4.6%	5.2%
		30~40室未満	286	69.2%	17.5%	4.2%	2.1%	3.5%	3.5%
		40~50室未満	184	72.3%	13.6%	4.9%	2.7%	3.8%	2.7%
		50~60室未満	108	84.3%	9.3%	0.9%	1.9%	1.9%	1.9%
		60~80室未満	93	78.5%	9.7%	4.3%	0.0%	4.3%	3.2%
		80~100室未満	37	75.1%	5.4%	2.7%	0.0%	5.4%	10.8%
		100室以上	36	88.9%	5.6%	0.0%	0.0%	2.8%	2.8%
	無回答	75	61.3%	22.7%	4.0%	1.3%	6.7%	4.0%	
	日中の職員数一兼務を含む職員数	0人	40	52.5%	17.5%	15.0%	2.5%	5.0%	7.5%
		2人未満	238	64.3%	13.4%	9.7%	1.7%	6.7%	4.2%
		2~4人未満	494	58.1%	21.3%	7.3%	2.2%	7.3%	3.8%
		4~6人未満	393	60.8%	18.8%	6.1%	3.8%	5.9%	4.6%
		6~8人未満	304	58.6%	20.7%	3.9%	4.3%	5.9%	6.6%
		8~10人未満	224	64.3%	21.0%	3.1%	2.2%	5.8%	2.7%
		10~15人未満	316	65.5%	16.8%	4.1%	4.1%	4.7%	4.7%
		15~20人未満	158	74.1%	9.5%	6.3%	1.9%	3.2%	5.1%
		20人以上	141	77.3%	13.5%	2.8%	0.7%	3.5%	2.1%
エラー	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
無回答	122	63.9%	12.3%	9.0%	3.3%	4.1%	7.4%		
サービス付き高齢者向け住宅	総居室(住戸)数	10室未満	96	19.8%	19.8%	27.1%	2.1%	20.8%	10.4%
		10~20室未満	383	20.6%	29.2%	27.9%	1.8%	13.6%	6.8%
		20~30室未満	454	20.3%	30.4%	28.2%	2.0%	12.8%	6.4%
		30~40室未満	340	23.2%	30.9%	24.1%	2.6%	11.5%	7.6%
		40~50室未満	220	23.6%	28.6%	23.2%	4.5%	9.5%	10.5%
		50~60室未満	135	30.4%	20.0%	18.5%	2.2%	21.5%	7.4%
		60~80室未満	115	48.7%	15.7%	15.7%	1.7%	9.6%	8.7%
		80~100室未満	43	30.2%	27.9%	23.3%	0.0%	9.3%	9.3%
		100室以上	24	54.2%	8.3%	16.7%	0.0%	12.5%	8.3%
	無回答	26	7.7%	38.5%	11.5%	0.0%	7.7%	34.6%	
	日中の職員数一兼務を含む職員数	0人	0	-	-	-	-	-	-
		2人未満	244	24.2%	23.8%	33.6%	1.2%	11.9%	5.3%
		2~4人未満	432	17.8%	32.4%	29.6%	2.3%	13.2%	4.6%
		4~6人未満	316	14.2%	31.6%	28.2%	2.2%	15.2%	8.5%
		6~8人未満	197	22.3%	33.5%	19.3%	2.0%	15.2%	7.6%
		8~10人未満	117	35.0%	24.8%	24.8%	0.9%	10.3%	4.3%
		10~15人未満	194	32.0%	24.2%	24.7%	3.6%	10.8%	4.6%
		15~20人未満	96	30.2%	27.1%	17.7%	2.1%	14.6%	8.3%
		20人以上	85	41.2%	20.0%	11.8%	4.7%	11.8%	10.6%
エラー	16	31.3%	18.8%	18.8%	6.3%	12.5%	12.5%		
無回答	139	35.3%	14.4%	7.2%	2.2%	11.5%	29.5%		

●有料老人ホーム(非特定施設)
総居室(住戸)数が多い(50室以上)ほど、運営懇談会を開催している住まいの割合が高い。
日中の職員数が多い(8人以上)ほど、運営懇談会を開催している住まいの割合が高い。

●サービス付き高齢者向け住宅
総居室(住戸)数が多い(60室以上)ほど、運営懇談会を開催している住まいの割合が高い。
日中の職員数が多い(8人以上)ほど、運営懇談会を開催している住まいの割合が高い。

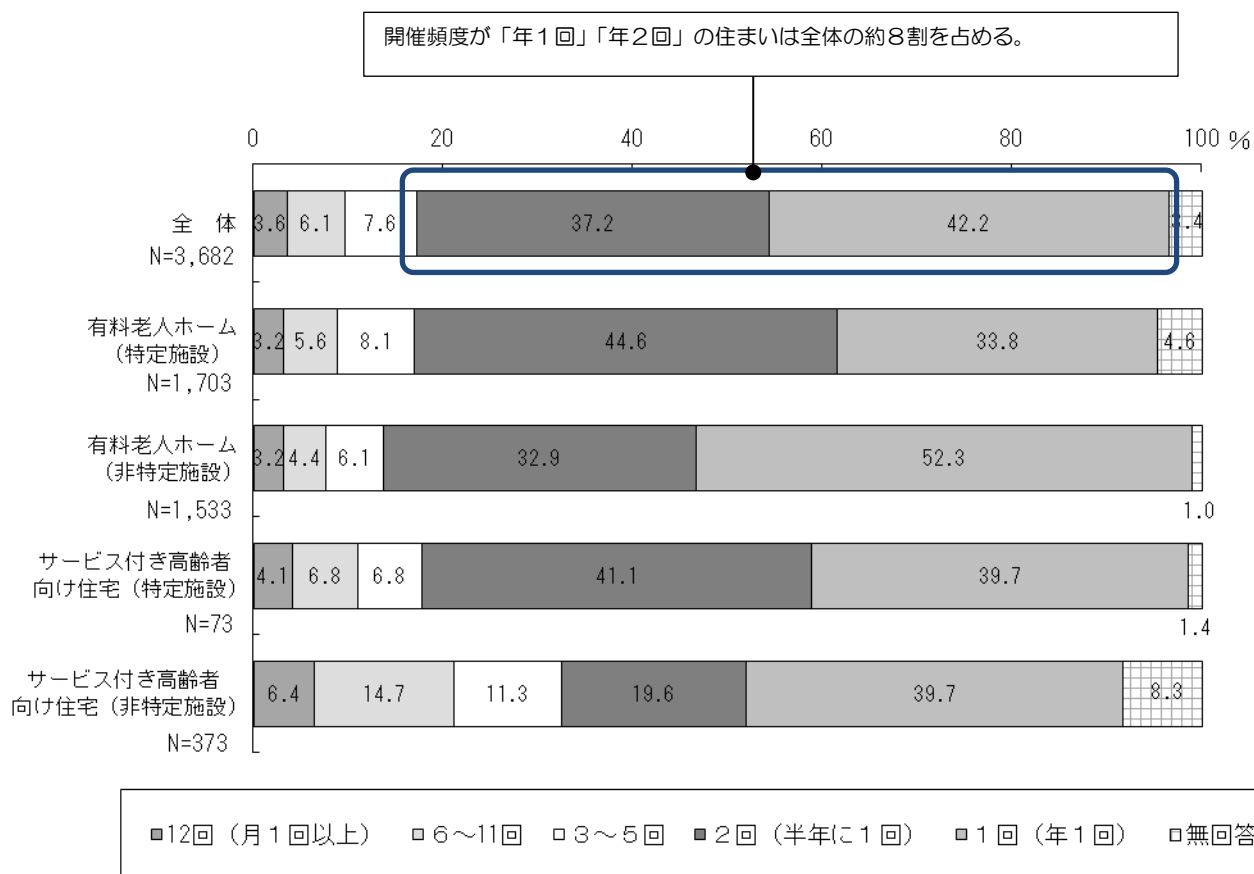
株式会社野村総合研究所「平成27年度老人保健事業推進費等補助金老人保健健康増進等事業 高齢者向け住まいの実態調査」アンケート調査集計データからの引用

(2) 運営懇談会の開催頻度(直近1年間の開催頻度)

【全体傾向(単純集計)】

- 運営懇談会を開催する住まいの開催頻度は、「年1回」が全体の約42%で、次いで「年2回(半年に1回)」が約37%であり、開催頻度が「年1回若しくは2回」の住まいは全体の約8割を占める。その他、「年3~5回」は約8%、「年6~11回」が約6%、「年12回(月1回以上)」は4%弱である。
- 高齢者向け住まいの種類別に開催頻度をみると、有料老人ホームとサービス付き高齢者向け住宅の違いに関係なく、特定施設が「年2回」開催する住まいの割合が比較的高く、非特定施設は「年1回」開催する住まいの割合が比較的高い。

□ 運営懇談会の開催頻度(全体・住まいの種類別)



株式会社野村総合研究所「平成27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 高齢者向け住まいの実態調査」アンケート調査集計データからの引用

【分析軸別傾向(クロス集計)】

・運営懇談会の「開催頻度」について、他の分析軸別にクロス集計を行った結果、「総居室（住戸）数」「入居時要件」「平均要介護度（自立を含める）」「入居率」「認知症の程度別入居者数」については一定の傾向がみられた。

① 総居室（住戸）数別

・「総居室（住戸）数」が少ない住まいほど、「年1回」開催の割合が高いが、「総居室（住戸）数」が多い住まいは「年2回」開催の割合（40%～60%）が高くなる。
 ・また、「総居室（住戸）数」が100室以上の住まいでは、「年12回」開催の割合が、100室未満の住まいに比べ高い。

② 入居時要件別

・「入居時要件」が「自立のみ」「自立・要支援のみ」と「要支援・要介護のみ」「要介護のみ」を比べると、「自立のみ」「自立・要支援のみ」の住まいは、開催頻度が「年3～5回」「年6～11回」「年12回」の割合が高い。特に「自立のみ」の住まいで傾向が顕著にみられる。
 ・「要支援・要介護のみ」「要介護のみ」の住まいは、開催頻度が「年2回」「年1回」の割合が高い。

③ 平均要介護度（自立を含める）別

・入居者の「平均要介護」が「要介護度1未満」の住まいでは、比較的頻度高く開催されているが、「要介護度1以上」の住まいでは、開催頻度が「年1回」の割合が高い。

□運営懇談会の開催頻度と他の分析軸のクロス集計(総居室数、入居時要件、平均要介護度(自立を含める))

総居室（住戸）数が50室以上の住まいは、「年2回」開催の割合が高い。

		全体	12回(月1回以上)	6～11回	3～5回	2回(月に1回)	半年に1回	1回(年1回)	無回答
全体		3682	3.6%	6.1%	7.6%		37.2%	42.2%	3.5%
総居室（住戸）数	10室未満	261	4.2%	11.5%	10.0%		30.3%	42.9%	1.2%
	10～20室未満	494	3.9%	10.3%	8.1%		28.1%	48.2%	1.4%
	20～30室未満	602	3.2%	10.3%	8.8%		29.2%	47.2%	1.3%
	30～40室未満	475	2.7%	3.0%	6.3%		34.3%	51.6%	2.1%
	40～50室未満	495	2.6%	4.2%	7.9%		36.0%	43.2%	6.1%
	50～60室未満	460	2.2%	2.8%	5.7%		42.6%	41.3%	5.4%
	60～80室未満	455	2.9%	2.9%	5.7%		51.7%	30.6%	6.4%
	80～100室未満	163	3.7%	1.8%	7.4%		60.1%	23.9%	3.1%
	100室以上	181	13.3%	8.8%	12.2%		46.4%	18.2%	1.1%
無回答	96	3.1%	1.0%	4.2%		20.8%	62.5%	8.3%	
入居時要件	自立のみ	47	31.9%	17.0%	21.3%		17.0%	10.6%	2.1%
	自立・要支援のみ	30	20.0%	10.0%	16.7%		16.7%	36.7%	0.0%
	要支援・要介護のみ	1,211	1.2%	3.1%	6.0%		42.7%	40.7%	6.2%
	要介護のみ	606	1.8%	12.9%	6.1%		33.3%	44.2%	1.7%
	自立・要支援・要介護(要件なし)	1,760	4.7%	5.4%	8.5%		35.5%	43.5%	2.3%
無回答	28	3.6%	7.1%	16.7%		39.3%	39.3%	0.0%	
平均要介護度（自立を含める）	0.5未満	59	17.0%	10.2%	20.3%		22.0%	28.8%	1.7%
	0.5～1.0未満	118	18.6%	13.6%	14.4%		30.5%	22.9%	0.0%
	1.0～1.5未満	176	11.9%	8.0%	14.8%		24.4%	39.8%	1.1%
	1.5～2.0未満	402	4.2%	5.2%	10.2%		34.8%	41.3%	4.2%
	2.0～2.5未満	951	1.9%	4.8%	7.5%		43.2%	38.7%	3.9%
	2.5～3.0未満	937	1.2%	5.9%	5.6%		40.0%	42.6%	4.8%
	3.0～3.5未満	545	2.4%	5.1%	5.0%		38.5%	47.2%	1.8%
	3.5～4.0未満	204	2.9%	10.8%	7.4%		28.9%	48.5%	1.5%
	4.0～4.5未満	63	1.6%	11.1%	11.1%		30.2%	46.0%	0.0%
	4.5以上	22	4.6%	9.1%	13.6%		36.4%	36.4%	0.0%
無回答	203	5.4%	3.5%	3.5%		56.2%	56.2%	5.9%	

入居時要件が「自立のみ」「自立・要支援のみ」と「要支援・要介護のみ」「要介護のみ」の住まいでは開催頻度の傾向が異なる。

株式会社野村総合研究所「平成27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 高齢者向け住まいの実態調査」アンケート調査集計データからの引用

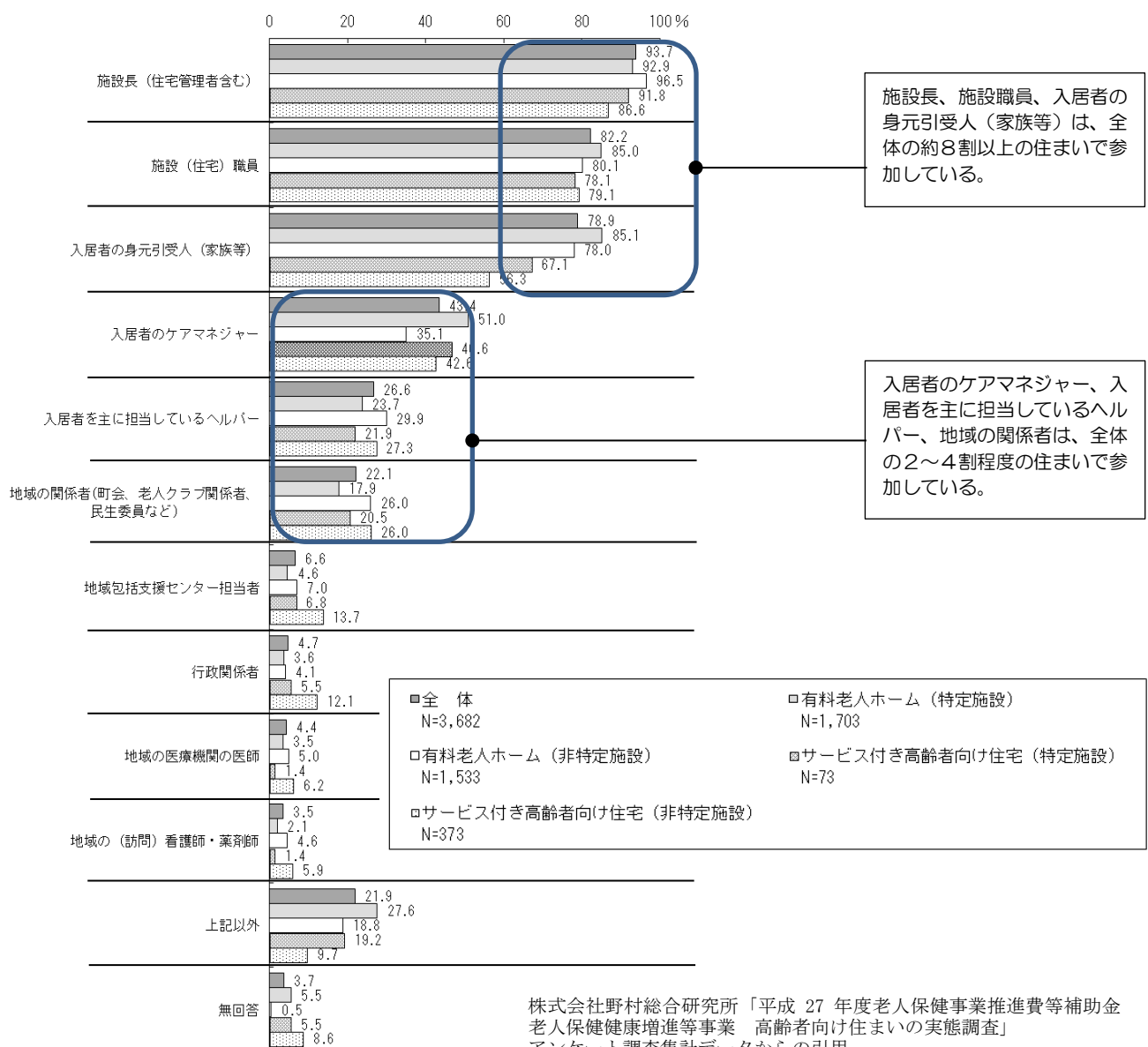
(3)入居者以外の参加状況(複数回答)

【全体傾向(単純集計)】

- ・運営懇談会への「入居者以外の参加状況」では、最も参加している割合が高いのは「施設長(住宅管理含む)」「施設(住宅)職員」「入居者の身元引受人(家族等)」であり、全体の約8割以上の住まいで、これらの主体が参加している。
- ・次いで、「入居者のケアマネジャー」「入居者を主に担当しているヘルパー」「地域の関係者(町会、老人クラブ関係者、民生委員など)」が比較的多く、全体の2～4割程度の住まいでこれらの主体が参加している。
- ・その他「地域包括支援センター担当者」「行政関係者」「地域の医療機関の医師」「地域の(訪問)看護師・薬剤師」が参加している。
- ・また、「上記以外」の参加を回答した住まいは全体の2割程度ある。

※アンケート調査では、「上記以外」の参加者の内訳が把握できる設問は設けていないが、第3章で実施した住まい事業者へのヒアリング調査で上記以外の参加者として、高齢者住まい事業者の役員(法人本部職員を含む)、併設事業所(介護事業所等)の職員、委託運営事業者(食堂・厨房職員)の職員等があげられた。

□運営懇談会への入居者以外の参加状況(複数回答) (全体・住まいの種類別)



【分析軸別傾向(クロス集計)】

・運営懇談会の「参加状況」について、他の分析軸別にクロス集計を行った結果、「総居室（住戸）数」「入居時要件」「日中の職員数（兼務を含む職員数）」について一定の傾向がみられた。

① 総居室（住戸）数別

・「総居室（住戸）数」が多い住まいほど、「入居者のケアマネジャー」、「入居者を主に担当しているヘルパー」が参加する傾向がみられる。一方、「総居室（住戸）数」が少ない住まい（30室未満）では、「地域の関係者」、「地域包括支援センター担当者」、「行政関係者」が参加する傾向がみられる。

② 入居時要件別

・「入居時要件」が「自立のみ」「自立・要支援のみ」の住まいでは、「施設長（住宅管理者含む）」「施設（住宅）職員」が参加する傾向がみられるが、それ以外の者の参加は他の入居時要件の住まいと比較すると少ない。

・「入居時要件」が「要支援・要介護のみ」「要介護のみ」の住まいでは、「入居者の身元引受人（家族等）」、「入居者のケアマネジャー」、「入居者を主に担当しているヘルパー」、「地域の関係者」、「地域包括支援センター担当者」、「行政関係者」が参加する傾向がみられる。

③ 日中の職員数（兼務を含む職員数）別

・「総居室（住戸）数」の分析と傾向は類似するが、「日中の職員数」が多い住まいでは「入居者のケアマネジャー」が参加する傾向がみられる。一方、「日中の職員数」が少ない住まいでは「地域の関係者」、「地域包括支援センター担当者」、「行政関係者」が参加する傾向がみられる。

□運営懇談会への入居者以外の参加状況と他の分析軸のクロス集計（総居室、入居時要件、日中の職員数）

		全体	施設長(住宅管理者含む)	施設(住宅)職員	入居者の身元引受人(家族等)	入居者のケアマネジャー	入居者を主に担当しているヘルパー	地域の医療機関の医師	地域の(訪問)看護師・薬剤師	地域の関係者(町会、老人クラブ関係者、民生委員など)	地域包括支援センター担当者	行政関係者	上記以外	無回答
全体		3,682	93.7%	82.2%	78.9%	43.4%	26.6%	4.4%	3.5%	22.1%	6.6%	4.7%	21.9%	3.7%
総居室(住戸)数	10室未満	261	91.2%	78.2%	72.0%	36.0%	19.2%	3.1%	1.9%	33.3%	12.6%	10.7%	10.7%	0.4%
	10~20室未満	494	96.6%	77.1%	72.3%	36.6%	25.5%	2.4%	2.0%	32.8%	13.6%	8.5%	14.2%	0.4%
	20~30室未満	602	96.7%	81.1%	73.2%	42.7%	27.1%	6.1%	4.2%	31.6%	13.6%	8.6%	17.6%	1.3%
	30~40室未満	475	93.7%	83.4%	80.3%	42.3%	27.6%	4.6%	5.3%	21.5%	3.2%	5.3%	21.1%	2.7%
	40~50室未満	495	92.3%	81.2%	81.0%	44.8%	24.8%	4.8%	5.5%	13.9%	2.8%	2.0%	26.9%	6.3%
	50~60室未満	460	92.2%	82.6%	83.9%	43.9%	24.1%	5.0%	2.8%	17.8%	3.5%	2.2%	32.6%	6.3%
	60~80室未満	455	91.4%	84.6%	82.4%	52.1%	31.9%	4.0%	3.1%	12.7%	1.8%	0.9%	23.5%	7.5%
	80~100室未満	163	93.9%	90.8%	84.7%	56.4%	36.2%	4.3%	1.8%	16.0%	1.8%	0.6%	20.9%	4.3%
	100室以上	181	95.6%	91.7%	70.7%	48.6%	29.3%	5.0%	2.2%	13.3%	1.7%	1.1%	19.3%	2.8%
無回答	96	89.6%	80.2%	77.1%	26.0%	20.8%	1.0%	3.1%	14.6%	2.1%	0.0%	46.9%	8.3%	
入居時要件	自立のみ	47	100.0%	97.9%	19.1%	12.8%	6.4%	0.0%	4.3%	6.4%	6.4%	2.1%	38.3%	0.0%
	自立・要支援のみ	30	96.7%	86.7%	36.7%	16.7%	6.7%	3.3%	0.0%	13.3%	3.3%	0.0%	23.3%	0.0%
	要支援・要介護のみ	1,211	90.5%	78.7%	81.1%	48.6%	31.0%	4.2%	4.0%	22.7%	4.8%	3.2%	15.8%	7.1%
	要介護のみ	606	94.4%	77.9%	81.7%	41.6%	24.9%	4.8%	3.6%	32.2%	13.0%	9.2%	18.2%	1.8%
	自立・要支援・要介護(要件なし)	1,760	95.5%	85.7%	78.8%	41.5%	25.1%	4.4%	3.1%	18.8%	5.6%	4.4%	27.0%	2.3%
無回答	28	96.4%	79.0%	79.0%	60.7%	32.1%	10.7%	3.8%	25.0%	10.7%	0.0%	21.4%	0.0%	
日中の職員数-兼務を含む職員数	0人	21	95.2%	71.4%	66.7%	23.8%	19.0%	4.8%	4.8%	23.8%	14.3%	4.8%	33.3%	0.0%
	2人未満	225	92.9%	72.4%	72.4%	35.1%	26.2%	1.8%	4.0%	34.7%	8.9%	10.7%	16.0%	1.3%
	2~4人未満	375	95.2%	81.6%	70.1%	30.7%	24.0%	3.2%	4.5%	25.9%	9.3%	5.3%	16.0%	0.5%
	4~6人未満	340	96.5%	84.1%	79.9%	37.9%	26.8%	6.2%	4.7%	29.1%	7.6%	7.1%	21.2%	0.6%
	6~8人未満	335	96.1%	82.4%	77.9%	43.9%	26.9%	6.6%	6.3%	26.0%	9.9%	6.6%	14.0%	0.9%
	8~10人未満	362	96.1%	85.4%	84.0%	47.0%	25.7%	5.0%	5.0%	23.5%	6.9%	5.2%	21.5%	0.6%
	10~15人未満	711	96.9%	84.4%	84.4%	44.9%	24.3%	3.8%	2.1%	20.8%	6.3%	3.5%	30.1%	1.4%
	15~20人未満	392	96.7%	85.2%	86.3%	49.2%	25.0%	5.6%	2.0%	23.5%	6.1%	4.8%	23.7%	1.0%
	20人以上	506	98.4%	90.3%	84.2%	49.0%	24.9%	5.7%	4.0%	17.8%	4.3%	2.4%	25.1%	0.6%
	エラー	13	69.2%	69.2%	53.8%	53.8%	23.1%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%	23.1%	7.7%
無回答	402	72.6%	67.7%	67.2%	46.5%	38.3%	1.0%	1.0%	8.2%	2.5%	1.7%	17.7%	26.9%	

総居室（住戸）数が多いほど、入居者のケアマネジャー、入居者を主に担当しているヘルパーが参加する傾向がみられる。

総居室（住戸）数が少ない住まいでは、地域の関係者、地域包括支援センター担当者、行政関係者が参加する傾向がみられる。

入居時要件が「自立のみ」「自立・要支援のみ」の住まいでは、施設長、施設職員以外の者の参加は少ない。

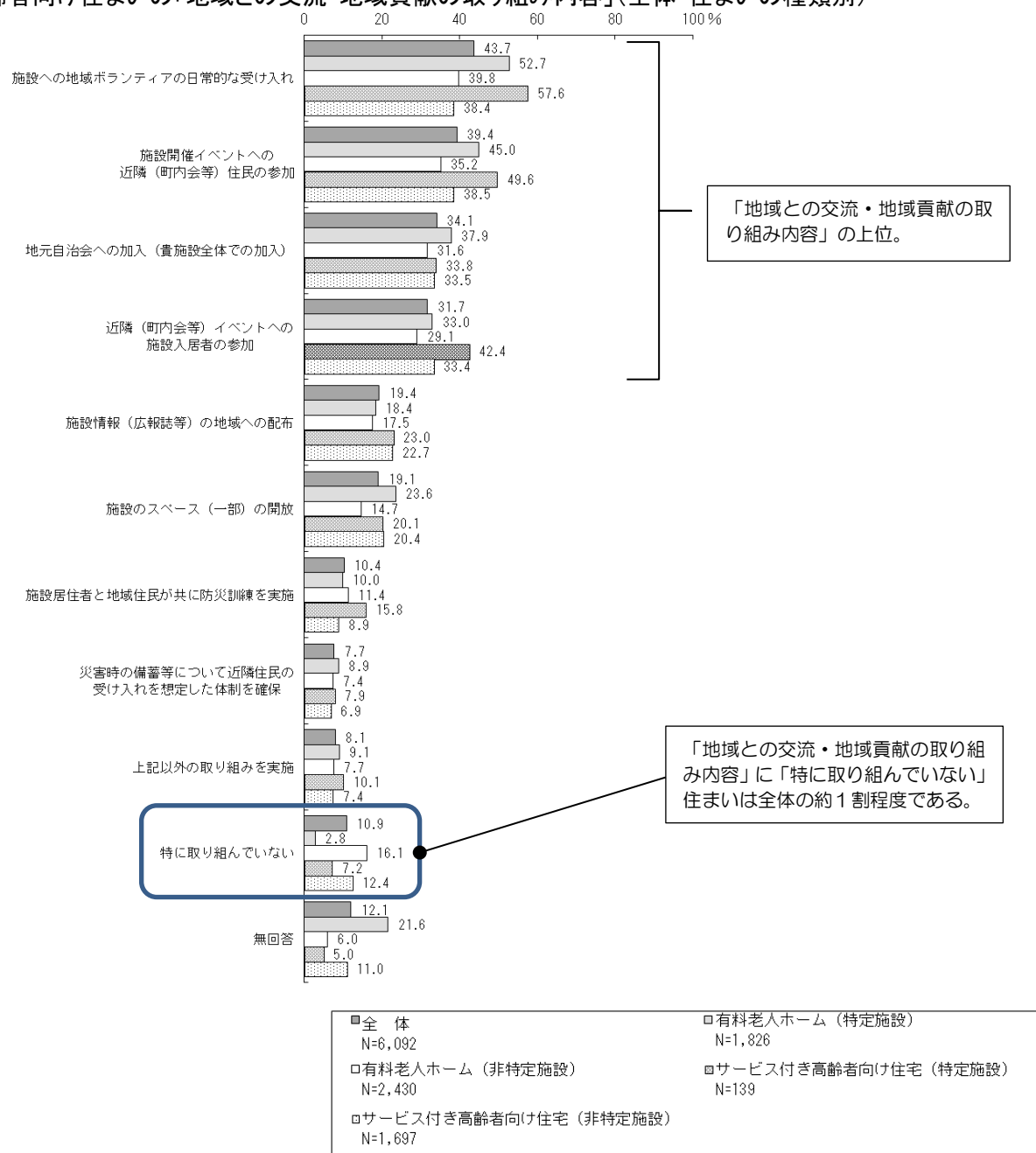
入居時要件が「要支援・要介護のみ」「要介護のみ」の住まいでは、入居者の身元引受人、入居者のケアマネジャー、ヘルパー、地域の関係者、地域包括支援センター担当者、行政関係者が参加する傾向がみられる。

(4) 地域との交流、地域貢献の取り組み(複数回答)

【全体傾向(単純集計)】

- ・高齢者向け住まいの「地域との交流・地域貢献の取り組み内容」の上位は、「施設への地域ボランティアの日常的な受け入れ」「施設開催イベントへの近隣(町内会等)住民の参加」「地元自治会への加入」「近隣(町内会等)イベントへの施設入居者の参加」である。
- ・また、高齢者住まいの種類に関係なく、「特に取り組んでいない」が全体の約1割程度あり、特に有料老人ホーム(非特定施設)での割合が高い(16.1%)。

□高齢者向け住まいの「地域との交流・地域貢献の取り組み内容」(全体・住まいの種類別)



株式会社野村総合研究所「平成27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 高齢者向け住まいの実態調査」アンケート調査集計データからの引用

【分析軸別傾向（クロス集計）】

○事業主体法人種別

- ・地域との交流・地域貢献について事業主体別に取り組み状況をみると、「社会福祉法人」が運営する住まいは、他の事業主体が運営する住まいと比べ、取り組む割合が高い（ただし、社会福祉法人が運営する住まいの1割弱は「特に取り組んでいない」と回答している）。

□高齢者向け住まいの「地域との交流・地域貢献の取り組み内容」と他の分析軸のクロス集計（事業主体法人種別）

	全体	施設開催イベントへの近隣(町内会等)住民の参加	施設のスペース(一部)の開放	施設への地域ボランティアの日常的な受け入れ	施設情報(広報誌等)の地域への配布	近隣(町内会等)イベントへの施設入居者の参加	地元自治会への加入(貴施設全体での加入)	施設居住者と地域住民が共に防災訓練を実施	災害時の備蓄等について近隣住民の受け入れを想定した体制を確保	上記以外の取り組みを実施	特に取り組んでいない	無回答
全体	6,092	39.4%	19.1%	43.7%	19.4%	31.7%	34.1%	10.4%	7.7%	8.1%	10.9%	12.1%
事業主体法人種別	株式会社	3,687	38.9%	19.0%	44.0%	18.4%	28.4%	36.2%	8.5%	7.1%	8.9%	16.7%
	有限会社	1,026	36.5%	13.4%	39.7%	15.1%	31.7%	31.2%	11.5%	8.1%	7.8%	16.4%
	社会福祉法人	460	53.0%	28.3%	51.5%	29.6%	49.8%	31.3%	20.7%	12.6%	9.6%	8.3%
	医療法人	602	33.9%	20.3%	42.2%	21.1%	36.0%	27.6%	10.1%	6.5%	9.5%	14.5%
	財団法人・社団法人	33	42.4%	33.3%	39.4%	27.3%	51.5%	33.3%	15.2%	15.2%	15.2%	12.1%
	NPO法人	145	46.2%	22.1%	49.0%	28.3%	34.5%	35.9%	18.6%	11.0%	6.2%	13.8%
その他	139	44.6%	23.0%	40.3%	25.2%	34.5%	33.8%	9.4%	7.2%	6.5%	14.4%	

株式会社野村総合研究所「平成27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 高齢者向け住まいの実態調査」アンケート調査集計データからの引用

「社会福祉法人」が運営する住まいは、他の事業主体が運営する住まいと比べ、取り組む割合が高い。

第2章 都道府県、政令市、中核市へのアンケート 調査結果・考察

2-1. 調査の概要

- ・有料老人ホームの設置主体である自治体（都道府県、政令指定都市、中核市）に対し、アンケート調査を行い、「運営懇談会の設置等」、「地域との連携」等に関する自治体の把握状況等について把握・整理した。
- ・さらに平成 27 年 3 月 30 日付けの標準指導指針の改正を受けて改正した各自治体の指導指針において、「運営懇談会の設置等」、「地域との連携」等の項目について自治体が独自に加筆・編集した内容についても把握・整理した。

(1) アンケート調査

- ・有料老人ホームの設置主体である 112 自治体（都道府県、政令指定都市、中核市）を対象に、各自治体における「運営懇談会の設置等」、「地域との連携」、「家族との意見交換及び情報提供」等に関する設置・取り組み状況の把握、把握方法等についてアンケート調査を実施した。

○アンケート対象

都道府県（47）、政令指定都市（20）、中核市（45） 計 112 自治体

○アンケート実施期間

平成 27 年 9 月 8 日から平成 27 年 9 月 18 日まで

○回答状況

- ・計 112 自治体から回答を得た（回答率 100%）
- ・うち、有効回答数 112 件

※ 具体のアンケート調査表は、参考資料として記載

※ 本調査で対象とする高齢者向け住まいは、有料老人ホーム（介護付・住宅型・健康型）及びサービス付き高齢者向け住宅のうち、老人福祉法上有料老人ホームに該当する住まいを指す。

(2) 指導指針への加筆・編集内容

「運営懇談会の設置等」、「地域との連携」及び「家族との意見交換及び情報提供」に関する各自治体の指導指針への加筆・編集の状況・内容の整理

- ・アンケート調査を実施した 112 自治体のうち、平成 27 年 3 月 30 日付けの標準指導指針の改正に伴い、独自で指導指針を改正した自治体*について、各々の指導指針の中で、「運営懇談会の設置等」、「地域との連携」及び「家族との意見交換及び情報提供」について独自に加筆・編集した内容とその理由について把握・整理した。

※本調査実施時の指導指針の改正状況は、107 自治体である（平成 28 年 2 月 19 日時点）。

2-2. 運営懇談会の設置等

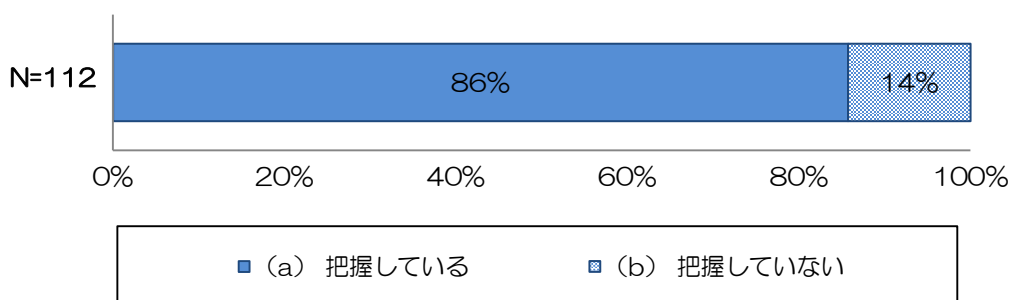
(1) アンケート調査

① 運営懇談会の設置・開催状況について

○運営懇談会の設置の把握状況

- ・「運営懇談会の設置」の状況について、「把握している」と回答した自治体は86%、「把握していない」と回答した自治体は14%である。

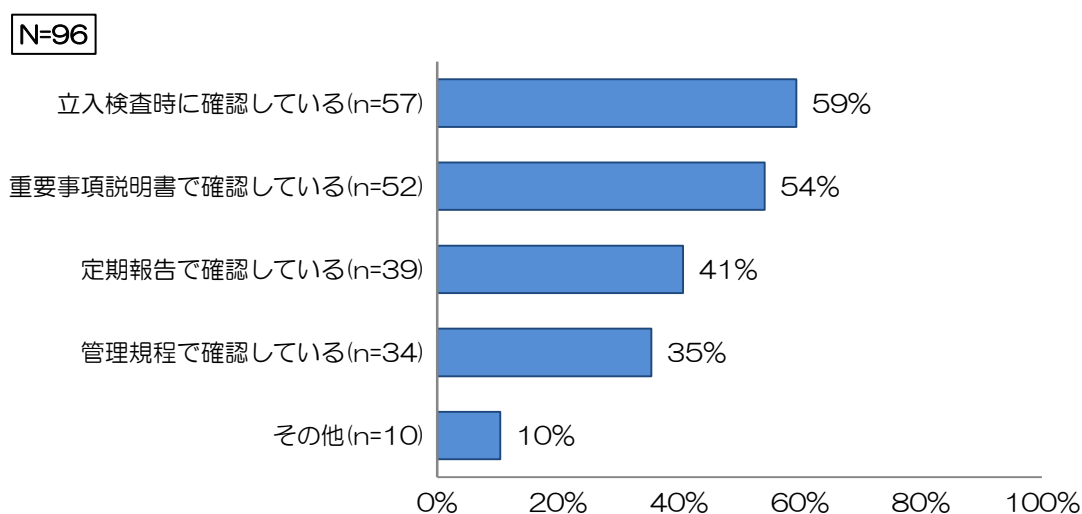
□運営懇談会の設置状況



○把握の方法

- ・運営懇談会の設置の状況について、「把握している」と回答した自治体（86%）における具体的な把握方法は、「立入検査時に確認」が59%、「重要事項説明書で確認」が54%、「定期報告で確認」が41%、「管理規程で確認」が35%の順である。

□運営懇談会の設置状況の把握の方法



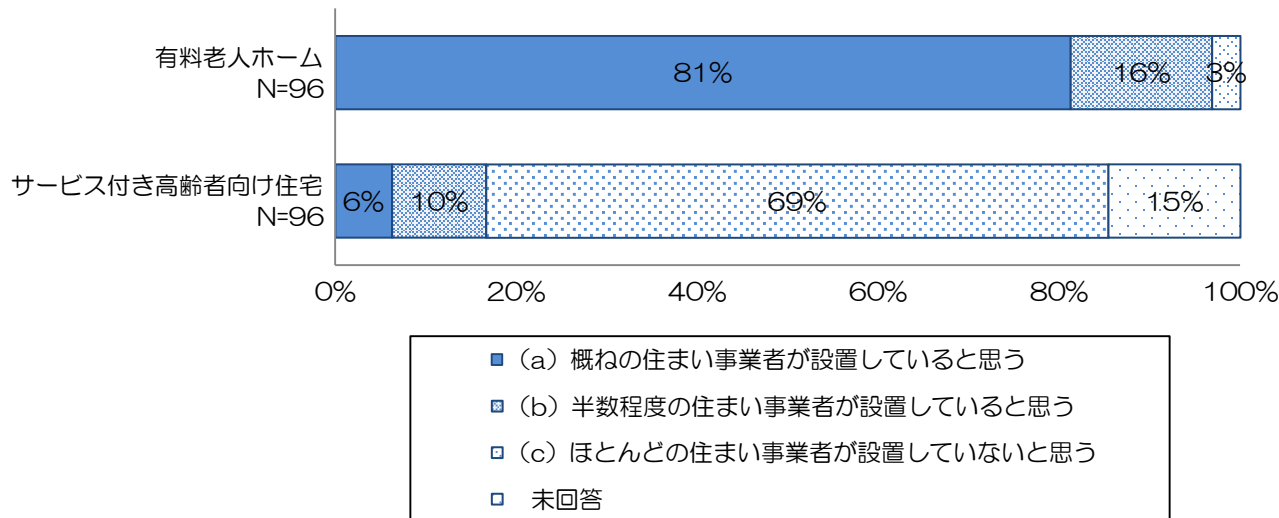
※住まい事業者の運営懇談会の設置について把握している場合の把握方法（複数回答あり）。

なお、割合は運営懇談会の設置の状況において「(a) 把握している」と回答した件数に対する割合。

○運営懇談会の設置状況についての自治体の認識

- 運営懇談会の設置状況に関する自治体の認識は、有料老人ホームについては、81%の自治体が「概ねの住まい事業者が運営懇談会を設置していると思う」と回答している。
- 一方、サービス付き高齢者向け住宅については、69%の自治体が「ほとんどの住まい事業者が設置していないと思う」と回答している。

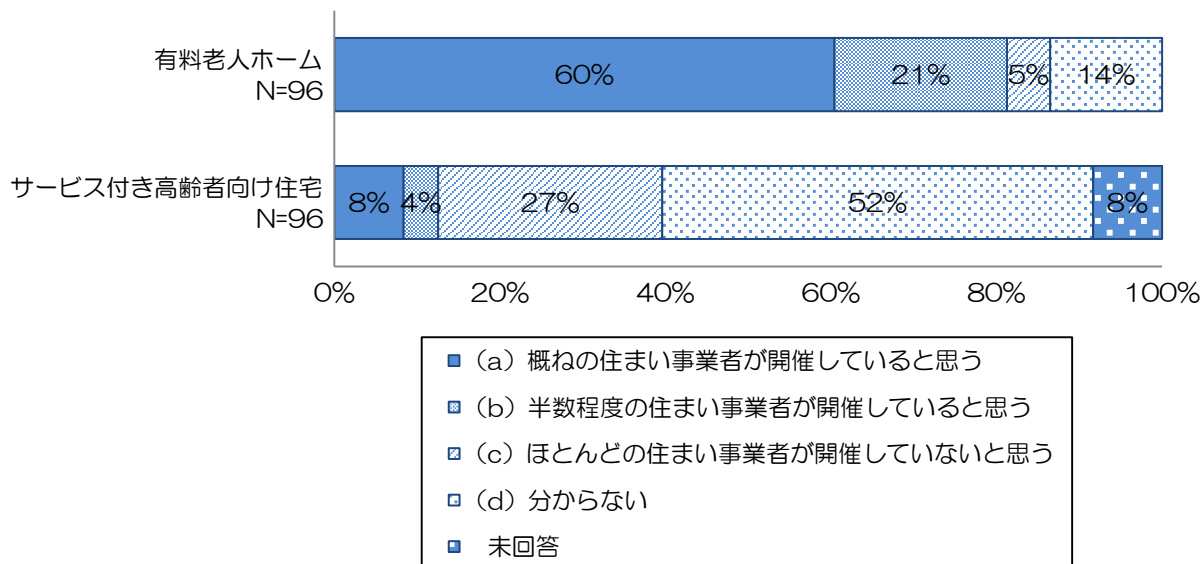
□運営懇談会の設置状況の認識



○運営懇談会の開催状況についての自治体の認識

- 有料老人ホームについては、60%の自治体が「概ねの住まい事業者が開催していると思う」、21%の自治体が「半数程度の住まい事業者が開催していると思う」と回答している。
- これに対し、サービス付き高齢者向け住宅については、27%の自治体が「ほとんどの住まい事業者が開催していないと思う」、52%の自治体が「分からない」と回答し、約8割の自治体が「開催していないと思う」「わからない」と回答している。

□運営懇談会の開催状況の認識



② 運営懇談会の設置・開催の効果について

・自治体は運営懇談会の設置・開催の効果について、主体別に次の効果があると認識している。

□運営懇談会の設置・開催の効果

主体	主な内容
入居者・家族	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業者に意見や要望を直接伝えることができる。 <ul style="list-style-type: none"> * 意見や要望を伝える場があることで、入居者保護につながる。 * 入居者の処遇向上や生活環境の改善、サービスの質の確保等につながる。 ・ 施設の運営状況等について把握する機会となる。 <ul style="list-style-type: none"> * 入居者や家族等が、施設の運営状況等に関する情報を得ることができる。 * 入居者や家族等による事業者の運営を監視・チェックする効果がある。 ・ 情報交換や情報共有、課題の共有、相互理解につながる。 <ul style="list-style-type: none"> * 事業者の経営状態を知ることや、施設の方針、入居者の日常生活について知ることが出来る。 * 家族が施設運営への理解を深める場となる。 * 入居者や家族の安心につながる。 * 定期的な開催により、事業者への信頼が高まる。 ・ 地域とのつながり、交流を持つことができる。 <ul style="list-style-type: none"> * 地域の参加により地域とのつながりが深まり、地域への密着度が高まる。 ・ 入居者の運営への積極的参加、運営参画意識の向上につながる。 <ul style="list-style-type: none"> * 入居者間の情報交換の場となる。
住まい事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入居者の要望・意見をきめ細かく把握でき、住まいの運営に反映することができる。 <ul style="list-style-type: none"> * 入居者や家族の声を直接聞くことで、要望や意見、苦情等をきめ細かく把握できる。 * 入居者のニーズや改善点等の把握ができ、サービスの質の向上につながる。 * 入居者や家族の生活やサービスの不満の解消に一定の効果がある。 * 入居者間におけるトラブルの解決方法のひとつとしても活用できる。 * 家族や有識者等の参加により、意見を聴く場を設けることで、幅広い意見を運営に反映させることができる。 * 改善すべき点が明確になるなど、運営内容の点検を行うことができる。 ・ 運営状況等の説明、事前周知を行う場として活用することで、説明責任を果たすことができる。 <ul style="list-style-type: none"> * 入居状況やサービス提供、収支状況を報告するための重要な場となる。 * 利用料金の改定や管理規程等の改正時に、入居者や家族への意見聴取の場、同意・決議を取る場として活用することができる。 * 入居者や家族の了承を得ることにより、適切な運営が保たれる。 * 契約トラブル等の予防・防止につながる。 ・ 情報交換や情報共有、課題の共有、相互理解につながる。 <ul style="list-style-type: none"> * 入居者の状況を共有することができる。 * 入居者や家族、地域等が一同に会し意見交換を行うことで、相互理解の重要な場となる。 * 相互理解することで、信頼関係の構築につながる。 * 事業所のハード・ソフトの改善について、課題を共有することができる。 ・ 地域との連携体制を確保することができる。 <ul style="list-style-type: none"> * 地域の参加により、地域からの見守り協力や災害時に備えた地域との連携体制を確保することができる。 ・ 住まいの運営の透明性を確保できる。 <ul style="list-style-type: none"> * 外部の目に触れることで不適切な運営を抑止し、適切な運営を保つ効果がある。 ・ 職員の意識向上や不適切な行為の抑制につながる。 <ul style="list-style-type: none"> * 定期的な開催により、事業者の説明責任の意識向上を図ることができる。 * 職員の説明入居者や家族との信頼関係が構築され、ひいては職員の意識向上や不適切な行為の抑制につながる。
自治体	<ul style="list-style-type: none"> ・ 監視的役割が期待できる。外部点検の機会が確保できる。 <ul style="list-style-type: none"> * 悪い困い込みや虐待等の問題が生じにくい状況を確保できる。 * 第三者の出席により、事業者の恣意的な運営の抑止を図ることができる。 * 事業者との連携が確保できる。 ・ 地域包括ケアシステムの構築につながる。 <ul style="list-style-type: none"> * 地域とのつながりを持ちながら暮らすことは、地域包括ケアシステムの構築のためには必要
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 実際の効果は不透明、または効果には疑問がある。 ・ 効果まで正しく把握・分析できていない。

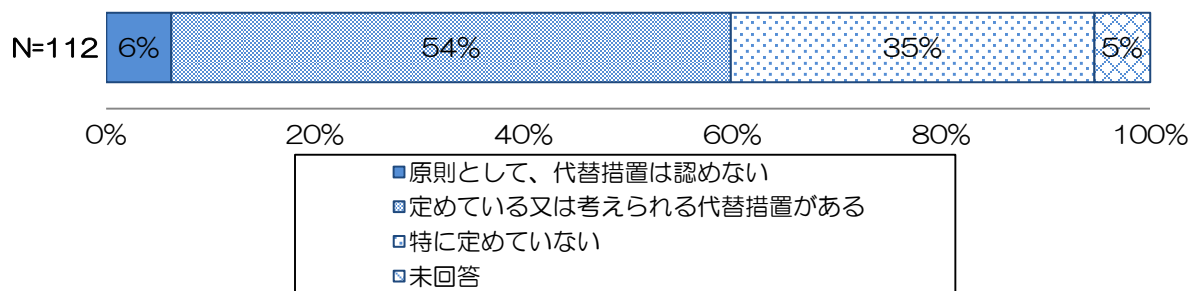
③ 運営懇談会の代替措置について(指導指針に記載されている「代替措置」について※)

○代替措置の設置に対する自治体の考え方

※標準指導指針では「高齢者向け住まいの入居定員が少ないなどの理由により、運営懇談会の設置が困難なときは、代替措置を講じること」が記されている。

- 運営懇談会の代替措置を「定めている」又は「考えられる代替措置がある」と回答した自治体は54%である。
- 「特に定めていない」と回答した自治体は35%である。
- 「原則として代替措置は認めない」と回答した自治体は6%で、これらの自治体では、運営懇談会の設置対象のすべての住まい・施設に運営懇談会の実施を求めている。

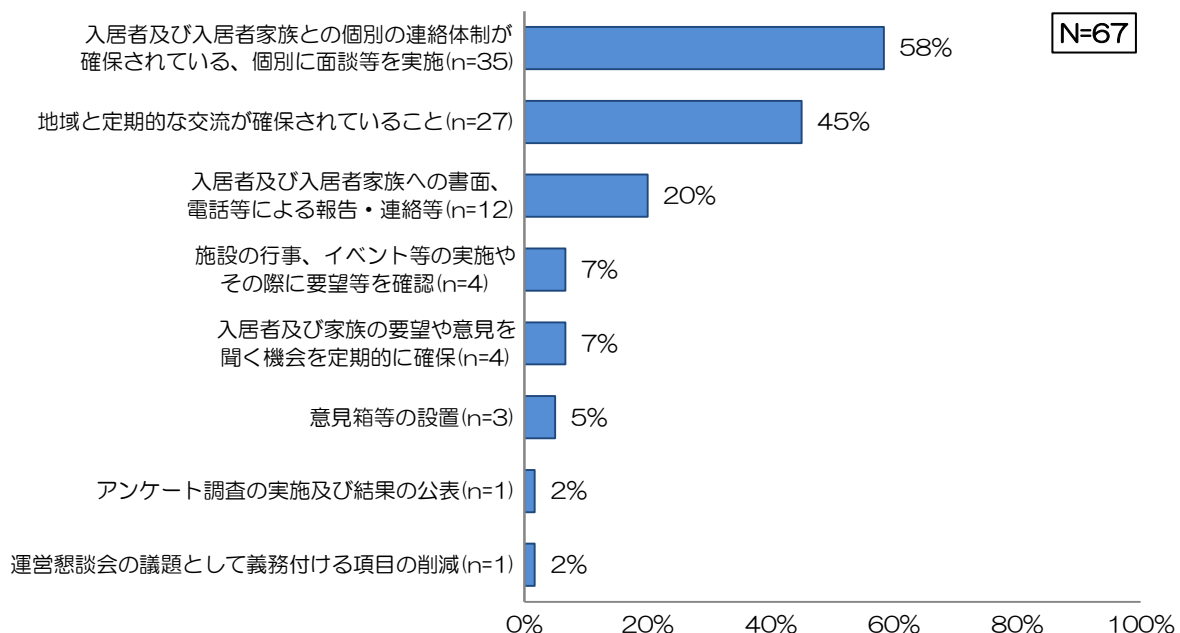
□運営懇談会の代替措置に対する考え方



○「代替措置を定めている」又は「考えられる代替措置がある」と回答した自治体の代替措置の内容

- 上記設問で、「定めている又は考えられる代替措置がある」と回答した自治体（67自治体、54%）が考える具体的な代替措置の内容（方法）は、「入居者及び入居者家族との個別の連絡体制が確保されている、個別に面談等を実施」及び「地域と定期的な交流が確保されていること」、「入居者及び入居者家族への書面、電話等による報告・連絡等」があげられる。

□運営懇談会の代替措置の具体的な内容

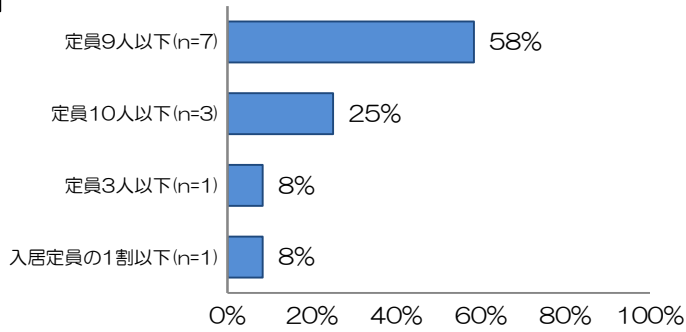


○「運営懇談会の設置が困難な場合」と考えられる高齢者向け住まいの条件

- 運営懇談会の設置が困難な場合と考えられる高齢者向け住まいの条件については、12 自治体から回答を得た。条件の基準は定員人数に関することがほとんどで、定員人数が 10 人以下の小規模な高齢者向け住まいにおいて設置が困難との回答だった。

□「運営懇談会の設置が困難な場合」と考えられる高齢者向け住まいの条件

N=12



- また、自由意見として、「中重度の入居者が多数で、家族等の参加も困難な場合」という意見もみられた。

(2) 指導指針への加筆・編集内容

「運営懇談会の設置等」に関する各自治体の指導指針への加筆・編集の状況・内容の整理

① 加筆・編集状況(平成 28 年 2 月 19 日時点)

- 標準指導指針の改正を受けて、独自で指導指針を改正した自治体は 107 自治体であり、そのうち 17% にあたる 18 自治体が、「運営懇談会の設置等」の項目において独自に加筆・編集を行っている。

② 主な加筆・編集内容

- 自治体が独自に加筆・編集している項目は、P2-9、2-11、2-13 で一覧整理した。
- その内容を分析すると、住まい事業者に「運営懇談会の議事録の作成・配布等」を求める加筆をする自治体が最も多く、11 自治体有加筆している。
- また、「経営状況等の定期的な報告・説明」を求める加筆をする自治体が多く、10 自治体である。
- 次いで、「利用料の変更・改定時」等に「随時・臨時に開催し報告・説明」を規定している自治体が 9 自治体、「入居契約・管理規程の変更時」に「随時・臨時に開催し報告・説明」することを規定している自治体が 8 自治体である。
- また、厚生労働省の標準指導指針では、「代替措置が有る場合の運営懇談会の設置除外規定」が記載されているが、6 自治体については、設置除外規定を編集・削除している(代替措置を設けず、全ての有料老人ホーム等に運営懇談会の設置を求めている)。
- また、運営懇談会の設置が困難とみなされる具体的な住まいの要件については、2 自治体が明記している(入居者 9 人以下の住まいが対象など)。

③ 加筆・編集の経緯・理由

- 加筆・編集の経緯・理由(詳細は P2-9 参照)として、「入居者の権利保護の強化」「入居者・家族への情報提供の周知」をあげる自治体が多い。
- また「運営懇談会で取り上げるべき内容」に、「経営状況」、「事故・苦情への対応状況」、「行政による指導監査の結果等」を定期的に報告・説明することを指導指針に加筆している自治体の理由は、「施設運営の質と透明性の確保のため及び入居者に多大な影響を及ぼすこと」等をあげている。
- さらに「入居契約・管理規程の変更時」、「利用料の変更・改定時」、「重大な影響が生じるおそれがある場合」は、随時・臨時に報告・説明することを指導指針に加筆している自治体の理由は、「入居者の処遇に大きな影響が出る内容については、入居者の同意を求める必要があること」等をあげている。
- 「運営懇談会の議事録の作成・配布等」を指導指針に加筆している自治体の理由は、「議題内容についての周知」、「欠席者に対しての施設の説明責任の担保のため」等をあげている。
- 運営懇談会の代替措置について編集・削除する自治体の理由は、「運営懇談会は、施設運営に対し、入居者の意見を反映させる重要な位置づけであること」、「代替措置を認める基準があいまいになるおそれがあること」等をあげている。

□「運営懇談会の設置等」への主な加筆・編集内容及び加筆・編集の経緯・理由

※ゴシックの項目は、厚労省標準指導指針に規定されている内容。当該表では2自治体以上が加筆・編集した項目について整理（1自治体のみ加筆・編集項目はp2-11、2-13に記載）

主な加筆・編集内容		加筆・編集自治体数	主な加筆・編集の経緯・理由 ※アンケート調査時の回答内容を整理、記載	
「運営懇談会の設置等」に加筆・編集している自治体		18		
指導指針への規定内容 (※ゴシックの項目は、厚生労働省標準指導指針に規定されている内容)				
運営懇談会の参加者	構成員			
	管理者、職員、入居者 その家族等	3	<ul style="list-style-type: none"> ・厚生労働省標準指導指針では「身元引受人」となっているが、家族等も構成員とするため。 ・施設の入居者の要介護度が高く、入居者自身が十分に意思表示できない場合が想定され、また、入居者の家族が施設運営について情報提供を受ける機会を確保するため。 	
	第三者的立場にある者（※努力規定）			
運営懇談会の開催方法等	入居者等への開催周知、参加配慮			
	開催頻度（年1回以上、2回以上など）	4	<ul style="list-style-type: none"> ・運営懇談会が定期的に行われるよう、開催を義務付ける規定として開催頻度を追加した。 	
	設置・審議事項等について入居契約書等に規定	5		
運営懇談会で取り上げるべき内容	定期的に報告・説明 (※努力規定)	入居者の状況		
		サービス提供の状況		
		管理費、食費その他入居者が設置者に支払う金銭収支等		
		経営状況	10	
		事故・苦情への対応状況	3	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者等に多大な影響を及ぼすため。 ・施設運営の透明性及び質を確保するため。
		行政による指導監査の結果等	3	
		家賃相当額	2	
	随時・随時に報告・説明	入居契約・管理規程の変更時	8	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者の処遇に影響が生じる変更等については、入居者の同意を求めると考えるため。 ・入居者に直接関係する管理規程などが、入居者への説明を経ることなく変更されることを防ぐため。 ・厚生労働省標準指導指針では定期的に報告することが定められているが、経営状況等に応じて随時に開催する必要がある場合が想定されるため。 ・入居者の処遇に重大な影響が生じる利用料、入居契約、管理規程の変更については、運営懇談会を必ず開催したうえで、変更等の所要の手続きを行うこととし、曖昧となっている運営懇談会の位置づけを明確にするため。 ・施設運営に必要な項目であるため。
		利用料の変更・改定時	9	
		重大な影響が生じるおそれがある場合	7	
	行政への事前相談、入居者等の同意、所要の手続き	3		
運営懇談会での要望・意見の取扱い	入居者の要望・意見を運営に反映（※努力規定）		<ul style="list-style-type: none"> ・事業の透明性等を入居者に正しく公表するため。 ・運営懇談会での議題・議事内容を全ての入居者及びその家族へ書面で周知を図り理解を深めてもらうため。 ・欠席した入居者・家族に対しても施設の説明責任を全うさせるため。 ・入居者の処遇に重大な影響が生じる利用料、入居契約、管理規程の変更については、その後トラブルに発展する可能性が有り、事前にホームから家族等に説明を行う（議事録を配布する）ことで、トラブルを防止するため。 ・施設運営に必要な項目であるため。 	
	議事録の作成・配布等	11* *「作成」の追記が11自治体/併せて「配布」の追記が10自治体		
設置除外	代替措置が有る場合の設置除外		<ul style="list-style-type: none"> ・運営懇談会は施設運営に対し入居者の意見を反映させる重要な機関であり、「地域との定期的な交流が確保されている」ことで設置義務を除外することはできないため。 ・設置義務の除外は、入居者の意見を施設運営に反映させる機会を奪い、事業の透明性が確保できないため。 ・代替措置を認める基準が、あいまいになるおそれがあるため。 	
	設置除外規定を削除（代替措置を設けない）	6		
	代替措置の内容			
	運営懇談会の設置が困難とみなす条件（9人以下など）	2		
	地域との定期的な交流確保や入居者の家族との個別の連絡体制確保されている場合			
	定期的に入居者や入居者の家族の要望を聞く機会を確保している場合	2		

□「運営懇談会の設置等」への加筆・編集内容(自治体別)その①

標準指導指針に加筆・編集している内容																																			
行政庁名	運営懇談会の参加者				運営懇談会の開催方法等					運営懇談会で取り上げるべき内容														運営懇談会での要望・意見の取扱い			設置除外								
	イ 構成員				ハ 第三者的立場にある者 (※努力規定)		ロ 入居者(身元引受人)への開催 周知、参加配慮	ニ 通知方法	ヘ 開催頻度	セ 設置・審議事項等について 入居契約書・管理規程に規定	定期的に報告・説明 (※努力規定)										随時・随時に報告・説明				ニ 入居者の要望・意見を運営に反映 (※努力規定)	議事録・記録			代替措置が有る場合の 設置除外	運営懇談会の設置が困難とみなす条件	代替措置の内容				
	管理者	職員	入居者	その他	学識経験者	民生委員				入居者の状況	サービスの提供状況	管理費、食費その他入居者が設置者に支払う金銭収支等	経営状況	事故・苦情への対応状況	行政による指導監査の結果等	家賃相当額	決算内容	前払金返済債務の保全状況	その他	入居契約・管理規程の変更時	利用料の変更・改定時	重大な影響が生じるおそれがある場合	その他の変更		行政への事前相談、入居者等の同意、所要の手続き	内容	作成	配布			地域との定期的な交流確保や入居者の家族との個別の連絡体制確保	定期的に入居者や入居者の家族の要望を聞く機会を確保			
厚労省標準指導指針	●	●	●	-	●	●	●	-	-	●	●	●	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	●	-	-	-	●	-	-	-	
東京都	●	●	●	-	●	●	●	-	-	●	●	●	-	-	-	-	-	-	-	-	●	●	●	-	-	-	-	-	-	-	●	-	-	●	●
八王子市	●	●	●	-	●	●	●	-	-	●	●	●	-	-	-	-	-	-	-	-	●	●	●	-	-	-	-	-	-	-	●	-	-	●	●
神奈川県	● 管理者(施設長)	●	●	-	●	●	●	-	-	●	●	●	● 貸借対照表や損益計算書等の財務諸表に基づいた経営状況	● 事故の発生や苦情申出に関する対応	● 行政による指導監査の結果等	-	-	-	-	●	●	●	-	-	-	● 県への事前相談、入居者等の同意、所要の手続き	●	● 議題(審議内容)、入居者からの意見及び施設職員が説明した内容等	●	● 入居者及びその家族等に配布	-	-	-	-	
川崎市	● 管理者(施設長)	●	●	-	●	●	●	-	-	●	●	●	● 貸借対照表や損益計算書等の財務諸表に基づいた経営状況	● 事故の発生や苦情申出に関する対応	● 行政による指導監査の結果等	-	-	-	-	●	●	●	-	-	-	● 市への事前相談、入居者等の同意、所要の手続き	●	● 議題(審議内容)、入居者からの意見及び施設職員が説明した内容等	●	● 入居者及びその家族等に配布	-	-	-	-	
相模原市	● 管理者(施設長)	●	●	-	●	●	●	-	-	●	●	●	● 貸借対照表や損益計算書等の財務諸表に基づいた経営状況	● 事故の発生や苦情申出に関する対応	● 行政による指導監査の結果等	-	-	-	-	●	●	●	● 入居定員の増加を伴う変更、施設類型の変更、介護保険の変更及びその他施設運営に係る重大な事項の変更	● 居住の権利形態の変更、入居時の要件の変更、敷地及び建物の権利関係の変更、	● 建物の増改築構造、レイアウト、居室数の変更	-	● 市への事前相談、入居者等の同意、所要の手続き	●	● 議題(審議内容)、入居者からの意見及び施設職員が説明した内容等	●	● 入居者及びその家族等に配布	-	-	-	-
静岡市	●	●	●	● その家族等	●	●	●	-	-	●	●	●	● 貸借対照表や損益計算書等の財務諸表に基づいた経営状況	-	-	-	-	-	-	-	●	●	●	-	-	-	●	● 議題(審議内容)、入居者からの意見及び施設が説明した内容等	●	● 入居者及びその家族等に配布	●	-	●	-	
愛知県	●	●	●	-	●	●	●	-	-	●	●	●	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	●	● 議題、入居者からの意見及び施設が説明した内容等	●	● 入居者及びその家族等に配布	●	-	●	-	-	
豊橋市	●	●	●	-	●	●	●	-	-	●	●	●	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	●	● 同上	●	● 同上	●	-	●	-	-	
岡崎市	●	●	●	-	●	●	●	-	-	●	●	●	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	●	● 同上	●	● 同上	●	-	●	-	-	
豊田市	●	●	●	-	●	●	●	-	-	●	●	●	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	●	● 同上	●	● 同上	●	-	●	-	-	

□「運営懇談会の設置等」への加筆・編集内容(自治体別)その②

標準指導指針に加筆・編集している内容																																				
行政庁名	運営懇談会の参加者						運営懇談会の開催方法等				運営懇談会で取り上げるべき内容														運営懇談会での要望・意見の取扱い			設置除外								
	イ 構成員				ハ 第三者的立場にある者 (※努力規定)		ロ 入居者(身元引受人)への開催 周知、参加配慮	ニ 通知方法	ヘ 開催頻度	ニ 設置・審議事項等について 入居契約書・管理規程に 規定	定期的に報告・説明 (※努力規定)										随時・随時に報告・説明				ニ 入居者の要望・意見を運営に反映 (※努力規定)	ニ 議事録・記録			代替措置 が有る 場合の 設置除 外	代替措置 の 内容	代替措置 の 内容	代替措置 の 内容				
	管理者	職員	入居者	その他	学識経験者	民生委員					入居者の状況	サービスの提供状況	管理費、食費その他入居者が設置者に支払う金銭収支等	経営状況	事故・苦情への対応状況	行政による指導監査の結果等	家賃相当額	決算内容	前払金返済債務の保全状況	その他	入居契約・管理規程の変更時	利用料の変更・改定時	重大な影響が生じるおそれがある場合	その他の変更		行政への事前相談、入居者等の同意、所要の手続き	内容	作成					配布	地域との定期的な交流確保や入居者の家族との個別の連絡体制確保	定期的に入居者や入居者の家族の要望を聞く機会を確保	
厚労省標準指導指針	●	●	●	-	●	●	●	-	-	-	●	●	●	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	●	-	-	-	●	-	-	-		
大阪府	●	●	●	-	●	●	●	-	-	-	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	-	-	●	-	●	-	
堺市	●	●	●	-	●	●	●	-	-	-	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	-	-	●	-	●	-	
兵庫県	● 施設長	●	● 入居者代表	-	●	●	● 呼びかけること	-	● 年2回以上	-	● 報告・説明すること	● 報告・説明すること	● 報告・説明すること	● 貸借対照表、損益計算書等の財務諸表に基づいた経営状況	-	-	-	-	-	-	● 入居契約書、重要事項説明書の変更時、その都度開催(管理規程変更時は、運営懇談会で意見を求める)	● 利用料の改定時、そのつど開催	-	-	-	-	-	-	● 運営に反映させること	-	-	-	-	-	-	
神戸市	●	●	●	-	●	●	●	-	● 年2回以上	-	●	●	●	● 前払金として一括して受領する設置者は、貸借対照表、損益計算書等の財務諸表に基づいた経営状況	-	-	-	-	-	● 入居契約書、重要事項説明書を変更する場合は、その都度開催	● 利用料を改定する場合は、そのつど開催	-	-	-	-	-	-	●	-	-	●	-	●	-		
西宮市	●	●	● 入居者代表	-	●	●	●	-	● 年2回以上	-	●	●	●	● 貸借対照表、損益計算書等の財務諸表に基づいた経営状況	-	-	-	-	-	● 入居契約書、重要事項説明書を変更する場合は、その都度開催	● 利用料を改定する場合は、その都度開催	-	-	-	-	-	-	●	-	-	-	-	-	-		
和歌山県	●	●	●	-	●	●	●	-	-	-	●	●	●	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	●	-	-	● 記録の整理・保存(※努力規定)	-	●	-	●	-	
和歌山市	●	●	● その家族等	-	●	●	●	-	-	-	●	●	●	● 貸借対照表や損益計算書等の財務諸表に基づいた経営状況	-	-	-	-	-	-	● 臨時に開催、入居者家族等に説明	-	-	-	-	-	-	●	● 議題(審議内容)、入居者からの意見及び施設が説明した内容等	●	● 入居者及びその家族等に配布	●	-	●	-	
大分県	● ホームを代表する役員(設置主体の代表者、施設長等)	●	●	● その家族、身元引受人等	●	●	-	● 書面による通知	● 年1回以上、定期的に	●	●	●	●	-	-	-	-	● 各会計年度の決算内容	● 前払金返済債務の保全状況	● その他各施設で必要と認める事項	● 契約書、管理規程等の改定	● 料金等の改定	-	-	-	● その他各施設が必要と認める事項	-	●	● 入居者からの意見及び施設等が説明した内容等	● 議事録の作成	● 入居者、その家族及び身元引受人等に配布	-	-	-	-	-
自治体数	-	-	-	3	-	-	-	1	4	5	-	-	-	10	3	3	2	1	1	1	8	9	7	1	1	1	1	3	-	10	11	10	6	2	-	2
	-	-	-	17%	-	-	-	6%	22%	28%	-	-	-	56%	17%	17%	11%	6%	6%	6%	44%	50%	39%	6%	6%	6%	6%	17%	-	56%	61%	56%	33%	11%	-	11%

2-3. 地域との連携

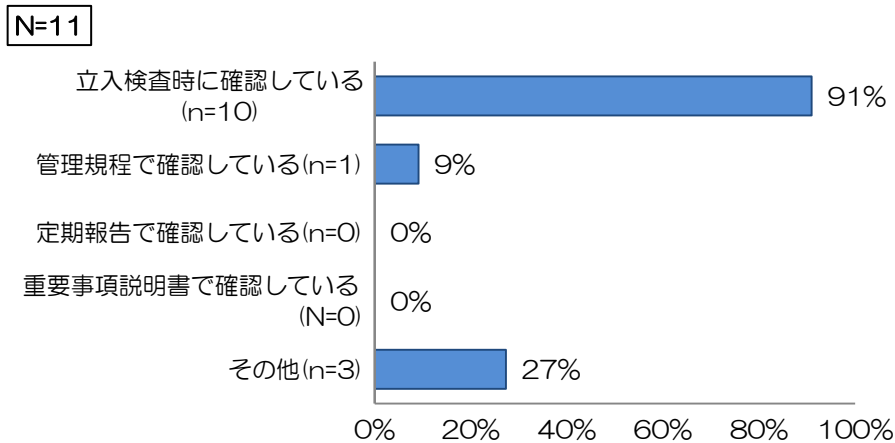
(1) アンケート調査

① 実施状況の把握について

○把握の方法

・住まい事業者における地域との連携の実施状況を「把握している」と回答したのは 11 自治体で、これらの自治体では「立入検査時」、「管理規定」において実施状況を把握している場合が多い。

□地域との連携の把握の方法

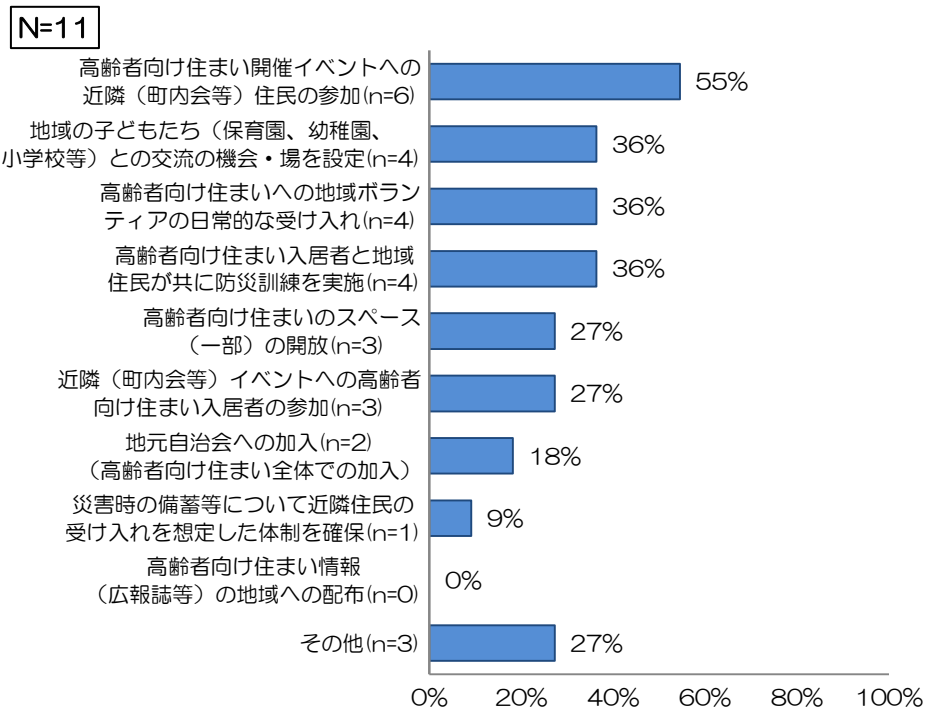


※住まい事業者における「地域との連携」の実施状況を把握している場合の把握方法（複数回答あり）。
「把握している」と回答した 11 自治体はすべて指導指針に地域との連携について加筆を行っている。
なお、割合は地域との連携の実施状況について「(a) 把握している」と回答した件数に対する割合。

○具体の確認内容(項目)

・具体の実施状況を把握する際の確認内容（項目）は、「高齢者向け住まい開催イベントへの近隣住民の参加」、「地域の子どもたちとの交流の機会・場を設定」、「高齢者向け住まいへの地域ボランティアの日常的な受け入れ」、「高齢者向け住まい入居者と地域住民が共に防災訓練を実施」等である。

□地域との連携の確認内容

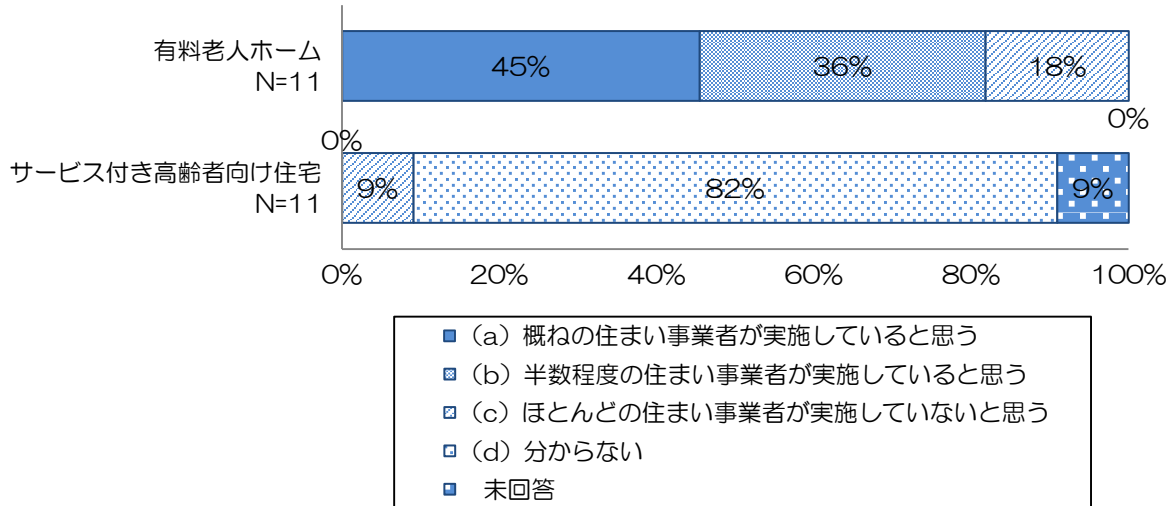


※実施状況の把握にあたって、上記方法を通して確認している内容（複数回答あり）。
なお、割合は地域との連携の実施状況において「(a) 把握している」と回答した件数に対する割合。

○実施状況についての自治体の認識

- ・地域との連携の取り組みの実施状況に関する自治体の認識は、有料老人ホームについては、8割程度が、「一定程度以上の事業者が開催している」と回答している。一方、サービス付き高齢者向け住宅については、8割程度が実施状況については「分からない」と回答している。

□地域との連携の取り組みの実施状況の認識



② 地域との連携を実施することの効果について

- ・地域との連携の効果については、次の効果があると認識している。

□地域との連携を実施することの効果

主体	主な内容
入居者・家族	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者の社会とのつながりの確保が期待でき、地域住民としての日常生活を送ることができる。 <ul style="list-style-type: none"> * 地域住民の一員として生活を継続することができる。 * 家族の都合等で遠方から来た入居者が地域に馴染む機会となる。 * 施設等の入所による社会的隔離を回避することができる。 * 入居者が地域住民として当たり前の日常生活を送ることに資する。 * 地域との交流により地域住民にとって高齢者向け住まいが地域の中で当たり前の存在になると、地域住民として受け入れられやすくなる。 ・地域社会への参加により、入居者が生きがいを持ち、充実した生活を送ることが期待できる。 <ul style="list-style-type: none"> * 地域との交流を楽しむことが、入居者の社会参加につながり、生活意欲の向上や生きがいづくり、居場所づくりにもつながる。 * 入居者が地域の一員としてその人らしく暮らしていける環境の構築が期待できる。 * 入居者の生活に潤いや安らぎをもたらすことができる。 * 活動の場が広がり、入居者の生活にも広がりを期待できる。 ・社会的なつながりを確保することで、介護予防や認知症予防につながる。 <ul style="list-style-type: none"> * 地域との交流、外部との関わりが、一人暮らしの高齢者の生きがいを生み出すとともに、介護予防や認知症予防にもつながる。 * 地域住民との交流や幅広い年齢層との交流により、入居者の認知機能等の維持改善や介護度の軽減が期待できる。 ・サービスの質の向上、入居者の生活の質の向上に寄与する。 <ul style="list-style-type: none"> * 地域に開かれた施設サービスとすることで、サービスの質の確保、向上が図られる。 * 第三者が入ることにより、入居者の処遇が一定のレベルを維持することができる。 * レクリエーションやイベント等の充実によりサービスの質の向上が期待できる。 ・入居者の居宅生活の維持、状態に応じた適切な施設入所の検討等が図られる。

<p>住まい事業者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域住民から施設運営や事業、入居者に対する理解を得ることにつながる。 <ul style="list-style-type: none"> * 高齢者施設（住まい）やサービス付高齢者向け住宅制度、高齢者や福祉・介護に対する地域の理解が深まる。 * 地域住民に施設（住まい）の状況を知ってもらうことができる。 * 入居者の生活の様子を理解してもらうことができる。 * 施設や入居者に対する理解が得られると、近隣住民との不必要なトラブルの減少につながる。 ・ 地域内での孤立を防ぎ、地域の情報を共有することができる。 <ul style="list-style-type: none"> * 地域で孤立した施設とならないことは、災害時等の点からも必要。 * 地域の情報を幅広く共有することができる。 ・ 非常災害時、緊急時等における近隣住民との相互の協力・連携体制の構築に役立つ。 <ul style="list-style-type: none"> * 日頃から地域と連携することにより、非常時等に地域住民の協力・支援が得やすくなる。 * 緊急時に相互に協力・連携することが可能となる（近隣住民が高齢者住宅等の入居者の避難や安否確認を手伝う、高齢者住宅が被災した地域住民を一時的に受け入れる等）。 ・ 地域による見守りや協力を得られやすくなる。 <ul style="list-style-type: none"> * 地域の協力を得たサービスの提供が可能となる。 * 入居者や住まいを知ってもらうことができ、徘徊による行方不明時にも協力を得やすい。 * 地域住民が高齢者向け住まいに対して関心を持つようになり、ボランティア等の申込が増える可能性がある。 ・ サービスの透明性を確保でき、施設運営の課題や問題点に気づく機会も増える。 <ul style="list-style-type: none"> * 閉ざされた施設に外部性を持たせることができる。 * 地域に情報開示することで、施設運営の透明性の確保が期待でき、信頼関係の構築につながる。 * 地域と連携することにより、サービス提供の透明性を確保し、閉鎖的なサービス提供を防ぐことができる。虐待防止の効果も期待できる。 * 第三者的な視点で施設を見てもらうことができ、施設内だけでは気づくことが難しい施設の問題点に気づく機会が増える。 ・ 地域との信頼関係を築くことで、地域に根差した長期的・安定的な施設運営が可能となる。 <ul style="list-style-type: none"> * 高齢者の住まいとして、長く地域に根ざした運営をすることが大切であり、そのためには地域の理解は不可欠。 * 長期的・安定的に良好な事業運営を続けていく上で地域との関係性構築は欠かせない。 * 地域での理解を得ることで、その地域で事業運営・展開がしやすくなる。 * 地域からの理解のある施設であることが、施設の円滑な運営及び入居者にとって居心地のいい環境につながり、また継続的な入居者の確保にもつながっていく。 * 地域からの理解を得ることで、より一層充実したサービス提供への意欲が高まる。 ・ 地域ごとのニーズを把握し、地域のニーズに合った住まいのサービスの提供が可能になる。 <ul style="list-style-type: none"> * 地域ごとのニーズを把握することができ、地域のニーズに合った住まいのサービスの提供が可能になる。
<p>地域</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者向け住まいの理解につながる良い機会となる。 <ul style="list-style-type: none"> * 地元住民の施設に対する理解が深まる。 * 子どもや若者が福祉・介護の仕事に興味を持ってもらうきっかけになる。 ・ 地域全体で高齢者を支えあうという意識を高めるきっかけとなる。機運が醸成される。 <ul style="list-style-type: none"> * 地域全体で高齢者を支えあうという機運の一環となる。 ・ 地域住民が施設でのボランティア活動等に参加しやすくなる。 ・ 地域包括ケア拠点として活用できる。 <ul style="list-style-type: none"> * 地域との交流として、近隣住民に対して介護に係る相談日を設けるなどの活動により、地域の介護拠点として相談機能を果たすこともできる。 ・ 非常災害時、緊急時等における防災拠点として活用できる。 <ul style="list-style-type: none"> * 緊急時に相互に協力・連携することが可能となる（近隣住民が高齢者住宅等の入居者の避難や安否確認を手伝う、高齢者住宅が被災した地域住民を一時的に受け入れる等）。 ・ 地域の活性化が図れる。 <ul style="list-style-type: none"> * 地域住民にとっても、地域の交流の拠点となりうる。
<p>自治体</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外部の目に触れることで、閉鎖的なサービス提供や不適切な運営を抑止することができる。 <ul style="list-style-type: none"> * 地域住民の目が入りやすくなり、職員の介護姿勢や態度、虐待への抑止力が働きやすくなる。 * 地域と連携することにより、サービス提供の透明性を確保し、困り込みなどによる不適切な介護サービス提供が抑制される。閉鎖的なサービス提供を防ぐことにより、虐待防止へもつながる。
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 効果の判断基準が明確ではないため、これまで効果を判断するような具体的な内容の確認は行っていない。 ・ 実際の効果までは分からない。

(2)指導指針への加筆・編集内容

「地域との連携」に関する各自治体の指導指針への加筆・編集の状況・内容の整理

① 加筆・編集状況(平成 28 年 2 月 19 日時点)

- ・指導指針を改正済の 107 自治体のうち約 25%にあたる 27 自治体が、指導指針において「地域との連携」の内容(項目)を独自に加筆・編集している。

② 主な加筆・編集箇所・内容

○加筆・編集記述箇所

- ・当該項目に関する各自治体の指導指針への加筆・編集記述の具体的な場所は、厚生労働省標準指導指針の以下の箇所に該当する。

「5. 規模及び構造設備」

「8. 有料老人ホーム事業の運営」

「9. サービス等」

○具体の加筆・編集内容(項目)

- ・具体の加筆・編集内容は、以下に大別される(詳細は P2-20、2-21、2-23 参照)。

「防災協定締結」

「地域との交流スペースの設置」

「地域の自治会等との連携」

「地域住民又はボランティア等の自発的な活動との連携又は相互の協力」

「地域の行事参加、地区老人クラブ活動への参加」

「入居者の自主的な地域活動への協力」

「地域自治会への加入、ホームとしての自治会組織設置の支援」

- ・実際の加筆内容で、最も多い項目は、「地域住民又はボランティア等の自発的な活動との連携又は相互の協力」である(17自治体)。次いで、「地域との交流スペースの設置」が 10 自治体、「地域の行事参加、地区老人クラブ活動への参加」が 9 自治体である。
- ・また、数は少ないが「防災協定締結」(2 自治体)のような有事に備えた事前の取り組みの推進や、「地域自治会への加入、ホームとしての自治会組織設置の支援」(3 自治体)のような入居者による自治の取り組みの支援を促す自治体もみられる。

③ 加筆・編集の経緯・理由

- ・加筆・編集の経緯・理由(詳細は p2-20 参照)は、全体を通して共通しており、特に以下の 3 点が主な理由である。

- 高齢者向け住まいが地域から孤立しない、開かれた施設となること
- 外部の目が施設に入ること事事故や虐待等の防止につながるため
- 入居者が施設内で孤立せず、社会的なつながりを確保し、地域との交流を促すため

- ・これに加え、「入居者の生きがい対策の促進」、「地域の方に高齢者向け住まいを理解してもらうため」等も理由に挙げられている。

「地域との連携」への主な加筆・編集内容及び経緯・理由

主な加筆・編集内容	加筆・編集自治体数	主な加筆・編集の経緯・理由
「地域との連携」の加筆・編集している自治体	27	
指導指針への規定項目		
防災協定締結（努力規定）	2	<ul style="list-style-type: none"> ・自然災害が多い地域であり、施設利用者も介護ニーズの高い方が増加していることから、災害時等には周辺地域との連携が欠かせないため。また平時より地域に開かれた施設運営の推進を図るため。 ・地域に開かれた施設、中でも災害時の連携のため。
地域との交流スペースの設置	10	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者が施設内で孤立しないように、地域との交流を促すため。 ・外部の目が施設に入ること、事故や虐待等の防止につながるため。 ・交流スペースを作ることで地域との交流を促すため
地域の自治会等との連携	2	<ul style="list-style-type: none"> ・今般の改正以前より、当該内容は加筆しているため
地域住民又はボランティア等の自発的な活動との連携 又は相互の協力	17	<p>【閉鎖的な施設運営への歯止め】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域から孤立しない、地域に開かれた施設運営をしてもらうため。 ・外部の目が施設に入ること、事故や虐待等の防止につながるため。
地域の行事参加 地区老人クラブ活動への参加	9	<p>【入居者のいきがい対策の促進】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住み慣れた地域での生活が継続されるだけでなく、地域の人との交流により、より地域に根付いた生活環境も提供できるようにするため。 ・入居者が施設内で孤立しないように、社会的なつながりを確保し、地域との交流を促すため。 ・地域や多世代等の施設外と交流を図り、豊かな生活を営むことができる環境を整備するため。
入居者の自主的な地域活動への協力	8	<p>【地域の理解】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域（住民）に対する高齢者や介護の重要性・必要性の理解 ・地域の中の施設であることを地域の方に意識してもらうため。
地域自治会への加入 ホームとしての自治会組織設置の支援	3	<p>【内容の具体的な例示により地域交流を推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・厚生労働省標準指導指針では、地域との交流について触れているが、具体的な例示の記載がないため、例示としてボランティアの自発的な活用等を独自に加えるものとした。

「地域との連携」への加筆・編集内容（自治体別）その①

自治体名	防災協定締結	地域との交流スペース	地域社会との連携	地域住民又はボランティア等の自発的な活動との連携又は相互の協力	地域の行事参加 地区老人クラブ活動への参加	入居者の自主的な活動への協力	地域自治会への加入
札幌市	-	-	-	● 地域の自発的な活動との連携又は相互の協力を行う	● 地域の行事や地区老人クラブ活動等へ参加できるよう配慮する	● 入居者が自主的に趣味、教養娯楽、交流行事等を行う場合には協力すること	-
旭川市	-	-	-	● 地域住民又はその自発的な活動等の連携及び協力を行う	-	-	-
宮城県	-	-	-	-	● 地域の行事、地区老人クラブ活動等へ参加できるよう配慮するなど、地域との交流を確保すること	-	-
仙台市	-	-	-	-	● 地域の行事、地区老人クラブ活動等へ参加できるよう配慮するなど、地域との交流を確保すること	-	-
神奈川県	-	-	-	● 地域住民又はボランティア等の自発的な活動との連携又は相互の協力	-	● 入居者が自主的に趣味、教養娯楽、交流行事等を行う場合には協力すること	-
川崎市	-	-	-	-	● 地域の行事や地区老人クラブ活動等へ参加できるよう配慮するなど、地域との交流の機会の確保に努めること	● 入居者が自主的に趣味、教養娯楽、交流行事等を行う場合には協力すること	-
相模原市	-	-	-	● 地域住民又はボランティア等の自発的な活動との連携又は相互の協力	● 地域の行事や地区老人クラブ活動等へ参加できるよう配慮するなど、地域との交流の機会の確保に努めること	● 入居者が自主的に趣味、教養娯楽、交流行事等を行う場合には協力すること	-
長野県	● 災害時における所在地域との相互協力体制を定めた防災協定を締結するよう努めること。	-	-	-	-	-	-
長野市	● 災害時における所在地域との相互協力体制を定めた防災協定を締結するよう努めること。	-	-	-	-	-	-
静岡市	-	● 地域との交流スペースを設け、地域住民や、子ども会、老人クラブ等地域の団体も含めた行事等を実施するなど、入居者と地域住民等との交流に積極的に取り組むこと。	-	● 地域住民又はボランティア等の自発的な活動との連携又は相互の協力	● 地域の行事や地区老人クラブ活動等へ参加できるよう配慮するなど、地域との交流の機会の確保に努めること	● 入居者が自主的に趣味、教養娯楽、交流行事等を行う場合には協力すること	-
豊田市	-	-	-	● 地域の住民やボランティア団体等との連携及び交流	-	-	-
兵庫県	-	● 地域との交流スペースを設け、地域住民や、子ども会、老人クラブ等地域の団体も含めた行事等を実施し、入居者と地域住民等との交流に積極的に取り組むこと。	-	● 地域住民またはその自発的な活動等との連携や協力を行う	-	● 入居者及び入居者が自主的に組織するグループ等が行おうとする地域活動等について積極的な支援を行うこと	● 入居者の地域自治会への加入や、ホームとして自治会を組織して地域の連合自治会等へ参加するなどの地域活動等への主体的な取組について積極的に支援を行うこと。
神戸市	-	● 地域との交流スペースを設け、地域住民や、子ども会、老人クラブ等地域の団体も含めた行事等を実施し、入居者と地域住民等との交流に積極的に取り組むこと。	-	-	-	-	● 入居者の地域自治会への加入や、ホームとして自治会を組織して地域の連合自治会等へ参加するなどの地域活動等への主体的な取組について積極的に支援を行うこと。
西宮市	-	● 地域との交流スペースを設け、地域住民や子ども会、老人クラブ等地域の団体も含めた行事等を実施し、入居者と地域住民等との交流に積極的に取り組むこと。	-	● 地域住民又はその自発的な活動等との連携や協力を行う	-	● 入居者及び入居者が自主的に組織するグループ等が行おうとする地域活動等について積極的な支援を行うこと。	● 入居者の地域自治会への加入や、有料老人ホームとして自治会を組織して地域の連合自治会等へ参加するなどの地域活動等への主体的な取組について積極的に支援を行うこと。

「地域との連携」への加筆・編集内容（自治体別）その②

自治体名	防災協定締結	地域との交流スペース	地域社会との連携	地域住民又はボランティア等の自発的な活動との連携又は相互の協力	地域の行事参加 地区老人クラブ活動への参加	入居者の自主的な活動への協力	地域自治会への加入
和歌山県	-	-	-	-	● 地域の行事、活動等に参加できるよう配慮	-	-
和歌山市	-	-	-	-	● 地域の行事や地区老人クラブ活動等へ参加できるように配慮する	● 入居者が自主的に趣味、教養娯楽、交流行事等を行う場合には協力すること	-
鳥取県	-	-	-	● 地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力をを行う	-	-	-
島根県	-	-	-	● 地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力をを行う	-	-	-
岡山県	-	● 設置者が提供するサービス内容に応じ、次の共同利用の設備を設けること。健康・生きがい施設(スポーツ、レクリエーション等のための施設、図書室、地域交流スペースその他の施設)	-	● 地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力をを行う	-	-	-
岡山市	-	● 設置者が提供するサービス内容に応じ、次の共同利用の設備を設けること。健康・生きがい施設(スポーツ、レクリエーション等のための施設、図書室、地域交流スペースその他の施設)	-	● 地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力をを行う	-	-	-
倉敷市	-	● 設置者が提供するサービス内容に応じ、次の共同利用の設備を設けること。健康・生きがい施設(スポーツ、レクリエーション等のための施設、図書室、地域交流スペースその他の施設)	-	● 地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力をを行う	-	-	-
広島県	-	● 設置者が提供するサービス内容に応じ、次の共同利用の設備を設けること。健康・生きがい施設(スポーツ、レクリエーション等のための施設、図書室、地域交流スペース等の施設)	-	● 地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力をを行う	-	-	-
広島市	-	● 設置者が提供するサービス内容に応じ、次の共同利用の設備を設けること。健康・生きがい施設(スポーツ、レクリエーション等のための施設、図書室、地域交流スペースその他の施設)	-	● 地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力をを行う	-	-	-
福山市	-	● 設置者が提供するサービス内容に応じ、次の共同利用の設備を設けること。健康・生きがい施設(スポーツ、レクリエーション等のための施設、図書室、地域交流スペースその他の施設)	-	● 地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力をを行う	-	-	-
山口県	-	-	-	● 地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力をを行う	-	-	-
熊本県	-	-	● 有料老人ホームの所在地における自治会等と連携	-	● 地域における自治会の行事などに積極的に参加するように努めること	-	-
熊本市	-	-	● 有料老人ホームの所在地における自治会等と連携	-	-	-	-
自治体数	2 7%	10 37%	2 7%	17 63%	9 33%	8 30%	3 11%

2-4. 家族との意見交換及び情報提供

(1) 指導指針への加筆・編集内容

「家族との意見交換及び情報提供」に関する各自治体の指導指針への加筆・編集の状況・内容の整理

① 加筆・編集状況(平成 28 年 2 月 19 日時点)

- ・指導指針を改正済の 107 自治体のうち約 6%にあたる 7 自治体が、指導指針において「家族との意見交換及び情報提供」の内容(項目)を独自に加筆・編集している。

※当該箇所においては、「運営懇談会における家族の参加等」、「家族との交流・外出の機会の確保」に該当する内容は含まない。

② 主な加筆・編集箇所・内容

- ・当該内容の具体の加筆・編集記述箇所は、厚生労働省標準指導指針の「5. 規模及び構造設備」、「12. 契約内容等」である。
- ・加筆・編集内容(項目)は、以下があげられる。
 - 契約時の家族等の立ち会い
 - 外来者宿泊室の設置
 - 家族面談室の設置

③ 加筆・編集の経緯・理由

- ・主な加筆・編集の経緯・理由は、「入居後の家族との関係維持や家族等への情報提供・意見交換の場づくり」、「家族の施設への関心が高まることで、事故や虐待等の未然防止に繋がること」等である。

「家族との意見交換及び情報提供」に関する主な加筆・編集内容とその経緯・理由

主な加筆・編集内容	加筆・編集自治体数	主な加筆・編集の経緯・理由
「家族との意見交換及び情報提供」について		
指導指針への規定項目		
契約時の家族等の立ち会い	6	・契約時に家族等が立ち会う規定を追加することで、契約内容等に関し、家族等への情報提供や、必要に応じて意見交換が行われるよう図っている。
外来者宿泊室の設置	6	・入居後も家族との関係が維持されるようにするため。
家族面談室の設置	3	・家族の施設への関心が高まることで、事故や虐待等の防止につながるため。

「家族との意見交換及び情報提供」についての加筆・編集内容（自治体別）

	契約手続き時の家族、保証人、身元引受人の立ち会い	設置者が提供するサービス内容に応じた共同利用設備の設置 外来宿泊室	設置者が提供するサービス内容に応じた共同利用設備の設置 家族面談室
川崎市	-	● 設置者が提供するサービス内容に応じ、次の共同利用の設備を設けること。 外来者宿泊室	-
静岡市	● 契約に際して、家族、保証人、身元引受人が立ち会うよう努めること。家族等の立ち会う者がいない場合には、第三者が立ち会うことが望ましいこと。	● 設置者が提供するサービス内容に応じ、次の共同利用の設備を設けること。 外来者宿泊室	-
兵庫県	● 契約に際して、家族、保証人、身元引受人が立ち会うよう努めること。家族等の立ち会う者がいない場合には、第三者が立ち会うことが望ましいこと。	● 設置者が提供するサービス内容に応じ、次の共同利用の設備を設けること。 外来者宿泊室・外来者が宿泊できる部屋を設けること	● 設置者が提供するサービス内容に応じ、次の共同利用の設備を設けること。 家族面談室
神戸市	● 契約に際して、家族、保証人、身元引受人が立ち会うよう努めること。家族等の立ち会う者がいない場合には、第三者が立ち会うことが望ましい。	● 設置者が提供するサービス内容に応じ、次の共同利用の設備を設けること。 外来者宿泊室・外来者が宿泊できる部屋を設けること	● 設置者が提供するサービス内容に応じ、次の共同利用の設備を設けること。 家族面談室
西宮市	● 契約に際して、家族、身元引受人等が立ち会うよう努めること。家族等の立ち会う者がいない場合には、第三者が立ち会うことが望ましいこと。	● 設置者が提供するサービス内容に応じ、次の共同利用の設備を設けること。 外来者宿泊室・外来者が宿泊できる部屋を設けること	● 設置者が提供するサービス内容に応じ、次の共同利用の設備を設けること。 家族面談室
和歌山県	● 契約に際して、契約手続、利用料等の支払方法等について入居者及び身元引受人に事前に十分説明すること。	-	-
和歌山市	● 契約に際して、家族、保証人、身元引受人が立ち会うよう努めること。家族等の立ち会う者がいない場合には、第三者が立ち会うことが望ましいこと。	● 設置者が提供するサービス内容に応じ、次の共同利用の設備を設けること。 外来者宿泊室	-
自治体数	6	6	3
	86%	86%	43%

2-5. 「地域との連携」等に関する自治体独自の施策

- アンケート調査において、指導指針には位置付けていないが、高齢者向け住まいの「地域との連携」、「家族との意見交換及び情報提供」についての自治体独自の施策についての回答を得た。
- 施策を実施していると回答した自治体は5自治体で、うち、4自治体では具体の取り組み（下表下線箇所）を実施している。なお、取り組み内容は以下のように分類できる。
 - ① 災害時等の有事に備え、日頃から地域と連携する（防災訓練等を合同で実施する）
（大阪府、北九州市）
 - ② 多世代、地域住民と交流する高齢者向け住まいをモデル住宅として整備する（横浜市）
 - ③ 高齢者向け住宅の事業者間で情報交換などを行う場を設置する（金沢市）

「地域との連携」等に関する自治体独自の施策の内容

自治体名	取り組みの概要	対象とする 高齢者向け住まいの種類
京都府	京都府高齢者居住安定確保計画に、次の内容を位置づけている。 <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者が安心・安全・快適に暮らすことのできる住まいを提供 ・高齢者の多様なニーズに対応し、住まいとサービスを総合的に提供 ・高齢者が住み慣れた地域で暮らし続けることのできる環境を整備 	特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、養護老人ホーム、軽費老人ホーム、認知症高齢者グループホーム、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅、民間住宅、公共賃貸住宅
大阪府	「地域防災対策マニュアル」【4（1）】において、 <u>災害時の避難協力体制の一環として、地域住民(自主防災組織等)・ボランティア団体との交流等の取組み</u> を定め、指導している。 【4（2）】 <u>二次避難所</u> として、 <u>地域に開放</u> できるよう対応することを定め、指導している。	有料老人ホーム
	「高齢者の居住の安定確保に関する基本方針及び高齢者居住安定確保計画」に、サ高住登録時及び立入検査時等に <u>防災マニュアルの作成・対策の推進</u> を指導している。サ高住の防災マニュアルについては、現在作成中であるが、有料老人ホームに該当しているサ高住においては、上記のマニュアルを参考紹介している。	サービス付き高齢者向け住宅
横浜市	高齢者が、介護が必要になっても安心して住み続けられるよう、様々な世代や地域住民との交流を目的とした「よこはま多世代・地域交流型住宅」の整備を行っている。	サービス付き高齢者向け住宅、地域高齢者向け優良賃貸住宅等
金沢市	長寿安心プラン2015に、高齢者向け住宅の適正な運営の確保として、次の次項を定めている。 <ul style="list-style-type: none"> ・介護保険サービスに係る多角的な指導 ・適正な契約に基づくサービス提供の確保 ・<u>住宅事業者間等で情報交換などを行う場の設置</u> 	有料老人ホーム サービス付き高齢者向け住宅
北九州市	介護サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準等に関する条例に、次の次項を定めている。 <ul style="list-style-type: none"> ・事業者は、<u>自治会等の地縁による団体に加入するなどして、地域との交流に努めなければならない。</u> ・事業者は、<u>自治会等と非常災害時における協力体制を構築</u>するよう努めなければならない。 	特定施設入居者生活介護の指定を受けた有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅 ※老人福祉施設、介護保険3施設にも同様の内容を定めている。

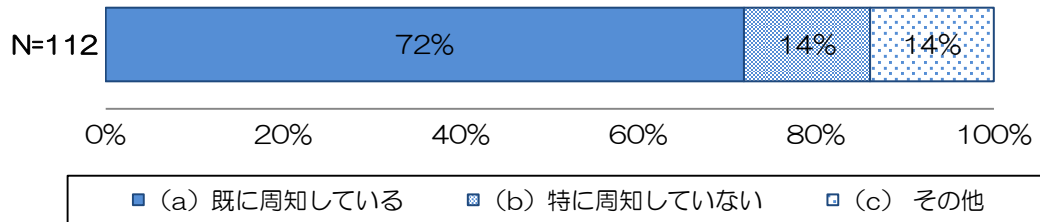
2-6. その他(アンケート調査結果)

① サービス付き高齢者向け住宅の取り扱いの見直しについての周知

●周知の状況

- ・今般の標準指導指針の改正に伴い、サービス付き高齢者向け住宅のうち、老人福祉法の規定において有料老人ホームに該当するものを標準指導指針の対象に追加したことに関する周知の状況は、「既に周知している」が72%で、7割強の自治体で周知が行われている。

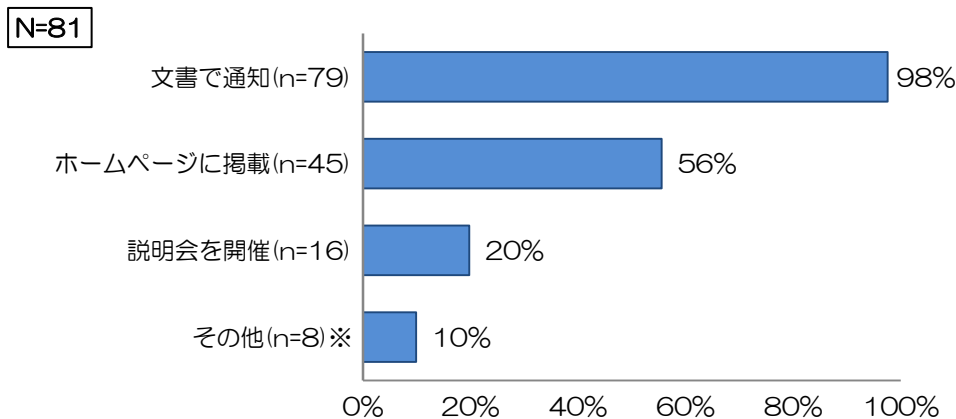
□取り扱いの見直しについての周知の状況



●周知方法

- ・上記73%の自治体における周知の主な方法は、「文書での通知」が主で、「ホームページに掲載」、「説明会を開催」と続く。

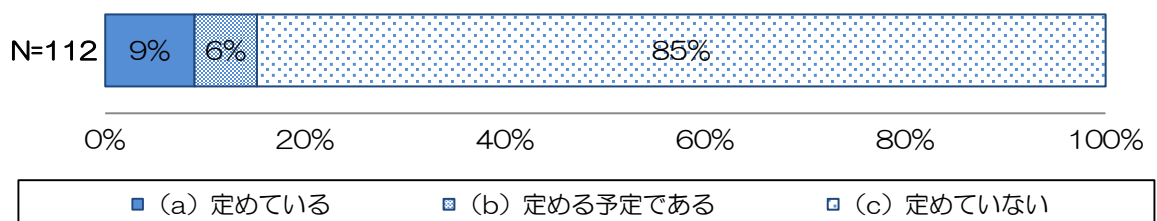
□取り扱いの見直しの周知方法



② サービス付き高齢者向け住宅に対しての独自の設置運営指導指針の作成

- ・サービス付き高齢者向け住宅に対し、独自の指導指針を「定めている」又は「定める予定である」と回答した自治体は15%である。

□サービス付き高齢者向け住宅に対しての独自の設置運営指導指針の作成状況



第3章 事例調査結果・分析

3-1. 調査の概要

(1) 調査対象

・事例調査は、住まい事業者（運営懇談会を開催する高齢者向け住まい事業者、その他の「選ばれる住まい・開かれた住まい」づくりに取り組む住まい事業者）、自治体（前章のアンケート調査等で、「地域との交流・連携」に取り組む自治体等）、有識者を対象に行った。

□事例調査対象

凡例●：主な調査内容

	事例名	調査内容		
		3-2-1. 運営懇談会の 設置	3-2-2. 「選ばれる住まい・開かれた住まい」づくりに向けたその他の 取り組み	
			(1) 住まい事業者 同士の連絡会の開 催	(2) 地域との 交流・連携の取 り組み
事業者	事例1 介護付き有料老人ホームA	●		●
	事例2 サービス付き高齢者向け住宅A	●		●
	事例3 介護付き有料老人ホームB	●		
	事例4 介護付き有料老人ホームC	●		
	事例5 介護付き有料老人ホームD	●		
	事例6 サービス付き高齢者向け住宅B	●		
	事例7 介護付き有料老人ホームE	●		
	事例8 介護付き有料老人ホームF	●		
	事例9 介護付き有料老人ホームG	●		
	事例10 サービス付き高齢者向け住宅C	●	●	●
	参考事例 サービス付き高齢者向け住宅D	●		●
自治体	A自治体	●	●	●
	B自治体			●
	C自治体			●
	D自治体			●
その他	兵庫県 LSA 連絡会関係主体		●	
	有識者（高齢者住み替え相談関係）	●	●	●

(2) 調査方法

・ヒアリングを中心に実施。特に運営懇談会の設置の事例については、実際に運営懇談会を傍聴させていただき、開催の様子等を把握・整理した。また、ヒアリング調査は住まい事業者だけでなく、入居者に対しても、参加者の視点から運営懇談会の効果等を把握した。

3-2. 調査結果・考察

3-2-1. 運営懇談会の設置

(1) 事例概要

・「運営懇談会の設置」に関する調査の対象事例の概要、調査方法等は次の表の通りである。

□事例概要(運営懇談会を開催する事例)

※運営懇談会の開催方法の凡例

[代]: 入居者代表(委員)による運営懇談会を開催。[全]: 入居者全員を対象とした運営懇談会を開催

名称 (法人種別)	事例概要		調査方法				[参考]住まいの詳細情報								
	住まいの概要	運営懇談会の開催状況		ヒアリング調査等			資料 調査	立地 場所	開設 から の年数	住戸 数	特定施設 入居者生 活介護指 定の有無	入居時の費用負担	入居要件	入居者の状況	その他の情報
		開催頻度	開催方法	懇談会 傍聴	事業者 ヒアリング	入居者 ヒアリング									
事例1 介護付き有料老人ホームA (社会福祉法人)	大規模の自立者中心の介護付き有料老人ホーム。運営懇談会を毎月(年12回)開催。	年12回	代	●	●	●	●	首都圏	29年	424戸	有	入居一時金 約2000万円~7500万円 特別介護金 約430万円 管理費 約8万円(1人入居)	入居時自立	自立342人 要支援32人 要介護88人 平均要介護度 2.2	住戸情報詳細/住戸数:424戸 うち45戸は介護居室、一般居室面積:32㎡~88㎡ 介護居室面積:21㎡~33㎡ 交流を目的とする共用施設/食堂2箇所、多目的ホール2箇所、集会室、会議室、併設施設/美容室、売店、歯科、診療所
事例2 サービス付き高齢者向け住宅A (株式会社)	80戸程度で自立者中心のサービス付き高齢者向け住宅。運営懇談会を2か月に一度(年6回)開催。	年6回	全	●	●	●	●	近畿圏	5年	77戸	無	家賃一括前払い 1000万円~3000万円程度 基本サービス+共益費 5万7千円	サービス付き高齢者向け住宅の登録条件に準ずる	自立60人 要介護者30名 併設小規模多機能利用者7名	住戸情報詳細/住戸数:77戸 入居者数:90名程度 面積:29㎡~66㎡ 交流を目的とする共用施設/多目的室、談話室(図書室)、食堂 併設施設/訪問介護、訪問看護、小規模多機能、ケアプランセンター
事例3 介護付き有料老人ホームB (株式会社)	小規模な介護付き有料老人ホーム。全ての入居者が要支援、要介護者。運営懇談会を半年に一度開催。	年2回	全	●	●	-	●	近畿圏	3年	27戸	有	入居一時金 90歳未満 2,417万円~2,817万円、年払い 330万円~390万円 管理費 154,440円(1人入居)	要支援 要介護	自立0人、要支援2人 要介護22人 ※入居者の8割が認知症を発症。	住戸情報詳細/住戸数:27戸 一般居室面積:14.30㎡~17.73㎡ 交流を目的とする共用施設/健康・生きがいルーム(談話コーナー)、ロビー、リビング等兼用食堂 併設施設/なし
事例4 介護付き有料老人ホームC (宗教法人)	100戸程度の介護付き有料老人ホーム。運営懇談会を毎月開催。	年12回	全	-	●	-	●	首都圏	35年	116戸	有	入居一時金 714万円~4,872万円 管理費 112,320円~123,660円(1人入居)	自立 要支援 要介護	自立43人 要支援21人 要介護33人	住戸情報詳細/住戸数:116戸、ほかに一時介護室:4戸 一般居室面積:26.44㎡~63㎡一時介護室面積:42㎡~74㎡ 交流を目的とする共用施設/ロビー、談話コーナー、ティーラウンジ、応接室、ビリヤード室、麻雀室、多目的室、図書室、映画・音楽鑑賞室 併設施設/診療所
事例5 介護付き有料老人ホームD (株式会社)	150戸程度の自立者中心の介護付き有料老人ホーム。運営懇談会をほぼ毎月(年11回)開催。	年11回	代	-	●	-	-	首都圏	25年	157戸	有	入居一時金 3,904万円~28,360万円 管理費 126,360円(1人入居)	入居時自立	自立75人 要支援22人 要介護54人	住戸情報詳細/住戸数:157戸 ほか一時介護室:7戸 一般居室面積:19.32㎡~98.66㎡ 一時介護室面積:19㎡~41㎡ 交流を目的とする共用施設/ロビー、ラウンジ、喫茶コーナー、応接室、レストラン、パーティールーム、工作室、AVサロン、多目的室、娯楽室、図書コーナー、喫茶室、食堂兼テイルーム 併設施設/なし
事例6 サービス付き高齢者向け住宅B (株式会社)	62戸の自立者中心のサービス付き高齢者向け住宅。運営懇談会を3か月に一度(年4回)開催。	年4回	全	-	-	-	●	首都圏	2年	62戸	無	入居一時金無 基本サービス+共益費 3万2千~4万円 家賃 13万円~24万7千円	サービス付き高齢者向け住宅の登録条件に準ずる	自立入居が主	住戸情報詳細/住戸数:62戸 面積:35~71㎡ 交流を目的とする共用施設/食堂、フリースペース、キッズスペース、屋上庭園 併設施設/子育て支援住宅66戸
事例7 介護付き有料老人ホームE (株式会社)	58戸の介護付き有料老人ホーム(特定施設)。運営懇談会を年に一度開催。	年1回	全	-	-	-	●	中部圏	3年	58戸	有	入居一時金 218万円、家賃 6万9千円 管理費 約4万2千円(1人入居)	要支援 要介護	要支援8名 要介護1~2 25名 要介護3~5 24名	住戸情報詳細/住戸数:58戸 一般居室面積:18㎡~22㎡ 交流を目的とする共用施設/コミュニティスペース(食堂兼機能訓練室)、居間 併設施設/なし
事例8 介護付き有料老人ホームF (株式会社)	34戸の介護付き有料老人ホーム(特定施設)。要支援・要介護者が入居。運営懇談会を年に2回開催。	年2回	全	-	-	-	●	近畿圏	4年	34戸	有	入居一時金 870万円、介護費用 約9万5千円、管理費 約8万7千円(1人入居)	要支援 要介護	要支援3名 要介護1~2 12名 要介護3~5 17名	住戸情報詳細/住戸数:34戸 一般居室面積:16.72~18.80㎡ 交流を目的とする共用施設/コミュニティスペース(食堂兼機能訓練室)、屋上菜園、屋上イベントフロア 併設施設/なし
事例9 介護付き有料老人ホームG (株式会社)	50戸の介護付き有料老人ホーム。要支援・要介護者が入居。運営懇談会を年に2回開催。	年2回	全	-	-	-	●	近畿圏	5年	50戸	有	入居一時金 360万円、共益費 2万円、管理費 3万円(1人入居)	要支援 要介護	平均要介護度 2.17	住戸情報詳細/住戸数:48戸 うち介護居室個室:14戸 入居定員:48人 一般居室兼介護居室面積:18.06~18.55㎡ 16.02~16.51㎡ 介護居室個室:13.45~13.96㎡ 交流を目的とする共用施設/コミュニティスペース(食堂兼機能訓練室)、屋上菜園、屋上交流広場 併設施設/なし
事例10 サービス付き高齢者向け住宅C (株式会社)	50戸のサービス付き高齢者向け住宅。今後、運営懇談会の開催を予定。	-	-	-	-	-	-	近畿圏	3年	50戸	有	入居一時金無 家賃 4万円~5万5千円 基本サービス+共益費 約3万円	サービス付き高齢者向け住宅の登録条件に準ずる	自立2人 要支援6人 要介護40人 平均要介護度 2.3	住戸情報詳細/住戸数:50戸うち31戸は特定施設面積:18㎡(浴室、台所無)その他は外付けサービス利用、面積:25㎡~26㎡ 交流を目的とする共用施設/食堂、共用キッチン・リビング(2箇所) 併設施設/通所介護、訪問介護
参考事例 サービス付き高齢者向け住宅D (医療法人)	60戸程度のサービス付き高齢者向け住宅。住宅で地域密着型サービスの運営推進会議を2か月に一度開催。	年6回	-	●	●	-	-	九州圏	5年	60戸	無	入居一時金無 家賃 3万5千円 基本サービス++共益費 約3万3千円	サービス付き高齢者向け住宅の登録条件に準ずる	要介護1が多数 平均要介護度 1.3	住戸情報詳細/住戸数:60戸 面積:18.15㎡(浴室、台所無) 交流を目的とする共用施設/食堂、居間、共用キッチン 併設施設:訪問介護、通所介護 隣接施設:小規模多機能

□運営懇談会の開催内容の詳細シート（傍聴調査・ヒアリング調査した事例）

- ・調査で実際に運営懇談会を傍聴した事例等について、運営懇談会の内容等を整理した。

事例1 介護付き有料老人ホーム A

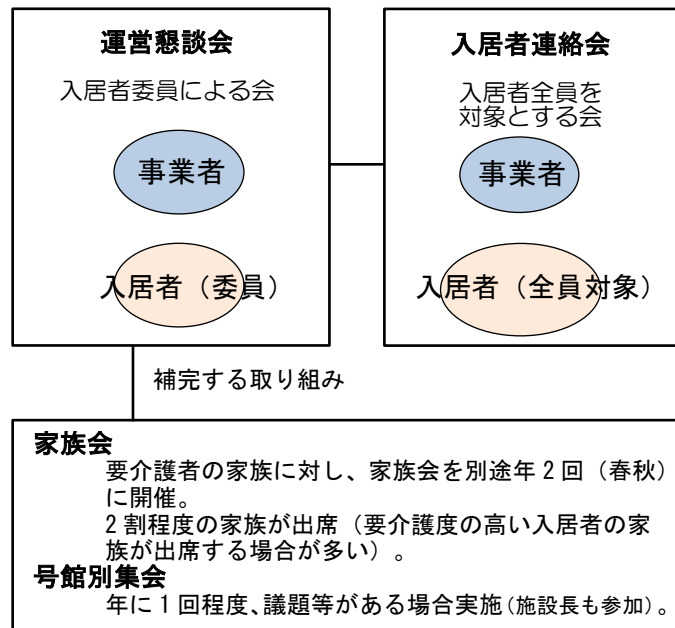
- ・首都圏郊外部に立地する大規模で自立者を中心とする介護付き有料老人ホーム。
- ・運営懇談会（入居者委員による会）を毎月開催。運営懇談会に加え、運営懇談会で議論した内容を報告する入居者連絡会（入居者全員を対象とする会）を併行して開催している。

●住まい・施設の基本情報

- ・運営主体：社会福祉法人
- ・規模：424戸（定員550人）
- ・入居時要件：入居時自立
- ・入居者の状況：自立349人、要支援29人、要介護87人（平均介護度2.2）H27.7.1時点
- ・入居にかかる費用負担：入居一時金約2000万円～約7500万、特別介護金 約430万円
管理費（1ヶ月）約8万円（1人入居）

●会（運営懇談会＋入居者連絡会）の概要

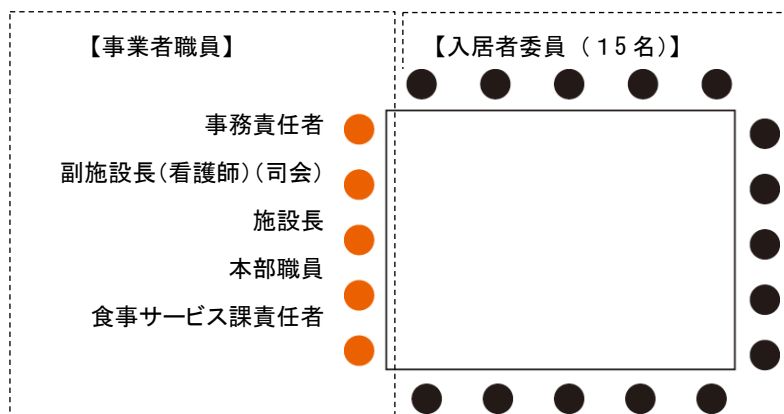
- ・当該施設では、「運営懇談会（入居者委員による会）」と「入居者連絡会（入居者全員を対象とする会）」の2部編成で会を実施しており、「運営懇談会（入居者委員による会）」で議論した内容を、「入居者連絡会（入居者全員を対象とする会）」で報告し、さらに議論を深める形式をとっている。



		運営懇談会等の開催内容	出席者、参加者等
運営懇談会	入居者委員による会	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者と入居者委員で住まいの運営に関する内容を議論（決算報告等、年度毎に定期的に報告する内容、住まいに関する内容等）。 ※本会の議論内容を記録（議事録）にまとめ、入居者連絡会開催前に全戸に配布、要介護者には家族にも配布。 	<ul style="list-style-type: none"> ○事業者：施設長、看護師、本部職員、事務責任者、食事サービス課責任者 計5名 ○入居者：各棟からの委員15名（8つの棟から委員2名を選出）
入居者連絡会	入居者全員を対象とする会	<ul style="list-style-type: none"> ・開催頻度：月1回（年12回） ・開催時間：約1時間半 ・運営懇談会での議論の内容の報告と入居者との意見交換。 	<ul style="list-style-type: none"> ○事業者：施設長、看護師、本部職員 事務責任者 ○入居者：100名程度（対象は入居者全員）

●運営懇談会の内容(実際に傍聴した運営懇談会の様子)

開催日・会場	運営懇談会(入居者委員による会)(2015年9月3日 13時半~15時開催、会議室)	
出席者	事業者	本部職員、施設長、副施設長(看護師)、事務責任者、食事サービス課責任者
	入居者	入居者委員15名



運営懇談会開催時の配席図(施設内の会議室にて)

○主な議題

1/本部職員挨拶

2-1/前回懇談会からの検討項目

(次回への持ち越し案件について)

- ①建物の改修工事について防犯カメラ等の設置について
- ②食事価格改訂
- ③送迎バスのダイヤ改訂
- ④●周年記念の歌
- ⑤次年度(10月以降)からの懇談会の運営について

2-2/上記内容への入居者の意見

- ①図書室の図書選定のあり方
- ②食事の価格改定
- ③通院の方法
- ④建物への防犯カメラ等の設置について
- ⑤運営懇談会の開始及び継続の方法

3/報告事項

- ①館内の利用頻度の低い自動販売機の撤去について
- ②ホールの音響設備の更新について
- ③10月の行事予定について
- ④提案箱への意見内容について
- ⑤食事(食堂)への意見について
- ⑥来期(10月から)の運営懇談会委員の選出状況
- ⑦地元自治体への要望についての報告

4/意見交換

- ①落雷に伴う館内停電について
- ②●周年記念事業への意見
- ③園内で亡くなられた方のお別れ会への参加について
- ④食事についてのご意見報告及び意見交換

○意見交換・応答の例

●建物への防犯カメラの設置について

入居者より、建物の改修建物への防犯カメラの設置について、検討が必要ではないかという意見があり、施設長が今後検討すべき項目と認識し、(同法人の他ホームでは設置済の箇所もあることを報告)今後引き続き検討すると回答。

●通院の方法

入居者より、通院の際に施設の送迎を利用(お願い)するかどうかの判断が、入居者毎に認識が異なるように思われるが、園としての方針はあるのかという意見に対し、副施設長(看護師)が、通院時の付添、入院時の送迎方法等については管理規定に記載しているが、困った際はまずはフロントに相談して頂きたいと回答。

●食事について

入居者より、2か所ある食堂毎に、魚の干物の焼き加減が異なるように思われる(どちらが好きかは好みだが)が、何か理由は考えられるかという意見に対し、食事サービス課責任者が、両者の厨房で使用している魚焼きグリルの仕様が違うため、同じ食材を使用しても焼き加減は異なっていると回答。

事例2 サービス付き高齢者向け住宅 A

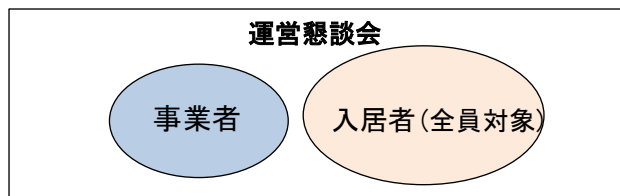
- ・近畿圏郊外部に立地する自立者を中心とするサービス付き高齢者向け住宅。
- ・運営懇談会は2か月に1回開催。

●住まい・施設の基本情報

- ・運営主体：株式会社
- ・規模：77戸
- ・入居時要件：サ付きの登録条件に準ずる
- ・入居者の状況：自立60人、要介護者約30名（併設小規模多機能利用者7名）
- ・入居にかかる費用負担：家賃一括前払い約1000万円～約3000万円程度
基本サービス+共益費(1ヶ月)5万7千円

●運営懇談会の概要

- ・当該住宅では、運営懇談会を2か月に1回（年6回）開催。開催時間は約1時間。
- ・全入居者を対象に、住宅内の食堂で開催。
- ・議事録を作成し、全戸に配布。住宅の事務所で記録を保管し、入居者が閲覧できる。
- ・住宅の建設前から、入居予定者が今後居住する住宅の内容について話し合いを実施。入居後は、住まいのサービス内容について運営懇談会として話し合いを継続。
- ・運営懇談会とは別途、年に一度決算報告会を開催。また、入居者の有志と事業者による意見交換会を別途2ヶ月に一度開催。



●運営懇談会の内容(実際に傍聴した運営懇談会の様子)

開催日・会場	運営懇談会（2015年9月10日 14時半～15時半開催・食堂）	
出席者	事業者	ハウス長、生活相談サービス職員1名（司会）、生活相談サービス職員2名、併設小規模多機能職員2名、食堂担当者2名 計8名
	入居者	40～50名（入居者の約半数が参加。）

○主な議題

1/住宅からの報告

- ①入居者、退去者のお知らせ
- ②職員体制
- ③広報からのお知らせ
- ④定期報告
開設●周年イベント/有料サービスについて/食堂の飾り棚の運営について/意見箱の内容報告/ゴミ分別のお知らせ/中学生の職業体験の受入について

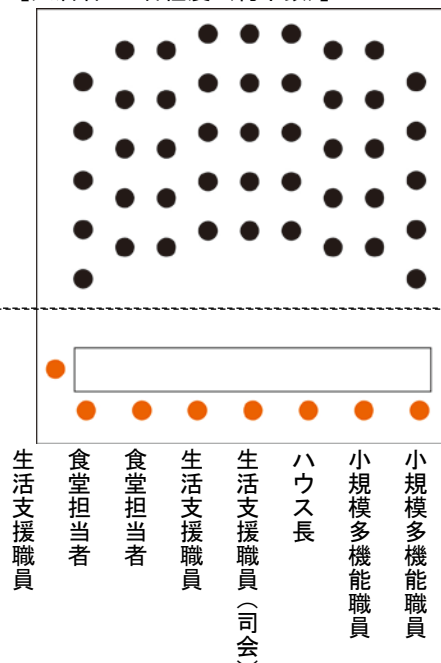
2/併設介護事業所からの情報提供

- ①登録者数、平均要介護度
- ②イベントのお知らせ
- ③その他 職員人事等

3/食堂より

- ①新入社員紹介
- ②売上報告
- ③食の懇談会の報告
- ④イベント食のお知らせ

【入居者40名程度（約半数）】



運営懇談会開催時の配席図（住宅内の食堂にて）

事例3 介護付き有料老人ホーム B

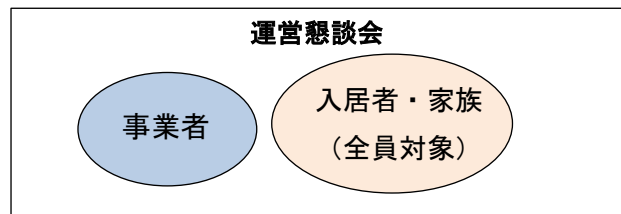
- ・首都圏に立地する小規模な介護付き有料老人ホーム。全ての入居者が、要支援・要介護。
- ・運営懇談会は年に2回開催。

●住まい・施設の基本情報

・運営主体：株式会社	・規模：27戸
・入居時要件：要支援・要介護	
・入居者の状況：自立0人、要支援者2名、要介護者約22名 ※入居者の6-8割が、何らかの認知症状がみられる。	
・入居にかかる費用負担：入居一時金 90歳未満 約2,400万円～2,800万円、90歳以上 約1,800万円～2,100万円 月払いの場合 約25万円、管理費（1ヶ月）約15万円（1人入居）	

●運営懇談会の概要

- ・当該施設では、運営懇談会を半期に1回（年2回）開催。開催時間は1時間半程度。
- ・参加対象者は入居者・家族で、住宅内の食堂で開催。ただし、入居者は認知症の方も多く、参加は少ない（今回の傍聴時は家族のみの参加であった）。議事録を作成し、全入居者及び家族に配布。

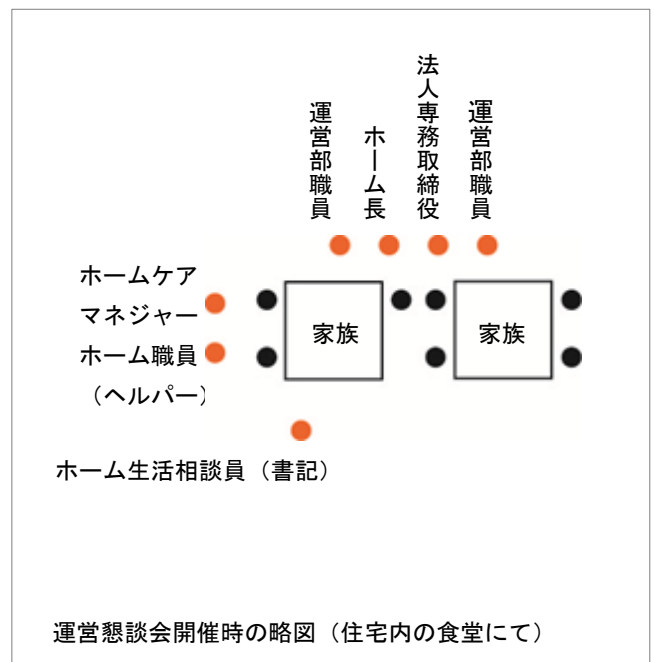


●運営懇談会の内容(実際に傍聴した運営懇談会の様子)

開催日・会場	2015年12月5日 10～11時半開催・食堂	
出席者	事業者	法人専務取締役、運営部職員（2名）、ホーム長、ホームケアマネジャー ホーム職員（ヘルパー）、ホーム生活相談員（書記） 計7名
	入居者	入居者の家族：7名（全員参加制）

○主な議題

- 1/法人事業全体の概要説明
 - ①平成27年度上期決算状況
 - ②ホームでの取り組み内容
自立支援ケア
職員研修
システム導入関連
 - ③入居者満足度向上への取り組み
食事・リハビリ、外出
- 2/ホーム運営状況
 - ①入居者情報（重要事項説明書より）
 - ②介護職員体制
 - ③イベント報告
 - ④事故報告
 - ⑤ホームの取り組み等
 - ⑥その他報告（建物大規模修繕工事の実施）
- 3/ホームアクティビティの様子・内容説明
- 4/質疑応答



事例	運営懇談会の概要	出席者、参加者等	取り組みの経緯
事例4 介護付き有料老人ホームC	<ul style="list-style-type: none"> 開催頻度：月1回（年12回） 開催時間：約1時間半 全入居者を対象に、住宅内の集会室で開催。 議事録を作成し、全入居者に配布。 ※入居者の理解が難しい場合は家族に送付。 <div data-bbox="413 421 874 589" style="text-align: center;"> </div> <ul style="list-style-type: none"> 以前、入居者から、運営懇談会に地域の民生委員に参加してもらいたいと要望があり、民生委員に参加を依頼。半期に1度ほどのペースで参加してもらったが、傍聴してもらうだけで発言してもらう機会等はなかった。現在は、民生委員は参加してもらっていないが、入居者の希望があれば、民生委員に参加してもらえば良いと考えている。 運営懇談会の活動とは別に、入居者自治会が設置されている（開園当初から）。各階から1名選出。（任期は2年間。2年に一度選挙を実施）。年に一度総会を実施し、決算報告を行っている。出席者は、20～30名程度。入居者自治会の活動には施設職員は参加しない。 	<p>事業者： 施設長、総務、介護職員、看護職員</p> <p>入居者： 概ね20名程度 ※決算時は27名出席 開所当初に比べると出席者は減少</p> <p>その他： 民生委員が参加していた時期有 5年程度前（2年間）</p>	<ul style="list-style-type: none"> 入居開始時期から、毎月実施しており、これを35年継続している。
事例5 介護付き有料老人ホームD	<ul style="list-style-type: none"> 開催頻度：月1回（年11回） 開催時間：約1時間半 当該施設では、「運営懇談会（事業者と入居者委員会による会）」に加え、運営懇談会で議論した内容を「入居者懇談会（入居者全員を対象とする会と呼ぶ）」で報告している。 入居者懇談会は、運営懇談会の2日後に開催し、運営懇談会で入居者委員と事業者が懇談・議論した内容を報告している。 入居者懇談会では、運営懇談会で議論した内容をレジメとして整理し、入居者全員に配布（レジメには、入居者懇談会で報告するその他の事項（月単位の連絡事項、イベント内容等）も併せて記載。 ※上記レジメは、入居者の理解が難しい場合は家族（身元引受人）に送付。 運営懇談会の議事録は、作成後入居者委員のみに配布。 <div data-bbox="308 1619 951 1951" style="text-align: center;"> </div>	<p>運営懇談会（事業者と入居者委員会による会）</p> <p>事業者： 社長、施設長、副施設長、業務推進室長</p> <p>入居者： 入居者委員会（入居者委員5名／うち、1人が委員長） 委員長は任期2年、選挙によって選出。委員は委員長が指名する。</p> <p>入居者懇談会（入居者全員を対象とする会）</p> <p>事業者： 社長、施設長、副施設長、業務推進室長</p> <p>入居者： 50～60名程度（対象は入居者全員）</p>	<ul style="list-style-type: none"> 約15年前に設置し、以来毎月実施している。

参考事例 サービス付き高齢者向け住宅 D

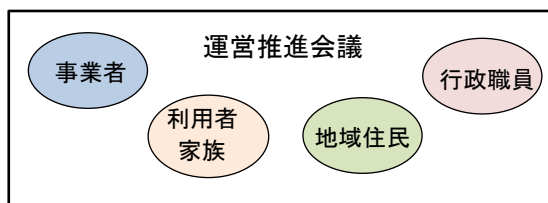
- ・小規模多機能型居宅介護支援事業所が隣接する小規模なサービス付き高齢者向け住宅の食堂において、地域密着型サービスの運営推進会議を開催。

●住まい・施設の基本情報

- ・運営主体：医療法人
- ・規模：60戸
- ・入居時要件：サービス付き高齢者向け住宅の登録条件に準ずる
- ・入居者の状況：要介護1が多数、平均要介護度1.3
- ・入居にかかる費用負担：入居一時金無、家賃(1ヶ月) 3万5千円
基本サービス+共益費(1ヶ月) 約3万3千円

●運営推進会議の概要

- ・高齢者向け住まいの運営懇談会の事例でなく、小規模多機能居宅介護支援事業所が隣接するサービス付き高齢者向け住宅内で、地域密着型サービスの運営推進会議を開催している事例である。
- ・サービス付き高齢者向け住宅内で、地域密着型サービスの運営推進会議を開催することになった経緯は、住宅に人が多数集まれる広い食堂スペースがあったこと、地域住民がサービス付き高齢者向け住宅の建物に入る機会がなかったため、地域住民にサービス付き高齢者向け住宅の様子を知ってもらうことを目的とする。
- ・運営推進会議を2か月に1回(年6回)開催。開催時間は約1時間。
- ・運営推進会議の参加者は、事業者、利用者のみならず、地域住民、行政職員等である。



●運営推進会議の内容(実際に傍聴した運営推進会議の様子)

開催日・会場	2015年8月11日14時～15時 開催・食堂)	
出席者	事業者	・医療法人医療福祉相談室・医療連携室主任 (司会) ・小規模多機能ホーム・管理者、職員 ・グループホーム・管理者 計4名
	施設利用者等	小規模多機能ホーム・利用者(女性) 小規模多機能ホーム・利用者の家族 計2名
	地域住民	公民館・管理者、民生委員 計2名
	行政職員	市保健福祉部長寿社会推進課・担当者 地域包括支援センター・担当者 計2名

○主な議題

- 1/管理者挨拶
- 2/報告事項
 - ①小規模多機能ホームの運営状況報告
 - ②利用者状況報告
- 3/意見交換
 - ・通信資料について
 - ・知人、地域住民等とのつながりに対する支援について
- 4/その他



運営推進会議の様子(住宅内の食堂)

(3)調査結果

① 運営懇談会の開催の効果

・事例毎に、運営懇談会の開催の効果を事業者と入居者の視点から次の通り整理した。

□【ヒアリング結果】 運営懇談会の開催の効果

事例	効果	
事例1 介護付き有料老人ホームA	事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・運営懇談会を通じて、<u>事業者と入居者の意見交換が継続的にできる。</u> ・直接、入居者の意見・要望を把握することができ、<u>入居者の要望・意向を住まい運営に反映させることができる。</u> ・事業者の専門職（看護師、厨房責任者等）を含めて出席しており、<u>個々の問題について入居者と各担当者が直接応答するため、信頼関係を築くことができている。</u>
	入居者	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>事業者が健全な住まい運営を行っているかを確認</u>するため、事業者から定期的な報告を受ける機会として運営懇談会は有効である。<u>重要事項説明書で確認するよりも、運営懇談会の方が、事業者から直接説明を受け、意見交換することで、入居者にとって信頼感が持てる。</u> ・入居前は、運営懇談会は面倒くさいと思っていたが、<u>自分たちの住まいをより良く維持していくために、事業者に直接意見・要望を伝えることは大切</u>と認識している。 ・運営懇談会の開催にあたる事業者の事務負担は大きいと思われるが、生活の中で問題・疑問を感じる様々な事項について<u>事業者と入居者が定期的に意見交換を持つことで、問題や対応方法を共有化</u>することができ、有効である。
事例2 サービス付き高齢者向け住宅A	事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・運営懇談会での議論をその場だけでなく、記録に残し全入居者と共有することで、<u>住まいのルールを事業者と入居者で共有化していくプロセスは集団生活で重要なこと</u>である。
	入居者	<ul style="list-style-type: none"> ・運営懇談会は<u>入居者の総意を汲むことができる場</u>である。運営懇談会で決めた内容は、事業者単独で決めたのではなく、自分たちも参加し、作り上げた内容と認識できる。 ・高齢者向け住まいでは入居者の加齢に伴い、身体弱体化が進むと、住まい側も職員配置を手厚くする等検討する必要がある、将来的に管理費等、入居者の費用負担が増えることが考えられる。そうした<u>将来見越される問題を運営懇談会で議論することで、事業者と入居者で共通認識として持ちやすくなる。</u>
事例3 介護付き有料老人ホームB	事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・年度毎に入居者に住まい事業者としての目標を提示し、<u>運営懇談会を通じて入居者や家族に目標の達成について報告する場</u>となる。この報告を目標として職員が一丸として取り組むことができ、<u>職員のモチベーションをあげる機会</u>となる。 ・より良い住まい運営をするためには、<u>入居者や家族に対して住まいの理念や取り組み内容について説明</u>する必要があり、運営懇談会はその場と認識している。 ・運営懇談会では、<u>住まい内で発生した事故（ヒヤリハットを含めて）について隠さず報告し、未然防止や対応方策について説明</u>することで、入居者の住まいに対する安心感を得られるようにしている。

事例	効果	
事例4 介護付き有料老人ホームC	事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・運営懇談会は事業者と入居者全体との意思疎通の場と認識する。入居者個人から、意見を聞く場と基本的に異なる。 ・運営懇談会で入居者の意見を頻度高く聞くことで、入居者からクレームに発展しかなない問題を未然に防いだり、入居者の不満が大きくなる前に把握して改善策を講じることに活かせる。 ・家族への説明の機会や意見を把握する機会であり、家族とのトラブルを未然に防ぐことができる場である。 ・サービス内容の変更や料金改定の際も、半年前から運営懇談会を通じて説明や意見交換することで、変更・改訂について入居者や家族との合意形成を得やすい。
事例5 介護付き有料老人ホームD	事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・料金改定等合意形成を得るのに難しい内容についても、日ごろから運営懇談会で話し合っているため、入居者にも事業者の考えが伝わり、比較的理解を得られやすくなる。

② 運営懇談会の開催方法等

- ・運営懇談会の開催方法等は、事業者により異なるが、事例調査より次の通り整理した。

- ・運営懇談会の開催頻度は様々だが、運営懇談会の開催方法は、大きく「住まい事業者が中心に運営するタイプ」と「住まい事業者と入居者等の代表者（委員）で運営するタイプ」に分けられる。
- ・「住まい事業者が中心に運営するタイプ」は、住まい事業者が運営懇談会の議題を設定し、入居者に参加を呼び掛け、定期的を開催する。
- ・運営懇談会の頻度は、調査した事例の内、入居者が要支援・要介護の者が多い住まいでは、開催頻度は年間1、2回程度で、事業者は年間を通じた運営懇談会のスケジュールを組み、体系的な運営懇談会を開催している（☞具体的な事例はP3-15参照）。一方、入居者が自立の者が多い場合、年間複数回開催している（☞具体的な事例はP3-16参照）。
- ・「住まい事業者と入居者等の代表者（委員）で運営するタイプ」は、入居者から代表者（委員）を選出し、事業者と一緒に運営懇談会の議題を検討する等、入居者に運営懇談会の運営に参加してもらう取り組みをしている。また、運営懇談会で議論した内容について、入居者全員を対象に報告する会を別途開催している。本タイプは、入居時要件が自立である住まいに多く、運営懇談会の開催頻度も高い。
- ・上記2タイプに関係なく、入居者が要介護・要支援の入居者が多い場合、運営懇談会とは別に、要介護・要支援の入居者や家族（身元引受人）を対象に懇談会（一般に、「家族会」と呼ぶ）を開催する事例がある。

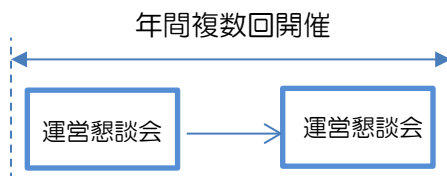
□【ヒアリング結果】 運営懇談会の開催方法等

		事例			運営懇談会の開催方法等		運営懇談会の運営をサポートする取り組み		
		事例名	入居時要件			頻度		開催方法	
			自立	要支援	要介護				
住まい事業者が中心に運営懇談会を運営 開催方法【全】	年間 1、 2回 開催	事例7 介護付き有料老人ホームE		●	●	年 1回	入居者・家族を対象に、昨年度の報告（決算報告、入居者状態、サービス提供状況等）を報告し、意見交換を開催。	—	
		事例3 介護付き有料老人ホームB		●	●	年 2回	年度の前半に、入居者・家族を対象に、昨年度の報告、入居者等のアンケート調査の結果、年度毎の事業目標を提示。年度の後半に入居者意見交換、交流を兼ねた懇談会を開催。（詳細は次々頁参照）	—	
		事例8 介護付き有料老人ホームF		●	●	年 2回		—	
		事例9 介護付き有料老人ホームG		●	●	年 2回		—	
	事例4 介護付き有料老人ホームC	●	●	●	年 12回	事業者の決算時期（6月）に年度の決算報告、事業目標等を提示。その他の月は住まいでの日常的な行事、サービス内容の報告、住まいのメンテナンスに関する情報提供、意見交換及び入居者からの要望に対する議題について懇談を実施。		入居者が、別途自治会を運営。ただし、自治会の活動・会議等に運営事業者は不参加。	
		年間 複数 回開 催	事例2 サービス付き高齢者向け住宅A		無		年 6回	入居前から始めている懇談会を入居後も継続して実施。住まいにおける行事、サービス内容の報告・意見交換及び入居者からの要望に対する懇談を継続的に実施。	決算報告会 運営懇談会とは別に年に一度（7月頃）開催。事業者と入居者有志による意見交換会 入居者有志と職員で2ヶ月に1度意見交換会を開催し、この内容を運営懇談会で報告。
			事例6 サービス付き高齢者向け住宅B		無		年 4回	日常的な行事、サービス内容の報告・意見交換及び入居者からの要望に対する懇談を実施。	—

	事例			運営懇談会の開催方法等		運営懇談会の運営をサポートする取り組み
	事例名	入居時要件		頻度	開催方法	
		自立	要支援			
住まい事業者と入居者の代表者（委員）で運営懇談会を運営 開催方法【代】	事例1 介護付き有料老人ホームA	●			年 12回 入居者の中から、委員制の懇談会に出席する入居者委員（15名）を選挙で選出し、月の初めに委員による「運営懇談会」を開催。月の終わりに当該内容について、入居者全員に事業者が報告する「入居者連絡会」を毎月（年12回）実施。各回の主な議題は、事業者の決算時期は各年度の決算報告、事業計画等を説明。その他の月は、住まいの日常的な行事、サービス内容の報告、住まいのメンテナンスに関する情報提供、意見交換及び入居者からの要望に対する懇談を継続的に実施。	家族会 要介護の入居者の家族に対し、年2回家族会を開催し、会の後、入居者も参加し、茶話会を実施。
	事例5 介護付き有料老人ホームD	●			年 11回 入居者の中から、入居者委員（5名）を選挙で選出し、「運営懇談会」を開催。その2日後に入居者全員が参加対象である「入居者懇談会」において、当該内容を報告。年11回（12月を除く）実施。 運営懇談会の主な議題は、事業者の決算時期に各年度の決算報告、事業計画等を説明。その他の月は、住まいでの日常的な行事、サービス内容の報告、住宅のメンテナンスに関する情報提供、意見交換及び入居者からの要望に対する懇談を継続的に実施。	入居者委員会の委員（5名）は、事業者と懇談する内容について議論を行った上で、運営懇談会に参加し、事業者との懇談を実施。

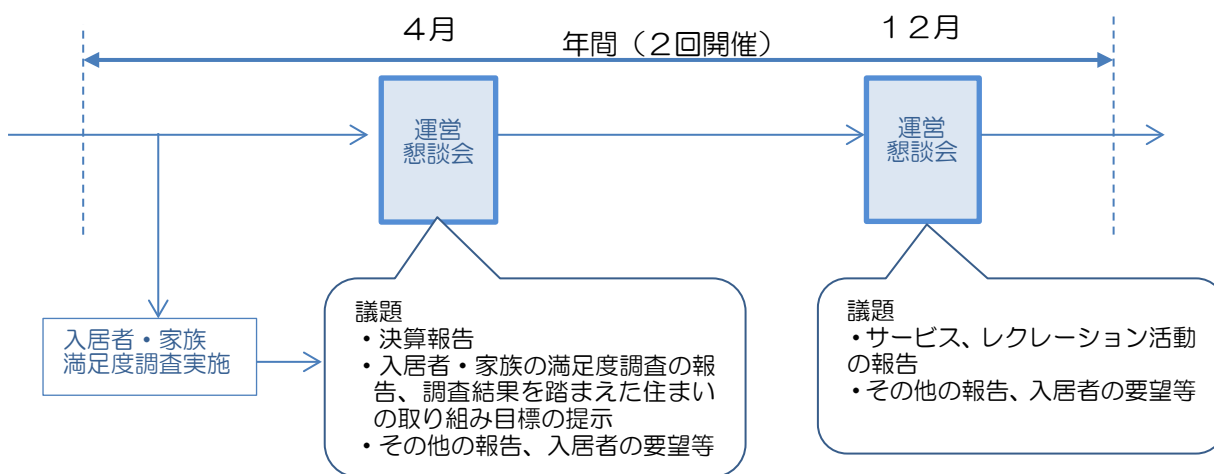
□運営懇談会の開催方法①

運営懇談会を住まい事業者が中心に運営するタイプ



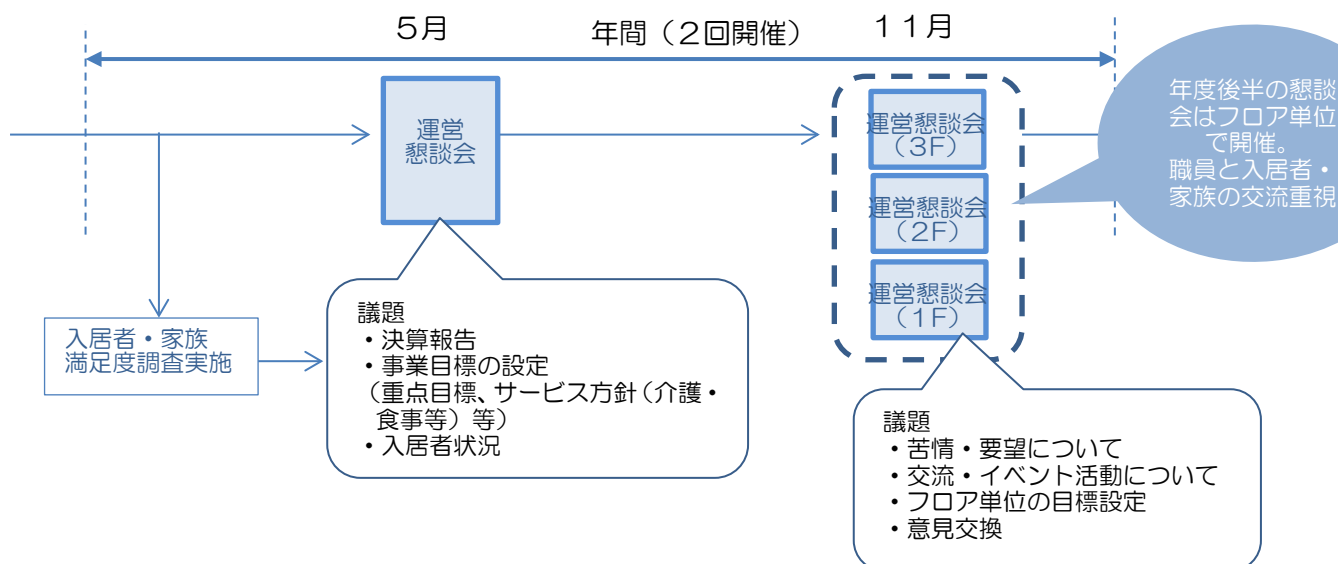
●事例3 介護付き有料老人ホームBの場合

- ・入居時要件が「要支援・要介護」
- ・運営懇談会は、4月、12月の年2回開催（平成27年度の開催月）。
- ・運営懇談会は入居者本人でなく、家族（身元引受人）が参加。住まい事業者は法人本部職員、管理者、職員が参加。



●事例8 介護付き有料老人ホームFの場合

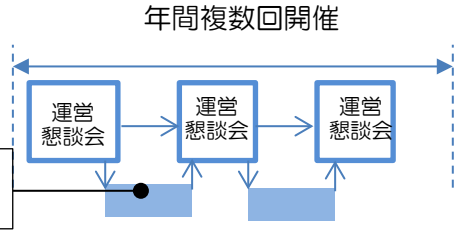
- ・入居時要件が「要支援・要介護」
- ・運営懇談会は、5月、11月の年2回開催（平成27年度の開催月）。1回は全体会議、後の1回目は、フロア単位で開催。
- ・5月に開催する全体会議には、家族（身元引受人）が参加。11月に開催するフロア単位の会議は入居者と家族が参加。



□運営懇談会の開催方法②

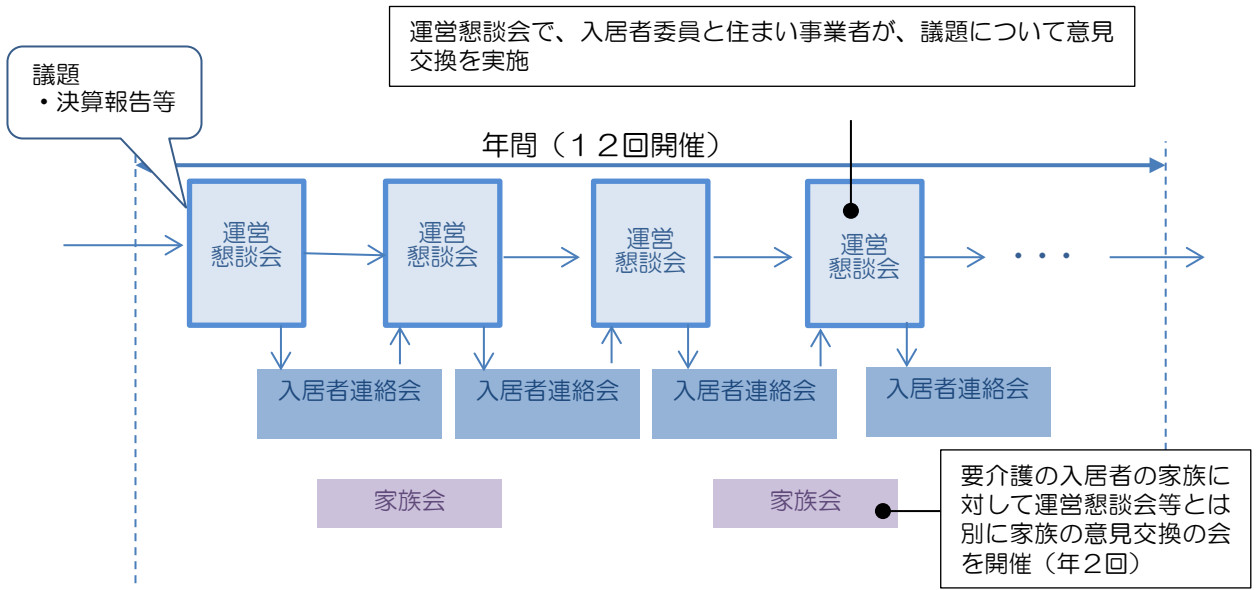
住まい事業者と入居者等の委員で運営するタイプ

入居者委員による会で議論した内容を、入居者全員を対象とした会で報告



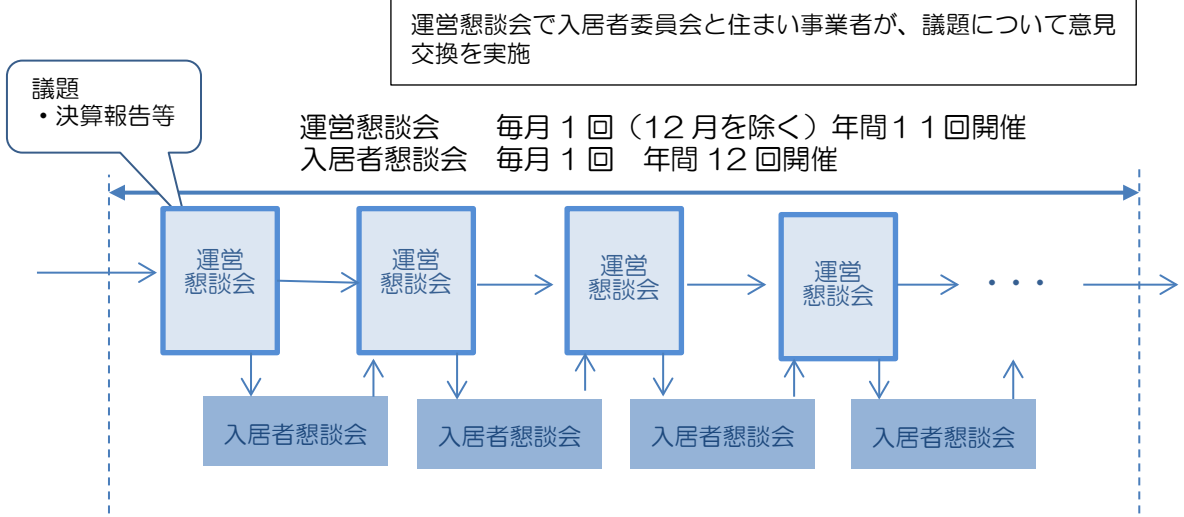
●事例1 介護付き有料老人ホームAの場合

- ・入居時要件が「自立」
- ・運営懇談会（入居者委員による）とは別に入居者連絡会を開催（いずれも月1回開催）。委員制による運営懇談会を実施し、議論の内容を入居者連絡会で報告している。（議題は主に事業者が検討）。
- ・運営懇談会は、入居者委員（15名）と住まい事業者（管理者、職員）が参加。入居者連絡会は、入居者全員（平均約100名/1回）と住まい事業者（法人職員、管理者、職員）
- ・運営懇談会とは別に、住まい事業者（管理者、職員）と要介護の家族（身元引受人）の意見交換の会「家族会」を開催（年2回）。



●事例5 介護付き有料老人ホームDの場合

- ・入居時要件が「自立」
- ・運営懇談会（事業者と入居者委員会による会）とは別に入居者懇談会を開催（運営懇談会は毎月1回（12月を除く）年間11回開催、入居者懇談会 毎月1回 年間12回開催）。運営懇談会で入居者委員と事業者が懇談・議論した内容を、2日後の入居者懇談会で報告している。
- ・運営懇談会は、入居者委員会（入居者委員5名）と住まい事業者（管理者）が参加。
- ・入居者懇談会は、入居者全員（平均約50～60名/1回）と住まい事業者（管理者、職員）が参加。



③ 運営懇談会の参加者の構成

- ・運営懇談会の参加者の構成は、事業者により各々異なるが、事例調査より次の通り整理した。

□【ヒアリング結果】 運営懇談会の参加者

※運営懇談会の開催方法の凡例 [代]：入居者代表（委員）による運営懇談会を開催
[全]：入居者全員を対象とした運営懇談会を開催

事例	入居時要件	運営懇談会の開催方法	運営懇談会の参加者						参加者の構成
			事業者			入居者	家族	その他の者	
			本部	施設長	職員				
事例1 介護付き有料老人ホームA	入居時自立	代	●	●	●	●			入居者委員による会（運営懇談会） ・事業者：施設長、看護師、本部職員、事務責任者、食事サービス課責任者 入居者：各棟からの委員 15名 ※構成メンバーに第三者は含まれない 入居者全員を対象とする会（入居者連絡会） 事業者：施設長、看護師、本部職員、事務責任者 入居者：100名程度
事例2 サービス付き高齢者向け住宅の登録条件に準ずるA	サービス付き高齢者向け住宅の登録条件に準ずる	全		●	●	●			事業者：ハウス長、生活相談、サービス職員3名 小規模多機能職員2名、食堂担当者2名 計8名 入居者：40～50名（約半数） ※構成メンバーに第三者は含まれない
事例3 介護付き有料老人ホームB	要支援 要介護	全	●	●	●		●		事業者：専務、施設長、本部職員、相談員、ケアマネジャー 入居者等：家族7名 ※構成メンバーに第三者は含まれない
事例4 介護付き有料老人ホームC	自立 要支援 要介護	全		●	●			● 民生委員	事業者：施設長、総務、介護職員、看護職員 入居者：概ね20名程度 開所当初に比べると出席者は減少 その他：民生委員が参加していた時期有5年程度前（2年間）

事例	入居時要件	運営懇談会の開催方法	運営懇談会の参加者						
			事業者			入居者	家族	事業者	入居者
			本部	施設長	職員				
事例5 介護付き有料老人ホームD	入居時自立	代	●	●		●			<p>入居者委員会による会（運営懇談会） 事業者：社長、施設長、副施設長、業務推進室長 入居者：入居者委員（5名）。うち、1名が委員長 委員長は任期2年、選挙に寄って選出。委員は委員長が指名する。 ※構成メンバーに第三者は含まれない</p> <p>入居者全員を対象とする会（入居者懇談会） 事業者：社長、施設長、総務、副施設長 入居者：50～60名程度</p>
事例6 サービス付き高齢者向け住宅B	サービス付き高齢者向け住宅の登録条件に準ずる	全	●	●		●			<p>事業者：本部職員、住宅管理者 入居者：人数は不明 その他の者：サービス提供事業者（委託する食事サービス業者）、建物の管理事業者</p>
事例7 介護付き有料老人ホームE	要支援 要介護	全	●	●	●	●	●		<p>事業者：本部職員、施設長、施設職員 入居者：家族10名、入居者1名</p>
事例8 介護付き有料老人ホームF	要支援 要介護	全		●			●		<p>事業者：施設職員（役職不明） 入居者：家族（2回目は入居者も参加）</p>
事例9 介護付き有料老人ホームG	支援 要介護	全		●	●		●	●	<p>事業者：施設長、施設職員 入居者：家族代表 その他：自治会長、民生委員</p>

- ・各主体に参加してもらうにあたっての留意点や効果について、事例調査より次の通り整理した。

○住まい事業者

- ・管理者の他、現場職員（フロントサービス、ヘルパー、厨房職員等）が参加する場合がある。このことで、現場職員が提供するサービス等への要望や不満を入居者から聞くことができ、職員の意識向上の機会となることがある。また入居者から職員に対する評価を直接聞くことで、職員のモチベーションを上げる機会にもなる。

○家族（身元引受人）

- ・基本的に入居者全員に運営懇談会への参加を呼び掛けるが、入居者が要介護状態の場合等参加が難しい場合は、運営懇談会には入居者に代わり、家族（身元引受人）が参加することで、入居者の権利を擁護することができる。

（要介護の入居者が多い住まいでは、運営懇談会に入居者本人でなく、家族に参加を求める事例や、運営懇談会とは別に、要介護の入居者の家族だけで構成される懇談会を設置する事例がある。）

○事業者、入居者や家族以外の者

- ・事業者、入居者や家族以外の者が運営懇談会に参加するケースがあるが、事例調査より、これら主体の参加については、様々な立場の意見を把握した。事業者は、入居者の意向、住まいの状況や特性を踏まえ、これら主体の参加については、各々が検討する必要がある。

□事例調査で把握した事業者、入居者や家族以外の者が参加することに対する意見

	主な意見	第三者の立場で想定される者
運営懇談会に事業者、入居者や家族以外の者の参加に配慮が必要とする主な意見	<ul style="list-style-type: none"> ・費用やサービス内容等、事業者と入居者が締結する契約内容について、第三者の立場の者が参加することは不自然である。プライベートな内容に参加することを嫌う入居者は多い。 [☞事例3のヒアリングより] ・住まいの状況をよく理解しない第三者の立場の者が参加しても、運営懇談会の議論を乱すことが懸念される。 [☞事例1のヒアリングより] 	—
運営懇談会に事業者、入居者や家族以外の者の参加は効果があるとする意見	<ul style="list-style-type: none"> ・事故防止や虐待の課題については、入居者や家族以外の客観的な立場の人の意見が入ることによって有効な場合がある。 [☞参考事例のヒアリングより] 	町内会長、民生委員等
	<ul style="list-style-type: none"> ・町内会長、民生委員等、地域の代表者として発言できる者が参加することで、住まい内と異なる視点で発言できる者の参加が有意義。 [☞参考事例のヒアリングより] 	町内会長、民生委員等
	<ul style="list-style-type: none"> ・住まいの情報を地域にうまく伝達できる者が参加することは有意義。例えば、地域のケアマネジャーやMSW等。高齢者向け住まいの良し悪しを判断し、地域に伝達できる立場の人が第三者の立場として運営懇談会に参加すべき。 [☞学識経験者のヒアリングより] 	地域のケアマネジャー、MSW
	<ul style="list-style-type: none"> ・運営懇談会に行政職員が参加することも考えられる。ただし行政のマンパワーの負担が大きすぎる。 [☞事例3のヒアリングより] 	行政職員

④ 運営懇談会で取り上げる議題

- 標準指導指針では、運営懇談会で取り上げる議題の主な項目については示されているが、実際の運営懇談会で取り上げる議題は、事業者と入居者で検討するため、住まい毎に議題内容は異なる。
- 事例調査では、8事例について、各住まいで開催する運営懇談会の議事録（過去1～3年分）を入手し、運営懇談会の主な議題について整理した（P3-21,3-23,3-25を参照）。
- 運営懇談会では、主に次のテーマを議題に設定している。
 - * 入居者の状況
 - * サービスの内容
 - * 職員体制
 - * 利用料金
 - * 外部サービスの情報提供
 - * その他：アンケート、意見箱の報告、事故関連、行政からの連絡事項等、非常時、地域連携、住宅の維持管理等に関する連絡、相談、共用施設等の利用 等
- 同じテーマであっても、住まいの入居者の様態（主な入居者が自立者か要介護者か）によって議論する内容が異なる。また運営懇談会とは別に、要介護者の家族に対して、「家族会」を実施している事例があるが、家族会の議題は、入居者の生活状況、サービス提供内容等で、家族への報告をメインにした内容である。

□家族会の議題(例)

- * 介護サービス満足度調査（本人及び家族）結果報告、介護予防運動の取り組み状況の報告
- * 介護サービス提供状況の報告、デイサービス（アクティブルーム）、外出状況の報告
- * 職員体制、附属診療所での対応状況の報告
- ※懇談会の後、入居者、家族、職員で茶話会を実施

□運営懇談会で議論されている内容(項目)①(※議事録内容の整理)

赤字：厚生労働省 標準指導指針記載項目

凡例 黒字：議題として用意された内容、青字：参加者の質疑であった内容

運営懇談会で議論されている主な内容		事例1 介護付き有料老人ホームA 毎月(委員制)実施(年12回) 出席者:事業者、入居者	事例2 サービス付き高齢者向け住宅A 2ヶ月毎(全員対象)に実施(年6回) 出席者:事業者、入居者	事例3 介護付き有料老人ホームB 半年に一度(全員対象)実施 出席者:事業者、家族	事例4 介護付き有料老人ホームC 毎月(全員対象)(年12回)を実施 出席者:事業者、入居者 ※民生委員 1時期(2、3年が年2回ほど傍聴)	事例6 サービス付き高齢者向け住宅B 3か月毎(全員対象)に実施(年4回) 出席者:事業者、入居者	事例7 介護付き有料老人ホームE 1年に一度(全員対象)を実施 出席者:事業者、家族	事例8 介護付き有料老人ホームF 半年に一度(全員対象)を実施(年2回) 出席者:事業者、家族	事例9 介護付き有料老人ホームG 半年に一度(全員対象)を実施(年2回) 出席者:家族代表、地域住民(自治会長、民生委員等)	
入居者の状況	入居者情報	●入居者情報 新規入居者の方の情報提供 ●入居率	●入居者情報 新規入居者の方の情報提供 ●入居率	●入居者状況 ・年齢別、要介護度別、入居期間別人数 ●入居率	●入居者情報 新規入居者の方の情報提供 (氏名、部屋番号) ●入居率		●入居者状況 ・年齢別、要介護度別、入居期間別人数	●入居状況 ・在籍者数、入院・外泊日数、要介護度別数、年齢別人数、稼働率	●入居状況 ・年齢別、要介護度別人数、稼働率	
	退去者情報	●退去者の情報	●退去者の情報	●退去者の状況 ●看取りの実績	●退去者の情報 (氏名、部屋番号、亡くなった場所等) ※1年で20人の方が亡くなり、退去		●退去者の状況 ●看取りの実績	●退去者の状況	●退去者数	
	その他		●ライフプランの提出のお願い ●介護保険利用状況のお伺いについて		●入居者の主な一日の過ごし方					●入居者の主な一日の生活の流れ
		●認知症への入居者へのケア提供状況						○認知症の入居者へのケア		○自立要介護者の状況 (自立者向けの居室の空き状況、介護居室の待機状況) ○他施設と比べた施設入居者の属性 (平均年齢等)
サービスの内容	フロント サービス (基本サービス) 関連 ・サービス内容 ・連絡事項	●運営方針 年次目標 ・訪問面談の連絡、スケジュール	●フロント サービスの内容 ・家財保険証コピー回収のお礼とお礼 ・各種提出物のお礼	●運営方針 年次目標 ●サービス提供状況、利用状況	●運営方針 ●サービス内容、サービス利用状況	●自立要介護者が提供する住宅サービス内容について ●入居者の加齢、介護度の進行に伴うサービス内容の変更検討について ●フロント サービスが提供するサービス内容について ○夜間の救急体制の強化 ○年末年始のフロント サービス体制の強化		●入居者満足度の向上のための住まい運営方針(年次目標) ●昨年度の年次目標の取り組み結果(自己評価)の報告		
	住宅内の有料サービス内容	●住宅内で提供する有料サービスの案内	●住宅内で提供する有料サービスの案内		●住宅内で提供する有料サービスの案内	○住宅内有料サービスのサービス内容の見直し(加齢、介護度の進行に伴う)				
	特定施設のサービス内容(情報提供)	●介護サービスの利用方法、利用状況報告		●介護予防の目標、取組 ●介護プロフェッショナル段位制度の導入	●介護サービスの利用方法、利用状況報告			●サービス提供の職員会議の開催状況(全体会議、身体拘束廃止、ケア向上、事故苦情対策会議)	●昨年度の各サービスの取り組み結果(自己報告)の報告 ・介護サービス、厨房(衛生面、身体状況に応じた食事提供等)、医療対応、研修 ●フロア毎の課題の報告 ・フロア毎に取り組み課題を設定し、昨年度の取り組みに対する自己評価・課題を報告(交流、外出機会、事故再発防止の取り組み等)	
		●職員研修の実施状況		●職員研修の実施状況				●職員研修の開催状況	●職員研修の開催状況	●職員の研修報告
	食事 献立、味、費用	●食事 ・食事内容、価格改定に関する意見報告 ・特別食のアンケート結果報告 ○日常の食事の味、価格等への意見 ○特別食の価格設定についての意見	●食堂(食事関連) ・職員情報 ・売上報告 ・アンケート報告 ・食事の内容 ・食の懇談会の報告 ・イベント食のお知らせ	●食事 ・食事内容、水分摂取の工夫、取組状況	●食事 ・食事内容、価格の改定 ・喫茶室の運営、メニューの内容、改定 ○食堂での会話について(うるさい)のルール	●食事のメニュー、味、価格について ○委託事業者を変更しても、質があがっていない。 ●食事費用の支払い方について			○食事の献立の要望	
イベント、レクリエーション	●行事予定のお知らせ -イベント -サークル -出張販売等 -おでかけ	●イベント、サークル開催のお知らせ ●まちかどギャラリー ●バサーについて ●入居者会について ○(お茶会)の報告、振り返り ●住まいの広報のお知らせ	●半期における住まいでの生活、レクリエーション活動の開始状況、内容説明	●イベント、サークル開催のお知らせ		○イベント開催について 内容、費用負担について ○多世代交流がない。しかかけを提案してほしい。	●昨年度のレクリエーション活動の開催状況	●昨年度のレクリエーション活動の開催状況(施設内イベント、外食実績)	●毎月の主な行事	
							○家族へのレクリエーション活動の報告の仕方		○外出機会のリクエストの受け付け状況の確認 ○レクリエーションの詳細内容(家族向け)	

□運営懇談会で議論されている内容(項目)②(※議事録内容の整理)

赤字:厚生労働省 標準指導指針記載項目

凡例 黒字:議題として用意された内容、青字:参加者の質疑であがった内容

		事例1 介護付き有料老人ホームA	事例2 サービス付き高齢者向け住宅A	事例3 介護付き有料老人ホームB	事例4 介護付き有料老人ホームC	事例6 サービス付き高齢者向け住宅B	事例7 介護付き有料老人ホームE	事例8 介護付き有料老人ホームF	事例9 介護付き有料老人ホームG
運営懇談会で議論されている主な内容		毎月(委員制)実施(年12回) 出席者:事業者、入居者	2ヶ月毎(全員対象)に実施(年6回) 出席者:事業者、入居者	半年に一度(全員対象)実施 出席者:事業者、家族	毎月(全員対象)(年12回)を実施 出席者:事業者、入居者 ※民生委員 1時期(2、3年が年2回ほど傍聴)	3ヶ月毎(全員対象)に実施(年4回) 出席者:事業者、入居者	1年に一度(全員対象)を実施 出席者:事業者、家族	半年に一度(全員対象)を実施(年2回) 出席者:事業者、家族	半年に一度(全員対象)を実施(年2回) 出席者:家族代表、地域住民(自治会長、民生委員等)
職員体制	職員体制	●職員体制 *職種別	●職員体制 *職種別	●職員体制 *職種別	●職員体制 *職種別		●職員体制 *職種別	●職員体制 *職種別、資格保有者別、従業員の配置割合	●職員体制 *職種別・常勤非常勤別、資格保有者別人数
	職人の採用、退職状況	●新規職員、離職状況の報告	●新規職員、離職状況の報告				○職員の離職率(過去の年度毎)	○職員の定着率(業界全体との比較) ○職員の離職率	○職員の入れ替え状況
	スタッフの研修等	●スタッフの研修	●スタッフの研修	●スタッフの研修				○職員配置の考え方	○職員の平均年齢【入居者とのコミュニケーション等とのバランス】 ●職員の主な一日の勤務状況
利用料金	利用料金 金額設定、支払い方式		●管理費について ○費用と職員体制について		●入居要件の変更(要介護者も可) ●入居時の支払い方式(新規入居者)の変更				
	決算報告	●決算報告	●決算報告 ●初期償却について	●決算報告	●決算報告		●会計報告	●入居一時金・敷金の預かり状況、残高報告	
	介護保険料改定の連絡	●介護保険料の改定について	●介護保険料の改定について		●介護保険料の改定について				●介護保険制度改正による費用負担の考え方
	料金改定について	●食事料金改定について	●レクリエーション保険について ●ボランティア保険更新について	○食事料金について				○料金値上げの要因	
外部サービスの情報提供	併設事業所情報の提供		●併設事業所の情報提供 ・職員体制 ・登録者数、平均介護度 ・イベントのお知らせ						
	医療連携の内容	●診療所(併設)に関する情報提供 ・インフルエンザ予防接種のお知らせ	●提携病院情報提供 ●健康相談開催の案内、報告 ●入居者緊急時入院の手続き ●入居者緊急時入院の同意書について		●診療所(併設)に関する情報提供 ●健康診断の連絡	●医療連携の仕方	●病院の付き添いサービスの仕方		○医師の選択の仕方(出張医)とコストの考え方 ○外部専門施設との提携等の考え方
その他の項目	地域ボランティアの受け入れ			●地域ボランティアの受け入れ状況				●地域ボランティアの受け入れ状況	○ボランティアの受入状況
	事故関連	●事故の報告	●住宅内におけるひやりハットの事例報告	●事故の報告 ○月別、ひやりはっと、事故別件数	●事故の報告		●事故の報告	●事故の報告(フロア別、月別)	
	非常時の対応							○事故の具体的な内容と事故が生じた要因 ○事故への対応策 ○いじめ、虐待防止に対する指導内容	
	防災訓練	●防災訓練について	●防災訓練について ●総合避難訓練について	●防災訓練について	●防災訓練について	●防災訓練のマニュアル作成 ○防災訓練の方法		○消防訓練、消化機器の設置状況 ○AEDの設置、職員の研修状況	○非常時の備蓄状況
									○非常時・災害時の近隣地域との受入等の対応
	地域連携	●地域連携活動の情報提供、報告 ・夏祭り	●地域連携の情報提供、報告 ・地元中学からの職業体験の受け入れ ・夏祭り、餅つき	●地域貢献の取り組みの報告	●地域連携活動の情報提供、報告 ・中学校生徒の来訪 ・夏祭り、桜まつりの実施		●地域貢献の取り組みの報告		○近隣住民からのクレームの報告
	アンケート、意見箱の報告	●提案箱の内容報告 ●号館別集会の報告 ●介護サービス満足度調査報告	●意見箱「入居者の声」の報告	●家族へのアンケート調査結果の報告 ・職員、施設への評価 ・食事、サービス体制への評価 ・自由回答(疑問点、お願い等)	●意見箱の内容報告		●入居者の意見・要望内容、対応内容	●入居者へのアンケート調査結果の報告 ・職員に対する評価、施設の清潔感、食事、行事、体制に対する評価	●入居者へのアンケート調査結果の報告 ・職員に対する評価、施設の清潔感、食事、行事、体制に対する評価 ・自由回答(職員に不満に思ったこと等)

□運営懇談会で議論されている内容(項目)③(※議事録内容の整理)

赤字:厚生労働省 標準指導指針記載項目

凡例 黒字:議題として用意された内容、青字:参加者の質疑であった内容

運営懇談会で議論されている主な内容		事例1 介護付き有料老人ホームA	事例2 サービス付き高齢者向け住宅A	事例3 介護付き有料老人ホームB	事例4 介護付き有料老人ホームC	事例6 サービス付き高齢者向け住宅B	事例7 介護付き有料老人ホームE	事例8 介護付き有料老人ホームF	事例9 介護付き有料老人ホームG
		毎月(委員制)実施(年12回) 出席者:事業者、入居者	2ヶ月毎(全員対象)に実施(年6回) 出席者:事業者、入居者	半年に一度(全員対象)実施 出席者:事業者、家族	毎月(全員対象)(年12回)を実施 出席者:事業者、入居者 ※民生委員 1時期(2、3年が年2回ほど傍聴)	3か月毎(全員対象)に実施(年4回) 出席者:事業者、入居者	1年に一度(全員対象)を実施 出席者:事業者、家族	半年に一度(全員対象)を実施(年2回) 出席者:事業者、家族	半年に一度(全員対象)を実施(年2回) 出席者:家族代表、地域住民(自治会長、民生委員等)
その他の項目	法人全体の事業、グループ内の他の住まいに関する情報提供	●法人全体としての事業内容について ●グループ内の他の住まいに関する情報提供	●グループ内の他の住まいに関する情報提供	●法人全体としての事業内容について ●グループ内の他の住まいに関する情報提供				○グループ内での当該施設の特徴	
			●携帯用連絡先カード作成について ●外泊届について ●受付名簿について ●緊急連絡先記入について						○要支援・要介護認定の仕方(入居者・家族が知るべき介護保健の基礎情報) ○ケアプランと介助の関係 ○自立と要介護の違い ○特養との有料老人ホームの違い
	住宅の維持管理(メンテナンス)等に関する連絡、相談	●住宅内設備改修状況 ・シャトルバス運行時間の改定 ●住宅内設備点検の状況 ●庭園管理について ●館内自動販売機の撤去について ●図書スペースの図書の更新について ○サークル活動時の送迎方法について ○防犯カメラ等の設置について	●緊急装置の設置とその他の設備点検の報告 ・外玄関の自動ドアの開け方について ・駐車場に置かれている自転車の再登録のお願い ○ホールと図書室のひさし設置について ・食堂飾り棚、ギャラリーの管理方法について ・共有オートロックドアの開閉についてのお願い ○ギャラリーの管理について ・花壇の植え替えについて	●住宅大規模修繕実施状況報告			○植栽土壌改良のお願い		
		・電気設備点検について ・消防設備点検について	・電気設備点検について ・消防設備点検について						
	共用施設等の利用について	●共用施設の利用について ●介護居室内のレイアウト変更について ○館内放送が聞こえにくいため対応の要望	●ゲストルーム宿泊予約について ●グループリビングについて			●共用施設の利用について			
	住宅内での相互扶助(ボランティア)等の取組について		●たまり場(オアシス会)の取組 ●食堂清掃のボランティアについて						
	日常的な規則	●ゴミだし、回収関連	●ゴミだし、回収関連 ●古紙回収業者及び回収日の変更について	●入居者の現金の取り扱いについて	●ゴミだし、回収関連				○面会時間の制限(施設の基礎的情報)
	住宅周辺等の危険箇所等の問題(行政協議) 道路舗装、街灯等	○施設周辺の街灯照度について ・暗すぎるため、街灯数の増加を要望				●周辺道路への街灯設置について(自治体へのお願い)	●歩道への滑り止め舗装のお願い(町内会との協議、区議会への陳情)		
	行政からの連絡事項等	●自治体からの連絡事項	●県からのアンケートの説明(お知らせ)			●自治体からの連絡事項			
	その他	●運営懇談会の実施方法の見直しについて							
	○身元引受人の変更依頼の有無について	●任意後見人について ●保証人について ・保証会社の利用について							

⑤ 運営懇談会の記録の作成

- ・運営懇談会の記録の作成について、事例調査より次の通り整理した。

- ・調査対象の全ての事業者が運営懇談会の記録を作成し、入居者や家族に配布・配送している。
- ・記録は、運営懇談会に参加できなかった入居者・家族との情報共有・報告だけでなく、運営懇談会の議論の内容を共有化することを目的にする場合が多い。
- ・そのため、記録作成に当たっては、運営懇談会での事業者や入居者の意見のやりとり、入居者の要望等に対する事業者が対応した内容について明確に整理することに配慮している事例がある。また、記録を事務所等で保管し、入居者がいつでも記録を閲覧できるように配慮している事例がある。

□【ヒアリング結果】 運営懇談会の参加者

事 例	記録の作成・配布の仕方	記録作成の工夫、記録活用の工夫
事例1 介護付き有料老人ホームA	入居者委員による運営懇談会の議事録を作成し、入居者全員に配布 ※要介護者については、家族にも配布。	・入居者委員による運営懇談会の議事録は参加した入居者委員全員（15人）がチェックした後に、全戸に配布。
事例2 サービス付き高齢者向け住宅A	運営懇談会の議事録を入居者全員に配布。	・運営懇談会の内容について議事録を作成し、全戸配布すると共に、事務室で、入居者はいつでも過去の議事録を閲覧（議論の内容、過程を確認することができる）できるようにしている。
事例3 介護付き有料老人ホームB	運営懇談会の議事録を入居者・家族全員に配布。	・議事録には、入居者・家族からの意見・要望についてどのように対応したのかを明確に整理。別途事業者に寄せられた質問内容についても議事録で紹介。質問や要望をもらった家族には来館時に個別に回答する。
事例4 介護付き有料老人ホームC	運営懇談会の議事録を入居者全員に配布。 ※入居者の理解が難しい場合は家族にも配布。	—
事例5 介護付き有料老人ホームD	入居者委員会と事業者による運営懇談会の議事録を入居者全員に配布。 ※入居者の理解が難しい場合は家族にも配布。	—

※事例6～9は未確認

⑥ 運営懇談会の議論の活発化、参加率の向上のための工夫

- ・事例調査より、運営懇談会の議論を活発化するための工夫や入居者や家族の参加率を上げるための工夫の事例を把握し、次の通り整理した。

●運営懇談会の議論の活発化の工夫の事例

○入居者同士が交流できる「お茶会」や小規模な意見交換の場の設置

- ・運営懇談会とは別に、少人数で集まれるお茶会等や意見交換の場を設け、大人数が集まる運営懇談会では発言しにくい人でも自分の意見を言いやすい場を設けている。必要に応じて、お茶会や意見交換の場の内容を運営懇談会にも報告する等、運営懇談会の議論を活発化させている。

○「意見箱」の設置

- ・運営懇談会は大人数集まるため、入居者の中には、自分の意見や要望を発言しにくい人もいる。そのため、住まい・施設の廊下に「意見箱（入居者が用紙に意見を書き込み投函する）」を設置し、事業者は、適宜、入居者・家族の意見・要望を受け付け、意見・要望や対応の仕方について運営懇談会の場で報告する事例がある。

○入居者・家族の住まいの満足度調査の実施

- ・入居者・家族に対する満足度調査（アンケート調査）を定期的実施。調査内容は、住まいの管理・サービスの提供状況（職員の対応、食事サービスの内容、清掃状況等）等に対する入居者・家族の評価を把握するもの（選択形式）で、アンケート調査の集計結果を運営懇談会の議題に取り上げ、報告するとともに、特に評価の低い内容について事業者は改善方法について説明する。
- ・また、高齢者向け住まいがグループ企業の場合、同じグループ内の他の住まい・施設でも同様なアンケート調査を行い、他の住まい・施設と比較した評価を提示する等、入居者・家族が相対的評価をしやすいよう工夫している。

○入居者による自治会の運営

- ・入居者で自治会を組織化し、入居者の負担にならない程度の自治活動を促す事例がある。
*事例では、入居者から自治会費を徴収し、入居者同士の祝いの品、見舞いの品等を購入。年1回総会を開き、入居者が自治会活動状況を確認し合う（事業者は基本的に関与しない）場を設けている。

○「家族会」の開催

- ・要介護の入居者の家族に対して、運営懇談会とは別に家族同士が情報交換・意見交換できる場を設け、要介護の入居者に対してきめ細かな意見交換の機会を設ける。

□【ヒアリング結果】 運営懇談会の議論の活発化の工夫

事例	意見徴収の方法
事例1 介護付き有料老人ホーム A	<ul style="list-style-type: none"> • 年に1回程度、議題がある場合、号館別集会を実施し、その内容を運営懇談会で報告。 • 提案箱を設置し、意見内容について、月ごとの運営懇談会で報告すると共に、提案者（記名の場合）にも回答内容を報告。
事例2 サービス付き高齢者向け住宅 A	<ul style="list-style-type: none"> • 意見箱（入居者の声）を設け、意見内容を2か月に一度の運営懇談会で報告すると共に入居者（記名の場合）にも回答内容を報告。運営懇談会とは別に入居者有志と職員で意見交換会を開催し、内容を運営懇談会で報告。入居者同士のたまり場の会をボランティアの有志で設置し、たまり場での様子等を運営懇談会で報告。
事例3 介護付き有料老人ホーム B	<ul style="list-style-type: none"> • 毎年4月に入居者の「ご家族満足度調査」を実施。結果を運営懇談会で報告。（項目毎の満足度を把握し、結果を踏まえ、運営懇談会で対処できる項目を示す） • 家族に対してクリスマス会、夏祭りを家族全員に連絡し、個別相談に対応する。「ご家族レター」という形で入居者の様子や介護・医療の視点で毎月文書で連絡する。
事例4 介護付き有料老人ホーム C	<ul style="list-style-type: none"> • 運営懇談会とは別に「入居者自治会」を設置。自治会の代表者は2年任期で、選挙制で決める。自治会活動として会費を集め、祝儀・葬儀の際の祝い代・花代を捻出。年に一度決算報告をする（事業者職員は基本的に関与しない）
事例5 介護付き有料老人ホーム D	<ul style="list-style-type: none"> • 意見箱を設置。ただし、毎月運営懇談会を実施していることもあり、意見箱に意見が入ることは少ない。入居者が個別の要望がある場合は、事務室や施設長に直接意見が持ち込まれる場合が多い。
事例10 サービス付き高齢者向け住宅 C	<ul style="list-style-type: none"> • 運営懇談会を今後開催予定。 • 入居者全体が集まる会とは別に、月2回フロアカフェを開催（各階のキッチンを活用し、ヘルパーがボランティアでカフェ開催）。極力職員が介入せず、入居者同士の親睦を深める会を開催。

※事例6～9は未確認

●運営懇談会の参加率の向上のための工夫

- 事例調査より次の通り整理した。

□【ヒアリング結果】 参加率の向上のための工夫

事例	工夫点
事例3 介護付き有料老人ホーム B	<ul style="list-style-type: none"> • 運営懇談会の開催頻度は定型化せず、議題により頻度を変えることで入居者の負担を低減し、参加率をあげる工夫になる。 • 入居者・家族が懇談したいテーマが多くある場合は、頻回に開催し、懇談する内容が定型化している場合は、回数を減らすなど、臨機応変に対応する。 <p>例）サービス付き高齢者向け住宅において、食事について（メニュー、味等）入居者から意見が多く出たため、運営懇談会を開始し、3か月に一度開催していたが、一定程度折り合いがついた時点で、回数を減らした方が良く入居者から要望があったため、現在は年2回の開催としている。</p>
事例10 サービス付き高齢者向け住宅 C	<ul style="list-style-type: none"> • 運営懇談会を納涼会やクリスマス会等のイベントの日と重ねて実施することで、家族等の参加率をあげることに繋がると認識している。 • 運営懇談会でもお茶会的な要素を残すことで参加率が上がる工夫になると考えている。

⑦ その他

⑦-1 運営懇談会を継続的に開催する上での問題・課題

・事例調査より、運営懇談会を継続的に開催する上での問題・課題を把握し、次の通り整理した。

- ・開設当時と比べ、入居者の加齢や身体弱体化が原因で、運営懇談会の参加率の低下や入居者の代表者（委員）の選出が難しくなることを問題とする意見が複数あがった。問題への対応として、運営懇談会に入居者本人の代わりに家族（身元引受人）に出席してもらうようにしたり、また運営懇談会自体を入居者でなく、家族を中心とした会として実施する住まいもある。また入居者委員の負担を減らすため、代表者（委員）の任期を短くし、全員に平等に役割を担ってもらう等、工夫する住まいもある。
- ・この他、長年運営懇談会を開設している住まいでは、運営懇談会の参加者の固定化、入居者同士が活発に議論できる内容が少ない等、運営懇談会の活性化を課題とする住まいもある。

□【ヒアリング内容】 運営懇談会を継続的に開催する上での問題・課題

事例	問題・課題
事例1 介護付き有料老人ホームA	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者委員による運営懇談会は、委員制（15名）で実施することで、議論を深めることが出来ているが、委員の選出が難しい。理由は入居者の加齢により、委員を担ってくれる人が少ないこと。委員となるメンバーが固定化されていること。 ※問題への対応策として、委員の任期を1年でなく、半年任期・輪番制に変更し、当面3年間試行し、その後再検討する予定) ・入居者連絡会（入居者全員を対象とする会）の出席率が低下している。
事例2 サービス付き高齢者向け住宅A	<ul style="list-style-type: none"> ・運営懇談会は大人数が集まるため、発言しにくい人も多い。そのため発言する人が固定しがちとなり意見が偏る傾向がある。 ・住宅開設から5年経過し、開設当初から運営懇談会を開催しているが、会を開催しても議論する機会が減少している（サービス内容等、ある程度議論し、落ち着いてきている状況）。
事例3 介護付き有料老人ホームC	<ul style="list-style-type: none"> ・日常的に家族が頻繁に住まいに訪れ、事業者と話す機会があるため、改めて運営懇談会を開催しても参加者数が少ない傾向がある。
事例4 介護付き有料老人ホームC	<ul style="list-style-type: none"> ・開設から年数経過と併せ、入居者の加齢に伴う介護度が上がっているため、運営懇談会の参加者が減少している。 ※参加者は減少しているが、出席者が二けた間はこれまで通り開催方法で継続。現状以上に出席者は減少した場合、入居者から家族を対象にした会に変更等工夫を講じる予定。
事例5 介護付き有料老人ホームC	<ul style="list-style-type: none"> ・運営懇談会の委員の固定化が課題。

⑦-2 運営懇談会の設置の普及にあたる問題・課題

・事例調査より、運営懇談会の設置の普及にあたる問題・課題を把握し、次の通り整理した。

・今般の指導指針の改訂で、サービス付き高齢者向け住宅の一部は運営懇談会の設置の対象となったが、サービス付き高齢者向け住宅では、従来の有料老人ホームの運営懇談会のやり方をそのままスライドさせても馴染まない場合があることを指摘する意見もある。その理由として次の内容があげられる。

○小規模な住まいが多く、職員のマンパワー面が問題

・サービス付き高齢者向け住宅は、小規模な物件が多く、職員も少人数の配置である。そのため、職員のマンパワー的に、頻度高い運営懇談会の開催は困難と考えられる。

○賃貸住宅のひとつとして選択している入居者は、他の入居者との関わりを求めるかが疑問

・サービス付き高齢者向け住宅は、基本的に入居者は賃貸借人であり、入居者は住まいに不都合が生じても住み替えることができ、利用権を取得する有料老人ホームの入居者等と異なる。このため、住まいの安定的運営を確認・意見交換する運営懇談会に参加しない入居者が多いことが想定される。

□【ヒアリング内容】運営懇談会の設置の普及にあたる問題・課題

	各課題の具体的なヒアリング内容
小規模な住まいが多く、職員のマンパワー面が問題	有料老人ホームで実施している運営懇談会を、サービス付き高齢者向け住宅にそのままスライドさせるのは難しい。サービス付き高齢者向け住宅は1棟あたり20～30戸、有料老人ホームとは戸数規模が異なる。そもそも職員数は、有料老人ホームは昼夜1名ずつ職員を配置するのに対して、サービス付き高齢者向け住宅では日中1名配置すれば良いというのでは職員の負担を勘案しても難しい。 (自治体C)
	小規模且つ低廉なサービス価格設定の高齢者向け住宅では住まいの職員の負担、入居者の負担が大きいことが想定される。また運営懇談会を開催する場合、小規模な住まいでは入居者が密な関係であるため、頻度高い開催は難しいことが想定される。(介護付き有料老人ホームA)
	運営懇談会には司会、資料説明、その他通常業務の職員の最低3名必要。サービス付き高齢者向け住宅で、必須サービスしか提供していない住まいでは(日中1名配置)では職員が不足し、運営懇談会の開催が難しいことが想定される。 (サービス付き高齢者向け住宅A)
賃貸借契約である入居者の問題	いつでも住み替え可能な賃貸住宅の場合、入居者は運営懇談会に興味を持たず参加しない可能性が想定される。(サービス付き高齢者向け住宅A)

3-2-2. 「選ばれる住まい・開かれた住まい」づくりに向けたその他の取り組み

- ・運営懇談会の開催と同様に「選ばれる住まい・開かれた住まい」づくりに寄与する取り組みとして「住まい事業者同士の連絡会の開催」や「地域との交流・連携の取り組み」があるが、本調査では、各取り組みをする事業者等に取り組みの実態を調査し、整理した。

(1) 住まい事業者同士の連絡会の開催

① 対象事例の概要

- ・「住まい事業者同士の連絡会の開催」の取り組みについて、次の事例を調査・考察した。

	概要
事例1 自治体主導による地域（管内）の高齢者住まい事業者同士の連絡会の開催	自治体が主導し、地域（管内）の高齢者住まい事業者に声掛けし、高齢者住まいの質の向上を目的に、住まい事業者同士の連絡会開催に向けた準備会（研修会・意見交換会）を今年度から実施。今年度末に、連絡会を正式に立ち上げ、次年度から本格的な運営を開始する予定。
事例2 事業者主導による地域（管内）の高齢者住まい事業者同士の連絡会の開催	高齢者住まい事業者が主導で、地域（管内）の同業の事業者の声掛けし、地域における高齢者向け住まいの役割、消費者目線にたった住まいのあり方等について、共有し、共通認識を持つために、地域（管内）事業者同士の連絡会を実施。
事例3（参考） 公営住宅に配置される LSA 職員による職員同士の連絡会（兵庫県 LSA 連絡会）	兵庫県下の LSA 職員同士で LSA のサービス内容の情報共有化、質の向上のための取り組みを実施。

② 調査結果

●連絡会の開設の意義

- ・いずれの事例も連絡会の開催を通じて、利用者だけでなく住まい事業者同士が他社の住まいの内容を理解するきっかけになり、また地域包括ケアシステムにおける高齢者向け住まいの役割、確保すべき住まい・サービスの質について意見・情報共有し、利用者に選択される住まいづくりの促進を目的に実施している。

●連絡会の設置にかかる課題

- ・連絡会の開催は民間事業者だけでは難しく、いずれの事例も自治体や業界団体の協力を得て、連絡会を発足・運営している。事業者同士の協力と併せ、公共団体・業界団体との連携を模索することが必要である。

□各事例の活動に対する自治体・業界団体の支援内容

	発足時	運営時
事例1	準備会の立ち上げは、当初事業者主導で開催することも検討したが難しく、中立な立場である自治体が主導することで立ち上げることとなった。	自治体が声掛けし、今年度は準備会として、有志による意見交換会及び年2回の研修会・意見交換会を開催。3月中に正式に事業者連絡会を立ち上げ、来年度より本格的な運営を開始する予定。なお、運営に当たっては居住支援協議会と連携することで、自主財源に加え、居住支援協議会関連費用も一部充当することを検討。
事例2	事業者の声掛けする段階で、業界団体の協力を得た。	現在は、業界の有志が持ちまわりで運営。今後、自治体職員にも参加してもらうことを予定。
事例3（参考）	自治体が活動費用を予算化することで、会の立ち上げが実現。	会議運営時の活動費用の一部は、自治体予算から計上。

ロ【ヒアリング結果】

事例1 自治体主導による地域(管内)の高齢者住まい事業者同士の連絡会の開催 (大牟田市での取り組み)

<p>活動の経緯</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 高齢者住まいは、基本的なスタンスとして、民間の活力を活用し整備を進めることが主旨であるため、多様性があり、事業者毎に住まいやサービスの質が異なる。その一方で、入居者が必要とする一定程度のサービスや住まいの質を確保することも重要である。 • 大牟田市では、福祉部局と住宅部局が連携し、高齢者住まいの整備促進と質の確保に取り組む中で、<u>住まい事業者同士が各々のサービス内容等について認識を共有化することが重要と認識し、自治体と高齢者住まい事業者有志による連絡会の立ち上げを目的とし、今年度準備会の活動を開始した。</u> • 当初は、事業者自らによる準備会の立ち上げを検討したが、中立な立場として自治体が主導することを事業者が希望したため、自治体が市内の高齢者住まい事業者数社に声かけし、有志による意見交換会を今年度8月に開催した。 • その後、自治体職員が市内の他の高齢者住まい事業者に対し、 「今年度高齢者住まい事業者を対象とした研修会・意見交換会を数回開催すること」 「来年度にむけて、住まい事業者同士の連絡会の発足を検討していること」 を説明し、今年度11月及び2月には、研修会・意見交換会を2回開催した。 • <u>今後、平成28年3月中に正式に事業者連絡会を立ち上げ、来年度より、本格的に連絡会の運営を開始する予定である。</u> • なお、連絡会への参加事業者は、市内に立地するサービス付き高齢者向け住宅全て(9件)である。
<p>活動内容</p>	<p>■準備会の活動内容</p> <p>①第1回意見交換会(平成27年8月)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 自治体とサービス付き高齢者向け住宅事業者数社との間で意見交換会を実施した。 <u>主な議題は以下の①②の項目で、②の項目の一貫として「運営懇談会の開催」について意見交換を行った。</u> <li style="padding-left: 20px;">1) <u>地域(管内)においてサービス付き高齢者向け住宅が担うべき役割</u> <li style="padding-left: 20px;">2) <u>サービス付き高齢者向け住宅の質の向上に向けた取り組みのあり方 等</u> • <u>運営懇談会の実施について、これまで有料老人ホームで開催されてきた内容を、サービス付き高齢者向け住宅においてそのまま適用することはそぐわない等の意見が事業者からあった。サービス付き高齢者向け住宅は、あくまでも住宅であるため、まずは入居者同士の自治会づくりを住まい事業者がサポートすることが重要であることを、参加事業者、自治体共に共通認識を持った。</u>

・また、今年度は、以下の日程で研修会・意見交換会を実施した。

②第1回研修会・意見交換会（平成27年11月）

・国交省住宅局安心居住推進課企画専門官を招き、「サービス付き高齢者向け住宅に係る施策の動向」について、講演頂き、質疑・意見交換を実施。

③第2回研修会・意見交換会（平成28年2月）

・明治大学理工学部建築学科 園田真理子教授を招き、「地域包括ケアシステムとサービス付き高齢者向け住宅」について、講演頂き、質疑、意見交換を実施。

■連絡会の立ち上げ（平成28年3月）、次年度以降の活動予定内容

・平成28年3月中に事業者連絡会を正式に立ち上げることを予定している。

・来年度（H29年度）以降は、年2回程度、連絡会（1回は事業者と自治体によるサービス付き高齢者向け住宅に関する意見交換会、1回は有識者を招く研修会を想定）を開催を予定している。また、運営に当たっては居住支援協議会と連携することで、自主財源に加え、居住支援協議会関連費用も一部充当することを検討している。

出所：大牟田市建築住宅課へのヒアリング

□【ヒアリング結果】 事例2 事業者主導による地域(管内)の高齢者住まい事業者同士の連絡会の開催

<p>活動の経緯</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉法人である高齢者向け住まい事業者（C社）が中心となり、同業者に声掛けし、開催する事業者連絡会。C社は特別養護老人ホーム、特定施設入居者生活介護指定を受けるサービス付き高齢者向け住宅及び、特定施設入居者生活介護の指定を受けないサービス付き高齢者向け住まいも併せて運営中。 ・C社の管理者は特別養護老人ホームと高齢者住まいを比較し、<u>高齢者住まい(特に、非特定施設のサービス付き高齢者向け住宅)は、①圧倒的に行政とのかかわりが少ないこと、②専門職のケアマネジャーにおいてもサービス付き高齢者向け住宅の実態への認識が低く、認知度が低いこと、③医療機関から、医療対応できる高齢者向け住まいの情報提供を求められても、同業者同士の情報が共有化されておらず、回答できない状況であること、等が問題点であると認識。</u> ・またサービス付き高齢者向け住宅や住宅型有料老人ホームは、運営方法を民間の創意工夫に任されていることもあり、住まいの種類や提供するサービスの内容も様々であるため、入居者が入居した後に、ミスマッチが起きるケースもある。 ・以上の認識より、<u>高齢者向け住まい同士の情報を共有する窓口機能を立ち上げ、質の向上のための定例会を開催している。</u>
<p>活動内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●定例会の開催 <ul style="list-style-type: none"> ・平成27年6月に第1回定例会を開催し、協議会の設置の目的や課題認識、3ヶ月に一度の頻度で、定例会を開催することを共有。 ・9月の第2回定例会は、医療連携をテーマとして、講演とディスカッションを実施。地域の医療事業者4事業者から、医療事業者としてサービス付き高齢者向け住宅に求める住宅の質等についての意見を頂き、事業者と意見交換を実施。 ・医療事業者、サービス付き向け住宅事業者からも第2回の企画が好評であったため、第3回の定例会は、医療事業者7事業所とサービス付き高齢者向け住宅事業者20事業所で意見交換会を開催。 ・第4回の定例会（3月を予定）は、地域包括支援センターとの意見交換会を予定。第5回は居宅介護支援事業所の連絡会と上記の同様の会を持てればと考えている。 ・<u>参加事業者は現在20～25事業所ほどの参加。区内に40程度の事業所（有料老人ホーム、ケアハウス、サービス付き高齢者向け住宅）があるため、30事業所ぐらいは参加して頂けるように声かけしていきたい。</u> ・今後、隣接区の事業者にも働きかけを行い、将来的には市全体の取り組みとして発展させ、行政にも参加してもらえよう、活動を広げていきたい。 ●施設・住宅情報シートの作成 <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者向け住まいの種類・内容は様々であり、各事業者の情報を連携事業者、関連機関（事業者、医療機関、地域包括支援センター、行政機関、地域団体等）に開示し、スムーズな連絡調整及び入居希望者への情報発信をする必要があると認識。 ・第1回定例会で集まった事業者にC社の管理者が作成した<u>住まいの施設・住宅情報提供シートに医療体制、概算費用等を記入してもらい、共有化。当該シートの作成は参加事業者同士が、他事業者の運営内容を把握することになり、将来的には医療機関・地域包括支援センター、行政窓口等でストック・利用してもらうことを想定している。</u> ・<u>サービスの透明性を高めるためにも他社を比較できるように情報を揃えることが必要。他社と比較することで自ずと個々の資質向上に繋がると認識している。</u>

○参考資料(事例2 事業者主導による地域(管内)の高齢者住まい事業者同士の連絡会の開催)

①定例会の開催

○第1回定例会 平成27年6月開催

主な議題

高齢者住宅を取り巻く環境／協議会の目的／協議会の取り組み概要について
／周辺地域との連携

※第1回定例会で共有化された取り組みの目的、取り組み概要等に関する資料

<p>“住”まいるnet. の目的</p> <p>高齢者の住まいを提供する運営事業者、及び関連機関との連携・交流を図り、相互に協力しながら、良質なサービスの提供に努め、入居ご希望者のニーズにマッチした住まいの提供ができるネットワークを構築する。</p> <p>各種研修・セミナーなどにより各事業者の資質向上を図る事も目的とする。</p> <p>参加住宅種別：有料老人ホーム、ケアハウス、高齢者住宅 サービス付き高齢者住宅</p>	<p>各種法人 共通の取り組み</p> <p>【営利法人】 サービス対価として利潤を追求。</p> <p>【医療法人】 病院・診療所・老健の経営を目的として収益事業を行う。</p> <p>【社会福祉法人】 公益性の高い社会福祉事業を行い、地域福祉の増進を図る。</p> <p>共通の取り組み ご入居者(将来顧客)に選ばれる住宅となる為に 良質なサービス提供 (良質な住まいの提供)</p>
<p>本ネットワークの取り組み概要</p> <ul style="list-style-type: none">・ ネットワーク参加者の交流 各事業所の特徴や取り組みの把握。イベント協力・共催。 顔の見える関係作り。ミスマッチ案件の紹介。・ 研修、セミナー、講演会・ 外部連携 医療機関、医師会、包括、居宅CM、行政、地域など・ 職種別交流会、研修会 サービス提供責任者、相談員、ケア主任など	<p>外部連携(取り組み案)</p> <ul style="list-style-type: none">・ 医療連携(地域医療、医師会) 顔の見える関係作り、各住宅の特徴やサービス内容の情報提供。 →結果、スムーズな入退院、患者様のニーズに合った入居先選定。・ 包括、居宅CMとの連携 顔の見える関係作り、各住宅の特徴やサービス内容の情報提供。 →結果、ニーズにマッチした入居案内。(各住宅情報冊子の設置)・ 行政との連携 地域防災への協力、(虐待ケースの受け入れ)→地域での必要性向上。・ 地域との交流 住宅見学ツアー、高齢者の住まいや在宅介護等に対する啓発活動。 ボランティア募集・案内。地域行事へ協力・参加。

○第2回定例会 平成27年9月開催

主な議題

高齢者住宅と医療関係の連携に関する勉強会／医療機関従事者の講演及びパネルディスカッション／意見交換

②施設・住宅情報シートの作成(記載フォーマット例)

施設・住宅情報シート							
【施設・住宅概要】							
施設・住宅名称							
所在地						戸数	戸
種別	有料老人ホーム(住宅型・介護型)・ケアハウス(住宅型・介護型)・サ高住(住宅型・介護型)・その他						
運営法人							
連絡先	TEL					FAX	
担当者						mail	
【費用】							
初期費用							
家賃・共益費							
管理費							
食費	円/月 (内訳)朝食		円・昼食		円・夕食		円
その他費用							
【サービス体制】							
併設介護保険サービス							
食事サービス	有り・無し ※特別食対応等:						
実費サービス	①					費用	
	②					費用	
	③					費用	
	④					費用	
	⑤					費用	
夜間ケア体制	夜勤介護スタッフ		名	備考()
【医療体制】							
提携医療機関							
夜間医療体制							
在宅酸素	可・否・相談()			IVH	可・否・相談()		
人工肛門(ストーマ)	可・否・相談()			看取りケア	可・否・相談()		
インシュリン	可・否・相談()			吸引	可・否・相談()		
胃ろう(PEG)	可・否・相談()			褥瘡	可・否・相談()		
経管栄養	可・否・相談()			認知症	可・否・相談()		

□【ヒアリング結果】事例3 公営住宅に配置される LSA 職員による職員同士の連絡会(兵庫県LSA連絡会)

<p>概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> 兵庫県下の LSA 職員同士で LSA のサービス内容の情報共有化、質の向上のための取り組みを実施。
<p>活動の経緯</p>	<ul style="list-style-type: none"> 兵庫県の公営住宅等に配置される LSA(ライフサポートアドバイザー)は、入居者に対する日常生活相談、安否確認、緊急時における連絡サービス等が業務内容だが、LSA の発足当時は具体的なサービス提供内容や範囲が未確立であった。そのため、LSA 職員が現場の状況に応じて創意工夫し取り組んでいた。 LSA 事業を円滑に実施するため、LSA 職員同士の横の繋がりの場、各現場で抱える問題・課題、対応方策について情報共有・議論する場として、任意団体として LSA 連絡会を発足。 兵庫県老人福祉協会(県老協)が事務的なバックアップをし、LSA 職員が従事する各施設に LSA 職員の LSA 連絡会への参加を呼び掛けた。
<p>活動内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●県老協主催の研修会、専門相談会の計画立案へ協力 ・研修会は年2回、専門相談会を年4回のスケジュールで実施。その内容や講師の決定に参画した。 ●主な構成メンバー ・主な構成メンバーは、兵庫県下の宝塚市、芦屋市、川西市、加古川市、姫路市等のシルバーハウジングの LSA20 名程度。 ●取り組み内容 ・LSA 職員のサービス提供内容や方法は、現場に委ねられ、各公営住宅で内容が異なった。そのため、連絡会発足当初、各団地でのサービス提供方法、現場での困りごとを持ち寄り、各事例について情報共有と対応方策を議論した。 ・特に LSA 1 名しか配置されていない団地では、身近の相談相手がおらず、連絡会の情報共有・議論は有効な手段であった。 ●活動の現状 ・個別事例の情報共有や議論をし、本連絡会の成果として、LSA 職員としてのサービス提供内容や方法についてノウハウを共有化することができた。 ・2013 年より兵庫県が推進する兵庫式 24 時間地域見守り事業(兵庫 LSA24)の研修等への協力が増え、本連絡会自体の活動量は減少している。

(2) 地域との交流・連携の取り組み

① 取り組みの類型整理

- 事例調査の結果（P3-40 を参照）より、高齢者向け住まいでは周辺の地域住民等との交流・連携の取り組みは様々見出せる。これら取り組み内容を整理すると、次の通りである。

●取り組みの分類

住まいの一部を開放し、地域住民との交流の場づくり	住まい主催でイベントを開催、住まいの敷地を開放した交流活動
	集会所等のスペースを地域活動に開放
	住まいと地域児童・生徒との交流機会づくり
住まい事業者、入居者が地域活動に参加	地域住民と合同で防災訓練の実施
	高齢者向け住まいの入居者が地域の町内会に加入
住まいの運営等に地域住民が参画	住まいにおける地域のボランティア等の受入

●取り組みの効果

- 各事例とも、取り組みの効果は次のように整理できる。

住まい事業者	<ul style="list-style-type: none"> 地域住民に高齢者向け住まいの状況を知ってもらう機会になる。対外的なPR効果が期待される。 事業者や入居者と地域住民が互いに顔の見える関係をつくることができ、住まいの困り事が生じた際、地域住民からの協力を得やすくする。
入居者	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者向け住まいに完結したコミュニティでなく、地域住民との付き合い、地域活動に参加しやすくなる。 地域住民と顔の見える関係をつくり、緊急時等に地域住民からの協力を受けやすくなる。
地域住民	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者向け住まいと日常的に接点を持ちにくいのが、取り組みを通じて、住まいの状況等が伝わりやすくなる。 高齢者向け住まいについて、あまり馴染みがない住民も、高齢者向け住まいのことを理解しやすくなる。
自治体	<ul style="list-style-type: none"> 取り組みを通じて、高齢者向け住まいが地域に周知され、地域に受け入れられやすくなる。 地域住民が関与しやすくなり、「選ばれる住まい・開かれた住まい」づくりに寄与する。

② 取り組みの普及に向けての課題

- 事例調査では先進的な取り組み事例も取り上げており、事業者の負担等を勘案すると、全ての取り組みについて汎用性があるとは言い難い。事業者の負担等を加味し、効果が期待できる取り組みを実現することが求められる。

□【参考事例】地域との交流・連携の取り組み事例①

事業者名	取り組み内容	取り組みの経緯	出席者参加者	効果	問題・課題	今後の予定
事例1 介護付き 有料老人 ホームA	<ul style="list-style-type: none"> ・納涼祭（年に一度） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホーム開設時から実施。職員の家族等も集う会。 	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者家族、スタッフの家族、周辺住民 	<ul style="list-style-type: none"> ・周辺住民がホームを訪れる唯一の機会。ホームを知ってもらう機会になる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・特に無 	<ul style="list-style-type: none"> ・現在行っているイベントを継続実施予定。
事例2 サービス 付き高齢 者向け住 宅A	<ul style="list-style-type: none"> ・食堂開放（毎日） ・図書館開放（毎日） ・開設記念日（年に一度） ・夏まつり（年に一度） ・おもちつき（年に一度） 	<ul style="list-style-type: none"> ・食堂及び図書館の地域開放は事業主体のコンセプト事業。 ・その他イベントも入居者は地域と繋がりたいという意思があるため、可能な限り地域への発信活動を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者家族、周辺地域住民 ※ただし地域に自治会がないため、個別のお誘い(チラシ配布)等を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域に当該住宅を認識してもらうためには、連携した取り組みが重要。 ・食堂は、地域の子連れママ、地域で働く人が食べに來ることで交流が生まれている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域と繋がりたいと入居者は希望しているが、地域側の組織が脆弱（自治会がない）なため、あまり連携することができない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域との連携方策として、中学生の職業体験の受入を今年度から実施する予定。
事例10 サービス 付き高齢 者向け住 宅C	<ul style="list-style-type: none"> ・併設するデイサービスでの交流イベントピアカフェ（3ヵ月に一度） ※お酒を飲む会 グルカフェ（月に一度） ※お茶を飲む会 	<ul style="list-style-type: none"> ・お茶会を月に一度デイサービスフロア（デイが休日の日）で開催していたが、入居者家族から入居者と一緒にフロアでお酒を飲みたいという要望があり開始。 ・お茶会、お酒を飲む会への地域の方の参加は現時点では少人数（町会長程度） 	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者、入居者家族、周辺住民 ・周辺住民の参加は現時点では少人数（町会長程度） 	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス付き高齢者向け住宅の建物の出入りしてくれることは、サービス付き高齢者向け住宅を知ってもらうことの効果に繋がる。 ・サービス付き高齢者向け住宅があると認識してもらえることで、介護サービス等の利用について相談を持ちかけられる場合もある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・イベントを開催しても、地域の方の参加率を増やすことはなかなか難しい。息の長い取り組みとして継続することが必要。 	<ul style="list-style-type: none"> ・現在行っているイベントを継続実施する予定。

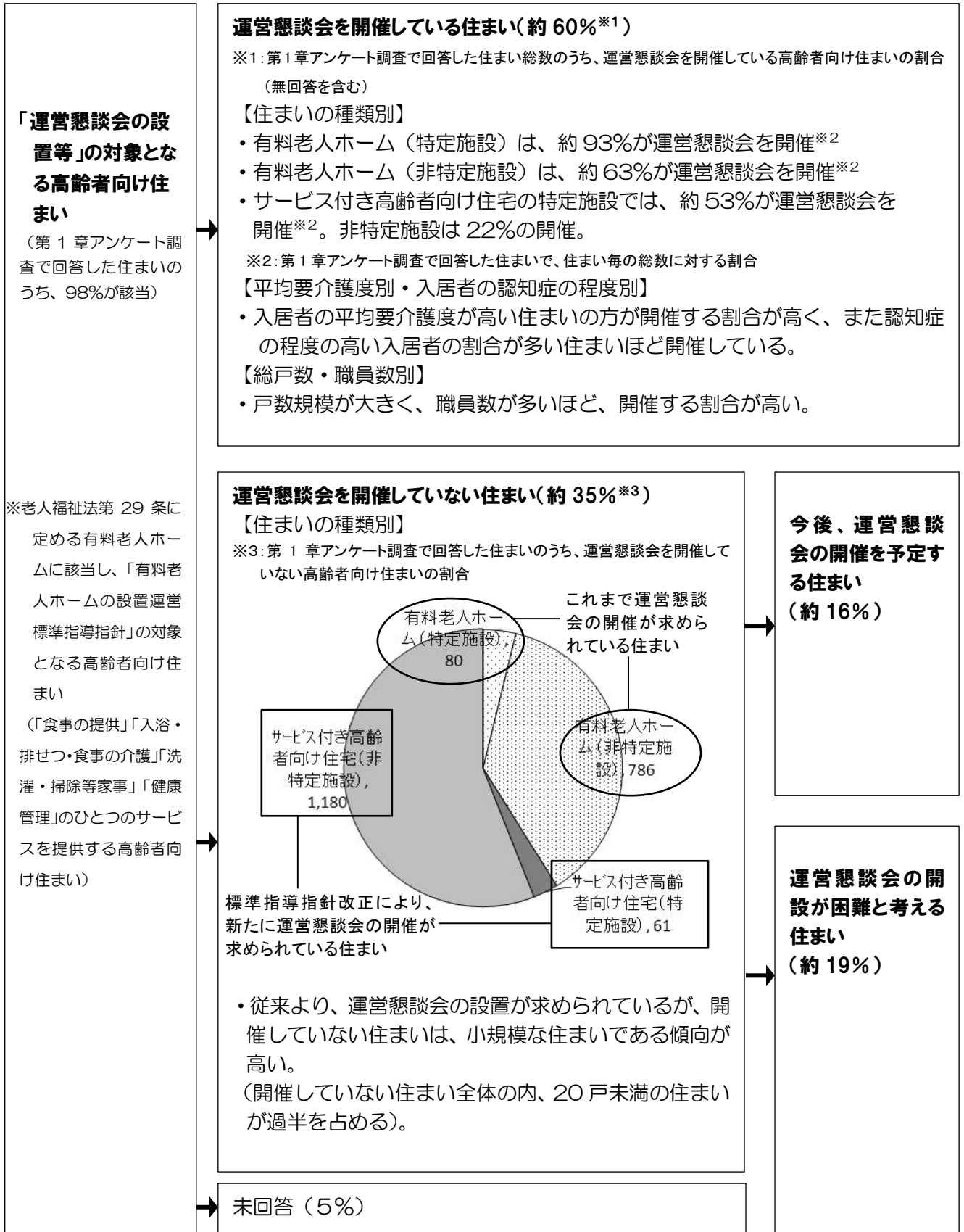
□【参考事例】地域との交流・連携の取り組み事例②

事業者名	取り組み内容	取り組みの経緯	出席者参加者	効果	問題・課題	今後の予定
参考事例1 サービス付き高齢者向け住宅D	<ul style="list-style-type: none"> ・食堂でのイベント ・地域交流スペースでのイベントに参加した地域の方がサービス付き高齢者向け住宅の食堂で昼食を食べていく機会がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・食堂が広いためイベントを開催する場のスペースになりやすい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者、周辺地域住民、 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の人にサービス付き高齢者向け住宅のことを知ってもらう機会になる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・特に無 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域では「認知症俳諧模擬訓練」を実施しているが、まだサービス付き高齢者向け住宅の入居者は参加していない。今後参加できるように呼びかけたい。
参考事例2 サービス付き高齢者向け住宅E	<ul style="list-style-type: none"> ・デイサービスでの交流イベント、文化祭、ガーデニング、もちつき大会、全体交流会 ・談話室 ・出張店舗（2か月に一度程度） ・防災訓練（地域と合同で実施） 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の小学校を改修したサービス付き高齢者向け住宅であるため、開設時から地域の人々との交流、連携は積極的に行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者、入居者家族、周辺住民 	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス付き高齢者向け住宅に地域住民や商業事業者が入りすることで地域の拠点になってきていると認識。 ・地域住民と合同の防災訓練の実施は、緊急時の事を想定し、日頃から関係性を築けるようになり、有用である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・特に無 	<ul style="list-style-type: none"> ・現在行っているイベントを継続実施する予定。
参考事例3 サービス付き高齢者向け住宅F	<ul style="list-style-type: none"> ・隣接する特養、小規模多機能と連携した交流を実施。 ・地域交流施設での体操教室（月に一度） ・お茶会（年に2回） ・周辺住民と合同の防災訓練の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス付き高齢者向け住宅は12戸と小規模なので、隣接する特養、小規模多機能と連携した交流を実施。 ・お茶会は、サービス付き高齢者向け住宅の入居者家族及び地域の人々を招く会として実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者、入居者家族、周辺住民 	<ul style="list-style-type: none"> ・特養、小規模、サービス付き高齢者向け住宅を一体として運営することで、地域との連携が図られている。 ・隣接する公営住宅住民との連携も取れてきており、合同で防災訓練も実施できている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・特に無 	<ul style="list-style-type: none"> ・現在行っているイベントを継続実施する予定。

第4章 調査結果の分析

4-1. 運営懇談会の開催状況

* 【事業者アンケート調査(P1-2~1-6)】結果の再整理



4-2. 運営懇談会の開催効果

・都道府県等アンケート調査、事例調査の事業者・入居者へのヒアリング調査の結果より、各主体の運営懇談会の開催効果についての意見は次の通りである。

*【都道府県等アンケート調査(P2-5 参照)】【事例調査(P3-11、3-12 参照)】より分析

□運営懇談会の開催効果

主体	効果
入居者・ 家族	<ul style="list-style-type: none"> ●入居者等は、運営懇談会を通じて、健全な住まいの運営であることを確認することができる。 <ul style="list-style-type: none"> ・単に住まい・施設の情報を知るだけでなく、事業者の運営状況等を確認する機会となる。 ●入居者等の住まいの運営・サービス内容に対する意見や要望を伝え、反映させることができる。 <ul style="list-style-type: none"> ・入居者の権利保護になるとともに、生活環境の改善、サービスの質の確保等に繋がる。 ●入居者と事業者の意思疎通・コミュニケーションの場となり、住まいの課題の共有、相互理解、信頼関係を築くことができる。 <ul style="list-style-type: none"> ・事業者の経営状況や考え方の理解を深める機会となり、料金やサービス内容を見直す際も、事業者と入居者の考えを意見交換することで、両者の意見を共有することができる。 ・事故対策、災害時対応等、事業者から住まいの安全管理の考え方を聞くことで、住まいに対して安心感を持つことができる。 ●家族や地域の主体が参加する場合、地域とのつながりや交流を持つことができる。
住まい 事業者	<ul style="list-style-type: none"> ●入居者等の意見・要望をきめ細かく把握でき、住まいの運営に反映させることができる。 <ul style="list-style-type: none"> ・入居者等のニーズや改善点を把握でき、入居者の目線に立った住まい・サービスの質の向上に繋がる。 ・入居者から苦情とは異なる住まいに対する率直な意見を把握することができる。入居者等のクレームやトラブルに発展する前に、住まい・サービス内容に反映することができる。 ●住まいの状況、事業者の考え方等について、入居者に対して周知する場として活用し、説明責任を果たすことができる。 <ul style="list-style-type: none"> ・住まいの状況（入居状況、サービス内容等）、事故対策、災害時対応等、事業者から住まいの安全管理の考え方を説明するための重要な場である。 ・料金改定や管理規程等の改正にあたり、事業者の考え方の伝達、入居者等への意見を把握する場として活用することができる。 ●職員の意識向上やモチベーションを高める機会になる <ul style="list-style-type: none"> ・運営懇談会で入居者から職員のサービス提供等の評価を受けることで職員の意識向上やモチベーションを上げる機会になる。 ●住まいのコミュニケーションの活発化に繋がる(入居者同士、入居者と職員)。 <ul style="list-style-type: none"> ・運営懇談会を定期的に行うことで、入居者同士だけでなく、職員と入居者のコミュニケーションの場となり、住まい内のコミュニティが活発化することに繋がる。

主体	効果	
住まい事業者	<p>入居者と事業者が一緒に住まいの運営に参加し、考える機会になる</p>	<p>●事業者と入居者の情報交換、課題の共有、相互理解に繋げることができる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居者の意見や要望を聞き入れるだけでなく、意見交換することで、相互理解の重要な場となる。信頼関係の構築に繋がる。 ・費用改定等、将来見越される問題について、運営懇談会の議論で芽だしをしておくことで、入居者や家族に予め問題認識を持ってもらうことができる（将来合意形成しやすくなる）。 <p>●住まいの運営に対する入居者の積極的な参加、運営参画の意識を高める機会になる。</p>
	<p>家族や地域に住まいの評価が認知され、「選ばれる住まいづくり」になる</p>	<p>●運営懇談会を通じて、家族や地域の方々が住まいの状況を認識することができ、家族や地域のネットワークを通じて、住まいの評価が広がり、新しい入居者等を呼び込むきっかけになる。</p>
自治体	<p>●入居者等の意見・要望を反映させる機会を通じて、住まいの質の向上に繋がる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居者目線に立った住まい運営により、住まいの質の向上に繋がる。 <p>●家族や地域の主体が参加する場合、住まいの状況が周知される。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家族や第三者の立場の者が参加する場合、住まいの情報がオープンになる。 <p>●地域に開かれた存在として認知され、地域包括ケアシステム構築の一部を担う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者向け住まいが地域に「選ばれる住まい・開かれた住まい」として存在が認知され、地域包括ケアシステムのひとつの役割を担う地域資源になる。 	

4-3. 運営懇談会の開催方法等

(1) 実態

●運営懇談会の開催頻度

- ・運営懇談会の開催頻度について、「有料老人ホームの設置運営標準指導指針」に記載はないが、自治体によっては独自に指導指針に加筆し、「年間1回」「年間2回」と最低限の開催頻度を設定している【都道府県等アンケート調査(P2-9~2-13 参照)】。
- ・【事業者アンケート調査(P1-7、1-8 参照)】の結果より、「年間1回」若しくは「年間2回」開催している住まいが多く、これらが占める割合は全体の8割である。
- ・住まいの種類別で分析すると、特に入居時要件が「自立、自立・要支援」の住まいと「要支援・要介護のみ、要介護のみの住まい」では開催頻度の傾向が異なる（以下の表を参照）。

□住まいの種類別(入居時要件)の運営懇談会開催頻度

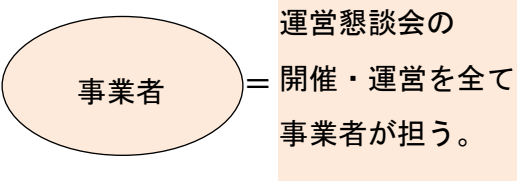
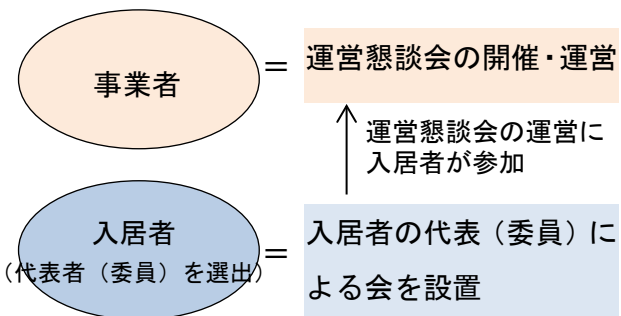
	①入居時要件＝「自立」「自立・要支援」の住まい	②入居時要件＝「要支援・要介護のみ」「要介護のみ」の住まい																										
事業者アンケート調査の結果	<p>【開催頻度】</p> <p>頻度高く開催</p> <table border="1"> <tr> <th>開催頻度</th> <th>割合</th> </tr> <tr> <td>12回以上</td> <td>27.3%</td> </tr> <tr> <td>6～11回</td> <td>14.3%</td> </tr> <tr> <td>3～5回</td> <td>19.5%</td> </tr> <tr> <td>2回</td> <td>16.9%</td> </tr> <tr> <td>1回, 無回答</td> <td>20.8% 1.3%</td> </tr> </table>	開催頻度	割合	12回以上	27.3%	6～11回	14.3%	3～5回	19.5%	2回	16.9%	1回, 無回答	20.8% 1.3%	<p>【開催頻度】</p> <p>年間1回・2回開催が多い</p> <table border="1"> <tr> <th>開催頻度</th> <th>割合</th> </tr> <tr> <td>6～11回</td> <td>6.4%</td> </tr> <tr> <td>3～5回</td> <td>6.1%</td> </tr> <tr> <td>2回</td> <td>39.6%</td> </tr> <tr> <td>1回</td> <td>41.9%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>4.7%</td> </tr> <tr> <td>12回以上</td> <td>1.4%</td> </tr> </table>	開催頻度	割合	6～11回	6.4%	3～5回	6.1%	2回	39.6%	1回	41.9%	無回答	4.7%	12回以上	1.4%
開催頻度	割合																											
12回以上	27.3%																											
6～11回	14.3%																											
3～5回	19.5%																											
2回	16.9%																											
1回, 無回答	20.8% 1.3%																											
開催頻度	割合																											
6～11回	6.4%																											
3～5回	6.1%																											
2回	39.6%																											
1回	41.9%																											
無回答	4.7%																											
12回以上	1.4%																											
	高齢者向け住まい全体の1割に満たないボリューム (n=77)	高齢者向け住まいの50%を占めるボリューム (n=1,807)																										
事例調査の結果	同入居時要件の事例（3事例）を調査 (☞事例の情報は P3-13、3-14 を参照)	同入居時要件の事例（4事例）を調査 (☞事例の情報は P3-13、3-14 を参照)																										
	【開催頻度】 3事例とも「年間 11～12 回」	【開催頻度】 4事例とも「年間 1～2 回」																										

※入居時要件には上記①②の他、「自立・要支援・要介護（要件なし）（アンケート調査 n=1,760）」があるが、傾向として①②のいずれかに該当すると考えられる。

●運営懇談会の開催方法

- 運営懇談会の開催方法は、【事例調査(P3-12~3-16 参照)】の結果より、大きく「住まい事業者が中心に開催するタイプ」と「住まい事業者と入居者の代表者(委員)で運営するタイプ」に分けられる。特に後者は自立入居者の割合が高い住まいで開催される場合が多い。

□運営懇談会の開催方法のタイプ

	住まい事業者が中心に開催するタイプ	住まい事業者と入居者の代表者(委員)で運営するタイプ
運営懇談会の開催の仕方	事業者が中心に運営懇談会を開催。住まい事業者が運営懇談会の議題を設定し、入居者に参加を呼び掛け、定期的で開催する。	入居者から代表者(委員)を選出し、事業者と一緒に運営懇談会の議題を検討する等、入居者に運営懇談会の運営に参加してもらう取り組みである。
		
備考	入居者が自立、要介護・要支援に関係なく、一般的に多い形式	自立入居者の割合が高い住まいで多い形式(運営懇談会の開催頻度も多い)

☞各タイプの事例、運営懇談会の開催スケジュール等は、P3-15~3-16を参照。

(2)工夫のポイント

- 運営懇談会の開催方法等について、【事例調査】より、次のような工夫点があげられる。

●運営懇談会の開催頻度を柔軟に設定する

- 運営懇談会の議題によっては、入居者と事業者が密度高く議論した方が良い内容がある(例えば、料金改定やサービス内容の変更にかかる意見交換等)。その場合、事業者と入居者が十分に意見交換できるように、運営懇談会の開催頻度を増やす必要がある。また逆に、議論する内容が少ない場合、入居者の負担等を加味し、運営懇談会の開催頻度を減らす等、その時々柔軟に対応する必要がある。

●入居者の加齢・身体弱体化に応じて、運営懇談会の内容を変更する

- 入居者の加齢や身体弱体化に応じて、運営懇談会の内容(議題)が変化していくこともある。また、入居者が加齢等により、運営懇談会への参加が困難な場合、入居者に代わり家族(身元引受人)に参加してもらう方法もある。また場合により、これまで開催してきた運営懇談会を、家族(身元引受人)を中心とした「家族会」に変更し、内容も家族への報告を主とする会に変更することもある。

4-4. 運営懇談会の参加者

(1) 実態

●全体傾向

- ・「有料老人ホームの設置運営標準指導指針」では、運営懇談会の参加者として「管理者、職員、及び入居者（入居者のうちの要介護者等についてはその身元引受人等）、有料老人ホーム事業の運営に当たって外部からの点検が働くよう、職員及び入居者以外の第三者立場にある学識経験者、民生委員等」があげられる。
- ・【事業者アンケート調査(P1-9~1-10 参照)】の結果では、入居者以外の参加者は、次の順番に多くあげられている。

住まい事業者（施設長、住宅管理者含む）／施設（住宅）職員／入居者の身元引受人（家族等）／ケアマネジャー・ヘルパー／地域の関係者（町内会、民生委員等）

●住まいの種類別傾向

- ・【事業者アンケート調査(P1-10 参照)】の結果を住まいの種類別に分析すると、入居時要件が「自立のみ、自立・要支援のみ」の住まいと「要支援・要介護のみ、要介護のみ」の住まいでは、参加者構成の傾向が異なる。

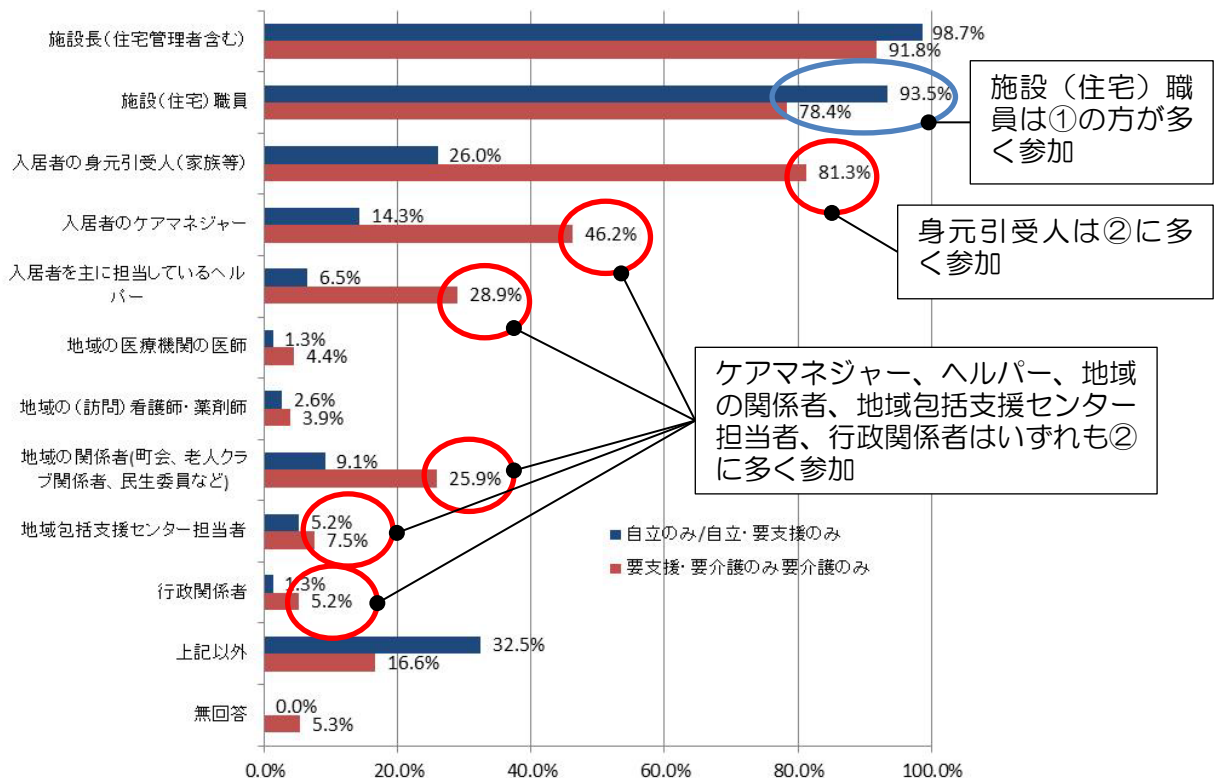
□住まいの種類別(入居時要件)の運営懇談会の参加者

*①入居時要件（自立のみ、自立・要支援のみ）

：入居者本人、住まい事業者（管理者だけでなく、職員が参加する場合が多い）

*②入居時要件（要支援・要介護のみ、要介護のみ）

：入居者本人、身元引受人、住まい事業者、第三者の立場の者（入居者のケアマネジャー、入居者を主に担当するヘルパー、地域の関係者（町会、民生委員等）、地域包括支援センター



- ・また総居室数が少なく、日中職員が少ない住まいでは「地域の関係者（町内会、民生委員等）」、「地域包括支援センター担当者」の参加が多い傾向がある。
- ・一方、総居室数が多い住まいでは「入居者のケアマネジャー」「入居者を担当しているヘルパー」の参加が多い傾向がある。

□住まい種類別(総居室数・日中職員数)の運営懇談会の参加者(第1章のグラフ(P1-10)を再掲)

総居室数、日中職員数が少ない住まいの方が、地域の関係者、地域包括支援センター参加者が参加する傾向がある

	全体	施設長(住宅管理者含む)	施設(住宅)職員	入居者の身元引受人(家族等)	入居者のケアマネジャー	入居者を主に担当しているヘルパー	地域の医療機関の医師	地域の(訪問)看護師・薬剤師	地域の関係者(町会、老人クラブ関係者、民生委員など)	地域包括支援センター担当者	行政関係者	上記以外	無回答
全体	3,682	93.7%	82.2%	78.9%	43.4%	26.6%	4.4%	3.5%	22.1%	6.6%	4.7%	21.9%	3.7%
総居室(住戸)数	10室未満	261	91.2%	78.2%	72.0%	36.0%	19.2%	3.1%	1.9%	33.3%	12.6%	10.7%	0.4%
	10~20室未満	494	96.6%	77.1%	72.3%	36.6%	25.5%	2.4%	2.0%	32.8%	13.6%	8.5%	14.2%
	20~30室未満	602	96.7%	81.1%	79.2%	42.7%	27.1%	6.1%	4.2%	31.6%	13.6%	8.6%	17.6%
	30~40室未満	475	93.7%	83.4%	80.2%	42.3%	27.6%	4.6%	5.3%	21.5%	3.2%	5.3%	21.1%
	40~50室未満	495	92.3%	81.2%	81.0%	44.8%	24.8%	4.8%	5.5%	13.9%	2.8%	2.0%	26.9%
	50~60室未満	460	92.2%	82.6%	83.0%	43.9%	24.1%	5.0%	2.8%	17.8%	3.5%	2.2%	32.6%
	60~80室未満	455	91.4%	84.6%	82.4%	52.1%	31.9%	4.0%	3.1%	12.7%	1.8%	0.9%	23.5%
	80~100室未満	163	93.9%	90.8%	84.7%	56.4%	36.2%	4.3%	1.8%	16.0%	1.8%	0.6%	20.9%
	100室以上	181	95.6%	91.7%	70.7%	48.6%	29.3%	5.0%	2.2%	13.3%	1.7%	1.1%	19.3%
	無回答	96	89.6%	80.2%	77.1%	26.0%	20.8%	1.0%	3.1%	14.6%	2.1%	0.0%	46.9%
日中の職員数-兼務を含む職員数	0人	21	95.2%	71.4%	66.7%	23.8%	19.0%	4.8%	4.8%	23.8%	14.3%	4.8%	33.3%
	2人未満	225	92.9%	72.4%	72.4%	35.1%	26.2%	1.8%	4.0%	34.7%	8.9%	10.7%	16.0%
	2~4人未満	375	95.2%	81.6%	70.1%	30.7%	24.0%	3.2%	4.5%	25.9%	9.3%	5.3%	16.0%
	4~6人未満	340	96.5%	84.1%	75.9%	37.9%	26.8%	6.2%	4.7%	29.1%	7.6%	7.1%	21.2%
	6~8人未満	335	96.1%	82.4%	77.9%	43.9%	26.9%	6.6%	6.3%	26.0%	9.9%	6.6%	14.0%
	8~10人未満	362	96.1%	85.4%	84.0%	47.0%	25.7%	5.0%	5.0%	23.5%	6.9%	5.2%	21.5%
	10~15人未満	711	96.9%	84.4%	84.4%	44.9%	24.3%	3.8%	2.1%	20.8%	6.3%	3.5%	30.1%
	15~20人未満	392	96.7%	85.2%	86.5%	49.2%	25.0%	5.6%	2.0%	23.5%	6.1%	4.8%	23.7%
	20人以上	506	98.4%	90.3%	84.2%	49.0%	24.9%	5.7%	4.0%	17.8%	4.3%	2.4%	25.1%
	エラー	13	69.2%	69.2%	53.8%	53.8%	23.1%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%	23.1%
	無回答	402	72.6%	67.7%	67.2%	46.5%	38.3%	1.0%	1.0%	8.2%	2.5%	1.7%	17.7%

(2)運営懇談会への各主体の参加による留意点や効果等

- ・【事例調査(P3-17~3-19 参照)】より、運営懇談会の各主体の参加による効果等として次の内容があげられる。

□運営懇談会への各主体の参加による留意点や効果等

主体	主な留意点や効果等
住まい事業者	<p>●現場職員が参加することで、意識向上の機会になる</p> <p>・管理者の他、現場職員（フロントサービスや厨房職員等）が参加する場合がある。このことで、現場職員が提供するサービス等への要望や不満を入居者から聞くことができ、職員の意識向上の機会となることがある。また入居者が職員に対して住まいの運営に関する評価を伝えることで、職員のモチベーションを上げる機会にもなる。住まい事業者は必要に応じて職員も参加させることで、職員の資質向上に繋がる場合がある。</p>
家族(身元引受人)	<p>●入居者に代わり家族(身元引受人)が参加することで権利擁護になる</p> <p>・基本的に入居者全員に運営懇談会への参加を呼び掛けるが、入居者が要介護状態の場合等は、運営懇談会に、入居者に代わり家族(身元引受人)が参加することで、権利擁護することができる。</p> <p>(要介護の入居者が多い住まいでは、運営懇談会に入居者本人でなく、家族に参加を求める事例や、運営懇談会とは別に、要介護の入居者の家族だけで構成される懇談会を設置する事例がある。)</p>

●事業者、入居者や家族以外の者の参加は、状況に応じて判断が必要

- ・事業者、入居者や家族以外の者が運営懇談会に参加するケースがあるが、これら主体の参加については色々な立場の意見がある。入居者の意向、住まいの状況や特性を踏まえ、事業者はこれら主体の参加について検討する必要がある。

○事業者、入居者や家族以外の者の参加に配慮が必要とする主な意見

- ・運営懇談会では、事業者と入居者が締結する契約内容（費用やサービス内容）等、プライベートな内容が含まれている場合があり、外部の者が傍聴することが望ましくないことがある。
- ・また、住まいの状況をあまり理解していない者が運営懇談会に参加しても、議論の内容についていくことが難しい場合がある。そのため、入居者の中には、運営懇談会に事業者、入居者や家族以外の者が参加することを拒む場合がある。

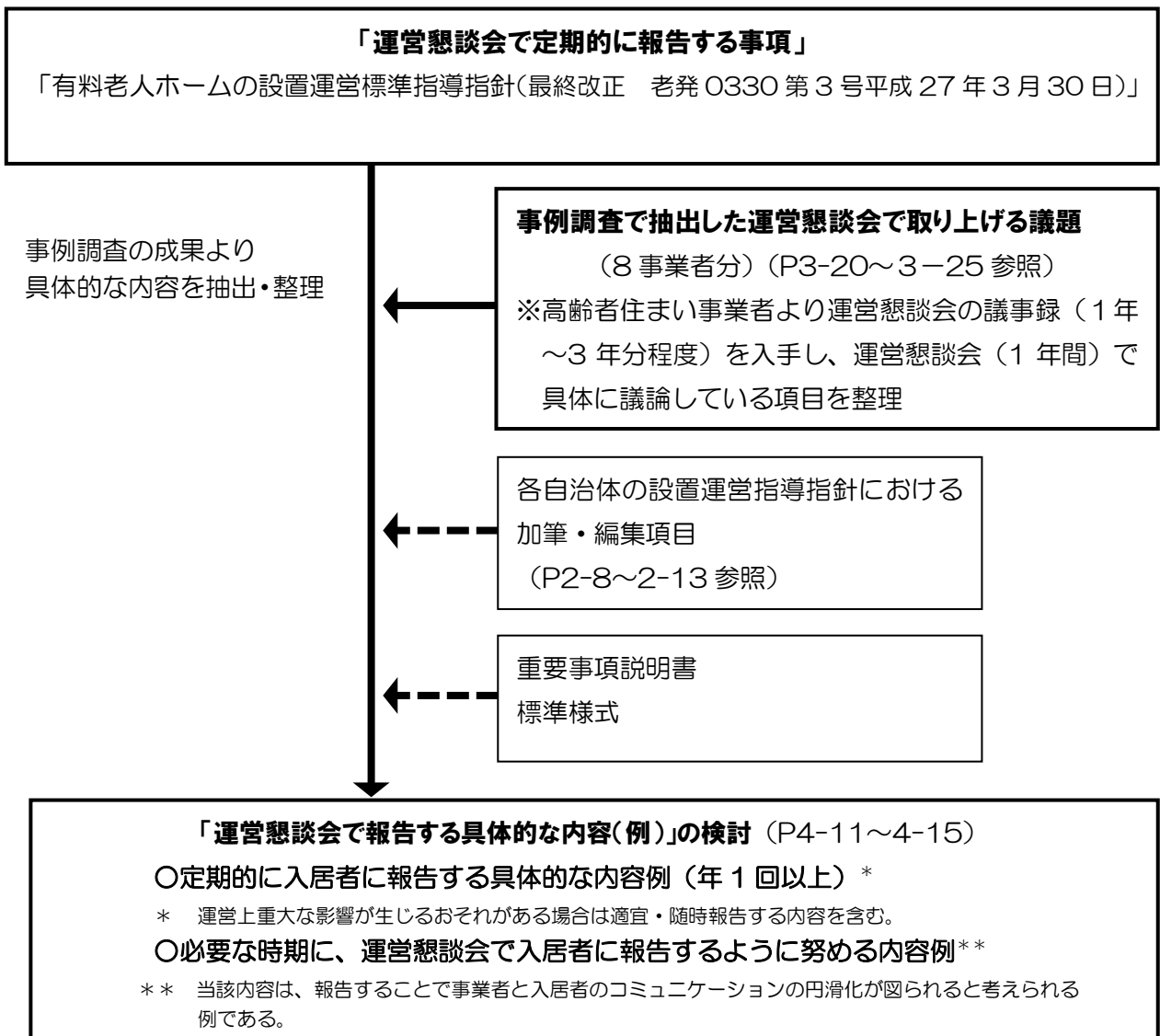
○事業者、入居者や家族以外の者の参加は効果があるとする主な意見

- ・事故防止や虐待の課題については、入居者や家族以外の客観的な立場の意見が入ることで、入居者や家族にとっても安心につながり、有効な場合がある。
- ・住まいの情報を理解して、地域にうまく伝達できる立場にある者（例えば、地域のケアマネジャーや医療ソーシャルワーカー等）が運営懇談会に参加してもらう場合、住まいの特性にあった利用者を紹介してもらうきっかけになるケースがある。
- ・町内会長、民生委員等、地域の代表者として発言できる者が参加することで、地域住民が高齢者住まいに求める役割等が把握できる等、有意義な場合もある。

4-5. 運営懇談会で報告する具体的な内容(例)

(1)基本的な考え方

- 第3章で整理した各事例の運営懇談会で具体的に議論されている内容(項目)、【事例調査(P3-21~3-25参照)】を踏まえ、入居者や家族の目線に立ち、運営懇談会で報告する具体的な内容(例)について整理した。
- 「有料老人ホームの設置運営標準指導指針」の「運営懇談会で定期的に報告する事項」には、主な項目が示されており、この項目を柱にし、第3章で整理した事例調査の成果より、具体的な議題の内容を抽出し、整理した。また、各自治体の設置運営指導指針で、独自に加筆・編集されている項目、重要事項説明書(標準様式)の記載内容についても参考に作業した。
- さらに整理した議題は、入居者や家族への報告の頻度にヒエラルキーがあるため、「定期的に入居者に報告する具体的な内容例(年1回以上)」と、「必要な時期に、運営懇談会で入居者に報告するように努める内容例」に分けて整理した。



※ただし、ここで整理した項目はあくまでも事例からの整理に留まるため、実際の運営懇談会で取り上げる具体項目については、各事業者における創意工夫の余地はある。

【留意点】 ・運営上重大な影響が生じるおそれがある場合は、年1回にこだわらず、適宜、随時運営懇談会を開催し、報告することが必要である。
 ・ただし、ここで整理した項目はあくまでも事例からの整理に留まるため、実際の運営懇談会で取り上げる具体項目については、各事業者における創意工夫の余地はある。

□運営懇談会で報告する具体的な内容(例)／定期的に入居者に報告する具体的な内容例(年1回以上)

【参考】事例における実施状況(直近1年間)

主な内容(職種)		当該項目を取り上げた理由 (入居者・家族等に説明する上でのポイント) *:自治体の指導指針で加筆されている内容(自治体数)	具体的項目(案)	有老	サ付	有老	有老	サ付	有老	有老	有老
赤字:厚生労働省 標準指導指針記載項目				A	A	B	C	B	E	F	G
I 入居者の状況		・入居者及び退去者に関する情報は、高齢者が集住する住まいにおいて、入居者がお互いに不安にならず、安心して居住していく上で必要な範囲の情報提供が求められる。但し、個人情報取り扱いへの留意が必須となる。 ※重要事項説明書記載項目	●入居者情報 ・新規入居者情報、入居者数 (年齢別、要介護度別、入居期間人数等) ●退去者情報 (看取り等の状況)	●	●	●	●	●	●	●	●
II サービス提供の状況			・入居者が高齢者住まい事業者から受けるサービスの内容は、事業者毎に異なっており、また入居者が全てのサービス内容を理解できていない場合もある。さらに入居者の加齢等に伴い、入居者が求める(必要とする)サービス内容が変化していくことも想定される。 *「入居契約・管理規定の変更時に随時・随時に開催し報告・説明」することの加筆(8自治体) ・上記のような入居者の疑問や要望に答え、入居者がサービスの内容・質を評価するための情報提供が求められる。その際に、特に、留意する点は以下の4点である。 ①住まい事業者が提供する基本サービス(契約時にパッケージ化・定額化した費用で提供されるサービスの部分)とオプションサービス(サービスの利用ごとに都度払いで支払うサービスの部分)の内容と費用の関係 ②非特定施設と特定施設で、介護保険サービスの提供方法が異なるため、各住まい事業者が提供するサービス内容と費用の関係 ③サービス内容等の変更を検討する際はその内容 ④住まい事業者が提供するサービス内容は契約時に説明しているが、入居者トラブルを回避するために説明しておいた方がよいと思われる項目は運営懇談会の場で適宜取り上げて説明する。 ●基本サービス 【非特定施設】 ・高齢者住まい事業者が自らが提供する基本サービス(契約時にパッケージ化・定額化した費用で提供されるサービスの部分)について、入居者・家族が事業者が提供する基本サービスの内容及び費用についての開示・説明し、意見交換を実施し、相互の理解が深まるような応答が求められる。 【特定施設】 ・高齢者住まい事業者が、介護保険サービスを提供しているため、介護保険サービスの内容を含めた事業者がパッケージで提供するサービス内容と費用について開示・説明、応答が求められる。 ●オプションサービス ・入居者・家族等が、事業者が提供するオプションサービスの内容及び費用について、評価するための情報提供、利用状況、説明、応答が求められる。	●基本サービスの内容・費用及び提供状況 ●サービス内容の変更を検討する場合はその内容 【非特定施設】 ・住まい事業者が提供する基本サービス(契約時にパッケージ化・定額化した費用で提供されるサービスの部分)の内容・費用及び提供状況 例 状況把握・生活相談サービス、緊急時対応サービス、生活支援サービス コミュニティに対するサービス等 ※要介護者の場合、短時間介護サービス 等 【特定施設】 ・事業者が提供するサービス内容(介護保険サービスも含め、事業者がパッケージで行っているサービス内容全て)とその費用及び提供状況	●	●	●	●	●	●	●
住まい事業者が提供するサービス		基本サービスの内容、費用及び提供状況、利用状況 オプションサービスの内容、費用、利用状況 上記サービス内容等の変更時の変更内容 ※重要事項説明書記載項目									
食事サービス		・入居者・家族等が日常生活を楽しみ、安心して過ごし、かつサービス内容と質を評価するために、食事サービス内容と費用についての情報提供が求められる。 ・食事は、毎日の生活の楽しみであり、かつ健康状態を維持するために非常に重要であるため、入居者からの意見や改善要望が高く(メニュー、味、価格等)、かつ、要望が非常に多様であるため、入居者全体の意見を定期的に把握・意見交換を実施し、継続的に対応することが求められる。	●食事の考え方、メニュー、費用 ・食事に対する評価の把握・改善への意見交換 ・イベント食、喫茶等の内容・費用 ・病気時や治療食への対応・費用	●	●	●	●	●		●	●
レクリエーション等		・入居者が事業者から提供されるレクリエーションサービスの内容と費用の関係を評価できるように、サービス内容・費用の関係の説明が求められる。 ・自立者が主な住まいでは入居者自身が取り組んでいるサークル、企画等の内容についての議論、意見交換が行われている事例もある。 ・要介護者が主な住まいでは、家族に対して入居者の1日の過ごし方を説明する等し、入居者が日常的に住まいにおいてどのように過ごしているかを報告することが求められる。例えば、住まい事業者が取り組んでいる介護予防の内容を詳細に報告するような場合もある。	●事業者主催で実施するレクリエーション・イベントの内容、実施状況 ●入居者主催(サークル活動)等の内容、実施状況、費用 ●地域イベントへの入居者の参加状況	●	●	●	●	●	●	●	●
職員体制等		・入居者が安心して、サービスの提供を受け、かつ入居者・家族等が適切なサービスを提供されているか確認するために、職員体制をきちんと報告することが求められる。 ・報告時の留意点は以下である。 【非特定施設】 ・人員配置基準が定められていないため、人員の配置状況は、事業所によって異なる。そのため住まい側の職員の体制を正確に報告することが求められる。 【特定施設】 ・介護保険法に基づき、人員配置基準が定めているため、基準に即した人員配置状況を報告することが求められる。 ・併せて、地域からのボランティアの受入状況も説明することを推奨する。	●職員体制 ・職員数(職種別) ・夜間の対応情報 ・職員の採用、退職状況 ●スタッフの研修状況 ●常勤換算職員の配置状況(介護体制) ※特定施設の場合 ●地域ボランティアの受入状況	●	●	●	●	●	●	●	●

【留意点】 ・運営上重大な影響が生じるおそれがある場合は、年1回にこだわらず、適宜、随時運営懇談会を開催し、報告することが必要である。
 ・ただし、ここで整理した項目はあくまでも事例からの整理に留まるため、実際の運営懇談会で取り上げる具体項目については、各事業者における創意工夫の余地はある。

□運営懇談会で報告する具体的な内容(例)／定期的に入居者に報告する具体的な内容例(年1回以上)

【参考】事例における実施状況(直近1年間)

主な内容(議題)	当該項目を取り上げた理由 (入居者・家族等に説明する上でのポイント) *:自治体の指導指針で加筆されている内容(自治体数)	具体の項目(案)	有老	サ付	有老	有老	サ付	有老	有老	有老
			A	A	B	C	B	E	F	G
赤字:厚生労働省 標準指導指針記載項目 III 入居者が設置者に対し支払う金銭に関する収支等の内容 事業者の経営状況報告、空室情報(入居率)等 利用料金や支払い方式の変更・改定内容 ※重要事項説明書記載項目	・入居者・家族等が高齢者住まいから受けるサービスと費用の関係を判断できるようにきちんと説明することが求められる。 ・入居者・家族等が高齢者住まいに、安心して継続居住できるか判断するために、事業者の経営状況等について定期的に把握できるための情報を提供することが求められる。 ※事業者の運営状況が安定的か否かという判断を消費者に情報開示する方法として、空室情報(入居率)を情報提供する事業者もある。 *「経営状況」の報告を努力規定として加筆(10自治体) ・また、利用料金や支払い方式の変更・改定は、入居者の生活を継続するために大きく影響することから、一方的に事業者が行うのではなく、入居者に対し、事前に説明し、応答関係を持った上で、変更を行うことが求められる。 *「利用料の変更・改定時に随時・臨時に開催し報告・説明」することを加筆(9自治体)	●上記Ⅱのサービス内容に関する費用の説明 ●経営状況報告(決算報告) ●空室情報(入居率) ●利用料金、支払い方式の変更内容		●	●	●	●	●	●	
IV 外部サービス* に関する情報提供 *外部サービス(入居者に限らず、地域住民が等しく利用できるサービス)で利用料に応じて費用負担するサービス	標準指導指針には記載されていない項目であるが、入居者に限らず、地域住民が等しく利用できるサービスについては、高齢者住まいの入居者も公平に情報提供されるべき内容であることから、定期的に報告する項目とした。		●	●	●	●		●	●	
介護保険サービス 近隣に立地する介護保険サービス事業所の情報	【非特定施設】 ・非特定施設の高齢者住まいでは、入居者が自らの選択の元に介護保険サービス事業所を自由に選択できるよう、近隣に立地する介護保険サービス事業所について公平に情報を提供することが求められる。	●近隣に立地する介護保険サービス事業所情報 ・近隣に立地する介護保険サービス事業所のリスト 等	●	●						
医療サービス 提携・連携・協力医療機関	・入居者が自らの選択の元に医療サービスを選択できるよう、公平に情報を提供することが求められる。 ・また、入居者が安心して住まいで継続できるよう、提携・連携及び協力を受ける医療サービス事業所がある場合は、提携・連携及び協力している内容について、入居者に説明することが求められる。	●提携・連携・協力医療機関 ・提携・連携・協力医療機関のリスト及び提供されるサービスの内容 等	●	●	●	●		●	●	
その他サービス 住まいに出入りする訪問販売、訪問美容・理容、訪問マッサージ、地域の店舗情報 等	・入居者が自らの選択の元に、住まいに出入りする訪問サービス等を自由に選択できるよう、住まいに出入りする訪問事業者等の情報提供が求められる。 ・近隣に立地する店舗(買い物、食事、銀行)等の情報も併せて提供することが望ましい。	●訪問販売、訪問美容・理容、訪問マッサージ 等 ●近隣に立地する店舗(買い物、食事、銀行)等の情報	●	●	●	●				
V 行政からの連絡等の情報提供	標準指導指針には記載されていない項目であるが、入居者に限らず、地域住民が情報提供されるべき行政からの連絡については、高齢者住まいの入居者にも情報提供が求められることから、定期的に報告する項目とした。 ・入居者がきちんと行政等の情報を入手できるよう、行政からの連絡事項や、住まいに関する行政による点検の連絡・結果 等の情報提供が求められる。	●行政からの連絡事項等 ・行政からの連絡事項(介護保険制度の改正・利用料の変更、マイナンバー制度 等)、自治体アンケート調査に関する連絡・内容、消防等の点検連絡、結果、等	●	●	●	●	●			
VI 苦情・相談への対応 入居者・家族等からの苦情・相談の把握及び要望への対応の内容	・標準指導指針には記載されていない項目であるが、入居者が高齢者住まいにおいて、安心・安全に居住するために、苦情・相談への対応状況を定期的に報告する項目とした。 ・入居者が高齢者住まいに安心・安全に継続居住するために、入居者・家族等からの高齢者住まいに対する苦情・相談への対応状況を運営懇談会で報告することが求められる。 *「事故・苦情への対応状況」を加筆(3自治体)	●入居者・家族等からの苦情・相談の把握及び要望への対応の内容	●	●	●	●	●	●	●	●
VII 事故に関する報告	入居者本人の事故 住まいで発生した入居者の本人の事故で、行政報告義務が必要とされる内容	・標準指導指針には記載されていない項目であるが、入居者が高齢者住まいにおいて、安心・安全に居住するため、また万が一事故が起きた際の対応状況の把握及び、再発を防止を促すためにも定期的に報告する項目とした。 ・入居者・家族等が高齢者住まいにおいて、安心・安全に居住するために、住まいの中で本人に事故が起きた際の対応状況を把握し、再発を防ぐために、高齢者住まいで発生した事故についての情報提供が求められる。 *「事故・苦情への対応状況」を加筆(3自治体)	●	●	●	●	●	●	●	
住まいで発生した建物・器物に関する破損・事故 等 住まいでの火災、漏水、器物破損等の事故発生時の対応方法	標準指導指針には記載されていない項目であるが、入居者が高齢者住まいにおいて、安心・安全に居住するため、また万が一住戸(居室)内で建物・器物に関する事故が起きた際の対応状況の把握及び、再発を防止を促すためにも定期的に報告する項目とした。 ・入居者・家族等が高齢者住まいにおいて、安心・安全に継続居住するために、住まいで発生した建物・器物に関する事故(火事、漏水、破損等)発生時の対応方法について情報提供が求められる。	●住まいで発生した事故(火災、漏水、器物破損等)発生時の対応、賠償方法 ・事業者加入の保険で対応可能な内容・範囲、入居者本人が対応しなければいけない内容			●					

【留意点】 ・当該内容は、報告することで事業者と入居者のコミュニケーションの円滑化が図られると考えられる例である。
 ・ただし、ここで整理した項目はあくまでも事例からの整理に留まるため、実際の運営懇談会で取り上げる具体項目については、各事業者における創意工夫の余地はある。

□運営懇談会で報告する具体的な内容(例)／必要な時期に、運営懇談会で入居者に報告するように努める内容例

【参考】事例における実施状況（直近1年間）

内容	当該項目を取り上げた理由 (消費者に説明する上でのポイント)	具体の項目(案)	有老	サ付	有老	有老	サ付	有老	有老	有老
			A	A	B	C	B	E	F	G
入居者ニーズの把握及び応答・反映する内容	アンケート、意見箱の内容	・入居者や家族が満足し、高齢者住まいに継続居住してもらうための項目。 ・高齢者住まいに対する入居者・家族の意見や満足度を一定程度の期間ごとに把握し、要望を運営懇談会でフィードバックする。	●	●	●	●	●	●	●	●
	入居者及び家族へのアンケート調査内容、意見箱への意見内容の紹介	・この際、入居者が自立者の場合、入居者本人の満足度、意見に対する応答が主となるが、入居者が要介護者の場合、本人に加え、家族の満足度を把握し、応答が行われている。	●	●	●	●	●	●	●	●
	独自の顧客満足度対応の取組の報告	・入居者の顧客満足度を上げるための項目。 ・個々の事業者が顧客満足度向上のために取り組む内容について、入居者・家族がきちんと把握できるように、工夫・見える化し、説明する。 ・入居者が要介護者の場合、家族が安心できるよう、高齢者住まいにおいて入居者が普段どのような生活を過ごしているか（状況）の説明、応答も重要である。		●	●	●	●	●	●	●
有事への対応・地域との連携交流	防災訓練等の実施状況	・入居者が安心し、安全に高齢者住まいに継続居住してもらうための項目。 ・防災訓練等は高齢者住まいとして欠かせない取組であり、入居者の参加無には実現できない事柄であるため、実施予定、実施後の状況報告等の説明を行う。 ・また、併せて有事における地域との連携体制の構築及び状況説明も重要である。	●	●	●	●	●		●	●
	地域との交流・連携 地域と連例実施している取組 内容の情報提供、実施内容	・高齢者住まいが地域から孤立せず、入居者が地域と繋がり、有事には相互の助け合いが実施できるよう関係性を構築するための項目。 ・入居者に対し、地域と連携している取組の情報提供、内容を説明する。 ・併せて、入居者が自治会運営を希望する場合は、事業者として支援することが求められる場合もある。		●	●	●	●	●	●	●
住宅に関する維持・管理、生活上のルールへの対応	住宅内設備維持管理状況等の報告 共用施設・設備の維持管理・設備点検の状況報告	・入居者が住まいにおいて快適に集住生活していくために情報提供が求められる項目。 ・入居者が居住する建物の共用空間、設備機器の維持・管理、共益費の使途の概要等の内容に関する情報提供（通常の賃貸集合住宅と同様）。	●	●	●	●	●			
	住宅における生活上のルール等	・入居者同士が快適に集住生活を維持していく上での生活上のルールについての情報提供が求められる項目（通常の集合住宅と同様）。 ・ルールの変更時には変更内容を入居者が理解できるように、きちんと説明することが重要である。 例 入居者の認知症が進行している場合、住まい全体として、住戸（居室）の鍵や金銭の取り扱い等についてのルールづくりが求められる場合もある。	●	●	●	●	●			
保証人、後見人等の扱い	保証人、身元引受人、後見人等の扱いに関する情報提供	・入居者が安心し、高齢者住まいに継続居住してもらうための項目。 ・入居者の様態・家族の状況によって、保証人・身元引受人・後見人等の状況が変更される際に、事業者として対応できる情報の提供・内容を説明する。		●						

(2) 運営懇談会で報告する具体的な内容(例)の説明時の留意点

●入居者情報に関する個人情報の取り扱い

- ・高齢者が集住する住まいにおいて入居者が互いを知り、安心して居住していく上で必要な範囲の入居者に関する情報提供が求められる。一方で、入居者の個人情報の取り扱いへの配慮は必須であり、留意が必要である。

●高齢者住まいが提供するサービス内容について

- ・サービス内容を説明する際には、入居者がサービス内容・質と費用の関係を適切に評価できるような情報の提供が求められる。その際、以下の4点が特に留意すべき事項である。
 - ① 住まい事業者が提供する基本サービス（入居者全員が定額で費用負担し、（契約時にパッケージ化、低額化した費用で提供されるサービスの部分）とオプションサービス（サービスの利用ごとに都度払いで支払うサービスの部分）がわかるように説明する
 - ② 非特定施設と特定施設で、介護保険サービスの提供方法が異なるため、各住まい事業者が実際に提供する介護保険サービスの内容と費用の関係がわかるように説明する
 - ③ 住まい事業者が提供するサービス内容や費用の変更を行う際の変更内容・費用についてわかるように説明する
 - ④ 契約時に説明している提供サービス内容のうち、入居者トラブルに繋がりやすい内容等について適宜説明する

●公平な外部サービス情報の提供

- ・地域の医療・介護等の外部サービスについて、入居者が自由に選択・利用できるよう、公平に情報提供を行うことが求められる。

●入居者の様態等に即した説明内容の検討

- ・主たる入居者が自立者の場合と、要介護者の場合で、入居者・家族等が運営懇談会で具体的に説明を求める内容が異なるため、各住まいの入居者・家族が求める内容（項目）に即した項目の検討が求められる。

●住まいにおいて重大な影響が生じるおそれが生じた場合の対応

- ・住まいにおいて、運営上重大な影響が生じるおそれがあるような事案が生じた場合には、定期的な開催に加え、適宜、随時運営懇談会を開催することが求められる。

4-6. 運営懇談会の記録の作成

＊第3章 事例調査の結果(P3-27 参照)の一部加筆

- ・運営懇談会の記録の作成は、「有料老人ホームの設置運営標準指導指針」で示されていないが、指導指針に独自に加筆・編集するいくつかの自治体は、「記録の作成と記録の入居者・家族への配布」を独自に加筆している。また、第3章の事例調査で対象とした事業者は、全て記録を作成し、記録の入居者・家族への配布を徹底している。
- ・運営懇談会の記録は、単なる記録でなく、事業者と入居者の問題や課題認識、取り決め内容や住まいのルールを共有化し、確認する上で重要である。
- ・そのため、記録の作成に当たり、事業者と入居者の意見のやりとり、入居者の要望を事業者はどのように対応したのかを明確にすることが求められる。また記録を参加者に配布し、確認してもらうとともに、事務所で入居者や家族が記録をいつでも確認できるようにする等の工夫をする事業者もある。

4-7. 運営懇談会の議論の活発化、参加率の向上のための工夫

* 第3章 事例調査の結果(P3-28、3-29) の一部加筆

・運営懇談会の議論の活発化、運営懇談会への参加率の向上の工夫として次の内容があげられた。

□運営懇談会の議論の活発化、参加化率向上のための工夫

取り組み	取り組み内容	取り組み内容		
		意見・要望の把握	交流機会づくり	入居者同士の連携
少人数の入居者との意見交換の場の開催	運営懇談会とは別に、お茶会等や意見交換の場を設け、大人数が集まる運営懇談会では発言しにくい人でも自分の意見を言いやすい場を設けている。必要に応じて、お茶会や意見交換の場の内容を運営懇談会にも報告する等、運営懇談会の議論を活発化させている。		●	
意見箱の設置	運営懇談会に大人数があつまるようなところでは、入居者の中には、自分の意見や要望を発言しにくい人もいる。そのため、住まい・施設の廊下に「意見箱（入居者が用紙に意見を書き込み投函する）」を設置し、事業者は、適宜、入居者・家族の意見・要望を受け付け、意見・要望や対応の仕方について運営懇談会の場で報告する事例がある。	●		
入居者・家族の住まいの満足度調査の実施	入居者・家族に対する満足度調査（アンケート調査）を定期的を実施。調査内容は、住まいの管理・サービスの提供状況（職員の対応、食事サービスの内容、清掃状況等）等に対する入居者・家族の評価を把握するもの（選択形式）で、アンケート調査の集計結果を運営懇談会の議題に取り上げ、報告するとともに、特に評価の低い内容について事業者は改善方法について説明する。	●		
入居者自らの運営懇談会への参加	自立の入居者が多い住まいでは、運営懇談会の運営に入居者も参加し、運営されている。方法は、入居者の中から委員を選出し、運営懇談会の議題を一緒に検討する事例がある。	●		●
入居者による自治会の運営	入居者で自治会を組織化し、入居者の負担にならない程度の自治活動を促す事例がある。 *事例では、入居者が自治会費を徴収し、入居者同士の祝い品、見舞いの品等を購入。年1回総会を開き、入居者が自治会活動状況を確認し合う（事業者は基本的に関与しない）場を設けている。		●	●
「家族会」の開催	要介護の入居者が多い住まいでは、入居者の家族に対して、運営懇談会とは別に家族同士が情報交換・意見交換できる場を設け、要介護の入居者に対してきめ細かな意見交換の機会を設けている。 家族に、入居者の生活の様子を把握してもらうために、入居者が日常的にどのような生活を営んでいるか、提供するサービス内容等を説明・報告する事例がある。	●		
イベントにあわせた運営懇談会の開催	運営懇談会の開催日に納涼会、クリスマス会等のイベントと重ねて開催することで、家族の参加率をあげる。		●	

4-8. 「選ばれる住まい・開かれた住まい」づくりに向けたその他の取り組み

- ・本調査では、運営懇談会の開催と同様に「選ばれる住まい・開かれた住まい」づくりに寄与する取り組みとして「住まい事業者同士の連絡会の開催」と「地域との交流・連携の取り組み」があげられる。

4-8-1. 住まい事業者同士の連絡会の開催

(1) 取り組みの内容 (P3-32~3-38)

- ・高齢者向け住まいにおいては、それぞれの住まいの状況（入居者数、住戸・居室面積、共用施設等）や提供するサービス内容が多様であるが、これらの内容について、入居者・家族等の利用者に対し、情報提供及び理解を得るために、高齢者向け住まい事業者同士が情報交換や高齢者向け住まいの問題等を共有する場を設け、利用者目線にたった住まいづくりに取り組む必要がある。

□第3章で取り上げた住まい事業者同士の連絡会の開催事例

事例1 自治体主導による 地域（管内）の連絡会	自治体が主導し、地域（管内）の高齢者住まい事業者に声かけし、高齢者住まいの質の向上を目的に、住まい事業者同士の連絡会開催に向けた準備会（研修会・意見交換会）を今年度から実施。今年度末に、連絡会を正式に立ち上げ、次年度から本格的な運営を開始する予定。
事例2 事業者主導による 地域（管内）の連絡会	高齢者住まい事業者が主導で、地域（管内）の同業の事業者の声掛けし、地域における高齢者向け住まいの役割、消費者目線にたった住まいのあり方等について、共有し、共通認識を持つために、地域（管内）事業者同士の連絡会を実施

●連絡会の設置にかかる課題

- ・各事例とも会の立ち上げは、民間事業者だけでは難しく、自治体や業界団体の協力を得て、連絡会を発足・運営している。事業者同士の協力と併せ、公共団体・業界団体との連携を模索することが必要である。

□各活動の自治体・業界団体の支援内容

	発足時	運営時
事例1	準備会の立ち上げは、当初事業者主導で開催することも検討したが難しく、中立な立場である自治体が主導することで立ち上げることとなった。	自治体が声掛けし、今年度は準備会として、有志による意見交換会及び年2回の研修会・意見交換会を開催。3月中に正式に事業者連絡会を立ち上げ、来年度より本格的な運営を開始する予定。なお、運営に当たっては居住支援協議会と連携することで、自主財源に加え、居住支援協議会関連費用も一部充当することを検討。
事例2	地域の各事業者に声掛けする段階で、業界団体の協力を得た。	現在は、参加事業者の有志が持ちまわりで運営。今後、自治体職員にも参加してもらうことを想定。

4-8-2. 地域との交流・連携の取り組み

(1) 取り組みの内容

- ・【事業者アンケート調査(P1-11、1-12 参照)】より、「地域との交流、地域貢献」について「特に取り組んでいない」を回答する住まいは、全体の1割程度。その他の住まいでは何等かの取り組みが行われている。
- ・取り組みの上位は、「施設への地域ボランティアの日常的な受け入れ」、「施設開催イベントへの近隣(町内会等)住民の参加」「地元自治会への加入」「近隣(町内会等)イベントへの施設入居者の参加」等である。
- ・【都道府県等アンケート調査(P2-15~2-23 参照)】より、107自治体のうち、27自治体が指導指針で「地域との連携」について加筆している。具体的な内容の上位は「地域住民またはボランティア等の自発的な活動との連携又は相互の協力」「地域との交流スペースの設置」「地域の行事参加、地区老人クラブ活動への参加」等があげられる。
- ・【事例調査(P3-39~3-41 参照)】より、次の内容があげられる。

住まいの一部を開放し、地域住民との交流の場づくり	住まい主催でイベントを開催、住まいの敷地を開放した交流活動
	集会所等のスペースを地域活動に開放
	住まいと地域児童・生徒との交流機会づくり
住まい事業者、入居者が地域活動に参加	地域住民と合同で防災訓練の実施
	高齢者向け事業者等が地域の町内会に加入
住まいの運営等に地域住民が参画	住まいに地域のボランティア等の受入

(2) 取り組みの効果

- ・【事例調査(P3-39、3-40 参照)】より、事業者にとって「地域に対する住まいの情報の周知」、「入居者・事業者と地域住民との交流による、日常時からサポートできる関係の構築」等があげられる。

(3) 取り組みの普及に向けた課題

- ・高齢者向け住まいに普及させるためには、事業者の負担が極力少なく、また事業者、入居者、地域の主体が相互メリットを享受できる取り組みに重点を置き、広める必要がある。

4-9. 今後の課題

●高齢者向け住まいにおける運営懇談会の開催の普及

- 本調査の結果、運営懇談会には、住まいの運営方針により、様々な開催内容や形式を見出すことができたが、いずれの運営懇談会も、入居者や家族の意見や要望を踏まえた住まいの運営を実現できる手立てであること、事業者と入居者や家族が住まいの問題や課題を共有化し、相互理解に繋げる手立てとなること、さらに住まい運営に入居者の積極的な参加を促し、運営参加への意識を高める機会づくりとなること等、高齢者向け住まいにおける質の向上のための運営懇談会の役割や意義を見出すことができた。
- 今後は、高齢者向け住まいにおける運営懇談会の開催の更なる普及が求められるが、平成27年3月30日付「有料老人ホームの設置運営標準指導指針」の改正により、指導指針の対象となる高齢者向け住まいの範囲が広がったことや、指導指針の対象の高齢者向け住まいのうち、運営懇談会を開催していない住まいが約4割を占め、これらの中には戸数規模や職員体制が小規模な高齢者向け住まいが含まれていることが把握できている。
- これら運営懇談会を開催していない住まいに対し、住まいの質を確保し、「選ばれる住まい・開かれた住まい」づくりを促進させる手段として、運営懇談会の開催が有効であることを広く普及させることが今後の課題である。
- このような状況を受け、本事業では、運営懇談会の開催の意義や効果、運営懇談会を開催する方法等について、わかりやすく解説した「住まい事業者向けの運営懇談会の開催等のガイドブック」を最終成果物としてとりまとめた。
- 今後、高齢者向け住まい事業者団体等と連携し、幅広く当該内容を情報発信し、高齢者向け住まい事業者に対する運営懇談会の設置の普及に向けた活動を推進することが求められる。

●「選ばれる住まい・開かれた住まい」づくりに向けたその他の取り組みの普及にむけて

- 運営懇談会の取り組みとは別に、高齢者向け住まいが「選ばれる住まい・開かれた住まい」になるためには、地域との交流や連携関係を築き、地域包括ケアシステムの構築に向けて、更なる役割を担うことが求められている。
- 本調査で取り上げた「選ばれる住まい・開かれた住まい」づくりに向けたその他の取り組みは、地域との関係を築くきっかけとして重要な取り組みであることから、本調査で取り上げた先進的な事例等を参考に、更なる取り組み事例を増やし、普及を促すことが今後の課題である。

第5章 事業者向けのガイドブック構成案

高齢者向け住まい事業者向け 運営懇談会の開催等のガイドブック

本章の位置付け

平成27年度老人保健健康増進等事業「高齢者向け住まいにおける事業の透明性の確保及び入居者の運営参加のあり方に関する調査研究事業」の一貫として、高齢者向け住まい事業者に対して、運営懇談会の開催のための工夫・ポイントを整理したものです。

目次

0. 選ばれる住まい・開かれた住まいづくりのための「運営懇談会」	5-4
1. 運営懇談会を開催する効果	5-6
2. これから運営懇談会を始めるためのポイント・アドバイス	5-7
3. 運営懇談会を円滑に運営するためのポイント・アドバイス	5-8
(1) 運営懇談会の参加者の構成	5-8
(2) 運営懇談会で取り上げる内容(例)	5-10
(3) 運営懇談会の開催方法等	5-11
4. 運営懇談会をさらに充実させるためのポイント・アドバイス	5-13

0. 選ばれる住まい・開かれた住まいづくりのための「運営懇談会」

- 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）が、入居者や家族に選ばれ、地域に開かれた住まいになるためには、住まい事業者、入居者や家族等の住まいの関係者が一緒に、その住まいの運営について意見交換や情報共有することが重要です。
- その取り組みのひとつとして「運営懇談会」を開催することが重要です。

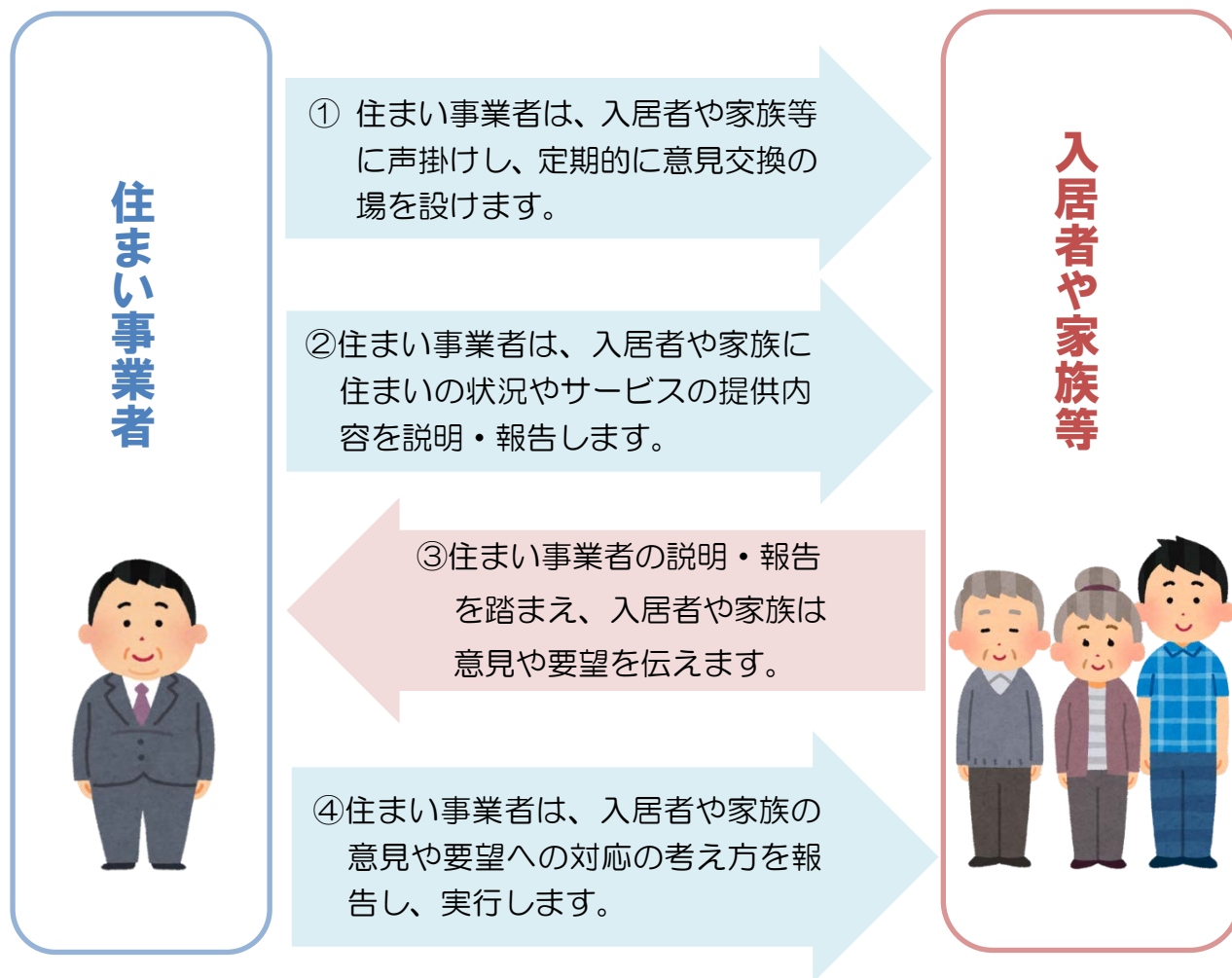
**「運営懇談会」とは、住まい事業者が開催し、
住まい事業者、入居者や家族等と一緒に、
住まいの運営について話し合いを行う場です。**



- 運営懇談会の設置は、有料老人ホームの設置運営標準指導指針（厚生労働省策定）に位置づけられており、有料老人ホームに該当するサービス付き高齢者向け住宅[※]も設置の対象となっています。運営懇談会は、高齢者向け住まいの「選ばれる住まい・開かれた住まい」づくりの手立てとして、取り組むことが求められています。

※高齢者の入居者に対して、「入浴、排せつ又は食事の介護」「食事の提供」「洗濯、掃除等の家事」または「健康管理」のうち、いずれかのサービスを提供する住まいは、有料老人ホームに該当します。

□運営懇談会の基本的な進め方



「運営懇談会」を通じて、住まい事業者、入居者や家族等が住まいの運営状況を共有し、一緒に考えることにより、利用者の満足度の高い住まい運営を実現することができます。

※このパンフレットでは、事例などをもとに、一般的な運営懇談会の開催を紹介しています。

高齢者向け住まいの形態は多様なため、それぞれの住まいの特徴や状況に応じた運営懇談会を開催しましょう。

1. 運営懇談会を開催する効果

●入居者や家族の満足度を高めた、質の高い住まいづくりにつながります

- 入居者や家族からの率直な意見が把握でき、住まいの運営に反映させることができます。また、住まいに対するクレームやトラブルにつながる前の改善に取り組むことが可能になります。
- 日常の運営状況から事故・災害時の対応まで、事業者が入居者等に説明責任を果たせる場になります。
- 現場職員が入居者等から直接評価を聞くことができる場にもなり、職員の意識を向上させる機会になります。

●入居者や家族、事業者と一緒に住まいの運営に参加し、考える機会になります

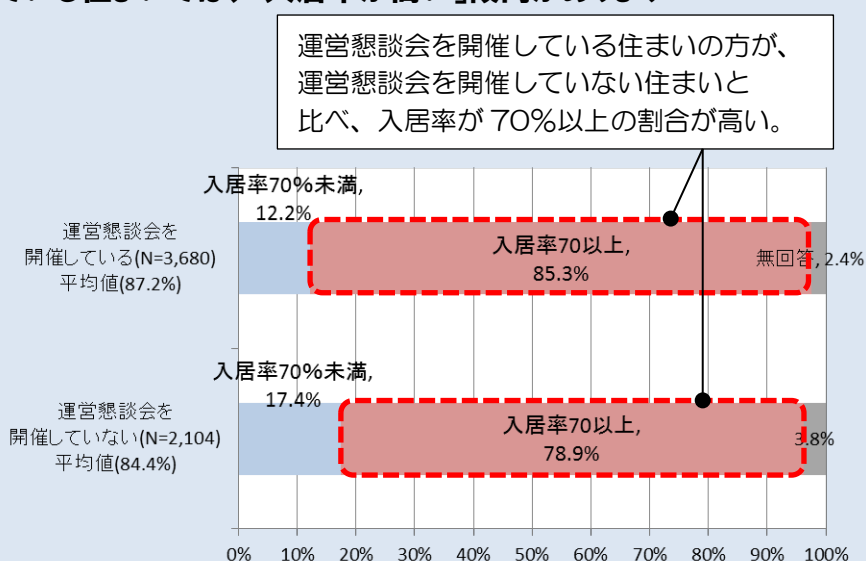
- 事業者と入居者等が住まいに関する情報交換や課題を共有することで、お互いの立場や状況を理解する機会になります。
- 将来的に契約変更が見込まれるような内容（費用改定など）について、運営懇談会で事前に話し合っておくことで、入居者や家族とあらかじめ問題認識を共有することができます。
- 住まいの運営に対して入居者や家族にも積極的に考えてもらう機会になります。

●家族や地域に住まいの評価が認知され、「選ばれる住まい」になります

- 運営懇談会を通じて、家族や地域の方々が住まいの状況を知り、家族や地域のネットワークを通じて、その住まいが認知され、新しい入居者等を呼び込むきっかけにもなります。

☞【補足】運営懇談会を開催している住まいでは、「入居率が高い」傾向があります

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）のアンケート調査で「運営懇談会の開催の有無」と「入居率」の関係を調べた結果、運営懇談会を開催している住まいの方が、入居率がやや高い傾向が見られます。



出典：平成27年度 老人保健健康増進等事業
「高齢者向け住まいの実態調査」

2. これから運営懇談会を始めるためのポイント・アドバイス

- 運営懇談会の開催にいたるまでのステップとして、まずは、住まい事業者と入居者や家族が集まり、意見交換や交流の機会をつくることから始めることも有効です。

●入居者や家族が交流するイベントを開催しましょう

- 住まい事業者がお茶会などのイベントを開催し、まずは入居者や家族が集まる場をつくりましょう。



●テーマを決めて、話し合いの場を設けましょう

- 入居者や家族との交流の場が設けられるようになったら、テーマを決めて入居者や家族との話し合いの場を設けましょう。

○話し合いのテーマの例

住まいの満足度調査（アンケート調査）の結果、意見箱の意見等

●入居者や家族の要望や意見を把握しましょう

○住まいの満足度調査

- 入居者や家族に対して、住まいの満足度に関するアンケート調査を行い、その結果について、入居者や家族に報告しましょう。

アンケート

○意見箱の設置

- 玄関や廊下に「意見箱」を設置し、入居者や家族の意見・要望を聞きましょう。



交流をきっかけに運営懇談会を開催していきましょう。



- 運営懇談会の目的や内容、開催の効果等を説明し、入居者や家族の理解を得ましょう。



●入居者や家族と一緒に「運営懇談会」を開催しましょう

3. 運営懇談会を円滑に運営するためのポイント・アドバイス

- 次の内容を参考に、それぞれの住まいにあった運営懇談会を開催しましょう。
会の名称は、「運営懇談会」にこだわらず、入居者や家族が親しみやすいものにするなど、それぞれの住まいに応じて創意工夫をしましょう。

Q. 運営懇談会には、誰に参加してもらえば良いですか？

A. 「(1)運営懇談会の参加者の構成」を参照しましょう

Q. 運営懇談会では、どのような内容を説明し、話し合えば良いですか？

A. 「(2)運営懇談会で取り上げる内容(例)」を参照しましょう

Q. 運営懇談会をどのように運営すれば良いですか？

A. 「(3)運営懇談会の開催方法等」を参照しましょう

(1)運営懇談会の参加者の構成

- 参加者は、運営懇談会の開催者である住まい事業者、入居者や家族（身元引受人）、また場合により「住まい関係者以外の地域の理解者」があげられます。
- 各主体の参加にあたる留意点等は次の通りです。

●入居者・家族(身元引受人)

- 基本的に入居者全員に参加を呼び掛けますが、入居者が身体状況等の理由により参加が難しい場合もあります。その場合は、家族（身元引受人）に参加してもらいましょう。

●住まい事業者(管理者・職員等)

- 現場の職員（サービス提供職員、厨房職員等）に参加してもらうことで、職員は入居者から要望や評価を聞くことができ、職員の意識を向上させるきっかけになります。

●住まい関係者以外の地域の理解者

- 日頃から付き合いのある地域の方で、住まいのことを理解し、公平な立場や専門的な視点から発言してもらえる人に参加してもらいましょう。また、地域の中で、住まいを知ってもらう意味でも地域の理解者の参加は有効です。
- ただし、運営懇談会では事業者と入居者との契約内容等のプライベートな事項を取り扱うことがあるため、入居者の意見等を踏まえた上で、地域の理解者に参加をお願いするかを判断しましょう。

□運営懇談会の参加者の構成

【事業者のポイント】

入居者から直接、職員に対する要望や評価を聞くことが、職員の意識を高めるきっかけになるため、現場の職員にも参加してもらいましょう。

【入居者や家族のポイント】

入居者や家族に運営懇談会の目的を理解してもらい、できるだけ多くの方に参加してもらおうようにしましょう。



住まい事業者

入居者・家族

住まいについて意見交換・
情報共有しましょう



状況に応じて
参加して
もらいましょう



住まい関係者以外の地域の理解者

日頃から付き合いのある地域の方で、住まいのことを理解し、公平な立場や専門的な視点から発言してもらえる人に参加してもらいましょう。

○地域の理解者の例

入居者が利用するケアマネジャーやヘルパー^{※1}、
医療ソーシャルワーカー、医師、訪問看護師、
地域包括支援センターの担当者、介護相談員、町内会、
民生委員、居住支援協議会^{※2}の担当者 等



※1：入居者が外部の介護保険サービスを利用する場合
※2：住宅確保要配慮者（高齢者、障害者、子育て世帯）の民間
賃貸住宅への円滑な入居の促進等を図るため、住宅情報
の提供等を支援する団体。

【地域の理解者のポイント】①


運営懇談会を通じて、住まいの状況を理解してもらい、住まいにあった利用者を紹介してもらうきっかけになる場合があります。

【地域の理解者のポイント】②

参加者がどのような立場で発言すればよいのか困る場合は、事業者が参加してもらった役割を明確に伝えましょう。

(2) 運営懇談会で取り上げる内容(例)

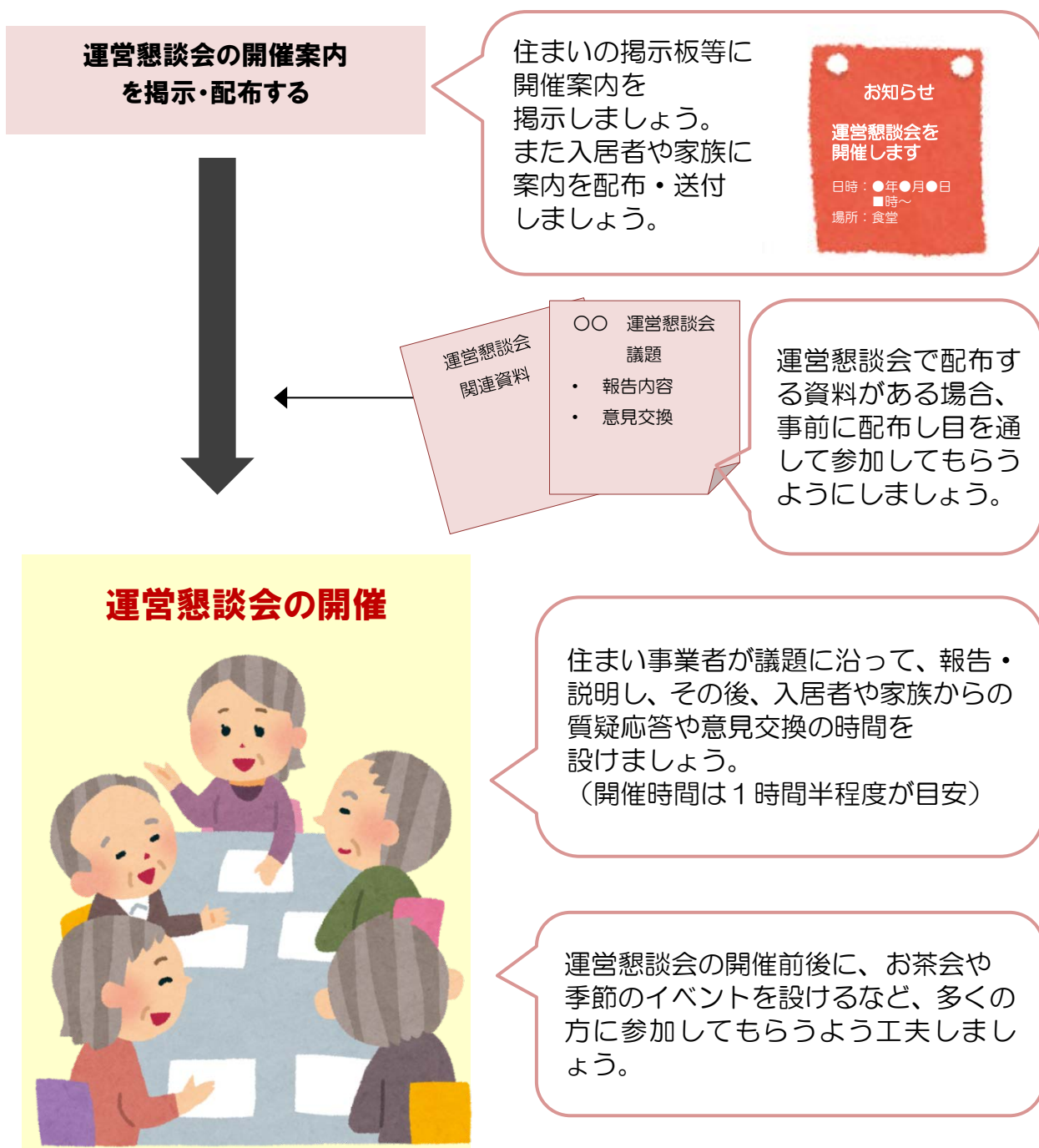
- 入居者や家族と、住まいの運営状況について共有するために、運営懇談会では次のような内容を定期的に報告・説明しましょう。

取り上げる内容	取り上げる理由
I 入居者の状況	<p>入居者や家族は、同じ住まいの他の入居者の情報を把握することで、住まいの状況を知ることができます。(但し個人情報の取り扱いには留意が必要です。)</p> <p>例) 新規入居者数や退去者数/入居者属性(年齢構成、要介護者の割合)等</p>
II サービス提供状況	<p>● 住まい事業者が提供するサービス(基本サービス、食事サービス等)</p> <p>入居者や家族は、事業者からサービスの提供状況の報告を受ける一方、要望や意見を伝えることで、サービス内容の改善や質の向上につながります。</p> <p>例) 各種サービスの内容/費用負担 等</p>  <p>● 職員体制等</p> <p>入居者や家族は、住まいの職員の配置数や研修状況等を知ることができます。</p> <p>例) 職員体制(職員数、夜間対応情報)/職員の採用・退職状況/職員の研修状況/地域ボランティアの受入状況 等</p> 
III 入居者が設置者に対して支払う費用等	<p>入居者や家族は、住まいの経営状況や利用状況等の情報を知ることができます。</p> <p>例) 利用料金・支払い方式の内容/変更経営状況報告(決算報告)/空室情報(入居率) 等</p>
IV 外部サービスに関する情報提供(介護保険サービス、医療サービス、その他サービス)	<p>入居者や家族は、住まい事業者から近隣の介護・医療サービス等の利用について公平な情報提供を受けることで、サービスを自由に選択できるようになります。</p> <p>例) 地域の介護保険サービス事業所の情報/医療サービス(提供・連携・協力医療機関) 等</p> 
V 行政からの連絡等の情報提供	<p>入居者や家族は、行政からの連絡事項等の説明を受けることで適切な情報を知ることができます。</p> <p>例) 介護保険制度の改正・利用料の変更/行政からの連絡事項(マイナンバー制度等)/自治体アンケート調査 等</p> 
VI 苦情・相談への対応	<p>入居者や家族は、住まいの苦情や相談内容に対する事業者の対応方針について知ることができます。</p> <p>例) 入居者・家族等からの苦情・相談の把握要望への対応の内容 等</p>
VII 事故に関する報告	<p>入居者や家族は、住まいで起きた事故の内容報告だけでなく、事故後の対応や再発防止策についても知ることができます。</p> <p>例) 住まいで発生した入居者本人の事故の内容(行政報告義務の内容を含む)等</p>

(3) 運営懇談会の開催方法等

- 運営懇談会の開催頻度は、年間1、2回開催する住まいが多いのが実態ですが、それぞれの住まいの運営方針に沿って工夫しましょう。
- 運営懇談会の開催方法は、一般的に次のような流れに沿って行われます。

□ 運営懇談会の開催方法の例示



□運営懇談会の記録

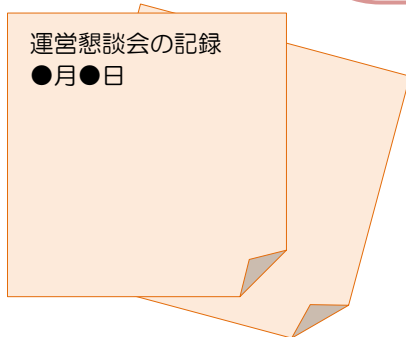
- 記録は、議論した内容を確認する上で重要です。そのため、運営懇談会の記録は必ず作成しましょう。
- 記録の作成には、入居者や家族の意見や要望の内容、意見や要望に対する事業者の対応内容等を、わかりやすく記載することが求められます。
- また、入居者や家族に配布するなどして、議論した内容を共有しましょう。
- 作成した記録は、住まいの事務室の受付等に置き、入居者や家族がいつでも閲覧できるようにしましょう。



職員が運営懇談会に参加して記録を作成しましょう。

●記録作成のポイント

- 入居者や家族からどのような意見・要望があったのかを明確に記載しましょう。
- 入居者や家族の意見・要望に対して、住まい事業者がどのように対応するのかを明確に記載しましょう。
例) 意見を踏まえ、〇〇を対応していきます。また、必要に応じて、取り組みの経過について、次回の運営懇談会で報告します。
／△△の対応方針について内部で改めて検討し、次回の運営懇談会で報告します 等






運営懇談会の記録を入居者や家族に配布・配送するなどして、議論した内容を共有しましょう。

運営懇談会の記録は、入居者や家族がいつでも閲覧できるように、住まいの事務室の受付などに置いておきましょう。



4. 運営懇談会をさらに充実させるためのポイント・アドバイス

- 運営懇談会を効果的に開催している住まいでは、議論を活発にするための工夫、参加率を高めるための工夫等が取り組まれています。これらを参考にして、運営懇談会をさらに充実させましょう。

取り組みの工夫	内容
<p>少人数の入居者との意見交換の場の開催</p> <p>意見箱の設置</p>	<ul style="list-style-type: none"> 運営懇談会に多くの人数が集まる場合、入居者の中には自分の意見を発言しにくい人もいます。このような入居者の意見や要望を把握するため、運営懇談会とは別に、少人数で入居者と意見交換をする場や、意見箱を設置する等の工夫をしましょう。 またこれらの意見を運営懇談会で紹介することで、さらに議論が活発になることが期待されます。 
<p>入居者・家族の住まいの満足度調査の実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> 運営懇談会の開催とは別に、入居者や家族に対して住まいの満足度調査（アンケート調査）を定期的に行い、入居者や家族の住まいに対する評価を把握しましょう。運営懇談会でアンケート調査の結果を報告し、特に意見や要望の多い内容については、改善方法を提案することで、入居者や家族の満足度を高めることができます。
<p>入居者自らの運営懇談会の運営への参加</p>	<ul style="list-style-type: none"> 自立の入居者が多い住まいでは、運営懇談会の運営に入居者も参加してもらうことが有効です。入居者の中から委員を選出し、事業者と一緒に運営懇談会の議題を検討する等、取り組みの方法は様々考えられます。 運営懇談会の運営に入居者も参加してもらうことで、住まいの運営について入居者自身にも関心をもってもらえることが期待されます。
<p>「家族会」の開催</p>	<ul style="list-style-type: none"> 特に要介護の入居者が多い住まいでは、運営懇談会とは別に、入居者の家族（身元引受人）との情報交換や意見交換の場を設けましょう。家族との意見交換から、入居者への要望、家族の心配ごとを把握し、対応することができます。 また入居者が日常的にどのような生活を営んでいるのか、提供するサービスの内容等を説明・報告することで、家族は住まいでの入居者の様子を把握することができます。 <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>○「家族会」で話し合う内容の例示： 入居者の一日の生活状況の報告、介護予防運動、外出状況等の報告、職員体制、提携医療機関との対応状況の報告 等</p> </div> 
<p>イベントにあわせた運営懇談会の開催</p>	<ul style="list-style-type: none"> 花見の会、納涼会、クリスマス会等、住まいのイベントの日にあわせて運営懇談会を開催することで家族が参加しやすくなります。 

付属資料 都道府県、政令市、中核市へのアンケート 調査票

「高齢者向け住まいにおける事業の透明性の確保及び 入居者の運営参加のあり方に関するアンケート調査」回答票

公共団体名			
担当課・係名		担当者名	
電話番号		メールアドレス	

- ※ 高齢者向け住まいの定義：今回のアンケートにおいては、**有料老人ホーム（介護付・住宅型・健康型）及びサービス付き高齢者向け住宅**を対象とします。
- ※ 回答は、主に有料老人ホームご担当者様をお願いしますが、有料老人ホーム設置運営指導指針に関連し、**担当部署課が複数にわたる場合は、他部署課のご担当者様とも内容をご調整いただいた上、ご回答**をお願いいたします。
- ※ 担当者及び連絡先は、本調査について**今後連絡の窓口となる方のご連絡先**をご記入願います。本調査でご回答いただいた内容について、電話等で確認させていただくことがございますので、予めご了承ください。

《回答方法》

橙色の回答欄については、該当するものをプルダウンから選択してお答えください。
水色の回答欄については、自由記述でお答えください。

問1 貴自治体の指導指針の改正状況について

①改正状況

平成27年3月30日付の厚生労働省の有料老人ホーム設置運営標準指導指針（以下、厚労省標準指導指針）の改正に伴い、貴自治体で策定されている有料老人ホーム設置運営指導指針（以下、指導指針）を既に改正されましたか。該当するものを選択してください。

指導指針の改正状況	回答
(a) 既に改正・公表済み	→ 引き続き、②にお進みください。
(b) 今後改正予定	
(c) その他	

②改正状況の詳細

改正状況の詳細について、下欄の該当箇所にご回答ください。

「(a) 既に改正・公表済み」を選択した場合

- 指導指針が掲載されているホームページアドレスをご記入ください。
- ホームページに掲載が無い場合は、**PDFデータ等をメールに添付**して、ご提供ください。

指導指針の掲載ホームページアドレス ※HPに掲載が無い場合は、PDFデータ等を添付して下さい。

「(b) 今後改正予定」を選択した場合

- 現在の検討状況や今後の予定、改正予定時期の見込みをご記入ください。
- また、本調査では、指導指針への加筆・編集内容についてうかがう設問がございます。つきましては、**改正準備中の指導指針案の見込み、もしくは、現時点で改正案についての記載が難しい場合は、厚労省標準指導指針の改正以前（平成27年3月30日以前）に策定していた指導指針についてご回答いただくため、該当するものをお選びください。**

検討状況、今後の予定		改正予定時期（見込み）			
		平成		年	
					月
今回のアンケートでご回答いただく指導指針について					
	(b-1)	厚労省標準指導指針の改正を受けて、 現在改正準備中の指導指針案の見込み について回答			
	(b-2)	厚労省標準指導指針の改正以前（平成27年3月30日以前）に策定していた指導指針 について回答			

「(c) その他」を選択した場合

- 回答欄に示した選択肢のうち該当するものを選択いただくか、具体的な状況をご記入ください。

	(c-1)	改正された 厚労省標準指導指針をそのまま準用 するため、指導指針は策定していない。			
	(c-2)	その他			

問2 「運営懇談会の設置等」「地域との連携」等について

問2-1 「運営懇談会の設置等」について

(1) 運営懇談会の設置等に関する指導指針への加筆・編集の有無について

① 指導指針に貴自治体が独自に加筆・編集している内容の有無

指導指針の「運営懇談会の設置等」の項目（※別紙の【参考】を参照）について、貴自治体で独自に加筆・編集している内容がありますか。該当するものを選択してください。

「運営懇談会の設置等」加筆・編集の有無	回答
(a) 独自に加筆・編集している（または予定である）	
(b) 独自に加筆・編集していない（または予定はない） （厚労省標準指導指針のまま）	

- (a) を選択した場合、
(1) ②にお進みください。
- (b) を選択した場合、
(2) ②にお進みください。

→ ②加筆・編集内容とその経緯・理由について

※ (1) ①において「(a) 独自に加筆・編集している（または予定である）」を選択した場合、回答

指導指針の「運営懇談会の設置等」について独自に加筆・編集している（または予定である）場合、指導指針から加筆・編集箇所を抜粋し、加筆・編集内容欄にご記入ください。また、加筆・編集された経緯・理由について、具体的にご記入ください。

「運営懇談会の設置等」について	
加筆・編集内容	加筆・編集した経緯・理由など

→引き続き、(2) ②にお進みください。

(2) 運営懇談会の設置・開催状況について

① 運営懇談会の設置の把握

高齢者向け住まい事業者（以下、住まい事業者）における運営懇談会の設置について把握していますか。該当するものを選択してください。

運営懇談会の設置について	回答
(a) 把握している	
(b) 把握していない	

→ (a) を選択した場合、(2) ②にお進みください

→ (b) を選択した場合、(3) ②にお進みください。

→ ② 運営懇談会の設置・開催状況について

※ (2) ①において「(a) 把握している」を選択した場合、回答

●把握方法

住まい事業者の運営懇談会の設置について把握している場合、把握方法として該当するものに「○」を付けてください（複数選択可）。選択肢として挙げた方法以外の方法で把握している場合は、「その他」欄に具体的な把握方法をご記入ください。

把握方法	
※該当するものに「○」を付けてください（複数選択可）。「その他」に「○」を付けた場合は、具体的にご記入ください。	
	定期報告で確認している。
	重要事項説明書で確認している。
	立入検査時に確認している。
	管理規程で確認している。
	その他

●設置状況

住まい事業者の運営懇談会の設置状況はどの程度だと思われますか。概ねの印象で結構ですので、住まい事業者の種類別に設置状況について該当するものを選択してください。

	住まい事業者の種類	設置状況 ※下の【選択肢欄】から 選択してください。	備考 ※左記内容に補足等あればご記入ください。
運営懇談会の 設置状況	有料老人ホーム		
	サービス付き 高齢者向け住宅		



【選択肢欄】	
運営懇談会の 設置状況	(a) 概ねの住まい事業者が設置していると思う (b) 半数程度の住まい事業者が設置していると思う (c) ほとんどの住まい事業者が設置していないと思う

●開催状況

上記の運営懇談会を設置している住まい事業者において、その運営懇談会の開催状況はどの程度だと思われますか。概ねの印象で結構ですので、住まい事業者の種類別に開催状況について該当するものを選択してください。

	住まい事業者の種類	開催状況 ※下の【選択肢欄】から 選択してください。	備考 ※左記内容に補足等あればご記入ください。
運営懇談会の 開催状況	有料老人ホーム		
	サービス付き 高齢者向け住宅		



【選択肢欄】	
運営懇談会の 開催状況	(a) 概ねの住まい事業者が開催していると思う (b) 半数程度の住まい事業者が開催していると思う (c) ほとんどの住まい事業者が開催していないと思う (d) 分からない

→引き続き、(3)にお進みください。

(3) 運営懇談会の設置・開催の効果について

住まい事業者が、運営懇談会を設置・開催することの効果について、どのようにお考えですか。具体的にご記入ください。また、運営主体や住まいの種類、住まいの規模などによって差異がみられるような場合は、その内容も含めてご回答ください。

運営懇談会の設置・開催の効果など (運営主体や住まいの種類、住まいの規模などによって差異がみられる場合は、その内容もお書きください)

【運営主体や住まいの種類、住まいの規模の例】

- 運営主体の例 : 株式会社/社会福祉法人/医療法人 など
- 住まいの種類の例 : 介護付・住宅型有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅(特定施設入居者生活介護・非特定)など
- 住まいの規模の例 : 10戸未満/10~30戸/30~50戸/50戸以上 など

→引き続き、(4)にお進みください。

(4) 運営懇談会の代替措置について

入居定員が少ないなどの理由により、運営懇談会の設置が困難な場合の代替措置として、どのような取り組み内容を定めていますか。または、どのような取り組み内容を代替措置として考えられますか。

また、運営懇談会の設置が困難な場合と考えられる高齢者向け住まいの条件(入居定員が何人以下等)について、どのように定めていますか(あるいは、どのようにお考えですか)。具体的にご記入ください。

運営懇談会の設置が困難な場合の代替措置、運営懇談会の設置が困難な場合と考えられる高齢者向け住まいの条件など

→引き続き、問2-2にお進みください。

問2-2 「地域との連携」について

(1) 地域との連携に関する指導指針への加筆・編集の有無について

①指導指針に貴自治体が独自に加筆・編集している内容の有無

住まい事業者が「地域との連携」をすることで、地域に開かれた施設運営を確保するひとつの手立てになると考えられますが、「地域との連携」について、貴自治体で独自に指導指針に加筆・編集している内容がありますか。該当するものを選択してください。

注：ここでは、家族との交流（家族を招いてのイベントの開催等）については、含みません。

「地域との連携」加筆・編集の有無	回答
(a) 独自に加筆・編集している（または予定である）	
(b) 独自に加筆・編集していない（または予定はない）	

→ (a) を選択した場合、
(1) ②にお進みください。

→ (b) を選択した場合、
(3) にお進みください。

→ ②加筆・編集内容とその経緯・理由について

※(1) ①において「(a) 独自に加筆・編集している（または予定である）」を選択した場合のみ、回答

「地域との連携」について独自に指導指針に加筆・編集している（または予定である）場合、指導指針から加筆・編集箇所を抜粋し、加筆・編集内容欄にご記入ください。また、加筆・編集された経緯・理由について、具体的にご記入ください。

「地域との連携」について	
加筆・編集内容	加筆・編集した経緯・理由など

【加筆・編集箇所として想定される箇所】

- ・ 厚労省標準指導指針の「9 サービス等」内「(1) 七 レクリエーション」に該当する箇所に加筆・編集
- ・ 厚労省標準指導指針の「9 サービス等」内「(1) 十 家族との交流・外出の機会の確保」に該当する箇所に加筆・編集
- など

【加筆・編集内容の例】

- ・ 施設の所在地における自治会等と連携し地域に開かれた施設運営を行うこと。
- ・ 地域の行事、地区老人クラブ活動等へ参加できるよう配慮するなど、地域との交流を確保すること。
- ・ 地域住民又はボランティア等の自発的な活動との連携又は相互の協力を行うことにより、地域との交流に努めること。
- ・ 地域との交流スペースを設け、地域住民や、子ども会、老人クラブ等地域の団体も含めた行事等を実施し、入居者と地域住民等との交流に積極的に取り組むこと。

→引き続き、(2) にお進みください。

(2) 地域との連携の実施状況について

①地域との連携の実施状況の把握

※(1)①において「(a) 独自に加筆・編集している(または予定である)」を選択した場合のみ、回答

「地域との連携」について独自に指導指針に加筆・編集している(または予定である)場合、住まい事業者における地域との連携の実施状況について把握していますか。該当するものを選択してください。

「地域との連携」の実施状況について	回答
(a) 把握している	
(b) 把握していない	

→ (a) を選択した場合、(2)②にお進みください

→ (b) を選択した場合、(3)にお進みください。

→ ②地域との連携の実施状況について

※(2)①において「(a) 把握している」を選択した場合、回答

●把握方法

住まい事業者における「地域との連携」の実施状況を把握している場合、把握方法として該当するものに「○」を付けてください(複数選択可)。選択肢として挙げた方法以外の方法で把握している場合は、「その他」欄に具体的な把握方法をご記入ください。

把握方法	
※該当するものに「○」を付けてください(複数選択可)。「その他」に「○」を付けた場合は、具体的な内容をご記入ください。	
<input type="checkbox"/>	定期報告で確認している。
<input type="checkbox"/>	重要事項説明書で確認している。
<input type="checkbox"/>	立入検査時に確認している。
<input type="checkbox"/>	管理規程で確認している。
<input type="checkbox"/>	その他

●確認内容

実施状況の把握にあたって、上記方法を通してどのような内容を確認していますか。確認内容として該当するものを【選択肢欄】から選択してください。選択肢として挙げた内容以外を確認している場合は、「その他」を選択した上で備考欄に具体的な確認内容をご記入ください。

確認内容	
下の【選択肢欄】から該当する番号を選択してください。(複数選択可)	備考 ※左記内容に補足があればご記入下さい。 ※「10」(その他)を選択した場合は必ずご記入下さい。
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

【選択肢欄】	
確認内容	1 高齢者向け住まい開催イベントへの近隣(町内会等)住民の参加 2 高齢者向け住まいのスペース(一部)の開放 3 高齢者向け住まいへの地域ボランティアの日常的な受け入れ 4 高齢者向け住まい情報(広報誌等)の地域への配布 5 近隣(町内会等)イベントへ的高齢者向け住まい入居者の参加 6 地域の子どもたち(保育園、幼稚園、小学校等)との交流の機会・場を設定 7 地元自治会への加入(高齢者向け住まい全体での加入) 8 高齢者向け住まい入居者と地域住民が共に防災訓練を実施 9 災害時の備蓄等について近隣住民の受け入れを想定した体制を確保 10 その他

●実施状況

住まい事業者における「地域との連携」の実施状況はどの程度だと思われますか。概ねの印象で結構ですので、住まい事業者の種類別に実施状況について該当するものを選択してください。

	住まい事業者の種類別	実施状況 ※下の【選択肢欄】から選択してください。	備考 ※左記内容に補足等あればご記入ください。
地域との連携の実施状況	有料老人ホーム		
	サービス付き高齢者向け住宅		

【選択肢欄】	
地域との連携の実施状況	(a) 概ねの住まい事業者が実施していると思う (b) 半数程度の住まい事業者が実施していると思う (c) ほとんどの住まい事業者が実施していないと思う (d) 分からない

→引き続き、(3)にお進みください。

(3) 地域との連携を実施することの効果について

住まい事業者が、地域との連携を実施することの効果について、どのようにお考えですか。具体的にご記入ください。また、運営主体や住まいの種類、住まいの規模などによって差異がみられるような場合は、その内容も含めてご回答ください。

地域との連携を実施することの効果など (運営主体や住まいの種類、住まいの規模などによって差異がみられる場合は、その内容もお書きください)

【運営主体や住まいの種類、住まいの規模の例】 <input type="radio"/> 運営主体の例 : 株式会社/社会福祉法人/医療法人 など <input type="radio"/> 住まいの種類 の例 : 介護付・住宅型有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅(特定施設入居者生活介護・非特定) など <input type="radio"/> 住まいの規模の例 : 10戸未満/10~30戸/30~50戸/50戸以上 など
--

→引き続き、問2-3にお進みください。

問2-3 「家族との意見交換及び情報提供」について

(1) 家族との意見交換及び情報提供に関する指導指針への加筆・編集の有無について

①指導指針に貴自治体が独自に加筆・編集している内容の有無

高齢者向け住まいの運営にあたっては、家族との意見交換や家族への運営参加を含む開示・説明も重要だと思われれますが、「家族との意見交換及び情報提供」について、貴自治体で独自に指導指針に加筆・編集している内容がありますか。該当するものを選択してください。

「家族との意見交換及び情報提供」加筆・編集の有無	回答
(a) 独自に加筆・編集している (または予定である)	
(b) 独自に加筆・編集していない (または予定はない)	

- (a) を選択した場合、(1) ②にお進みください。
- (b) を選択した場合、(2) にお進みください。

→ ②加筆・編集内容とその経緯・理由について

※ (1) ①において「(a) 独自に加筆・編集している (または予定である)」を選択した場合のみ、回答

「家族との意見交換及び情報提供」について独自に指導指針に加筆・編集している (または予定である) 場合、指導指針から加筆・編集箇所を抜粋し、加筆・編集内容欄にご記入ください。また、加筆・編集された経緯・理由について、具体的にご記入ください。

「家族との意見交換及び情報提供」について	
加筆・編集内容	加筆・編集した経緯・理由など

【加筆・編集箇所として想定される箇所】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 厚労省標準指導指針の「8 有料老人ホーム事業の運営」内「(8) 運営懇談会の設置等」に該当する箇所に加筆・編集 ・ 厚労省標準指導指針の「9 サービス等」内「(1) 十 家族との交流・外出の機会の確保」に該当する箇所に加筆・編集 など
--

→引き続き、(2) にお進みください。

(2) 家族との意見交換及び情報提供の効果について

住まい事業者が、家族との意見交換及び情報提供を実施することの効果について、どのようにお考えですか。具体的にご記入ください。また、運営主体や住まいの種類、住まいの規模などによって差異がみられるような場合は、その内容も含めてご回答ください。

家族との意見交換及び情報提供を実施することの効果など <small>(運営主体や住まいの種類、住まいの規模などによって差異がみられる場合は、その内容もお書きください)</small>

【運営主体や住まいの種類、住まいの規模の例】 <input type="radio"/> 運営主体の例 : 株式会社/社会福祉法人/医療法人 など <input type="radio"/> 住まいの種類 の例 : 介護付・住宅型有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅(特定施設入居者生活介護・非特定) など <input type="radio"/> 住まいの規模 の例 : 10戸未満/10~30戸/30~50戸/50戸以上 など

→引き続き、問3にお進みください。

問3 高齢者向け住まい事業者独自の取り組みについて

① 住まい事業者独自の取り組みの把握

住まい事業者が独自に実施している「地域との連携」や住まい事業者と入居者や家族が意見交換を行う場の設定などの取り組みについて、把握していますか。該当するものを選択してください。

注：ここでは、併設施設や隣接施設(例えば、併設している小規模多機能型居宅介護事業所など)と共に取り組んでいる内容ではなく、**住まい事業者が単独で取り組んでいる内容**についてご回答ください。

住まい事業者独自の取り組みについて	回答
(a) 把握している	
(b) 把握していない	

→ (a) を選択した場合、②にお進みください

→ (b) を選択した場合、問4にお進みください。

→ ② 住まい事業者独自の取り組み内容について

※①において「(a) 把握している」を選択した場合のみ、回答

住まい事業者独自の取り組みを把握している場合、その取り組み内容について、具体的にご記入ください(取り組み内容としては、下記の【取り組み内容の例】を参考にしてください)。また、把握している範囲で結構ですので、取り組みを実施している高齢者向け住まいの概要(運営主体や住まいの種類、住まいの規模など)が分かれば併せてご記入ください。

取り組み内容、(把握している範囲で)取り組みを実施している高齢者向け住まいの概要

【取り組み内容の例】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者向け住まい開催イベントへの近隣(町内会等)住民の参加 ・ 高齢者向け住まいのスペース(一部)の開放 ・ 高齢者向け住まいへの地域ボランティアの日常的な受け入れ ・ 高齢者向け住まいの入居者が地域のボランティア活動へ積極的に参加 ・ 高齢者向け住まい情報(広報誌等)の地域への配布 ・ 近隣(町内会等)イベントへ的高齢者向け住まい入居者の参加 ・ 地域の子どもたち(保育園、幼稚園、小学校等)との交流の機会・場を設定 ・ 地元自治会への加入(高齢者向け住まい全体での加入) ・ 高齢者向け住まい入居者と地域住民が共に防災訓練を実施 ・ 災害時の備蓄等について近隣住民の受け入れを想定した体制を確保 など

→引き続き、問4にお進みください。

問4 「地域との連携」等に関する施策について

貴自治体において、指導指針に位置付けてはいないが、高齢者向け住まいの「地域との連携」や「家族との意見交換及び情報提供」について、施策的に取り組んでいる内容があれば、その概要をご記入ください（取り組みの概要や対象とする高齢者向け住まいの種類など）。

また、施策内容に関するURLがあればご記入ください。無い場合は、**施策内容に関する資料（PDFデータ等）をメールに添付**して、ご提供ください。

取り組みの概要	対象とする 高齢者向け住まいの種類	施策内容に関するURL ※有る場合はご記入ください。無い場合は、関連資料（PDFデータ等）をメールに添付して、ご提供ください。

→引き続き、問5にお進みください。

問5 サービス付き高齢者向け住宅について

（1）サービス付き高齢者向け住宅の取扱いの見直しについての周知

①周知状況

一般の厚労省標準指導指針の改正により、サービス付き高齢者向け住宅のうち、老人福祉法の規定において有料老人ホームに該当するものを、標準指導指針の対象に追加したことについて、住まい事業者に周知していますか。該当するものを選択してください。

住まい事業者への周知の状況		回答
(a) 既に周知している		
(b) 特に周知していない		
(c) その他		

→ (a) を選択した場合、
(1) ②にお進みください

→ (b) (c) を選択した場合、
問5 (2) にお進みください。

②周知方法

※ (1) ①において「(a) 既に周知している」を選択した場合のみ、回答

住まい事業者に既に周知している場合、周知方法として該当するものに「○」を付けてください（複数選択可）。選択肢として挙げた方法以外の方法で周知している場合は、「その他」欄に具体的な周知方法をご記入ください。

周知方法	
※該当するものに「○」を付けてください（複数選択可）。「その他」に「○」を付けた場合は、具体的にご記入ください。	
	説明会を開催
	文書で通知
	ホームページに掲載
	その他

→引き続き、問5 (2) にお進みください。

(2) サービス付き高齢者向け住宅独自の設置運営指導指針の有無について

貴自治体において、サービス付き高齢者向け住宅に対しての独自の設置運営指導指針を定めていますか。該当するものを選択してください。

サービス付き高齢者向け住宅独自の 指導指針の有無	回答
(a) 定めている	
(b) 定める予定である	
(c) 定めていない	

上記の詳細について、下欄の該当箇所にご回答ください。

「(a) 定めている」を選択した場合

- ・ 指導指針が掲載されているホームページアドレスをご記入ください。
- ・ ホームページに掲載が無い場合は、**PDFデータ等をメールに添付**して、ご提供ください。

指導指針の掲載ホームページアドレス ※HPに掲載が無い場合は、PDFデータ等を添付して下さい。

「(b) 定める予定である」を選択した場合

- ・ 現在の検討状況や今後の予定、改正予定時期の見込みをご記入ください。

検討状況、今後の予定	改正予定時期（見込み）			
	平成		年	月

「(c) 定めていない」を選択した場合

- ・ 今後の予定などについてご記入ください。

今後の予定など

→引き続き、問6にお進みください。

問6 その他意見等

「運営懇談会の設置等」について、厚労省標準指導指針に記載した方がよいと思われる内容があれば、ご記入ください。

—質問は以上です。アンケートへのご協力、誠にありがとうございました。—

平成 27 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

高齢者向け住まいにおける事業の透明性の確保及び
入居者の運営参加のあり方に関する調査研究事業
報告書

平成 28 年 3 月

株式会社 アルテップ

東京都港区赤坂 8-10-39 赤坂 KSA ビル 2 階

<http://www.artep.co.jp/>

禁無断転載