

平成26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

**平成26年度
有料老人ホームにおける前払金の実態に関する
調査研究事業
報告書**

平成27年3月

公益社団法人全国有料老人ホーム協会

はじめに

有料老人ホームは、平成26年度には定員数が387,666人(平成26年7月厚生労働省調べより)となり、介護老人福祉施設(538,900人 平成26年10月介護給付費実態調査 利用者数より)に次ぐまでになり、日本の高齢社会において、高齢者の老後の暮らしを支えるうえで大きな役割を担ってきている。

有料老人ホームの特徴の一つである費用負担方法の「一時金方式」は、1973年当時「相互扶助」という発想から生まれ、これまで多くの有料老人ホームがこの「一時金方式」を採用し、多くの消費者がこの支払い方式を支持してきた。

消費者にとっては、家賃相当額を入居一時金として支払い、月々は年金でという入居後にかかる費用の目安がつきやすく、長生きした場合にも費用負担の心配がへるというメリットがある一方で、入居一時金の償却期間前の契約終了に伴う返還金のトラブルが報告される等、入居一時金についての課題も指摘されていた。

そのため、消費者保護の観点から老人福祉法において平成18年に入居一時金を含む前払金の保全措置の義務、平成24年の法改正では権利金の受領が禁止され、前払金については、算定根拠を明確にしなければ受領できないことも義務付けられた。

本研究では、前払金の受領の状況や保全についての実態を分析し、国の消費者基本計画において、「有料老人ホーム等に係る入居一時金の実態を把握し、償却についての透明性を更に高めるための方策も含め、入居一時金の在り方について検討します。」と定められている点について、課題整理をすることにある。

今回、事業者及び金融機関、自治体、入居者、入居意向者に対する調査を通じて、前払金の徴収や保全措置の実施状況の実態把握を行った。消費者保護の観点から、自治体が保全措置の確認を高めていく一方で、消費者や事業者の前払金の保全措置に対する低い認識を高めるべく、その啓蒙活動も必要である。

入居者調査からは、一時金方式を利用し、トラブルなく有料老人ホームにおいて安心して長い間生活をされている入居者が多く存在することも伺える。一つの方式ではなく、高齢期に適した支払い方式を自己選択できる環境を整えていく必要もあるのではないかと。

本調査のような実態把握を定期的に行い、その結果を公表していくことで、課題の整理や問題点の解決が図られることを期待したい。

最後に、お忙しい中本委員会に参加し、ご議論いただいた委員各位に対し、心より謝意を表す次第である。

平成27年3月

有料老人ホームにおける前払金の実態に関する調査研究委員会
委員長 白澤 政和

有料老人ホームにおける前払金の実態に関する
調査研究委員会
委員名簿

(敬称略、五十音順)

飯田 周作	独立行政法人国民生活センター 相談情報部相談第3課 主査
○白澤 政和	桜美林大学大学院 教授
太矢 一彦	東洋大学法学部 教授
遠松 健史	公益財団法人ニッセイ聖隷健康福祉財団 常務理事
樋口 壽樹	京阪ライフサポート株式会社 常務取締役

○：委員長

(オブザーバー)

厚生労働省 老健局 高齢者支援課

神奈川県 保健福祉局 福祉部 高齢施設課

目 次

はじめに

委員名簿

序 調査実施概要 1

1. 調査研究の背景・目的 1
2. 調査概要 2
 - (1) 調査構成について
 - (2) ホーム施設長アンケート調査
 - (3) 入居者アンケート調査
 - (4) 入居意向者アンケート調査
 - (5) 行政担当者アンケート調査
 - (6) 金融機関ヒアリング調査
3. 委員会開催と検討経過 6
 - (1) 委員会の開催
 - (2) 検討経過

第 I 部 有料老人ホームにおける前払金の実態に関する調査検討報告 7

第 1 章 有料老人ホームにおける前払金の保全をめぐる動向

1. 前払金に関する制度変遷 8
 - (1) 概況
 - (2) 保全措置の義務化
 - (3) 短期解約特例制度
 - (4) 権利金の受領禁止
2. 保全措置の実施方法について 28
 - (1) 銀行保証の概要
 - (2) 全国有料老人ホーム協会入居者生活保証制度（旧入居者基金制度）の概要
3. 保全措置の実施概況について～第 6 回フォローアップ調査から～ 31
 - (1) 1自治体あたりの前払金受領ホームの保全措置状況について
 - (2) 各ホームの保全措置内容について

第 2 章 ホーム施設長アンケート調査にみる前払金の保全等の実態と課題

1. 回答ホームのプロフィール 33
 - (1) 施設類型
 - (2) 事業主体
 - (3) 設置届出（登録）・開設年度
 - (4) 入居時要件
 - (5) 居室（住戸）数及び定員数
 - (6) 居住の権利形態

2. 前払金の保全措置に関する課題	36
(1) 保全措置の種類及び発動要件等	
(2) 受領する前払金の内容及び保全状況	
(3) 保全措置の選択理由及び保全を講じる上での課題	
3. 経営状況等の情報開示について	50
(1) クロス軸の設定（再掲）	
(2) 保全措置の方法や内容を説明・記載している書類	
(3) 経営状況の情報開示（複数回答）	
(4) 入居者への保全措置の実施状況の報告	
4. 届出時期別にみた、前払金の受領状況	53
(1) クロス軸の設定	
(2) 入居者から受領する前払金の内容（再掲）	
(3) 家賃相当額の前払金について	
(4) 家賃相当額以外の前払金について	

第3章 消費者調査にみる前払金の保全に関する周知・理解の状況

1. 入居者の「保全措置の義務化」についての認知状況等	59
(1) 「保全措置の義務化」についての認知状況	
(2) 保全措置についての説明を受けた経験の有無	
(3) 説明された保全措置についての理解度	
(4) 現在のホームが採用する保全措置の内容（複数回答）	
(5) 保全措置についてのホームからの報告	
(6) 保全措置についての保証状や書類の所有	
2. 入居意向者の「保全措置の義務化」についての認知状況等	62
(1) 「保全措置の義務化」についての認知状況	
(2) 説明された「保全措置」の理解度	
(3) 前払金の保全措置について、詳しく知りたい事柄や疑問等（自由回答）	

第4章 金融機関ヒアリングからみた前払金保全等の現状と課題

1. 信託契約の実績と形態（銀行保証との比較も含めて）	65
2. 銀行保証・信託保証選択に際しての選択条件等	65
(1) 信託契約となる取引上の理由	
(2) 信託のデメリット	
(3) 信託保証に伴うコスト	
3. 事務のサイクル、手続き等	66
4. 信託にあたっての利用者保護の仕組み	67
5. 金融機関における「反社会的勢力」の問題の影響	68

第5章 前払金に関する行政担当者向け調査からみた現状と課題

1. クロス軸の設定	69
2. ホーム数・指導體制、課題について～サービス付き高齢者向け住宅との比較を通して	70
(1) 1自治体あたりのホーム数について	
(2) 職員体制について	

(3) 保全措置等の行政指導件数と指導の課題について	
3. 届出時期別にみた、前払金受領ホーム数の推移	78
(1) 前払金受領ホーム数の推移	
(2) 直近3年間の事業譲渡・廃止状況	
4. 有料老人ホームの保全措置の確認・指導状況	80
(1) 開設以前・定期報告時・定期立入り調査時の保全措置の確認事項	
(2) 保全措置の確認内容（複数回答）	
(3) 保全措置が必要な入居者の把握状況	
5. 有料老人ホームの短期解約特例制度について（複数回答）	85
6. 有料老人ホームの権利金の受領禁止について	86
(1) 権利金受領の経過措置ホームの権利金の受領状況の把握	
(2) 受領禁止の指導にあたり、課題や困難さを感じることや指導の達成状況（自由記述）	
7. 前払金に関する事業者の問合せ・相談内容（複数回答）	88
8. 消費者に対する情報提供や公表	89
(1) 国の指導指針の利用料内容の変更・追加の状況	
(2) ホームページ上で公開する情報（複数回答）	
(3) 設置運営指導指針の遵守状況の公表について	
参考 サービス付き高齢者向け住宅の登録・指導体制につて	91
(1) サービス付き高齢者向け住宅の登録機関	
(2) サービス付き高齢者向け住宅の前払金等の指導担当部局	

第6章 まとめ

1. 制度改正による前払金の受領状況の変化について	93
2. 前払金の保全状況等の課題	93
(1) 消費者・事業者に対する前払金の制度周知徹底	
(2) 保全措置を講じる上での課題	
(3) 行政のチェック機能のあり方	
(4) 保全措置発動や事業譲渡等による消費者（入居者）保護の取組み推進	

第Ⅱ部 利用等に関する調査報告 97

Ⅱ－1. 有料老人ホーム入居意向者意識調査（輝・友の会会員等）	98
1. 回答者のプロフィール	99
(1) ホームへの入居検討の期間	
(2) 性別・年齢	
(3) 配偶者・子どもの状況	
(4) 世帯構成	
(5) 現在の住まい	
(6) 要介護認定の有無と現在の認定区分	
2. 生活の価値観	102
(1) 家族とのつき合い方	
(2) 財産についての考え方	

3. 高齢期の住み替えに対する選好	104
(1) 今後のホームへの住み替え希望の有無	
(2) 住み替えを希望する場所	
(3) 自宅に住み続ける理由	
(4) ホームでの生活に期待すること	
(5) 希望する部屋の広さ	
(6) 希望する入居相手	
(7) 住み替え時期の希望	
(8) 介護サービスの提供方法として希望するタイプ	
4. 住み替えにあたって予定している費用等	111
(1) 希望する入居費用の支払い方法	
(2) 前払金、月々の費用について	
5. ホームに入居するにあたって重視すること、気がかりなこと	114
(1) 入居にあたって重視すること	
(2) 費用を負担しても充実してほしいもの	
(3) 入居や住み替え後の生活で気がかりや不安なこと	
6. 情報	116
(1) 入居検討にあたり、これまでに入手した情報、役立っている情報	
(2) ホームを信頼するための指標や取組みとして有効と思うこと	
7. 住み替え希望別に見たクロス集計結果	118
(1) 住み替え希望別に見たプロフィール	
(2) 住み替え希望別に見た住み替えの内容	
(3) 住み替えにあたっての不安や気がかり	
(4) ホームを信頼するための指標や取組みとして有効と思うこと	
(5) 入居検討にあたりこれまでに入手した情報	
参考 ホーム事業者、当協会へ望むことなど（自由意見）抜粋	125

II-2. 有料老人ホーム入居者意識調査 137

1. 回答者のプロフィールと入居の経緯	138
(1) プロフィール	
(2) 入居の経緯、入居まで	
2. 現在のホームでの生活やサービスについて	148
(1) ホームでの生活について	
(2) 自費による生活支援等のサービスの利用状況	
(3) ホームの情報開示の状況	
(4) 入居の費用や生活費について	
3. ホームの満足度や今後の生活の希望	156
(1) 入居後の変化（よかったこと）	
(2) ホームの生活やサービス全般の満足度	
参考 自由意見抜粋	
(3) 分野ごとに見た満足度（参考）	
4. ホーム類型・要介護度別クロスからみたホームの生活満足	178
(1) 前提 集計整理の対象	

(2) ホームでの生活（満足度の背景確認として）

(3) 評価や満足度

参考 自由意見抜粋

II-3. まとめにかえて 198

1. 意向者と入居者の実態や意識の比較 198

(1) プロフィール

(2) ホームでの生活への期待

(3) 入居にあたり重視すること・重視したこと

(4) 入居検討時や入居時の気がかりや不安

(5) 入居検討にあたり、これまでに入手した情報、役立っている情報

2. 要介護度別の入居者の意識・意向からみた、今後のホームにおける生活・介護環境向上への示唆 204

(1) 今回入居者調査の位置づけ

(2) ホームでの生活満足度（総合評価）

(3) ホーム類型・要介護度別のニーズ傾向からみた、今後のサービス提供に向けた示唆

参考資料 調査票 209

序 調査実施概要

1. 調査研究の背景・目的

全国の有料老人ホーム定員数は、介護老人福祉施設（475,695床）、介護老人保健施設（352,182床）に次ぎ、349,975人と3番目に規模が大きい類型となっている*¹。民間事業者が運営する高齢者住宅では最多であり、高齢社会の中に占めるその役割や影響力は大きい。

有料老人ホーム事業は、一時金方式を採用しているホームが多いのが特徴となっている。消費者にとっては、入居後にかかる費用の目安がつきやすく、費用負担感の軽減になるというメリットがある一方で、償却期間前の契約終了や退去後に一時金の返還金トラブルにつながりやすく、費用使途が不明瞭等の課題点も指摘されている。そこで、老人福祉法改正において、前払金の保全措置の義務化（平成18年度）、権利金の受領禁止（平成24年度）が行われた。

しかし、未だ保全措置の対象ホームであっても、保全措置を講じていないホームは一定数存在する*²。そのため、前払金徴収の実態把握及び保全措置を講じる上での課題整理が急務である。特に、当協会の入居者生活保証制度以外の金融機関の保全措置のシステムや事業スキーム等の実態についてはあまり把握されておらず、保全措置実施の方法が十分機能しているかの検討が必要である。

平成24年度からは、有料老人ホームの指導・監督権限が政令指定都市、中核市まで拡大（移譲）された。ホームの事業が多様化し、度重なる制度改革が行われる中で、指導・監督権を持つ自治体が果たす役割は大きく、特に、消費者への制度改革の周知や、保全措置等を講じないホーム等の基準未達ホームに対する指導・監督は、有料老人ホームの事業水準を高めていく上では欠くことは出来ない。

本研究では、こうした状況を踏まえ事業者及び金融機関、自治体を対象とする調査を通じて、前払金の徴収や保全措置の実施状況の実態把握を行い、消費者保護の観点から前払金徴収や保全措置の実情、課題を分析し、必要な方策の検討を行うことを目的とする。

また、消費者（入居者・入居意向者）を対象にして、保全措置の理解度、事業者からの説明状況等について調査を実施し、今後の消費者啓発の在り方について検討を行うこととし、有料老人ホーム等入居者及び有料老人ホームへの入居の希望を持つ方（以下「入居意向者」という。協会輝・友の会会員等）に対するアンケート調査を行う。なお、入居者調査及び入居意向者調査は、当協会が5年毎に行っているニーズ調査の一環として実施する。

*1：平成25年度 有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅に関する実態調査研究事業報告（平成26年3月、公益社団法人全国有料老人ホーム協会）

*2：有料老人ホームを対象とした指導の強化について（平成26年7月3日、厚生労働省）

2. 調査概要

(1) 調査構成について

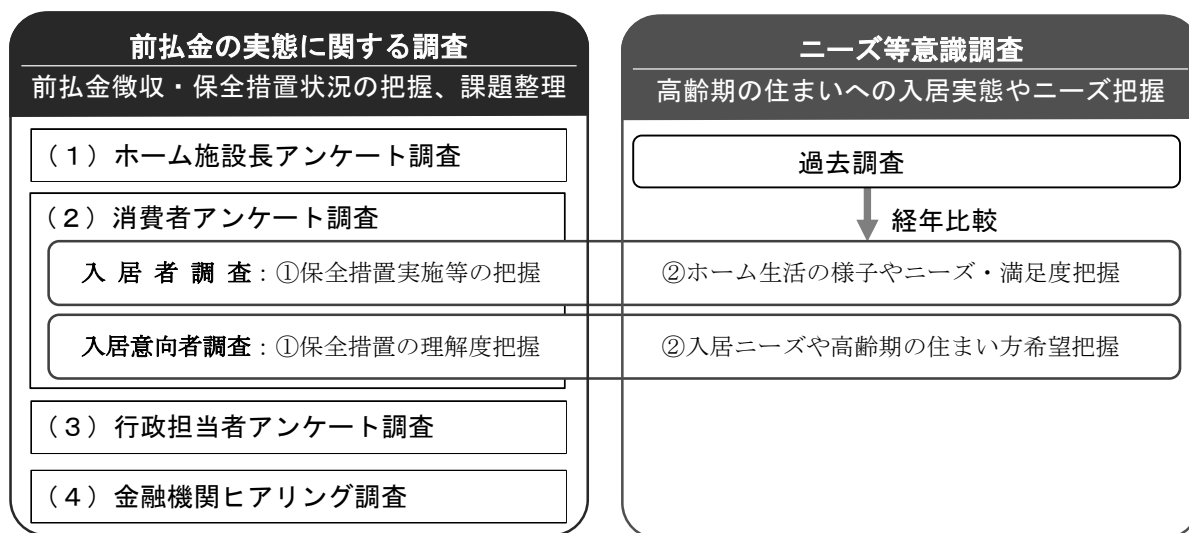
①全体概要

本調査は、前払金を受領する有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅（以下「ホーム」という）のホーム施設長、消費者（入居者及び入居意向者）、行政担当者の3者を対象としたアンケート調査、並びに補完調査として、金融機関（銀行・信託）に対するヒアリング調査を実施した。

なお、併せて、入居者及び入居意向者調査も実施したが、これは当協会が5年毎に実施するニーズ調査の一環として行ったもので、協会の入居者調査としては初めて、サービス付き高齢者向け住宅の入居者も対象にした。

各調査の詳細は、(2)以降に記す。調査の全体構成は、下図を参照のこと。

【参考】前払金の実態調査とニーズ等意識調査の位置づけ



②調査対象ホーム数について

ホーム施設長調査は、昨年度（平成25年度）有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅を対象としたアンケート調査※¹（以下「昨年度調査」という）において、「前払金あり※²」と回答したホームを対象とした。

また、入居者アンケート調査は、上記調査実施の際に、入居者調査への協力意向を尋ね（以下「協力意向調査」という）、調査実施の承諾が得られたホームを調査対象とした。昨年度調査回答数と今年度のホーム施設長調査及び入居者調査対象ホーム数は以下の通りである。

	昨年度調査概況		今年度調査対象ホーム数(母数)※ ⁴			
	配布数※ ³	回答数・回答率	ホーム施設長調査 (前払金あり)ホーム※ ⁴		入居者調査 協力意向あり	
有料老人ホーム	8,424	2,424 28.8%	810	33.4%	870	35.9%
サービス付き高齢者向け住宅	2,875	1,034 36.0%	147	14.2%	378	36.6%
計	11,299	3,458 30.6%	957	27.7%	1,248	36.1%

※¹：老人保健事業推進費等補助金老人保健健康増進等事業「有料老人ホーム・サービス付き高齢者住宅に関する実態調査研究事業」（公社）全国有料老人ホーム協会 平成26年3月

※²：「前払金あり」は、昨年度調査票 5 (1) (サービス付き高齢者向け住宅は3 (1) ③) の支払方法の選択肢「1. 入居一時金として家賃相当額を一括して前払いする」又は「2. 入居一時金として家賃相当額の一部を前払いし、残りを月毎で支払う（併用方式）」に回答しているホームを抽出した

※³：昨年度調査は、平成25年7月時点の自治体の有料老人ホーム一覧及びサービス付き高齢者向け住宅の登録情報で確認できたホームを対象とした（全数調査）。調査期間は、平成25年11月～12月。

※⁴：今年度調査の構成比は、回答ホーム数に対する比率

(2) ホーム施設長アンケート調査

- ・ **目的**：保全措置の実施状況及び入居者への報告状況、保全を講じる上での課題等を把握する。
- ・ **対象**：昨年度調査において、入居費用の支払い方法として入居者が「前払金あり」と回答した有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅 957 件を対象とした。また、2 次調査として、回答があった前払金受領ホーム(401 件)に対し補足調査を行った。
- ・ **調査期間**：〔1 次調査〕平成 26 年 10 月 8 日～11 月 10 日（郵送による配布・回収）
〔2 次調査〕平成 26 年 11 月 6 日～11 月 30 日（Fax、E-mail による配布・回収）
- ・ **集計対象**：「前払金は受領していない」または「敷金のみ受領」していると回答した 101 件を除く、「前払金を受領している」401 件を集計・分析対象とした。
- ・ **有効回答数**：〔1 次調査〕401 件（回答率：41.9%）、〔2 次調査〕83 件（回答率：20.7%）
- ・ なお、集計にあたっては、昨年度調査結果と紐づけを行っている。（〔昨年度調査〕と記載）

対象数と回答数

		対象数		回答数		対象外	有効回答数	
1次調査	有料老人ホーム	810	446	55.1%	58	388	47.9%	
	サービス付き高齢者向け住宅	147	56	38.1%	43	13	8.8%	
	計	957	502	52.5%	101	401	41.9%	
2次調査	有料老人ホーム	388	84	21.6%	2	82	21.1%	
	サービス付き高齢者向け住宅	13	1	7.7%	0	1	7.7%	
	計	401	85	21.2%	2	83	20.7%	

※問1で「4. 上記の前払金は受領していない」又は「1. 敷金」のみ回答したホームは、前払金を受領していないため、調査対象外とした

※2次調査は、1 次調査の対象外ホームを除いて実施した

※有効回答ホーム（有料老人ホームのみ：388 件）のうち、当協会の登録ホーム割合は、60.3%（234 件）であった

(3) 入居者アンケート調査

- ・ **目的**： 保全措置に関するホームの説明状況や理解度把握及びホーム入居の経緯や生活満足度等を把握するために実施した。なお、入居経緯やホームでの生活満足については、本協会が定期的に調査を行っているものである。
- ・ **対象**： 昨年度協力意向調査において「入居者調査への協力可」と回答した有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅に入居されている方を対象とした。
 回答入居者（対象者）の選定は、各ホームにゆだねたが、基本要件として、原則自力でのアンケート回答が可能な方かつご本人の同意が得られた方を設定し、協力ホームに対して依頼した。調査票は、下記協力意向を示してくださったホームに対して、各5部を配布した。
 なお、自由記述をみると、回答の一部に本人以外（家族等）の回答と読み取れるものも含まれている。
- ・ **調査期間**： 平成26年10月8日～11月14日（郵送による配布・回収）
- ・ **有効回答数**： 1,171件（有効回答率：18.8%）

配布事業所数及び回答数

	配布数		回答数・回答率	
	対象 ホーム数	配布数 (1ホーム5部)		
有料老人ホーム	870	4,350	828	19.0%
介護付有料老人ホーム	412	2,060	436	21.2%
住宅型有料老人ホーム	458	2,290	392	17.1%
サービス付き高齢者向け住宅	378	1,890	343	18.1%
特定指定	23	115	34	29.6%
非特定指定	355	1,775	309	17.4%
計	1,248	6,240	1,171	18.8%

※なお、(公社)全国有料老人ホーム協会では、入居者及び入居意向者に対する意向調査を5年ごとに実施しており、入居者調査については、前回は平成21年度に実施している。

前回調査は、平成21年11月に実施した施設長調査時に、入居者意識調査への協力を得られた341ホームの入居者10,236名を対象として、3,664名の入居者からご回答をいただいた。回答者の平均年齢は80歳、介護保険要介護認定を受けている方は、34%である。前回調査では、各ホーム回答可能な入居者数に応じて調査票を配布したが、今回調査ではより多くのホームの入居者の声を把握する目的で、配布は各ホーム5部までとした。

(4) 入居意向者アンケート調査

- ・ **目的**： 保全措置への制度理解状況等について把握するとともに、本協会が4～5年に一度行っている経年調査として有料老人ホーム等の高齢者向けの住まいに対する住み替え意向等について把握することで、今後の参考とする。（第8回調査に該当）
- ・ **対象**： 平成26年9月時点で、情報入手等のために(公社)全国有料老人ホーム協会の会員組織「輝・友の会」に登録している方（約6,800名）及び協会セミナー等受講者（約8,100名）の中から、4,000名を無作為抽出した。
- ・ **調査時期**： 平成26年10月3日～10月30日（郵送による配布・回収）
- ・ **有効回答数**： 1,195件（有効回答率：29.9%）

※前回第7回調査は、平成21年11月時点で、当協会の輝・友の会会員（約4,000名）、セミナー参加者、書籍等の購入を行った者（約2,000名）計6,000名から、2,500名（友の会会員1,500名、セミナー参加者等1,000名）を抽出した。有効回答率は、31.3%（有効回答数783票）であり、回答者の平均年齢74.1歳であった。

(5) 行政担当者アンケート調査

- ・ **目的**：有料老人ホームの指導体制及び、①前払金の保全措置、②短期解約特例制度、③権利金の受領禁止の指導状況や課題等を把握する。また、比較として、サービス付き高齢者向け住宅の指導体制及び前払金の保全措置の状況等を把握する。
- ・ **対象**：有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅を所管する都道府県及び政令指定都市・中核市の110自治体の担当課。調査票は、有料老人ホーム担当課へ送付し、サービス付き高齢者向け住宅の設問は、必要に応じて該当する担当課へ調査票を回してもらい回答を得た。
- ・ **調査時期**：平成27年1月7日～2月9日（E-mailによる配信・返信）
- ・ **有効回答数**：77件（有効回答率：70.0%）

自治体別の回答状況

	対象数	回答数	回答率
都道府県	47	34	72.3%
政令指定都市	20	14	70.0%
中核市	43	29	67.4%
計	110	77	70.0%

(6) 金融機関ヒアリング調査

- ・ **目的**：有料老人ホームの一時金の保全措置である「銀行保証」や「信託」の提供主体である金融機関の関係者に、実際の保全措置の実情や課題等について意見交換を行い、今後の参考とする。
- ・ **対象**：都市銀行1行・信託銀行1行の、それぞれ所管の部門として有料老人ホームの保全措置を実施している担当者若干名。銀行名その他については、匿名を条件にヒアリングの依頼をした。
- ・ **調査時期**：平成27年3月3日～3月31日（現地訪問によるヒアリング：各1時間程度）

3. 委員会開催と検討経過

(1) 委員会の開催

学識者、事業者等（前掲載委員名簿参照）による「有料老人ホームにおける前払金の実態に関する調査研究委員会」を設置し、調査の設計・実施・集計整理等を行う。なお、検討経過は以下の通りである。

(2) 検討経過

		平成 26 年				平成 27 年		
		9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
実行委員会		第 1 回 (9/10) ・研究方法の検討 ・調査票案の検討			第 2 回 (12/1) ・自治体調査票案の検討 ・意向者、施設長速報結果報告・検討	第 3 回 (1/29) ・調査結果の検討 ・調査課題の検討		第 4 回 (3/10) ・調査報告書(案)の検討
アンケート調査	①ホーム施設長	調査票作成	実施	2次調査	調査結果の分析①	調査結果の分析・まとめ②	保全措置等の課題・方策検討	
	②入居者	調査票作成	ホーム経由 依頼	実施				
	③入居意向者	調査票作成	実施					
	④行政担当者			調査票作成				実施
⑤金融機関ヒアリング							実施	

* 文中では、それぞれのホーム類型については、以下のように表記する

介護付有料老人ホーム	→介護付ホーム
住宅型有料老人ホーム	→住宅型ホーム
サービス付き高齢者向け住宅	→サ付き住宅
有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅	→ホーム

第 I 部

有料老人ホームにおける前払金の実態に関する調査検討報告

第1章 有料老人ホームにおける前払金の保全をめぐる動向

1. 前払金に関する制度変遷

(1) 概況

主に家賃相当額の支払い方法は、大きく「一時金方式^{※1}」と「月払い方式」に分けられ、「有料老人ホーム設置運営標準指導指針（以下「指導指針」という）」や老人福祉法等により規則が設けられている（表1参照）。

「一時金方式」は、「終身にわたって受領する家賃又はサービス費用の全部を前払金として一括して受領する方式(指導指針より)」とされる。「前払金」とは、月額利用料(月々支払う利用料)及び敷金^{※2}を除いた、入居前にホームが受領する費用を指し、「入居一時金」等がこれに該当する。

詳しくは次項にゆずるが、前払金に対する消費者保護の取組みとしては大きく、①平成18年度に前払金の保全措置の義務化^{※3}、②平成18年短期解約特例の義務化(法律化は平成24年度)、③平成18年度に算定根拠の明示、④平成24年度に権利金の受領禁止の措置が取られている。さらに、指導指針において、前払金が将来の家賃、サービス費用に充てられるものであることから、事業収支計画の閲覧及び入居者の希望による財務諸表の写しの交付等、入居者に対する経営状況の公開を行うよう求めている。

なお、これらの措置は、前払金を受領するサービス付き高齢者向け住宅にも適用される^{※4}。

表：一時金方式と月払い方式の費用義務の違い

		一時金方式	月払い方式
定義等	定義	終身にわたって受領すべき家賃又はサービス費用の全部又は一部を前払金として一括して受領する方式	前払金を受領せず、家賃又はサービス費用を月払いする方式
	入居にかかる費用	前払金と月払いにかかる費用	月払いにかかる費用
消費者保護の取組み	返還金の保全措置【平成18年度～】 (老人福祉法第29条第7項)	あり ^{※3}	なし
	短期解約時の特例【平成18年度～】 (老人福祉法第29条第8項)	義務 ※老人福祉法への記載は平成24年度から	任意
	算定根拠の明示【平成18年度～】 (老人福祉法第29条第7項)	義務	任意
	権利金の受領禁止【平成24年度～】 (老人福祉法第29条第6項)	義務	義務
	貸借対照表等の閲覧等（改訂指導指針13情報開示(2)）	・貸借対照表・損益計算書の閲覧:義務 ・事業収支計画の閲覧、上記書類の交付:努力義務	任意 ※運営懇談会での収支報告は努力義務

※1：「一時金方式」は、平成27年3月30日の有料老人ホーム設置運営標準指導指針の改訂により、「前払金方式」に名称が変更となる（適用は平成27年7月1日）。

※2：敷金とは、家賃6ヵ月を上限とし、契約終了後居室の原状回復費用又は入居者の債務（家賃滞納等）を除き返還する費用

※3：前払金の返還金に対する保全措置の義務は、平成18年4月以降に届出されたホームが対象となる。それ以前に届出を行ったホームは、保全措置は努力義務となる。なお、サービス付き高齢者向け住宅は、平成23年度に制度化されたため、全住宅が保全措置対象である

※4：サービス付き高齢者向け住宅の保全措置等は、高齢者の居住の安定確保に関する法律（高齢者住まい法）により規定されている。また、平成27年3月30日の有料老人ホーム設置運営標準指導指針の改訂により、サービス付き高齢者向け住宅のうち、老人福祉法の有料老人ホームに該当する施設は、平成27年7月1日から上記の指導指針適用となる。

(2) 保全措置の義務化

保全措置とは、事業者の倒産等に備え、500万円を上限とした返還対象額を厚生労働省令で定める方法により保全することである。保全措置制度は、老人福祉法（平成18年4月1日改正）により規定されている。平成18年4月1日以降に届出を行ったホームが義務の対象となり、平成18年3月末までに届出されたホームは努力義務となる。

厚生労働省令で定める措置方法は、以下の4種である。なお、これまで「親会社による連帯保証」も保全方法の1つであったが、金融庁において平成22年12月31日をもって指定格付機関制度が廃止されたことに伴い、現在は親会社の保証制度は認められていない。

保全措置の方法

保全金額：一時金（前払金）のうち、あらかじめ契約で定めた予定償却期間のうち残存する期間に係る額又は500万円のいずれか低い方の金額以上の金額

保全方法：

- 1) 銀行等との連帯保証委託契約
- 2) 保険事業者との保証保険契約
- 3) 信託会社等（信託会社及び信託業務を行う金融機関）との信託契約
- 4) 高齢者の福祉の増進に寄与することを目的として設立された一般社団法人又は一般財団法人との間の保全のための契約で前記1)から3)に準ずるものとして都道府県知事が認めるもの

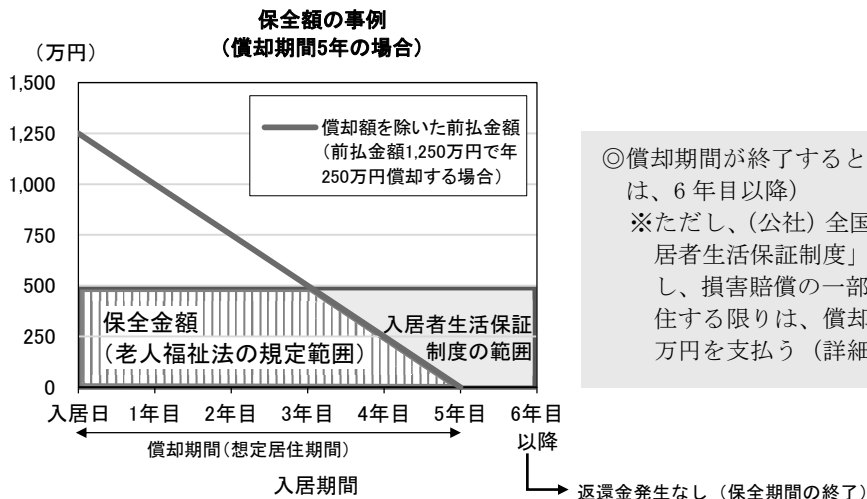
※（公社）全国有料老人ホーム協会の入居者生活保証制度は、4)に該当する。

※指定格付機関による特定格付が付与された親会社との連帯保証委託契約は、平成22年12月31日をもって廃止された。

参考：保全措置額について

○保全金額は、500万円か返還債務残高かいずれか低い方となっている。返還債務残高（前払金の未償却分）が500万円以上の場合、保全金額は500万円、500万円未満の場合、返還債務残高と同額になる。

○前払金が全て償却された場合（返還債務残高が0円になった場合）は、保全措置が終了する。入居期間のうち、償却期間を超えた場合は、事業倒産等があっても保全措置による返還金は発生しない。



保全措置の規定

[老人福祉法 第29条7項]

有料老人ホームの設置者のうち、終身にわたって受領すべき家賃その他厚生労働省令で定めるものの全部又は一部を前払金として一括して受領するものは、当該前払金の算定の基礎を書面で明示し、かつ、当該前払金について返還債務を負うこととなる場合に備えて厚生労働省令で定めるところにより必要な保全措置を講じなければならない。

- 保全措置は、「返還債務の保証」であり、老人福祉法ではそれ以上の債務保証は求められていない。
- 「当該前払金の算定の基礎を書面で明示し」は、権利金受領禁止の根拠となる前払金の算定根拠の明示を指す。

[老人福祉法施行規則 第20条9～10項]

(法第二十九条第七項に規定する厚生労働省令で定めるもの)

9 法第二十九条第七項に規定する厚生労働省令で定めるものは、入居一時金、介護一時金、協力金、管理費、入会金その他いかなる名称であるかを問わず、有料老人ホームの設置者が、家賃又は施設の利用料並びに介護、食事の提供及びその他の日常生活上必要な便宜の供与の対価として收受する全ての費用(敷金(家賃の六月分に相当する額を上限とする。)として收受するものを除く。)とする。

(必要な保全措置)

10 有料老人ホームの設置者は、法第二十九条第七項の規定により、一時金に係る銀行の債務の保証その他の厚生労働大臣が定める措置を講じなければならない。

- 9項は、保全すべき前払金の定義(範囲)、10項は保全措置の実施について規定されている。前払金は、いかなる名称であるかを問わず、敷金上限6ヵ月分を除く費用が保全対象となる。
- 10項の必要な保全措置の詳細は、次ページ「厚生労働大臣が定める有料老人ホームの設置者等が講ずべき措置(平成18年厚生労働省告示第266号)」に規定されている。

〔厚生労働大臣が定める有料老人ホームの設置者等が講ずべき措置

(平成18年厚生労働省告示第266号) 〕

2 老人福祉法施行規則第20条の10の厚生労働大臣が定める措置は次に掲げるいずれかの措置とする。

- イ 銀行等との間において、有料老人ホームの設置者が一時金（老人福祉法施行規則第20条の5第八号に規定する一時金をいう。以下同じ。）の返還債務を負うこととなった場合において当該銀行等がその債務のうち保全金額（一時金のうち、あらかじめ契約で定めた予定償却期間のうち残存する期間に係る額又は500万円のいずれか低い方の金額以上の金額をいう。以下この号において同じ。）に相当する部分を連帯して保証することを委託する契約を締結すること。
- ロ 保険事業者との間において、有料老人ホームの設置者が受領した一時金の返還債務の不履行により当該有料老人ホームの入居者に生じた損害のうち当該返還債務の不履行に係る保全金額に相当する部分を当該保険事業者がうめることを約する保証保険契約を締結すること。
- ハ 信託会社等との間において、保全金額につき一時金を支払った入居者を受益者とする信託契約を締結すること。
- ニ 民法第34条の規定により設立された法人で高齢者の福祉の増進に寄与することを目的として設立されたものとの間において、一時金について有料老人ホームの設置者が返還債務を負うこととなる場合に備えた保全のための契約を締結することであって、イからニまでに掲げる措置に準ずるものとして都道府県知事が認めるもの

- 保全金額は、「一時金（前払金）のうち、あらかじめ契約で定めた予定償却期間のうち残存する期間に係る額又は500万円のいずれか低い方の金額以上の金額」と規定されている。
- イ：銀行等の連帯保証、ロ：保険会社による保証保険、ハ：信託会社等による信託契約、ニ：一般社団・一般財団等による保全契約となっている。（公社）全国有料老人ホーム協会の入居者生活保証制度は、二に該当する。

〔指導指針 11 利用料等(2)二（平成27年3月30日改訂） 〕

老人福祉法第29条第7項の規定に基づき、前払金の算定根拠を書面で明示するとともに、前払金に係る銀行の債務の保証等の「厚生労働大臣が定める有料老人ホームの設置者等が講ずべき措置」（平成18年厚生労働省告示第266号）に規定する必要な保全措置を講じなければならないこと。なお、平成18年3月31日までに届出がされた有料老人ホームについては、保全措置の法的義務付けはないが、入居者の利益を保護する観点から、前払金の算定根拠を書面で明示するとともに、適切な保全措置を講じるよう努めること。

- 平成25年3月29日改訂の指導指針では、9 利用料等ウ（イ）に該当する。
- 改訂指導指針は、平成27年7月1日以降に適用となる。
- 平成18年度以前に届出されたホームは、努力義務だが指導指針では、保全措置を講じるよう推奨している。

(3) 短期解約特例制度

短期解約特例制度とは、「入居日からの3ヵ月間の一定期間内において、入居者の退居又は死亡による契約解除が行われた際は、厚生労働省令で定める方法で算定した一時金を返還する」制度である。

短期解約特例は、平成18年3月31日に改訂された指導指針において規定されていたが、平成24年度の老人福祉法改正において法律上に規定された。さらに、それまで具体的な解約のルール化がされていなかったことから、改正老人福祉法施行規則にて短期解約特例制度の規定(ルール)が定められている。

短期解約特例制度の規定

[老人福祉法 第29条8項]

有料老人ホームの設置者は、前項に規定する前払金を受領する場合には、当該有料老人ホームに入居した日から厚生労働省令で定める一定の期間を経過する日までの間に、当該入居及び介護等の供与につき契約が解除され、又は入居者の死亡により終了した場合に当該前払金の額から厚生労働省令で定める方法により算定される額を控除した額に相当する額を返還する旨の契約を締結しなければならない。

- 「死亡による解約」についても言及する等、短期解約特例の詳細な規定が加わっている。
- 指導指針から改正老人福祉法に規定されたことにより、前払金を受領するホームが、「短期解約特例制度」を設けない等の老人福祉法に違反し、行政命令に従わなかった場合の罰則も加わった事になる。

[老人福祉法施行規則 第21条]

(家賃等の前払金の返還方法)

法第29条第8項の厚生労働省令で定める一定の期間は、次に掲げるものとする。

1. 入居者の入居後、3月が経過するまでの間に契約が解除され、又は入居者の死亡により終了した場合にあっては、3月
 2. 入居者の入居後、一時金の算定の基礎として想定した入居者が入居する期間が経過するまでの間に契約が解除され、又は入居者の死亡により終了した場合（前号の場合を除く。）にあっては、当該期間
- 2 法第29条第8項の厚生労働省令で定める方法は、次に掲げるものとする。
1. 前項第1号に掲げる場合にあっては、法第29条第7項の家賃その他第20条の9に規定する費用（次号において「家賃等」という。）の月額を30で除した額に、入居の日から起算して契約が解除され、又は入居者の死亡により終了した日までの日数を乗ずる方法
 2. 前項第2号に掲げる場合にあっては、契約が解除され、又は入居者の死亡により終了した日以降の期間につき日割計算により算出した家賃等の金額を、一時金の額から控除する方法

- 老人福祉法施行規則第21条では「①短期解約特例制度(第1項第1号、第2項第1号)」と「②通常解約(第1項第2号、第2項第2号)」における前払金の返還方法を規定している。改正老人福祉法で定める「短期解約特例制度」の一時金の返還方法は、①に準じなければならない。なお、通常解約を行う場合の前払金の返還は、②に従うこと。本入居契約書では、第34条に該当する。

[指導指針 11 利用料等(2)七(平成27年3月30日改訂)]

入居契約において、入居者の契約解除の申し出から実際の契約解除までの期間として予告期間等を設定し、老人福祉法施行規則(昭和38年厚生省令第28号)第21条第1項第1号に規定する前払金の返還債務が義務づけられる期間を事実上短縮することによって、入居者の利益を不当に害してはならないこと。

- 短期解約特例には、3ヵ月間を担保するため通常解約のような解約予告期間を入居契約に規定できない。従って、仮に、入居者から3月目に解約の申し出があった場合は、短期解約特例の対象となる。
- 平成25年3月29日改訂の指導指針では、9 利用料等ウ(カ)に該当する。
- 改訂指導指針は、平成27年7月1日以降に適用となる。

解説：短期解約特例及び通常解約における一時金の返還ルールについて

※本資料は、当協会が平成24年度の法改正資料として、まとめたものを掲載したものである。

※内容の正確性については、万全を期しているが、官報に掲載された内容と異なる場合は、官報が優先する。

老人福祉法施行規則の解釈について【重要】

平成24年4月1日から施行された改正後の老人福祉法施行規則(昭和38年厚生省令第28号。以下「施行規則」という。)では、短期解約特例、また通常解約における返還金に係る対象期間の日数計算や返還額等が規定されました。本協会において、改正後の施行規則の解釈について以下のとおり取りまとめましたので、従来の入居契約とは異なる方法を採用する必要がある事業者の皆様におかれましては、今後の入居契約の参考としてください。

なお、有料老人ホームの設置運営については、都道府県知事等が指導を行っておりますので、具体的な案件に関しましては、該当する地方公共団体の有料老人ホーム指導監督部局にもお問い合わせください。

1. 短期解約特例の期間内(3月以内)の場合

(1) 対象となる期間の計算方法(施行規則第21条第1項第1号)

- この場合、期間の起算については特に規定がないことから、民法第140条の「初日不算入」の規定に基づき、起算日は「入居の日の翌日」となります。
- また、期間の満了については、暦に従って計算することとなり、以下の①・②の場合に応じて定められることとなります。
 - ① 起算日が月の初めに当たる場合、「3月が経過する月の末日」(民法第141条)
 - ② ①以外の場合、「3月が経過する月において、起算日に応答する日の前日」(民法第143条)
- この期間中に、入居者が契約を解除したり、死亡して契約が終了したりした場合は、以下の(2)の規定に基づいて、返還金を計算することとなります。

(2) 返還金の計算方法(施行規則第21条第2項第1号)

(イ) 控除額の対象となる期間の計算方法

- この場合、期間の起算については、入居の日から起算することが明記されていることから、民法の規定によらず、起算日は「入居の日」となります。
- また、期間の満了については、条文上、取扱いが明記されていることから、満了日は「契約が解除された日」又は「入居者の死亡により契約が終了した日」(以下「契約の解除・終了日」という。)が該当します。

(ロ) 控除額の計算方法

○ 3月以内で契約が解除・終了した場合、基本的には、前払金を全額返還することとなりますが、契約の解除・終了までの間、入居者が有料老人ホームを利用していたことを考慮し、一定額を控除することとなります。

○ このときの控除額は、次のような計算式で算出することとなります。

(控除額) = (家賃等の月額を30で除した額) × (入居の日から契約の解除・終了日までの日数)

= (家賃等) ÷ (想定居住期間の月数) ÷ 30 × (入居の日から契約の解除・終了日までの日数)

前払金として受領した金額のうち、想定居住期間*内の家賃等として設定した額

(イ)で計算した日数

※ 想定居住期間とは、入居者の終身にわたる居住が平均的な余命等を勘案して想定される期間であり、有料老人ホームの設置者が前払金を算定する際に設定している期間のことです。法令上は、施行規則第21条第1項第2号において「一時金の算定の基礎として想定した入居者が入居する期間」と規定されています。

※ なお、想定居住期間の詳細については、平成23年3月16日付事務連絡「有料老人ホームにおける家賃等の前払金の算定の基礎及び返還債務の金額の算定方法の明示について」を参照してください。

(ハ) 返還額の計算方法

○ 3月以内に入居者が退去する場合は、当該入居者から入居時に受領した前払金の額から(ロ)で算出した額を控除した額を返還することとなります。

2. 想定居住期間内の場合

(1) 対象となる期間の計算方法（施行規則第 21 条第 1 項第 2 号）

- この場合、期間の起算については特に規定がないことから、民法第 140 条の「初日不算入」の規定に基づき、起算日は「入居の日の翌日」となります。
- また、期間の満了については、「一時金の算定の基礎として想定した入居者が入居する期間（想定居住期間）が経過するまでの間」と規定されていることから、満了日は「想定居住期間の末日」となります。
- この期間中に、入居者が契約を解除したり、死亡して契約が終了したりした場合は、以下の(2)の規定に基づいて、返還金を計算することとなります。

(2) 返還金の計算方法（施行規則第 21 条第 2 項第 2 号）

(イ) 控除額の対象となる期間の計算方法

- この場合、期間の起算については、契約を解除又は終了した日から起算することが明記されていることから、民法の規定によらず、起算日は「契約の解除・終了日」となります。
- また、期間の満了については、本号の規定については「前項第二号に定める場合」であることが明記されていることから、満了日は「想定居住期間の末日」が該当します。

(ロ) 返還額の計算方法

- 3 月を経過し、かつ、想定居住期間内で契約が解除・終了した場合、契約の解除・終了日から想定居住期間までの家賃等として算定されていた前払金については、すでに有料老人ホーム設置者が受領しているものの、入居者は当該家賃等に係るサービスを受領しなかったこととなるため、当該家賃等に相当する金額は入居者に返還されることとなります。
- このときの控除額は、次のような計算式で算出することとなります。

$$\begin{aligned} \text{(返還額)} &= \text{(契約の解除・終了日から想定居住期間の末日までの間における家賃等)} \\ &= \text{(家賃等)} \div \text{(想定居住期間の日数)} \times \text{(想定居住期間－入居期間)} \end{aligned}$$

前払金として受領した金額のうち、想定居住期間内の家賃等として設定した額

(イ)で計算した日数

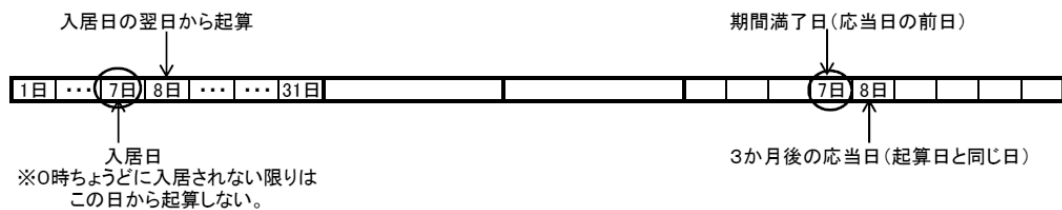
3. 参考

(1) 期間計算について

- 民法の規定に基づく期間計算は、原則として、期間の初日は算入せず、期間が「月」で定められている場合は、月に含まれる日数の大小にかかわらず、たとえば、3月3日から起算して6ヶ月というときは9月2日までというように、暦に従って月単位で計算することとされています。
- また、期間の満了日については、起算日と応当日の日にちによって、以下のとおり、取扱いが変わります。

	満了日	【三月】で計算する場合の具体例	根拠
①月の初日が起算日の場合	最終月の <u>末日</u>	入居した日が8月31日の場合 起算日：9月1日 満了日：11月30日	民法 § 143-1
②月の途中で起算日があり、最終月に応当日がある場合	最終月の <u>応当日の 前日</u>	入居した日が6月17日の場合 起算日：6月18日 (応当日：9月18日) 満了日：9月17日	民法 § 143-2
③月の途中から起算し、最終月に応当日がない場合	最終月の <u>末日</u>	入居した日が11月29日の場合 起算日：11月30日 (応当日：なし) 満了日：2月28日* *閏年の場合は2月29日	民法 § 143-2 ただし書き

【参考：②の場合のイメージ】



【参照条文：民法（明治 29 年法律第 89 号）】

第 140 条 日、週、月又は年によって期間を定めたときは、期間の初日は、算入しない。ただし、その期間が午前 0 時から始まるときは、この限りでない。

（期間の満了）

第 141 条 前条の場合には、期間は、その末日の終了をもって満了する。

（暦による期間の計算）

第 143 条 週、月又は年によって期間を定めたときは、その期間は、暦に従って計算する。

2 週、月又は年の初めから期間を起算しないときは、その期間は、最後の週、月又は年においてその起算日に相当する日の前日に満了する。ただし、月又は年によって期間を定めた場合において、最後の月に相当する日がないときは、その月の末日に満了する。

(2) 「家賃等」の取扱いについて

- 「家賃等」については、施行規則第 21 条第 2 項第 1 号において「法第 29 条第 7 項の家賃その他第 20 条の 9 に規定する費用」と定義されていることから、具体的には、「家賃又は施設の利用料」「介護、食事の提供及びその他の日常生活上必要な便宜の供与の対価として収受する全ての費用」が該当します。
- 老人福祉法第 29 条第 7 項の規定により、有料老人ホームの設置者は、「家賃等」を前払金として受領する場合、その算定の基礎を書面で明示し、保全措置を講じることが義務づけられます。
- 「家賃等」については、食費、管理費、サービス利用料等が含まれますので注意してください。
- 「短期解約特例で事業者が受領できる費用（前払金のうち、返還しない分）」と「契約終了日から明け渡し日までの居室使用に伴う実費受領」が異なることにご注意ください。

(3) 留意事項

- ① 2 人入居で 2 人目の追加入居一時金を受領している場合で、一方が退去又は死亡した場合でも、入居契約自体は存続しており、短期解約特例の適用となりません。
ただし、本協会では入居者保護の観点で、追加入居一時金についても短期解約特例と同様の返還金計算の実施を推奨します。（標準入居契約書において規定）
- ② 短期解約特例には、老人福祉法令において予告期間の規定がありませんので、通常解約のような解約予告期間を入居契約に規定することはできません。有料老人ホーム設置運営標準指導指針（平成 14 年 7 月 18 日付け老発第 0718003 号）の 9(1)(カ)においても、予告期間等を設定し、一時金の返還債務が義務づけられる期間を事実上短縮することによって、入居者の利益を不当に害してはならない旨が規定されているところです。
従って、仮に、入居者から三月目に、「本日解約する」と申し出があった場合は短期解

約特例の対象となることに注意が必要です。

なお、三月目の翌日に解約の申し出があった場合は特例の適用外ですので、この点は消費者に対して、重要事項説明の際等にしっかりと周知しておく必要があります。

- ③ 仮に、事業者からの解約条件に合致して解約を行う場合も、短期解約特例が適用されません。

なお、高齢者の居住の安定確保に関する法律（平成 13 年法律第 26 号）第 5 条第 1 項に規定するサービス付き高齢者向け住宅の登録を受けた住宅については、同法第 7 条第 1 項第 6 号への規定により、入居者の合意なく、病院への入院や心身の状況の変化という理由によって契約を解約することができないよう、入居契約においてあらかじめ措置されていることに留意してください。

- ④ 返還金の計算上で 1 円未満の端数が生じた場合、老人福祉法令上、処理方法を定められていませんが、消費者が支払った額以上の額は受領しないとの観点から、本協会では 1 円未満の端数を切り上げる処理を推奨します。

以上

(4) 権利金の受領禁止

平成 24 年度の老人福祉法改正において、有料老人ホームの権利金等の受領禁止が規定された。更に、指導指針においても「受領する一時金が権利金に該当しないことを契約書に明示すること」が求められている。平成 24 年 3 月 31 日までに設置の届出をされた有料老人ホームについては、経過措置として平成 27 年 4 月 1 日以降に受領する金品から適用となる（経過措置は平成 26 年度で終了する）。

権利金の受領禁止とあわせ、前払金を徴収するホームに対しては、厚生労働省が提示する方法を基本として、一時金の算定根拠を契約書等の書面で明示することが求められている。なお、厚生労働省の事務連絡（平成 24 年 3 月 16 日）の中で、これまで「償却期間」として事業者が定めていた期間が「想定居住期間」として算出の際の考え方が示されている。

権利金の受領禁止の規定

[改正老人福祉法 第29条6～7項]

6 有料老人ホームの設置者は、家賃、敷金及び介護等その他の日常生活に必要な便宜の供与の対価として受領する費用を除くほか、権利金その他の金品を受領してはならない。

7 有料老人ホームの設置者のうち、終身にわたって受領すべき家賃その他厚生労働省令で定めるものの全部又は一部を前払金として一括して受領するものは、当該前払金の算定の基礎を書面で明示し、かつ、当該前払金について返還債務を負うこととなる場合に備えて厚生労働省令で定めるところにより必要な保全措置を講じなければならない。

- 6 項は、権利金の受領禁止であり、7 項は、算定根拠の明示規定となっている。
- 老人福祉法では、権利金等については、一時金に限定していない。月額利用料においても、権利金等の受領は禁止となっている。
- 平成27年3月30日の改訂指導指針（11 利用料等（1）1家賃）において、家賃（賃貸借契約以外の契約で受領する利用料のうち、部屋代に係る部分を含む）は「当該有料老人ホームの整備に要した費用、修繕費、管理事務費、地代に相当する額等を基礎として合理的に算出されたものとし、近傍同種の住宅の家賃から算定する額を大幅に上回るものでないこと」と定められている。（平成25年3月29日改訂の指導指針では、9 利用料(1)家賃相当額ア に該当する）

[指導指針 11 利用料等(2)二～六（平成27年3月30日改訂）]

二 老人福祉法第 29 条第 7 項の規定に基づき、前払金の算定根拠を書面で明示するとともに、前払金に係る銀行の債務の保証等の「厚生労働大臣が定める有料老人ホームの設置者等が講ずべき措置」（平成 18 年厚生労働省告示第 266 号）に規定する必要な保全措置を講じなければならないこと。なお、平成 18 年 3 月 31 日までに届出がされた有料老人ホームについては、保全措置の法的義務付けはないが、入居者の利益を保護する観点から、前払金の算定根拠を書面で明示するとともに、適切な保全措置を講じるよう努めること。

三 前払金の算定根拠については、想定居住期間を設定した上で、次のいずれかにより算定することを基本とすること。

①期間の定めがある契約の場合

（1ヶ月分の家賃又はサービス費用）×（契約期間（月数））

②終身にわたる契約の場合

（1ヶ月分の家賃又はサービス費用）×（想定居住期間（月数））＋（想定居住期間を超えて契約が継続する場合に備えて受領する額）

四 サービス費用の前払金の額の算出については、想定居住期間、開設後の経過年数に応じた要介護発生率、介護必要期間、職員配置等を勘案した合理的な積算方法によるものとする。ただし、サービス費用のうち介護費用に相当する分について、介護保険の利用者負担分を、設置者が前払金により受け取ることは、利用者負担分が不明確となるので不適當であること。

五 前払金の算定根拠とした想定居住期間を超えて契約が継続する場合に備えて受領する額については、具体的な根拠により算出された額とすること。

六 老人福祉法第 29 条第 8 項の規定に基づき、前払金を受領する場合にあっては、前払金の全部又は一部を返還する旨の契約を締結することになっていることから、その返還額については、入居契約書等に明示し、入居契約に際し、入居者に対して十分に説明するとともに、前払金の返還を確実にすること。

○平成25年3月29日改訂の指導指針では、9 利用料等ウ（ア）～（オ）に該当する。

○改訂指導指針は、平成27年7月1日以降に適用となる。

[事務連絡（平成26年3月16日）]

「想定居住期間（入居者の終身にわたる居住が平均的な余命等を勘案して想定される期間）」は、入居している又は入居することが想定される高齢者（母集団）の入居後の各年経過時点での居住継続率をもとに居住継続率が概ね 50%となるまでの期間を考慮して設定すること。その際、居住継続率は、入居している又は入居することが想定される高齢者（母集団）の入居時の年齢、性別、心身の状況等による平均的な余命等を勘案して具体的かつ客観的な根拠により示す必要があること。

○「想定居住期間」は、「償却期間」と同意と考えられる。算定根拠の明示により、前払金の償却期間及び初期償却率（額）にも、具体的かつ客観的な根拠が求められている。

○前払金の算定の基礎及び返還債務の金額の算定方法の明示については、次ページの資料を参照。

平成24年 3月16日
事務連絡

各

都道府県 指定都市 中核市

 民生主管部（局） 御中

厚生労働省老健局高齢者支援課

有料老人ホームにおける家賃等の前払金の算定の基礎
及び返還債務の金額の算定方法の明示について

老人福祉法（昭和38年法律第133号）第29条第7項の規定に基づき、有料老人ホームの設置者のうち終身にわたって受領すべき家賃等の全部又は一部を前払金として一括して受領するものは、前払金の算定の基礎を書面で明示することが義務付けられている。

有料老人ホームの設置者に対する指導に際して参考としていただけるよう、下記の家賃等の前払金の算定の基礎及び返還債務の金額の算定方法を入居契約に明示する際の考え方及び別添の例を示すこととしたので、有料老人ホームに入居しようとする高齢者の保護が適切に図られるよう特段の配慮をお願いする。

記

1 家賃等の前払金の算定の基礎

家賃等の前払金の算定の基礎については、契約形態に応じて入居契約に明示する必要がある。

(1) 期間の定めがある賃貸借契約又は利用権契約の場合（別添の事例1）

$$(1\text{ヶ月分の家賃等の額}) \times (\text{契約期間 (月数)})$$

(2) 終身建物賃貸借契約又は終身にわたる利用権契約の場合（別添の事例2）

高齢者の居住の安定確保に関する法律（平成13年法律第26号）第52条の終身建物賃貸借契約を締結する場合又は有料老人ホームにおいて終身にわたる利用権契約を締結する場合には、入居者の終身にわたる居住が平均的な余命等を勘案して想定される期間（以下「想定居住期間」という。）を設定した上で、以下のとおり算定することを基本とする。

$$(1\text{ヶ月分の家賃等の額}) \times (\text{想定居住期間 (月数)}) + (\text{想定居住期間を超えて契約が継続する場合に備えて有料老人ホームの設置者が受領する額})$$

この場合においては、以下の事項に留意する必要がある。

- ① 「想定居住期間」については、入居している又は入居することが想定される高齢者（母集団）の入居後の各年経過時点での居住継続率をもとに、居住継続率が概ね50%となるまでの期間を考慮して設定すること。

その際、居住継続率は、入居している又は入居することが想定される高齢者（母集団）の入居時の年齢、性別、心身の状況等に応じて、簡易生命表（厚生労働省発表）等による平均的な余命等を勘案して、具体的かつ客観的な根拠により示す必要があること。

- ② 家賃等の前払金の額については、毎年度、
- i) 家賃等の前払金の額から、
 - ii) 退去（死亡）した場合には、想定居住期間までの残りの期間に相当する額を返還し、
 - iii) 引き続き居住している場合には、毎月の家賃等の額に充当し、
 - iv) i) から ii) と iii) を控除した額から家賃等の前払金の保全措置を講ずべき額を除いた額を運用し、翌年度当初の家賃等の前払金の額とすることとし、最終的に退去した（居住継続率が0となる）年度における家賃等の前払金の残高が0とように設定することを基本とし、「想定居住期間を超えて契約が継続する場合に備えて有料老人ホームの設置者が受領する額」を明示すること。
- なお、上記は、前払金の算定の基礎を示すものであり、会計・税務上の収益計上等の処理を示すものではないことに留意する必要がある。
- ③ 想定居住期間は、前払金の償却期間と同じ期間とする必要があること。

2 家賃等の前払金の返還債務の金額の算定方法

家賃等の前払金の返還債務の金額の算定方法については、契約形態に応じて入居契約に明示する必要がある。

(1) 期間の定めがある賃貸借契約又は利用権契約の場合（別添の事例1）

- ①入居者の入居後、3月が経過するまでの間に契約が解除され、又は入居者の死亡により終了した（以下「契約が解除等された」という。）場合
（家賃等の前払金の額）－（1ヶ月分の家賃等の額）÷30×（入居の日から起算して契約が解除等された日までの日数）
- ②入居者の入居後、3月が経過し、契約期間が経過するまでの間に契約が解除等された場合
契約が解除等された日以降、契約期間が経過するまでの期間につき、日割計算により算出した家賃等の額

(2) 終身建物賃貸借契約又は終身にわたる利用権契約の場合（別添の事例2）

- ①入居者の入居後、3月が経過するまでの間に契約が解除等された場合
（家賃等の前払金の額）－（1ヶ月分の家賃等の額）÷30×（入居の日から起算して契約が解除等された日までの日数）
- ②入居者の入居後、3月が経過し、想定居住期間が経過するまでの間に契約が解除等された場合
契約が解除等された日以降、想定居住期間が経過するまでの期間につき、日割計算により算出した家賃等の額

家賃等の前払金の算定の基礎及び返還債務の金額の算定方法の明示の例

事例1：期間の定めがある賃貸借契約又は利用権契約の場合

＜前提条件＞

- ① 家賃等の額
1ヶ月分の家賃の額：6万円
1ヶ月分のサービスの提供の対価：2万円
- ② ①のうち、家賃等の前払金として支払う額
1ヶ月分の家賃の額のうち3万円
(毎月支払う額は、1ヶ月分の家賃の額のうち3万円と1ヶ月分のサービスの提供の対価2万円)
- ③ 契約期間
5年間

＜家賃等の前払金の算定の基礎＞

(1ヶ月分の家賃の額) × (契約期間(月数)) = 3万円 × 12ヶ月 × 5年間 = 180万円

＜家賃等の前払金の返還債務の金額の算定方法＞

- ① 入居者の入居後、3月が経過するまでの間に契約が解除等された場合
(家賃の前払金の額) - (1ヶ月分の家賃の額) ÷ 30 × (入居の日から起算して契約が解除等された日までの日数)
例) 入居者の入居後、30日経過時点で契約が解除等された場合の返還金額
 $180万円 - 3万円 \div 30 \times 30日 = 177万円$
- ② 入居者の入居後、3月が経過し、契約期間が経過するまでの間に契約が解除等された場合
契約が解除等された日以降、契約期間が経過するまでの期間につき、日割計算により算出した家賃の額
例) 入居者の入居後、3年間経過時点で契約が解除等された場合の返還金額
 $3万円 \times 12ヶ月 \times (5 - 3)年 = 72万円$

事例2：終身建物賃貸借契約又は終身にわたる利用権契約の場合

＜前提条件＞

- ① 家賃等の額
 - 1ヶ月分の家賃の額：6万円
 - 1ヶ月分のサービスの提供の対価：2万円
- ② ①のうち、家賃等の前払金として支払う額
 - 1ヶ月分の家賃の額のうち3万円
 - (毎月支払う額は、1ヶ月分の家賃の額のうち3万円と1ヶ月分のサービスの提供の対価2万円)
- ③ 運用利率：1% (参考：確定給付企業年金の下限予定利率1.1%(平成23年))
- ④ 前払金の保全措置：信託 (保全措置を講ずべき額を除いた範囲で運用可能)

＜家賃等の前払金の算定の基礎＞

1. 入居時年齢が75歳・男性の場合、平成22年簡易生命表 (厚生労働省発表) から平均余命を勘案した居住継続率は以下の表のとおり。
→居住継続率が概ね50%となる期間 (12年間) を「想定居住期間」とする。

年齢	死亡率	生存率	入居後の年数	年初居住継続率	年央居住継続率
75	3.1%	96.9%	1	100.0%	98.5%
76	3.5%	96.5%	2	96.9%	95.3%
77	3.9%	96.1%	3	93.6%	91.7%
78	4.4%	95.6%	4	89.9%	87.9%
79	4.9%	95.1%	5	86.0%	83.8%
80	5.5%	94.5%	6	81.7%	79.5%
81	6.2%	93.8%	7	77.2%	74.8%
82	6.9%	93.1%	8	72.4%	70.0%
83	7.7%	92.3%	9	67.5%	64.9%
84	8.6%	91.4%	10	62.3%	59.6%
85	9.6%	90.4%	11	56.9%	54.2%
86	10.6%	89.4%	12	51.5%	48.8%
87	11.6%	88.4%	13	46.1%	43.4%
88	12.9%	87.1%	14	40.7%	38.1%
89	14.2%	85.8%	15	35.5%	33.0%
90	15.5%	84.5%	16	30.5%	28.1%
91	16.9%	83.1%	17	25.7%	23.6%
92	18.3%	81.7%	18	21.4%	19.4%
93	19.8%	80.2%	19	17.5%	15.8%
94	21.4%	78.6%	20	14.0%	12.5%
95	23.0%	77.0%	21	11.0%	9.8%
96	24.7%	75.3%	22	8.5%	7.4%
97	26.4%	73.6%	23	6.4%	5.6%
98	28.2%	71.8%	24	4.7%	4.0%
99	30.1%	69.9%	25	3.4%	2.9%
100	32.0%	68.0%	26	2.4%	2.0%
101	34.0%	66.0%	27	1.6%	1.3%
102	36.0%	64.0%	28	1.1%	0.9%
103	38.1%	61.9%	29	0.7%	0.6%
104	40.2%	59.8%	30	0.4%	0.3%
105	100.0%	0.0%	31	0.3%	0.1%

- ・生存率：100%－死亡率
- ・年初居住継続率 (○年目)：(○－1年目の年初居住継続率) × (○－1年目の生存率)
- ・年央居住継続率 (○年目)：{(○年目の年初居住継続率) + (○＋1年目の年初居住継続率)} ÷ 2

2. 最終的に退去した年度（居住継続率が「0」となる31年目）における残高が0となるように、家賃の前払金の額を設定する。

（1年目）

i) 家賃の前払金の額

31年目における前払金の残高が「0」となるよう、逆算して算定

511万円

ii) 退去（死亡）した場合には、想定居住期間までの残りの期間に相当する額を返還

$(1\text{ヶ月分の家賃の額}) \times 12\text{ヶ月} \times (\text{想定居住期間までの残りの期間}) \times (\text{退去率})$

$3\text{万円} \times 12\text{ヶ月} \times 12\text{年間} \times (100\% - 98.5\%) \doteq 7\text{万円}$

iii) 引き続き居住している場合には、毎月の家賃の額に充当

$(1\text{ヶ月分の家賃の額}) \times 12\text{ヶ月} \times (\text{居住継続率})$

$3\text{万円} \times 12\text{ヶ月} \times 98.5\% \doteq 35\text{万円}$

iv) 家賃の前払金の保全措置を講ずべき額

家賃の前払金のうち残存する期間に係る額 $((1\text{ヶ月分の家賃の額}) \times 12\text{ヶ月} \times (\text{想定居住期間までの残りの期間}) \times (\text{居住継続率}))$ と500万円のいずれか低い方

$3\text{万円} \times 12\text{ヶ月} \times 12\text{年間} \times 98.5\% \doteq 425\text{万円}$

→残高は i) - ii) - iii) $\doteq 469\text{万円}$

このうち運用可能な範囲は、iv) を除いた44万円

（2年目）

i) 家賃の前払金の保全措置を講ずべき額を除き、1年目残高を運用（運用利率1%）

$425\text{万円} + 44\text{万円} \times 1.01 \doteq 470\text{万円}$

ii) 退去（死亡）した場合には、想定居住期間までの残りの期間に相当する額を返還

$(1\text{ヶ月分の家賃の額}) \times 12\text{ヶ月} \times (\text{想定居住期間までの残りの期間}) \times (\text{退去率})$

$3\text{万円} \times 12\text{ヶ月} \times 11\text{年間} \times (98.5\% - 95.3\%) \doteq 13\text{万円}$

iii) 引き続き居住している場合には、毎月の家賃の額に充当

$(1\text{ヶ月分の家賃の額}) \times 12\text{ヶ月} \times (\text{居住継続率})$

$3\text{万円} \times 12\text{ヶ月} \times 95.3\% \doteq 34\text{万円}$

iv) 家賃の前払金の保全措置を講ずべき額

家賃の前払金のうち残存する期間に係る額 $((1\text{ヶ月分の家賃の額}) \times 12\text{ヶ月} \times (\text{想定居住期間までの残りの期間}) \times (\text{居住継続率}))$ と500万円のいずれか低い方

$3\text{万円} \times 12\text{ヶ月} \times 11\text{年間} \times 95.3\% \doteq 377\text{万円}$

→残高は i) - ii) - iii) $\doteq 423\text{万円}$

このうち運用可能な範囲は、iv) を除いた46万円

（3～29年目も同じ）

（30年目）

i) 家賃の前払金の保全措置を講ずべき額を除き、29年目残高を運用（運用利率1%）

$1,644\text{円} \times 1.01 \doteq 1,661\text{円}$

ii) 退去（死亡）した場合には、想定居住期間までの残りの期間に相当する額を返還

0円

iii) 引き続き居住している場合には、毎月の家賃の額に充当

$(1\text{ヶ月分の家賃の額}) \times 12\text{ヶ月} \times (\text{居住継続率})$

$3\text{万円} \times 12\text{ヶ月} \times 0.337\% \doteq 1,212\text{円}$

iv) 家賃の前払金の保全措置を講ずべき額
0円
→残高は i) - ii) - iii) = 449円 (全額運用可能)

(31年目)

i) 家賃の前払金の保全措置を講ずべき額を除き、30年目残高を運用 (運用利率 1%)
 $449円 \times 1.01 \approx 453円$
ii) 退去 (死亡) した場合には、想定居住期間までの残りの期間に相当する額を返還
0円
iii) 引き続き居住している場合には、毎月の家賃の額に充当
 $(1ヶ月分の家賃の額) \times 12ヶ月 \times (居住継続率)$
 $3万円 \times 12ヶ月 \times 0.126\% \approx 453円$
iv) 家賃の前払金の保全措置を講ずべき額
0円
→残高は i) - ii) - iii) = 0円

3. 家賃の前払金の算定の基礎を明示する。

$(1ヶ月分の家賃) \times (想定居住期間 (月数)) + (想定居住期間を超えて契約が継続する場合に備えて有料老人ホームの設置者が受領する額)$
 $3万円 \times 12ヶ月 \times 12年間 + 79万円 = 511万円$

<家賃等の前払金の返還債務の金額の算定方法>

- ①入居者の入居後、3月が経過するまでの間に契約が解除等された場合
 $(家賃の前払金の額) - (1ヶ月分の家賃の額) \div 30 \times (入居の日から起算して契約が解除等された日までの日数)$
例) 入居者の入居後、30日経過時点で契約が解除等された場合の返還金額
 $511万円 - 3万円 \div 30日 \times 30日 = 508万円$
- ②入居者の入居後、3月が経過し、想定居住期間が経過するまでの間に契約が解除等された場合
契約が解除等された日以降、想定居住期間が経過するまでの期間につき、日割計算により算出した家賃の額
例) 入居者の入居後、3年間経過時点で契約が解除等された場合の返還金額
 $3万円 \times 12ヶ月 \times (12 - 3)年 = 324万円$

2. 保全措置の実施方法について

(1) 銀行保証の概要

①銀行保証の一般的な定義

債務者（主たる債務者）が債務を履行しない場合に、これにかわって履行するよう他の者（保証人）が従たる債務（保証債務）を負担すること（基本的には保証契約）。

②根拠法

民法 446～465 条等

③保障措置の仕組み

- ・銀行と事業者との間で包括的保証契約を締結し、保証料を支払う
- ・銀行と各入居者は、前払金の返還保証契約を個別に締結する

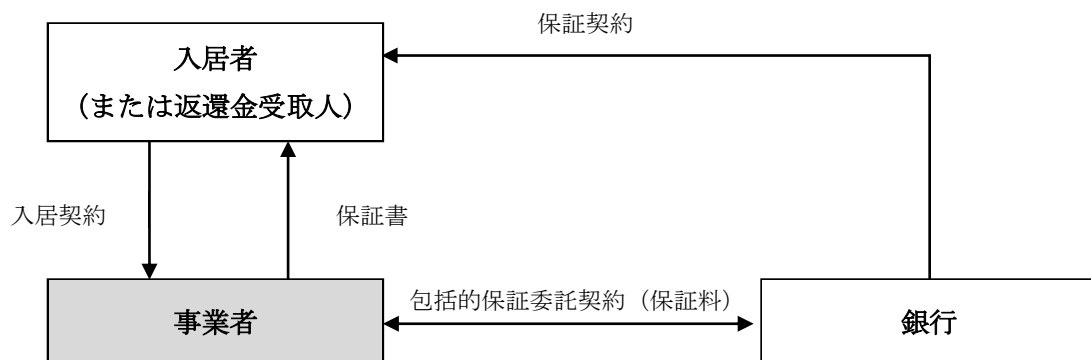
④保全措置内容（事例）

- ・保全対象：事業者が入居者（又は返還金受取人[※]）に対して負う前払金の返還債務
- ・保全実行事由：事業者の倒産
- ・保全に要する負担：事業者の負担（入居者の希望による事例もある）

返還金残存債務額に銀行の定める保証料率をかけたもの

※返還金受取人：入居者の死亡解約時に返還金を受け取る者

⑤仕組みの概要



(2) 全国有料老人ホーム協会入居者生活保証制度（旧入居者基金制度）の概要

①定義

制度登録ホーム※において、倒産等により居住の場の提供及びこれに伴う各種サービス提供に債務不履行が生じた場合に、登録された入居者に対し、この損害賠償の予定額として1人あたり、500万円を支払う。

※制度登録ホーム：協会の「入居者生活保証制度加入審査委員会」において、加入を承認されたホーム

②保全措置内容

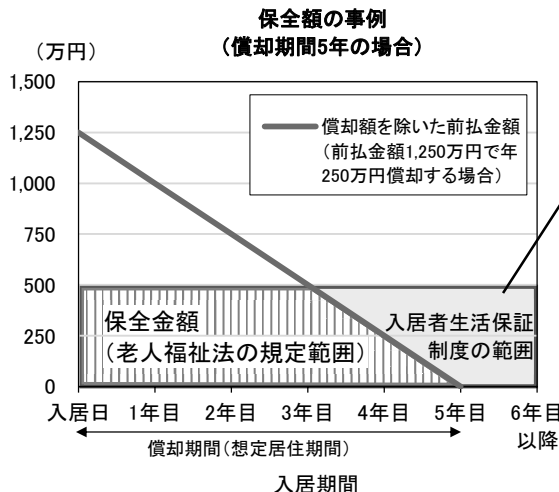
[発動要件]

- ・ 次のいずれかの事由により、入居者の全てが退去（居室を完全に明け渡した状態）せざるを得なくなり、かつ入居契約が入居者から解除されたとき
 - 1) ホームに倒産・民事再生手続きの開始・特別清算の開始・会社整理の開始・会社更生手続きの開始の申し立てがあった場合、支払停止の状態になった場合、又は手形交換所の取引停止処分を受けたとき
 - 2) 相続人の全員が相続の限定承認・放棄をしたとき、又は財産の分離の請求がなされたとき
 - 3) ホームの全てのサービス機能が停止し、生活の継続が困難と認められる状態に陥ったとき
 - 4) ホームのサービス機能が、生活の継続が困難なほどに低下し、保証人（全国有料老人ホーム協会）の経営指導にも拘わらず回復の見込みがないとき。ただし、保証人が承認したときに限る。

[特徴]

- ・ 保全措置は、前払金が全額償却済みの場合、事業者の返還債務がなくなった場合（保全するものがなくなった場合）に終了するのに対し、入居者生活保証制度は、返還金の有無に関わらず入居中は原則継続する※。

※事業者の退会等により、保証が失効する場合がある

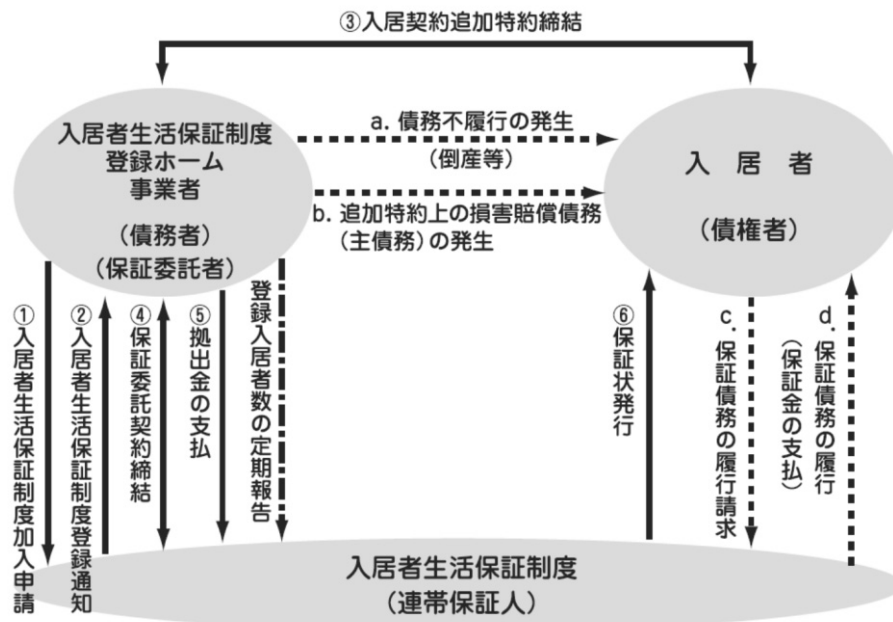


- ・ 入居者保証制度は、保全措置期間（償却期間）の終了後に保全措置が発動された場合、原則入居中は、500万円の費用が支給される。
※返還金の保全という要素よりも、事業者の債務不履行時の入居者に対する損害賠償的要素が強い

③保全に係る費用

- ・ 審査料：300,000 円（理事会で承認された場合）
（入居者生活保証制度に加入した会員が、ホーム等の追加登録の場合：100,000 円）
 - ・ 拠出金：入居者 1 人につき 20 万円（80 歳以上は 13 万円）（事業者負担）
- ※これ以外に、制度登録ホームとなるための費用が発生する
登録ホームとなるための費用としては、入会金及び年会費が発生する。
ただし、登録ホーム（会員）になった場合は、保全措置だけではなく、日常的な業務支援、
制度改正の情報提供、損害賠償責任保険、天災等発生時に人的・物資支援が受けられる生活
支援制度等、ホーム運営上の支援協力を得るための対価も含む。

④仕組みの概要



- ① 事業者が入居者生活保証制度に加入申請書を提出します。
 - ② 審査・加入承認後、本協会から事業者の本制度への登録を通知します。
 - ③ 事業者が入居者と入居契約追加特約を締結します。
 - ④ ③の追加特約に基づき、事業者が本協会に対し保証委託をします。
 - ⑤ 事業者が本協会に対し拠出金（入居者1人あたりの拠出金の額は、入居契約締結時点での満年齢が80歳未満で20万円、80歳以上で13万円となります）を支払います（1度支払われた拠出金は返還されません）。
 - ⑥ 本協会が事業者に対し保証を引き受けると同時に、入居者に対し保証状を発行します。
- a { 事業者が追加特約上の債務を履行できず、保証事由が発生した場合には、「本協
 } 会、入居者より保証債務履行のご請求をいただくことにより、入居者に対して保証金
 d { (500万円)を支払います。」
- ※③の追加特約を締結するにあたり、事業者は入居者に「保証約款確認書」を提示し、保証内容について十分ご説明したうえで、入居者から記名・押印をいただくこととしております。

3. 保全措置の実施概況について～第6回フォローアップ調査から～

厚生労働省では、未届施設の届出や指導等の状況把握として、毎年「フォローアップ調査」を実施している。フォローアップ調査では、平成18年4月1日以降に届出を行った前払金を受領するホーム数等についても調査している。以下、第6回（平成26年10月末時点）の有料老人ホームを対象としたフォローアップ調査から保全措置の実施状況について整理した。

集計対象は有料老人ホームを所管する、都道府県・政令指定都市・中核市110自治体である。

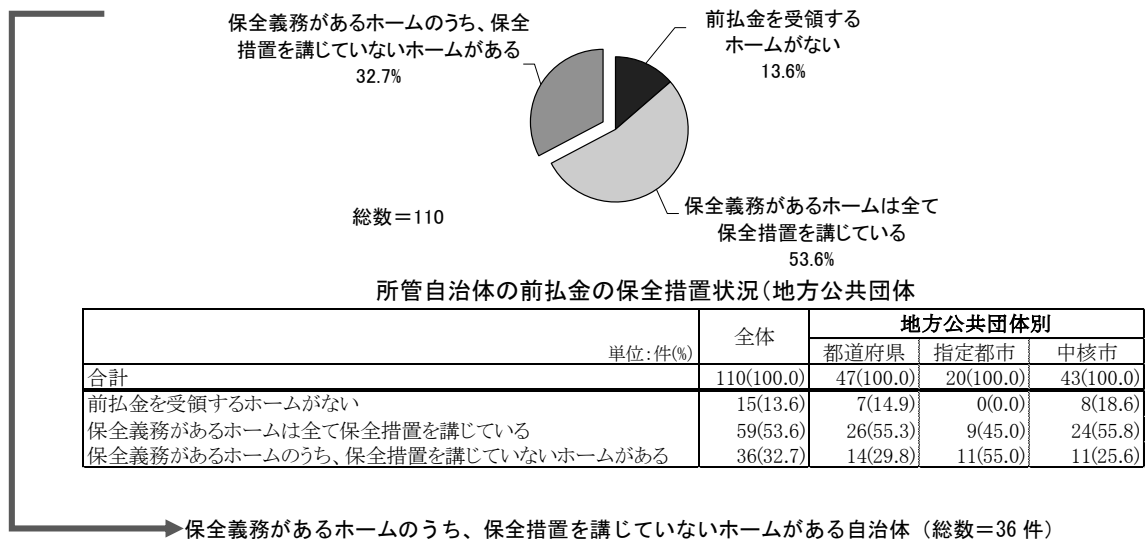
※出典：有料老人ホームを対象とした指導の強化について（老高発 0330 第1号 平成27年3月30日） 別添 有料老人ホームを対象とした指導状況等のフォローアップ調査（第6回）結果（平成27年3月30日 厚生労働省老健局高齢者支援課） からグラフを作成した

（1）1自治体あたりの前払金受領ホームの保全措置状況について

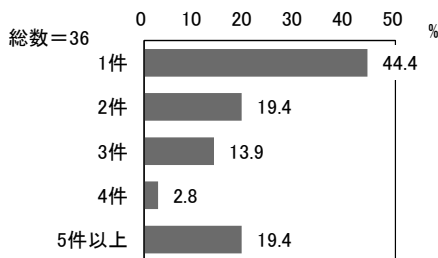
「保全義務があるホームのうち、保全措置を講じていないホームがある」自治体は33%（36自治体）あった。また、「前払金を受領するホームがない」自治体も14%（15自治体）ある。

「保全義務があるホームのうち、保全措置を講じていないホームがある」36自治体のうち、1自治体の保全措置を講じてないホーム数は、「1件」が44%と最も高い。また、保全措置を講じていないホームに対する指導割合は、64%が「100%（全てのホームに対し指導している）」となっているが、「0%（指導件数なし）」の自治体も28%存在する。

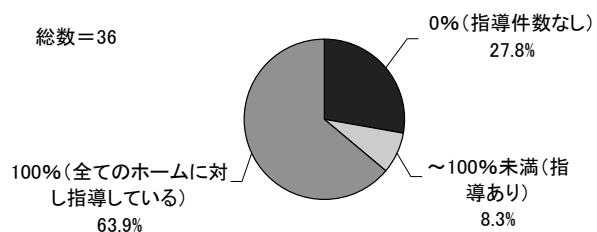
1自治体あたりの前払金受領ホームの保全措置状況



1自治体の保全措置を講じていないホーム数



保全措置を講じてないホームに対する指導割合
(指導件数÷保全措置を講じてないホーム数)

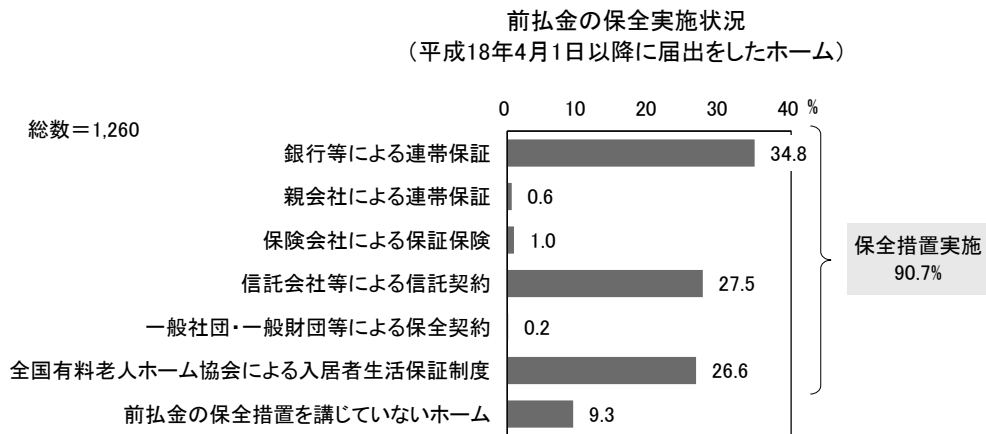


(2) 各ホームの保全措置内容について

平成18年4月1日以降に設置された有料老人ホーム数及び未届の有料老人ホーム数は、7,930件となっている。うち、前払金受領ホームは1,260件(15.9%)あった。

1,260件の保全措置の状況であるが、「前払金の保全措置を講じていないホーム」は9%あった。保全措置内容は、「銀行等による連帯保証」が35%と最も高く、「信託会社等による信託契約」(28%)、「全国有料老人ホーム協会による入居者生活保証制度」(27%)が続く。

これ以外の保全措置である、「保険会社による保証保険」「信託会社等による信託契約」「一般社団・一般財団等による保全契約」は、1%以下と少ない。



第2章 ホーム施設長アンケート調査にみる前払金の保全等の実態と課題

実施概要(再掲)

- **目的**： 保全措置の実施状況及び入居者への報告状況、保全を講じる上での課題を把握する。
- **対象**： 昨年度調査において、入居費用の支払い方法として入居者が「一時金を徴収する方法を選択可能」と回答した有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅 957 件を対象とした。また、2次調査として、回答があった前払金受領ホーム（401 件）に対し補足調査を行った。
- **調査期間**： [1次調査] 平成 26 年 10 月 8 日～11 月 10 日（郵送による配布・回収）
[2次調査] 平成 26 年 11 月 6 日～11 月 30 日（Fax、E-mail による配布・回収）
- **回答数**： [1次調査] 502 件（回答率：52.5%）、[2次調査] 83 件（回答率：21.9%）
- **集計対象**： 「前払金は受領していない」または「敷金のみ受領」と回答した 101 件を除く、「前払金を受領している」401 件を集計・分析対象とした。（有効回答率：41.9%）
- なお、集計にあたっては、昨年度調査結果と紐つけを行っている。（〔昨年度調査〕と記載）

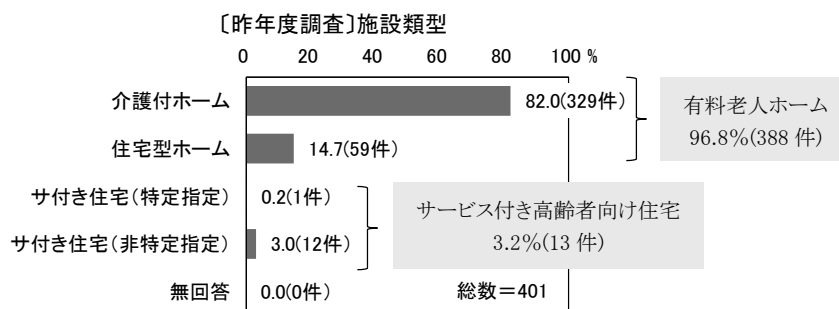
※集計結果は、四捨五入の関係から合計して 100.0%にならないことがある

※クロス集計表の「全体」は、属性不明(無回答)を含めた数値となっている

1. 回答ホームのプロフィール

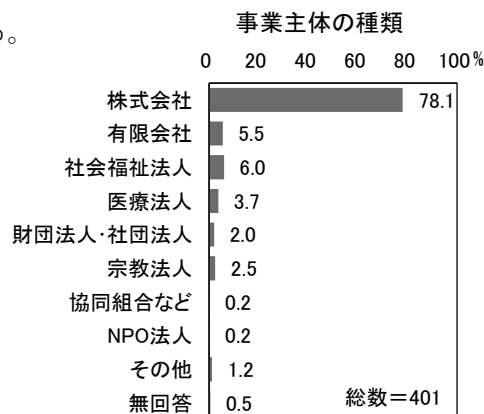
(1) 施設類型

○分析対象の 401 件のうち、ほとんどが有料老人ホームとなっており、全体の 8 割を“介護付ホーム”が占める。“サ付き住宅”は、5%に満たない。



(2) 事業主体

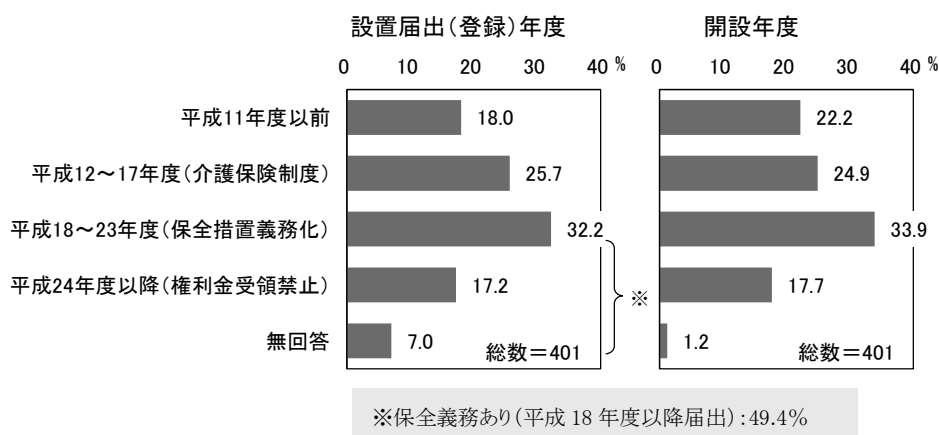
○事業主体の法人格は、8割弱が株式会社となっている。



(3) 設置届出（登録）・開設年度

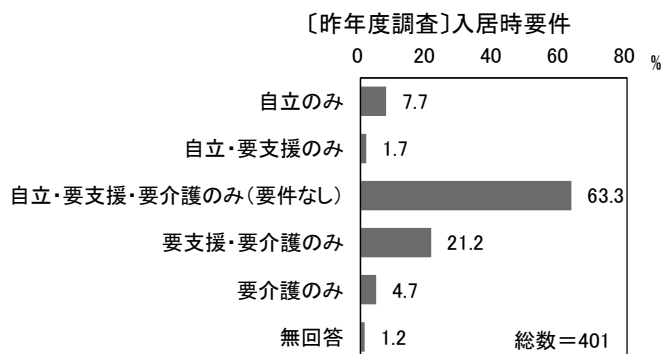
○設置届出（登録）年度の無回答が開設年度よりも5ポイント以上高くなっているが、各年度に大きな差はない。両年度とも有料老人ホームの保全措置が義務付けされた平成18年度以降の届出のホームが半数を占めている。

○なお、“サ付き住宅”13件のうち、サービス付き高齢者向け住宅の登録制度が開始された平成23年10月より前に開設されたホーム（高齢者専用賃貸住宅等からの登録）は、8件となっている。



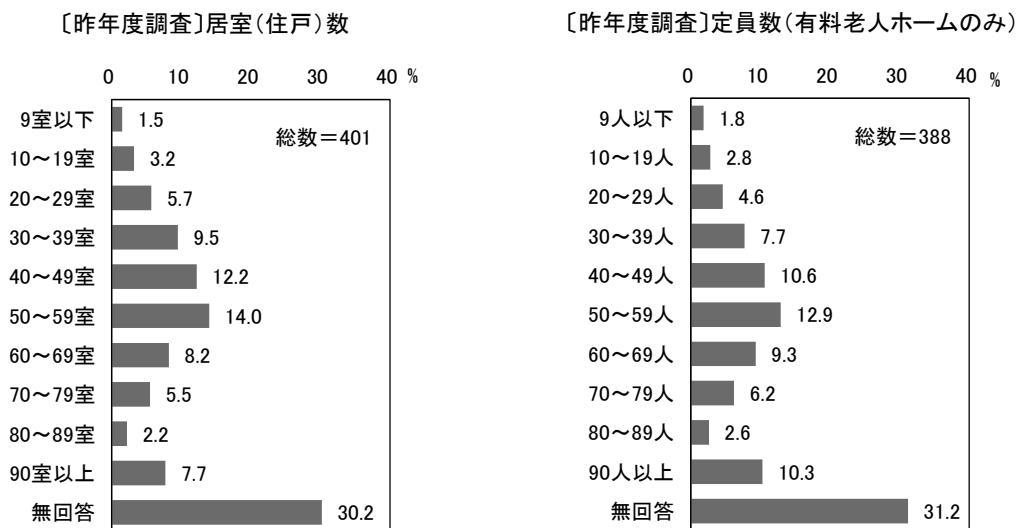
(4) 入居時要件

○6割以上が入居時要件「自立・要支援・要介護（要件なし）」である。また、“要介護認定者のみを対象としたホーム（「要支援・要介護のみ」21%+「要介護のみ」5%）」は1/4を占める。



(5) 居室（住戸）数及び定員数

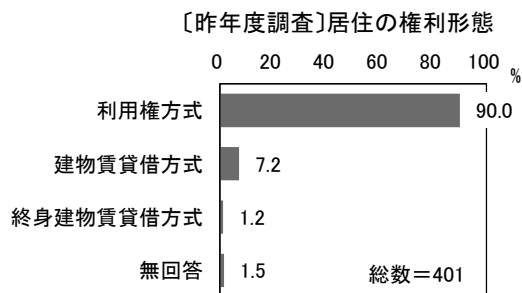
○居室（住戸）数は、50～59室（14%）が最も高くなっている。有料老人ホームのみだが、定員数も同様の傾向を示しており、1室1名定員のホームが多いと考えられる。



(6) 居住の権利形態

○居住の権利形態は、9割が利用権方式となっている。また、終身建物賃貸借方式も1%あった。

※結果は、前払金を受領するホームは利用権方式を採用するホームが多いことが影響している。



2. 前払金の保全措置に関する課題

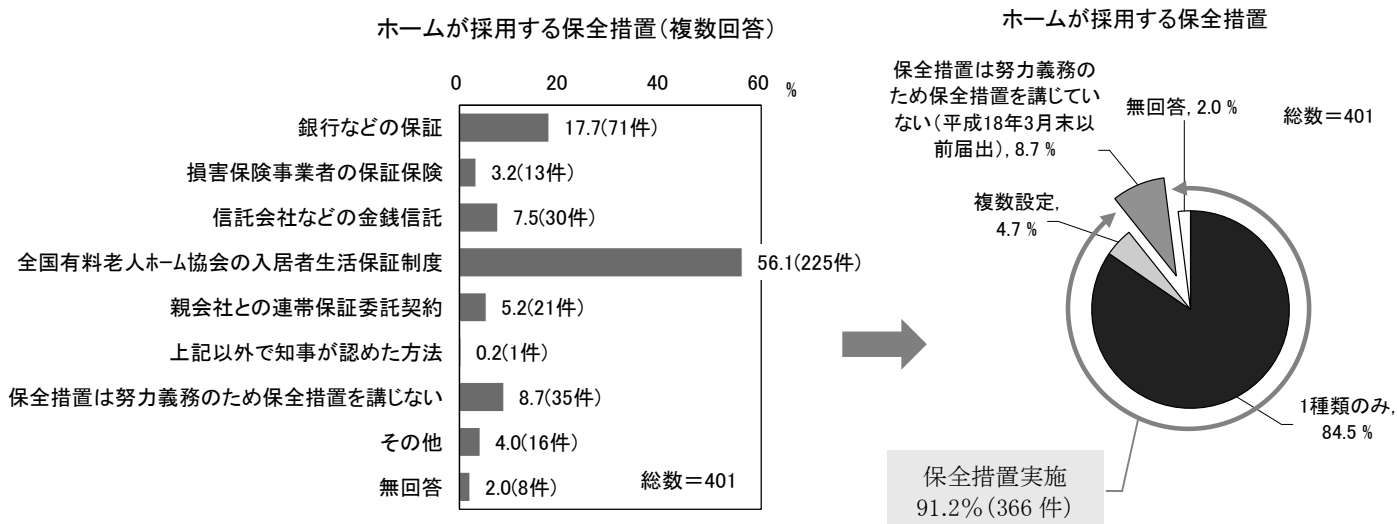
ここでは、保全措置の状況や保全措置別の課題について整理する。

(1) 保全措置の種類及び発動要件等

①ホームが採用する保全措置（複数回答）

○56%が「全国有料老人ホーム協会の入居者生活保証制度」を採用している。次いで、「銀行などの保証」（18%）となっている。なお、多くのホームは、保全措置1種類のみだが、複数の保全措置を採用するホームは5%、「保全措置は努力義務のため保全措置を講じていない」は9%ある。

○回答ホームのうち、平成18年3月末以前に届出を行い「保全措置は努力義務のため保全措置を講じていない」を除いた、保全措置を講じるホーム（以下「保全措置実施ホーム」という）は、無回答を含め91%（366件）となっている。



ホームが採用する保全措置（複数回答：保全措置の実施状況別）

	全体	保全措置の実施状況			
		1種類のみ	複数設定	保全措置講じていない (平成18年3月末以前届出)	無回答
単位:件数(%)					
合計	401(100.0)	339(100.0)	19(100.0)	35(100.0)	8(100.0)
銀行などの保証	71(17.7)	64(18.9)	7(36.8)	0(0)	0(0)
損害保険事業者の保証保険	13(3.2)	3(0.9)	10(52.6)	0(0)	0(0)
信託会社などの金銭信託	30(7.5)	28(8.3)	2(10.5)	0(0)	0(0)
全国有料老人ホーム協会の入居者生活保証制度	225(56.1)	216(63.7)	9(47.4)	0(0)	0(0)
親会社との連帯保証委託契約	21(5.2)	11(3.2)	10(52.6)	0(0)	0(0)
上記以外で知事が認めた方法	1(0.2)	1(0.3)	0(0)	0(0)	0(0)
保全措置は努力義務のため保全措置を講じない	35(8.7)	0(0)	0(0)	35(100.0)	0(0)
その他	16(4.0)	16(4.7)	0(0)	0(0)	0(0)
無回答	8(2.0)	0(0)	0(0)	0(0)	8(100.0)

ホームが採用する保全措置（複数回答：年度別）

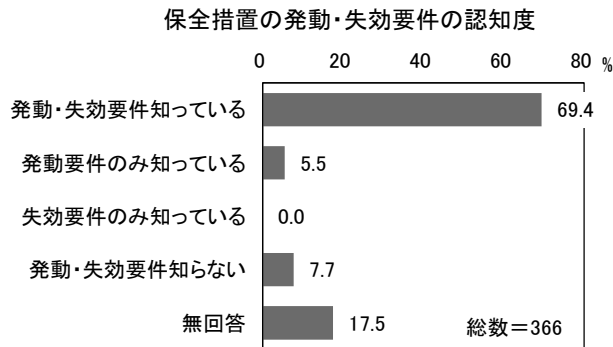
	全体	届出(登録)年度別				
		平成11年度以前	平成12~17年度	平成18~23年度	平成24年度以降	年度不明
単位:件(%)						
合計	401(100.0)	72(100.0)	103(100.0)	129(100.0)	69(100.0)	28(100.0)
1種類のみ	339(84.5)	66(91.7)	68(66.0)	120(93.0)	61(88.4)	24(85.7)
複数設定	19(4.7)	1(1.4)	7(6.8)	6(4.7)	4(5.8)	1(3.6)
保全義務対象外(平成18年3月末以前届出)	35(8.7)	5(6.9)	28(27.2)	0(0)	0(0)	2(7.1)
無回答	8(2.0)	0(0)	0(0)	3(2.3)	4(5.8)	1(3.6)

※年度不明のうち、保全義務対象外の開設年度は、「1999年」「2006年1月」となっている

② 保全措置の発動・失効要件の認知度（保全措置実施ホーム）

○ 保全措置実施ホーム 366 件のうち、保全措置の発動・失効要件について知っているか尋ねた。7割が「発動・失効要件を知っている」と回答した。一方、「発動・失効要件は知らない」が8%あり、無回答も18%と多い。「発動・失効要件」を知らない施設長は、一定数いると考えられる。

○ 保全措置別にみると、“入居者生活保証制度”は、「発動・失効要件知っている」が87%と最も多い。次いで、“損害保険保証”70%と続く。また、「銀行保証」「親会社保証」「知事が認めた方法・その他」は、無回答が3割を超え、「発動・失効要件知らない」が高くなっている。



※調査票では、それぞれ別の設問としていたがクロスして集計した。無回答のうち、1件は発動要件を「知っている」とし、失効要件は「無回答」であった。それ以外、無回答は、全て「発動・失効要件」は無回答となっている。

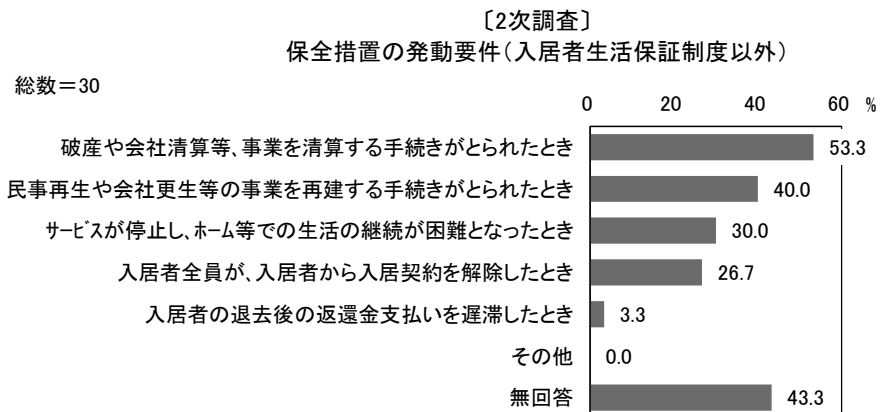
保全措置の発動・失効要件の認知度（保全方法別）

	全体	保全措置別（複数回答）					
		銀行保証	損害保険保証	信託会社の信託	入居者生活保証制度	親会社保証	知事が認めた方法・その他
合計	366(100.0)	71(100.0)	13(100.0)	30(100.0)	225(100.0)	21(100.0)	17(100.0)
発動・失効要件知っている	254(69.4)	36(50.7)	9(69.2)	17(56.7)	196(87.1)	11(52.4)	2(11.8)
発動要件のみ知っている	20(5.5)	2(2.8)	0(0)	6(20.0)	11(4.9)	0(0)	1(5.9)
失効要件のみ知っている	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
発動・失効要件知らない	28(7.7)	12(16.9)	2(15.4)	5(16.7)	5(2.2)	0(0)	3(17.6)
無回答	64(17.5)	21(29.6)	2(15.4)	2(6.7)	13(5.8)	10(47.6)	11(64.7)

参考【2次調査結果】 保全措置の発動要件

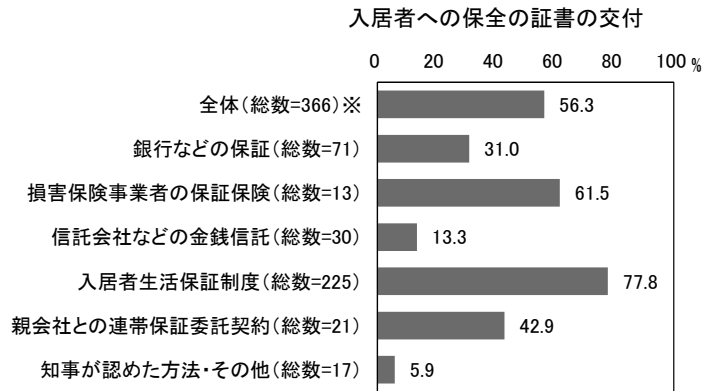
○ 入居者生活保証制度以外の保全措置を採用するホームに対し、保全措置の発動要件を尋ねた。無回答が4割あるものの、「破産や会社清算等、事業を清算する手続きがとられたとき」が半数を占め最も高く、次いで「民事再生や会社更生等の事業を再建する手続きがとられたとき」40%となっている。

○ 保全措置別にみると、損害保険保証、親会社保証は「サービスが停止し、ホーム等での生活の継続が困難となったとき」以外は全て発動するとしている。ただし、これらの回答は同一法人や同一保全機関の内容のため偏りが生じていると推測される（図省略）。



③入居者への保全の証書の交付（保全措置実施ホーム）

○保全措置実施ホーム 366 件のうち、入居者への保全の証書の交付を行っているホームは 56%に留まる。最も高い全国有料老人ホーム協会の入居者生活保証制度でも 8 割以下であり、信託会社などの金銭信託では 13%と少ない。（信託では、経営破綻等に至らない通常時は、寄託者は入居者等ではなく事業者とされる場合が多いようである。）



※全体は、保全措置の種類「保全措置は努力義務のため保全措置を講じない」「無回答」を除いた数（複数保全を行っているホームがあるため合計数は一致しない）

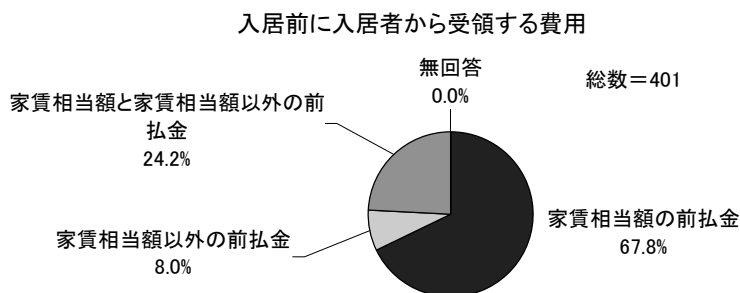
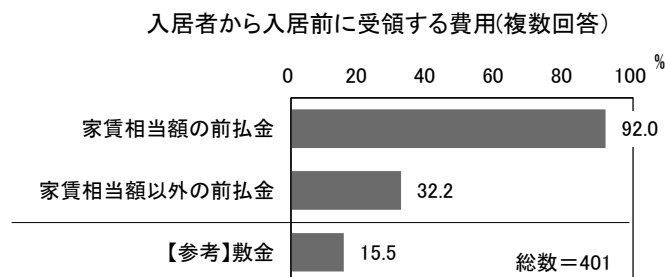
(2) 受領する前払金の内容及び保全状況

①受領する前払金の種類

○9割以上が「家賃相当額の前払金」を受領している。また、「家賃相当額以外の前払金」を受領するホームは3割強となっている。

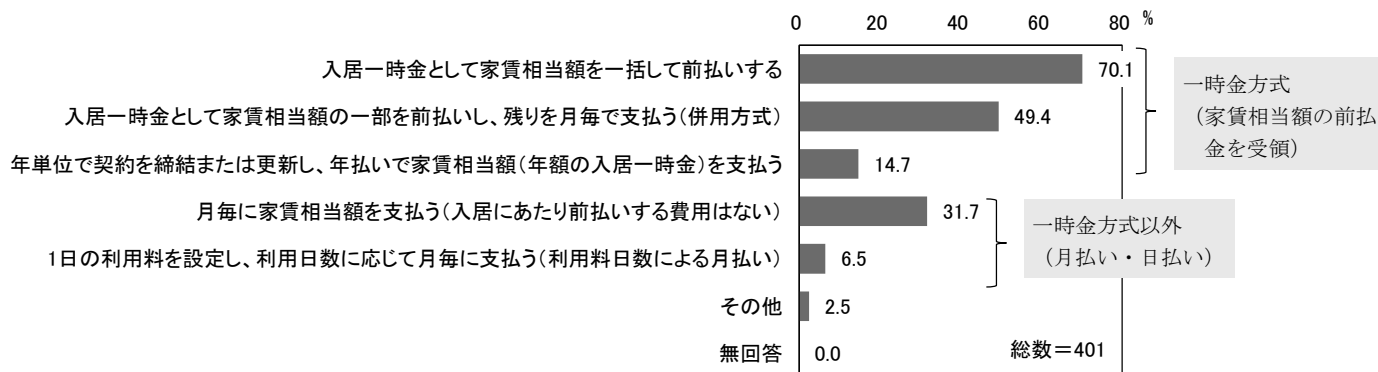
○組合せをみると、1/4が「家賃相当額と家賃相当額以外の前払金を受領」するホームとなっており、「家賃相当額以外の前払金のみを受領する」ホームは1割に満たない。

○参考として昨年度調査から、回答ホームの利用料の支払い方法を見ると、前払金以外にも月払いや日割りでの利用料の支払い方法も併用して採用するホームもみられる。



(参考)

[昨年度調査]入居者が選択可能な利用料の支払方法(複数回答)

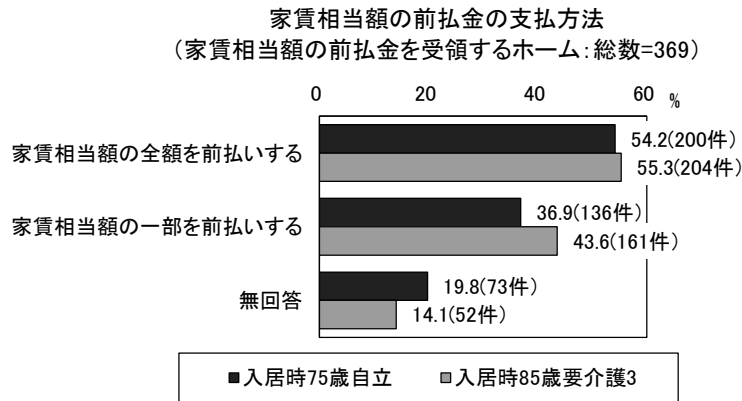


②家賃相当額の支払方法（複数回答）

家賃相当額の前払金は、“入居時 75 歳自立”と“入居時 85 歳要介護 3”で入居する場合の代表的な面積の居室に入居する際の費用を尋ねた。

○前払金の支払い方法は、「家賃相当額の全額を前払いする（以下「全額支払い」という）」には差はみられないが、「家賃相当額の一部を前払いする（以下「一部支払い」という）」で“入居時 85 歳要介護 3”が 44%と“75 歳自立”より 5 ポイント程度高くなっている。

※③以降、家賃相当額の各前払金の支払いの総数は、「無回答」を除いた件数とする

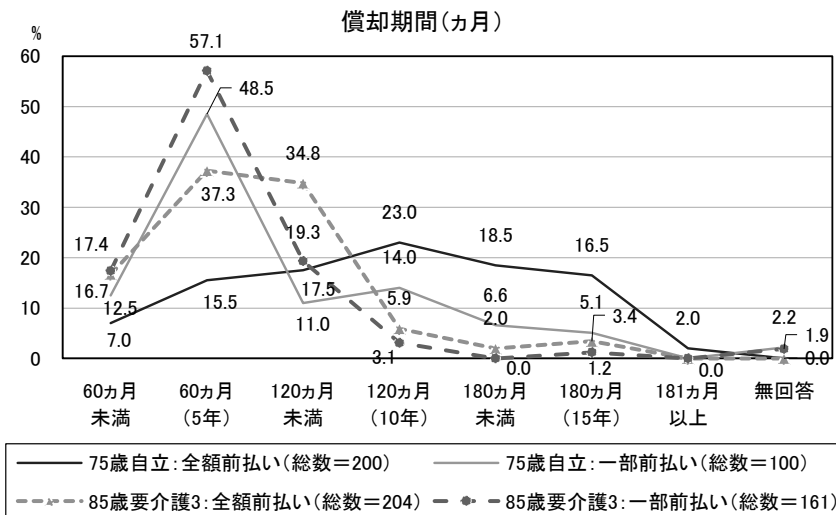


③前払金の償却方法（償却期間、初期償却率）

○償却期間は、保全措置期間とも読み替えることができる。“一部前払い”は、半数が償却期間「60 ヶ月（5年）」となっている。また、“85 歳要介護 3：全額前払い”は「60 ヶ月（5年）」が 37%で最も高いが、「～120 ヶ月未満」は 35%と拮抗している。“75 歳自立：全額前払い”が最も償却期間が長く、「120 ヶ月（10年）」が 23%と最も高いが、「180 ヶ月未満」「180 ヶ月（15年）」も 17%前後あり、保全する期間が長い。

○初期償却率（次ページ）は、“家賃相当額の全額を前払いする”で「15%」が最も高く、“家賃相当額の一部を前払いする”は「30%」が最も高い。

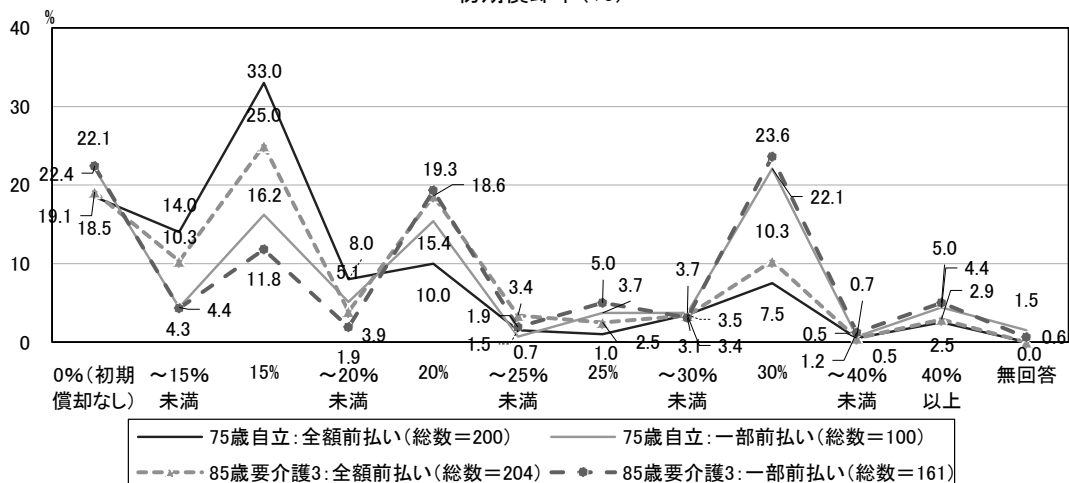
○償却期間ごとに初期償却率をみると、償却期間が短いほど初期償却率が高くなる傾向にある。



償却期間（ヵ月）の平均値等（入居時条件・支払方法別）

	75 歳自立		85 歳要介護 3	
	全額前払い	一部前払い	全額前払い	一部前払い
データの個数	200	133	204	158
平均値	116.9	81.0	73.5	62.9
中央値	120	60	60	60
最大値	195	180	180	180
最小値	8	0.0	7.0	0

初期償却率(%)



初期償却率(%)の平均値等(入居時条件・支払方法別)

	75歳自立		85歳要介護3	
	全額前払い	一部前払い	全額前払い	一部前払い
データの個数	200	134	204	160
平均値	15.3	19.2	16.5	20.1
中央値	15	20	15	20
最大値	98.3	100	98.3	100
最小値	0	0	0	0

【入居時75歳自立】初期償却率(%) (償却期間別)

単位:件(%)	全額前払い								一部前払い							
	全体	償却期間(ヵ月)							全体	償却期間(ヵ月)						
		60ヵ月(5年)未満	60ヵ月(5年)	120ヵ月(10年)未満	120ヵ月(10年)	180ヵ月(15年)未満	180ヵ月(15年)	60ヵ月(5年)未満		60ヵ月(5年)	120ヵ月(10年)未満	120ヵ月(10年)	180ヵ月(15年)未満	180ヵ月(15年)		
合計	200(100.0)	14(100.0)	31(100.0)	35(100.0)	46(100.0)	37(100.0)	33(100.0)	136(100.0)	17(100.0)	66(100.0)	15(100.0)	19(100.0)	9(100.0)	7(100.0)		
0%(初期償却なし)	37(18.5)	9(64.3)	0(0)	11(31.4)	3(6.5)	2(5.4)	10(30.3)	30(22.1)	8(47.1)	10(15.2)	6(40.0)	2(10.5)	2(22.2)	1(14.3)		
~15%未満	28(14.0)	0(0)	0(0)	4(11.4)	12(26.1)	4(10.8)	6(18.2)	6(4.4)	0(0)	2(3.0)	1(6.7)	3(15.8)	0(0)	0(0)		
15%	66(33.0)	0(0)	4(12.9)	8(22.9)	26(56.5)	21(56.8)	7(21.2)	22(16.2)	1(5.9)	4(6.1)	2(13.3)	9(47.4)	4(44.4)	2(28.6)		
~20%未満	16(8.0)	0(0)	0(0)	2(5.7)	3(6.5)	3(8.1)	8(24.2)	7(5.1)	0(0)	2(3.0)	0(0)	0(0)	1(11.1)	4(57.1)		
~25%未満	23(11.5)	0(0)	9(29.0)	3(8.6)	2(4.3)	7(18.9)	2(6.1)	22(16.2)	1(5.9)	14(21.2)	3(20.0)	2(10.5)	2(22.2)	0(0)		
~50%未満	25(12.5)	1(7.1)	17(54.8)	7(20.0)	0(0)	0(0)	0(0)	42(30.9)	4(23.5)	32(48.5)	3(20.0)	3(15.8)	0(0)	0(0)		
50%以上	5(2.5)	4(28.6)	1(3.2)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	5(3.7)	3(17.6)	2(3.0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)		
無回答	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	2(1.5)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)		

【入居時85歳要介護3】初期償却率(%) (償却期間別)

単位:件(%)	全額前払い								一部前払い							
	全体	償却期間(ヵ月)							全体	償却期間(ヵ月)						
		60ヵ月(5年)未満	60ヵ月(5年)	120ヵ月(10年)未満	120ヵ月(10年)	180ヵ月(15年)未満	180ヵ月(15年)	60ヵ月(5年)未満		60ヵ月(5年)	120ヵ月(10年)未満	120ヵ月(10年)	180ヵ月(15年)未満	180ヵ月(15年)		
合計	204(100.0)	34(100.0)	76(100.0)	71(100.0)	12(100.0)	4(100.0)	7(100.0)	161(100.0)	28(100.0)	92(100.0)	31(100.0)	5(100.0)	0(0)	2(100.0)		
0%(初期償却なし)	39(19.1)	13(38.2)	10(13.2)	12(16.9)	4(33.3)	0(0)	0(0)	36(22.4)	9(32.1)	15(16.3)	9(29.0)	1(20.0)	0(0)	0(0)		
~15%未満	21(10.3)	3(8.8)	2(2.6)	13(18.3)	1(8.3)	0(0)	2(28.6)	7(4.3)	0(0)	3(3.3)	2(6.5)	2(40.0)	0(0)	0(0)		
15%	51(25.0)	4(11.8)	18(23.7)	23(32.4)	3(25.0)	2(50.0)	1(14.3)	19(11.8)	4(14.3)	10(10.9)	2(6.5)	1(20.0)	0(0)	2(100.0)		
~20%未満	8(3.9)	0(0)	1(1.3)	1(1.4)	1(8.3)	2(50.0)	3(42.9)	3(1.9)	1(3.6)	2(2.2)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)		
~25%未満	45(22.1)	5(14.7)	23(30.3)	13(18.3)	3(25.0)	0(0)	1(14.3)	34(21.1)	2(7.1)	21(22.8)	11(35.5)	0(0)	0(0)	0(0)		
~50%未満	35(17.2)	5(14.7)	21(27.6)	9(12.7)	0(0)	0(0)	0(0)	55(34.2)	8(28.6)	39(42.4)	7(22.6)	1(20.0)	0(0)	0(0)		
50%以上	5(2.5)	4(11.8)	1(1.3)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	6(3.7)	4(14.3)	2(2.2)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)		
無回答	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(0.6)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)		

④均等償却額

○保全金額（500万円か返還債務残高のいずれか低い方）は、短期解約特例期間以降、前払金から初期償却額を除いた均等償却額（月々に償却する費用）を計算した返還金額が対象となる。

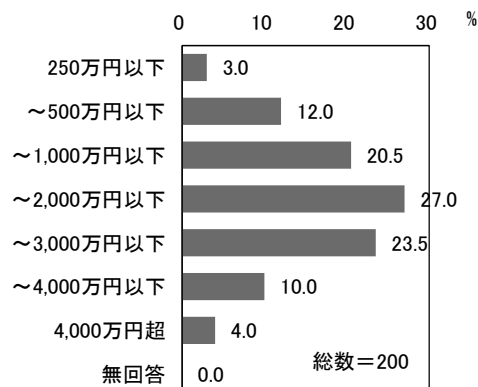
前払金額と初期償却額から均等償却額を算出した。

○一部前払いは、均等償却額の6割以上が“500万円以下（「250万円以下」＋「～500万円以下」）”となっており、特に“85歳要介護3：一部前払い”は、7割を占める。一方“全額前払い”は、“500万円以下”は3割以下（75歳自立：15%、85歳要介護3：28%）となっており、利用料の支払方法により保全対象額に差がある。

※前払金の費用詳細は、「4.届出年度別にみた前払金の受領状況（53ページ）」に記載する。

均等償却額

[75歳自立:全額前払い]

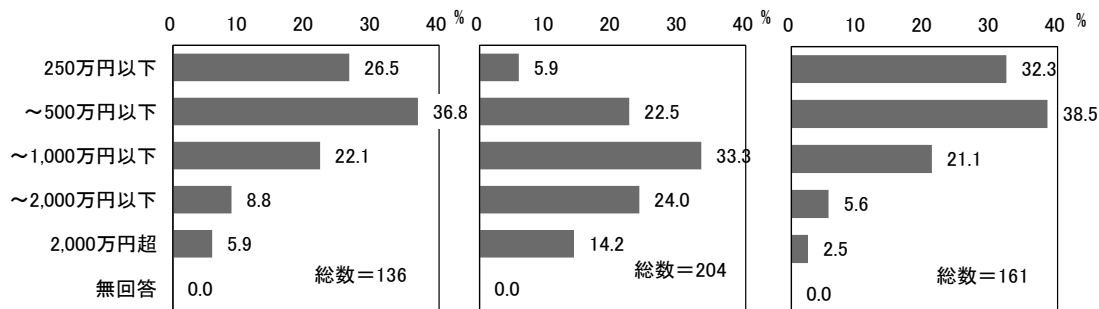


均等償却額

[75歳自立:一部前払い]

[85歳要介護3:全額前払い]

[85歳要介護3:一部前払い]

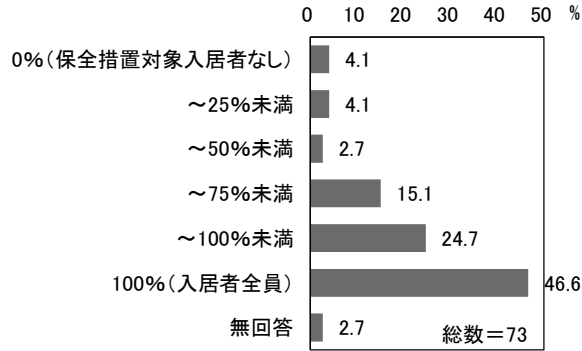


参考 [2次調査] 保全ホームの保全入居者、保全額等について

① 保全措置を講じている入居者

○ 保全措置を講じている入居者割合は、半数が「100%（入居者全員）」となっている。（保全措置は努力義務のため保全措置を講じていないホームを除く）

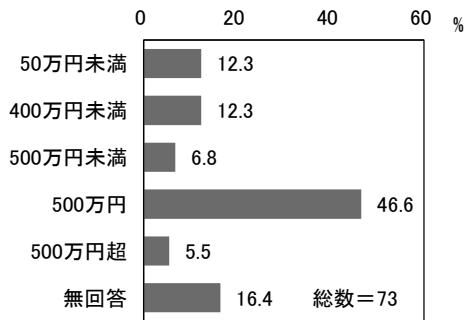
[2次調査] 保全措置を講じている入居者割合
(保全措置実施入居者数÷入居者数)



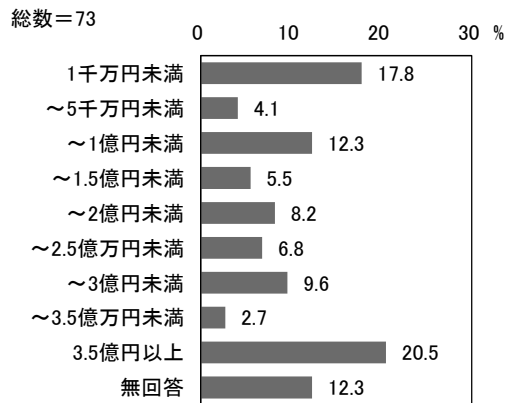
② 保全総額

○ 保全総額は、「1千万円未満」が18%と最も高いが、「3.5億円以上」も21%あり、分散傾向にある。保全措置を講じている入居者1人あたりの保全額では、入居者生活保証制度の影響を受け、「500万円」が最も高い。また、500万円超も6%ある。

[2次調査]
1ホームあたりの保全実施入居者1人あたりの保全額
(保全総額÷保全実施入居者数)



[2次調査]
平成26年3月末時点の保全総額(円)



※ 保全総額÷保全を講じている入居者数で算出した
 ※ 「500万円」と回答した18件のうち、17件は入居者生活保証制度となっている

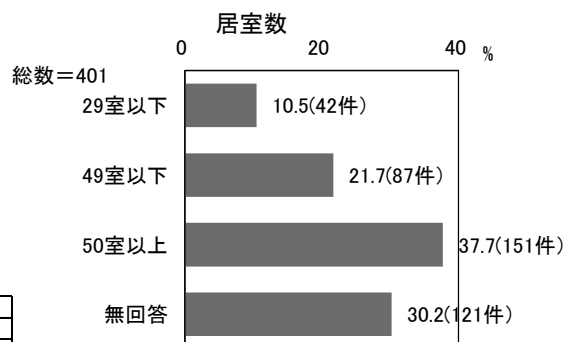
(3) 保全措置の選択理由及び保全を講じる上での課題

①クロス軸の設定

保全措置の課題が事業者の規模によるものか把握するため、保全措置別のクロスに加え、居室数別のクロス軸を新たに設定した。

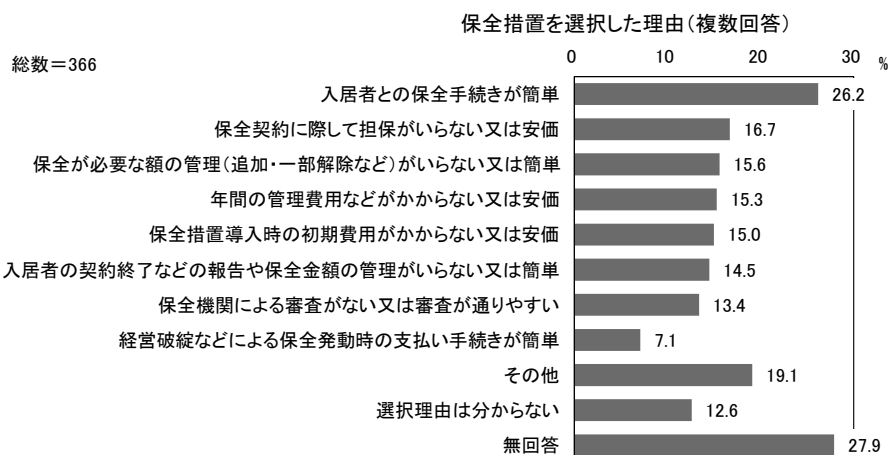
ホームが採用している保全措置の種類（施設規模別）

単位:件(%)	全体	施設規模別		
		29室以下	49室以下	50室以上
合計	401(100.0)	42(100.0)	87(100.0)	151(100.0)
銀行などの保証	71(17.7)	11(26.2)	16(18.4)	29(19.2)
損害保険事業者の保証保険	13(3.2)	4(9.5)	6(6.9)	3(2.0)
信託会社などの金銭信託	30(7.5)	2(4.8)	8(9.2)	16(10.6)
全国有料老人ホーム協会の入居者生活保証制度	225(56.1)	14(33.3)	35(40.2)	80(53.0)
親会社との連帯保証委託契約	21(5.2)	3(7.1)	9(10.3)	8(5.3)
上記以外で知事が認めた方法	1(0.2)	0(0)	1(1.1)	0(0)
保全措置は努力義務のため保全措置を講じない	35(8.7)	2(4.8)	12(13.8)	16(10.6)
その他	16(4.0)	1(2.4)	7(8.0)	5(3.3)
無回答	8(2.0)	7(16.7)	0(0)	1(0.7)



②現在の保全措置を選択した理由（複数回答）（保全措置実施のみ）

- 「保全措置は努力義務のため講じていない」を除いた 366 件（36 ページ参照）のうち、全体では、「入居者との保全手続きが簡単」が 26%と最も高く、保全措置別にみると“入居者生活保証制度”でその割合が高くなっている（次ページ表参照）。
- 「保全の際の担保」「年間の管理費用など」「保全措置導入時の初期費用がかからない又は安価」という価格に関する項目は、“入居者生活保証制度”は、価格に関するものは 15%程度に留まっているが、“銀行保証”及び“信託会社の信託”は、3割程度と高い。また、“銀行保証”は「保全機関による審査がない又は審査が通りやすい」が 1/4 と他よりも高いのが特徴となっている。



●**その他内容**（すべて全国有料老人ホーム協会の入居者生活保証制度採用ホーム）
 公益社団法人全国有料老人ホーム協会正会員、公益社団法人全国有料老人ホーム協会正会員の一人として、選択肢がなかった、メインバンクの強制、利用者として事業者にとって最も有利な制度である、有老協に入会。保証制度利用という考えで、有老協会にメリットを感じた。

保全措置を選択した理由(保全措置、居室数別)

単位:件(%)	全体	保全措置別(複数回答)					
		銀行保証	損害保険保証	信託会社の信託	入居者生活保証制度	親会社保証	知事が認めた方法・その他
合計	366(100.0)	71(100.0)	13(100.0)	30(100.0)	225(100.0)	21(100.0)	17(100.0)
入居者との保全手続きが簡単	94(25.7)	12(16.9)	1(7.7)	7(23.3)	77(34.2)	0(0)	0(0)
保全契約に際して担保がいらぬ又は安価	58(15.8)	19(26.8)	0(0)	8(26.7)	35(15.6)	0(0)	0(0)
保全が必要な額の管理(追加・一部解除など)がいらぬ又は簡単	55(15.0)	17(23.9)	0(0)	2(6.7)	38(16.9)	0(0)	0(0)
保全措置導入時の初期費用がかかからぬ又は安価	53(14.5)	21(29.6)	0(0)	8(26.7)	28(12.4)	0(0)	0(0)
年間の管理費用などがかかからぬ又は安価	52(14.2)	19(26.8)	0(0)	9(30.0)	27(12.0)	0(0)	0(0)
入居者の契約終了などの報告や保全金額の管理がいらぬ又は簡単	50(13.7)	15(21.1)	0(0)	3(10.0)	34(15.1)	0(0)	0(0)
保全機関による審査がいらぬ又は審査が通りやすい	46(12.6)	18(25.4)	0(0)	4(13.3)	27(12.0)	1(4.8)	0(0)
経営破綻などによる保全発動時の支払い手続きが簡単	25(6.8)	5(7.0)	0(0)	7(23.3)	14(6.2)	0(0)	0(0)
その他	68(18.6)	4(5.6)	8(61.5)	6(20.0)	51(22.7)	8(38.1)	0(0)
選択理由は分からない	44(12.0)	7(9.9)	1(7.7)	5(16.7)	31(13.8)	0(0)	0(0)
無回答	109(29.8)	24(33.8)	3(23.1)	2(6.7)	46(20.4)	12(57.1)	17(100.0)

単位:件(%)	全体	施設規模別		
		29室以下	49室以下	50室以上
合計	366(100.0)	40(100.0)	77(100.0)	135(100.0)
保全機関による審査がいらぬ又は審査が通りやすい	46(12.6)	5(12.5)	6(7.8)	16(11.9)
保全契約に際して担保がいらぬ又は安価	58(15.8)	7(17.5)	7(9.1)	23(17.0)
保全措置導入時の初期費用がかかからぬ又は安価	53(14.5)	6(15.0)	11(14.3)	19(14.1)
年間の管理費用などがかかからぬ又は安価	52(14.2)	6(15.0)	6(7.8)	19(14.1)
入居者の契約終了などの報告や保全金額の管理がいらぬ又は簡単	50(13.7)	9(22.5)	6(7.8)	12(8.9)
保全が必要な額の管理(追加・一部解除など)がいらぬ又は簡単	55(15.0)	8(20.0)	10(13.0)	18(13.3)
入居者との保全手続きが簡単	94(25.7)	10(25.0)	13(16.9)	31(23.0)
経営破綻などによる保全発動時の支払い手続きが簡単	25(6.8)	5(12.5)	4(5.2)	11(8.1)
その他	68(18.6)	4(10.0)	16(20.8)	28(20.7)
選択理由は分からない	44(12.0)	5(12.5)	8(10.4)	14(10.4)
無回答	109(29.8)	15(37.5)	29(37.7)	41(30.4)

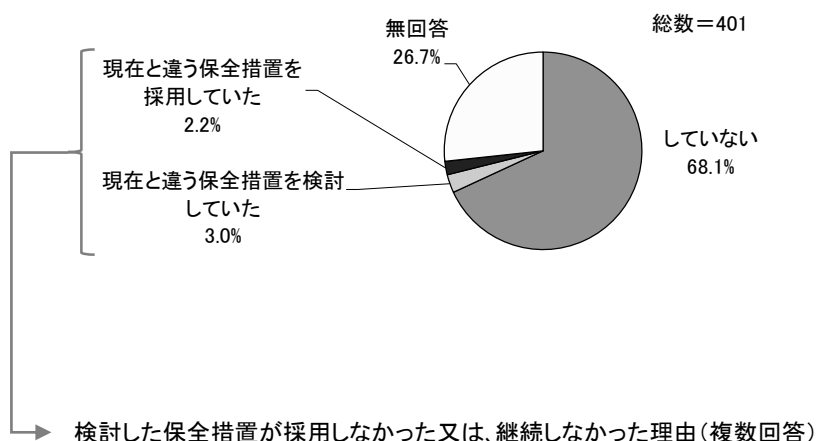
※親会社保証、知事が認めた方法・その他は、無回答が5割を占めるため参考値扱い

③現在の保全措置と異なる保全措置の検討又は採用状況

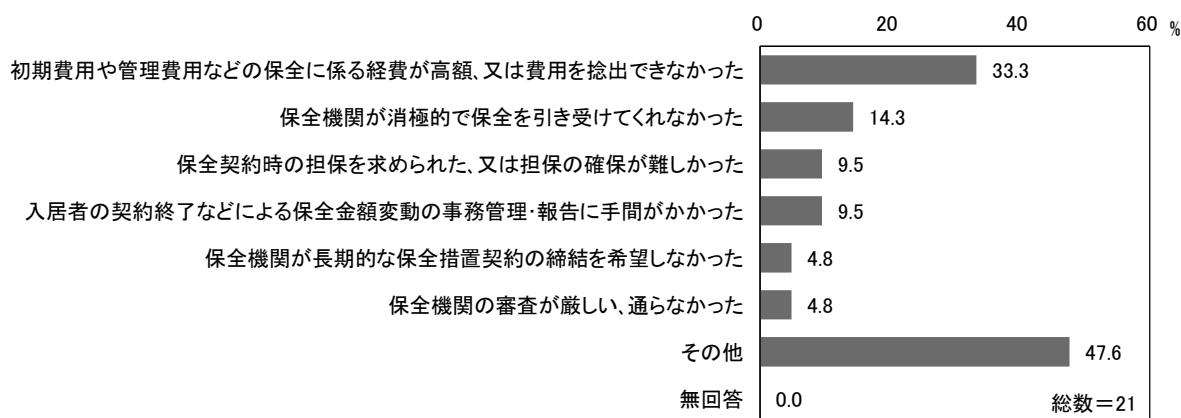
○7割が「検討していない」と回答している。“別の保全措置を検討していた又は採用していたホーム（「現在と違う保全措置を検討していた」3%+「現在と違う保全措置を採用していた」2%）」は5%あった。

○“別の保全措置を検討していた又は採用していたホーム”（21件）へ不採用・継続しなかった理由を尋ねたところ、「初期費用や管理費などの保全に係る経費が高額、又は費用を捻出できなかった」が33%と最も高く、次いで「保全機関が消極的で保全を引受けてくれなかった」（14%）が続く。

現保全措置とは異なる保全措置の検討又は採用状況



検討した保全措置が採用しなかった又は、継続しなかった理由（複数回答）



●検討・採用していた保全措置の種類と理由その他内容

<検討していた>

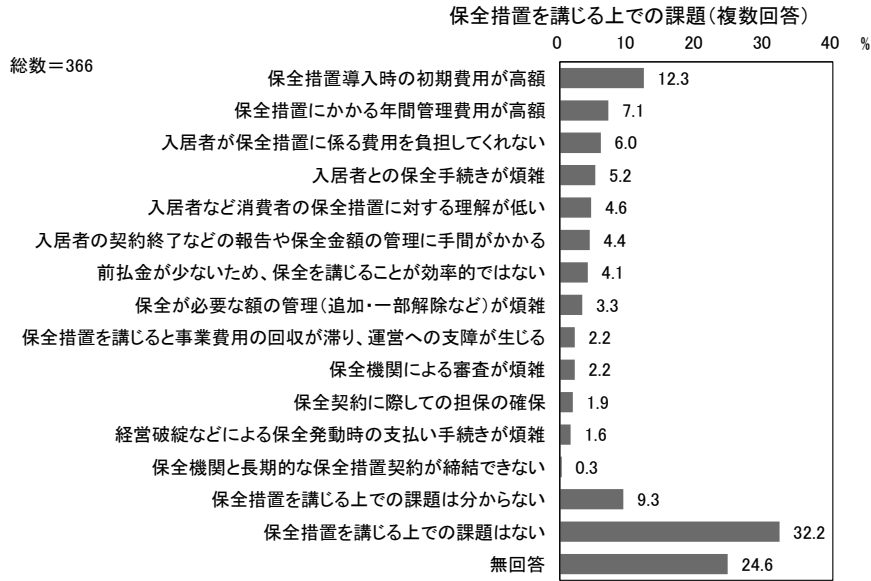
【検討していた保全措置の種類】銀行保証：2件／損害保険保証、信託会社等の金銭信託：各1件
 【不採用理由】現在交渉中／メリットを感じなかった／一時金方式を継続するかどうか検討中の為／保全金額が定まらないから

<採用していた>

【採用していた保全措置の種類】銀行保証、親会社保証：各3件／損害保険保証、入居者生活保証制度：各2件
 【継続できなかった理由】入居一時金を大幅に減額した為／有老協生活保証と損害保険保証の2本建保全から有老協生活保証へ1本化／保険者が当社株主であり、入居者生活保証制度と重複していたため／母体会社が変わった為／金融庁の制度改正により親会社保証制度が廃止となったため／親会社保証の廃止（法改正による。）

④保全措置を講じる上での課題（複数回答）（保全措置実施のみ）

○“保全措置実施ホーム” 366 件（36 ページ参照）のうち、「保全措置を講じる上での課題はない」が 32%と最も高く、また、1/4 が「無回答」となっている。保全措置の課題としては、「保全措置導入時の初期費用が高額」（12%）、「保全措置にかかる年間管理費用が高額」（7%）、「入居者が保全措置に係る費用を負担してくれない」（6%）と上位を費用負担に関する項目が占めている。特に“信託保険保証”は、「保全措置にかかる年間管理費用が高額」（33%），“入居者生活保証制度”は、保全措置導入時の初期費用が高額（16%）が他に比べ高くなっている。



保全措置を講じる上での課題（保全措置、居室規模別）

単位:件(%)	全体	保全措置別(複数回答)					
		銀行保証	損害保険保証	信託会社の信託	入居者生活保証制度	親会社保証	知事が認めた方法・その他
合計	366(100.0)	71(100.0)	13(100.0)	30(100.0)	225(100.0)	21(100.0)	17(100.0)
保全措置導入時の初期費用が高額	45(12.3)	8(11.3)	0(0)	4(13.3)	36(16.0)	0(0)	1(5.9)
保全措置にかかる年間管理費用が高額	26(7.1)	6(8.5)	0(0)	10(33.3)	9(4.0)	0(0)	1(5.9)
入居者が保全措置に係る費用を負担してくれない	22(6.0)	4(5.6)	0(0)	4(13.3)	13(5.8)	0(0)	2(11.8)
入居者との保全手続きが煩雑	19(5.2)	3(4.2)	0(0)	0(0)	15(6.7)	0(0)	1(5.9)
入居者など消費者の保全措置に対する理解が低い	17(4.6)	1(1.4)	0(0)	2(6.7)	12(5.3)	0(0)	2(11.8)
入居者の契約終了などの報告や保金額の管理に手間がかかる	16(4.4)	6(8.5)	0(0)	3(10.0)	5(2.2)	0(0)	2(11.8)
前払金が少ないため、保全を講じることが効率的ではない	15(4.1)	1(1.4)	0(0)	2(6.7)	10(4.4)	0(0)	2(11.8)
保全が必要な額の管理(追加・一部解除など)が煩雑	12(3.3)	6(8.5)	0(0)	4(13.3)	0(0)	0(0)	2(11.8)
保全機関による審査が煩雑	8(2.2)	4(5.6)	0(0)	1(3.3)	2(0.9)	0(0)	1(5.9)
保全措置を講じると事業費用の回収が滞り、運営への支障が生じる	8(2.2)	3(4.2)	0(0)	1(3.3)	3(1.3)	0(0)	1(5.9)
保全契約に際しての担保の確保	7(1.9)	5(7.0)	1(7.7)	1(3.3)	1(0.4)	0(0)	1(5.9)
経営破綻などによる保全発動時の支払い手続きが煩雑	6(1.6)	1(1.4)	0(0)	0(0)	3(1.3)	0(0)	2(11.8)
保全機関と長期的な保全措置契約が締結できない	1(0.3)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(5.9)
保全措置を講じる上での課題は分からない	34(9.3)	3(4.2)	0(0)	4(13.3)	28(12.4)	0(0)	0(0)
保全措置を講じる上での課題はない	118(32.2)	18(25.4)	9(69.2)	7(23.3)	85(37.8)	9(42.9)	0(0)
無回答	90(24.6)	23(32.4)	3(23.1)	4(13.3)	28(12.4)	12(57.1)	14(82.4)

単位:件(%)	全体	施設規模別		
		29室以下	49室以下	50室以上
合計	366(100.0)	40(100.0)	77(100.0)	135(100.0)
保全機関による審査が煩雑	8(2.2)	2(5.0)	1(1.3)	2(1.5)
保全契約に際しての担保の確保	7(1.9)	2(5.0)	2(2.6)	1(0.7)
保全措置導入時の初期費用が高額	45(12.3)	1(2.5)	8(10.4)	22(16.3)
保全措置にかかる年間管理費用が高額	26(7.1)	2(5.0)	6(7.8)	14(10.4)
入居者の契約終了などの報告や保金額の管理に手間がかかる	16(4.4)	0(0)	6(7.8)	5(3.7)
保全が必要な額の管理(追加・一部解除など)が煩雑	12(3.3)	0(0)	4(5.2)	5(3.7)
入居者との保全手続きが煩雑	19(5.2)	1(2.5)	5(6.5)	4(3.0)
保全機関と長期的な保全措置契約が締結できない	1(0.3)	0(0)	1(1.3)	0(0)
経営破綻などによる保全発動時の支払い手続きが煩雑	6(1.6)	0(0)	4(5.2)	1(0.7)
保全措置を講じると事業費用の回収が滞り、運営への支障が生じる	8(2.2)	2(5.0)	1(1.3)	5(3.7)
前払金が少ないため、保全を講じることが効率的ではない	15(4.1)	2(5.0)	3(3.9)	5(3.7)
入居者など消費者の保全措置に対する理解が低い	17(4.6)	1(2.5)	3(3.9)	7(5.2)
入居者が保全措置に係る費用を負担してくれない	22(6.0)	2(5.0)	2(2.6)	10(7.4)
保全措置を講じる上での課題は分からない	34(9.3)	2(5.0)	8(10.4)	10(7.4)
保全措置を講じる上での課題はない	118(32.2)	10(25.0)	29(37.7)	37(27.4)
無回答	90(24.6)	17(42.5)	17(22.1)	38(28.1)

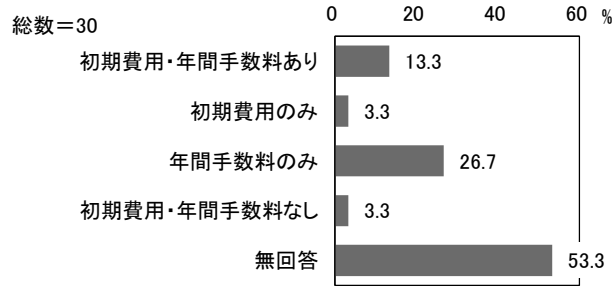
※親会社保証、知事が認めた方法・その他は、無回答が5割を占めるため参考値扱い

参考 [2次調査] 入居者生活保証制度以外の保身ににかかる費用

○2次調査では、保全措置に係る手数料について尋ねた。

○過半数が「無回答」となっている。「年間手数料のみ」が27%と最も高く、次いで「初期費用・年間手数料あり」13%と続く。調査結果では、初期費用より年間手数料が発生している状況となっている。

保全措置にかかる年間費用と入居者1人あたりの管理報酬、手数料の状況
(入居者生活保証制度以外)



※調査票は、それぞれ別の設問としていたがクロスして集計した。無回答のうち、1件は初期費用「あり」とし、年間手数料は「無回答」であった。それ以外、無回答は、全て初期費用・年間手数料の設問は無回答となっている。

●保全措置を講じる上での初期費用

[定額]

銀行保証：30,000円、50,000円、187,397円

信託会社の信託：100,000円、200,000円、1,000,000円

[幅があるもの]

損害保証保険：181,000～251,000円

●年間の入居者1人に必要な管理報酬、手数料(円/人)

銀行保証：10,000円、20,000円、0～42,500円

信託会社の信託：3,888円、7,864円

損害保険保証：111,078円、173,750円

⑤その他保全措置を講じる上での課題 (自由回答)

入居者生活保証制度を中心に、保全措置を講じる上での費用負担に関する意見が見られ、費用負担や保証料の回収が課題となっている。また、前払金の金額・償却方法や入居時の年齢・要介護状況等によっては、現行の保証制度が実態に即していないという指摘もある。

●保全措置の方法や制度について

※カッコ内は、現在採用している保全措置

保全措置制度について

- ・数百万以上の前払金の保金はわかるが、少額の前払金も一括りに考える制度は疑問です。(その他)
- ・保全方法がよくわからない。現状のやり方ではダメなのか。(その他)

その他、保全措置を講じる上での課題

- ・保全措置にかかる費用が高額すぎる。(その他)
- ・銀行の信託部門に金銭信託している。信託金は現預金として貸借対照表上の財産であるが実質の運用が効かない。受取利息よりも年間の管理費の方がはるかに上回っている。(信託会社)
- ・銀行の支店はその気になって進めたが、ホームの規模が小さいため本店で却下された。保全金額や支払額を確定する作業が煩雑で高い事務手数料を示された。保全措置の不要な一時金ゼロ円の選択肢を用意している。(その他)

その他

- ・事業主体が吸収されたため、有老協の保全措置から銀行保証へ変更する。(複数保全：銀行保証・入居者生活保証制度)

●全国有料老人ホーム協会の入居者生活保証制度について

※カッコがないものは入居者生活保証制度を利用

保険料（拠出金）等の保全費用について

- ・定員数を超える保証料の納入実態。(古い施設では、そうなっていると思われませんが)。
- ・制度加入長期割引の新設。(自動車保険同様に等級による割引があっても良いのでは)。
- ・過去一定期間の収支状況から現行拠出金の妥当性（見直し）を判断頂きたい。
- ・入居数ヶ月でのご退去の場合、制度の趣旨は十分理解しているが、施設が保全金を負担している以上数ヶ月ではコストに合わない。新しい入居者の存命期間を推測する訳にもいかない。入居者1人当たりの保全金を年1回又は2回カウントし、その人数に応じて納める「人数方式」に変えられないだろうか。実態に沿っていると思われます。
- ・払い込んだ保証金はいかなる事情があっても返還には応じない旨規定されているが、入居契約が短期間に解除された場合、保証委託者は、払込損になってしまう。ケースによっては一部でも返還に応じる方法も検討すべきではないか？
- ・保全に係る費用が初期に発生しても一時金に転化できないし、ましてや月払いにも転化しにくい。月払いの場合、短期的に契約終了すると回収もできない。

発動要件などの保全内容

<保全金額について>

- ・入居金数千万円に対する保全が500万円であること。入居金の額に応じた保証をしたいが…。
- ・一般居室に自立で入居の場合と介護居室に介護状態で入居した場合、平均余命はかなり違うが、年齢による金額の違いはあるものの、費用は同額である。介護居室に介護の状態で入居する場合、入居期間は自立の方よりかなり短いため、金額の検討が必要かと思う。
- ・年齢別だけでなく、要介護度別も含めて勘案した金額とした方がいいのではないかと思います。

<発動要件について>

- ・災害に伴う施設の損壊に対応してもらえると有難い。
- ・入居者生活保証制度の支払の対象が、倒産時のみで災害などの保証がなく担保範囲がせまい。

その他

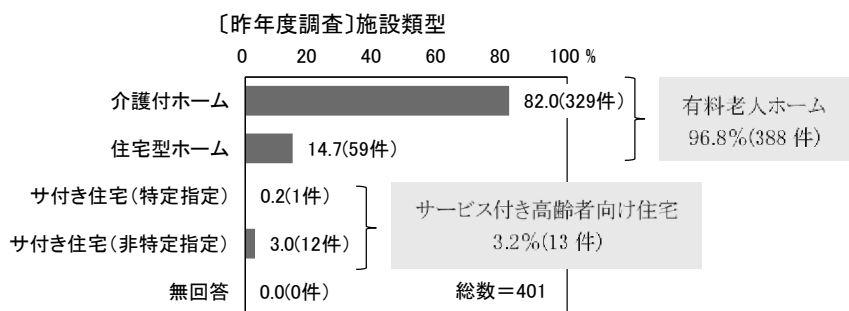
- ・貴協会がサ付き住宅の保全が可能となれば変更したい。(信託会社)
- ・今後入居一時金を全面廃止した場合には保全措置に必要な経費は削減していくことを検討中。経営母体に変更となった場合等、失効してしまうので再加入の必要性があった場合、収入源なく支出が重なることは大きな負担となる。
- ・貴協会の保全措置が発動された場合、入居者には、500万という金額は、安心とは言えませんが、事業者側としては、大変有難い制度です。保全措置が発動されないよう、協会としての役割を担っていただくと共に他の制度との違いを強調できるような広報が可能であれば、実に良いと思います。

3. 経営状況等の情報開示について

ここでは、前払金を受領するホームの情報開示等について整理する。有料老人ホームとサ付き住宅は、情報開示等の規則が異なるため、施設類型別に分析する。

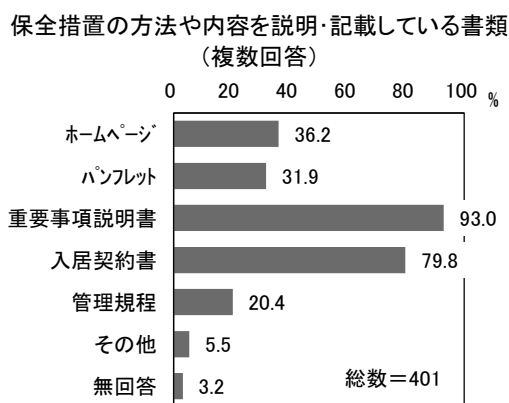
(1) クロス軸の設定（再掲）

○施設類型をクロス分析軸として用いる。“サ付き住宅”は、特定施設入居者生活介護（以下「特定施設」という）が0.2%（1件）のみとなっているため、特定施設の分類は行わなかった。



(2) 保全措置の方法や内容を説明・記載している書類

○「重要事項説明書」93%、「入居契約書」80%にとどまっている。
○「重要事項説明書」は施設類型別で差は見られない。また、“サ付き住宅”は「入居契約書」が7割にとどまり、“有料老人ホーム（介護付ホーム79%、住宅型ホーム88%）”に比べ低くなっている。



※重要事項説明書：有料老人ホームとサービス付き高齢者向け住宅では様式が異なる。有料老人ホーム重要事項説明書、サービス付き高齢者向け住宅の情報登録項目には、保全措置の方法を記載する欄がある。
※入居契約書：サービス付き高齢者向け住宅の参考とすべき入居契約書（厚生労働省・国土交通省）、有料老人ホーム標準入居契約書（全国有料老人ホーム協会）には、保全を記載する条項がある。

●その他内容

入居のご案内、パンフレットに加入していることのみ表記しているが詳細な説明は無い、営業資料、概要書、介護サービス情報公表システム、都消費生活条例に基づく表示

保全措置の方法や内容を説明・記載している書類（施設類型別）

単位:件(%)	全体	計	有料老人ホーム		サービス付き高齢者向け住宅
			介護付ホーム	住宅型ホーム	
合計	401(100.0)	388(100.0)	329(100.0)	59(100.0)	13(100.0)
ホームページ	145(36.2)	140(36.1)	114(34.7)	26(44.1)	5(38.5)
パンフレット	128(31.9)	124(32.0)	96(29.2)	28(47.5)	4(30.8)
重要事項説明書	373(93.0)	361(93.0)	306(93.0)	55(93.2)	12(92.3)
入居契約書	320(79.8)	311(80.2)	259(78.7)	52(88.1)	9(69.2)
管理規程	82(20.4)	80(20.6)	65(19.8)	15(25.4)	2(15.4)
その他	22(5.5)	22(5.7)	19(5.8)	3(5.1)	0(0)
無回答	13(3.2)	13(3.4)	12(3.6)	1(1.7)	0(0)

(3) 経営状況の情報開示（複数回答）

- 指導指針では、前払金を受領するホームに対して以下に示す情報開示の定めがある。これにより、入居者・入居意向者に対し重要事項説明書の交付及び貸借対照表、損益計算書の閲覧が規定されている。さらに、努力義務として、事業収支計画書の閲覧及び貸借対照表等の財務諸表について希望する入居者への写しの交付が求められている。
- 「重要事項説明書の交付」「貸借対照表の閲覧」「損益計算書の閲覧」はそれぞれ 65%程度に留まっている。また、“サ付き住宅”は、以下の規定がないため、「公表していない」割合が高い（次ページ表）。

[平成 27 年 3 月 30 日改訂有料老人ホーム設置運営標準指導指針 13. 情報開示]

(1) 有料老人ホームの運営に関する情報

設置者は、老人福祉法第 29 条第 5 項の情報開示の規定を遵守し、入居者又は入居しようとする者に対して、重要事項説明書を書面により交付するとともに、パンフレット、重要事項説明書、入居契約書（特定施設入居者生活介護等の提供に関する契約書を含む。）、管理規程等を公開するものとし、求めに応じ交付すること。

(2) 前払金を受領する有料老人ホームに関する情報

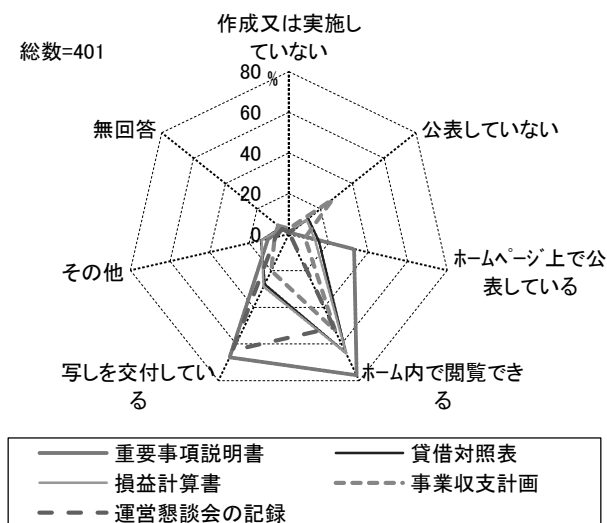
前払金を受領する有料老人ホームにあつては、次の事項に留意すること。

- イ 前払金が将来の家賃、サービス費用に充てられるものであることから、貸借対照表及び損益計算書又はそれらの要旨についても、入居者及び入居希望者の求めに応じ閲覧に供すること。
- ロ 有料老人ホームの経営状況・将来見通しに関する入居者等の理解に資する観点から、事業収支計画についても閲覧に供するよう努めるとともに、貸借対照表等の財務諸表について、入居者等の求めがあればそれらの写しを交付するよう配慮すること。

※旧指導指針では、11. 情報開示(1)に該当する

※旧指導指針及び調査時点では、サ付き住宅には、上記の規定は適用されない（実施は任意）。改訂指導指針（平成 27 年 7 月 1 日適用）は、サ付き住宅にも適用される。

経営等の書類の情報開示状況（複数回答）



経営等の書類の情報開示状況（複数回答）

単位:%	経営等の書類の情報開示状況（複数回答）				
	重要事項説明書	貸借対照表	損益計算書	事業収支計画	運営懇談会の記録
作成又は実施していない	0.5	1.0	1.5	2.7	1.0
公表していない	1.0	12.2	11.2	27.4	4.7
ホームページ上で公表している	32.9	15.2	13.2	8.2	0.5
ホーム内で閲覧できる	77.1	65.1	65.1	52.6	50.9
写しを交付している	67.3	27.4	28.7	20.0	63.6
その他	10.5	14.0	13.7	7.2	6.7
無回答	4.2	5.0	4.7	6.7	4.2

経営等の書類の情報開示状況（複数回答：施設類型別）

単位:件(%)	運営懇談会の記録					貸借対照表				
	全体	計	有料老人ホーム		サ付き住宅	全体	計	有料老人ホーム		サ付き住宅
			介護付ホーム	住宅型ホーム				介護付ホーム	住宅型ホーム	
合計	401(100.0)	388(100.0)	329(100.0)	59(100.0)	13(100.0)	401(100.0)	388(100.0)	329(100.0)	59(100.0)	13(100.0)
作成又は実施していない	2(0.5)	2(0.5)	2(0.6)	0(0)	0(0)	4(1.0)	3(0.8)	2(0.6)	1(1.7)	1(7.7)
公表していない	4(1.0)	2(0.5)	1(0.3)	1(1.7)	2(15.4)	49(12.2)	43(11.1)	33(10.0)	10(16.9)	6(46.2)
ホームページ上で公表している	132(32.9)	132(34.0)	118(35.9)	14(23.7)	0(0)	61(15.2)	58(14.9)	50(15.2)	8(13.6)	3(23.1)
ホーム内で閲覧できる	309(77.1)	302(77.8)	259(78.7)	43(72.9)	7(53.8)	261(65.1)	259(66.8)	223(67.8)	36(61.0)	2(15.4)
写しを交付している	270(67.3)	266(68.6)	221(67.2)	45(76.3)	4(30.8)	110(27.4)	110(28.4)	94(28.6)	16(27.1)	0(0)
その他	42(10.5)	41(10.6)	33(10.0)	8(13.6)	1(7.7)	56(14.0)	55(14.2)	50(15.2)	5(8.5)	1(7.7)
無回答	17(4.2)	16(4.1)	12(3.6)	4(6.8)	1(7.7)	20(5.0)	20(5.2)	15(4.6)	5(8.5)	0(0)

※重要事項説明書の様式(記載内容)は、有料老人ホームとサ付き住宅では異なる

単位:件(%)	損益計算書					事業収支計画				
	全体	計	有料老人ホーム		サ付き住宅	全体	計	有料老人ホーム		サ付き住宅
			介護付ホーム	住宅型ホーム				介護付ホーム	住宅型ホーム	
合計	401(100.0)	388(100.0)	329(100.0)	59(100.0)	13(100.0)	401(100.0)	388(100.0)	329(100.0)	59(100.0)	13(100.0)
作成又は実施していない	6(1.5)	5(1.3)	4(1.2)	1(1.7)	1(7.7)	11(2.7)	10(2.6)	9(2.7)	1(1.7)	1(7.7)
公表していない	45(11.2)	40(10.3)	30(9.1)	10(16.9)	5(38.5)	110(27.4)	102(26.3)	86(26.1)	16(27.1)	8(61.5)
ホームページ上で公表している	53(13.2)	50(12.9)	42(12.8)	8(13.6)	3(23.1)	33(8.2)	32(8.2)	25(7.6)	7(11.9)	1(7.7)
ホーム内で閲覧できる	261(65.1)	259(66.8)	223(67.8)	36(61.0)	2(15.4)	211(52.6)	209(53.9)	178(54.1)	31(52.5)	2(15.4)
写しを交付している	115(28.7)	115(29.6)	99(30.1)	16(27.1)	0(0)	80(20.0)	80(20.6)	68(20.7)	12(20.3)	0(0)
その他	55(13.7)	53(13.7)	48(14.6)	5(8.5)	2(15.4)	29(7.2)	28(7.2)	24(7.3)	4(6.8)	1(7.7)
無回答	19(4.7)	19(4.9)	14(4.3)	5(8.5)	0(0)	27(6.7)	27(7.0)	21(6.4)	6(10.2)	0(0)

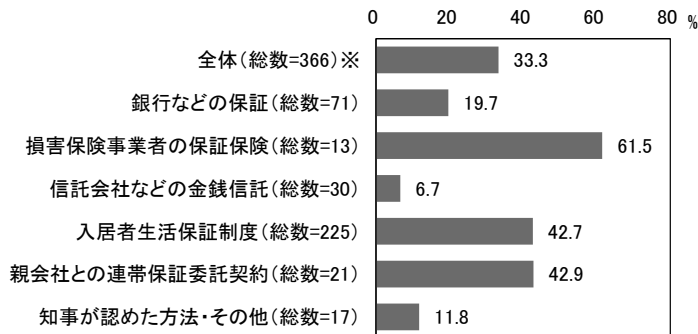
単位:件(%)	運営懇談会の記録				
	全体	計	有料老人ホーム		サ付き住宅
			介護付ホーム	住宅型ホーム	
合計	401(100.0)	388(100.0)	329(100.0)	59(100.0)	13(100.0)
作成又は実施していない	4(1.0)	2(0.5)	2(0.6)	0(0)	2(15.4)
公表していない	19(4.7)	15(3.9)	12(3.6)	3(5.1)	4(30.8)
ホームページ上で公表している	2(0.5)	2(0.5)	2(0.6)	0(0)	0(0)
ホーム内で閲覧できる	204(50.9)	199(51.3)	163(49.5)	36(61.0)	5(38.5)
写しを交付している	255(63.6)	252(64.9)	216(65.7)	36(61.0)	3(23.1)
その他	27(6.7)	25(6.4)	19(5.8)	6(10.2)	2(15.4)
無回答	17(4.2)	17(4.4)	12(3.6)	5(8.5)	0(0)

※サ付き住宅は、運営懇談会の開催規定はない

(4) 入居者への保全措置の実施状況の報告

○保全措置の実施状況の報告は、指導指針等で規定されていないが、指導指針では前払金を受領するホームに対しては積極的な運営情報開示の姿勢が求められている。入居者に対して保全措置の実施状況を報告しているホームは最も高い損害保険事業者の保証保険でも6割となっており、信託会社の金銭信託、上記以外で知事が認めた方法は1割に満たない。

入居者に対して保全措置の実施状況を報告



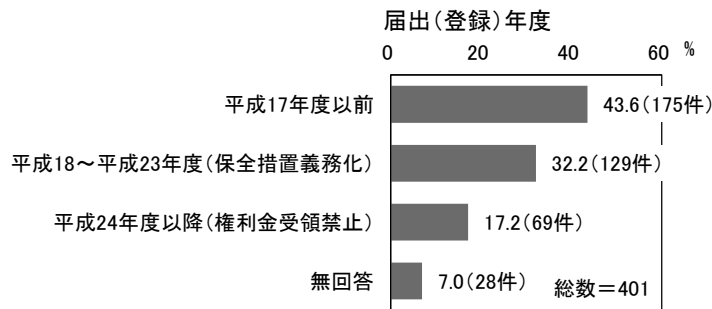
※全体は、保全措置の種類「保全措置は努力義務のため保全措置を講じない」「無回答」を除いた数(複数保全を行っているホームがあるため合計数は一致しない)

4. 届出時期別にみた、前払金の受領状況

ここでは、届出（登録）年度（以下「届出年度」という）別に、前払金の受領状況について整理する。特に、平成24年度前後での受領状況の違いを整理することで、権利金の受領禁止制度改正の影響をはかることを目的とする。

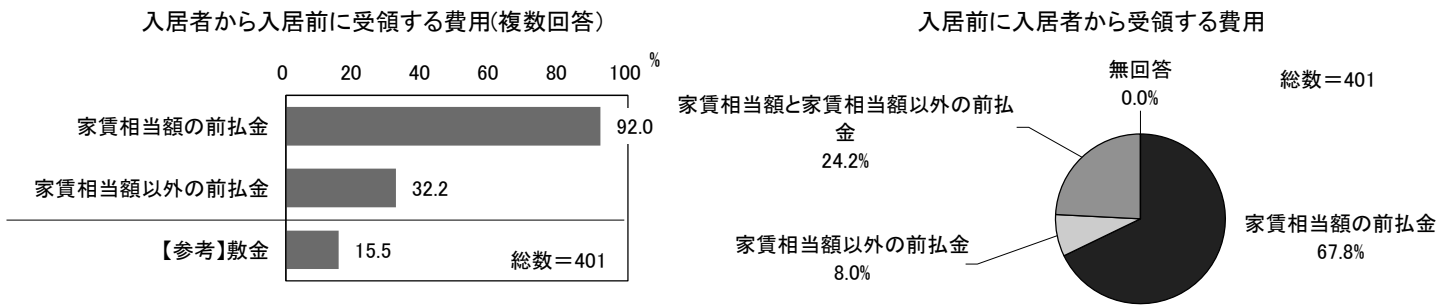
(1) クロス軸の設定

○届出（登録）年度をクロス分析軸として設定する。



(2) 入居者から受領する前払金の内容（再掲）

○“平成18～23年度”と比較すると“平成24年度以降”は、「家賃相当額の前払金」のみを受領するホームが71%から68%に微減している。「家賃相当額とその他の前払金」を受領するホームが18%から20%に増加し、「その他の前払金」を受領するホーム割合が増加している傾向にある。



入居前に入居者から受領する費用（届出年度別）

単位:件(%)	全体	届出年度別		
		平成17年度以前	平成18～23年度	平成24年度以降
合計	401(100.0)	175(100.0)	129(100.0)	69(100.0)
家賃相当額の前払金	272(67.8)	112(64.0)	92(71.3)	47(68.1)
その他の前払金	32(8.0)	6(3.4)	14(10.9)	8(11.6)
家賃相当額とその他の前払金	97(24.2)	57(32.6)	23(17.8)	14(20.3)
無回答	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)

※全体には、「届出年度」不明を含む

(3) 家賃相当額の前払金について

家賃相当額の前払金は、“入居時 75 歳自立”と“入居時 85 歳要介護 3”で入居する場合の代表的な面積の居室に入居する際の費用を尋ねた。

①前払金の支払い方法

○届出年度別にみると、“入居時 75 歳自立”“入居時 85 歳要介護 3”双方において、“平成 17 年度以前”“平成 18～23 年度”は、「家賃相当額の全額を前払いする」が半数以上を占め「家賃相当額の一部を前払いする」よりも高くなっている。“平成 24 年度以降”は、「家賃相当額の一部を前払いする」が 6 割弱を占め高くなっており、「家賃相当額の全額を前払いする」は 4 割以下と減少している。

家賃相当額の前払金の支払方法（届出年度別）

単位:件(%)	入居時75歳自立				入居時85歳要介護3			
	全体	届出年度別			全体	届出年度別		
		平成17年度以前	平成18～平成23年度	平成24年度以降		平成17年度以前	平成18～平成23年度	平成24年度以降
合計	369(100.0)	169(100.0)	115(100.0)	61(100.0)	369(100.0)	169(100.0)	115(100.0)	61(100.0)
家賃相当額の全額を前払いする	200(54.2)	109(64.5)	56(48.7)	21(34.4)	204(55.3)	112(66.3)	60(52.2)	22(36.1)
家賃相当額の一部を前払いする	136(36.9)	49(29.0)	44(38.3)	35(57.4)	161(43.6)	56(33.1)	58(50.4)	36(59.0)
無回答	73(19.8)	30(17.8)	28(24.3)	10(16.4)	52(14.1)	22(13.0)	15(13.0)	8(13.1)

※全体には、属性不明を含む

②代表的な居室面積

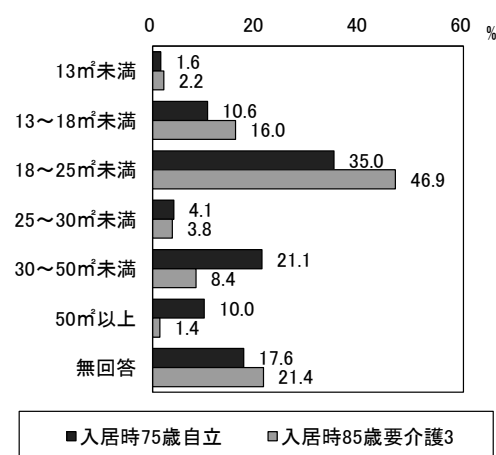
○“入居時 75 歳自立”“入居時 85 歳要介護 3”で入居する場合の代表的な居室の面積をそれぞれ記載してもらった。“入居時 75 歳自立”は平均 28.4 m²(中央値:21.0)、“入居時 85 歳要介護 3”は、21.5 m²(中央値:18.8)である。

○両方とも「18～25 m²未満」が 3 割以上で最も高い。“入居時 75 歳自立”は“30 m²以上(「30～50 m²未満」21%+「50 m²以上」10%)”も 3 割以上あり“入居時 85 歳要介護 3”に比べ分散している。

居室面積平均値等

	75 歳自立	85 歳要介護 3
データの個数	310	293
平均値	28.4	21.5
中央値	21.0	18.8
最大値	80.0	67.9
最小値	6.2	6.2

代表的な居室面積 (m²)
(家賃相当額の前払金を受領するホーム:総数=369)



代表的な居室面積 (m²) (届出年度別)

単位:件(%)	入居時75歳自立				入居時85歳要介護3			
	全体	届出年度別			全体	届出年度別		
		平成17年度以前	平成18～平成23年度	平成24年度以降		平成17年度以前	平成18～平成23年度	平成24年度以降
合計	369(100.0)	169(100.0)	115(100.0)	61(100.0)	369(100.0)	169(100.0)	115(100.0)	61(100.0)
13m ² 未満	6(1.6)	4(2.4)	1(0.9)	0(0)	8(2.2)	5(3.0)	2(1.7)	0(0)
13～18m ² 未満	39(10.6)	24(14.2)	8(7.0)	7(11.5)	59(16.0)	38(22.5)	10(8.7)	8(13.1)
18～25m ² 未満	129(35.0)	41(24.3)	50(43.5)	31(50.8)	173(46.9)	61(36.1)	66(57.4)	36(59.0)
25～30m ² 未満	15(4.1)	8(4.7)	5(4.3)	2(3.3)	14(3.8)	5(3.0)	6(5.2)	3(4.9)
30～50m ² 未満	78(21.1)	43(25.4)	20(17.4)	9(14.8)	31(8.4)	19(11.2)	4(3.5)	6(9.8)
50m ² 以上	37(10.0)	22(13.0)	7(6.1)	3(4.9)	5(1.4)	2(1.2)	1(0.9)	0(0)
無回答	65(17.6)	27(16.0)	24(20.9)	9(14.8)	79(21.4)	39(23.1)	26(22.6)	8(13.1)

※全体には、属性不明を含む

③家賃相当額の前払金額

○平均前払金額は、“75歳自立（全額前払い）”

の「20,105,968.6円」が最も高く、次いで
 “85歳（全額前払い）”（12,189,706.7
 円）、“75歳自立（一部前払い）”（7,579,113.1
 円）の順となっている。属性間でも差はあるが、
 平均値と中央値、最大値と最小値間でも差があり、
 ホームにより前払金額にばらつきがある。

家賃相当額の前払金平均値等

	75歳自立		85歳要介護3	
	全額前払い	一部前払い	全額前払い	一部前払い
データの個数	200	137	204	161
平均値	20,105,968.6	7,579,113.1	12,189,706.7	5,952,139.3
中央値	18,985,000	5,000,000	9,600,000	4,850,000
最大値	112,000,000	41,400,000	40,200,000	41,400,000
最小値	1,800,000	100,000	1,080,000	100,000

○居室面積が広がるほど、前払金額が高くなる傾向にある。

【入居時75歳自立：全額払い】家賃相当額の前払金額（年度、居室面積別）

単位:件(%)	全体	届出年度別			居室面積別					
		平成17年度以前	平成18～平成23年度	平成24年度以降	13㎡未満	13～18㎡未満	18～25㎡未満	25～30㎡未満	30～50㎡未満	50㎡以上
合計	200(100.0)	109(100.0)	56(100.0)	21(100.0)	3(100.0)	17(100.0)	59(100.0)	12(100.0)	71(100.0)	36(100.0)
250万円未満	2(1.0)	0(0)	1(1.8)	1(4.8)	0(0)	0(0)	0(0)	1(8.3)	1(1.4)	0(0)
250～500万円未満	17(8.5)	8(7.3)	7(12.5)	2(9.5)	2(66.7)	7(41.2)	8(13.6)	0(0)	0(0)	0(0)
500～1,000万円未満	39(19.5)	16(14.7)	16(28.6)	5(23.8)	1(33.3)	5(29.4)	22(37.3)	5(41.7)	5(7.0)	1(2.8)
1,000～2,000万円未満	54(27.0)	32(29.4)	17(30.4)	4(19.0)	0(0)	1(5.9)	21(35.6)	5(41.7)	26(36.6)	1(2.8)
2,000～3,000万円未満	44(22.0)	24(22.0)	8(14.3)	4(19.0)	0(0)	4(23.5)	4(6.8)	0(0)	28(39.4)	8(22.2)
3,000～4,000万円未満	30(15.0)	20(18.3)	4(7.1)	4(19.0)	0(0)	0(0)	2(3.4)	0(0)	10(14.1)	16(44.4)
4,000万円以上	14(7.0)	9(8.3)	3(5.4)	1(4.8)	0(0)	0(0)	2(3.4)	1(8.3)	1(1.4)	10(27.8)
無回答	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)

※全体には、「属性不明」を含む

【入居時75歳自立：一部前払い】家賃相当額の前払金額（年度、居室面積別）

単位:件(%)	全体	届出年度別			居室面積別					
		平成17年度以前	平成18～平成23年度	平成24年度以降	13㎡未満	13～18㎡未満	18～25㎡未満	25～30㎡未満	30～50㎡未満	50㎡以上
合計	136(100.0)	49(100.0)	44(100.0)	35(100.0)	3(100.0)	25(100.0)	74(100.0)	5(100.0)	20(100.0)	8(100.0)
100万円未満	9(6.6)	3(6.1)	2(4.5)	3(8.6)	1(33.3)	2(8.0)	5(6.8)	1(20.0)	0(0)	0(0)
100～300万円未満	18(13.2)	6(12.2)	4(9.1)	8(22.9)	0(0)	2(8.0)	13(17.6)	1(20.0)	2(10.0)	0(0)
300～500万円未満	34(25.0)	10(20.4)	14(31.8)	8(22.9)	2(66.7)	9(36.0)	21(28.4)	0(0)	1(5.0)	1(12.5)
500～800万円未満	39(28.7)	15(30.6)	12(27.3)	10(28.6)	0(0)	10(40.0)	24(32.4)	1(20.0)	3(15.0)	1(12.5)
800～1,000万円未満	9(6.6)	2(4.1)	4(9.1)	2(5.7)	0(0)	0(0)	7(9.5)	1(20.0)	1(5.0)	0(0)
1,000万円以上	27(19.9)	13(26.5)	8(18.2)	4(11.4)	0(0)	2(8.0)	4(5.4)	1(20.0)	13(65.0)	6(75.0)
無回答	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)

※全体には、「属性不明」を含む

【入居時85歳要介護3：全額払い】家賃相当額の前払金額（年度、居室面積別）

単位:件(%)	全体	届出年度別			居室面積別					
		平成17年度以前	平成18～平成23年度	平成24年度以降	13㎡未満	13～18㎡未満	18～25㎡未満	25～30㎡未満	30～50㎡未満	50㎡以上
合計	204(100.0)	112(100.0)	60(100.0)	22(100.0)	5(100.0)	33(100.0)	96(100.0)	12(100.0)	23(100.0)	5(100.0)
250万円未満	5(2.5)	0(0)	4(6.7)	1(4.5)	0(0)	3(9.1)	0(0)	1(8.3)	0(0)	0(0)
250～500万円未満	30(14.7)	16(14.3)	9(15.0)	4(18.2)	3(60.0)	9(27.3)	13(13.5)	2(16.7)	1(4.3)	0(0)
500～1,000万円未満	72(35.3)	32(28.6)	29(48.3)	7(31.8)	2(40.0)	9(27.3)	40(41.7)	4(33.3)	5(21.7)	0(0)
1,000～2,000万円未満	58(28.4)	38(33.9)	15(25.0)	3(13.6)	0(0)	9(27.3)	30(31.3)	3(25.0)	7(30.4)	1(20.0)
2,000～3,000万円未満	32(15.7)	21(18.8)	3(5.0)	6(27.3)	0(0)	3(9.1)	13(13.5)	1(8.3)	8(34.8)	2(40.0)
3,000万円以上	7(3.4)	5(4.5)	0(0)	1(4.5)	0(0)	0(0)	0(0)	1(8.3)	2(8.7)	2(40.0)
無回答	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)

※全体には、「属性不明」を含む

【入居時85歳要介護3：一部前払い】家賃相当額の前払金額（年度、居室面積別）

単位:件(%)	全体	届出年度別			居室面積別					
		平成17年度以前	平成18～平成23年度	平成24年度以降	13㎡未満	13～18㎡未満	18～25㎡未満	25～30㎡未満	30～50㎡未満	50㎡以上
合計	161(100.0)	56(100.0)	58(100.0)	36(100.0)	3(100.0)	34(100.0)	97(100.0)	5(100.0)	8(100.0)	2(100.0)
100万円未満	12(7.5)	4(7.1)	3(5.2)	4(11.1)	1(33.3)	4(11.8)	7(7.2)	0(0)	0(0)	0(0)
100～300万円未満	34(21.1)	10(17.9)	14(24.1)	7(19.4)	1(33.3)	6(17.6)	21(21.6)	1(20.0)	1(12.5)	0(0)
300～500万円未満	36(22.4)	11(19.6)	13(22.4)	11(30.6)	1(33.3)	8(23.5)	24(24.7)	1(20.0)	0(0)	0(0)
500～800万円未満	50(31.1)	21(37.5)	16(27.6)	9(25.0)	0(0)	14(41.2)	32(33.0)	2(40.0)	1(12.5)	0(0)
800～1,000万円未満	11(6.8)	2(3.6)	7(12.1)	2(5.6)	0(0)	1(2.9)	8(8.2)	1(20.0)	1(12.5)	0(0)
1,000万円以上	18(11.2)	8(14.3)	5(8.6)	3(8.3)	0(0)	1(2.9)	5(5.2)	0(0)	5(62.5)	2(100.0)
無回答	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)

※全体には、「属性不明」を含む

④前払金の償却方法

○届出年度別に償却方法をみると、「平成24年度以降」は、初期償却率「0%（初期償却なし）」がそれぞれ3割程度あり、他時点の2割前後に比べ高い。また、「～15%未満」の割合も高くなっており、全体的に低率な割合が多くなっている。

【入居時75歳自立】初期償却率（年度、支払方法別）

	全額払い				一部払い			
	全体	届出年度別			全体	届出年度別		
		平成17年度以前	平成18～平成23年度	平成24年度以降		平成17年度以前	平成18～平成23年度	平成24年度以降
合計	204(100.0)	112(100.0)	60(100.0)	22(100.0)	161(100.0)	56(100.0)	58(100.0)	36(100.0)
0%（初期償却なし）	39(19.1)	19(17.0)	12(20.0)	6(27.3)	36(22.4)	13(23.2)	9(15.5)	11(30.6)
～15%未満	21(10.3)	11(9.8)	5(8.3)	4(18.2)	7(4.3)	2(3.6)	1(1.7)	4(11.1)
15%	51(25.0)	27(24.1)	15(25.0)	7(31.8)	19(11.8)	5(8.9)	10(17.2)	3(8.3)
～20%未満	8(3.9)	8(7.1)	0(0)	0(0)	3(1.9)	2(3.6)	1(1.7)	0(0)
20%	38(18.6)	22(19.6)	10(16.7)	2(9.1)	31(19.3)	15(26.8)	10(17.2)	2(5.6)
～25%未満	7(3.4)	6(5.4)	0(0)	1(4.5)	3(1.9)	1(1.8)	2(3.4)	0(0)
25%	5(2.5)	3(2.7)	1(1.7)	1(4.5)	8(5.0)	2(3.6)	2(3.4)	4(11.1)
～30%未満	7(3.4)	4(3.6)	3(5.0)	0(0)	5(3.1)	2(3.6)	3(5.2)	0(0)
30%	21(10.3)	6(5.4)	13(21.7)	1(4.5)	38(23.6)	11(19.6)	16(27.6)	10(27.8)
～40%未満	1(0.5)	1(0.9)	0(0)	0(0)	2(1.2)	0(0)	0(0)	1(2.8)
40%以上	6(2.9)	5(4.5)	1(1.7)	0(0)	8(5.0)	3(5.4)	4(6.9)	0(0)
無回答	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(0.6)	0(0)	1(2.8)	1(2.8)

※全体には、属性不明を含む

【入居時85歳要介護3】初期償却率（年度、支払方法別）

	全額払い				一部払い			
	全体	届出年度別			全体	届出年度別		
		平成17年度以前	平成18～平成23年度	平成24年度以降		平成17年度以前	平成18～平成23年度	平成24年度以降
合計	200(100.0)	109(100.0)	56(100.0)	21(100.0)	136(100.0)	49(100.0)	44(100.0)	35(100.0)
0%（初期償却なし）	37(18.5)	20(18.3)	9(16.1)	6(28.6)	30(22.1)	11(22.4)	7(15.9)	10(28.6)
～15%未満	28(14.0)	14(12.8)	5(8.9)	6(28.6)	6(4.4)	2(4.1)	0(0)	4(11.4)
15%	66(33.0)	33(30.3)	21(37.5)	7(33.3)	22(16.2)	6(12.2)	10(22.7)	3(8.6)
～20%未満	16(8.0)	16(14.7)	0(0)	0(0)	7(5.1)	5(10.2)	2(4.5)	0(0)
20%	20(10.0)	8(7.3)	8(14.3)	1(4.8)	21(15.4)	9(18.4)	9(20.5)	2(5.7)
～25%未満	3(1.5)	2(1.8)	1(1.8)	0(0)	1(0.7)	0(0)	0(0)	1(2.9)
25%	2(1.0)	1(0.9)	0(0)	0(0)	5(3.7)	1(2.0)	1(2.3)	3(8.6)
～30%未満	7(3.5)	5(4.6)	2(3.6)	0(0)	5(3.7)	2(4.1)	2(4.5)	0(0)
30%	15(7.5)	5(4.6)	9(16.1)	1(4.8)	30(22.1)	11(22.4)	9(20.5)	10(28.6)
～40%未満	1(0.5)	1(0.9)	0(0)	0(0)	1(0.7)	0(0)	0(0)	0(0)
40%以上	5(2.5)	4(3.7)	1(1.8)	0(0)	6(4.4)	2(4.1)	4(9.1)	0(0)
無回答	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	2(1.5)	0(0)	0(0)	2(5.7)

※全体には、属性不明を含む

【入居時75歳自立】償却期間（年度、支払方法別）

	全額払い				一部払い			
	全体	届出年度別			全体	届出年度別		
		平成17年度以前	平成18～平成23年度	平成24年度以降		平成17年度以前	平成18～平成23年度	平成24年度以降
合計	200(100.0)	109(100.0)	56(100.0)	21(100.0)	136(100.0)	49(100.0)	44(100.0)	35(100.0)
60ヵ月(5年)未満	14(7.0)	9(8.3)	3(5.4)	2(9.5)	17(12.5)	9(18.4)	2(4.5)	3(8.6)
60ヵ月(5年)	31(15.5)	10(9.2)	18(32.1)	2(9.5)	66(48.5)	21(42.9)	22(50.0)	22(62.9)
120ヵ月(10年)未満	35(17.5)	20(18.3)	10(17.9)	3(14.3)	15(11.0)	4(8.2)	7(15.9)	3(8.6)
120ヵ月(10年)	46(23.0)	29(26.6)	10(17.9)	2(9.5)	19(14.0)	7(14.3)	7(15.9)	3(8.6)
180ヵ月(15年)未満	37(18.5)	17(15.6)	12(21.4)	5(23.8)	9(6.6)	4(8.2)	4(9.1)	0(0)
180ヵ月(15年)	33(16.5)	21(19.3)	3(5.4)	7(33.3)	7(5.1)	4(8.2)	1(2.3)	2(5.7)
181ヵ月以上	4(2.0)	3(2.8)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
無回答	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	3(2.2)	0(0)	1(2.3)	2(5.7)

※全体には、属性不明を含む

【入居時85歳要介護3】償却期間（年度、支払方法別）

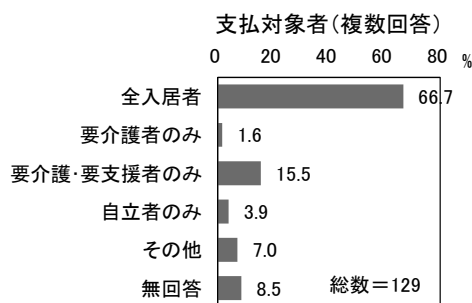
	全額払い				一部払い			
	全体	届出年度別			全体	届出年度別		
		平成17年度以前	平成18～平成23年度	平成24年度以降		平成17年度以前	平成18～平成23年度	平成24年度以降
合計	204(100.0)	112(100.0)	60(100.0)	22(100.0)	161(100.0)	56(100.0)	58(100.0)	36(100.0)
60ヵ月(5年)未満	34(16.7)	22(19.6)	10(16.7)	2(9.1)	28(17.4)	13(23.2)	8(13.8)	4(11.1)
60ヵ月(5年)	76(37.3)	35(31.3)	29(48.3)	8(36.4)	92(57.1)	28(50.0)	35(60.3)	24(66.7)
120ヵ月(10年)未満	71(34.8)	39(34.8)	21(35.0)	6(27.3)	31(19.3)	13(23.2)	12(20.7)	3(8.3)
120ヵ月(10年)	12(5.9)	8(7.1)	0(0)	4(18.2)	5(3.1)	1(1.8)	1(1.7)	3(8.3)
180ヵ月(15年)未満	4(2.0)	4(3.6)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
180ヵ月(15年)	7(3.4)	4(3.6)	0(0)	2(9.1)	2(1.2)	0(0)	1(1.7)	1(2.8)
181ヵ月以上	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
無回答	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	3(1.9)	1(1.8)	1(1.7)	1(2.8)

※全体には、属性不明を含む

(4) 家賃相当額以外の前払金について

①家賃相当額以外の前払金の支払い対象者（複数回答）

- 支払対象者は、「全入居者」が67%と最も高い。「要介護者・要支援者のみ」(16%)、「自立者のみ」(4%)と対象者を限定しているものもある。
- 届出年度別にみると、「平成24年度以降」は、他年度に比べると「全入居者」(77%)が高く、「要介護・要支援者のみ」(5%)が低い。



支払対象者(届出年度別)

単位:件(%)	全体	届出年度別		
		平成17年度以前	平成18～23年度	平成24年度以降
合計	129(100.0)	63(100.0)	37(100.0)	22(100.0)
全入居者	86(66.7)	43(68.3)	20(54.1)	17(77.3)
要介護者のみ	2(1.6)	0(0)	2(5.4)	0(0)
要介護・要支援者のみ	20(15.5)	12(19.0)	7(18.9)	1(4.5)
自立者のみ	5(3.9)	4(6.3)	1(2.7)	0(0)
その他	9(7.0)	3(4.8)	5(13.5)	1(4.5)
無回答	11(8.5)	3(4.8)	4(10.8)	3(13.6)

※全体には「届出年度」不明を含める

②家賃相当額以外の前払金の内容

- 使途(自由回答)をみると、手厚いサービスを提供するための職員配置等の人件費が最も高く、家賃相当額以外の前払金を受領するホームの4割が該当する。

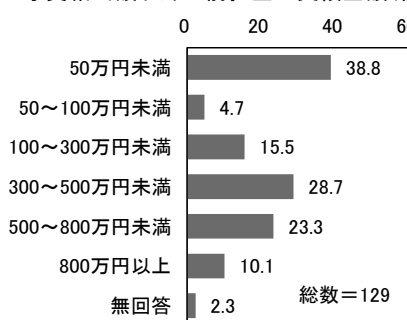
家賃相当額以外の前払金の使途(自由回答:複数回答)

使途内容	件数	受領割合 (総数=129)
手厚いサービスを提供するための職員配置等の人件費	53	41.1%
共用部分等の賃料や建物維持・管理等や施設整備費	40	31.0%
生活支援・健康管理・介護等のサービス費用	26	20.2%
契約締結までの事務手数料(面接時等の人件費含む)	9	7.0%
ホームの居室・共用部等を利用するための費用	8	6.2%
その他	11	8.5%
無回答	26	20.2%
合計	173	

③家賃相当額以外の前払金額

- 家賃相当額以外の前払金額は、50万円未満が39%と最も多いが、800万円以上も1割みられ、届出年度別にみると、「50万円未満」は「平成24年度以降」半数となり他年度に比べると、受領額が低位な割合が増加している。

家賃相当額以外の前払金の受領金額(複数回答)



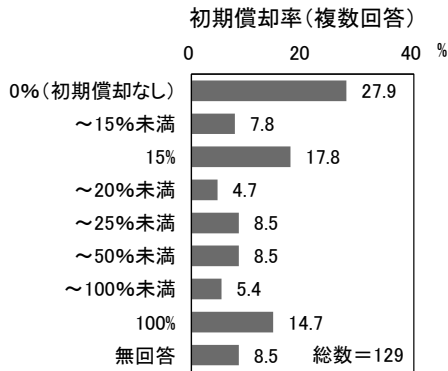
家賃相当額以外の前払金の受領金額(届出年度別)

単位:件(%)	全体	届出年度別		
		平成17年度以前	平成18～23年度	平成24年度以降
合計	129(100.0)	63(100.0)	37(100.0)	22(100.0)
50万円未満	50(38.8)	19(30.2)	16(43.2)	11(50.0)
50～100万円未満	6(4.7)	1(1.6)	2(5.4)	2(9.1)
100～300万円未満	20(15.5)	9(14.3)	6(16.2)	4(18.2)
300～500万円未満	37(28.7)	23(36.5)	8(21.6)	4(18.2)
500～800万円未満	30(23.3)	15(23.8)	10(27.0)	4(18.2)
800万円以上	13(10.1)	10(15.9)	3(8.1)	0(0)
無回答	3(2.3)	2(3.2)	1(2.7)	0(0)

※全体には「届出年度」不明を含める

④前払金の償却方法

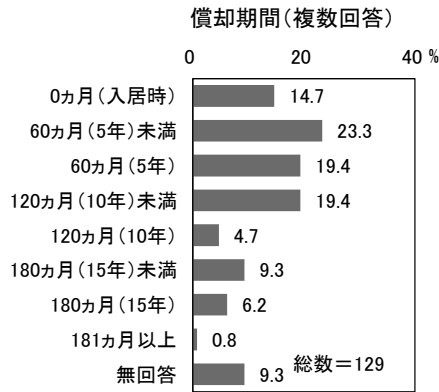
○“平成24年度以降”の初期償却率は、届出年度別の中で、“15%以下（「0%（初期償却なし）」32%+「～15%以下」14%）”が45%と最も高い。一方で、「100%」も2割存在し2極化している。償却期間は、全て120ヵ月以下となっており、初期償却100%が多いことも影響し、償却期間が短い割合が高くなっている。



初期償却率(届出年度別)

単位:件(%)	全体	届出年度別		
		平成17年度以前	平成18～23年度	平成24年度以降
合計	129(100.0)	63(100.0)	37(100.0)	22(100.0)
0%(初期償却なし)	36(27.9)	19(30.2)	8(21.6)	7(31.8)
～15%未満	10(7.8)	3(4.8)	2(5.4)	3(13.6)
15%	23(17.8)	14(22.2)	6(16.2)	2(9.1)
～20%未満	6(4.7)	6(9.5)	0(0)	0(0)
～25%未満	11(8.5)	5(7.9)	6(16.2)	0(0)
～50%未満	11(8.5)	2(3.2)	7(18.9)	2(9.1)
～100%未満	7(5.4)	5(7.9)	2(5.4)	0(0)
100%	19(14.7)	7(11.1)	5(13.5)	5(22.7)
無回答	11(8.5)	3(4.8)	3(8.1)	5(22.7)

※全体には「届出年度」不明を含める



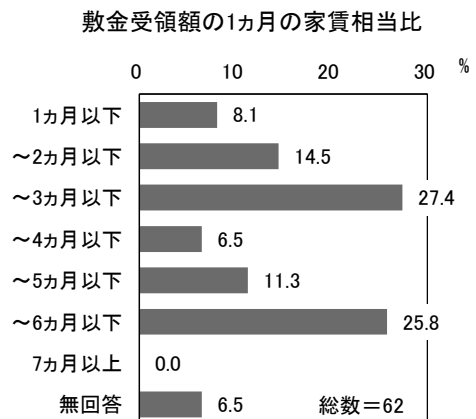
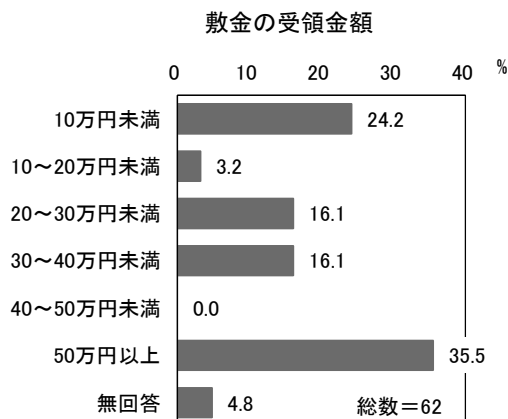
償却期間(届出年度別)

単位:件(%)	全体	届出年度別		
		平成17年度以前	平成18～23年度	平成24年度以降
合計	129(100.0)	63(100.0)	37(100.0)	22(100.0)
0ヵ月(入居時)	19(14.7)	7(11.1)	5(13.5)	5(22.7)
60ヵ月(5年)未満	30(23.3)	14(22.2)	9(24.3)	6(27.3)
60ヵ月(5年)	25(19.4)	9(14.3)	11(29.7)	4(18.2)
120ヵ月(10年)未満	25(19.4)	13(20.6)	8(21.6)	4(18.2)
120ヵ月(10年)	6(4.7)	4(6.3)	0(0)	1(4.5)
180ヵ月(15年)未満	12(9.3)	7(11.1)	4(10.8)	0(0)
180ヵ月(15年)	8(6.2)	7(11.1)	0(0)	0(0)
181ヵ月以上	1(0.8)	1(1.6)	0(0)	0(0)
無回答	12(9.3)	6(9.5)	2(5.4)	4(18.2)

※全体には「届出年度」不明を含める

参考 敷金について

○敷金は前払金に含まれないが、参考として前払金を受領するホームに対し、敷金受領状況を尋ねた。受領額は、50万円以上が35%と最も高いが、次いで10万円未満が24%と金額が分散している。家賃相当額の月数は、「～3ヵ月以下」「～6ヵ月以下」が25%以上となっている。



第3章 消費者調査にみる前払金の保全に関する周知・理解の状況

1. 入居者の「保全措置の義務化」についての認知状況等

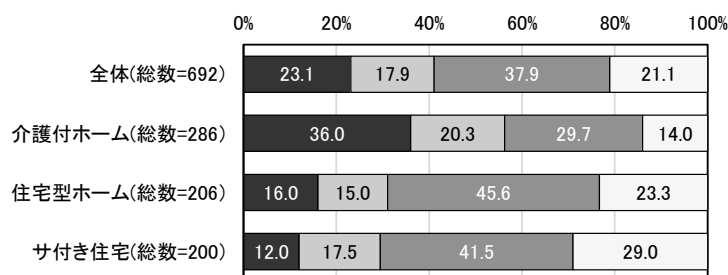
保全措置が義務化された平成18年度以降に、前払金を支払いホームに入居した入居者629名（介護付ホーム：286名、住宅型ホーム：206名、サ付き住宅：200名）を抽出し、「保全措置の義務化」についての認知状況等を整理した。

※集計結果は、四捨五入の関係から合計して100.0%にならないことがある

(1) 「保全措置の義務化」についての認知状況

- 「名前を聞いたことはあるが、あまり内容までは知らなかった」（18%）を含めると、過半数の入居者が保全措置の義務化を知らず、「知っている」は23%に留まる。
- 施設類型別にみると、“住宅型ホーム”“サ付き住宅”は「知っている」が15%前後と、“介護付ホーム”の半数以下に留まり、無回答も多い。

「保全措置の義務化」についての認知状況

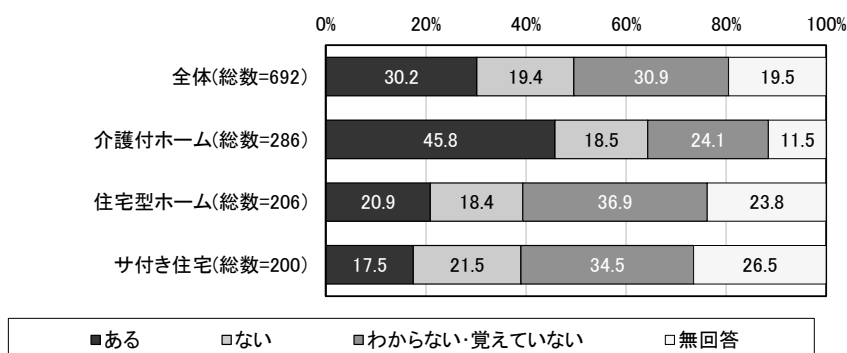


- ある程度の内容まで知っていた
- 名前を聞いたことはあるが、あまり内容までは知らなかった
- 知らなかった
- 無回答

(2) 保全措置についての説明を受けた経験の有無

- 「ある」と「わからない・覚えていない」がそれぞれ30%と同率である。“介護付ホーム”は説明を受けたことが「ある」が46%と最も高く、“住宅型ホーム”、“サ付き住宅”は、「ある」は2割程度に留まっている。説明を受けたことが「ない」は、2割前後となり類型別に大きな差はみられない。

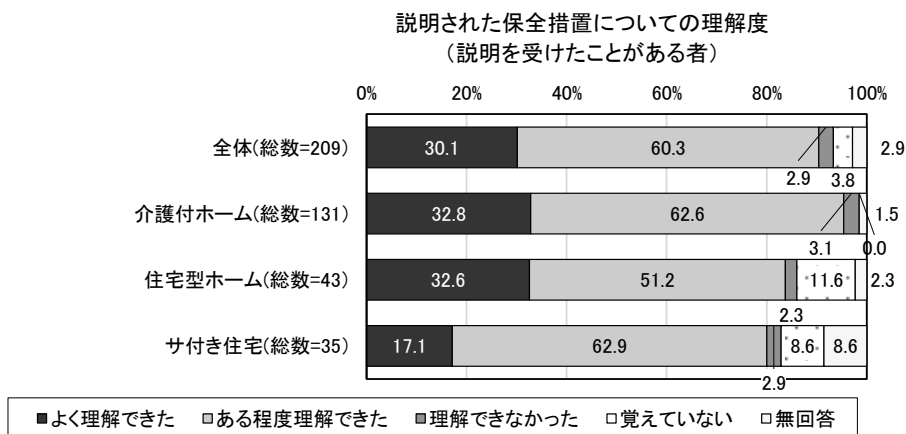
保全措置についての説明を受けた経験の有無



- ある
- ない
- わからない・覚えていない
- 無回答

(3) 説明された保全措置についての理解度

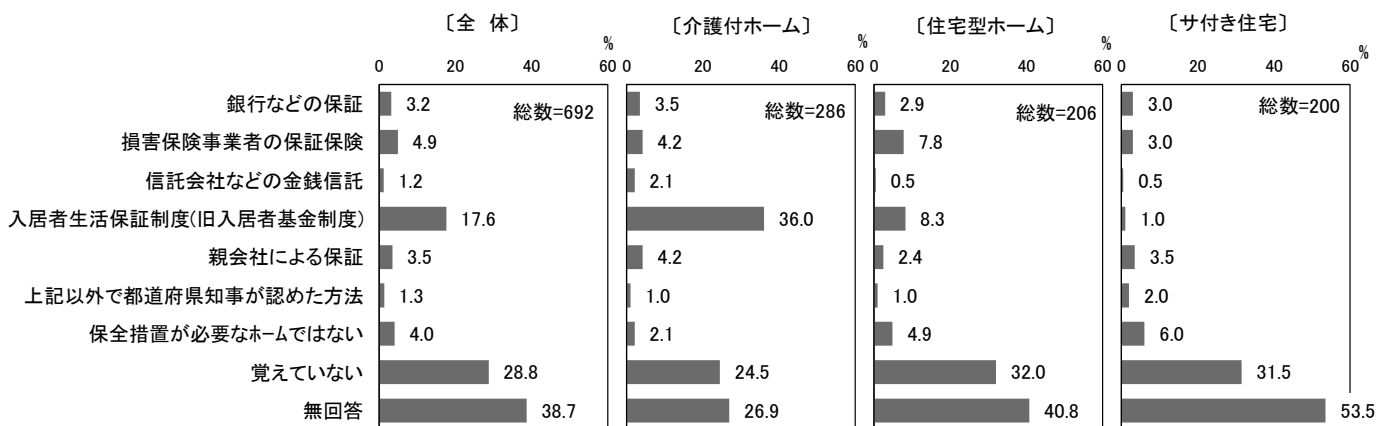
○前項の「保全措置についての説明を受けたことがある」と回答した 209 人のうち、9 割が説明された保全措置について“理解できた(「よく理解できた」30%+「ある程度理解できた」60%)”としている。“介護付ホーム”“住宅型ホーム”の有料老人ホームは 32%が「よく理解できた」としているが、“サ付き住宅”は 17%に留まる。



(4) 現在のホームが採用する保全措置の内容 (複数回答)

○「無回答」「覚えていない」は、それぞれ 25%以上と高く、特に“住宅型ホーム”と“サ付き住宅”でその割合が高い。特徴として、“住宅型ホーム”(8%)に比べ“介護付ホーム”は 36%が「入居者生活保証制度(旧入居者基金制度)」と回答し、4倍以上も高い。

現在のホームが採用する保全措置の内容について(複数回答)

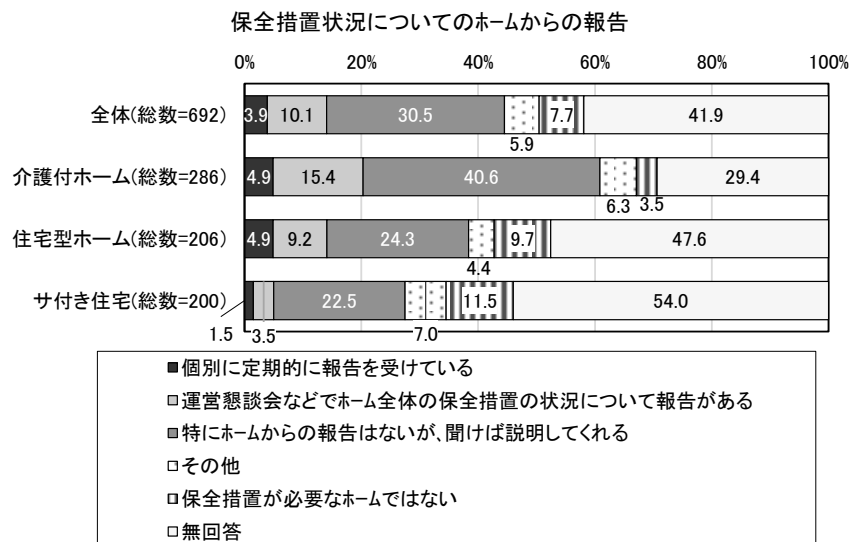


※結果は入居者の回答に基づき集計している。入居されているホームの保全措置状況との整合は確認していない

(5) 保全措置についてのホームからの報告

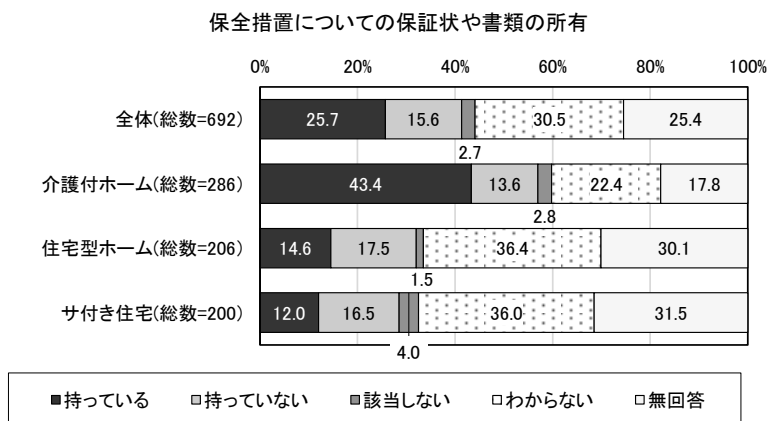
○4割が「無回答」となっている。3割が「特にホームからの報告はないが、聞けば説明してくれる」となっており、“介護付ホーム”は4割と高い。また、有料老人ホームの特徴として、「運営懇談会等でホーム保全措置の状況について報告がある」が1割程度ある。

※サ付き住宅は、運営懇談会の実施は定められていない（開催は任意）

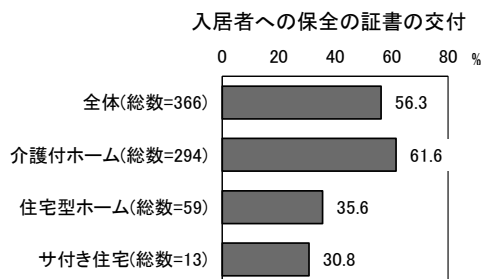


(6) 保全措置についての保証状や書類の所有

○保全措置に関する保証状や書類を「持っている」と回答した方は、全体で1/4に留まり、最も高い“介護付ホーム”でも5割に満たず、“サ付き住宅”は、1割強に留まっている。



参考 ホーム施設長調査結果

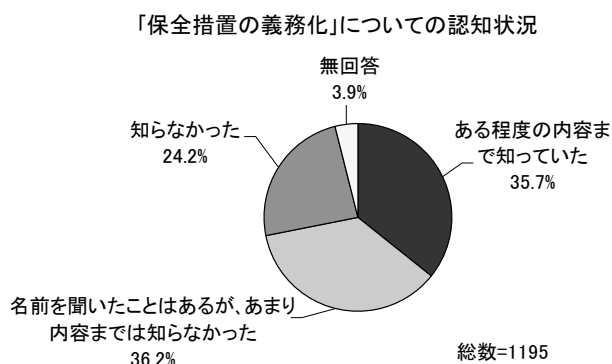


2. 入居意向者の「保全措置の義務化」についての認知状況等

ホームへの入居意向を持つ1,195名について、「保全措置の義務化」の認知状況等を整理した。

(1) 「保全措置の義務化」についての認知状況

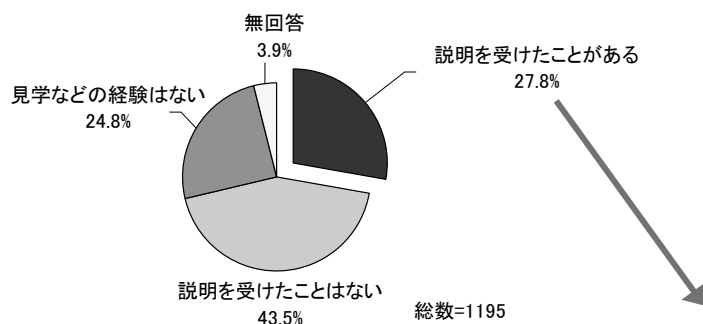
- 「知らなかった」は、3/4に留まり、「名前を聞いたことはあるが、あまり内容までは知らなかった」「ある程度の内容まで知っていた」がそれぞれ36%となっている。



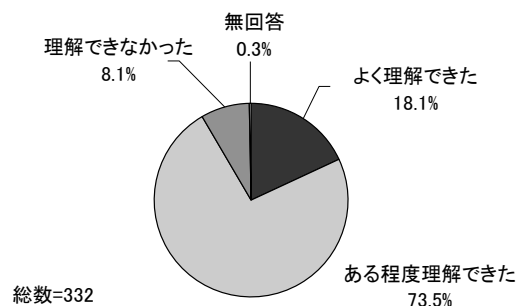
(2) 説明された「保全措置」の理解度

- 3/4が見学や入居相談等で保全措置についての「説明を受けたことがある」としている。
- 保全措置の説明を受けたことがある者(332人)のうち、説明された保全措置が「理解できなかった」は1割に満たず、9割が“理解できた(「よく理解できた」18%+「ある程度理解できた」74%)”となっている。

見学や入居相談などで保全措置についての説明を受けた経験有無



説明された保全措置についての理解度
(説明を受けたことがある者)



(3) 前払金の保全措置について、詳しく知りたい事柄や疑問等（自由回答）

- “前払金の保全措置について、詳しく知りたい事柄や疑問等”を尋ねた。「保全措置制度（保全額・範囲等）について」が最も多く、『上限 500 万円にした意図は何か』『高額な前払金だと保全額が少なすぎる』との意見が特に多くみられた。
- また、前払金や償却方法等の「前払金について」の意見も 30 件あった。通常の契約解除（終了）と、保全措置が想定している倒産等の契約破棄による返還金が混同されている状況が散見され、消費者に対して保全措置だけではなく、前払金の仕組み等についても周知が求められる。

自由回答分類

自由回答分類	意見数
保全措置制度（保全額・範囲等）について	53 件
保全措置について解説や説明がほしい	38 件
前払金（償却方法、通常返還の対応等）について	29 件
各ホームの保全措置の取組み説明や保全内容を知りたい	10 件
その他	8 件
合計	138 件

※この他に、保全措置・前払金に関係ない意見 29 件あり

●自由回答抜粋

保全措置制度（保全額・範囲等）について（53 件）

- ・ 前払金に大きな幅があるのに、保全の範囲が一定額なのは不合理である。
- ・ 保全の範囲の 500 万円の上限は低くないか。かなりの残高がある場合、特例として考慮して欲しい。
- ・ 入居希望者の健康の程度によって一定（金額）の差をつけるべきではないのか。（年齢ばかりではなく）
- ・ 500 万円と設定されている根拠（通常、数千万円を支払っていると思うので差額はホーム入居者の負担になるのか？また、経済面以外にも居場所はどうか？新しい施設への転居が必要か？
- ・ 経営母体が倒産した場合の施設の運営はどうか？社会福祉施設であっても一般法人の経営破綻と変わらないのか？また、前納金の返還は法的に保護されているのか？経営破綻により運営不能になった場合、転居先の斡旋等は可能なのか？
- ・ 倒産以外に経営の譲渡でサービスの質が変わる場合にも対応するべきと思います。
- ・ 保全措置が義務化された事は知らなかった。当然、保全されるべきであり、義務化される事は非常に良い事だと思う。
- ・ 保全措置の期間をもっと長くしてほしい。
- ・ 保全措置を保証（担保）する「公的な機関」の設立、充実を望みます。
- ・ 保全措置不十分とされた事業者は認可されないのか。努力義務の事業者が倒産した場合は、全く保護されないのか。協会加入事業者は措置済み。
- ・ 貴協会に加入する老人ホームは保全措置が担保されているが、未加入のホームは保全措置を問合せでも説明が無い（説明員の勉強不足か、ホーム経営者が開示しないのか不明）
- ・ 本当に保全措置をしているかどうか、行政は監督してくれていると思うが、入居に知らせているのでしょうか。
- ・ 現状では、保全措置について不安がある。

保全措置について解説や説明がほしい（38件）

- ・前払金の保全措置のしくみについて詳しく知りたい。
- ・法律用語をさけて平易な日本語（文章）で説明書を準備して頂きたい。
- ・説明を受けたことがあるが、わかりにくかった。法的に整備されているのかもよくわからないので知りたい。
- ・保全措置という言葉自体になじみがない。TV、新聞 etc. でもあまり現在使われていない言葉なので、家族に、もっと認知されるようにしてほしい。ホームのパンフレットにも目立つように簡略にわかりやすく明示してくれたら、都度、目に入ると思われる。

前払金（償却方法、通常返還の対応等）について（29件）

- ・前払金0、前払金を低額にしたコースが増えています。入居年齢による前払金が異なるコースでは、月額費用との関係が複雑でよく理解できません。保全措置以前に前払金のあり方に疑問があります。
- ・前払金を払った時、本人が他界した時、遺族にどの程度返金があるのか？残金すべて返金が当然と思えますが…。その辺が不明で一括とか前払は困ります。
- ・期待にそぐわなく契約を解約したいものの返戻金がどうなるか懸念している。
- ・前払金は不安。前払金はあまりしたくない。月々の支払いにしたい。

各ホームの保全措置の取組み説明や保全内容を知りたい（10件）

- ・何ヶ所か見学したが前払金保全の説明を受けたことがない。
- ・前払金のある場合、保全措置の説明等各自に配布すべき。説明会・見学に行ったら、保全措置の説明はなく、入居案内パンフにも記載なし。質問しても大まかの方向性位しか答えなかった。
- ・有料老人ホームのセミナーへ都合のつく限り参加してきたし、数ヶ所のホームへ見学、体験入居もしたが、「保全措置」とは初めてきく言葉です。今後、有料老人ホームのセミナー、見学においては、「保全措置」を必ず話して欲しい。
- ・保全措置については説明されたが、保全の方法については説明がなかった。
- ・全国有料老人ホーム協会に加盟しているホームは重要事項説明書にその保全措置の方法を明記されているが加盟以外の老人ホームに於いては殆んど明記されていないところが多いと見受けられる。

その他（8件）

- ・入居者にとって重要なのはお金での返還ではなく、継続して住み続けることが出来ることだと考えます。この点との関連が分かりません。
- ・ホームの健全さが重要であり、保全措置が大切なのではないと思う。
- ・生涯安心して生活できるよう、又、前払金が無駄にならず各種サービスの低下につながらないよう、経営の健全化対策は是非必要です。時々破産して、経営者が変わった例を耳にし、その時の入居者の不安が如何ばかりか。二重三重のガードを法令又は協会として義務づけを公表してほしい。
- ・全国有料老人ホーム協会加入のホームについて、経営難等で継続できない事例集。結果と件数が知りたい。（他社買収後の条件変更も含む）
- ・入居者が加入できる保全措置のような保険があると良い。

第4章 金融機関ヒアリングからみた前払金保全等の実態と課題

以下、2つの金融機関に対してのインタビュー結果を項目別に整理して掲載する。なお、「匿名であることを条件に報告書を作成する」という前提でインタビューをお願いしているため、固有名詞その他の情報について、報告書の作成者側で記述のうえで留意した部分がある。

1. 信託契約の実績と形態（銀行保証との比較も含めて）

（A社）

- ・ 対象の法人が多店舗（ホーム）展開の場合でも、ホーム単位での信託契約とする場合が多い。
- ・ 本来は、普段の銀行取引を行っている当行の担当支店が銀行保証を行うことを優先して考える場合が多い。信託契約を選択するのは、なんらかの理由で、銀行保証がつけられない場合のセカンド・オプションで考えるのが基本である。
- ・ 銀行保証は各支店で担当していることもあり、正直なところ、本店の信託部門のセクションとして、当行全体で銀行保証による保全の実績がどれくらいあるのか、正確な把握はできていないのが実情である。信託による保全については、本店の信託部門での対応が基本となっているが、実績として法人数で数件、という程度。

（B社）

- ・ 全体で20～30社程度と信託による保全措置をしている。ホーム単位ではなく、法人単位での取引としている。
- ・ 銀行保証は、「そこそこ実績はある」という程度で、具体的には法人数にして2桁の実績までは至っていないと思う。銀行保証を考えられるのは、そこそこの「大手の事業者」。

2. 銀行保証・信託保証選択に際しての選択条件等

（1）信託契約となる取引上の理由

- ・ 基本的には、銀行保証とするか信託とするかは、経営母体の信用力の問題を銀行側がどう判断するか、の問題。たとえ、ホームを担保にすることが出来ても、入居者が生活をしているホームを実際に競売等にかけるわけにはいかず、いわば「担保としにくい」のが老人ホームの特徴。
- ・ 一般論として、銀行保証ではなく、信託方式を保全措置として選ぶのは、経営母体の担保力が低い中小企業の場合に多いと言えるのではないかと。また、銀行保証を実施しているのは、地方銀行や信用金庫が提供している場合が多いのではないかと。

（2）信託のデメリット

①：信託契約は手間がかかる

- ・ 信託のほうが、銀行保証に比べて、手間がかかる。具体的には、契約当初の受益者代表の選任や、手続き継続中の受益者への通知等。

②：まとまった資金が必要で、資金繰り面で銀行保証より事業者に不利

- ・ 信託は銀行保証と異なり、個々の保全に際して、事業者がまとまった資金（最高で500万）を用意することが必要になる。

(3) 信託保証に伴うコスト

- ・ 信託での保全措置を行うにあたっては、
 - ①信託を立ち上げる際のセットアップ費用（イニシャルコスト）
 - ②財産を預かることについての管理費用（ランニングコスト）がかかる。
- ・ 契約当初のセットアップの内容としては、通常、個別の信託契約ごとに、弁護士等の専門家も含めて、契約内容を個々にカスタマイズする作業等を1年程度かけて行うことが必要とされる。
信託銀行の場合は、一般の信託会社と異なり、万が一に損失が発生する場合の信託銀行側のリカバリーの方法等（箱ものとしてのホームでの損失回収等のシステムの賢確性）が強く求められる。
- ・ 一応、標準的な価格設定（定価）は定めているが、実際には、対象となる法人別に価格設定をする。そんなに数が発生する取引ではないし、顧客ごとに状況が大きく異なる。顧客ごとに、銀行取引での普段の関係も考慮しながら決めることもある。「営業的観点で値付けする場合もある」と言ってもよい。
- ・ イニシャルコストは、顧客ごとのカスタマイズというよりは、契約の約定内容を検討したりする費用と考えてよく、顧客により実は様々。
- ・ ランニングコストは、信託の利用者数に比例させるよりも、年間定額の費用と定めることが多い。従って、事業者の規模が大きければ大きいほど、事業者側にはメリットが大きい、という仕組みになっていると言ってよい。
本来「信託＝財産管理」であるから、その手数料・費用は「預り額×料率」という考え方が本来のはず。（都市銀行での信託の事例で料率方式があると聞いている）
- ・ 「信託銀行」ということで考えれば、実は信託は「100億単位」くらいの規模で考えるのが本来。銀行ではない「信託会社」の場合は、もっと小さな規模での財産管理を行っていることもあるはず。

3. 事務のサイクル、手続き等

(概要)

- ・ 事業者側（ホーム側）で、毎月月次で、①個々の入居者の残高の積上げ計算に必要な金額の計算、②銀行への①について通知義務に基づく銀行への連絡、をしてもらっている。それ以外に、必要に応じて、財務諸表の提出等も求めている。
- ・ 信託の場合、受託者側（銀行側）の義務が強く大きい。この銀行側の責任を果たすために、ホーム側に銀行が求める作業や義務も重くなっている。
- ・ 銀行から入居者側に通知・連絡するのは、以下の3種類。
 - ① 個々の保全開始時の連絡
 - ② 信託の期中（年に1回）の信託状況の報告連絡
 - ③ 保全終了時の連絡
- ・ 例年の決算の報告を求める等、その事業者に融資を行っている場合と同様の確認を行っている。
- ・ 法務のチェック部署も、「入居者に理解していただき、理解し続けていくことが、重要な柱だ」と言っており、それゆえ、入居者への通知内容については、身元引受人（又は返還金受取人）等の関係者にも送付している。

(信託の管理費用)

- ・ 信託の基本的な役割である「財産管理」のなかに保全機能も本来含まれており、これは財産に対して「善良管理義務をもって財産管理を行う」というスキームとなり、その報酬を得る、という形式となっている。

(信託業法と銀行業務)

- ・ 銀行が信託業も行う場合は、信託業法のみならず、銀行業としての法的な義務も遵守しなければならず、例えば「兼用の禁止」や「利益相反行為を行わない」等については、信託業法による要請だが、それ以外にも銀行であるがゆえに、より賢確であることが求められ、その点が、一般の信託会社とは根本的に違う点になると考える。

(発動要件について)

- ・ 信託の場合も、有老協の保証制度と同様に、「経営破綻の場合」に限定しており、単なる「返還金支払の履行遅滞」が起こっている程度の場合には発動要件を満たしたことはない。
発動要件を満たした場合には、受益者代理人である弁護士のみが信託財産に対する原本請求権を持つこととなり、個々の受益者（入居者等）には原本請求は発生しない、という仕組みとなっている。
- ・ 「経営破綻の場合」を想定しており、「返還金不払い」のような場合の発動は考えていない。そもそも、保全措置として信託を利用する場合、信託の「受益者」の考え方として、個々の入居者は、「経営破綻が起こるまでは、受益者ではなく」、そもそも信託の結果を直接支払う対象ではない。つまり、事業者（オペレーター）の破綻までは、預けられた金銭は「オペレーターから預かって、オペレーターに返還すべきお金」と考えられている。
- ・ 実質的に、「どういう場合に発動すべきか」という点の検討段階では、有老協の入居者生活保証制度の発動要件を参考している。
- ・ 発動要件は「経営破綻の場合に限る」という考え方をとっている。銀行保証の場合でも、「返還金不払い」の要件だけでは発動しないようになっているのが大半ではないか。

4. 信託にあたっての利用者保護の仕組み

- ・ 信託契約を締結するに際しては、必ず本店の担当部署にて、ホームを現地訪問し、入居者状況等の確認を行う。契約締結後についても、一定期間ごとの事業運営の報告を求めるほか、必要に応じて現地訪問等を行ってフォローするのが通常である。
信託による保全是、銀行保証が難しい場合のセカンドオプションではあるが、高齢者を対象としているので、他の信託の場合と比較しても、「受益者保護（入居者やご家族の保護）」を忠実に図ることを第一義に考えた運営を行っている。
- ・ 通常の判断能力のある方への信託商品と異なり、高齢者で判断能力が低下していることもありうるので、本人以外に親族の誰に連絡するか、ということも、個々の入居者ごとにホームと相談している。
また、「ホームの運営が安定しているか」ということも常時意識している。具体的には、保全状況の通知を入居者や身元引受人（又は返還金受取人）へ報告・連絡する場合も、まだ身元引受人が存命か等も含めて、気をつかって事務処理している。事務面で一定程度の手続き（手間）が必要になるが、利用者保護・受益者保護が通常以上に必要な商品だということを理解しているつもりだ。逆に、そこまで銀行側で関与するのが、銀行の信託の特徴だとも考えている。ご利用者としても安心してもらっている。

- ・銀行保証等に比べて、受託者側の義務が大きいので、銀行保証等に比べ、権利・義務関係にグレーな部分が発生しないのが特徴と思う。

例えば、入居時の入居者側への説明にあたっては、ホーム側と銀行側が協力して一緒に説明資料を工夫して作っていることが大半。

説明資料は、一般の人が見てもわかりやすく作成し、「言った・言わない」の問題をおこさないように、利用者側が「説明を受けた」という同意書もホーム側に必ず保管してもらっている。

(契約手続きとしては、入居契約に際しての重要事項説明書の説明時に行うことが多いようだ)

- ・「返還金不払いがあるうちに、事業者が経営破綻した場合」について、信託銀行としての考え方からは、一方で、契約上は、どこまでが保全すべき入居者(又は債務者)であるかという確認の義務は、信託を受けた銀行側にあるのではなく、「受益者代理人(通常は弁護士)」が義務を負うことになっている。

他方で、信託銀行に義務はないが、具体的に入居者に不都合な事例が発生して、社会的問題となった場合には、「入居者＝高齢者＝社会的弱者」という視点で、信託銀行が道義的責任を問われるような場合がおこるのではないかと、というリスクは考えている。(このリスクの故に、あまり保全措置としての信託を積極的に拡張する気持ちには正直なれない)

もし、上記のような道義的・社会的責任に信託銀行として対応することになるのなら、単にリスクだけで支払をするわけにはいかず、裁判で支払責任の確定を待って支払うことも考えるべきかもしれない。(単に、道義的リスクだけで支払うと、今度は株主からの訴訟を受ける可能性が出てくる。)

5. 金融機関における「反社会的勢力」の問題の影響

- ・金融機関は、業界全体として、暴力団等のいわゆる「反社会的勢力」に何らかの利益供与を行うことについて、社会からも監督官庁からも、非常に厳しい視点でその対応を問われている状況が強まっている。
- ・この問題の業界での影響は、外部から想像される以上に強く、入居金の保全措置への「銀行保証」や「信託」の提供という点でも影響してくるのではないかと。

具体的には、事業者・オペレーターの側に「反社会的勢力」の関係者がいて利益を受ける場合は勿論、入居者の側に「反社会的勢力」がいて利益を受けることも問題視される、というのも当然と考えられるほど、金融機関にとって、「反社会的勢力」への対応は深刻な問題と考えられる。

極端に言うと、「入居者の一人でもダメなら、銀行保証はできない」という対応すら考えられる。

- ・「銀行保証」による保全措置を行っている場合に、今後は、「入居者・家族等の被保証人やその関係者が【反社会的勢力の関係ではない】ことを、金融機関から事業者に毎年確認をとるようなことすら、ありうるのではないかと考えられ、そうなった場合、現在銀行保証の主な利用者である「大規模事業者」において、数百から数千人の入居者やその関係者の確認をとることは難しいのではないかと。
- ・比較して、「信託」による保全措置のスキムは、銀行保証に比べると、「経営破綻するまでは(入居者は)直接の受益者ではない」という考えなので、法律的にはギリギリ、金融機関としての弁解が可能と言えるかもしれない。ただし、それとて、マスコミ等での道義的・社会的な観点での批判となるような事例が起こった場合を考えると、リスクが全くないとは言えないと考える。

以上

第5章 前払金に関する行政担当者向け調査からみた現状と課題

実施概要(再掲)

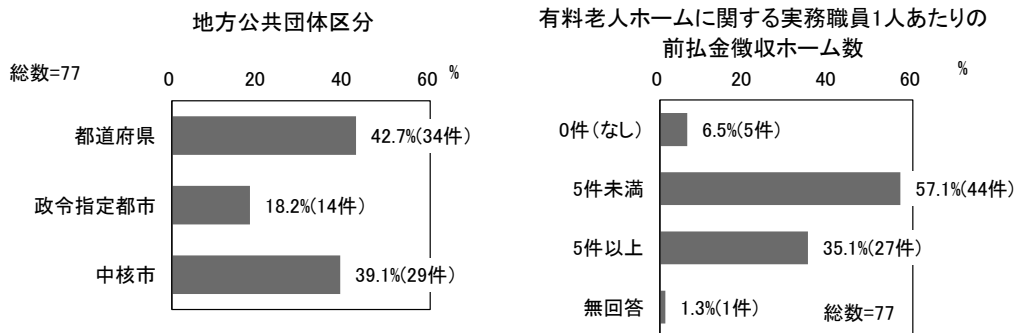
- ・ **目的**：有料老人ホームの指導体制及び、①前払金の保全措置、②短期解約特例制度、③権利金の受領禁止の指導状況や課題等を把握する。また、比較として、サービス付き高齢者向け住宅の指導体制及び前払金の保全措置の状況等を把握する。
- ・ **対象**：有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅を所管する都道府県及び政令指定都市・中核市の110自治体の担当課
- ・ **調査時期**：平成27年1月7日～2月9日 (E-mailによる配信・返信)
- ・ **有効回答数**：77件 (有効回答率：67.3%)

※集計結果は、四捨五入の関係から合計して100.0%にならないことがある
 ※クロス集計表の「全体」は、属性不明(無回答)を含めた数値となっている

1. クロス軸の設定

- 「地方公共団体区分」と「有料老人ホームに関する実務職員※1人あたりの前払金受領ホーム数」を設定しクロス集計を行った。
- “指定都市”は、有料老人ホームに関する実務職員1人あたりの前払金受領ホーム数の「5件以上」が71%となっており、“都道府県”(32%)、“中核市”(21%)に比べ高い。

※実務職員は、非常勤を含む



実務職員1人あたりの前払金受領ホーム数
(地方公共団体区分別)

単位:件(%)	全体	地方公共団体区分		
		都道府県	指定都市	中核市
合計	77(100.0)	34(100.0)	14(100.0)	29(100.0)
0件(なし)	5(6.5)	3(8.8)	0(0)	2(6.9)
5件未満	44(57.1)	19(55.9)	4(28.6)	21(72.4)
5件以上	27(35.1)	11(32.4)	10(71.4)	6(20.7)
無回答	1(1.3)	1(2.9)	0(0)	0(0)

2. ホーム数・指導体制、課題について～サービス付き高齢者向け住宅との比較を通して

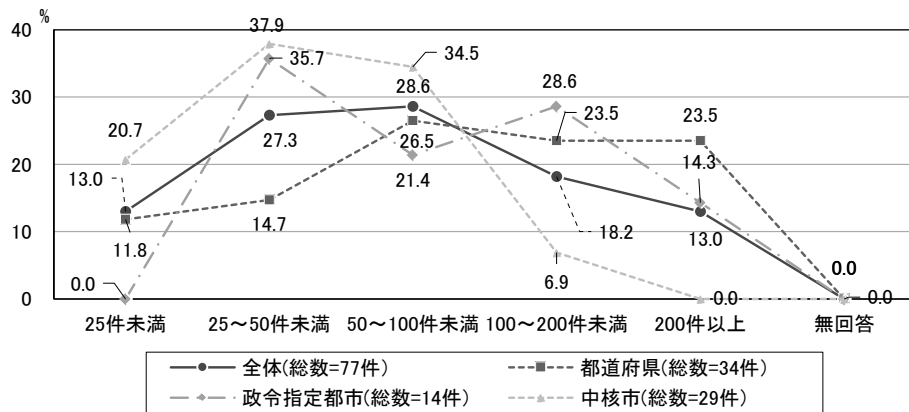
ここでは、有料老人ホームとサービス付き高齢者向け住宅の比較を通し、ホーム数・指導体制・課題等を整理する。

(1) 1自治体あたりのホーム数について

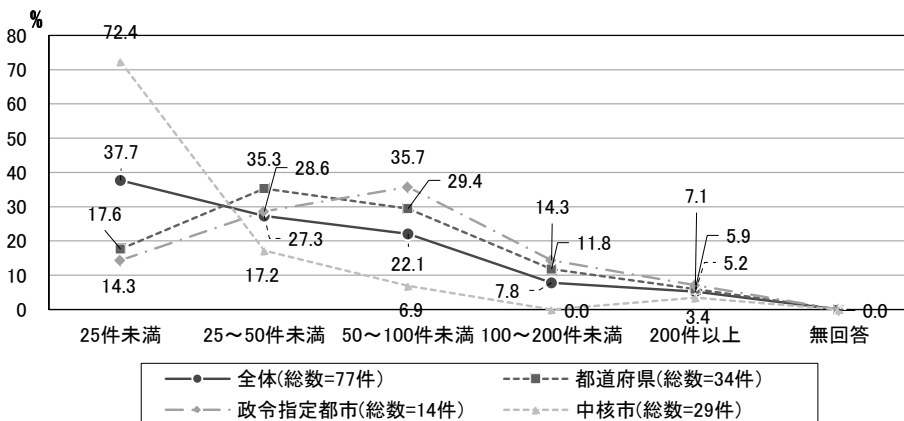
①ホーム数

○平均有料老人ホーム数は99.4件(中央値:63件)、平均サービス付き高齢者向け住宅数(以下、本文中では「サ付き住宅」という)は、84.9件(中央値:41件)となっており、“サ付き住宅”の方が少ない。地方公共団体区分間に差があるが、各平均値と中央値、最大値と最小値間にも差があり、自治体によりホーム数にばらつきがある。

有料老人ホーム数(平成26年10月末時点)



サービス付き高齢者向け住宅数



〔有料老人ホーム〕
ホーム数平均値等(地方公共団体別)

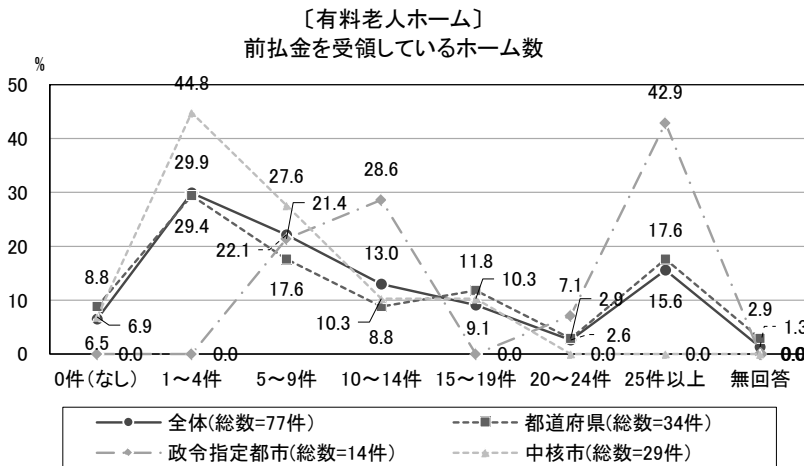
	全体	地方公共団体区分		
		都道府県	指定都市	中核市
データの個数	77	34	14	29
平均値	99.4	140.9	101.6	49.7
中央値	63	98	86	40
最大値	643	643	231	141
最小値	7	7	33	11

〔サービス付き高齢者向け住宅〕
ホーム数平均値等(地方公共団体別)

	全体	地方公共団体区分		
		都道府県	指定都市	中核市
データの個数	77	34	14	29
平均値	84.9	111.6	94.7	47.6
中央値	41	51.5	57.5	19.5
最大値	1462	1462	583	750
最小値	0	11	9	0

②前払金を受領するホーム数

- “有料老人ホーム”は、「0件(なし)」は、1割に満たないが、“サ付き住宅”は、7割以上が前払金を受領するホームが「なし」となっている。
- “有料老人ホーム”の前払金を受領しているホーム数(全体)は「1~4件」が3割と最も高いが、“中核市”は、「1~4件」が4割以上となり、全て“20件未満(「0件(なし)」7%+「1~4件」45%+「5~9件」21%+「15~19件」10%)”となっている。一方、“都道府県”“指定都市”は、件数が分散している。



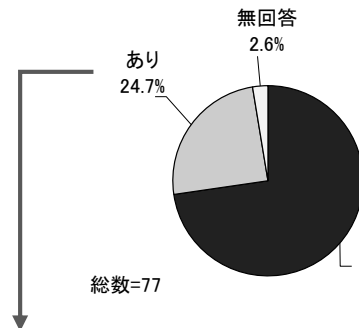
〔有料老人ホーム〕
前払金受領ホーム平均値等(地方公共団体別)

	全体	地方公共団体区分		
		都道府県	指定都市	中核市
データの個数	76	33	14	29
平均値	23.4	34.3	33.6	6.2
中央値	7	7	17	4
最大値	512	512	137	18
最小値	0	0	7	0

〔有料老人ホーム〕
ホーム数に占める前払金を受領するホーム割合(ホーム件数別)

前払金を徴収するホーム割合	単位:件(%)	ホーム数					
		全体	25件未満	25~50件未満	50~100件未満	100~200件未満	200件以上
合計		77(100.0)	10(100.0)	21(100.0)	22(100.0)	14(100.0)	10(100.0)
0%(なし)		5(6.5)	0(0)	2(9.5)	1(4.5)	2(14.3)	0(0)
~5%未満		15(19.5)	0(0)	2(9.5)	6(27.3)	5(35.7)	2(20.0)
~10%未満		12(15.6)	0(0)	4(19.0)	3(13.6)	3(21.4)	2(20.0)
~20%未満		15(19.5)	1(10.0)	4(19.0)	6(27.3)	2(14.3)	2(20.0)
~30%未満		7(9.1)	2(20.0)	1(4.8)	3(13.6)	1(7.1)	0(0)
~40%未満		6(7.8)	1(10.0)	5(23.8)	0(0)	0(0)	0(0)
~50%未満		5(6.5)	1(10.0)	2(9.5)	1(4.5)	1(7.1)	0(0)
50%以上		11(14.3)	5(50.0)	1(4.8)	1(4.5)	0(0)	4(40.0)
無回答		1(1.3)	0(0)	0(0)	1(4.5)	0(0)	0(0)

〔サービス付き高齢者向け住宅〕
前払金を受領するホーム数



〔サービス付き高齢者向け住宅〕
前払金受領ホーム平均値等(ありのみ)(地方公共団体)

	全体	地方公共団体区分		
		都道府県	指定都市	中核市
データの個数	19	10	5	4
平均値	3.3	4.2	2.8	1.8
中央値	1	1	2	1
最大値	14	14	6	4
最小値	1	1	1	1

(2) 職員体制について

①職員数

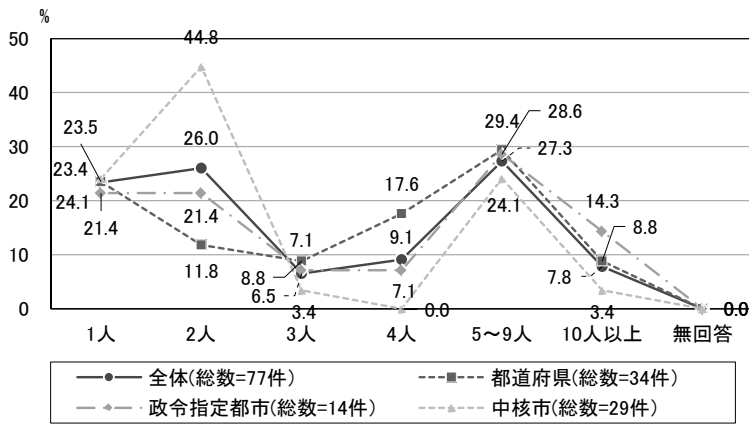
○平均実務職員数※は、“有料老人ホーム(全体)”は4.0人(中央値:3人)、“サ付き住宅(全体)”は3.2人(中央値:2人)となっており、“有料老人ホーム”の方が高い。

○“有料老人ホーム(全体)”は、実務職員数「5~9人」が27%と最も高いが、“有料老人ホーム”と”サ付き住宅”とも半数が、実務職員体制が「2人以下(「1人」+「2人」)」となっている。特に有料老人ホームの“中核市”は、「2人以下」が69%と高い。

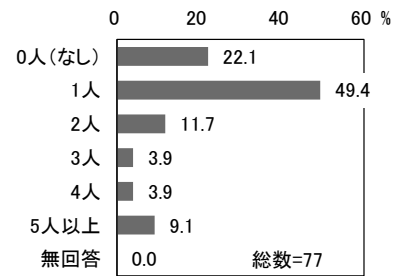
○主たる業務を行う職員数※をみると、“有料老人ホーム”の22%、“サ付き住宅”は27%が「0人(なし)」となっている。

※非常勤職員を含む

有料老人ホームに関する実務職員数(人)



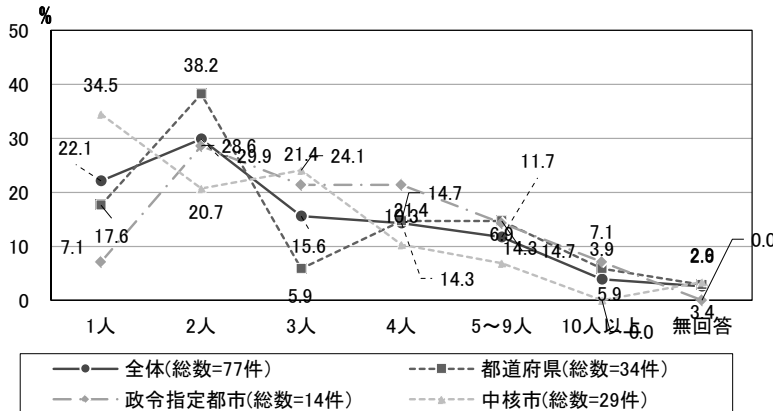
有料老人ホームを主たる業務とする職員数(非常勤含む)



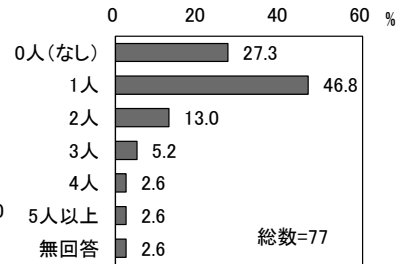
実務職員数平均値等(地方公共団体別)

	全体	地方公共団体区分		
		都道府県	指定都市	中核市
データの個数	77	34	14	29
平均値	4.0	4.5	4.5	3.2
中央値	3	4	3.5	2
最大値	15	15	13	10
最小値	1	1	1	1

サービス付き高齢者向け住宅に関する実務職員数(人)



サービス付き高齢者向け住宅を主たる業務とする職員数(非常勤含む)



実務職員数平均値等(地方公共団体別)

	全体	地方公共団体区分		
		都道府県	指定都市	中核市
データの個数	75	33	14	28
平均値	3.2	3.7	4.1	2.3
中央値	2	2	3	2
最大値	18	18	12	5
最小値	1	1	1	1

〔有料老人ホーム〕
主たる職員平均値等・割合(地方公共団体別)

	全体	地方公共団体区分			
		都道府県	指定都市	中核市	
主たる職員数平均値等	データの個数	77	34	14	29
	平均値	1.6	2.0	1.4	1.3
	中央値	1.0	1.0	1.0	1.0
	最大値	10.0	10.0	5.0	7.0
	最小値	0.0	0.0	0.0	0.0
実務職員数に対する主たる職員割合	データの個数	77	34	14	29
	平均値	48.2	54.1	37.7	46.3
	中央値	50.0	50.0	36.7	50.0
	最大値	100.0	100.0	100.0	100.0
最小値	0.0	0.0	0.0	0.0	

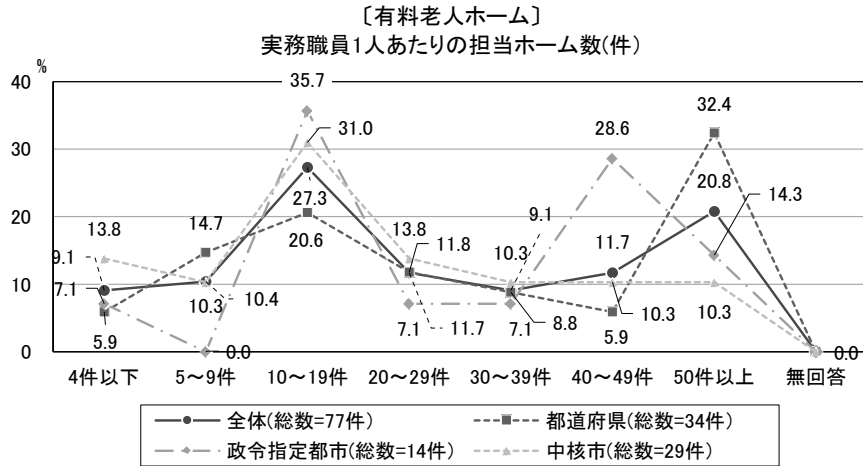
〔サービス付き高齢者向け住宅〕
主たる職員平均値等・割合(地方公共団体別)

	全体	地方公共団体区分			
		都道府県	指定都市	中核市	
主たる職員数平均値等	データの個数	75	33	14	28
	平均値	1.4	1.9	1.0	0.9
	中央値	1.0	1.0	1.0	1.0
	最大値	18.0	18.0	3.0	3.0
	最小値	0.0	0.0	0.0	0.0
実務職員数に対する主たる職員割合	データの個数	74	33	14	27
	平均値	4.9	3.9	2.3	7.5
	中央値	2.1	1.9	1.3	4.5
	最大値	50.0	40.9	12.5	50.0
最小値	0.0	0.0	0.0	0.0	

②職員 1 人あたりの担当ホーム数

○ホーム数と職員数から職員 1 人あたりの担当ホーム数を算出した。平均値は、“有料老人ホーム（全体）” 39.9 件（中央値：24.8 件）、“サ付き住宅（全体）” 37.2 件（中央値：15.0 件）となっている。

○両ホームとも、実務職員 1 人あたりの担当ホーム数（全体）は「10～19 件」が 27%で最も高い。しかし、“有料老人ホーム” は、「50 件以上」も 21%と高くなっている。

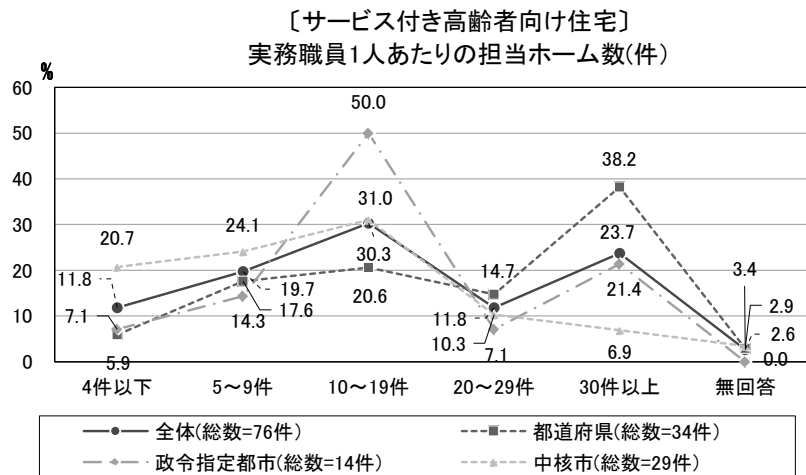


〔有料老人ホーム〕
担当ホーム数平均値等(地方公共団体別)

	全体	地方公共団体区分		
		都道府県	指定都市	中核市
データの個数	77	34	14	29
平均値	39.9	55.6	34.7	23.9
中央値	24.8	29.3	32.4	17.5
最大値	337.0	337.0	107.0	94.0
最小値	2.2	3.8	4.4	2.2

〔有料老人ホーム〕
担当前払金受領ホーム数平均値等(地方公共団体別)

	全体	地方公共団体区分		
		都道府県	指定都市	中核市
データの個数	77	34	14	29
平均値	6.5	8.2	9.5	3.0
中央値	2	2	7	2
最大値	55	55	34	13
最小値	0	0	1	0



〔サービス付き高齢者向け住宅〕
担当ホーム数平均値等(地方公共団体別)

	全体	地方公共団体区分		
		都道府県	指定都市	中核市
データの個数	75	33	14	28
平均値	37.2	36.6	36.2	38.3
中央値	15.0	23.0	14.5	9.9
最大値	750.0	365.5	291.5	750.0
最小値	0.0	2.1	3.0	0.0

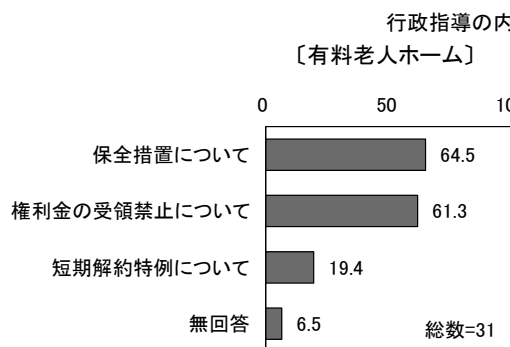
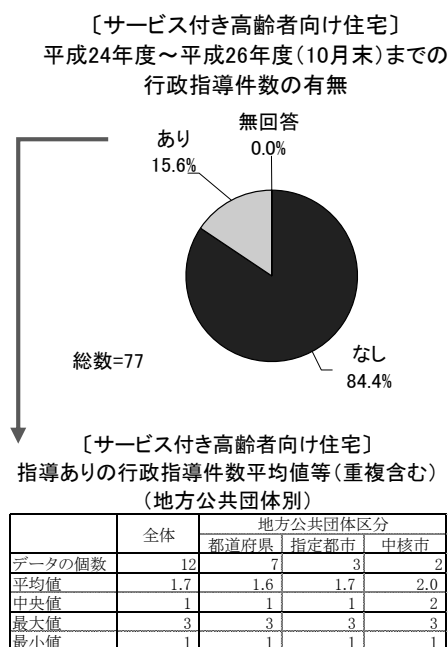
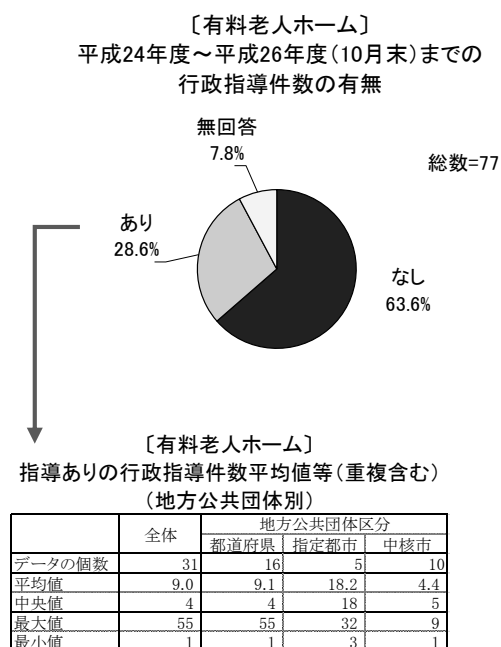
〔サービス付き高齢者向け住宅〕
担当前払金受領ホーム数平均値等(地方公共団体別)

	全体	地方公共団体区分		
		都道府県	指定都市	中核市
データの個数	75	33	14	28
平均値	0.2	0.4	0.2	0.1
中央値	0	0	0	0
最大値	6	6	2	1
最小値	0	0	0	0

(3) 保全措置等の行政指導件数と指導の課題について

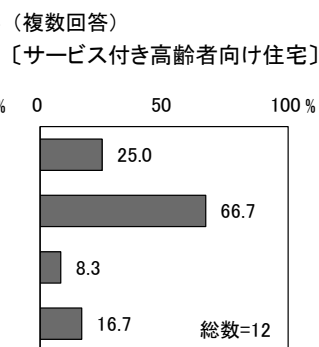
①行政指導件数

- 平成24年度～平成26年度10月末までの3年間に、行政指導が行われた自治体は、“有料老人ホーム”で29%、“サ付き住宅”は16%であった。
- 行政指導を行った自治体の指導内容をみると、“有料老人ホーム”は「保全措置」が64%と最も高く、僅差で「権利金の受領禁止」(61%)が続く。一方、“サ付き住宅”は、「権利金の受領禁止」が67%と最も高く、他項目に比べ著しく高い。
- 同時期の改善命令を行った自治体は、“有料老人ホーム”はなく、“サ付き住宅”は4自治体であった(図省略)。そのうち、保全措置・権利金・短期解約特例に関する指導は2自治体に留まっている(①改善命令件数3件、うち保全措置等に関する指導件数3件、②改善命令件数9件、うち保全措置等に関する指導件数3件)。



〔有料老人ホーム〕
指導ありの行政指導件数平均値等(内容別)
(地方公共団体別)

	保全措置について	権利金の受領禁止について	短期解約特例について
データの個数	30	31	29
平均値	3.5	4.5	1.3
中央値	2	1	0
最大値	30	27	16
最小値	0	0	0



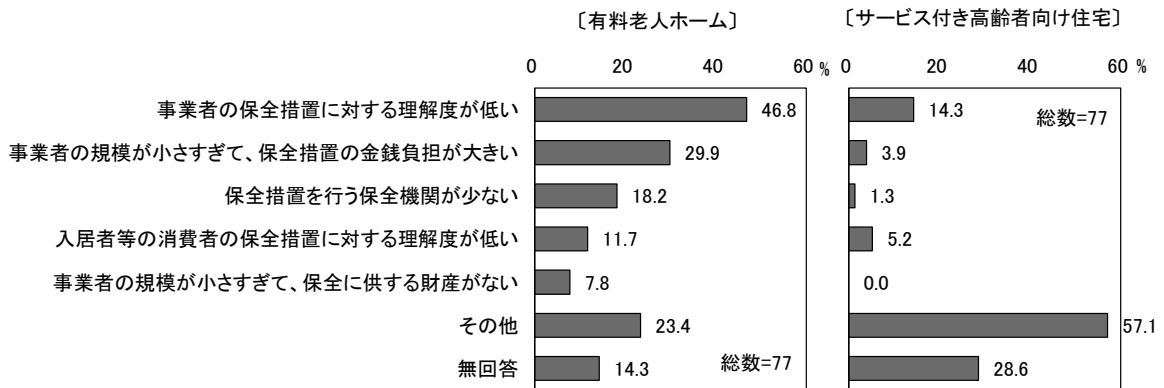
〔サービス付き高齢者向け住宅〕
指導ありの行政指導件数平均値等(内容別)
(地方公共団体別)

	保全措置について	権利金の受領禁止について	短期解約特例について
データの個数	12	12	12
平均値	0.4	1.2	0.1
中央値	0	1	0
最大値	2	3	1
最小値	0	0	0

② 保全措置の普及を考える上で、課題と感ずること（複数回答）

- “有料老人ホーム”は、「事業者の保全措置に対する理解度が低い」が47%と最も高くなっている。「事業者の規模が小さすぎて、保全措置の金銭負担が大きい」(30%)、「保全措置を行う保全措置機関が少ない」(18%)が続く。
- “サ付き住宅”も、「事業者の保全措置に対する理解度が低い」が14%と最も高いが、前払金を受領するホームが少ないことが影響し、“事例がない”とする「その他」が57%を占めている。

保全措置の普及を考える上で、課題と感ずること(複数回答)



● その他内容

[有料老人ホーム]

①事例なし 10件（特になし：5件／指導実績がない：3件／前払金受領ホームがない2件）

②課題について：6件

前払金の金額が少ないため、保全措置に係る金額負担が大きい2件／全ての事業所が保全措置を講じている／保全措置を行っている機関の把握が困難／前払金を受領する法人が減少している／平成18年3月31日以前に届け出された施設について、法律上の義務がないこと

※サービス付き高齢者向け住宅は、全て①事例なしとなっていた

[有料老人ホーム]

保全措置の普及を考える上で、課題と感ずること(地方公共団体、職員1人あたりの前払金ホーム担当数別)

単位:件(%)	全体	地方公共団体区分			職員1人あたりの前払金ホーム担当数		
		都道府県	指定都市	中核市	0件(なし)	5件未満	5件以上
合計	77(100.0)	34(100.0)	14(100.0)	29(100.0)	5(100.0)	44(100.0)	27(100.0)
事業者の保全措置に対する理解度が低い	36(46.8)	15(44.1)	6(42.9)	15(51.7)	0(0)	23(52.3)	12(44.4)
事業者の規模が小さすぎて、保全措置の金銭負担が大きい	23(29.9)	9(26.5)	5(35.7)	9(31.0)	0(0)	15(34.1)	8(29.6)
保全措置を行う保全機関が少ない	14(18.2)	7(20.6)	5(35.7)	2(6.9)	1(20.0)	8(18.2)	5(18.5)
入居者等の消費者の保全措置に対する理解度が低い	9(11.7)	2(5.9)	3(21.4)	4(13.8)	0(0)	7(15.9)	2(7.4)
事業者の規模が小さすぎて、保全に供する財産がない	6(7.8)	2(5.9)	2(14.3)	2(6.9)	1(20.0)	3(6.8)	2(7.4)
その他	18(23.4)	10(29.4)	4(28.6)	4(13.8)	4(80.0)	5(11.4)	9(33.3)
無回答	11(14.3)	4(11.8)	2(14.3)	5(17.2)	0(0)	7(15.9)	4(14.8)

[サービス付き高齢者向け住宅]

保全措置の普及を考える上で、課題と感ずること(地方公共団体別)

単位:件(%)	全体	地方公共団体区分		
		都道府県	指定都市	中核市
合計	77(100.0)	34(100.0)	14(100.0)	29(100.0)
事業者の保全措置に対する理解度が低い	11(14.3)	5(14.7)	1(7.1)	5(17.2)
事業者の規模が小さすぎて、保全措置の金銭負担が大きい	3(3.9)	0(0)	1(7.1)	2(6.9)
入居者等の消費者の保全措置に対する理解度が低い	4(5.2)	2(5.9)	0(0)	2(6.9)
事業者の規模が小さすぎて、保全に供する財産がない	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
保全措置を行う保全機関が少ない	1(1.3)	0(0)	1(7.1)	0(0)
その他	44(57.1)	18(52.9)	10(71.4)	16(55.2)
無回答	22(28.6)	11(32.4)	3(21.4)	8(27.6)

③前問②の課題の詳細や解決に向けた取り組みについて（自由記述）

- 前問の「保全措置の普及を考える上で、課題と感ずること」の具体的な内容や課題解決に向けた取り組みについて自由記述方式で尋ねた。「解決に向けた取り組みについて」の意見が多く、事業者に対する通知や説明会、立入調査時の指導状況があげられた。
- 「課題の詳細について」は、保全額や事業者規模が小さい場合の課題や保全措置機関の少なさが指摘されている。

自由記述分類

自由記述分類	意見数(件)[全体]	内訳	
		有料老人ホーム	サービス付き 高齢者向け住宅
解決に向けた取り組みについて	20	16	4
課題の詳細について	7	7	0
課題は特に感じない	14	2	12
その他	8	2	6
合計	49	27	22

自由記述（抜粋）

●解決に向けた取り組みについて（20件：有料老人ホーム-16件、サ付き住宅-4件）

- ・周知文書を数回発出しているほか、前払金（及び権利金）を徴する施設に対しては立入検査時に口頭で説明している。
- ・事業者へ、入居予定者に契約内容を詳細まで説明するよう、指導している。
- ・定期預金への預け入れ等、保全措置への認識に誤りがある施設に対しては、その事実が分かった都度、説明をしている。
- ・前払金を受領する住宅はないが、前払金と権利金の違いを理解していない事業者も多かったため、事業者の理解度が低いと感じた。対応としては、前払金と権利金の違いの個別説明を行っている
- ・事業者から金銭負担が大きく保全を講じることができない旨の相談が多いので事業者の保全措置にかかる金銭負担が大きいと感じた。対応としては、保全措置を行えない場合は前払金を廃止するよう促している。
- ・全事業者から契約書の写しを受領し確認を行っているが、現時点で前金払を受領している事業者はない状況である。事業者等へ前払金に係る保全措置について、理解を深めるためさらなる情報提供が必要と考える。

●課題の詳細について（7件：有料老人ホーム-7件、サ付き住宅：0件）

- ・20万円前後の前払金で、小規模な施設を運営している事業者の場合、保全措置をとりたくても保全額が小額という理由で受けてくれる保全機関がない。こういった事業者は前払金を廃止するしか方法がない状況となっている。
- ・保全措置の必要がない敷金への変更または月額利用料の見直しを勧めている。
- ・事業規模が小さく前払金の額も安価な事業者など、前払金を受領する経営上のメリットに比べて保全措置に係る費用負担が過大となると思われる事業者に対しては、料金体系について再検討するよう指導している。
- ・事業者の規模が小さいこともあり、銀行等で連帯保証をしてもらうのが難しいケースがある。全国有料老人ホーム協会にも加入していないため、同協会の「入居者生活保証制度」にも加入できない

ので、指導に困難を感じている。

- ・事業者より、銀行へ保全措置を依頼したが、銀行としてはリスクが大きいとか、これまで実績がないとの理由で断られる。また、有料老人ホーム協会の入居者基金制度の利用を検討したが、貴協会の入会料や基金制度が高額で加入できないとの声が多い。
- ・施設側で前払金を設定していても、実質的には敷金に近いものや管理費として受領することが望ましいものなどが多く、その場合は積算根拠を示したうえで料金設定を変更するよう助言することもある。しかし、このような場合に該当しないものでも、2、3の施設を除き、本市では前払金が定額であるため、前払金の保全より入居者の心身の安全を重要課題としている。

●課題は特に感じない（14件：有料老人ホーム-2件、サ付き住宅-12件）

- ・前払金を受領する施設が少なく、前払金を受領している施設は老人福祉法第29条第7項の規定に基づき適切に保全措置を講じているため、課題とすることは特にない。（有料老人ホーム）
- ・高齢者の居住の安定確保に関する法律 第7条第1項第八号で家賃等の前払金については保全措置を講じる必要があるので普及に課題を感じていない。（サ付き住宅）
- ・前払金の受領を行う住宅の登録実績がないため、課題を認識できていない。（サ付き住宅）

●その他（8件：有料老人ホーム-2件、サ付き住宅-6件）

- ・前払いまでして入居を希望する者はいないため、供給側でその設定すらしないと考えられる。
- ・前払い制度を利用する入居者のニーズが低く、事業者にとってもメリットが少ない。
- ・多額の一時金の支払いに抵抗感を示す方が多いことや、持ち家率が高く早期の住み替えを検討する方も少ないことから、前払い制への需要は少ないとみられる。
- ・保全措置に係る事務手続きの複雑さを懸念されて、6カ月以内の敷金に設定されている。
- ・現在、事業者の保全措置に関する調査実績が無い為、今後、具体的に調査を行い状況の把握に努めたい。
- ・保全措置に関する内容を事業者へ説明・指導する際に理解しやすいパンフレットや資料等がない

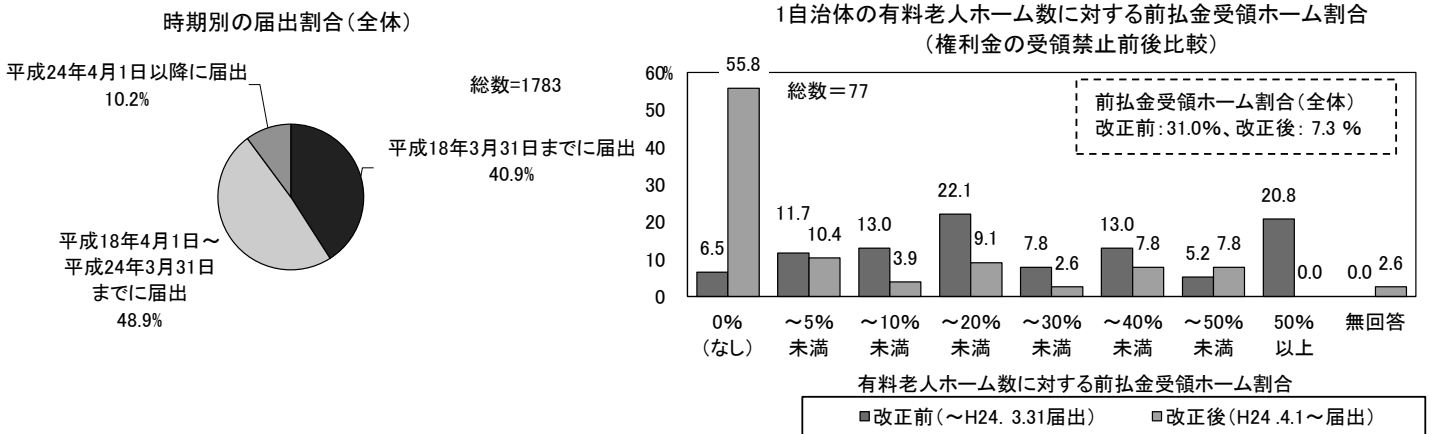
3. 以降は、有料老人ホームについて前払金受領ホームや保全措置等の課題について整理したものである

3. 届出時期別にみた、前払金受領ホーム数の推移

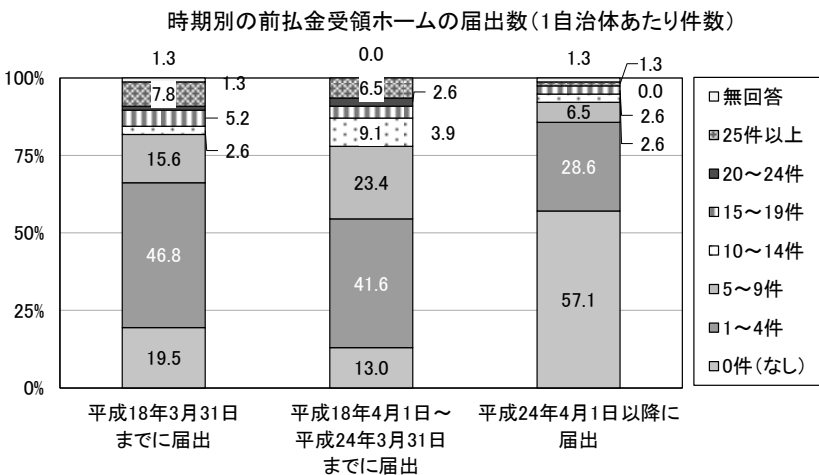
(1) 前払金受領ホーム数の推移

○時期別の届出割合は、前払金の保全措置の義務化が行われた「平成18年4月1日～平成24年3月31日まで」が49%と最も高い。権利金受領が禁止となった「平成24年4月1日以降に届出」は、1割に留まっており、9割が権利金受領禁止の経過措置対象ホームとなっている。

○平成24年度の権利金受領禁止前後における有料老人ホーム届出数に対する前払金受領ホーム割合を算出した。前払金受領ホーム割合は、全体として、改正前は、31%であったが、改正後は7%と大幅に減少している。56%の自治体においては、平成24年度の制度改正後は、前払金受領ホームが「0%（なし）」となっている。



※改正後の「無回答」2.6%(1件)は、平成24年4月1日以降に有料老人ホームの届出がない自治体となっている (前払金受領ホーム0件)



平成24年4月1日以降に届出された前払金受領ホーム数(地方公共団体別)

単位:件(%)	全体	地方公共団体区分		
		都道府県	指定都市	中核市
合計	77(100.0)	34(100.0)	14(100.0)	29(100.0)
0件(なし)	44(57.1)	21(61.8)	4(28.6)	19(65.5)
1～4件	22(28.6)	8(23.5)	5(35.7)	9(31.0)
5～9件	5(6.5)	1(2.9)	3(21.4)	1(3.4)
10～14件	2(2.6)	0(0)	2(14.3)	0(0)
15～19件	2(2.6)	2(5.9)	0(0)	0(0)
20～24件	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
25件以上	1(1.3)	1(2.9)	0(0)	0(0)
無回答	1(1.3)	1(2.9)	0(0)	0(0)

平成18年3月31日までに届出
ホーム平均値等
(地方公共団体別)

	全体	地方公共団体区分		
		都道府県	指定都市	中核市
データの個数	76	33	14	29
平均値	9.6	14.2	14.4	2.1
中央値	2	2	8	2
最大値	241	241	57	7
最小値	0	0	2	0
合計	730	469	201	60

平成18年4月1日～
平成24年3月31日までに届出
ホーム平均値等(地方公共団体別)

	全体	地方公共団体区分		
		都道府県	指定都市	中核市
データの個数	77	34	14	29
平均値	11.3	16.8	15.2	3.1
中央値	4	4	9	2
最大値	227	227	68	8
最小値	0	0	2	0
合計	872	570	213	89

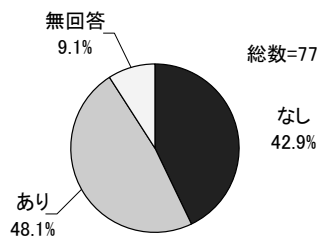
平成24年4月1日以降に届出
ホーム平均値等
(地方公共団体別)

	全体	地方公共団体区分		
		都道府県	指定都市	中核市
データの個数	76	33	14	29
平均値	2.4	3.1	4.0	0.8
中央値	0	0	3	0
最大値	44	44	12	5
最小値	0	0	0	0
合計	181	101	56	24

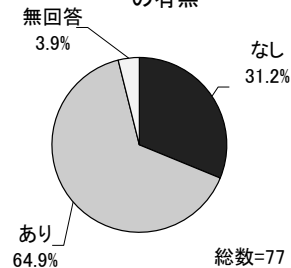
(2) 直近3年間の事業譲渡・廃止状況

- 平成24年度から平成26年度(10月末)までの3年間の“事業譲渡数”と“事業が廃止された数(譲渡に伴う廃止は除く)”を尋ねた。この間に事業譲渡が行われた自治体は48.1%(37件)、事業が廃止された数は64.9%(50件)となっている。
- 事業譲渡又は事業が廃止されたホームがある自治体の各年度の件数をみると、毎年度3割程度が「0件(なし)」となっているが、「4件以上」も2割程度見られる年度もある。
- 調査では、事業譲渡・事業廃止数とともに、保全措置の発動件数及び保全措置が発動されたホーム数と発動された人数も尋ねたが、回答を得られた自治体はすべて「0件(なし)」となっている。なお、無回答(不明回答)はホーム数で18件、発動された人数で19件あった。

平成24年度～平成26年度(10月末)までの事業譲渡の有無



平成24年度～平成26年度(10月末)までの事業廃止(事業譲渡に伴うもの除く)の有無



平成24年度～平成26年度(10月末)までの事業譲渡の有無(地方公共団体別)

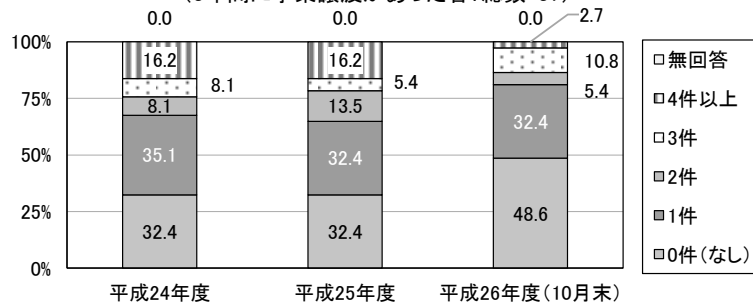
単位:件(%)	全体	地方公共団体区分		
		都道府県	指定都市	中核市
合計	77(100.0)	34(100.0)	14(100.0)	29(100.0)
なし	33(42.9)	13(38.2)	3(21.4)	17(58.6)
あり	37(48.1)	19(55.9)	10(71.4)	8(27.6)
無回答	7(9.1)	2(5.9)	1(7.1)	4(13.8)

平成24年度～平成26年度(10月末)までの事業廃止の有無(地方公共団体別)

単位:件(%)	全体	地方公共団体区分		
		都道府県	指定都市	中核市
合計	77(100.0)	34(100.0)	14(100.0)	29(100.0)
なし	24(31.2)	8(23.5)	4(28.6)	12(41.4)
あり	50(64.9)	26(76.5)	9(64.3)	15(51.7)
無回答	3(3.9)	0(0)	1(7.1)	2(6.9)

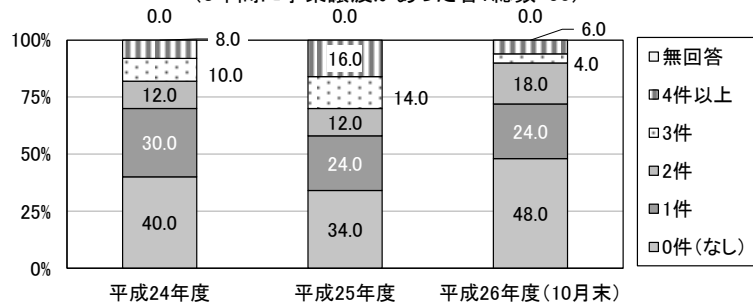
年度別の事業譲渡数

(3年間に事業譲渡があった者:総数=37)



年度別の事業譲渡数

(3年間に事業譲渡があった者:総数=50)

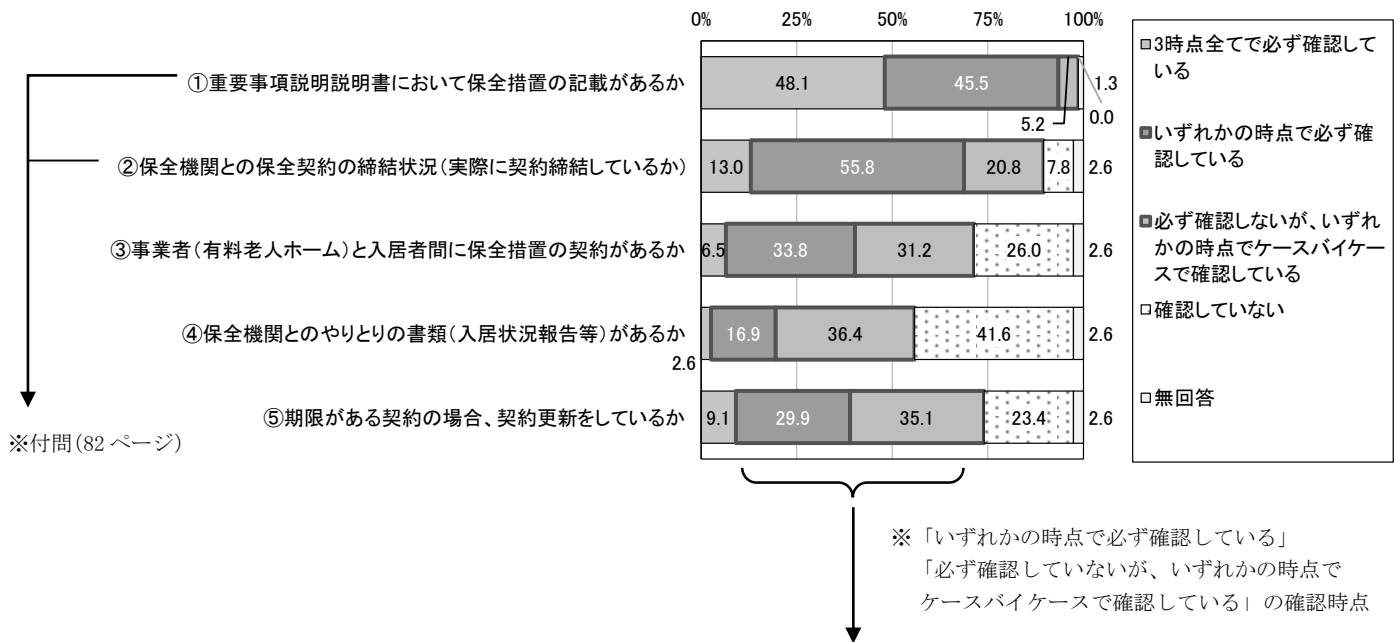


4. 有料老人ホームの保全措置の確認・指導状況

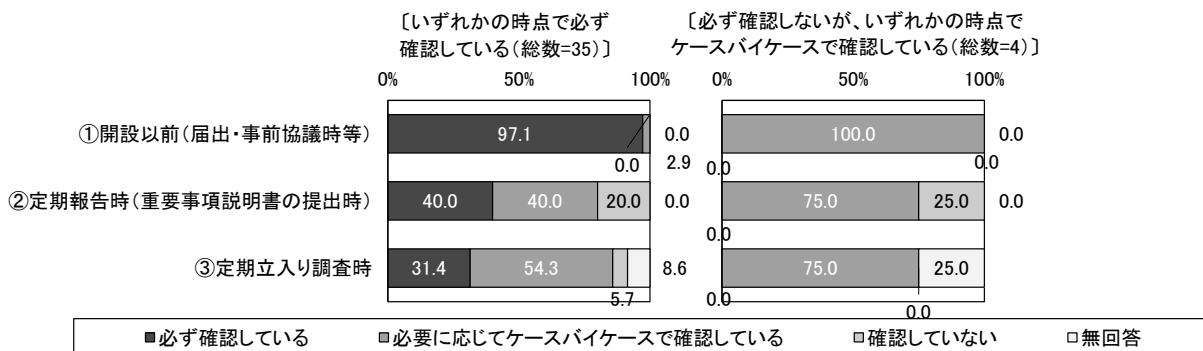
(1) 開設以前・定期報告時・定期立入り調査時の保全措置の確認事項

- “開設以前（届出・事前協議時）”、“定期報告時（重要事項説明書の提出時）”、“定期立入り調査時”の3時点について、保全措置の確認・指導内容について尋ねた。「④保全機関とのやりとりの書類（入居状況報告等）があるか」で4割、「③事業者（有料老人ホーム）と入居者間に保全措置の契約があるか」、「⑤期間がある契約の場合、契約更新をしているか」は、1/4の自治体で「確認していない」となっている。
- “いずれかの時点で必ず確認している”と回答したホームの確認時期をみると、「①重要事項説明書において保全措置の記載があるか」以外の項目で、「定期報告時（重要事項説明書の提出時）」に「確認していない」が半数以上を占めており、前払金の保全措置について「開設以前（届出・事前協議時）」、「定期立入り調査時」に内容を確認する傾向がみられる。

前払金の保全措置についての確認するもの（開設以前・定期報告時・立入り調査時の3時点）(総数=77)

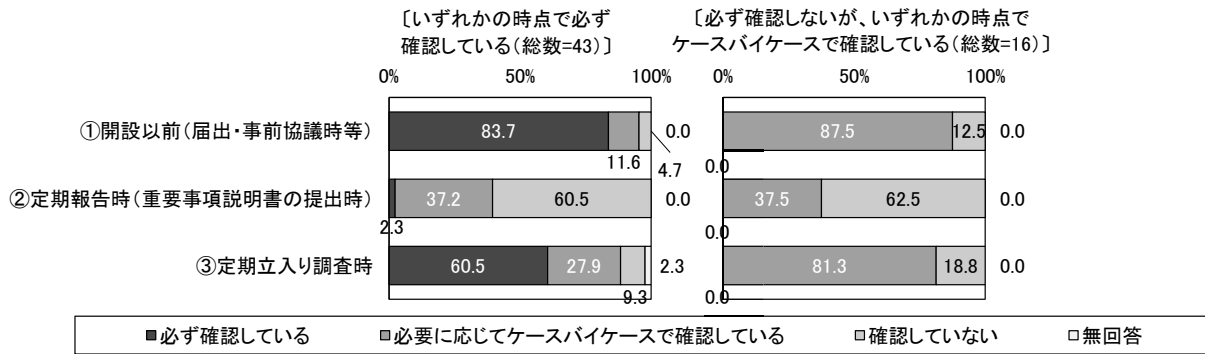


①重要事項説明書において保全措置の記載があるか

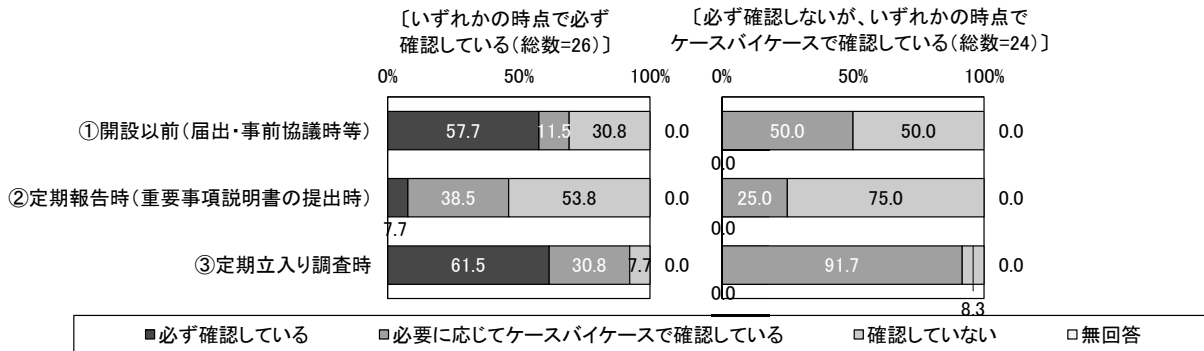


※ “必ず確認していないが、いずれかの時点でケースバイケースで確認している” は、「必ず確認している」の回答がないものである（以下、同じ）

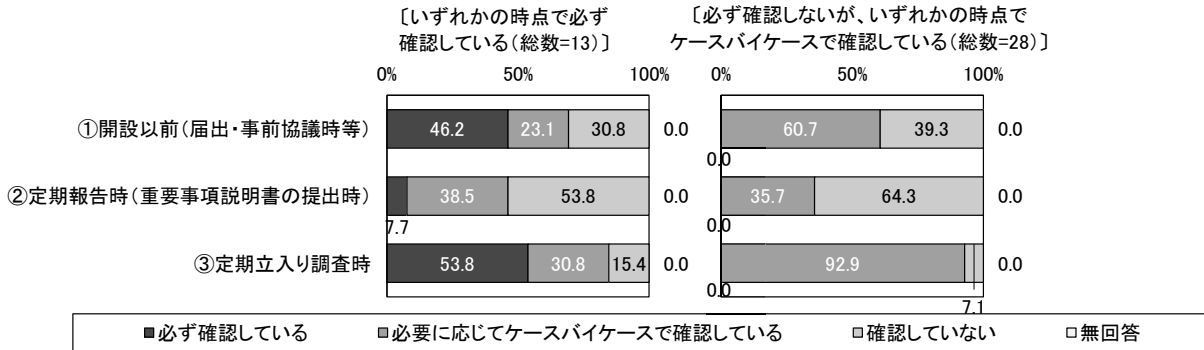
②保全機関との保全契約の締結状況(実際に契約締結しているか)



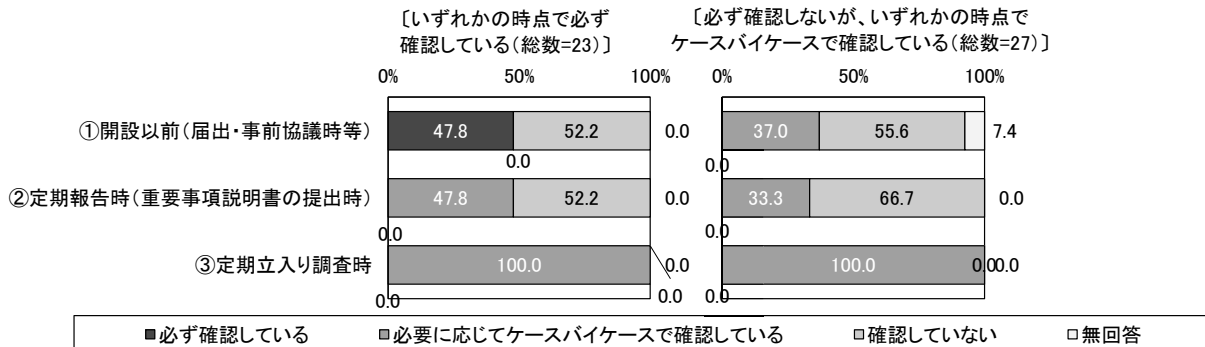
③事業者(有料老人ホーム)と入居者間に保全措置の契約があるか



④保全機関とのやりとりの書類(入居状況報告等)があるか



⑤期限がある契約の場合、契約更新をしているか

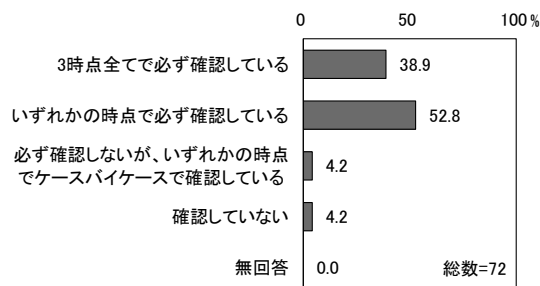


保全措置の確認事項（重要事項説明書と契約について）の付問

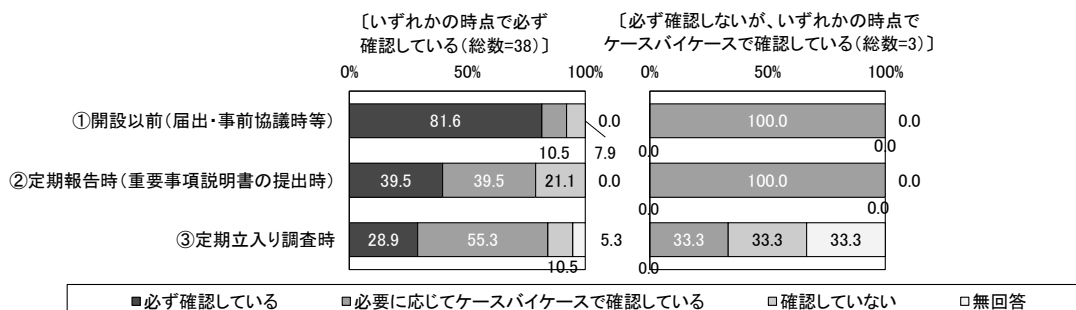
●重要事項説明書に保全機関名が記載されているか

○80 ページの「①重要事項説明書において保全措置の記載があるか」を“確認している（3 時点全てで必ず確認している）48%+「いずれかの時点で必ず確認している」46%+「必ず確認していないが、いずれかの時点でケースバイケースで確認している」5%”と回答した 72 件の保全機関の記載名の確認状況は、「いずれかの時点で必ず確認している」が過半数を占めている。また、確認時期は、「①開設以前（届出・事前協議時等）」が 8 割と最も高い。

付問：重要事項説明書に保全機関名が明記されているか(3時点の確認状況)



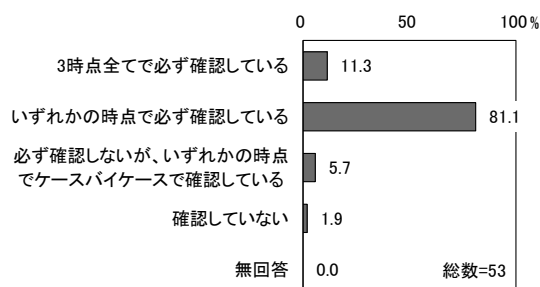
重要事項説明書に保全機関名が記載されているか



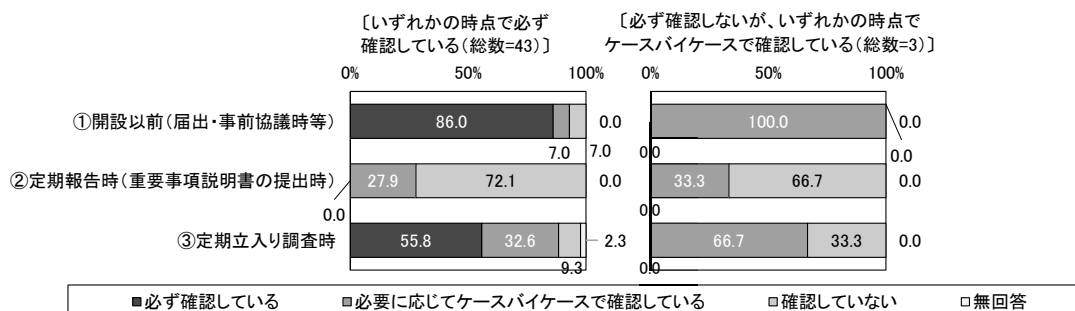
●保全機関と事業者（有料老人ホーム）間の契約書があるか

○80 ページの「②保全機関との保全契約の締結状況（実際に契約締結しているか）」を“確認している（3 時点全てで必ず確認している）13%+「いずれかの時点で必ず確認している」56%+「必ず確認していないが、いずれかの時点でケースバイケースで確認している」21%”と回答した 53 件の「保全機関と事業者（有料老人ホーム）間の契約書があるか」は、8 割以上が「いずれかの時点で必ず確認している」としている。確認時期は、“①開設以前（届出・事前協議時等）”に 9 割弱が「必ず確認している」としている。

付問：保全機関と事業者(有料老人ホーム)間の契約書があるか(3時点の確認状況)



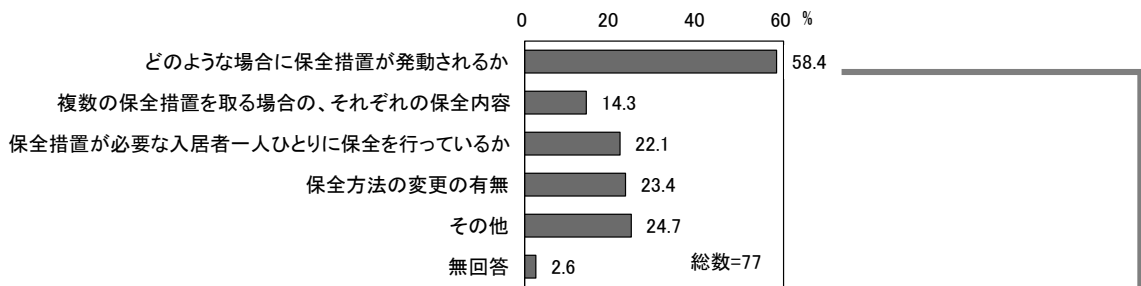
保全機関と事業者（有料老人ホーム）間の契約書があるか



(2) 保全措置の確認内容（複数回答）

- 「どのような場合に保全措置が発動されるか」が6割となり最も高い。次いで、「保全方法の変更の有無」（23%）が続く。「複数の保全措置を取る場合の、それぞれの保全内容」は14%に留まっている。なお、「その他」は、“前払金を受領するホームがない”“保全措置を行っている施設がない”といった回答が占めている。“都道府県”は、どの項目も他の属性よりも割合が高い。
- 保全措置の確認内容として「どのような場合に保全措置が発動されるか」と回答した45自治体に対し、保全内容の確認方法を尋ねた。3/4が「重要事項説明書の内容をみて」と回答し最も高く、次いで「保全機関との契約内容をみて」（71%）が続く。

保全措置の確認内容(複数回答)



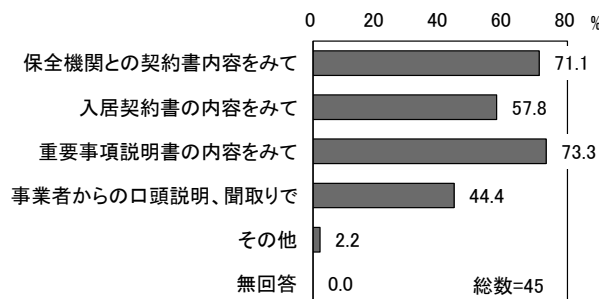
●その他内容

7件：前払金を受領するホームがない 各2件：保全措置の契約締結有無／契約内容（期間等）／確認していない
 各1件：前払金額が大きい場合に保全措置をとっているか／指定の保全がとられているか／保全内容と相手先について確認することがある／平成18年3月31日以前に届け出された施設の保全措置の実施

保全措置の確認内容(地方公共団体、職員1人あたりの前払金ホーム担当数別)

単位:件(%)	全体	地方公共団体区分			職員1人あたりの前払金ホーム担当数		
		都道府県	指定都市	中核市	0件(なし)	5件未満	5件以上
合計	77(100.0)	34(100.0)	14(100.0)	29(100.0)	5(100.0)	44(100.0)	27(100.0)
どのような場合に保全措置が発動されるか	45(58.4)	22(64.7)	9(64.3)	14(48.3)	0(0)	26(59.1)	18(66.7)
複数の保全措置を取る場合の、それぞれの保全内容	11(14.3)	8(23.5)	1(7.1)	2(6.9)	0(0)	5(11.4)	6(22.2)
保全措置が必要な入居者一人ひとりに保全を行っているか	17(22.1)	9(26.5)	4(28.6)	4(13.8)	1(20.0)	10(22.7)	6(22.2)
保全方法の変更の有無	18(23.4)	9(26.5)	3(21.4)	6(20.7)	0(0)	10(22.7)	8(29.6)
その他	19(24.7)	8(23.5)	3(21.4)	8(27.6)	4(80.0)	9(20.5)	6(22.2)
無回答	2(2.6)	1(2.9)	0(0)	1(3.4)	0(0)	2(4.5)	0(0)

保全内容の確認方法(複数回答)

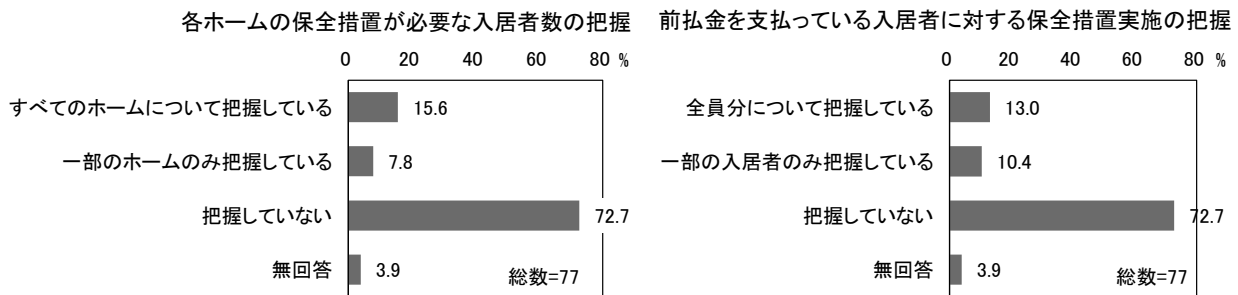


保全内容の確認方法(地方公共団体、職員1人あたりの前払金ホーム担当数別)

単位:件(%)	全体	地方公共団体区分			職員1人あたりの前払金ホーム担当数		
		都道府県	指定都市	中核市	0件(なし)	5件未満	5件以上
合計	45(100.0)	22(100.0)	9(100.0)	14(100.0)	0(0)	26(100.0)	18(100.0)
保全機関との契約書内容をみて	32(71.1)	15(68.2)	8(88.9)	9(64.3)	0(0)	17(65.4)	15(83.3)
入居契約書の内容をみて	26(57.8)	14(63.6)	4(44.4)	8(57.1)	0(0)	16(61.5)	10(55.6)
重要事項説明書の内容をみて	33(73.3)	17(77.3)	5(55.6)	11(78.6)	0(0)	20(76.9)	12(66.7)
事業者からの口頭説明、聞き取り	20(44.4)	11(50.0)	4(44.4)	5(35.7)	0(0)	13(50.0)	7(38.9)
その他	1(2.2)	1(4.5)	0(0)	0(0)	0(0)	1(3.8)	0(0)
無回答	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)

(3) 保全措置が必要な入居者の把握状況

- 各ホームの保全措置が必要な入居者数の把握及び、前払金を支払っている入居者に対する保全措置実施の把握は、両項目とも「すべて把握している」は15%程度に留まり、7割以上が「把握していない」となっている。
- 把握状況は、“職員1人あたりの前払金ホーム担当者数”が少ないほど、「すべて（または全員分）について把握している」の割合が高い傾向がある。
- “各ホームの保全措置が必要な入居者数の把握”別にみると、両項目を把握している自治体は9件に留まり、両項目を把握していないは50自治体にのぼる。



各ホームの保全措置が必要な入居者数の把握(地方公共団体、職員1人あたりの前払金ホーム担当者別)

単位:件(%)	全体	地方公共団体区分			職員1人あたりの前払金ホーム担当者数		
		都道府県	指定都市	中核市	0件(なし)	5件未満	5件以上
合計	77(100.0)	34(100.0)	14(100.0)	29(100.0)	5(100.0)	44(100.0)	27(100.0)
すべてのホームについて把握している	12(15.6)	9(26.5)	0(0)	3(10.3)	1(20.0)	8(18.2)	3(11.1)
一部のホームのみ把握している	6(7.8)	4(11.8)	1(7.1)	1(3.4)	0(0)	5(11.4)	1(3.7)
把握していない	56(72.7)	18(52.9)	13(92.9)	25(86.2)	2(40.0)	30(68.2)	23(85.2)
無回答	3(3.9)	3(8.8)	0(0)	0(0)	2(40.0)	1(2.3)	0(0)

前払金を支払っている入居者に対する保全措置実施の把握(地方公共団体、職員1人あたりの前払金ホーム担当者別)

単位:件(%)	全体	地方公共団体区分			職員1人あたりの前払金ホーム担当者数		
		都道府県	指定都市	中核市	0件(なし)	5件未満	5件以上
合計	77(100.0)	34(100.0)	14(100.0)	29(100.0)	5(100.0)	44(100.0)	27(100.0)
全員分について把握している	10(13.0)	8(23.5)	0(0)	2(6.9)	1(20.0)	7(15.9)	2(7.4)
一部の入居者のみ把握している	8(10.4)	3(8.8)	1(7.1)	4(13.8)	0(0)	5(11.4)	3(11.1)
把握していない	56(72.7)	20(58.8)	13(92.9)	23(79.3)	2(40.0)	31(70.5)	22(81.5)
無回答	3(3.9)	3(8.8)	0(0)	0(0)	2(40.0)	1(2.3)	0(0)

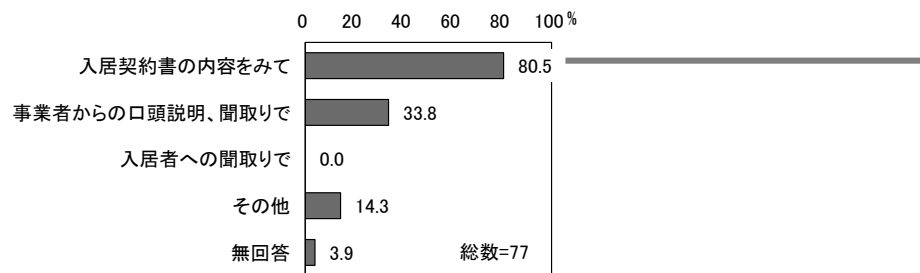
前払金を支払っている入居者に対する保全措置実施の把握(各ホームの保全措置が必要な入居者数の把握別)

単位:件(%)	全体	各ホームの保全措置が必要な入居者数の把握		
		すべてのホームについて把握している	一部のホームのみ把握している	把握していない
合計	77(100.0)	12(100.0)	6(100.0)	56(100.0)
前払金を支払っている入居者に対する保全措置実施の把握				
全員分について把握している	10(13.0)	9(75.0)	1(16.7)	0(0)
一部の入居者のみ把握している	8(10.4)	0(0)	2(33.3)	6(10.7)
把握していない	56(72.7)	3(25.0)	3(50.0)	50(89.3)
無回答	3(3.9)	0(0)	0(0)	0(0)

5. 有料老人ホームの短期解約特例制度について（複数回答）

- 短期解約特例制度の遵守の確認方法は、8割が「入居契約書の内容をみて」となっている。“都道府県”は「事業者からの口頭説明、聞き取り」が47%と高い。
- 「入居契約書の内容をみて」と回答した62件のうち、入居契約書の確認内容は、「短期解約特例期間が3ヵ月以上設けられているか」が7割強と最も高いものの「短期解約特例期間を短縮させる予告期間等を設定していないか」は2割強に留まっており、解約要件までを含めた確認まで至っていない状況が散見される。

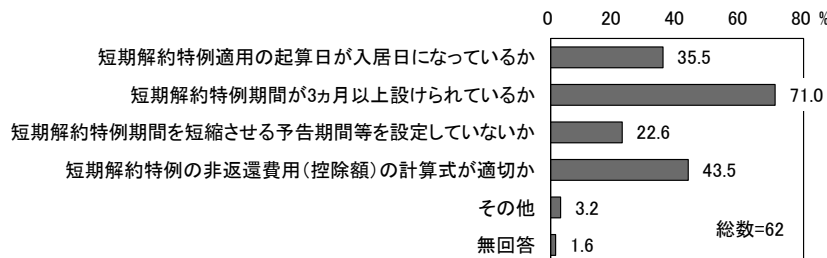
短期解約特例制度の遵守状況の確認方法（複数回答）



短期解約特例制度の遵守状況の確認方法（地方公共団体、職員1人あたりの前払金ホーム担当別）

単位:件(%)	全体	地方公共団体区分			職員1人あたりの前払金ホーム担当数		
		都道府県	指定都市	中核市	0件(なし)	5件未満	5件以上
合計	77(100.0)	34(100.0)	14(100.0)	29(100.0)	5(100.0)	44(100.0)	27(100.0)
入居契約書の内容をみて	62(80.5)	30(88.2)	13(92.9)	19(65.5)	0(0)	35(79.5)	26(96.3)
事業者からの口頭説明、聞き取り	26(33.8)	16(47.1)	2(14.3)	8(27.6)	2(40.0)	16(36.4)	8(29.6)
入居者への聞き取り	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
その他	11(14.3)	2(5.9)	1(7.1)	8(27.6)	3(60.0)	5(11.4)	3(11.1)
無回答	3(3.9)	0(0)	1(7.1)	2(6.9)	0(0)	3(6.8)	0(0)

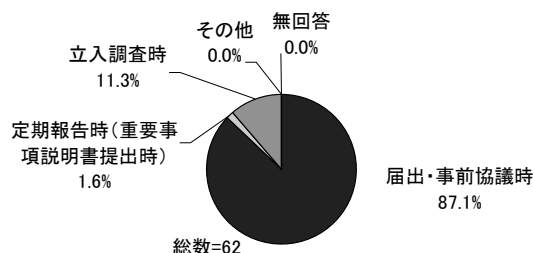
短期解約特例に関する入居契約書の確認内容（複数回答）
（入居契約書の内容を確認する者）



短期解約特例制度に関する入居契約書の確認内容
（入居契約書の内容を確認する者:地方公共団体、職員1人あたりの前払金ホーム担当数別）

単位:件(%)	全体	地方公共団体区分			職員1人あたりの前払金ホーム担当数		
		都道府県	指定都市	中核市	0件(なし)	5件未満	5件以上
合計	62(100.0)	30(100.0)	13(100.0)	19(100.0)	0(0)	35(100.0)	26(100.0)
短期解約特例適用の起算日が入居日になっているか	22(35.5)	10(33.3)	7(53.8)	5(26.3)	0(0)	10(28.6)	12(46.2)
短期解約特例期間が3ヵ月以上設けられているか	44(71.0)	22(73.3)	8(61.5)	14(73.7)	0(0)	27(77.1)	17(65.4)
短期解約特例の非返還費用(控除額)の計算式が適切か	27(43.5)	15(50.0)	7(53.8)	5(26.3)	0(0)	11(31.4)	16(61.5)
短期解約特例期間を短縮させる予告期間等を設定していないか	14(22.6)	10(33.3)	3(23.1)	1(5.3)	0(0)	5(14.3)	9(34.6)
その他	2(3.2)	1(3.3)	0(0)	1(5.3)	0(0)	0(0)	2(7.7)
無回答	1(1.6)	1(3.3)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)

入居契約内容を確認するタイミング
（入居契約書の内容を確認する者）

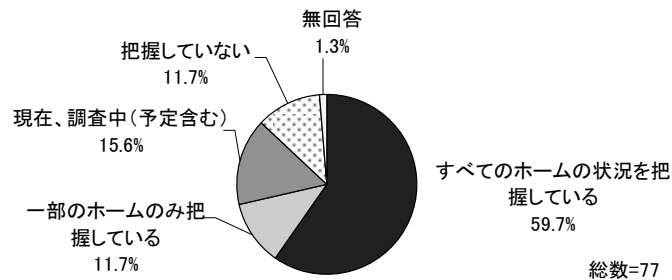


6. 有料老人ホームの権利金の受領禁止について

(1) 権利金受領の経過措置ホームの権利金の受領状況の把握

- 経過措置ホームの状況把握は、6割が「すべてのホームの状況を把握している」しているが、「把握していない」も1割ある。
- “職員1人あたりの前払金ホーム担当数”別では“5件以上”よりも“5件未満”の方が“把握している”割合が高い傾向にある。

権利金受領の経過措置ホームの権利金の受領状況の把握



権利金受領の経過措置ホームの権利金の受領状況の把握(地方公共団体、職員1人あたりの前払金ホーム担当数別)

単位:件(%)	全体	地方公共団体区分			職員1人あたりの前払金ホーム担当数		
		都道府県	指定都市	中核市	0件(なし)	5件未満	5件以上
合計	77(100.0)	34(100.0)	14(100.0)	29(100.0)	5(100.0)	44(100.0)	27(100.0)
すべてのホームの状況を把握している	46(59.7)	21(61.8)	7(50.0)	18(62.1)	2(40.0)	30(68.2)	14(51.9)
一部のホームのみ把握している	9(11.7)	4(11.8)	1(7.1)	4(13.8)	1(20.0)	5(11.4)	3(11.1)
現在、調査中(予定含む)	12(15.6)	4(11.8)	5(35.7)	3(10.3)	0(0)	6(13.6)	6(22.2)
把握していない	9(11.7)	4(11.8)	1(7.1)	4(13.8)	1(20.0)	3(6.8)	4(14.8)
無回答	1(1.3)	1(2.9)	0(0)	0(0)	1(20.0)	0(0)	0(0)

(2) 受領禁止の指導にあたり、課題や困難さを感じることや指導の達成状況(自由記述:抜粋)

自由記述分類

自由記述分類	意見数
前払金と権利金の違いについて	10
事業者の理解度について	6
改定利用料と旧利用料との整合について	3
算定根拠について	2
指導の達成状況、内容について	17
その他	1
合計	39件

自由記述(抜粋)

●前払金と権利金の違いについて(10件)

- ・権利金について法的定義と事業者の認識にズレがある。
- ・前払金と権利金との違いを判断することにつき困難さを感じる。
- ・事業者は礼金や入居事務手数料など様々な名目で金品を受領しているため、どのような名目で受領する金品が権利金等に該当するかについて個別具体的に指導する必要があり、負担となっている。
- ・権利金と前払金を混同して受領しているケースが見受けられるため、法制度の周知及び費用の明確な区別が必要。

●事業者の理解度について（6件）

- ・現時点で権利金を受領しているホームが数件あります。今年度で、権利金の受領禁止の経過措置期間が終了するということ把握していない事業者が多く存在し、それらの事業者にも周知、指導することに難しさを感じています。
- ・事業者に対し、折を見て文書や電話にて周知・指導を行っているが、現に入居者から受領している費用が権利金に該当するとの認識がない事業所があること。
- ・権利金の受領禁止に対する理解が低い事業者が存在するため指導に困難さを感じているが、平成27年3月末までには全施設が、権利金等の受領を廃止する予定である。

●改定利用料と旧利用料との整合について（3件）

- ・経過期間前に受理した権利金の取扱い。
- ・新たな入居費用の設定に当たって、権利金を廃止しただけでその他入居費用に変更が無い事業所がある。この場合、既入居者にとっては新たな入居者は権利金分を払わない分を得していることになり、入居者懇談会などで十分な理解が得られるのかが不安。
- ・権利金を廃止することで、月額単価まで見直しとなる場合、旧料金と新料金の整合性がとれているものか、判断が難しい。

●算定根拠について（2件）

- ・過去2回、権利金の受領の取扱い等に係る通知を事業者あて発出しているが、明確な算出根拠がなく権利金を受領していた事業者からの相談が増えてきている。今年度中に再度文書で事業者へ通知し、該当する事業者は変更届を出すよう指導する予定である。
- ・厚生労働省から事務連絡「有料老人ホームにおける家賃等の前払金の算定基礎及び返還債務の金額の算定方法の明示について」が発出されているが、算定方法が多少複雑で、施設に説明するのに苦慮している。算定方法を明確にしないと権利金に該当してしまうため、その旨を施設に周知している。（立入調査においても確認する。）

●指導の達成状況、内容について（17件）

- ・権利金を受領しているホームに対しては、今年度中に立入調査を実施のうえ改善指導を行う予定。
- ・一通り制度改正に係る説明は済んでいる。今後、該当施設に対し、最終確認を行う予定。
- ・権利金等を受領しているホームについては、受領しない契約内容に変更し、変更届を提出するよう年度内に通知し、指導を行う予定です。
- ・立入検査時に経過措置期間の終了について指導を行い、改善に向けての報告を受けるようにしている。
- ・権利金を受領している7施設について、5施設については敷金等に切り替える予定。2施設については、法令に適合した前払金を受領する予定となっている。
- ・権利金を受領している施設数が多く、また経過措置3年のうち2年目までの料金見直しの進捗が芳しくなかったことから、事業者指導の負担が3年目の特に年度後半に集中している状況である。
- ・現在のところ権利金を受領している施設は既に指導済みだが、権利金受領の疑いがある2施設に対しては個別に対応しきれていない。

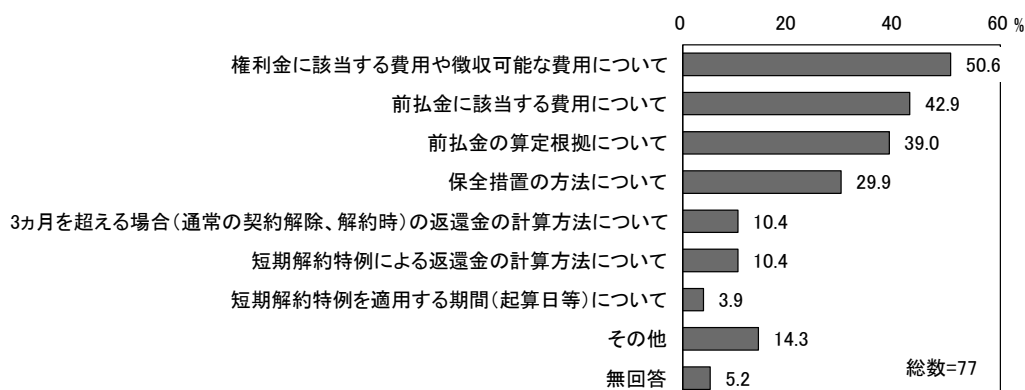
●その他（1件）

- ・権利金にあたるものを受領している事業者は少なくなっているが、権利金を受領しなければこれまでと同等のサービスの質が維持できない、まとまった権利金を支払って月々の支出は抑えたいと考える利用者が多い等の相談を受けることがある。

7. 前払金に関する事業者の問合せ・相談内容（複数回答）

- 問合せ・相談内容として、「権利金に該当する費用や受領可能な費用について」が半数と最も高く、次いで「前払金に該当する費用について」（43%）、「前払金の算定根拠について」（39%）となっており、上位を「前払金」に関する項目が占めている。
- “職員1人あたりの職員1人あたりの前払金ホーム担当数”は「5件以上」の方が「5件未満」に比べ、どの項目も割合が高い。

事前協議時や法改正時に事業者からの前払金に関する問合せ・相談内容（複数回答）



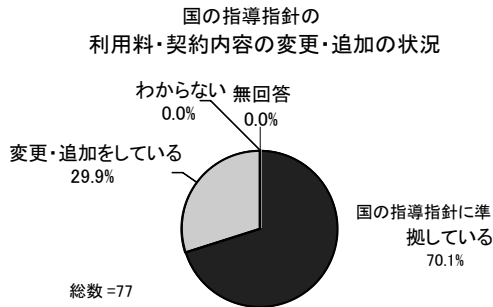
事前協議時や法改正時に事業者からの前払金に関する問合せ・相談内容
（地方公共団体、職員1人あたりの前払金ホーム担当数別）

単位:件(%)	全体	地方公共団体区分			職員1人あたりの前払金ホーム担当数		
		都道府県	指定都市	中核市	0件(なし)	5件未満	5件以上
合計	77(100.0)	34(100.0)	14(100.0)	29(100.0)	5(100.0)	44(100.0)	27(100.0)
前払金に該当する費用について	33(42.9)	14(41.2)	6(42.9)	13(44.8)	0(0)	19(43.2)	13(48.1)
保全措置の方法について	23(29.9)	13(38.2)	4(28.6)	6(20.7)	1(20.0)	11(25.0)	11(40.7)
前払金の算定根拠について	30(39.0)	11(32.4)	11(78.6)	8(27.6)	0(0)	12(27.3)	18(66.7)
権利金に該当する費用や徴収可能な費用について	39(50.6)	17(50.0)	9(64.3)	13(44.8)	3(60.0)	18(40.9)	18(66.7)
3ヵ月を超える場合（通常の契約解除、解約時）の返還金の計算方法について	8(10.4)	5(14.7)	2(14.3)	1(3.4)	0(0)	4(9.1)	4(14.8)
短期解約特例を適用する期間（起算日等）について	3(3.9)	2(5.9)	0(0)	1(3.4)	0(0)	1(2.3)	2(7.4)
短期解約特例による返還金の計算方法について	8(10.4)	4(11.8)	2(14.3)	2(6.9)	0(0)	2(4.5)	6(22.2)
その他	11(14.3)	4(11.8)	1(7.1)	6(20.7)	2(40.0)	6(13.6)	3(11.1)
無回答	4(5.2)	1(2.9)	0(0)	3(10.3)	0(0)	4(9.1)	0(0)

8. 消費者に対する情報提供や公表

(1) 国の指導指針の利用料内容の変更・追加の状況

○3割が国の指導指針の利用料内容の「変更・追加をしている」。“都道府県”“指定都市”の順に「変更・追加をしている」の割合が高く、“都道府県”では38%となっている。



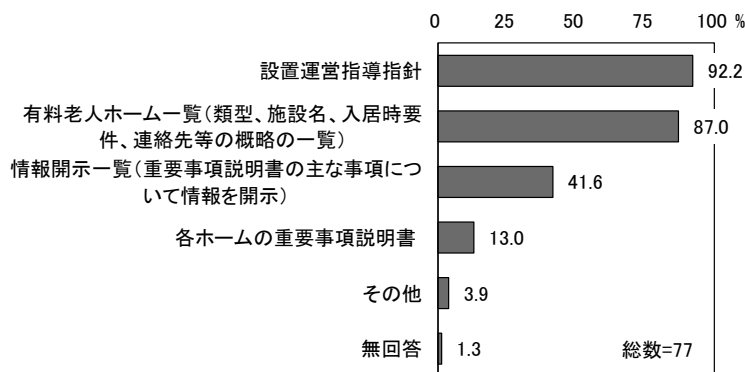
国の指導指針の利用料内容の変更・追加の状況
(地方公共団体別)

単位:件(%)	全体	地方公共団体区分		
		都道府県	指定都市	中核市
合計	77(100.0)	34(100.0)	14(100.0)	29(100.0)
国の標準指導指針に準拠している	54(70.1)	21(61.8)	10(71.4)	23(79.3)
変更・追加をしている	23(29.9)	13(38.2)	4(28.6)	6(20.7)
わからない	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
無回答	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)

(2) ホームページ上で公開する情報(複数回答)

- ホームページ上で公表する情報として「設置運営指導指針」が9割以上と最も高く、僅差で「有料老人ホーム一覧」(87%)が続く。「各ホームの重要事項説明書」を公表している自治体は13%に留まる。
- “中核市”は、“都道府県”“指定都市”に比べ、殆どの項目で割合が低く「設置運営指導指針」は、86%に留まる。

ホームページ上で、消費者向け情報として公開しているもの(複数回答)



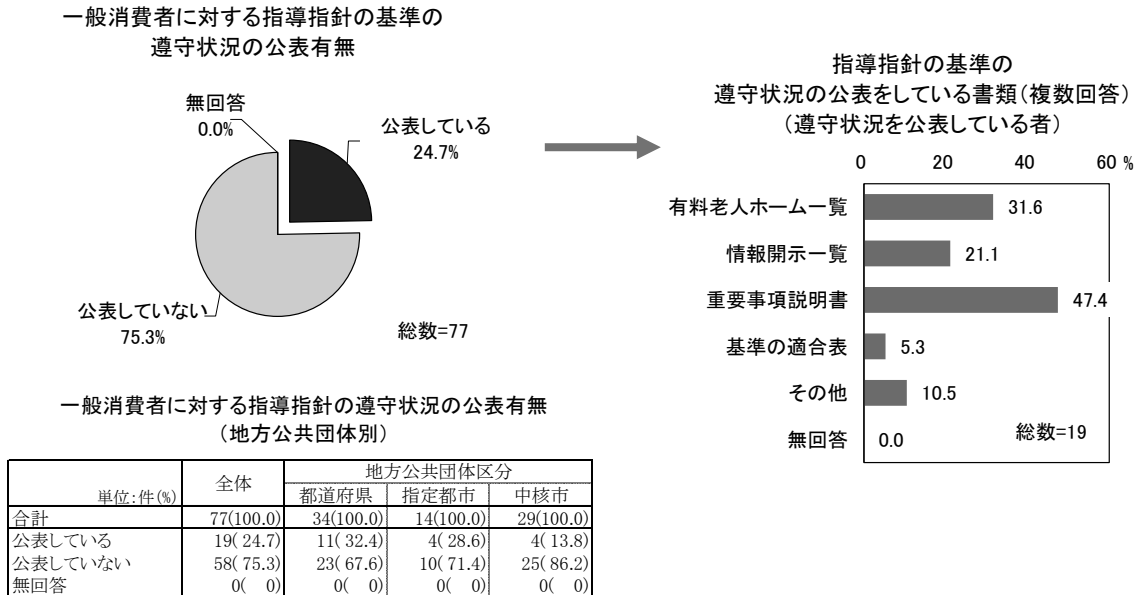
ホームページ上で消費者向け情報として公表しているもの(地方公共団体、職員1人あたりの前払金ホーム担当数別)

単位:件(%)	全体	地方公共団体区分			職員1人あたりの前払金ホーム担当数		
		都道府県	指定都市	中核市	0件(なし)	5件未満	5件以上
合計	77(100.0)	34(100.0)	14(100.0)	29(100.0)	5(100.0)	44(100.0)	27(100.0)
設置運営指導指針	71(92.2)	33(97.1)	13(92.9)	25(86.2)	5(100.0)	41(93.2)	24(88.9)
有料老人ホーム一覧(類型、施設名、入居時要件、連絡先等の概略の一覧)	67(87.0)	31(91.2)	13(92.9)	23(79.3)	4(80.0)	38(86.4)	24(88.9)
情報開示一覧(重要事項説明書の主な事項について情報を開示)	32(41.6)	16(47.1)	6(42.9)	10(34.5)	3(60.0)	16(36.4)	13(48.1)
各ホームの重要事項説明書	10(13.0)	7(20.6)	2(14.3)	1(3.4)	0(0)	3(6.8)	7(25.9)
その他	3(3.9)	2(5.9)	0(0)	1(3.4)	0(0)	1(2.3)	2(7.4)
無回答	1(1.3)	0(0)	0(0)	1(3.4)	0(0)	0(0)	1(3.7)

(3) 設置運営指導指針の遵守状況の公表について

○3/4 の自治体が、一般消費者に対する指導指針の遵守状況を「公表していない」としており、特に“中核市”では「公表していない」が86%と高い。

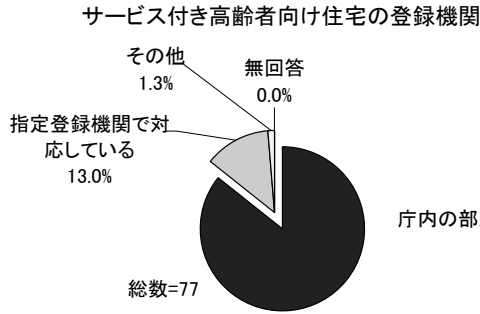
○「公表している」とした19自治体に対し、「どのような書類に公表しているか」を尋ねた。半数が「重要事項説明書」とし、次いで「有料老人ホーム一覧」(32%)、「情報開示一覧」(21%)となっている。



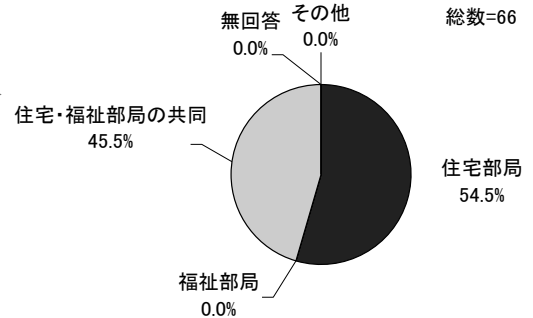
参考 サービス付き高齢者向け住宅の登録・指導體制について

(1) サービス付き高齢者向け住宅の登録機関

- “サ付き住宅”の登録を「指定登録機関で対応している」自治体は、1割強に留まり、9割弱は「庁内の部局で対応している」。そのうち、担当部局は、「住宅部局」が55%、「住宅・福祉部局」が46%となっている。
- 48%の自治体で登録料を設定している。



庁内で対応する場合の担当部局
(庁内の部局で対応している)



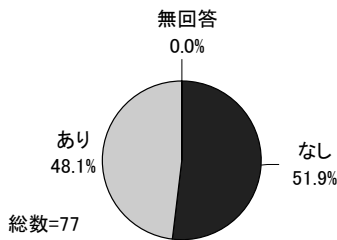
サービス付き高齢者向け住宅の登録機関(地方公共団体別)

単位:件(%)	全体	地方公共団体区分		
		都道府県	指定都市	中核市
合計	77(100.0)	34(100.0)	14(100.0)	29(100.0)
庁内の部局で対応している	66(85.7)	29(85.3)	10(71.4)	27(93.1)
指定登録機関で対応している	10(13.0)	5(14.7)	4(28.6)	1(3.4)
その他	1(1.3)	0(0)	0(0)	1(3.4)
無回答	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)

庁内で対応する場合の担当部局(庁内の部局で対応している)
(地方公共団体別)

単位:件(%)	全体	地方公共団体区分		
		都道府県	指定都市	中核市
合計	66(100.0)	29(100.0)	10(100.0)	27(100.0)
住宅部局	36(54.5)	16(55.2)	4(40.0)	16(59.3)
福祉部局	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
住宅・福祉部局の共同	30(45.5)	13(44.8)	6(60.0)	11(40.7)
その他	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
無回答	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)

サービス付き高齢者向け住宅の登録料の有無



サービス付き高齢者向け住宅の登録料の有無(地方公共団体別)

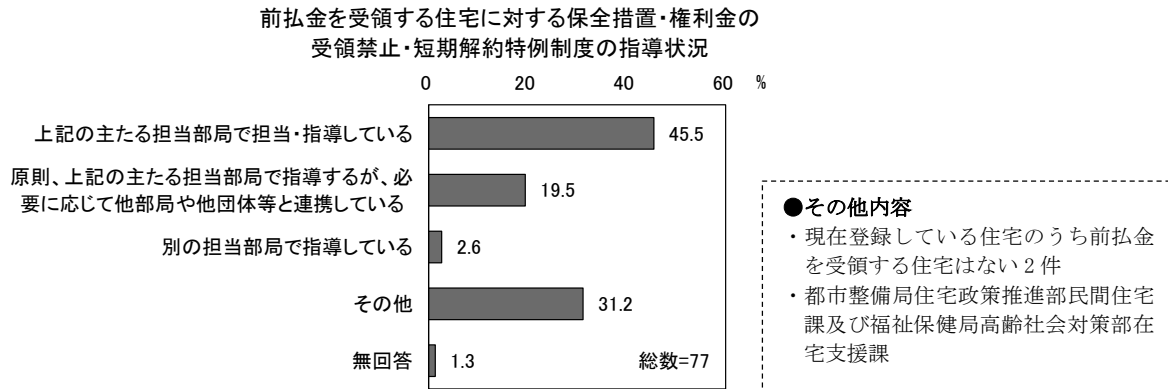
単位:件(%)	全体	地方公共団体区分		
		都道府県	指定都市	中核市
合計	77(100.0)	34(100.0)	14(100.0)	29(100.0)
なし	40(51.9)	16(47.1)	8(57.1)	16(55.2)
あり	37(48.1)	18(52.9)	6(42.9)	13(44.8)
無回答	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)

●登録料

- ・一律金額設定 (4件) : 8,300円/件、10,000円/件 (3件)
- ・戸数により金額設定 (11件)
最少単位 (10戸以下) 23,000~26,000円 最大単位 (101戸以上) 64,000~79,000円
設定なし 10超ごとに4,000円
- ・戸数により基本手数料を設定し、別途追加手数料を設定 (6件)
〔基本手数料〕最少単位 (10戸以下) 23,000~27,000円 最大単位 (100戸以上) 70,000~81,200円
〔追加手数料: 該当する場合は追加される〕
 - ・規模等の特例に該当する場合 (居住部分の床面積が25㎡未満又は台所、収納設備及び浴室を共用するなど)
一律: 5,000~8,000円/件、戸数別6,000 (10戸以下) ~12,000円 (101戸以上)
 - ・前払金を受領する場合: 一律: 5,000~7,000円/件
 - ・賃貸借契約以外の場合 (利用権方式): 一律3,000~5,000円/件

(2) サービス付き高齢者向け住宅の前払金等の指導担当部局

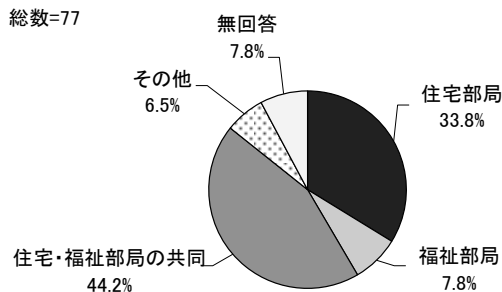
- “保全措置・権利金の受領禁止・短期解約特例制度”の指導担当部局を尋ねた。「担当部局で担当・指導している」が46%と最も高いが、「必要に応じて他部局や他団体等と連携している」が20%となっている。
- 前払金の保全措置等に関する指導を行う部局は、登録時と異なり「住宅部局」は34%（登録時は52%）に留まり、「住宅・福祉部局の共同」（44%）、「福祉部局」（8%）と福祉部局の関わりが目立つ。



前払金を受領する住宅に対する保全措置・権利金の受領禁止・短期解約特例制度の指導状況(地方公共団体区別)

単位:件(%)	全体	地方公共団体区分		
		都道府県	指定都市	中核市
合計	77(100.0)	34(100.0)	14(100.0)	29(100.0)
上記の主たる担当部局で担当・指導している	35(45.5)	17(50.0)	8(57.1)	10(34.5)
原則、上記の主たる担当部局で指導するが、必要に応じて他部局や他団体等と連携している	15(19.5)	6(17.6)	2(14.3)	7(24.1)
別の担当部局で指導している	2(2.6)	1(2.9)	0(0)	1(3.4)
その他	24(31.2)	9(26.5)	4(28.6)	11(37.9)
無回答	1(1.3)	1(2.9)	0(0)	0(0)

前払金の保全措置等に関する指導を行う部局



前払金の保全措置等に関する指導を行う部局(地方公共団体区別)

単位:件(%)	全体	地方公共団体区分		
		都道府県	指定都市	中核市
合計	77(100.0)	34(100.0)	14(100.0)	29(100.0)
住宅部局	26(33.8)	12(35.3)	3(21.4)	11(37.9)
福祉部局	6(7.8)	3(8.8)	0(0)	3(10.3)
住宅・福祉部局の共同	34(44.2)	15(44.1)	9(64.3)	10(34.5)
その他	5(6.5)	1(2.9)	1(7.1)	3(10.3)
無回答	6(7.8)	3(8.8)	1(7.1)	2(6.9)

第6章 まとめ

以下、ホーム施設長調査、行政担当者調査、消費者調査、金融機関へのアンケート等の調査結果と、委員会での議論を踏まえ、本事業から明らかになった前払金の受領をめぐる実態と今後の検討課題について整理する。

1. 制度改正による前払金の受領状況の変化について

行政担当者調査では、平成24年度以前に届出された有料老人ホーム数に対する前払金受領ホーム割合（全体）は、31%だったが、老人福祉法が改正された平成24年度以降は、7%と大幅に減少している。一方、前払金を受領するホームの変化をホーム施設長調査からみると、これまでは、「一部を受領する方式」よりも「全額を受領する方式」が多かったが、法改正（平成24年度）以降に届出されたホームは、「全額を受領する方式」は4割以下に減少し、「一部を受領する方式」が6割弱を占めるに至っている。54ページ参照

以上のことから、法改正以降、「一時金方式」から「月払い方式」へ、さらに前払金を受領する方法も「全額受領」から「一部受領」へとシフトしている状況がうかがえた。明確な根拠を持たずに前払金を受領していた事業者が、前払金のトラブルを避けるため支払方式の変更を選択した等、法改正によって前払金の考え方がより明確化されたと類推される。

一方で、調査期間が権利金受領禁止の経過措置期間であったことも影響していると思われるものの、調査結果では75歳自立で入居する場合の償却期間が10年以下のホームが過半数を占めており、厚生労働省が事務連絡を通じて計算の例示として示した年数（12年）と異なる例が多数みられた。40、56ページ参照

権利金受領禁止の経過措置期間は、平成26年度で終了することから、今後、積算根拠の内容や、権利金受領禁止による費用改訂状況等の実態把握を行う必要がある。また、行政担当者調査では経過措置終了にあわせ事業者に対する権利金の受領禁止の指導が行われている（86～87ページ参照）が、今後も事業者さらに消費者に対しての情報提供や啓発活動が求められる。

2. 前払金の保全措置等の課題

（1）消費者・事業者に対する前払金の制度周知徹底

保全措置ないし保全措置の義務化については、ホーム施設長、消費者、行政担当者のいずれの調査からも、その内容について周知が不十分であることが明らかとなった。保全措置が義務化された“平成18年度以降に前払金を支払い入居した”入居者でも56%が保全措置について理解しておらず、一方で、保全措置の「発動・発行要件を知っている」ホーム施設長は70%に留まる等、事業者、消費者ともに、保全措置に対する理解が十分ではない。37、59、62、75ページ参照

また、事業者が消費者へ保全措置の説明をする際、入居意向者から「説明された保全措置についてよく分からなかった」との指摘（63～64 ページ参照）もあり、事業者は、消費者に対しわかりやすく説明することが求められる。委員会では、事業者が消費者に対して保全措置について説明する際、契約者が高齢者であることを鑑み、その特性に配慮したわかりやすい説明（資料）や方法についても検討が急務となっていることが確認された。

なお、今回調査では、短期解約特例や権利金の受領禁止の理解状況は、把握していないが、老人福祉法改正では、事業者が前払金を受領する場合には、算定根拠に基づいた対価性のある受領してよい費用であることを消費者へ明示することが求められている。保全措置同様に事業者の理解状況や消費者に対する説明に対しても、事業者の説明責任を含め、徹底した周知・啓発が求められる。

（２）保全措置を講じる上での課題

3 割のホーム施設長が「保全措置を講じる上での課題はない」としているが、課題を感じるホームのうち、“保全措置導入時の初期費用”や“保全措置に係る年間管理費用”等の費用負担に関する項目が上位を占めている。（47 ページ参照）

一方、現在採用する保全措置を選択した理由は、費用に関する項目をおさえ「入居者との保全手続きが簡単」が26%と第一位となっている。また、行政担当者調査でも費用負担の大きさが指摘されており、保全を講じる上で、保全に係る費用負担の軽減や、保全に係る手続き等がホームにとって過度な負担にならないことが重要であると言える。（44、75 ページ参照）

今回調査回答ホームの保全方法は、当協会の「入居者生活保証制度」が6割弱を占めており、調査目的の1つであった、入居者生活保証制度以外の保全方法についての課題把握については、今後課題を残している。ホーム施設長調査、行政担当者調査からは、保全措置を行う保全機関の少なさ、特に、小規模ホームや少額な前払金を受領するホームを受入れる保全機関の少なさも指摘されており、今後具体的な検討が望まれる。

（３）行政のチェック機能のあり方

事業者の前払金受領に関する行政のチェック機能（調査時の確認・指導や保全措置入居者数の把握など）は、十分とは言い難い現状にある。例えば、保全措置に関しては、行政が確認する内容として「重要事項説明書への記載」「ホームの保全機関との契約締結」にとどまり、1/4以上の自治体が保全機関とのやり取りや実際にホームと入居者間に保全措置の契約があるかまでは確認していない等、具体的な内容まで踏み込んだ確認はされていない。また、ホームの指導指針の遵守状況を公表している自治体は1/4に留まっており、消費者に対する情報開示も消極的である。（80～85、90 ページ参照）

行政のチェック機能や情報開示について、何をどこまでを求めていくのか、そのために必要な自治体側の環境条件等について、今回は検討に至っておらず、この点についても、今後の検討が急がれる。

(4) 保全措置発動や事業譲渡等による消費者（入居者）保護の取組み推進

保全措置実施の手続き等について、ホーム施設長調査、入居者調査からは、保全措置対象者に対して、保全の証書の交付をしていないホームが少なからずみられた。一方、消費者保護を行う行政は、7割以上の自治体が、保全措置が必要な入居者数を把握していない等、ホームの保全実態を把握していると言いき難い現状にある。 38、61、84 ページ参照

調査では、過去3年間に保全措置が発動された自治体はなかったものの、この間半数以上の自治体で、事業譲渡や廃止があった。実際に保全措置が発動された場合、証書等を所有していない保全措置が講じられている入居者や、発動までに至らなくても事業廃止時などの消費者保護について、当協会を含め行政等との連携体制や対応フローについて検討する必要がある。 79 ページ参照

その際、指導指針では、前払金を受領するホームに対して貸借対照表等の閲覧・写しの交付や、事業収支計画書の閲覧に努める等、事業者に対して経営状況の公表や透明性のある事業運営を求めている。しかし、ホーム施設長調査では、1/4以上のホームが「事業収支計画書」は公表していないなど、経営状況の公表に消極的なホームも見られた。 51 ページ参照

また、第2部の報告内容となるが、入居意向者調査からは、利用料の支払方法に関係なく、入居検討におけるホームの経営状況や情報公開の姿勢は、入居を決定する重要な要素となっている。第三者機関が、ホームの経営状況等をチェックし、公表する等の仕組みも重要であると考えられる。 114～115、117 ページ参照

第Ⅱ部

利用等に関する調査報告

Ⅱ－１．有料老人ホーム入居意向者意識調査（輝・友の会会員等）

調査実施概要(再掲)

- ・ **目的**： 保全措置への制度理解状況等について把握するとともに、本協会が4～5年に一度行っている経年調査として有料老人ホーム等の高齢者向けの住まいに対する住み替え意向等について把握することで、今後の参考とする。（第8回調査に該当）
- ・ **対象**： 平成26年9月時点で、情報入手等のために（公社）全国有料老人ホーム協会の会員組織「輝・友の会」に登録している方（約6,800名）及び協会セミナー等受講者（約8,100名）の中から、4,000名を無作為抽出した。
- ・ **調査時期**： 平成26年10月3日～10月30日（郵送による配布・回収）
- ・ **有効回答数**： 1,195件（有効回答率：29.9%）

※前回第7回調査は、平成21年11月時点で、（社）有料老人ホーム協会の友の会会員（約4,000名）、セミナー参加者、書籍等の購入を行った者（約2,000名）計6,000名から、2,500名（友の会会員1,500名、セミナー参加者等1,000名）を抽出した。有効回答率は、31.3%（有効回答数783票）であり、回答者の平均年齢74.1歳であった。

※集計結果は、四捨五入の関係から合計して100.0%にならないことがある
※クロス集計表の「全体」は、属性不明(無回答)を含めた数値となっている

【集計・整理の前提】

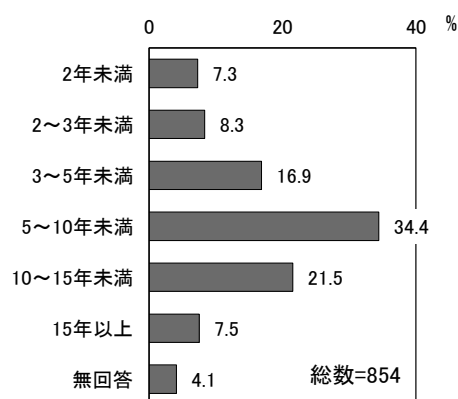
回答のあった1,195人のうち、「自身の入居検討者」は854名、「自身以外の入居検討者」は75名である。なお、「自身以外の入居検討者」75名については、いろいろな背景の回答者が含まれていることが想定されることから、報告では、「自身の入居検討者」について回答を概観する。なお、「自身の入居検討者」と「自身以外の入居検討者」で特に回答差がみられたものについては、「自身以外の入居検討者」の回答値も参考として文中に掲載している。

1. 回答者のプロフィール

(1) ホームへの入居検討の期間

入居検討期間は、「5～10年未満」が1/3を占めているが、“10年以上（「10～15年未満」22%+「15年以上」8%）”という方も3割にのぼる。

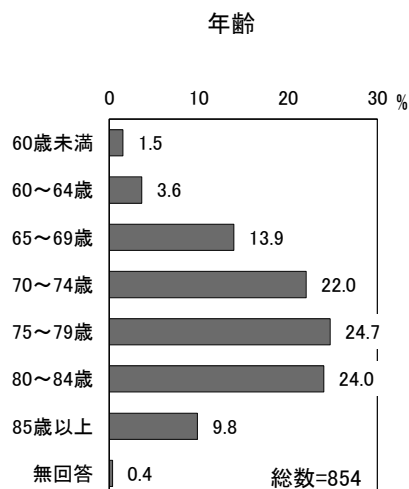
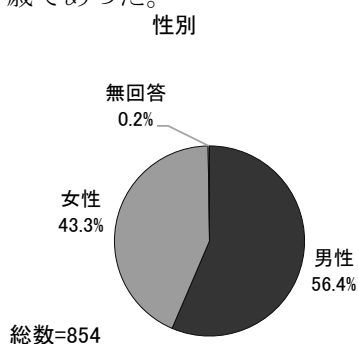
有料老人ホームなどへの入居検討や
興味・関心を持った年数



(2) 性別・年齢

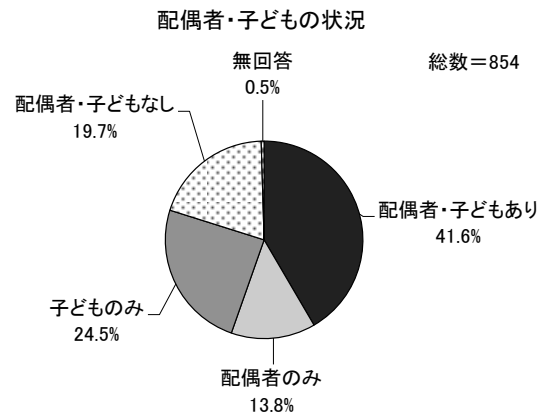
自身の入居検討者では、男性が56%である。

回答者の年齢分布をみると、“75歳以上（「75～79歳」25%+「80～84歳」24%+「85歳以上」10%）”が6割弱を占めている。平均年齢は、76歳である。ちなみに、前回第7回調査時の平均年齢は74歳であった。



(3) 配偶者・子どもの状況

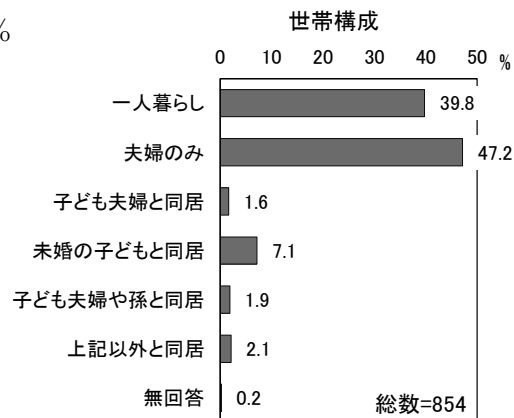
8割以上が配偶者もしくは子どもがおり、特に「配偶者・子どもあり」の割合が最も高くなっている。「配偶者・子どもなし」は2割である。



(4) 世帯構成

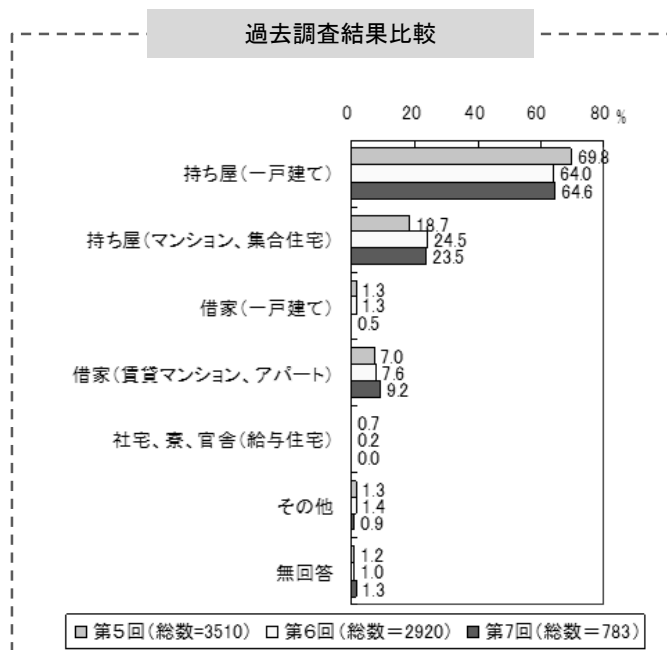
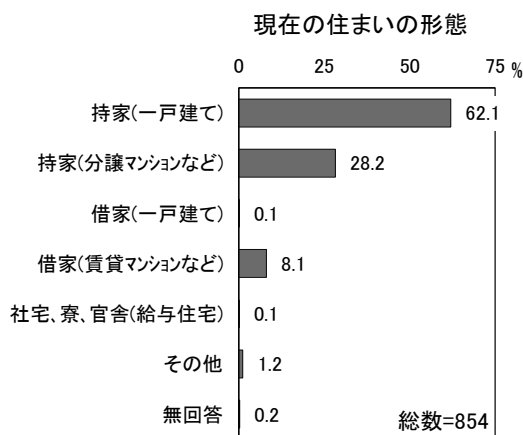
「夫婦のみ世帯」が47%、「一人暮らし」が40%で、両方で9割弱を占める。

「未婚の子どもと同居」は7%である。



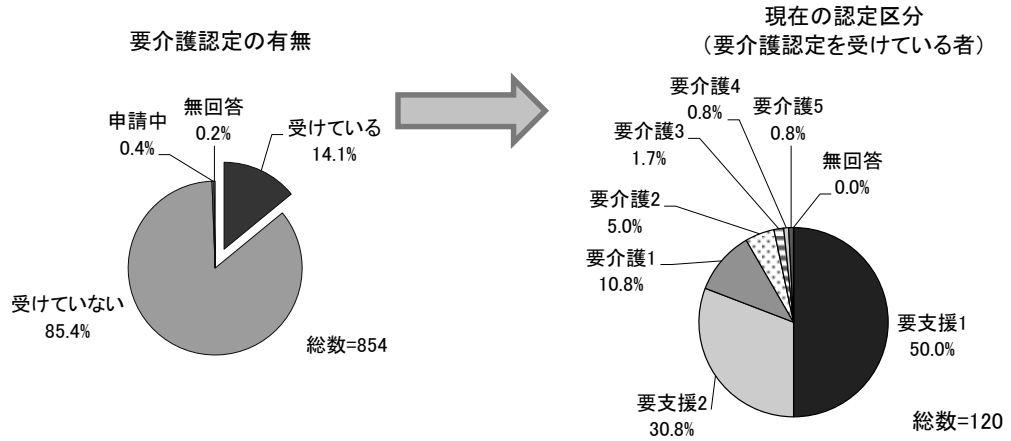
(5) 現在の住まい

9割が“持家（「持家（一戸建て）」62%+「持家（分譲マンションなど）」28%）”である。前回調査に比べ「マンション、集合住宅」が5ポイントほど高くなっている。



(6) 要介護認定の有無と現在の認定区分

調査時点で要介護認定を受けているのは、14%にとどまっている。認定を受けている人の認定区分をみると、8割が“要支援者（「要支援1」50%+「要支援2」31%）”である。



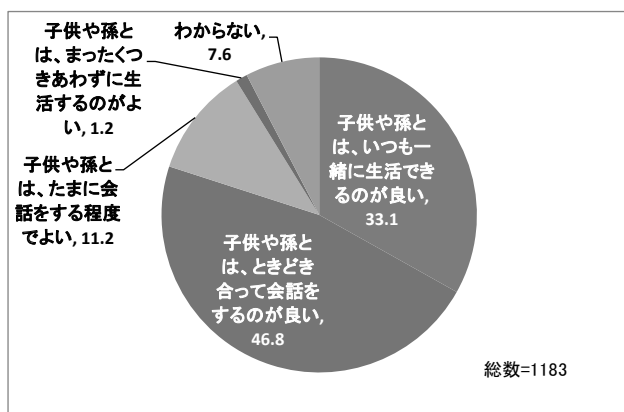
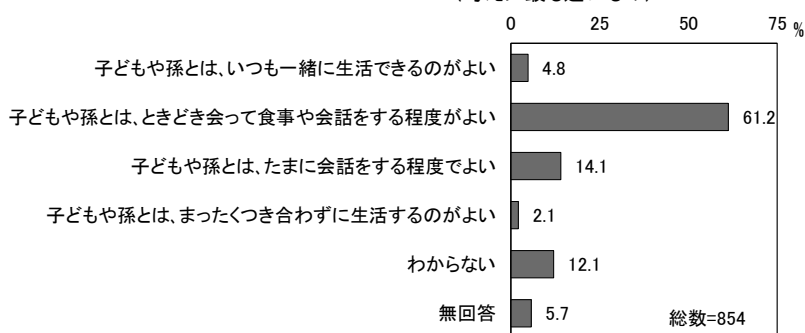
2. 生活の価値観

当協会会員等のホーム入居意向者の価値意識やライフスタイルの一端を把握する目的で、家族との付き合い方、財産についての考え方を尋ねた。

(1) 家族との付き合い方

子どもや孫との付き合い方についての選好を尋ねた。「子どもや孫とは、時々会って食事や会話をする程度がよい」とする回答が6割を占める。「子どもや孫とは、いつも一緒に生活できるのがよい」とする回答は全国調査に比べ、30ポイント程度低い。この点は、下表をみても、子どもの有無に関わらず一定程度共通した価値意識と考えられる。

家族とのつきあい方に対する考え
(考えに最も近いもの)



【参考】全国比較

内閣府が平成22年度に実施した60歳以上の男女を対象とした調査では、子供や孫とのつきあい方は、「いつも一緒に生活できるのがよい」が33%を占めている。

出典：内閣府、高齢者の生活と意識
第7回国際比較調査（平成22年度）

家族とのつきあい方に対する考え(配偶者・子どもの状況別)

	全体	配偶者・子どもあり	配偶者のみ	子どものみ	配偶者・子どもなし
単位: 件(%)					
合計	854(100.0)	355(100.0)	118(100.0)	209(100.0)	168(100.0)
子どもや孫とは、いつも一緒に生活できるのがよい	41(4.8)	18(5.1)	3(2.5)	17(8.1)	3(1.8)
子どもや孫とは、ときどき会って食事や会話をする程度がよい	523(61.2)	282(79.4)	34(28.8)	152(72.7)	54(32.1)
子どもや孫とは、たまに会話をする程度でよい	120(14.1)	45(12.7)	15(12.7)	34(16.3)	26(15.5)
子どもや孫とは、まったくつき合わずに生活するのがよい	18(2.1)	4(1.1)	6(5.1)	3(1.4)	5(3.0)
わからない	103(12.1)	6(1.7)	39(33.1)	2(1.0)	56(33.3)
無回答	49(5.7)	0(0)	21(17.8)	1(0.5)	24(14.3)

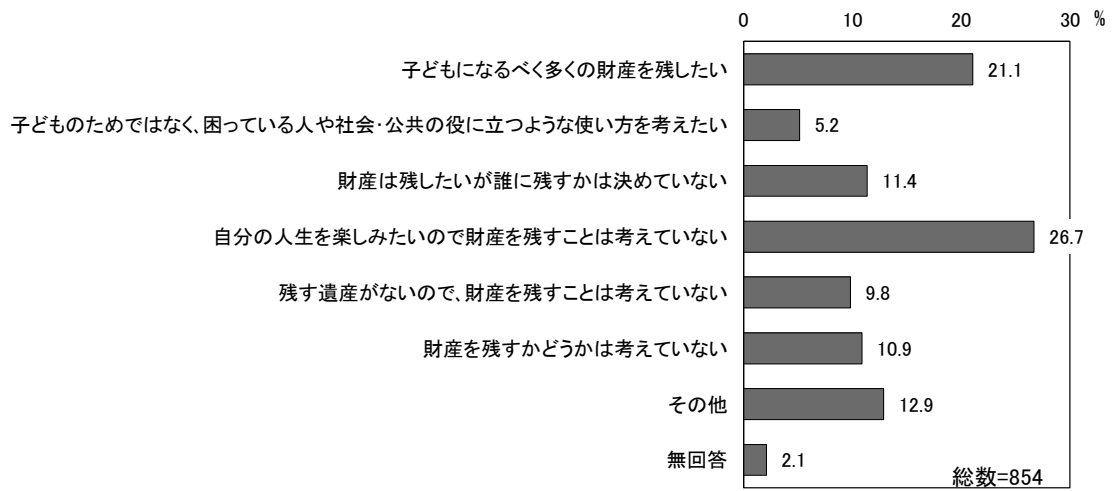
*「全体」は、属性不明(無回答)を含めた数値となっている

(2) 財産についての考え方

財産についての考え方を尋ねたところ、「自分の人生を楽しみたいので財産を残すことは考えていない」と「子どもになるべく多くの財産を残したい」とが拮抗しているものの、「財産を残すかどうかは考えていない」とする回答が若干上回っている。

子どもの有無別の意識をみると、「子どもあり」の場合でも、「子どもになるべく多くの財産を残したい」とするのは、28%～38%の水準である。

財産についての考え方(考えに最も近いもの)



財産についての考え方(配偶者・子どもの状況別)

	全体	配偶者・子どもあり	配偶者のみ	子どものみ	配偶者・子どもなし
単位:件(%)					
合計	854(100.0)	355(100.0)	118(100.0)	209(100.0)	168(100.0)
子どもになるべく多くの財産を残したい	180(21.1)	98(27.6)	1(0.8)	79(37.8)	2(1.2)
子どものためではなく、困っている人や社会・公共の役に立つような使い方を考えたい	44(5.2)	7(2.0)	8(6.8)	10(4.8)	19(11.3)
財産は残したいが誰に残すかは決めていない	97(11.4)	49(13.8)	11(9.3)	16(7.7)	21(12.5)
自分の人生を楽しみたいので財産を残すことは考えていない	228(26.7)	89(25.1)	49(41.5)	36(17.2)	54(32.1)
残す遺産がないので、財産を残すことは考えていない	84(9.8)	28(7.9)	11(9.3)	22(10.5)	23(13.7)
財産を残すかどうかは考えていない	93(10.9)	36(10.1)	11(9.3)	21(10.0)	23(13.7)
その他	110(12.9)	42(11.8)	23(19.5)	22(10.5)	22(13.1)
無回答	18(2.1)	6(1.7)	4(3.4)	3(1.4)	4(2.4)

*「全体」は、属性不明(無回答)を含めた数値となっている

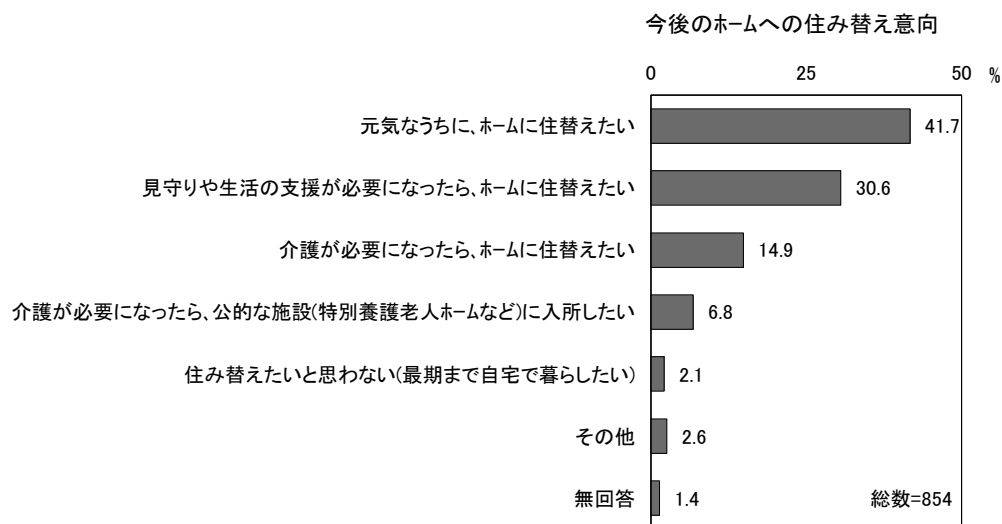
3. 高齢期の住み替えに対する選好

(1) 今後のホームへの住み替え希望の有無

今後のホームへの住み替えの意向をみると、“介護が必要になったら（「介護が必要になったらホームに住み替えたい」15%＋「介護が必要になったら、公的な施設に入所したい」7%）”とする回答は2割強にとどまっており、4割が「元気なうちに、ホームに住み替えたい」としている。

回答の傾向を下表から、配偶者・子どもの状況別にみると、“配偶者のみ”、“配偶者・子どもなし”の人では、過半数～6割が「元気なうちに、ホームに住み替えたい」としている。

参考までに、自身以外の入居検討者の場合は“介護が必要になったら（「介護が必要になったらホームに住み替えたい」28%＋「介護が必要になったら、公的な施設に入所したい」13%）”とする回答が4割にのぼる。（図表略）



今後のホームへの住み替え意向(配偶者・子どもの状況別)

	全体	配偶者・子どもあり	配偶者のみ	子どものみ	配偶者・子どもなし
単位:件(%)					
合計	854(100.0)	355(100.0)	118(100.0)	209(100.0)	168(100.0)
元気なうちに、ホームに住替えたい	356(41.7)	106(29.9)	65(55.1)	82(39.2)	100(59.5)
見守りや生活の支援が必要になったら、ホームに住替えたい	261(30.6)	128(36.1)	23(19.5)	72(34.4)	37(22.0)
介護が必要になったら、ホームに住替えたい	127(14.9)	71(20.0)	16(13.6)	31(14.8)	9(5.4)
介護が必要になったら、公的な施設(特別養護老人ホームなど)に入所したい	58(6.8)	27(7.6)	2(1.7)	14(6.7)	15(8.9)
住み替えたいと思わない(最期まで自宅で暮らしたい)	18(2.1)	4(1.1)	5(4.2)	6(2.9)	3(1.8)
その他	22(2.6)	12(3.4)	4(3.4)	3(1.4)	3(1.8)
無回答	12(1.4)	7(2.0)	3(2.5)	1(0.5)	1(0.6)

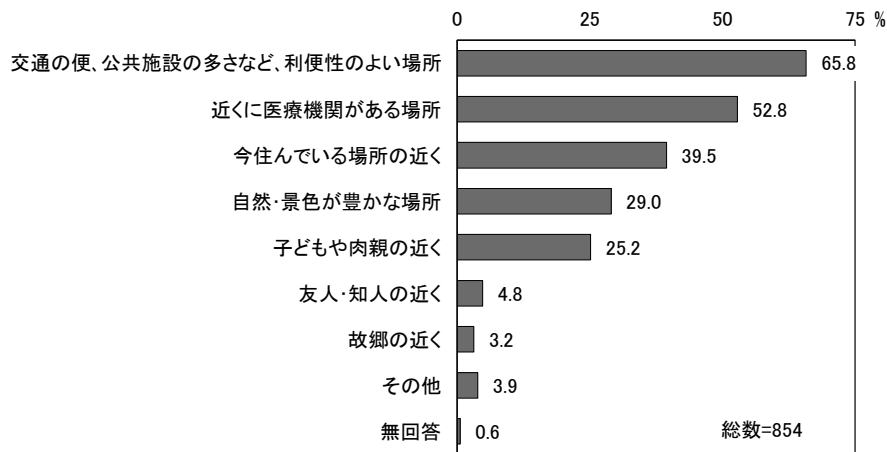
*「全体」は、属性不明(無回答)を含めた数値となっている

(2) 住み替えを希望する場所

住み替えを希望する場所(条件)としては、「交通の便、公共施設の多さなど、利便性のよい場所」(66%)と、「近くに医療機関がある場所」(53%)が上位であるが、「今住んでいる場所の近く」の希望も4割ほどみられる。

配偶者・子どもの状況別に見ても、傾向に大きな違いはみられないが、“配偶者のみ”、“配偶者・子どもなし”という子どもがいない場合、「子どもや肉親の近く」という選択肢は1割に満たず、選択がより多様化してくる可能性があることがうかがえる。

住み替えを希望する場所(3つまで)



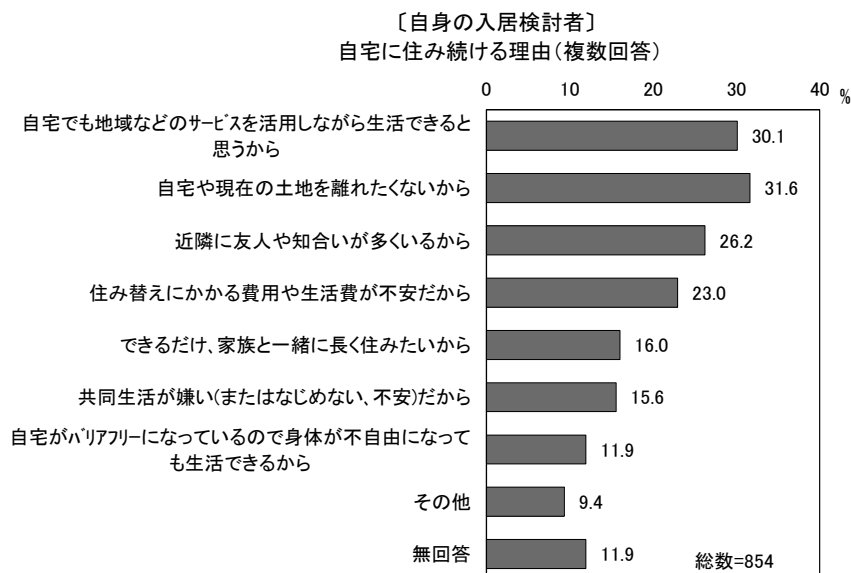
住み替えを希望する場所(配偶者・子どもの状況別)

	全体	配偶者・子どもあり	配偶者のみ	子どものみ	配偶者・子どもなし
単位:件(%)					
合計	854(100.0)	355(100.0)	118(100.0)	209(100.0)	168(100.0)
今住んでいる場所の近く	337(39.5)	156(43.9)	36(30.5)	86(41.1)	59(35.1)
子どもや肉親の近く	215(25.2)	115(32.4)	7(5.9)	80(38.3)	12(7.1)
友人・知人の近く	41(4.8)	12(3.4)	5(4.2)	8(3.8)	16(9.5)
故郷の近く	27(3.2)	8(2.3)	9(7.6)	4(1.9)	6(3.6)
自然・景色が豊かな場所	248(29.0)	100(28.2)	43(36.4)	50(23.9)	55(32.7)
近くに医療機関がある場所	451(52.8)	179(50.4)	80(67.8)	90(43.1)	101(60.1)
交通の便、公共施設の多さなど、利便性のよい場所	562(65.8)	216(60.8)	89(75.4)	123(58.9)	130(77.4)
その他	33(3.9)	12(3.4)	7(5.9)	7(3.3)	7(4.2)
無回答	5(0.6)	4(1.1)	0(0)	1(0.5)	0(0)

*「全体」は、属性不明(無回答)を含めた数値となっている

(3) 自宅に住み続ける理由

全員を対象に、仮に自宅に住み続ける場合の理由を複数回答で尋ねた。「自宅や現在の土地を離れたくないから」、「自宅でも地域などのサービスを活用しながら生活できると思うから」が3割、「近隣に友人や知り合いが多くいるから」が26%であった。「住み替えにかかる費用や生活費が不安だから」とする回答も23%みられた。



(4) ホームでの生活に期待すること

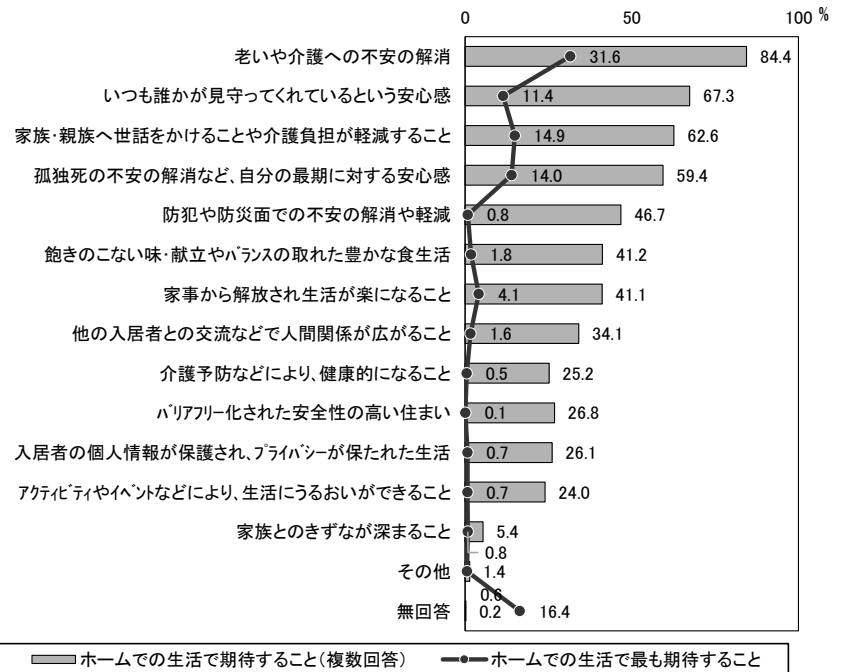
ホームでの生活に期待することを複数回答（あてはまるものすべて）と最も期待するもの1つ、の双方で尋ねた。

多くの項目で40%以上の回答が寄せられ、最も回答率の低い項目でも24ポイントであった。中でも6割以上の期待が寄せられたのは「老いや介護への不安の解消」、「いつも誰かが見守ってくれているという安心感」、「家族、親族へ世話をかけることや介護負担が軽減すること」、「孤独死の不安の解消など自分の最期に対する安心感」である。

最も期待すること1つを選んでもらったところ、「自身の入居検討者」の回答では「老いや介護への不安の解消」が3割超となった。参考ではあるが、「自身の入居検討者」の場合、「自身以外の入居検討者」に比べ、「老いや介護の不安の解消」「孤独死の不安の解消など、自分の最期に対する安心感」など、先々に向けた不安の解消への期待が高い（図省略）。

参考までに、介護認定の有無別のクロス結果をみると要介護認定者では、「家事からの解放」、「豊かな食生活」など日常直面している課題への期待が高いことがわかる。

ホームでの生活で期待すること、最も期待すること(総数=854)



ホームでの生活に期待すること(介護保険の認定状況別)

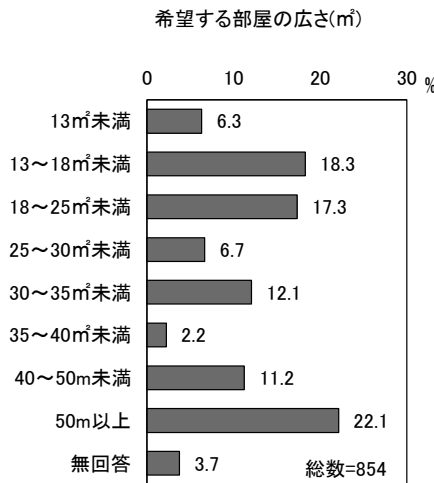
単位:件(%)	全体	認定なし	計	認定あり		
				要支援 1~2	要介護 1~2	要介護 3~5
合計	854(100.0)	732(100.0)	120(100.0)	97(100.0)	19(100.0)	4(100.0)
老いや介護への不安の解消	721(84.4)	632(86.3)	87(72.5)	71(73.2)	13(68.4)	3(75.0)
いつも誰かが見守ってくれているという安心感	575(67.3)	505(69.0)	69(57.5)	57(58.8)	11(57.9)	1(25.0)
家族・親族へ世話をかけることや介護負担が軽減すること	535(62.6)	471(64.3)	62(51.7)	53(54.6)	7(36.8)	2(50.0)
孤独死の不安の解消など、自分の最期に対する安心感	507(59.4)	440(60.1)	66(55.0)	60(61.9)	5(26.3)	1(25.0)
防犯や防災面での不安の解消や軽減	399(46.7)	349(47.7)	50(41.7)	42(43.3)	6(31.6)	2(50.0)
飽きのこない味・献立やバランスの取れた豊かな食生活	352(41.2)	286(39.1)	66(55.0)	56(57.7)	7(36.8)	3(75.0)
家事から解放され生活が楽になること	351(41.1)	287(39.2)	63(52.5)	53(54.6)	8(42.1)	2(50.0)
他の入居者との交流などで人間関係が広がること	291(34.1)	246(33.6)	45(37.5)	37(38.1)	5(26.3)	3(75.0)
バリアフリー化された安全性の高い住まい	229(26.8)	191(26.1)	38(31.7)	33(34.0)	5(26.3)	0(0)
入居者の個人情報保護され、プライバシーが保たれた生活	223(26.1)	190(26.0)	32(26.7)	27(27.8)	5(26.3)	0(0)
介護予防などにより、健康的になること	215(25.2)	186(25.4)	29(24.2)	27(27.8)	1(5.3)	1(25.0)
アクティビティやイベントなどにより、生活にうおいができること	205(24.0)	177(24.2)	28(23.3)	23(23.7)	3(15.8)	2(50.0)
家族とのきずなが深まること	46(5.4)	37(5.1)	9(7.5)	8(8.2)	1(5.3)	0(0)
その他	12(1.4)	11(1.5)	1(0.8)	0(0)	1(5.3)	0(0)
無回答	2(0.2)	2(0.3)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)

*「全体」は、属性不明(無回答)を含めた数値となっている

(5) 希望する部屋の広さ

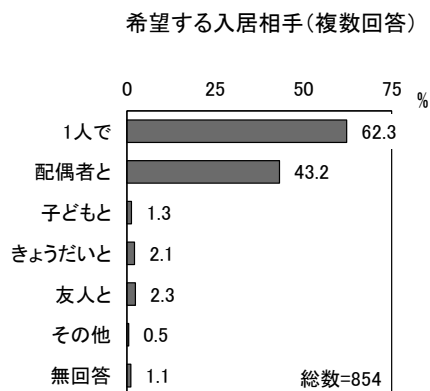
住み替えに際して希望する部屋の広さを尋ねたところ、下図の通り、回答はかなり分散する結果となった。

ちなみに、“自身の入居検討者”の平均値は 32 m²、中央値は 30 m²（最大値 120 m² 最小値 5 m²）である。参考として、“自身以外の入居検討者”の場合、平均値 25 m²、中央値 23 m²であった（図表略）。



(6) 希望する入居相手

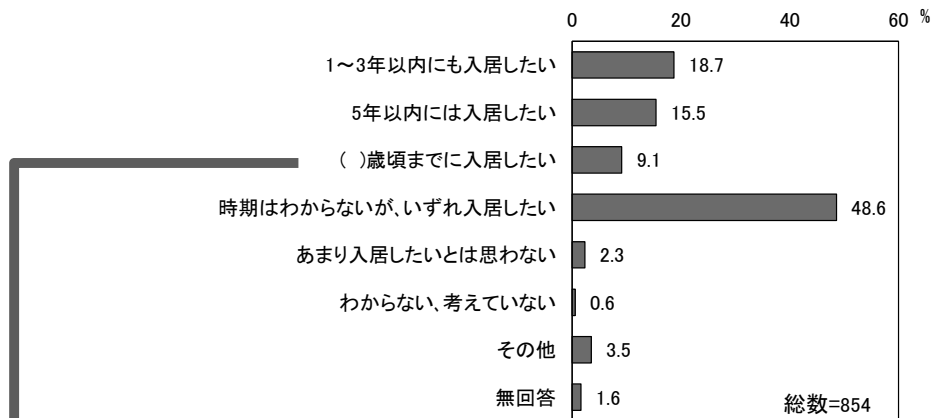
「一人で」の入居を希望する人が 62%、「配偶者」との入居を希望する人が 43%である。「子ども」、「きょうだい」、「友人」との入居を希望する割合は数%とわずかである。
(子どもがいる人でも、子どもとの同居を希望するのは数名であった)



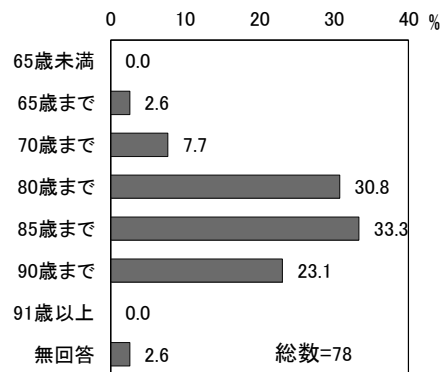
(7) 住み替え時期の希望

希望する住み替え時期について尋ねた。「1～3年以内にも入居したい」、「5年以内には入居したい」と入居時期の目途を立てている人は、あわせて34%である。半数の回答者は「時期はわからないがいずれ」としている。1割ほどの回答者(78名)が、「〇歳まで」と年齢を目安としていた。年齢を目安にしている78名のうち、6割以上が“80歳代(「80歳まで」31%+「85歳まで」33%)”を入居の目安としている。中には「90歳まで」とする回答も2割強みられた。

ホームへの住み替え時期の希望



入居希望年齢
(〇歳までに入居したいと回答した者)



(8) 介護サービスの提供方法として希望するタイプ

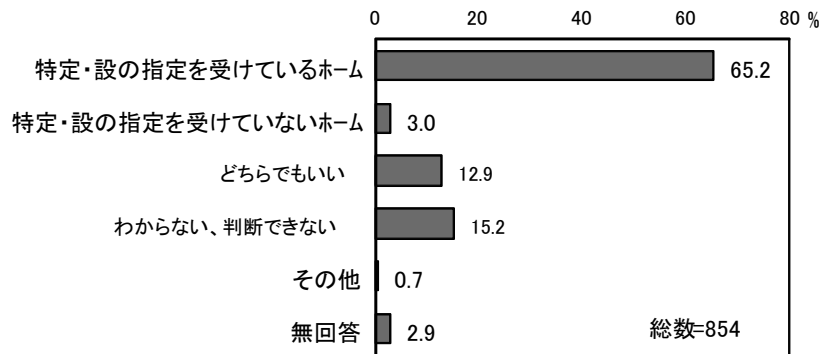
ホームの介護サービス提供方法として「特定施設の指定を受けているホーム」と「特定施設の指定を受けていないホーム」のどちらを希望するかを尋ねた。なお、回答に際しては、調査票とともに説明書を同封し、一定の理解を深めたうえで回答してもらうようにした。

65%は、「特定施設の指定を受けているホーム」を選択している。介護保険の認定状況別に回答をみると、“認定あり”では、「わからない、判断できない」「どちらでもいい」とする回答が2割前後と“認定なし”よりも高くなっている。

参考までに、前回第7回調査では、同様の設問を「介護付一般型」「介護付外部サービス利用型」「住宅型」の選択肢で尋ねているが、本人回答（今回調査でいう「自身の入居検討者」）では、介護付（一般+外部サービス利用型）が79%、住宅型ホームが16%である。

※今回調査の「どちらでもいい」「わからない、判断できない」は選択肢に含めなかった

介護サービスの提供方法として希望するタイプ



介護サービスの提供方法として希望するタイプ(介護保険の認定状況別)

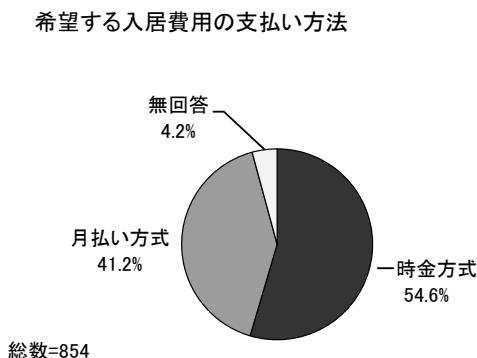
	全体	認定なし	計	認定あり		
				要支援 1~2	要介護 1~2	要介護 3~5
単位:件(%)						
合計	854(100.0)	732(100.0)	120(100.0)	97(100.0)	19(100.0)	4(100.0)
特定施設の指定を受けているホーム	557(65.2)	488(66.7)	67(55.8)	54(55.7)	11(57.9)	2(50.0)
特定施設の指定を受けていないホーム	26(3.0)	22(3.0)	4(3.3)	4(4.1)	0(0)	0(0)
どちらでもいい	110(12.9)	90(12.3)	20(16.7)	16(16.5)	4(21.1)	0(0)
わからない、判断できない	130(15.2)	106(14.5)	24(20.0)	18(18.6)	4(21.1)	2(50.0)
その他	6(0.7)	6(0.8)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
無回答	25(2.9)	20(2.7)	5(4.2)	5(5.2)	0(0)	0(0)

*「全体」は、属性不明(無回答)を含めた数値となっている

4. 住み替えにあたって予定している費用等

(1) 希望する入居費用の支払い方法

“自身の入居検討者”では、過半数が「一時金方式」を希望している。参考までに、“自身以外
の入居検討者”の場合は、「月払い方式」が7割を占めるようになる（図省略）。



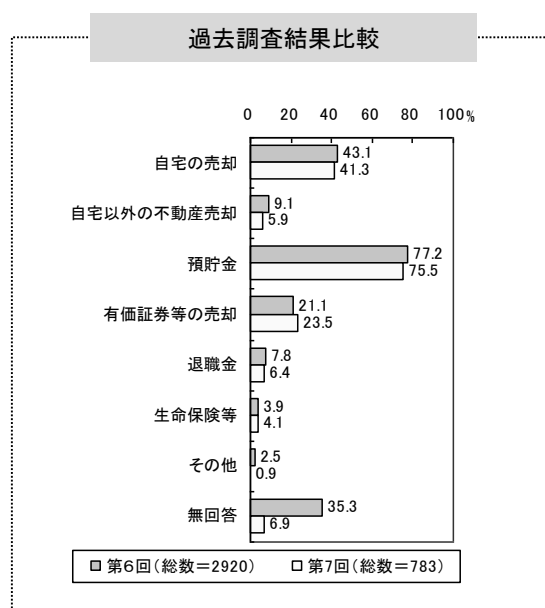
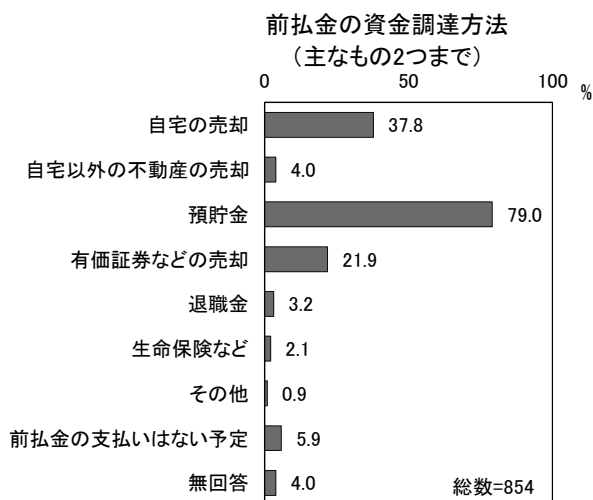
(2) 前払金、月々の費用について

①前払金の資金調達方法

回答者全員に対して、仮に前払金を払う場合の、資金調達方法を尋ねた。

「預貯金」が8割、「自宅の売却」が38%、「有価証券などの売却」が22%である。

ちなみに、過去調査でも同様の質問をしているが、前回第7回調査では「預貯金」76%、「自宅の売却」(41%)、「有価証券などの売却」(24%)である。(ただし、前回調査結果は、自身の入居検討者と自身以外の入居検討者の合算値であることに留意が必要である)



②入居時に支払う前払金の予定額

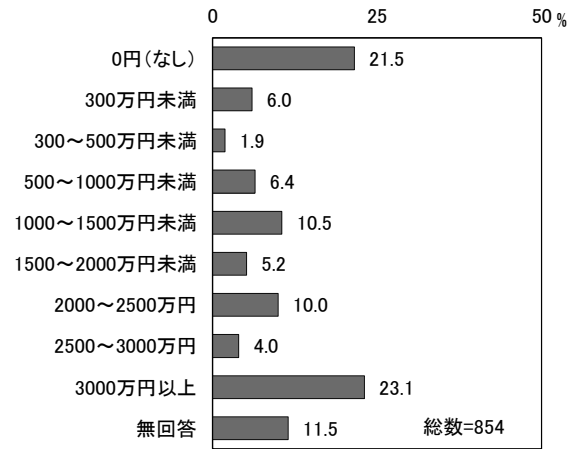
入居時に支払う前払金の予定額を尋ねた。

“自身の入居検討者”では、「0円（前払金なし）」は22%である。前払金を支払う予定の人があげた具体的金額はかなり分散しており、「3000万円以上」も23%にのぼる。

平均値、中央値、最大値、最小値は下表のとおりである。

参考として、“自身以外の入居者”の回答では、「0円（前払金なし）」が43%（図省略）、前払金の中央値は20万円（自身の入居検討者：1,000万円）であった。

入居時に支払う前払金の予定額(万円)



入居時に支払う前払金の予算額平均値等(入居検討状況別)

単位：万円	回答者属性	
	自身の入居検討	自身以外の入居検討
平均値	1550	716
中央値	1000	20
最大値	10000	5000
最小値	0	0
対象数	756	65

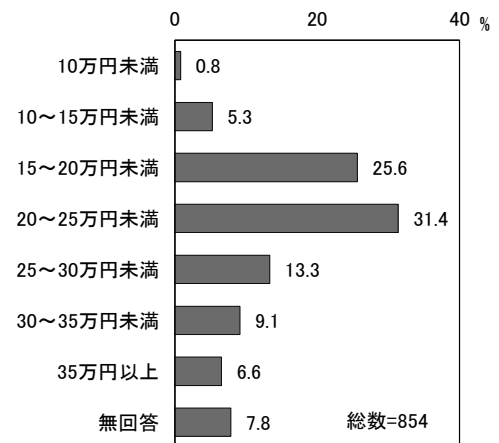
③月々にかかる費用の予定額

ホームへの支払費用、その他生活に必要な出費などを合わせた月々にかかる費用を概算で尋ねた。

“自身の入居検討者”では、「15～20万円未満」、「20～25万円未満」に6割弱が集中している。

平均値、中央値、最大値、最小値は下表のとおりである。

月々にかかる生活費の予定額(万円)



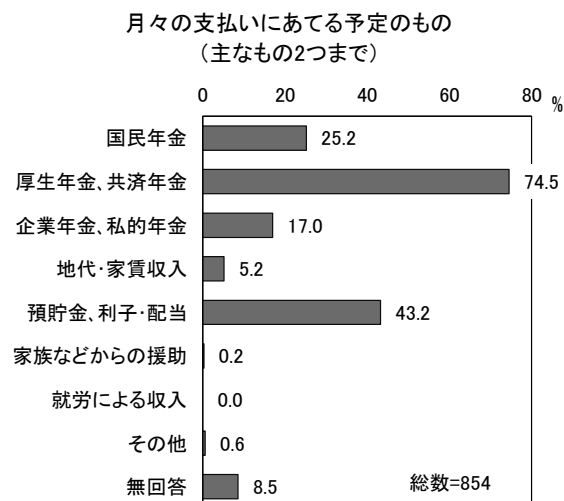
月々に支払う前払金の予算額平均値等(入居検討状況別)

単位：万円	回答者属性	
	自身の入居検討	自身以外の入居検討
平均値	21.5	20.3
中央値	20.0	20.0
最大値	70.0	40.0
最小値	7.5	7.0
対象数	787	65

④月々の支払いにあてる予定のもの、年金総額

ア. 月々の支払いにあてる予定のもの

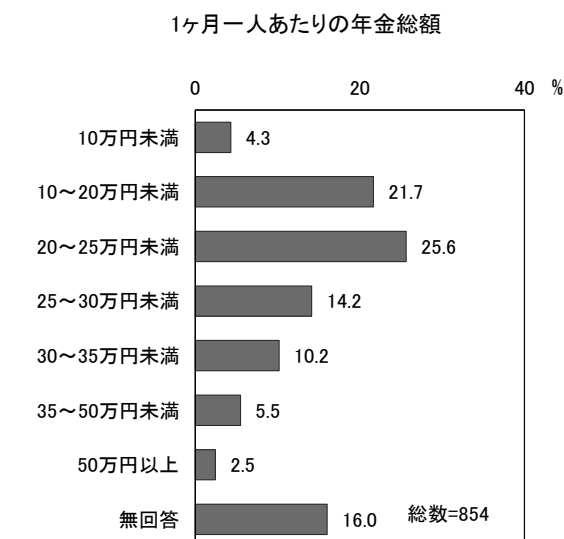
「厚生年金、共済年金」(75%)「預貯金、利子・配当」(43%)「国民年金」(25%)の順である。



イ. 月額年金総額

自身の入居を検討している人の場合、月額年金総額の回答は「20～25万円未満」が26%、「10～20万円未満」が22%となっている。

平均値、中央値、最大値、最小値は下表のとおりである。



1ヶ月一人あたりの年金総額平均値等(入居検討状況別)

単位：万円	回答者属性	
	自身の入居検討	自身以外入居検討
平均値	22.9	19.4
中央値	20.0	20.0
最大値	90.0	50.0
最小値	0	5
対象数	717	63

5. ホームに入居するにあたって重視すること、気がかりなこと

(1) 入居にあたって重視すること

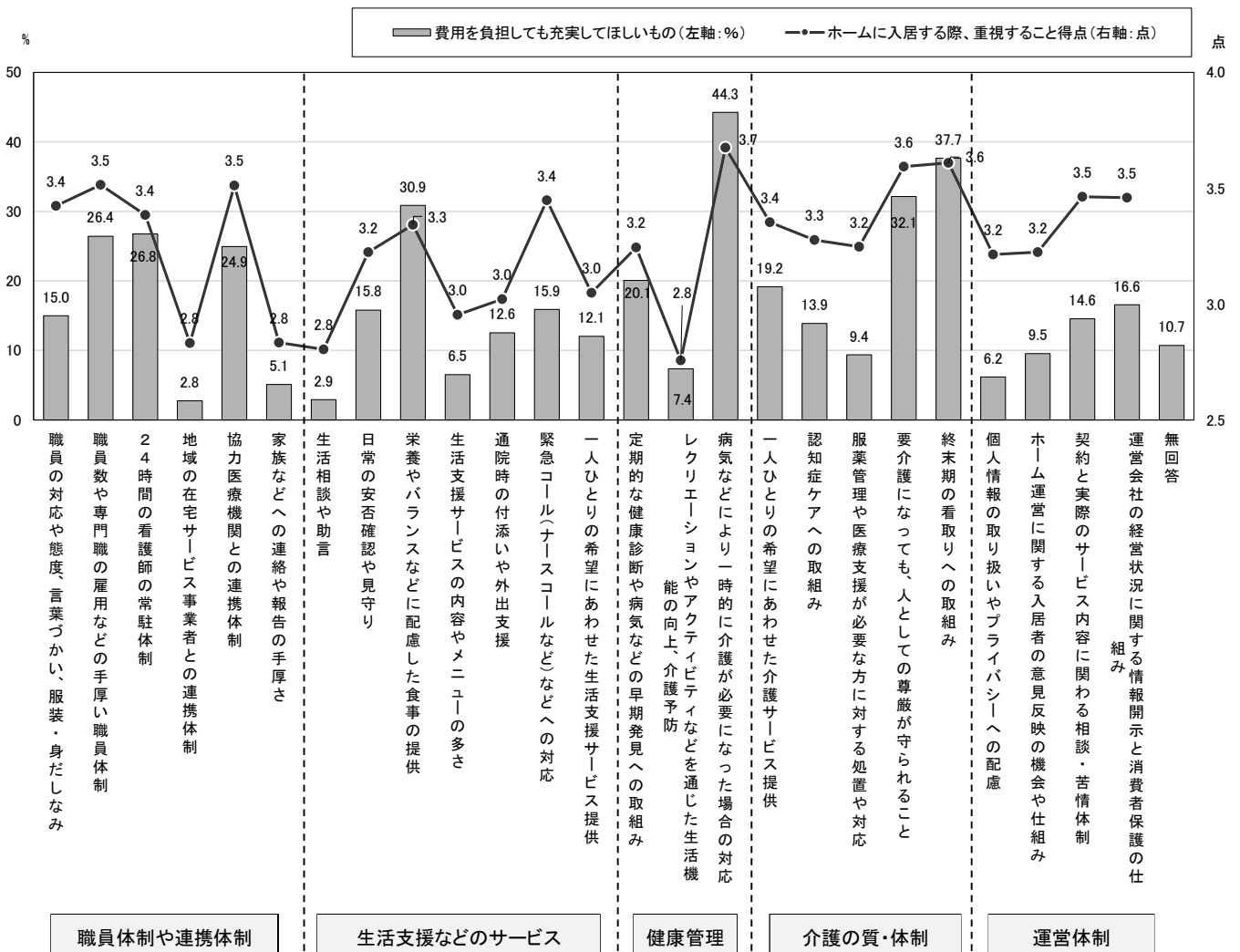
①職員体制や連携体制について、②生活支援などのサービス、③健康管理、④介護の質・体制、⑤運営体制の5つの側面から、入居に際して重視することを尋ねた。

以下各項目について、「重視する」とした回答を点数化したものである。重視すること（下図折れ線グラフ）としては、「病気などにより一時的に介護が必要になった場合の対応」、「要介護になっても人としての尊厳が守られること」「終末期の看取りへの取組み」が上位にあがった。次いで「運営会社の経営状況に関する情報開示と消費者保護の仕組み」「契約と実際のサービス内容に関わる相談・苦情体制」などの管理運営面と「協力医療機関との連携体制」があげられている。

注) 点数化の計算式は次のとおり。

$(\text{とても重視すると回答した件数} \times 4 + \text{ある程度重視すると回答した件数} \times 3 + \text{あまり重視しないと回答した件数} \times 2 + \text{重視しないと回答した件数} \times 1) / (\text{回答総数} - \text{無回答数})$

ホームに入居する際、重視すること(得点)及び費用を負担しても充実してほしいもの



(2) 費用を負担しても充実してほしいもの

前問と同じ項目について、費用を負担しても充実してほしいサービス等について、複数回答（5つまで選択）で尋ねた（前ページ図参照）。設問では、想定する負担額について条件をつけていないので、「負担」の意味合いや程度は回答者の解釈もさまざまであるとの前提つきである。回答をみると、「病気などにより一時的に介護が必要になった場合の対応」、「終末期の看取りへの取組み」が、入居に当たり重視することでもあり、かつ費用を負担しても充実してほしいサービスの筆頭であることがうかがえる。

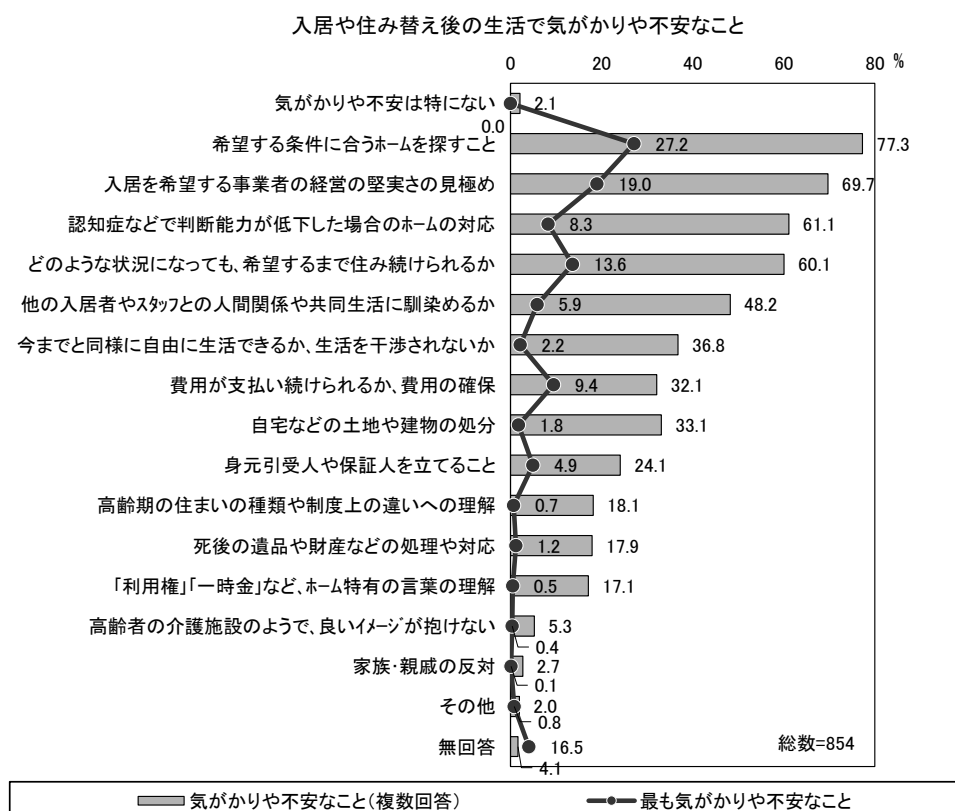
(3) 入居や住み替え後の生活で気がかりや不安なこと

入居や住み替え後の生活での気がかりや不安について、複数回答（あてはまるものすべて）及び最も気がかりや不安なこと（1つ）双方で尋ねた。

「気がかりや不安は特にない」と回答した人はごくわずかで、9割超の回答者から具体的な気がかりや不安が寄せられた。

「希望する条件に合うホームを探すこと」、「入居を希望する事業者の経営の堅実さの見極め」、「認知症などで判断能力が低下した場合のホームの対応」、「どのような状況になっても、希望するまで住み続けられるか」の事項については、6割以上が不安としてあげた。

最も気がかりや不安なこと1つを選んでもらったところ、「希望する条件に合うホームを探すこと」（27%）、「入居を希望する事業者の経営の堅実さの見極め」（19%）、「どのような状況になっても、希望するまで住み続けられるか」（14%）の順である。参考までに、自身以外の入居検討者では、1位、2位は自身の入居検討者と同じだが、第3位として僅差で「費用が支払続けられるか、費用の確保」（19%）があがった（図省略）。



6. 情報

(1) 入居検討にあたり、これまでに入手した情報、役立っている情報

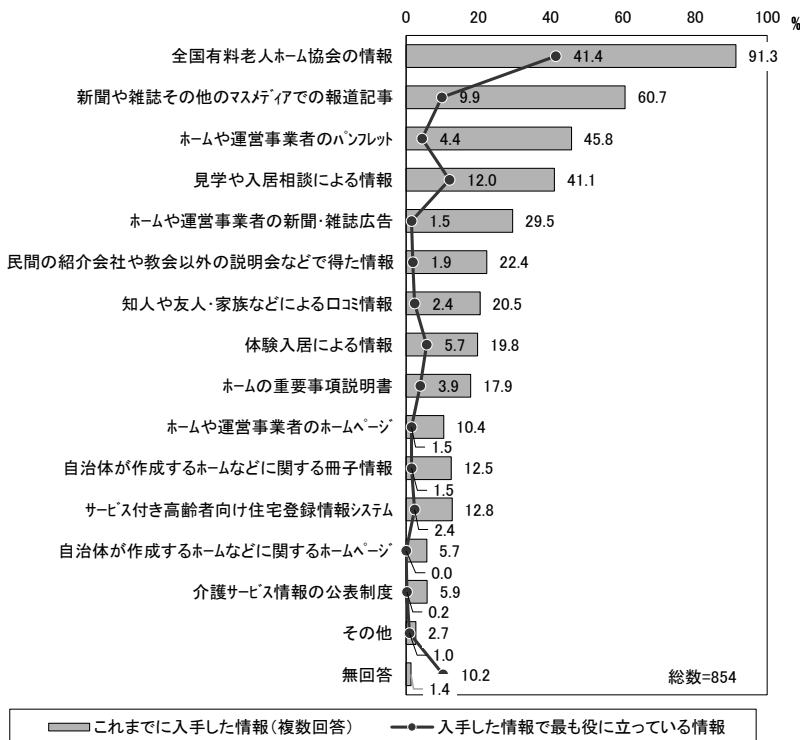
入居検討に当たり、これまでにどのような情報を入手したかを、複数回答（あてはまるものすべて）で選んでもらい、そのうち最も役に立った情報1つを選んでもらった。

第1位の「全国有料老人ホーム協会の情報」（91%）以下、「新聞や雑誌その他のマスメディアでの報道記事」（61%）、「ホームや運営事業者のパンフレット」（46%）、「見学や入居相談による情報」（41%）などが4割超の回答となった。

今回新たに、「ホームや運営事業者のホームページ」、「自治体が作成するホームなどに関するホームページ」、「サービス付き高齢者向け住宅登録情報システム」などインターネットを活用した媒体を選択肢として加えた結果、“自身の入居検討者”で1割超、“自身以外の入居検討者”では「ホームや運営事業者作成のホームページ」が2割の回答であった（図省略）。

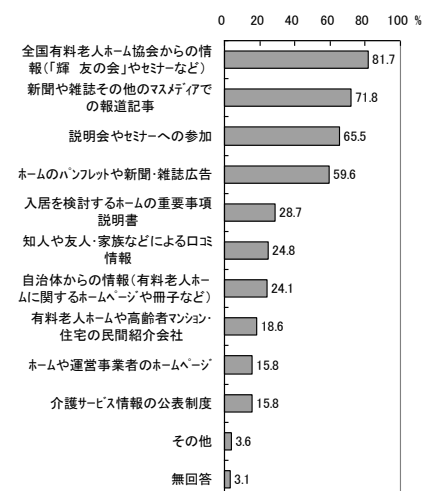
全般に、「ホームや運営事業者のパンフレット」以外の公的機関を含めたインターネット、冊子媒体を活用した情報収集は、どちらかと言えば“自身以外の入居検討者”からの回答が多いものの、1割～2割台にとどまっている。また、“自身以外の入居検討者”では、「友人や知人・家族などによる口コミ情報」が上位に挙げられている（図省略）。

入居検討にあたり入手した情報、役に立っている情報



参考 前回調査結果

*回答者全員の回答

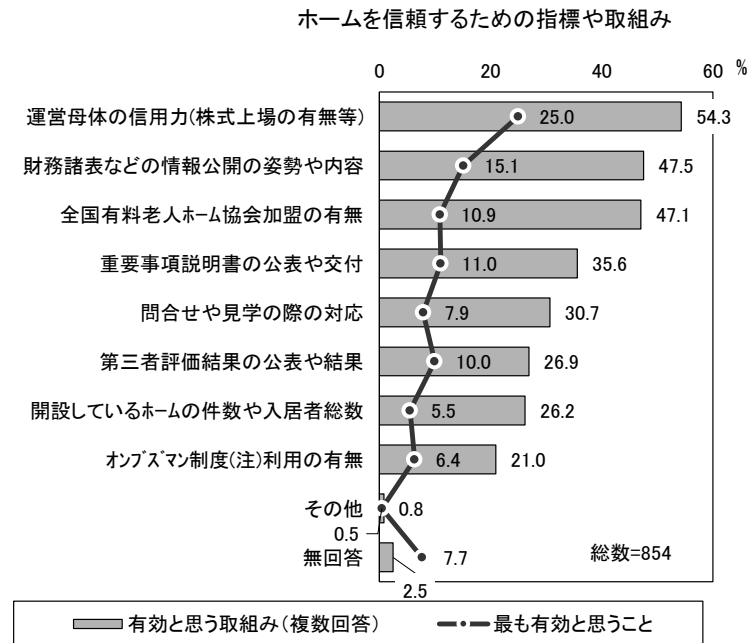


(2) ホームを信頼するための指標や取組みとして有効と思うこと

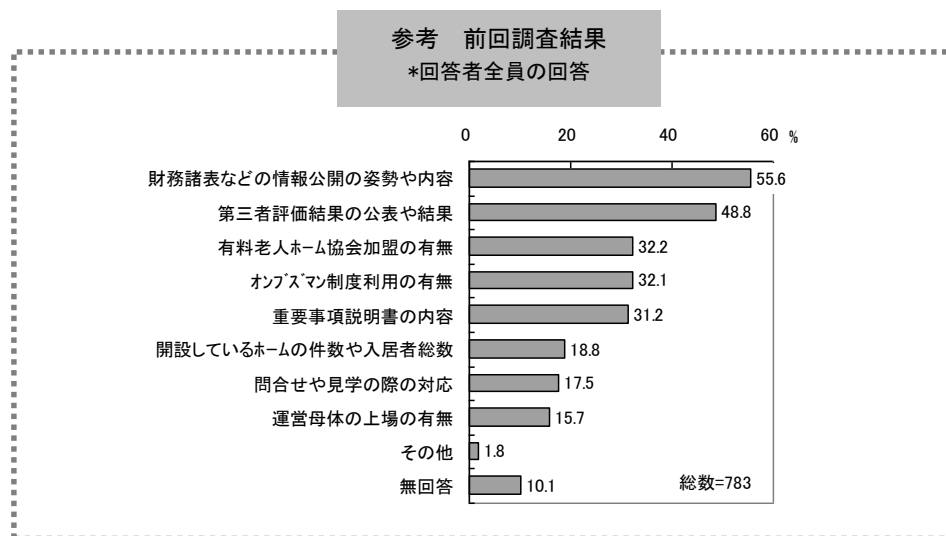
ホームを信頼するための指標や取組みとして有効と思うことについて複数回答（3つまで選択）で尋ね、さらに最も有効と思うこと1つを挙げてもらった。

複数回答では、「運営母体の信用力（株式上場の有無等）」（54%）、「財務諸表などの情報公開の姿勢や内容」（48%）、「全国有料老人ホーム協会加盟の有無」（47%）が上位に挙げられたが、最も低い「オンブズマン制度利用の有無」でも2割を超えており、分散傾向にある。

前回調査に比べ、「第三者評価の公表や結果」、「オンブズマン制度利用の有無」等の回答割合が低下し、「運営母体の信用力（株式上場の有無等）」が上位に挙がる（選択肢変更に留意）結果となった。



注) オンブズマン制度…福祉サービスに関する苦情などを、公正かつ中立な立場で第三者が対応する制度。実施運営主体は、行政、施設・法人、市民運動等様々な形態がある。



7. 住み替え希望別に見たクロス集計結果

【集計・整理の前提】

本節では、前節「3. 高齢期の住み替えに対する選好（104 ページ参照）」で確認した、「今後のホームへの住み替え希望」の回答を基に、希望するタイプに応じて、回答者を以下の5タイプに分類しクロス集計を行った。それぞれのタイプと該当者数は、次のとおりである。以下、自立型と介護型を中心に選好傾向を概観する。

自立型	→ 元気なうちに住み替えたい	356名 (41.7%)
	→ 見守りや支援が必要になったら住み替えたい	261名 (30.6%)
介護型	→ 介護が必要になったらホームに住み替えたい	127名 (14.9%)
	→ 介護が必要になったら、公的施設に住み替えたい	58名 (6.8%)
住み替えたいと思わない		18名 (2.0%)

*回答者 854 名のうち、34 名は無回答であったため、集計からは除いた。表中合計値は無回答を含めた数値である。上記 () 内構成比は、854 を母数とする構成比である。

(1) 住み替え希望別に見たプロフィール

初めに、各タイプの基本的なプロフィールを確認する。

①性・年齢

“介護型”を希望するのは、どちらかと言えば男性で、また現在の年齢も高い傾向にあり、“80歳以上”が半数弱を占める。

性別(住み替え希望別)

	全体	計	自立型		計	介護型		住み替えたいと思わない
			元気なうちに	見守りや支援が必要になったら		ホームに住み替えたい	公的施設に住み替えたい	
合計	854(100.0)	617(100.0)	356(100.0)	261(100.0)	185(100.0)	127(100.0)	58(100.0)	18(100.0)
男性	482(56.4)	336(54.5)	192(53.9)	144(55.2)	119(64.3)	84(66.1)	35(60.3)	13(72.2)
女性	370(43.3)	280(45.4)	164(46.1)	116(44.4)	65(35.1)	42(33.1)	23(39.7)	5(27.8)
無回答	2(0.2)	1(0.2)	0(0)	1(0.4)	1(0.5)	1(0.8)	0(0)	0(0)

年齢(住み替え希望別)

	全体	計	自立型		計	介護型		住み替えたいと思わない
			元気なうちに	見守りや支援が必要になったら		ホームに住み替えたい	公的施設に住み替えたい	
合計	854(100.0)	617(100.0)	356(100.0)	261(100.0)	185(100.0)	127(100.0)	58(100.0)	18(100.0)
60歳未満	13(1.5)	13(2.1)	7(2.0)	6(2.3)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
60～64歳	31(3.6)	27(4.4)	22(6.2)	5(1.9)	2(1.1)	1(0.8)	1(1.7)	0(0)
65～69歳	119(13.9)	94(15.2)	53(14.9)	41(15.7)	17(9.2)	11(8.7)	6(10.3)	1(5.6)
70～74歳	188(22.0)	140(22.7)	88(24.7)	52(19.9)	37(20.0)	22(17.3)	15(25.9)	3(16.7)
75～79歳	211(24.7)	158(25.6)	92(25.8)	66(25.3)	39(21.1)	26(20.5)	13(22.4)	5(27.8)
80～84歳	205(24.0)	142(23.0)	76(21.3)	66(25.3)	54(29.2)	40(31.5)	14(24.1)	4(22.2)
85歳以上	84(9.8)	42(6.8)	18(5.1)	24(9.2)	34(18.4)	25(19.7)	9(15.5)	5(27.8)
無回答	3(0.4)	1(0.2)	0(0)	1(0.4)	2(1.1)	2(1.6)	0(0)	0(0)

②世帯構成

“自立型”の「元気なうち」の住み替え希望者の約半数は、一人暮らし世帯である。

世帯構成(住み替え希望別)

	全体	自立型		介護型			住み替えたいと思わない	
		計	元気なうちに	見守りや支援が必要になったら	計	ホームに住みたい		公的施設に住みたい
合計	854(100.0)	617(100.0)	356(100.0)	261(100.0)	185(100.0)	127(100.0)	58(100.0)	18(100.0)
一人暮らし	340(39.8)	263(42.6)	167(46.9)	96(36.8)	61(33.0)	37(29.1)	24(41.4)	8(44.4)
夫婦のみ	403(47.2)	281(45.5)	154(43.3)	127(48.7)	90(48.6)	69(54.3)	21(36.2)	9(50.0)
子ども夫婦と同居	14(1.6)	9(1.5)	4(1.1)	5(1.9)	5(2.7)	3(2.4)	2(3.4)	0(0)
未婚の子どもと同居	61(7.1)	40(6.5)	17(4.8)	23(8.8)	18(9.7)	11(8.7)	7(12.1)	1(5.6)
子ども夫婦や孫と同居	16(1.9)	10(1.6)	7(2.0)	3(1.1)	5(2.7)	2(1.6)	3(5.2)	0(0)
上記以外と同居	18(2.1)	12(1.9)	6(1.7)	6(2.3)	6(3.2)	5(3.9)	1(1.7)	0(0)
無回答	2(0.2)	2(0.3)	1(0.3)	1(0.4)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)

③現在の住まい

全体として持家層が9割超を占めるなかで、“公的施設住み替えたい(介護型)”では、借家層も17%みられる。

現在の住まい(住み替え希望別)

	全体	自立型		介護型			住み替えたいと思わない	
		計	元気なうちに	見守りや支援が必要になったら	計	ホームに住みたい		公的施設に住みたい
合計	854(100.0)	617(100.0)	356(100.0)	261(100.0)	185(100.0)	127(100.0)	58(100.0)	18(100.0)
持家(一戸建て)	530(62.1)	380(61.6)	205(57.6)	175(67.0)	115(62.2)	80(63.0)	35(60.3)	11(61.1)
持家(分譲マンションなど)	241(28.2)	176(28.5)	114(32.0)	62(23.8)	50(27.0)	39(30.7)	11(19.0)	6(33.3)
借家(一戸建て)	1(0.1)	0(0)	0(0)	0(0)	1(0.5)	0(0)	1(1.7)	0(0)
借家(賃貸マンションなど)	69(8.1)	53(8.6)	35(9.8)	18(6.9)	16(8.6)	6(4.7)	10(17.2)	0(0)
社宅、寮、官舎(給与住宅)	1(0.1)	1(0.2)	0(0)	1(0.4)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
その他	10(1.2)	5(0.8)	2(0.6)	3(1.1)	3(1.6)	2(1.6)	1(1.7)	1(5.6)
無回答	2(0.2)	2(0.3)	0(0)	2(0.8)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)

④要介護認定の状況

“自立型”希望者で1割、“介護型”希望者では2割が、要介護認定を受けている。認定を受けている人の要介護度は、いずれも「要支援」が中心である。

要介護認定の有無(住み替え希望別)

	全体	自立型		介護型			住み替えたいと思わない	
		計	元気なうちに	見守りや支援が必要になったら	計	ホームに住みたい		公的施設に住みたい
合計	854(100.0)	617(100.0)	356(100.0)	261(100.0)	185(100.0)	127(100.0)	58(100.0)	18(100.0)
受けている	120(14.1)	67(10.9)	28(7.9)	39(14.9)	41(22.2)	30(23.6)	11(19.0)	7(38.9)
受けていない	729(85.4)	547(88.7)	328(92.1)	219(83.9)	142(76.8)	95(74.8)	47(81.0)	11(61.1)
申請中	3(0.4)	2(0.3)	0(0)	2(0.8)	1(0.5)	1(0.8)	0(0)	0(0)
無回答	2(0.2)	1(0.2)	0(0)	1(0.4)	1(0.5)	1(0.8)	0(0)	0(0)

認定区分(要介護認定を受けている者:住み替え希望別)

	全体	自立型		介護型			住み替えたいと思わない	
		計	元気なうちに	見守りや支援が必要になったら	計	ホームに住みたい		公的施設に住みたい
合計	120(100.0)	67(100.0)	28(100.0)	39(100.0)	41(100.0)	30(100.0)	11(100.0)	7(100.0)
要支援1	60(50.0)	36(53.7)	18(64.3)	18(46.2)	19(46.3)	12(40.0)	7(63.6)	3(42.9)
要支援2	37(30.8)	17(25.4)	6(21.4)	11(28.2)	15(36.6)	13(43.3)	2(18.2)	3(42.9)
要介護1	13(10.8)	10(14.9)	3(10.7)	7(17.9)	3(7.3)	3(10.0)	0(0)	0(0)
要介護2	6(5.0)	1(1.5)	0(0)	1(2.6)	3(7.3)	2(6.7)	1(9.1)	1(14.3)
要介護3	2(1.7)	1(1.5)	0(0)	1(2.6)	1(2.4)	0(0)	1(9.1)	0(0)
要介護4	1(0.8)	1(1.5)	0(0)	1(2.6)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
要介護5	1(0.8)	1(1.5)	1(3.6)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
無回答	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)

(2) 住み替え希望別に見た住み替えの内容

①住み替えによる期待

住み替えによる期待に関して、“自立型”と“介護型”で大きな傾向の違いは見られないが、以下の項目では10ポイント以上差がみられた。(いずれも自立型>介護型)

「他の入居者との交流などで人間関係が広がること」

「防犯や防災面での不安の解消や軽減」

ホームでの生活で期待すること(住み替え希望別)

単位:件(%)	全体	自立型		介護型		住み替えたいと思わない		
		計	元気なうちに	見守りや支援が必要になったら	計		ホームに住みたい	公的施設に住みたい
合計	854(100.0)	617(100.0)	356(100.0)	261(100.0)	185(100.0)	127(100.0)	58(100.0)	18(100.0)
老いや介護への不安の解消	721(84.4)	535(86.7)	321(90.2)	214(82.0)	145(78.4)	110(86.6)	35(60.3)	14(77.8)
いつも誰かが見守ってくれているという安心感	575(67.3)	429(69.5)	242(68.0)	187(71.6)	117(63.2)	79(62.2)	38(65.5)	8(44.4)
家族・親族へ世話をかけることや介護負担が軽減すること	535(62.6)	389(63.0)	211(59.3)	178(68.2)	121(65.4)	84(66.1)	37(63.8)	7(38.9)
孤独死の不安の解消など、自分の最期に対する安心感	507(59.4)	379(61.4)	239(67.1)	140(53.6)	102(55.1)	73(57.5)	29(50.0)	8(44.4)
防犯や防災面での不安の解消や軽減	399(46.7)	307(49.8)	187(52.5)	120(46.0)	71(38.4)	50(39.4)	21(36.2)	6(33.3)
飽きのこない味・献立やバランスの取れた豊かな食生活	352(41.2)	263(42.6)	154(43.3)	109(41.8)	69(37.3)	45(35.4)	24(41.4)	5(27.8)
家事から解放され生活が楽になること	351(41.1)	265(42.9)	157(44.1)	108(41.4)	69(37.3)	54(42.5)	15(25.9)	2(11.1)
他の入居者との交流などで人間関係が広がること	291(34.1)	232(37.6)	141(39.6)	91(34.9)	44(23.8)	26(20.5)	18(31.0)	6(33.3)
バリアフリー化された安全性の高い住まい	229(26.8)	172(27.9)	105(29.5)	67(25.7)	44(23.8)	33(26.0)	11(19.0)	4(22.2)
入居者の個人情報保護され、プライバシーが保たれた生活	223(26.1)	167(27.1)	99(27.8)	68(26.1)	46(24.9)	32(25.2)	14(24.1)	2(11.1)
介護予防などにより、健康的になること	215(25.2)	163(26.4)	101(28.4)	62(23.8)	41(22.2)	30(23.6)	11(19.0)	4(22.2)
アクティビティやイベントなどにより、生活にうるおいができること	205(24.0)	168(27.2)	107(30.1)	61(23.4)	31(16.8)	24(18.9)	7(12.1)	1(5.6)
家族とのきずなが深まること	46(5.4)	35(5.7)	15(4.2)	20(7.7)	10(5.4)	7(5.5)	3(5.2)	0(0)
その他	12(1.4)	7(1.1)	3(0.8)	4(1.5)	2(1.1)	1(0.8)	1(1.7)	0(0)
無回答	2(0.2)	1(0.2)	1(0.3)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)

②希望する広さ

“自立型”を希望する人では、希望する居室の広さはより分散傾向にあり、「50㎡以上」が26%みられる一方で、18㎡未満も2割にのぼる。介護型希望者では4割が18㎡未満を希望している。

希望する広さ(住み替え希望別)

単位:件(%)	全体	自立型		介護型		住み替えたいと思わない		
		計	元気なうちに	見守りや支援が必要になったら	計		ホームに住みたい	公的施設に住みたい
合計	854(100.0)	617(100.0)	356(100.0)	261(100.0)	185(100.0)	127(100.0)	58(100.0)	18(100.0)
13㎡未満	54(6.3)	29(4.7)	15(4.2)	14(5.4)	20(10.8)	9(7.1)	11(19.0)	4(22.2)
13～18㎡未満	156(18.3)	92(14.9)	47(13.2)	45(17.2)	52(28.1)	37(29.1)	15(25.9)	3(16.7)
18～25㎡未満	148(17.3)	107(17.3)	51(14.3)	56(21.5)	34(18.4)	27(21.3)	7(12.1)	2(11.1)
25～30㎡未満	57(6.7)	39(6.3)	20(5.6)	19(7.3)	14(7.6)	10(7.9)	4(6.9)	2(11.1)
30～35㎡未満	103(12.1)	75(12.2)	40(11.2)	35(13.4)	24(13.0)	14(11.0)	10(17.2)	1(5.6)
35～40㎡未満	19(2.2)	12(1.9)	8(2.2)	4(1.5)	6(3.2)	3(2.4)	3(5.2)	0(0)
40～50㎡未満	96(11.2)	77(12.5)	47(13.2)	30(11.5)	12(6.5)	10(7.9)	2(3.4)	5(27.8)
50㎡以上	189(22.1)	163(26.4)	118(33.1)	45(17.2)	17(9.2)	14(11.0)	3(5.2)	1(5.6)
無回答	32(3.7)	23(3.7)	10(2.8)	13(5.0)	6(3.2)	3(2.4)	3(5.2)	0(0)

③住み替えの時期、希望する介護サービスの提供の方法

ア. 住み替えの時期

“自立型”希望者、“介護型”希望者ともに、「時期は分からないがいずれ入居したい」とする回答が多いが、“元気なうちに（自立型）”入居を希望する回答者では、35%が「1～3年以内にも入居したい」としている。

ホームへの住み替え時期の希望(住み替え希望別)

単位:件(%)	全体	計	自立型		計	介護型		住み替えたいと思わない
			元気なうちに	見守りや支援が必要になったら		ホームに住替えたい	公的施設に住替えたい	
合計	854(100.0)	617(100.0)	356(100.0)	261(100.0)	185(100.0)	127(100.0)	58(100.0)	18(100.0)
1～3年以内にも入居したい	160(18.7)	148(24.0)	124(34.8)	24(9.2)	12(6.5)	10(7.9)	2(3.4)	0(0)
5年以内に入居したい	132(15.5)	111(18.0)	83(23.3)	28(10.7)	15(8.1)	8(6.3)	7(12.1)	0(0)
()歳頃までに入居したい	78(9.1)	65(10.5)	42(11.8)	23(8.8)	12(6.5)	9(7.1)	3(5.2)	0(0)
時期は分からないが、いずれ入居したい	415(48.6)	263(42.6)	92(25.8)	171(65.5)	130(70.3)	89(70.1)	41(70.7)	8(44.4)
あまり入居したいとは思わない	20(2.3)	5(0.8)	1(0.3)	4(1.5)	7(3.8)	4(3.1)	3(5.2)	6(33.3)
わからない、考えていない	5(0.6)	0(0)	0(0)	0(0)	3(1.6)	2(1.6)	1(1.7)	2(11.1)
その他	30(3.5)	13(2.1)	8(2.2)	5(1.9)	5(2.7)	4(3.1)	1(1.7)	2(11.1)
無回答	14(1.6)	12(1.9)	6(1.7)	6(2.3)	1(0.5)	1(0.8)	0(0)	0(0)

イ. 希望する介護サービスの提供方法

“自立型”希望者では7割弱、“介護型”希望者では6割超が「特定施設の指定を受けているホーム」としている。“介護型”では、「わからない、判断できない」とする回答も2割前後みられた。

希望する介護サービスの提供方法(住み替え希望別)

単位:件(%)	全体	計	自立型		計	介護型		住み替えたいと思わない
			元気なうちに	見守りや支援が必要になったら		ホームに住替えたい	公的施設に住替えたい	
合計	854(100.0)	617(100.0)	356(100.0)	261(100.0)	185(100.0)	127(100.0)	58(100.0)	18(100.0)
特定施設の指定を受けているホーム	557(65.2)	417(67.6)	244(68.5)	173(66.3)	115(62.2)	79(62.2)	36(62.1)	9(50.0)
特定施設の指定を受けていないホーム	26(3.0)	18(2.9)	9(2.5)	9(3.4)	7(3.8)	5(3.9)	2(3.4)	1(5.6)
どちらでもいい	110(12.9)	86(13.9)	43(12.1)	43(16.5)	21(11.4)	17(13.4)	4(6.9)	0(0)
わからない、判断できない	130(15.2)	78(12.6)	47(13.2)	31(11.9)	35(18.9)	23(18.1)	12(20.7)	6(33.3)
その他	6(0.7)	1(0.2)	1(0.3)	0(0)	1(0.5)	1(0.8)	0(0)	1(5.6)
無回答	25(2.9)	17(2.8)	12(3.4)	5(1.9)	6(3.2)	2(1.6)	4(6.9)	1(5.6)

ウ. 希望する支払い方式

“自立型”では「一時金方式」の希望が高く、特に“元気なうちに”住み替えを希望する場合は、67%と高い。一方、“介護型”では「月払い方式」の希望が高く、“公的施設に住替えたい”では69%と特に高い。

希望する支払い方法(住み替え希望別)

単位:件(%)	全体	計	自立型		計	介護型		住み替えたいと思わない
			元気なうちに	見守りや支援が必要になったら		ホームに住替えたい	公的施設に住替えたい	
合計	854(100.0)	617(100.0)	356(100.0)	261(100.0)	185(100.0)	127(100.0)	58(100.0)	18(100.0)
一時金方式	466(54.6)	373(60.5)	240(67.4)	133(51.0)	68(36.8)	53(41.7)	15(25.9)	6(33.3)
月払い方式	352(41.2)	223(36.1)	107(30.1)	116(44.4)	108(58.4)	68(53.5)	40(69.0)	11(61.1)
無回答	36(4.2)	21(3.4)	9(2.5)	12(4.6)	9(4.9)	6(4.7)	3(5.2)	1(5.6)

④ 予定している費用

予定している前払金の金額と原資、月々の費用は以下の通りである。

ア. 入居に際しての前払金等

入居時に支払う前払金の予定額(住み替え希望別)

単位:件(%)	全体	計	自立型		計	介護型		住み替えたいと思わない
			元気なうちに	見守りや支援が必要になったら		ホームに住替えたい	公的施設に住替えたい	
合計	854(100.0)	617(100.0)	356(100.0)	261(100.0)	185(100.0)	127(100.0)	58(100.0)	18(100.0)
0円(なし)	184(21.5)	128(20.7)	61(17.1)	67(25.7)	47(25.4)	30(23.6)	17(29.3)	3(16.7)
300万円未満	51(6.0)	27(4.4)	14(3.9)	13(5.0)	22(11.9)	15(11.8)	7(12.1)	1(5.6)
300～500万円未満	16(1.9)	12(1.9)	5(1.4)	7(2.7)	4(2.2)	1(0.8)	3(5.2)	0(0)
500～1000万円未満	55(6.4)	31(5.0)	14(3.9)	17(6.5)	21(11.4)	14(11.0)	7(12.1)	1(5.6)
1000～1500万円未満	90(10.5)	59(9.6)	26(7.3)	33(12.6)	25(13.5)	21(16.5)	4(6.9)	2(11.1)
1500～2000万円未満	44(5.2)	38(6.2)	20(5.6)	18(6.9)	3(1.6)	3(2.4)	0(0)	0(0)
2000～2500万円	85(10.0)	64(10.4)	44(12.4)	20(7.7)	15(8.1)	10(7.9)	5(8.6)	3(16.7)
2500～3000万円	34(4.0)	27(4.4)	17(4.8)	10(3.8)	5(2.7)	5(3.9)	0(0)	0(0)
3000万円以上	197(23.1)	173(28.0)	128(36.0)	45(17.2)	14(7.6)	12(9.4)	2(3.4)	3(16.7)
無回答	98(11.5)	58(9.4)	27(7.6)	31(11.9)	29(15.7)	16(12.6)	13(22.4)	5(27.8)

前払金の資金調達方法(住み替え希望別)

単位:件(%)	全体	計	自立型		計	介護型		住み替えたいと思わない
			元気なうちに	見守りや支援が必要になったら		ホームに住替えたい	公的施設に住替えたい	
合計	854(100.0)	617(100.0)	356(100.0)	261(100.0)	185(100.0)	127(100.0)	58(100.0)	18(100.0)
自宅の売却	323(37.8)	251(40.7)	161(45.2)	90(34.5)	53(28.6)	41(32.3)	12(20.7)	7(38.9)
自宅以外の不動産の売却	34(4.0)	28(4.5)	18(5.1)	10(3.8)	6(3.2)	5(3.9)	1(1.7)	0(0)
預貯金	675(79.0)	487(78.9)	284(79.8)	203(77.8)	150(81.1)	103(81.1)	47(81.0)	10(55.6)
有価証券などの売却	187(21.9)	135(21.9)	74(20.8)	61(23.4)	43(23.2)	30(23.6)	13(22.4)	3(16.7)
退職金	27(3.2)	19(3.1)	15(4.2)	4(1.5)	6(3.2)	5(3.9)	1(1.7)	0(0)
生命保険など	18(2.1)	13(2.1)	7(2.0)	6(2.3)	5(2.7)	2(1.6)	3(5.2)	0(0)
その他	8(0.9)	7(1.1)	2(0.6)	5(1.9)	1(0.5)	1(0.8)	0(0)	0(0)
前払金の支払いはない予定	50(5.9)	32(5.2)	15(4.2)	17(6.5)	13(7.0)	7(5.5)	6(10.3)	2(11.1)
無回答	34(4.0)	26(4.2)	13(3.7)	13(5.0)	4(2.2)	0(0)	4(6.9)	2(11.1)

イ. 月々の費用

月々にかかる生活費の予定額(住み替え希望別)

単位:件(%)	全体	計	自立型		計	介護型		住み替えたいと思わない
			元気なうちに	見守りや支援が必要になったら		ホームに住替えたい	公的施設に住替えたい	
合計	854(100.0)	617(100.0)	356(100.0)	261(100.0)	185(100.0)	127(100.0)	58(100.0)	18(100.0)
10万円未満	37(4.3)	28(4.5)	13(3.7)	15(5.7)	6(3.2)	5(3.9)	1(1.7)	2(11.1)
10～20万円未満	185(21.7)	146(23.7)	95(26.7)	51(19.5)	32(17.3)	20(15.7)	12(20.7)	2(11.1)
20～25万円未満	219(25.6)	153(24.8)	88(24.7)	65(24.9)	50(27.0)	32(25.2)	18(31.0)	7(38.9)
25～30万円未満	121(14.2)	85(13.8)	50(14.0)	35(13.4)	33(17.8)	24(18.9)	9(15.5)	2(11.1)
30～35万円未満	87(10.2)	60(9.7)	31(8.7)	29(11.1)	22(11.9)	18(14.2)	4(6.9)	0(0)
35～50万円未満	47(5.5)	32(5.2)	14(3.9)	18(6.9)	10(5.4)	9(7.1)	1(1.7)	2(11.1)
50万円以上	21(2.5)	17(2.8)	8(2.2)	9(3.4)	1(0.5)	1(0.8)	0(0)	1(5.6)
無回答	137(16.0)	96(15.6)	57(16.0)	39(14.9)	31(16.8)	18(14.2)	13(22.4)	2(11.1)

⑤費用が増えても充実してほしいサービス

回答順位に大きな傾向の違いは見られないが、“自立型”希望者では「終末期の看取りへの取り組み」の、“介護型”希望者では、「24時間の看護師の常駐体制」の割合がやや高くなっている。

費用を負担しても充実してほしいもの(住み替え希望別)

	全体	自立型		介護型		住み替えたいと思わない		
		計	元気なうちに	見守りや支援が必要になったら	計		ホームに住みたい	公的施設に住みたい
合計	854(100.0)	617(100.0)	356(100.0)	261(100.0)	185(100.0)	127(100.0)	58(100.0)	18(100.0)
病気などにより一時的に介護が必要になった場合の対応	390(45.7)	287(46.5)	171(48.0)	116(44.4)	82(44.3)	57(44.9)	25(43.1)	8(44.4)
終末期の看取りへの取り組み	346(40.5)	259(42.0)	169(47.5)	90(34.5)	71(38.4)	56(44.1)	15(25.9)	3(16.7)
栄養やバランスなどに配慮した食事の提供	271(31.7)	201(32.6)	119(33.4)	82(31.4)	55(29.7)	36(28.3)	19(32.8)	4(22.2)
要介護になっても、人としての尊厳が守られること	268(31.4)	194(31.4)	110(30.9)	84(32.2)	55(29.7)	37(29.1)	18(31.0)	8(44.4)
24時間の看護師の常駐体制	232(27.2)	159(25.8)	92(25.8)	67(25.7)	60(32.4)	42(33.1)	18(31.0)	4(22.2)
職員数や専門職の雇用などの手厚い職員体制	230(26.9)	166(26.9)	102(28.7)	64(24.5)	45(24.3)	34(26.8)	11(19.0)	6(33.3)
協力医療機関との連携体制	215(25.2)	158(25.6)	83(23.3)	75(28.7)	45(24.3)	28(22.0)	17(29.3)	3(16.7)
一人ひとりの希望にあわせた介護サービス提供	167(19.6)	121(19.6)	73(20.5)	48(18.4)	35(18.9)	23(18.1)	12(20.7)	3(16.7)
定期的な健康診断や病気などの早期発見への取り組み	160(18.7)	126(20.4)	77(21.6)	49(18.8)	28(15.1)	15(11.8)	13(22.4)	1(5.6)
運営会社の経営状況に関する情報開示と消費者保護の仕組み	145(17.0)	105(17.0)	69(19.4)	36(13.8)	31(16.8)	22(17.3)	9(15.5)	3(16.7)
日常の安否確認や見守り	145(17.0)	114(18.5)	69(19.4)	45(17.2)	25(13.5)	20(15.7)	5(8.6)	3(16.7)
緊急コール(ナースコールなど)などへの対応	141(16.5)	97(15.7)	50(14.0)	47(18.0)	35(18.9)	25(19.7)	10(17.2)	5(27.8)
契約と実際のサービス内容に関わる相談・苦情体制	125(14.6)	87(14.1)	49(13.8)	38(14.6)	23(12.4)	16(12.6)	7(12.1)	7(38.9)
認知症ケアへの取り組み	121(14.2)	82(13.3)	46(12.9)	36(13.8)	34(18.4)	26(20.5)	8(13.8)	2(11.1)
職員の対応や態度、言葉づかい、服装・身だしなみ	115(13.5)	79(12.8)	45(12.6)	34(13.0)	25(13.5)	19(15.0)	6(10.3)	5(27.8)
通院時の付添いや外出支援	107(12.5)	74(12.0)	40(11.2)	34(13.0)	26(14.1)	19(15.0)	7(12.1)	2(11.1)
一人ひとりの希望にあわせた生活支援サービス提供	96(11.2)	68(11.0)	34(9.6)	34(13.0)	22(11.9)	16(12.6)	6(10.3)	1(5.6)
ホーム運営に関する入居者の意見反映の機会や仕組み	80(9.4)	55(8.9)	36(10.1)	19(7.3)	18(9.7)	14(11.0)	4(6.9)	5(27.8)
服薬管理や医療支援が必要な方に対する処置や対応	76(8.9)	54(8.8)	28(7.9)	26(10.0)	20(10.8)	14(11.0)	6(10.3)	2(11.1)
レクリエーションやアクティビティなどを通じた生活機能の向上、介護予防	59(6.9)	48(7.8)	27(7.6)	21(8.0)	8(4.3)	4(3.1)	4(6.9)	1(5.6)
生活支援サービスの内容やメニューの多さ	58(6.8)	42(6.8)	23(6.5)	19(7.3)	13(7.0)	9(7.1)	4(6.9)	1(5.6)
個人情報の取り扱いやプライバシーへの配慮	50(5.9)	31(5.0)	16(4.5)	15(5.7)	16(8.6)	10(7.9)	6(10.3)	3(16.7)
家族などへの連絡や報告の手厚さ	38(4.4)	28(4.5)	10(2.8)	18(6.9)	6(3.2)	6(4.7)	0(0)	1(5.6)
生活相談や助言	24(2.8)	17(2.8)	11(3.1)	6(2.3)	5(2.7)	5(3.9)	0(0)	1(5.6)
地域の在宅サービス事業者との連携体制	20(2.3)	12(1.9)	8(2.2)	4(1.5)	5(2.7)	4(3.1)	1(1.7)	2(11.1)
無回答	88(10.3)	62(10.0)	29(8.1)	33(12.6)	21(11.4)	12(9.4)	9(15.5)	1(5.6)

(3) 住み替えにあたっての不安や気がかり

“自立型”希望者、“介護型”希望者で大きな傾向差はみられない。“自立型”の“元気なうちに”住み替えを希望する者の場合、上位ではないものの、「身元引受人や保証人を立てること」について35%が不安や気がかりとしている。

入居や住み替え後の生活で気がかりや不安なこと(住み替え希望別)

	全体	自立型		介護型		住み替えたいと思わない		
		計	元気なうちに	見守りや支援が必要になったら	計		ホームに住みたい	公的施設に住みたい
合計	854(100.0)	617(100.0)	356(100.0)	261(100.0)	185(100.0)	127(100.0)	58(100.0)	18(100.0)
希望する条件に合うホームを探すこと	660(77.3)	484(78.4)	278(78.1)	206(78.9)	140(75.7)	99(78.0)	41(70.7)	8(44.4)
入居を希望する事業者の経営の堅実さの見極め	595(69.7)	442(71.6)	253(71.1)	189(72.4)	123(66.5)	90(70.9)	33(56.9)	8(44.4)
認知症などで判断能力が低下した場合のホームの対応	522(61.1)	377(61.1)	228(64.0)	149(57.1)	114(61.6)	82(64.6)	32(55.2)	12(66.7)
どのような状況になっても、希望するまで住み続けられるか	513(60.1)	386(62.6)	230(64.6)	156(59.8)	103(55.7)	74(58.3)	29(50.0)	5(27.8)
他の入居者やスタッフとの人間関係や共同生活に馴染めるか	412(48.2)	294(47.6)	165(46.3)	129(49.4)	92(49.7)	67(52.8)	25(43.1)	6(33.3)
今までと同様に自由に生活できるか、生活を干渉されないか	314(36.8)	225(36.5)	124(34.8)	101(38.7)	68(36.8)	44(34.6)	24(41.4)	7(38.9)
自宅などの土地や建物の処分	283(33.1)	205(33.2)	126(35.4)	79(30.3)	63(34.1)	45(35.4)	18(31.0)	6(33.3)
費用が支払い続けられるか、費用の確保	274(32.1)	203(32.9)	125(35.1)	78(29.9)	58(31.4)	28(22.0)	32(55.2)	3(16.7)
身元引受人や保証人を立てること	206(24.1)	162(26.3)	125(35.1)	37(14.2)	32(17.3)	18(14.2)	14(24.1)	5(27.8)
高齢期の住まいの種類や制度上の違いへの理解	155(18.1)	114(18.5)	54(15.2)	60(23.0)	35(18.9)	21(16.5)	14(24.1)	1(5.6)
死後の遺品や財産などの処理や対応	153(17.9)	111(18.0)	75(21.1)	36(13.8)	33(17.8)	21(16.5)	12(20.7)	4(22.2)
「利用権」「一時金」など、ホーム特有の言葉の理解	146(17.1)	97(15.7)	60(16.9)	37(14.2)	41(22.2)	28(22.0)	13(22.4)	3(16.7)
高齢者の介護施設のように、良いイメージが抱けない	45(5.3)	29(4.7)	15(4.2)	14(5.4)	12(6.5)	10(7.9)	2(3.4)	3(16.7)
家族・親戚の反対	23(2.7)	17(2.8)	10(2.8)	7(2.7)	5(2.7)	3(2.4)	2(3.4)	0(0)
その他	17(2.0)	12(1.9)	7(2.0)	5(1.9)	1(0.5)	1(0.8)	0(0)	1(5.6)
気がかりや不安は特にない	18(2.1)	16(2.6)	11(3.1)	5(1.9)	1(0.5)	0(0)	1(1.7)	1(5.6)
無回答	14(1.6)	12(1.9)	7(2.0)	5(1.9)	1(0.5)	1(0.8)	0(0)	0(0)

(4) ホームを信頼するための指標や取組みとして有効と思うこと

“自立型”希望者と“介護型”希望者で、回答順位に大きな傾向差はみられないが、“自立型”希望者でも、“介護型”希望者でも、項目によって重視する度合いがやや異なる。一例として、上位項目ではないものの、“自立型”でも“見守りや支援が必要になったら”入居を希望する人の場合「第三者評価結果の公表や結果」が、“元気なうちに”入居を希望する人に比べ8ポイント程度高くなっている点あげられる。

ホームを信頼するための指標や取組み(住み替え希望別)

	全体	自立型		介護型		住み替えたいと思わない		
		計	元気なうちに	見守りや支援が必要になったら	計		ホームに住みたい	公的施設に住みたい
合計	854(100.0)	617(100.0)	356(100.0)	261(100.0)	185(100.0)	127(100.0)	58(100.0)	18(100.0)
運営母体の信用力(株式上場の有無等)	464(54.3)	344(55.8)	205(57.6)	139(53.3)	98(53.0)	71(55.9)	27(46.6)	3(16.7)
財務諸表などの情報公開の姿勢や内容	406(47.5)	306(49.6)	188(52.8)	118(45.2)	80(43.2)	56(44.1)	24(41.4)	5(27.8)
全国有料老人ホーム協会加盟の有無	402(47.1)	297(48.1)	171(48.0)	126(48.3)	87(47.0)	59(46.5)	28(48.3)	5(27.8)
重要事項説明書の公表や交付	304(35.6)	226(36.6)	139(39.0)	87(33.3)	67(36.2)	44(34.6)	23(39.7)	4(22.2)
問合せや見学の際の対応	262(30.7)	192(31.1)	111(31.2)	81(31.0)	52(28.1)	32(25.2)	20(34.5)	7(38.9)
第三者評価結果の公表や結果	230(26.9)	166(26.9)	84(23.6)	82(31.4)	47(25.4)	28(22.0)	19(32.8)	8(44.4)
開設しているホームの件数や入居者総数	224(26.2)	168(27.2)	101(28.4)	67(25.7)	46(24.9)	32(25.2)	14(24.1)	3(16.7)
オンブズマン制度(注)利用の有無	179(21.0)	115(18.6)	62(17.4)	53(20.3)	47(25.4)	34(26.8)	13(22.4)	8(44.4)
その他	7(0.8)	3(0.5)	1(0.3)	2(0.8)	2(1.1)	1(0.8)	1(1.7)	1(5.6)
無回答	21(2.5)	10(1.6)	4(1.1)	6(2.3)	8(4.3)	5(3.9)	3(5.2)	1(5.6)

注) オンブズマン制度…福祉サービスに関する苦情などを、公正かつ中立な立場で第三者が対応する制度。実施運営主体は、行政、施設・法人、市民運動等様々な形態がある。

(5) 入居検討にあたりこれまでに入手した情報

上位項目に大きな傾向の違いは見られないが、「見学や入居相談による情報」「体験入居による情報」については、元気なうちの住み替えを希望する人の回答が多くなっている。

入居検討にあたり入手した情報、役に立っている情報(住み替え希望別)

	全体	自立型		介護型		住み替えたいと思わない		
		計	元気なうちに	見守りや支援が必要になったら	計		ホームに住みたい	公的施設に住みたい
合計	854(100.0)	617(100.0)	356(100.0)	261(100.0)	185(100.0)	127(100.0)	58(100.0)	18(100.0)
全国有料老人ホーム協会の情報	780(91.3)	575(93.2)	333(93.5)	242(92.7)	160(86.5)	110(86.6)	50(86.2)	14(77.8)
新聞や雑誌その他のマスメディアでの報道記事	518(60.7)	378(61.3)	215(60.4)	163(62.5)	108(58.4)	79(62.2)	29(50.0)	10(55.6)
ホームや運営事業者のパンフレット	391(45.8)	295(47.8)	179(50.3)	116(44.4)	70(37.8)	53(41.7)	17(29.3)	7(38.9)
見学や入居相談による情報	351(41.1)	276(44.7)	179(50.3)	97(37.2)	55(29.7)	45(35.4)	10(17.2)	4(22.2)
ホームや運営事業者の新聞・雑誌広告	252(29.5)	191(31.0)	121(34.0)	70(26.8)	51(27.6)	38(29.9)	13(22.4)	2(11.1)
民間の紹介会社や教会以外の説明会などで得た情報	191(22.4)	148(24.0)	88(24.7)	60(23.0)	34(18.4)	26(20.5)	8(13.8)	2(11.1)
知人や友人・家族などによる口コミ情報	175(20.5)	122(19.8)	61(17.1)	61(23.4)	41(22.2)	24(18.9)	17(29.3)	5(27.8)
体験入居による情報	169(19.8)	137(22.2)	96(27.0)	41(15.7)	18(9.7)	14(11.0)	4(6.9)	5(27.8)
ホームの重要事項説明書	153(17.9)	127(20.6)	90(25.3)	37(14.2)	19(10.3)	14(11.0)	5(8.6)	4(22.2)
サービス付き高齢者向け住宅登録情報システム	109(12.8)	79(12.8)	49(13.8)	30(11.5)	22(11.9)	18(14.2)	4(6.9)	4(22.2)
自治体が作成するホームなどに関する冊子情報	107(12.5)	77(12.5)	39(11.0)	38(14.6)	22(11.9)	14(11.0)	8(13.8)	3(16.7)
ホームや運営事業者のホームページ	89(10.4)	67(10.9)	47(13.2)	20(7.7)	17(9.2)	15(11.8)	2(3.4)	3(16.7)
介護サービス情報の公表制度	50(5.9)	36(5.8)	17(4.8)	19(7.3)	9(4.9)	8(6.3)	1(1.7)	2(11.1)
自治体が作成するホームなどに関するホームページ	49(5.7)	32(5.2)	22(6.2)	10(3.8)	13(7.0)	6(4.7)	7(12.1)	1(5.6)
その他	23(2.7)	17(2.8)	8(2.2)	9(3.4)	4(2.2)	0(0)	4(6.9)	0(0)
無回答	12(1.4)	5(0.8)	2(0.6)	3(1.1)	6(3.2)	5(3.9)	1(1.7)	1(5.6)

参考 ホーム事業者、当協会へ望むことなど（自由意見）抜粋

注 以下のタイプ分けは、下記選択肢による

タイプ1. 元気なうちに、ホームに住み替えたい

2. 見守りや生活の支援が必要になったら、ホームに住み替えたい
3. 介護が必要になったら、ホームに住み替えたい
4. 介護が必要になったら、公的な施設（特別養護老人ホームなど）に入所したい
5. 住み替えたいと思わない（最期まで自宅で暮らしたい）
6. その他（)

タイプ1希望者

選択に際しての判断のむずかしさ、希望する情報提供の内容・方法

- ・情報公開や種々公表される事について、信用出来ない世の中であり、そこを正しいと判断出来ず迷う事が多すぎて、決められない。
- ・入居者（弱者）の立場を監視する第三者機関の存在（苦情処理・権利保全）を望む。
- ・各ホームを評価ランク付け。
- ・各ホームの特徴や良い点、悪い点を列挙して欲しい。
- ・入居チェックシートの工夫をお願いしたいと思っています。退居を考えなくても済むような所へ入りたいので保全措置には関心がうすいかも知れません。母体の経営に関心あります。
- ・ホームの開設予定を早くから知りたい。
- ・情報の公開、特に経営主体の変更(売買によるもの)についての情報
- ・老老介護になる前にホームに入居を考えているが多種多様で料金も千差万別で選択肢も多く何を基準に考慮したらよいか判断に迷っているパンフレットや見学会を参考に探したい。
- ・年金だのみの人生設計は減額、減額で心もとない。どの程度の金額があれば一生をホームで過ごせるのか？
- ・地元での、相談会、勉強会が少なすぎる。有料開催でも良いので、宜しく。
- ・1、現住所からそんなに遠くない範囲で標準的な施設ホームを教えてください。介護付有料老人ホーム
2、常に温泉に入れる所(今のところを考えております)。
- ・入居価格のばらつき、多い。
- ・入居していたホームが倒産した場合、協会から500万円まで返還されるようだが、帰る家もなくなって入居していた人たちはどうなるのか。同額位の所に入れるのか、又、そのお金は誰が出すのか、2度も大金を出すことはできません。ぜひ輝友の会に実例等あれば記載してほしい。なくても対処方法として記載してほしいです。
- ・介護付老人ホームは入居時一時金が基本のようですが、家賃月払いの方法もあると有難いです。
- ・高齢者が益々増えていくので、楽しく暮らせるホーム情報を多く得たい。

こんなホームを希望している、事業者への希望

- ・自宅の近くをさがしている。
- ・最後迄、在宅医療で見て貰う事が出来ると良い。
- ・介護付シニアマンション（買取）が、場所の選択が出来る程建設されると嬉しいです。
- ・若い頃女子寮での生活経験があり、年とっても寮生活のような生活が良いかな？
様々な不安を抱えて入居について踏み出そうとしているので、こまかくていねいな説明や対応が望まれます。
- ・だんだん身近になり、良く考えるようになりました。最期は故郷を離れ、気がねなく送りたいと思っていますので、情報を知ることが大切と思っています。
- ・入居費用の一時払い／月払の選択制、或いは共用浴場のあるホームでは浴槽なしの居室など、多様なニーズに応じられる選択肢が用意されるとありがたい。
- ・シニア用分譲マンションの数が少ないので、これが多くなってほしいと思っています。
- ・健常者用の老人用分譲希望。
- ・中古ホーム（2回目の入居）の入居費を安くしてほしい。
- ・ホーム事業者は入居者の希望をよく汲み取って、孤立させないように、また、毎日楽しく暮らせるように配慮してほしい。
- ・事業の収益性を優先させるのではなく、社会福祉の重要な役割を担っているという自負を持ってほしい。
- ・2年毎に徴収される火災保険料について、地震とか河川の決壊による浸水などの被害に対しては、事業者と保険会社間の契約ですが、その補償内容はぜひ「重要事項説明書」の中に記載してほしい。
- ・認知症になっても、そのホームに居られるかの表示。認知症になると他のホームに移される所が多い。
- ・ホーム全体の体制がよく解っていない（公共別他）
- ・老後を安心して暮らせるよう国に対して法案や予算などについて具体的に働きかけていただきたい。
- ・看取りまで確実にホームで行ってくれるところを増やしてほしいです。今の日本のホームは、その体制がなく、末期になった高齢者に対して、非常に冷たい態度です。3か月以上入院するようなら退去と言われたりします。キリスト教系のホームは最後まで責任を持ってくれています。末期になった高齢者がホームで亡くなっても、家族は寿命ととります。責任はホームには無いといった立場でよいと思います。退去を強いられた家族は大変困ります。看取り体制を整えてほしいです。
- ・ホーム事業者は誠実であってほしい
- ・なかなか、ホームに住んでみえる人達には元気で、一緒に住む人達と助けあい仲良く生きていこうという姿勢が感じられません。身体は衰えても、心は元気で頑張ろうという人達のおられるホームを探すのが望みです。それと最後まで人間らしく愛情と尊厳をもってみとって頂けるホームを希望します。
- ・ホーム事業者は入居者の立場をよく理解の上、入居を勧めるか否かを判断すべきであると思います。
- ・1. ホーム事業者に対するさらなる指導（特に入居一時金の運営等、厚労省、都道府県等では、できない問題点がある。
- ・2. ホーム職員の確保に併せて、資質の向上等に特別な努力を行うことが益々重要である。
- ・入居者の死亡時には適切に御処理下さい。
- ・ホーム事業者：延命措置、Living will 看取り等の説明が無い。
- ・衣食住のみではなく、ホーム内でいろいろなイベントがあり、外出しなくても楽しめる。そして、介護が進んでも同じところ（部屋）で対応出来ることを望みます。
- ・自己所有のマンションを売却で入居（希望ホーム）資金を充当する場合、売却がうまくいかない時（希望価格）1時的借入制度があればありがたい。

- ・営利主義ではなく、入居者の立場に立って考えてくれること。介護が必要になった時には、行き届いた看護が受けられる所を望みます。勿論、経営破綻など絶対にあってはなりません。一生安心に入居できること。
- ・地方小都市で（利便性あって）地域密着介護にご熱心な NPO 活動のある所を望んでいます。施設内の空気 open にして頂きたい。オンブズマンでけん制組織活用して中立性の経営を望みます。

入居に際しての問題点や課題

- ・資金問題。
- ・子どもが入居（ホームへの）に反対。
- ・自宅処分してからホームへ入居する為の準備が大変と聞いている。特に家具や荷物の処分は時間がかかるので、入居決定する前に具体的なアドバイスを提供して欲しい。
- ・今、夫の年金で暮らしています。私一人になった時の金額が解りません。私は国民年金だけです。
- ・現在住んでいる近くの施設を探していますが、希望に合う施設がない。

協会に対して

- ・協会を一番、頼りにしています。また直接訪問して説明を聞く積りです。
- ・「輝・友の会」の情報誌が頼りです。情報を頼りに後は見学等実態を見ることでしょうか。
- ・ホーム入居もお金次第といえます。持家を売るのが一番ですが（金額的）なかなか売れずで、当協会もこの点不動産業者と協力して入居しやすいようにしてほしい。
- ・入居金 100 万円以下の施設の特集を希望。
- ・入居者のなまの発言、往々に実名や顔写真が掲載されると真実の声とは思えない。匿名で投稿を希望。
- ・子供のいない者にとって、身元引受人、保証人を立てることは困難。高額（保証金？）を要求する所もある。もっと大規模・公的な（保証金、保険金？）的なものは考えられないか。
- ・問題が少しでも明るみに出たホームは速やかに協会から退会させて下さい。
- ・財務諸表の公開や重要事項説明の公表を積極的に行なうよう、会員各社に強く指導を求めたい。
- ・ホーム協会に加盟できたホームが必ずしも信用できないのではないかと、不安である。
- ・協会の情報は大変参考になり、有難かったです。感謝しています。
- ・各施設の財務諸表・重要事項説明書等は、協会がとりまとめ公表すること。
- ・老人ホーム協会の営業日について、せめて土、日は営業お願いしたい。家族と行って相談したいので、普通の日には、（家族が）休みがとれないので困っています。体験入居のサービス券はうれしいです。
- ・住宅型有料老人ホームを選ぶに当たって、導入部分となる適格な情報や参考となる資料を入手しにくく存じますので、御手配いただければ、有難いです。出来れば現居住地より、気候等も比較的温暖な千葉県付近、近辺の資料を希望。
- ・新築ホームの早い情報がほしい。ホームページでは今有るホームの入居や情報しかないのです。
- ・協会に対し、老人ホームの質の向上に寄与されたい。狭い居室、高い部屋代、管理費。入居時に自立でも介護費加算をするなど老人ホームに群がるこの産業の体質は異常かと思うほど。一般の住宅産業に較べてひどい。
- ・全国有料老人ホーム協会に加入している事業所はある程度信用できるが、倒産等の場合の補償が一番気になる。500 万程度ではどうにもならない。
- ・「輝友の会」会報、大変役に立ちます。今後も入居に関する事項を色々と勉強させて頂きます。
- ・自宅等を全て処分して入居したホーム（貴協会に属している）が万一倒産したら、帰る所も無い。保全措置はあるのだが、何とか協会に属している同レベルのホームへの住み換え等が、可能なシステムをつくって欲しい。

- ・財務諸表、空室率を問い合わせや見学の際、教えて欲しい。一時金が1人と2人で違うのは疑問、家賃なら同じでよい筈。
- ・協会できめ細かな対応をしていただくことを期待。
- ・協会へ望むことは、倒産をしないかの点検のしかたの講演会を開催してほしい。
- ・説明を受けても、見学しても、体験入居をしても、本当の内容の良し悪しは入居して6ヶ月～1年を経験しなければ、良く解らない。解った時はもう遅いので、数あるホームの中で見極めるのは非常に難しい。尚一番不安で恐ろしいのは、ホーム三年毎の料金改定です。年金は段階的に減額され、諸物価は高騰、消費税は増額の今日、私共老人は将来不安ばかりです。
- ・サービス付き高齢者向け住宅事業者の貴協会への登録の積極性を。
- ・貴協会による、更なる情報提供を希望。(詳細情報等)
- ・どこで何を見たら良いかわからない。
- ・高額な一時金の支払い方法を皆様どの様になさってるのか?いろいろ教えて下さい。
- ・高齢者用の集合住宅などの情報を取り上げて欲しい。金銭的に余裕のない人や、わずらわしい人間関係に縛られたくない人もいるので、そうした集合住宅タイプの需要はかなりあると思う。
- ・極力沢山の情報(マイナス情報も含む)を提供して頂きたい。
- ・このアンケート集計の結果は公表して下さい。紙面(ホームページだけでなく)にも。(機関紙など)
- ・情報入手の困難性とホームの努力度公表等問題があると思いますが、ホームの改善度を上昇させるため、ホーム利用者の意見の優良一覧表を入手したい。(よろしくお願ひします)
- ・「ホーム」の経営状況等わかりません。どうやって調べるのですか?
- ・このアンケートから記入者の希望傾向が浮かびあがると思います。(問9あたり)一方施設にも経営理念等で傾向があると思う。協会は施設の傾向を数値化しておき意向者の求めに応じてくれるとよい。
- ・協会へはセミナー、情報誌がとても参考になっておりますので常に新しい情報をお願い致します。
- ・ホーム入居後最後まで入居者への責任を世話の出来るホームであってほしい。
有料老人ホームでもしっかりした運営してないと協会に加盟できないと聞いていましたがほんとうのところどうですか?調べて加盟させていると思ってましたので。財務諸表等素人の私には分かりませんので。
- ・運営の確実性:倒産した所が名を変えて広告されていた。
- ・現在、住んでいる自治体に全国有料老人ホーム協会加盟施設はないし、高額なので、入居は無理かと思ひます…(輝、友の会)私は友人も多く元気なうちに市内で利便性がよく、金額的にも無理なく支払出来る施設があれば1年以内に入居希望します。
- ・データばかりで上記の件については今まで説明不十分と思われる。
- ・シニア施設の制度を根本的に見直し単純化できないのか。これでは保険業界と同様、内容解読不可能本で複雑で、悪質業者の見分けも不可能となって来た。まず併用型の禁止。
- ・加齢に依り、思考、判断力が、鈍くなってゆくのは仕方がないと思ひているが、法令、規則が理解しにくくなってくる。必要最小限の知識を保持してゆく為に、解説、注意文を説明配布願ひたい。
- ・入居について勉強し、研究し、経済的なことで折り合いをつけて入居先を決める。古い家の後始末他、やはり元気なうちに取り掛からないと改めて考えています。これからも、きめ細やかな情報発信を宜しくお願ひ致します。
- ・有料でも結構ですから、各都道府県別のホーム一覧(ホームの概要が分かるもの)の発行などを希望します。(既に同様のものがあればPRなども)
- ・全国有老協の情報が参考になります。よろしくお願ひ致します。
- ・協会はホーム事業者の運営の健全さ発表して欲しい。加盟していれば安全である証明が欲しい。
- ・①11、12頁は貴重な参考資料ですので、切取らせて頂きました。
- ②協会への問い合わせに特定日だけでなく、常時フリーダイヤルになれば利用者が増えると思ひます。

- ・見学だけでは見えない現実の内容を協会から教えていただけることを望みます。
- ・友の会に入会し、協会の情報、体験入居を重ね、昨年12月に入居しました。現在快適に暮しております。
- ・終の棲家を安心して過せる場所選び模索中です。気軽に相談できる窓口がありましたらいいのですが。身元引受人が子供のいない夫婦にはネックになっています。第一関門です。
- ・入居一時金で終末までホームに居られるのか？入居一時金の意味が知りたい。
- ・客とホーム職員全員（営業の人）と対応したい。1対1ではよくない事も有。
- ・ホーム選定に役立つ情報の提供に努力して頂きたい。
- ・セミナーに参加しても、「輝」を拝読しても入居者対談に登場するホームがいつも同じようで片寄せを感じる。数ある会員ホームからの選択の中をもう少し広く出来ないものかと思う。
- ・アンケートを記入することにより、自分の考え方が一歩前進、具体化したような気がして、よい機会を得たことに感謝します。

タイプ2希望者

選択に際しての判断のむずかしさ、希望する情報提供の内容・方法

- ・前払金、保全措置の義務化をより一層社会的に広報してほしいと思います。
- ・よくわからないことが多いので、こうしたことの情報がたくさんほしい。
- ・実際に比較検討するのは相当の労力を要するので何処が最適かを判断するのは困難。個人的なアンケートによる絞ったセレクションを頂ければ有難いです。
- ・入居一時金の他に介護費として500万円前後を負荷するホームも多くなった。その算定方法、返還金のとりきめがはっきりしない。パンフレット上では、まことに大ざっぱ。
- ・見学はとても参考になりますので、ぜひ増やして欲しいです。入居迄、入居後の手続他も知りたいです。
- ・有料老人ホームを利用できる人は経済的余裕のある人がほとんどで、ぎりぎりの資産でやりくしして入居したい人にとっては、そういった情報が少なく感じる。入居者同士のトラブルや、日頃感じている介護職員との関係など、ネガティブな意味本当に知りたい情報が開示されていない。第三者的立場で意見を上げるシステムが不可欠であると思う。経営が立ち行かなくなったホームの情報を知る手段がない。
- ・第三者の立場で、評価する姿勢、公表。
- ・サービス付高齢者向け住宅が増え、有料老人ホームとの違いが理解できない。”
- ・業界誌的な情報がほしい。
- ・制度の変更もあり、施設の名称が複雑で、施設種類がわかり難い。業者などから説明を聞く場合でも、その説明者が正しく理解して用語を使っているか疑問に感じることもある。なんとかならないものかな。
- ・支部を設置し、身近に問合せや相談に乗れる体制を早急に作ってほしい。

こんなホームを希望している、事業者への希望

- ・便利なところに住んでいるので自立の生活ができる限り、現在の生活を続けたいと思っています。これからもっとホームを研究し、見学をしていきたいと思っています。
- ・誠意をもって行うホーム事業
- ・入居一時金、月額利用料が高額は二の足を踏む。安全、安心で庶民的なホームを望む
- ・いじめ、ぬすみのないホームの取組み
- ・信用力
- ・交通の便と、医療施設を重視した立地（自然環境よりも）例えば、住宅地の近隣に。

- ・年金で入居できるようなホームとか老人シェアハウス等があると資金も少なく入れるのかと思います。
- ・最後まで自分の家だと思うのは理想で、本アンケートにある様な事は考えなくてはいけないし、その場合は難しい事にならずにすんなりとの思いです。
- ・当協会に加入しているホーム事業者が少ないと思います。当協会に加入している事業所は一時金等が高額なため、入所出来ません。
- ・入居者を単なる老人と思わず、各自がキャリアを持つ高齢者として接して頂きたい。
- ・開業して20年も過ぎていのに車いすの姿が見られないのはおかしい。車いすでは館内を歩けないのか（補助姿で）、又は隠すのは変です。見学者が一番知りたい所です。
- ・人の最晩年を責任をもって、看取ること。人が安心して介護の身をまかせられる…の意識と覚悟・体制で運営すべき。単なる金儲け事業ではない。ホテル並の豪華な設備・高額入居室、派手なスケジュールに満足している様な元気入居老人は先行心配ないのか。他人事ながらギモン感じてしまう。当協会加入ホームである。
- ・終末期の医療や看取りの体制を充実させ出来る限り自室で最後まで暮せること。
- ・情報公開の確実なこと。
- ・話し相手のボランティアなどが居られればよい。買物ボランティアなど。
- ・あたたかいホームを望みます。
- ・適正料金で良質なサービス提供、経営状況をオープンにする。
- ・自立型（自立型専門）の入居金が高級レベルで高く、一般人むけでない。
- ・人生の終りを送る、私は心から信じていることができる、空気がみちている。場所、人であってほしい…そういうところで生きたい。
- ・入居一時金が高額過ぎます。
- ・サービス付き高齢者向け住宅を考えております。賃貸方式を考えており、自由の方式を探したいと思えます。
- ・将来の社会、経済情勢への不安（例えばインフレ etc）から、中々、新しい生活に踏み出せないでいる。月費用が払えなくなる不安。
- ・年金生活者には一時金等高過ぎる。

協会への希望

- ・「輝」を毎月お送りいただきありがとうございます。より充実した安心な老後のためにはお世話して下さる方の待遇をより適切にする必要があります。高齢化社会の重要な案件です。又、情報をホームページからといっても、1人暮らしの年配者はパソコンを持っていない人が多いので、他の方法が望ましいです。今70才以上の方は戦後一生懸命苦勞して働き豊かな日本作りをしてきました。人生の終末は安心して皆が後の地へ行けるような国に日本こそなるべきであります。
- ・①ホームへ見学に行った時（一回だけですけど）中のよいところだけを説明しトラブルなどあったことはないなどと、良いことだけを説明するのはとても困る。②当協会も良いことだけを公表しないで、返ってこいう悪いところがある、とか、今年は、こいう所が倒産して、内部の人が散り散りになった、とか、そのような情報を出して下さい。・利用者には一生に一度の、そして最後の選択であることをお考えいただければ、と望みます。
- ・貴協会が定期的に業者の財務状況等をチェックして、A.安全、B.少し心配、C.危険等の・情報を会員に知らせて貰えれば安心して出費して、入居購入できると思えます。
- ・協会冊子にのっていない老人ホームが多いので、どの様にして、そのホームの内容を調べたら良いのか迷ってしまいます。
- ・協会に入会していますが、毎月のように、パンフレットを送付するホームがあり、パンフレットを希望した場合のみの送付にしてほしい。
- ・事業者が、協会に新規ホーム開設計画書を提出した時点で、ホームを開設するに相応しい会社か人

物か等々調べる程度のことはやる協会であってほしい。利益優先主義のホームの多いこと…。

- 経営の健全性、保全金 500 万円は余りにも少なすぎます。少なくとも 10 年以内なら半額は返金して欲しい。いつも封書、輝本当に感謝しています。
- 貴協会に未加入のホーム事業者を減らすこと。
- トラブルに巻き込まれたときの対応を充分にして欲しい。
- 自宅を売却してまで入居を後押しする業者がある。入居後の費用 etc. 不安な要素が多々あるにもかかわらず、担当者の業務成績の為にしつこく接して来るのは困ったものだ。・せめて体験入居用の室内は清潔にして欲しい。とても汚い、臭う、ふとんがかび臭い etc.。入居したくなくなるので。
- 利益追求に走らないこと、及び安定運営。
- 協会に参加しているホームは比較的高額の費用のものが多く。目安となる金額（費用）別に区分できないものかと思います。
- マンション購入とはちがって子供達にはゆずれないので、入居金の高さが気になる。もし入居者死亡時に子供が入居年齢に達していたら考慮してほしい。
- サービス付き高齢者向け住宅等の大幅な増強を大急ぎで進めるようお願いします。
- 妻に対する“老老介護”と日常生活(買物、掃除 etc)に追われ、入居時期に焦りながら対応が遅れています。今後貴協会からの情報提供等引き続き希望しています。
- 有料ホームに入るつもりですが病院がついてない所が多く、病気になったら出なければならないと聞いておるので、それが一番心配です。
- 見学は自由にできること。営業をかけた、付帯した情報収集をするとプレッシャーになるので。
- ①入居者総数と退去数を年単位で正しく公表する。職員数。②認知症の発症年齢とその入居数の中での%などの把握と公表。
- 一人暮らしの老人が増え続ける昨今、不安の中でホーム入居を決意しても、判断力の低下などでさらに不安におそわれるのではないかと思います。前払金の保全措置はもちろんのこと、入居希望者に優しい、システムの構築を切にお願い申し上げます。
- 年金などの財産を管理する上では、どうしても運営母体の経営力です。途中で倒産などの場合は高齢なので個人での対処は難しいと思います。
- 施設役員の熱意があまり感じられない場合がある。(使命感の欠如? 不満配転?)
- あらゆるところで老人ホームでの出来事が起こっている。全国有料老人ホーム協会の推薦であれば大丈夫なのか。何時も冊子を見乍ら思います。おおよそ 1 ヶ月間入居されている人の費用が知りたいと思う。
- それぞれのホームの特色、売りを強調して欲しい。
- 協会は第 3 者的立場で、各事業者の良い点・悪い点を比較して、公表してほしい。
- 介護者の充実、看護師の賃等、経営者が十分な待遇を施しているかどうか。裏切られない事。
- 情報公開、オープン化
- 多額の入居金はいったい何に使われているのか。外見の美しさより、入居室の充実さに力を入れること。健康を左右する採光の入り方向に建物を造るべきだ。
- 経営の健全安定が最も重要で、情報公開に積極的なホームであるかを確認できることが前提となる。
- 介護人材の確保を。
- 年金のみの生活者でも入居出来るホーム開設を望みます。
- 株式会社が運営しているホームは株主優先で運営され、利用者に対して十分な経費が使われているのか疑問に思います。
- 事業者の施設か運営方法の PR。
- 母が有料老人ホーム入居中です。とても良い所です。いつでも「見学可」というのは信頼できるものです。
- 外からみてはわからない不満がきっとあると思う。
- 1. 信頼度

- 2. 自立・介護にかかわらず、健康については（大小にかかわらず）対応するかどうかを確認できるようにしてもらいたい。
- ・入居時に支払う一時金について、終身までの家賃相当額であれば入居時の年令で、差があればよいと思います。
- ・両親の介護の経験で、老人ホーム入居後に病気になって医療機関に入院後、食事がとれなくなった時、延命治療は望まない場合、老人ホームに戻る事が出来なくなった。（胃ろうをつければ戻れると言われたが希望しなかった）延命治療を望まない場合でも、最後の看取りまできちんと受け入れてくれるような老人ホームであって欲しい。
- ・問 14. (2) の 1, 4, 6 は大事だと思いますが、見ても判らないと思います。
- ・ホームのレベルが高過ぎ、入居後の入居者間の格差が問題化しそうですが。
- ・自分の住んでいる地域に有料ホームがどれ位あるのか、月々幾らがいるのか、部屋数とか設備の状態とか、皆無です。参考 1, 2 の部分を切取って頂いてしまいました。何卒御容赦下さいませ。
- ・調査結果は「輝・友の会」にも載せて下さい。（パソコン無いため）

タイプ3希望者

- ・ホームにより入居金、毎月の利用料の差が大きすぎる。その理由がよく分からないので貴協会でも分析し問合せがあったホームについて回答してほしい（入居のための参考になります）
- ・ホーム見学の場合、事業者が重要事項説明書をもとにホームを説明してほしい。
- ・見学等では良いことしか言わないので、良心的かどうか、信頼できるか判断がつかない。経営が安定しているか、トラブルが無いか、第 3 者的な情報がほしい。ホームを紹介する業者も増えているが、信頼できるかどうか分からないので不安である。
- ・入居の場合、一時金方式と月払い方式の比較がいつも表になっているとよいのですが。
- ・高年令のため前払金 500 万円以下で賃貸方式を希望します。従って高額の前払金で無いので、保全措置にはあまり関心が無い。
- ・問 10(1) 入居費用の支払い方法は、入居時の状態で決めるつもり（年令、病気の見通しなどにより…）なのですが・・・。
- ・入居時の前払金が余り高額でない施設及び介護制度が充実している施設を希望します。
- ・①入居一時金の初期償却はホームの“ぶったくり”であり廃止すべき。②ホームに入居可能時期は看取り、息を引きとるまでと重要事項説明書に明記すべき。“ついの住家”として入居するのだから、そして契約書にも。③ホームに入居したら長生きするとのことで、自分で考えていた以上に長生きしたため資金がつかした場合のホームの対応。おっぼり出すのだろうか。
- ・経営状態が安定しているかどうかが一番気になることです。老人に分かりやすいようなランク付をして公表して欲しいです。・職員への待遇を良くすること。待遇の良否はモロに入居者に反映されます。
- ・ホーム事業者には、入居して後悔しない、後悔させない運営を日々努力し、推進させて頂きたいです。
- ・一人一人期待することが違うのでむつかしいとは思いますが自分に合ったホームに入れば大変幸せだと思います。
- ・終身利用権利が守られている所を希望しています。友人の場合 3 ヶ月入院後他へ移された事がありました。（協会加盟外です）
- ・心がどのくらいあるか？
- ・老人ホーム協会加盟のホームとそうでない（加盟していない）ホームがあります。後者の方が多いように思われます。これなんとかならないものではないでしょうか。例えば法で加盟を義務付けるとか？

- ・「終のすみか」となれることを切に望みます。
- ・戦後ベビーブームの人口が多く、10年後、70代が多い。できるだけ安くを希望します。
- ・1~2年の間に看取ってもらう入居者です。何百万円、何千万円の入居金は割に合わないと思う。
- ・入居後の不安、トラブル等の解決を速やかに対応していただけるのか否か？
- ・ホームが運営と倫理に関する事項には相反するところがあると思われます。これからの・高令化社会における対応は大変難しく重要だと思います。
- ・国の地方創生を掲げる対策で、まち、ひと、しごとなど人口減少に歯止めをかけるためには地方の医療及び福祉施設などを充実させるのが何よりと思います。為政者及び事業者に奮起してほしいと思いますが……どうでしょう？
- ・1、運営母体の信用力が最も知りたい。その記事を希望。
- ・2、介護職員の訓練度は入居者の関心が大きいです。
- ・3、入居者の最期の処理内容に付き、出来るだけ具体的記事。”
- ・ホームの従業員の勤務期間が長く続くよう能力に応じた待遇にして欲しい。
- ・業界のレベルアップにつながる活動。消費者保護。
- ・各ホームにより実態が余りに違いすぎる（金額、部屋の大小等）いざ病気になった時の対応が明示されていない。
- ・地方小都市で（利便性あって）地域密着介護にご熱心なNPO活動のある所を望んでいます。
- ・施設内の空気 open にして頂きたい。オンブズマンでけん制組織活用して中立性の経営を望みます。

協会への希望

- ・協会でホームのランクを付し、ホームは広告等でランクを公表すること（例：3星レストラン）。全てのホームが協会員になること。
- ・現在は自立生活ができ必要ないが、何年か後に入居が必要になった場合、希望に合ったところが、すぐ入れるかどうか不安。例えば認知症になった場合、どこでも受入れ可能かどうか？
- ・事業者の職務内容、サービス内容を「輝」に反映させてほしい。
- ・とりあえず、パンフレット（資料）が事前にほしい。体験（ホーム）が必要。
 - ・「輝・友の会」紙が大変良い情報です。ありがとうございます座居ます。
- ・見学で億の施設から数百万の施設まで見てきています。沢山の高齢者がほんとうに幸福になれる施設が多くなってほしい！
- ・貴協会より「輝」他、数々の情報をいただいています。大変参考になり有難いと思いますが、その中で入居して良かった情報ばかりでなく、トラブル、苦情、その他を取り上げていただきたい。公表できなくても、貴会に行けばお話しいただけるのか？ほんとうに入居して良かったと実感したい施設を選びたいものです。
- ・見学だけではわからない事もある、住んでみてわかること。協会のお知らせは随分新しいホームが増えて、選ぶ方も大変です。
- ・協会の皆様には「輝・友の会」でのタイムリーな情報や各種のセミナーを今後も続けて行って欲しいです。よろしく願い申し上げます。
- ・協会へ入会しているところは比較的良い施設と云われるよう又入っていないと信頼されないという様になるようがんばってほしい。
- ・非営利団体に徹するよう、協会のアドバイスが必要。
- ・入居前払金が割高。
- ・利用者の立場、目線からの情報提供を心がけてほしい。（日々の経費は、実際にはパンフレットの例示よりも多かった。）＝親の入居経験
- ・この調査結果（報告書）は「当協会ホームページ上にて公表する予定」と書かれているが、高齢者はホームページを見ない人多数と聞いて居り、公表の仕方が一方的だと思う。回答者の心をふみにじらないで！

タイプ4希望者

- ・平均的な年金以外豊かな資産のある方以外のホーム入居はむずかしいとつくづく思います・・・何か良い方法があるのか老人の行場がなくなりますね。今の私の考えでは体がきかなくなった時には介護保険を利用して自宅で最期を迎える事になると思っています。その時介護保険でまかなえない時は臨時出費して訪問介護してもらうのが良いかと思うのですが・・・???
- ・母を老々介護中（自宅にて）。数年中に検討要す。
- ・いろいろ拝見、参考にして考え中です。又、見学に行きます。
- ・夫婦単位で入居でき（健康～介護度が異なっても）、看取りまでしてくれるホームを望む。特定施設がもっとあるとよいと思う。
- ・メリットのPRは積極的であるが、デメリットは隠してしまう。裏を知り、それで対応を構えて行けるのではないだろうか。
- ・次々に新しい施設が出来て、自分にとってふさわしい選び方で検討したいです。
- ・1. ホームの種類別案内 ex、有料老人ホーム、サービス付高齢者住宅など、併設が多いのでわかりにくい。2. 費用算定の比較資料。
- ・体験入居は最低でも3日～5日位出来ること。
- ・入居費用が高すぎること。
- ・高齢者、都に集中化により、納得いかないホーム生活になるのではと不安です。将来にあまり希望は持てません。
- ・義母のいる施設（神奈川）では、施設の人とやっとなじみ、親しくなったと思ったら辞めてしまい、又一からのつき合いになる。待遇の割に労働がきついのだろうか?! 経営者の姿勢・ごうまんさか?
- ・安心度が重要と思う。
- ・情報の提供を望みます。
- ・費用、介護など納得のうえ最後まで楽しく利用したい。
- ・職員の対応（無視、いじめ等）表面にわからない陰での扱い方。認知症でも一人の人格者として接して欲しい。預貯金の管理。関係者、後見人の使い込み等信用できないのではと不安が有る。安心して任せられ、日々をおだやかに暮らせることを希望します。この様な事を思い、迷い決められない。

協会への希望

- ・送付してもらっている資料は有難く拝見しています。それなりに助かっていますが、もう一步実体がよく判らない為か訪問に至っていません。どれを見たらよいか焦点が決まらず、気おくれしてしまうのが実体です。多く訪れてみるのが何より大切なのでしょうが、数多くの中から選びしぼりこむ事を考えるとつい足が重くなり、実現できずにいます。例えば地域を東京にしぼって選択して、数ヶ所に限って先ずしぼりこみ、順次見学するのがよいとは思ってますが、それなりの何かまとまった資料（自分に合ったものを選ぶ）があればと思ってます。出来れば詳細が判ってから訪れるのがよいと思っています。
- ・利益第一主義は排除へ

タイプ5希望者

- ・もしホームを利用する時は、自分の最期の時です。その時過剰医療措置を取らないで欲しい。見守って欲しい。薬も無理に飲まなくてよい。好きなもの、食べたいと思うものを食べさせてくれればよい。医師の指示通りを金科玉条にしている所はマッピラです。最後なのですから。
- ・高齢者の増加に伴い、施設の数も増加している。中には、営利追求が目的となっている事業者もある。多角的な観点から、良否、信用度をランクアップするのも一つの方法だと思います。
- ・安全、安心、継続性と事業者への信頼性における check 機能。
- ・ホームで働く介護スタッフのレベルアップを強く望む。
- ・終末期における介護サービスが一番気になります

協会への希望

- ・1. 現に入居中の人の質問も設置してほしい。2. 老人ホーム協会として、各ホームへ職員の教育体制の指針を出して改善をはかってほしい。3. ホームへ、職員の資質向上に努力してほしい。
- ・経営状況に関して、第三者的視点からの評価。
- ・もっと広く協会入会できる料金設定であればよいと思います。
- ・協会加盟の有無がホームを信頼できる指標になってほしい。

タイプ6希望者

- ・重要事項説明書の読み方、評価について解説したものがほしい。
- ・ホーム評価の指標、訪問見学時の留意点など協会で作ってほしい。
- ・立派なマンション形式のホームは、あまりにも頭金が高い。“サ高住”は頭金が0か、安くても、月々の費用が結局いくら位かかるのかわからない。
- ・より一層積極的に情報の公開を進めて頂きたい。(特に価格面) 又、サービス付き高齢者向け住宅との比較情報等。
- ・実のところ、実情は殆ど知らない。これから勉強したい。
- ・ありがとうございました。自分の今後を考える一助になりました。PPK とはいうものの理想通りにはいかないもの。できるならば自分のこれからはっきり見えたら、使う金、残す分、高級ホーム…、でも認知症になったら見栄張ることないものね。考えてしまいます。何人が高齢者の方が転居されましたか、高級老人ホームに入られた方は行かれた先がわかりますか、他の方はいつの間にか転居されています。施設に入られたのか、子供さんと一緒になられたのか？ここが知りたい。私の身の丈に合った、私も子も無理しない所に行きたいです。できるだけ今の生活を続けたいです。
- ・現在は夫婦で生活しているが、一人になったときに、自分に合ったホームを選びたいと考えている。
- ・ホーム事業者は接客業であることを認識すること。
- ・全国有料老人ホーム協会加盟の有無が信頼度を高めているわけではないことを実感している。入居した後に管理規則が変わったり、相談という名の恫喝が行われている。経営者側(理事)だけが良い思いをして、従業員側がパワハラにあっているケースも聞く。従業員がハッピーでなければ入居者も幸せになれない。
- ・どんなに良いことを言っても、入居してみるとズレがあるものと思っていました。90%で良いと思う。
- ・シルバー産業(利益中心主義)にこだわらず、運営面で多少の公共性・福祉的性格を持たせること。

- ・ 社会変動～インフレの進行などによる貨幣価値の下落による年金・預金額の実質低下時などにも確実に入居が続けていけるかどうかの明示。
- ・ 高額になり過ると思っています
- ・ 高額な有料ホーム不必要。
- ・ ①高級ホテル並みのロビー等、見てくれに費用をかけ（管理費に組み込まれる）るのではなく、入居者の生活の充実・満足面に配慮する施設を望みたい。
- ・ ②当協会に加入していない施設も多いのは何故か。法規制は出来ないのかと思う（加盟の義務づけ）
- ・ 有料ホームとケアハウスの間で納まる一時金と専有面積をもう少し広くとり、ゆとりがあれば、うれしいですが……。住宅型と介護型の中間のホームが欲しいです。（面積と人を大切に考えるホームを）
- ・ 入居一時金が 3 千万円以上といたく高く設定している施設が多く、本当に生活費を合わせて入居できるとは考え難い。老人は、そんなにお金を持つてるのか不可解。一時金をもっと減額すべき。東京都等の大都市は金持ちも多いが、今広告を見る限り、5 千万円以上でも良いところはすぐ一杯になるのが不思議。入居金は一考すべき。施設間で信用保証協会をシステム化してその点での工夫が協会でも必要ではないか。

以上

Ⅱ-2. 有料老人ホーム入居者意識調査

～入居ホーム類型別、要介護度別主な項目についての基礎集計～

実施概要(再掲)

- ・ **目的**： 保全措置に関するホームの説明状況等の実態把握およびホーム入居の経緯や生活満足度等を把握するために実施した。なお、入居経緯やホームでの生活満足については、本協会が定期的に調査を行っているものである。
- ・ **対象**： 平成25年度老健事業における協会事業者調査時において、26年度入居者調査に関して「入居者調査への協力可」と回答した事業者（有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅）ホームに入居されている方を対象とした。
 回答入居者の選定は、各ホームにゆだねたが、基本要件として、原則自力でのアンケート回答が可能な方かつご本人の同意が得られた方を設定し、協力ホームに対して依頼した。調査票は、下記協力意向を示してくださった事業者に対して、各5部を配布した。なお、自由記述をみると、回答の一部に本人以外(家族等)の回答と読み取れるものも含まれている。
- ・ **調査期間**： 平成26年10月8日～11月14日（郵送による配布・回収）
- ・ **有効回答数**： 1,171件（有効回答率：18.8%）

配布事業所数及び回答数

	配布数		回答数	
	対象 ホーム数	配布数 (1ホーム5部)	回答数	有効回答数 (%)
有料老人ホーム	870	4,350	828	19.0
介護付有料老人ホーム	412	2,060	436	21.2
住宅型有料老人ホーム	458	2,290	392	17.1
サービス付き高齢者向け住宅	378	1,890	343	18.1
特定指定	23	115	34	29.6
非特定指定	355	1,775	309	17.4
合計	1,248	6,240	1,171	18.8

- ・ なお、公益社団法人全国有料老人ホーム協会では、入居者及び入居意向者に対する意向調査を5年ごとに実施しており、入居者調査については、前回は平成21年度に実施している。
 前回調査は、平成21年11月に実施した施設長調査時に、入居者意識調査への協力を得られた341ホームの入居者10,236名を対象として、3,664名の入居者からご回答をいただいた。回答者の平均年齢は80歳、介護保険要介護認定を受けている方は、34%である。前回調査では、各ホーム回答可能な入居者数に応じて調査票を配布したが、今回調査ではより多くのホームの入居者の声を把握する目的で、配布は各ホーム5部までとした。

※集計結果は、四捨五入の関係から合計して100.0%にならないことがある
 ※クロス集計表の「全体」は、属性不明(無回答)を含めた数値となっている

*以下文中では、それぞれのホーム類型については、次のように表記する

介護付有料老人ホーム → 介護付ホーム
 住宅型有料老人ホーム → 住宅型ホーム
 サービス付き高齢者向け住宅 → サ付き住宅

1. 回答者のプロフィールと入居の経緯

本節では、回答のあった 1,171 名のホーム入居者の回答について、居住ホーム類型別に傾向を把握することとする。なお、整理・集計の対象は、「介護付ホーム」入居者 436 名、「住宅型ホーム」入居者 392 名、「サ付き住宅」入居者 343 名である。

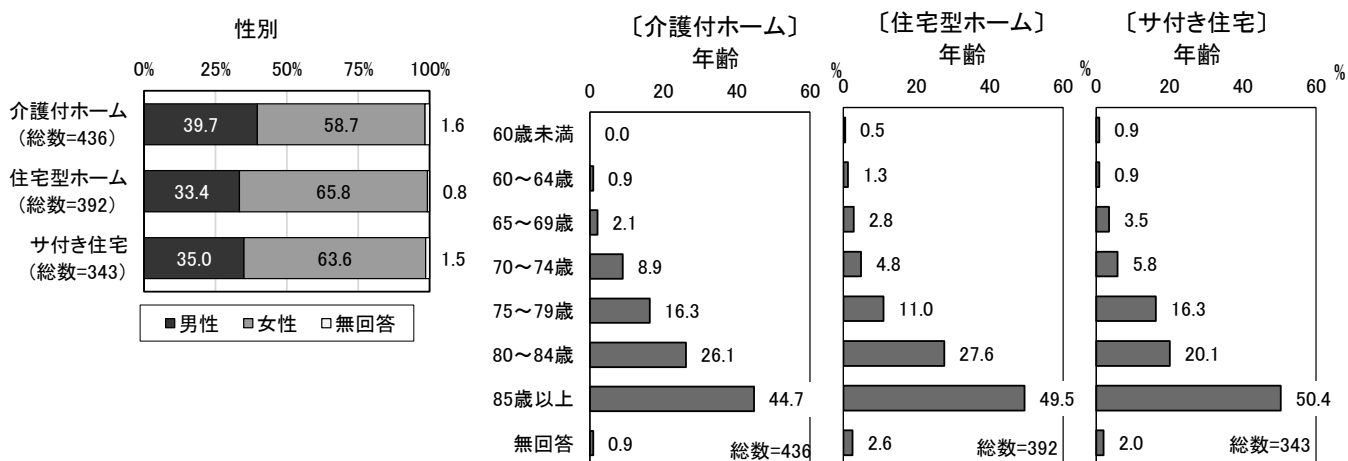
なお、「サ付き住宅」については、特定指定の「サ付き住宅」入居者からの回答は 34 件と少数であったため、「サ付き住宅」として、特定指定*および非特定指定をあわせて集計整理した。

*介護保険制度における居宅サービスの一つである「特定施設入居者生活介護」の指定を受けているホーム

(1) プロフィール

①性・調査時年齢

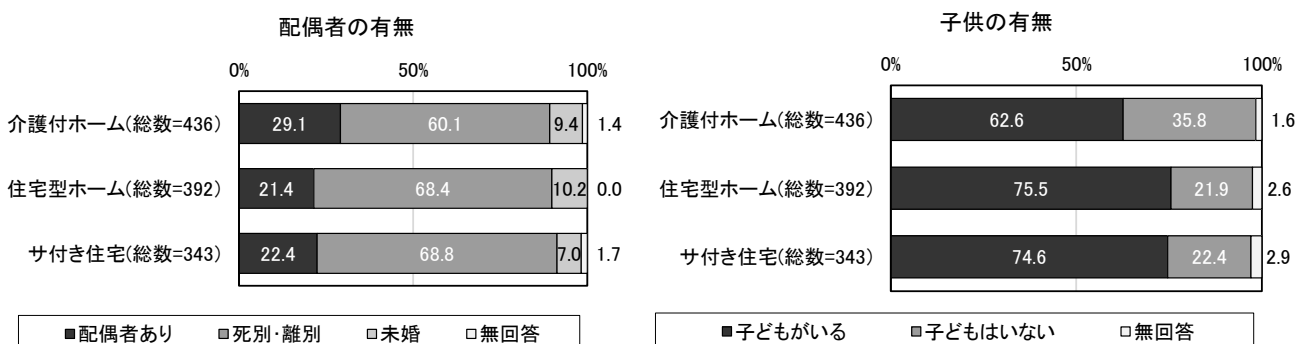
いずれのホーム類型ともに、「女性」が 59%~66%を占めている。ホーム類型別に回答者の平均年齢をみると、いずれも 83 歳~84 歳である。年齢構成をみると、「住宅型ホーム」、「サ付き住宅」では、「85 歳以上」が半数を占める。なかでも、「住宅型ホーム」では、回答者の 8 割弱が「80 歳代（「80~84 歳」28%+「85 歳以上」50%）」である。



②配偶者、子供の有無

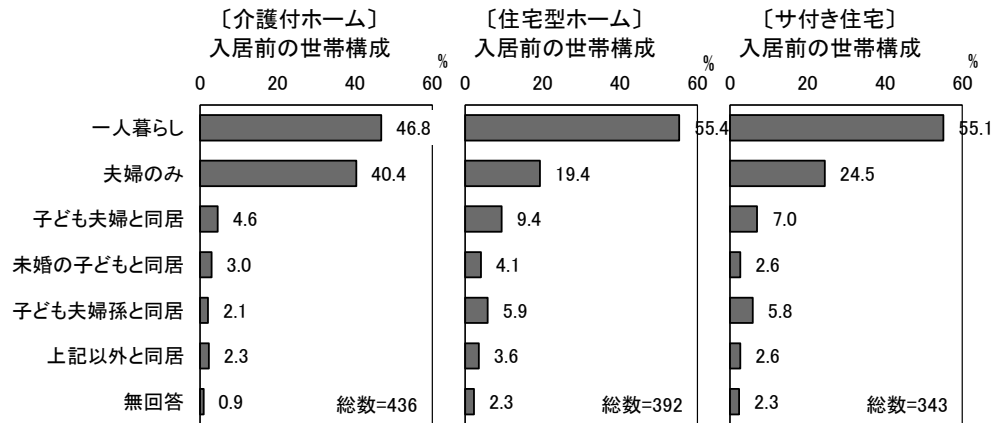
配偶者の有無について、「配偶者あり」と回答しているのは、「介護付ホーム」で 29%、「住宅型ホーム」、「サ付き住宅」では 21~22%である。未婚者の割合は、ホーム類型共通して 1 割前後である。

子供の有無について、「子供がいる」と回答しているのは、「介護付ホーム」で 63%と他の類型に比べやや低く、「住宅型ホーム」、「サ付き住宅」では 75~76%である。



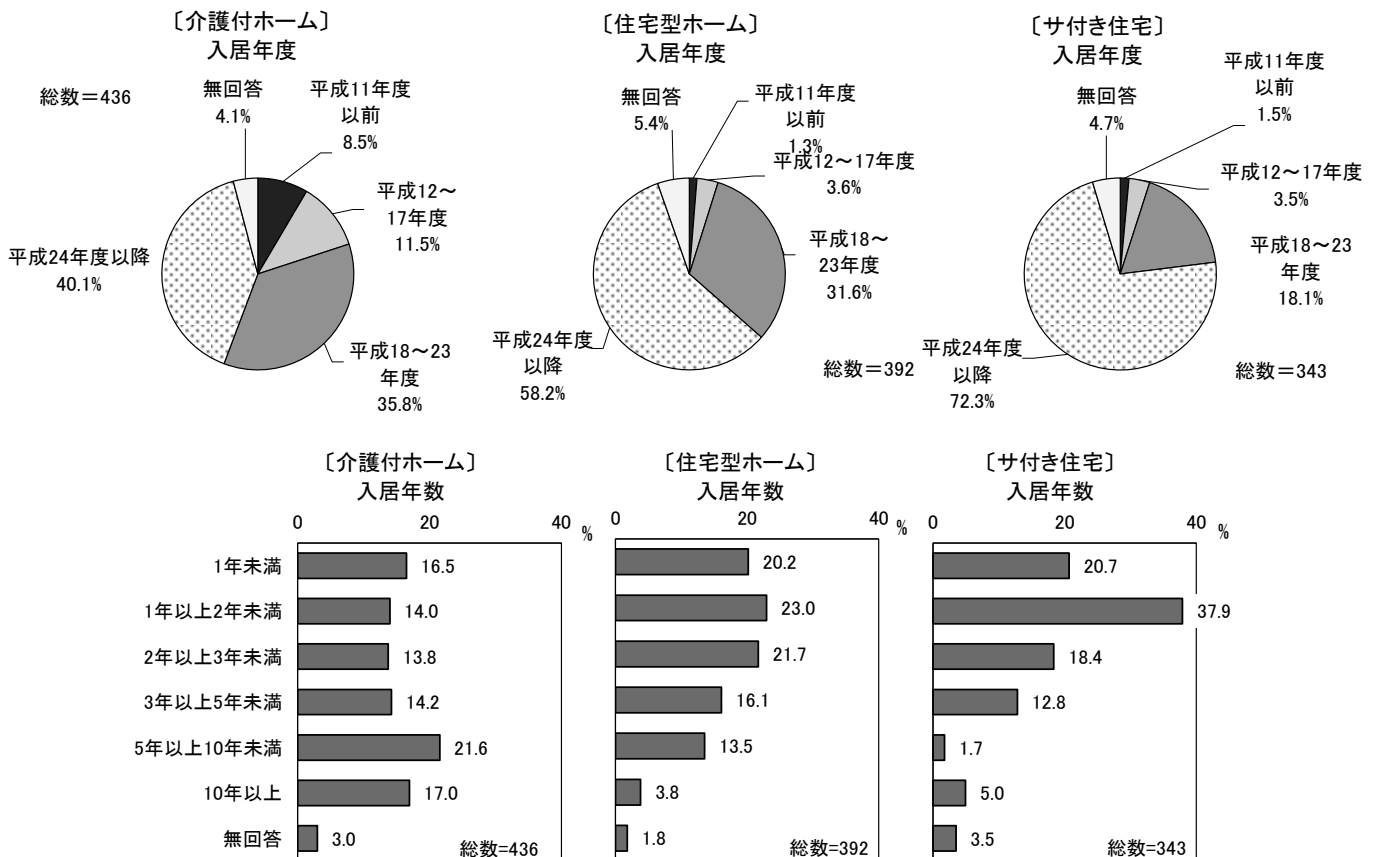
③入居前の世帯構成

入居前の世帯構成をみると、“住宅型ホーム”、“サ付き住宅”では過半数が「一人暮らし」である。“介護付ホーム”の場合、「一人暮らし」は47%と他の類型に比べ若干低く、「夫婦のみ」世帯も4割に達しており、前問配偶者の有無を裏付ける形となった。



④入居年度と入居年数（期間）

入居年度並びに入居年数の分布は、“有料老人ホーム”や“サ付き住宅”の制度変遷を反映した結果となった。「平成24年度以降」に入居した人の割合をみると、“介護付ホーム”で40%、“住宅型ホーム”で58%、“サ付き住宅”で72%である。“介護付ホーム”では、「平成11年度以前」（介護保険制度開始前）からの入居者が9%みられる。回答者の平均入居期間は、“介護付ホーム”5.5年、“住宅型ホーム”3.1年、“サ付き住宅”2.5年であった。

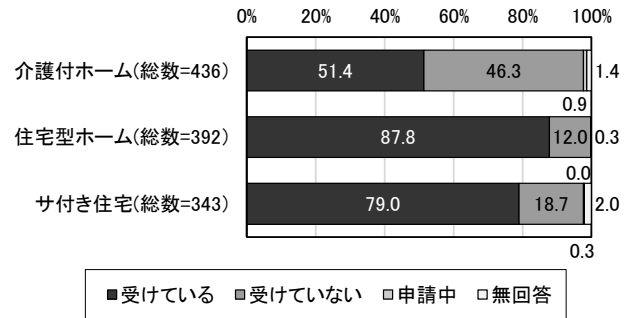


⑤現在の要介護認定の状況

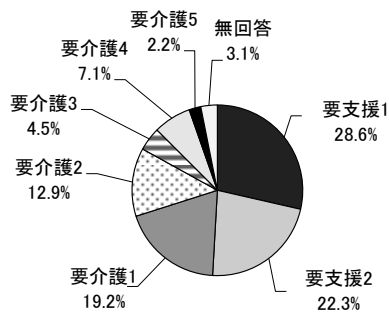
回答者のうち、“住宅型ホーム”入居者の88%、“サ付き住宅”入居者の79%は現在要介護認定を受けている。“介護付ホーム”の場合、認定を受けている人は過半数にとどまっている。

認定を受けている人の認定区分をみると、“介護付ホーム”では半数が“要支援者（「要支援1」29%+「要支援2」22%）”となっているが、“住宅型ホーム”は、要支援者割合は2割にとどまり、「要介護3」以上の割合が27%にのぼる等、他ホーム類型に比べ、介護度が重い方の割合が高い。

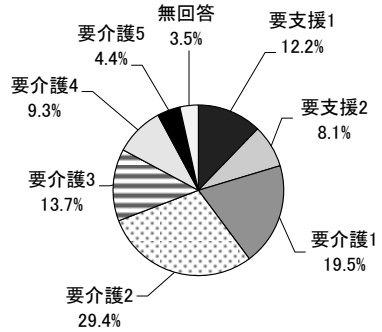
現在の要介護認定の有無



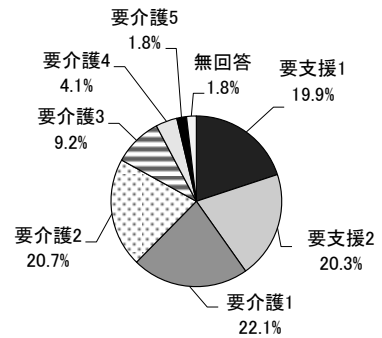
〔介護付ホーム〕
現在の認定区分
(介護保険認定を受けている者:総数=224)



〔住宅型ホーム〕
現在の認定区分
(介護保険認定を受けている者:総数=344)



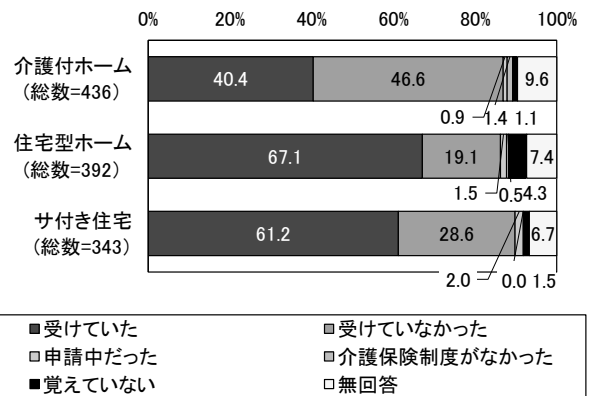
〔サ付き住宅〕
現在の認定区分
(介護保険認定を受けている者:総数=271)



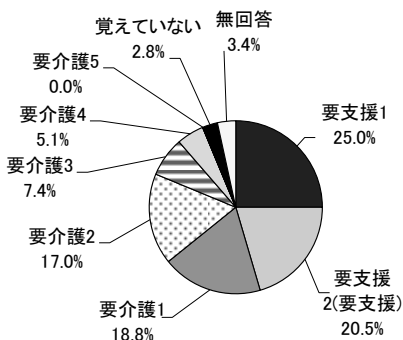
⑥入居時点での要介護認定の状況

回答者のうち、入居時すでに要介護認定を受けていたのは、“住宅型ホーム”入居者で最も多く67%、“サ付き住宅”入居者で61%、“介護付ホーム”で40%である。各ホーム入居者の居住期間が異なることから一概に比較はできないが、参考までに、入居当時の認定区分を以下に掲載した。

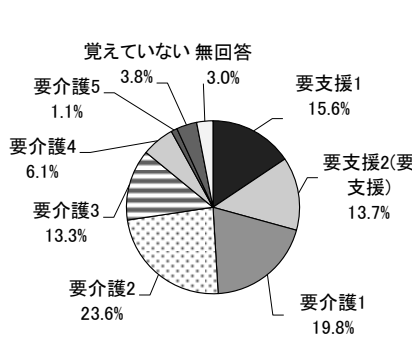
入居時点での要介護認定の有無



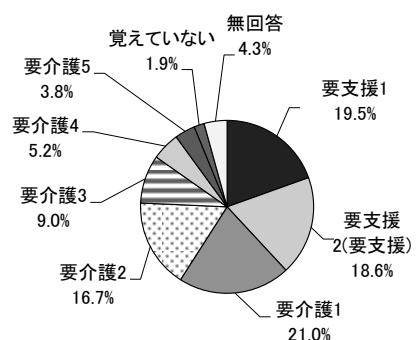
〔介護付ホーム〕
入居時点の認定区分
(介護保険認定を受けている者:総数=176)



〔住宅型ホーム〕
入居時点の認定区分
(介護保険認定を受けている者:総数=236)



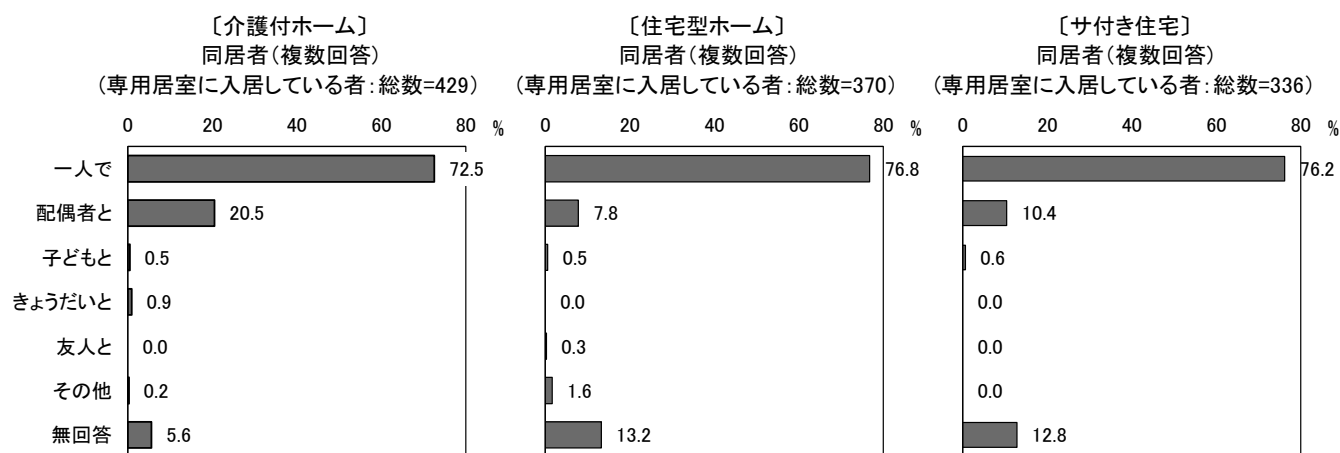
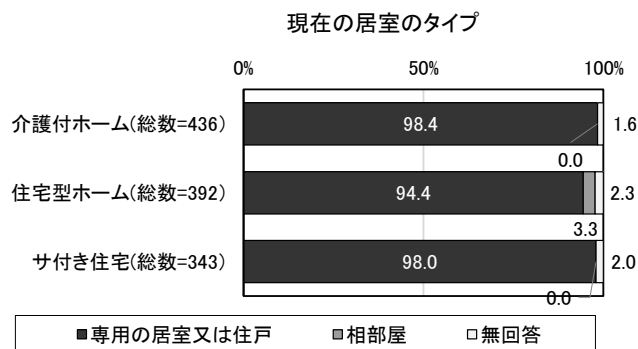
〔サ付き住宅〕
入居時点の認定区分
(介護保険認定を受けている者:総数=210)



⑦現在の居室

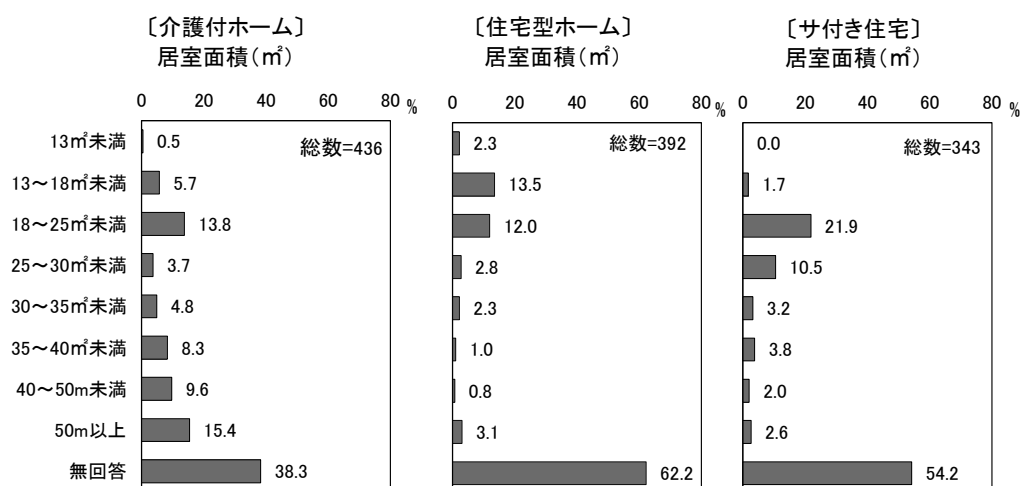
いずれのホーム類型の入居者も、ほとんどすべての回答者が「専用の個室又は住戸」に住んでいるが、“住宅型ホーム”入居者の一部(3%)は「相部屋」としている。

ホーム類型によらず入居者の73%~76%が、「一人で」入居している。「配偶者と」入居しているのは、“介護付ホーム”入居者で21%、“サ付き住宅”で10%みられる。



現在の居室面積について尋ねたところ、無回答が4~6割に上ったため、参考として以下に掲載する。

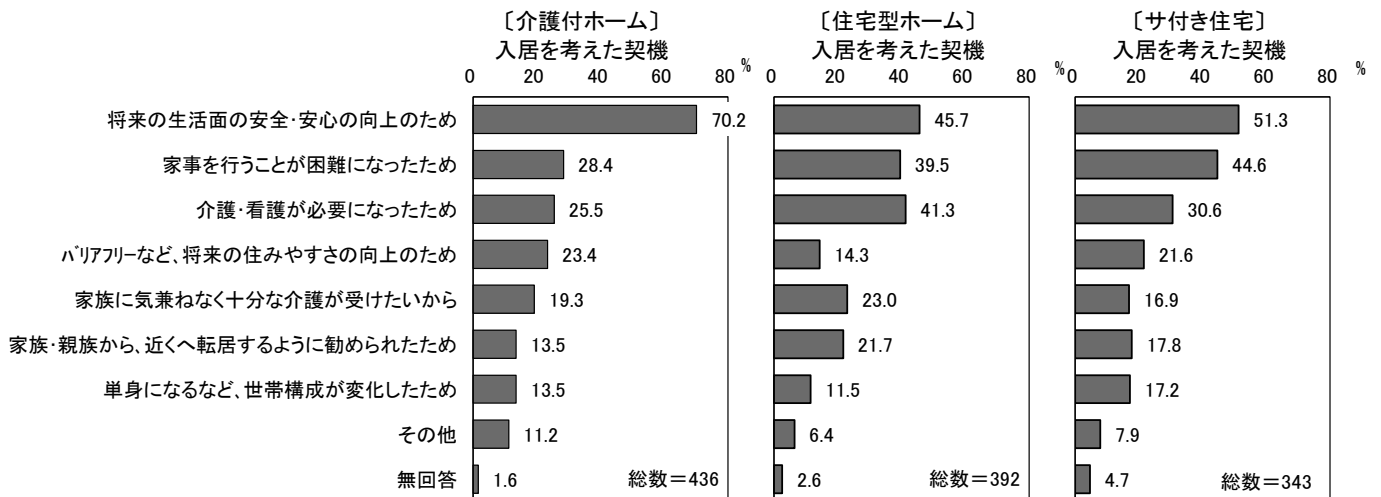
(参考)



(2) 入居の経緯、入居まで

①入居を考えた契機

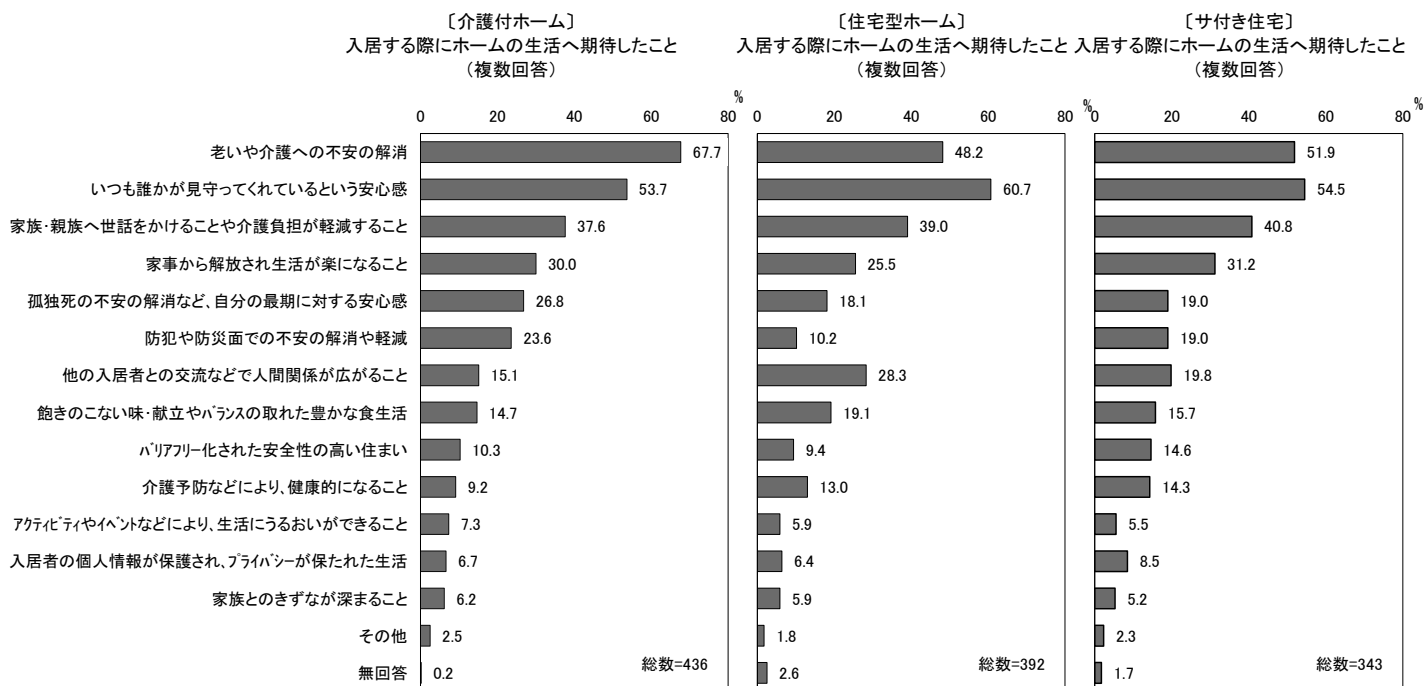
回答者の半数が要介護認定を受けていない“介護付ホーム”入居者の場合、「将来の生活面の安全・安心の向上のため」が70%と群を抜いて高い。他方、入居時すでに60～70%が要介護認定を受けていた“住宅型ホーム”、“サ付き住宅”では、将来の不安への備えに加え、「家事を行うことが困難になったため」「介護・看護が必要になったため」など、現実に直面している生活や介護の課題への対応も主眼となっている様子が見えてくる。



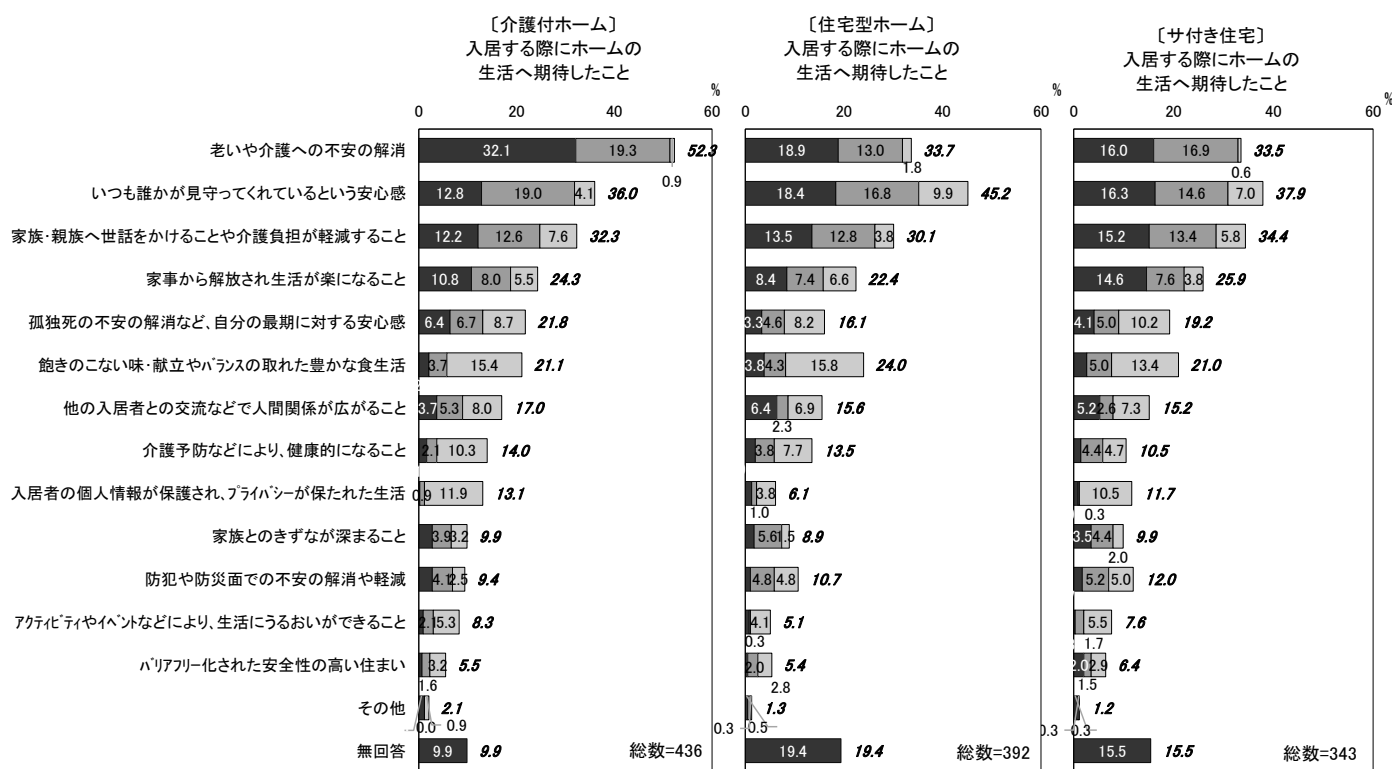
②入居する際にホームでの生活に期待したこと

入居時にホームでの生活に期待したことを複数回答（あてはまるものすべて）であげてもらったところ、上位に挙げた項目に大きな違いはみられなかった（次ページ図参照）。全ての施設類型で「いつも誰かが見守ってくれているという安心感」が55%前後と高くなっている。“介護付ホーム”は、「老いや介護への不安の解消」が68%と「いつも誰かが見守ってくれているという安心感」よりも高く、“住宅型ホーム”（48%）、“サ付き住宅”（52%）よりも15ポイント以上高い特徴がある。

また、上位ではないものの、“介護付ホーム”では「孤独死の不安解消など自分の最期に対する安心感」、「防犯や防災面での不安の解消や軽減」を挙げる人も1/4前後にのぼる。“住宅型ホーム”の場合、3割弱の回答者が「他の入居者との交流など人間関係が広がること」を挙げている点も特徴的である。



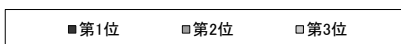
(参考) 第1位～第3位の合計



※斜字は、1位から3位の合計数

※斜字は、1位から3位の合計数

※斜字は、1位から3位の合計数

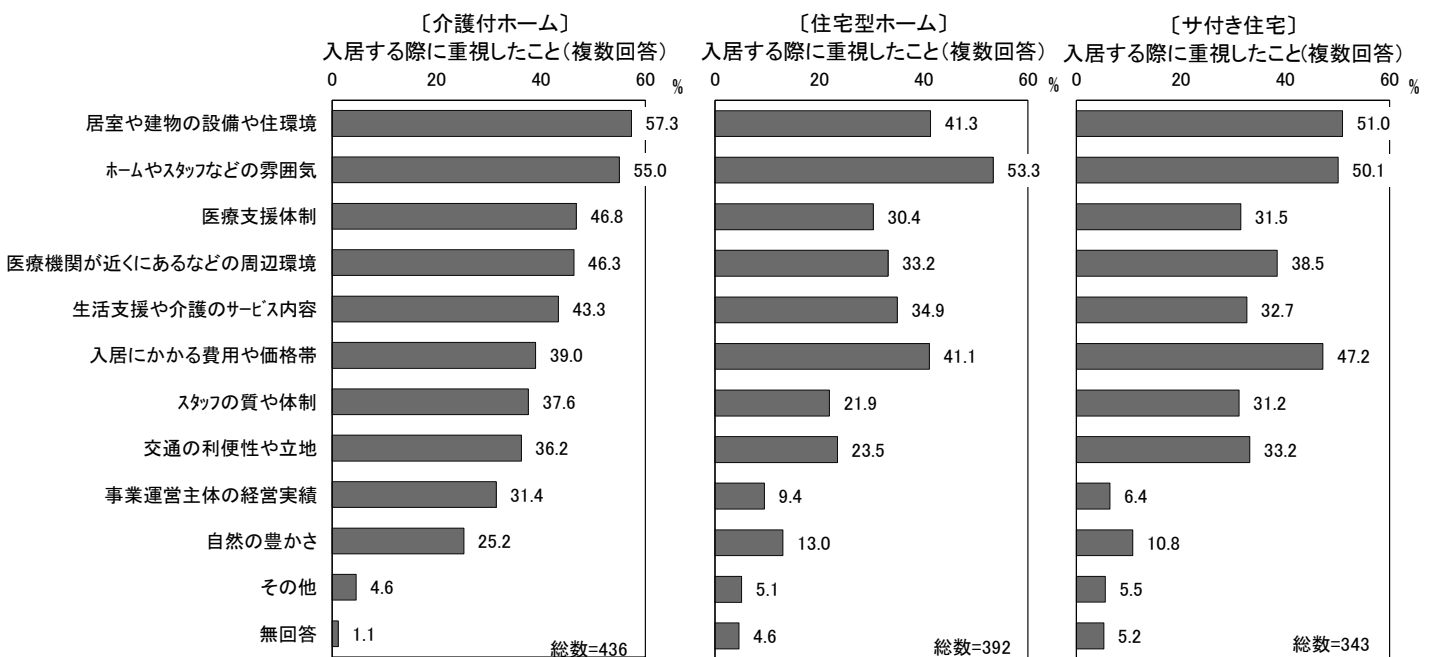


③入居する際に重視したこと

いずれのホーム類型の入居者においても、上位2項目は、「居室や建物の設備や住環境」、「ホームやスタッフなどの雰囲気」があげられた。“住宅型ホーム”入居者では、設備・環境よりも、「ホームやスタッフなどの雰囲気」を挙げる回答者が多くなっている。

第3位以下で40%以上の回答がみられたのは、“介護付ホーム”では「医療支援体制」、「医療機関が近くにあるなどの周辺環境」、「生活支援や介護のサービス内容」と多く、他方、“住宅型ホーム”と“サ付き住宅”では、「入居にかかる費用や価格帯」のみである。

全般に、“介護付ホーム”の入居者の期待は多岐にわたっており、「事業運営主体の経営実績」は31%、「自然の豊かさ」についても25%が重視したこととしてあげた。



④入居検討時や入居時に苦労・心配したこと

入居検討時や入居時に苦労したことについて、複数回答（あてはまるものすべて）であげてもらい、最も苦労・心配したことについても1つをあげてもらった。その結果、「苦労や心配は特になかった」とした回答は“介護付ホーム”で12%、“住宅型ホーム”で17%、“サ付き住宅”で15%である。無回答を含めると、おおむね80～87%の回答者が、具体的な苦労や心配点を挙げたことになる。

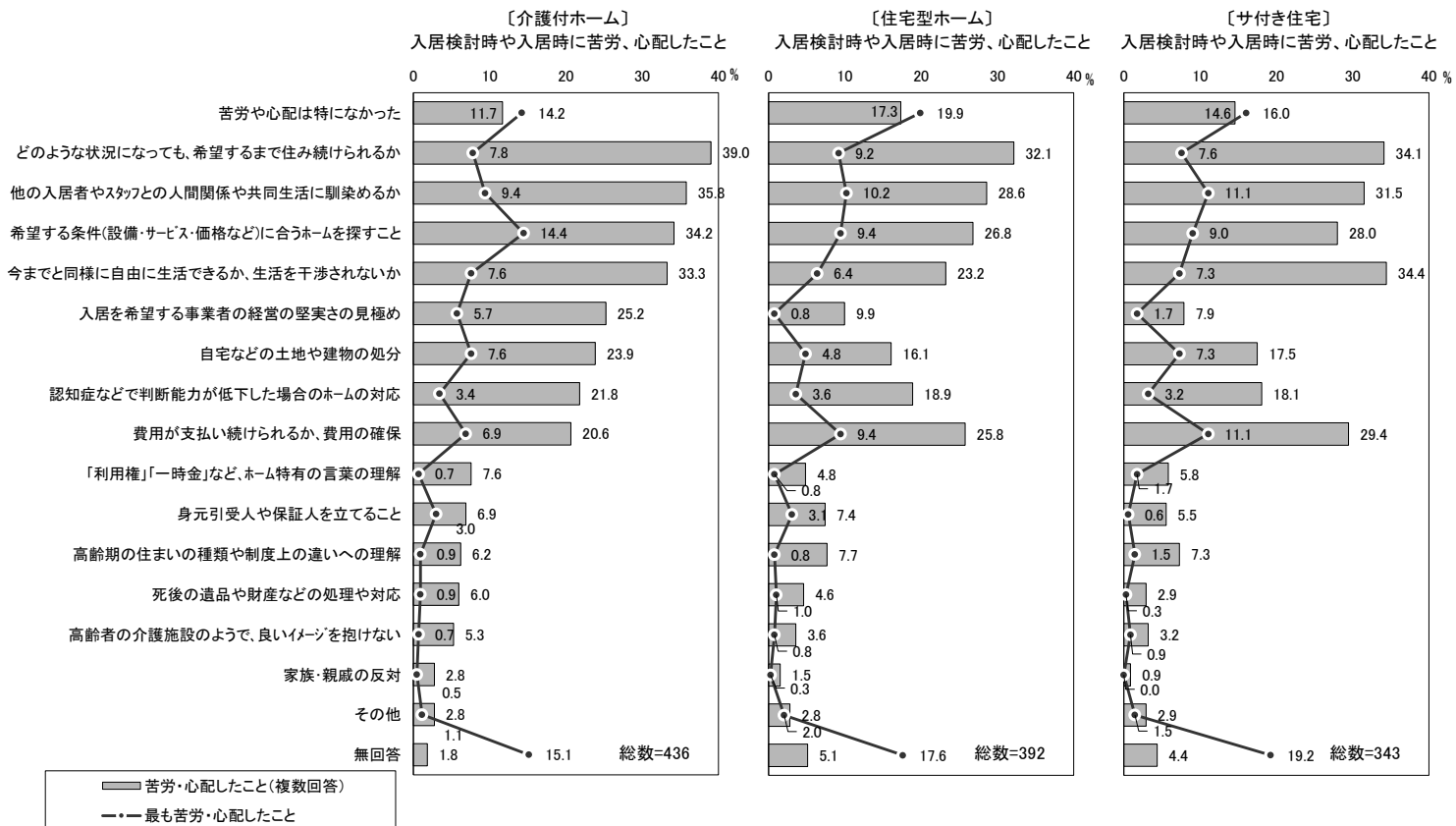
*前項1(1)④で確認したように、回答者の入居時期はホーム類型によってかなり違いが見られることから、解釈には留意が必要である。

次頁図の棒グラフは、複数回答（あてはまるものすべて）で得られた回答結果、折れ線グラフは、そのうち最も苦労・心配したことの回答結果である。

複数回答としてあげられた項目をみると、“介護付ホーム”、“住宅型ホーム”では共通して、「どのような状況になっても希望するまで住み続けられるか」、「他の入居者やスタッフとの人間関係や共同生活に馴染めるか」、「希望する条件にあうホームを探すこと」が上位にあげられた。続いて“介護付ホーム”では、「今までと同様に自由に生活できるか、生活を干渉されないか」が、“住宅型ホーム”では「費用が支払い続けられるか、費用の確保」があげられている。

他方、“サ付き住宅”では、僅差ながら「今までと同様に自由に生活できるか、生活を干渉されないか」が第一位にあがったが、上位項目に大きな違いはみられない。

最も苦勞・心配したことをみても複数回答で挙げられた回答傾向とほぼ同様であるが、“介護付ホーム”入居者では、「希望する条件に合うホームを探すこと」が14%と他の項目に比べて高く、“サ付き住宅”入居者では、「他の入居者やスタッフとの人間関係や共同生活に馴染めるか」と「費用が支払い続けられるか、費用の確保」が1割超の回答となった。



⑤入居時に役に立った情報

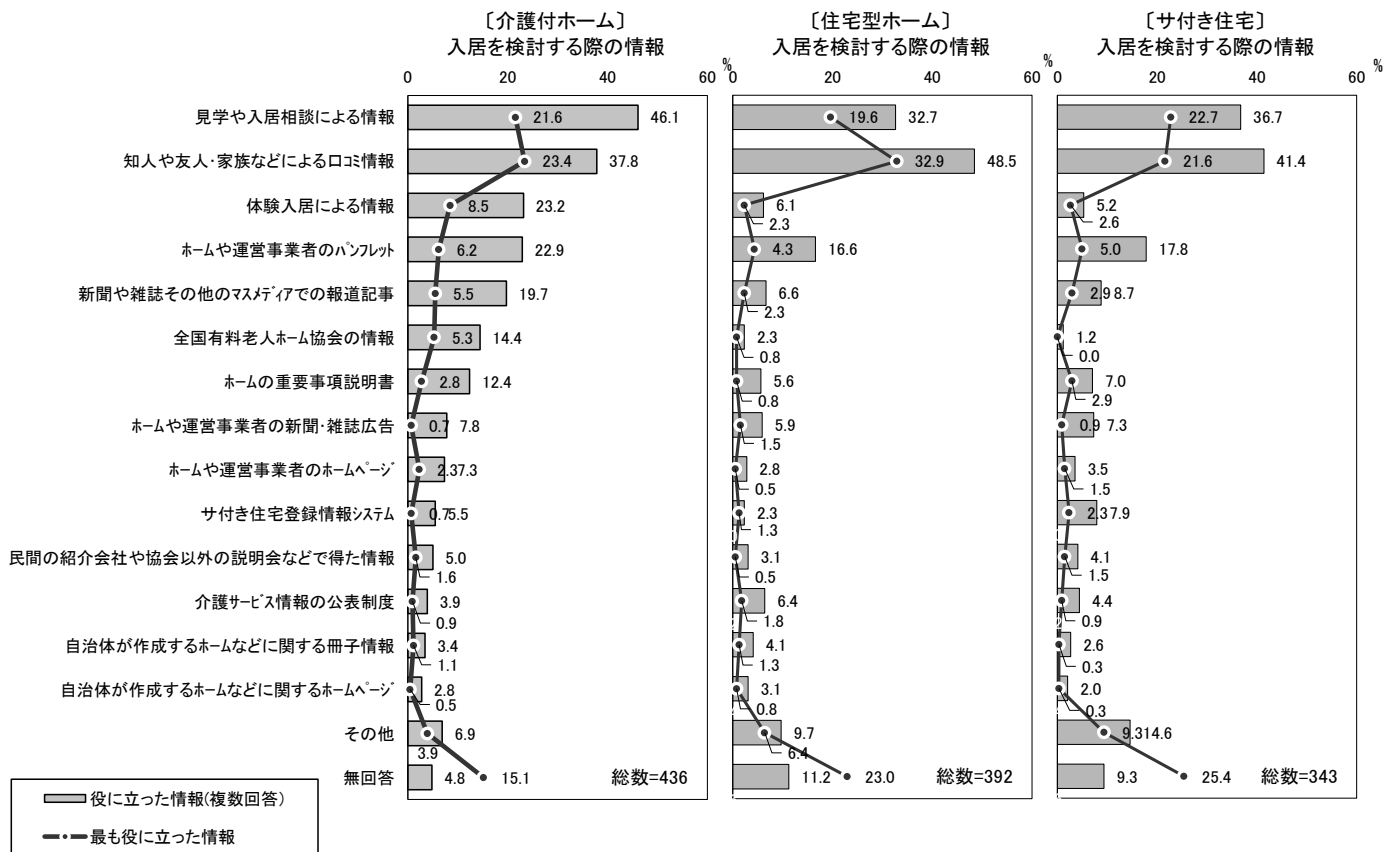
入居時に役に立った情報に関して、複数回答（あてはまるものすべて）と最も役に立った情報1つをあげてもらった。

複数回答であげられた上位項目は各類型共通して、「見学や入居相談による情報」、「知人や友人・家族などによる口コミ情報」「ホーム運営事業者のパンフレット」である。（介護付では「見学や入居相談による情報」が、“住宅型ホーム”、“サ付き住宅”では、「知人や友人・家族などによる口コミ情報」が第1位である。）

「体験入居による情報」は“介護付ホーム”では第3位（23%）に挙げられているものの、“住宅型ホーム”や“サ付き住宅”では、5～6%に留まっている点、また、全般に“介護付ホーム”入居者の回答割合に比べ、“住宅型ホーム”“サ付き住宅”入居者の回答は低位で、要介護になってからの入居が多いという入居時の身体状況や介護の切迫度などが“介護付ホーム”入居者とは異なることが類推できる。

最も役に立った情報を見ると、“介護付ホーム”“サ付き住宅”入居者では、「知人や友人・家族などによる口コミ情報」「見学や入居相談による情報」が僅差で拮抗しているのに対し、“住宅型ホーム”では「知人や友人・家族などによる口コミ情報」が、「見学や入居相談による情報」を10ポイント以上上回っている。

*なお、本設問に関しても、前項1(4)④で確認したように、回答者の入居時期及び期間にはかなり違いが見られることに留意が必要である。

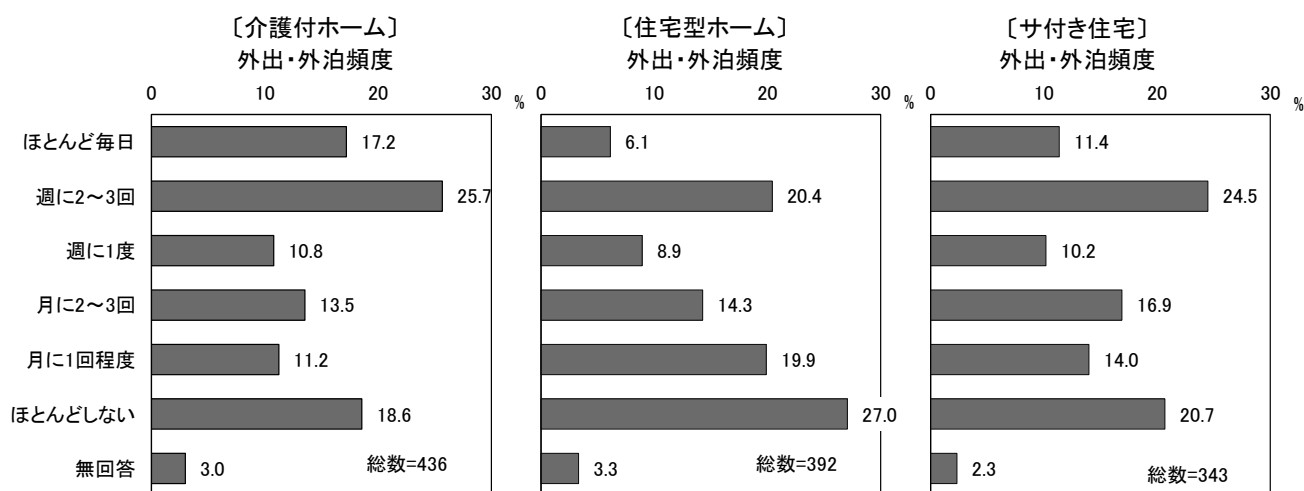


2. 現在のホームでの生活やサービスについて

(1) ホームでの生活について

①外出

ホームでの外出・外泊の頻度を尋ねたところ、各ホーム類型共に、最も多いのは「週2～3回」で、“介護付ホーム”では4割超の回答者が、毎日～週2～3回程度外出している。一方、各類型共通して、2割～3割の回答者は、「ほとんどしない」と回答している。

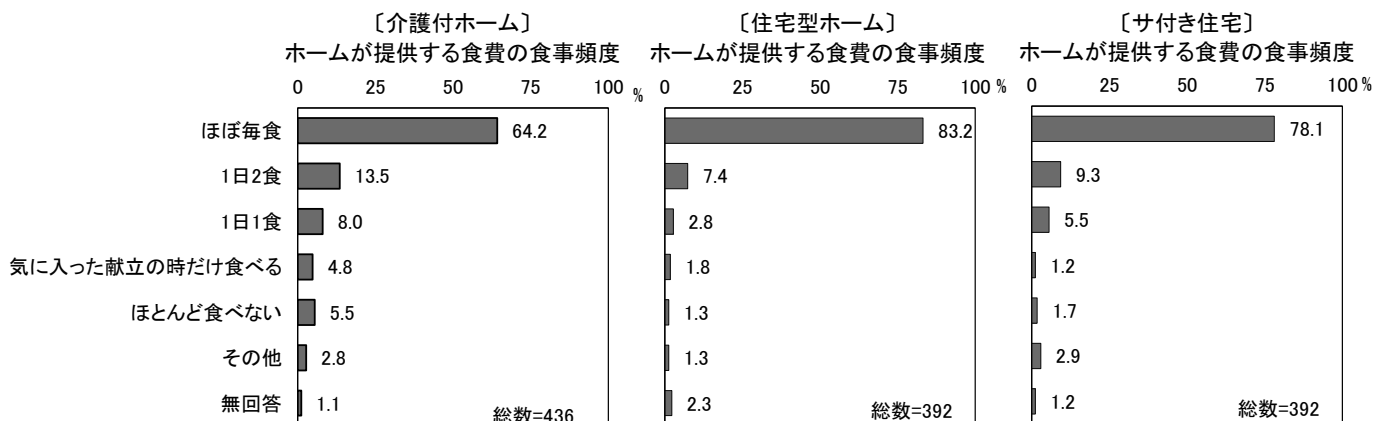


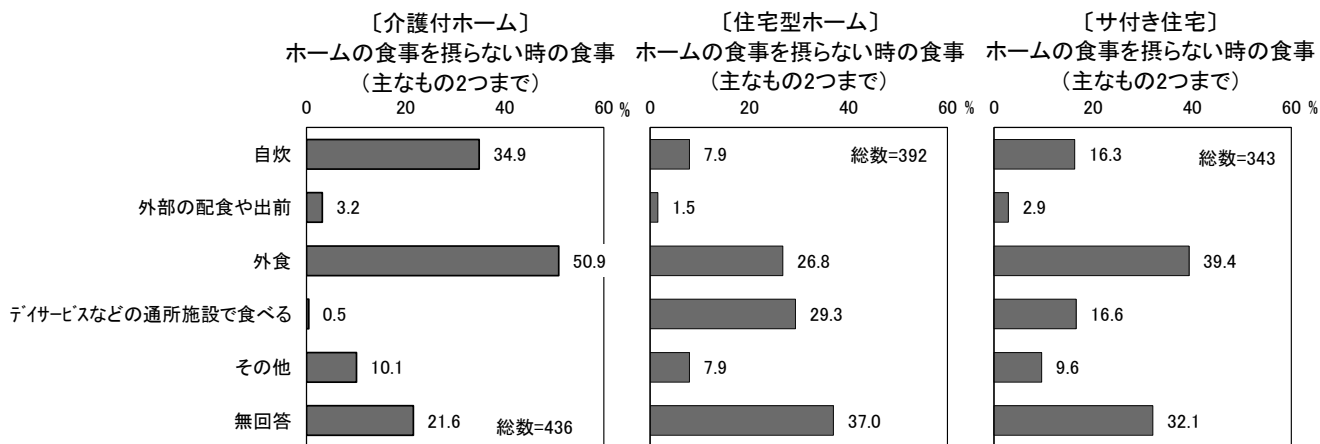
②食事

ホームが提供する食事をとる頻度を尋ねた。「ほぼ毎食」ホームの食事を食べる人の割合は、“住宅型ホーム”で最も多く83%、次いで“サ付き住宅”で78%、“介護付ホーム”では64%である。

ホームの食事を摂らない時の食事方法を尋ねると、「外食」「自炊」などが多くあげられたが、特に“介護付ホーム”入居者で高い。“住宅型ホーム”や“サ付き住宅”では、「デイサービスなどの通所施設で食べる」という回答も17%（“サ付き住宅”）、29%（“住宅型ホーム”）寄せられた。

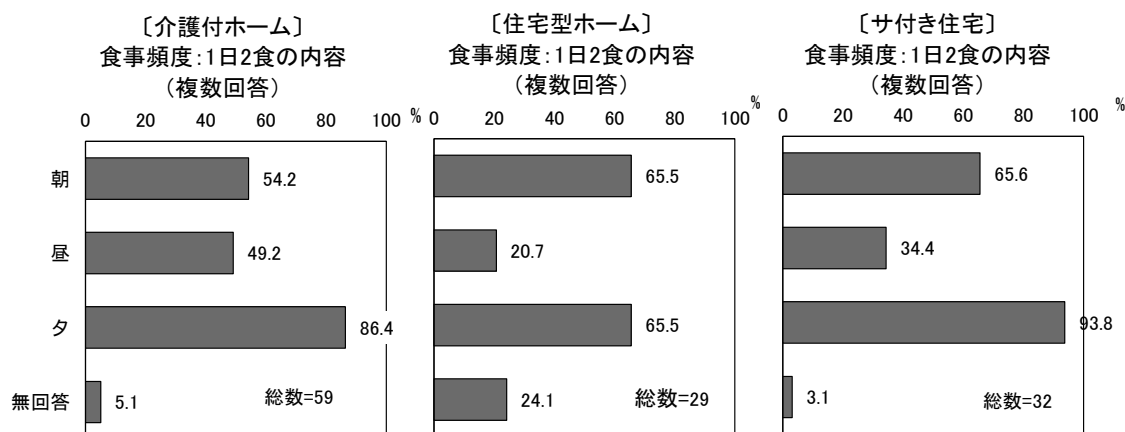
なお、ホーム類型によりホームの食事状況に違いが生じているのは、要介護認定の状況や年齢等の入居者の身体状況の差が影響していると考えられる。



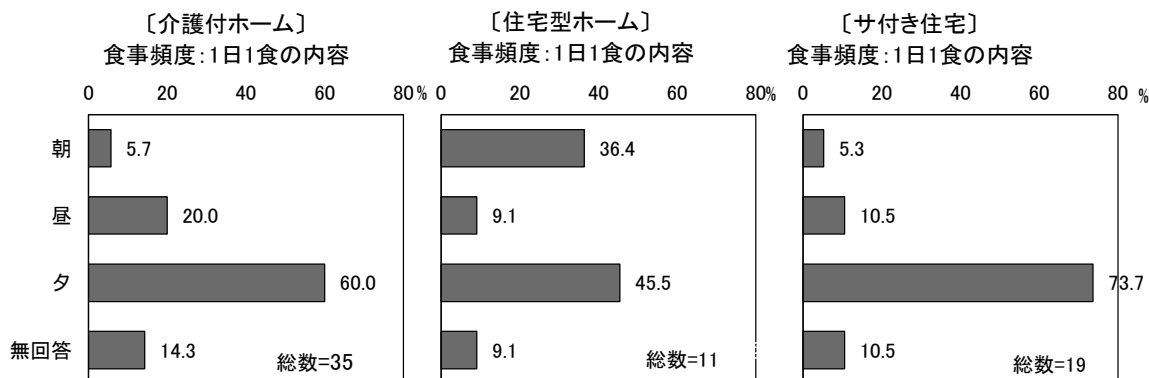


参考

● 2食の場合、どの食事をとることが多いか



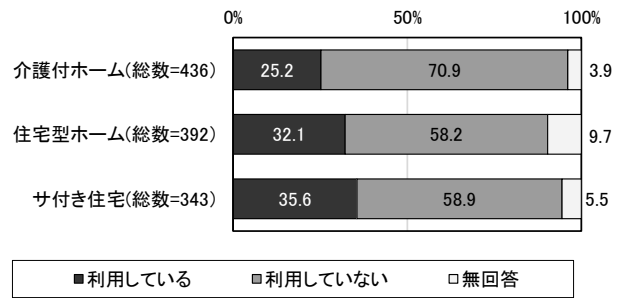
● 1食の場合、どの食事をとることが多いか



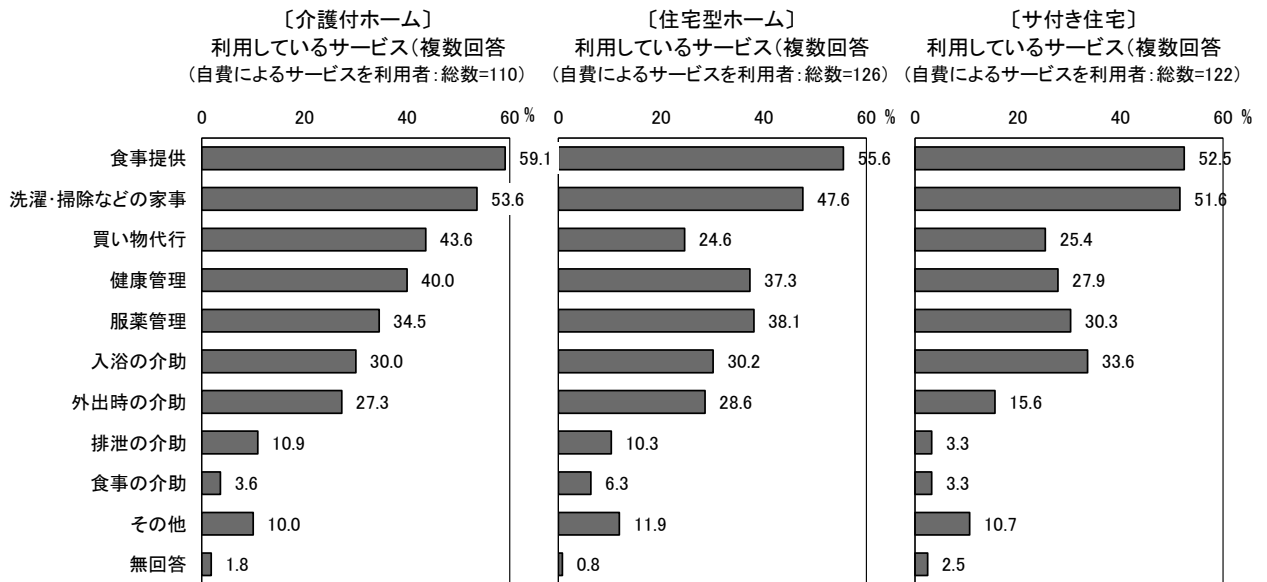
(2) 自費による生活支援等のサービスの利用状況

入居しているホームでの全額自費による、介護保険サービス以外の生活支援等のサービス利用状況について尋ねたところ、「利用している」方は1/4～1/3であった。“サ付き住宅”、“住宅型ホーム”入居者ではおよそ1/3の回答者が利用中であった。

全額自費による生活支援などのサービスの利用有無



全額自費で利用しているサービスの内容をみると、「食事提供」や「洗濯・掃除などの家事」が上位に挙がる点は共通している。各ホーム類型とも利用している入居者は様々なサービスを利用している様子がうかがえる。“サ付き住宅”入居者の場合、外部サービスの利用との関係か、「健康管理」「外出時の介助」については、“有料老人ホーム”入居者に比べ10ポイントほど低くなっている。



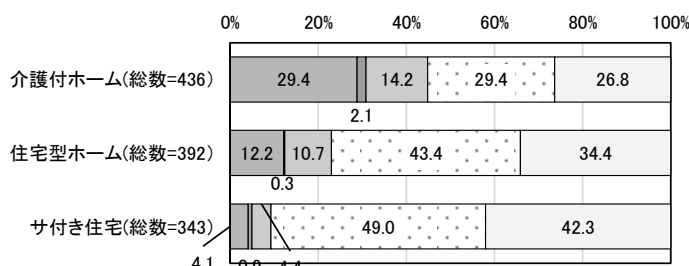
(3) ホームの情報開示の状況

貸借対照表、損益計算書、事業収支計画、重要事項説明書、運営懇談会に関する情報開示の状況（入居者が閲覧可能な方法）について尋ねた。

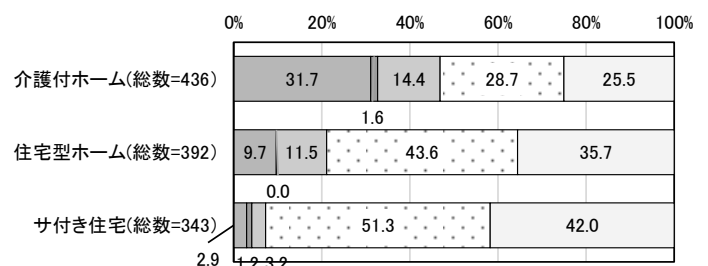
回答傾向としては、全般に「わからない」とする回答が多いこと、入居者に直接配布されるものはそれほど多くなく、「閲覧可能」が多いこと（「配付」が半数を超えたのは“介護付ホーム”入居者の運営懇談会のみ）などがあげられる。なお、運営懇談会については、“住宅型ホーム”入居者の24%としている。

※“サ付き住宅”では、運営懇談会の開催は任意となっていることに留意

貸借対照表の情報開示



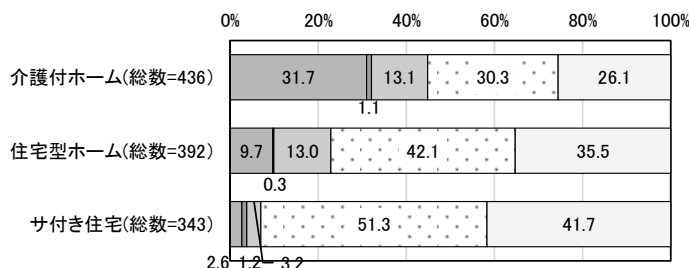
損益計算書の情報開示



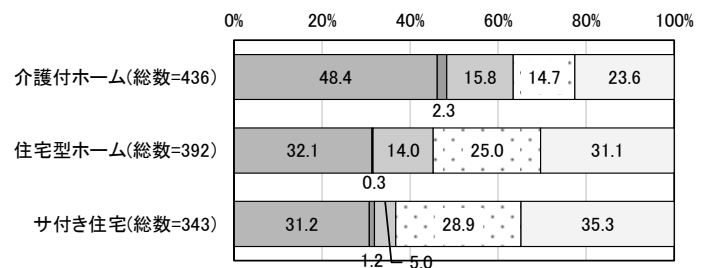
□配布される □ホームページで見られる □書類を閲覧できる □わからない □無回答

□配布される □ホームページで見られる □書類を閲覧できる □わからない □無回答

事業収支計画の情報開示



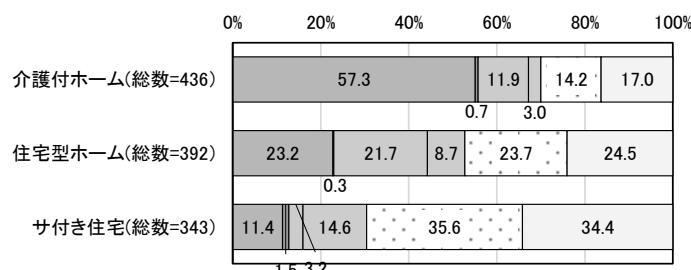
重要事項説明書の情報開示



□配布される □ホームページで見られる □書類を閲覧できる □わからない □無回答

□配布される □ホームページで見られる □書類を閲覧できる □わからない □無回答

運営懇談会の情報開示



□配布される □ホームページで見られる □書類を閲覧できる □運営懇談会はない □わからない □無回答

(4) 入居の費用や生活費について

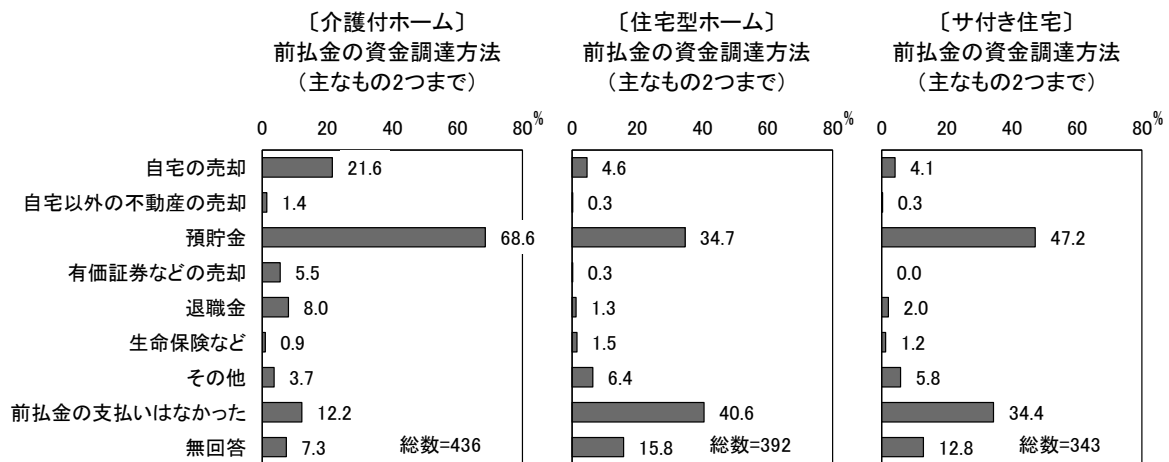
①前払金の資金調達

ホーム入居に際しての前払金の主な原資（2つまで回答）について尋ねた。

「前払金の支払いはなかった」とする回答は、「介護付ホーム」で12%、「住宅型ホーム」で41%、「サ付き住宅」で34%である。

「その他」を合わせると、前払金の原資として具体的な回答を寄せたのは、「介護付ホーム」では回答者の80%、「住宅型ホーム」では44%、「サ付き住宅」では52%である。

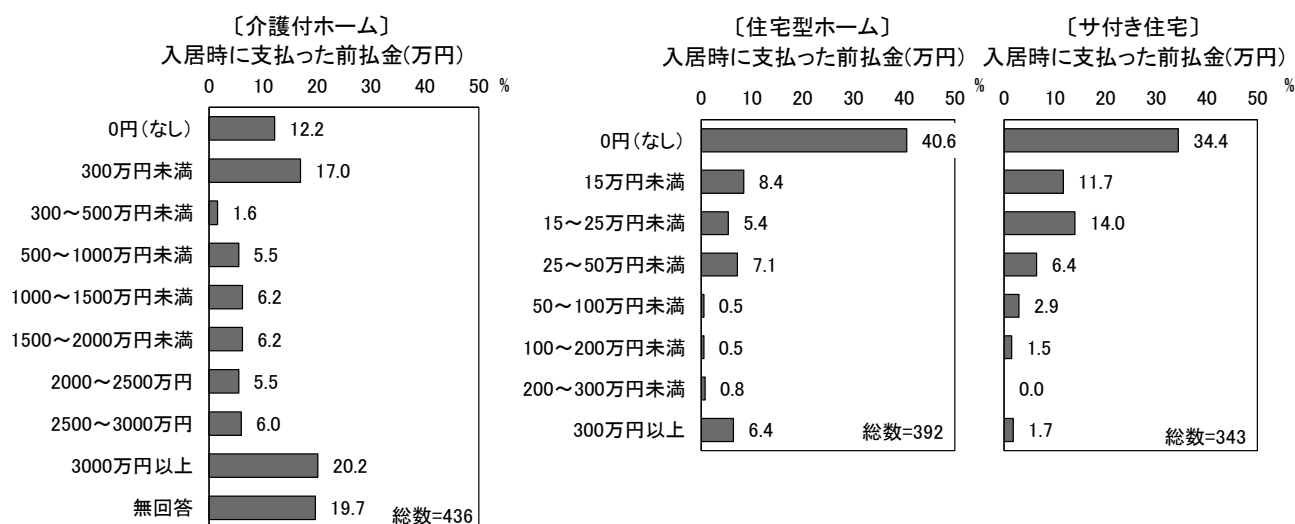
原資として共通して最も多くあげられたのが「預貯金」である。「介護付ホーム」入居者では、「自宅の売却」22%に加え、「退職金」8%、「有価証券などの売却」6%もみられる。



②支払った金額（前払金、月々の費用）

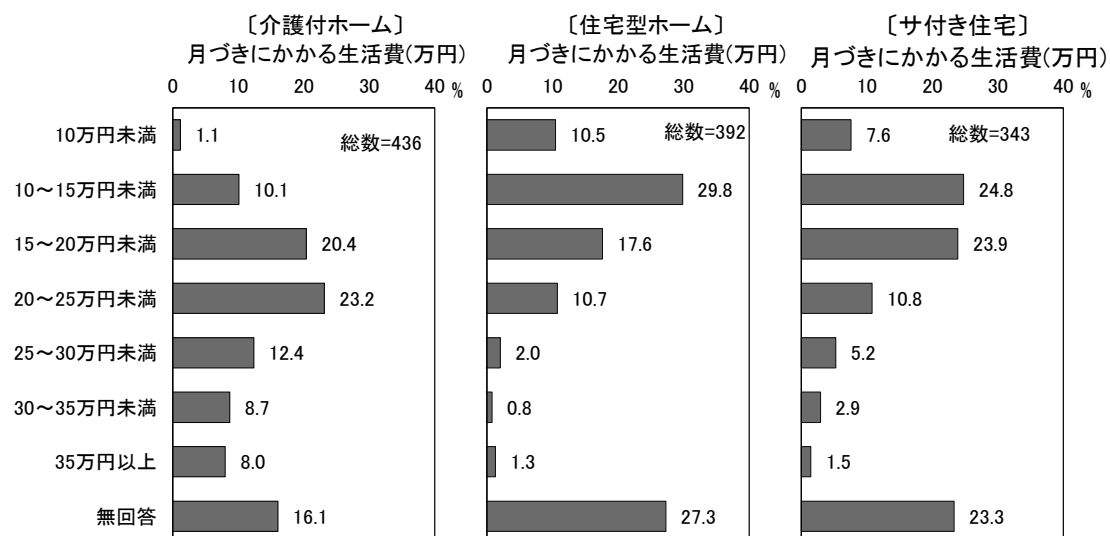
ア. 前払金

実際に支払った前払金の金額を尋ねた。「0円（前払金なし）」を除くと、“介護付ホーム”入居者では、「300万円未満」（17%）と「3000万円以上」（20%）に2つの山があり、回答は分散している。他方、“住宅型ホーム”、“サ付き住宅”では、大半は50万円未満である。



イ. 月々にかかる費用

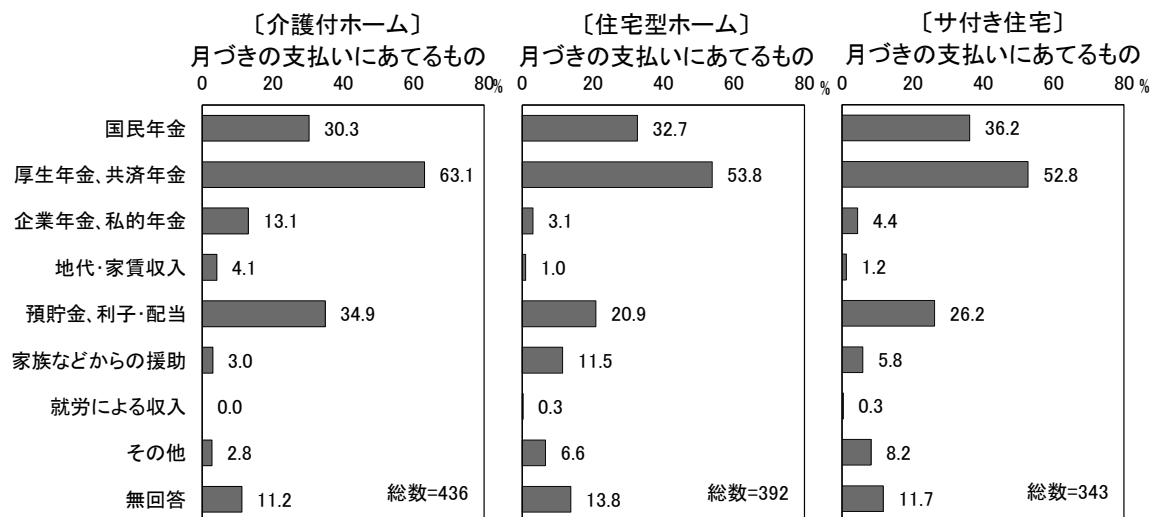
ホームの月払い費用を含めた、月々にかかる生活費を尋ねた。“介護付ホーム”では、「15～20万円未満」「20～25万円」の合計で約4割強を占める。25万円以上とする回答者も3割にのぼる。“住宅型ホーム”では3割が「10～15万円未満」に、“サ付き住宅”では、「10～15万円未満」「15～20万円未満」に半数が集中している。無回答も多く、特に“住宅型ホーム”、“サ付き住宅”では1/4が無回答であった。



③月々の費用の原資と年金額

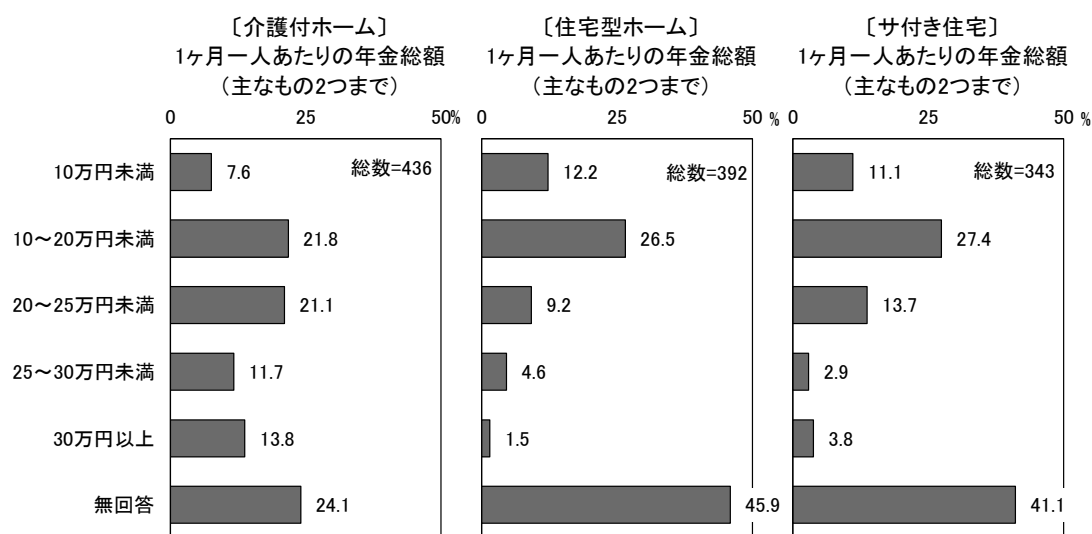
ア. 月々の費用の原資

月々の支払費用の原資を尋ねた。「国民年金」「厚生年金・共済年金」以外の特徴としては、“介護付ホーム”入居者からの回答では、「預貯金、利子・配当」が35%と多く、「企業年金、私的年金」も13%みられたこと、“住宅型ホーム”、“サ付き住宅”では「家族からの援助」が6~12%、「その他」も7~8%にのぼることなどがあげられる。



イ. 月々の年金額

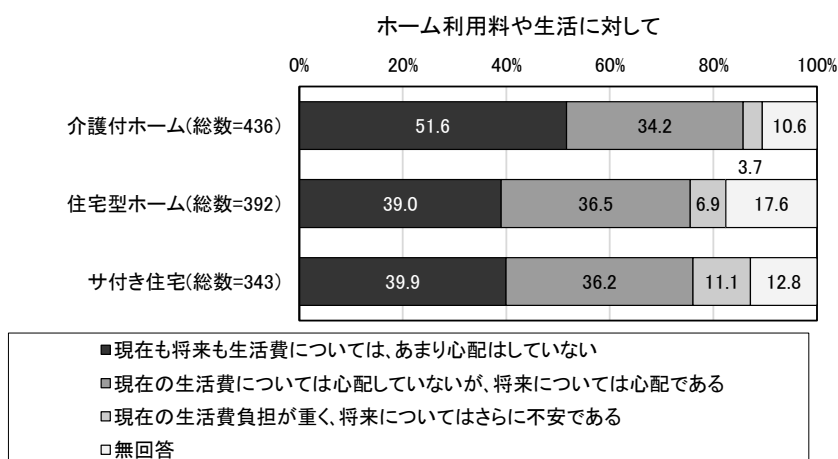
参考として、月々の年金額を尋ねたところ、下図のような結果となった。全体に無回答が多いという限定つきではあるが、“介護付ホーム”入居者の場合、回答は分散傾向にあり、20万円以上も半数弱にのぼる。“住宅型ホーム”、“サ付き住宅”では、「10~20万円未満」を中心に大半がその前後に集中しており、25万円以上の人は5~6%である。



④生活費に対する意識

回答者の生活費に対する意識を尋ねた。「現在も将来も生活費については、あまり心配はしていない」とする回答は、“介護付ホーム”入居者でかろうじて過半数を超えたが、「将来については心配」である人も1/3強みられ、“住宅型ホーム”、“サ付き住宅”では拮抗する結果となった。

「現在の生活費の負担が重く、将来についてはさらに不安である」とする回答も、“サ付き住宅”で11%、“住宅型ホーム”で7%、“介護付ホーム”で4%ほど見られた。



3. ホームの満足度や今後の生活の希望

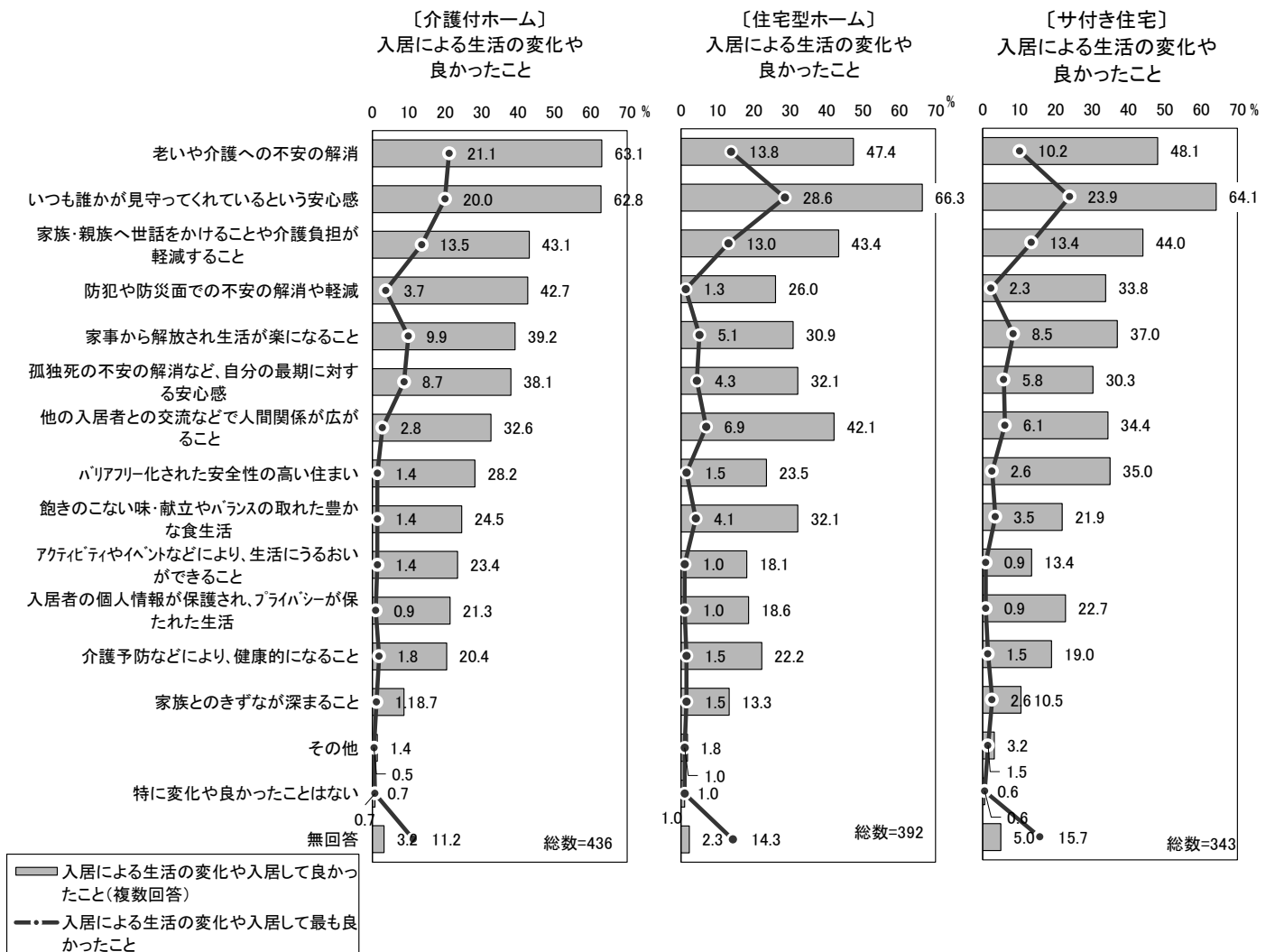
(1) 入居後の変化（よかったこと）

ホームに入居してよかったことについて複数回答（あてはまるものすべて）で尋ねた。「特に変化やよかったことはない」と回答した人は極めて少数で、いずれの類型をみても、94～97%の回答者から、具体的な変化やよかったことがあげられた。

最も回答の少なかった「家族とのきずなが深まること」でも1割前後の回答がみられるなど、全般に多くの事柄があがっているが、特に「いつも誰かが見守ってくれているという安心感」については、いずれの類型の入居者からも6割超の支持を得ている。また、「老いや介護への不安の解消」、「家族・親族へ世話をかけることや介護負担が軽減すること」も、いずれも4割以上となっている。上記以外の事項についても、入居者のホーム類型によって微妙な順位差やポイント差はあるものの、おおむね同様の評価にあるといえる。

先述の「入居に際してホームに期待したこと」と比較してみても、入居者はおおむね、入居に際して期待したことについて、一定の効果を実感している様子がうかがえる。

最も良かったこと1つをあげてもらったところ、「介護付ホーム」では、老いや介護への不安の解消と見守りの安心感がいずれも2割強で拮抗しているのに対し、「住宅型ホーム」、「サ付き住宅」では、見守りの安心感が1/4～3割と、やや高くなっている。



(2) ホームの生活やサービス全般の満足度

調査では、現在居住しているホームの生活やサービス全般に関する満足度を尋ねた。調査票では、初めに、①職員体制や連携体制、②生活支援などのサービス、③健康管理、④介護の質・体制、⑤運営体制の5分野に分けて、分野内の項目ごとに、「とても満足」、「ある程度満足」、「あまり満足していない」、「不満」の4段階で回答を依頼した。

次に、「入居にあたり当初予想していたものと、実際に利用してみて違ったもの」について複数（5つまで選択）で尋ね、「ホームのサービスや健康管理・介護などについて、もっとホームや事業者 서비스에 などの充実や取組みをして欲しい内容」について、自由に記載いただいた。最後に、それらを含めた、全体的な居住の満足度を4段階で評価してもらった。

先述の通り、回答者のホーム居住歴の長短には相当の幅があり、したがって評価対象となる期間や経験も異なることに留意が必要である。

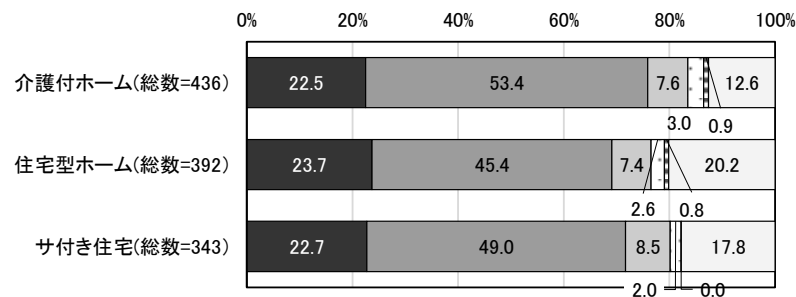
ここでは、回答の背景をできるだけ具体的に把握することを目的に、下記の順序で結果を紹介したい。なお、分野別項目別の評価については、全体に無回答が多く、最後に参考として紹介する。

- ・全体の満足度
- ・入居にあたり当初予想していたものと、実際に利用してみて違ったもの
- ・ホームや事業者 に、もっとサービスなどの充実や取組みをして欲しい内容
- ・分野・項目ごとの評価

①ホームでの生活全般に対する評価

ホームでの生活全般についての満足度を尋ねた。「とても満足」と「ある程度満足」の合計は、いずれも70%～76%にのぼり、全体としては一定程度の満足が得られている様子がうかがえた。一方で本設問では「わからない、何とも言えない」と理解できる無回答も多く、全体では1/4～3割の入居者は積極的な評価をためらっている様子がうかがえる。

現在のホームでの生活やサービス全般についての満足度



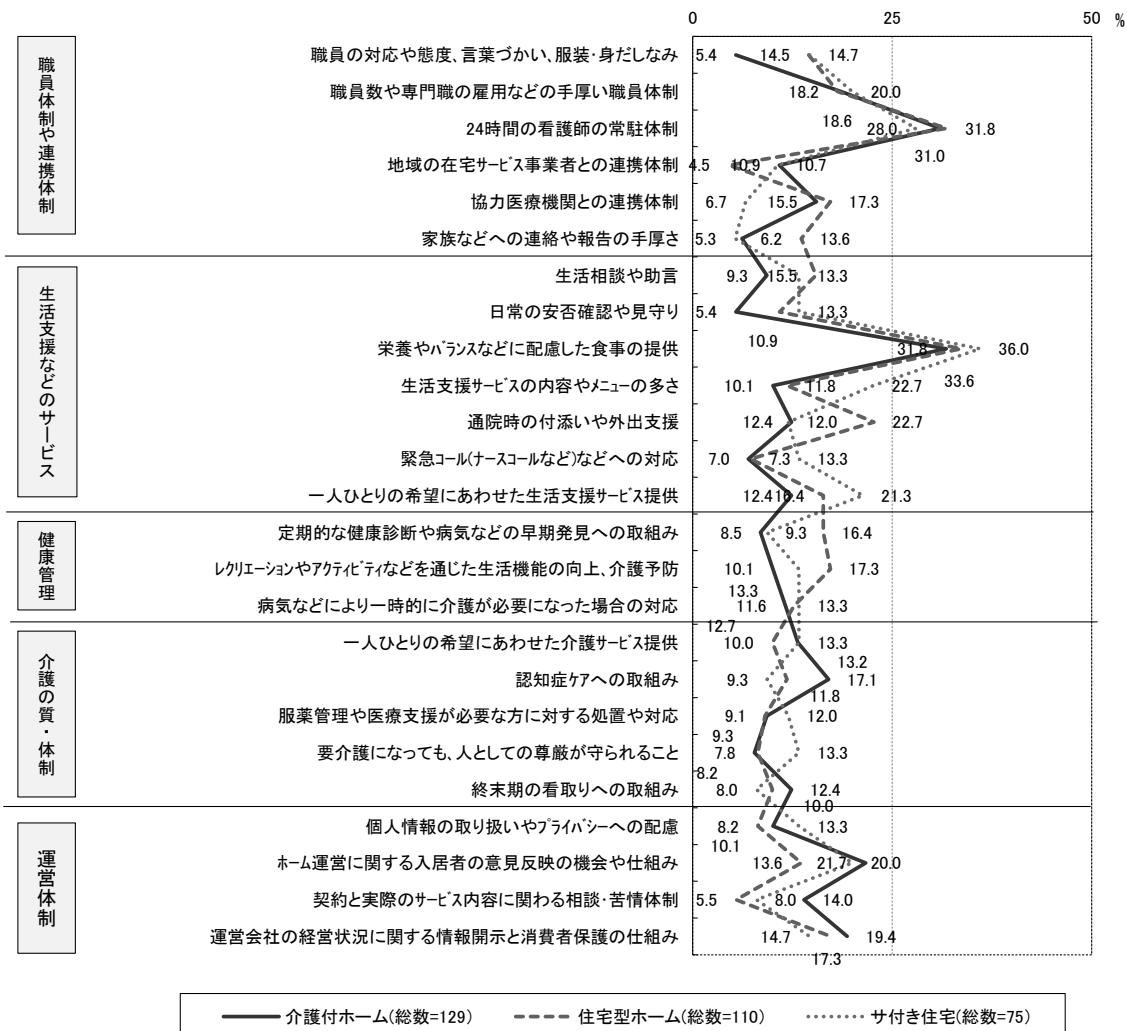
■とても満足している □ある程度満足している □どちらとも言えない □あまり満足していない □不満である □無回答

②入居にあたり当初予想していたものと、実際に利用してみて違っていたもの

入居にあたり「当初予想していたものと、実際に利用してみて違っていたもの」について複数（5つまで選択）で尋ねたところ、以下のような具体的な相違点が指摘されている。

各ホーム入居者共通して3割前後の指摘がみられたのは、「24時間の看護師の常駐体制」と「栄養やバランスに配慮した食事の提供」である。ただ、例えば、「24時間の看護師の常駐体制」については、ホーム類型や提供様式に応じて、ホームとして整備すべきこと、地域の関係機関と連携すべきことに分けられることから、入居者が自身のホームの提供様式についてどこまで説明を受け、どこまでを理解したうえで、何について「相違があった」と感じているのか、本調査の結果だけを見て判断することはできないため、留意が必要である。

当初予定していたものと実際に利用してみて異なっていたもの
(5つまで選択)



以下、前記2項目以外でホーム類型ごとに指摘の多かった事項（15%以上）をみると、次のようであった。

（介護付ホーム入居者）

- ・ホーム運営に関する入居者の意見反映の機会や仕組み（22%）
- ・職員数や専門職の雇用などの手厚い職員体制（20%）
- ・運営会社の経営状況に関する情報開示と消費者保護の仕組み（19%）
- ・認知症ケアへの取り組み（17%）
- ・協力医療機関との連携体制（16%）

（住宅型ホーム入居者）

- ・通院時の付き添いや外出支援（23%）
- ・定期的な健康診断や病気などの早期発見の取り組み（19%）
- ・職員数や専門職の雇用などの手厚い職員体制（18%）
- ・運営会社の経営状況に関する情報開示と消費者保護の仕組み（17%）
- ・レクリエーションやアクティビティなどを通じた生活機能の向上、介護予防（17%）
- ・協力医療機関との連携体制（17%）
- ・一人ひとりの希望にあわせた生活支援サービス提供（16%）

（サ付き住宅入居者）

- ・生活支援サービスの内容やメニューの多さ（23%）
- ・一人ひとりの希望にあわせた生活支援サービス提供（21%）
- ・職員数や専門職の雇用などの手厚い職員体制（20%）
- ・ホーム運営に関する入居者の意見反映の機会や仕組み（20%）、

③ホームや事業者にもっとサービスなどの充実や取り組みをして欲しい内容

以下、寄せられた自由回答について、居住ホーム類型ごとに、職員体制や連携体制、生活支援などのサービス、健康管理、介護の質・体制、運営体制に内容分類を試みた。

参考までに、今回調査で、具体的な希望を記載してくださった方は、98%が全体的な評価で「ある程度満足している」に回答した方で、“満足していない（「あまりしていない満足していない」+「不満である）」の方の具体的な不満の内容は未掲載であった。なお、「とても満足している」の回答者は0～数名となっている。

自由記述で回答してくださった方は、比較的自立割合が高い“介護付ホーム”で多かった。また、調査は、「自力での回答が可能な方」を対象としたが、中には家族の方の回答と思われる内容も含まれていたがそのまま紹介している。さらに、回答内容にはエールとも受け取れる意見を記載してくださった方もおられたが、現状ではそれらを活かして掲載している。

【介護付ホーム】**(感謝、職員への手厚い待遇を期待)**

- ・介護の人達は本当によく働いています。腰を痛めている人が特に多い。体格のよい老人が多いので大変です。介護の職員は精一杯働いているのです。もっと人数を増やしたらと思います。そしてもっと楽しく働けるよう、給料をあげてやって欲しいと思います。
- ・先日死去しました妻は、生前このホームで介護を受けていました。このホームのヘルパーさんは、介護の処理が終ると、どのヘルパーさんも全員「ありがとうございました」と言って帰られます。私が言うべき事を先に言われ恐縮していました。ヘルパーさんは何かの事情で退社されると欠員となり介護サービスに影響がありますので、ホームはヘルパーさんの充足について、給料・福利厚生をも考慮され努力をお願いします。
- ・ホームとしてのサービスは最大限にさせていただいておると思います。ヘルパーの移動が多いと聞いておりますが、皆さん気を使って私達を見守ってくださっており、感謝しております。ホームでの教育がゆきとどいているものと思います。
- ・とても満足している。まだ介護・看護を受けたことは無いが、職員のキビキビした動き、対応に良い所に入ったと感謝している。
- ・職員の皆様の教育を進められ、これからも親切な処遇を続けて頂けますよう期待し、お願いいたします。

(人手不足、人員配置)

- ・職員の増員。
- ・職員が少なく、いつもバタバタしている。トイレに行きたくても、「待って下さい」ばかり云われる。
- ・施設の清掃が行き届かないようです。介護職員が介護、各居室の清掃までは、とても大変に感じています。専門の業者を依頼して欲しいのですが…。経営して行く以上は厳しいのでしょうか？職員の入れ替わりも多いのが残念です。
- ・フロント（職員）の入れ替りがはげしい。よい方々ではあるが、これはよくない。
- ・要介護者 30 名、自立者 15 名の定員に対し、ほぼ満員。入居者の増加に対応した職員の管理や配置の体制整備が遅れている。組織運営のノウハウが不足、対応不十分。
- ・介護職員の忙しい事はよくわかりますが、人数が少ないのでは。例えば汚物の回収など朝から午後 3 時半頃迄どなたもいらっしやらない事がありますが、出来れば午前中に 1 回午後から 1 回～2 回位は回収してほしい。
- ・各階に一人ずつの職員配置(夜間)を。
- ・ホームの「担当」が「横わり式」でよく充実している。しかし「縦わり」でないので、1 日中数人が別々に世話をしてくれるので、その度(タビ)毎(ゴト)に同じことを交替した担当に話せねばならない。重複することになり単独(1 人の)担当を決めてほしい。縦割式でない。
- ・精神的に不安定の方への対応として、ある程度の配慮は見られるが、専門職の常駐が必要なのではと考えている。経営者が福祉の専門家でないことに不満を感じる。事務職員にも同じ。
- ・全国的に見て、レベルの高いホームだと思うが、出産や病欠の職員が居ると、目に見えて、職員の負担が増えている。然し入居者としては、それを期待して入居しているのだから。
- ・ホームの理念、方針等を心がける心のやさしい、サービス精神のある人を採用してほしい。但し、父母同然といっても、父母に準ずる、又は父母に次ぐ愛情を持ってもらえれば有難いと思う。そして、自分も(職員自身)大切に無理をせず勤務してもらえる人という事。
- ・個々の職員は夫々に職責を果たすべく努力、活躍をされていますが、仕事の多さに比べ、職員数が不足しているように思われる。
- ・介護者の不足はどこでも聞いていますが、仕方ないのでしょうか？大変な仕事と思いますが、協会の方もご協力ください。
- ・老いて来ると、精神的に時々、色々な、心の動きがあります。病院内にはあると思うのですが(心理カウンセラー)、もっと身近に相談出来ればな…と思います。年令を重ねる程、弱くなってしまうのかなど、心配する時があります。「心理カウンセラー」がいらっしやればと思います。

- ・職員の数が少ないため何かとサービスも行き届きませんが、爪を切って頂いてあとでこすってみがいてあげるからと言っておられますが、何日経ってもみがいて頂けません。
- ・ホームでも高齢化が進んでいきますから大変と思うのですが、看護師、介護士の分きぎみの忙しさは、なんとかならないものではないでしょうか。何事も時間を気にしながら動いている。年寄はゆっくりしているので、その差が気になる。
- ・スタッフの人数が少ない
- ・ホームのサービスや健康管理介護などについていつでも相談出来る知識と権限を持ったスタッフ(担当者)が、いないので不便である。
- ・今はまだ健康で、自立できており、マンション感覚で住んでいるが、実際に介護が必要になった時は、どうなるのかと心配している。今でも、介護の必要な人や少し認知があった人の世話で、介護スタッフが走り回っておられるが、ますます手のかかる者が増えた時どうなるのか一今より、スタッフを増やしてもらえないが、金銭面で難しいのではないかと考えている。

(職員の態度、姿勢)

- ・無視?の姿勢が入居にとって恐怖である。(我ままか、贅沢か、無理であるかの判断は心得ているつもりです)
- ・管理者等上に立つ人達は勿論まだ老いを知らないから真理ではあろうが。これを職としたからにはもっと老いというものの肉体的シンドサや統計的淋しさ空しさをわかって上げてほしい。この職につく人達の学校などへそれを一番に申したい。
- ・介護以外の雑用に対応して下さる人があれば、もっと快適に過ごせると思うのですが、いつでも家族の協力が得られるわけではないので、困ります。
- ・入居者に対するスタッフの接し方がやや問題のある人も見られる。やさしさ、思いやりをもっとうに献身性、サービス性、誠実さで仕事に当てほしい。
- ・年功者の介護士は準介護なのに威張っている。何もしない者には知らない振り、会っても挨拶もない。介護士には不満を持っている人が多い。それを思うと優良ホームに来て安心出来ないとなり思います。
- ・私の入っているホームは、問題は施設長が余り入居者の(特に要介護の人)面倒を見るなど職員に云っている事です。例を云えば、要介護の人の云うことを聞かず、さっさと帰っていくそうです。協会はこのようなホームをチェックして注意する事は出来ないのか。
- ・入居者の世話をしているホーム、サービスを受ける客～入居者、お金を支払っている。当然のこと。サービスではない。レベルUPが“要”。
- ・職員のみなさんあいさつしてくれる人もいますがあいさつをしてもしらんぷりの人が多い。

(職員の質)

- ・もう少ししっかりした職員を集めてほしい。
- ・介護主任とケアマネを兼務している為、ケアプランの作製のみを以て良しとする常態。
- ・今後の課題として、職員の研修、指導と介護の質などの充実をお願いしたい。
- ・認知症ケア研修、ケア取組の充実を特にして欲しい。
- ・介護、看護師はまずまずと思うが、作業療法、機能訓練等の専門職を雇用し、動ける人へのケアを充実させ寝たきりにさせない努力をしてほしい。
- ・スタッフの知識、技術(介護など)の質的向上
- ・スタッフの待遇改善に努めて、より適正の高い有能な人材確保、特に若い人が安心して働ける職場にすること。
- ・基本的には人材の確保と増強につきる。
- ・ケアを提供する職員によって対応の仕方が異なる事があるので、統一した介助方法で対応して欲しい。

(看護・医療体制/連携)

- ・夜間の看護体制の強化。
- ・看護師の人員が少々ですので、増員していただけたらと思います。
- ・看護師の24時間常駐体制を充実してほしいと思います。
- ・1.内科医だけでなく、整形外科医の駐在が欲しい。2.内科医でも全般に精通している医師が欲しい。3.看護師が1人しかいないので、もっと数を増やしてほしい。准看は5・6名いつか。

- ・いつも同じ医師の診療が受けられてとても安心していますが、看護師さんの夜間不在には少し不安です。
- ・医師が施設に常駐して欲しい。
- ・医療面での対応が必要な場合(延命希望がなくても)早めの診察を受けることができるような仕組みが必要。
- ・病院が近いので、緊急時(アレルギーショック)でも即救急外来で運ばれ命を救ってもらえた。これ程の処置を他所で施行してもらえるでしょうか。入居場所と病院が50~70mですと心強い。

【住宅型ホーム】

(感謝、職員への手厚い待遇を期待)

- ・ヘルパーさんはいつも大変そうなのに、テレビなどでは待遇が良くないと見聞きするので気の毒に思います。人手がないことには、これから先もっと手伝ってもらわないといけなくなった時のことを思うと不安です。
- ・職一同、入居者皆様の面倒をしっかりと行きとどいています。安心して過されます。有難い事です。
- ・もっと報酬を多くして、人的質の向上を望みます。

(人手不足、人員配置)

- ・ホームヘルパーさんがもっと欲しいです。
- ・20人程の小さいホームなので、よく目がゆきとどいていると感謝していますが、職員の数など、もっと余裕が欲しいですね。
- ・ヘルパーの増員をしてほしい。
- ・どのホームも同じでしょうが、人手不足が否めません。
- ・まだ要介護ではありませんので、良く分りませんが、夜間に勤務する方々が、少ない様です。病気になる時は、時間を選びませんから、少し心配になります。
- ・介護などにバラつきがあり、あまり希望をとり入れてくれない。

(看護・医療体制/連携)

- ・担当医が月1回でも来て欲しい
- ・医療機関へ通院する場合、家族に迷惑をかけたくない。ホームで付添いをしてほしい。
- ・医師の訪問診療は形式的であり、医療費の割高感が強い。体力低下の予防措置に力を注いで欲しい。
- ・昼間は多くの監視体制が整い安心だが、夜中、明け方に異状発生の頻度が高いので、同問題に対する能力向上を期待する。

【サ付き住宅(特定指定)】

- ・夜間等の取り組みに心配あり。
- ・夜間は看護師がいない故、急病等の場合、救急車の対応、病院との対応等スムーズに出来るかが不安である。

【サ付き住宅(非特定指定)】

(人手不足、人員配置)

- ・年齢と共に気力だけでは出来なく自力だけでは行動が次第に不可に近くなって、介護さんの手伝いを必要となって来ていますが、なかなかお願いに答えて頂けないことが多々あります。人手不足もあると思いますが、心が通じないことも多々あります。相手の心と不自由さを感じやさしさも持って自分の性格を表にあらわに出さない方を上司に推選して下さいお願いします。
- ・介護の仕事は見ていて大変な仕事でヘルパーさんやデイサービスでの人手が足りなく、オムツ交換や足が不自由で人の手助けをかりて便所に行ける人は尿、便等間に合わない事が多い。(ナースコールを鳴らしてもなかなか来てくれず) もう1つは1週間の内1回だけでも車椅子に乗せて、外の空気を吸わせてもらえればと願う。
- ・従業員の長つづきすることが少なく、名前を覚えられない程変動。一居住者として不安。この業会全般の問題と考えている。
- ・重症の入居者が多い割には職員の数が不足。入居者へのサービスにバラつきがある。

- ・入浴の介護に男性の職員はやめてほしい。
- ・人手不足で、介護士さんとのコミュニケーションも不足がち。スタッフ同士の連絡も十分でないときがあるので、改善されると助かります。
- ・スタッフの人材不足が解消されればよいと思う。
- ・スタッフを増やしてほしい。スタッフが少ないので、大変である。かわいそう。
- ・特に夜間火災や地震等がおきた場合、夜間常駐のスタッフが1名～2名では一人歩き不能な入居者の救出は不可能になる。これが最も懸念している点である。法的に社会福祉法人でない事業者の責任のあり方に問題があると常々考えている。

(職員の態度、姿勢、質)

- ・職員の中にこの方資格があるのかしらと疑うような言葉や行動を取った方が居ります。もう半年以上になりますが、いまも言葉はかわりませんが？
- ・より入居者の目線（高齢者・様々な体調）に立った言動と、等分な対応への取り組み。
- ・入居者全員に、隔てなく公平に職員さんは接して頂きたいと思います。
- ・介護員の対応（言葉づかい。気ぜわしく指示すること。）
- ・ホームで働く若い職員に対し、根本的指導をしてほしい。（此のホームへの働手の希望者が少なく賃が低い。たとえば、配膳時の衛生面を含めた事柄、夜勤者は、仮眠の回数、時間が多く（見回りが徹底されていない。これらも職員により差がある。
- ・廻りの係の人はとても良くしてくれますが、留守の時に人が入る様子があります。1人嫌っている人がいて嫌です。それと徘徊の人が夜中にドアをたたかれたりしてとてもこわいです。

(看護・医療体制/連携)

- ・救急車や夜間病院を使用したことがあったが、最初であった（入居順で2人目）ためか？時間がかかり、イラついた。また充実していなかった。私は現在通院（3件）は、ヘルパーにお願いしている。家族に連絡してくれと言われても、車で病院に向いても相当時間がかかる。
- ・施設担当の主治医の言葉使い。診察時の内容。

(その他)

- ・認知症による入居者間トラブルの対応が難しい様です。徘徊・盗みなどで被害を受けるので退居して欲しい方がいても引受先が見つからず、困っています。もっと認知症専門施設が増えてくれるといいです。

【介護付ホーム】

(全般)

- ・入居者の健康状態について、日頃丁寧にみてくれて有難く思っている。体力維持の為にイベントを企画し、入居者間の交流がはかれて楽しく過ごしている。
- ・「若い世代に頼る」(大正生まれまで)から「同世代で支え合う」(昭和生まれ以降)に変らなければ、これからの高齢化社会は乗り切れません。ホームへ入居して、まず、感服した事は、ホーム・スタッフのバックアップを得ながら、一部ではありますが、「支え合う」動きがみられることでした。これを全体の動きに進化させる事が出来ればベストだと考えます。
- ・超高齢社会で寝た切り社会にならぬよう、これから極局的に、事前に働きかけ、取組んで下さいませんか。寝たきり、チューブの生活にならぬようと、心から希っております。
- ・サービスを充実すれば、金がかかり、居住者の負担増加につながります。ボランティア等の協力を得て、サービスの向上に努めて欲しい。
- ・イベントでの外出(花見等)、買い物、病院往復等当然車いすの人も参加できると思っていたら、自分で歩ける人のみ対象だった。もう少し車いすの人も参加できるようにしてもらいたい。
- ・対象が「高齢者」であるとした配慮が(一)。
- ・諸アンケートについては、例えば食事、生活サービスについては無記名で実施してもらいたい。
- ・度々申し入れてはいるが、実現はしたことがないので無駄

(日常の安否確認や見守り)

- ・入居者の個々の健康状態の変化を把握してほしい。単に安否確認のマークのみでは見過ごされる心配がある。表情などの変化もあるのではないかと思う。入居者同志の情報も貴重では…。
- ・健康者は少ないが、多少体力の弱った人(風邪引き、腹痛等の少し変化のある人には1月1回声掛けを希望する。
- ・介護認定一度も受けた事なく、『自立入居』です。1日ほとんど職員に会わない事も有る。午前～午後中間時、確認の意味で又入浴中等、時折声掛け等、有ると良いと思う

(栄養やバランスなどに配慮した食事の提供)

- ・食裁の切り方・煮方・盛り付の工夫
- ・レストラン運営の抜本改革(食材調達、メニューの選択、コスト管理)
- ・食事の充実
- ・欠食届けをその日の朝何時迄に出せば食費を払わなくても良い様にしてほしい。(前日の夕方迄でないため)
- ・健康上問題ない限り、バラツキのない味のしっかりした食事を提供して頂きたい。老化を補うような栄養素を考えた食事の提供。
- ・いつも感謝しておりますが、充実してほしい一番は食事だと思います。今迄よりも、ランクが落ちたことは残念に思います。
- ・食事については、もう少し好きな物が食べたい時がある。
- ・生きる(活きる)ために充実感を得られるには、衣・食・住が大切です。その中でも、食は「生きるために必要なもの」「楽しむもの」です。いかに美味しく食べられるか、どのように調理を創意工夫するか、自分で出来るならしたいけど、出来ないだけに何とか希望にそうものをと願うのです。高級な食材が好むのでなく、具だくさんのお味噌汁や、里いもの粕汁・豚汁の一品が心温まるものがあれば満足です。冷凍品の副食に汁物は具の無いもので寂しいです。介護の度合いも違い、様々です。同じ様な状況別に、組分けれたら落ち着いた生活ができるのでは?とったりもします。
- ・食事の塩分がこい。うす味に。
- ・食事の件ですが不満です。夏はいいけど冬は温かい食事がしたいです。

(生活支援サービスの内容やメニューの多さ)

- ・居室掃除等の徹底(週 3 回ないときもある)スリッパの裏を拭いたり、腰を曲げての拭き掃除等、頻尿の原因となって困っている。
- ・集団生活なので、各フロア、各部屋の徹底した衛生管理。
- ・介護をうけている人がどうしても主になっている感じで、健常者 又 認知症の人の為に考えてくれているのが少ない感じ。例えば中庭あるのにレンガの様な石をひいてしまっている。これなど自然の草花を植えてせまくても散歩又テレビ体操を皆で出来るとか、健常者が一緒に楽しめるのにもっと力を入れてほしい(体操も現在あるが、部屋の中でイスに座ってしている程度でものたりない。もっと交流の出来る場所(例えば、オコタの様なのを作れば皆寄って来てお茶のむとかテレビみるとか、ゲームとか皆はやりの電気節約の一つになって人と話す機会となれば認知症も減るのでは…。(今迄の住居の形とり入れて自分の家にいるのに近い形をとるととてもいいのでは。なじむので。)
- ・中庭があったら、花や草をながめることができる…。(外出が困難なので、外が恋しい。)
- ・各種クラブ活動について指導育成されることを希望します。
- ・健康を維持するためには筋肉の強化が必要と聞いています。筋トレ用の道具を備えるように配慮して欲しいと思います。
- ・現在不満も不自由もなく生活できありがたいと思っていますので特に要望などありませんケア棟に入ると安全面やその他の理由で車椅子生活になり、歩く行動がせばめられる。
- ・ホームでのサービスの限度と介護保険利用に切替る状態の程度の決め方について、説明が欲しい。
- ・サークル活動などにもっと力を入れて欲しい。入居者まかせになってしまっている。
- ・敷地が狭く、イベントを開く広場がない。
- ・長年住んでいた家に連れて行ってもらえるサービスがあれば良いと思う。

(通院時の付添いや外出支援)

- ・病院への送迎体制の更なる充実を望む。
- ・提携病院だけでなく、他の病院への送迎もしてほしい。
- ・現在、私は自由に外出できるので問題ありませんが、一人で外出できない人のために、天気のよい日は車椅子でも自然にふれ日光浴ができるとよいと思います。外と内では空気が違い、外は明るいけれど屋内は暗い感じがします。職員の方も多忙でしょうが、ご配慮いただければと思います・
- ・入居の為にやむなくペットを手離して来た人は少なくないと思う。そういう人や介護者にペット(犬・猫)と触れ合うことのできる空間や敷地内を一緒に散歩できる機会があったらよいと思います。
- ・車いす利用者に対してレクリエーション、散歩などの参加をもっと積極的にしてほしい。費用負担してもよいのでドライブ(季節毎)など
- ・外室出来なくなった人の対応。(友人との懇談とか 外へ出かけるよう配慮を)
- ・散歩や買い物への介助を欲しいときにしてほしい。ちょっとした買い物など。
- ・ホーム内の規約が厳しい内容で、室内以外は独自行動が出来なく、自分のしたいことが有っても自分の体で有ってロボットにあやつられているので、ストレスがたまるような行動が出る事が多く成ってきているので、1人生活していると、悩むことが増えて夜寝れなく成り、頭のパニック状態ストレスがかさなり、相談相手に成ってくれる職員がいればというように考えてます。時には頭がボートになって自分は何をすれば良いかと迷うことが有ります。

(一人ひとりの希望にあわせた生活支援サービス提供)

- ・定期的に介護予防運動の時間が設定されているが、その機会が少ない。(週二回、月一回では少ない)もっと増やして欲しい。
- ・私は今の施設に来る前は、同市内の別な施設で入居生活を 7 年来して参りましたが、前の施設と今の施設では入居金が一番高く、高額な金額でしたので、期待していたのですが、現実な生活では、期待をくだかれた気持ちでした。希望としては、日常生活で理学療法士が居なくて、又日常のリハビリがなく、勿論、その機械、その物が粗末なことです。もっとリハビリを活発にやって戴きたいです。

(その他)

- ・安全面の保障（他の入居者とのトラブル）
- ・特殊な立地条件にあるため、上の階へ行くためにエレベーターを乗りかえる必要があります、その他にもわかりにくい所が種々あるので、案内の方法を少し工夫してもらえたらと思います。

【住宅型ホーム】

(生活相談や助言)

- ・将来の生活設計を個々に相談して、また、希望を聞いて欲しい。

(日常の安否確認や見守り)

- ・入所前は、1人で生活していましたので、家族の者も心配していました。（耳や足が悪く）特に夜の時間。入所後は皆さんの見守りもあり、安心している。

(栄養やバランスなどに配慮した食事の提供)

- ・ホームでは皆様が薬を吞んでいるから、塩分をもっと考えてくれるだろうと思っていました。
- ・塩分の多い食事ばかりです。金高の高わりに食事が良くない。
- ・食事サービスの充実をはかる。副食を単一でなく若干は個人が選択できる余地はないか。食事サービスが高齢者にとって一番の関心事であることをご配慮下さるようお願いします。
- ・食事のメニューや味付け等の改善
- ・食事を増やしてほしい。
- ・食事の質を高めてほしい。
- ・全国的に見ても入園して居るのは大体老人が多い訳だからせめて食事内容位は協会としても改善する事は出来ると思うが検討して欲しい。金さえ出せば良くすると云う考え方では余りにも前時代的ではないだろうか。
- ・食事が塩辛ったり、味がうすい時と平均しておりません
- ・食事について 刻み食の場合、必要のない食材まで刻んでしまい、食欲の減退。また、かむ力がなくなる。
- ・出来れば冷凍食品を減らして欲しい。

(生活支援サービスの内容やメニューの多さ)

- ・レクリエーションなど進んで参加しなければほっとく（手がかからないのな…の傾向がある）
- ・カラオケクラブを作ってほしい。
- ・囲碁将棋、マージャンを教えてほしい。
- ・月のレクリエーション予定
- ・健康体操、手話ダンス、尺八演奏、フラダンス、日舞等楽しい行事があり、楽しんで居りますが、足の不自由なデイサービスにも参加不可能な方々への取り組みとして、真夏・真冬を避け、春・秋の暖かな20分ぐらい外気の太陽空気を吸わせたいと願って居ります。全職員清潔に心がけ大変清潔です。
- ・お世話する方の人数が少ない。日常の細かなお世話をもっと充実して欲しい。（たとえば、つめ切り、ひげそり、とか）
- ・レクリエーションを増やしてほしい。

(通院時の付添いや外出支援)

- ・買物バス、月一、二度あったらいいけどと思ってます。
- ・行動範囲等が限られている。

(その他)

- ・日頃恵まれたエレベーター使用により運動不足が重なってくると足腰が痛くなったり、筋肉も落ちてきてきたえる為にも、リハビリトレーニング室があると有難いと思います。避難訓練の度に階段が苦勞になり、毎日登り下りしていればなあーと感じます。
- ・開放された集合の持ち方
- ・ホームの入居者用トイレが一般家庭用洋式で、介護用洋式トイレに替えて欲しい。認知度が上がれば上がるほど、紙以外の物を流してつまらせるので、家族に修理費をとという話もあり、困ったので。事前に万一にそなえ対応策を事業者で考えてほしい。
- ・私は、平成22年から今日まで4年2ヶ月に亘りお世話になっています。この間特に気になることは、

患者に対する基本的人権が無視されすぎることがありました。それは郵便局での貯金の出し入れの件で預金の半分を引き出すように申し込みますと回答はNOでした。これは憲法で云う私有財産の自由を侵すものでありますし、預金者の自由を束縛するものであります。

【サ付き住宅（特定指定）】

- ・ 去年入居した時は食事でもまずく薄味でおいしくなかったのが、だんだん味も良くなって来ました。
- ・ 冬は暖かくしていきたい。
- ・ リハビリの器具がもう少しあればと思う

【サ付き住宅（非特定指定）】

（全般）

- ・ 沢山の人の共同生活ですから、気ままに過すのとは異なります。これから先、自分に自信がなくなった時の事を思いますと不安です。

（生活相談や助言）

- ・ 各種相談会

（日常の安否確認や見守り）

- ・ 朝に職員さんが訪問してくるのでゆっくりできない。安否確認のため、行事を行うため希望をアンケートでやる。

（栄養やバランスなどに配慮した食事の提供）

- ・ 食事のまずいことが多い。
- ・ 食事の内容がおそまつ。食事提供の時間が遅れがち。
- ・ 食事をもう少し良くしてほしいと思います。
- ・ 現在入居の施設は、「高齢者の居住の安全確保に関する法律」により、国の補助を受けて建設されたものであり、国は地方における「特別養護老人ホーム等の満床状態に対応して発足した賃貸住宅」で居室は約 11 畳と狭く、希望によって食事・介護・医療のサービスを提供するとしている。その食事の提供であるが、朝・夕食はほとんどの人が食しているが、昼食は半数ぐらいの人になっている。食費代金に見合った内容とはなっていないと実感している。入居者の全ての人々が身体、或は精神面に不安のある人々である。狭い部屋にいて何をすることもなく過ごしている者にとって、食事が楽しみにしている人は多い筈だ。住居者は暖かい配慮を欲しいと思っている。行政機関の実態調査も求めたい。
- ・ 野菜と出来合いのものをまぜた副食が多く、目新しい料理は無い。たん白質大いに不足と思われる。
- ・ 食事について、温かいものは温かく食べたい。栄養よりも美味ものを。
- ・ 食事全般的に塩分が多い印象がある。薄味のおかずがそろっているのも困るが塩味の強いおかずでも、御飯が余ってしまう。
- ・ 食事メニューを考えてほしい
- ・ スタッフの方は大変お忙しく一人一人にかかわってはおれないとは思いますが、一日の内 5 分～10 分でも体を動かして、運動（ゆるくてよいです）する等の時間を持たせて下されば、有難く思います。
- ・ 運動をしたい

（生活支援サービスの内容やメニューの多さ）

- ・ 入浴サービス。ホーローの浴槽で底がすべります。毎日こわくて入れません。
- ・ デイサービス利用外での健康管理体制の要望
- ・ 共有の娯楽スペースがない。
- ・ 年を取ると膝・腰・肩が痛くなると思う。それでお風呂の清掃はサービスにして欲しい。

（通院時の付添いや外出支援）

- ・ 通院に関してずっと家族が付き添っていたが、家族の職場の変化によって家族が付き添う事が困難な状況。契約時とは状況が大きく変化している為、できる時はするが他の事は施設職員の方をお願いしたい。
- ・ 1ヶ月1回ぐらいドライブに行きたい。1ヶ月に1回食事に出たい。
- ・ 外出支援の機会を多くもらいたい。
- ・ 1日1回お庭に出たい。

- ・外出支援を増やしてほしい。
- ・スタッフに余裕のある配置をしてほしい。することによって、お話し相手など時にはゲーム、散歩の出来る程度まで期待したい。

(緊急コール（ナースコールなど）などへの対応)

- ・緊急コールの設置希望しております。

(一人ひとりの希望にあわせた生活支援サービス提供)

- ・もう少し個別に対応してほしい
- ・100才超と高齢の為、昼間起き続けるのはかなり無理な様に思えます。昼の時間の過ごし方がむずかしいように考えられますが、最近訪れる度に寝ているのが大変気になります。

(その他)

- ・高齢者のマンション内の近隣の人間関係に悩まされ、ストレスが溜る。
- ・認知症の人が入って来て、迷惑をしたり、不快な思いをする事。自分も人事ではない年令なので、とやかく言う筋ではないが、年令ばかり多くなっても、人間としての「ゆるす」心持が不足していることに自信を失うことに要注意が必要と思う。
- ・洗たく物干し場が欲しい。太陽の下で洗たく物を干したい。(入居時知っていましたが…)
- ・山に囲まれた静かな地で、近くにデイサービスセンターがあり週一回行きまして、健康管理、レクリエーション、趣味の教室で現在ではあまり不自由はなく感謝しておりますが、ただ交通不便でゆくゆくが心配です。

健康管理

【介護付ホーム】

- ・形式的な健康診断は行われているが、いざ発病となった時には、自分で病院を探さなくてはならないのが現状。もう少し病院との連携がほしい。
- ・自立の入居者の体調も正しく把握して欲しい。施設の内外や周辺は禁煙にすべきである。
- ・体重測定 ・眼科健診 ・歯科検診
- ・ホームの健康管理、積極的でなく、問題が発生してからの事後処理に至っている。

【住宅型ホーム】

- ・当所での医療機関を利用している者は、週一度の診察日がありますが、(内科)他の医療を利用されている全員のバイタルチェックが、あればと思っています。
- ・健康管理。年2回の定期健診に安心している。
- ・薬が欲しいと思った時にすぐに出して欲しい。
- ・室温調整について一動きの少ない低位置での生活が中心になる入居者の適温は仕事で動いているスタッフにはわかりにくい様で夏の冷房は、多くの施設できき過ぎ傾向に感じる。衣類(素材によるちがいも)調節や窓開けの時間も含め、再度温度に対する感覚を考えてみてほしい。

【サ付き住宅(非特定指定)】

- ・先日併設されているデイサービスより受診者へのアンケート調査、個人面談が行われるなど大変気をつけていただいています。

介護の質・体制

【介護付ホーム】

- ・要介護者に対する職員の取扱いが見えて丁寧で、将来の我が身を考え安心です。又、年々老いていくので体力もなくなりますが、現状維持する為、専門家の講座等があればと思います。
- ・今の所あまり病気もしないが、自分の事が出来なくなった時のことを考えると心配です。
- ・今の処要支援の認定がないので末の事が心配です。受けたくても足が歩けるから受けられないのです。
- ・現在自立した生活が出来ているので、風邪の時の食事サービス以外受けたことはありませんが、要支援や介護を受けている人達への職員の動きを見ていて、私がサービスが必要になる時のことを考えると安心してしています。ホームはよくやってくれていると思います。
- ・現在は介護なしの生活をしていますが、将来介護が必要となり、恥ずかしい状態になることも予想されます。その時に介護してくれる方々が嫌な顔を見せずに明るく接してくれたら有難いと思います。
- ・介護について、認知症の入居者の扱いについて何かがあれば（事が起らねば）対応してもらえぬと聞いたが不安である。けがをしたりしてからではおそい。
- ・現在は介護2ですが、寝たきりになった場合が心配で不安です。

- ・食事の介助から排泄に至る迄物理的介護はなされるが、精神的安定を得るための心のケアは殆ど皆無に近い。
- ・入院時に細やかな配慮がしてほしい。
- ・延命措置、尊厳死(リビングウエル) 看とりの実態。
- ・介護・介助内容、体制の充実（特に介助サービスは個々人の実態、希望、支援レベルと対価が明示公開されると安心感が増す

【住宅型ホーム】

- ・介護が必要になった場合でも、住み続けられるようになれば良い。

運営体制

【介護付ホーム】

- ・入居者の自治会等を通じ、事業者が入居者の意見・要望等を適時受入れている。
- ・入居者一人一人の生活・気持・要望を把握すること。職員と入居者との対話を深めることに更に努力を重ねて下さることを願っています。
- ・介護の必要な方へのサービスは多分及第点だと思うが、数少ない自立者への配慮がもう少し欲しい。ホームの行事や、運営についてももっと入居者の意見をとり上げられるようなシステムが欲しい。
- ・入居者の意見・要望をもっとくみとってほしい。
- ・ホーム側がホーレンソウ（報告、連絡、相談）の機会を作らない
- ・対話が極めて少ない。
- ・要望・希望の改善が形に表れない。
- ・いずれの場合でも、発言力の多さ、強さ、とりあえず筋を通したかに見せかける発言力のある人には太刀打ちできません。長いものに巻かれている経営者にはうんざりします。まず入居者歓迎ばかりでなく、人を見て決断してほしいと思います。認知の人の時間潰しをもっと手伝ってほしいと思います。
- ・認知症高齢者の多い中、懇談会に身元引受人の参加を要請しても家族宛の案内状が出されない。故に参加不可能。（契約違反）
- ・現在の夜間体制では災害時に対応出来ないと思う。があるかないかの災害の為に、増員は経営上無

理かも？入居者の共助の精神で援け合うことが必要なのかも？健康管理や介護については満足しています。

- 私が入園した時は、ホームの雰囲気、生活レベルが私に合っていました。而し最近空き部屋を少なくしたいという園側の対応、入居金を低く抑えて月額払いにする事などにより、入居者のレベルが下りまして雰囲気、マナーなど、個人の今迄の生き方にもありますが、入居の裁定をする際にはよく考えて欲しいと強く思っています。
- 施設の建物、共用部の維持・メンテ。

【住宅型ホーム】

- 運営会社の経営状況などの情報が欲しい。(書類には)明記されていました。
- 複数の利用者との相談

(3) 分野ごとに見た満足度

①職員体制や連携体制、②生活支援などのサービス、③健康管理、④介護の質・体制、⑤運営体制の5分野に分けて、個別の満足度を確認するために、各項目について、「とても満足」、「ある程度満足」、「あまり満足していない」、「不満」の4段階で回答を依頼した。

なお、先述の通り、回答者のホーム居住歴の長短には相当の幅があり、したがって評価対象となる期間や経験も異なるという前提に留意が必要である。また、全体に無回答が多いこともあり、以下参考として掲載するが、結果としては、おおむね「当初予想していたものと、実際に利用してみて違ったもの」で挙げられた事柄を反映した結果となったとも読める。

①職員体制や連携体制

ア. 職員の対応や態度、言葉づかい、服装・身だしなみ、イ. 職員数や専門職の雇用などの手厚い職員体制、ウ. 24時間の看護師の常駐体制、エ. 地域の在宅サービス事業者との連携体制、オ. 協力医療機関との連携体制、カ. 家族などへの連絡や報告の手厚さの6項目について尋ねた。

「ウ. 24時間の看護師の常駐体制」や「エ. 地域の在宅サービス事業者との連携体制」のように、ホーム類型によってはそもそも評価の対象として設定しにくいこと、また居住年数が短くホームでのそうした経験がなく評価しにくい（「どちらともいえない」「わからない」等の要素）等様々な事情から無回答が多くなっていることが推測される。

②生活支援などのサービス

ア. 生活相談や助言、イ. 日常の安否確認や見守り、ウ. 栄養やバランスなどに配慮した食事の提供、エ. 生活支援サービスの内容やメニューの多さ、オ. 通院時の付添いや外出支援、カ. 緊急コール（ナースコールなど）などへの対応、キ. 一人ひとりの希望にあわせた生活支援サービス提供について満足度を尋ねた。

この分野は、利用経験の有無の違いこそあるものの、すべてのホーム類型にあてはまる評価項目ではあるが、全般に無回答が多い。7項目の中では、「ウ. 栄養やバランスなどに配慮した食事の提供」、「エ. 生活支援サービスの内容やメニューの多さ」、「キ. 一人ひとりの希望にあわせた生活支援サービス提供」で、「あまり満足していない」+「不満である」と回答した人の割合が1割超～2割弱と、やや目立つ結果となった。

③健康管理

ア. 定期的な健康診断や病気などの早期発見への取組み、イ. レクリエーションやアクティビティなどを通じた生活機能の向上、介護予防、ウ. 病気などにより一時的に介護が必要になった場合の対応について尋ねた。

共通して2割程度の無回答がみられるものの、5分野の中では無回答割合は低い。“住宅型ホーム”や“サ付き住宅”については、地域の関係機関との連携体制を含めた回答と読むことができよう。3つの事項の中では、「イ. レクリエーションやアクティビティなどを通じた生活機能の向上、

介護予防で「あまり満足していない」+「不満である」と回答した人の割合が1割超～2割弱と、やや目立つ結果となった。

④介護の質・体制

ア. 一人ひとりの希望にあわせた介護サービス提供、イ. 認知症ケアへの取組み、ウ. 服薬管理や医療支援が必要な方に対する処置や対応、エ. 要介護になっても、人としての尊厳が守られること、オ. 終末期の看取りへの取組みについて尋ねた。原則、ホームの職員が介護サービスを提供する“介護付ホーム”以外は、地域の居宅サービス事業所との連携を含めた回答と理解できる。

“介護付ホーム”の場合、「ア. 一人ひとりの希望にあわせた介護サービス提供」、「イ. 認知症ケアへの取組み」については、「あまり満足していない」+「不満である」とする割合が1割超となった。無回答も多いが、“介護付ホーム”の場合、要介護認定を受けている回答者は半数に過ぎないこともあり、経験がない等の理由で判断を保留したことも想定される。

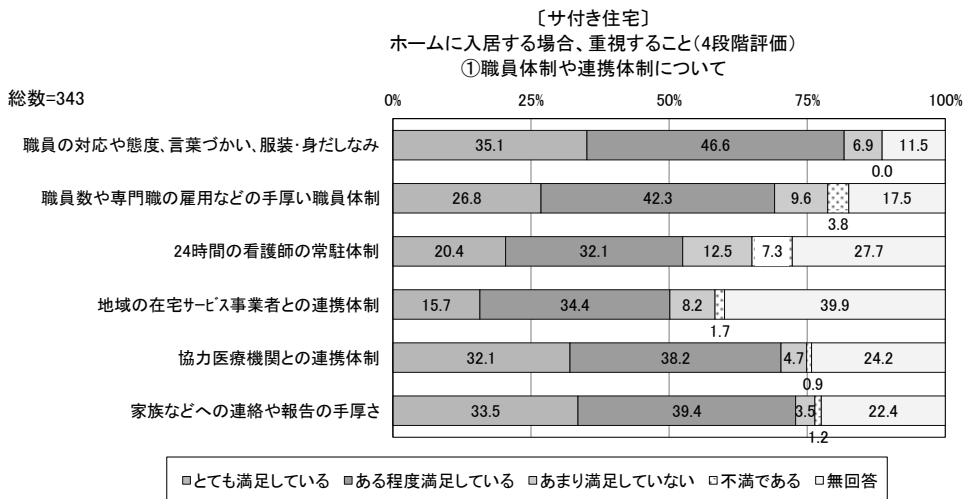
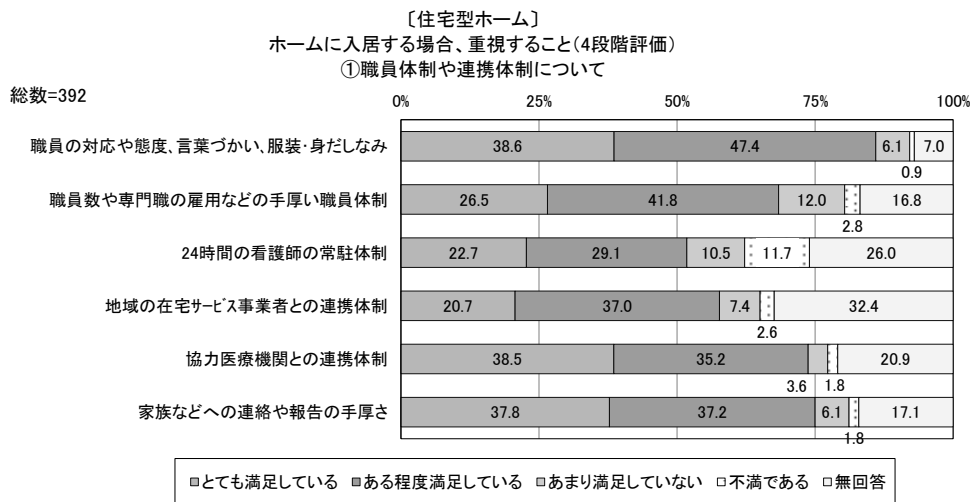
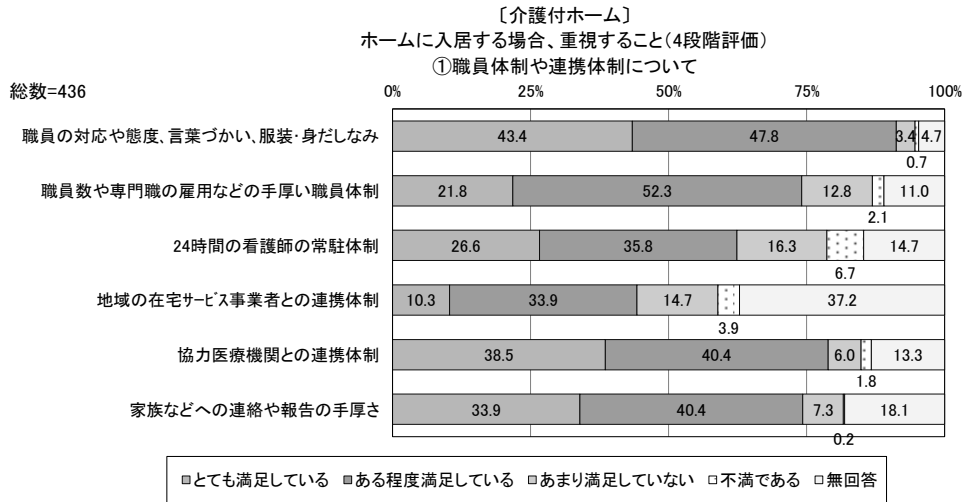
他方、“住宅型ホーム”、“サ付き住宅”入居者の場合、今回調査の回答者は、8割超が要介護認定を受けている人であり、いわば介護が身近にある存在ではあるものの、これらのタイプのホームでは、基本的に介護等については地域のサービスを利用することとなっているために、無回答が多くなっていることも推測される。

⑤運営体制

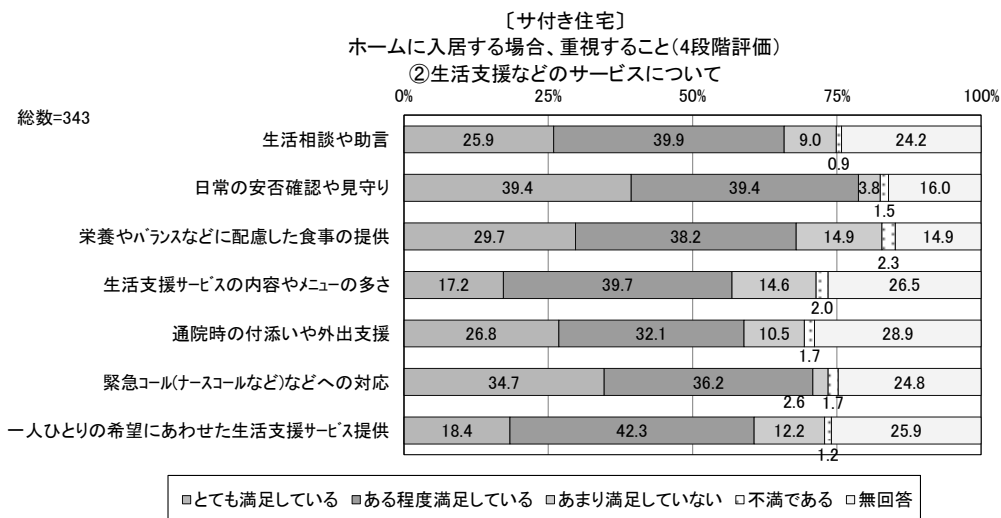
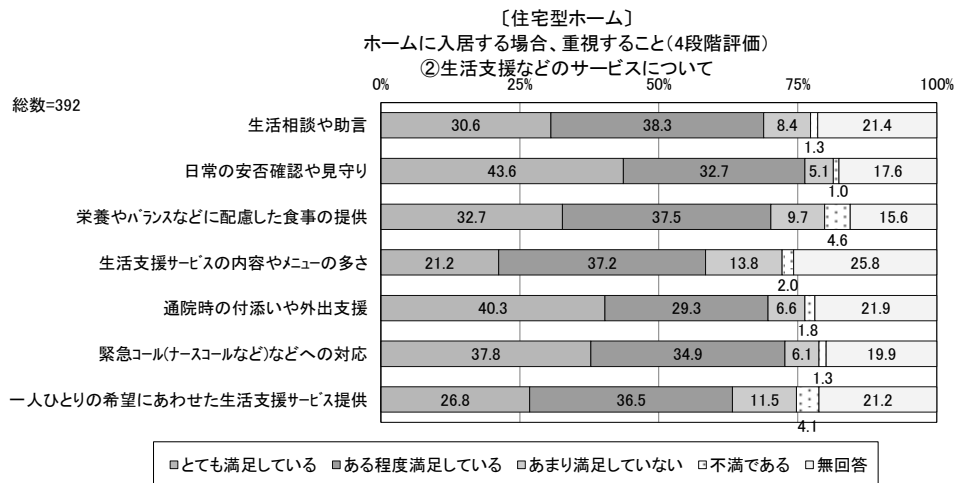
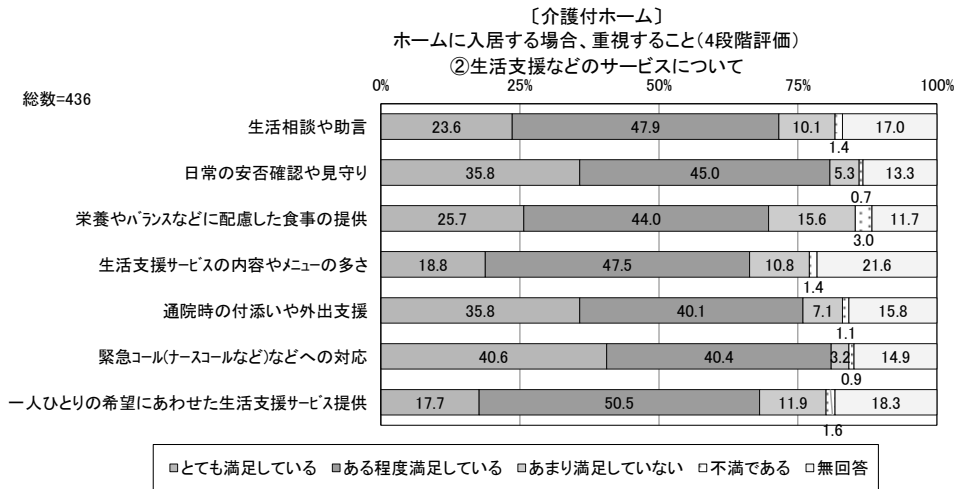
ア. 個人情報の取り扱いやプライバシーへの配慮、イ. ホーム運営に関する入居者の意見反映の機会や仕組み、ウ. 契約と実際のサービス内容に関わる相談・苦情体制、エ. 運営会社の経営状況に関する情報開示と消費者保護の仕組みについて、満足度を尋ねた。

本分野に関しても無回答が多いが、「ア. 個人情報の取り扱いやプライバシーへの配慮」を除く項目で、「あまり満足していない」+「不満である」とする回答が1割を超える結果となった。

①職員体制や連携体制

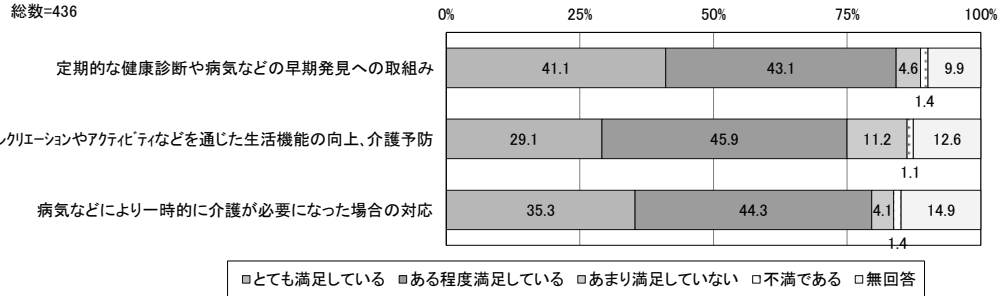


②生活支援などのサービス

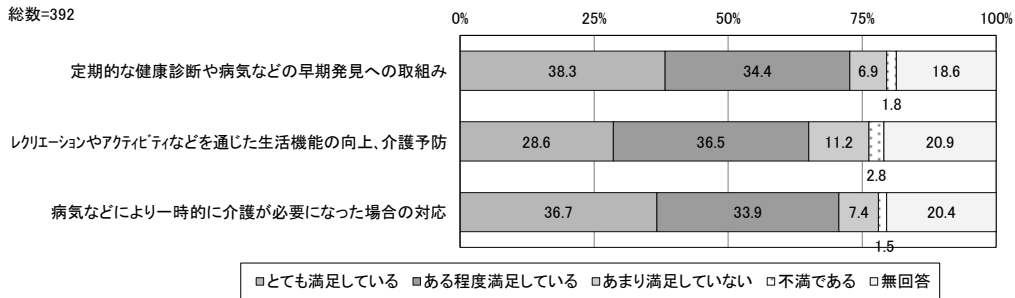


③健康管理

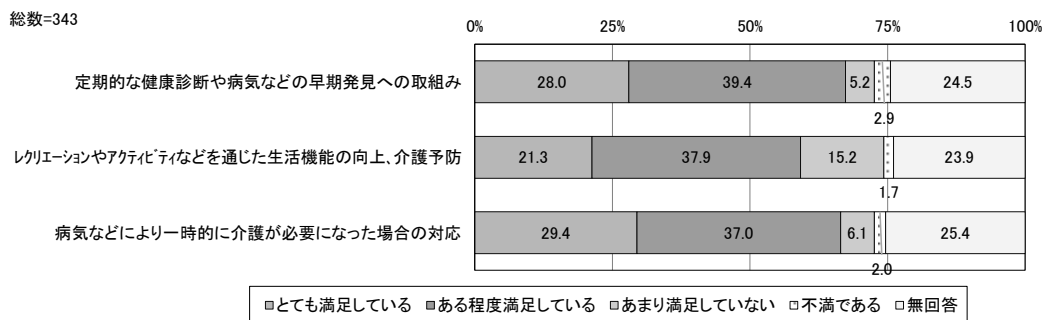
〔介護付ホーム〕
ホームに入居する場合、重視すること(4段階評価)
③健康管理について



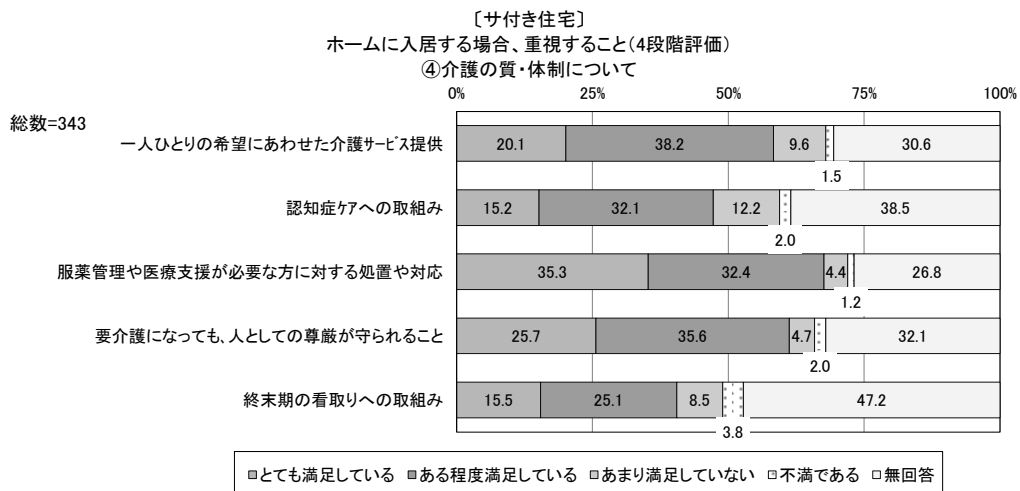
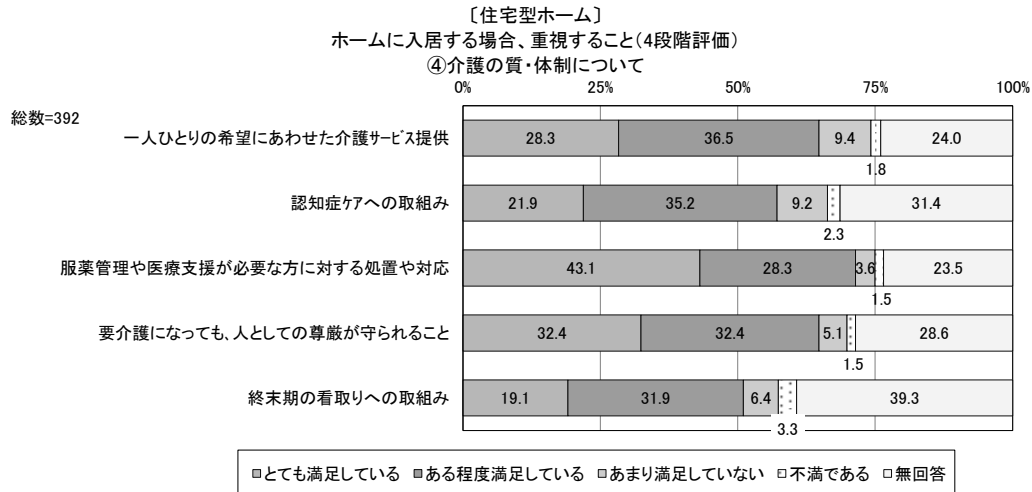
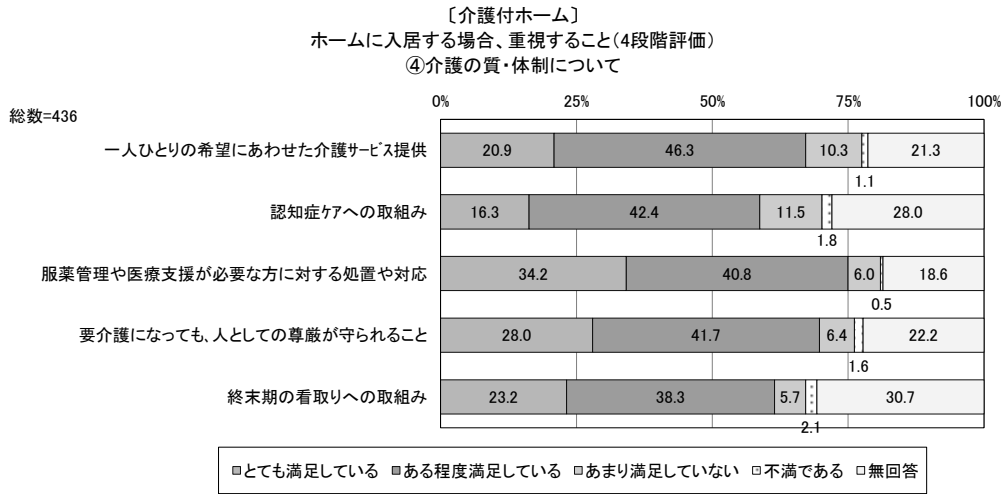
〔住宅型ホーム〕
ホームに入居する場合、重視すること(4段階評価)
③健康管理について



〔サ付き住宅〕
ホームに入居する場合、重視すること(4段階評価)
③健康管理について

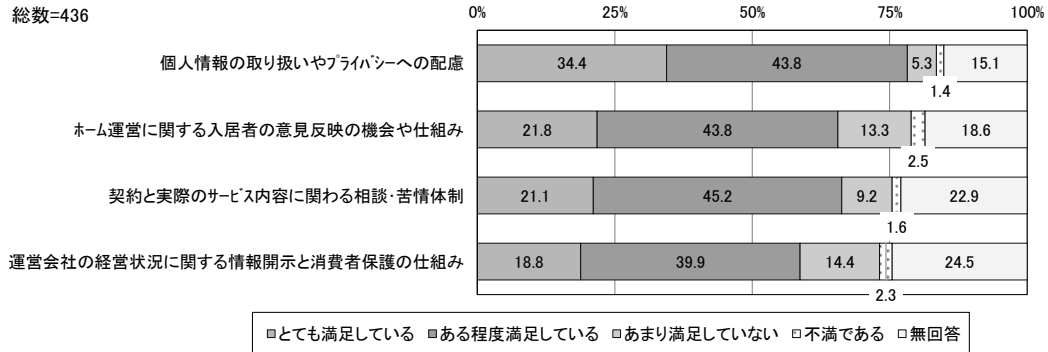


④介護の質・体制

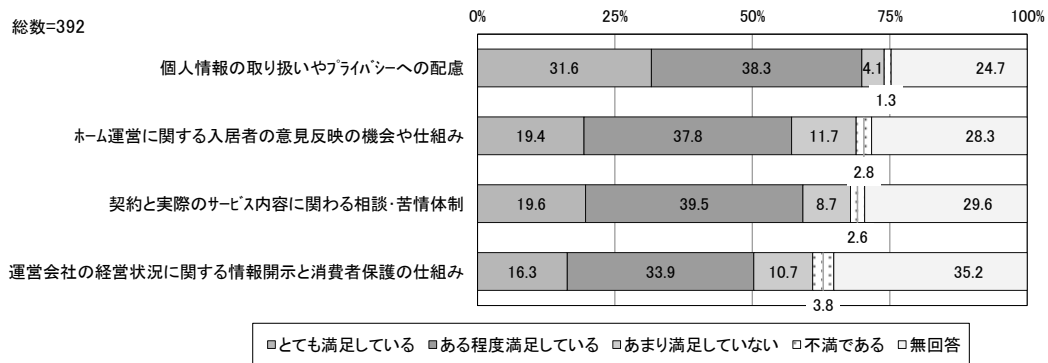


⑤運営体制

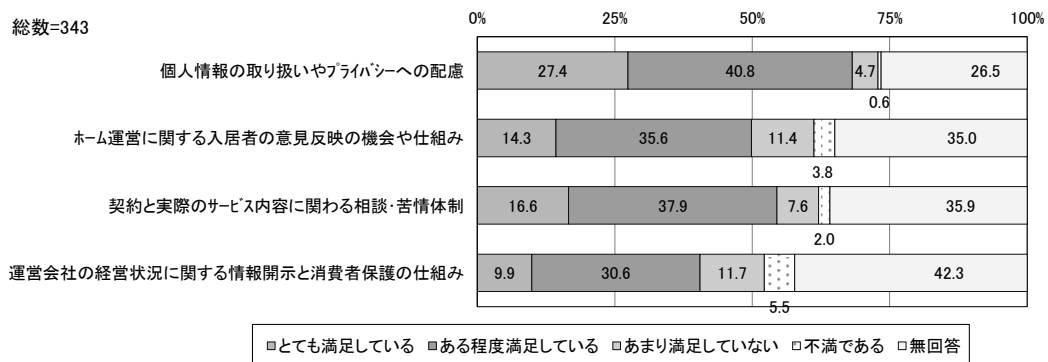
〔介護付ホーム〕
ホームに入居する場合、重視すること(4段階評価)
⑤運営体制について



〔住宅型ホーム〕
ホームに入居する場合、重視すること(4段階評価)
⑤運営体制について



〔サ付き住宅〕
ホームに入居する場合、重視すること(4段階評価)
⑤運営体制について



4. ホーム類型・要介護度別クロスからみたホームの生活満足

(1) 前提 集計整理の対象

本節では、前節でみた現在のホームの生活やサービスに対する評価をより階層別に把握するために、回答者の状態像〔ここでは、要介護認定の有無と要介護度〕を軸に集計し、傾向を把握することとする。

整理・分析対象としたのは、各ホーム類型回答者のうち、「現在の要介護認定の有無及び要介護度」に回答のあった、有料老人ホーム入居者 821 人、“サ付き住宅”入居者 336 人である。

ここでは、単純集計結果並びに自由回答で比較的多くの希望が寄せられていた事項で、要介護度別に傾向差が見られた事項について報告する。

クロス集計の分析対象

(単位：人)

回答全体		1171	
有料老人ホーム全体	介護付ホーム	436	
	住宅型ホーム	392	
サ付き住宅		343	
↓			
有料老人ホーム全体	認定なし	253	
	認定あり	要支援1～2	184
		要介護1～2	240
		要介護3～5	125
	介護付ホーム	認定なし	206
認定あり		要支援1～2	114
		要介護1～2	72
		要介護3～5	31
住宅型ホーム	認定なし	47	
	認定あり	要支援1～2	70
		要介護1～2	168
		要介護3～5	94
サ付き住宅	認定なし	65	
	認定あり	要支援1～2	109
		要介護1～2	116
		要介護3～5	41

注：①集計整理の対象としたのは、要介護認定の有無に回答し、かつ「あり」の場合の要介護度にも回答した人のみである。したがって、各ホーム類型で「認定あり」の数値と、認定区分の合計は一致しない。

②“介護付ホーム”の要介護3～5、“住宅型ホーム”認定なし、“サ付き住宅”の要介護3～5等、サンプルが少ないものについては留意が必要<参考として掲載>

(2) ホームでの生活（満足度の背景確認として）

①外出・外泊

外出頻度をみると、要介護認定を受けていない入居者では、過半数から7割程度が、週2～3回以上外出している。外出の目的も、「生活用品の買い物」「散歩」「通院」「家族・友人とのつきあいや行事」と多彩である。少数ながら「ボランティア活動」への参加もみられる。一方、要介護度が上がるにつれ、外出の頻度は低下し、特に要介護3～5になると、「ほとんど外出しない」とする回答が半数前後に上り、外出先も「通院」が多くを占めるようになる。

前節3の自由回答では、現在自立した入居者からの指摘として、ホームでの生きがいやQOL向上の一つの方策として、要介護や車いす等になった方の外出機会の確保、外出が困難な方へのホームでの過ごし方への工夫等が指摘されている。

図表 外出頻度(要介護認定の状況別)

		回答数 単位:% (件)	ほとんど 毎日	週に2～3 回	週に1度	月に2～3 回	月に1回 程度	ほとんどし ない	無回答	
全体		1171	11.8	23.6	10.0	14.8	14.9	22.0	2.9	
類型別 の要介 護度	有料老人 ホーム	認定なし	253	28.9	35.2	9.1	10.7	5.9	8.7	1.6
		認定あり	568	4.4	18.0	10.4	15.5	19.5	28.7	3.5
		要支援1～2	184	5.4	25.0	13.0	21.2	12.0	19.6	3.8
		要介護1～2	240	4.6	17.1	10.8	15.0	22.9	26.7	2.9
		要介護3～5	125	3.2	9.6	4.8	8.8	22.4	48.0	3.2
	介護付 ホーム	認定なし	206	30.6	35.9	10.7	8.7	4.9	7.8	1.5
		認定あり	224	4.9	16.5	11.2	18.3	17.4	28.1	3.6
		要支援1～2	114	5.3	25.4	12.3	20.2	12.3	21.9	2.6
		要介護1～2	72	5.6	8.3	9.7	20.8	25.0	26.4	4.2
	住宅型 ホーム	認定なし	31	3.2	6.5	12.9	9.7	16.1	51.6	-
		認定あり	47	21.3	31.9	2.1	19.1	10.6	12.8	2.1
		要支援1～2	344	4.1	18.9	9.9	13.7	20.9	29.1	3.5
		要介護1～2	70	5.7	24.3	14.3	22.9	11.4	15.7	5.7
	サ付き住宅	認定なし	168	4.2	20.8	11.3	12.5	22.0	26.8	2.4
		認定あり	94	3.2	10.6	2.1	8.5	24.5	46.8	4.3
要支援1～2		65	36.9	33.8	12.3	9.2	4.6	1.5	1.5	
要介護1～2		271	5.5	22.5	9.6	19.2	15.9	24.7	2.6	
サ付き住宅	認定なし	109	9.2	27.5	7.3	21.1	16.5	16.5	1.8	
	認定あり	116	3.4	20.7	11.2	19.8	16.4	25.9	2.6	
	要支援1～2	41	2.4	17.1	9.8	12.2	12.2	43.9	2.4	
	要介護3～5	41	2.4	17.1	9.8	12.2	12.2	43.9	2.4	

図表 主な外出先(要介護認定の状況別)

		回答数 (件)	日常生活 用品の 買い物	散歩	定期的な 習い事や カルチャー 教室	映画鑑賞 などの趣 味活動	ボランティア 活動	通院	仕事	家族・友人 とのつき あいや 行事	旅行	その他	無回答	
全体		1171	44.2	27.9	6.9	3.8	1.3	46.5	1.1	26.0	4.8	12.9	13.2	
類型別 の要介 護度	有料老人 ホーム	認定なし	253	71.1	43.5	19.8	12.6	2.8	36.0	2.8	24.9	15.8	5.1	9.1
		認定あり	568	30.8	20.6	1.2	1.2	0.4	48.2	0.5	28.0	2.1	15.1	15.8
		要支援1～2	184	41.8	21.7	3.3	1.6	0.5	51.6	1.6	31.0	2.7	12.5	12.0
		要介護1～2	240	27.5	17.5	0.4	1.3	0.4	47.5	-	27.9	1.7	19.6	15.0
		要介護3～5	125	21.6	20.0	-	0.8	-	44.8	-	24.0	1.6	11.2	24.0
	介護付 ホーム	認定なし	206	71.8	42.7	21.8	14.6	2.4	36.9	2.4	23.8	17.0	4.4	9.7
		認定あり	224	33.5	23.7	1.3	1.3	0.4	46.4	-	31.3	4.0	12.1	16.1
		要支援1～2	114	42.1	22.8	2.6	0.9	0.9	48.2	-	31.6	4.4	12.3	12.3
		要介護1～2	72	27.8	22.2	-	1.4	-	45.8	-	29.2	4.2	15.3	16.7
	住宅型 ホーム	認定なし	31	19.4	25.8	-	3.2	-	41.9	-	35.5	-	3.2	25.8
		認定あり	47	68.1	46.8	10.6	4.3	4.3	31.9	4.3	29.8	10.6	8.5	6.4
		要支援1～2	344	29.1	18.6	1.2	1.2	0.3	49.4	0.9	25.9	0.9	17.2	15.7
		要介護1～2	70	41.4	20.0	4.3	2.9	-	57.1	4.3	30.0	-	12.9	11.4
	サ付き住宅	認定なし	168	27.4	15.5	0.6	1.2	0.6	48.2	-	27.4	0.6	21.4	14.3
		認定あり	94	22.3	18.1	-	-	-	45.7	-	20.2	2.1	13.8	23.4
要支援1～2		65	67.7	41.5	18.5	3.1	6.2	47.7	3.1	29.2	4.6	6.2	7.7	
要介護1～2		271	42.8	25.8	3.7	1.1	0.7	52.4	0.4	22.9	0.4	17.3	11.8	
サ付き住宅	認定なし	109	57.8	34.9	2.8	2.8	1.8	58.7	0.9	25.7	-	11.9	9.2	
	認定あり	116	37.9	19.8	4.3	-	-	49.1	-	24.1	-	19.8	10.3	
	要支援1～2	41	19.5	19.5	2.4	-	-	46.3	-	12.2	2.4	26.8	19.5	
	要介護3～5	41	19.5	19.5	2.4	-	-	46.3	-	12.2	2.4	26.8	19.5	

注) 表中「-」は「0」を示す (本節表以下同様)

②食事

食事については、「入居にあたり当初予想していたものと、実際に利用してみて違ったもの」のうちの一つとして、多くの回答者から指摘があった。また、自由記述でも多くの希望が寄せられている。食事は、個々の嗜好の違いもあり一概に評価することは難しいが、ここでは、要介護度別に、ホームの食事がどの程度入居者の食の中核をなしているかを確認する。

いずれのホーム類型をみても、要介護認定を受けていない方の場合、「ほぼ毎食(ホームで3食)」とするのは4割～6割で、有料老人ホームの入居者の場合、「気に入った献立の時だけ食べる」という入居者も1割ほどみられた。他方、ある種当然ではあるが、要介護度があがるにつれて、9割近い方が、「ほぼ毎食」と回答しており、自由記述にもみられたように「外出もままならず食事こそが楽しみ」としている入居者が多いことがわかる。

図表 ホームの食事をとる頻度(要介護認定の状況別)

		回答数 (件)	ほぼ毎食	1日2食	1日1食	気に入った献立の時だけ食べる	ほとんど食べない	その他	無回答	
		単位:%								
全体		1171	74.6	10.2	5.6	2.7	3.0	2.3	1.5	
類型別の要介護度	有料老人ホーム	認定なし	253	42.3	20.9	13.8	9.5	8.7	4.0	0.8
		認定あり	568	87.3	6.0	1.9	0.7	1.2	1.1	1.8
		要支援1～2	184	83.2	7.1	2.7	1.1	3.3	1.1	1.6
		要介護1～2	240	87.9	7.1	2.1	0.8	0.4	0.4	1.3
		要介護3～5	125	91.2	3.2	-	-	-	2.4	3.2
	介護付ホーム	認定なし	206	42.2	20.4	14.1	9.2	9.7	3.9	0.5
		認定あり	224	85.3	7.1	2.7	0.9	1.8	1.3	0.9
		要支援1～2	114	81.6	10.5	1.8	1.8	2.6	0.9	0.9
		要介護1～2	72	87.5	5.6	4.2	-	1.4	-	1.4
		要介護3～5	31	93.5	-	-	-	-	6.5	-
	住宅型ホーム	認定なし	47	42.6	23.4	12.8	10.6	4.3	4.3	2.1
		認定あり	344	88.7	5.2	1.5	0.6	0.9	0.9	2.3
		要支援1～2	70	85.7	1.4	4.3	-	4.3	1.4	2.9
		要介護1～2	168	88.1	7.7	1.2	1.2	-	0.6	1.2
		要介護3～5	94	90.4	4.3	-	-	-	1.1	4.3
	サ付き住宅	認定なし	65	55.4	21.5	13.8	1.5	4.6	1.5	1.5
認定あり		271	83.4	6.6	3.7	1.1	1.1	3.3	0.7	
要支援1～2		109	77.1	9.2	6.4	0.9	0.9	4.6	0.9	
要介護1～2		116	86.2	6.0	2.6	1.7	1.7	1.7	-	
要介護3～5		41	92.7	2.4	-	-	-	4.9	-	

③全額自費による生活支援などのサービスの利用状況

生活支援についても、前節では多くの希望が寄せられていた。以下、要介護度別の評価を確認するに当たり、どのような状態の方が、どのようなサービスをどの程度利用しておられるのかを確認する。

”介護付ホーム”“住宅型ホーム”、“サ付き住宅”ともに、要介護認定を受けていない方の場合、自費による生活支援等のサービスを利用している割合は、1割～2割にとどまっている。

図表 自費による生活支援サービスの利用の状況(要介護認定の状況別)

①利用の有無

		回答数 (件)	利用して いる	利用して いない	無回答	
全体		1171	30.6	68.1	6.3	
類型別 の要 介護度	有料老人 ホーム	認定なし	253	14.6	82.2	3.2
		認定あり	568	34.7	57.4	7.9
		要支援1～2	184	35.3	59.2	5.4
		要介護1～2	240	29.6	62.1	8.3
	介護付 ホーム	認定なし	125	41.6	48.0	10.4
		認定あり	206	13.1	85.0	1.9
		要支援1～2	224	36.6	58.5	4.9
		要介護1～2	114	33.3	62.3	4.4
	住宅型 ホーム	要介護1～2	72	33.3	59.7	6.9
		要介護3～5	31	51.6	45.2	3.2
		認定なし	47	21.3	70.2	8.5
		認定あり	344	33.4	56.7	9.9
	サ付き住宅	要支援1～2	70	38.6	54.3	7.1
		要介護1～2	168	28.0	68.1	8.9
		要介護3～5	94	38.3	48.9	12.8
		認定なし	65	18.5	78.5	3.1
サ付き住宅	認定あり	271	39.1	54.6	6.3	
	要支援1～2	109	31.2	59.6	9.2	
	要介護1～2	116	44.0	52.6	3.4	
	要介護3～5	41	48.8	48.8	2.4	

②利用している生活支援サービスの内容

		回答数 (件)	食事提供	洗濯・掃 除などの 家事	買い物代 行	入浴の介 助	排泄の介 助	食事の介 助	外出時の 介助	健康管理	服薬管理	その他	無回答	
全体		358	55.6	50.8	30.7	31.3	8.1	4.5	23.7	34.9	34.4	10.9	1.7	
類型別 の要 介護度	有料老人 ホーム	認定なし	37	62.2	48.6	18.9	5.4	-	13.5	27.0	8.1	8.1	-	
		認定あり	197	56.3	50.3	36.0	34.0	12.7	6.1	29.9	40.6	41.1	11.7	1.5
		要支援1～2	65	58.5	49.2	43.1	29.2	3.1	3.1	20.0	33.8	33.8	15.4	3.1
		要介護1～2	71	50.7	52.1	35.2	31.0	7.0	4.2	31.0	42.3	43.7	11.3	1.4
	介護付 ホーム	要介護3～5	52	55.8	46.2	26.9	38.5	34.6	13.5	38.5	46.2	40.4	9.6	-
		認定なし	27	66.7	44.4	22.2	7.4	-	-	11.1	25.9	7.4	7.4	-
		認定あり	82	57.3	56.1	50.0	36.6	14.6	4.9	31.7	43.9	42.7	11.0	2.4
		要支援1～2	38	65.8	52.6	47.4	28.9	5.3	2.6	28.9	36.8	39.5	15.8	2.6
	住宅型 ホーム	要介護1～2	24	33.3	58.3	54.2	29.2	12.5	4.2	33.3	58.3	41.7	8.3	4.2
		要介護3～5	16	62.5	56.3	43.8	50.0	43.8	12.5	25.0	37.5	43.8	6.3	-
		認定なし	10	50.0	60.0	10.0	-	-	-	20.0	30.0	10.0	10.0	-
		認定あり	115	55.7	46.1	26.1	32.2	11.3	7.0	28.7	38.3	40.0	12.2	0.9
	サ付き住宅	要支援1～2	27	48.1	44.4	37.0	29.6	-	3.7	7.4	29.6	25.9	14.8	3.7
		要介護1～2	47	59.6	48.9	25.5	31.9	4.3	4.3	29.8	34.0	44.7	12.8	-
		要介護3～5	36	52.8	41.7	19.4	33.3	30.6	13.9	44.4	50.0	38.9	11.1	-
		認定なし	12	66.7	33.3	8.3	16.7	-	-	-	16.7	8.3	8.3	-
サ付き住宅	認定あり	106	51.9	51.9	26.4	36.8	3.8	2.8	17.0	29.2	34.0	11.3	2.8	
	要支援1～2	34	38.2	50.0	29.4	38.2	8.8	2.9	20.6	23.5	26.5	8.8	2.9	
	要介護1～2	51	60.8	56.9	29.4	39.2	-	3.9	15.7	37.3	45.1	11.8	3.9	
	要介護3～5	20	50.0	45.0	10.0	30.0	5.0	-	15.0	15.0	15.0	15.0	-	

(3) 評価や満足度

個別の評価や満足度を確認する前提として、以下、①入居に際して何を期待したのか、②何を重視したのかを概観する。

①入居に際して期待したこと

要介護の有無にかかわらず、まんべんなく高い期待が寄せられていたのは「いつも誰かが見守ってくれているという安心感」で、半数弱から7割の回答者が入居に際して期待を寄せていた。「老いや介護への不安の解消」については、「介護付ホーム」では、自立度の高い入居者ほど期待が高く（将来への期待）、「住宅型ホーム」や「サ付き住宅」では、すでに要介護の状態にある入居者の方が期待を寄せていた。「家族・親族に世話をかけることや介護負担が軽減すること」は、「介護付ホーム」「サ付き住宅」の要介護3～5の入居者で特に高く、「介護付ホーム」ではほぼ7割が回答している。

中軽度の要介護認定者では、介護予防やアクティビティへの期待も高く、特に「介護予防などにより健康的になること」で、「住宅型ホーム」の要介護1～2の入居者、「サ付き住宅」の要支援者、要介護3～5の入居者は2割弱となっている。

図表 入居に際して期待したこと(要介護認定の状況別)

		回答数 (件)	家族と の 深まること	他の入居 者との交 流などで 人間関係 が広がること	家事から 解放され 生活が楽 になること	飽きのこ ない味・献 立やバラ ンスの取 れた食 生活	老いや介 護への不 安の解消	家族・親 族へ世話 をかける ことや介 護負担が 軽減する こと	介護予防 などによ り、健康 的になる こと	アクティ ビティ などによ り、生活 に うるおい が できる こと	いつも誰 かが見 守ってく れている という 安心感	孤独死の 不安の解 消など、 自 分の最 期に 対 する 安心感	バリアフ ー 化された 安全性の 高い住 まい	入居者の 個人情 報が保 護され、 プライバ シーが保 たれた 生活	防犯や防 火面での 不安の解 消や軽減	その他	無回答	
全体		1171	5.8	20.9	28.9	16.5	36.5	39.0	12.0	6.3	36.3	21.6	11.3	7.1	17.8	2.2	1.5	
類型別 の要介 護度	有老人 ホーム	認定なし	253	5.1	16.2	26.9	13.8	71.1	30.8	5.9	6.7	49.4	30.8	8.3	7.5	26.5	2.4	-
		認定あり	568	6.5	23.8	28.3	18.0	53.0	41.9	12.9	6.5	60.6	19.0	10.7	6.2	13.4	2.1	1.8
		要支援1～2	184	8.2	25.5	28.3	15.8	53.8	38.0	12.5	3.8	60.3	22.8	9.8	7.1	19.0	4.3	0.5
		要介護1～2	240	5.8	22.9	31.3	19.6	50.0	40.8	14.2	8.8	56.7	14.6	12.1	5.8	12.9	1.3	2.1
	介護付 ホーム	認定なし	206	4.4	14.1	25.7	14.1	77.7	31.1	5.8	6.8	49.5	31.6	8.3	5.3	27.7	1.9	-
		認定あり	224	8.0	16.1	33.9	14.7	58.9	44.2	11.2	7.6	57.6	22.3	12.5	8.0	20.5	3.1	0.4
		要支援1～2	114	7.9	20.2	33.3	14.0	59.6	37.7	13.2	5.3	61.4	24.6	11.4	6.1	23.7	3.5	-
		要介護1～2	72	9.7	8.3	38.9	18.1	59.7	43.1	9.7	13.9	45.8	19.4	12.5	9.7	19.4	4.2	1.4
	住宅型 ホーム	認定なし	31	3.2	16.1	22.6	9.7	54.8	64.5	6.5	3.2	67.7	22.6	12.9	9.7	6.5	-	-
		認定あり	47	8.5	25.5	31.9	12.8	42.6	29.8	6.4	6.4	48.9	27.7	8.5	17.0	21.3	4.3	-
		要支援1～2	344	5.5	28.8	24.7	20.1	49.1	40.4	14.0	5.8	62.5	16.9	9.6	4.9	8.7	1.5	2.6
		要介護1～2	168	4.2	29.2	28.0	20.2	45.8	39.9	16.1	6.5	61.3	12.5	11.9	4.2	10.1	-	2.4
	サ付き住宅	認定なし	94	4.3	27.7	22.3	19.1	62.8	44.7	11.7	8.5	70.2	22.3	8.5	1.1	2.1	1.1	2.1
		認定あり	65	10.8	20.0	38.5	12.3	40.0	32.3	7.7	4.6	56.9	13.8	12.3	12.3	26.2	-	3.1
		要支援1～2	271	4.1	20.3	29.5	15.9	55.0	42.4	15.5	5.9	55.0	20.7	15.5	7.4	16.6	3.0	1.1
		要介護1～2	109	5.5	21.1	42.2	17.4	53.2	37.6	17.4	6.4	45.0	24.8	13.8	11.9	20.2	2.8	1.8
サ付き住宅	要介護3～5	116	3.4	19.8	25.0	15.5	59.5	42.2	12.9	6.0	58.6	19.8	15.5	4.3	13.8	2.6	0.9	
	要介護3～5	41	2.4	22.0	9.8	14.6	46.3	53.7	19.5	4.9	70.7	9.8	22.0	4.9	12.2	4.9	-	

②入居に際して重視したこと

回答は大きく、程度の差こそあれ比較的すべてのグループにまんべんなく重視されているものと、どちらかというところと一定のグループに支持されているものに分けられた。

状態像と関わりなく、すべてのグループから重視されていたのは「ホームやスタッフなどの雰囲気」「入居にかかる費用や価格帯」「医療機関が近くにあるなどの周辺環境」である。

他方、「居室や建物の設備や住環境」「交通の利便性や立地」「スタッフの質や体制」については、ホーム類型共通して認定を受けていない（自立度の高い）方からの回答が多い。また、「介護付ホーム」入居者により顕著な傾向として、「医療支援体制」が、「介護付ホーム」でも自立度の高い入居者に顕著な志向として「事業運営主体の経営実績」「自然の豊かさ」などがあげられた。

図表 入居に際して重視したこと（要介護認定の状況別）

		回答数 (件)	ホームやスタッフなどの 雰囲気	スタッフの質 や体制	生活支援 や介護の サービス内 容	医療支援 体制	居室や建 物の設備 や住環境	事業運営 主体の経 営実績	交通の利 便性や立 地	自然の豊 かさ	医療機関 が近くにあ るなどの 周辺環境	入居にか かる費用 や価格帯	その他	無回答	
		単位:%													
全体		1171	53.0	30.5	37.4	36.8	50.1	16.7	31.1	16.9	39.6	42.1	5.0	3.5	
類型別 の要介 護度	有料老人 ホーム	認定なし	253	60.5	40.7	42.7	46.6	66.2	45.1	43.5	31.6	54.2	43.9	4.3	0.8
		認定あり	568	51.4	25.5	38.0	35.7	43.3	10.6	24.3	13.9	33.5	38.6	5.1	3.7
		要支援1~2	184	47.8	30.4	38.0	40.2	42.4	16.3	29.9	19.0	35.3	36.4	7.1	4.9
		要介護1~2	240	52.9	20.4	39.6	32.1	46.7	7.9	23.3	11.7	34.6	37.5	4.2	2.1
		要介護3~5	125	54.4	26.4	35.2	36.0	37.6	7.2	17.6	10.4	26.4	44.8	2.4	4.8
	介護付 ホーム	認定なし	206	61.2	42.2	48.1	51.0	62.1	48.5	42.7	33.5	55.3	42.2	3.4	0.5
		認定あり	224	49.1	33.5	39.7	43.8	51.8	16.5	30.4	17.4	37.5	36.6	5.8	1.8
		要支援1~2	114	46.5	35.1	42.1	43.9	43.9	21.9	30.7	21.9	37.7	34.2	6.1	2.6
		要介護1~2	72	48.6	26.4	38.9	43.1	66.9	15.3	31.9	12.5	44.4	37.5	4.2	1.4
		要介護3~5	31	58.1	45.2	32.3	48.4	58.1	3.2	22.6	12.9	22.6	45.2	3.2	-
	住宅型 ホーム	認定なし	47	57.4	34.0	19.1	27.7	68.1	29.8	46.8	23.4	48.9	51.1	8.5	2.1
		認定あり	344	52.9	20.3	36.9	30.5	37.8	6.7	20.3	11.6	30.8	39.8	4.7	4.9
		要支援1~2	70	50.0	22.9	31.4	34.3	40.0	7.1	28.6	14.3	31.4	40.0	8.6	8.6
		要介護1~2	168	54.8	17.9	39.9	27.4	39.3	4.8	19.6	11.3	30.4	37.5	4.2	2.4
		要介護3~5	94	53.2	20.2	36.2	31.9	30.9	8.5	16.0	9.6	27.7	44.7	2.1	6.4
サ付き住宅	認定なし	65	49.2	38.5	23.1	20.0	67.7	10.8	49.2	12.3	40.0	46.2	-	7.7	
	認定あり	271	50.6	29.2	35.1	33.6	47.6	5.5	30.3	10.0	38.0	47.6	7.0	4.8	
	要支援1~2	109	51.4	23.9	33.0	33.0	53.2	6.4	33.9	12.8	42.2	48.6	8.3	4.6	
	要介護1~2	116	45.7	31.0	34.5	34.5	39.7	4.3	30.2	9.5	37.1	42.2	5.2	5.2	
	要介護3~5	41	66.4	36.6	43.9	36.6	56.1	7.3	24.4	4.9	31.7	66.4	9.8	-	

③ホームに入居してよかったこと、入居による変化

ホームに入居してよかったことやホームに入居しての変化を複数回答（あてはまるものすべて）で尋ねた。選択肢を「入居にあたってのホームへの期待」と同様に設定したところ、次ページのような結果であった。

いずれの項目をみても、押しなべて期待に比べ効果の回答割合が上昇しているが、10ポイント以上結果が上回っている項目をみると、期待値としては必ずしも高くはなかったが、結果としてよかったとする回答が期待を上回る結果となったと推測される。当初の予想と違ったものとして回答の多かった食事に関する評価も、もともと期待の優先順位としてはそれほど高くなかったこともあり、10ポイント以上の上昇した結果となった。

そうした中で、「老いや介護への不安の解消」は、入居当初最も期待の高かった事項の一つであるが、結果をみると、“介護付ホーム”の要介護1～2、“住宅型ホーム”、“サ付き住宅”の要介護3～5のいずれも要介護の当事者層からの回答が低い結果となったことは留意を要する。

図表 入居してよかったこと、変化（要介護認定の状況別） *下段は参考として入居に際しての期待（再掲）

類型別の要介護度	回答数 (件)	家族との きずなが 深まること	家族との 交流が 広がること	他の入居 者との交 流が楽に なること	家事から 解放され 生活が楽 になること	飽きのこ ない味・献 立やハラン スの取れた 豊かな食 生活	老いや介 護への不 安の解消	家族・親 戚への世 話をしやす くなること	介護予防 などにより 健康的に なること	アテハベ イなどによ り生活に 支障がな くなること	アテハベ イなどによ り生活に 支障がな くなること	いつも誰 かが見 守ってく れている という安 心感	孤独死の 不安の解 消など、 自分の最 期に對す る安心感	ハリアー 化された 安全性の 高い住ま い	入居者の 個人情報 が保護さ れ、プライバ シーが保 たれた生活	防犯や防 災面での 不安の解 消や軽減	その他	特に変化 や良かった ことばな い	無回答
全体	1171	10.8	36.3	35.8	37.5	26.3	53.5	43.5	20.6	18.7	64.4	33.8	28.6	28.6	20.8	34.5	2.0	0.8	3.4
認定なし	568	7.5	37.5	37.5	39.9	26.1	70.4	39.9	19.8	18.9	62.5	49.4	28.5	28.5	25.3	51.8	2.0	0.8	2.0
要支援1~2	184	13.6	37.0	43.5	49.1	23.9	49.5	44.7	21.5	24.8	65.5	48.9	24.6	24.6	17.8	27.3	1.4	0.9	3.0
要介護1~2	240	12.1	42.5	31.3	48.8	31.3	48.8	41.7	20.8	20.4	66.3	25.0	23.8	23.8	17.1	23.3	0.5	1.6	2.7
要介護3~5	125	9.6	27.2	24.0	52.8	30.4	52.8	52.8	18.4	14.4	68.0	31.2	24.8	24.8	12.0	22.4	1.6	0.8	4.0
認定なし	206	5.8	36.4	37.9	46.8	24.8	75.7	39.3	19.9	26.2	62.6	50.0	27.7	27.7	24.3	53.4	1.9	1.0	2.4
認定あり	224	11.6	28.6	40.6	47.7	23.7	51.3	46.9	19.6	20.5	62.9	26.8	28.1	28.1	18.8	33.0	0.9	0.4	3.6
要支援1~2	114	11.4	32.5	43.0	52.6	22.8	52.6	43.0	25.4	21.1	64.0	32.5	28.1	28.1	18.4	36.0	-	-	3.5
要介護1~2	72	12.5	25.0	45.8	41.7	27.8	41.7	45.8	11.1	22.2	62.5	18.1	26.4	26.4	18.1	26.4	2.8	1.4	4.2
要介護3~5	31	3.2	22.6	22.6	22.6	16.1	22.6	22.6	19.4	16.1	58.1	29.0	35.5	35.5	19.4	38.7	2.1	-	3.2
認定なし	47	14.9	42.6	36.2	42.6	31.9	46.8	42.6	19.1	19.1	61.7	46.8	31.9	29.8	29.8	44.7	2.1	-	-
認定あり	344	13.1	41.9	30.2	47.7	32.3	47.7	43.3	22.7	17.7	67.2	30.2	22.4	22.4	17.2	23.5	1.7	1.2	2.6
要支援1~2	70	17.1	44.3	44.3	44.3	25.7	44.3	45.7	20.0	17.1	61.4	31.4	21.4	21.4	27.1	31.4	1.4	4.3	1.4
要介護1~2	168	11.9	50.0	26.8	32.7	32.7	51.8	39.9	25.0	19.6	67.9	28.0	22.6	22.6	16.7	22.0	1.2	-	1.8
要介護3~5	94	11.7	28.7	24.5	44.7	35.1	44.7	48.9	18.1	13.8	71.3	31.9	21.3	21.3	9.6	17.0	2.1	1.1	4.3
認定なし	65	12.3	33.8	41.5	41.5	18.5	41.5	32.3	13.8	4.6	61.5	32.3	35.4	35.4	24.6	41.5	-	-	7.7
認定あり	271	10.0	34.7	35.8	47.7	22.5	50.2	47.2	20.7	15.1	64.9	29.9	35.4	35.4	22.1	32.1	4.1	0.7	4.1
要支援1~2	109	10.1	33.9	47.7	41.3	30.3	53.2	41.3	23.9	20.2	62.4	43.1	42.2	42.2	31.2	38.5	4.6	-	3.7
要介護1~2	116	9.5	35.3	31.9	49.1	15.5	35.2	49.1	19.0	14.7	68.1	24.1	36.2	36.2	17.2	32.8	4.3	0.9	6.0
要介護3~5	41	12.2	31.7	14.6	29.3	19.5	29.3	61.0	12.2	4.9	65.9	12.2	19.5	19.5	12.2	12.2	2.4	2.4	-

類型別の要介護度	回答数 (件)	家族との きずなが 深まること	他の入居 者との交 流が楽に なること	家事から 解放され 生活が楽 になること	飽きのこ ない味・献 立やハラン スの取れた 豊かな食 生活	老いや介 護への不 安の解消	家族・親 戚への世 話をしやす くなること	介護予防 などによ り健康的に なること	アテハベ イなどによ り生活に 支障がな くなること	アテハベ イなどによ り生活に 支障がな くなること	いつも誰 かが見 守ってく れている という安 心感	孤独死の 不安の解 消など、 自分の最 期に對す る安心感	ハリアー 化された 安全性の 高い住ま い	入居者の 個人情報 が保護さ れ、プライバ シーが保 たれた生活	防犯や防 災面での 不安の解 消や軽減	その他	無回答		
																		単位: %	
全体	1171	5.8	20.9	28.9	16.5	56.5	39.0	12.0	6.3	56.3	21.6	11.3	7.1	7.1	17.8	2.2	1.5	-	
認定なし	253	5.1	16.2	26.9	13.8	71.1	30.8	5.9	6.7	49.4	30.8	8.3	8.3	8.3	7.5	26.5	2.4	-	-
認定あり	568	6.5	23.8	28.3	18.0	53.0	41.9	12.9	6.5	60.6	19.0	10.7	10.7	10.7	6.2	13.4	2.1	1.8	1.8
要支援1~2	184	8.2	25.5	28.3	15.8	53.8	38.0	12.5	3.8	60.3	22.8	9.8	9.8	9.8	7.1	19.0	4.3	0.5	0.5
要介護1~2	240	5.8	22.9	31.3	19.6	50.0	40.8	14.2	8.8	56.7	14.6	12.1	12.1	12.1	5.8	12.9	1.3	2.1	2.1
要介護3~5	125	4.0	24.8	22.4	16.8	60.8	49.6	10.4	7.2	69.6	22.4	9.6	9.6	9.6	3.2	3.2	0.8	1.6	1.6
認定なし	206	4.4	14.1	25.7	14.1	77.7	31.1	5.8	6.8	49.5	31.6	8.3	8.3	8.3	5.3	27.7	1.9	-	-
認定あり	224	8.0	16.1	33.9	14.7	58.9	44.2	11.2	7.6	57.6	22.3	12.5	12.5	12.5	8.0	20.5	3.1	0.4	0.4
要支援1~2	114	7.9	20.2	33.3	14.0	59.6	37.7	13.2	5.3	61.4	24.6	11.4	11.4	11.4	6.1	23.7	3.5	-	-
要介護1~2	72	9.7	8.3	38.9	18.1	59.7	43.1	9.7	13.9	45.8	19.4	12.5	12.5	12.5	9.7	19.4	4.2	1.4	1.4
要介護3~5	31	3.2	16.1	22.6	9.7	54.8	64.5	6.5	3.2	67.7	22.6	12.9	12.9	12.9	9.7	6.5	-	-	-
認定なし	47	8.5	25.5	31.9	12.8	42.6	29.8	6.4	6.4	48.9	27.7	8.5	8.5	8.5	17.0	21.3	4.3	-	-
認定あり	344	5.5	28.8	24.7	20.1	49.1	40.4	14.0	5.8	62.5	16.9	9.6	9.6	9.6	4.9	8.7	1.5	2.6	2.6
要支援1~2	70	8.6	34.3	20.0	18.6	44.3	38.6	11.4	1.4	58.6	20.0	7.1	7.1	7.1	8.6	11.4	5.7	1.4	1.4
要介護1~2	168	4.2	29.2	28.0	20.2	45.8	39.9	16.1	6.5	61.3	12.5	11.9	11.9	11.9	4.2	10.1	2.4	2.4	2.4
要介護3~5	94	4.3	27.7	22.3	19.1	62.8	44.7	11.7	8.5	70.2	22.3	8.5	8.5	8.5	1.1	2.1	1.1	2.1	2.1
認定なし	65	10.8	20.0	38.5	12.3	40.0	32.3	7.7	4.6	56.9	13.8	12.3	12.3	12.3	26.2	2.2	-	3.1	3.1
認定あり	271	4.1	20.3	29.5	15.9	55.0	42.4	15.5	5.9	56.0	20.7	15.5	15.5	15.5	7.4	16.6	3.0	1.1	1.1
要支援1~2	109	5.5	21.1	42.2	17.4	53.2	37.6	17.4	6.4	45.0	24.8	13.8	13.8	13.8	11.9	20.2	2.8	1.8	1.8
要介護1~2	116	3.4	19.8	25.0	15.5	59.5	42.2	12.9	6.0	58.6	19.8	15.5	15.5	15.5	4.3	13.8	2.6	0.9	0.9
要介護3~5	41	2.4	22.0	9.8	14.6	46.3	53.7	19.5	4.9	70.7	9.8	9.8	9.8	9.8	4.9	12.2	4.9	2.4	2.4

④サービスに関する満足度（抜粋）

以下、今後の参考に資するために、特に、「満足していない（あまり満足していない+不満である）」回答に着目し、要介護度によって回答傾向に差が見られた項目を抜粋する。

なお、前節自由回答でも多くの希望・不安・不満が寄せられていたが、それらの多くは、自立ないし比較的軽度の要介護度の方からの回答である。中重度の方の評価が芳しくない結果については、今回調査ではその具体的な内容や背景を直接確認することはできず、そうしたいわば声なき声の把握とその分析は今後の検討課題として残る。

ア. 満足度: 日常の安否確認や見守り

総じて満足度の高い項目ながら、有料老人ホームでは自立または軽度の要介護の方、“サ付き住宅”では、重度の方からの不満が7~9%みられる。

		回答数 (件)	とても満足 している	ある程度 満足して いる	あまり満足 していな い	不満であ る	無回答	
単位:%								
全体		1171	39.5	39.2	4.8	1.0	15.5	
類型別 の要介 護度	有料老人 ホーム	認定なし	253	35.6	45.5	6.3	1.2	11.5
		認定あり	568	41.0	36.8	4.8	0.7	16.7
		要支援1~2	184	37.0	39.1	3.3	1.6	19.0
		要介護1~2	240	40.0	37.9	5.8	-	16.3
		要介護3~5	125	51.2	33.6	3.2	0.8	11.2
	介護付 ホーム	認定なし	206	35.0	47.6	6.3	1.0	10.2
		認定あり	224	35.7	43.8	4.5	0.4	15.6
		要支援1~2	114	36.8	43.0	1.8	0.9	17.5
		要介護1~2	72	27.8	48.6	8.3	-	15.3
		要介護3~5	31	54.8	38.7	3.2	-	3.2
	住宅型 ホーム	認定なし	47	38.3	36.2	6.4	2.1	17.0
		認定あり	344	44.5	32.3	4.9	0.9	17.4
		要支援1~2	70	37.1	32.9	5.7	2.9	21.4
		要介護1~2	168	45.2	33.3	4.8	-	16.7
	サ付き住宅	認定なし	65	35.4	40.0	4.6	-	20.0
		認定あり	271	40.6	39.5	3.7	1.8	14.4
要支援1~2		109	41.3	40.4	1.8	2.8	13.8	
要介護1~2		116	41.4	38.8	4.3	1.7	13.8	
	要介護3~5	41	41.5	36.6	7.3	-	14.6	

イ. 満足度: 栄養やバランスなどに配慮した食事の提供

“介護付ホーム”の認定ありの方、“住宅型ホーム”の認定なし及び要支援の方、“サ付き住宅”の認定なし及び要介護3~5の方では、2割超が満足していないと回答している。

		回答数 (件)	とても満足 している	ある程度 満足して いる	あまり満足 していな い	不満であ る	無回答	
単位:%								
全体		1171	29.2	40.1	13.4	3.3	13.9	
類型別 の要介 護度	有料老人 ホーム	認定なし	253	25.7	41.9	15.8	3.2	13.4
		認定あり	568	30.1	40.7	11.6	4.0	13.6
		要支援1~2	184	21.7	40.8	15.8	6.5	15.2
		要介護1~2	240	32.5	40.0	10.8	2.5	14.2
		要介護3~5	125	40.0	42.4	6.4	3.2	8.0
	介護付 ホーム	認定なし	206	25.7	46.6	14.6	1.9	11.2
		認定あり	224	25.0	42.0	17.0	4.0	12.1
		要支援1~2	114	21.9	43.0	16.7	6.1	12.3
		要介護1~2	72	26.4	43.1	15.3	2.8	12.5
		要介護3~5	31	38.7	38.7	19.4	-	3.2
	住宅型 ホーム	認定なし	47	25.5	21.3	21.3	8.5	23.4
		認定あり	344	33.4	39.8	8.1	4.1	14.5
		要支援1~2	70	21.4	37.1	14.3	7.1	20.0
		要介護1~2	168	35.1	38.7	8.9	2.4	14.9
	サ付き住宅	認定なし	65	23.1	29.2	20.0	-	27.7
		認定あり	271	31.0	40.6	14.0	3.0	11.4
要支援1~2		109	26.6	43.1	11.0	3.7	15.6	
要介護1~2		116	34.5	38.8	15.5	2.6	8.6	
	要介護3~5	41	34.1	36.6	19.5	2.4	7.3	

ウ. 満足度:生活支援サービスの内容やメニューの多さ

“介護付ホーム”の要介護3～5、“住宅型ホーム”の認定なし及び要支援1～2、“サ付き住宅”の要支援1～2、要介護3～5では、満足していないとする回答が2割前後となっている。

		回答数 (件)	とても満足 している	ある程度 満足して いる	あまり満足 していな い	不満であ る	無回答	
単位:%								
全体		1171	19.1	41.8	12.9	1.8	24.4	
類型別 の要介 護度	有料老人 ホーム	認定なし	253	18.2	45.5	12.6	0.8	22.9
		認定あり	568	20.8	41.5	12.1	2.1	23.4
		要支援1～2	184	16.3	39.7	14.7	2.7	26.6
		要介護1～2	240	20.4	43.3	12.1	1.7	22.5
		要介護3～5	125	28.0	44.0	9.6	1.6	16.8
	介護付 ホーム	認定なし	206	18.0	50.5	10.2	0.5	20.9
		認定あり	224	19.6	45.1	11.6	2.2	21.4
		要支援1～2	114	21.1	42.1	11.4	2.6	22.8
		要介護1～2	72	16.7	50.0	9.7	2.8	20.8
		要介護3～5	31	25.8	45.2	19.4	-	9.7
	住宅型 ホーム	認定なし	47	19.1	23.4	23.4	2.1	31.9
		認定あり	344	21.5	39.2	12.5	2.0	24.7
		要支援1～2	70	8.6	35.7	20.0	2.9	32.9
		要介護1～2	168	22.0	40.5	13.1	1.2	23.2
		要介護3～5	94	28.7	43.6	6.4	2.1	19.1
	サ付き住宅	認定なし	65	13.8	29.2	13.8	1.5	41.5
認定あり		271	18.1	42.4	15.1	2.2	22.1	
要支援1～2		109	15.6	36.7	16.5	1.8	29.4	
要介護1～2		116	20.7	49.1	13.8	1.7	14.7	
要介護3～5		41	19.5	39.0	17.1	4.9	19.5	

エ. 満足度:通院時の付添いや外出支援

“住宅型ホーム”の認定なし、要支援1～2、“サ付き住宅”の要介護1～2では、満足していない割合が1割超みられる。

		回答数 (件)	とても満足 している	ある程度 満足して いる	あまり満足 していな い	不満であ る	無回答	
単位:%								
全体		1171	34.7	34.2	7.9	1.5	21.7	
類型別 の要介 護度	有料老人 ホーム	認定なし	253	32.4	38.7	7.9	2.0	19.0
		認定あり	568	40.1	33.6	6.5	1.2	18.5
		要支援1～2	184	30.4	36.4	7.1	2.2	23.9
		要介護1～2	240	42.1	32.5	5.4	1.3	18.8
		要介護3～5	125	50.4	33.6	8.0	-	8.0
	介護付 ホーム	認定なし	206	33.0	40.8	7.8	1.5	17.0
		認定あり	224	37.9	40.2	6.7	0.9	14.3
		要支援1～2	114	33.3	42.1	7.0	0.9	16.7
		要介護1～2	72	38.9	40.3	5.6	1.4	13.9
		要介護3～5	31	54.8	35.5	6.5	-	3.2
	住宅型 ホーム	認定なし	47	29.8	29.8	8.5	4.3	27.7
		認定あり	344	41.6	29.4	6.4	1.5	21.2
		要支援1～2	70	25.7	27.1	7.1	4.3	35.7
		要介護1～2	168	43.5	29.2	5.4	1.2	20.8
		要介護3～5	94	48.9	33.0	8.5	-	9.6
	サ付き住宅	認定なし	65	20.0	30.8	4.6	3.1	41.5
認定あり		271	28.8	32.5	12.2	1.5	25.1	
要支援1～2		109	25.7	31.2	9.2	0.9	33.0	
要介護1～2		116	30.2	31.0	15.5	2.6	20.7	
要介護3～5		41	36.6	39.0	9.8	-	14.6	

オ. 満足度:一人ひとりの希望にあわせた生活支援サービス提供

満足していない割合は、“住宅型ホーム”の認定なし及び要支援1～2で2割超となっている。

単位:%			回答数 (件)	とても満足 している	ある程度 満足して いる	あまり満足 していな い	不満であ る	無回答
全体			1171	20.9	43.4	11.9	2.3	21.5
類型別 の要介 護度	有料老人 ホーム	認定なし	253	17.8	47.8	12.6	3.2	18.6
		認定あり	568	23.8	42.3	11.4	2.6	19.9
		要支援1～2	184	18.5	42.4	15.8	2.7	20.7
		要介護1～2	240	23.3	42.1	10.8	2.1	21.7
		要介護3～5	125	32.8	44.0	8.0	3.2	12.0
	介護付 ホーム	認定なし	206	16.0	51.9	11.2	1.9	18.9
		認定あり	224	19.2	49.6	12.9	1.3	17.0
		要支援1～2	114	21.1	48.2	13.2	1.8	15.8
		要介護1～2	72	13.9	50.0	15.3	-	20.8
		要介護3～5	31	29.0	51.6	9.7	3.2	6.5
	住宅型 ホーム	認定なし	47	25.5	29.8	19.1	8.5	17.0
		認定あり	344	26.7	37.5	10.5	3.5	21.8
		要支援1～2	70	14.3	32.9	20.0	4.3	28.6
		要介護1～2	168	27.4	38.7	8.9	3.0	22.0
		要介護3～5	94	34.0	41.5	7.4	3.2	13.8
サ付き住宅	認定なし	65	15.4	30.8	10.8	-	43.1	
	認定あり	271	19.6	45.8	12.5	1.5	20.7	
	要支援1～2	109	19.3	43.1	8.3	2.8	26.6	
	要介護1～2	116	19.8	47.4	16.4	0.9	15.5	
	要介護3～5	41	22.0	46.3	14.6	-	17.1	

カ. 満足度:レクリエーションやアクティビティなどを通じた生活機能の向上、介護予防

生活機能の向上、介護予防については、現在要介護の状態にある方の満足度が低い傾向にあり、“介護付ホーム”の要介護3～5、“住宅型ホーム”の要支援1～2、“サ付き住宅”の要介護者で2割前後が満足していない結果となった。

単位:%			回答数 (件)	とても満足 している	ある程度 満足して いる	あまり満足 していな い	不満であ る	無回答
全体			1171	26.6	40.4	12.4	1.9	18.7
類型別 の要介 護度	有料老人 ホーム	認定なし	253	28.9	47.8	10.7	2.0	10.7
		認定あり	568	28.7	38.9	11.6	1.9	18.8
		要支援1～2	184	23.4	41.8	13.0	1.6	20.1
		要介護1～2	240	29.6	38.3	10.4	1.3	20.4
		要介護3～5	125	36.0	37.6	12.8	4.0	9.6
	介護付 ホーム	認定なし	206	28.6	51.9	10.7	1.0	7.8
		認定あり	224	29.0	41.1	12.1	1.3	16.5
		要支援1～2	114	26.3	45.6	11.4	0.9	15.8
		要介護1～2	72	29.2	38.9	12.5	-	19.4
		要介護3～5	31	41.9	32.3	16.1	6.5	3.2
	住宅型 ホーム	認定なし	47	29.8	29.8	10.6	6.4	23.4
		認定あり	344	28.5	37.5	11.3	2.3	20.3
		要支援1～2	70	18.6	35.7	15.7	2.9	27.1
		要介護1～2	168	29.8	38.1	9.5	1.8	20.8
		要介護3～5	94	34.0	39.4	11.7	3.2	11.7
サ付き住宅	認定なし	65	21.5	33.8	9.2	3.1	32.3	
	認定あり	271	21.4	38.7	17.0	1.5	21.4	
	要支援1～2	109	23.9	32.1	12.8	1.8	29.4	
	要介護1～2	116	20.7	42.2	20.7	1.7	14.7	
	要介護3～5	41	19.5	43.9	19.5	-	17.1	

キ. 満足度:認知症ケアへの取組み

認知症ケアへの取組みについては、現在要介護の状態にある人よりも、自立している入居者からの評価が低い。(認定なしの方の場合、無回答が多い一方で満足していないも要介護層に比べて高い) 自由記載にもみられたように、実際に他の認知症の入居者へのケアをみての評価と推測される。

		回答数 (件)	とても満足 している	ある程度 満足して いる	あまり満足 していな い	不満であ る	無回答	
単位:%								
全体		1171	17.8	37.0	10.9	2.0	32.2	
類型別の要介護度	有料老人ホーム	認定なし	253	18.2	36.0	14.2	2.0	29.6
		認定あり	568	19.4	40.7	8.6	2.1	29.2
		要支援1~2	184	10.3	42.4	10.3	1.6	35.3
		要介護1~2	240	20.0	38.3	9.2	2.1	30.4
		要介護3~5	125	32.8	45.6	4.0	3.2	14.4
	介護付ホーム	認定なし	206	18.0	39.8	14.1	2.4	25.7
		認定あり	224	14.7	45.5	8.9	1.3	29.5
		要支援1~2	114	12.3	44.7	9.6	0.9	32.5
		要介護1~2	72	12.5	44.4	9.7	1.4	31.9
		要介護3~5	31	32.3	51.6	3.2	3.2	9.7
	住宅型ホーム	認定なし	47	19.1	19.1	14.9	-	46.8
		認定あり	344	22.4	37.5	8.4	2.6	29.1
		要支援1~2	70	7.1	38.6	11.4	2.9	40.0
		要介護1~2	168	23.2	35.7	8.9	2.4	29.8
	サ付き住宅	認定なし	65	10.8	13.8	16.9	3.1	55.4
		認定あり	271	16.6	36.5	11.1	1.8	33.9
要支援1~2		109	15.6	27.5	11.0	0.9	45.0	
要介護1~2		116	14.7	44.8	12.1	2.6	25.9	
	要介護3~5	41	26.8	36.6	9.8	2.4	24.4	

ク. 満足度:ホーム運営に関する入居者の意見反映の機会や仕組み

入居者の意見反映の仕組みについては、“介護付ホーム”では、認定なし及び要介護1~2の入居者で、“住宅型ホーム”では認定なし及び要支援1~2の入居者で、“サ付き住宅”では要介護3~5の入居者で、満足していないとする回答が2割前後である。(“住宅型ホーム”認定なし、“サ付き住宅”要介護3~5では1/4超である)

		回答数 (件)	とても満足 している	ある程度 満足して いる	あまり満足 していな い	不満であ る	無回答	
単位:%								
全体		1171	18.8	39.4	12.2	3.0	26.6	
類型別の要介護度	有料老人ホーム	認定なし	253	22.5	44.3	16.2	3.6	13.4
		認定あり	568	19.9	39.6	11.1	2.3	27.1
		要支援1~2	184	19.0	36.4	12.0	2.7	29.9
		要介護1~2	240	17.5	41.3	11.7	2.1	27.5
		要介護3~5	125	28.0	43.2	10.4	2.4	16.0
	介護付ホーム	認定なし	206	22.8	47.6	15.0	3.4	11.2
		認定あり	224	21.0	40.6	12.1	1.8	24.6
		要支援1~2	114	21.9	38.6	10.5	2.6	26.3
		要介護1~2	72	12.5	44.4	16.7	1.4	25.0
		要介護3~5	31	41.9	41.9	9.7	-	6.5
	住宅型ホーム	認定なし	47	21.3	29.8	21.3	4.3	23.4
		認定あり	344	19.2	39.0	10.5	2.6	28.8
		要支援1~2	70	14.3	32.9	14.3	2.9	35.7
		要介護1~2	168	19.6	39.9	9.5	2.4	28.6
	サ付き住宅	認定なし	65	9.2	33.8	9.2	6.2	41.5
		認定あり	271	15.9	36.2	12.2	3.3	32.5
要支援1~2		109	16.5	31.2	10.1	2.8	39.4	
要介護1~2		116	14.7	40.5	10.3	4.3	30.2	
	要介護3~5	41	19.5	36.6	24.4	2.4	17.1	

⑤ホームで生活していく上での心配事や、生活をより充実させていくために、ホームや当協会などに期待すること

自由記載による意見欄を設けたところ、様々な意見が寄せられた。以下、ホーム類型ごとに、主な意見を抜粋する。〔意見の中には、ホームに対する謝意も多数みられたが、ここでは、今後の期待を中心に掲載している。〕

【“介護付ホーム”入居者から】

◎入居しているホームに対して

保全措置

- ・保全措置が正しく実施されるよう願っています。

コミュニケーション

- ・横のつながりが持てず、その点においてさびしく思う。
- ・ホームではコミュニケーションがとりにくい、どうしても一匹おおかみになりがちです。コミュニケーションの環境がほしいと思います。

活動

- ・ホームにいると笑いが少ないので、落語等の企画があればと思います。
- ・ゆとりのある生活をさせて欲しい。楽しみやリハビリを充実させて欲しい。
- ・入居者の中には年齢的にも何故老人ホームに入ったのか理解に苦しむ人がいます。ホーム側はそのためか、健康検診や体操などはともかく、社交ダンス・ゲートボール・カラオケ・お祭り・遠出等々に力を入れており、静かな余生を楽しみたい老人には不満です。ホーム側には客引きも大切でしょうが、もっと精力と金の使い方を考えて貰いたいものです。

機能訓練、予防

- ・身体機能低下予防のトレーニングである「機能訓練」も定期的にキッチンと実施されず、外部向け宣伝の域を出ない。(契約違反)
- ・1.リハビリへ積極的参加
骨折して車いす状態になる前にリハビリの参加を取組んでほしかった。

食事

- ・食生活の充実、飽きのこない味、たべつくした食、人生最後はおいしいものを一。満足な食生活を実感できればと念じる。「生きてきてよかった。」と……。
- ・変化がありすぎて、食に対するよこびも薄く、もう少し老人食に対するメニューもやさしく、思いやりがあってほしいと思います。献立を作成する人が若すぎるのではないのでしょうか？食に対する楽しみがあまりなく、残念です。
- ・食事の時くだものが出ません。くだものがほしいです。

職員体制、質

- ・心やさしく世話を希望する。
- ・人員の定着率が極めて悪い。何が原因か分らない
- ・ヘルパー（従業員）の職務上の上下関係が明確でない為、介護資格の有無、経験年数、年齢、男女差、等バラバラで統一性を欠き、言葉上のいじめ猜疑心が絶えず、希望に燃えて入ってくる若者も、居場所を無くして退職していく者が絶えず、交替（出入り）がはげしい為、ヘルパーと入居者の信頼関係が阻害されている現状。

- ・介護士さんの、人数を増やし、待遇を向上させ、もう少し余裕を持って、仕事をしてほしいと思う。
- ・以前の施設では協会に加入していなかったもので、従業員の対応は前の施設よりは良いのですが、リハビリの体制の粗末さが気になります。又看護体制については、夜間時急患者が出た時の看護職員が、すぐにとれないことが気になります。急患が出た時は、直ぐに来館して、入居者の状態を把握して、適切な処置をとってほしいのです。ヘルパーでは医学知識の豊富な看護師とでは雲泥の差がありますので、この点是非改善されたいです。
- ・介護スタッフの待遇改善が必要と思われまます。
- ・病気になってからなるべく親切にしてほしいです。今の処どうしても人が少ないから先が心配です。
- ・介護士さんは、60歳代の人でも働いてほしい。若い人と違う視点で介護してくれるので。
- ・職員の待遇の改善。職員の質の向上のための教育、研修等。古い建物でスプリンクラーの無いホームへの設置。
- ・職員不足による介護不足を感ずる。
- ・ヘルパーの方々の教育も出来ており、礼儀も正しいので満足しております。
- ・ホームでのお仕事をされている方との正常なお仕事も大変なことばかりと存じます。そのなかでの私達の不意の事態に正常な気持で対応されることに対し感謝しています。入居年数が浅いので深くは考えられませんが平穩に毎日を送れるようにと思っています。
- ・毎月の費用を値上げしても良いから、介護者・看護者の数・質の向上に努めてほしい。
上のページにも書いた事ですが、我々入居者は個人としてホームの長に意見を云ってもほとんど無視される存在です。老人ホーム協会としては、ただアンケートを取るだけでは存在価値はないのではないかと考えます。
- ・子供がいない夫婦にとって、将来病弱になった場合の事を心配して、安心を求め入居させていただきました。今のところ病弱者、要介護者の方々を見ていると、手厚い親切な処遇を受けていると見受けられ、安心してしています。これからも職員の皆様の教育を進められ、親切な介護サービスが続けられますよう、お願いしたいと思っています。
①職員の笑顔 ②親切 ③優しく接してほしい
- ・いろいろな面で、スタッフ・職員の数がギリギリなので、皆、忙しく、自立の入居者はどうしても二の次…ということもあり、職員の数が多ければ、もっとキメ細かいサービスができるのでは…ということはいつも感じている。ヘルパーさん達とも、お互い慣れてよい人間関係ができた頃、退職してしまうことも多く、がっかりする。安定した人員確保と新人教育をしっかりしてほしい。
- ・介護職員の確保、定着への取組みが必要。職員の処遇向上、将来の生活設計に希望が持てるようにすることなど、当該施設長の努力だけでは実現できない課題である。
- ・贅沢を言えばきりが有りません。ある程度の満足している以上の状況に有れば、それよりサービスレベルを下げないことに注力して頂きたいと願います。
- ・個人的に1~2人の専任の担当を決めてほしい。その担当者に個人的なことや、生活の個人的話し合いが出来れば最高である。現在仕事(介護)の事について、1日に每人もの方が交互に、1日数回重ねて介護されるのは、重複である。(横割りは、不便である)→〔結論〕個人的な担当者を決めた方が良いと思う。
- ・スタッフも入居者も皆、年を重ねて行ってしまうので、なかなか難しい質問である。
- ・夫が隣室で認知症要介護1でいるのだが、よく理解して接している人と、お調子良いが、するりと逃げて相手をしない人が居る。試験があつて資格も上級になるようだが、問題は入居者に寄り添う心だと思ふ。どんな人も好きこのんでホームに入りたくはないですよ。このことを忘れないで欲しいですね。TVで地方で、何世代かが1つ屋根の下で暮らしているのを見る。それが本来の姿だと思ふ。
- ・現在はほとんどの人が、一生懸命働いて良くやってくれていると思ふ。感謝である。老後、老人ホーム介護がよいか家庭介護がよいかわからない気持。老人ホームは、行動、物と、心(愛)の充実を願う。理想に近づける様願いたい。良き出会いであります様に。
- ・矢張り実際に直接の接し方をする園長及びヘルパーの人格を誉めて頂きたい。死の近付きを感じる日々の中で「むなしさ」を感じさせる事が一番の可愛そうに思える。長い人生を真面目に歩いて来た方々には愛を一杯一杯感じさせてあげたいと、自分も老人乍ら心から願っている。
- ・私達は満足していても、職員(居室係)の労働が加重になっていないか心配です。働いて下さる人達も

幸せであってほしい。その為にも事業者は人員の削減はしないで、いただきたい。共に幸せになる事を願っております。居室系の職員は、時間どおりに終わらない為、帰宅も遅く、疲労も蓄積していると思う。一番身近に感じているので、大切にして頂きたいと心より御願い致します。

- ・介護スタッフの充実と、生活に必要な衣食住の向上を、お願いします。どの人も、どんな人も老いて行きます。命は1つ、生きる事はみんな一緒であり、気持ちが充実できるように支援をお願いします。
- ・介護度に応じたサービスが充実することが大切。
- ・要介護に応じた援助では、不足している。
- ・①正社員が少人数。後、契約社員かパート・アルバイト等多く、縦横の連絡や申し送り等が不十分
- ②食事メニューのみ見ればすばらしい？味・塩分強・まずい・出る物はほぼ毎日、メニューに異なり、同じ様な食事
- ③先行、自分で作れなくなる事を考えると、非常に不安。入居時 42k が今 30k、今になって退居も出来ず、実に不安。

医療看護体制

- ・医療体制をきちんとしてほしい。今いるホームには、常に 24 時間看護師さんがいるわけではないので（平日、土曜昼まで）、「老人ホーム」なら 24 時間何があっても不安の無いように、医療従事者を配置させるべきであると思う。各ホームごとに連携の医療機関があると思うが、私のホームではその医療機関との情報共有が上手く取れていないので、何かある度に毎回困っている。
- ・看護職員は入居者の誰を（責任を持つ）見ているのか。
ネームプレートの定着をしてほしい。つけてなかったり。付けていないと名前がわからない。
- ・介護に関しては職員、施設は充実しているが、高齢化して、健康に不安、病気、持病に不安が増えてきた場合の相談担当者としての医師がほしい。

不安

- ・病気になる事が一番の心配です。…が親族が近くに居りませんので、施設の方々に御迷惑をおかけする事が何時も心から離れません。唯今の状態ですが、私は一人で楽しんで居ります。
- ・身体が重たくなった時にも対応して下さるのですが、すべて分らなくなった時の自分自身の心配がある。
- ・重い心臓病で平成 22 年 11 月に大学病院で手術致しました。術後の経過もよく 50 日程で退院即（12 月末に退院）、今の前のホームに三ヶ月居て自宅にもどり、23 年 12 月より今のホームに暮して居ります。三食付き、入浴は火、木、土にて、こんないい事はありません。一人の時は火の用心が一番心配で、子供達も今は安心しており時々来てくれる（車で 15 分程に）のが楽しみです。ホームでは認知症の方が 8 割位です。（私もやっと書かせて頂きました。判読出来ますでしょうか）
- ・1 週間位寝たきりになった時、とても気がねしました。今やっと車イスで食事位行ける様になりましたが立つのがやっとで、早く自分のシルバーカーで歩きたいと思っています。

看取り

- ・看取りのことを本人・家族に説明してほしい。
- ・終末期に入っている特定の病院に対する家族付添介護人の不安、失望、孤独感をより一層日常御援助アドバイス等を（相談話を望んでいること等）

費用

- ・自立入居者から「自立者日常生活支援サービス費」として毎月 21,000 円徴収されるがその理由が正鵠を得ない。
- ・年々、年金が目減りしているので、将来どこまで持つか不安である。このホームでも入居時より管理費が上がっている。
- ・施設でまとめて受け取る介護給付金の使途を明確にすべきでなかろうか。

事業者の姿勢、経営方針

- ・運営が古風で過去からの惰性で前進的なことがなく、改善をする気持が皆無であって、提案しても一切採用をしない一方通行の運営で入居者を全くホームを信用してない現状で諦めている。
- ・現状ではほぼ満足しているが、政治・社会・経済情勢の変化により、サービス全般の質が低下しないことを希望している。
- ・ホームには投書箱が2ヶ所にあり、私は2~3回無記名で投書した事がありますが、入所以来、投書の件数・内容や、それに対するホームの考え方等、入所以来公表されたことはありません。投書箱を設置した意義が私にはわかりません。協会より御指導をお願い致します。(投書の内容や、ホームの考え方を公表するように)
- ・話し合いの場を増やしてほしい。
- ・安定した経営 看取り体制の充実
- ・あまりにも手広く事業の拡張をすると、先行きの懸念と高額入居者が他の安価な施設に移るのが心配です。現入居時の管理費で維持できれば安心ですが。
- ・開設時は、ゆとりある自立した老人の為のホームだったが、現在は、それが曖昧になって、少しずつ雰囲気も変り入居者間に微妙なズレが生じている。経営のポリシーを、もっとはっきりさせるべきと思う。

入居者との関係

- ・健康管理や介護などについては、とてもよくしていただいています。最近入った入居者にはホームに於けるマナーや規則が守られていません。何でこういう規則になっているか、理由をきちんと説明して承知してもらうこと。これが一番始めの集合住宅の大事なことと思いますが、職員の説明不足もあると思います。自由と協力と、マナーが守られれば、暖かい楽しい栖が出来るといつも思って望んでいます。
- ・どのホームに質問しても(人間関係?)には避けられません。これは仕方ないことだと答えられます。子供のいじめであれば卒業して離れるとか転校とかあるでしょう。ホームでは転校すなわち、大金を失いますし、ギリギリで選ばれた方がほとんどです。最後の望みは相手が弱るか亡くなるか、それを待つしかありません。それこそホームが時間を費やしてまっている方法のような気がします。その解決法など私達弱者に名案が出るわけがありません。関係者がこぞって対策を練って欲しいと思います。共同ルームでそこかしこ多々のグループの集えるホームを夢見ます。

その他

- ・私の死後1人息子は身寄りを失う、従兄弟程度はいるが、本人に社交性がないこと、家族と言うカラムを負って生きて来たこと、両親に儘すことが生甲斐な所があるので心配です。葬式等の例は儘しているが、従兄弟たちには兄弟があり、省みる人は実家の甥1人しか居ないが、年令が65才で先が長くないことで心配。施設長が後見人になると言っているが、こちらも年令的に無理もあり転勤もあり、人の世話も大変だと思っている次第です。
- ・娘が1人なので、少し躰も弱く先に行かれるのが一番心配で、初孫が責任を持ってくれることにはなっていますが、どうなることやら、少し不安です。
- ・そのホームの入居した当時はもっと良かった様な感じがします。然し良さそうな職員さんは今3月頃から次々他に移られたか居なくなりました。まだ良い人もおられますが、人数が少なくなりましたので行事もなかったり、体操も無くなるのが度々です。歩行練習も殆んどしていませんので、部屋で腹筋運動を一人でしています。天気の良い日は外に出たいです。時たま体操を屋上でやり、せめてもの日光浴になります。庭畑に出て雑草取り、さつま芋堀で茎を取りその皮をはいでオヤツに添えたりしてあります。入居者も少なくなったようですので、風呂の時何人もの老人を1、2人で扱われますので、待っている事が多いです。老人の物を取らないで下さい。金額の高いものが見付からぬことがあります。御願います。ベット上で書きましたので乱雑な字で申し訳ございません。

◎協会に対して

- ・初めてアンケートを書きましたが、貴協会のことあまり知りませんでした。私達入居者の力添い後盾だと力強く思いました。幸い当所は職員の方がよく訓練されていて優しく入居者に接して下さっていて安心していますが、入所当時より皆さん老化が進んで来ていてこれからが正念場かと思えます。どうか今後共、お見守り頂けます様お願い致します。
- ・他のホームの状況がかわるような情報提供がほしいと思います。ホームや介護に関するホームや入居者の立場からの声を国の政策に反映させるための努力をお願い致します。
- ・全国多種多様の莫大な数のホームでもっとも問題と思われるのが防災対策(人災・天災)の遅れというより欠落と思います。勿論これは各事業主の全責任ですが、ホームの事業母体が各種各様で無責任連合体もいいところです。入居者の命を預かる老人ホームの審査制度を設けて1ツ星2ツ星等、安全性、快適性、合理性の順に厳重に調査して発表しては如何ですか。
- ・「老人ホーム」という名を、もっといい名にかえてほしい。(大変印象がわるく、これで発展しないと思えばゴカイされて、もったいないと思う。)
- ・最近急激に介護施設(種々の)が乱立し、施設の過当競争の結果、入居者特に介助・介護は無論自立者のQOLが低下する懸念が強く感じられるので何らかの規制で施設の乱立を防げるよう、協会 etc で実現されたい。
- ・「超」高齢化の進行する我が国で、介護職の狙い手確保は、最重要課題であります。今一つ、歴史のある「よいホーム」ほど施設の老朽化が進んでいることです。今、私が入居しているホームも、開園後30数年が経過しており、現在の入居者は何とか今の施設で乗り切れると思いますが、次の世代(50年経過後)は無理です。貴協会が中心になり、国を巻き込んだ“施設再構築検討会”を立ちあげるなどに取組む時期に来ているように思います。

◎国に対して

- ・どこの施設にも優秀な職員が、ワンサ、ワンサと押しかけるくらいに給料のUPを期待します。職員が充実すれば、サービス、その他も現状より良くなるはず。入居者も安心感が増す。国や地方に福祉切り捨ての暗雲が立ち込めはじめた。税金、保険料、消費税は、またたく間に増え、年金はガサツと減った。国は、むだづかいをしないで、有効に使って欲しい。高齢者の不安、心配は増すばかり。
- ・介護士さんの報酬を上げてやってほしい。

【“住宅型ホーム”入居者から】

◎ホームに対して

- ・満足度が大きい一番の理由は、この施設がビレージタイプの1戸建て住宅(風の良く通る、バリアフリーの)群で構成されていることにあります。都会ではマンションのタイプのみです。これが東京から移住した原因です。また、医師が月2回回診し、地元の専門病院との連携も密なことが、癌のある夫と共に移住した理由の第2で、この点の安心感は移住後大きいものでした。こうした施設が倒産しないよう願うのみです。
- ・束ばくされないホーム内の環境づくり、ホームも利用者も一帯となって形成するよう努力する
- ・個人のプライバシーに対して、あまり立ち入って批評する(あるいは、疑いを持って接するのはやめてほしい)(管理者の人格にもよるが)
- ・急病時の対応について～長男が遠くにいるため。
- ・最後がどうなるか不安である。
- ・1.ホーム入居者の苦情や意見を具体的に解決する為、投書箱の如きものを設置して、不満が内に鬱積しないような仕組みを作ってはどうか。入居者は常に弱い立場にある事をお忘れなく願いたい。
- ・入居者と管理スタッフとの座談会。忌憚のない意見交換の場。
- ・ホームの性格内容が大きく違い過ぎて答えにならない。年令が加齢して行く毎に健康管理が重要。介

護（終生）と共にその重要性を期待したい。

- ・とにかく!人数増員を。
- ・H22年11月に入所しましたが(その時の)、前の事業所経営困難とかで事業縮小になり、同じ事業所の別の地区に移動する様にとの事で、大半が移動させられました。現在の事業所が引続きを望んだそうですが、拒否されたとの事、5名残り、心細い思いでしたが、県からの指導もあり、現在の事業所からもそのまま残っていて大丈夫との事で、2ヶ月ばかり心細い思いで残りました。二度とあってはならない事です。

◎協会に対して

- ・全国有料老人ホーム協会の情報誌「輝」最近配付がなく見ていない。
- ・前払金と保全措置の義務化について初めて知った訳で、驚いて居ります。自分の不勉強が恥しい次第です。正直私が入っているホームの人達は殆ど判っていない様です。将来の為に協会でもPRをもっと良くして、老人が今以上に苦しまない様にするのが大切な事ではないでしょうか。

【“サ付き住宅”（非特定指定・特定指定）入居者から】

◎ホームに対して

食事

- ・食事をキャンセルすると留守がわかり、いたずらするので云ってもボケが云うという事で取りあってくれません。振り込み詐欺の電話で110番して、おまわりさんに相談もしてみました。銀行、医者、買物全部、自分でしています。交通事故で車ではねられ1mとばされたので、腰が悪く掃除だけしてもらっています。こんな事書いて良かったのでしょうか。
- ・食材は、いくつかの材料を定期的に繰り返しの連続で、旬の食材が最も極く少ない。(一定の物で空腹を満たせておけばよいだろうと考えている様にすら思える。)体調をくずせば即病院に送り入れる丈で、費用は、今通り支払う、病室費用+ホーム部屋代(私物がある為か?) 要するにホーム側が儲けるようになっている。運営するには、慈善事業ではない為、当然と言えば言えなくもないのですが。
- ・食事に関西方面の栄養士さんが作成したメニューに合わせて調理しており、カロリー中心に献立を考えているので、食の文化の最先端に行く函館では地元の料理の少ないのも悩みである。年令がかさむと食べる楽しみより残っていない。毎日中華料理を食べている感じです。私の一番好きな刺身がまったくない状況です。持ち込みは許されているので余計に経費がかかる。

通院・外出

- ・元気で生活するには不自由はございませんが、春三月になれば満八十八才、体のあちこち十分ではございません。要支援1なので交通費がかかり、国民年金とわずかな預金、あまり長生きすると先のご心配です。内科医の先生はいらっしゃいますが、専門医に行くとなると往復4千円はかかります。ここはバス停が遠く、巡回の福祉バスも通っておりません。一人住いしている時は、僻地の巡回福祉バスの通らない所と週三回まで片道500円往復で千円で福祉バスを頼めましたが、現在の自治体は高齢でも交通支援なく、わずかな国民年金で先々は心配です。

個々のサービス、活動

- ・デイサービスを受ける場合の時間が年寄りにとっては長時間なので負担がある
- ・囲碁、将棋、マージャン、花札、将棋、トランプなど指導してその和をひろげてほしいものです。現在は趣味的なものが一つもないし、人材が存在しないのが残念です。
- ・放送設備がない為、緊急時の対応を心配します。

- ・体調にもよりますが、現在の私の場合、これによろしいのではないかと思います。
- ・訪問医師を替えてほしい。
- ・通院時の付添や外出時の支援等（人不足の為無理かも）
- ・未だ最後の時の希望等、お話しにはありません。改めて考えてみて、相談したり、お話しを聞いたりしてみたいと思います。

職員体制、質

- ・職員不足で見えていても大変だ。経験のない施設に入居したために困惑しました。
- ・職員数不足のため、サービスにバラツキがある。職員の募集に努めても、給料等待遇が悪いため集まらない。その結果、入居者へのサービスに不足が生ずる。職員の待遇（給料アップ等）改善が急務である。
- ・「ホーム」制度全般で従業員対策が最重要事項と思います。介護と費用。人員、世話になるもの、心得等それぞれが「バランス」を考えて制度をより良い方向へ導く努力が大切と思っています。
- ・人手不足で、介護士さんとのコミュニケーションも不足がち。スタッフ同士の連絡も十分でないときがあるので、改善されると助かります。
- ・スタッフの人材不足が解消されればよいと思う。
- ・職員がコロコロ変る。せっかく名前を覚えても、印象が好いと思っても、アラー?と思う位変わる。
- ・入所して居る人の中で一番困るのは、認知症の人だ。職員もいくら勉強されている事とはいえ、第三者の立場から見ると、驚く程の行動を取る人が居たり、それを上手に扱って居る姿を拝見するに、中々自分では出来ない?と思う事多々あり。有難い事だと思う。認知症を持って居る人も好きでなってるわけではないので、そこらあたりが難しい処だと思う。
- ・デイサービス等、ヘルパーさん、夜勤等に対して人不足（入居者多し）
- ・看護にたずさわる人により、車椅子や外の空気等をすえる人達との手配を分け、介護して頂きたい。

費用

- ・消費税も上り、運営も大変でしょうが入居費用が上がらない事を願うばかりです。

事業者、職員と入居者の接点、交流、運営参加

- ・居住者と事業者との接点が全くない。2年程前に食事についての意見を書面で集めた事があったが、その後全く接点が持たれていない。フロントの職員と話すのと、事業者としての立場からの懇談とは全く異なって来るので、是非この点と、上記(3)の点について貴職からのアドバイスを期待している。
- ・老人は、優しい言葉に飢えております。視線を同じ高さにして話し掛けて頂くのが、とても嬉しいのです。「馬耳東風」と云う言葉がありますが、その場かぎりの老人の愚痴を、心に留めず聞き流してくれる職員さんが欲しいと思います。
- ・話を聞いてほしい。
- ・日常生活活動全般における基本的事項の説明を充分されたい。常に入居者の声に耳を傾けてほしい。
- ・毎日の心細さを解消 特に夜等
- ・認知症進行予防に関する何かをして欲しい（体とか頭とかの体操など）
- ・体力の低下があるので引き続き面倒をみてほしい

その他

- ・私は、途中で脳腫瘍の病気をしまして3ヶ月の入院。手術を2回受けまして、命びろいを致しまして余命5年~10年と予告を受けましたが、現在、体力的にさまざまな困難を感じ生活をして居ます。これからもより命を大切に頑張ってまいりたいと考えています。老人ホームもさまざまな処を希望し当っていますが、経済的なこと、外見上のこと等から除外視されることがあります。現在1番希望していること、生活面で一番安心して居住出来るホームを希望しています。

◎協会に対して

- ・協会が入居者のためホームの運営に監視して下さい。

◎行政に対して

- ・「サ高住」新設条件が甘すぎると考えます。「バリアフリー」「床面 25 m²以上」「安否確認」「生活相談サービス」は OK ですが、「要介護者」の入居比率にも一定案件をつけて欲しい。要介護者が 70～90% になると夜間の 1 人体制は苛酷です。日中のスタッフ 1 名は要介護者への対応が手抜きになります。今は元気ですが、将来このままでは大いに不安です。
- ・認知症専門スタッフの教育に尽力してあげて下さい。もっともっと優遇されないと介護者は大変です。政策として教育を受けた専門スタッフは準公務員にするなど、立場を確立してあげないと、誰もやらなくなってしまうのでは…。これからの高齢化時代に向けて、是非取り組んで下さい。介護を外国人に頼る前に、まず日本人での雇用確保を考えてほしいです。

Ⅱ-3. まとめにかえて

入居意向者（以下「意向者」という）調査及び入居者調査のまとめにかえて、①意向者と入居者間での意向に関する比較、②要介護度別の入居者の意識・意向からみた今後のホームにおける生活・介護環境改善への示唆、の2つの点から整理したい。

1. 意向者と入居者の実態や意識の比較

(1) プロフィール

回答者の性別・年齢をみると、意向者では男性が6割弱を占めるが、入居者では女性が6割超となる。平均年齢は、入居者ではいずれも83歳～84歳となり、意向者に比べ7～8歳ほど年齢が高い。世帯構成（入居者については入居前の世帯構成）をみると、入居者では半数超が一人暮らし世帯である。

現在の要介護認定の状況を見ると、意向者で認定を受けているのは回答者全体の14%であり、要介護度でも、全体の11%が要支援となっている。入居者の場合、要介護認定の状況はホーム類型によって異なり、介護付ホームでは回答者のほぼ半数が自立であるのに対して、住宅型、サ付き住宅では、認定を受けている人が8～9割にのぼる。認定者の要介護度の分布をみると、介護付ホーム）サ付き住宅）住宅型ホームの順で軽度の要介護者の割合が高い。

有料老人ホーム入居者について平均居住年数をみると、介護付ホームで5.5年、住宅型ホームで3.1年である。介護付ホームの回答者は、住宅型ホームに比べ将来の介護の安心を求めて自立の状態で早めに住み替えをした方が多いことが類推される。

意向者 99～101、入居者 138～140 ページ参照

属性項目	入居意向者（自身の入居検討者 854名）	入居者（1171名）		
男女の割合	男性:女性 57:43	介護付	住宅型	サ付き
平均年齢	平均年齢 76歳	男性:女性 40:60	34:66	35:65
		平均年齢 83歳	84歳	83歳
世帯構成	（現在） 一人暮らし世帯の割合 40%	（入居前）	介護付	住宅型
		一人暮らし世帯の割合	47%	55%
		サ付き	55%	55%
要介護認定の状況	（要介護認定を受けている割合） 14%	（要介護認定を受けている割合）	介護付	住宅型
	（要介護認定を受けている人の要介護度）		51%	88%
	要支援1・2の割合 回答者全体の11%	（要介護認定を受けている人の要介護度）	サ付き	79%
	要介護1・2の割合 回答者全体の2%		介護付	住宅型
	要介護3以上の割合 回答者全体の1%	要支援1・2の割合 26%	18%	32%
		要介護1・2の割合 17%	43%	34%
		要介護3以上の割合 7%	24%	12%
		*回答者全体に占める割合		
居住年数	-	介護付	住宅型	サ付き
		平均居住年数	5.5年	3.1年
		5年以上居住者割合	39%	17%
			7%	7%

(2) ホームでの生活への期待

意向者には現在入居を検討している中でホームの生活に抱いている期待、入居者には入居の際に期待していたことを同一の選択肢で尋ねた。意向者、入居者ともに、「老いや介護への不安の解消」、「いつも誰かが見守ってくれているという安心感」、「家族、親族へ世話をかけることや介護負担が軽減すること」が共通して上位となった。いずれの項目をみても、全体に入居者に比べ意向者の期待値が高い結果となっている。

入居者の場合、3類型の中で最も自立の回答者割合が高い介護付ホームでは「老いや介護への不安の解消」と将来への備えが、すでに要支援・要介護の状態の方が多い住宅型ホームやサ付き住宅では、「いつも誰かが見守ってくれているという安心感」が第1位となっている。

「孤独死の不安の解消など自分の最期に対する安心感」については、意向者では約6割が回答しており、第4位にあげられたが、入居者では2~3割にとどまっている。また、入居者では、女性の回答者割合が高いことも影響してか、「家事から解放され、生活が楽になること」が第4位にあげられている。

意向者 107、入居者 142~143 ページ参照

(3) 入居にあたり重視すること・重視したこと

意向者、入居者で回答方法や選択肢が同一ではないため、以下参考として掲載する。

(意向者が重視するもの)

意向者では、ホームのソフト面でのサービスを中心とした意向の把握を目的として、①職員体制や連携体制、②生活支援などのサービス、③健康管理、④介護の質・体制、⑤運営体制の5つの側面から、入居に際して重視することを尋ねた。5つの領域間で比較すると、④⑤の領域は、領域全体のなかでは相対的に重要視する度合いが低いように見受けられるが、個別の項目でみると上位にあがるものもある。

それぞれの領域から4割以上が「とても重視する」とした項目をポイントの高い順に整理すると次の通りであった。ただし、前述の通り、意向者調査ではハード面・立地面での選択肢は含まれていないことに留意が必要である。

意向者 114 ページ参照

*ただし、114ページでは、全体を点数化して比較しているため、数値は異なる点に留意

- ・一次的に介護が必要になった場合の対応 (71%)
- ・終末期の看取りへの取組み (69%)
- ・要介護になっても人としての尊厳が守られること (64%)
- ・手厚い職員体制 (56%)
- ・協力医療機関との連携体制 (57%)
- ・緊急コールへの対応 (54%)
- ・24時間の看護師の常駐体制 (51%)
- ・一人ひとりの希望に合わせた介護サービスの提供 (45%)
- ・職員の対応、態度、身だしなみ (44%)
- ・栄養やバランスに配慮した食事 (43%)
- ・認知症ケアへの取組み (40%)

他方、入居者では、ホーム類型共通して、「居室や建物の設備や住環境」、「ホームやスタッフなどの雰囲気」が上位にあげられた。住宅型ホーム入居者では、設備・環境よりも、ホームやスタッフの雰囲気を挙げる回答者が多くなっている。

3つのホーム類型のなかでは、介護付ホームの入居者の期待が全般に高い傾向にあり、「医療支援体制」、「医療機関が近くにあるなどの周辺環境」、「生活支援や介護のサービス内容」などの項目が40%以上、最も回答率の低かった「自然の豊かさ」でも25%にのぼるなど、選好も多岐に亘っている様子がうかがえる。住宅型ホーム、サ付き住宅で、上位2項目以外で40%以上の回答となったのは、「入居にかかる費用や価格帯」のみで、「事業運営主体の事業実績」については、1割に満たなかった。

入居者 144 ページ参照

(4) 入居検討時や入居時の気がかりや不安

入居や住替え後の生活での気がかりや不安について複数回答（○はいくつでも）で、そのうち最も気がかりや不安なこと（1つ）について、意向者・入居者に尋ねた。（入居者調査では「入居に際しての苦労や心配」で質問）

意向者 115、入居者 145～146 ページ参照

(入居や住替え後の生活での気がかりや不安の有無)

意向者では、「気がかりや不安は特にない」と回答した人はごくわずかで、9割超の回答者から具体的な気がかりや不安が寄せられた。入居者の場合、「苦労や心配は特になかった」とした回答は介護付ホームで12%、住宅型ホームで17%、サ付き住宅で15%と意向者に比べれば不安を持たなかった人の割合が高いものの、おおむね80～87%の回答者は、具体的な苦労や心配点を有していたことになる。

*前項1(1)で確認したように、回答者の入居時期はホーム類型によって違いが見られることから、解釈には留意が必要である。

(入居や住替え後の生活での気がかりや不安の内容)

次頁表は、意向者、入居者（全体及びホーム類型別）の回答結果を入居者の回答の多かった順に並べたものである。全般に、入居者に比べ意向者のポイントが高い結果となった。

入居者の回答をみると、各類型共通して、「どのような状態になっても希望するまで住み続けられるか」、「他の入居者やスタッフとの人間関係や共同生活に馴染めるか」、「希望する条件にあうホームを探すこと」、「今まで同様に自由に生活できるか、生活を干渉されないか」が上位にあげられた。サ付き住宅では「費用が支払続けられるか、費用の確保」も3割の回答となった。

他方、意向者の場合、最も回答の多かったのは「希望する条件に合うホームを探すこと」(77%)で、続いて「入居を希望する事業者の経営の堅実さの見極め」(70%)であった。次いで「認知症などで判断能力が低下した場合のホームの対応」(61%)、「どのような状況になっても、希望するまで住み続けられるか」(60%)となる。

ホームへの入居や住替え後の生活での気がかりや不安

(表内の単位 %)

	意向者	施設類型別			
		入居者 全体	介護付 ホーム	住宅型 ホーム	サ付き住宅
			100.0%	100.0%	100.0%
	854人	1171人	436人	392人	343人
どのような状況になっても、希望するまで住み続けられるか	④60.1	35.3	39.0	32.1	34.1
他の入居者やスタッフとの人間関係や共同生活に馴染めるか	⑤48.2	32.1	35.8	28.6	31.5
今までと同様に自由に生活できるか、生活を干渉されないか	⑥36.8	30.2	33.3	23.2	34.4
希望する条件(設備・サービス・価格など)に合うホームを探すこと	①77.3	29.9	34.2	26.8	28.0
費用が支払い続けられるか、費用の確保	⑦32.1	24.9	20.6	25.8	29.4
認知症などで判断能力が低下した場合のホームの対応	③61.1	19.7	21.8	18.9	18.1
自宅などの土地や建物の処分	⑧33.1	19.4	23.9	16.1	17.5
入居を希望する事業者の経営の堅実さの見極め	②69.7	15.0	25.2	9.9	7.9
高齢期の住まいの種類や制度上の違いへの理解	18.1	7.0	6.2	7.7	7.3
身元引受人や保証人を立てること	24.1	6.7	6.9	7.4	5.5
「利用権」「一時金」など、ホーム特有の言葉の理解	17.1	6.1	7.6	4.8	5.8
死後の遺品や財産などの処理や対応	17.9	4.6	6.0	4.6	2.9
高齢者の介護施設のように、良いイメージを抱けない	5.3	4.1	5.3	3.6	3.2
家族・親戚の反対	2.7	1.8	2.8	1.5	0.9
その他	2.0	2.8	2.8	2.8	2.9
苦労や心配は特になかった	2.1	14.4	11.7	17.3	14.6
無回答	1.6	3.7	1.8	5.1	4.4

(最も気がかりなことや不安なこと)

最も気がかりや不安なこと 1 つを選んでもらったところ、意向者では「希望する条件に合うホームを探すこと」(27%)、「入居を希望する事業者の経営の堅実さの見極め」(18%)、「どのような状況になっても、希望するまで住み続けられるか」(14%)の順である。

入居者の場合も、複数回答で挙げられた回答傾向とほぼ同様であるが、介護付ホーム入居者では、「希望する条件にあうホームを探すこと」が14%と他の項目に比べて高く、サ付き住宅入居者では、「他の入居者やスタッフとの人間関係や共同生活に馴染めるか」と「費用が支払続けられるか、費用の確保」が1割超の回答となった(図表略)。

(5) 入居検討にあたり、これまでに入手した情報、役立っている情報

意向者、入居者に対して、入居検討にあたっての情報入手の実際を複数回答（あてはまるものすべて）で選んでもらい、そのうち最も役に立った情報1つを選んでもらった。

なお、設問では、意向者に対しては、「これまでに収集した情報」と「最も役に立った情報」について、入居者に対しては、時間の経過を考慮して「入居に際して役に立った情報」と、「最も役に立った情報」について尋ねている。

*意向者は、全国有料老人ホーム輝・友の会会員または協会セミナー等参加者である点、入居者については、協会加盟・非加盟双方のホームを含むことに留意が必要である。

(これまでに収集した情報と最も役に立った情報 意向者)

第1位の「全国有料老人ホーム協会の情報」(91%)を除くと、「新聞や雑誌その他のマスメディアでの報道記事」(61%)、「ホームや運営事業者のパンフレット」(46%)、「見学や入居相談による情報」(41%)などが4割超の回答となった。

回答者の過半数はホーム入居を検討して5年以上が経過している方であるが、「体験入居による情報」や「重要事項説明書」など、具体的な検討に必要な情報を入手した人が2割に満たないことをみると、具体的な検討に入っている人はそれほど多くない様子も伺える。また、今回新たに、「ホームや運営事業者のホームページ」、「自治体が作成するホームなどに関するホームページ」、「サービス付き高齢者向け住宅登録情報システム」などインターネットを活用した媒体を選択肢として加えた結果、自身の入居検討者で1割超（自身以外の入居検討者では「ホームや運営事業者作成のホームページ」が2割の回答）と、今後の伸びが期待される結果となった。

他方、最も役に立った情報を見ると、協会情報を除くと、割合としては高くないものの「見学や入居相談による情報」が第1位に挙げられている点は興味深い。 **意向者 116 ページ参照**

(入居に際して役に立った情報と最も役に立った情報 入居者)

各ホーム類型共通して、「見学や入居相談による情報」、「知人や友人・家族などによる口コミ情報」、「ホーム運営事業者のパンフレット」が上位にあがっている。意向者が収集している情報と実際に入居した方が役に立ったと評価している情報では、上位項目が異なる点が興味深い。

全般に介護付ホーム入居者の回答割合に比べ、住宅型ホーム、サ付き住宅入居者の回答は低位である。特に「体験入居による情報」は介護付ホームでは第3位(23%)に挙げられているものの、住宅型ホームやサ付き住宅では、5~6%に留まっている。これは、住宅型ホームやサ付き住宅では、要支援・要介護になってからの入居が多く、入居時の身体状況や介護の切迫度などが介護付ホーム入居者に比べて相対的に高いこと、入居前の情報収集に対するご本人の関わり度合いなどの違いも影響しているものと類推される。

最も役に立った情報を見ると、介護付ホーム、サ付き住宅入居者では、「知人や友人・家族などによる口コミ情報」、「見学や入居相談による情報」が僅差で拮抗しているのに対し、住宅型ホームでは「知人や友人・家族などによる口コミ情報」が、「見学や入居相談による情報」を10ポイント以上上回っている。 **入居者 146~147 ページ参照**

これまでに収集した情報(意向者)・入居に際して役に立った情報(入居者) (表内の単位 %)

	(収集した情報)		(役に立った情報)施設類型別		
	意向者	入居者全体	介護付 ホーム	住宅型 ホーム	サ付き住宅
	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	854	1171	436	392	343
知人や友人・家族などによる口コミ情報	20.5	42.4	37.8	48.5	41.4
見学や入居相談による情報	④41.1	38.9	46.1	32.7	36.7
ホームや運営事業者のパンフレット	③45.8	19.3	22.9	16.6	17.8
体験入居による情報	19.8	12.2	23.2	6.1	5.2
新聞や雑誌その他のマスメディアでの報道記事	②60.7	12.1	19.7	6.6	8.7
ホームの重要事項説明書	17.9	8.5	12.4	5.6	7.0
ホームや運営事業者の新聞・雑誌広告	⑤29.5	7.0	7.8	5.9	7.3
全国有料老人ホーム協会の情報	①91.3	6.5	14.4	2.3	1.2
サービス付き高齢者向け住宅登録情報システム	12.8	5.1	5.5	2.3	7.9
ホームや運営事業者のホームページ	10.4	4.7	7.3	2.8	3.5
民間の紹介会社や協会以外の説明会などで得た情報	22.4	4.1	5.0	3.1	4.1
介護サービス情報の公表制度	5.9	4.9	3.9	6.4	4.4
自治体が作成するホームなどに関する冊子情報	12.5	3.4	3.4	4.1	2.6
自治体が作成するホームなどに関するホームページ	5.7	2.6	2.8	3.1	2.0
その他	2.7	10.1	6.9	9.7	14.6
無回答	1.4	8.3	4.8	11.2	9.3

入居検討に際して最も役に立った情報 (表内の単位 %)

			施設類型別		
	意向者	入居者全体	介護付 ホーム	住宅型 ホーム	サ付き 住宅
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	842人	1171人	436人	392人	343人
知人や友人・家族などによる口コミ情報	2.4	26.0	23.4	32.9	21.6
見学や入居相談による情報	②12.0	21.3	21.6	19.6	22.7
ホームや運営事業者のパンフレット	4.4	5.2	6.2	4.3	5.0
体験入居による情報	④ 5.7	4.7	8.5	2.3	2.6
新聞や雑誌その他のマスメディアでの報道記事	③ 9.9	3.7	5.5	2.3	2.9
全国有料老人ホーム協会の情報	①41.4	2.2	5.3	0.8	0.0
ホームの重要事項説明書	3.9	2.1	2.8	0.8	2.9
ホームや運営事業者の新聞・雑誌広告	1.5	1.0	0.7	1.5	0.9
ホームや運営事業者のホームページ	1.5	1.5	2.3	0.5	1.5
サービス付き高齢者向け住宅登録情報システム	2.4	1.4	0.7	1.3	2.3
民間の紹介会社や協会以外の説明会などで得た情報	1.9	1.2	1.6	0.5	1.5
介護サービス情報の公表制度	0.2	1.2	0.9	1.8	0.9
自治体が作成するホームなどに関する冊子情報	1.5	0.9	1.1	1.3	0.3
自治体が作成するホームなどに関するホームページ	0.0	0.5	0.5	0.8	0.3
その他	1.0	6.3	3.9	6.4	9.3
無回答	10.2	20.8	15.1	23.0	25.4

2. 要介護度別の入居者の意識・意向からみた、今後のホームにおける生活・介護環境向上への示唆

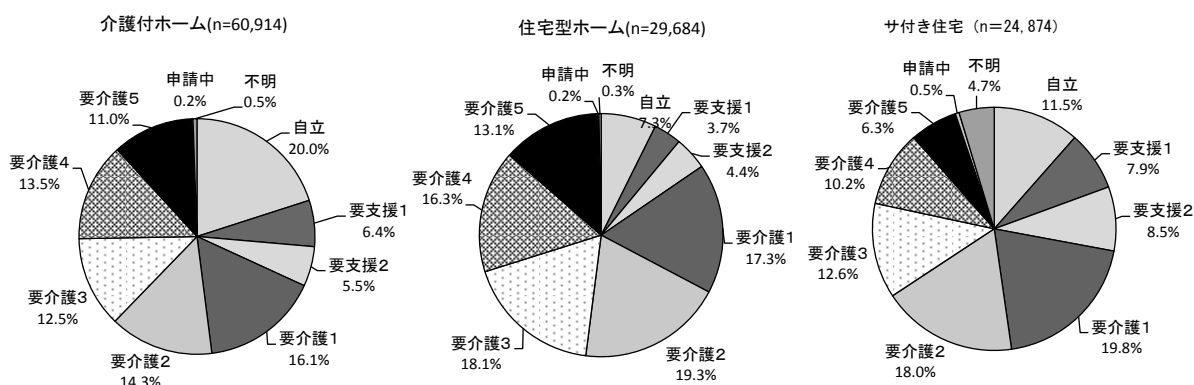
(1) 今回入居者調査の位置づけ

初めに、今回の入居者調査の回答者層の位置づけを確認する。今回の調査は、ホームを通じて「原則として自力での回答が可能な方」に回答を依頼したものである。自由記述をみると、一部家族等による回答が想定されるものの、基本的には自立ないし比較的軽度の認定を受けている方という想定である。実際、回答者の要介護3以上の割合をみると、介護付ホームで7%、住宅型ホームで24%、サ付き住宅で12%であった。

参考までに、平成25年度に当会で実施した「有料老人ホーム・サービス付き高齢者住宅に関する実態調査」から母集団となる入居者の全体像を確認すると、下図のようになる。いずれの類型をみても要介護3以上の割合は3割～半数弱を占めており、データからみても、今回調査はあくまでもホーム入居者のうち、比較的自立度の高い方の意向を捉えたものといえる。

入居者 140 ページ参照

(参考)ホーム入居者の状態像



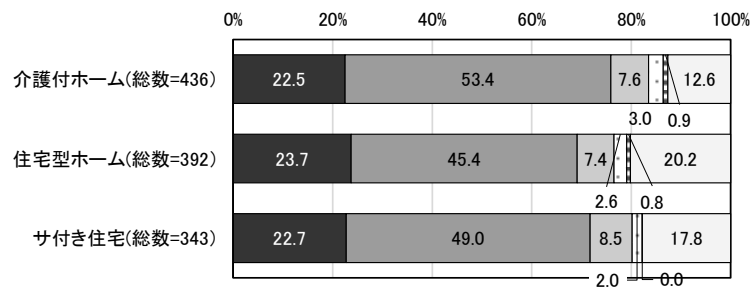
平成25年度「有料老人ホーム・サービス付き高齢者住宅に関する実態調査報告」(公益社団法人全国有料老人ホーム協会)

(2) ホームでの生活満足度（総合評価）

ホームでの生活全般についての満足度を尋ねたところ、「とても満足」と「ある程度満足」の合計は、いずれも70%～76%にのぼり、全体としては一定程度の満足が得られている様子が見えかけた。一方で本設問では無回答も多く、全体では1/4～3割の入居者は積極的な評価をためらっている様子が見えかけた。

入居者 157 ページ参照

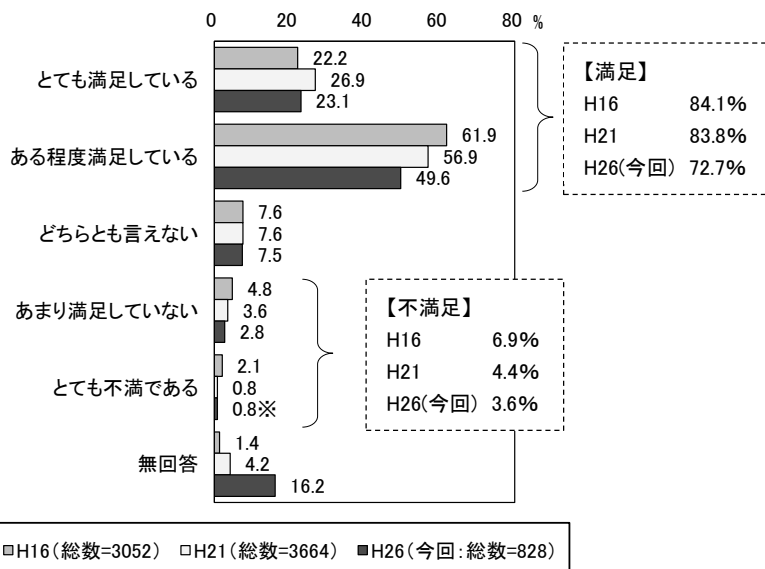
現在のホームでの生活やサービス全般についての満足度



■とても満足している □ある程度満足している □どちらとも言えない □あまり満足していない □不満である □無回答

参考までに、ホームの生活の満足度について、今回調査の有料老人ホーム入居者の回答と過去調査との結果を比較してみると、今回調査では、前回平成21年調査に比べ「満足している」の割合が10ポイント程度減少し、「無回答」割合が10ポイントほど高くなっていることがわかる。ただし、調査方法・選択肢が異なるため解釈には留意が必要である。

参考 過去調査結果（平成16年、平成21年）との比較



※平成26(今回)調査の「とても不満である」の数値は、「不満である」の数値としている。
 ※※平成16年、平成21年調査は、有料老人ホーム(介護付・住宅型)を対象とした調査。回答者としては、加盟ホーム入居者からの回答が中心である。

(3) ホーム類型・要介護度別のニーズ傾向からみた、今後のサービス提供に向けた示唆

以下、ホーム類型や現在の要介護の状態による回答傾向の違いを概観する。

①入居に際して期待したこと

- ・「いつも誰かが見守ってくれているという安心感」については、ホーム類型や要介護の有無にかかわらず、半数弱から7割の回答者が高い期待を寄せていた。
- ・「老いや介護への不安の解消」については、介護付ホームでは、自立度の高い入居者ほど期待が高く（将来への期待）、住宅型ホームやサ付き住宅では、すでに要介護の状態にある入居者の方が期待を寄せていた。
- ・「家族・親族に世話をかけることや負担の軽減」は、介護付ホーム、サ付き住宅の要介護3～5の入居者で特に高く、介護付ホームではほぼ2/3が回答している。
- ・中軽度の要介護認定者では、介護予防やアクティビティへの期待も高く、特に、住宅型ホームの要介護1～2の入居者、サ付き住宅の要支援者、要介護3～5の入居者では2割弱となっている。[入居者 182 ページ参照](#)

②入居に際して重視したこと

(状態像と関わりなく、すべてのグループで重視)

- ・「ホームやスタッフなどの雰囲気」、「入居にかかる費用や価格帯」、「医療機関が近くにあるかなどの周辺環境」
(重視する入居者像に一定の傾向)
- ・「居室や建物の設備や住環境」、「交通の利便性や立地」、「スタッフの質や体制（住宅型ホームを除く）」については、ホーム類型共通して認定を受けていない（自立度の高い）方からの回答が多い。
- ・「医療支援体制」は介護付ホーム入居者により顕著な傾向として、特に、「事業運営主体の経営実績」、「自然の豊かさ」については、介護付ホームでも自立度の高い入居者に顕著な指向がみられた。[入居者 183 ページ参照](#)

③ホームに入居してよかったこと、入居による変化

次頁表は、「ホームに入居してよかったこと、入居による変化」（複数回答、○はいくつでも）の回答結果（表中①）と、「ホーム入居にあたりホームでの生活に期待したこと」と「ホームに入居してよかったこと、入居による変化」の差（表中②）を整理したものである。

いずれの項目をみても、押しなべて期待に比べ「よかったこと」の回答割合が上昇しているが、中でも結果が期待を10ポイント以上上回っている項目をみると、期待値としては中程度であった項目、かつホームのハード・管理面、集団で暮らすことのメリットに関する項目で評価が高くなっていることがわかる。[入居者 184～185 ページ参照](#)

そうした中で、「老いや介護への不安の解消」は、入居に際して期待の高かった事項の一つであるが、結果をみると、期待をやや下回る結果となった。具体的にみると、介護付ホームの要介護1～2、住宅型ホーム、サ付き住宅の要介護3～5のいずれも要介護の当事者層からの回答が期待に比べ低くなっていたことが影響している。もちろん、老いや介護に対する不安は生きている限り続く、あるいは長く生きるほど強まるものとも言えるが、そうした刻々と変化する不安に対応していくことがホームの専門職としての仕事とも言え、今後の、ホームにおけるサービスの質向上検討に向けた一つの示唆と言えよう。

なお、選択肢は必ずしも同一ではないものの、前回平成21年度調査と比較しても、「いつも誰かが見守ってくれているという安心感がもてた」(63%)「老いや介護」、「防犯や防災面」、「孤独死」に対する不安解消や軽減が上位を占め、ホームへの入居が、継続して暮らしの安心感につながっていることがうかがえた。

ホームに入居してよかったこと等と入居に際しての期待との比較 (単位 %)

	①入居による変化 よかったことの 回答割合	②期待との差
いつも誰かが見守ってくれているという安心感	64.4	8.1
老いや介護への不安の解消	53.5	-3.0
家族・親族へ世話をかけることや介護負担が軽減すること	43.5	4.5
他の入居者との交流などで人間関係が広がること	36.3	15.4
家事から解放され生活が楽になること	35.8	6.9
防犯や防災面での不安の解消や軽減	34.5	16.7
孤独死の不安の解消など、自分の最期に対する安心感	33.8	12.2
バリアフリー化された安全性の高い住まい	28.6	17.3
飽きのこない味・献立やバランスの取れた豊かな食生活	26.3	9.8
入居者の個人情報保護され、プライバシーが保たれた生活	20.8	13.7
介護予防などにより、健康的になること	20.6	8.6
アクティビティやイベントなどにより、生活にうおいができること	18.7	12.4
家族とのきずなが深まること	10.8	5.0
その他	2.0	

④個別の生活場面での満足度からみて

調査では、個別の生活場面ごとに、「とても満足」、「ある程度満足」、「あまり満足していない」、「不満」の4つの段階で評価を尋ねた。評価項目全体にわたり、「満足」(「とても満足」+「ある程度満足」)が多かったが、ここでは、今後への示唆という位置づけで、「満足していない」(「あまり満足していない」+「不満」)が2割前後となった事項、今後留意が必要と思われる事項について、いわば〈満足していない入居者層〉を中心に整理することで、今後に向けた示唆としたい。

【「満足していない」（「あまり満足していない」「不満」）が2割前後となった事項】

○栄養やバランスなどに配慮した食事の提供

- ・介護付ホームの認定ありの方、住宅型ホームの認定なし及び要支援の方、サ付き住宅の認定なし及び要介護3～5の方。 [入居者 186 ページ参照](#)

○生活支援サービスの内容やメニューの多さ

- ・介護付ホームの要介護3～5、住宅型ホームの認定なし及び要支援1～2、サ付き住宅の要支援1～2、要介護3～5の方 [入居者 187 ページ参照](#)

○一人ひとりの希望にあわせた生活支援サービス提供

- ・住宅型ホームの認定なし及び要支援1～2の方 [入居者 188 ページ参照](#)

○レクリエーションやアクティビティなどを通じた生活機能の向上、介護予防

- ・現在要介護の状態にある方の満足度が低い傾向にあり、介護付ホームの要介護3～5、住宅型ホームの要支援1～2、サ付き住宅の要介護者 [入居者 188 ページ参照](#)

○ホーム運営に関する入居者の意見反映の機会や仕組み

- ・介護付ホームでは、認定なし及び要介護1～2の入居者で、住宅型ホームでは認定なし及び要支援1～2の入居者で、サ付き住宅では要介護3～5の入居者。（住宅型ホーム認定なし、サ付き住宅要介護3～5では1/4超である） [入居者 189 ページ参照](#)

【今後留意が必要と思われる事項】

○日常の安否確認や見守り

- ・総じて満足度の高い項目ながら、有料老人ホームでは自立または軽度の要介護の方、サ付き住宅では、重度の方の7～9%が満足していない。 [入居者 186 ページ参照](#)

○通院時の付添いや外出支援

- ・住宅型ホームの認定なし、要支援1～2、サ付き住宅の要介護1～2では、満足していない割合が1割超みられる。 [入居者 187 ページ参照](#)

○認知症ケアへの取り組み

- ・現在要介護の状態にある人よりも、自立している入居者からの評価が低い。（認定なしの場合、無回答が多い一方で満足していないも要介護層に比べて高い）自由記載からは、実際に他の認知症の入居者へのケアをみての評価と推測される。 [入居者 189 ページ参照](#)

参 考 资 料

前払金の保全措置に関する調査

平成 26 年 10 月
公益社団法人 全国有料老人ホーム協会

調査の趣旨とお願ひ

本調査は、有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅（以下、両者を「ホーム」と呼びます）における前払金の保全措置状況や課題などを把握するものです。

この調査票は、昨年度（平成 25 年度）当協会アンケート調査※において、入居に当たり、入居者の支払方法として「一括または（月払いとの）併用で一時金方式が選択可能である」とご回答されたホームにお送りしています。

本調査は、**ホーム管理者又は、保全措置の担当部署の方がご回答ください。**

※平成 25 年度「有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅に関する実態調査」回答より

◎今後の保全措置を検討する上で参考とするために、お差支えない範囲で結構ですので、貴社が保全機関や入居者などと交わしている保全措置を説明する書類（証書、契約書など）のコピーを同封ください（当協会の入居者生活保証制度（旧入居者基金制度）に関するものは除く）。



○ご回答は、あてはまる選択肢の番号を○で囲んでいただく場合がほとんどですが、具体的な内容を空欄にご記入いただく箇所もございます。また、設問によっては、該当する方のみにご回答をお願いする場合があります。説明に沿ってご進みください。なお、ご回答は、この調査用紙に黒または青色のボールペンや鉛筆などでご記入ください。

○ご回答は、すべて統計的に処理し、本調査の目的でのみ使用させていただきます。したがって、ご回答することで、貴社やホーム、あなた様にご迷惑がかかることはありません。

○調査の集計・整理は、調査専門機関である、一般財団法人日本総合研究所（理事長 寺島実郎 東京都港区）に委託して行っています。

○ご回答いただきました調査票は、同封の調査機関あての返信封筒にて、**平成 26 年 10 月 24 日（金）まで**にご投函くださいますようお願いいたします（切手は不要です）。

○集計結果については報告書にまとめ、平成 27 年 5 月頃には当協会ホームページにて掲載する予定です。

○質問の内容・記入の方法などについてのお問い合わせは、下記までお願いします。

公益社団法人 全国有料老人ホーム協会 担当：灰藤、古川
電話：03-3272-3781 FAX：03-3548-1078

■貴ホームについてお教えください。

ホームコード	
ホーム名	
事業主体名	
事業主体の種類	1. 株式会社 2. 有限会社 3. 社会福祉法人 4. 医療法人 5. 財団法人・社団法人 6. 宗教法人 7. 協同組合など 8. NPO法人 9. その他（ ）
設置届け出【登録】年月日	（西暦） 年 月 日
開設年月日	（西暦） 年 月 日
ホーム所在地	都・道・府・県 区・市・町・村
記入者	お名前： 役職：
連絡先	TEL： FAX：
	E-mail：

※前払金の保全措置について：平成 18 年 4 月以降に届出されたホームには、家賃相当額などの前払金を入居者から受領した場合、契約終了時に返還すべき金額もしくは 500 万円のうち少ない方の額を保全しなくてはならないことが義務付けられています。

（平成 18 年 3 月 31 日までに設置届け出済みの有料老人ホームは、努力義務となっております）

【老人福祉法第 29 条第 7 項 老人福祉法施行規則第 20 条の 9・10】

※前払金とは：終身にわたって受領すべき家賃相当額などについて、「**全額前払**」または「**一部を前払、残りを月払い（併用方式）**」として、**入居者から一括して受領する費用**をいいます。

※前払金の対象は、入居一時金、介護一時金、協礼金、入会金その他、いかなる名称であるかを問わず、ホーム設置者が、家賃またはホームの利用料並びに介護、食事などのサービスの対価として徴収するすべての費用とします。

問1 貴ホームが1ヶ月分の月払い費用以外に、入居者から入居前に受領する費用はどれですか。該当するものをすべてに○をし、当てはまる数個にご回答ください。

1. 敷金 → 問2 (1) をご回答ください
 2. 家賃相当額の前払金 → 問2 (2) をご回答ください
 3. 家賃相当額以外の前払金 → 次ページ問2 (3) をご回答ください
 4. 上記の前払金は受領していない → 本調査対象外です。このまま調査を終了してください

※敷金：賃借人（入居者）の賃料滞納や不慮などによって、賃借人（事業者）が損害を受けた場合に、その損害などを被らないように、担保として賃借人が賃借人から預かるものを言います。このような性質を有する金銭は、名目の如何を問わず敷金とお考えください。

問2 前払金の受領状況についてお伺いいたします。

- (1) 敷金についてお伺いいたします。
 ①敷金の金額をお答えください。また、敷金は家賃相当額の何ヵ月分に相当しますか。(1つに○)
 敷金額 _____ 円、 家賃相当額 _____ 円/月

②返還額の計算方法は次のうちどれが最も近いですか。(1つに○)

1. 未払い利用料及び原状回復費用のみ徴収する
 2. 固定額を徴収する（いわゆる敷引金など）【付問：その金額 _____ 円】
 3. その他（ _____ ）

(2) 1人で入居する場合の家賃相当額の前払金額・償却方法を教えてください。

※居室（住戸）面積により金額が異なる場合は、代表的と思われる居室（住戸）の費用をご回答ください
 ※回答条件が入居対象と異なる場合は、条件に近い入居対象者の場合をご回答ください

①入居時年齢75歳、自立の場合（お一人入居）

1. 家賃相当額の全額を前払する
 （月毎の家賃相当額の支払いなし）

前払金額	円
初期償却率	%
償却期間	ヵ月
月額家賃相当額	円/月

代表的な居室（住戸）面積 _____ m²

2. 家賃相当額の二部を前払する
 （月毎の家賃相当額の支払いあり）

前払金額	円
初期償却率	%
償却期間	ヵ月
月額家賃相当額	円/月

②入居時年齢85歳、要介護3の場合（お一人入居）

1. 家賃相当額の全額を前払する
 （月毎の家賃相当額の支払いなし）

前払金額	円
初期償却率	%
償却期間	ヵ月
月額家賃相当額	円/月

代表的な居室（住戸）面積 _____ m²

2. 家賃相当額の二部を前払する
 （月毎の家賃相当額の支払いあり）

前払金額	円
初期償却率	%
償却期間	ヵ月
月額家賃相当額	円/月

(3) その他の前払金の名称などを簡単にお書きください。また、支払い対象者を下記の選択肢から1つ選び番号をご記入ください。

- 支払い対象者選択肢（1つ選んで番号をご記入ください）
 1. 全入居者 2. 要介護者のみ 3. 要介護・要支援者のみ 4. 自立者のみ 5. その他（その内容を記載）

名称	受領金額	償却方法		使 途	支払い対象者 (上記選択肢から)
		初期償却率	償却期間		
	円	%	ヵ月		
	円	%	ヵ月		
	円	%	ヵ月		

以下の設問は、全員の方がご回答ください

問3 入居者や入居意向者に対する情報開示などについてお伺いします。

(1) どのような書類などに、保全措置の方法やその内容を説明・記載していますか。(該当するものすべてに○)

1. ホームページ 2. パンフレット 3. 重要事項説明書
 4. 入居契約書 5. 管理規程 6. その他（ _____ ）

(2) 入居者に対する経営状況などの情報開示について、下記の選択肢からそれぞれ該当する番号をすべて選び番号をご記入ください。

●選択肢（該当する番号すべてをご記入ください）

1. 作成又は実施していない 2. 公表していない 3. ホームページ上で公表している
 4. ホーム内で閲覧できる 5. 写しを交付している 6. その他（その内容をご回答ください）

- ①貸借対照表 [] [] [] [] [] []
 ②損益計算書 [] [] [] [] [] []
 ③事業収支計画 [] [] [] [] [] []
 ④運営懇談会の記録 [] [] [] [] [] []
 ⑤重要事項説明書 [] [] [] [] [] []

問4 貴ホームが採用する前払金の保全措置などについてお伺いします。

(1) 貴ホームが採用する保全措置はどれに該当しますか。(該当するものすべてに○)

1. 銀行などの保証
 2. 損害保険事業者の保証保険
 3. 信託会社などの金銭信託
 4. (公社)全国有料老人ホーム協会の入居者生活保証制度(旧入居者基金制度)
 5. 親会社との連帯保証委託契約※1 (⇒親会社の格付け有無 (1つに○)：あり、なし)
 6. 上記以外で知事が認めた方法 [] 付問へ
 7. 保全措置は努力義務のため保全措置を講じていない※2
 8. その他 [] 付問へ

付問【16】又は【18】と回答とした方に伺います】 その内容や保全措置方法を具体的に書きください。

--	--

※1：親会社による保証は、格付け制度の廃止に伴い現在保全措置対象外です（平成24年度廃止）
 ※2：保全措置の努力義務は、保全措置義務づけ前の平成18年3月末までに届出をしたホームが対象です

(2) 前問(1)で選択した保全措置を①選択した理由は何でしょうか。また、入居者に対する②保全の証書の交付、③保全措置の実施状況を報告していますか。採用している保全措置項目欄にご回答ください。
(該当するものすべてに○)

採用している保全措置項目欄に○をお付けください (複数の場合は、それぞれご回答ください)	1.	2.	3.	4.	5.	6.
	銀行保証	損害保険保証	信託会社の信託	入居者生活保証制度	親会社保証	知事その他の認められた方法
1. 保全機関による審査がない又は審査が通りやすい	1	2	3	4	5	6
2. 保全契約に際して担保がいらない又は安価	1	2	3	4	5	6
3. 保全措置導入時の初期費用がかからない又は安価	1	2	3	4	5	6
4. 年間の管理費用などがかわらない又は安価	1	2	3	4	5	6
5. 入居者の契約終了などの報告や保全金額の管理がいらない又は簡単	1	2	3	4	5	6
6. 保全が必要な額の管理(追加・一部解除など)がいらない又は簡単	1	2	3	4	5	6
7. 入居者との保全手続きが簡単	1	2	3	4	5	6
8. 経営破綻などによる保全発動時の支払い手続きが簡単	1	2	3	4	5	6
9. その他 具体的	1	2	3	4	5	6
10. 選択理由は分からない	1	2	3	4	5	6
②入居者への保全の証書を交付している(している場合は○)	1	2	3	4	5	6
③入居者に対して保全措置の実施状況を報告している(している場合は○)	1	2	3	4	5	6

(3) 講じている保全措置の発動要件(保金を支払うのはどんな場合か)、失効要件(保証の効力を失うのはどんな場合か)について、ご存知ですか。(それぞれ1つに○)

- ①発動要件について ……1. 知っている 2. 知らない
②失効要件について ……1. 知っている 2. 知らない

(4) 現在採用している保全措置とは異なる、保全措置を検討又は採用していませんか。(1つに○)

1. していない
2. 現在と違う保全措置を検討していた【検討していた保全方法: 】 付問へ
3. 現在と違う保全措置を採用していた【採用していた保全方法: 】 付問へ

付問【「2」又は「3」と回答した方に同います】検討した保全措置が採用しなかった又は、継続しなかった理由を教えてください。(該当するものすべてに○)

1. 保全機関が積極的に保金を引き受けてくれなかった
2. 保全機関が長期的な保全措置契約の締結を希望しなかった
3. 保全機関の審査が厳しい、通らなかった
4. 保全契約時の担保を求められた、又は担保の確保が難しかった
5. 初期費用や管理費用などの保全に係る経費が高額、又は費用を捻出できなかった
6. 入居者の契約終了などによる保全金額変動の事務管理・報告に手間がかかった
7. その他 ()

問5 保全措置を講じる上での課題についてお伺いいたします。

(1) 現在採用している保全措置を講じる上で、課題と感ずることはどのようなことですか。採用している保全措置項目欄にご回答ください。(該当するものすべてに○)

採用している保全措置項目欄に○をお付けください (複数の場合は、それぞれご回答ください)	1.	2.	3.	4.	5.	6.
	銀行保証	損害保険保証	信託会社の信託	入居者生活保証制度	親会社保証	知事その他の認められた方法
1. 保全機関による審査が煩雑	1	2	3	4	5	6
2. 保全契約に際しての担保の確保	1	2	3	4	5	6
3. 保全措置導入時の初期費用が高額	1	2	3	4	5	6
4. 保全措置にかかる年間管理費用が高額	1	2	3	4	5	6
5. 入居者の契約終了などの報告や保全金額の管理に手間がかかる	1	2	3	4	5	6
6. 保全が必要な額の管理(追加・一部解除など)が煩雑	1	2	3	4	5	6
7. 入居者との保全手続きが煩雑	1	2	3	4	5	6
8. 保全機関と長期的な保全措置契約が締結できない	1	2	3	4	5	6
9. 経営破綻などによる保全発動時の支払い手続きが煩雑	1	2	3	4	5	6
10. 保全措置を講じると事業費用の回収が滞り、運営への支障が生じる	1	2	3	4	5	6
11. 前払金が少ないため、保全を講じることが効率的ではない	1	2	3	4	5	6
12. 入居者など消費者の保全措置に対する理解が低い	1	2	3	4	5	6
13. 入居者が保全措置に係る費用を負担してくれない	1	2	3	4	5	6
14. 保全措置を講じる上での課題は分からない	1	2	3	4	5	6
15. 保全措置を講じる上での課題はない	1	2	3	4	5	6

(2) その他、保全措置を講じる上での課題や困難と感ずることがありましたら、具体的にお書きください。

【保全措置関連資料送付のお願い】

お差支えない範囲で結構ですので、貴社が保全機関や入居者などと交わっている保全措置を説明する書類(証書・契約書など)のコピーを同封ください(当協会の入居者生活保証制度(旧入居者基金制度)に関するものは除く)。

以上で設問は終わりです。ご協力誠にありがとうございました。

平成 26 年度 入居者意識調査

平成 26 年 10 月
公益社団法人 全国有料老人ホーム協会

【ご記入にあたって】

- この調査は、有料老人ホーム又はサービス付き高齢者向け住宅に入居されている方へ、入居の経緯や現在の生活に対する満足度、ご意見などをお伺いするものです。
- 本調査では、**有料老人ホームとサービス付き高齢者向け住宅を総称して「ホーム」と呼んでいます。**
- ご回答は、あてはまる選択肢の番号を○で囲んでいただく場合がほとんどですが、具体的な内容をご記入いただく箇所もございます。また、設問によっては、該当する方のみにご回答をお願いする場合があります。説明に沿ってお進みください。なお、ご回答は、この調査用紙に黒または青色のボールペンや鉛筆などでご記入ください。
- この調査は、無記名の調査です。いただいたご回答は、すべて統計的に処理し、本調査の目的でのみ使用させていただきます。したがって、ご回答をいただいたことで、あなた様にご迷惑がかかることはございません。
- 調査票の回収及び集計・分析は、調査専門機関である、一般財団法人日本総合研究所（理事長 寺島実郎 本部 東京都港区）に委託しています。
- ご回答いただきました調査票は、**同封の調査機関あての返信封筒にて、平成 26 年 11 月 7 日（金）までに**ご投函くださいますようお願いいたします（切手は不要です）。
- 調査結果（報告書）は、平成 27 年 5 月頃に当協会ホームページ上にて公表する予定です。

本調査や記入方法などに関するお問合せ先

公益社団法人 全国有料老人ホーム協会 担当：灰藤（はいとう）、古川
電話：03-3272-3781 FAX：03-3548-1078

I. あなたご自身のことや入居の経緯について

問 1 あなたのことについてお伺いします。

- (1) 性別をお答えください。 1. 男性 2. 女性
- (2) 現在（平成 26 年 10 月 1 日時点）の 満 歳 満年齢をご記入ください。

(3) ご家族についてお伺いします。

- ①配偶者はいらっしゃるでしょうか。事実婚を含めてお答えください。（1つに○）
1. 配偶者あり 2. 死別・離別 3. 未婚

- ②お子さんはいらっしゃるでしょうか。（1つに○）
1. 子どもがいる 2. 子どもはいない

③入居前の世帯構成について教えてください。（最も近いもの1つに○）

1. 一人暮らし 2. 夫婦のみ
3. 子ども夫婦と同居（2世代） 4. 未婚の子どもと同居（2世代）
5. 子ども夫婦孫と同居（3世代） 6. 上記2～5以外の方と同居

(4) 入居前にお住まいになっていた地域をご記入ください。

- 都・道・府・県 市・区・町・村

(5) 介護保険の認定状況についてお伺いします。

- ①現在、介護保険の要介護認定を受けていますか。（1つに○）
1. 受けている 2. 受けていない 3. 申請中

→付問「1.受けている」に○をした方にお伺いします。

現在の認定区分を教えてください。

- 要支援 1 ・ 要支援 2
要介護 1 ・ 要介護 2 ・ 要介護 3 ・ 要介護 4 ・ 要介護 5

②入居時点で、介護保険の要介護認定を受けていましたか。（1つに○）

1. 受けていた 2. 受けていなかった 3. 申請中だった
4. 介護保険制度がなかった 5. 覚えていない

→付問「1.受けていた」に○をした方にお伺いします。

入居する際（入居時）の認定区分を教えてください。（1つに○）

- 要支援 1 ・ 要支援 2（要支援） ・ 要介護 1 ・ 要介護 2 ・ 要介護 3
要介護 4 ・ 要介護 5 ・ 申請中 ・ 覚えていない

問2 現在お住まいのホームについてお伺いします。

(1) 現在のホームに入居されたのはいつですか。
 昭和・平成 年 月

(2) お住まいの居室のタイプをお答えください。(1つに○)
 1. 専用の居室又は住戸 (個室 * 2人入居を含む) 2. 相部屋 (多居室)

付問「1.専用の居室又は住戸 (個室)」に○をした方にお伺いします。
 現在、どなたと一緒に住まいですか。(あてはまるものすべてに○)

1. 一人で 2. 配偶者と 3. 子ども (または親) と
 4. きょうだいと 5. 友人と 6. その他 ()

問3 現在のホームへの入居を検討されていた時のことについてお伺いします。思い出せる範囲でお答えください。

(1) ホームの入居を考えた契機として近いものはどれでしょうか。(3つまで○)

1. 将来の生活面の安全・安心の向上のため (将来のソフトラ面への備え)
 2. バリアフリーなど、将来の住みやすさの向上のため(将来へのハード面の備え)
 3. 家事を行うことが困難になったため
 4. 介護・看護が必要になったため
 5. 家族に気兼ねなく十分な介護が受けたいから
 6. 家族・親族から、近くへ転居するように勧められたため
 7. 単身になるなど、世帯構成が変化したため
 8. その他 ()

(2) 入居する際に、ホームの生活へ期待したことは何でしょうか。次の中からあなたが、期待した順に3つ選び番号をご記入ください。

1. 家族とのきずなが深まること
 2. 他の入居者との交流などで人間関係が広がること
 3. 家事から解放され生活が楽になること
 4. 飽きのこない味・献立やパランスの取れた豊かな食生活
 5. 老いや介護への不安の解消
 6. 家族・親族へ世話をかけることや介護負担が軽減すること
 7. 介護予防などにより、健康的になること
 8. アクテイビティやイベントなどにより、生活にうるおいができること
 9. いつも誰かが見守ってくれているという安心感
 10. 孤独死の不安の解消など、自分の最期に対する安心感
 11. バリアフリー化された安全性の高い住まい
 12. 入居者の個人情報保護され、プライバシーが保たれた生活
 13. 防犯や防災面での不安の解消や軽減
 14. その他 ()

1位 2位 3位

(3) 入居する際、どのようなことを重視されましたか。(あてはまるものすべてに○)

1. ホームやスタッフなどの雰囲気 2. スタッフの質や体制
 3. 生活支援や介護のサービス内容 4. 医療支援体制
 5. 居室や建物の設備や住環境 6. 事業運営主体の経営実績
 7. 交通の利便性や立地 8. 自然の豊かさ
 9. 医療機関が近くにあるなどの周辺環境 10. 入居にかかる費用や価格帯
 11. その他 ()

(4) 入居検討時や入居時にご苦勞されたことや心配はありましたか。(あてはまるものすべてに○)

1. 自宅などの土地や建物の処分 2. 家族・親戚の反対
 3. 高齢期の住まいの種類や制度上の違いへの理解
 4. 「利用権」「一時金」など、ホーム特有の言葉の理解
 5. 希望する条件 (設備・サービス・価格など) に合うホームを探すこと
 6. 費用が支払い続けられるか、費用の確保
 7. 今までと同様に自由に生活できるか、生活を干渉されないか
 8. 他の入居者やスタッフとの人間関係や共同生活に馴染めるか
 9. 認知症などで判断能力が低下した場合のホームの対応
 10. どのような状況になっても、希望するまで住み続けられるか
 11. 死後の遺品や財産などの処理や対応
 12. 身元引受人や保証人を立てること
 13. 入居を希望する事業者の経営の堅実さの見極め (判断のための指標など)
 14. 高齢者の介護施設のように、良いイメージを抱けない
 15. その他 ()
 16. 苦勞や心配は特になかった

上記のうち、最も苦勞されたことを1つ選び、番号をご記入ください。

(5) 現在のホームへの入居検討をする際に役に立った情報は何ですか。(あてはまるものすべてに○)

1. 新聞や雑誌その他のマスメディアでの報道記事
 2. (公社) 全国有料老人ホーム協会の情報 (「輝・友の会」やセミナーなど)
 3. 民間の紹介会社や協会以外の説明会などで得た情報
 4. 知人や友人・家族などによる口コミ情報
 5. 自治体で作成するホームなどに関するホームページ
 6. 自治体で作成するホームなどに関する冊子情報
 7. 介護サービス情報の公表制度
 8. サービス付き高齢者向け住宅登録情報システム (ホームページ)
 9. ホームや運営事業者の新聞・雑誌広告 10. ホームや運営事業者のホームページ
 11. ホームや運営事業者のパンフレット 12. ホームの重要事項説明書
 13. 見学や入居相談による情報 14. 体験入居による情報
 15. その他 ()

上記のうち、最も役に立った情報を1つ選び番号をご記入ください。

Ⅱ. 現在のホームでの生活やサービスについて

問4 現在のホームでの生活についてお伺いします。

(1) 外出・外泊についてお伺いします。

① どのくらいの頻度で外泊・外出なさいますか。(1つに○)

- | | | |
|-----------|-----------|------------|
| 1. ほとんど毎日 | 2. 週に2～3回 | 3. 週に1度 |
| 4. 月に2～3回 | 5. 月に1回程度 | 6. ほとんどしない |

② どのような目的で外泊・外出することが多いですか。(主なもの3つまでに○)

- | | |
|---------------------|-------------------|
| 1. 日常生活用品の買物 | 2. 散歩 |
| 3. 定期的な習い事やカルチャークラス | 4. 映画鑑賞などの趣味活動 |
| 5. ボランティア活動 | 6. 通院 |
| 7. 仕事 | 8. 家族・友人とのつきあいや行事 |
| 9. 旅行 | 10. その他 () |

(2) 現在お住まいになっているホームの食事サービスについてお伺いします。

① ホームが提供する食事をどの程度召し上がりますか。最も近いもの1つに○をつけてください。()内は、主に召し上がる食事に○をつけてください。

- | | |
|----------------|-------------------|
| 1. ほぼ毎食 | 2. 1日2食(朝・昼・夕) |
| 3. 1日1食(朝・昼・夕) | 4. 気に入った献立の時だけ食べる |
| 5. ほとんど食べない | 6. その他 () |

② ホームの食事を召し上がらない時の食事はどのようにしていますか。

(あてはまるもの2つまでに○)

- | | |
|------------|----------------------|
| 1. 自炊 | 2. 外部の配食や出前 |
| 3. 外食 | 4. デイサービスなどの通所施設で食べる |
| 5. その他 () | |

問5 現在ホームで、介護保険以外の、全額自費による生活支援などのサービスを利用されていますか。

- | | |
|-----------|------------|
| 1. 利用している | 2. 利用していない |
|-----------|------------|

→ 付問「1.利用している」に○をした方にお伺いします。

以下にあげるサービスの中で、利用しているものに○をつけてください。
(あてはまるものすべてに○)

- | | | |
|-------------|---------------|----------|
| 1. 食事提供 | 2. 洗濯・掃除などの家事 | 3. 買い物代行 |
| 4. 入浴の介助 | 5. 排泄の介助 | 6. 食事の介助 |
| 7. 外出時の介助 | 8. 健康管理 | 9. 服薬管理 |
| 10. その他 () | | |

問6 お住まいのホームでは、以下の情報開示はどのように行われますか。 (それぞれあてはまるものすべてに○)

- | | | | | |
|------------|----------|----------------|-------------|-------------|
| ① 貸借対照表 | 1. 配布される | 2. ホームページで見られる | 3. 書類を閲覧できる | 4. わからない |
| ② 損益計算書 | 1. 配布される | 2. ホームページで見られる | 3. 書類を閲覧できる | 4. わからない |
| ③ 事業収支計画 | 1. 配布される | 2. ホームページで見られる | 3. 書類を閲覧できる | 4. わからない |
| ④ 重要事項説明書 | 1. 配布される | 2. ホームページで見られる | 3. 書類を閲覧できる | 4. わからない |
| ⑤ 運営懇談会の記録 | 1. 配布される | 2. ホームページで見られる | 3. 書類を閲覧できる | 4. 運営懇談会はない |
| | 5. わからない | | | |

問7 入居の費用や生活費についてお伺いがいたします。

(1) 入居にあたり前払金の資金調達をどのようにされましたか。

(主なもの2つまでに○)

- | | |
|------------|-----------------|
| 1. 自宅の売却 | 2. 自宅以外の不動産の売却 |
| 3. 預貯金 | 4. 有価証券などの売却 |
| 5. 退職金 | 6. 生命保険など |
| 7. その他 () | 8. 前払金の支払いはなかった |

(2) お差支えなければ①入居時に支払った前払金、②現在一人あたりのおおよその月づきの生活費について、お教えください。

① 入居時に支払った前払金……………おおよそ 万円・前払金なし

② 月づきにかかる生活費 ……………おおよそ 万円

* ホームへの支払費用、その他生活に必要な出費などを合わせて概算でお答えください。

(3) 月々の支払いには、主に何をあてていますか。(主なもの2つまでに○)

- | | |
|--------------|--------------|
| 1. 国民年金 | 2. 厚生年金、共済年金 |
| 3. 企業年金、私的年金 | 4. 地代・家賃収入 |
| 5. 預貯金、利子・配当 | 6. 家族などからの援助 |
| 7. 就労による収入 | 8. その他 () |

付問① お差し支えなければ、1ヶ月お一人あたりの年金総額をお教え下さい。

1ヶ月あたり 約 万円

付問② ご参考までに、現在お住いの居室の面積をお教えください。

約 ㎡ または 約 畳

(4) ホーム利用料や生活費に対しどのような感じになっていきますか。
現在のお気持ちに最も近いもの1つに○をつけてください。

1. 現在も将来も生活費については、あまり心配はしていない
2. 現在の生活費については心配していないが、将来については心配である
3. 現在の生活費負担が重く、将来についてはさらに不安である

Ⅱ. 前払金の保全措置について

◎問8は、11頁参考をお読みいただいた上で、ご回答ください

問8 入居されているホームの保全措置についてお伺いします。

(1)「保全措置の義務化」について、あなたはどの程度ご存じでしたか。
(1つに○)

1. ある程度の内容まで知っていた
2. 名前を聞いたことはあるが、あまり内容までは知らなかった
3. 知らなかった

(2) これまでに、ホームから、保全措置について説明を受けたことはありませんか。

1. ある
2. ない
3. わからない・覚えていない

付問「1. ある」に○をした方にお伺いします。

説明された内容について理解できましたか。(1つに○)

1. よく理解できた
2. ある程度理解できた
3. 理解できなかった
4. 覚えていない

(3) あなたがお住いのホームの保全措置は、次のどれにあたりませんか。
(あてはまるものすべてに○)

1. 銀行などの保証
2. 損害保険事業者の保証保険
3. 信託会社などの金銭信託
4. (公社)全国有料老人ホーム協会の入居者生活保証制度(旧入居者基金制度)
5. 親会社による保証
6. 上記以外で都道府県知事が認めた方法
7. 保全措置が必要なホームではない
8. 覚えていない

(4) あなたの保全措置についての保証状や書類などをお持ちですか。(1つに○)

1. 持っている
2. 持っていない
3. 該当しない
4. わからない

(5) 保全措置状況について、ホームから報告を受けていますか。(1つに○)

1. 個別に定期的に報告を受けている
2. 運営懇談会などでホーム全体の保全措置の状況について報告がある
3. 特にホームからの報告はないが、聞けば説明してくれる
4. その他 ()
5. 保全措置が必要なホームではない

Ⅲ. 現在のホームの満足度や今後の生活に対する希望について

問9 ホーム入居後の変化や満足度についてお伺いいたします。

(1) 入居による生活の変化や入居して良かったことはどのようなことでしょうか。(あてはまるものすべてに○)

1. 家族とのきずなが深まること
2. 他の入居者との交流などで人間関係が広がること
3. 家事から解放され生活が楽になること
4. 飽きのこない味・献立やパランスの取れた豊かな食生活
5. 老いや介護への不安の解消
6. 家族・親族へ世話をかけることや介護負担が軽減すること
7. 介護予防などにより、健康的になること
8. アクティビティやイベントなどにより、生活にうおいができること
9. いつも誰かが見守ってくれているという安心感
10. 孤独死の不安の解消など、自分の最期に対する安心感
11. バリアフリー化された安全性の高い住まい
12. 入居者の個人情報保護され、プライバシーが保たれた生活
13. 防犯や防災面での不安の解消や軽減
14. その他 ()
15. 特に変化や良かったことはない

上記のうち、入居して最も良かったことを
1つ選び、番号をご記入ください。

(2) 以下の項目について、あなたはどの程度「満足」していますか。
それ、それ、4段階評価で最も近いもの1つに○をつけてください。

		近いもの1つに○			
		①とても満足している	②ある程度満足している	③あまり満足していない	④不満である
職員体制や連携体制	1. 職員の対応や態度、言葉づかい、服装・身だしなみ	1	2	3	4
	2. 職員数や専門職の雇用などの手厚い職員体制	1	2	3	4
	3. 24時間の看護師の常駐体制	1	2	3	4
	4. 地域の在宅サービス事業者との連携体制	1	2	3	4
	5. 協力医療機関との連携体制	1	2	3	4
生活支援などのサービス	6. 家族などへの連絡や報告の手厚さ	1	2	3	4
	7. 生活相談や助言	1	2	3	4
	8. 日常の安否確認や見守り	1	2	3	4
	9. 栄養やバランスなどに配慮した食事の提供	1	2	3	4
	10. 生活支援サービスの内容やメニューの多さ	1	2	3	4
健康管理	11. 通院時の付添いや外出支援	1	2	3	4
	12. 緊急コール（ナースコールなど）などへの対応	1	2	3	4
	13. 一人ひとりの希望にあわせた生活支援サービス提供	1	2	3	4
	14. 定期的な健康診断や病気などの早期発見への取組み	1	2	3	4
	15. レクリエーションやアクティビティなどを通じた生活機能の向上、介護予防	1	2	3	4
介護の質	16. 病気などにより一時的に介護が必要になった場合の対応	1	2	3	4
	17. 一人ひとりの希望にあわせた介護サービス提供	1	2	3	4
	18. 認知症ケアへの取組み	1	2	3	4
	19. 服薬管理や医療支援が必要な方に対する処置や対応	1	2	3	4
	20. 要介護になっても、人としての尊厳が守られること	1	2	3	4
運営体制	21. 終末期の看取りへの取組み	1	2	3	4
	22. 個人情報の取り扱いやプライバシーへの配慮	1	2	3	4
	23. ホーム運営に関する入居者の意見反映の機会や仕組み	1	2	3	4
	24. 契約と実際のサービス内容に関わる相談・苦情体制	1	2	3	4
	25. 運営会社の経営状況に関する情報開示と消費者保護の仕組み	1	2	3	4

上記のうち、当初予想していたものと実際に利用してみても違っていたものがあれば、5つまで番号をお書きください。

--	--	--	--	--	--

(3) ホームのサービスや健康管理・介護などについて、もっとホームや事業者にサービスなどの充実や取組みをして欲しい内容がありましたらご自由にお書きください。

.....

.....

.....

.....

.....

.....

問 10 現在のホームでの生活やサービス全般について、今のお気持ちに最も近いものはどれでしょうか。(1つに○)

1. とても満足している	2. ある程度満足している	3. どちらとも言えない
4. あまり満足していない	5. 不満である	

●最後に、ホームで生活していく上での心配事や、生活をより充実させていくために、ホームや当協会などにどのような取組みを期待されますか。ご意見がございましたらご自由にお書きください。

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

以上で質問は終わりです。
長時間ご協力いただき、誠にありがとうございました。
同封の返信封筒にて**11月7日（金）**までに直接ご投函ください。

参考 前払金と保全措置の義務化に関して

有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅の中には、入居一時金などの名称で、入居後の将来にわたる家賃相当額などを、前払金^{※1}として支払う方式を採用するホームがあります。

この方式は、入居後にかかる費用の用途がつきやすいなどの利点がある一方で、退去時の返還金に関するトラブルも多く発生しています。

そこで、このような前払金を徴収する場合は以下の消費者保護が行われています。

- ①算定根拠の明確化（使途・返還金などの前払金内容の明確化）
- ②短期解約特例の義務化
- ③保全措置の義務化^{※2}

ホームの前払金に対する消費者保護の内容は、重要事項説明書や契約書などに明記されています。

●保全措置の義務化について

ホーム運営事業者が倒産などにより、預かった前払金を返還できない場合に備えて、以下の保全措置を講じることが義務づけられています。

【保全措置】

- **保全の範囲**： 500万円か返還債務残高^{※3}のいずれか低い方
- **保全の方法**： 次の中から選択するよう事業者に求められています^{※4}
 - ・ 銀行などの保証
 - ・ 損害保険事業者の保証保険
 - ・ 信託会社などの金銭信託
 - ・ (公社) 全国有料老人ホーム協会の入居者生活保証制度（旧入居者基金制度）
 - ・ 上記以外で都道府県知事が認めた方法

保全措置の内容は、各事業者やホームによって異なりますので、入居検討時に、重要事項説明書などから確認してください。

※1： 敷金（家賃相当額の6ヶ月相当額上限）以外の前払金の性質を持つものは、名称にかかわらず、すべて該当します。
※2： 保全措置は、平成18年4月以降に届出されたホームに義務付けられ、それ以前の届出ホームは努力義務となっています。
※3： 返還債務残高； 契約終了時に返還すべき金額です。（老人福祉法第29条第7項、老人福祉法施行規則第20条の9・10）
※4： 以前は、親会社との連帯保証委託契約方法として採用されていましたが、現在では認められておりません。

平成26年度 有料老人ホーム入居意向者意識調査

平成26年10月
公益社団法人 全国有料老人ホーム協会

【ご記入にあたって】

○この調査は、全国有料老人ホーム協会の「輝・友の会」会員、セミナーなどへ参加された方の中から、4,000名の方を無作為に抽出して、高齢期の住まい方や有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅への入居希望などについて、ご意見をお聞きするものです。

○本調査では、**有料老人ホームとサービス付き高齢者向け住宅を総称して「ホーム」と呼んでいます。**

○ご回答は、あてはまる選択肢の番号を○で囲んでいただく場合がほとんどですが、具体的な内容をご記入いただく箇所もございます。また、設問によっては、該当する方のみにご回答をお願いする場合があります。説明に沿ってお進みください。なお、ご回答は、この調査用紙に黒または青色のボールペンや鉛筆などでご記入ください。

○この調査は、無記名の調査です。いただいたご回答は、すべて統計的に処理し、本調査の目的でのみ使用させていただきます。したがって、ご回答をいただいたことで、あなた様にご迷惑がかかることはございません。

○調査票の回収及び集計・分析は、調査専門機関である、一般財団法人日本総合研究所（理事長 寺島実郎 本部 東京都港区）に委託しています。

○ご回答いただきました調査票は、**同封の調査機関あての返信封筒にて、平成26年10月24日（金）までに**ご投函くださいますようお願いいたします（切手は不要です）。

○調査結果（報告書）は、平成27年5月頃に当協会ホームページ上にて公表する予定です。

本調査や記入方法などに関するお問合せ先

公益社団法人 全国有料老人ホーム協会 担当：灰藤（はいとう）、古川
電話：03-3272-3781 FAX：03-3548-1078

I. あなたご自身のことについて

問1 あなた（回答者）が、当協会の「輝・友の会」への入会、「セミナー」などへ参加された動機をお答えください。（1つに○）

1. 自分（夫婦）の有料老人ホームなどへの入居を検討（または参考に）するため
2. 自身以外（親・親戚など）の入居を検討（または参考に）するため
3. 上記以外で、有料老人ホームなどに関する知識や情報を得るため

付問：有料老人ホームなどへの、入居検討や興味・関心を持たれた 約 年

ここからの質問は、実際に入居されるご本人を想定したものです。ご家族などご本人以外の方は、「ご本人の立場」として可能な範囲でご回答ください。

問2 ご本人のことについてお伺いします。

(1) 性別をお答えください。 1. 男性 2. 女性

(2) 現在（平成26年10月1日時点）の満年齢をご記入ください。 歳

問3 ご家族についてお伺いします。（ご本人から見た状況をご回答ください）

- (1) 配偶者はいらっしゃいますか。事実婚を含めてご回答ください。（1つに○）
1. 配偶者あり
 2. 死別・離別
 3. 未婚

(2) お子さんはいらっしゃいますか。（1つに○）

1. 子どもがいる
2. 子どもはいない

(3) 現在の世帯構成について教えてください。（最も近いもの1つに○）

1. 一人暮らし
2. 夫婦のみ
3. 子ども夫婦と同居（2世代）
4. 未婚の子どもと同居（2世代）
5. 子ども夫婦や孫と同居（3世代）
6. 上記2～5以外の方と同居

(4) 現在、介護保険の要介護認定を受けていますか。（1つに○）

1. 受けている
2. 受けていない
3. 申請中

「1. 受けている」に○をした方にお伺いします。現在の認定区分を教えてください。

- | | | |
|------|---|------|
| 要支援1 | ・ | 要支援2 |
| 要介護1 | ・ | 要介護2 |
| | ・ | 要介護3 |
| | ・ | 要介護4 |
| | ・ | 要介護5 |

問4 現在のお住まいについてお伺いします。

(1) 現在のお住まいの形態はどれですか。（1つに○）

※同居しているご家族が所有している場合は「持ち家」としてください。

1. 持ち家（一戸建て）
2. 持ち家（分譲マンションなど）
3. 借家（一戸建て）
4. 借家（賃貸マンションなど）
5. 社宅、寮、官舎（給与住宅）
6. その他（ ）

(2) 現在のあなたのお住まいはどちらですか。

都・道・府・県 市・区・町・村

(3) 上記の地域に何年くらいお住まいですか。

住み始めて 約 年

問5 家族や財産についての考え方についてお伺いします。各設問で、あなたのお考えに最も近いもの1つに○をしてください。

(1) 家族（配偶者や子ども、孫、きょうだいなど）とのつきあいや

1. 子どもや孫とは、いつも一緒に生活できるのがよい
2. 子どもや孫とは、ときどき会って食事や会話をする程度がよい
3. 子どもや孫とは、たまに会話をする程度でよい
4. 子どもや孫とは、まったくつき合わずに生活するのがよい
5. わからない

(2) 財産についての考え方

1. 子どもになるべく多くの財産を残したい
2. 子どものためではなく、困っている人や社会・公共の役に立つような使い方を考えたい
3. 財産は残したいが誰に残すかは決めていない
4. 自分の人生を楽しむので財産を残すことは考えていない
5. 残す遺産がないので、財産を残すことは考えていない
6. 財産を残すかどうかは考えていない
7. その他（ ）

II. 高齢期の住まいへの希望についてお伺いします

問6 有老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅(以下「ホーム」と言います)への入居に対する考えをお伺いします。

(1) あなたは今後、このようなホームに住替えたいと思いますか。

(最も近いもの1つに○)

- | | |
|------------------------------|--|
| 1. 元気なうちに、ホームに住替えたい | 2. 見守りや生活の支援が必要になったら、ホームに住替えたい |
| 3. 介護が必要になったら、ホームに住替えたい | 4. 介護が必要になったら、公的な施設(特別養護老人ホームなど)に入所したい |
| 5. 住み替えたいと思わない(最期まで自宅で暮らしたい) | 6. その他() |

(2) 仮に住み替えたとしたら、どのような場所に住替えたいですか。(3つまで○)

- | | |
|----------------------------|-----------------|
| 1. 今住んでいる場所の近く | 2. 子どもや肉親の近く |
| 3. 友人・知人の近く | 4. 故郷の近く |
| 5. 自然・景色が豊かな場所 | 6. 近くに医療機関がある場所 |
| 7. 交通の便、公共施設の多さなど、利便性のよい場所 | 8. その他() |

(3) 仮に自宅に住み続けるとしたら、その理由は何ですか。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|---|-----------------------------------|
| 1. できるだけ、家族と一緒に長く住みたいから | 2. 近隣に友人や知人が多くいるから |
| 3. 自宅や現在の土地を離れたくないから | 4. 住替えにかかる費用や生活費が不安だから |
| 5. 自宅がバリアフリーになっていないので身体が不自由になっても生活できるから | 6. 自宅でも地域などのサービスを活用しながら生活できると思うから |
| 7. 共同生活が嫌い(またはなじめない、不安)だから | 8. その他() |

◎ここからは、ホームへの入居を想定して、ご回答ください。

問7 ホームでの生活として、どのようなことを期待しますか。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|--------------------------|------------------------------------|
| 1. 家族とのきずなが深まること | 2. 他の入居者との交流などで人間関係が広がること |
| 3. 家事から解放され生活が楽になること | 4. 飽きのこない味・献立やパランスの取れた豊かな食生活 |
| 5. 老いや介護への不安の解消 | 6. 家族・親族へ世話をかけることや介護負担が軽減すること |
| 7. 介護予防などにより、健康的になること | 8. アクティビティやイベントなどにより、生活にうるおいができること |
| 9. いつも誰かが見守ってくれているという安心感 | 10. 孤独死の不安の解消など、自分の最期に対する安心感 |
| 11. バリアフリー化された安全性の高い住まい | 12. 入居者の個人情報保護され、プライバシーが保たれた生活 |
| 13. 防犯や防災面での不安の解消や軽減 | 14. その他() |

上記のうち、最も期待することを1つ選び、番号をご記入ください。

問8 入居相手や希望する居室などについてお伺いします。

(1) どなたと入居したいですか。(あてはまるものすべてに○)

- | | | |
|-----------|---------|---------------|
| 1. 1人で | 2. 配偶者と | 3. 子ども(または親)と |
| 4. きょうだいと | 5. 友人と | 6. その他() |

(2) 入居する居室設備や広さについてお伺いします。

①自室の設備として「絶対に必要」と思うものはどれですか。

(あてはまるものすべてに○)

- | | | |
|---------|------------|--------|
| 1. トイレ | 2. 風呂・シャワー | 3. 洗面所 |
| 4. キッチン | 5. その他() | |

※いずれの設備についても、ホーム内に共用設備がある前提でお答えください。

②自室の部屋数は何室欲しいですか。

希望する部屋数 室

③上記②で希望された部屋のおよその広さ(面積)を教えてください。

約 m²、または 約 畳

問9 ホームに入居される場合、どのようなことを重視されますか。それぞれ、4段階評価で最も近いもの1つに○をつけてください。

	近いもの1つに○				
	①とても重視する	②かなり重視する	③あまり重視しない	④重視しない	
職員体制や連携体制	1. 職員の対応や態度、言葉づかい、服装・身だしなみ	1	2	3	4
	2. 職員数や専門職の雇用などの手厚い職員体制	1	2	3	4
	3. 24時間の看護師の常駐体制	1	2	3	4
	4. 地域の在宅サービス事業者との連携体制	1	2	3	4
	5. 協力医療機関との連携体制	1	2	3	4
	6. 家族などへの連絡や報告の手厚さ	1	2	3	4
生活支援などのサービス	7. 生活相談や助言	1	2	3	4
	8. 日常の安否確認や見守り	1	2	3	4
	9. 栄養やバランスなどに配慮した食事の提供	1	2	3	4
	10. 生活支援サービスの内容やメニューの多さ	1	2	3	4
	11. 通院時の付添いや外出支援	1	2	3	4
	12. 緊急コール（ナースコールなど）などへの対応	1	2	3	4
健康管理	13. 一人ひとりの希望にあわせた生活支援サービス提供	1	2	3	4
	14. 定期的な健康診断や病気などの早期発見への取組み	1	2	3	4
	15. レクリエーションやアクティビティなどを通じた生活機能の向上、介護予防	1	2	3	4
	16. 病気などにより一時的に介護が必要になった場合の対応	1	2	3	4
介護の質・姿勢	17. 一人ひとりの希望にあわせた介護サービス提供	1	2	3	4
	18. 認知症ケアへの取組み	1	2	3	4
	19. 服薬管理や医療支援が必要な方に対する処置や対応	1	2	3	4
	20. 要介護になっても、人としての尊厳が守られること	1	2	3	4
運営体制	21. 終末期の看取りへの取組み	1	2	3	4
	22. 個人情報の取り扱いやプライバシーへの配慮	1	2	3	4
	23. ホーム運営に関する入居者の意見反映の機会や仕組み	1	2	3	4
	24. 契約と実際のサービス内容に関わる相談・苦情体制	1	2	3	4
	25. 運営会社の経営状況に関する情報開示と消費者保護の仕組み	1	2	3	4

上記のうち、費用を負担しても充実して欲しいものは何ですか。5つまで選び、番号をご記入ください。

--	--	--	--	--	--

問10 ホームに入居する際の費用負担についてお伺いします。

(1) 入居費用の支払い方法は、大きく分けて次の2つのタイプがあります。入居費用の支払いを行う場合、どちらのタイプを選択されますか。(1つに○)

1. 一時金方式・・・終身にわたって受領する家賃相当額などの全部または一部を前払金として一括して支払う方式です
2. 月払い方式・・・前払金はなく、家賃相当額を月々に支払う方式です

(2) 入居にあたり前払金の資金調達をどのようにされる予定ですか。

(主なもの2つまでに○)

1. 自宅の売却
2. 自宅以外の不動産の売却
3. 預貯金
4. 有価証券などの売却
5. 退職金
6. 生命保険など
7. その他 ()
8. 前払金の支払いはない予定

(3) お答えなければ、①入居時に支払う前払金、②入居後の一人あたりの月ごきの生活費について、おおよそどの程度を予定していますか。

①入居時に支払う前払金……………おおよそ 万円

※月払い方式を利用される方は、金額部分に「0円」とご記入ください

②月ごきにかかる生活費……………おおよそ 万円

※ホームへの支払費用、その他生活に必要な出費などを合わせて概算でお答えください。

(4) 月々の支払いには、主に何をあてる予定ですか。(主なもの2つまでに○)

1. 国民年金
2. 厚生年金、共済年金
3. 企業年金、私的年金
4. 地代・家賃収入
5. 預貯金、利子・配当
6. 家族などからの援助
7. 就労による収入
8. その他 ()

付問：お差し支えなければ、1ヶ月お一人あたりの年金総額をお教えください。

1ヶ月あたり約 万円

◎問 11 は、11 頁参考 1 をお読みいただいた上で、ご回答ください

問 11 前払金の保全措置について、お伺いします。

(1) 「保全措置の義務化」についてあなたは、どの程度ご存じでしたか。(1 つに○)

- | |
|--------------------------------|
| 1. ある程度の内容まで知っていた |
| 2. 名前を聞いたことはあるが、あまり内容までは知らなかった |
| 3. 知らなかった |

(2) これまで、見学や入居相談などでホームから保全措置について説明を受けたことがありますか。(1 つに○)

- | | | |
|----------------|----------------|---------------|
| 1. 説明を受けたことがある | 2. 説明を受けたことはない | 3. 見学などの経験はない |
|----------------|----------------|---------------|

付問「1. 説明を受けたことがある」に○をした方にお伺いします。

説明された内容について理解できましたか。(1 つに○)

- | | | |
|------------|--------------|-------------|
| 1. よく理解できた | 2. ある程度理解できた | 3. 理解できなかつた |
|------------|--------------|-------------|

(3) 前払金の保全措置について、詳しく知りたい事柄や疑問などがありましたら、ご自由にお書きください。

--

IV. ホームへの入居意向について

問 12 あなたのホームへの入居の意向についてお伺いします。

(1) ホームへの住み替え時期の希望はありますか。(もっとも近いもの 1 つに○)

- | |
|---------------------------------------|
| 1. 1～3 年以内にも入居したい |
| 2. 5 年以内には入居したい |
| 3. () 歳頃までに入居したい 【入居希望年齢：_____ 歳頃まで】 |
| 4. 時期はわからないが、いずれ入居したい |
| 5. あまり入居したいとは思わない |
| 6. わからない、考えていない |
| 7. その他 () |

◎問 12 (2) は、12 頁参考 2 をお読みいただき、ご回答ください

(2) 介護サービスの提供方法として、どのようなタイプを希望しますか。

(もっとも近いもの 1 つに○)

- | |
|---|
| 1. 特定施設の指定を受けているホーム (ホーム職員から直接介護を受ける) |
| 2. 特定施設の指定を受けていないホーム (外部の在宅サービス事業者から介護を受ける) |
| 3. どちらでもいい |
| 4. わからない、判断できない |
| 5. その他 () |

問 13 ホームへの入居や住み替え後の生活で、気がかりや不安はありますか。

(あてはまるものすべてに○)

- | |
|--|
| 1. 自宅などの土地や建物の処分 |
| 2. 家族・親戚の反対 |
| 3. 高齢期の住まいの種類や制度上の違いへの理解 |
| 4. 「利用権」「一時金」など、ホーム特有の言葉の理解 |
| 5. 希望する条件 (設備・サービス・価格など) に合うホームを探すこと |
| 6. 費用が支払い続けられるか、費用の確保 |
| 7. 今までと同様に自由に生活できるか、生活を干渉されないか |
| 8. 他の入居者やスタッフとの人間関係や共同生活に馴染めるか |
| 9. 認知症などで判断能力が低下した場合のホームの対応 |
| 10. どのような状況になっても、希望するまで住み続けられるか |
| 11. 死後の遺品や財産などの処理や対応 |
| 12. 身元引受人や保証人を立てること |
| 13. 入居を希望する事業者の経営の堅実さの見極め (判断のための指標など) |
| 14. 高齢者の介護施設のように、良いイメージを抱けない |
| 15. その他 () |
| 16. 気がかりや不安は特にない |

上記のうち、最も気がかりや不安と感じることを

1 つ選び、番号をご記入ください。

--

問 14 入居を検討する際に必要となる情報についてお伺いします。

- (1) 入居検討にあたり、これまでに、どのような情報を入力されましたか。
(あてはまるものすべてに○)
- | | |
|---|--|
| 1. 新聞や雑誌その他のマスメディアでの報道記事 | |
| 2. (公社) 全国有料老人ホーム協会の情報 (「輝・友の会」やセミナーなど) | |
| 3. 民間の紹介会社や協会以外の説明会などで得た情報 | |
| 4. 知人や友人・家族などによる口コミ情報 | |
| 5. 自治体が作成するホームなどに関するホームページ | |
| 6. 自治体が作成するホームなどに関する冊子情報 | |
| 7. 介護サービス情報の公表制度 | |
| 8. サービス付き高齢者向け住宅登録情報システム (ホームページ) | |
| 9. ホームや運営事業者の新聞・雑誌広告 | |
| 10. ホームや運営事業者のホームページ | |
| 11. ホームや運営事業者のパンフレット | |
| 12. ホームの重要事項説明書 | |
| 13. 見学や入居相談による情報 | |
| 14. 体験入居による情報 | |
| 15. その他 () | |

上記のうち、最も役に立っている情報を1つ選び、番号をご記入ください。

- (2) ホームを信頼するための指標や取り組みとして何が有効だと思われませんか。
(あてはまるもの3つまでに○)

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| 1. 財務諸表などの情報公開の姿勢や内容 | 2. 運営母体の信用力 (株式上場の有無等) |
| 3. 開設しているホームの件数や入居者総数 | 4. 重要事項説明書の公表や交付 |
| 5. 問合せや見学の際の対応 | 6. 第三者評価結果の公表や結果 |
| 7. オンブズマン制度 (注) 利用の有無 | 8. 全国有料老人ホーム協会加盟の有無 |
| 9. その他 () | |

(注) オンブズマン制度：苦情に対して、第三者の立場から原因を究明し是正措置をとることによって問題を解決する制度です。

上記のうち、最も有効と思うものを1つ選び、番号をご記入ください。

問 15 ホーム事業者、当協会へ望むことなど、ご自由にご意見をお書きください。

以上で質問は終わりです。
長時間ご協力いただき、誠にありがとうございました。
同封の返信封筒にて 10月24日(金)までにご投函ください。

参考 1 前払金と保全措置の義務化に関して

有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅の中には、入居一時金などの名称で、入居後の将来にわたる家賃相当額などを、前払金^{※1}として支払う方式を採用するホームがあります。

この方式は、入居後にかかる費用の目的がつきやすいなどの利点がある一方で、退去時の返還金に関するトラブルも多く発生しています。

そこで、このような前払金を徴収する場合は以下の消費者保護が行われています。

- ① 算定根拠の明確化 (使途・返還金などの前払金内容の明確化)
- ② 短期解約特例の義務化
- ③ 保全措置の義務化^{※2}

ホームの前払金に対する消費者保護の内容は、重要事項説明書や契約書などに明記されています。

● 保全措置の義務化について

ホーム運営事業者が倒産などにより、預かった前払金を返還できない場合に備えて、以下の保全措置を講じることが義務づけられています。

【保全措置】

- 保全の範囲：500万円か返還債務残高^{※3}のいずれか低い方
- 保全の方法：次の中から選択するよう事業者に求められています^{※4}
 - ・銀行などの保証
 - ・損害保険事業者の保証保険
 - ・信託会社などの金銭信託
 - ・(公社) 全国有料老人ホーム協会の入居者生活保証制度 (旧入居者基金制度)
 - ・上記以外で都道府県知事が認めた方法

保全措置の内容は、各事業者やホームによって異なりますので、入居検討時に、重要事項説明書などから確認してください。

※1：敷金 (家賃相当額の6ヶ月相当額を上限) 以外の前払金の性質を持つものは、名称にかかわらず、すべて該当します。
※2：保全措置は、平成18年4月以降に届出されたホームに義務付けられ、それ以前の届出ホームは努力義務となっています。

※3：返還債務残高：契約終了時に返還すべき金額です。(老人福祉法第29条第7項、老人福祉法施行規則第20条の9・10)

※4：以前は、親会社との連帯保証委託契約も方法として採用されていましたが、現在では認められておりません。

前払金に関する行政担当者アンケート

平成 27 年 1 月

公益社団法人 全国有料老人ホーム協会

◆◆ご回答にあたってのお願い◆◆

○本調査は、貴自治体の有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅の前払金の徴収状況や指導内容等をお伺いするものです。調査票は、有料老人ホームのご担当課にお送りしていますが、サービス付き高齢者向け住宅の設問 (IV. サービス付き高齢者向け住宅の指導等について) はサービス付き高齢者向け住宅のご担当課にご回答ください。

【調査票の内容】 I～III (2～5 ページ) 有料老人ホームに関する設問 IV (6 ページ) サービス付き高齢者向け住宅に関する設問

○ご回答いただいた内容は、本調査の目的以外に使用することはありません。また、回答はすべて統計的に処理し、個別情報として取扱うことはありません。公表にあたっては、自治体名等が特定されないようにいたします。

○この調査票は、電子データでのご回答をお願いいたします (電子データ以外の回答をご希望される方は、下記のお問い合わせ先までご連絡ください)。

○本調査票は、ズレ部分のみご回答 (入力) 可能です。選択肢がある設問は、あてはまる選択肢の番号の前にある口をクリックしてください (図が付きます)。設問によっては、該当する方のみに回答をお願いする場合があります。説明に沿ってお進みください。

○ご回答いただきました調査票は、**平成 27 年 1 月 16 日 (金)**までに E-mail にて下記メールアドレスまでご送付ください。

◆調査概要や設問のお問合わせ・調査票の送付先

公益社団法人 全国有料老人ホーム協会 担当 灰藤、古川

電話：03-3272-3781 FAX：03-3548-1078

◆返信先 E-mail: yurou@jri.or.jp

■ご回答者様について教えてください。

自治体名	
部署名	お名前
有老人ホームご担当者様 (I～III)	TEL FAX E-mail
サービス付き高齢者向け住宅ご担当者様 (IV)	お名前 TEL FAX E-mail

参考 2 ホームの介護サービス提供方法

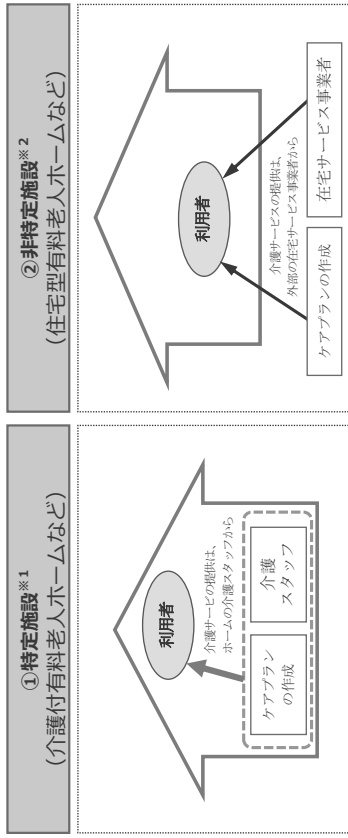
「有料老人ホーム」と「サービス付き高齢者向け住宅」の介護サービス提供方法は、介護保険法の「特定施設入居者生活介護 (以下、「特定施設」と言います) 」の指定有無により、次のように大別できます。

①**特定施設**: 「特定施設」の指定を受けているもの。介護サービスは、ホーム職員が提供します。

②**非特定施設**: 「特定施設」の指定を受けていないもの。介護サービスは、ご自宅と同様に、外部の在宅サービス事業者などが提供します。

いずれの場合も、お元気なうちから入居可能な「入居時自立型」と、要介護になってから入居する「入居時要介護型」がありますが、パンフレットなどで「介護付き」と明記できるのは、「特定施設」のみとなっています。

①特定施設と②非特定施設の違いについて



●特定施設の特徴

- ・ホーム職員 (ケアマネジャー) がケアプランを作成し、ホームの介護職員が介護保険上のサービスを包括的に提供します。
- ・ホームに支払う介護サービス利用料は、利用日数と要介護度に応じて一定金額です。

●非特定施設の特徴

- ・ケアプランの作成や必要な介護サービスメニューについては、外部の在宅サービス事業者と自ら契約し、外部の事業者が提供します。
- ・毎月の介護サービス利用料は、利用したサービスの内容や時間により変動します。

※1: イラストは、介護付有料老人ホーム (一般型特定施設入居者生活介護) を示しています。ケアプランのみホーム職員が作成し、介護サービスはホームが契約する在宅サービス事業者が提供する「外部サービス利用型特定施設入居者生活介護」もあります。

※2: 有料老人ホームの非特定施設の中には、介護サービスを行わない「健康型有料老人ホーム」もあります。

I. 貴自治体の有料老人ホームの指導体制等について

問1 有料老人ホーム担当部局の体制について伺います。

- ① 有料老人ホームに関する実務職員数 _____ 人 (非常勤等含む)
- ② ①のうち有料老人ホームを主たる業務としている職員数 _____ 人 (非常勤等含む)

問2 国の有料老人ホーム設置運営標準指針の「9. 利用料」及び「10. 契約内容」の項目を変更・追加していますか。(1つに○)

貴自治体の設置運営標準指針をお送りください

- 1. 国の標準指針に準拠している 2. 変更・追加をしている 3. わからない

問3 貴自治体の平成26年10月末時点の有料老人ホーム数と、前払金を受領するホーム数について、届出時期別の件数を教えてください。

①平成26年10月末時点の有料老人ホーム数		件
品川市	①のうち、平成24年3月31日までに届出	件
島根県	①のうち、平成24年4月1日以降に届出	件
時期		
② ①のうち、前払金を受領しているホーム数		件
品川市	②のうち、平成18年3月31日までに届出	件
島根県	②のうち、平成18年4月1日～平成24年3月31日までに届出	件
時期	②のうち、平成24年4月1日以降に届出	件

II. 前払金の保全措置・権利受領禁止・短期解約特例の指導等の状況について

問4 前払金の保全措置についての確認・指導に関して伺います。

- (1) 以下に示す保全措置に関する確認事項のなかで、開設前(届出・事前協議時等)、定期報告時(重要事項説明書の提出時)及び立入り調査時に「必ず確認しているもの(確認項目)に○」、「必要に応じてケースバイケースで確認するものに△」、「確認しないものに×」をつけてください。

	①開設以前 (届出・事前協議時 等)	②定期報告 時(重要事 項説明書の 提出時)	③立入り調 査時
○:必ず確認している △:必要に応じてケースバイケースで確認 ×:確認していない			
①重要事項説明書において保全措置の記載があるか			
付問 ①のうち、保全機関名が明記されているか			
②保全機関との保全契約の締結状況(実際に契約締結しているか)			
付問 ②の保全機関と事業者(有料老人ホーム)間の契約書があるか			
③事業者(有料老人ホーム)と入居者間に保全措置の契約があるか			
④保全機関とのやり取りの書類(入居状況報告等)があるか			
⑤期限がある契約の場合、契約更新をしているか			

●その他、確認している事項があれば、内容と方法・時点についてお書きください。

(2) 保全措置についてどのようなことを確認していますか。(該当するものすべてに○)

- 1. _____ どのような場合に保全措置が発動されるか
- 2. 複数の保全措置を取る場合の、それぞれの保全内容
- 3. 保全措置が必要な入居者一人ひとりに保全を行っているか
- 4. 保全方法の変更の有無
- 5. その他 (_____)

▶付問:「1.」とご回答された方 どのように保全内容を確認していますか。(該当するものすべてに○)

- 1. 保全機関との契約書内容をみて 2. 入居契約書の内容をみて
- 3. 重要事項説明書の内容をみて 4. 事業者からの口頭説明、聞き取りで
- 5. その他 (_____)

(3) 各ホームの保全措置が必要な入居者数を把握していますか。(1つに○)

- 1. すべてのホームについて把握している 2. 一部のホームのみ把握している 3. 把握していない

(4) 前払金を支払っている入居者全員について保全措置がとられているか把握していますか。(1つに○)

- 1. 全員分について把握している 2. 一部の入居者のみ把握している 3. 把握していない

(5) 保全措置の普及を考えると、課題と感ずることは何ですか。(該当するものすべてに○)

- 1. 事業者の保全措置に対する理解度が低い
- 2. 事業者の規模が小さすぎて、保全措置の金銭負担が大きい
- 3. 事業者の規模が小さすぎて、保全に供する財産がない
- 4. 保全措置を行う保全機関が少ない
- 5. 入居者等の消費者の保全措置に対する理解度が低い
- 6. その他 (_____)

付問1:上記の課題について具体的(課題の詳細や解決に向けた貴自治体の取組み等)に教えてください。

選択肢番号 _____ について

付問2:実際に保全措置を講じていないホームがあった場合、改善に向けた指導の取組や課題について教えてください。特に、厚生労働省による「有料老人ホームを対象とした指導状況等のフォローアップ調査(第5回)」で前払金の保全措置を講じていない施設があった自治体の方は、それらの施設を指導する上での課題やご苦労されている点を教えてください。

問5 短期解約特例制度の遵守状況をどのように確認していますか。(該当するものすべてに○)

1. 入居契約書の内容をみて 2. 事業者からの口頭説明、聞取りで
 3. 入居者への聞取りで 4. その他 ()

付問 「1.」と回答された方 確認時期及び内容について伺います。

①入居契約書を確認するのは、どのタイミングですか。(1つに○)

1. 届出・事前協議時 2. 定期報告時(重要事項説明書提出時)
 3. 立入調査時 4. その他 ()

②具体的にどのような入居契約書の内容を確認していますか。(1つに○)

1. 短期解約特例適用の起算日が入居日になっているか
 2. 短期解約特例期間が3ヵ月以上設けられているか
 3. 短期解約特例期間を短縮させる予告期間等を設定していないか
 4. 短期解約特例の非返還費用(控除額)の計算式が適切か
 5. その他 ()

問6 権利金の受領禁止に関する確認・指導について伺います。

(1) 平成24年3月までに届出されたホーム(権利金の受領禁止の経過措置ホーム※)について、権利金の受領状況を把握していますか。(1つに○)

※権利金受領禁止の経過措置ホームは、月払い方式のホームを含みます

1. すべてのホームの状況を把握している 2. 一部のホームのみ把握している
 3. 現在、調査中(予定含む) 4. 把握していない

(2) 今年度で、権利金の受領禁止の経過措置期間が終了しますが、権利金受領の指導にあたり、課題や困難さを感じることで、指導の達成状況を教えてください。

Ⅲ. 指導件数や情報開示等について

問7 平成24年度～平成26年度(10月末)までの、下配行政指導及び改善命令数について教えてください。

※件数がない場合は「0」、不明の場合は「-」とご記入ください。

	行政指導件数(重複含む)		改善命令数	
	保全措置について	短期解約特例制度について	総数	保全措置・権利金・短期解約特例に関するもの
介護付有料老人ホーム	件	件	件	件
住宅型・健康型有料老人ホーム	件	件	件	件

問8 事前協議時や法改正時に事業者から、どのような前払金に関する問合せや相談が多いでしょうか。(該当するものすべてに○)

1. 前払金に該当する費用について
 2. 保全措置の方法について
 3. 前払金の算定根拠について
 4. 権利金に該当する費用や徴収可能な費用について
 5. 3ヵ月を超える場合(通常の契約解除、解約時)の返還金の計算方法について
 6. 短期解約特例を適用する期間(起算日等)について
 7. 短期解約特例による返還金の計算方法について
 8. その他 ()

問9 消費者への周知や情報提供について伺います。

(1) 貴自治体のホームページ上で、消費者向けの情報として公開しているものはどれですか。(該当するものすべてに○)

1. 設置運営指導指針
 2. 有料老人ホーム一覧(類型、施設名、入居時要件、連絡先等の概略の一覧)
 3. 情報開示一覧(重要事項説明書の主な事項について情報を開示)
 4. 各ホームの重要事項説明書
 5. その他 ()

(2) 貴自治体で定める設置運営指導指針の基準の遵守状況を一般消費者に公表していますか。(1つに○)

1. 公表している 2. 公表していない

付問 「1.」と回答された方 どのような書類に設置運営指導指針の基準の遵守状況を公表していますか。

(該当するものすべてに○)

1. 有料老人ホーム一覧 2. 情報開示一覧
 3. 重要事項説明書 4. 基準の適合表
 5. その他 ()

問10 平成24～26年度10月末までの事業譲渡、事業廃止、保全措置発動の件数についてお分かりになる範囲でご回答ください。

※件数がない場合は「0」、不明の場合は「-」とご記入ください。

	平成24年度	平成25年度	平成26年度(10月末)
①事業譲渡件数	件	件	件
②事業が廃止された件数(譲渡に伴う廃止は除く)	件	件	件
③②のうち、保全措置発動ホーム数	件	件	件
④③で保全措置が発動された人数	人	人	人

有料老人ホームに関する設問は以上です。
 サービス付き高齢者向け住宅のご担当課へ調査票をお渡しください。
 お忙しいところご協力頂き誠にありがとうございました。

以下は、サービス付き高齢者向け住宅のご担当課がご回答ください

IV. サービス付き高齢者向け住宅の指導等について

問 11 貴自治体の、サービス付き高齢者向け住宅の指導体制やご担当部局について伺います。

(1) サービス付き高齢者向け住宅の登録時の登録機関と登録費用を教えてください。

①登録機関について (1つに○)

1. 庁内の部局で対応している 2. 指定登録機関で対応している その他 (

付問:「1.」と回答された方 担当部局はどこですか。(1つに○)

1. 住宅部局 2. 福祉部局 3. 住宅・福祉部局の共同 4. その他 (

②登録料 (事務手数料等) の有無について (1つに○)

1. なし 2. あり (登録料(単位・金額)を教えてください:)

(2) サービス付き高齢者向け住宅の主たる担当部局(窓口)の職員体制を教えてください。(1つに○)

①サービス付き高齢者向け住宅に関する実職員数 _____ 人 (非常勤等含む)

②①のうちサービス付き高齢者向け住宅を主たる業務としている職員数 _____ 人 (非常勤等含む)

(3) 前払金を徴収する住宅に対し、どの部局が保全措置・権利金の受領禁止・短期解約特別制度の指導をしていますか。(1つに○)

1. 上記の主たる担当部局で担当・指導している

2. 原則、上記の主たる担当部局で指導するが、必要に応じて他部局や他団体等と連携している

3. 別の担当部局で指導している

4. その他 ()

付問: 前払金の保全措置等に関する指導を行う部局はどこですか。(1つに○)

1. 住宅部局 2. 福祉部局 3. 住宅・福祉部局の共同 4. その他 ()

問 12 保全措置の普及を考えると、課題と感ずることは何ですか。(該当するものすべてに○)

1. 事業者の保全措置に対する理解度が低い 2. 事業者の規模が小さすぎて、保全措置の金銭負担が大きい

3. 事業者の規模が小さすぎて、保全に供する財産がない 4. 保全措置を行う保全機関が少ない

5. 入居者等の消費者の保全措置に対する理解度が低い 6. その他 ()

付問 上記の課題について具体的 (課題の詳細や解決に向けた貴自治体の取組み等) に教えてください。

選択肢番号 _____ について

選択肢番号 _____ について

問 13 貴自治体の 26 年 10 月末の①サービス付き高齢者向け住宅数と前払金を徴収する住宅数を教えてください。また、②平成 24 年度～平成 26 年度 (10 月末) までの、下記の行政指導及び改善命令数について教えてください。

※件数がない場合は「0」、不明の場合は「-」とご記入ください。

①住宅数 (H26.10.現在)	②-1: 行政指導件数(重複含む)		②-2: 改善命令数	
	サービス付き高齢者住宅数	うち、前払金を受領する住宅数	権利金の受領禁止について	短期解約特別制度について
件	件	件	件	件
件	件	件	件	件

お忙しいところ、ご協力頂き誠にありがとうございました

この調査研究事業は厚生労働省の老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分）事業の一環として、行われたものです。

平成26年度
有料老人ホームにおける前払金の実態に関する
調査研究事業報告書

平成27年3月

発行：公益社団法人 全国有料老人ホーム協会
東京都中央区八重洲2-10-12 国際興業第二ビル3階
TEL：03-3272-3781（代表）

Copyright©有老協 2015

発行者の許可なく本書の内容を複製したり、出版物等に無断転載することを禁じます。

公益社団法人

全国有料老人ホーム協会

〒104-0028 東京都中央区八重洲2-10-12 国際興業第二ビル3階
TEL 03-3272-3781(代表) 03-3548-1077(入居相談)
FAX 03-3548-1078