

第4章

調査結果のまとめ

1. 調査結果の取りまとめ方法

本調査は高齢者向け住宅等の入居者がサービスを受ける際に行っている契約実態を明らかにすることを目的に、以下の4つの調査項目に沿って仮説を立てた上で調査を実施した。本章ではアンケート調査・ヒアリング調査及び委員会での検討結果を基に「現状と課題」「事業者が対応・留意すべき事項」「今後の検討課題」の3つの視点から整理を行った。

なお、調査研究部会における検討結果は、附属編にて取りまとめている。

<調査項目と仮説>

調査項目	仮説
(1) 契約実態に関して	<ul style="list-style-type: none"> ① 利用者が事業者と交わすサービス契約の件数が多いのではないか。 ② サービスの契約内容において利用者にとって不利な条件があるのではないか。 ③ サービスにおいて、契約までのプロセスがマニュアルなどで定められておらず、組織的な対応ができていないのではないか。 ④ サービス契約の締結において、利用者が契約内容を十分に理解できていないにも関わらず、家族などへも説明せずに利用者と契約しているのではないか。
(2) 管理体制について	<ul style="list-style-type: none"> ① 個人情報の管理が不十分な実態があるのではないか。 ② 苦情対応の窓口を周知していない、苦情対応マニュアルを策定していない、「苦情」を定義していないなど、組織的に苦情対応を行っていないのではないか。
(3) 利用者保護について	<ul style="list-style-type: none"> ① サービス契約に関して、位置づけの不明確な一時金を徴収しているのではないか。解約時に不合理に返金されない実態があるのではないか。 ② サービスに関する料金表を提示せず、料金を徴収しているのではないか。 ③ 利用者からサービス契約を解約する場合の扱いについて、十分に説明していないのではないか。 ④ 事業者からサービス契約を解約する場合の扱いについて、十分に説明していないのではないか。
(4) 利用者ニーズ等について	<ul style="list-style-type: none"> ① 提供しているサービス以外の要望を受けた場合、利用者の立場に立って対応していないのではないか。 ② 満足度調査の実施有無、今後のサービス拡充など

2. 調査結果の取りまとめ

(1) 契約実態に関して

① 利用者が事業者と交わすサービス契約の件数が多いのではないか。

<現状と課題>

事業者アンケートの結果においては、サービスについては複数サービスの契約を一つの契約書にて行っているケースが多く、入居（利用）者が事業者と交わしている生活支援サービスの契約の数の平均は、おおよそ2件以内に収まっていた。（賃貸借契約および介護保険サービスに関する契約を除く。）

一方、複数サービスを一つの契約にて行っている場合、健常者等利用者によっては使わないサービスについても料金の負担を強いられることが懸念される。

入居者アンケートから入居者は賃貸借契約以外に平均1件の契約を行っているが、契約書を取り交わすことに対して「わずらわしい・ややわずらわしい」と感じている入居者が35.2%も存在していることから契約本数に関わらず高齢者にとって契約行為そのものが負担となっていることが伺える。

ヒアリング調査からは「入居者がどの事業者とサービス提供契約を行ったか忘れてしまう可能性がある。」との指摘もあった。

<対応・留意すべき事項>

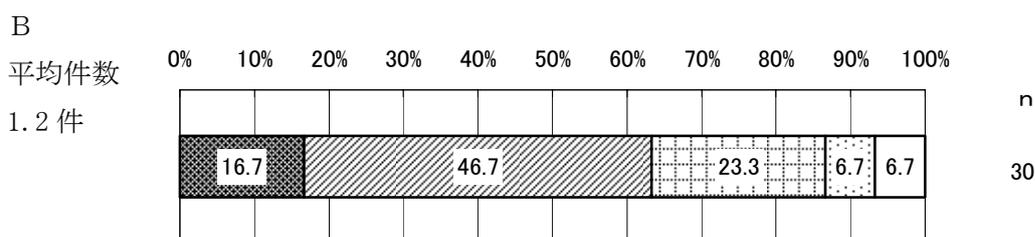
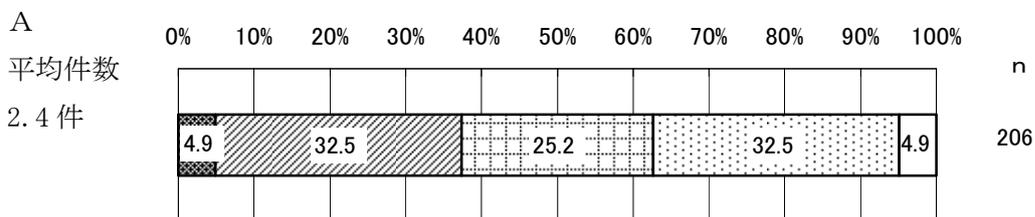
契約行為そのものが負担となっている高齢者にとっては、複数サービスを一つの契約にて行うことは契約の簡素化の観点からは望ましいと思われるが、複数サービスが包含されているため説明を行う際は、利用者の視点に立ってサービス内容の理解・納得が得られるよう丁寧な対応が求められる。特にサービスを外部の事業者に委託している場合は、委託先と連携を図り、可能な限り契約の簡素化を図る工夫も望まれる。

また、複数サービスを一つの契約にて行う場合は、利用実績に応じて課金する、一部サービスを停止できるなど、できる限り柔軟な対応に努めることが必要である。

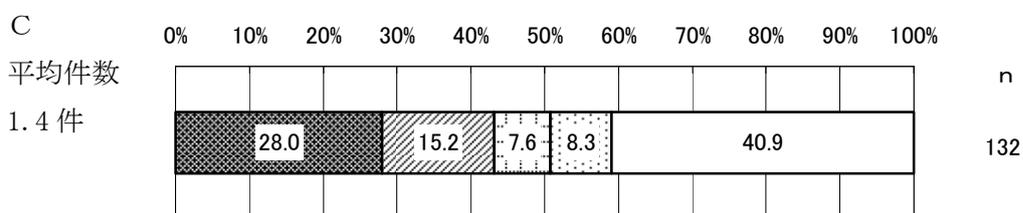
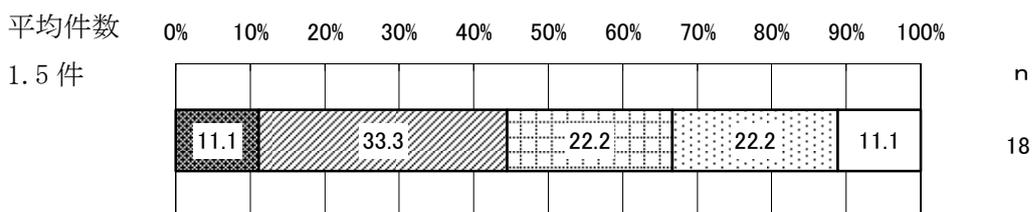
高齢者にとっては、自分自身が契約している契約先・サービス内容等を逐次把握していることは大変労力があるため、それを防ぐためにもリスト表等を積極的に活用していくことが望まれる。

【参考：アンケート調査結果】

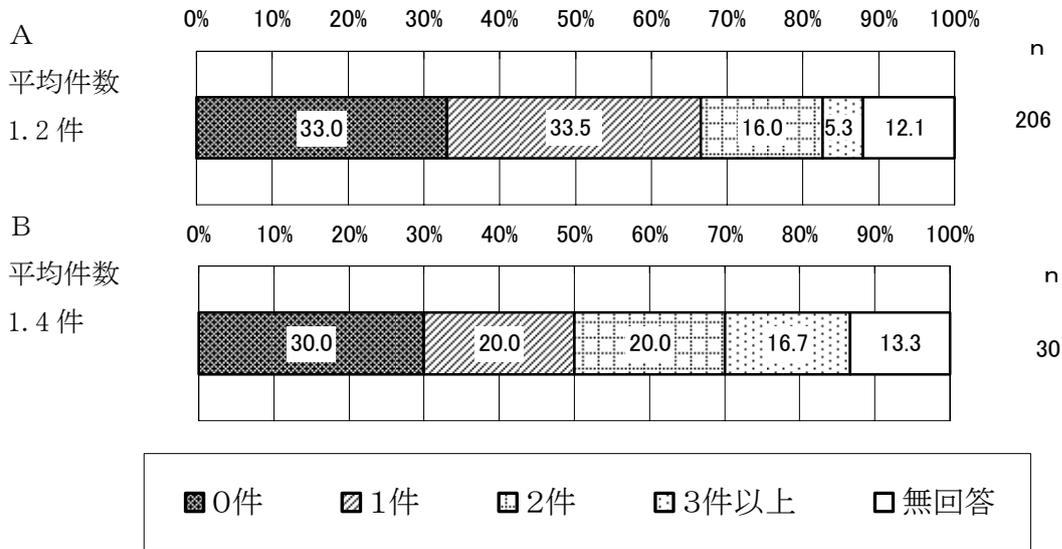
- 賃貸借契約に関するものを除き、入居者は貴法人と概ね何件の契約書（覚書等を含む）を交わしているか。



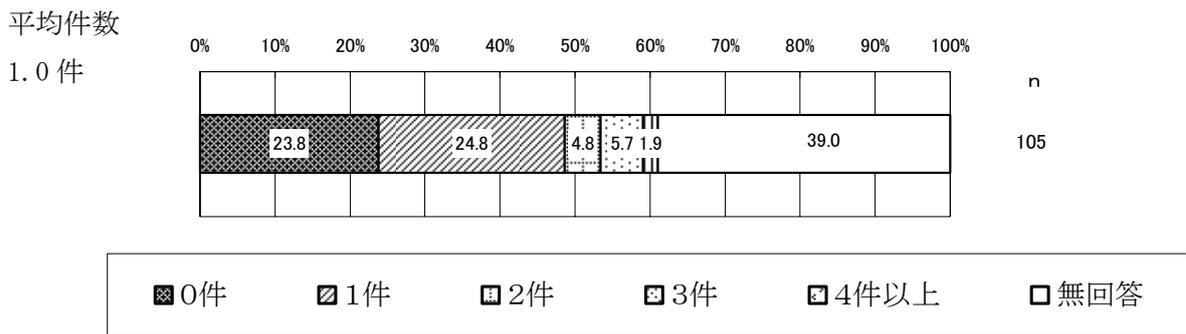
B（委託先と入居者が直接契約している場合）



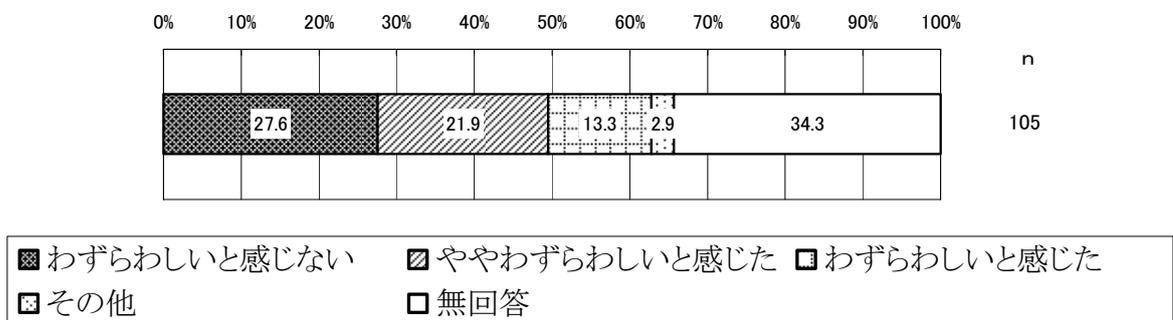
- 賃貸借契約に関するものを除き、入居者は貴法人以外の事業者と概ね何件の契約書（覚書等を含む）を交わしているか（把握している範囲で回答）。



- 賃貸借契約に関するものを除き、何件の契約書（覚書を含む）を交わしているか。



- 契約書を取り交わす件数が多くてわずらわしいと感じているか（入居者のみ）。



② 生活支援サービスの契約内容において利用者にとって不利な条件があるのではないか。

<現状と課題>

本来、入居の際に可能な限りサービスの要否を自由に選択できるよう配慮することが望ましいと考えられるが、アンケート結果ではサービスを受けることを入居の条件としているケースが事業者向けアンケートおよび利用者向けアンケートの双方で散見された。

<対応・留意すべき事項>

サービスの選択に関しては利用者の自由な選択を確保することが望ましい。そのため利用者に対して事業者がサービスの紹介を行う際には自らのサービスを押し付けるのではなく、利用者の理解度や利用者の意見を尊重するよう十分に配慮することが求められる。

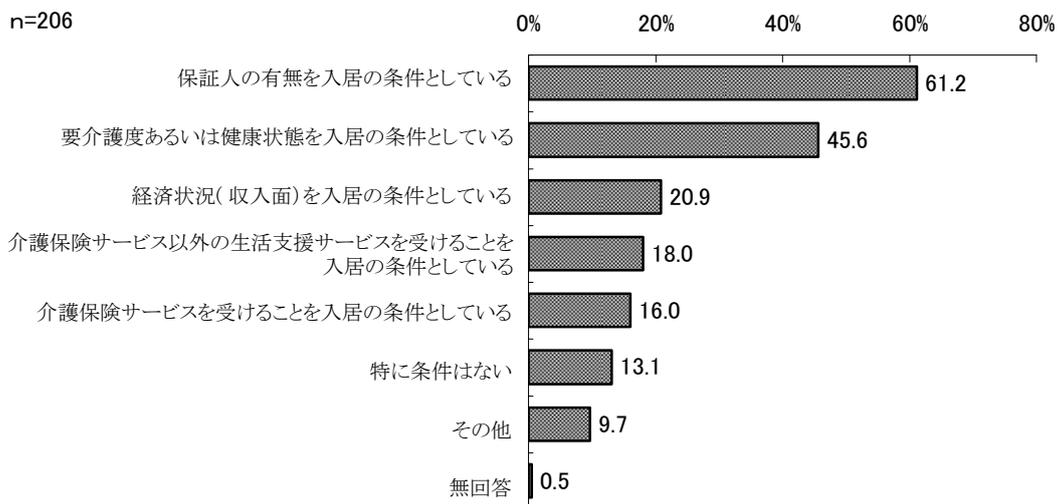
また、サービス（委託含む）を受けることを条件とする際は、なぜそのサービスを受けることが必要なのか利用者に説明し理解を得ることが大切である。委託などにより他社がサービスを提供する場合は、どこがサービスの提供主体かを明確にし、説明を委託先任せにしないことも大切である。

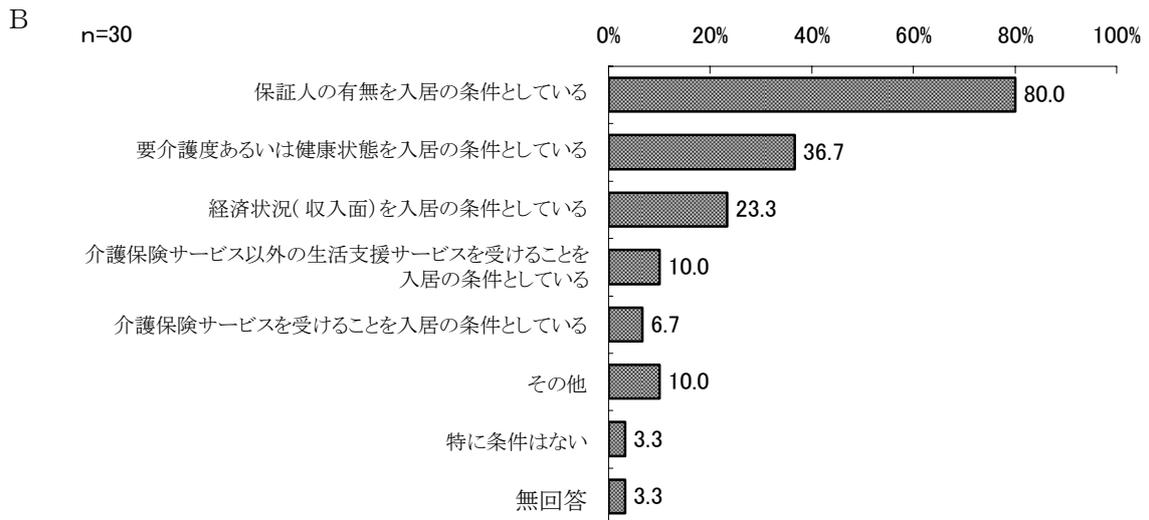
もし、提供サービスに問題があった場合には利用者と協議の上、サービス内容や提供する事業者を変更するなど、柔軟に対応し、利用者サイドに立った対応も望まれる。

【参考：アンケート調査結果】

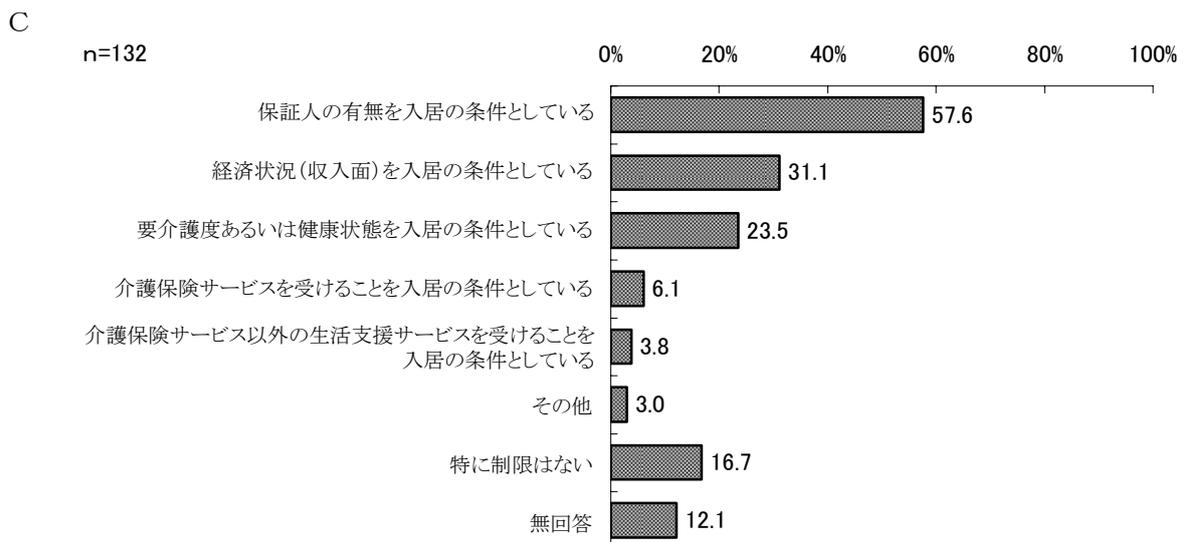
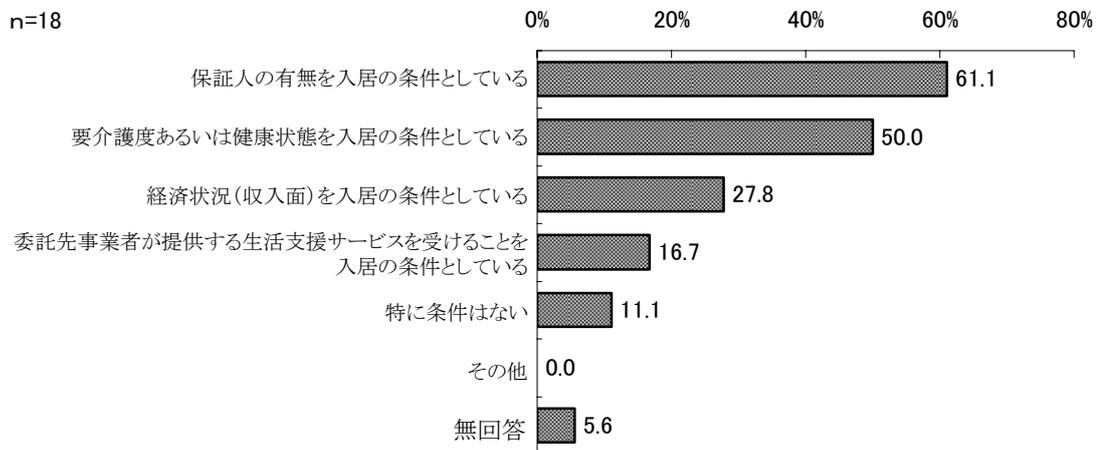
➤ 入居希望者に対して入居時に条件等を設けているか。

A

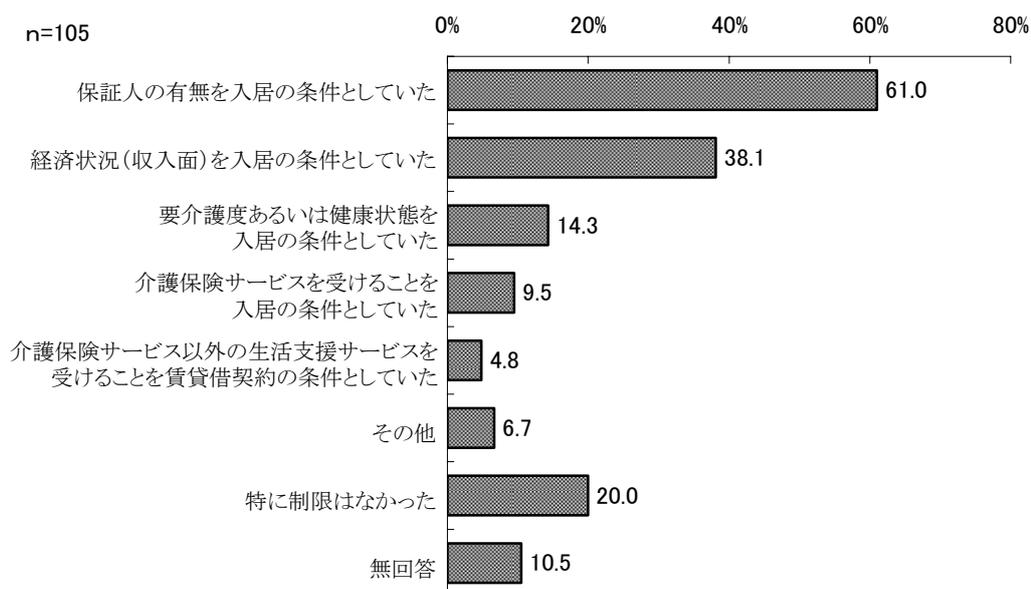




B (委託先が入居者と直接契約している場合)



➤ 入居の契約を交わす際、入居の条件等があったか（入居者のみ）。



③ 生活支援サービスにおいて、契約までのプロセスがマニュアルなどで定められておらず、組織的な対応ができていないのではないか。

<現状と課題>

アンケートの結果においては、自らサービスを提供している事業者もサービスを委託している事業者においても、契約プロセスについてマニュアルやルールが約半数で定められていない実態が明らかになった。

契約締結の際、事業者が入居（利用）者に対して説明している項目について、サービス内容、費用、支払方法については大半の事業者が説明していたが、解約条項、苦情等の相談窓口は5割から7割程度しか説明しておらず、説明内容に不十分な事業者が散見された。一方、ヒアリング調査においてはそのような事業者は見受けられなかった。他方、利用者アンケート結果では、説明を受けた内容として、サービス内容、費用、支払方法は17%から19%程度であり、解約方法は10.5%、苦情相談窓口等は3.8%と低位にとどまったことから、事業者が考える程説明された内容を利用者が理解しているとは考えられず、利用者の理解を促すために更なる工夫が求められる。

また、サービスを委託している場合、サービス提供の説明は委託先のみで行っている割合は44.4%にのぼった。

<対応・留意すべき事項>

事業者による利用者への説明では、漏れなく・わかり易く説明する必要がある、特に高齢者においては説明内容を理解するのに時間を要するので、理解を促すためにマニュアル

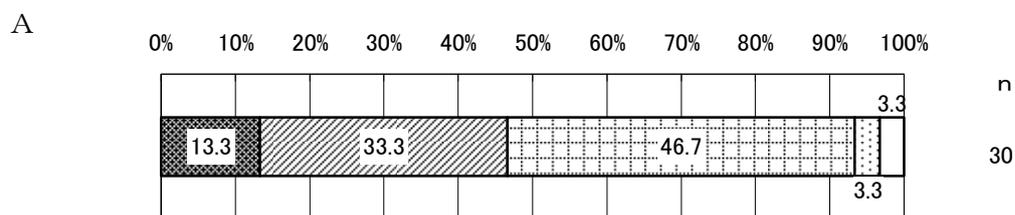
やチェックリスト類の活用、イラストや図表などによる説明資料の充実など、できる限り工夫することが望ましい。

特にサービスを委託している場合には、相互の説明に漏れのないよう互いに協議の上、役割分担を決めて、ルール化を図ることが望ましい。委託先が説明を行う場合は委託者が必要に応じてチェックや指導などを行うことも必要である。

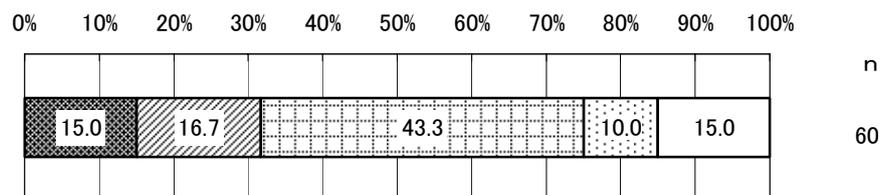
あわせて解約条項や苦情等の相談窓口についても書面などを用いて丁寧に説明し、理解を得ることも必要である。

【参考：アンケート調査結果】

➤ 契約締結の際の説明について、説明者用のマニュアル等はあるか。



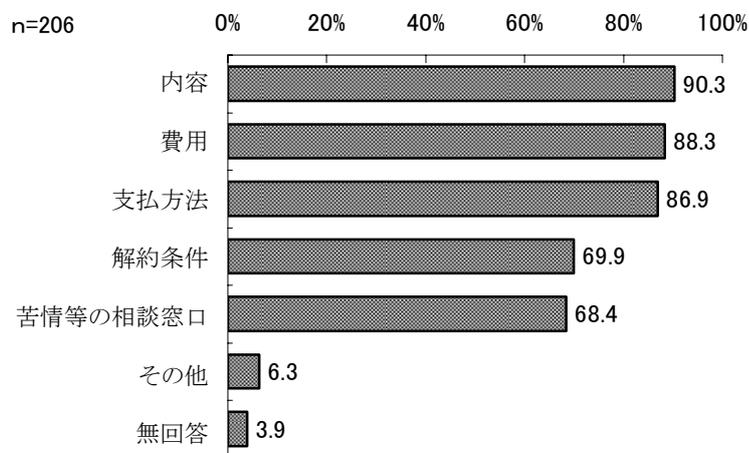
B (説明を行うのが「B事業者+委託先」または「委託先のみ」の場合)



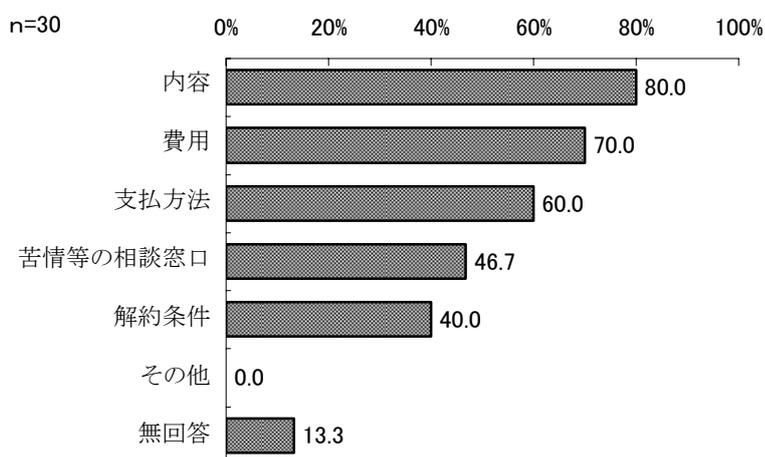
- マニュアルを定めている
- ▨ マニュアルはないがルール等を明文化している
- ░ 特に明文化していない
- ▤ その他
- 無回答

- 賃貸借契約あるいは介護保険サービスに関わるもの以外で、入居者に対して契約締結の際に説明している項目はなにか。

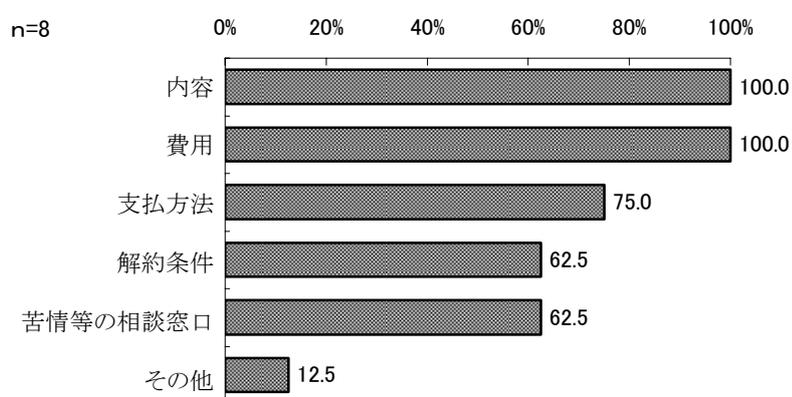
A



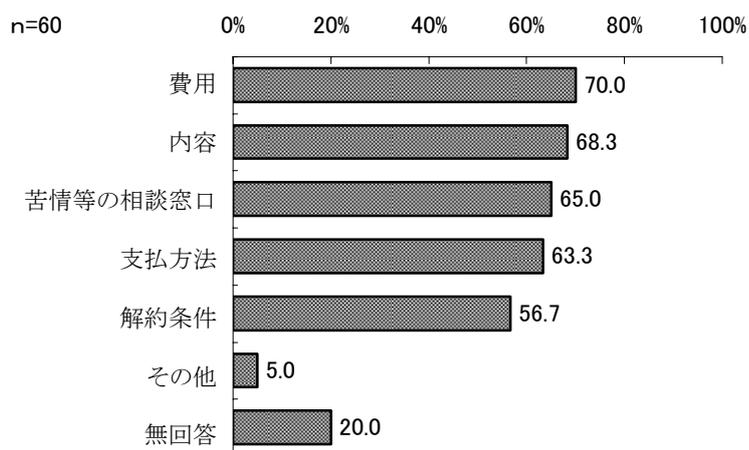
B (説明を行うのが「B事業者のみ」の場合)



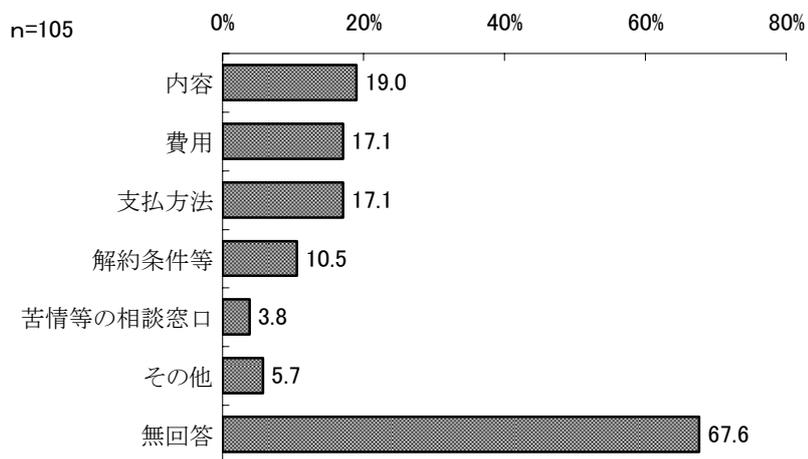
B (説明を行うのが「B事業者+委託先」または「委託先のみ」の場合)



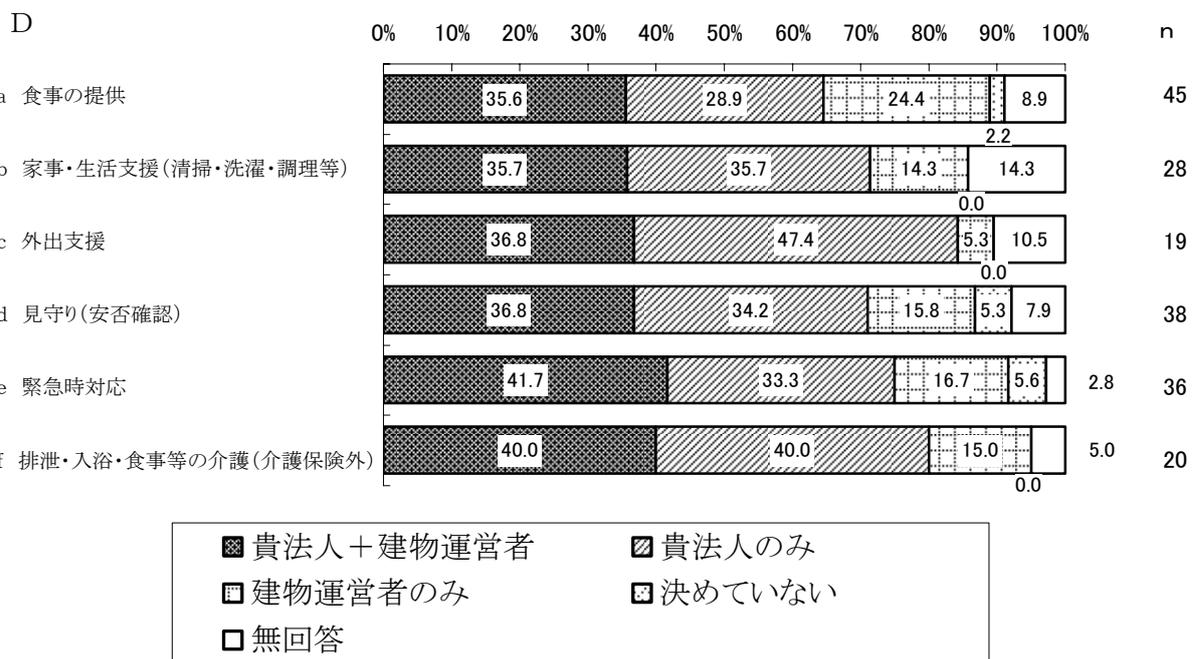
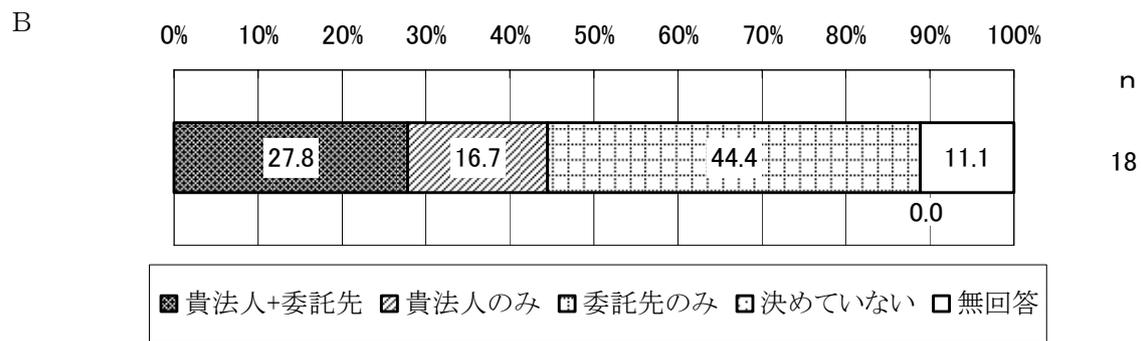
D



- 賃貸借契約あるいは介護保険サービスに関わるもの以外で、事業者から契約締結の際に説明を受けた事項は何か（入居者のみ）。



➤ 契約締結の際にサービス提供の説明は誰が行いますか（事業者B、事業者Dのみ）。



④ サービス契約の締結において、利用者が契約内容を十分に理解できていないにも関わらず、家族などへも説明せずに利用者と契約しているのではないか。

<現状と課題>

入居(利用)者に認知症等の傾向が見られ契約内容を十分に理解できないと思われる場合、事業者の大半は家族へも説明していたが、一部ではその対応を現場の判断に委ねているケースも散見された。

一方、利用者アンケートでは、事業者からの説明を「理解できた・概ね理解できた」との回答の割合は42.9%であった。アンケートに回答された利用者は健常者あるいは介護度が比較的軽度の利用者が多いと想定されるが、それでも説明内容を理解している割合

は半数を切る結果となり、利用者だけでなく家族などへの説明が重要である。

<対応・留意すべき事項>

事業者は利用者の理解を得ようできる限りわかりやすく説明することが大切である。その上で、利用者の状況に応じて、利用者だけでなく家族などへも説明するよう徹底を図ることが必要である。その対応を事業者内でルール化を図るなど組織的に対応を図った上で、利用者個々の状態に応じて現場の判断により理解しやすい説明を行うことが望まれる。さらに利用者や家族の理解を促すためにパンフレット、重要事項説明書や説明資料などの充実を図るとともに、利用者の理解が得られるまでは契約しない、といった利用者サイドに立った対応も望まれる。

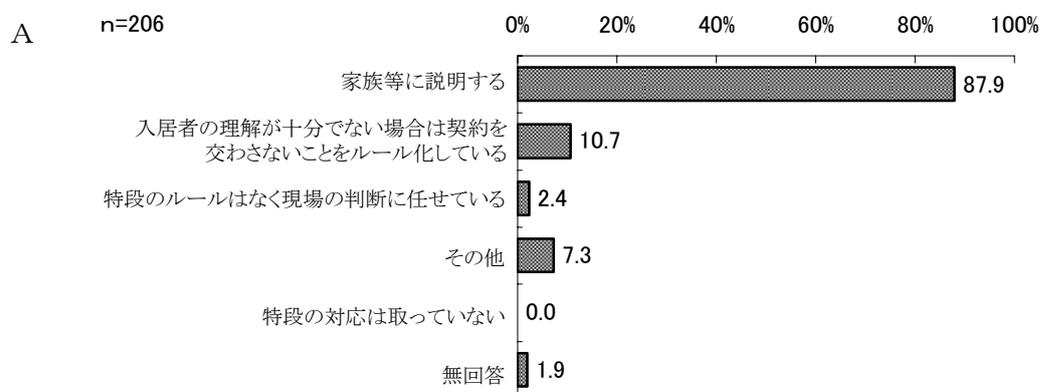
利用者においては事業者からの説明を一方的に受けるだけでなく、不明な点は自ら質問するなど積極的に自らも理解するような努力も必要と思われる。

<今後の検討課題>

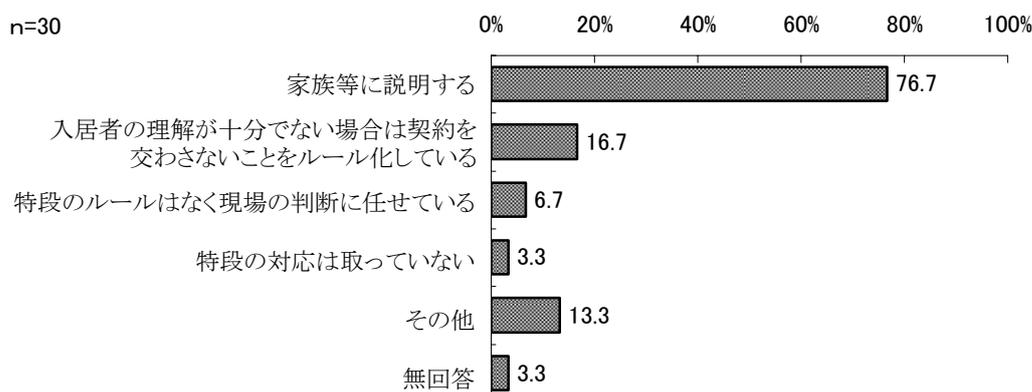
成年後見人制度の拡充（権限、後見人の養成等）・活用の検討が望まれる。

【参考：アンケート調査結果】

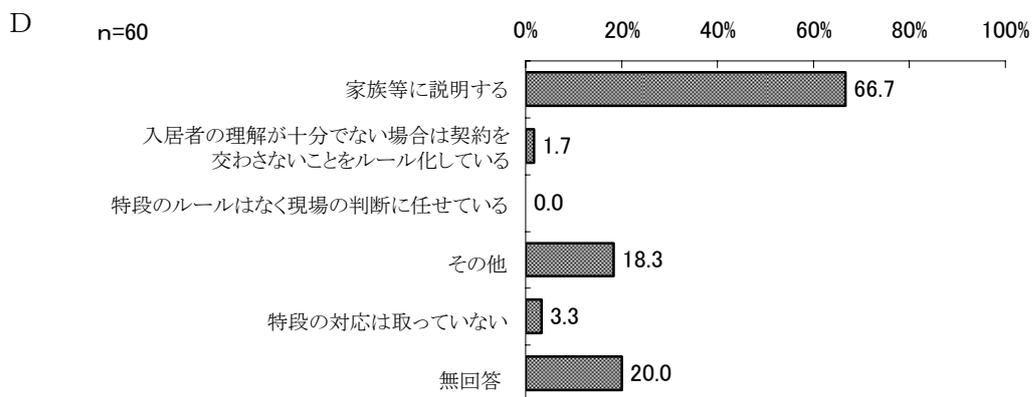
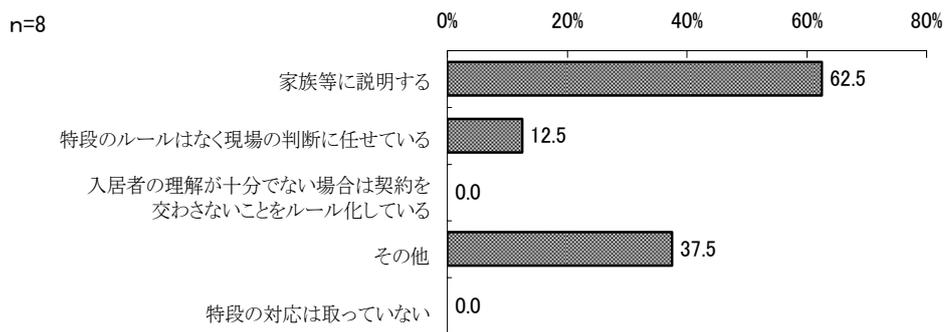
- 入居者に認知症等の傾向が見られ、契約内容を十分に理解できないと思われる場合、どのように対応しているか。



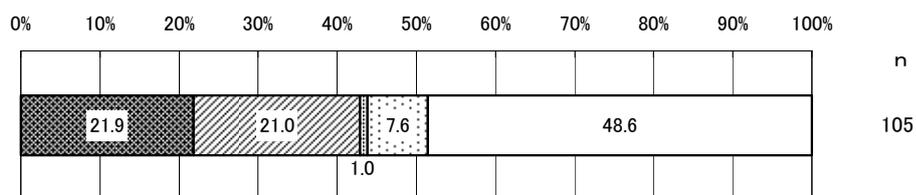
B（説明を行うのが「B事業者のみ」の場合）



B（説明を行うのが「B事業者+委託先」または「委託先のみ」の場合）



➤ 事業者からの説明について十分理解できたか（入居者のみ）。



- | | |
|------------|-------------------|
| ■ 十分に理解できた | ■ 十分ではないが、概ね理解できた |
| ■ 理解できなかった | ■ 理解できたかどうか分からない |
| □ 無回答 | |

(2) 管理体制について

① 個人情報の管理が不十分な実態があるのではないか。

<現状と課題>

事業者において、個人情報に記載されたデータ類を外部持ち出し禁止にしている割合は5割から7割、個人情報保護に関するマニュアル策定は2割から5割半ばにとどまった。

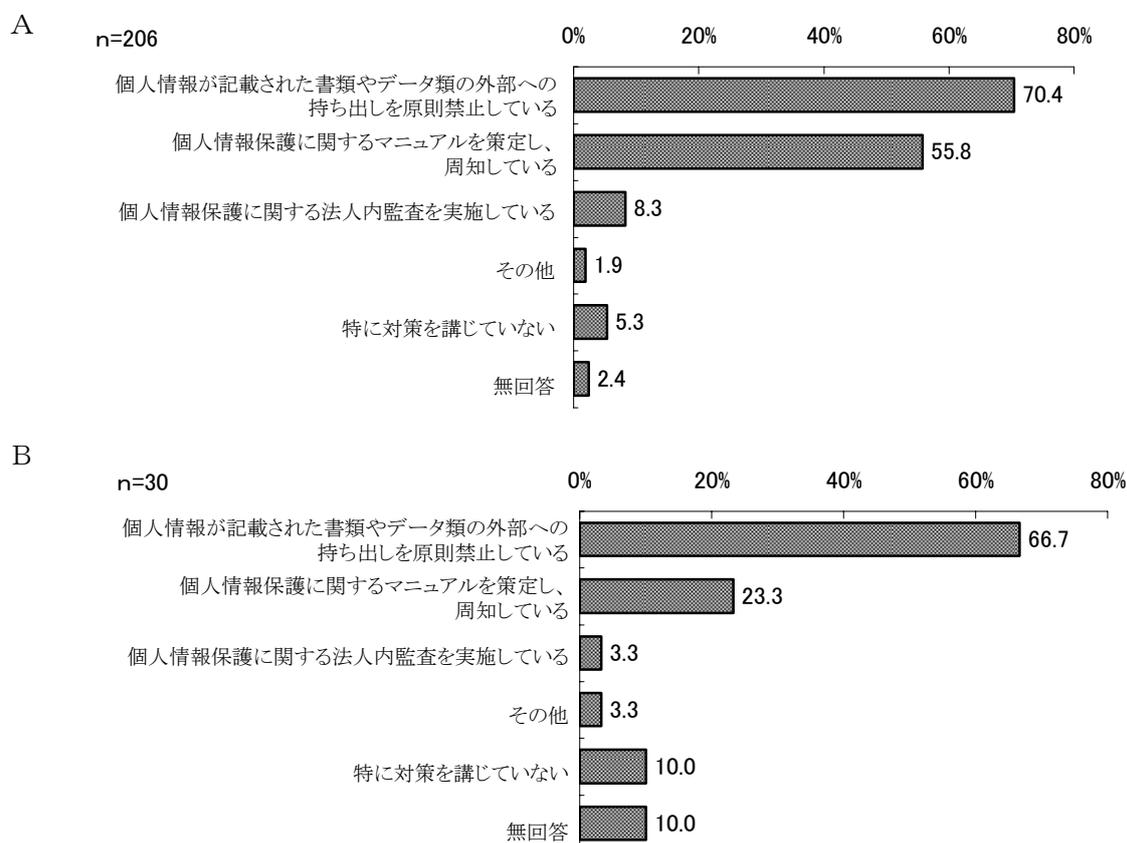
<対応・留意すべき事項>

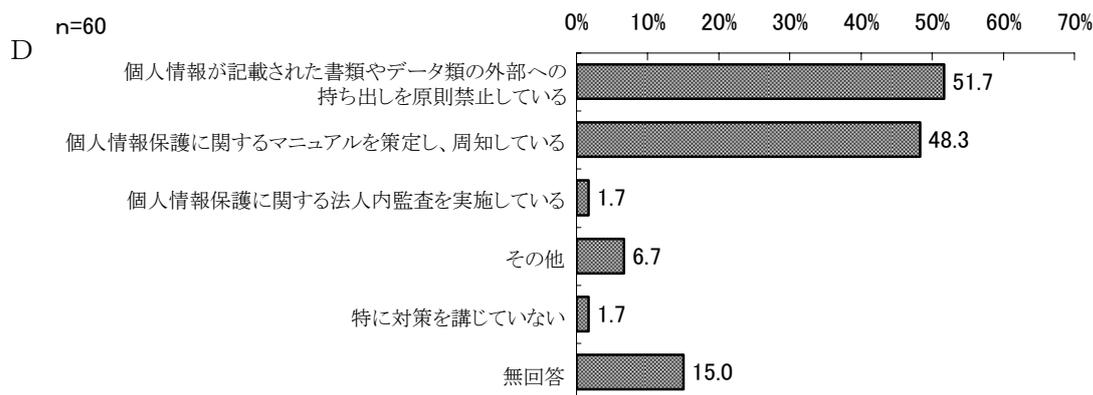
高齢者向け住宅やサービスにかかわる事業者においては利用者の個人情報を扱うことから、万一それらが漏洩した場合、その情報が犯罪目的に使用される可能性もあり、多くの利用者や家族などへ影響を与えることが予想される。そのため、事業者においては個人情報漏洩防止に向けて組織的な管理の徹底が求められる。

少なくとも、マニュアルの策定・周知や個人情報に記載された書類やデータ類の外部持ち出し禁止の徹底などの組織的な管理（例えば、個人情報資料の施錠管理、廃棄のあり方、システムへのログイン制限、教育のあり方、内部監査など）が求められる。さらに委託先がある場合、その委託者は委託先の管理や指導を行うことが求められる。

【参考：アンケート調査結果】

➤ 入居者の個人情報が漏洩しないよう管理しているか。





② 苦情対応の窓口を周知していない、苦情対応マニュアルを策定していない、「苦情」を定義していないなど、組織的に苦情対応を行っていないのではないか。

<現状と課題>

事業者アンケートの結果においては約8割の、ヒアリングの結果においては全ての事業者が苦情対応の窓口を明確化していたものの、一部事業者ではそれらを明確化していないケースが散見された。また、利用者アンケートでは苦情相談窓口等を知っている割合は37.1%であり、そのうち入居前に苦情対応窓口を文書で説明を受けた割合は61.5%、口頭での説明が33.3%、特に知らされていないが7.7%となり、文書による説明が十分に行われていないケースが散見される結果となった。

苦情対応マニュアルやルール等を明文化している事業者は概ね半数程度であり、組織的な整備がより一層望まれる。

事業者以外の行政等の相談窓口を利用者へ説明している事業者は半数以下にとどまり、利用者も知っているとは回答した割合が6.7%しかなく、更なる周知が求められる。

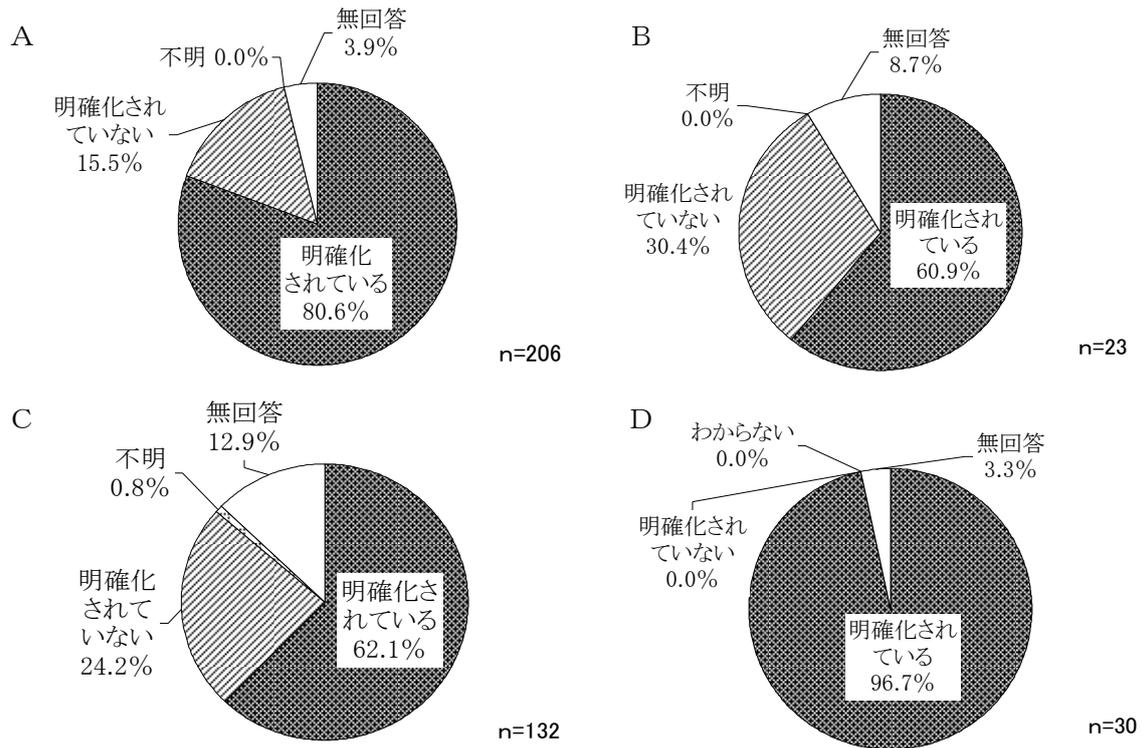
<対応・留意すべき事項>

事業者は苦情対応の窓口を入居前に契約書あるいは重要事項説明書などの文書で説明することを徹底するとともに、掲示板等で明示したり、個々の利用者に配布したり、入居後も適宜説明したりするなど、さらなる周知に向けて丁寧に対応することが望まれる。また、苦情対応窓口の周知のみならず、苦情対応に関するルール等を明文化し、更には利用者からの苦情を漏れなく迅速に対応できるような体制を整備することが望まれる。特にサービスを外部に委託している場合は相互に連携が図れるよう体制を整備することが求められ、必要に応じて、委託先の対応状況をチェックしたり、指導を行えるような体制を整備することも大切である。更に、事業者以外にも行政等の相談窓口があることを伝え、上記方法を用いて文書などで丁寧の説明することが望ましい。

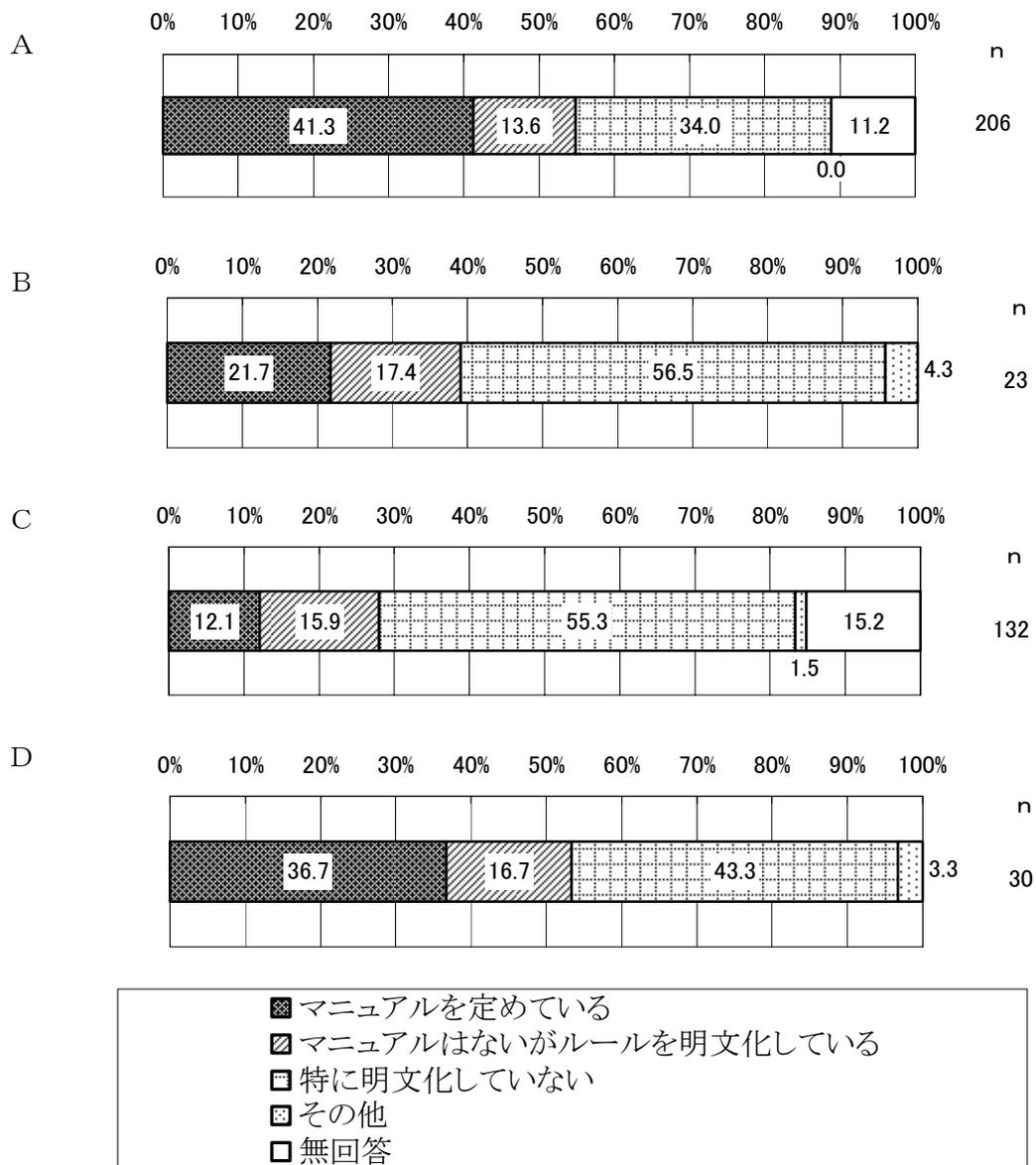
アンケート結果においても、ヒアリング結果においても大半の事業者は「苦情」を定義づけしていないことから、本来苦情として扱うべき内容を「意見」として扱い、対応していない可能性がある。各事業者において「何が苦情なのか」を明らかにすることが望まれる。

【参考：アンケート調査結果】

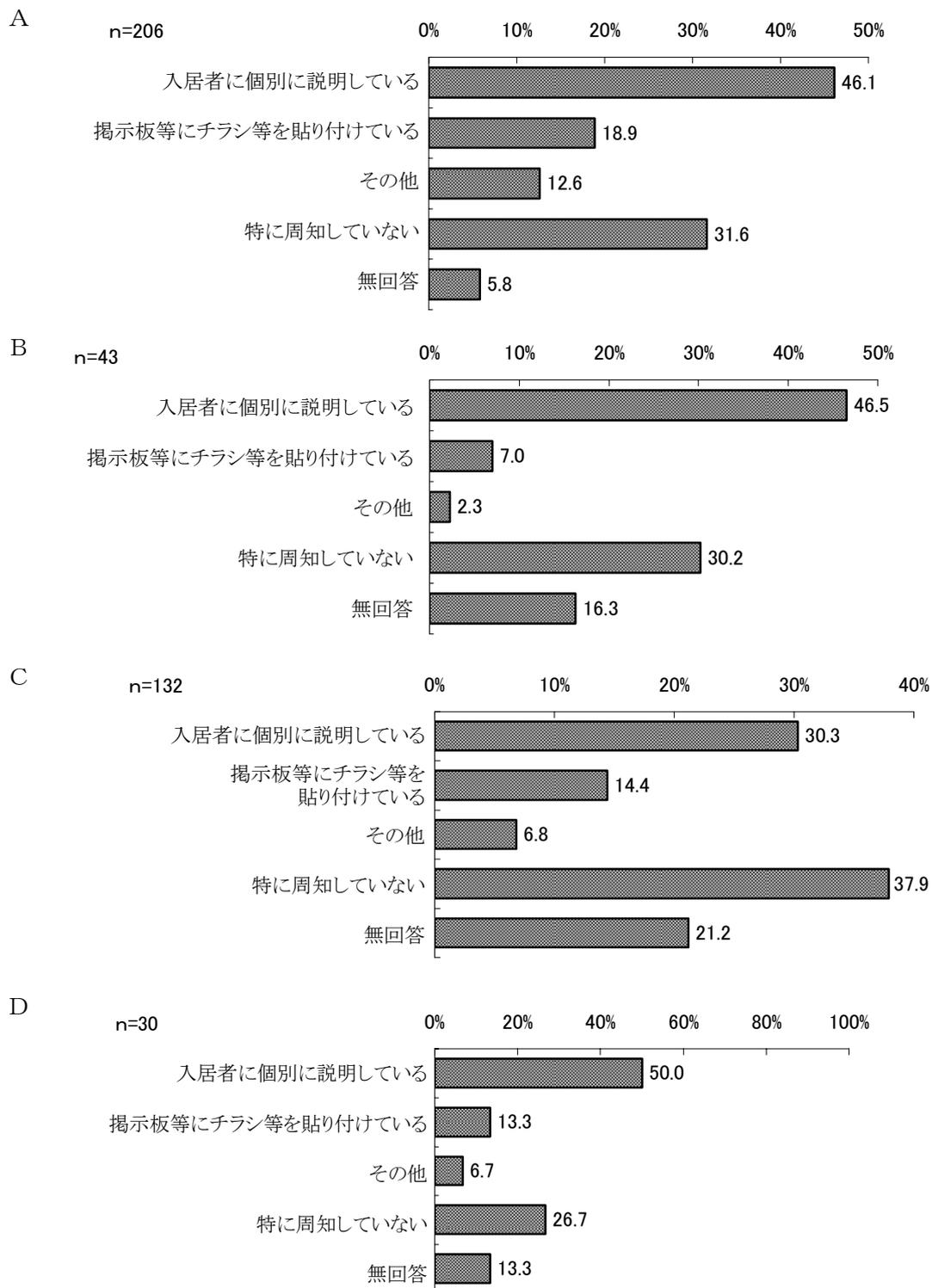
➤ 苦情対応窓口が明確化されているか。



➤ 苦情対応に関するマニュアル等があるか。

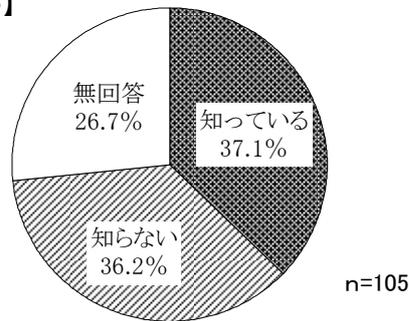


➤ 苦情等を受け付ける外部機関等の窓口を入居者にどのように周知しているか。

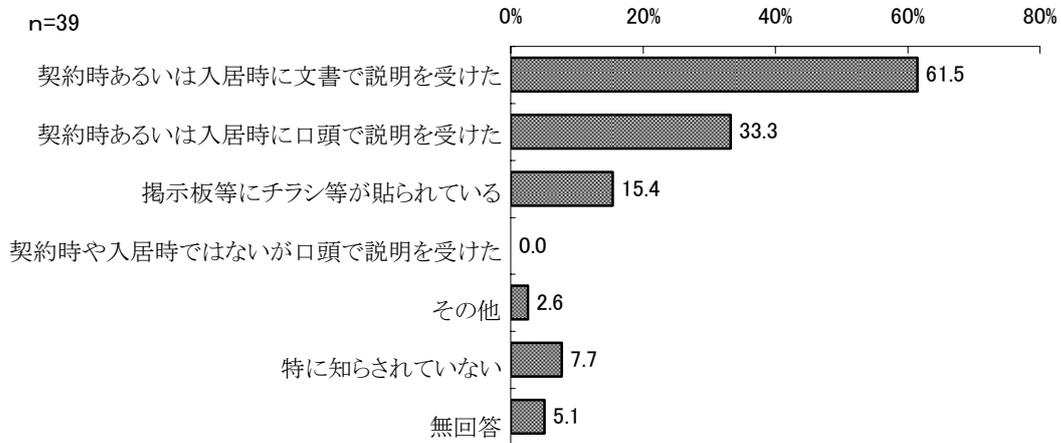


- 苦情等を受け付ける事業者の窓口を知っているか。また、どのように知らされたか（入居者のみ）。

【知っているか】

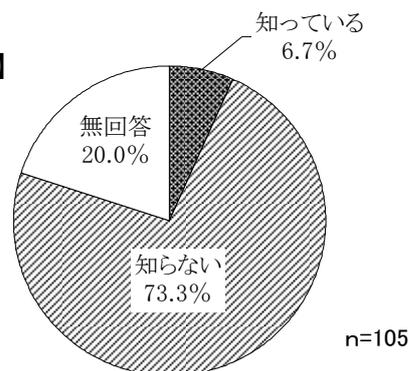


【どのように知らされたか】

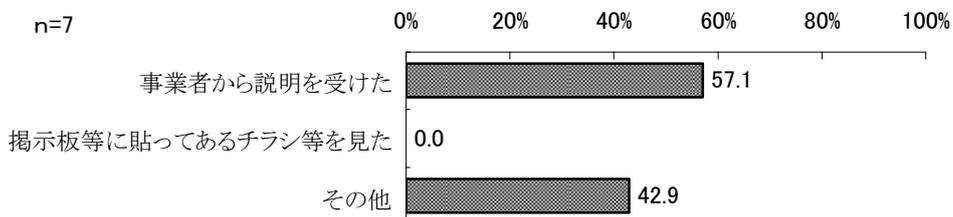


- 苦情等を受け付ける事業者以外の窓口を知っているか。また、その窓口をどのように知ったか（入居者のみ）。

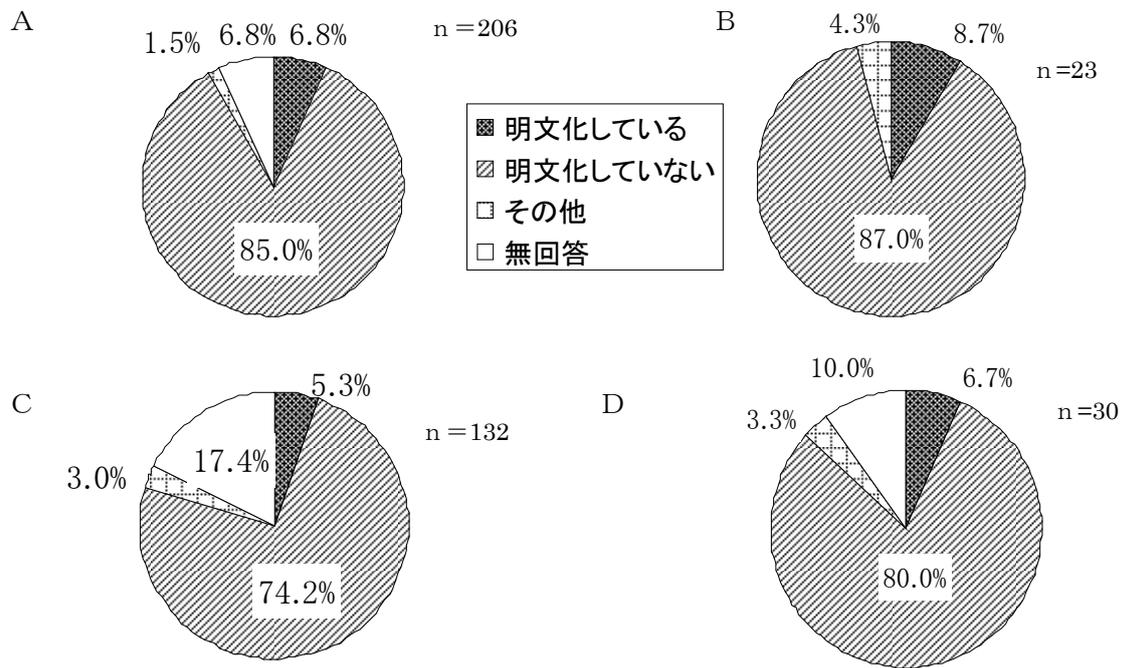
【知っているか】



【どのように知ったか】



➤ 「苦情」と判断する「定義」の明文化をしているか。



(3) 利用者保護について

- ① サービス契約に関して、位置づけの不明確な一時金を徴収しているのではないか。解約時に不合理に返金されない実態があるのではないか。

<現状と課題>

アンケート調査では、サービス契約に関して「入居時に一時金として徴収する費用がある」としている事業者は1割程度にとどまり、大半の事業者では一時金は徴収していない実態が明らかになった。また、徴収している場合、保全措置をとっている割合は3分の1にとどまる。なお、本アンケートの回収率は約2割であることから、アンケートを提出していない事業者の中には、不透明な一時金を徴収している事業者が含まれていることが懸念される。そのため、一時金を徴収している事業者の実態は調査結果と異なる可能性があり、ヒアリング調査においても危惧されるとの回答が得られた。

一時金を徴収している事業者でサービス契約を解約する場合の一時金の扱いは、「全額返金」、「償却して残額返金」、「原則返金しない」など、ばらつきが見られた。一時金の位置づけが曖昧なまま徴収し、返金しないあるいは償却している可能性もある。

<対応・留意すべき事項>

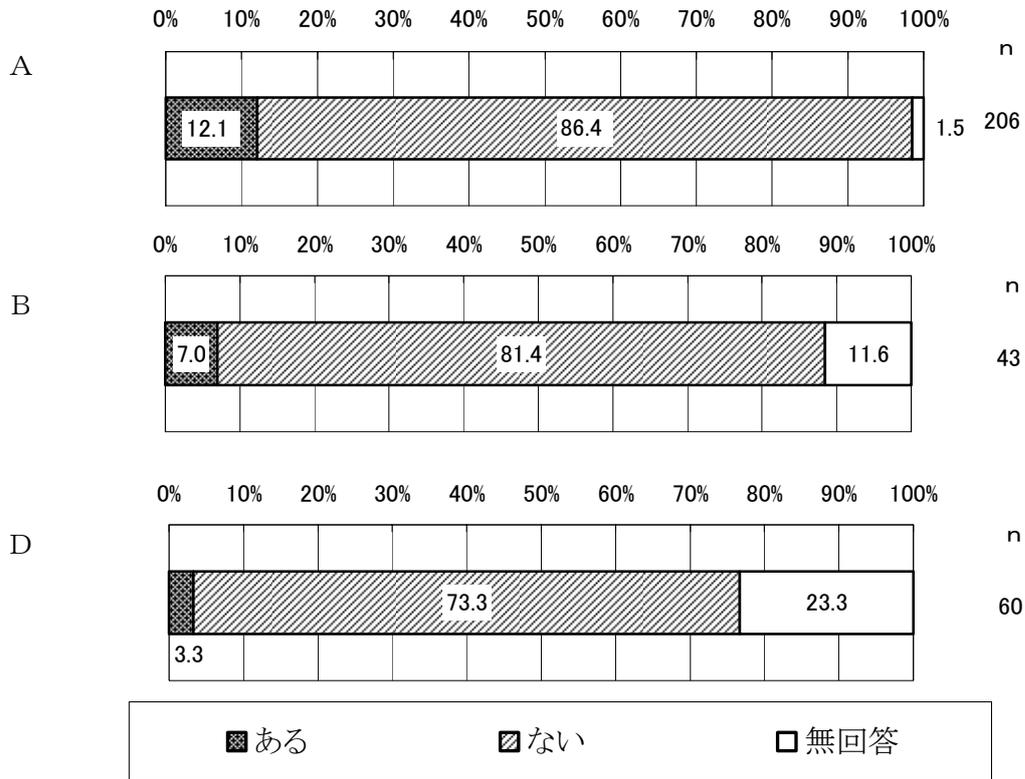
事業者は利用者から「不明確な一時金は徴収しないこと」が大前提であることは言うまでもない。一時金を徴収する場合はその位置づけ、集金方法、保全方法、償却を含めた解約時の扱いなどを契約書や重要事項説明書で明確にするとともに、利用者に丁寧に説明し、理解を得ることが必要である。

<今後の検討課題>

サービス契約における一時金の徴収について、どのような位置づけで、どこまでが許容されるか、また一時金を徴収する場合、契約書や重要事項説明書にどのような内容を記載すべきか（保全措置の方法等）、その他事業者が負うべき責務などについて今後の検討が望まれる。

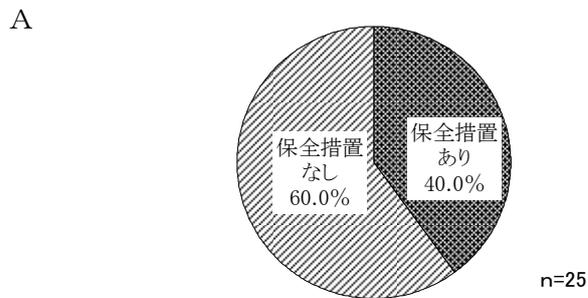
【参考：アンケート調査結果】

➤ 入居時に一時金等として徴収する費用があるか。

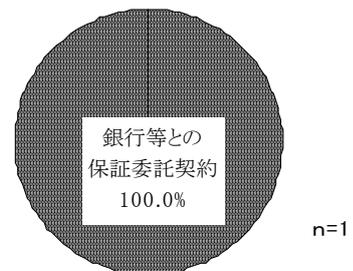
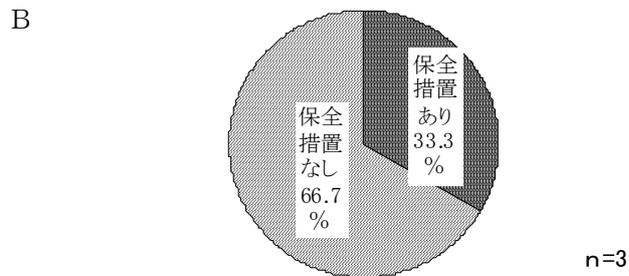
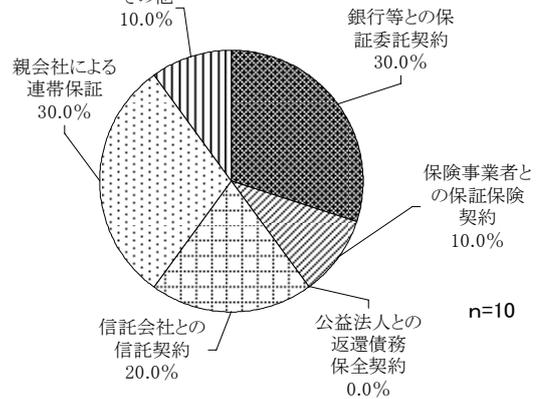


➤ 一時金等を徴収している場合、保全措置を行っているか。

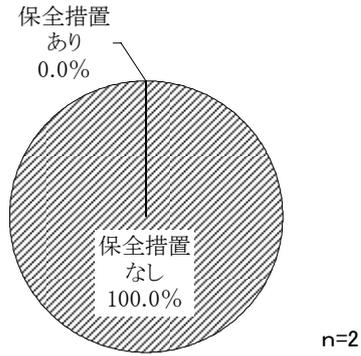
【徴収した費用の保全措置】



【保全措置の方法】

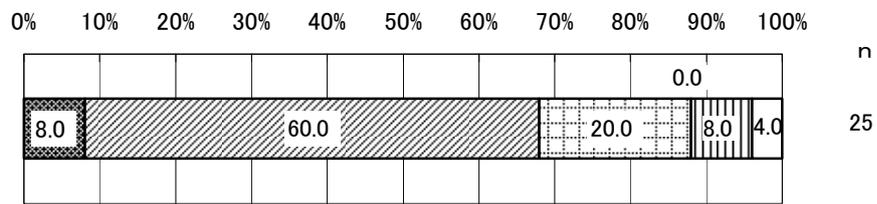


D

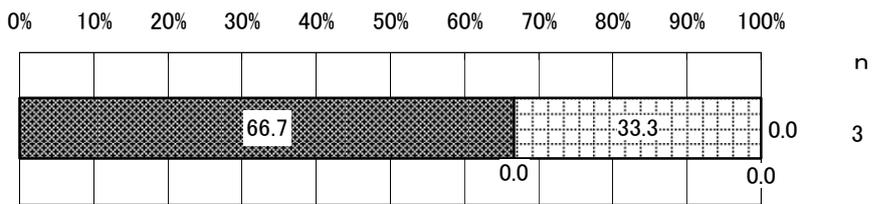


➤ 利用者から解約された際の一時金等の扱いはどのようにしているか。

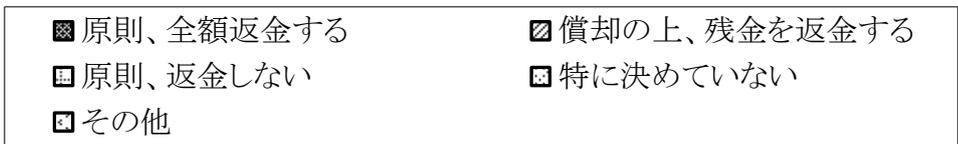
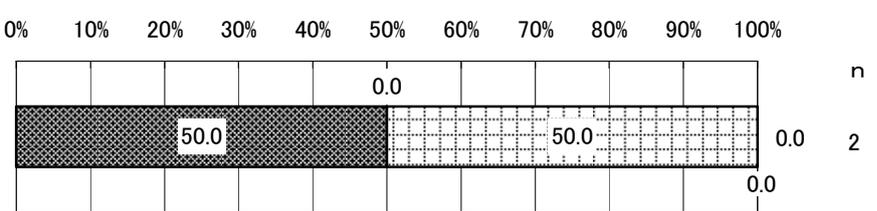
A



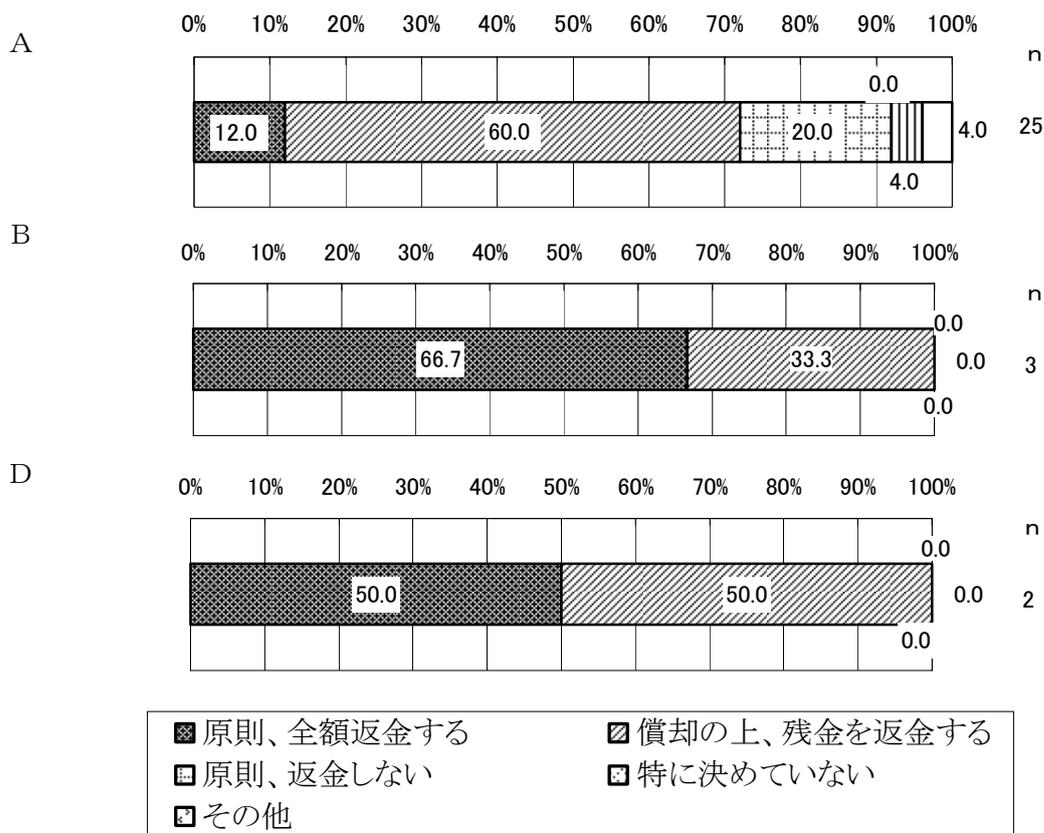
B



D



➤ 貴法人から解約した際の一時金等の扱いはどのようにしているか。



② サービスに関する料金表を提示せず、料金を徴収しているのではないか。

<現状と課題>

食事や外出支援などでは多くの事業者がサービスに関する料金表を提示していたが、緊急時対応や安否確認などのサービスについては管理費などと合算している割合が多かった。また、事業者の1割前後は料金を提示していない実態が明らかになった。

<対応・留意すべき事項>

事業者は、各サービスの料金を料金表などを使用して見やすく、分かりやすく文書で示すとともに入居（利用）の際に丁寧に説明することが必要であり、各サービスの単価や価格の根拠（計算式など）なども可能な限り明確に示して、利用者の理解を促すよう努めることも大切である。

また、サービスの一部を管理費などと合算する場合においても、できる限り内訳を示し、説明を行うなど利用者の理解を得られるよう努めることが望ましい。

利用者にとっては、要介護状態になった場合、あるいは要介護度が上がった場合などの

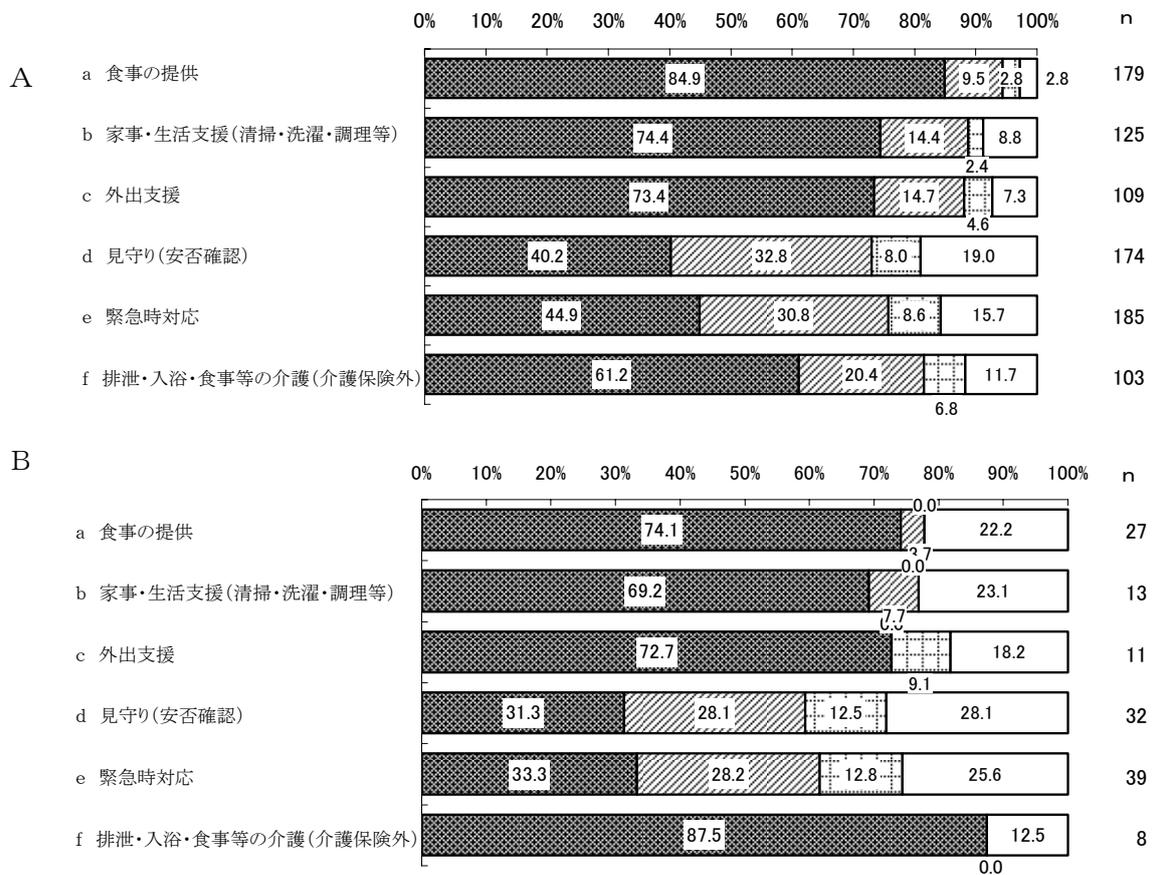
月々の支払いの増加額も気になる点であるので、各サービスの単価や価格の根拠だけでなく、要介護度やADL（日常生活動作）の程度など入居（利用）者個々の状況に応じた月々の料金シミュレーションも併せて提示することが望ましい。

<今後の検討課題>

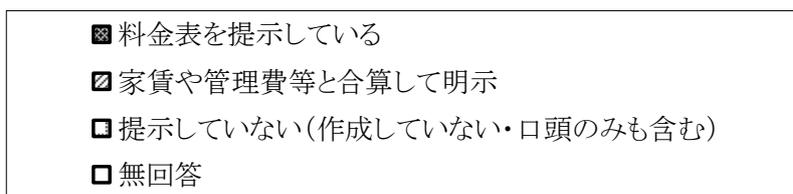
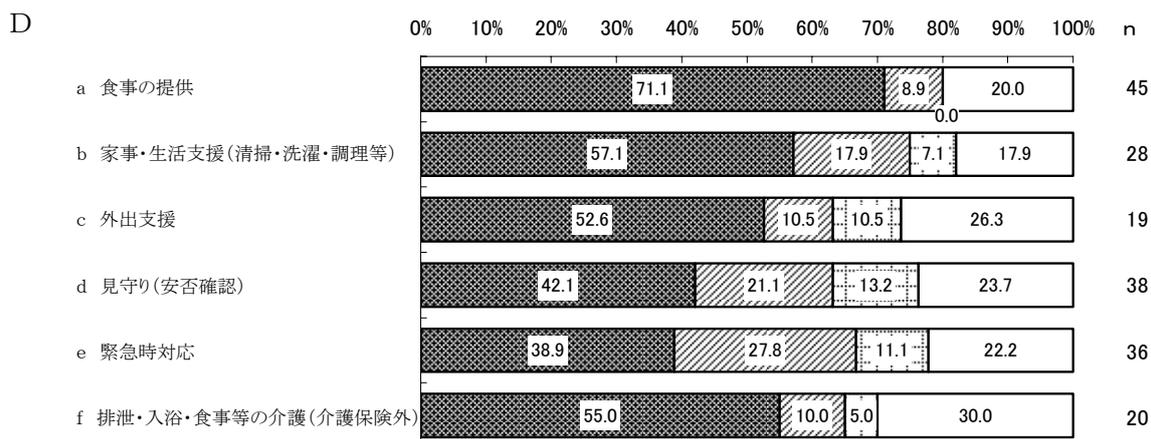
料金表示については、サービス毎に提示するほうが良いのか、複数のサービスにまとめて提示するほうが良いのか、複数サービスにまとめる場合はそのまとめ方について、更なる検討が必要である。

【参考：アンケート調査結果】

➤ 提供している生活支援サービスについての料金表を入居者に提示しているか。



料金表を提示している
 家賃や管理費等と合算して明示
 提示していない(作成していない・口頭のみも含む)
 無回答



③ 利用者からサービス契約を解約する場合の扱いについて、十分に説明していないのではないか。

<現状と課題>

事業者アンケートでは、利用者からの解約について契約書に記載し説明している事業者は半数強にとどまり、逆に契約書に記載していない事業者は1割から2割にのぼることがわかった。一方、利用者アンケートでは、「利用者からの解約についてどのように説明を受けたか」の問いには「契約書に記載もしくは説明を受けた」との回答が1割程度であり、説明を受けた利用者のうち、8割以上の利用者が「理解できた・概ね理解できた」と回答している結果であった。

ヒアリング調査においては、解約の予告期間を確認したが、各事業者で期間にバラつきが見られた。

<対応・留意すべき事項>

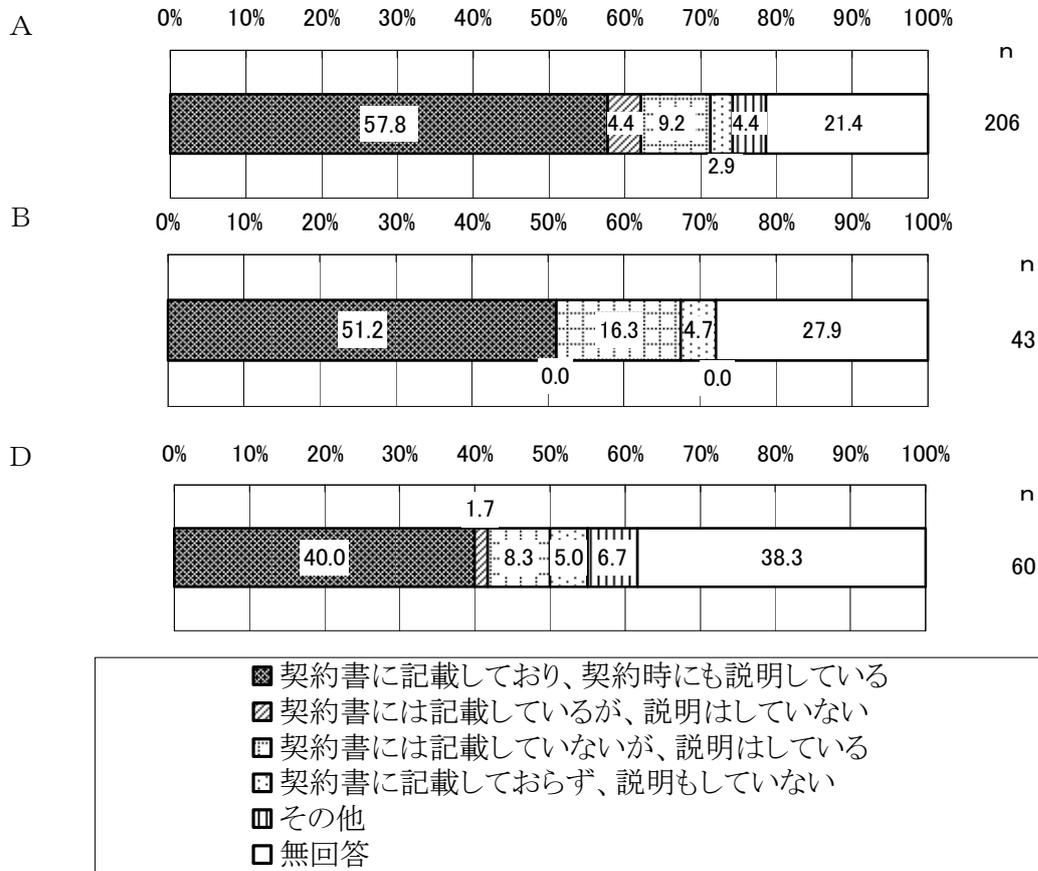
事業者は利用者へ、利用者からの解約についての方法や条件などについて、契約書や重要事項説明書に記載するとともに丁寧に説明し、理解を得るよう努めることが必要である。

<今後の検討課題>

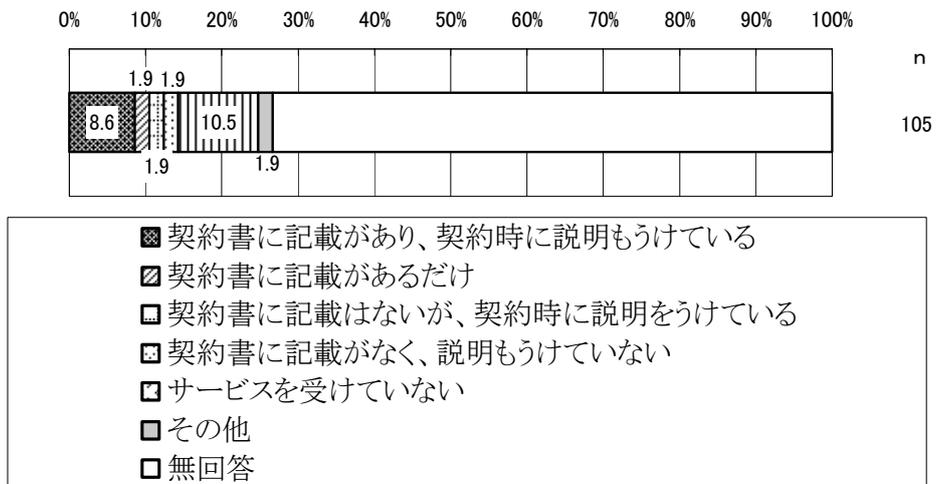
利用者から事業者へ解約の予告期間(長さ)の検討が望まれる。

【参考：アンケート調査結果】

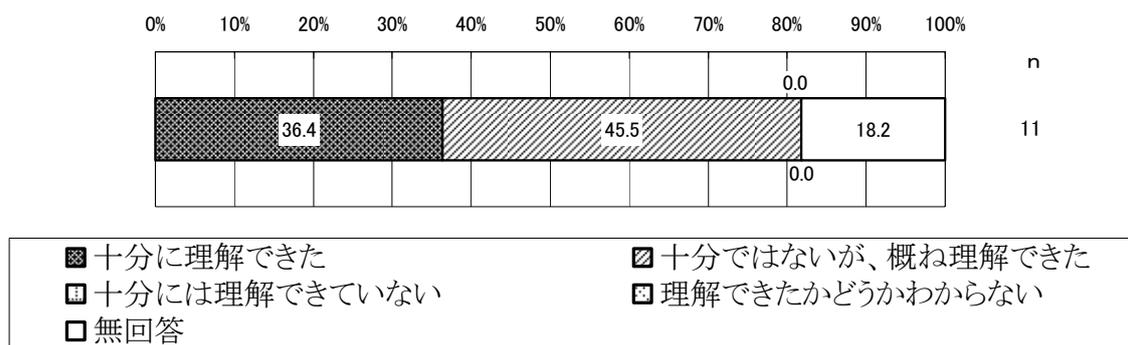
➤ 入居者からの生活支援サービスの解約について、どのように入居者に説明しているか。



➤ サービス契約を解約する場合の方法や条件等について、どのように説明を受けたか（入居者のみ）。



➤ 説明は理解できたか（入居者のみ）。



④ 事業者からサービス契約を解約する場合の扱いについて、十分に説明していないのではないか。

<現状と課題>

事業者アンケートでは、利用者からの解約に関する結果と同様に、事業者からの解約について契約書に記載し説明している事業者は半数程度にとどまり、逆に契約書に記載していない事業者は1割から2割にのぼることがわかった。一方、利用者アンケートでは、「事業者からの解約についてどのように説明を受けたか」の問いに対し、利用者からの解約に関する結果と同様に「契約書に記載もしくは説明を受けた」との回答が1割程度であり、これら説明を受けた利用者のうち、全員の利用者が「理解できた・概ね理解できた」と回答している結果であった。

<対応・留意すべき事項>

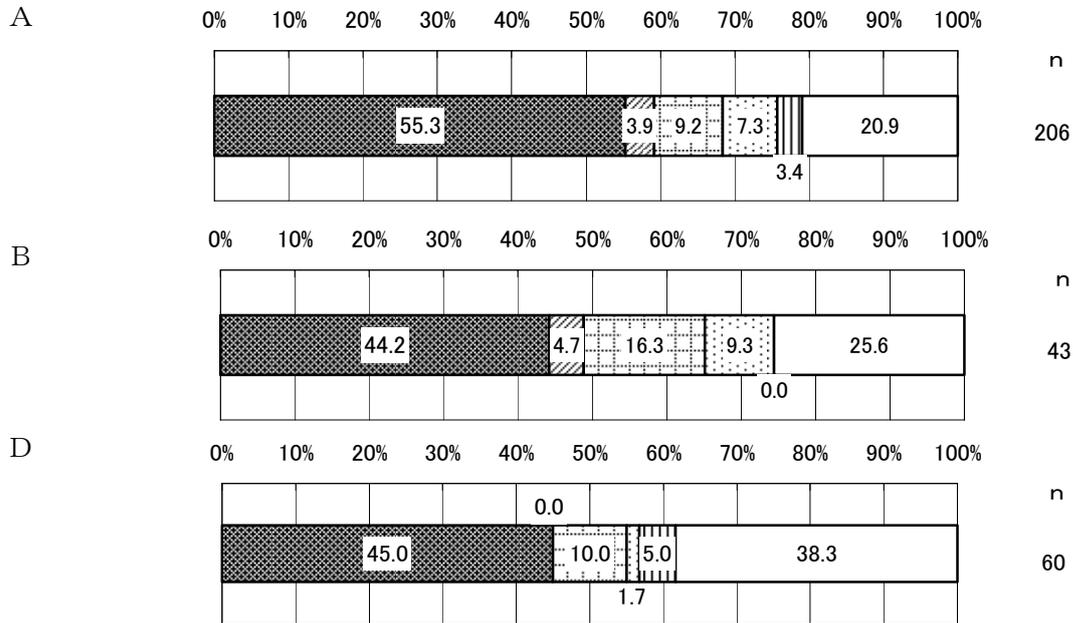
事業者からサービス契約を解約する場合、利用者の生活に影響を及ぼす可能性があるため、どのような状況になれば解約するのか、その条件や方法などについて、契約書や重要事項説明書に記載するとともに、より丁寧に説明し、理解を得ることが必要である。

<今後の検討課題>

事業者からの解約の条件については、利用者が高齢であることを考慮し、どこまでが容認されるのか、あるいは不当な解約の条件はどのようなものか、更なる調査・検討が望まれる。その上で、上記と同様に、事業者から利用者への解約の予告期間（長さ）の検討が望まれる。

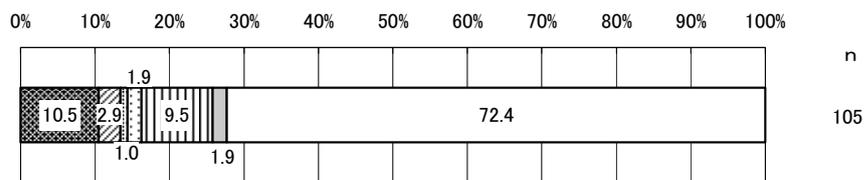
【参考：アンケート調査結果】

➤ 事業者からのサービスの解約について、契約時に説明をしていますか。



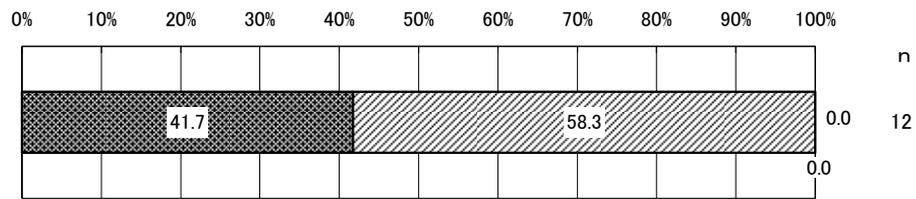
- 契約書に記載しており、契約時に必ず説明
- 契約書に記載しており、提示のみ
- 契約書には記載しておらず口頭で必ず説明
- 契約書に記載しておらず説明していない(聞かれれば説明する)
- その他
- 無回答

➤ 事業者からサービス契約を解約する場合の方法や条件等について、どのように説明を受けたか（入居者のみ）。



- 契約書に記載があり、契約時に説明もうけている
- 契約書に記載があるだけ
- 契約書に記載はないが、契約時に説明をうけている
- 契約書に記載がなく、説明もうけていない
- サービスを受けていない
- その他
- 無回答

➤ 説明は理解できたか（入居者のみ）。



■ 十分に理解できた

■ 十分ではないが、概ね理解できた

■ 理解できなかった

■ 理解できたかどうか分からない

(4) 利用者ニーズ等について

① 提供しているサービス以外の要望を受けた場合、利用者の立場に立って対応していないのではないか。

<現状と課題>

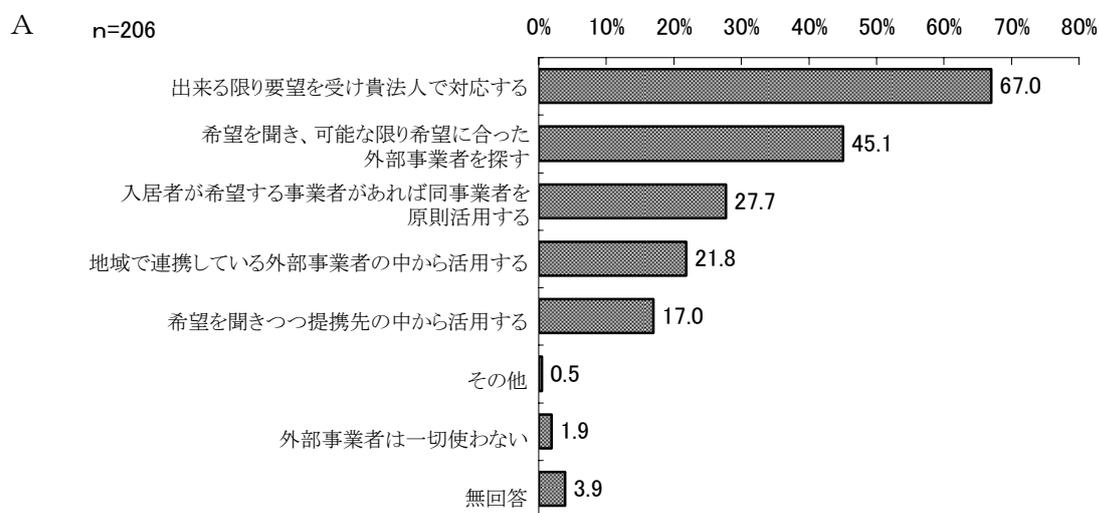
利用者から、提供されているサービス以外の要望を受けた場合の対応については、「できる限り要望を受け自法人で対応」や「可能な限り希望に沿った外部事業者を探す」など利用者の希望に沿うよう努める事業者が多かった。

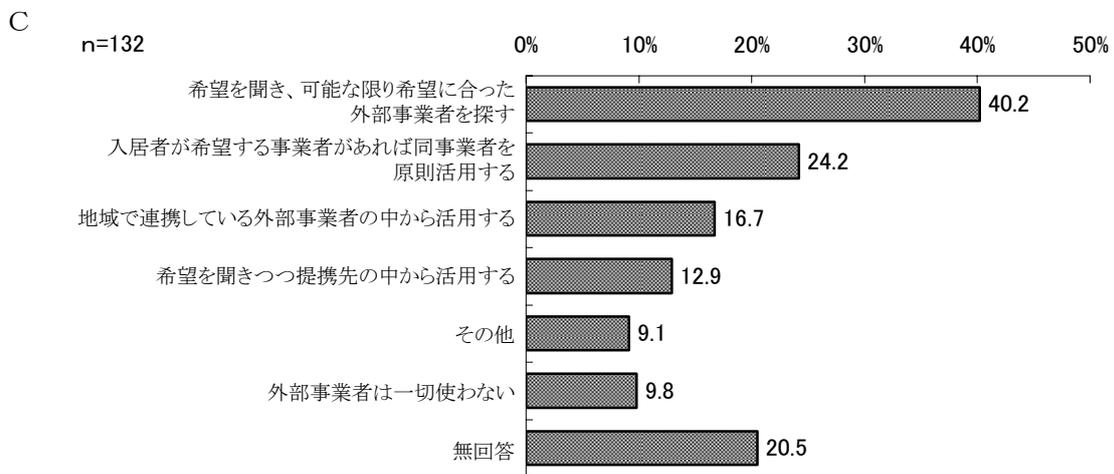
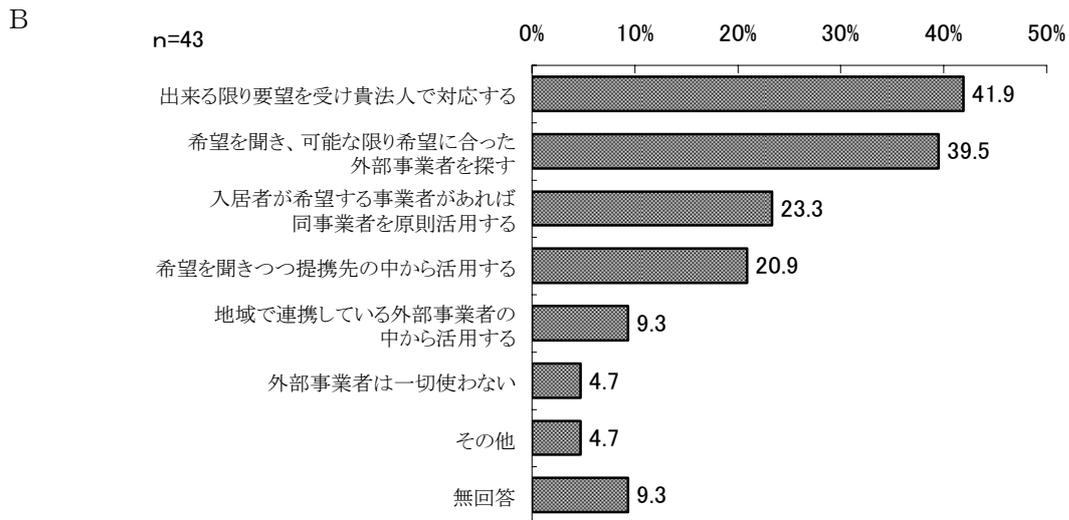
<対応・留意すべき事項>

事業者は利用者に面談やアンケートなどを通じて、利用者の要望を受ける機会を積極的に設けることが望ましい。その上で、利用者サイドに立って、できる限り利用者の希望に沿うサービスを提供するよう努めるとともに、利用者のサービス選択の自由を確保するよう努めることが望ましい。

【参考：アンケート調査結果】

➤ 提供しているサービス以外の要望を受けた場合の対応について。





② 満足度調査の実施有無、今後のサービス拡充など

<現状と課題>

アンケート結果では、満足度調査を実施している事業者は2割から3割程度にとどまった。また今後のサービスの拡充の見込みがあると回答した事業者は1割程度にとどまるなど少数であった。

ヒアリング結果では、満足度調査を行った事業者においては、利用者から寄せられた要望等に対応したサービスの改善への活用が見られた。

<対応・留意すべき事項>

事業者は定期的に利用者へ満足度調査を行うなど、利用者の満足度や要望を確認するとともに、満足度調査以外の方法で利用者ニーズを把握する機会を持つことも必要である。

委託先がある場合、委託先と連携を図って調査を行うとともに、必要に応じて委託先に指導・助言などを行うよう体制を整備することが望ましい。

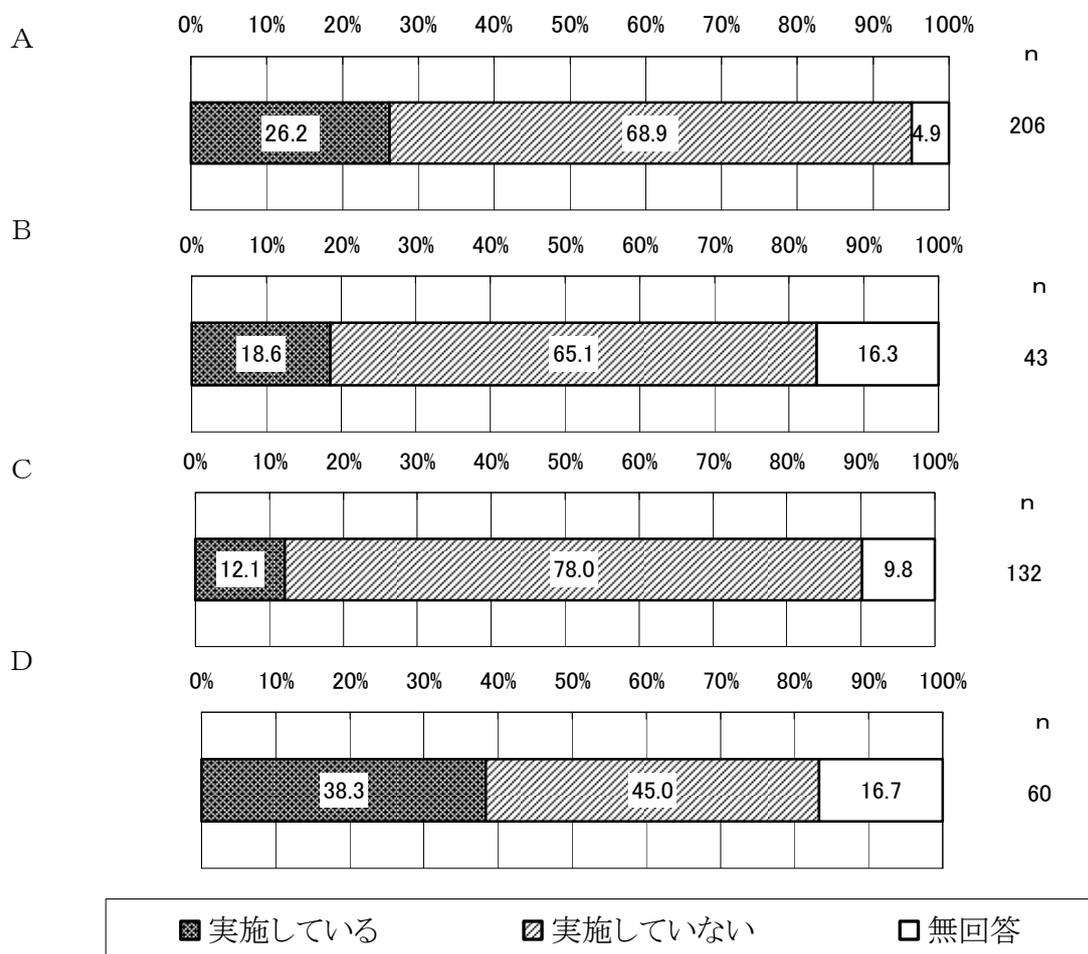
調査結果は利用者に開示するとともに、サービスの改善や拡充に活かすよう組織的な対応体制の構築が望まれる。

<今後の検討課題>

利用者ニーズを把握する手法、内容、対応体制のあり方、利用者への調査結果の開示のあり方など、利用者ニーズの把握とサービスの質の向上・拡充に向けた事業者の対応について、今後の検討が望まれる。

【参考：アンケート調査結果】

➤ 満足度調査を実施しているか。



➤ 今後、既存のサービス付加や新規サービス追加等の見込みがあるか。

