

資料編

1. 事業者調査票（事業者A～C）

「高齢者向け住宅等の入居者に対する各種シルバーサービスの提供と契約締結の実態等に関する調査」ご協力をお願い

私どもシルバーサービス振興会は、超高齢社会に向けて、高齢者をはじめ国民すべてが安心して暮らせる社会づくりを民間の立場から支えるため、シルバーサービスの質の向上とその健全な発展を図ることを目的に昭和62年3月に設立された厚生労働省所管の公益法人です。

このたび当社団では、厚生労働省の委託を受け、標記調査を実施しております。

本アンケート調査を通じまして、高齢者向け住宅等の入居者へのシルバーサービスの提供と契約実態の現状を調査分析するとともに、高齢者にとって分かりやすく便利なシルバーサービスの提供が可能となる仕組み等の提言を行うための基礎資料を得たいと考えております。

つきましてはご多忙のところ大変恐縮ですが、本調査の趣旨をご理解いただき、以下のアンケート調査にご回答くださいますようお願い申し上げます。ご協力いただいたご法人様の中で、ご希望の方には本調査結果報告書をご送付させていただきます。

平成22年11月

社団法人 シルバーサービス振興会

■ ご回答にあたってのお願い

- ▶ 本アンケート用紙は高齢者向け住宅等の「運営形態」別にA～Cの3つに分けております。貴法人がA～Cのいずれに該当するか1つだけ選択し、アンケートにご回答ください。もし複数の物件を管理運営されている場合は、代表的な1物件についてご回答ください。（該当しない区分のアンケートにつきましては、お手数をおかけしますが破棄いただきますようお願いいたします。）

【運営形態】

- A：入居者に対して「生活支援サービス」を少なくとも1つ以上は貴法人が自ら提供している。
- B：入居者に対して「生活支援サービス」を自ら提供していないが、少なくとも1つ以上は外部の事業者に委託して提供している。
- C：入居者に対して「生活支援サービス」を提供していない（生活支援サービスを提供する外部の事業者を入居者に紹介している場合はCに該当）。

※2ページのフローチャートに従って、貴法人の運営形態をご選択ください。

- ▶ 詳細を理解するために、貴法人で使用されている契約書の雛型等のコピーをご提供いただければ幸いです。もしご提供いただける場合は、返信用封筒に同封くださいますようお願いいたします。

■ 調査票の取扱いに関して

ご回答いただきました内容につきましては、次のように取扱います。

- ① 本調査事業にのみ利用し、他の目的には一切利用いたしません。
- ② 統計的に処理し、事業者名、個々の回答者等が特定できないように配慮いたします。
- ③ 調査への拒否や、一部の調査項目への回答拒否があっても、そのことで不利益が生じることはありません。
- ④ 調査結果は、報告書として公表されます。
- ⑤ ご回答者につきましては、無記名で構いません。

■ 各設問に関して

- 質問は原則選択式となっております。特に注釈がない場合は、あてはまるもの1つに○をつけてください。カッコ内等には、具体的な内容をご記入ください。

■ ご返送期限に関するお願い

- このアンケート用紙にご回答いただきましたら、恐縮ですが、**11月25日(木)**までに同封の返信用封筒(切手不要)にてご返送ください。

■ お問い合わせ先

【調査全般に関するお問い合わせ】

社団法人 シルバーサービス振興会 担当：池田・三鼓（みつづみ）

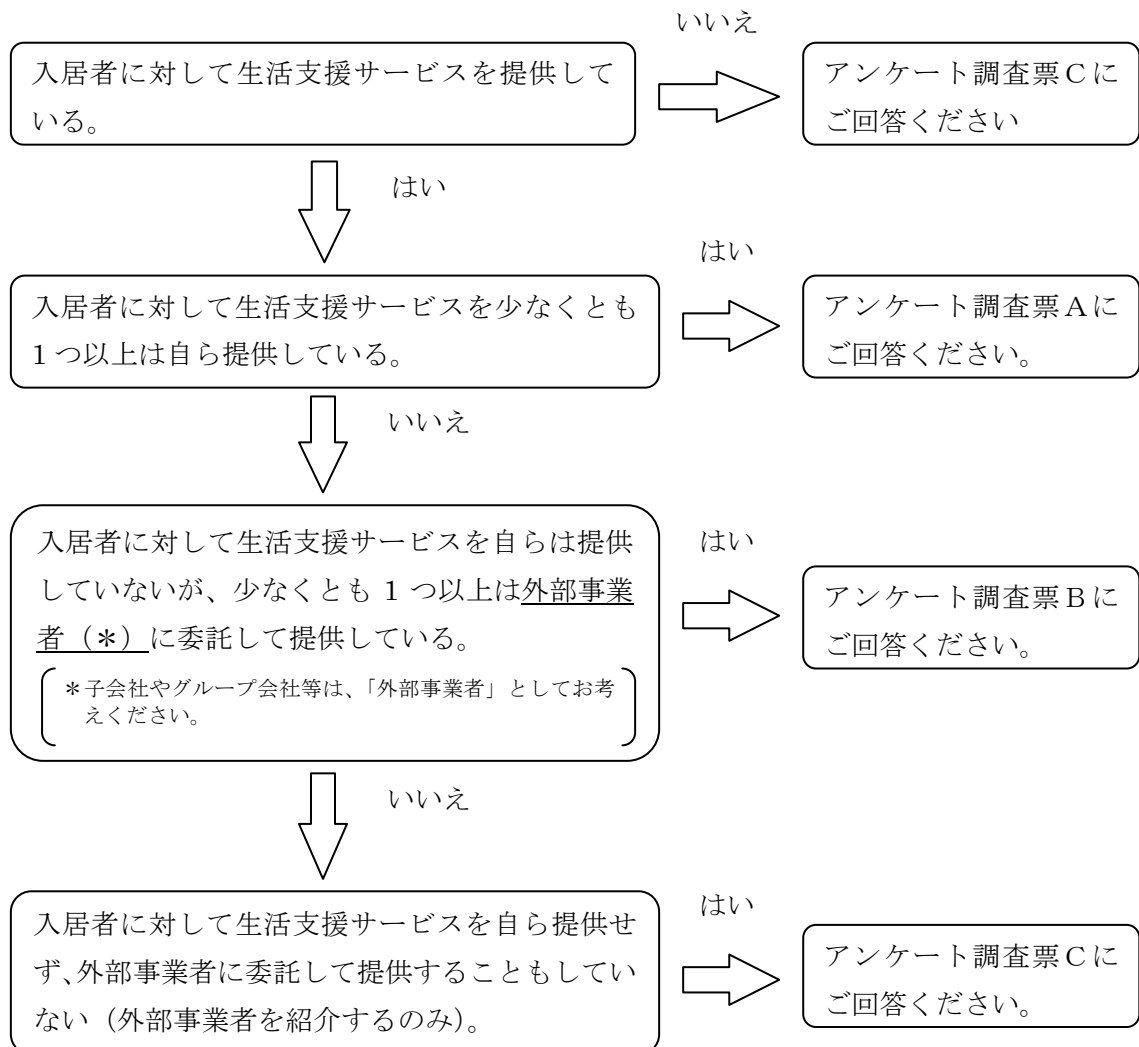
〒102-0083 東京都千代田区麹町 3-1-1 TEL：03-5276-1602 FAX：03-5276-1601

【調査票の記入に関するお問い合わせ】

株式会社 インターリスク総研 担当：砂川・松岡・谷澤

〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台 4-2-5 TEL：03-5296-8914 FAX：03-5296-8941

【高齢者向け住宅の運営形態選択フローチャート】



「高齢者向け住宅等の入居者に対する各種シルバーサービスの

提供と契約締結の実態等に関する調査」アンケート調査票

(運営形態「A」事業者様用)

【ご回答にあたってのお願い】

- 本アンケート調査票は、入居者に対して、「生活支援サービス」を少なくとも1つ以上は自ら提供している（運営形態「A」）事業者様用です。

貴法人がいずれの運営形態に該当するかは、アンケート送付書に記載のフローチャートによりご選択いただき、該当する調査票のみご回答ください。（該当しない調査票につきましては、お手数ですが破棄いただきますようお願いいたします。）

なお、複数の物件を管理運営されている場合は、代表的な1物件についてご回答ください。

- 詳細を理解するために、貴法人で使用されている契約書の雛型等のコピーをご提供いただければ幸いです。もしご提供いただける場合は、返信用封筒に同封くださいますようお願いいたします。

- 調査結果の送付をご希望の方は、下欄に送付先をご記入ください。なお、ご記入いただきました個人情報は、調査結果の送付に係る用途に限定し、個人情報保護法に従い、厳重に管理いたします。

貴法人名			
部署名		お名前	
住所	〒 -		

I. 基礎情報

問1 貴法人の事業について、法人全般に関する事項と代表する物件に関する事項について、それぞれお答えください。

* 選択肢がある場合には、あてはまるものに○を記入してください。

<法人全般に関する事項>

法人種別	1 営利法人 4 社会福祉法人 7 その他 ()	2 NPO 法人 5 住宅供給公社・都市再生機構	3 医療法人 6 個人事業主
総物件棟数及び総戸数	*高齢者向け住宅に限る 棟 戸		

<代表する物件に関する事項>

代表する物件の総戸数	戸		
登録種別	1 高齢者専用賃貸住宅（高専賃） 3 登録していない（賃貸住宅）	2 高齢者円滑入居賃貸住宅（高円賃） 4 その他 ()	
提供しているサービス種別 (複数選択可)	a 食事の提供 b 家事・生活支援（清掃・洗濯・調理等） c 外出支援 d 見守り（安否確認） e 緊急時対応 f 排泄・入浴・食事等の介護（介護保険外） g 生活相談 h 健康相談・健康管理 i フロントサービス j 地域交流・イベント等 k その他 ()		

II. 契約実態

代表する物件についてお答えください

問2 貴法人と入居者との契約内容についてお伺いします。

(1) 賃貸借契約に関するものを除き、どのような契約書（覚書等を含む）を入居者と交わしていますか。あてはまるものに○をつけてください（複数回答可）。

- 1 介護保険サービス 2 介護保険サービス以外の生活支援サービス
3 退去条件等に関するもの 4 金銭支払い等に関するもの
5 その他 ()

(2) 複数の生活支援サービスを提供する場合、どのように契約書を交わしていますか。提供するサービス種別ごとに該当する欄に○をつけてください。

サービス種別	1 賃貸借契約書とまとめて1つの契約書にて交わしている	2 賃貸借契約書とは別だが、提供するサービスはまとめて1つの契約書にて交わしている	3 提供するサービスごとに契約書を交わしている	4 その他 ()
a 食事の提供				()
b 家事・生活支援（清掃・洗濯・調理等）				()
c 外出支援				()
d 見守り（安否確認）				()
e 緊急時対応				()
f 排泄・入浴・食事等の介護（介護保険外）				()

(3) 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）を交わしていますか。

入居者一人あたり概ね 件

(4) 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）を交わしていますか。把握されている範囲でお答えください。

入居者一人あたり概ね 件

(5) 入居希望者に対して入居時に条件等を設けていますか。あてはまるものに○をつけてください（複数回答可）。

- 1 介護保険サービスを受けることを入居の条件としている
- 2 介護保険サービス以外の生活支援サービスを受けることを入居の条件としている
- 3 要介護度あるいは健康状態を入居の条件としている
- 4 経済状況（収入面）を入居の条件としている
- 5 保証人の有無を入居の条件としている
- 6 特に条件はない
- 7 その他 ()

問3 介護保険サービス以外の生活支援サービスについて、契約締結までのプロセスについてお伺いします。

(1) 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について、あてはまるものに○をつけてください（複数回答可）。

- 1 内容 2 費用 3 支払方法 4 解約条件 5 苦情等の相談窓口
- 6 その他 ()

(2) 契約締結の際の説明について、説明者用のマニュアル等がありますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 2 貴法人が専門家等に相談しながら作成している
- 3 他法人が使用しているもの等を参考にしながら作成している
- 4 その他 ()

(3) 契約に関して苦情が発生した場合、相談する部署等がありますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 法務部門等の専門部署 2 専門部署ではないが専門の担当者 3 顧問弁護士
- 4 特に決まっていない 5 その他 ()

(4) 入居者の個人情報漏洩しないよう管理していますか。あてはまるものに○をつけてください(複数選択可)。

- 1 個人情報保護に関するマニュアルを策定し、周知している
- 2 個人情報が記載された書類やデータ類の法人外への持ち出しを原則禁止している (あるいは法人外持ち出しのルールが定められており、遵守している)
- 3 個人情報保護に関する法人内監査を実施している
- 4 特に対策を講じていない
- 5 その他 ()

問5 入居者からの苦情への対応についてお伺いします。

*問5では賃貸借や建物・設備に関する事項、介護保険サービスに関する事項は除きます

(1) どのようなことを「苦情」と判断していますか。その「定義」を明文化していますか。明文化している場合は、内容を記入してください。

苦情の定義の明文化について	1 明文化している 2 明文化していない 3 その他 ()
定義について (上記で1と回答した方のみご記入ください)	

(2) 苦情を受け付ける窓口は明確化されていますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 明確化されている 2 明確化されていない 3 不明

(3) (2)の窓口は入居者にどのように周知していますか。あてはまるものに○をつけてください(複数回答可)。

- 1 契約時あるいは入居時に文書で説明している
- 2 契約時あるいは入居時に口頭で説明している
- 3 タイミングは決まっていないが適宜口頭で説明している
- 4 掲示板等にチラシ等を貼り付けている
- 5 特に決まっていない/特に周知していない
- 6 その他 ()

(4) 苦情対応に関するマニュアル等がありますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 マニュアルを定めている
- 2 マニュアルはないがルールを明文化している
- 3 特に明文化していない
- 4 その他 ()

(5) (4)で苦情対応のマニュアルやルール等がある場合、実施状況をどのように確認していますか。

あてはまるものに○をつけてください(複数回答可)。

- 1 チェックリスト等へ実施済・未済を記入し、保管させている
- 2 報告書等を提出させている
- 3 口頭で報告させている
- 4 法人内監査等を実施している
- 5 特に確認していない
- 6 その他 ()

(6) 受け付けた苦情をどのようにサービスの改善に活かしていますか。あてはまるものに○をつけてください(複数回答可)。

- 1 受け付けた苦情について改善がなされたか管理者が必ずチェックしている
- 2 受け付けた苦情についての対応策を、申し出た入居者に必ずフィードバックしている
- 3 受け付けた苦情をデータベースとして蓄積し、情報共有を図っている
- 4 受け付けた苦情について委員会や勉強会等に活用している
- 5 特に何もしていない
- 6 その他 ()

(7) 過去に受け付けた苦情について、主な内容とその苦情に対する対応について簡潔に記入してください(ただし賃貸借や建物・設備に関するものは除く)

苦情内容	対応

- (3) 緊急時対応等のサービスを提供している場合、事故、急病、負傷の対応体制が図られていますか。
- 1 マニュアル等を定めている 2 マニュアルはないがルールを明文化している
- 3 特に明文化していない 4 その他 ()

- (4) 見守り（安否確認）のサービスを提供している場合、プライバシー保護の観点から、サービスの提供方法について入居者（あるいは家族等）から同意を得ていますか。
- 1 同意を得ている 2 同意を得ていない 3 同意を得ているかわからない
- 4 その他 ()

問7 入居時にかかる費用（敷金以外）とその徴収方法についてお伺いします。

- (1) 生活支援サービスに関して入居時に一時金等として徴収する費用はありますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 ある 2 ない

- (2) (1) で1と回答した場合、徴収している一時金等の平均的な金額はどの程度ですか。概算の金額をご記入ください（複数ある場合は合計金額を記入してください）。

() 万円

- (3) (1) で1と回答した場合、当該一時金等に保全措置を行っていますか。

① 徴収した費用の 保全措置	1 保全措置あり 2 保全措置なし
② ①で1と回答した方のみ	
保全措置の方法	1 銀行等との保証委託契約 2 保険事業者との保証保険契約 3 公益法人との返還債務保全契約 4 信託会社との信託契約 5 親会社による連帯保証 6 その他 ()

- (4) (1) で1と回答した場合、一時金等の内容について、どのように入居者に説明していますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 契約書に記載しており、契約時にも説明している
- 2 契約書に記載しているが、説明はしていない
- 3 契約書には記載していないが、説明はしている
- 4 契約書に記載しておらず、説明もしていない
- 5 その他 ()

- (5) (1) で1と回答した場合、一時金等の内容について、契約時に入居者に説明し、理解を得ていると思いますか。最も近いものに○をつけてください。

- 1 十分に理解されている 2 十分ではないが、概ね理解されている
- 3 十分には理解されていない 4 理解されているかわからない

問8 入居者からの生活支援サービスの解約についてお伺いします。

(1) 問7(1)で1と回答した場合、入居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ただきますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 原則、全額返金する 2 償却の上、残金を返金する 3 原則、返金しない
4 特に決めていない 5 その他()

(2) 入居者から生活支援サービスを解約する場合、解約のための条件などがありますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 解約金等を支払う 2 特に条件等はない
3 その他()

(3) 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ますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 契約書に記載しており、契約時にも説明している
2 契約書に記載しているが、説明はしていない
3 契約書には記載していないが、説明はしている
4 契約書に記載しておらず、説明もしていない
5 その他()

(4) 入居者からの生活支援サービスの解約について、入居者に説明し、理解を得ていると思いますか。最も近いものに○をつけてください。

- 1 十分に理解されている 2 十分ではないが、概ね理解されている
3 十分には理解されていない 4 理解されているかわからない

問9 貴法人からの生活支援サービスの解約についてお伺いします。

(1) 問7(1)で1と回答した場合、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ただきますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 原則、全額返金する 2 償却の上、残金を返金する 3 原則、返金しない
4 特に決めていない 5 その他()

- (2) 貴法人から生活支援サービスを解約する場合の条件についてあてはまるものに○をつけてください（複数回答可）。1については、どの程度支払いが滞った場合に解約するか、その期間についてもご記入ください。

サービス種別	1 サービス費用 支払が滞 った場合	2 介護度が上 がるなど健 康状態が変 化した場合	3 認知症 が進ん だ場合	4 保証人を 確保でき なくなっ た場合	5 特にな い	6 その他 ()
a 食事の提供	()日 ()週 ()ヶ月					()
b 家事・生活支援（清掃・洗濯・調理等）	()日 ()週 ()ヶ月					()
c 外出支援	()日 ()週 ()ヶ月					()
d 見守り（安否確認）	()日 ()週 ()ヶ月					()
e 緊急時対応	()日 ()週 ()ヶ月					()
f 排泄・入浴・食事等の介護（介護保険外）	()日 ()週 ()ヶ月					()

- (3) 貴法人からの生活支援サービスの解約について、契約時に説明をしていますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 契約書に記載しており、契約時にも説明している
- 2 契約書に記載しているが、説明はしていない
- 3 契約書には記載していないが、説明はしている
- 4 契約書に記載しておらず、説明もしていない
- 5 その他 ()

- (4) 貴法人からの生活支援サービスの解約について、入居者に説明し、理解を得ていると思いますか。最も近いものに○をつけてください。

- 1 十分に理解されている
- 2 十分ではないが、概ね理解されている
- 3 十分には理解されていない
- 4 理解されているかわからない

問10 入居者の要介護度等が変化（要介護度が高くなった場合や認知症が進行した場合等）した場合の対応等についてお伺いします。

(1) 入居者の要介護度等の変化による退去等や、サービスの変更などの条件及びその内容について、あてはまるものに○をつけてください（複数回答可）。

- 1 要介護度を条件としている（要介護度 以上） *1の場合、条件となる介護度も記入してください
- 2 認知症になった場合
- 3 医療的なケアが必要になった場合
- 4 原則どのような心身状況の方でも住み続けが可能
- 5 特に決めていない
- 6 その他（ ）

(2) (1) に関して入居者（あるいは家族等）に説明はしていますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 契約書に記載しており、契約時にも説明している
- 2 契約書に記載しているが、説明はしていない
- 3 契約書には記載していないが、説明はしている
- 4 契約書に記載しておらず、説明もしていない
- 5 その他（ ）

(3) (1) に関して入居者（あるいは家族等）から理解を得ていると思いますか。最も近いものに○をつけてください。

- 1 十分に理解されている
- 2 十分ではないが、概ね理解されている
- 3 十分には理解されていない
- 4 理解されているかわからない

(4) 要介護度等の変化により、提供するサービスだけでは入居者の生活が困難になった場合の対応について、最も近いものに○をつけてください。

- 1 可能な限り希望に沿った住み替え先を探す
- 2 入居者に必要なサービス事業者を可能な限り紹介する
- 3 原則退去してもらう
- 4 特に考えていない
- 5 その他（ ）

V. 利用者ニーズ・その他

問11 入居者に満足度調査を実施していますか。

- 1 実施している
- 2 実施していない

問12 提供しているサービス以外の要望をうけた場合の対応について、あてはまるものに○をつけてください（複数回答可）。

- 1 出来る限り要望を受け貴法人で対応する
- 2 希望を聞き、可能な限り希望に合った外部事業者を探す

- 3 地域で連携している外部事業者の中から活用する
- 4 希望を聞きつつ提携先の中から活用する
- 5 入居者が希望する事業者があれば同事業者を原則活用する
- 6 外部事業者は一切使わない 7 その他 ()

問13 貴法人が事業を運営する上で、地域と連携を図っていますか。

連携の有無	1 地域と連携を図っている 2 地域と連携を図っていない
1の場合 (複数選択可)	1 地域の事業者団体等に参加し、団体等のネットワークを通じて連携を図っている 2 地域包括支援センターや行政機関等と連携を図っている 3 地域のボランティア組織と連携を図っている 4 地域の旧知の事業者と個別に連携を図っている 5 その他 ()

問14 貴法人にて提供している生活支援サービスのうち、入居者および入居希望者から他法人のサービスを使いたいとの要望がありますか。ある場合はその理由と対応を記入してください。

要望の有無	1 ある 2 ない
ある場合の理由	
その場合の対応	1 原則要望を受けて他法人を使う 2 条件を設けて制限して一部他法人を使う 3 原則要望は受け付けない 4 その他 ()

問15 今後、既存サービスの付加や新規サービス追加等の見込みはありますか。ある場合はその内容について記入してください。

サービス追加等の見込み	1 ある 2 ない 3 その他 ()
内容	

(参考質問)

問16 特定施設入居者生活介護の指定を受けていますか。指定を受けている場合のサービス提供はどのように行っていますか。あてはまるものに○をつけてください。

特定施設入居者生活介護の指定	1 指定を受けている 2 指定を受けていない
サービス提供	1 一般型 (自らサービスを提供している) 2 外部サービス利用型 (外部サービスを利用している)

問17 高齢者専用賃貸住宅 (高専賃) や高齢者円滑入居賃貸住宅 (高円賃) に登録していない事業者の方のみお答えください。

高専賃または高円賃に登録していない理由について、あてはまるものに○をつけてください。

- 1 登録基準を満たしていない
- 2 登録基準を満たすが登録していない ⇒ (理由:)

問18 有料老人ホームの事業者の方のみお答えください。

貴ホームにおける居住の権利形態及び類型について、あてはまるものに○をつけてください。

- 1 建物賃貸借方式の介護付有料老人ホーム
- 2 終身賃貸借方式の介護付有料老人ホーム
- 3 建物賃貸借方式の住宅型有料老人ホーム
- 4 終身賃貸借方式の住宅型有料老人ホーム
- 5 その他 ()

以上でアンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。

**「高齢者向け住宅等の入居者に対する各種シルバーサービスの
提供と契約締結の実態等に関する調査」アンケート調査票
(運営形態「B」事業者様用)**

【ご回答にあたってのお願い】

- 本アンケート調査票は、入居者に対して、「生活支援サービス」を自ら提供していないが、少なくとも1つ以上は外部の事業者に委託して提供している（運営形態「B」）事業者様用です。

貴法人がいずれの運営形態に該当するかは、アンケート送付書に記載のフローチャートによりご選択いただき、該当する調査票のみご回答ください。（該当しない調査票につきましては、お手数ですが破棄いただきますようお願いいたします。）

なお、複数の物件を管理運営されている場合は、代表的な1物件についてご回答ください。

- 詳細を理解するために、貴法人で使用されている契約書の雛型等のコピーをご提供いただければ幸いです。もしご提供いただける場合は、返信用封筒に同封くださいますようお願いいたします。

- 調査結果の送付をご希望の方は、下欄に送付先をご記入ください。なお、ご記入いただきました個人情報は、調査結果の送付に係る用途に限定し、個人情報保護法に従い、厳重に管理いたします。

貴法人名			
部署名		お名前	
住所	〒 -		

I. 基礎情報

問1 貴法人の事業について、法人全般に関する事項と代表する物件に関する事項について、それぞれお答えください。

* 選択肢がある場合には、あてはまるものに○を記入してください。

<法人全般に関する事項>

法人種別	1 営利法人 4 社会福祉法人 7 その他 ()	2 NPO 法人 5 住宅供給公社・都市再生機構	3 医療法人 6 個人事業主
総物件棟数及び総戸数	*高齢者向け住宅に限る 棟 戸		

<代表する物件に関する事項>

代表する物件の総戸数	戸		
登録種別	1 高齢者専用賃貸住宅（高専賃） 3 登録していない（賃貸住宅）	2 高齢者円滑入居賃貸住宅（高円賃） 4 その他 ()	
提供しているサービス種別 (複数選択可)	a 食事の提供 b 家事・生活支援（清掃・洗濯・調理等） c 外出支援 d 見守り（安否確認） e 緊急時対応 f 排泄・入浴・食事等の介護（介護保険外） g 生活相談 h 健康相談・健康管理 i フロントサービス j 地域交流・イベント等 k その他 ()		

問2 委託先について、提供するサービス種別ごとにあてはまるものに をつけてください。

(1) 法人種別についてお答えください。

サービス種別	1 営利 法人	2 NPO 法人	3 医療 法人	4 社会 福祉 法人	5 住宅供給公 社・都市再生 機構	6 個人 事業主	7 その他 ()
a 食事の提供							()
b 家事・生活支援(清 掃・洗濯・調理等)							()
c 外出支援							()
d 見守り(安否確認)							()
e 緊急時対応							()
f 排泄・入浴・食事等 の介護(介護保険外)							()

(2) 当該事業者を委託先に選んだ理由について、あてはまるものに をつけてください(複数回答可)。

- | | |
|--------------------|---------------|
| 1 サービスの提供実績件数の多さ | 2 サービスの委託費の安さ |
| 3 サービスに従事する職員数の多さ | 4 財務の健全性の高さ |
| 5 同業者・インターネット等での評判 | 6 特にない |
| 7 その他() | |

・ 契約実態 *代表する物件についてお答えください

問3 介護保険サービス以外の生活支援サービスについて、入居者と契約を締結するのは貴法人と委託先のどちらですか。提供するサービス種別ごとに該当する欄に をつけてください。

サービス種別	1. 貴法人	2. 委託先
a 食事の提供		
b 家事・生活支援(清掃・洗濯・調理等)		
c 外出支援		
d 見守り(安否確認)		
e 緊急時対応		
f 排泄・入浴・食事等の介護(介護保険外)		



1と2の両方に がついた方はお手数
ですが、問4～6と問7～9の両方に
お答え下さい。

貴法人が入居者と契約
を締結するサービスに
ついて問4～6の質問
にお答えください。(問
7～9は回答する必要
はありません。)

委託先が入居者と契約
を締結するサービスに
ついて問7～9の質問
にお答えください。(問
4～6は回答する必要
はありません。)

問4 貴法人と入居者との契約内容についてお伺いします。

(1) 賃貸借契約に関するものを除き、どのような契約書(覚書等を含む)を入居者と交わしていますか。あてはまるものにつけてください(複数回答可)。

- 1 介護保険サービス
- 2 介護保険サービス以外の生活支援サービス
- 3 退去条件等に関するもの
- 4 金銭支払い等に関するもの
- 5 その他()

(2) 複数の生活支援サービスを提供する場合、どのように契約書(覚書等を含む)を交わしていますか。提供するサービス種別ごとに該当する欄につけてください。

サービス種別	1 賃貸借契約書と まとめて1つの 契約書にて交わ している	2 賃貸借契約書とは別だ が、提供するサービスは まとめて1つの契約書 にて交わしている	3 提供するサー ビスごとに契 約書を交わし ている	4 その他 ()
a 食事の提供				()
b 家事・生活支援(清 掃・洗濯・調理等)				()
c 外出支援				()
d 見守り(安否確認)				()
e 緊急時対応				()
f 排泄・入浴・食事等 の介護(介護保険外)				()

(3) 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)を交わしていますか。

入居者一人あたり概ね 件

(4) 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)を交わしていますか。把握されている範囲でお答えください。

入居者一人あたり概ね 件

(5) 入居希望者に対して入居時に条件等を設けていますか。あてはまるものにつけてください(複数回答可)。

- 1 介護保険サービスを受けることを入居の条件としている
- 2 介護保険サービス以外の生活支援サービスを受けることを入居の条件としている
- 3 要介護度あるいは健康状態を入居の条件としている
- 4 経済状況(収入面)を入居の条件としている
- 5 保証人の有無を入居の条件としている
- 6 特に条件はない
- 7 その他()

問5 介護保険サービス以外の生活支援サービスに関して、契約締結までのプロセスをお伺いします。

(1) 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について、あてはまるものに○をつけてください(複数回答可)。

- 1 内容 2 費用 3 支払方法 4 解約条件 5 苦情等の相談窓口
6 その他 ()

(2) 契約締結の際の説明について、説明者用のマニュアル等がありますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 マニュアルを定めている 2 マニュアルはないがルール等を明文化している
3 特に明文化していない 4 その他 ()

(3) (2) でマニュアルやルール等がある場合、実施状況をどのように確認していますか。あてはまるものに○をつけてください(複数回答可)。

- 1 チェックリスト等へ実施済・未済を記入し、保管させている
2 報告書等を提出させている 3 口頭で報告させている
4 法人内監査等を実施している 5 特に確認していない
6 その他 ()

(4) 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ますか。最も近いものに○をつけてください(複数回答可)。

- 1 家族等に説明する
2 入居者の理解が十分でない場合は契約を交わさないことをルール化している
3 特段のルールはなく現場の判断に任せている
4 特段の対応は取っていない
5 その他 ()

(5) 契約締結の際、入居者及び親族・家族等からどのような質問が多いですか。最も質問が多いものに○をつけ、代表的な質問について簡潔に記入してください。

- 1 提供するサービスの内容に関すること
(例:)
2 費用面に関すること
(例:)
3 解約や退去等の条件に関すること
(例:)
4 その他 ()

問6 介護保険サービス以外の生活支援サービスに関する貴法人の契約管理体制についてお伺いします。

(1) 契約行為の決裁権者はどなたですか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 代表取締役 2 担当役員 3 担当部長 4 担当課長
5 特に決まっていない 6 その他 ()

(2) 契約書はどのように作成していますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 貴法人が独自に作成している
- 2 貴法人が専門家等に相談しながら作成している
- 3 他法人が使用しているもの等を参考にしながら作成している
- 4 その他 ()

(3) 契約に関して苦情が発生した場合、相談する部署等がありますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 法務部門等の専門部署
- 2 専門部署ではないが専門の担当者
- 3 顧問弁護士
- 4 特に決まっていない
- 5 その他 ()

(4) 入居者の個人情報漏洩しないよう管理していますか。あてはまるものに○をつけてください(複数選択可)。

- 1 個人情報保護に関するマニュアルを策定し、周知している
- 2 個人情報が記載された書類やデータ類の外部への持ち出しを原則禁止している (あるいは外部持ち出しのルールが定められており、遵守している)
- 3 個人情報保護に関する法人内監査を実施している
- 4 特に対策を講じていない
- 5 その他 ()

問7 委託先と入居者との契約についてお伺いします。

(1) 委託先が複数の生活支援サービスを提供する場合、どのように契約書を交わしていますか。提供するサービス種別ごとに把握されている範囲内で該当する欄に○をつけてください。

サービス種別	1 複数契約をまとめて1つの契約書にて交わしている	2 提供するサービスごとに契約書を交わしている	3 分からない	4 その他 ()
a 食事の提供				()
b 家事・生活支援 (清掃・洗濯・調理等)				()
c 外出支援				()
d 見守り (安否確認)				()
e 緊急時対応				()
f 排泄・入浴・食事等の介護 (介護保険外)				()

(2) 入居者は委託先事業者と概ね何件の契約書 (覚書を含む) を交わしていますか。把握されている範囲でお答えください。

入居者一人あたり概ね 件

(3) 入居希望者に対して入居時に条件等を設けていますか。あてはまるものに○をつけてください(複数回答可)。

- 1 委託先事業者が提供する生活支援サービスを受けることを入居の条件としている
- 2 要介護度あるいは健康状態を入居の条件としている
- 3 経済状況(収入面)を入居の条件としている
- 4 保証人の有無を入居の条件としている
- 5 特に条件はない
- 6 その他()

問8 介護保険サービス以外の生活支援サービスについて、契約締結までのプロセスをお伺いします。

(1) 入居者に対する生活支援サービスの説明は誰が行いますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 貴法人+委託先
- 2 貴法人のみ
- 3 委託先のみ
- 4 決めていない

*問8の(1)で1、2と回答された方のみ問8の(2)～(6)の質問にお答えください。

(2) 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事項について、あてはまるものに○をつけてください(複数回答可)。

- 1 内容
- 2 費用
- 3 支払方法
- 4 解約条件
- 5 苦情等の相談窓口
- 6 その他()

(3) 契約締結の際の説明について、説明者用のマニュアル等がありますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 マニュアルを定めている
- 2 マニュアルはないがルール等を明文化している
- 3 特に明文化していない
- 4 その他()

(4) (3)でマニュアルやルール等がある場合、実施状況をどのように確認していますか。あてはまるものに○をつけてください(複数回答可)。

- 1 チェックリスト等へ実施済・未済を記入し、保管させている
- 2 報告書等を提出させている
- 3 口頭で報告させている
- 4 法人内監査等を実施している
- 5 特に確認していない
- 6 その他()

(5) 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ますか。最も近いものに○をつけてください(複数回答可)。

- 1 家族等に説明する
- 2 入居者の理解が十分でない場合は契約を交わさないことをルール化している
- 3 特段のルールはなく現場の判断に任せている
- 4 特段の対応は取っていない
- 5 その他()

(6) 契約締結の際、入居者及び親族・家族等からどのような質問が多いですか。最も質問が多いものに○をつけ、代表的な質問について簡潔に記入してください。

- 1 提供するサービスの内容に関すること
(例：)
- 2 費用面に関すること
(例：)
- 3 解約や退去等の条件に関すること
(例：)
- 4 その他
()

Ⅲ. 管理体制

問9 委託先が入居者の個人情報を漏洩しないよう管理していますか。あてはまるものに○をつけてください（複数選択可）。

- 1 個人情報保護に関するマニュアルの策定を確認している
- 2 個人情報が記載された書類やデータ類の法人外への持ち出しを原則禁止させている（あるいは法人外持ち出しのルールを定めており、遵守させている）
- 3 委託先の法人内監査に個人情報に関する項目を設けさせている
- 4 特に対策を講じていない
- 5 その他（)

問10 生活支援サービスに関する苦情対応窓口はどこにありますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 貴法人 2 委託先 3 双方とも窓口がない 4 把握していない

問10で「1 貴法人」と答えた方は問11にお答え下さい。

問11 入居者からの苦情への対応についてお伺いします。

*問11では賃貸借や建物・設備に関する事項、介護保険サービスに関する事項は除きます

- (1) どのようなことを「苦情」と判断していますか。その「定義」を明文化していますか。明文化している場合は、内容を記入してください。

苦情の定義の明文化について	1 明文化している 2 明文化していない 3 その他 ()
定義について (上記で1と回答した方のみご記入ください)	

IV. 利用者保護

*問15から問19までの設問については、生活支援サービス（賃貸借関連や介護保険サービスに関する事項は除く）についてののみ、お答えください。

問15 提供している生活支援サービスについてお伺いします。

- (1) 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ますか。提供するサービス種別ごとに該当する欄に○をつけてください。

サービス種別	1 料金表を提示している	2 家賃や管理費等と合算して明示	3 提示していない（作成していない・口頭のみも含む）
a 食事の提供			
b 家事・生活支援（清掃・洗濯・調理等）			
c 外出支援			
d 見守り（安否確認）			
e 緊急時対応			
f 排泄・入浴・食事等の介護（介護保険外）			

- (2) 提供している生活支援サービスについて、提供時間、職員の配置、職員の資格の有無を入居者（あるいは家族等）へ十分に説明していますか。提供するサービス種別ごとに該当する欄に○をつけてください（複数回答可）。

サービス種別	1 提供時間について説明している	2 職員の配置について説明している	3 職員の資格の有無について説明している
a 食事の提供			
b 家事・生活支援（清掃・洗濯・調理等）			
c 外出支援			
d 見守り（安否確認）			
e 緊急時対応			
f 排泄・入浴・食事等の介護（介護保険外）			

- (3) 緊急時対応等のサービスを提供している場合、事故、急病、負傷の対応体制が図られていますか。
あてはまるものに○をつけてください。

- 1 マニュアル等を定めている 2 マニュアルはないがルールを明文化している
3 特に明文化していない 4 その他（ ）

(6) (1) で1と回答した場合、一時金等の内容について、契約時に入居者に説明し、理解を得ていると思いますか。最も近いものに○をつけてください。

- 1 十分に理解されている
- 2 十分ではないが、概ね理解されている
- 3 十分には理解されていない
- 4 理解されているかわからない

問17 入居者からの生活支援サービスの解約についてお伺いします。

(1) 問15 (1) で1と回答した場合、入居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ますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 原則、全額返金する
- 2 償却の上、残金を返金する
- 3 原則、返金しない
- 4 特に決めていない
- 5 その他 ()

(2) 入居者から生活支援サービスを解約する場合、解約のための条件などがありますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 解約金等を支払う
- 2 特に条件等はない
- 3 その他 ()

(3) 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ますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 契約書に記載しており、契約時にも説明している
- 2 契約書に記載しているが、説明はしていない
- 3 契約書には記載していないが、説明はしている
- 4 契約書に記載しておらず、説明もしていない
- 5 その他 ()

(4) 入居者からの生活支援サービスの解約について、入居者に説明し、理解を得ていると思いますか。最も近いものに○をつけてください。

- 1 十分に理解されている
- 2 十分ではないが、概ね理解されている
- 3 十分には理解されていない
- 4 理解されているかわからない

問18 貴法人又は委託先からの生活支援サービスの解約についてお伺いします。

(1) 問15 (1) で1と回答した場合、貴法人又は委託先から解約した際の一時金等の扱いはどのようにしていますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 原則、全額返金する
- 2 償却の上、残金を返金する
- 3 原則、返金しない
- 4 特に決めていない
- 5 その他 ()

- (2) 貴法人又は委託先から生活支援サービスを解約する場合の条件についてあてはまるものに○をつけてください（複数回答可）。1については、どの程度支払いが滞った場合に解約するか、その期間についてご記入ください。

サービス種別	1 サービス費用 支払が滞った 場合	2 介護度が上 がるなど健 康状態が変 化した場合	3 認知症 が進んだ 場合	4 保証人を 確保でき なくなった 場合	5 特 に ない	6 その他 ()
a 食事の提供	()日 ()週 ()ヶ月					()
b 家事・生活支援（清掃・洗濯・調理等）	()日 ()週 ()ヶ月					()
c 外出支援	()日 ()週 ()ヶ月					()
d 見守り（安否確認）	()日 ()週 ()ヶ月					()
e 緊急時対応	()日 ()週 ()ヶ月					()
f 排泄・入浴・食事等の介護（介護保険外）	()日 ()週 ()ヶ月					()

- (3) 貴法人又は委託先からの生活支援サービスの解約について、契約時に説明をしていますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 契約書に記載しており契約時に必ず説明
- 2 契約書に記載しており提示のみ
- 3 契約書に記載しておらず口頭で必ず説明
- 4 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）
- 5 その他 ()

- (4) 貴法人又は委託先からの生活支援サービスの解約について、入居者に説明し、理解を得ていると思えますか。最も近いものに○をつけてください。

- 1 十分に理解されている
- 2 十分ではないが、概ね理解されている
- 3 十分には理解されていない
- 4 理解されているか分からない

問19 入居者の要介護度等が変化（要介護度が高くなった場合や認知症が進行した場合等）した場合の対応等についてお伺いします。

- (1) 入居者の要介護度等の変化による退去等や、サービスの変更などの条件及びその内容について、あてはまるものに○をつけてください（複数回答可）。
- 1 要介護度を条件としている（要介護度 以上） *1の場合、条件となる介護度も記入してください
 - 2 認知症になった場合
 - 3 医療的なケアが必要になった場合
 - 4 原則どのような心身状況の方でも住み続けが可能
 - 5 特に決めていない
 - 6 その他（ ）
- (2) (1)に関して入居者（あるいは家族等）に説明はしていますか。あてはまるものに○をつけてください。
- 1 契約書に記載しており契約時に必ず説明
 - 2 契約書に記載しており提示のみ
 - 3 契約書に記載しておらず口頭で必ず説明
 - 4 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）
 - 5 その他（ ）
- (3) (1)に関して入居者（あるいは家族等）から理解を得ていると思いますか。最も近いものに○をつけてください。
- 1 十分に理解されている
 - 2 十分ではないが、概ね理解されている
 - 3 十分には理解されていない
 - 4 理解されているかわからない
- (4) 要介護度等の変化により、提供するサービスだけでは入居者の生活が困難になった場合の対応について、最も近いものに○をつけてください。
- 1 可能な限り希望に沿った住み替え先を探す
 - 2 入居者に必要なサービス事業者を可能な限り紹介する
 - 3 原則退去してもらう
 - 4 特に考えていない
 - 5 その他（ ）

問26 外部の事業者への委託により提供している生活支援サービスに関し、入居者の募集の際、実際にサービスを提供する主体と、貴法人与サービスを提供する事業者との契約内容を、入居者に対して説明していますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 書面により説明している
- 2 口頭で説明している
- 3 説明していない（委託先事業者に任せている場合を含む）

問27 高齢者専用賃貸住宅（高専賃）や高齢者円滑入居賃貸住宅（高円賃）に登録していない事業者の方のみお答えください。

高専賃または高円賃に登録していない理由について、あてはまるものに○をつけてください。

- 1 登録基準を満たしていない
- 2 登録基準を満たすが登録していない ⇒（理由： _____）

問28 有料老人ホームの事業者の方のみお答えください。

貴ホームにおける居住の権利形態及び類型について、あてはまるものに○をつけてください。

- 1 建物賃貸借方式の介護付有料老人ホーム
- 2 終身賃貸借方式の介護付有料老人ホーム
- 3 建物賃貸借方式の住宅型有料老人ホーム
- 4 終身賃貸借方式の住宅型有料老人ホーム
- 5 その他（ _____）

以上でアンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。

**「高齢者向け住宅等の入居者に対する各種シルバーサービスの
提供と契約締結の実態等に関する調査」アンケート調査票
(運営形態「C」事業者様用)**

【ご回答にあたってのお願い】

- 本アンケート調査票は、入居者に対して、「生活支援サービス」を提供していない（運営形態「C」）事業者様用です。

貴法人がいずれの運営形態に該当するかは、アンケート送付書に記載のフローチャートによりご選択いただき、該当する調査票のみご回答ください。（該当しない調査票につきましては、お手数ですが破棄いただきますようお願いいたします。）

なお、複数の物件を管理運営されている場合は、代表的な1物件についてご回答ください。

- 詳細を理解するために、貴法人で使用されている契約書の雛型等のコピーをご提供いただければ幸いです。もしご提供いただける場合は、返信用封筒に同封くださいますようお願いいたします。

- 調査結果の送付をご希望の方は、下欄に送付先をご記入ください。なお、ご記入いただきました個人情報は、調査結果の送付に係る用途に限定し、個人情報保護法に従い、厳重に管理いたします。

貴法人名			
部署名		お名前	
住所	〒 -		

I. 基礎情報

問1 貴法人の事業について、法人全般に関する事項と代表する物件に関する事項について、それぞれお答えください。選択肢がある場合には、あてはまるものに○を記入してください。

<法人全般に関する事項>

法人種別	1 営利法人 4 社会福祉法人 7 その他 ()	2 NPO 法人 5 住宅供給公社・都市再生機構	3 医療法人 6 個人事業主
総物件棟数及び総戸数	* 高齢者向け住宅に限る 棟 戸		

<代表する物件に関する事項>

代表する物件の総戸数	戸		
登録種別	1 高齢者専用賃貸住宅（高専賃） 3 登録していない（賃貸住宅）	2 高齢者円滑入居賃貸住宅（高円賃） 4 その他 ()	
紹介しているサービス種別 (複数選択可)	a 食事の提供 b 家事・生活支援（清掃・洗濯・調理等） c 外出支援 d 見守り（安否確認） e 緊急時対応 f 排泄・入浴・食事等の介護（介護保険外） g 生活相談 h 健康相談・健康管理 i フロントサービス j 地域交流・イベント等 k その他 ()		

問2 生活支援サービスの事業者を紹介している場合、当該事業者を紹介先に選んだ理由について、あてはまるものに○をつけてください（複数回答可）。

- 1 サービスの提供実績件数の多さ
- 2 サービスの委託費の安さ
- 3 サービスに従事する職員数の多さ
- 4 財務の健全性の高さ
- 5 同業者・インターネット等での評判
- 6 特にない
- 7 その他 ()

II. 契約実態 代表する物件についてお答えください

問3 賃貸借契約以外の契約について、お答えください。

- (1) 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）を交わしていますか。把握されている範囲でお答えください。

入居者一人あたり概ね 件

- (2) 入居希望者に対して入居時に条件等を設けていますか。あてはまるものに○をつけてください（複数回答可）。

- 1 介護保険サービスを受けることを入居の条件としている
- 2 介護保険サービス以外の生活支援サービスを受けることを入居の条件としている
- 3 要介護度あるいは健康状態を入居の条件としている
- 4 経済状況（収入面）を入居の条件としている
- 5 保証人の有無を入居の条件としている
- 6 特に制限はない
- 7 その他（ ）

III. 管理体制

問4 入居者の個人情報漏洩しないよう管理していますか。あてはまるものに○をつけてください（複数選択可）。

- 1 個人情報保護に関するマニュアルを策定し、周知している
- 2 個人情報が記載された書類やデータ類の法人外への持ち出しを原則禁止している（あるいは法人外持ち出しのルールが定められており、遵守している）
- 3 個人情報保護に関する法人内監査を実施している
- 4 特に対策を講じていない
- 5 その他（ ）

問5 入居者からの苦情への対応についてお伺いします。

*問5では賃貸借や建物・設備に関する事項、介護保険サービスに関する事項は除きます

- (1) どのようなことを「苦情」と判断していますか。その「定義」を明文化していますか。明文化している場合は、内容を記入してください。

苦情の定義の明文化について	1 明文化している 2 明文化していない 3 その他（ <input style="width: 100px;" type="text"/> ）
定義について (上記で1と回答した方のみご記入ください)	<input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>

- (2) 苦情を受け付ける窓口は明確化されていますか。あてはまるものに○をつけてください。
- 1 明確化されている 2 明確化されていない 3 不明
- (3) (2)の窓口は入居者にどのように周知していますか。あてはまるものに○をつけてください(複数回答可)。
- 1 契約時あるいは入居時に文書で説明している
 2 契約時あるいは入居時に口頭で説明している
 3 タイミングは決まっていないが適宜口頭で説明している
 4 掲示板等にチラシ等を貼り付けている
 5 特に決まっていない/特に周知していない
 6 その他 ()
- (4) 苦情対応に関するマニュアル等がありますか。あてはまるものに○をつけてください。
- 1 マニュアルを定めている 2 マニュアルはないがルールを明文化している
 3 特に明文化していない 4 その他 ()
- (5) (4)で苦情対応のマニュアルやルール等がある場合、実施状況をどのように確認していますか。あてはまるものに○をつけてください(複数回答可)。
- 1 チェックリスト等へ実施済・未済を記入し、保管させている
 2 報告書等を提出させている 3 口頭で報告させている
 4 法人内監査等を実施している 5 特に確認していない
 6 その他 ()
- (6) 受け付けた苦情をどのようにサービスの改善に活かしていますか。あてはまるものに○をつけてください(複数回答可)。
- 1 受け付けた苦情について改善がなされたか管理者が必ずチェックしている
 2 受け付けた苦情についての対応策を、申し出た入居者に必ずフィードバックしている
 3 受け付けた苦情をデータベースとして蓄積し、情報共有を図っている
 4 受け付けた苦情について一部を委員会や勉強会等に活用している
 5 特に何もしていない
 6 その他 ()
- (7) 過去に受け付けた苦情について、主な内容とその苦情に対する対応について簡潔に記入してください(ただし賃貸借や建物・設備に関するものは除く)。

苦情内容	対応

(8) 貴法人は、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ますか。あてはまるものに○をつけてください（複数回答可）。

- 1 入居者に個別に説明している
- 2 掲示板等にチラシ等を貼り付けている
- 3 特に周知していない
- 4 その他（ ）

IV. 利用者保護

問6 入居者の要介護度等が変化（要介護度が高くなった場合や認知症が進行した場合等）した場合の対応等についてお伺いします。

(1) 入居者の要介護度等の変化による退去等の条件及びその内容について、あてはまるものに○をつけてください（複数回答可）。

- 1 要介護度を条件としている（要介護度 以上） *1の場合、条件となる介護度も記入してください
- 2 認知症になった場合
- 3 医療的なケアが必要になった場合
- 4 原則どのような心身状況の方でも住み続けが可能
- 5 特に決めていない
- 6 その他（ ）

(2) (1)に関して入居者（あるいは家族等）に説明はしていますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 契約書に記載しており契約時に必ず説明
- 2 契約書に記載しており提示のみ
- 3 契約書に記載しておらず口頭で必ず説明
- 4 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）
- 5 その他（ ）

(3) (1)に関して入居者（あるいは家族等）から理解を得ていると思いますか。最も近いものに○をつけてください。

- 1 十分理解されている
- 2 理解されていると思わない
- 3 理解されているかわからない
- 4 その他（ ）

(4) 要介護度等の変化により、入居者の生活が困難になった場合の対応について、最も近いものに○をつけてください。

- 1 希望を聞き、可能な限り希望に沿った住み替え先を探す
- 2 入居者に必要なサービス事業者を可能な限り紹介する
- 3 原則退去してもらう（他の事業者の紹介等はしない）
- 4 特に考えていない
- 5 その他（ ）

問13 有料老人ホームの事業者の方のみお答えください。

貴ホームにおける居住の権利形態及び類型について、あてはまるものに○をつけてください。

- 1 建物賃貸借方式の介護付有料老人ホーム
- 2 終身賃貸借方式の介護付有料老人ホーム
- 3 建物賃貸借方式の住宅型有料老人ホーム
- 4 終身賃貸借方式の住宅型有料老人ホーム
- 5 その他 ()

以上でアンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。

2. 事業者調査票（事業者D）

「高齢者向け住宅等の入居者に対する各種シルバーサービスの提供と契約締結の実態等に関する調査」ご協力をお願い

私どもシルバーサービス振興会は、超高齢社会に向けて、高齢者をはじめ国民すべてが安心して暮らせる社会づくりを民間の立場から支えるため、シルバーサービスの質の向上とその健全な発展を図ることを目的に昭和62年3月に設立された厚生労働省所管の公益法人です。

このたび当社団では、厚生労働省の委託を受け、標記調査を実施しております。

本アンケート調査を通じまして、高齢者向け住宅等の入居者へのシルバーサービスの提供と契約実態の現状を調査分析するとともに、高齢者にとって分かりやすく便利なシルバーサービスの提供が可能となる仕組み等の提言を行うための基礎資料を得たいと考えております。

つきましてはご多忙のところ大変恐縮ですが、本調査の趣旨をご理解いただき、以下のアンケート調査にご回答くださいますようお願い申し上げます。ご協力いただいたご法人様の中で、ご希望の方には本調査結果報告書をご送付させていただきます。

平成22年11月

社団法人 シルバーサービス振興会

■ ご回答にあたってのお願い

- 本アンケートは高齢者向け住宅等に対して「生活支援サービス」を提供している事業者用のアンケートです。
- 詳細を理解するために、貴法人で使用されている契約書の雛型等のコピーをご提供いただければ幸いです。もしご提供いただける場合は、返信用封筒に同封くださいますようお願いいたします。

■ 調査票の取扱いに関して

ご回答いただきました内容につきましては、次のように取扱います。

- ⑥ 本調査事業にのみ利用し、他の目的には一切利用いたしません。
- ⑦ 統計的に処理し、事業者名、個々の回答者等が特定できないように配慮いたします。
- ⑧ 調査への拒否や、一部の調査項目への回答拒否があっても、そのことで不利益が生じることはございません。
- ⑨ 調査結果は、報告書として公表されます。
- ⑩ ご回答者につきましては、無記名で構いません。

■ 各設問に関して

- 質問は原則選択式となっております。特に注釈がない場合は、あてはまるもの1つに○をつけてください。カッコ内等には、具体的な内容をご記入ください。

■ ご返送期限に関するお願い

- このアンケート用紙にご回答いただきましたら、恐縮ですが、**11月25日（木）**までに同封の返信用封筒（切手不要）にてご返送ください。

■ お問い合わせ先

【調査全般に関するお問い合わせ】

社団法人 シルバーサービス振興会 担当：池田・三鼓（みつづみ）

〒102-0083 東京都千代田区麴町3-1-1 TEL：03-5276-1602 FAX：03-5276-1601

【調査票の記入に関するお問い合わせ】

株式会社 インターリスク総研 担当：砂川・松岡・谷澤

〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台4-2-5 TEL：03-5296-8914 FAX：03-5296-8941

**「高齢者向け住宅等の入居者に対する各種シルバーサービスの
提供と契約締結の実態等に関する調査」アンケート調査票**

【ご回答にあたってのお願い】

- 詳細を理解するために、貴法人で使用されている契約書の雛型等のコピーをご提供いただければ幸いです。もしご提供いただける場合は、返信用封筒に同封くださいますようお願いいたします。
- 調査結果の送付をご希望の方は、下欄に送付先をご記入ください。なお、ご記入いただきました個人情報は、調査結果の送付に係る用途に限定し、個人情報保護法に従い、厳重に管理いたします。

貴法人名			
部 署 名		お名前	
住 所	〒 -		

I. 基礎情報

問1 貴法人の事業について、お答えください。

* 選択肢がある場合には、あてはまるものに○を記入してください。

法人種別	1 営利法人 4 社会福祉法人 7 その他 ()	2 NPO 法人 5 住宅供給公社・都市再生機構	3 医療法人 6 個人事業主
提供しているサービス種別 (複数選択可)	a 食事の提供 b 家事・生活支援 (清掃・洗濯・調理等) c 外出支援 d 見守り (安否確認) e 緊急時対応 f 排泄・入浴・食事等の介護 (介護保険外) g 生活相談 h 健康相談・健康管理 i フロントサービス j 地域交流・イベント等 k その他 ()		

II. 契約実態

問2 貴法人と入居者との契約についてお伺いします。

貴法人が複数の生活支援サービスを提供する場合、入居者とのように契約書 (覚書等を含む) を交わしていますか。提供するサービス種別ごとに該当する欄に○をつけてください。

サービス種別	1 複数契約をまとめて1つの契約書にて交わしている	2 提供するサービスごとに契約書を交わしている	3 貴法人は入居者と契約を交わしていないため分からない	4 その他 ()
a 食事の提供				()
b 家事・生活支援 (清掃・洗濯・調理等)				()
c 外出支援				()
d 見守り (安否確認)				()
e 緊急時対応				()
f 排泄・入浴・食事等の介護 (介護保険外)				()

問3 介護保険サービス以外の生活支援サービスについて、契約締結までのプロセスをお伺いします。

(1) 入居者に対する生活支援サービスの説明は誰が行いますか。提供するサービス種別ごとに該当する欄に○をつけてください。

サービス種別	1. 貴法人+建物 運営者	2. 貴法人のみ	3. 建物運営者の み	4. 決めていない
a 食事の提供				
b 家事・生活支援(清 掃・洗濯・調理等)				
c 外出支援				
d 見守り(安否確認)				
e 緊急時対応				
f 排泄・入浴・食事 等の介護(介護保 険外)				

(2) 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事項について、あてはまるものに○をつけてください(複数回答可)。

- 1 内容 2 費用 3 支払方法 4 解約条件 5 苦情等の相談窓口
6 その他()

(3) 貴法人が入居者に対して契約締結の際の説明をする場合、説明者用のマニュアル等がありますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 マニュアルを定めている 2 マニュアルはないがルール等を明文化している
3 特に明文化していない 4 その他()

(4) (3)でマニュアルやルール等がある場合、実施状況をどのように確認していますか。あてはまるものに○をつけてください(複数回答可)。

- 1 チェックリスト等へ実施済・未済を記入させ、保管させている
2 報告書等を提出させている 3 口頭で報告させている
4 法人内監査等を実施している 5 特に確認していない
6 その他()

(5) 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ますか。最も近いものに○をつけてください(複数回答可)。

- 1 家族等に説明する
2 入居者の理解が十分でない場合は契約を交わさないことをルール化している
3 特段のルールはなく現場の判断に任せている
4 特段の対応は取っていない
5 その他()

(6) 契約締結の際、入居者及び親族・家族等からどのような質問が多いですか。最も質問が多いものに○をつけ、代表的な質問について簡潔に記入してください。

- 1 提供するサービスに関すること
(例：)
- 2 費用面に関すること
(例：)
- 3 解約の条件に関すること
(例：)
- 4 その他 ()

Ⅲ. 管理体制

問4 介護保険サービス以外の生活支援サービスに関する契約管理体制についてお伺いします。

(1) 契約行為の決裁権者はどなたですか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 代表取締役 2 担当役員 3 担当部長 4 担当課長
- 5 特に決まっていない 6 その他 ()

(2) 契約書は、どのように作成していますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 貴法人が独自に作成している
- 2 貴法人が専門家等に相談しながら作成している
- 3 他法人が使用しているもの等を参考にしながら作成している
- 4 その他 ()

(3) 契約に関して苦情が発生した場合、相談する部署等がありますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 法務部門等の専門部署 2 専門部署ではないが専門の担当者 3 顧問弁護士
- 4 特に決まっていない 5 その他 ()

(4) 入居者の個人情報漏洩しないよう管理していますか。あてはまるものに○をつけてください
(複数選択可)。

- 1 個人情報保護に関するマニュアルを策定し、周知している
- 2 個人情報が記載された書類やデータ類の外部への持ち出しを原則禁止している (あるいは外部持ち出しのルールが定められており、遵守している)
- 3 個人情報保護に関する法人内監査を実施している
- 4 特に対策を講じていない
- 5 その他 ()

問5 介護保険サービス以外の生活支援サービスに関する苦情対応窓口に関してあてはまるものに○をつけてください。

- 1 貴法人 2 建物運営者 3 双方とも窓口がない 4 把握していない

問5で「1 貴法人」であると答えた方はお手数ですが問6をお答えください。

問6 入居者からの苦情への対応についてお伺いします。

* 問6では介護保険サービスに関する事項は除きます

(1) どのようなことを「苦情」と判断していますか。その「定義」を明文化していますか。明文化している場合は、内容を記入してください。

苦情の定義の明文化について	1 明文化している 3 その他 ()	2 明文化していない
定義について (上記で1と回答した方のみ ご記入ください)		

(2) 苦情を受け付ける窓口は明確化されていますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 明確化されている 2 明確化されていない 3 わからない

(3) (2)の窓口は入居者にどのように周知していますか。あてはまるものに○をつけてください(複数回答可)。

- 1 契約時に文書で説明している
2 契約時に口頭で説明している
3 タイミングは決まっていないが適宜口頭で説明している
4 掲示板等にチラシ等を貼り付けている
5 特に決まっていない/特に周知していない
6 その他 ()

(4) 苦情対応に関するマニュアル等がありますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 マニュアルを定めている 2 マニュアルはないがルールを明文化している
3 特に明文化していない 4 その他 ()

(5) (4)で苦情対応のマニュアルやルール等がある場合、実施状況をどのように確認していますか。あてはまるものに○をつけてください(複数回答可)。

- 1 チェックリスト等へ実施済・未済を記入し、保管させている 2 報告書等を提出させる
3 口頭で報告を受ける 4 法人内監査等を行っている
5 その他 ()

(6) 受け付けた苦情をどのようにサービスの改善に活かしていますか。あてはまるものに○をつけてください（複数回答可）。

- 1 受け付けた苦情について改善がなされたか管理者が必ずチェックしている
- 2 受け付けた苦情について必ず対応策を申し出た入居者にフィードバックしている
- 3 受け付けた苦情をデータベースとして蓄積し、情報共有を図っている
- 4 受け付けた苦情について委員会や勉強会等に活用している
- 5 特に何もしていない
- 6 その他（ ）

(7) 過去に受け付けた苦情について、主な内容とその苦情に対する対応について簡潔に記入してください。

苦情内容	対応

(8) 貴法人は、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ますか。あてはまるものに○をつけてください（複数回答可）。

- 1 入居者に個別に説明している
- 2 掲示板等にチラシ等を貼り付けている
- 3 特に周知していない
- 4 その他（ ）

問7 建物運営者からの管理についてお伺いします。

(1) 建物運営者は、貴法人の提供するサービスが適正に行なわれているかを調査しますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 サービス提供時に立ち入り調査が行われる
- 2 入居者からヒアリング等の調査が行われる
- 3 貴法人が自ら調査を行い報告する
- 4 特に行われていない
- 5 その他（ ）

(2) 貴法人の提供するサービスが適切に行われていない場合に、建物運営者からどのような指導が行われますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 文書で改善指導を受ける
- 2 立ち入り指導を受ける
- 3 研修等への出席を要請される
- 4 マニュアルを手交され活用を要請される
- 5 特に指導が行われることはない
- 6 その他（ ）

IV. 利用者保護

*問8から問11までの設問については、生活支援サービス（介護保険サービスに関する事項は除く）についてのみ、お答えください。

問8 提供している生活支援サービスについてお伺いします。

- (1) 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ますか。提供するサービス種別ごとに該当する欄に○をつけてください。

サービス種別	1 料金表を提示している	2 家賃や管理費等と合算して明示（内訳を明示せず）	3 提示していない（作成していない・口頭のみも含む）
a 食事の提供			
b 家事・生活支援（清掃・洗濯・調理等）			
c 外出支援			
d 見守り（安否確認）			
e 緊急時対応			
f 排泄・入浴・食事等の介護（介護保険外）			

- (2) 提供している生活支援サービスについて、提供時間、職員の配置、職員の資格の有無を入居者（あるいは家族等）へ十分に説明していますか。提供するサービス種別ごとに該当する欄に○をつけてください（複数回答可）。

サービス種別	1 提供時間について説明している	2 職員の配置について説明している	3 職員の資格の有無について説明している
a 食事の提供			
b 家事・生活支援（清掃・洗濯・調理等）			
c 外出支援			
d 見守り（安否確認）			
e 緊急時対応			
f 排泄・入浴・食事等の介護（介護保険外）			

- (3) 緊急時対応等のサービスを提供している場合、事故、急病、負傷の対応体制が図られていますか。

- 1 マニュアル等を定めている 2 マニュアルはないがルールを明文化している
3 特に明文化していない 4 その他（ ）

(2) 問9(1)で1と回答した場合、入居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ますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 原則、全額返金する 2 償却の上、残金を返金する 3 原則、返金しない
4 特に決めていない 5 その他()

(3) 入居者から生活支援サービスを解約する場合、解約のための条件などがありますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 解約金等を支払う 2 特に条件等はない 3 その他()

(4) 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ますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 契約書に記載しており、契約時にも説明している
2 契約書に記載しているが、説明していない 3 契約書に記載していないが、説明している
4 契約書に記載しておらず、説明もしていない 5 その他()

(5) 入居者からの生活支援サービスの解約について、入居者に説明し、理解を得ていると思いますか。最も近いものに○をつけてください。

- 1 十分に理解されている 2 十分ではないが、概ね理解されている
3 十分には理解されていない 4 理解されているかわからない

問11 貴法人からの生活支援サービスの解約についてお伺いします。

(1) 問9(1)で1と回答した場合、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ますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 原則、全額返金する 2 償却の上、残金を返金する 3 原則、返金しない
4 特に決めていない 5 その他()

- (2) 貴法人から生活支援サービスを解約する場合の条件についてあてはまるものに○をつけてください（複数回答可）。1については、どの程度支払いが滞った場合に解約するか、その期間についてもご記入ください。

サービス種別	1 サービス費用 支払が滞 った場合	2 介護度が上がる など健康状態が 変化した場合	3 認知症 が進ん だ場合	4 保証人を確 保できなく なった場合	5 特 に ない	6 その他 ()
a 食事の提供	()日 ()週 ()ヶ月					()
b 家事・生活支援（清 掃・洗濯・調理等）	()日 ()週 ()ヶ月					()
c 外出支援	()日 ()週 ()ヶ月					()
d 見守り（安否確認）	()日 ()週 ()ヶ月					()
e 緊急時対応	()日 ()週 ()ヶ月					()
f 排泄・入浴・食事 等の介護（介護保 険外）	()日 ()週 ()ヶ月					()

- (3) 貴法人からの生活支援サービスの解約について、契約時に説明をしていますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 契約書に記載しており、契約時にも説明している
- 2 契約書に記載しているが、説明していない
- 3 契約書に記載していないが、説明している
- 4 契約書に記載しておらず、説明もしていない
- 5 その他 ()

- (4) 貴法人からの生活支援サービスの解約について、入居者に説明し、理解を得ていると思いますか。最も近いものに○をつけてください。

- 1 十分に理解されている
- 2 十分ではないが、概ね理解されている
- 3 十分には理解されていない
- 4 理解されているかわからない

3. 入居者調査票

「高齢者向け住宅等の入居者に対する各種シルバーサービスの提供と契約締結の実態等に関する調査」ご協力をお願い

私どもシルバーサービス振興会は、超高齢社会に向けて、高齢者をはじめ国民すべてが安心して暮らせる社会づくりを民間の立場から支えるため、シルバーサービスの質の向上とその健全な発展を図ることを目的に昭和62年3月に設立された厚生労働省所管の公益法人です。

このたび当社では、厚生労働省の委託を受け、標記調査を実施しております。

本アンケート調査を通じまして、高齢者向け住宅等の入居者へのシルバーサービスの提供と契約実態の現状を調査分析するとともに、高齢者にとって分かりやすく便利なシルバーサービスの提供が可能となる仕組み等の提言を行うための基礎資料を得たいと考えております。

つきましてはご多忙のところ大変恐縮ですが、本調査の趣旨をご理解いただき、以下のアンケート調査にご回答くださいますようお願い申し上げます。

平成22年11月

社団法人 シルバーサービス振興会

■ ご回答にあたってのお願い

- 本アンケートは高齢者向け住宅等に入居されている方へのアンケートです。

■ 調査票の取扱いに関して

ご回答いただきました内容につきましては、次のように取扱います。

- ⑪ 本調査事業にのみ利用し、他の目的には一切利用いたしません。
- ⑫ 統計的に処理し、個々の回答者等が特定できないように配慮いたします。
- ⑬ 調査への拒否や、一部の調査項目への回答拒否があっても、そのことで不利益が生じることはございません。
- ⑭ 調査結果は、報告書として公表されます。
- ⑮ ご回答者につきましては、無記名で構いません。

■ 各設問に関して

- 質問は原則選択式となっております。特に注釈がない場合は、あてはまるもの1つに○をつけてください。カッコ内等には、具体的な内容をご記入ください。

■ ご返送期限に関するお願い

- このアンケート用紙にご回答いただきましたら、恐縮ですが、**11月25日(木)**までに同封の返信用封筒(切手不要)にてご返送ください。

■ お問い合わせ先

【調査全般に関するお問い合わせ】

社団法人 シルバーサービス振興会 担当：池田・三鼓(みつづみ)

〒102-0083 東京都千代田区麹町3-1-1 TEL：03-5276-1602 FAX：03-5276-1601

【調査票の記入に関するお問い合わせ】

株式会社 インターリスク総研 担当：砂川・松岡・谷澤

〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台4-2-5 TEL：03-5296-8914 FAX：03-5296-8941

**「高齢者向け住宅等の入居者に対する各種シルバーサービスの
提供と契約締結の実態等に関する調査」アンケート調査票**

問1 はじめにこのアンケートに回答されるあなたご自身のことについてお尋ねします。

(1) あなたの性別をお答えください。あてはまるものに○をつけてください。

1 男性

2 女性

(2) あなたの現在(平成22年11月1日時点)の満年齢をご記入ください。

満

歳

(3) あなたは現在同居されているかたがいらっしゃいますか、あてはまるものに○をつけてください。

1 同居者がいる

2 同居者はいない(一人住まい)

(4) あなたのご親族についてお答えください。あてはまるものに○をつけてください。

1 お住まいの市町村内に親族が住んでいる

2 お住まいの都道府県内に親族が住んでいる

3 近くに親族は住んでいない

(5) あなたが現在お住まいの物件にあてはまるものに○をつけてください。

1 高齢者専用賃貸住宅(高専賃)

2 高齢者円滑入居賃貸住宅(高円賃)

3 その他高齢者向け住宅

4 分からない

5 その他(

)

問2 あなたが受けている生活支援サービスとその契約についてお伺いします。

- (1) あなたは、どのような生活支援サービスを受けていますか。又、生活支援サービスを受ける時の契約書(覚書等も含む)を交わしましたか。あてはまるものに○をつけてください(複数回答可)。

サービス種別	受けているサービス	契約書があるサービス
a 食事の提供		
b 家事・生活支援(清掃・洗濯・調理等)		
c 外出支援		
d 見守り(安否確認)		
e 緊急時対応		
f 排泄・入浴・食事等の介護(介護保険外)		
g 生活相談		
h 健康相談・健康管理		
i フロントサービス		
j 地域交流・イベント等		
K その他(記入してください) ()		

- (2) 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)を交わしましたか。

件

- (3) これら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ますか。最も近いものに○をつけてください。

- 1 わずらわしいと感じない
- 2 ややわずらわしいと感じた
- 3 わずらわしいと感じた
- 4 その他(記入してください:)

(4) これら契約書を取り交わす時誰かに相談しましたか。あてはまるものに○をつけてください(複数回答可)。

- 1 家族・親族に相談した
- 2 友人・知人に相談した
- 3 ケアマネジャーに相談した
- 4 弁護士等に相談した
- 5 相談しなかった
- 6 その他(記入してください:)

(5) 入居の契約を交わす際、入居の条件等がありましたか。あてはまるものに○をつけてください(複数回答可)。

- 1 介護保険サービスを受けることを入居の条件としていた
- 2 介護保険サービス以外の生活支援サービスを受けることを賃貸借契約の条件としていた
- 3 要介護度あるいは健康状態を入居の条件としていた
- 4 経済状況(収入面)を入居の条件としていた
- 5 保証人の有無を入居の条件としていた
- 6 特に制限はなかった
- 7 その他(記入してください:)

問3 介護保険サービス以外の生活支援サービスを受けている場合、それらサービスを契約したときのことをお伺いします。

(1) 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サービスについて、あてはまるものに○をつけてください(複数回答可)。

- 1 内容 2 費用 3 支払方法 4 解約条件等 5 苦情等の相談窓口
- 6 その他(記入してください:)

(2) 事業者からの説明について十分理解できましたか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 十分に理解できた
- 2 十分ではないが、概ね理解できた
- 3 理解できなかった
- 4 理解できたかどうか分からない

(3) 契約締結の際に、最も不安に思ったことはありますか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 提供されるサービス内容に関する事
- 2 費用や支払方法等に関する事
- 3 建物やサービスの安全面に関する事
- 4 解約や退去等の条件に関する事

問4 苦情等がある場合についてお伺いします。

* 問4では賃貸借や建物・設備に関する事項、介護保険サービスに関する事項は除きます。

(1) 苦情等を受け付ける事業者の窓口を知っていますか。

- 1 知っている
- 2 知らない

(2) (1)の窓口は事業者からどのように知らされましたか。あてはまるものに○をつけてください。(複数回答可)。

- 1 契約時あるいは入居時に文書で説明を受けた
- 2 契約時あるいは入居時に口頭で説明を受けた
- 3 契約時や入居時ではないが口頭で説明を受けた
- 4 掲示板等にチラシ等が貼られている
- 5 特に知らされていない
- 6 その他(記入してください:)

(3) 苦情等を受け付ける事業者以外の窓口を知っていますか。

- 1 知っている
- 2 知らない

(4) あなたは、(3)の窓口をどのように知りましたか。あてはまるものに○をつけてください。(複数回答可)。

- 1 事業者から説明を受けた
- 2 掲示板等に貼ってあるチラシ等を見た
- 3 その他(記入してください:)

* 問5から問7までの設問については、生活支援サービス(賃貸借関連や介護保険サービスに関する事項は除く)についてのみ、お答えください。これらサービスを受けてない場合は回答不要です。

問5 あなたから生活支援サービスを解約する場合についてお伺いします。

(1) 生活支援サービス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ましたか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 契約書に記載があり、契約時に説明もうけている
- 2 契約書に記載があるだけ
- 3 契約書に記載はないが、契約時に説明をうけている
- 4 契約書に記載がなく、説明もうけていない
- 5 サービスを受けていない
- 6 その他(記入してください:)

(2) (1)で説明を受けた場合、これら説明は理解できましたか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 十分理解できた
- 2 十分ではないが、概ね理解できた
- 3 十分には理解できていない
- 4 理解できたかわからない

問6 事業者から生活支援サービスを解約する場合についてお伺いします。

(1) 事業者から生活支援サービス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ましたか。あてはまるものに○をつけてください。

- 1 契約書に記載があり、契約時に説明もうけている
- 2 契約書に記載があるだけ
- 3 契約書に記載はないが、契約時に説明をうけている
- 4 契約書に記載がなく、説明もうけていない
- 5 サービスを受けていない
- 6 その他(記入してください:)

(4) 健康状態が悪化し(認知症の進行含む)、受けているサービスだけでは生活が困難になった場合、事業者にどのように対応してほしいですか。最も近いものに○をつけてください。

- 1 可能な限り希望に沿った住み替え先を探してもらう
- 2 可能な限りサービス事業者を紹介してもらう
- 3 医療ケアを含めてターミナルまで整備してほしい
- 4 特に考えていない
- 5 その他()

(参考質問)

問8 今後、新たに追加してほしいサービスがあれば記入してください。

追加してほしいサービス 内容	
-------------------	--

以上でアンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。