

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  
(介護・生活支援サービス)の提供と契約締結の実態等に関する  
調査研究事業  
報告書

平成23年3月





## はじめに

高齢化の急速な進展や、地域社会・家族関係が大きく変容していく中で、介護保険制度は、国民が、たとえ介護が必要になっても、住み慣れた住まいや地域で、自らサービスを選択（自己決定）し、自らの能力を最大限発揮して尊厳ある自立した生活を送れることを基本理念として創設され、既に10年が経過しました。この間、介護サービスを受ける高齢者の数やサービスを提供する事業者数は着実に増加してきており、その一方で、利用者と事業者の間の契約上のトラブルも増加傾向にあります。

また、高齢者が要介護状態になった場合に、住居の中にバリアー（障壁）があったり、適切な在宅サービスや緊急時の見守りサービスが提供されていないといった理由から、自宅に住み続けることが困難となるケースが多くみられます。このため、要介護の状態になっても住み続けることができる、高齢者に配慮された住宅の整備は喫緊の課題となっています。

高齢者の住まいについては、厚生労働省が所管する「老人福祉法」や「介護保険法」と、国土交通省が所管する「高齢者の居住の安定確保に関する法律（以下「高齢者住まい法」という。）」という法律において、それぞれの視点からの規制が存在している状況ですが、利用者にとって分かりやすい体系とすることが望ましく、一定の基準を満たした有料老人ホームと高齢者専用賃貸住宅を、サービス付高齢者住宅として高齢者住まい法に位置付け、これらの住宅について、サービス内容の情報開示や入居一時金の保全強化等を図っていく方向で調整が進められています。

また、従来の高齢者福祉政策の下では、特別養護老人ホームや民間の有料老人ホームなどにおいて居住の確保とサービス提供を一体的に契約してきたのに対して、住宅政策においては借家としての賃貸借契約に基づく居住の確保と、サービス利用は別の契約として整理されてきました。

当振興会は、設立以来、一貫してシルバーサービスの健全な発展と質の向上に努めて参りましたが、今後、需要が増大することが見込まれる高齢者向け住宅領域においても、こうした取り組みを進めるとともに、消費者保護の施策を展開していく必要があると考えております。このため、本調査研究は、厚生労働省の老人保健健康増進等事業の一環として、高齢者向け住宅の事業者及びその入居者に対して、そのサービス利用における契約の実態を把握するとともに、現状の問題点について分析し、今後の対応を検討することを目的に実施致しました。

今後、都市部を中心として、さらに急速に高齢化が進展することが確実であり、本調査研究が高齢者向け住宅の健全な発展と、高齢者との間の契約上のトラブルの防止に寄与できることを願ってやみません。

最後に、ご指導をいただいた本調査研究委員会の本田委員長（中央大学法科大学院教授）はじめ委員の皆様、アンケート調査やヒアリング調査にご協力いただきました事業者並びに高齢者向け住宅の入居者の皆様に厚く御礼申し上げます。

平成23年3月

社団法人シルバーサービス振興会



## 目 次

<b>第1章 本事業の実施概要</b> .....	1
1. 事業の背景・目的 .....	3
2. 事業の内容と調査方法 .....	4
3. 事業体制 .....	5
<b>第2章 アンケート調査結果</b> .....	7
1. 調査実施概要 .....	9
2. 調査結果のまとめ .....	11
3. 調査結果の詳細 .....	19
<b>第3章 ヒアリング調査結果</b> .....	125
1. 調査実施概要 .....	127
2. 調査結果のまとめ .....	129
3. 調査結果の詳細 .....	131
<b>第4章 調査結果のまとめ</b> .....	153
1. 調査結果の取りまとめ方法 .....	155
2. 調査結果の取りまとめ .....	156
<b>【補論】</b> .....	189
I はじめに .....	191
II サービスに関する契約書の内容検証 .....	192
III 高齢者向け賃貸借契約及び生活支援（介護保険外）サービス契約の 実態と問題点の検証 .....	197
<b>資料編</b> .....	207
○アンケート調査票	



# 第1章

## 本事業の実施概要





## 1. 事業の背景・目的

### (1) 事業の背景

我が国では、今後さらなる高齢化が進むと考えられ、元気なうちは自分の住み慣れた地域に住み続けたいとの意識がますます強くなる傾向がみられ、自宅生活での不安が生じた場合においても近隣の高齢者向け住宅等に入居するケースが増えると考えられる。

その際、高齢者向け住宅等への入居者がシルバーサービスを受けるためには住宅の賃貸借契約のほかに煩雑な契約を交わす必要が生じると考えられる。

在宅重視の施策を進めていく上で、高齢者向け住宅等において多様なシルバーサービスの中から適切なものを受けながら生活を続けられる環境を整えていく必要があり、また、当該シルバーサービス供給市場は益々拡大していくものと思われる中、高齢者向け住宅の質の確保と健全育成を目的とした振興策が求められる。

### (2) 事業の目的

一般的に介護保険施設や有料老人ホームにおいては、居住とサービスの提供を一体的に契約しているのに対して、高齢者向け住宅の場合は、各々個別の契約が必要になると考えられる。こうした差異や、各種シルバーサービスを受ける際の契約の内容と実際のサービス内容との差異が、トラブルの要因となり、高齢者が被害者となることが懸念される。他方、介護保険制度においては、契約自体は当事者間に委ねられていることから、その実態が十分に把握されていないという事態が生じている。

このため本事業においては、高齢者向け住宅等の入居者等へのシルバーサービスの提供と契約実態（契約条項等含む）等のアンケート等を高齢者向け住宅等の供給者及びシルバーサービス提供事業者等へ行うことにより現状を調査分析するとともに、高齢者にとってわかりやすく便利なシルバーサービスの提供を可能とするための対応・留意すべき事項や、今後の検討課題の整理を行う。

(注) 本事業では介護保険サービスを除いた生活支援サービスのみを調査対象とした。

<本事業が調査対象とする生活支援サービスの例>

食事の提供／家事・生活支援（清掃・洗濯・調理等）／外出支援／

見守り（安否確認）／緊急時対応／排泄・入浴・食事等の介護（介護保険以外）

／生活相談／健康相談・健康管理／フロントサービス／地域交流・イベントなど

## 2. 事業の内容と調査方法

### (1) 委員会等の設置

#### ①検討委員会の設置

委員構成：学識経験者・在宅介護サービス提供事業者・高齢者向け住宅運営事業者・有識者、委員長含む7名

開催回数：年度内に4回実施

設置目的：調査研究の視点、アンケート及びヒアリングにおける調査項目、契約の実態把握等に関する検討を行う。

#### ②調査研究部会の設置

第2回調査研究委員会において、次のような事項について検証の必要性があるとされたことから、アンケート調査票回収時に入手した契約書を用いてサービス契約と賃貸借契約の関係を検証することを目的に、調査研究部会を設置した。

- サービス契約書と賃貸借契約書の双方の関係
- 賃貸借契約書の条項に、利用者の観点から見て問題となるようなものがないか。等

なお、詳細については付属編参照。

### (2) アンケート調査

調査目的：高齢者向け住宅等の入居者とサービス提供事業者との契約実態を把握することを目的とする。(本調査研究で扱うサービスは介護保険サービス以外の生活支援サービスとする。)

調査対象：全国の高齢者円滑入居賃貸住宅・高齢者専用賃貸住宅登録事業者、東京シニア円滑入居賃貸住宅登録事業者、有料老人ホーム（建物賃貸借方式）運営事業者、高齢者専用賃貸住宅登録事業者から委託を受けているサービス提供事業者、高齢者向け住宅等の入居者

調査内容：高齢者向け住宅等の運営事業者等

⇒高齢者向け住宅等の種類、サービス提供・契約状況、苦情等（契約書入手含む）

サービス提供事業者等

⇒サービスの種類、契約状況、苦情等（契約書入手含む）

高齢者向け住宅等の入居者

⇒入居者が利用しているサービス、契約状況、苦情等

(3) ヒアリング調査

調査目的：アンケート調査と並行してヒアリング調査を行いアンケート調査の補足とする。

調査対象：高齢者向け住宅等の運営事業者、サービス提供事業者等

(4) 報告書等の作成及び配布

配布先：都道府県、市等へ配布する。(計1,000部程度)

(5) 研究成果の普及

報告書作成・配布に加え、振興会ホームページに概要を掲載

(6) 事業のスケジュール

- |                                      |        |
|--------------------------------------|--------|
| ・ 第1回委員会（事業概要説明、アンケート内容・配布先検討）       | 10月12日 |
| ・ アンケート作成～発送～集計・分析                   | 11月～1月 |
| ・ ヒアリング調査                            | 12月～1月 |
| ・ 第2回委員会（アンケート調査分析結果、ヒアリング調査結果：中間報告） | 12月17日 |
| ・ 第1回調査研究部会（契約書の分析担当役割分担、分析条項の検討）    | 1月12日  |
| ・ 第2回調査研究部会（役割分担に基づく検証結果報告）          | 1月27日  |
| ・ 第3回委員会（ヒアリング調査分析結果、報告書骨子の検討）       | 2月7日   |
| ・ 第4回委員会（報告書素案の検討）                   | 3月2日   |
| ・ 報告書完成・配布                           | 3月     |

### 3. 事業体制

【委員長】

本田 純一 中央大学法科大学院 教授

【委員】

池田 敏史子 特定非営利活動法人 シニアライフ情報センター  
代表理事兼事務局長

大塚 映二 神戸市都市計画総局住宅部 主幹

香取 幹 株式会社やさしい手 代表取締役社長

高野 峰治 丸紅コミュニティ株式会社  
大阪プロパティマネジメント部 部長

矢田 尚子 白鷗大学法学部 講師

山田 雅之 積水ハウス株式会社 医療・介護推進事業部  
情報発信・マーケティンググループ グループリーダー 主任  
(敬省略、50音順)



## 第2章

### アンケート調査結果



## 1. 調査実施概要

### (1) 調査実施の目的

高齢者向け住宅等の入居者がサービスを受ける際に行う契約実態を調査することで、入居者がサービス契約を行う上で注意すべき事項を明らかにすることを目的とし、実施した。

なお、本事業は契約実態調査のため、サービス提供事業者が提供する個別のサービスの具体的内容(サービスの種類や範囲)へは踏み込まない。

(本調査研究で扱うサービスは、介護保険サービス以外の生活支援サービスとする。)

### (2) アンケート調査の内容

調査対象：①高齢者向け住宅等運営事業者、高齢者向け住宅等管理会社(全国)

②サービス提供事業者：高齢者円滑入居賃貸住宅及び高齢者専用賃貸住宅の入居者に対しサービスの提供を行っている事業者(全国)

③入居者：高齢者向け住宅等の運営事業者・管理会社へ協力を求め趣旨賛同を得た先の入居者(関東・関西)

※ 調査対象①については、各住棟に運営者、管理者等が常駐しているか不明であること、又、常駐している場合においても各住棟の管理者の判断によりアンケートが回答されるか不明であったため、運営者等の本社総務部門へ送付した。

※ 調査対象①は運営形態別にA～C、調査対象②はD、入居者はEとアンケート調査票を区別して送付した。A～Eの詳細は以下の通り。

調査対象	アンケート調査票区分	形態
①	A	入居者に対して「生活支援サービス」を少なくとも1つ以上は自らの法人が提供している高齢者向け住宅
	B	入居者に対して「生活支援サービス」を自らは提供していないが、少なくとも1つ以上は外部の事業者へ委託して提供している高齢者向け住宅
	C	入居者に対して「生活支援サービス」を提供していない高齢者向け住宅(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	D	高齢者向け住宅の入居者に対し「生活支援サービス」を提供している事業者
③	E	高齢者向け住宅の入居者

配布数：2,568件

配布方法：郵送による配布・回収とする(高齢者向け住宅の入居者については集合ポストへの投函・郵送にて回収)

実施期間：平成22年11月5日から平成22年11月25日まで

結果分析：単純集計、クロス集計

回収状況：

- 高円賃登録事業者、東京シニア円滑入居賃貸住宅事業者、有料老人ホーム（建物賃貸借方式）事業者：A・B・C

	A	B	C	回収総数	回収率(%)	送付総数
調査票	206	43	132	381	20.47	1861
契約書等	19	2	9	30		

A：入居者に対して「生活支援サービス」を少なくとも1つ以上は自ら提供している住宅運営者

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へ委託して提供している住宅運営事業者

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を含む）住宅運営事業者

- サービス提供事業者：D

	回収総数	回収率(%)	送付総数
調査票	60	17.65	340
契約書等	5		

- 高齢者向け住宅等の入居者：E

配布先	回収総数	回収率(%)	配布総数
計	105	28.61	367



## 2. 調査結果のまとめ

### (1) 結果概要—事業者アンケート（A～D）について

#### 【契約実態】

##### ① 入居者とのサービス契約締結の主体

- ・ 食事提供、見守り、緊急時対応は住宅運営事業者が、家事・生活支援、外出支援、排泄・入浴・食事等の介護は委託先が契約締結の主体となる割合が多かった。

##### ② 契約の交わし方について

- ・ A、Bにおいては「賃貸借契約書と別に提供するサービスをまとめる」が、Dにおいては「複数サービスをまとめて1つの契約書で契約を交わす」が最も多かった。
- ・ サービス種別で見ると、「賃貸借契約書とまとめて契約を交わす」割合が最も多かったのは「緊急時対応」で3割程度であり、その他のサービスより1割程度高かった。

##### ③ 契約本数

- ・ 住宅運営事業者との契約本数はAの平均が2.4件、Bが1.2件であった。
- ・ 住宅運営事業者以外との契約本数についてもAの平均が1.2件、Bが1.4件、Cが1.4本と住宅運営事業者との契約本数とほぼ同様の結果となった。
- ・ 委託先と入居者との契約本数はBで1.5本であり、住宅運営事業者が契約主体となっている場合と大きな違いは見られなかった。
- ・ 法人種別ごとに分析を行ったが、大きな差異は見られなかった。
- ・ 「複数サービスをまとめて1つの契約書で契約を交わす組合せ」はd.見守り（安否確認）とe.緊急時対応をまとめて契約する組合せがいずれの調査項目においても最も多かった。3つの組合せについてはdeを含む組合せがいずれの調査項目においても多く、目立つ結果となった。

##### ④ 入居の条件

- ・ A～Cのいずれにおいても「保証人の有無」が最も多く、次いで「要介護度あるいは健康状態」「経済状況」を入居の条件として設けていた。
- ・ 「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」との回答も少数ではあったがA、B、Cの全てにおいて見られた。
- ・ 法人種別ごとに分析を行ったが、大きな差異は見られなかった。

⑤契約締結の際の説明内容（賃貸借契約、介護保険サービスは除く）

- ・ 「内容」「費用」に関して説明を行っているとの回答が上位を占めた。しかしDでは上位2つの項目においても説明を行っている割合が7割程度であった。「解約条件」「苦情等の相談窓口」については4割～7割程度の説明にとどまっていた。
- ・ 法人種別ごとに分析を行ったが、大きな差異は見られなかった。

⑥マニュアルの有無／実施状況の確認

- ・ 約半数の事業者では説明のためのマニュアルもルールも特に定めていなかった。
- ・ マニュアルがある場合の実施状況の確認は、「チェックリスト」「口頭報告」が多かったが、いずれも5割程度の実施にとどまった。
- ・ 法人種別ごとに分析を行ったが、大きな差異は見られなかった。

⑦入居者に認知症などが見られる場合の対応

- ・ 「家族等に説明する」との回答が最も多かった。
- ・ 「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」といった入居者サイドに立った対応を行っている事業者は少数であった。

⑧入居者からの主な質問事項について

- ・ 「提供するサービス内容」「費用面」「解約や退去条件」がいずれの区分についても約2割～4割を占めていた。

【管理体制】

①契約管理体制について

- ・ 契約の決裁権者は「代表取締役」「担当役員」の順で多く、合計で6割程度を占めていた。一方「特に決まっていない」との回答も見受けられ、契約管理体制が未整備な事業者も少数ではあるが存在していた。
- ・ 契約書の作成は「専門家等に相談して作成」が全体の3割程度にとどまった。
- ・ 契約に関して苦情が発生した場合の相談先は「専門部門・専門家」と回答した割合は半数にとどまり、一方で「特に決まっていない」との回答が2～3割を占めた。
- ・ 個人情報の保護対策は「外部持ち出し禁止」「マニュアルの策定・周知」が主なものであった。一方「特に対策を講じていない」「無回答」、も2～3割を占めた。

②苦情対応体制について

- ・ 苦情の定義を「明文化して定めている」との回答は1割以下であった。
- ・ 苦情対応窓口については「明確化されている」が6割強であった。
- ・ 苦情対応窓口の周知は「説明している」が多数を占めていたが、実施率は7割未満

であった。Cでは「説明している」が4割に満たず、「特に周知をしていない」「無回答」が合算で3割弱を占めるなど、周知が遅れているようであった。

- ・ 「マニュアル・ルールを定めている」は3～5割という結果だった。一方「特に定めていない」は3～6割であった。法人種別ごとに分析を行ったが、大きな差異は見られなかった。
- ・ マニュアルやルールの実施状況の確認は「報告書による確認」が最も多かった。一方で「口頭で報告」も一定数見られ、チェック体制が未整備な事業者も存在した。
- ・ 苦情の活用策は「フィードバック」が最も多く、「委員会や勉強会に利用」「データベース化」などの比較的進んだ活用策は4割以下の実施状況であった。
- ・ 外部機関等の苦情窓口の周知については「入居者に個別に説明をしている」割合は半数以下であった。一方で「特に周知していない」「無回答」が目立つ結果となった。

### ③委託先の管理体制

- ・ Bでは委託先が適切にサービス提供を行ったかを住宅運営事業者がどのように確認しているのか尋ねた。「特に行っていない」が最も多く、「立ち入り調査」「ヒアリング調査」などサービス提供事業者に対して一歩踏み込んで確認を行っている住宅運営事業者は合計で23.3%にとどまった。
- ・ Dにおいてサービス提供事業者に対しても同様の質問を行ったところ、Bと同様の傾向となった。
- ・ 住宅運営事業者からの指導はBのアンケートによると「文書で改善指導」「立ち入り指導」など住宅運営事業者側が主導的に行う割合が半数程度にとどまった。
- ・ Dにおいてサービス提供事業者に対して同様の質問を行ったところ、住宅運営事業者側の主導的な指導の割合は合計で3割未満にとどまった。

## 【利用者保護】

### ①提供している生活支援サービスについて

- ・ 料金表の提示は「食事の提供」「家事・生活支援」「外出支援」「排泄・入浴・食事等の介護」の4サービスで実施割合が高かった。「見守り」「緊急時対応」は4サービスに比べ単独での料金提示の割合は低い、「家賃や管理費等と合算して明示している」割合が高かった。
- ・ 説明している内容は「提供時間」が最も多く、次いで「職員配置」、最後に「職員の資格の有無」の順であった。この傾向はサービス種別に見ても大きな差異はなかった。
- ・ 緊急時対応等のサービスを提供している場合の事故、急病、負傷の対応体制の整備については「マニュアル・ルールを定めている」が5～7割程度にとどまった。

- ・ Bで同サービスを外部に委託している場合、「警備業法が定める業者へ委託している」との回答は34.9%にとどまり、「無回答」が41.9%で最も多い回答となった。
- ・ 見守りサービスを提供している場合、6~8割がプライバシー保護の観点からサービス利用方法について入居者から同意を得ていることが分かった。

#### サービスに関して入居時にかかる費用について

- ・ 一部の事業者では一時金を徴収していることが分かった。
- ・ 徴収した金額は100万円以下が大半を占めたが、100万円を超える一時金を徴収している事業者も見られた。
- ・ 徴収した一時金を保全措置している事業者は少数であった。
- ・ 保全措置は、特定の手段が講じられているわけではなく、「銀行等・保険事業者との保障保険契約」、「公益法人との返還債務保全契約」、「信託会社との信託契約」、「親会社による連帯保証」など様々な手段を用いていることが分かった。
- ・ 一時金についての説明は、大半が「契約書に記載し、契約時にも説明している」であった。またAで2件「契約書には記載せず、説明もしていない」との回答も見られた。
- ・ 入居者からは、「理解されている」との回答が大半を占めた。

#### 入居者からのサービスの解約

- ・ 解約した際の一時金の扱いについては、「償却の上、残金を返金する」「原則、全額返金する」が多数であったが、一部の事業者で「原則、返金しない」との回答も見受けられた。
- ・ 入居者からの解約の条件は「特に条件はない」が過半を占めたが、「無回答」も目立った。「解約金を支払う」という条件を設けていたのは全体の1%程度であった。
- ・ 解約についての説明は「契約書に記載し、契約時にも説明している」が最も多かったが、5割程度であった。
- ・ 入居者からは、「理解されている」との回答が過半を占めた。しかし「十分に理解されていない」との回答も少数だが存在し、「無回答」も目立った。

#### 事業者からのサービスの解約

- ・ 事業者からサービスを解約した場合の一時金の扱いについての傾向は、「原則、全額返金する」「償却の上、残金を返金する」が多数を占めた。しかしAの2割で「原則、返金しない」との回答が見られた。
- ・ 事業者からのサービスの解約を行う条件は「支払いが滞った場合」が最も多かったが2~3割程度であった。いずれのサービスにおいても「無回答」「特になし」を合算すると5割を超えたことが特徴的であった。

- ・ 事業者からのサービスの解約について説明を行っているとは回答したのはA, B, Dのいずれも5割程度であった。
- ・ 入居者からは、「理解されている」との回答がA, Bでは7割程度、Dでは5割弱にとどまった。当該質問においても無回答が目立ち、Dにおいては45%が無回答であった。

#### ⑤要介護度の変化により、生活が困難になった場合の対応

- ・ 提供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は、AとBでは「希望に沿った住み替え先を探す」「サービス提供事業者を可能な限り探す」の2つの回答が7~8割を占めた。Cでは2つの回答がA, Bほど際立っておらず、「原則退去」特に考えていない」「無回答」といった選択肢にも回答が寄せられた。

### 【利用者ニーズ】

#### ①満足度調査について

- ・ 大半の事業者では満足度調査が未実施であることが分かった。

#### ②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

- ・ 「出来る限り要望を受け、同事業所で対応する」「可能な限り希望に合った外部事業者を探す」が回答の上位を占めた。法人種別ごとに分析を行ったが、大きな差異は見られなかった。

#### ③地域との連携について

- ・ Aでは比較的取組みが進んでいたが、Bでは6割、Cでは4割と取組みの割合が下がっていた。
- ・ 連携の図り方については「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」との回答が多かった。

#### ④他法人のサービスを受けたいとの要望があった場合の対応について

- ・ 少数ではあるが要望があることが分かった。
- ・ 要望がある場合の対応については「原則要望を受けて他法人を使う」との回答が多数を占め、利用者の立場に立ったフレキシブルな対応が行われているようであった。
- ・ 法人種別ごとに分析を行ったが、大きな差異は見られなかった。

#### ⑤今後のサービス追加の見込みについて

- ・ A~Dのいずれの区分においてもサービスの追加を検討している割合は1割程度と少数であり、大半の事業者が「サービス追加の見込みはない」との回答であった。

## (2) 結果概要—入居者アンケート（E）について

### 【基礎情報】

#### ①回答者属性について

- ・ 性別については男性が 41.0%、女性が 59.0%であった。
- ・ 年齢については 80 歳代が最も多く 43.8%、次いで 70 歳代が 39.0%、70 歳未満が 15.2%、90 歳以上が 1.9%であった。平均年齢は 77.6 歳であった。
- ・ 同居者については 32.4%がいると回答し、1 人住まいは 67.6%であった。
- ・ 親族については「住まいの同市町村内に住んでいる」が 42.9%、「同県内に住んでいる」が 38.1%であり、身近に親族がいる入居者が比較的多いことが分かった。
- ・ 現在入居されている住まいについては高専賃との回答が 75.2%で最も多く、どのような形態の住まいに入居しているか理解している人が多かった。

#### ②サービスについて

- ・ 事業者アンケートと同様「緊急時対応」が最も多かったが、「無回答」も目立った。

### 【契約実態】

#### ①賃貸借以外契約以外の契約本数について

- ・ 平均すると 1.0 件の契約を取り交わしているとの回答結果であった。

#### ②契約締結のわずらわしさについて

- ・ 「わずらわしいと感じた」「ややわずらわしいと感じた」は合計で 35%程度であった。一方「わずらわしいと感じなかった」との回答は 27.6%であった。

#### ③契約締結時の相談相手について

- ・ 家族が最も多く、他に相談したとの回答はごく少数であった。

#### ④入居の条件について

- ・ 「保証人の有無」「経済状況」「健康状態」が多く、事業者アンケートとほぼ同様の結果であった。

#### ⑤契約締結の際の説明内容について

- ・ 事業者アンケートと同様に「内容」「費用」について説明がなされていた。一方で「無回答」が 62.0%にも上った。

#### ⑥説明の理解について

- ・ 「理解できなかった」「理解できたかどうか分からない」は合算しても1割未満であった。一方「理解できた」との回答は約半数を占めた。当該質問においても約半数は「無回答」であった。

#### ⑦契約の際に不安に思ったことについて

- ・ 「無回答」が多かったが、「サービス内容」「費用や支払方法」「安全面」「解約や退去方法」など契約締結の際に不安に思ったとの回答が一部寄せられた。

### 【管理体制】

#### ①苦情について

- ・ 「窓口を知っている」「窓口を知らない」「無回答」がそれぞれ約3割ずつを占めた。一方、事業者からの説明については「契約・入居時に説明を受けた」との回答が多数を占めたことから、説明は受けたが、窓口がどこにあるのかは理解していない入居者が多いようであった。
- ・ 外部の苦情対応窓口については「知っている」が6.7%にとどまり、ほぼ全ての入居者が外部の窓口を知らないとの結果が出た。
- ・ 一方外部窓口を知っている入居者は「事業者から説明を受けた」ことにより知ったようであった。

### 【利用者保護】

#### ①入居者からのサービスの解約について

- ・ 「無回答」が大半を占めた。それ以外では、事業者アンケートと同様に「契約書に記載があり、説明も受けている」が最も多かった。
- ・ 入居者からのサービスの解約についての説明については「無回答」が多かったため、一概には言えないが、アンケート結果では説明を受けた入居者は概ね説明を理解できているようであった。

#### ②事業者からのサービスの解約について

- ・ 入居者からのサービス解約と同様に「無回答」が大半を占めた。それ以外では「契約書に記載があり、説明も受けている」が最も多かった。
- ・ 「入居者からのサービス解約」と同様、前段の質問で「無回答」が多かったため一概には言えないが、説明を受けた入居者は概ね理解できているとのアンケート結果となった。

#### 健康状態が悪化した場合の事業者の対応について

- ・ 入居者の約 7 割が「分からない」「無回答」であり、健康状態が悪化した場合の事業者の対応について入居者の理解が十分でないようであった。
- ・ 事業者からの説明については「契約書に記載してあるが、説明は受けていない」「契約書に記載は無く、説明も受けていない」が合計で約 4 割であった。
- ・ 理解に関しても「十分に理解できた」「概ね理解できた」は半数にとどまっており、事業者アンケートの結果とは大きな乖離が見られた。
- ・ 健康状態が悪化した場合に事業者に見込む対応としては、「可能な限り希望に沿った住み替え先を探してもらおう」が最も多かったが、「特に考えていない」「無回答」が合算で半数を超えるなど目立つ結果となった。



### 3. 調査結果の詳細

#### (1) 事業者アンケート（A～D）結果グラフ

##### 基礎情報

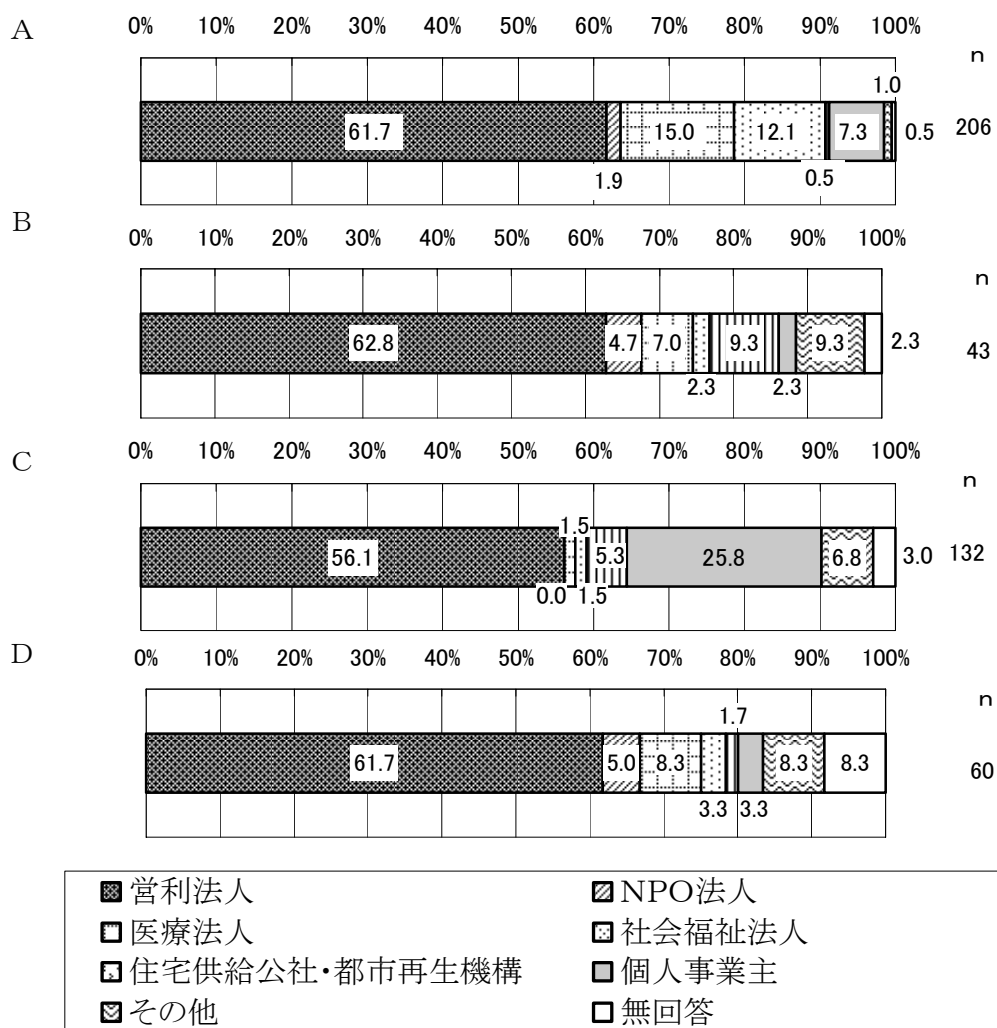
##### <法人種別>

事業者Aは、「営利法人」が61.7%で最も多く、以下「医療法人」15.0%、「社会福祉法人」12.1%、「個人事業主」7.3%、「NPO法人」1.9%である。

事業者Bは、「営利法人」が62.8%で最も多く、以下「住宅供給公社・都市再生機構」9.3%、「医療法人」7.0%、「NPO法人」4.7%、「社会福祉法人」、「個人事業主」がそれぞれ2.3%である。

事業者Cは、「営利法人」が56.1%で最も多く、以下「個人事業主」25.8%、「その他」6.8%、「住宅供給公社・都市再生機構」5.3%である。

事業者Dは、「営利法人」が61.7%で最も多く、以下「医療法人」「その他」各8.3%、「NPO法人」5.0%である。

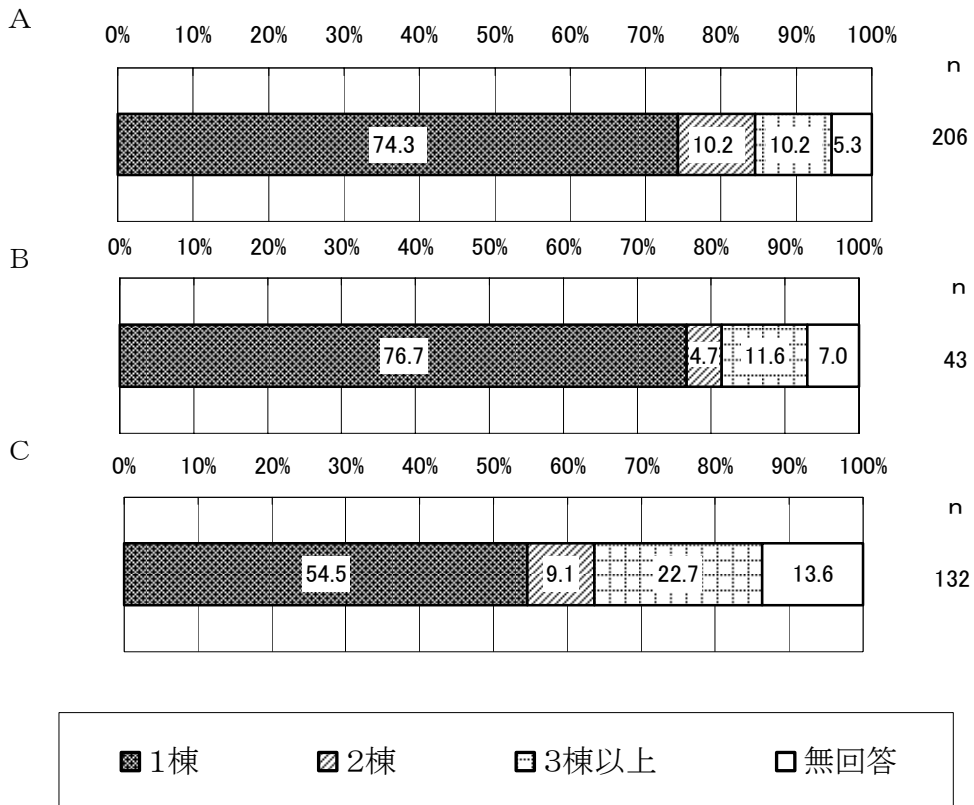


<総物件棟数>

事業者Aは、「1棟」が74.3%で最も多く、以下「2棟」が10.2%、「3棟以上」が10.2%で、平均棟数は2.0棟である。

事業者Bは、「1棟」が76.7%で最も多く、「2棟」が4.7%、「3棟以上」が11.6%で、平均棟数は1.7棟である。

事業者Cは、「1棟」が54.5%で最も多く、以下「3棟」が22.7%、「2棟」が9.1%で、平均棟数は3.3戸である。

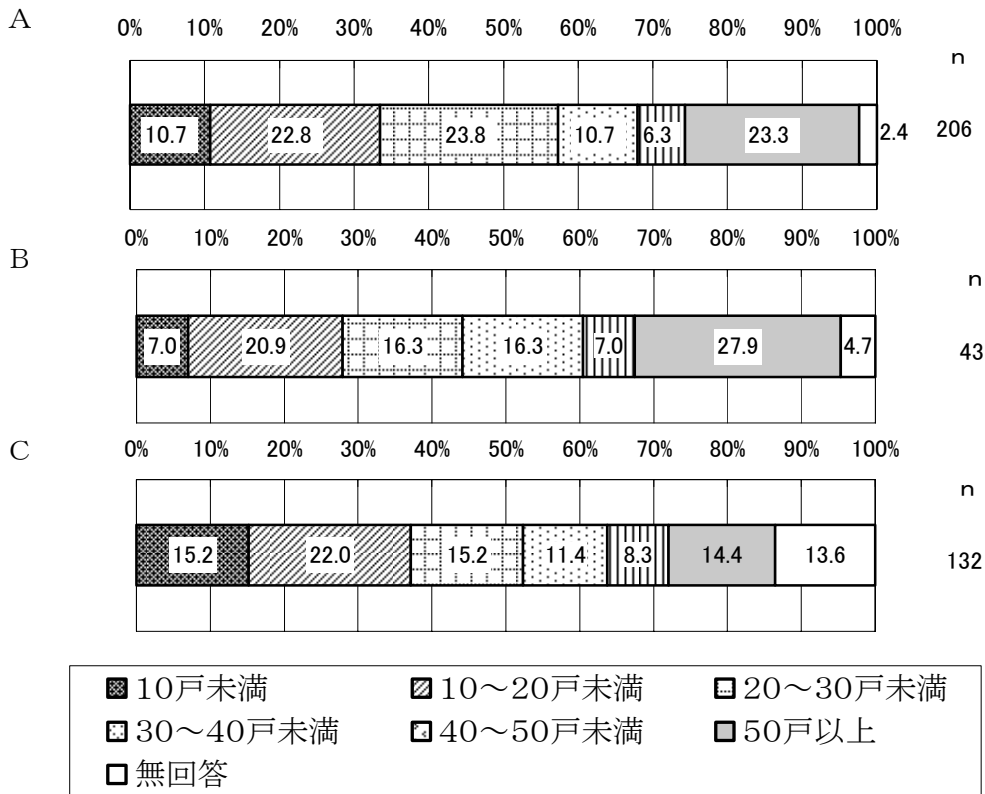


<総戸数>

事業者Aは、「10戸未満」10.7%、「10戸～20戸未満」22.8%、「20戸～30戸未満」23.8%、「30戸～40戸未満」10.7%、「40戸～50戸未満」6.3%、「50戸以上」23.3%で、10～30戸未満の規模と50戸以上の規模とで2極化しており、平均戸数は60.2戸である。

事業者Bは、「10戸未満」7.0%、「10戸～20戸未満」20.9%、「20戸～30戸未満」16.3%、「30戸～40戸未満」16.3%、「40戸～50戸未満」7.0%、「50戸以上」27.9%で、平均戸数は55.4戸である。

事業者Cは、「10戸未満」15.2%、「10～20戸未満」22.0%、「20～30戸未満」15.2%、「30～40戸未満」11.4%、「40～50戸未満」8.3%、「50戸以上」14.4%で、平均戸数は39.9戸である。

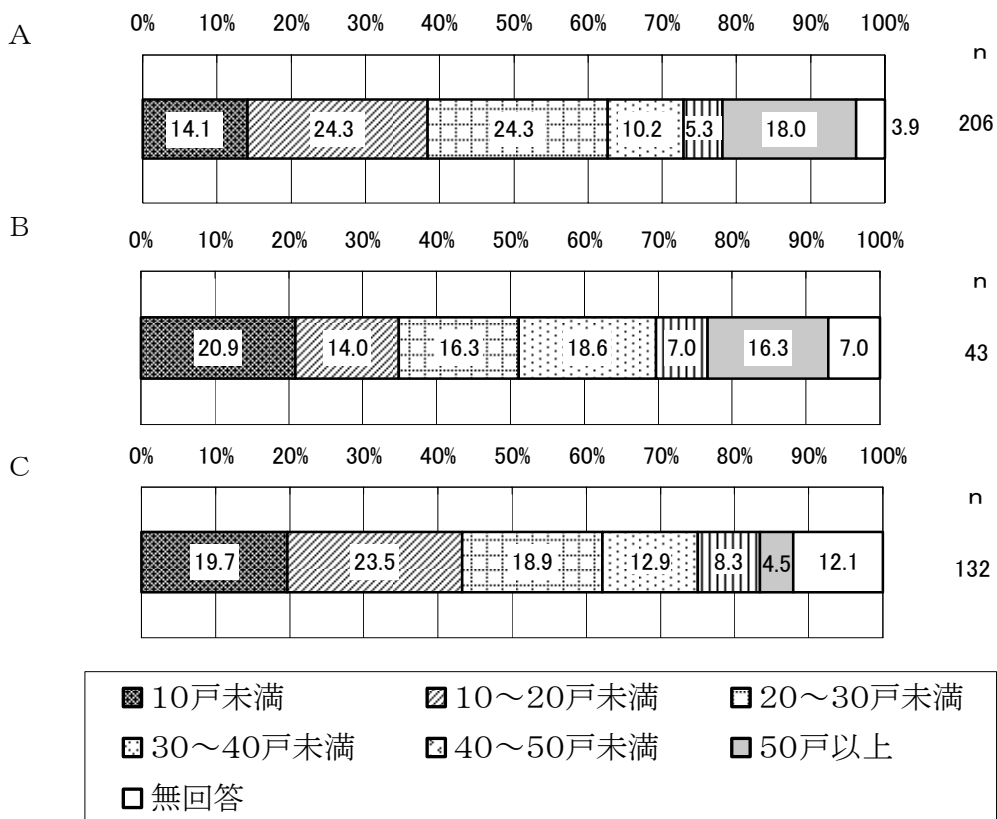


<代表する物件の総戸数>

事業者Aは、「10戸未満」14.1%、「10戸～20戸未満」24.3%、「20戸～30戸未満」24.3%、「30戸～40戸未満」10.2%、「40戸～50戸未満」5.3%、「50戸以上」18.0%で、平均戸数は30.7戸である。

事業者Bは、「10戸未満」20.9%、「10戸～20戸未満」14.0%、「20戸～30戸未満」16.3%、「30戸～40戸未満」18.6%、「40戸～50戸未満」7.0%、「50戸以上」16.3%で、平均戸数は31.9戸である。

事業者Cは、「10戸未満」19.7%、「10～20戸未満」23.5%、「20～30戸未満」18.9%、「30～40戸未満」12.9%、「40～50戸未満」8.3%、「50戸以上」4.5%で、平均戸数は24.2戸である。

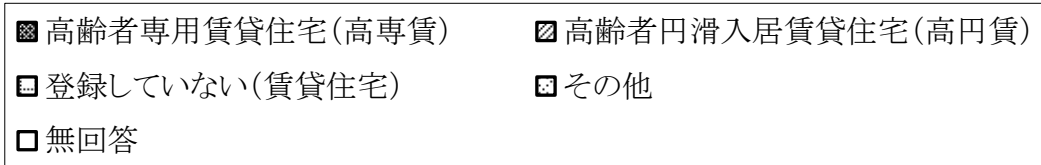
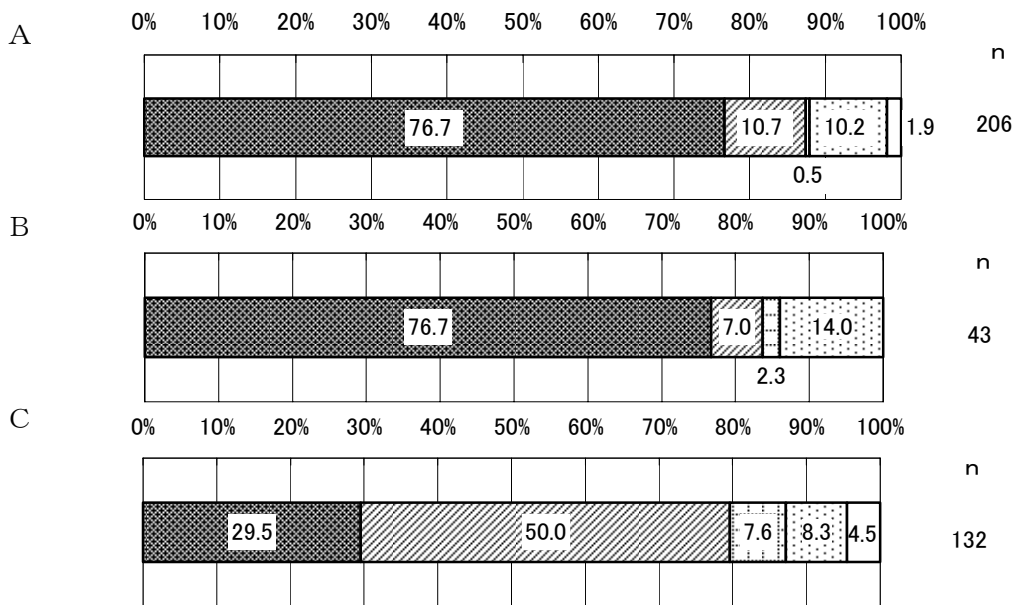


<登録種別>

事業者Aは、「高齢者専用賃貸住宅」が76.7%で最も多く、「高齢者円滑入居賃貸住宅」10.7%、「その他」10.2%で、「登録していない」は0.5%である。

事業者Bは、「高齢者専用賃貸住宅」が76.7%で最も多く、「高齢者円滑入居賃貸住宅」7.0%、「その他」14.0%で、「登録していない」は2.3%である。

事業者Cは、「高齢者円滑入居賃貸住宅」が50.0%で最も多く、「高齢者専用賃貸住宅」29.5%、「その他」8.3%で、「登録していない」は7.6%である。



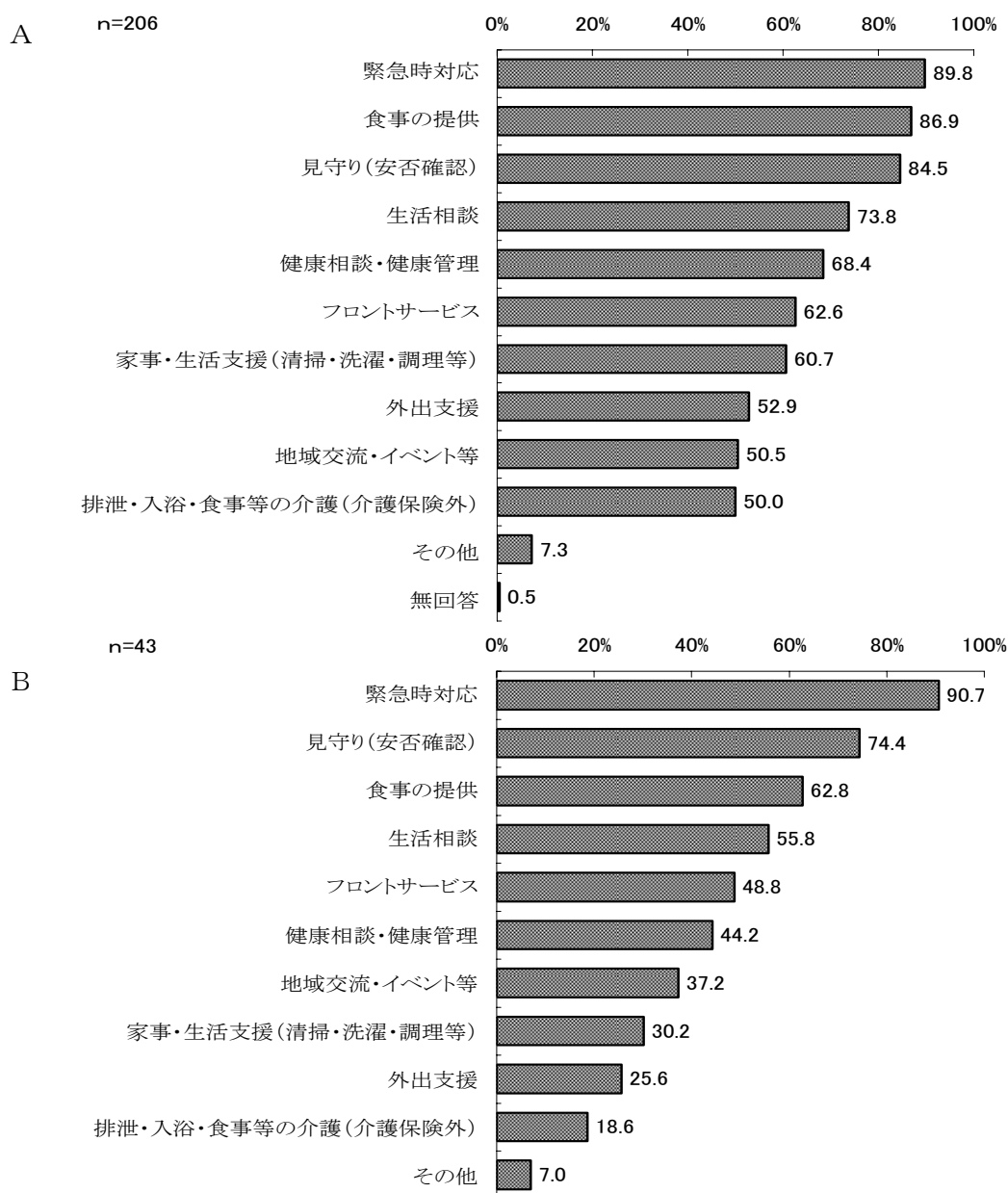
<提供しているサービス種類>

事業者Aは、「緊急時対応」が89.8%で最も多く、以下「食事の提供」86.9%、「見守り（安否の確認）」84.5%、「生活相談」73.8%である。

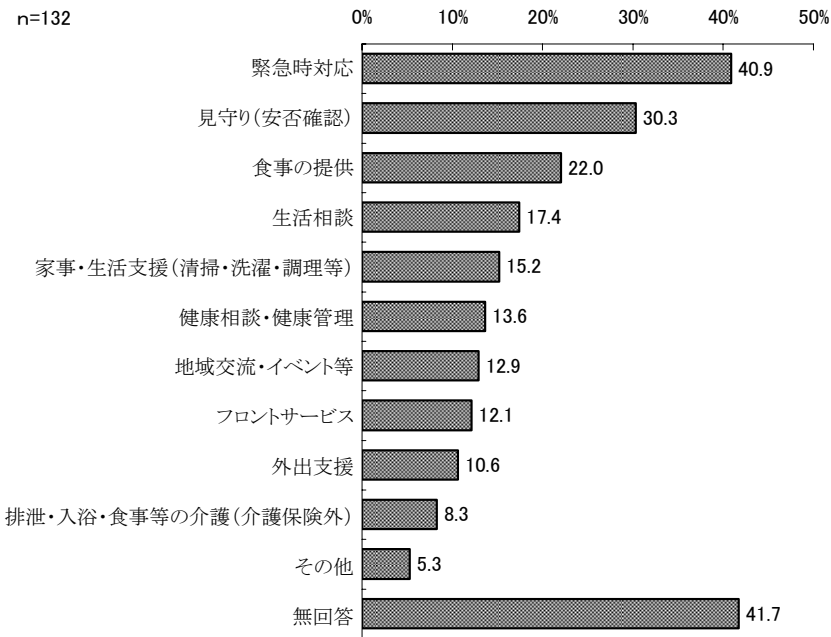
事業者Bは、「緊急時対応」が90.7%で最も多く、以下「見守り（安否の確認）」74.4%、「食事の提供」62.8%、「生活相談」55.8%である。

事業者Cは、「緊急対応」が40.9%で最も多く、以下「見守り（安否確認）」30.3%、「食事の提供」22.0%、「生活相談」17.4%、「家事・生活支援（清掃・洗濯・調理等）」15.2%である。

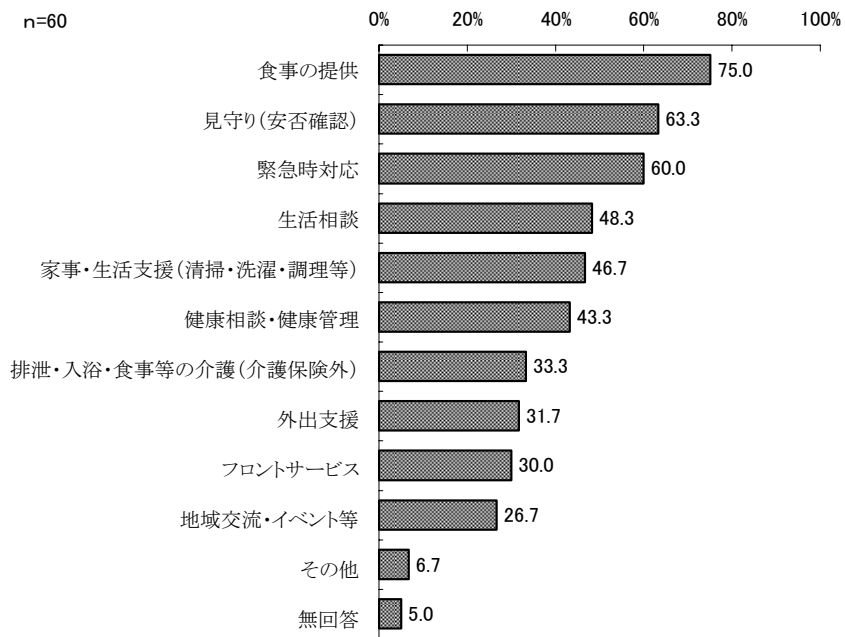
事業者Dは、「食事の提供」が75.0%で最も多く、以下「見守り（安否確認）」63.3%、「緊急時対応」60.0%、「生活相談」48.3%、「家事・生活支援（清掃・選択・調理等）」46.7%である。



C



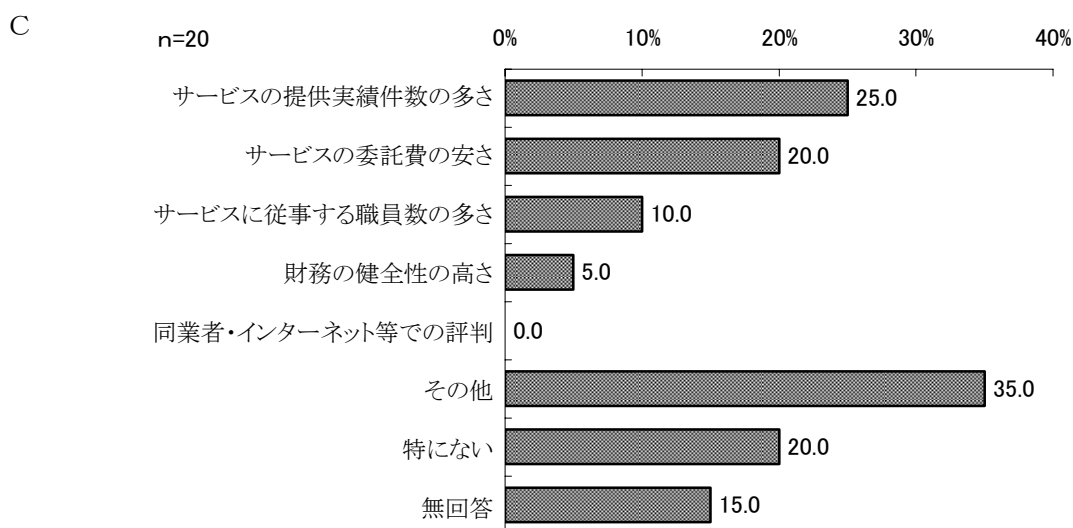
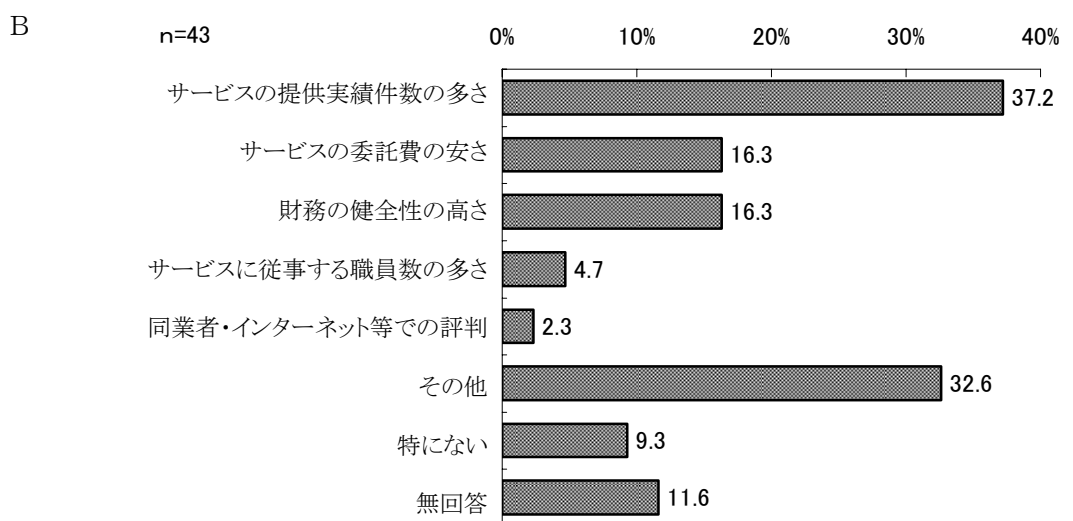
D



<委託先を選んだ理由（紹介する場合の理由）：事業者B、事業者Cのみ>

事業者Bが現在委託している委託先を選んだ理由は、「サービスの提供実績件数の多さ」が37.2%で最も多く、以下「サービスの委託費の安さ」、「財務の健全性の高さ」各16.3%、「サービスに従事する職員数の多さ」4.7%である。

事業者Cが入居者へサービス提供事業者を紹介する場合の選択理由は、「サービスの提供実績件数の多さ」が25.0%で最も多く、以下「サービスの委託費の安さ」20.0%、「サービスに従事する職員数の多さ」10.0%、「財務の健全性の高さ」5.0%が続いた。



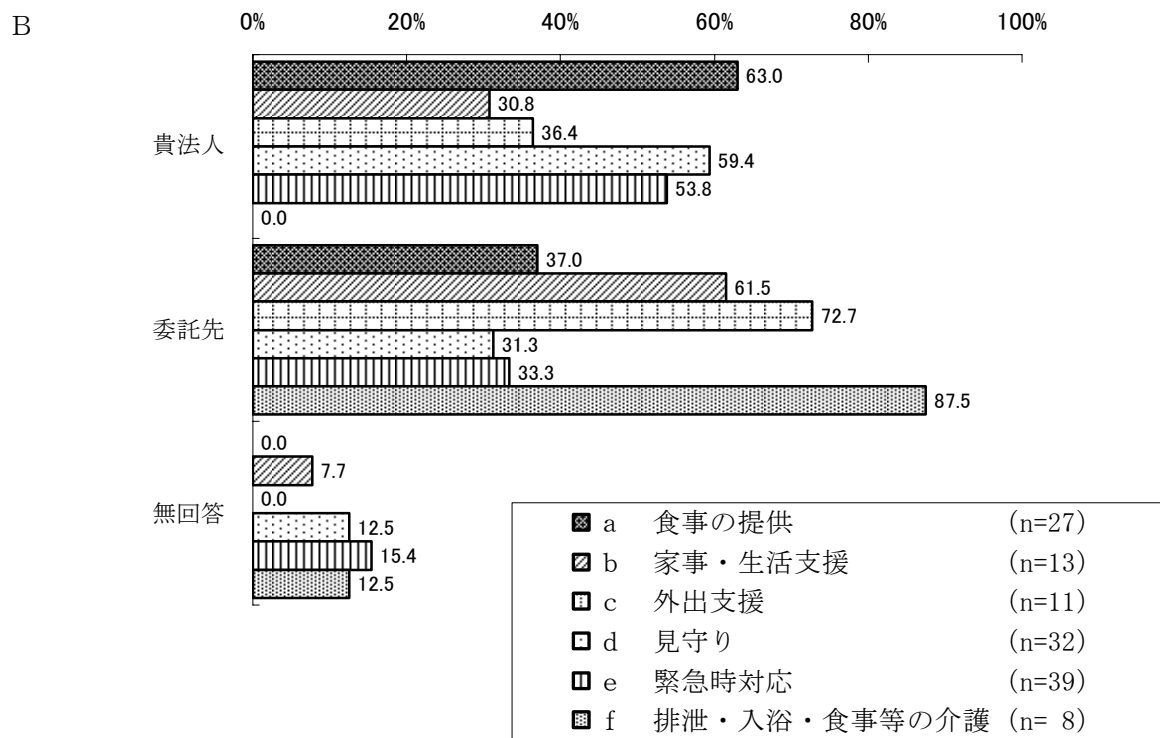


## 契約実態

### 1. 入居者との契約内容について

(1) 契約を締結するのは貴法人と委託先のどちらか：事業者Bのみ

事業者Bの代表する物件において、入居者とサービス提供契約を締結するのは、貴法人が「食事の提供」、「見守り」で60%前後である。委託先が「排泄・入浴・食事等の介護」で87.5%、「外出支援」で72.7%、「家事・生活支援」が61.5%である。

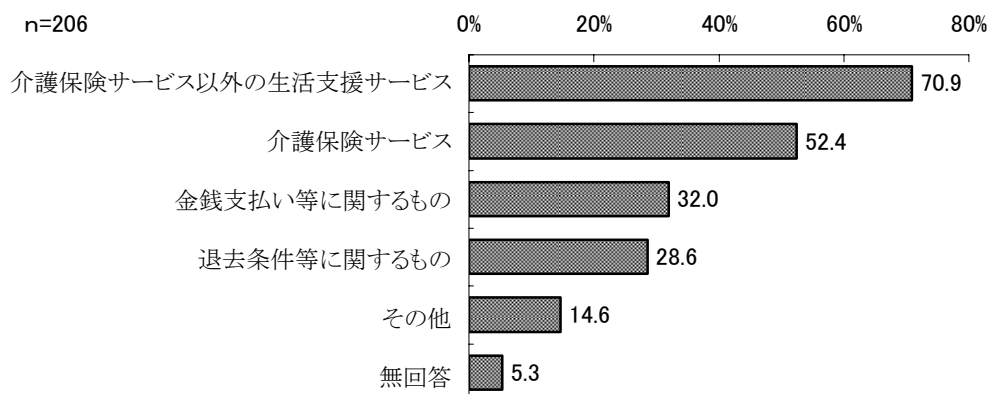


(2) 賃貸借契約に関するものを除き、どのような契約書（覚書等を含む）を入居者と交わしているか。

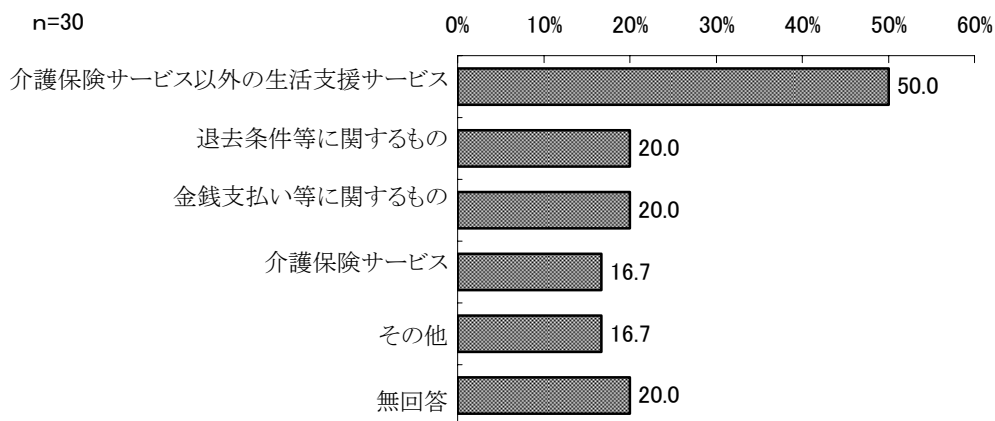
事業者Aは、「介護保険サービス以外の生活支援サービス」が70.9%で最も多く、以下「介護保険サービス」52.4%、「金銭支払い等に関するもの」32.0%、「退去条件等に関するもの」28.6%である。

事業者Bは、「介護保険サービス以外の生活支援サービス」が50.0%で最も多く、以下「退去条件等に関するもの」、「金銭支払い等に関するもの」各20.0%、「介護保険サービス」16.7%である。

A



B

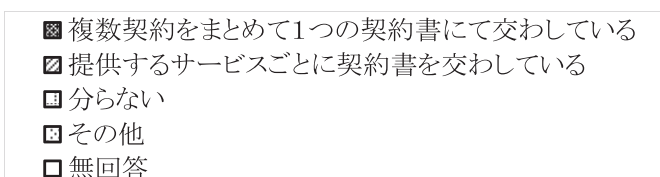
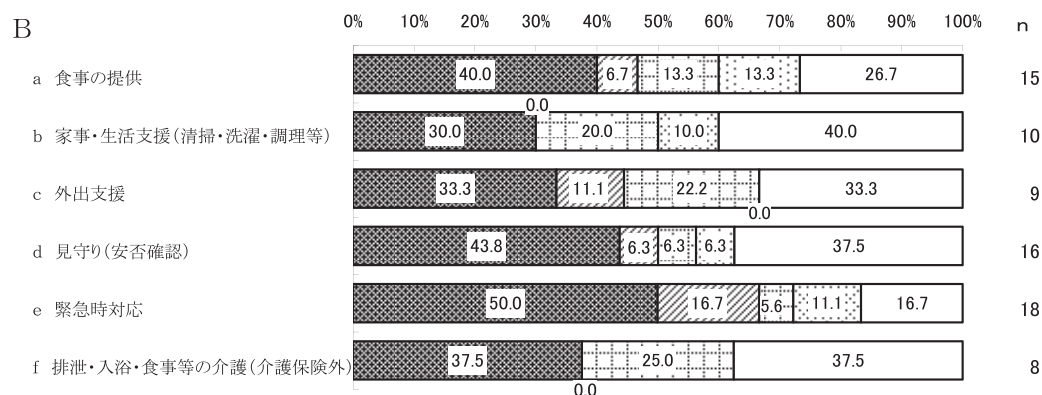
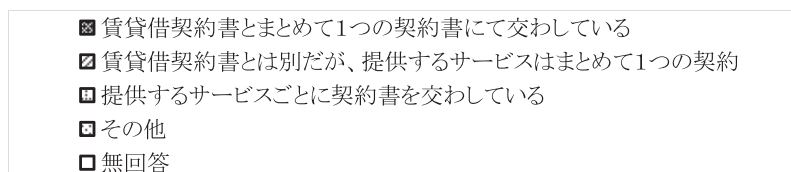
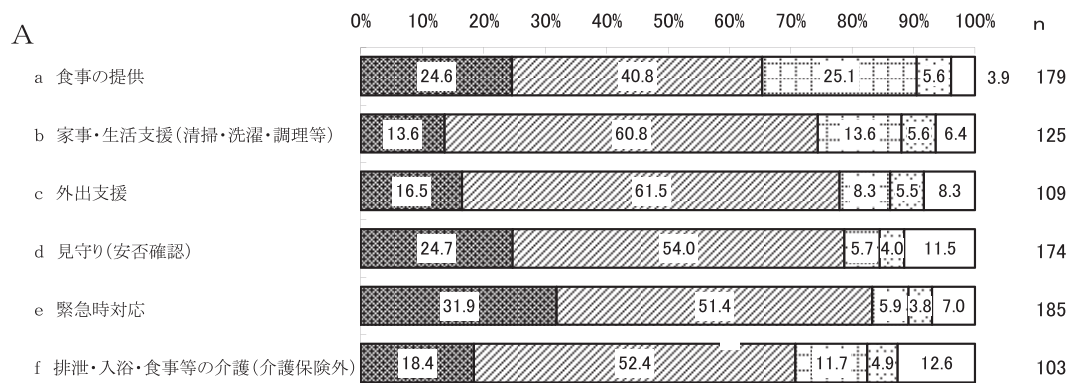


(3) 複数の生活支援サービスを提供する場合、どのように契約書を取り交わしているか。

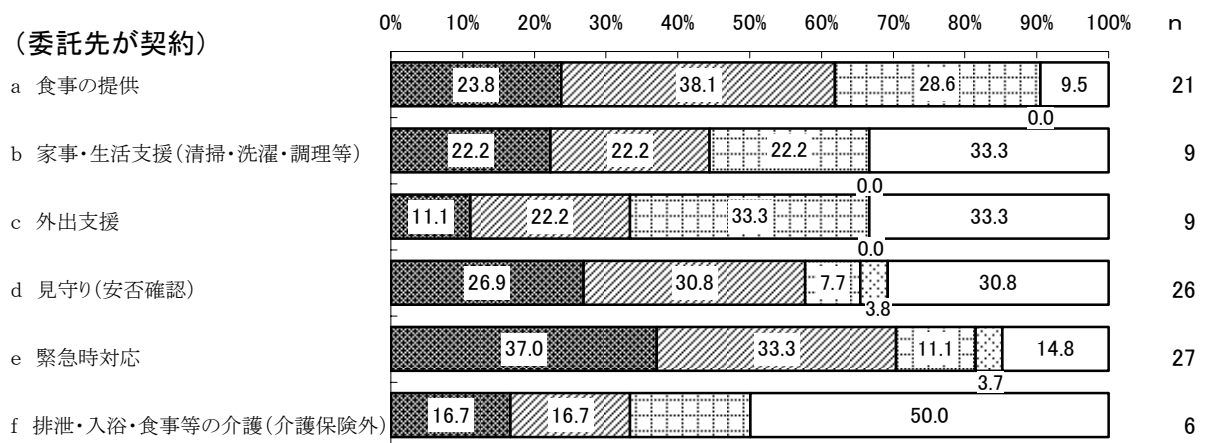
事業者Aは「賃貸借契約書とは別だが、提供するサービスはまとめて1つの契約書にて交わす」割合がいずれのサービスでも4~6割と最も多い。

事業者Bの内、自ら契約を交わす事業者については「賃貸借契約書とまとめて1つの契約」がいずれのサービスでも最も多い。委託先が契約を交わす事業者は、【緊急時対応】のみ「複数契約をまとめて1つの契約書にて交わしている」が最も多く、他のサービスでは「提供するサービスごとに契約を交わしている」が最も多い。

事業者Dは、すべてのサービスにおいて「複数契約をまとめて1つの契約書にて交わしている」が最も多い。

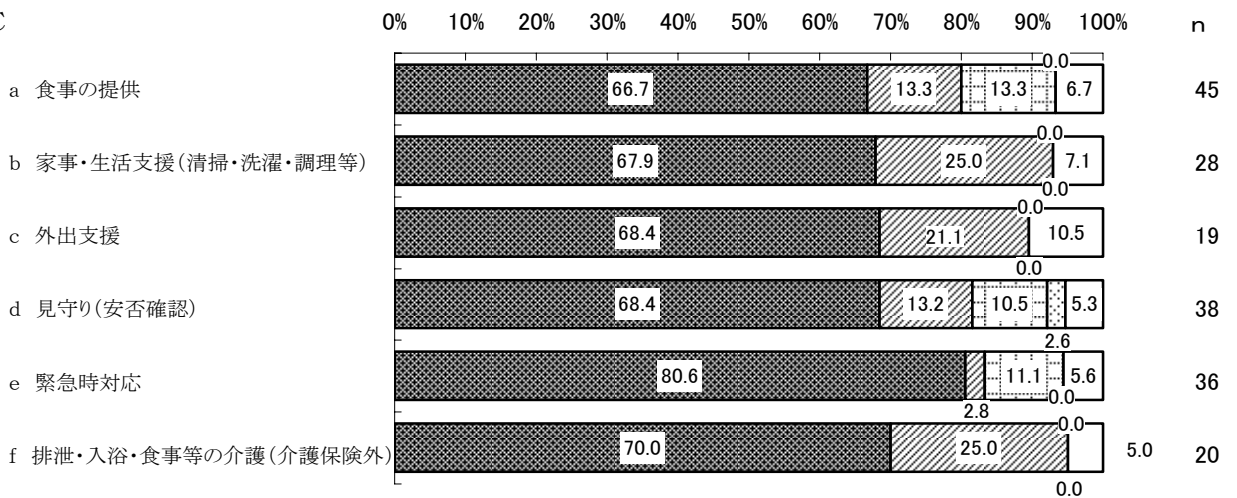


B (委託先が契約)



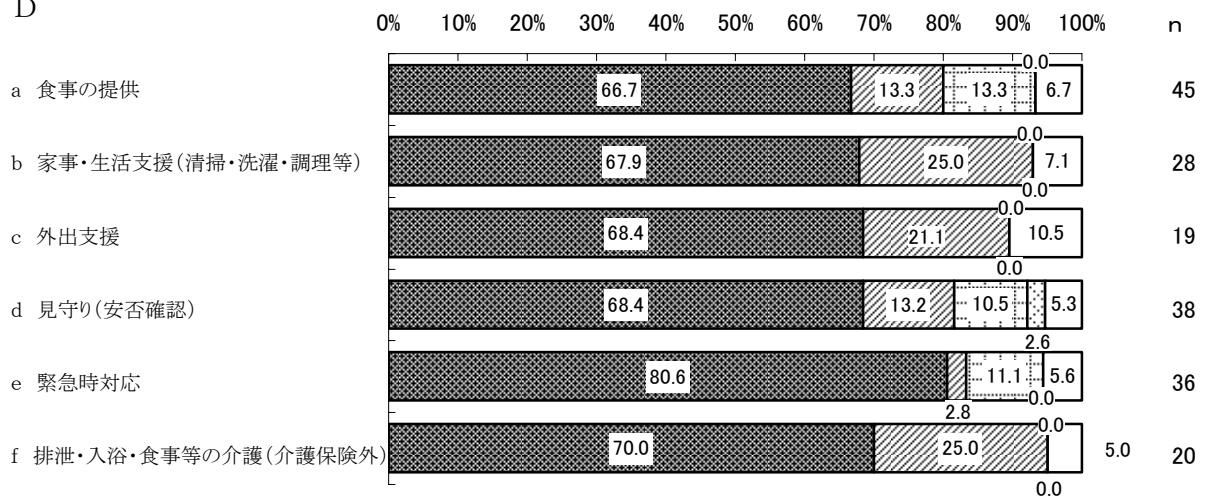
- ☒ 貸借借契約書とまとめて1つの契約書にて交わしている
- ☑ 貸借借契約書とは別だが、提供するサービスはまとめて1つの契約
- 提供するサービスごとに契約書を交わしている
- ▨ その他
- 無回答

C



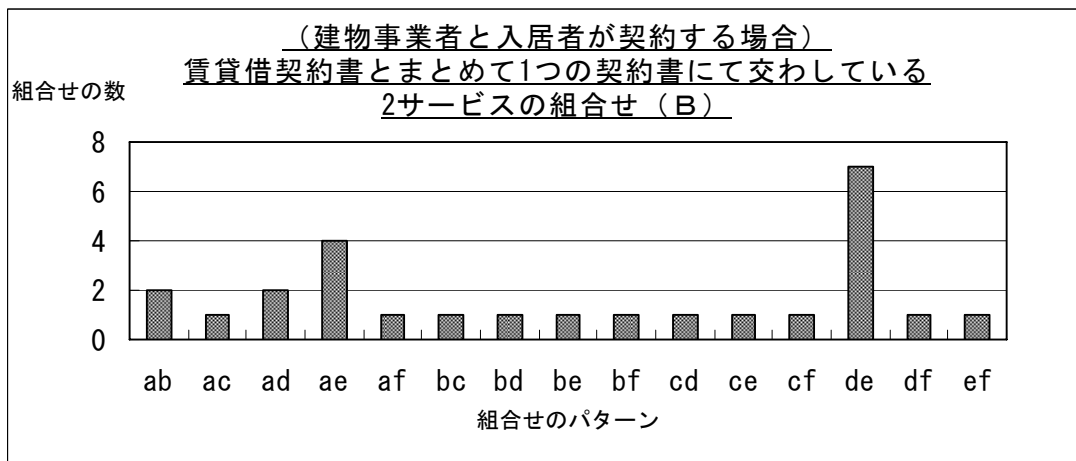
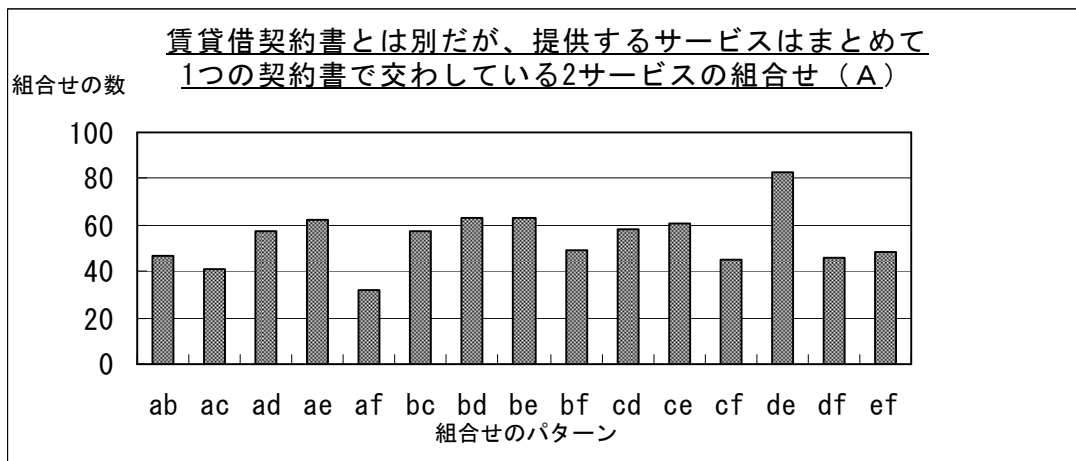
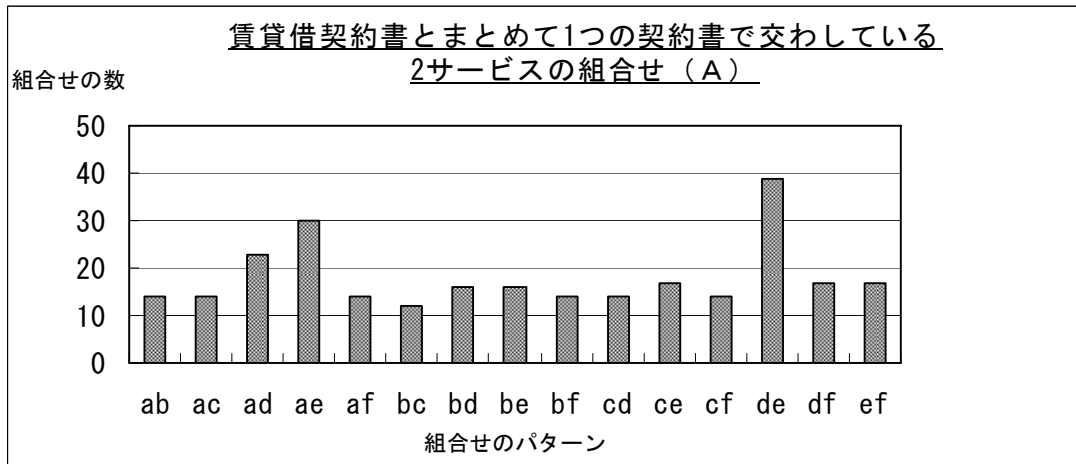
- ☒ 複数契約をまとめて1つの契約書にて交わしている
- ☑ 提供するサービスごとに契約書を交わしている
- ▨ 貴法人は入居者と契約を交わしていないため分からない
- ▨ その他
- 無回答

D

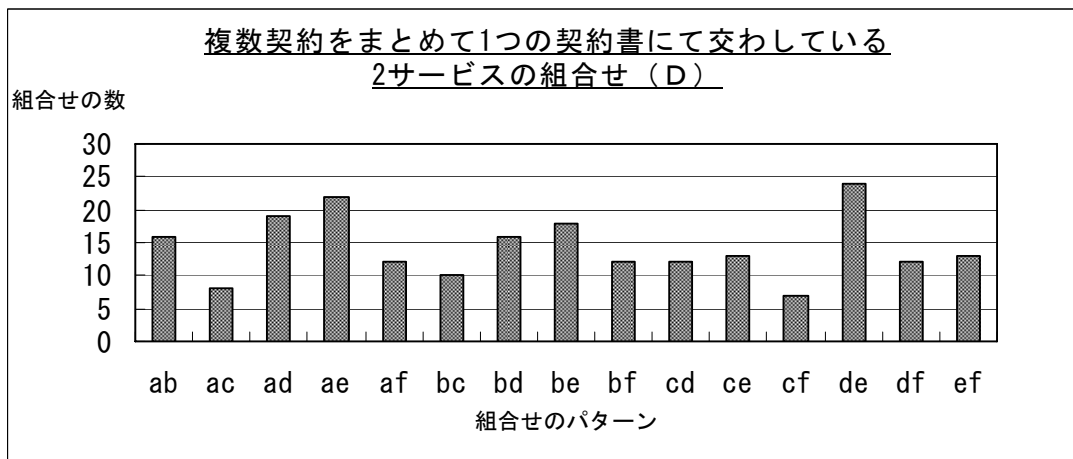
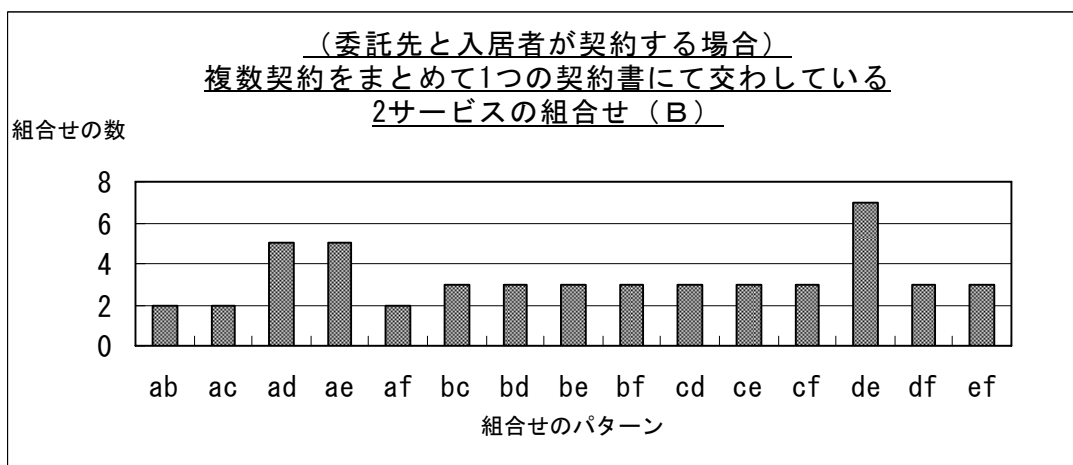
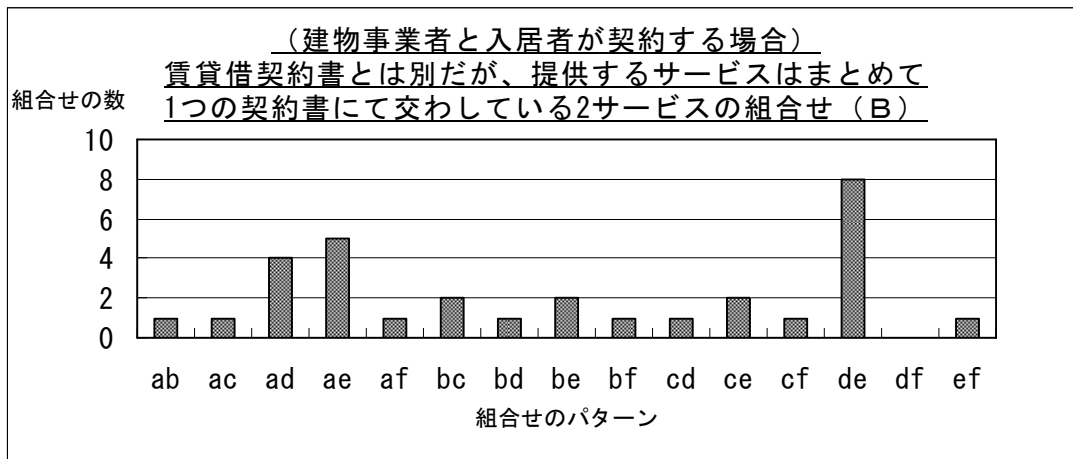


- 複数契約をまとめて1つの契約書にて交わしている
- ▨ 提供するサービスごとに契約書を交わしている
- 貴法人は入居者と契約を交わしていないため分からない
- ▤ その他
- 無回答

【参考1】 まとめて契約が取り交わされる2サービスの組合せについて

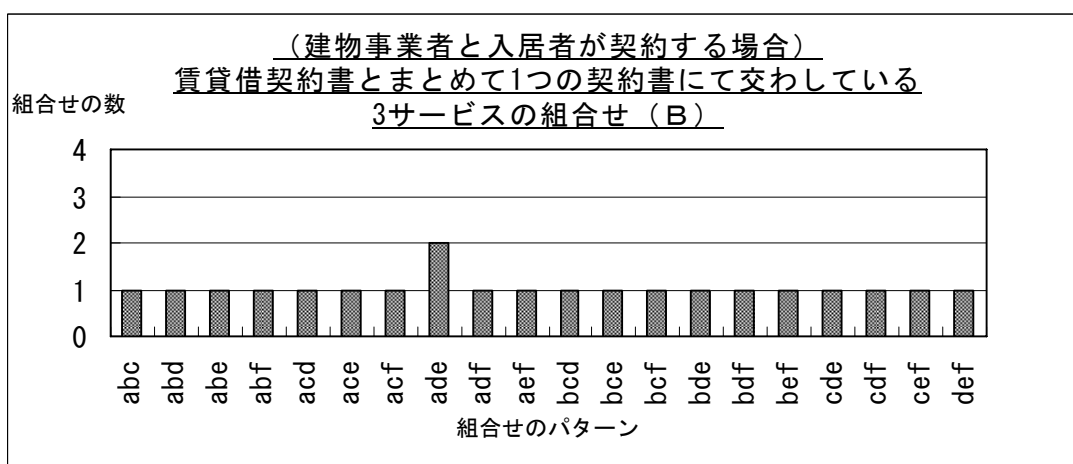
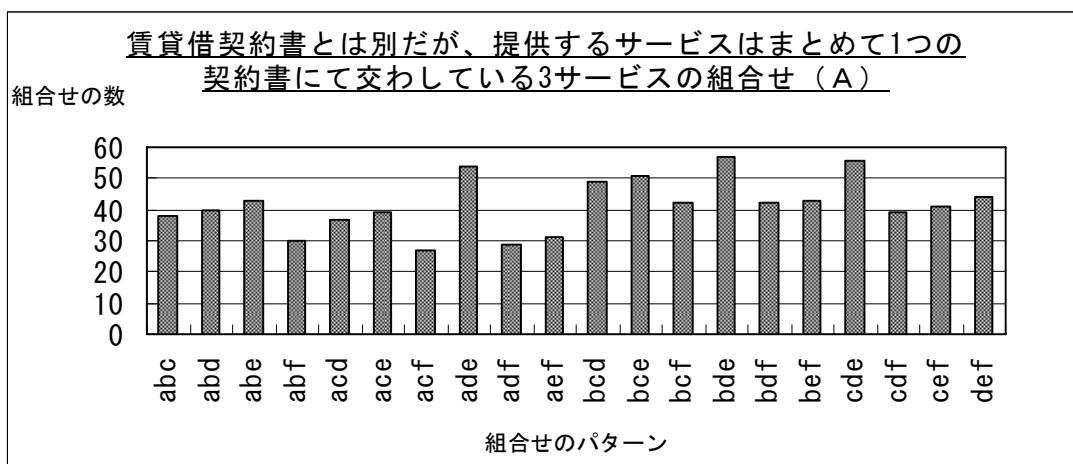
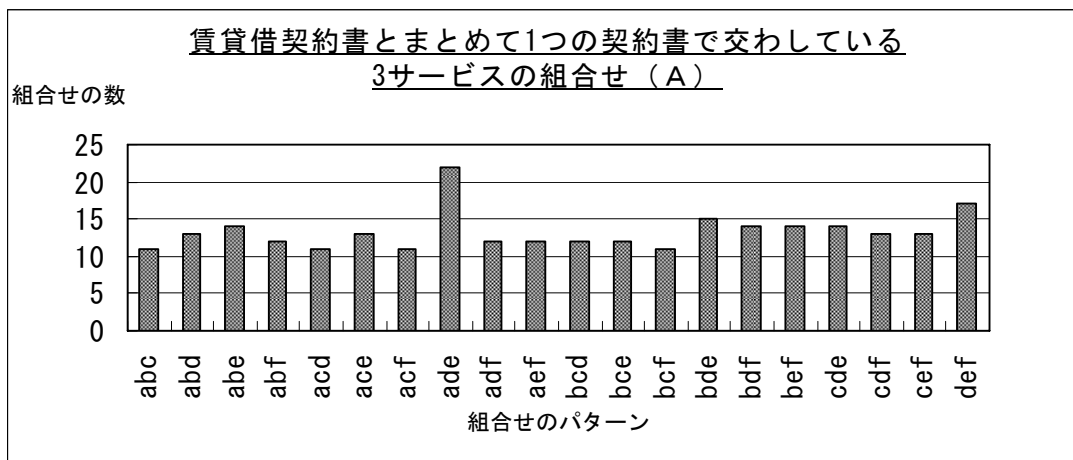


- ※サービス種別**
- a 食事の提供
  - b 家事・生活支援（清掃・洗濯・調理等）
  - c 外出支援
  - d 見守り（安否確認）
  - e 緊急時対応
  - f 排泄・入浴・食事等の介護（介護保険外）



- ※サービス種別**
- 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）

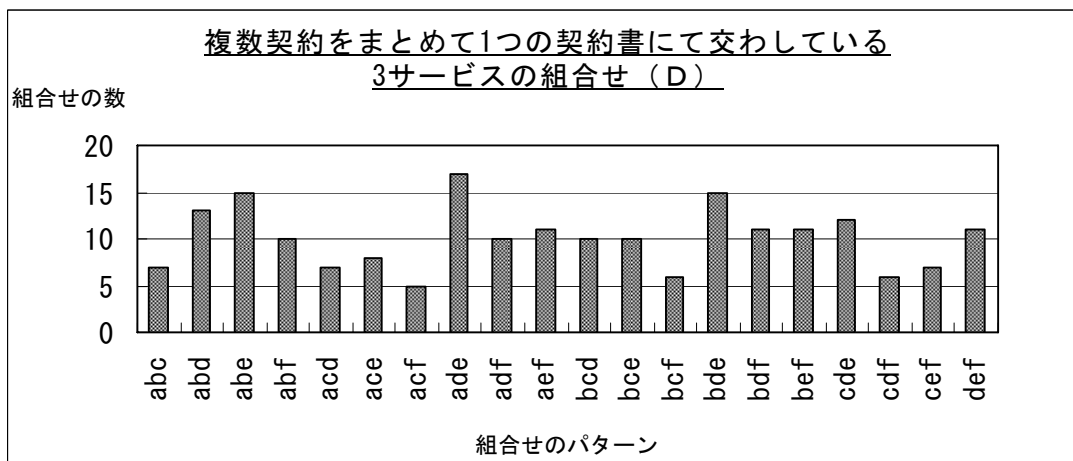
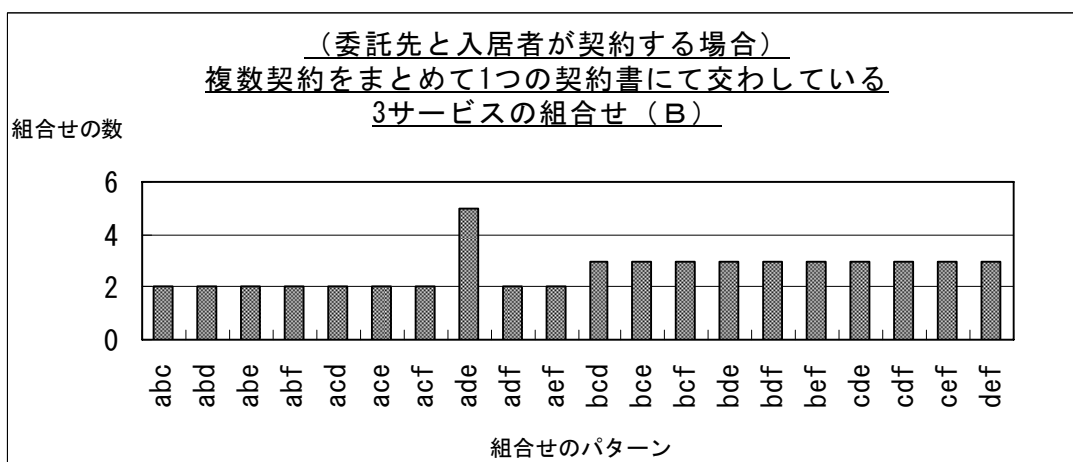
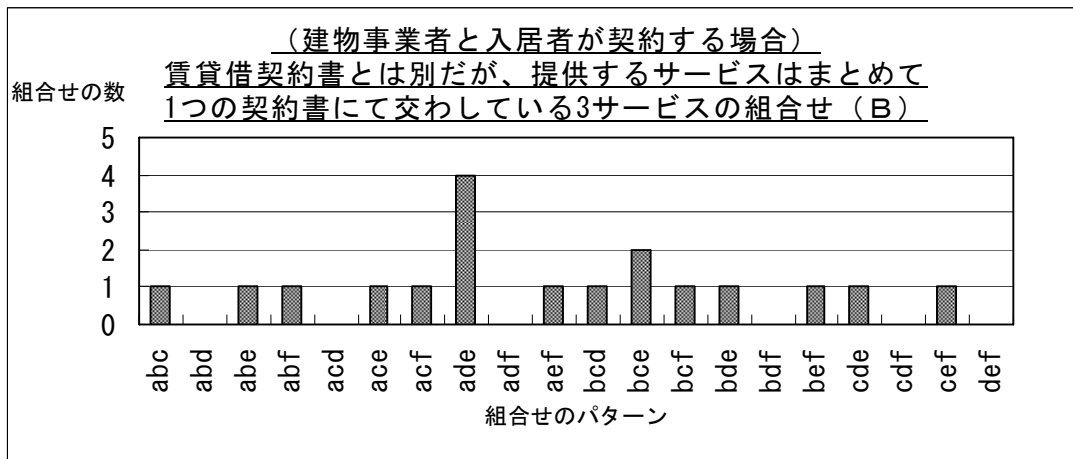
【参考2】まとめて契約が取り交わされる3サービスの組合せについて



**※サービス種別**

- 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）





- ※サービス種別**
- 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)

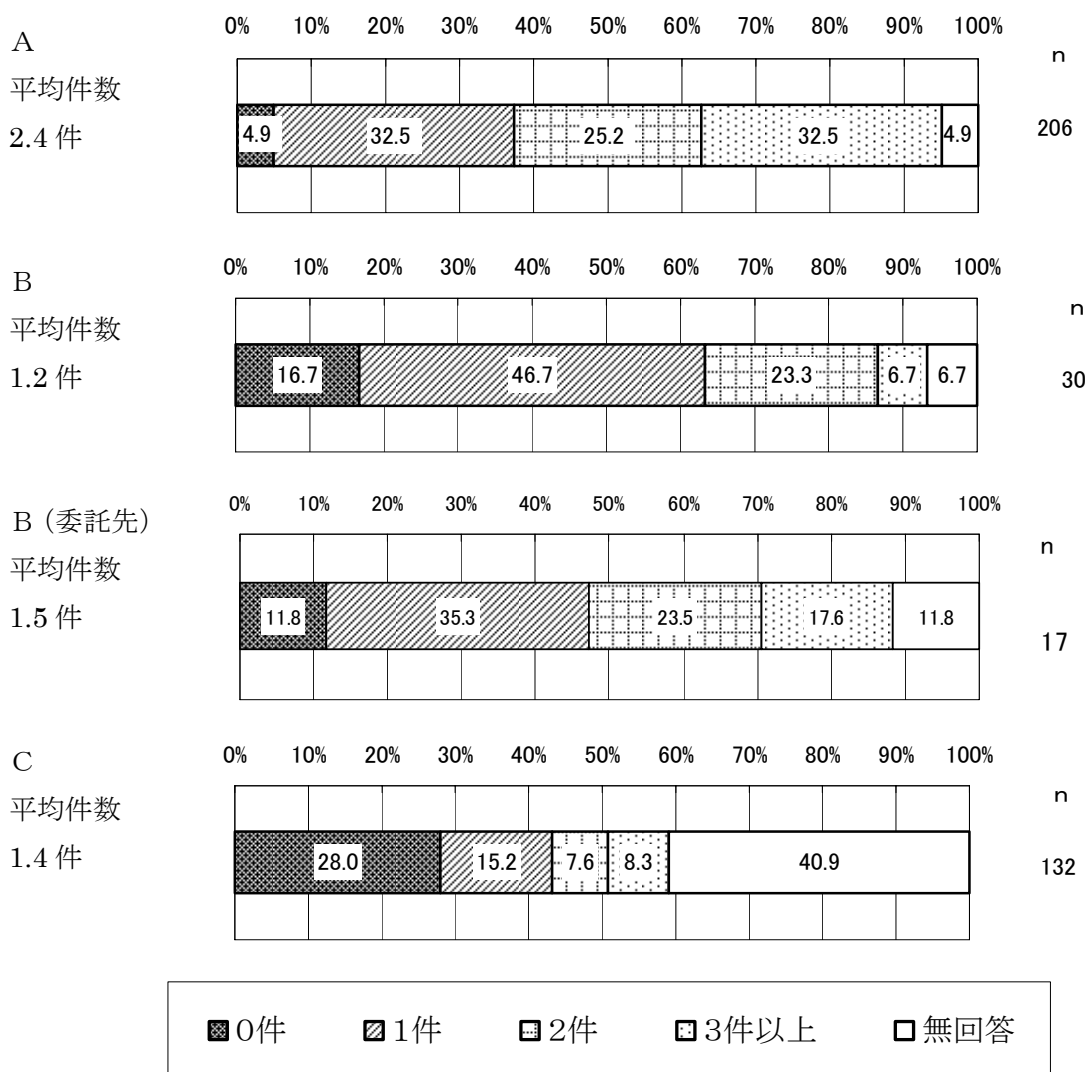
(4) 賃貸借契約に関するものを除き、入居者は貴法人と概ね何件の契約書（覚書等を含む）を交わしているか。

事業者Aが入居者と交わしている契約件数は、「0件」4.9%、「1件」32.5%、「2件」25.2%、「3件以上」32.5%で、平均契約件数は2.4件である。

事業者Bが入居者と交わしている契約件数は、「0件」16.7%、「1件」46.7%、「2件」23.3%、「3件以上」6.7%で、平均契約件数は1.2件である。

また、入居者が事業者Bの委託先事業者と交わしている契約件数（回答法人が把握している範囲での回答）は、「0件」11.8%、「1件」35.3%、「2件」23.5%、「3件以上」17.6%で、平均契約件数は1.5件である。

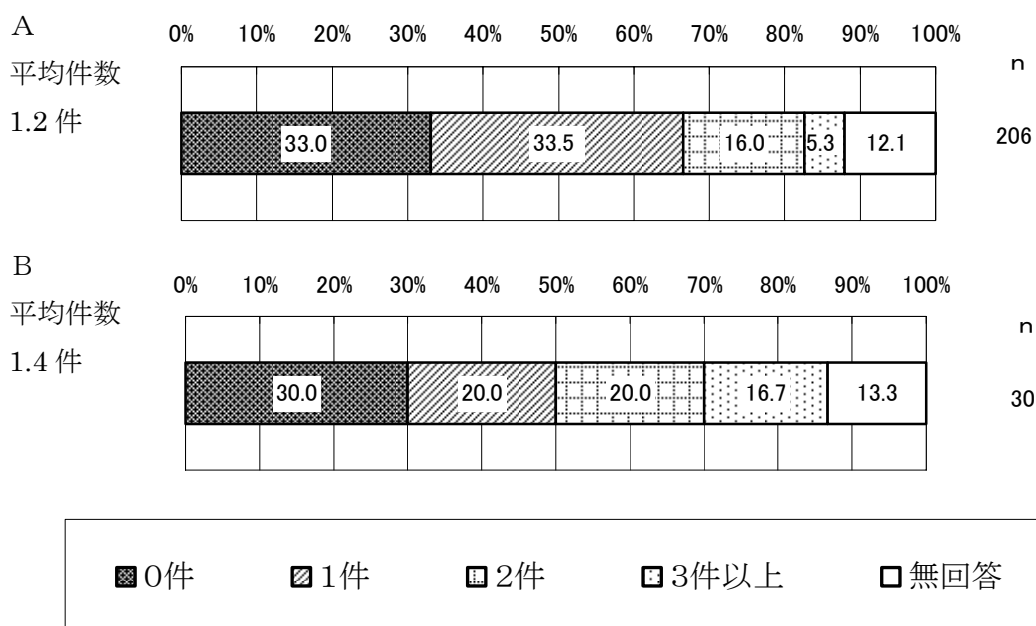
事業者Cの物件において、入居者が事業者C以外の法人と交わしている契約件数（事業者Cが把握している範囲での回答）は、「0件」28.0%、「1件」15.2%、「2件」7.6%、「3件以上」8.3%で、平均契約件数は1.4件である。



(5) 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)。

入居者が事業者A以外の法人と交わしている契約件数は、「0件」33.0%、「1件」33.5%、「2件」16.0%、「3件以上」5.3%で、平均契約件数は1.2件である。

入居者が事業者B以外の法人と交わしている契約件数は、「0件」30.0%、「1件」20.0%、「2件」20.0%、「3件以上」16.7%で、平均契約件数は1.4件である。

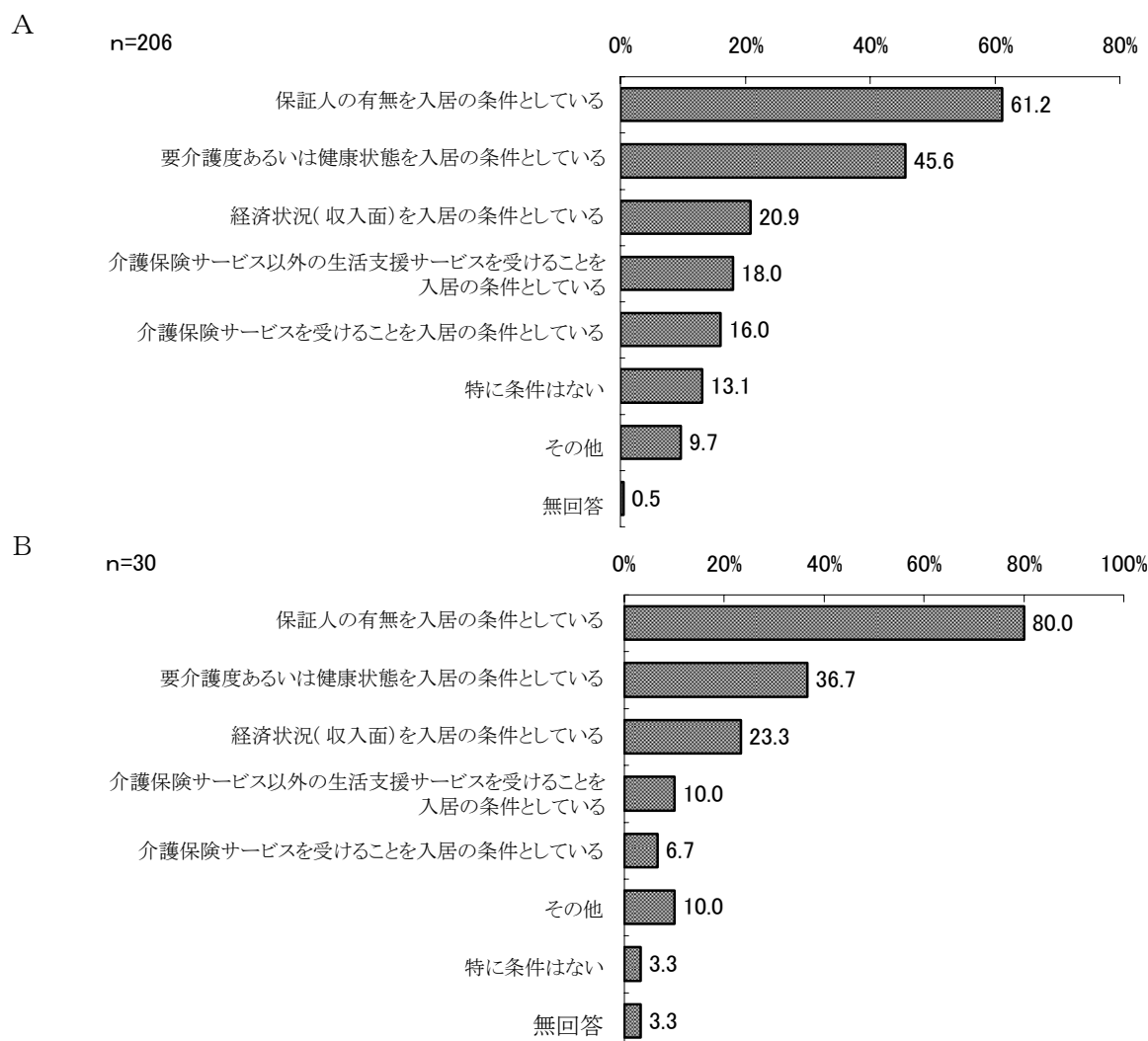


(6) 入居希望者に対して入居時に条件等を設けているか。

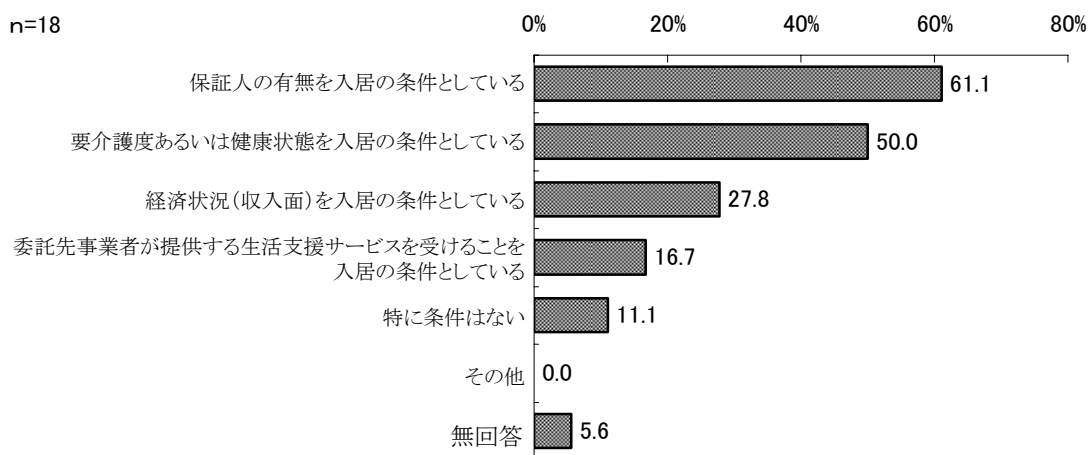
事業者Aが設けている条件は、「保証人の有無を入居条件としている」が61.2%で最も多く、「要介護度あるいは健康状態を入居条件としている」45.6%、「経済状況（収入面）を入居条件としている」20.9%である。

事業者Bが設けている条件は、「保証人の有無を入居条件としている」が80.0%で最も多く、「要介護度あるいは健康状態を入居条件としている」36.7%、「経済状況（収入面）を入居条件としている」23.3%である。また、サービス提供契約を委託先が入居者と取り交わしている物件にて設けている条件は、「保証人の有無を入居条件としている」が61.1%で最も多く、「要介護度あるいは健康状態を入居条件としている」50.0%、「経済状況（収入面）を入居条件としている」27.8%である。

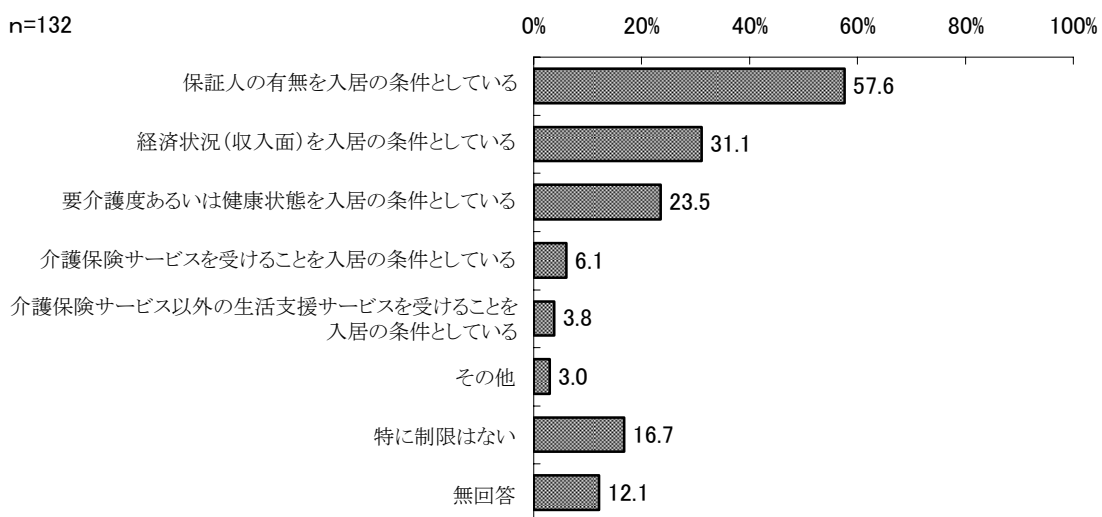
事業者Cが設けている条件等は、「保証人の有無を入居の条件としている」が57.6%で最も多く、「経済状況（収入面）を入居の条件としている」31.1%、「要介護度あるいは健康状態を入居の条件としている」23.5%である。



B (委託先が入居者と契約)



C n=132



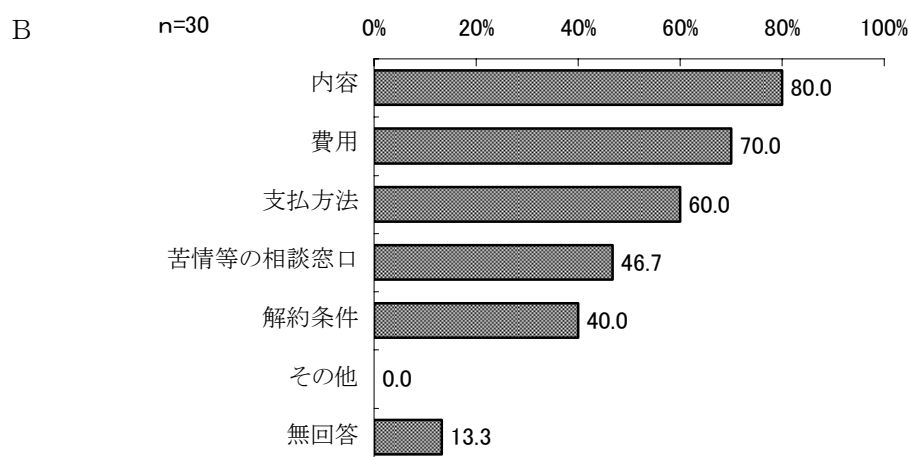
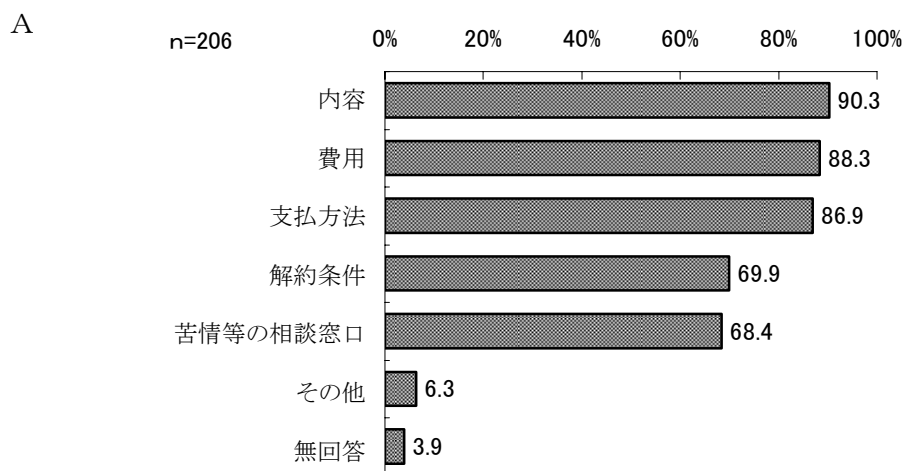
## 2. 入居者との契約締結までのプロセスについて

(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事項はなにか。

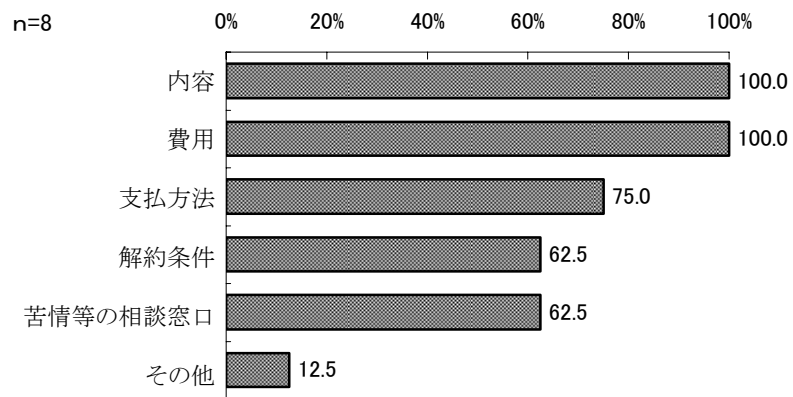
事業者Aが契約締結時に説明している項目は、「内容」が90.3%で最も多く、「費用」88.3%、「支払方法」86.9%、「解約条件」69.9%、「苦情等の相談窓口」68.4%である。

事業者Bが契約締結時に説明している事項は、「内容」が80.0%で最も多く、以下「費用」70.0%、「支払方法」60.0%、「苦情等の相談窓口」46.7%、「解約条件」40.0%である。また、事業者Bの中で説明を行うのが「貴法人+委託先」または「貴法人のみ」である8法人において、契約締結時に説明している事項は「内容」、「費用」各100.0%、「支払方法」75.0%、「解約条件」、「苦情等の相談窓口」各62.5%である。

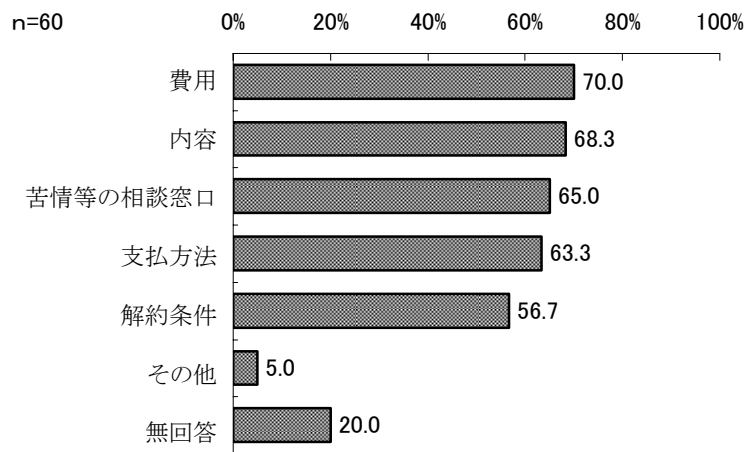
事業者Dが契約締結時に説明している事項は、「費用」が70.0%で最も多く、以下「内容」68.3%、「苦情等の相談窓口」65.0%、「支払方法」63.3%「解約条件」56.7%である。



B (貴法人+委託先、貴法人のみ)

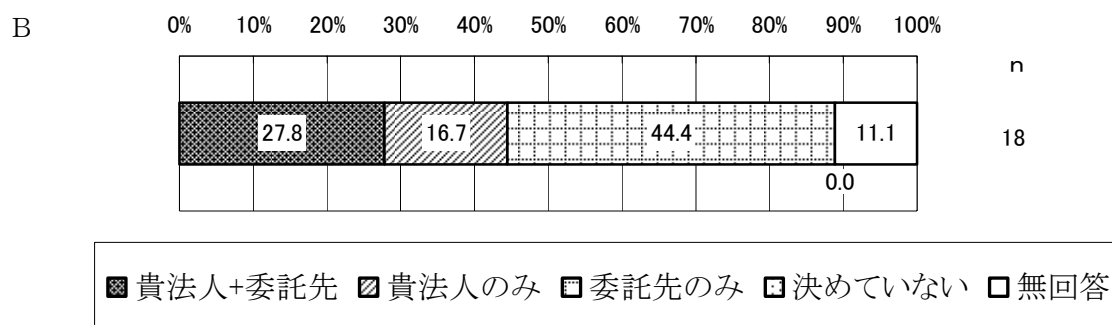


D

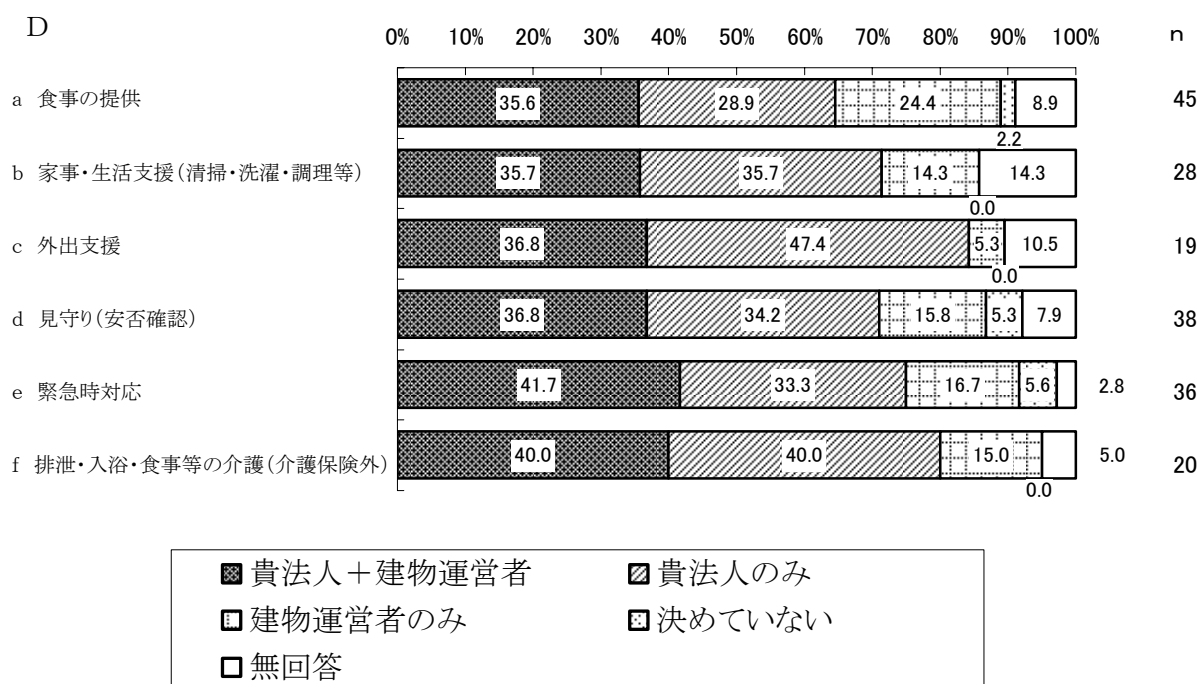


(2) 契約締結の際にサービス提供の説明は誰が行いますか。：事業者B、事業者D

事業者Bにおいて、サービス提供の説明は、「委託先のみ」が 44.4%で最も多く、「貴法人+委託先」27.8%、「貴法人のみ」16.7%である。



事業者Dにおいて、サービス提供の説明を行うのは、すべてのサービスにおいて「貴法人+建物運営者」「貴法人のみ」が 30~40%である。サービス種別では【食事の提供】が「建物運営者」で 24.4%である。





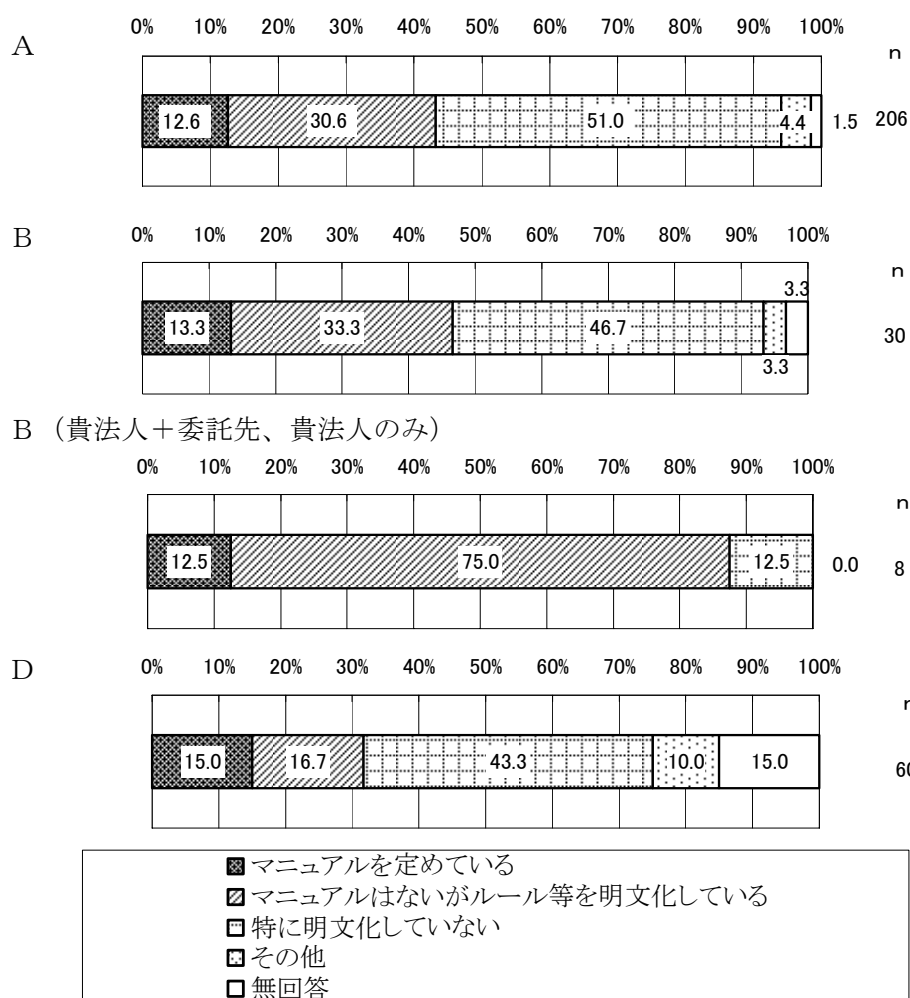
(3) 契約締結の際の説明について、説明者用のマニュアル等はあるか。

事業者Aにおいてマニュアル等の有無は、「特に明文化していない」が 51.0%、「マニュアルはないがルール等を明文化している」が 30.6%で、「マニュアルを定めている」は 12.6%である。

事業者Bにおいてマニュアル等の有無は、「特に明文化していない」が 46.7%、「マニュアルはないがルール等を明文化している」が 33.3%で、「マニュアルを定めている」は 13.3%である。

また、事業者Bの中で説明を行うのが「貴法人+委託先」または「貴法人のみ」である8法人におけるマニュアル等の有無は、「マニュアルを定めている」が 12.5%、「マニュアルはないがルール等を明文化している」が 75.0%である。「特に明文化していない」は 12.5%である。

事業者Dにおいてマニュアル等の有無は、「特に明文化していない」が 43.3%、「マニュアルはないがルール等を明文化している」が 16.7%、「マニュアルを定めている」は 15.0%である。



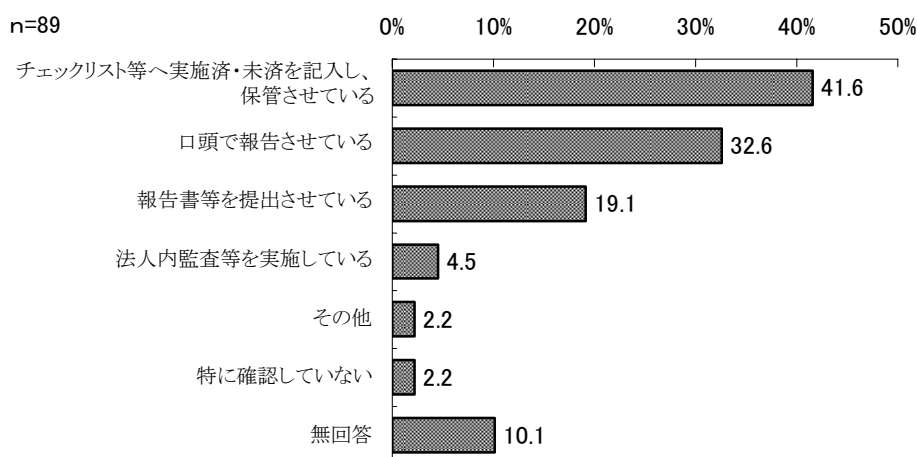
(4) (3) でマニュアルやルール等がある場合、実施状況をどのように確認しているか。

事業者Aの確認方法は、「チェックリスト等への実施済・未済を記入し、保管させている」が41.6%で最も多く、「口頭で報告させている」32.6%、「報告書等を提出させている」19.1%である。「特に確認していない」は2.2%である。

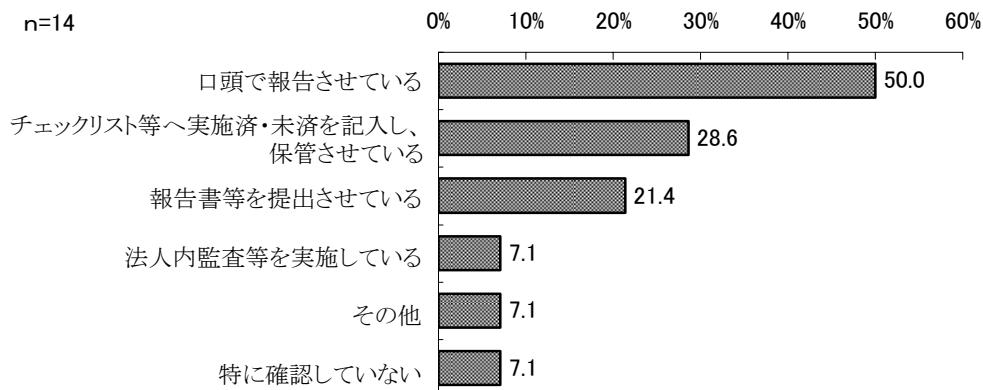
事業者Bの確認方法は、「口頭で報告させている」が50.0%で最も多く、「チェックリスト等への実施済・未済を記入し、保管させている」28.6%、「報告書等を提出させている」21.4%である。「特に確認していない」は7.1%である。また、説明を行うのが「貴法人+委託先」または「貴法人のみ」である8法人の確認方法は、「口頭で報告させている」が25.0%、「報告書等を提出させている」、「法人内監査等を実施している」がそれぞれ12.5%である。「特に確認していない」は12.5%である。

事業者Dの確認方法は、「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」が52.6%で最も多く、「報告書等を提出させている」「口頭で報告させている」がそれぞれ26.3%である。「特に確認していない」は5.3%である。

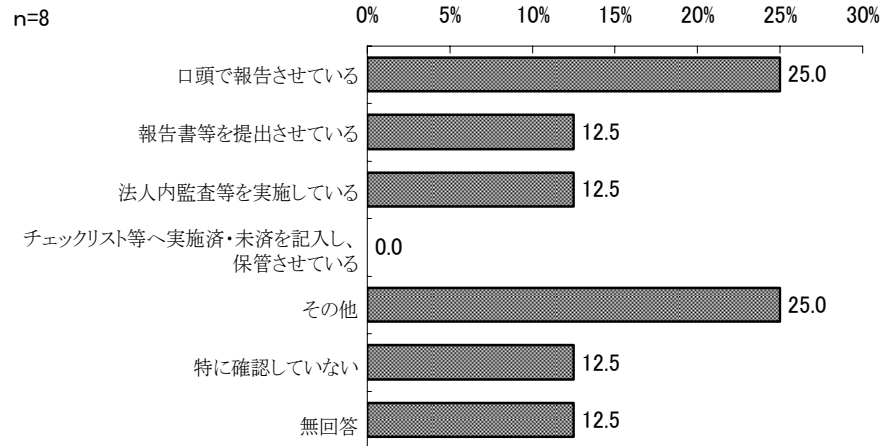
A



B

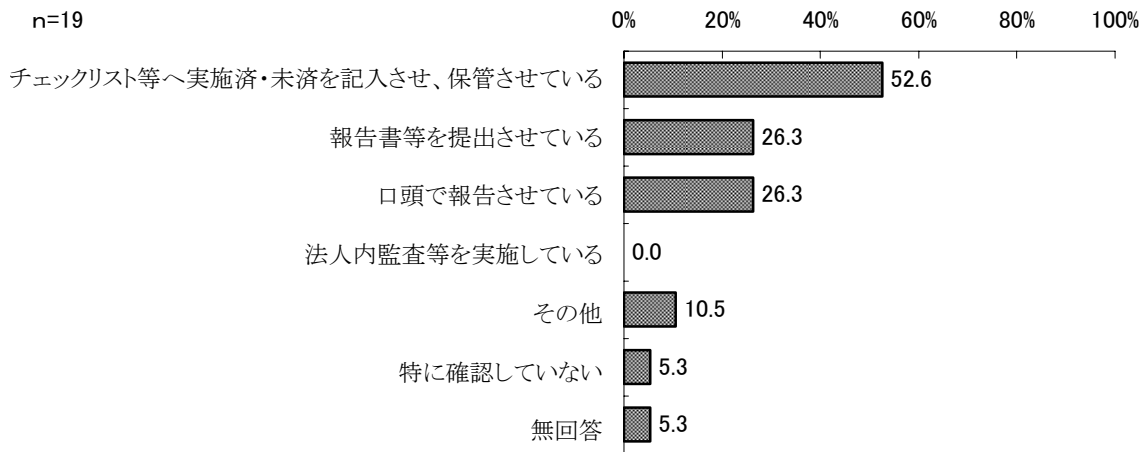


B (貴法人+委託先、貴法人のみ)



D

n=19

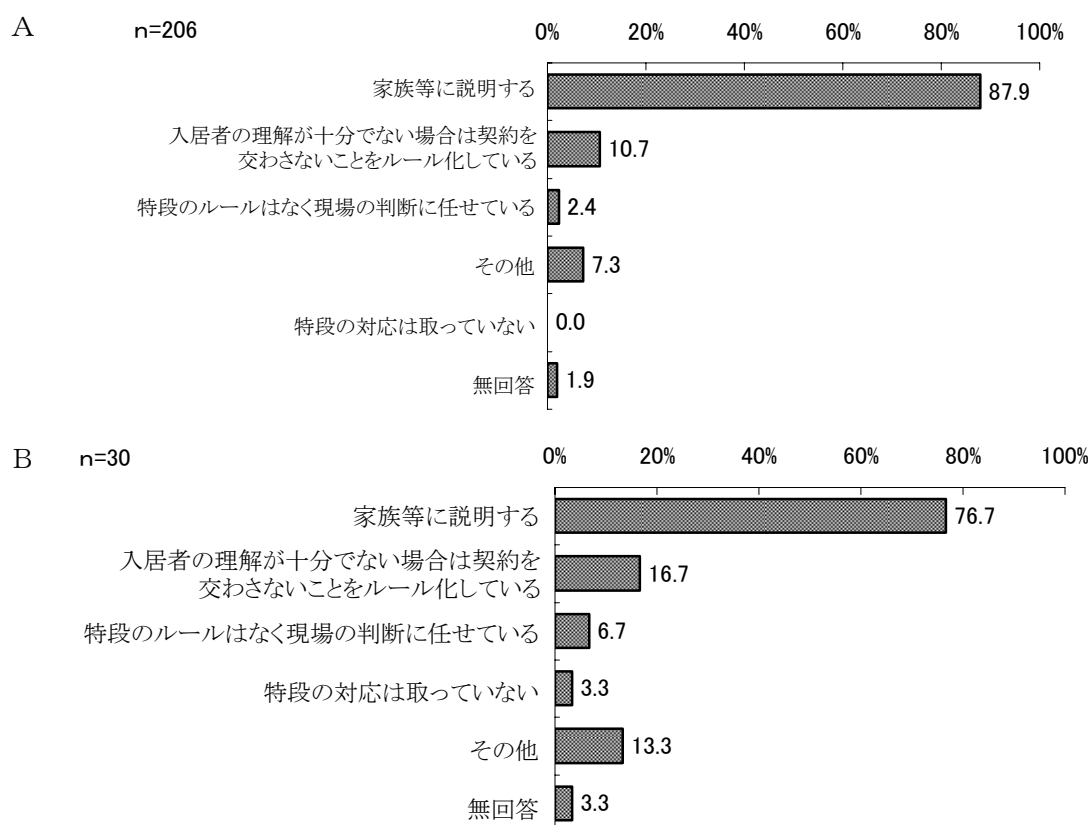


(5) 入居者に認知症等の傾向が見られ、契約内容を十分に理解できないと思われる場合、どのように対応しているか。

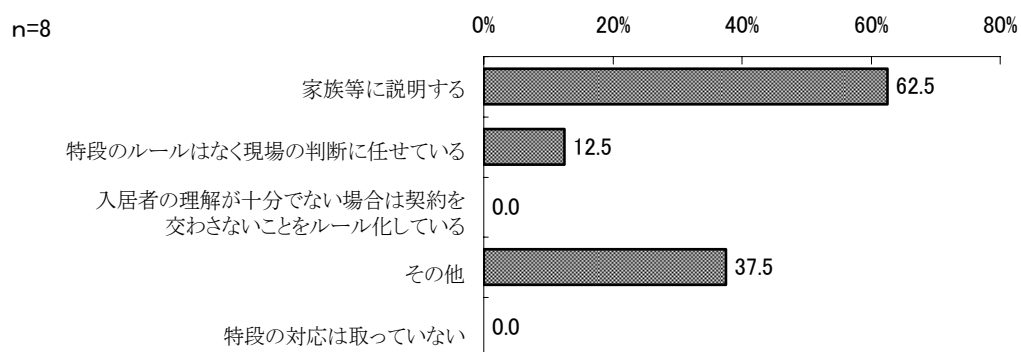
事業者Aの場合は、「家族等に説明する」が87.9%で最も多く、以下「入居者の理解が十分でない場合は契約を交わさないことをルール化している」10.7%、「その他」7.3%である。

事業者Bの場合は、「家族等に説明する」が76.7%で最も多く、以下「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」16.7%、「その他」13.3%である。また、説明を行うのが「貴法人+委託先」または「貴法人のみ」である8法人の場合は、「家族等に説明する」が62.5%、「特段のルールはなく現場の判断に任せている」が12.5%である。

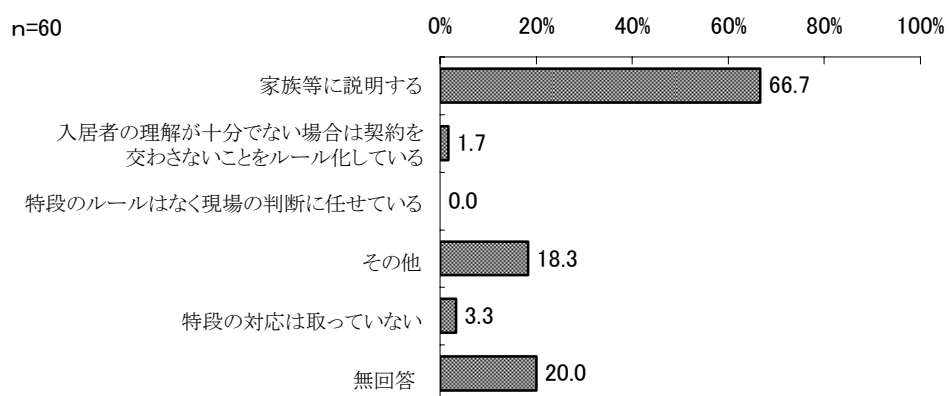
事業者Dの場合は、「家族等に説明する」が66.7%で最も多く、「入居者の理解が十分でない場合は契約を交わさないことをルール化している」1.7%で続く。「特に対応は取っていない」は3.3%である。



B (貴法人+委託先、貴法人のみ)



D

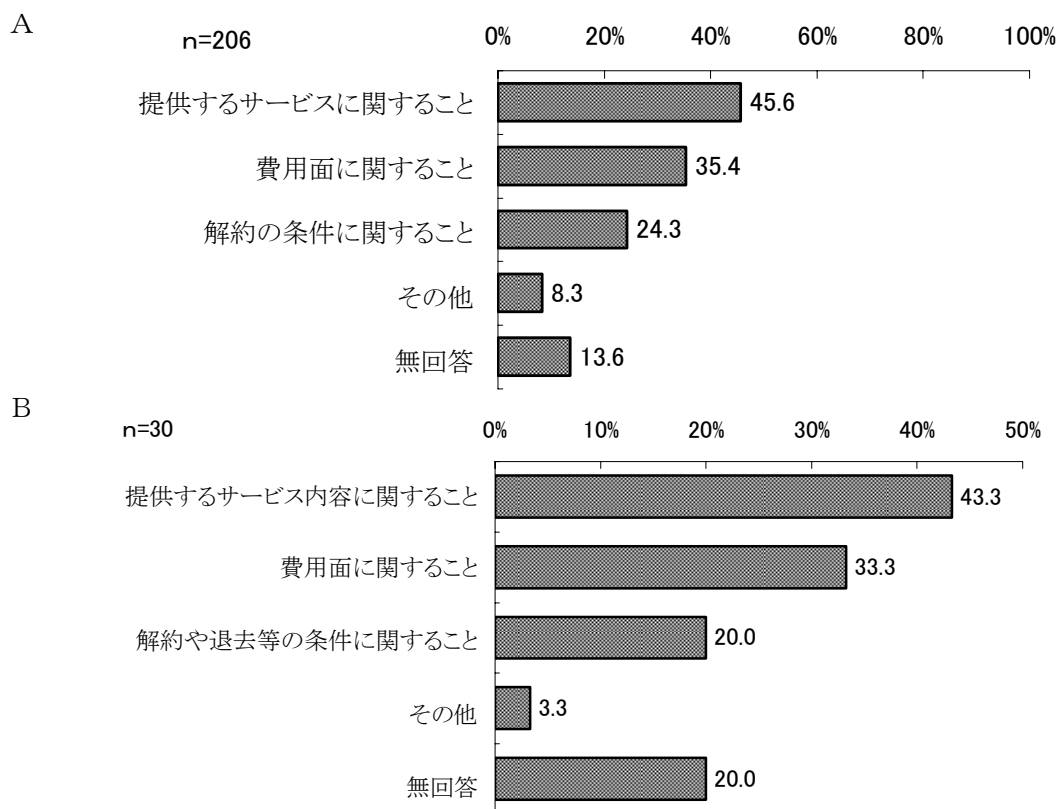


(6) 契約締結の際、入居者及び親族・家族等からどのような質問が多いか。

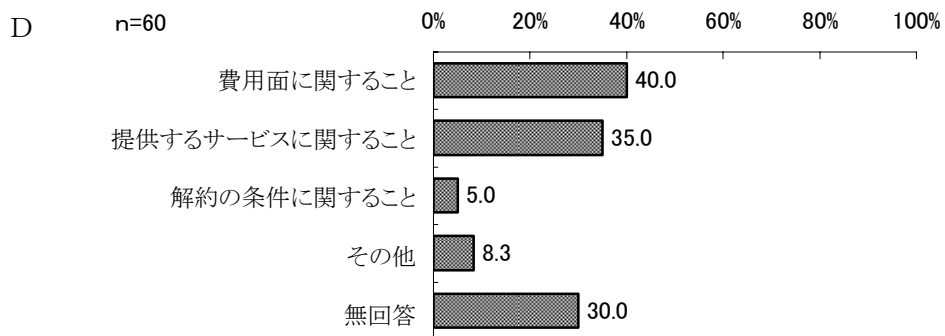
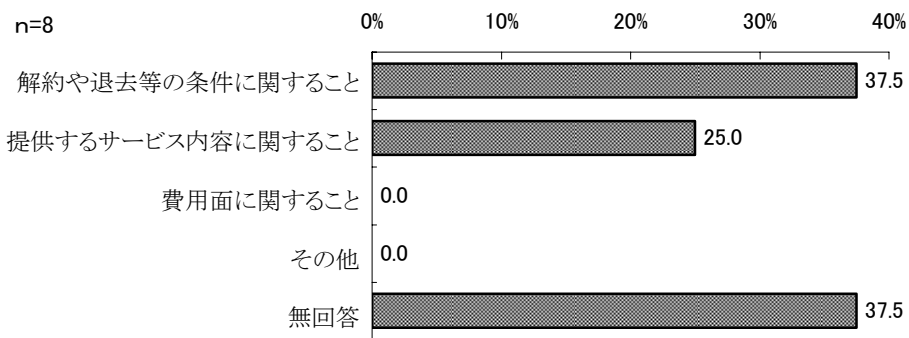
事業者Aで多い質問は、「提供するサービス内容に関すること」が45.6%で最も多く、以下「費用面に関すること」35.4%、「解約や退去等の条件に関すること」24.3%である。

事業者Bで多い質問は、「提供するサービス内容に関すること」が43.3%で最も多く、以下「費用面に関すること」33.3%、「解約や退去等の条件に関すること」20.0%である。また、説明を行うのが「貴法人+委託先」または「貴法人のみ」である8法人で多い質問は、「解約や退去等の条件に関すること」が37.5%、「提供するサービス内容に関すること」が25.0%である。

事業者Dで多い質問は、「費用面に関すること」が40.0%で最も多く、「提供するサービスに関すること」が35.0%、「解約の条件に関すること」5.0%である。



B（貴法人＋委託先、貴法人のみ）



## 管理体制

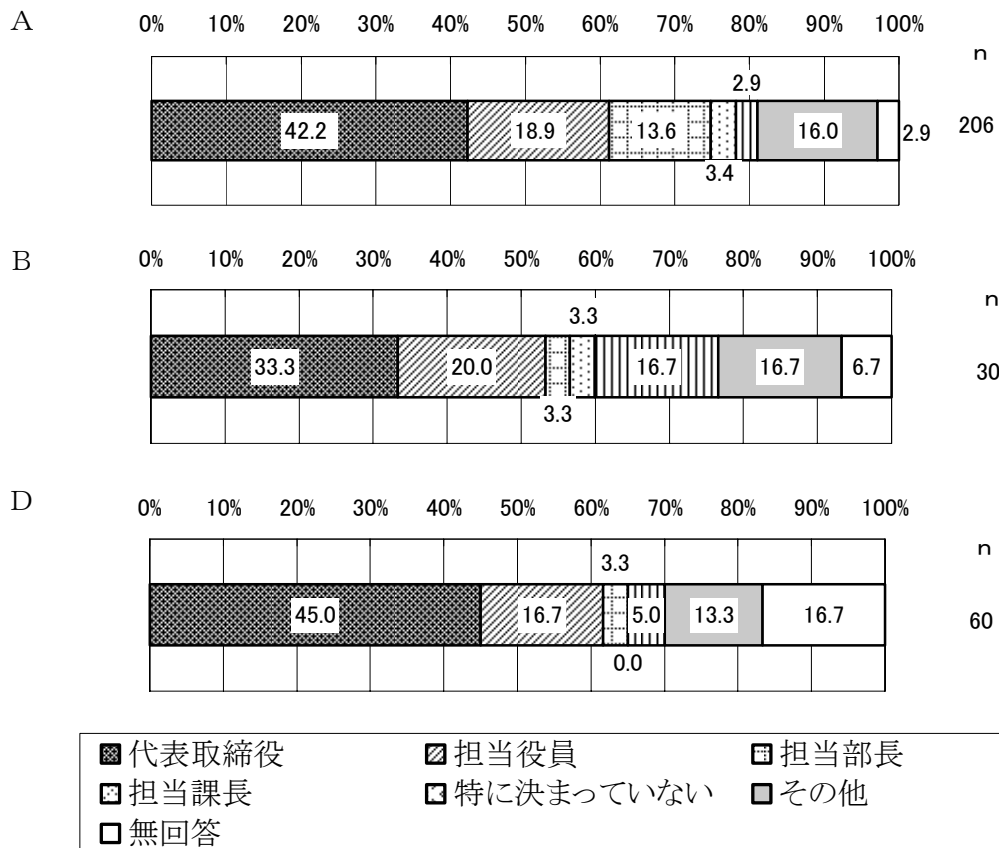
### 1. 介護保険サービス以外の生活支援サービスに関する契約管理体制について

(1) 契約行為の決裁権者は誰か。

事業者Aの決裁権者は、「代表取締役」が42.2%で最も多く、以下「担当役員」18.9%、「担当部長」13.6%で、「その他」が16.0%、「特に決まっていない」が2.9%である。

事業者Bの決裁権者は、「代表取締役」が33.3%で最も多く、「担当役員」20.0%、「担当部長」、「担当課長」各3.3%、「その他」が16.7%で、「特に決まっていない」が16.7%である。

事業者Dの決裁権者は、「代表取締役」が45.0%で最も多く、以下「担当役員」16.7%、「その他」13.3%、「担当部長」3.3%である。「特に決まっていない」は5.0%である。



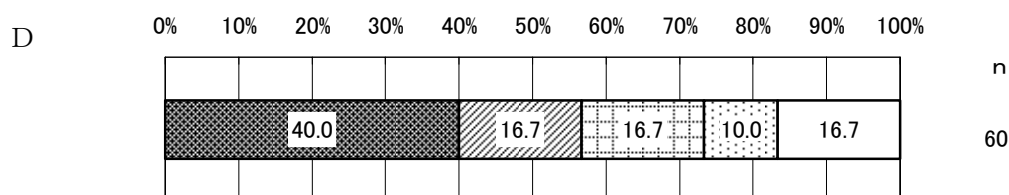
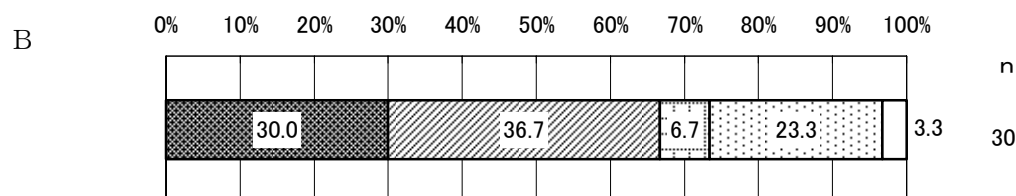
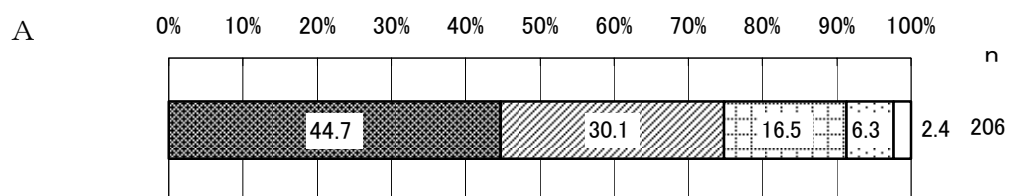


(2) 契約書はどのように作成しているか。

事業者Aの契約書作成方法は、「独自に作成している」が44.7%で最も多く、以下「専門家等に相談しながら作成している」30.1%、「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」16.5%である。

事業者Bの契約書作成方法は、「専門家等に相談しながら作成している」が36.7%で最も多く、「独自に作成している」30.0%、「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」6.7%である。

事業者Dの契約書作成方法は、「独自に作成している」が40.0%で最も多く、以下「専門家等に相談しながら作成している」「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」がそれぞれ16.7%、「その他」が10.0%である。



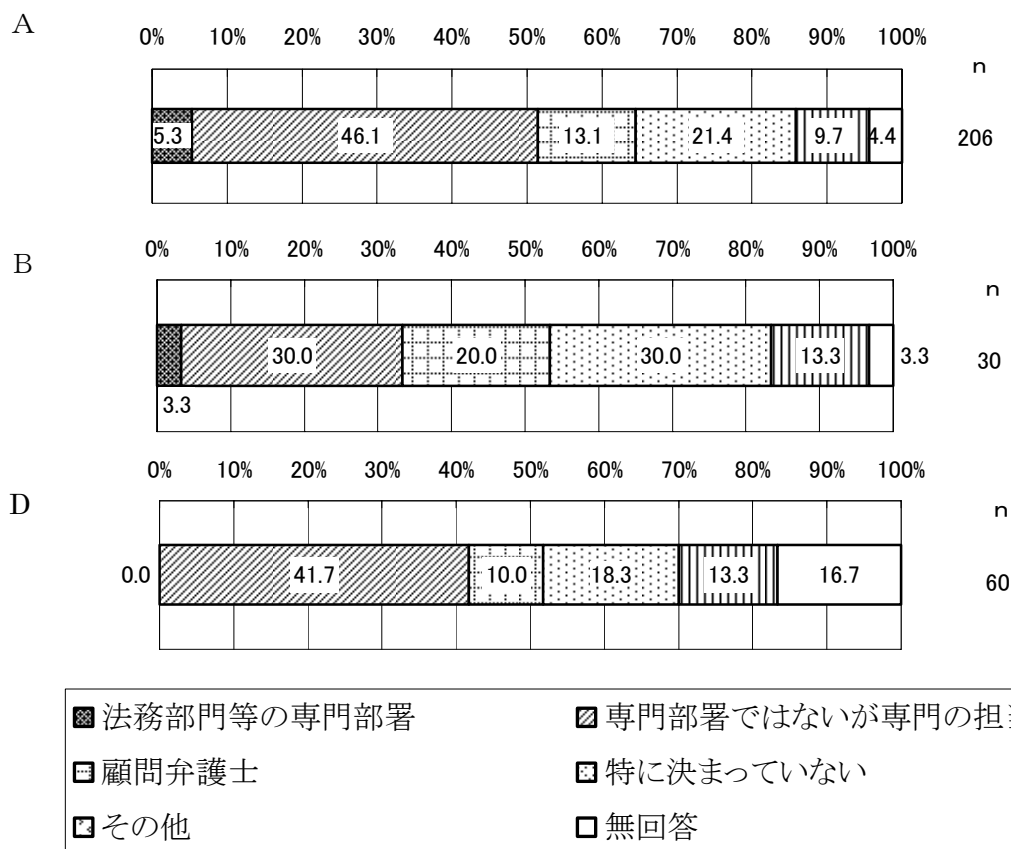
- 貴法人が独自に作成している
- ▨ 貴法人が専門家等に相談しながら作成している
- ▤ 他法人が使用しているもの等を参考にしながら作成している
- ▧ その他
- 無回答

(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るか。

事業者Aの相談する部署等は、「専門部署ではないが専門の担当者」が46.1%で最も多く、以下「顧問弁護士」13.1%、「法務部門等の専門部署」5.3%である。「特に決まっていない」は21.4%である。

事業者Bの相談する部署等は、「専門部署ではないが専門の担当者」が30.0%で最も多く、以下「顧問弁護士」20.0%、「法務部門等の専門部署」3.3%である。「特に決まっていない」は30.0%である。

事業者Dの相談部署等は、「専門部署ではないが専門の担当者」が41.7%で最も多く、以下「顧問弁護士」10.0%、「その他」13.3%である「特に決まっていない」は18.3%である。

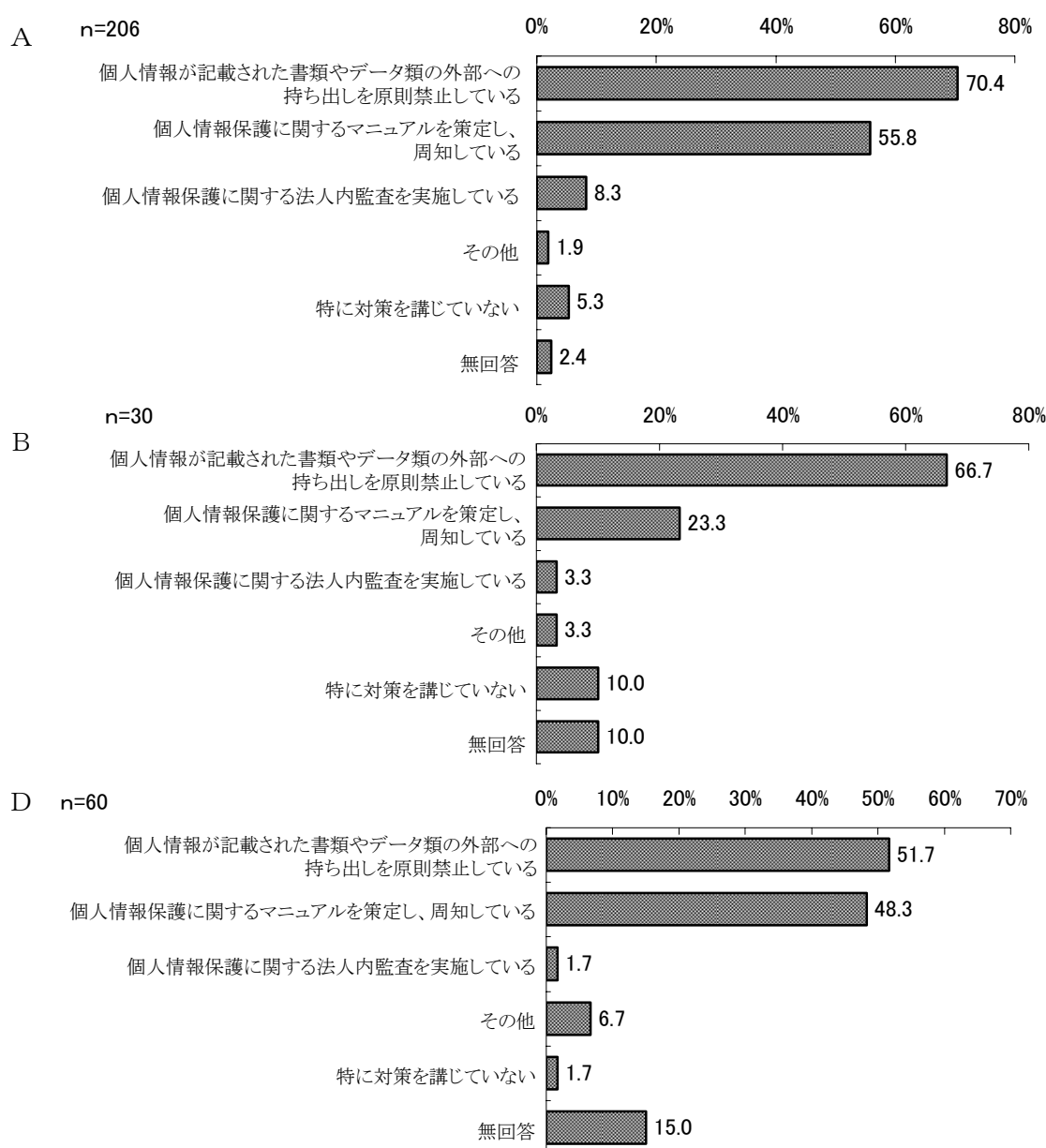


(4) 入居者の個人情報が漏洩しないよう管理しているか。

事業者Aの管理方法は、「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」が70.4%で最も多く、以下「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」55.8%である。「特に対策を講じていない」は5.3%である。

事業者Bの管理方法は、「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」が66.7%で最も多く、以下「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」23.3%である。「特に対策を講じていない」は10.0%である。

事業者Dの管理方法は、「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」が51.7%で最も多く、以下「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」48.3%である。「特に対策を講じていない」は1.7%である。

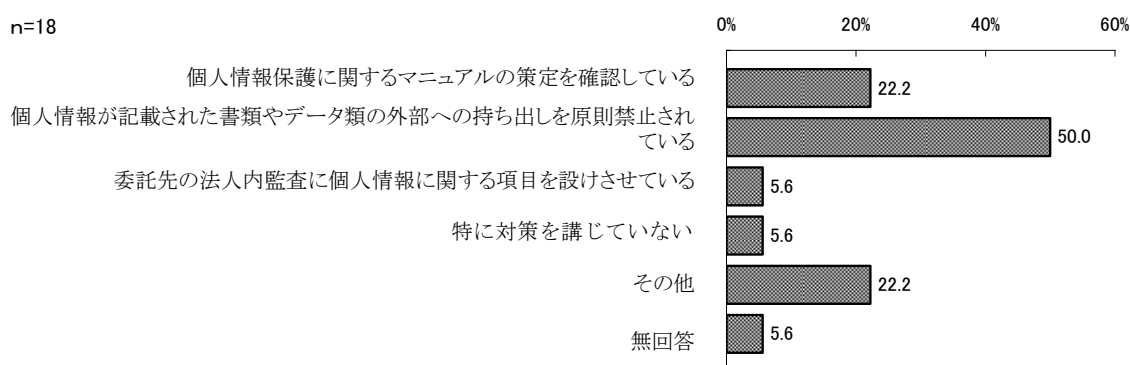


(5) 委託先が入居者の個人情報を漏洩しないよう管理しているか。：事業者B、事業者Cのみ

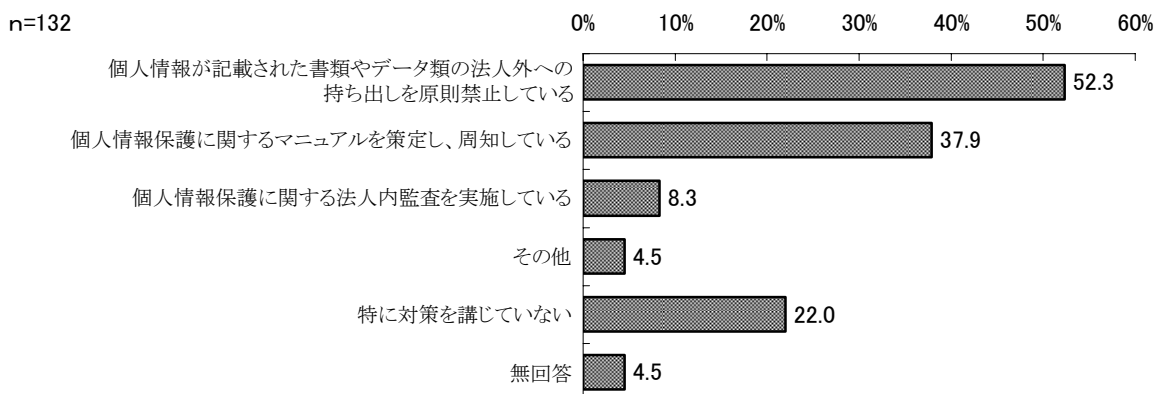
事業者Bの委託先が入居者の個人情報が漏洩しないための管理は、「個人情報が記載された書類やデータ類の外部への持ち出しを原則禁止させている」が50.0%で最も多く、以下「個人情報保護に関するマニュアルの策定を確認している」22.2%、「委託先の法人内監査に個人情報に関する項目を設けさせている」5.6%である。「特に対策を講じていない」は5.6%である。

事業者Cにおける入居者の個人情報が漏洩しないための管理は、「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」が52.3%で最も多く、以下「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」37.9%、「個人情報保護に関する法人内監査を実施している」8.3%である。「特に対策を講じていない」は22.0%である。

B  
n=18



C



## 2. 入居者からの苦情への対応について

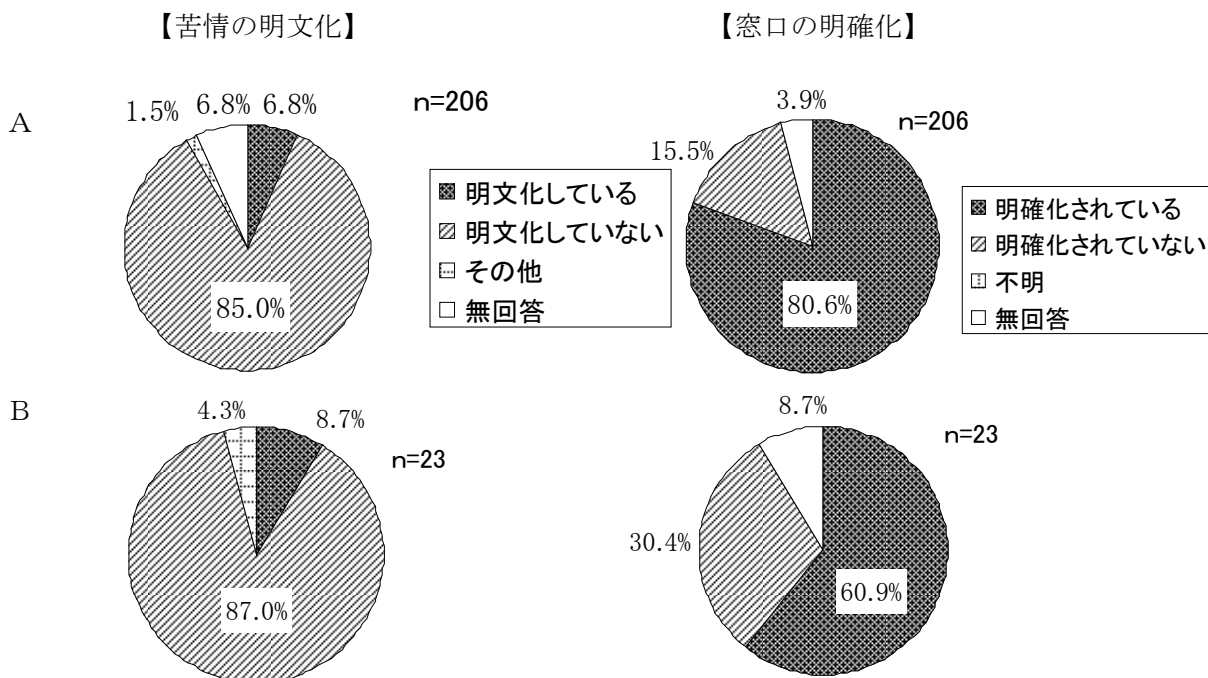
(1) 「苦情」と判断する「定義」の明文化をしているか。また、苦情対応窓口が明確化されているか。

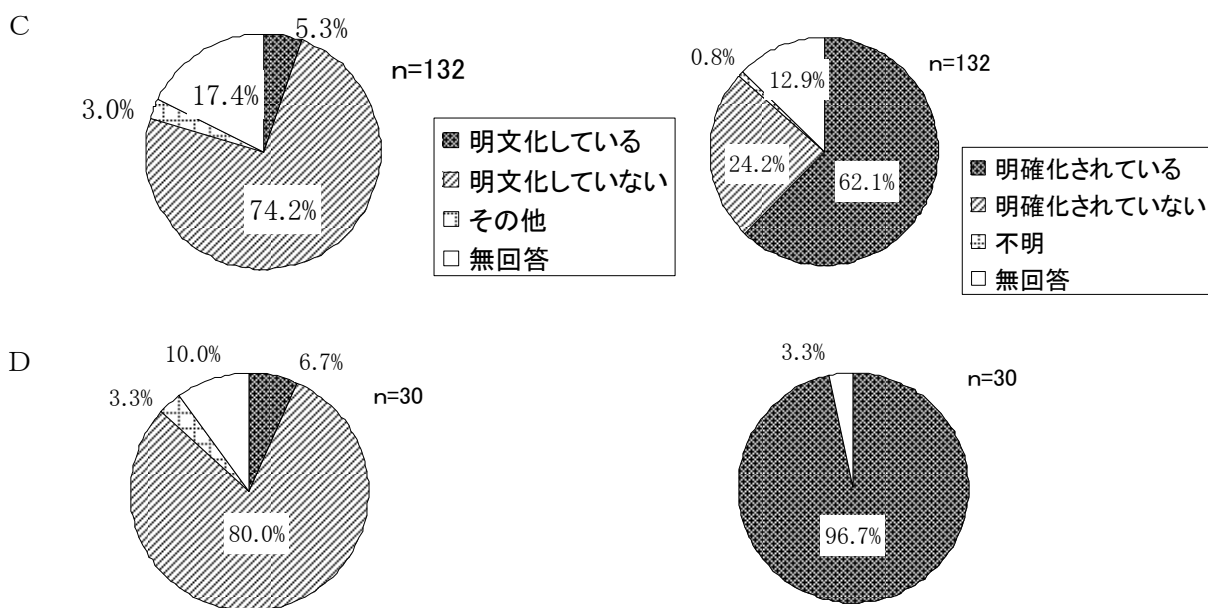
事業者Aに関して、「明文化している」は 6.8%で、「明文化していない」が 85.0%である。また、苦情を受け付ける窓口の明確化に関しては、「明確化されている」が 80.6%で、「明確化されていない」が 15.5%である。

事業者Bに関して、「明文化している」は 8.7%で、「明文化していない」が 87.0%である。また、苦情を受け付ける窓口の明確化に関しては、「明確化されている」が 60.9%で、「明確化されていない」が 30.4%である。

事業者Cに関して、「明文化している」が 5.3%で、「明文化していない」が 74.2%である。また苦情を受け付ける窓口の明確化に関しては、「明確化されている」が 62.1%で、「明確化されていない」が 24.2%である。

事業者Dに関して、「明文化している」が 6.7%で、「明文化していない」が 80.0%である。また、苦情を受け付ける窓口の明確化に関しては、「明確化されている」が 96.7%である。

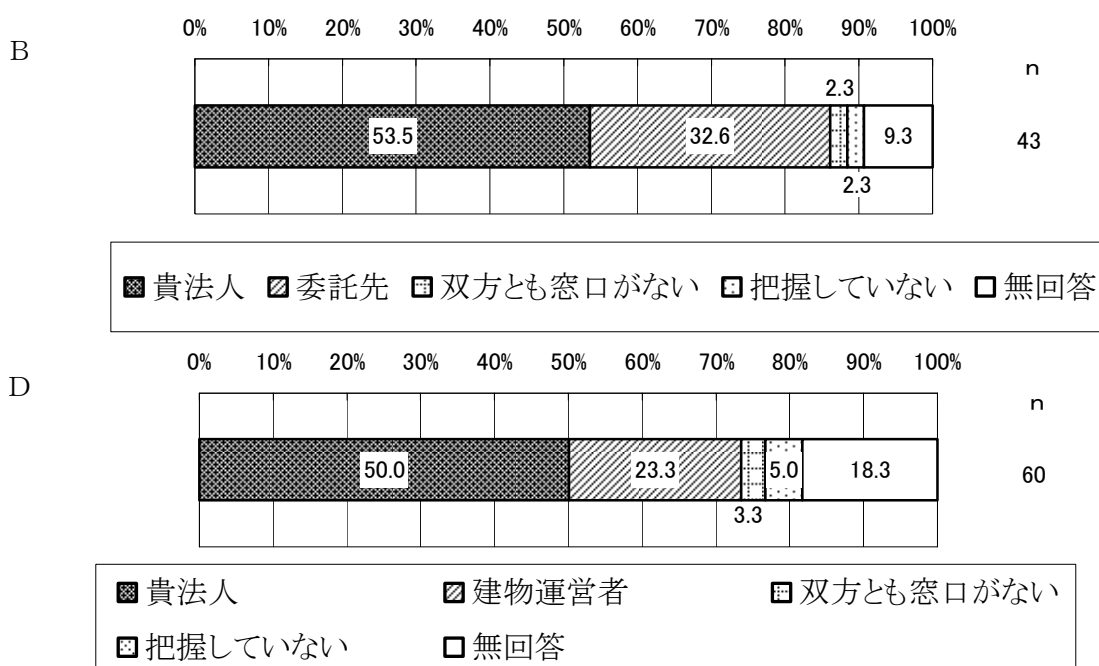




(2) サービスに関する苦情対応窓口はどこにあるか。：事業者B、事業者Dのみ

事業者Bにおけるサービスに関する苦情対応窓口は、「貴法人」が 53.5%で最も多く、「委託先」が 32.6%、「双方とも窓口がない」が 2.3%で、「把握していない」は 2.3%である。

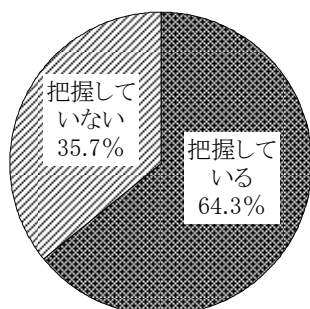
事業者Dにおけるサービスに関する非常対応窓口は、「貴法人」が 50.0%で最も多く、「建物運営者」が 23.3%、「双方とも窓口がない」が 3.3%、「把握していない」は 5.0%である。



(3) 委託先に苦情対応窓口がある場合に、「委託先の苦情の定義を把握しているか」、「苦情対応マニュアル作成の有無を把握しているか」。：事業者Bのみ

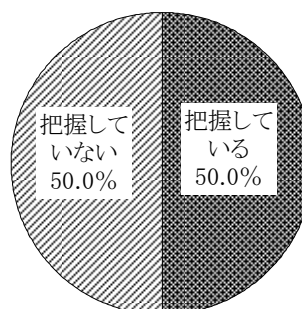
事業者Bにおいて委託先が苦情をどのように定義しているか「把握している」が64.3%、「把握していない」が35.7%である。また、委託先が苦情対応マニュアルを作成しているか「把握している」、「把握していない」が各50.0%である。

【苦情の定義について】



n=14

【マニュアルの有無について】



n=14

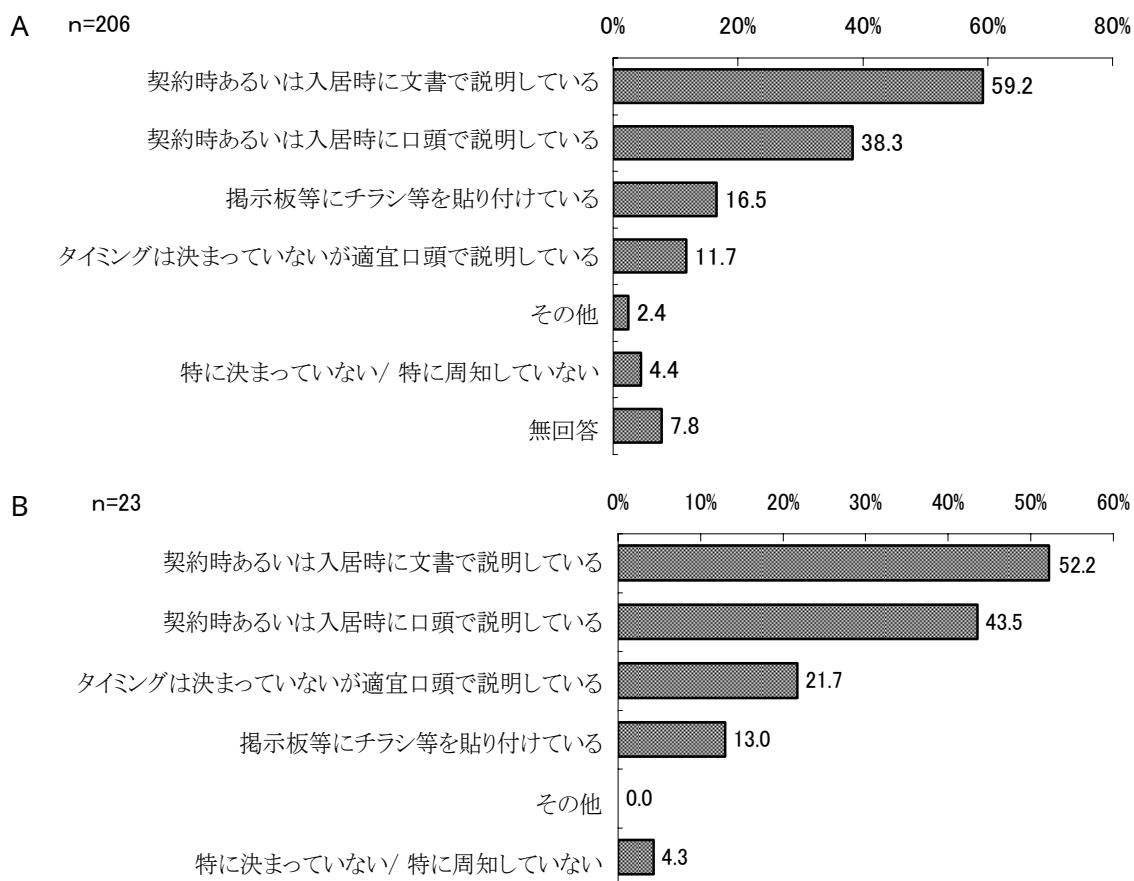
(4)の窓口は入居者にどのように周知しているか。

事業者Aの周知方法は、「契約時あるいは入居時に文書で説明している」が59.2%で最も多く、以下「契約時あるいは入居時に口頭で説明している」38.3%、「掲示板等にチラシ等を貼り付けている」16.5%、「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」11.7%である。「特に決まっていない/周知していない」は4.4%である。

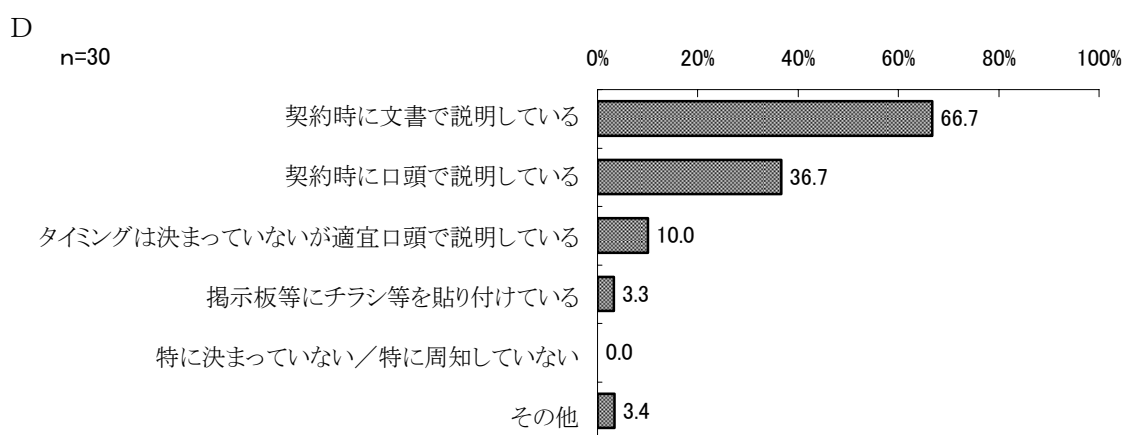
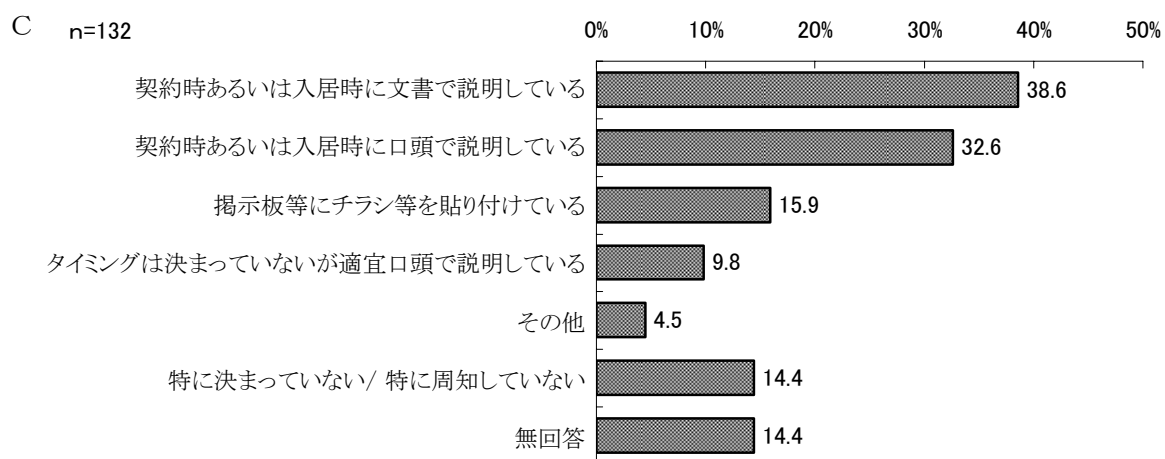
事業者Bの周知方法は、「契約時あるいは入居時に文書で説明している」が52.2%で最も多く、以下「契約時あるいは入居時に口頭で説明している」43.5%、「タイミングは決まっていないが適宜口頭で説明している」21.7%、「掲示板等にチラシ等を貼り付けている」13.0%が続いている。「特に決まっていない/周知していない」は4.3%である。

事業者Cの周知方法は、「契約時あるいは入居時に文書で説明している」が38.6%で最も多く、以下「契約時あるいは入居時に口頭で説明している」32.6%、「掲示板等でチラシ等を貼り付けている」15.9%、「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」9.8%が続いている。「特に決まっていない/特に周知していない」は14.4%である。

事業者Dの周知方法は、「契約時に文書で説明している」が66.7%で最も多く、以下「契約時に口頭で説明している」36.7%、「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」10.0%である。







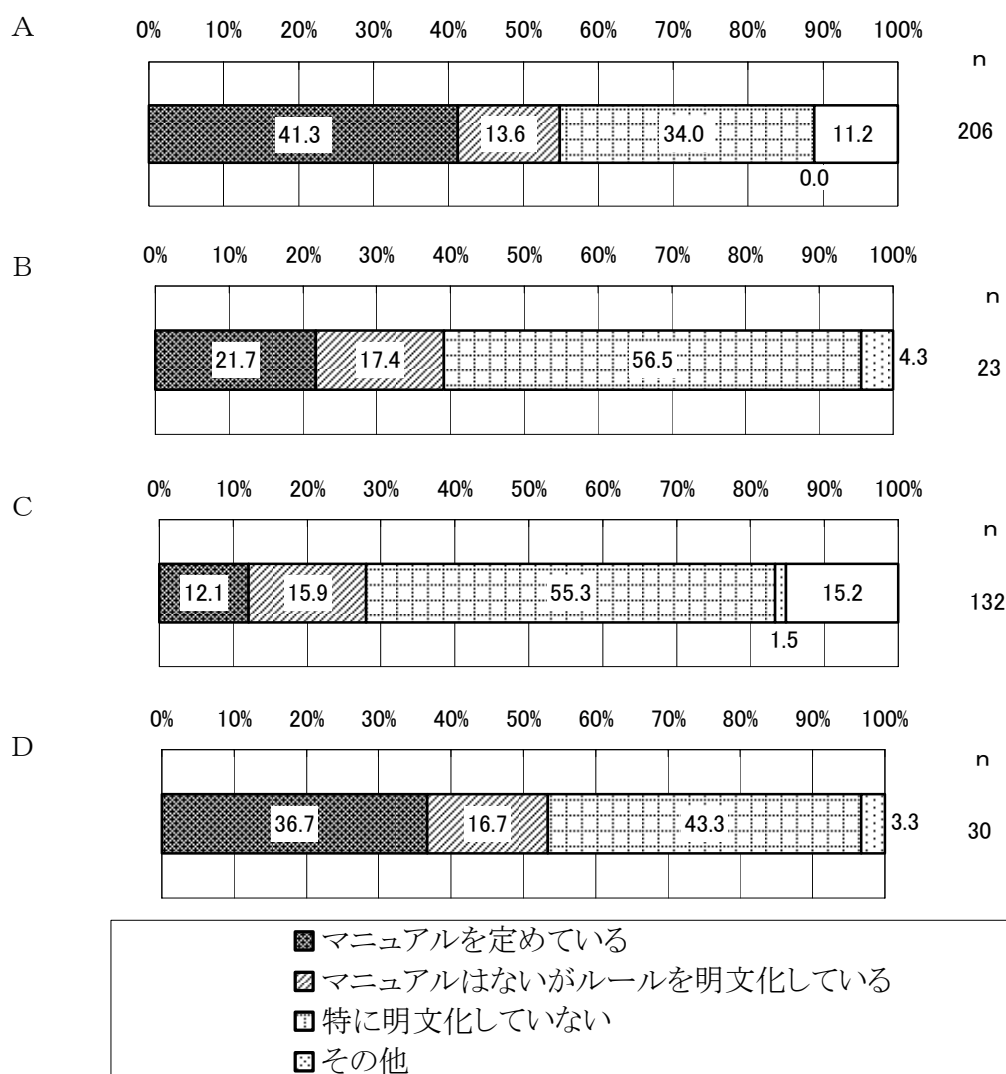
(5) 苦情対応に関するマニュアル等があるか。

事業者Aのマニュアル等の有無は、「マニュアルを定めている」が41.3%で最も多く、「マニュアルはないがルール等を明文化している」が13.6%である。「特に明文化していない」は34.0%である。

事業者Bのマニュアル等の有無は、「マニュアルを定めている」が21.7%で最も多く、「マニュアルはないがルール等を明文化している」が17.4%である。「特に明文化していない」は56.5%である。

事業者Cのマニュアル等の有無は、「マニュアルはないがルールを明文化している」が15.9%で最も多く、「マニュアルを定めている」が12.1%である。「特に明文化していない」は55.3%である。

事業者Dのマニュアル等の有無は、「マニュアルを定めている」が36.7%、「マニュアルはないがルールを明文化している」が16.7%である。「特に明文化していない」は43.3%である。



(6) (5) 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な確認しているか。

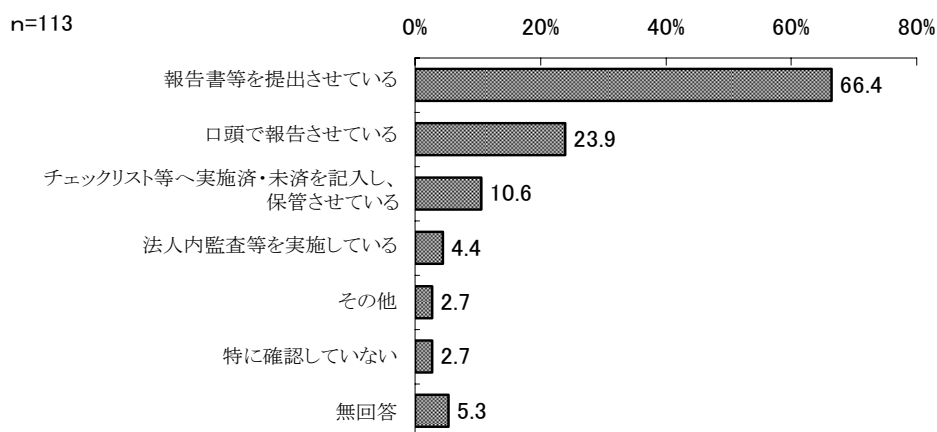
事業者Aの確認方法は、「報告書等を提出させている」が66.4%で最も多く、以下「口頭で報告させている」23.9%、「チェックリスト等への実施済・未済を記入し、保管させている」10.6%が続いている。「特に確認していない」は2.7%である。

事業者Bの確認方法は、「報告書等を提出させている」が55.6%で最も多く、以下「口頭で報告させている」33.3%、「法人内監査等を実施している」11.1%である。

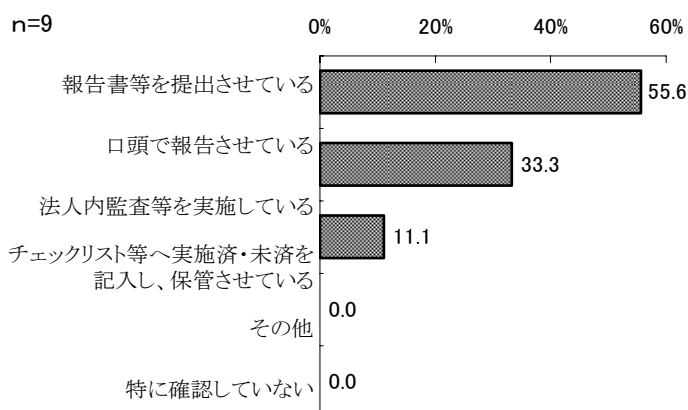
事業者Cの確認方法は、「報告書等を提出させている」が48.6%で最も多く、以下「口頭で報告させている」32.4%、「チェックリスト等へ実施済・未済を記入し、保管させている」24.3%である。「特に確認していない」は8.1%である。

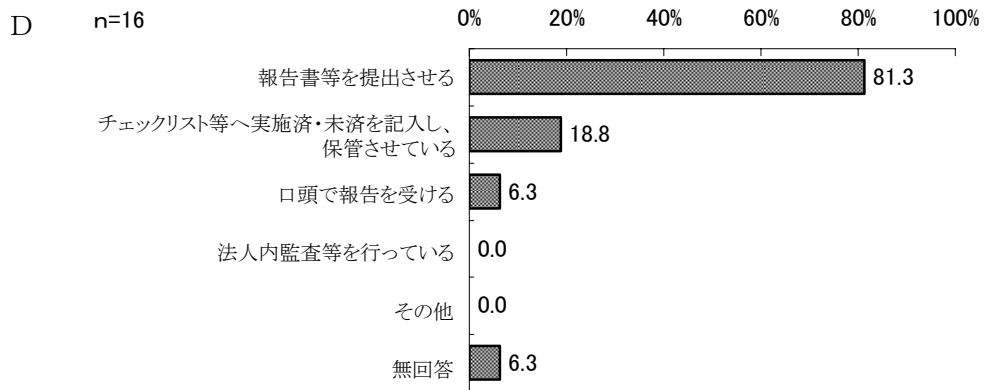
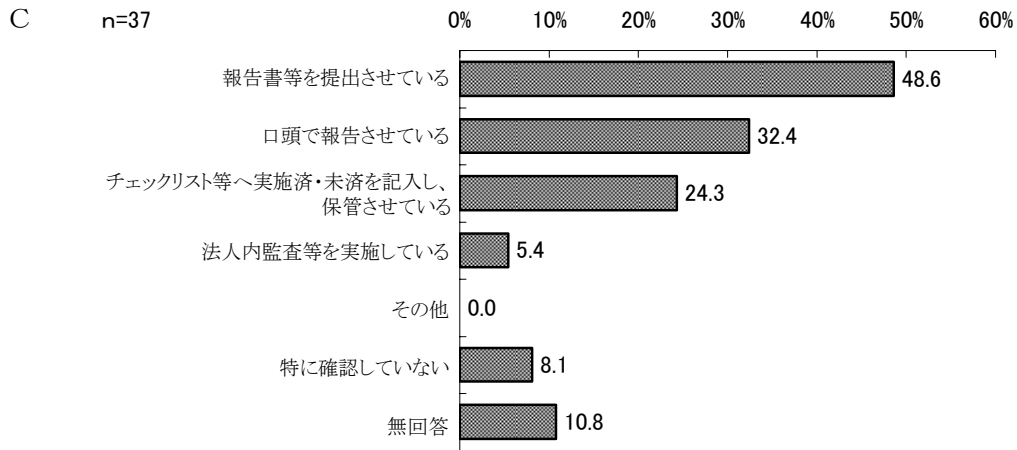
事業者Dの確認方法は、「報告書等を提出させる」が81.3%で最も多く、以下「チェックリスト等へ実施済・未済を記入し、保管させている」18.8%、「口頭で報告を受ける」6.3%である。

A



B





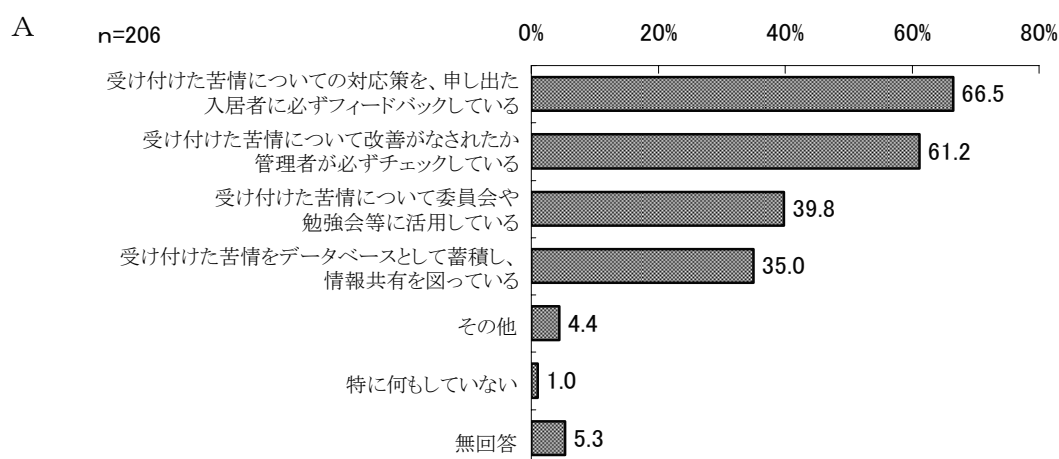
(7) 受け付けた苦情をどのようにサービスの改善に活かしているか。

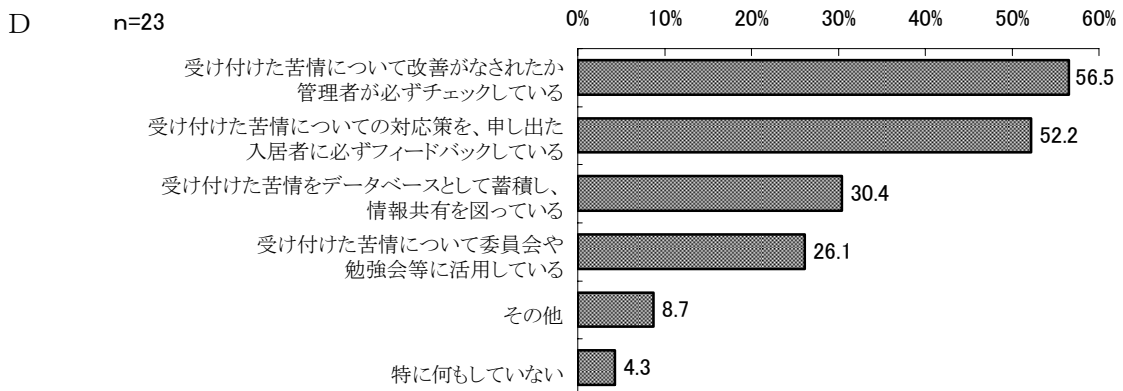
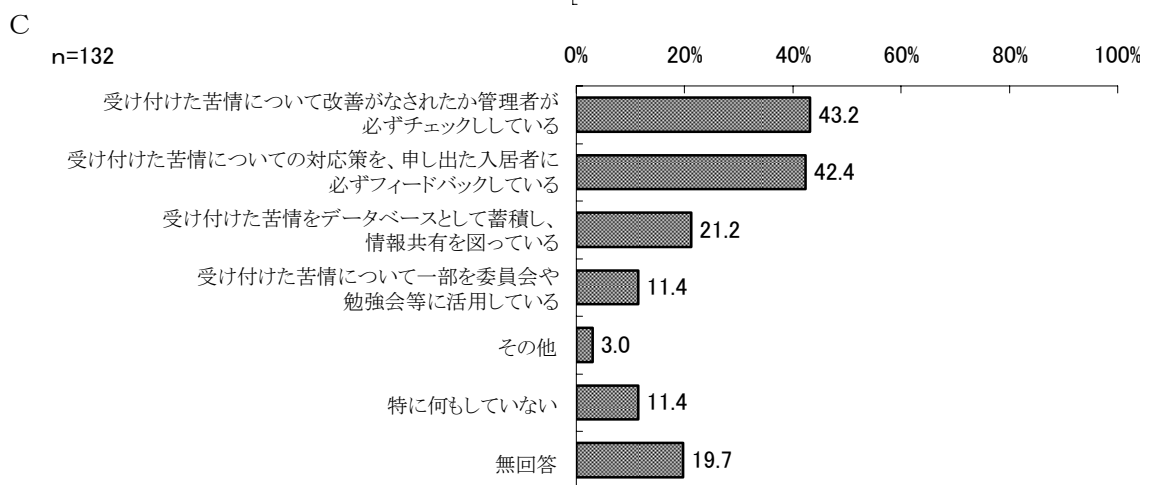
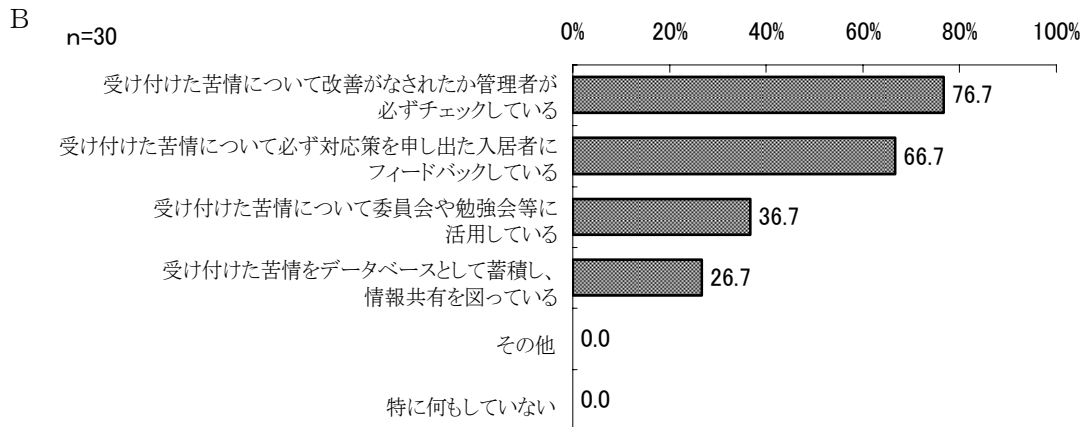
事業者Aの活かす方法は、「受け付けた苦情についての対応策を申し出た入居者に必ずフィードバックしている」が 66.5%で最も多く、以下「受け付けた苦情について改善がなされたか管理者が必ずチェックしている」61.2%、「受け付けた苦情について委員会や勉強会等に活用している」39.8%、「受け付けた苦情をデータベースとして蓄積し、情報共有を図っている」35.0%である。「特に何もしていない」は1.0%である。

事業者Bの活かす方法は、「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」が 56.5%で最も多く、以下「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」52.2%、「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」30.4%、「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」26.1%が続く。「特に何もしていない」は4.3%である。

事業者Cの活かす方法は、「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」が 43.2%で最も多く、以下「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」42.4%、「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」21.2%が続いている。「特に何もしていない」は11.4%である。

事業者Dの活かす方法は、「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」が 76.7%で最も多く、以下「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」66.7%、「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」36.7%、「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」26.7%である。





(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るか。

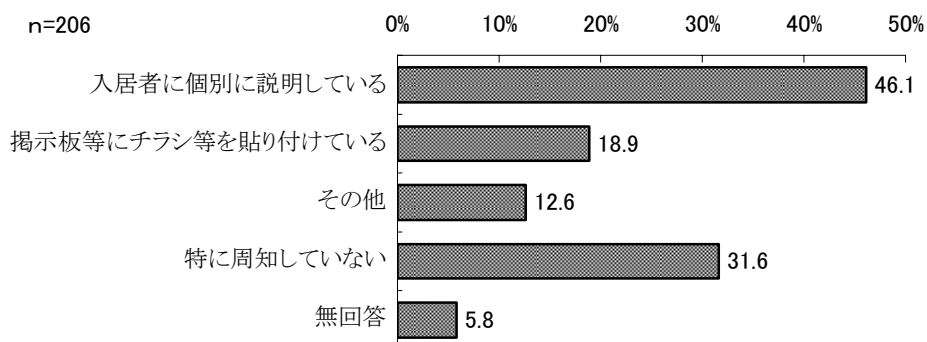
事業者Aの周知方法は、「入居者に個別に説明している」が46.1%で最も多く、「掲示板等にチラシ等を貼り付けている」が18.9%である。「特に周知していない」は31.6%である。

事業者Bの周知方法は、「入居者に個別に説明している」が46.5%で最も多く、「掲示板等にチラシ等を貼り付けている」が7.0%である。「特に周知していない」は30.2%である。

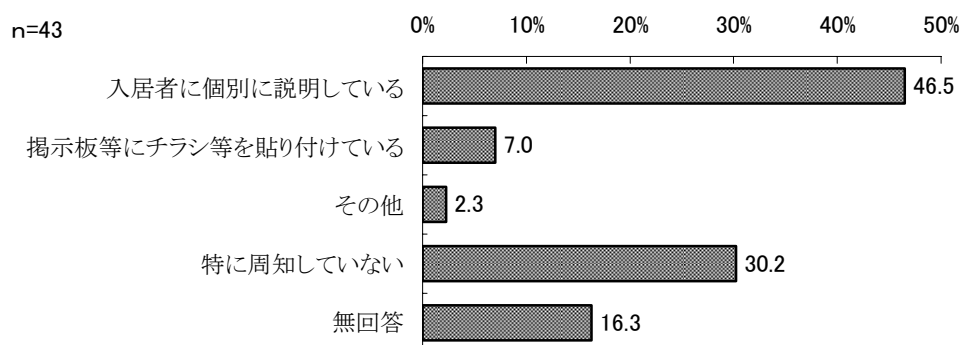
事業者Cの周知方法は、「入居者に個別に説明している」が30.3%で最も多く、以下「掲示板等にチラシ等を貼り付けている」14.4%、「その他」6.8%である。「特に周知していない」は37.9%である。

事業者Dの周知方法は、「入居者に個別に説明している」が50.0%で最も多く、「掲示板等にチラシ等を貼り付けている」が13.3%、「その他」6.7%である。「特に周知していない」は26.7%である。

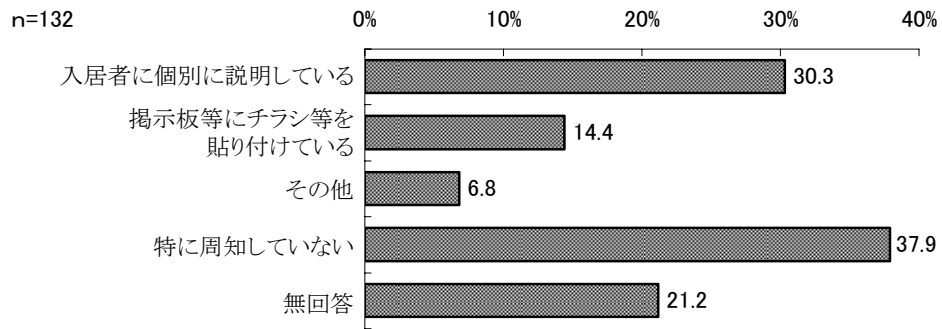
A



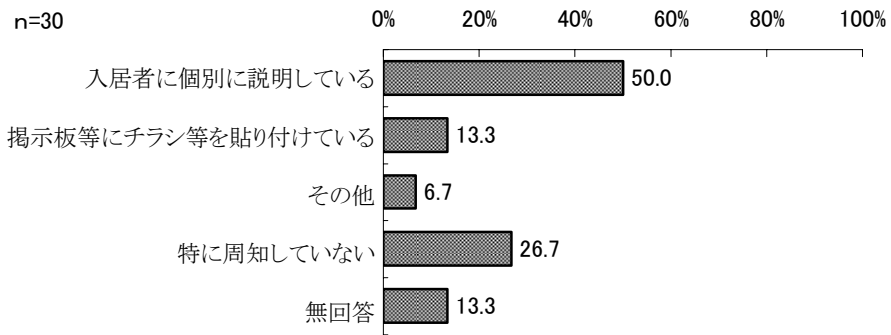
B



C



D

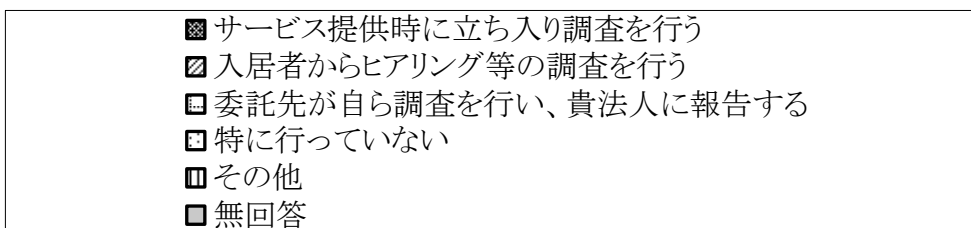
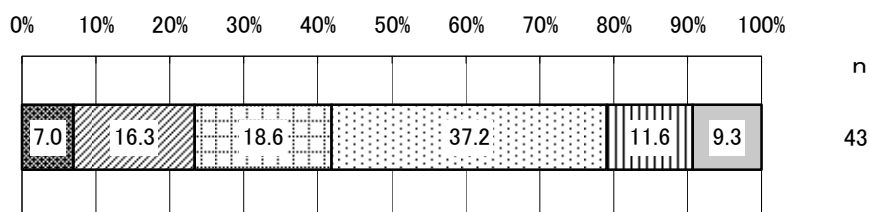




### 3. 委託先の管理について

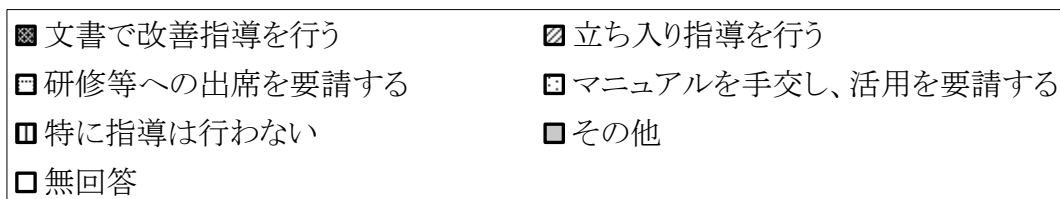
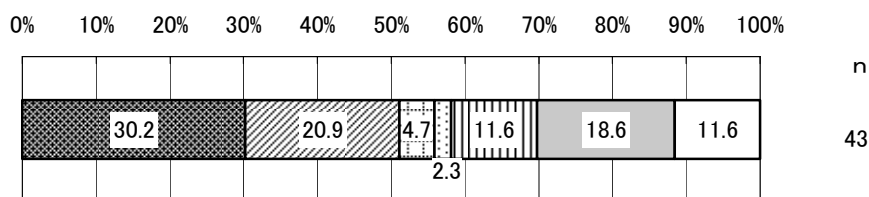
(1) 委託先のサービス提供が適正に行われているかを調査しているか。：事業者Bのみ

事業者Bにおいて、委託先の提供するサービスが適正に行われているかの調査方法は、「委託先が自ら調査を行い、貴法人に回答する」が18.6%で最も多く、「サービス提供時に立ち入り調査を行う」が7.0%、「入居者からヒアリング等の調査を行う」が16.3%で、「特に行っていない」は37.2%である。



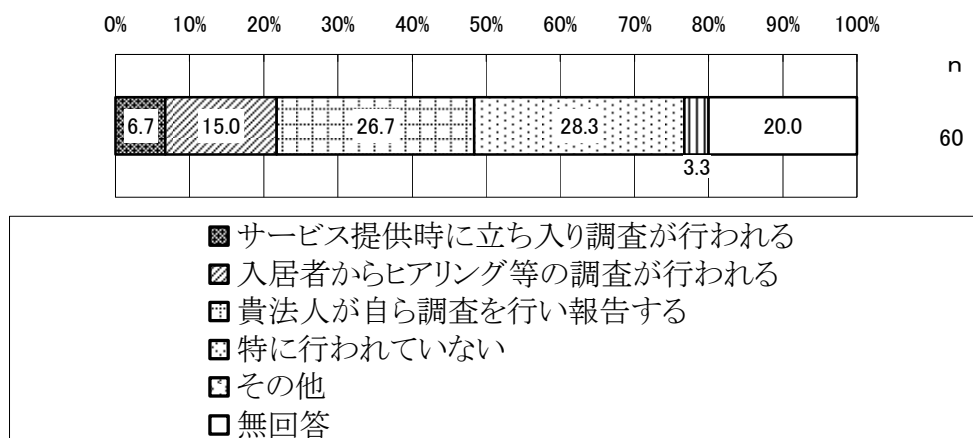
(2) 委託先のサービス提供が適正におこなわれていない場合、どのような指導を行うか。：事業者Bのみ

事業者Bにおいて、委託先の提供するサービスが適正に行われていない場合の指導方法は、「文書で改善指導を行う」が30.2%で最も多く、「立ち入り指導を行う」が20.9%、「研修等への出席を要請する」が4.7%で、「特に指導は行わない」は11.6%である。



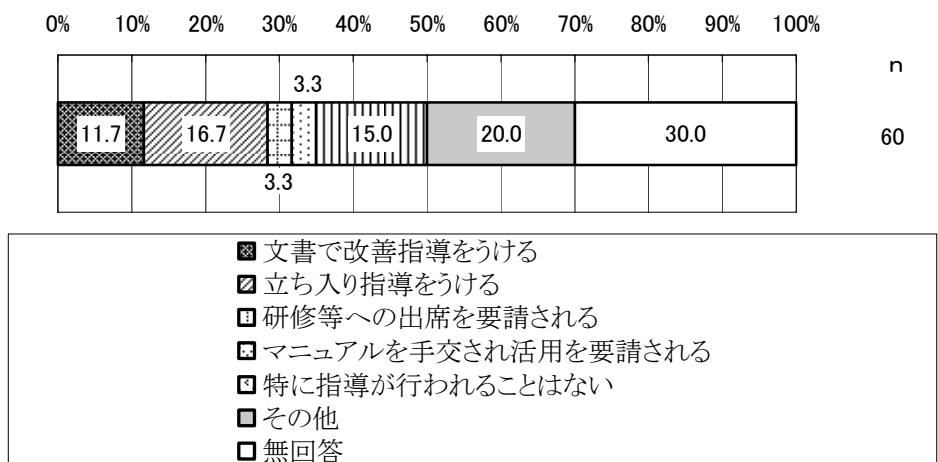
(3) 住宅運営事業者は、貴法人のサービス提供が適正に行われているかを調査しているか。：事業者Dのみ

住宅運営事業者は事業者Dが提供するサービスが適正かを判断する方法は、「自ら調査を行い報告する」が26.7%、「入居者からヒアリング等の調査が行われている」が15.0%、「サービス提供時に立ち入り調査が行われている」が6.7%である。「特に行わない」は28.3%である。



(4) 住宅運営事業者から、貴法人のサービス提供が適正に行われていないとされた場合、どのような指導が行われるか。：事業者Dのみ

事業者Dにおいて、住宅運営事業者から受ける指導は、「立ち入り指導を受ける」が16.7%、「文書で改善指導を受ける」が11.7%である。「特に指導が行われることはない」は15.0%である。



## 利用者保護

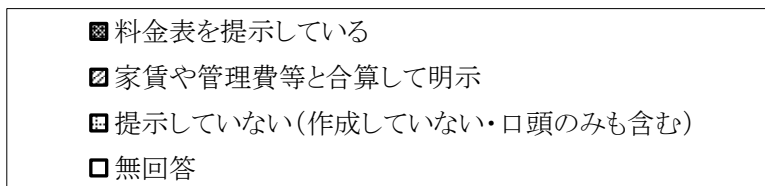
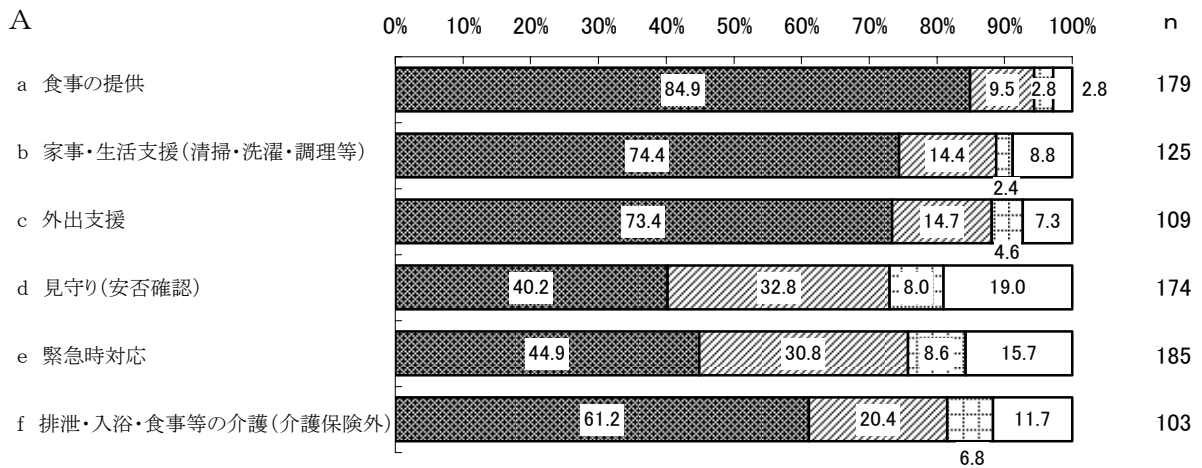
### 1. 提供している生活支援サービスについて

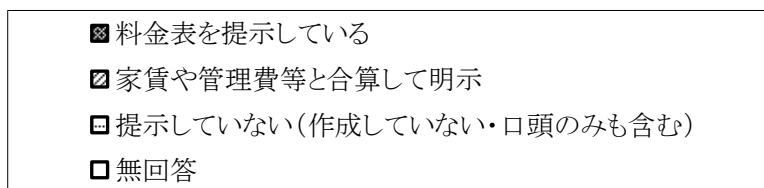
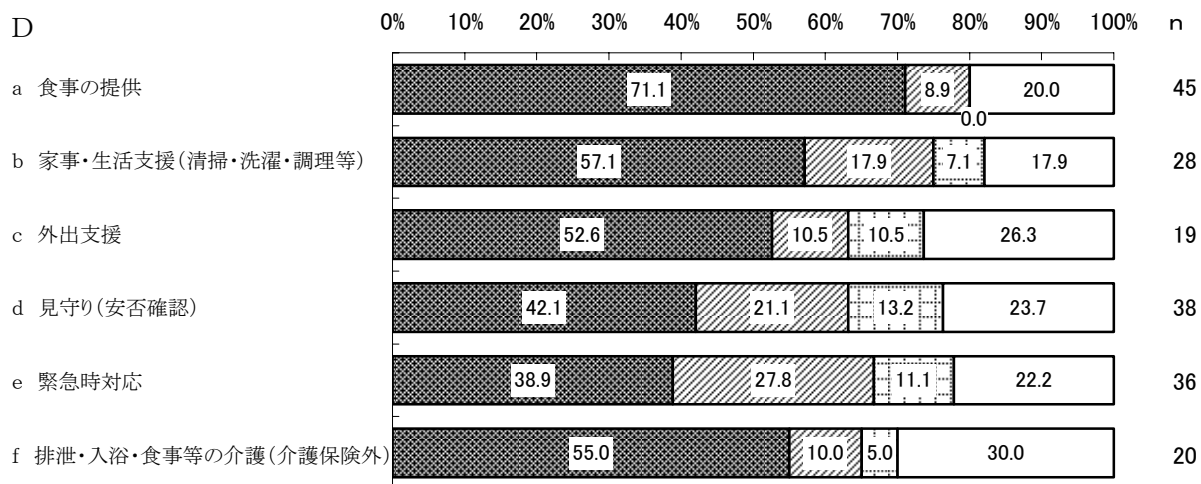
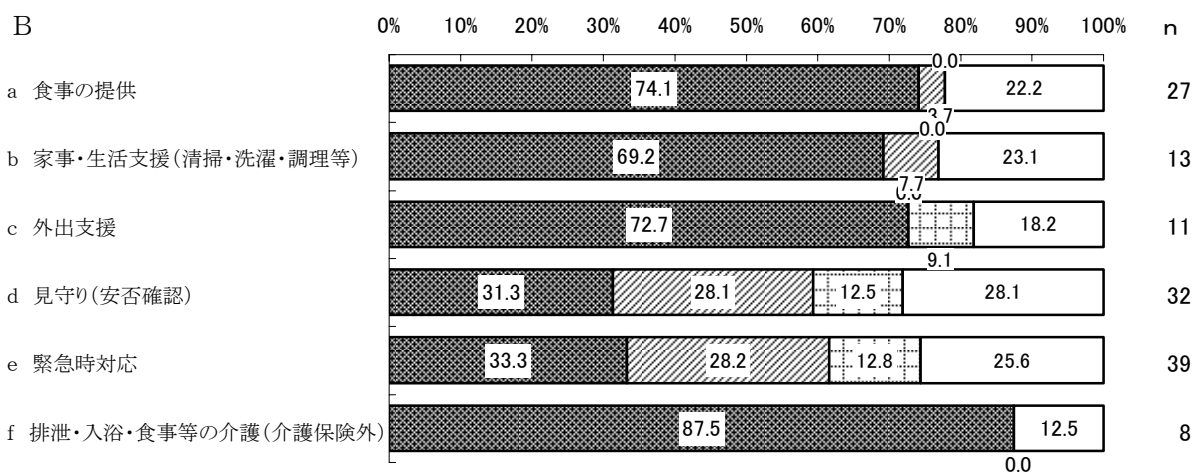
(1) 提供している生活支援サービスについての料金表を入居者に提示しているか。

事業者Aでは、「料金表を提示している」は【食事の提供】で84.9%、【家事・生活支援（清掃・洗濯・調理等）】で74.4%、【外出支援】で73.4%、【排泄・入浴・食事等の介護（介護保険外）】で61.2%、【見守り（安否確認）】で40.2%、【緊急時対応】で44.9%である。【見守り（安否確認）】、【緊急時対応】は「家賃や管理費等と合算して明示」がそれぞれ32.8%、30.8%である。

事業者Bでは、「料金表を提示している」は【排泄・入浴・食事等の介護（介護保険外）】で87.5%【食事の提供】で74.1%、【外出支援】で72.7%、【家事・生活支援（清掃・洗濯・調理等）】で69.2%、【緊急時対応】で33.3%、【見守り（安否確認）】で31.3%である。【緊急時対応】、【見守り（安否確認）】は「家賃や管理費等と合算して明示」がそれぞれ28.2%、28.1%である。

事業者Dでは、「料金表を提示している」は【食事の提供】で71.1%、【家事・生活支援（清掃・洗濯・調理等）】で57.1%、【排泄・入浴・食事等の介護（介護保険外）】で55.0%、【外出支援】で52.6%、【見守り（安否確認）】で42.1%、【緊急時対応】で38.9%である。【緊急時対応】は「家賃や管理費等と合算して明示」が27.8%である。



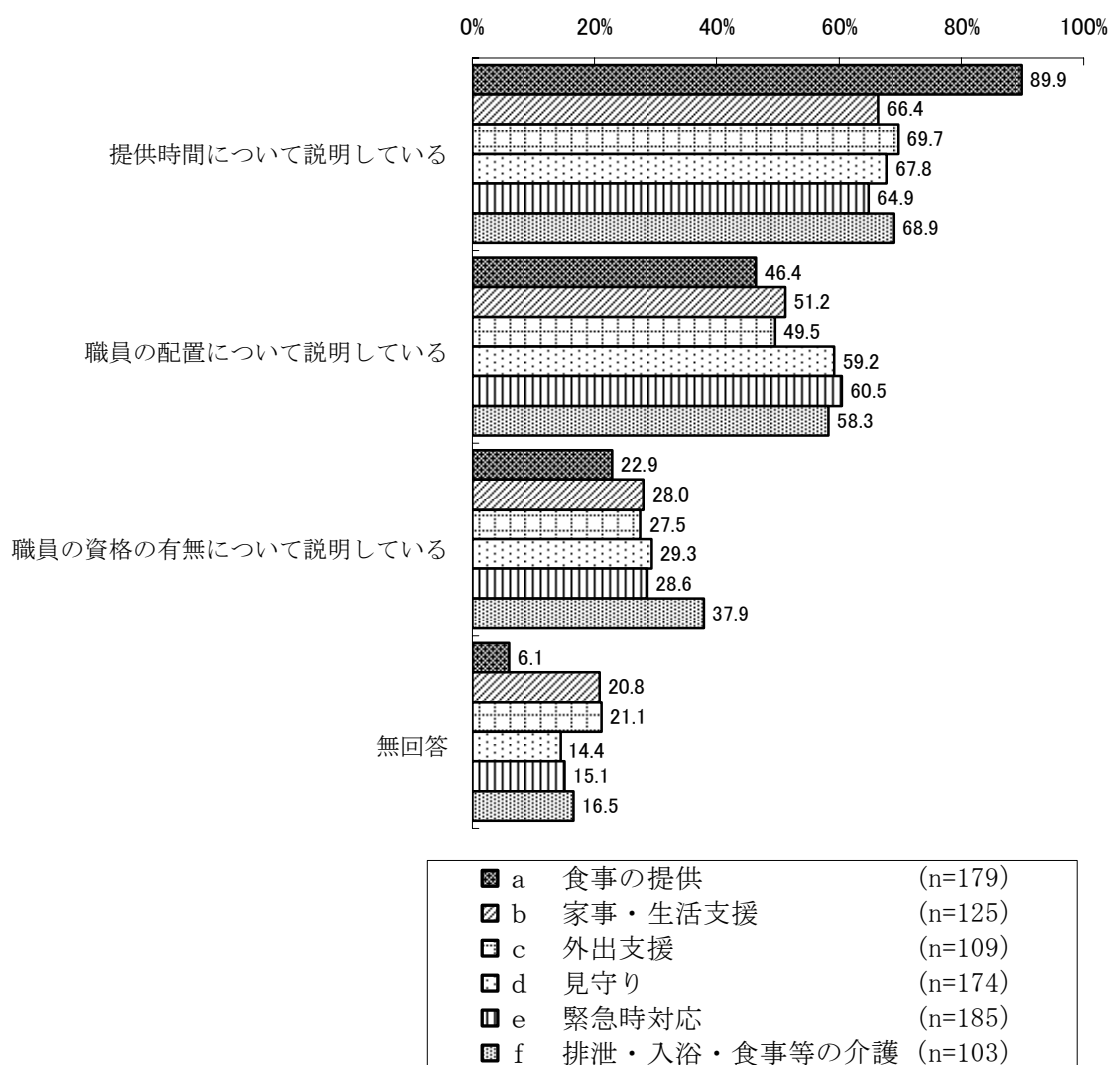


(2) 提供している生活支援サービスについて、提供時間、職員の配置、職員の資格の有無を入居者（あるいは家族等）へ十分に説明しているか。

事業者Aの説明について、「提供時間に関して説明している」は、【食事の提供】で89.9%、【家事・生活支援】、【外出支援】、【見守り】、【緊急時対応】、【排泄・入浴・食事等の介護】は60%台である。

「職員の配置に関して説明している」は、【見守り】、【緊急時対応】、【排泄・入浴・食事等の介護】で60%前後、【食事の提供】、【家事・生活支援】、【外出支援】では50%前後である。

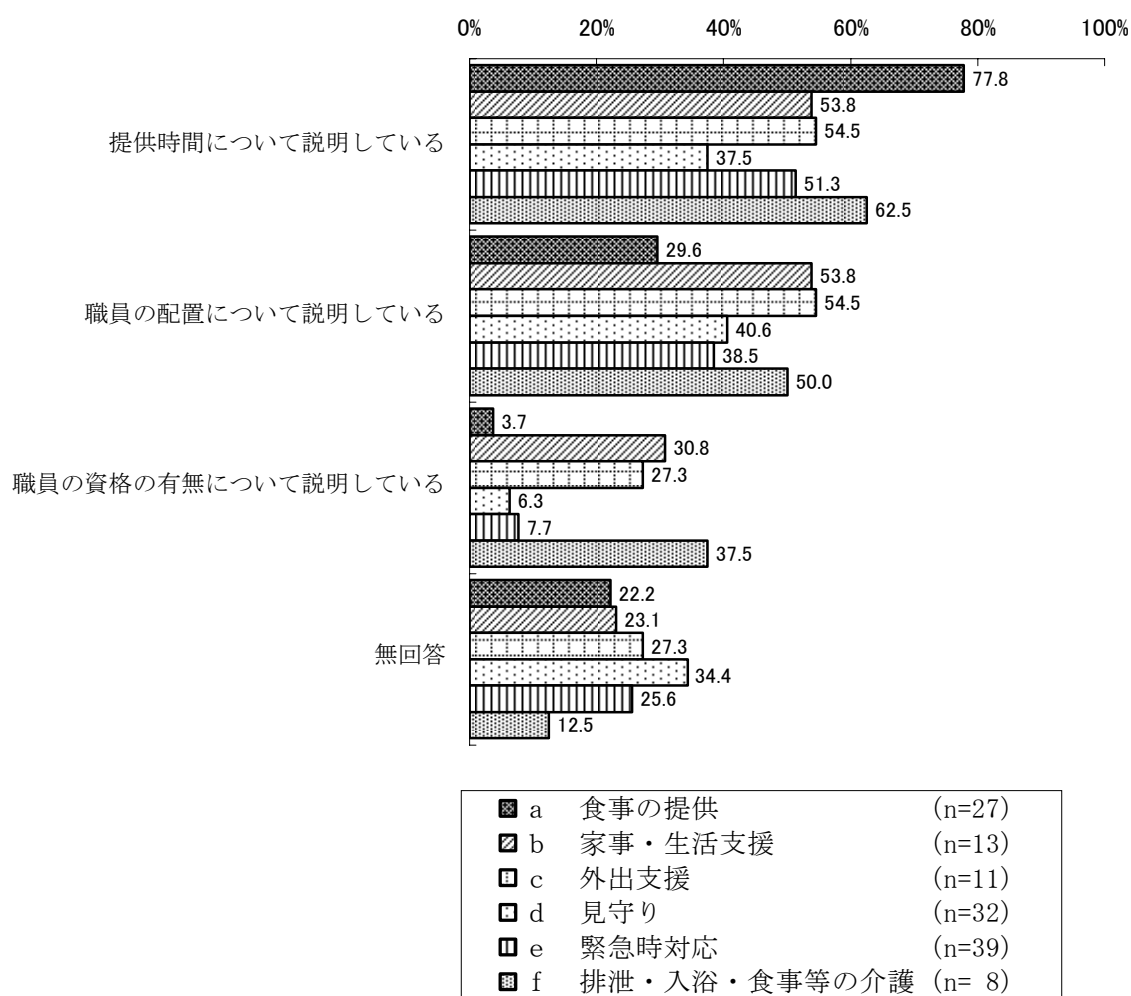
「職員の資格の有無に関して説明している」は、【排泄・入浴・食事等の介護】が37.9%で、【食事の提供】、【家事・生活支援】、【外出支援】、【見守り】、【緊急時対応】は20%台である。



事業者Bの説明について、「提供時間に関して説明している」は、【食事の提供】で77.8%、【排泄・入浴・食事等の介護】で62.5%である。

「職員の配置に関して説明している」は、【家事・生活支援】、【外出支援】、【排泄・入浴・食事等の介護】では50%台である。

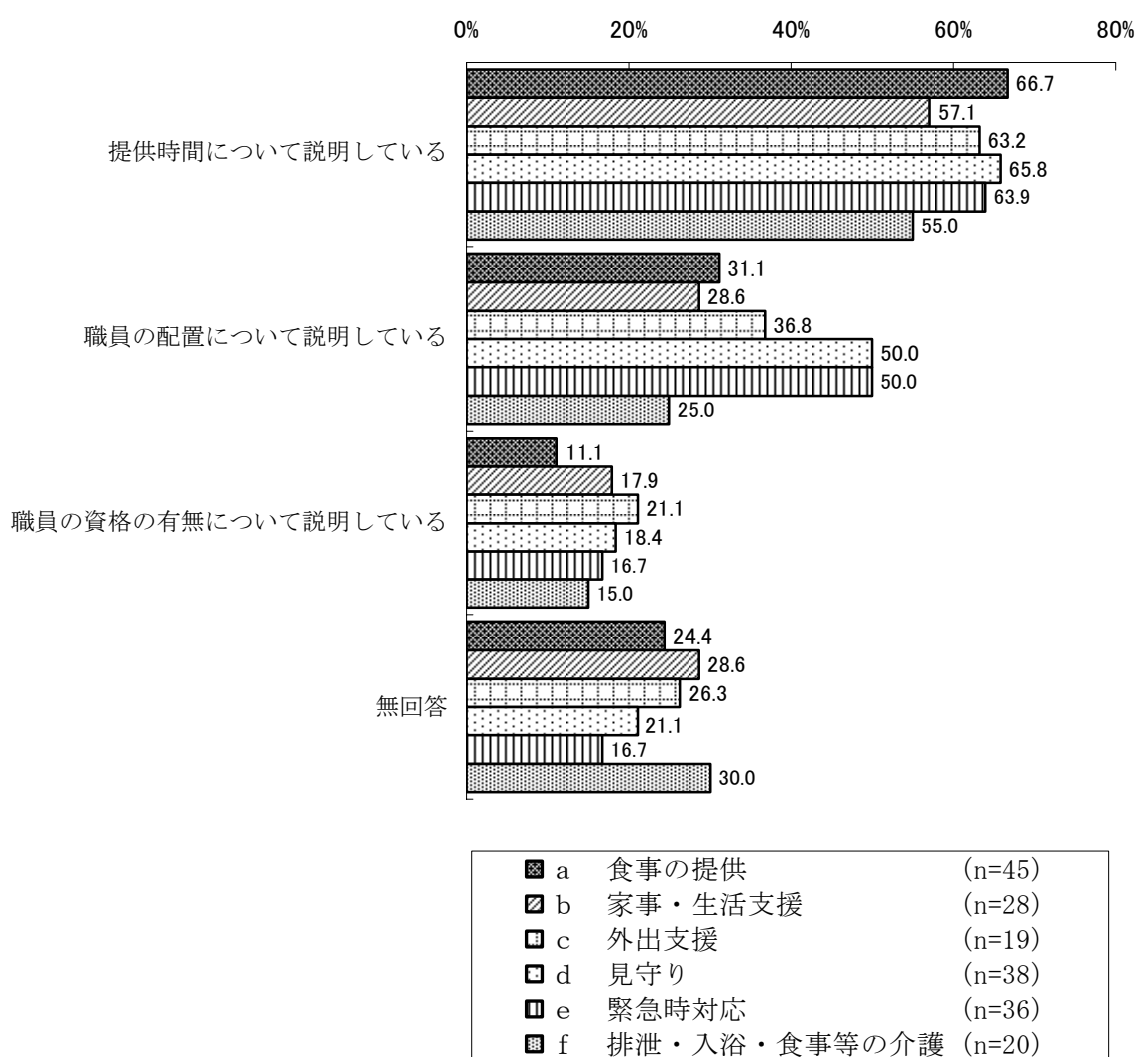
「職員の資格の有無に関して説明している」は、【排泄・入浴・食事等の介護】が37.5%で、【家事・生活支援】、【外出支援】では30%前後である。



事業者Dの説明について、「提供時間に関して説明している」は、【食事の提供】で66.7%、【見守り】で65.8%、【緊急時対応】で63.9%、【外出支援】で63.2%、【家事・生活支援】で57.1%、【排泄・入浴・食事等の介護】で55.0%である。

「職員の配置に関して説明している」は、【見守り】、【緊急時対応】でそれぞれ50.0%、【外出支援】で36.8%、【食事の提供】で31.1%、【家事・生活支援】で28.6%、【排泄・入浴・食事等の介護】で25.0%である。

「職員の資格の有無に関して説明している」は、【外出支援】で21.1%、【食事の提供】、【家事・生活支援】、【外出支援】、【見守り】、【緊急時対応】は10%台である。

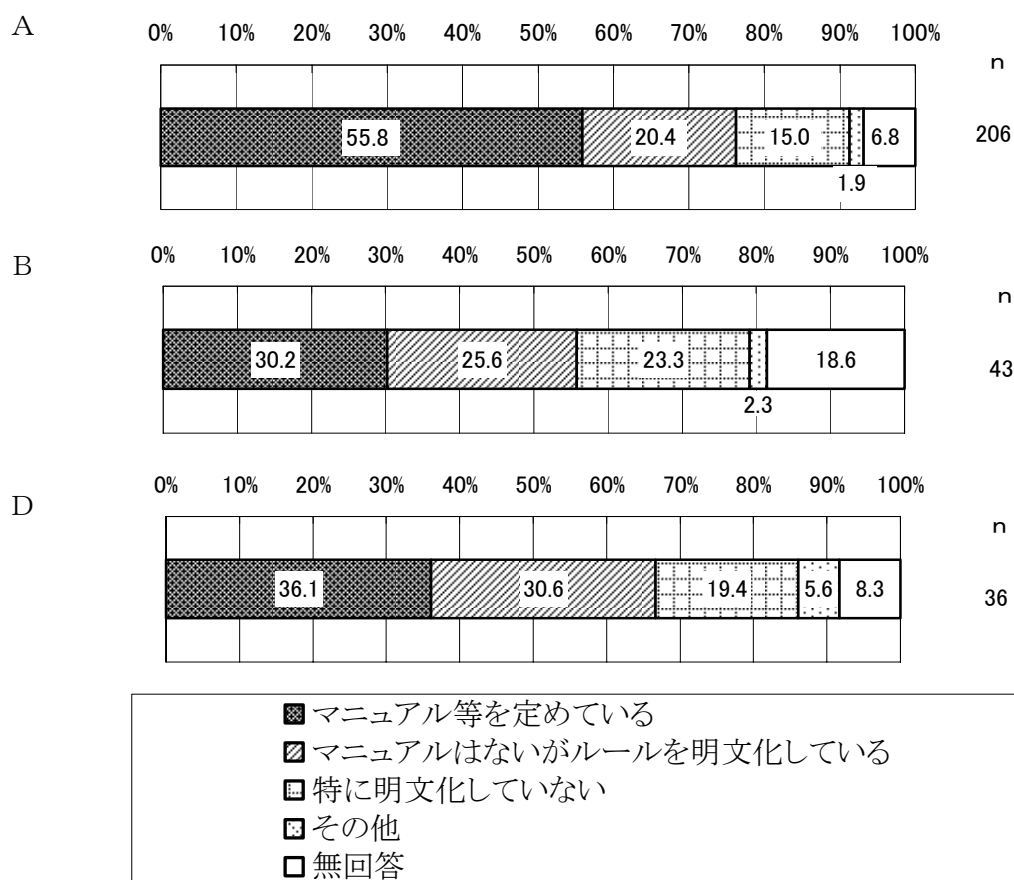


(3) 緊急時対応等のサービスを提供している場合、事故、急病、負傷の対応体制が図られているか。

事業者Aの対応体制は、「マニュアル等で定めている」が 55.8%、「マニュアルはないがルールを明文化している」が 20.4%で、「特に明文化していない」は 15.0%である。

事業者Bの対応体制は、「マニュアル等で定めている」が 30.2%、「マニュアルはないがルールを明文化している」が 25.6%で、「特に明文化していない」は 23.3%である。

事業者Dの対応体制は、「マニュアルを定めている」が 36.1%、「マニュアルはないがルールを明文化している」が 30.6%、「特に明文化していない」は 19.4%である。

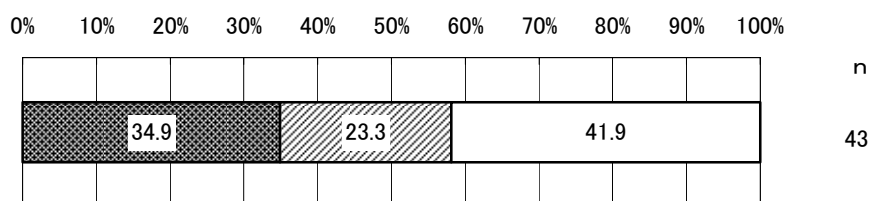




(4) 緊急時サービスを外部に委託している場合、責任の明確化や警備業法が定める業者へ委託しているか。：事業者Bのみ

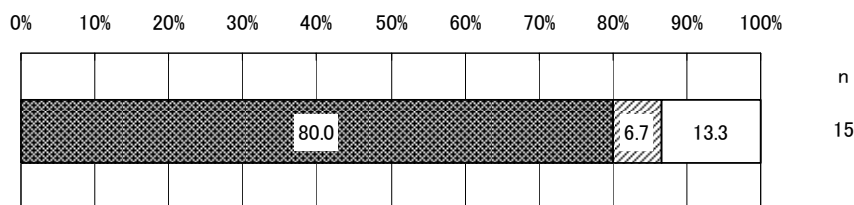
「警備業法が定める業者へ委託している」が34.9%、「警備業法が定める業者以外へ委託している」が23.3%である。また、警備業法が定める業者へ委託している場合は「責任分担を契約書などで明確化している」が80.0%、「特に明確化していない」が6.7%である。警備業法が定める業者以外へ委託している場合は「責任分担を契約書などで明確化している」が30.0%「特に明確化していない」が70.0%である。

【緊急時サービスの外部委託先】



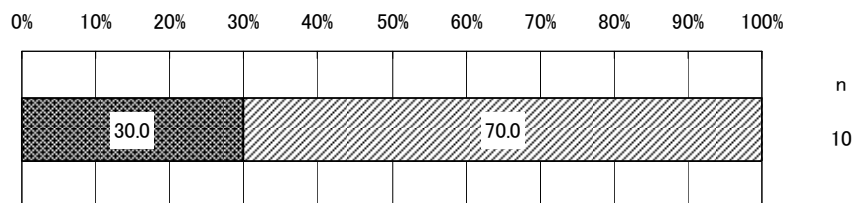
- 警備業法が定める業者へ委託している
- ▨ 警備業法が定める業者以外へ委託している
- 無回答

【警備業法が定める業者へ委託している場合、責任分担を明確化しているか】



- 責任分担を契約書などで明確化している
- ▨ 特に明確化していない
- 無回答

【警備業法が定める業者以外へ委託している場合、責任分担を明確化しているか】



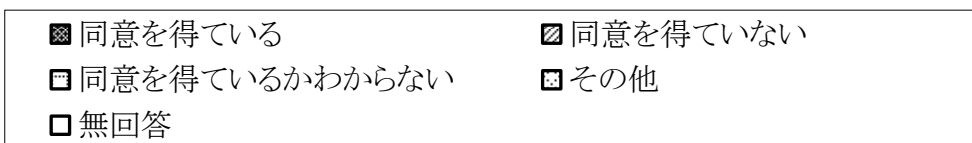
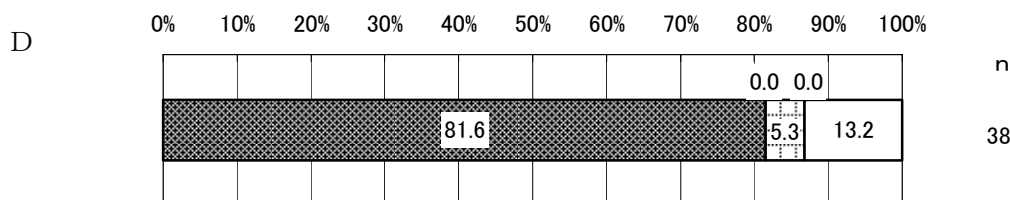
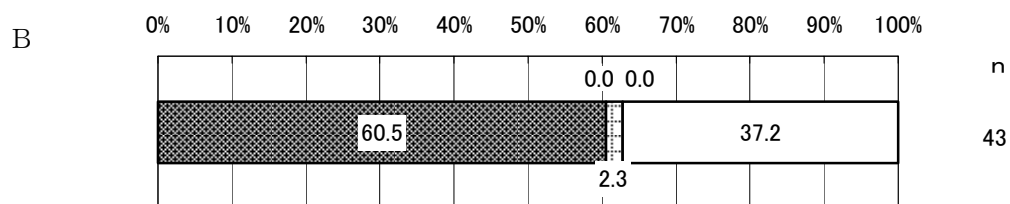
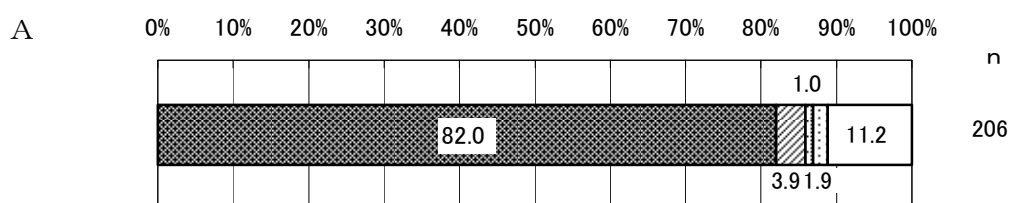
- 責任分担を契約書などで明確化している
- ▨ 特に明確化していない

(5) 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）から同意を得ているか。

事業者Aは、「同意を得ている」が82.0%で、「同意を得ていない」は3.9%、「同意を得ているかわからない」は1.0%である。

事業者Bは、「同意を得ている」が60.5%で、「同意を得ているかわからない」は2.3%である。

事業者Dは、「同意を得ている」が81.6%で、「同意を得ているかわからない」は5.3%である。



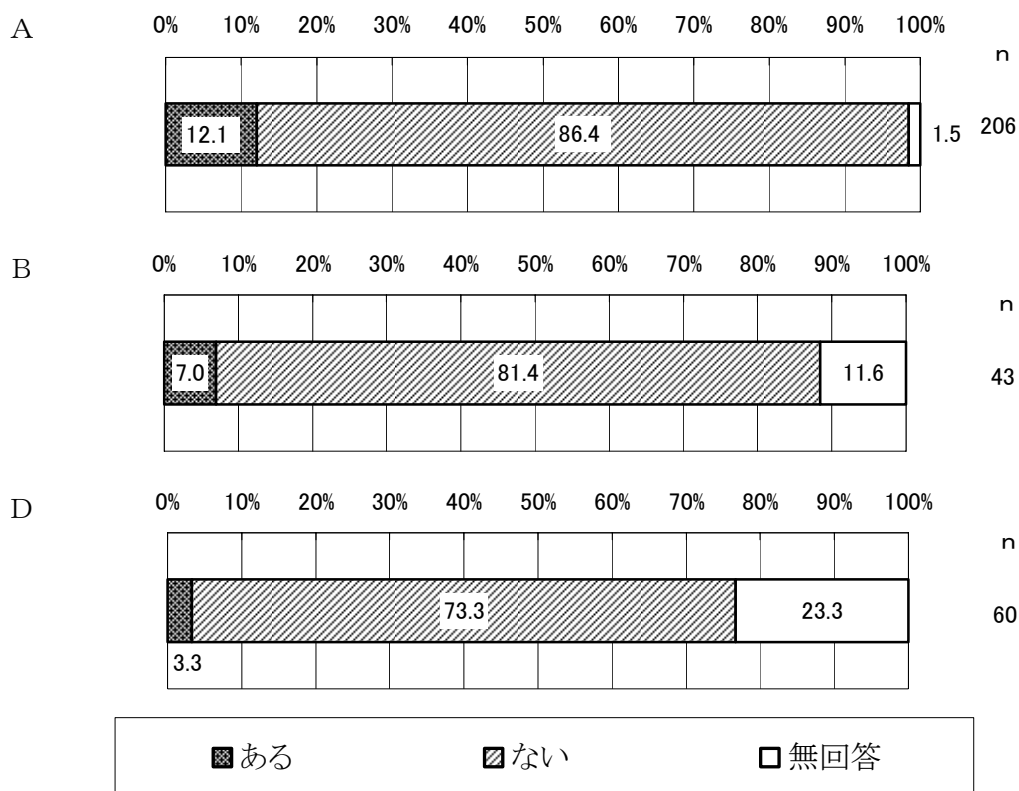
## 2. サービスに関して入居時にかかる費用とその徴収方法について

(1) 入居時に一時金等として徴収する費用があるか。

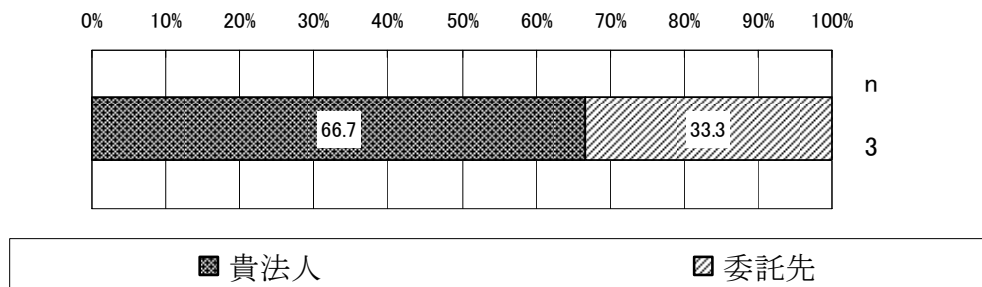
事業者Aでは、「ある」は12.1%で、「ない」が86.4%である。

事業者Bでは、「ある」は7.0%で、「ない」が81.4%である。また、徴収している3法人の支払い先は「貴法人」が66.7%、「委託先」が33.3%である。

事業者Dでは「ある」は3.3%で、「ない」が73.3%である。



【一時金を徴収しているB事業者の、支払い先】

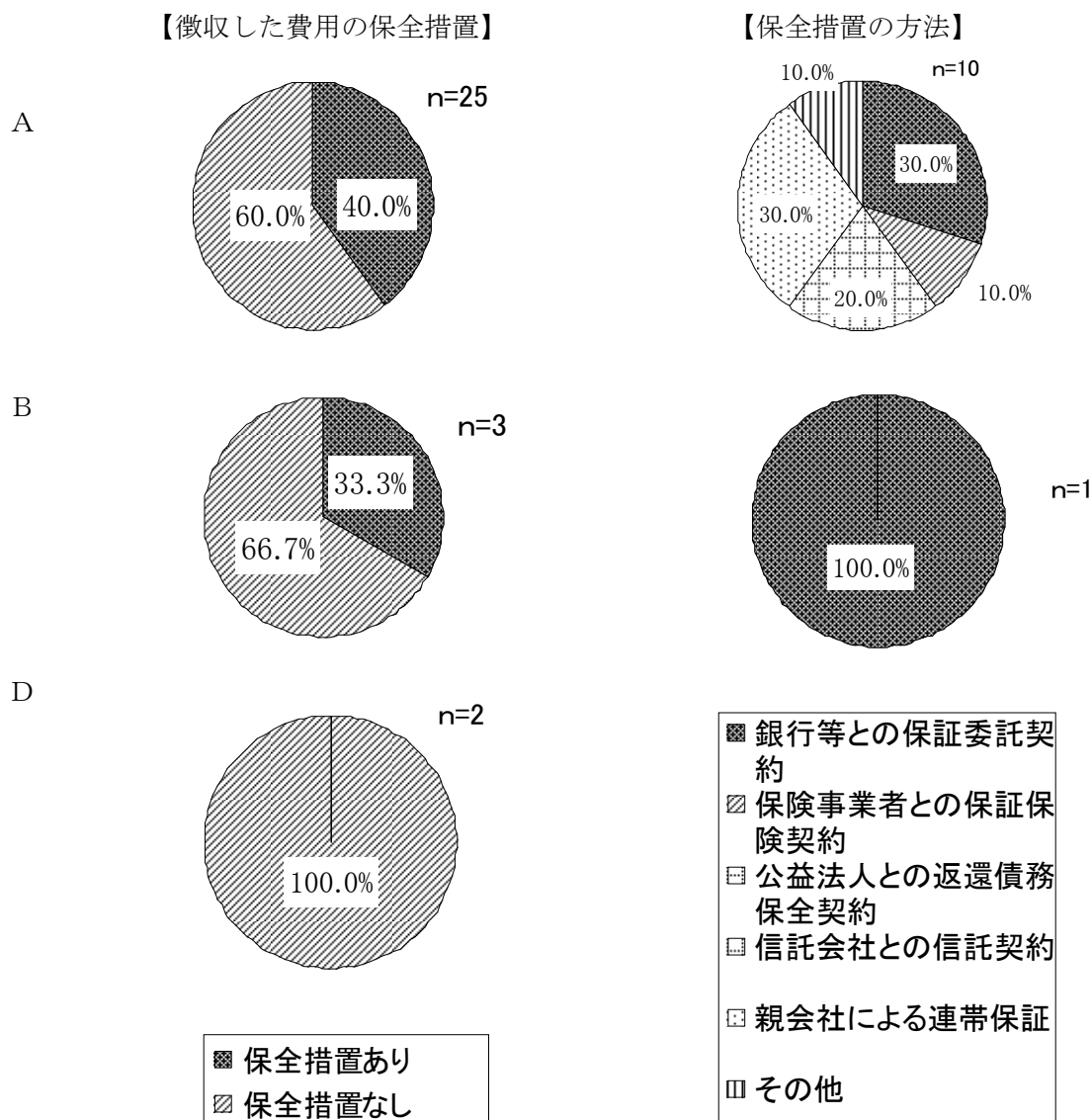


(2) (1) 一時金を徴収している場合、保全措置を行っているか。

事業者Aでは、「一時金の保全措置あり」は 40.0%、「保全措置なし」は 60.0%である。また、保全措置ありと回答した事業者の保全措置の方法は、「銀行等の保証委託契約」、「親会社による連帯保証」が各 30.0%、「信託会社との信託契約」20.0%、「保険事業者との保証保険契約」10.0%である。

事業者Bでは、「保全措置あり」は 33.3%、「保全措置なし」は 66.7%である。また、保全措置ありと回答した事業者 100%の保全措置の方法は「銀行等の保証委託契約」100%である。

事業者Dでは、一時金の「保全措置なし」100%である。

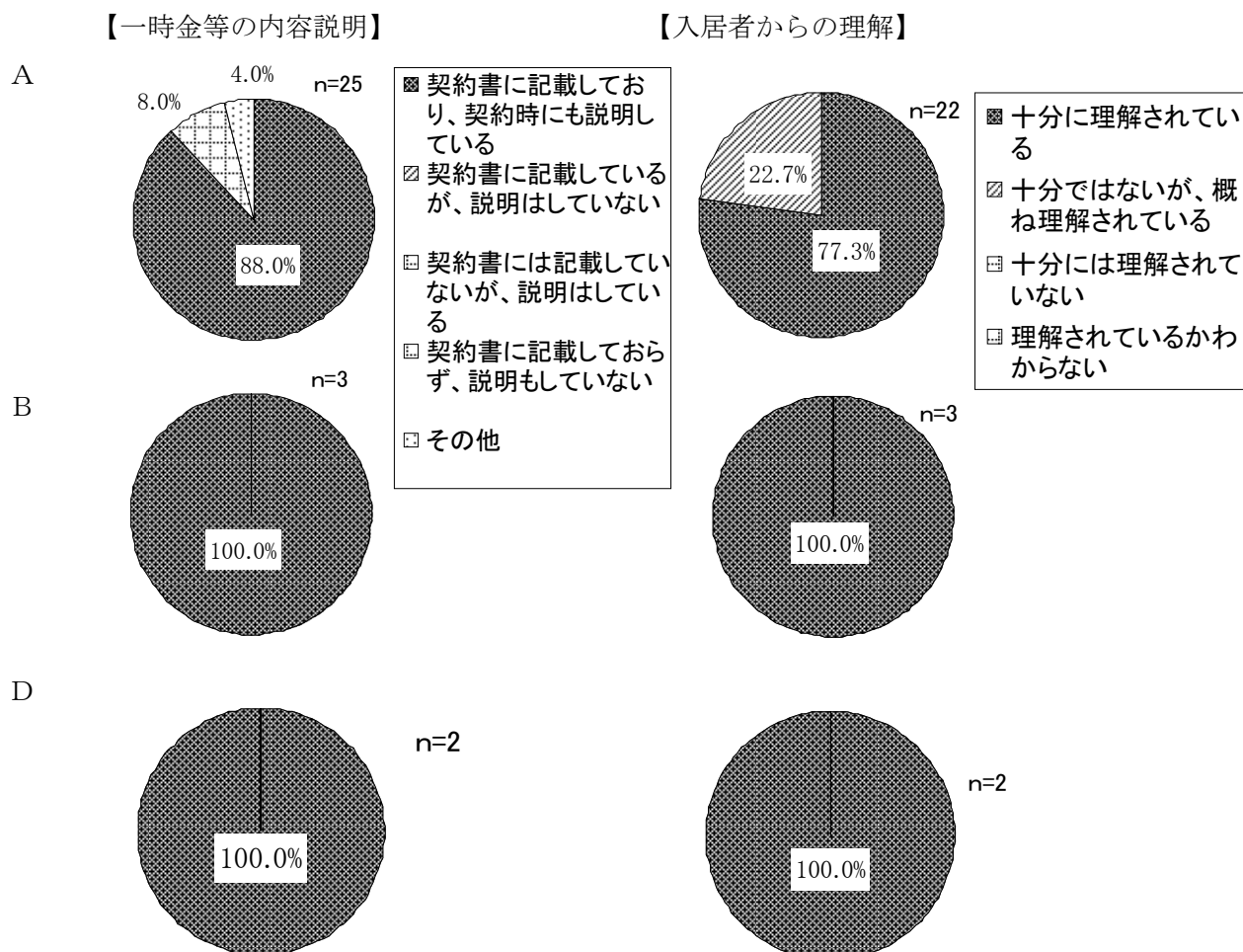


(3) 一時金等の内容についてどのように説明しているか。また、入居者に理解されているか。

事業者Aでの説明は、「契約書に記載しており、契約時にも説明している」が88.0%、「契約書には記載していないが、説明はしている」が8.0%である。「契約書に記載しているが、説明はしていない」、「契約書に記載しておらず、説明もしていない」はない。また、入居者の理解度は、「十分に理解されている」が77.3%で、「十分ではないが、概ね理解されている」が22.7%である。

事業者Bでの説明は「契約書に記載しており、契約時にも説明している」で、入居者の理解度は「十分に理解されている」が100%である。

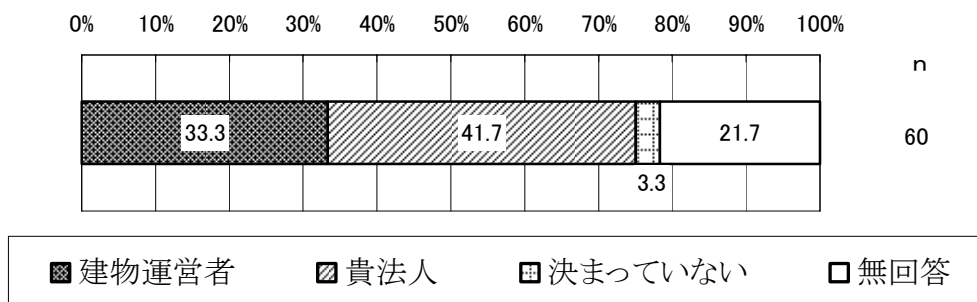
事業者Dでの説明は、「契約書に記載しており、契約時にも説明している」および「十分に理解されている」が共に100%である。



### 3. 入居者からのサービスの解約について

(1) 入居者からの解約窓口はどこか。：事業者Dのみ

事業者Dにおける入居者から解約の申し出窓口は、「貴法人」が41.7%で最も多く、「建物運営者」が33.3%、「決まっていない」は3.3%である。

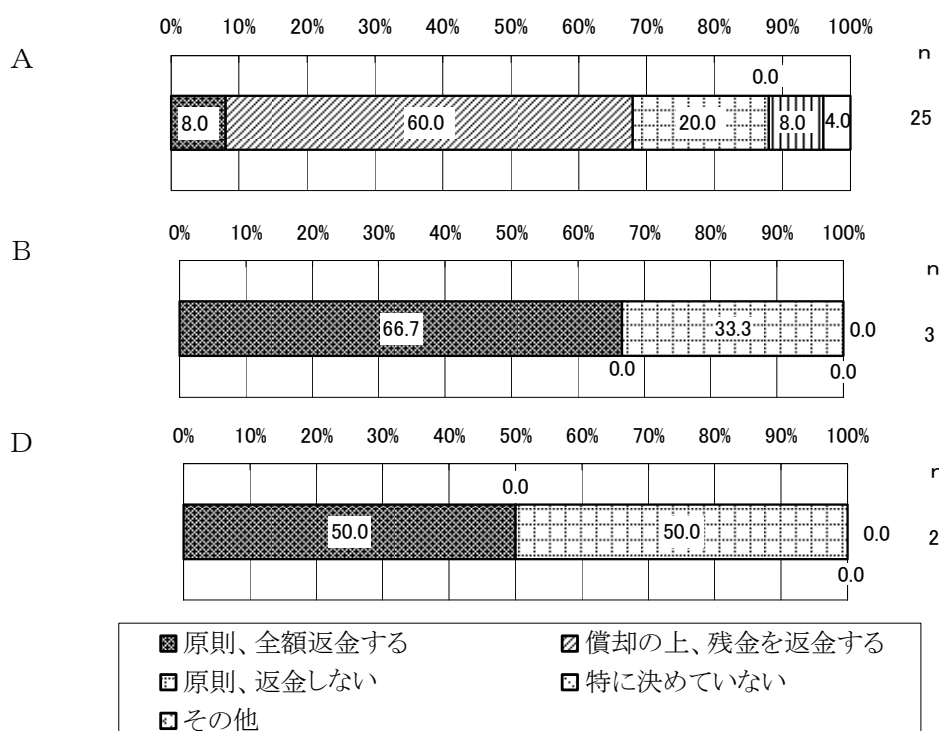


(2) 入居者から解約された際の一時金等の扱いはどのようにしているか。

事業者Aにおける一時金等の扱いは、「償却の上、残金を返金する」が60.0%で、「原則返金しない」が20.0%、「原則、全額を返金する」は8.0%である。

B事業者における一時金等の扱いは、「原則、全額を返金する」が66.7%、「原則、返金しない」が33.3%である。

D事業者における一時金等の扱いは、「原則、全額を返金する」、「原則返金しない」がそれぞれ50.0%である。

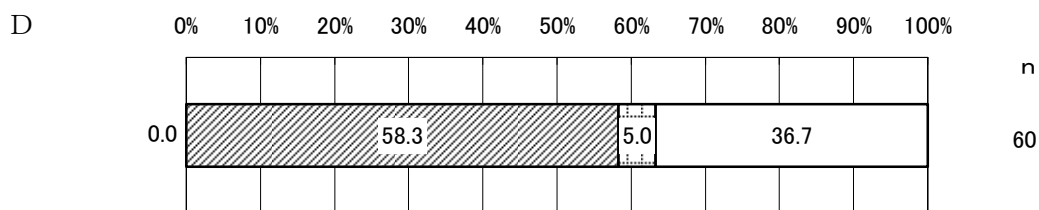
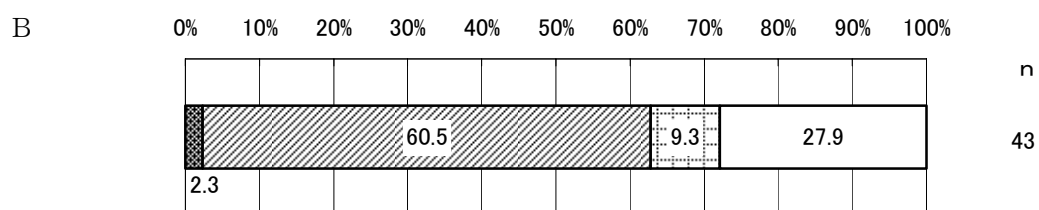
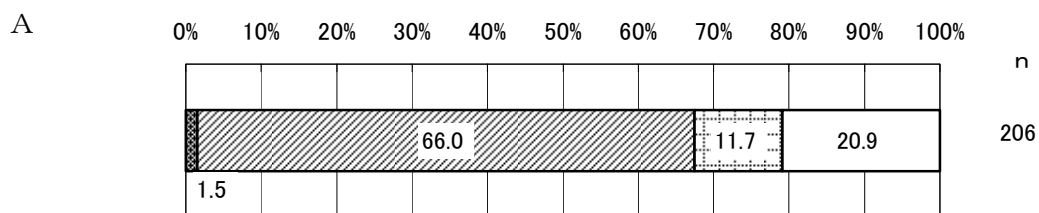


(3) 入居者からサービスを解約する場合、解約のための条件などがあるか。

事業者Aにおける条件は、「解約金を支払う」は1.5%で、「特に条件等はない」が66.0%である。

事業者Bにおける条件は、「解約金を支払う」は2.3%で、「特に条件等はない」が60.5%である。

事業者Dにおける条件は、「特に条件等はない」が58.3%である。



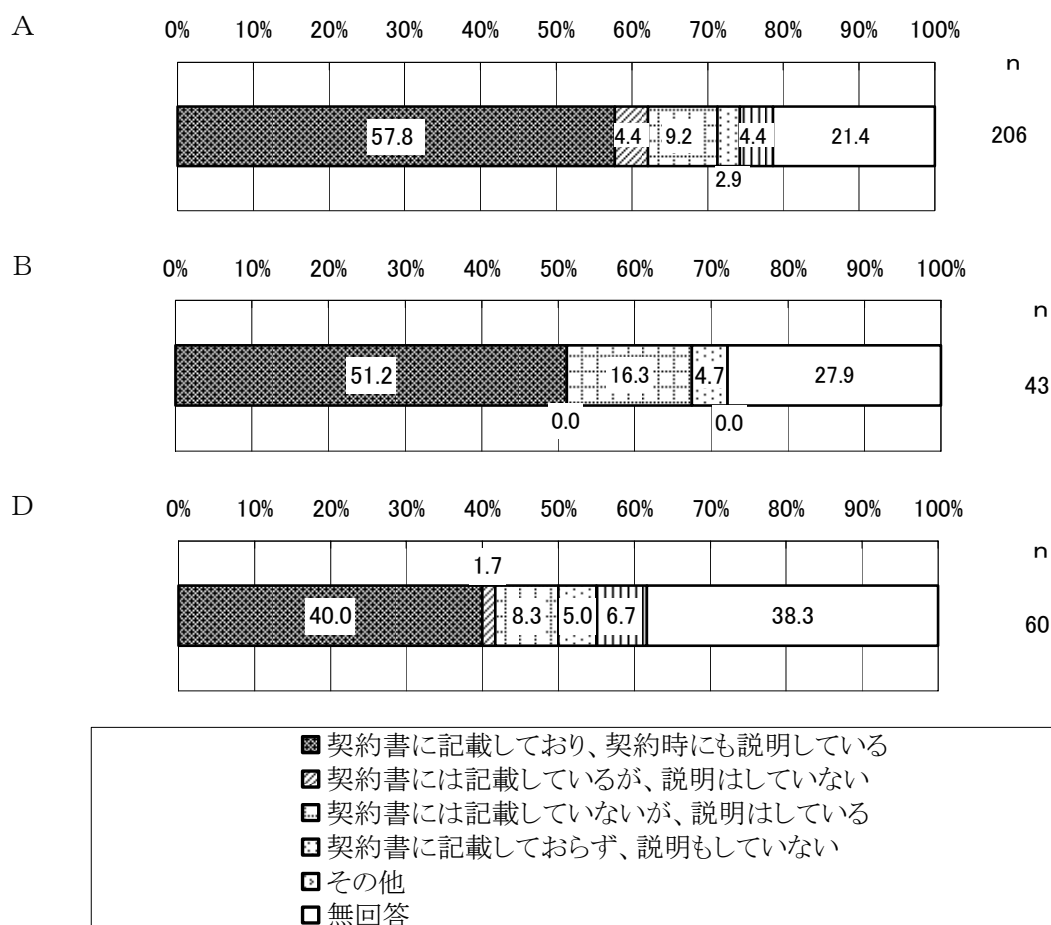
解約金を支払う
  特に条件等はない
  その他
  無回答

(4) 入居者からの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。

事業者Aの説明は、「契約書に記載しており、契約時にも説明している」が57.8%で最も多く、「契約書に記載しているが、契約時には説明していない」が4.4%、「契約書には記載していないが、説明はしている」が9.2%、「契約書に記載しておらず、説明もしていない」が2.9%である。

事業者Bの説明は、「契約書に記載しており、契約時にも説明している」が51.2%で最も多く、「契約書に記載していないが、説明はしている」が16.3%、「契約書に記載しておらず、説明もしていない」が4.7%である。

事業者Dの説明は、「契約書に記載しており、契約時にも説明している」が40.0%で最も多く、「契約書には記載していないが、説明はしている」が8.3%、「契約書に記載しておらず、説明もしていない」が5.0%、「契約書には記載しているが、説明はしていない」が1.7%である。



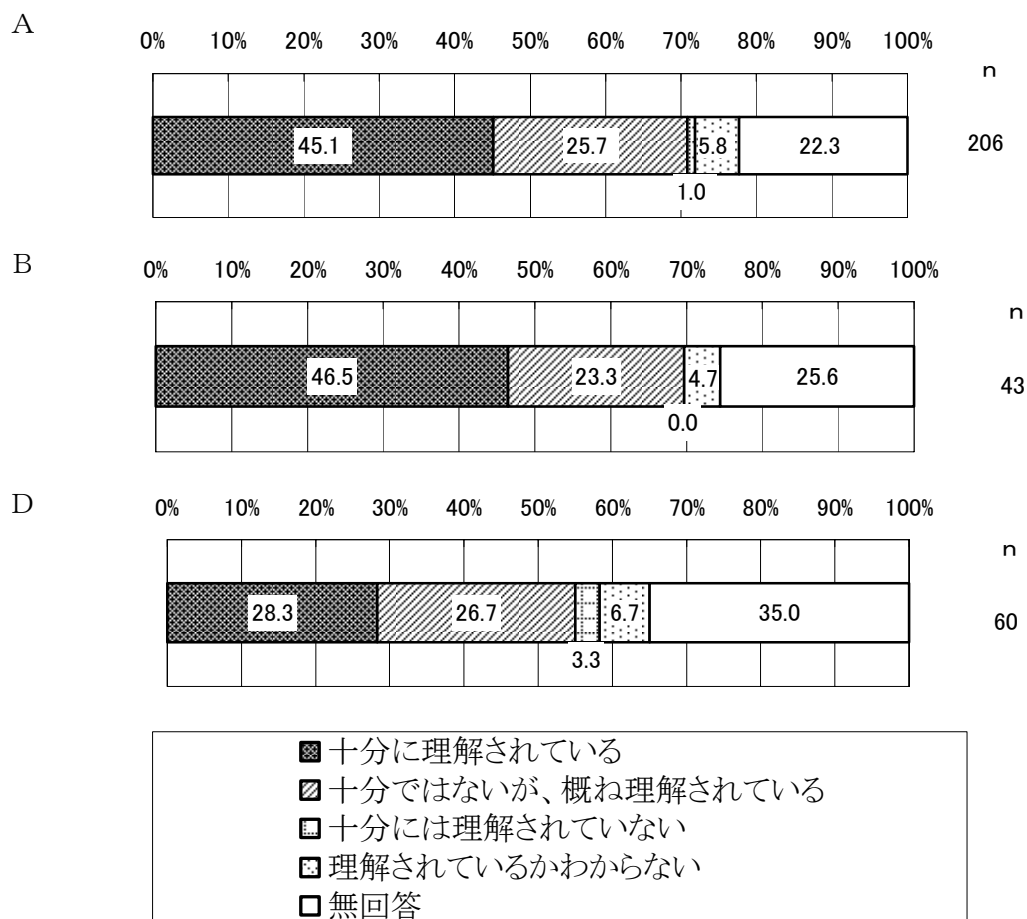


(5) 入居者からのサービスの解約について、入居者に説明し、理解を得ていると思うか。

事業者Aの説明に対する理解度は、「十分に理解されている」が45.1%で最も多く、「十分ではないが、概ね理解されている」が25.7%、「十分には理解されていない」が1.0%、「理解されているかわからない」が5.8%である。

事業者Bの説明に対する理解度は、「十分に理解されている」が46.5%で最も多く、「十分ではないが、概ね理解されている」が23.3%、「理解されているかわからない」が4.7%である。

事業者Dの説明に対する理解度は、「十分理解されている」が28.3%で最も多く、「十分ではないが、概ね理解されている」が26.7%、「十分には理解されていない」が3.3%、「理解されているかわからない」が6.7%である。



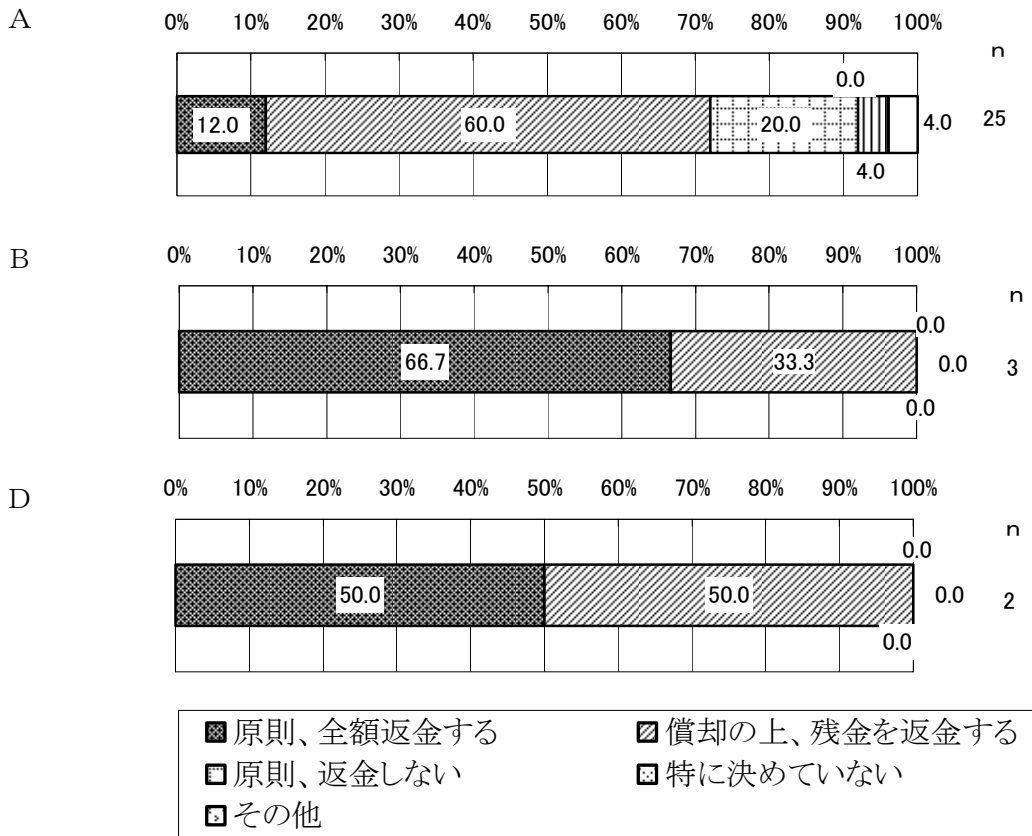
#### 4. 貴法人からのサービスの解約について

(1) 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。

事業者Aでは、「償却の上、残金を返金する」が60.0%で、「原則返金しない」が20.0%、「原則、全額を返金する」は12.0%である。

事業者Bでは、「原則、全額返金する」が66.7%、「償却の上、残金を返金する」が33.3%である。

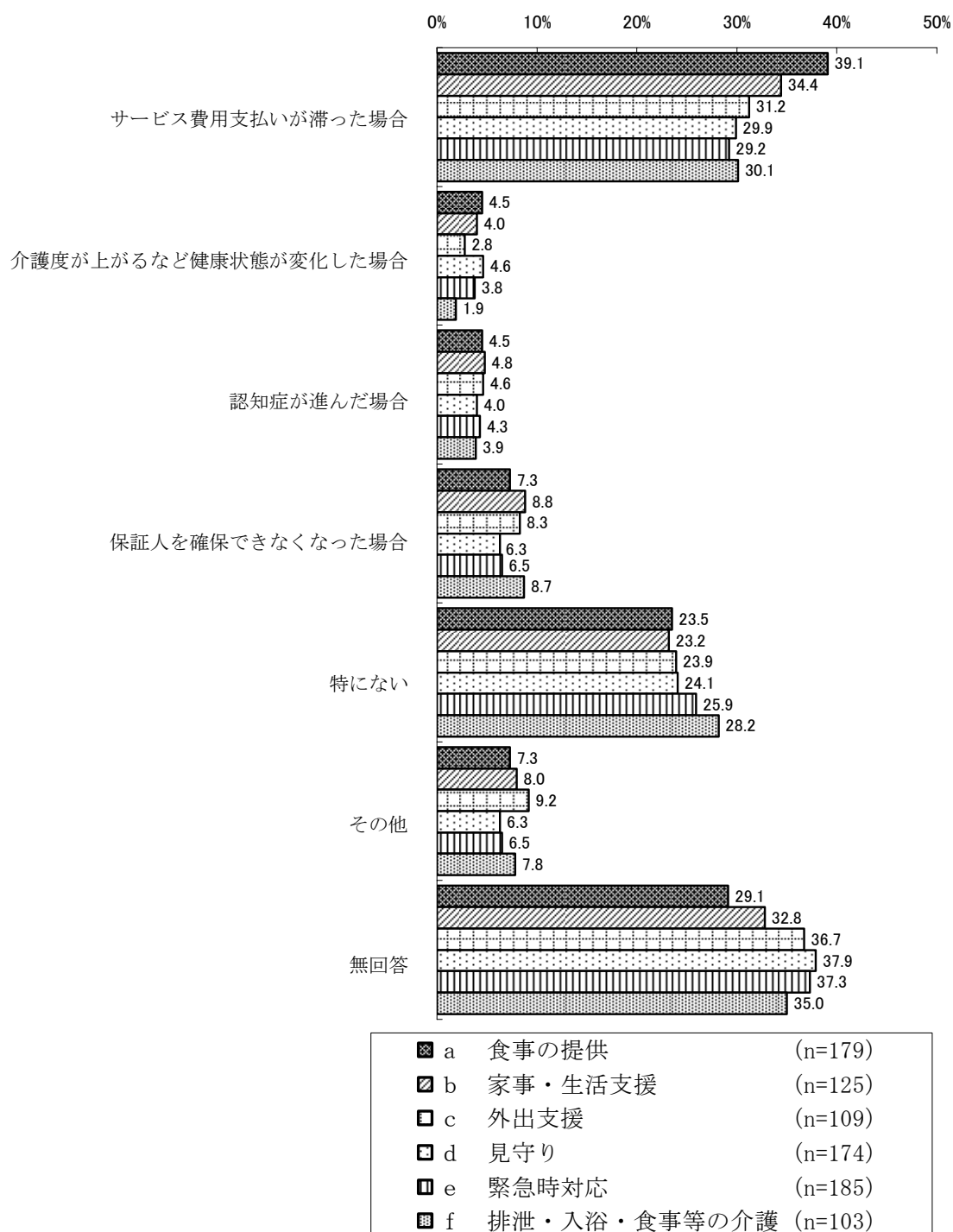
事業者Dでは、「原則、全額返金する」、「償却の上、残金を返金する」がそれぞれ50.0%である。



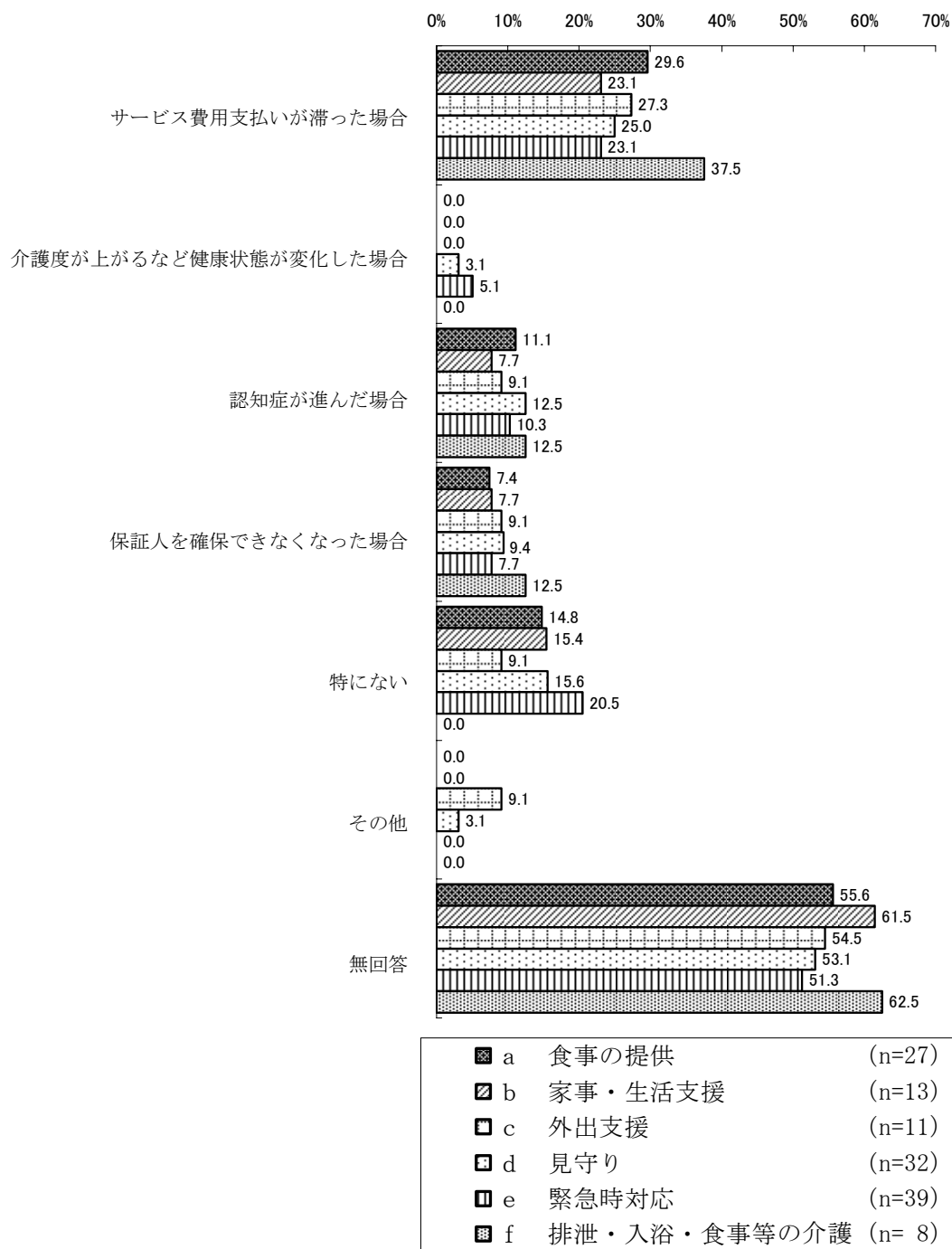
(2) 貴法人からサービスを解約する場合の条件はなにか。

事業者Aの条件は、「サービス費用支払いが滞った場合」がすべてのサービスにおいて最も多く 30~40%で、特に【食事の提供】が 39.1%で多い。「介護度が上がるなど健康状態が変化した場合」、「認知症が進んだ場合」はすべてのサービスにおいて 5%未満で、「保証人を確保できなくなった場合」は6~9%である。

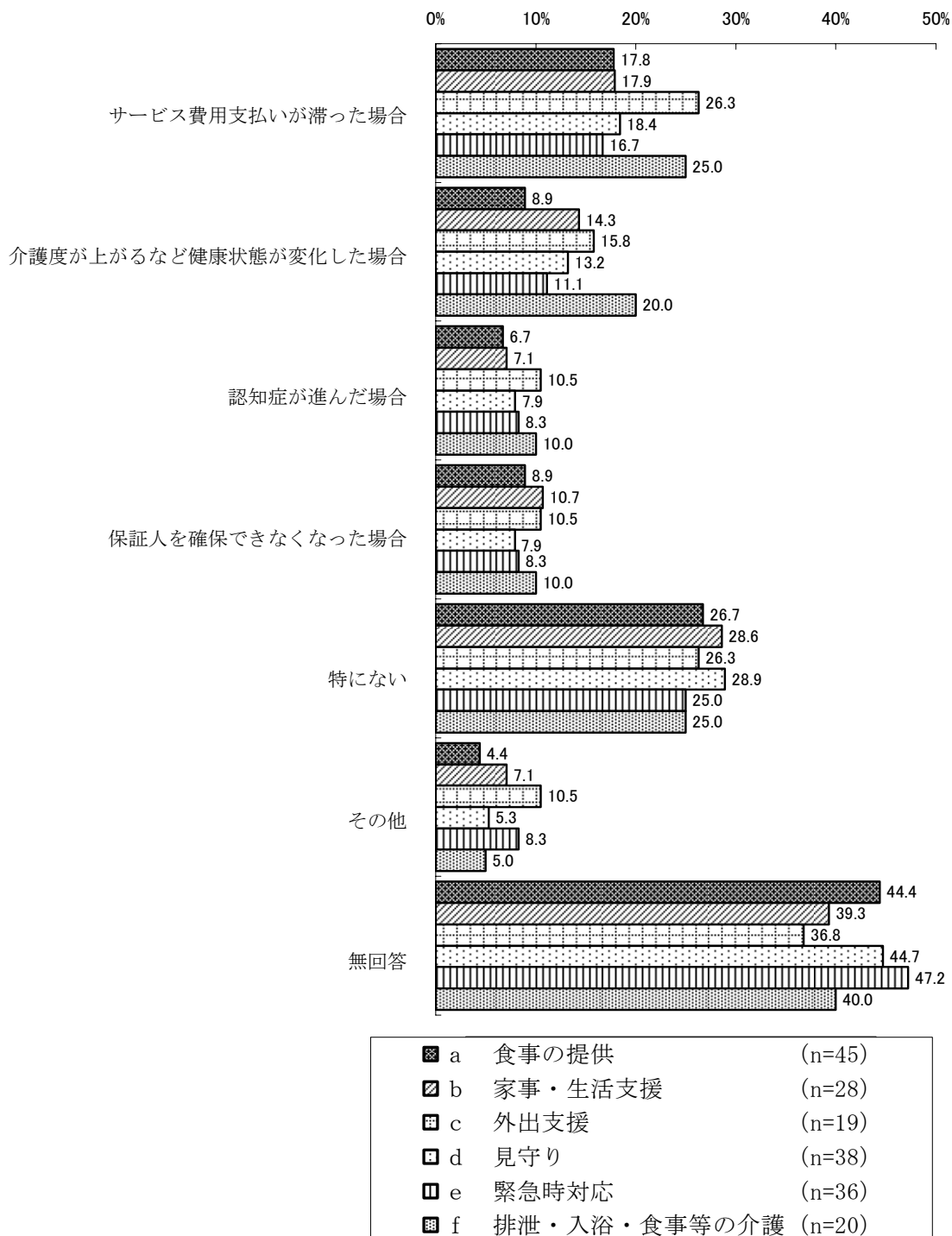
「特にない」はすべてのサービスにおいて 20%台である。



事業者Bの条件は、「サービス費用支払いが滞った場合」がすべてのサービスにおいて最も多く20～30%である。「介護度が上がるなど健康状態が変化した場合」は【緊急時対応】で5.1%、【見守り】で3.1%である。「認知症が進んだ場合」、「保証人を確保できなくなった場合」はすべてのサービスにおいて10%前後である。



事業者Dの条件は、「サービス費用支払いが滞った場合」がすべてのサービスにおいて最も多く、特に【外出支援】では26.3%、【排泄・入浴・食事等の介護】では25.0%である。「介護度が上がるなど健康状態が変化した場合」は【排泄・入浴・食事等の介護】が20.0%、【食事の提供】、【家事・生活支援】、【外出支援】、【見守り】、【緊急時対応】では10%前後である。「認知症が進んだ場合」、「保証人が確保できなくなった場合」は10%前後である。「特にない」はすべてのサービスにおいて20%台である。

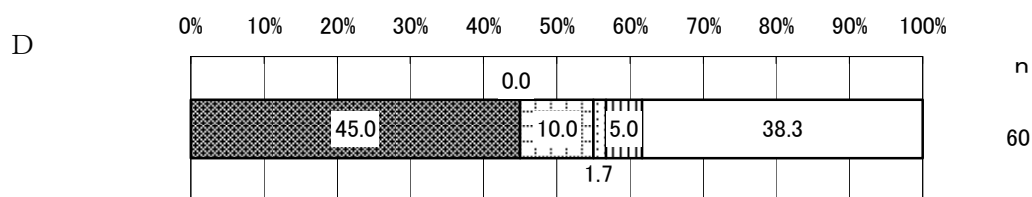
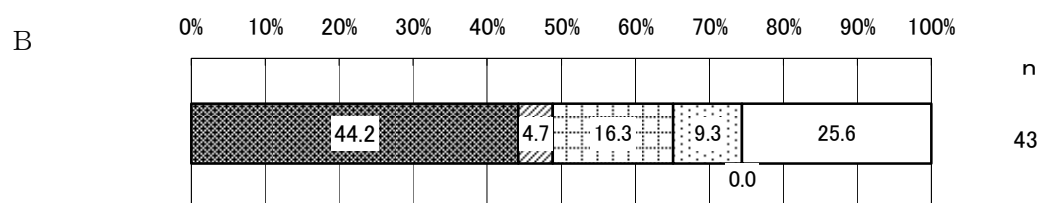
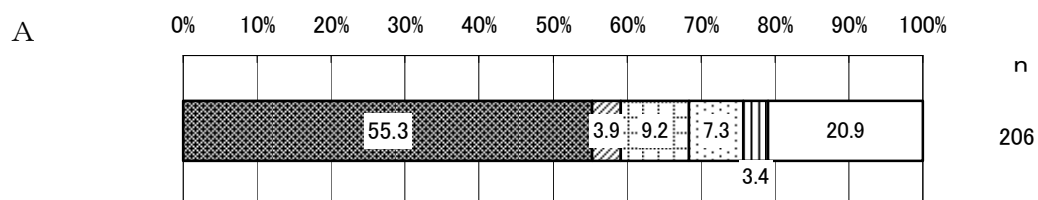


(3) 貴法人からのサービスの解約について、契約時に説明をしていますか。

事業者Aからの説明は、「契約書に記載しており、契約時にも説明している」が55.3%で最も多く、「契約書には記載していないが、説明はしている」が9.2%、「契約書に記載しておらず、説明もしていない」が7.3%、「契約書に記載しているが、契約時には説明していない」が3.9%である。

事業者Bからの説明は、「契約書に記載しており、契約時に必ず説明」が44.2%で最も多く、「契約書には記載しておらず口頭で必ず説明」16.3%、「契約書に記載しておらず、説明もしていない」が9.3%、「契約書に記載しており、提示のみ」が4.7%である。

事業者Dからの説明は、「契約書に記載しており、契約時にも説明している」が45.0%で最も多く、「契約書には記載していないが、説明している」が10.0%、「契約書に記載しておらず、説明もしていない」が1.7%である。



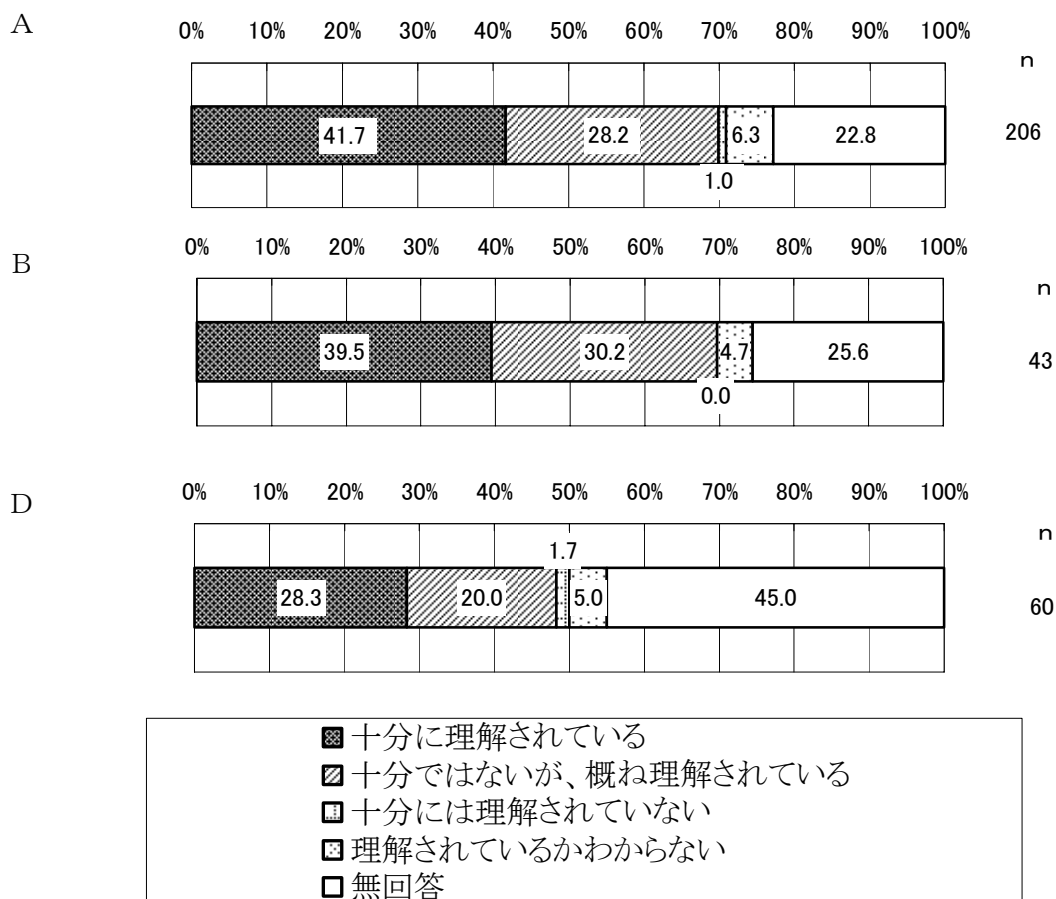
- 契約書に記載しており、契約時にも説明している
- 契約書に記載しているが、説明していない
- 契約書に記載していないが、説明している
- 契約書に記載しておらず、説明もしていない
- その他
- 無回答

(4) 貴法人からの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うか。

事業者Aからの説明に対する理解度は、「十分に理解されている」が41.7%で最も多く、「十分ではないが、概ね理解されている」が28.2%、「十分には理解されていない」が1.0%、「理解されているかわからない」が6.3%である。

事業者Bからの説明に対する理解は、「十分に理解されている」が39.5%で最も多く、「十分ではないが、概ね理解されている」が30.2%、「理解されているかわからない」が4.7%である。

事業者Dからの説明に対する理解は、「十分理解されている」が28.3%で最も多く、「十分ではないが、概ね理解されている」が20.0%、「十分に理解されていない」が1.7%、「理解されているかわからない」が5.0%である。



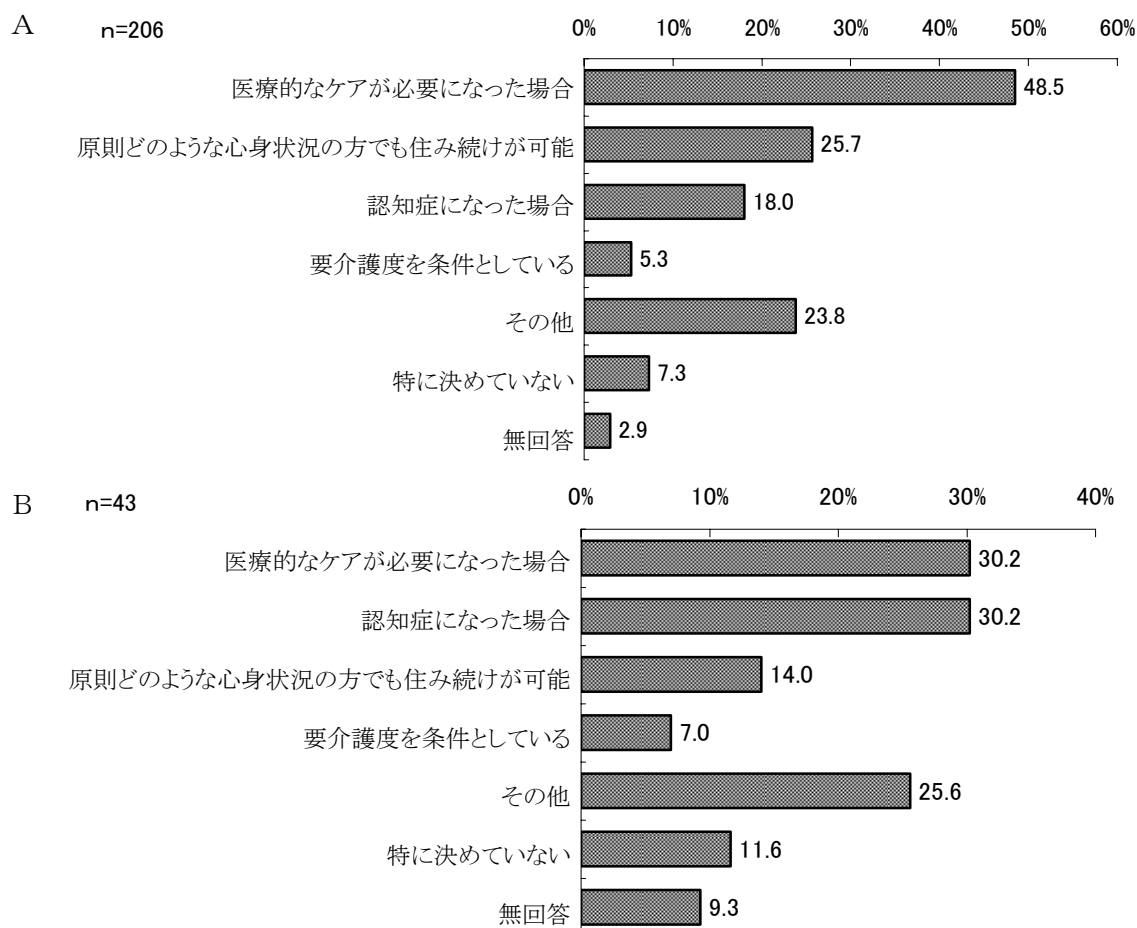
## 5. 入居者の要介護度等が変化（要介護度が高くなった場合や認知症が進行した場合等）した場合の対応等について

(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内容はどうなものか。

事業者Aにおける条件及び内容は、「医療的なケアが必要になった場合」が48.5%で最も多く、以下「原則どのような心身状況の方でも住み続けが可能」25.7%、「認知症になった場合」18.0%、「介護度を条件としている」5.3%である。「特に決めていない」は7.3%である。

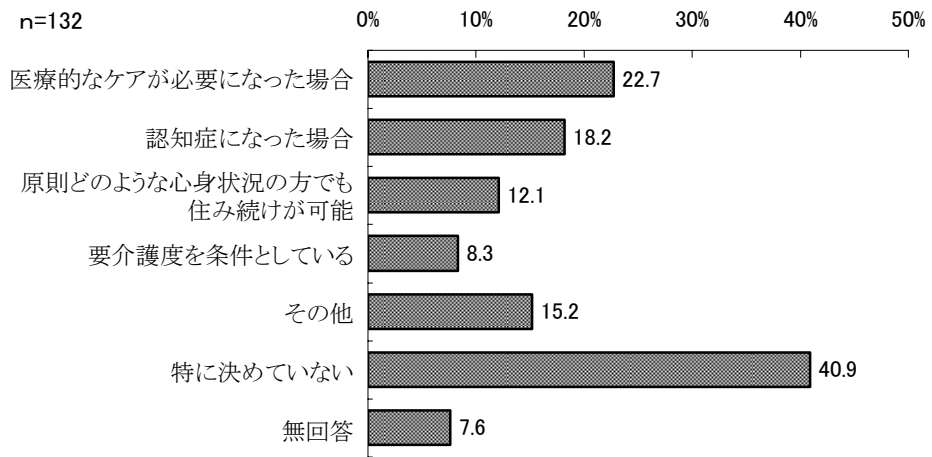
事業者Bにおける条件及び内容は、「医療的なケアが必要になった場合」、「認知症になった場合」がそれぞれ30.2%で最も多く、以下「原則どのような心身状況の方でも住み続けが可能」14.0%、「要介護度を条件としている」7.0%である。「特に決めていない」は11.6%である。

事業者Cにおける条件及び内容は、「医療的なケアが必要になった場合」が22.7%で最も多く、以下「認知証になった場合」18.2%、「原則どのような心身状況の方でも住み続けた可能」12.1%である。「特に決めていない」は40.9%である。





C

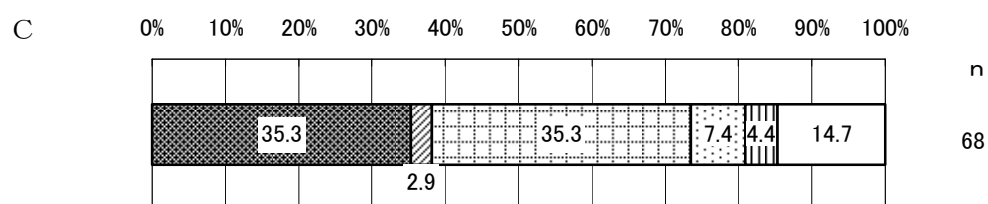
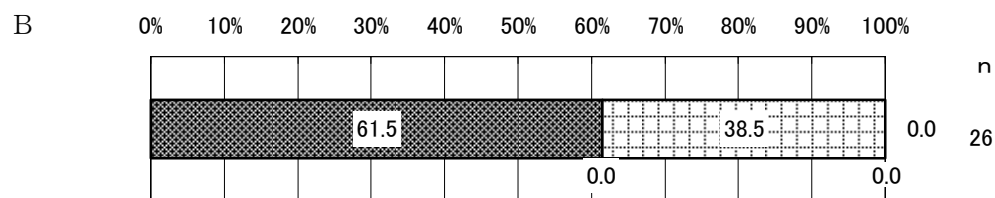
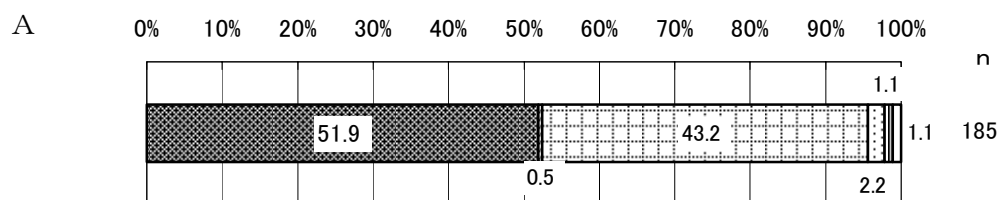


(2) (1) に関して入居者（あるいは家族等）に説明はしているか。

事業者Aからの説明は、「契約書に記載しており、契約時にも説明している」が51.9%で最も多く、「契約書に記載しているが、契約時には説明していない」が0.5%「契約書には記載していないが、説明はしている」が43.2%、「契約書に記載しておらず、説明もしていない」が2.2%である。

事業者Bからの説明は、「契約書に記載しており、契約時に必ず説明」が61.5%、「契約書に記載しておらず口頭で説明」が38.5%である。

事業者Cからの説明は、「契約書に記載しており、契約時に必ず説明する」「契約書には記載しておらず口頭で必ず説明」がそれぞれ35.3%で最も多く、「契約書に記載しておらず説明していない（聞かれば説明する）」が7.4%、「契約書に記載しており、提示のみ」が4.4%、「契約書に記載しており、提示のみ」が2.9%である。



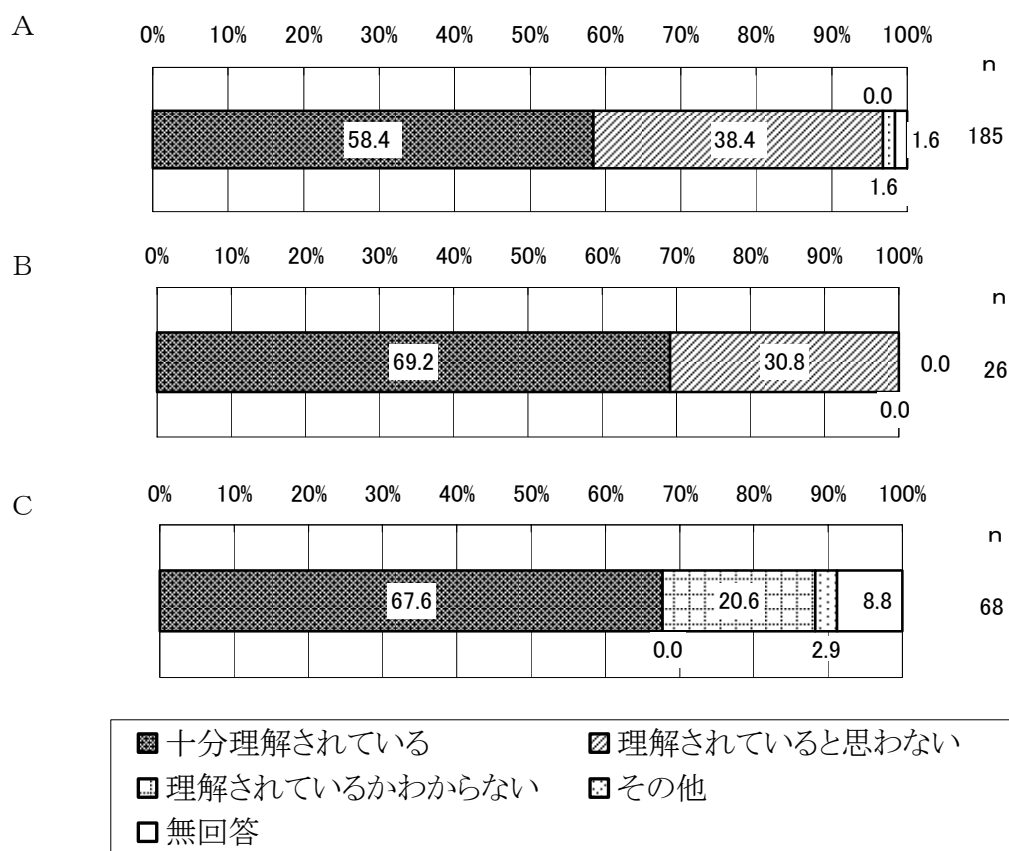
- 契約書に記載しており、契約時に必ず説明
- 契約書に記載しており、提示のみ
- ▨ 契約書には記載しておらず口頭で必ず説明
- ▤ 契約書に記載しておらず説明していない（聞かれば説明する）
- ▧ その他
- 無回答

(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うか。

事業者Aにおける説明の理解度は、「十分に理解されている」が 58.4%で最も多く、「十分ではないが、概ね理解されている」が 38.4%、「理解されているかわからない」が 1.6%である。

事業者Bにおける説明の理解度は、「十分に理解されている」が 69.2%、「十分ではないが、概ね理解されている」が 30.8%である。

事業者Cにおける説明の理解度は、「十分理解されている」が 67.6%で最も多く、「理解されているかわからない」が 20.6%である。

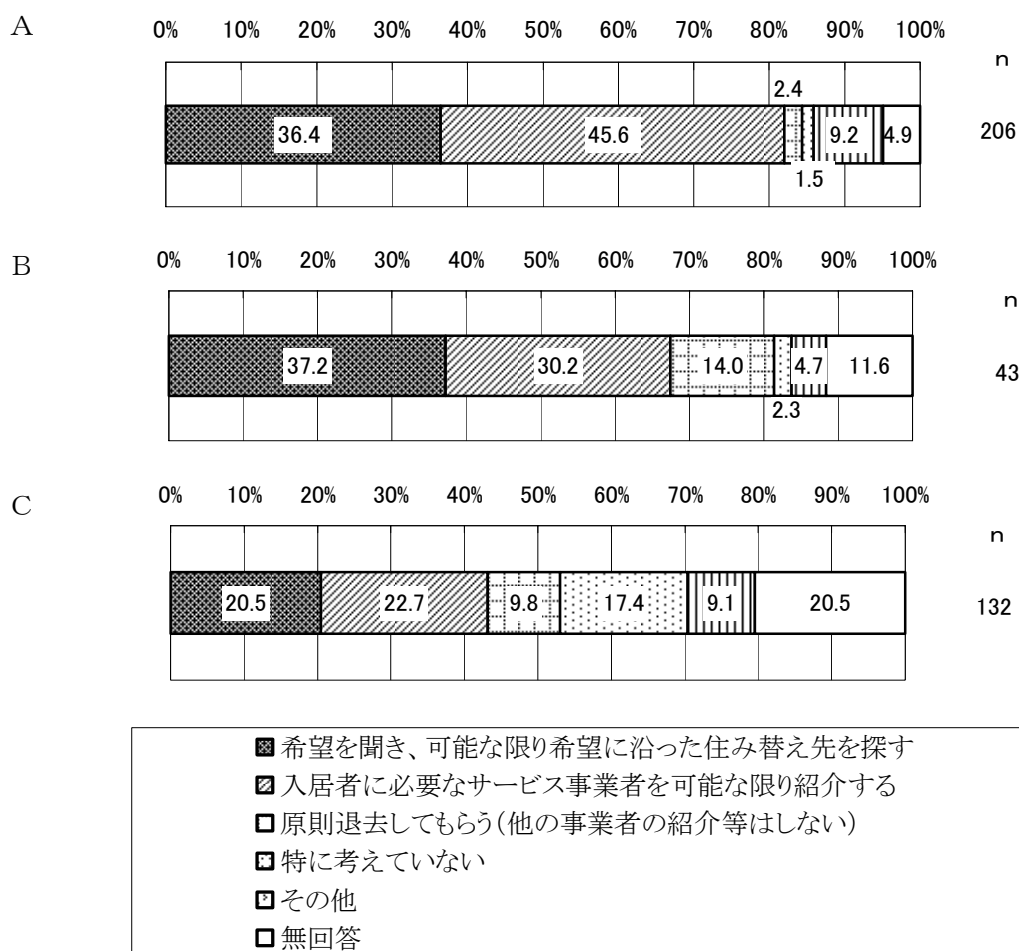


(4) 要介護度等の変化により、提供するサービスだけでは入居者の生活が困難になった場合の対応はどうするのか。

事業者Aの対応は、「入居者に必要なサービス提供事業者を可能な限り紹介する」が45.6%で最も多く、「可能な限り希望に沿った住み替え先を探す」が36.4%となっている。「原則退去してもらおう」は2.4%、「特に考えていない」は1.5%である。

事業者Bの対応は、「可能な限り希望に沿った住み替え先を探す」が37.2%で最も多く、「入居者に必要なサービス提供事業者を可能な限り紹介する」が30.2%、「原則退去してもらおう」は14.0%、「特に考えていない」は2.3%である。

事業者Cの対応は、「入居者に必要なサービス提供事業者を可能な限り紹介する」が22.7%で最も多く、「可能な限り希望に沿った住み替え先を探す」が20.5%である。「原則退去してもらおう（他の事業者の紹介等はしない）」は9.8%、「特に考えていない」は17.4%である。

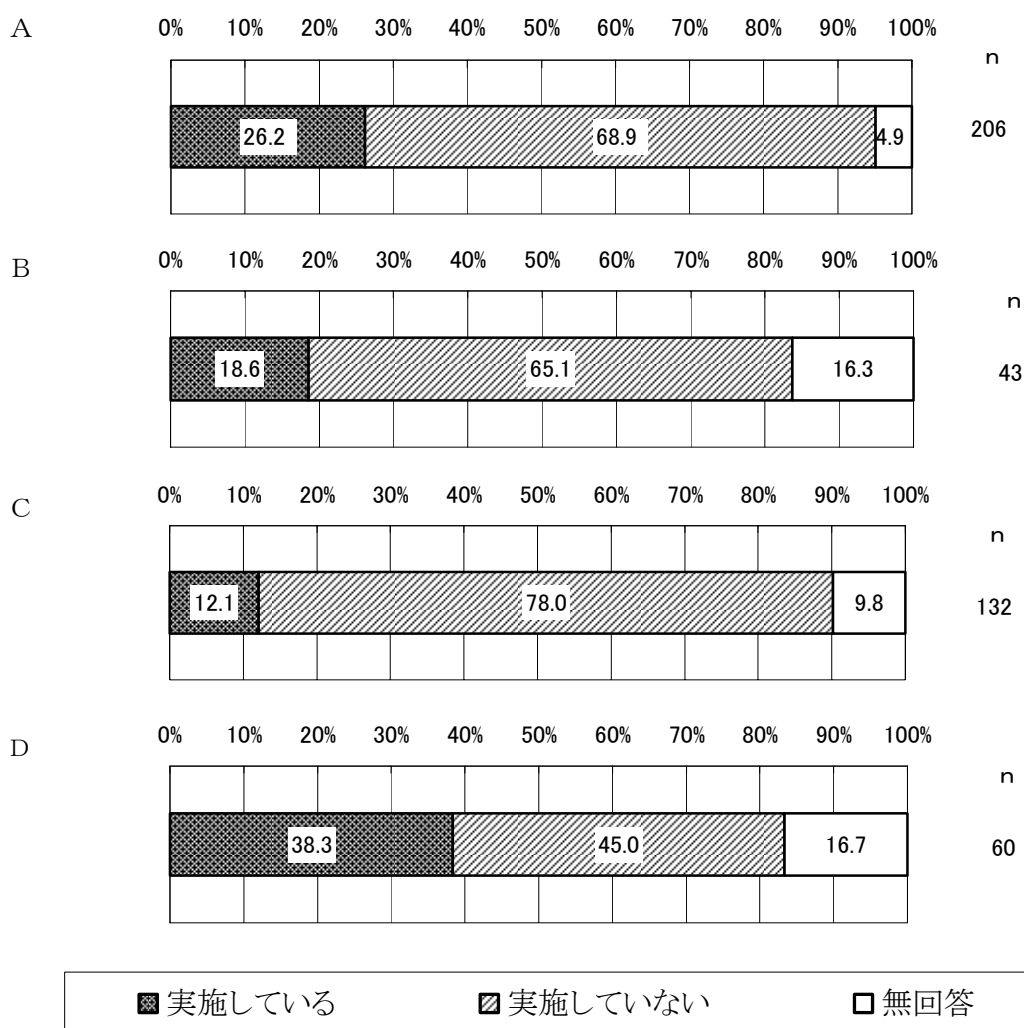


## 利用者ニーズ・その他

### 1. 入居者に満足度調査の実施について

事業者Aの実施状況は、「実施している」が26.2%、「実施していない」が68.9%である。  
事業者Bの実施状況は、「実施している」が18.6%、「実施していない」が65.1%である。  
事業者Cの実施状況は、「実施している」が12.1%、「実施していない」が78.0%である。

事業者Dの実施状況は、「実施している」が38.3%、「実施していない」が45.0%である。

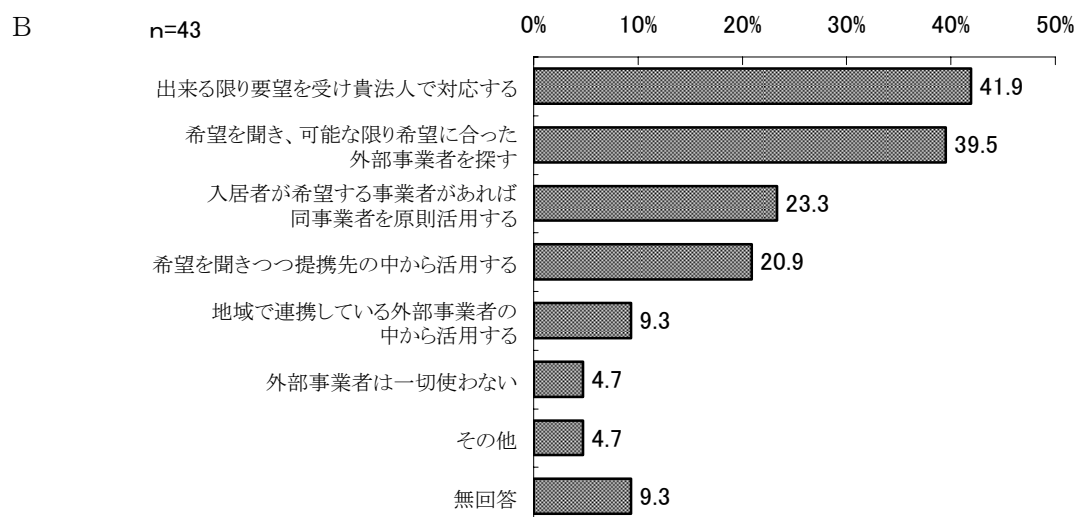
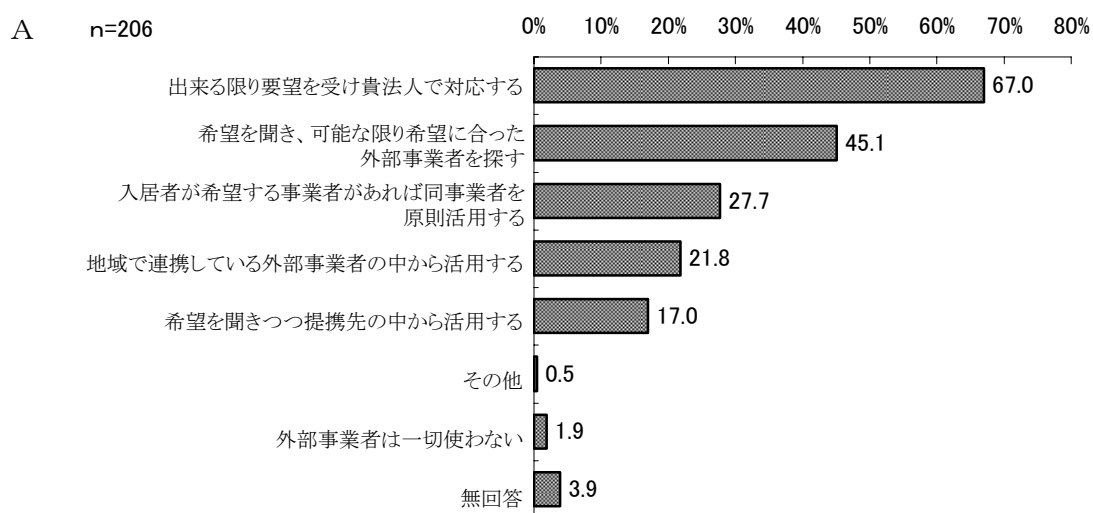


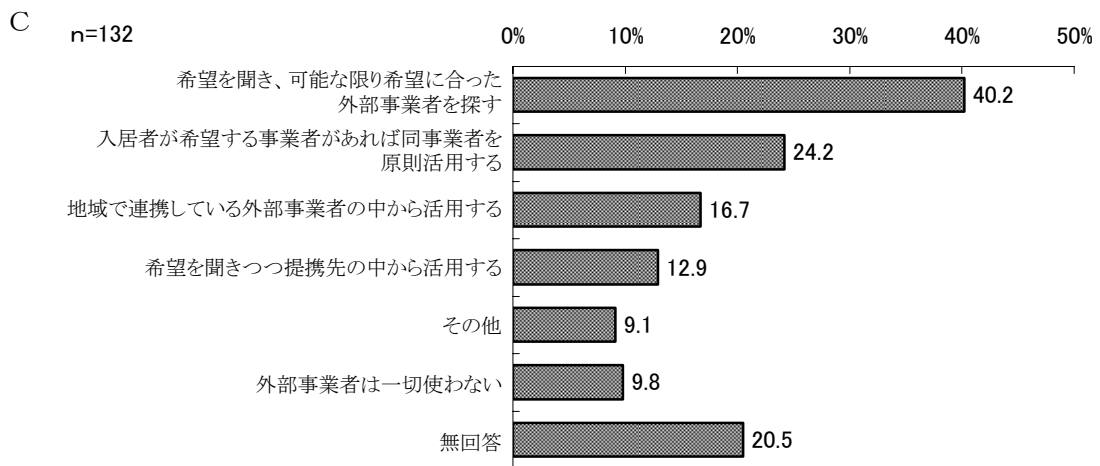
## 2. 提供しているサービス以外の要望を受けた場合の対応について

事業者Aの対応は、「出来る限り要望を受け法人で対応する」が67.0%で最も多く、以下「希望を聞き、可能な限り希望に合った外部事業者を探す」が45.1%、「入居者が希望する事業者があれば同事業者を活用する」が27.7%、「地域で連携している外部事業者の中から活用する」が21.8%、「希望を聞きつつ提携先の中から活用する」が17.0%である。「外部事業者は一切使わない」は1.9%である。

事業者Bの対応は、「出来る限り要望を受け法人で対応する」が41.9%で最も多く、以下「希望を聞き、可能な限り希望に合った外部事業者を探す」が39.5%、「入居者が希望する事業者があれば同事業者を活用する」が23.3%、「希望を聞きつつ提携先の中から活用する」が20.9%である。「外部事業者は一切使わない」は4.7%である。

事業者Cの対応については、「希望を聞き、可能な限り希望に合った外部事業者を探す」が40.2%で最も多く、以下「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」が24.2%、「地域で連携している外部事業者の中から活用する」が16.7%である。



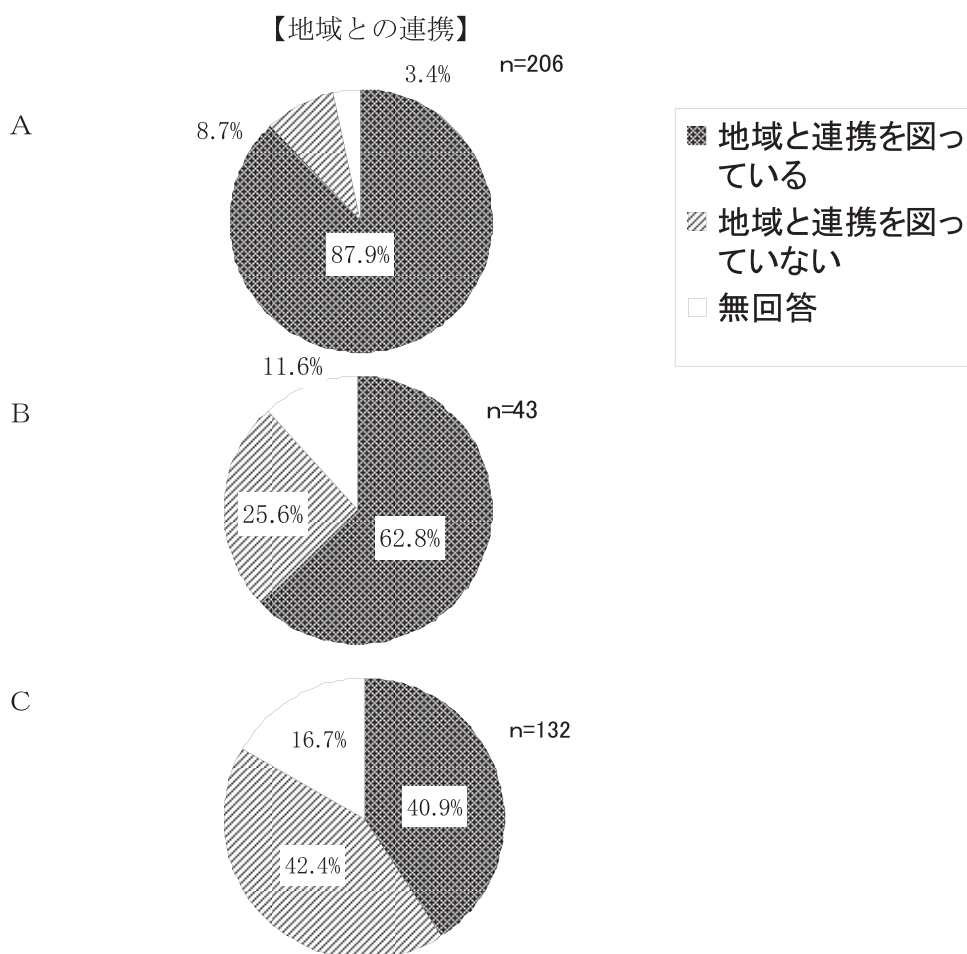


### 3. 貴法人が事業を運営する上で、地域と連携を図っているか

事業者Aは、「地域と連携を図っている」が 87.9%、「地域と連携を図っていない」が 8.7%である。また、その内容は、「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」が 77.3%で最も多く、以下「地域ボランティア組織と連携を図っている」32.6%、「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」24.9%、「地域の旧知の事業者と個別に連携を図っている」24.3%である。

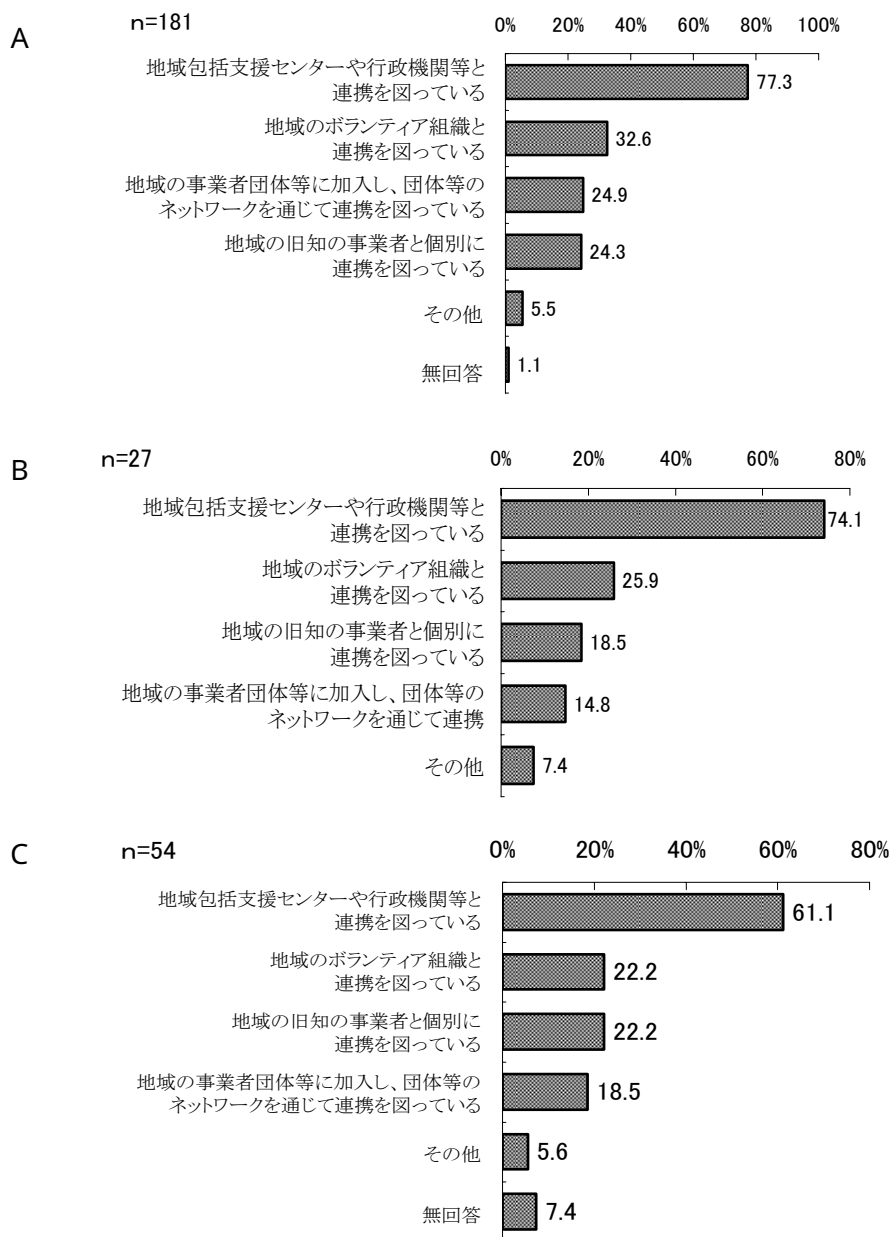
事業者Bは、「地域と連携を図っている」が 62.8%、「地域と連携を図っていない」が 25.6%である。また、その内容は、「地域包括支援センターや行政機関等と連携を図っている」が 74.1%で最も多く、以下「地域ボランティア組織と連携を図っている」25.9%、「地域の旧知の事業者と個別に連携を図っている」18.5%、「地域の事業者団体等に参加し、団体等のネットワークを通じて連携を図っている」14.8%である。

事業者Cは、「地域と連携を図っていない」が 42.4%、「地域と連携を図っている」が 40.9%である。また、その内容は、「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」が 61.1%で最も多く、以下「地域のボランティア組織と連携を図っている」、「地域の旧知の事業者と個別に連携を図っている」がそれぞれ 22.2%で続く。





## 【どこと連携しているか】



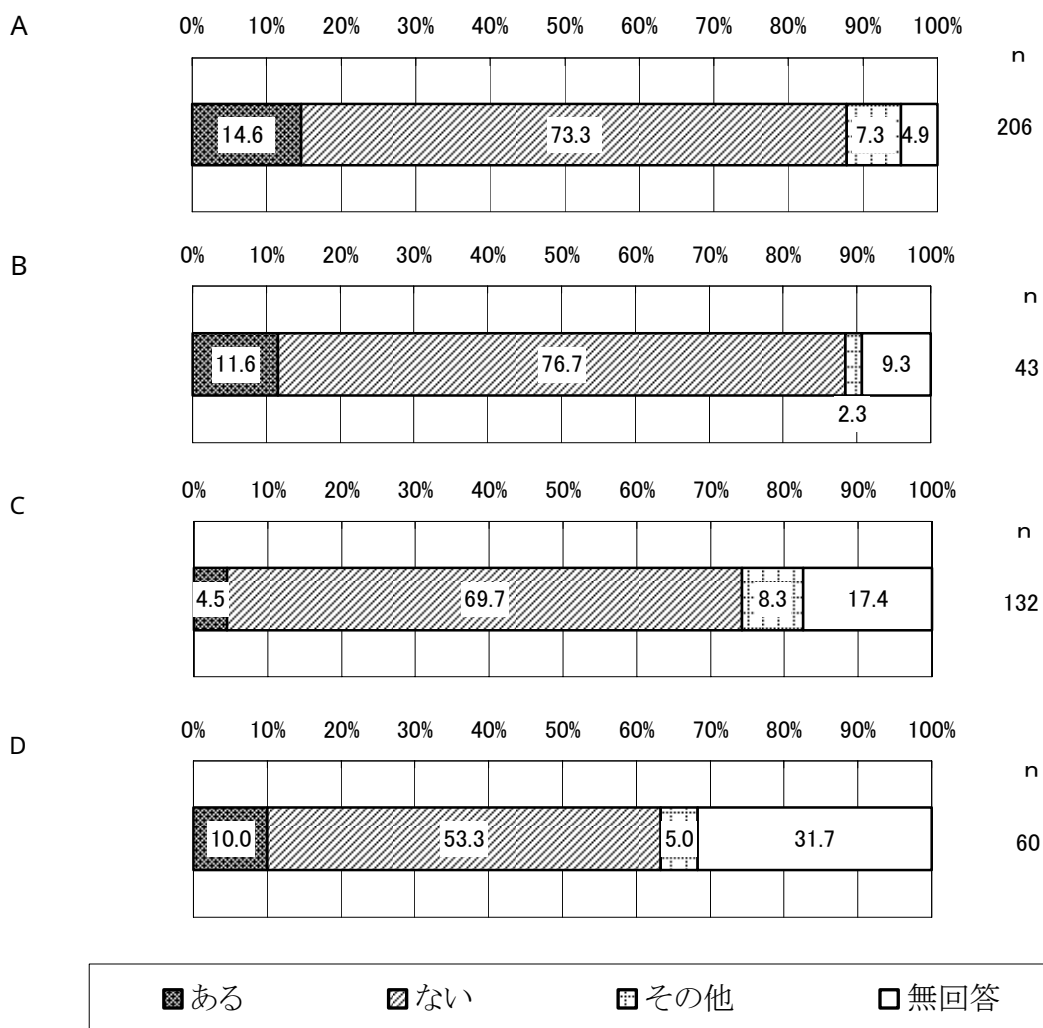
4. 貴法人にて提供しているサービスのうち、入居者および入居希望者から他法人のサービスを使いたいとの要望があるか。

事業者Aは、「ある」が14.6%、「ない」が73.3%である。

事業者Bは、「ある」が11.6%、「ない」が76.7%である。

事業者Cは、「ある」が4.5%、「ない」が69.7%である。

事業者Dは、「ある」が10.0%、「ない」が53.3%である。



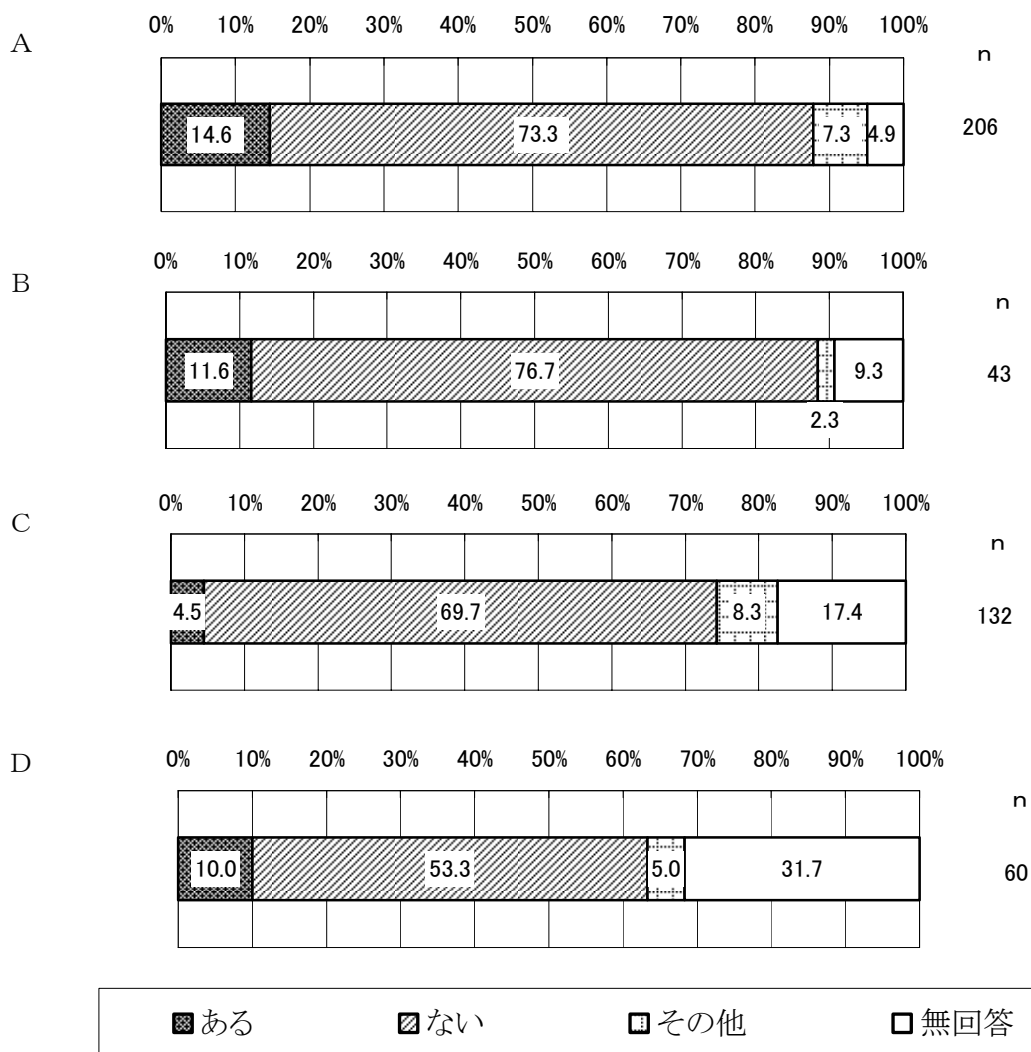
5. 今後、既存サービスの付加や新規サービス追加等の見込みはありますか。

事業者Aは、「ある」が14.6%、「ない」が73.3%である。

事業者Bは、「ある」が11.6%、「ない」が76.7%である。

事業者Cは、「ある」が4.5%、「ない」が69.7%である。

事業者Dは、「ある」が10.0%、「ない」が53.3%である。



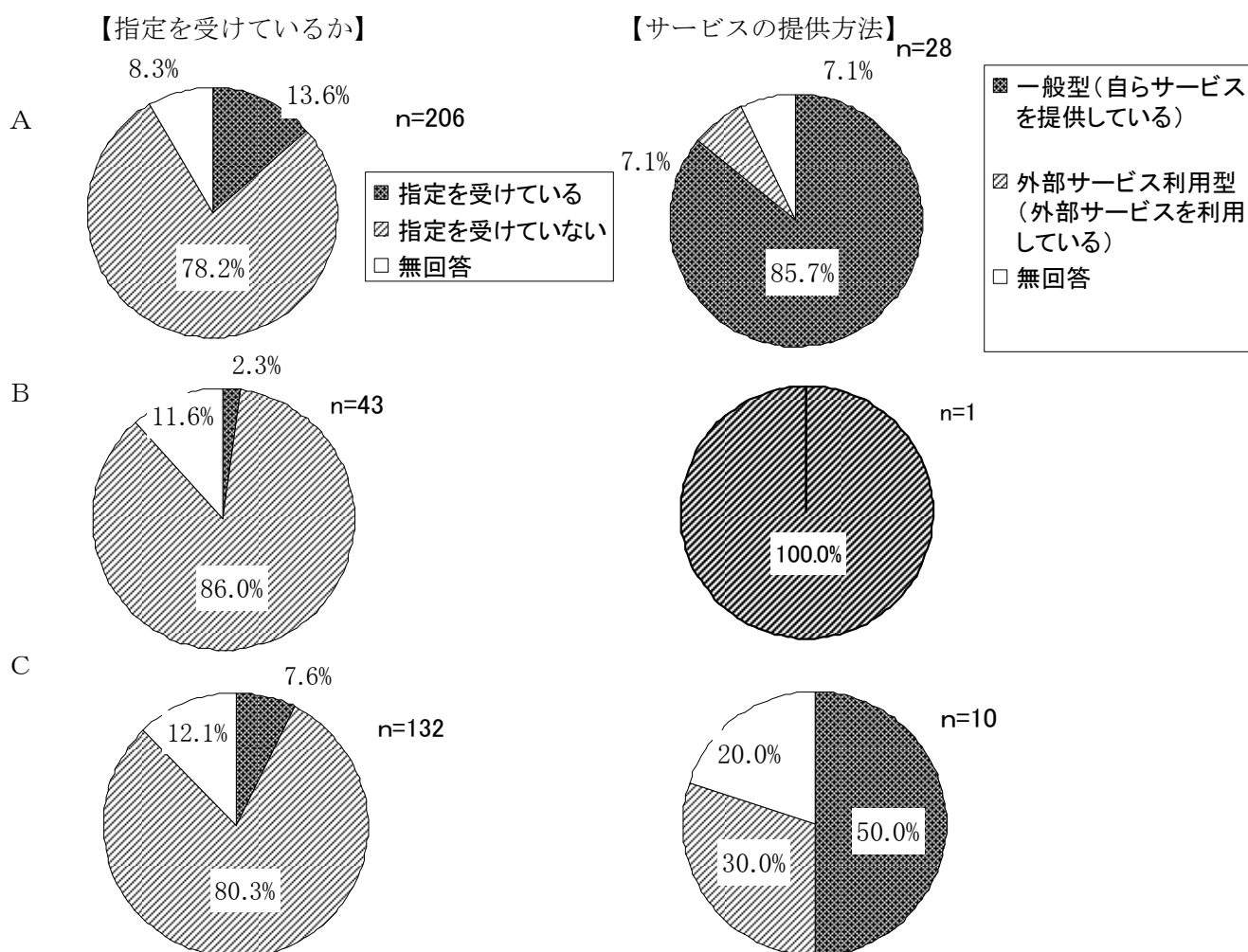
(参考質問)

6. 特定施設入居者生活介護の指定を受けているか。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るか。

事業者Aの指定状況は、「指定を受けている」が13.6%、「指定を受けていない」が78.2%である。また、サービスの提供方法は、「一般型（自らサービスを提供している）」85.7%、「外部サービス利用型（外部サービスを利用している）」7.1%である。

事業者Bの指定状況は、「指定を受けている」が2.3%、「指定を受けていない」が86.0%である。また、サービスの提供方法は、「外部サービス利用型（外部サービスを利用している）」が100.0%である。

事業者Cの指定状況は、「指定を受けている」が7.6%、「指定を受けていない」が80.3%である。また、サービスの提供方法は、「一般型（自らサービスを提供している）」が50.0%、「外部サービス利用型（外部サービスを利用している）」が30.0%である。



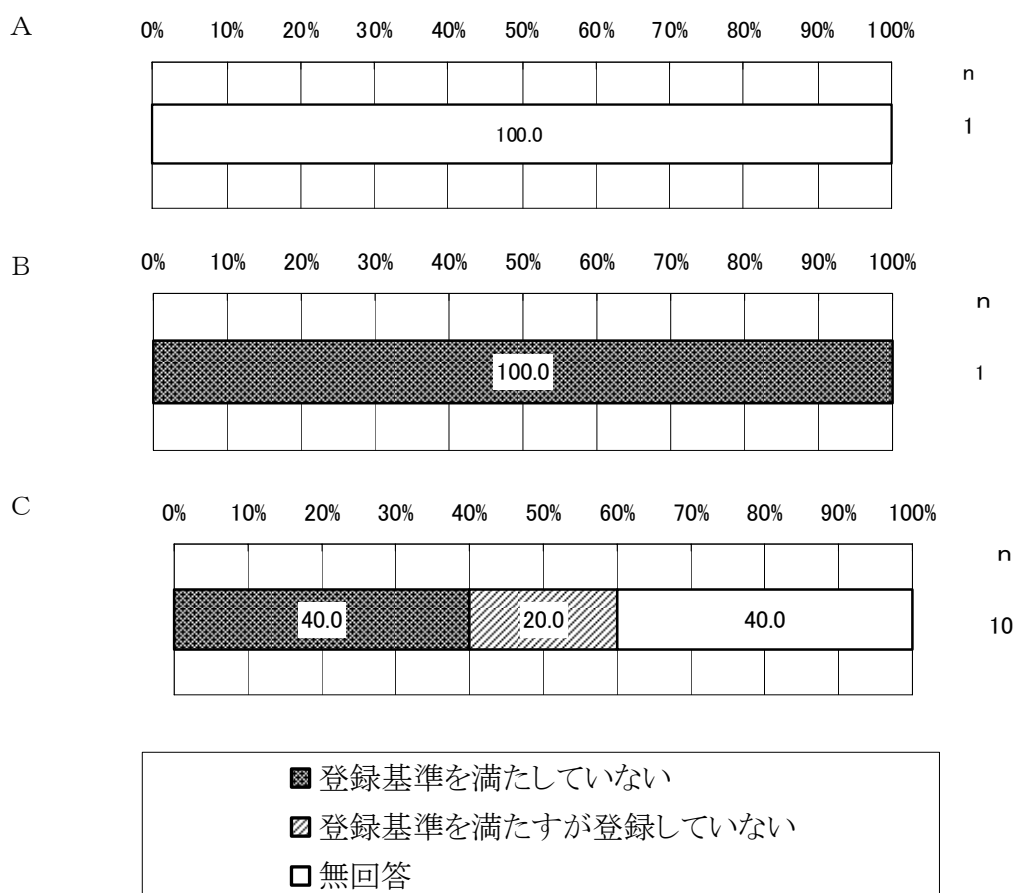
7. 高齢者専用賃貸住宅（高専賃）や高齢者円滑入居賃貸住宅（高円賃）に登録していない事業者の方のみ

高専賃または高円賃に登録していない理由は何か

事業者Aのうち、登録していない法人は1法人であり、その理由は不明である。

事業者Bのうち、登録していない法人は1法人であり、その理由は「登録基準を満たしていない」である。

事業者Cのうち、登録していない法人は10法人であり、その理由は、「登録基準を満たしていない」が40.0%、「登録基準を満たすが登録していない」が20.0%である。



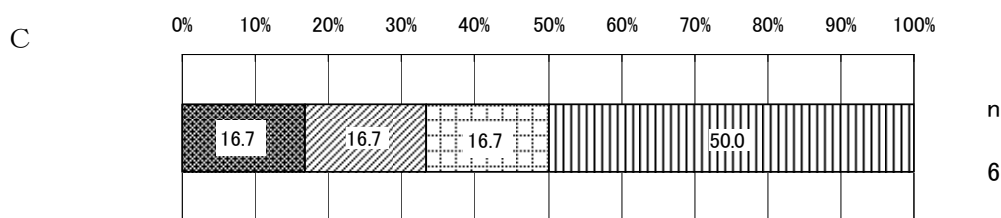
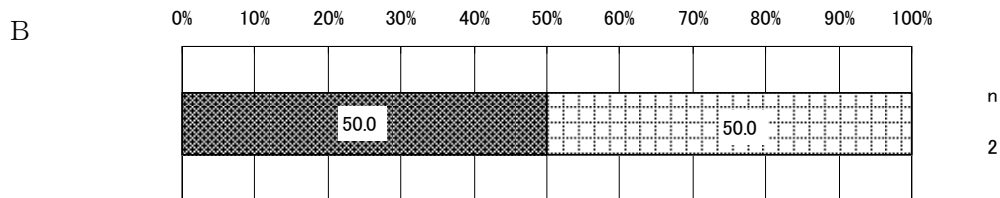
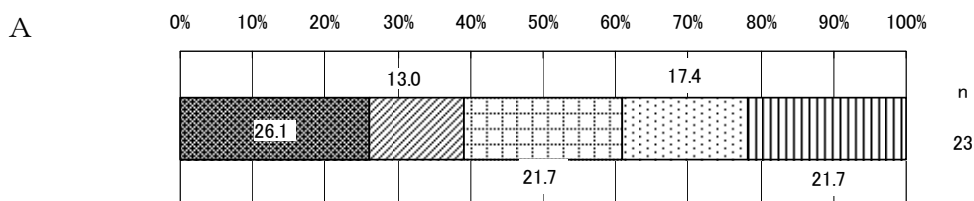
## 8. 有料老人ホームの事業者の方のみ

### 貴ホームにおける居住の権利形態及び類型について

事業者Aのうち、「建物賃貸借方式の介護付有料老人ホーム」が26.1%で最も多く、「終身賃貸借方式の介護付有料老人ホーム」が13.0%、「建物賃貸借方式の住宅型有料老人ホーム」が21.7%、「終身賃貸借方式の住宅型有料老人ホーム」が17.4%、「その他」21.7%である。

事業者Bのうち、「建物賃貸借方式の介護付有料老人ホーム」が50.0%、「建物賃貸借方式の住宅型有料老人ホーム」が50.0%である。

事業者Cのうち、「建物賃貸借方式の介護付有料老人ホーム」、「就寝賃貸借方式の介護付有料老人ホーム」、「建物賃貸借方式の住宅型有料老人ホーム」が各16.7%、「その他」が50.0%である。



- 建物賃貸借方式の介護付有料老人ホーム
- ▨ 終身賃貸借方式の介護付有料老人ホーム
- ▩ 建物賃貸借方式の住宅型有料老人ホーム
- ▧ 終身賃貸借方式の住宅型有料老人ホーム
- ▦ その他

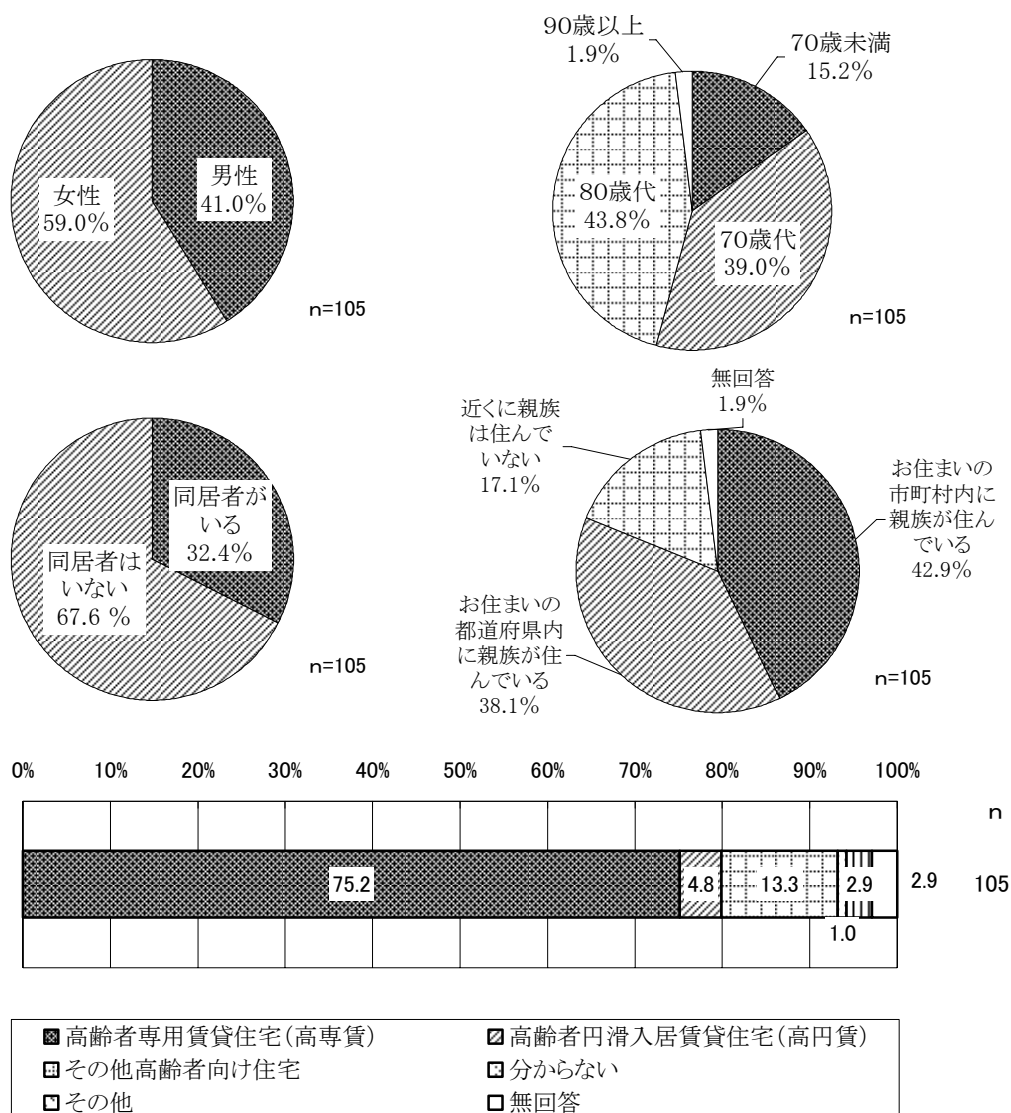
(2) 入居者アンケート (E) 結果グラフ

**基礎情報**

入居者の性別は、「男性」が 41.0%、「女性」が 59.0%、年齢は、「80 歳代」が 43.8%で最も多く、以下「70 歳代」39.0%、「70 歳未満」15.2%、「90 歳以上」1.9%で、平均年齢は 77.6 歳である。

また、同居者の有無は、「同居者がいる」が 32.4%、「同居者はいない (一人住まい)」が 67.6%である。親族は、「市町村内に親族が住んでいる」が 42.9%、「都道府県内に親族が住んでいる」が 38.1%、「近くには親族は住んでいない」が 17.1%である。

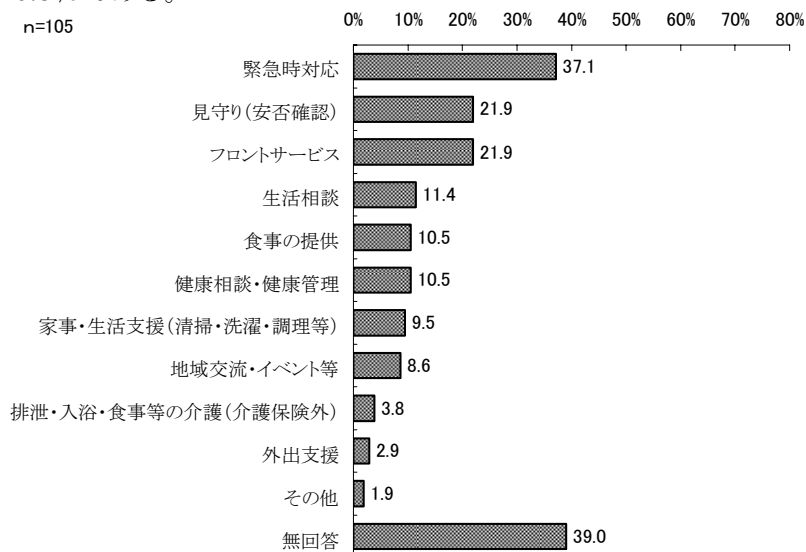
住んでいる物件は、「高齢者専用賃貸住宅 (高専賃)」が 75.2%で最も多く、以下「その他高齢者向け住宅」13.3%、「高齢者円滑入居賃貸住宅 (高円賃)」4.8%である。



## 2. 受けているサービスとその契約について

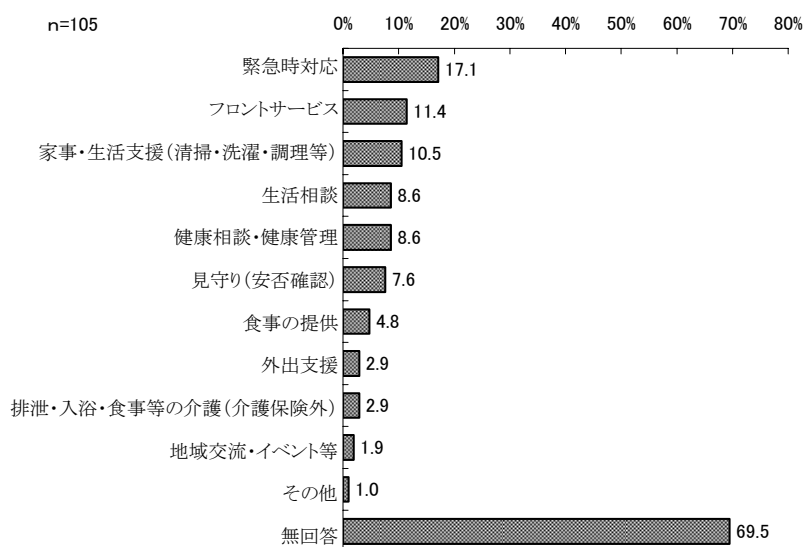
(1) どのようなサービスを受けているか。

受けているサービスは、「緊急時対応」が37.1%で最も多く、以下「見守り(安否確認)」、「フロントサービス」各21.9%、「生活相談」11.4%、「食事の提供」、「健康相談・健康管理」各10.5%である。



(2) サービスを受けるための契約書(覚書等も含む)を交わしたか。

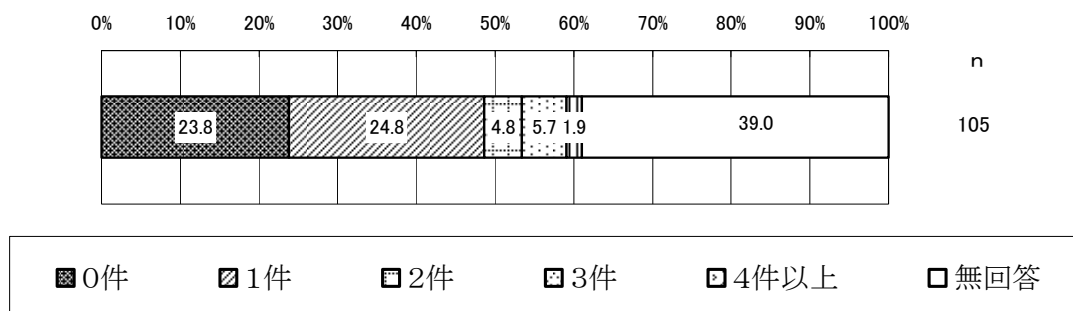
契約書があるサービスは、「緊急時対応」が17.1%で最も多く、以下「フロントサービス」11.4%、「家事・生活支援(清掃・洗濯・調理等)」10.5%、「生活相談」、「健康相談・健康管理」各8.6%である。





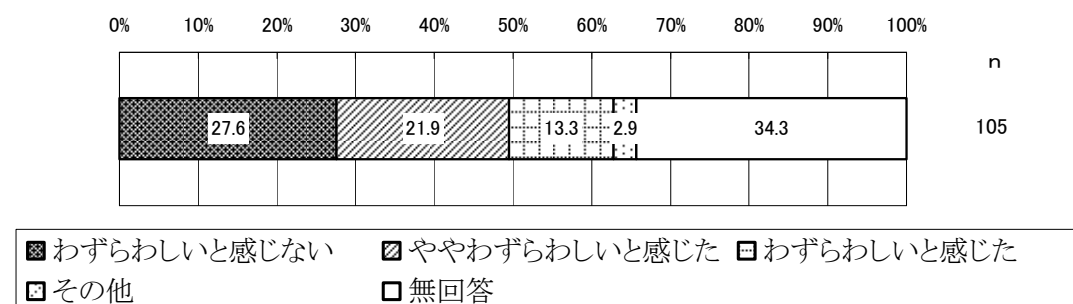
(3) 賃貸借契約に関するものを除き、何件の契約書（覚書を含む）を交わしているか。

賃貸借契約に関するもの以外で交わした契約書(覚書を含む)の件数は、「0件」が23.8%、「1件」が24.8%、「2件」が4.8%、「3件」が5.7%、「4件以上」が1.9%である。平均契約書の件数は1.0件である。



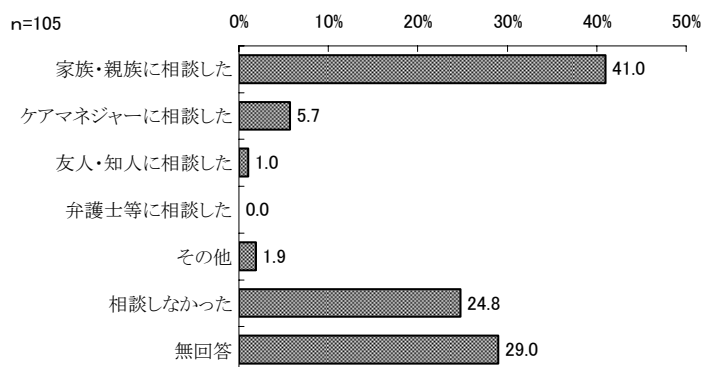
(4) これら契約書を取り交わす件数が多くてわずらわしいと感じているか。

契約書の数が多いことでは、「わずらわしいと感じない」が27.6%で最も多く、以下「ややわずらわしいと感じた」21.9%、「わずらわしいと感じた」13.3%、「その他」2.9%である。



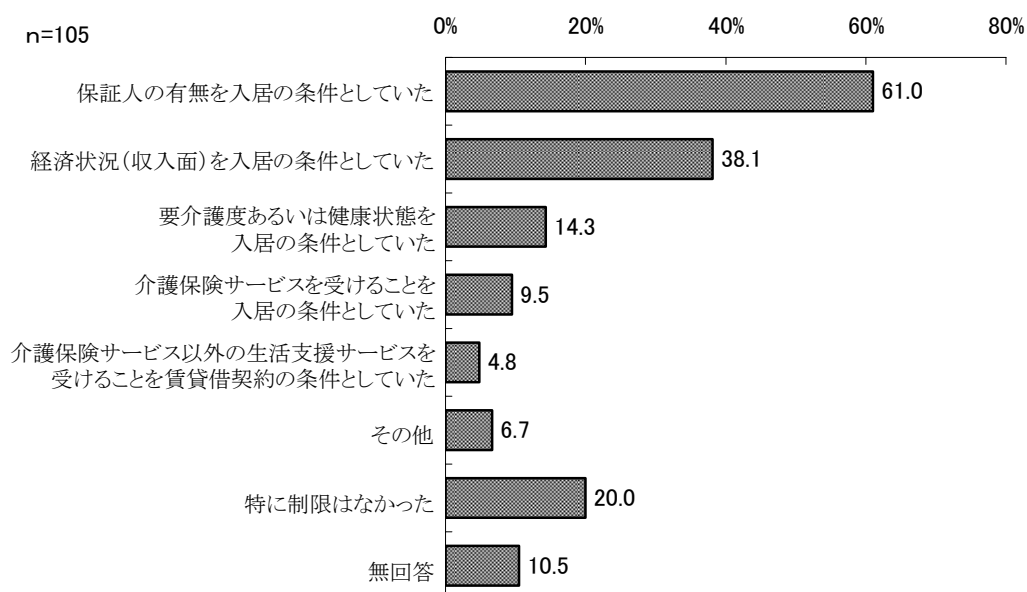
(5) これら契約書を取り交わす時誰かに相談したか。

契約書を交わす時の相談相手として、「家族・親族に相談した」が41.0%で最も多く、以下「ケアマネジャーに相談した」5.7%、「友人・知人に相談した」1.0%である。「相談しなかった」は24.8%である。



(6) 入居の契約を交わす際、入居の条件等があったか。

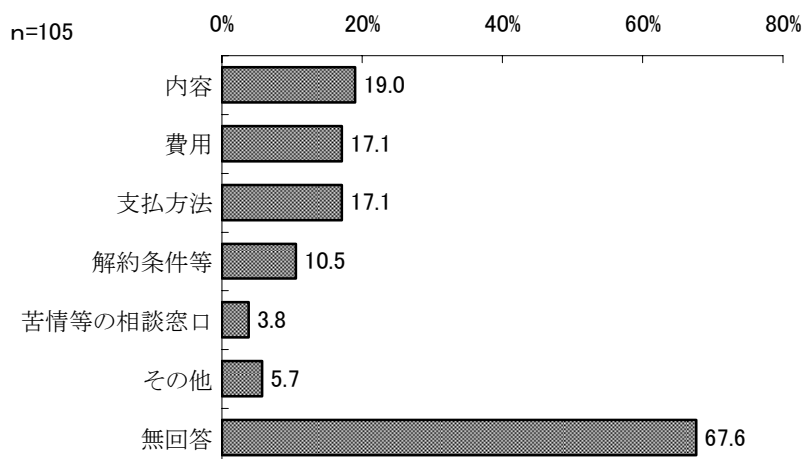
入居の契約を交わす際の条件等は、「保証人の有無を入居の条件としていた」が 61.0%で最も多く、以下「経済状況(収入面)を入居の条件としていた」が 38.1%、「要介護度あるいは健康状態を入居の条件としていた」が 14.3%、「介護サービスを受けることを入居の条件としていた」が 9.5%である。「特に制限はなかった」は 20.0%である。



### 3. サービス契約時について

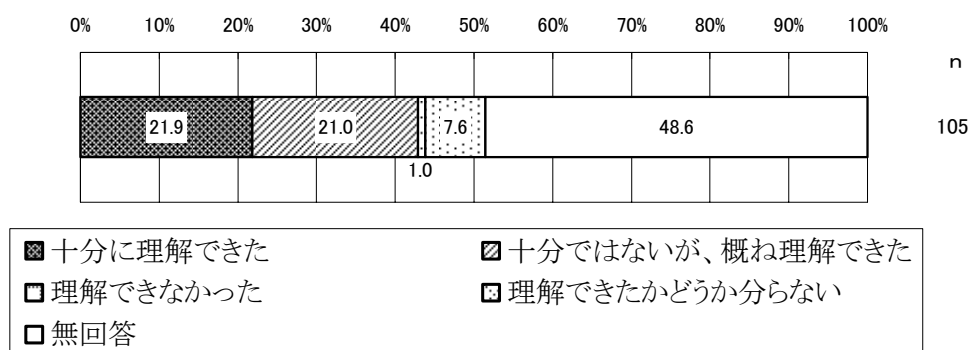
(1) 賃貸借契約あるいは介護保険サービスに関わるもの以外で、事業者から契約締結の際に説明を受けたものはなにか。

事業者から契約締結の際に説明を受けたものは、「内容」が 19.0%で最も多く、以下「費用」、「支払方法」が各 17.1%、「解約条件等」が 10.5%である。



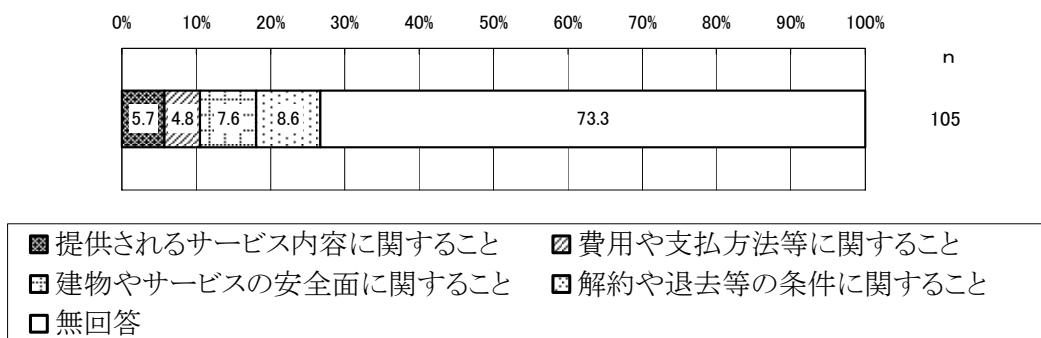
(2) 事業者からの説明について十分理解できたか。

事業者から受けた説明の理解度は、「十分に理解できた」が21.9%で最も多く、以下「十分ではないが、概ね理解できた」21.0%、「理解できなかった」1.0%、「理解できたかどうか分からない」7.6%である。



(3) 契約締結の際に、最も不安に思ったことはあるか。

契約締結の際に最も不安に思ったことは、「解約や退去等の条件に関すること」が8.6%で最も多く、以下「建物やサービスの安全面に関すること」7.6%、「提供されるサービス内容に関すること」5.7%、「費用や支払い方法等に関すること」4.8%である。

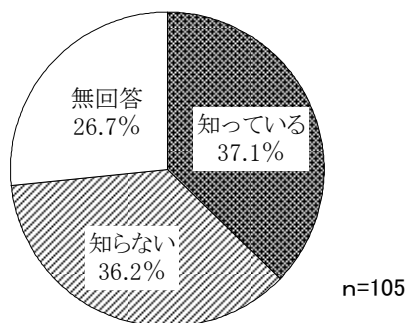


#### 4. 苦情等がある場合について

(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く)

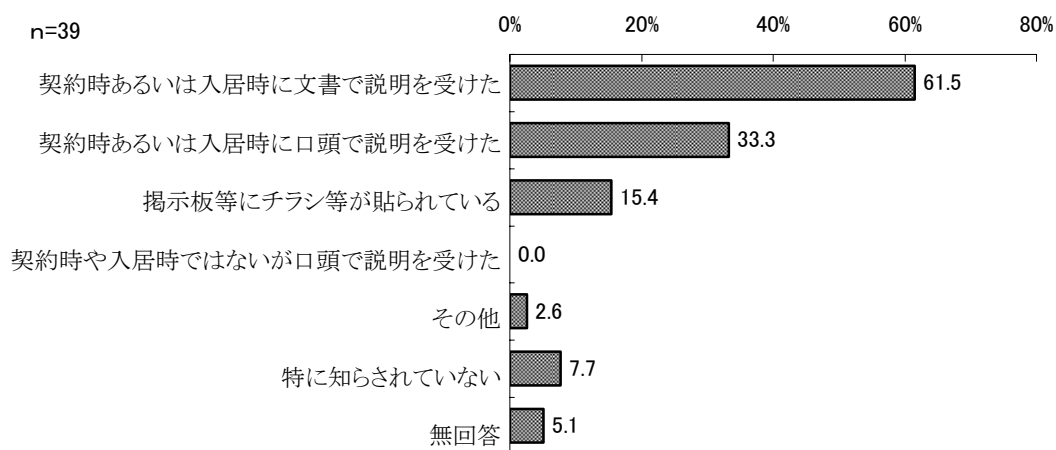
(1) 苦情等を受け付ける事業者の窓口を知っているか。

苦情等を受け付ける事業者の窓口を、「知っている」が 37.1%、「知らない」が 36.2%である。



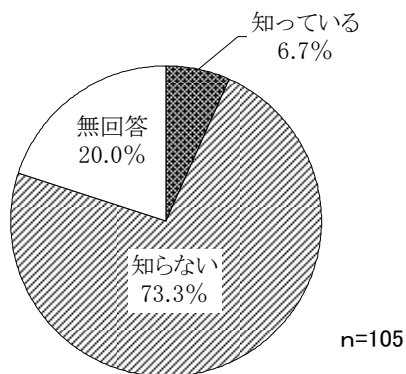
(2) (1) の窓口は事業者からどのように知らされたか。

知らされた方法は、「契約時あるいは入居時に文書で説明を受けた」が 61.5%で最も多く、以下「契約時あるいは入居時に口頭で説明を受けた」 33.3%、「掲示板等にチラシ等が貼られている」 15.4%である。「特に知らされていない」は 7.7%である。



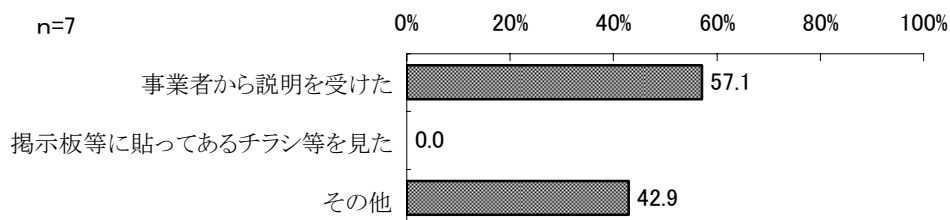
(3) 苦情等を受け付ける事業者以外の窓口を知っているか。

事業者以外で苦情等を受け付ける窓口を、「知っている」が6.7%、「知らない」が73.3%である。



(4) (3) の窓口をどのように知ったか。

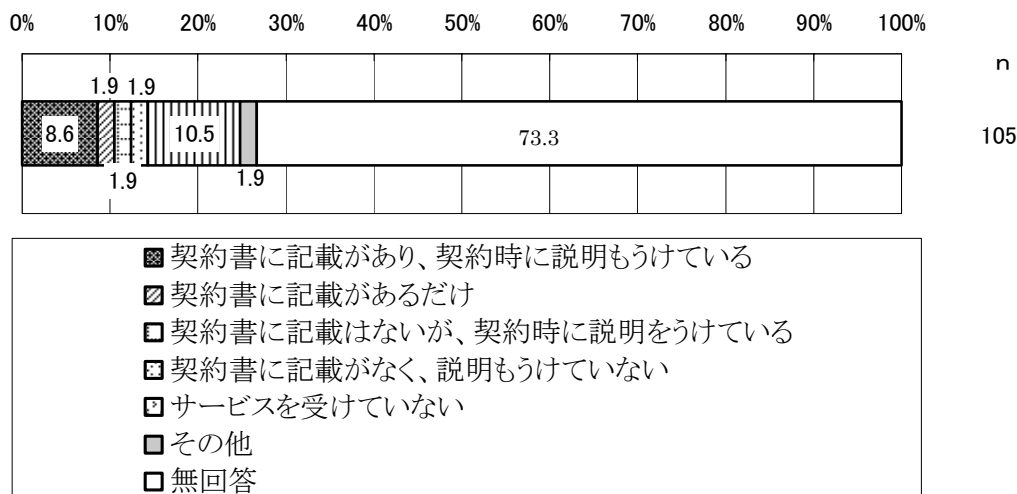
知っていると回答した入居者7人が事業者以外の窓口を知った方法は、「事業者から説明を受けた」は57.1%、「その他」は42.9%である。



## 5. 入居者からサービスを解約する場合について

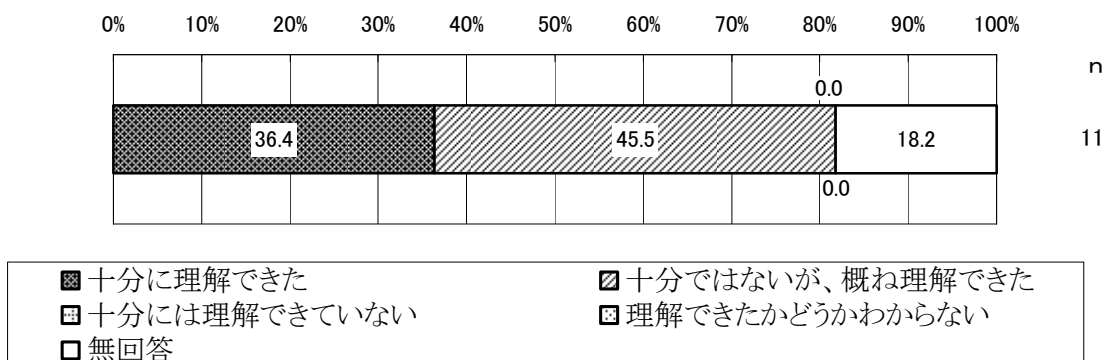
(1) サービスを解約する場合の方法や条件等について、どのように説明を受けたか。

「契約書に記載があり、契約時に説明も受けている」が 8.6%、「契約書に記載あるだけ」、「契約書に記載はないが、契約時に説明を受けている」、「契約書に記載がなく、説明も受けていない」がそれぞれ 1.9%である。



(2) (1) で説明を受けた場合、これら説明は理解できたか。

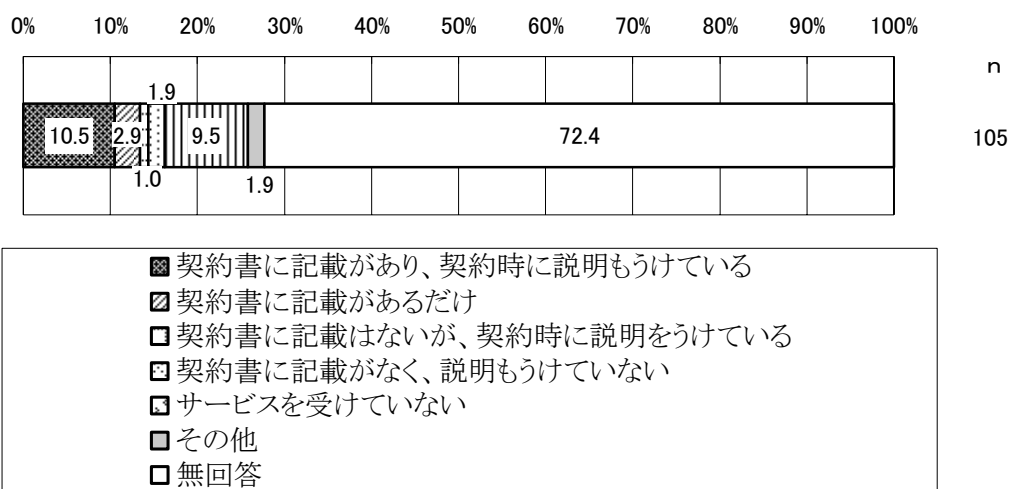
説明を受けたと回答した 11 人の理解度は、「十分理解できた」が 36.4%、「十分ではないが、概ね理解できた」が 45.5%である。



## 6.事業者からサービスを解約する場合について

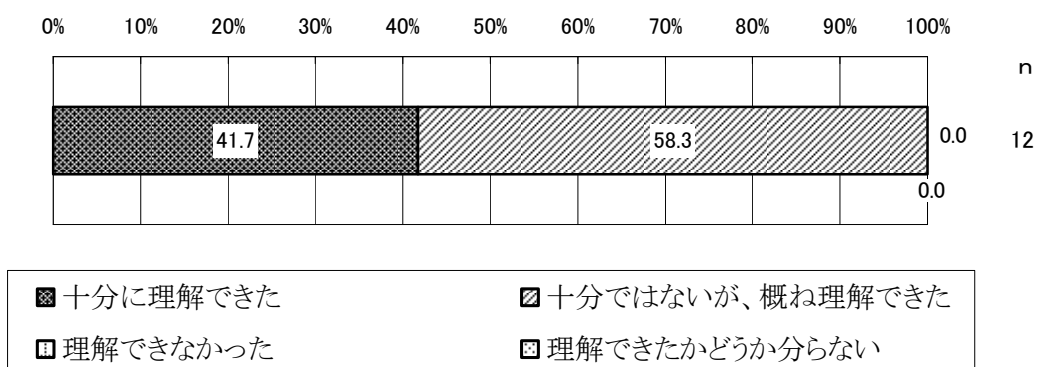
(1) 事業者からサービスを解約する場合の方法や条件等について、どのように説明を受けたか。

「契約書に記載があり、契約時に説明も受けている」が 10.5%で最も多く、以下「契約書に記載あるだけ」2.9%、「契約書に記載はないが、契約時に説明を受けている」1.0%である。「契約書に記載がなく、説明も受けていない」は 1.9%である。



(2) (1) で説明を受けた場合、これら説明は理解できたか。

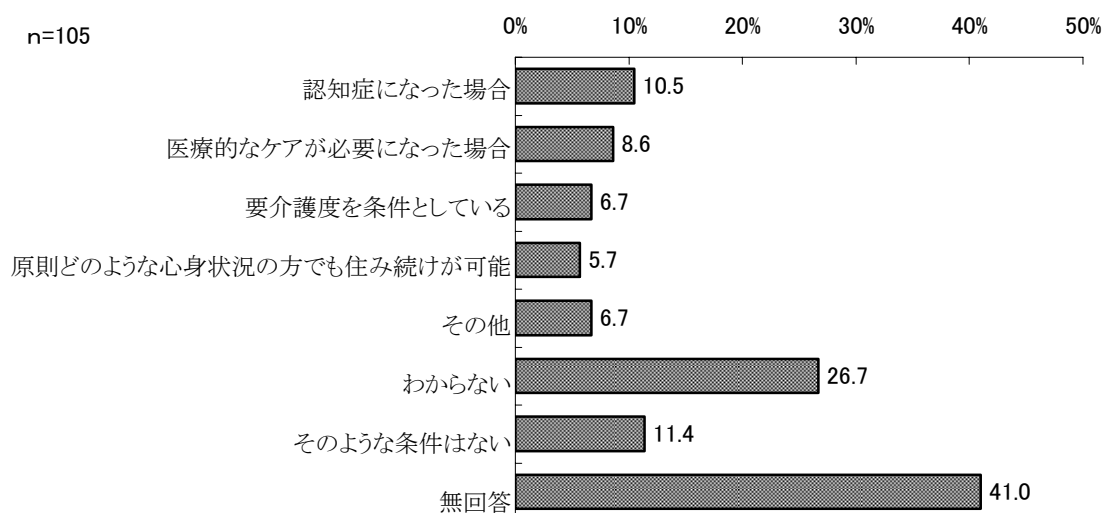
説明を受けたと回答した入居者 12 人の理解度は、「十分理解できた」が 41.7%、「十分ではないが、概ね理解できた」が 58.3%である。



## 7.健康状態が悪化した場合（認知症の進行含む）の事業者の対応等について

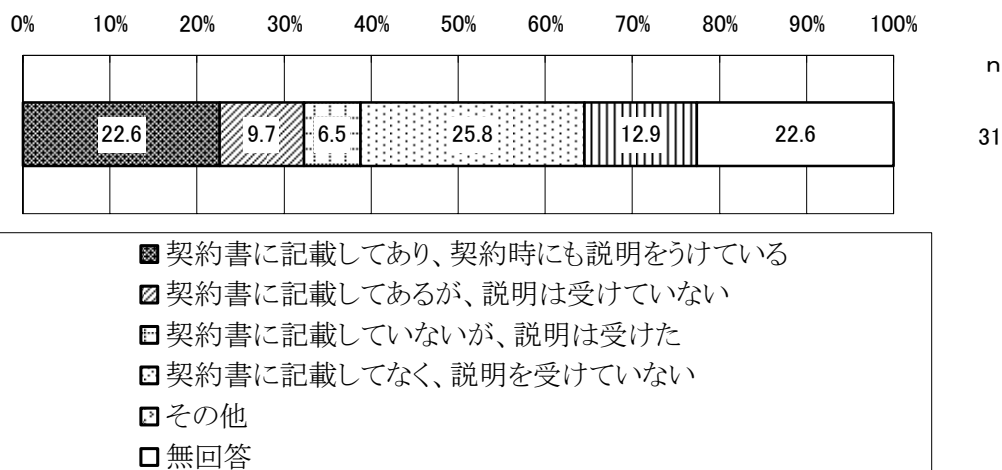
(1) 健康状態が悪化した場合、今の住まいから退去させられたりするのか。

退去させられる条件は、「認知症になった場合」が10.5%で最も多く、以下「医療的なケアが必要になった場合」8.6%、「要介護度を条件としている」6.7%である。「そのような条件はない」は11.4%、「原則どのような心身状況の方でも住み続けが可能」は5.7%である。



(1) に関して事業者から説明を受けたか。

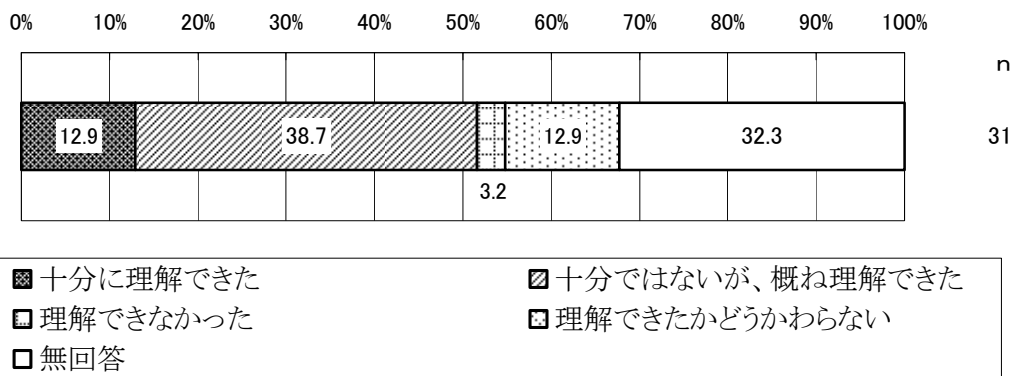
事業者からの説明は、「契約書に記載してあり、契約時にも説明を受けている」が22.6%で最も多く、「契約書に記載してあるが、説明は受けていない」9.7%、「契約書に記載していないが、説明は受けた」6.5%である。「契約書に記載してなく、説明を受けていない」は25.8%である。





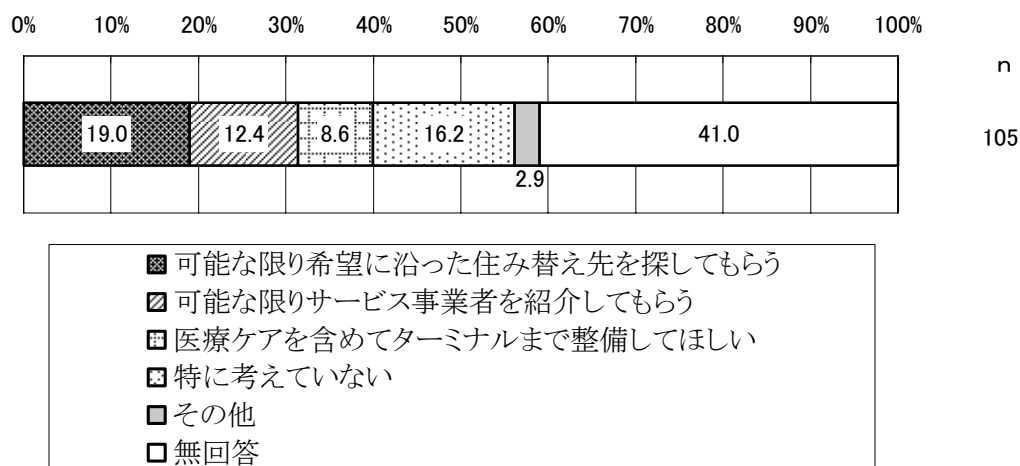
(2) (1) に関して理解できましたか。

事業者からの説明に対する理解度は、「十分ではないが、概ね理解できた」が 38.7%で最も多く、「十分理解できた」が 12.9%、「理解できなかった」が 3.2%、「理解できたかどうか分からない」が 12.9%である。



(3) 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か。

「可能な限り希望に沿った住み替え先を探してもらおう」が 19.0%で最も多く、「可能な限りサービス提供事業者を紹介してもらおう」が 12.4%、「医療ケアを含めてターミナルケアまで整備してほしい」が 8.6%で、「特に考えていない」は 16.2%である。



(3) アンケート自由回答一覧 (事業者 A～事業者 D)

1. 苦情の定義について

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入居者より連絡が入った相談は全て。</li> <li>・ 苦情とは利用者及び家族などその他の方からの当サービス全体に関わる不満や改善要求、又は被害の訴えやこちらの契約違反に対する損害賠償の請求等の全てを行うものである。</li> <li>・ クレーム (苦情) とは施設の介護業務に対する利用者さんやその家族さんの不満、要求、要望、注意、指示等を言う。接遇の悪さ、対応の悪さ、書類の不備、連絡ミス、間違い等に対するもの。</li> <li>・ 法人事業のうち、各年度の事業計画に基づき実施する事業に関する苦情。上記に挙げる苦情のうち、法令による制度の改善を目的とする苦情は本規程が取り扱う範囲から除外する。</li> <li>・ 提供したサービスに対し、不満足を表明されたもの。</li> <li>・ 他の入居者様へご迷惑がかかること。</li> <li>・ 国・各都道府県に則り、ご利用者様・ご家族様及び、事業者に関わる方からのサービス内容の相談や要望などを「苦情」と位置づける。</li> <li>・ 「施設説明書」「入居にあたって」の説明資料に内容を明記し、双方で合意し、書面を双方で所有。</li> <li>・ 入居者の生活が守られない。不利益を被ると思われる事項。</li> </ul>
---

2. 過去に受け付けた苦情内容とその対応について

(1) 食事に関して

内容	対応
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食事の提供を忘れてしまった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ すぐに謝罪し、食事を提供する対応をし、今後無いように申送り体制を強化した。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食事について異物混入 (骨)。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 原因究明 (完全ではないが、以後発生なし)。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食事の品質について。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 調理担当者・栄養士が直接対応。現状説明と改善を話す。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食事の内容。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 検食及びアンケートを実施し改善。</li> <li>・ 厨房の責任者と会議を開いて対応。</li> <li>・ 食事の内容について懇親会を開催。</li> <li>・ 委託業者との調整。</li> <li>・ 栄養士と改善方法を検討、アンケート回収。</li> <li>・ 委託業者へ改善要求を出し、結果業者を変更した。</li> <li>・ 行事食等を増やし、バラエティに富んだメニュー作りに努力している。</li> <li>・ 食べたいものを伺い、同じものが続かない様に配慮。</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食事制限（医療的に）ある入居者様より食事量が少ない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 主治医より直接説明いただく。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食事がおいしくない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 法人管理栄養士等の支援によるメニュー作り。</li> <li>・ 試食調査2ヶ月。</li> <li>・ 嗜好アンケート（2週間）。</li> <li>・ 職員の試食。</li> <li>・ 給食委員会にて委託業者と共に検討する。</li> <li>・ 外部委託→自社で提供。</li> <li>・ 調理方法、材料の変更など。</li> <li>・ 8割は納入業者で残りの2割（最終仕上げ）で味を調整する。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食事の調理方法。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 調理担当に伝え、個人の嗜好に合う調理方法にしている。</li> <li>・ 硬い場合は刻み対応。味は調味料で。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入居者同士の些細な誤解で食堂の座る位置を変えて欲しいとの苦情。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 仲介役として話し合いの場をもち仲直りして頂いた。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食堂の席の配置について苦情。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 席替えをして対応。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食事メニューについて変化が乏しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 給食委員会で委託業者と共に検討し入居者にアンケートを取り、新メニューを導入。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食事の味・量についての不満。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食事サービス委員会を立ち上げて、出る苦情について検討する仕組みを構築。</li> <li>・ 調理師・施設長で確認し、次回に対応。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食事を部屋まで運んで欲しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 1回200円にて部屋まで運んでいる。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食事の手配間違い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 謝罪と再発防止策の検討、調整。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 味噌汁の味がばらばら。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 濃度を統一。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ご家族が来館時、レストランで食事提供に時間がかかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ チーフと厨房担当で謝罪を行い、デザートと飲料をサービスさせて頂く。人員の見直しと予約フローの見直しを図った。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食事の時間。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 委託業者のため、会議等を定期的に行う。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食事が冷たい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ごはん、味噌汁を温かいもので対応。</li> <li>・ 保温庫。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 夕食と朝食の時間が開いて、お腹がすく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 夕食を遅くして、朝食を早くする。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 欠食届入れのケースを入居者が勝手に変える。使いづらい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 使い勝手の良いものに変えるよう検討。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食事時に大声でをだす人がいてゆっくりと落ち着いて食事できない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現場にて検討し、時間差をつけて食堂に誘導することとした。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ カレーライスを出す回数を増やして欲しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 週1回程度出すようにする。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 漬物を一日一回献立に入れて欲しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 朝・夕どちらかの献立に入れることで納得していただく。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ レタス等の生野菜を出して欲しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 夕食の献立に入れることで納得していただく。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 人参等嫌いな物を入れないで欲しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ そのように対応している。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 魚類（鯖等）が多い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 他の魚に変更し対応。</li> </ul>

(2) サービス提供内容（食事以外）に関して

内容	対応
・ 病院受診に同行して欲しい。	・ 料金表をもとに説明し、同行する。
・ 管理人定休日の安否確認の希望。	・ 併設事業所の職員が実施。
・ 夜間無人は怖いのでスタッフを置けないか。	・ 賃貸物件なので。 ・ 夜勤制度を復活した。
・ サービス適応範囲外のサービスを要求される。	・ サービス適用範囲を説明して納得してもらう。
・ 高専賃で転倒し骨折した。見守り等してもらえないか。	・ 介護付き高専賃ではなく、介護保険サービスや家族の協力を得ながら生活を支援する必要がある事を再度説明する。見守り体制の希望がある場合、他施設等を紹介する。
・ 施設サービスをしてくれない（介護保険サービスしかない）。	・ 契約書を再度確認していただく。以後、十分に理解してもらえない場合、入居を断らせていただくようにしています。
・ 外出の機会が欲しい。	・ 毎月（1～2回）「味散歩」と称して外食日を設ける。
・ 生活支援サービスの内容が十分に提供されていない。	・ 入居者の要望を把握するため、生活相談員が実施する生活相談、及び生活プラン作成を6ヶ月更新から3ヶ月更新に変更。
・ 基本サービスと追加サービスを一体で行った場合の区分について。	・ ここまでが基本サービスでこれからが追加サービスとなることをその都度説明し、サービスを実施することとしている。
・ 生活援助の業務対応の範囲。	・ 文章による説明の他、その都度繰り返し説明している。
・ 自分の責任で行うべき窓拭きの依頼をヘルパー個人が会社を通さず実施しようとした。	・ ヘルパーにも説明を求め、話し合い、ご利用者様にも説明を伺い納得していただいた。

(3) 職員の対応に関して

内容	対応
・ 言葉遣いの不適切。	・ 全体会議等で再徹底。 ・ 本人に改善指導。 ・ 管理者から注意、接遇勉強会。 ・ 強化項目として活動中。
・ 介護職員と合わない。	・ その介護者が接触を避ける措置をした。 ・ 職員を教育・指導する。
・ 職員によって相談しやすい、しにくいがある。	・ 苦情内容を職員全体に周知、今後の対応策を本社へ報告してもらう。月の会議での後の職員の体制の確認。
・ ヘルパーさんの名前がわからない。	・ ヘルパーに名札を付ける。
・ 外出したら同行のヘルパーが道に迷ってしまった。	・ 事前にルート等を確認させる。
・ 介護をする際に、丁寧な対応ではなかった。	・ 指導員立会いのもと、介護技術を確認、指示を行う。
・ おむつ交換ができていない。	・ 個人記録票に記入するよう徹底した。

<ul style="list-style-type: none"> <li>社員の礼儀作法について。</li> <li>従業員の応対。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各会議にて周知徹底を図っている。</li> <li>直接本人に伝える。スタッフ全員に周知する。</li> <li>内容を聞き、指導等で改善を行う。</li> <li>責任者が謝罪し、職員の意識改善・指導を行った。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>訪問介護の職員が勝手に入室する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無断入室は犯罪であることを徹底的に周知。守らない場合は罰則にて対応。施錠の指導。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>職員の私語が多い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理者から注意、話し合い。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ナースコールを押したがスタッフが来なかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ピッチの使用方法をよく理解しておらず、説明し、今後このようなことが無いようにすることを伝えるようにした。</li> <li>外の利用者に対応する場合、声かけして待ってもらう。</li> <li>内容のフィードバック、ルール改善。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>職員の資質、能力の違いについて。</li> <li>外出時に薬を渡すのを忘れていた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>対象のスタッフへの教育、標準化を実施。</li> <li>看護師、職員の連絡ミスであり、申し送りがきちんできていなかった。家族に謝罪。職員に周知。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>挨拶しない職員がいる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情検討委員会にて職員の研修を開催し、改善を図っている。</li> <li>口頭注意。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>職員に伝えたことが、他の職員に伝わっていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申し送りノートの記入を確実にし、出勤したらまずノートを確認するようにする。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>夜勤者が勝手に入室して物を盗っている（という噂）。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>夜勤を置くのをやめ、警備会社に委託。廊下に監視カメラを設置し、防犯機能を高めた。巡回型の安全確認から自己通報型に変更。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>外部ヘルパーの態度が悪い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>委託業者へ対応電話。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>スタッフが少ない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員の増員。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>介助が必要な入居者様の身だしなみについて、手が行き届いていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>その都度謝罪し、スタッフ全体に身だしなみについて目が行き届くように申し送る。</li> </ul>

(4) 施設の設備に関して

内容	対応
<ul style="list-style-type: none"> <li>共有部分の汚れ。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理人による指導等。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>居室内の細部の清掃についてのクレーム（入居者家族より）。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>館内及び居室清掃の徹底、業務内容、手順の見直し。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>真夜中に2階居室給水より漏水。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>その場で駆けつけて対応。1階入居者へのケア。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>部屋を変更した際、清掃ができていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>委託業者に確認を取り、今後同じことが無いよう注意した（委託業者に任せていたので）。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>部屋のナースコールが鳴らなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>修理して謝罪した。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>室内、廊下の照明が暗い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>オーナーと相談し、改善させていただく。</li> <li>照明を明るくした。</li> </ul>

・ 駐車場が足りない。	・ 近隣のコインパーキング使用料金をホームにて支払いとした。
・ エアコンの不具合。	・ エアコンを交換し対処した。
・ 廊下が暑い。	・ クーラーの温度を強めに設定した。
・ 共有部分の使用方法。	・ 個人・全体への説明。
・ 居室が寒い。	・ 居室の変更をした。
・ ベランダに鳩の糞。	・ 鳩が止まりそうな所に不安定化するためのケーブルを張る。
・ 浴室リモコンの使用方法。	・ 担当者が部屋へ行き説明。
・ 施設内の植木伐採。	・ 数日後に伐採をする。
・ 売店が欲しい。	・ 地元のスーパーマーケットと協力し、定期的な購入配達を行うようにする。
・ ゴミについて	・ ゴミを決められた場所・正しい日時に出していただくよう、ゴミカレンダーやチラシを各入居者へ入れる。
・ 居室内の電気が付けっぱなしのことがある。	・ 謝罪し、起床介助時の確認と訪問のたびに確認を徹底するよう広報する。
・ 入居者の自転車（多数）置き場の確保。通路の妨げになっている。	・ 貸主に自転車置き場を提供してもらう。
・ 共有の階段通路に私物を放置している。	・ 該当者に注意する。
・ 上下水の水漏れ、つまり等の苦情。	・ 業者に依頼して修繕する。
・ 契約駐車場に他の車が駐車しているため、駐車できない。	・ 違法駐車車両ナンバー、車種を確認し、該当がないか確認。全世帯へ連絡し、該当者を探し移動してもらう。アパート共用掲示板へ注意文掲示。各世帯ポスティング。

(5) その他

内容	対応
・ 親戚、縁者が訪問しても帰ってもらってくれ（案内するな）との息子さんからの苦情。	・ 対応できません。個人的にお願いします。
・ 内部で交流がない。	・ 月に一度交流会を設けた。 ・ 毎週お茶会をし、その中で対応する。
・ 他の入居者の方に対する苦情、トラブル。	・ 苦情内容が介入したほうが良いと判断し、苦情に対し相手と話し説明をし、その結果をフィードバックした。 ・ 双方の意見を聴き、仲介役として納得いただけるように対応している。 ・ 相談者、ケアマネージャー、介護責任者、及び管理者との話し合いにより解決策を考える。 ・ 精神障害を持っている方なので再入院再治療。
・ 利用者小遣い明細書の不備。	・ 謝罪。再度明細書作成。担当者への指導。
・ 面会時間の制限無く対応。	・ 面会時間を 8:00～19:00 とした。
・ 持ち込んだ現金がなくなった。	・ 事務所に金庫を新設し、現金を預かるようにした。

<ul style="list-style-type: none"> <li>朝6時から洗濯機を使う人がいてうるさい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>朝7時からの使用に。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>引越しの挨拶がなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理人等が掲示板に表示などして事前に周知する。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>プライバシーの漏洩。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本人、家族を呼んで注意。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>施設からの誕生日プレゼントの品が傷んでいた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご家族に謝罪。差し上げる品物の選択（安全性・品質）には気を付けるように周知。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>自分が入居する時は、入居条件が「健常者であること」と言われたのに、介護が必要な人を入居させた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>契約書類、パンフレットを見ていただきながら再度説明。また、入居時に引越しの疲労で一時的に体調を崩す方もいることを説明し、納得いただいた。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>カラオケ同好会に来て、歌わず聞いている人がいるのはおかしいと思う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1人の考えではなく、他の人への意見も聞いて同好会全員の意見でまとめてください。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>認知症のある入居者の方が大声（奇声）を発せられることについて、たの入居者の方より苦情があった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>居室を変更した。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>他の入居者（認知症あり）が黙って部屋に入ってくる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>見守り、巡視を強化すると共に、所在確認をする。</li> <li>謝罪と介護保険サービスの再調整。</li> <li>入居時に認知症者への理解を求め契約していただいている。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>外からの騒音（車等）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>納得してもらう。</li> <li>騒音のある入居者の家族に話しをする。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>他入居者の騒音（生活騒音、テレビの音）。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>騒音の出所の入居者へ説明し協力要請。</li> <li>部屋を替わってもらう。</li> <li>貼り紙→入居者へ直接訪問。</li> <li>該当すると思われる部屋か、その階全体に注意のチラシを入れる。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ADL（日常生活動作）低下により、歩行困難となり車椅子利用になった方の家族が現状を受け入れてくれないと訴え。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本人、家族、責任者の3者で話し合いの場を設け、本人のADL（日常生活動作）状態を見てもらい理解を求める。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>フィットネスルームへの入室時の靴の履き替えがルール通りに行われていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ルールが周知されるよう文書にて表示し、対応。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>入居費用の振込み方法に関するクレーム。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>対応事務員と部長とで至急に対応。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>この体温計が私の部屋にありましたが、私ではありません。事務所に渡します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>共有場所での忘れ物は預かれますが、部屋の中での物は自分で処理してください。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>郵便物の誤配。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>記録簿を作成し、個別に対応リストを作成。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>介護サービスの費用請求の件。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>介護サービス会社と当法人、入居者3者で説明。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>近所の子供の野球ボールが飛び込んできた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話にて状況確認。現場確認。外部との仕切り工事を施工。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>休日診療の医療機関の問い合わせ。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>区の休日担当医師会サービスを紹介。</li> </ul>

・ 近所の音がうるさい。	・ 隣家に消音を依頼。
・ 犬の糞	・ 近隣に広報文を出す。
・ 近隣と賃料の格差是正。	・ 一般常識に扱う。
・ 家族の希望が反映されない。	・ 主治医や管理者を含めて話し合いの場を定期的に持つようにした。
・ 隣室者がお金を貸して欲しいと言ってきたので困る。	・ 本人に内容を伝え、しないように注意した。
・ 隣人が徘徊するようになった。	・ 身元引受人へ連絡。
・ 認知症になられ、他の入居者からの申し出。	・ 親族身内の方に、連絡説明。(一旦) 契約解除。
・ 友人を同居させて入居費を頂いた件。	・ 管理会社より注意していただく。

3. 入居者から他法人のサービスを使いたいとの要望がある理由（事業者A、事業者B）

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 生活支援サービスは自由選択のため。</li> <li>・ 日程が合わない。顔なじみである。</li> <li>・ 当法人では対応できない場合があるため。</li> <li>・ 入居者様の知人が運営している事務所など。</li> <li>・ 入居前から使っている。</li> <li>・ デイサービスの利用。</li> <li>・ リハビリが可能なところ。</li> <li>・ 弊社にて提供していないサービスへの要望。</li> <li>・ 本人の希望。</li> <li>・ 外出したい。今までお世話になったヘルパーさんに会いたい等。</li> <li>・ ヘルパーを利用されている方で、生活支援サービスと重複する場合（清掃・食事）。</li> <li>・ サービスの質など。</li> </ul>
---



#### 4. 今後追加見込みの新規サービスの内容（事業者A～事業者D）

- ・ 併設する通所介護。小規模多機能型居宅介護、特養。
- ・ ケアマネ。
- ・ 食事について。現在は夕食のみ提供だが、将来的に昼食・朝食の提供も行う可能性がある。
- ・ 訪問マッサージ。
- ・ 旅行（介護付き）。
- ・ 安否確認。
- ・ レクリエーションプログラム。
- ・ 送迎サービスの拡大。
- ・ 24時間巡回型への対応。
- ・ 特定施設入居者生活介護。
- ・ 入居者ニーズから把握し、検討する。
- ・ 現在、提供先で実施している介護保険サービス（訪問介護）を自社にて一元的に提供する必要が発生すると見込まれる。
- ・ 看取り対応を実施した場合の死亡処置に関して。
- ・ 診療所。
- ・ 保険外サービスの内容、及びサービスの充実。料金体系の見直し。
- ・ 生活支援等。
- ・ カルチャースクール。
- ・ できることがあればする。
- ・ 訪問医療、訪問看護。
- ・ 検討中。
- ・ 生活支援施設の充実（増築、健康維持施設、地域交流施設）
- ・ 有料老人ホーム。
- ・ 連携する福祉施設のボランティア組織を活用することで検討。
- ・ 高齢者向けIT講習会の実施（地デジTVの視聴方法等）。
- ・ 入居者が認知症になった後、近隣の人へ迷惑をかけないようケアをするサービス等、現行のものよりも有用なものがあれば希望。
- ・ 今は自立高齢者の入居が前提ですが、さらに年齢を重ねた場合は、長期的に考えると介護サービス等について検討の必要が生じる可能性はあります。
- ・ 和食・洋食・中華を選べるようにする。
- ・ 介護サービスで出来ない通院サービス等。
- ・ 買い物支援（無料）。

## 5. 今後追加して欲しいサービス（入居者）

- ・ 健康状態悪化の場合の対応は特に不安。
- ・ （通院などに利用のため）タクシー等の乗車サービス割引券のサービス。
- ・ 談話室があればコミュニケーションがとれる。
- ・ 管理人を定期的に変えて欲しい。管理人との接触がない。無愛想。
- ・ 同居者（身体障害者）のため、自動車が必需品のため、駐車代は考慮して欲しい。
- ・ 食事の提供。
- ・ ベランダ掃除用に水道栓が欲しい。
- ・ ゴミ置き場にキーなどを設置し、いつでも捨てられるようにして欲しい（家族が訪問の時）。
- ・ 地域の医療ケア、介護面のサポート体制を充実して欲しい。
- ・ 医療機関までの送迎サービス等。
- ・ 年1回のシルバーサービスの案内を文書で知らせて欲しいです。
- ・ 高専賃の場合、健康状態が悪化し、生活が困難になったとき、貸主が住み替え先を探してくれるような制度を設けて欲しい。
- ・ 食堂を設置している場合、普通食とおかゆ食等病人食もあるほうが良い（賃貸でも食生活の充実）。
- ・ 要介護認定者となった場合の必要なケアサービスを行うか紹介して欲しい。
- ・ 各種サービス内容について解説したパンフレットのようなものが欲しい。
- ・ 宅配便の受領（一応表示されているが）。留守の際の代理受領（書留等）。生活困難の場合、どこまですめるのか不明。
- ・ 生ゴミ以外の書物・紙（パンフレットなど）、新聞など重くて階下まで下ろせない（有料でも古新聞を売れば費用が出るとは思います）。

## 第3章

### ヒアリング調査結果



## 1. 調査実施概要

### (1) 調査実施の目的

高齢者向け住宅等の入居者がサービスを受ける際に行う契約実態を調査することで、入居者がサービス契約を行う上で注意すべき事項を明らかにする。

なお、ヒアリング調査は、契約の当事者等から具体的な事例について直接聞き取りをすることで、アンケートでは調査しきれない契約の実態等を把握することを目的とし、実施した。

### (2) ヒアリング調査の内容

調査対象 : ①高齢者向け住宅等運営事業者

②サービス提供事業者

③入居者の実態把握先（行政）

調査数 : ①4事業者 ②2事業者 ③2カ所

調査場所 : 東京都、静岡県、京都府、兵庫県、福岡県

実施期間 : 平成22年11月から平成23年1月

調査項目 : 以下の通り

#### ①高齢者向け住宅等の事業者

分類	項目
1. 基本事項	○法人情報（従業員数、設立年月等） ○事業所情報（事業規模、高齢者円滑入居賃貸住宅等の登録状況、特定施設の指定状況、入居状況、入居者の要介護度状況、提供しているサービス種別等）
2. 契約実態	○契約プロセス（契約締結までのフロー、説明内容、説明時に使用している資料等） ○契約締結の際の留意点（入居者や親族・家族への説明時に特に留意している点、入居者に認知症等の傾向が見られる場合の留意点等） ○契約締結の際に入居者や親族・家族からよく受ける質問の内容 ○入居の際の条件 ○入居者が行っている契約の平均的な本数
3. 管理体制	○主に寄せられる苦情の内容 ○苦情への対応（対応窓口やマニュアルの有無、記録の取扱い等） ○入居者の満足度
4. 利用者保護	○退去・解約の条件 ○退去・解約した際の一時金等の返還措置 ○入居者の要介護度が変化した場合の対応

5. 利用者ニーズ	<input type="checkbox"/> サービスに関する入居者からの主な要望 <input type="checkbox"/> アクティビティ・レクリエーションなど、これまで工夫してきたサービス <input type="checkbox"/> 今後拡充していきたいサービス
6. その他	<input type="checkbox"/> 現在抱える課題 <input type="checkbox"/> 制度面での要望

### ②サービス提供事業者

分類	項目
1. 基本事項	<input type="checkbox"/> 法人情報（従業員数、設立年月等） <input type="checkbox"/> 事業所情報（事業規模、提供しているサービス種別等） <input type="checkbox"/> 建物運営者との関係等
2. 契約実態	<input type="checkbox"/> 契約プロセス（契約締結までのフロー、説明内容、説明時に使用している資料、建物運営者との役割分担等） <input type="checkbox"/> 契約締結の際の留意点（利用者や親族・家族への説明時に特に留意している点、利用者に認知症等の傾向が見られる場合の留意点等） <input type="checkbox"/> 契約締結の際に利用者や親族・家族からよく受ける質問の内容
3. 管理体制	<input type="checkbox"/> 主に寄せられる苦情の内容 <input type="checkbox"/> 苦情への対応（対応窓口やマニュアルの有無、記録の取扱い、建物運営者との役割分担・連携等） <input type="checkbox"/> 利用者の満足度
4. 利用者保護	<input type="checkbox"/> 解約の条件 <input type="checkbox"/> 一時金等がある場合、解約した際の返還措置 <input type="checkbox"/> 利用者の要介護度が変化した場合の対応
5. 利用者ニーズ	<input type="checkbox"/> サービスに関する利用者からの主な要望 <input type="checkbox"/> これまで工夫してきたサービス <input type="checkbox"/> 今後拡充していきたいサービス
6. その他	<input type="checkbox"/> 現在抱える課題 <input type="checkbox"/> 制度面での要望

### ③入居者の実態把握先（行政）

分類	項目
1. 入居者からの相談の実態	<input type="checkbox"/> 概要（相談件数、相談者、相談内容等） <input type="checkbox"/> 契約に関する主な苦情内容とその対応 <input type="checkbox"/> サービス面その他に関する主な苦情内容とその対応
2. 高齢者向け住宅等の現状	<input type="checkbox"/> 現行制度における懸念事項・課題 <input type="checkbox"/> 独自の取り組み <input type="checkbox"/> 生活支援サービスに関する法規制・指導の状況
3. 今後に向けて	<input type="checkbox"/> 今後多くなると予想される相談内容 <input type="checkbox"/> 今後検討すべき課題

## 2. 調査結果のまとめ

		民間事業者			
		A事業者（住宅運営事業者）	B事業者（住宅運営事業者）	C事業者（住宅運営事業者）	D事業者（住宅運営事業者）
1. 契約実態	契約実態について	<ul style="list-style-type: none"> <li>入居者は、賃貸借契約とサービス契約の2つをA事業者と取り交わしている（サービス契約は、複数のサービスを一つにまとめている）。</li> <li>サービスの提供は、サービス提供事業者に委託している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>入居者は賃貸借・食事提供・損害保険の3つの契約を取り交わしている。</li> <li>生活支援サービスは賃貸借契約に含めて一本化している。</li> <li>入居者はサービスを自由に選択でき、他のサービス提供事業者の利用を希望した場合は、個別にサービス提供事業者と契約を取り交わしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>入居者は、賃貸借・訪問介護・食事・ケアプランセンター・在宅療養管理指導・薬関係など、サービス提供事業者それぞれと契約を取り交わしている。</li> <li>住宅運営事業者（C事業者）とサービス提供事業者との間に提携関係はない（あくまでたくさん存在するサービス提供事業者の中の一選択肢として入居者に提示している）。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>契約は賃貸借契約（賃貸＋管理＋生活サポート）のほか、介護保険サービスや訪問サービスに関する契約など、サービス提供事業者それぞれと平均4つの契約を取り交わしている。</li> <li>D事業者と訪問サービスのコーディネーターを行う事業者が業務委託契約を締結しており、入居者は事業者に同意書を提出すれば訪問診療等のサービスが受けられる。</li> <li>入居者はサービス提供事業者を自由に選択できる。</li> </ul>
	契約締結に関する留意点	<ul style="list-style-type: none"> <li>「契約締結時の説明が長い」と言われるほど、詳細な資料をもとに重要事項を説明している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>契約締結に際し入居者毎にフローチャートを作成し説明に利用している。</li> <li>本人だけに説明して契約に至るケースはほとんどない。</li> <li>本人及び家族が「高齢者専用賃貸住宅」について正確に理解できるよう、丁寧な説明を行っている。（サービスの自由選択・原則外出自由等施設よりも生活上の自由がある等）</li> <li>入居者一人一人のカルテを作成している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>複数の契約締結が必要な場合は、時間が長くなるため、賃貸借契約についての説明とその他の契約についての説明は別の日にするようにしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>見学時の説明はセンター長が行い、契約締結時には、賃貸借契約を主とすることから宅建有資格者が重要事項を説明し、契約を取り交わしている。</li> <li>施設と勘違いして入居されることもあるため、施設ではなく住宅であることを説明時に強調している。</li> </ul>
2. 管理体制	苦情対応について	<ul style="list-style-type: none"> <li>現場での窓口は「サービス提供事業者」であるが、「サービス提供事業者本社」、「A事業者」にも窓口を設置している。重要事項説明書に記載し、説明も行っている。</li> <li>「サービス提供事業者」が、苦情対応を含めた入居者との日々のやりとりを記録しており、それをA事業者が毎日確認する仕組みにしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>B事業者の事務方管理者が窓口となっており、契約書にも記載している。</li> <li>現場スタッフが受けた苦情、意見については記録や朝礼で共有するとともにファイリングをしている。</li> <li>苦情に関しては、会議で発表を行い業務改善に活用している。</li> <li>苦情と意見の区別は、苦情は様々な感情・気持ちも入ってくるため迅速な解決ができないもの、意見は迅速に解決ができるもの、と考えている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービス提供事業者についての苦情もC事業者が1次受付を行っている。</li> <li>苦情申し立て窓口は契約書に記載している。</li> <li>玄関に「ご意見箱」を設置している。</li> <li>苦情と意見の区別は特段していない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当事業者外の苦情やご意見等もサポートセンターで一括管理している。</li> <li>コンシェルジュ的な役割を担う24H常駐のサポートセンターを設置している。</li> </ul>
3. 利用者保護の体制について	入居条件	<ul style="list-style-type: none"> <li>人に迷惑をかけない方（認知症等については、現場スタッフ（ケアマネジャー・社会福祉士等の有資格者）との面談の上、当物件での生活が可能かどうかを判断）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>65歳以上の方</li> <li>人に迷惑をかけない方</li> <li>医療行為が必要でない方（認知症という理由で入居をお断りすることはない。）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特に設けていない。</li> <li>要介護度が高い場合でも入居制限することはない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特に設けていない。</li> <li>要介護度が高い場合でも入居制限することはない。</li> </ul>
	賃貸借契約の入居者からの解約（賃貸借契約）	<ul style="list-style-type: none"> <li>やむをえない事情がある場合：1ヶ月前までの申し出</li> <li>特段の事情が無い場合：6ヶ月前までの申し出</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1ヶ月前までの申し出（解約条項は特に設けていない）</li> <li>敷金は原則全額返還している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1ヶ月前に申し出</li> <li>入居金については、礼金としての位置づけであり、解約の際も返金していない（ただし、90日以内に退去の場合は全額返還している）。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>入居後3ヶ月までクーリングオフにて対応している。</li> <li>3ヶ月以降は、2ヶ月前の解約通知。</li> <li>一時金は部屋の広さによって2種類ある。</li> <li>途中退去の場合、入居時に一部償却し、残りを4年間で償却する運用を行っている。</li> </ul>
	賃貸借契約の事業者からの解約（賃貸借契約）	<ul style="list-style-type: none"> <li>滞納：契約書上は滞納が3ヶ月に達し是正されない場合は退去していただくということになっている（事例はない）。</li> <li>他人への迷惑行為（他人に迷惑をかけなければ認知症等を患っていても継続入居可能）</li> <li>寝たきり等、1人では生命の維持が困難にも関わらず、介護保険サービスや保険外のヘルパーサービスなどを本人が拒否又は家族が与えない場合</li> </ul> <p>（退去の要件に要介護度の変化はない）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>滞納：通常の賃貸借契約と同様。ただし解約事例はない。</li> <li>その他の退去条件は特段定めておらず、希望すれば、原則継続入居が可能である。ただし、経済面・入院の必要性は考慮している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>滞納：通常の賃貸借契約と同様。ただし3ヶ月滞納したから即退去という対応は現実的でなく、家族と協議し解決を図る。</li> <li>医療行為が24時間必要になった場合や高次医療行為が必要になったときは、主治医の対応が可能かどうかにより継続入居を判断している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>滞納：通常の賃貸借契約と同様。</li> <li>契約書には明記していないが、認知症や精神疾患から、他の入居者への迷惑行為を行う場合には、退去をお願いすることもありうる（事例なし）。</li> <li>要介護度が変化した場合、家族との相談により対応を考えている。</li> </ul>
	サービス提供契約の解約	<ul style="list-style-type: none"> <li>3ヶ月前に申し出</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>賃貸借契約と同様</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>賃貸借契約と同様</li> <li>食事の提供に関しては、3日前に申し出があれば柔軟に対応。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>賃貸借契約と連動している。</li> </ul>
	その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>賃貸借契約の場合、延滞金が発生する。</li> <li>サービス契約の場合、違約金等は発生しない。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>退去後、退去精算書を作成し、入居者に提出。後日返金する。</li> </ul>
4. 利用者ニーズ	事業者の入居者からのニーズ把握について	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者にとっての満足とは何かということを今後現場スタッフに意識付けしていきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急時対応や服薬確認等についての意見が多数寄せられている。</li> <li>レクリエーション等について企画を検討しているが、煩わしく思う入居者もいるため、無理強いはできない。</li> <li>入居者のニーズに応じていくためには、医療・介護との密接な連携が重要と考えている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急時対応についての質問が多い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期的（年1回）にアンケート（職員の対応や食事の内容について）を実施している。</li> <li>アンケートを踏まえてサービス等の改善に繋げている。</li> <li>病院までの送迎を希望する入居者が多い。</li> <li>入居者によって希望するサービスは多種多様。</li> </ul>
5. その他	その他		<p>[事業者として説明の際に気をつけたほうがよいポイント]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者が求めているニーズ、不安点について質問が可能となるような詳細な情報説明</li> <li>1ヶ月にかかるすべての費用・今後かかるであろう費用についての説明</li> <li>高齢者専用賃貸住宅は施設ではないことの説明</li> <li>安心・安全について理解を得るような説明</li> <li>生活サポート体制について理解を得られるような説明</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>体験入居を実施し、すでに入居されている利用者と食事をしたり、会話をしたりする機会を設け、施設の状況を理解してもらえるようにしている。</li> <li>生活の自由度を求めて高齢者専用賃貸住宅に入居される方が多い。</li> </ul>

		民間事業者		行政		
		E事業者（サービス提供事業者）	F事業者（サービス提供事業者）	東京都消費生活センター	東京都都市整備局 住宅政策推進部	
1. 契約実態	契約実態について	<ul style="list-style-type: none"> <li>住宅運営事業者と委託契約を結ぶ場合と入居者と契約を結ぶ場合がある。</li> <li>委託契約の場合は、契約時の説明を住宅運営事業者が行い、E事業者は関与していない。</li> <li>入居者との契約の場合は、契約時の説明をE事業者が行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>F事業者は利用者と契約を取り交わしている。</li> <li>サービス利用契約は、賃貸借契約と連動している。</li> <li>生活支援サービスを不要と判断した場合、サービス利用契約のみを解約することも可能である。</li> <li>F事業者以外のサービス提供事業者の利用を入居者が希望する場合には、他の事業者の利用が可能である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>入居者がどの事業者とサービス提供契約を行ったのかを忘れてしまう可能性がある。契約は複雑にならないよう心がけてほしい。</li> </ul>		
	契約締結に関する留意点	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービス契約に関する重要事項説明書はない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>賃貸借契約とサービス契約の説明を行うと2時間半程度かかり、高齢者にとって負担となる。そのため身元引受人（主に家族）が説明を聞き、契約を行う。</li> </ul>			
2. 管理体制	苦情対応について	<ul style="list-style-type: none"> <li>要望（「これが食べたい」等）が多くできる範囲で対応している。</li> <li>苦情は全て本社へ連絡を行うルールになっており、本社にてデータベースが構築されており、受け付けた苦情についての対応状況を確認できるようになっている。</li> <li>「苦情対応マニュアル」は作成済みであり、それを基に職員への教育も行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建物のメイン玄関にボックスを設置している（ほとんど入っていない）。</li> <li>苦情と意見の区別は、文章で受け付けたものを苦情、口頭で受け付けたものは意見と考えており、苦情よりも要望という位置づけのものが多。</li> <li>「苦情対応マニュアル」は作成済みである。</li> <li>住宅運営事業者と、はっきりとした役割分担を決めておく必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今のところ、高齢者専用賃貸住宅に関する相談はない。</li> <li>今後、入居の途中でサービス提供事業者が変更になった場合に、苦情が発生する可能性がある。</li> <li>今後、入居一時金を徴収する事業者が現れるのではないかと。</li> <li>入居中の値上げについて苦情がでてくるのではないかと。</li> </ul>		
3. 利用者保護	利用者の保護の体制について	利用条件	<ul style="list-style-type: none"> <li>E事業者の提供するサービスは「食事の提供」であるため、利用条件は特に設けていない。</li> <li>認知症や要介護度についても特に問題とはしていない。</li> </ul>	[入居制限] <ul style="list-style-type: none"> <li>認知症の程度が高く、徘徊・暴言暴力・自傷行為等の問題行動を行う場合</li> <li>精神疾患があるとき（他の入居者に不安を抱かせる場合）</li> <li>24時間医療行為を必要とする場合</li> </ul>		
		賃貸借契約の入居者からの解約(賃貸借契約)				
		賃貸借契約の事業者からの解約(賃貸借契約)				
		サービス提供契約の解約	<ul style="list-style-type: none"> <li>委託契約の場合は、3ヶ月前の申し出としている。</li> <li>入居者との契約の場合は、2ヶ月間の滞納で食事の提供を中止している。この場合は、連帯保証人に連絡し、入金確認次第提供を再開している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>賃貸借契約を解約するとき。</li> <li>サービス契約を解約する場合は、30日前までに書面をもって申し入れとしている。</li> <li>要介護度が変化した場合もサービス提供契約上の変更は行っていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>解約方法・手続きについて注意が必要である。</li> </ul>	<b>【都の考え方】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>生活支援サービスに関しては、どのように質を確保していくかが難しい。都では独自の指針に沿ってサービスに関する契約書や重要事項説明書を提出させ、都のホームページ上で公開している。</li> <li>高額な一時金の取扱いについて、必要な額を保全措置することが望ましいと考えている。</li> </ul>
		その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>食事提供の停止は4日前までに申し出る。</li> </ul>			
事業者の入居者からのニーズ把握について	<ul style="list-style-type: none"> <li>E事業者では「いかに満足度を上げるか」を考えており、定期的にアンケート調査を実施しデータを収集している。データから高齢者の平均的な嗜好を反映したメニューの構成を心掛けている。</li> <li>入居者との契約の場合は、直接の声を聞くことができるため、新しい情報に接することが可能であると考えている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>入居者の満足度調査を行っている。</li> </ul>				
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>病院食の提供も行っていることから、個別対応（病気（糖尿病等）に対応した食事、刻み食、ペースト食等）も可能である。</li> </ul> [利用者からの料金徴収に関して] <ul style="list-style-type: none"> <li>委託契約の場合は、住宅運営事業者が行う。</li> <li>入居者との契約の場合は、各入居者から1ヶ月前払いとし、食事提供の停止を申し出た分（利用後残額）を翌月に返還する。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者専用賃貸住宅等の入居者は、サービス提供事業者を自ら選択できるのはメリットである。しかし、賃貸業者はあらかじめサービス提供事業者と契約をしているので、入居者が別業者を選択することは難しいと思われる。</li> </ul>			



### 3. 調査結果の詳細

#### A事業者（住宅運営事業者）

事業所概要	
登録種別	適合高齢者専用賃貸住宅
特定施設入居者生活介護の指定	指定を受けていない
総物件棟数及び総戸数	1棟 99戸
入居状況	約5割

#### 入居者の要介護度の状況

該当なし	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
38名	4名	5名	4名	3名	2名	1名	0名

#### 提供しているサービス種別

業務委託先が提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食事の提供</li> <li>・ 見守り（安否確認）</li> <li>・ 緊急時対応</li> <li>・ 生活相談</li> <li>・ 健康相談・健康管理</li> <li>・ フロントサービス</li> <li>・ 地域交流・イベント等</li> <li>・ その他（アクティビティプログラムのアテンド）</li> </ul>
事業者を紹介	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 家事・生活支援（清掃・洗濯・調理等）</li> </ul>

#### 1. 契約実態

##### ● 契約の実態について

- ・ 入居者は、賃貸借契約とサービス契約の2つをA事業者と取り交わしている（サービス契約は、複数のサービスを一つにまとめている）。
- ・ サービスの提供は、サービス提供事業者に委託している。
- ・ 食事の提供以外のサービスを基本サービスとし、毎月定額を徴収している。
- ・ オプションサービスとして、食事（夕食のみ）の提供を行っている（朝・昼は、配食サービス事業者を紹介）。
- ・ 入居者の意思によりサービスの提供を行わない場合、契約書の記載内容の変更は行わないがサービスの提供を行わない。基本サービス内のサービス提供を行わない場合の料金の割引等を行っていない。

##### ● 契約締結に関する留意点

- ・ 契約締結の際は、住宅運営事業者の営業担当（1名）が入居者本人及び身元引受人（家族等。以下省略。）へ説明を行っている（約2時間程度かかる為、「長い」と言われることが多い）。入居者本人にとって、肉体的負担になることもあるため、本人に了承

の上、身元引受人のみに説明する場合もある。また、事前に資料を郵送し、資料を読んでもらった上で説明を行うようにしている。

- ・ 契約時の説明では、契約書（賃貸借契約書・サービス提供契約書）の内容を分かりやすく説明した資料及び重要事項説明書を活用している。
- ・ 説明者用マニュアルは作成していない。説明用資料を作成した担当者が、契約時の説明を行っているが、今後事業が拡大し、担当者の増員が見込まれる場合は、マニュアル化が必要になる可能性が考えられる。

## 2. 管理体制

### ● 苦情対応について

- ・ 現場での苦情対応窓口は、サービス提供事業者としている。サービス提供事業者の本社及びA事業者にも窓口を設置している。重要事項説明書へ記載し、契約時に説明も行っている。
- ・ サービス提供事業者が、苦情対応を含めた入居者一人一人との日々のやりとりを記録し、A事業者と情報共有している。
- ・ サービス提供事業者の苦情対応内容に不足がある場合は、A事業者が現場職員へ指示・指導を行うこともある。
- ・ A事業者に苦情対応マニュアルは無い。サービス提供事業者については不明である。

## 3. 利用者保護

### ● 入居条件

- ・ サービスを受けることを入居の条件としている。但し、入居後のサービス提供契約の解約は可能である（現在、該当者無し）。
- ・ 入居者に認知症等の傾向が見られるときには、専門医が診断書を作成し、提供サービスの活用で生活が可能か、または今後住み続けるためにはどのようなサービス提供が必要になるかを検討し、入居の可否を判断している。認知症という理由だけで入居を拒むことは無い。

### ● 入居者からの解約（賃貸借契約）

- ・ 事業者への意思表示は、やむをえない事情（有料老人ホームに移る、家族と同居など）の場合は1ヶ月前、特段事情がない場合（他の高齢者専用賃貸住宅に移るなど）は6ヶ月前までに行わなければならない。契約時に説明を行っている。

### ● 事業者からの解約（賃貸借契約）

- ・ 退去要件は以下の3点。
  - \* 滞納（賃料3ヶ月）
  - \* 他人への迷惑行為

- \* 1人では生命の維持が難しい（寝たきりを想定）にも関わらず、介護保険サービスや保険外のヘルパーサービスなどを本人が拒否、または家族が与えない場合
- ・ 要介護度変化による退去の必要は無く、住み続けるために必要なサービス提供を受けて生活が可能であれば問題ない。
- ・ 退去要件については、契約時に説明を行っている。

● サービス提供の契約の解約

- ・ 事業者への意思表示は、3ヶ月前までに行わなければならない。但し、賃貸借契約を解約した時点で、サービス提供契約も解約される。

● その他

- ・ 賃料滞納の場合、違約金が発生する。サービス提供契約の場合は、違約金等は発生しない。
- ・ 入居者の要介護度が変化した場合、それに応じたサービス提供事業者の案内を行っている（利用の判断は入居者に任せる）。但し、サービス提供種目が増えると自己負担が増加することから、介護施設の紹介も行っている（入所するか否かは入居者の判断）。

4. 利用者ニーズ

● 入居者からのニーズ把握について

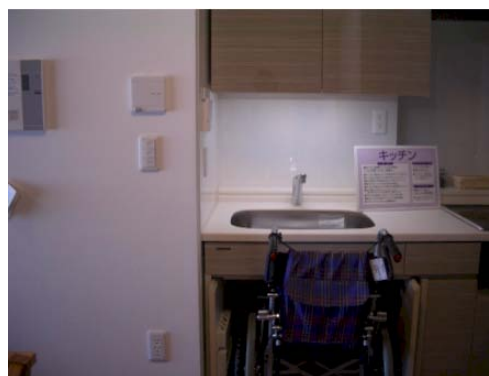
- ・ 今後、サービスの質・種類、入居前の期待度等についての、入居者アンケートを年1回程度実施する予定。
- ・ A事業者からサービス提供の担当者へ、積極的にサービスを提供していくよう指導を行っており、「満足度とは何か」ということを意識付けしていきたいと考えている。

5. その他

- ・ 「早めに移り住む」という意思が固まらず、見学者からは「将来的には住んでみたい」との意見を聞くことが多い。



エントランス



居室キッチン

## B事業者（住宅運営事業者）

事業所概要	
登録種別	適合高齢者専用賃貸住宅
特定施設入居者生活介護の指定	指定を受けていない
総物件棟数及び総戸数	1棟 26戸
入居状況	約8割

### 入居者の要介護度の状況

該当なし	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
8%	4%	15%	15%	27%	8%	8%	0%

### 提供しているサービス種別

自社で提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食事の提供</li> <li>・ 家事・生活支援（清掃・洗濯・調理等）</li> <li>・ 外出支援</li> <li>・ 見守り（安否確認）</li> <li>・ 緊急時対応</li> <li>・ 健康相談・健康管理</li> <li>・ フロントサービス</li> </ul>
-------	--

## 1. 契約実態

### ● 契約の実態について

- ・ 入居者は、賃貸借契約、食事提供契約、損害保険の3つの契約を取り交わしている。自社で提供しているサービス（食事の提供以外）は、賃貸借契約（管理費）に含まれている。
- ・ 入居者から、利用しないサービスについての管理費の割引を希望された場合の対応は想定していない（現在までの申し出は無い）。
- ・ 自社で提供しているサービス以外の提供を希望する入居者は、個別に事業者と契約を取り交わしている。

### ● 契約締結に関する留意点

- ・ 契約締結の際は、入居者本人と家族（賃貸借契約の保証人）に説明を行っている。
- ・ 契約締結に際し、入居者毎にフローチャートを作成し、説明に利用している。
- ・ 入居者本人及び家族が「高齢者専用賃貸住宅」について理解されていないことが多いため、施設との違い（サービスを自由に選択できる、原則自由に外出できる等）を高齢者専用賃貸住宅のメリットとして説明している。また、施設とは異なり、身の回りの世話を全て行うわけではないため、「出来ること」「出来ないこと」について丁寧に説明している。

## 2. 管理体制

### ● 苦情対応について

- ・ 苦情対応窓口はB事業者であり、契約書にも記載している。
- ・ 受け付けた苦情の内容は、「送り受けノート」や朝礼でスタッフ間で共有するとともにファイリングし、会議等で発表を行い業務改善に活用している。
- ・ 苦情と意見の区別について、苦情は様々な感情・気持ちも入ってくるため迅速な解決ができないもの、意見は迅速に解決が行えるものと考えている。

## 3. 利用者保護

### ● 入居条件

- ・ 明確な条件は設けていない。しかし、24 時間常時ケアが必要な場合は施設等の別の選択肢を提示する場合や、別の入居者に迷惑をかける事が想定される入居者はお断りしている。
- ・ 認知症や要介護度の高い入居者の場合は、入居前の説明時に自社の看護師が面談を行い、同物件で生活できるか否かの判断を行い、生活が難しい場合は入居をお断りしている。

### ● 入居者からの解約（賃貸借契約）

- ・ B事業者へ1ヶ月前に申し出る。
- ・ 敷金は原則全額返還している（敷金・礼金以外に預かっている金銭は無い）。

### ● 事業者からの解約（賃貸借契約）

- ・ 賃料を滞納した場合（滞納期間について、契約書への記載はない）。その他の退去条件は特段定めていない。
- ・ 要介護度の変化や医療サービスが必要になった場合は、退去要件として明文化していないため、原則生活し続けられるが、費用面の問題が発生する。入居者の状態が変化し始めた段階で、入居者・家族と面談を行い、転居を含めた対応について協議している。転居先の紹介等を行うことも可能である。

### ● サービス提供の契約の解約

- ・ サービス提供は賃貸借契約に含めていることから、賃貸借契約の解約に準じる。

### ● その他

- ・ 賃料・管理費の滞納があった場合、損害遅延金が発生する（契約書に記載されている）。

#### 4. 利用者ニーズ

##### ● 入居者からのニーズ把握について

- ・ 家族からは安否確認や緊急時の対応、服薬確認等についての対応をを心配しているケースが多い。
- ・ レクリエーション等について企画を検討しているが、煩わしく思う入居者もいるため、無理強いはできないと考えている。
- ・ 入居者のニーズに応えるには、医療・介護との密接な連携が重要と考えている。

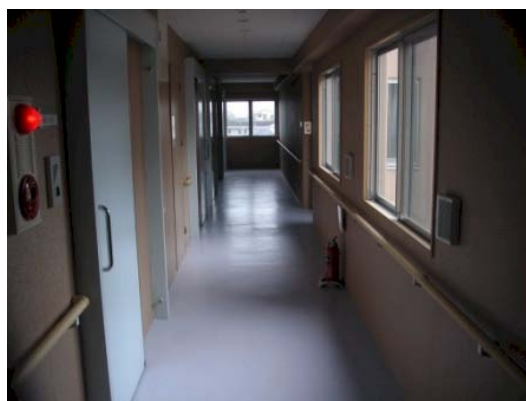
#### 5. その他

[事業者として説明の際に気をつけた方が良いと思われるポイント]

- ・ 利用者が求めているニーズや不安点を浮き彫りにした上で、質問が可能となるような詳細な説明
- ・ 高齢者専用賃貸住宅は施設ではないこと
- ・ 1ヶ月に掛かる全ての費用及び今後掛かるであろう費用についての説明
- ・ 安心・安全について理解を得るような説明
- ・ 生活サポート体制について理解を得られるような説明



食堂



建物内廊下

C事業者（住宅運営事業者）

事業所概要	
登録種別	適合高齢者専用賃貸住宅
特定施設入居者生活介護の指定	指定を受けていない
総物件棟数及び総戸数	1棟 50戸
入居状況	ほぼ満室

入居者の要介護度の状況

該当なし	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
0%	1%	0%	40%	30%	10%	10%	10%

提供しているサービス種別

管理費に含まれるサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見守り（安否確認）</li> <li>・緊急時対応</li> <li>・生活相談</li> <li>・フロントサービス</li> <li>・地域交流・イベント等</li> </ul>
選択できるサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事の提供</li> <li>・外出支援</li> <li>・排泄・入浴・食事等の介護</li> <li>・健康相談・健康管理</li> </ul>

1. 契約実態

● 契約の実態について

- ・ 物件に関する契約はC事業者が担当している。
- ・ 入居者の契約本数は以下の5～6本となり、「契約本数が多い」という声を聞くこともある。
  - ・ 賃貸借契約：C事業者
  - ・ 訪問介護：サービス提供事業者
  - ・ ケアプランセンター：サービス提供事業者
  - ・ 食事：指定の外部事業者
  - ・ 在宅療養管理指導（往診）：指定の主治医
  - ・ 薬関係：指定の薬局
- ・ 賃貸借契約は、解約・退去の申し出がなければ、2年毎に自動更新されることになっている。

● 契約締結に関する留意点

- ・ 契約本数が多くなる場合は、説明時間が長くなるため日程を調整し、賃貸借契約とその他の契約についての説明を別の日に行うようにしている。

## 2. 管理体制

### ● 苦情対応について

- ・ 苦情対応窓口は、サービス提供事業者に対するものも含め、一次受けはC事業者が対応している。その場合、C事業者はサービス提供事業者に苦情内容を伝えた上、対応を確認し、記録に残し管理している。サービス提供事業者へ直接苦情があった場合にも、サービス提供事業者からC事業者へ報告させ、情報を集約している。
- ・ 苦情対応窓口の一つとして、玄関の受付に「ご意見箱」を設置している。
- ・ 申し立てについては、苦情と意見の区別は特段設けていない。頂いた意見については全て迅速に対応している。
- ・ 苦情対応窓口については、契約書に記載している（「ご意見箱」についての記載はない）。
- ・ 苦情については、その日のうちに迅速に対応しており、マニュアルは設けていない。しかし、緊急事態等の対応マニュアルは用意している。

## 3. 利用者保護

### ● 入居条件

- ・ 入居の条件は以下の3つである。
  - ・ 65歳以上の方
  - ・ 人に迷惑をかけない方
  - ・ 医療行為が必要ではない方（但し、医療行為が必要な場合でも、契約している主治医または入居希望者掛かり付け医が、入居しても問題ないとの判断があれば入居可能）
  - ・ 同物件では在宅で提供できるサービスは全て提供しており、入居希望者をお断りすることは基本的には無い（24時間駐在する医師はいないため、常時医療行為が必要な入居希望者はお断りしている）。

### ● 入居者からの解約（賃貸借契約）

- ・ C事業者へ1ヶ月前に申し出る。
- ・ 入居金は、礼金としての位置付けのため、解約時に返金することはない（但し、90日以内に退去した場合は、償却せずに全額返金している）。

### ● 事業者からの解約（賃貸借契約）

- ・ 賃料の滞納（3ヶ月）。但し、3ヶ月経過後即退去とせず、家族と支払いの協議を行い、解決を図る。
- ・ 医療行為が24時間必要になった場合や、高次医療行為が必要になった場合に、主治医が入居の継続可能か否かを判断している。



- サービス提供の契約の解約

- ・ サービス料金滞納についても賃貸借契約と同様としている。
- ・ 食事の提供については、3 日前までに申し出があれば、柔軟に対応する。

#### 4. 利用者ニーズ

- 入居者からのニーズ把握について

- ・ 満足度調査については、設立後 1 年経過していないため未実施である。実施を検討している。
- ・ 契約時、「入居者の容態が急変したときにはどのように対応してくれるのか」という緊急時の対応に関する質問が多い。また、介護度変化に伴う転居に関する質問もある。

#### 5. その他

- ・ 本物件は 24 時間訪問介護サービスに加えて、提携病院等と連携している住宅という趣旨で運営している。



居室



ご意見箱（受付）

## D事業者（住宅運営事業者）

事業所概要	
登録種別	高齢者専用賃貸住宅申請中
特定施設入居者生活介護の指定	指定を受けていない
総物件棟数及び総戸数	1棟 35戸
入居状況	約6～7割

### 入居者の要介護度の状況

該当なし	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
15名程度	0名	5名程度	2～3名	1名	0名	0名	0名

### 提供しているサービス種別

自社で提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食事の提供</li> <li>・ 見守り（安否確認）</li> <li>・ 緊急時対応</li> <li>・ 生活相談</li> <li>・ 健康相談・健康管理</li> <li>・ フロントサービス</li> </ul>
-------	--

## 1. 契約実態

### ● 契約の実態について

- ・ 提供しているサービスは、賃貸借契約に含めて契約している。サービス提供費用は管理費として毎月徴収している。食事代については、未利用分残額を翌月返金としている。食事提供を利用しない入居者に対しても同様の扱いとしている。
- ・ 入居者が本物件で提供しているサービス以外のサービスを利用したい場合には、外部のサービス提供事業者を自由に選択できる。
- ・ 訪問サービスのコーディネートを行う事業者とD事業者が業務委託契約を締結しており、入居者はコーディネートを行う事業者へ同意書を提出することで、訪問診療等の訪問サービスが受けられるシステムを用意している。
- ・ 入居者の契約本数は、賃貸借契約、介護保険サービス、訪問サービスに関する契約など4本程度である。

### ● 契約締結に関する留意点

- ・ 見学時の説明はセンター長が行い、契約締結時には、賃貸借契約を主とすることから宅建有資格者が重要事項を説明し、契約を取り交わしている。契約書を一度持ち帰ってもらい、内容確認の上、署名・捺印頂き、提出して頂いている。
- ・ 施設と勘違いして入居されることもあり、施設ではなく住宅であることを説明時に強調している。

## 2. 管理体制

### ● 苦情対応について

- ・ コンシェルジュ的な役割を担う 24 時間駐在のサポートセンターを設置し、社員が常駐している)。
- ・ 苦情対応窓口は、サービス提供事業者に対するものも含め、サポートセンターが一括して行っており、報告書に毎日記載している。
- ・ 苦情・ご意見等は、サービス改善に役立てている。
- ・ 現在、苦情対応マニュアルは無いが、今後作成する予定はある。

## 3. 利用者保護

### ● 入居条件

- ・ 入居条件は特に設けておらず、要介護度が高い場合でも入居制限をすることはない。

### ● 入居者からの解約（賃貸借契約）

- ・ 事業者への意思表示は1ヶ月前に行う。
- ・ 入居時に一時金（住戸の広さにより2種類ある）を受領しているが、退去時に重要事項説明書に記載がある計算式（5年償却とし、当初一年間で一部を償却、残りを4年間で償却）に沿って返還を行っている。
- ・ 退去後、「退去清算書（一時金、前払い家賃についての返金明細）」を作成し、入居者が了承し、押印後に返金している（入居時に敷金・礼金の授受は行っていない）。
- ・ 入居後3ヶ月まではクリーニングオフにて対応している。但し、実費費用負担はある（過去に対応したケースあり）。

### ● 事業者からの解約（賃貸借契約）

- ・ 解約通知は1ヶ月前に行う。但し、自社から一方的に解約を行わない様に努めている。
- ・ 賃料滞納時の対応は、通常の賃貸借契約と同様である。
- ・ 契約書には明記していないが、認知症や精神疾患から、他の入居者への迷惑行為を行う場合には、退去をお願いすることもありうる（実例なし）。

### ● サービス提供の契約の解約

- ・ 賃貸借契約が解約になると同時に、サービス提供についても連動して解約となる。同様に、訪問サービスに関わる同意書も効力を無くす。

### ● その他

- ・ 入居者の要介護度が変化した場合は、家族と相談し、自社として対応可能な範囲の検討を行う。対応ができない場合は、地元の施設等を紹介する（業務提携先は特に無い）。

#### 4. 利用者ニーズ

##### ● 入居者からのニーズ把握について

- ・ 定期的(年1回)に、職員の対応や食事の内容についてのアンケートを実施している。結果を踏まえ、サービス等の改善に繋げている。
- ・ 入居者によって希望するサービスは多種多様であるため、「個別的介護」として別料金にてサービスを提供している。
- ・ 病院までの送迎を希望する入居者が多い。

#### 5. その他

- ・ 体験入居を実施し、既に入居されている利用者と食事や会話をする機会を設け、住宅の状況を理解してもらえるようにしている。
- ・ 生活の自由度を求めて高齢者専用賃貸住宅に入居される方が多い。
- ・ アクティビティやイベント等の企画を今後どんどん考えていきたいと思っている。入居者から要望があれば応えていきたい。



居室



食堂

## E事業者（サービス提供事業者）

### 提供しているサービス種別

自社で提供	・ 食事の提供（朝・昼・夕） ※現在、2ヶ所の高齢者向け賃貸住宅へサービスを提供している
-------	---

#### 1. 契約実態

##### ● 契約の実態について

- ・ 住宅運営事業者との関係性（資本関係、人的関係）は特にない。
- ・ 契約形態は、①住宅運営事業者との業務委託契約と②利用者個人とのサービス提供契約（住宅運営事業者は紹介のみ）の2つある。
- ・ 業務委託契約の場合、契約時の説明は住宅運営事業者が行い、E事業者は関与しない。しかし、個人契約の場合、利用者との契約時の説明はE事業者が行っている。
- ・ 現在、高齢者向け賃貸住宅の入居者全員とサービス提供の契約を行っている。

##### ● 契約締結に関する留意点

- ・ 個人契約の場合は、契約期間中に利用者の死亡により料金の徴収が出来なくなる可能性が考えられることから、連帯保証人（主に家族）を設けている。なお、重要事項説明書は無い。

#### 2. 管理体制

##### ● 苦情対応について

- ・ 苦情より要望（「〇〇が食べたい」等）が多い。それらに対して、できる範囲で対応している。

##### 【要望への対応実例】

- ・ 「硬い」、「噛めない」、「噛み切れない」という声に対しては、多少色に変色しても、やわらかくなるまで煮る等の対応を行っている。また、「フライが硬い」という場合には、「天ぷら」に変更する等の個人対応も行っている。
- ・ 味（甘い、辛い、すっぱい等）に対する要望については、個人対応が難しいため対応していない。
- ・ 「ボリュームが足りない」という要望については、原価率を考慮しなければならないため、食材の変更等を工夫し対応している。

- ・ 「苦情対応マニュアル」は作成済みであり、「厨房事故マニュアル」、「食中毒事故マニュアル」も作成済みである。それらを基に教育も行っている。

##### ● 住宅運営事業者との役割分担／連携など

- ・ 苦情対応窓口は、住宅運営事業者及びE事業者（本社及び配食先の食堂に駐在してい

る栄養士) としている。

- ・ 受け付けた苦情は全て本社へ連絡を行うルールになっており、本社にてデータベースが構築されており、受け付けた苦情についての対応状況が確認できるようになっている。

### 3. 利用者保護

#### ● 利用条件

- ・ 特に設けていない。
- ・ 食事の提供において、認知症や要介護度への対応については、刻み食・ペースト食等といった対応も可能なため、問題としていない。

#### ● 利用者からの解約（サービス提供契約）

- ・ 住宅運営事業者との業務委託契約の場合は、3ヶ月前までの申し出としている。

#### ● 事業者からの解約（サービス提供契約）

- ・ 個人契約の場合、支払いが2ヶ月間滞納すると食事の提供を中止し、連帯保証人に連絡する。入金確認次第食事の提供を再開する。

#### ● その他

- ・ 利用者との契約の場合は、各利用者から料金を1ヶ月分前払いとし、食事提供の停止を申し出た分（利用後残額）を翌月に返還する。
- ・ 欠食の連絡は4日前までに申し出る。
- ・ 各居室への配膳・下膳は行っていない。

### 4. 利用者ニーズ

#### ● 利用者からのニーズ把握について

- ・ 施設では栄養士から摂取カロリーを指示されるが、高齢者向け住宅の場合は、指示が無いため、独自に調査して1日の摂取カロリーを決めて食事を提供している。
- ・ 「いかに満足度を上げるか」を考えており、アンケート調査（半年～1年に1回程度実施、場合又は住宅によっては毎月実施）から利用者のデータを収集し、嗜好を確認している。

### 5. その他

- ・ 提供した食事を、食堂から居室へ持ち帰って保存される場合があると食中毒が発生する可能性があるため持ち帰りは禁止としている。
- ・ 高齢者向け住宅に隣接しているレストランをコンセプトとして、サービスの提供を行

っており、そのことが物件にとってもメリットにつながっていると感じている。

- 欠食は自由である。
- 業務委託契約の場合は、利用者からの料金徴収は住宅運営事業者が行っており、個人契約の場合は、E事業者が直接行っている。
- 食事の提供を続けるには、ある程度の食数がなければ採算がとれない。よって、美味しく食べてくなる食事の提供を心掛けている。
- 病院食の提供おこなっていることから、個別対応（病気（糖尿病等）に対応した食事、刻み食、ペースト食等）も可能である。

## F事業者（サービス提供事業者）

※F事業者は特定非営活動利法人である。F事業者は、住宅運営を行う別法人を設立し、その法人が、F事業者がサービス提供を行っている高齢者専用賃貸住宅の管理運営を行っている。

### 提供しているサービス種別

自社で提供	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 食事の提供（住宅運営事業者が調理、F事業者が配膳）</li><li>・ 外出支援</li><li>・ 見守り（安否確認）</li><li>・ 緊急時対応</li><li>・ 生活相談</li><li>・ 健康相談・健康管理</li><li>・ フロントサービス</li><li>・ 地域交流・イベント等</li><li>・ その他（薬の管理）</li></ul>
-------	---

## 1. 契約実態

### ● 契約の実態について

- ・ 現在、高齢者専用賃貸住宅も入居者全員とサービス提供契約を行っている。
- ・ 利用者は、賃貸借・食事の提供・寝具類のリースについての契約を住宅運営事業者と行い、サービス提供契約はF事業者と行っている。
- ・ 住宅運営事業者とF事業者は業務委託契約を結んでいる。
- ・ 重要事項説明書は、賃貸借契約とサービス提供契約をまとめたものを交付している。
- ・ サービス提供契約は、各種サービスをまとめて一つの契約書で取り交わし、定額料金を徴収している。家族からは「サービスごとに契約できないか」と言われるが、サービス提供上、混乱をきたすため全員一律で契約していただいている。
- ・ 契約のフローは以下の通り。

#### 【住宅運営事業者】

- ① 賃貸借に関する重要事項の説明（費用の内容、退去要件、苦情関係）。
- ② 内容承諾後、居室の賃貸借契約・説明（賃料の改定、入居保証金の返還、退去の要件）。緊急連絡先、賃借人、身元引受人の記載を頂く。  
※身元引受人の役割は、連帯保証、残物処理、入居できなくなった時の引受である。
- ③ 食事の提供、寝具類のリース（必要な場合）についての契約。

#### ▼【F事業者】

- ① 生活支援サービス契約の内容説明を行い、署名を頂く。
- ② 支払いについての口座振替手続きと入居時の必要備品についての説明。
- ③ 必要な介護保険サービス契約の説明（重要事項説明、費用、時間、苦情窓



ロ) と利用契約。

④ 個人情報の第三者利用についての同意書を頂く。

● 契約締結に関する留意点

- ・ 家族は施設のサービスを受けられると誤認して入居を希望されることが多いため、施設とは異なることを賃貸借契約・サービス提供契約のどちらでも留意して説明している。
- ・ F 事業者以外のサービス提供事業者の利用を希望される場合は、他社を利用することも可能である。但し、緊急時対応を考慮して、訪問看護は F 事業者に限っている。契約の説明時に納得していただいている。

## 2. 管理体制

● 苦情対応について

- ・ 当物件のメイン玄関に苦情受付のボックスを設置しているが、ほとんど入っていない。
- ・ 入居者への聞き取り調査（CS 調査）を、住宅運営事業者（年 1 回）・F 事業者（年 2 回）それぞれ実施している。
- ・ 苦情の内容は、どちらかの事業者宛というものではなく、内容を見てどちらへの苦情かを判断している。
- ・ 文章で受け付けたものは苦情、口頭で受け付けたものは要望と考えている。
- ・ 苦情対応マニュアルは、どちらの事業所も作成済みである。

● 住宅運営事業者との役割分担／連携など

- ・ はっきりとした役割区分けはされていない。
- ・ もし、複数のサービス提供事業者がサービスを提供する場合は、役割分担を決めておく必要があると考える。利用者へ問題が生じた場合、責任の所在が不明確になる可能性があるため、その場合は事業へのビジョンが異なると連携が難しいと思われる。

## 3. 利用者保護

● 入居条件

- ・ 入居条件はないが、以下に該当する場合は入居を制限・退去していただいている。
  - ・ 認知症の程度が高いとき（徘徊・暴言暴力・自傷行為等の問題行動を起こす場合）
  - ・ 精神疾患（他の入居者に不安を抱かせる場合）
  - ・ 24 時間医療行為を必要とする場合

上記の 3 点については、パンフレットに記載し、説明することで納得を得ているので、退去時に問題となることはない。

- 利用者からの解約（サービス提供契約）
    - ・ サービスを不要と判断した場合、サービス提供契約のみを解約することは可能である。但し、解約しても緊急時コール等の設備は撤去しない。
  - 事業者からの解約（サービス提供契約）
    - ・ 入居条件に該当した場合は退去となり、賃貸借契約と連動してサービス提供契約も解約となる。
    - ・ サービス契約では、一時金を徴収していない。また、月々の支払いは後払いとしている。
- ※参考：賃貸借契約
- ・ 入居の際に入居保証金（家賃2ヶ月分）を徴収している（2年償却）が、家賃の一部前払いという位置づけとしている。
  - ・ 入居保証金の償却後に転居（住棟内）があった場合は、再度入居保証金を徴収している。
  - ・ 2年以内に退去した場合は、規定の計算式をもとに残額を退去後90日以内に返還している。
  - ・ 一時金の保全については、地域の規定により必ず銀行にて保全しなければならないとされており、保全済みである。
- その他
    - ・ 要介護度が変化した場合も、サービス提供契約上の変更は行っていない。

#### 4. 利用者ニーズ

- 利用者からのニーズ把握について
  - ・ F事業者が運営している、居宅介護支援、訪問看護、訪問介護、通所介護の各介護保険サービス事業所それぞれ、利用者に対するCS調査を行っている。

#### 5. その他

- ・ 契約締結の際、利用者の親族・家族から以下のような質問がある。
  - ・ 生活支援サービスではどこまでのサービスをしてくれるのか。
    - 介護保険内サービスのすきま部分を生活支援サービスとして提供している。
  - ・ 要介護度がどのくらいになるまで当物件で生活ができるのか。その場合、費用はどのくらいかかるのか。
    - 要介護度が高くなれば、より多くのサービス提供を受けなければならなくなり、高額な費用負担額が考えられるので、施設への転居をすすめている。

1. 高齢者向け住宅等の相談件数

苦情、問い合わせ 件数 (有料老人ホームに関 するもの(*))		合計	内訳	
			苦情	問い合わせ
	平成 18 年	123 件	96 件	27 件
	平成 19 年	122 件	109 件	13 件
	平成 20 年	251 件	110 件	141 件
	平成 21 年	163 件	147 件	16 件
	*平成 20 年の問い合わせ急増の理由は、当年発行された冊子「有料老人ホームの選び方」の反響が大きかったため。			
相談体制	相談員数 40 名 (うち、高齢者支援担当 4 名)			

**※2010 年 11 月 18 日までに「高齢者専用賃貸住宅」に関する相談は無い。**

2. 高齢者からの相談事例

- ・ 高齢者が賃貸住宅等の契約をする際、後押し（保証人がなくても契約できる）をしてくれるような組織はないか？

→ 当センターでは、「あんしん入居制度」を紹介するなどしている。

- ・ 高齢者が入居できる賃貸物件はないか？

→ 東京都の「シルバーピア事業」や各区市町村の住宅担当課を紹介するなどしている。

3. 有料老人ホームに関する苦情・相談事例

- ・ 入居金、返還金、短期解約特例制度（90 日制度）、食事代等の値上げ、サービスについての苦情・相談が多く寄せられている。
- ・ 主に家族からの相談が増加している。
- ・ 入居前の内容確認不十分や、契約期間内に入居者が死亡した場合に苦情が発生する可能性がある。

4. 「高齢者専用賃貸住宅」について

(1) 今後想定される苦情について

● サービスについて

- ・ 入居者がどの事業者とサービス提供契約を行ったのかを忘れてしまう可能性がある。提供されるサービス毎に契約窓口が異なる場合には、それらを消費者の目線で管理するコーディネイト役が必要となってくるのではないかな。

その役割として地域包括支援センターの有効活用も検討に値する。

- ・ 入居の途中でサービス提供事業者が変更になった場合に苦情が発生する可能性

がある。(例：食事が美味しくなくなった。ヘルパーさんの態度が冷たい 等)

● 入居一時金について

- ・ 今後、入居一時金を徴収する事業者が現れるのではないかとと思われるが、高齢者専用賃貸住宅において「短期解約特例制度(90日ルール)」は適用されない。有料老人ホームのように体験入居等がないため、契約の際は注意が必要である。

● 入居中の値上げについて

- ・ 入居中に賃料の値上げが行われる際、同意しなければその建物に入居していることが難しくなる。年金収入額が決まっている高齢者にとって、値上げは死活問題である。そこで、高齢者の入居者本人が料金交渉等を行うことは難しいが、近隣の弁護士等有識者が事業者との交渉役となることも考えられる。

● 原状回復について

- ・ 通常の賃貸借契約でも原状回復についての相談は多い。契約上どのように記載されているのか事業者によって異なるため確認する必要がある。また、事業者からの重要事項説明の際、入居時の説明はしっかりするのだが、原状回復の特約についての説明は曖昧な場合が多いため注意が必要である。

● サービス契約の解約について

- ・ 解約方法・手続きについて注意が必要である。

(2) その他

- ・ サービス提供事業者を自分で選択することができるのは、高齢者向け住宅の利点と考えている。しかし、賃貸業者はあらかじめサービス提供事業者と契約をしているので、入居者が別業者を選択することは難しいと思われる。

- 東京都特有の取り組み
  - ・ サービスの質の確保として、福祉保健局がサービス内容について届出を義務付け、その内容を公表している。
  - ・ 国の高齢者円滑入居賃貸住宅制度では、面積要件等の基準があるが、基準を満たしていない住宅についても、都独自の制度で情報提供している。
- 契約書雛形の掲載について
  - ・ 都のホームページ上に公開されている契約書の雛形は、国のものを参考にし掲載している。
- 生活支援サービスの質を確保する対策はあるのか
  - ・ 東京都では、「高齢者向け住宅における生活支援サービス提供のあり方指針」等に沿って「サービスについての契約書」、「サービスの重要事項説明書」を届出するようにしている。都のホームページ上で公開することで、サービスの質の確保を図る。
  - ・ 入居者にとってある程度高額な金銭的負担が発生することもあることから、事業者側がきちんと説明し、双方が納得した上で契約を行っていただきたい。
  - ・ 高額な一時金の取り扱いについて、都としてはきちんと銀行等で保全措置することが望ましいと考える。

#### 高齢者向け優良賃貸住宅

- 高齢者との契約について
  - ・ 利用者（入居者）・事業者にとっては、後々、トラブルにならないよう契約には十分な内容確認や説明など慎重な対応が求められる。
- 苦情対応について
  - ・ 当課では物件の登録を行っているため、主に登録に関する苦情を受け付けている。
- 入居後の賃料値上げについて
  - ・ 通常の高齢者向け住宅における賃料値上げについては、民民の契約のため、当事者間での協議に委ねられている。
  - ・ 高齢者向け優良賃貸住宅の場合は、家賃について一定の基準があり、ある程度関与する余地はある。
- 高齢者向け優良賃貸住宅について
  - ・ 毎年採択している。

- ・ 都としては、高齢者向け優良賃貸住宅を増やしていきたいが、区市町村と連携して進める必要がある。
  
- 高齢者向け住宅の賃料について
  - ・ 一般的な高齢者向け住宅の賃料を都が規制することは難しい。賃料が高額の場合には空室が増加し、値下げせざるを得ないなど、市場の判断にて賃料が決まって行くことになる。
  
- 事業者に対する高齢者向け優良賃貸住宅への補助について
  - ・ 事業者は、建設資金に補助金が充当できることに加え、入居者の収入額に応じて賃料に関する補助金があるため、事業者としては空室低減が期待できる。
  
- その他
  - ・ 高齢者が住み慣れた地域で暮らすことができるよう、地域の実情を把握している区市町村の役割が重要であり、各区市区町村においても高齢者向け住宅の整備促進に向けた取り組みをお願いしたい。
  - ・ 都市整備局と福祉保健局とは、高円賃及び東京シニア円滑入居賃貸住宅制度の登録を始め、高齢者に関し日常的に連携を図っている（サービス部分は福祉保健局が内容を精査し、書類が揃った段階で登録を行う等）。

## 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"> <li>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と。</li> <li>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と。</li> <li>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と。</li> <li>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と。</li> </ul>
(2) 管理体制について	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 個人情報の管理が不十分な実態があるのではないかと。</li> <li>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と。</li> </ul>
(3) 利用者保護について	<ul style="list-style-type: none"> <li>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と。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と。</li> <li>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と。</li> <li>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と。</li> <li>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と。</li> </ul>
(4) 利用者ニーズ等について	<ul style="list-style-type: none"> <li>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と。</li> <li>② 満足度調査の実施有無、今後のサービス拡充など</li> </ul>

## 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>

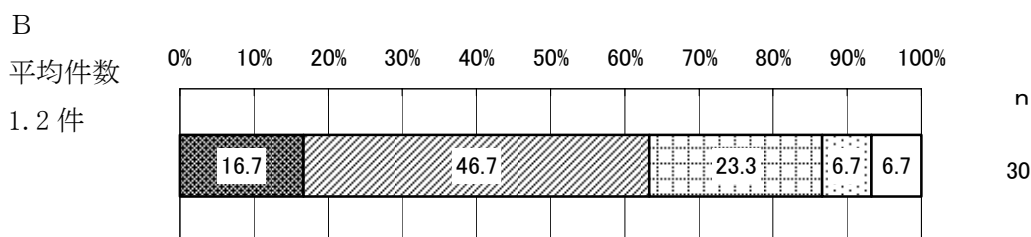
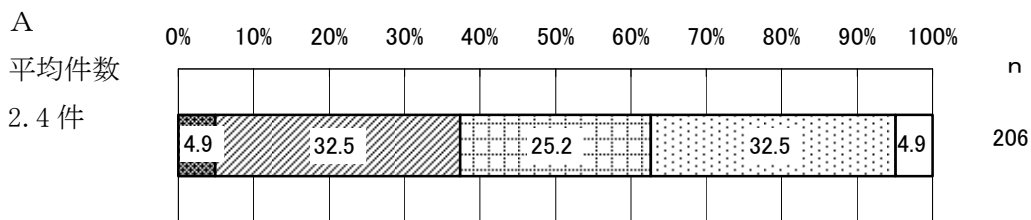
契約行為そのものが負担となっている高齢者にとっては、複数サービスを一つの契約にて行うことは契約の簡素化の観点からは望ましいと思われるが、複数サービスが包含されているため説明を行う際は、利用者の視点に立ってサービス内容の理解・納得が得られるよう丁寧な対応が求められる。特にサービスを外部の事業者に委託している場合は、委託先と連携を図り、可能な限り契約の簡素化を図る工夫も望まれる。

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。

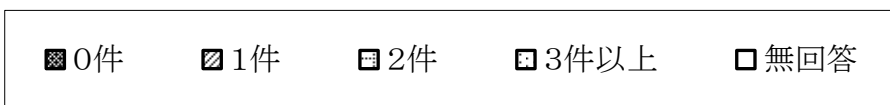
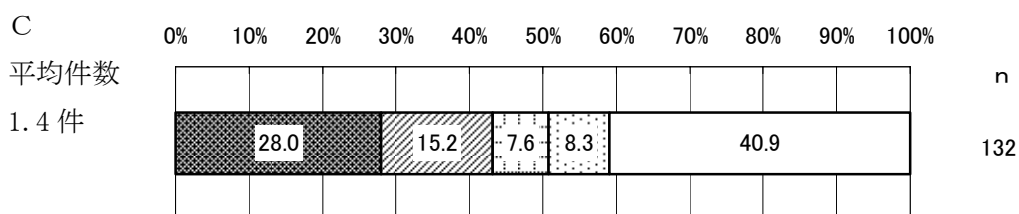
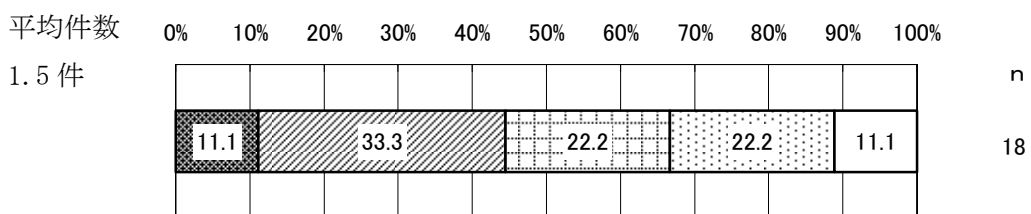
高齢者にとっては、自分自身が契約している契約先・サービス内容等を逐次把握していることは大変労力があるため、それを防ぐためにもリスト表等を積極的に活用していくことが望まれる。

【参考：アンケート調査結果】

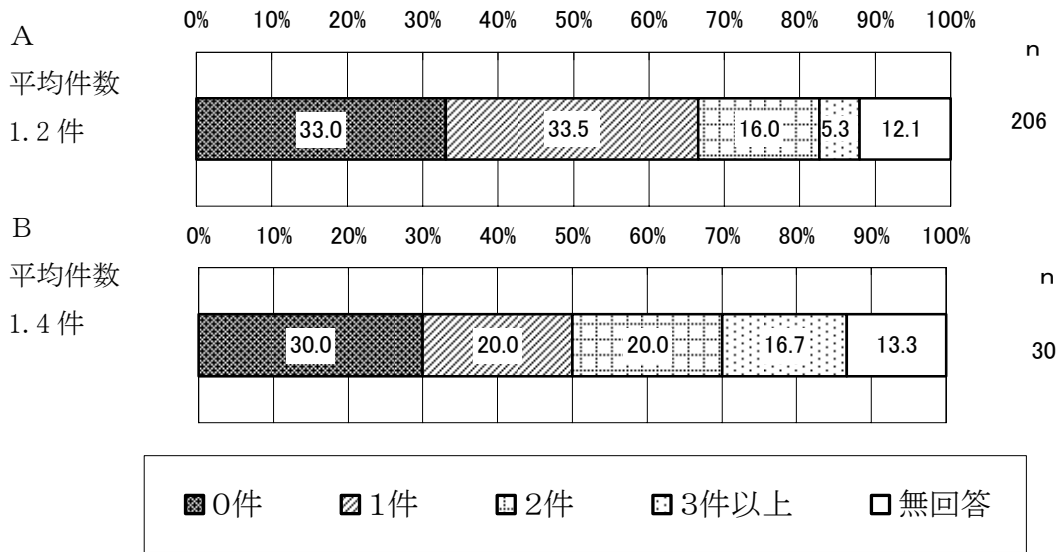
- 賃貸借契約に関するものを除き、入居者は貴法人と概ね何件の契約書（覚書等を含む）を交わしているか。



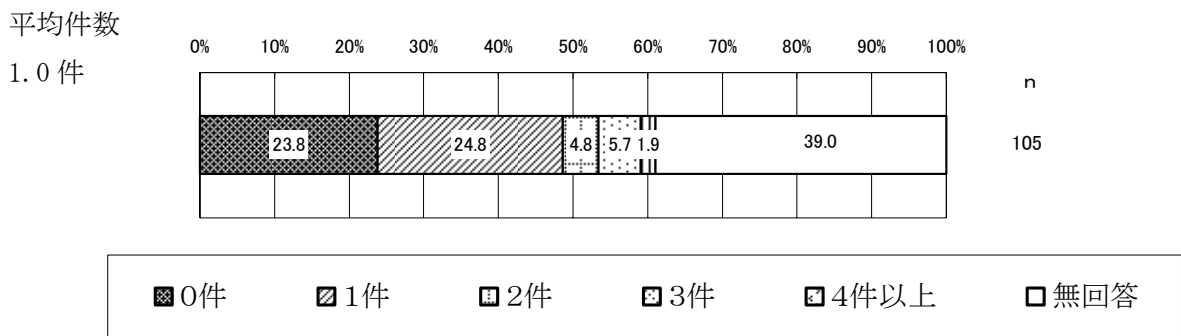
B（委託先と入居者が直接契約している場合）



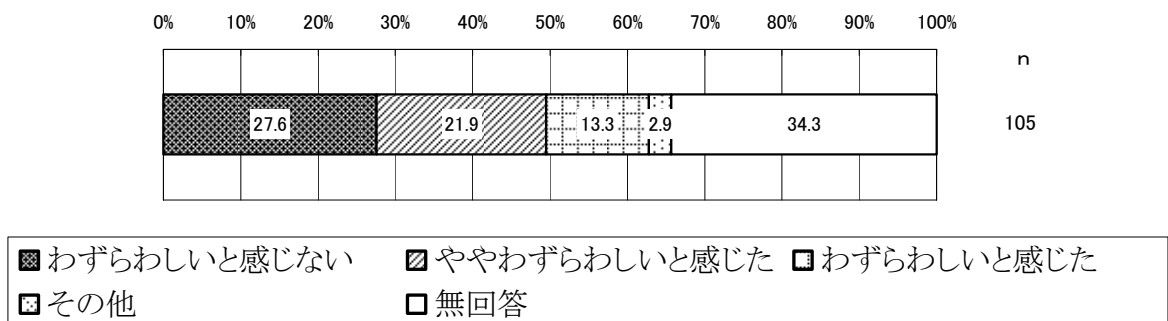
- 賃貸借契約に関するものを除き、入居者は貴法人以外の事業者と概ね何件の契約書（覚書等を含む）を交わしているか（把握している範囲で回答）。



- 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。

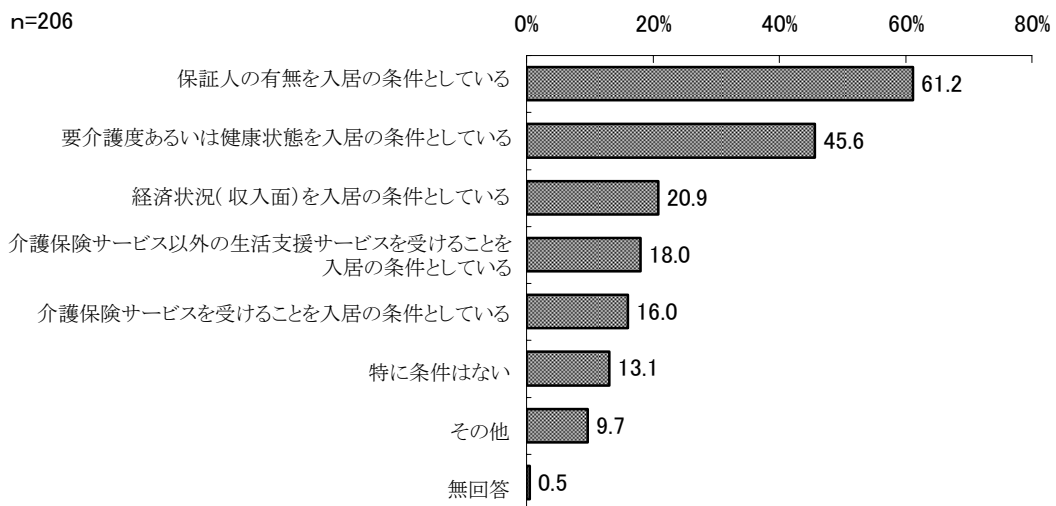
また、サービス（委託含む）を受けることを条件とする際は、なぜそのサービスを受けることが必要なのか利用者に説明し理解を得ることが大切である。委託などにより他社がサービスを提供する場合は、どこがサービスの提供主体かを明確にし、説明を委託先任せにしないことも大切である。

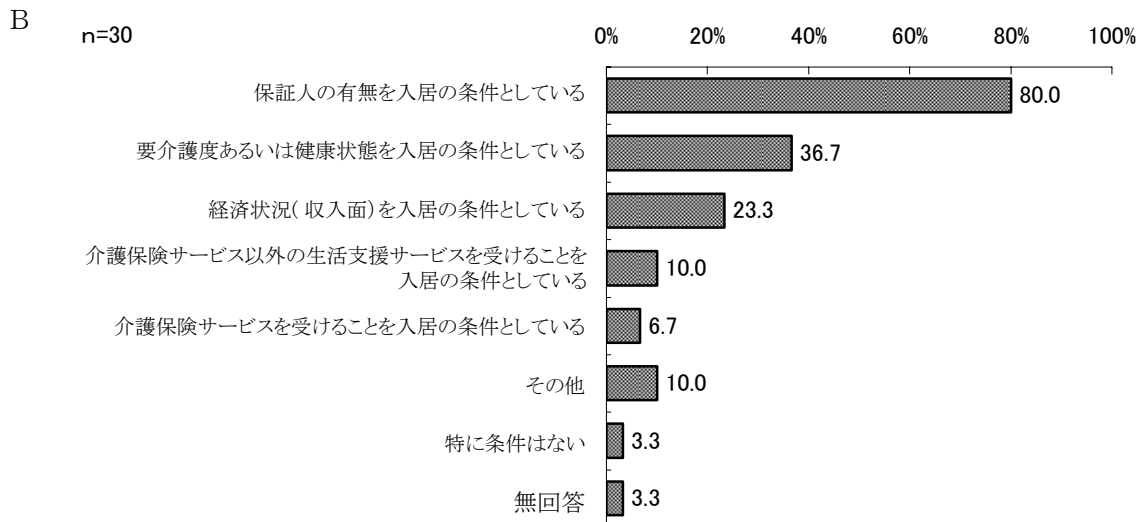
もし、提供サービスに問題があった場合には利用者と協議の上、サービス内容や提供する事業者を変更するなど、柔軟に対応し、利用者サイドに立った対応も望まれる。

【参考：アンケート調査結果】

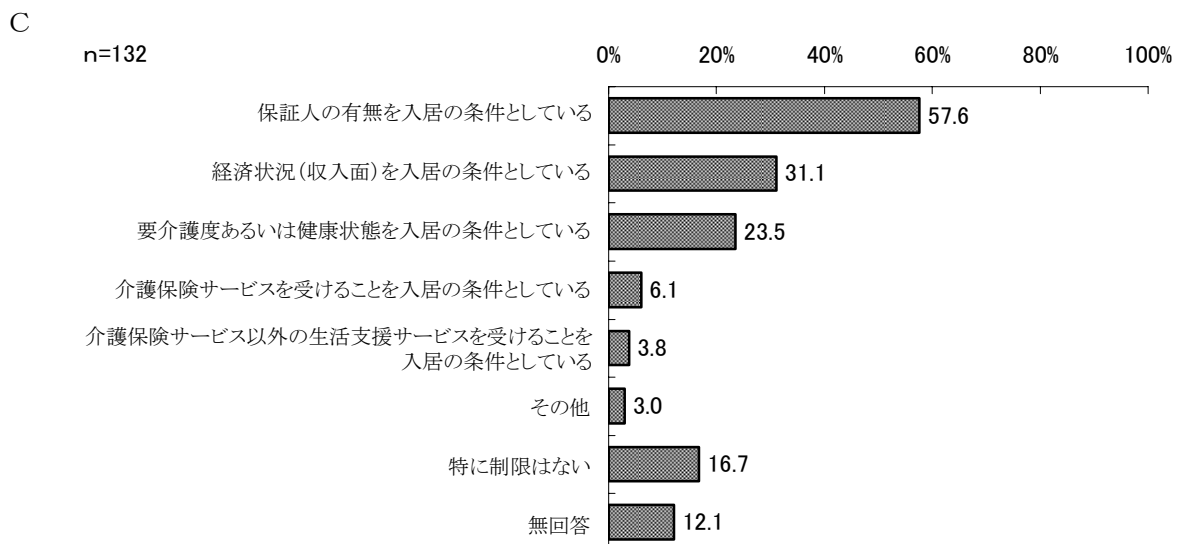
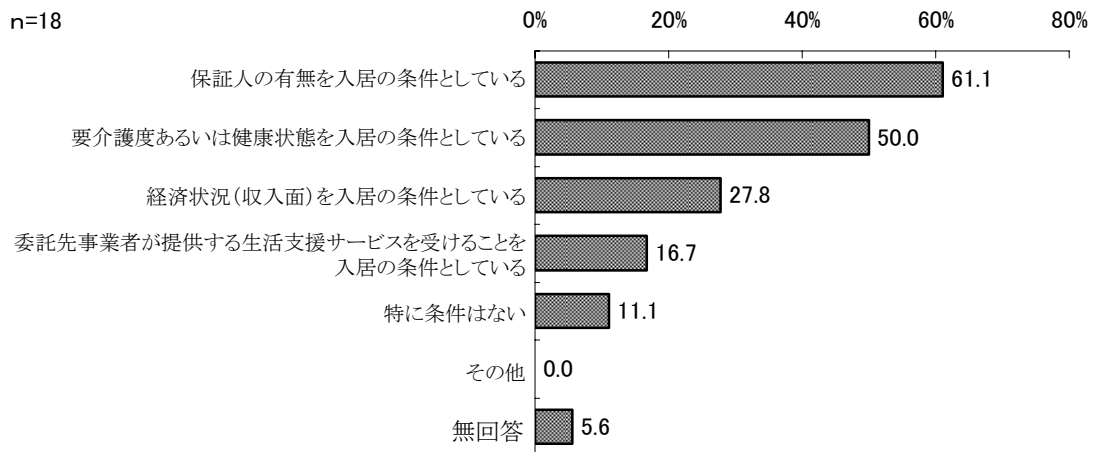
➤ 入居希望者に対して入居時に条件等を設けているか。

A

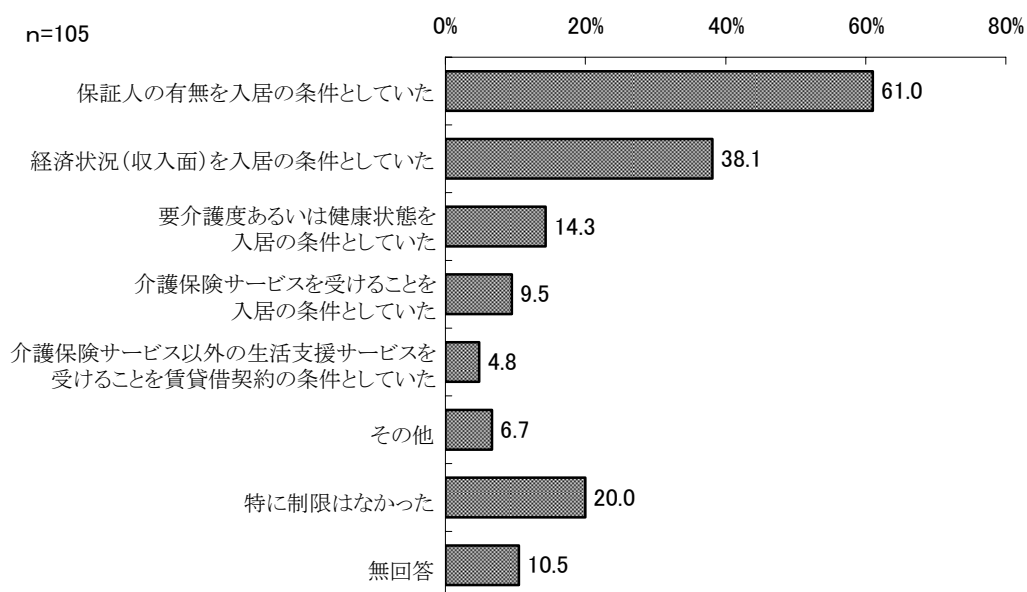




B (委託先が入居者と直接契約している場合)



➤ 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と。

<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と、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。

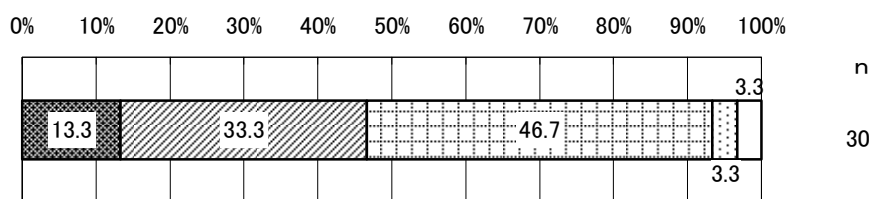
特にサービスを委託している場合には、相互の説明に漏れのないよう互いに協議の上、役割分担を決めて、ルール化を図ることが望ましい。委託先が説明を行う場合は委託者が必要に応じてチェックや指導などを行うことも必要である。

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。

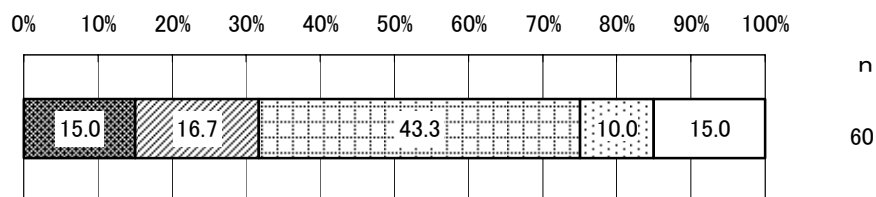
【参考：アンケート調査結果】

➤ 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。

A



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)

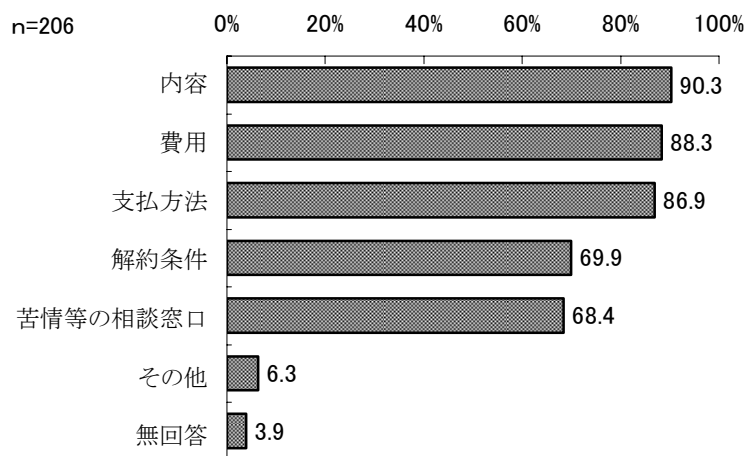


- マニュアルを定めている
- ▨ マニュアルはないがルール等を明文化している
- 特に明文化していない
- ▤ その他
- 無回答

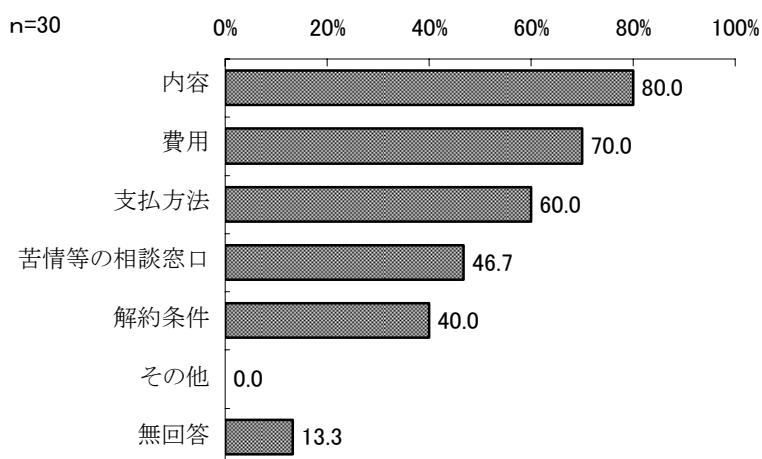


- 賃貸借契約あるいは介護保険サービスに関わるもの以外で、入居者に対して契約締結の際に説明している項目はなにか。

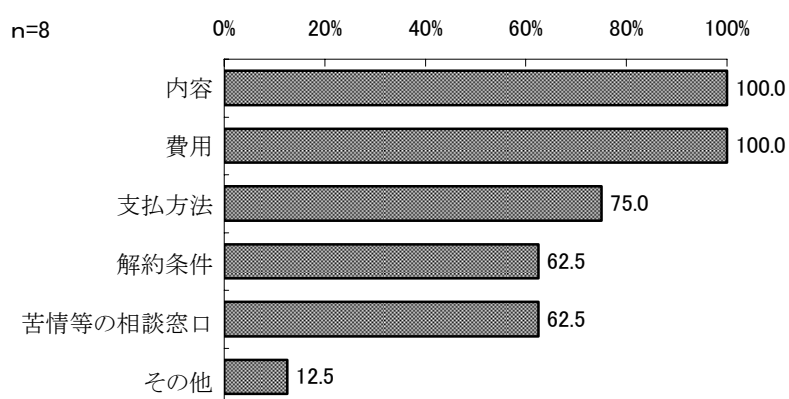
A



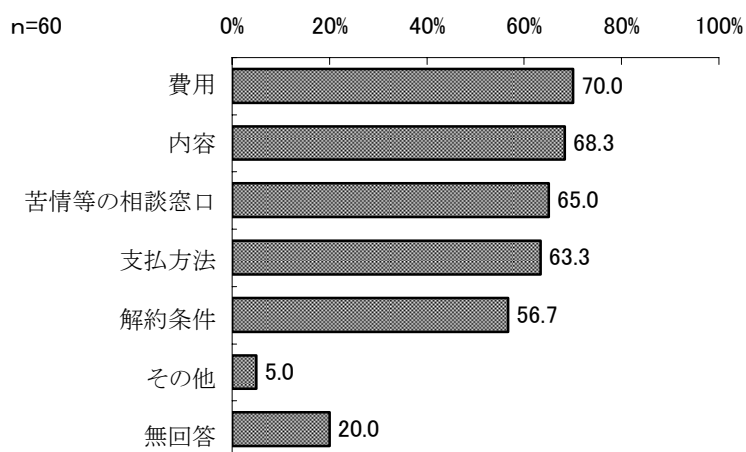
B (説明を行うのが「B事業者のみ」の場合)



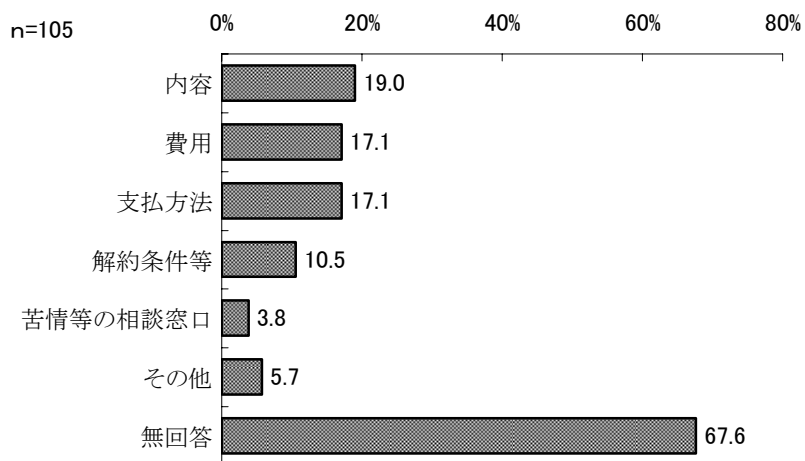
B (説明を行うのが「B事業者+委託先」または「委託先のみ」の場合)



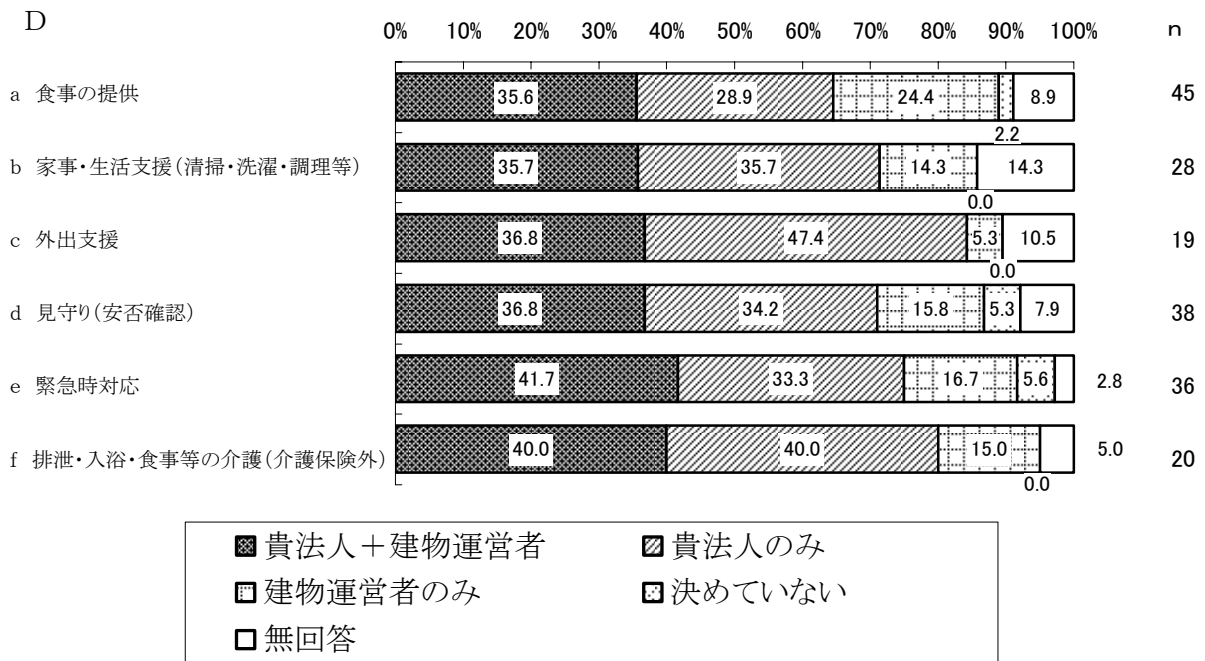
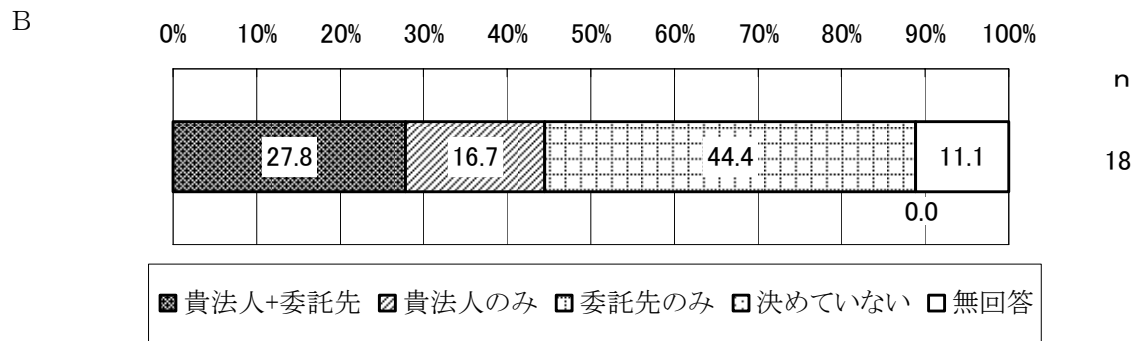
D



➤ 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。

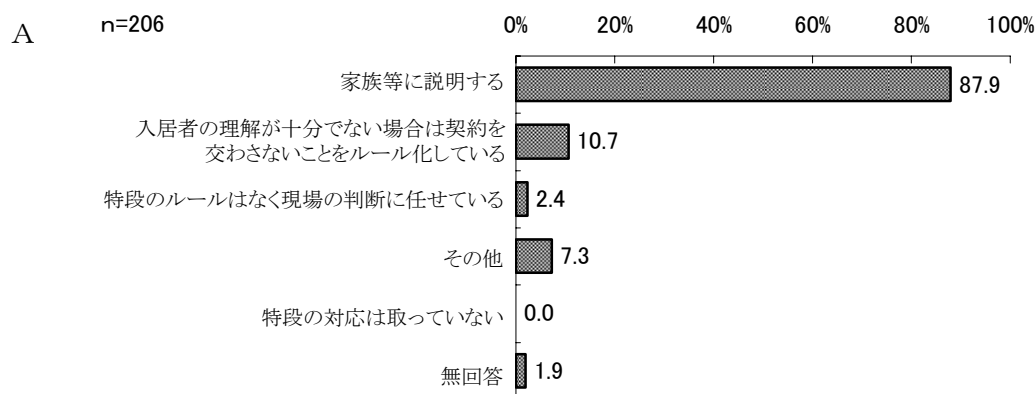
利用者においては事業者からの説明を一方的に受けるだけでなく、不明な点は自ら質問するなど積極的に自らも理解するような努力も必要と思われる。

#### <今後の検討課題>

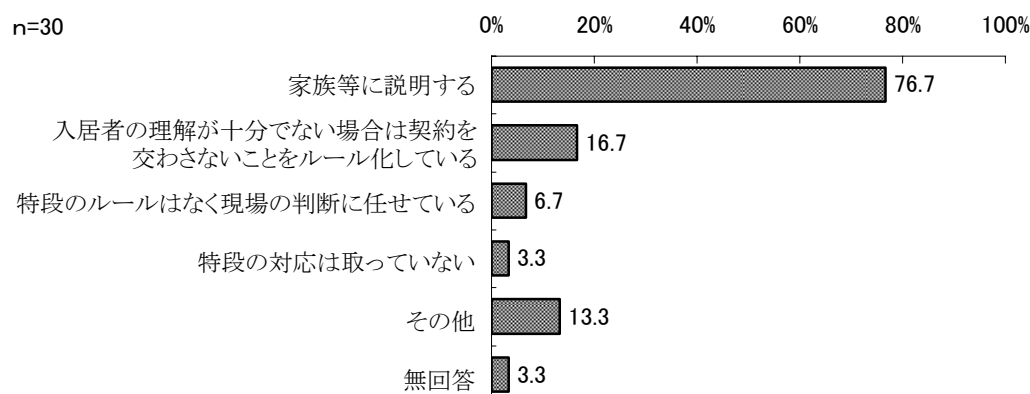
成年後見人制度の拡充（権限、後見人の養成等）・活用の検討が望まれる。

#### 【参考：アンケート調査結果】

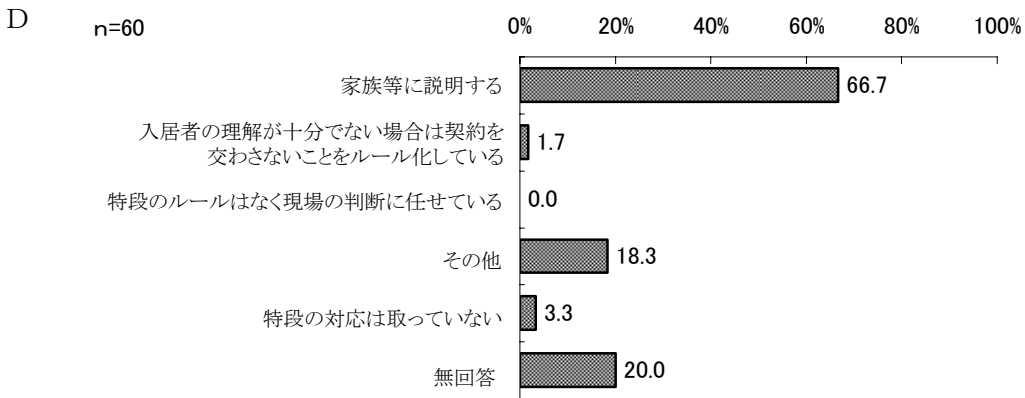
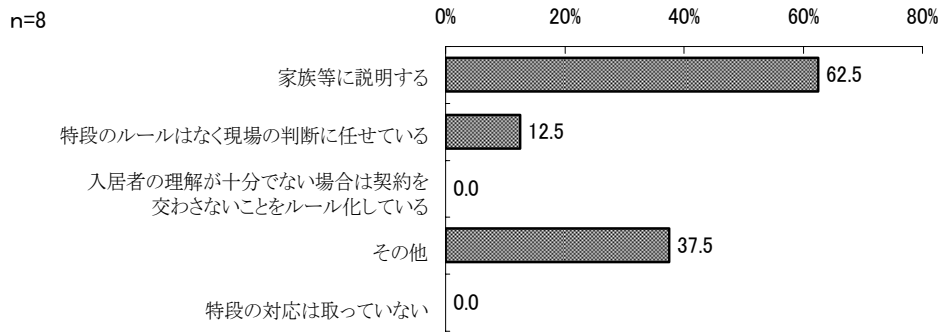
- 入居者に認知症等の傾向が見られ、契約内容を十分に理解できないと思われる場合、どのように対応しているか。



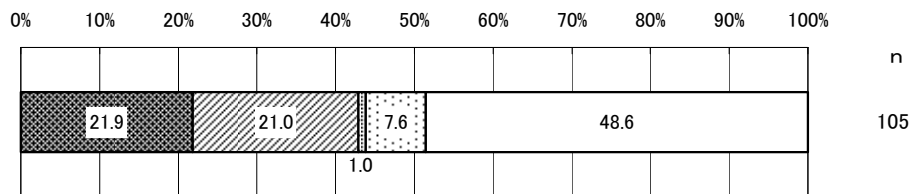
#### B（説明を行うのが「B事業者のみ」の場合）



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、個人情報が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。

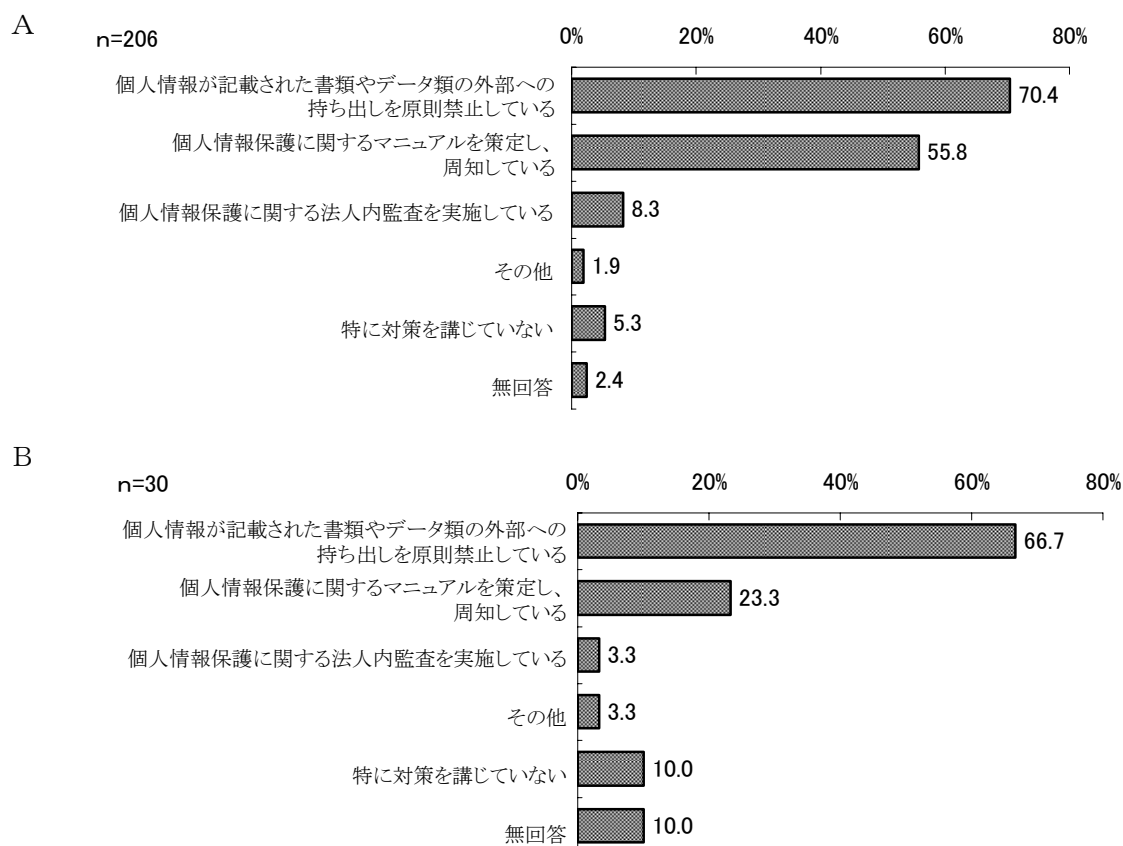
#### <対応・留意すべき事項>

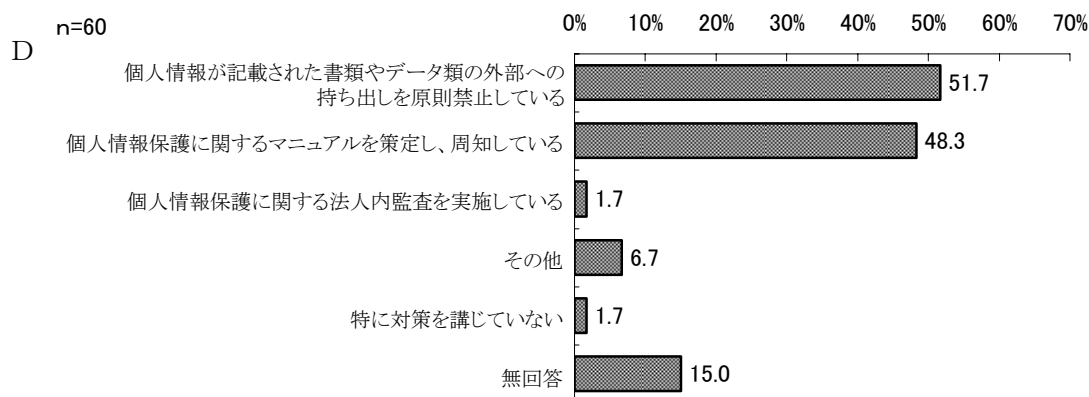
高齢者向け住宅やサービスにかかわる事業者においては利用者の個人情報を扱うことから、万一それらが漏洩した場合、その情報が犯罪目的に使用される可能性もあり、多くの利用者や家族などへ影響を与えることが予想される。そのため、事業者においては個人情報漏洩防止に向けて組織的な管理の徹底が求められる。

少なくとも、マニュアルの策定・周知や個人情報が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。

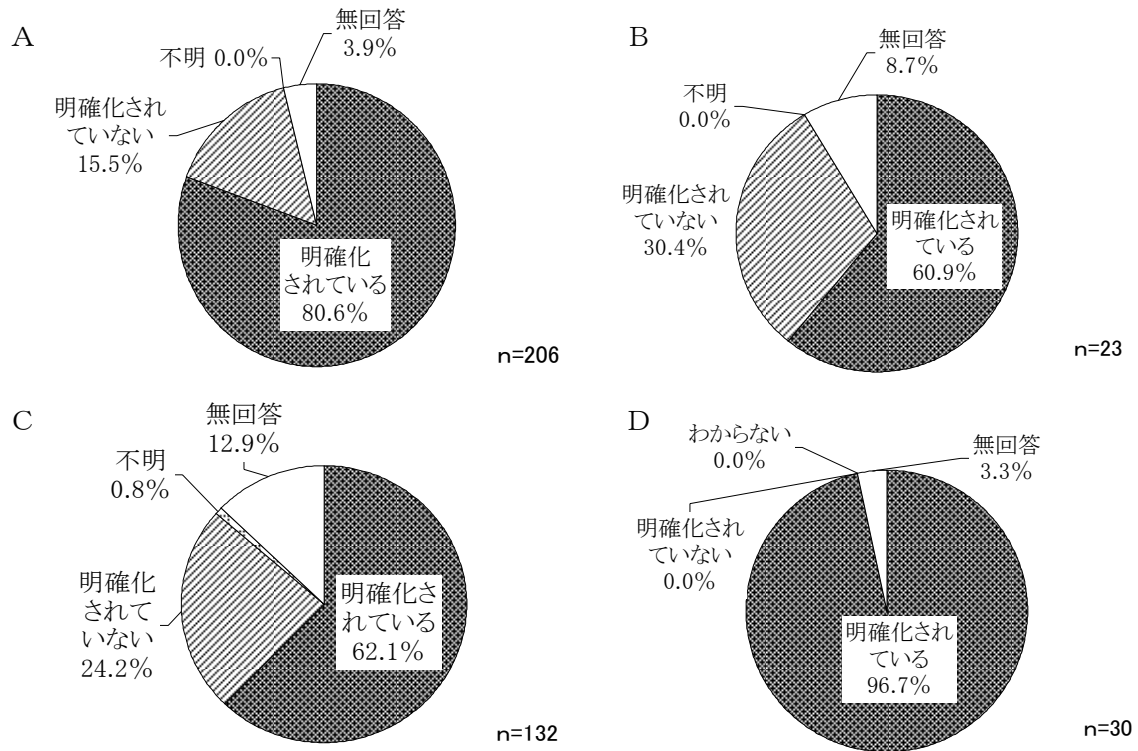
#### <対応・留意すべき事項>

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。

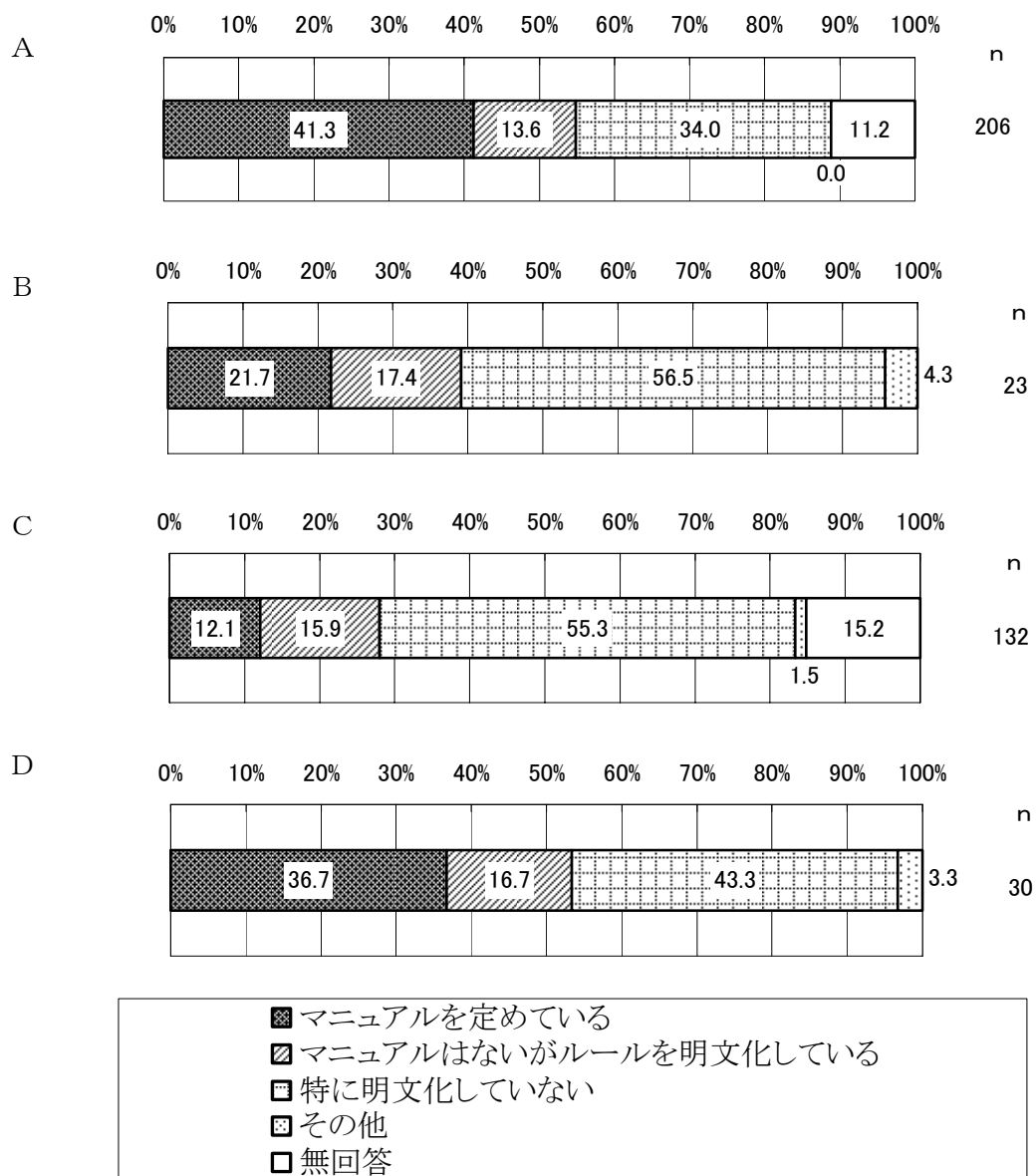
【参考：アンケート調査結果】

➤ 苦情対応窓口が明確化されているか。

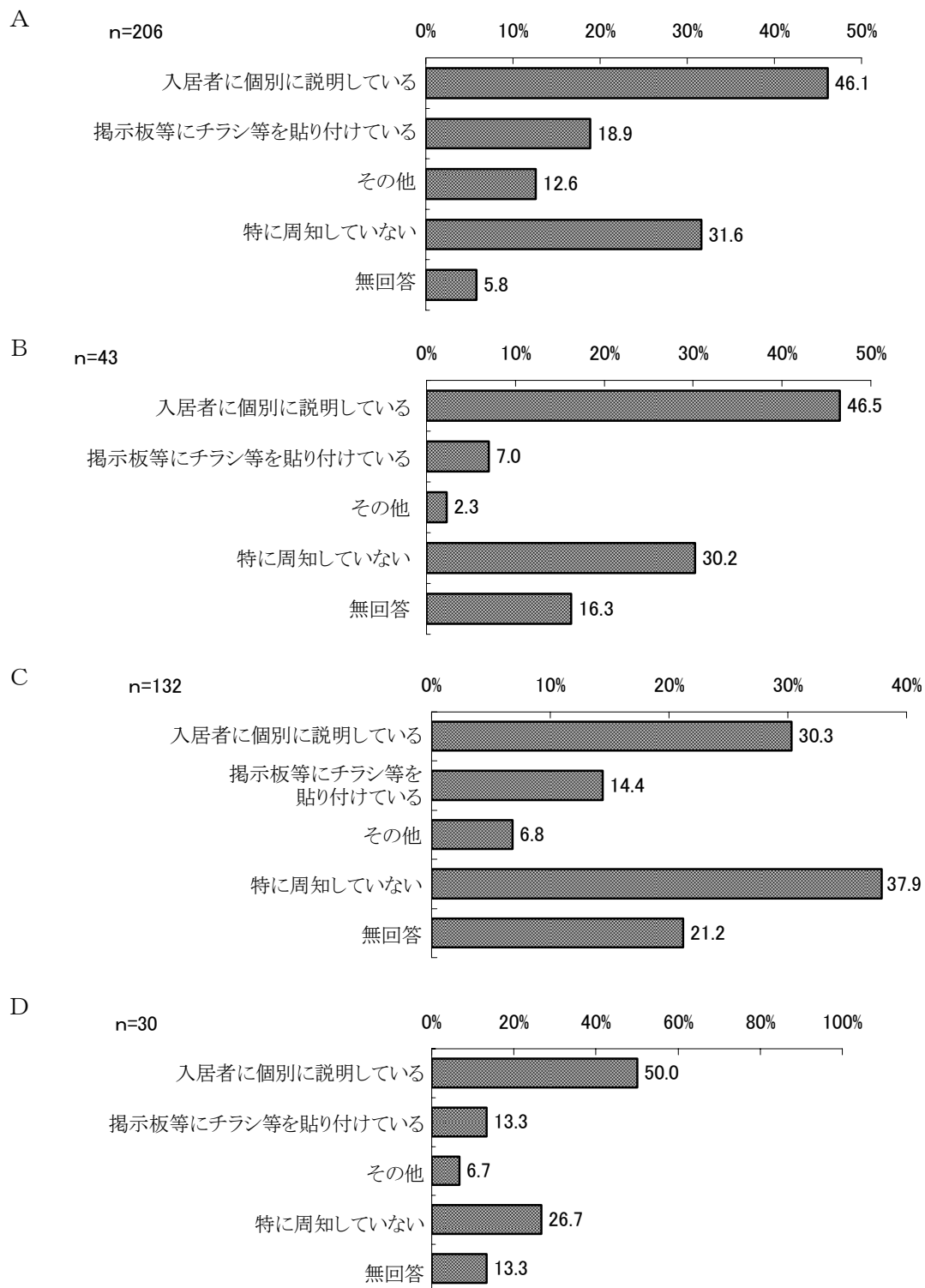




➤ 苦情対応に関するマニュアル等があるか。

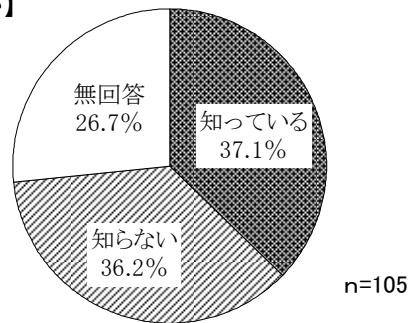


➤ 苦情等を受け付ける外部機関等の窓口を入居者にどのように周知しているか。

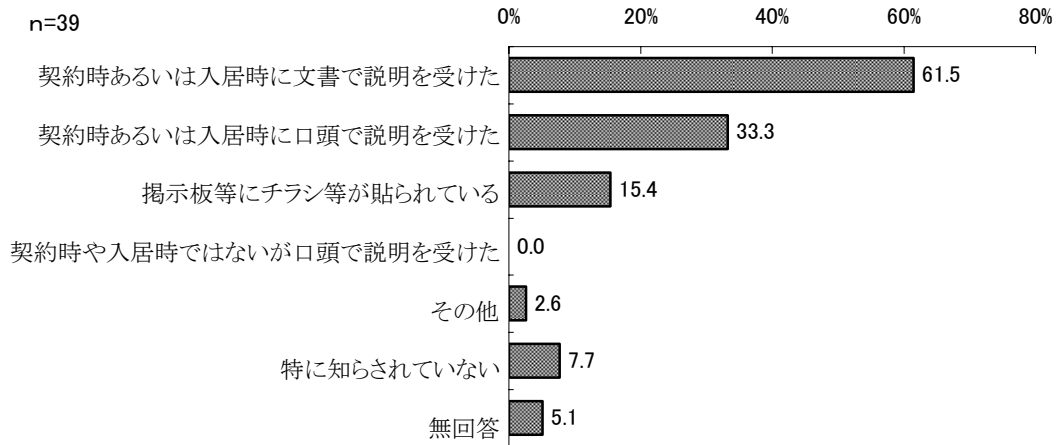


- 苦情等を受け付ける事業者の窓口を知っているか。また、どのように知らされたか（入居者のみ）。

【知っているか】

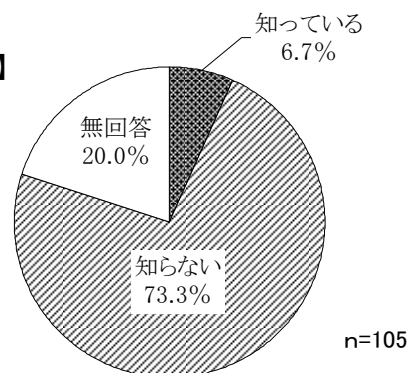


【どのように知らされたか】

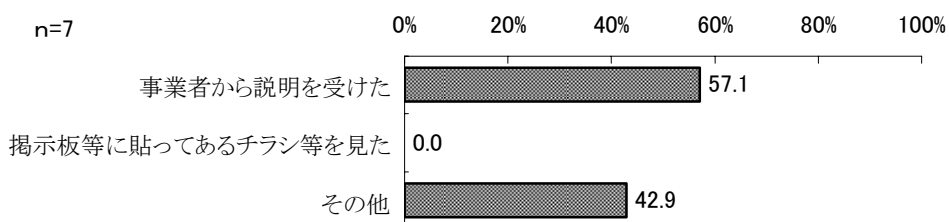


- 苦情等を受け付ける事業者以外の窓口を知っているか。また、その窓口をどのように知ったか（入居者のみ）。

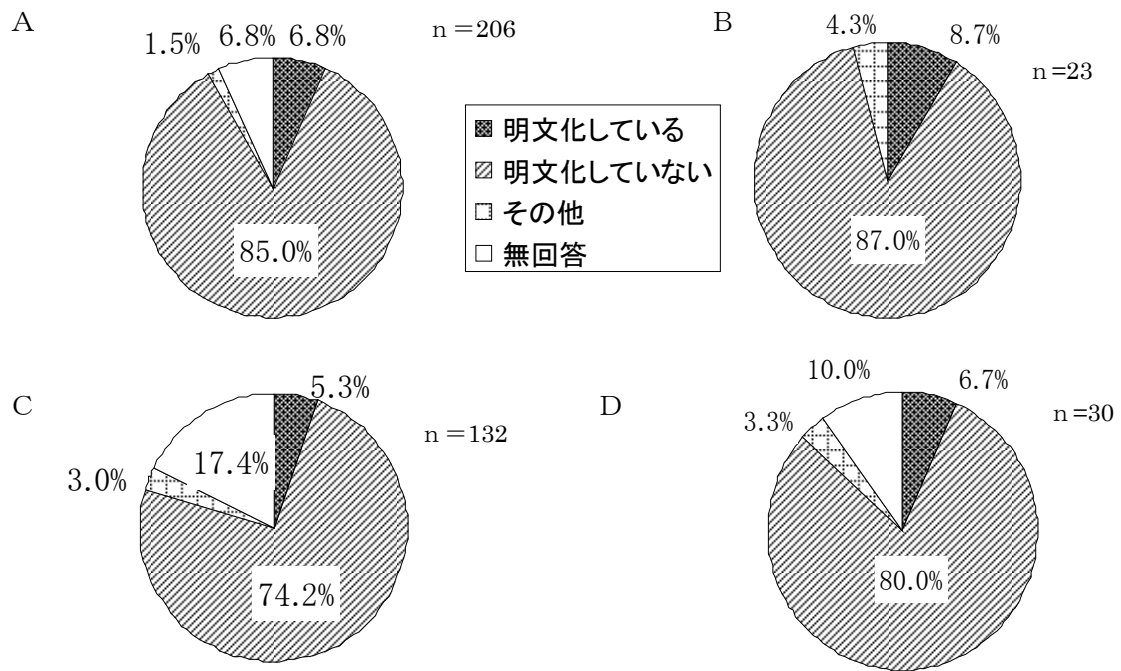
【知っているか】



【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>

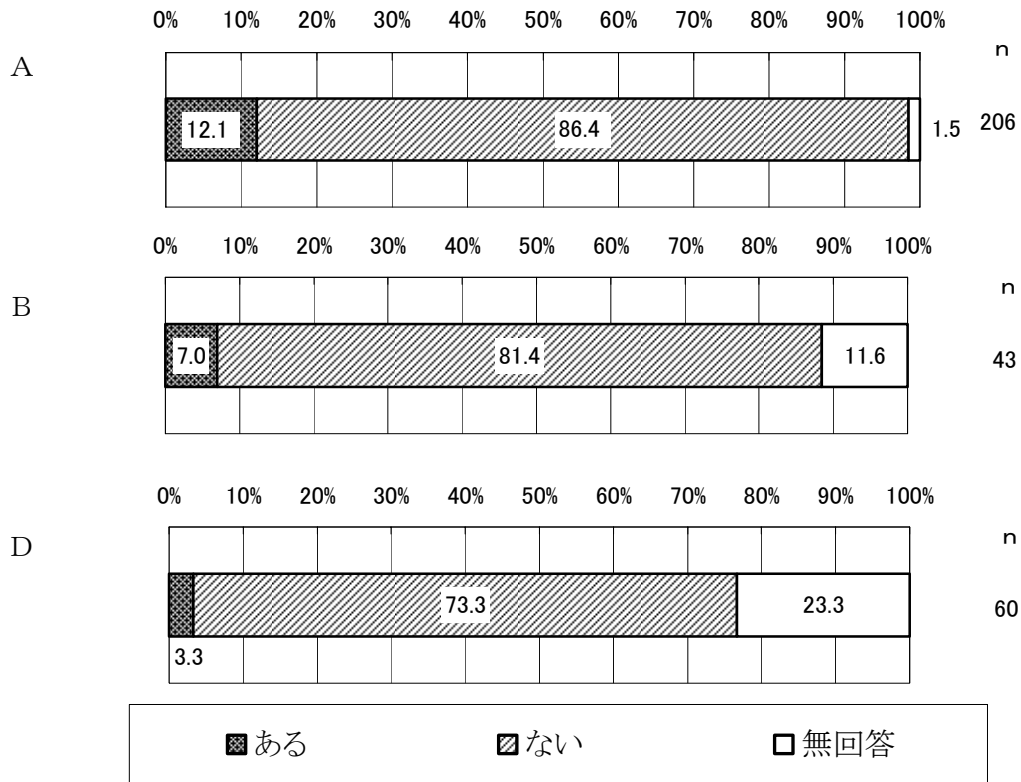
事業者は利用者から「不明確な一時金は徴収しないこと」が大前提であることは言うまでもない。一時金を徴収する場合はその位置づけ、集金方法、保全方法、償却を含めた解約時の扱いなどを契約書や重要事項説明書で明確にするとともに、利用者に丁寧に説明し、理解を得ることが必要である。

#### <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。

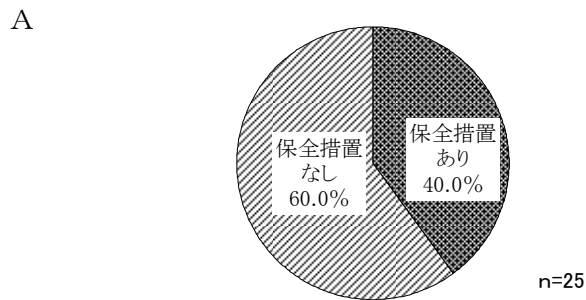
【参考：アンケート調査結果】

➤ 入居時に一時金等として徴収する費用があるか。

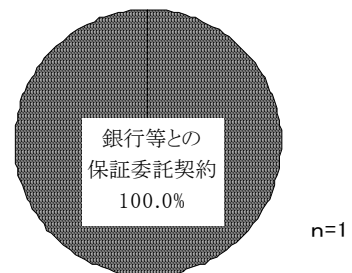
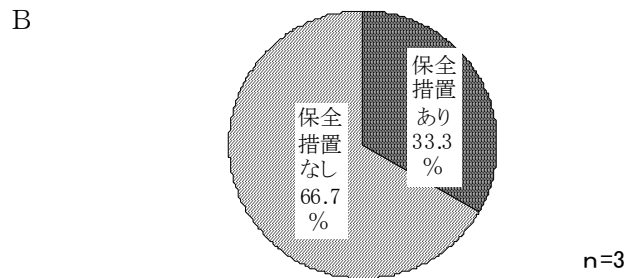
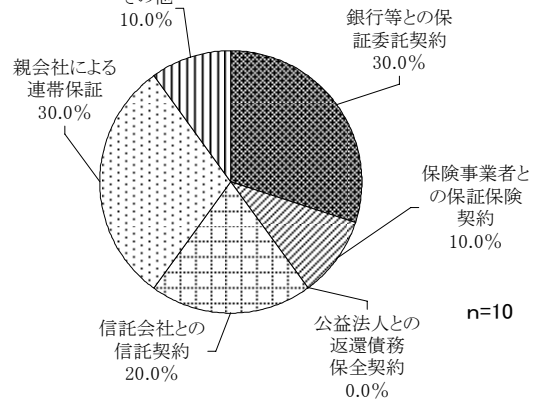


➤ 一時金等を徴収している場合、保全措置を行っているか。

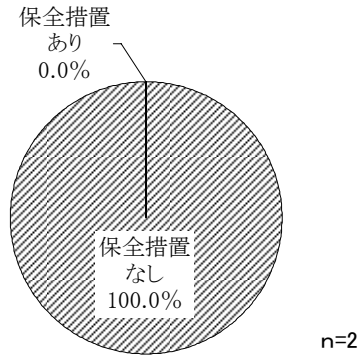
【徴収した費用の保全措置】



【保全措置の方法】

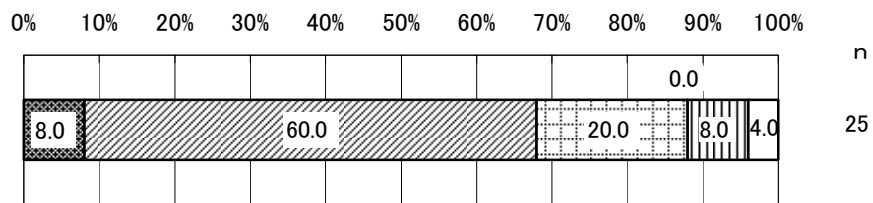


D

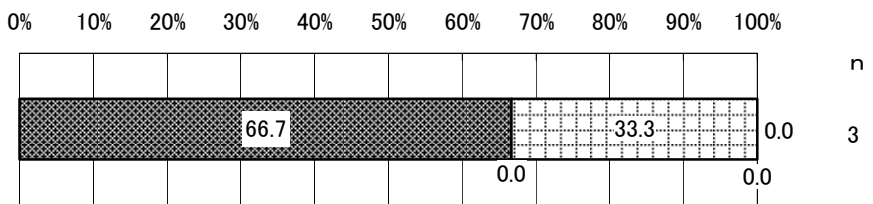


➤ 利用者から解約された際の一時金等の扱いはどのようにしているか。

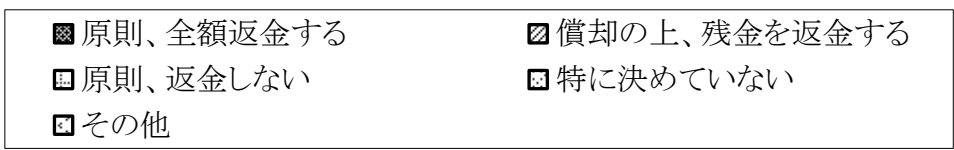
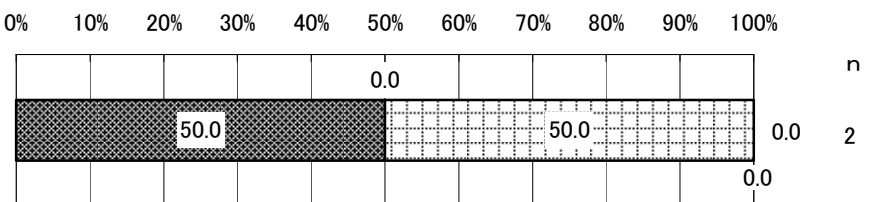
A



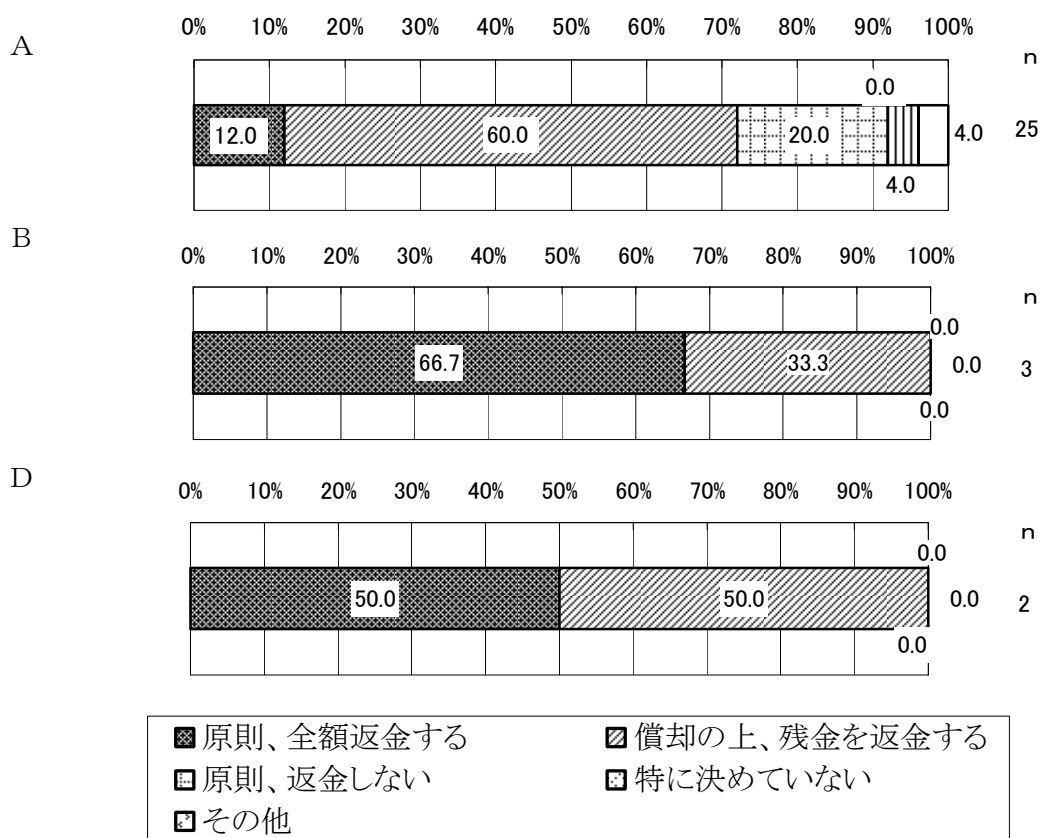
B



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



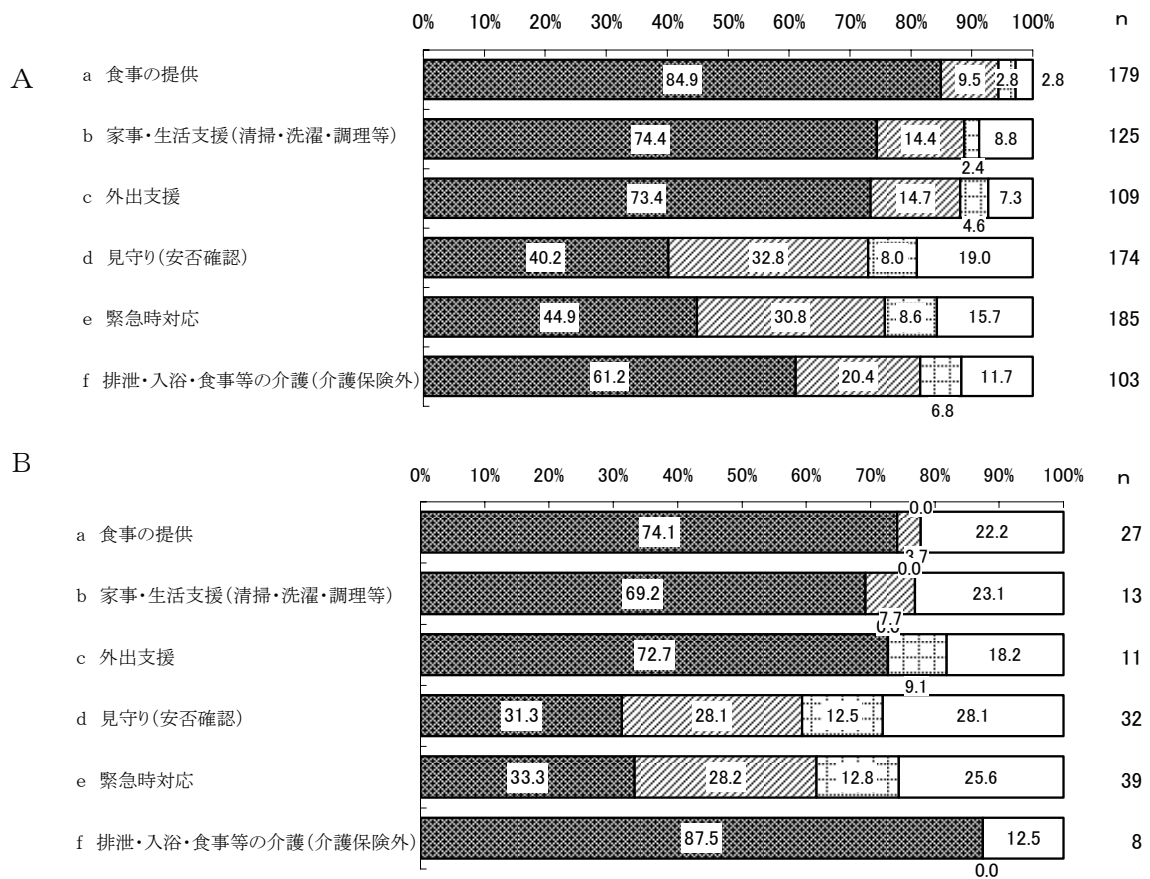
月々の支払いの増加額も気になる点であるので、各サービスの単価や価格の根拠だけでなく、要介護度やADL（日常生活動作）の程度など入居（利用）者個々の状況に応じた月々の料金シミュレーションも併せて提示することが望ましい。

<今後の検討課題>

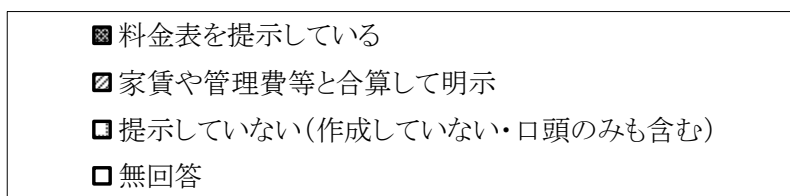
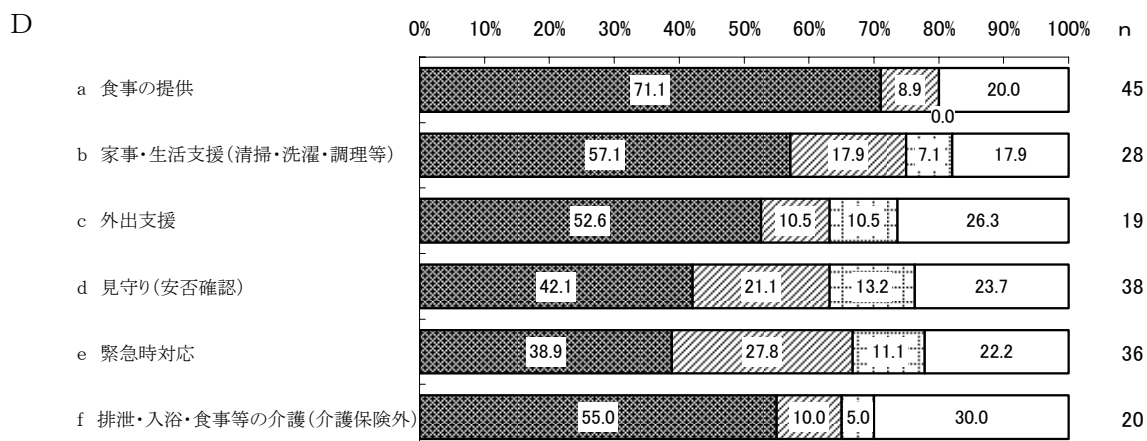
料金表示については、サービス毎に提示するほうが良いのか、複数のサービスにまとめて提示するほうが良いのか、複数サービスにまとめる場合はそのまとめ方について、更なる検討が必要である。

【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>

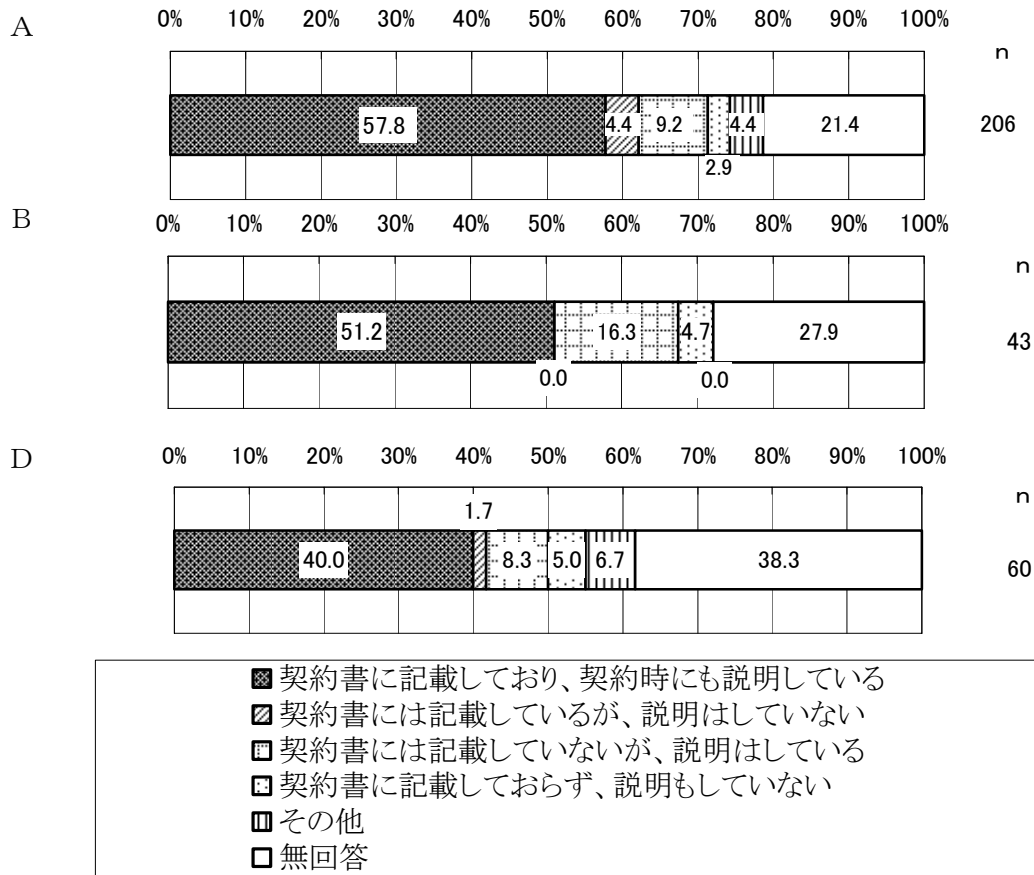
事業者は利用者へ、利用者からの解約についての方法や条件などについて、契約書や重要事項説明書に記載するとともに丁寧に説明し、理解を得るよう努めることが必要である。

<今後の検討課題>

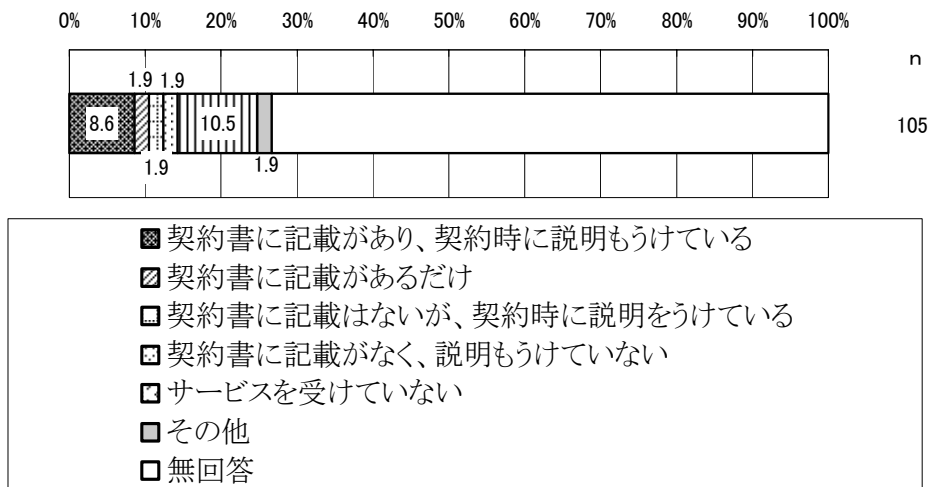
利用者から事業者へ解約の予告期間(長さ)の検討が望まれる。

【参考：アンケート調査結果】

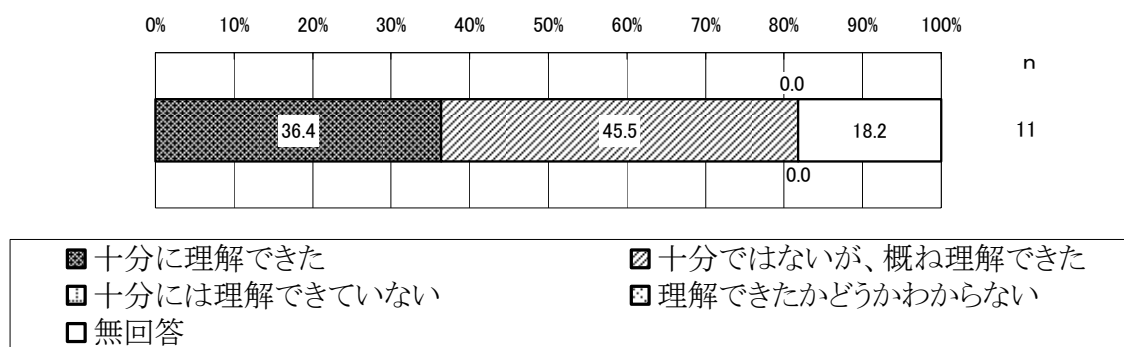
➤ 入居者からの生活支援サービスの解約について、どのように入居者に説明しているか。



➤ 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>

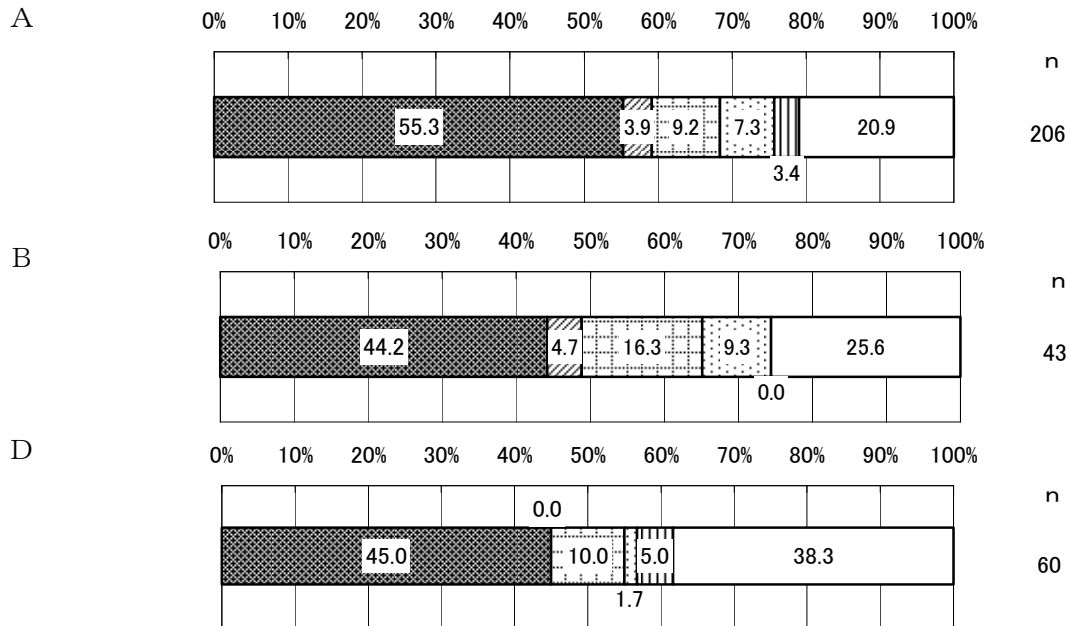
事業者からサービス契約を解約する場合、利用者の生活に影響を及ぼす可能性があるため、どのような状況になれば解約するのか、その条件や方法などについて、契約書や重要事項説明書に記載するとともに、より丁寧に説明し、理解を得ることが必要である。

<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。

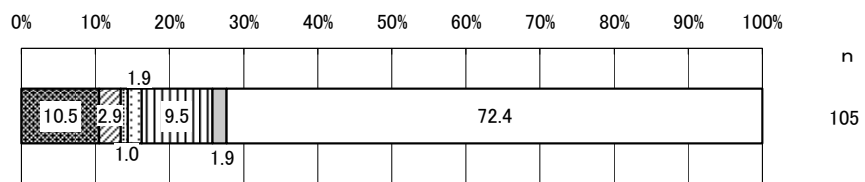
【参考：アンケート調査結果】

➤ 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。



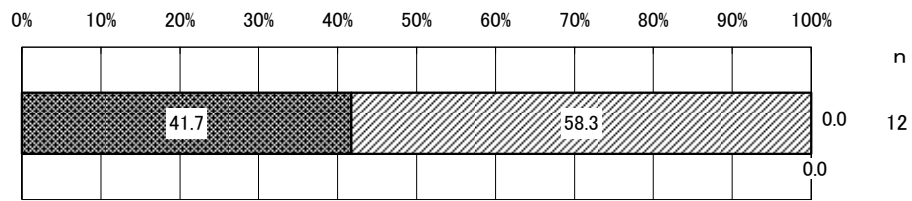
- 契約書に記載しており、契約時に必ず説明
- 契約書に記載しており、提示のみ
- 契約書には記載しておらず口頭で必ず説明
- 契約書に記載しておらず説明していない(聞かれれば説明する)
- その他
- 無回答

➤ 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>

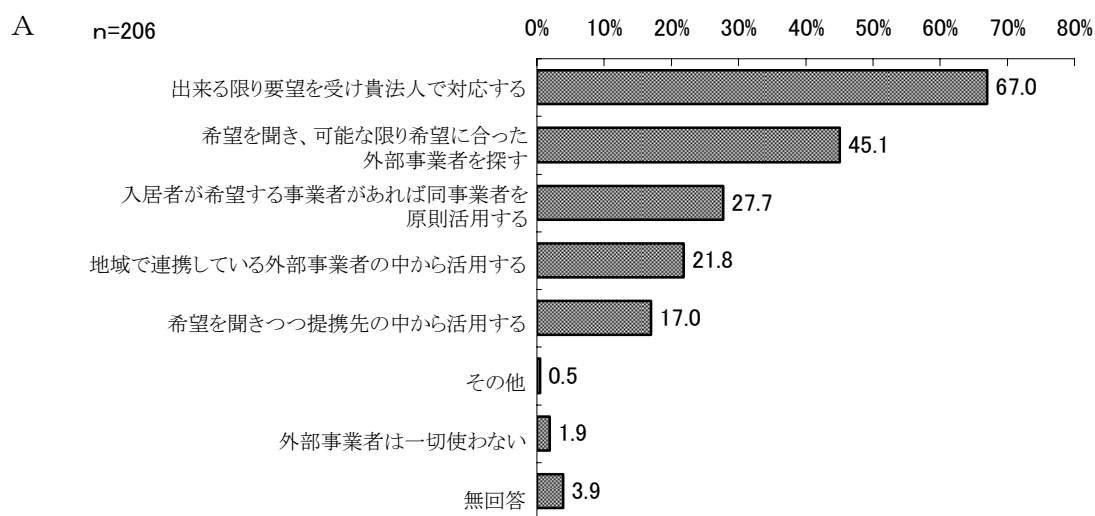
利用者から、提供されているサービス以外の要望を受けた場合の対応については、「できる限り要望を受け自法人で対応」や「可能な限り希望に沿った外部事業者を探す」など利用者の希望に沿うよう努める事業者が多かった。

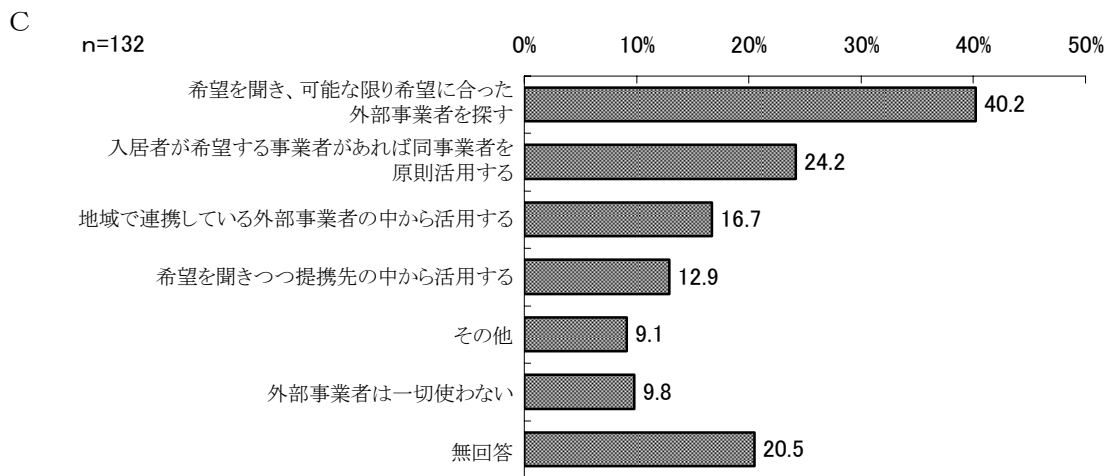
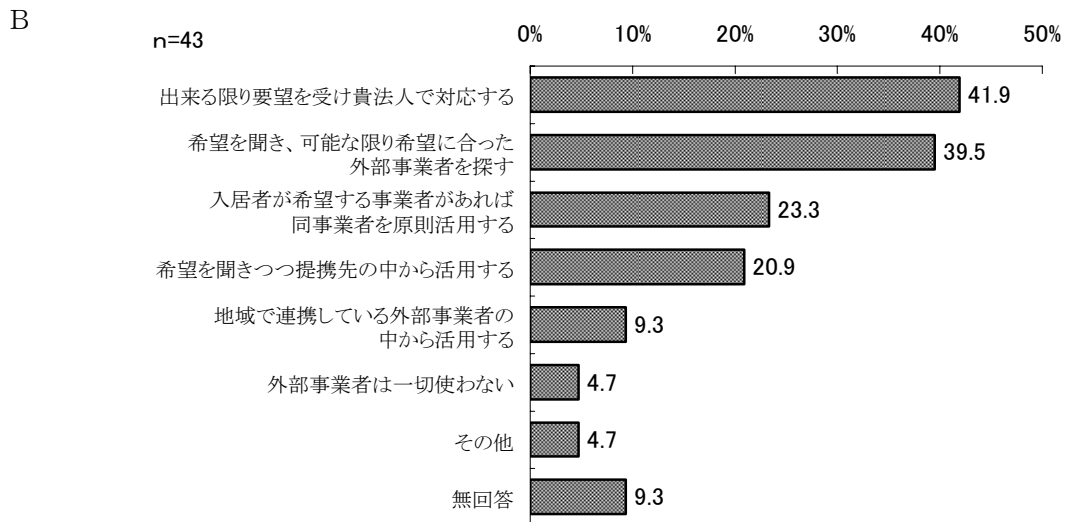
##### <対応・留意すべき事項>

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。

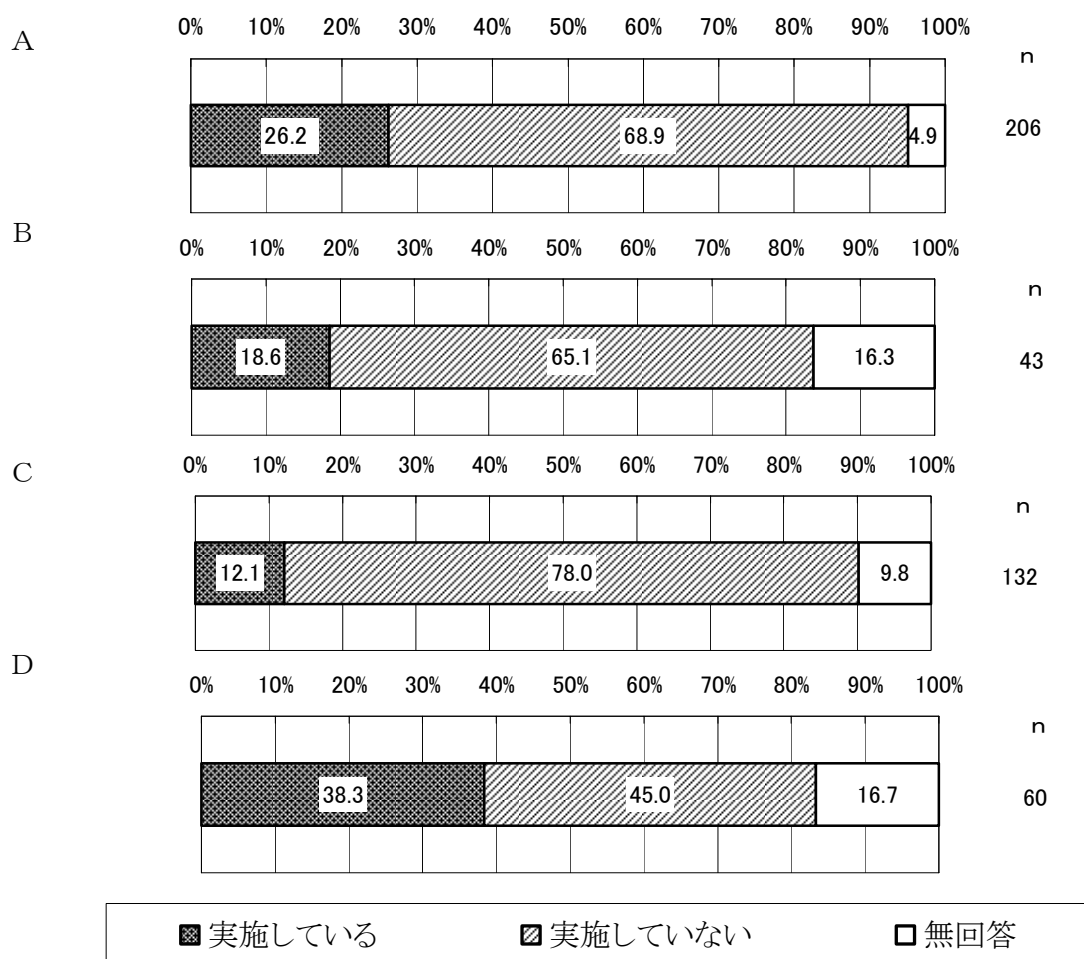
調査結果は利用者へ開示するとともに、サービスの改善や拡充に活かすよう組織的な対応体制の構築が望まれる。

<今後の検討課題>

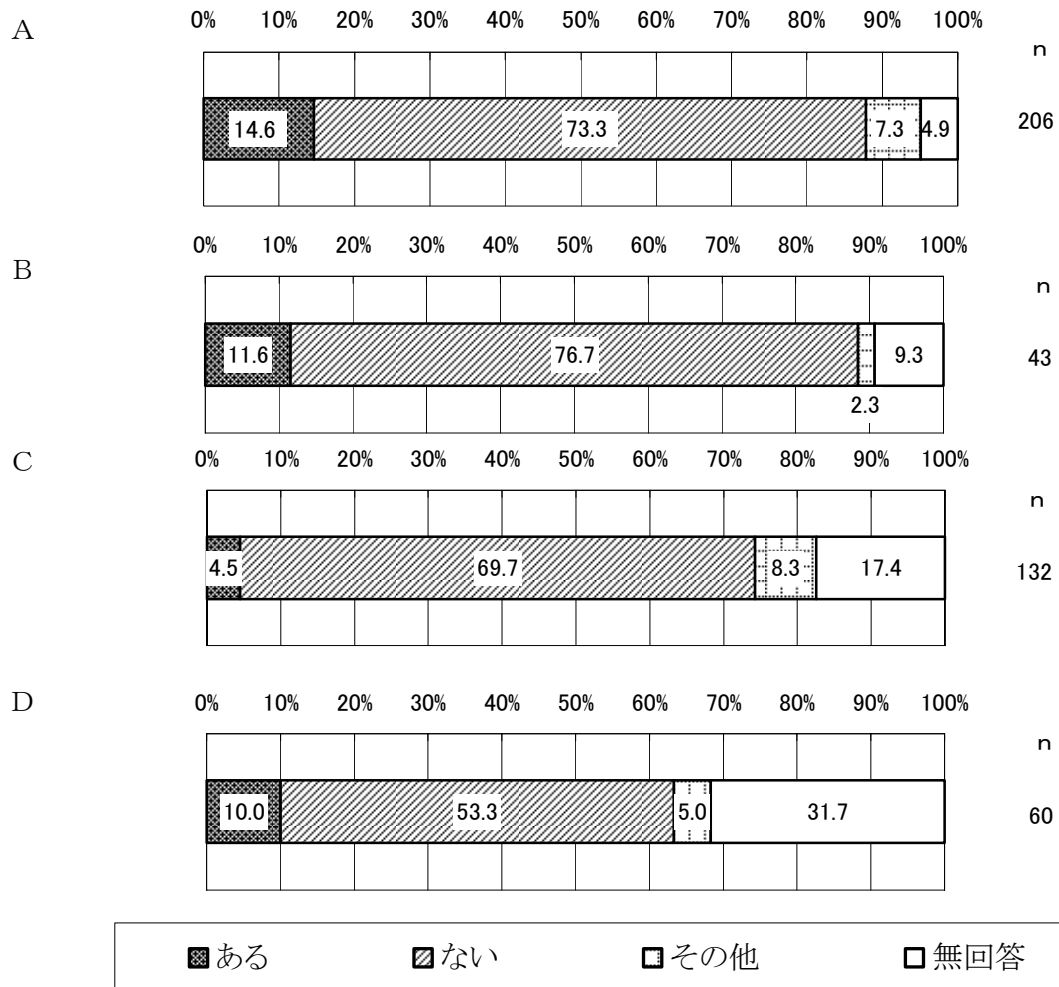
利用者ニーズを把握する手法、内容、対応体制のあり方、利用者への調査結果の開示のあり方など、利用者ニーズの把握とサービスの質の向上・拡充に向けた事業者の対応について、今後の検討が望まれる。

【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。



## 【補 論】



## はじめに

第 2 回調査研究委員会において、アンケート調査票回収時に入手した契約書について、サービス契約と賃貸借契約の関係等について検討する必要があるとされた。なお、入手できた契約書の数は事業者からのアンケート回収総数の 1 割弱であったため、偏りが存在している可能性があると考えられ、正確な契約実態を十分に反映させているとまではいえな  
いかもしいないが、入手できたわずかな契約書であっても、従前の判例等の状況に照らし、問題となる契約条項が散見されたことから、それらを分析することには少なからず価値があるものと考えた。

そこで、本調査研究委員会とは別に調査研究部会を設置し、調査内容の範囲を広げて以下の事項の検証を行った。

### < 検証事項 >

サービスに関する契約書の内容検証 ( P192 以降参照 )

高齢者向け賃貸借契約及び生活支援（介護保険外）サービス契約の実態と問題点の検証 ( P197 以降参照 )

### < 調査研究部会の設置 >

#### 委員構成

##### 【委員長】

本田 純一 中央大学法科大学院 教授

##### 【委員】

矢田 尚子 白鷗大学法学部 講師

( 敬省略 )

### < スケジュール >

第 1 回調査研究部会（契約書の分析担当役割分担、分析条項の検討）	1 月 12 日
第 2 回調査研究部会（役割分担に基づく検証結果報告）	1 月 27 日

## Ⅱ サービスに関する契約書の内容検証

### (1) 検証項目・内容

以下の6項目に関してアンケート調査票回収時に入手できた35件の契約書の検証を行った。

#### (ア) 提供しているサービスとその提供者

⇒サービスを a~k の11区分に分け、提供の有無・提供主体を確認した。  
また併せて提示される料金表の有無を調査した。

#### (イ) 賃貸借契約とサービス契約との関係に触れているか

⇒双方の契約の間に主従の関係のある条項の有無を確認した。

#### (ウ) 賃貸借契約にサービス契約の条項が含まれていないか

⇒サービス契約に含まれるべき条項が賃貸借契約に含まれていないか調査した。

#### (エ) サービス契約に苦情対応窓口の記載があるか

⇒サービス契約書に苦情対応窓口の記載があるか確認した。

#### (オ) サービス契約で重要事項説明書が交付されているか

⇒サービス契約に関する重要事項説明書が交付されているかを確認した。

#### (カ) 要介護状態になった場合の対応についての記載があるか

⇒賃貸借契約書とサービス契約書の双方について、入居者が要介護状態になった場合の対応に関する条項の有無を確認した。

### (2) 検証件数

アンケート区分	i 契約書入手件数 ※	ii 賃貸借契約書入手 件数	iii サービス契約書入 手件数
A	19件	16件	15件
B	2件	1件	1件
C	9件	9件	0件
D	5件	2件	5件
合計	35件	28件	21件

※：「i 契約書入手件数」では賃貸借契約書とサービス契約書のいずれか一方でも提供いただいた事業者を1件とカウントしている。中には賃貸借契約書とサービス契約書の双方提供いただいている事業者も存在するため「ii 賃貸借契約書入手件数」と「iii サービス契約書入手件数」の合計が「i 契約書入手件数」とは等しくならない。

(3) 検証結果（「契約書検証結果一覧表【1】、【2】」も併せて参照）

(ア) 提供しているサービスとその提供者

- ・ 提供しているサービスの中で最も多かったのは「e.緊急時対応」であった。サービス契約書を入手できた21事業者のうち、約8割の17事業者で確認できた。
- ・ 一方、提供しているサービスの中で最も少なかったのは「j.地域交流・イベント」であった。サービス契約書を入手できた21事業者のうち、約15%の3事業者にとどまった。
- ・ サービス契約をa～jの10区分に大別し、提供している種類を確認したところ、契約書を入手した35事業者の平均は3.3種類であった。A区分で4.7種類、D区分で3.8種類と比較的多様なサービスが提供されていたが、B区分、C区分ではいずれも提供しているサービスは1種類未満であった。
- ・ a～jに大別した10区分以外にも契約書上様々なサービスの提供が確認できた（「k.その他」参照）。特にA区分の事業者から入手した契約書に多くのサービスの記載が見られた。

(イ) 賃貸借契約とサービス契約との関係に触れているか

- ・ 賃貸借契約書とサービス契約書との間に主従の関係が見受けられる条項が含まれていたのは35事業者12事業者であった。
- ・ 確認できた条項の内容はいずれも「サービス契約の開始・終了を賃貸借契約の開始・終了に合わせる」というものであった。

(ウ) 賃貸借契約にサービス契約の条項が含まれていないか

- ・ 賃貸借契約にサービス契約の条項が含まれていたのは35事業者13事業者であった。
- ・ 利用者の安否確認並びに異常事態が想定された場合に借入人の了解を得ずに貸室内に立ち入ることができる」という「立ち入り」に関する条項が最も多く、7事業者で確認できた。
- ・ 「賃貸借契約とは別に、賃貸人の指定するサービス提供事業者と契約締結しなければならない」という「サービス契約の締結」に関する条項も3事業者で確認できた。

(エ) サービス契約に苦情対応窓口の記載があるか

- ・ サービス契約書を入手できた21事業者中10事業者で苦情対応窓口についての記載を確認した。
- ・ ただし10事業者中4事業者には具体的な連絡先の記載は無かった。

(オ) サービス契約で重要事項説明書が交付されているか

- ・ 重要事項説明書の交付が確認できたのはサービス契約書を入手できた 21 事業者中 4 事業者にとどまった。
- ・ 「重要事項の説明を賃貸人が行い、借借人はその内容を了承した」という内容の条項がサービス契約書に盛り込まれていたものが別に 4 事業者で確認できた。しかしいずれの条項においても「交付」の記載はないため、実際に交付がなされているかは不明であった。

(カ) 要介護状態になった場合の対応についての記載があるか

<賃貸借契約書について>

- ・ 賃貸借契約書を入手できた 28 事業者中 13 事業者で記載が見られた。「連帯保証人」に加えて「身元引受人」を設定し、「賃貸人は身元引受人に定期的に連絡を行う」との内容の条項が 9 事業者で確認できた。
- ・ 他には「転居」（整理番号〈5〉）に関する条項、「賃貸人からの契約の解約」に関する条項などが見られた。
- ・ 一方、「賃貸人の独断による居室移動の禁止」（整理番号〈5〉、〈10〉、〈19〉）といった借借人の立場にたった条項を設けている事業者も存在した。

<サービス契約書について>

- ・ サービス契約書を入手できた 21 事業者中 6 事業者で要介護状態になった場合の対応についての記載が見られた。
- ・ 条項の内容は「住み替え」（整理番号〈12〉、〈19〉、〈35〉）に関するものと「サービス契約の解約」に関するものであった。



契約書検証結果一覧表【1】

整理番号	1. 提供しているサービスとその提供者 ●建物管理者が提供／○委託先事業者が提供											生活支援サービスについての料金表の提示 ○あり、×なし、 －契約書提供無し	入居時に要支援・要介護状態の入居希望者受け入れについて記載があるか ○あり、×なし、 －契約書提供無し	2. 賃貸借契約とサービス契約との関係に触れているか ○触れられている ×触れられていない －契約書提供無し	3. 賃貸借契約にサービス契約の条項が含まれているか ○含まれている ×含まれていない －契約書提供無し	4. サービス契約で苦情対応窓口が入っているか ○入っている ×入っていない －契約書提供無し	5. サービス契約で重要事項説明書が交付されているか ○されている ×されていない －契約書提供無し	6. 要介護状態になった場合の対応についての記載があるか			
	a. 食事の提供	b. 家事・生活支援	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	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	K. その他							○記載あり ×記載なし －契約書提供なし	【賃貸借】	【サービス】	
	<1>	●		●	●	●		●	●									●	●	○	×
<2>	○	●	●	●	●	●					○		○	×	○	○	○	○	○	×	○
<3>	●	●	●	●	●	●					●	●	○	○	○	○	○	○	○	×	×
<4>	○	●	●	●	●	●					○		○	×	○	○	○	○	○	×	○
<5>	●	●	●	●	●						●	●	○	×	○	○	○	○	○	○	×
<6>	●	●	●			●						●	○	○	○	○	○	○	○	○	×
<7>		●	●		●	●						●	○	○	○	○	○	○	○	○	×
<8>	●				●		●						○	×	○	○	○	○	○	○	○
<9>	●	●	●	●	●	●	●				●		○	○	○	○	○	○	○	○	×

契約書検証結果一覧表【2】

整理番号	1. 提供しているサービスとその提供者 ●建物管理者が提供/○委託先事業者が提供										生活支援サービスについての料金表の提示 ○あり, ×なし -契約書提供無し	入居時に要支援・要介護状態の入居希望者受け入れについて記載があるか ○あり, ×なし -契約書提供無し	2. 賃貸借契約とサービス契約との関係に触れているか ○触れられている ×触れられていない -契約書提供無し	3. 賃貸借契約にサービス契約の条項が含まれているか ○含まれている ×含まれていない -契約書提供無し	4. サービス契約で苦情対応窓口が入っているか ○入っている ×入っていない -契約書提供無し	5. サービス契約で重要事項説明書が交付されているか ○されている ×されていない -契約書提供無し	6. 要介護状態になった場合の対応についての記載があるか ○記載あり ×記載なし -契約書提供なし		
	a. 食事の提供	b. 家事・生活支援	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	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							K. その他	【賃貸借】	【サービス】
<10>		●		●	●			●	●	●	・年1回の健康診断のご案内 ・居室への配膳、下膳 ・入院時のお見舞い ・買い物代行 ・役所への届出等手続き代行 ・一時介護室の利用(病気静養時など一時的に介護が必要な状態となり、居室での生活が不安な際に利用可) ・服薬支援 ・薬の仕分け(週1回)	○	×	○	○	×	○	×	
<11>	○		●	●	●	○	●	●			・入院時の介助 ・入院中における一時帰宅の際の援助 ※「介護保険適用者は制度に基づいて実施」する旨の記載あり	○	○	○	○	×	×	×	○
<12>	●	●		●	●	●	●	●	●	●	・食事の配膳、下膳 ・特別食の提供 ・入退院時の同行 ・入院中の買い物 ・入院中のお見舞い(2週間に1回) ・役所の手続き代行 ※「介護保険適用者は制度に基づいて実施」する旨の記載あり	○	○	-	-	○	○	×	○
<13>												×	×	○	×	×	×	○	○
<14>	●	●					●	●				-	○	-	-	×	×	○	○
<15>	●				●						・ペットレンタル ・洗濯	○	×	×	○	×	×	×	×
<16>												×	×	-	×	-	-	×	-
<17>					●							×	×	-	○	-	-	○	×
<18>												×	○	-	×	-	-	×	-
<19>	●	●			●		●	●	●		・食事の配膳、下膳 ・食事摂取量の確認 ※「介護保険適用者は制度に基づいて実施」する旨の記載あり	○	×	×	×	×	×	○	○
<20>					○							○	-	○	-	×	×	-	×
<21>												-	×	-	○	-	-	○	-
<22>												-	×	-	×	-	-	×	-
<23>												-	×	-	×	-	-	×	-
<24>												-	×	-	×	-	-	×	-
<25>					○					○		-	×	-	○	-	-	○	-
<26>					○							-	×	-	○	-	-	○	-
<27>												-	×	-	×	-	-	×	-
<28>					○							-	×	○	○	-	-	○	-
<29>					○							-	×	-	×	-	-	○	-
<30>										○		-	×	-	×	-	-	×	-
<31>			○	○	○		○	○	○	○	・食事の配膳・下膳 ・医師の往診の機会提供 ・介護保険に関わる行政手続の前段階の手続き代行 ・健康診断の機会提供	○	○	○	○	×	×	○	×
<32>		○	○		○	○						○	×	×	○	×	×	○	×
<33>	○	○		○	○	○		○				○	-	○	-	×	○	-	×
<34>	○											×	-	-	-	×	×	-	×
<35>	○					○					・機能訓練 ・送迎サービス	○	-	×	-	○	○	-	○

### Ⅲ 高齢者向け賃貸借契約及び生活支援（介護保険外）サービス契約の実態と問題点の検証

#### （1）はじめに

ここでは、アンケート回収の際に入手した賃貸借契約書及び生活支援（介護保険外）サービス契約書についての検討を行う。

なお、賃貸借契約書及び生活支援（介護保険外）サービス契約書とではその法的性質がかなり異なるため、それぞれ別に検討を行うが、当然のことながら共に消費者契約の一種でもあるため、消費者契約の視点から、契約条項の問題点を中心に検討を進めていくこととする。

#### （2）普通建物賃貸借契約の問題点

##### （ア）総論

まず、入手した建物賃貸借契約書をみると、一般的な建物賃貸借契約でも用いられている標準的な賃貸借契約書（国土交通省が公表する標準的な建物賃貸借契約書や、全宅連版や全日版といった契約書等に倣ったもの）に準拠していることが明らかとなった。

したがって、建物賃貸借契約にあつては、高齢者向け賃貸住宅における賃貸借契約であっても、一般的な建物賃貸借と同様に捉えている事業者が多いように思われる。それゆえ、高齢者向け賃貸住宅であっても、特別に高齢者福祉に配慮した契約書を用いているわけではなく、普通建物賃貸借と同様、敷金、礼金、更新料等の名目で一時金の授受が行われ、かつ、契約期間についても、2年や1年といった短期設定としているのが一般的である。

しかしながら、多くの高齢者が期待する終の住処（すみか）に実質的になりうる住まいにふさわしい契約書といえるかという点からすれば、賃借人への配慮に乏しい契約条項といえるものが存在する。以下では、それらの条項について紹介する。

##### （イ）契約条項の種類

賃借人（入居者）にとって不利な契約条項といえるかどうかについて検討するための判断基準については、民法や借地借家法のほか、数多くの借家判例から導き出すことが可能である。さらに、2001年の消費者契約法施行後は、不動産取引も消費者契約法の対象となった。それゆえ、不動産業界において、商慣習として長年認められてきたような実務での慣行（敷引特約、原状回復特約等）であっても例外なく、裁判で争われるようになり、近年、契約条項が無効と判断されたケースも散見するようになった。

そのような流れもふまえつつ、高齢者向け賃貸住宅における賃貸借契約における契約条項につき、今後、問題になるのではないかと考えられる契約条項を類型化し整理したのが、以下である。

- 1)事業者からの解除事由が不当あるいは曖昧なもの
- 2)連帯保証人と身元保証人の区別がつけられていないもの

- 3)契約期間の短いもの
- 4)更新料の収受が契約書から明らかでないもの
- 5)一方的な費用改定
- 6)一時金収受
- 7)契約終了時における立退料禁止条項
- 8)その他

(ウ) 類型別

以下では、上記の類型に従って検討を進めていく。なお、それぞれの記載例は入手した契約書から引用したものではなく、当方にて作成した参考例である。

1)事業者からの解除事由が不当あるいは曖昧なもの

事業者からの解除事由が、一方的であったり、曖昧な記述であると、入居者にとっては不意打ちとなるおそれがあり、また、居住の継続性をおびやかされる可能性が高いといえ、望ましい条項とはいえないであろう。具体的には、次のとおりである。

①賃料不払いを理由とする解除につき、滞納期間が短期に設定されているために高齢者に対する配慮がないもの

○ 1 回の賃料不払いだけで催告のうえ解除を認めるもの

「乙が次の各号のいずれかに該当した場合、甲は通知及び催告をした上、本契約を解除することができる。

- ・ 賃料、管理費その他の費用の支払いを怠ったとき」

「甲は、乙が次の各号に該当するとき、甲が相当の期間を定めて当該義務の履行を督促したにもかかわらず、その期間内に当該義務を履行されない場合、本契約を解除することができる。

- ・ 第●条第▲項に規定する賃料若しくは管理費の支払い義務を1カ月以上怠ったとき」

○ 2 か月以上の賃料遅滞で解除を認めるもの

【催告なし（無催告）】

「賃借人が次の場合の一つに該当した場合、賃貸人は賃借人への催告なしで本契約を解除でき、賃借人は○○日以内に退去し、賃貸借物件を引き渡す。

- ・ 賃料、管理費、立替金の支払いを2カ月分以上延滞したとき。」

「乙が次の場合の一つに該当した場合、甲は、乙への催告をしないで、直ちに当該契約を解約することができるものとする。

- ・ 2カ月分以上賃料、管理費等の支払いを滞納したとき。」

【催告あり】

「甲は、乙が次の各号に該当するとき、甲が相当の期間を定めて当該義務の履行を督促

したにもかかわらず、その期間内に該当義務を履行されない場合、本契約を解除することができる。

・賃料、管理費等の支払い金を滞納し、その額が2カ月分以上に達したとき」

「貸主は、借主が次のいずれかに該当したとき、貸主が相当の期間を定めて当該義務の履行を督促したにもかかわらず、その期間内に該当義務を履行されない場合、本契約を解除することができる。

・2カ月分以上賃料等の支払いを怠ったとき」

「甲は、乙が家賃、管理費等の支払いを2か月分以上滞納した場合、相当の期間を定めて当該義務の履行を督促し、その期間内に乙が履行しない場合、本契約を解除できる。」

「乙もしくはその関係者が次の各号のいずれかに該当する行為を行ったときは、乙に対し、相当の期間を定めて通知した上、甲は本契約を解除することができる。

・賃料等の支払いを2か月以上滞納した場合、又は、しばしば支払いを遅延し、相互の信頼関係を損なうと甲が判断した場合。」

#### ○3か月以上の賃料遅滞で無催告解除を認めるもの

「甲は、乙が次の各号の義務を懈怠し、遅延が3か月以上となったとき、乙への催告を経ずに直ちに本契約を解除することができる。

・第●条第▲項に規定する賃料支払い義務」

「甲は、乙が以下の各号のうちのいずれかに該当することとなった場合、催告を要せずに、この契約を即時解除することができる。

・賃料および、その他乙が甲に支払うべき費用を、3か月分以上滞納したとき」

「甲は、乙が次に掲げる義務に違反したとき、甲が相当の期間を定めて当該義務の履行を督促したにもかかわらず、その期間に当該義務が履行されない場合、本契約を解除することができる。

・家賃、共益費又は支援管理費等の支払いを3か月以上滞納したとき」

#### ②管理費・費用の支払いについても、1回の不払いだけで催告のうえ解除を認めるもの

「甲は、乙が次に掲げる義務に違反したとき、甲が相当の期間を定めて当該義務の履行を督促したにもかかわらず、その期間内に当該義務が履行されない場合、本契約を解除することができる。

・第●条第▲項に規定する管理費支払い義務」

「甲は、乙が次の各号に該当するとき、甲が相当の期間を定めて当該義務の履行を催促したにもかかわらず、その期間内に当該義務を履行されない場合、本契約を解除することができる。

・第●条第▲項に規定する賃料、共益費等の支払いを1か月以上怠ったとき」

### ③即日引渡条項があるもの

「賃借人が次の場合のいずれかに該当したときは、賃貸人は催告を要しないで本契約を解除でき、賃貸人は30日以内に退去し、賃貸借物件を引き渡さなければならない。

ただし、下記に該当する場合は、即日、引き渡さなければならない。

- ・賃借人の破産及びそれにもとづく競売の申し立て若しくは裁判所による強制執行がなされたとき、または賃借人が死亡したとき。
- ・賃借人が、反社会的勢力、その構成員若しくは準構成員等との友誼があると判明したとき。」

### ④単なる義務違反に対する無催告解除条項があるもの

「賃借人が次の場合のいずれかに該当した場合、賃貸人は催告を経ずに本契約を解除でき、賃借人は30日以内に退去し、賃貸借物件を引き渡さなければならない。

- ・電話料・ガス水道光熱費等の費用をしばしば賃貸人側に立替させたり、それらの各供給者の料金徴収や点検業務等に協力しなかった場合。
- ・その他の本契約の各条項に違反したときや、虚偽の届出を行うなどの行為によって、賃貸人賃借人相互の信頼関係が損なわれた場合。」

### ⑤「共同生活の遂行が困難」、「公序良俗に違反する行為をした」といった抽象的な文言で解除を認めるもの

「甲は、乙が次に掲げる義務に違反した場合において、甲が相当の期間を定めて当該義務の履行を督促したにもかかわらず、その期間内に当該義務が履行されない場合、本契約を解除することができる。

- ・共同生活の遂行が困難になった場合」

### ⑥「常時医療機関において治療が必要になった」といった曖昧な表現が用いているもの

「乙が次の各号のいずれかに該当した場合、甲は通知催告の上、本契約を解除することができる。

- ・常時医療機関において治療が必要になった場合」

借家契約が締結されると、借家人には、賃料等を支払う義務、用法遵守義務など、さまざまな義務を負うことになる。したがって、民法によれば、賃料の不払いといった契約上の義務を債務者たる賃借人が特別な理由もなく履行しない場合には、賃貸人は、契約の解除や損害賠償を請求することが可能となる。

しかし、わずかな遅れ、滞納があっただけで、民法の一般原則通り、契約を解除となると、借家人にとって非常に不利な結果を生む可能性がある。そこで、判例は、わずかな契

約上の義務違反で、いまだ貸貸人と借家人との間の信頼関係が破壊されたといえない場合には、契約解除は認められないとされている。

したがって、上記の①、②については、たとえ契約条項が存在しても、実際に解除が認められる可能性は低いといえ、そのような契約条項を置くこと自体、すぐさま法律違反ということにはならないものの、入居者の居住の継続性の保護という観点からは、決して望ましい条項とはいえないであろう。

同様に、③、④のような無催告解除特約などについても、確かに当然には法的違反ではない。しかし、わずかな義務違反で催告もなく解除するというのも、やはり信頼関係理論からいっても、実際に解除が認められる可能性は低いと考えられ、望ましい契約条項とはいえないであろう。

さらに、⑤や⑥のように、曖昧な表現で、契約の解除が可能となるような契約条項については、貸主（事業者）自身の一方的な判断において契約解除ができる可能性がある。そのような点からすると、このような契約条項は、賃借人の法的地位を不安定するものといえ、事案によっては、貸貸人たる事業者の利益と、賃借人たる消費者の利益との均衡を失する場合も考えられる。

上記のような契約条項については、信頼関係破壊の理論のみならず、消費者法の不当条項の議論も視野にいれたうえでの慎重な検討が必要であろう。

## 2) 連帯保証人と身元保証人の区別がつけられていないもの

「前項の身元引受人は、この契約に基づく乙の甲に対する一切の契約上の債務について、乙と連帯して履行の責任を負うとともに、必要なときは、乙の身柄を引取る責任を負う。」

一般に、連帯保証人の保証の範囲とは、財産上の保証が想定されている。さらに、現在、進行している民法改正の議論の中でも、連帯保証人の過重な義務については、疑問が持たれている点等をふまえると、財産上の保証も含め、身元保証の役割を担わせるのは、疑問である。そのうえ、上記条項では、連帯保証と身元保証の役割の区別が、契約条項からも明らかではなく、保証人に不意打ち的な契約内容となっており、貸主たる事業者に一方的に有利な契約条項であるといえるであろう。このような条項については、消費者契約法の観点から、さらなる検討が必要であろう。

## 3) 契約期間が短いもの

契約期間につき、1年としている普通建物賃貸借契約書が、5件存在した。

民法、借地借家法上では、借家につき、契約期間については特別な規定はない。ただし、期間が1年未満の場合には、期間の定めのないものとなる。したがって、契約期間1年となっても、法的には問題はないといえる。

しかし、多くの高齢者からすれば、高齢者向け賃貸住宅も、一般に終の住まいと捉えていることからすれば、期間1年というのは短く、高齢者に配慮した契約条項とはいえない

だろう。

#### 4)更新料

更新時に、更新料收受の有無が契約書より明らかでない契約書が、5件存在した。

更新料特約条項自体が消費者に一方的な契約条項であるとし、消費者契約法10条違反に該当するかどうか、現在、争われている。

高齢者向け賃貸住宅の契約において、契約期間が短く設定されていることが一般的であるうえに、たとえば、1年ごとに更新料がとられるとすると、その更新料の性格については、少なくとも一般的な普通の賃貸借よりも、より慎重な議論が求められるといえる。そのうえ、入手した契約書を読む限りでは、更新料をそもそも収受するかも曖昧となっており、入居者にとって不意打ち的な出費が求められる可能性がある。

そのような意味では、今後の判例の動向に注目しつつ、慎重な議論が必要であろう。

#### 5)一方的な費用改定

「賃料が、経済情勢の変化、土地・建物に対する公租公課の増減、建物維持費の増減、又はサービス諸条件が諸般の事情によって不相応となった場合、当事者は賃料の増減を請求できる。」

一般に賃貸借契約は長期契約であるといえ、借地借家法でも、契約当事者に費用増減額請求権を認めている。しかし、上記条項が問題であるのは、契約条項の内容が曖昧な上に、賃貸人たる事業者が一方的に費用改定できる可能性のある契約条項となっている点である。費用改定は、入居者にとって多大な影響を与える上に、判断能力が徐々に衰えている入居者の状態を鑑みると、入居者に配慮した契約条項が望まれるであろう。

#### 6)一時金收受

##### ①建設協力金を賃借人に課しているもの

「賃借人は本契約締結と同時に、建設協力金として金〇〇円也を賃貸人に支払うものとする」

##### ②契約終了時に返還しなくてよい高額の一時金を収受している

一時金不返還とするといった特約条項については、消費者契約法9、10条違反がとわれ、法的に無効であるとの判断がなされるようになっている（たとえば、原状回復特約（京都地判平16.3.16）、敷金精算特約（大阪高判平16.5.27）、敷引特約（神戸地判平17.7.14）、定額補修分担金（京都地判平20.4.30）では、無効と判断された。ただし、礼金支払条項（京都地判平20.9.30）は消費者契約法違反でないといわれた。）

さらに、有料老人ホームの一金不返還合意条項は消費者法9、10条違反といえるかとい



う点につき、東京地判平 21.5.19 入居金返還請求事件（判時 2048 号 56 頁）があり、この判決では、消費者契約法違反ではないと判断されたが、東京都が行う紛争あっせんでは、事業者が一時金の返金に応じており、東京都生活文化スポーツ局が公表した「医療体制の充実をうたった有料老人ホームの契約に係る紛争案件報告書（東京都消費者被害救済委員会）」H21.10（消費者法ニュース 83 号 353 頁）によれば、契約条項が不当条項である可能性が高いと指摘され、理由のない一時金收受については、近年、厳しい目が向けられている。（たとえば、昨年 12 月に、①90 日ルール of 法制化・明確化、②前払金の保全措置の徹底、③その他規定の明確化（償却年数、前払金の算定基礎の明確化、情報・相談できる仕組みの整備を求める建議が消費者委員会よりも申し立てられた（消費者委員会「有料老人ホームの前払金に係る契約の問題に関する建議」。）

そのような状況をふまえると、上記の一時金收受の規定は、根拠がなく、建設協力金といった金銭を入居者が支払うのははなはだ疑問であり、判例はないものの消費者契約法にもとづく不当条項に該当する可能性もあるといえよう。

#### 7) 契約終了時における立退料禁止条項

「乙は、前条の規定により住宅を引き渡すにあたり、立退料、その他これに類する費用等を一切の請求をすることができない。」

上記のような立退料を一切支払わないとするような契約条項も、事業者たる賃貸人に一方的に有利な条項となる可能性があり、望ましい契約条項とはいえないだろう。

#### 8) その他

その他として、事業者に一方的な契約条項として次のようなものもあった。

①携帯電話を設置するにあたって賃貸人への通知義務まで定めている。

「乙は本物件入居後、電話（携帯電話を含む。）を設置した場合、事前にその旨を甲に通知しなければならない。」

②契約締結の条件として、敷金の授受の他、借家人賠償責任保険や警備会社のガス漏れ通報サービス契約の締結を強制するもの

「乙は、頭書の記載に従い借家人賠償責任保険及びガス自動通報サービスに加入しなければならない。」

③敷金の授受に代わって保険の締結を強制する例もある。

「甲は、本契約の建物と附属設備に対し、甲の費用において、時価額を保険金額とする住宅火災保険に加入しなければなりません。」

④定期借家契約でもないにもかかわらず、更新しないとするもの

「本契約は、前項に規定する期間の満了の日に終了し、更新はない。ただし、甲及び乙は、協議の上、本契約の期間の満了の日の翌日を始期とする新たな賃貸借契約（以下、再契約

という。)をすることができる。」

⑤法律用語の使用に問題があるもの

「乙の連帯保証人が死亡もしくは破産し、又は禁治産もしくは準禁治産の宣告を受けたとき。」

「乙の身元引受人が死亡もしくは破産し、又は禁治産もしくは準禁治産の宣告を受けたとき。」

(エ) 検討

以上は賃貸契約書における契約条項につき、判例等の傾向とは異なる契約条項を抽出したものである。そこからみえてくるのは、とりわけ契約解消時に、貸主側に有利、都合のよい条項が存在するという点である。

しかし、この点については、信頼関係法理が確立しており、借主側にたとえ債務不履行が存在しても、状況によっては即時解除とならないよう判例では配慮がなされている。この傾向は、入居者が高齢者で、その入居者にとって、次の住まいへの住み替えが困難な場合には、さらに強まるものと考えられる。

なぜなら、高齢者向けの住まいにおける役割とは、終のすまいと考えられることが多く、その居住の継続性を保障することは、高齢者が安心して生活を送る上で、必要不可欠な要素と考えられるからである。

したがって、かような判例の状況もふまえた契約条項の作成が求められるといえよう。ただし、貸主側である事業者も民間事業者であり、決して慈善事業ではない以上、やはり、貸主側にも一定の配慮が必要であろう。すなわち、貸主が不安と考えていることが契約条項としてあらわれている点をふまえ、貸主側が安心して経営を行える環境を整える必要性も高齢者への安定した居住の提供を行う上で求められるであろう。

その際、問題となってくるのが、自治体やNPO等との役割分担を明らかとし、お互いに連携しつつ、総合的に高齢者を支援していくのかという視点であると思われる。

とりわけ、高齢者の住まいを検討するにあたっては、従来のような単なる居住空間（居室）の継続性の保障のみでは不十分であると考えられる。やはり、実質的な居住を保障するためにも、当該住まいで提供されるサービスが安定的に供給され、かつ、その質を確保するためのしかけが必要となろう。

そこで、次の章では、生活支援サービス契約条項の具体的事例からみえてきた契約上の問題点につき、検討していく。

### (3) 介護保険外の各種サービス契約の問題点

#### (ア) 総論

介護保険外の各種サービス契約については、高齢者向け住宅で提供される安否確認や食事の提供等の生活支援サービスにつき、医療や介護サービスとは異なり、法律による基準等がないことから、東京都福祉保健局が、モデル契約書及びその指針を策定し、2009年に公表している。また、高専賃を運営する事業者が加入する高専協でもモデル契約書等がHP等で公開している。そのようなモデル契約書と、入手した契約書を比較してみたところ、概ね、各契約条項につき、高齢者の実態に配慮した契約条項が作成されていることがわかる。

ただし、事業者の義務が明確に定められていないものや、契約がいつ終了するかといった終了事由、費用改定の場合の対応など、契約書として記載しておくのが望ましいと考えられる条項がないなど、若干契約書として不備なものが存在していることが明らかとなった。

#### (イ) 具体的事例

数は多くはないが、事業者に一方向的に有利といえる契約条項として次のようなものがあった。

##### ①連帯保証人の役割が不明なもの（契約当事者の定義がと混在しているもの）

「利用者が疾病等の理由により契約能力を有しない場合や、利用者が定めた成年後見人がある場合等を考慮し、連帯保証人は利用者と連名で本契約を締結する者とします。」

##### ②事業者の免責事由

「事業者は、自己の責めに帰すべき事由がない限り、法律上の損害賠償責任を負いません。とりわけ、以下の各号に該当する場合には、事業者は法律上、当該契約上一切の損害賠償責任を免れます。

- ・事業者が実施したサービスを原因としない事由にもつぱら起因した契約者の急激な体調の変化等の損害が発生した場合
- ・契約者が、事業者及びサービス従事者の指示、依頼に違反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合」

この条項については、入居後、判断能力や体力が徐々に衰えてくる高齢者像を想定した場合、状況によっては、表現が曖昧なこと、さらに、一般的にサービス契約において事業者の帰責性の有無なども判断が難しい点等を考慮すれば、入居者に不利な結果を導く可能性がある。

③欠食ないしは不在にあたってのサービス料金の請求の有無、返金に応じるかどうかといった点が、事業者によって対応がばらばらな印象を受ける。

実際にはかからなかった費用については、返金をするのが望ましいといえよう。

④サービス契約締結の場面で重要事項説明書が交付されているかどうかについては、交付されているものもあるが、実態は不明である。

#### (ウ) 検討

介護保険外サービス契約（生活支援サービス契約）は、準委任契約や請負契約といった要素を含んだ契約と位置づけられるが、さらに、サービスの内容にもよるが、福祉的な要素も含んだ契約であるといえ、福祉契約、介護契約といわれる契約類型と類似した配慮が必要とされる契約であると考えられる。

いいかえれば、介護保険外サービス契約とは、その内容や質の評価が難しいうえに、継続的契約であることが通常であり、入居者（サービス利用者）の生活、場合によっては生存に不可欠な契約でもあるといえよう。さらに、契約者の一方が、高齢者であることから、判断能力が十分ではない可能性もあり、情報量、情報の理解力の点でも事業者と比較し、格差があるといえる。

そのような点を考慮すれば、サービス内容、とくに、費用と対価の関係が明確であること、提供されるサービス内容が明確かつわかりやすい形で示されている必要があるといえ、さらに、継続的契約であるゆえに、費用改定といったケースも想定され、事情変更、事情改定条項も必要であるといえよう。

なお、判断能力等に疑問がもたれる場合については、数多く公表されている介護保険モデル契約書の契約条項が参考になると考えられる。

さらに、入手した契約書では配慮されているものが多かったが、サービス内容等が非常に個人的な情報、プライバシーにかかわる情報であることから、秘密保持という点に配慮した契約が望ましいといえるであろう。

なお、賃貸借契約書の契約条項でも問題となった、利用料滞納にもとづく解除等については、利用者の生活、生存に直接かかわる可能性高いことから、解除にあたっては、一定の配慮が求められると考えられる。

したがって、入手した契約書をみるかぎりにおいては、消費者契約法に即座に反するような契約条項はないといえそうである。ただし、明確で透明性の高い契約が求められている点からすると、契約内容につき、改良すべき余地のある契約書は多い印象をうける。

# 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何卒よろしく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）

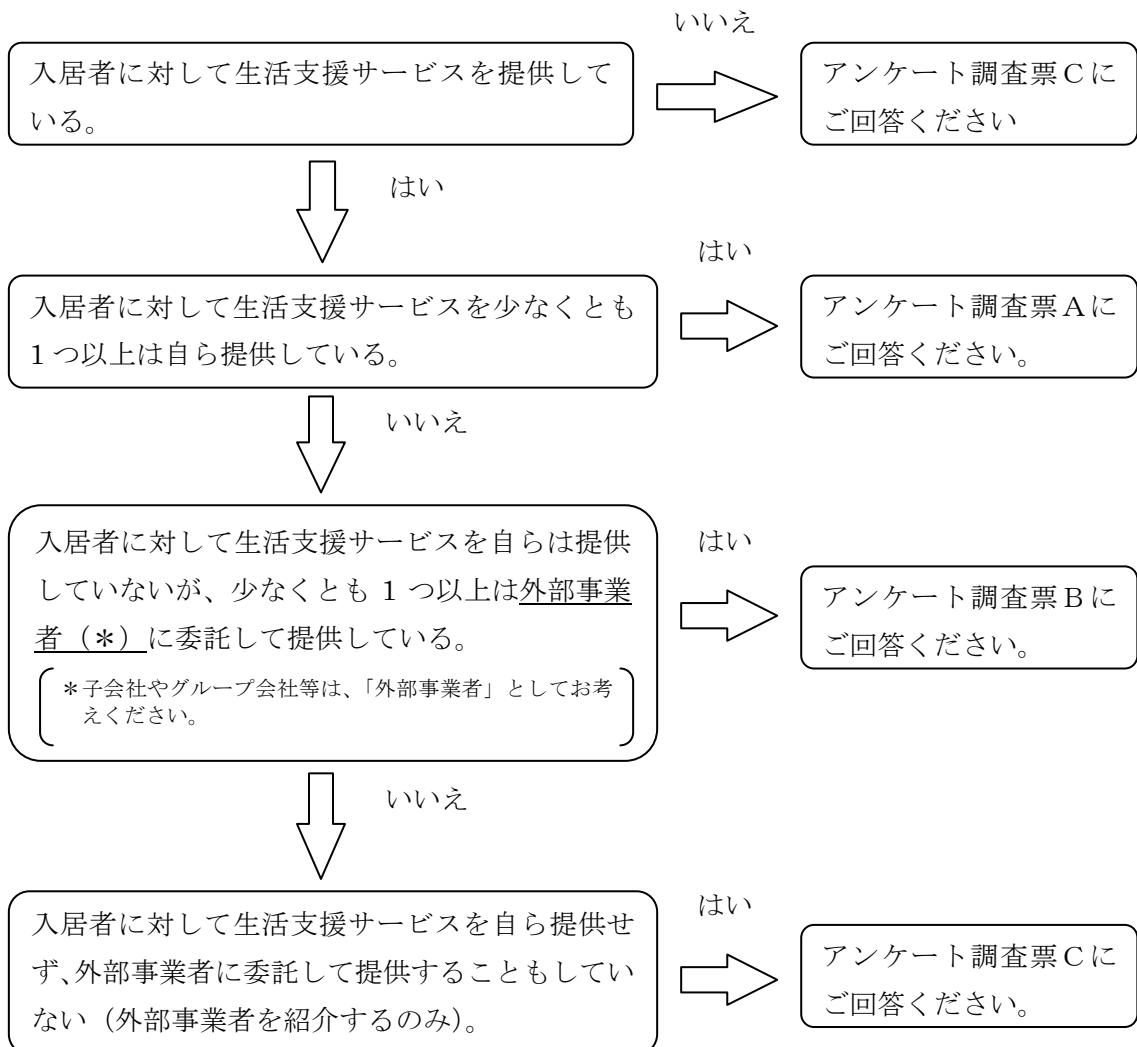
〒102-0083 東京都千代田区麹町 3-1-1 TEL：03-5276-1602 FAX：03-5276-1601

### 【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。

- 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  
( )

### 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  
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  
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



- 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)	

(2) 苦情を受け付ける窓口は貴法人内で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) 苦情対応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 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



#### 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 ( )







(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)				( )





(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 ( )



## 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。

この事業は厚生労働省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。

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（介護・生活  
支援サービス）の提供と契約締結の実態等に関する調査研究事業報告書

平成 23 年 3 月発行

内容照会先 社団法人シルバーサービス振興会

〒107-0052 東京都港区赤坂 1 丁目 9 番 3 号

TEL : 03-3568-2861 FAX : 03-3568-2874

