

## 第2章 アンケート調査結果

### 1. 実施概要

#### (1) 調査実施目的

##### A. 管理組合調査

築古分譲マンションの基礎情報や管理組合の状況把握に加え、管理組合が把握している生活支援サービスの提供状況やマンション居住者の高齢化による課題、今後の生活継続のために必要なサービス等について把握する。

##### B. 居住者調査

築古分譲マンション居住者におけるサービス利用の実態把握、築古分譲マンションにて生活を継続していくために必要なサービス分野、内容（ニーズ）について把握する。

##### C. サービス提供事業者・管理会社調査

築古分譲マンションにおけるサービス提供の実態把握と実際に提供する際の課題について把握する。

#### (2) 調査方法

##### A. 管理組合調査

郵送配布、郵送回収

##### B. 居住者調査

各住戸へのポストイング、郵送回収

なお、調査の実施にあたっては、事前に管理組合の承諾を受けた上で実施した。

##### C. サービス提供事業者・管理会社調査

郵送配布、郵送回収

#### (3) 実施時期

##### A. 管理組合調査

平成 23 年 11 月 11 日 調査票発送

平成 23 年 11 月 30 日 調査票回収締切

##### B. 居住者調査

平成 23 年 11 月初旬、12 月初旬 調査票配布

平成 23 年 11 月 30 日（一次）、12 月 16 日（二次）、12 月 26 日（三次） 調査票回収締切

##### C. サービス提供事業者・管理会社調査

平成 23 年 10 月 28 日 調査票発送

平成 23 年 11 月 18 日 調査票回収締切

#### (4) 調査対象

##### A. 管理組合調査

2010年度のマンション化率が10%以上となる9都府県（埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、愛知県、京都府、大阪府、兵庫県、福岡県）について、(株)マンションデータサービスおよび(株)九州産業研究所のデータより、築25年以上経過した分譲マンションの管理組合1,500件を抽出した。

##### B. 居住者調査

事前に管理組合の調査協力が得られた千葉県、神奈川県、愛知県、京都府、福岡県の5府県、9か所の分譲マンションの居住者3,451件を対象とした。

##### C. サービス提供事業者・管理会社調査

生活支援サービスの提供にかかわる「民間事業者」「NPO法人」「マンション管理会社」を調査対象とし、以下の方法にて抽出した。

###### <民間事業者>

東京商工リサーチセンターデータベースにて、訪問介護、夜間対応型訪問介護、食事宅配、家事サービス、安否確認（警備）の552事業者を抽出した。

###### <NPO法人>

内閣府NPOホームページのデータベースにて、「1 保健、医療又は福祉の増進を図る活動」に該当し、かつ目的の文章内に「家事援助」「家事支援」「外出支援」「食事」「安否確認」「生活相談」の文言の記載がある238法人を抽出した（重複は削除）。

###### <マンション管理会社>

2010年度のマンション化率が10%以上となる埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、愛知県、京都府、大阪府、兵庫県、福岡県の9都府県のうち、高層住宅管理業協会会員リストよりマンション管理戸数が50以上ある管理会社192か所を抽出した。

#### (5) 回収件数

各調査の回収状況は以下の通りである。

調査名	配布数	回収数	有効回収数	回収不能	回収率 (%)
A.管理組合調査	1,500	133	133	18	8.9
B.居住者調査	3,451	301	300	0	8.7
C.サービス提供事業者・管理会社調査	981	98	93	17	10.0
総計	5,932	532	526	35	8.9

## 2. 各調査結果の概要

### (1) 管理組合調査

#### 1) 組合とマンションの概要

##### ① 管理人室の有無

管理人室のあるマンションは全体の74.4%であったが、小規模マンションでは57.7%で管理人室がないという状況であった。

図表1 問11：管理人室の有無（単数回答）

	調査数	ある	ない	無回答
全体	133 100.0	99 74.4	33 24.8	1 0.8
小規模（30戸未満）	26 100.0	11 42.3	15 57.7	- -
中規模（30～100戸未満）	68 100.0	51 75.0	16 23.5	1 1.5
大規模（100戸以上）	39 100.0	37 94.9	2 5.1	- -

※他の区分と比較して差がみられる数値について網掛けしている。以下同様。

##### ② 集会室の有無

集会室のあるマンションは全体で47.4%であった。小規模マンションでは7.7%、大規模マンション（100戸以上）では84.6%であった。

図表2 問12：集会室の有無（単数回答）

	調査数	ある	ない	無回答
全体	133 100.0	63 47.4	61 45.9	9 6.8
小規模（30戸未満）	26 100.0	2 7.7	20 76.9	4 15.4
中規模（30～100戸未満）	68 100.0	28 41.2	38 55.9	2 2.9
大規模（100戸以上）	39 100.0	33 84.6	3 7.7	3 7.7

##### ③ エレベーターの設置の有無

エレベーターの設置状況については、全体の71.4%のマンションにて設置されていたが、30戸未満の小規模マンションでは42.3%にとどまった。

##### ④ 共用部のバリアフリー状況

共用部のバリアフリー状況について、マンション共用部に「段差はない」としたマンションは20.3%であった。

### ⑤ マンションの管理形態

管理形態をみると、「委託管理」のマンションが78.2%、「自主管理」が21.1%であった。自主管理については特に小規模マンションで割合が高かった（38.5%）。

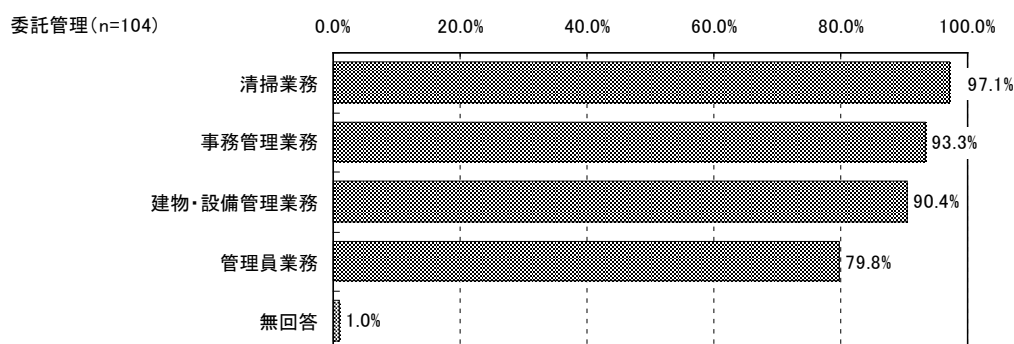
図表3 問15：規模別-管理形態（単数回答）

	調査数	委託管理	自主管理	その他
全体	133	104	28	1
	100.0	78.2	21.1	0.8
小規模（30戸未満）	26	16	10	-
	100.0	61.5	38.5	-
中規模（30～100戸未満）	68	55	12	1
	100.0	80.9	17.6	1.5
大規模（100戸以上）	39	33	6	-
	100.0	84.6	15.4	-

### ⑥ 管理会社等に委託している内容

また、委託管理のマンションのうち業務として「管理員業務」を委託しているマンションは79.8%であった。

図表4 問15-1：委託業務内容（複数回答）



### ⑦ 管理人の常駐時間

管理人の常駐時間をみると、小規模マンションでは「常駐していない」割合が38.5%と最も高く、中規模マンション（30戸～100戸未満）では「日中のみ常駐」が45.6%、大規模マンションでは「日中のみ常駐」が46.2%、「24時間常駐」が41.0%であった。

図表5 問16：管理人の常駐時間（複数回答）

	調査数	常駐していない	日中のみ常駐している	24時間常駐している	その他	無回答
全体	133	28	53	23	21	8
	100.0	21.1	39.8	17.3	15.8	6.0
小規模（30戸未満）	26	10	4	1	6	5
	100.0	38.5	15.4	3.8	23.1	19.2
中規模（30～100戸未満）	68	18	31	6	11	2
	100.0	26.5	45.6	8.8	16.2	2.9
大規模（100戸以上）	39	-	18	16	4	1
	100.0	-	46.2	41.0	10.3	2.6

## 2) 居住者の状況、マンション内交流の状況

### ① 65歳以上の高齢者がいる世帯

65歳以上の高齢者がいる世帯割合は、平均 30.7%であった。また、規模別にみると小規模マンションの割合が最も高く 34.8%であった。

図表 6 問 28①：65歳以上の高齢者がいる世帯割合（数値回答）

	(平均) 高齢者がいる世帯割合
全体	30.7%
小規模 (30戸未満)	34.8%
中規模 (30～100戸未満)	28.2%
大規模 (100戸以上)	32.3%

### ② 高齢者単身世帯数、夫婦のみ世帯数

高齢者単身世帯の割合（全世帯数に対する割合）は平均 9.0%、夫婦のみ世帯の割合は平均 14.0%であった。

図表 7 問 28②：高齢者単身世帯割合（数値回答）

	(平均) 高齢者単身世帯割合	(平均) 夫婦のみ世帯割合
全体	9.0%	14.0%
小規模 (30戸未満)	10.6%	16.4%
中規模 (30～100戸未満)	8.4%	11.7%
大規模 (100戸以上)	8.2%	16.5%

### ③ マンション内の交流活動の有無

マンション内の交流活動については、「ある」としたマンションが 30.8%であった。特に大規模マンションでは 71.8%のマンションで「ある」としていた。

図表 8 問 32：規模別-交流活動の有無（単数回答）

	調査数	ある	ない	無回答
全体	133	41	88	4
	100.0	30.8	66.2	3.0
小規模 (30戸未満)	26	1	24	1
	100.0	3.8	92.3	3.8
中規模 (30～100戸未満)	68	12	54	2
	100.0	17.6	79.4	2.9
大規模 (100戸以上)	39	28	10	1
	100.0	71.8	25.6	2.6

#### ④ 高齢者の支援を目的としたマンション内の自主的な組織の有無

また、高齢者の支援を目的とした自主的な組織の有無についてみると、「ある」としたマンションは8.3%であったが、大規模マンションでは28.2%が「ある」としていた。

図表 9 問 33：規模別-自主的な組織の有無（単数回答）

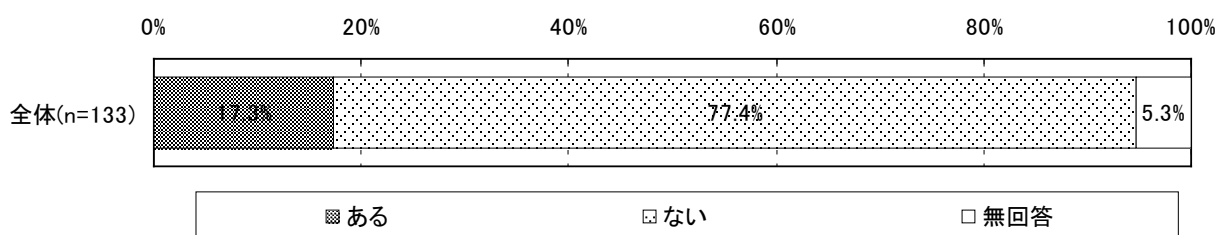
	調査数	ある	ない	無回答
全体	133 100.0	11 8.3	117 88.0	5 3.8
小規模（30戸未満）	26 100.0	-	25 96.2	1 3.8
中規模（30～100戸未満）	68 100.0	-	66 97.1	2 2.9
大規模（100戸以上）	39 100.0	11 28.2	26 66.7	2 5.1

#### ⑤ 孤立死の発生の有無

マンション内での「孤立死」の発生については、過去あったとしたマンションが全体の17.3%であった。

規模別にみると、小規模マンションでは「過去にあった」とした割合が3.8%であるのに対し、大規模マンションでは28.2%と規模に応じて割合は高くなる傾向にあった。

図表 10 問 31：孤立死の発生の有無（単数回答）



図表 11 問 5：規模別-孤立死の発生の有無（単数回答）

	調査数	あつたに	現在までに ない	無回答
全体	133 100.0	23 17.3	103 77.4	7 5.3
小規模（30戸未満）	26 100.0	1 3.8	24 92.3	1 3.8
中規模（30～100戸未満）	68 100.0	11 16.2	53 77.9	4 5.9
大規模（100戸以上）	39 100.0	11 28.2	26 66.7	2 5.1

過去の孤立死の発生の有無別にマンション内の交流活動の有無、自主組織の有無をみると、過去に孤立死の発生があったとしたマンションでは、現在「交流活動がある」「自主組織がある」としたマンションの割合が高かった。

また、過去の孤立死の発生の有無別に生活継続の問題について理事会への議題の有無をみると、過去に孤立死の発生があったとしたマンションでは、「議題にあがったことがある」としたマンションの割合が高かった。

図表 12 孤立死の発生の有無別-問 32：交流活動の有無（単数回答）

	調査数	交流活動がある	交流活動がない	無回答
全体	133 100.0	41 30.8	88 66.2	4 3.0
孤立死 過去にあった	23 100.0	10 43.5	13 56.5	- -
孤立死 現在までにない	103 100.0	28 27.2	73 70.9	2 1.9

図表 13 孤立死の発生の有無別-問 33：高齢者を支援する自主的な組織の有無（単数回答）

	調査数	自主的な組織がある	自主的な組織がない	無回答
全体	133 100.0	11 8.3	117 88.0	5 3.8
孤立死 過去にあった	23 100.0	5 21.7	17 73.9	1 4.3
孤立死 現在までにない	103 100.0	6 5.8	95 92.2	2 1.9

図表 14 孤立死の発生の有無別-問 39：生活継続の問題について理事会への議題の有無（単数回答）

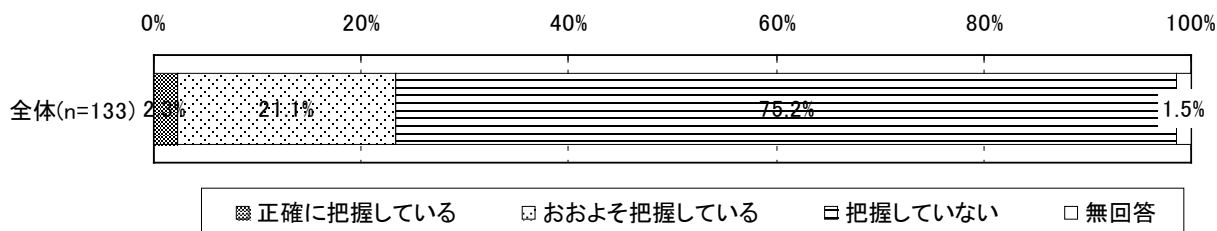
	調査数	議題にあがったことがある	議題にあがったことがない	無回答
全体	133 100.0	46 34.6	78 58.6	9 6.8
孤立死 過去にあった	23 100.0	12 52.2	11 47.8	- -
孤立死 現在までにない	103 100.0	33 32.0	62 60.2	8 7.8

### 3) 管理組合からみた居住者への生活支援サービスの必要性

#### ① 居住者が利用している生活支援サービスの把握状況

居住者が利用している生活支援サービスについての管理組合の把握状況については、「把握していない」が75.2%と最も多く、「正確に把握している」は2.3%であった。

図表 15 問 34：居住者の生活支援サービス利用の把握状況（単数回答）

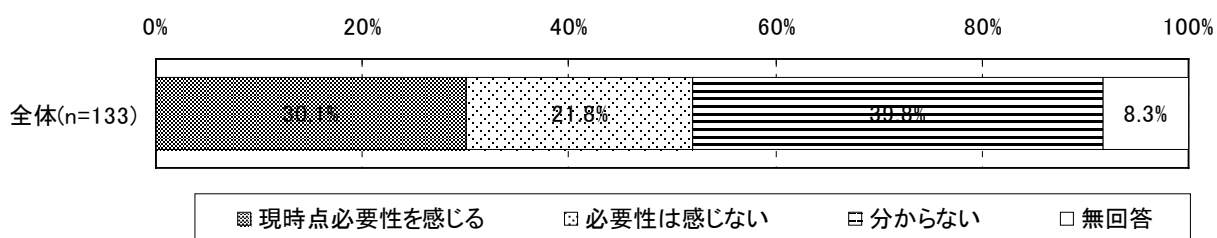


#### ② 管理組合からみた現時点における居住者への生活支援サービスの必要性

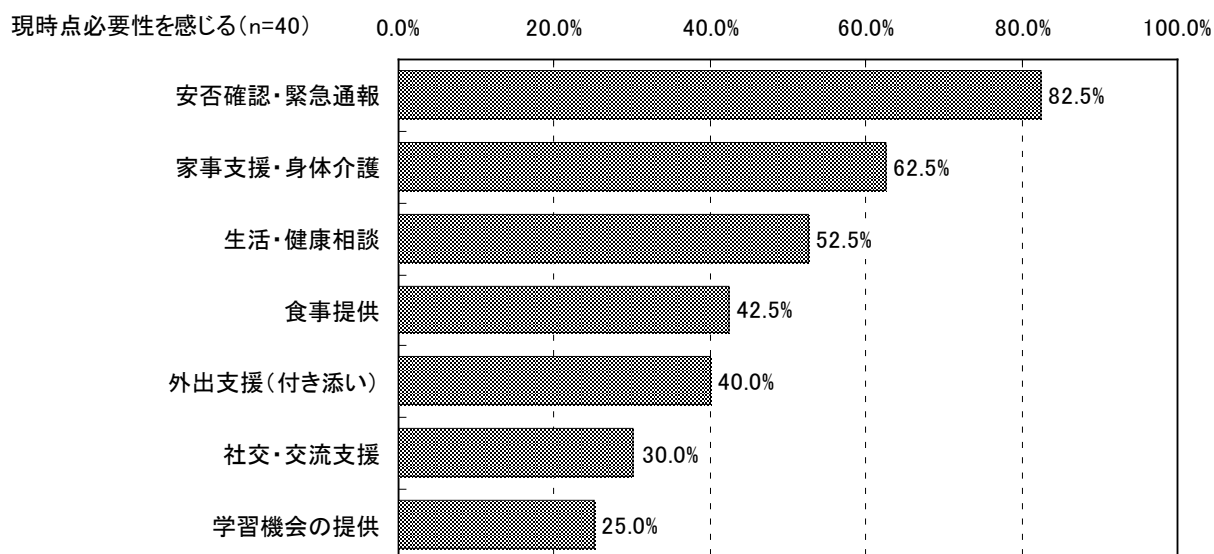
現時点における生活支援サービスの必要性については、「現時点で必要性を感じる」が30.1%、「必要性は感じない」が21.8%、「分からない」が39.8%であった。規模別にみると、大規模マンションにて「現時点で必要性を感じる」の割合が41.0%と高かった。

また、必要性を感じるとした管理組合では、「安否確認・緊急通報」が82.5%と最も高かった。

図表 16 問 35：現時点における生活支援サービスの必要性（単数回答）



図表 17 問 35-1：現時点で必要性を感じる生活支援サービス（複数回答）



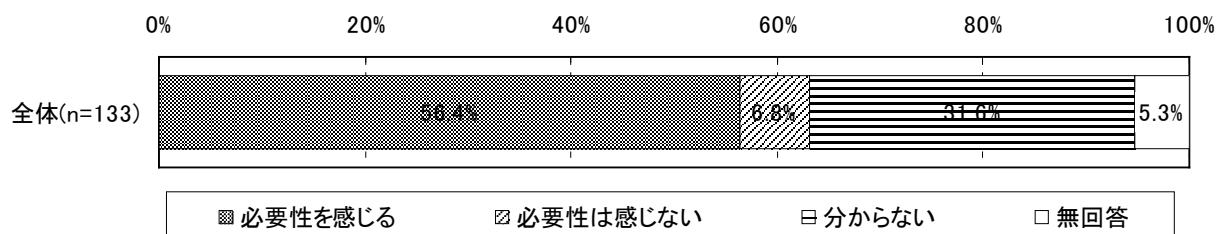


### ③ より高齢化した場合の生活支援サービスの必要性

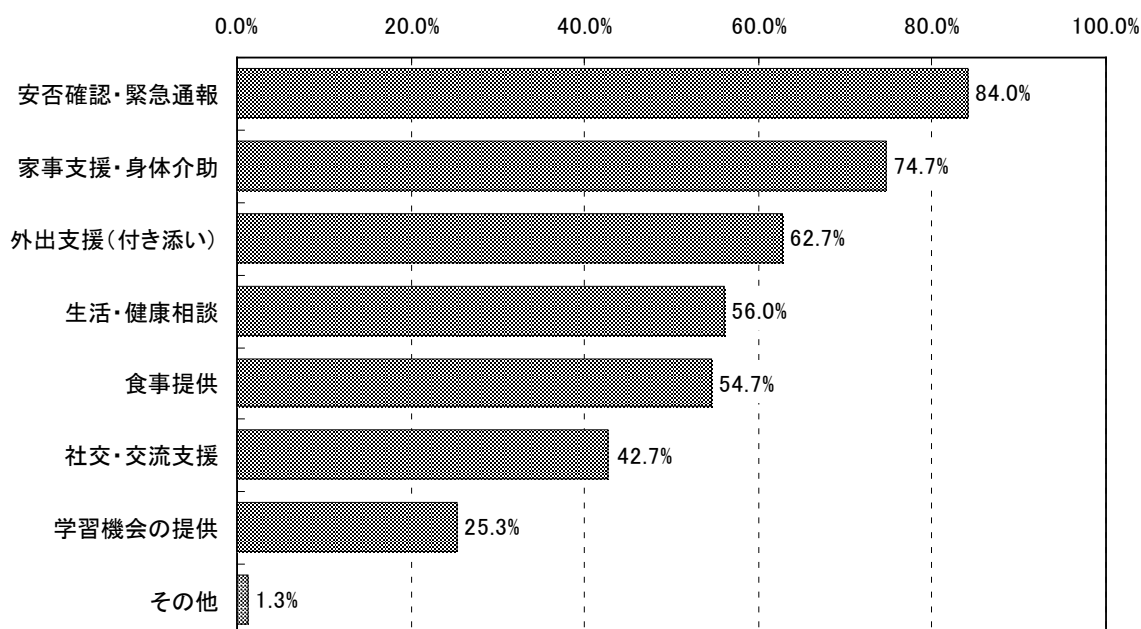
より高齢化した将来の生活支援サービスの必要性については、「必要性を感じる」が 56.4%と最も多く、「必要性を感じない」は 6.8%、「分からない」は 31.6%であった。

また、将来の必要と考える具体的なサービスについては、「安否確認・緊急通報」が 84.0%と最も高かった。

図表 18 問 40：将来の生活支援サービスの必要性（単数回答）



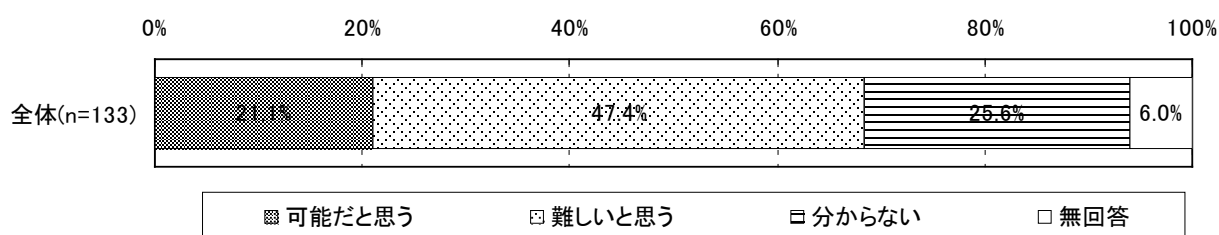
図表 19 問 40：将来必要性を感じる生活支援サービス（複数回答）



### ④ 今後の生活継続の可能性

今後の生活継続の可能性については、「可能だと思う」としたマンションが 21.1%、「難しいと思う」としたマンションが 47.4%であった。

図表 20 問 38：今後の生活継続の可能性（単数回答）

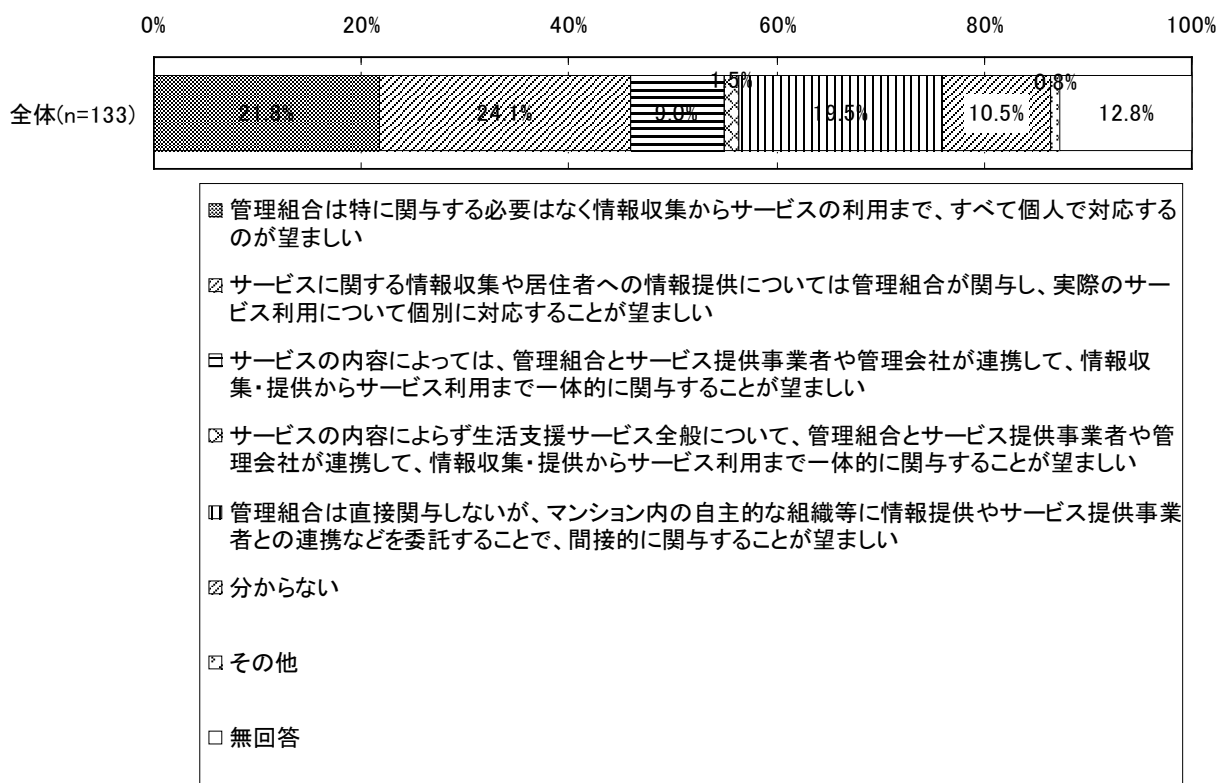


#### 4) 管理組合の関わり、共用部活用の可能性

##### ① 居住者への生活支援サービスの提供に対する管理組合の関わり

居住者に対して生活支援サービスを提供する際の管理組合の関わり方については、全体では「サービスに関する情報収集や居住者への情報提供については管理組合が関与し、実際のサービス利用について個別に対応することが望ましい」としたマンションが 24.1%と最も多く、次いで「管理組合は特に関与する必要はなく情報収集からサービスの利用まで、すべて個人で対応するのが望ましい」としたマンションが 21.8%であった。管理組合とサービス提供事業者が一体的に提供することが望ましいとしたマンションは 1.5%であった。

図表 21 問 22：生活支援サービスの提供に対する管理組合の関わり（単数回答）



##### ② 管理人室や集会場等を活用して生活支援サービスを提供することの可能性

生活支援サービスを提供する際の管理人室や集会場の活用の可能性については、「規約上問題はなく、理事会での承認があれば活用可能である」としたマンションが 41.4%と最も多く「規約上問題はあるが、必要に応じて検討することは可能である」としたマンションも 12.8%であった。

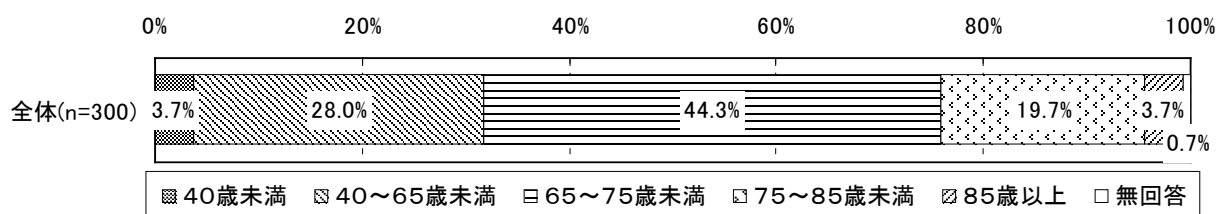
## (2) 居住者調査

### 1) 回答者概要

#### ① 年齢

回答者の平均年齢は 68.4 歳であった。

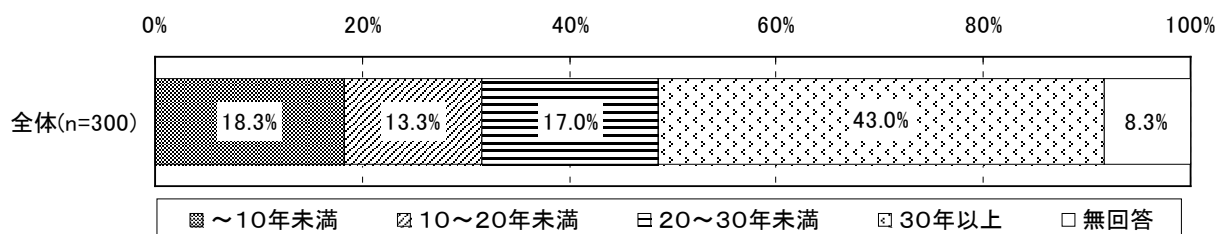
図表 22 問 9：年齢分布（数値回答）



#### ② 居住年数

居住年数の平均は 24.1 年であった。

図表 23 問 7：入居年数分布（数値回答）



#### ③ 世帯構成

世帯構成をみると、単身世帯が 28.0%、夫婦のみ世帯が 43.0%、その他世帯が 27.3%であった。

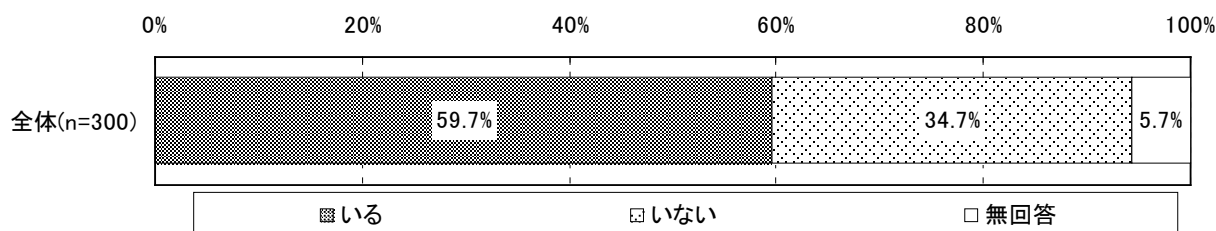
#### ④ 身体の状態

身体の状態については、「身の回りのことはすべて自分でできる」が 91.9%であった。

#### ⑤ 支援してくれる人の有無

金銭以外の家事等について支援してくれる人の有無については、「いる」と回答した人が 59.7%であった。また、主な支援者については、「同居している家族・親族」が 54.7%と最も多く、次いで「近隣に住んでいる家族・親族」が 36.9%であった。「マンション内の友人・知人」の割合は 1.1%であった。

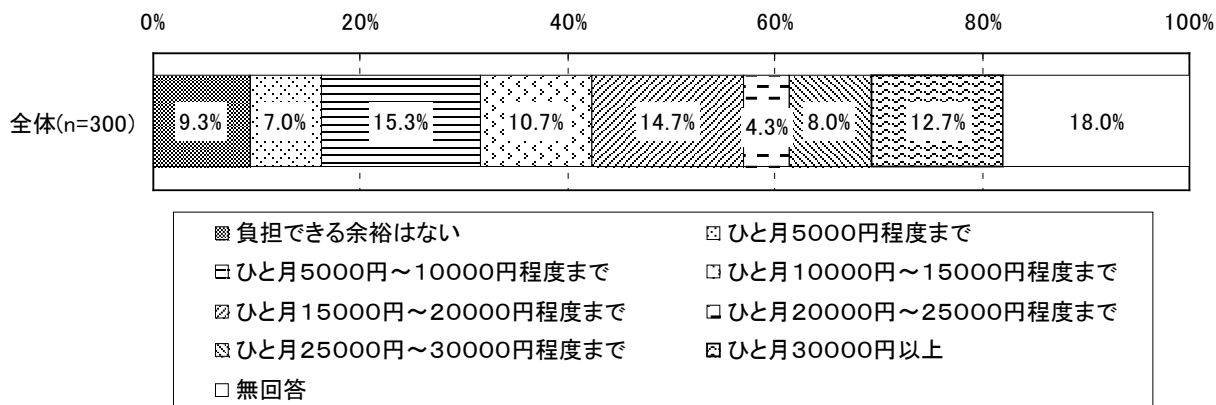
図表 24 問 23：金銭以外の家事等について支援してくれる人の有無（単数回答）



⑥ 生活支援サービスが必要になった場合に負担できる金額（ひと月）

生活支援サービスが必要になった場合に負担できる1か月の金額については、「ひと月5000円～10000円程度まで」が15.3%、次いで「ひと月15000円～20000円程度まで」が14.7%であった。

図表 25 問 18：負担できる1か月の金額（単数回答）



図表 26 問 9：年齢別-負担できる金額（単数回答）

	調査数	負担できる余裕はない	ひと月5000円程度まで	ひと月5000円～10000円程度まで	ひと月10000円～15000円程度まで	ひと月15000円～20000円程度まで	ひと月20000円～25000円程度まで	ひと月25000円～30000円程度まで	ひと月30000円以上	無回答
全体	300 100.0	28 9.3	21 7.0	46 15.3	32 10.7	44 14.7	13 4.3	24 8.0	38 12.7	54 18.0
65歳未満	95 100.0	13 13.7	10 10.5	18 18.9	10 10.5	15 15.8	3 3.2	7 7.4	7 7.4	12 12.6
65歳以上	203 100.0	15 7.4	11 5.4	28 13.8	22 10.8	29 14.3	10 4.9	17 8.4	31 15.3	40 19.7

図表 27 問 10：性別-負担できる金額（単数回答）

	調査数	負担できる余裕はない	ひと月5000円程度まで	ひと月5000円～10000円程度まで	ひと月10000円～15000円程度まで	ひと月15000円～20000円程度まで	ひと月20000円～25000円程度まで	ひと月25000円～30000円程度まで	ひと月30000円以上	無回答
全体	300 100.0	28 9.3	21 7.0	46 15.3	32 10.7	44 14.7	13 4.3	24 8.0	38 12.7	54 18.0
男性	179 100.0	12 6.7	10 5.6	31 17.3	19 10.6	32 17.9	9 5.0	17 9.5	22 12.3	27 15.1
女性	120 100.0	16 13.3	11 9.2	15 12.5	13 10.8	12 10.0	4 3.3	7 5.8	16 13.3	26 21.7

図表 28 問 11：世帯構成別-負担できる金額（単数回答）

	調査数	負担できる余裕はない	ひと月5000円程度まで	ひと月5000円程度まで 10000円程度まで	ひと月10000円程度まで	ひと月15000円程度まで	ひと月20000円程度まで	ひと月25000円程度まで	ひと月30000円以上	無回答
全体	300 100.0	28 9.3	21 7.0	46 15.3	32 10.7	44 14.7	13 4.3	24 8.0	38 12.7	54 18.0
単身世帯（一人暮らし）	84 100.0	10 11.9	6 7.1	12 14.3	8 9.5	9 10.7	8 9.5	8 9.5	12 14.3	11 13.1
夫婦のみの世帯	129 100.0	6 4.7	8 6.2	19 14.7	16 12.4	20 15.5	4 3.1	13 10.1	16 12.4	27 20.9
その他の世帯	82 100.0	12 14.6	7 8.5	14 17.1	7 8.5	14 17.1	1 1.2	3 3.7	10 12.2	14 17.1

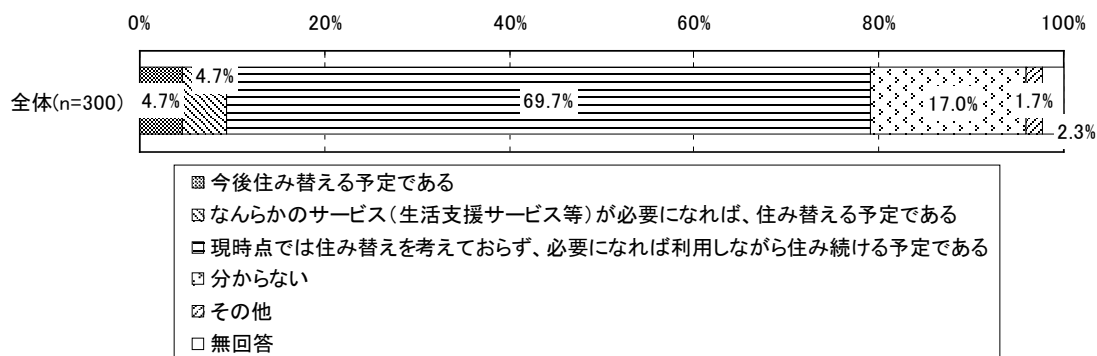
図表 29 問 15：主な収入源別-負担できる金額（単数回答）

	調査数	負担できる余裕はない	ひと月5000円程度まで	ひと月5000円程度まで 10000円程度まで	ひと月10000円程度まで	ひと月15000円程度まで	ひと月20000円程度まで	ひと月25000円程度まで	ひと月30000円以上	無回答
全体	300 100.0	28 9.3	21 7.0	46 15.3	32 10.7	44 14.7	13 4.3	24 8.0	38 12.7	54 18.0
勤め先からの収入	54 100.0	8 14.8	5 9.3	10 18.5	4 7.4	6 11.1	2 3.7	6 11.1	4 7.4	9 16.7
年金等	228 100.0	17 7.5	14 6.1	34 14.9	28 12.3	33 14.5	11 4.8	18 7.9	30 13.2	43 18.9
利子等	1 100.0	-	-	1 100.0	-	-	-	-	-	-
その他	9 100.0	2 22.2	1 11.1	1 11.1	-	1 11.1	-	-	3 33.3	1 11.1

⑦ 現時点での住み替えの意向

現時点での住み替え意向についてみると、「現時点では住み替えを考慮しておらず、サービスが必要になれば利用しながら住み続ける予定である」とした人が 69.7% と最も多く、現時点で住み替えを考慮している人は 4.7% であった。

図表 30 問 8：現時点での住み替え意向（単数回答）



図表 31 問 8 : 世帯形態別-現時点での住み替え意向 (単数回答)

	調査数	今後住み替える予定である	なんらかのサービスが必要になれば、住み替える予定である	現時点では住み替えを考慮しておらず、サービスが必要になれば利用しながら住み続ける予定である	分からない	その他	無回答
全体	300 100.0	14 4.7	14 4.7	209 69.7	51 17.0	5 1.7	7 2.3
単身世帯 (一人暮らし)	84 100.0	7 8.3	7 8.3	57 67.9	11 13.1	-	2 2.4
夫婦のみの世帯	129 100.0	2 1.6	5 3.9	98 76.0	18 14.0	3 2.3	3 2.3
その他の世帯	82 100.0	5 6.1	2 2.4	50 61.0	22 26.8	2 2.4	1 1.2

図表 32 年齢別 現時点における住み替えの意向 (単数回答) 問 8 n=300

	調査数	今後住み替える予定	なんらかのサービスが必要になれば、住み替える予定	サービスが必要になれば利用しながら住み続ける予定	分からない	その他	無回答
全体	300 100.0	14 4.7	14 4.7	209 69.7	51 17.0	5 1.7	7 2.3
65歳未満	95 100.0	7 7.4	5 5.3	56 58.9	24 25.3	2 2.1	1 1.1
65歳以上	203 100.0	7 3.4	9 4.4	153 75.4	26 12.8	3 1.5	5 2.5

図表 33 問 8 : 支援者の有無別-現時点での住み替え意向 (単数回答)

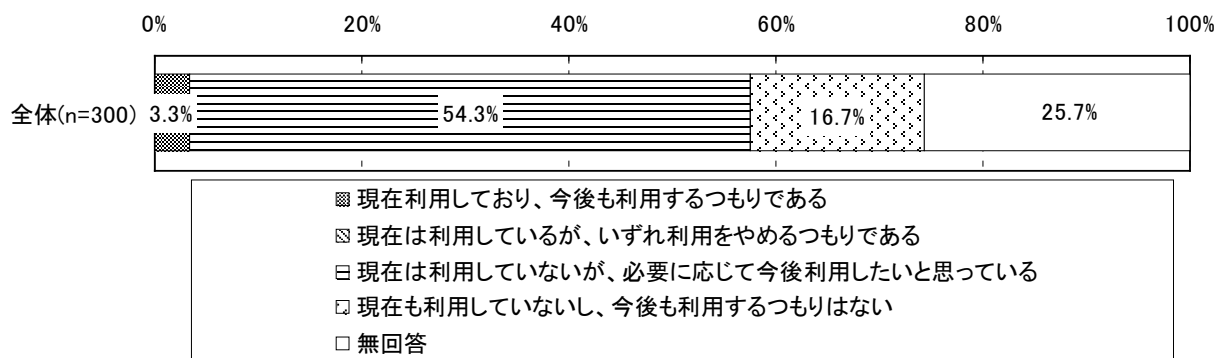
	調査数	今後住み替える予定である	なんらかのサービスが必要になれば、住み替える予定である	現時点では住み替えを考慮しておらず、サービスが必要になれば利用しながら住み続ける予定である	分からない	その他	無回答
全体	300 100.0	14 4.7	14 4.7	209 69.7	51 17.0	5 1.7	7 2.3
いる	179 100.0	4 2.2	6 3.4	130 72.6	32 17.9	3 1.7	4 2.2
いない	104 100.0	8 7.7	7 6.7	70 67.3	16 15.4	1 1.0	2 1.9

## 2) 現在の生活支援サービスの利用状況と今後の利用意向

### ① 現在の生活支援サービスの利用状況と今後の利用意向

現在の生活支援サービスの利用状況および今後の利用意向については、「現在利用しており、今後も利用するつもり」と回答した人は3.3%であり、ほとんどの居住者はまだ利用には至っていなかったが、「現在は利用していないが、必要に応じて今後利用したいと思っている」と回答した人が54.3%と最も多かった。

図表 34 問 17：現在の利用状況と今後の利用意向（単数回答）



図表 35 問 17：年齢別-現在の利用状況と今後の利用意向（数値回答）

	調査数	現在も利用しており、今後も利用するつもりである	現在は利用しているが、いずれ利用をやめるつもりである	現在は利用していないが、必要に応じて今後利用したいと思っている	現在も利用していないし、今後も利用するつもりはない	無回答
全体	300	10	-	163	50	77
	100.0	3.3	-	54.3	16.7	25.7
65歳未満	95	1	-	52	23	19
	100.0	1.1	-	54.7	24.2	20.0
65歳以上	203	9	-	110	27	57
	100.0	4.4	-	54.2	13.3	28.1

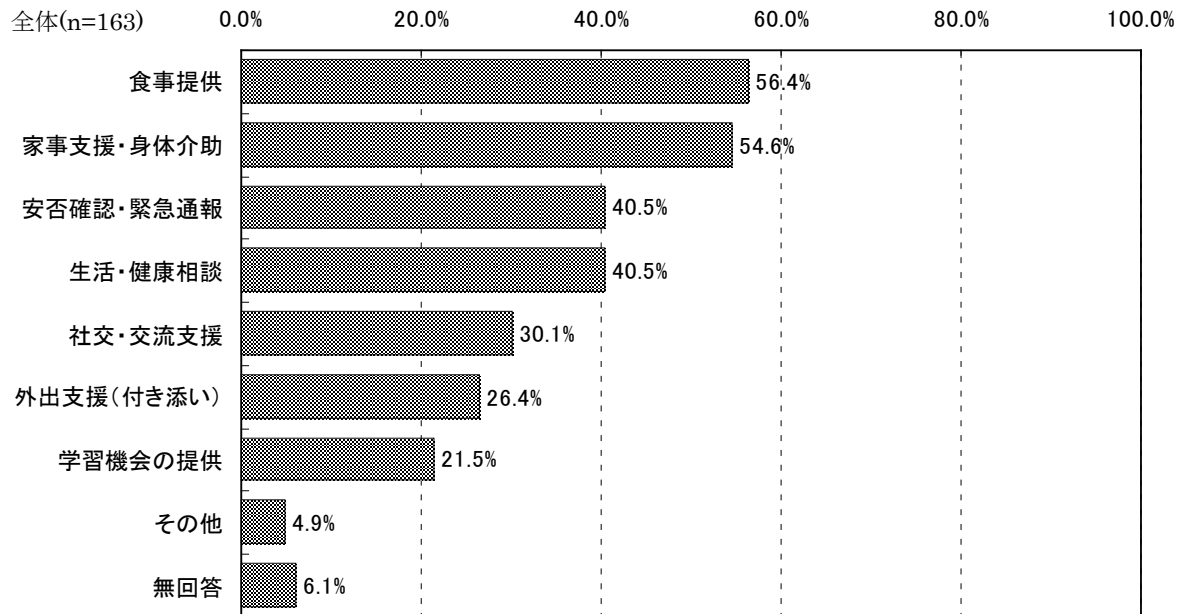
### ② 具体的に利用してみたいサービス

「現在は利用していないが、必要に応じて今後利用したいと思っている」と回答した人の具体的に利用したいサービスをみると、「食事提供」が56.4%と最も多く、次いで「家事支援・身体介助」が54.6%、「安否確認・緊急通報」が40.5%であった。

「家事支援・身体介助」については特に男性で割合が高く、女性は「学習機会の提供」の割合が男性よりも高かった。

また、世帯形態別にみると、単身世帯では「安否確認・緊急通報」の割合が53.3%と他の世帯と比べて高かった。

図表 36 問 17-6：利用してみたい具体的なサービス（複数回答）



図表 37 問 17-6：性別-利用してみたい具体的なサービス（複数回答）

	調査数	食事提供	家事支援・身体介助	安否確認・緊急通報	外出支援(付き添い)	生活・健康相談	社交・交流支援	学習機会の提供	その他	無回答
全体	163 100.0	92 56.4	89 54.6	66 40.5	43 26.4	66 40.5	49 30.1	35 21.5	8 4.9	10 6.1
男性	100 100.0	58 58.0	59 59.0	36 36.0	23 23.0	44 44.0	31 31.0	19 19.0	3 3.0	6 6.0
女性	63 100.0	34 54.0	30 47.6	30 47.6	20 31.7	22 34.9	18 28.6	16 25.4	5 7.9	4 6.3

図表 38 問 17-6：世帯形態別-利用してみたい具体的なサービス（複数回答）

	調査数	食事提供	家事支援・身体介助	安否確認・緊急通報	外出支援(付き添い)	生活・健康相談	社交・交流支援	学習機会の提供	その他	無回答
全体	163 100.0	92 56.4	89 54.6	66 40.5	43 26.4	66 40.5	49 30.1	35 21.5	8 4.9	10 6.1
単身世帯(一人暮らし)	45 100.0	25 55.6	23 51.1	24 53.3	12 26.7	17 37.8	13 28.9	8 17.8	3 6.7	4 8.9
夫婦のみの世帯	75 100.0	43 57.3	42 56.0	28 37.3	21 28.0	30 40.0	19 25.3	14 18.7	2 2.7	4 5.3
その他の世帯	41 100.0	23 56.1	24 58.5	14 34.1	10 24.4	18 43.9	16 39.0	12 29.3	3 7.3	2 4.9



### ③ 今後の生活継続の可能性

今後の生活継続の可能性について「難しいと思う」と回答した人は、「家事支援・身体介助」「食事提供」「安否確認・緊急通報」「外出援助（付き添い）」を利用したいとする割合が高かった。

図表 39 問 17-6：今後の生活継続の可能性別-利用してみたい具体的なサービス（複数回答）

	調査数	食事提供	家事支援・身体介助	安否確認・緊急通報	外出支援（付き添い）	生活・健康相談	社交・交流支援	学習機会の提供	その他	無回答
全体	163 100.0	92 56.4	89 54.6	66 40.5	43 26.4	66 40.5	49 30.1	35 21.5	8 4.9	10 6.1
可能だと思う	81 100.0	40 49.4	39 48.1	25 30.9	16 19.8	36 44.4	27 33.3	19 23.5	4 4.9	5 6.2
難しいと思う	40 100.0	25 62.5	26 65.0	23 57.5	14 35.0	16 40.0	10 25.0	6 15.0	3 7.5	4 10.0
分からない	39 100.0	25 64.1	23 59.0	18 46.2	11 28.2	14 35.9	12 30.8	10 25.6	1 2.6	1 2.6

### 3) マンションでの生活継続について

#### ① 今後より高齢になった場合の生活継続の可能性

今後、より高齢になったときにマンションで生活継続が可能かどうか聞いたところ、「可能だと思う」は47.7%であり、「難しいと思う」と回答した人は21.7%、「分からない」は26.0%であった。

エレベーターの設置の有無別にみると、設置されているマンションでは「可能だと思う」が54.8%、設置されていないマンションでは34.8%であった。

年齢別にみると、65歳未満では「分からない」と回答した人が多いが、65歳以上では「可能だと思う」と回答した人が50.7%、「分からない」と回答した人は21.2%であった。

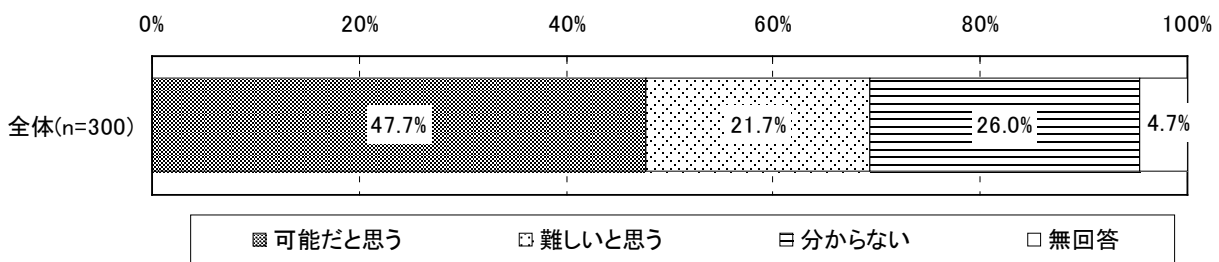
男性は「可能だと思う」と回答した人が55.9%と多く、女性は「分からない」と回答した人が35.0%と多かった。

世帯形態別にみると、単身世帯では「難しいと思う」の割合が33.3%と高く、夫婦のみ世帯では「可能だと思う」の割合が56.6%と高かった。

また、男女別、世帯形態別にみると、男性の単身世帯では「可能だと思う」の割合が30.8%と低く、夫婦のみ世帯では60.6%と高かったが、女性は世帯による差は男性ほどみられなかった。

また、支援者の有無別にみると、支援者が「いる」と回答した人は「可能だと思う」の割合が56.4%と高く、「いない」と回答した人よりも割合が高かった。

図表 40 問 21：今後の生活継続の可能性（単数回答）



図表 41 問 5：EVの設置の有無別-今後の生活継続の可能性（単数回答）

	調査数	可能だと思う	難しいと思う	分からない	無回答
全体	300	143	65	78	14
	100.0	47.7	21.7	26.0	4.7
設置されている	186	102	27	48	9
	100.0	54.8	14.5	25.8	4.8
設置されていない	112	39	38	30	5
	100.0	34.8	33.9	26.8	4.5

図表 42 問 8：現時点での住替え意向別-今後の生活継続の可能性（単数回答）

	調査数	可能だと思 う	難 しいと思 う	分 から ない	無 回 答
全体	300 100.0	143 47.7	65 21.7	78 26.0	14 4.7
今後住み替える予定である	14 100.0	6 42.9	4 28.6	3 21.4	1 7.1
なんらかのサービス（生活支援サービス等）が 必要になれば、住み替える予定である	14 100.0	4 28.6	8 57.1	2 14.3	- -
現時点では住み替えを考えておらず、サービスが必 要になれば利用しながら住み続ける予定であ る	209 100.0	105 50.2	40 19.1	53 25.4	11 5.3
分からない	51 100.0	21 41.2	11 21.6	18 35.3	1 2.0

図表 43 問 9：年齢別-今後の生活継続の可能性（単数回答）

	調査数	可能だと思 う	難 しいと思 う	分 から ない	無 回 答
全体	300 100.0	143 47.7	65 21.7	78 26.0	14 4.7
65歳未満	95 100.0	40 42.1	18 18.9	33 34.7	4 4.2
65歳以上	203 100.0	103 50.7	47 23.2	43 21.2	10 4.9

図表 44 問 21：性別-今後の生活継続の可能性（単数回答）

	調査数	可能だと思 う	難 しいと思 う	分 から ない	無 回 答
全体	300 100.0	143 47.7	65 21.7	78 26.0	14 4.7
男性	179 100.0	100 55.9	41 22.9	35 19.6	3 1.7
女性	120 100.0	43 35.8	24 20.0	42 35.0	11 9.2

図表 45 問 21：世帯形態別-今後の生活継続の可能性（単数回答）

	調査数	可能だと思 う	難 しいと思 う	分 から ない	無 回 答
全体	300 100.0	143 47.7	65 21.7	78 26.0	14 4.7
単身世帯（一人暮らし）	84 100.0	27 32.1	28 33.3	26 31.0	3 3.6
夫婦のみの世帯	129 100.0	73 56.6	24 18.6	26 20.2	6 4.7
その他の世帯	82 100.0	41 50.0	13 15.9	25 30.5	3 3.7

図表 46 問 10×問 11：性別×世帯形態別-今後の生活継続の可能性（単数回答）

	調査数	可能だ と思う	難しい と思う	分から ない	無 回答
全体	300 100.0	143 47.7	65 21.7	78 26.0	14 4.7
男性	179 100.0	100 55.9	41 22.9	35 19.6	3 1.7
単身世帯（一人暮らし）	26 100.0	8 30.8	12 46.2	5 19.2	1 3.8
夫婦のみの世帯	104 100.0	63 60.6	19 18.3	21 20.2	1 1.0
その他の世帯	46 100.0	27 58.7	10 21.7	9 19.6	- -
女性	120 100.0	43 35.8	24 20.0	42 35.0	11 9.2
単身世帯（一人暮らし）	58 100.0	19 32.8	16 27.6	21 36.2	2 3.4
夫婦のみの世帯	25 100.0	10 40.0	5 20.0	5 20.0	5 20.0
その他の世帯	36 100.0	14 38.9	3 8.3	16 44.4	3 8.3

図表 47 自主的な組織の有無別 今後より高齢になった場合の生活継続の可能性（単数回答）

問 21 n=300

	調査数	可能だ と思う	難しい と思う	分から ない	無 回答
全体	300 100.0	143 47.7	65 21.7	78 26.0	14 4.7
ある	141 100.0	86 61.0	22 15.6	29 20.6	4 2.8
ない	57 100.0	24 42.1	19 33.3	12 21.1	2 3.5
分からない	75 100.0	21 28.0	19 25.3	32 42.7	3 4.0

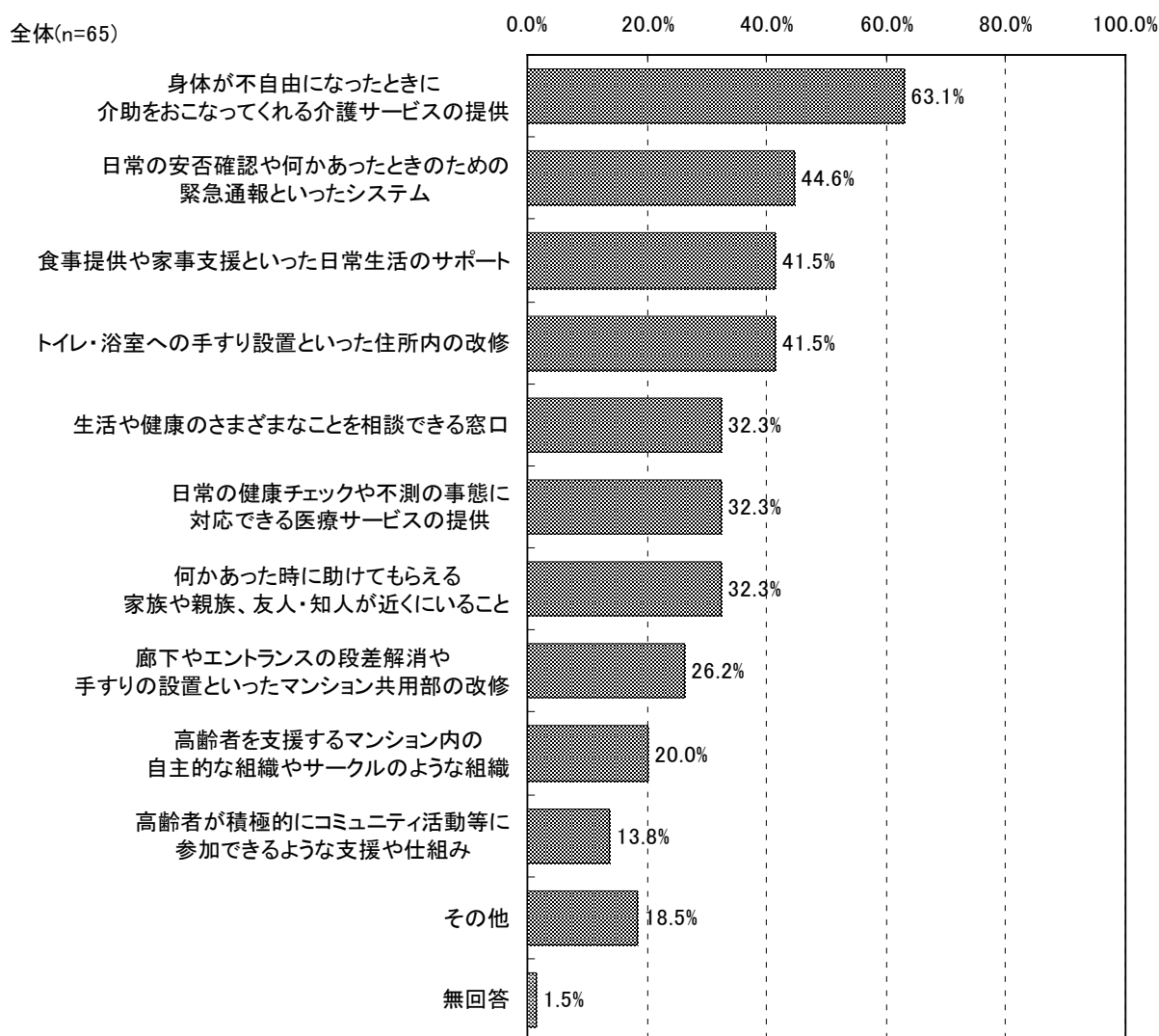
図表 48 問 21：支援者の有無別-今後の生活継続の可能性（単数回答）

	調査数	可能だ と思う	難しい と思う	分から ない	無 回答
全体	300 100.0	143 47.7	65 21.7	78 26.0	14 4.7
いる	179 100.0	101 56.4	33 18.4	38 21.2	7 3.9
いない	104 100.0	36 34.6	27 26.0	36 34.6	5 4.8

## ② マンションで生活を継続していくために必要なこと

マンションでの生活継続が「難しいと思う」と回答した人について、生活の継続に必要なことを聞いたところ、「身体が不自由になったときに介助をおこなってくれる介護サービスの提供」が63.1%と最も高く、次いで「日常の安否確認や何かあったときのための緊急通報といったシステム」が44.6%であった。

図表 49 問 21-1：今後の生活継続に必要なこと（複数回答）



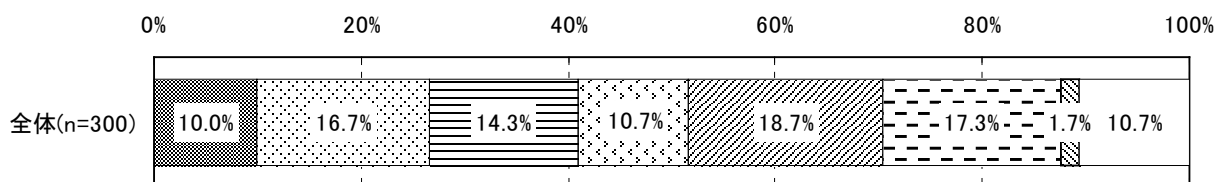
#### 4) 生活支援サービスを利用する際の管理組合の関与

##### ① 生活支援サービスを利用する際の管理組合の関与

生活支援サービスを利用する際の管理組合の関与については、「管理組合は特に関与する必要はなく、情報収集からサービスの利用まで、すべて個人で対応するのが望ましい」と回答した人は10.0%と少なく、「管理組合は直接関与しないが、マンション内の自主的な組織等に情報提供やサービス提供事業者との連携などを委託することで、間接的に関与することが望ましい」と回答した人が18.7%、「サービスに関する情報収集や居住者への情報提供については管理組合が関与し、実際のサービス利用については個別に対応することが望ましい」と回答した人が16.7%と間接的、部分的な関与を望む人の割合が高かった。

また、サービス提供事業者と管理組合が連携してサービス提供に一体的に関与すること望ましいとした人は合計で25.0%（サービス内容による：14.3%、内容によらず：10.7%）であった。

図表 50 問 22：生活支援サービスを利用する際の管理組合の関与について（単数回答）



- 管理組合は特に関与する必要はなく、情報収集からサービスの利用まで、すべて個人で対応するのが望ましい
- サービスに関する情報収集や居住者への情報提供については管理組合が関与し、実際のサービス利用については個別に対応することが望ましい
- サービスの内容によっては、管理組合とサービス提供事業者や管理会社が連携して、情報収集・提供からサービス利用まで一体的に関与することが望ましい
- サービスの内容によらず生活支援サービス全般について、管理組合とサービス提供事業者や管理会社が連携して、情報収集・提供からサービス利用まで一体的に関与することが望ましい
- 管理組合は直接関与しないが、マンション内の自主的な組織等に情報提供やサービス提供事業者との連携などを委託することで、間接的に関与することが望ましい
- 分からない
- その他
- 無回答

### (3) サービス提供事業者・管理会社調査

#### 1) 現在のサービス提供状況、今後のサービス事業実施の意向

##### ① 事業者の種別

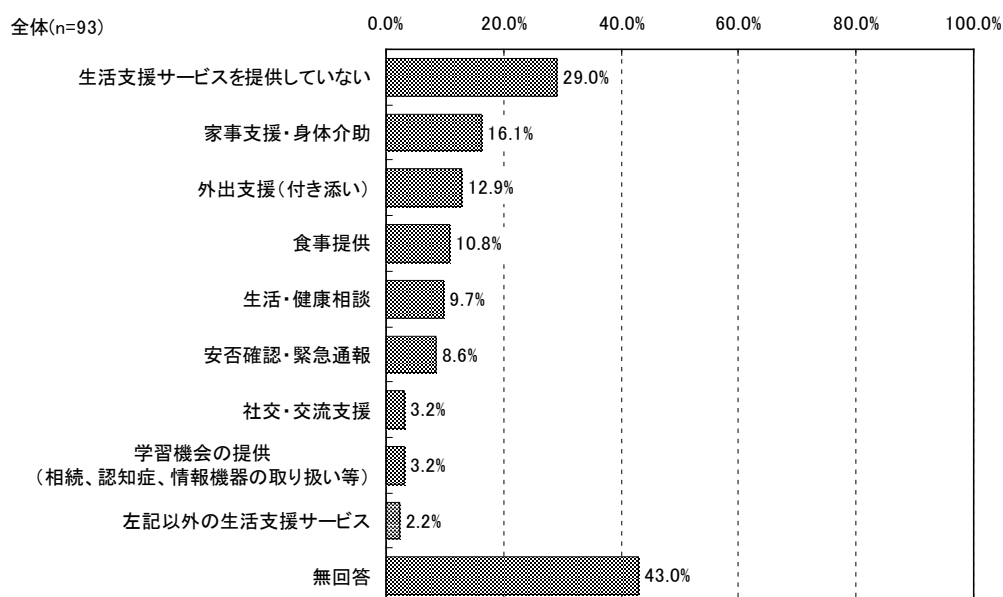
事業者種別については、「特定非営利活動法人」が31.2%、「マンション管理事業者」が29.0%、「民間の介護・生活支援サービス事業者」が21.5%であった。

##### ② 高齢者を対象に提供している生活支援サービス（介護保険外）

現在提供している高齢者向けの生活支援サービスについては、「家事支援・身体介助」が16.1%、「外出支援（付き添い）」が12.9%であり、「提供していない」が29.0%であった。

特にマンション管理事業者については「提供していない」が70.4%（残りは無回答）であった。

図表 51 問 3(1)：提供している生活支援サービス（複数回答）



図表 52 問 3(1)：事業者別-提供している生活支援サービス（複数回答）

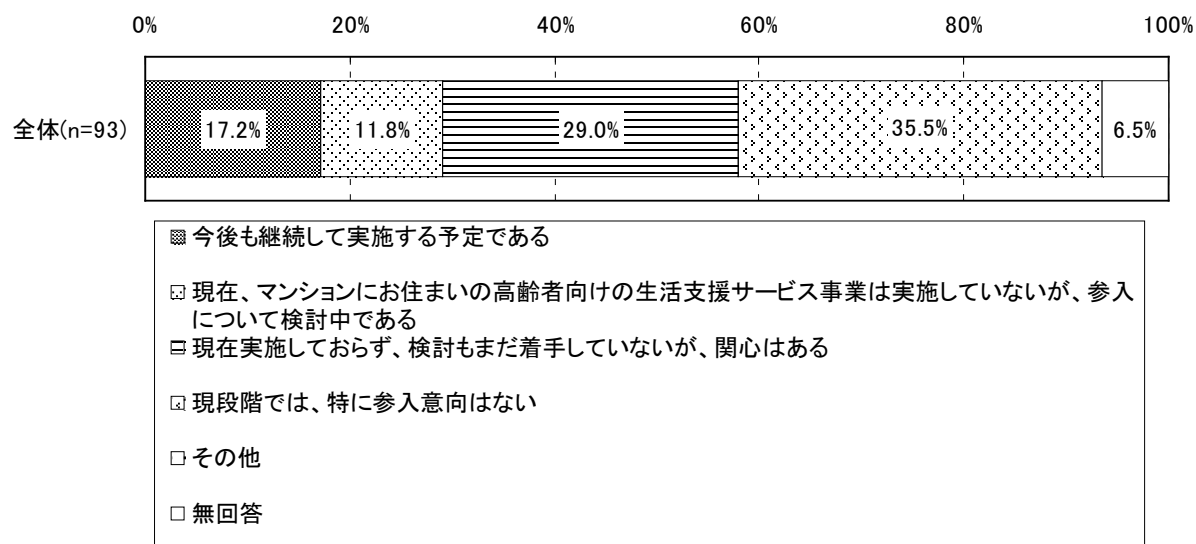
	調査数	食事提供	家事支援・身体介助	安否確認・緊急通報	外出支援（付き添い）	生活・健康相談	社交・交流支援	学習機会の提供	左記以外の生活支援サービス	生活支援サービスを提供していない	無回答
全体	93	10	15	8	12	9	3	3	2	27	40
	100.0	10.8	16.1	8.6	12.9	9.7	3.2	3.2	2.2	29.0	43.0
マンション管理事業者	27	-	-	-	-	-	-	-	-	19	8
	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	70.4	29.6
民間の介護・生活支援サービス事業者	20	5	8	4	5	3	1	1	1	1	8
	100.0	25.0	40.0	20.0	25.0	15.0	5.0	5.0	5.0	5.0	40.0
特定非営利活動法人	29	3	6	3	6	5	1	2	1	2	14
	100.0	10.3	20.7	10.3	20.7	17.2	3.4	6.9	3.4	6.9	48.3
その他	17	2	1	1	1	1	1	-	-	5	10
	100.0	11.8	5.9	5.9	5.9	5.9	5.9	-	-	29.4	58.8

### ③ 今後のマンション居住の高齢者向け生活支援サービス事業実施の意向

今後の生活支援サービス事業の実施については、「現段階では参入の意向はない」が35.5%と最も多く、次いで「現在実施しておらず、検討もまだ着手していないが、関心はある」が29.0%であった。参入について検討中であるとした事業者は11.8%であった。

事業者種別にみると、「マンション管理事業者」にて「関心はある」の割合が48.1%と高かった。

図表 53 問 7：生活支援サービスの事業展開の見通し（単数回答）



図表 54 問 7：事業者種別-生活支援サービスの事業展開の見通し（単数回答）

事業者種別	調査数	今後継続して実施する予定である	現在、マンションにお住まいの高齢者向けの生活支援サービス事業は実施していないが、参入について検討中である	現在実施しておらず、検討もまだ着手していないが、関心はある	現段階では、特に参入意向はない	その他	無回答
全体	93	16	11	27	33	-	6
	100.0	17.2	11.8	29.0	35.5	-	6.5
マンション管理事業者	27	0	5	13	8	-	1
	100.0	0.0	18.5	48.1	29.6	-	3.7
民間の介護・生活支援サービス事業者	20	6	4	5	5	-	-
	100.0	30.0	20.0	25.0	25.0	-	-
特定非営利活動法人	29	8	1	6	11	-	3
	100.0	27.6	3.4	20.7	37.9	-	10.3
その他	17	1	1	3	9	-	3
	100.0	5.9	5.9	17.6	52.9	-	17.6



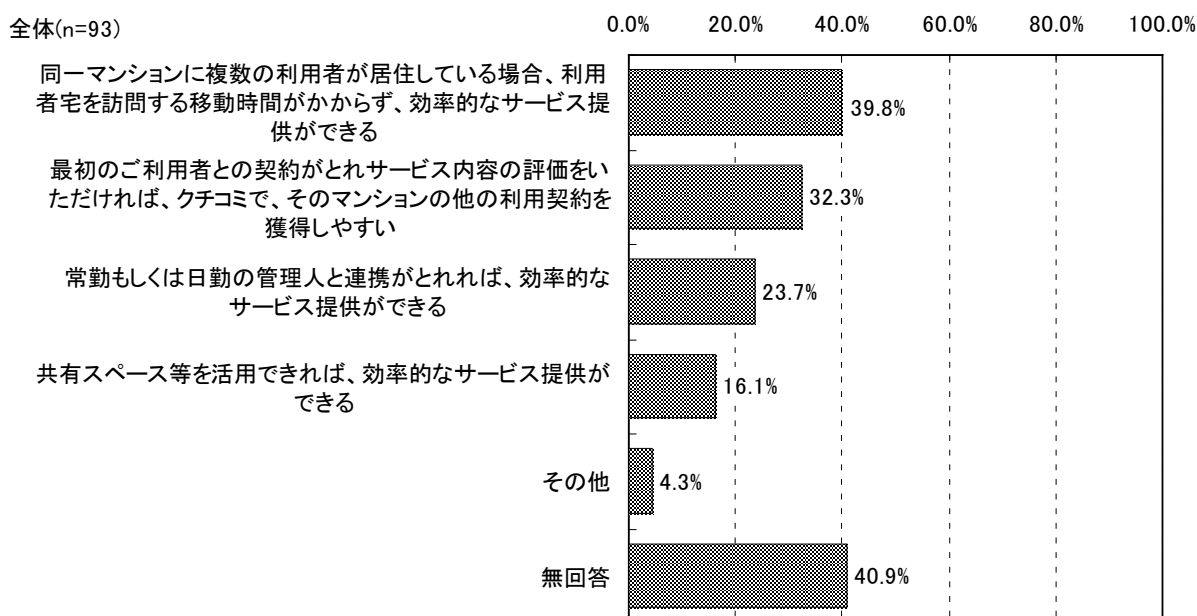
## 2) マンション高齢者に生活支援サービスを提供するメリット、提供する際の問題点

### ① マンションの高齢者に対して生活支援サービスを提供するメリット

サービス提供事業者がマンション居住の高齢者に生活支援サービスを提供するメリットについては、「複数居住している場合は効率的にサービス提供ができる」が最も多く 39.8%であった。

また、約 1/4 の事業者は「管理人と連携ができれば効率的にサービス提供ができる」としていた。管理人との連携については、マンション管理事業者がメリットとしてあげる割合が高かった。

図表 55 問 6：マンション高齢者に対して生活支援サービスを提供するメリット（複数回答）



図表 56 問 6：事業者種別-マンション高齢者に対して生活支援サービスを提供するメリット

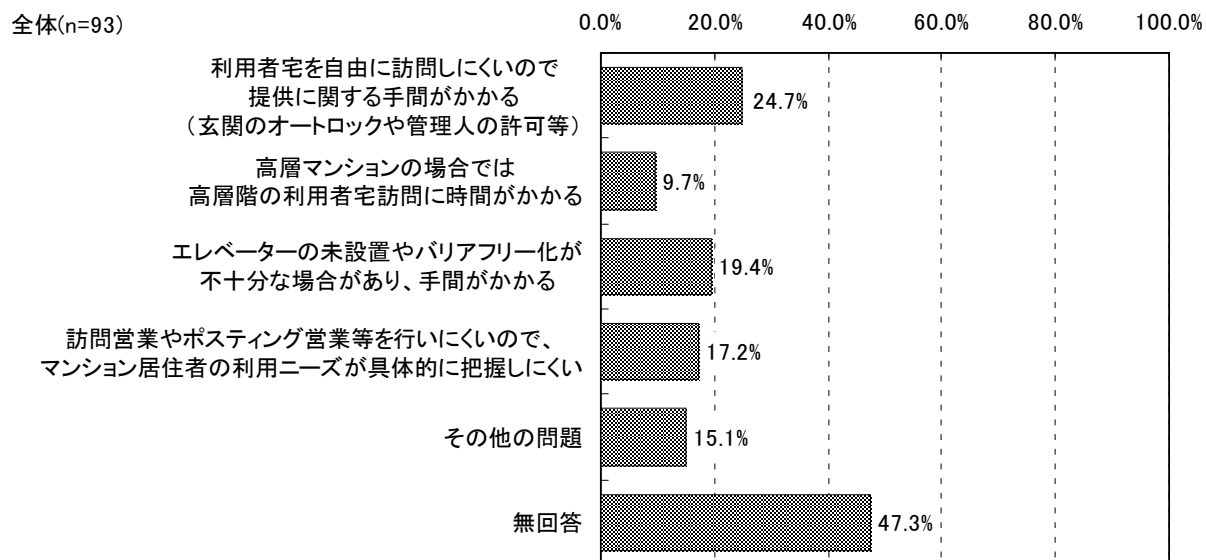
	調査数	同一マンションに複数の利用者が居住している場合、利用者宅を訪問する移動時間がかからず、効率的なサービス提供ができる	最初のご利用者との契約がとれサービス内容の評価をいただければ、クチコミで、そのマンションの他の利用契約を獲得しやすい	常勤もしくは日勤の管理人と連携がとれれば、効率的なサービス提供ができる	共有スペース等を活用できれば、効率的なサービス提供ができる	その他	無回答
全体	93	37	30	22	15	4	38
	100.0	39.8	32.3	23.7	16.1	4.3	40.9
マンション管理事業者	27	10	8	11	4	2	9
	100.0	37.0	29.6	40.7	14.8	7.4	33.3
民間の介護・生活支援サービス事業者	20	12	9	5	3	-	6
	100.0	60.0	45.0	25.0	15.0	-	30.0
特定非営利活動法人	29	11	10	5	6	2	11
	100.0	37.9	34.5	17.2	20.7	6.9	37.9
その他	17	4	3	1	2	-	12
	100.0	23.5	17.6	5.9	11.8	-	70.6

② マンションの高齢者に対して生活支援サービスを提供する際の問題や障害

マンション居住の高齢者に生活支援サービスを提供する際の問題点については、「利用者宅を自由に訪問しにくいので提供に関する手間がかかる」が24.7%と最も多かった。

特に民間の介護・生活支援サービス事業者は訪問に関する手間の割合が45.0%と高かった。

図表 57 問5：生活支援サービスを提供する際の問題点（複数回答）



図表 58 問6：事業者種別-生活支援サービスを提供する際の問題点（複数回答）

	調査数	利用者宅を自由に訪問しにくいので提供に関する手間がかかる（玄関のオートロックや管理人の許可等）	高層マンションの場合では高層階の利用者宅訪問に時間がかかる	エレベーターの未設置やバリアフリー化が不十分な場合があり、手間がかかる	訪問営業やポスティング営業等を行いにくいので、マンション居住者の利用ニーズが具体的に把握しにくい	その他の問題	無回答
全体	93	23 100.0	9 24.7	18 9.7	16 19.4	14 17.2	44 15.1
マンション管理事業者	27	4 100.0	- 14.8	- -	3 11.1	6 22.2	13 48.1
民間の介護・生活支援サービス事業者	20	9 100.0	45.0	2 10.0	6 30.0	4 20.0	6 30.0
特定非営利活動法人	29	7 100.0	24.1	5 17.2	7 24.1	5 17.2	12 41.4
その他	17	3 100.0	17.6	2 11.8	2 11.8	1 5.9	13 76.5

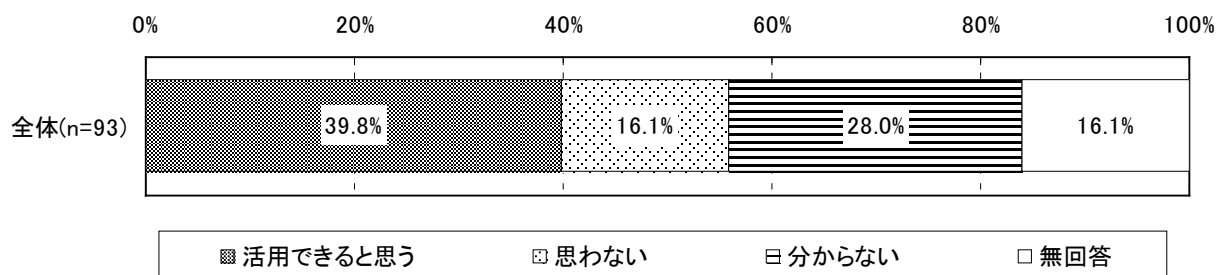
### 3) 共用部の活用や他事業者との連携の可能性

#### ① サービス提供時の管理人室や集会室の活用の可能性

生活支援サービスを提供する際の管理人室や集会室の活用の可能性については、「活用できると思う」が39.8%と最も多かった。特にマンション管理事業者では約5割の事業者が「活用できると思う」と考えていた。

具体的な活用方法についてみると、「サービスの受付窓口」が67.6%、「サービスに関する相談窓口」が62.2%と窓口機能としての活用が多かった。

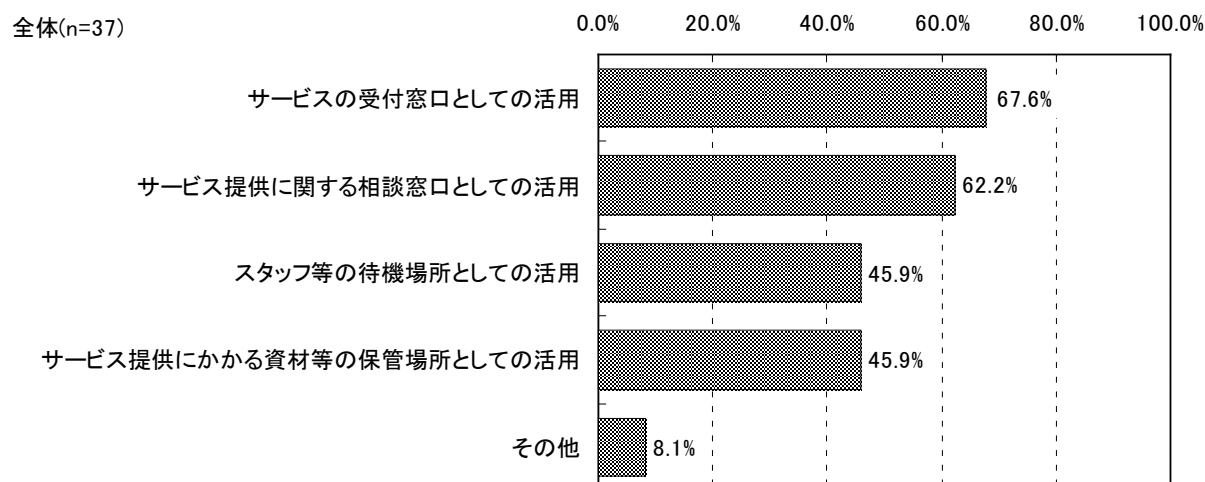
図表 59 問 8：管理人室や集会室の活用可能性（単数回答）



図表 60 問 8：事業者種別-管理人室や集会室の活用可能性（単数回答）

	調査数	活用できると思う	思わない	分からない	無回答
全体	93	37	15	26	15
	100.0	39.8	16.1	28.0	16.1
マンション管理事業者	27	14	3	10	-
	100.0	51.9	11.1	37.0	-
民間の介護・生活支援サービス事業者	20	8	6	4	2
	100.0	40.0	30.0	20.0	10.0
特定非営利活動法人	29	9	4	8	8
	100.0	31.0	13.8	27.6	27.6
その他	17	6	2	4	5
	100.0	35.3	11.8	23.5	29.4

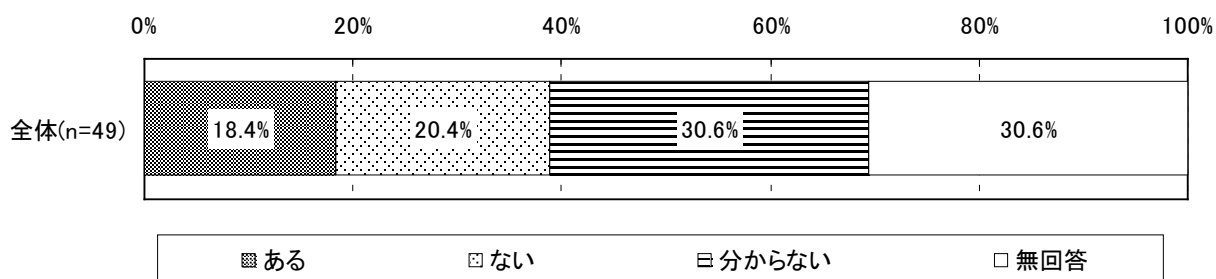
図表 61 問 8-1：具体的な活用方法（複数回答）



② マンション管理会社と連携したサービス提供の可能性（サービス提供事業者のみ）

サービス提供事業者に対して、マンション管理会社との連携の可能性について聞いたところ、連携の可能性は「ある」とした事業者は18.4%、「ない」とした事業者は20.4%であり、「分からない」が30.6%であった。

図表 62 問 9：マンション管理会社との連携の可能性（単数回答）

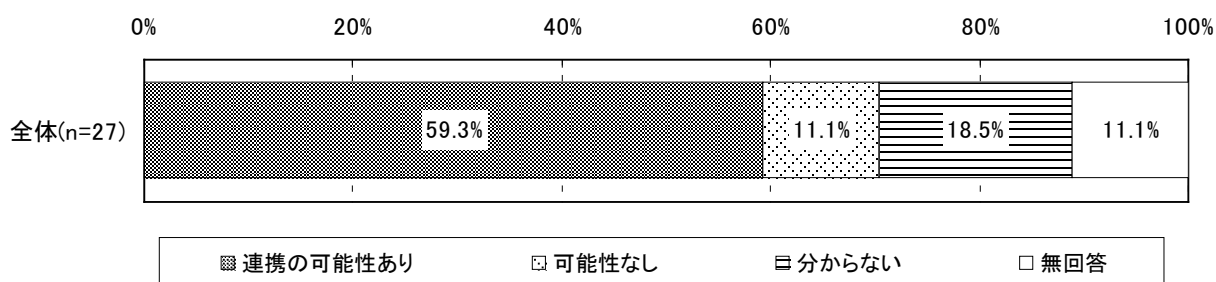


③ サービス提供事業者と連携したサービス提供の可能性（マンション管理会社のみ）

マンション管理会社に対してサービス提供事業者との連携の可能性について聞いたところ、連携の可能性は「ある」とした事業者は59.3%、「ない」とした事業者は11.1%であった。

具体的に連携の可能性のあるサービスについては、「安否確認・緊急通報」が93.8%、「家事支援・身体介護」が81.3%であった。（※n=16である点は留意）

図表 63 問 10：サービス提供事業者との連携の可能性（単数回答）



図表 64 問 10-1：具体的に連携の可能性のあるサービス内容（複数回答）

