

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

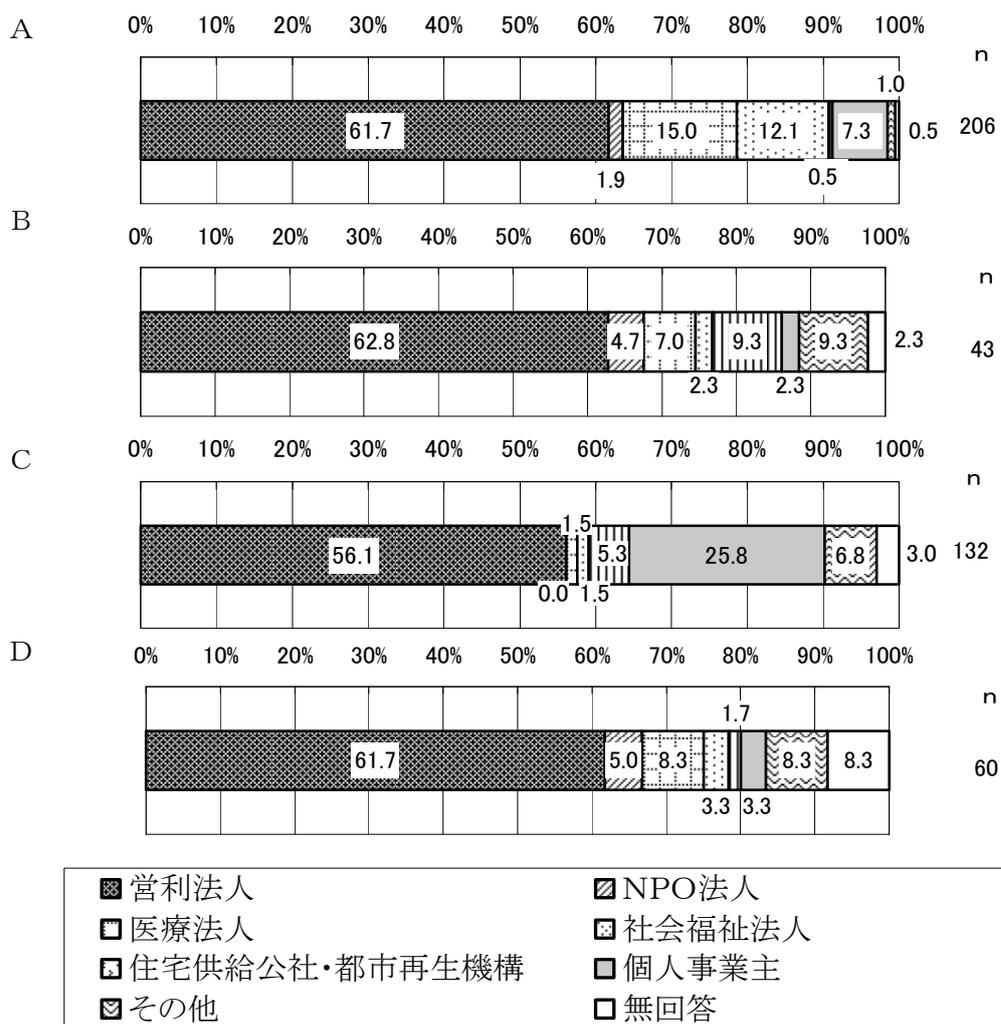
<法人種別>

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。

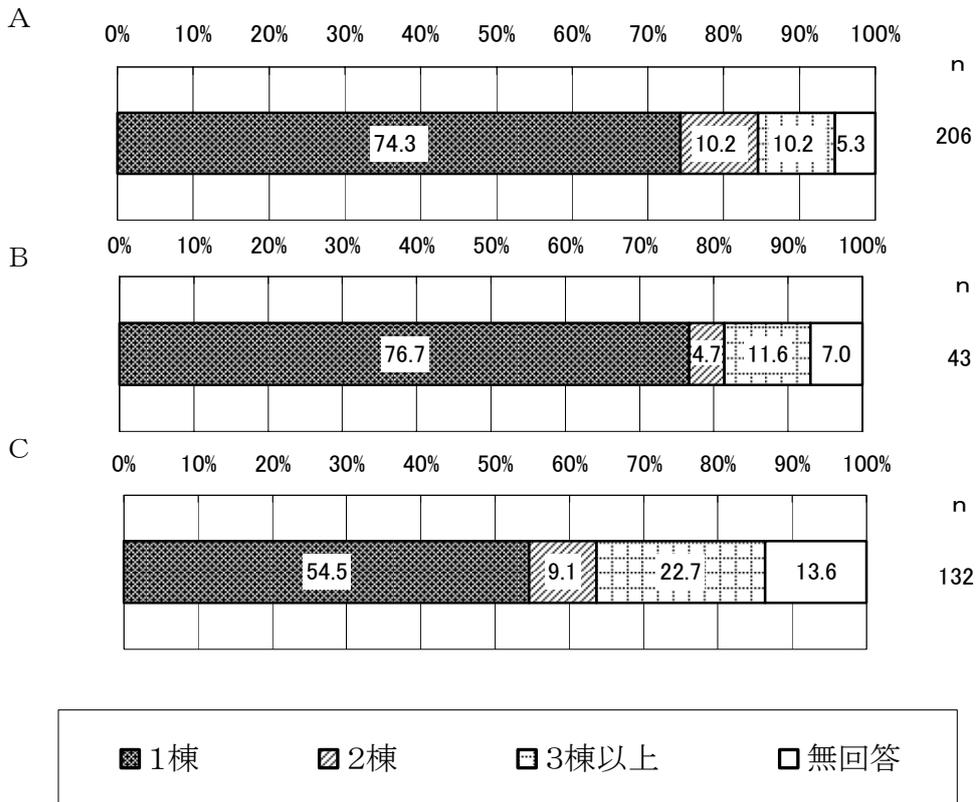


<総物件棟数>

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。

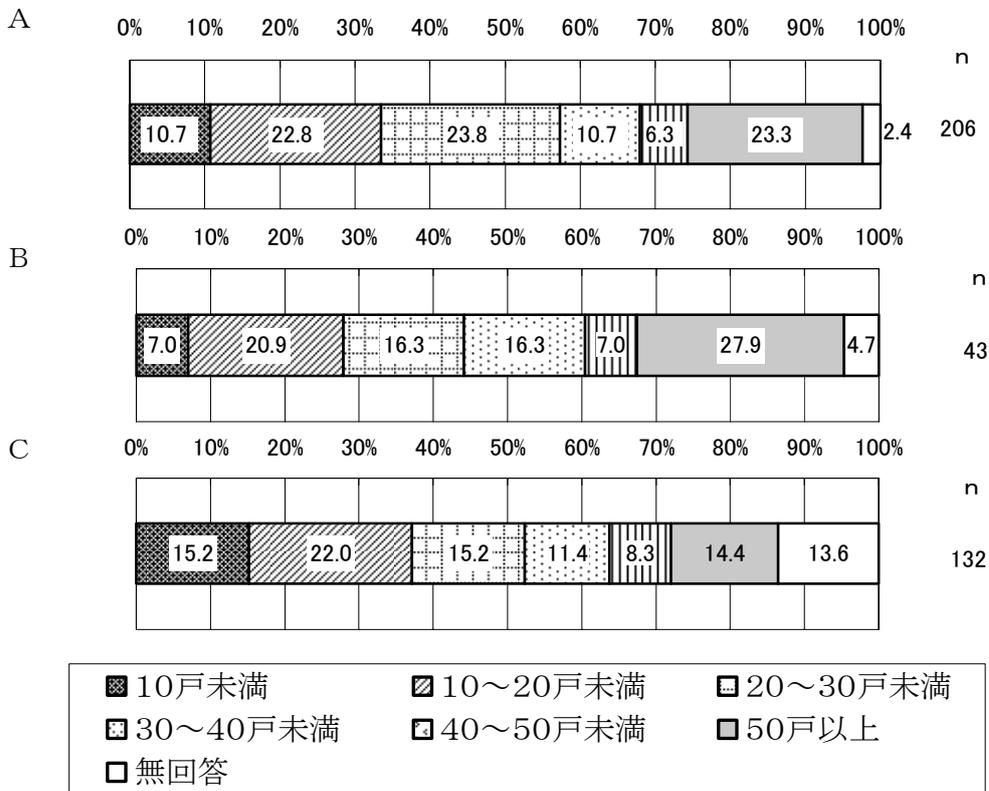


<総戸数>

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。

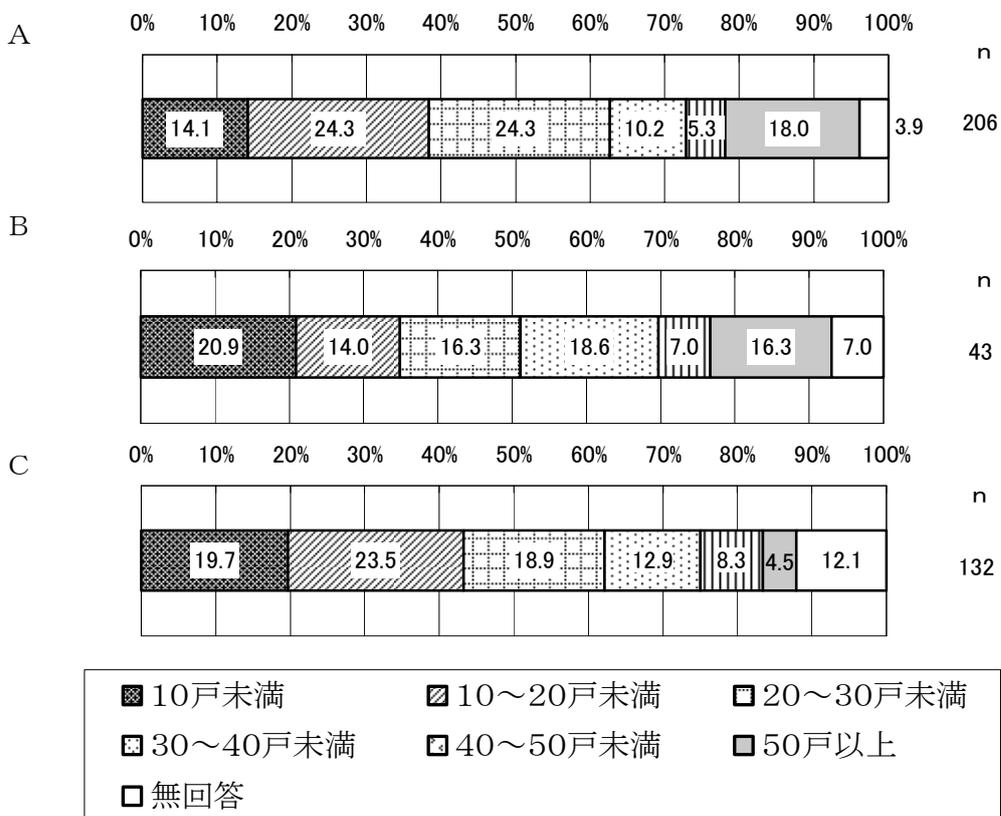


<代表する物件の総戸数>

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。

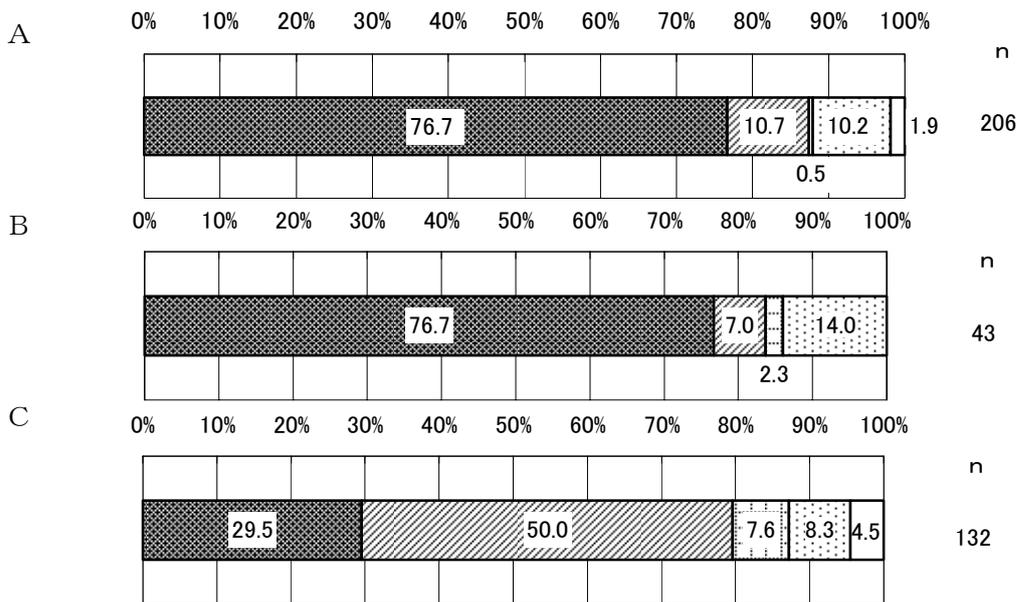


<登録種別>

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。



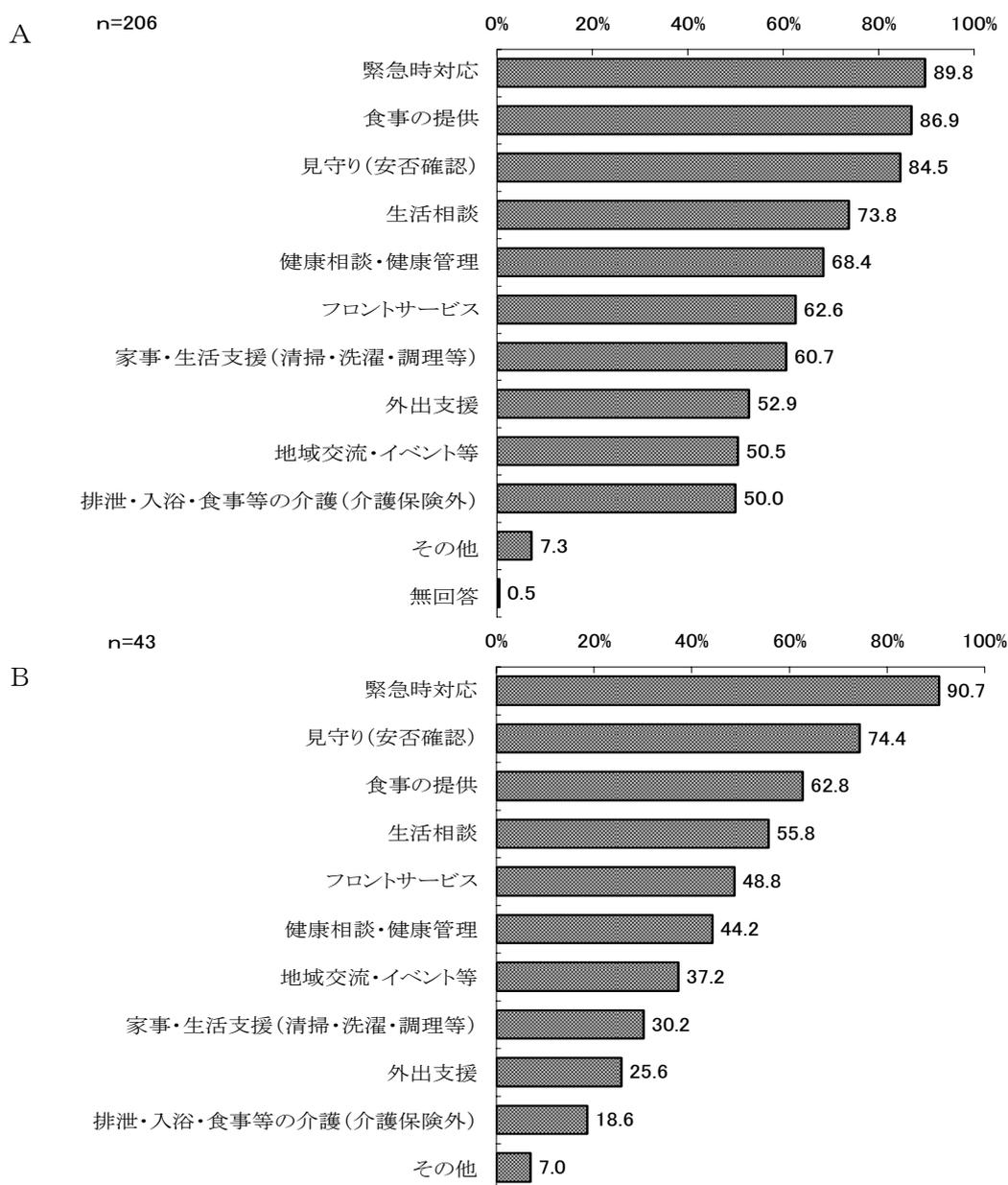
<提供しているサービス種類>

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。

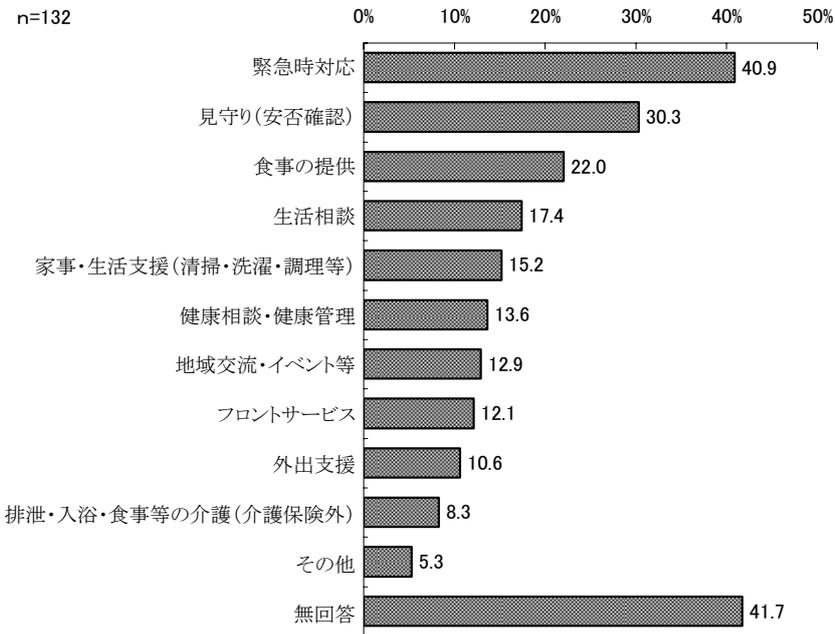
事業者Bは、「緊急時対応」が90.7%で最も多く、以下「見守り（安否の確認）」74.4%、「食事の提供」62.8%、「生活相談」55.8%である。

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。

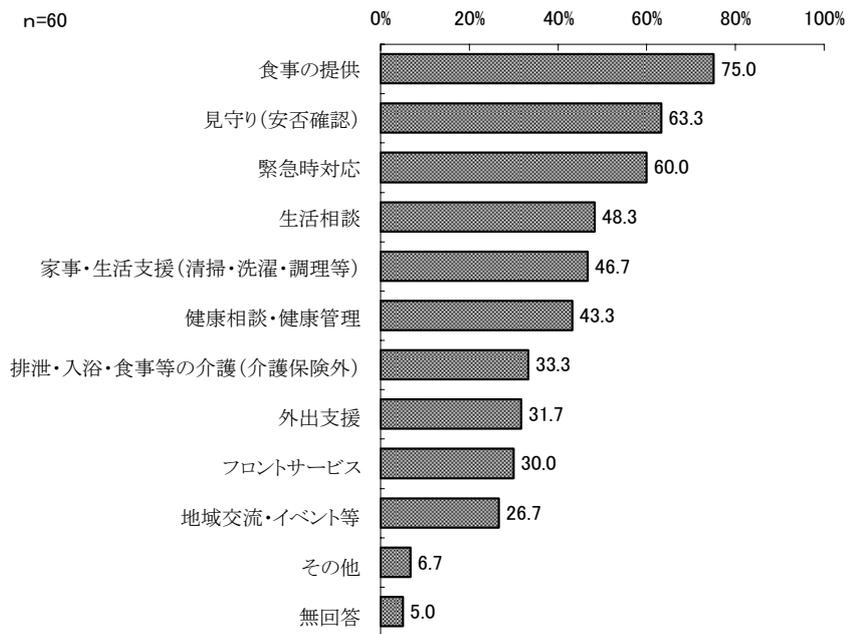
事業者Dは、「食事の提供」が75.0%で最も多く、以下「見守り（安否確認）」63.3%、「緊急時対応」60.0%、「生活相談」48.3%、「家事・生活支援（清掃・選択・調理等）」46.7%である。



C



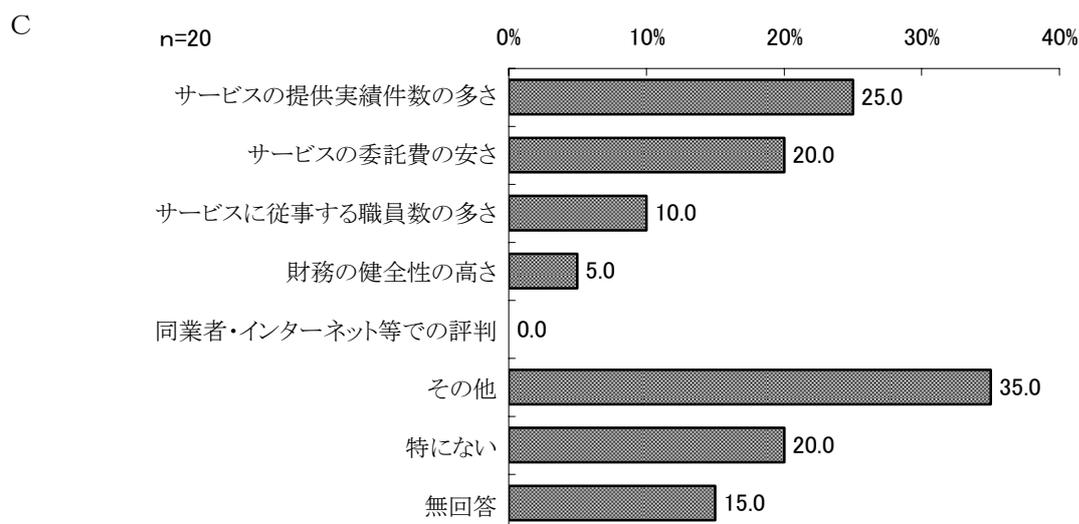
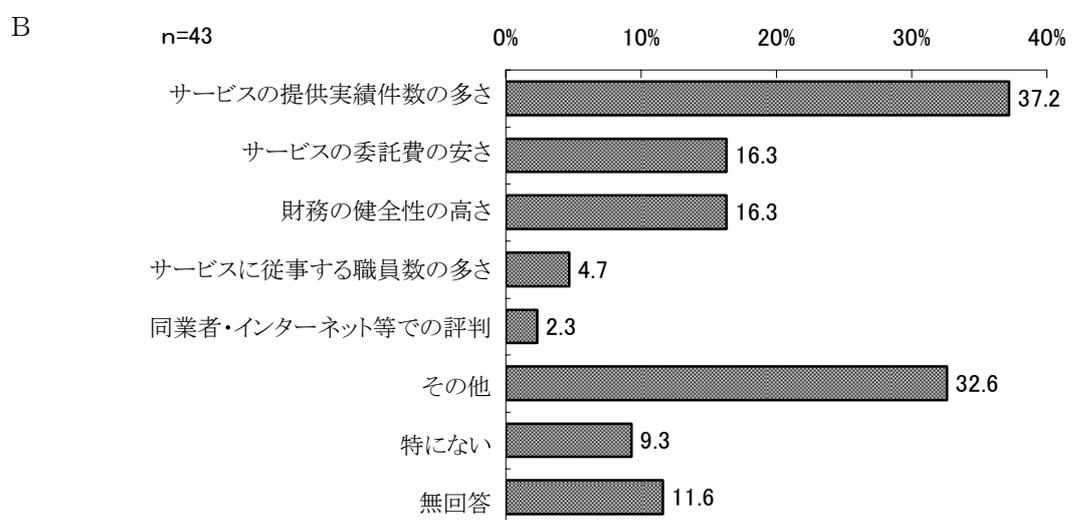
D



<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。

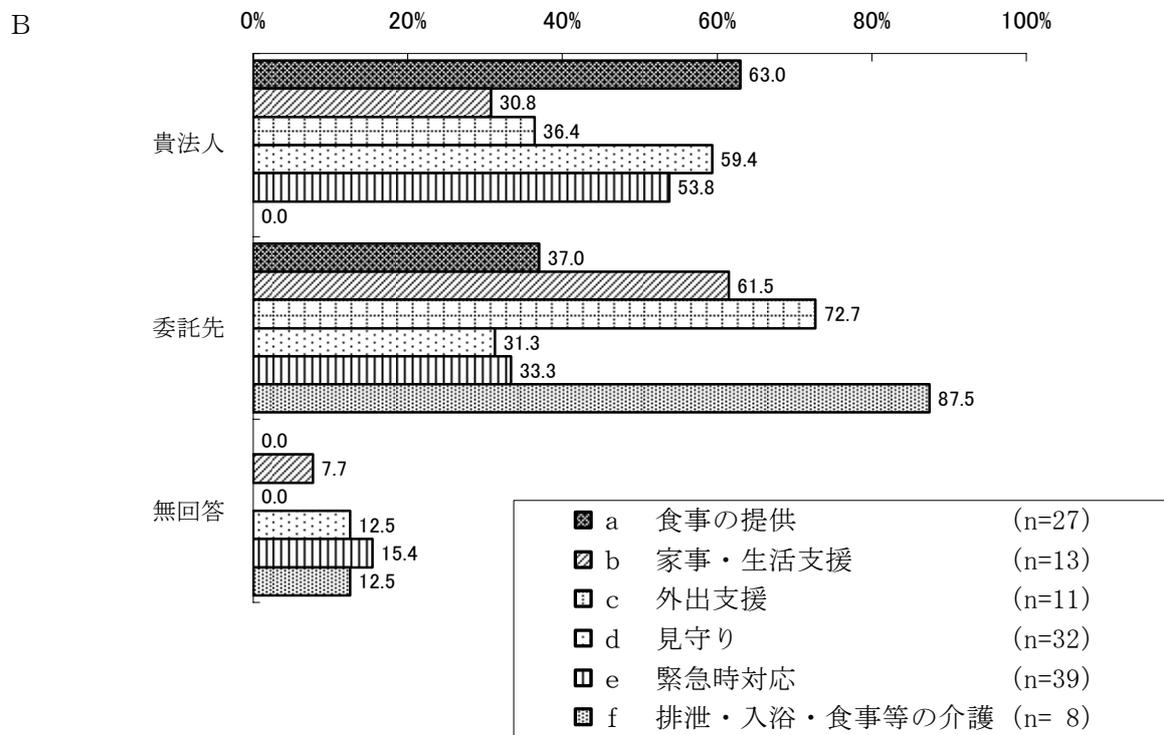


契約実態

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。

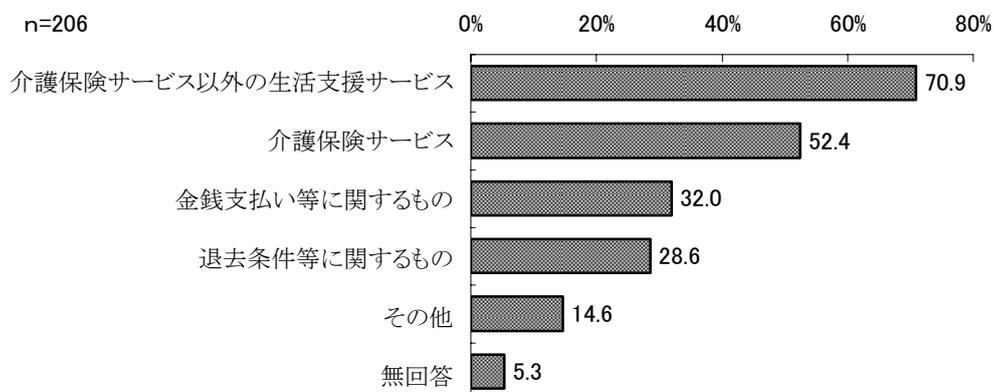


(2) 賃貸借契約に関するものを除き、どのような契約書（覚書等を含む）を入居者と交わしているか。

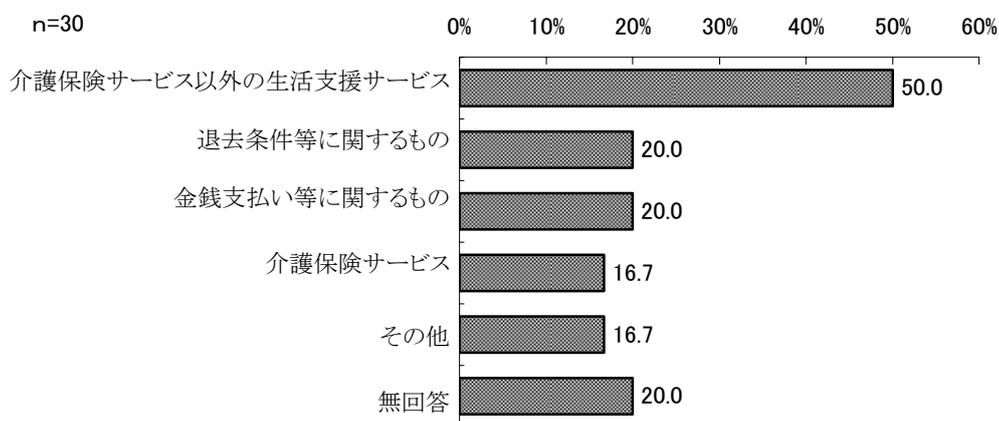
事業者Aは、「介護保険サービス以外の生活支援サービス」が70.9%で最も多く、以下「介護保険サービス」52.4%、「金銭支払い等に関するもの」32.0%、「退去条件等に関するもの」28.6%である。

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

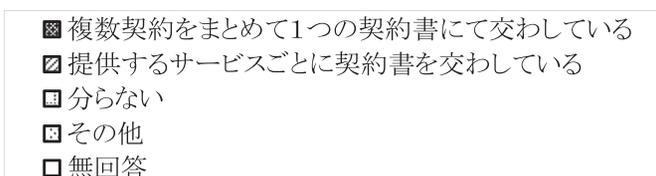
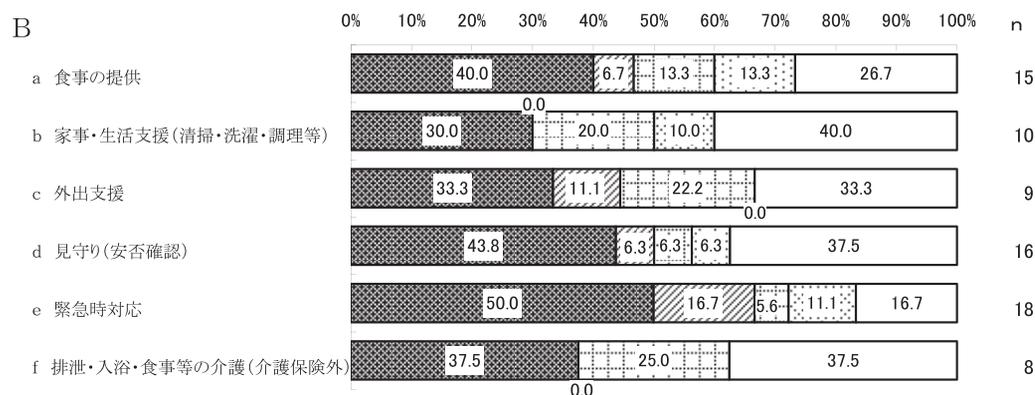
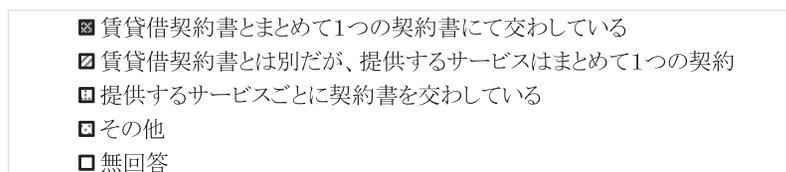
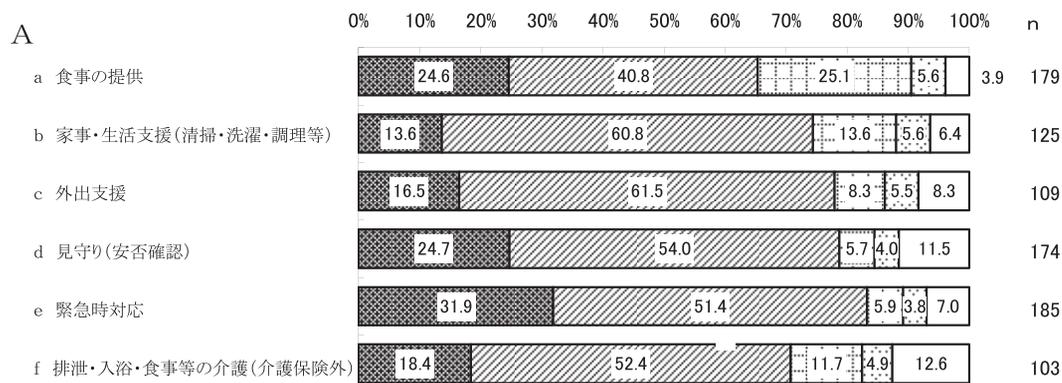


(3) 複数の生活支援サービスを提供する場合、どのように契約書を取り交わしているか。

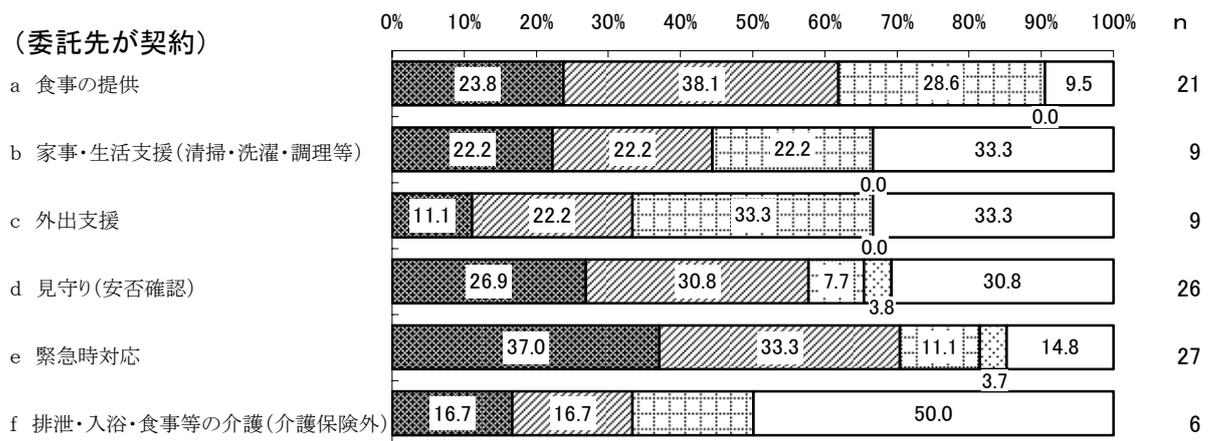
事業者Aは「賃貸借契約書とは別だが、提供するサービスはまとめて1つの契約書にて交わす」割合がいずれのサービスでも4~6割と最も多い。

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。

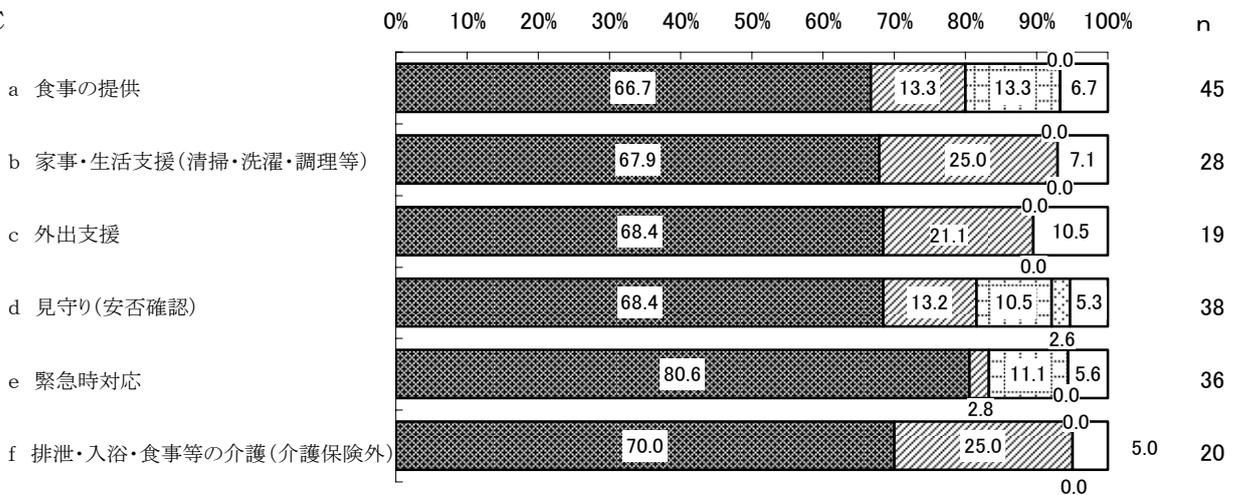


B (委託先が契約)



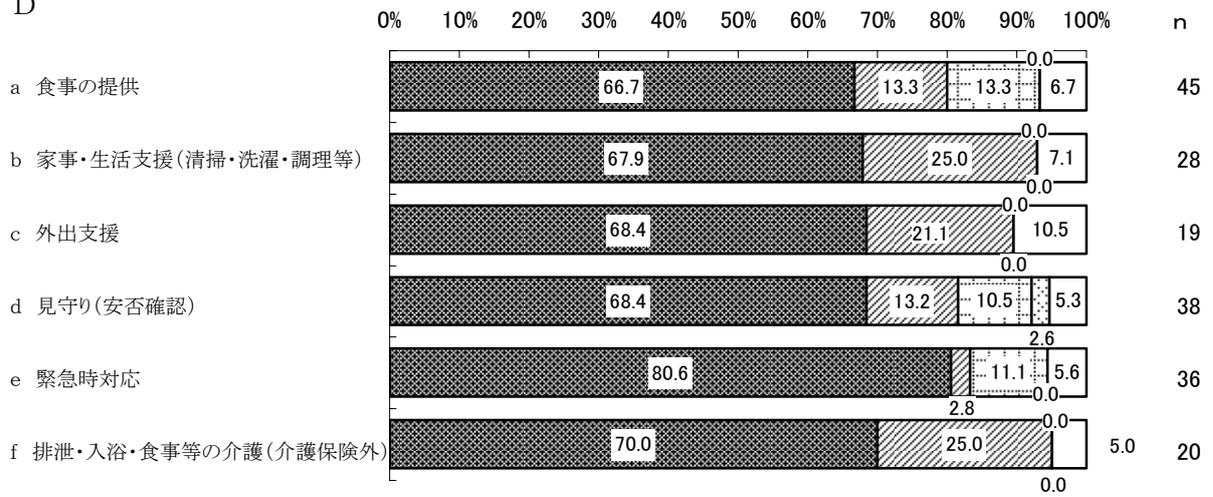
- ▨ 貸借借契約書とまとめて1つの契約書にて交わしている
- ▧ 貸借借契約書とは別だが、提供するサービスはまとめて1つの契約
- ▩ 提供するサービスごとに契約書を交わしている
- その他
- 無回答

C



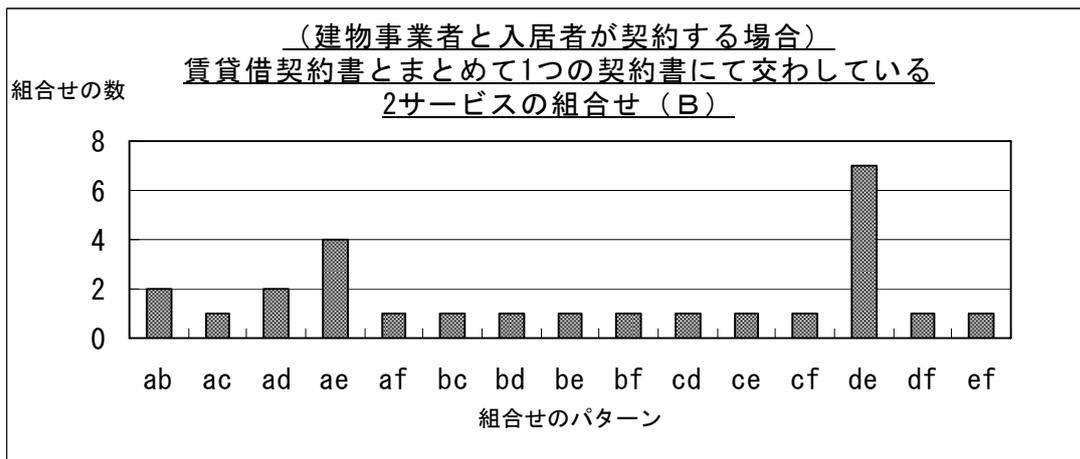
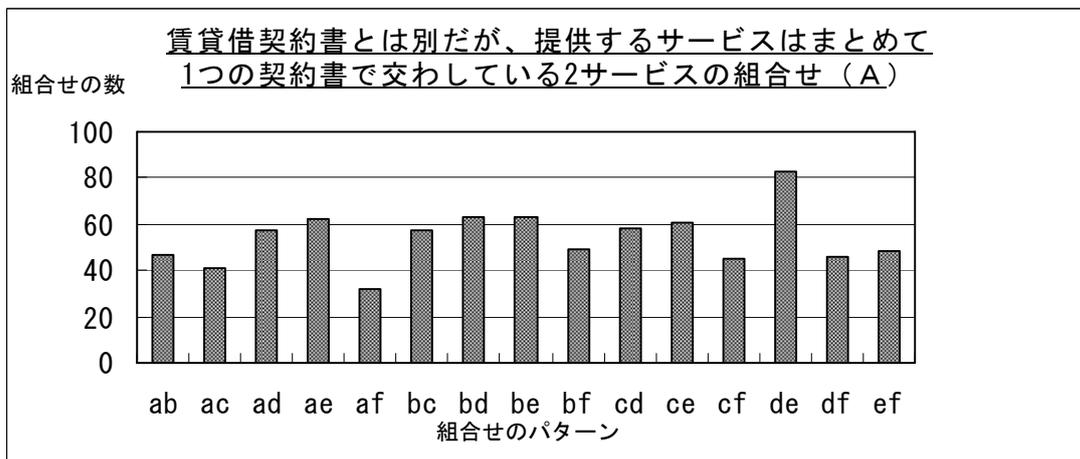
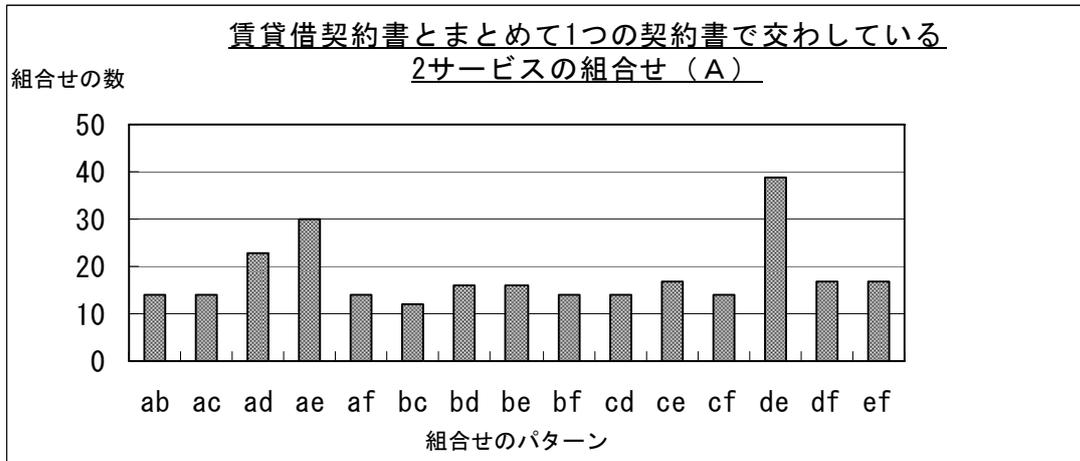
- ▨ 複数契約をまとめて1つの契約書にて交わしている
- ▧ 提供するサービスごとに契約書を交わしている
- ▩ 貴法人は入居者と契約を交わしていないため分からない
- その他
- 無回答

D

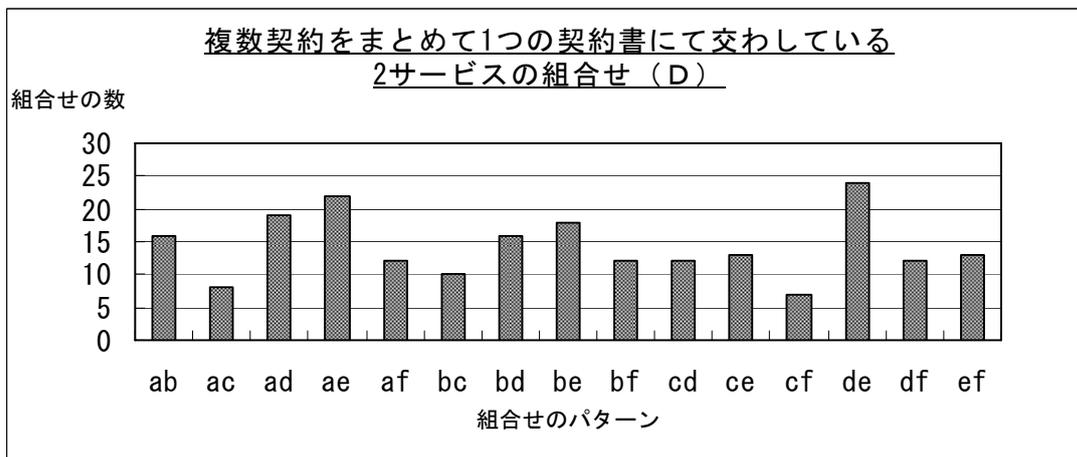
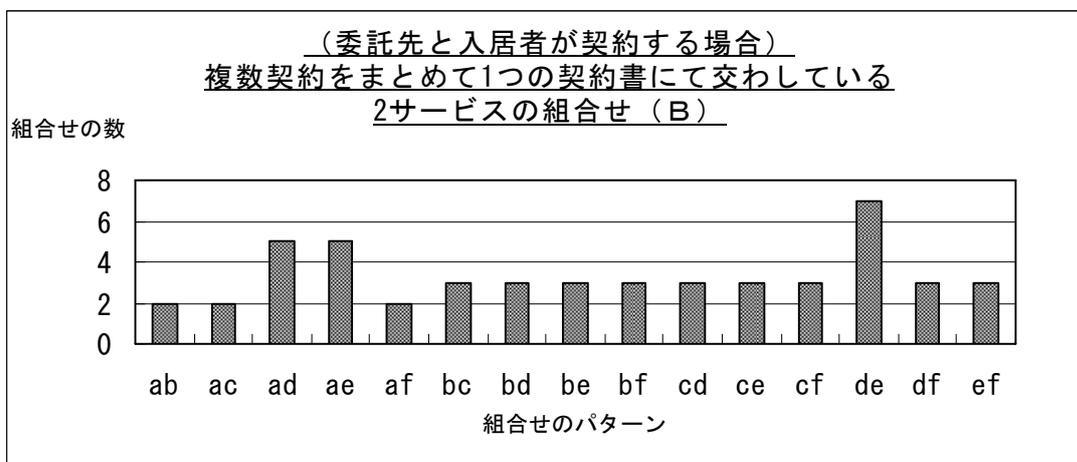
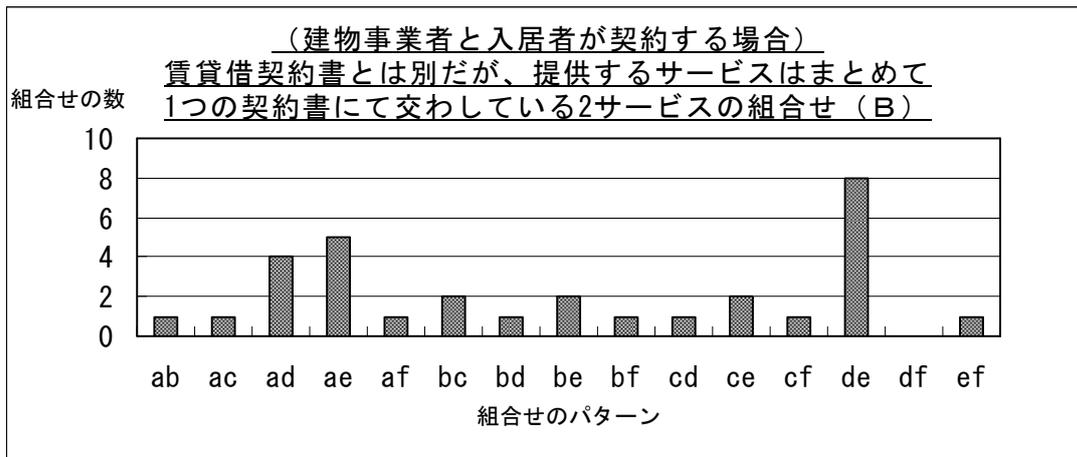


- 複数契約をまとめて1つの契約書にて交わしている
- ▨ 提供するサービスごとに契約書を交わしている
- 貴法人は入居者と契約を交わしていないため分からない
- ▤ その他
- 無回答

【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

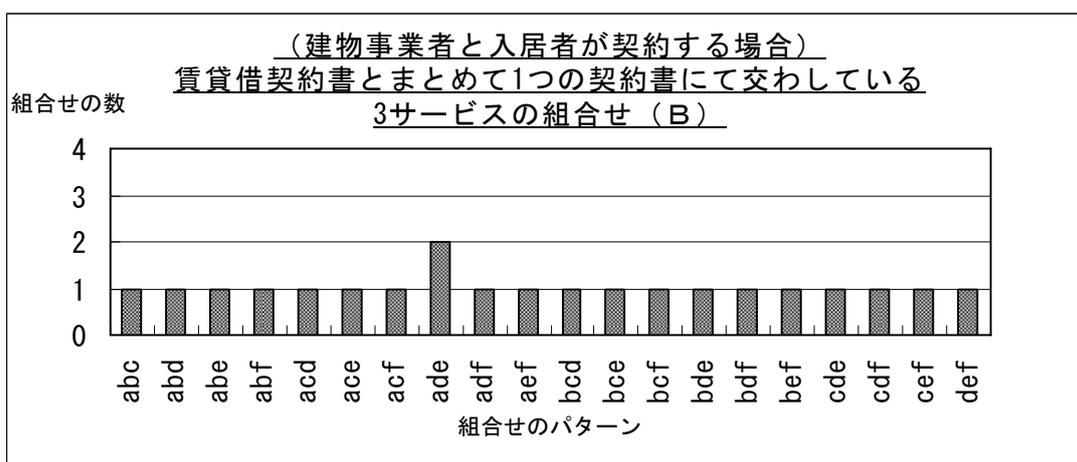
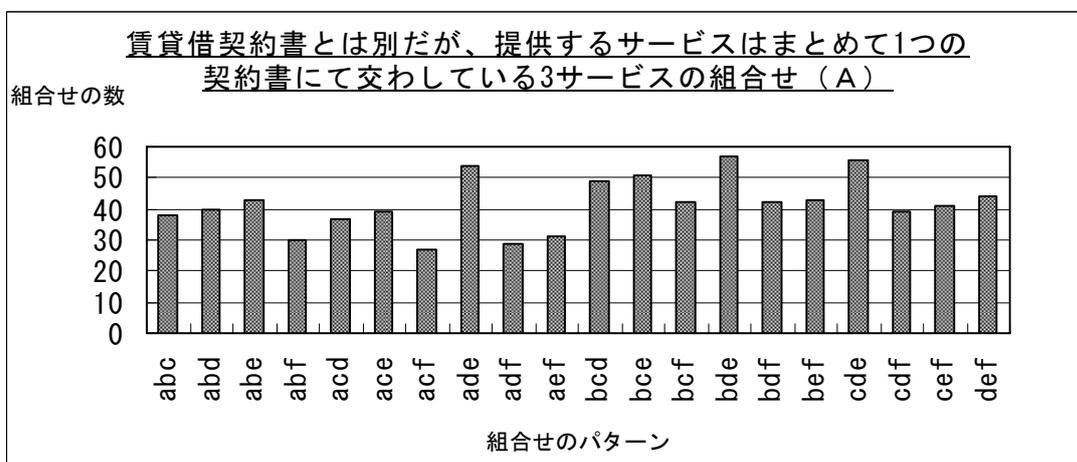
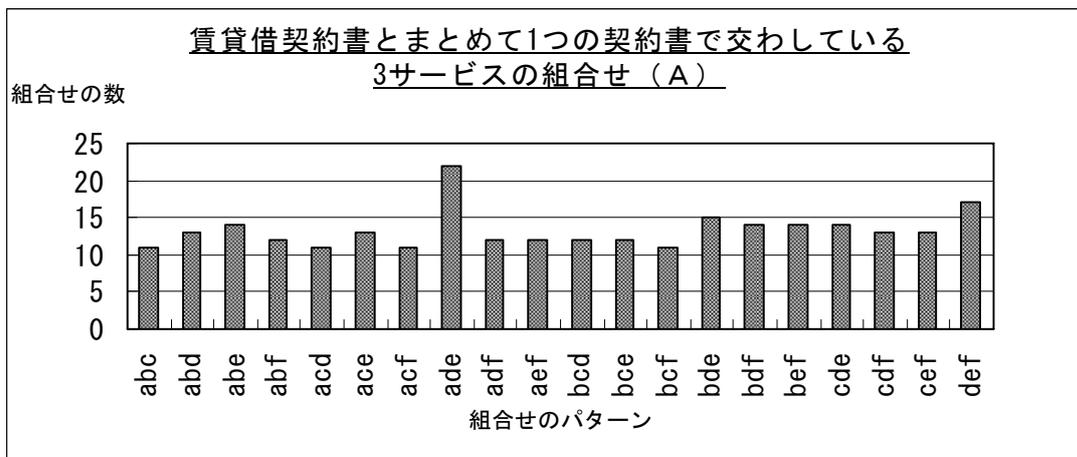


- ※サービス種別**
- a 食事の提供
 - b 家事・生活支援（清掃・洗濯・調理等）
 - c 外出支援
 - d 見守り（安否確認）
 - e 緊急時対応
 - f 排泄・入浴・食事等の介護（介護保険外）



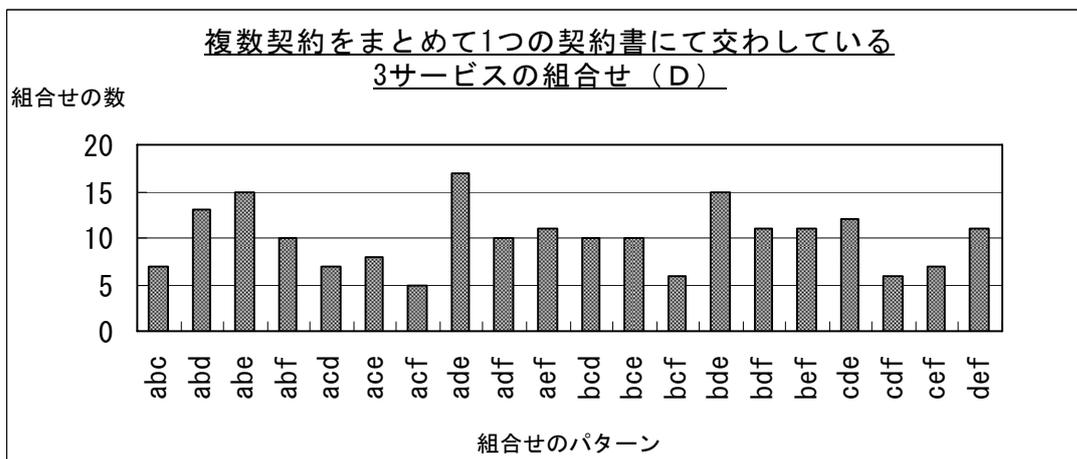
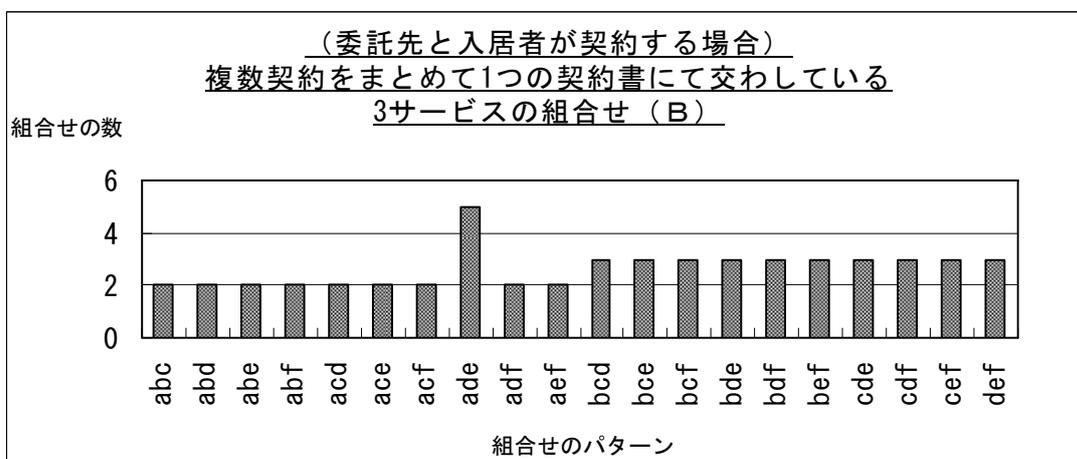
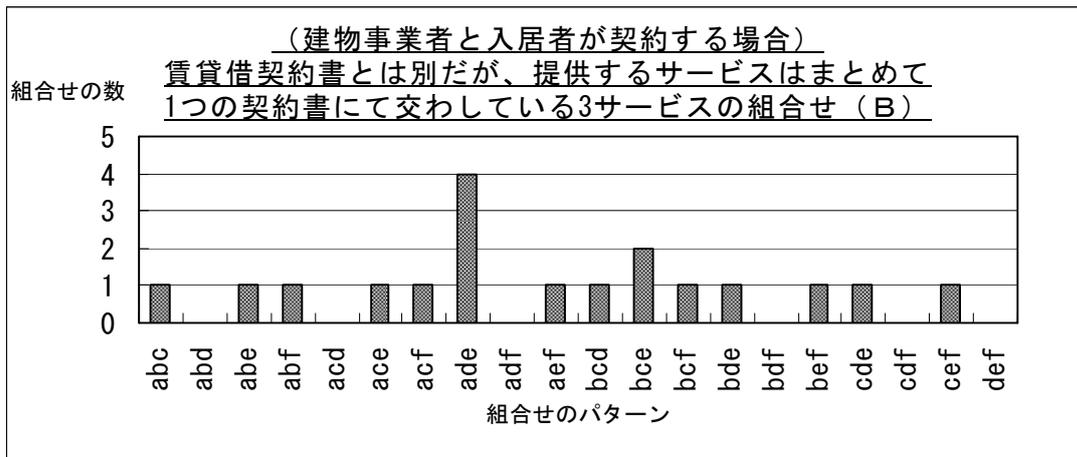
- ※サービス種別**
- a 食事の提供
 - b 家事・生活支援（清掃・洗濯・調理等）
 - c 外出支援
 - d 見守り（安否確認）
 - e 緊急時対応
 - f 排泄・入浴・食事等の介護（介護保険外）

【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)

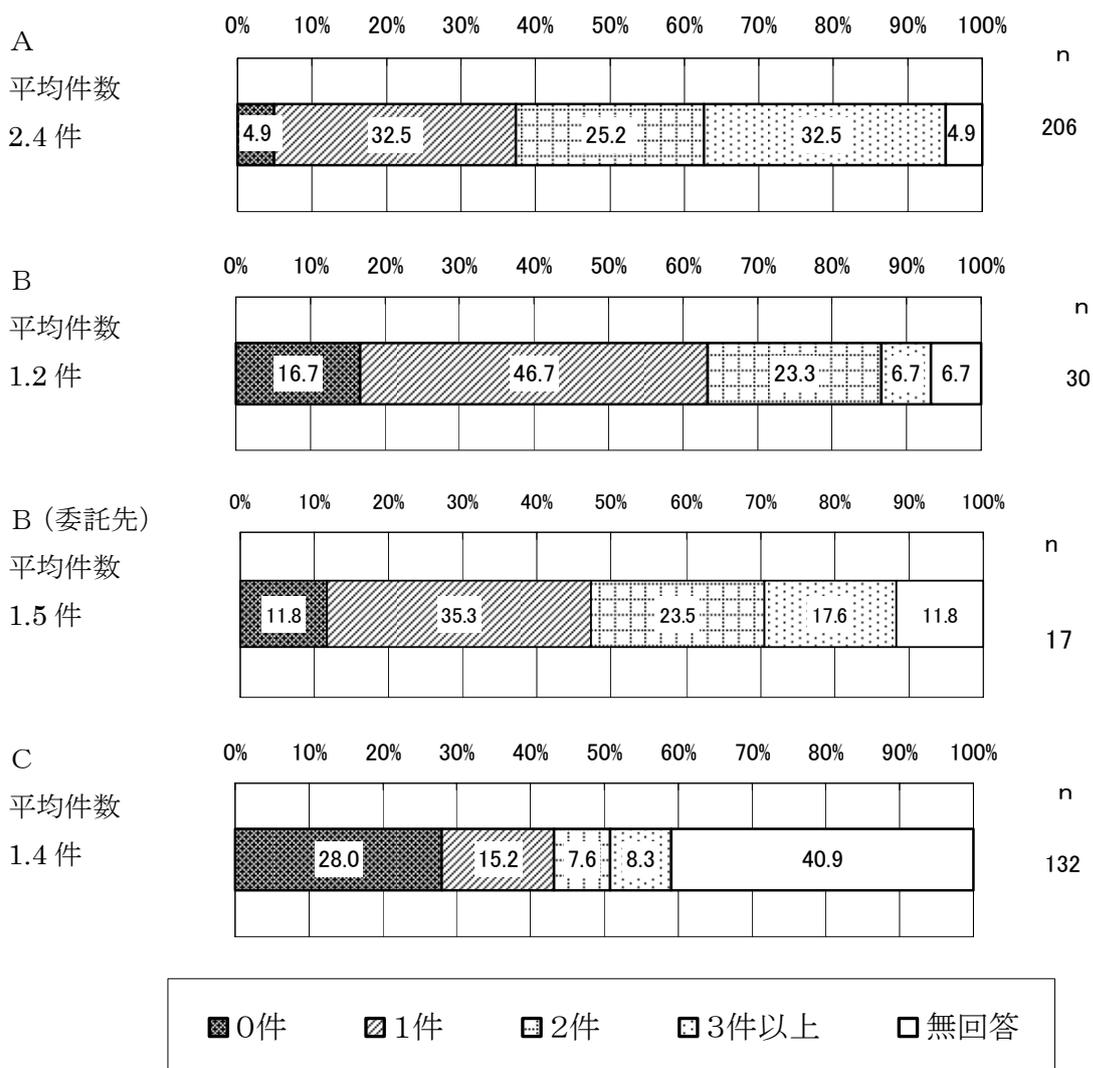
(4) 賃貸借契約に関するものを除き、入居者は貴法人と概ね何件の契約書（覚書等を含む）を交わしているか。

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。

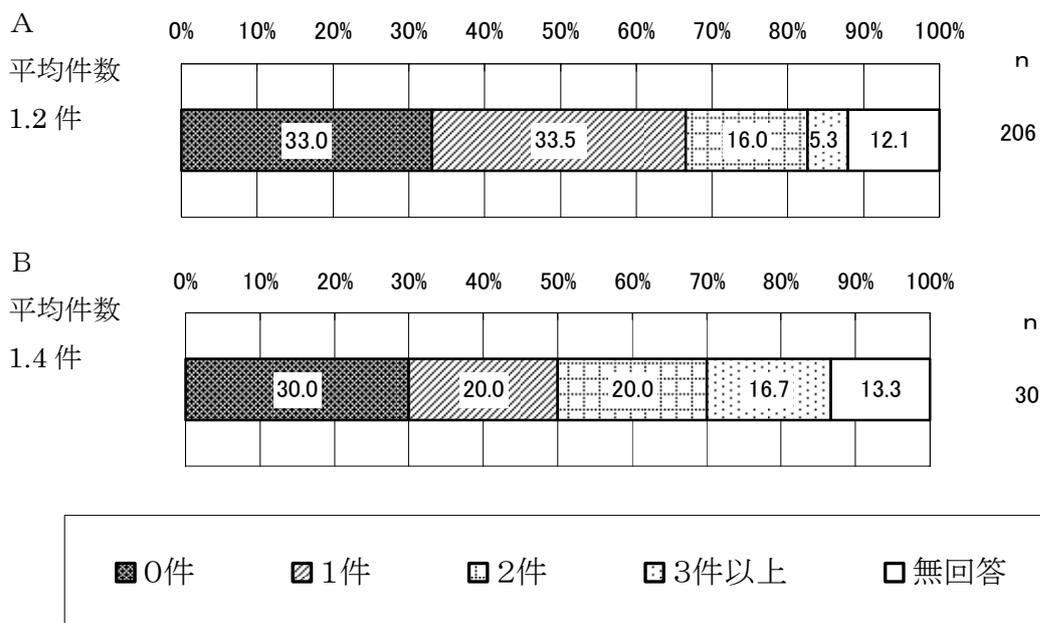
事業者Cの物件において、入居者が事業者C以外の法人と交わしている契約件数（事業者Cが把握している範囲での回答）は、「0件」28.0%、「1件」15.2%、「2件」7.6%、「3件以上」8.3%で、平均契約件数は1.4件である。



(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。

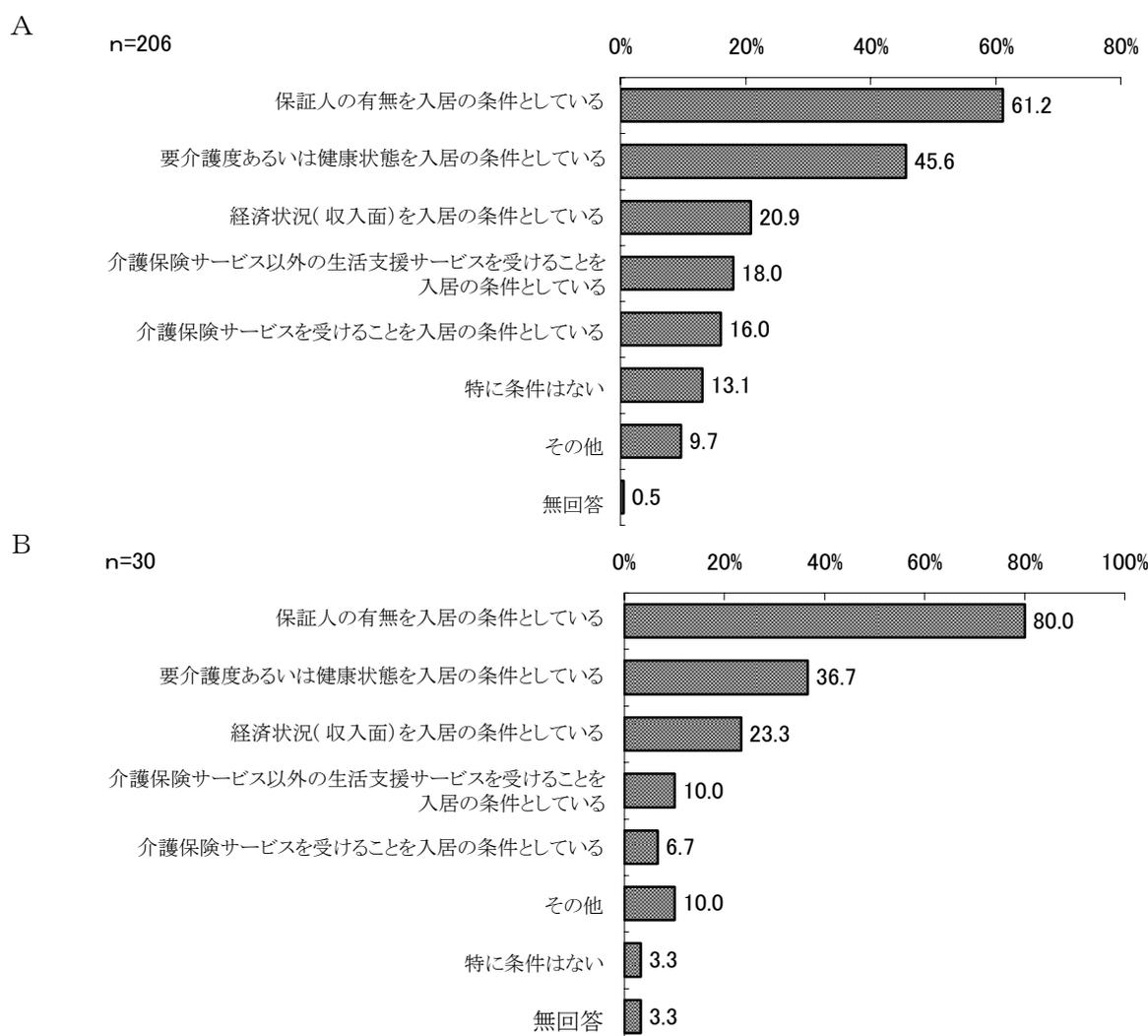


(6) 入居希望者に対して入居時に条件等を設けているか。

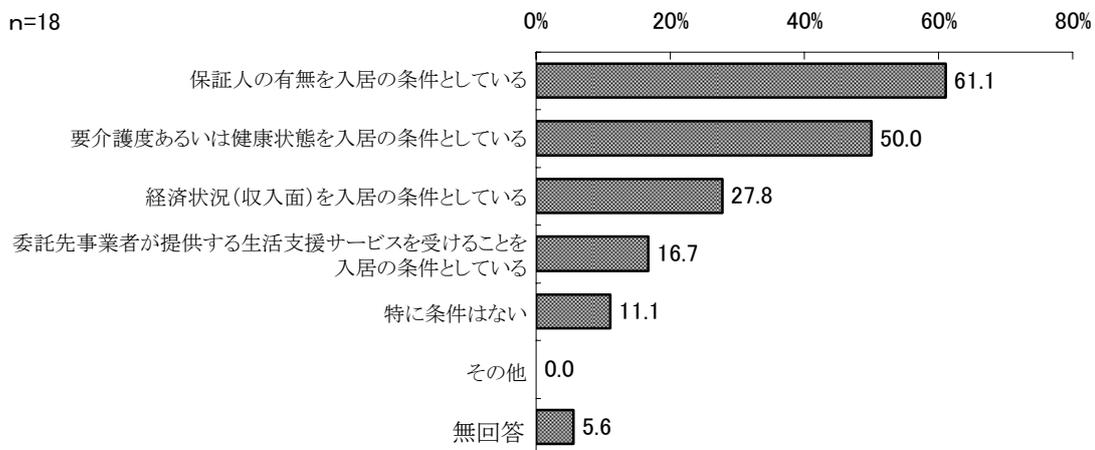
事業者Aが設けている条件は、「保証人の有無を入居条件としている」が61.2%で最も多く、「要介護度あるいは健康状態を入居条件としている」45.6%、「経済状況（収入面）を入居条件としている」20.9%である。

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。

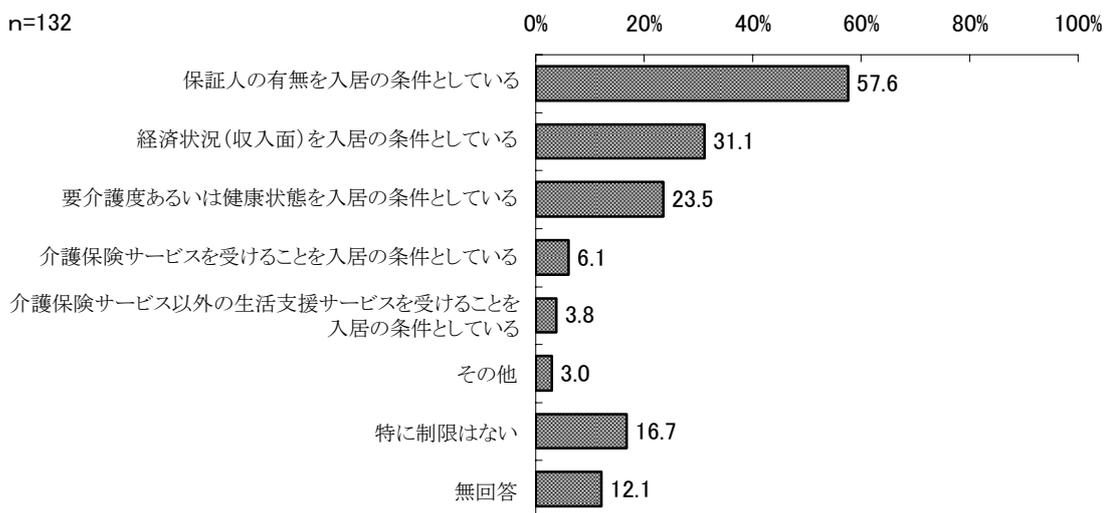
事業者Cが設けている条件等は、「保証人の有無を入居の条件としている」が57.6%で最も多く、「経済状況（収入面）を入居の条件としている」31.1%、「要介護度あるいは健康状態を入居の条件としている」23.5%である。



B (委託先が入居者と契約)



C n=132



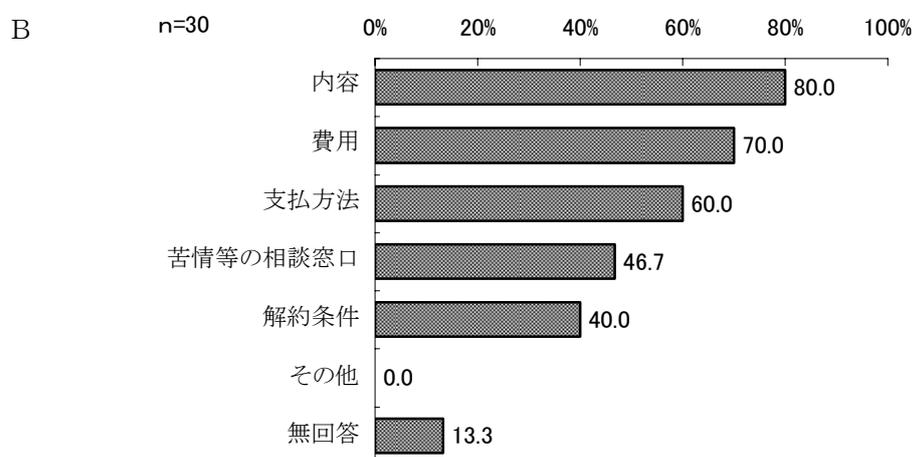
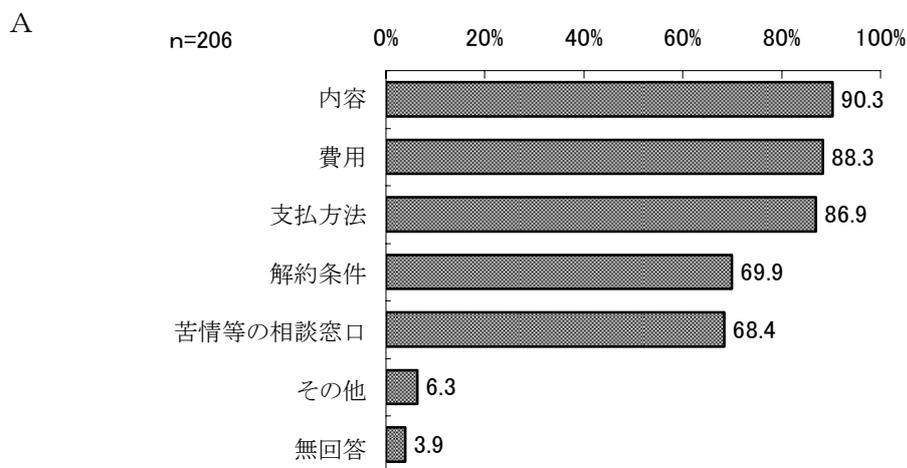
2. 入居者との契約締結までのプロセスについて

(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。

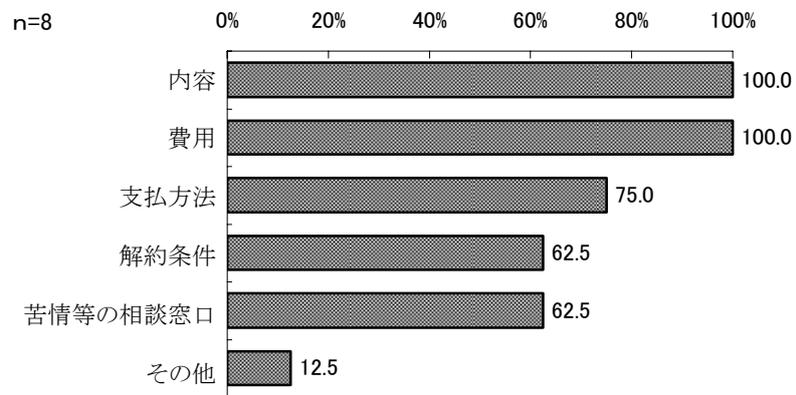
事業者Aが契約締結時に説明している項目は、「内容」が90.3%で最も多く、「費用」88.3%、「支払方法」86.9%、「解約条件」69.9%、「苦情等の相談窓口」68.4%である。

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。

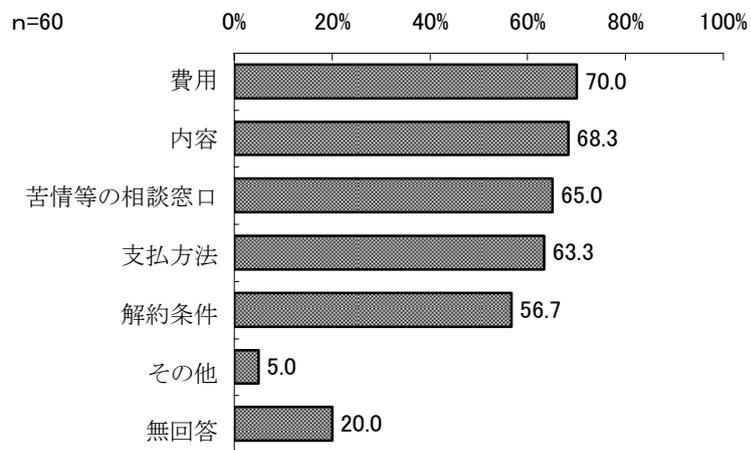
事業者Dが契約締結時に説明している事項は、「費用」が70.0%で最も多く、以下「内容」68.3%、「苦情等の相談窓口」65.0%、「支払方法」63.3%「解約条件」56.7%である。



B (貴法人+委託先、貴法人のみ)

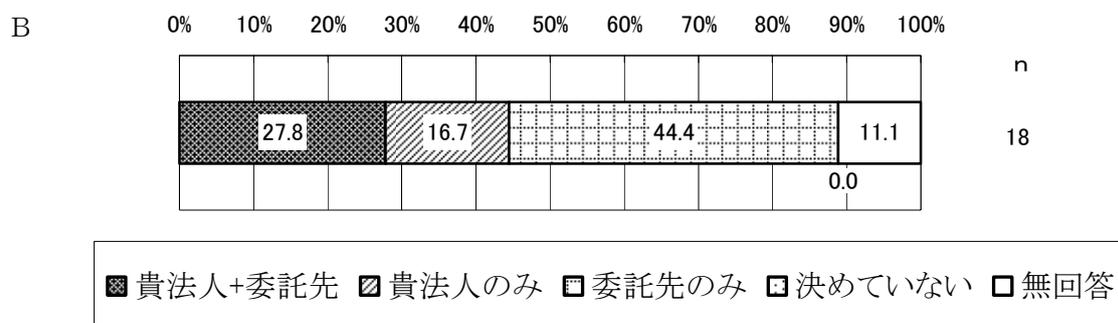


D

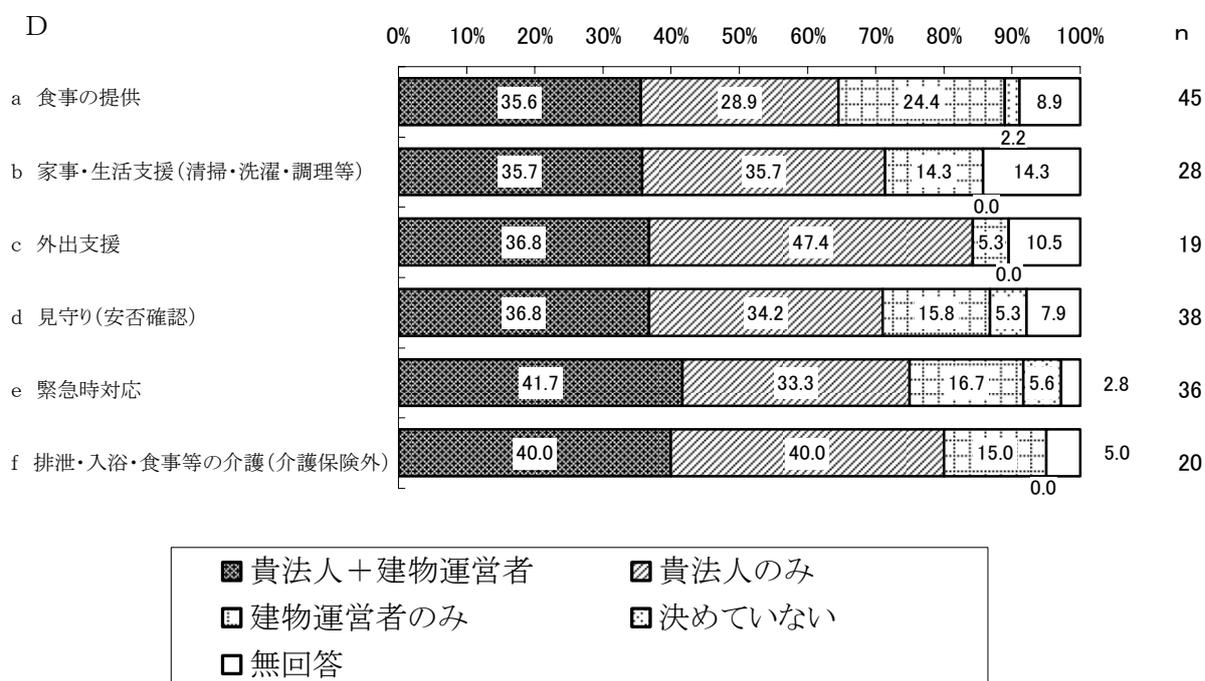


(2) 契約締結の際にサービス提供の説明は誰が行いますか。：事業者B、事業者D

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。



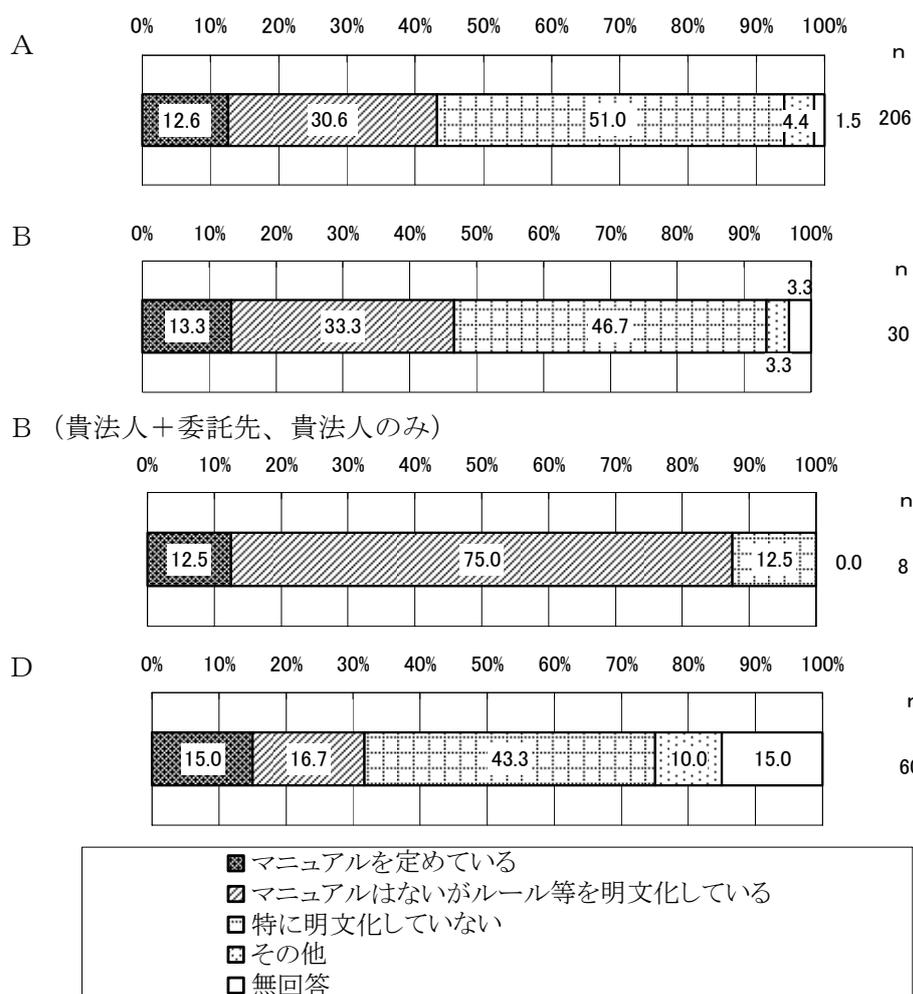
(3) 契約締結の際の説明について、説明者用のマニュアル等はあるか。

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。



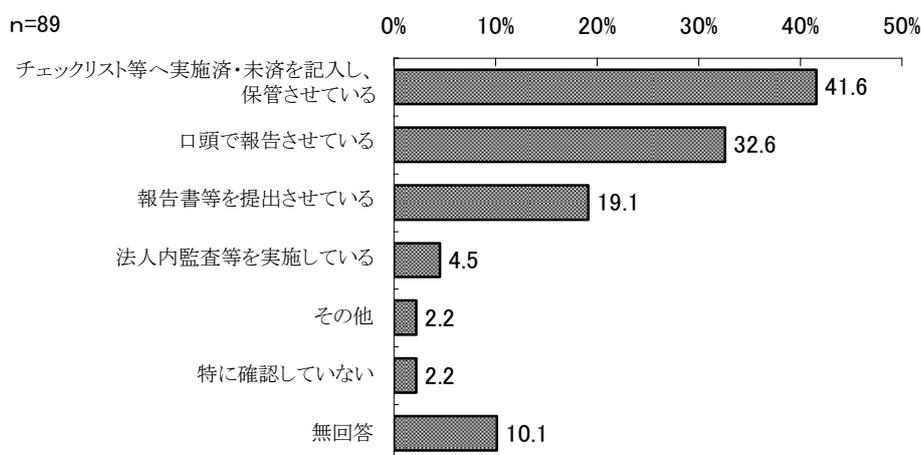
(4) (3) でマニュアルやルール等がある場合、実施状況をどのように確認しているか。

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。

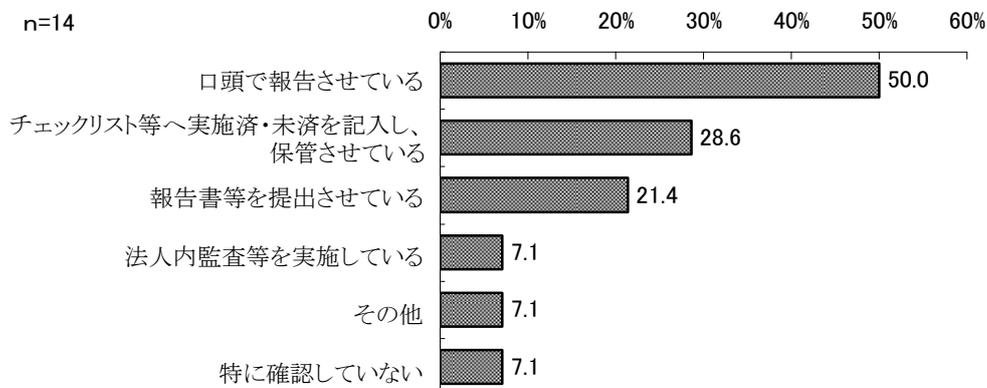
事業者Bの確認方法は、「口頭で報告させている」が50.0%で最も多く、「チェックリスト等への実施済・未済を記入し、保管させている」28.6%、「報告書等を提出させている」21.4%である。「特に確認していない」は7.1%である。また、説明を行うのが「貴法人+委託先」または「貴法人のみ」である8法人の確認方法は、「口頭で報告させている」が25.0%、「報告書等を提出させている」、「法人内監査等を実施している」がそれぞれ12.5%である。「特に確認していない」は12.5%である。

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。

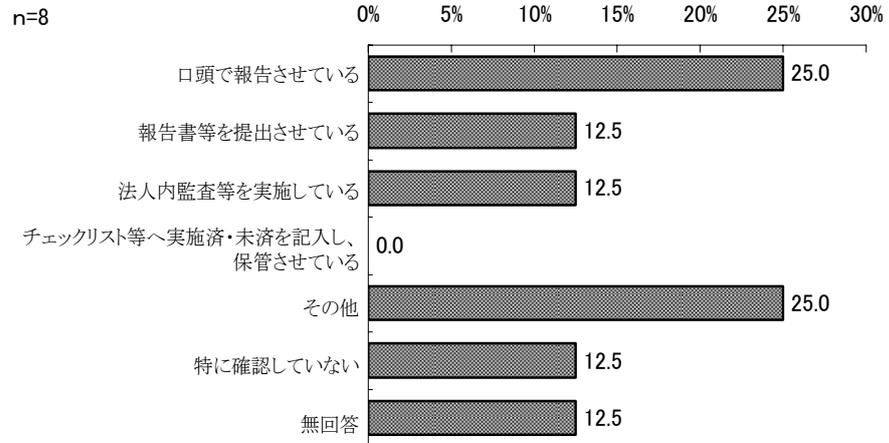
A



B

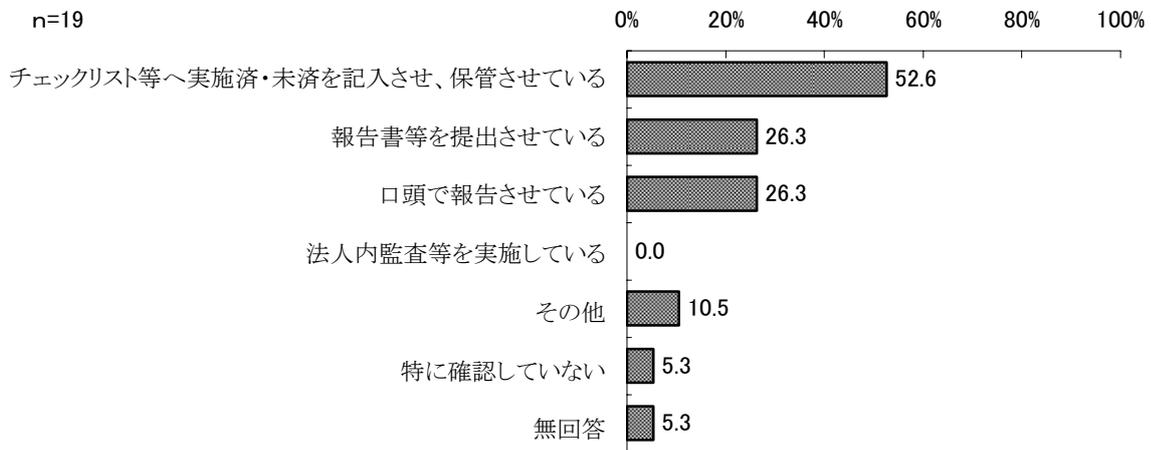


B (貴法人+委託先、貴法人のみ)



D

n=19

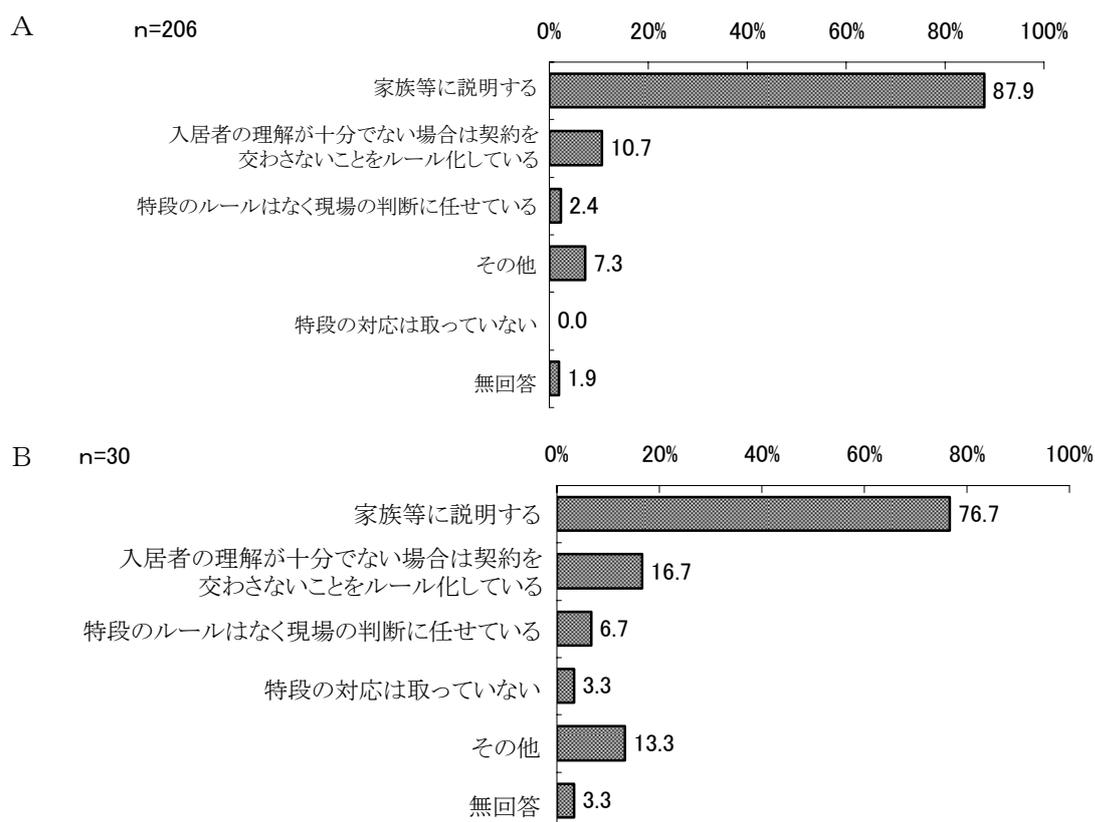


(5) 入居者に認知症等の傾向が見られ、契約内容を十分に理解できないと思われる場合、どのように対応しているか。

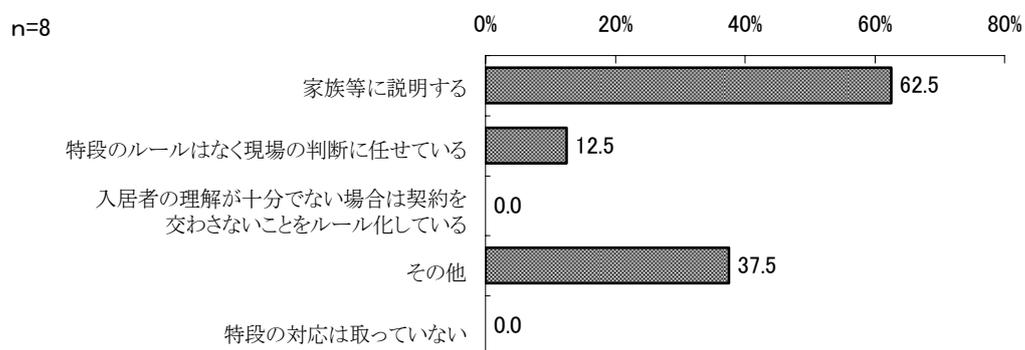
事業者Aの場合は、「家族等に説明する」が87.9%で最も多く、以下「入居者の理解が十分でない場合は契約を交わさないことをルール化している」10.7%、「その他」7.3%である。

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。

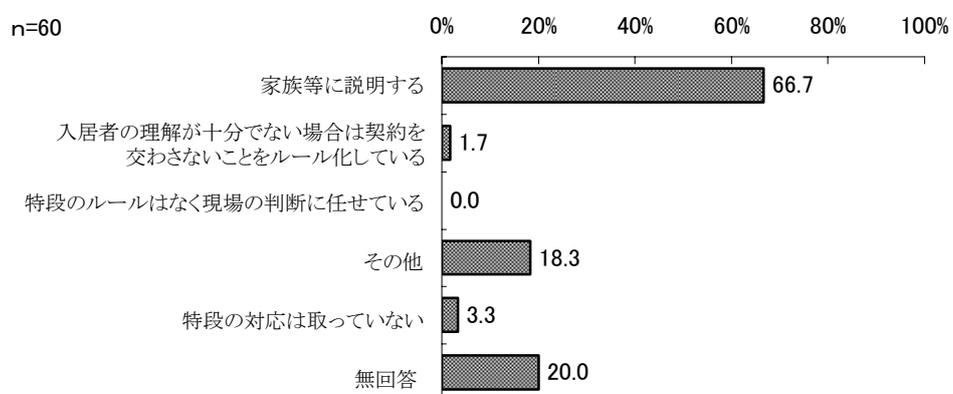
事業者Dの場合は、「家族等に説明する」が66.7%で最も多く、「入居者の理解が十分でない場合は契約を交わさないことをルール化している」1.7%で続く。「特に対応は取っていない」は3.3%である。



B (貴法人+委託先、貴法人のみ)



D

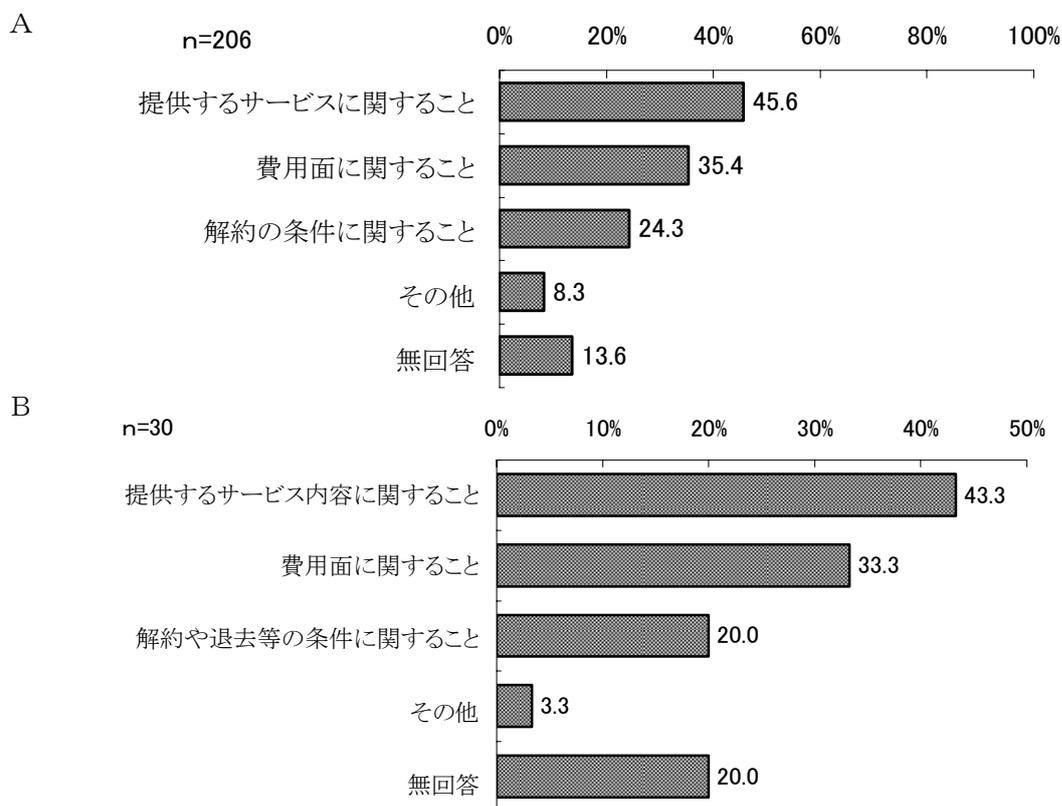


(6) 契約締結の際、入居者及び親族・家族等からどのような質問が多いか。

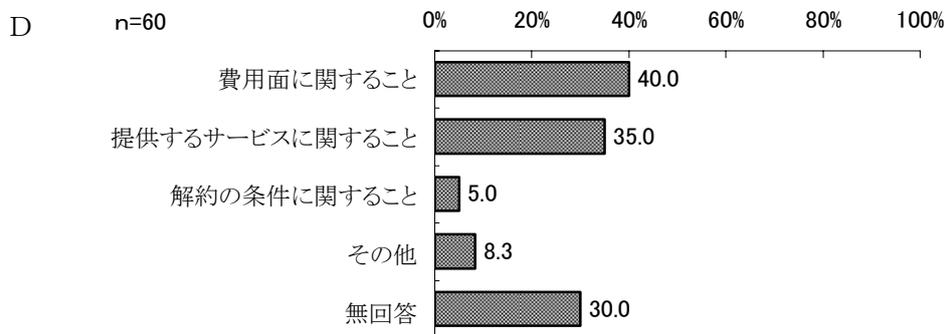
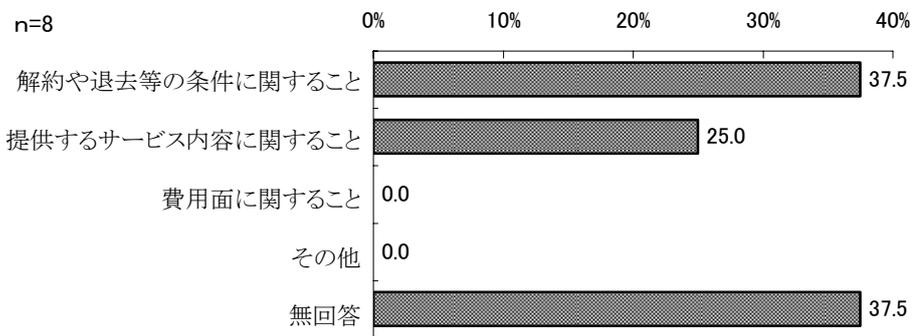
事業者Aで多い質問は、「提供するサービス内容に関すること」が45.6%で最も多く、以下「費用面に関すること」35.4%、「解約や退去等の条件に関すること」24.3%である。

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

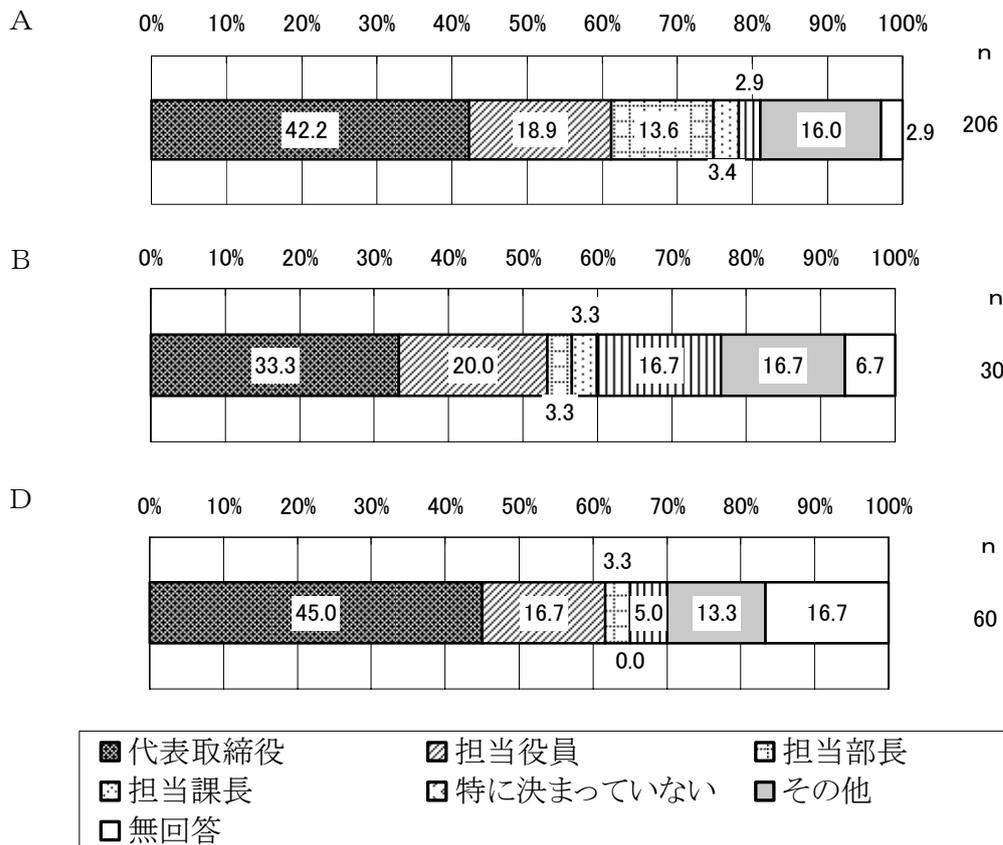
1. 介護保険サービス以外の生活支援サービスに関する契約管理体制について

(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。

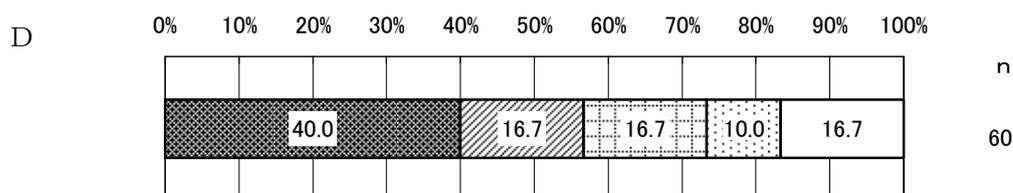
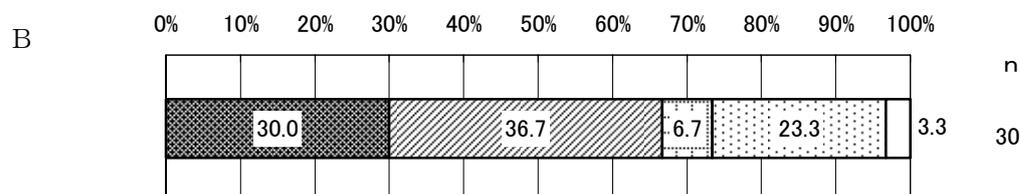
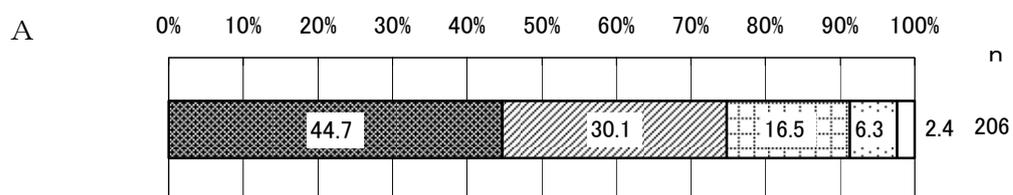


(2) 契約書はどのように作成しているか。

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。



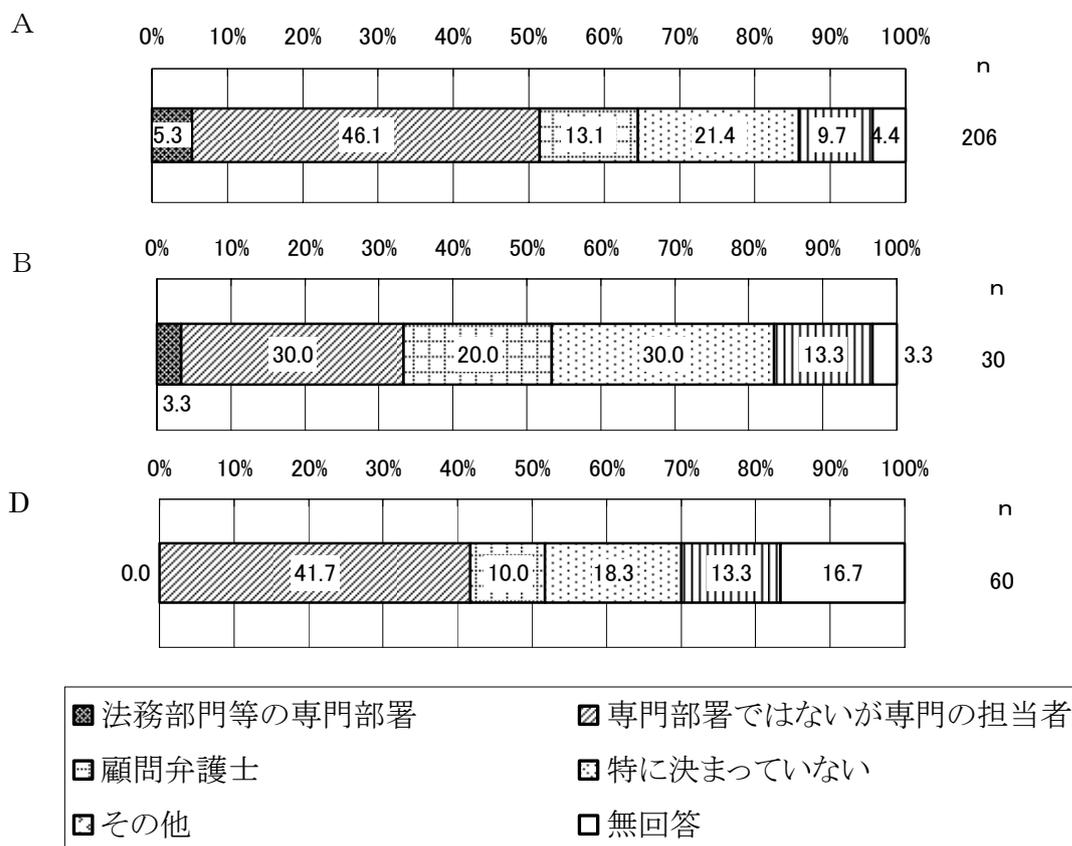
- 貴法人が独自に作成している
- ▨ 貴法人が専門家等に相談しながら作成している
- ▤ 他法人が使用しているもの等を参考にしながら作成している
- ▧ その他
- 無回答

(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。

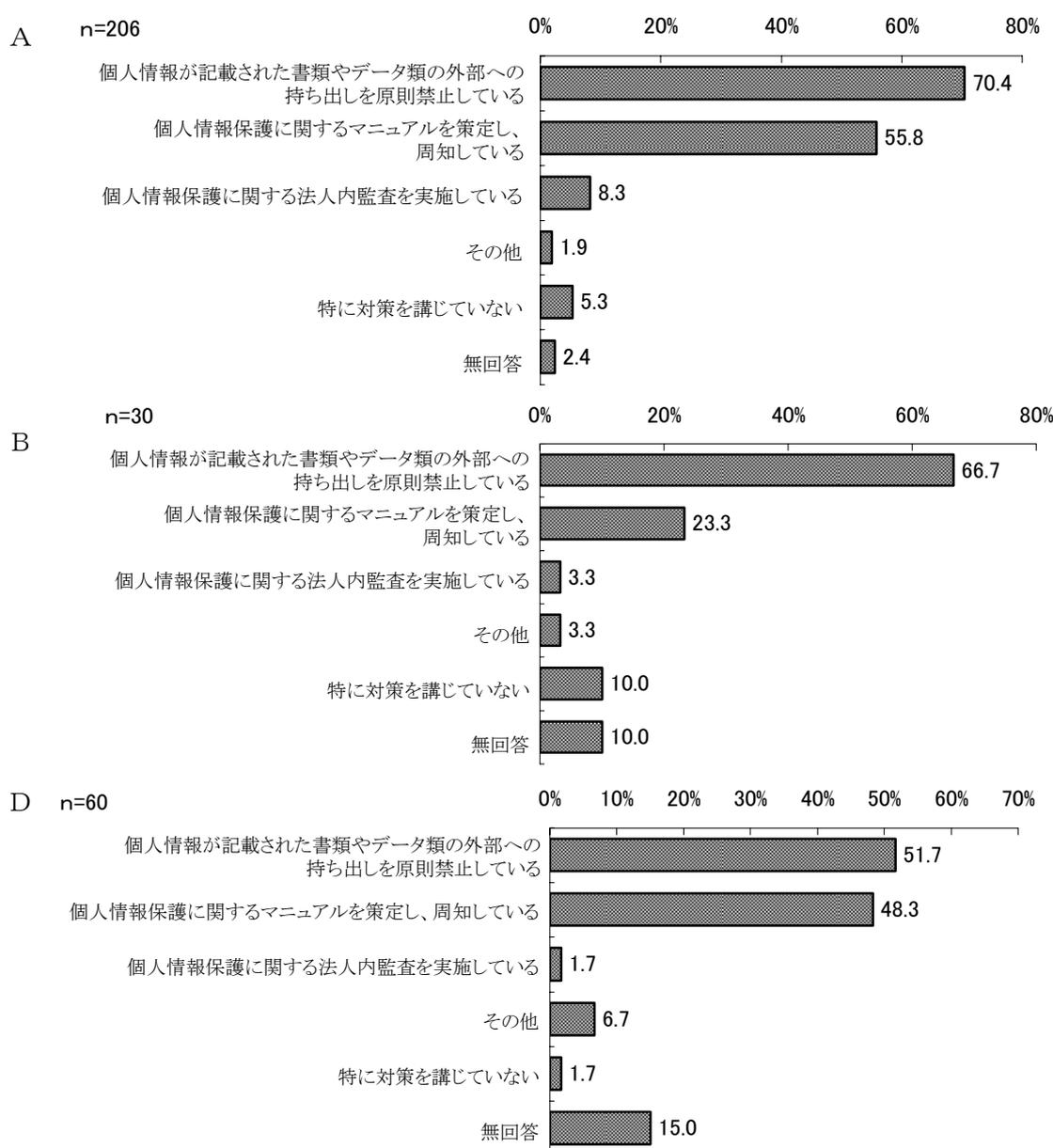


(4) 入居者の個人情報が漏洩しないよう管理しているか。

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。

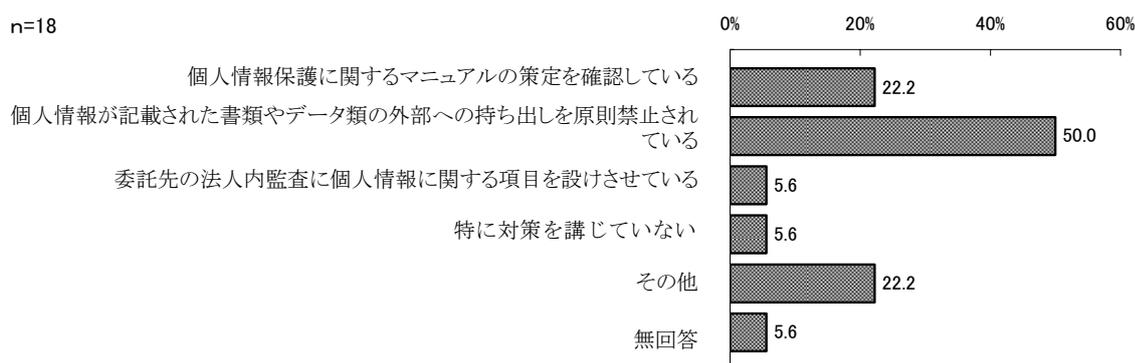


(5) 委託先が入居者の個人情報を漏洩しないよう管理しているか。：事業者B、事業者Cのみ

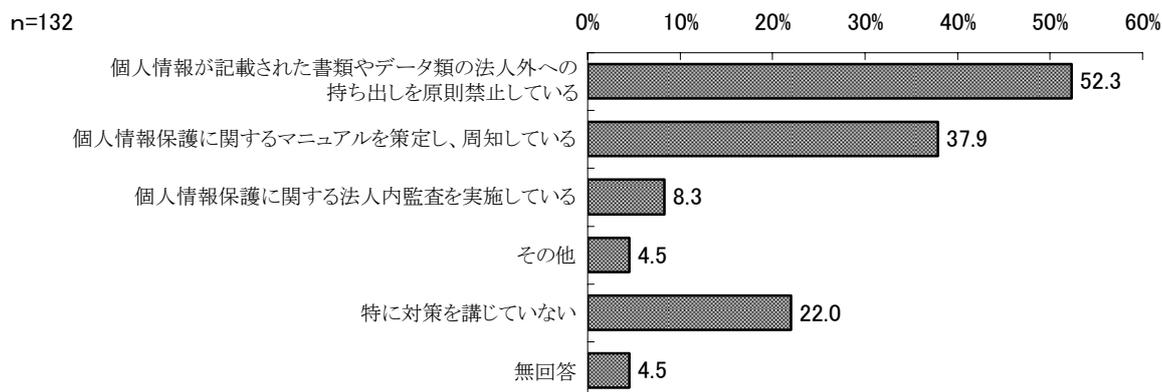
事業者Bの委託先が入居者の個人情報が漏洩しないための管理は、「個人情報が記載された書類やデータ類の外部への持ち出しを原則禁止させている」が50.0%で最も多く、以下「個人情報保護に関するマニュアルの策定を確認している」22.2%、「委託先の法人内監査に個人情報に関する項目を設けさせている」5.6%である。「特に対策を講じていない」は5.6%である。

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

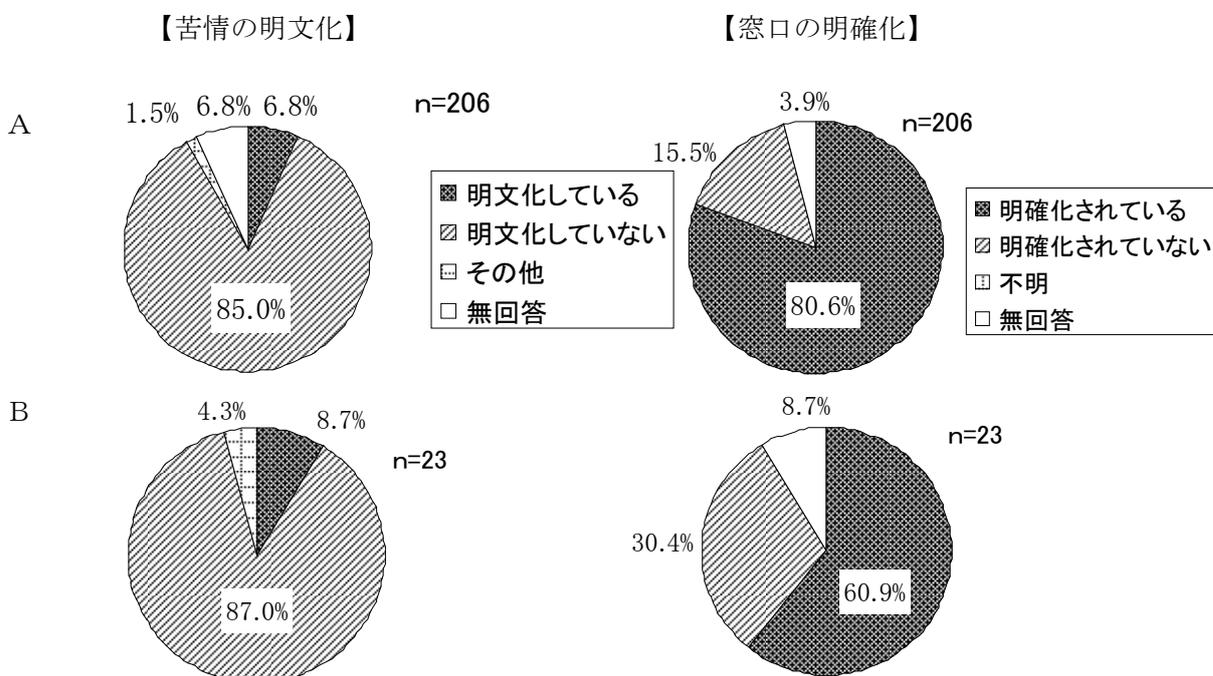
(1)「苦情」と判断する「定義」の明文化をしているか。また、苦情対応窓口が明確化されているか。

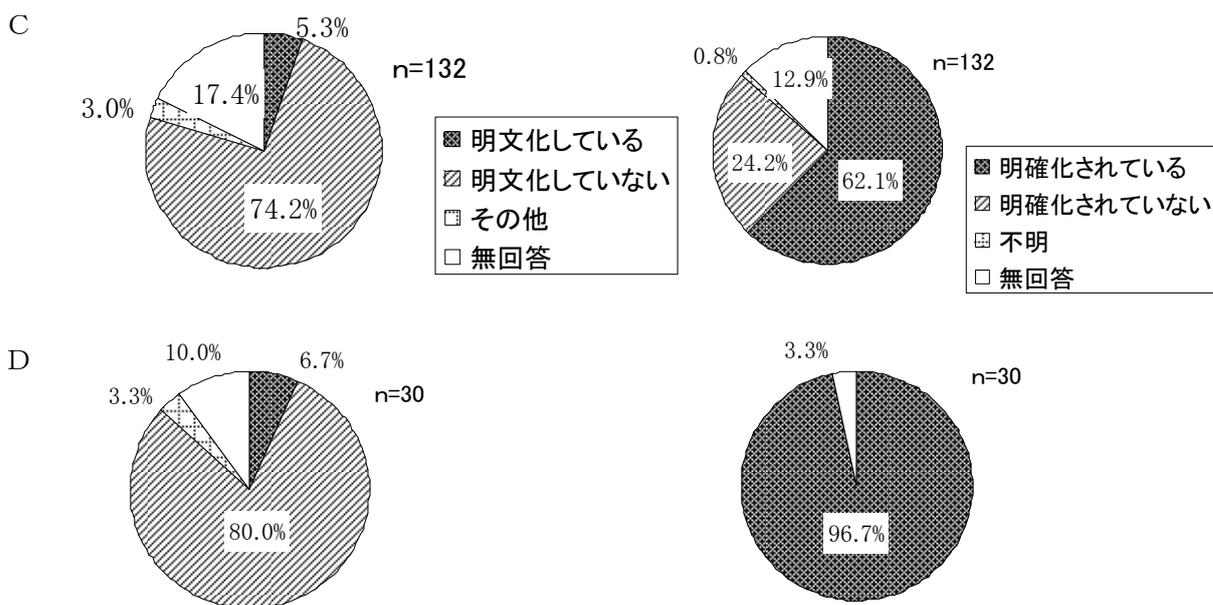
事業者Aに関して、「明文化している」は 6.8%で、「明文化していない」が 85.0%である。また、苦情を受け付ける窓口の明確化に関しては、「明確化されている」が 80.6%で、「明確化されていない」が 15.5%である。

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。

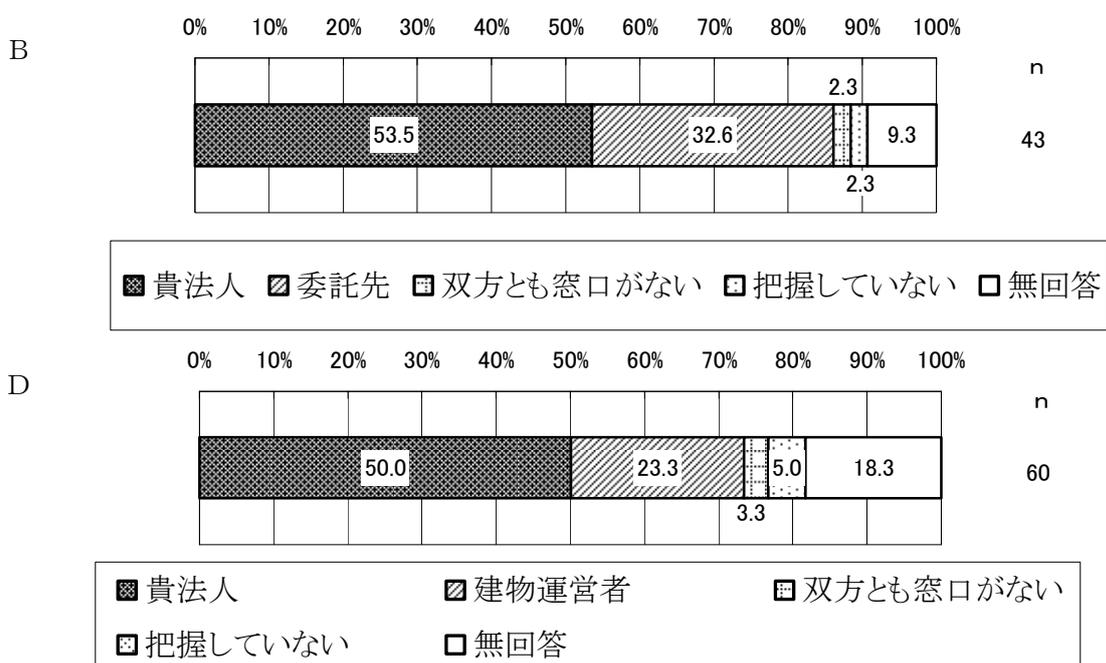




(2) サービスに関する苦情対応窓口はどこにあるか。：事業者B、事業者Dのみ

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。

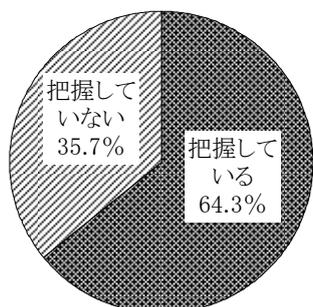
事業者Dにおけるサービスに関する非常対応窓口は、「貴法人」が 50.0%で最も多く、「建物運営者」が 23.3%、「双方とも窓口がない」が 3.3%、「把握していない」は 5.0%である。



(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

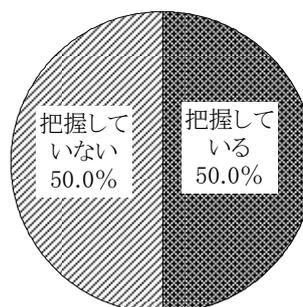
事業者Bにおいて委託先が苦情をどのように定義しているか「把握している」が64.3%、「把握していない」が35.7%である。また、委託先が苦情対応マニュアルを作成しているか「把握している」、「把握していない」が各50.0%である。

【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

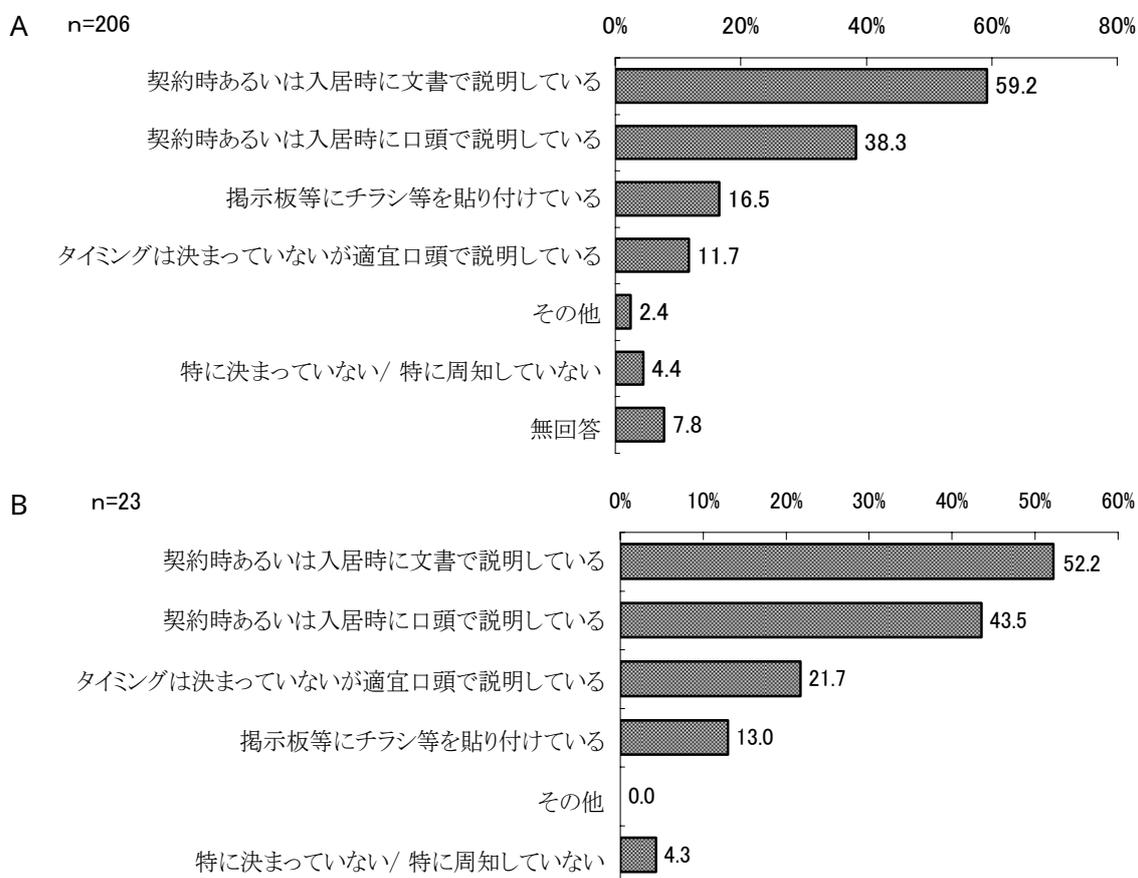
(4)の窓口は入居者にどのように周知しているか。

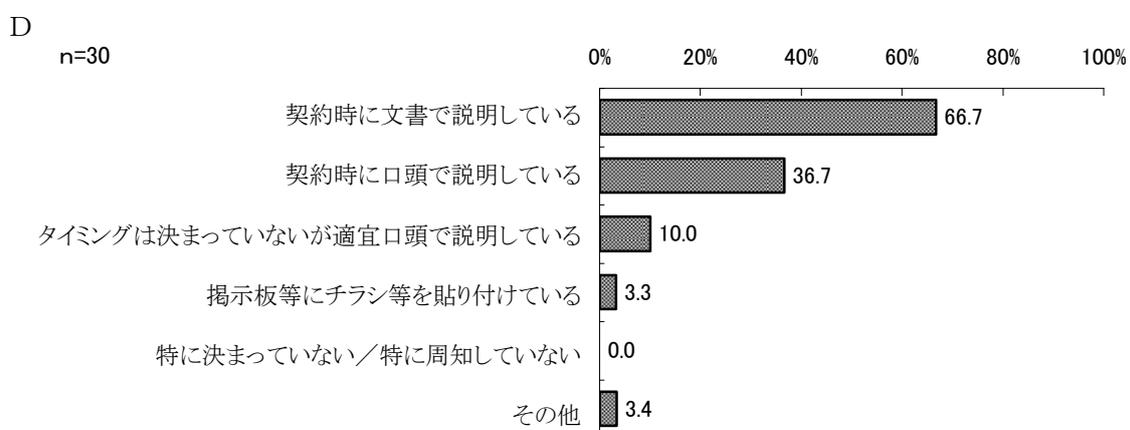
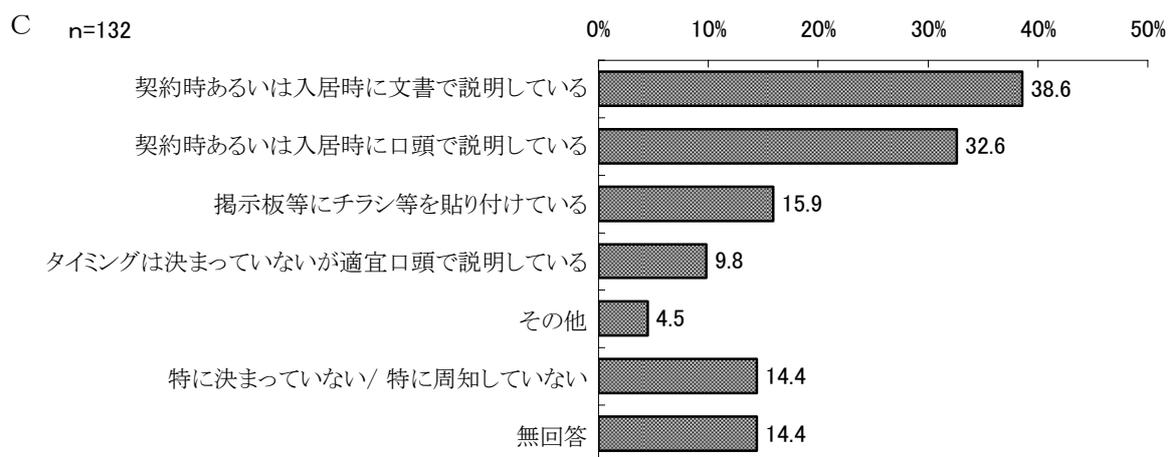
事業者Aの周知方法は、「契約時あるいは入居時に文書で説明している」が59.2%で最も多く、以下「契約時あるいは入居時に口頭で説明している」38.3%、「掲示板等にチラシ等を貼り付けている」16.5%、「タイミングは決まっていないが適宜口頭で説明している」11.7%である。「特に決まっていない/周知していない」は4.4%である。

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。





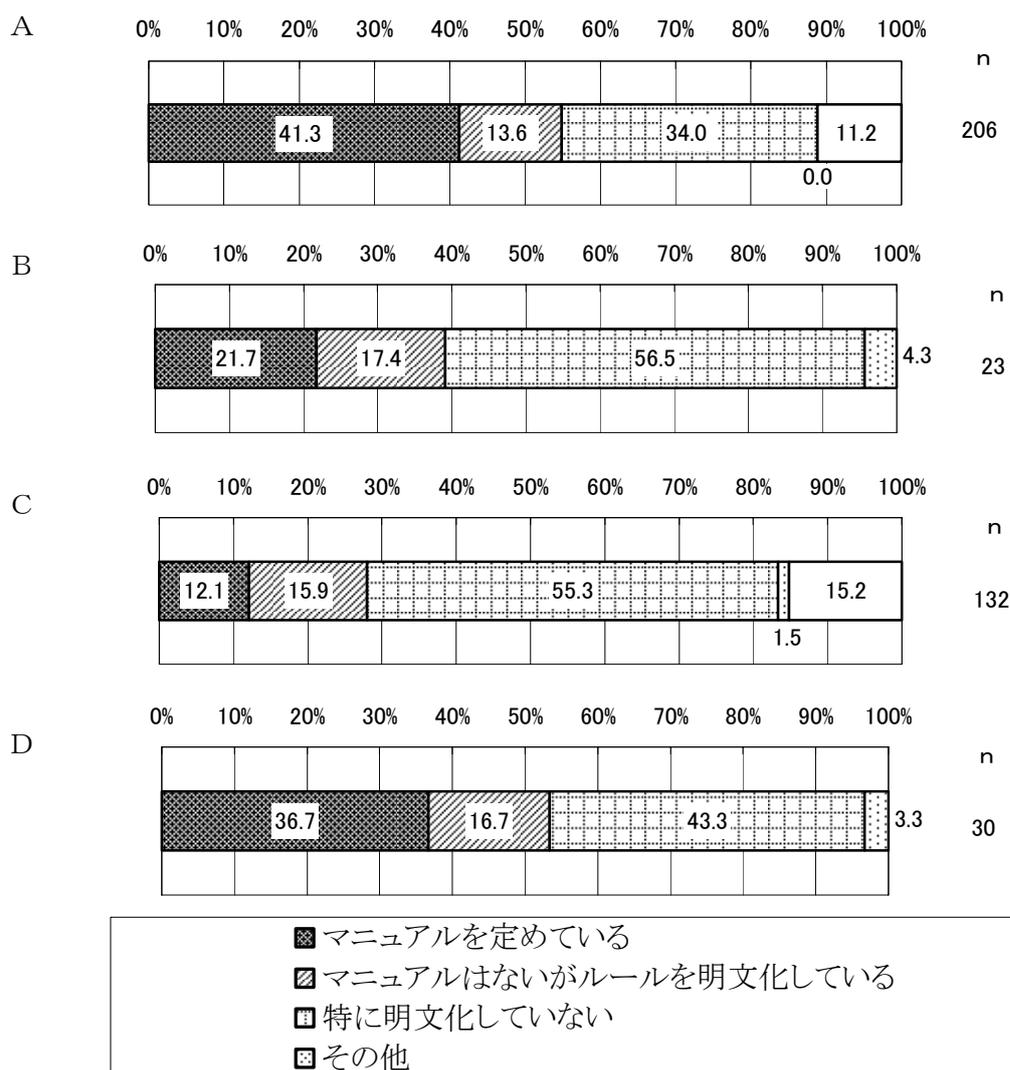
(5) 苦情対応に関するマニュアル等があるか。

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。

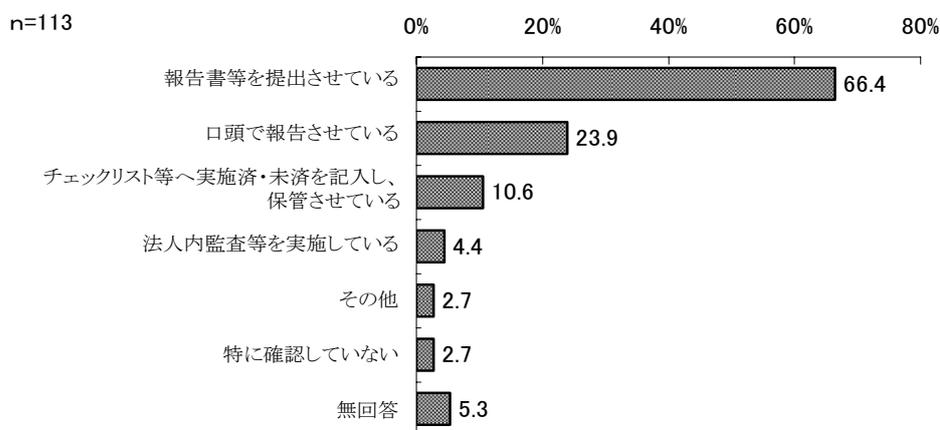
事業者Aの確認方法は、「報告書等を提出させている」が66.4%で最も多く、以下「口頭で報告させている」23.9%、「チェックリスト等への実施済・未済を記入し、保管させている」10.6%が続いている。「特に確認していない」は2.7%である。

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。

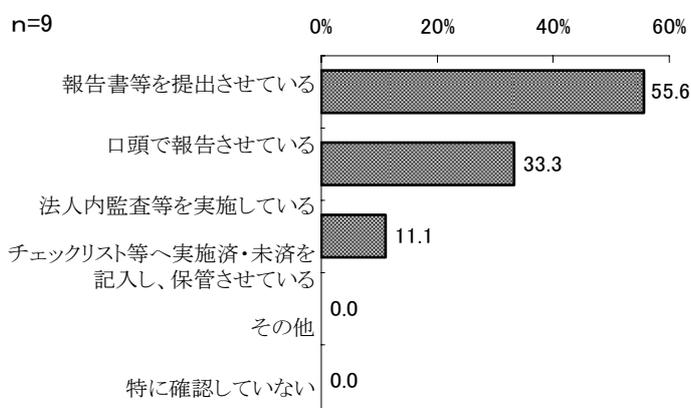
事業者Cの確認方法は、「報告書等を提出させている」が48.6%で最も多く、以下「口頭で報告させている」32.4%、「チェックリスト等へ実施済・未済を記入し、保管させている」24.3%である。「特に確認していない」は8.1%である。

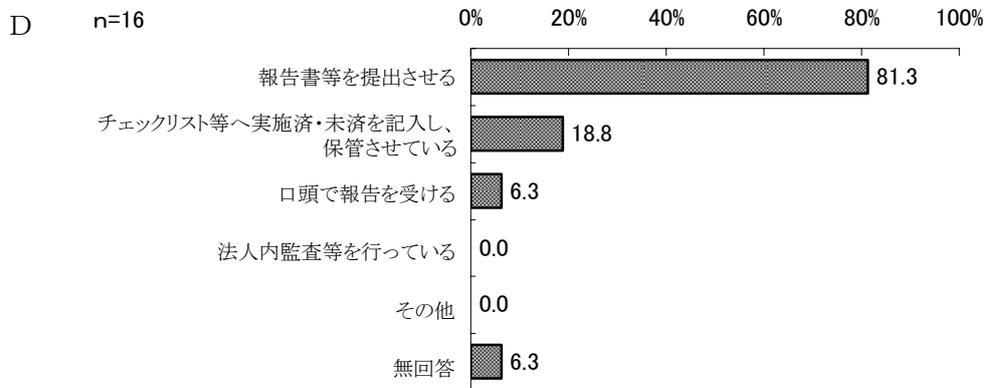
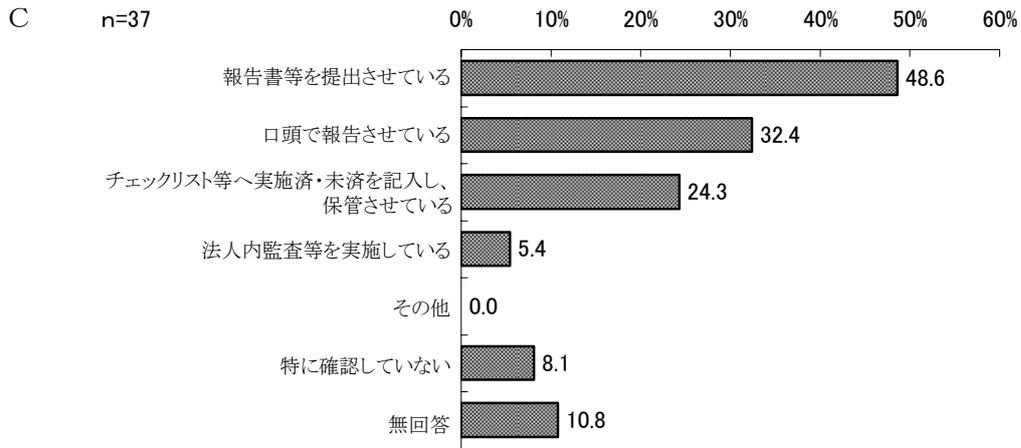
事業者Dの確認方法は、「報告書等を提出させる」が81.3%で最も多く、以下「チェックリスト等へ実施済・未済を記入し、保管させている」18.8%、「口頭で報告を受ける」6.3%である。

A



B





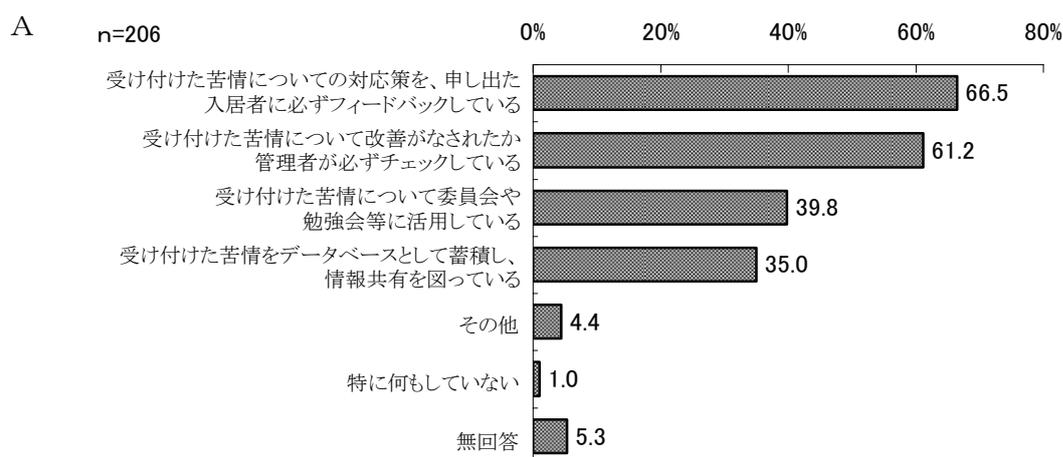
(7) 受け付けた苦情をどのようにサービスの改善に活かしているか。

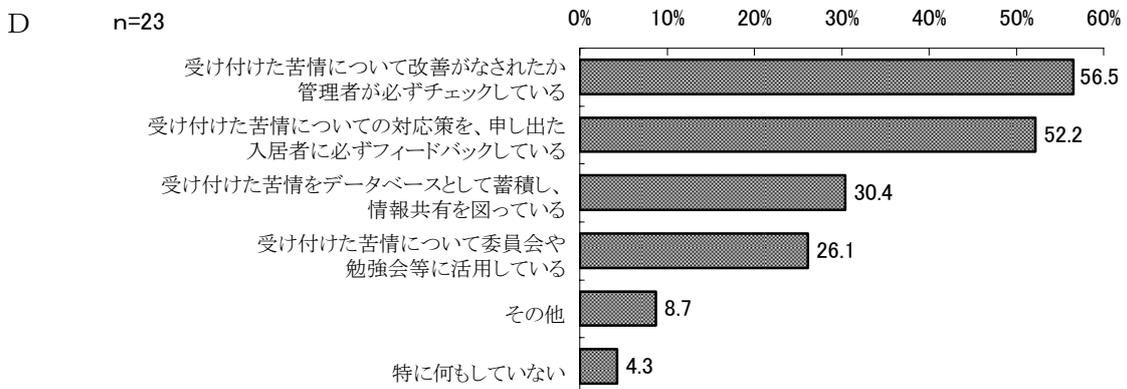
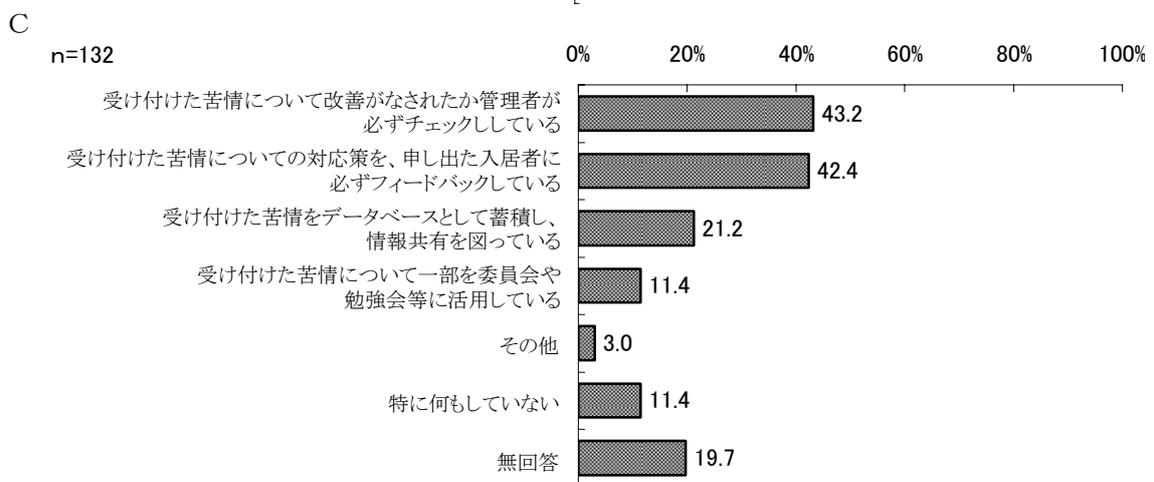
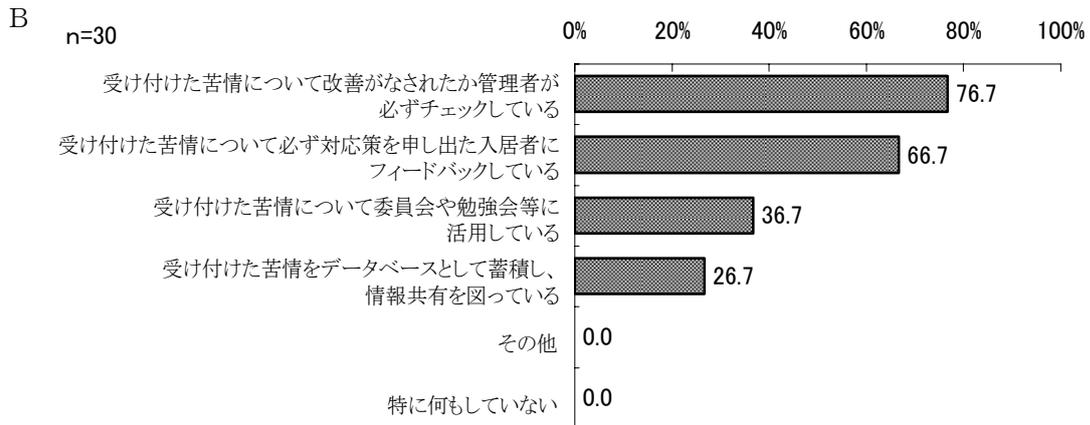
事業者Aの活かす方法は、「受け付けた苦情についての対応策を申し出た入居者に必ずフィードバックしている」が 66.5%で最も多く、以下「受け付けた苦情について改善がなされたか管理者が必ずチェックしている」61.2%、「受け付けた苦情について委員会や勉強会等に活用している」39.8%、「受け付けた苦情をデータベースとして蓄積し、情報共有を図っている」35.0%である。「特に何もしていない」は1.0%である。

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。

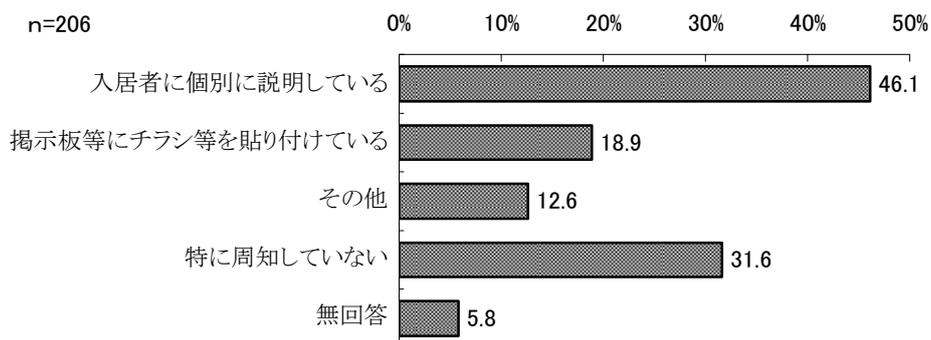
事業者Aの周知方法は、「入居者に個別に説明している」が46.1%で最も多く、「掲示板等にチラシ等を貼り付けている」が18.9%である。「特に周知していない」は31.6%である。

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。

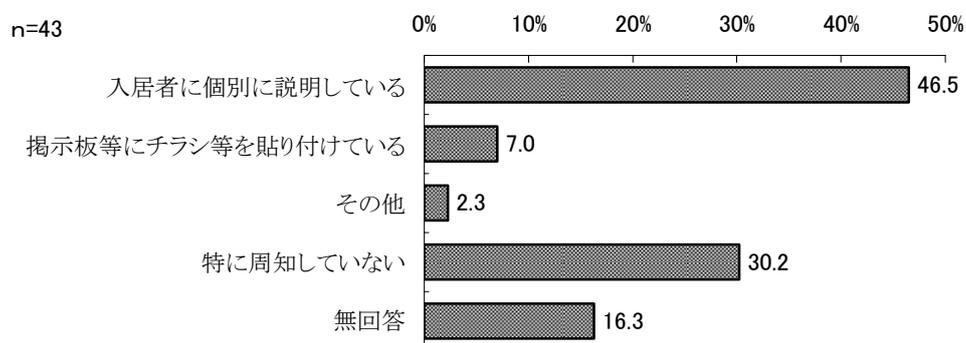
事業者Cの周知方法は、「入居者に個別に説明している」が30.3%で最も多く、以下「掲示板等にチラシ等を貼り付けている」14.4%、「その他」6.8%である。「特に周知していない」は37.9%である。

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。

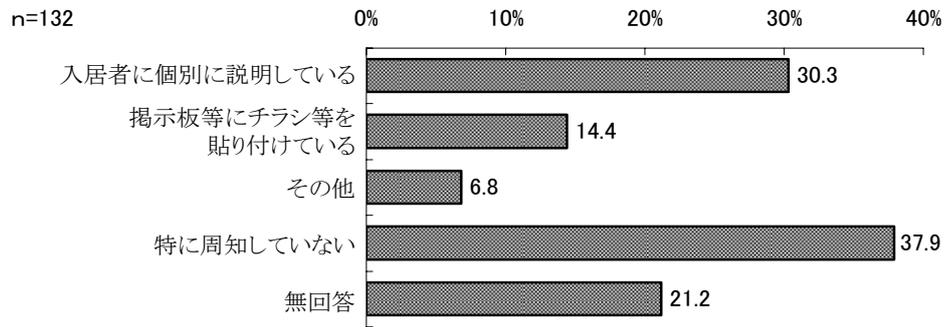
A



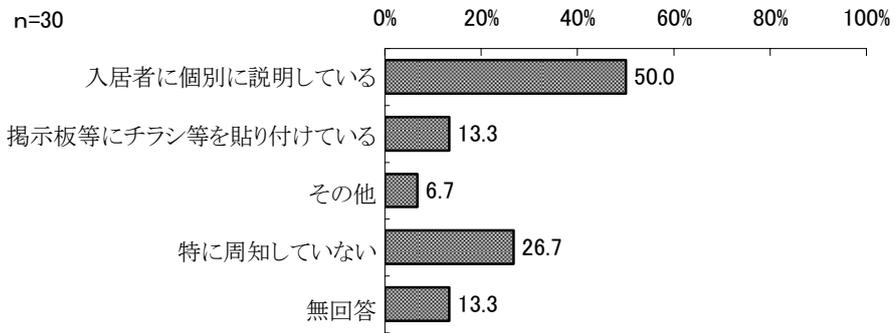
B



C



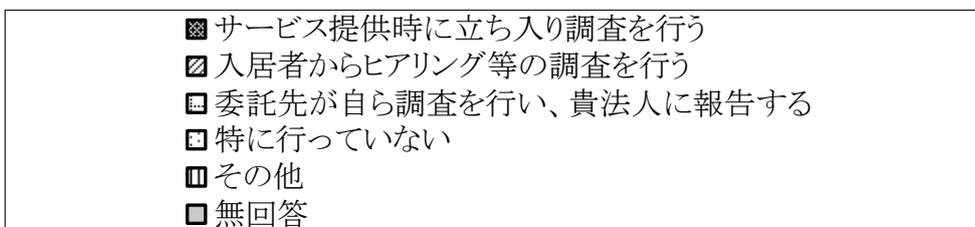
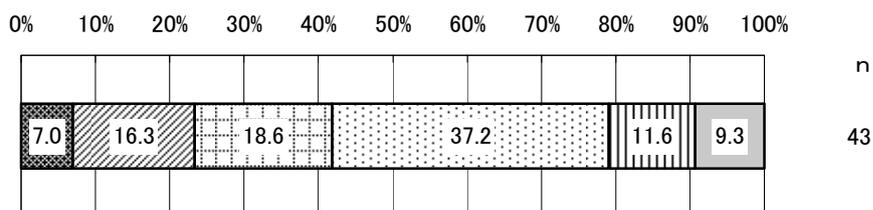
D



3. 委託先の管理について

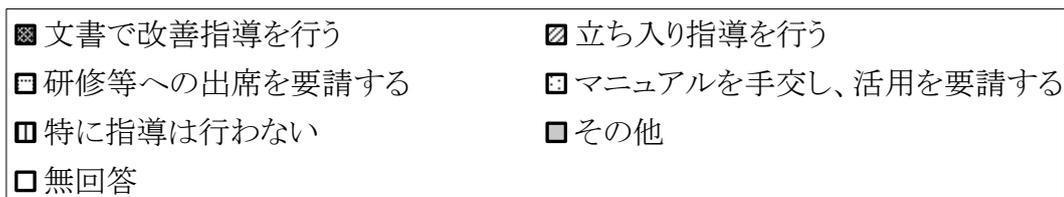
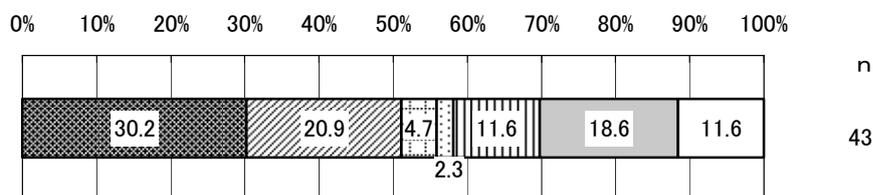
(1) 委託先のサービス提供が適正に行われているかを調査しているか。：事業者Bのみ

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。



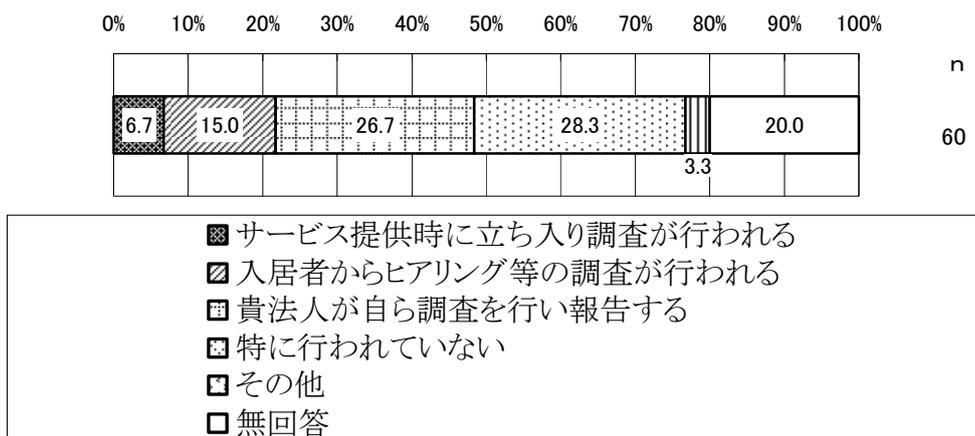
(2) 委託先のサービス提供が適正におこなわれていない場合、どのような指導を行うか。：事業者Bのみ

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。



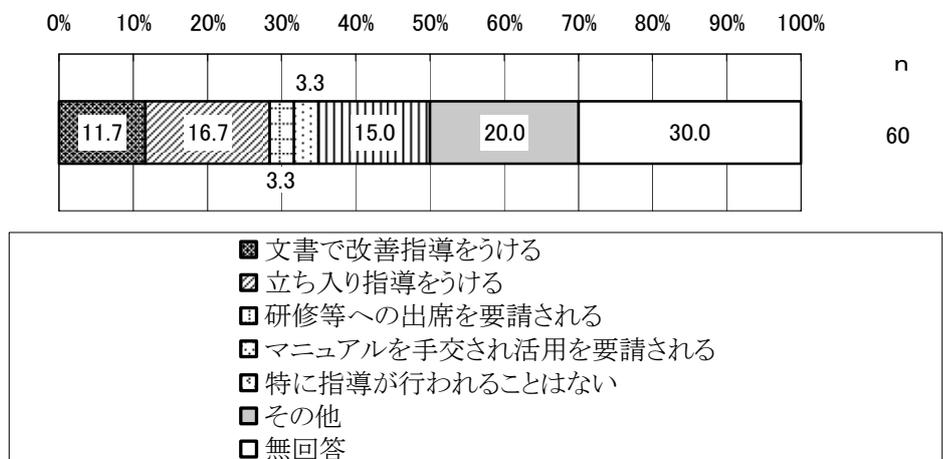
(3) 住宅運営事業者は、貴法人のサービス提供が適正に行われているかを調査しているか。：事業者Dのみ

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

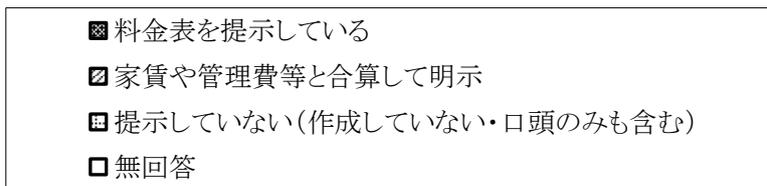
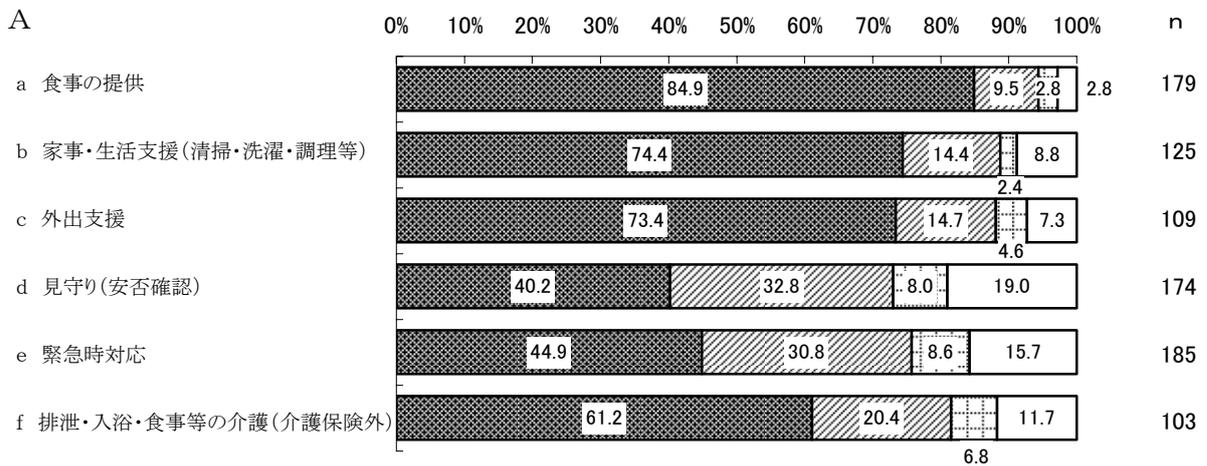
1. 提供している生活支援サービスについて

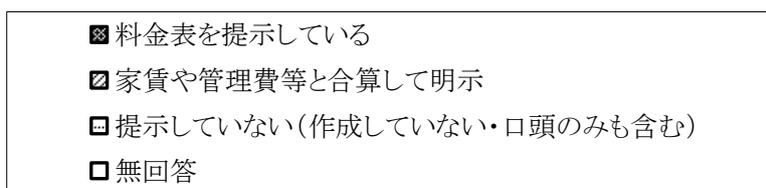
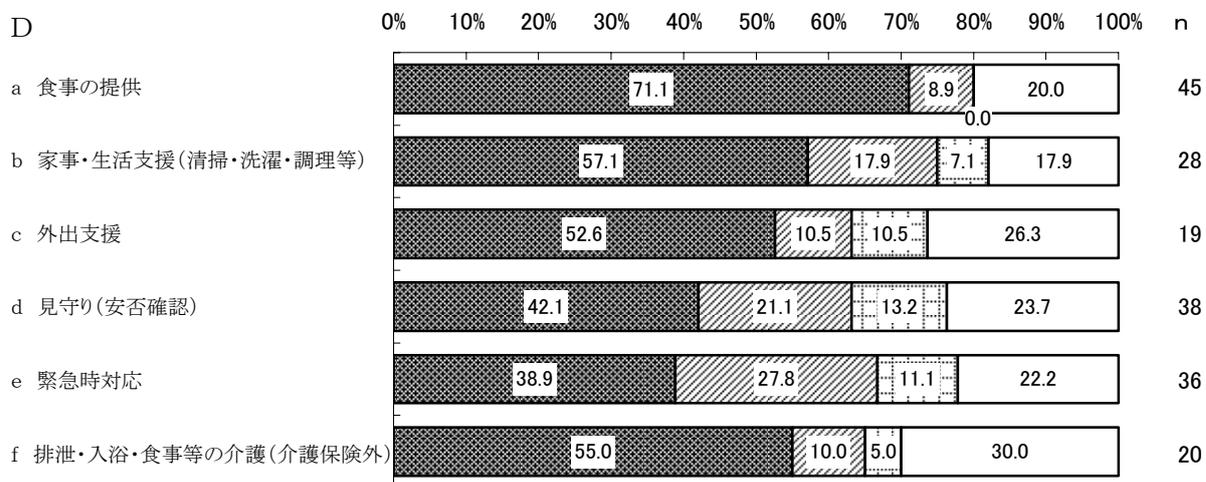
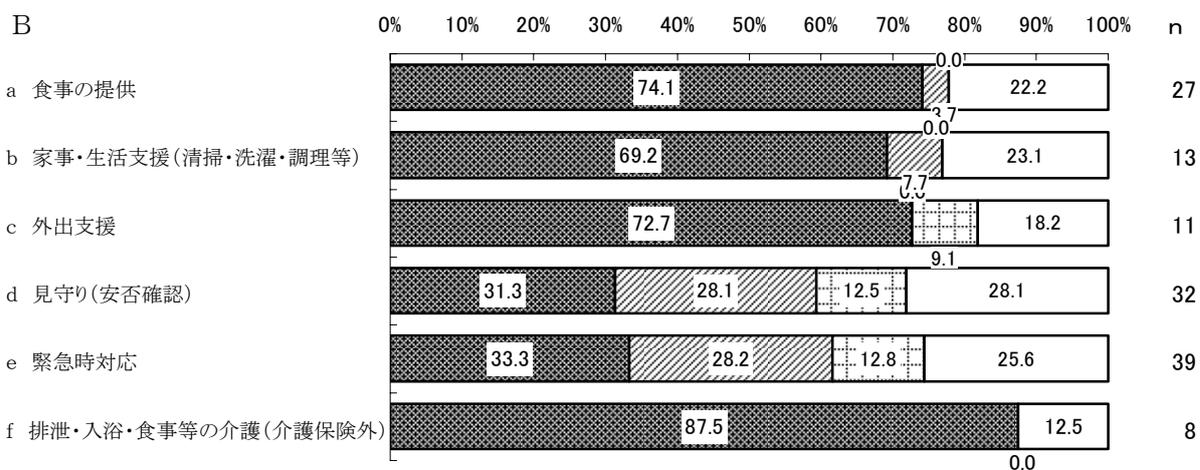
(1) 提供している生活支援サービスについての料金表を入居者に提示しているか。

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。



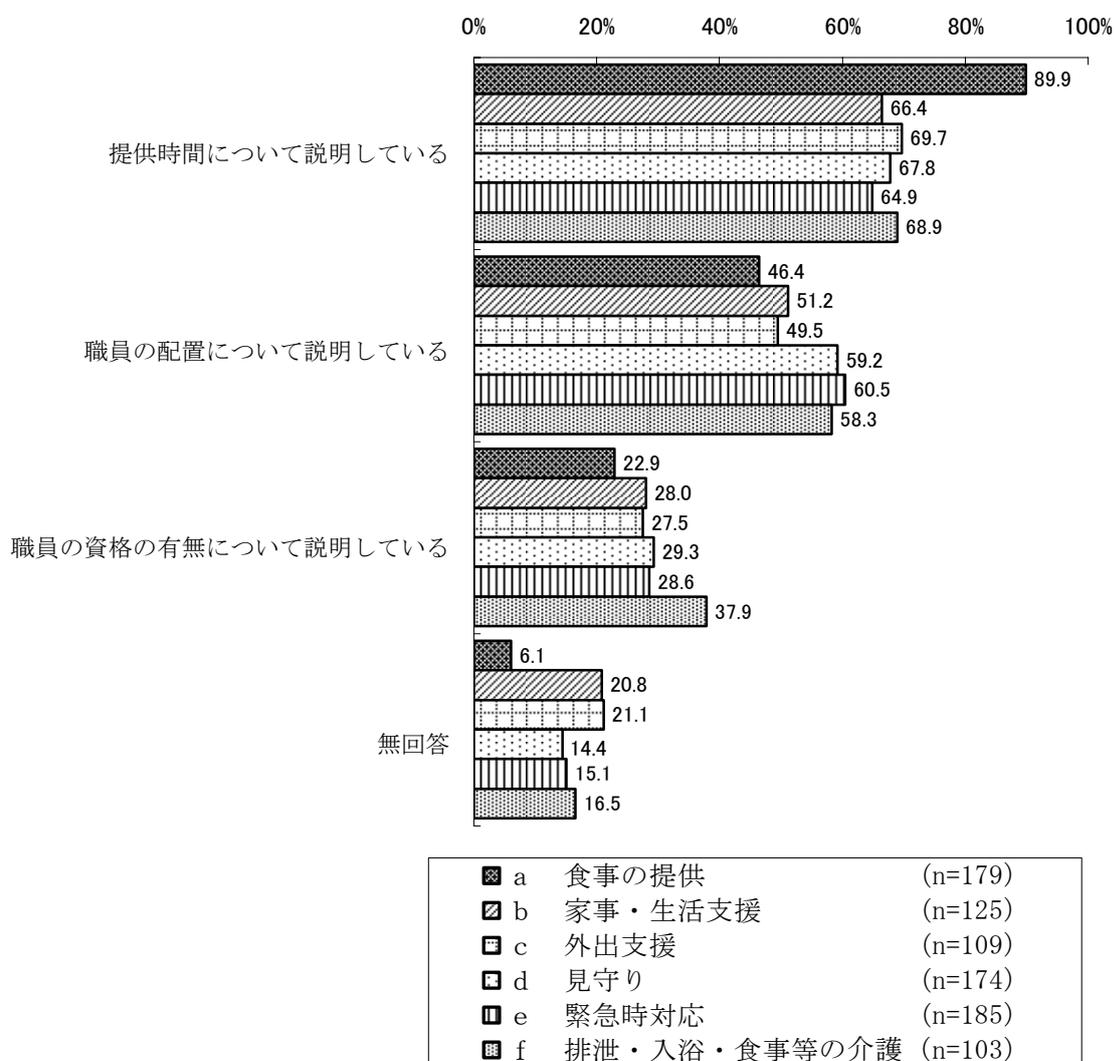


(2) 提供している生活支援サービスについて、提供時間、職員の配置、職員の資格の有無を入居者（あるいは家族等）へ十分に説明しているか。

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。

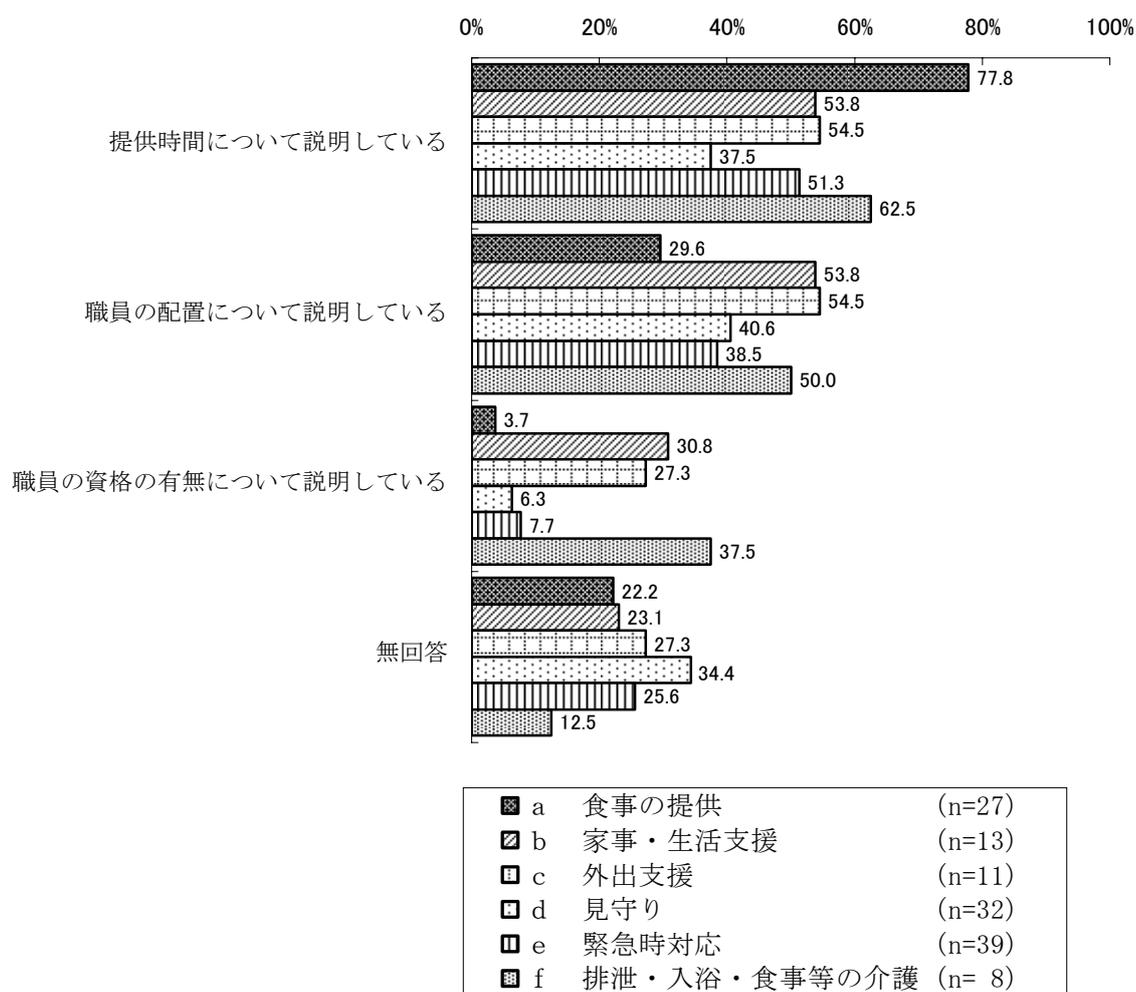
「職員の資格の有無に関して説明している」は、【排泄・入浴・食事等の介護】が37.9%で、【食事の提供】、【家事・生活支援】、【外出支援】、【見守り】、【緊急時対応】は20%台である。



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。

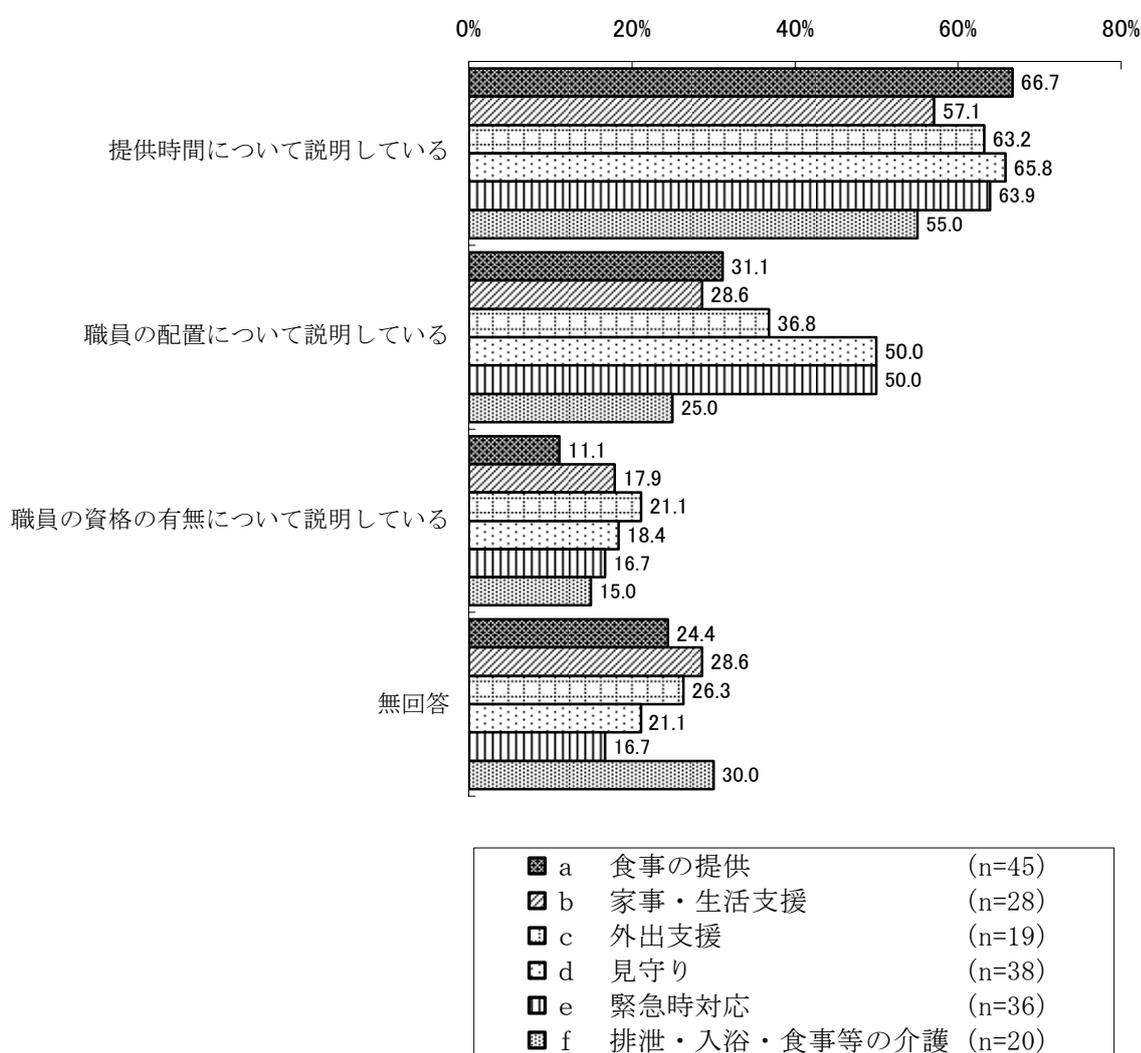
「職員の資格の有無に関して説明している」は、【排泄・入浴・食事等の介護】が37.5%で、【家事・生活支援】、【外出支援】では30%前後である。



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。

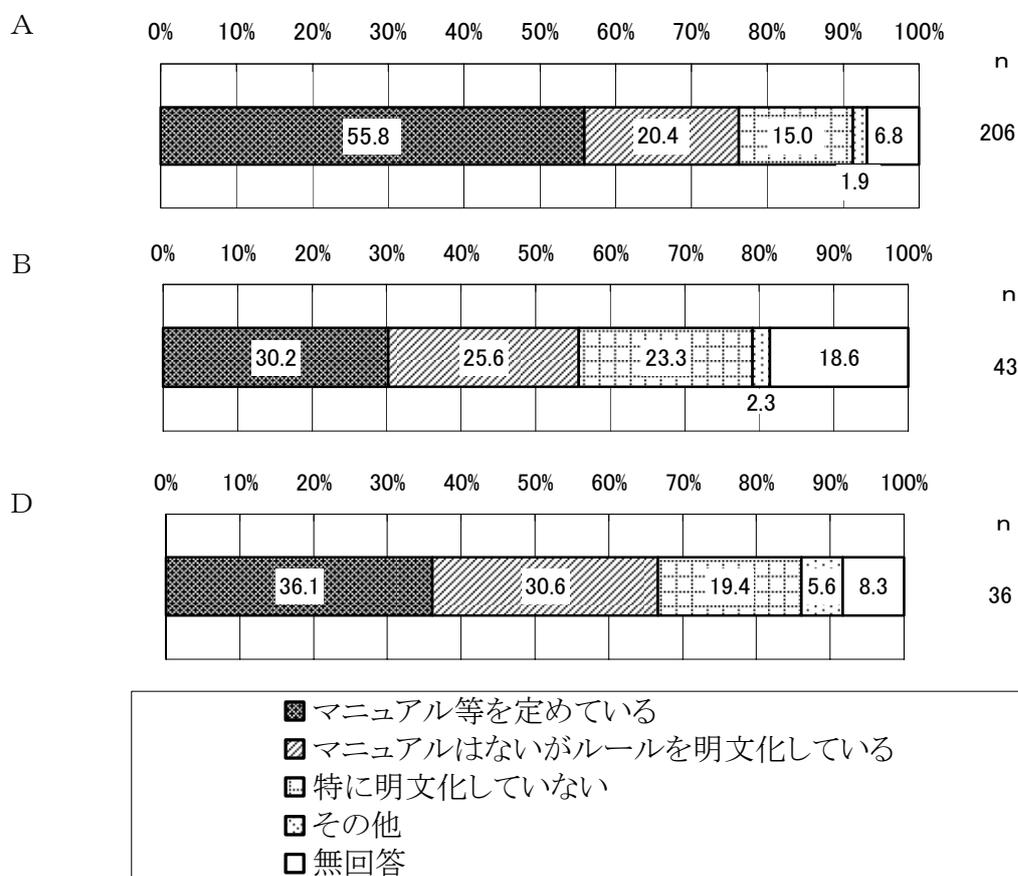


(3) 緊急時対応等のサービスを提供している場合、事故、急病、負傷の対応体制が図られているか。

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。

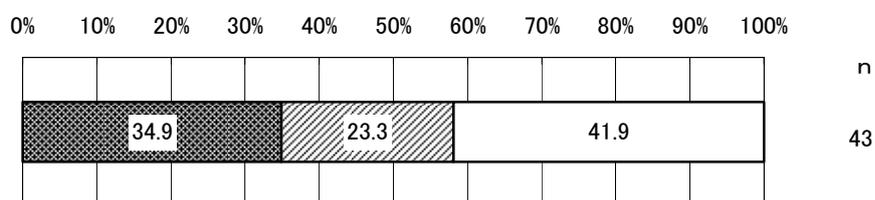
事業者Dの対応体制は、「マニュアルを定めている」が 36.1%、「マニュアルはないがルールを明文化している」が 30.6%、「特に明文化していない」は 19.4%である。



(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

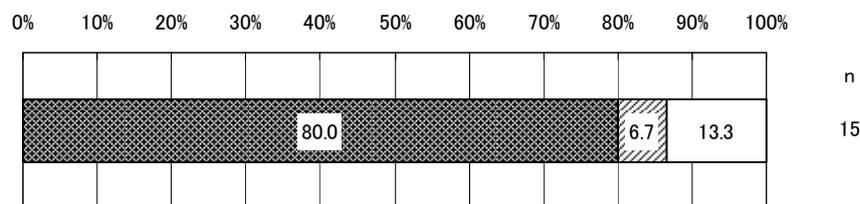
「警備業法が定める業者へ委託している」が34.9%、「警備業法が定める業者以外へ委託している」が23.3%である。また、警備業法が定める業者へ委託している場合は「責任分担を契約書などで明確化している」が80.0%、「特に明確化していない」が6.7%である。警備業法が定める業者以外へ委託している場合は「責任分担を契約書などで明確化している」が30.0%「特に明確化していない」が70.0%である。

【緊急時サービスの外部委託先】



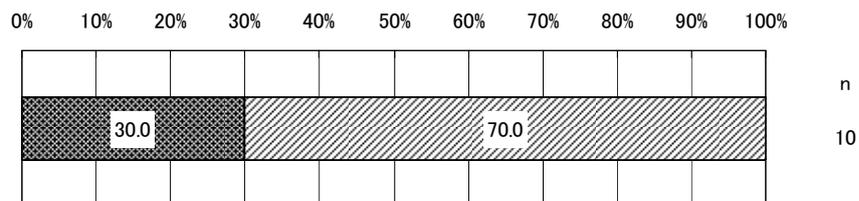
- 警備業法が定める業者へ委託している
- ▨ 警備業法が定める業者以外へ委託している
- 無回答

【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】



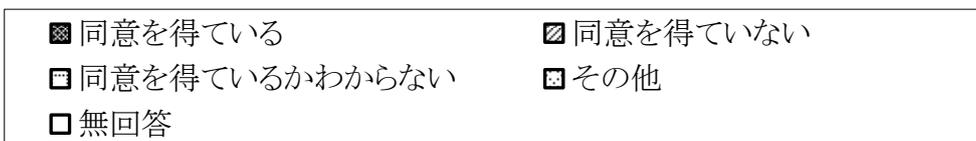
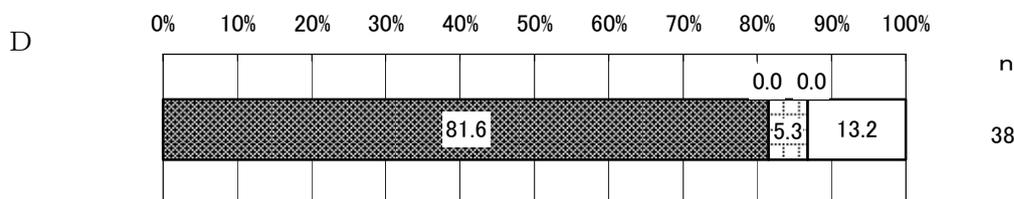
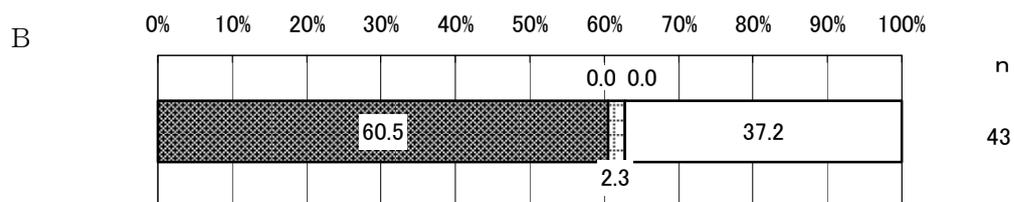
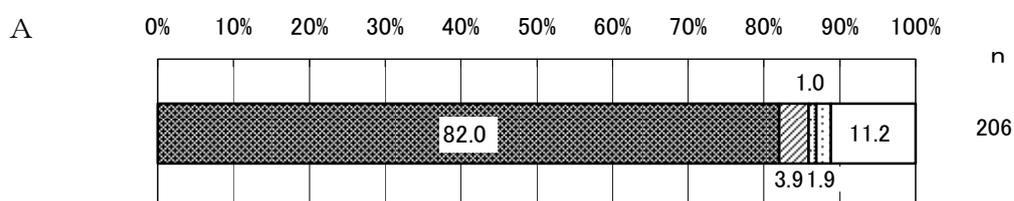
- 責任分担を契約書などで明確化している
- ▨ 特に明確化していない

(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。



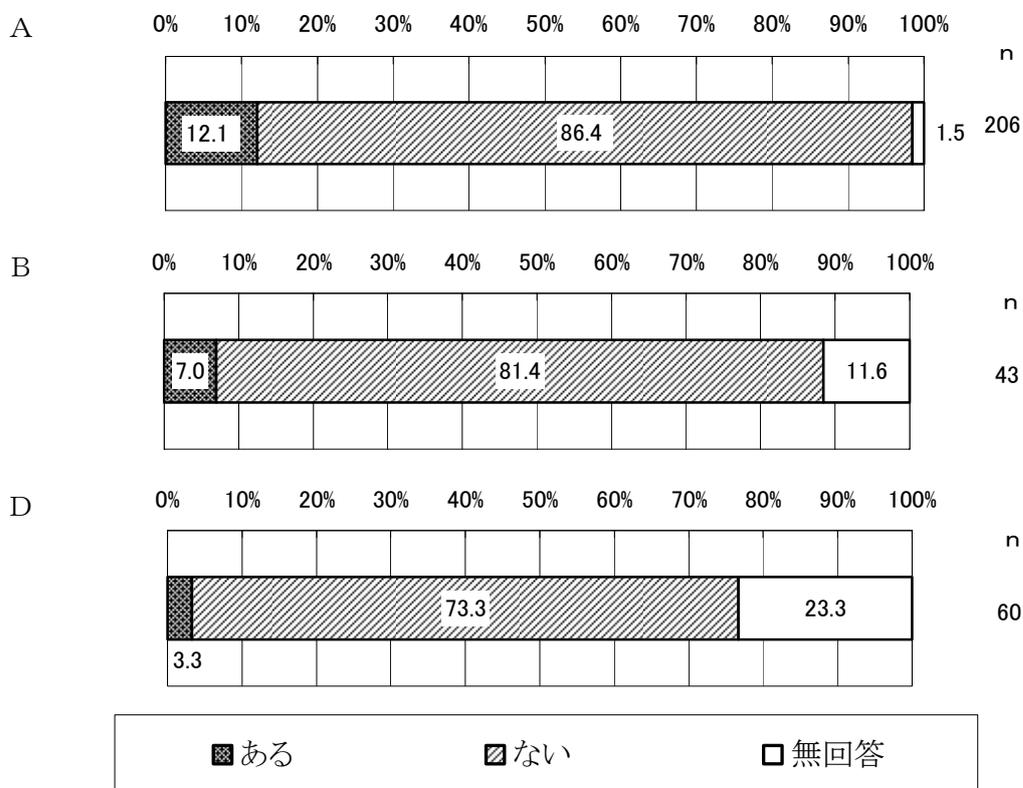
2. サービスに関して入居時にかかる費用とその徴収方法について

(1) 入居時に一時金等として徴収する費用があるか。

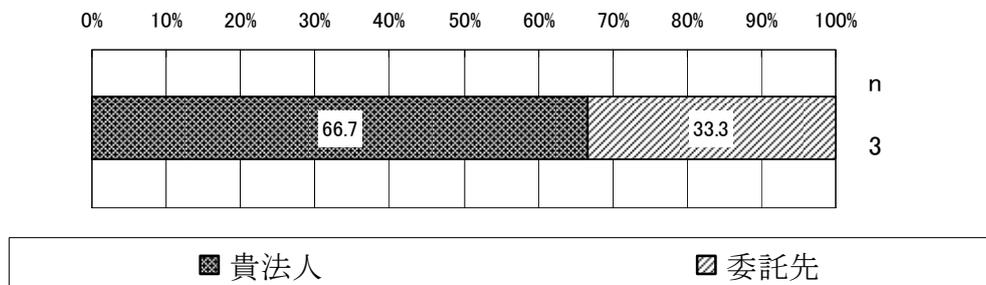
事業者Aでは、「ある」は12.1%で、「ない」が86.4%である。

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】

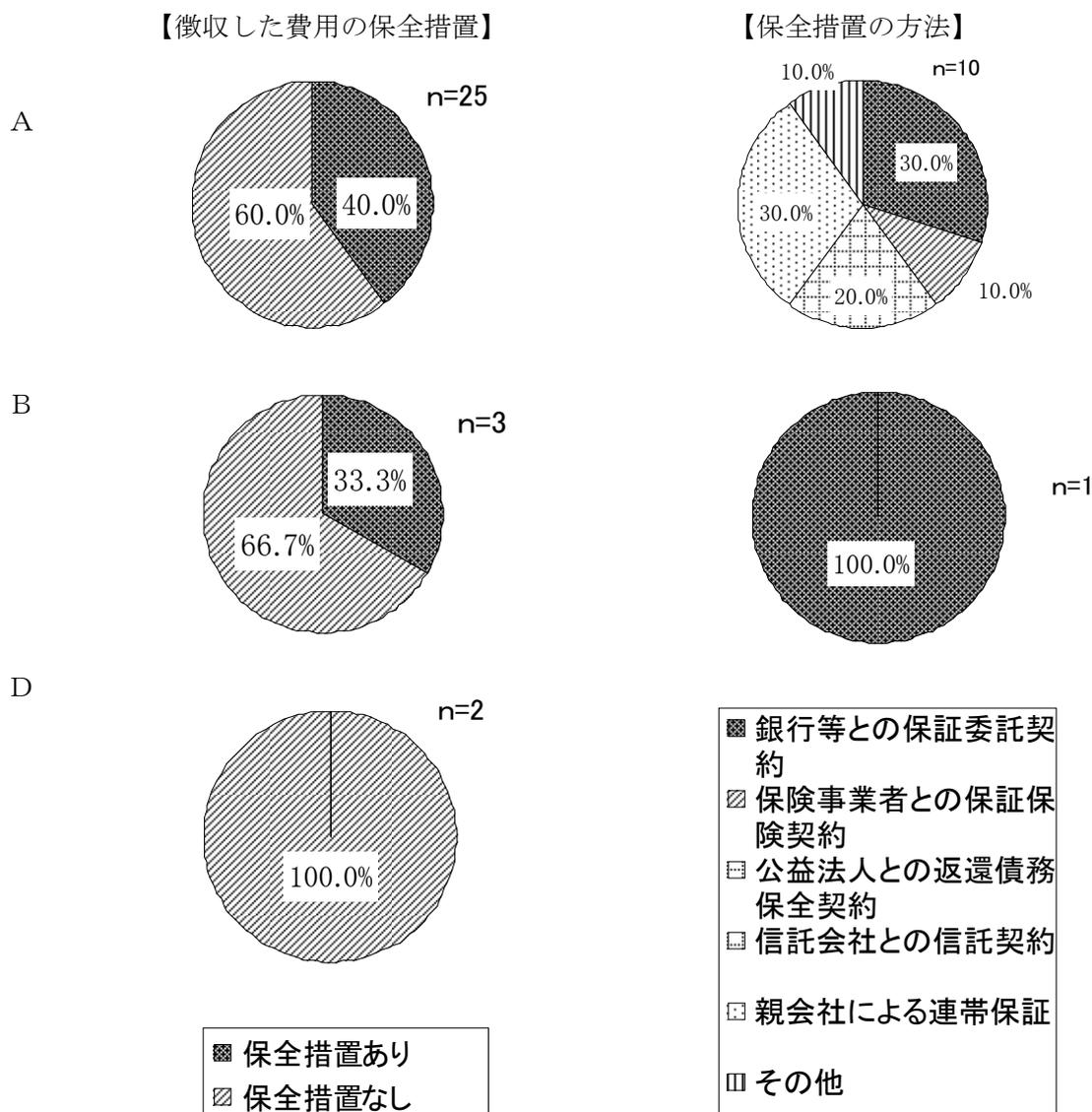


(2) (1) 一時金を徴収している場合、保全措置を行っているか。

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。

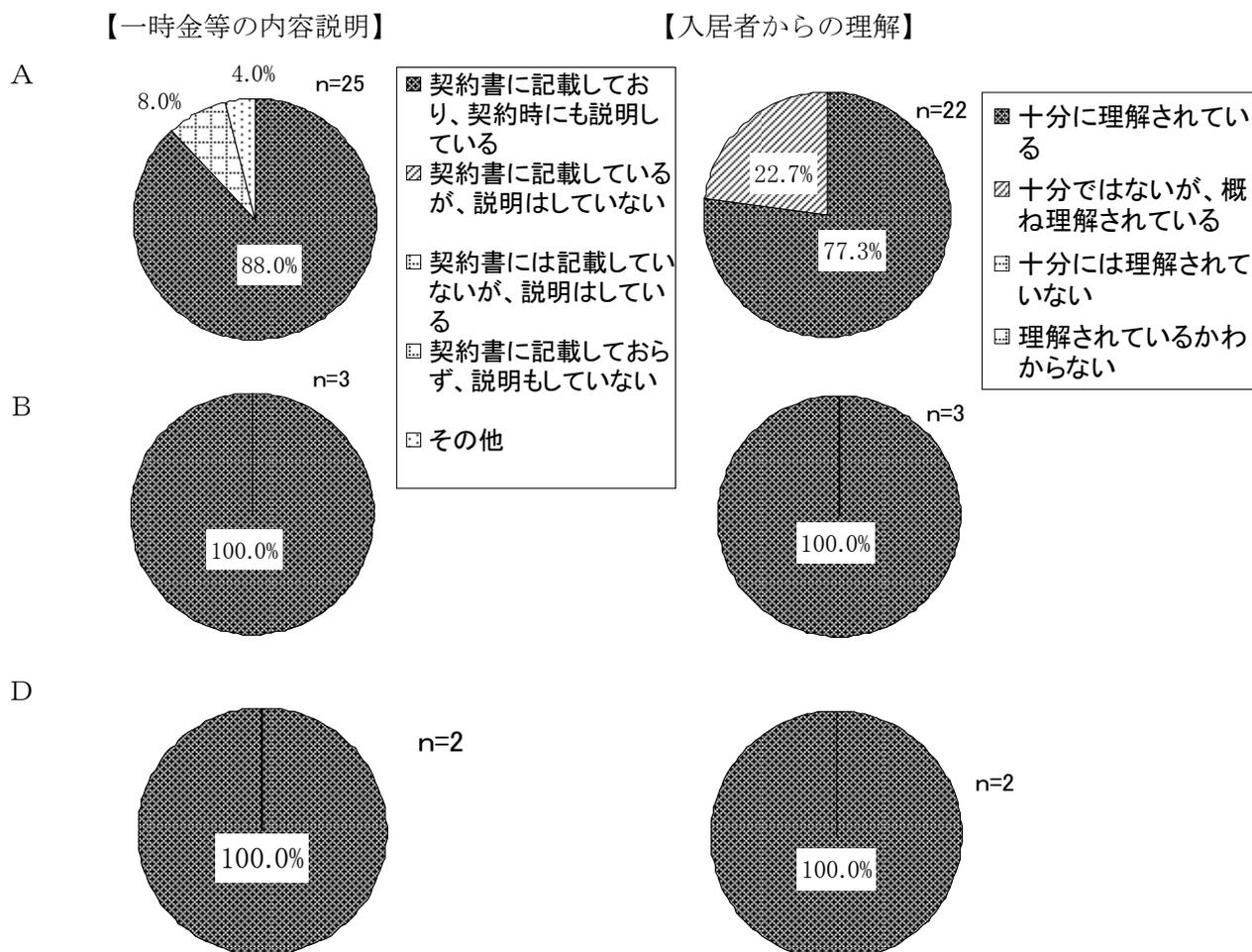


(3) 一時金等の内容についてどのように説明しているか。また、入居者に理解されているか。

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。

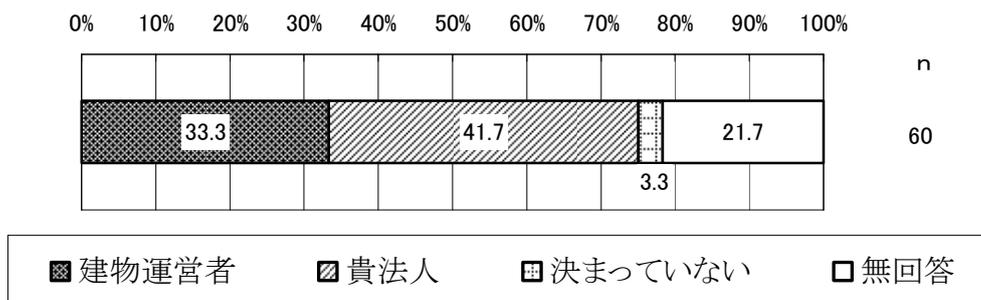
事業者Dでの説明は、「契約書に記載しており、契約時にも説明している」および「十分に理解されている」が共に100%である。



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。

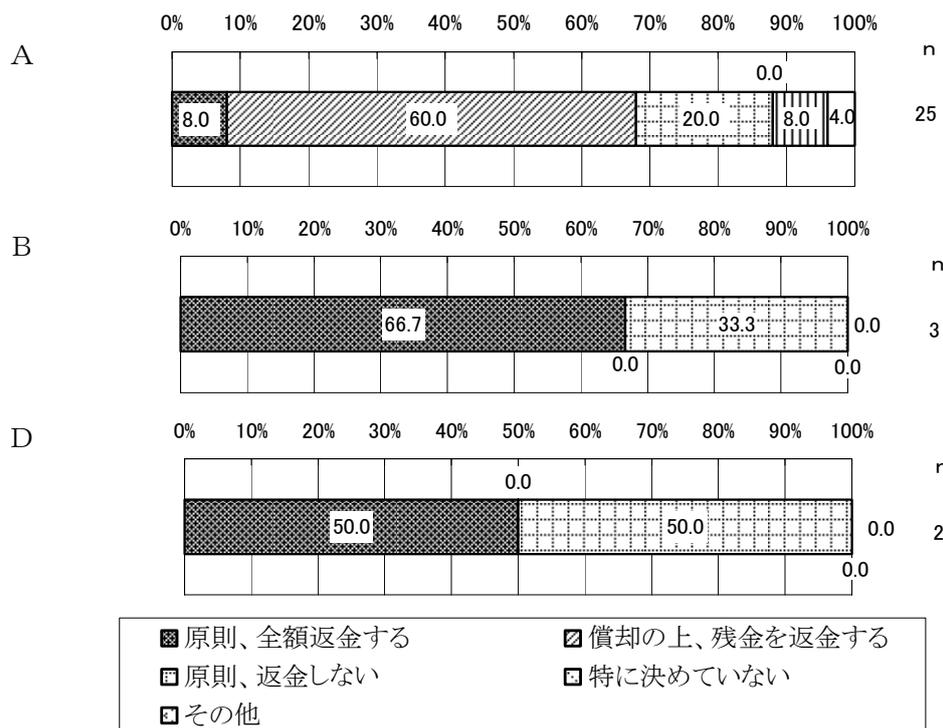


(2) 入居者から解約された際の一時金等の扱いはどのようにしているか。

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。

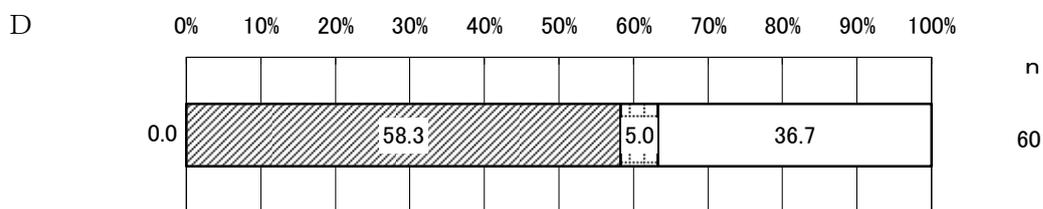
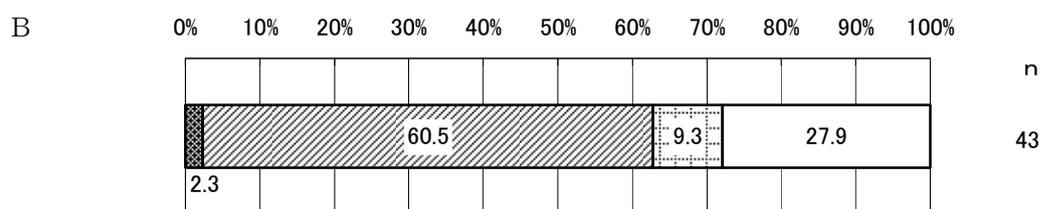
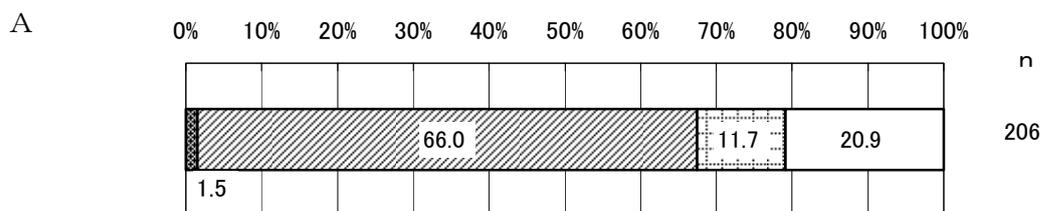


(3) 入居者からサービスを解約する場合、解約のための条件などがあるか。

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。



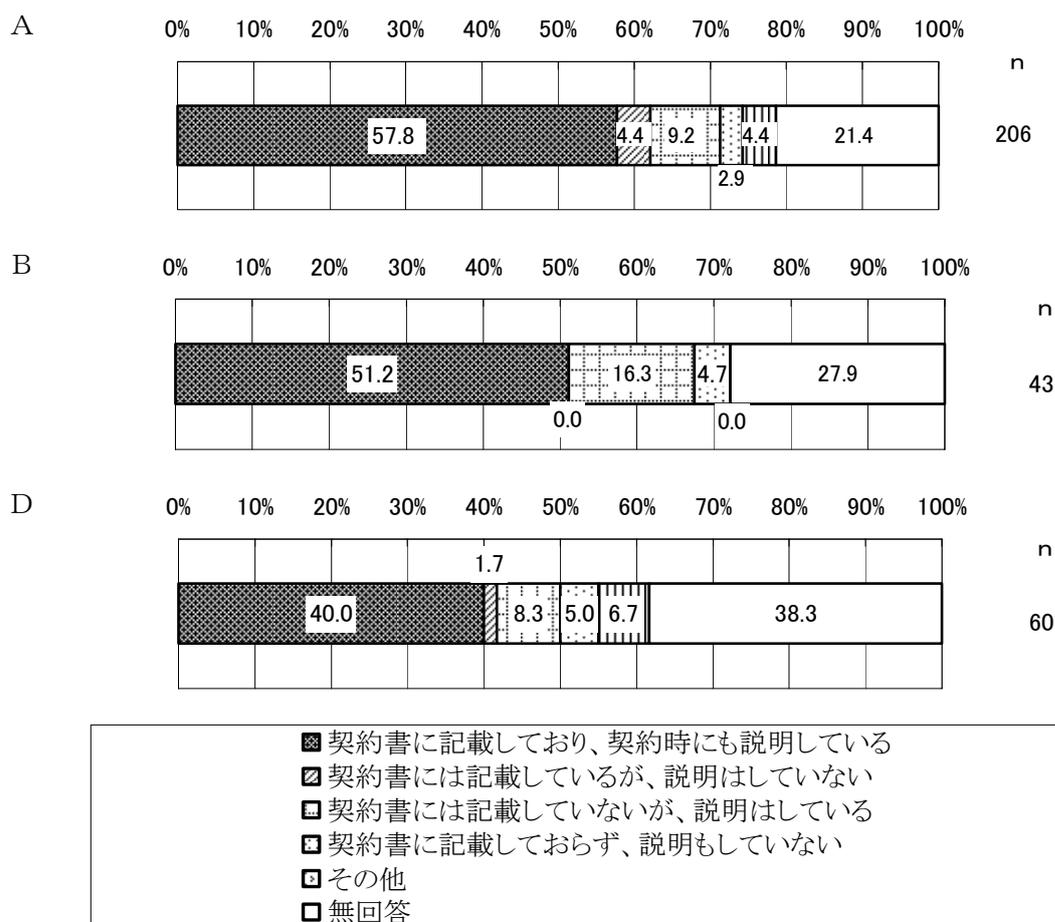
解約金を支払う
 特に条件等はない
 その他
 無回答

(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。

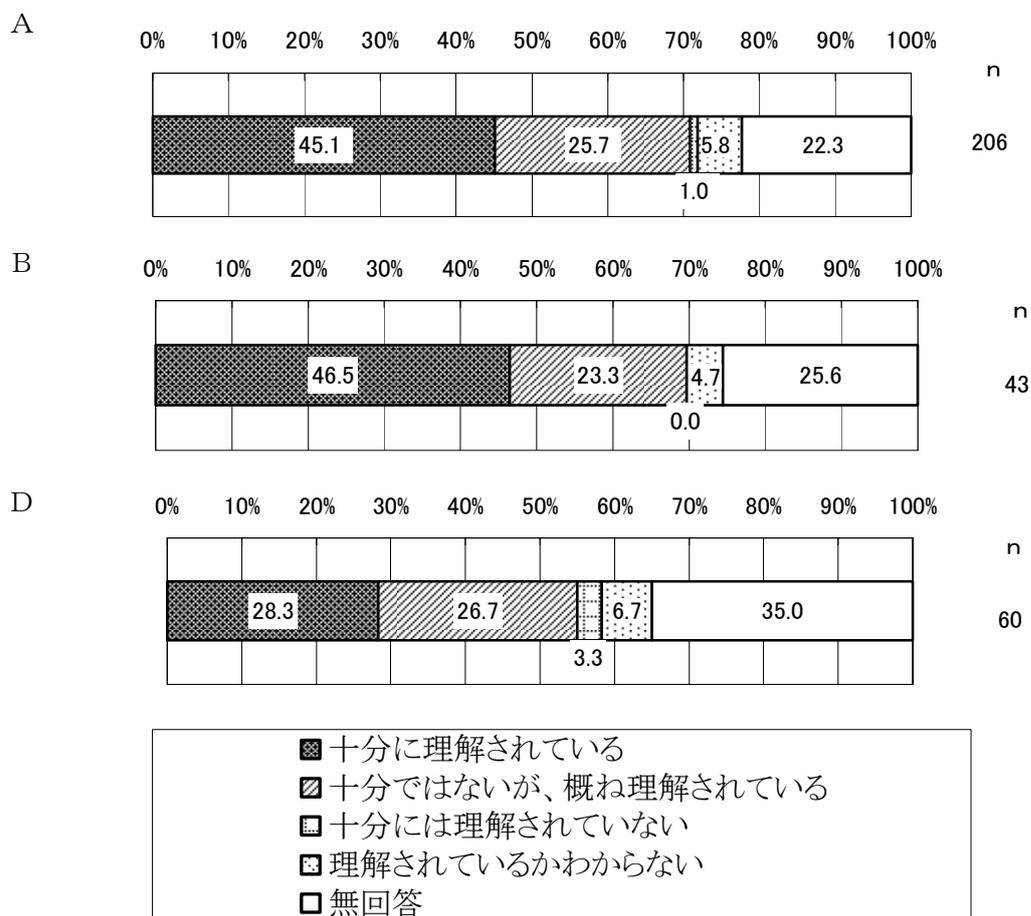


(5) 入居者からのサービスの解約について、入居者に説明し、理解を得ていると思うか。

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。



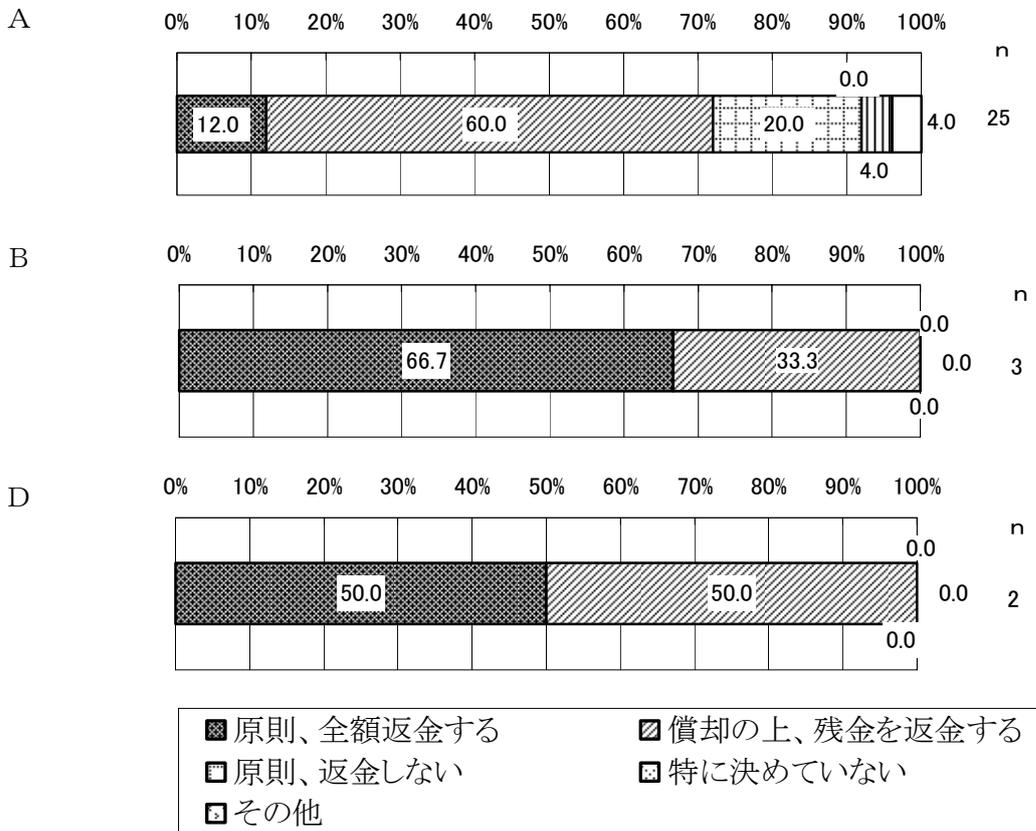
4. 貴法人からのサービスの解約について

(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。

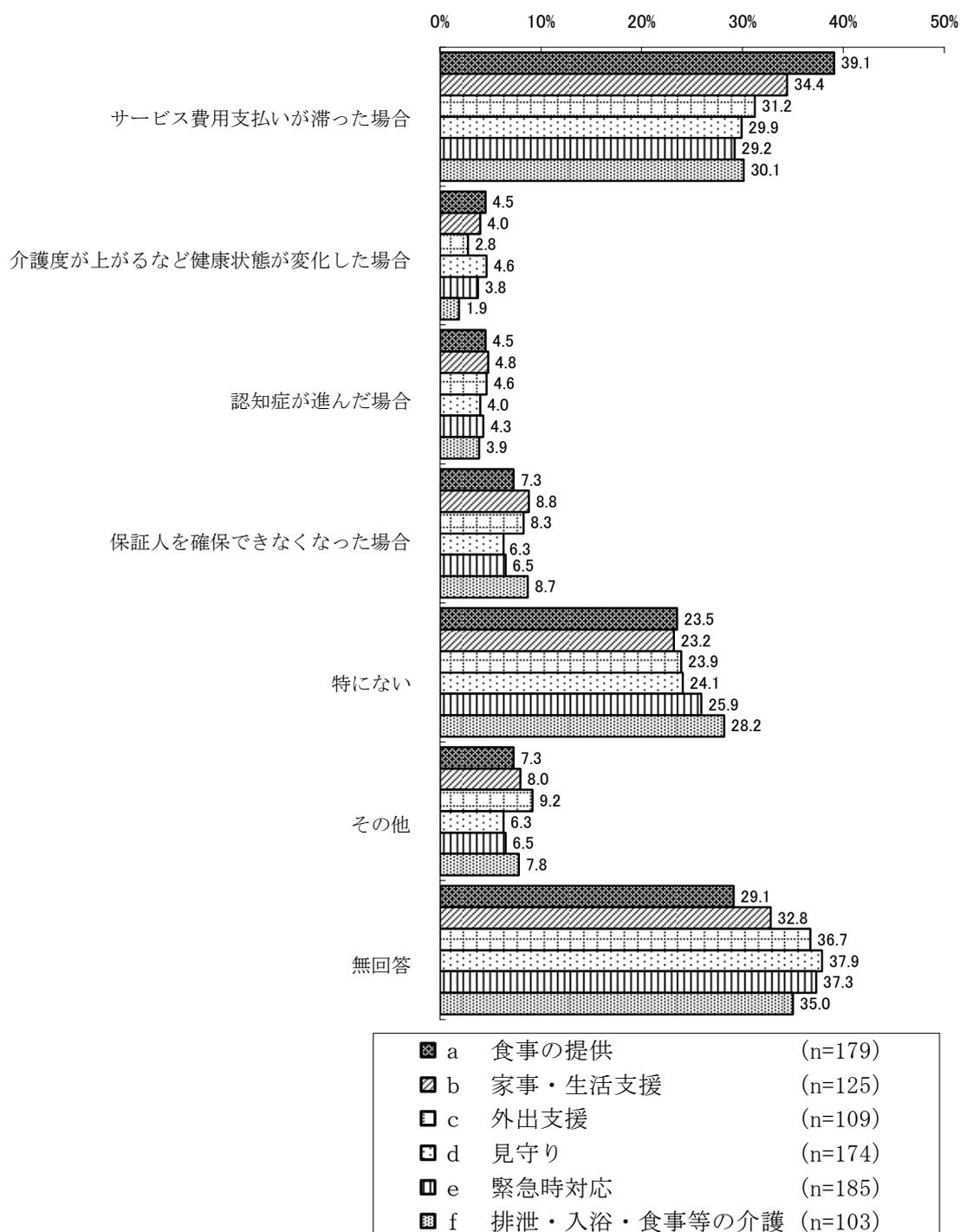
事業者Dでは、「原則、全額返金する」、「償却の上、残金を返金する」がそれぞれ50.0%である。



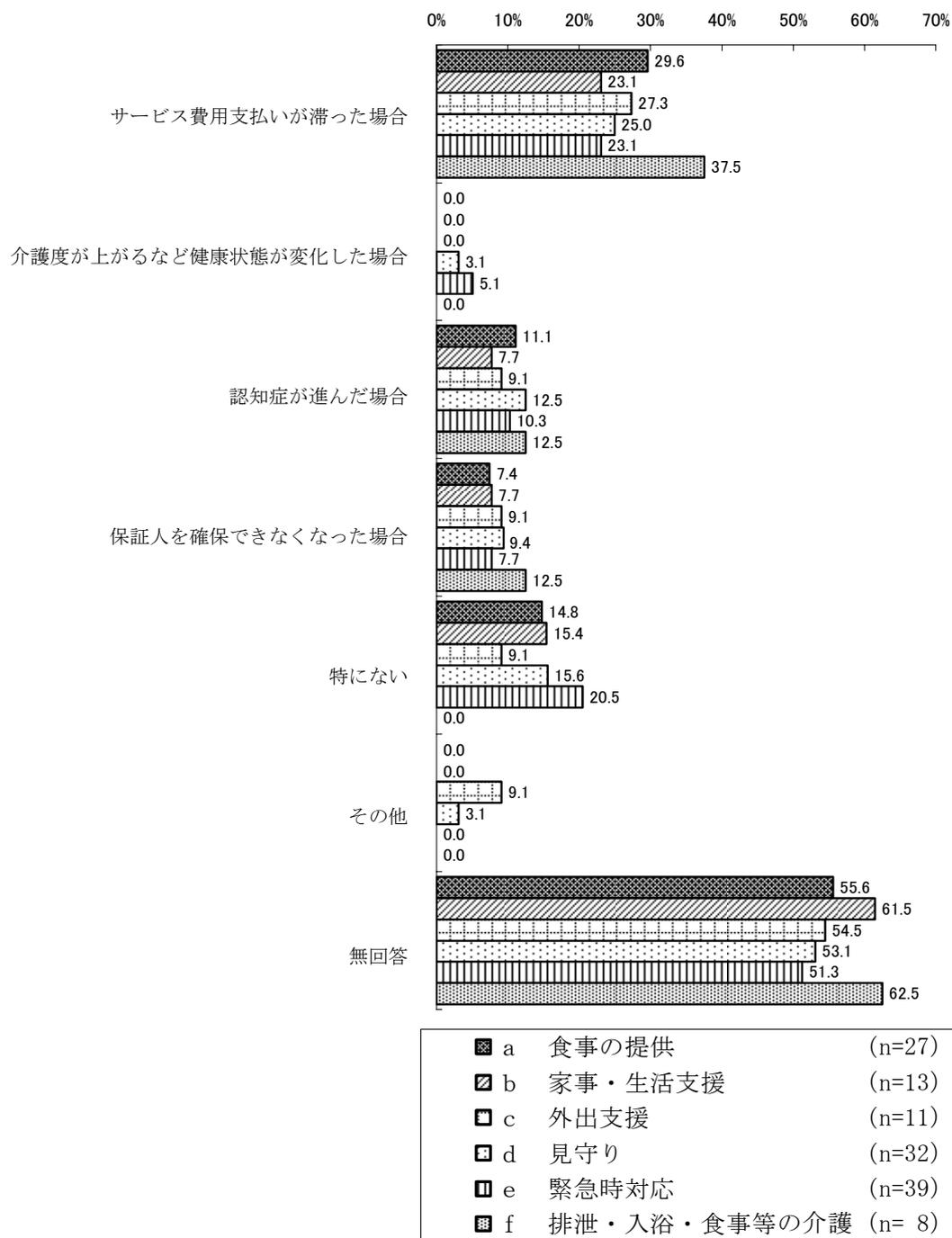
(2) 貴法人からサービスを解約する場合の条件はなにか。

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。

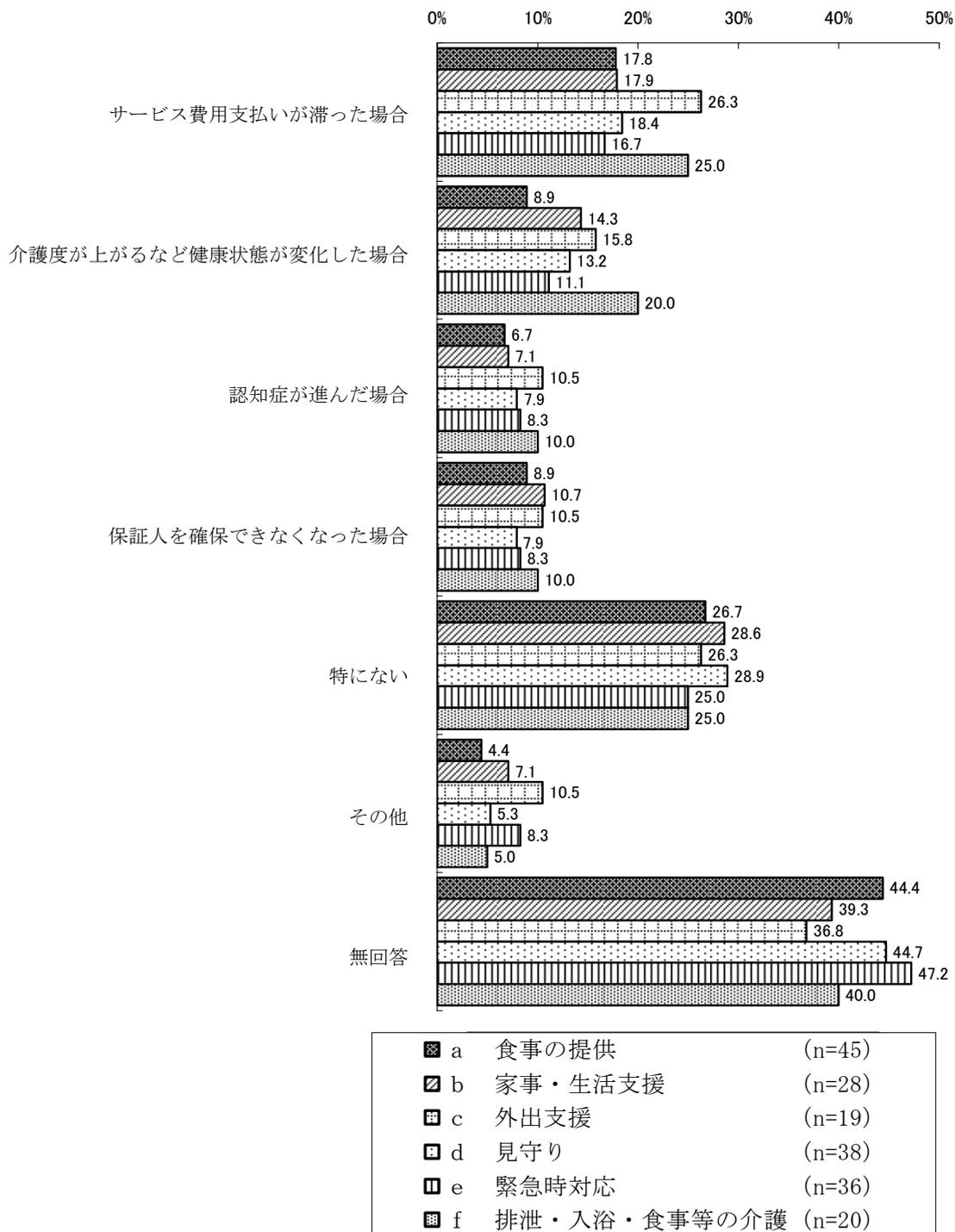
「特にない」はすべてのサービスにおいて 20%台である。



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。

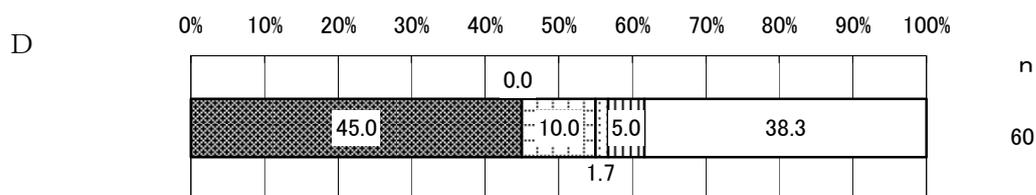
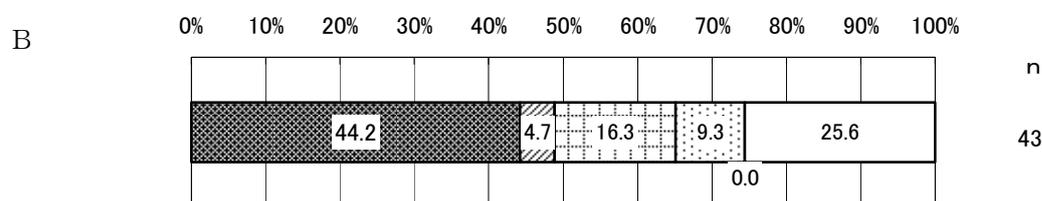
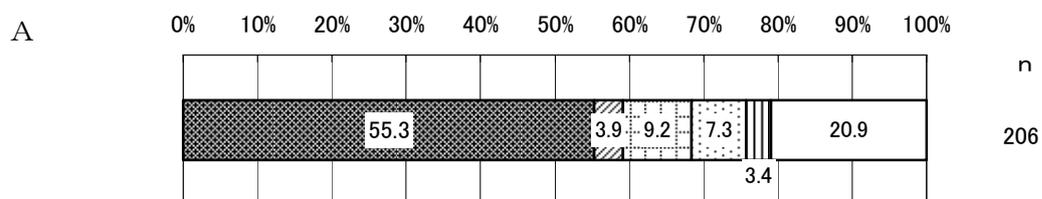


(3) 貴法人からのサービスの解約について、契約時に説明をしていますか。

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。



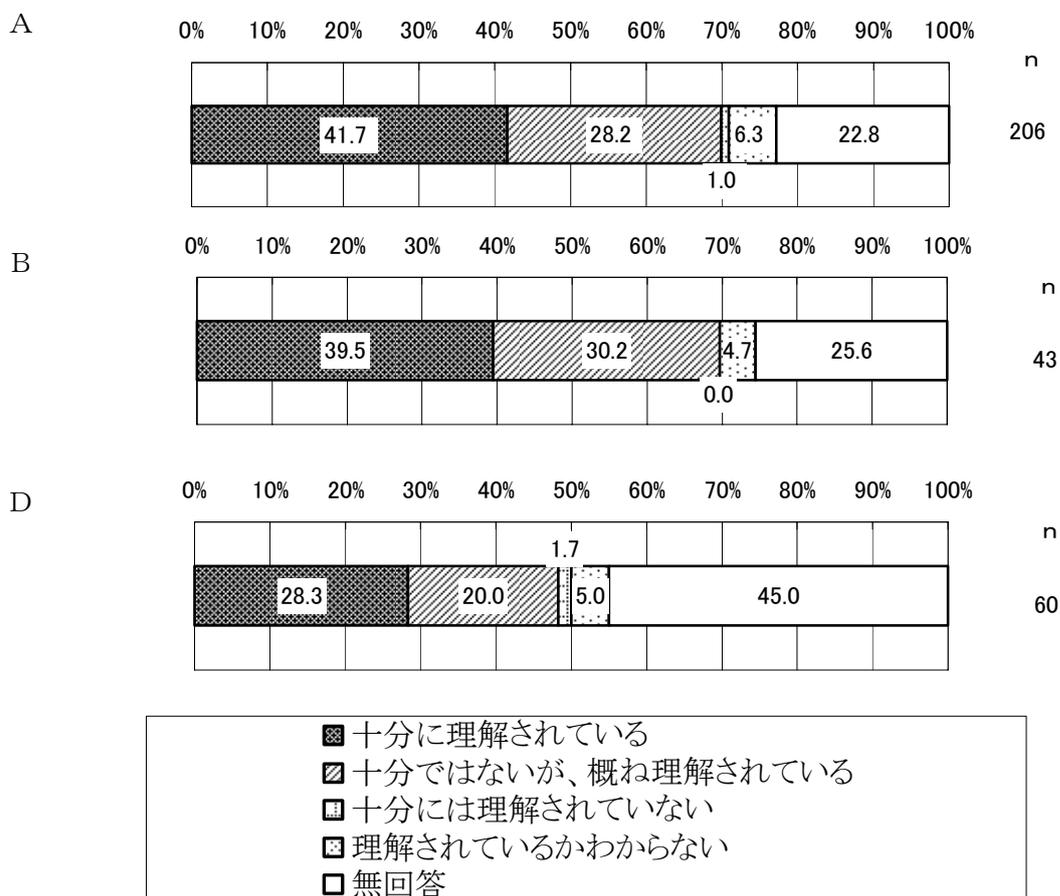
- 契約書に記載しており、契約時にも説明している
- ▨ 契約書に記載しているが、説明していない
- ▤ 契約書に記載していないが、説明している
- ▧ 契約書に記載しておらず、説明もしていない
- その他
- 無回答

(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。



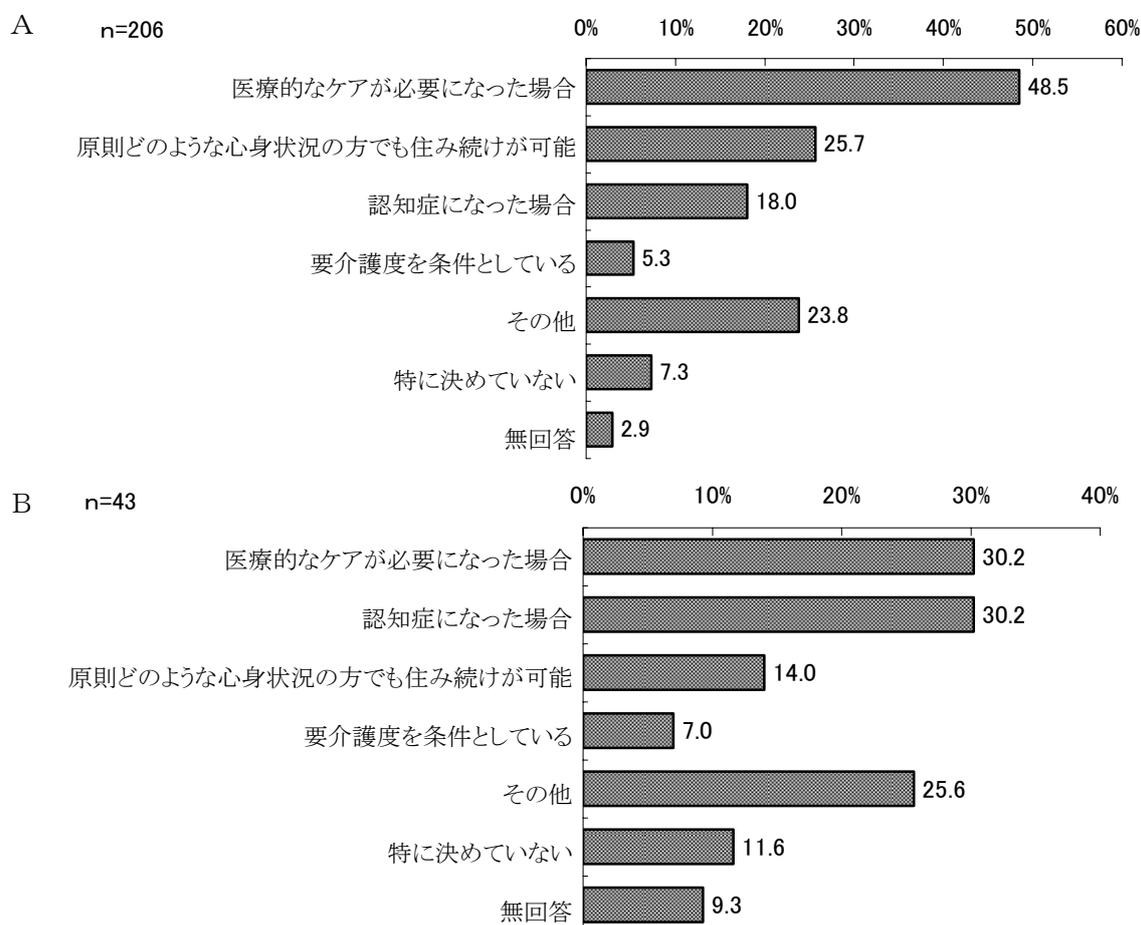
5. 入居者の要介護度等が変化（要介護度が高くなった場合や認知症が進行した場合等）した場合の対応等について

(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。

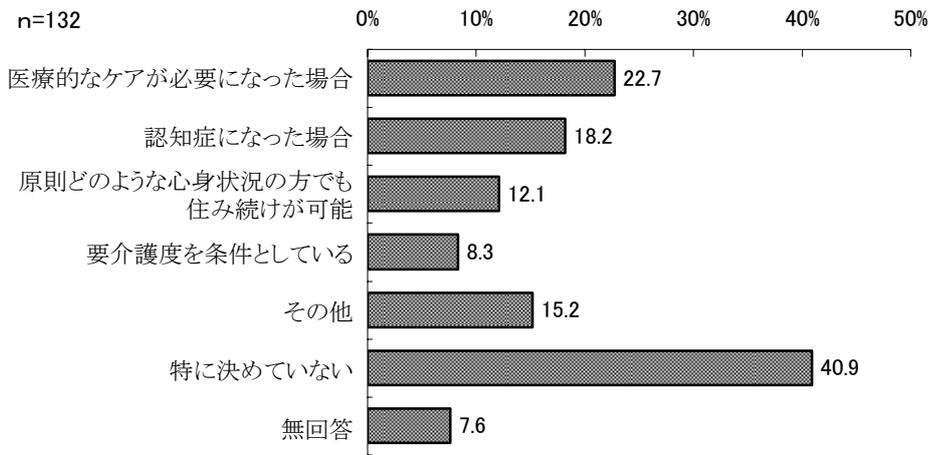
事業者Aにおける条件及び内容は、「医療的なケアが必要になった場合」が48.5%で最も多く、以下「原則どのような心身状況の方でも住み続けが可能」25.7%、「認知症になった場合」18.0%、「介護度を条件としている」5.3%である。「特に決めていない」は7.3%である。

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

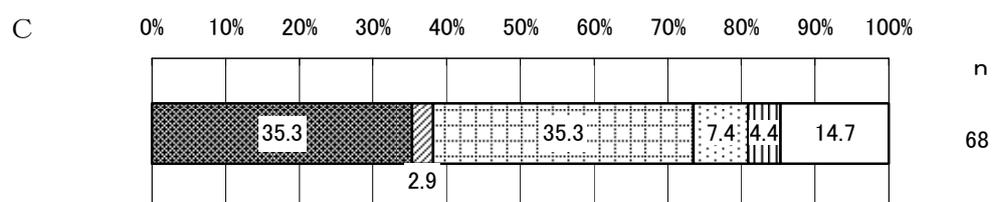
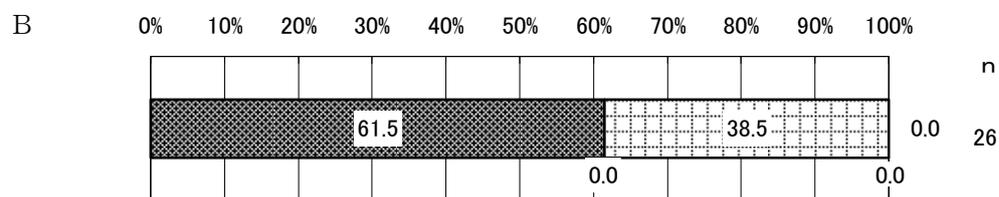
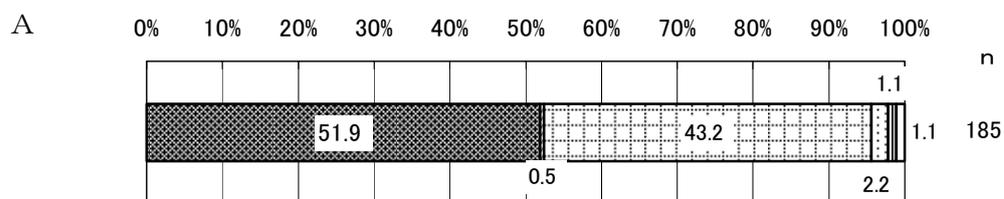


(2) (1) に関して入居者（あるいは家族等）に説明はしているか。

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。



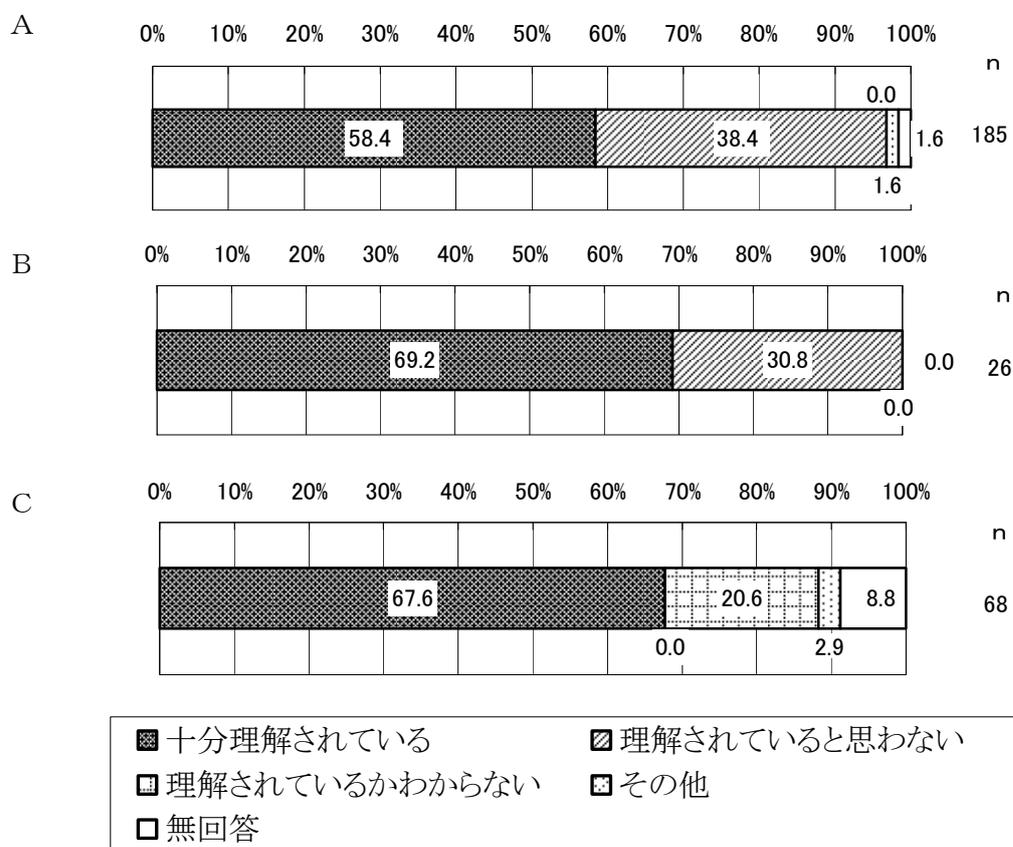
- 契約書に記載しており、契約時に必ず説明
- 契約書に記載しており、提示のみ
- ▨ 契約書には記載しておらず口頭で必ず説明
- ▤ 契約書に記載しておらず説明していない（聞かれば説明する）
- ▧ その他
- 無回答

(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。

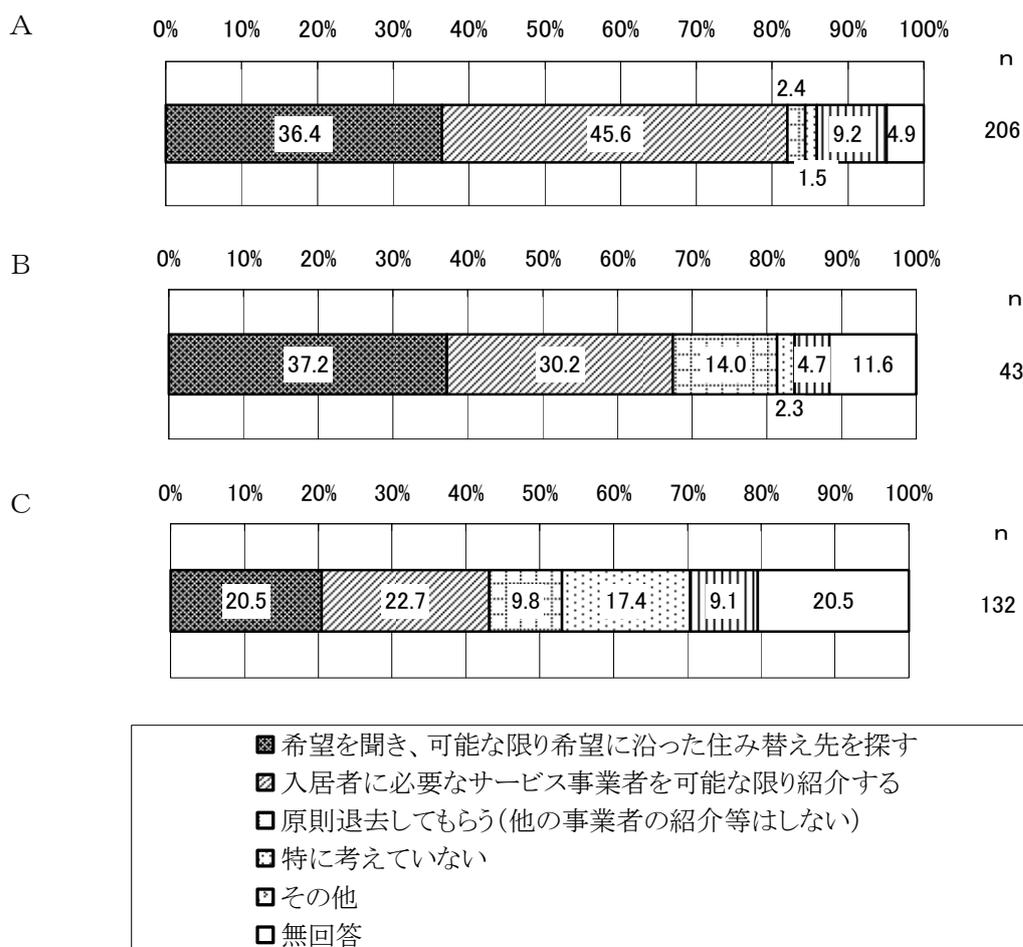


(4) 要介護度等の変化により、提供するサービスだけでは入居者の生活が困難になった場合の対応はどうするのか。

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。

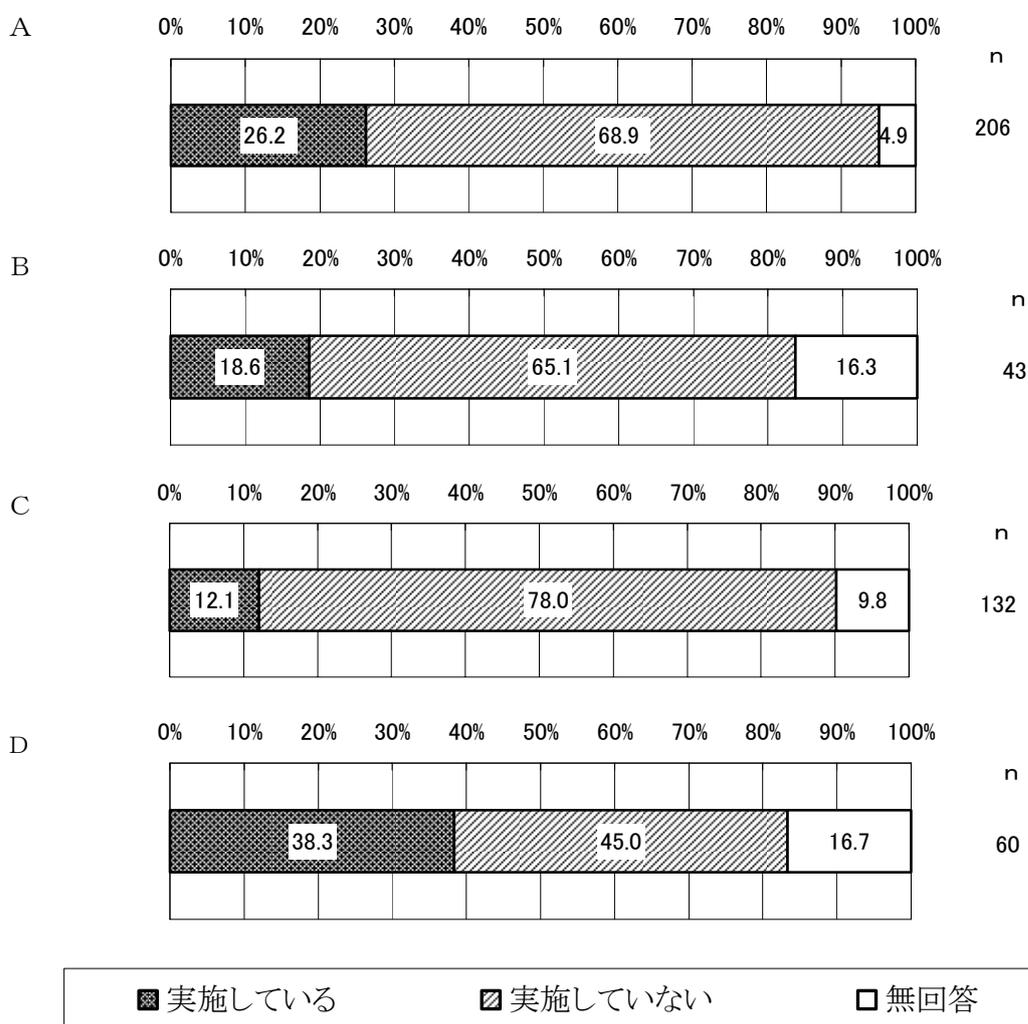


利用者ニーズ・その他

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。

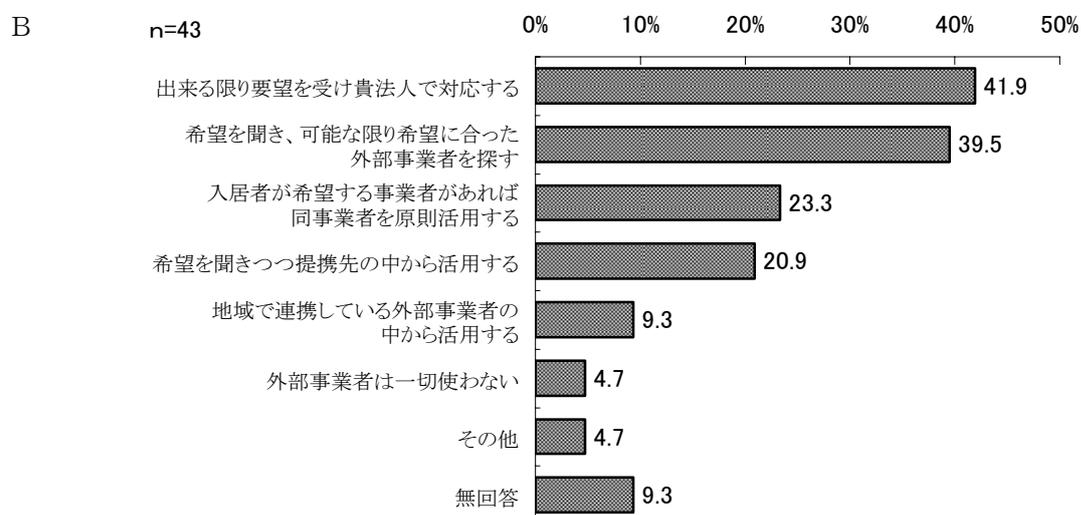
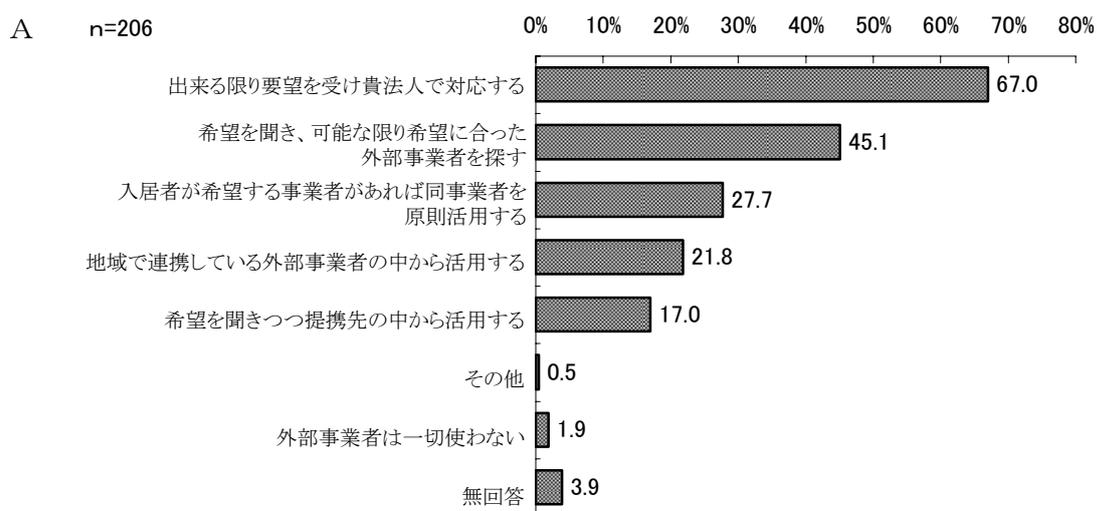


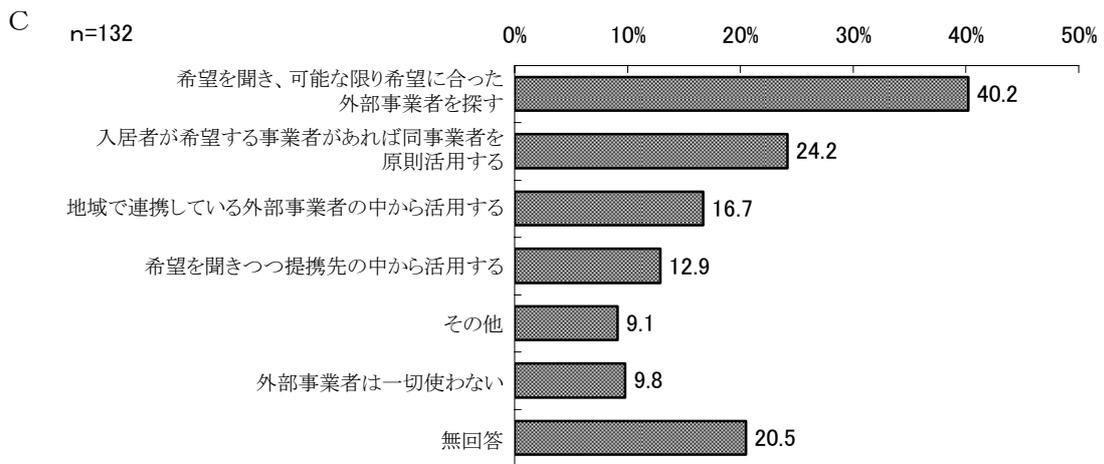
2. 提供しているサービス以外の要望を受けた場合の対応について

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。



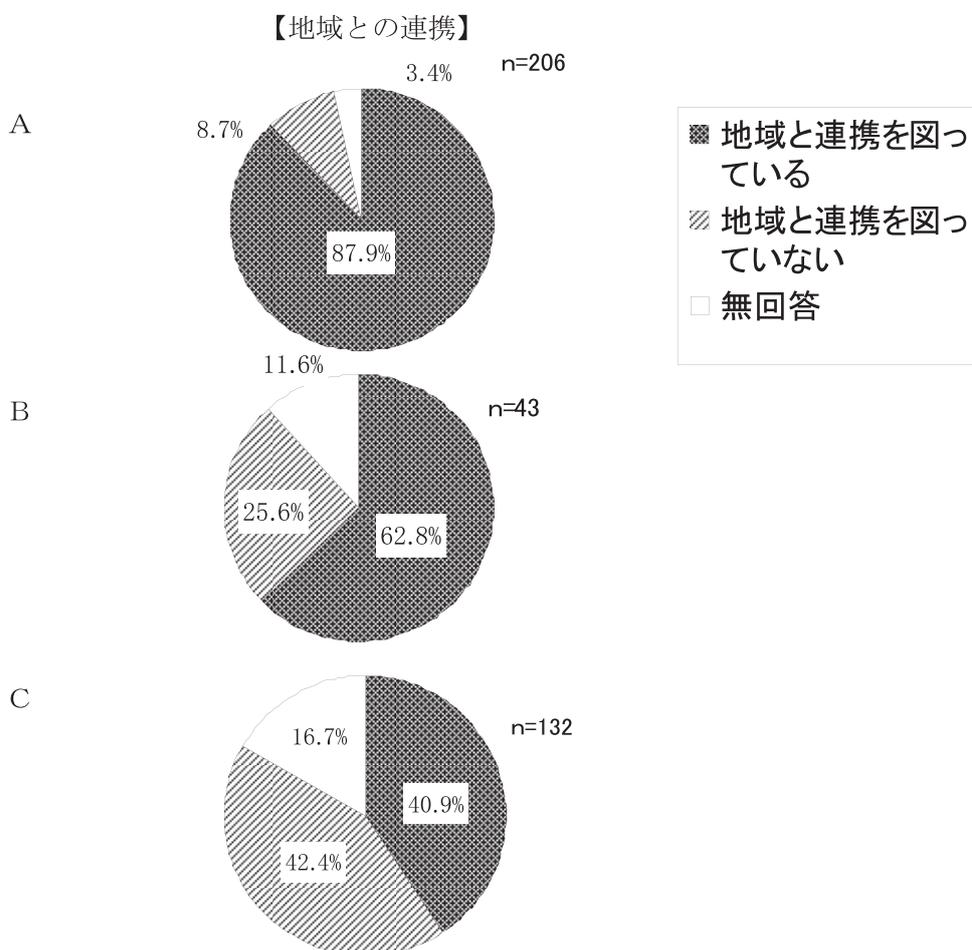


3. 貴法人が事業を運営する上で、地域と連携を図っているか

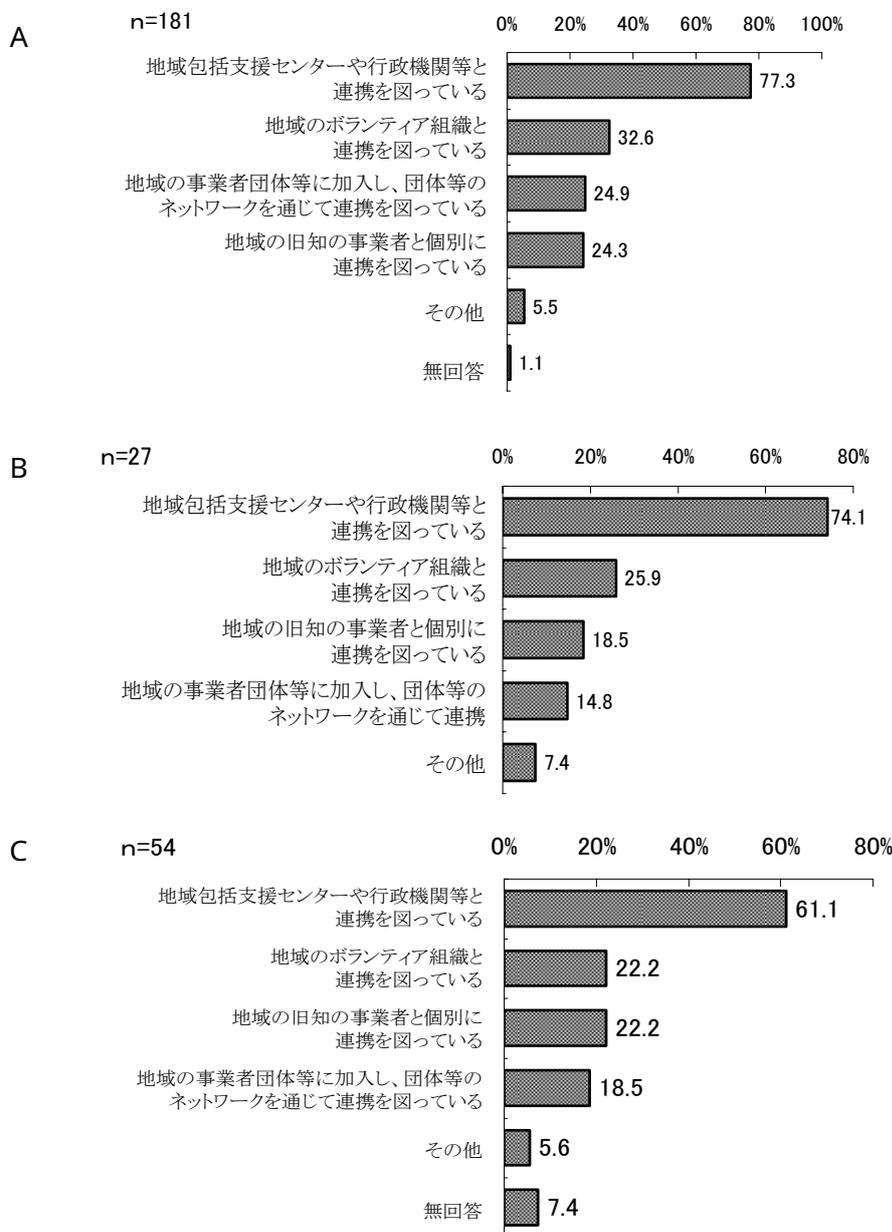
事業者Aは、「地域と連携を図っている」が 87.9%、「地域と連携を図っていない」が 8.7%である。また、その内容は、「地域包括支援センターや行政機関等と連携を図っている」が 77.3%で最も多く、以下「地域ボランティア組織と連携を図っている」32.6%、「地域の事業者団体等に参加し、団体等のネットワークを通じて連携を図っている」24.9%、「地域の旧知の事業者と個別に連携を図っている」24.3%である。

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】



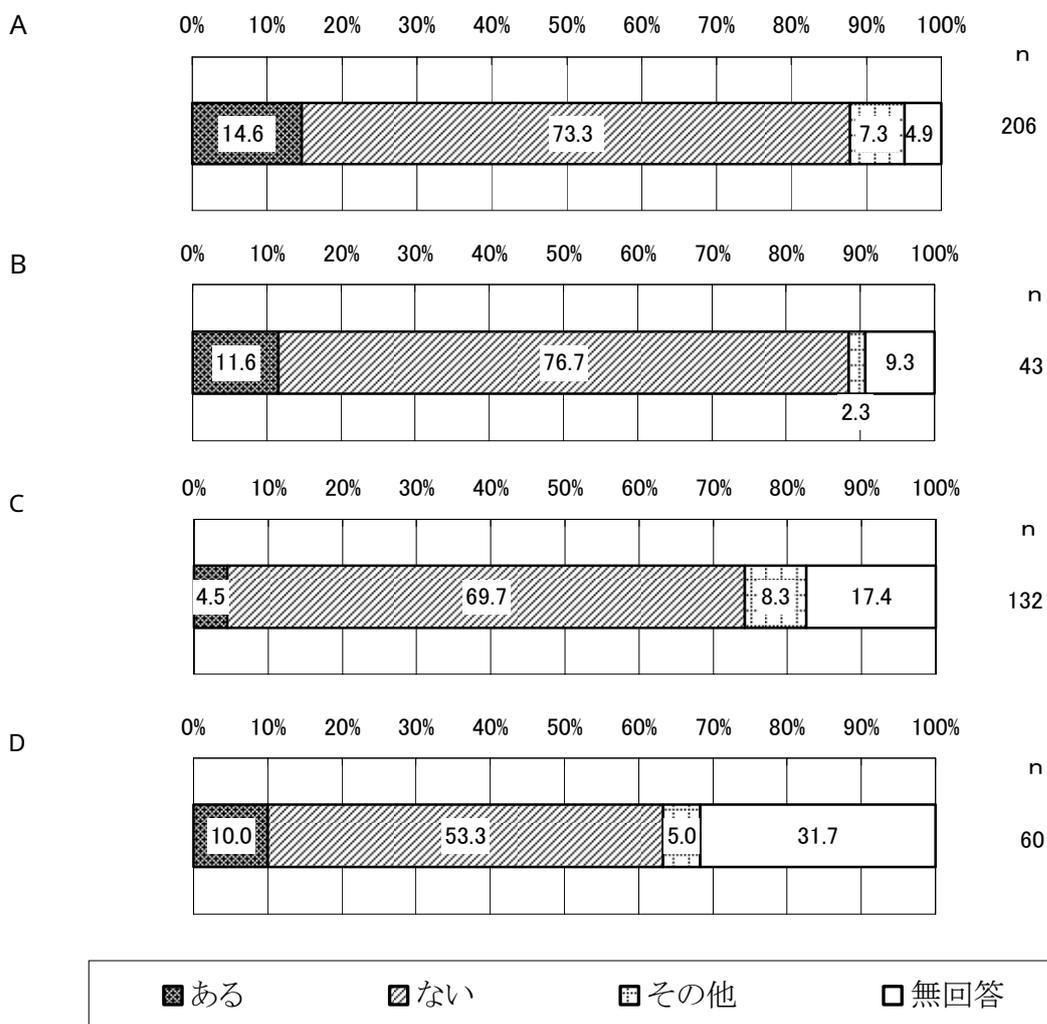
4. 貴法人にて提供しているサービスのうち、入居者および入居希望者から他法人のサービスを使いたいとの要望があるか。

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。



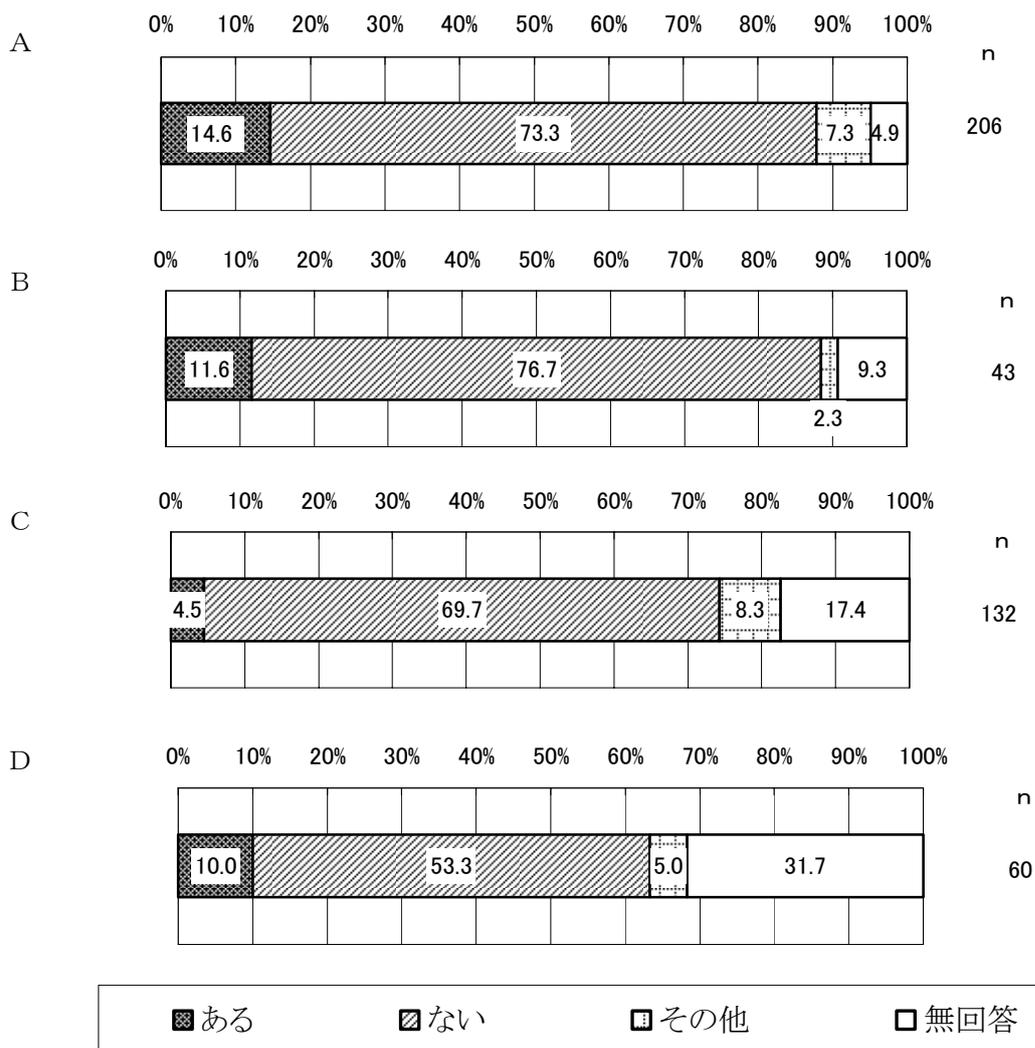
5. 今後、既存サービスの付加や新規サービス追加等の見込みはありますか。

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。



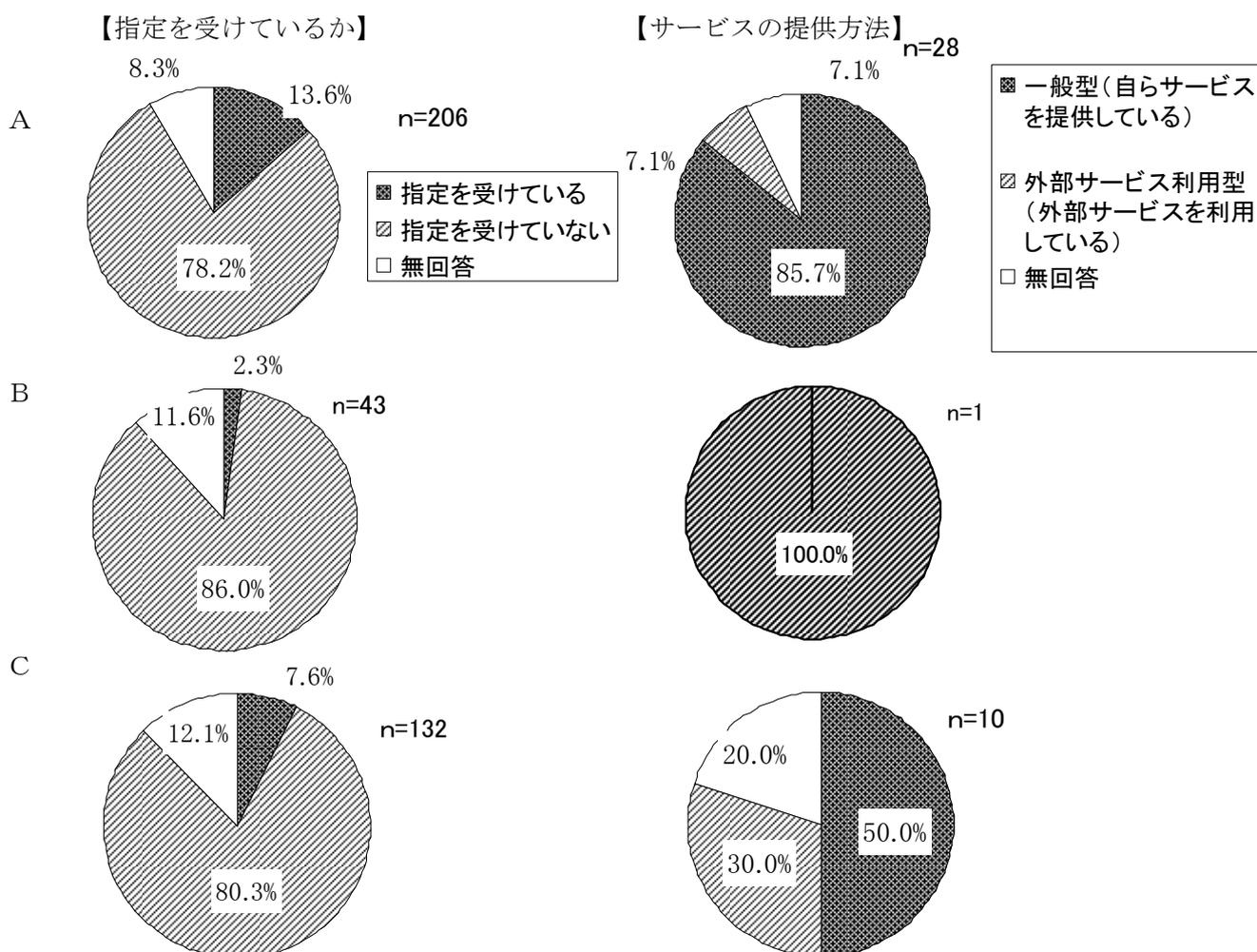
(参考質問)

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。



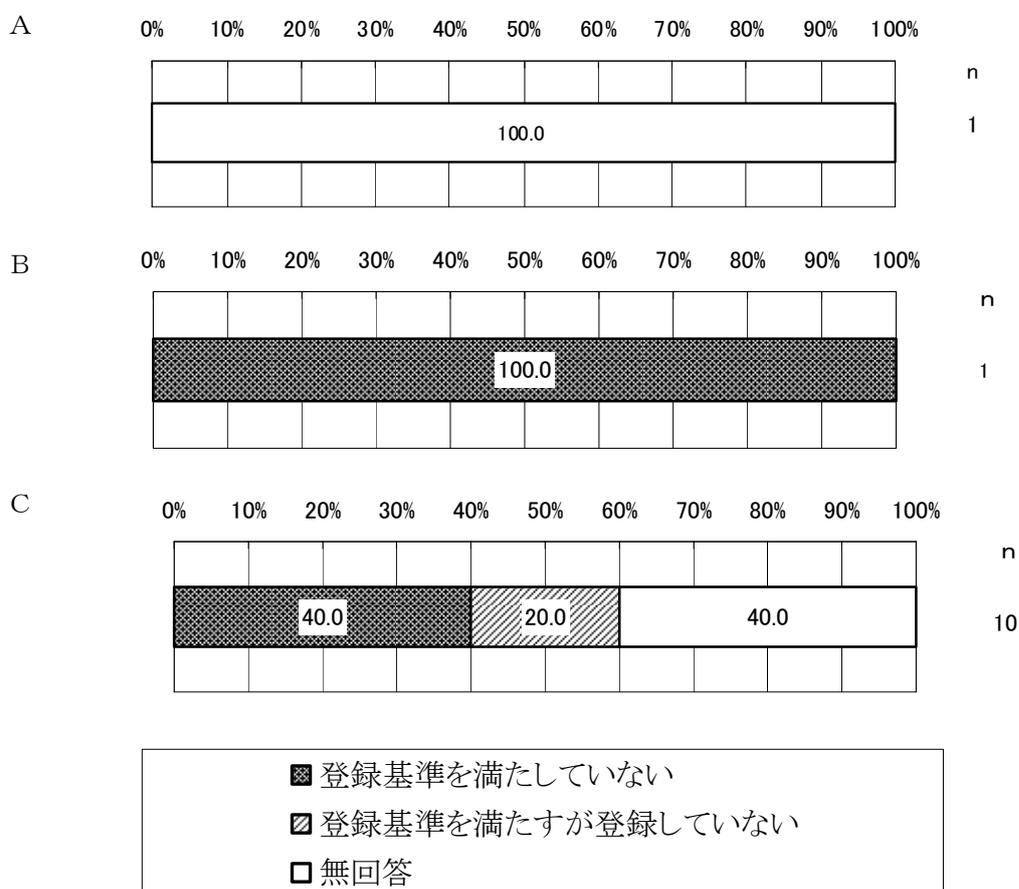
7. 高齢者専用賃貸住宅（高専賃）や高齢者円滑入居賃貸住宅（高円賃）に登録していない事業者の方のみ

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。



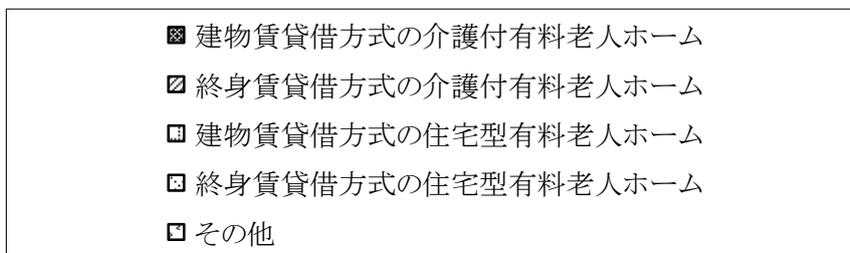
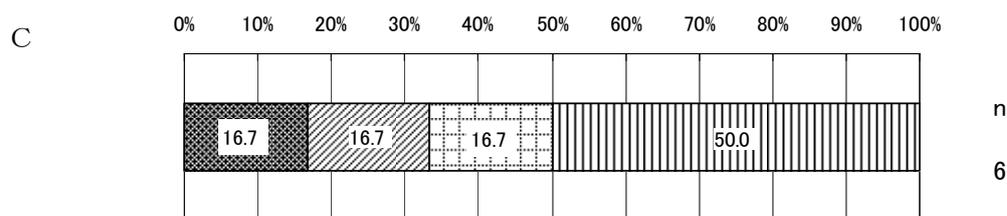
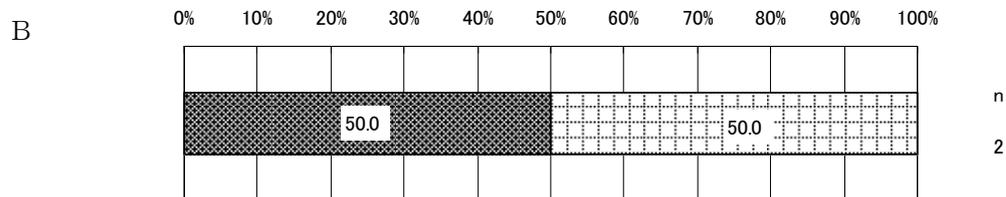
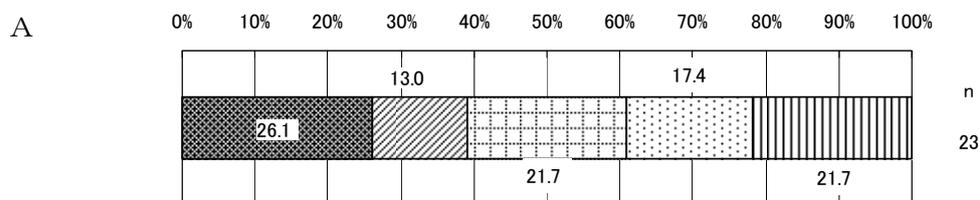
8. 有料老人ホームの事業者の方のみ

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。



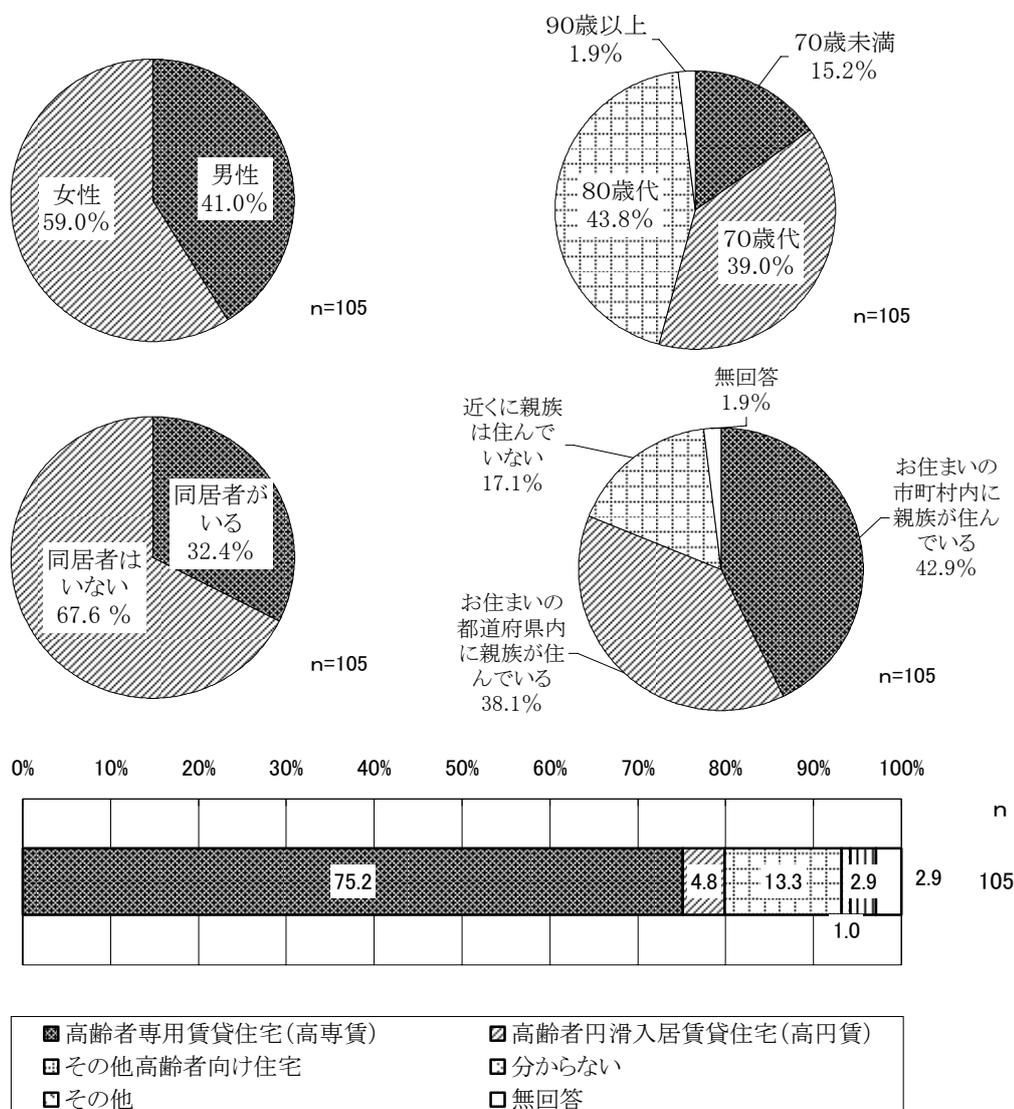
(2) 入居者アンケート (E) 結果グラフ

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。

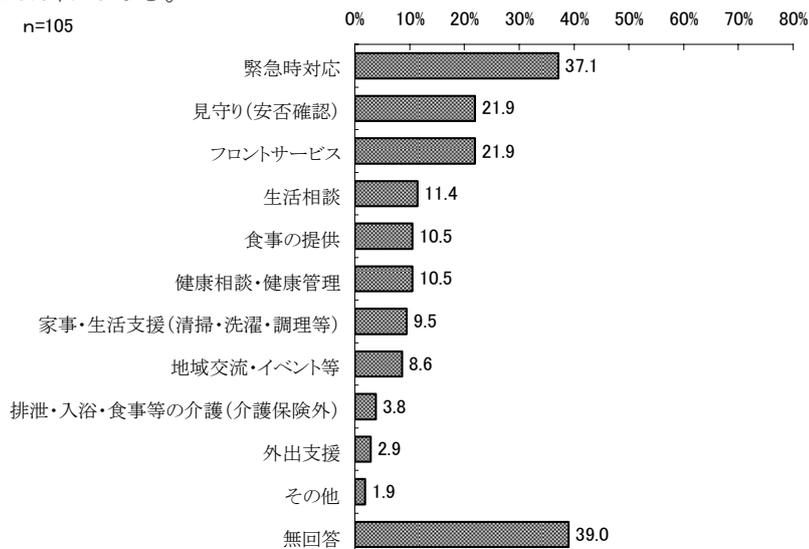
住んでいる物件は、「高齢者専用賃貸住宅(高専賃)」が75.2%で最も多く、以下「その他高齢者向け住宅」13.3%、「高齢者円滑入居賃貸住宅(高円賃)」4.8%である。



2. 受けているサービスとその契約について

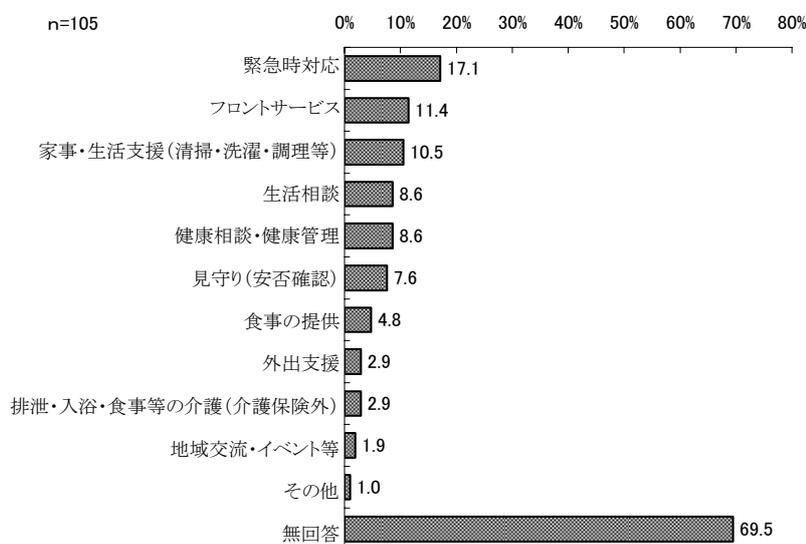
(1) どのようなサービスを受けているか。

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。



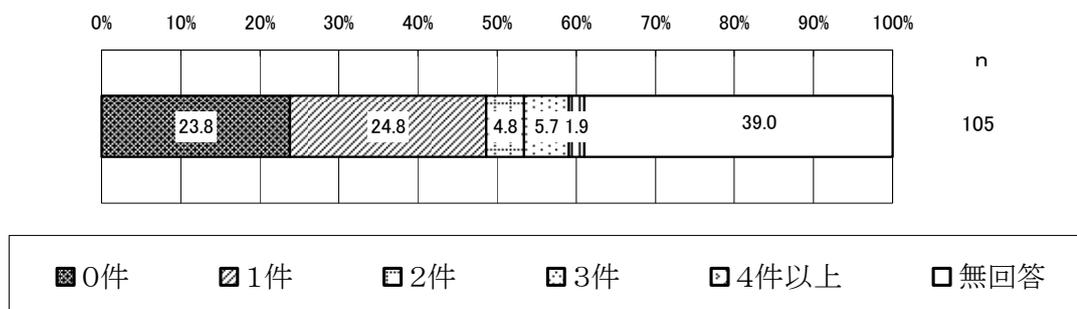
(2) サービスを受けるための契約書(覚書等も含む)を交わしたか。

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。



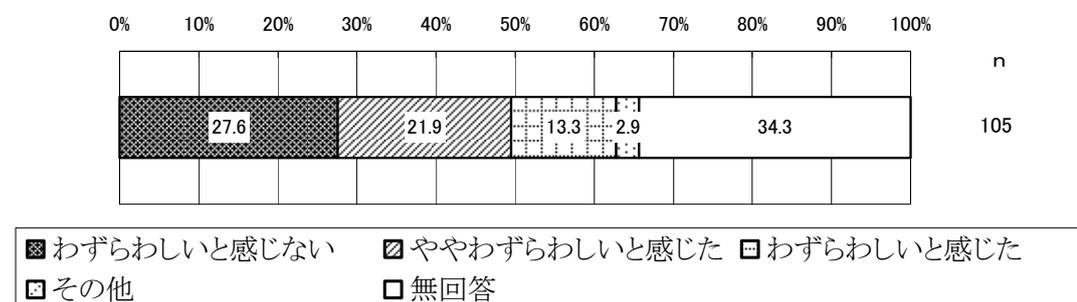
(3) 賃貸借契約に関するものを除き、何件の契約書（覚書を含む）を交わしているか。

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。



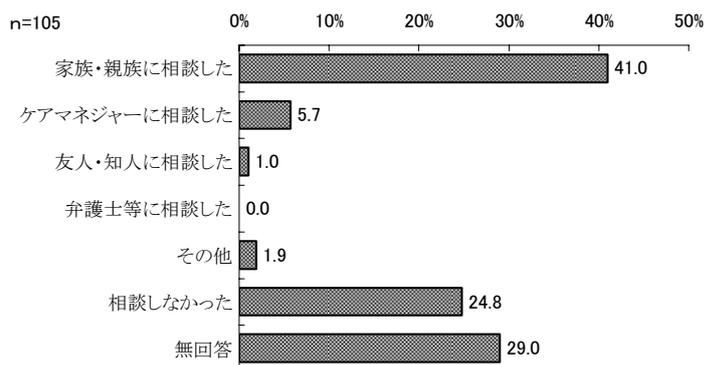
(4) これら契約書を取り交わす件数が多くてわずらわしいと感じているか。

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。



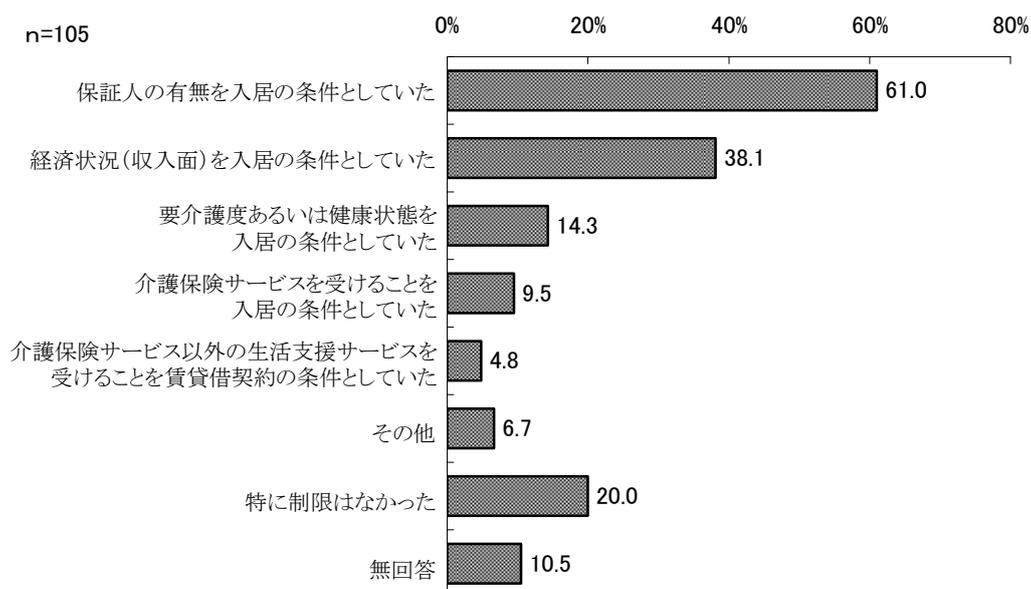
(5) これら契約書を取り交わす時誰かに相談したか。

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。

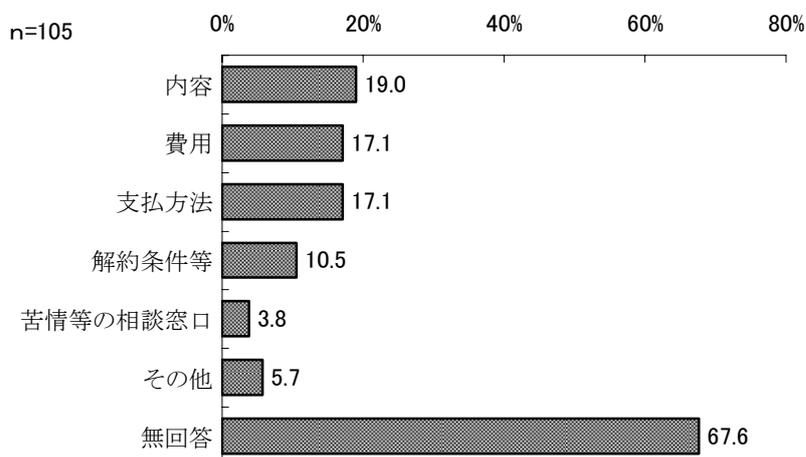
入居の契約を交わす際の条件等は、「保証人の有無を入居の条件としていた」が 61.0%で最も多く、以下「経済状況(収入面)を入居の条件としていた」が 38.1%、「要介護度あるいは健康状態を入居の条件としていた」が 14.3%、「介護サービスを受けることを入居の条件としていた」が 9.5%である。「特に制限はなかった」は 20.0%である。



3. サービス契約時について

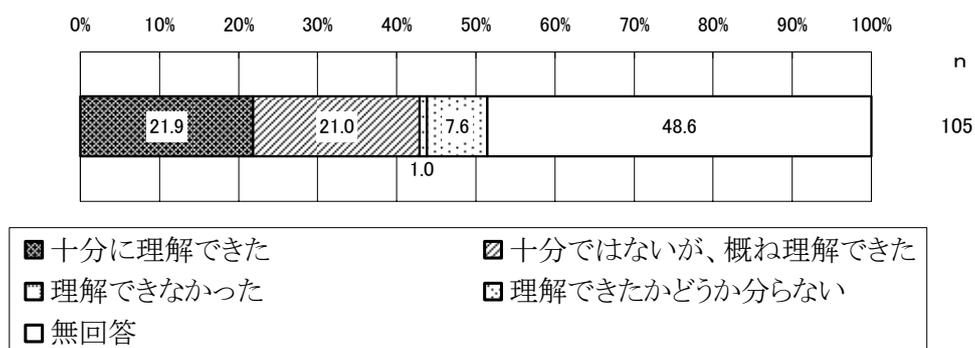
(1) 賃貸借契約あるいは介護保険サービスに関わるもの以外で、事業者から契約締結の際に説明を受けたものはなにか。

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。



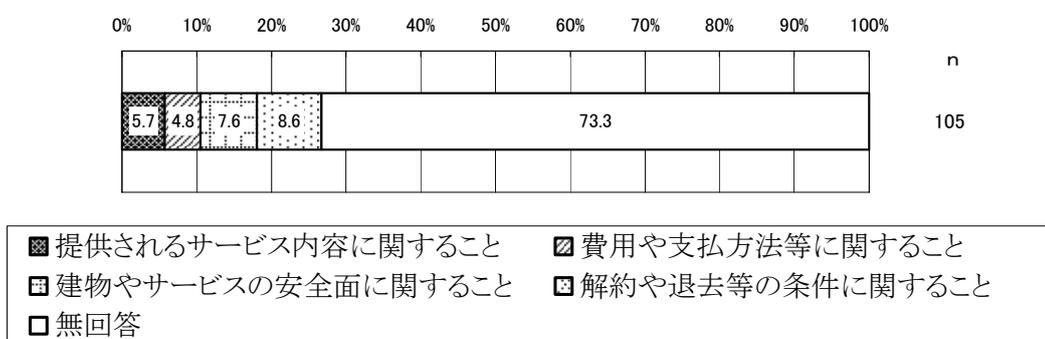
(2) 事業者からの説明について十分理解できたか。

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。

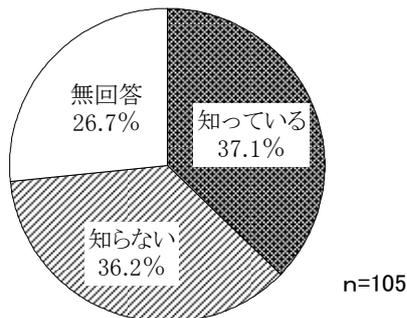


4. 苦情等がある場合について

(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)

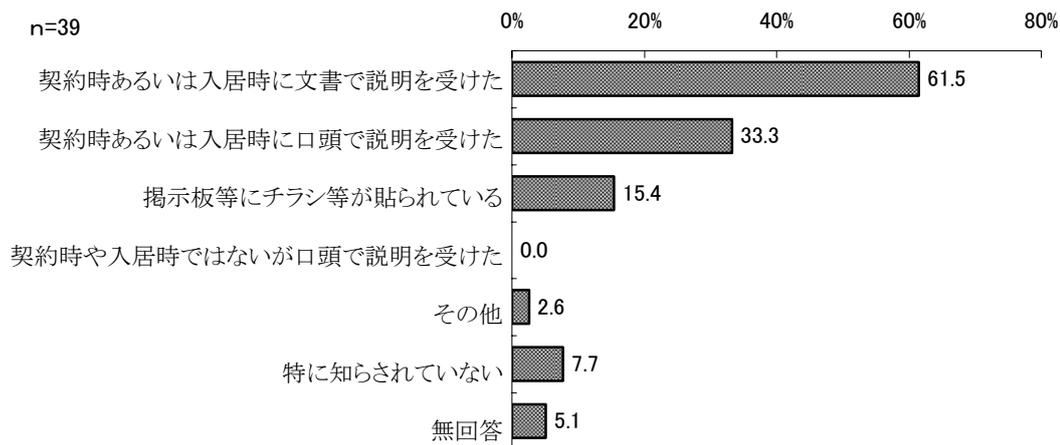
(1) 苦情等を受け付ける事業者の窓口を知っているか。

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。



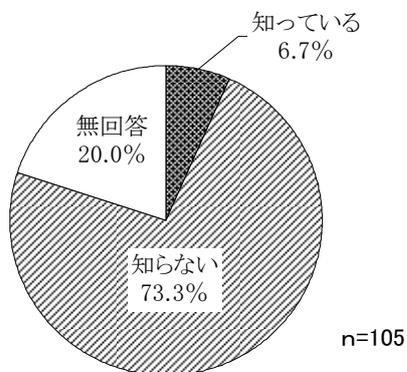
(2) (1) の窓口は事業者からどのように知らされたか。

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。



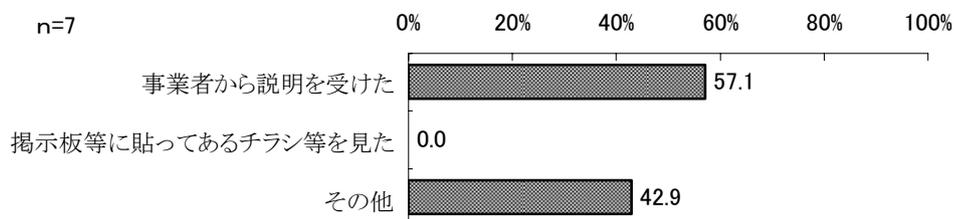
(3) 苦情等を受け付ける事業者以外の窓口を知っているか。

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。

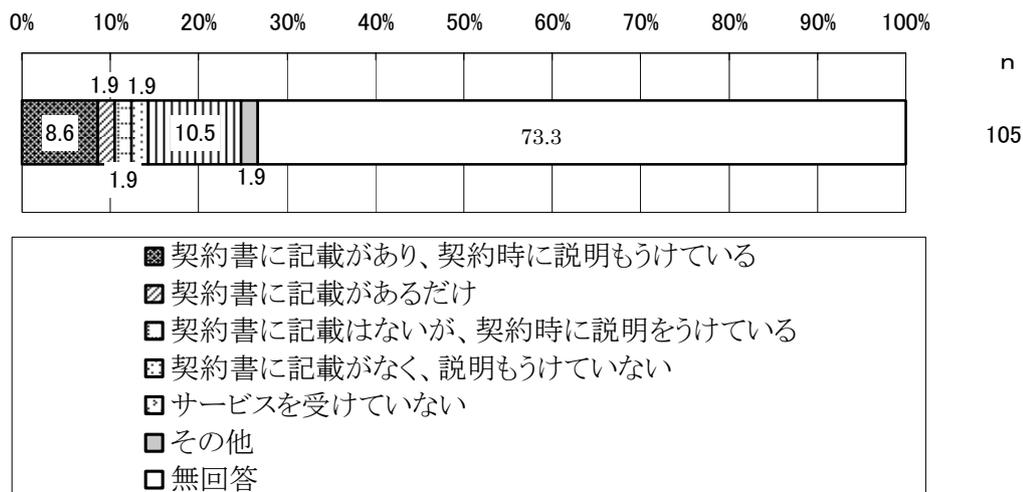
知っていると回答した入居者7人が事業者以外の窓口を知った方法は、「事業者から説明を受けた」は57.1%、「その他」は42.9%である。



5. 入居者からサービスを解約する場合について

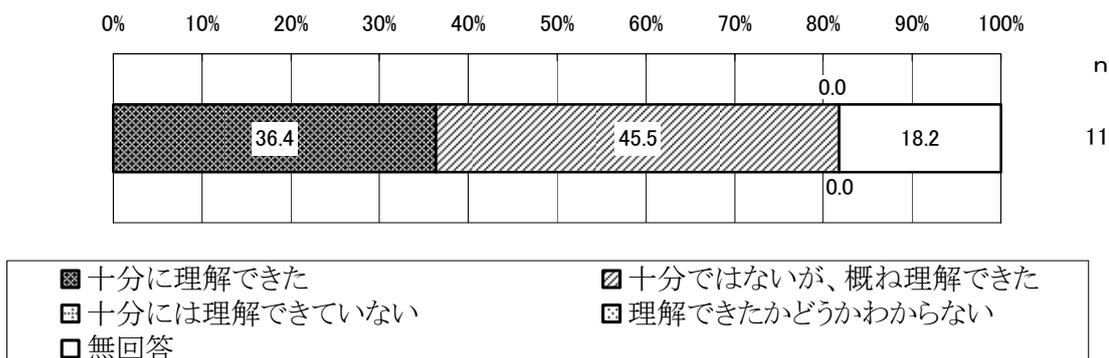
(1) サービスを解約する場合の方法や条件等について、どのように説明を受けたか。

「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。

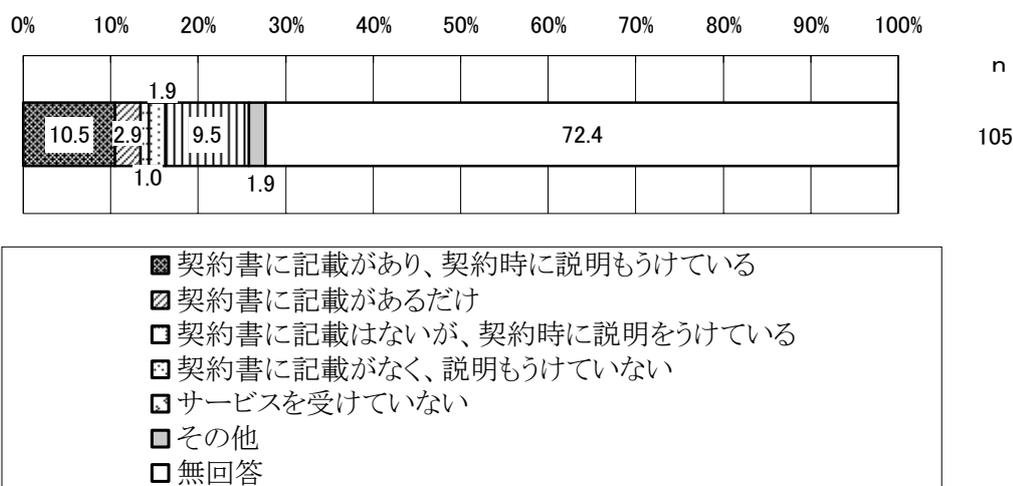
説明を受けたと回答した11人の理解度は、「十分理解できた」が36.4%、「十分ではないが、概ね理解できた」が45.5%である。



6.事業者からサービスを解約する場合について

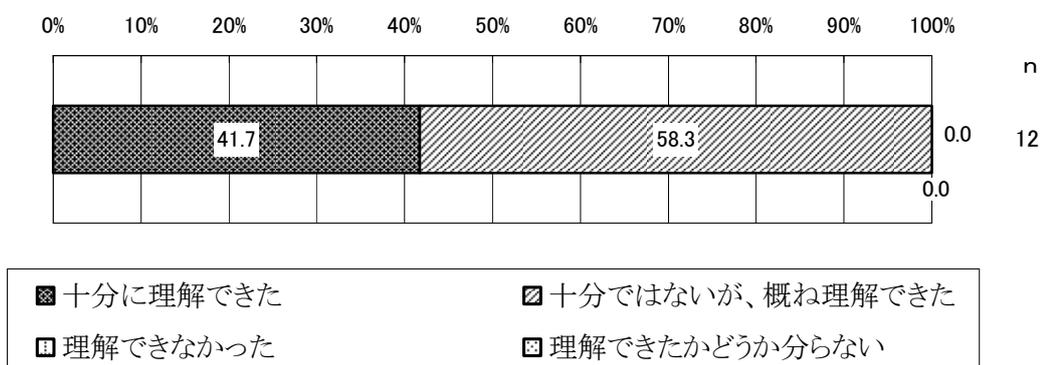
(1) 事業者からサービスを解約する場合の方法や条件等について、どのように説明を受けたか。

「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。

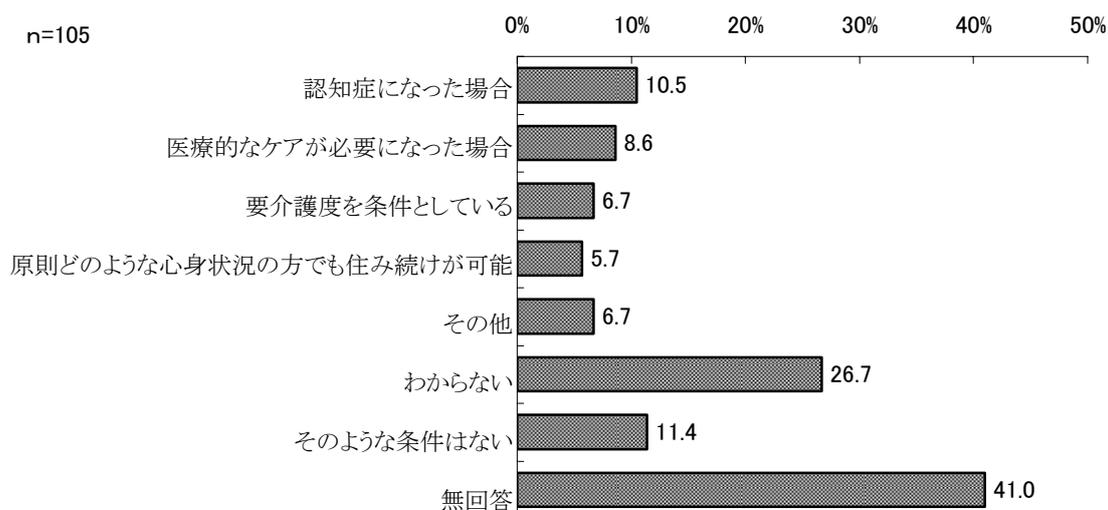
説明を受けたと回答した入居者 12 人の理解度は、「十分理解できた」が 41.7%、「十分ではないが、概ね理解できた」が 58.3%である。



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

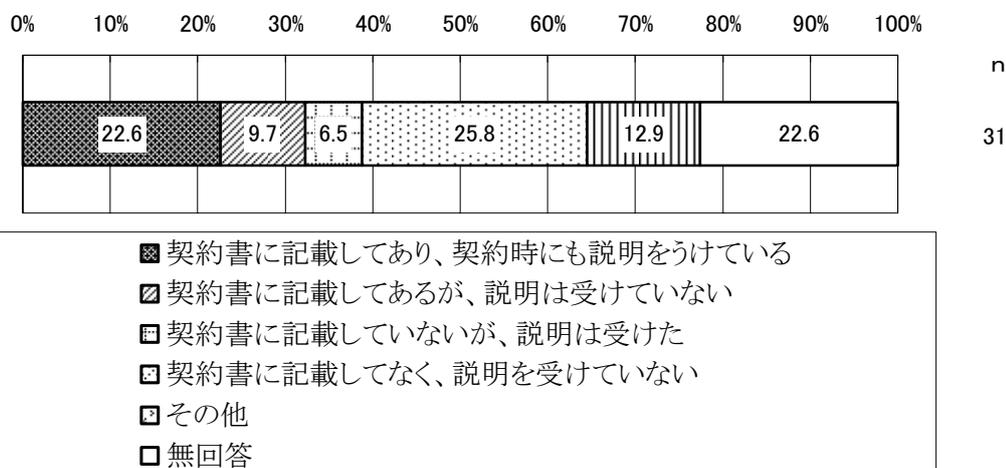
(1) 健康状態が悪化した場合、今の住まいから退去させられたりするのか。

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。



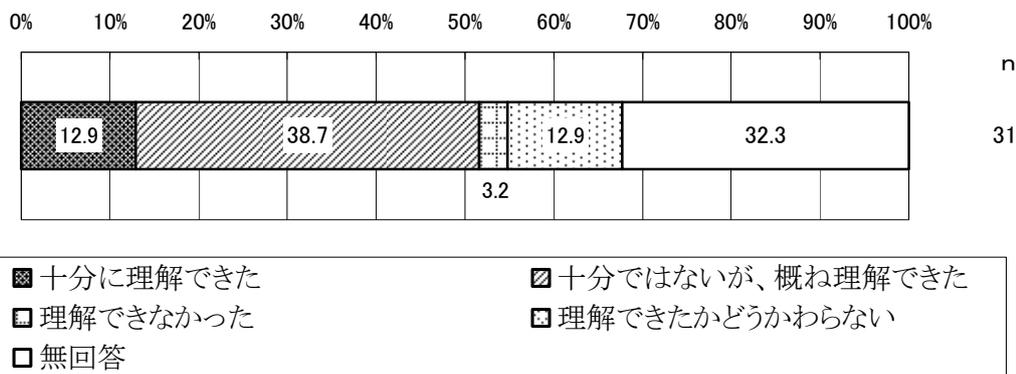
(1) に関して事業者から説明を受けたか。

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。



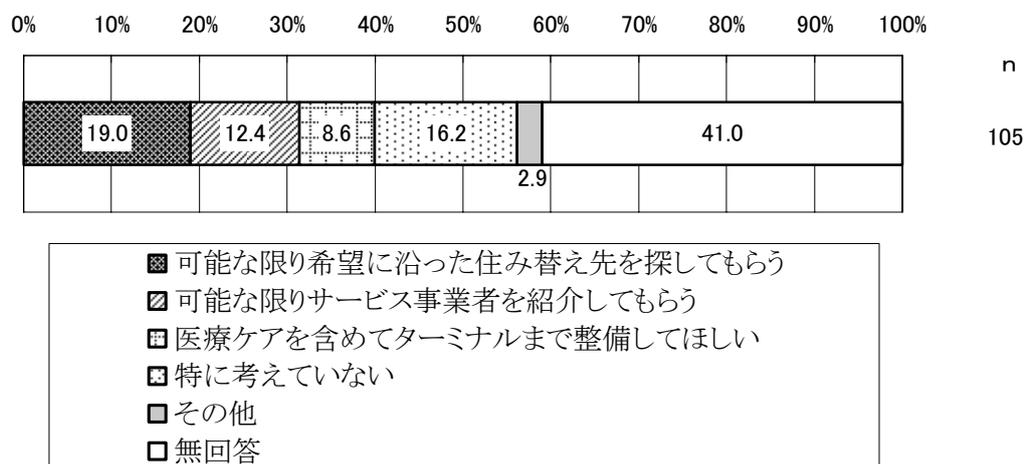
(2) (1) に関して理解できましたか。

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"> ・ 入居者より連絡が入った相談は全て。 ・ 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。 ・ 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。 ・ 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。 ・ 提供したサービスに対し、不満足を表明されたもの。 ・ 他の入居者様へご迷惑がかかること。 ・ 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。 ・ 「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。 ・ 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。

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
・ 食事の提供を忘れてしまった。	・ 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。
・ 食事について異物混入 (骨)。	・ 原因究明 (完全ではないが、以後発生なし)。
・ 食事の品質について。	・ 調理担当者・栄養士が直接対応。現状説明と改善を話す。
・ 食事の内容。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 検食及びアンケートを実施し改善。 ・ 厨房の責任者と会議を開いて対応。 ・ 食事の内容について懇親会を開催。 ・ 委託業者との調整。 ・ 栄養士と改善方法を検討、アンケート回収。 ・ 委託業者へ改善要求を出し、結果業者を変更した。 ・ 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。 ・ 食べたいものを伺い、同じものが続かない様に配慮。

<ul style="list-style-type: none"> ・ 食事制限（医療的に）ある入居者様より食事量が少ない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 主治医より直接説明いただく。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 食事がおいしくない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 法人管理栄養士等の支援によるメニュー作り。 ・ 試食調査2ヶ月。 ・ 嗜好アンケート（2週間）。 ・ 職員の試食。 ・ 給食委員会にて委託業者と共に検討する。 ・ 外部委託→自社で提供。 ・ 調理方法、材料の変更など。 ・ 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。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 食事の調理方法。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 調理担当に伝え、個人の嗜好に合う調理方法にしている。 ・ 硬い場合は刻み対応。味は調味料で。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 仲介役として話し合いの場をもち仲直りして頂いた。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 食堂の席の配置について苦情。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 席替えをして対応。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 食事メニューについて変化が乏しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 食事の味・量についての不満。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 調理師・施設長で確認し、次回に対応。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 食事を部屋まで運んで欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1回200円にて部屋まで運んでいる。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 食事の手配間違い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 謝罪と再発防止策の検討、調整。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 味噌汁の味がばらばら。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 濃度を統一。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 食事の時間。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 委託業者のため、会議等を定期的に行う。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 食事が冷たい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ごはん、味噌汁を温かいもので対応。 ・ 保温庫。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 夕食と朝食の時間が開いて、お腹がすく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 夕食を遅くして、朝食を早くする。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 使い勝手の良いものに変えるよう検討。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。
<ul style="list-style-type: none"> ・ カレーライスを出す回数を増やして欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 週1回程度出すようにする。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 漬物を一日一回献立に入れて欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 朝・夕どちらかの献立に入れることで納得していただく。
<ul style="list-style-type: none"> ・ レタス等の生野菜を出して欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 夕食の献立に入れることで納得していただく。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 人参等嫌いな物を入れないで欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ そのように対応している。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 魚類（鯖等）が多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 他の魚に変更し対応。

(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"> 社員の礼儀作法について。 従業員の応対。 	<ul style="list-style-type: none"> 各会議にて周知徹底を図っている。 直接本人に伝える。スタッフ全員に周知する。 内容を聞き、指導等で改善を行う。 責任者が謝罪し、職員の意識改善・指導を行った。
<ul style="list-style-type: none"> 訪問介護の職員が勝手に入室する。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。
<ul style="list-style-type: none"> 職員の私語が多い。 	<ul style="list-style-type: none"> 管理者から注意、話し合い。
<ul style="list-style-type: none"> ナースコールを押したがスタッフが来なかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 外の利用者に対応する場合、声かけして待ってもらう。 内容のフィードバック、ルール改善。
<ul style="list-style-type: none"> 職員の資質、能力の違いについて。 外出時に薬を渡すのを忘れていた。 	<ul style="list-style-type: none"> 対象のスタッフへの教育、標準化を実施。 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。
<ul style="list-style-type: none"> 挨拶しない職員がいる。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 口頭注意。
<ul style="list-style-type: none"> 職員に伝えたことが、他の職員に伝わっていない。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。
<ul style="list-style-type: none"> 夜勤者が勝手に入室して物を盗っている（という噂）。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。
<ul style="list-style-type: none"> 外部ヘルパーの態度が悪い。 	<ul style="list-style-type: none"> 委託業者へ対応電話。
<ul style="list-style-type: none"> スタッフが少ない。 	<ul style="list-style-type: none"> 職員の増員。
<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。

(4) 施設の設備に関して

内容	対応
<ul style="list-style-type: none"> 共有部分の汚れ。 	<ul style="list-style-type: none"> 管理人による指導等。
<ul style="list-style-type: none"> 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）。 	<ul style="list-style-type: none"> 館内及び居室清掃の徹底、業務内容、手順の見直し。
<ul style="list-style-type: none"> 真夜中に2階居室給水より漏水。 	<ul style="list-style-type: none"> その場で駆けつけて対応。1階入居者へのケア。
<ul style="list-style-type: none"> 部屋を変更した際、清掃ができていない。 	<ul style="list-style-type: none"> 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）。
<ul style="list-style-type: none"> 部屋のナースコールが鳴らなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 修理して謝罪した。
<ul style="list-style-type: none"> 室内、廊下の照明が暗い。 	<ul style="list-style-type: none"> オーナーと相談し、改善させていただく。 照明を明るくした。

・ 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"> 朝6時から洗濯機を使う人がいてうるさい。 	<ul style="list-style-type: none"> 朝7時からの使用に。
<ul style="list-style-type: none"> 引越しの挨拶がなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 管理人等が掲示板に表示などして事前に周知する。
<ul style="list-style-type: none"> プライバシーの漏洩。 	<ul style="list-style-type: none"> 本人、家族を呼んで注意。
<ul style="list-style-type: none"> 施設からの誕生日プレゼントの品が傷んでいた。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。
<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。
<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。
<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 居室を変更した。
<ul style="list-style-type: none"> 他の入居者（認知症あり）が黙って部屋に入ってくる。 	<ul style="list-style-type: none"> 見守り、巡視を強化すると共に、所在確認をする。 謝罪と介護保険サービスの再調整。 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。
<ul style="list-style-type: none"> 外からの騒音（車等） 	<ul style="list-style-type: none"> 納得してもらう。 騒音のある入居者の家族に話しをする。
<ul style="list-style-type: none"> 他入居者の騒音（生活騒音、テレビの音）。 	<ul style="list-style-type: none"> 騒音の出所の入居者へ説明し協力要請。 部屋を替わってもらう。 貼り紙→入居者へ直接訪問。 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。
<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。
<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ルールが周知されるよう文書にて表示し、対応。
<ul style="list-style-type: none"> 入居費用の振込み方法に関するクレーム。 	<ul style="list-style-type: none"> 対応事務員と部長とで至急に対応。
<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。
<ul style="list-style-type: none"> 郵便物の誤配。 	<ul style="list-style-type: none"> 記録簿を作成し、個別に対応リストを作成。
<ul style="list-style-type: none"> 介護サービスの費用請求の件。 	<ul style="list-style-type: none"> 介護サービス会社と当法人、入居者3者で説明。
<ul style="list-style-type: none"> 近所の子供の野球ボールが飛び込んできた。 	<ul style="list-style-type: none"> 電話にて状況確認。現場確認。外部との仕切り工事を施工。
<ul style="list-style-type: none"> 休日診療の医療機関の問い合わせ。 	<ul style="list-style-type: none"> 区の休日担当医師会サービスを紹介。

・ 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"> ・ 生活支援サービスは自由選択のため。 ・ 日程が合わない。顔なじみである。 ・ 当法人では対応できない場合があるため。 ・ 入居者様の知人が運営している事務所など。 ・ 入居前から使っている。 ・ デイサービスの利用。 ・ リハビリが可能なところ。 ・ 弊社にて提供していないサービスへの要望。 ・ 本人の希望。 ・ 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。 ・ 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）。 ・ サービスの質など。

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）。