

第3章

ヒアリング調査結果

1. 調査実施概要

(1) 調査実施の目的

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

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

(2) ヒアリング調査の内容

調査対象：①高齢者向け住宅等運営事業者

②サービス提供事業者

③入居者の実態把握先（行政）

調査数：①4事業者 ②2事業者 ③2ヵ所

調査場所：東京都、静岡県、京都府、兵庫県、福岡県

実施期間：平成22年11月から平成23年1月

調査項目：以下の通り

①高齢者向け住宅等の事業者

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

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

②サービス提供事業者

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

③入居者の実態把握先（行政）

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

2. 調査結果のまとめ

		民間事業者				
		A事業者（住宅運営事業者）	B事業者（住宅運営事業者）	C事業者（住宅運営事業者）	D事業者（住宅運営事業者）	
1. 契約実態	契約実態について	- 入居者は、賃貸借契約とサービス契約の2つをA事業者と取り交わしている（サービス契約は、複数のサービスを一つにまとめている）。 - サービスの提供は、サービス提供事業者に委託している。	- 入居者は賃貸借・食事提供・損害保険の3つの契約を取り交わしている。 - 生活支援サービスは賃貸借契約に含めて一本化している。 - 入居者はサービスを自由に選択でき、他のサービス提供事業者の利用を希望した場合は、個別にサービス提供事業者と契約を取り交わしている。	- 入居者は、賃貸借・訪問介護・食事・ケアプランセンター・在宅療養管理指導・薬関係など、サービス提供事業者それぞれと契約を取り交わしている。 - 住宅運営事業者（C事業者）とサービス提供事業者との間に提携関係はない（あくまでたくさん存在するサービス提供事業者の中の一選択肢として入居者に提示している）。	- 契約は賃貸借契約（賃貸＋管理＋生活サポート）のほか、介護保険サービスや訪問サービスに関する契約など、サービス提供事業者それぞれと平均4つの契約を取り交わしている。 - D事業者と訪問サービスのコーディネートをを行う事業者が業務委託契約を締結しており、入居者は事業者に同意書を提出すれば訪問診療等のサービスが受けられる。 - 入居者はサービス提供事業者を自由に選択できる。	
	契約締結に関する留意点	「契約締結時の説明が長い」と言われるほど、詳細な資料をもとに重要事項を説明している。	- 契約締結に際し入居者毎にフローチャートを作成し説明に利用している。 - 本人だけに説明して契約に至るケースはほとんどない。 - 本人及び家族が「高齢者専用賃貸住宅」について正確に理解できるよう、丁寧な説明を行っている。（サービスの自由選択・原則外出自由等施設よりも生活上の自由がある等） - 入居者一人一人のカルテを作成している。	複数の契約締結が必要な場合は、時間が長くなるため、賃貸借契約についての説明とその他の契約についての説明は別の日にするようにしている。	- 見学時の説明はセンター長が行い、契約締結時には、賃貸借契約を主とすることから宅建有資格者が重要事項を説明し、契約を取り交わしている。 - 施設と勘違いして入居されることもあるため、施設ではなく住宅であることを説明時に強調している。	
2. 管理体制	苦情対応について	- 現場での窓口は「サービス提供事業者」であるが、「サービス提供事業者本社」、「A事業者」にも窓口を設置している。重要事項説明書に記載し、説明も行っている。 「サービス提供事業者」が、苦情対応を含めた入居者との日々のやりとりを記録しており、それをA事業者が毎日確認する仕組みにしている。	- B事業者の事務方管理者が窓口となっており、契約書にも記載している。 - 現場スタッフが受けた苦情、意見については記録や朝礼で共有するとともにファイリングをしている。 - 苦情に関しては、会議で発表を行い業務改善に活用している。 - 苦情と意見の区別は、苦情は様々な感情・気持ちも入ってくるため迅速な解決ができないもの、意見は迅速に解決ができるもの、と考えている。	- サービス提供事業者についての苦情もC事業者が1次受付を行っている。 - 苦情申し立て窓口は契約書に記載している。 - 玄関に「ご意見箱」を設置している。 - 苦情と意見の区別は特段していない。	- 当事業者外の苦情やご意見等もサポートセンターで一括管理している。 - コンシェルジュ的な役割を担う24H常駐のサポートセンターを設置している。	
3. 利用者保護	利用者の保護の体制について	入居条件	人に迷惑をかけない方（認知症等については、現場スタッフ（ケアマネジャー・社会福祉士等の有資格者）との面談の上、当物件での生活が可能かどうかを判断）	65歳以上の方 - 人に迷惑をかけない方 - 医療行為が必要でない方（認知症という理由で入居をお断りすることはない。）	- 特に設けていない。 - 要介護度が高い場合でも入居制限することはない。	- 特に設けていない。 - 要介護度が高い場合でも入居制限することはない。
		賃貸借契約の入居者からの解約（賃貸借契約）	- やむをえない事情がある場合：1ヶ月前までの申し出 - 特段の事情が無い場合：6ヶ月前までの申し出	1ヶ月前までの申し出（解約条項は特に設けていない） - 敷金は原則全額返還している。	1ヶ月前に申し出 - 入居金については、礼金としての位置づけであり、解約の際も返金していない（ただし、90日以内に退去の場合は全額返還している）。	- 入居後3ヶ月までクーリングオフにて対応している。 3ヶ月以降は、2ヶ月前の解約通知。 - 一時金は部屋の広さによって2種類ある。 - 途中退去の場合、入居時に一部償却し、残りを4年間で償却する運用を行っている。
		賃貸借契約の事業者からの解約（賃貸借契約）	- 滞納：契約書上は滞納が3ヶ月に達し是正されない場合は退去していただくということになっている（実例はない）。 - 他人への迷惑行為（他人に迷惑をかけなければ認知症等を患っていても継続入居可能） - 寝たきり等、1人では生命の維持が困難にも関わらず、介護保険サービスや保険外のヘルパーサービスなどを本人が拒否又は家族が与えない場合 （退去の要件に要介護度の変化はない）	- 滞納：通常の賃貸借契約と同様。ただし解約事例はない。 - その他の退去条件は特段定めておらず、希望すれば、原則継続入居が可能である。ただし、経済面・入院の必要性は考慮している。	- 滞納：通常の賃貸借契約と同様。ただし3ヶ月滞納したから即退去という対応は現実的でなく、家族と協議し解決を図る。 - 医療行為が24時間必要になった場合や高次医療行為が必要になったときは、主治医の対応が可能かどうかにより継続入居を判断している。	- 滞納：通常の賃貸借契約と同様。 - 契約書には明記していないが、認知症や精神疾患から、他の入居者への迷惑行為を行う場合には、退去をお願いすることもありうる（実例なし）。 - 要介護度が変化した場合、家族との相談により対応を考えている。
		サービス提供契約の解約	3ヶ月前に申し出	賃貸借契約と同様	- 賃貸借契約と同様 - 食事の提供に関しては、3日前に申し出があれば柔軟に対応。	賃貸借契約と連動している。
		その他	- 賃貸借契約の場合、延滞金が発生する。 - サービス契約の場合、違約金等は発生しない。			退去後、退去精算書を作成し、入居者に提出。後日返金する。
4. 利用者ニーズ	事業者の入居者からのニーズ把握について	利用者にとっての満足とは何かということを今後現場スタッフに意識付けしていきたい。	- 緊急時対応や服薬確認等についての意見が多数寄せられている。 - レクリエーション等について企画を検討しているが、煩わしく思う入居者もいるため、無理強いはできない。 - 入居者のニーズに応えていくためには、医療・介護との密接な連携が重要と考えている。	緊急時対応についての質問が多い	- 定期的（年1回）にアンケート（職員の対応や食事の内容について）を実施している。 - アンケートを踏まえてサービス等の改善に繋げている。 - 病院までの送迎を希望する入居者が多い。 - 入居者によって希望するサービスは多種多様。	
5. その他	その他		[事業者として説明の際に気をつけたほうがよいポイント] - 利用者が求めているニーズ、不安点について質問が可能となるような詳細な情報説明 1ヶ月にかかるすべての費用・今後かかるであろう費用についての説明 - 高齢者専用賃貸住宅は施設ではないことの説明 - 安心・安全について理解を得るような説明 - 生活サポート体制について理解を得られるような説明		- 体験入居を実施し、すでに入居されている利用者と食事をしたり、会話をしたりする機会を設け、施設の状況を理解してもらえるようにしている。 - 生活の自由度を求めて高齢者専用賃貸住宅に入居される方が多い。	

		民間事業者		行政	
		E事業者（サービス提供事業者）	F事業者（サービス提供事業者）	東京都消費生活センター	東京都都市整備局 住宅政策推進部
1. 契約実態	契約実態について	- 住宅運営事業者と委託契約を結ぶ場合と入居者と契約を結ぶ場合がある。 - 委託契約の場合は、契約時の説明を住宅運営事業者が行い、E事業者は関与していない。 - 入居者との契約の場合は、契約時の説明をE事業者が行う。	- F事業者は利用者と契約を取り交わしている。 - サービス利用契約は、賃貸借契約と連動している。 - 生活支援サービスを不要と判断した場合、サービス利用契約のみを解約することも可能である。 - F事業者以外のサービス提供事業者の利用を入居者が希望する場合には、他の事業者の利用が可能である。	入居者がどの事業者とサービス提供契約を行ったのかを忘れてしまう可能性がある。契約は複雑にならないよう心がけてほしい。	
	契約締結に関する留意点	サービス契約に関する重要事項説明書はない。	賃貸借契約とサービス契約の説明を行うと2時間半程度かかり、高齢者にとって負担となる。そのため身元引受人（主に家族）が説明を聞き、契約を行う。		
2. 管理体制	苦情対応について	- 要望（「これが食べたい」等）が多くできる範囲で対応している。 - 苦情は全て本社へ連絡を行うルールになっており、本社にてデータベースが構築されており、受け付けた苦情についての対応状況を確認できるようになっている。 「苦情対応マニュアル」は作成済みであり、それを基に職員への教育も行っている。	- 建物のメイン玄関にボックスを設置している（ほとんど入っていない）。 - 苦情と意見の区別は、文章で受け付けたものを苦情、口頭で受け付けたものは意見と考えており、苦情よりも要望という位置づけのものが多。 「苦情対応マニュアル」は作成済みである。 - 住宅運営事業者と、はっきりとした役割分担を決めておく必要がある。	- 今のところ、高齢者専用賃貸住宅に関する相談はない。 - 今後、入居の途中でサービス提供事業者が変更になった場合に、苦情が発生する可能性がある。 - 今後、入居一時金を徴収する事業者が現れるのではないかな。 - 入居中の値上げについて苦情がでてくるのではないかな。	
3. 利用者保護	利用者の保護の体制について	利用条件	[入居制限] - 認知症の程度が高く、徘徊・暴言暴力・自傷行為等の問題行動を行う場合 - 精神疾患があるとき（他の入居者に不安を抱かせる場合） 24時間医療行為を必要とする場合		
		賃貸借契約の入居者からの解約(賃貸借契約)			
		賃貸借契約の事業者からの解約(賃貸借契約)			
		サービス提供契約の解約	- 委託契約の場合は、3ヶ月前の申し出としている。 - 入居者との契約の場合は、2ヶ月間の滞納で食事の提供を中止している。この場合は、連帯保証人に連絡し、入金確認次第提供を再開している。	- 賃貸借契約を解約するとき。 - サービス契約を解約する場合は、30日前までに書面をもって申し入れとしている。 - 要介護度が変化した場合もサービス提供契約上の変更は行っていない。	解約方法・手続きについて注意が必要である。
		その他	食事提供の停止は4日前までに申し出る。		【都の考え方】 - 生活支援サービスに関しては、どのように質を確保していくかが難しい。都では独自の指針に沿ってサービスに関する契約書や重要事項説明書を提出させ、都のホームページ上で公開している。 - 高額な一時金の取扱いについて、必要な額を保全措置することが望ましいと考えている。
4. 利用者ニーズ	事業者の入居者からのニーズ把握について	- E事業者では「いかに満足度を上げるか」を考えており、定期的にアンケート調査を実施しデータを収集している。データから高齢者の平均的な嗜好を反映したメニューの構成を心掛けている。 - 入居者との契約の場合は、直接の声を聞くことができるため、新しい情報に接することが可能であると考えている。	入居者の満足度調査を行っている。		
5. その他	その他	- 病院食の提供も行っていることから、個別対応（病気（糖尿病等）に対応した食事、刻み食、ペースト食等）も可能である。 [利用者からの料金徴収に関して] - 委託契約の場合は、住宅運営事業者が行う。 - 入居者との契約の場合は、各入居者から1ヶ月前払いとし、食事提供の停止を申し出た分（利用後残額）を翌月に返還する。		高齢者専用賃貸住宅等の入居者は、サービス提供事業者を自ら選択できるのはメリットである。しかし、賃貸業者はあらかじめサービス提供事業者と契約をしているので、入居者が別業者を選択することは難しいと思われる。	

3. 調査結果の詳細

A事業者（住宅運営事業者）

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

入居者の要介護度の状況

該当なし	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
38名	4名	5名	4名	3名	2名	1名	0名

提供しているサービス種別

業務委託先が提供	・ 食事の提供 ・ 見守り（安否確認） ・ 緊急時対応 ・ 生活相談 ・ 健康相談・健康管理 ・ フロントサービス ・ 地域交流・イベント等 ・ その他（アクティビティプログラムのアテンド）
事業者を紹介	・ 家事・生活支援（清掃・洗濯・調理等）

1. 契約実態

● 契約の実態について

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

● 契約締結に関する留意点

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

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

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

2. 管理体制

● 苦情対応について

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

3. 利用者保護

● 入居条件

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

● 入居者からの解約（賃貸借契約）

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

● 事業者からの解約（賃貸借契約）

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

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

● サービス提供の契約の解約

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

● その他

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

4. 利用者ニーズ

● 入居者からのニーズ把握について

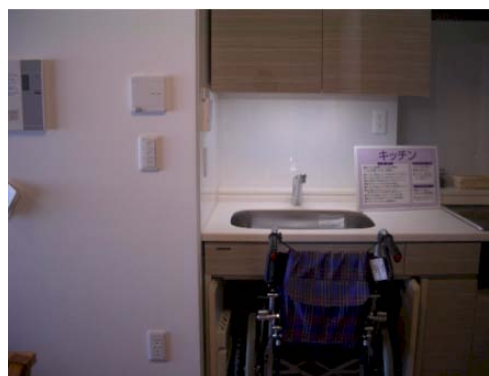
- ・ 今後、サービスの質・種類、入居前の期待度等についての、入居者アンケートを年1回程度実施する予定。
- ・ A事業者からサービス提供の担当者へ、積極的にサービスを提供していくよう指導を行っており、「満足度とは何か」ということを意識付けしていきたいと考えている。

5. その他

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



エントランス



居室キッチン

B事業者（住宅運営事業者）

事業所概要

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

入居者の要介護度の状況

該当なし	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
8%	4%	15%	15%	27%	8%	8%	0%

提供しているサービス種別

自社で提供	・ 食事の提供 ・ 家事・生活支援（清掃・洗濯・調理等） ・ 外出支援 ・ 見守り（安否確認） ・ 緊急時対応 ・ 健康相談・健康管理 ・ フロントサービス
-------	--

1. 契約実態

● 契約の実態について

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

● 契約締結に関する留意点

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

2. 管理体制

● 苦情対応について

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

3. 利用者保護

● 入居条件

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

● 入居者からの解約（賃貸借契約）

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

● 事業者からの解約（賃貸借契約）

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

● サービス提供の契約の解約

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

● その他

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

4. 利用者ニーズ

● 入居者からのニーズ把握について

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

5. その他

〔事業者として説明の際に気をつけた方が良いと思われるポイント〕

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



食堂



建物内廊下

C事業者（住宅運営事業者）

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

入居者の要介護度の状況

該当なし	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
0%	1%	0%	40%	30%	10%	10%	10%

提供しているサービス種別

管理費に含まれるサービス	・見守り（安否確認） ・緊急時対応 ・生活相談 ・フロントサービス ・地域交流・イベント等
選択できるサービス	・食事の提供 ・外出支援 ・排泄・入浴・食事等の介護 ・健康相談・健康管理

1. 契約実態

● 契約の実態について

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

● 契約締結に関する留意点

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

2. 管理体制

● 苦情対応について

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

3. 利用者保護

● 入居条件

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

● 入居者からの解約（賃貸借契約）

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

● 事業者からの解約（賃貸借契約）

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

- サービス提供の契約の解約

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

4. 利用者ニーズ

- 入居者からのニーズ把握について

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

5. その他

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



居室



ご意見箱（受付）

D事業者（住宅運営事業者）

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

入居者の要介護度の状況

該当なし	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
15名程度	0名	5名程度	2～3名	1名	0名	0名	0名

提供しているサービス種別

自社で提供	・ 食事の提供 ・ 見守り（安否確認） ・ 緊急時対応 ・ 生活相談 ・ 健康相談・健康管理 ・ フロントサービス
-------	--

1. 契約実態

● 契約の実態について

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

● 契約締結に関する留意点

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

2. 管理体制

● 苦情対応について

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

3. 利用者保護

● 入居条件

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

● 入居者からの解約（賃貸借契約）

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

● 事業者からの解約（賃貸借契約）

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

● サービス提供の契約の解約

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

● その他

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

4. 利用者ニーズ

● 入居者からのニーズ把握について

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

5. その他

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



居室



食堂

E事業者（サービス提供事業者）

提供しているサービス種別

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

1. 契約実態

● 契約の実態について

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

● 契約締結に関する留意点

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

2. 管理体制

● 苦情対応について

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

【要望への対応実例】

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

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

● 住宅運営事業者との役割分担／連携など

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

る栄養士）としている。

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

3. 利用者保護

● 利用条件

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

● 利用者からの解約（サービス提供契約）

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

● 事業者からの解約（サービス提供契約）

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

● その他

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

4. 利用者ニーズ

● 利用者からのニーズ把握について

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

5. その他

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

っており、そのことが物件にとってもメリットにつながっていると感じている。

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

F 事業者（サービス提供事業者）

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

提供しているサービス種別

自社で提供	・ 食事の提供（住宅運営事業者が調理、F 事業者が配膳） ・ 外出支援 ・ 見守り（安否確認） ・ 緊急時対応 ・ 生活相談 ・ 健康相談・健康管理 ・ フロントサービス ・ 地域交流・イベント等 ・ その他（薬の管理）
-------	--

1. 契約実態

● 契約の実態について

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

【住宅運営事業者】

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

▼【F 事業者】

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

ロ) と利用契約。

④ 個人情報の第三者利用についての同意書を頂く。

● 契約締結に関する留意点

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

2. 管理体制

● 苦情対応について

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

● 住宅運営事業者との役割分担／連携など

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

3. 利用者保護

● 入居条件

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

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

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

4. 利用者ニーズ

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

5. その他

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

1. 高齢者向け住宅等の相談件数

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

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

2. 高齢者からの相談事例

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

→ 当センターでは、「あんしん入居制度」を紹介するなどしている。

- ・ 高齢者が入居できる賃貸物件はないか？

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

3. 有料老人ホームに関する苦情・相談事例

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

4. 「高齢者専用賃貸住宅」について

(1) 今後想定される苦情について

● サービスについて

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

その役割として地域包括支援センターの有効活用も検討に値する。

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

がある。(例：食事が美味しくなくなった。ヘルパーさんの態度が冷たい 等)

● 入居一時金について

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

● 入居中の値上げについて

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

● 原状回復について

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

● サービス契約の解約について

- ・ 解約方法・手続きについて注意が必要である。

(2) その他

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

● 東京都特有の取り組み

- ・ サービスの質の確保として、福祉保健局がサービス内容について届出を義務付け、その内容を公表している。
- ・ 国の高齢者円滑入居賃貸住宅制度では、面積要件等の基準があるが、基準を満たしていない住宅についても、都独自の制度で情報提供している。

● 契約書雛形の掲載について

- ・ 都のホームページ上に公開されている契約書の雛形は、国のものを参考にし掲載している。

● 生活支援サービスの質を確保する対策はあるのか

- ・ 東京都では、「高齢者向け住宅における生活支援サービス提供のあり方指針」等に沿って「サービスについての契約書」、「サービスの重要事項説明書」を届出するようにしている。都のホームページ上で公開することで、サービスの質の確保を図る。
- ・ 入居者にとってある程度高額な金銭的負担が発生することもあることから、事業者側がきちんと説明し、双方が納得した上で契約を行っていただきたい。
- ・ 高額な一時金の取り扱いについて、都としてはきちんと銀行等で保全措置することが望ましいと考える。

高齢者向け優良賃貸住宅

● 高齢者との契約について

- ・ 利用者（入居者）・事業者にとっては、後々、トラブルにならないよう契約には十分な内容確認や説明など慎重な対応が求められる。

● 苦情対応について

- ・ 当課では物件の登録を行っているため、主に登録に関する苦情を受け付けている。

● 入居後の賃料値上げについて

- ・ 通常の高齢者向け住宅における賃料値上げについては、民民の契約のため、当事者間での協議に委ねられている。
- ・ 高齢者向け優良賃貸住宅の場合は、家賃について一定の基準があり、ある程度関与する余地はある。

● 高齢者向け優良賃貸住宅について

- ・ 毎年採択している。

- ・ 都としては、高齢者向け優良賃貸住宅を増やしていきたいが、区市町村と連携して進める必要がある。

- 高齢者向け住宅の賃料について

- ・ 一般的な高齢者向け住宅の賃料を都が規制することは難しい。賃料が高額の場合には空室が増加し、値下げせざるを得ないなど、市場の判断にて賃料が決まって行くことになる。

- 事業者に対する高齢者向け優良賃貸住宅への補助について

- ・ 事業者は、建設資金に補助金が充当できることに加え、入居者の収入額に応じて賃料に関する補助金があるため、事業者としては空室低減が期待できる。

- その他

- ・ 高齢者が住み慣れた地域で暮らすことができるよう、地域の実情を把握している区市町村の役割が重要であり、各区市区町村においても高齢者向け住宅の整備促進に向けた取り組みをお願いしたい。
- ・ 都市整備局と福祉保健局とは、高円賃及び東京シニア円滑入居賃貸住宅制度の登録を始め、高齢者に関し日常的に連携を図っている（サービス部分は福祉保健局が内容を精査し、書類が揃った段階で登録を行う等）。