

## はじめに

わが国では現在、急速な少子・高齢化の進展に伴い、人口が減少する中で、これに占める高齢者の割合は年々大きくなるなど、人口構造の変化が社会や経済に大きく影響を及ぼしはじめています。

政府では、社会保障の安定財源確保と財政健全化とともに、社会保障のあり方そのものを見直していくため、平成 24 年 2 月 17 日に「社会保障・税一体改革大綱」が閣議決定されました。この中でも、できる限り住み慣れた地域で在宅を基本とした生活の継続を目指す「地域包括ケアシステム」の構築に取り組むこととされています。

「地域包括ケアシステム」においては、住まい・医療・介護・予防・生活支援などが一体的に提供されることが必要であり、中でも住まいは生活の基盤となるものです。高齢者の住まいについては、平成 23 年 10 月に高齢者住まい法等が改正され、サービス付き高齢者向け住宅の登録制度がはじまるなど、整備に向けた取り組みが進められているところです。

こうした中、当会では一方、既存の住まいに目を向け、1960 年代より本格的に供給され始めた分譲マンションにおける生活継続の問題に着目しました。竣工後一定の年数を経過した築古分譲マンションは「建物の高齢化」による設備の老朽化、「居住者の高齢化」による生活の困難、という 2 つの「高齢化」に直面しており、特に分譲マンションが集中している都市部においては、今後これらの問題を抱えた築古分譲マンション（本調査研究では築 25 年以上のマンションを対象とした）が急速に増加することが予測されます。

高齢者が安心して暮らせる住まいの確保のためには、サービス付き高齢者向け住宅のような新たな住まいの整備とともに、既存の住まいで生活を継続できる体制の整備も不可欠であり、対応策の検討が求められています。

本調査研究では、上記のような背景を踏まえて、特に築古分譲マンションの「居住者の高齢化」に注目し、築古分譲マンションに居住する高齢者の生活環境とシルバーサービス提供等の実態を調査いたしました。本調査研究の結果が、築古分譲マンションにお住まいの方が年齢を重ねても安心して暮らし続けるためにはどうすればよいか、検討の一助となれば幸いです。

最後に、ご指導をいただきました本調査研究委員会の西下彰俊委員長（東京経済大学）をはじめ委員の皆様、アンケート調査やヒアリング調査にご協力いただきました分譲マンション管理組合・居住者並びに事業者の皆様に厚く御礼申し上げます。

平成 24 年 3 月  
社団法人シルバーサービス振興会



## 《目次》

|     |                                            |    |
|-----|--------------------------------------------|----|
| 第1章 | 本調査研究の実施概要                                 | 1  |
| 1.  | 調査の背景、目的                                   | 1  |
| 2.  | 調査の全体像                                     | 2  |
| (1) | 調査の構成                                      | 2  |
| 3.  | 調査体制                                       | 3  |
| (1) | 調査研究委員会                                    | 3  |
| (2) | 委員会開催実績                                    | 3  |
| 第2章 | アンケート調査結果                                  | 5  |
| 1.  | 実施概要                                       | 5  |
| (1) | 調査実施目的                                     | 5  |
| (2) | 調査方法                                       | 5  |
| (3) | 実施時期                                       | 5  |
| (4) | 調査対象                                       | 6  |
| (5) | 回収件数                                       | 6  |
| 2.  | 各調査結果の概要                                   | 7  |
| (1) | 管理組合調査                                     | 7  |
| (2) | 居住者調査                                      | 15 |
| (3) | サービス提供事業者・管理会社調査                           | 27 |
| 第3章 | ヒアリング調査結果                                  | 33 |
| 1.  | 実施概要                                       | 33 |
| (1) | 調査実施目的                                     | 33 |
| (2) | 調査対象                                       | 33 |
| (3) | 調査項目                                       | 33 |
| 2.  | 調査結果                                       | 35 |
| (1) | 管理組合                                       | 35 |
| (2) | 管理会社                                       | 39 |
| (3) | サービス提供事業者                                  | 46 |
| 第4章 | 本調査結果全体のまとめと考察                             | 51 |
| 1.  | 築古分譲マンション居住者の現状・高齢期の住まいとしての築古分譲マンションの課題の整理 | 51 |
| (1) | 住み続けの意向、可能性                                | 51 |
| (2) | 利用してみたいサービス                                | 51 |
| (3) | 高齢な居住者への生活支援サービス提供に関する管理組合の意向              | 51 |
| 2.  | 課題解決に活用可能な資源の考察、整理                         | 53 |
| (1) | 管理組合について                                   | 53 |
| (2) | 居住者・自治会等について                               | 53 |
| (3) | マンション居住者の有志による自主的な活動について                   | 53 |
| (4) | 生活支援サービス提供事業者について                          | 54 |
| (5) | 管理会社について                                   | 54 |
| (6) | 共用部分の活用                                    | 55 |
| 3.  | 築古分譲マンションにおいて生活継続していくための方策について             | 56 |
| (1) | 居住者の生活支援サービスニーズ                            | 56 |
| (2) | サービス提供の方策                                  | 56 |

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| 資料編.....                     | 61  |
| 1. アンケート調査結果（詳細） .....       | 63  |
| (1) 管理組合調査.....              | 63  |
| (2) 居住者調査.....               | 93  |
| (3) サービス提供事業者・管理会社調査.....    | 114 |
| 2. アンケート調査票 原票.....          | 125 |
| (1) A. 管理組合調査.....           | 125 |
| (2) B. 居住者調査.....            | 134 |
| (3) C. サービス提供事業者・管理会社調査..... | 142 |

# 第1章 本調査研究の実施概要

## 1. 調査の背景、目的

特に首都圏や中部、近畿圏といった3大都市圏において、築年数の経過した分譲マンション（本調査研究では築25年以上のマンションを対象とする。以降、築古分譲マンション）の増加が予想され、マンションの経年とともに居住者の高齢化が推測される。

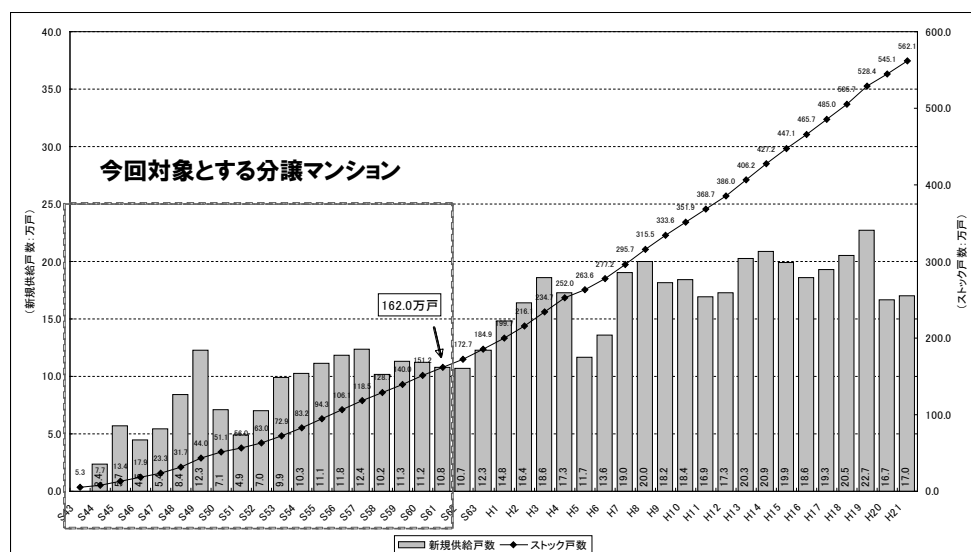
また、国土交通省の「平成20年度マンション総合調査（区分所有者向け）」によると、取得時期が古い分譲マンションほど居住者の永住意識は高くなる傾向がみられることから、高齢になるほど住み慣れた環境での生活継続を望んでいると考えられる。

一方で、居住者の高齢化とともに、生活継続のためには生活支援サービスや介護保険サービスといった外部サービスによる支援等も必要となってくることが想定されるが、築古分譲マンション居住者のサービス利用状況や分譲マンション特有のサービスニーズといった実態は明らかにされていない。

また、分譲マンションは、マンションの区分所有者組織である管理組合やマンション自治会などの居住者組織が存在するといった戸建て住宅や賃貸住宅にはみられない特徴があり、それらを活用した効果的なサービス提供や、「集合住宅」という形態を活かした効率的なサービス提供の可能性も期待される。しかし、築古分譲マンションの管理組合の状況や集合住宅に対するサービス提供事業者のサービス提供状況、管理会社の取組み状況については明らかにされておらず、居住者の状況も含めその実態を把握することが求められる。

そこで、本調査研究では、築古分譲マンション居住者の高齢化や居住者の生活継続意識、必要と思われる生活支援サービスといった築古分譲マンションの実態を把握するとともに、サービス提供に関与することが期待されている管理組合やサービス提供事業者、マンション管理会社の現状や課題、今後の可能性などを把握し、「集住」「管理組合」「居住者組織」といった特徴をもった分譲マンションにて生活を継続していくための方策について検討する。

図表1 全国のマンションストック戸数



## 2. 調査の全体像

### (1) 調査の構成

本調査の構成は以下の通りである。築古分譲マンションにおける管理組合の状況や高齢者の生活環境、サービス提供等の実態を把握することを目的として、アンケート調査およびヒアリング調査をおこなった。

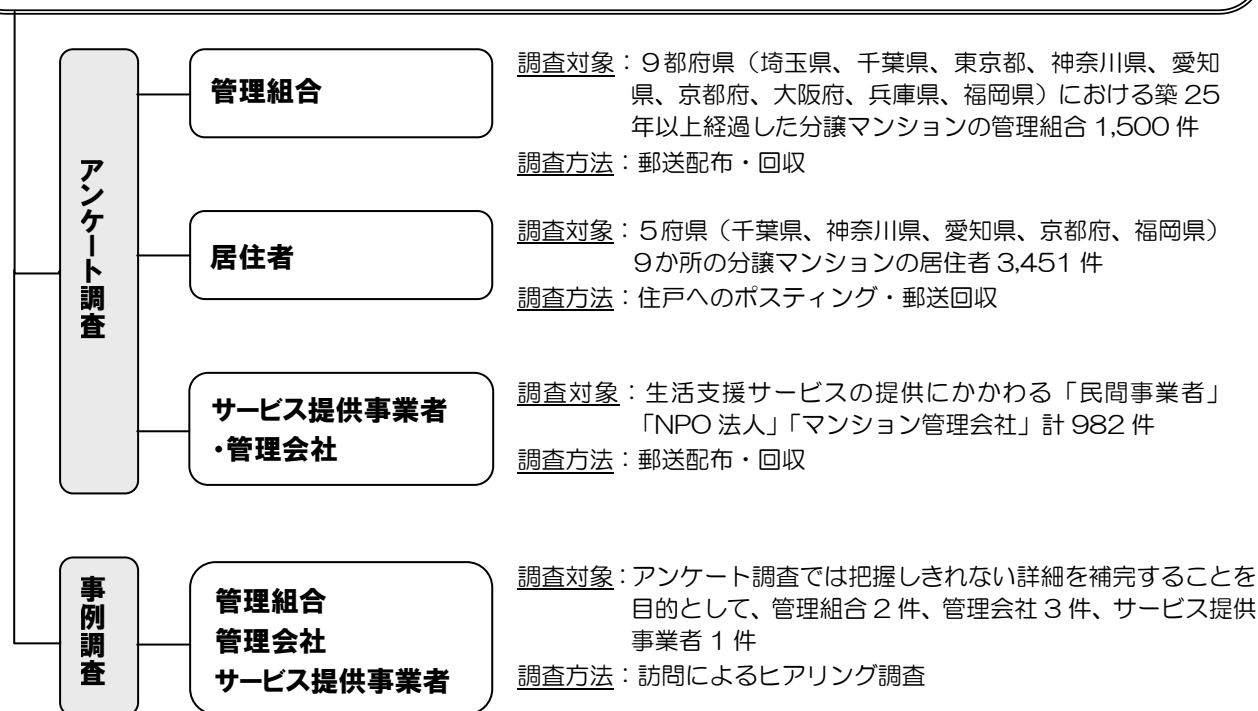
図表 2 調査フロー

築古分譲マンションにおける管理組合の状況や高齢者の生活環境、サービス提供等の実態を把握することによって現状の課題を整理し、築古分譲マンションにおいて生活継続していくための方策を検討する

#### <調査の目的と方法>

管理組合、居住者、サービス提供事業者および管理会社の3つの側面から実態を把握する

1. 管理組合からみた居住者の現状やマンション居住者の高齢化による課題、サービス提供に関わる管理組合の意識等の把握
2. 居住者の生活継続意向や生活支援サービスの利用実態、継続して住み続けていくために必要と考える生活支援サービス等の把握
3. サービス提供事業者、管理会社の生活支援サービスの提供実態、サービスを提供する際の課題等の把握



#### <調査結果のまとめと考察>

1. 築古分譲マンション居住者の現状・高齢期の住まいとしての築古分譲マンションの課題の整理
2. 課題解決に活用可能な資源の考察、整理
3. 分譲マンションにて生活継続していくための方策について／等

### 3. 調査体制

#### (1) 調査研究委員会

学識経験者、マンション事業者、サービス提供事業者、区分所有者を委員とする調査研究委員会を設置し、調査実施計画及び調査結果の考察、分析方法、成果報告書案の確定について検討した。

委員長 西下 彰俊 東京経済大学 現代法学部 教授  
委員 加藤 仁志 株式会社 鴻池組 東京本店 建築営業部 部長  
委員 鈴木 雅之 特定非営利活動法人 ちば地域再生リサーチ 事務局長  
委員 谷垣 千秋 特定非営利活動法人 全国マンション管理組合連合会 事務局長  
委員 田村 良一 セントケア・ホールディング 株式会社 常務取締役執行役員  
委員 矢田 尚子 白鷗大学法学部 准教授  
(敬称略・委員は 50 音順)

#### (2) 委員会開催実績

以下の日程、内容にて委員会を開催した。

| 回   | 開催日時     | 検討内容                                          |
|-----|----------|-----------------------------------------------|
| 第1回 | 9月27日(火) | ・調査実施計画について<br>・アンケート調査の実施概要について              |
| 第2回 | 1月13日(金) | ・アンケート調査結果の中間報告および分析方法<br>・ヒアリング調査の実施状況報告     |
| 第3回 | 2月1日(水)  | ・ヒアリング調査結果の報告<br>・アンケート調査結果の追加報告<br>・報告書骨子の検討 |
| 第4回 | 3月6日(火)  | ・報告書案の検討                                      |





## 第2章 アンケート調査結果

### 1. 実施概要

#### (1) 調査実施目的

##### A. 管理組合調査

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

##### B. 居住者調査

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

##### C. サービス提供事業者・管理会社調査

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

#### (2) 調査方法

##### A. 管理組合調査

郵送配布、郵送回収

##### B. 居住者調査

各住戸へのポスティング、郵送回収

なお、調査の実施にあたっては、事前に管理組合の承諾を受けた上で実施した。

##### C. サービス提供事業者・管理会社調査

郵送配布、郵送回収

#### (3) 実施時期

##### A. 管理組合調査

平成 23 年 11 月 11 日 調査票発送

平成 23 年 11 月 30 日 調査票回収締切

##### B. 居住者調査

平成 23 年 11 月初旬、12 月初旬 調査票配布

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

##### C. サービス提供事業者・管理会社調査

平成 23 年 10 月 28 日 調査票発送

平成 23 年 11 月 18 日 調査票回収締切

#### (4) 調査対象

##### A. 管理組合調査

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

##### B. 居住者調査

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

##### C. サービス提供事業者・管理会社調査

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

###### <民間事業者>

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

###### <NPO法人>

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

###### <マンション管理会社>

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

#### (5) 回収件数

各調査の回収状況は以下の通りである。

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

## 2. 各調査結果の概要

### (1) 管理組合調査

#### 1) 組合とマンションの概要

##### ① 管理人室の有無

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

図表 1 問 11：管理人室の有無（単数回答）

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

※他の区分と比較して差がみられる数値について網掛けしている。以下同様。

##### ② 集会室の有無

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

図表 2 問 12：集会室の有無（単数回答）

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

##### ③ エレベーターの設置の有無

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

##### ④ 共用部のバリアフリー状況

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

## ⑤ マンションの管理形態

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

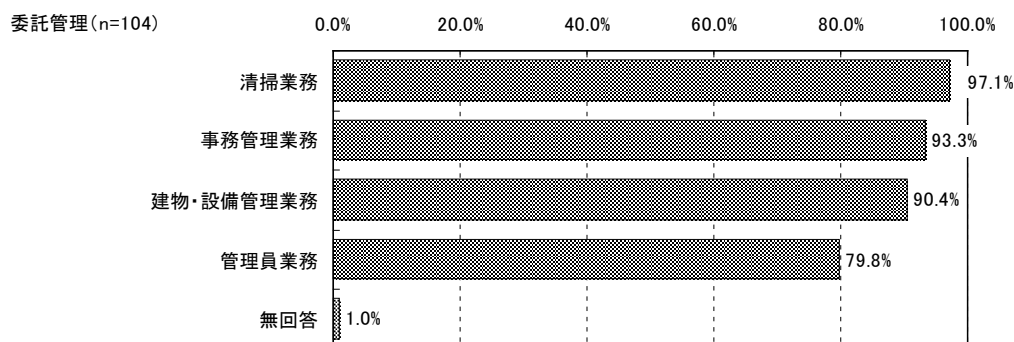
図表3 問15：規模別-管理形態（単数回答）

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

## ⑥ 管理会社等に委託している内容

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

図表4 問15-1：委託業務内容（複数回答）



## ⑦ 管理人の常駐時間

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

図表5 問16：管理人の常駐時間（複数回答）

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

## 2) 居住者の状況、マンション内交流の状況

### ① 65 歳以上の高齢者がいる世帯

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

図表 6 問 28①：65 歳以上の高齢者のいる世帯割合（数値回答）

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

### ② 高齢者単身世帯数、夫婦のみ世帯数

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

図表 7 問 28②：高齢者単身世帯割合（数値回答）

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

### ③ マンション内の交流活動の有無

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

図表 8 問 32：規模別-交流活動の有無（単数回答）

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

#### ④ 高齢者の支援を目的としたマンション内の自主的な組織の有無

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

図表 9 問 33：規模別-自主的な組織の有無（単数回答）

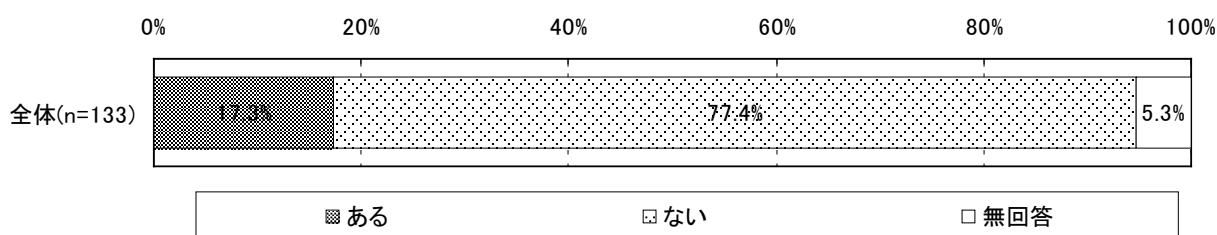
|                | 調査数          | ある         | ない          | 無回答      |
|----------------|--------------|------------|-------------|----------|
| 全体             | 133<br>100.0 | 11<br>8.3  | 117<br>88.0 | 5<br>3.8 |
| 小規模（30戸未満）     | 26<br>100.0  | -          | 25<br>96.2  | 1<br>3.8 |
| 中規模（30～100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

#### ⑤ 孤立死の発生の有無

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

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

図表 10 問 31：孤立死の発生の有無（単数回答）



図表 11 問 5：規模別-孤立死の発生の有無（単数回答）

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

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

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

図表 12 孤立死の発生の有無別-問 32：交流活動の有無（単数回答）

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

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

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

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

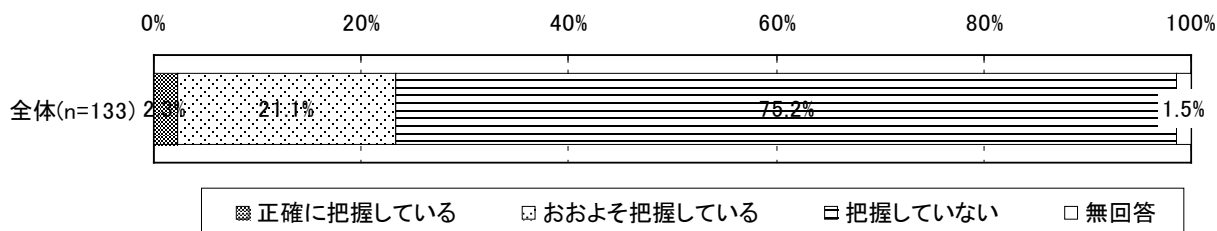
|             | 調査数          | 議題に上がったことがある | 議題に上がったことがない | 無回答      |
|-------------|--------------|--------------|--------------|----------|
| 全体          | 133<br>100.0 | 46<br>34.6   | 78<br>58.6   | 9<br>6.8 |
| 孤立死 過去にあった  | 23<br>100.0  | 12<br>52.2   | 11<br>47.8   | -<br>-   |
| 孤立死 現在までにな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

### 3) 管理組合からみた居住者への生活支援サービスの必要性

#### ① 居住者が利用している生活支援サービスの把握状況

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

図表 15 問 34：居住者の生活支援サービス利用の把握状況（単数回答）

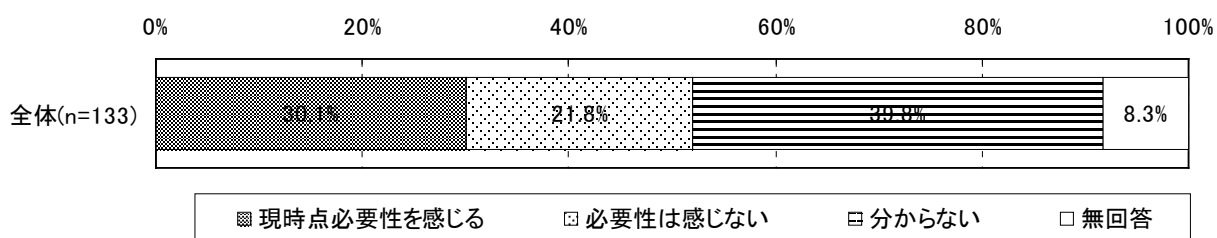


#### ② 管理組合からみた現時点における居住者への生活支援サービスの必要性

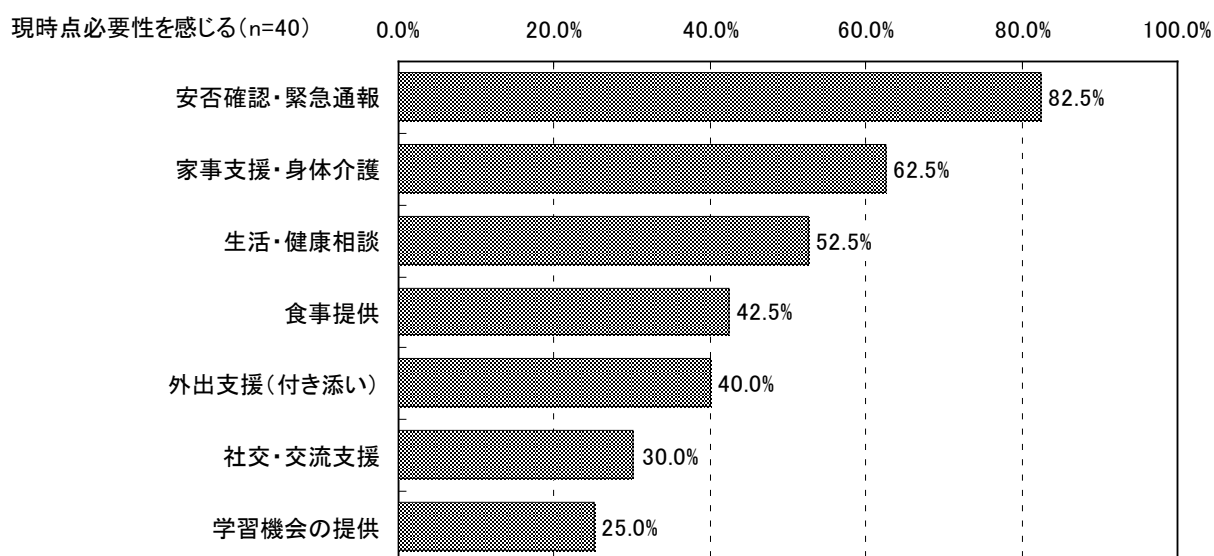
現時点における生活支援サービスの必要性については、「現時点で必要性を感じる」が30.1%、「必要性は感じない」が21.8%、「分からない」が39.8%であった。規模別にみると、大規模マンションにて「現時点で必要性を感じる」の割合が41.0%と高かった。

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

図表 16 問 35：現時点における生活支援サービスの必要性（単数回答）



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



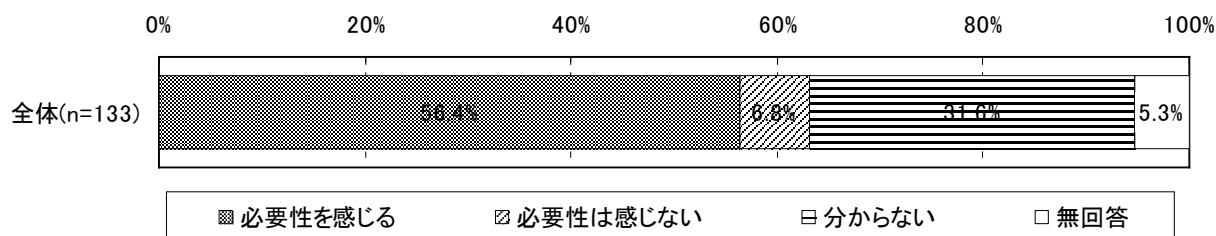


### ③ より高齢化した場合の生活支援サービスの必要性

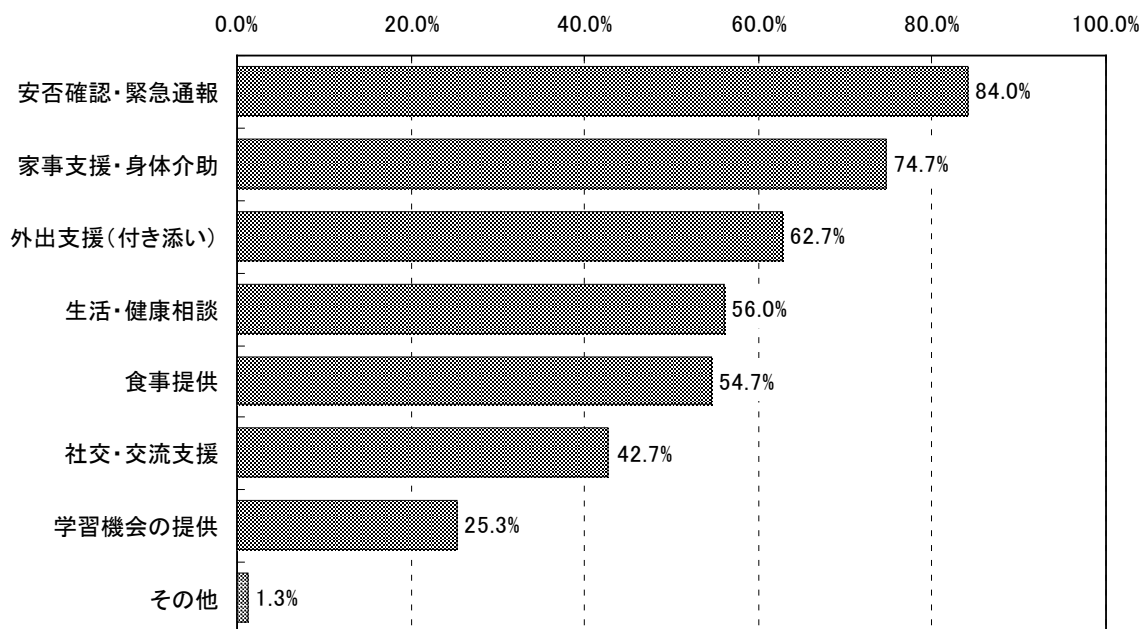
より高齢化した将来の生活支援サービスの必要性については、「必要性を感じる」が 56.4%と最も多く、「必要性を感じない」は 6.8%、「分からない」は 31.6%であった。

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

図表 18 問 40：将来の生活支援サービスの必要性（単数回答）



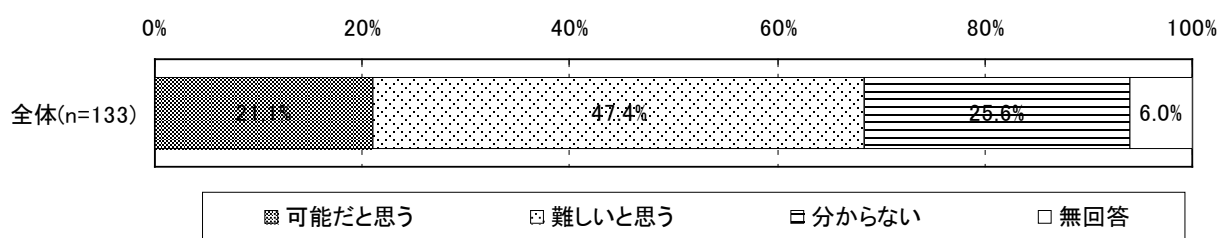
図表 19 問 40：将来必要性を感じる生活支援サービス（複数回答）



### ④ 今後の生活継続の可能性

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

図表 20 問 38：今後の生活継続の可能性（単数回答）

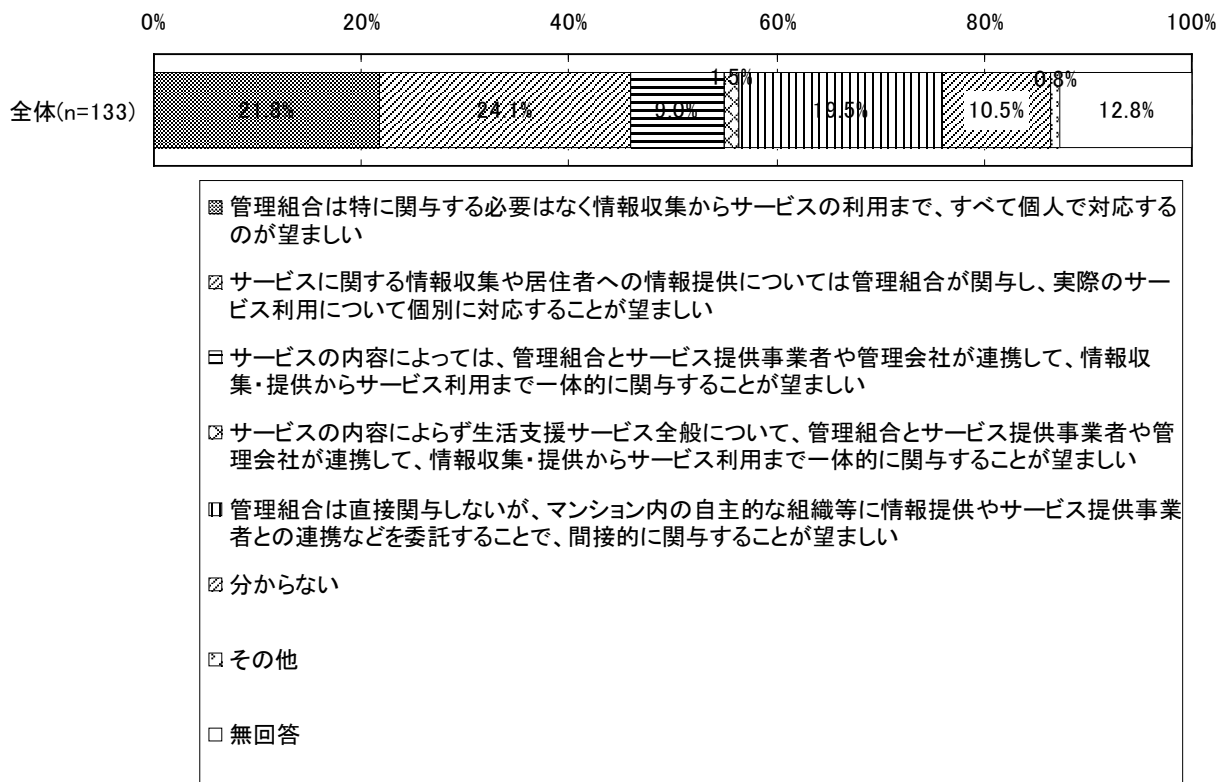


#### 4) 管理組合の関わり、共用部活用の可能性

##### ① 居住者への生活支援サービスの提供に対する管理組合の関わり

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

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



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

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

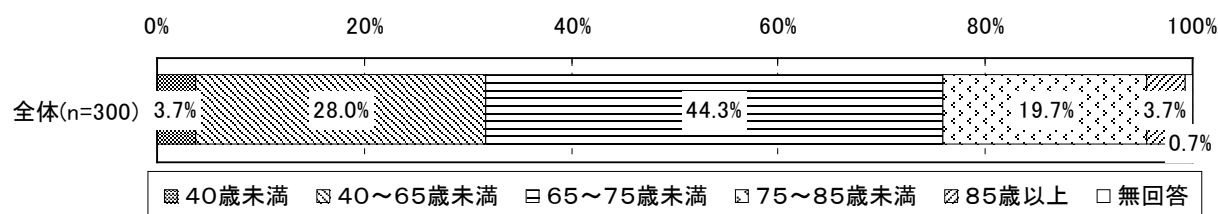
## (2) 居住者調査

### 1) 回答者概要

#### ① 年齢

回答者の平均年齢は 68.4 歳であった。

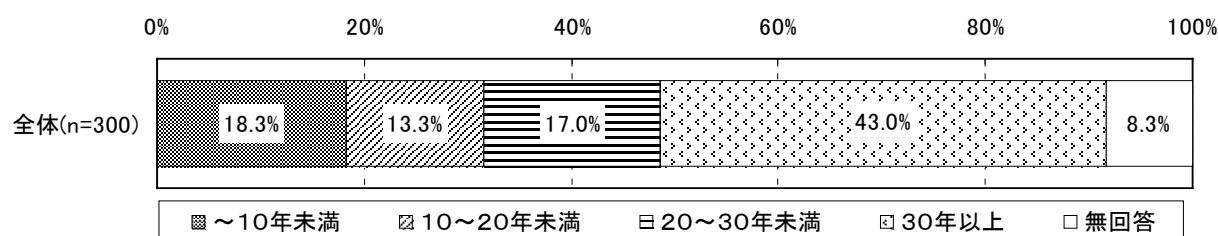
図表 22 問 9：年齢分布（数値回答）



#### ② 居住年数

居住年数の平均は 24.1 年であった。

図表 23 問 7：入居年数分布（数値回答）



#### ③ 世帯構成

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

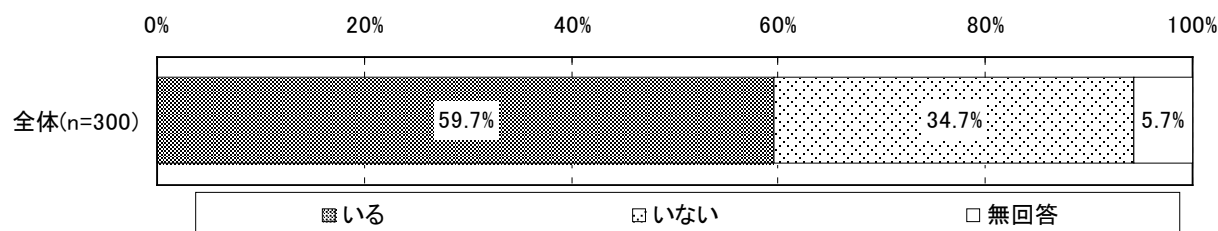
#### ④ 身体状況

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

#### ⑤ 支援してくれる人の有無

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

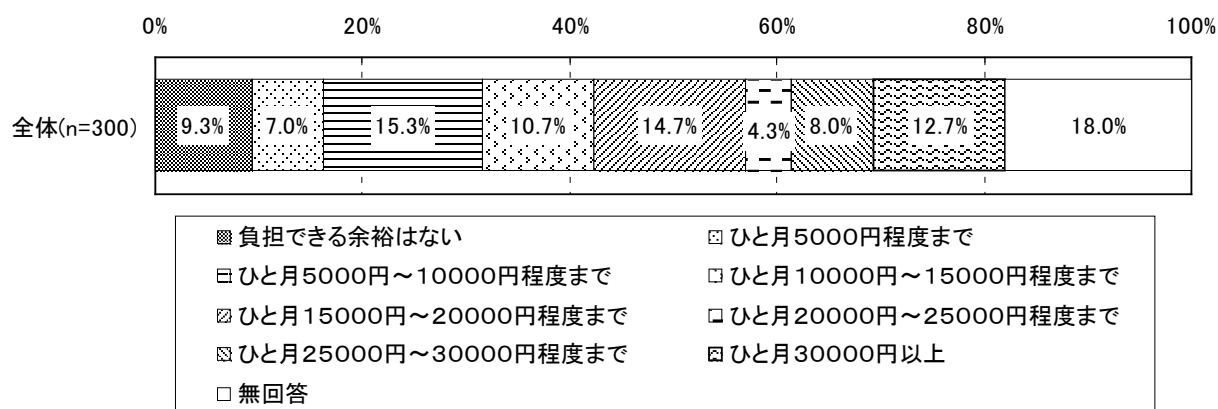
図表 24 問 23：金銭以外の家事等について支援してくれる人の有無（単数回答）



# ⑥ 生活支援サービスが必要になった場合に負担できる金額（ひと月）

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

図表 25 問 18：負担できる1か月の金額（単数回答）



図表 26 問 9：年齢別-負担できる金額（単数回答）

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

図表 27 問 10：性別-負担できる金額（単数回答）

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

図表 28 問 11：世帯構成別-負担できる金額（単数回答）

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

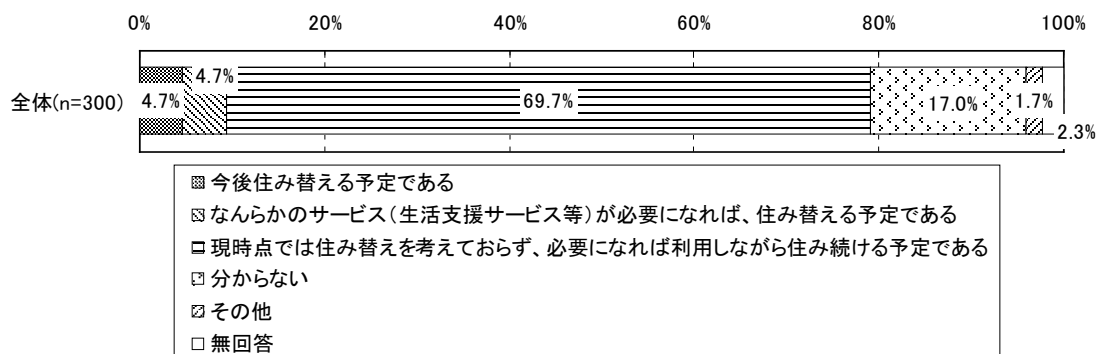
図表 29 問 15：主な収入源別-負担できる金額（単数回答）

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

## ⑦ 現時点での住み替えの意向

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

図表 30 問 8：現時点での住み替え意向（単数回答）



図表 31 問 8：世帯形態別-現時点での住み替え意向（単数回答）

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

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

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

図表 33 問 8：支援者の有無別-現時点での住み替え意向（単数回答）

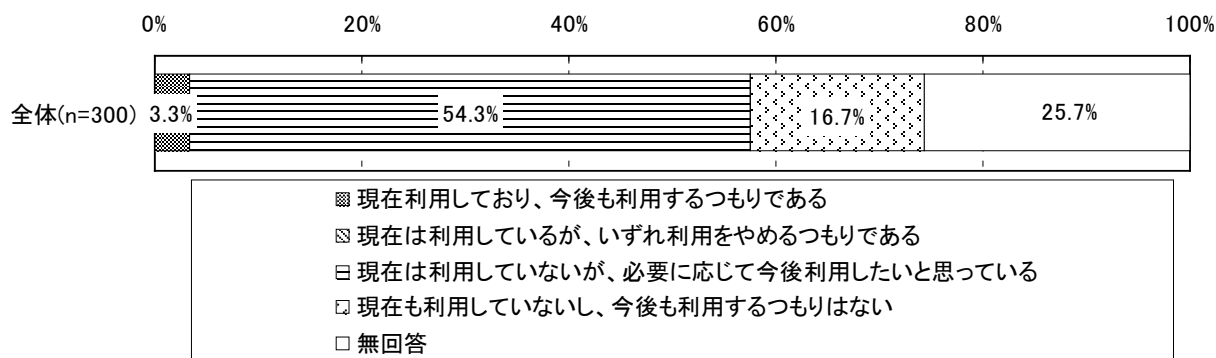
|     | 調査数          | 今後住み替える予定である | なんらかのサービスが必要になれば、住み替える予定である | 現時点では住み替えを考えておらず、サービスが必要になれば利用しながら住み続ける予定である | 分からない      | その他      | 無回答      |
|-----|--------------|--------------|-----------------------------|----------------------------------------------|------------|----------|----------|
|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

## 2) 現在の生活支援サービスの利用状況と今後の利用意向

### ① 現在の生活支援サービスの利用状況と今後の利用意向

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

図表 34 問 17：現在の利用状況と今後の利用意向（単数回答）



図表 35 問 17：年齢別-現在の利用状況と今後の利用意向（数値回答）

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

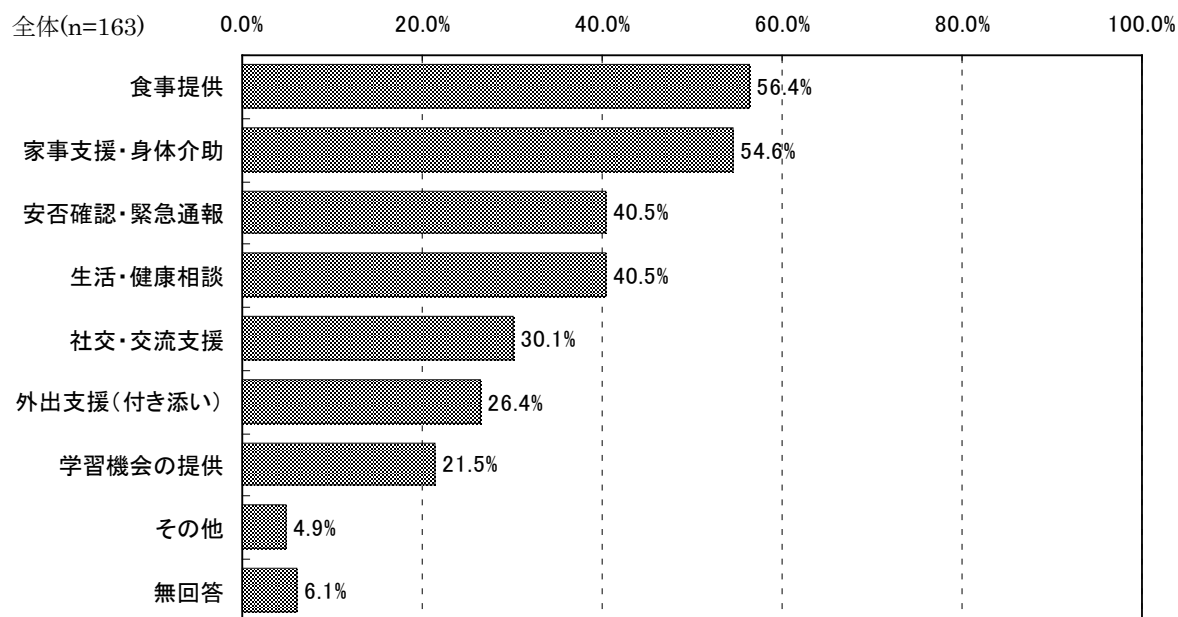
### ② 具体的に利用してみたいサービス

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

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

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

図表 36 問 17-6：利用してみたい具体的なサービス（複数回答）



図表 37 問 17-6：性別-利用してみたい具体的なサービス（複数回答）

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

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

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



### ③ 今後の生活継続の可能性

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

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

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

### 3) マンションでの生活継続について

#### ① 今後より高齢になった場合の生活継続の可能性

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

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

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

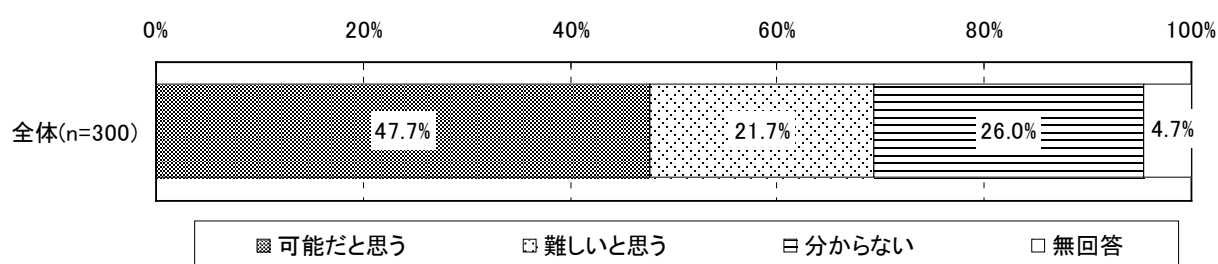
男性は「可能だと思う」と回答した人が55.9%と多く、女性は「分からない」と回答した人が35.0%と多かった。

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

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

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

図表 40 問 21：今後の生活継続の可能性（単数回答）



図表 41 問 5：EV の設置の有無別-今後の生活継続の可能性（単数回答）

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

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

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

図表 43 問 9：年齢別-今後の生活継続の可能性（単数回答）

|       | 調査数          | 可能だと思う      | 難しいと思う     | 分からない      | 無回答       |
|-------|--------------|-------------|------------|------------|-----------|
| 全体    | 300<br>100.0 | 143<br>47.7 | 65<br>21.7 | 78<br>26.0 | 14<br>4.7 |
| 65歳未満 | 95<br>100.0  | 40<br>42.1  | 18<br>18.9 | 33<br>34.7 | 4<br>4.2  |
| 65歳以上 | 203<br>100.0 | 103<br>50.7 | 47<br>23.2 | 43<br>21.2 | 10<br>4.9 |

図表 44 問 21：性別-今後の生活継続の可能性（単数回答）

|    | 調査数          | 可能だと思う      | 難しいと思う     | 分からない      | 無回答       |
|----|--------------|-------------|------------|------------|-----------|
| 全体 | 300<br>100.0 | 143<br>47.7 | 65<br>21.7 | 78<br>26.0 | 14<br>4.7 |
| 男性 | 179<br>100.0 | 100<br>55.9 | 41<br>22.9 | 35<br>19.6 | 3<br>1.7  |
| 女性 | 120<br>100.0 | 43<br>35.8  | 24<br>20.0 | 42<br>35.0 | 11<br>9.2 |

図表 45 問 21：世帯形態別-今後の生活継続の可能性（単数回答）

|             | 調査数          | 可能だと思う      | 難しいと思う     | 分からない      | 無回答       |
|-------------|--------------|-------------|------------|------------|-----------|
| 全体          | 300<br>100.0 | 143<br>47.7 | 65<br>21.7 | 78<br>26.0 | 14<br>4.7 |
| 単身世帯（一人暮らし） | 84<br>100.0  | 27<br>32.1  | 28<br>33.3 | 26<br>31.0 | 3<br>3.6  |
| 夫婦のみの世帯     | 129<br>100.0 | 73<br>56.6  | 24<br>18.6 | 26<br>20.2 | 6<br>4.7  |
| その他の世帯      | 82<br>100.0  | 41<br>50.0  | 13<br>15.9 | 25<br>30.5 | 3<br>3.7  |

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

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

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

問 21 n=300

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

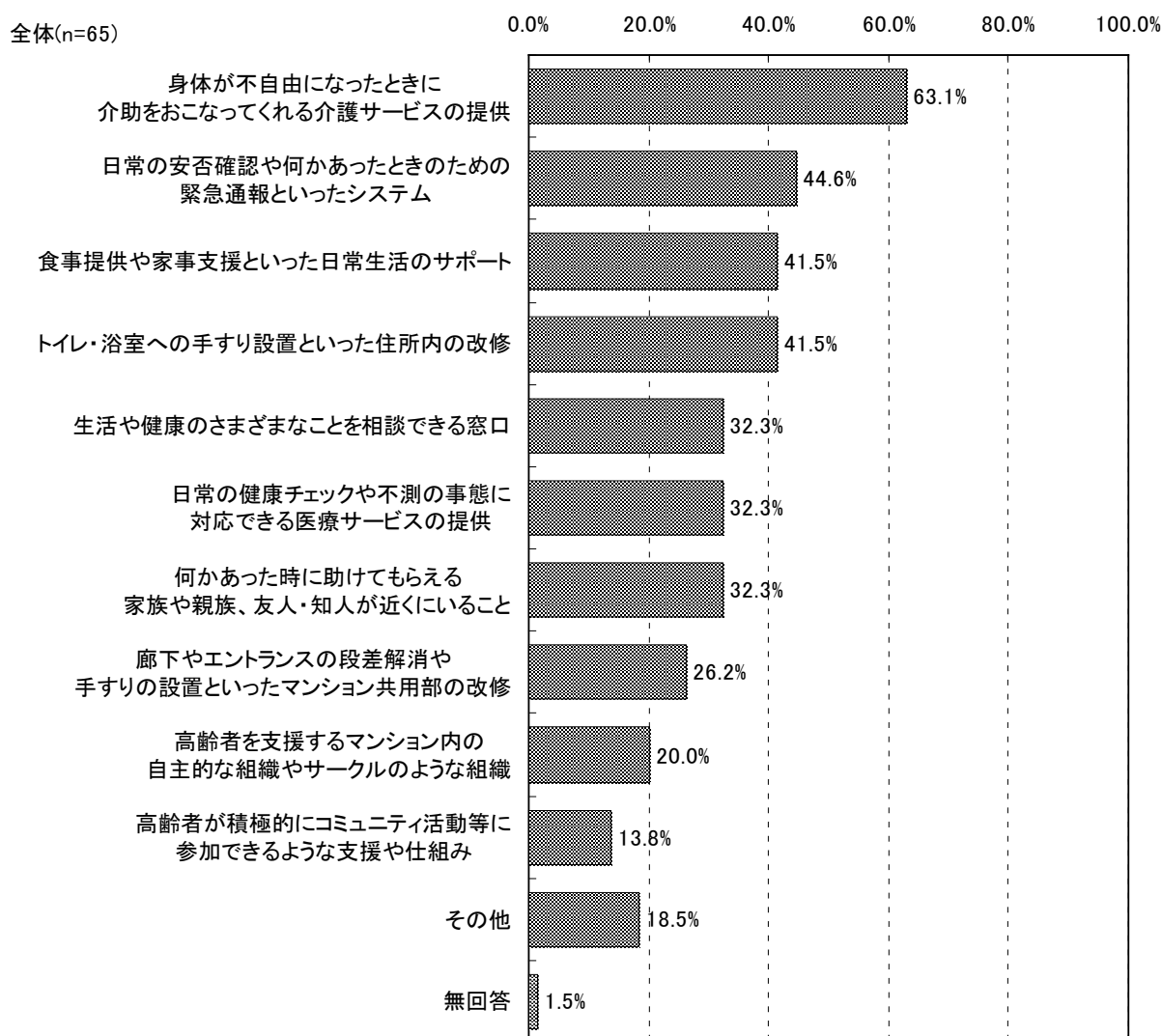
図表 48 問 21：支援者の有無別-今後の生活継続の可能性（単数回答）

|     | 調査数          | 可能だ<br>と思う  | 難しい<br>と思う | 分<br>から<br>ない | 無<br>回<br>答 |
|-----|--------------|-------------|------------|---------------|-------------|
| 全体  | 300<br>100.0 | 143<br>47.7 | 65<br>21.7 | 78<br>26.0    | 14<br>4.7   |
| いる  | 179<br>100.0 | 101<br>56.4 | 33<br>18.4 | 38<br>21.2    | 7<br>3.9    |
| いない | 104<br>100.0 | 36<br>34.6  | 27<br>26.0 | 36<br>34.6    | 5<br>4.8    |

## ② マンションで生活を継続していくために必要なこと

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

図表 49 問 21-1：今後の生活継続に必要なこと（複数回答）



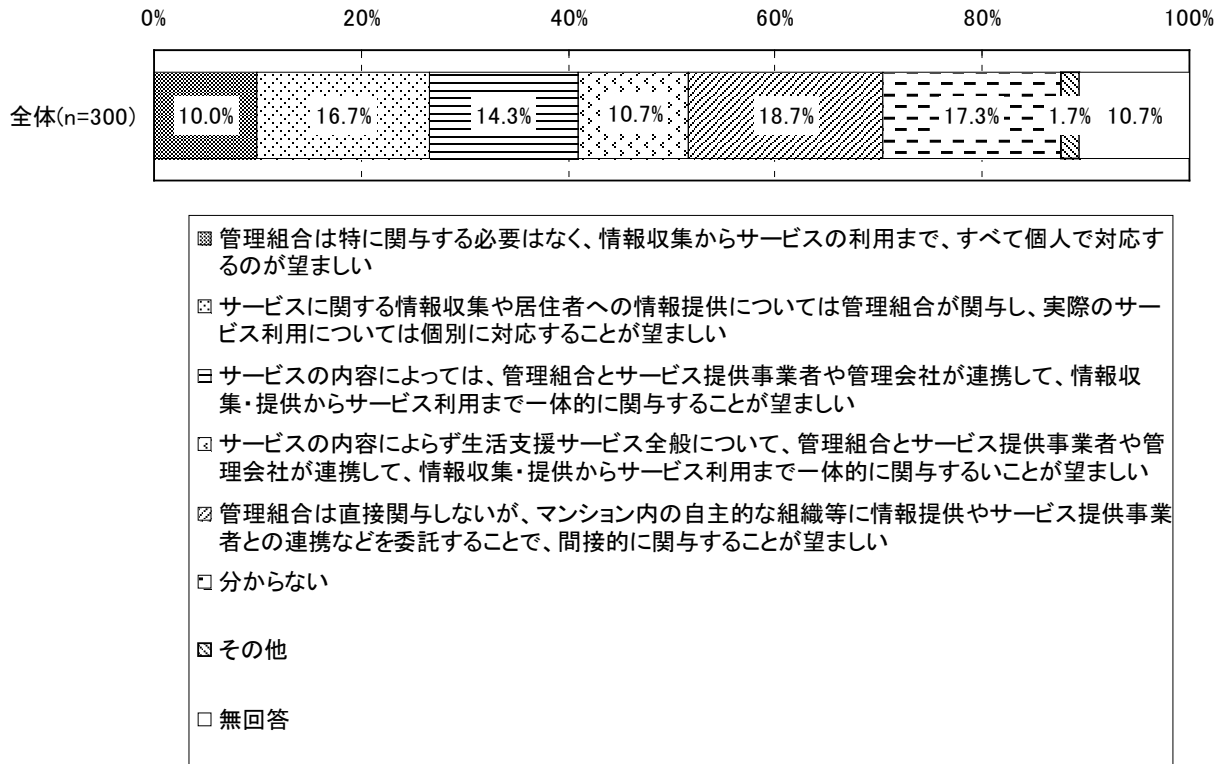
#### 4) 生活支援サービスを利用する際の管理組合の関与

##### ① 生活支援サービスを利用する際の管理組合の関与

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

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

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



### (3) サービス提供事業者・管理会社調査

#### 1) 現在のサービス提供状況、今後のサービス事業実施の意向

##### ① 事業者の種別

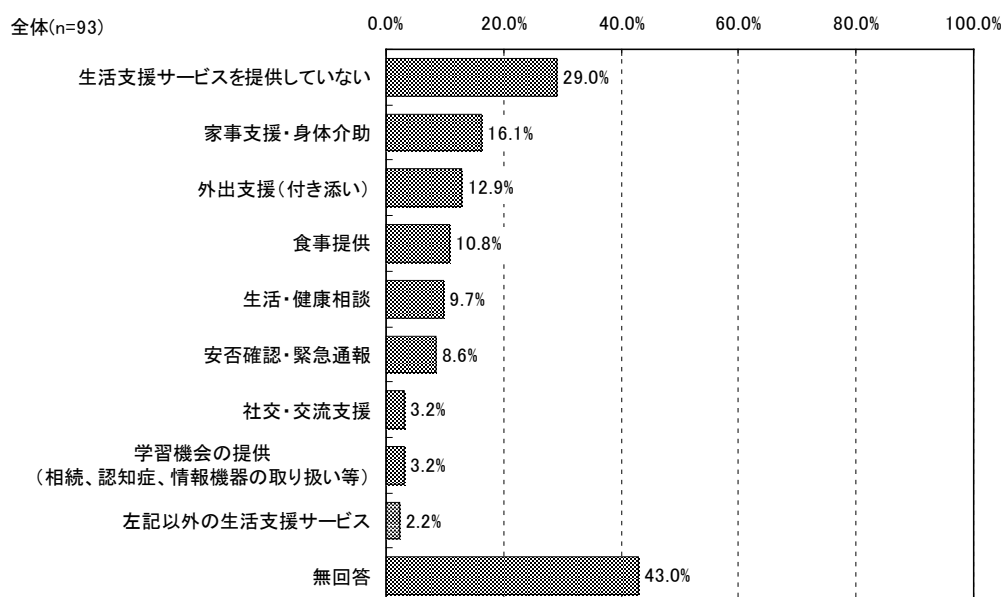
事業者種別については、「特定非営利活動法人」が31.2%、「マンション管理事業者」が29.0%、「民間の介護・生活支援サービス事業者」が21.5%であった。

##### ② 高齢者を対象に提供している生活支援サービス（介護保険外）

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

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

図表 51 問 3(1)：提供している生活支援サービス（複数回答）



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

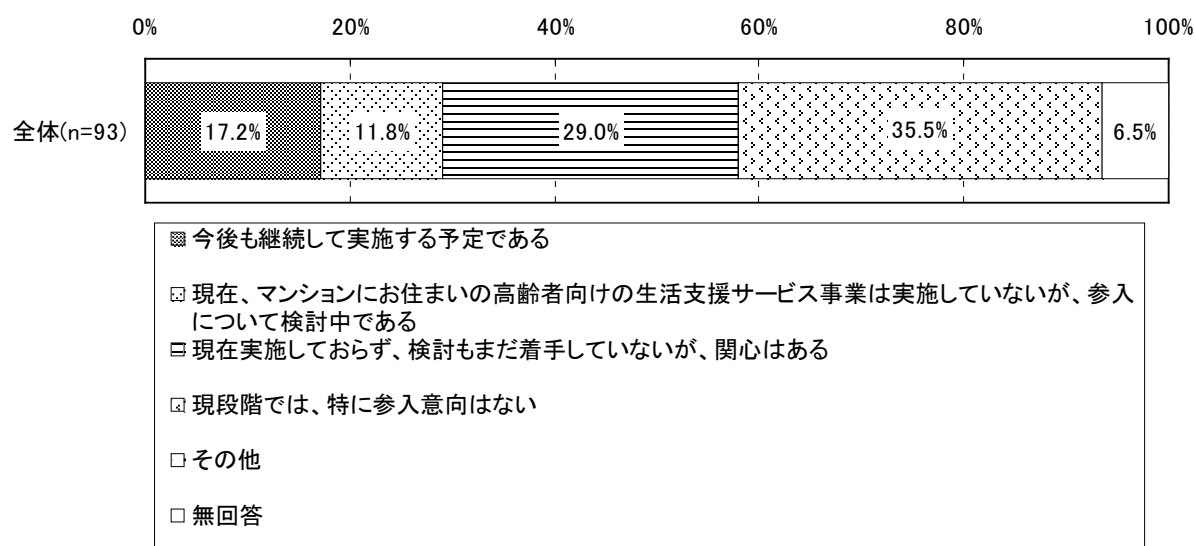
|                   | 調査数   | 食事提供 | 家事支援・身体介助 | 安否確認・緊急通報 | 外出支援（付き添い） | 生活・健康相談 | 社交・交流支援 | 学習機会の提供 | 左記以外の生活支援サービス | 生活支援サービスを提供していない | 無回答  |
|-------------------|-------|------|-----------|-----------|------------|---------|---------|---------|---------------|------------------|------|
| 全体    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

### ③ 今後のマンション居住の高齢者向け生活支援サービス事業実施の意向

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

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

図表 53 問 7：生活支援サービスの事業展開の見通し（単数回答）



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

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



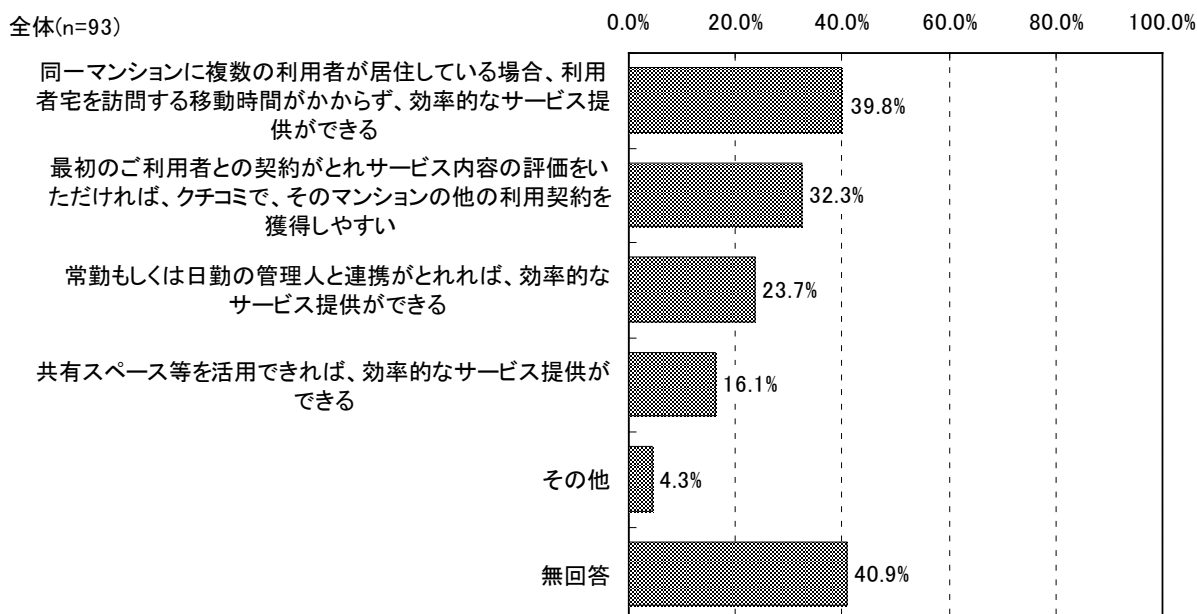
## 2) マンション高齢者に生活支援サービスを提供するメリット、提供の際の問題点

### ① マンションの高齢者に対して生活支援サービスを提供するメリット

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

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

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



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

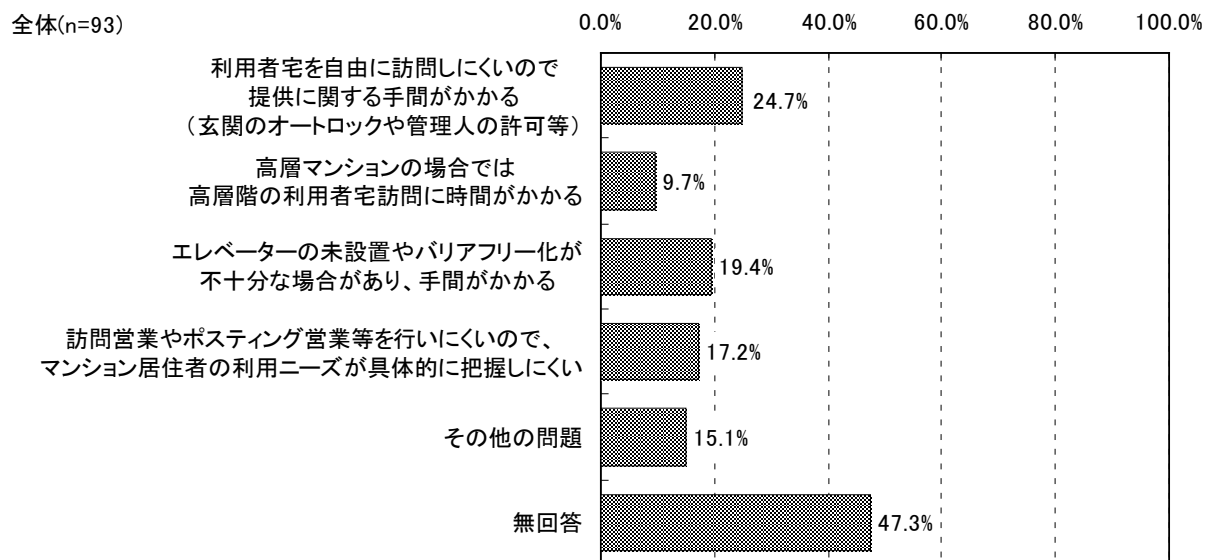
|                   | 調査数   | 同一マンションに複数の利用者が居住している場合、利用者宅を訪問する移動時間がかからず、効率的なサービス提供ができる | 最初のご利用者との契約がとれサービス内容の評価をいただければ、クチコミで、そのマンションの他の利用契約を獲得しやすい | 常勤もしくは日勤の管理人と連携がとれれば、効率的なサービス提供ができる | 共有スペース等を活用できれば、効率的なサービス提供ができる | その他 | 無回答  |
|-------------------|-------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------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

## ② マンションの高齢者に対して生活支援サービスを提供する際の問題や障害

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

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

図表 57 問 5：生活支援サービスを提供する際の問題点（複数回答）



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

|                   | 調査数         | 利用者宅を自由に訪問しにくいので提供に関する手間がかかる<br>(玄関のオートロックや管理人の許可等) | 高層マンションの場合では高層階の利用者宅訪問に時間がかかる | エレベーターの未設置やバリアフリー化が不十分な場合があり、手間がかかる | 訪問営業やポスティング営業等を行いにくいので、マンション居住者の利用ニーズが具体的に把握しにくい | その他の問題     | 無回答        |
|-------------------|-------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------|------------|------------|
| 全体                | 93<br>100.0 | 23<br>24.7                                          | 9<br>9.7                      | 18<br>19.4                          | 16<br>17.2                                       | 14<br>15.1 | 44<br>47.3 |
| マンション管理事業者        | 27<br>100.0 | 4<br>14.8                                           | -<br>-                        | 3<br>11.1                           | 6<br>22.2                                        | 4<br>14.8  | 13<br>48.1 |
| 民間の介護・生活支援サービス事業者 | 20<br>100.0 | 9<br>45.0                                           | 2<br>10.0                     | 6<br>30.0                           | 4<br>20.0                                        | 4<br>20.0  | 6<br>30.0  |
| 特定非営利活動法人         | 29<br>100.0 | 7<br>24.1                                           | 5<br>17.2                     | 7<br>24.1                           | 5<br>17.2                                        | 5<br>17.2  | 12<br>41.4 |
| その他               | 17<br>100.0 | 3<br>17.6                                           | 2<br>11.8                     | 2<br>11.8                           | 1<br>5.9                                         | 1<br>5.9   | 13<br>76.5 |

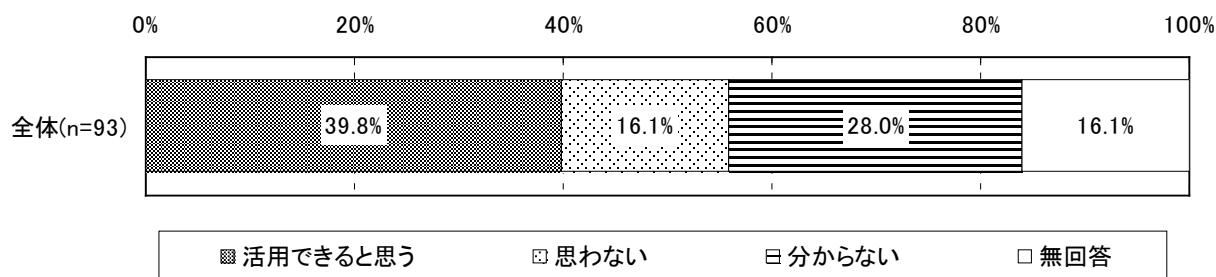
### 3) 共用部の活用や他事業者との連携の可能性

#### ① サービス提供時の管理人室や集会室の活用の可能性

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

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

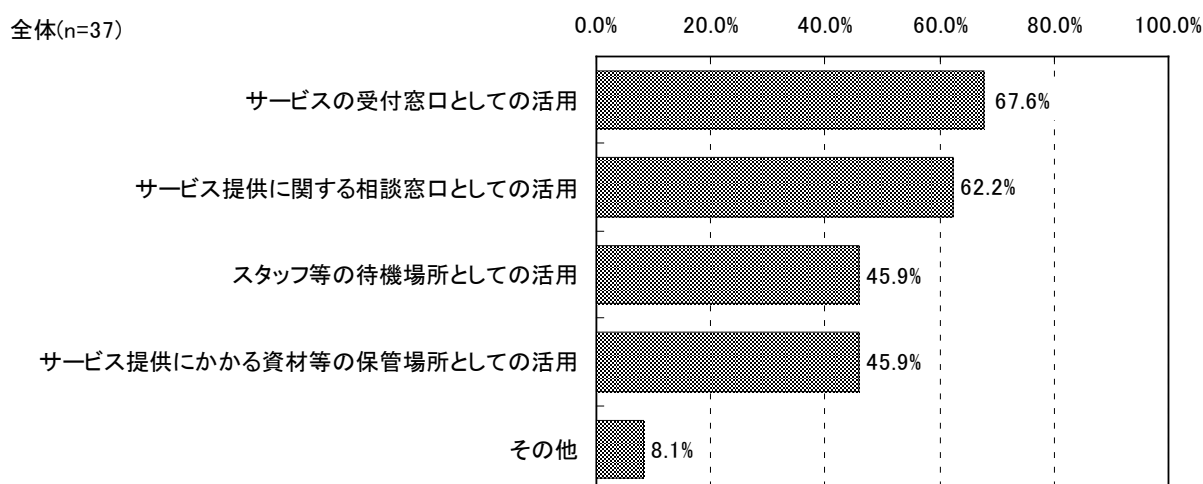
図表 59 問 8：管理人室や集会室の活用可能性（単数回答）



図表 60 問 8：事業者種別-管理人室や集会室の活用可能性（単数回答）

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

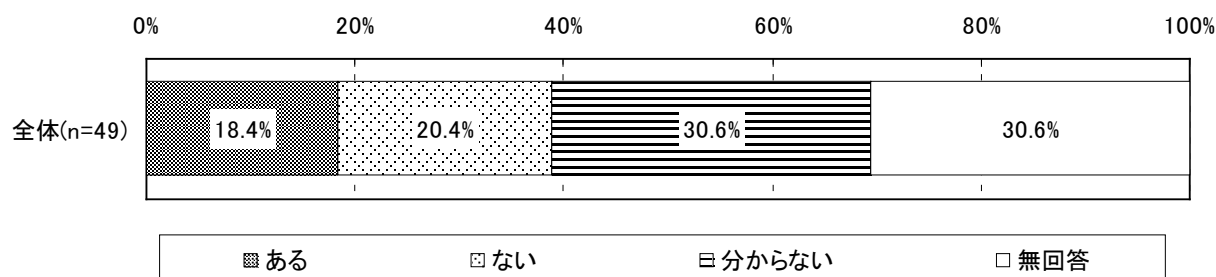
図表 61 問 8-1：具体的な活用方法（複数回答）



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

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

図表 62 問 9：マンション管理会社との連携の可能性（単数回答）

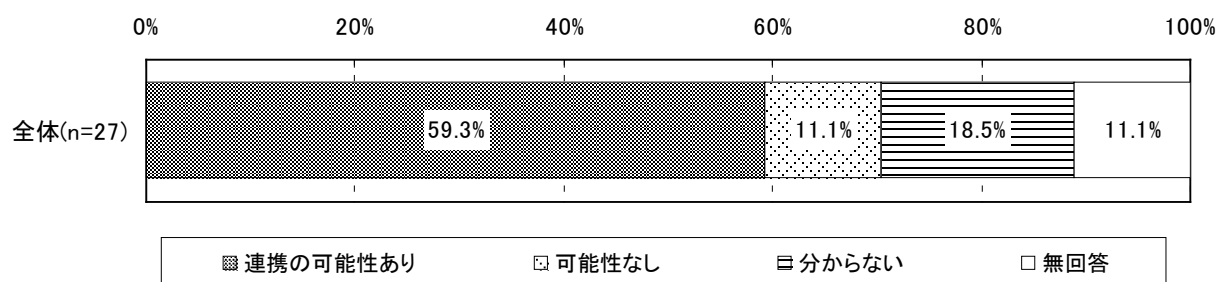


## ③ サービス提供事業者と連携したサービス提供の可能性（マンション管理会社のみ）

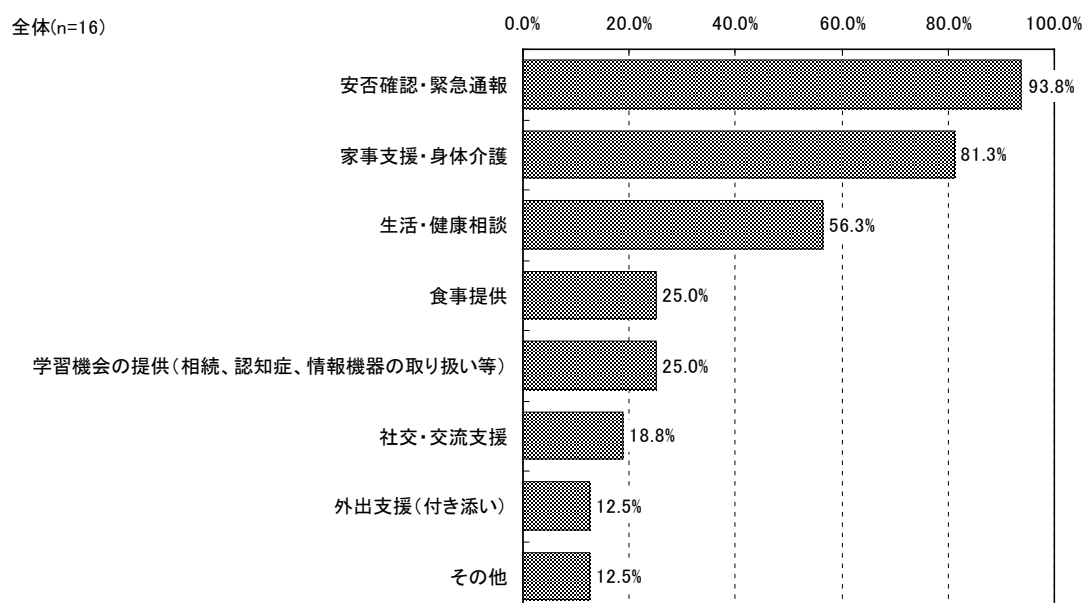
マンション管理会社に対してサービス提供事業者との連携の可能性について聞いたところ、連携の可能性は「ある」とした事業者は 59.3%、「ない」とした事業者は 11.1%であった。

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

図表 63 問 10：サービス提供事業者との連携の可能性（単数回答）



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



## 第3章 ヒアリング調査結果

### 1. 実施概要

#### (1) 調査実施目的

築古分譲マンションの管理組合（居住者）、管理会社、生活支援サービス提供事業者等を対象とし、築古分譲マンションに居住する高齢者の現状と課題、生活支援サービスのニーズ等について、アンケート調査では把握しきれない詳細を補完することを目的にヒアリングを実施した。

#### (2) 調査対象

以下の管理組合・居住者、管理会社、サービス提供事業者を対象としてヒアリングを実施した。

##### 1) 管理組合

| 調査先                               | 調査実施日      |
|-----------------------------------|------------|
| A マンション管理組合（築 39 年・280 戸）         | H23. 12. 2 |
| B マンション管理組合 元理事長 B 氏（築 40 年・36 戸） | H23. 12. 1 |

##### 2) 管理会社

| 調査先          | 調査実施日      |
|--------------|------------|
| マンション管理業 C 社 | H23. 12. 6 |
| マンション管理業 D 社 | H24. 1. 12 |
| イノーヴ 株式会社    | H24. 1. 12 |

##### 3) サービス提供事業者

| 調査先                  | 調査実施日       |
|----------------------|-------------|
| 特定非営利活動法人 ちば地域再生リサーチ | H23. 11. 29 |

#### (3) 調査項目

ヒアリングにおける調査項目は以下の通りである。

##### 1) 管理組合

| 分類                                 | 項目                                                                                                                                        |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 管理組合についての基本属性・特性確認              | ○管理組合の部会・役員構成・人数、任期・選任方法、会合開催回数・頻度 等<br>○現在の組合の主な取組み、主な取組みの推移・変化（建設当初～現在）<br>○現在、組合の抱える課題状況、懸案状況<br>○高齢入居者世帯の今後の継続居住に関する理事会等での検討・話題状況、取組み |
| 2. 現在の建物・入居世帯の概要（目視や資料等で確認可能な点は除く） | ○全体の棟数、建物の構造、築年数、改築有無、管理人機能の状況、周辺環境（土地利用状況／主な生活利便機能の布置／公共交通機関アクセス等）<br>○入居世帯の概要（平均年齢／主な世帯形態／平均居住年数／転出状況／空室状況）<br>○自治会の状況（有無／加入状況／主な活動等）   |

| 分類                                         | 項目                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. 入居者の高齢化、継続居住支援の点から、現在組合が検討や取組んでいることについて | <ul style="list-style-type: none"> <li>○内容</li> <li>○実施経緯／取組みについての提携・協力機関・団体及びそれらの組織等との連携経緯</li> <li>○取組みや参加・利用の仕組み</li> <li>○取組み規模</li> <li>○入居者の評価・評判</li> <li>○課題状況</li> <li>○今後の方向性</li> </ul> |
| 4. 最近の入居世帯や入居者の転出についての詳細                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○主な転出世帯・転出者の属性傾向</li> <li>○転出事由や転居先（高齢化関連の事情によるものがあるか）</li> <li>○管理組合等での取組み課題としての受け止めの有無</li> </ul>                                                         |
| 5. 今後の管理組合の取組みの方向                          |                                                                                                                                                                                                    |
| 6. 公的な支援・推進方策に関する要望等                       |                                                                                                                                                                                                    |

## 2) 管理会社/サービス提供事業者

| 分類                       | 項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 事業者属性・特性              | <ul style="list-style-type: none"> <li>○実施している主な全体事業構成・規模、営業エリア</li> <li>○実施している生活支援サービス事業の全体構成、うち、築古分譲マンション向け営業実績状況（生活支援サービス分野別）</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2. 築古分譲マンションに対する営業状況について | <ul style="list-style-type: none"> <li>○営業状況（提供サービスと営業先開拓、営業・PR方法・チャネル・メディア）</li> <li>○実際に管理組合と提携にいたる事例における傾向や特徴（住宅／管理組合／入居世帯／建物 等）</li> <li>○築古分譲マンションへの営業、提携を推進するにあたっての課題状況（管理会社／組合関連／入居世帯関連）</li> <li>○現在サービスを提供している築古分譲マンションにおけるサービス提供について（生活支援サービス分野別） <ul style="list-style-type: none"> <li>①契約時のサービスメニュー選好</li> <li>②現在の利用契約者（組合、入居世帯）の利用内容・頻度、要望等</li> <li>③負担金額帯、課金の仕組み</li> <li>④契約内容に関して、契約者との調整等が必要となりやすいテーマ・内容（契約内・外、提供体制・方法・質等）</li> <li>⑤サービスの提供体制（従業員配置体制・シフト編成、他事業者との連携）</li> </ul> </li> <li>○今後の、築古分譲マンションにおける生活支援サービス事業展開の方針 <ul style="list-style-type: none"> <li>①重点営業先（エリア、マンション規模、対象組織・団体 等）</li> <li>②重点サービスメニュー・内容、利用者特性</li> <li>③サービスの新規開発</li> <li>③他事業者・地域団体、行政等との連携・提携</li> <li>④展開上の課題</li> </ul> </li> <li>○今後の築古分譲マンションにおける生活支援サービス普及促進に関する公的施策の要望、提案</li> </ul> |

## 2. 調査結果

### (1) 管理組合

#### 1) A マンション管理組合

##### ① マンション概要について

- 築 39 年、総戸数 280 戸
- 居住者：約 650 人（うち高齢者 160 人、単身者 32 人）
- 立地：駅から徒歩 5 分、周辺に郵便局、スーパー（2 店舗）、病院等があり、日常生活を送る上で非常に便利な立地
- 住人の入れ替わり：平均 5 ～ 6 件／年（平成 19 年は 16 件の入居があった）。賃貸化は進行している。
- 修繕積立費：12,000 円／月

##### ② 管理組合について

- 昭和 47 年入居後、住人より管理組合と自治会発足の動きがあり翌年管理組合役員を選出。昭和 50 年に管理組合理事長が自治会長を務めるよう管理規約を改正し、管理組合と自治会を合併した。
- 専門委員会として、現在「管理委員会」「生活環境委員会」「行事委員会」が設置されている。各委員会のトップは理事および副理事が兼務している。
- 常任理事制度は 10 年前に導入。毎年理事が変わるとそれまでの経験や知識が継承されないことから導入した。
- 資産価値向上については竣工当初から意識しており、管理会社に任せきりにはしていない。修繕計画から事業者選定、金額に至るまですべてチェックしている。

##### ③ 管理人について

- 夫婦で対応。8：30～17：00 勤務
- 別途、組合から費用を払い、夜回りを 2 回／週実施してもらっている。
- 規約に照らし合わせて不十分な管理人はすぐに変更してもらおう。管理人は住人とコミュニケーションをとれることが重要であり非常に重要なポジションであるという認識である（住人の最初の窓口機能）。

##### ④ 現在の集会室について

- 会議室はあったが日常的に集まれるスペースはなかった。
- マンション竣工時は管理人が住み込みであったが、日中の通い勤務に切り替えたことで、現在の集会室スペースが空き状態になっていた。
- 10 年前に高齢者対策委員会が発足し、「老いても住み続けたい」という一人の住民の発言をきっかけに、平成 14 年 9 月に福祉関係団体と協議をおこない、高齢者が集まれるスペースの必要性が提唱され、翌年に現在の集会室の開設が承認された。  
（福祉関係団体：当時の理事と面識があったことから、高齢者対応について相談し協議会を開催）
- 平成 16 年に誰でも利用できる集会室が完成し、月 1 回の配食サービスや会合等に利用している。

##### ⑤ 配食サービスについて

- 現在月 1 回、集会室にて実施している。
- 調理が困難な方に提供ということではなく、高齢者の情報交換の場として実施している。またこの場に専門職（ケアマネ、管理栄養士等）に来てもらい住人の相談などもおこなっている。来られない人に対しては管理組合が発行する新聞などによって情報提供している。

## ⑥ 見守り等について

- 以前、高齢者の見守りが必要ではないかということで、見守り体制を構築しようとしたがうまく定着しなかった。今後は防災対策という意味でも独居高齢者への見守りは必要なことから再構築を検討している。
- マンション内に 1 名、高齢者福祉員（市委託）がいる。独居高齢者については訪問対応などをおこなっており状況は把握している（必要な連絡先等も把握している）。
- 身体能力が落ちた高齢者に対し、古紙回収をおこなっている。現在 5 名の方が利用している。

## ⑦ 管理組合の関わり

- 個人へのサービス提供について、管理組合が直接かかわることは難しい（法人化すれば可能だが）。
- 必要なサービスについては個人単位で利用している。
- 日常的な介助は気がつけばおこなっているが、今後組織化（ボランティア）していくことは必要か。

## ⑧ 今後必要と思われるサービス

- 安否確認ができるシステムは必要か。雨水配管の修繕時に安否確認用の配線までおこなっており、必要があればすぐに導入できるようにはなっている。
- 安否確認等の情報は管理人室に集まり、管理人室から必要な連絡先に連絡がいく（組合は連絡先等の情報をもっていない）。
- エレベーターは 4 階、7 階、10 階にあり、それ以外の階は階段利用であることから、身体機能が低下すると住み続けることは難しいかも知れない。

## ⑨ 今後の課題

- 若い世代をどのようにして管理組合に取り込んでいくか。



## 2) B マンション管理組合 元理事長 B 氏

### ① 当マンションの B 氏の取組み、住民間関係の略史

#### 「あいさつをしましょう」の貼り紙、率先してあいさつ

- 本マンションは築 30 年経過し、住民の高齢化率は 36%で超高齢社会のマンションである。そして、市内の高齢化率より 10%も高い。
- B 氏は商店街の中の住まいから現マンションに転居。入居当時は、隣近所の交流がなく、鍵一つで家屋（室）から出入りができるのと、マンション内の住民との交流をしなくてよいということで、住みやすいと満足していた。⇒このような B 氏と同じ住民の意識が現在の対応課題に繋がっている。そのために、管理組合の集会には関心が薄い。また、B 氏の入居当時はマンションの住民同士のあいさつもなかった。
- B 氏は管理組合の役員になった際、理事長の許可をとって、「玄関は開けたら閉めましょう」「あいさつをしましょう」等のワープロで作った貼り紙をマンション出入口の正面ドアに貼付し、率先してあいさつをしはじめた。
- その効果がありあいさつしあう関係がマンション内に構築できた。現在では、入居者のだれもがあいさつ他の会話もできるようになった。

#### 定期新聞の発行

- 住民同士の交流を活発にしたいという思いから、ボランティアで月に 1 回「マンションだより」(B4) を作成し発行し 10 年程度継続した。(最終号 145 号) 住民の評判は良かった。発行を始めた当初は、全く目も向けずにすぐ近くのゴミ入れに捨てる人もいた。そのために、内容の充実とレイアウトの工夫をした。
- ただし、B 氏が発行をやめたら（健康が許さずに発行中止）広報誌発行はなくなってしまった。高齢者は一般にパソコンを利用しないし文書の起案等の経験が少ないからこのような活動が継続しにくい。

#### マンションの見回り

- B 氏が理事長就任後「見回りが必要ですよ」と提案してはじめた。これも交流である。
- 3つの目的を明確にした。①建物の傷み具合をお互いの目で確かめあう、②交流、情報交換、③防犯の3つ。当初は掲示板に見回りの日時を掲示して広報に努めたが、途中から関係の階の居住者のみに個別に連絡するようになった。
- 見回りは3フロア単位で当番を決めて毎月1回実施。
- 見回りの際に使用する調査項目 80 項目を B 氏が作成した。
- 理想を言えば、年に1回の管理組合の通常総会時に、出席者数や発見した問題点などの見回りの結果を具体的に報告してはじめて、情報交換が可能になる。その他に、高齢者や独居高齢者に関する情報交換が喫緊の課題である。
- 当マンションでは、十数年前まではマンション外の人出入り（駐車場の出入口から入り、正面玄関から出る等）があり、問題事例が発生していたが、現在では全くと言っていいくらい問題はなくなっている。功を奏したのは、見回りと防犯カメラの設置（4 台）が大きい。
- 当マンション外の隣の組合（町内）の事例では、民生委員が見回りに訪問したら拒否されたこともある。

### ② 個人的に実施しているひとり暮らし高齢者住民の見守り活動

- B 氏のご自宅で、ひとり暮らしの高齢の住民 3 人と月 1 回交流会を実施している。日頃は殆ど会話をしないためにこの「交流会」では話が弾む。その会話から新たな情報や課題が見つかる。また、各人の健康状態を把握することもできる。あるとき、A さんが顔にけがをされていた。聞いてみると、ゴミステーションのすぐ近くで転んだとのこと。現場を 4 人で確かめた。健常者には全く気付かない高さの段差だった。
- 22 年前「長寿者との触れ合い表」を作成し、以降毎日、3 人の日常の見守り結果を記録している。記録事項は、電話番号（固定、携帯）、本人情報、子どもの連絡先、通院している病院等の情報を記録してきた。電灯が点いている、会った、訪問した、電話かけ確認、朝刊・

夕刊等の記号で、毎日記録している。目的は独居高齢者の健康の異常の「有無」を確認することである。したがって、何により「異常の有無」を確認したかを、3人の月毎の記録表に記入している。 ※確認の記号 カ（カードで）デ（電話で）チ（朝刊で：ポストの確認）ユ（夕刊で：ポストの確認）電（電話で）ア（本人に会って）ホ（訪問して）ソ（その他）

- また、「外出」、「元気にしている」等何種類かの連絡カードも作成し、夜に出しておき、朝に取り入れている。
- 孤立死を起こしたくないという一心で実施している。
- このカードはマンション内の「高齢者を支える支援の会」で紹介し、会合を開催してほしいと要望したがなかなか開催できないようである。

### ③ マンション管理組合としての取組みの要望

- 高齢者の住民が、管理組合に高齢化に関する自分たちの要望を提案するということがない。高齢者は生活が困難になっても、自身のウィークポイントは見せたくないものである。外出や買い物等ができなくなった高齢者の問題は喫緊の課題であると思う。当マンションには、自分で給食サービスを契約して利用している高齢者はいるようである。その他住民の外部サービスの利用状況についてはあまり住民同士の交流がないために把握できていない。警備会社のステッカー等を貼付けている世帯が2室ある。⇒個々人の対応となっている。
- 個々のマンションの特質もあるが、概して高齢者層が管理組合に対して、高齢化対策についての意見を積極的に案件提起するということが少ない。これは大きな課題の一つである。建物の老朽化への対応問題に次いで、住民の高齢化は大きな対応課題となっているのだが…。
- したがって、管理組合の通常総会のような場ではなく、住民がお互い日頃の交流を活発にして情報交換や人間関係づくりをして、高齢化への課題意識を共有するということが重要になっている。高齢者でない世代も今から検討しておかないと困ることになる。
- 市内の個々の管理組合が自発的に対応に動き出すことはあまり期待できない。管理組合の上部団体等からの「高齢者を支える会を開催してほしい」等の要請又は指導があれば、管理組合は従うのではないかと。また、役所（行政機関）の管理組合への指導が全くないのが残念である。
- 若い世代の家庭の方々は、毎日の生活に汲々としていて、総会や高齢者に関する意識が低いのも止むを得ない状況にある。

## (2) 管理会社

### 1) マンション管理業 C社

#### ① C社が管理を請け負う管理組合活動の盛んなマンションの事例について

- 自分たちのものは自分たちで守ろう、という意識の高い管理組合である。
- 管理会社に何かしてもらおうという意識ではなく、半自主管理のような管理組合である（本来の管理組合の形か）。
- 管理会社として、エコポイントを利用して 2 重サッシを導入してはどうか、といったハード面での提案はおこなっているが、ソフト面について特に提案等はしていない。
- 同マンションの管理方法を他へ流用できるとは思わない。理事がかなりの時間を投入しており、マンパワーによる部分も大きい（実際に近隣の分譲マンションにて同じような管理方法の導入を試みた組合があったが、イベント程度を実施できただけで広がっていない）。
- 賃借人であっても管理組合の役員になることができる。この例は他にはない。区分所有者のみで管理組合を維持することに対して限界を感じており、世代交代が課題となっているためである。
- 地域とのコミュニケーションも良好であり、運動会や神輿担ぎなどすべての地域行事に参加している。
- 同マンションについては、管理人に求める水準が非常に高い。マンション住人とコミュニケーションが取れ、役割を把握できる管理人を求めており、合わない場合は変更を求められる。

#### ② 管理会社が提供できる範囲、可能性について

- 安否確認などについては、管理会社単独で何かサービスを提供していくということは難しいと思われる。警備会社等と連携することによって入り込む余地はあると思う。
- 緊急通報サービス等について管理組合に情報提供はおこなっているが、反応は組合によってまちまちである。
- マンション住民からの声としては、「防災」に関する意見が多い。
- 今後の高齢化を踏まえると、管理会社として高齢化に対応した何らかのサービス提供が必要になってくると考えており、どのような提供方法があるのか検討している段階である。ある管理組合にて実施している食事会などの提案を管理会社がおこなうことは可能。
- 管理会社の基幹業務（工事、資産運用、サービス提供）はどこも同じである。差をつけていくにはソフト面の提案が必要になってくると思われる。キーワードとしては、「エコ」「耐震」「高齢化」への対応があげられる。
  - ◇ エコ：太陽光パネルの設置、電気自動車、2 重サッシ、照明の LED 化など
  - ◇ 耐震：耐震診断の実施
  - ◇ 高齢化：検討中

#### ③ 「管理人」について

- 現場の管理人から、「認知症と思われる住人への対応はどうしたらよいか」といった意見はあがっている（今後研修等にて対応していく予定）。
- 住民への窓口サービスとして、管理人に付加価値を付ける（例えばヘルパー資格者など）というよりは現在の管理人の業務は管理人に対応してもらい、+αの人材を配置するということは可能か。ただ、現在の管理組合からの要望は「無駄なコストはカット」であり、そのニーズがあるかどうかは不明。

#### ④ 集会室、管理人室について

- 集会室は 70 戸クラスであればほぼ設置されている。30～50 戸クラスでは設置されていないマンションもある。広さは敷地条件や設計によるので規模とは関係ない。古いマンションであっても設置していないところもある。
- 管理人室の広さも設計によるので規模とは関係がない。

## 2) マンション管理業 D 社

### ① 分譲マンション居住者向けサービスの概要

- 現在、各マンション管理会社が差別化を狙い、それぞれの特性を活かしたマンション居住者向けサービスの提供を開始している。当社も居住者の困っていることをお手伝いする事業に取り組めないか検討を重ね、2011 年 6 月にオリジナルサービスを立ち上げた。
- 当社の管理するマンションの所在地の分布は、神奈川・東京・埼玉・茨城と幅広い。
- オリジナルサービスは、2 種類のサービスから構成されている。サービス全体、及び 2 種類のサービスの概要は以下のとおりである。

### オリジナルサービス全容

| 事項   | 概要                                                                             |
|------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 販売対象 | D 社が管理するマンション管理組合 112 組合（管理戸数 13,900 戸）（加入形態は管理組合単位とし、個別の居住者単位では加入できない）        |
| 運営会社 | D 社                                                                            |
| 内 容  | ①「駆付けサービス」<br>②会員特別価格で施設・サービスを利用できる「ご優待サービス」                                   |
| 料金   | ・①②の両プランをセットにした A プラン：1 住戸あたり月額 300 円（税込）<br>・①駆付けサービスのみの B プラン：同・月額 150 円（税込） |
| 契約年数 | 1 年ごと（管理組合の総会で議案提案されて異議が無い場合は自動更新）                                             |
| 利用方法 | 専用フリーダイヤルでコールセンターが受付対応・取次ぎ                                                     |

#### （1）駆付けサービス

| サービス名                         | サービス種類                                                                                  | サービス概要                                       |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 住まいの困ったにお応えする<br>「緊急トラブルサービス」 | ・水のトラブル<br>・ガラスのトラブル<br>・給湯器のトラブル                                                       | 応急処置無料<br>（スタッフ 1 名・30 分程度）                  |
| 暮らしの便利をお届けする<br>「お手伝いサービス」    | ・電球の交換<br>・家具の移動<br>・高所窓の清掃                                                             | いずれかのお手伝いを<br>年 2 回まで無料<br>（スタッフ 1 名・30 分以内） |
| 末永く良い暮らしをお届けする<br>「リビングサービス」  | ・鍵のトラブル<br>・エアコンの修理<br>・フローリング修理<br>・畳・襖・網戸の修理 など<br>・リフォーム<br>・ハウスクリーニング<br>・建具の建付け調整等 | 専門業者ご紹介 有料                                   |
| ご高齢者と家族の暮らしの<br>「サポートサービス」    | ・家事のお手伝い<br>・食事作り<br>・外出の付き添い<br>・身体介護や見守り<br>・認知症の方のお世話<br>・夜間滞在でのお世話                  | 専門業者ご紹介 有料<br>初回ご利用時、ご利用金額<br>の 10%OFF       |

## (2) ご優待サービス

| サービス名   | サービス種類                                                                                                                                                  | サービス概要                                  |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| ご優待サービス | <ul style="list-style-type: none"> <li>・宿泊施設優待</li> <li>・レジャー施設優待</li> <li>・映画館優待</li> <li>・スポーツクラブ優待</li> <li>・ショッピング優待</li> <li>・カラオケ優待 など</li> </ul> | 全国約75,000カ所以上の施設やサービスを会員様特別価格で何度でもご利用可能 |

## ② 契約実績、利用状況・特性、目標

### <契約実績、特徴>

- 現在オリジナルサービスは、16 管理組合、1000 世帯の申込を得ている。
- 現在のところ、駆付けサービスのみのBプランの利用意向が多い。その理由は、若い居住者の場合は一般のカード会社などのサービス利用が普及しており、ご優待サービスを利用するメリットが低いと思われる。
- 当サービスはスタートして 1 年未満であるため、利用することのメリットがまだ十分理解されていない。そのため、利用することで生活が便利になったという事例を、今後 PR していく必要があると認識している。
- マンションの居住者には、当サービスを積極的に活用いただくことで、当社と他の管理会社とのサービスの違いをご理解いただき、加入者を増やしていきたい。

### <契約するマンション管理組合の傾向>

- 主に築 10～20 年のマンション管理組合を中心に申込を得ている。
- 100 戸を超える大規模なマンションでは、管理組合の総会決議でサービス利用について居住者の同意形成を行うことが難しいため、50 戸以下のマンションでの加入が進みやすい。
- 当社が管理している築古マンションは大規模なマンションが多いこともあり、現在の申込者には含まれていない。(当社が管理するマンションの中では、1973 (昭和 48) 年竣工のマンションが最も古い)
- 今年度からは、系列の不動産事業者とタイアップし、新築マンション (2012 年度以降) については、両サービスがセットになった A プラン (300 円/月) を管理費に組み込んで費用設定する提案を進めている。

### <利用傾向>

- 駆付けサービスの「お手伝いサービス」のうち、とくに電球交換のニーズが多い。

## ③ 当サービスの仕組みの企画開発での苦心、発生した課題

- マンション居住者に対して、ニーズ把握のためにアンケート調査を実施したが、回収率は低く当サービスに対するニーズや利用意向を持つマンション居住者の規模を正確に把握することは難しかった。サービスの内容やメリットが十分理解されていなかったことが原因と考えられる。
- アンケートの実施よりも、「お試し 1 年」等のキャンペーンにより加入を促進した方が効果的だったのではないと思われる。
- 当サービスへの加入は、個々の居住者単位ではなく、管理組合単位による全戸一括加入方式をとっているため、管理費負担の増加に躊躇する管理組合役員もいた。
- 当初は①居住者個別 ②管理組合一括の 2 つのサービス加入方式を検討した。居住者が実際にサービスを利用する際には、無料サービスを積極的に利用し有料サービスは利用を控える傾向にあるため、①の方式では無料サービス提供コストが個別の加入者からのサービス利用料を上回り、採算が取れない。したがって、②のように管理組合単位で全居住者が加入し、サービスを利用しない居住者からも利用料をいただくことで事業資金をプールできる方式が適切であると考えた。

#### ④ 安否確認等の生活支援サービスについて、管理会社としての参入の可能性

- 当社は安否確認等の福祉支援サービスを実施することは考えていない。このようなサービスのニーズを吸い上げてサービス提供を行うことは、管理会社の立場からは難しいと認識している。
- 管理会社の業務は、管理組合からマンションの共用部の管理を請け負うことが基本である。安否確認等の福祉支援サービスは、共用部ではなく専有部に属するサービスであり、管理組合とではなく個々の居住者と契約すべき内容だと考えられる。
- 管理組合の本分はマンションの資産価値保全のための設備維持管理等であり、それを受託するのが管理業者の業務であるため、管理組合にとっても管理会社にとっても、福祉支援サービスは幅広すぎて馴染まないといえる。一般ビルの場合は、テナントは深夜時間帯には退館し施錠できるため日中のみの巡回なども可能であるが、マンションの場合は常に居住者がおり、24時間365日対応しなければならないため難しい。
- 現在実施している「緊急トラブルサービス」は、24時間いつでもサービス提供が必要になるかわからないが、居住者の要望に応えるために開始したサービスである。
- 他社には、管理員がヘルパー1～2級の資格を取得し高齢者の介護や安否確認を行なう他、介助の知識を有する人を管理員として派遣している事例もあり、今後は管理員の資格取得について検討の余地があると考ええる。
- 3.11以後、管理組合においても「防災」が関心の高いテーマとなり、管理組合独自の防災マニュアルや緊急対応マニュアルを取りまとめている。その中で「安否確認の対象を把握しておかねばならないのではないか」との話も出ているが、緊急時に誰が指揮をとって高齢者の安否を確認するか、という問題は難しいテーマである。かなりきちんとした日常的な訓練の仕組みをつくっておかなければ、いざという時に誤った対応をとってしまった場合、責任問題となってしまう。
- 「親族ではない管理組合は居住者の安否について最終的な責任を取ることはできない」と居住者の全員が了解し、上記のような責任問題が発生しないよう認識を共有しなければ、マンション内での管理組合による安否確認の取組などは実施できない。
- 居住者の買い物を管理員が代行することなどは可能だが、それは管理員と個々の居住者間の「個人サービス」となってしまうため、管理会社のサービスとしてはそぐわない。
- 上記のような理由から、「安否確認等の生活支援は、役員が定期的に交代し継続的な取組みが難しい管理組合が直接行うよりも、管理会社が事業として参入することに可能性がある」とは必ずしも言えず、事業参入のハードルは高いと認識している。
- 当社としては「快適生活の応援」が参入できる限度である。管理員（管理会社）が居住者の安否確認等のサービス利用の要望を受け付け、管理会社の別のセクションに繋いで、別途個人契約として当該サービスを提供する仕組みであれば可能だと思われる。
- 管理組合に対して安否確認の必要性等についての情報提供をすることは可能だが、場合によっては管理組合からの「管理会社がサービスの一環で担えないのか」という批判的な評価につながりかねないため、注意が必要である。

#### ⑤ マンション居住者の世代変化に伴う管理組合主体の安否確認活動の可能性

- 定年退職時期を迎えている団塊の世代の居住者の、マンション管理への関心度は高い。管理会社業界としては、管理業務への評価はより厳しくなると認識している。設備点検等、専門業者の業務にも関心をもち、確認や評価を行う居住者が増えている。このような方が管理組合のリーダーになることで、安否確認が必要な居住者の所在を把握し、コミュニティ及び管理組合の活動の一環として、個人情報集積管理や見守り活動を実施することは有益である。
- ただし、そうした活動を一人のリーダーが担い続けられるか、また、リーダー交代後も継続性を確保できるか、という課題はある。

#### ⑥ 介護・医療サービス付きマンションの可能性

- 他社の事例として、警備保障会社等との提携による緊急駆け付け、薬の定期配達、在宅医療支援などのサービス付きマンションは開発されている。しかし、そのサービスを一定のレベルで維持していくことが可能かどうかについては、法改正の影響もあるため予測が難しく、事業性を把握しがたい。

#### ⑦ 管理人について

- 当社で管理するマンションの管理員は通勤形態をとっており、半数は 9 : 00～17 : 00 勤務であるが、規模の小さいマンションでは、隔日勤務や 3～5 時間程度の短時間勤務となっている。
- 規模の大きいマンションの場合は、年中無休のシフト制勤務や、夜間は警備会社の警備員が常駐して翌朝、管理員と交替するといった形態をとっているところもある。

#### ⑧ マンションの共用部の活用について

- 共用部である集会室や会議室を活用したコミュニティ活動（社交ダンス、パソコン、フラダンス、編み物、生け花、書道等）を実施しているマンションは一定数ある。
- このような取り組みは、自治会のコミュニティ活動として同好の士が集まって行われている。ただし、リーダーの存在がないと継続することは難しく、あるディベロッパーが日曜大工等で親子のコミュニケーションを促進するためクラフトルームをマンション内に作ったが、教える人がいないため長続きせず倉庫になってしまった、という事例もある。

### 3) イノウエ株式会社

#### ① 健康管理人「アイナス」の概要

- 看護師資格をもつ健康管理人「アイナス」を「マンションの管理人」として派遣する事業。
- 平成 23 年 11 月より事業開始。現在既存の分譲マンション 2 物件にて試験導入中である（試験導入については現在も HP 等から募集中）。
- 提供サービスは以下の通り。下記以外に必要なサービスについては提携することで補う。ただし、情報は一元的に「アイナス」を通しサービス管理しお客様に提供する。
  - ✧ 健康相談
  - ✧ 医療情報提供サービス
  - ✧ 応急処置
  - ✧ 人間ドックサービス
  - ✧ お薬お届けサービス
  - ✧ 見守りホットライン

#### ② 「管理人」「看護師」に着目した理由

- マンションの価値は建物や設備だけでなく、コミュニティと個性（コンセプト）であり、その価値を引き出すのは全て「人」「マンション管理人」とであるという考えであり、管理人の日常的なコミュニケーションを通じた居住者への安全、安心の提供を考えた。現代人の最大関心事は「健康」と「家族の安全」。しかし現在の行政及び医療は、「家庭」から遠い存在であり、地域医療も十分機能していない。イノウエはこの問題をサポートするため、「管理人」を「看護師」にシフトすることで様々な問題解決が図れることに着目した。
- 看護師資格を持っていても職場環境等によって離職している看護師が 55 万人いるといわれているが、もともと志も高くホスピタリティのある人材である看護師を活用することで、高齢者以外の居住者に対しても自宅を終の棲家として安全、安心を提供できる。
- 社内会議にてアイデアが出され、3 年ほど検討し事業化した。

#### ③ 「アイナス」の派遣パッケージ

- 契約金額は規模等の条件によって異なるが、一般的なマンション（70 戸）の場合、総合管理を受託できれば、管理委託費の見直し（コンサルティング）も含め、戸当たりの管理費は現在の管理費「プラス 1,000 円以内」で健康管理人が派遣できる可能性がある。
- 清掃員（建物管理）＋「アイナス」をセットで派遣する形態が基本となる。規模や内容によってはマンションに「アイナス」のみを派遣することも可能である。

#### ④ 具体的なサービス内容

- 健康相談：相対面談、電話、メールにて対応している。電話、メールは 24 時間受け付けている。
- 見守りホットライン：希望者に対して勤務時に定期的に訪問を実施する。「アイナス」の基本サービスであり見守りサービスを希望する居住者から追加料金等はもらわない。

#### ⑤ 営業対象、状況

- 特に高齢者が多く居住する分譲マンション等に絞ることはしていない。まずは内容を知ってもらうという視点から 1 都 6 県に分譲および賃貸マンションを対象としている。また、新規分譲マンションについてもディベロッパーに対して営業をしている（管理会社を持つディベロッパーに対しても「アイナス」単独の派遣について営業）。今後、居宅支援事業者に対しても営業していく予定。
- 単純に「アイナス」のサービスのみを追加すると管理費はアップしてしまうが、管理委託費の見直しを行うことでそれを抑制することができる。
- 管理組合がある程度機能している、キーパーソンがいる、といったマンションは受け入れられやすいと思うが、高齢化などの原因により管理組合が機能していないマンションであっても総合管理の観点からアプローチすることはできる。



⑥ 「アイナス」への応募状況

- 募集をかけたところ、20 数名の応募があった。ただ、初めてのサービスであるがゆえに、どのような業務内容なのか理解していないことが多く、事業の説明に 30 分以上かかる。

⑦ 採用時に求めること

- 「アイナス」には高度な医療知識というよりは、人と接することが好きな人、居住者とのコミュニケーションが取れることを基本としている。健康相談等の専門的な技術は社内研修等で身につけることができる。
- 病院や施設とは異なり医師の居ない生活の場で、医療面での適切な判断やアドバイスができる人、家族等と信頼関係が築ける人が求められる。

⑧ 現在試験導入しているマンションでの状況について

- 相談内容は介護相談が最も多い。要介護認定が受けられないと思っていた居住者が相談することで利用につながった事例もある。
- 高齢者以外にも、子どものひきこもり、拒食症といった相談もある。
- 役所や地域包括支援センターなどもまわり地域資源の把握に努めている。地域包括支援センター等がなかなか入り込めないマンションについても、間を取り持つような中間的な位置付けで機能する可能性も窺える。
- もともとマンションの緑化イベントや懇親会の開催、消防訓練といったコミュニティ事業を積極的に提案、実施しているが、「アイナス」事業として「熱中症講座」や役所と連携して「認知症サポーター養成講座」を実施する予定である。

⑨ 他との連携について

- 居住者が求めるサービスについては必要に応じて他業種との連携を進めていく予定である。家事支援についての要望は多いと考えている。
- 地域資源として、学校や保育園・幼稚園等との連携も進めていきたい。

### (3) サービス提供事業者

#### 1) 特定非営利活動法人 ちば地域再生リサーチ

##### ① ちば地域再生リサーチの活動の推移

##### ○2003 年地域再生構想研究会、法人設置、拠点設置

- 県、市、UR、大学の4者で、ニュータウンの再生の研究会を実施。大学の研究室が住宅地計画をテーマとしており、当研究会は川上の問題として地域の再生の青写真を作る一方で、同時に地域に密着して動かすものが必要ということで当法人を設立し活動していた。
- 2003 年の団地の夏祭りに参加したところ、団地出身で転出していた子ども世代がお盆で子ども連れで帰省していて盛り上がっていた。アンケート結果からは交流の少ない地域と思われたが、実際の姿は地域に拠点を設置しなければ見えないと認識し、現在の場所で 50 日間出店のアンテナショップを設置し、地域の課題や不満を住民から吸い上げようとした。この取組みが「地域課題収集イベント 街の道具箱」である。150 人程度が来所してくれた。

##### ○キーパーソンの集結、活動のテーマの構築まで（安否確認、買い物支援、リフォーム）

- 地域で出会った3人のキーパーソンから、①リフォーム、②高齢者の安否確認、③商店街との共同宅配の企画提案を受け、リフォーム、安否確認、買い物を合わせた高齢者支援のコミュニティビジネスを企画し、2004 年度の経産省の市民ベンチャー助成事業に採択された。⇒この時の地域の担い手として誰に出会うかによって、コミュニティビジネスの内容は異なる。
- 安否確認については、当団体が完全に孤立死を未然に発見できるか、そうでない場合のリスクを団体として負えるかが課題となり、買い物支援を通じた安否確認をすることとなった。
- 買い物支援のメニューは①電話注文を受け要望のものを買って宅配する、②買い物済のものを宅配する、③携帯電話で買い物を御用聞きする、④週一回バラの花を宅配するとし、一か月料金 2,000 円で開始したが利用者がなかったため、スーパーでの代済み商品を当法人が宅配するサービス（「代済み宅配」）に変えて開始した。当初 200 円/回で始めたが利用がないため、100 円、次いで 50 円としてはじめて利用者がついた。この仕組みは、宅配の場合の料金立替のリスクや注文違いのクレーム等による料金回収不可のリスクなどを回避できる。また、宅配の担当者（全員主婦・女性）が、見知らぬ注文主の自宅に配達することのリスクも回避できる。
- また、介護保険の介護予防の考え方と競合しないという理屈もある。利用者は 10 人未満。（居住する集合住宅にエレベータがなく自宅まで買った物を持って帰れない人を「買い物弱者」として支援するサービスとして、2010 年度の経産省の買い物弱者支援助成事業でも企画提案で訴えた。配達サービスを利用していただいたリピーターはカートや杖を使って買い物に来ている高齢者の方。）
- 市民ベンチャーとしては、別途「DIY リフォーム」事業を実施。DIY を活用し住戸をリフォームしていこうというもの。この事業の顧客としての高齢者のご自宅を訪問しお話を伺う中で、悩みや生活の課題が把握できる。
- 2005 年3月の経産省の助成期間終了に合わせていったん買い物宅配事業は休止。2005 年 11 月に独自事業として、商店街と共同で再始動した。宣伝のチラシも配布。スーパーにも貼り紙を出してもらった。

##### ○2006 年度、民間財団の助成事業に採択される（2 年間）、レディース隊、安否確認＋買い物支援の「暮らし系」、リフォームの「住まい系」のサービスへ

- 2006 年、地元主婦を時給 850 円で雇用し「レディース隊」を結成した。レディース隊の主婦は軽易なリフォームと安否確認・買い物支援双方を担う役割とした。
- 2007 年4月に継続困難となり、いったん「宅配サービス」を休止することとし、レディース隊メンバーに、①本事業そのものをどうするか、②売上が上がるメニューを考えてほしい、と提案した。

- 主婦パートの方から「事業を中止すれば、非難されるのは地域住民である私たち」と言われた。
- 2007 年度に内閣府の「民間企業と NPO が連携したワンストップモデル」助成事業への採択が確実にになった時期に金融機関から 400 万円の融資を受け、主婦パートの中から 2 人を再雇用しその他は公募して確保した。
- ホームセンターと協働・連携し「DIY 講習会」を開催した。

#### ○2006 年度、当法人、大学の先生が出資して「西小中台団地再生 LLP（有限責任事業組合）」を設立

- 空き家 50 戸をオーナーから 1 戸 5 万円で借り上げて、学生 3 人で 2 万円／人でルームシェアする居住方法を提示。1 戸当たり 1 万円のリターン。
- 当初シェアする居住という形式はなかったためうまくいった。現在では、街場の民賃オーナー層や学生達がこの事業を独自に開始し始めた。
- 周辺地域には、50～100 戸単位で空き家がある管理組合があり、再生事業をやってほしいとの要請はいただいている。

#### ○2008 年度、エリアマネジメントの推進に向けた実施団体として採択（国土交通省）

- 子育てグループや高齢者のグループが一緒になってできる取組みがないか可能性を探る取組みを開始した。本来地域包括支援センターが担うべき役割であるが、地域のセンターが予防給付のケアプランづくり業務に忙しいため当法人にその役割発揮を期待している。

#### ○2009 年度、管理組合向けに働きかけを始める

- 管理組合向けのセミナー・見学会や、アンケートの実施に着手した。それに応じて管理組合の当法人への認知度が向上してきた。ただし、理事長交代ごとに説明に伺うことが必要。なお、われわれの対象とする範囲（10k m<sup>2</sup>）には 107 の管理組合があり、アンケートを行うのにも好条件である。
- 管理組合の機能について
  - ✧ 国土交通省の作成した「マンション標準管理規約」ではコミュニティに関する活動は管理組合がやるべきことと明記している。
  - ✧ マンション住民の人材構成によって管理組合の取組む活動に特色が表れる。建設系の住民が多い管理組合では修繕等の取組みが中心になる。広報関係の活動に強い組合もある。

#### ○現在

- 買い物支援については、当初（2004 年）に企画した 4 つのメニューは運用していない。また「代済み宅配」についても赤字であり宣伝は実施していない。
- 現在、3 つの新たな事業を開始。

##### ①「ご用聞きサービス」：2012 年 1 月からスタート。

第一に、商品情報が搭載された iPad を活用し、利用者が購入したい商品を選び、レディース隊が画面を確認しながら購入し宅配するサービス。御用聞き料 1 回 300 円＋端末手数料 5%。第二に、在宅訪問するホームヘルパーさんに iPad を貸し出して商品を選んでもらい、買い物と配達を当方が行うサービス、第三に、介護保険制度から落ちこぼれてしまう高齢者の買い物支援サービス。

##### ②困りごとを解決するワンストップ拠点の設置運営（厚生労働省補助事業「地域支えあい体制づくり事業」採択）：（例）電球等一括大量注文し、訪問交換週を決めて各戸支援。

##### ③「ふれあいかふえ」（厚生労働省補助事業「地域支えあい体制づくり事業」採択）：子どもも高齢者も集い、パソコンでインターネットも楽しめるようにする。

公営住宅地区の生活困難者の実態等が明らかになり、NPO 法人の支援者としての役割を認識し買い物支援活動を始めた。困難ケースについては地域包括支援センターに担当してもらった。（場所としては、このあたり）

#### ② 地域の再生に必須な業として成立する仕組みづくり

- 業として成立しない仕組みでは「街を再生する」という職能は生まれないし、地域の再生はできない。当地区の集合住宅は建て替えをする見込みはなく、お金が降りてくる仕組みが全

くない。したがって、ブランドを作り民間の再投資を呼び込む仕組みづくりが必要。

- 当法人では3人のスタッフを雇用し、職能のモデルを構築していきたい。

### ③ 管理組合、自治会へのPR、営業について

- 自治会は住民を代表しているとは限らない、また、ニュータウンの場合は個々の住民に1対1で広報し個人の声を掴む方が効果的である。高齢者の場合は高齢者クラブ等に声かけして集まってもらうことは効果的ではあるが。

### ④ 住まい系サービスについて

- JS (UR 関連企業) では76万戸の空き家補修事業を実施しており、高い商品力と技術力のある会社であるが、実際の地域での対応については当法人のようところが橋渡しをしている。

### ⑤ 事業所の全体の事業費について

- 2010年度では全体の事業費が4,500万円、うち、3,500万円はコンサルティング業務および補助金である。1,000万円が、リフォームやアート・コミュニティ美浜などの自主事業。

### ⑥ アート・コミュニティ美浜について

- ショッピングセンターの所有者から再生計画を求められていた。
- 地区内にはアート系の住民が多く居住しており、活動の場所を探していた。
- これらの調査結果に基づいて、公営住宅地区内のショッピングセンターの6割は取り壊して駐車場として収益事業化した。残り4割の建物のうち、2階にはアトリエ、ギャラリー、作品ショップに再構成し、9組のアーティスト（現代アート、陶芸、木工等）が入居し制作活動をしている。⇒ブランド化戦略の一環。1階部分は1,000㎡程度の小さなスーパーがテナントとして入居、現在に至る。
- 市民向けの団地学級を開催。教えたい、話し相手がほしい等のニーズを持つ20人程が集まった。市民が市民を支援する活動。

### ⑦ 団地における高齢者向けの生活支援サービス事業の継続的な事業枠組みのあり方について

- 民間事業者、NPO法人いずれも、相対的にサービス料金を高く設定できない地域で高齢者支援サービス事業単独で継続することは困難。多摩ニュータウン、千里ニュータウンのコミュニティカフェやコミュニティレストランは皆経営的に苦労している。
- 住んでいる高齢者が都心の場合は状況が異なり、生活支援サービスに料金を払うかもしれない。地域差もあるだろう。ニーズにあったサービスをすればいいともいえるが、高齢者支援についてはいかに持続性のある仕組みにできるか検討している。安否確認についてもニーズは子ども世代にあるから、その層にDMを送ったらいいいのか等考えている。
- 安否確認については、地域の拠点に情報が集約され、警備会社の警備員ではなく地域住民が駆け付けるのであればニーズは見込めると考え、そのような連携関係を民間企業と社会実験したことがある。
- 管理組合の場合、「管理問題」にならなければ動き出さない。管理費や修繕費がとれていれば問題ないという組合が多い。当法人としてはコミュニティの問題、防犯の問題、震災時の連絡の問題等を管理組合に訴えているが、また、理事長の意識が高ければ問題として認識されるが、任期が終われば交代してしまうのも課題である。1, 2年の任期ならこのような生活支援サービスへの積極的・継続的な取り組みは望めない。理事長になって初めて治安問題や空き家の増加状態が分かる場合もある。
- オランダの団地再生をモデルに検討している。英国の場合は、トレーディング・アーム、いわば「事業内外付け会社」という仕組みがあり、会社の収益をNPO団体に寄付し、寄付は全額税控除。掃除や給食、配食等このような仕組みで継続的な事業として成立させている。

### ⑧ 今回調査研究のまとめの方向性について

- 民間事業者、NPO法人いずれも高齢者支援サービス事業を継続的に実施できるためにはスケールメリットを上げる方法が重要である。

- 団地の中だけでなく、周辺地域も含めた地域全体でまとめて、そこにお金が落ちる仕組み(事業収益が上がる) 仕組みがあると NPO 法人も継続的な生活支援サービス事業が可能ではないかと思う。
- 地域のワンストップ拠点についても、担い手を含めて協力しようという人は地域にいろいろいるが、なかなか付き合い方が難しい。
- 地域で生活支援関連の自主的な事業を実施しようとする、既存の町内会等からブレーキがかけられることもあり、また失敗したときの発起人の責任問題などが足かせとなり、結局なにも進まないということもある。
- 特に戸建ての地区の場合、管理組合やガバナンスの組織がないため、全体の意思決定が難しい。



## 第4章 本調査結果全体のまとめと考察

### 1. 築古分譲マンション居住者の現状・高齢期の住まいとしての築古分譲マンションの課題の整理

#### (1) 住み続けの意向、可能性

居住者に対するアンケートでは、現在住んでいるマンションに住み続ける予定の人は 69.7%である（図表 30）。特に、65 歳以上の年齢層（75.4%）（図表 32）、夫婦のみ世帯（76.0%）（図表 31）で住み続ける意向が最も顕著に表れている。

なお、現在住んでいるマンションに住み続ける予定の人のうち、今後、より高齢になった時期に現在の生活を継続することが可能だと思っているのは 50.2%（＝105 人/209 人）にとどまる（図表 42）。今回の調査では、75 歳以上の方や夫婦のみ世帯では特に概ね住み続ける予定である一方、その半数は、現状のままでは、現在のマンションに高齢期になっても住み続けられるとは思っていないこと、住み続けるには現在のマンションに不安や課題を感じていることを明らかにすることができた。

#### (2) 利用してみたいサービス

居住者に対するアンケートでは、「必要に応じて今後サービスを利用してみたい」人が具体的にあげた主な「利用したい生活支援サービス」は、「食事提供」「家事援助・身体介助」「安否確認・緊急通報」「生活・健康相談」の順である。本アンケートでは介護保険サービスか否かを区別せずニーズを把握したが、「食事提供」「家事援助・身体介助」は介護保険の訪問介護サービス等にも行為として含まれており、生活に密着したサービスとして高いニーズがあることは妥当な結果と考えられる。なお、「食事提供」「家事支援・身体介助」については、男性のニーズは女性よりも約 20 ポイント高く、性別による傾向の違いが見られた。

注目すべき点は、介護保険外のサービスである「安否確認・緊急通報」「生活・健康相談」「社交・交流支援」等にそれぞれ 3～4 割と堅調なニーズがあるという点である。特にこれらのニーズは、安全や安心、情報や相談、隣近所同士等のつながりといった、社会的関係の構築に対するニーズといえる。

#### (3) 高齢な居住者への生活支援サービス提供に関する管理組合の意向

管理組合に対するアンケートによると、生活支援サービス提供について、管理組合がどのような関与をすべきと認識しているかをみると、「すべて個人で対応するのが望ましい」という回答は 21.8%にとどまり、54.1%の管理組合は、「なんらかの形で管理組合が関与することが望ましい」と回答している（図表 21）。

内訳をみると、「管理組合が情報収集・提供からサービス利用まで一体的に関与することが望ましい」という回答が 10.5%、「情報収集や情報提供については管理組合が関与することが望ましい」という回答が 24.1%、「マンション内の自主的な組織等に情報提供やサービス提供事業者との連携などを委託することで間接的に関与することが望ましい」が 19.5%という回答であった（図表 21）。

この結果によれば、34.6%（＝10.5＋24.1）の管理組合が、居住者に対する情報収集や提供について積極的な姿勢を示していることが明らかになった。



## 2. 課題解決に活用可能な資源の考察、整理

### (1) 管理組合について

管理組合は、マンションの区分所有者によって構成される、マンションの維持管理を主たる目的とする組織である。高齢な居住者への生活支援サービス提供に「一体的・直接的に関与することが望ましい」と回答した管理組合が10.5%にとどまった背景要因としては（図表21）、①役員の1～2年ごとの交代制等により継続的な取組みがしにくい、②組合員の合意形成が難しい、という点のほか、「生活支援サービス提供は、建物に関する維持管理を主目的とする管理組合の管轄外である」という意識がハードルになっていると考えられる。

管理組合に対するヒアリングによると、現状では生活支援サービスの提供に直接関与することまで踏み込んで考えている管理組合は少ない。居住者への情報提供程度であれば行う、マンション居住者の自主的なサークルにサービス提供やサービス提供事業者との連携を委託する等、間接的な関与が望ましいと考える管理組合が多いことが伺われる。

### (2) 居住者・自治会等について

高齢になってもマンションに住み続けるためには、安全や安心の確保、生活や健康に関する情報の提供や相談、隣近所同士等のつながりといった、社会的関係の構築も重要な要素のひとつである。管理組合に対するヒアリングでは、こうした社会的関係を構築するためには、まずは、居住者がお互いに挨拶し合い、交流や情報交換が行われ、居住者同士の信頼関係が形成されていることが必要であると指摘されている。この居住者感の信頼関係が形成されてはじめて、個々の居住者の間でマンション内の生活継続に関する課題が共有され、居住者の高齢化への対応のあり方を検討することができるようになる。

上記のような社会的関係の構築を担う主体として、自治会等が想定される。自治会は、制度的には、地域ごとにコミュニティの自治を主たる目的として形成される住民による自主的な自治組織であり、分譲マンションの管理組合とは別個の組織である。管理組合に対するヒアリングから、住民間の交流を促進し信頼関係を形成することで、管理組合が自治会の機能を兼ねはじめ、居住者の高齢化対応に積極的に取組みはじめた、という事例もあることが分かった。

また、マンションの自治会等が、自治体をはじめ各種の地域資源と関係性を構築できるようになると、地域の高齢者保健・福祉・介護や生活支援等に関する情報を入手しやすくなる。このような段階になると、自治会等が居住者への生活支援サービス関連情報の収集・提供を担うことができるようになる。

### (3) マンション居住者の有志による自主的な活動組織について

居住者に対するアンケートからは、マンション内に高齢者の支援を目的とした自主的な組織がある場合、今後の生活継続の可能性について「可能だと思う」と回答した割合は61.0%であり、自主的な組織がない場合の42.1%に比べ「可能だと思う」と回答した割合が極めて高い（図表47）。

また、管理組合のサービス提供への関与について、「管理組合は直接関与しないが、マンション内

の自主的な組織等に情報提供やサービス提供事業者との連携などを委託することで、間接的に関与することが望ましい」と回答した居住者が 18.7%と最も多かった（図表 50）。

管理組合や自治会等の組織の場合、総会等での決議を経なければ組織としての取組みを実現しにくい等の制約がある。これに対して、有志による自主的な活動組織の場合、信頼関係が構築されている居住者同士の合意による柔軟な取組みが期待できる。ただし、任意の活動であるため、中心となる人物の意欲や能力によって活動の内容が左右されること、すべての居住者に対して安定した支援を継続できる保証は必ずしもないこと等には留意する必要がある。

管理組合に対するヒアリングや調査研究委員会（以下「委員会」と略記）での議論によると、地域資源とのネットワークを有する居住者を通じて、自主的な活動組織が地域資源との連携を進め、有用な情報入手やサービス提供事業者との連携を図っているマンションの事例を把握することができた。

#### （4）生活支援サービス提供事業者について

民間の生活支援サービス提供事業者は、現在既に、マンション居住者に対して個別サービス事業を実施している。生活支援サービス提供事業者に対するアンケートでは、マンション居住者に対してサービスを提供するメリットとして「マンションにサービス利用者が複数いる場合、効率的なサービス提供ができる」「評判が広がりやすい」といったメリットをあげていた（図表 55）。

一方でマンション居住者に対するサービス提供のハードルとして、「オートロックや管理人の許可等のために利用者宅を自由に訪問しにくい」「マンション居住者への営業や情報提供が難しい」といった問題点が挙げられているが（図表 57）、これらはサービス提供事業者が管理組合や管理会社と連携することで解消されると思われる。

ただし、管理会社との連携については「可能性がある」としたサービス提供事業者は 25.0%で、45.0%は「分からない」と回答していることから（図表 62）、サービス提供事業者側から管理組合や管理会社に連携をはたらきかけるのは難しいと考えられる。

生活支援サービス提供事業者が提供するサービスは、継続性・均質性・品質管理等の点においては、居住者の自主的な活動よりも優れていると考えられる。したがって、居住者の高齢化が進行し、継続的・安定的な生活支援を必要とする居住者が多いマンション等においては、サービス提供事業者に生活支援サービスの提供を委託する等の対策が有効であると思われる。

委員会の議論では、高齢な居住者に対する生活支援サービス提供においては、有志による自主的な活動、管理組合が生活支援サービス事業者や管理会社と提携して居住者に提供する生活支援サービス、介護保険サービス、自治体の高齢者支援サービス等の役割分担を明確にすることが必要であるという指摘がなされている。

#### （5）管理会社について

管理会社に対するアンケートでは、現在、マンション居住者に生活支援サービスを提供している管理会社はなかったが、参入について検討中とした管理会社は 18.5%、関心はある管理会社は 48.1%であることから（図表 54）、今後、管理会社が居住者への生活支援サービス提供に関与する可能性は示されている。

特に管理会社は、本来業務として管理人をマンションに派遣していることから、管理人と連携したサービス提供や管理人に付加価値を付ける（例：管理人が介護資格等を取得する）ことによるサービス提供も考えられる（アンケートでは、管理会社の40.6%は、マンション居住者にサービスを提供するメリットとして「管理人との連携による効率的なサービス提供」を挙げている）（図表56）。

また、管理会社による直接的なサービス提供ではなく、サービス提供事業者と連携することで居住者にサービスを提供することも考えられる。アンケートでは、管理会社の59.3%が連携の可能性を示している（図表63）。

サービス提供事業者との連携の可能性があると回答した管理会社のうち93.8%が、連携の可能性があるサービスとして「安否確認・緊急通報」を挙げている（図表64）。ただし、管理会社に対するヒアリングでは、「安否確認・緊急通報」サービスは専用居室内での継続的な対応が求められるサービス分野であり、管理会社の本来の管理業務の範囲を超えるとの意見もあった。

一方、居住者にとっては、管理会社による生活支援サービスの導入に伴う管理費増加という問題があり「高齢者」という特定の層に対するサービス提供に対して、全居住世帯の理解を得ることが難しいという問題もある。この点に関して、管理会社に対するヒアリングでは、単に管理人機能に生活支援サービスを付加して管理費を上げるのではなく、生活支援サービス導入とともにマンション管理業務全体を見直すことで管理費の増加を抑えることができる等の意見もあった。

また、ヒアリングからは、高齢者向け生活支援サービスを提供事業においては、個人情報管理等を含む事業リスクがあり、管理会社や生活支援サービス提供事業者が参入するにあたっては、個人情報管理に関する責任の範囲を明確にする必要がある、という共通認識を持っていることが把握できた。

## （6） 共用部分の活用

マンション内の資源として、集会室や管理人室を生活支援サービスの提供に活用できる可能性がある。アンケートでは、管理会社の約半数が活用できると回答していた。具体的には、サービスの受付窓口や相談窓口などとしての活用が考えられる（管理会社は管理人を派遣しており、管理人室等の活用について想定しやすいと思われる）。

委員会の議論では、管理組合の規約を変更することで集会室や管理人室等の共用部分の目的外使用が可能であるという指摘がなされていることから、マンション共用部分の一部について「居住者を対象とする生活・健康相談等を含む生活支援サービス提供事業の実施のため使用する」という目的外使用を認め、居住者の自主的な活動組織の活動や民間事業者のサービス提供に活用するなどの手法も考えられる。

### 3. 築古分譲マンションにおいて生活継続していくための方策について

#### (1) 居住者の生活支援サービスニーズ

マンションに居住している高齢者の多くは住み替えを希望してはならず、住み慣れたマンションにて生活を継続することを望んでいる。そのために今後必要に応じた各種の生活支援サービスを利用したいというニーズは高い。特に今後、築古分譲マンション居住者の「食事提供」「家事援助・身体介助」といった生活継続に欠かせないサービスニーズへの対応や「安否確認・緊急通報」「生活・健康相談」といった居住者の不安解消・安心確保ニーズへの対応が求められている。

これらのニーズへの対応を検討するにあたっては、現在の介護保険が、特に中重度の在宅生活継続を支援するための介護・看護を中心とする地域包括ケアシステム構築を目指している、という点を踏まえることが必要である。現在住むマンションで今後も住み続けたい高齢者の大半は、現在は自立した生活を営むことができる状態である。これらの高齢者が今後も安心して現在のマンションに住み続けるためには、居住者の自助のほか、マンションというコミュニティにおける各種の組織（近隣互助活動や有志の自主的組織活動、管理組合や自治会の活動）が役割分担をしながら、生活支援サービスが提供される仕組みをマンション内に構築することが必要である。現在、サービス付高齢者向け住宅の整備が進められているが、これと同等の生活支援サービスの利用の仕組みを、個々の居住者の自助的対応以外にいかに構築できるかということである。

アンケートやヒアリングからは、築古分譲マンションにおいては、管理組合や自治会等が生活支援サービスに関する情報収集や提供を担い、サービス提供自体は外部の事業者へ委託する、もしくは個々の居住者と事業者間の契約に任せる、という意向が強いことが明らかになった。

また、高齢期とひとくちに言っても、医療機関への入退院に伴う一時的な在宅生活支援サービス、慢性疾患を持ちながら在宅生活のQOLを確保するための生活支援サービス、自立した状態を維持する予防のための生活支援サービスなど、段階によって様々な生活支援サービスの利用ニーズが存在する。これらのニーズに対する対応のためには、自治体や地域包括支援センター、民間事業者、住民互助活動組織等、地域に存在する各種地域資源の連携の仕組みを、地域の特性やコミュニティの熟成度合い等に応じて、地域やマンション内に構築することが求められる。

#### (2) サービス提供の方策

以上の点を踏まえて、今後マンションにおいて高齢者の生活支援サービスの提供の仕組みを構築推進するための方策として、以下の点を提起したい。

##### 1) 居住者同士の交流・信頼関係づくり、高齢期の生活継続課題の共通認識化、共有化

上述したように、マンションにおける生活支援サービス提供の仕組みの構築には、マンション内のコミュニティ形成が不可欠である。ヒアリングからも、居住者がお互いに知り合って信頼関係を構築し、高齢な居住者の生活継続に関する課題について認識を共有し、対応のための互助の仕組みづくりについて関心が高まる、というプロセスが必要であることが明らかになった。この点について、居住者に対して管理組合・管理会社・自治体等からの啓発、情報提供をすることが急務である。

## 2) 居住者の自主的な活動の支援、管理組合や自治会等との連携

取組みの主体として、まず想定されるのは管理組合や自治会等の組織である。しかし、アンケートやヒアリングからは、組織体制や役員の意識などに課題が多く、居住者からの期待も高くはない等のことから、積極的に取組みの主体となることができる管理組合や自治会等は現状では少ないと考えられる。

委員会の議論からは、居住者の有志による自主的な活動に、きめ細やかで柔軟な対応が期待できることが示唆されている。こうした自主的な活動が成果を発揮し、実績を積み重ねることができれば、居住者の信頼を得て、いずれは管理組合や自治会等と連携した取組みに発展する可能性もあると考えられる。

## 3) 管理組合の取組みに対する支援

上述したとおり、マンションの維持管理が主たる役割である管理組合は、高齢化が進む現在、高齢な居住者への生活支援の取組み主体となることが期待されている。現状では多くの管理組合は必ずしもそうした認識に至っていない。したがって、自治体や管理組合の管理組合の上部団体等（※全国に複数存在するが、任意団体であり、すべての管理組合が加盟しているわけではない）が、生活支援の必要性について研修等を実施することが有効な方策であると思われる。こうした研修等を実施すれば、一つのマンション内で取組みが完結することなく、自治体や各種の地域資源による高齢者支援の情報を共有でき、居住者の高齢化に対する管理組合の対応力が向上することが期待できる。

また、管理組合が居住者に情報提供を行うにあたっては、継続的な取組みが可能となる体制づくりが重要である。そのためには、上記の研修等において、継続的な取組みを実践している管理組合や自治会の事例紹介を行うことが有効と考えられる。

なお、管理組合が生活支援に取り組む際には、居住者の個人情報管理に伴う責任問題がハードルとなっていることから、個人情報管理能力の向上に関する支援も必要であると思われる。

## 4) 管理人機能の向上、管理会社との連携

管理会社に対するアンケートでは、現時点でマンション居住者に対して直接的なサービス提供を行っている管理会社はなかった。しかし、管理人業務を通じたサービス提供や管理人室の活用について関心が高く、また生活支援サービス提供事業者との連携の可能性が示されている。管理人が窓口となり、生活支援サービスを必要とする居住者へ情報提供や外部の事業者を紹介する、というサービスの形が考えられる。管理会社に対するヒアリングでは、生活支援を専門とする管理人を派遣し、直接的に居住者への相談対応や安否確認、緊急時の初期対応などのサービスを提供している先進的な管理会社の事例を把握できた。（同社の場合、直接提供していない生活支援サービス等は他事業者と連携して提供している。）

ただし、管理人機能を充実させることで、居住者が負担する管理費用が一律に増加するという課題もある。マンションには高齢者以外の居住者もいるため、特定層（高齢者）に対する情報提供やサービス提供のために、全居住者の管理費用の負担が増加することについては、規模が大きいマンションほど合意形成が難しいと思われる。

したがって、多様な居住者全体のニーズを踏まえた具体的なサービス提供の方策の検討が求められる。例えば、障害のある人、事故や疾病等で一時的なハンディキャップを負っている人、慢性疾患を

抱えている人、子育て中の世帯、精神疾患をもつ人、在住外国人等、高齢者以外にも生活支援サービスを求めている居住者が想定されることから、高齢者に限定せず、より広い対象に向けた“ユニバーサルデザインの視点に立った生活支援サービス”の内容を検討することも有効である。

## 5) サービス分野による提供方法のあり方の検討

民間の生活支援サービス提供事業者は、すでに個々のマンション居住者に対して個別にサービス提供を行っている。現時点では、居住者との直接契約が生活支援サービス提供の基本であるため、管理組合や自治会等が居住者にサービス提供事業者の情報を提供する、という仕組みであれば、比較的成立しやすいと思われる。

一方で、安否確認や緊急通報など、場合によっては居住者の生命に関わるサービスについては、マンション内のコミュニティの問題でもあるため、管理組合等を通じて、マンション全体として管理会社やサービス提供事業者のサービスを導入することも可能だと考えられる。

## 6) 民間事業者の強みを活かした地域資源や自治体との連携による事業展開の仕組みづくり

民間の生活支援サービス提供事業者が提供するサービスは、継続性・均質性・品質管理等の点においては、居住者の自主的な活動よりも優れていると考えられ、継続的・安定的な生活支援を必要とする自立度の低い高齢者に対しては、社会的な役割も大きい。自治体、管理組合、自治会、管理会社等との連携により、生活支援サービス提供事業者の事業展開の仕組みを開発・推進することが急務となっている。

高齢なマンション居住者の生活支援に取り組む主体として、管理組合、自治会、有志による自主的な活動組織、管理会社、生活支援サービス提供事業者など、様々な組織が想定されるが、これらの組織が個人情報管理を含む事業リスクについてどこまで責任を負うべきなのか、判断の基準が示されていないことも、取り組みを進めるうえでの障壁となっている。こうした課題も含め、自治体等の行政機関が地域のマンションの高齢化対策について、支援体制を構築することも求められる。

## 7) 今後さらに検討が必要な課題

以上、今回の調査結果に基づいて、サービス提供の方策について提案した。今回は十分に検討を行うことができなかったが、調査及び委員会討議の中で今後さらに検討を要する課題が抽出されたため、以下に提起する。

### ①災害時要援護者支援システム構築との連携

わが国が直面する地域防災対策の一環として、災害時要援護者支援システムが各自治体単位で構築・推進されており、非常時だけでなく平常時の支援も合わせて、包括的な取組のあり方について検討が進められている。マンションを含む地域が一体となって要援護者の支援を検討する中で、管理組合や自治会が、生活支援を必要とする居住者に関する課題を共有し、個人情報管理の仕組みの構築やそれぞれの役割分担のあり方等について、意識の醸成が進むことが期待できる。

### ②エリアマネジメントの視点に立った取組の推進

高齢な居住者への生活支援について、マンション内のコミュニティだけで課題解決を図るのではな

く、周辺地域の高齢者への生活支援の取組と連携することが重要である。このようなエリアマネジメントの視点に立ったアプローチを通して、生活支援に関する各種の地域資源の活用や連携・情報の共有等を、より円滑に効果的に行うことが可能になると思われる。

### ③多様な組織が生活支援の担い手となることができる柔軟なあり方の検討

前節において、管理組合・自治会・居住者の有志による自主的な活動組織等を、生活支援に取り組む主体として整理し、これらの主体がそれぞれに役割分担をして取組みを進めていくことを提案した。特に管理組合については、ほとんど全てのマンションに設置されているという特性からも、取組みの中核となることが期待される。しかしながら、管理組合は役員の意識や体制等の課題を抱えており、必ずしも積極的に活動することは期待できない、という現状も指摘されている。こうした事情を考慮すれば、管理組合が中核となる仕組みのほか、居住者の有志による自主的な活動組織等が中核となる、あるいは自主的な活動組織が管理組合や自治会から生活支援の委託を受ける、といった形も有効と考えられる。このように、マンションやその立地する地域の特性に応じて、多様な組織が生活支援の担い手となることができるよう、柔軟なあり方を検討することが必要である。





資料編



## 1. アンケート調査結果（詳細）

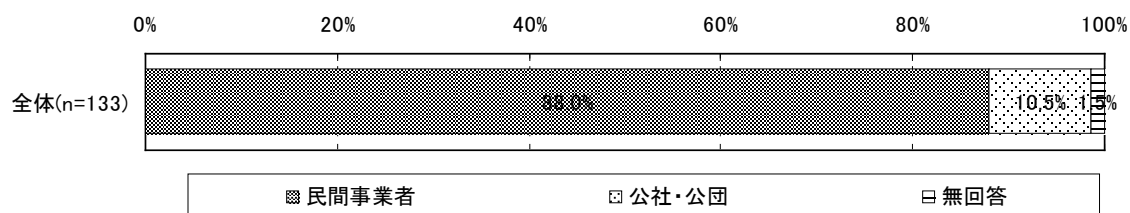
### （1） 管理組合調査

#### 1) マンション概要

##### ① 供給主体

供給主体については、「民間事業者」が 88.0%、「公社・公団」が 10.5%であった。

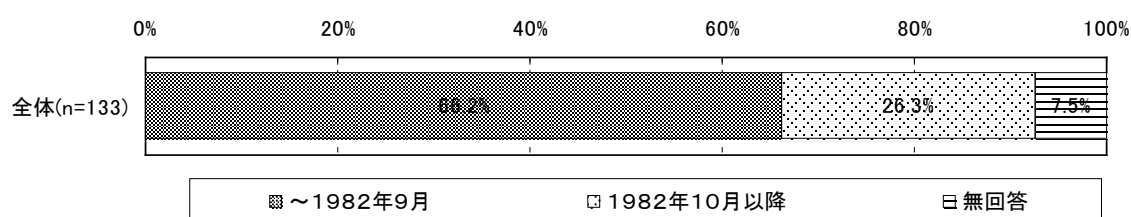
図表 1 供給主体（単数回答）問 2 n=133



##### ② 竣工年

竣工年については、「1982 年 9 月以前」が 66.2%、「1982 年 10 月以降」が 26.3%であった。

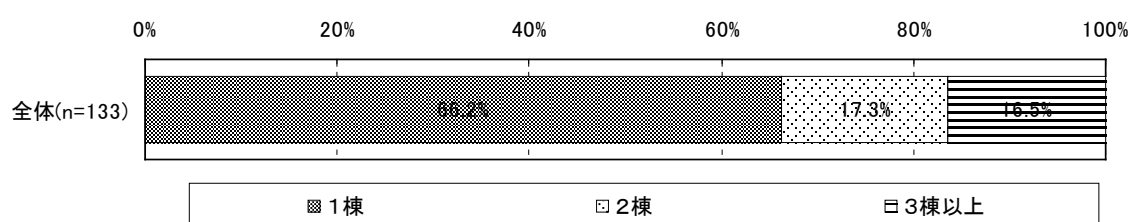
図表 2 竣工年（数値回答）問 3 n=133



##### ③ 棟数

棟数については、「1 棟」が 66.2%、「2 棟」が 17.3%、「3 棟以上」は 16.5%であった。

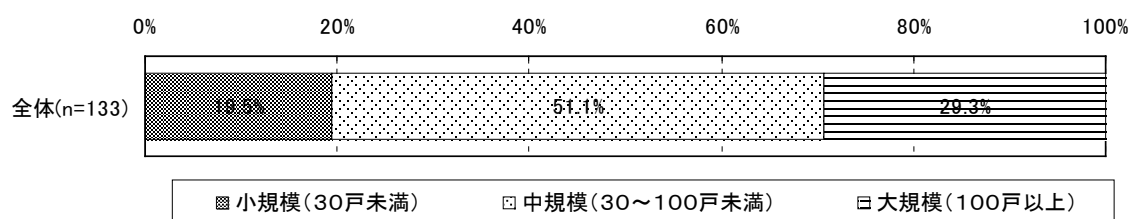
図表 3 棟数（数値回答）問 4 n=133



#### ④ 総戸数

マンションの総戸数については、「30戸未満の小規模マンション」が19.5%、「30～100戸未満の中規模マンション」が51.1%、「100戸以上の大規模マンション」が29.3%であった。

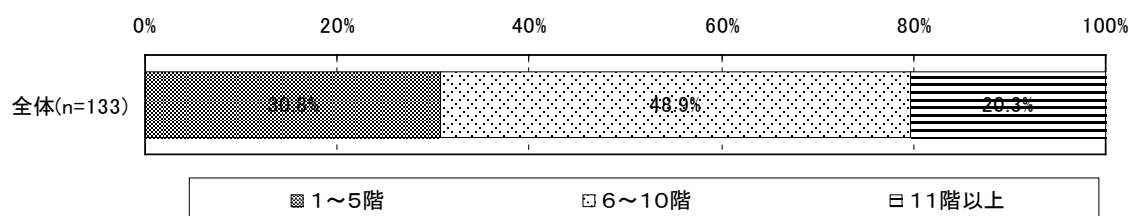
図表4 総戸数（数値回答）問5 n=133



#### ⑤ 階数

階数については、「1～5階」が30.8%。「6～10階」が48.9%、「11階以上」が20.3%であった。

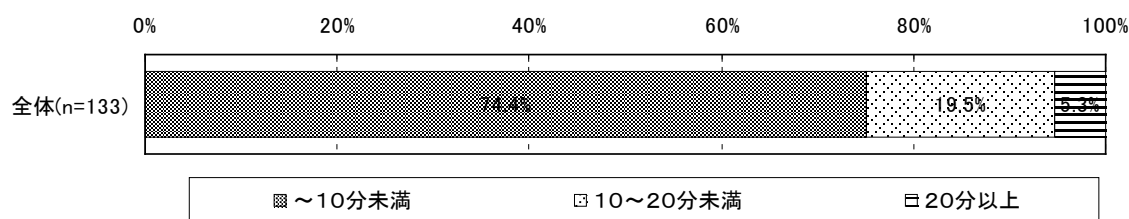
図表5 階数（数値回答）問6 n=133



#### ⑥ 最寄りの駅、最寄りのバス停までに要するおおよその時間（徒歩）

最寄駅までの時間（徒歩）については、10分未満のマンションが74.4%、10～20分未満が19.5%、20分以上は5.3%であった。

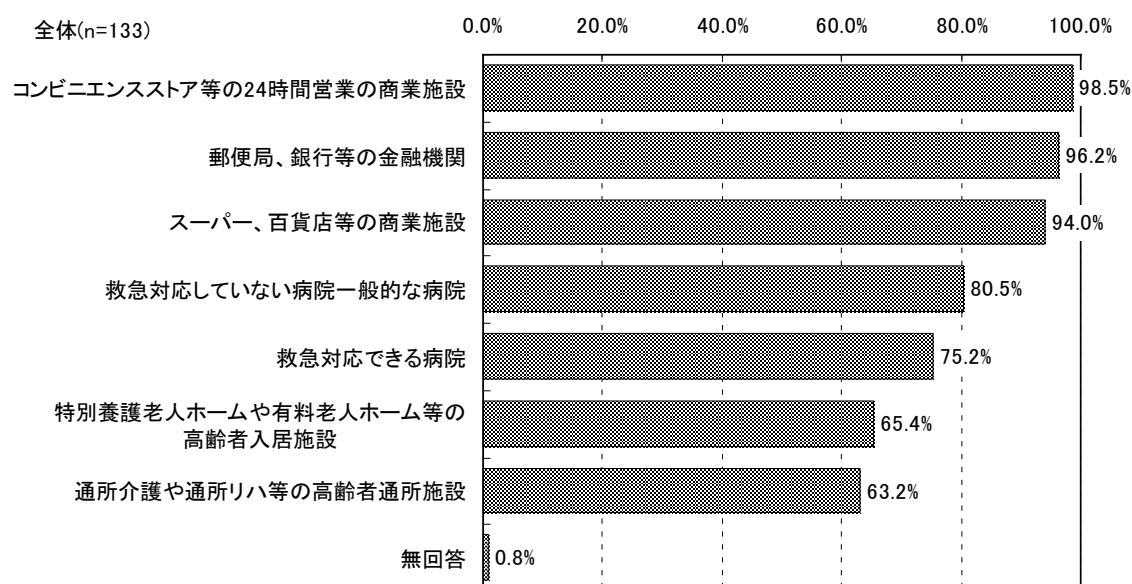
図表6 最寄りの駅、最寄りのバス停までに要するおおよその時間（数値回答）問7 n=133



### ⑦ マンションの徒歩 30 分圏内にある施設

徒歩 30 分以内にある施設については、「コンビニエンスストア」が 98.5%、「郵便局、銀行等の金融機関」が 96.2%、「スーパー、百貨店等の商業施設」が 94.0%と 9 割以上であった。

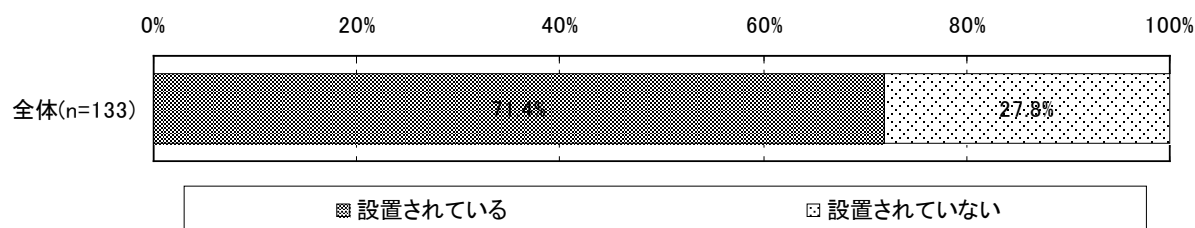
図表 7 徒歩 30 分圏内にある施設（複数回答）問 8 n=133



### ⑧ エレベータの設置の有無

エレベーターの設置の有無については、「設置されている」マンションが 71.4%、「設置されていない」マンションが 27.8%であった。

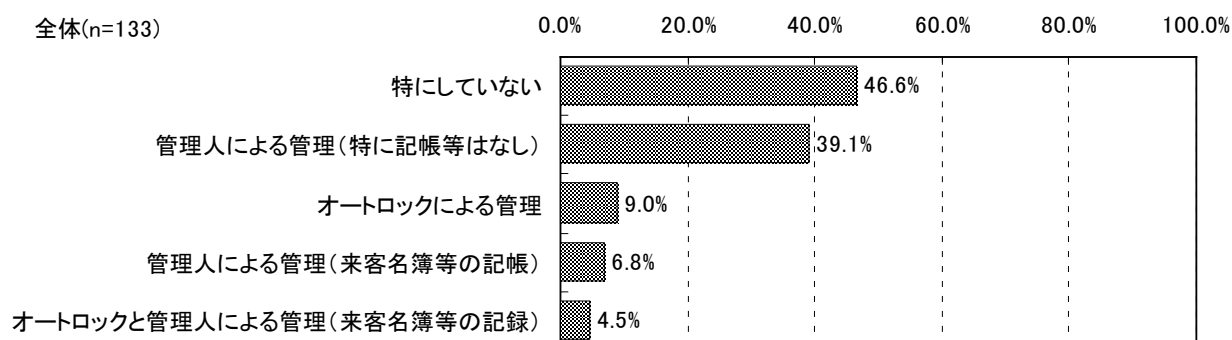
図表 8 エレベータの設置の有無（単数回答）問 9 n=133



### ⑨ 事業者や来客者等の管理方法

事業者や来客者等の管理方法については、「特にしていない」が 46.6%と最も多く、次いで「管理人による管理（特に記帳はなし）」が 39.1%であった。

図表 9 事業者や来客者等の管理方法（複数回答）問 10 n=133

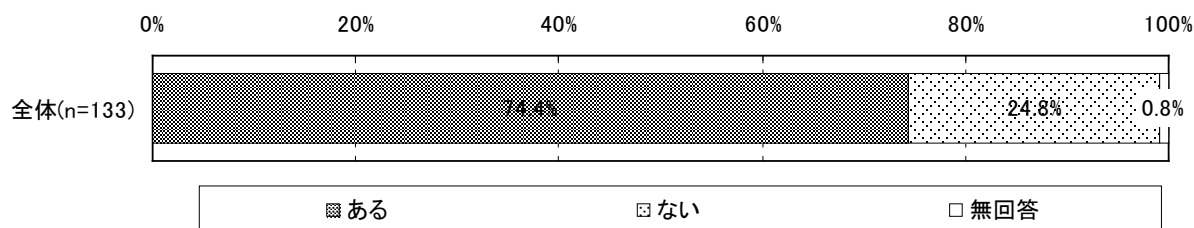


# ⑩ 管理人室の有無

管理人室の有無については、「ある」としたマンションが74.4%であった。

また、規模別にみると、小規模のマンションでは「ある」としたマンションは42.3%と低かった。

図表 10 管理人室の有無（単数回答）問 11 n=133



図表 11 規模別 管理人室の有無（単数回答）問 11 n=133

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

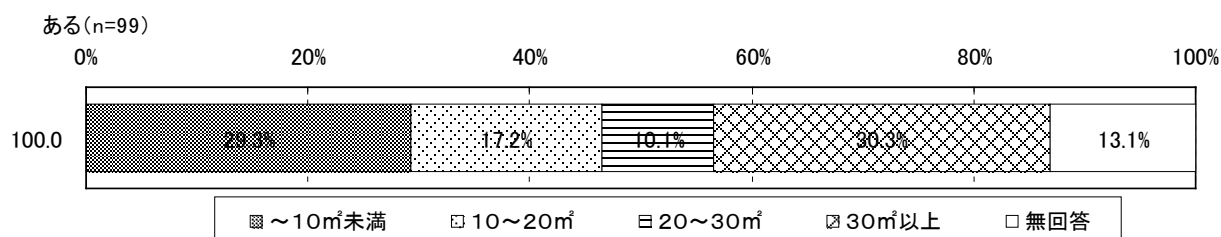
## <管理人室「ある」の場合>

### ⑪ 管理人室の広さ

管理人室の広さについては、「30㎡以上」が30.3%と最も多く、次いで「10㎡未満」が29.3%であった。

規模別にみると、小規模のマンションでは「10㎡未満」が63.6%と最も多く、大規模マンションでは「30㎡以上」が51.4%であった。

図表 12 管理人室の広さ（数値回答）問 11-1 n=99



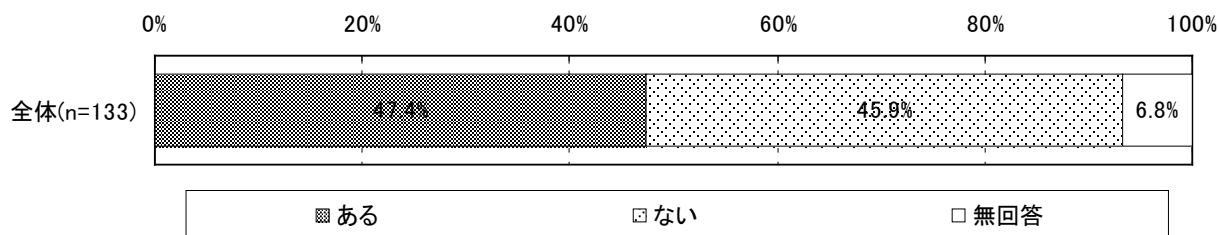
図表 13 規模別 管理人室の広さ（数値回答）問 11-1 n=99

|                | 調査数         | 10㎡未満      | 10㎡～19㎡    | 20㎡～29㎡    | 30㎡以上      | 無回答        | 平均（㎡） |
|----------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------|
| 全体             | 99<br>100.0 | 29<br>29.3 | 17<br>17.2 | 10<br>10.1 | 30<br>30.3 | 13<br>13.1 | 25.2  |
| 小規模（30戸未満）     | 11<br>100.0 | 7<br>63.6  | —<br>—     | —<br>—     | 1<br>9.1   | 3<br>27.3  | 17.1  |
| 中規模（30～100戸未満） | 51<br>100.0 | 20<br>39.2 | 10<br>19.6 | 6<br>11.8  | 10<br>19.6 | 5<br>9.8   | 16.5  |
| 大規模（100戸以上）    | 37<br>100.0 | 2<br>5.4   | 7<br>18.9  | 4<br>10.8  | 19<br>51.4 | 5<br>13.5  | 39.8  |

## ⑫ 集会室の有無

集会室の有無については、「ある」としたマンションが47.4%、「ない」が45.9%であった。

図表 14 集会室の有無（単数回答）問 12 n=133



図表 15 規模別 集会室の有無（単数回答）問 12 n=133

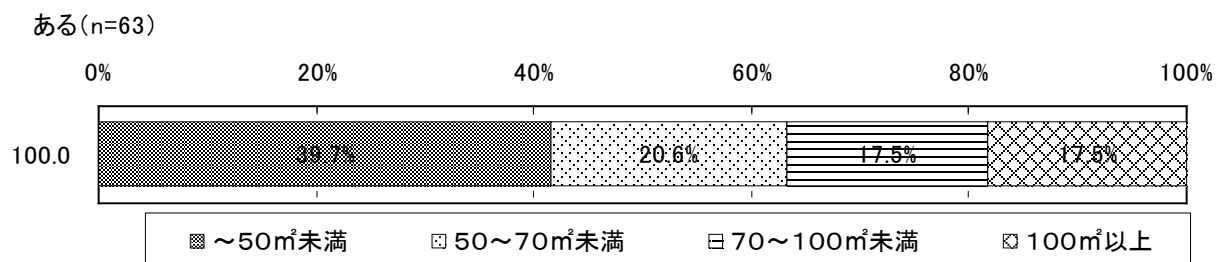
|                | 調査数          | ある         | ない         | 無回答       |
|----------------|--------------|------------|------------|-----------|
| 全体             | 133<br>100.0 | 63<br>47.4 | 61<br>45.9 | 9<br>6.8  |
| 小規模（30戸未満）     | 26<br>100.0  | 2<br>7.7   | 20<br>76.9 | 4<br>15.4 |
| 中規模（30～100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

## <集会室あり、の場合>

## ⑬ 集会室の広さ

集会室の広さについては、「50㎡未満」が39.7%と最も多かった。

図表 16 集会室の広さ（数値回答）問 12-1 n=63



図表 17 規模別 集会室の広さ（数値回答）問 12-1 n=63

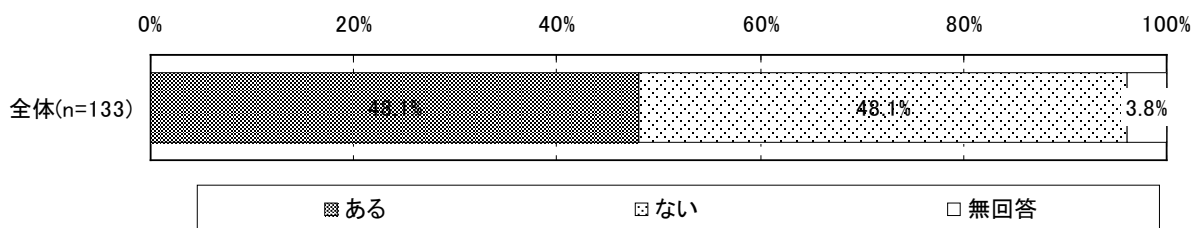
|                | 調査数         | 50㎡未満      | 50～70㎡未満   | 70～100㎡未満  | 100㎡以上     | 平均（㎡） |
|----------------|-------------|------------|------------|------------|------------|-------|
| 全体             | 63<br>100.0 | 25<br>39.7 | 13<br>20.6 | 11<br>17.5 | 11<br>17.5 | 71.8  |
| 小規模（30戸未満）     | 2<br>100.0  | 2<br>100.0 | -          | -          | -          | 18.0  |
| 中規模（30～100戸未満） | 28<br>100.0 | 17<br>60.7 | 5<br>17.9  | 1<br>3.6   | 2<br>7.1   | 41.9  |
| 大規模（100戸以上）    | 33<br>100.0 | 6<br>18.2  | 8<br>24.2  | 10<br>30.3 | 9<br>27.3  | 97.7  |

⑭ 外部事業者等が利用できる駐車スペースの有無

外部事業者等が利用できる駐車スペースの有無については、「ある」としたマンションが48.1%、「ない」が48.1%であった。

また、規模別にみると、規模が大きいほど「ある」としたマンションの割合が高かった。

図表 18 外部事業者等が利用できる駐車スペースの有無（単数回答）問 13 n=133



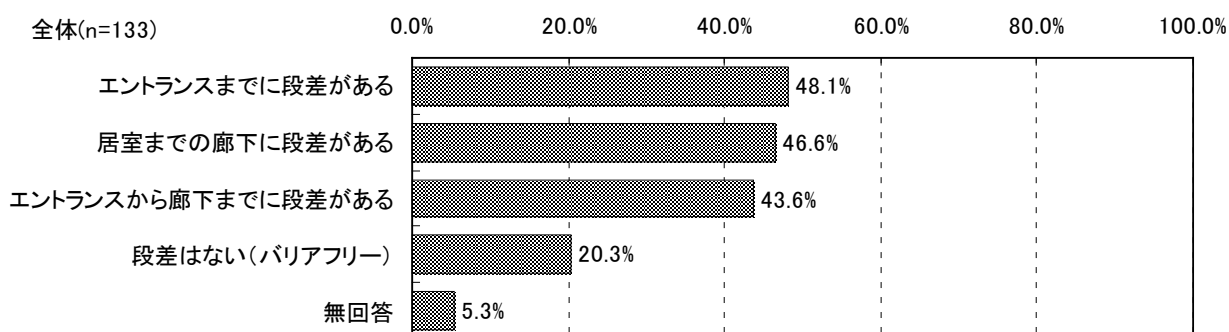
図表 19 規模別 外部事業者等が利用できる駐車スペースの有無（単数回答）問 13 n=133

|                | 調査数          | ある         | ない         | 無回答      |
|----------------|--------------|------------|------------|----------|
| 全体             | 133<br>100.0 | 64<br>48.1 | 64<br>48.1 | 5<br>3.8 |
| 小規模（30戸未満）     | 26<br>100.0  | 5<br>19.2  | 19<br>73.1 | 2<br>7.7 |
| 中規模（30～100戸未満） | 68<br>100.0  | 33<br>48.5 | 33<br>48.5 | 2<br>2.9 |
| 大規模（100戸以上）    | 39<br>100.0  | 26<br>66.7 | 12<br>30.8 | 1<br>2.6 |

⑮ 共用部のバリアフリー状況

共用部のバリアフリー状況については、「段差はない」としたマンションは20.3%であった。「エントランスまでに段差がある」が48.1%、「居室までの廊下に段差がある」が46.6%、「エントランスから廊下までに段差がある」が43.6%であった。

図表 20 共用部のバリアフリー状況（複数回答）問 14 n=133



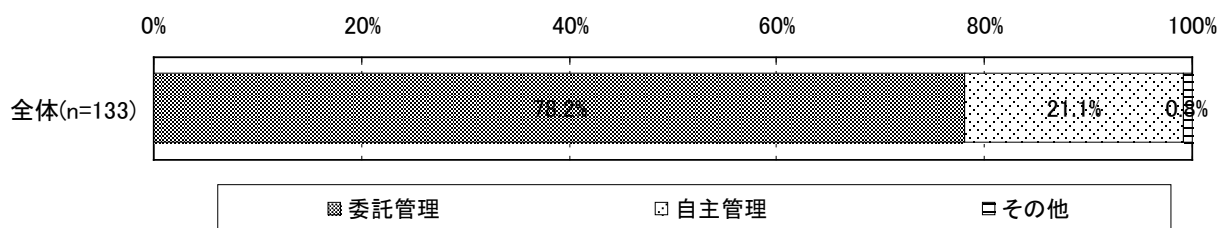


## 2) マンションの管理、および管理組合の状況について

### ① マンションの管理形態

マンションの管理形態については、「委託管理」が78.2%、「自主管理」が21.1%であった。  
規模別にみると、小規模のマンションでは「自主管理」が38.5%と他と比べ割合が高かった。

図表 21 管理形態（単数回答）問 15 n=133



図表 22 規模別 管理形態（単数回答）問 15 n=133

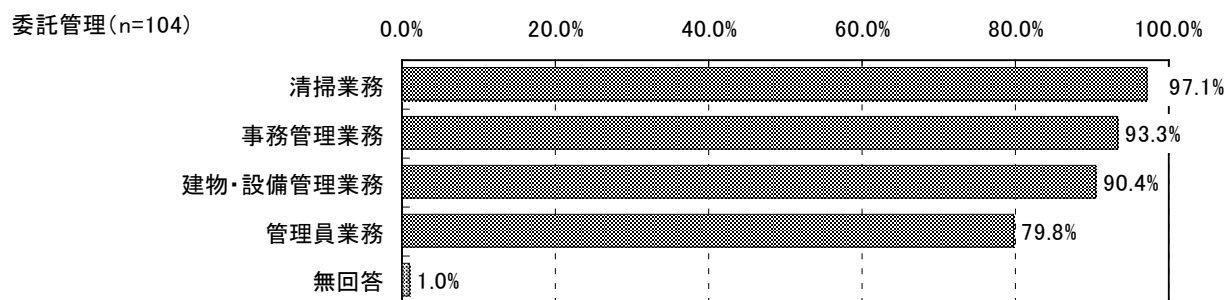
|                | 調査数   | 委託管理 | 自主管理 | その他 |
|----------------|-------|------|------|-----|
| 全体             | 133   | 104  | 28   | 1   |
|                | 100.0 | 78.2 | 21.1 | 0.8 |
| 小規模（30戸未満）     | 26    | 16   | 10   | -   |
|                | 100.0 | 61.5 | 38.5 | -   |
| 中規模（30～100戸未満） |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

### <委託管理の場合>

#### ② 管理会社等に委託している内容

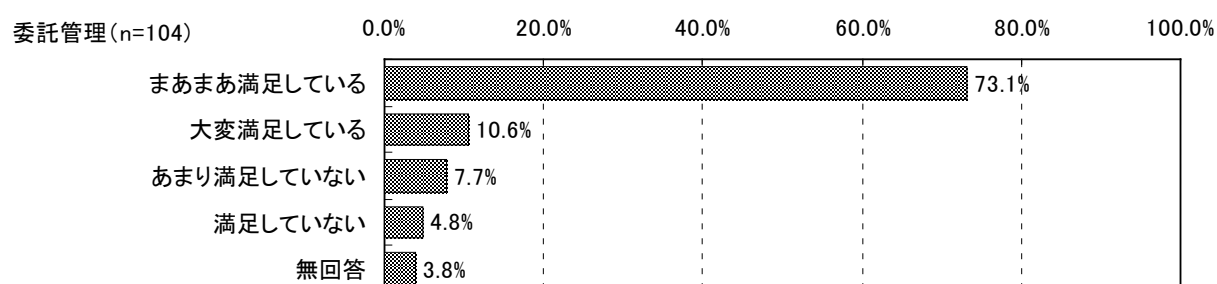
委託管理の場合の委託している内容については、「管理員業務」は79.8%であった。

図表 23 管理会社等に委託している内容（複数回答）問 15-1 n=104



#### ③ 委託している事業者への満足度

図表 24 委託している事業者への満足度（複数回答）問 15-2 n=104

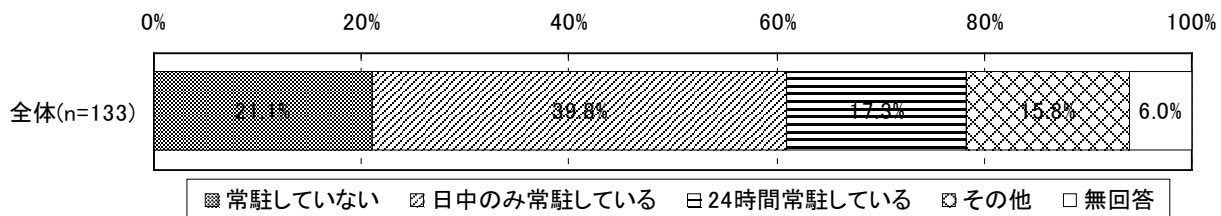


#### ④ 管理人の常駐時間

管理人の常駐時間については、「日中のみ常駐している」が 39.8%と最も多く、「24 時間常駐している」は 17.3%であった。一方「常駐していない」マンションも 21.1%あった。

また、規模別にみると、小規模マンションでは「常駐していない」が 38.5%と最も多く、大規模マンションでは「日中のみ常駐している」が 46.2%、「24 時間常駐している」が 41.0%であった。

図表 25 管理人の常駐時間（単数回答）問 16 n=133



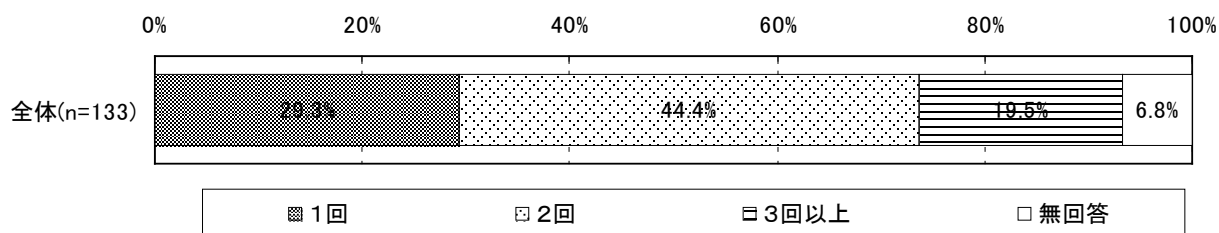
図表 26 規模別 管理人の常駐時間（単数回答）問 16 n=133

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

#### ⑤ 大規模修繕の実施回数

大規模修繕の実施回数については、「1 回」が 29.3%、「2 回」が 44.4%であった。

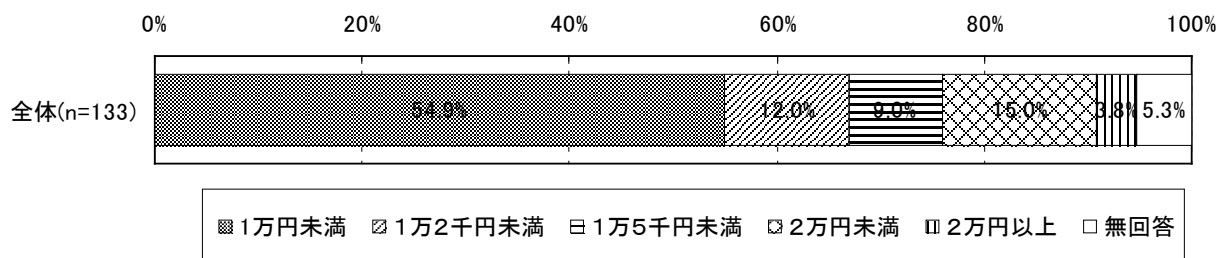
図表 27 大規模修繕の実施回数（数値回答）問 17 n=133



# ⑥ 管理費（マンション一戸あたりの平均金額）

管理費についてみると、「1万円未満」が54.9%と最も多かった。また、規模別にみると、規模が小さいほど管理費が高い傾向がみられた。

図表 28 管理費（数値回答）問 18 n=133



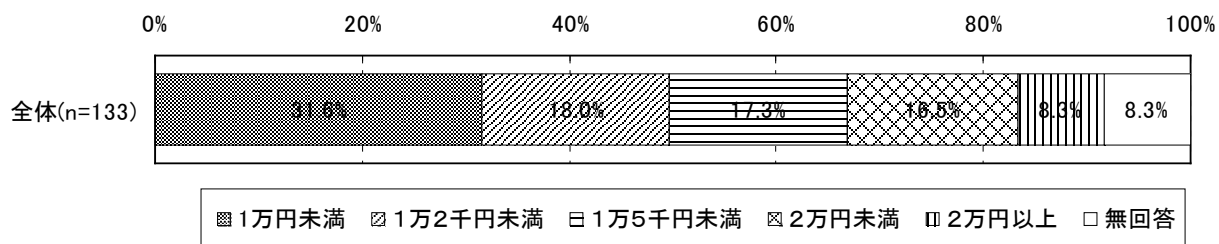
図表 29 規模別 管理費（数値回答）問 18 n=133

|                | 調査数   | 1万円未満 | 1万2千円未満 | 1万5千円未満 | 2万円未満 | 2万円以上 | 無回答  | 平均管理費<br>(円) |
|----------------|-------|-------|---------|---------|-------|-------|------|--------------|
| 全体             | 133   | 73    | 16      | 12      | 20    | 5     | 7    | 10297.6      |
|                | 100.0 | 54.9  | 12.0    | 9.0     | 15.0  | 3.8   | 5.3  |              |
| 小規模（30戸未満）     | 26    | 10    | 2       | 2       | 7     | 2     | 3    | 12504.4      |
|                | 100.0 | 38.5  | 7.7     | 7.7     | 26.9  | 7.7   | 11.5 |              |
| 中規模（30～100戸未満） | 68    | 33    | 12      | 8       | 11    | 2     | 2    | 10672.4      |
|                | 100.0 | 48.5  | 17.6    | 11.8    | 16.2  | 2.9   | 2.9  |              |
| 大規模（100戸以上）    | 39    | 30    | 2       | 2       | 2     | 1     | 2    | 8257.2       |
|                | 100.0 | 76.9  | 5.1     | 5.1     | 5.1   | 2.6   | 5.1  |              |

# ⑦ 修繕積立費（マンション一戸あたりの平均金額）

修繕積立費についてみると、「1万円未満」が31.6%と最も多かった。また、規模別にみると、管理費と同様に規模が小さいほど修繕積立費が高い傾向がみられた。

図表 30 修繕積立費（数値回答）問 18 n=133



図表 31 規模別 修繕積立費（数値回答）問 18 n=133

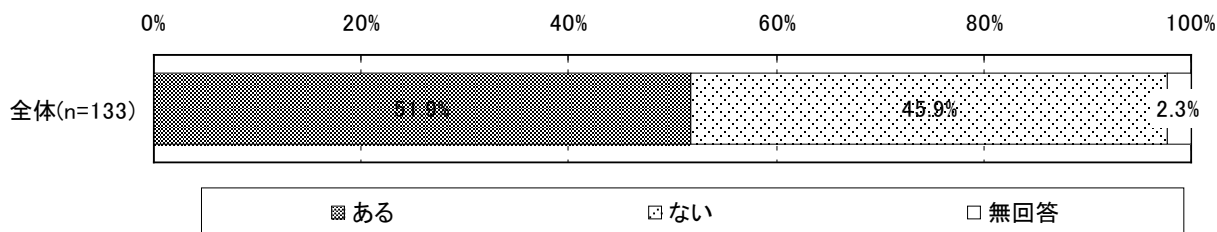
|                | 調査数   | 1万円未満 | 1万2千円未満 | 1万5千円未満 | 2万円未満 | 2万円以上 | 無回答  | 平均修繕積立費<br>(円) |
|----------------|-------|-------|---------|---------|-------|-------|------|----------------|
| 全体             | 133   | 42    | 24      | 23      | 22    | 11    | 11   | 11585.9        |
|                | 100.0 | 31.6  | 18.0    | 17.3    | 16.5  | 8.3   | 8.3  |                |
| 小規模（30戸未満）     | 26    | 4     | 3       | 3       | 5     | 5     | 6    | 13797.4        |
|                | 100.0 | 15.4  | 11.5    | 11.5    | 19.2  | 19.2  | 23.1 |                |
| 中規模（30～100戸未満） | 68    | 24    | 11      | 13      | 11    | 6     | 3    | 11406.7        |
|                | 100.0 | 35.3  | 16.2    | 19.1    | 16.2  | 8.8   | 4.4  |                |
| 大規模（100戸以上）    | 39    | 14    | 10      | 7       | 6     | -     | 2    | 10705.4        |
|                | 100.0 | 35.9  | 25.6    | 17.9    | 15.4  | -     | 5.1  |                |

# ⑧ 管理費もしくは修繕積立費の滞納世帯の有無

滞納の有無については、「ある」としたマンションが51.9%、「ない」としたマンションが45.9%であった。

規模別にみると、小規模マンションでは滞納が「ない」とする割合が高く、中規模、大規模マンションでは「ある」とする割合が高かった。また、管理形態別にみると、「委託管理」では「ある」としたマンションが59.6%であるのに対し、「自主管理」では21.4%と低かった。

図表 32 管理費もしくは修繕積立費の滞納世帯の有無（単数回答）問 19 n=133



図表 33 規模別 管理費もしくは修繕積立費の滞納世帯の有無（単数回答）問 19 n=133

|                | 調査数          | ある         | ない         | 無回答      |
|----------------|--------------|------------|------------|----------|
| 全体             | 133<br>100.0 | 69<br>51.9 | 61<br>45.9 | 3<br>2.3 |
| 小規模（30戸未満）     | 26<br>100.0  | 3<br>11.5  | 23<br>88.5 | －<br>－   |
| 中規模（30～100戸未満） | 68<br>100.0  | 41<br>60.3 | 25<br>36.8 | 2<br>2.9 |
| 大規模（100戸以上）    | 39<br>100.0  | 25<br>64.1 | 13<br>33.3 | 1<br>2.6 |

図表 34 管理形態別 管理費もしくは修繕積立費の滞納世帯の有無（単数回答）問 19 n=133

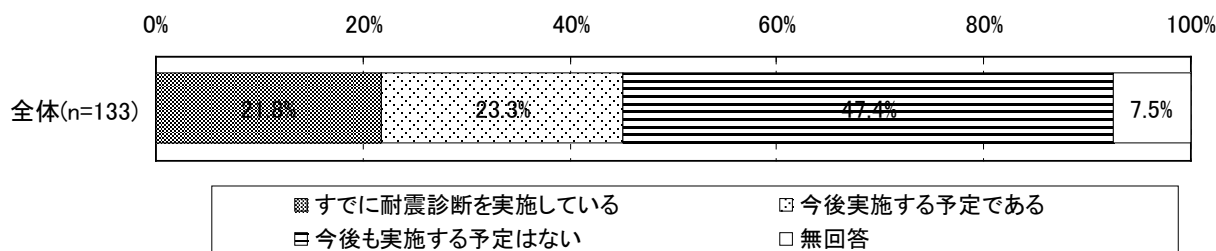
|      | 調査数          | ある         | ない         | 無回答      |
|------|--------------|------------|------------|----------|
| 全体   | 133<br>100.0 | 69<br>51.9 | 61<br>45.9 | 3<br>2.3 |
| 委託管理 | 104<br>100.0 | 62<br>59.6 | 39<br>37.5 | 3<br>2.9 |
| 自主管理 | 28<br>100.0  | 6<br>21.4  | 22<br>78.6 | －<br>－   |
| その他  | 1<br>100.0   | 1<br>100.0 | －<br>－     | －<br>－   |

### ⑨ 耐震診断の実施状況

耐震診断の実施状況については、「今後も実施する予定はない」が47.4%と最も多く、「すでに実施」は21.8%、「今後実施する予定」は23.3%であった。

竣工別にみると、新耐震基準以前と思われる「1982年9月以前」のマンションでは「今後実施する予定」の割合が他と比べ高く、「1982年10月以降」では「今後も実施する予定はない」が62.9%と高かった。

図表 35 耐震診断の実施状況（単数回答）問 20 n=133



図表 36 竣工年別 耐震診断の実施状況（単数回答）問 20 n=133

|            | 調査数          | すでに耐震診断を実施している | 今後実施する予定である | 今後実施する予定はない | 無回答       |
|------------|--------------|----------------|-------------|-------------|-----------|
| 全体         | 133<br>100.0 | 29<br>21.8     | 31<br>23.3  | 63<br>47.4  | 10<br>7.5 |
| ～1982年9月   | 88<br>100.0  | 20<br>22.7     | 24<br>27.3  | 39<br>44.3  | 5<br>5.7  |
| 1982年10月以降 | 35<br>100.0  | 8<br>22.9      | 2<br>5.7    | 22<br>62.9  | 3<br>8.6  |

図表 37 規模別 耐震診断の実施状況（単数回答）問 20 n=133

|                | 調査数          | すでに耐震診断を実施している | 今後実施する予定である | 今後実施する予定はない | 無回答       |
|----------------|--------------|----------------|-------------|-------------|-----------|
| 全体             | 133<br>100.0 | 29<br>21.8     | 31<br>23.3  | 63<br>47.4  | 10<br>7.5 |
| 小規模（30戸未満）     | 26<br>100.0  | 4<br>15.4      | 6<br>23.1   | 15<br>57.7  | 1<br>3.8  |
| 中規模（30～100戸未満） | 68<br>100.0  | 12<br>17.6     | 19<br>27.9  | 32<br>47.1  | 5<br>7.4  |
| 大規模（100戸以上）    | 39<br>100.0  | 13<br>33.3     | 6<br>15.4   | 16<br>41.0  | 4<br>10.3 |

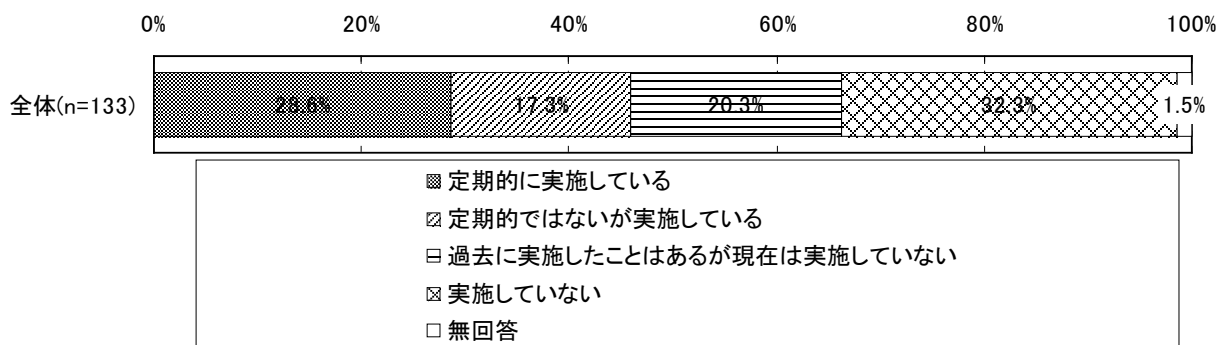
図表 38 管理形態別 耐震診断の実施状況（単数回答）問 20 n=133

|      | 調査数          | すでに耐震診断を実施している | 今後実施する予定である | 今後実施する予定はない | 無回答       |
|------|--------------|----------------|-------------|-------------|-----------|
| 全体   | 133<br>100.0 | 29<br>21.8     | 31<br>23.3  | 63<br>47.4  | 10<br>7.5 |
| 委託管理 | 104<br>100.0 | 25<br>24.0     | 21<br>20.2  | 50<br>48.1  | 8<br>7.7  |
| 自主管理 | 28<br>100.0  | 4<br>14.3      | 9<br>32.1   | 13<br>46.4  | 2<br>7.1  |
| その他  | 1<br>100.0   | -              | 1<br>100.0  | -           | -         |

# ⑩ 防災訓練の実施状況

防災訓練の実施状況については、「実施していない」マンションが32.3%と最も多く、「定期的  
に実施している」は28.6%、「定期的ではないが実施している」は17.3%であった。

図表 39 防災訓練の実施状況（単数回答）問 21 n=133



図表 40 竣工年別 防災訓練の実施状況（単数回答）問 21 n=133

|            | 調査数          | 定期的<br>に実施<br>して<br>いる | 定期的<br>ではない<br>が<br>実施<br>して<br>いる | 過去に<br>実施した<br>ことは<br>あるが<br>現在は<br>実施<br>して<br>いない | 実施<br>して<br>いない | 無<br>回<br>答 |
|------------|--------------|------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|-------------|
| 全体         | 133<br>100.0 | 38<br>28.6             | 23<br>17.3                         | 27<br>20.3                                          | 43<br>32.3      | 2<br>1.5    |
| ～1982年9月   | 88<br>100.0  | 24<br>27.3             | 14<br>15.9                         | 18<br>20.5                                          | 30<br>34.1      | 2<br>2.3    |
| 1982年10月以降 | 35<br>100.0  | 11<br>31.4             | 7<br>20.0                          | 8<br>22.9                                           | 9<br>25.7       | —<br>—      |

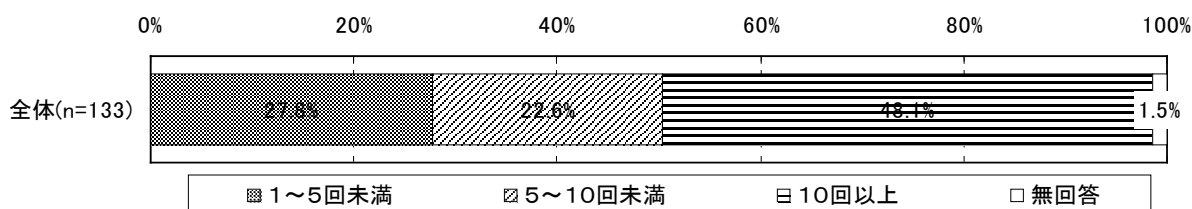
図表 41 規模別 防災訓練の実施状況（単数回答）問 21 n=133

|                | 調査数          | 定期的<br>に実施<br>して<br>いる | 定期的<br>ではない<br>が<br>実施<br>して<br>いる | 過去に<br>実施した<br>ことは<br>あるが<br>現在は<br>実施<br>して<br>いない | 実施<br>して<br>いない | 無<br>回<br>答 |
|----------------|--------------|------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|-------------|
| 全体             | 133<br>100.0 | 38<br>28.6             | 23<br>17.3                         | 27<br>20.3                                          | 43<br>32.3      | 2<br>1.5    |
| 小規模（30戸未満）     | 26<br>100.0  | 3<br>11.5              | 5<br>19.2                          | 3<br>11.5                                           | 15<br>57.7      | —<br>—      |
| 中規模（30～100戸未満） | 68<br>100.0  | 15<br>22.1             | 12<br>17.6                         | 20<br>29.4                                          | 20<br>29.4      | 1<br>1.5    |
| 大規模（100戸以上）    | 39<br>100.0  | 20<br>51.3             | 6<br>15.4                          | 4<br>10.3                                           | 8<br>20.5       | 1<br>2.6    |

# ⑪ 理事会の開催回数

理事会の開催回数は「10回以上」が48.1%と最も多かった。

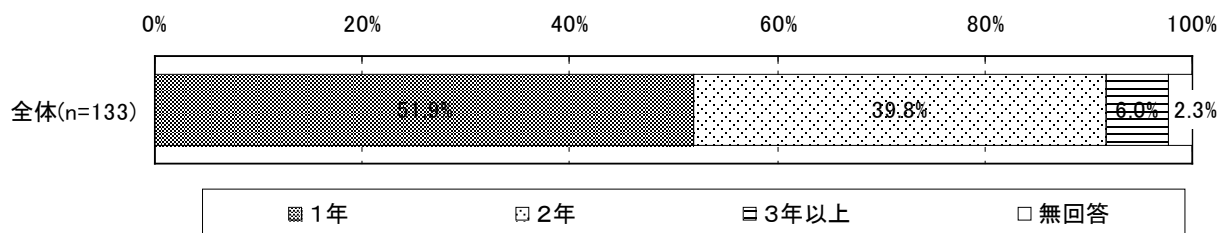
図表 42 H22年度の理事会の開催回数（数値回答）問 23 n=133



## ⑫ 理事会理事の任期

理事会理事の任期については、「1年」とするマンションが51.9%、「2年」とするマンションが39.8%であった。

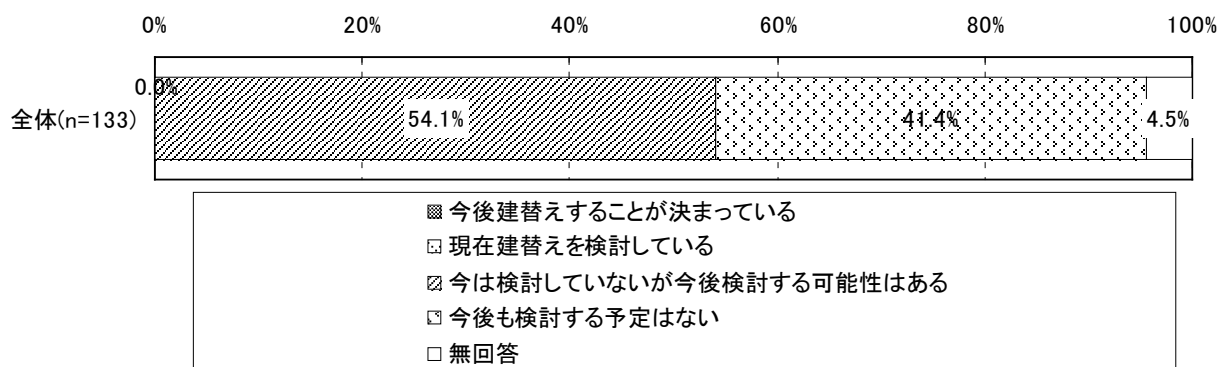
図表 43 理事会理事の任期（数値回答）問 24 n=133



## ⑬ 今後の建替えの可能性

今後の建替えの可能性については、「今後検討する可能性はある」が54.1%、「今後も検討する予定はない」が41.4%であった。

図表 44 今後の建替えの可能性（単数回答）問 22 n=133



図表 45 規模別 今後の建替えの可能性（単数回答）問 22 n=133

|                | 調査数   | 今後建替えすることが決まっている | 現在建替えを検討している | 今は検討していないが今後検討する可能性はある | 今後も検討する予定はない | 無回答 |
|----------------|-------|------------------|--------------|------------------------|--------------|-----|
| 全体             | 133   | —                | —            | 72                     | 55           | 6   |
|                | 100.0 | —                | —            | 54.1                   | 41.4         | 4.5 |
| 小規模（30戸未満）     | 26    | —                | —            | 10                     | 15           | 1   |
|                | 100.0 | —                | —            | 38.5                   | 57.7         | 3.8 |
| 中規模（30～100戸未満） | 68    | —                | —            | 42                     | 24           | 2   |
|                | 100.0 | —                | —            | 61.8                   | 35.3         | 2.9 |
| 大規模（100戸以上）    | 39    | —                | —            | 20                     | 16           | 3   |
|                | 100.0 | —                | —            | 51.3                   | 41.0         | 7.7 |

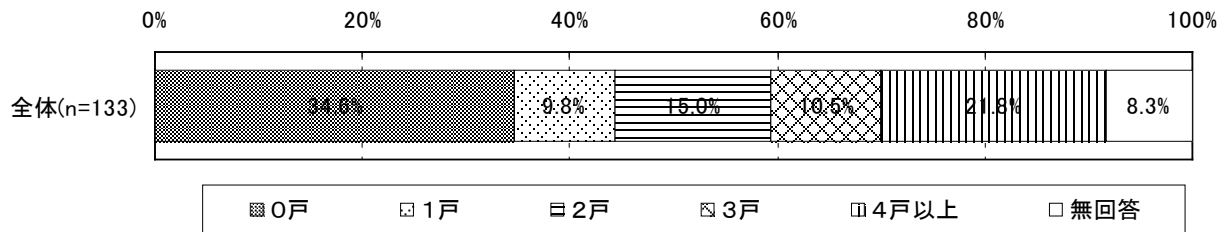
### 3) マンションの居住状況および居住者の状況について

#### ① マンション内の空家戸数

マンション内の空家戸数は、「0戸」が34.6%と最も多かった。

規模別にみると、小規模では「0戸」が61.5%と他と比べ割合が高く、大規模では「4戸以上」の割合が高かった。

図表 46 マンション内の空家戸数（数値回答）問 25 n=133



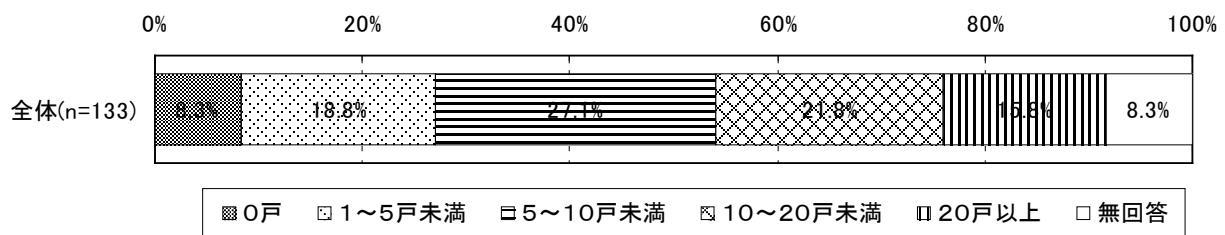
図表 47 規模別 マンション内の空家戸数（数値回答）問 25 n=133

|                | 調査数          | 0戸         | 1戸        | 2戸         | 3戸         | 4戸以上       | 無回答       | 平均戸数 |
|----------------|--------------|------------|-----------|------------|------------|------------|-----------|------|
| 全体             | 133<br>100.0 | 46<br>34.6 | 13<br>9.8 | 20<br>15.0 | 14<br>10.5 | 29<br>21.8 | 11<br>8.3 | 4.1  |
| 小規模（30戸未満）     | 26<br>100.0  | 16<br>61.5 | 1<br>3.8  | 5<br>19.2  | 1<br>3.8   | 1<br>3.8   | 2<br>7.7  | 1.6  |
| 中規模（30～100戸未満） | 68<br>100.0  | 23<br>33.8 | 9<br>13.2 | 12<br>17.6 | 6<br>8.8   | 10<br>14.7 | 8<br>11.8 | 1.6  |
| 大規模（100戸以上）    | 39<br>100.0  | 7<br>17.9  | 3<br>7.7  | 3<br>7.7   | 7<br>17.9  | 18<br>46.2 | 1<br>2.6  | 9.6  |

#### ② マンション内の賃貸利用戸数

マンション内の賃貸利用戸数については、「5～10戸未満」の割合が最も多く、規模が大きくなるほど多い傾向がみられた。

図表 48 マンション内の賃貸利用戸数（数値回答）問 26 n=133



図表 49 規模別 マンション内の賃貸利用戸数（数値回答）問 26 n=133

|                | 調査数          | 0戸        | 1～5戸未満     | 5～10戸未満    | 10～20戸未満   | 20戸以上      | 無回答       |
|----------------|--------------|-----------|------------|------------|------------|------------|-----------|
| 全体             | 133<br>100.0 | 11<br>8.3 | 25<br>18.8 | 36<br>27.1 | 29<br>21.8 | 21<br>15.8 | 11<br>8.3 |
| 小規模（30戸未満）     | 26<br>100.0  | 5<br>19.2 | 10<br>38.5 | 4<br>15.4  | 4<br>15.4  | 1<br>3.8   | 2<br>7.7  |
| 中規模（30～100戸未満） | 68<br>100.0  | 5<br>7.4  | 11<br>16.2 | 25<br>36.8 | 13<br>19.1 | 7<br>10.3  | 7<br>10.3 |
| 大規模（100戸以上）    | 39<br>100.0  | 1<br>2.6  | 4<br>10.3  | 7<br>17.9  | 12<br>30.8 | 13<br>33.3 | 2<br>5.1  |

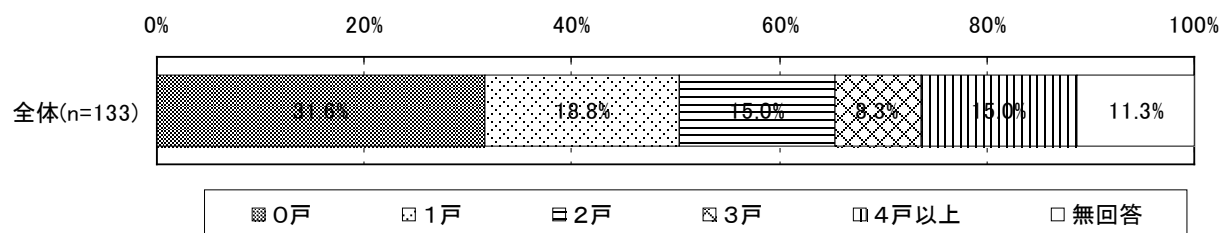


③ 昨年１年間（平成２２年１０月１日～平成２３年９月３１日）における売買件数

<売却件数>

売却件数は、「０戸」が３１.６％と最も多く、規模が大きいほど多い傾向がみられた。

図表 50 売却件数（数値回答）問 27 n=133



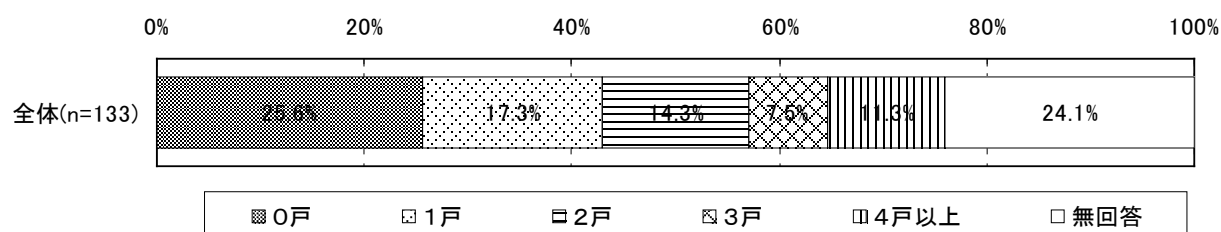
図表 51 規模別 売却件数（数値回答）問 27 n=133

|                | 調査数          | 0戸         | 1戸         | 2戸         | 3戸        | 4戸以上       | 無回答        | 平均戸数 |
|----------------|--------------|------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------|
| 全体             | 133<br>100.0 | 42<br>31.6 | 25<br>18.8 | 20<br>15.0 | 11<br>8.3 | 20<br>15.0 | 15<br>11.3 | 2.5  |
| 小規模（３０戸未満）     | 26<br>100.0  | 18<br>69.2 | 6<br>23.1  | -          | -         | -          | 2<br>7.7   | 0.3  |
| 中規模（３０～１００戸未満） | 68<br>100.0  | 21<br>30.9 | 16<br>23.5 | 13<br>19.1 | 7<br>10.3 | 3<br>4.4   | 8<br>11.8  | 1.3  |
| 大規模（１００戸以上）    | 39<br>100.0  | 3<br>7.7   | 3<br>7.7   | 7<br>17.9  | 4<br>10.3 | 17<br>43.6 | 5<br>12.8  | 6.3  |

<購入件数>

購入件数は、「０戸」が２５.６％と最も多く、規模が大きいほど多い傾向がみられた。

図表 52 購入件数（数値回答）問 27 n=133



図表 53 規模別 購入件数（数値回答）問 27 n=133

|                | 調査数          | 0戸         | 1戸         | 2戸         | 3戸        | 4戸以上       | 無回答        | 平均戸数 |
|----------------|--------------|------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------|
| 全体             | 133<br>100.0 | 34<br>25.6 | 23<br>17.3 | 19<br>14.3 | 10<br>7.5 | 15<br>11.3 | 32<br>24.1 | 2.2  |
| 小規模（３０戸未満）     | 26<br>100.0  | 14<br>53.8 | 5<br>19.2  | -          | -         | -          | 7<br>26.9  | 0.3  |
| 中規模（３０～１００戸未満） | 68<br>100.0  | 18<br>26.5 | 15<br>22.1 | 10<br>14.7 | 7<br>10.3 | 2<br>2.9   | 16<br>23.5 | 1.3  |
| 大規模（１００戸以上）    | 39<br>100.0  | 2<br>5.1   | 3<br>7.7   | 9<br>23.1  | 3<br>7.7  | 13<br>33.3 | 9<br>23.1  | 5.1  |

#### ④ 65 歳以上の高齢者がいる世帯数

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

図表 54 (平均値) 65 歳以上の高齢者がいる世帯 (数値回答) 問 28① n=133

| (平均) 高齢者のいる世帯比率 |
|-----------------|
| 30.7%           |

図表 55 規模別 (平均値) 65 歳以上の高齢者がいる世帯 (数値回答) 問 28① n=133

|                 | (平均) 高齢者のいる世帯比率 |
|-----------------|-----------------|
| 全体              | 30.7%           |
| 小規模 (30戸未満)     | 34.8%           |
| 中規模 (30～100戸未満) | 28.2%           |
| 大規模 (100戸以上)    | 32.3%           |

#### ⑤ 高齢者単身世帯数

高齢者単身世帯の割合 (全世帯数に対する割合) をみると、各マンションの平均値は 9.2%であった。また規模別にみると、小規模マンションの割合が最も高く 10.6%であった。

図表 56 (平均値) 高齢者単身世帯 (数値回答) 問 28② n=133

| (平均) 高齢者単身世帯比率 |
|----------------|
| 9.2%           |

図表 57 規模別 (平均値) 65 歳以上の高齢者がいる世帯 (数値回答) 問 28② n=84

|                 | (平均) 高齢者単身世帯比率 |
|-----------------|----------------|
| 全体              | 9.2%           |
| 小規模 (30戸未満)     | 10.6%          |
| 中規模 (30～100戸未満) | 8.4%           |
| 大規模 (100戸以上)    | 8.2%           |

#### ⑥ 高齢者夫婦のみ世帯数

高齢者夫婦のみ世帯の割合 (全世帯数に対する割合) をみると、各マンションの平均値は 14.0%であった。また規模別にみると、大規模マンションの割合が 16.5%、小規模が 16.4%であった。

図表 58 (平均値) 高齢者夫婦のみ世帯 (数値回答) 問 28③ n=84

| (平均) 高齢者夫婦のみ世帯比率 |
|------------------|
| 14.0%            |

図表 59 規模別 (平均値) 65 歳以上の高齢者がいる世帯 (数値回答) 問 28③ n=84

|                 | (平均) 高齢者夫婦のみ世帯比率 |
|-----------------|------------------|
| 全体              | 14.0%            |
| 小規模 (30戸未満)     | 16.4%            |
| 中規模 (30～100戸未満) | 11.7%            |
| 大規模 (100戸以上)    | 16.5%            |

⑦ 18歳未満の子どものいる世帯

18歳未満の子どものいる世帯の割合（全世帯数に対する割合）をみると、各マンションの平均値は14.8%であった。

図表 60 （平均値）18歳未満の子どものいる世帯（数値回答）問 29 n=84

| （平均）18歳未満の子どものいる世帯比率 |       |
|----------------------|-------|
|                      | 14.8% |

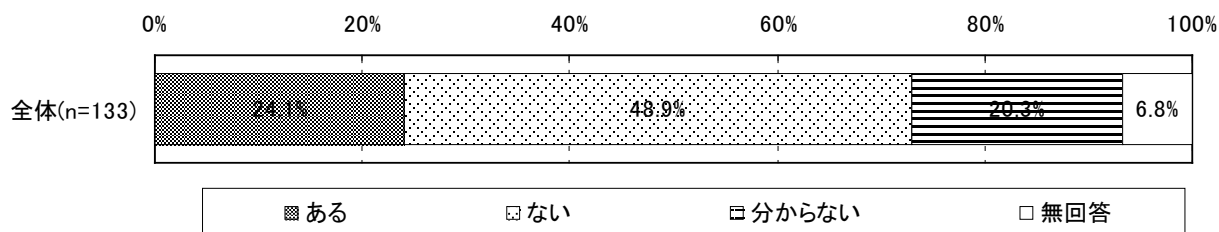
図表 61 規模別 （平均値）65歳以上の高齢者がいる世帯（数値回答）問 28③ n=84

|                | （平均）18歳未満の子どものいる世帯比率 |
|----------------|----------------------|
| 全体             | 14.8%                |
| 小規模（30戸未満）     | 17.0%                |
| 中規模（30～100戸未満） | 12.8%                |
| 大規模（100戸以上）    | 16.0%                |

⑧ 昨年1年間（平成22年10月1日～平成23年9月31日）における高齢者の転居（賃貸利用者は除く）の有無

昨年1年間の高齢者の転居の有無については、「ある」としたマンションが24.1%、「ない」としたマンションが48.9%であった。

図表 62 高齢者の転居の有無（単数回答）問 30 n=133

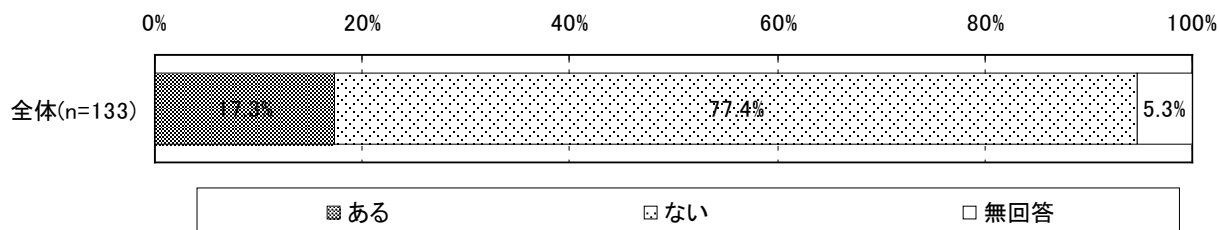


⑨ 「孤立死」の発生の有無

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

規模別でみると、小規模マンションでは「過去にあった」が3.8%、大規模マンションでは28.2%であり、規模が大きいほど発生したマンションの割合が高かった。

図表 63 孤立死の発生の有無（単数回答）問 31 n=133



図表 64 規模別 孤立死の発生の有無（単数回答） n=133

|                | 調査数          | 過去にあった     | 現在までにない     | 無回答      |
|----------------|--------------|------------|-------------|----------|
| 全体             | 133<br>100.0 | 23<br>17.3 | 103<br>77.4 | 7<br>5.3 |
| 小規模（30戸未満）     | 26<br>100.0  | 1<br>3.8   | 24<br>92.3  | 1<br>3.8 |
| 中規模（30～100戸未満） | 68<br>100.0  | 11<br>16.2 | 53<br>77.9  | 4<br>5.9 |
| 大規模（100戸以上）    | 39<br>100.0  | 11<br>28.2 | 26<br>66.7  | 2<br>5.1 |

孤立死の発生の有無別に現時点での生活支援サービスの必要性をみると、「過去にあった」では「現時点での必要性を感じる」とした割合が他と比較して高かった。

また、今後の生活継続の可能性では、「過去にあった」では「難しいと思う」が 69.6%と他と比較して高かった。

図表 65 孤立死の発生の有無別 現時点での生活支援サービスの必要性（単数回答） n=133

|             | 調査数          | 現時点必要性を感じる | 必要性は感じない   | 分からない      | 無回答       |
|-------------|--------------|------------|------------|------------|-----------|
| 全体          | 133<br>100.0 | 40<br>30.1 | 29<br>21.8 | 53<br>39.8 | 11<br>8.3 |
| 孤立死 過去にあった  | 23<br>100.0  | 9<br>39.1  | 4<br>17.4  | 8<br>34.8  | 2<br>8.7  |
| 孤立死 現在までにない | 103<br>100.0 | 28<br>27.2 | 25<br>24.3 | 44<br>42.7 | 6<br>5.8  |

図表 66 孤立死の発生の有無別 今後の生活継続の可能性（単数回答） n=133

|             | 調査数          | 可能だと思う     | 難しいと思う     | 分からない      | 無回答      |
|-------------|--------------|------------|------------|------------|----------|
| 全体          | 133<br>100.0 | 28<br>21.1 | 63<br>47.4 | 34<br>25.6 | 8<br>6.0 |
| 孤立死 過去にあった  | 23<br>100.0  | 3<br>13.0  | 16<br>69.6 | 3<br>13.0  | 1<br>4.3 |
| 孤立死 現在までにない | 103<br>100.0 | 24<br>23.3 | 45<br>43.7 | 27<br>26.2 | 7<br>6.8 |

図表 67 孤立死の発生の有無別 生活継続の問題について理事会への議題の有無（単数回答）  
n=133

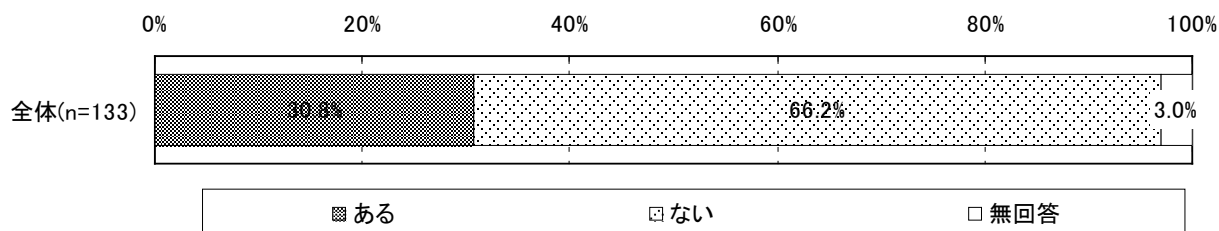
|             | 調査数          | 議題にあがったことがある | 議題にあがっていない | 無回答      |
|-------------|--------------|--------------|------------|----------|
| 全体          | 133<br>100.0 | 46<br>34.6   | 78<br>58.6 | 9<br>6.8 |
| 孤立死 過去にあった  | 23<br>100.0  | 12<br>52.2   | 11<br>47.8 | －<br>－   |
| 孤立死 現在までにない | 103<br>100.0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

# ⑩ マンション内の交流活動の有無

マンション内の交流活動の有無は、「ある」としたマンションが 30.8%、「ない」としたマンションは 66.2%であった。

規模別にみると、小規模、中規模マンションでは「ない」とした割合が高く、大規模マンションでは「ある」とした割合が 71.8%と高かった。

図表 68 マンション内の交流活動の有無（単数回答）問 32 n=133



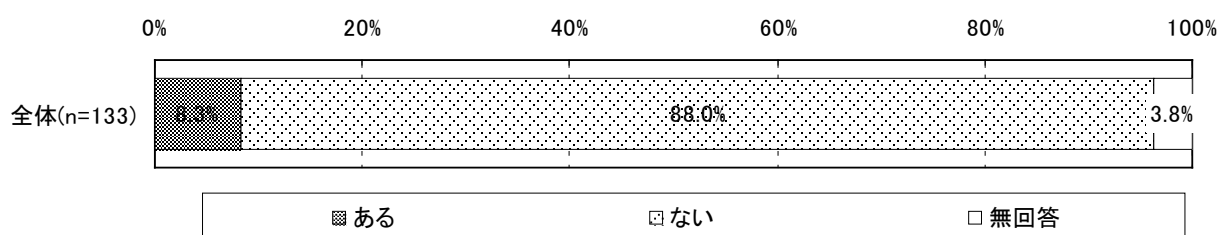
図表 69 規模別 マンション内の交流活動の有無（単数回答）問 32 n=133

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

# ⑪ 高齢者の支援を目的とした自主的な組織の有無

高齢者支援を目的とした自主的な組織の有無については、「ある」が 8.3%、「ない」が 88.0%であった。

図表 70 高齢者の支援を目的とした自主的な組織の有無（単数回答）問 33 n=133



図表 71 規模別 高齢者の支援を目的とした自主的な組織の有無（単数回答）問 33 n=133

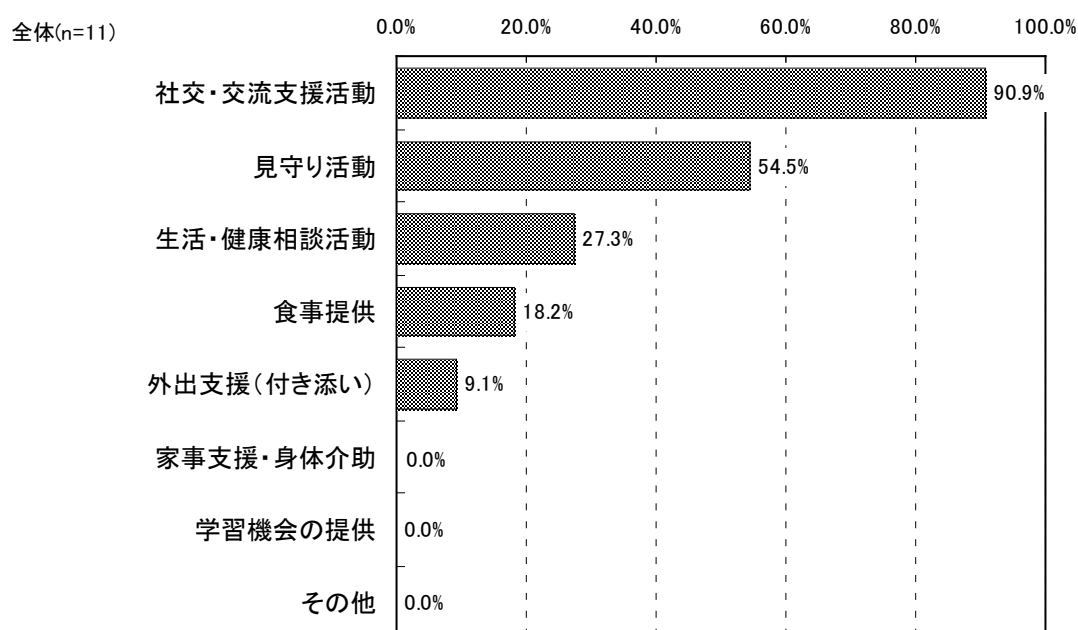
|                | 調査数   | ある   | ない   | 無回答 |
|----------------|-------|------|------|-----|
| 全体             | 133   | 11   | 117  | 5   |
|                | 100.0 | 8.3  | 88.0 | 3.8 |
| 小規模（30戸未満）     | 26    | —    | 25   | 1   |
|                | 100.0 | —    | 96.2 | 3.8 |
| 中規模（30～100戸未満） |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

## <自主的な組織がある場合>

### ⑫ 高齢者の支援を目的とした自主組織の具体的な活動内容

自主的な組織があるとしたマンションの具体的な活動については、「社交・交流支援活動」が90.9%、「見守り活動」が54.5%であった。

図表 72 具体的な活動内容（複数回答）問 33-1 n=11

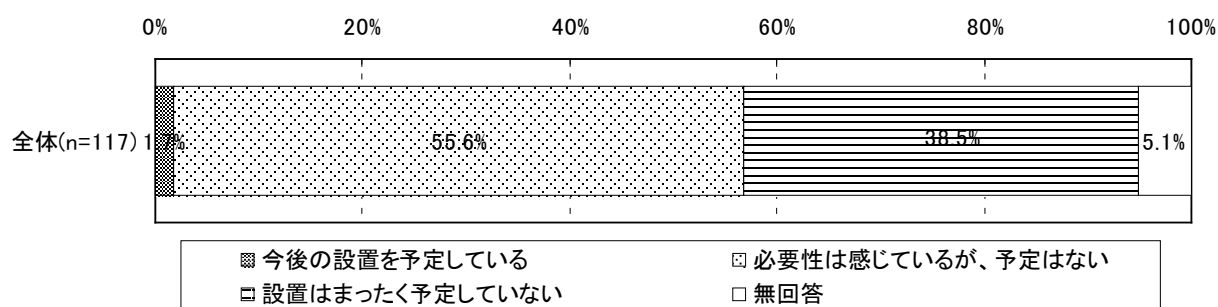


## <自主的な組織がない場合>

### ⑬ 高齢者の支援を目的とした自主組織の今後の設置の意向

自主組織がない場合の今後の設置の意向について、「必要性は感じているが、予定はない」が55.6%、「まったく予定していない」が38.5%であった。

図表 73 今後の設置の意向（単数回答）問 33-2 n=117



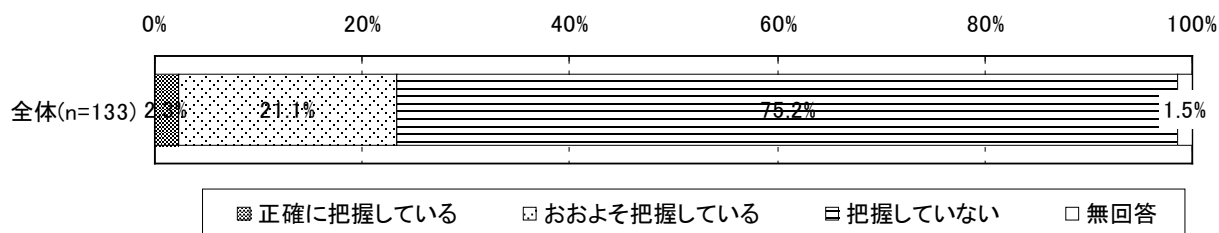
#### 4) 居住者が利用している生活支援サービスの把握状況について

##### ① 居住者が利用している生活支援サービスの把握状況

マンション居住者が利用している生活支援サービスの把握状況については、「正確に把握している」管理組合は2.3%、「おおよそ把握している」は21.1%であり、「把握していない」が75.2%であった。

マンション内の交流活動の有無別にみると、交流活動が「ある」としたマンションでは「おおよそ把握している」の割合が36.6%と高かった。また、理事会での議題の有無別にみても、「議題にあがったことがある」としたマンションでは「おおよそ把握している」とした割合が28.3%と議題としてあがってことがないマンションと比較して高かった。

図表 74 居住者が利用している生活支援サービスの把握状況（単数回答）問 34 n=133



図表 75 交流活動の有無 居住者が利用している生活支援サービスの把握状況（単数回答）問 34 n=133

|    | 調査数          | 正確に把握している | おおよそ把握している | 把握していない     | 無回答      |
|----|--------------|-----------|------------|-------------|----------|
| 全体 | 133<br>100.0 | 3<br>2.3  | 28<br>21.1 | 100<br>75.2 | 2<br>1.5 |
| ある | 41<br>100.0  | －<br>－    | 15<br>36.6 | 26<br>63.4  | －<br>－   |
| ない | 88<br>100.0  | 3<br>3.4  | 13<br>14.8 | 70<br>79.5  | 2<br>2.3 |

図表 76 理事会での生活継続に関する議題の有無別 居住者が利用している生活支援サービスの把握状況（単数回答）問 34 n=133

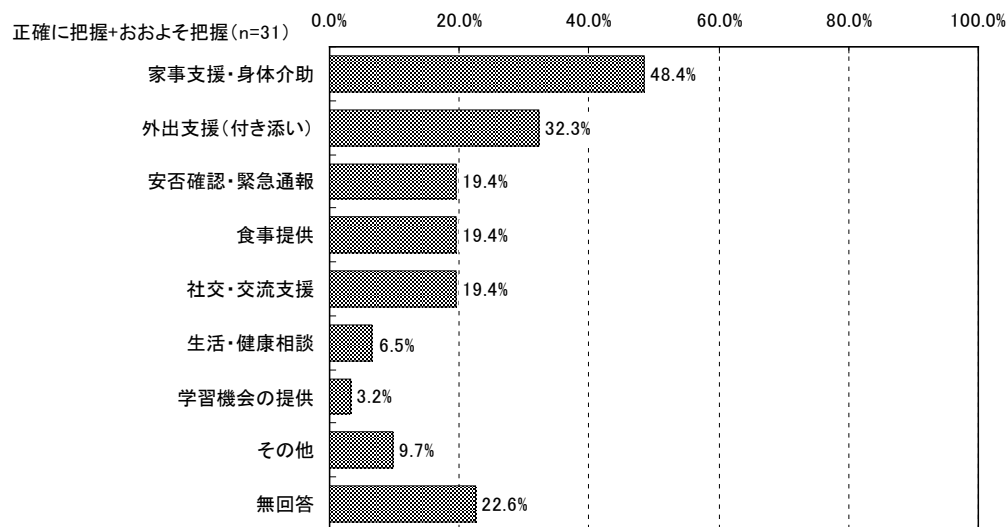
|              | 調査数          | 正確に把握している | おおよそ把握している | 把握していない     | 無回答      |
|--------------|--------------|-----------|------------|-------------|----------|
| 全体           | 133<br>100.0 | 3<br>2.3  | 28<br>21.1 | 100<br>75.2 | 2<br>1.5 |
| 議題にあがったことがある | 46<br>100.0  | －<br>－    | 13<br>28.3 | 33<br>71.7  | －<br>－   |
| 議題にあがったことがない | 78<br>100.0  | 3<br>3.8  | 12<br>15.4 | 63<br>80.8  | －<br>－   |

## <正確に把握している、おおよそ把握している場合>

### ② 管理組合が把握している提供されている生活支援サービス内容

提供されている生活支援サービスは、「家事支援・身体介護」が 48.4%と最も多く、次いで「外出支援」が 32.3%であった。

図表 77 提供されている生活支援サービス内容（複数回答）問 34-1 n=31

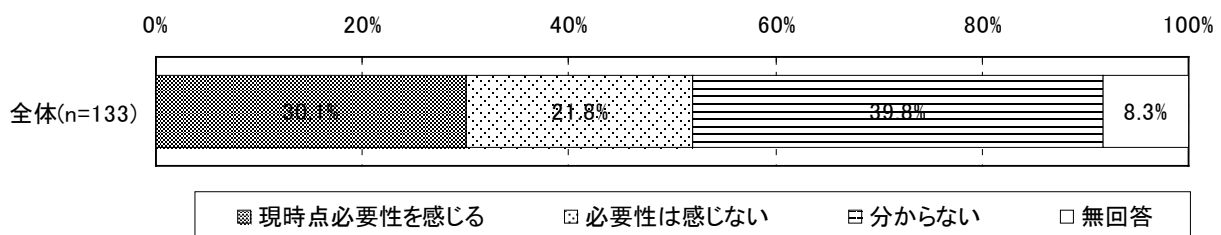


### ③ 管理組合からみた現時点における居住者への生活支援サービスの必要性

現時点での居住者への生活支援サービスの必要性については、「必要性を感じる」が 30.1%、「必要性は感じない」が 21.8%であった。一方で「分からない」とした割合が 39.8%と約 4 割であった。

マンション内の交流活動の有無別にみると、交流活動が「ある」としたマンションでは「現時点で必要性を感じる」の割合が 46.3%と高かった。また、理事会での議題の有無別にみても、「議題に上がったことがある」としたマンションでは「現時点で必要性を感じる」とした割合が 43.5%と議題としてあがってことがないマンションと比較して高かった。

図表 78 現時点における居住者への生活支援サービスの必要性（単数回答）問 35 n=133



図表 79 交流活動の有無別 現時点における居住者への生活支援サービスの必要性（単数回答）問 35 n=133

|    | 調査数   | 現時点必要性を感じる | 必要性は感じない | 分からない | 無回答  |
|----|-------|------------|----------|-------|------|
| 全体 | 133   | 40         | 29       | 53    | 11   |
|    | 100.0 | 30.1       | 21.8     | 39.8  | 8.3  |
| ある | 41    | 19         | 3        | 14    | 5    |
|    | 100.0 | 46.3       | 7.3      | 34.1  | 12.2 |
| ない | 88    | 20         | 26       | 38    | 4    |
|    | 100.0 | 22.7       | 29.5     | 43.2  | 4.5  |



図表 80 理事会での生活継続に関する議題の有無別

現時点における居住者への生活支援サービスの必要性（単数回答）問 35 n=133

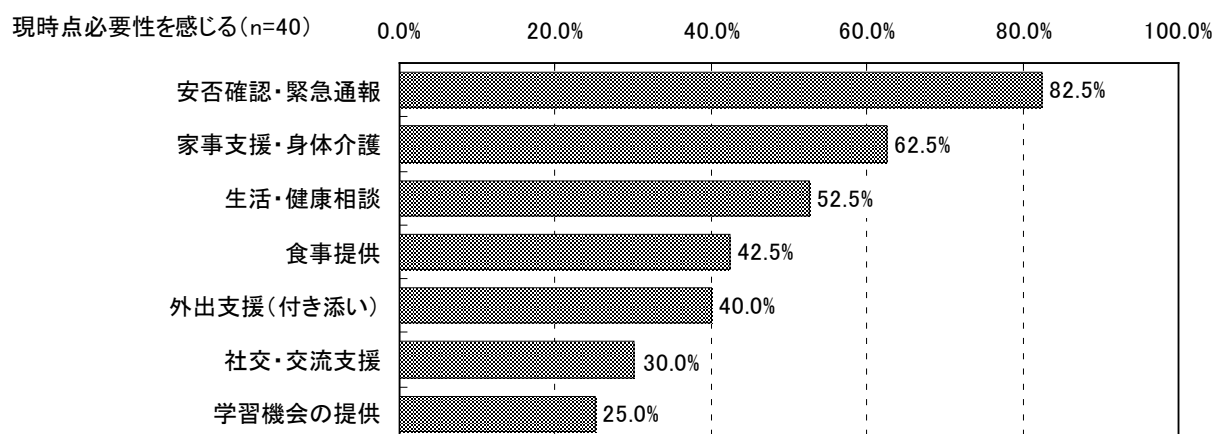
|              | 調査数   | 現時点必要<br>性を感じる | 必要<br>性はない | 分<br>か<br>ら<br>ない | 無<br>回<br>答 |
|--------------|-------|----------------|------------|-------------------|-------------|
| 全体           | 133   | 40             | 29         | 53                | 11          |
|              | 100.0 | 30.1           | 21.8       | 39.8              | 8.3         |
| 議題にあがったことがある | 46    | 20             | 6          | 16                | 4           |
|              | 100.0 | 43.5           | 13.0       | 34.8              | 8.7         |
| 議題にあがったことがない | 78    | 19             | 23         | 35                | 1           |
|              | 100.0 | 24.4           | 29.5       | 44.9              | 1.3         |

### <必要性を感じる場合>

#### ④ 必要性を感じる具体的な生活支援サービス内容

必要性を感じる場合の具体的な生活支援サービス内容については、「安否確認・緊急通報」が 82.5%と最も多く、次いで「家事支援・身体介護」が 62.5%、「生活・健康相談」が 52.5%であった。

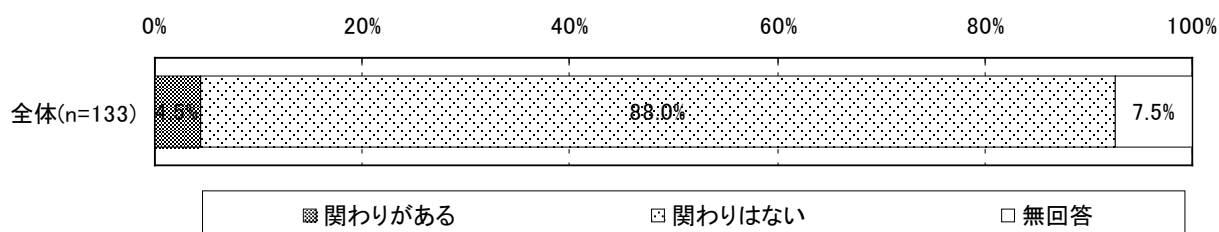
図表 81 必要性を感じる具体的な生活支援サービス内容（複数回答）問 35-1 n=40



#### ⑤ 居住者が利用している生活支援サービスへの管理組合の関わりの有無

居住者が利用している生活支援サービスへの管理組合の関わりについては、「関わりがない」とした管理組合が 88.0%であった。

図表 82 生活支援サービスへの管理組合の関わりの有無（単数回答）問 36 n=133

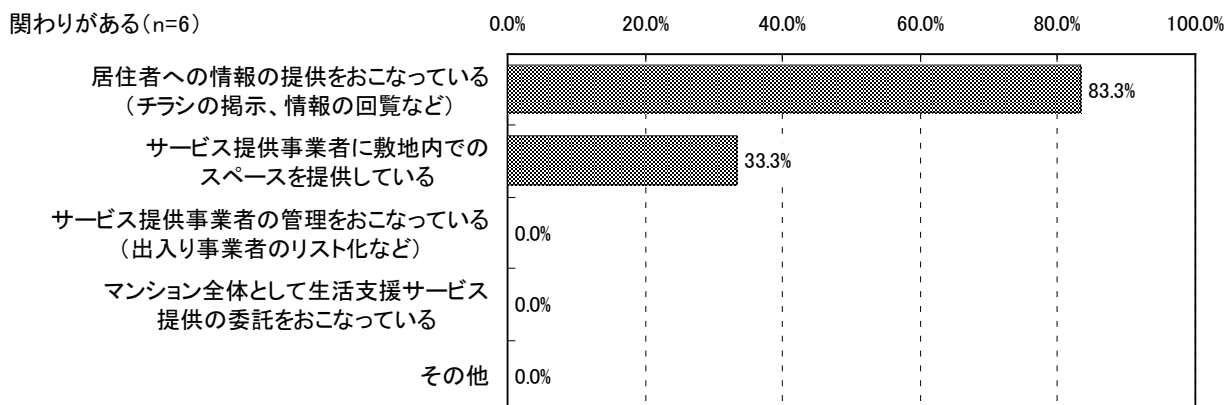


## <関わりがある場合>

### ⑥ 管理組合の具体的な関わり

管理組合の具体的な関わりについては、「居住者への情報の提供」が83.3%と最も多かった。

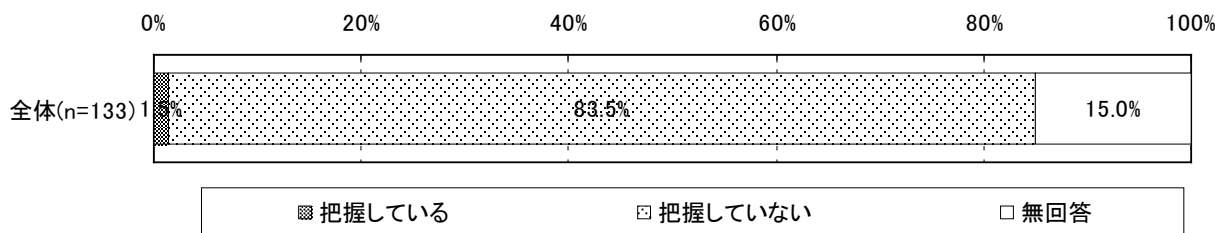
図表 83 管理組合の具体的な関わり（複数回答）問 36-1 n=6



### ⑦ 居住者と生活支援サービスの提供事業者の間のトラブルの把握状況

居住者と生活支援サービス提供事業者とのトラブルの把握状況については、「把握している」としたマンションは15.0%であった。

図表 84 居住者と生活支援サービス提供事業者間のトラブル把握状況（単数回答）問 37 n=133



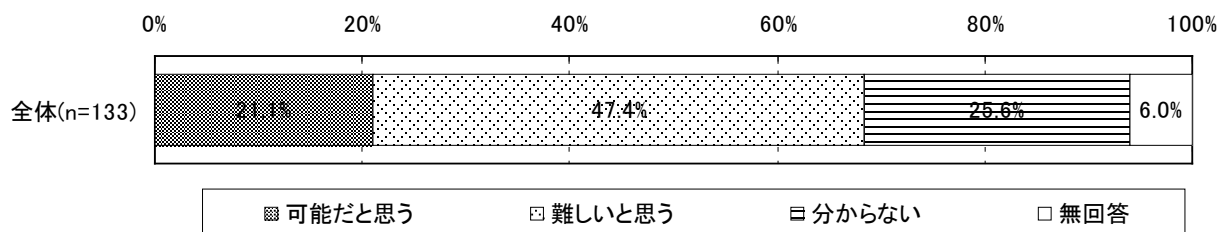
## 5) 生活継続の可能性、生活継続に必要なサービスについて

### ① 今後の生活継続の可能性（現在のマンション状況のままで高齢化した場合）

今後の生活継続の可能性については、「可能だと思う」は21.1%であり、「難しいと思う」は47.4%、「分からない」は25.6%であった。

エレベーターの設置別にみると、設置されていないマンションでは「難しいと思う」の割合が高かった。また、バリアフリーの状況別にみても、段差がないマンションに比べ、なんらか段差があるマンションでは「難しいと思う」の割合が高かった。

図表 85 今後の生活継続の可能性（単数回答）問 38 n=133



図表 86 EV の設置の有無 今後の生活継続の可能性（単数回答）問 38 n=133

|          | 調査数          | 可能だと思う     | 難しいと思う     | 分からない      | 無回答      |
|----------|--------------|------------|------------|------------|----------|
| 全体       | 133<br>100.0 | 28<br>21.1 | 63<br>47.4 | 34<br>25.6 | 8<br>6.0 |
| 設置されている  | 95<br>100.0  | 24<br>25.3 | 41<br>43.2 | 24<br>25.3 | 6<br>6.3 |
| 設置されていない | 37<br>100.0  | 4<br>10.8  | 21<br>56.8 | 10<br>27.0 | 2<br>5.4 |

図表 87 バリアフリーの状況別 今後の生活継続の可能性（単数回答）問 38 n=133

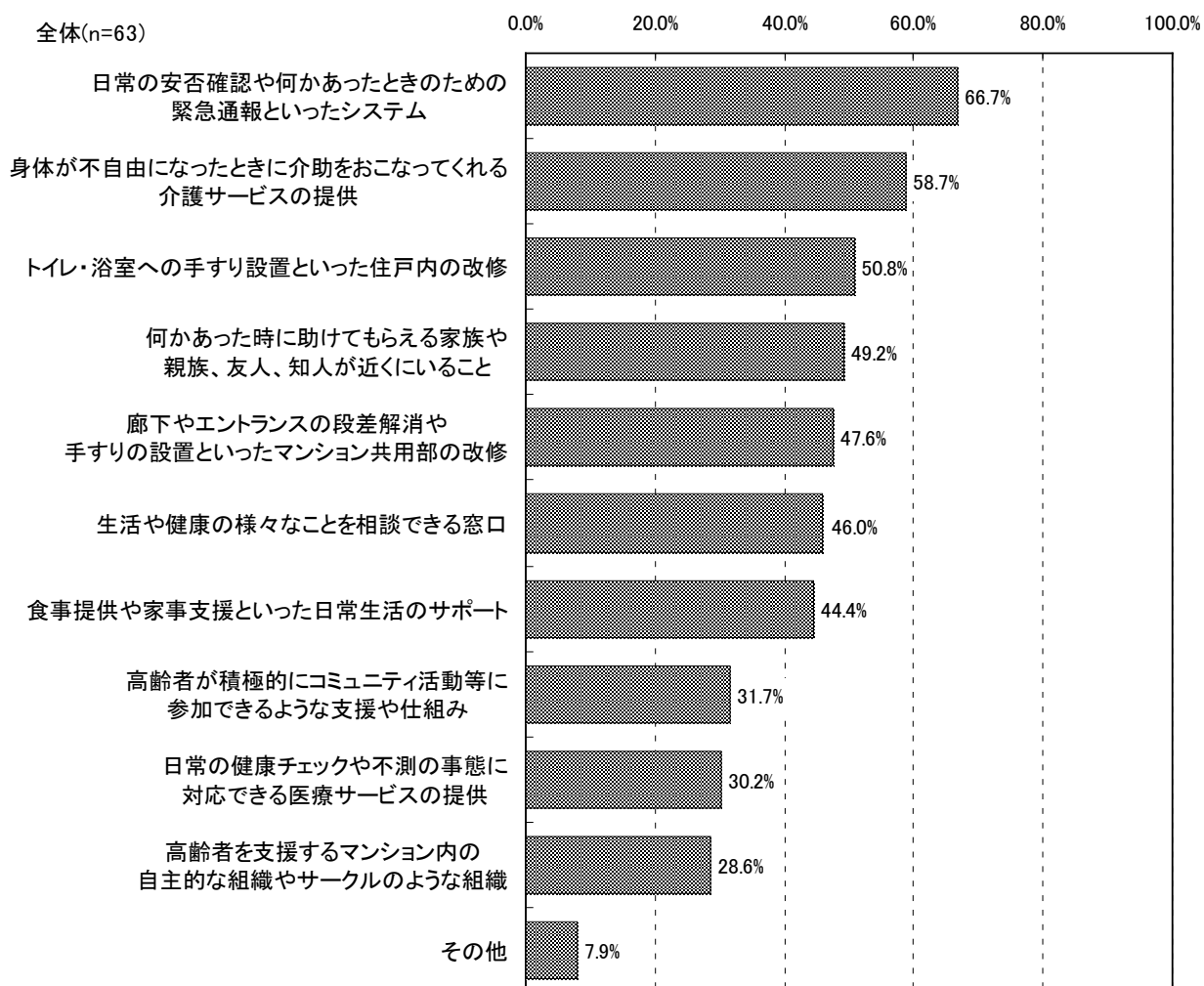
|                    | 調査数          | 可能だと思う     | 難しいと思う     | 分からない      | 無回答      |
|--------------------|--------------|------------|------------|------------|----------|
| 全体                 | 133<br>100.0 | 28<br>21.1 | 63<br>47.4 | 34<br>25.6 | 8<br>6.0 |
| エントランスまでに段差がある     | 64<br>100.0  | 8<br>12.5  | 34<br>53.1 | 17<br>26.6 | 5<br>7.8 |
| エントランスから廊下までに段差がある | 58<br>100.0  | 9<br>15.5  | 32<br>55.2 | 12<br>20.7 | 5<br>8.6 |
| 居室までの廊下に段差がある      | 62<br>100.0  | 11<br>17.7 | 34<br>54.8 | 13<br>21.0 | 4<br>6.5 |
| 段差はない（バリアフリー）      | 27<br>100.0  | 9<br>33.3  | 9<br>33.3  | 8<br>29.6  | 1<br>3.7 |

## <難しいと思う場合>

### ② 生活継続に必要なこと（生活継続が難しいとした場合）

生活継続が難しい場合に必要なこととして、「日常の安否確認、緊急通報システム」が 66.7%と最も多く、次いで「介護サービスの提供」が 58.7%、「住戸内の改修」が 50.8%であった。

図表 88 生活継続に必要なこと（複数回答）問 38-1 n=63

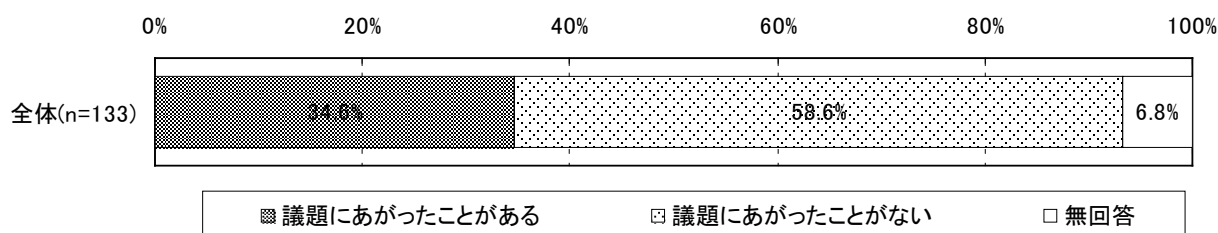


### ③ 高齢居住者の生活継続についての理事会の議題の有無

高齢者の生活継続についての理事会での議題の有無は、「議題にあがったことがある」としたマンションが 34.6%であった。

規模別にみると、大規模マンションにて「議題にあがったことがある」の割合が高かった。また、交流活動の有無別にみると、交流活動が「ある」としたマンションで「議題にあがったことがある」の割合が高かった。

図表 89 高齢居住者の生活継続についての理事会の議題の有無（単数回答）問 39 n=133



図表 90 規模別 高齢居住者の生活継続についての理事会の議題の有無（単数回答）問 39 n=133

|                | 調査数          | 議題にあがったことがある | 議題にあがったことがない | 無回答      |
|----------------|--------------|--------------|--------------|----------|
| 全体             | 133<br>100.0 | 46<br>34.6   | 78<br>58.6   | 9<br>6.8 |
| 小規模（30戸未満）     | 26<br>100.0  | 7<br>26.9    | 18<br>69.2   | 1<br>3.8 |
| 中規模（30～100戸未満） | 68<br>100.0  | 19<br>27.9   | 44<br>64.7   | 5<br>7.4 |
| 大規模（100戸以上）    | 39<br>100.0  | 20<br>51.3   | 16<br>41.0   | 3<br>7.7 |

図表 91 交流活動の有無別 高齢居住者の生活継続についての理事会の議題の有無（単数回答）問 39 n=133

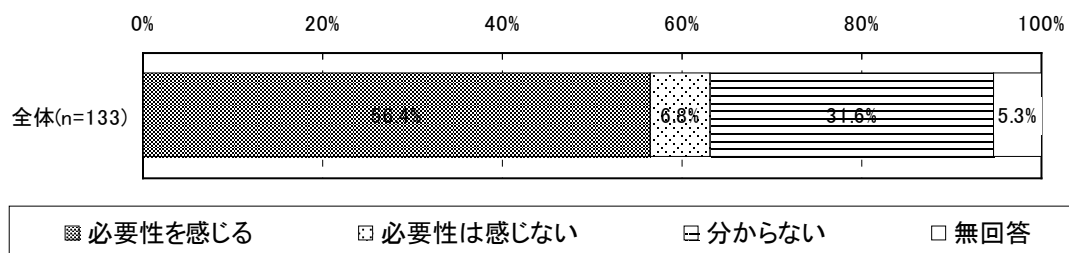
|    | 調査数          | 議題にあがったことがある | 議題にあがったことがない | 無回答      |
|----|--------------|--------------|--------------|----------|
| 全体 | 133<br>100.0 | 46<br>34.6   | 78<br>58.6   | 9<br>6.8 |
| ある | 41<br>100.0  | 21<br>51.2   | 17<br>41.5   | 3<br>7.3 |
| ない | 88<br>100.0  | 25<br>28.4   | 58<br>65.9   | 5<br>5.7 |

## ④ より高齢化した場合の生活支援サービスの必要性

より高齢化した場合の生活支援サービスの必要性については、「必要性を感じる」が 56.4%、「必要性は感じない」が 6.8%であったが、「分からない」としたマンションが 31.6%であった。

規模別にみると、大規模マンションで必要性を感じるとした割合が高かった。

図表 92 より高齢化した場合の生活支援サービスの必要性（単数回答）問 40 n=133



図表 93 規模別 より高齢化した場合の生活支援サービスの必要性（単数回答）問 40 n=133

|                | 調査数          | 必要性を感じる    | 必要性は感じない | 分からない      | 無回答      |
|----------------|--------------|------------|----------|------------|----------|
| 全体             | 133<br>100.0 | 75<br>56.4 | 9<br>6.8 | 42<br>31.6 | 7<br>5.3 |
| 小規模（30戸未満）     | 26<br>100.0  | 13<br>50.0 | 1<br>3.8 | 11<br>42.3 | 1<br>3.8 |
| 中規模（30～100戸未満） | 68<br>100.0  | 34<br>50.0 | 6<br>8.8 | 23<br>33.8 | 5<br>7.4 |
| 大規模（100戸以上）    | 39<br>100.0  | 28<br>71.8 | 2<br>5.1 | 8<br>20.5  | 1<br>2.6 |

図表 94 現時点での生活支援サービスの必要性別

より高齢化した場合の生活支援サービスの必要性（単数回答）問 40 n=133

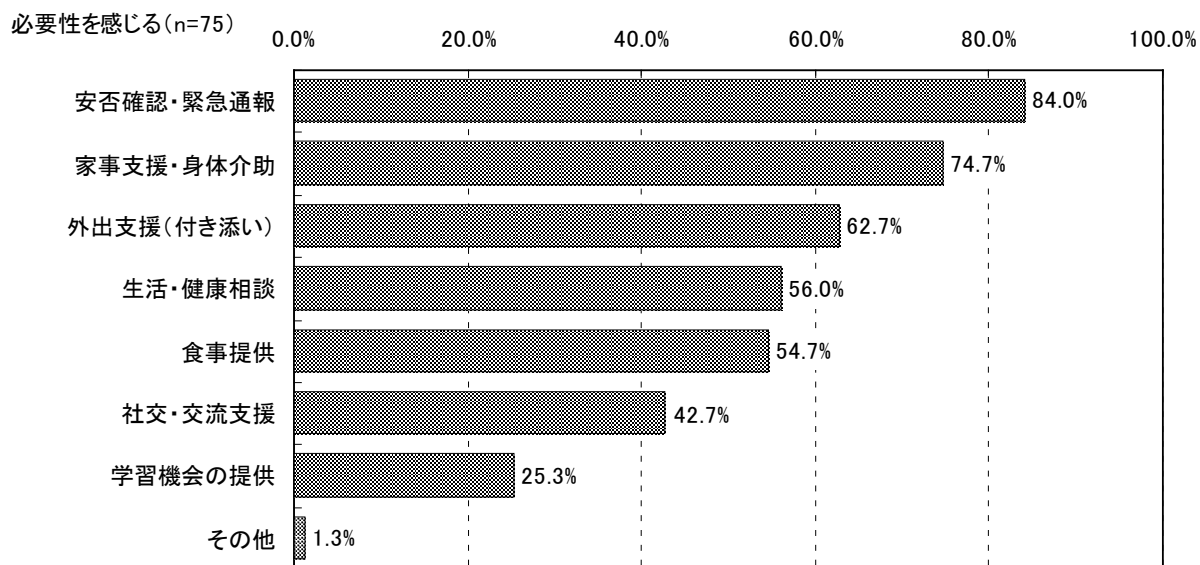
|            | 調査数   | 必要性を感じる | 必要性は感じない | 分からない | 無回答 |
|------------|-------|---------|----------|-------|-----|
| 全体         | 133   | 75      | 9        | 42    | 7   |
|            | 100.0 | 56.4    | 6.8      | 31.6  | 5.3 |
| 現時点必要性を感じる | 40    | 32      | －        | 7     | 1   |
|            | 100.0 | 80.0    | －        | 17.5  | 2.5 |
| 必要性は感じない   | 29    | 11      | 5        | 12    | 1   |
|            | 100.0 | 37.9    | 17.2     | 41.4  | 3.4 |
| 分からない      | 53    | 27      | 3        | 22    | 1   |
|            | 100.0 | 50.9    | 5.7      | 41.5  | 1.9 |

### ＜必要性を感じる場合＞

#### ⑤ 必要性を感じる具体的な生活支援サービス

必要性を感じる具体的な生活支援サービスについては、「安否確認・緊急通報」が 84.0%と最も多く、次いで「家事支援・身体介護」が 74.7%、「外出支援」が 62.7%であった。

図表 95 必要性を感じる具体的な生活支援サービス（複数回答）問 40-1 n=75

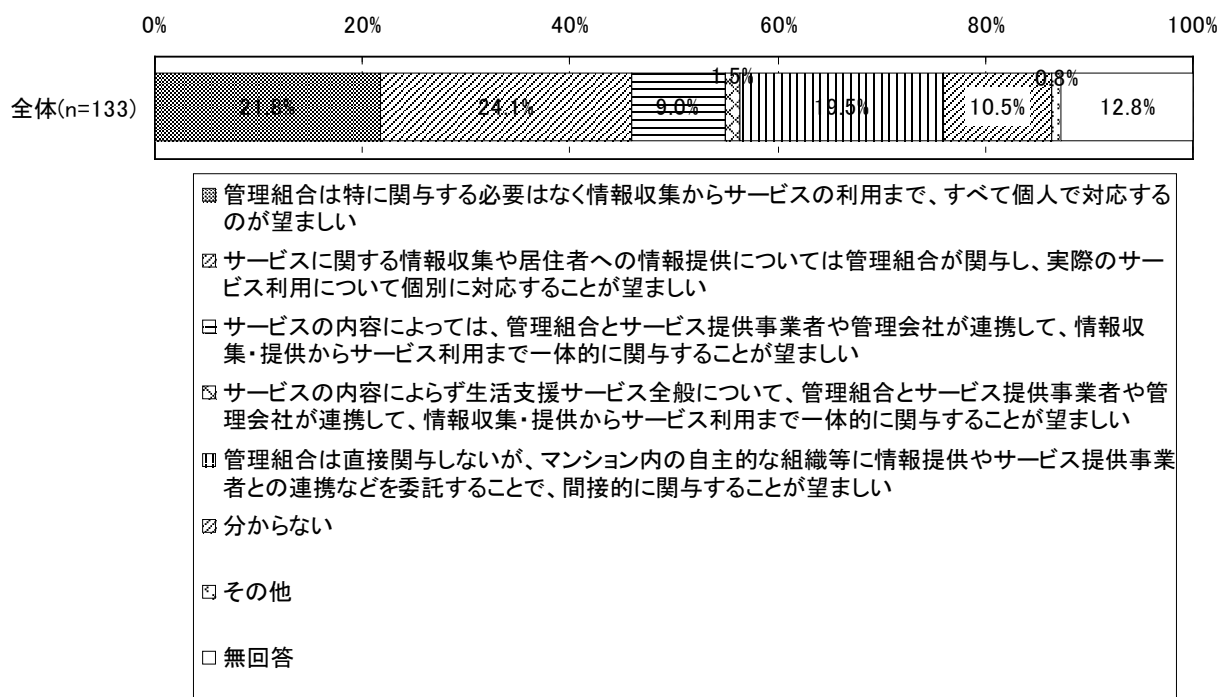


## ⑥ 居住者への生活支援サービスの提供（情報収集・提供、サービス利用）に対する管理組合の関わり

居住者への生活支援サービスの提供に対する管理組合の関わり方については、「情報提供については管理組合が関与、実際のサービス利用は個別に対応」の割合が 24.1%、「すべて個人で対応」が 21.8%、「マンション内の自主的な組織等に情報提供やサービス提供事業者との連携などを委託」が 19.5%であった。一方で「サービスの内容によっては、管理組合とサービス提供事業者や管理会社が連携して一体的に関与」は 9.0%、「サービスの内容によらず生活支援サービス全般について管理組合とサービス提供事業者や管理会社が連携した一体的に関与」は 1.5%であった。

また、交流活動の有無別にみると、交流活動があるマンションでは「マンション内の自主的な組織等に情報提供やサービス提供事業者との連携などを委託」の割合が他と比較して高かった。

図表 96 居住者への生活支援サービスの提供に対する管理組合の関わり（単数回答）問 41 n=133



図表 97 交流活動の有無別

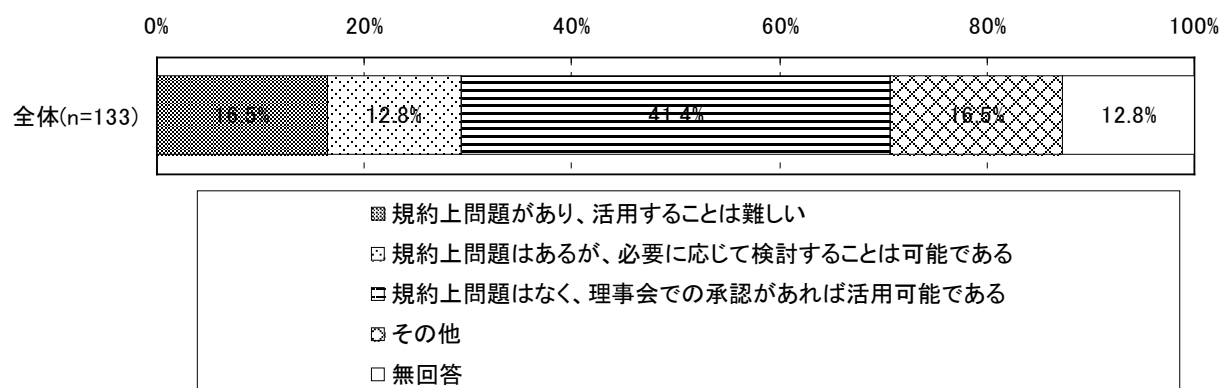
居住者への生活支援サービスの提供に対する管理組合の関わり（単数回答）問 41 n=133

|    | 調査数          | すべて個人で対応   | 情報提供については管理組合が関与、実際のサービス利用は個別に対応 | サービスの内容によっては、管理組合とサービス提供事業者や管理会社が連携して一体的に関与 | サービスの内容によらず生活支援サービス全般について管理組合とサービス提供事業者や管理会社が連携した一体的に関与 | マンション内の自主的な組織等に情報提供やサービス提供事業者との連携などを委託 | 分からない      | その他      | 無回答        |
|----|--------------|------------|----------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------|----------|------------|
| 全体 | 133<br>100.0 | 29<br>21.8 | 32<br>24.1                       | 12<br>9.0                                   | 2<br>1.5                                                | 26<br>19.5                             | 14<br>10.5 | 1<br>0.8 | 17<br>12.8 |
| ある | 41<br>100.0  | 5<br>12.2  | 12<br>29.3                       | 2<br>4.9                                    | -                                                       | 13<br>31.7                             | 2<br>4.9   | -        | 7<br>17.1  |
| ない | 88<br>100.0  | 24<br>27.3 | 17<br>19.3                       | 10<br>11.4                                  | 2<br>2.3                                                | 13<br>14.8                             | 12<br>13.6 | 1<br>1.1 | 9<br>10.2  |

⑦ 管理人室や集会場等を活用して生活支援サービスを提供することの可能性

管理人室や集会場等の活用の可能性については、「規約上問題はなく、理事会の承認があれば活用できる」としたマンションが41.4%と最も多かった。

図表 98 管理人室や集会場等を活用した生活支援サービス提供の可能性（単数回答）問 42 n=133





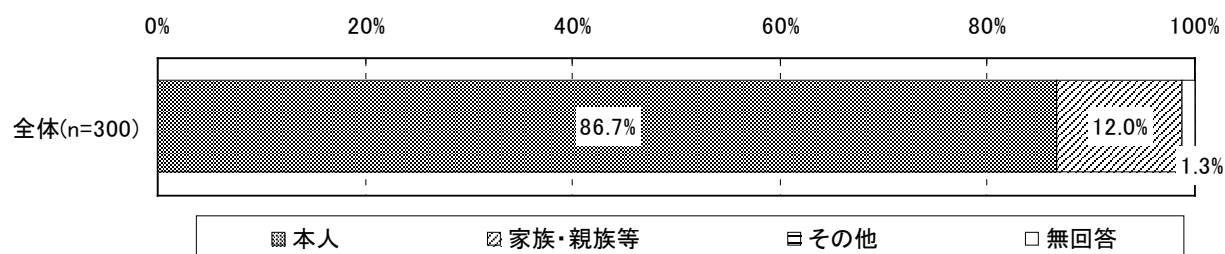
## (2) 居住者調査

### 1) 回答者概要

#### ① 回答者属性

回答者は「本人」が 86.7%、「家族・親族等」が 12.0%であった。

図表 99 回答者属性（単数回答）問 1 n=300

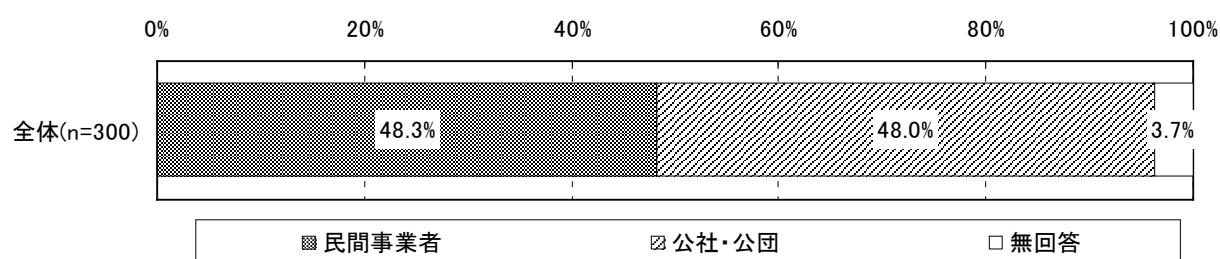


### 2) 居住するマンションについて

#### ① 販売元

販売元について「民間事業者」が 48.3%、「公社・公団」が 48.0%であった。

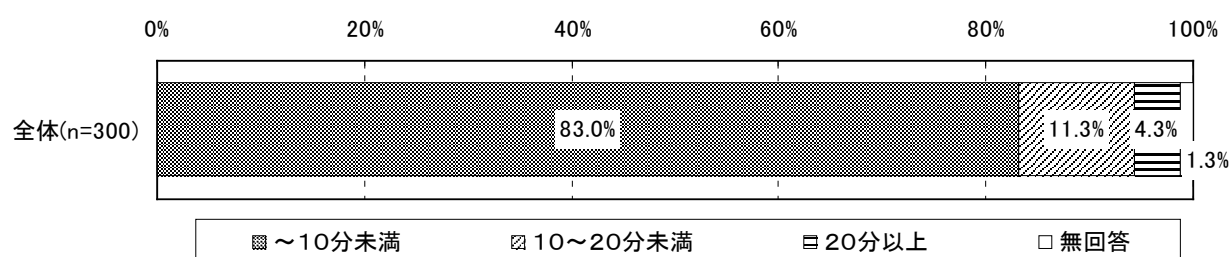
図表 100 マンション販売元（単数回答）問 3 n=300



#### ② 最寄りの駅もしくは最寄りのバス停までに要するおおよその時間（徒歩）

最寄の駅までの時間（徒歩）は、「10 分未満」が 83.0%、「10～20 分未満」が 11.3%であった。

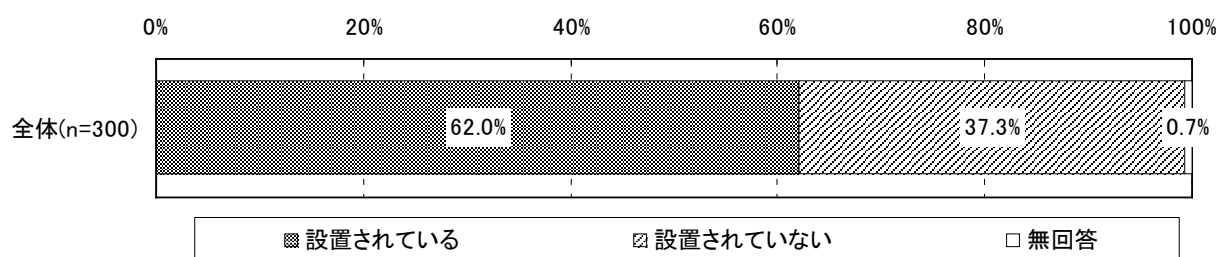
図表 101 最寄りの駅もしくは最寄りのバス停までに要する時間（徒歩）（単数回答）問 4 n=300



### ③ エレベーターの設置の有無

エレベーターの設置の有無は、「設置されている」が 62.0%、「設置されていない」が 37.3%であった。

図表 102 エレベーターの設置の有無（単数回答）問 5 n=300



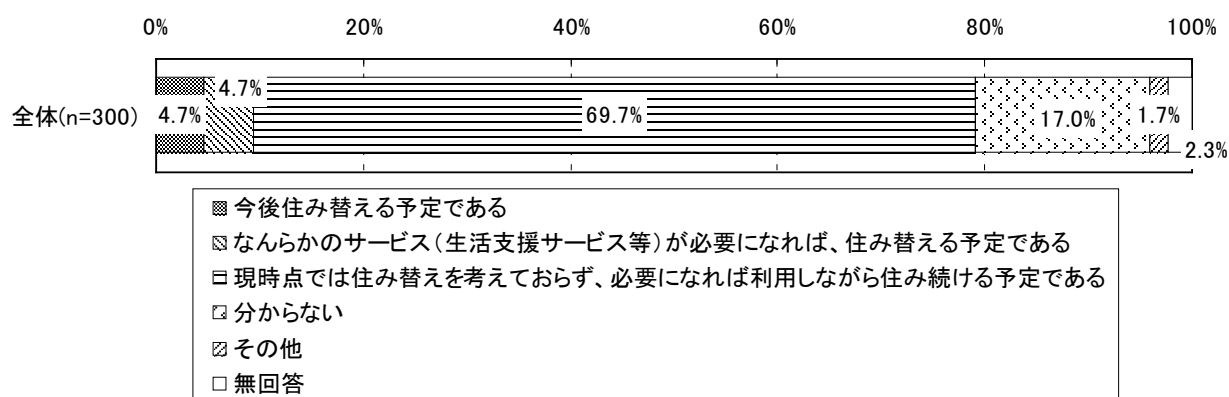
## 3) 現時点での住み替えの意向について

### ① 現時点における住み替えの意向

現時点での住み替えの意向については、「現時点では住み替えを予定しておらず、サービスが必要になれば利用しながら住み続ける予定」が 69.7%と最も多く、「住み替える予定」「サービスが必要になれば住み替える予定」はそれぞれ 4.7%であった。

年齢別にみると、65歳以上では「サービスが必要になれば利用しながら住み続ける予定」が 75.4%と 65歳未満と比べ割合が高かった。

図表 103 現時点における住み替えの意向（単数回答）問 8 n=300



図表 104 年齢別 現時点における住み替えの意向（単数回答）問 8 n=300

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

図表 105 世帯形態別 現時点における住み替えの意向（単数回答）問 8 n=300

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

図表 106 支援者の有無別 現時点における住み替えの意向（単数回答）問 8 n=300

|     | 調査数          | 今後住み替える予定 | なんらかのサービスが必要になれば、住み替える予定 | サービスが必要になれば利用しながら住み続ける予定 | 分からない      | その他      | 無回答      |
|-----|--------------|-----------|--------------------------|--------------------------|------------|----------|----------|
| 全体  | 300<br>100.0 | 14<br>4.7 | 14<br>4.7                | 209<br>69.7              | 51<br>17.0 | 5<br>1.7 | 7<br>2.3 |
| いる  | 179<br>100.0 | 4<br>2.2  | 6<br>3.4                 | 130<br>72.6              | 32<br>17.9 | 3<br>1.7 | 4<br>2.2 |
| いない | 104<br>100.0 | 8<br>7.7  | 7<br>6.7                 | 70<br>67.3               | 16<br>15.4 | 1<br>1.0 | 2<br>1.9 |

## 4) 居住者の概要

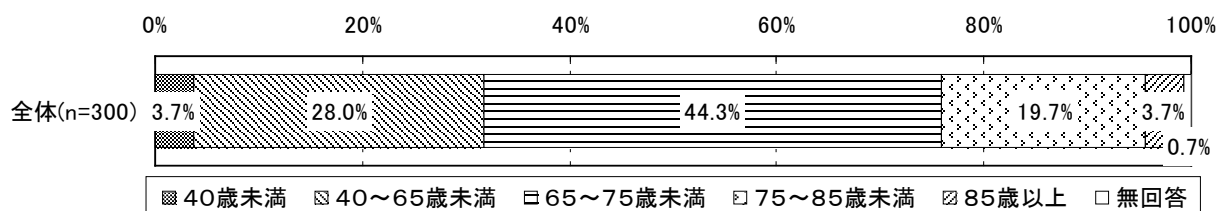
## ① 年齢

居住者の平均年齢は 68.4 歳であった。年齢区分別にみると、前期高齢者である「65～75 歳未満」が 44.3%と最も多く、「75～85 歳未満」は 19.7%であった。

図表 107 平均年齢（数値回答）問 9 n=300

| 平均年齢  |
|-------|
| 68.4歳 |

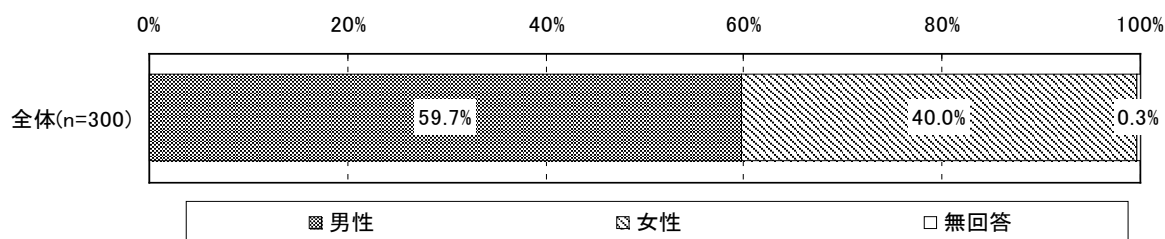
図表 108 年齢区分（数値回答）問 9 n=300



## ② 性別

性別は、「男性」が 59.7%、「女性」が 40.0%であった。

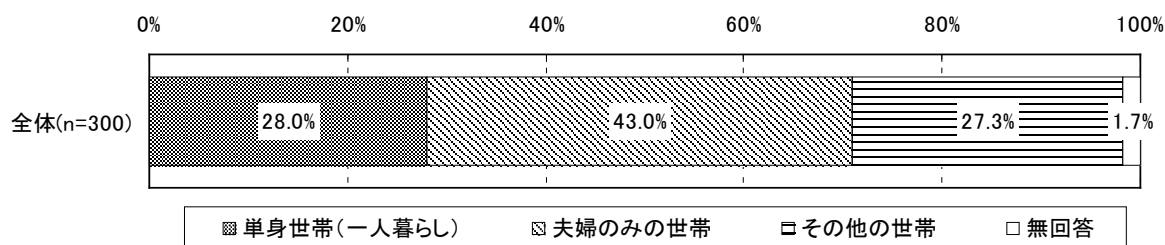
図表 109 性別（単数回答）問 10 n=300



## ③ 世帯構成

世帯構成は、「夫婦のみ世帯」が 43.0%と最も多く、「単身世帯」は 28.0%、「その他の世帯」は 27.3%であった。

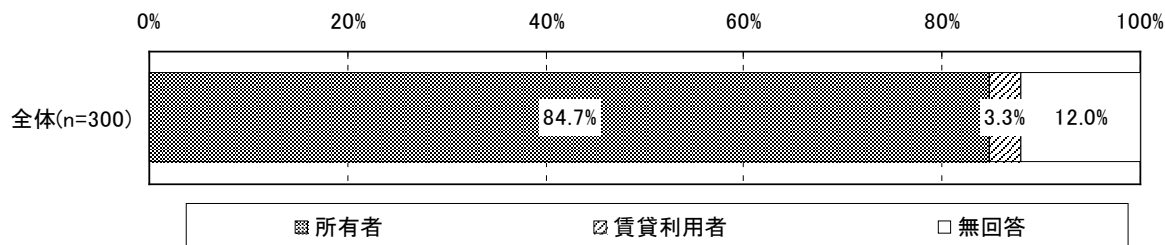
図表 110 世帯構成（単数回答）問 11 n=300



## ④ 入居形態

入居形態は「所有者」が 84.7%、「賃貸利用者」が 3.3%であった。

図表 111 入居形態（単数回答）問 6 n=300

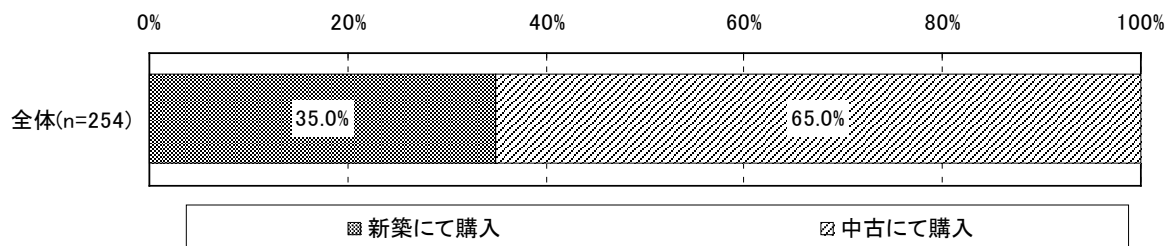


## <所有者の場合>

### ⑤ 所有者のマンション購入種別

マンションの購入種別は、「新築にて購入」が 35.0%、「中古にて購入」が 65.0%であった。

図表 112 マンション購入種別（単数回答）問 6-1 n=254



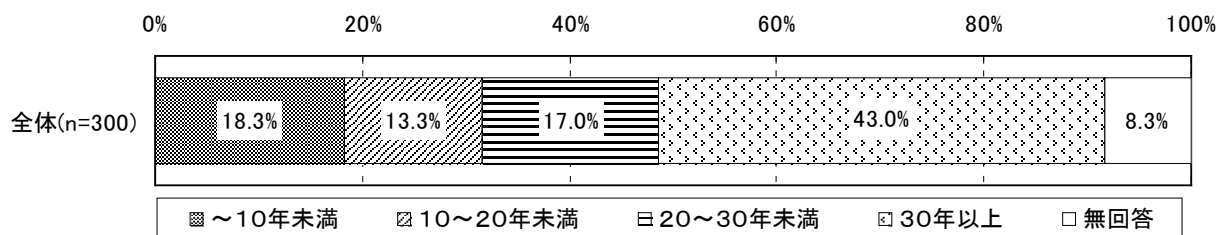
## ⑥ 居住年数

平均の居住年数は、24.1年であった。

図表 113 平均居住年数（数値回答）問 7 n=300

| 平均居住年数 |
|--------|
| 24.1年  |

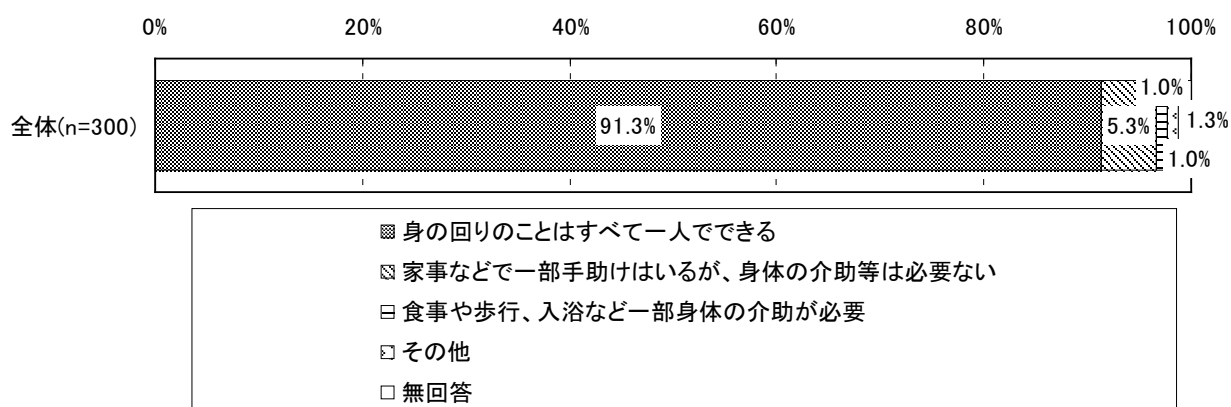
図表 114 居住年数区分（数値回答）問 7 n=300



## ⑦ 身体状況

身体状況は、「身の回りのことはすべて一人で行える」居住者が 91.3%であった。

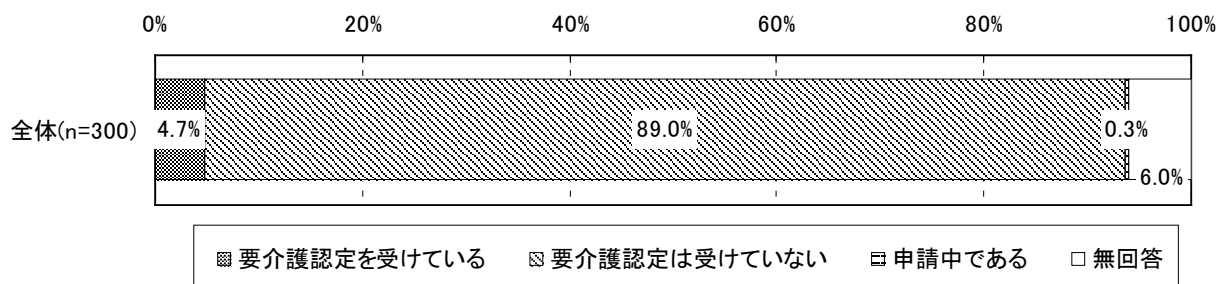
図表 115 身体状況（単数回答）問 12 n=300



## ⑧ 要介護認定

要介護認定を受けている居住者は 4.7%であった。

図表 116 認定状況（単数回答）問 13 n=300

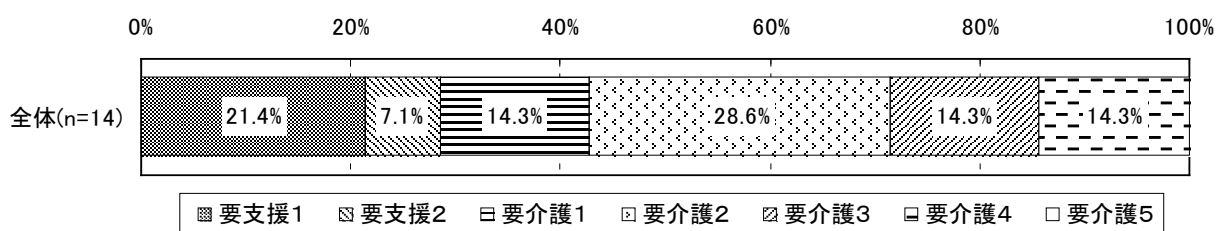


## <要介護認定を受けている場合>

### ⑨ 認定区分

認定区分をみると、「要介護2」が28.6%、「要介護3」および「要介護4」が14.3%であった。

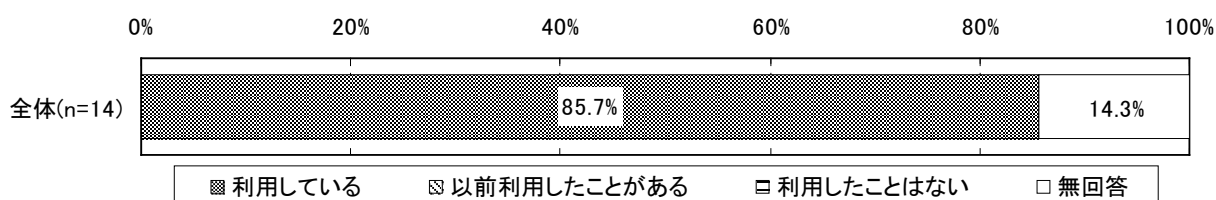
図表 117 認定区分（単数回答）問 13-1 n=14



### ⑩ 介護保険サービスの利用状況（認定を受けている方）

介護保険の利用状況は、認定を受けている方のうち85.7%が利用していた。

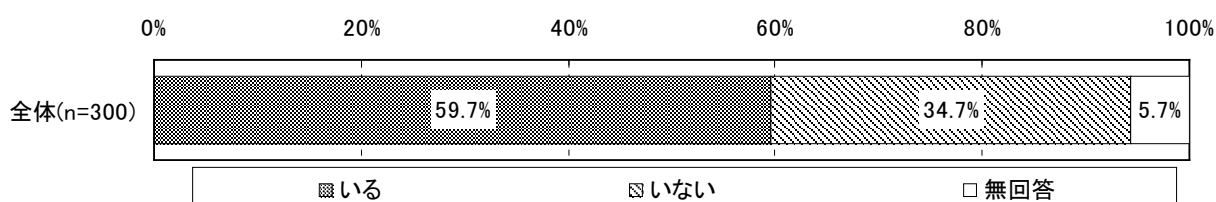
図表 118 介護保険サービスの利用状況（単数回答）問 13-2 n=14



### ⑪ 支援をしてくれる人の有無（金銭以外の家事等の支援）

支援してくれる人の有無は、「いる」とした居住者が59.7%、「いない」とした居住者が34.7%であった。

図表 119 支援をしてくれる人の有無（単数回答）問 14 n=300

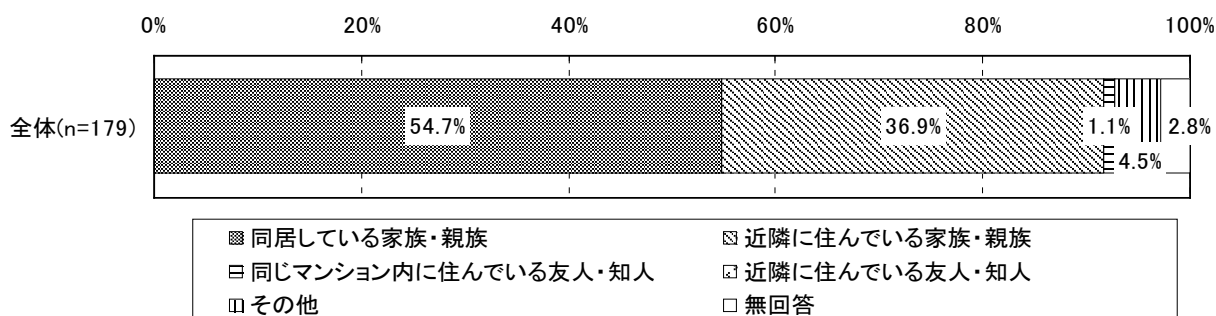


## <支援者がいる場合>

### ⑫ 主に支援してくれる人

主に支援してくれる人は、「同居している家族・親族」が54.7%、「近隣の家族・親族」が36.9%であった。

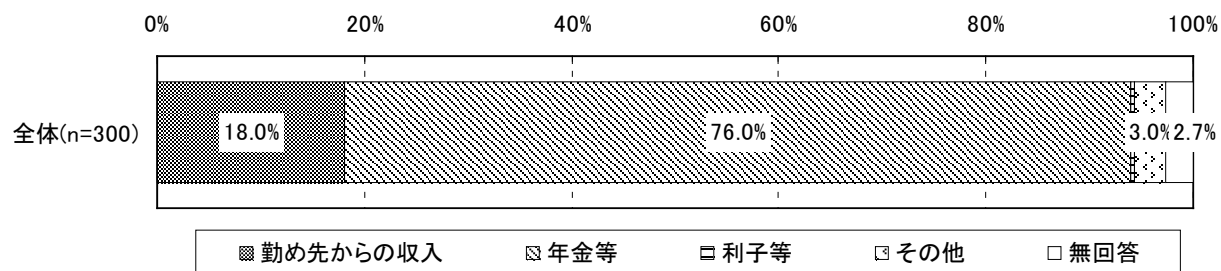
図表 120 支援者（単数回答）問 14-1 n=179



### ⑬ 主な収入源

主な収入源は「年金等」が76.0%と最も多く、「勤め先からの収入」が18.0%であった。

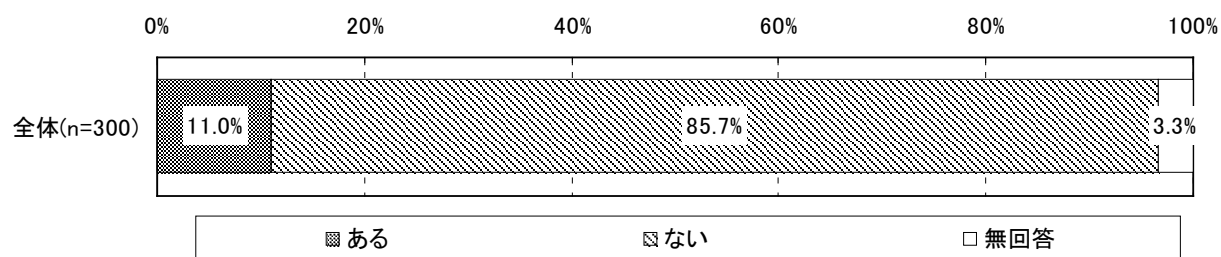
図表 121 主な収入源（単数回答）問 15 n=300



### ⑭ 住宅ローン残高の有無

住宅ローン残高の有無は、「ある」とした居住者が11.0%、「ない」とした居住者が85.7%であった。

図表 122 住宅ローン残高の有無（単数回答）問 16 n=300

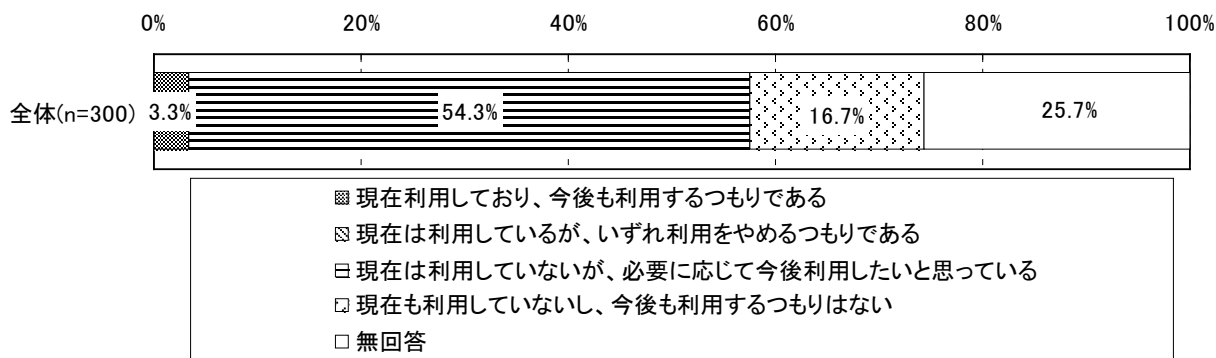


## 5) 現在の生活支援サービスの利用状況および今後のニーズについて

### ① 現在の生活支援サービスの利用状況と今後の利用意向

現在の利用状況と今後の利用意向については、「現在は利用していないが、必要に応じて今後利用したい」とした居住者が 54.3%と最も多く、「今後も利用するつもりはない」とした居住者は 16.7%であった。

図表 123 現在の利用状況と今後の利用意向（単数回答）問 17 n=300



図表 124 年齢別 現在の利用状況と今後の利用意向（単数回答）問 17 n=300

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

図表 125 世帯形態別 現在の利用状況と今後の利用意向（単数回答）問 17 n=300

|             | 調査数          | 現在利用しており、今後も利用するつもりである | 現在は利用しているが、いずれ利用をやめるつもりである | 現在は利用していないが、必要に応じて今後利用したいと思っている | 現在も利用していないし、今後も利用するつもりはない | 無回答        |
|-------------|--------------|------------------------|----------------------------|---------------------------------|---------------------------|------------|
| 全体          | 300<br>100.0 | 10<br>3.3              | -                          | 163<br>54.3                     | 50<br>16.7                | 77<br>25.7 |
| 単身世帯（一人暮らし） | 84<br>100.0  | 4<br>4.8               | -                          | 45<br>53.6                      | 11<br>13.1                | 24<br>28.6 |
| 夫婦のみの世帯     | 129<br>100.0 | 4<br>3.1               | -                          | 75<br>58.1                      | 22<br>17.1                | 28<br>21.7 |
| その他の世帯      | 82<br>100.0  | 2<br>2.4               | -                          | 41<br>50.0                      | 17<br>20.7                | 22<br>26.8 |



## <現在サービスを利用していないが今後必要があれば利用してみたい方>

### ② 具体的に利用してみたいサービス

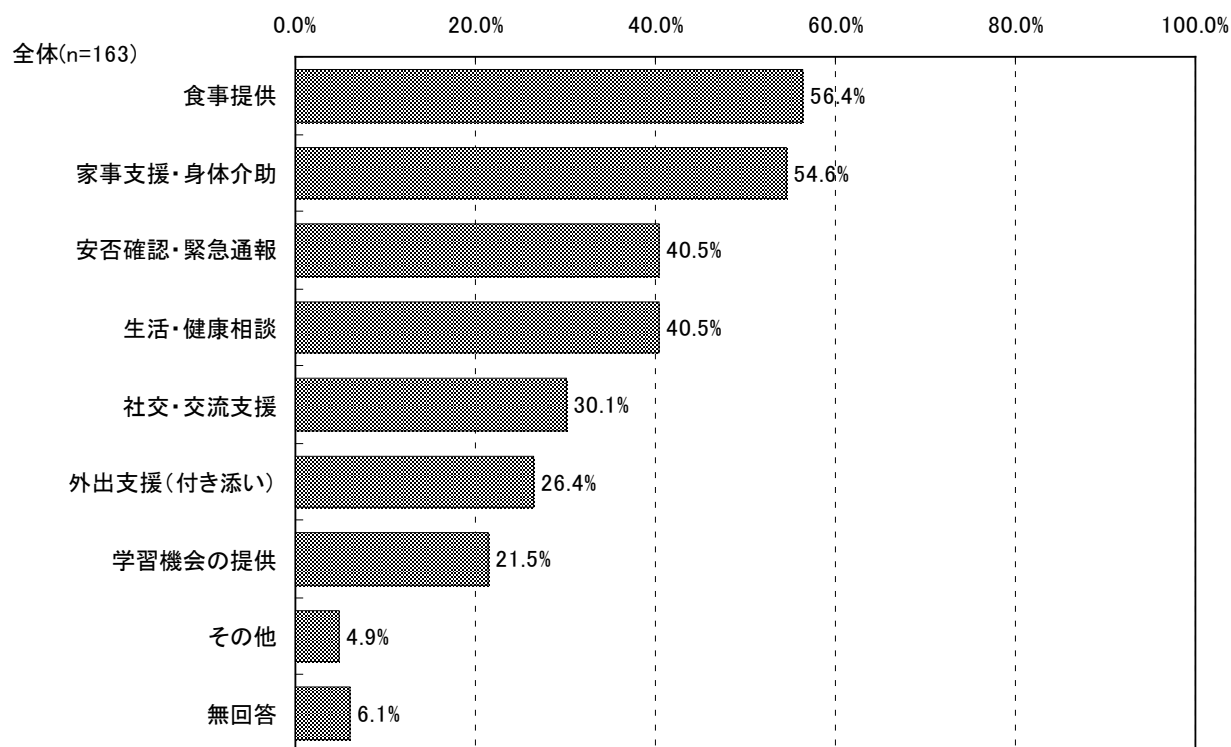
具体的に利用してみたいサービスは、「食事提供」が56.4%、「家事支援・身体介護」が54.6%、「安否確認・緊急通報」「生活・健康相談」が40.5%であった。

年齢別にみると、65歳以上では「安否確認・緊急通報」の割合が65歳未満と比べ高かった。

また、性別では「男性」は「家事支援・身体介護」「生活・健康相談」の割合が女性と比べ高く、「女性」は「安否確認・緊急通報」「学習機会の提供」の割合が男性と比べ高かった。

世態形態別にみると、「単身世帯」では「安否確認・緊急通報」の割合が他と比べ高かった。

図表 126 具体的に利用してみたいサービス（複数回答）問 17-6 n=163



図表 127 年齢別 具体的に利用してみたいサービス（複数回答）問 17-6 n=163

|       | 調査数          | 食事提供       | 家事支援・身体介護  | 安否確認・緊急通報  | 外出支援(付き添い) | 生活・健康相談    | 社交・交流支援    | 学習機会の提供    | その他      | 無回答       |
|-------|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|----------|-----------|
| 全体    | 163<br>100.0 | 92<br>56.4 | 89<br>54.6 | 66<br>40.5 | 43<br>26.4 | 66<br>40.5 | 49<br>30.1 | 35<br>21.5 | 8<br>4.9 | 10<br>6.1 |
| 65歳未満 | 52<br>100.0  | 28<br>53.8 | 27<br>51.9 | 16<br>30.8 | 12<br>23.1 | 23<br>44.2 | 20<br>38.5 | 13<br>25.0 | 3<br>5.8 | -         |
| 65歳以上 | 110<br>100.0 | 64<br>58.2 | 62<br>56.4 | 50<br>45.5 | 31<br>28.2 | 43<br>39.1 | 29<br>26.4 | 22<br>20.0 | 5<br>4.5 | 9<br>8.2  |

図表 128 性別 具体的に利用してみたサービス（複数回答）問 17-6 n=163

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

図表 129 世態形態別 具体的に利用してみたサービス（複数回答）問 17-6 n=163

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

図表 130 支援者の有無別 具体的に利用してみたサービス（複数回答）問 17-6 n=163

|     | 調査数          | 食事提供       | 家事支援・身体介助  | 安否確認・緊急通報  | 外出支援（付き添い） | 生活・健康相談    | 社交・交流支援    | 学習機会の提供    | その他      | 無回答       |
|-----|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|----------|-----------|
| 全体  | 163<br>100.0 | 92<br>56.4 | 89<br>54.6 | 66<br>40.5 | 43<br>26.4 | 66<br>40.5 | 49<br>30.1 | 35<br>21.5 | 8<br>4.9 | 10<br>6.1 |
| いる  | 105<br>100.0 | 60<br>57.1 | 58<br>55.2 | 32<br>30.5 | 22<br>21.0 | 41<br>39.0 | 31<br>29.5 | 19<br>18.1 | 4<br>3.8 | 6<br>5.7  |
| いない | 53<br>100.0  | 28<br>52.8 | 27<br>50.9 | 30<br>56.6 | 16<br>30.2 | 22<br>41.5 | 15<br>28.3 | 13<br>24.5 | 4<br>7.5 | 4<br>7.5  |

図表 131 今後の生活継続の可能性別 具体的に利用してみたサービス（複数回答）問 17-6 n=163

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

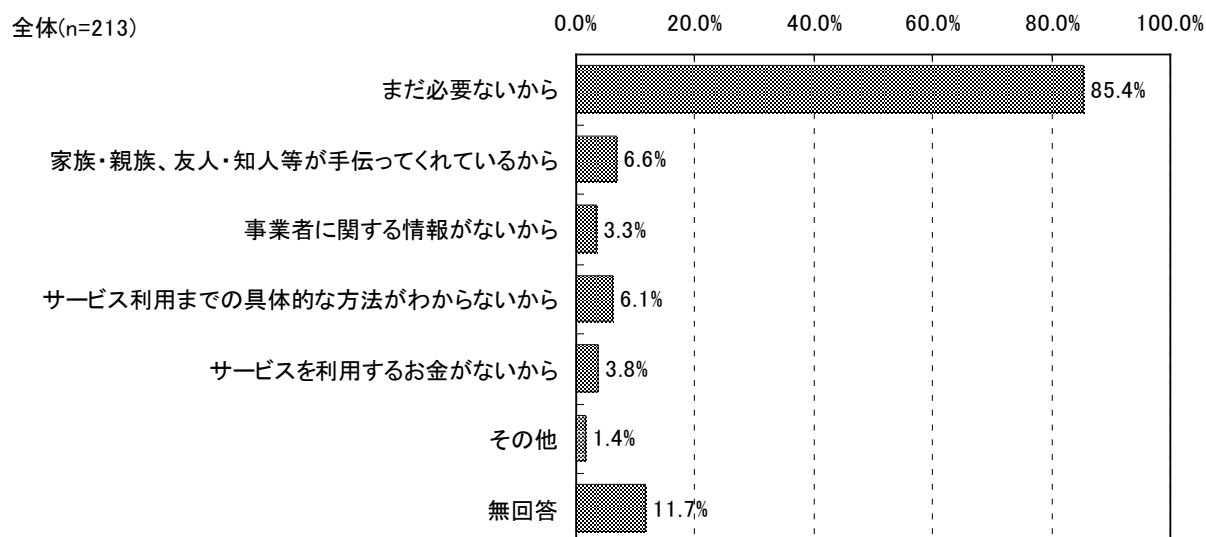
<現在サービスを利用していないが今後必要があれば利用してみたい方>

<現在利用しておらず今後も利用する予定はない方>

③ サービスを利用していない理由（現在利用していない方）

現在サービスを利用していない理由をみると、「まだ必要ないから」が85.4%であった。

図表 132 サービスを利用していない理由（複数回答）問 17-7 n=213



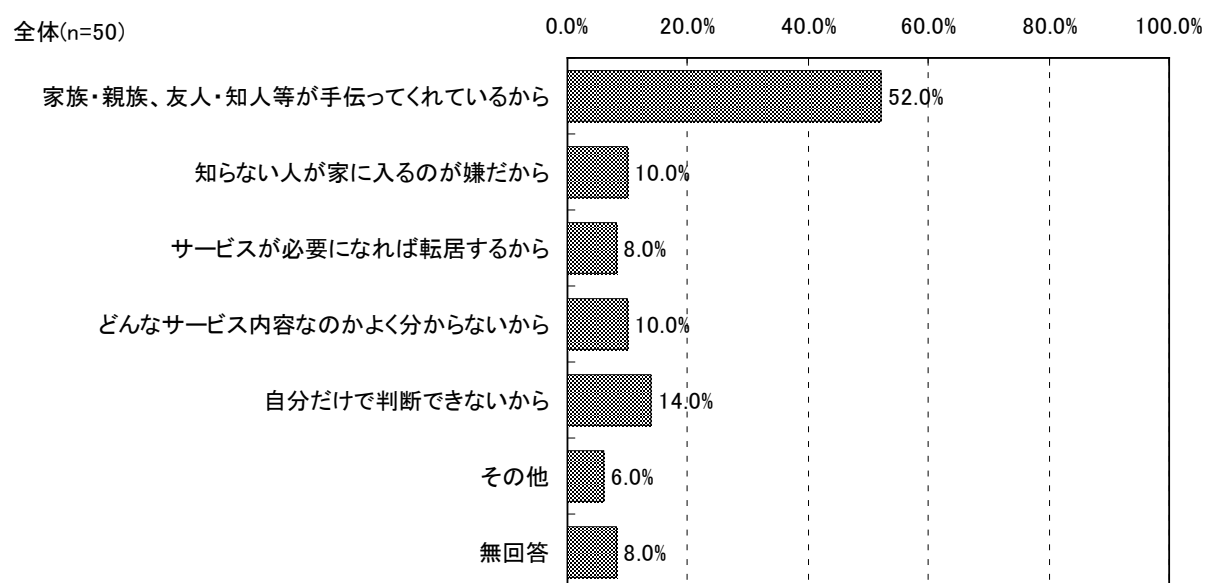
<現在利用しておらず今後も利用する予定はない方>

④ 今後も利用しない理由

今後も利用しない理由については、「家族・親族、友人・知人等が手伝ってくれるから」が52.0%であった。

世態形態別にみると、「単身世帯」では「サービスが必要になれば転居するから」の割合が高かった。

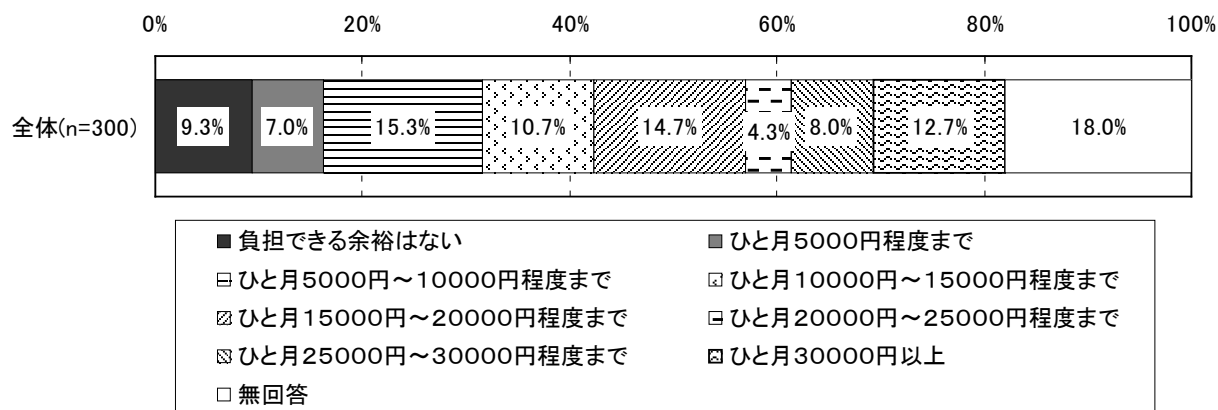
図表 133 今後も利用しない理由（複数回答）問 17-8 n=50



⑤ 生活支援サービスが必要になった場合に負担できる金額（ひと月）

生活支援サービスが必要になった場合に負担できる1か月の金額については、「5千～1万円まで」が15.3%、次いで「1万5千円～2万円まで」が14.7%であった。

図表 134 負担できる金額（単数回答）問 18 n=300



図表 135 年齢別 負担できる金額（単数回答）問 18 n=300

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

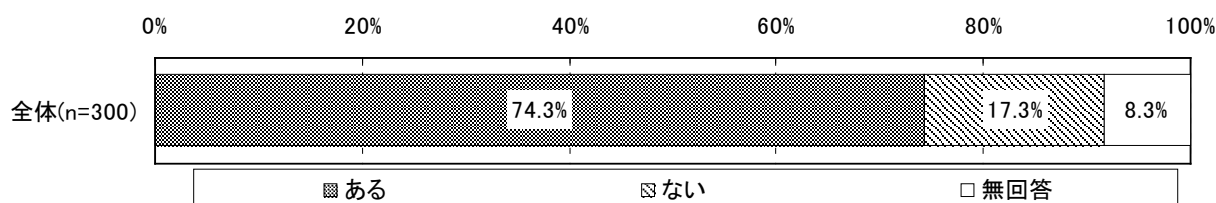
図表 136 主な収入源 負担できる金額（単数回答）問 18 n=300

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

# ⑥ 居住者を対象とした定期的な交流活動の有無

定期的な交流活動の有無については、「ある」が74.3%、「ない」が17.3%であった。

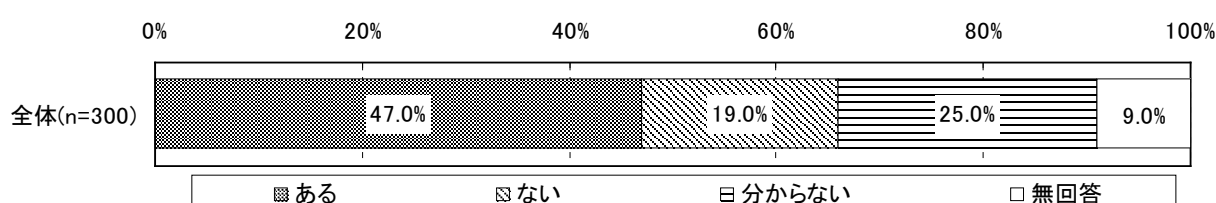
図表 137 定期的な交流活動の有無（単数回答）問 19 n=300



# ⑦ 高齢者の支援を目的とした自主的な組織の有無

高齢者の支援を目的とした自主的な組織の有無については、「ある」が47.0%、「ない」が19.0%であった。

図表 138 高齢者の支援を目的とした自主的な組織の有無（単数回答）問 20 n=300

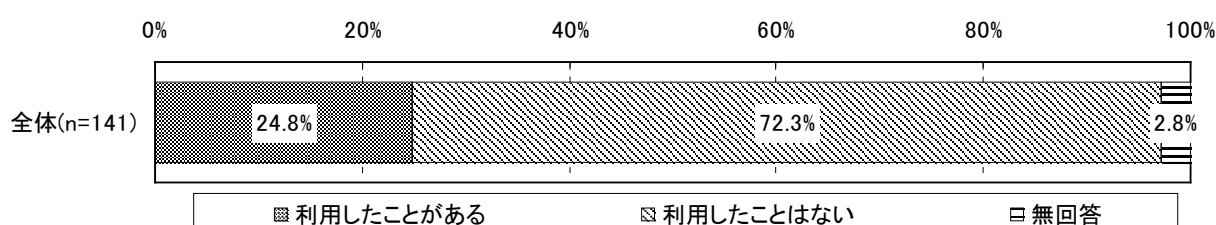


## <自主的な組織がある場合>

# ⑧ 自主的な組織の利用の有無（自主組織がある場合）

自主的な組織の利用の有無については、「利用したことがある」が24.8%、「利用したことはない」が72.3%であった。

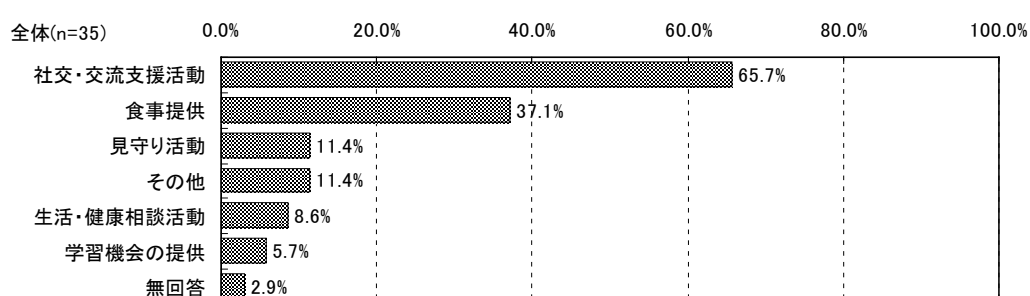
図表 139 自主的な組織の利用の有無（単数回答）問 20-1 n=141



# ⑨ 利用したことがある具体的な活動内容

利用したことがある具体的な活動内容については、「社交・交流支援活動」が65.7%と最も多く、次いで「食事提供」が37.1%であった。

図表 140 利用したことがある具体的な活動内容（単数回答）問 20-1-1 n=35

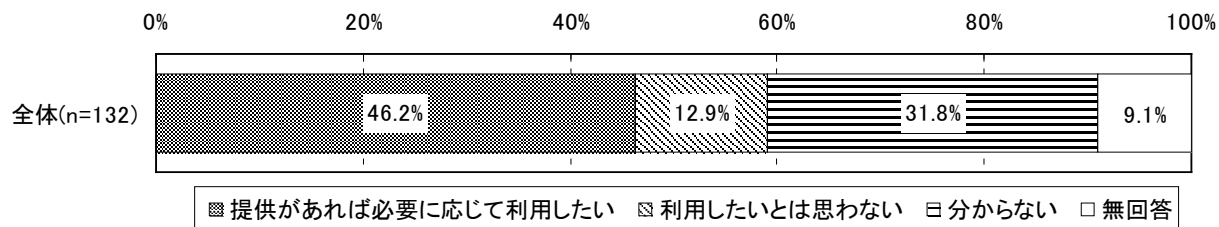


### <自主的な組織がない場合>

#### ⑩ 自主組織があった場合の利用意向

自主組織があった場合の利用意向については、「機会があれば必要に応じて利用したい」が46.2%と最も多かった。

図表 141 自主組織があった場合の利用意向（単数回答）問 20-2 n=132



## 6) マンションで生活を継続していくことについて

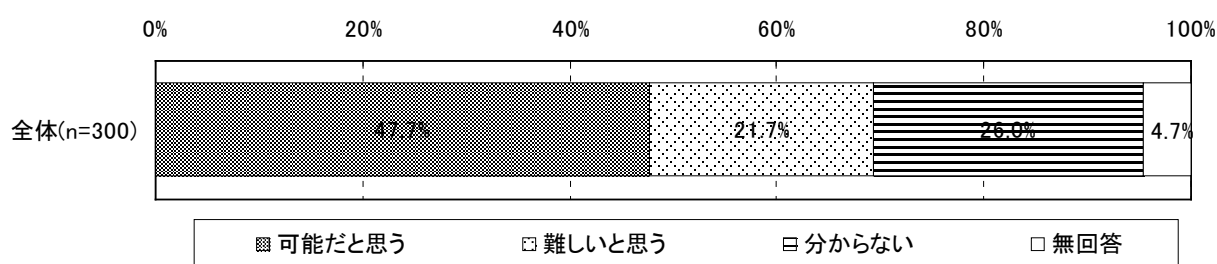
### ① 今後より高齢になった場合の生活継続の可能性

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

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

また、性別と世帯形態別にみると、単身世帯の男性では「難しいと思う」の割合が46.2%と高く、「夫婦のみ世帯」では「可能だと思う」の割合が60.6%と高かった。一方で女性は男性ほど世帯形態による差はみられなかった。

図表 142 今後より高齢になった場合の生活継続の可能性（単数回答）問 21 n=300



図表 143 エレベーターの設置の有無

今後より高齢になった場合の生活継続の可能性（単数回答）問 21 n=300

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

図表 144 現時点での住替え意向別

今後より高齢になった場合の生活継続の可能性（単数回答）問 21 n=300

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

図表 145 年齢別 今後より高齢になった場合の生活継続の可能性（単数回答）問 21 n=300

|       | 調査数          | 可能だ<br>と思う  | 難しい<br>と思う | 分からない      | 無回答       |
|-------|--------------|-------------|------------|------------|-----------|
| 全体    | 300<br>100.0 | 143<br>47.7 | 65<br>21.7 | 78<br>26.0 | 14<br>4.7 |
| 65歳未満 | 95<br>100.0  | 40<br>42.1  | 18<br>18.9 | 33<br>34.7 | 4<br>4.2  |
| 65歳以上 | 203<br>100.0 | 103<br>50.7 | 47<br>23.2 | 43<br>21.2 | 10<br>4.9 |

図表 146 性別×世帯形態別

今後より高齢になった場合の生活継続の可能性（単数回答）問 21 n=300

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

図表 147 自主的な組織の有無別 今後より高齢になった場合の生活継続の可能性（単数回答）問 21 n=300

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



図表 148 支援者の有無別 今後より高齢になった場合の生活継続の可能性(単数回答)問 21 n=300

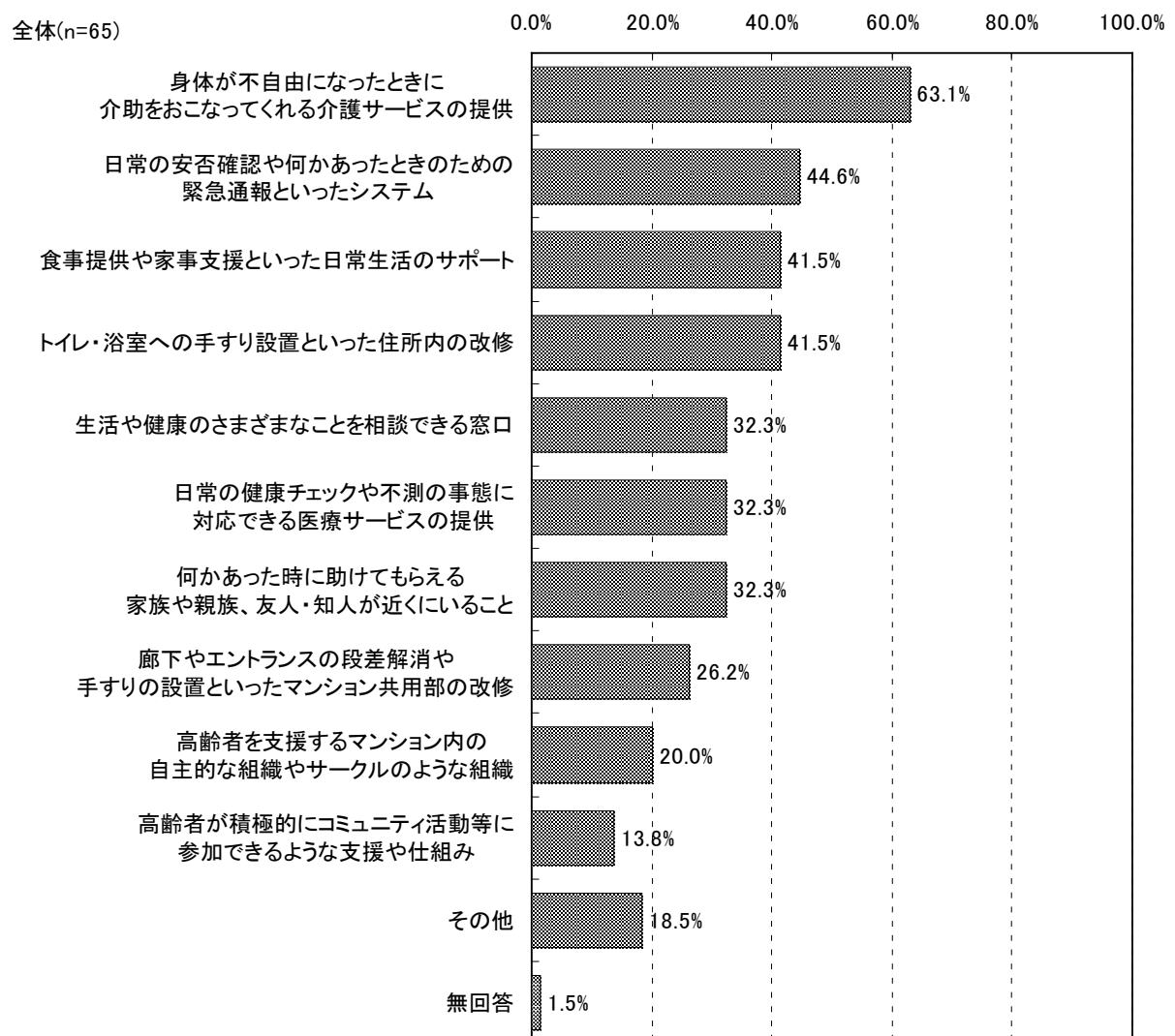
|     | 調査数          | 可能だと思う      | 難しいと思う     | 分からない      | 無回答       |
|-----|--------------|-------------|------------|------------|-----------|
| 全体  | 300<br>100.0 | 143<br>47.7 | 65<br>21.7 | 78<br>26.0 | 14<br>4.7 |
| いる  | 179<br>100.0 | 101<br>56.4 | 33<br>18.4 | 38<br>21.2 | 7<br>3.9  |
|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

### <今後の生活継続が難しいと回答された方>

#### ② マンションで生活を継続していくために必要なこと

生活継続していくために必要なことについてみると、「介護サービスの提供」が 63.1%と最も高いが、生活支援サービスでは「安否確認や緊急通報システム」が 44.6%、「食事提供や家事支援などの日常生活のサポート」が 41.5%と割合が高った。

図表 149 マンションで生活を継続していくために必要なこと(複数回答)問 21-1 n=65



図表 150 年齢別 マンションで生活を継続していくために必要なこと（複数回答）問 21-1 n=65

|       | 調査数         | 生活や健康のさまざまなことを相談できる窓口 | 日常の安否確認や何かあったときのための緊急通報といったシステム | 食事提供や家事支援といった日常生活のサポート | 身体が不自由になったときに介助をおこなってくれる介護サービスの提供 | 日常の健康チェックや不測の事態に対応できる医療サービスの提供 | 何かあった時に助けてもらえる家族や親族、友人・知人が近くにいること | 高齢者が積極的にコミュニティ活動等に参加できるような支援や仕組み | 高齢者を支援するマンション内の自主的な組織やサークルのような組織 | 廊下やエントランスの段差解消や手すりの設置といったマンション共用部の改修 | トイレ・浴室への手すり設置といった住所内の改修 | その他        | 無回答      |
|-------|-------------|-----------------------|---------------------------------|------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|------------|----------|
| 全体    | 65<br>100.0 | 21<br>32.3            | 29<br>44.6                      | 27<br>41.5             | 41<br>63.1                        | 21<br>32.3                     | 21<br>32.3                        | 9<br>13.8                        | 13<br>20.0                       | 17<br>26.2                           | 27<br>41.5              | 12<br>18.5 | 1<br>1.5 |
| 65歳未満 | 18<br>100.0 | 4<br>22.2             | 8<br>44.4                       | 10<br>55.6             | 11<br>61.1                        | 5<br>27.8                      | 3<br>16.7                         | -<br>-                           | 2<br>11.1                        | 3<br>16.7                            | 7<br>38.9               | 3<br>16.7  | -<br>-   |
| 65歳以上 | 47<br>100.0 | 17<br>36.2            | 21<br>44.7                      | 17<br>36.2             | 30<br>63.8                        | 16<br>34.0                     | 18<br>38.3                        | 9<br>19.1                        | 11<br>23.4                       | 14<br>29.8                           | 20<br>42.6              | 9<br>19.1  | 1<br>2.1 |

図表 151 性別 マンションで生活を継続していくために必要なこと（複数回答）問 21-1 n=65

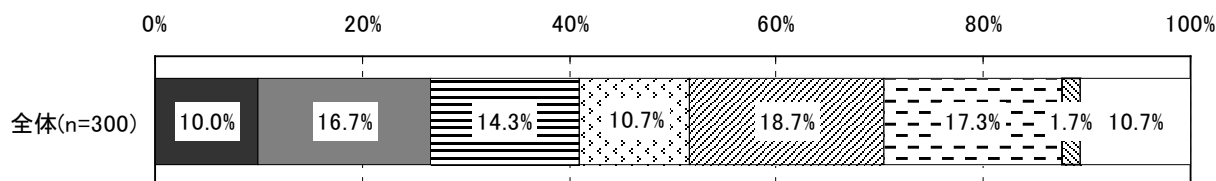
|    | 調査数         | 生活や健康のさまざまなことを相談できる窓口 | 日常の安否確認や何かあったときのための緊急通報といったシステム | 食事提供や家事支援といった日常生活のサポート | 身体が不自由になったときに介助をおこなってくれる介護サービスの提供 | 日常の健康チェックや不測の事態に対応できる医療サービスの提供 | 何かあった時に助けてもらえる家族や親族、友人・知人が近くにいること | 高齢者が積極的にコミュニティ活動等に参加できるような支援や仕組み | 高齢者を支援するマンション内の自主的な組織やサークルのような組織 | 廊下やエントランスの段差解消や手すりの設置といったマンション共用部の改修 | トイレ・浴室への手すり設置といった住所内の改修 | その他        | 無回答      |
|----|-------------|-----------------------|---------------------------------|------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|------------|----------|
| 全体 | 65<br>100.0 | 21<br>32.3            | 29<br>44.6                      | 27<br>41.5             | 41<br>63.1                        | 21<br>32.3                     | 21<br>32.3                        | 9<br>13.8                        | 13<br>20.0                       | 17<br>26.2                           | 27<br>41.5              | 12<br>18.5 | 1<br>1.5 |
| 男性 | 41<br>100.0 | 13<br>31.7            | 15<br>36.6                      | 14<br>34.1             | 23<br>56.1                        | 13<br>31.7                     | 15<br>36.6                        | 9<br>22.0                        | 9<br>22.0                        | 12<br>29.3                           | 15<br>36.6              | 10<br>24.4 | -<br>-   |
| 女性 | 24<br>100.0 | 8<br>33.3             | 14<br>58.3                      | 13<br>54.2             | 18<br>75.0                        | 8<br>33.3                      | 6<br>25.0                         | -<br>-                           | 4<br>16.7                        | 5<br>20.8                            | 12<br>50.0              | 2<br>8.3   | 1<br>4.2 |

### ③ 生活支援サービスを利用する際の管理組合の関与

生活支援サービスの利用に対する管理組合の関与については、「マンション内の自主的な組織等に情報提供やサービス提供事業者との連携を委託」とした割合が 18.7%、「情報収集や居住者への情報手強については管理組合が関与し、実際のサービスについては個別に対応」が 16.7%であった。

また、資産価値向上に対する意見別にみると、サービス提供事業者と管理組合が連携して高齢者に対応した生活支援サービスを提供することが資産価値向上となつた居住者は、「管理組合とサービス提供事業者が連携して情報収集・提供からサービスまで一体的に関与することが望ましい」の割合が「そう思わない」とした居住者に比べ高かった。

図表 152 生活支援サービスを利用する際の管理組合の関与（単数回答）問 22 n=300



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

図表 153 産価値向上に対する意見別

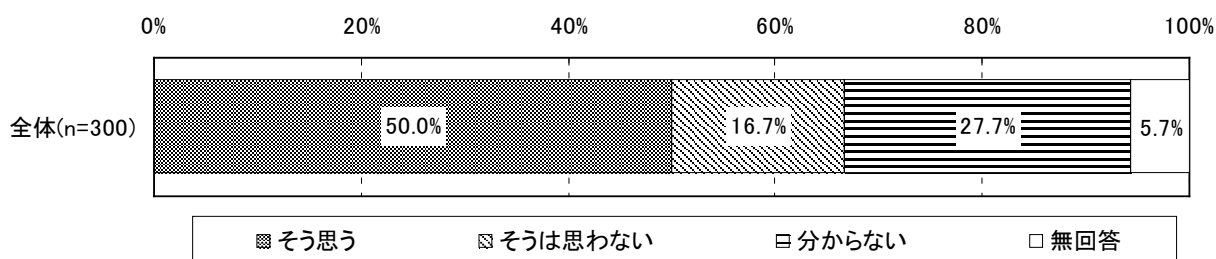
生活支援サービスを利用する際の管理組合の関与（単数回答）問 22 n=300

|         | 調査数          | すべて個人で対応   | 情報提供については管理組合が関与、実際のサービス利用は個別に対応 | 管理組合とサービス提供事業者や管理会社が連携して一体的に関与 | サービスの内容によらず生活支援サービス全般について管理組合とサービス提供事業者や管理会社が連携した一体的に関与 | マンション内の自主的な組織等に情報提供やサービス提供事業者との連携などを委託 | 分からない      | その他      | 無回答        |
|---------|--------------|------------|----------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------|----------|------------|
| 全体      | 300<br>100.0 | 30<br>10.0 | 50<br>16.7                       | 43<br>14.3                     | 32<br>10.7                                              | 56<br>18.7                             | 52<br>17.3 | 5<br>1.7 | 32<br>10.7 |
| そう思う    | 150<br>100.0 | 7<br>4.7   | 24<br>16.0                       | 34<br>22.7                     | 26<br>17.3                                              | 26<br>17.3                             | 19<br>12.7 | 3<br>2.0 | 11<br>7.3  |
| そうは思わない | 50<br>100.0  | 13<br>26.0 | 9<br>18.0                        | 1<br>2.0                       | 3<br>6.0                                                | 11<br>22.0                             | 6<br>12.0  | 1<br>2.0 | 6<br>12.0  |
| 分からない   | 83<br>100.0  | 10<br>12.0 | 16<br>19.3                       | 7<br>8.4                       | 3<br>3.6                                                | 18<br>21.7                             | 23<br>27.7 | -        | 6<br>7.2   |

#### ④ 資産価値向上に対する意見

サービス提供事業者と管理組合が連携して高齢者に対応した生活支援サービスを提供することが資産価値向上となるとした居住者は50.0%、「そうは思わない」とした居住者は16.7%、「分からない」とした居住者は27.7%であった。

図表 154 資産価値向上に対する意見（単数回答）問 23 n=300



図表 155 年齢別 資産価値向上に対する意見（単数回答）問 23 n=300

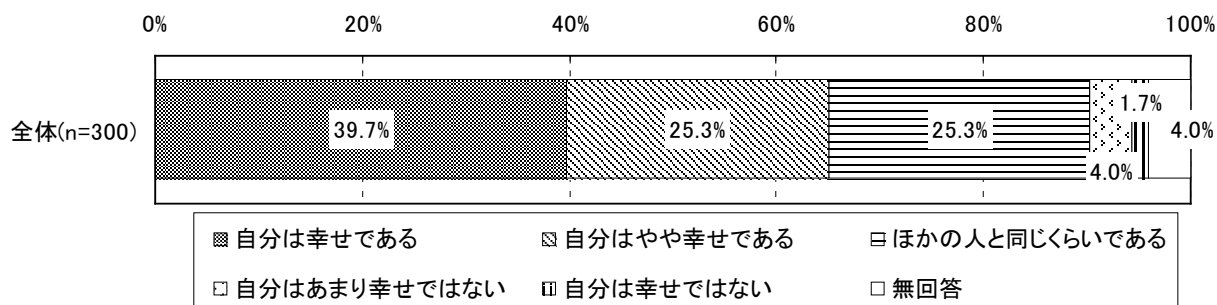
|       | 調査数          | そう思う        | そうは思わない    | 分からない      | 無回答       |
|-------|--------------|-------------|------------|------------|-----------|
| 全体    | 300<br>100.0 | 150<br>50.0 | 50<br>16.7 | 83<br>27.7 | 17<br>5.7 |
| 65歳未満 | 95<br>100.0  | 52<br>54.7  | 16<br>16.8 | 24<br>25.3 | 3<br>3.2  |
| 65歳以上 | 203<br>100.0 | 98<br>48.3  | 34<br>16.7 | 57<br>28.1 | 14<br>6.9 |

#### ⑤ 現在の生活の幸福感について

現在の生活の幸福感については、「自分は幸せである」が39.7%と最も多く、次いで「やや幸せである」「他の人と同じくらいである」が25.3%であった。

年齢別では特に差は見られなかった。性別でみると「女性」は「男性」に比べ「自分は幸せである」とした割合が高かった。また、世帯形態別にみると「単身世帯」は他の世帯と比べ「自分は幸せである」とした割合が低かった。

図表 156 幸福感（単数回答）問 24 n=300



図表 157 年齢別 幸福感（単数回答）問 24 n=300

|       | 調査数          | 自分は幸せである    | 自分はやや幸せである | ほかの人と同じくらいである | 自分はあまり幸せではない | 自分は幸せではない | 無回答       |
|-------|--------------|-------------|------------|---------------|--------------|-----------|-----------|
| 全体    | 300<br>100.0 | 119<br>39.7 | 76<br>25.3 | 76<br>25.3    | 12<br>4.0    | 5<br>1.7  | 12<br>4.0 |
| 65歳未満 | 95<br>100.0  | 39<br>41.1  | 20<br>21.1 | 24<br>25.3    | 6<br>6.3     | 3<br>3.2  | 3<br>3.2  |
| 65歳以上 | 203<br>100.0 | 79<br>38.9  | 55<br>27.1 | 52<br>25.6    | 6<br>3.0     | 2<br>1.0  | 9<br>4.4  |

図表 158 性別 幸福感（単数回答）問 24 n=300

|    | 調査数          | 自分は幸せである    | 自分はやや幸せである | ほかの人と同じくらいである | 自分はあまり幸せではない | 自分は幸せではない | 無回答       |
|----|--------------|-------------|------------|---------------|--------------|-----------|-----------|
| 全体 | 300<br>100.0 | 119<br>39.7 | 76<br>25.3 | 76<br>25.3    | 12<br>4.0    | 5<br>1.7  | 12<br>4.0 |
| 男性 | 179<br>100.0 | 65<br>36.3  | 41<br>22.9 | 57<br>31.8    | 4<br>2.2     | 4<br>2.2  | 8<br>4.5  |
| 女性 | 120<br>100.0 | 54<br>45.0  | 34<br>28.3 | 19<br>15.8    | 8<br>6.7     | 1<br>0.8  | 4<br>3.3  |

図表 159 世帯形態別 幸福感（単数回答）問 24 n=300

|             | 調査数          | 自分は幸せである    | 自分はやや幸せである | ほかの人と同じくらいである | 自分はあまり幸せではない | 自分は幸せではない | 無回答       |
|-------------|--------------|-------------|------------|---------------|--------------|-----------|-----------|
| 全体          | 300<br>100.0 | 119<br>39.7 | 76<br>25.3 | 76<br>25.3    | 12<br>4.0    | 5<br>1.7  | 12<br>4.0 |
| 単身世帯（一人暮らし） | 84<br>100.0  | 24<br>28.6  | 29<br>34.5 | 20<br>23.8    | 7<br>8.3     | 4<br>4.8  | -<br>-    |
| 夫婦のみの世帯     | 129<br>100.0 | 55<br>42.6  | 29<br>22.5 | 36<br>27.9    | 2<br>1.6     | -<br>-    | 7<br>5.4  |
| その他の世帯      | 82<br>100.0  | 36<br>43.9  | 17<br>20.7 | 20<br>24.4    | 3<br>3.7     | 1<br>1.2  | 5<br>6.1  |

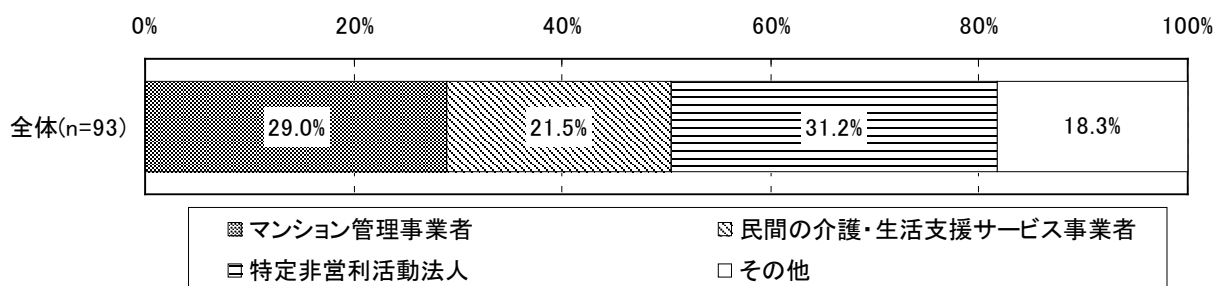
### (3) サービス提供事業者・管理会社調査

#### 1) 事業者の概要（2011 年 9 月末現在）について

##### ① 事業者の種別

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

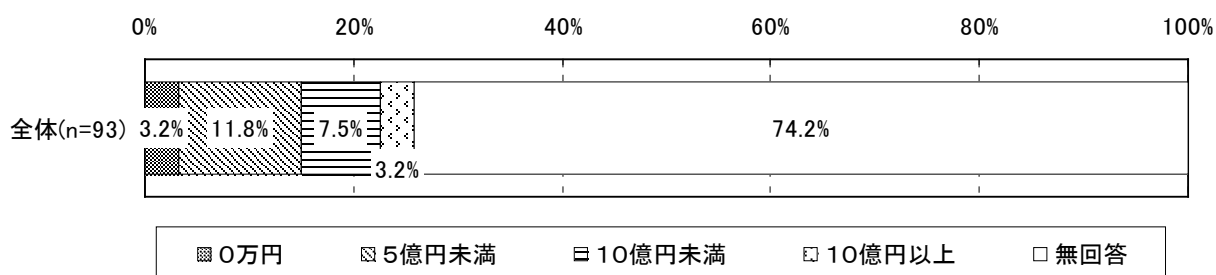
図表 160 事業所の種別（単数回答）問 1 n=93



##### ②（介護保険事業者）介護保険、および介護保険外事業の総収入（売上）

介護保険事業者の総売上は、「5 億未満」が 11.8%、「10 億円未満」が 7.5%であった。

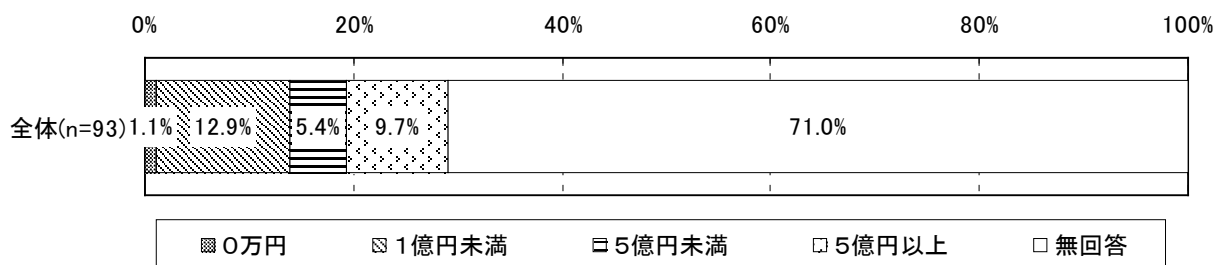
図表 161 介護保険、および介護保険外事業の総収入（数値回答）問 2 n=93



##### ③（介護保険事業者）介護保険事業

介護保険事業の総売上は、「1 億未満」が 12.9%であった。

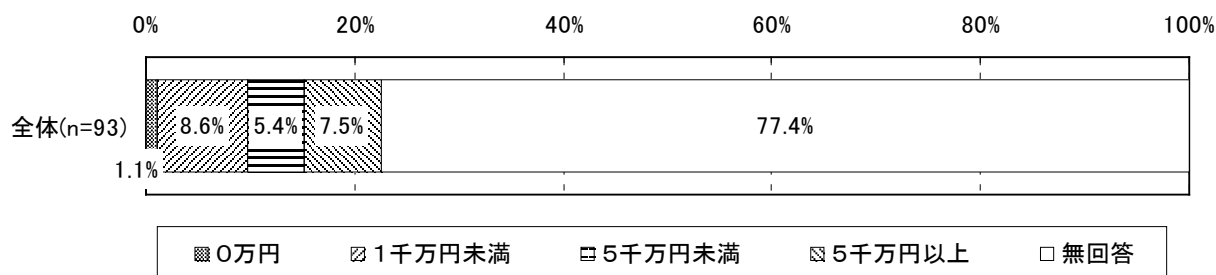
図表 162 介護保険事業の総収入（売上）（数値回答）問 2 n=93



##### ④（介護保険事業者）介護保険外事業

介護保険外事業の総売上は「1 千万円未満」が 8.6%であった。

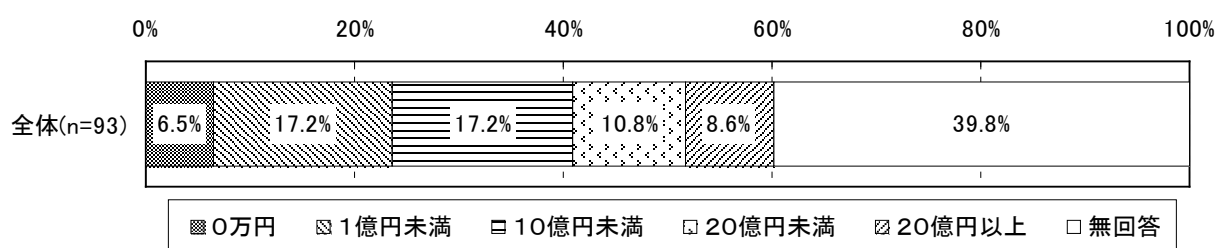
図表 163 介護保険外事業の総収入（売上）（数値回答）問 2 n=93



⑤（介護保険事業者以外）事業の総収入（売上）

介護保険事業者以外の総売上は、「1 億円未満」「10 億円未満」が 17.2%であった。

図表 164 事業の総収入（売上）（数値回答）問 2 n=93



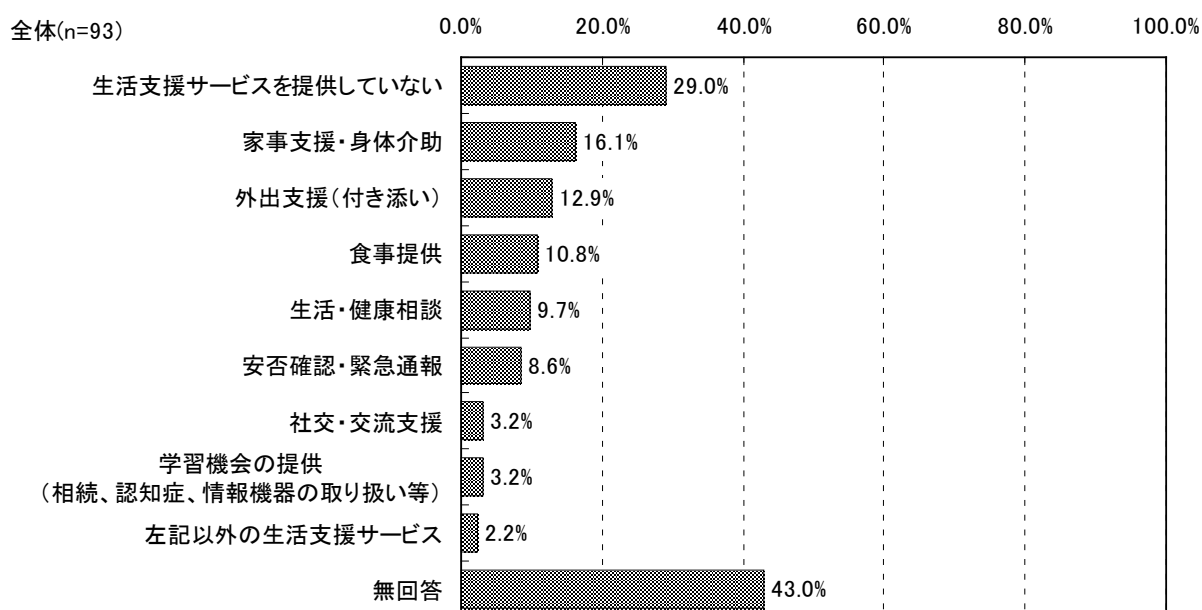
2) 高齢者向け生活支援サービス事業の実施状況について

① 高齢者を対象に提供している生活支援サービス（介護保険外）

高齢者を対象に提供している生活支援サービスについては、「家事支援・身体介護」が 16.1%、「外出支援」が 12.9%、「食事提供」が 10.8% であった。

また、事業者別にみると、「マンション管理事業者」では生活支援サービスを提供している事業者はなかった。

図表 165 高齢者を対象に提供している生活支援サービス（複数回答）問 3(1) n=93



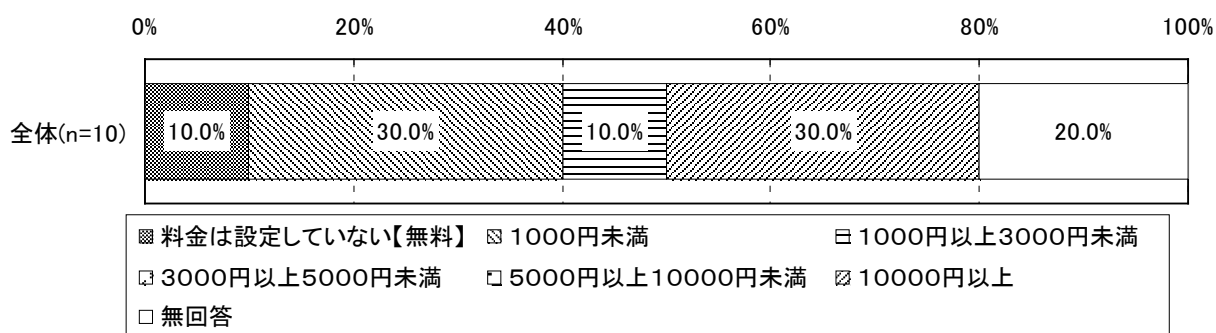
図表 166 事業者種別 高齢者を対象に提供している生活支援サービス（複数回答）問 3(1) n=93

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

各生活支援サービスの利用者一人当たりの平均月利用額については以下の通りである。対象数が少ないことからあくまでも参考とする。

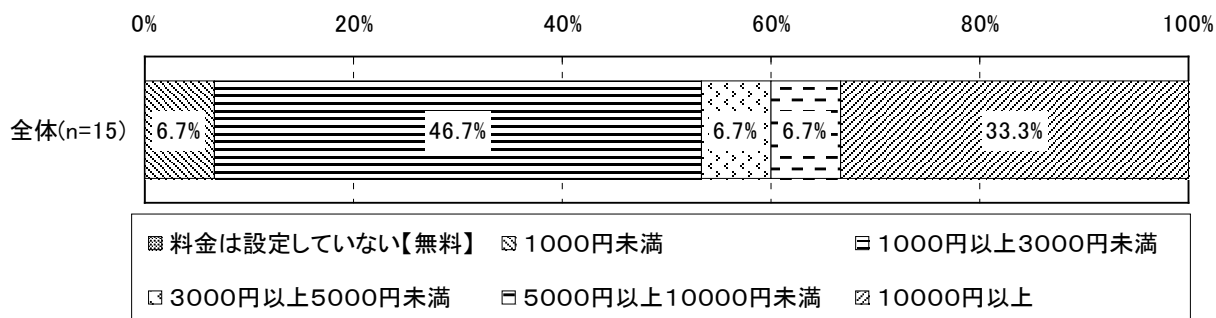
② 利用者一人当たりの平均月利用総額（食事提供）

図表 167 食事提供（単数回答）問 3-1 n=10



③ 利用者一人当たりの平均月利用総額（家事支援・身体介助）

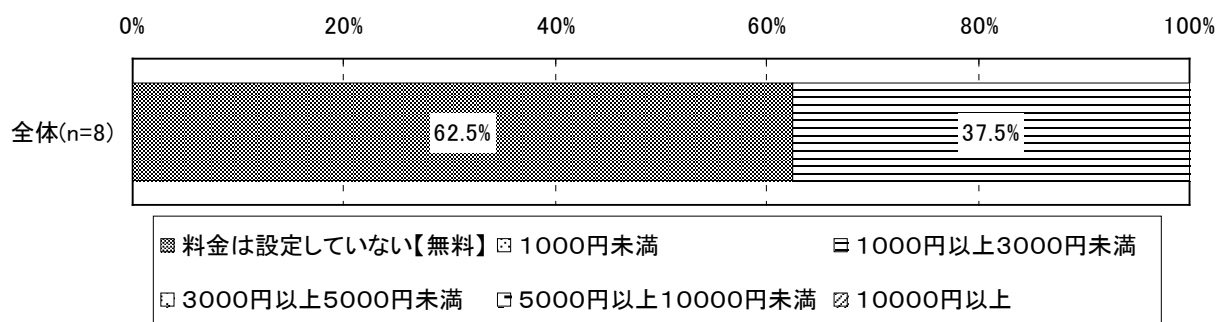
図表 168 家事支援・身体介助（単数回答）問 3-2 n=15





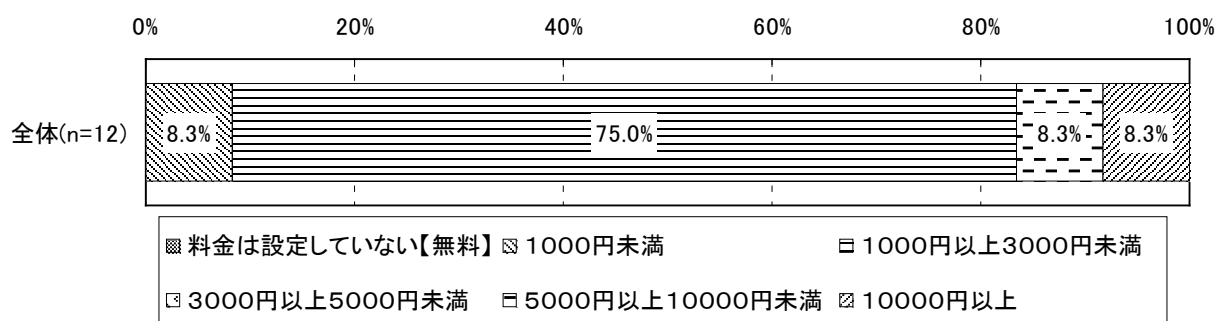
④ 利用者一人当たりの平均月利用総額 （安否確認・緊急通報）

図表 169 安否確認・緊急通報（単数回答）問 3-3 n=8



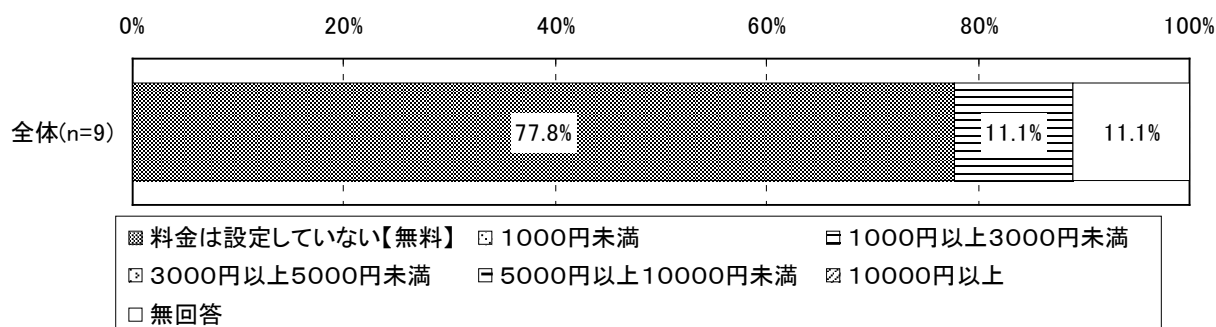
⑤ 利用者一人当たりの平均月利用総額 （外出支援（付き添い））

図表 170 外出支援（付き添い）（単数回答）問 3-4 n=12



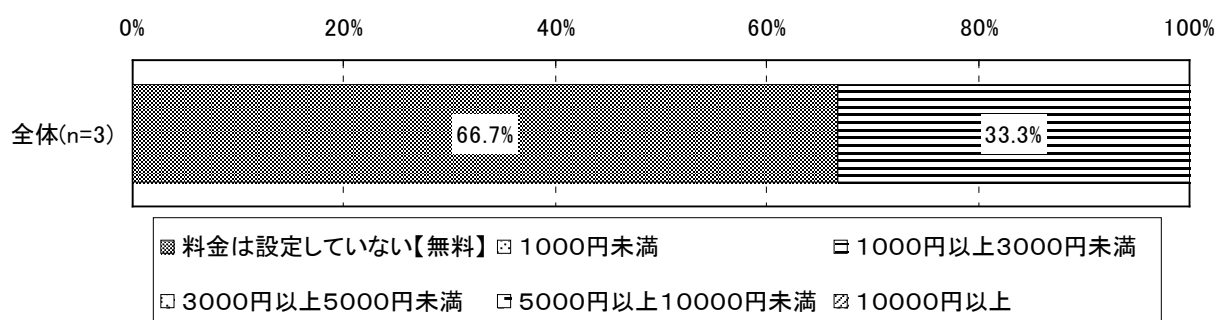
⑥ 利用者一人当たりの平均月利用総額 （生活・健康相談）

図表 171 生活・健康相談（単数回答）問 3-5 n=9



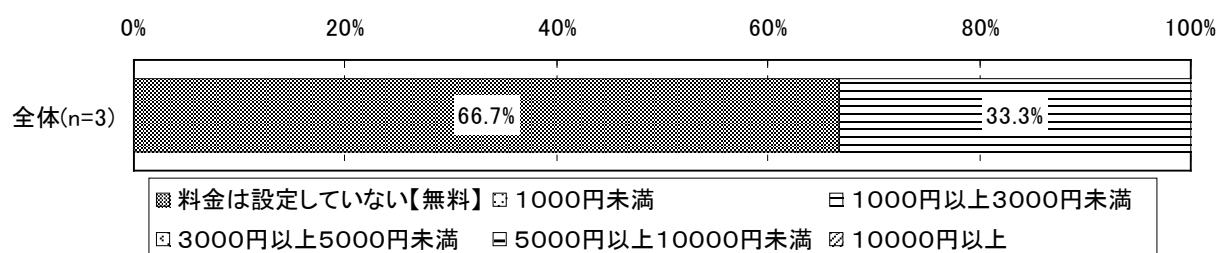
⑦ 利用者一人当たりの平均月利用総額 （社交・交流支援）

図表 172 社交・交流支援（単数回答）問 3-6 n=3



⑧ 利用者一人当たりの平均月利用総額（学習機会の提供（相続、認知症、情報機器の取扱い等））

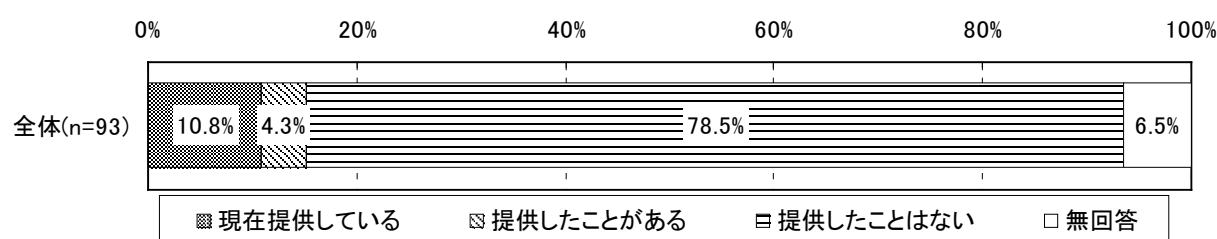
図表 173 学習機会の提供（単数回答）問 3-7 n=3



⑨ 一棟マンションの複数高齢者に対する生活支援サービスの提供の有無

複数の高齢者への生活支援サービスの提供の有無については、「現在提供している」が 10.8%、「提供したことがある」が 4.3%、「提供したことはない」が 70.5%であった。

図表 174 複数高齢者に対する生活支援サービスの提供の有無（単数回答）問 4 n=93

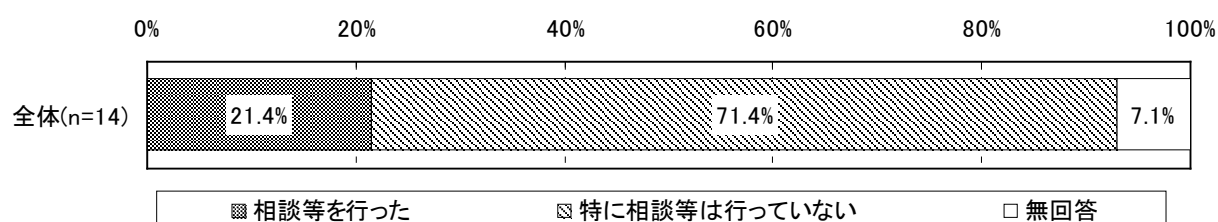


<現在提供、提供したことがある、事業者>

⑩ 提供の際の管理組合への相談状況（提供している、提供していた場合）

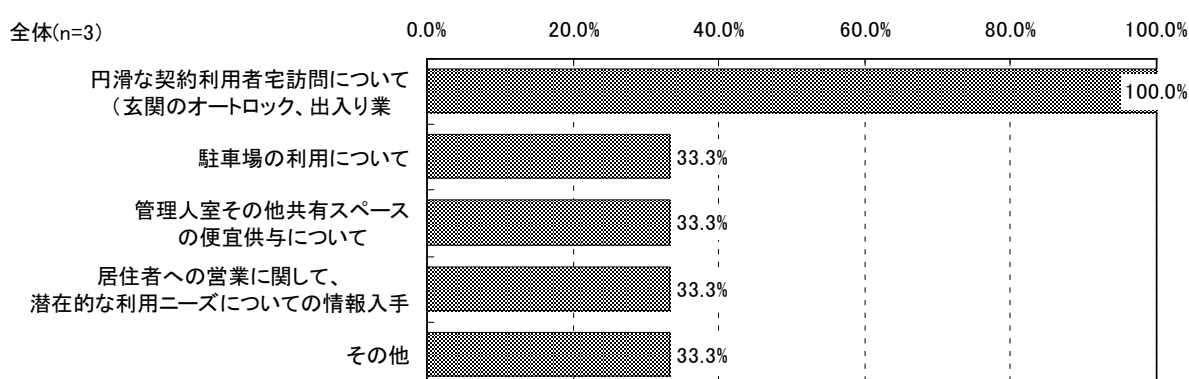
提供の歳の管理組合との相談については、「相談をおこなった」とした事業者は 21.4%であった。相談内容については、

図表 175 提供の際の管理組合への相談状況（単数回答）問 4-1 n=14



⑪ 具体的な相談内容（相談等を行った場合）

図表 176 具体的な相談内容（複数回答）問 4-1-1 n=3

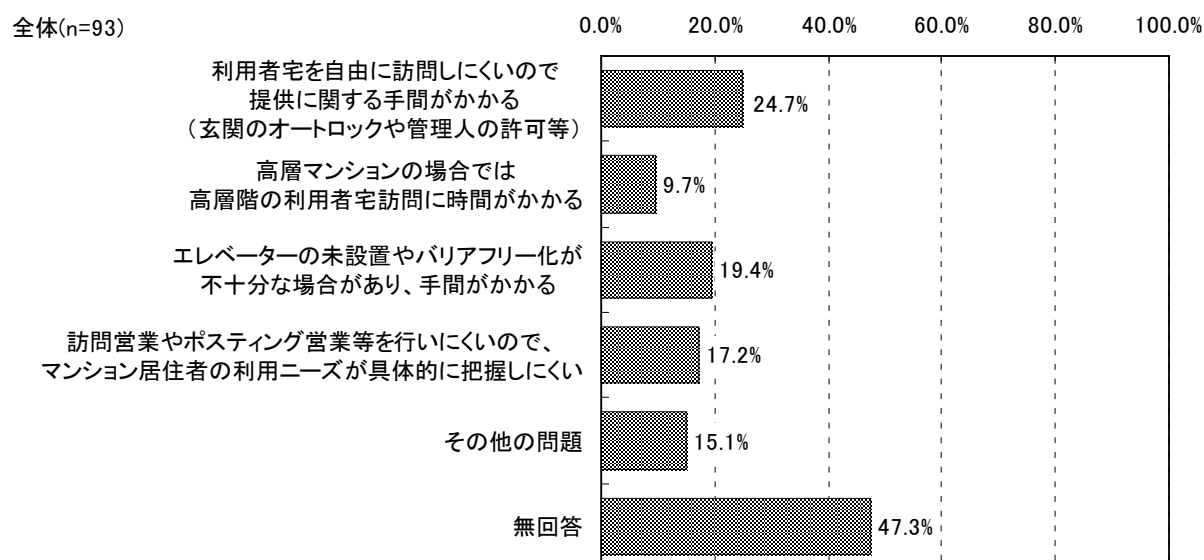


# ⑫ マンションの高齢者に対して生活支援サービスを提供する際の問題や障害

マンションに居住する高齢者に対してサービス提供をおこなう際の問題等については、「自由に訪問しにくい」が24.7%、「エレベーターの未設置やバリアフリー化が不十分」が19.4%であった。

事業者別にみると、特に「民間の介護・生活支援サービス事業者」で「自由に訪問しにくい」の割合が高かった。

図表 177 サービスを提供する際の問題や障害（複数回答）問 5 n=93



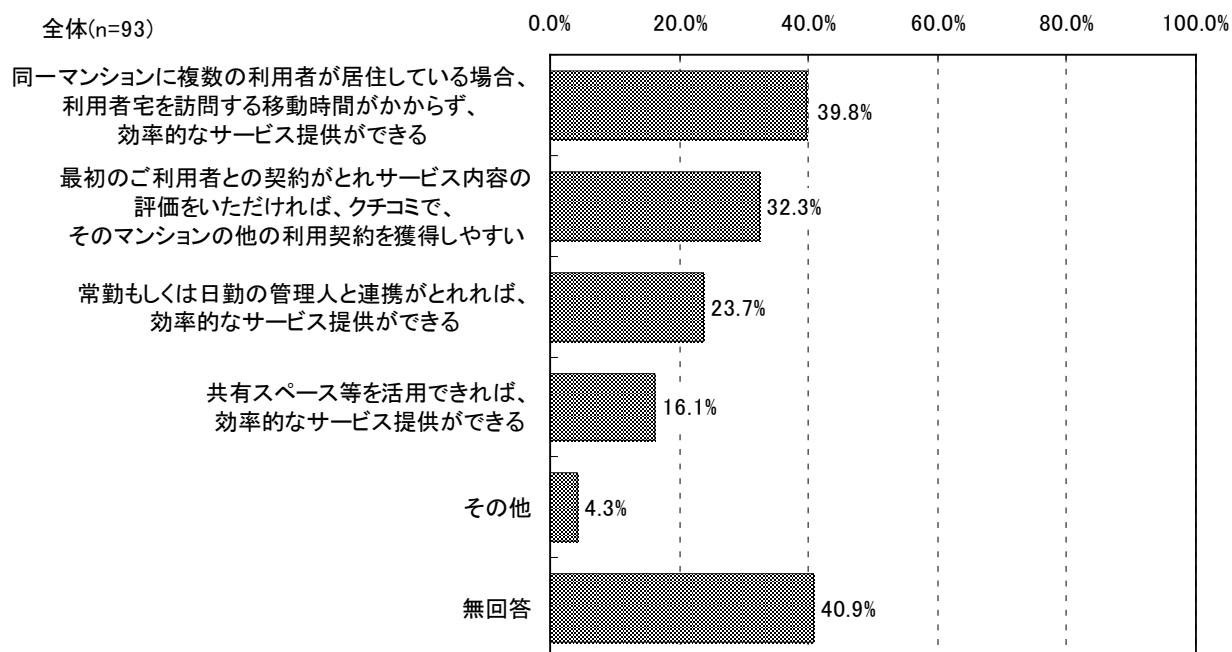
図表 178 事業者別 サービスを提供する際の問題や障害（複数回答）問 5 n=93

|                   | 調査数   | 利用者宅を自由に訪問しにくいので提供に関する手間がかかる<br>(玄関のオートロックや管理人の許可等) | 高層マンションの場合では高層階の利用者宅訪問に時間がかかる | エレベーターの未設置やバリアフリー化が不十分な場合があり、手間がかかる | 訪問営業やポスティング営業等を行いにくいので、マンション居住者の利用ニーズが具体的に把握しにくい | その他の問題 | 無回答  |
|-------------------|-------|-----------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------|--------|------|
| 全体                | 93    | 23                                                  | 9                             | 18                                  | 16                                               | 14     | 44   |
|                   | 100.0 | 24.7                                                | 9.7                           | 19.4                                | 17.2                                             | 15.1   | 47.3 |
| マンション管理事業者        | 27    | 4                                                   | -                             | 3                                   | 6                                                | 4      | 13   |
|                   | 100.0 | 14.8                                                | -                             | 11.1                                | 22.2                                             | 14.8   | 48.1 |
| 民間の介護・生活支援サービス事業者 | 20    | 9                                                   | 2                             | 6                                   | 4                                                | 4      | 6    |
|                   | 100.0 | 45.0                                                | 10.0                          | 30.0                                | 20.0                                             | 20.0   | 30.0 |
| 特定非営利活動法人         | 29    | 7                                                   | 5                             | 7                                   | 5                                                | 5      | 12   |
|                   | 100.0 | 24.1                                                | 17.2                          | 24.1                                | 17.2                                             | 17.2   | 41.4 |
| その他               | 17    | 3                                                   | 2                             | 2                                   | 1                                                | 1      | 13   |
|                   | 100.0 | 17.6                                                | 11.8                          | 11.8                                | 5.9                                              | 5.9    | 76.5 |

⑬ マンションの高齢者に対して生活支援サービスを提供するメリット

マンションに居住する高齢者にサービスを提供するメリットについては、「移動時間がかからず効率的なサービス提供ができる」の割合が39.8%と最も高く、次いで「クチコミで利用契約を獲得しやすい」が32.3%、「管理人と連携がとれれば効率的なサービス提供ができる」が23.7%であった。また、事業者別にみると、「マンション管理事業者」は「管理人と連携がとれれば効率的なサービス提供ができる」の割合が他と比べ高かった。

図表 179 マンションの高齢者に対して生活支援サービスを提供するメリット(複数回答)問 6 n=93



図表 180 事業者種別

マンションの高齢者に対して生活支援サービスを提供するメリット(複数回答)問 6 n=93

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

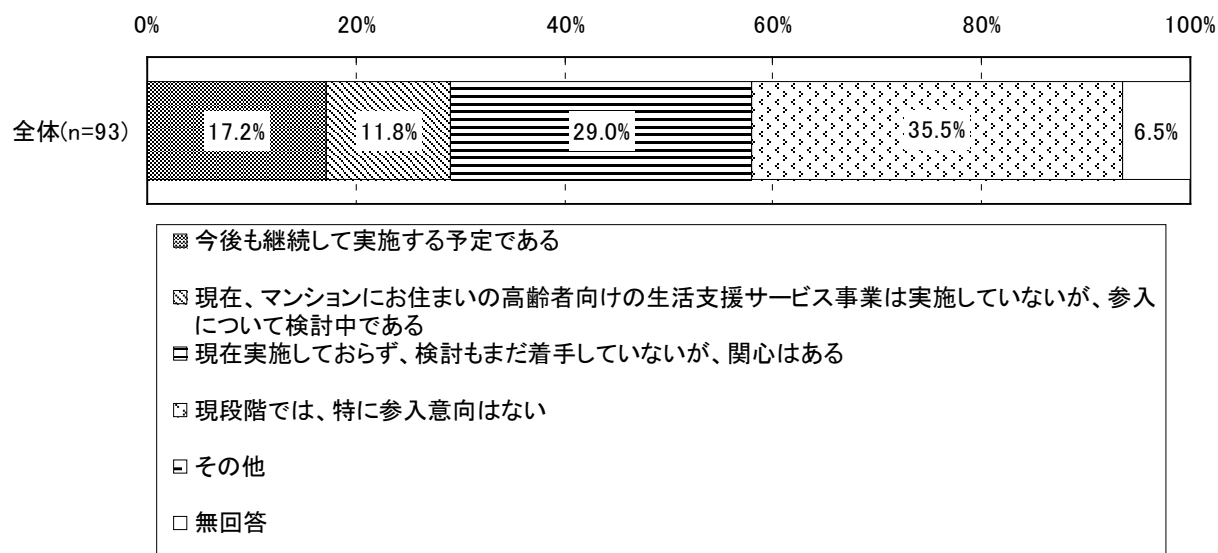
### 3) 今後のマンション居住の高齢者向け生活支援サービス事業実施の意向について

#### ① 今後5年程度におけるマンション高齢者に対する生活支援サービス事業展開の見通し

マンション高齢者に対する今後の事業展開の見通しについて、「現段階では特に参入の意向はない」の割合が35.5%と最も高く、「検討も着手もしていないが関心はある」が29.0%であった。

事業者別にみると、「マンション管理会社」は他と比較して「検討も着手もしていないが関心はある」の割合が高かった。

図表 181 生活支援サービス事業展開の見通し（単数回答）問7 n=93



図表 182 事業車種別 生活支援サービス事業展開の見通し（単数回答）問7 n=93

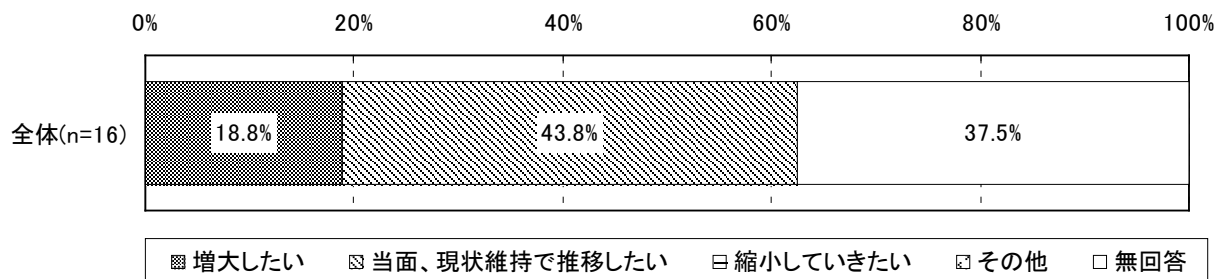
|                   | 調査数         | 今後も継続して実施する予定である | 現在、マンション高齢者向けの生活支援サービス事業は実施していないが、参入について検討中である | 現在実施しておらず、検討もまだ着手していないが、関心はある | 現段階では、特に参入意向はない | その他 | 無回答       |
|-------------------|-------------|------------------|------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------|-----|-----------|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

## <今後も継続、の事業者>

### ② 今後の生活支援サービスの提供事業についての方針

今後のサービス提供事業の方針については、「現状維持」が43.8%、「増大したい」が18.8%であった。

図表 183 生活支援サービス提供の際の管理組合への相談実施の有無（単数回答）問 7-2 n=16

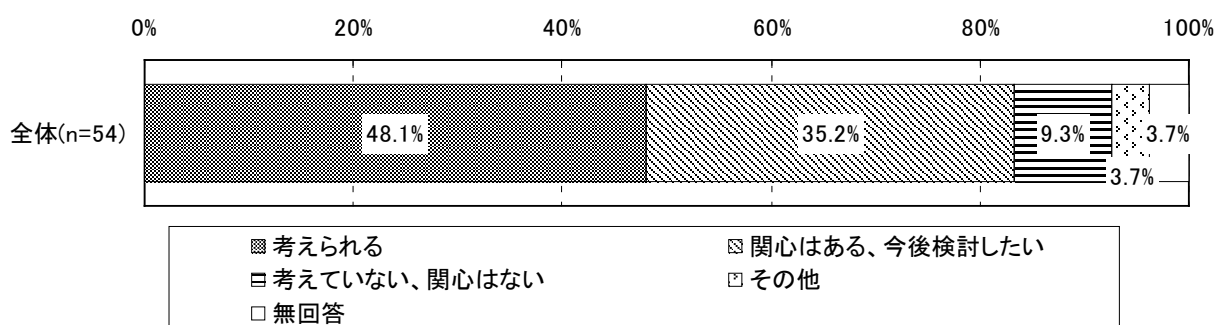


## <今後も継続、検討中、関心はある、の事業者>

### ③ 生活支援サービス提供の際の管理組合への相談実施の有無

サービス提供の際の管理組合への相談実施については、「考えられる」とした事業者が48.1%、「関心はある、検討したい」が35.2%であった。

図表 184 生活支援サービス提供の際の管理組合への相談実施の有無（単数回答）問 7-1 n=54

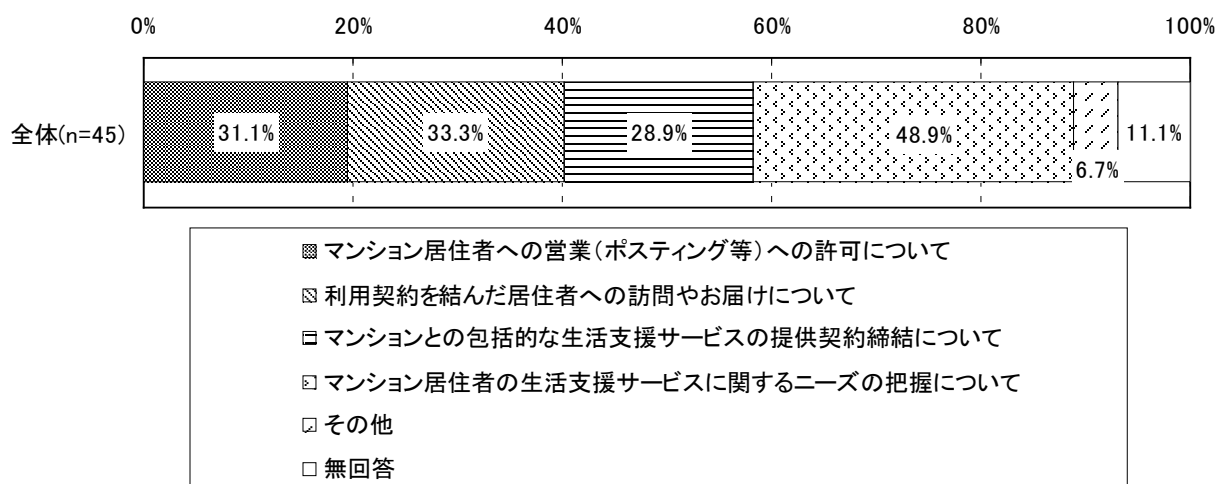


## 【考えられる、関心はある、の事業者】

### ④ 管理組合への相談実施の際のポイント

相談のポイントは、「居住者のニーズの把握」が最も多く48.9%であった。

図表 185 管理組合への相談実施の際のポイント（単数回答）問 7-1-1 n=45

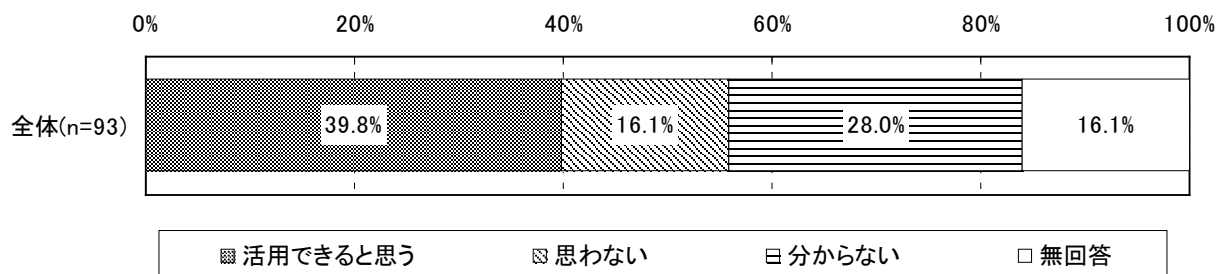


### ⑤ サービス提供時の管理人室や集会室の活用の可能性

サービス提供時の管理人室や集会場室の活用の可能性については、「活用できると思う」とした事業者が 39.8%、「活用できると思わない」とした事業者は 16.1%であった。

事業者別にみると、「マンション管理会社」は「活用できると思う」の割合が他と比べ高かった。

図表 186 サービス提供時の管理人室や集会室の活用の可能性（単数回答）問 8 n=93



図表 187 事業者種別 サービス提供時の管理人室や集会室の活用の可能性（単数回答）問 8 n=93

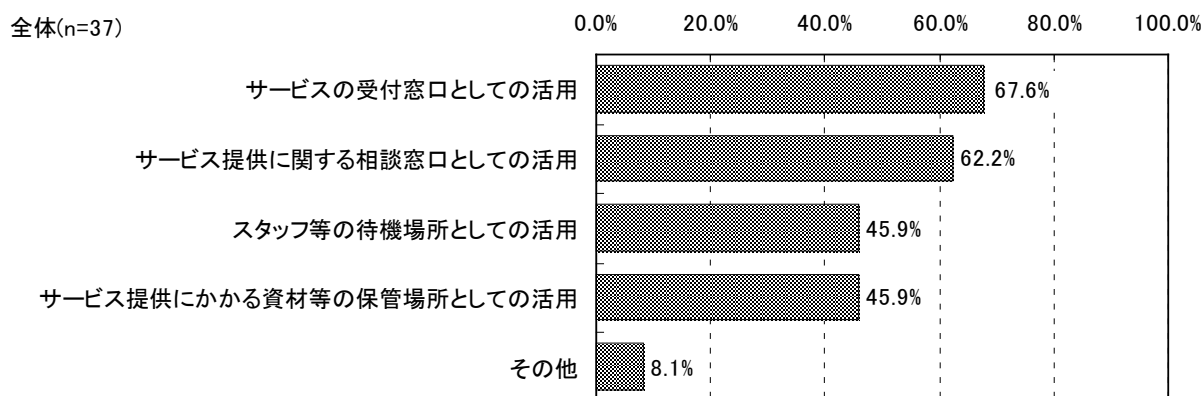
|                   | 調査数         | 活用できると思う   | 思わない       | 分からない      | 無回答        |
|-------------------|-------------|------------|------------|------------|------------|
| 全体                | 93<br>100.0 | 37<br>39.8 | 15<br>16.1 | 26<br>28.0 | 15<br>16.1 |
| マンション管理事業者        | 27<br>100.0 | 14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

### <活用できると思う、の事業者>

### ⑥ 具体的な活用方法

具体的な活用方法については、「サービスの受付窓口として」が 67.6%、「相談窓口として」が 62.2%であった。

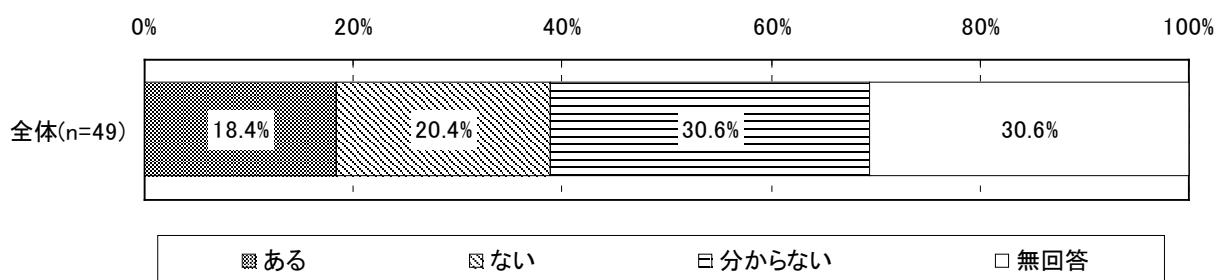
図表 188 具体的な活用方法（複数回答）問 8-1 n=37



⑦ マンション管理会社と連携したサービス提供の可能性（サービス提供事業者のみ）

サービス提供事業者のマンション管理会社との連携の可能性については、「可能性がある」が18.4%、「ない」が20.4%、「分からない」が最も多く30.6%であった。

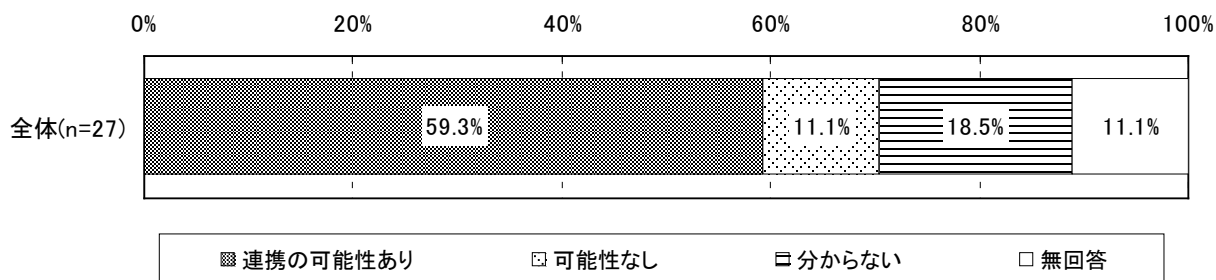
図表 189 マンション管理会社と連携したサービス提供の可能性（単数回答）問 9 n=49



⑧ サービス提供事業者と連携したサービス提供の可能性（管理会社のみ）

マンション管理会社のサービス提供事業者との連携の可能性については、「可能性がある」が最も多く59.3%、「ない」が11.1%、「分からない」が18.5%であった。

図表 190 サービス提供事業者と連携したサービス提供の可能性（単数回答）問 10 n=27

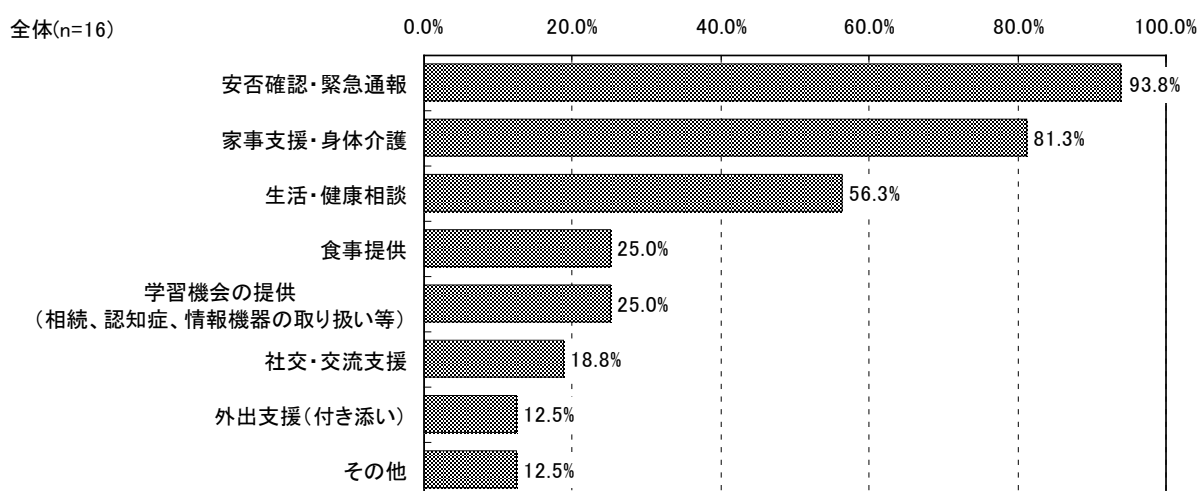


<連携の可能性あり、の事業者>

⑨ 具体的に連携の可能性のあるサービス内容

連携の可能性のある具体的なサービス内容については、「安否確認・緊急通報」が93.8%、「家事支援・身体介護」が81.3%、「生活・健康相談」が56.3%であった。

図表 191 具体的に連携の可能性のあるサービス内容（複数回答）問 10-1 n=16





## 2. アンケート調査票 原票

### (1) A. 管理組合調査

問 1. 貴マンション名、およびご回答者についておうかがいします。

|        |  |     |  |
|--------|--|-----|--|
| マンション名 |  |     |  |
| ご回答者役職 |  | お名前 |  |

ご回答内容についてお問い合わせをさせていただく場合がございますので、差し支えなければ下欄にご連絡先をご記入ください。なお、ご記入いただきました個人情報は、調査結果に係る用途に限定して使用し、個人情報保護法に従い厳重に管理いたします。

|      |   |
|------|---|
| 住所   | 〒 |
| 電話番号 |   |

### はじめに、貴マンションの概要についておうかがいします

問 2. 貴マンションの供給主体をおうかがいします。(1つに○)

|          |          |
|----------|----------|
| 1. 民間事業者 | 2. 公社・公団 |
|----------|----------|

問 3. 貴マンションの竣工年をご記入ください。

|                    |
|--------------------|
| (西暦) _____年 _____月 |
|--------------------|

問 4. 貴マンションの棟数をご記入ください。

|        |
|--------|
| _____棟 |
|--------|

問 5. 貴マンションの総戸数をご記入ください。

|        |
|--------|
| _____戸 |
|--------|

問 6. 貴マンションの階数をご記入ください。複数棟ある場合は最大の階数をご記入ください。

|        |
|--------|
| _____階 |
|--------|

問 7. 貴マンションから最寄りの駅もしくは最寄りのバス停(いずれか近い方)までに要するおおよその時間(徒歩)をご記入ください。

|               |
|---------------|
| (徒歩) 約 _____分 |
|---------------|

問 8. 貴マンションの徒歩 30 分圏内にある施設は以下のどれですか。(いくつでも○)

|                               |                              |
|-------------------------------|------------------------------|
| 1. 救急対応できる病院                  | 5. スーパー、百貨店等の商業施設            |
| 2. 救急対応していない一般的な病院            | 6. コンビニエンスストア等の 24 時間営業の商業施設 |
| 3. 特別養護老人ホームや有料老人ホーム等の高齢者入居施設 | 7. 郵便局、銀行等の金融機関              |
| 4. 通所介護や通所リハ等の高齢者通所施設         |                              |

問 9. 貴マンションにエレベータは設置されていますか。(1つに○)

|            |             |
|------------|-------------|
| 1. 設置されている | 2. 設置されていない |
|------------|-------------|

問 10. 事業者や来客など外部の方が入る際の管理についてどのような対応をされていますか。

(いくつにでも○)

|                              |                       |
|------------------------------|-----------------------|
| 1. オートロックと管理人による管理(来客名簿等の記帳) | 3. 管理人による管理(来客名簿等の記帳) |
| 2. オートロックによる管理               | 4. 管理人による管理(特に記帳等はなし) |
|                              | 5. 特にしていない            |

問 11. 貴マンションに管理人室はありますか。(1つに○)

|       |       |
|-------|-------|
| 1. ある | 2. ない |
|-------|-------|

問 11-1. 【「1.ある」を選択した方のみにおうかがいします】

管理人室の広さはおおよそ何㎡ですか。

約\_\_\_\_\_㎡

問 12. 貴マンションに集会室はありますか。(1つに○)

|       |       |
|-------|-------|
| 1. ある | 2. ない |
|-------|-------|

問 12-1. 【「1.ある」を選択した方のみにおうかがいします】

集会室の広さはおおよそ何㎡ですか。

約\_\_\_\_\_㎡

問 13. 貴マンションに外部事業者等が利用できる駐車スペースはありますか。(1つに○)

|       |       |
|-------|-------|
| 1. ある | 2. ない |
|-------|-------|

問 14. 貴マンションの共用部のバリアフリーの状況についておうかがいします。(いくつでも○)

|                       |                     |
|-----------------------|---------------------|
| 1. エントランスまでに段差がある     | 3. 居室までの廊下に段差がある    |
| 2. エントランスから廊下までに段差がある | 4. 段差はない(バリアフリーである) |

## 貴マンションの管理、および管理組合の状況についておうかがいします

問 15. 貴マンションの管理形態についておうかがいします。(1つに○)

|         |         |           |
|---------|---------|-----------|
| 1. 委託管理 | 2. 自主管理 | 3. その他( ) |
|---------|---------|-----------|

問 15-1. 【「1.委託管理」を選択した方のみにおうかがいします】

管理会社等に委託している内容は以下のどれですか。（いくつにでも○）

- |          |             |
|----------|-------------|
| 1.事務管理業務 | 3.清掃業務      |
| 2.管理員業務  | 4.建物・設備管理業務 |

問 15-2. 【「1.委託管理」を選択した方のみにおうかがいします】

委託している事業者に満足していますか。（1つに○）

- |              |              |
|--------------|--------------|
| 1.大変満足している   | 3.あまり満足していない |
| 2.まあまあ満足している | 4.満足していない    |

問 16. 管理人の常駐時間についておうかがいします。（1つに○）

- |              |              |
|--------------|--------------|
| 1.常駐していない    | 3.24時間常駐している |
| 2.日中のみ常駐している | 4.その他（ ）     |

問 17. 現在までに実施した大規模修繕の実施回数についてご記入ください。

\_\_\_\_\_回実施済み

問 18. 貴マンションの、①管理費、および②修繕積立費についてご記入ください。（マンションの1戸あたりのおおよその平均金額で結構です）

①管理費 （平均） \_\_\_\_\_円／月

②修繕積立費 （平均） \_\_\_\_\_円／月

問 19. 貴マンション内に管理費もしくは修繕積立費について滞納している世帯はありますか。（1つに○）

- |      |      |
|------|------|
| 1.ある | 2.ない |
|------|------|

問 20. 貴マンションの耐震診断の実施状況についておうかがいします。（1つに○）

- |                  |                |
|------------------|----------------|
| 1.すでに耐震診断を実施している | 3.今後も実施する予定はない |
| 2.今後実施する予定である    |                |

問 21. 貴マンションにおける防災訓練の実施状況についておうかがいします。（1つに○）

- |                  |                           |
|------------------|---------------------------|
| 1.定期的に実施している     | 3.過去に実施したことはあるが現在は実施していない |
| 2.定期的ではないが実施している | 4.実施していない                 |

問 22. 貴マンションの今後の建替えの可能性についておうかがいします。（1つに○）

- |                     |                           |
|---------------------|---------------------------|
| 1.今後、建替えすることが決まっている | 3.今は検討していないが、今後検討する可能性はある |
| 2.現在、建替えを検討している     | 4.今後も検討する予定はない            |

問 23. 平成 22 年度の理事会の開催数についてご記入ください。

（平成 22 年度の開催実績） \_\_\_\_\_回開催

問 24. 理事会理事の任期についてご記入ください。

|        |
|--------|
| _____年 |
|--------|

**貴マンションの居住状況および居住者の状況についておうかがいします**

問 25. 現時点での貴マンション内の空家戸数についてご記入ください。

|        |
|--------|
| _____戸 |
|--------|

問 26. 現時点での貴マンション内の賃貸利用戸数についてご記入ください。

|        |
|--------|
| _____戸 |
|--------|

問 27. 昨年 1 年間（平成 22 年 10 月 1 日～平成 23 年 9 月 31 日）における貴マンションの売買件数についてご記入ください。（0 件の場合は、「0」とご記入ください）

|              |              |
|--------------|--------------|
| ①売却件数 _____戸 | ②購入件数 _____戸 |
|--------------|--------------|

問 28. 貴マンション居住者のうち、①65 歳以上の高齢者がいる世帯数、②65 歳以上の高齢者がいる世帯のうち単身世帯数、③65 歳以上の高齢者がいる世帯のうち夫婦のみの世帯数、についてご記入ください。（把握されているおおよその世帯数で結構です）

|                                         |
|-----------------------------------------|
| ①65 歳以上の高齢者がいる世帯 約 _____世帯              |
| ②65 歳以上の高齢者がいる世帯のうち、「単身世帯」 約 _____世帯    |
| ③65 歳以上の高齢者がいる世帯のうち、「夫婦のみの世帯」 約 _____世帯 |

問 29. 貴マンション居住者のうち、18 歳未満の子どものいる世帯数についてご記入ください。（把握されているおおよその世帯数で結構です）

|                           |
|---------------------------|
| 18 歳未満の子どもがいる世帯 約 _____世帯 |
|---------------------------|

問 30. 昨年 1 年間（平成 22 年 10 月 1 日～平成 23 年 9 月 31 日）における貴マンションの高齢者の転居（賃貸利用者は除く）の有無についておうかがいします。（1 つに○）

|       |       |          |
|-------|-------|----------|
| 1. ある | 2. ない | 3. 分からない |
|-------|-------|----------|

問 30-1. 【「1.ある」を選択した方のみにおうかがいします】

転居された高齢者の転居先についておうかがいします。（いくつでも○）

|                   |                      |
|-------------------|----------------------|
| 1.戸建て、マンション等の一般住宅 | 3.特別養護老人ホーム等の高齢者介護施設 |
| 2.病院等の医療機関        | 4.その他（ _____ ）       |
|                   | 5.分からない              |

問 31. 貴マンション内にて過去に「孤立死」が発生したことはありますか。(1つに○)

|       |       |
|-------|-------|
| 1. ある | 2. ない |
|-------|-------|

※「孤立死」とは、ここでは「誰にも看取られることなく息を引き取り、その後、相当期間放置されるような悲惨な孤立死」と定義する。(平成22年度版 高齢社会白書 第1章(2)孤立死の増加より)

問 32. 貴マンション内に居住者を対象とした定期的な交流活動(運動会やサークル活動、発表会等)はありますか。(1つに○)

|       |       |
|-------|-------|
| 1. ある | 2. ない |
|-------|-------|

問 33. 貴マンション内にマンションに住む高齢者の支援を目的とした自主的な組織はありますか。(1つに○)

|       |       |
|-------|-------|
| 1. ある | 2. ない |
|-------|-------|

問 33-1. 【「1.ある」を選択した方のみにおうかがいします】

具体的な活動内容についておうかがいします。(いくつにでも○)

|              |                     |
|--------------|---------------------|
| 1.食事提供       | 5.生活・健康相談活動         |
| 2.家事支援・身体介助  | 6.社交・交流支援活動         |
| 3.見守り活動      | 7.学習機会の提供           |
| 4.外出支援(付き添い) | (相続、認知症、情報機器の取り扱い等) |
|              | 8.その他( )            |

問 33-2. 【「2.ない」を選択した方のみにおうかがいします】

今後の設置の意向についておうかがいします。(いくつでも○)

|                    |                  |
|--------------------|------------------|
| 1.今後設置を予定している      | 3.設置はまったく予定していない |
| 2.必要性は感じているが、予定はない |                  |

## 貴マンションの居住者の方が利用している生活支援サービスの把握状況について おうかがいします

### <生活支援サービスとは>

ここでいう「生活支援サービス」とは、以下に示したような、食事提供、家事支援・身体介助、安否確認・緊急通報、外出支援(付き添い)、生活・健康相談、社交・交流支援、学習機会の提供など、高齢者が在宅で生活を継続していく上で必要なサービスであり、利用者の希望によって事業者(営利法人、特定非営利活動法人など)から有償、無償問わず提供されるサービスのことです。

(※本調査では、介護保険にて提供されている食事提供や家事支援・身体介助、外出支援といったサービスについても回答してください。)

| 生活支援サービスの種類 | 概要                                |
|-------------|-----------------------------------|
| 食事提供        | 希望する曜日や回数にあわせてお弁当などの食事を届けてくれるサービス |

|            |                                                               |
|------------|---------------------------------------------------------------|
| 家事支援・身体介助  | 衣類の洗濯や部屋の掃除、調理といった日常生活上の家事支援やトイレ介助や車いす介助といった身体介助を提供してくれるサービス  |
| 安否確認・緊急通報  | 定期的な訪問を行うことで本人の安否確認をおこなったり、センサーやコールボタンといった機器を利用して緊急時に通報するサービス |
| 外出支援（付き添い） | 身体機能の低下などの理由で一人での外出が困難な場合に、買い物や通院などの外出を支援してくれるサービス            |
| 生活・健康相談    | 日常生活上の困りごとの相談や健康に関する相談、必要な情報の入手といった要望に応じてくれるサービス              |
| 社交・交流支援    | 食事会の開催やサークル活動支援といった高齢者の社交・交流を提供・支援するサービス                      |
| 学習機会の提供    | 相続や認知症に関する勉強会や、家電やパソコンといった情報機器の取り扱い等の学習の機会を提供・支援するサービス        |
| その他        | 上記に該当しない支援サービス                                                |

問 34. 現在、貴マンションの居住者が利用している生活支援サービスについて、どの程度把握していますか。（1つに○）

- |               |            |
|---------------|------------|
| 1. 正確に把握している  | 3. 把握していない |
| 2. おおよそ把握している |            |

問 34-1. 【「1.正確に把握している」「2.おおよそ把握している」を選択した方のみにおうかがいします】

提供されている生活支援サービスは以下のうちどれですか。（いくつでも○）また、おおよその利用人数についてご記入ください（把握している範囲で結構です）。

- |                    |                     |
|--------------------|---------------------|
| 1. 食事提供 （ ）人       | 5. 生活・健康相談 （ ）人     |
| 2. 家事支援・身体介助 （ ）人  | 6. 社交・交流支援 （ ）人     |
| 3. 安否確認・緊急通報 （ ）人  | 7. 学習機会の提供 （ ）人     |
| 4. 外出支援（付き添い） （ ）人 | （相続、認知症、情報機器の取り扱い等） |
|                    | 8. その他 （ ）（ ）人      |

問 35. 現時点で居住者への生活支援サービスの必要性を感じますか。（1つに○）

- |            |             |          |
|------------|-------------|----------|
| 1. 必要性を感じる | 2. 必要性は感じない | 3. 分からない |
|------------|-------------|----------|

問 35-1. 【「1.必要性を感じる」を選択した方のみにおうかがいします】

具体的に必要性を感じる生活支援サービスは以下のうちどれですか。（いくつでも○）

- |               |                     |
|---------------|---------------------|
| 1. 食事提供       | 5. 生活・健康相談          |
| 2. 家事支援・身体介助  | 6. 社交・交流支援          |
| 3. 安否確認・緊急通報  | 7. 学習機会の提供          |
| 4. 外出支援（付き添い） | （相続、認知症、情報機器の取り扱い等） |
|               | 8. その他 （ ）          |

問 36. 居住者が利用している生活支援サービスについて、管理組合は何らかの関わりがありますか。（1つに○）

- |           |           |
|-----------|-----------|
| 1. 関わりがある | 2. 関わりはない |
|-----------|-----------|

問 36-1. 【「1.関わりがある」を選択した方のみにおうかがいします】

具体的にどのようなことに関わっていますか。(いくつでも○)

- 1.居住者への情報の提供をおこなっている(チラシの掲示、情報の回覧など)
- 2.サービス提供事業者の管理をおこなっている(出入り事業者のリスト化など)
- 3.サービス提供事業者に敷地内でのスペースを提供している
- 4.マンション全体として生活支援サービス提供の委託をおこなっている
- 5.その他( )

問 36-2. 【「1.関わりがある」を選択した方のみにおうかがいします】

関わっている内容の詳細についてご記入ください。

|  |
|--|
|  |
|--|

問 37. 居住者と生活支援サービスの提供事業者の間のトラブルについて把握していますか。(1つに○)

- |           |            |
|-----------|------------|
| 1. 把握している | 2. 把握していない |
|-----------|------------|

問 37-1. 【「1.把握している」を選択した方のみにおうかがいします】

具体的なトラブルの内容についてご記入ください。

|  |
|--|
|  |
|--|

**貴マンションでの生活継続の可能性、生活継続に必要なサービスについておうかがいします**

問 38. 居住者が今後より高齢になった場合、現在の貴マンションの状況のままで生活を継続してことが可能だと思いますか。(1つに○)

- |           |           |          |
|-----------|-----------|----------|
| 1. 可能だと思う | 2. 難しいと思う | 3. 分からない |
|-----------|-----------|----------|

38-1. 【「2.難しいと思う」を選択した方のみにおうかがいします】

生活を継続していくためには何が必要だと思いますか。(いくつでも○)

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1.生活や健康のさまざまなことを相談できる窓口</li><li>2.日常の安否確認や何かあったときのための緊急通報といったシステム</li><li>3.食事提供や家事支援といった日常生活のサポート</li><li>4.身体が不自由になったときに介助をおこなってくれる介護サービスの提供</li><li>5.日常の健康チェックや不測の事態に対応できる医療サービスの提供</li><li>6.何かあった時に助けてもらえる家族や親族、友人・知人が近くにいること</li><li>7.高齢者が積極的にコミュニティ活動等に参加できるような支援や仕組み</li><li>8.高齢者を支援するマンション内の自主的な組織やサークルのような組織</li><li>9.廊下やエントランスの段差解消や手すりの設置といったマンション共用部の改修</li><li>10.トイレ・浴室への手すり設置といった住戸内の改修</li><li>11.その他( )</li></ol> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

問 39. 高齢の居住者が貴マンションで生活を継続していく上での問題点等について、今までに理事会の議題としてあがったことがありますか。(1つに○)

1. 議題にあがったことがある

問 39-1. 【「1.議題にあがったことがある」を選択した方のみにおうかがいします】

具体的な議題内容についてご記入ください。

問 40. 居住者が今後より高齢になった場合、居住者への生活支援サービスの必要性を感じますか。(1  
つに〇)

- | 1. 必要性を感じる | 2. 必要性は感じない | 3. 分からない |
|------------|-------------|----------|
|            |             |          |

問 40-1. 【「1. 必要性を感じる」を選択した方のみにおうかがいします】

具体的に必要性を感じる生活支援サービスは以下のうちどれですか。(いくつでも○)

- |                                                      |                                                                        |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 1.食事提供<br>2.家事支援・身体介助<br>3.安否確認・緊急通報<br>4.外出支援（付き添い） | 5.生活・健康相談<br>6.社交・交流支援<br>7.学習機会の提供<br>（相続、認知症、情報機器の取り扱い等）<br>8.その他（ ） |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|

問 41. 貴マンションの居住者への生活支援サービスの提供（情報収集・提供、サービス利用）に対して、管理組合はどのように関わるべきと考えますか。いちばん近い考え方を選択してください。（1つに○）

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

問 42. 管理人室や集会場等を活用して生活支援サービスを提供することの可能性についておうかがいします。(1つに○)

1. 規約上問題があり、活用することは難しい
2. 規約上問題はあるが、必要に応じて検討することは可能である
3. 規約上問題はなく、理事会での承認があれば活用可能である
4. その他（ ）



問 43. 高齢になってもマンションに住み続けていくために必要なことはなんですか。ご自由にご記入ください。

ご協力ありがとうございました

(2) B. 居住者調査

問 1. ご回答者についておうかがいします。(1 つに○)

|       |           |            |
|-------|-----------|------------|
| 1. 本人 | 2. 家族・親族等 | 3. その他 ( ) |
|-------|-----------|------------|

**はじめに、あなたのお住まいのマンションについておうかがいします**

問 2. あなたのお住まいのマンション名をご記入ください。

|        |  |
|--------|--|
| マンション名 |  |
|--------|--|

問 3. あなたのお住まいのマンションはどこが販売したマンションですか。(1 つに○)

|          |          |
|----------|----------|
| 1. 民間事業者 | 2. 公社・公団 |
|----------|----------|

問 4. あなたのお住まいのマンションから最寄りの駅もしくは最寄りのバス停（いずれか近い方）までに要するおおよその時間（徒歩）をご記入ください。

|                |
|----------------|
| (徒歩) 約 _____ 分 |
|----------------|

問 5. あなたのお住まいのマンションにエレベータは設置されていますか。(1 つに○)

|            |             |
|------------|-------------|
| 1. 設置されている | 2. 設置されていない |
|------------|-------------|

【※以下の設問については、調査対象者ご本人のことについてご回答ください。】

**はじめに、あなたの入居形態および現時点での住み替えの意向についておうかがいします**

問 6. あなたの入居形態についておうかがいします。(1 つに○)

|                  |                  |
|------------------|------------------|
| 1. 所有者 ↓ 問 6-1 へ | 2. 賃貸利用者 → 問 7 へ |
|------------------|------------------|

問 6-1. 【「1.所有者」を選択した方のみにおうかがいします】

購入したマンションの購入種別についておうかがいします。(いくつにでも○)

|                                  |           |
|----------------------------------|-----------|
| 1. 新築にて購入<br>(築 1 年以上で未入居の場合を含む) | 2. 中古にて購入 |
|----------------------------------|-----------|

問 7. 現在のマンションにおける居住年月数をご記入ください。

|                  |
|------------------|
| _____ 年 _____ か月 |
|------------------|

問 8. 現時点でのあなたの住み替えに対する考えは、以下のどの考えに近いですか。(1 つに○)

|                                                  |
|--------------------------------------------------|
| 1. 今後住み替える予定である                                  |
| 2. なんらかのサービス（生活支援サービス等）が必要になれば、住み替える予定である。       |
| 3. 現時点では住み替えを考えておらず、サービスが必要になれば利用しながら住み続ける予定である。 |
| 4. 分からない                                         |
| 5. その他 ( )                                       |

## あなたの年齢や心身の状況、経済状況についておうかがいします

問 9. あなたの年齢をご記入ください。

|           |
|-----------|
| 満 _____ 歳 |
|-----------|

問 10. あなたの性別についておうかがいします。(1つに○)

|       |       |
|-------|-------|
| 1. 男性 | 2. 女性 |
|-------|-------|

問 11. あなたの世帯構成についておうかがいします。(1つに○)

|                 |                         |
|-----------------|-------------------------|
| 1. 単身世帯 (一人暮らし) | 3. その他の世帯 (1. 2. 以外の世帯) |
| 2. 夫婦のみの世帯      |                         |

問 12. あなたの身体についておうかがいします。(1つに○)

|                               |                         |
|-------------------------------|-------------------------|
| 1. 身の回りのことはすべて一人でできる          | 3. 食事や歩行、入浴など一部身体の介助が必要 |
| 2. 家事などで一部手助けはいるが、身体の介助等は必要ない | 4. その他 ( )              |

問 13. 介護保険サービスの要介護認定の認定状況についておうかがいします。(1つに○)

|                          |
|--------------------------|
| 1. 要介護認定を受けている →問 13-1 へ |
| 2. 要介護認定を受けていない →問 14 へ  |
| 3. 申請中である →問 14 へ        |

問 13-1. 【「1. 要介護認定を受けている」を選択した方のみにおうかがいします】

現在の認定区分は以下のうちのどれですか。(1つに○)

|          |          |          |
|----------|----------|----------|
| 1. 要支援 1 | 3. 要介護 1 | 5. 要介護 3 |
| 2. 要支援 2 | 4. 要介護 2 | 6. 要介護 4 |
|          |          | 7. 要介護 5 |

問 13-2. 【「1. 要介護認定を受けている」を選択した方のみにおうかがいします】

介護保険サービスの利用状況についておうかがいします。(1つに○)

|           |                |              |
|-----------|----------------|--------------|
| 1. 利用している | 2. 以前利用したことがある | 3. 利用したことはない |
|-----------|----------------|--------------|

問 14. 生活を継続する上で何らかの支援 (金銭以外の家事等の支援) が必要となった場合、支援してくれる方はいますか。(1つに○)

|                 |                |
|-----------------|----------------|
| 1. いる →問 14-1 へ | 2. いない →問 15 へ |
|-----------------|----------------|

問 14-1. 【「1. いる」を選択した方のみにおうかがいします】

主に支援してくれる方はどなたですか。(1つに○)

|                  |                        |
|------------------|------------------------|
| 1. 同居している家族・親族   | 3. 同じマンション内に住んでいる友人・知人 |
| 2. 近隣に住んでいる家族・親族 | 4. 近隣に住んでいる友人・知人       |
|                  | 5. その他 ( )             |

問 15. あなたの主な収入源についておうかがいします。(1つに○)

|             |            |
|-------------|------------|
| 1. 勤め先からの収入 | 3. 利子等     |
| 2. 年金等      | 4. その他 ( ) |

問 16. 現時点で現在のマンションの住宅ローンは残っていますか。(1つに○)

1. ある

2. ない

## 現在の生活支援サービスの利用状況および今後のニーズについておうかがいします

### <生活支援サービスとは>

ここでいう「生活支援サービス」とは、以下に示したような、食事提供、家事支援・身体介助、安否確認・緊急通報、外出支援（付き添い）、生活・健康相談、社交・交流支援、学習機会の提供など、高齢者が在宅で生活を継続していく上で必要なサービスであり、利用者の希望によって事業者（営利法人、特定非営利活動法人など）から有償、無償問わず提供されるサービスのことです。

（※本調査では、介護保険にて提供されている食事提供や家事支援・身体介助、外出支援といったサービスについても回答してください。）

| 生活支援サービスの種類 | 概要                                                            |
|-------------|---------------------------------------------------------------|
| 食事提供        | 希望する曜日や回数にあわせてお弁当などの食事を届けてくれるサービス                             |
| 家事支援・身体介助   | 衣類の洗濯や部屋の掃除、調理といった日常生活上の家事支援やトイレ介助や車いす介助といった身体介助を提供してくれるサービス  |
| 安否確認・緊急通報   | 定期的な訪問を行うことで本人の安否確認をおこなったり、センサーやコールボタンといった機器を利用して緊急時に通報するサービス |
| 外出支援（付き添い）  | 身体機能の低下などの理由で一人での外出が困難な場合に、買い物や通院などの外出を支援してくれるサービス            |
| 生活・健康相談     | 日常生活上の困りごとの相談や健康に関する相談、必要な情報の入手といった要望に応じてくれるサービス              |
| 社交・交流支援     | 食事会の開催やサークル活動支援といった高齢者の社交・交流を提供・支援するサービス                      |
| 学習機会の提供     | 相続や認知症に関する勉強会や、家電やパソコンといった情報機器の取り扱い等の学習の機会を提供・支援するサービス        |
| その他         | 上記に該当しない支援サービス                                                |

問 17. 現在の生活支援サービスの利用状況と今後の利用意向についておうかがいします。(1つに○)

1. 現在利用しており、今後も利用するつもりである  
→設問番号の前に【A】と記載がある、問 17-1～問 17-4 の「4つ」の設問にお答えください
2. 現在は利用しているが、いずれ利用をやめるつもりである  
→設問番号の前に【B】と記載がある、問 17-1～問 17-5 の「5つ」の設問にお答えください
3. 現在は利用していないが、必要に応じて今後利用したいと思っている  
→設問番号の前に【C】と記載がある、問 17-6、問 17-7 の「2つ」の設問にお答えください
4. 現在も利用していないし、今後も利用するつもりはない  
→設問番号の前に【D】と記載がある、問 17-7、問 17-8 の「2つ」の設問にお答えください

【A、B】問 17-1. 【「1. 現在利用しており、今後も利用するつもりである」「2. 現在は利用しているが、いずれ利用をやめるつもりである」を選択した方におうかがいします】

(1) 現在利用しているサービス、(2) 月額利用総額（平均）、(3) サービスの満足度、についてそれぞれお答えください。

| (1) 利用しているサービス (いくつでも○) | (2) 月額利用総額 (平均) (1つに○)                                                                                                | (3) サービスの満足度 (1つに○)                     |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1. 食事提供                 | ①. 無料<br>②. 1,000 円未満<br>③. 1,000 円以上 3,000 円未満<br>④. 3,000 円以上 5,000 円未満<br>⑤. 5,000 円以上 10,000 円未満<br>⑥. 10,000 円以上 | 1. 満足している<br>2. どちらとも言えない<br>3. 満足していない |
| 2. 家事支援・身体介護            | ①. 無料<br>②. 1,000 円未満<br>③. 1,000 円以上 3,000 円未満<br>④. 3,000 円以上 5,000 円未満<br>⑤. 5,000 円以上 10,000 円未満<br>⑥. 10,000 円以上 | 1. 満足している<br>2. どちらとも言えない<br>3. 満足していない |
| 3. 安否確認・緊急通報            | ①. 無料<br>②. 1,000 円未満<br>③. 1,000 円以上 3,000 円未満<br>④. 3,000 円以上 5,000 円未満<br>⑤. 5,000 円以上 10,000 円未満<br>⑥. 10,000 円以上 | 1. 満足している<br>2. どちらとも言えない<br>3. 満足していない |
| 4. 外出支援 (付き添い)          | ①. 無料<br>②. 1,000 円未満<br>③. 1,000 円以上 3,000 円未満<br>④. 3,000 円以上 5,000 円未満<br>⑤. 5,000 円以上 10,000 円未満<br>⑥. 10,000 円以上 | 1. 満足している<br>2. どちらとも言えない<br>3. 満足していない |
| 5. 生活・健康相談              | ①. 無料<br>②. 1,000 円未満<br>③. 1,000 円以上 3,000 円未満<br>④. 3,000 円以上 5,000 円未満<br>⑤. 5,000 円以上 10,000 円未満<br>⑥. 10,000 円以上 | 1. 満足している<br>2. どちらとも言えない<br>3. 満足していない |
| 6. 社交・交流支援              | ①. 無料<br>②. 1,000 円未満<br>③. 1,000 円以上 3,000 円未満<br>④. 3,000 円以上 5,000 円未満<br>⑤. 5,000 円以上 10,000 円未満<br>⑥. 10,000 円以上 | 1. 満足している<br>2. どちらとも言えない<br>3. 満足していない |

|                               |                                                                                                                       |                                         |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 7. 学習機会の提供（相続、認知症、情報機器の取り扱い等） | ①. 無料<br>②. 1,000 円未満<br>③. 1,000 円以上 3,000 円未満<br>④. 3,000 円以上 5,000 円未満<br>⑤. 5,000 円以上 10,000 円未満<br>⑥. 10,000 円以上 | 1. 満足している<br>2. どちらとも言えない<br>3. 満足していない |
| 8. その他<br>（ ）                 | ①. 無料<br>②. 1,000 円未満<br>③. 1,000 円以上 3,000 円未満<br>④. 3,000 円以上 5,000 円未満<br>⑤. 5,000 円以上 10,000 円未満<br>⑥. 10,000 円以上 | 1. 満足している<br>2. どちらとも言えない<br>3. 満足していない |

【A、B】問 17-2. 【「1. 現在利用しており、今後も利用するつもりである」「2. 現在は利用しているが、いずれ利用をやめるつもりである」を選択した方におうかがいします】

現在利用しているサービスの情報の入手先についてお伺いします。

（いくつでも○）

|                 |                    |
|-----------------|--------------------|
| 1.すべて自分で調べた     | 4.行政広報から情報を得た      |
| 2.家族・親族等から情報を得た | 5.一般の広告やチラシから情報を得た |
| 3.友人・知人等から情報を得た | 6.その他（ ）           |

【A、B】問 17-3. 【「1. 現在利用しており、今後も利用するつもりである」「2. 現在は利用しているが、いずれ利用をやめるつもりである」を選択した方におうかがいします】

現在利用しているサービス提供事業者を選んだ理由についてお伺いします。

（いくつでも○）

|                   |           |
|-------------------|-----------|
| 1.提供内容に魅力を感じたから   | 4.評判がよいから |
| 2.料金が妥当だと思ったから    | 5.特にない    |
| 3.スタッフ等の対応が良かったから | 6.その他（ ）  |

【A、B】問 17-4. 【「1. 現在利用しており、今後も利用するつもりである」「2. 現在は利用しているが、いずれ利用をやめるつもりである」を選択した方におうかがいします】

現在利用しているサービス提供事業者に対して、改善を求めたいことはなんですか。（いくつでも○）

|                 |          |
|-----------------|----------|
| 1.利用料金を安くして欲しい  | 4.特にない   |
| 2.提供されているサービス内容 | 5.その他（ ） |
| 3.スタッフ等の対応      |          |

【B】問 17-5. 【「2. 現在は利用しているが、いずれ利用をやめるつもりである」を選択した方におうかがいします】

今後、サービスの利用をやめる主な理由はなんですか。（1つに○）

|                         |
|-------------------------|
| 1.提供されているサービスに満足していないから |
| 2.今後、転居を考えているから         |
| 3.その他（ ）                |

【C】問 17-6. 【「3.現在是利用していないが、必要に応じて今後利用したいと思っている」を選択した方  
におうかがいします】

具体的に利用してみたいサービス内容は以下のうちどれですか。(いくつでも○)

|               |                                  |
|---------------|----------------------------------|
| 1.食事提供        | 5.生活・健康相談                        |
| 2.家事支援・身体介助   | 6.社交・交流支援                        |
| 3.安否確認・緊急通報   | 7.学習機会の提供<br>(相続、認知症、情報機器の取り扱い等) |
| 4.外出支援 (付き添い) | 8.その他 ( )                        |

【C、D】問 17-7. 【「3.現在是利用していないが、必要に応じて今後利用したいと思っている」「4.現在も利用していないし、今後も利用するつもりはない」を選択した方におうかがいします】

現在サービスを利用していない理由はなんですか。(いくつでも○)

|                            |                           |
|----------------------------|---------------------------|
| 1.まだ必要ないから                 | 4.サービス利用までの具体的な方法がわからないから |
| 2.家族・親族、友人・知人等が手伝ってくれているから | 5.サービスを利用するお金がないから        |
| 3.事業者に関する情報がないから           | 6.その他 ( )                 |

【D】問 17-8. 【「4.現在も利用していないし、今後も利用するつもりはない」を選択した方におうかがいします】

今後も利用しない理由はなんですか。(いくつでも○)

|                          |                         |
|--------------------------|-------------------------|
| 1.家族・親族、友人・知人等が手伝ってくれるから | 4.どんなサービス内容なのかよく分からないから |
| 2.知らない人が家に入るのが嫌だから       | 5.自分だけで判断できないから         |
| 3.サービスが必要になれば転居するから      | 6.その他 ( )               |

問 18. 生活支援サービスが必要となった場合、ひと月に負担できるおおよその総額についておうかがいします。現在利用している方も負担できるおおよその総額についてお答えください。(1つに○)

|                             |                             |
|-----------------------------|-----------------------------|
| 1.負担できる余裕はない                | 5.ひと月 15,000 円～20,000 円程度まで |
| 2.ひと月 5,000 円程度まで           | 6.ひと月 20,000 円～25,000 円程度まで |
| 3.ひと月 5,000 円～10,000 円程度まで  | 7.ひと月 25,000 円～30,000 円程度まで |
| 4.ひと月 10,000 円～15,000 円程度まで | 8.ひと月 30,000 円以上            |

問 19. あなたのお住まいのマンション内に居住者を対象とした定期的な交流活動(運動会やサークル活動、発表会等)はありますか。(1つに○)

|      |      |
|------|------|
| 1.ある | 2.ない |
|------|------|

問 20. あなたのお住まいのマンション内に高齢者の支援を目的とした自主的な組織はありますか。(1つに○)

|               |               |                  |
|---------------|---------------|------------------|
| 1.ある→問 20-1 へ | 2.ない→問 20-2 へ | 3.分からない→問 20-2 へ |
|---------------|---------------|------------------|

問 20-1. 【「1.ある」を選択した方のみにおうかがいします】

それら自主的な組織のサービスを利用したことはありますか。(1つに○)

- |                        |                    |
|------------------------|--------------------|
| 1.利用したことがある→問 20-1-1 へ | 2.利用したことはない→問 21 へ |
|------------------------|--------------------|

問 20-1-1. 【「1.利用したことがある」を選択した方のみにおうかがいします】

具体的な活動内容についておうかがいします。(いくつでも○)

- |                                                  |                                                                            |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1.食事提供<br>2.家事支援・身体介助<br>3.見守り活動<br>4.外出支援（付き添い） | 5.生活・健康相談活動<br>6.社交・交流支援活動<br>7.学習機会の提供<br>（相続、認知症、情報機器の取り扱い等）<br>8.その他（ ） |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|

問 20-2. 【「2.ない」「3.分からない」を選択した方のみにおうかがいします】

ボランティアやマンション内の自主的な組織による生活支援サービスがある場合、利用したいと思いますか。(1つに○)

- |                                      |         |
|--------------------------------------|---------|
| 1.提供があれば必要に応じて利用したい<br>2.利用したいとは思わない | 3.分からない |
|--------------------------------------|---------|

**マンションで生活を継続していくことについて、あなたの考えをおうかがいします**

問 21. 今後より高齢になった場合、あなたのお住まいのマンションで現在と同じように生活を継続していくことは可能だと思いますか。(1つに○)

- |                                        |                 |
|----------------------------------------|-----------------|
| 1.可能だと思う →問 22 へ<br>2.難しいと思う →問 21-1 へ | 3.分からない →問 22 へ |
|----------------------------------------|-----------------|

問 21-1. 【「2.難しいと思う」を選択した方のみにおうかがいします】

生活を継続していくためには何が必要だと思いますか。(いくつでも○)

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.生活や健康のさまざまなことを相談できる窓口<br>2.日常の安否確認や何かあったときのための緊急通報といったシステム<br>3.食事提供や家事支援といった日常生活のサポート<br>4.身体が不自由になったときに介助をおこなってくれる介護サービスの提供<br>5.日常の健康チェックや不測の事態に対応できる医療サービスの提供<br>6.何かあった時に助けてもらえる家族や親族、友人・知人が近くにいること<br>7.高齢者が積極的にコミュニティ活動等に参加できるような支援や仕組み<br>8.高齢者を支援するマンション内の自主的な組織やサークルのような組織<br>9.廊下やエントランスの段差解消や手すりの設置といったマンション共用部の改修<br>10.トイレ・浴室への手すり設置といった住戸内の改修<br>11.その他（ ） |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



問 22. あなたのお住まいのマンション内で生活支援サービスを利用するにあたって、管理組合にはどのように関与してほしいと考えますか。いちばん近い考え方を選択してください。(1つに○)

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

問 23. サービス提供事業者と管理組合が連携して、高齢者に対応した生活支援サービスを提供することが、マンション自体の資産価値の向上につながると考えますか。(1つに○)

- |         |            |          |
|---------|------------|----------|
| 1. そう思う | 2. そうは思わない | 3. 分からない |
|---------|------------|----------|

問 24. 高齢になってもマンションに住み続けていくために必要なことはなんですか。ご自由にご記入ください。

|                                          |
|------------------------------------------|
| <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br> |
|------------------------------------------|

### 最後にあなたの現在の生活の幸福感についておうかがいします

問 25. あなたは、同世代（同年輩）の方に比べて、幸せだと思いますか、それともそうは思いませんか。(1つに○)

- |                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. 自分は幸せである</li><li>2. 自分はやや幸せである</li><li>3. ほかに人と同じくらいである</li><li>4. 自分はあまり幸せではない</li><li>5. 自分は幸せではない</li></ol> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                |
|----------------|
| ご協力ありがとうございました |
|----------------|

(3) C. サービス提供事業者・管理会社調査

ご回答者についておうかがいします。

|        |  |     |  |
|--------|--|-----|--|
| 企業・団体名 |  |     |  |
| ご回答者役職 |  | お名前 |  |

ご回答内容についてお問い合わせをさせていただく場合がございますので、差し支えなければ下欄にご連絡先をご記入ください。なお、ご記入いただきました個人情報は、調査結果に係る用途に限定して使用し、個人情報保護法に従い厳重に管理いたします。

|      |   |
|------|---|
| 住所   | 〒 |
| 電話番号 |   |

**はじめに、貴事業者の概要(2011年9月末現在)についておうかがいします**

問 1. 貴事業者の種別についておうかがいします。(1つに○)

|                      |              |
|----------------------|--------------|
| 1. マンション管理事業者        | 3. 特定非営利活動法人 |
| 2. 民間の介護・生活支援サービス事業者 | 4. その他 ( )   |

問 2. 直近年度の事業の総収入(売上)額についておうかがいします。

【介護保険事業者】

| 介護保険、および介護保険”外”事業の総収入(売上) | 内 訳    |           |
|---------------------------|--------|-----------|
|                           | 介護保険事業 | 介護保険”外”事業 |
| 万円                        | 万円     | 万円        |

【介護保険事業者以外】

|            |    |
|------------|----|
| 事業の総収入(売上) | 万円 |
|------------|----|

**<生活支援サービスとは>**

ここでいう「生活支援サービス」とは、以下に示したような、食事提供、家事支援・身体介助、安否確認・緊急通報、外出支援(付き添い)、生活・健康相談、社交・交流支援、学習機会の提供など、高齢者が在宅で生活を継続していく上で必要なサービスであり、利用者の希望によって事業者(営利法人、特定非営利活動法人など)から有償、無償問わず提供されるサービスのことです。

※以降の設問については、介護保険給付外の提供サービスについてお答えください。

| 生活支援サービスの種類 | 概要                                                            |
|-------------|---------------------------------------------------------------|
| 食事提供        | 希望する曜日や回数にあわせてお弁当などの食事を届けてくれるサービス                             |
| 家事支援・身体介助   | 衣類の洗濯や部屋の掃除、調理といった日常生活上の家事支援やトイレ介助や車いす介助といった身体介助を提供してくれるサービス  |
| 安否確認・緊急通報   | 定期的な訪問を行うことで本人の安否確認をおこなったり、センサーやコールボタンといった機器を利用して緊急時に通報するサービス |
| 外出支援（付き添い）  | 身体機能の低下などの理由で一人での外出が困難な場合に、買い物や通院などの外出を支援してくれるサービス            |
| 生活・健康相談     | 日常生活上の困りごとの相談や健康に関する相談、必要な情報の入手といった要望に応じてくれるサービス              |
| 社交・交流支援     | 食事会の開催やサークル活動支援といった高齢者の社交・交流を提供・支援するサービス                      |
| 学習機会の提供     | 相続や認知症に関する勉強会や、家電やパソコンといった情報機器の取り扱い等の学習の機会を提供・支援するサービス        |
| その他         | 上記に該当しない支援サービス                                                |

### 高齢者向け生活支援サービス事業の実施状況について、おうかがいします。

問 3. 貴事業者が地域にお住まいの高齢者を対象に提供している生活支援サービス（介護保険外）について、(1)、(2) それぞれにお答えください。あてはまるものがない場合は空欄のままで結構です。

| (1) 提供サービス種別（提供しているものに○） | (2) 利用者 1 人あたりの平均月額利用総額                                                                                                           |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 食事提供                  | ①. 料金は設定していない【無料】<br>②. 1,000 円未満<br>③. 1,000 円以上 3,000 円未満<br>④. 3,000 円以上 5,000 円未満<br>⑤. 5,000 円以上 10,000 円未満<br>⑥. 10,000 円以上 |
| 2. 家事支援・身体介助             | ①. 料金は設定していない【無料】<br>②. 1,000 円未満<br>③. 1,000 円以上 3,000 円未満<br>④. 3,000 円以上 5,000 円未満<br>⑤. 5,000 円以上 10,000 円未満<br>⑥. 10,000 円以上 |
| 3. 安否確認・緊急通報             | ①. 料金は設定していない【無料】<br>②. 1,000 円未満<br>③. 1,000 円以上 3,000 円未満<br>④. 3,000 円以上 5,000 円未満<br>⑤. 5,000 円以上 10,000 円未満<br>⑥. 10,000 円以上 |
| 4. 外出支援（付き添い）            | ①. 料金は設定していない【無料】<br>②. 1,000 円未満<br>③. 1,000 円以上 3,000 円未満<br>④. 3,000 円以上 5,000 円未満<br>⑤. 5,000 円以上 10,000 円未満<br>⑥. 10,000 円以上 |

|                                   |                                                                                                                                   |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. 生活・健康相談                        | ①. 料金は設定していない【無料】<br>②. 1,000 円未満<br>③. 1,000 円以上 3,000 円未満<br>④. 3,000 円以上 5,000 円未満<br>⑤. 5,000 円以上 10,000 円未満<br>⑥. 10,000 円以上 |
| 6. 社交・交流支援                        | ①. 料金は設定していない【無料】<br>②. 1,000 円未満<br>③. 1,000 円以上 3,000 円未満<br>④. 3,000 円以上 5,000 円未満<br>⑤. 5,000 円以上 10,000 円未満<br>⑥. 10,000 円以上 |
| 7. 学習機会の提供<br>(相続、認知症、情報機器の取り扱い等) | ①. 料金は設定していない【無料】<br>②. 1,000 円未満<br>③. 1,000 円以上 3,000 円未満<br>④. 3,000 円以上 5,000 円未満<br>⑤. 5,000 円以上 10,000 円未満<br>⑥. 10,000 円以上 |
| 8. 上記以外の生活支援サービス<br>( )           | ①. 料金は設定していない【無料】<br>②. 1,000 円未満<br>③. 1,000 円以上 3,000 円未満<br>④. 3,000 円以上 5,000 円未満<br>⑤. 5,000 円以上 10,000 円未満<br>⑥. 10,000 円以上 |
| 9. 生活支援サービスを提供していない               |                                                                                                                                   |

問 4. 貴事業者は、これまでに、一棟のマンションにお住まいの複数の高齢者の方に対して「生活支援サービス」を提供したことがありますか。(1つに○)

1. 現在提供している  
2. 提供したことがある

3. 提供したことはない

問 4-1.【問 4 で「1.現在提供している」「2.提供したことがある」と回答した方のみにおうかがいします】

そのマンションにお住まいの高齢者への「生活支援サービス」の提供にあたっては、管理組合に相談等を行いましたか。(1つに○)

1. 相談等を行った

2. 特に相談等を行っていない

問 4-1-1.【問 4-1 で「1.相談等を行った」と回答した方のみにおうかがいします】

具体的にどのような相談を行いましたか。(いくつでも○)

- 円滑な契約利用者宅訪問について  
(玄関のオートロック、出入り業者登録、管理人の許可等)
- 駐車場の利用について
- 管理人室その他共有スペースの便宜供与について
- 居住者への営業に関して、潜在的な利用ニーズについての情報入手や提供サービスの説明について
- その他 (具体的に : )

問 5. 貴事業者が、マンションにお住まいの高齢者の方に対して「生活支援サービス」を提供する場合、問題や障害となりやすいことがありますか。(いくつでも○)

1. 利用者宅を自由に訪問しにくいので提供に関する手間がかかる（玄関のオートロックや管理人の許可等）
2. 高層マンションの場合では高層階の利用者宅訪問に時間がかかる
3. エレベーターの未設置やバリアフリー化が不十分な場合があります、手間がかかる
4. 訪問営業やポスティング営業等を行いにくいので、マンション居住者の利用ニーズが具体的に把握しにくい
5. その他の問題（具体的に： \_\_\_\_\_）

問 6. マンションにお住まいの高齢者の方に対して「生活支援サービス」を提供する場合、貴事業者にとってどのようなメリットがありますか。(いくつでも○)

1. 同一マンションに複数の利用者が居住している場合、利用者宅を訪問する移動時間がかからず、効率的なサービス提供ができる
2. 最初のご利用者との契約がとれサービス内容の評価をいただければ、クチコミで、そのマンションの他の利用契約を獲得しやすい
3. 常勤もしくは日勤の管理人と連携がとれれば、効率的なサービス提供ができる
4. 共有スペース等を活用できれば、効率的なサービス提供ができる
5. その他（ \_\_\_\_\_）

**今後の、貴事業者における、マンション居住の高齢者向け生活支援サービス事業実施の意向について、おうかがいします。**

問 7. 貴事業者では、今後5年程度を見通した場合、マンションにお住まいの高齢者の方に対して「生活支援サービス」事業を展開する見通しはありますか。現在実施している場合も含めてお答え下さい。(1つに○)

1. 今後も継続して実施する予定である
2. 現在、マンションにお住まいの高齢者向けの生活支援サービス事業は実施していないが、参入について検討中である。
3. 現在実施しておらず、検討もまだ着手していないが、関心はある。
4. 現段階では、特に参入意向はない
5. その他（具体的に： \_\_\_\_\_）

問 7-1.【問 7 で「1」～「3」と回答した方のみにおうかがいします】

マンションにお住まいの高齢者への「生活支援サービス」の提供にあたっては、マンションの管理組合への相談等を実施することも考えられますか。(1つに○)

1. 考えられる。
2. 関心はある、今後検討したい
3. 考えていない、関心はない
4. その他（具体的に： \_\_\_\_\_）

問 7-1-1.【問 7-1.で「1」または「2」と回答した方のみにおうかがいします】

マンションの管理組合へ相談等を実施する場合特にどのような点がポイントとなりますか。(いくつでも○)

- |                                              |   |
|----------------------------------------------|---|
| 1. マンション居住者への営業（ポスティング等）への許可について<br>（具体的に：   | ） |
| 2. 利用契約を結んだ居住者への訪問やお届けについて<br>（具体的に：         | ） |
| 3. マンションとの包括的な生活支援サービスの提供契約締結について<br>（具体的に：  | ） |
| 4. マンション居住者の生活支援サービスに関するニーズの把握について<br>（具体的に： | ） |
| 5. その他（具体的に：                                 | ） |

問 7-2.【問 7で「1」と回答した方のみにおうかがいします】

今後、マンションにお住まいの高齢者への「生活支援サービス」の提供事業について、どのような方針でしょうか。(1 つに○)

- |                  |   |
|------------------|---|
| 1. 増大したい         |   |
| 2. 当面、現状維持で推移したい |   |
| 3. 縮小していきたい      |   |
| 4. その他（具体的に：     | ） |

問 7-2-1.【問 7-2.で「3」と回答した方のみにおうかがいします】

事業継続を図るうえで障害となっている主な理由はどのようなことですか。  
(いくつでも○)

- |                                                       |   |
|-------------------------------------------------------|---|
| 1. 利用契約者はいるが、居住マンションが分散していて移動時間がかかりすぎる                |   |
| 2. サービス種別の要望がいわゆる「多品種小ロット」で採算がとれない                    |   |
| 3. 利用者の住む分譲マンション到着後、管理人室との調整等含め、お宅までの到着時間<br>がかかりすぎる  |   |
| 4. 訪問スタッフの駐車スペース確保                                    |   |
| 5. サービス利用ニーズの時間帯が特定の時間帯に集中しており、対応するスタッフを採<br>用・確保できない |   |
| 6. その他（具体的に：                                          | ） |

問 8. マンションの管理人室や集会室といった共用部の活用が可能な場合、サービス提供に活用でき  
ると思いますか。(1 つに○)

- |             |         |          |
|-------------|---------|----------|
| 1. 活用できると思う | 2. 思わない | 3. 分からない |
|-------------|---------|----------|

問 8-1.【問 8で「1.活用できると思う」と回答した方のみにおうかがいします】

具体的にどのようなことに活用できると思いますか。(いくつでも○)

- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| 1. サービスの受付窓口としての活用          |   |
| 2. サービス提供に関する相談窓口としての活用     |   |
| 3. スタッフ等の待機場所としての活用         |   |
| 4. サービス提供にかかる資材等の保管場所としての活用 |   |
| 5. その他（具体的に：                | ） |



この事業は厚生労働省老人保健事業推進費等補助金  
(老人保健健康増進等事業分)事業の一環として  
行われたものです。

築古分譲マンションに居住する高齢者の生活環境と  
シルバーサービス提供等の実態に関する調査研究事業

平成 24 年 3 月発行

内容照会先 社団法人シルバーサービス振興会

〒107-0052 東京都港区赤坂 1 丁目 9 番 3 号

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