

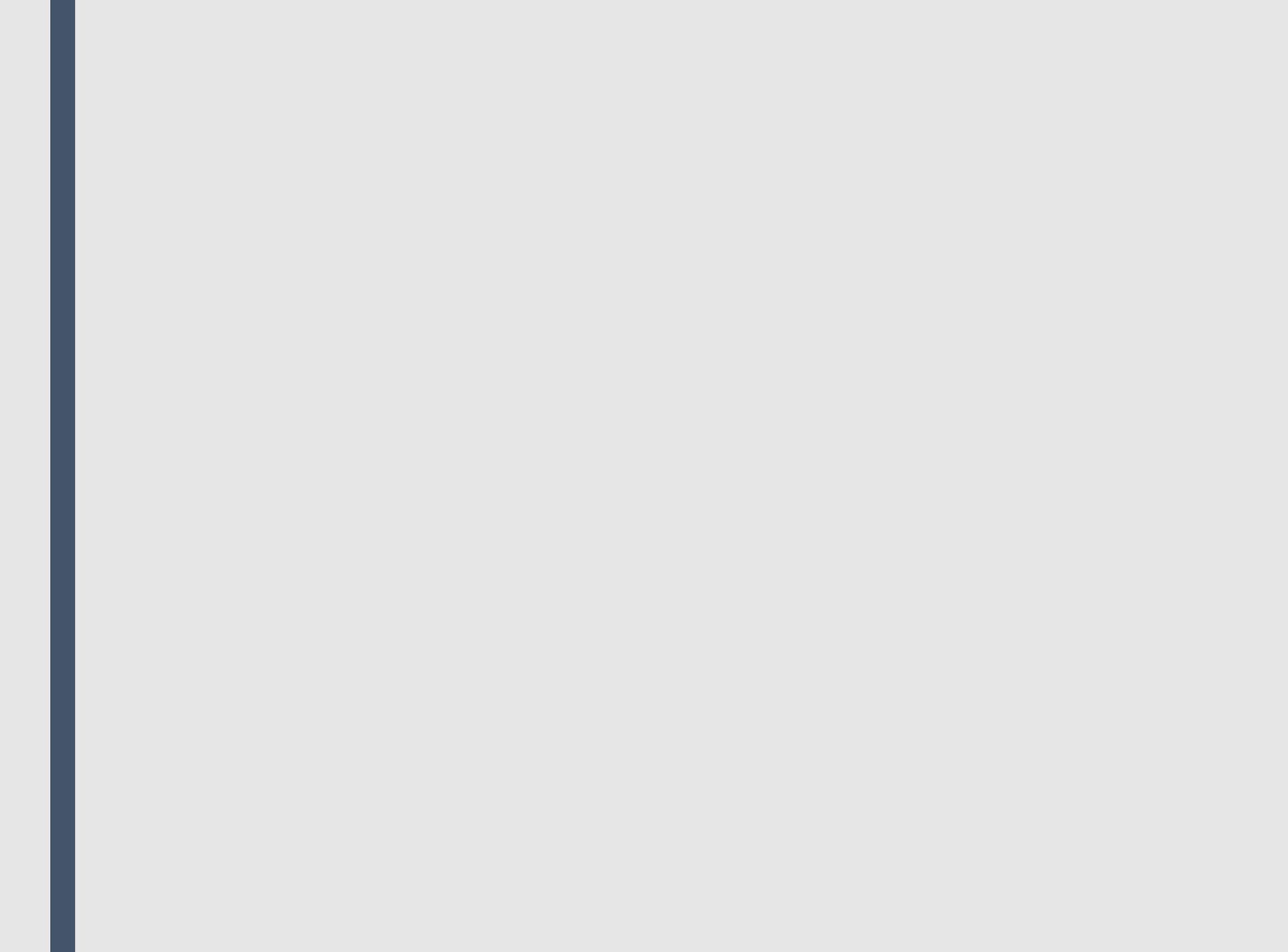
「サービス付き高齢者向け住宅に関する アンケート調査」

結果のご報告

2023年7月
一般財団法人サービス付き高齢者向け住宅協会

本調査の設計・分析は、公益財団法人橋本財団ソシエタス総合研究所に委託しました。
お問い合わせ等ございましたら、以下までご連絡下さい。

〒700-0903 岡山県岡山市北区幸町8-20 AQUAテラス幸町10F TEL：086-201-7157 Email:info@hashimotozaidan.or.jp



ご挨拶

2023年2月～3月に一般財団法人サービス付き高齢者向け住宅協会が「サービス付き高齢者向け住宅に関するアンケート調査」を実施しました。

ご協力いただきましたご入居者様、有難うございました。
この度集計が終わりましたので、ご報告させていただきます。

サービス付き高齢者向け住宅制度の概要

- 高齢者単身・夫婦世帯が居住できる賃貸等の住まいです。バリアフリー化された、居住者への生活支援の実施等の基準を満たす住宅です。

登録基準

建物基準

床面積は原則25㎡以上（共同して利用する空間が十分な面積を有する場合は18㎡以上）

各専用部分に、台所、水洗便所、収納設備、洗面設備、浴室を備えたもの（共用部分に共同して利用する台所、収納設備または浴室を備えられていることもあります）

バリアフリー構造

サービス

安否確認・生活相談は必須サービスです。ケアの専門家が少なくとも日中建物に常駐しています。

介護保険サービスを利用する場合は、サービス提供を行う介護サービス事業者を自由に選択したり、変更することができます。

※介護保険法に基づく特定施設入居者生活介護の指定を受けている場合は、その施設から介護保険サービスを受けます。

契約内容

居住の安定が図られた契約です。（長期入院を理由に事業者から一方的に解約できません）

敷金、家賃、サービス対価以外の金銭を徴収されません。

サービス付き高齢者向け住宅入居者満足度調査 調査概要

本調査は、実際にサ高住にご入居された方が、現在の住まいについて、どのように考えているかをお聞かせいただき、サ高住運営事業者をはじめとするサービス提供者の質の向上に役立てることを目指しています。

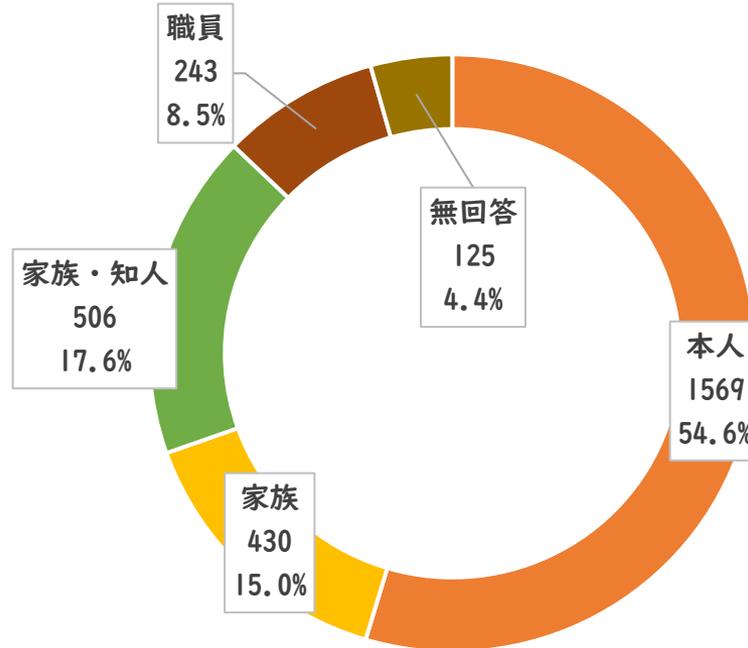
- 調査対象：44都道府県 482住宅に入居している高齢者
- 調査方法：郵送配布、郵送回収
- 配布 19,949件
- 有効回答 2,873件（192住宅）（回答率14.4%）
- 調査期間：2023年2月1日～3月31日

サービス付き高齢者向け住宅入居者満足度調査 結果概要

- 入居満足度について「大変満足」「満足」と71.3%が回答し、61.4%が終の住処としたいと考えています。
- 10年以上継続してお住まいのご入居者、自立者から要介護5まで心身の状況も様々な方が居住されています。
- 「自由な生活の確保」、「プライバシーの尊重」、「自己決定の尊重」、「安心・安全な生活の確保」の各項目について、平均して「大変満足」「満足」は約80%の結果でした。。「居室の鍵を自分で管理していること」は満足度が高く、「火災や地震災害等の訓練に地域の方と参加していること」については満足度が低い結果でした。
- 自由記述では、「設備・環境」「サービス・職員対応」「費用」「サ高住・施設のあり方」「自立・自由度」「コロナ対応」の6つの内容についてご回答がありました。

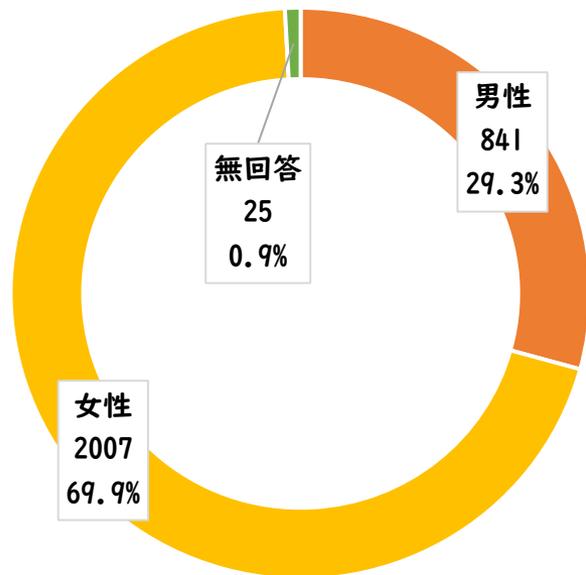
アンケート記入者

・アンケートの記入者について、「入居している本人」は54.6%、「入居している本人と家族・知人」は15.0%、「家族・知人等」17.6%、「職員」8.5%となっている。



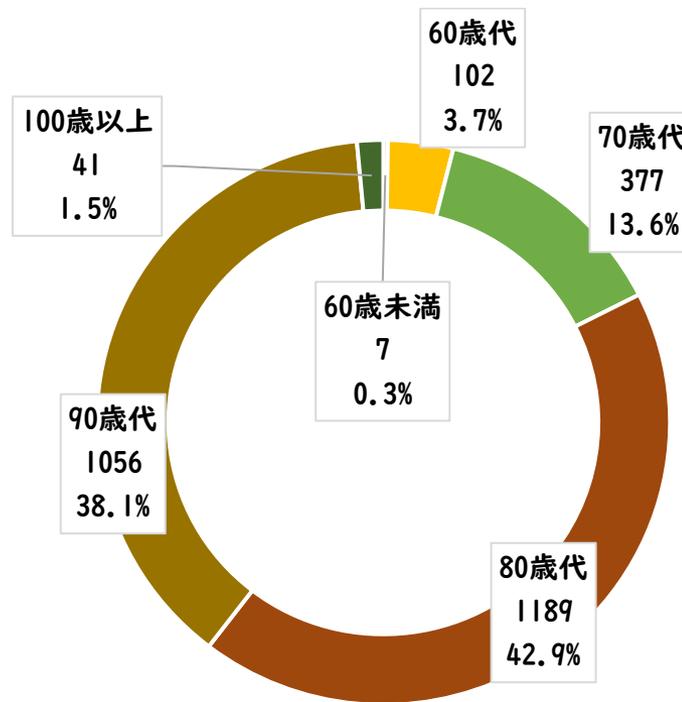
問1. 入居者の性別

・入居者の性別は、「男性」29.3%、「女性」69.9%となっている。



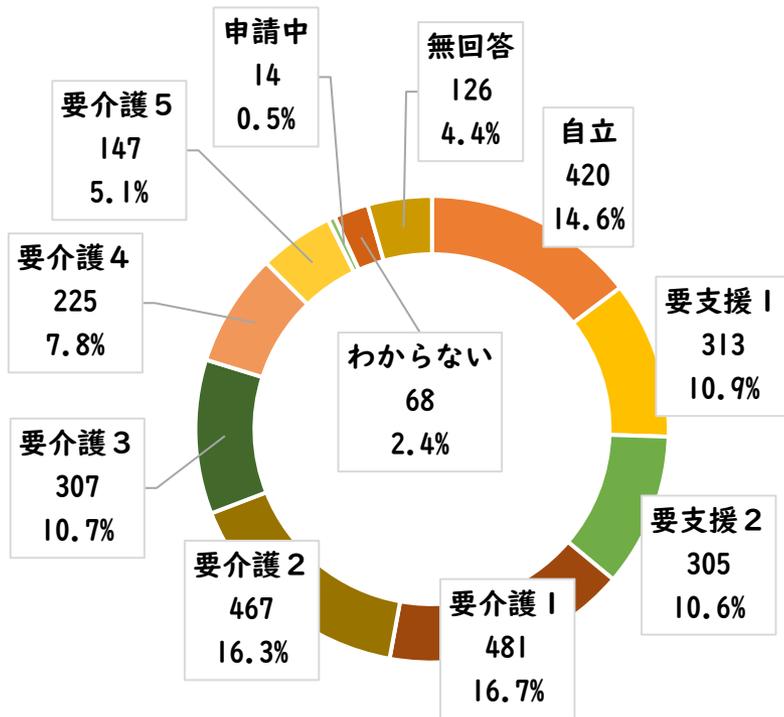
問2. 入居者の年齢

・入居者の年齢は「60歳未満」0.3%、「60歳代」3.7%、「70歳代」13.6%、「80歳代」42.9%、「90歳代」38.1%、「100歳代以上」1.5%となっている。



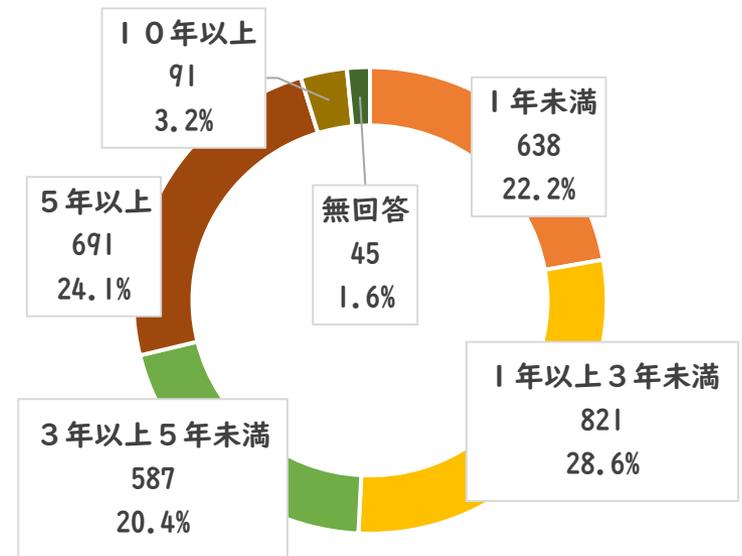
問3. 入居者の介護度

・入居者の介護度は
「自立」14.6%、「要支援1」10.9%、
「要支援2」10.6%、「要介護1」16.7%、
「要介護2」16.3%、「要介護3」
10.7%、「要介護4」7.8%、「要介護
5」5.1%、「申請中」0.5%、「わから
ない」2.4%となっている。



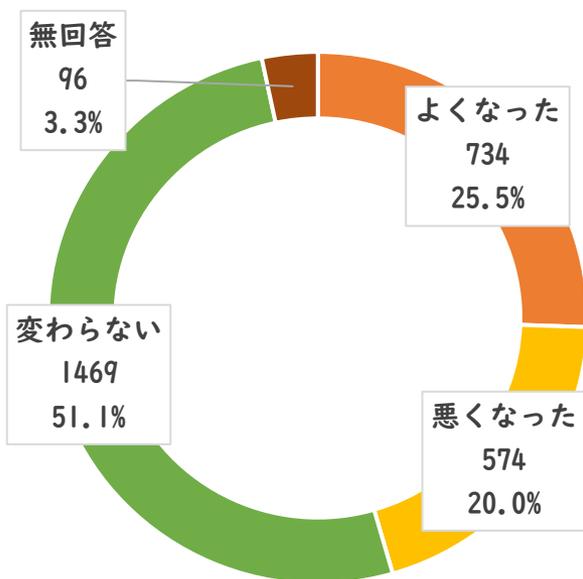
問4. 入居者の入居期間

・入居者の入居期間は
「1年未満」22.2%、
「1年以上3年未満」28.6%、
「3年以上5年未満」20.4%、
「5年以上10年未満」24.1%、
「10年以上」3.2%
となっている。



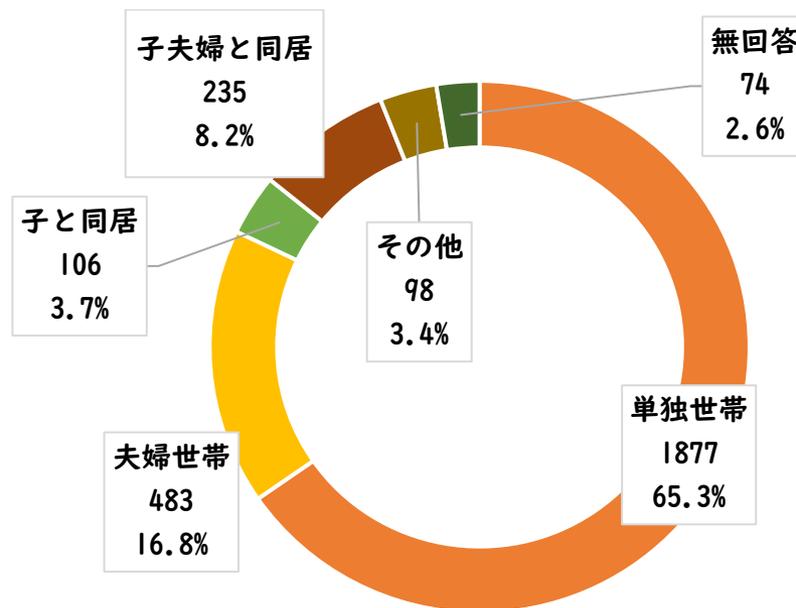
問5. 入居後の心身状態の変化

・心身状態の変化は「よくなった」25.5%、「悪くなった」20.0%、「変わらない」51.1%となっている。

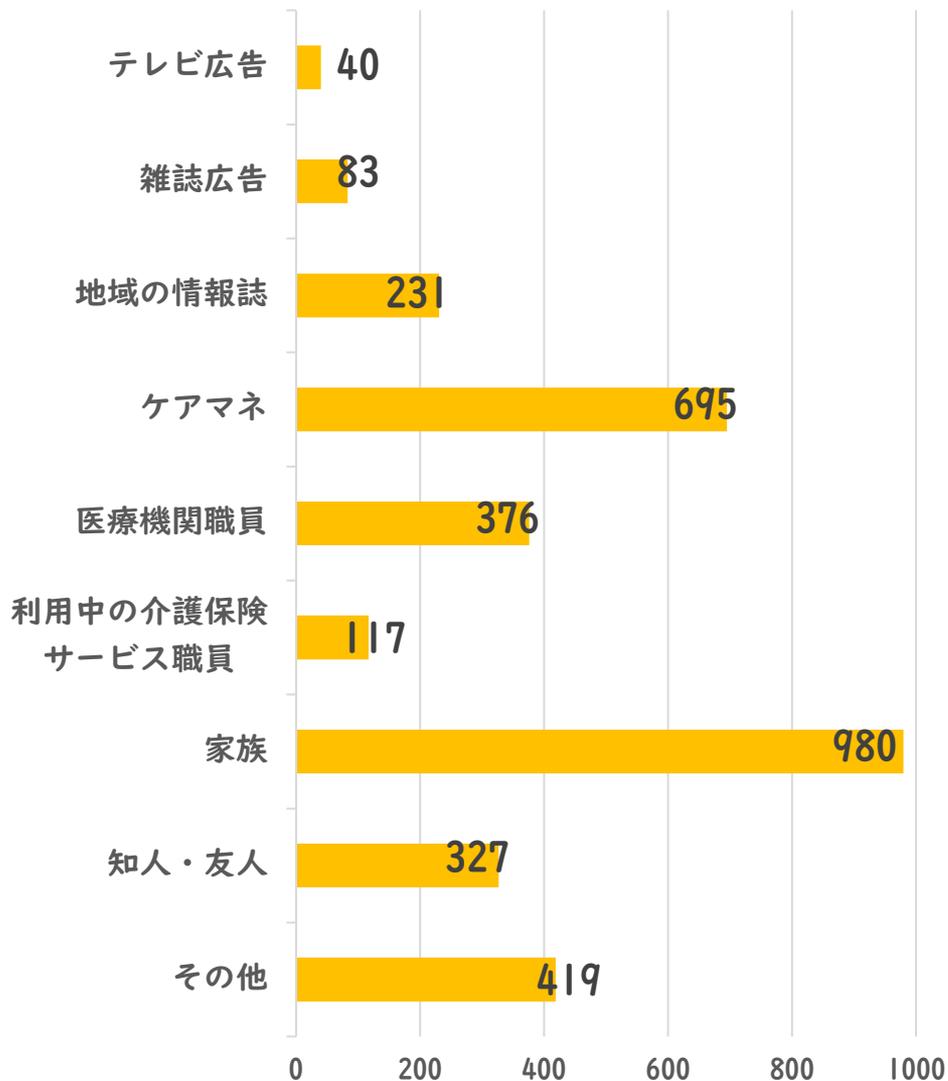


問6. 入居当時の世帯状況

・入居当時の世帯状況は「単独世帯」65.3%、「夫婦世帯」16.8%、「配偶者のいない子と同居」3.7%、「子夫婦と同居」8.2%、「その他」3.4%となっている。

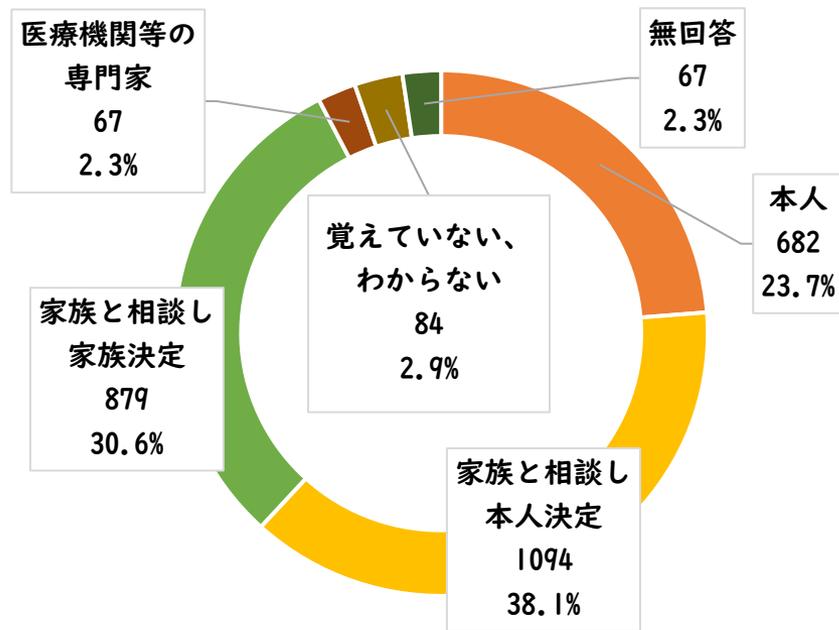


問7. 情報の取得方法 (複数回答)



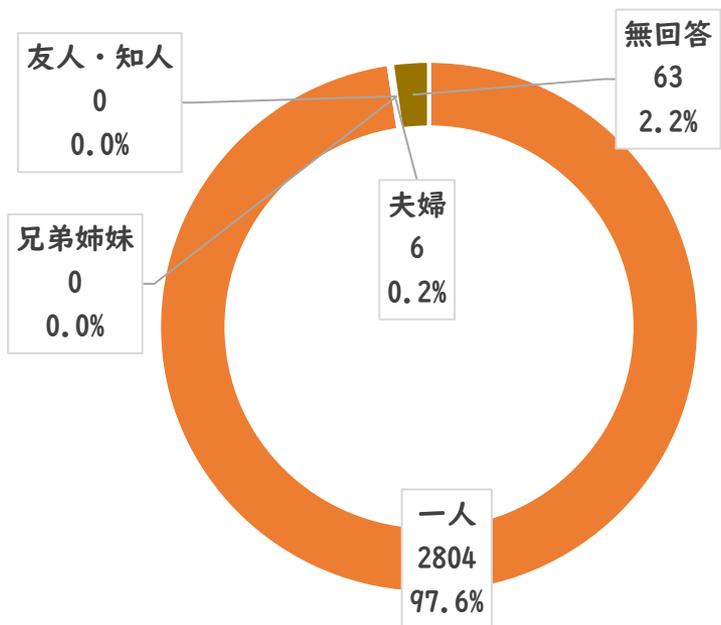
問8. ご入居の際の 決定状況について

・入居の際の決定状況は「入居者本人が決めた」23.7%、「家族等と相談して入居者本人が決めた」38.1%、「家族等と相談して家族が決めた」30.6%、「医療機関等の専門家が決められた」2.3%、「覚えていない・わからない」2.9%となっている。



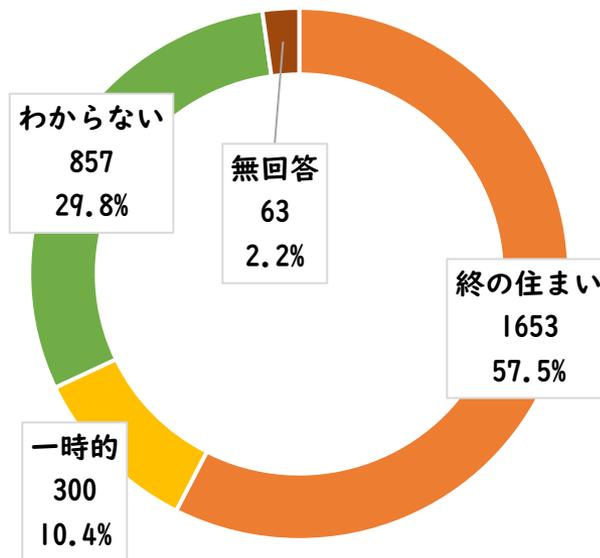
問9. 誰と入居しましたか

・誰と入居したかについては「一人」97.6%、「夫婦」0.2%、「兄弟姉妹」0%、「友人・知人」0%となっている。

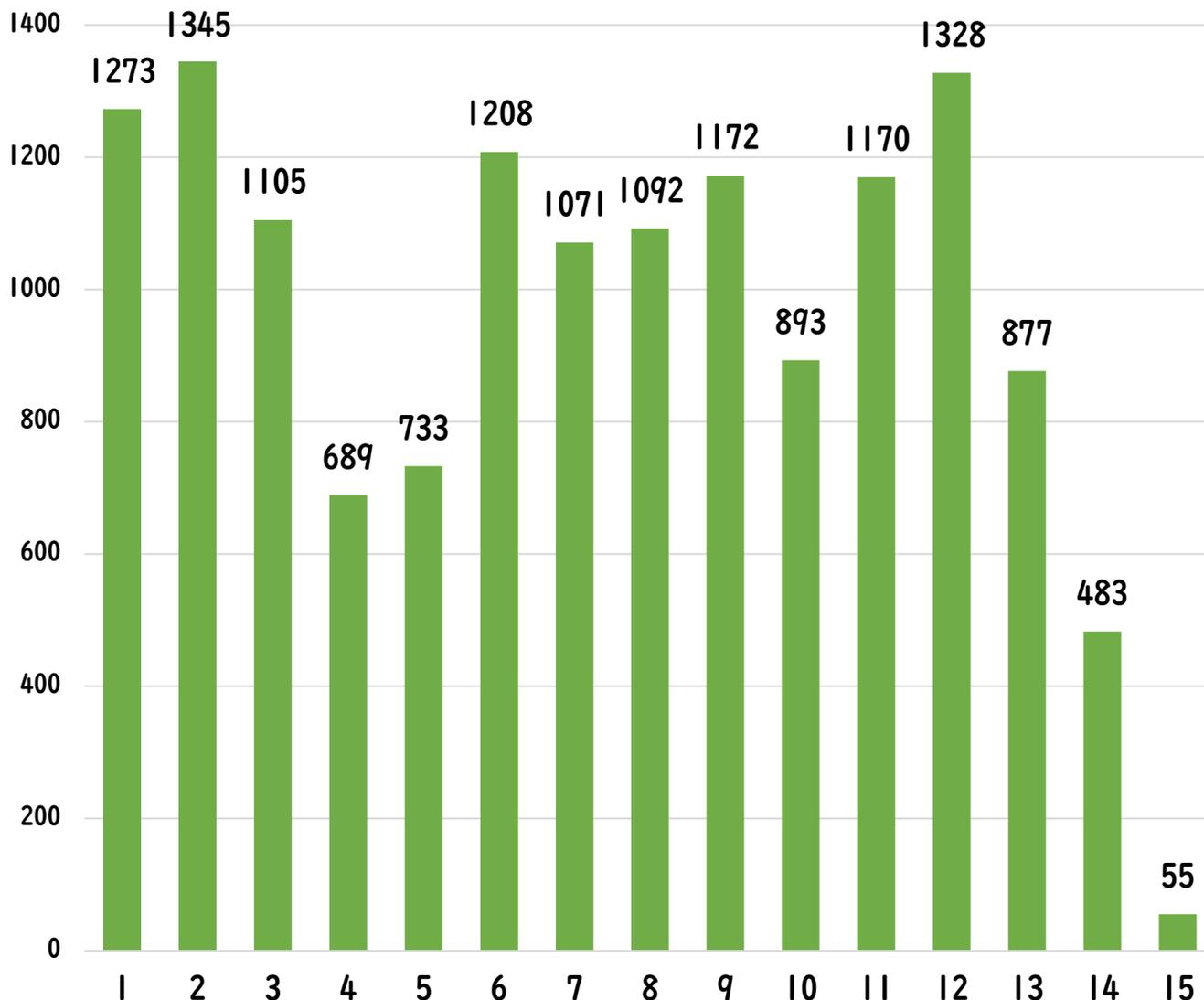


問10. 入居時、どのくらいの期間生活する予定でしたか

・生活する予定の期間は「終の住まい」57.5%、「一時的な住まい」10.4%、「わからない」29.8%となっている。

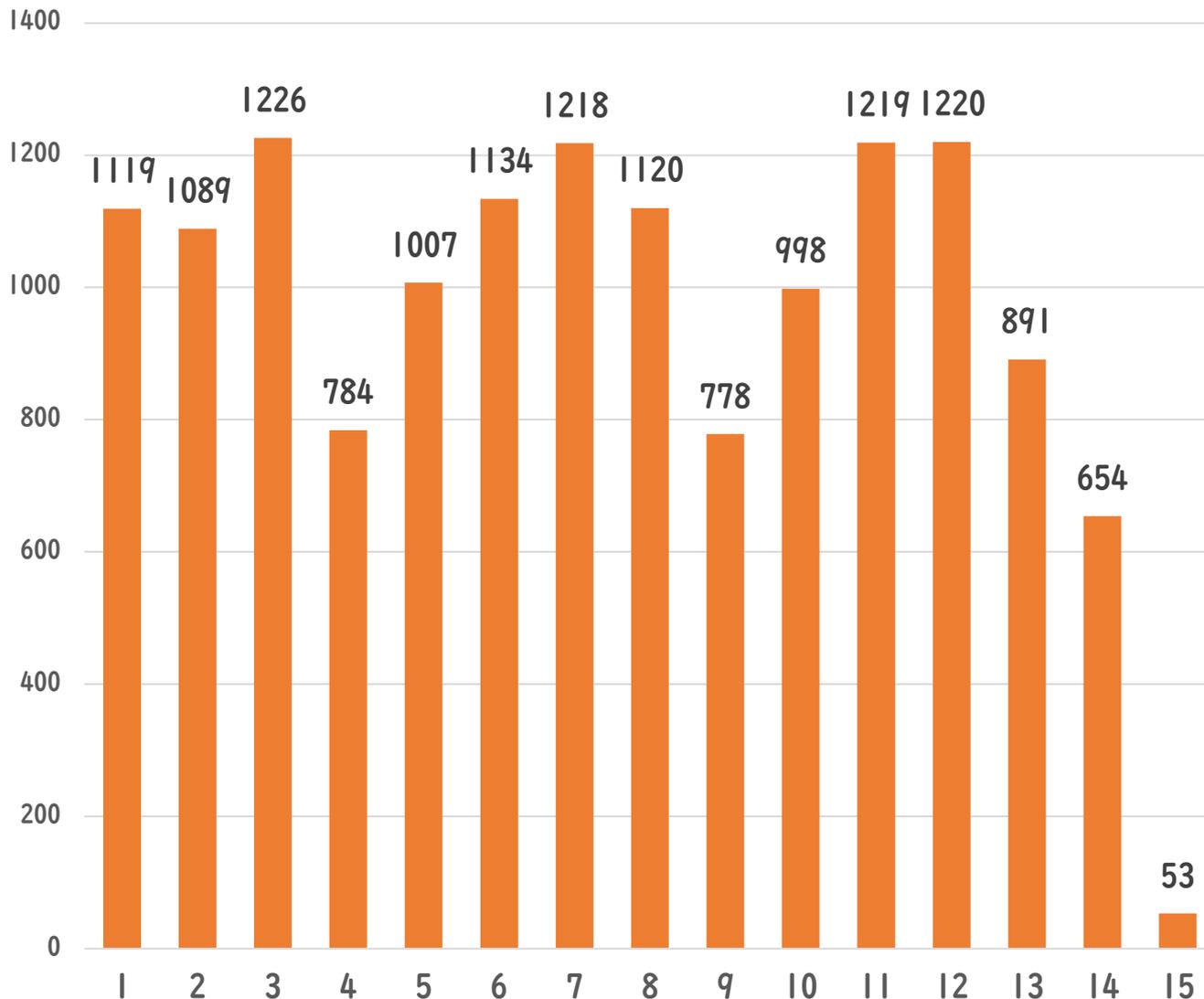


問11. ご入居を決定されるにあたってどのような点を重視されましたか（複数回答）



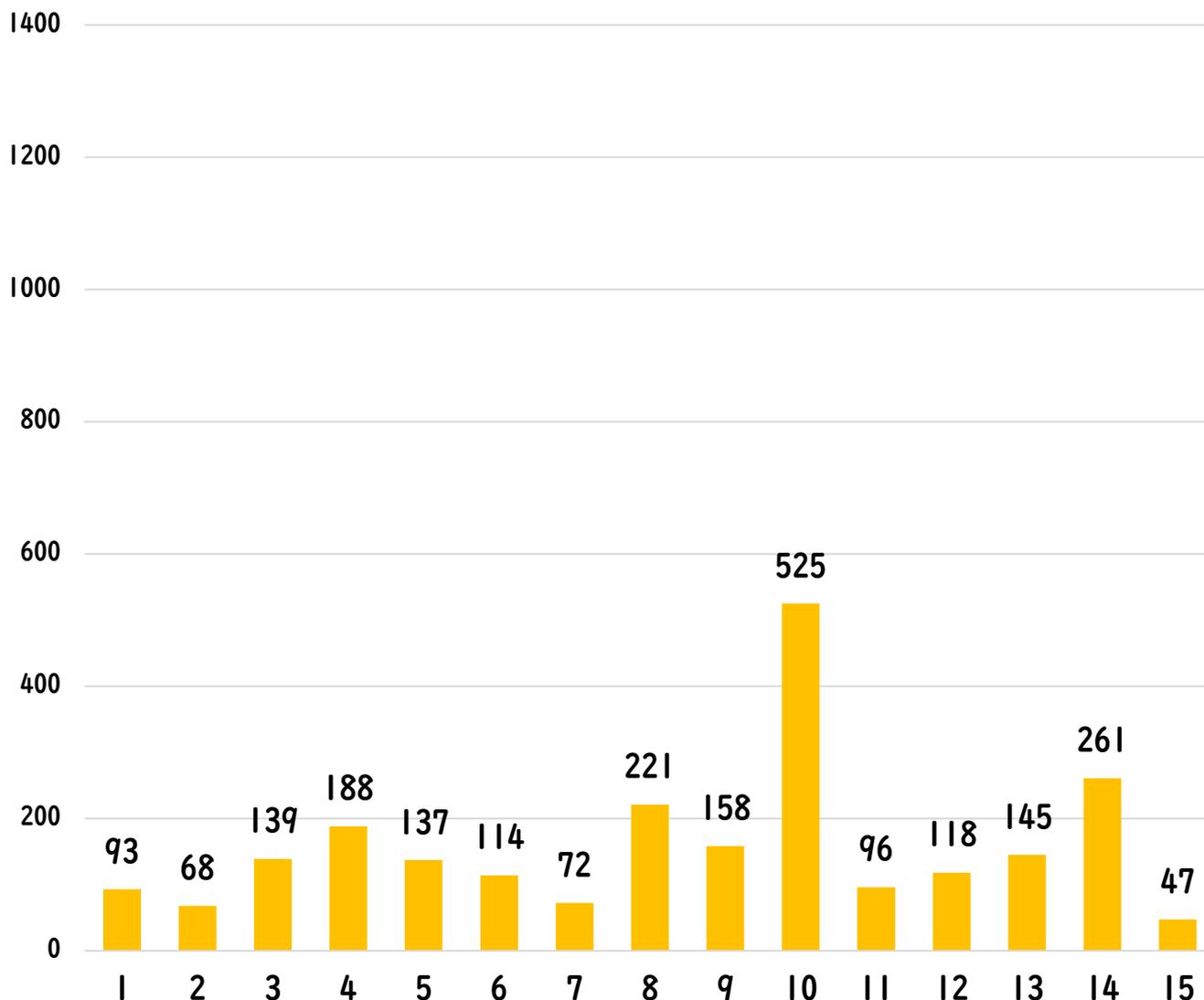
1. 周辺環境の良さ
2. 家族との物理的距離
3. 居室の設備の使いやすさ
4. 家族や友人等が来訪できる居室の設備
5. 共用設備(食堂・浴室・洗濯室等)の使いやすさ
6. 緊急時の対応
7. 生活上のプライバシーが保てること
8. 外出等、生活行動が自由であること
9. 入居金・月額費用の水準
10. 食事
11. 安否確認・生活相談のサービスが受けられること
12. 適切な医療・介護サービス等が受けられること
13. 入居前の生活が概ね継続できること
14. 友人ができる等新しい生活があること
15. その他

問11. 実際に入居されてみて満足されている点は何ですか（複数回答）



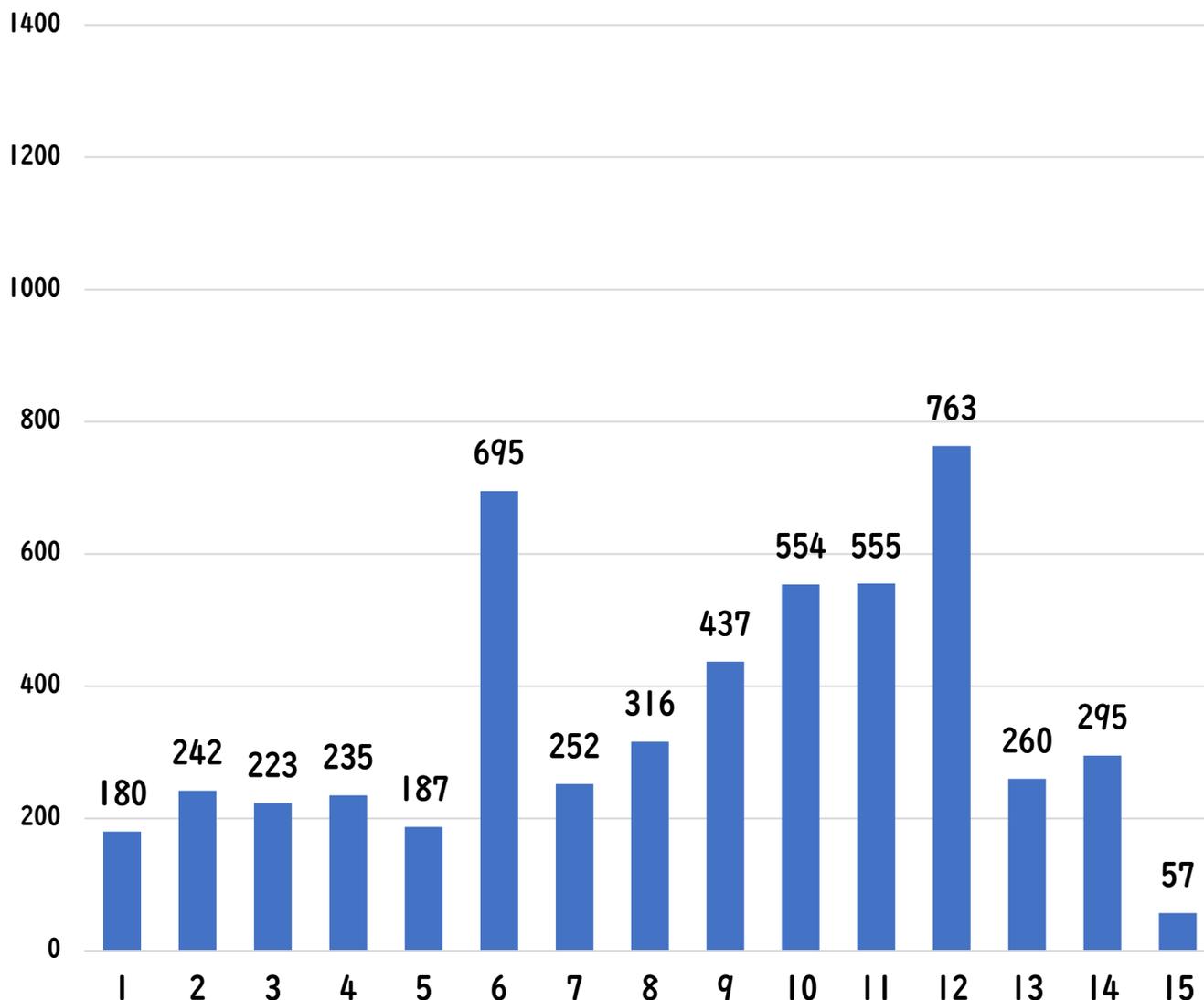
1. 周辺環境の良さ
2. 家族との物理的距離
3. 居室の設備の使いやすさ
4. 家族や友人等が来訪できる居室の設備
5. 共用設備(食堂・浴室・洗濯室等)の使いやすさ
6. 緊急時の対応
7. 生活上のプライバシーが保てること
8. 外出等、生活行動が自由であること
9. 入居金・月額費用の水準
10. 食事
11. 安否確認・生活相談のサービスが受けられること
12. 適切な医療・介護サービス等が受けられること
13. 入居前の生活が概ね継続できること
14. 友人ができる等新しい生活があること
15. その他

問11. 入居して期待外れの点は何ですか (複数回答)



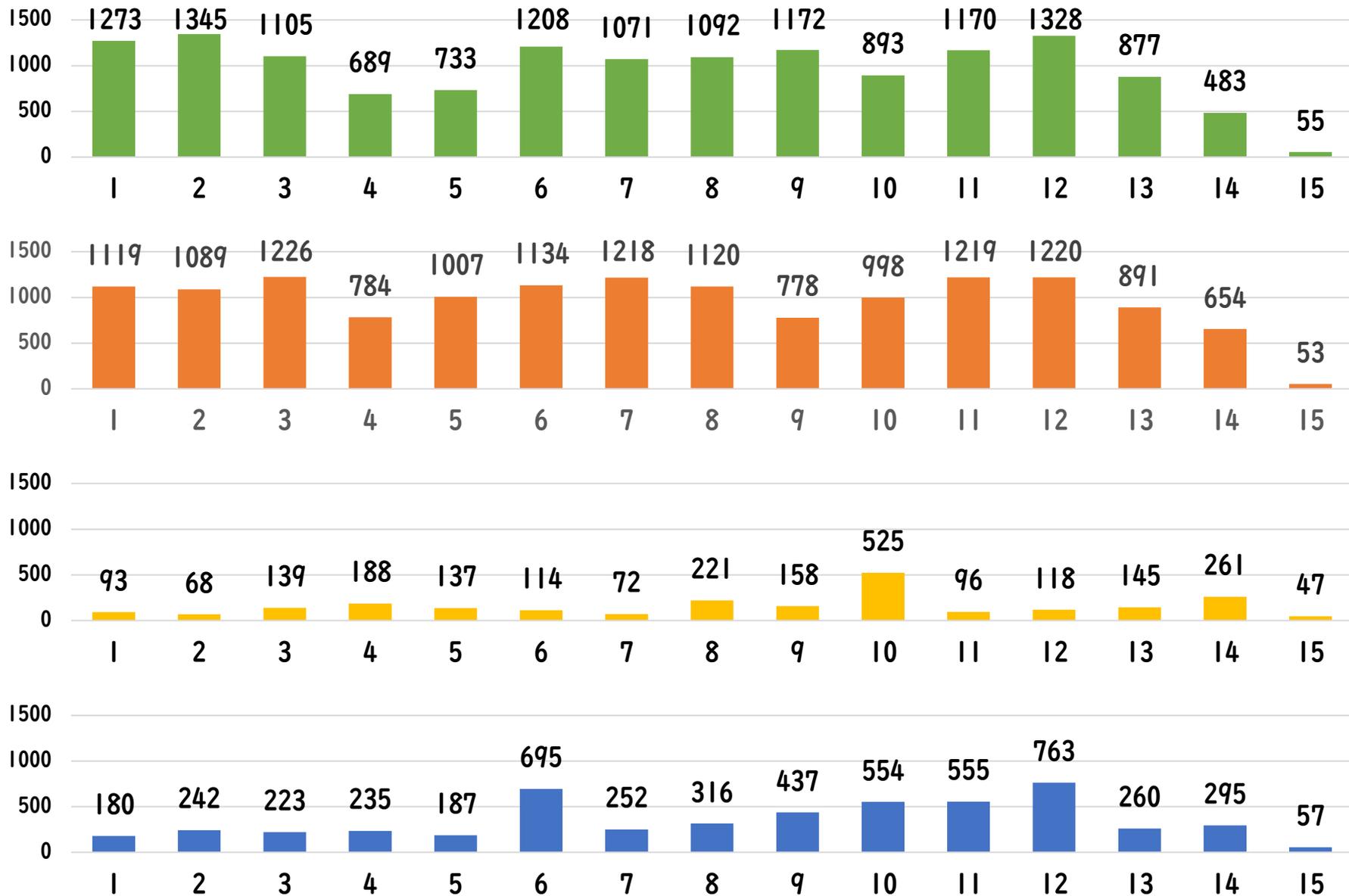
1. 周辺環境の良さ
2. 家族との物理的距離
3. 居室の設備の使いやすさ
4. 家族や友人等が来訪できる居室の設備
5. 共用設備(食堂・浴室・洗濯室等)の使いやすさ
6. 緊急時の対応
7. 生活上のプライバシーが保てること
8. 外出等、生活行動が自由であること
9. 入居金・月額費用の水準
10. **食事**
11. 安否確認・生活相談のサービスが受けられること
12. 適切な医療・介護サービス等が受けられること
13. 入居前の生活が概ね継続できること
14. 友人ができる等新しい生活があること
15. その他

問11. 現在の生活やこれからの生活で重視している点は何ですか（複数回答）



1. 周辺環境の良さ
2. 家族との物理的距離
3. 居室の設備の使いやすさ
4. 家族や友人等が来訪できる居室の設備
5. 共用設備(食堂・浴室・洗濯室等)の使いやすさ
6. **緊急時の対応**
7. 生活上のプライバシーが保てること
8. 外出等、生活行動が自由であること
9. 入居金・月額費用の水準
10. 食事
11. 安否確認・生活相談のサービスが受けられること
12. **適切な医療・介護サービス等が受けられること**
13. 入居前の生活が概ね継続できること
14. 友人ができる等新しい生活があること
15. その他

問11. 入居時重視したこと/入居して満足したこと 入居して期待はずれ/今後重視すること (複数回答)



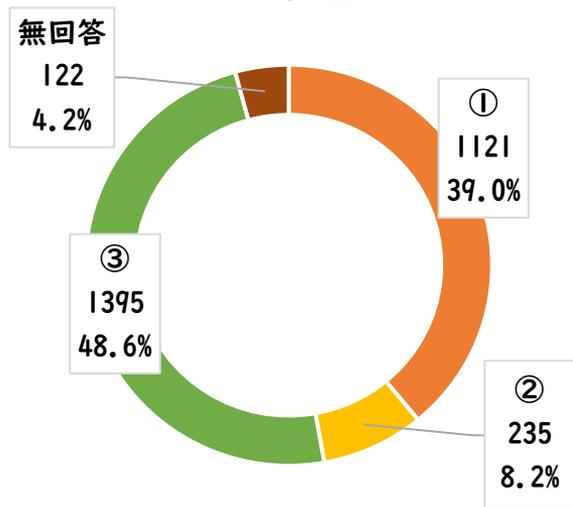
問14. 居室の設備仕様について

・浴室は
「設置されており、使っている」39.0%、「設置されているが、使っていない」8.2%、「設置されていない」48.6%となっている。

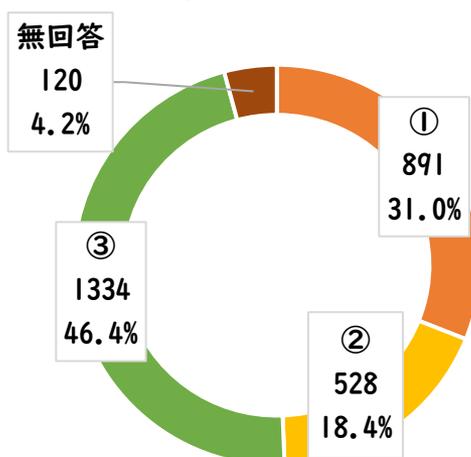
・キッチン
「設置されており、使っている」31.0%、「設置されているが、使っていない」18.4%、「設置されていない」46.4%となっている。

・洗濯機を置くスペースは
「設置されており、使っている」35.6%、「設置されているが、使っていない」4.9%、「設置されていない」55.5%となっている。

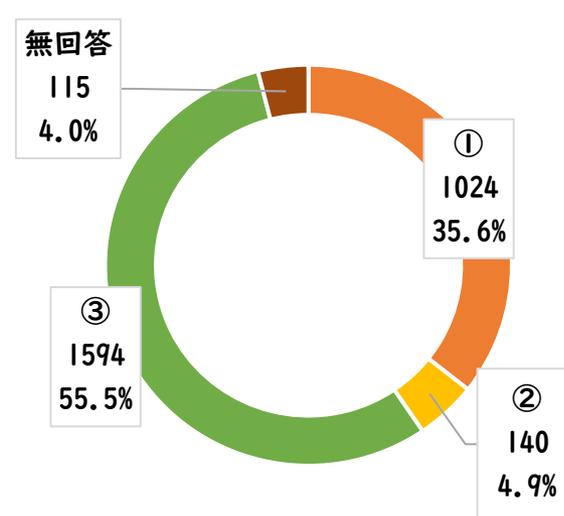
浴室



キッチン



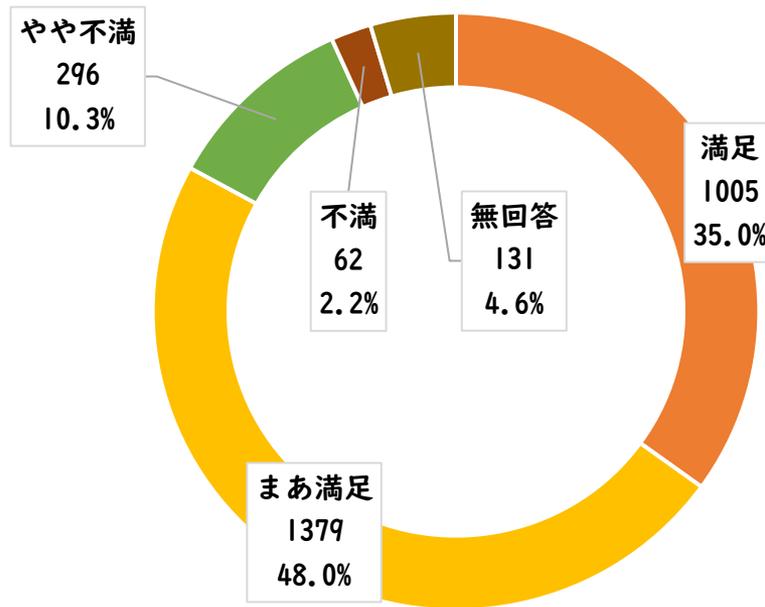
洗濯機を置くスペース



- ①設置されており、使っている
- ②設置されているが、使っていない
- ③設置されていない

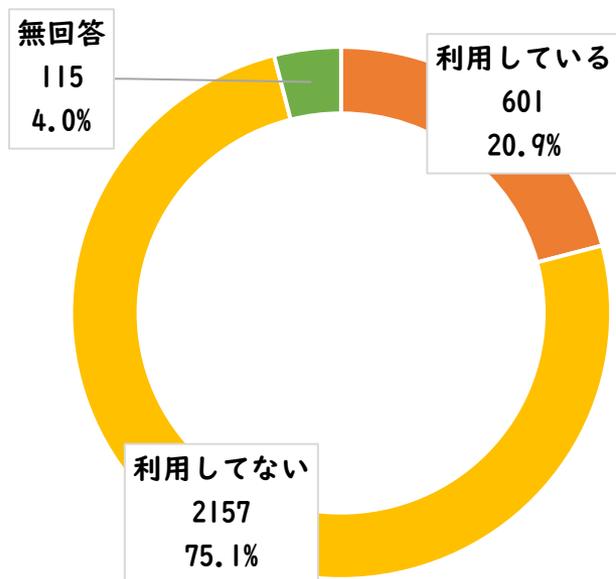
問15. 問14の居室の設備仕様についての満足度

・満足度は「満足」35.0%、「まあ満足」48.0%、「やや不満」10.3%、「不満」2.2%となっている。



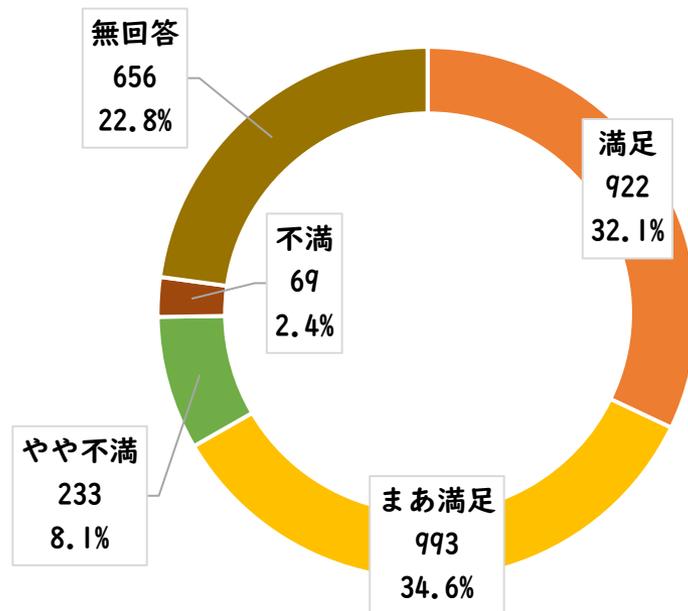
問16. 日頃インターネット を利用していますか

・日頃インターネットは「利用している」20.9%、「利用していない」75.1%となっている。



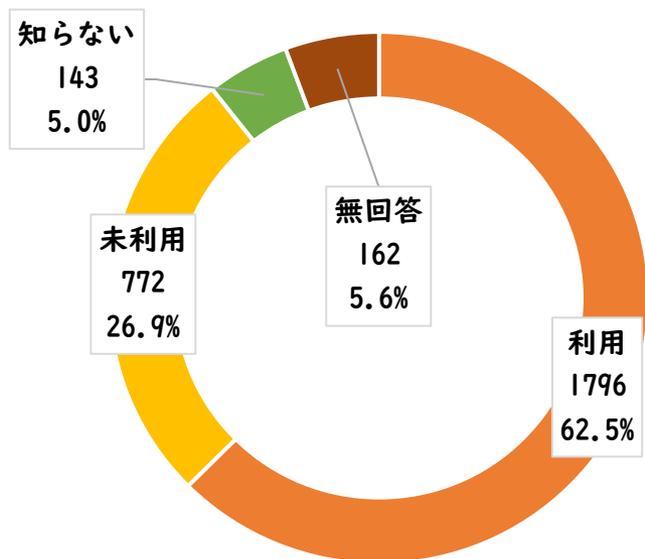
問17. 問16についての 満足度

・満足度は「満足」32.1%、「まあ満足」34.6%、「やや不満」8.1%、「不満」2.4%となっている。



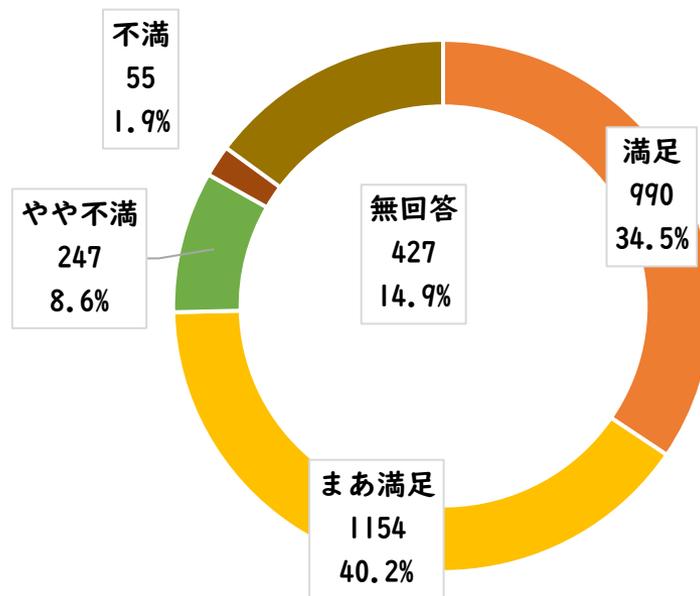
問18. 心身状態が悪いとき、生活上困ったことがあるとき等、相談サービスを利用（管理者や職員に話をする等）されていますか

・相談サービスは「利用したことがある」62.5%、「利用したことがない」26.9%、「サービスを知らない」5.0%となっている。



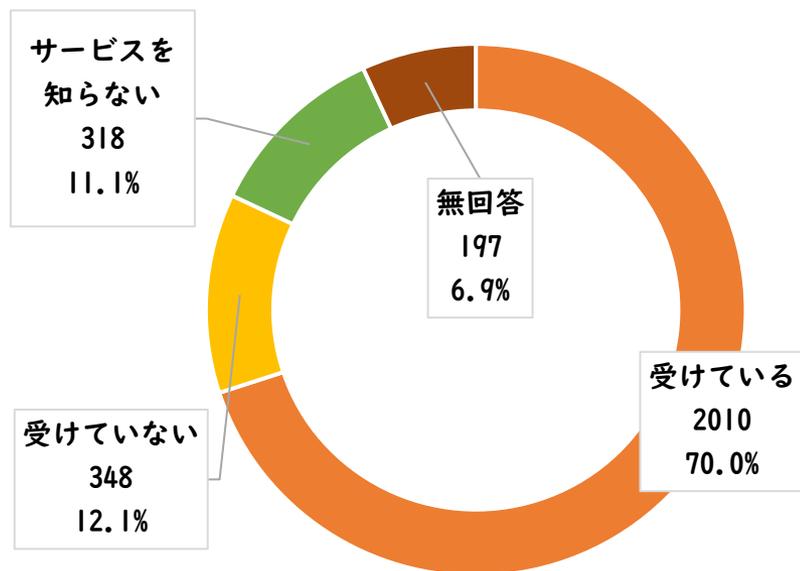
問19. 問18についての満足度

・満足度は「満足」34.5%、「まあ満足」40.2%、「やや不満」8.6%、「不満」1.9%となっている。



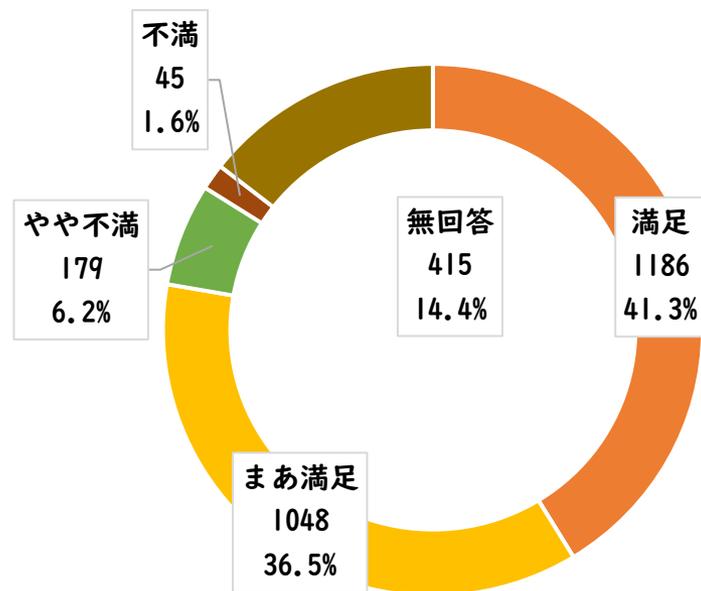
問20. 安否確認サービスを受けていますか

・安否確認サービスを「受けている」70.0%、「受けていない」12.1%、「サービスを知らない」11.1%、「サービスを知らない」11.1%となっている。



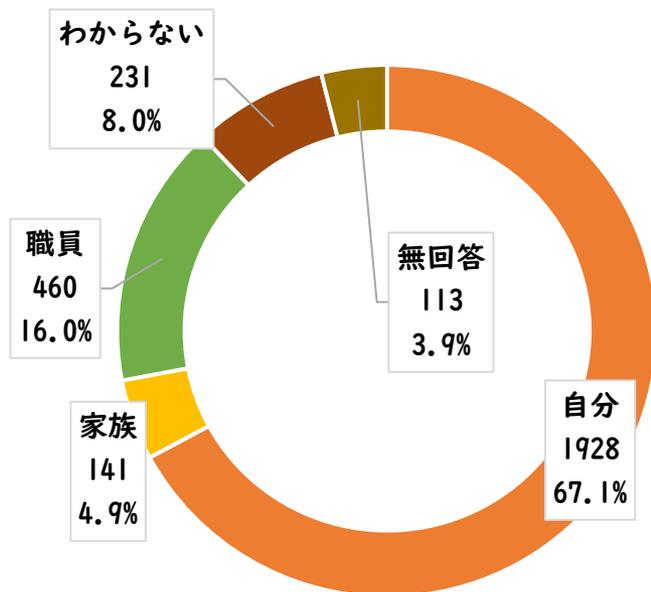
問21. 問20についての満足度

・満足度は「満足」41.3%、「まあ満足」36.5%、「やや不満」6.2%、「不満」1.6%となっている。



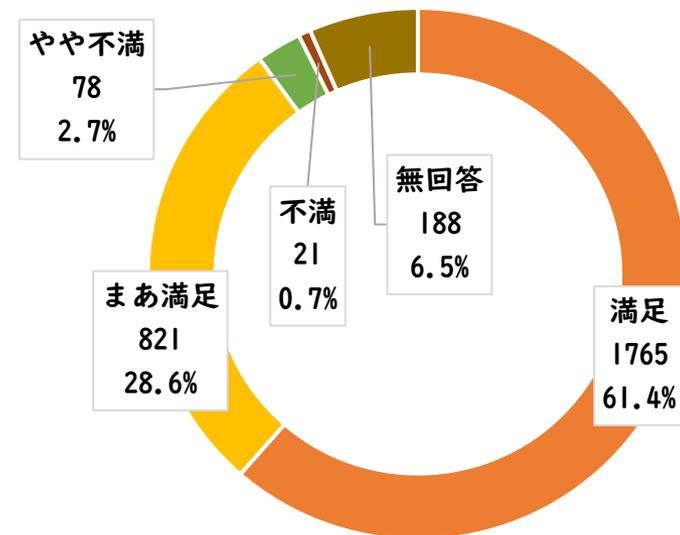
問22. 居室の鍵はご自分で管理されていますか

・居室の鍵は「自分で管理」67.1%、「家族が管理」4.9%、「住宅側職員が管理」16.0%、「持っていないのでわからない」8.0%となっている。



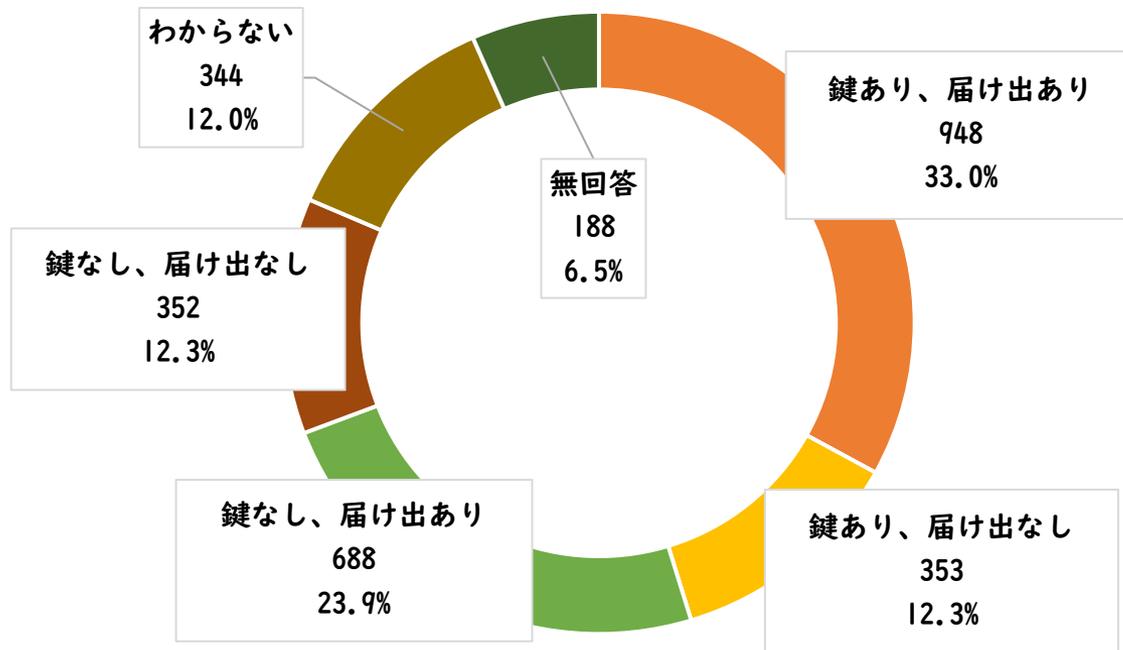
問23. 問22についての満足度

・満足度は「満足」61.4%、「まあ満足」28.6%、「やや不満」2.7%、「不満」0.7%となっている。



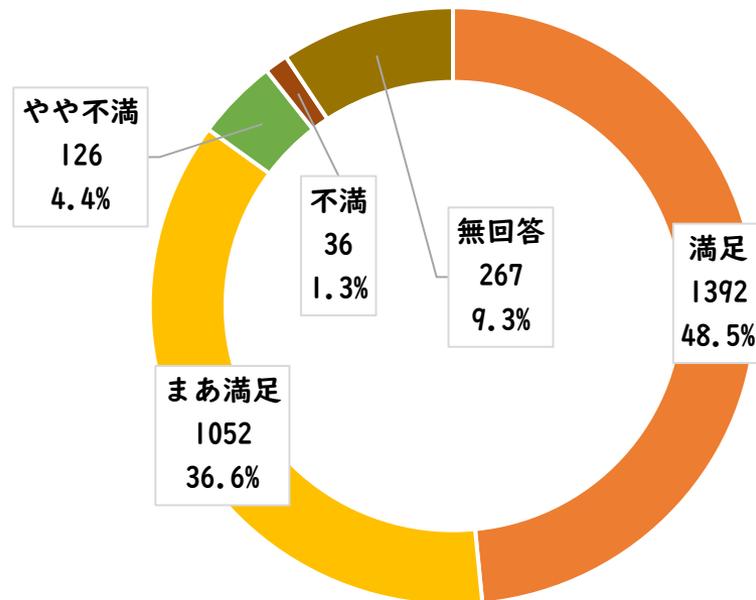
問24. 建物入り口の鍵について

- ・住宅の建物入り口の鍵は
「鍵がかかっており、外出時は管理人などに外出の連絡（届け出）をしなくてはならない」
33.0%、
 - 「鍵がかかっているが、外出時は管理人などに外出の連絡（届け出）をしなくてもよい」
12.3%、
 - 「鍵はかかっていないが、外出時は管理人などに外出等の連絡（届け出）をしなくてはならない」
23.9%
 - 「鍵はかかっておらず、外出時に管理人などに外出等の連絡（届け出）も必要ない」
12.3%
 - 「外出しないのでわからない」
12.0%
- となっている。



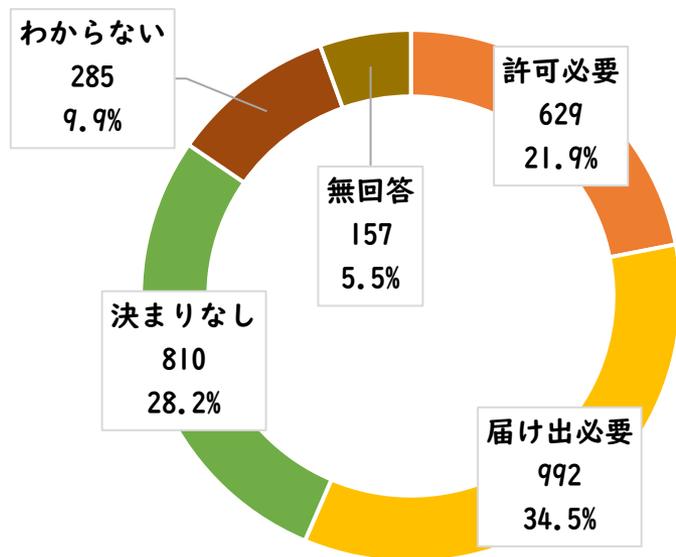
問25. 問24についての満足度

- ・満足度は「満足」48.5%、「まあ満足」36.6%、「やや不満」4.4%、「不満」1.3%となっている。



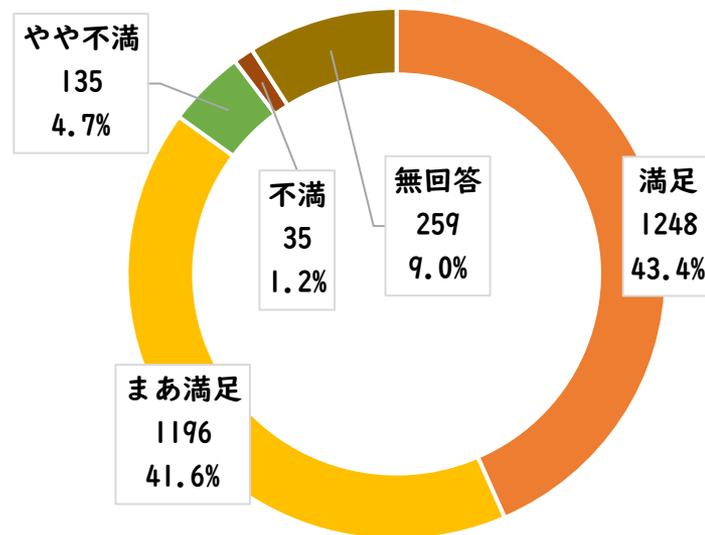
問26. 住宅への来訪（ご家族やご友人等の訪問）の決まりについて

・来訪の決まりは「管理人などに許可を取らなければならない」21.9%、「管理人などに連絡（届け出）が必要」34.5%、「特に決まりはない」28.2%、「わからない」9.9%となっている。



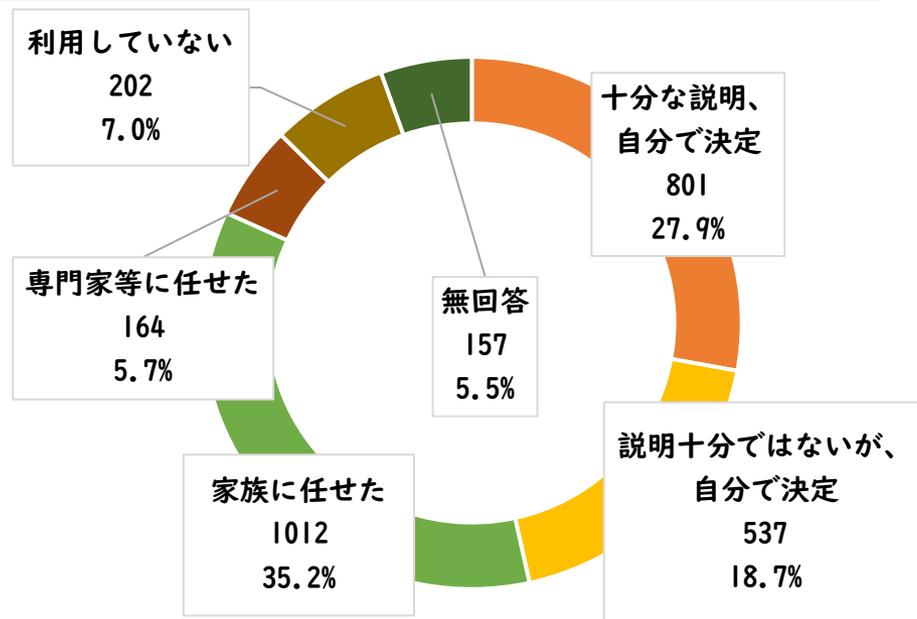
問27. 問26についての満足度

・満足度は「満足」43.4%、「まあ満足」41.6%、「やや不満」4.7%、「不満」1.2%となっている。



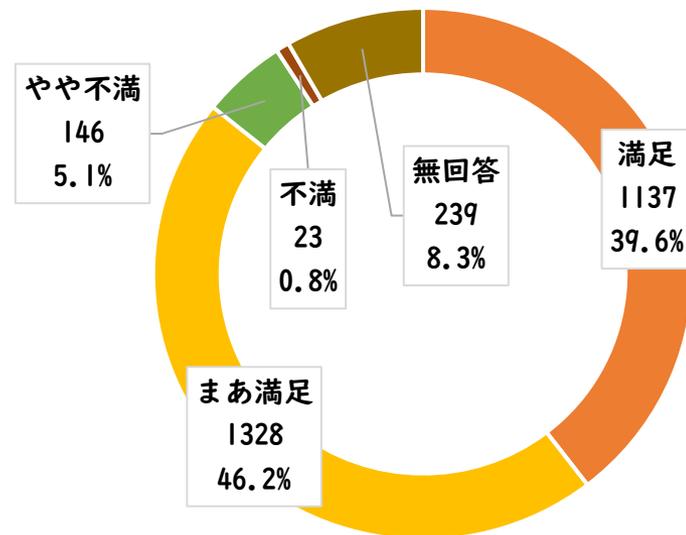
問28. 医療・生活支援・介護サービスの利用はどのように決定しましたか

・サービス利用の決定は「十分な説明を受け、自分で決定」27.9%、「十分とは言えないが、説明を受けて自分で決定」18.7%、「家族にまかせた」35.2%「専門家等にまかせた」5.7%、「利用していない」7.0%となっている。



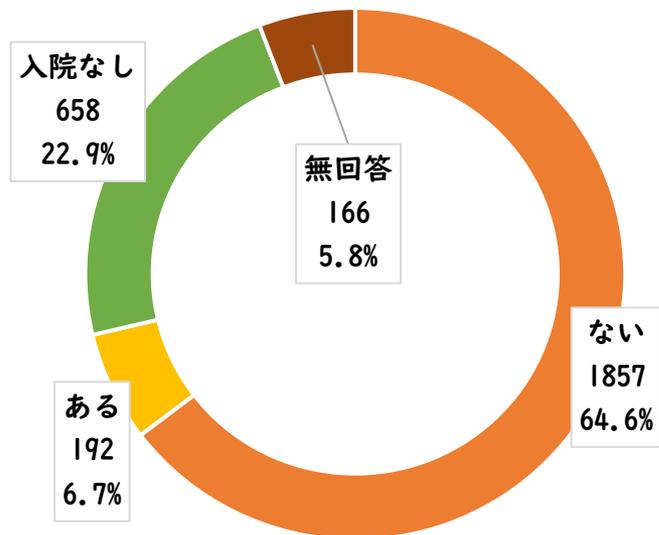
問29. 問28についての満足度

・満足度は「満足」39.6%、「まあ満足」46.2%、「やや不満」5.1%、「不満」0.8%となっている。



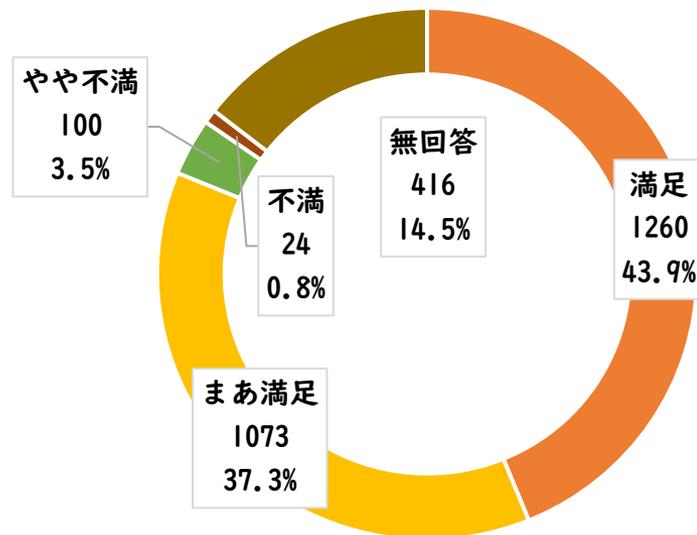
問30. 心身の状態が悪くなったときや医療機関への入院等があったときに、転居や居室の変更を提案されたことはありますか

・変更の提案は「ない」64.6%、「ある」6.7%、「状態が悪くなったことや入院がない」22.9%となっている。



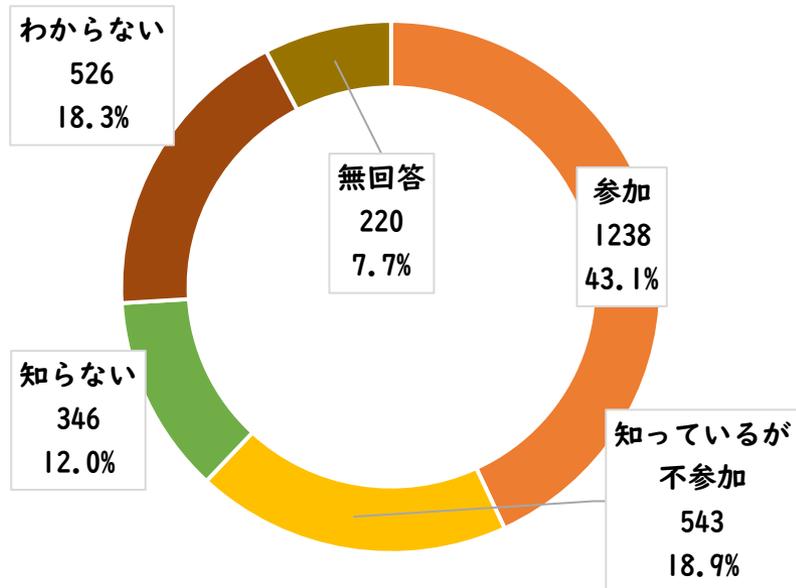
問31. 問30についての満足度

・満足度は「満足」43.9%、「まあ満足」37.3%、「やや不満」3.5%、「不満」0.8%となっている。



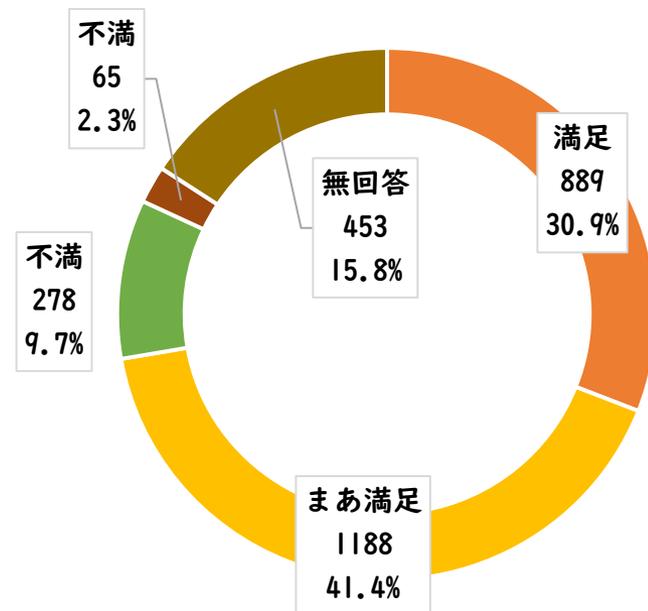
問32. 住宅の取り組んでいる健康維持・介護予防に参加していますか

・住宅の取り組みには「参加している」43.1%、「取り組みは知っているが参加していない」18.9%、「催しがあることを知らない」12.0%、「わからない」18.3%となっている。



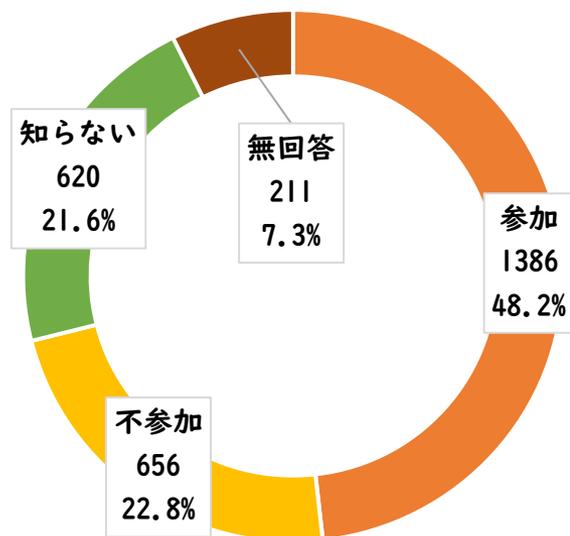
問33. 問32についての満足度

・満足度は「満足」30.9%、「まあ満足」41.4%、「やや不満」9.7%、「不満」2.3%となっている。



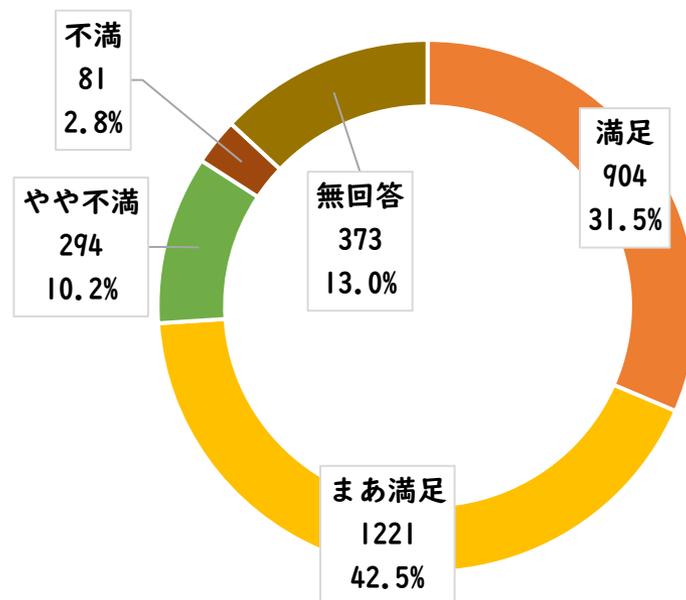
問34. 住宅や地域の催しに参加されていますか

・催しの参加については「催しがあることを知っており、参加している」48.2%、「催しがあることを知っているが、参加していない」22.8%、「催しがあることを知らない」21.6%となっている。



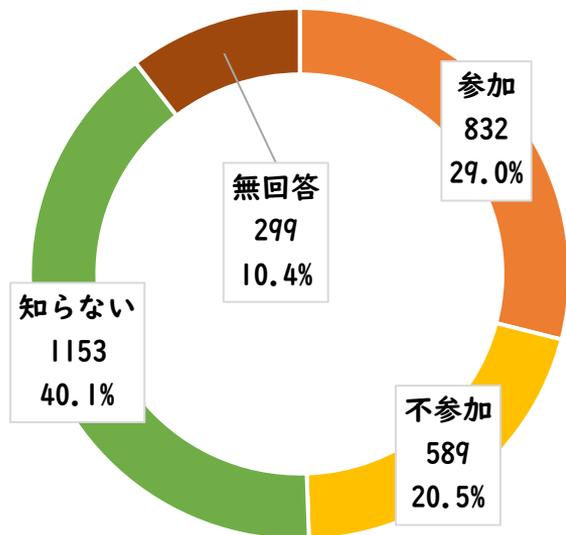
問35. 問34についての満足度

・満足度は「満足」31.5%、「まあ満足」42.5%、「やや不満」10.2%、「不満」2.8%となっている。



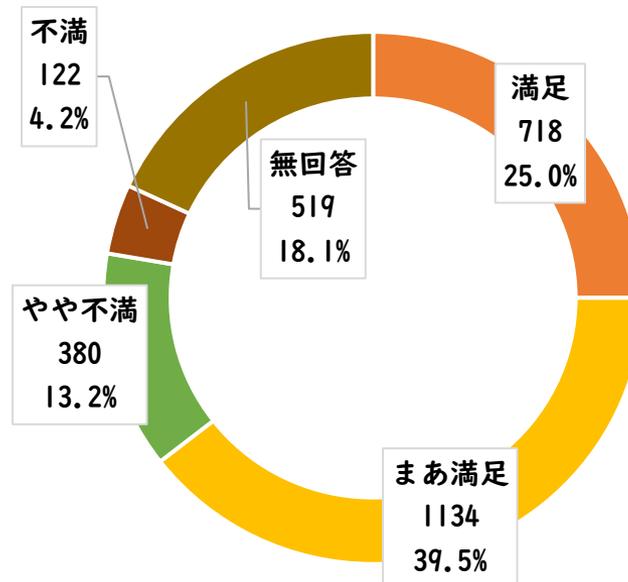
問36. 火災や地震災害等の訓練に地域の方々と参加されていますか

・非常時の訓練は「定期的に参加している」29.0%、「お知らせはあるが、参加していない」20.5%、「訓練があることを知らない」40.1%となっている。



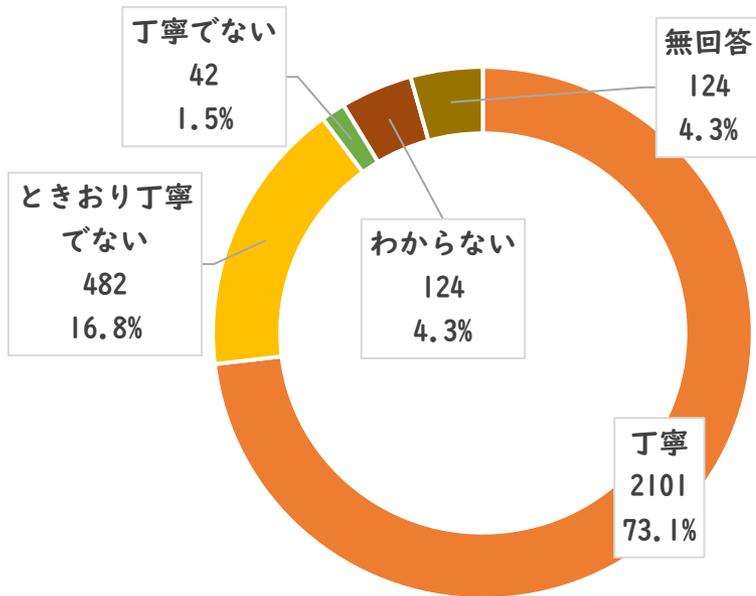
問37. 問36についての満足度

・満足度は「満足」25.0%、「まあ満足」39.5%、「やや不満」13.2%、「不満」4.2%となっている。



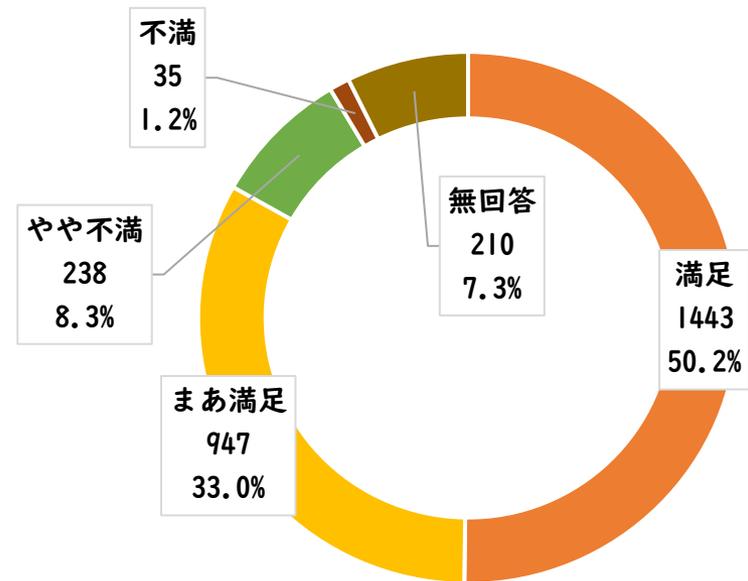
問38. 管理人・職員の言葉 使いや応対について

・言葉使いや応対は「丁寧である」73.1%、「ときおり丁寧でないことがある」16.8%、「丁寧ではない」1.5%、「わからない」4.3%となっている。



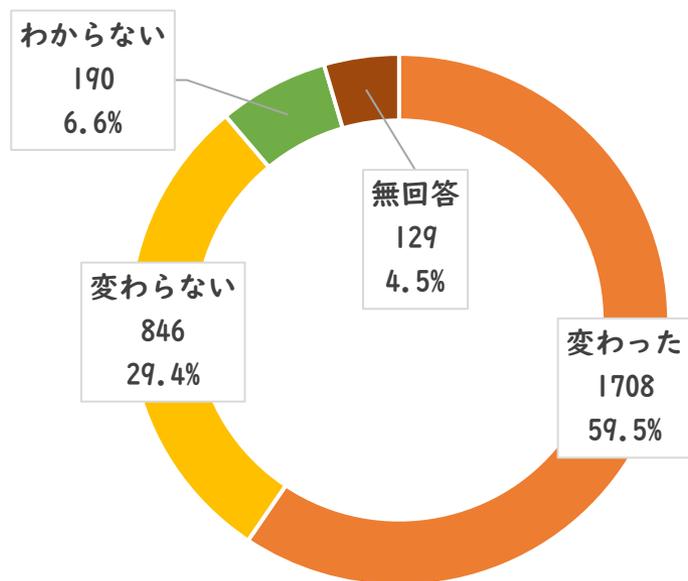
問39. 問38についての 満足度

・満足度は「満足」50.2%、「まあ満足」33.0%、「やや不満」8.3%、「不満」1.2%となっている。



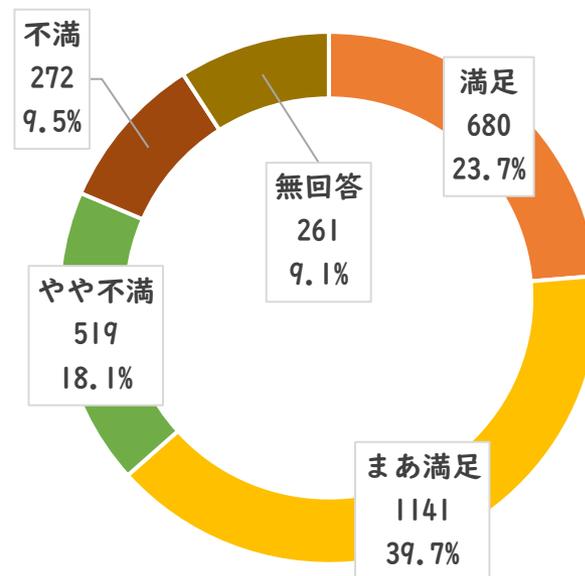
問40. コロナの流行で生活が変わりましたか

・コロナの流行で生活は「変わった」59.5%、「変わらない」29.4%、「わからない」6.6%となっている。



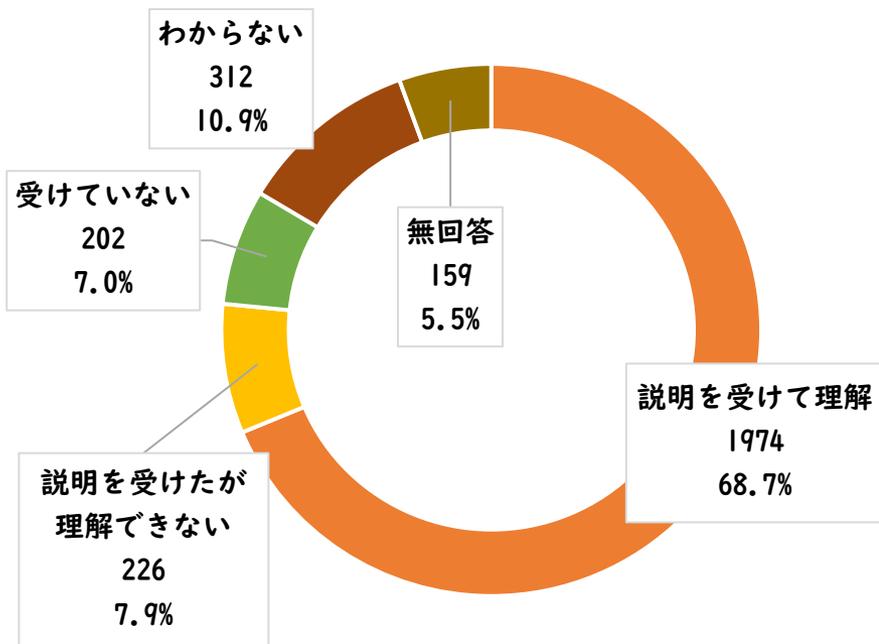
問41. 問40についての満足度

・満足度は「満足」23.7%、「まあ満足」39.7%、「やや不満」18.1%、「不満」9.5%となっている。



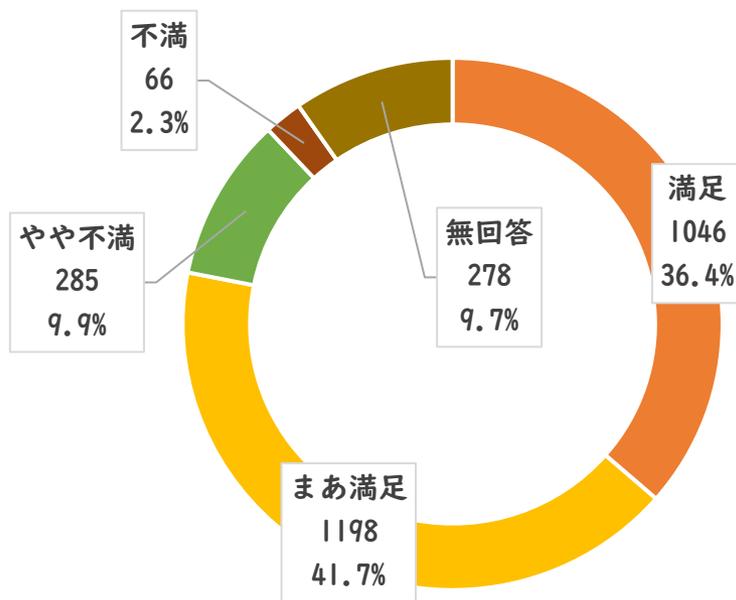
問42. コロナ禍で、生活上気を付けることの説明を受けましたか

・コロナ禍においての説明は「説明を受けて理解できた」68.7%、「説明を受けたが理解できなかった」7.9%、「説明を受けていない」7.0%、「わからない」10.9%となっている。



問43. 問42についての満足度

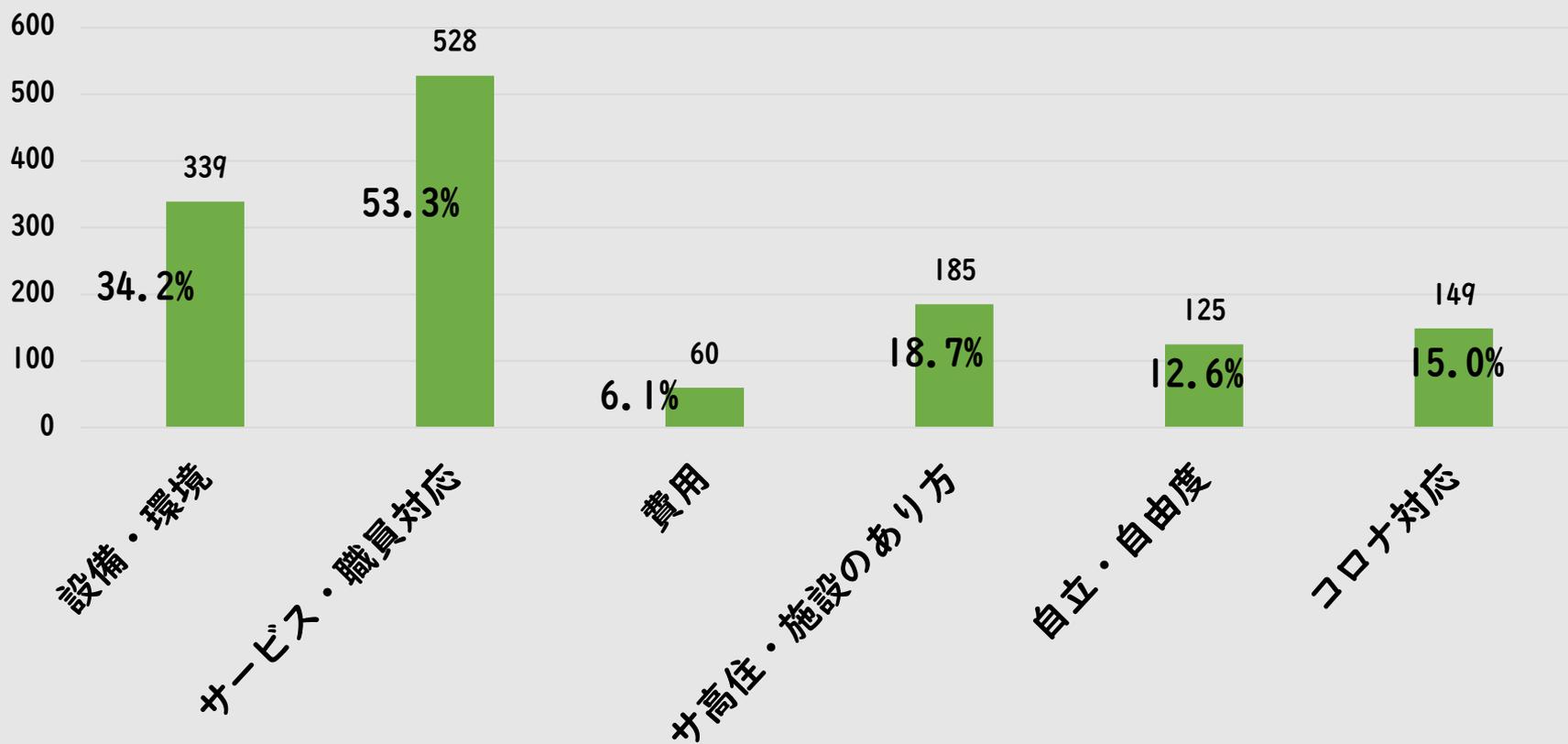
・満足度は「満足」36.4%、「まあ満足」41.7%、「やや不満」9.9%、「不満」2.3%となっている。



自由回答では、設備、職員、食事など幅広い項目について991件のご意見をいただきました。その内容を6つにまとめています。

自由記述：内容の分類

記述内容 (N = 991)



設備・環境

*個人の特定を避けるために一部表現を変更いたしました。

- 「収納場所がほしい。キッチンに収納場所と流し台がもう少し広く使い勝手が良い様考慮してほしい。自炊することによる能力の維持にもつながると思う。」
- 「どこへ行くにしてもタクシーを呼ばなければならないからすぐ行く事はできません。ちょっと遠いので困っています。」

※その他の内容…トイレ・浴槽、散歩コース、インターネット設備など



設備・環境について、339件（34.2%、N=991件）の記述がありました。身体的な状況が変化したときに安全に暮らすことができるかどうかについての不安な気持ち、具体的なご自身の居室・共同空間等生活環境改善への提案まで幅広くご意見をいただいています。

サービス・職員対応

*個人の特定を避けるために一部表現を変更いたしました。

- 「元気な時も体調をくずした時も職員の方々の迅速・丁寧・的確な対応に助けられています。」
- 「朝の挨拶廻りの時もう少し丁寧に聞いてほしい。」
- 「食事の量と美味しさは入居者にとって重要で大きな問題です。食事の時間が楽しみとなるようさらに吟味してくだされば幸いです。」

※その他の内容…レクリエーション活動やイベントの実施、安否確認などのサービスの有無



サービス・職員対応について、528件（53.3.2%、N=991件）の記述がありました。安否確認、相談、食事等サービスについてのご要望から感謝の気持ちまで多くの記述がありました。

費用

*個人の特定を避けるために一部表現を変更いたしました。

- 「介護保険内でサービスを受けることが困難なため、金額負担分の費用が大きく長期的な入居に不安を感じる。」
- 「入居費がやや高額である。しかも食事費、介護費等々すべて値上げの半面、年金は減らされ、治療費も値上げされて、今後の支払いが心配である。」

※その他の内容…生活介護サービス料など個々の項目の料金額、請求額の不透明さなど



費用について、60件（6.1%、N=991件）の記述がありました。将来の費用負担への不安、請求書についてよくわからないといった声がありました。ここでは、疑問や不安の声を中心に取り上げました。

サ高住・施設のあり方

*個人の特定を避けるために一部表現を変更いたしました。

- 「入居当初は活気があり澆刺としていた施設も、5年も経つと入居者の認知症を伴う超高齢化が進み、コロナ禍も相まって雰囲気の様変わりした。サークル活動等も休止となり、今後コロナが収まり復活してもできる状態の人がいないのが現状、本来のサ高住から離れてしまったような気がする。また、この5年の間に施設長が数回変わり、その度ごとに方針が見えにくくなり、小さな要望さえ届かないと感じる。」
- 「自立を前提とした施設なので、介護度が進んだ場合どこまで住み続けられるのかが不安です。」
- 「介護保険、デイサービスがつかえない。外からのヘルパーさんかサ高住のヘルパーさんかどっちかに決めなければならない。」

※その他の内容…施設における人員不足、夜間・緊急時体制など



サ高住・施設のあり方について、185件（18.7%、N=991件）の記述がありました。住宅の運営についてのご意見、住み続けることへの不安な気持ち等の記述がありました。ここでは疑問や不安の声を中心に取り上げています。

自立・自由度

*個人の特定を避けるために一部表現を変更いたしました。

- 「適度な見守りを受けながら自立した生活が保たれている。」
- 「退院後、[高齢と] 病後の安全のため、階を移動しました。移動先の階には職員が常駐しており、24時間体制で入居者の安全を見守り、各個室はロックなして職員に自由に出入りされている。プライバシーも保たれていません。」
- 「現在入居費用の請求及び入金等の手続きは一切施設と入居者の保護者との間で行われており、入居者である私の関知するところとなっていない。これは入居者が高齢ゆえの配慮と思われるが、私の場合は本人も支払いの内容については承知していたいと思うものです。」



自立・自由度については、125件（12.6%、N=991件）の記述がありました。自立した生活への支援へのご意見・ご要望を中心に記載がありました。

コロナ対応

*個人の特定を避けるために一部表現を変更いたしました。

- 「コロナ禍ご時世によりとても制約がある生活、家族が部屋に入る事ができないなどつらい生活が続いてはいますが、スタッフの方々が懸命に尽くして対応して下さっている毎日です。」
- 「一般の施設では外出・面会禁止というところが多い中、サ高住は自由度が高く高齢者が住むマンション感覚で外出面会もできるのが家族にとっても本人にとってもありがたいと思いこちらを選びました。」
- 「コロナ禍で家族・友人の来訪が厳しく制限され外出もできない状況であるのがとてもさみしい。ある程度自由がきくのが魅力であったが、今はそれがまったくできない。」



コロナ対応については、149件（15.0%、N=991件）の記述がありました。コロナ禍の生活における住宅の対応について感謝や不満など記載がありました。