

「サービス付き高齢者向け住宅に関するアンケート調査」
の結果のご報告

2017年7月

サービス付き
高齢者向け住宅に
ご入居中の皆さまへ
専用相談窓口
にお電話ください

先日入院したんだけど、
入院期間中のサービス付き住宅の
費用の支払いを求められたの。
どうしてかしら？

往診医や
ヘルパーさんと
気が合わない。
変更できないの？

契約した
内容と実際が
違うんだけど。



サービス付き高齢者向け住宅 ご入居中の皆さま専用相談窓口 **無料**

サ住協では、お住まいの住宅または生活に関する相談・苦情解決のお手伝いをしています。
何かお困りの点がございましたら、お気軽に電話またはメールでご相談ください。

☎ 03-6433-2200 ✉ info@kosenchin.jp

●受付日:月～金曜(祝日を除く) ●受付時間:午前9時～午後5時

[事務局]〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番8号 品川シーサイドイーストタワー3階

当窓口では、サービス付き高齢者向け住宅の斡旋や紹介はいたしません。

●お聞きした個人情報は、サービス付き高齢者向け住宅協会にて管理させていただきます。第三者に開示・漏洩することはありません。●ご相談者さまが反社会的勢力であることが明らかになった場合や、恫喝的または脅迫的な言動があった場合、また公序良俗や社会的公正性に反する行為等に関連する事案の場合などにおいては、当協会は苦情等には応じませんので、ご了承ください。

ご挨拶

本年3月にサービス付き高齢者向け住宅協会（サ住協）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。

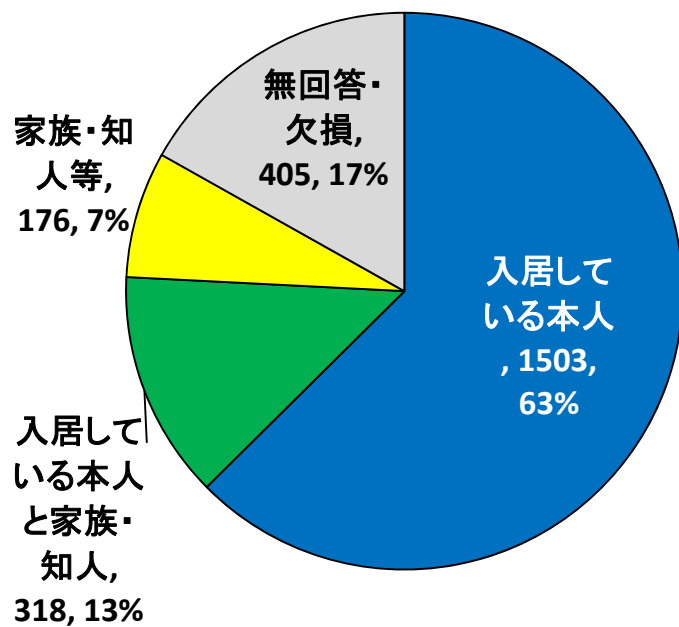
この度集計が終わりましたので、ご報告させていただきます。ご査収の程、よろしくお願いいたします。

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：36都道府県
 - ・サービス付き高齢者向け住宅協会会員
237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10,000件
- 有効回答 2,402件(113住宅)(回答率24.0%)
- 調査期間：2017年3月1日~3月31日

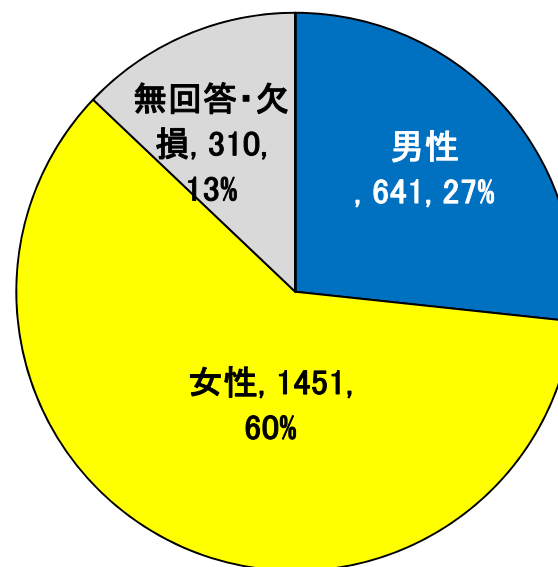
アンケート 記入者

・アンケートの記入者は「入居している本人」は63%、「入居している本人と家族・知人」13%、「家族・知人等」7%となっている。



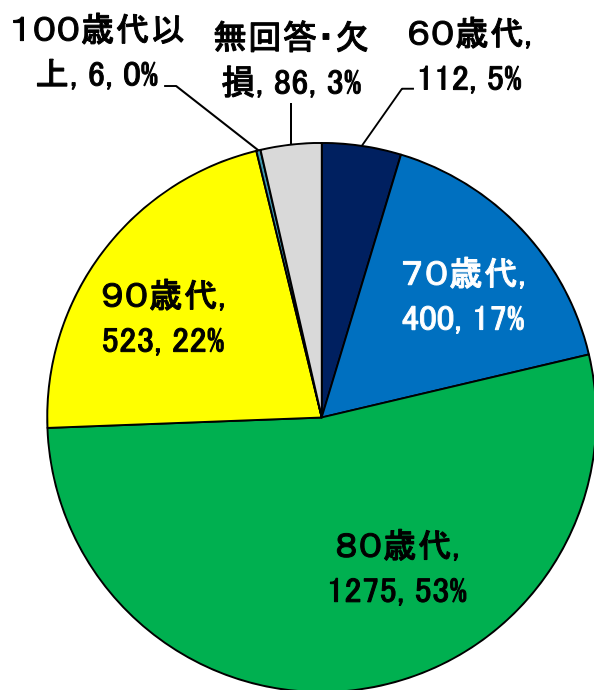
問1. 入居者の性別

・入居者の性別は「男性」27%、「女性」60%となっている。



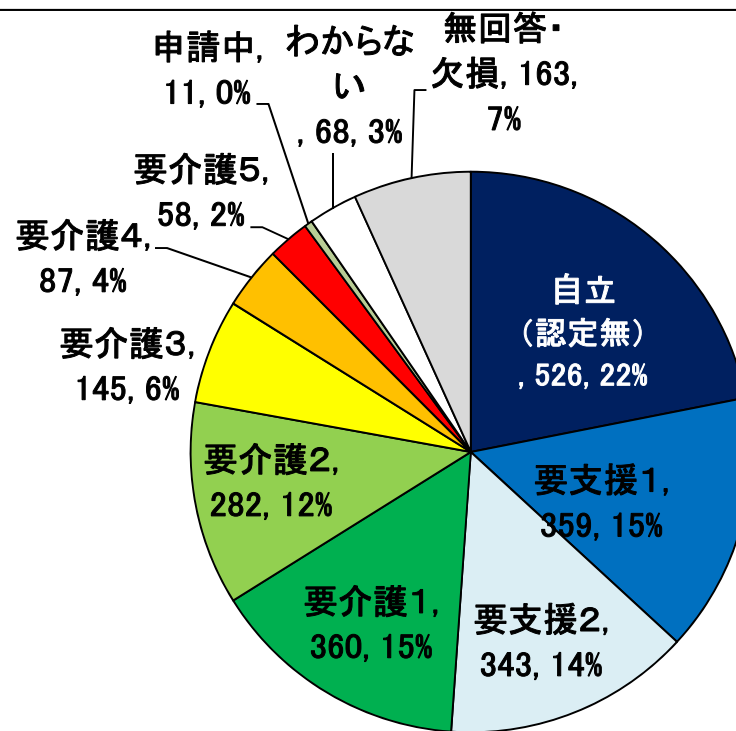
問2. 入居者の年齢

・入居者の年齢は60歳代5%、70歳代17%、80歳代53%、90歳代22%、100歳代以上0%となっている。



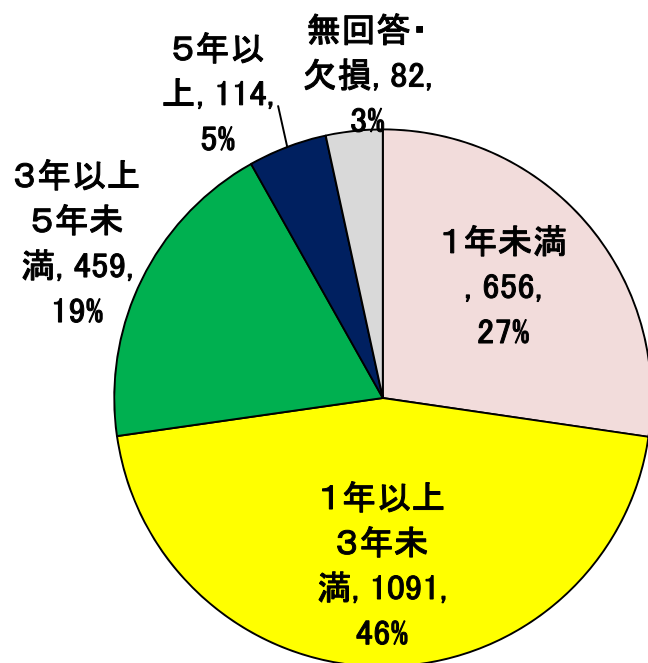
問3. 入居者の介護度

・入居者の介護度は「自立」22%、「要支援1」15%、「要支援2」14%、「要介護1」15%、「要介護2」12%、「要介護3」6%、「要介護4」4%、「要介護5」2%、「わからない」3%となっている。



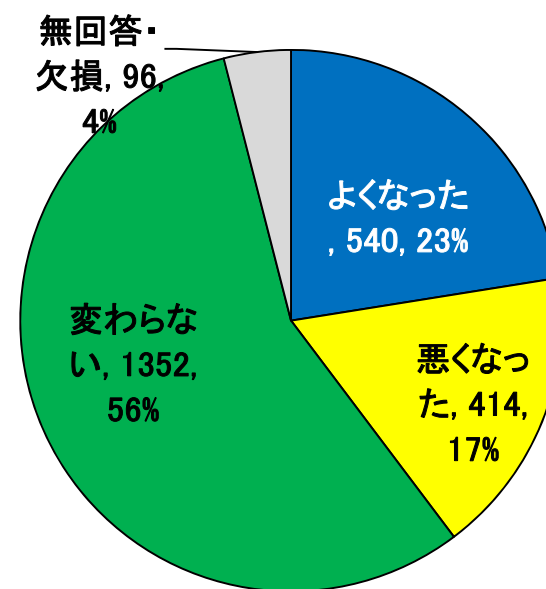
問4. 入居者の入居期間

・入居者の入居期間は「1年未満」27%、「1年以上3年未満」46%、「3年以上5年未満」19%、「5年以上」5%となっている。



問5. ご入居されて以降、心身状態に変化はありましたか。

・心身状態の変化は「よくなった」23%、「悪くなった」17%、「変わらない」56%となっている。

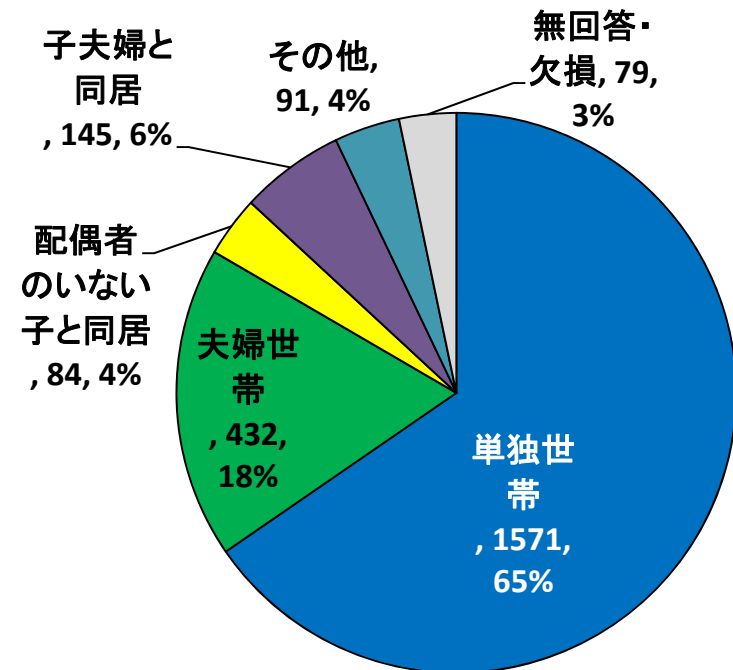
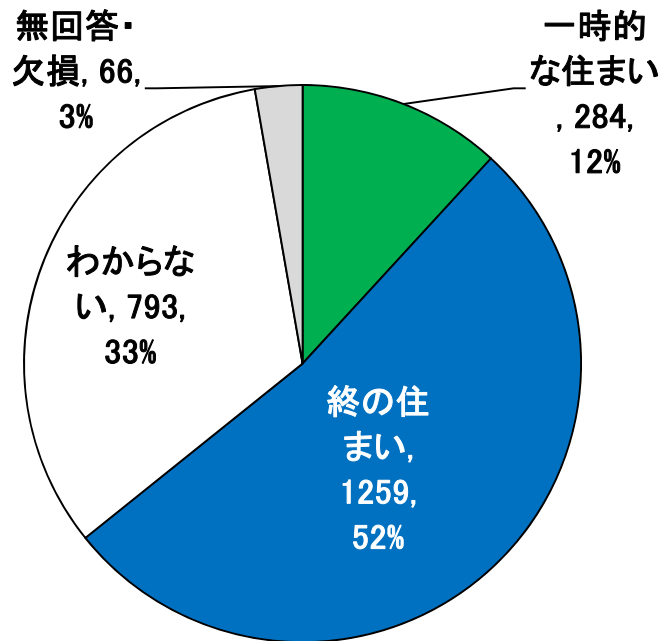


問6. 入居当時、現在のサービス付き高齢者向け住宅にどのくらいの期間、生活するご予定でしたか。

問7. あなたのご入居当時の世帯状況を教えてください。

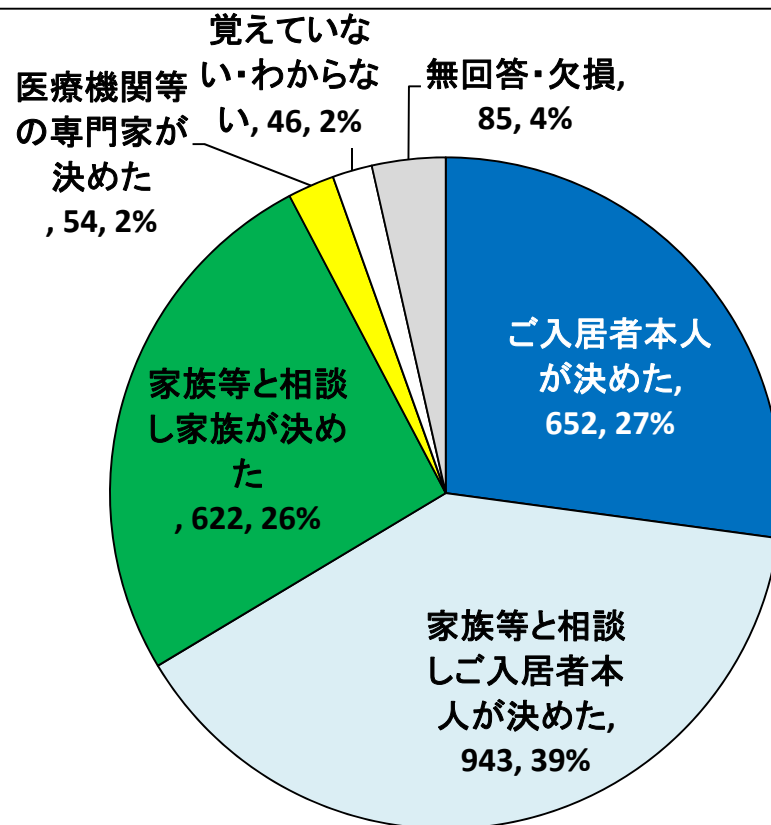
・入居当時の入居予定期間は「一時的な住まい」12%、「終の住まい」52%、「わからない」33%となっている。

・入居当時の世帯状況は「単独世帯」65%、「夫婦世帯」18%、「配偶者のいない子と同居」4%、「子夫婦と同居」6%、「その他」4%となっている。

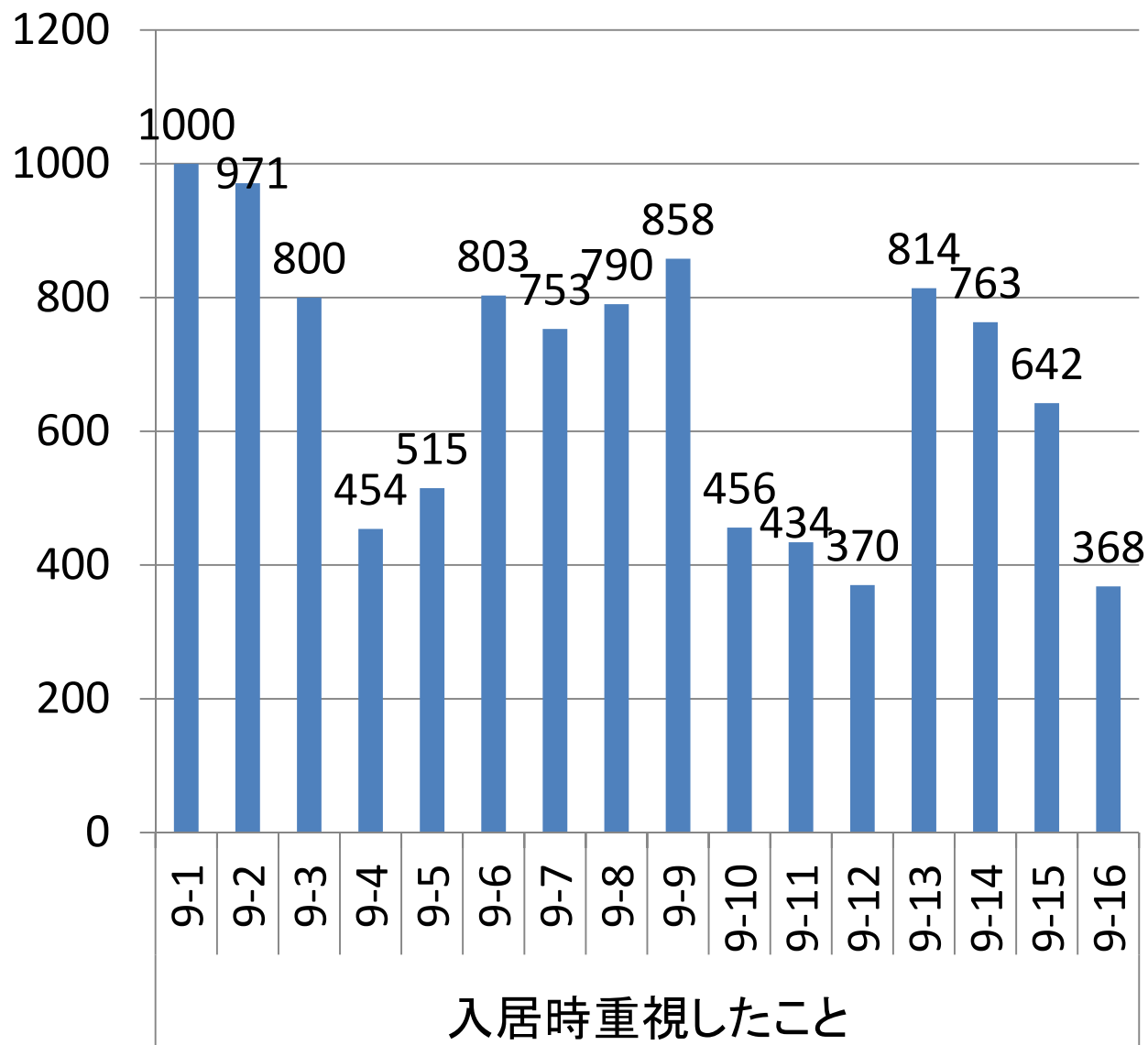


問8 . ご入居の際の決定の状況について 教えてください。

・入居の際の決定状況は「入居者本人が決めた」27%、「家族等と相談して入居者本人が決めた」39%、「家族等と相談して家族が決めた」26%、「医療機関等の専門家が決めた」2%、「覚えていない・わからない」2%となっている。



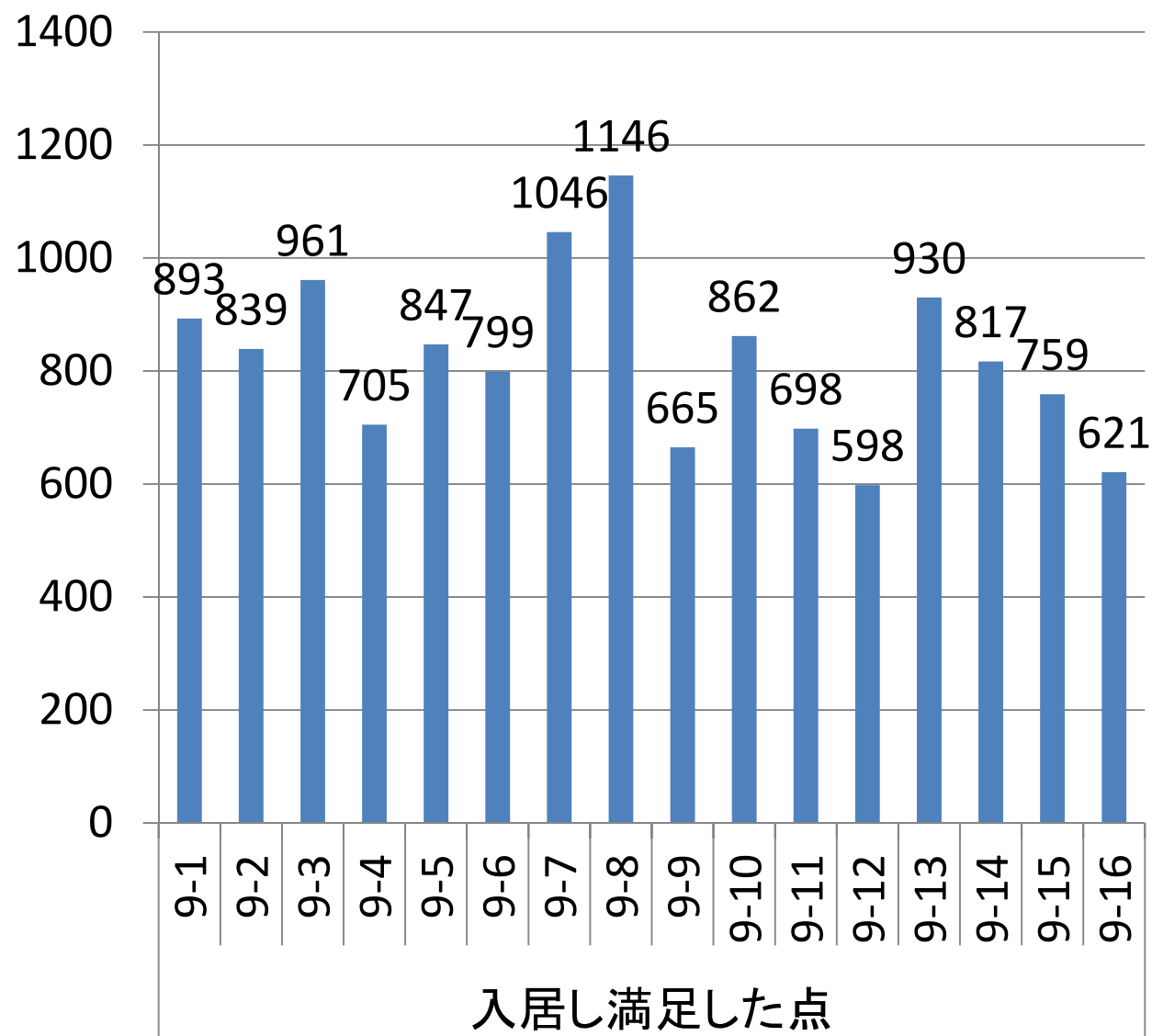
問9. ご入居を決定されるにあたって どのような点を重視されましたか (複数回答)



- 9-1 周辺環境
- 9-2 家族との距離
- 9-3 居室設備
- 9-4 家族、友人来訪設備
- 9-5 共用設備
- 9-6 緊急対応
- 9-7 プライバシー
- 9-8 外出等自由
- 9-9 費用水準
- 9-10 食事回数
- 9-11 食事内容
- 9-12 食事費用水準
- 9-13 安否確認生活相談
- 9-14 医療、介護サービス
- 9-15 入居前の生活の継続
- 9-16 友人など新しい生活

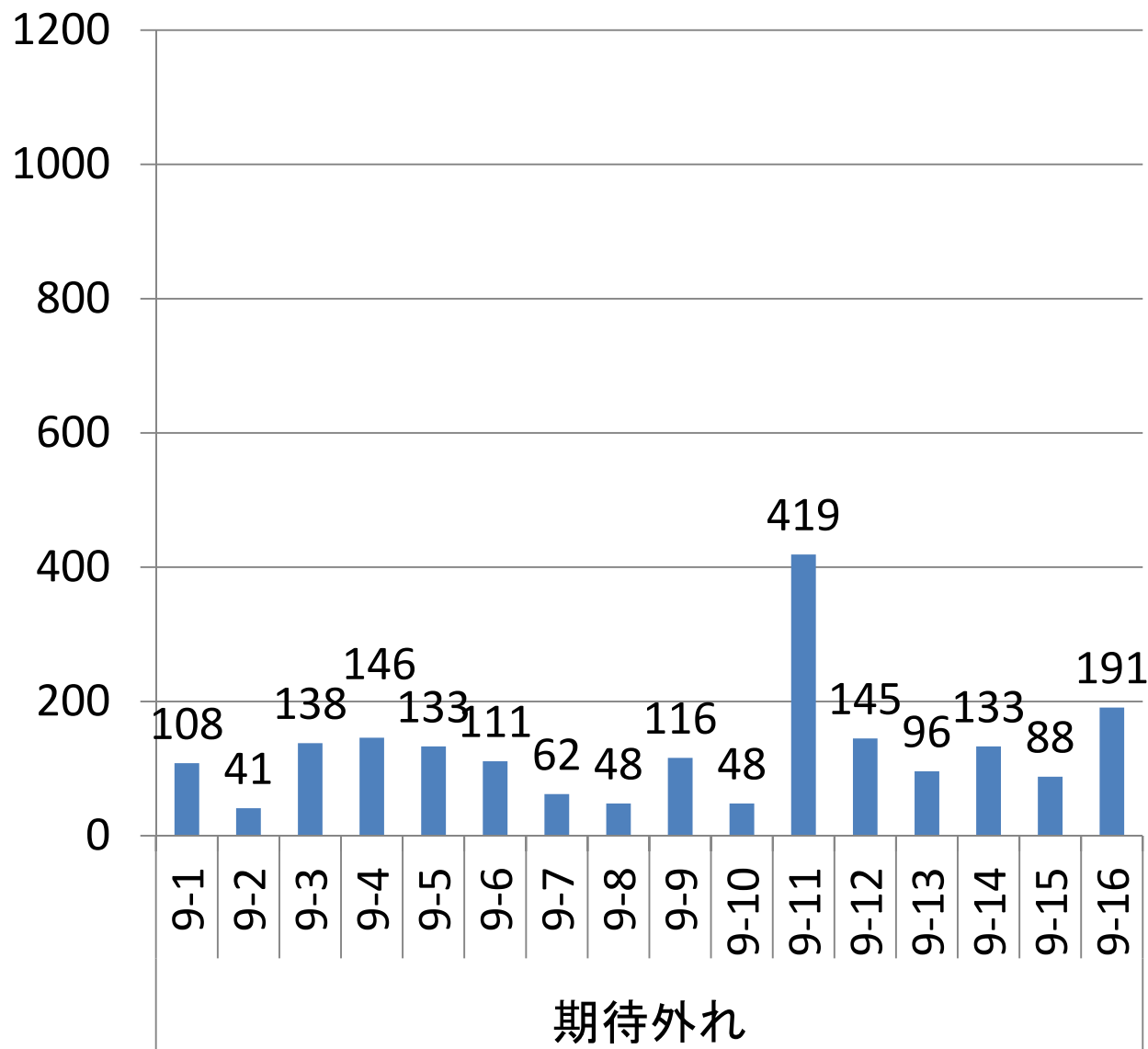
問9. 実際入居されてみて満足されている点

(複数回答)



- 9-1 周辺環境
- 9-2 家族との距離
- 9-3 居室設備
- 9-4 家族、友人来訪設備
- 9-5 共用設備
- 9-6 緊急対応
- 9-7 プライバシー
- 9-8 外出等自由
- 9-9 費用水準
- 9-10 食事回数
- 9-11 食事内容
- 9-12 食事費用水準
- 9-13 安否確認生活相談
- 9-14 医療、介護サービス
- 9-15 入居前の生活の継続
- 9-16 友人など新しい生活

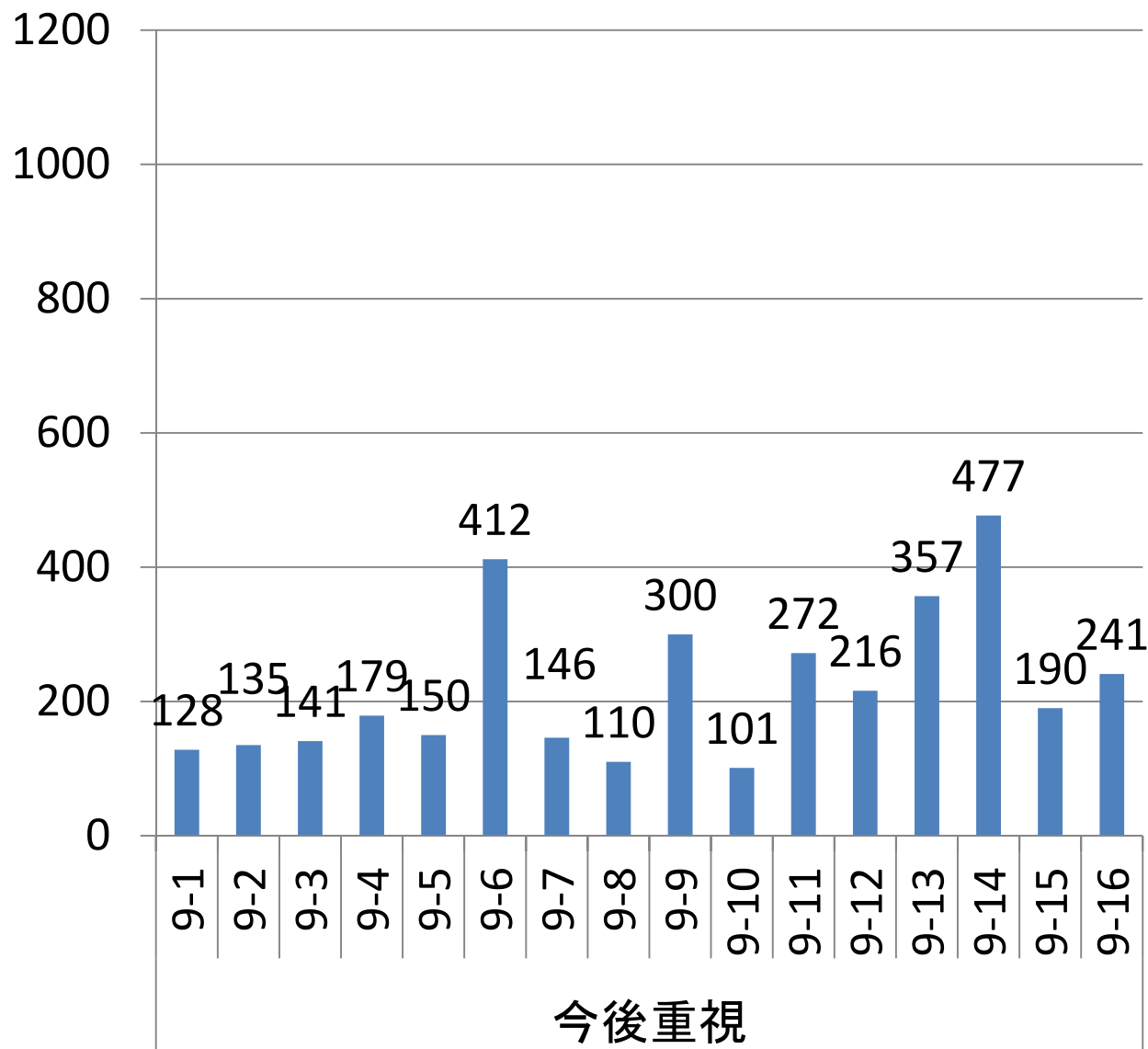
問9. 実際入居してみて 期待外れの点 (複数回答)



- 9-1 周辺環境
- 9-2 家族との距離
- 9-3 居室設備
- 9-4 家族、友人来訪設備
- 9-5 共用設備
- 9-6 緊急対応
- 9-7 プライバシー
- 9-8 外出等自由
- 9-9 費用水準
- 9-10 食事回数
- 9-11 食事内容
- 9-12 食事費用水準
- 9-13 安否確認生活相談
- 9-14 医療、介護サービス
- 9-15 入居前の生活の継続
- 9-16 友人など新しい生活

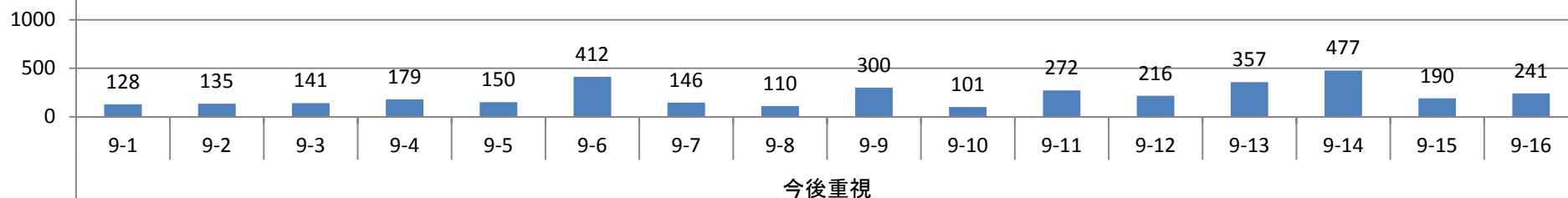
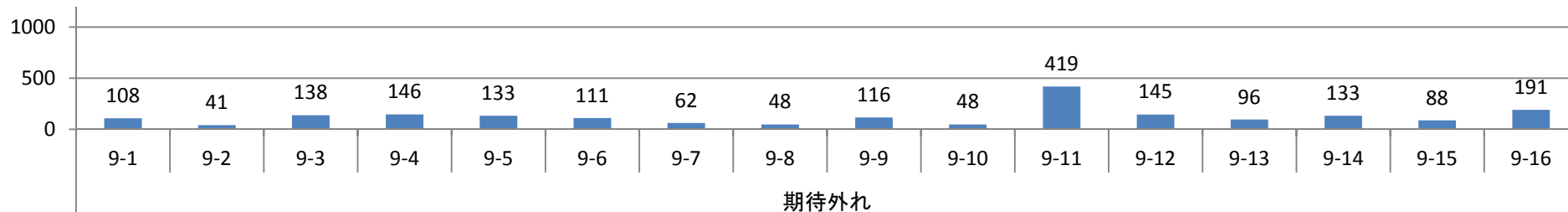
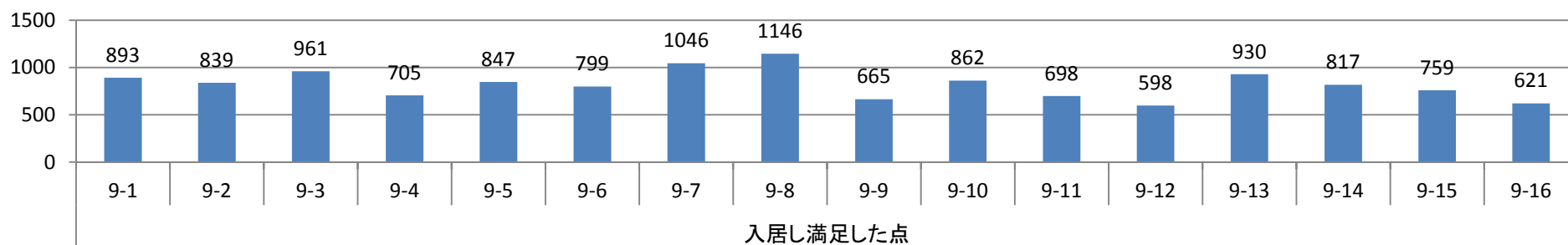
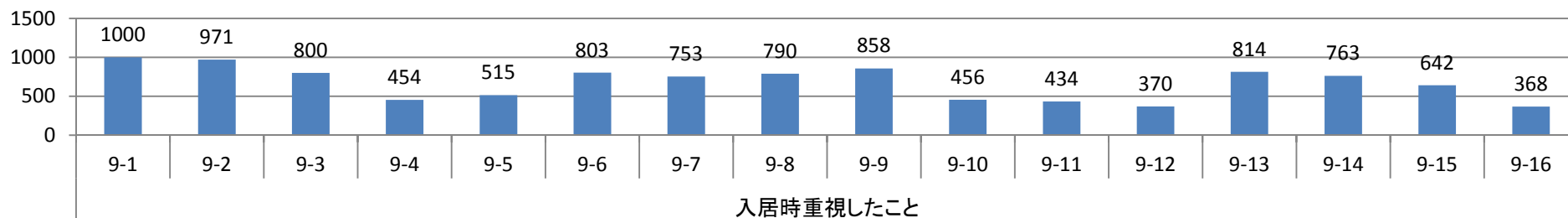
問9. あなたが現在の生活や これからの生活で重視している点

(複数回答)



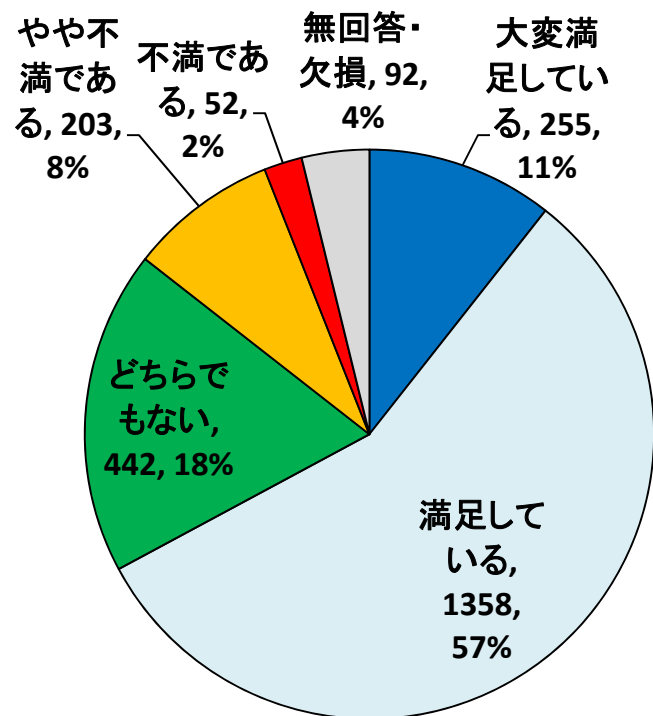
- 9-1 周辺環境
- 9-2 家族との距離
- 9-3 居室設備
- 9-4 家族、友人来訪設備
- 9-5 共用設備
- 9-6 緊急対応
- 9-7 プライバシー
- 9-8 外出等自由
- 9-9 費用水準
- 9-10 食事回数
- 9-11 食事内容
- 9-12 食事費用水準
- 9-13 安否確認生活相談
- 9-14 医療、介護サービス
- 9-15 入居前の生活の継続
- 9-16 友人など新しい生活

Q9. 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)



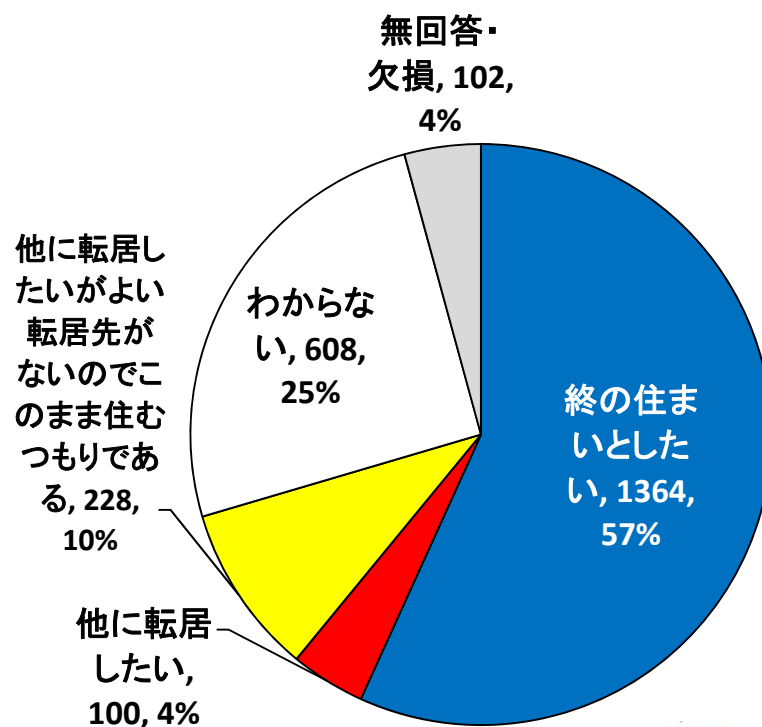
問10. あなたは、ご入居されて満足ですか。

・入居後の満足度は「大変満足している」11%、「満足している」57%、「どちらでもない」18%、「やや不満である」8%、「不満である」2%となっている。



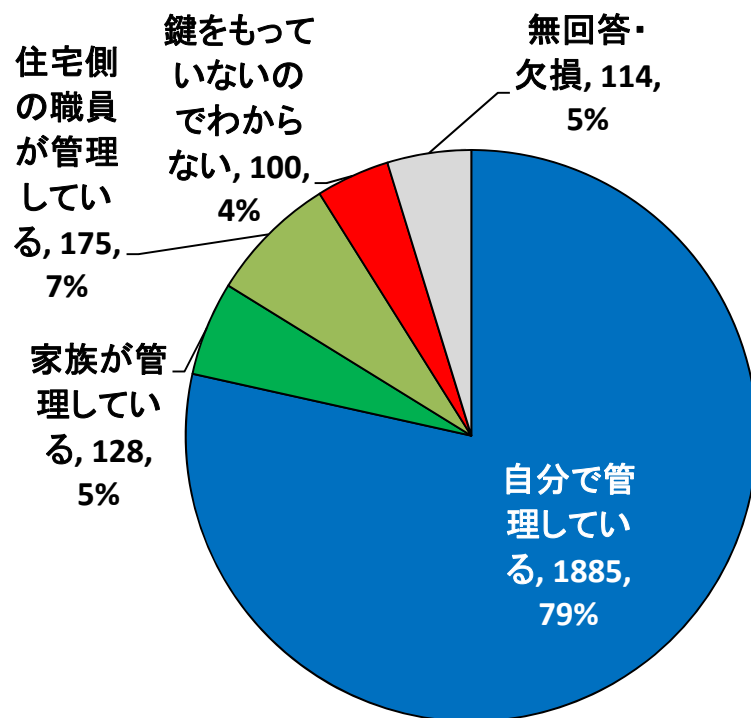
問11. あなたは今後も入居を継続したいと考えていますか。

・今後の入居継続は「終の住まいとしたい」57%、「他に転居したい」4%、「他に転居したいがよい転居先がないのでこのまま住むつもりである」10%、「わからない」25%となっている。



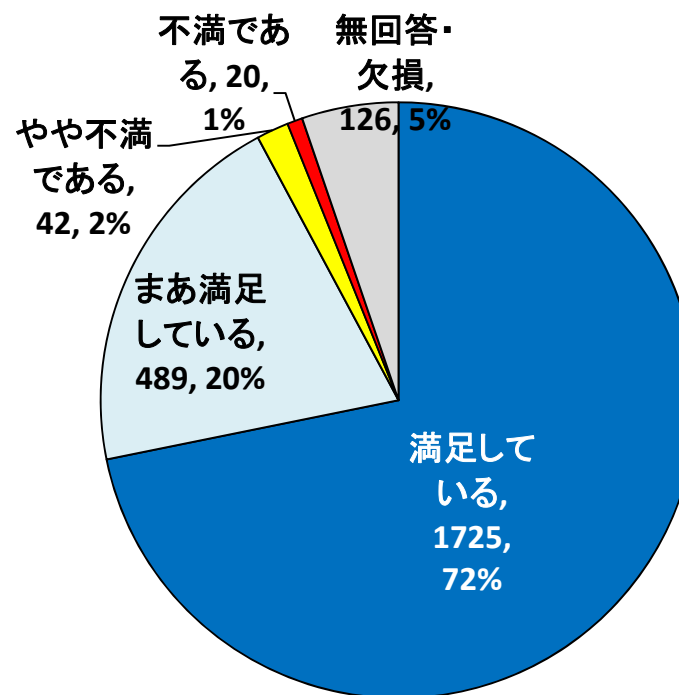
問12. 居室の鍵はご自分で管理されていますか。

・居室の鍵の管理は「自分で管理している」79%、「家族が管理している」5%、「住宅側の職員が管理している」7%、「鍵をもっていないのでわからない」4%となっている。



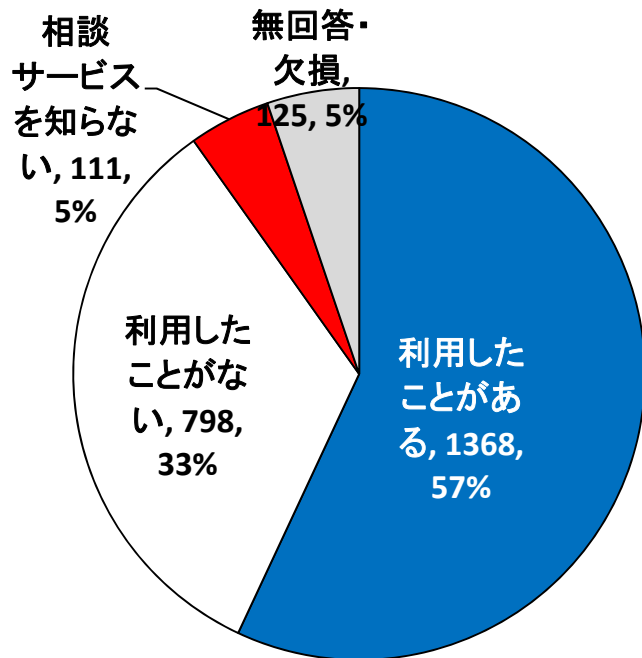
問13. 問12の居室の鍵の管理について満足していますか。

・居室の鍵の管理の満足度は「満足している」72%、「まあ満足している」20%、「やや不満である」2%、「不満である」1%となっている。



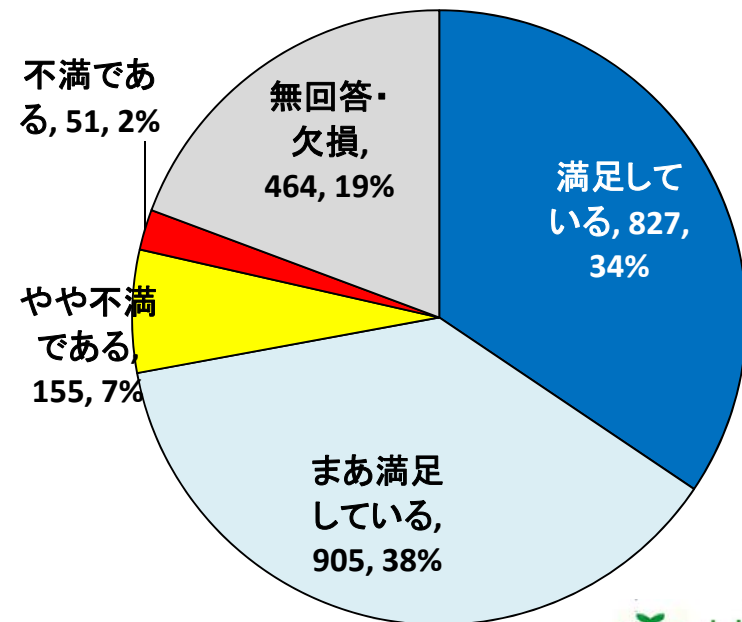
問14. あなたの心身の状態が悪いとき、生活上困ったことがあるとき、相談サービス(住宅の管理者や職員に話をする等)を利用されていますか。

・相談サービスの利用については「利用したことがある」57%、「利用したことがない」33%、「相談サービスを知らない」5%となっている。



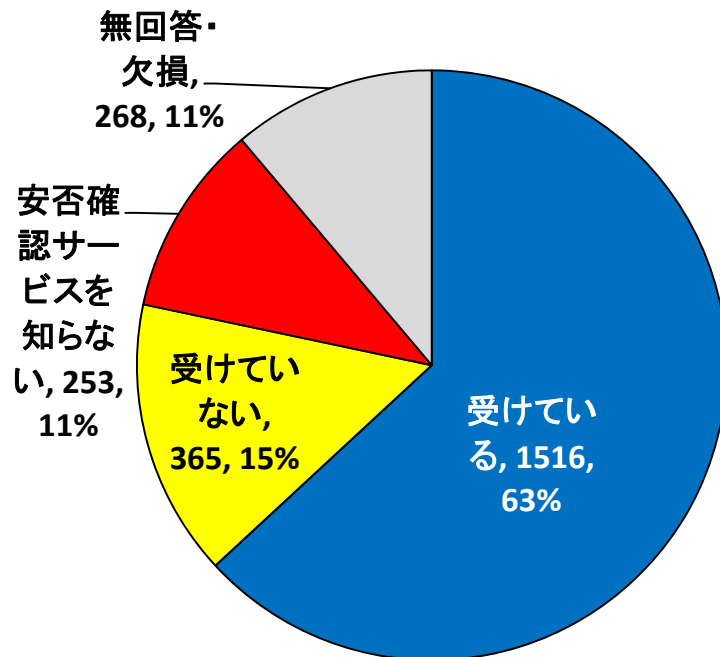
問15. 問14の相談サービスについて満足していますか。

・相談サービスの満足度は「満足している」34%、「まあ満足している」38%、「やや不満である」7%、「不満である」2%となっている。



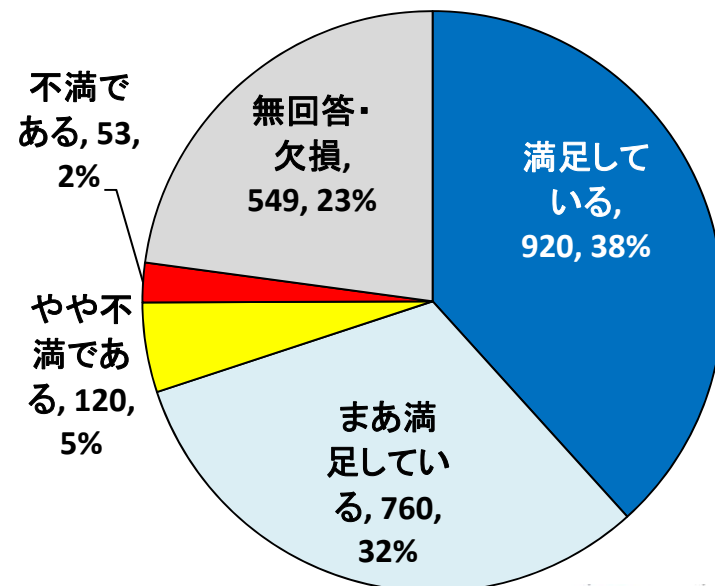
問16. あなたは安否確認サービスを受けていますか。

・安否確認サービスの利用については「受けている」63%、「受けていない」15%、「安否確認サービスを知らない」11%となっている。



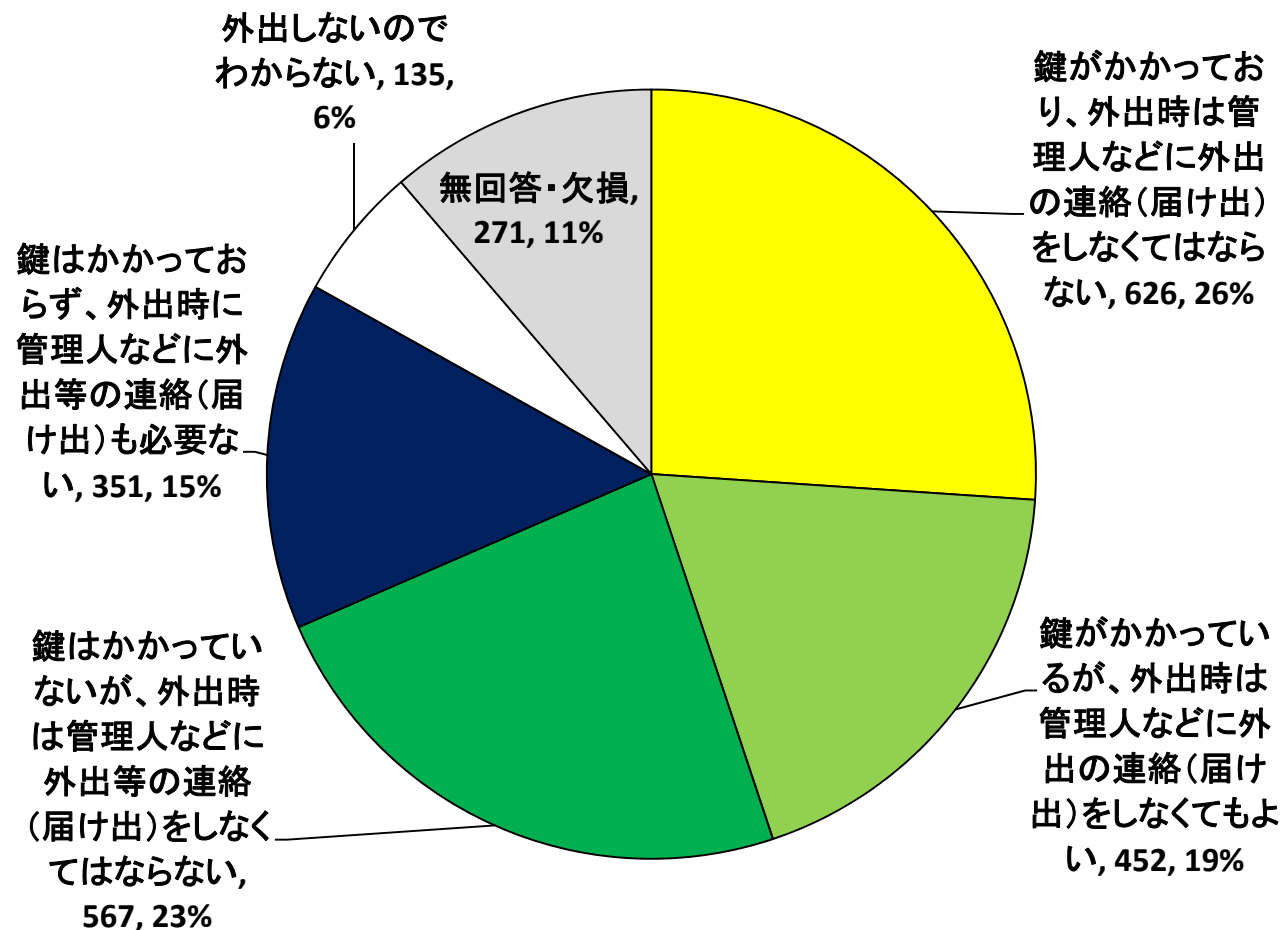
問17. 問16の安否確認サービスについて満足していますか。

・安否確認サービスの満足度は「満足している」38%、「まあ満足している」32%、「やや不満である」5%、「不満である」2%となっている。



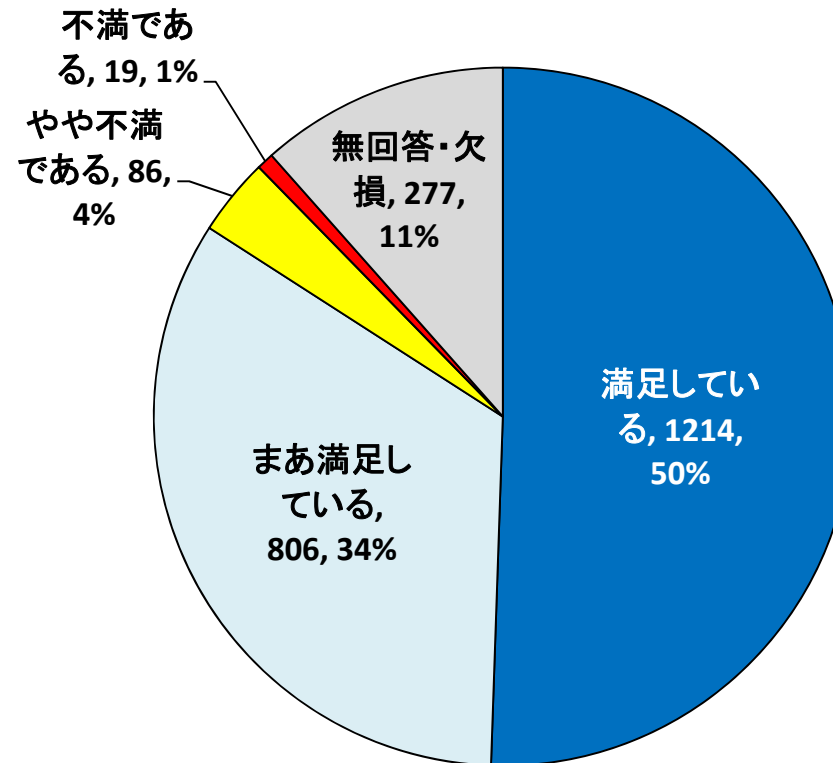
問18. お住まいのサービス付き高齢者向け住宅の建物入口の鍵はどのようなになっていますか。

・建物入口の鍵は、「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」26%、「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」19%、「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%、「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」15%、「外出しないのでわからない」6%となっている。



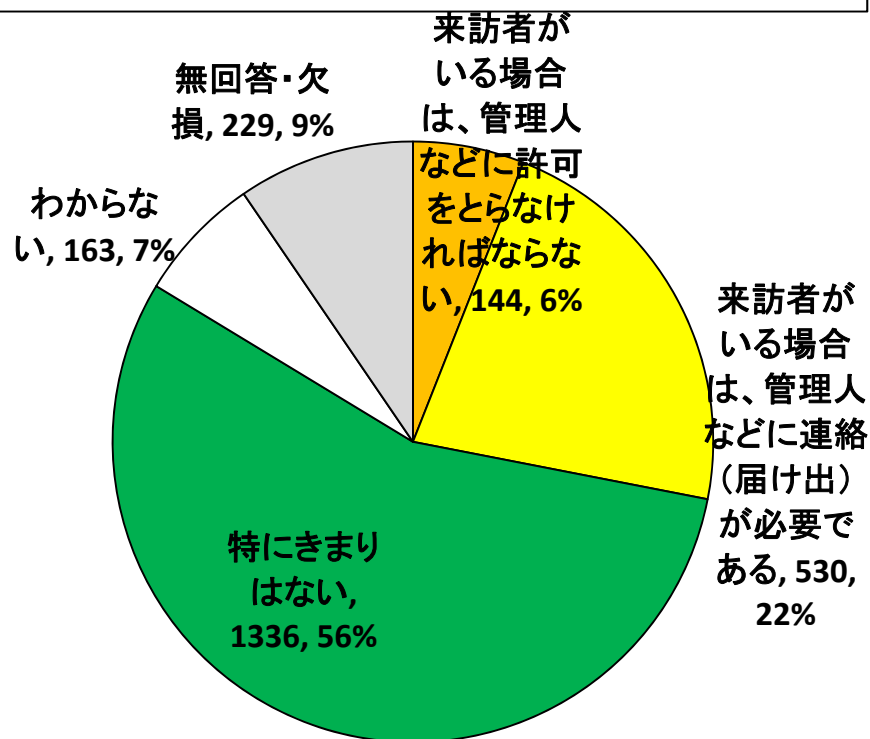
問19 . 問18の建物入口の状況について 満足していますか。

・建物入口の鍵の状況についての満足度は「満足している」50%、「まあ満足している」34%、「やや不満である」4%、「不満である」1%となっている。



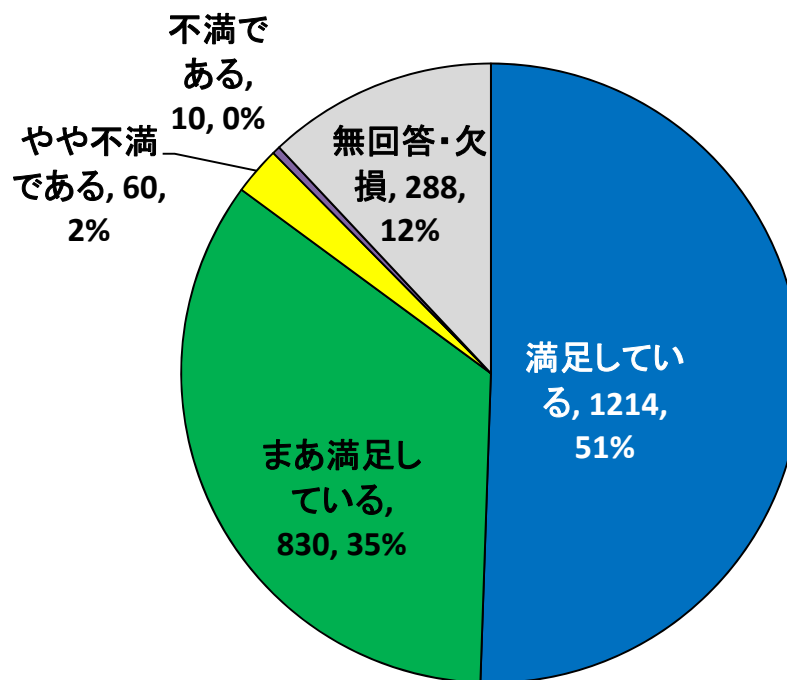
問20. サービス付き高齢者向け住宅への来訪者(ご家族やご友人等)についてのきまりはどのようになっていますか。

・来訪についての決まりは「来訪者がいる場合は、管理人などに許可をとらなければならない」6%、「来訪者がいる場合は、管理人などに連絡(届け出)が必要である」22%、「特にきまりはない」56%、「わからない」7%となっている。



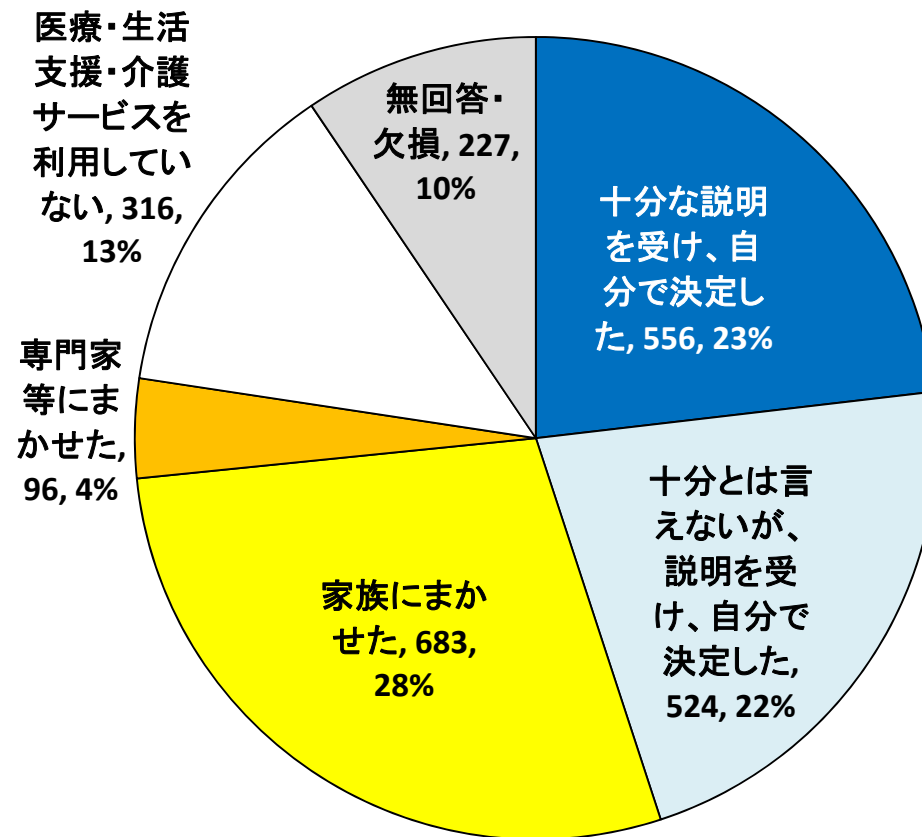
問21. 問20の来訪者のきまりについて満足していますか。

・来訪についての決まりについての満足度は「満足している」51%、「まあ満足している」35%、「やや不満である」2%、「不満である」0%となっている。



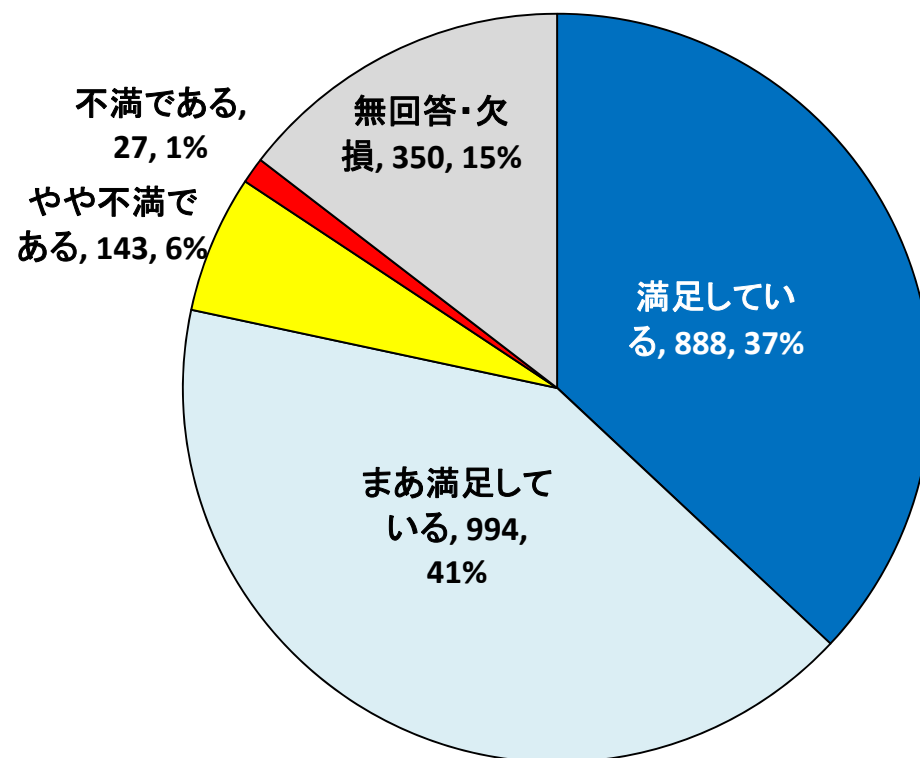
問22. サービス付き高齢者向け住宅に入居されて以降、医療・生活支援・介護サービスの利用にあたりどのように決定しましたか。

・医療・生活支援・介護サービスの利用の決定は「十分な説明を受け、自分で決定した」23%、「十分とは言えないが、説明を受け、自分で決定した」22%、「家族にまかせた」28%、「専門家等にまかせた」4%、「医療・生活支援・介護サービスを利用していない」13%となっている。



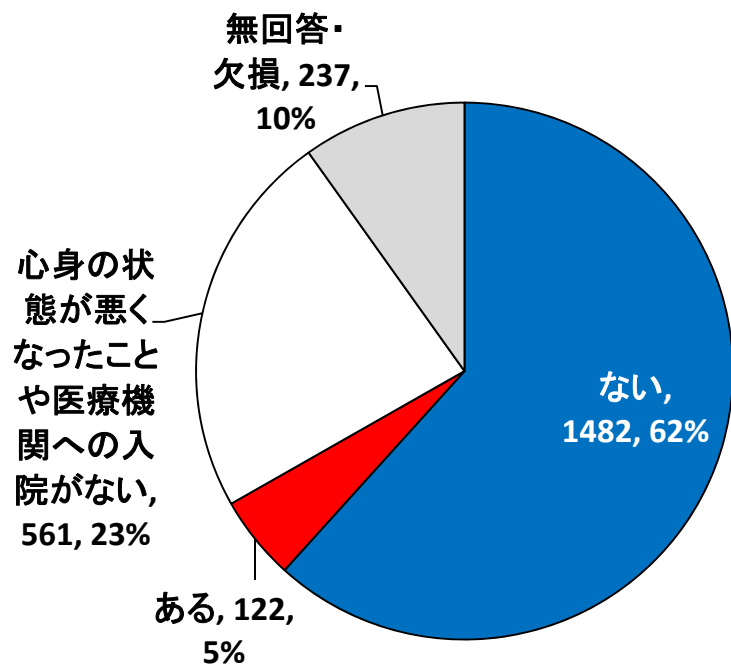
問23．問22の医療・生活支援・介護サービス 利用の決定について満足していますか。

・医療・生活支援・介護サービス利用の決定についての満足度は「満足している」37%、「まあ満足している」41%、「やや不満である」6%、「不満である」1%となっている。



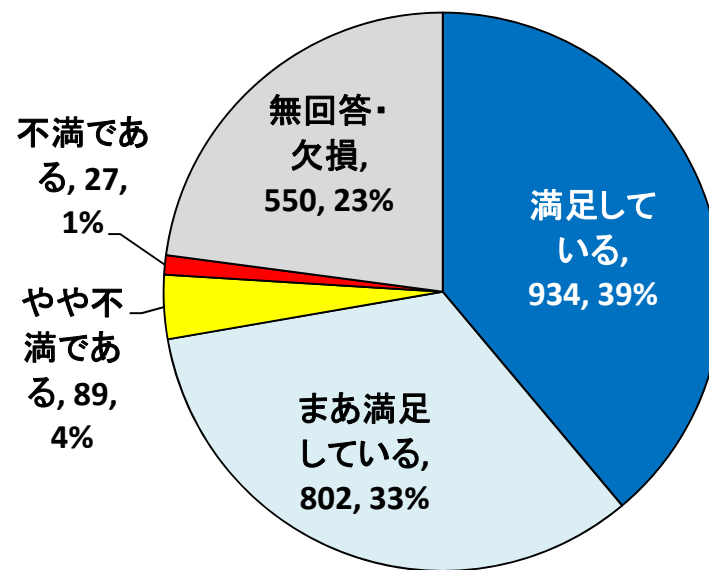
問24. 心身の状態が悪くなったときや医療機関への入院等があったときに、転居、居室変更を提案されたことはありますか。

・転居、居室変更の提案については「ない」62%、「ある」5%、「心身の状態が悪くなったことや医療機関への入院がない」23%となっている。



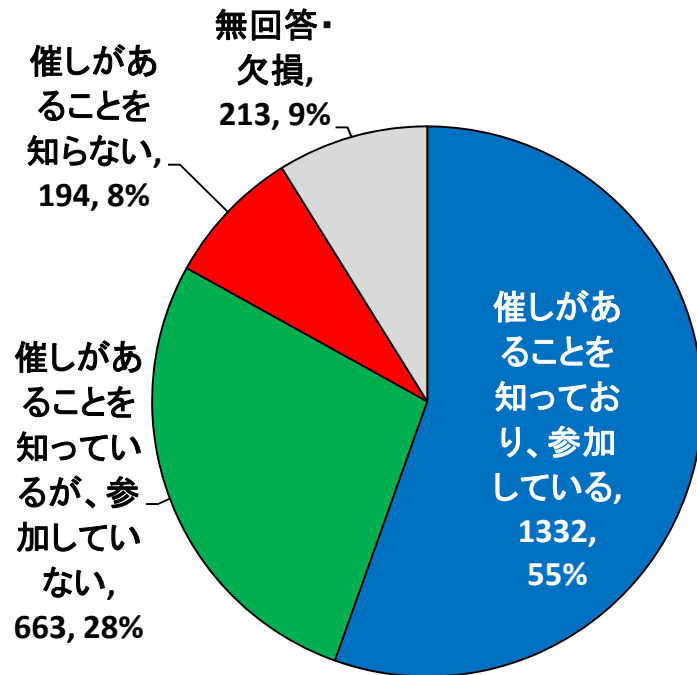
問25. 問24の転居、居室変更の提案について満足していますか。

・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の転居・居室変更の提案についての満足度は「満足している」39%、「まあ満足している」33%、「やや不満である」4%、「不満である」1%となっている。



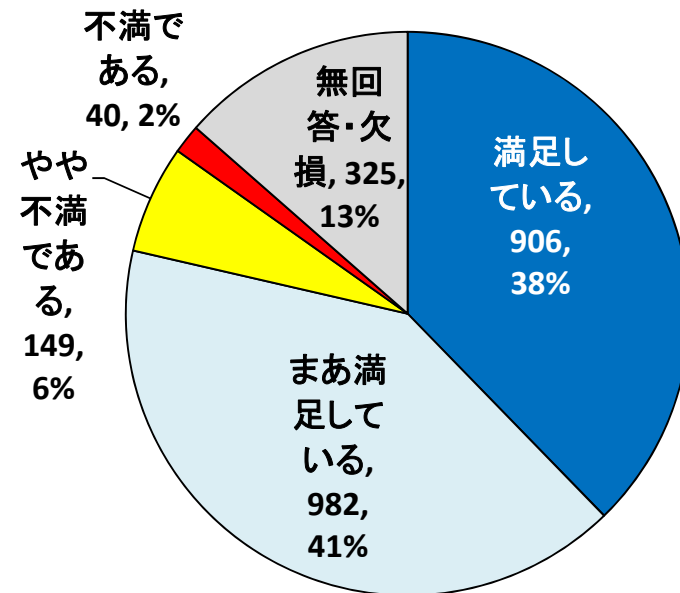
問26. サービス付き高齢者向け住宅
 における催しや地域の催しに
 参加されていますか。

・住宅の催しや地域の催しへの参加については
 「催しがあることを知っており、参加している」55%、
 「催しがあることを知っているが、参加していない」
 28%、「催しがあることを知らない」8%となっている。



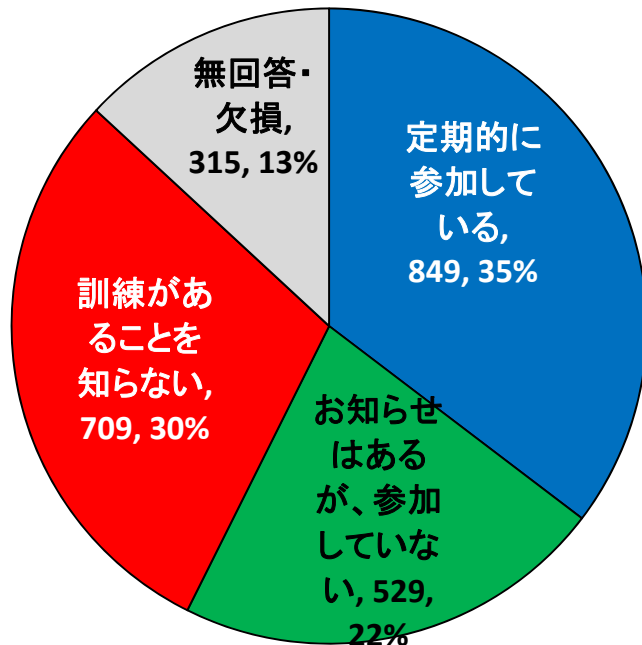
問27. 問26の住宅の催しや
 地域の催しについて満足していますか。

・住宅の催しや地域の催しについての満足度は
 「満足している」38%、「まあ満足している」41%、
 「やや不満である」6%、「不満である」2%となっ
 ている。



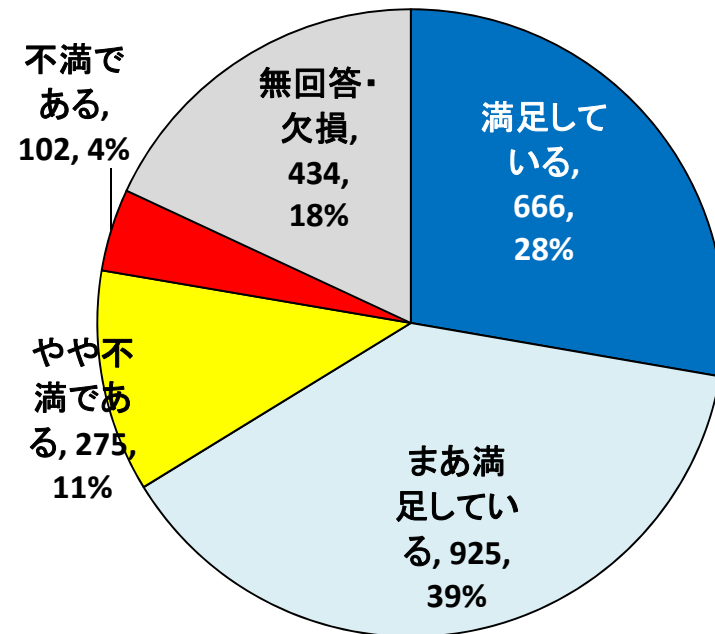
問28. サービス付き高齢者向け住宅において火災や地震災害等の訓練に地域の方々に参加されていますか。

・火災や地震災害等の訓練の参加については「定期的に参加している」35%、「お知らせはあるが、参加していない」22%、「訓練があることを知らない」30%となっている。



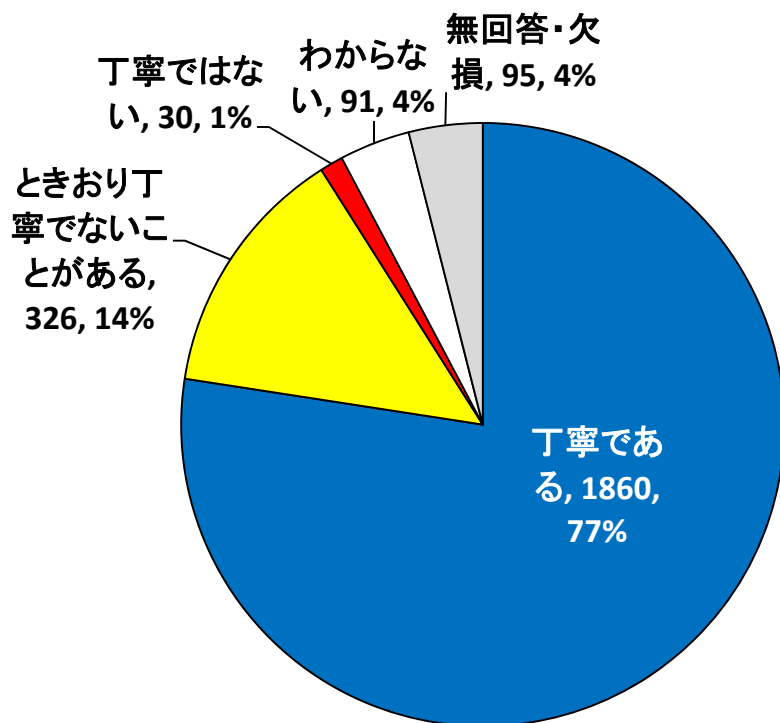
問29. 問28の火災や地震災害等の訓練について満足していますか。

・火災や地震災害等の訓練についての満足度は「満足している」28%、「まあ満足している」39%、「やや不満である」11%、「不満である」4%となっている。



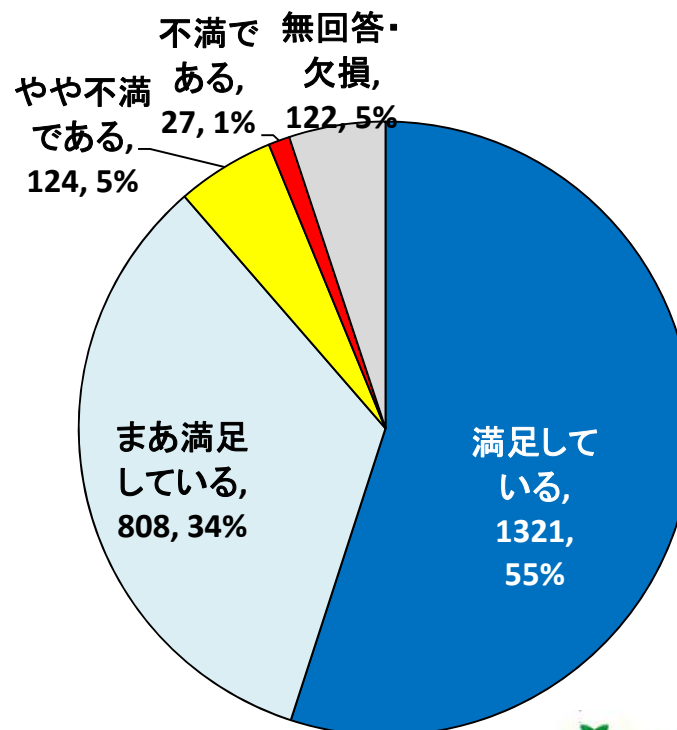
問30. お住まいのサービス付き高齢者向け住宅において、理人・職員の言葉使いや対応についてどのようにお感じですか。

・管理人・職員の言葉使いや対応については「丁寧である」77%、「ときおり丁寧でないことがある」14%、「丁寧でない」1%、「わからない」4%となっている。



問31. 問30の管理人・職員の言葉使いについて満足していますか。

・管理人・職員の言葉使いについての満足度は「満足している」55%、「まあ満足している」34%、「やや不満である」5%、「不満である」1%となっている。



問32自由回答では、設備、職員、食事など幅広い項目について約950件のご意見をいただきました。その中から、ご意見が多かった3項目についてまとめています。

* 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。

みなさまからの自由回答：生活相談と説明他について

- 注意事項説明書等は字が小さくてまた(横文字英語)が多くて読めません。防災訓練は行われても形状です。入り口に消火栓の並ぶ所を通過して指定の場所に等行けるのでしょうか。本番になれば必ず通行止めになります。室内の棚は高く一つもとどきません。お風呂は深く大きくおぼれそうです。ふたは重くて持てません。高齢者向けに造ってあるはずなのに……。一日一日ことなく過ごせる事を幸せに思い満足感謝の日々を送らせていただいています。
- 日頃は特にはないが、何か相談すると、まわりの人に情報がもれているのでプライバシーが守られていない気がします。災害があった時の対応について家族に説明がありません。
- 入居システム説明及び時々のシステム変更説明通知について、提示だけでなく、1ヶ月に1回ぐらい説明会を開催し、質疑応答(システム、サービス契約等)など判りやすい話し合いを行ない、入居者が理解して安心して日常生活が出来るようお願いしたいです。入居以来1度も契約書も、サービス内容も情報交換がなく今後の生活に不安が多いです。よろしくお願いします。



生活相談やサービス利用等についてのご意見も多く頂きました。説明の機会がないこと、説明が十分ではないこと、プライバシーが守られているのだろうかといったご意見がありました。ここでは、疑問や不安の声を中心に取り上げました。

みなさまからの自由回答：お食事について①

- 食事の内容について、居住者との話し合いを積極的に行って欲しいです。
- 食事時間が少しみじかいです。
- 職員の対応に格差を感じる事がある。食堂での食事中、見張られているような感じがします。
- 三度の食事が、一番の楽しみです。ですので、食事の内容等についてのアンケートを定期的を実施していただき、おいしい食事になればと思います。現在は、悲しくなるほどの食事が多いです。
- 静かな環境で風光明媚で四季折々の眺めに満足しています。健康のための散歩も自動車の通行も少し安心してできますし、食事も始めの頃より良くなりお味もよく満足しています。地震の時の対応も良く何の心配もなく生活が変わることもなく安心して生活できたことに感謝しています。
- アンケートは年1回あったほうがよく、いい方に勉強してください。お食事があまりおいしく思いません。お皿の上の付け合せの時、ブロッコリ、インゲン、ニンジン、色が悪くて匂いがするときあります。体のために残します。鶏の出るメニューはいつも同じパターン、時々から揚げとかにしてください。みそ汁はいつもさめています。又、魚や野菜サラダ、あまり食べられません。職員の挨拶度、すれ違って挨拶なし、いやな感じになります。

みなさまからの自由回答：お食事について②

- 食事時間は3食とも1時間と決められています。開始時間に食堂にいないと部屋に催促の電話が掛かってきます。
- 食事の内容をもっと充実してほしいです。特に朝食のパンは4年間同じパンでもっと違ったものが欲しいです。朝食で御飯の時のおかずが品数が少いし貧しい、もっとたまご料理や、あさり、しじみなどがほしいです。昼食、夕食は動きの少ない足腰の悪い者には量が多いので肥ります。欠食は1日3食（朝、昼、夕）全て、4日前に申請すると約半分返されることになっています。4日前に体調が悪くなることはわからないし、半分以下しか返金がないのも不満です。何がどうなっているのかわかりません。



食事については食事がよいというご意見から改善を希望するという意見まで約80件のご意見が寄せられました。食事の味、食堂の環境、食事時間、注文やキャンセルのルールまでいろいろな視点からのご意見です。ここでは、疑問や不安の声を中心に取り上げました。

みなさまからの自由回答：防災訓練等について

- 一番心配なのは、火災等の場合です。訓練も一回も実施しておりません。緊急時の呼び出しはついてますが、夜間火災等の時、どうして他の人に知らせるのか、また、他の部屋から出火した場合、どのような連絡があるのか等、全くわかりません。消火器、消火栓等ありますが、使用方法はわかりません。夜間宿直の人はいますが、宿直専門の職員で、この人は昼間は自宅に帰っているようです。昼間は見たことはありません。職員の数が足りないと思います。安否確認のための費用も払いますが、その為の職員の配置が不足していると思います。協会ではその事調べてもらいたいと思っておりますが、権限があるのですか？私の住んでいる住宅では昨年暮れに2名の方が退去されました。医療の面で不満だったと聞いています。建物は立派で、食べるもマアマ満足ですが、上記の様なソフト面で不満です。
- 実際の火災訓練を見学できたが、ほとんどの入居者は参加しておらず部屋にいたと思います。住居は2階にあるため、職員または消防士が入居者を移動させるのに何分ぐらいかかるのでしょうか。参加できる入居者は参加してもらい、一人でも時間を計った方がよいと思います。
- “夜中の火災事故時等の時、車イスの父と小柄な母が3Fから自力で逃げるのは無理かと思えます。隣のホームからでも誰か助けに来てくれる事は出来ないのでしょうか？”との家族からの質問に対し、あれこれ規約の説明をした上に“ここは自立の人の住む所なので自己責任です”と答えていました。これではあのご子息は本当に心配しながら帰られたのではないかと気の毒になりました。平均年齢81.0才と言う老人ばかりが住んで居るので、ほとんどの人が見た目には元気そうでもどこか具合が悪いのです。



現在当施設では消化訓練は行っていますが(1)要支援要介護の人(2)ねたきり老人の方の退避訓練は行っていないので退避訓練をするよう依頼したら、承っておきますと言い、一度も訓練をしないです。

災害時の消防訓練、地震・火事の対応についても対応がよい、対応が悪い等のご意見を約30件頂きました。ここでは、疑問や不安の声を中心に取り上げました。

本調査の設計・分析は、社会福祉法人 敬友会 高齢者住宅研究所に委託しました。



高齢者住宅研究所は、

高齢になっても、障がいを得ても、生きていく意欲がもてる」社会への発展にむけて
次の活動を行っています。

1. サービス付き高齢者向け住宅協会と協力したサービス付き高齢者向け住宅に関する調査研究
2. 高齢者や社会のニーズからみた高齢者住宅や生活環境のあり方に関する調査研究
3. 良質な高齢者住宅の普及にむけた事業コンサルティング
4. 調査研究の結果の発信ならびに事業開設・運営にむけた講演・セミナー
5. サービス付き高齢者向け住宅を中心とした高齢者住宅の評価

お問い合わせ等ございましたら、以下までご連絡下さい。

〒532-0003 大阪市淀川区宮原4-4-63 新大阪千代田ビル別館6階
Tel: 06-6396-8633 Fax: 06-6396-8634 E-mail: kojuken@keiyuu-kai.or.jp