

## ヒアリング調査

### 1. 調査概要

#### (1) 目的

- ・高齢者の住まい方に対するニーズや課題を把握することと、ならびに高齢者住宅相談センターのあり方を検討する際の基礎情報を得るために実施する。

#### (2) 主な調査テーマ

- ・高齢期における、住まい方、住み替えについての課題、ニーズを把握する。
- ・住み続ける、住み替える方それぞれの情報、相談機関に対するニーズを把握する。
- ・高齢者住宅相談センターに対するニーズ、課題を把握する。

#### (3) 調査対象

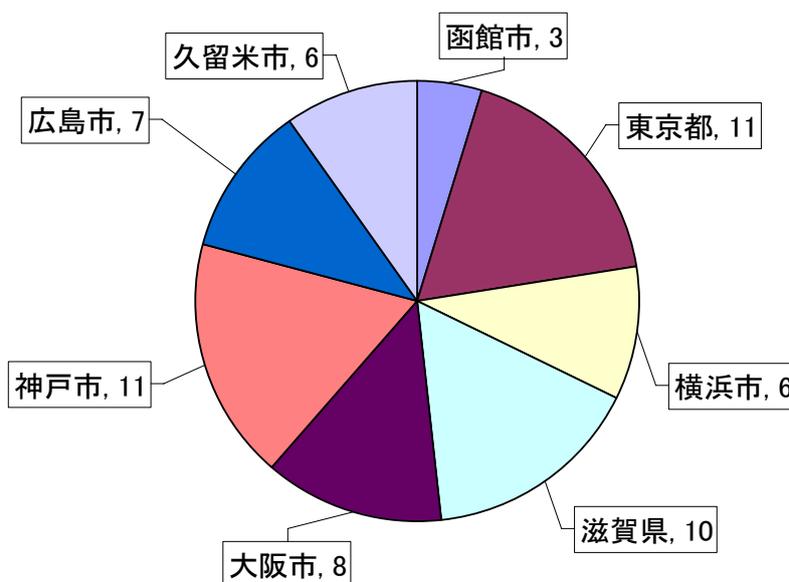
- ・国内各地域での高齢者の住まいに関わるセミナー、イベントの参加者対象  
高齢期の住まいに関心を持つ方、相談希望者、基本的に高齢者

#### (4) 調査対象地区

- ・下図、下表のとおり全国8箇所で開催した。

図表六- - 1

ヒアリング実施地区と件数



図表六- -2 ヒアリング実施催事一覧

No.	実施場所	実施日・実施時期	件数	備考
1	北海道 函館市	平成23年1月21日	3	市内在住の高齢者を対象にコミュニテイネットワーク協会が高齢期の住まい方を考えるセミナー「あなたの老後は大丈夫」を開催。参加者に実施した。
2	東京都 中央区	平成22年11月25日、 11月28日、 12月22日	11	高齢者住宅情報センターおよびコミュニテイネットワーク協会で主催の高齢者向けセミナー「高齢者住宅の費用と種類」、「有料老人ホームの選び方」など開催。参加者に実施した。
3	神奈川県 横浜市	平成22年11月28日	6	高齢化が進む「庄戸地区街づくり勉強会」にて参加者を対象に実施
4	滋賀県 大津市	平成23年2月24日	10	大津市若菜町自治会に於いて「高齢者の集い」で、特別参加項目として「高齢者の今の願い」を聞く中でアンケートを実施。
5	大阪府 大阪市	平成22年12月8日、 平成23年1月19日、 2月15日、	8	高齢者住宅情報センター主催セミナー「高齢者住宅の種類と費用」「子どもに頼らない老後の暮らし方」など参加者対象に実施
6	兵庫県 神戸市	平成23年2月15日	11	高齢者住宅情報センター主催の老後の住まい方を考える会セミナー「子どもに頼らない老後の暮らし～高齢者住宅に住んでみて～」参加者を対象に実施
7	広島県 広島市	平成23年2月16日	7	高齢者住宅情報センター主催「老後の住まい方を考えるセミナー:あなたの老後は大丈夫!？」セミナー参加者を対象に実施
8	福岡県 久留米市	平成22年12月4日	6	久留米大学で開催された「第1回健康生きがい学会」の第3分科会(テーマは「生きがいと住まい、空間」)参加者等を対象に実施
計			62	

(5) 実施件数

- ・表のとおり62件

(6) 調査実施方法

- ・調査員が一对一对象者から聴取する。
- ・ヒアリングする項目を統一するため共通のヒアリングシートを用いた。

(7) 実施時期

表のとおり、平成22年11月15日～平成23年2月16日

## 2. 調査結果サマリー

- (1) 「住み続ける方針」の者の比率は最も高く 56.5%  
次いで、「途中まで住み続ける」が 25.8%、「住み替える方針」が 14.5%である。
- (2) 「住み続ける方針」の方  
要介護時は「在宅サービスを利用」が最も高く 40.0%  
次いで「家族の介護と、在宅サービスの併用」が 37.8%、「家族を頼る」は 15.6%。  
要介護時の「相談者」は「身内（家族、親族）」が最も高く 54.3%  
次いで、「検討中・不明」が 13.0%、「地域包括支援センター」が 10.9%、
- (3) 「住み替える方針」の方  
「早めの移り住み先」は「高専賃」が最も高く 62.5%、次いで「有料老人ホーム」が 58.3%。  
②「早めの移り住みの場合の相談者」は「身内」「検討中・不明」共に最も高く 29.2%  
次いで、「自分」16.7%、「ない」8.3%。  
「要介護時の移り住み先」は「有料老人ホーム」が最も高く 75.0%  
次いで、「特別養護老人ホーム」33.3%。  
「要介護時の移り住みの場合の相談者」は「身内（家族、親族）」が最も高く 36.0%  
次いで、「検討中・不明」28.0%、「自分又は+ない」24.0%、「役所」と「地域包括支援センター」が共に 12.0%と続く。
- (4) 相談センターは「あったほうが良い」が 87.1%で、「無くてよい」は 8.1%  
相談センターがあったほうが良いと思われる点、理由は？  
・総合的に、一括に相談できる専門の窓口が出来ること  
・専門家の配置。信頼性、安心感がある。中立、公平、第三者的な位置づけであること  
・情報が多く、客観的な情報が得られること。  
相談センターはどのような場所に有るとよいと思われるか？  
・役所関係機関に併設する。（安心感、信頼感ももてる）  
・行くのに便利な機関に併設する（銀行、病院、ショッピングセンター、スーパー）  
・交通の便の良いところ、誰でも行ける所（駅、ターミナル駅近く、市街地の便利な所）  
・自宅の近く、近所、歩いて行けるところ  
・全国に広く配置する。（各市区町村、地方都市、主要都市）  
・イベント的な開設や電話、インターネット利用もあってよい。  
家族以外の第三者への相談のしやすさは「ある」と答えたものは 70.9%で、「ない」は 18.2%。  
④家族以外の第三者への相談のしづらさは「ある」と答えたものは 38.2%で、「ない」は 34.5%。  
プライバシーに関することを明らかにすることに抵抗は「ある」は 65.5%で、「ない」は 25.5%。  
改善したらよいと思われる点、理由は？  
・初めてのものなので、内容もよくわからないので、まだ何とも言えない、判断のしようがない  
・機関、相談員、提供情報の信頼性の確保、個人情報保護  
・相談員の能力、資質の向上、人材の確保

- ・一人ひとりの個別的な状況に寄り添った相談対応
- ・相談機関の周知、ピーアール

#### **その他意見・感想**

- ・この相談センターが早く実現することを切実に希望する。業界のスタンダードになってほしい。
- ・信用、信頼性高いものにしてほしい。また、行政のお墨付き、権威づけが必要。
- ・空き室や今後の開施設設計画がわかるように、成年後見人制度との連携もあればよい。
- ・相談センターの認知度を高めるべき。人材、相談窓口など広報等で通知する必要がある。
- ・自分の将来のことは今まで考えることを避けてきた、考えないようにしてきた。

### **(5) 相談事業は必要「ない」と答えた方**

#### **意見**

- ・今のところは考えないが、将来は考える。
- ・この年になれば住み替えは考えられない。なるようになる。
- ・無いよりあった方が良い程度。

#### **どこか改善する点があるか？**

- ・主人の後見人を経験したが事務手続きが大変だったので、人には頼めない。
- ・どこまで親身になって相談してくれるのか？
- ・多様化する個々のニーズから相談事業は必要であるが、既に縦割り制度の中で相談窓口があり、専門性豊かな相談員も存在する。各分野横断して「総合窓口」を開設すればよいのでは

#### **否定の場合の理由は？**

- ・相談員の専門性に疑問
- ・プライベートな情報提供への抵抗感
- ・自分で決める又は家族に相談するであった。

#### **その他意見・感想**

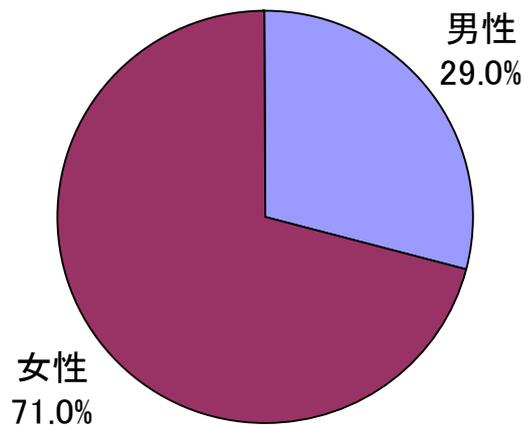
- ・預金・保険等の事務手続き、処理があまりにも大変すぎると思う。
- ・ICT活用による相談窓口開設も地方在住の方には有効ではないか。

### 3. 回答者属性

#### (1) 性別

- ・女性が71.0%と、男性29.0%を上回る。

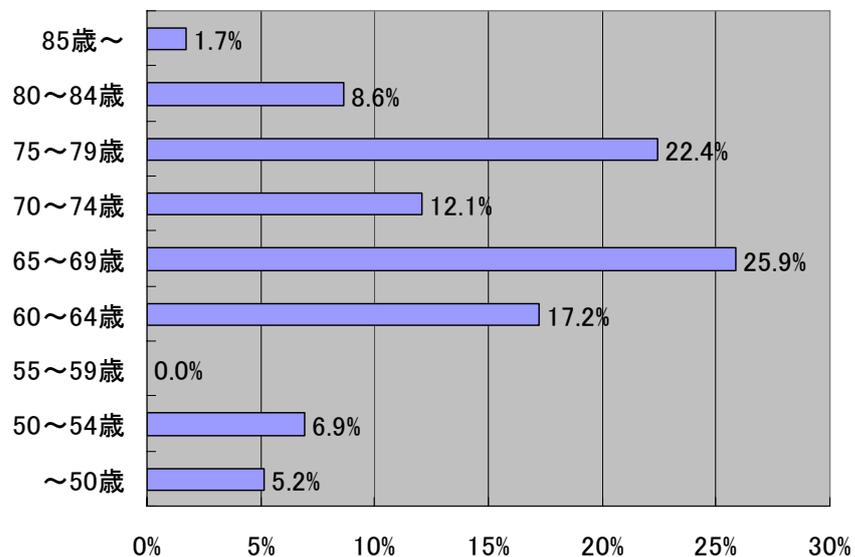
図表六- -3 性別（単数回答）



#### (2) 年齢

- ・5歳刻みでは、65歳から69歳が25.9%で最も多い。次いで、75歳から79歳で、22.4%である。
- ・10歳刻みでは、60歳代が43.1%、70歳代が34.5%である。
- ・最低40歳最高87歳平均68.7歳

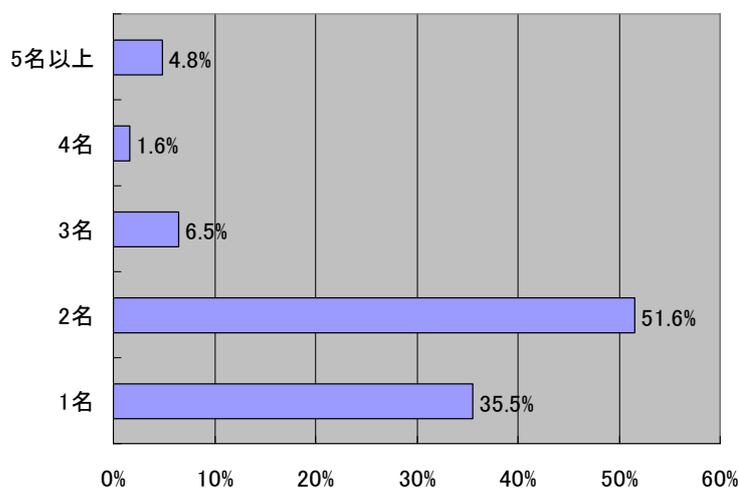
図表六- -4 年齢（単数回答）



(3) 同居人数

- ・2名が最も多く51.6%、次いで1名の35.5%である。
- ・1名、2名で87.1%を占める。

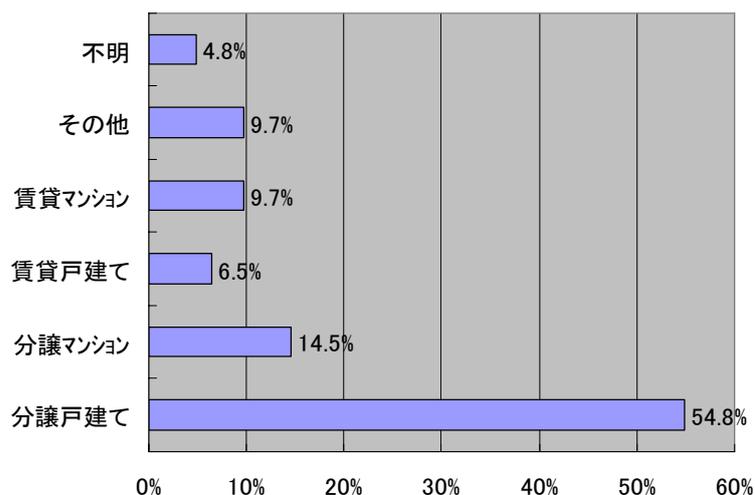
図表六- 5 同居人数 (単数回答)



(4) 住まい形態

- ・分譲戸建てが最も多く54.8%、次いで、分譲マンションが14.5%である。
- ・持ち家(分譲)が69.3%に対し、賃貸は16.2%と少ない。

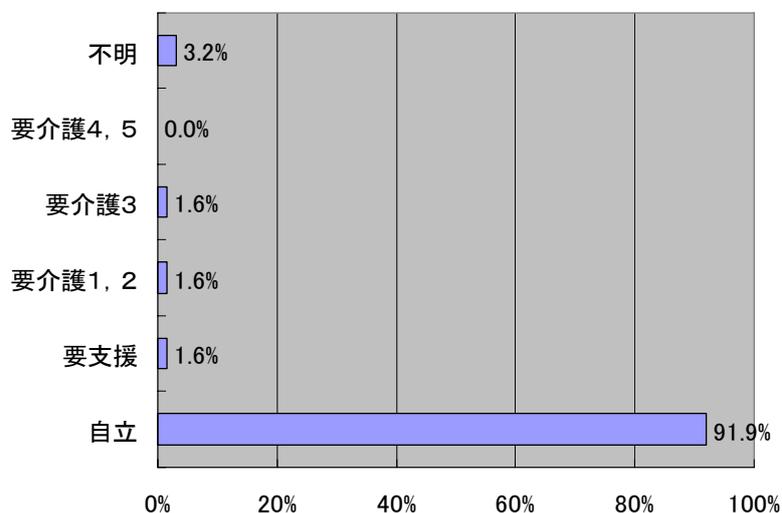
図表六- 6 住まい形態 (単数回答)



(5) 要介護度

- ・自立が91.9%を占める。

図表六- 7 要介護度 (単数回答)



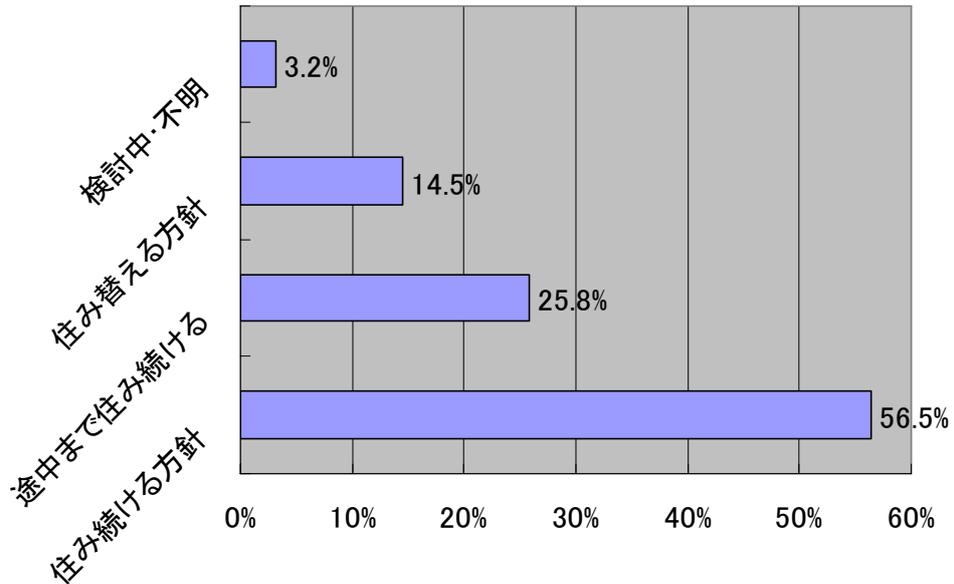
#### 4. ヒアリング結果

(1) Q1：住まいの方針（N62、SA）

「住み続ける方針」の者の比率は56.5%と最も高い。次いで、「途中まで住み続ける」が25.8%、「住み替える方針」が14.5%である。

●ただし、「途中まで住み続ける」は「途中で住み替える」と同意であるので、「住み替える」に含めて考えれば「住み替える」は40.3%に達する。

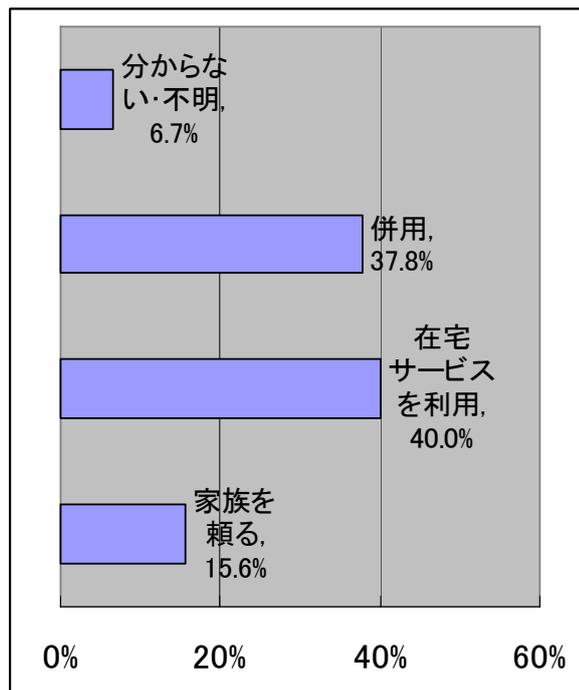
図表六- 8 高齢期の住まいの方針（単数回答）



(2) Q1①：住み続ける方針の方、介護時は（N45、SA）

「在宅サービスを利用」が40.0%と最も高い。次いで「家族の介護と、在宅サービスの併用」が37.8%、「家族を頼る」は15.6%。

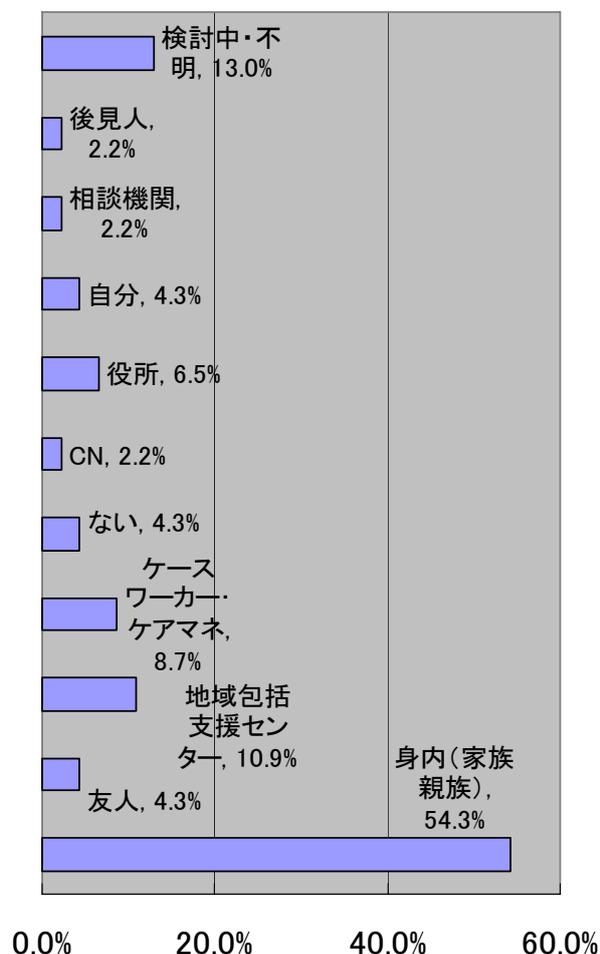
図表六- 9 住み続ける方針の方、介護時は（単数回答）



(3) Q1②：住み続ける場合の相談者は  
(N46、MA)

身内(家族、親族)が54.3%と最も高く、次いで、「検討中・不明」が13.0%、「地域包括支援センター」が10.9%、「ケースワーカー・ケアマネ」8.7%である。

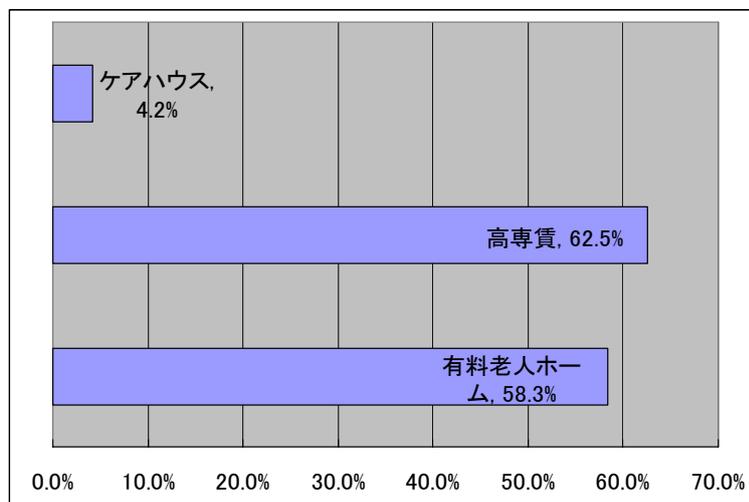
図表六- 10 住み続ける場合の相談者(複数回答)



(4) Q2①：住み替える方針の方、早めの移り住み先(N24、MA)

「高専賃」が62.5%と最も高く、次いで、「有料老人ホーム」58.3%である。

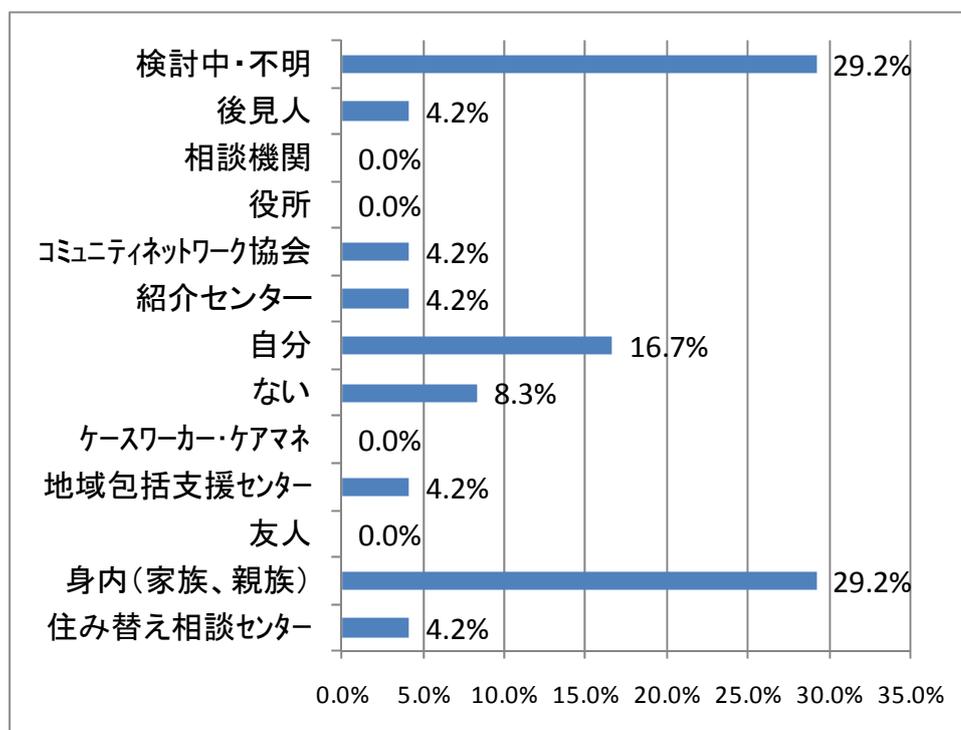
図表六- 11 住み替える方針の方、早めの移り住み先(複数回答)



(5) Q2②：住み替える方針の方、早めの移り住みの場合の相談者は？（N24、MA）

●「身内」と「検討中・不明」共に29.2%で最も高く、次いで、「自分」16.7%、「ない」8.3%と続く。

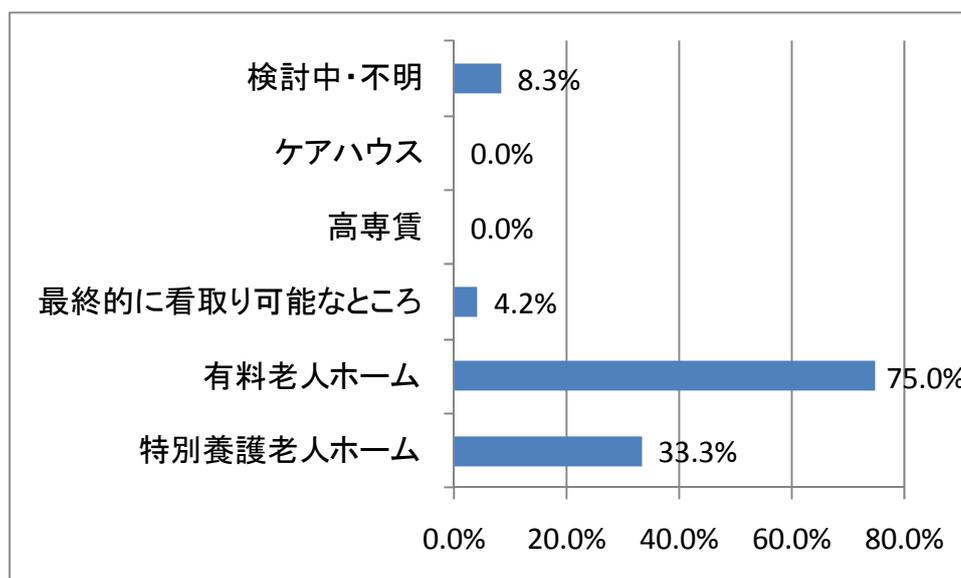
図表六-12 住み替える方針の方の早めの移り住みの場合の相談者(複数回答)



(6) Q3①：住み替える方針の方、要介護時の移り住み先は？（N25、MA）

●「有料老人ホーム」が75.0%で最も高く、次いで、「特別養護老人ホーム」33.3%である。

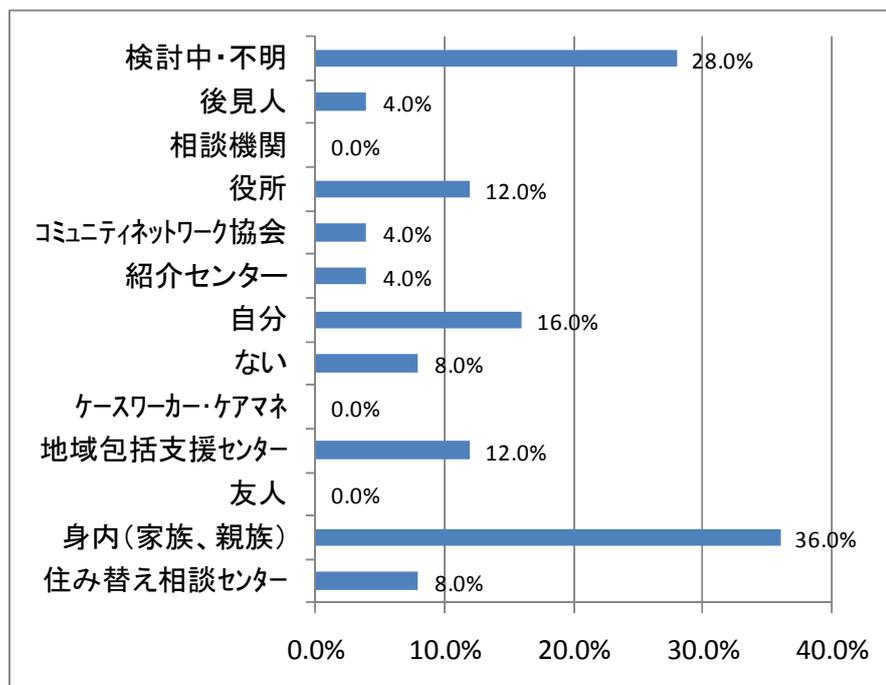
図表六-13 住み替える方針の方の要介護時の移り住み先(複数回答)



(7) Q3②：住み替える方針の方、要介護時の移り住みの場合の相談者は？（N25、MA）  
 「身内（家族、親族）が36.0%で最も高く、次いで、「検討中・不明」28.0%、「自分」16.0%、「役所」と「地域包括支援センター」が共に12.0%と続く。

●「ない」が8.0%あるが、「自分」も同意にとれば、「ない」は合計24.0%と4分の1近くなる。

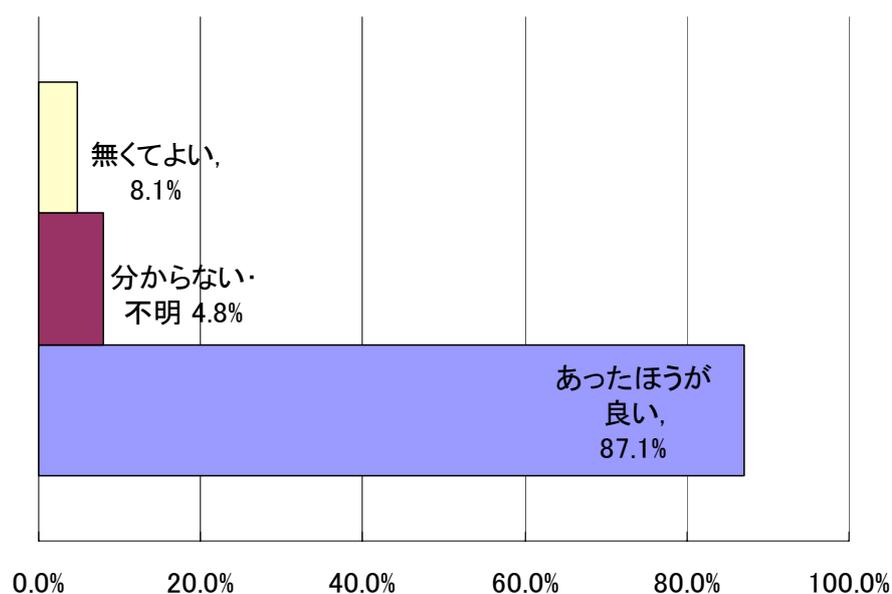
図表六- 14 住み替える方針の方の要介護時の移り住みの場合の相談者（複数回答）



(8) Q4：相談センターはあったほうが良いか？（N62、SA）

●「あったほうが良い」が87.1%で、「無くてよい」は8.1%である。

図表六- 15 相談センターはあったほうが良いか(単数回答)



(9) Q4 : 相談センターがあったほうが良いと思われる点、理由は？

●様々な理由が挙げられたが、以下のように整理できる。

従来あまりなかった専門の窓口が出来ること 専門家が配置されること。 信頼性、安心感が持てること 中立性、公正性、第三者的な位置づけであること 総合的に、一括に相談できること 情報が多いこと 客観的な情報が得られること。
---

●様々な意見が聞かれたので地域別に示す。

<北海道函館市>

- ・専門の窓口となるので相談し易いため
- ・その折、その状況変化に対応をして相談アドバイス戴けることは有難い。

<東京都中央区>

- ・多くの情報が欲しい
- ・専門家の意見が頼りになる。
- ・安心
- ・個人の情報をオープンにする面もあるが、自分の知識が追いつかないので新しい事を知る為にもあった方が良い。
- ・選択肢が広がる。
- ・一人で考えるのが大変
- ・当方の希望を伝えられる。
- ・総合的に相談できるのがよい。
- ・選択肢が広がる（現状では情報量が少ない）

<横浜市>

- ・色々な意見を聞けるので
- ・考えや、意見を聞けるところが有るので良い
- ・住み替え選択の相談・指導が得られる。自分はケアマネージャーとしての経験もあり、ある程度理解できるが、一般の人は介護についての情報・知識がなく判断がつかないケースが多い。この様な相談センターがあり、住み替えについての相談・指導が得られることは、安心が得られ良いことだと思う。
- ・相談出来る。
- ・本を読んでいるとそう思う。

<滋賀県大津市>

- ・専門の人なら安心できるかもしれない。
- ・子供に相談するまでに出来る所があるのはいいと思う。
- ・安心できる。
- ・身内に相談しても解決にならないときがある。

#### <大阪市>

- ・中立の立場で意見が聞きたい。
- ・他に情報を得るところがないので
- ・情報の精通度
- ・公平な情報を受けられる。
- ・近くに相談センターがある方が行きやすい。
- ・情報をたくさん知ることができる。

#### <神戸市>

- ・そこにどんなものがあるか自分だけで調べきれない。
- ・相談できる所ができる点
- ・プロの方に相談できると自分の気持ちも明確になっていくような気がする。
- ・選択肢の一つ
- ・安心した施設を選択できる・
- ・生活の情報
- ・相談先が必要
- ・第三者機関の窓口で客観的情報を期待。又、安心できる。
- ・専門家がいますから。

#### <広島市>

- ・自分たちで持っている情報、知識は少ない。
- ・専門知識がある。
- ・いずれ第三者の援助が必要になると思う。
- ・情報を入手するため
- ・将来の不安がなくなると思います。
- ・住み替えニーズは絶対に増える。

#### <福岡県久留米市>

- ・介護についてどうしたらよいか、バリアフリー対策が得られる。
- ・健康生きがいがいづくりアドバイザーの活動の場となる。
- ・一括で、相談に乗ってくれる点で便利。
- ・ちゃんと相談できる場所があった方がよい。
- ・自分で探すのは大変だ。
- ・検討事項が多くあり、すべてを自分で解決できない。

(10) Q4②：相談センターはどのような場所にあるとよいと思われるか？

相談センターの場所については様々な意見が挙げられたが、以下のように整理できる。

①役所関係機関に併設する。(安心感、信頼感がもてる)

- ・役所、支所
- ・公民館
- ・地域包括支援センター

行くのに便利な機関に併設する。

- ・銀行
- ・病院
- ・ショッピングセンター、スーパー、(買い物ついでに寄る)

交通の便の良いところ、誰でも行ける所

- ・駅、ターミナル駅近く
- ・市街地の便利な所

自宅の近く、近所

- ・自宅から歩いて行けるところ
- ・同じ町内

分散して配置する。

- ・都心及び、各市、区(東京)
- ・主要都市(神戸市)
- ・首都圏や関西だけでなく、地方都市にも(広島市)
- ・各県市に一つ(広島市)

⑥イベント的な開設や電話、インターネット利用もあってよい。

- ・献血のようにイベント的に駅前で開設する。
- ・電話・インターネット等での相談が可能であれば、場所は近くになくても良いしどこでも良い。

以下地域別に上げられた回答を示す。

<北海道函館市>

- ・交通の便利なところ
- ・静かなところ
- ・近辺に海山があり、雪の少ない所を望みます。

<東京都中央区>

- ・区役所
- ・役所内(身近な)
- ・便利な所
- ・地区センター
- ・地域包括支援センター内
- ・郊外もしくは近く(都内)
- ・都内の分かり易いところ

- ・自宅の近く
- ・都心及び各市や区など

#### <横浜市>

- ・交通の便利なところ
- ・行きやすい所がいいと思うが、公共の場を利用するのはどうかと思う。
- ・電話・インターネット等での相談が可能であれば、場所は近くに無くても良いし、どこでも良いと思う。
- ・役所
- ・近い場所

#### <滋賀県大津市>

- ・歩いていける距離
- ・近所があればいいなと思う。
- ・近くのスーパーや役所も良い。

#### <大阪市>

- ・出来たら便利な最寄の場所（e x . 市役所、公民館の中とか）近く。
- ・駅前に近いところ
- ・市役所
- ・交通が便利な駅近で
- ・同じ町内
- ・銀行や病院などの空きスペースなど

#### <神戸市>

- ・交通の便の良い所
- ・駅近くの便利なところ、駅前
- ・主要都市（駅近く）
- ・誰でも行ける場所で便利なところ、このような集合場所
- ・自宅近く、家の近くに
- ・交通の便の良い所
- ・ショッピングセンターかターミナルの徒歩圏

#### <広島市>

- ・市街地の便利なところ
- ・家族、子供達の近くに。中国地方は割りにないので
- ・少なくとも各縣市に1つ
- ・自分の居住地の都市
- ・首都圏や関西などだけでなく、地方都市にもあって欲しい

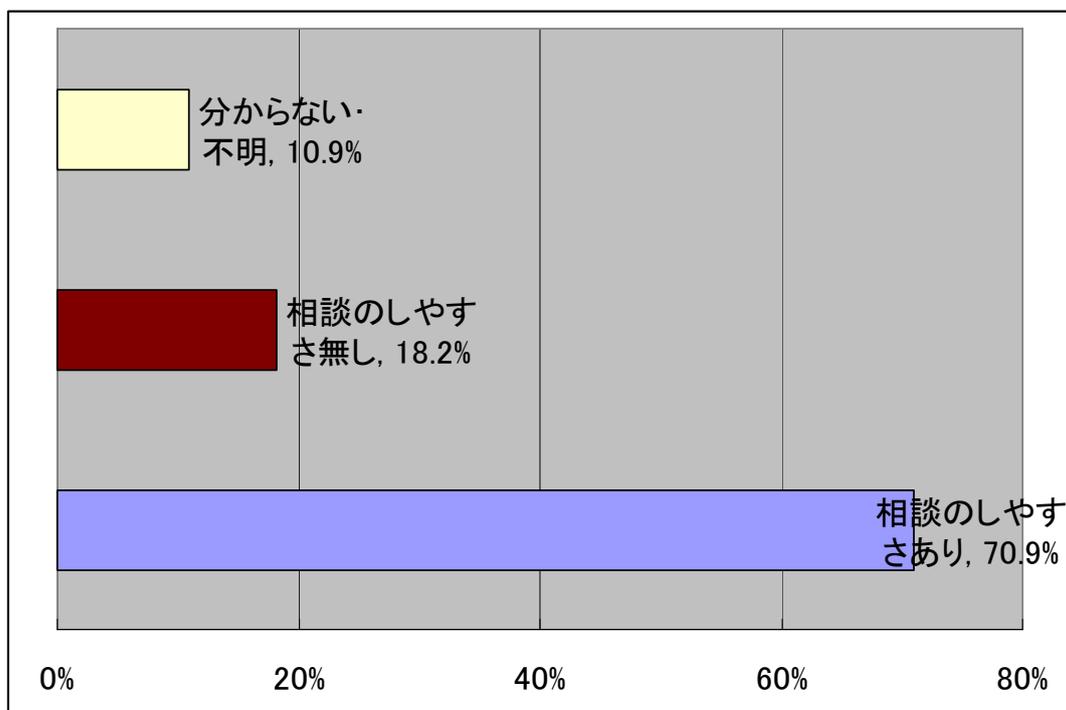
#### <福岡県久留米市>

- ・自宅に近い場所
- ・役所の一部。献血みたいにイベント的に駅前で開設するとか
- ・役所や市の中央や支所に。今は車を運転するが、行きやすい所が良い。役所があれば、安心感、信用できる。
- ・買物に行ける、行きやすく気楽に聞けるところが良い。何度も聞きたい。

(11) Q4③: 相談センターでは家族以外の第三者への相談のしやすさはあるか? (N55、SA)

- 相談のしやすさは「ある」と答えたものは70.9%で、「ない」と答えたもの18.2%を大きく上回る。

図表六- 16 相談センターでは家族以外の第三者への相談のしやすさはあるか(単数回答)



- 「ある」と答えたもの、「ない」と答えたものから出た意見を示す。  
「ある」場合は、専門家の信頼性、第三者的立場という点が評価されているからと考えられる。  
「ない」場合は、明確な理由は出ていないが、第三者に対して、プライベートな事柄を話すことの抵抗感によるものと考えられる。

<ある>

- ・親族よりむしろ、第三者の方が相談しやすいと思う。
- ・第三者機関という安心・信頼感がある。
- ・信頼できる人・機関であれば
- ・専門家に相談したい。
- ・専門の人なら安心。
- ・その資格の専門家のアドバイスは受けたいと思う。
- ・専門家であれば相談しにくい。
- ・家族がないから。
- ・相談する家族がなければ頼りになる。
- ・今までに考える機会がなく、自分自身にも考える余裕がなかった。
- ・自分の事、身体のことなどは相談しやすい。

<ない>

- ・家族以外考えていない（家族であれば相談しやすい？）
- ・ある程度抵抗はある。
- ・半々
- ・しやすさはないが、一つの意見として拝聴したい。
- ・事によります。

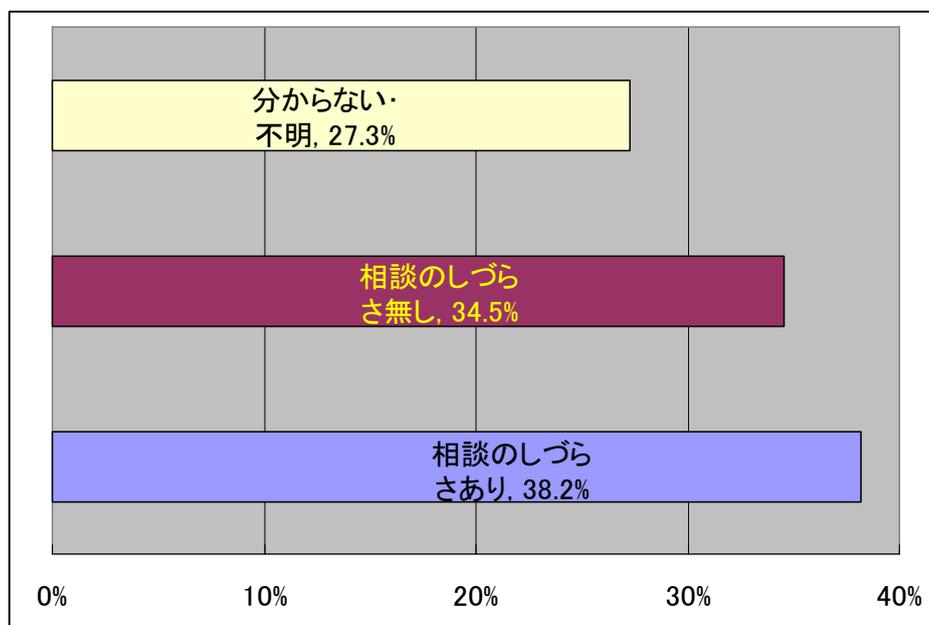
(12) Q4④：家族以外の第三者への相談のしづらさはあるか？（N55、SA）

●相談のしづらさは「ある」と答えたものは38.2%で、「ない」と答えたものの34.5%を3.7ポイント上回る。

「ある」場合は、プライバシーに関する相談をすることへの抵抗感があるものと考えられる。

「ない」場合は、信頼性が評価されていると考えられる。また、場合によるとの意見もあった。

図表六- 17 相談センターでは家族以外の第三者への相談のしづらさはあるか(単数回答)



<ある>

- ・誰でもあると思う。
- ・事によります。
- ・少し。
- ・あるが、一つの意見として拝聴したい。
- ・半々
- ・ある。守秘義務とか、情報管理とかしつかりし、詐欺イメージを払拭する必要がある。

<ない>

- ・まったく知らないの方が良い
- ・むしろ相談を誰にすれば良いのか不明であったこと

- ・信用のおけるのであれば相談してみたい

<その他>

- ・各自の問題
- ・相談を受ける側の人間力次第だと思う
- ・民生委員をしている。聞きに行くのではなく、自分で申請することが第一になっている

(13) Q4⑤：資産などプライバシーに関することを明らかにすることに抵抗はあるか？

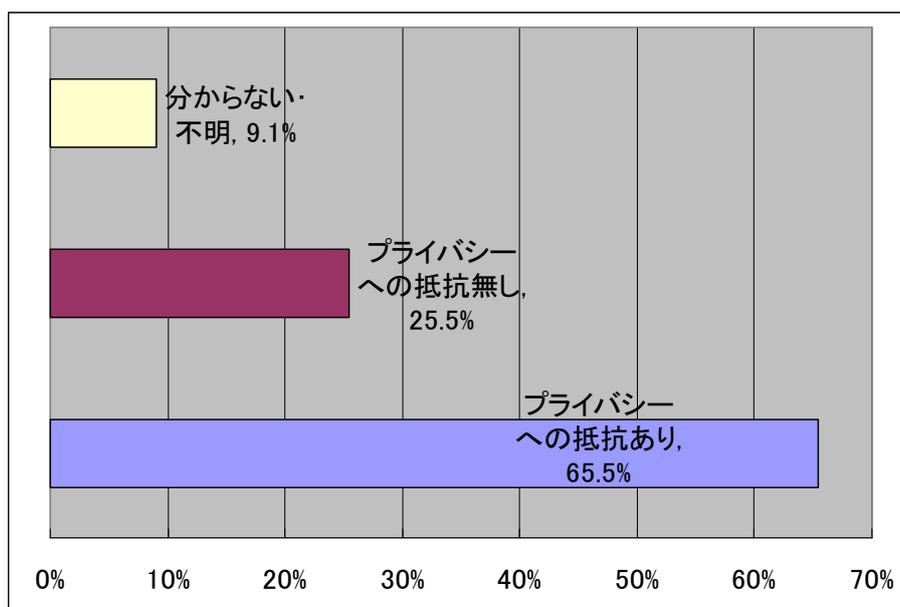
(N55, SA)

抵抗感は「ある」と答えたものは65.5%で、「ない」と答えたものの25.5%を上回る。

「ある」場合は、プライバシーに関する事柄を、第三者に話すことへの抵抗感が根強いと考える。

「ない」場合は、第三者機関という信頼性が評価されていることと、相談する以上はやむを得ないというのが理由である。

図表六- 18 プライバシーに関することを明らかにすることに抵抗はあるか (単数回答)



<ある>

- ・もちろんある
- ・第三者の時はあります
- ・多少は有る
- ・全て明らかにするには抵抗はある
- ・ある。参考程度に聞きたい
- ・若干ある
- ・抵抗はある。財産のこと、親子のこと、難しさはある
- ・抵抗はある。一般的な聞き方、個人的な聞き方がある。なるべく、個人の情報は得ないで、考え方、チャートを示し、個人で解決できるようにして、個人情報安易に預からない方がよい。
- ・あるが、地元には相談する人も少ないので、家族(娘)に迷惑をかけないようにしたいので、

相談せざるをえない。

<ない>

- ・相談が進めば仕方ない
- ・ない。第三者機関という安心・信頼感がある
- ・自分は問題外

(14) Q4 : 改善したらよいと思われる点、理由は？

●改善したらよいと思われる点、理由について様々な意見が挙げられたが、まとめると以下である。

- ・初めてのものなので、内容もよくわからないので、まだ何とも言えない、判断のしようがない。
- ・機関、相談員、提供情報の信頼性の確保、個人情報の保護
- ・相談員の能力、資質の向上、人材の確保
- ・一人ひとりの個別的な状況に寄り添った相談対応
- ・相談機関の周知、ピーアール

●以下地域別に上げられた回答を示す。

<北海道函館市>

- ・初めて知ることなので良し悪しはわかりません
- ・なぜ個人の資産を知る必要があるのか理解出来かねますが・・・

<東京都中央区>

- ・まだわからない。始まっていないのだから
- ・個人に向き合った関わりを
- ・有料でも相談にのって欲しい。
- ・誰とでもこの問題で語り合える環境になってほしい。

<横浜市>

- ・信用できるかどうか
- ・初めて聞く内容なので、理解出来ていない。判断の仕様ががない。
- ・現在の相談場所では情報がいいかげんである。
- ・医療への相談もできるように

<滋賀県大津市>

- ・まったく分からない。
- ・今は分からない。
- ・将来は、生活保護で民生委員に相談をしたい。

<大阪市>

- ・個人情報の流出が心配、どの程度の専門家が携わるのか
- ・ポスターに具体的入居金の数字標記しておいてほしい。
- ・相談員の質が大事
- ・あくまでも公平な情報を提供してくれるかどうか問題

<神戸市>

- ・相談したい人は多いと思うので、その存在をもっとアピールすべき

- ・個室対応、信頼関係のおける人材（人柄）、初対面時の印象の良さ
- ・まだまだ老人問題は始まったばかりで、箱物づくりの段階ですが、必要なものはソフト面だと思います。パソコンでもそうですが、箱より内容が大切なように、精神の問題が解決されればこんなに混乱しないのではないのでしょうか。
- ・詳細は知りませんが意見として、自立の方はご本人の自己決定を尊重。要介護の家族への説得が重要と考えます。
- ・ひとりひとりの状況に寄り添ったのであって欲しい。

<広島市>

- ・①信頼性が不明だから。絶対信頼できる、間違いの起こらない体制、組織作りが必要、②担当する人材不足。もっと多くの人がこの仕事に関わり、多くのニーズに応える工夫が必要
- ・やはり、信頼する人の信頼、これが不安です。
- ・地方在住の方々への周知を進めて欲しいです。

<福岡県久留米市>

- ・会って対応できる場所。電話ではなく
- ・身の回りにニーズが無いので分からないが、相談センターのPRが必要。マークをつくるとか。
- ・（問題が大きくなる前に）早めに相談できるよう、相談センターのPRが必要。身近な場所に欲しい。インターネット、パソコンはやらない。こういう情報はテレビで知る。
- ・相談窓口を多くする。
- ・年金相談所の様に気軽に相談できれば

(15) Q4 : その他ご意見・ご感想

- その他の意見・感想について様々に挙げられたが、まとめると以下である。

- ・この相談センターが早く実現することを切実に希望する。業界のスタンダードになってほしい。
- ・信用、信頼性高いものにしてほしい。また、行政のお墨付き、権威づけが必要。
- ・空き室や今後の開設施設計画がわかるように、成年後見人制度との連携もあればよい。
- ・相談センターの認知度を高めるべき。人材、相談窓口など広報等で通知する必要がある。
- ・自分の将来のことは今まで考えることを避けてきた、考えないようにしてきた。

- 以下地域別に上げられた回答を示す。

<北海道函館市>

- ・信用信頼性というのは時間を掛け、そして接して分るものではないと思います。

<横浜市>

- ・弱者の立場を悪用しないよう希望します。
- ・公的なものとまぎわらしい形態で、国民の目をごまかさないうようにしてください

<東京都中央区>

- ・お役所に、こちら側の希望を伝えて欲しい。（個人では軽くあしらわれるから）
- ・意見が上部（役所）に伝わるか
- ・私自身は考えたくとも考えることを避けてきたように思います

<滋賀県大津市>

- ・自分から将来のことは、まだ考えないことにしている。
- ・どこまで相談できるのか、分かりやすくしておいてほしい。
- ・できるだけ考えないようにしている。

<大阪市>

- ・成人後見制度との連携等も有り得るのか
- ・もっと具体的にどこに空いている所があるかとか教えてほしい。
- ・信用のおける人がいてほしい

<神戸市>

- ・業界のスタンダードになってほしい。

<広島市>

- ・現在居住している地区には割りに適当な物件が少ないので今後どう開発されていくのか知りたい。年齢をかさねていくうちに、現在の健康状態が続かなくなった時のことを考えます。
- ・情報収集中。未だ十分な調査をしていない。なかなか専門アドバイザーに相談の機会に恵まれず。
- ・この相談センターが早く実現することを切実に希望します

<福岡県久留米市>

- ・地域包括支援センターは相談内容が多岐にわたるので相談は難しいと思う。情報が1箇所で見るといい。介護が必要な場合など、今は考えられない。直面しないと分からないことが多い。
- ・行政のお墨付き、権威づけが必要。認知度の高さが必要。こういう人材、相談窓口、センターにいるなど広報等で通知する必要がある。

(16) Q5①: 全く相談事業は必要ないか?

●必要「ない」と答えた方の意見は以下のとおり (全て滋賀県大津市の方)

- ・今のところは考えないが、将来は考える。
- ・この年になれば住み替えは考えられない。なるようになる。
- ・無いよりあった方が良い程度。

(17) Q5②: どこか改善する点があるか?

●改善したらよいと思われる点については、相談そのものの困難さを指摘する意見と、現状相談する相談機関を整理して総合窓口を開設すれば、新たに設ける必要は無いという意見があった。

●以下地域別に上げられた回答を示す。

<滋賀県大津市>

- ・主人の後見人を経験したが事務手続きが大変だったので、人には頼めない。
- ・あったほうがよいが、家族(主人)と相談をする。
- ・どこまで親身になって相談してくれるのか?

<広島市>

- ・多様化する個々のニーズから相談事業は必要である。既に縦割り制度の中で相談窓口があり、専門性豊かな相談員も存在する。各分野横断して「総合窓口」を開設すればよいのではないかと

(18) Q5③：否定の場合の理由は？

●否定の場合の理由として挙げられたもの、①相談員の専門性に疑問、②プライベートな情報提供への抵抗感、③自分で決める又は家族に相談するであった。

●以下地域別に上げられた回答を示す。

<北海道函館市>

・相談員の専門性に疑問。家族に相談するから

<滋賀県大津市>

・家族に相談する。プライベートな情報の提供はダメ

<神戸市>

・プライベートな情報の提供に抵抗あり。自分で決める。相談員の専門性に疑問

(19) Q5④：その他ご意見・ご感想

●以下の回答があった。

・預金・保険等の事務手続き、処理があまりにも大変すぎると思う。(大津市)

・ICT活用による相談窓口開設も地方在住の方には有効ではないか。(広島市)