

第三章 高齢者住施設の選定にかかわる重要項目の調査

ここでは、住まい手側、相談紹介機関側、施設運営側の3つの立場からみた、施設選定における重要情報項目の抽出を行うこととする。

入居に関心がある高齢者が、実際に入居にあたって重要視したり、知りたい情報項目は、何よりも重要である。実際の入居者ではないが、住まい方に興味のある高齢者に対するアンケート調査を行うこととする。

次に、入居者側から、相談を受ける相談紹介機関では、多数の相談実績を基に、高齢者のニーズについてかなりの情報を持っていることと考えられ、ヒアリング調査を行うこととする。

一方、施設運営事業者も、直接、入居希望者からの問い合わせや相談を受けている中で、施設選定において重要視されている情報項目は把握しているはずである。

I 住まい手側のアンケート調査

1. 調査概要

(1) 目的

- ・高齢者の施設選定において、重視する情報項目について把握する。

(2) 調査内容

- ・高齢者の住まいに関心のある方を対象に、関連するセミナーへの出席者や相談機関への来場者に向けてアンケート調査を実施する。

(3) 調査対象、場所、実施時期、件数

No.	実施場所	実施日・期間	件数	備考
1	神戸市	平成 23 年 12 月 ～24 年 1 月	36 件 (54 人)	神戸市スマイルねっと窓口（神戸市中央区）に来られた相談者対象
2	大阪市	平成 23 年 12 月 ～24 年 2 月	15 件 (16 人)	社団法人コミュニティネットワーク協会高齢者住宅情報センター（大阪市北区）に来られた相談者対象
3	横浜市	平成 24 年 1 月 28 日（土）	25 件 (37 人)	港南台地区センター（横浜市港南区）にて高齢者の任意団体である「港南クラブ」の月例研究会における群馬医療福祉大学大学院吉田教授による「高齢者施設の現状と高齢期の住まい方について」の講演会出席者を対象

(4) 調査実施方法

- ・各地域で直接本人に手渡しで配布し、その場で記入いただき回収

2. 調査結果サマリー(全体の傾向)

(1) 高齢者住施設への関心度

■全体

- ・「現在前向きに検討中」が51%、次いで、「今は入居を考えていない」は26%。

■地域別

- ・横浜は「今は入居を考えていない」が6割。
- ・神戸は「現在前向きに検討中」が8割、「将来的に入居を考えていて、現在情報を集めている最中」が1割と、計9割が入居を考えている。
- ・大阪は、「将来的に入居を考えていて、現在情報を集めている最中」が最も多く、5割で、次いで、「現在前向きに検討中」が4割と、9割弱が入居の方向で考えている

(2) 入居を考えている高齢者住施設

■全体

- ・「その他」が37%と最大である。次いで「サービス付き高齢者向け住宅」が13%、「介護付有料老人ホーム」10%と続く。なお、「その他」は、神戸で、ほとんど占めた回答で全体に影響を与えているが、内訳は「市営住宅や公営住宅」である。

■地域別

- ・横浜は無回答が多いが、「介護付有料老人ホーム」が最多、次いで、「サービス付き高齢者向け住宅」である。
- ・神戸は、「その他」がほとんどで、次いで「サービス付き高齢者向け住宅」、「介護付有料老人ホーム」の順である。「その他」の内訳は「市営住宅や公営住宅」である。
- ・大阪は、「介護付有料老人ホーム」が最多で次いで、「サービス付き高齢者向け住宅」、「住宅型有料老人ホーム」の順である。

(3) 高齢者住施設に求める重要な点

1) 全体

① 1位に挙げた項目

■全体

- ・1位に上げた項目は「価格」が57%で最多、次いで、「立地」17%、「看護介護体制の充実」7%「お部屋の設備・仕様」5%と続く。

■地域別

- ・神戸は「価格」が最多で、次いで、「立地」、「お部屋の設備・仕様」の順
- ・大阪は、「価格」と「立地」が同数である、次いで「看護介護体制の充実」と続く。
- ・横浜は「価格」が最多で、次いで、「看護介護体制の充実」の順

② 1位から3位までに挙げた項目

■全体

- ・1位だけだと、「価格」と「立地」で、75%を占めたが、1位から3位まで含めると、分散が見られる。
- ・「価格」が26%で最多、次いで、「立地」15%、「医療の必要時の受診のしやすさ」、「経営母体の安定性・信頼性」が7%、「看護介護体制の充実」6%、「サービスの内容」、「お部屋の設備・仕様」が4%で続く。

■地域別

- ・神戸は「価格」と「立地」が多いが、傾向は変わらない。
- ・大阪は、「価格」は最多だが、分散気味である。次いで、「立地」、「経営母体の安定性・信頼性」、が同じで、次いで「看護介護体制の充実」、「医療の必要時の受診のしやすさ」が同数で続く。
- ・横浜は「価格」が最多で、次いで、「経営母体の安定性・信頼性」、「看護介護体制の充実」「医療の必要時の受診のしやすさ」と続く。

2) 自立と介護での差異

① 1位に挙げられた項目

- ・自立では、「価格」が58%と最多で、次いで「立地」19%、「看護介護体制の充実」7%で、84%を占める。
- ・介護では、「価格」が54%で、次いで、「部屋の仕様・設備」14%、「立地」11%、「環境」6%、「看護介護体制の充実」6%と続く。

② 1位から3位に挙げられた項目

- ・自立では、「価格」が26%と最多で、次いで「立地」14%、「経営母体の安定性・信頼性」9%、「看護介護体制の充実」と「医療必要時の受診のしやすさ」が7%、「サービスの内容」5%と続く。
- ・介護では、「価格」が25%で、次いで、「立地」16%、「医療必要時の受診のしやすさ」と、「部屋の仕様・設備」が9%、「環境」7%、「看護介護体制の充実」5%と続く。

3. 回答者属性

(1) 年齢構成

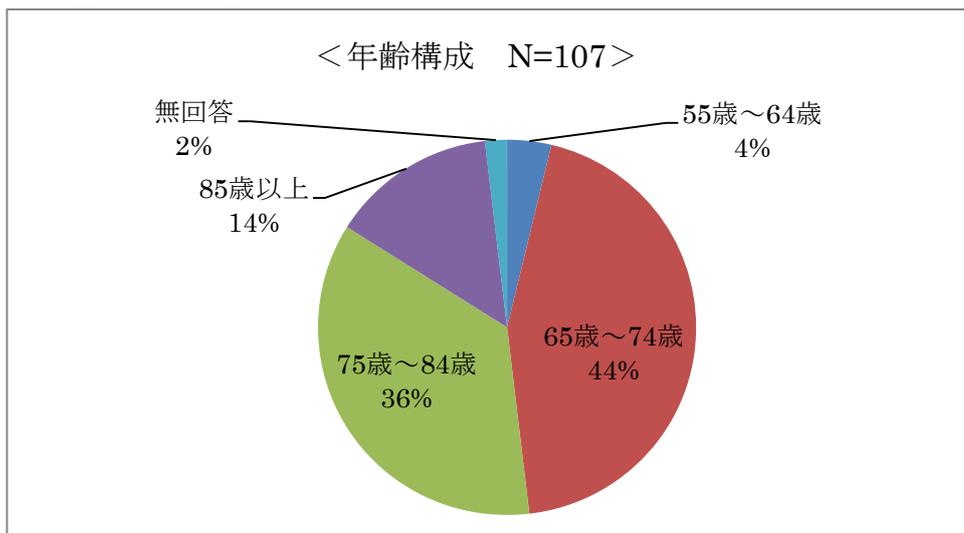
■全体

- ・「65歳から74歳」が44%と最も多く、次いで「75歳から84歳」が36%である。

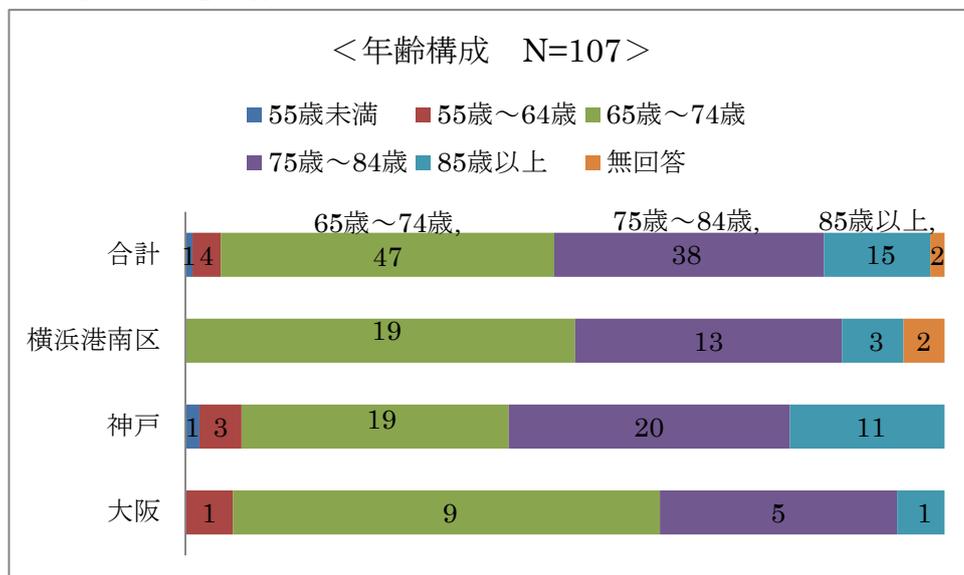
■地域別

- ・神戸では「75歳から84歳」が最も多く、「65歳から74歳」を若干上回る。

■年齢構成（全体）



■年齢構成（地域別）



(2) 世帯構成

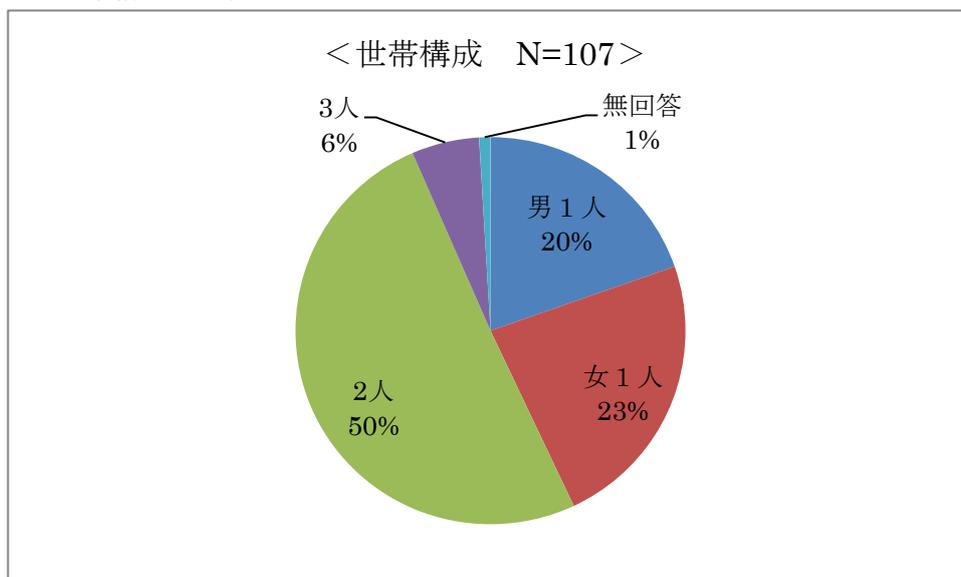
■全体

- ・「2人(夫婦等)」が最大で50%である。次いで「女1人」が23%、「男1人」20%の順である。

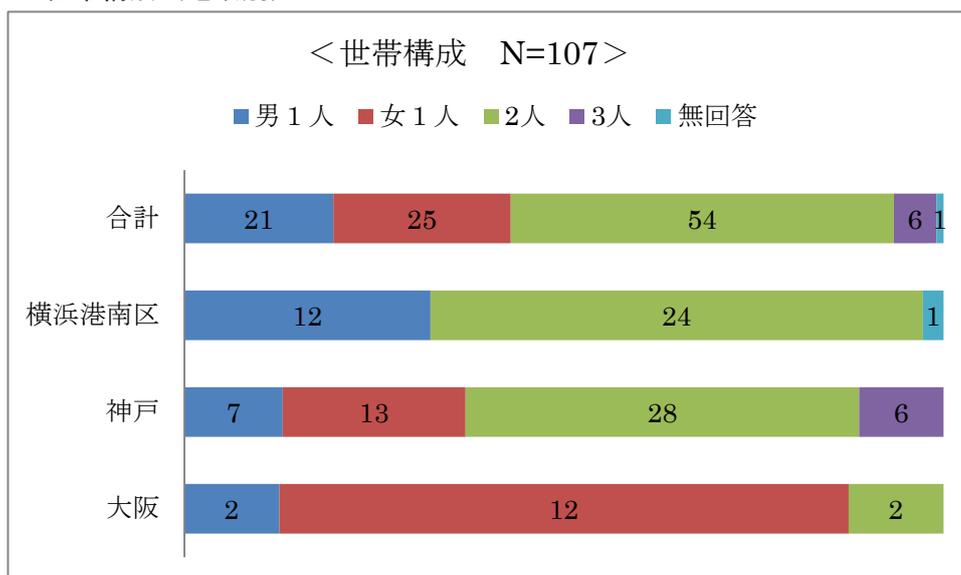
■地域別

- ・横浜では、「2人(夫婦等)」が最多、次いで「男1人」で「女1人」は無し。
- ・神戸では全体と同じ傾向である。
- ・大阪では、「女1人」が75%を占め最多である。

■世帯構成 (全体)



■世帯構成 (地域別)



(3) 住まいの所有形態

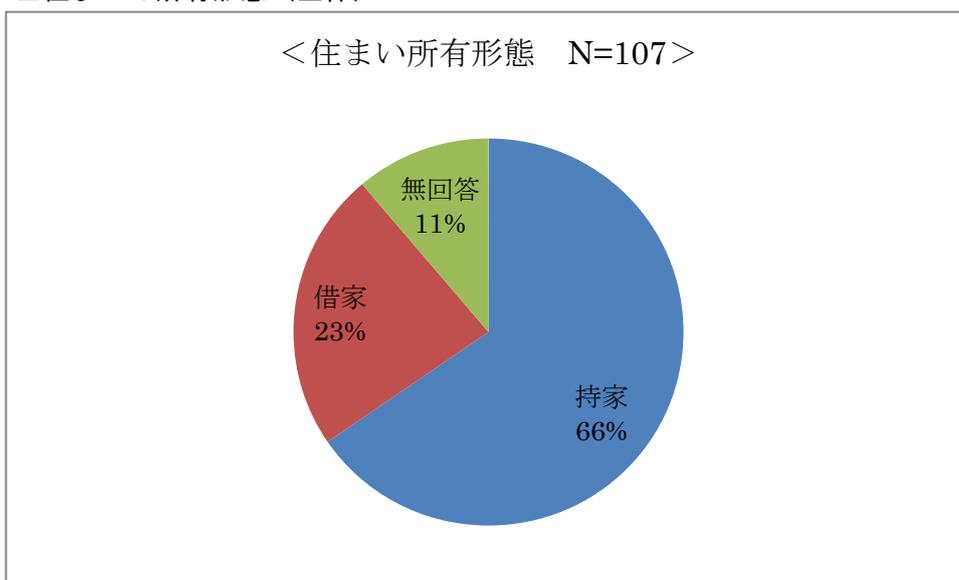
■全体

- ・「持家」が最多で3分の2である。

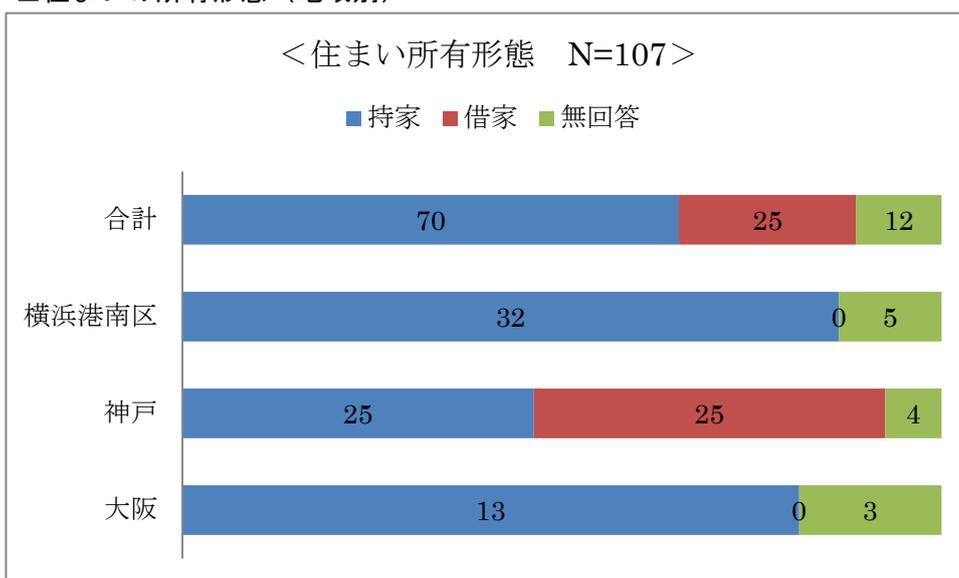
■地域別

- ・横浜と大阪はいずれも、全て「持ち家」である。
- ・神戸では「持ち家」、「借家」半々である。

■住まいの所有形態（全体）



■住まいの所有形態（地域別）



(4) 住まいの形態

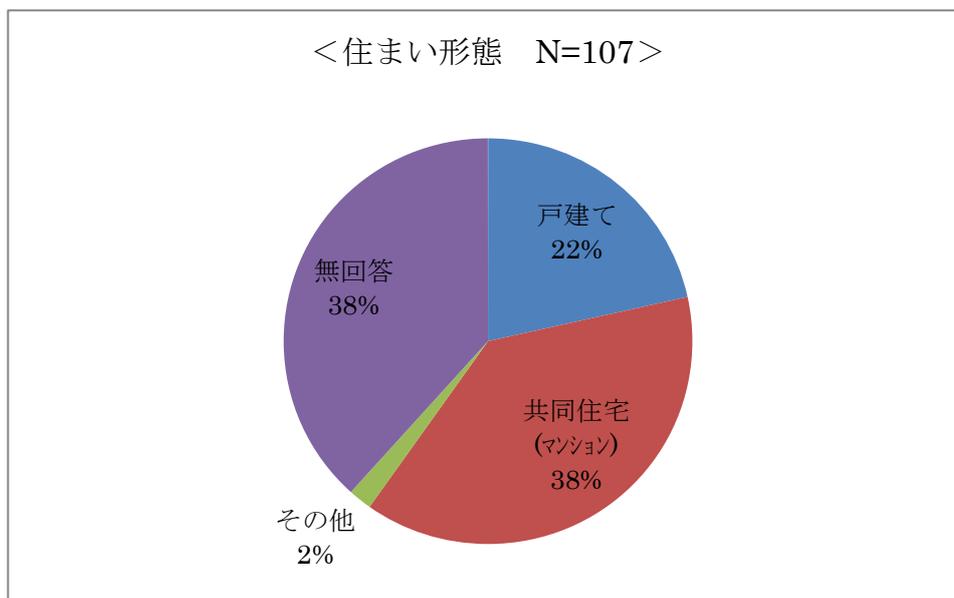
■全体

- ・無回答除くと、「共同住宅」が61%で、「戸建て」の35%を上回る。

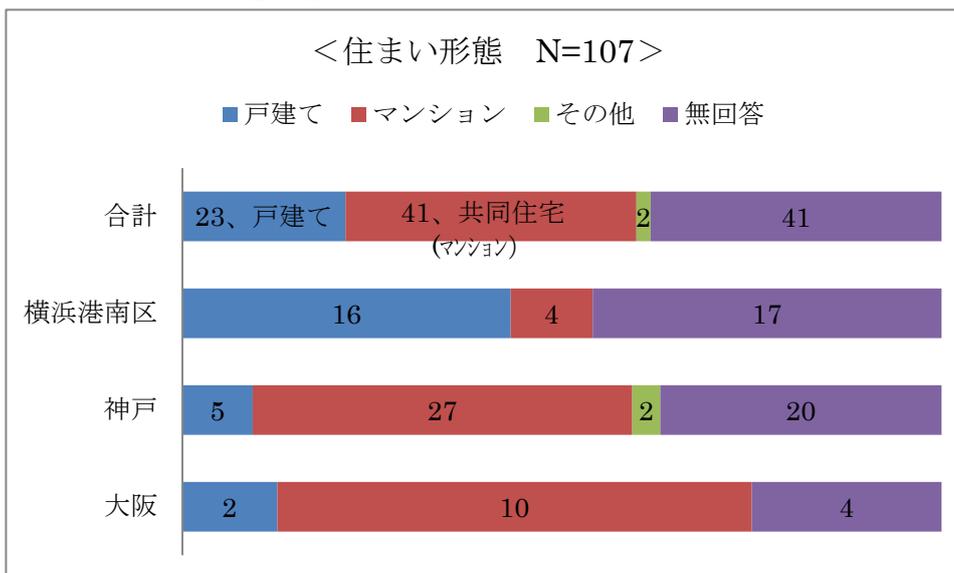
■地域別

- ・横浜は無回答除くと、「戸建て」が80%と多い。
- ・神戸は無回答除くと、「共同住宅」が79%と多い。
- ・大阪は無回答除くと、「共同住宅」が83%と多い。

■住まいの形態（全体）



■住まいの形態（地域別）



(5) 要介護度 (身体の状態)

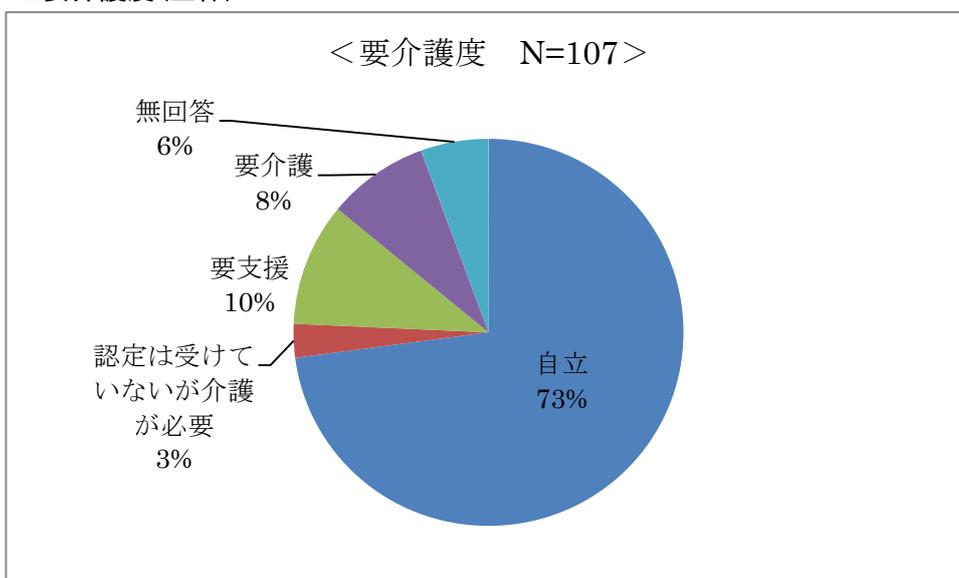
■全体

- ・「自立」が73%とほぼ4分の3を占める。

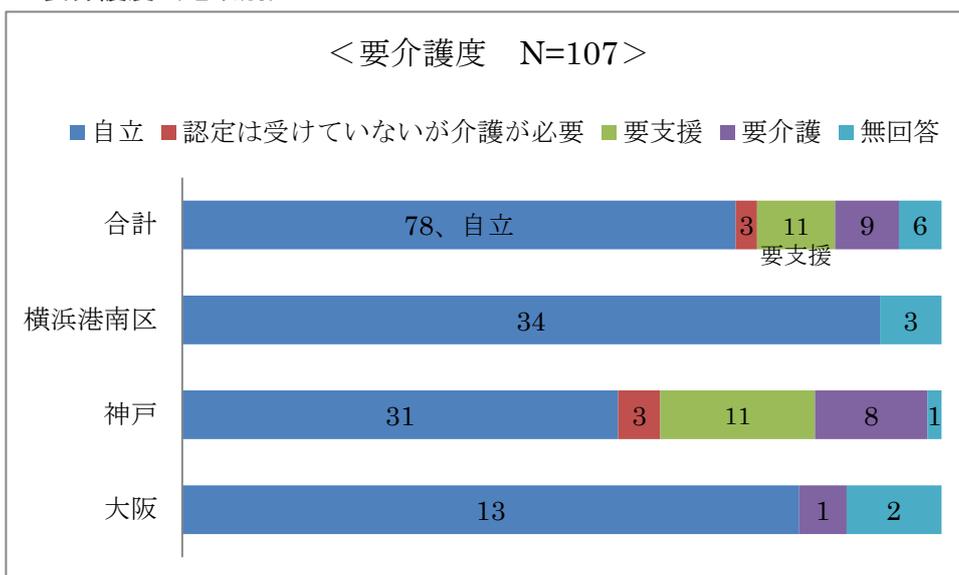
■地域別

- ・横浜は無回答除くと、全員が自立である。
- ・神戸は無回答除くと、自立は58%とやや少ない。何らかの支援、介護を必要な方が42%もいる。
- ・大阪は無回答除くと、自立は93%である。

■要介護度(全体)



■要介護度(地域別)



4. アンケート結果

(1) 高齢者住施設への関心度

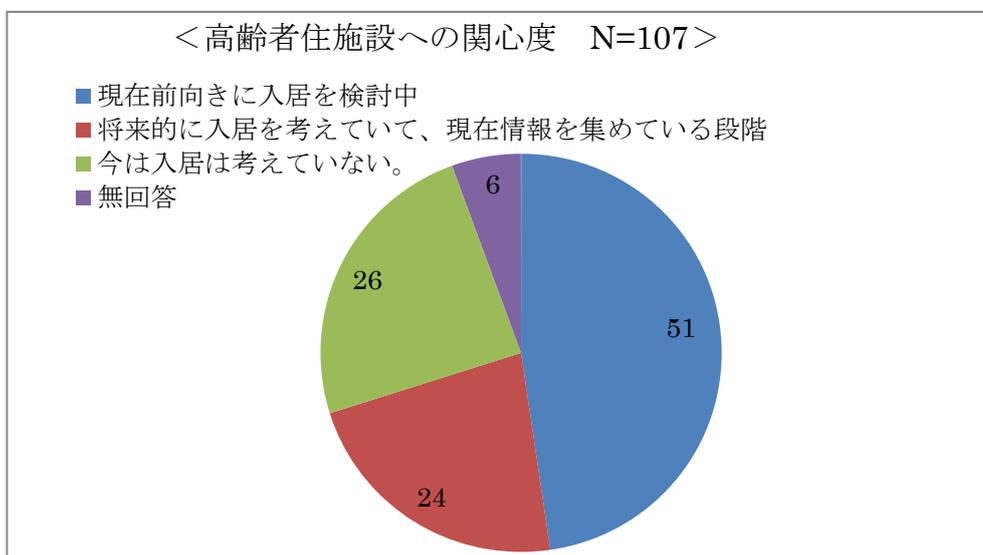
■全体

- ・「現在前向きに検討中」が51%、次いで、「今は入居を考えていない」は26%。

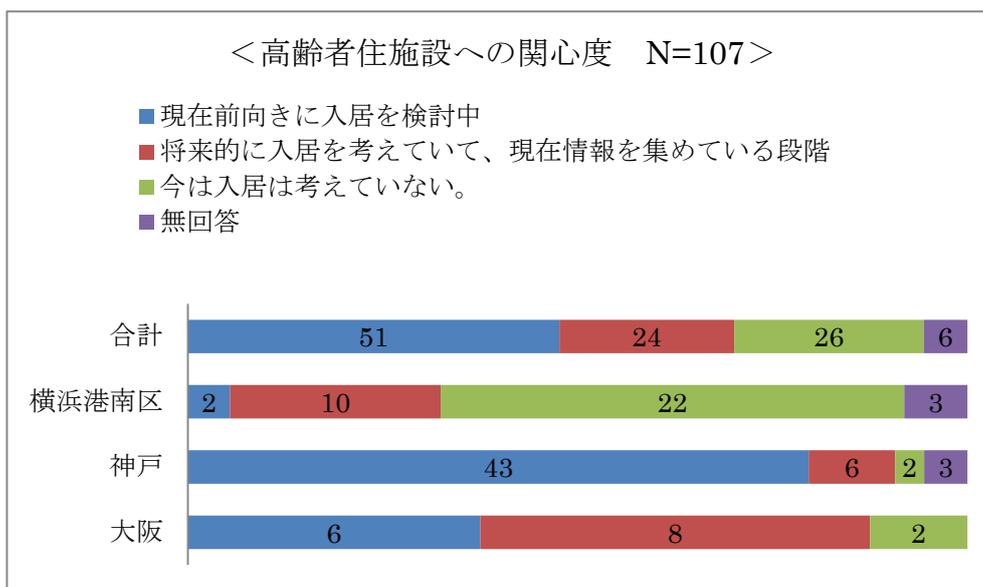
■地域別

- ・横浜は「今は入居を考えていない」が6割。
- ・神戸は「現在前向きに検討中」が8割、「将来的に入居を考えていて、現在情報を集めている最中」が1割と、9割が入居を考えている。
- ・大阪は、「将来的に入居を考えていて、現在情報を集めている最中」が最も多く、5割で次いで、「現在前向きに検討中」が4割と、9割弱が入居の方向で考えている

■高齢者住施設への関心度（全体）



■高齢者住施設への関心度（地域別）



(2) 入居を考えている高齢者住施設（1位に挙げた種類）

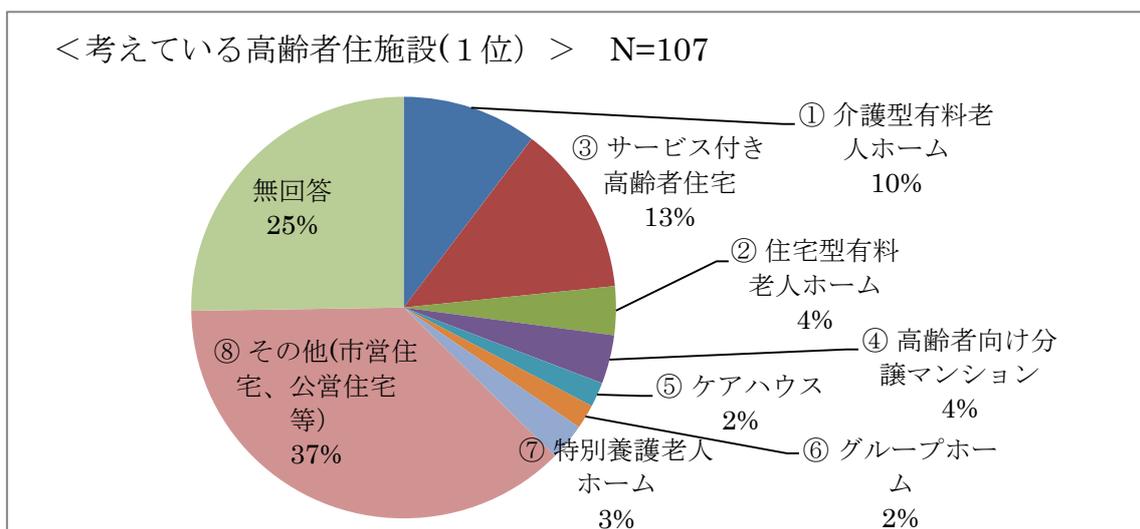
■全体

- ・「その他」が37%と最大である。次いで「サービス付き高齢者向け住宅」が13%、「介護付有料老人ホーム」10%と続く。なお、「その他」は、神戸でほとんど占めるが、内訳は公営住宅である。

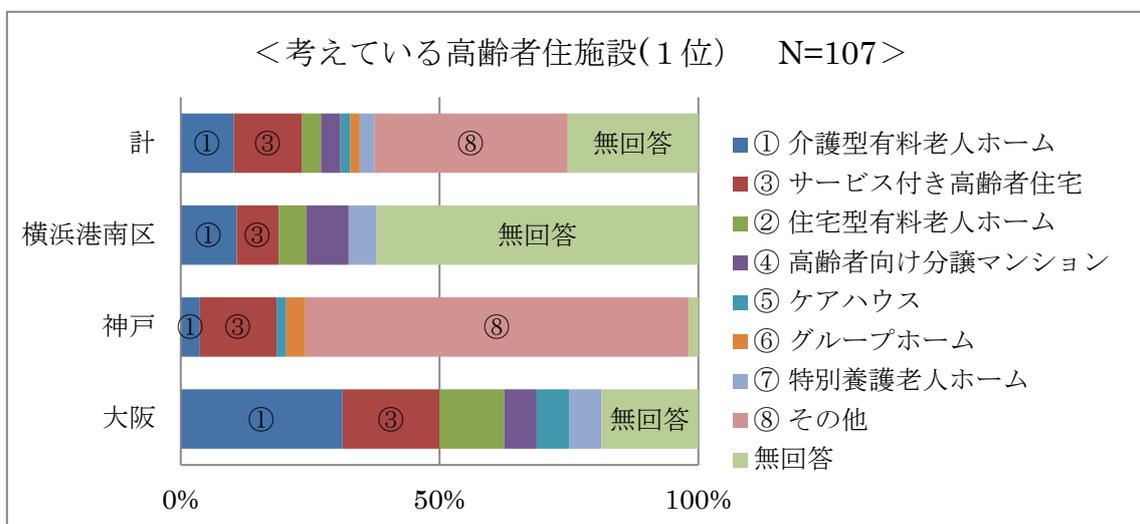
■地域別

- ・横浜は無回答が多いが、「介護付有料老人ホーム」が最多、次いで、「サービス付き高齢者向け住宅」である。
- ・神戸は、「その他」が殆どで、次いで「サービス付き高齢者向け住宅」、「介護付有料老人ホーム」の順である。「その他」の内訳は、高齢者向けの賃貸住宅も含まれるが、特に高齢者向けではない、「公営住宅」中心である
- ・大阪は、「介護付有料老人ホーム」が最多で次いで、「サービス付き高齢者向け住宅」、「住宅型有料老人ホーム」の順である。

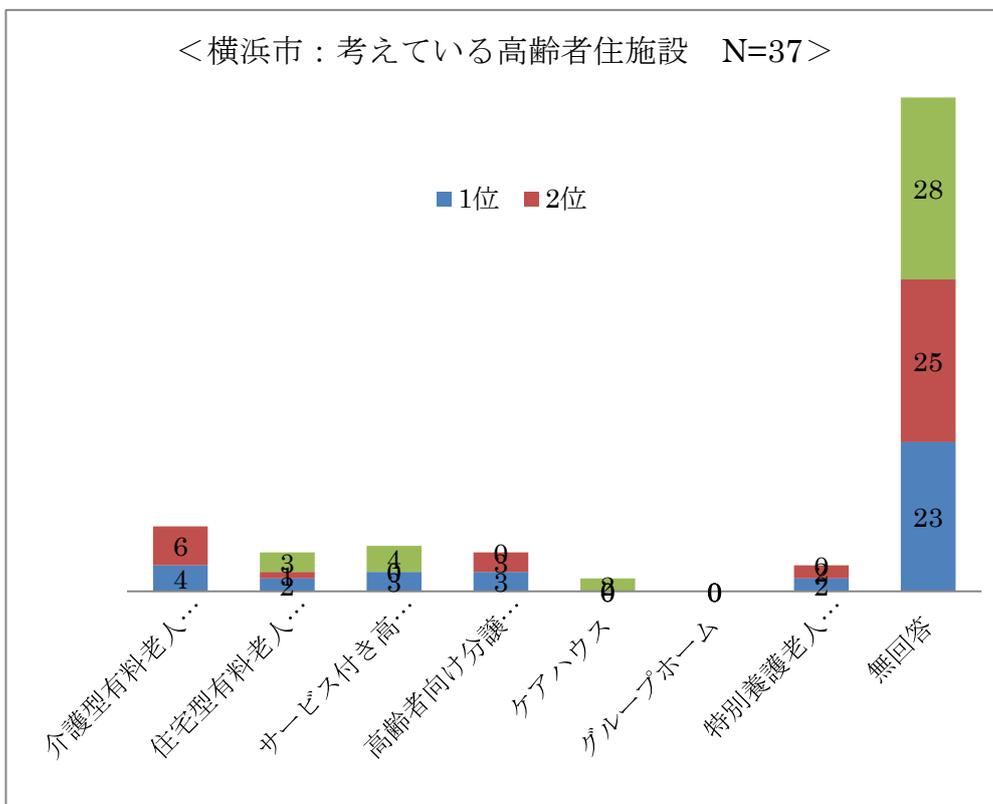
■考えている高齢者住施設（全体）



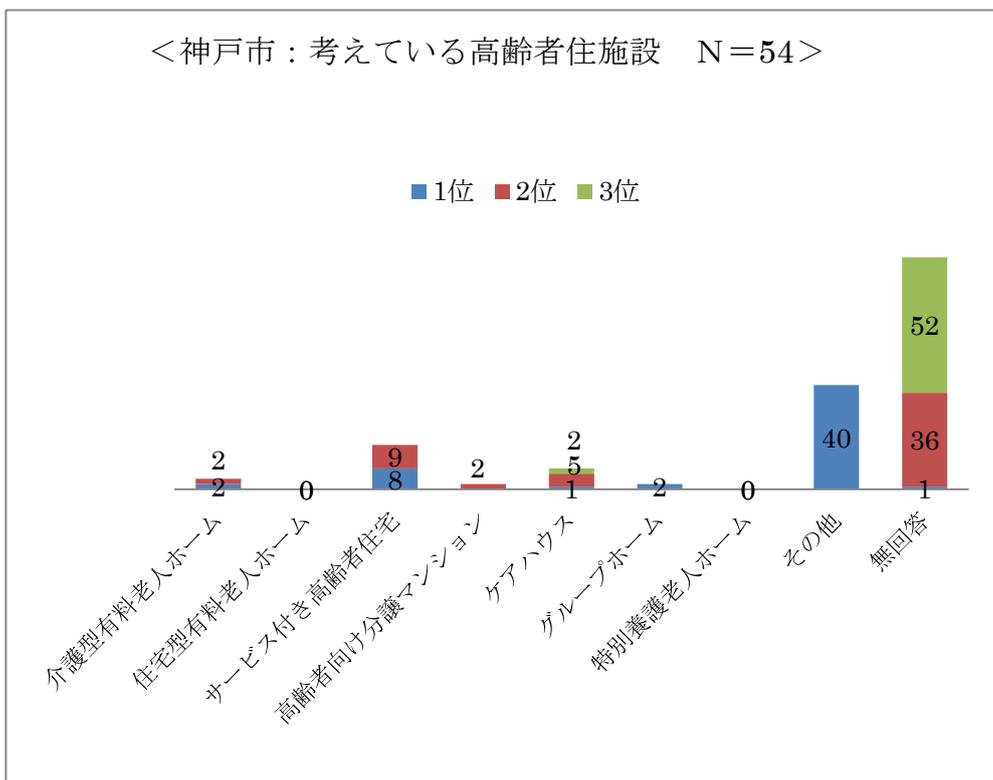
■考えている高齢者住施設（地区別）



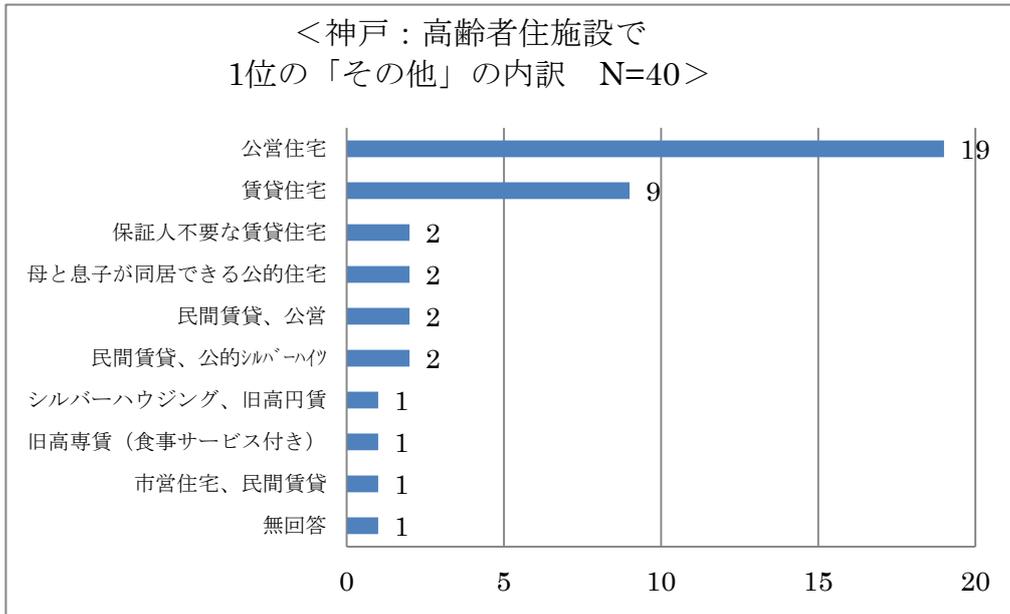
■考えている高齢者住施設（横浜市）



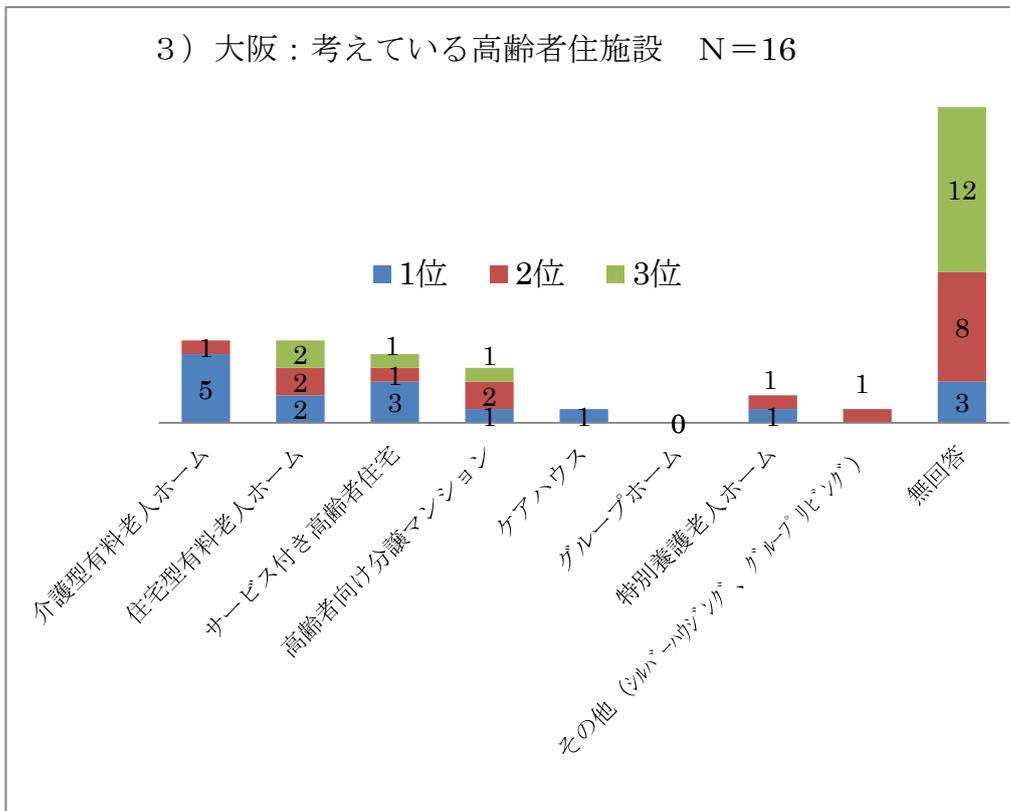
■考えている高齢者住施設（神戸市）



■神戸市で考えている高齢者住施設1位の「その他」の内訳



■考えている高齢者住施設（大阪市）



(3) 高齢者住施設に求める重要な点

1) 身体状況が自立、介護含め全体

① 1位に挙げた項目

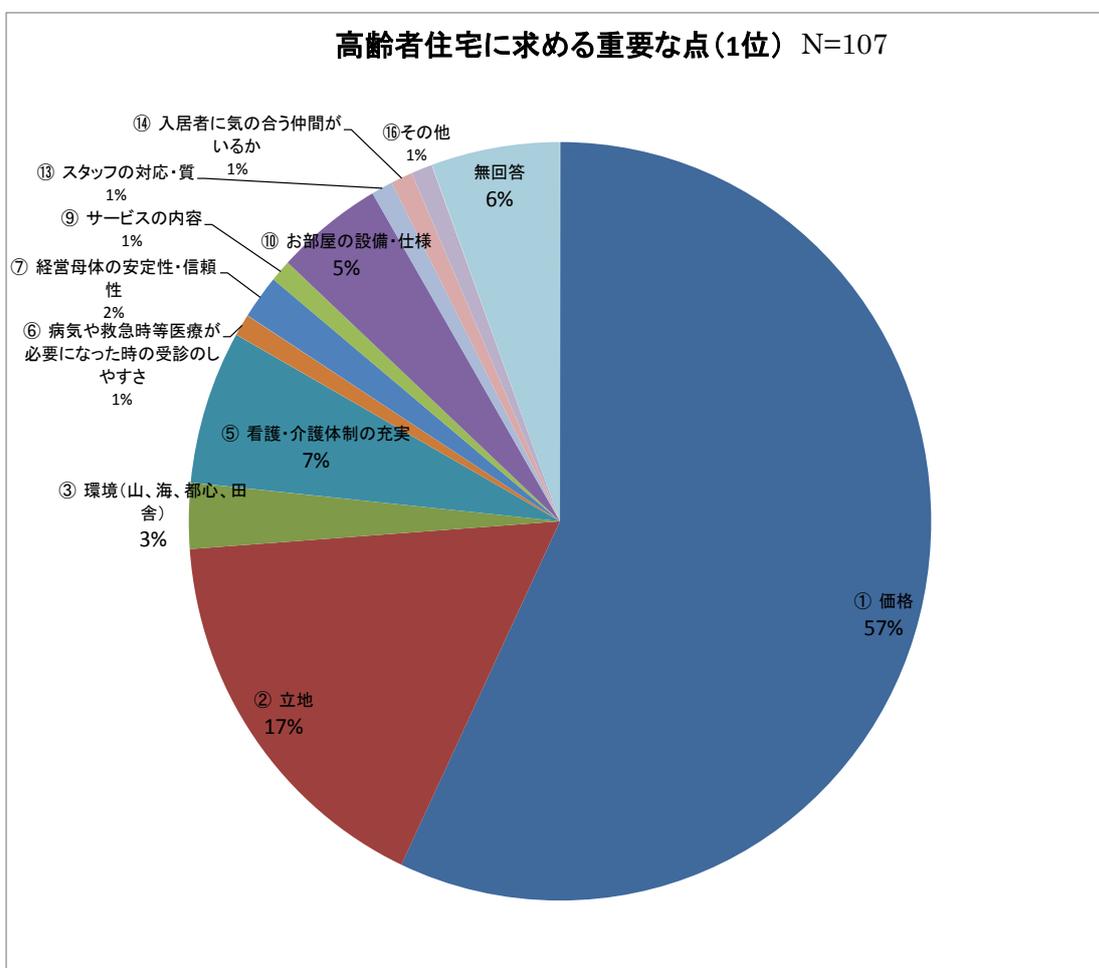
■全体

- ・ 1位に上げた項目は「価格」が57%で最多、次いで、「立地」17%、「看護介護体制の充実」7%「お部屋の設備・仕様」5%と続く。

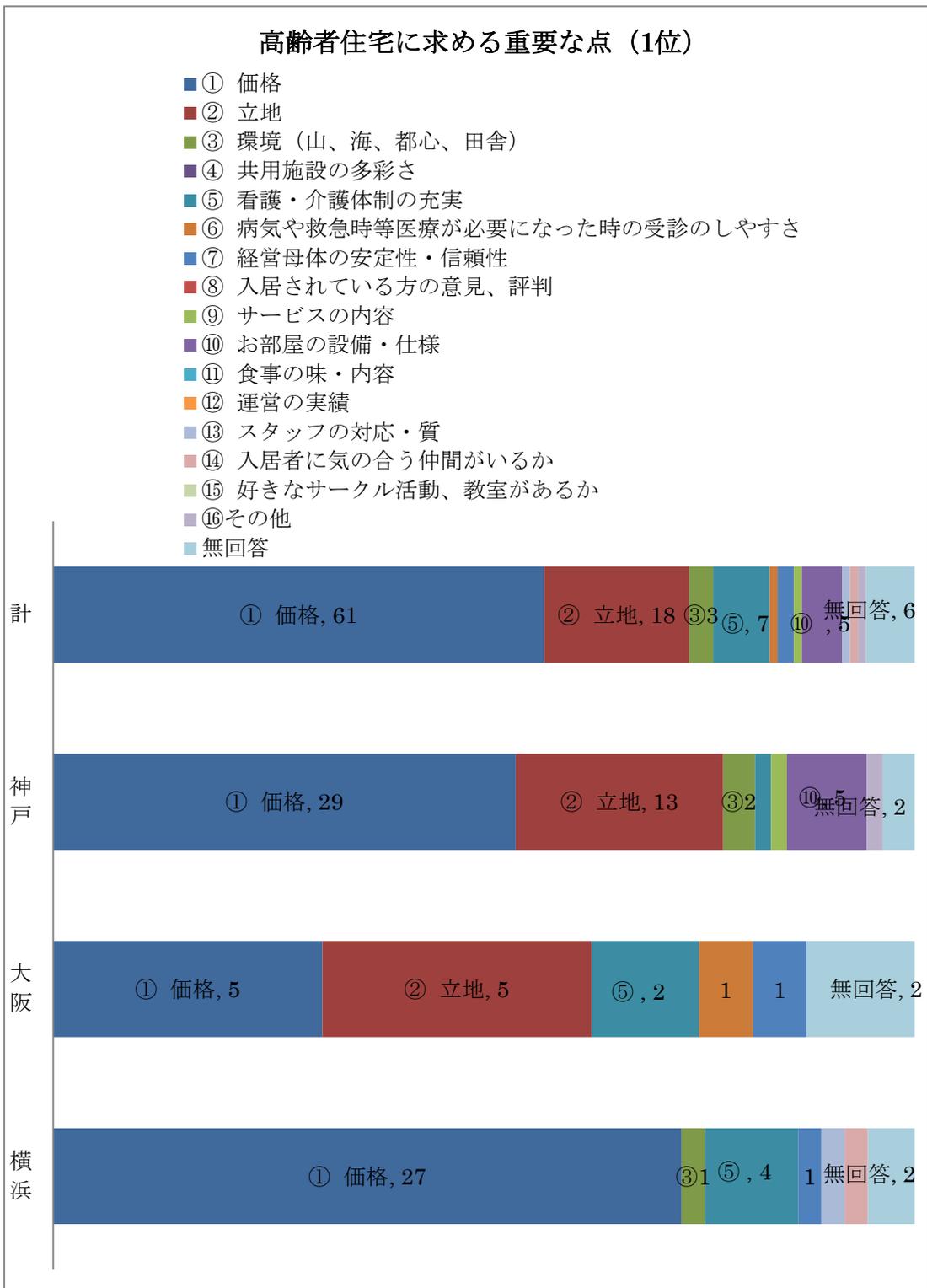
■地域別

- ・ 神戸は「価格」が最多で、次いで、「立地」、「お部屋の設備・仕様」の順
- ・ 大阪は、「価格」と「立地」が同数である、次いで「看護介護体制の充実」と続く。
- ・ 横浜は「価格」が最多で、次いで、「看護介護体制の充実」の順

■ 高齢者住施設に求める重要な点 (1位、全体)



■高齢者住施設に求める重要な点（1位、地域別）



②1位から3位までに挙げた項目

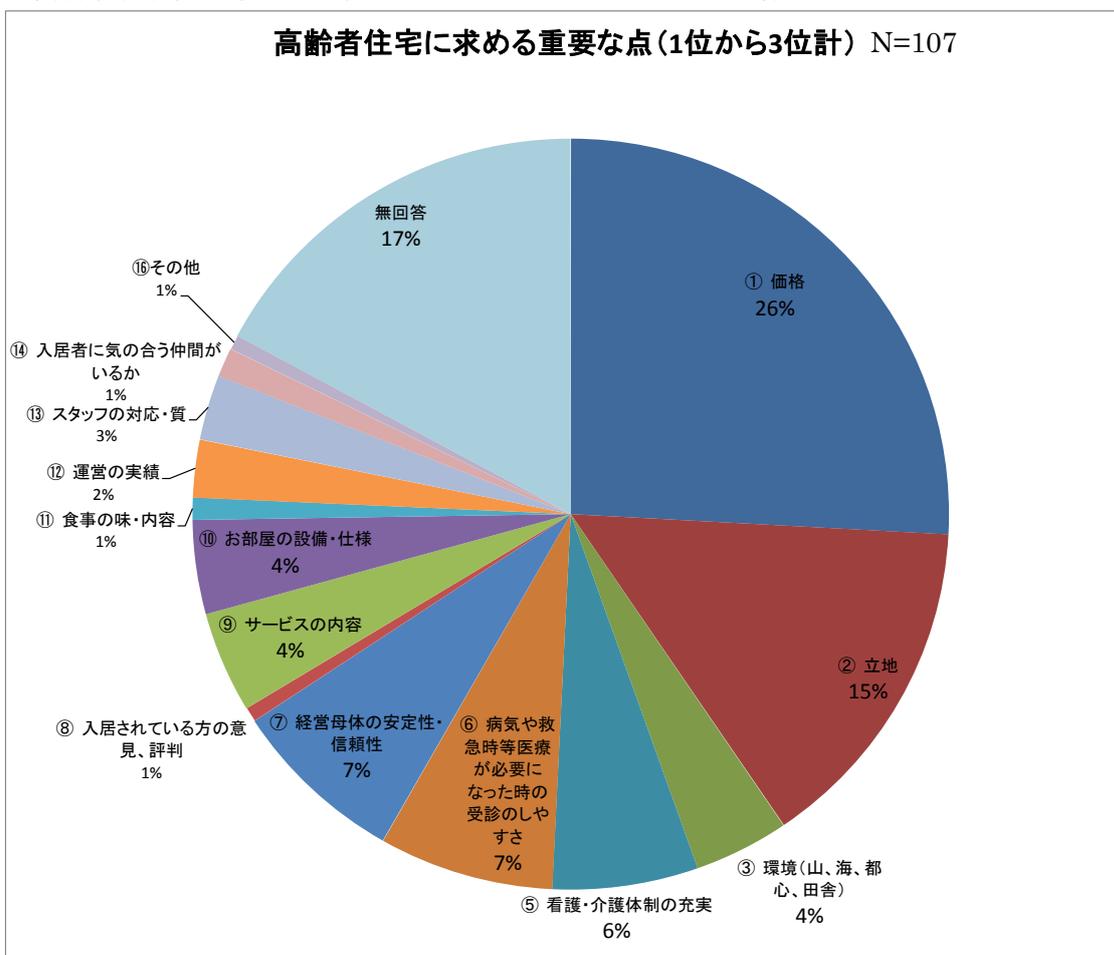
■全体

- ・1位だけだと、「価格」と「立地」で、75%を占めたが、1位から3位までだと、分散が見られる。
- ・「価格」が26%で最多、次いで、「立地」15%、「医療の必要時の受診のしやすさ」、「経営母体の安定性・信頼性」が7%、「看護介護体制の充実」6%、「サービスの内容」、「お部屋の設備・仕様」が4%で続く。

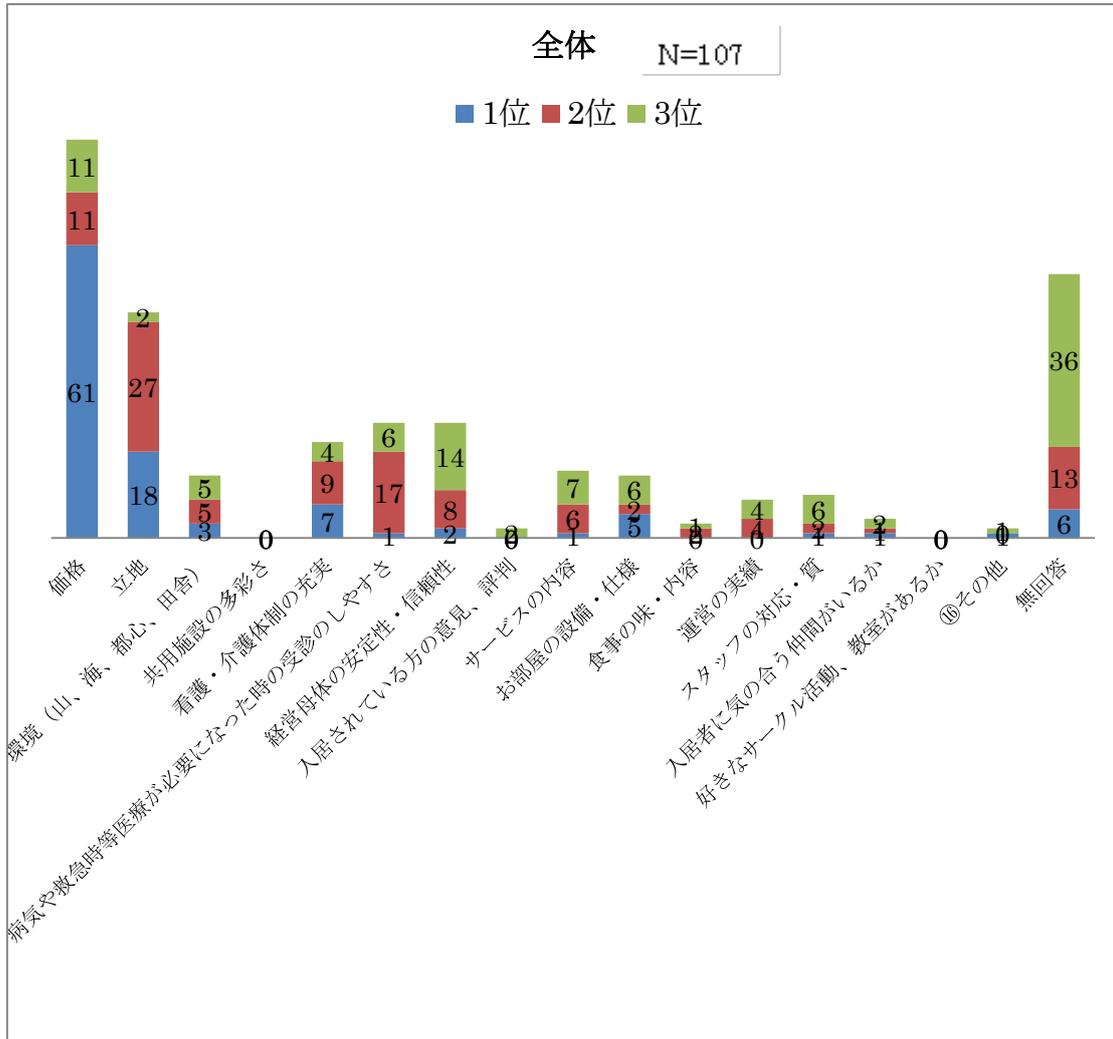
■地域別

- ・神戸は「価格」と「立地」が多いが、傾向は変わらない。
- ・大阪は、「価格」は最多だが、分散気味である。次いで、「立地」、「経営母体の安定性・信頼性」、が同じで、次いで「看護介護体制の充実」、「医療の必要時の受診のしやすさ」が同数で続く。
- ・横浜は「価格」が最多で、次いで、「経営母体の安定性・信頼性」、「看護介護体制の充実」「医療の必要時の受診のしやすさ」と続く。

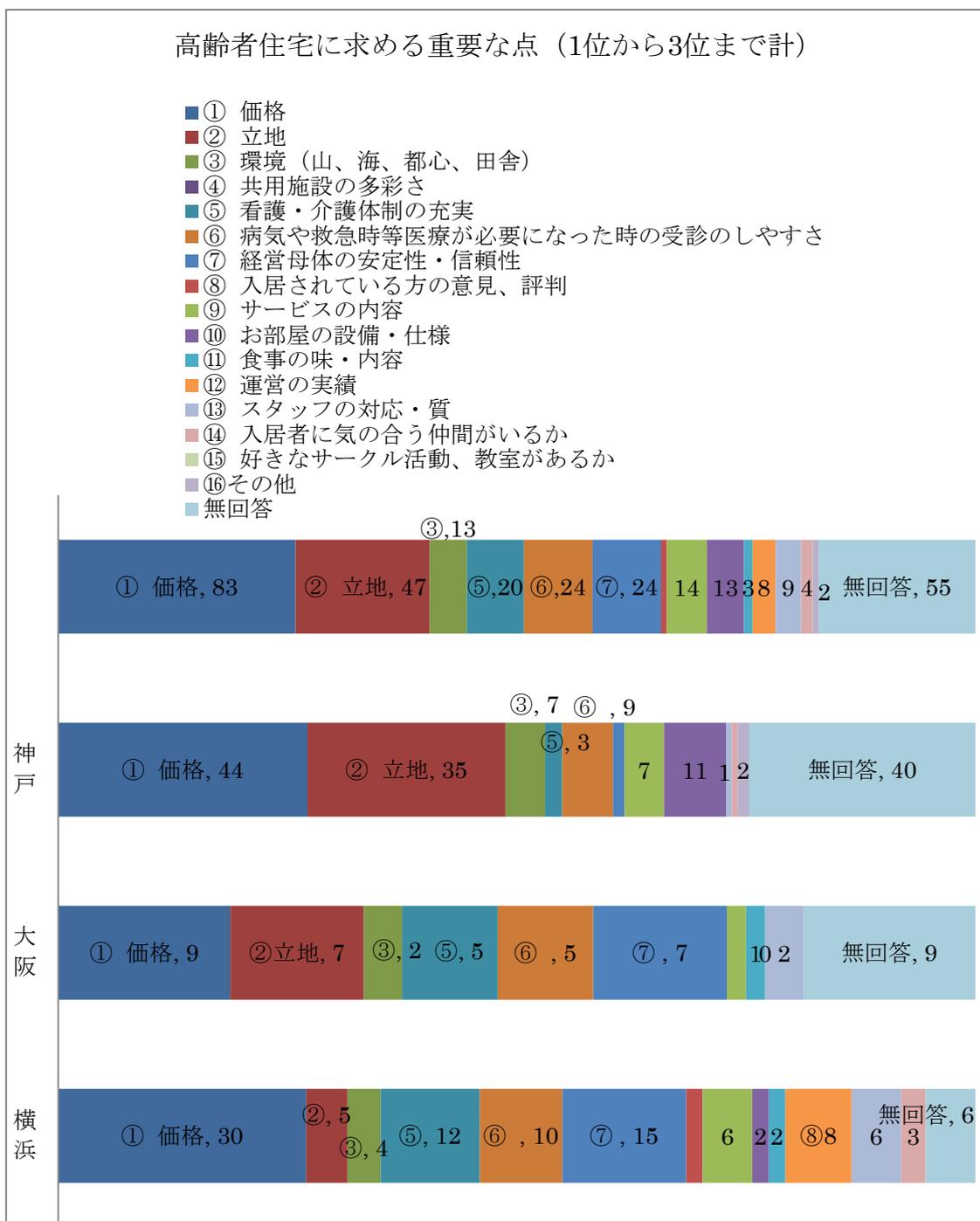
■高齢者住施設に求める重要な点（1位から3位まで計、全体）



■高齢者住施設に求める重要な点（1位から3位まで計、全体）



■高齢者住施設に求める重要な点（1位から3位まで計、全体）

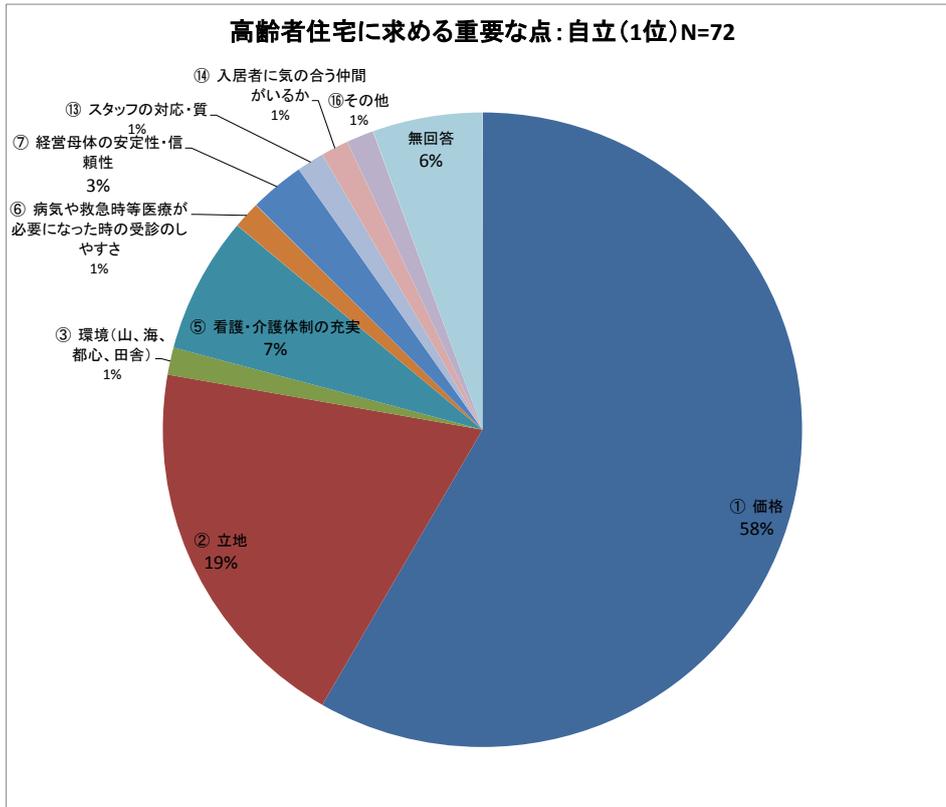


2) 身体状況が自立と介護（要支援含む）での差異

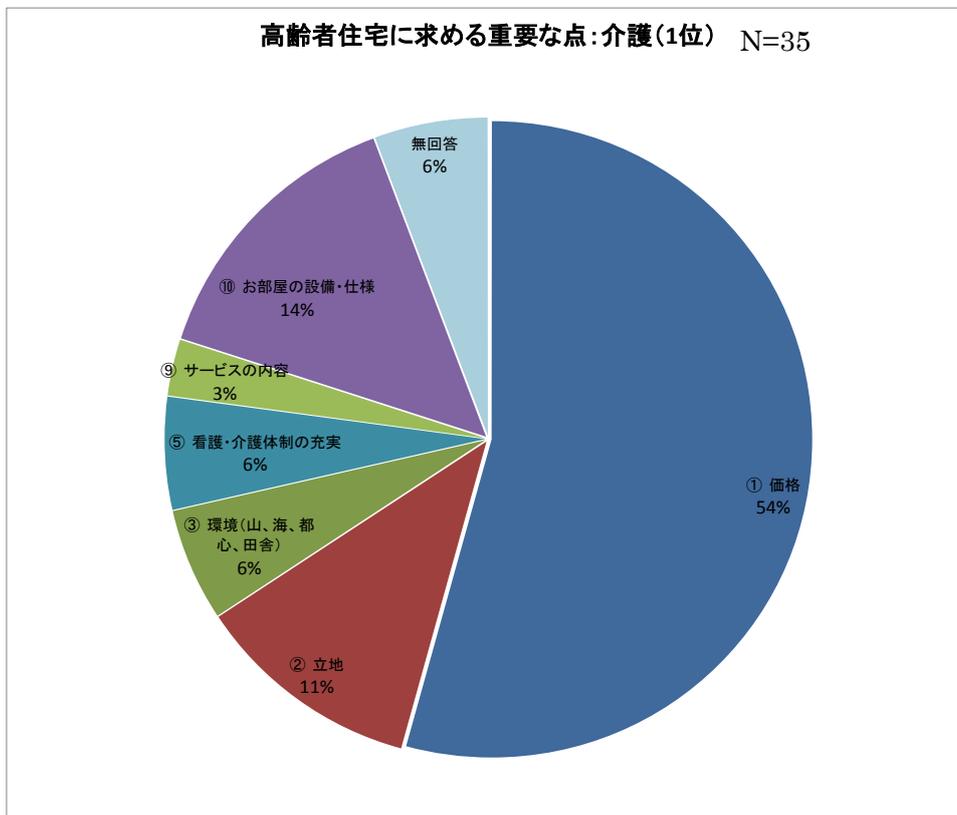
① 1位に挙げられた項目

- ・自立では、「価格」が58%と最多で、次いで「立地」19%、「看護介護体制の充実」7%で、84%を占める。
- ・介護では、「価格」が54%で、次いで、「部屋の仕様・設備」14%、「立地」11%、「環境」6%、「看護介護体制の充実」6%と続く。

■高齢者住施設に求める重要な点（1位、自立）



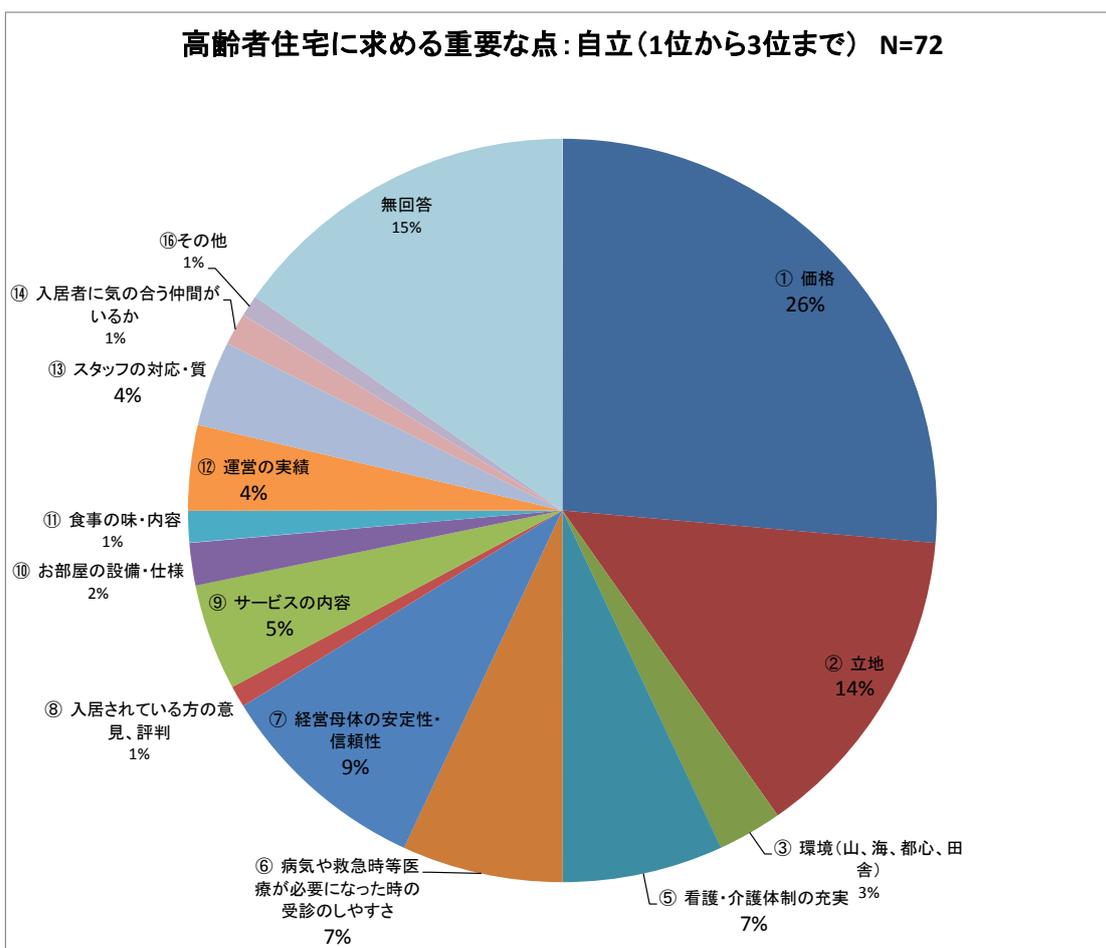
■高齢者住施設に求める重要な点（1位、介護）



② 1位から3位に挙げられた項目

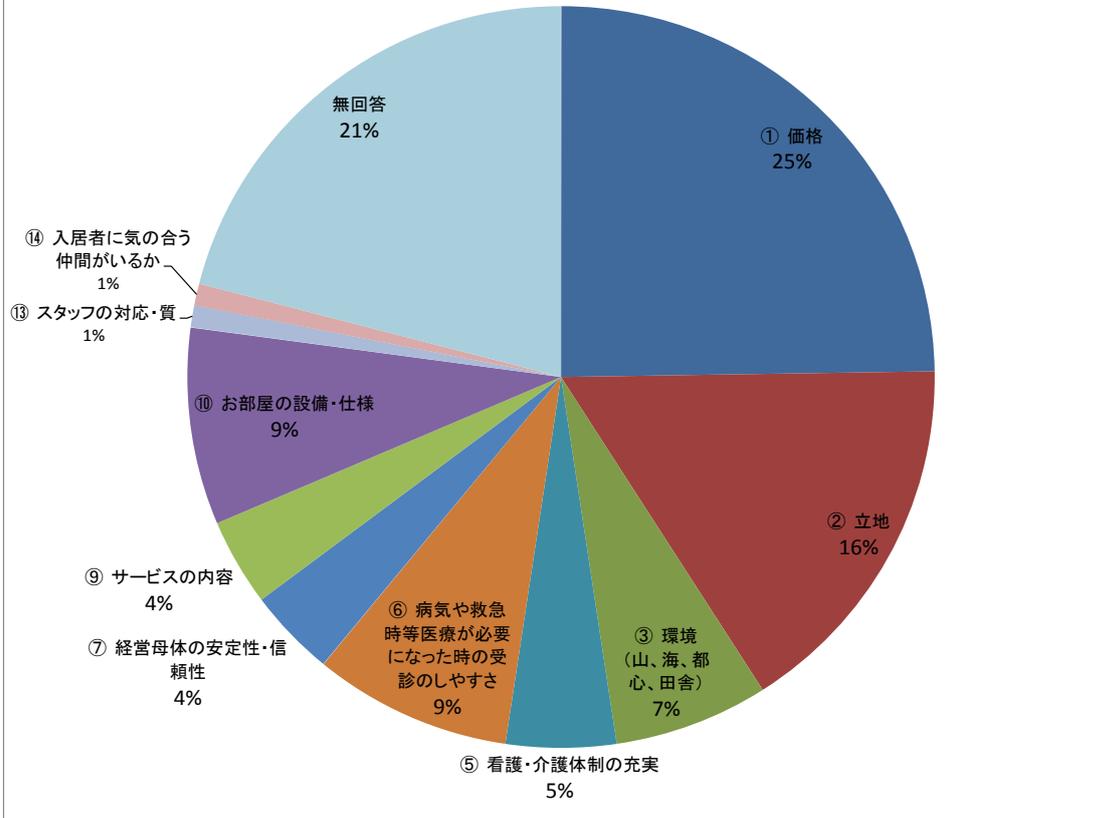
- ・自立では、「価格」が26%と最多で、次いで「立地」14%、「経営母体の安定性・信頼性」9%、「看護介護体制の充実」と「医療必要時の受診のしやすさ」が7%、「サービスの内容」5%と続く。
- ・介護では、「価格」が25%で、次いで、「立地」16%、「医療必要時の受診のしやすさ」と、「部屋の仕様・設備」が9%、「環境」7%、「看護介護体制の充実」5%と続く。

■ 高齢者住施設に求める重要な点（1位から3位まで計、自立）



■高齢者住施設に求める重要な点（1位から3位まで計、介護）

高齢者住宅に求める重要な点：介護（1位から3位まで）N=35



Ⅱ 相談紹介機関、運営事業者ヒアリング調査

入居に際しての相談や問い合わせを通して、入居希望者の要望や関心時を把握していると考えられるので、相談紹介機関と施設運営事業者にヒアリングを行った。

相談紹介機関として、民間紹介事業者3社(株式会社2社で、うち1社は「品川区協働事業住み替え相談センター」を運営、もう1社は社団法人)と特定非営利活動法人にヒアリングを行った。

運営事業者としては、要介護者向け介護付有料老人ホームの施設長、自立型中心に介護付有料老人ホームを複数展開している事業者の本部担当者にヒアリングを行った。

1. ヒアリングまとめ

項目	内容
<p>③ ①お客様が入居にあたって知りたがる項目は？</p> <p>②お客様が入居にあたって重視される項目は？</p>	<p><介護型の場合></p> <ul style="list-style-type: none"> ・第一に予算(入居一時金・月額支払額)、次いで、ADL(特に医療依存度、認知症の程度)により受け入れ可能か、サービス、立地、事業主体の順 ・立地は呼び寄せる場合含めて家族が自分で行ける場所を望む。 ・認知症や、重度になっても最期まで置いてくれるかどうか ・インシュリンや在宅酸素療法など医療依存度のある場合の受け入れ可能か ・リハビリ、看取りの可否 ・医療連携体制(往診はしてくれるか、どの病院と提携しているか)、医療が必要な際に全部対応してくれるのか或いは家族がやるのか ・サービスはどこまでやってくれるか(衣類の洗濯や、病院への付き添いなど) ・事業主体については介護型の場合、あまり問われない。入居一時金の高いホーム(1000万円以上)では聞かれることがある。知られていない会社の場合、安心かどうか ・ケアスタッフの人員配置 ・(入居の決め手として)問い合わせの電話をしたときの受け答え方、入居相談に行った時の担当者の対応、印象、接遇が良かった。対応が早かった。スタッフ、入居者の顔が生き生きしていた。 <p><自立型の場合></p> <ul style="list-style-type: none"> ・第一に、最期までいられるか、あるいは、住宅型有料老人ホーム、高専賃のような外付けサービスの場合は、最期まで見てくれる仕組みができていないか ・次いで、費用(安心で価格がリーズナブルなこと、費用対効果)、場所(買い物、交通アクセス、駅まで近いか) ・ホームの雰囲気、自分がなじめるか ・住居の居住性、広さ、設備(洗濯機が置けるか等) ・共有スペース、例えば、大きな風呂があるか等 ・ホームの豪華さは、あまり要望は言われない。 ・各人異なるニーズがある(介護型に比べて)。 ・事業主体については入居年数が長いので自立型の場合は気にするかもしれない(神奈川県住宅供給公社での決め手は「公社による経営」であった)。 ・100%満足するものはない。妥協点をどう見出すかである。

<p>④ お客様から、理解しにくい、わからないと良く質問される項目は？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険制度 ・高齢者向けの住宅、介護施設の全体像、仕組み、種類や内容、施設による差異 ・利用権、入居一時金、初期償却率、償却などの用語の意味、返還金はいくら返ってくるのか ・月額利用料の料金体系(追加費用や介護消耗品費など、内訳や、ADLの変化により利用料がどのように変わるか、利用料の中で使えるサービス内容) ・介護と看護の違い ・高齢者の住宅に居住する実態が想像できない。
<p>⑤ お客様から入居前に聞いていた、理解していた内容と違っていると、クレームが多い項目は？</p>	<p><介護型の場合></p> <ul style="list-style-type: none"> ・月額利用料の追加費用について、横出しサービス、レクリエーション参加費用や、通院介助の費用。有料サービス費 ・おむつ代等の介護消耗品費用で、在宅で介護していた時より、使用頻度が増えたりして予想以上に請求された。 ・予想していた介護内容と、サービス内容と異なる。これくらいしてもらえてと思っていた介護内容(時間や丁寧さ)がされていない。また、担当者によっても異なる。 ・スタッフの質、スタッフがコロコロ変わる。 ・スタッフにより介護スキル、介護内容が異なる。 ・ケアマネージャーが頼りない。 ・要望を出しても、申し送りがされていない。 ・病院から退院しようとする、ホームに帰れない。 ・自立で入れると聞いていたが入居者は要介護の方ばかりだった。 ・医療連携が取れていない(協力病院の医師の態度が悪い、病院をたらいまわしされた) ・食事がまずい。 ・家族への呼び出しが多い(ホームに任せつつも、スタッフ不足で、通院や外出に付き添ってくれなど言ってくる)。 <p><自立型の場合></p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフ対応に問題がある。 ・入居者の中に溶け込めず、浮いてしまう。居心地がよくない。変な入居者がいる。 ・良いと思って入ったが、場所が不便すぎる(から退去した)。 ・駅に近いが、騒音がひどい(から退去した)。 ・建物が新しいのが良いと思って、新築に入ったらアレルギーが出た。 ・自立で入れると言われて入ると、周りの入居者は要介護の人ばかりであった ・高齢者分譲マンションで、介護の仕組みでできていないが、業者は売り放しでそのままになっている。

<p>⑥ お客様が入居後ホームで暮らして、一番好きな時間は？</p>	<p><介護型の場合></p> <ul style="list-style-type: none"> ・食事、入浴、行事、外出(スタッフが余裕が無く、なかなか外出できないため)、家族が来た時 ・食事は自分なりの食べるペースで食べさせてもらえる。 ・入浴は個浴にスタッフとおしゃべりしながらゆっくり入れる。大風呂でも2-3人の少人数で入れる。 ・外出(寿司やお好み焼きが食べられるなど非日常的な体験ができる。近隣の公園等への散歩) ・行事が頻繁にある。趣味の教室が色々あって好きなものを選べる。 ・喫煙(施設内で吸えるか否か、喫煙スペースがあるか)は関心のあるところ。家族で喫煙される方もいるので、喫煙ルームがあれば、その家族が施設にいる時間は確実に長くなる。 <p><自立型の場合></p> <ul style="list-style-type: none"> ・食事、入浴などに加え、外出が頻繁にできる。 ・大きな風呂に入れる。 ・ホーム内での自分の生活 ・食事、入浴しながらする、おしゃべり <p><全般に></p> <ul style="list-style-type: none"> ・プライバシーが守られて、入居者の皆さんとのつながりが持てること ・食事、入浴、サークル等それぞれで、つながりができていけば望ましい。 ・その人が、こだわっていることが叶うことは喜ばれる。
<p>⑦ お客様から入居後、要望、クレームを言ってきたことがある項目は？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・入居金や人間関係の問題が多い。 ・予想していたサービス内容と異なる。 ・食事がまずい。食事はどうしても給食的になってしまうので家庭的な食事が食べたい。 ・魚は冷凍物なので、特有のくさみがある。骨抜きした魚の骨が無いのはおかしい。肉が固い。 ・協力医療機関の医師が良くない。 ・入居率が上がらないので寂しい。 ・ホームの事業者が変わってサービスが低下した。 ・まだ元気なうちに入ったが、管理費が負担に感じるようになった。 ・退去時に初期償却金が返還されない(契約時に説明は充分受けているはずだが)。 ・上乗せ、横出しサービスが不明瞭(どこまでが利用料の範囲内か、外か) ・定められた回数を超えると有料になる介護サービスのことを知らなくて請求を受けた。 ・介護サービス一覧表で、「必要時」にサービスを受けられる、と書かれていたが、本人が必要と考えた場合に会社側は不要と判断して受けられなかった場合 ・スタッフの質。個々の介護の技術・やり方ではなく、接遇(言葉づかい、態度)に対して

⑧ 評価についての「意見、ご感想は、こんなものが欲しいといったご要望は？」

- ・項目は多すぎると、チェックはできない。少ない方が良い。
- ・チェック項目も100とかだと、調べられない、数十が限度だろう。公表データの重要事項説明書で50項目くらいは拾える。6-7割の情報は重要事項説明書から拾えるだろう。ただし、人員は変化するので時点でのデータはわかっても、現状はわからない。チェック項目は、重要事項説明書からの情報7~8割、相談員の実地見学と本人家族(紹介センター)で2-3割位の配分か。
- ・住まい方相談員が調査に行っても、経営に関することはなかなか聞けない。情報は出してくれないだろう。入居者、家族について行けば、可能だろう。
- ・情報で難しいのは、レアケースの扱いである。情報として公表しにくいものである。大手事業者はマニュアルが決まっていて、割と、グレーゾーンが少ないが、中小の事業者は、入居もさせたいので、グレーな部分が出てくる。これも、職員の経験や入居状況で、年々やれる幅、対応範囲が変わってくる。また、外には公表できないが、不問律のような取り決めもある。こうした情報を把握してお客に成り代わって事業者と交渉するのも相談員の役割と考える。
- ・「良い、悪い」の評価というのは適切でない。一般的に、高額な施設は、建物、サービス良いのは当たり前である。知りたい情報を統一したフォーマットでわかりやすく示すのが良い。
- ・住宅・施設のトータル点数をつけるのが良いとは思えない。
- ・生活の上で必要最低限なサービスレベルに加わった、本人の要望による個別の付加的なサービスのレベルはどうかを示したらどうか。
- ・評価項目と施設について体系化、カテゴリー分けが必要。ワムネットでは、住宅、施設について、横串を入れて比較できるようにしてある。
- ・施設毎の違いが見て良くわかるようにしてほしい。
- ・解りやすい、本人が施設に持って行って自分でチェックできるものが良い。
- ・食事が旨い、不味いという評価より、食事の提供の仕方、調理の仕方などの情報が提供されれば良い。(外注か直営か、厨房で調理しているかレトルトか、冷凍食材使用しているか、予約制か否か、キャンセルの期限など)
- ・食事の味やスタッフの対応がどうか、など福祉サービス第三者評価ではやれていない。食堂の雰囲気(一輪挿しが置いてあるだけで違う)はどうかなど
- ・制服の有無、スタッフの髪の毛の色をコードを決めているかも知りたい。
- ・来客への挨拶や、廊下を走らないなどの教育がされているか
- ・入居者は高齢者なので、若いスタッフばかりだと、共通な話題もなくなるので、年配者のスタッフも必要(自立、介護含めて)
- ・全部の情報を自ら集めようとはせず、出ている(公表されている)情報は活用すべき。
- ・施設が、要介護者向きか自立者向きか、よくわかるように
- ・サービス付き高齢者向け住宅については、将来の介護に備えるという目的もあり、サービス内容がアバウトである。建物管理者と介護サービス事業者が一体なら良いが、別々だと、介護サービスは、入居者に選ぶのが建前だから、評価のしようが無い。生活相談や緊急対応サービスに絞って評価するのか。施設により、サービスの範囲が幅があり、評価が難しいだろう。

2. ヒアリング記録

■相談紹介機関ヒアリング記録（1）

日時	平成 23 年 10 月 11 日火曜 14-15 時	平成 23 年 10 月 12 日水曜 10-11 時
聴取先	(株)ケアプロデュース	ロイヤルハウジング販売株 品川八潮ショップ ※品川区協働事業 住み替え相談センター併設
場所	有料老人ホーム二子玉川プラザ入居相談室(東京都世田谷区)	ロイヤルハウジング販売株 品川八潮ショップ(東京都品川区、品川八潮パークタウン内)
事業分野	有料老人ホーム等紹介	住み替え相談(品川区協働事業)
1.お客様が入居にあたって知りたがる項目は？	<p>ニーズのほとんどは介護型である。介護の場合の選考の順位は</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予算(入居一時金・月額支払額)、ADL(特に医療依存度、認知症の程度) ⇒サービス ⇒立地 ⇒事業主体の順 ・予算とADLでほとんど決まってしまう。予算とサービス内容は比例するので、予算が乏しくて、重度であれば、断ることもある。 ・立地は、今住んでいるところが基準でその隣接区、車で 30 分以内の範囲を希望される。(70%位該当する)、駅近くは別としても、都会では、5 分 10 分の違いは構わない。「タクシーでワンメーターです」といえば了承される。 ・事業主体についてはは介護型の場合、あまり問われない。ホーム事業者の倒産は実は他業種に比べて少ない。年間 6000 軒のうち 10 軒程度。また、その場合は事業継承されるのが通常で、入居者が路頭に迷うようなことはあまりない。ただ、10 年 15 年後のことはわからないので自立型の場合は気にするかもしれない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・介護の場合の選考の順位は「予算(入居一時金・月額支払額)、ADL(特に医療依存度、認知症の程度) ⇒サービス ⇒立地 ⇒事業主体」の順というのはそうだろう。 ・事業主体は何か気にされる方もいる。たとえば、JALUX というホームは以前は、JAL の子会社で、信頼性があったが、今は逆に、JAL 系だから大丈夫ですか？と不安がられている。マイナスイメージのついた会社というのはお客からは敬遠されよう。
4.お客様から理解しにくい、わからないとよく質問される項目は？	<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険制度がよくわからないようだ。高齢者向けの住宅、介護施設の種類や内容が分かりにくい。同程度の予算で入れる、グループホームや高齢者専用賃貸住宅などの違いが分 	<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険制度がよくわからないというのはよく聞く。 ・料金体系が良くわからない。追加費用や介護消耗品費など、内訳や、ADL の変化により利用料がどのように変わって行く(増

	<p>からないといわれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居金の償却についてもわからないといわれる。重要事項説明書に詳しく書かれていて、説明は受けているはずだが。 	<p>えていくのか)理解しにくそうだ。「月間いくらだったら安心してやってもらえるのか」という気持ちが強い。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居金の償却については理解されているような気がする。
<p>5.お客様から入居前に聞いていた、理解していた内容と違うと、クレームが多い項目は？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・追加費用について、横出しというか、リクレーション参加費用や、通院介助の費用で、特に、病院での受診待ちなど予想以上に時間を要した場合の料金請求の場合。 ・おむつ代等の介護費用で、在宅で介護していた時より、使用頻度が増えたりして予想以上に請求された場合、いずれも、入居前に説明受けていても実際にどれくらい費用がかかるのか分からない、予想できないことによる。 ・家族の予想していた介護内容と異なる。これくらいしてもらえんと思ってた介護内容がされていない。回数でなく、時間とか丁寧さとか。また、担当者によっても異なる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・家族の予想していたサービス内容と異なる。 ・施設側にはいじめられるとの不安もあり、言えないから、言ってもしょうがないと思いつながら、紹介センターに言ってくる。 ・運営会社側には、匿名で、こういうことがあったと伝えるが、嫌がられず、こういう指摘はプラスになると歓迎してくれるところが多い。
<p>6.お客様が入居後ホームで暮らして、一番好きな時間は？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・入浴:ゆっくり入れる。個別に入れる。大風呂でも2-3人の少人数で入れる、等 ・食事:いくら美味しくても飽きてしまうのが通常。自分なりの食べるペースで食べさせてもらえる。 ・行事:頻繁に行事がある。趣味の教室が色々あって好きなものを選べる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・食事である。 ・こちらも試食はよくさせてもらう。いきなり行くほうが、普段の食事が食べられる。 ・なお、喫煙できるか、否か、喫煙スペースがあるかは関心のあるところ。入居者のみならず。家族で喫煙される方もいるので、喫煙ルームがあれば、施設にいる時間は確実に長くなる。こうした情報もニーズはあろう。
<p>7.お客様から入居後、要望、クレームを言ってきたことがある項目は？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・入居金や人間関係の問題が多い。 	<p>問い5に同じ</p>

<p>8.評価についてのご意見、ご感想は、こんなものが欲しいといったご要望は？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・チェック項目も 100 とかだと、調べられない、数十が限度だろう。公表データの重要事項説明書で 50 項目くらいは拾える。6・7 割の情報は重要事項説明書から拾えるだろう。ただし、人員は変化するので時点でのデータはわかっても、現状はわからない。 ・サービス付き高齢者向け住宅については、将来の介護に備えるという目的もあり、サービス内容がアバウトである。建物管理者と介護サービス事業者が一体なら良いが、別々だと、介護サービスは、入居者に選ぶのが建前だから、評価のしようが無い。生活相談や緊急対応サービスに絞って評価するのか。施設により、サービスの範囲が幅があり、評価が難しいだろう。 ・住まい方相談員が調査に行っても、経営に関することはなかなか聞けない。情報は出してくれないだろう。入居者、家族について行けば、可能だろう。 ・「良い悪い」の評価というのは適切でない。一般的に、高額な施設は、建物、サービス良いのは当たり前である。知りたい情報を統一したフォーマットでわかりやすく示すのが良い。 ・チェック項目は、重要事項説明書からの情報 7～8 割、相談員の現地見学と本人家族(紹介センター)で 2・3 割位の配分か。 ・客のクレームが紹介センターに来ないのは、客から紹介料をとっていないからであろう。そう考えて意図的にとっていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報で難しいのは、レアケースの扱いである。情報として公表しにくいものである。大手事業者はマニュアルが決まっていて、割と、グレーゾーンが少ないが、中小の事業者は、入居もさせたいので、グレーな部分が出てくる。これも、職員の経験や入居状況で、年々やれる幅、対応範囲が変わってくる。また、外には公表できないが、不問率のような取り決めもある。こうした情報を把握してお客に成り代わって事業者と交渉するのも相談員の役割と考える。 ・相談事業をやるうえで、生活保護法の知識を持つこと、生活保護担当部局との連携は必須である。公的な窓口をやる場合、必ず、母子家庭など生活保護の対象となりそうな方が相談に来る。こちらも最初のころは、多かった。相談センターは一社単独でできるものではない。 <p><その他></p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本的に、今まで、数億円をかけて、得たノウハウにも関わることなので、あまり話したくない事柄である。
---	---	--

■相談紹介機関ヒアリング記録（２）

日時	平成 23 年 10 月 13 日木曜 10:30－12 時	平成 24 年 1 月 16 日月曜 13－17 時
聴取先	社団法人コミュニティネットワーク協会 高齢者住宅情報センター東京	社団法人コミュニティネットワーク協会 高齢者住宅情報センター大阪
場所	社団法人コミュニティネットワーク協会 高齢者住宅情報センター東京（東京都中 央区）	社団法人コミュニティネットワーク協会 高齢者住宅情報センター大阪（大阪市北 区）
事業分野	有料老人ホーム等紹介	有料老人ホーム等紹介
1.お客様 が入居に あたって 知りたいが る項目は？	<p>(1)介護型:家族が相談に来るので、家族について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第一は入居時、毎月の費用である。特養の代替施設として探している方も多く、安い費用で入れる施設にニーズが多い。 ・次いで、場所である。呼び寄せる場合含めて家族が自分で行ける場所を望む ・あとは、認知症や、重度になっても最期まで置いてくれるかどうか ・インシュリンや在宅酸素療法など医療依存度のある場合の受け入れ可能かについて ・事業主体については、ベネッセやワタミなどのネームバリューのある会社はいいが、知られていない会社の場合、安心かどうか聞かれる。入居一時金の高いホーム(1000万以上)も聞かれることがある。会員ホームは比較的高額なホームが多いが、決算書など入手しているので、相談員の方である程度は応えられる。地域に安いホーム(アミーユなど)があれば、会員でなくても存在自体は教える。 ・サービスはどこまでやってくれるか、衣類の洗濯や、病院への付き添いなど <p>(2)自立:本人が相談に来るので、本人について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第一に、最期までいられるか、あるいは、住宅型、高専賃のような外付けサービスの場合は、最期まで見てくれる仕組みができているか ・費用以下の項目は介護と同じである。 ・自立特有なものとして、「ホームの雰囲気、自分がなじめるか」がある。相談している 	<p>(1)介護型</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 費用 2) 立地 3) 医療連携、看護師の体制 <ul style="list-style-type: none"> ・介護型では医療は当たり前。持病に対応できるか、痰吸引等医療行為に対応できるか ・認知症になっても追い出されないか ・食事 ・リハビリしてくれるか <p>(2)自立型自</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 入居費用、月額支払額 2) 最期まで住めるか、見てくれるか、その運営、介護の仕組み 3) 食事が付いているか(食事が美味しいか、口に合うか)元気なときは時々調理するので、ちゃんとしたキッチンが必要。食に対する考え方(自然素材にこだわる、冷凍物は使わない等) 4) 医療連携(協力医療機関だけでなく、病院も) 5) 事業主体(入居一時金をとる有料老人ホームの場合、賃貸はさほど重視しない) 6) 周辺環境(店舗、スポーツ施設、図書館など) 7) 入居者はどういう人か

	<p>中で、職業や、経済状況がわかるので、既存入居者ともよくやっけていける、違和感の無いホームを選んで紹介するようにしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・買い物、交通アクセス、駅まで近いかな ・共有スペース、例えば、大きな風呂があるか等 ・各人異なるが、環境面、海が見えるか、パチンコ好きなのでパチンコ屋が近いか、読書好きなので図書館が近いか、山歩が好きなので近くに行ける山があるか、かかりつけの病院に通えるか、スーパーがあるかなど 	
2.お客様が入居にあたって重視される項目は？	<p>(1) 介護</p> <ul style="list-style-type: none"> ・上記と重なるが、第一に費用、次いで最期まで見てくれるか、立地・交通アクセス <p>(2) 自立</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームの豪華さは、あまり言われたい。元気型は豪華なものしかないのが現状だが。 ・費用、立地、安心して価格がリーズナブルなこと ・プール(泳ぐ人は10人位)やAVシアター(見たければ映画館に行く)、図書館(図書館に行けばよい)、陶芸窯などはプライオリティは低い。 	
3.お客様が入居判断する決め手となった項目は？	<p>(1) 介護</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第一に費用 ・次いで立地環境 ・次いで、個別だが、看護師が24時間配置しているか、リハビリに特化している、食事が美味しい、外出サービス、1階にクリニックがあり医療連携ができていいる等 <p>(2) 自立</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護と同じようだが、1階にクリニックがあり医療連携ができていいるのは、自立高齢者でも便利である。 	<p>(1) 介護</p> <ul style="list-style-type: none"> ・立地 ・費用(特に特養待機者) <p>(2) 自立</p> <ul style="list-style-type: none"> ・立地 ・費用 ・施設長の雰囲気 ・事業主体が大きい ・最期まで安心

	<ul style="list-style-type: none"> ・見学に行って、環境が良い、交通の便など ・費用対効果を重視される。入居一時金額に比して、建物、居室が広いなど ・住宅型やサービス付き高齢者向け住宅などは、介護の仕組みがあるか ・親戚や子供の家に近い。 ・決め手はケースバイケースで色々ある。景色、雰囲気、スタッフの信頼感 ・食事がうまいから決めたというのは聞かない。不味いからやめたというはある。 ・建物が立派で高額なのに、食器がメラミンだったりするのは良くない。 ・100%満足するものはない。妥協点をどう見出すかである。 	
4.お客様から、理解しにくい、わからないと良く質問される項目は？	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者住宅の仕組み、全体像がわからない。 ・業界用語の利用権、入居一時金、初期償却などの用語の意味が解らない。 ・介護保険の特定施設入居者生活介護というのがわからない。 ・住宅型有料老人ホームの介護型、高齢者専用賃貸住宅の介護型、介護付有料老人ホームの違いが判らない。 ・介護と看護の違いがわからない。 ・高齢者住宅に居住する実態がわからない、想像できない。 ・自立が入れるというので行ってみたら、実際の入居者は要介護者ばかりだった。 	<ol style="list-style-type: none"> 1) 入居一時金償却、初期償却、償却期間 2) 上乗せ介護費、互助費一時金 3) 介護消耗品費用のおむつ代 4) 病気になったときの費用負担はどうなるか(3ヵ月で退去させられる施設もある) 5) 後見人、身元引受人
5.お客様から入居前に聞いていた、理解していた内容と違うと、クレームが多い項目は？	<p>(1) 介護</p> <ul style="list-style-type: none"> ・月額費用が、通院や旅行などの有料サービス費が追加されて想定より多く請求された。 ・スタッフの質、スタッフがコロコロ変わる。要望を出しても、申し送りがされていない。ケアマネが頼りない。 ・医療連携が取れていない(協力病院の医師の態度が悪い、病院をたらいまわしされた) 	<p><介護></p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフやリーダーがよく替わる。 ・申し送りがなされていないので何度も説明する。 ・医療連携 ・人手が少ないのか、居室に寝たきりのままほったらかし。 <p><自立></p>

<p>5.お客様から入居前に聞いていた、理解していた内容と違うと、クレームが多い項目は？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・食事がまずい。 ・家族への呼び出しが多い(ホームに任せつつも、スタッフが不足で、通院や外出に付き添ってくれなど言うてくる)。 ・スタッフにより介護スキルが異なる。 <p>(2) 自立</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフ対応に問題がある。 ・思っていたほど、入居者の中に溶け込めない。浮いてしまう。居心地がよくない。変な入居者がいる。 ・良いと思って入ったが、場所が不便すぎて退去した方がいる。 ・駅に近いが、騒音がひどくて退去した方がいた。 ・建物が新しいのが良いと思って、新築に入ったらアレルギーが出たなど。 ・高齢者分譲マンションで、業者にだまされたといってきた方が割と多い。介護の仕組みでできていないが、業者は売り放しでそのままになっている。ある業者の場合、数を増やしていく中で、介護の仕組みを作っていたが、3軒目くらいまではシステムができておらず、今も手つかずである。 ・近年経営不振になった会社で会員であったところのホームも割と多く紹介してきたので、事業主体についての問い合わせが来た。 	<ul style="list-style-type: none"> ・医療連携の件(日曜などオンコールできない。別の病院に入院させられた、医者がよく診てくれない。看取りをしてくれない) ・食事のクレーム(メニューがマンネリ、刺身が出ない。不衛生) ・ハードはあまりないが、音がうるさい、買い物に不便
<p>6.お客様が入居後ホームで暮らして、一番好きな時間は？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・プライバシーが守られ、入居者の方々とのつながりが持てることが望ましい。(食事、入浴、サークル等それぞれで、つながりができていけば望ましい。) ・その人が、拘っていることが叶うことは喜ばれる。(介護型では個浴にゆっくり入れる、外出してお寿司やお好み焼きが食べられるなど非日常な体験ができる、自立型では大きな風呂に入れるなど) 	<ul style="list-style-type: none"> ・お風呂(温泉は特に喜ばれる) ・食事 ・介護は外出(散歩、買い物)、非日常な出来事(子供との交流、寿司、お好み焼き、アニマルセラピー)

<p>7.お客様から入居後、要望、クレームを言ってきたことがある項目は？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・食事がまずい。 ・協力医療機関の医師が良くない。 ・入居率が上がらないので寂しい。 ・ホームの事業者が変わってサービスが低下した。 ・まだ元気なうちに入ったが、管理費が負担に感じるようになった。 	
<p>8.評価についてのご意見、ご感想、こんなものが欲しいといったご要望は？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・食事が旨い、不味いという評価より、食事の提供の仕方、調理の仕方などの情報が提供されれば良い。(外注か直営か、厨房で調理しているかレトルトか、冷凍食材使用しているか、予約制か否か、キャンセルの期限など) ・食事の味やスタッフの対応がどうか、など福祉サービス第三者評価ではやれていない。食堂の雰囲気(一輪挿しが置いてあるだけで違う)はどうかなども同様 ・制服の有無、スタッフの髪の毛の色のコードを決めているかも知りたい。 ・来客への挨拶や、廊下を走らないなどの教育がされているか ・入居者は高齢者なので、若いスタッフばかりだと、共通な話題もなくなるので、年配者のスタッフも必要(自立、介護含めて) ・生活の上で必要最低限なサービスレベルに加わった、本人の要望による個別の付加的なサービスのレベルはどうかを示したらどうか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・住み替えるのに求めるものは、安心な生活である。ホテルではない。顔見知りのスタッフがしてサポートしてくれる。急病の時に見てくれる。退院後に見てくれる。 ・自立の方は介護居室があるのは安心だが、最期まで自室にいたいと考える。 ・社長が、事業についてわかっているのは少ない。大手の会社では社長はホームの現場の実態をわかっていない。社会福祉法人の場合も同様。 ・サービス付き高齢者向け住宅は、事業者の本気度が問われる。同じ事業者がサービス提供をするのは一体的に運営できて良い。そうでなくとも、事業者が入居者とサービス提供者の間の「つなぎ役」一体となるようにやれば良い。

■相談紹介機関ヒアリング記録（3）

日時	平成23年10月17日 火曜 10:30-12:10
聴取先	特定非営利活動法人シニアライフ情報センター
場所	特定非営利活動法人シニアライフ情報センター（東京都渋谷区）
事業分野	住まい方相談、有料老人ホーム等紹介
1.お客様が入居にあたって知りたがる項目は？	<ul style="list-style-type: none"> ・介護型か自立型か、お金、立地 ・介護は子どもが近くに住んでいること。 ・自立は住居の居住性、広さ、設備（洗濯機が置けるか等） ・情報公開がされ、説明も充分してくれ信頼がある。 ・これらが個々ではなく、組み合わせあって決め手となる。 ・有料老人ホームの場合は、経営の安定性、倒産しないかを問われる。 <p>※会員アンケート結果、数年前実施のもの。</p> <p>■住み替えコースを選んだ理由（N=384）上位6件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「介護が安心だから」55.7%、「最期まで住めるから」41.4%、「費用が手頃だから」36.7%、「食事付きだから」33.6%、「自由に暮らしたいから」30.5%、「家事は自分でしたいから」16.4%
2.お客様が入居にあたって重視される項目は？	<p>※上記会員アンケート結果</p> <p>■居室設備で重視するもの（N=388）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「部屋の向き」69.6%、「収納」51.3%、「緊急通報装置」60.6%、「浴室」39.9%、「キッチン」27.3%、「洗濯機置き場」19.3%、「シャワー」11.3% <p>■重視するサービス（N=386）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「健康管理」51.6%、「食事」51.6%、「介護」46.1%、「日常の安否確認」42.2%、「一時的な家事支援」32.4%、「日常の相談」28.0%、「行事・クラブ活動」14.8%、「入浴」12.7%
4.お客様から、理解しにくい、わからないと良く質問される項目は？	<ul style="list-style-type: none"> ・お金に関わる、入居一時金、初期償却、色々な費用項目について関心がある。
5.お客様から入居前に聞いていた、理解していた内容と違うと、クレームが多い項目は？	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス内容。やると言っていたものをやってくれない。病院に入院して、退院しようとする、ホームに帰れないなど。

<p>6.お客様が入居後ホームで暮らして、一番好きな時間は？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・人によって違う ・介護型だと、食事、入浴、行事、外出(スタッフの余裕なく、なかなか外出できないため)、家族が来たとき。 ・自立型だと、食事、入浴などに加え、外出が頻繁にできる。
<p>7.お客様から入居後、要望クレームを言ってきたことがある項目は？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・退去時に初期償却金が返還されない。契約時に説明は充分受けているはずだが。 ・自立で入れると言われて入ると、周りの入居者は要介護の人ばかりであった ・自乗せ、横出しサービスが不明瞭(どこまでが利用料の範囲内か、外か)
<p>8.評価についてのご意見、ご感想、こんなものが欲しいといったご要望は？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・このヒアリングは、末梢的な問題では。まずは、評価する住宅施設のエリア、対象施設範囲はどこまでか検討すべき。評価項目と施設について体系化、カテゴリー分けが必要。ワムネットでは、住宅、施設について、横串を入れて比較できるようにしてある。 ・全部、情報を自ら集めず、出ている者は活用すべき。こちらでは、重説から独自のフォーマットヘデータを抜き書きしている。メンテナンスができていない。費用や入居状況など変化しやすい情報は電話などで聞いて修正しているが、忙しくて対応してくれない場合がある。 ・項目は多すぎると、チェックはできない。少ない方が良い。基準として、着眼点というものを作った。 ・住宅・施設のトータル点数をつけるのが良いとは思えない。 ・解りやすい、本人が施設に持って行って自分でチェックできるものが良い。 <p><その他></p> <ul style="list-style-type: none"> ●高齢者専用賃貸住宅の評価モデル事業 <ul style="list-style-type: none"> ・21年度、22年度の2か年事業で実施し終了した。 ・サービス付き高齢者向け住宅は今までのものと違う。サービスは選択するもので、入居者の状態により、ニーズも異なる。「住む期間」をキーワードに、受け入れる居住者の身体状況により軽度から中重度まで3段階に分類を試み、全国327か所へアンケートを出した。プロフィールとサービスを調査した。 ・チェック項目を洗い出すのは困難なことであった。その重要度まで出したかったができなかった。評価するのではなく、できているか、いないかでチェックできるようにした。 ●相談事業について <ul style="list-style-type: none"> ・20年間高齢者住宅、施設の相談をやってきてきたが大変であった。これは、数多い施設の内容、制度を知っていないとできない。有料老人ホームのみといった、偏った知識では困る。本来は、あらゆるものの知識が必要である。 ・もともと相談事業は、有料老人ホームのみを対象とするものではない。特別養護老人ホームに入る方もいる。有料老人ホームとサービス付き高齢者向け住宅だけ紹介する相談事業なら不要である。 ・地域に役立つ相談機関でなければならない。

■運営事業者ヒアリング記録（1）

日時	平成23年10月17日 月曜 13:30-14:30
聴取先	神奈川県住宅供給公社 高齢者住宅事業室 高齢者住宅課
場所	神奈川県住宅供給公社（横浜市中区）
事業分野	介護付有料老人ホーム事業者（自立型介護付有料老人ホーム「ヴィンテージ・ヴィラ」シリーズ5施設）
1.お客様が入居にあたって知りたがる項目は？	<ul style="list-style-type: none"> ・神奈川県住宅供給公社が公的な法人として、経営の安定性を重視している。 ・入居者にアンケートをとっているが、決めては公社という公的な法人の経営による安定性という回答が最も多かったが、近年その傾向はより上がっている。 ・ハード、サービスに比べて価格がリーズナブルなこと。 ・自立型を今選ぶ方は、内容と価格が釣りあっているか重視する。
4.お客様から、理解しにくい、わからないと良く質問される項目は？	<ul style="list-style-type: none"> ・償却について ・返還金はいくら還ってくるのか。詳しく説明しているが、結局は理解できていないようだ。 ・本当にお金が返ってくるのか？
5.お客様から入居前に聞いていた、理解していた内容と違うと、クレームが多い項目は？	<ul style="list-style-type: none"> ・このようなクレームは少ない。 ・まれに、提携介護施設の「トレクオーレ」へ移り住みたくない。 ・基本的に、提供しているサービスは利用料の中に含まれているので、追加料金は発生しないが、そのサービスを知らなくて使わずに損したといわれる。 ・お客の質問はレベル差がある
6.お客様が入居後ホームで暮らして、一番好きな時間は？	<ul style="list-style-type: none"> ・食事、入浴。あるいは、ホームでの自分の生活。 ・あるいは、食事、入浴しながらする、おしゃべりが好きなかもしれない。もっとも1人でいることが好きな方もいる。 ・食事の時間に合わせて、ベースにして、1日の生活を組み立てているような気がする。 ・ここの食事は予約不要、キャンセル不要で、食べた分だけ支払う料金になっている。こういうシステムは、パンフレットには示されていない。
7.お客様から入居後、要望、クレームを言ってきたことがある項目は？	<ul style="list-style-type: none"> ・食事はどうしても給食的になってしまうので、家庭的な食事がたべたいとか ・定められた回数を超えると有料になる介護サービスで知らなくて請求を受けた。 ・介護サービス一覧表で、「必要時」にサービスを受けられると書かれていたが、本人が必要と考えた場合に受けられなかった場合。「自立支援」が基本で会社側は「お手伝いさん」的なサービスはしない。
8.評価についてのご意見、ご感想、こんなものが欲しいといったご要望は？	<ul style="list-style-type: none"> ・違いが見て良くわかるようにしてほしい。 ・施設が、要介護者向きか自立者向きか、よくわかるように ・紹介センターの相談員はあまり知識が無いのではないかと。また、紹介センターで出している情報に間違いがある。というのは、ヴィンテージヴィラは、自立向きだが、そうした紹介や情報を元に介護が必要な方が見学に来ることがあるからである。

■運営事業者ヒアリング（２）

日時	平成 23 年 10 月 19 日 水曜 14:45-16:00
聴取先	(株)日立ライフ 介護付有料老人ホーム らいふアシスト馬車道
場所	介護付有料老人ホーム らいふアシスト馬車道(横浜市中区)
事業分野	介護付有料老人ホーム事業者 介護型
1.お客様が入居にあたって知りたがる項目は？	<ul style="list-style-type: none"> ・リハビリ、看取りの可否 ・料金については聞かれない。来る前に調べてくるから。(紹介センターと異なり、知りたい項目は、絞った内容になる)
2.お客様が入居にあたって重視される項目は？	<ul style="list-style-type: none"> ・立地とアクセス、事業主体の信頼性、医療連携体制(往診はしてくれるか、どの病院と提携しているか)、医療が必要な際に全部対応してくれるのか或いは家族がやるのか？(基本的にホームにお任せしたいと考えている)、ケアスタッフの人員配置
3.お客様が入居判断する決め手となった項目は？	<ul style="list-style-type: none"> ・入居相談に行った時の担当者の対応、印象、接遇が良かったこと ・スタッフ、入居者の顔が生き生きしていた。 ・問い合わせの電話したときの受け答え方 ・ホーム側の対応の早さ ・サービスを買っているの、部屋はどこでも良いと言われたこともある。
4.お客様から、理解しにくい、わからないと良く質問される項目は？	<ul style="list-style-type: none"> ・ほとんどない。 ・入居費用の支払メニューが、終身(90歳を区切りに2パターン)と1年コースしかなくて、シンプルにしてあるため分かりやすいのであろう。月額利用料も、オプションサービスも基本的に無いので、月額の総費用が把握しやすい。
5.お客様から入居前に聞いていた、理解していた内容と違うと、クレームが多い項目は？	<ul style="list-style-type: none"> ・外出の機会をもう少し多くして欲しいとの要望はある。スタッフの余裕がなく、現状は一人当たり週1.5回である。
6.お客様が入居後ホームで暮らして、一番好きな時間は？	<ul style="list-style-type: none"> ・外出。1回30分くらいで、2-3人で近隣の公園や港に行く。ホーム内の生活なので外出し外気にあたることは喜ばれる。 ・実演調理。フロアのリビングで、天ぷらを揚げたり、流しそうめんをしたり、ラーメンを作ったり、月に1-2度やる。基本的に介護型のホームの食事は美味しくない、こういうときは、入居者は思いのほか召し上がる。 ・入浴。個別浴槽に介助するスタッフとおしゃべりをしながら入るのを喜ばれる。高額なホームなので、銭湯のように多人数で入浴する習慣は無い。
7.お客様から入居後、要望、クレームを言ってきたことがある項目は？	<ul style="list-style-type: none"> ・食事。骨抜き加工した魚は冷凍物なので、特有のくさみがあると。骨抜きしたので骨が無いのはおかしいと。肉が固い。 ・スタッフの質。個々の介護の技術・やり方ではなく、接遇(言葉づかい、態度)に対してである。介護の仕方は、入居者それぞれに定めてあり、適切に行われていると考えている。それを行う者の接遇の違いを気にされる。
8.評価についてのご意見、ご感想、ご要望は？	<ul style="list-style-type: none"> ・評価項目として、公表データで得られるものと、現地ではしか確認できないもの、雰囲気、接遇などの2種類あるだろう。 ・このホームに相談員が調査に来て、自信があるので拒むことはない。

