

平成23年度 老人保健事業推進費等補助金
老人保健健康増進等事業

高齢者に対する高齢者住宅選びの指針作成 報告書

平成24年3月

社団法人北海道総合研究調査会

目 次

I. 事業の概要	1
1. 事業の目的	1
2. 調査の内容	2
(1) 高齢者共同住宅入居者および事業者ヒアリング調査	2
(2) 共同住宅トラブル事例調査	2
(3) 共同住宅トラブル事例ヒアリング調査	3
(4) 検討委員会の設置	3
II. 高齢者共同住宅入居者および事業者ヒアリング調査結果	5
1. 高齢者共同住宅入居者ヒアリング調査結果	5
(1) 調査対象の概要	5
(2) 入居までの経緯	8
(3) 健康状態	13
(4) 入居条件	14
(5) 部屋の間取りや設備	15
(6) 食事	16
(7) 体調不良時の対応	17
(8) 今後の生活と退去の条件	19
(9) コミュニケーション	21
(10) 日常生活	24
(11) 費用	27
(12) 住まい全般についての意見・感想等	29
2. 高齢者共同住宅事業者ヒアリング調査結果	31
(1) 調査対象の概要	31
(2) 入居条件	33
(3) 契約	35
(4) 食事・生活支援サービス	38
(5) 病気や体調不良時の対応	40
(6) 終末期の対応と退去の条件	41
(7) コミュニケーション	43
(8) 住宅管理・運営	44
(9) 入居金と費用	45

Ⅲ. 共同住宅トラブル事例調査	47
1. 高齢者向け共同住宅に関するトラブル事例アンケート調査結果	47
(1) 高齢者向け共同住宅に関する相談件数	47
(2) 事業所の受付体制	48
(3) 相談者	50
(4) 相談内容	50
(5) トラブルに関する相談内容	51
(6) 相談やトラブルが発生した原因	53
(7) トラブルにあわないために必要なこと	54
2. 高齢者向け共同住宅に関するトラブル事例ヒアリング調査結果	56
Ⅳ. 指針の作成に向けて	61
Ⅴ. 事例	67
1. 高齢者共同住宅入居者事例	67
2. 高齢者共同住宅事業者事例	97

I. 事業の概要

I. 事業の概要

1. 事業の目的

高齢者にとっての生活課題は、「住・食・衣」の順に深刻である。高齢になって家事ができなくなり、サービス付高齢者向け住宅やその他の高齢者対応の共同住宅等に移り住む人数は、今後とも増大していくと想定される。民間事業者等が開催する高齢者住宅セミナーや見学会には、毎回、高齢者本人や家族が多数参加しており、関心の高さがうかがわれるが、何を選択の基準とするかは判断がつかないことが多い。また、そうした住宅においては、トラブルが発生しても、その大小に限らず入居している高齢者が声をあげない（あげられない）ケースが多い。特に近年、低所得高齢者を入居させ、生活保護にさせることで、家賃の安定収入を図り、財産管理を引き受けるなどの不適切な対応が発覚するなど、社会的にも問題視されている。一方では、制度事業にたよらず、民間の努力で高齢者に対して質の高い住まいとケアを提供している事業者もいる。

「サービス付高齢者向け住宅」であれ「高齢者共同住宅」であれ、利用者が住まいを選ぶ際にトラブルを避けるための指針が存在しないため、多くの高齢者が、選択の際に迷い、判断が鈍ることが懸念される。特に低所得高齢者は、低料金での入居が可能となる住宅だけに、契約関係のトラブルを起こしやすい。

そこで本調査研究では、実際に高齢者共同住宅に入所している高齢者から、契約や生活サービスの状況について聞き取りを行うとともに、広くトラブル事例を調査分析し、特に低所得高齢者の陥りやすい問題を未然に防ぐための留意点を整理することを目的とする。それらを踏まえて、高齢者が使いやすい「トラブルに巻き込まれないための高齢者共同住宅選びの指針（案）」を作成する。

2. 調査の内容

(1) 高齢者共同住宅入居者および事業者ヒアリング調査

①調査対象

札幌市内の、高優賃や高専賃等の制度にのらない高齢者共同住宅の中で、低所得の高齢者の入居がある住宅を 10 ヶ所選定した。調査対象の選定にあたっては、事前に電話または訪問の上、調査の趣旨や内容等について説明し、協力が得られる事業者を選定した。

入居者のヒアリングについては、各高齢者住宅に入居している利用者 3 名ずつ、計 30 名を対象とした。対象とする利用者は生活保護受給者や低所得の利用者とし、対象者の選定にあたっては、各事業者に依頼した。

②調査方法

入居者ヒアリングについては、1 か所につき 3 名を対象として、調査員が訪問の上、入居の経緯、要介護の状況、現在の生活状況、住宅の満足しているところ、不満なところ等、ヒアリング調査を行った。

事業者ヒアリングについては、管理者を対象として、調査員が訪問の上、詳細な住まいの管理と生活サービス提供の方法等についてヒアリング調査を行った。

③調査期間

平成 24 年 1 月 16 日～2 月 14 日

(2) 共同住宅トラブル事例調査

①調査対象

高齢者住宅の多い政令市および政令市が存在する都道府県の「消費者センター」や「高齢者住宅情報センター」「高齢者総合相談センター」等、全 133 ヶ所を対象とした。

②調査方法

郵送によるアンケート調査を実施した。

④調査期間

平成 24 年 1 月 12 日～平成 24 年 1 月 27 日

(3) 共同住宅トラブル事例ヒアリング調査

①調査対象

上記(2)のアンケート回答結果の中から、直接電話で調査の趣旨等を説明の上、協力が得られる回答先を選定した。

②調査方法

調査員が訪問し、ヒアリング調査を実施した。

④調査期間

平成24年3月16日

(4) 検討委員会の設置

調査の実施にあたっては、検討委員会を設置し、上記の調査から、高齢者自身の目線で留意点を整理し、分かりやすい「トラブルに巻き込まれないための高齢者共同住宅選びの指針(案)」について検討を行った。

Ⅱ. 高齢者共同住宅入居者および 事業者ヒアリング調査結果

Ⅱ. 高齢者共同住宅入居者および

事業者ヒアリング調査結果

1. 高齢者共同住宅入居者ヒアリング調査結果

札幌市内の、高優賃や高専賃等の制度にのらない高齢者共同住宅の中で、低所得の高齢者の入居がある住宅を10ヵ所選定し、低所得の方または生活保護受給の方を1ヶ所につき3名ずつ選んでもらい、計30名を対象としてヒアリング調査を実施した。その結果は下記のとおりであった。

(1) 調査対象の概要

①性別と年齢

調査対象者は、男性10名、女性20名の計30名で、その年齢構成は、図表Ⅲ-1-1のとおりである。

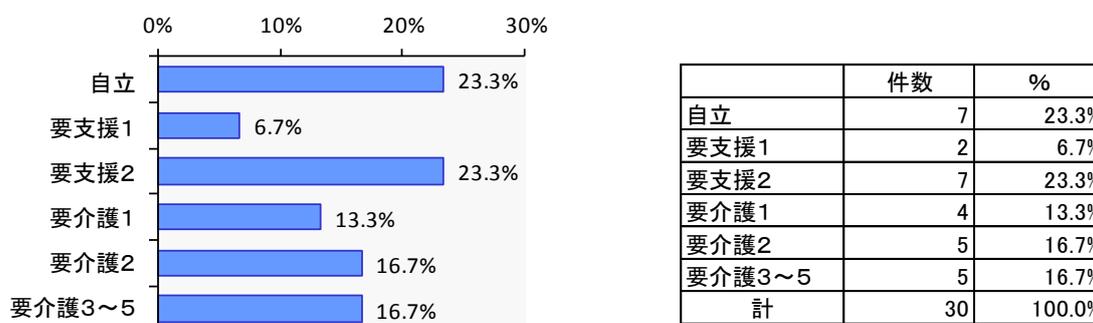
図表Ⅲ-1-1 調査対象者の性別と年齢

	対象者全体		男性		女性	
	人数	%	人数	%	人数	%
64歳以下	3	10.0%	2	20.0%	1	5.0%
65歳～69歳	4	13.3%	2	20.0%	2	10.0%
70歳～74歳	2	6.7%	2	20.0%	0	0.0%
75歳～79歳	8	26.7%	1	10.0%	7	35.0%
80歳～84歳	9	30.0%	2	20.0%	7	35.0%
85歳～89歳	2	6.7%	1	10.0%	1	5.0%
90歳～94歳	2	6.7%	0	0.0%	2	10.0%
計	30	100.0%	10	100.0%	20	100.0%

②要介護度

調査対象者の要介護度については、自立と要支援2がともに7人(23.3%)、要介護2、要介護3~5がともに5人(16.7%)、要介護1が4人(13.3%)、要支援1が2人(6.7%)であった。

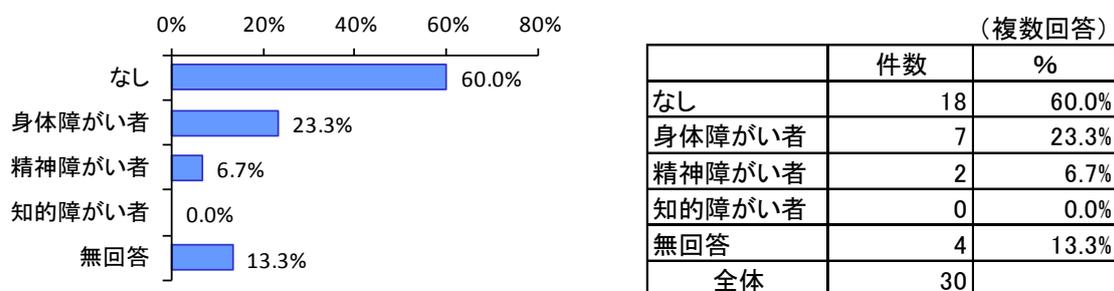
図表Ⅲ-1-2 調査対象者の要介護度



③障がい認定（手帳の有無）

障がい認定（手帳の有無）については、「なし」が18人(60.0%)、「身体障がい者」が7人(23.3%)、「精神障がい者」が2人(6.7%)であった。

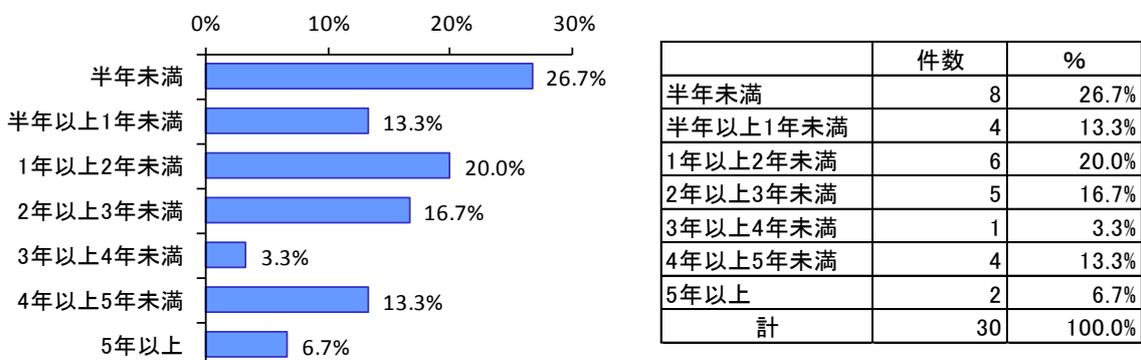
図表Ⅲ-1-3 調査対象者の障がい認定



④居住年数

高齢者共同住宅の居住年数については、「半年未満」が8人(26.7%)、「1年以上2年未満」が6人(20.0%)、「2年以上3年未満」が5人(16.7%)であった。

図表Ⅲ-1-4 居住年数



⑤入居形態と部屋タイプ

入居形態については、「一人暮らし」が28人(93.3%)、「夫婦世帯」が2人(6.7%)であり、「一人暮らし」の対象者はいずれも部屋のタイプが「一室タイプ」であり、「夫婦世帯」については「二室以上」であった。

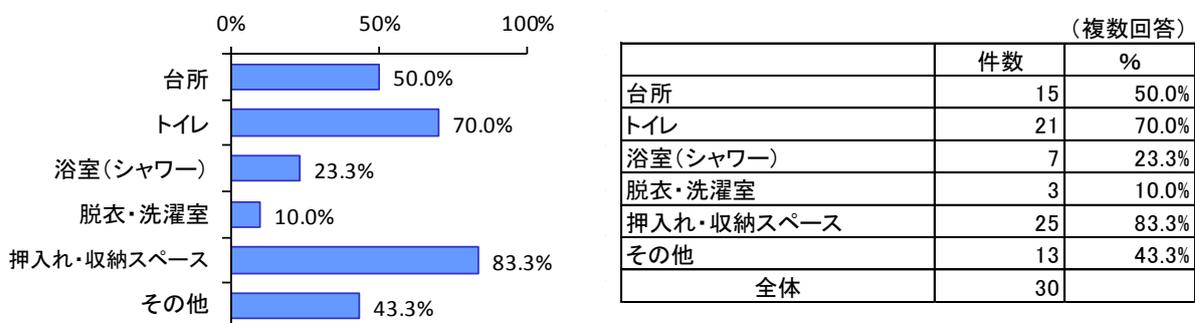
図表Ⅲ-1-5 入居形態と部屋タイプ

	全体					
	人数		一室タイプ		二室以上	
	人数	%	人数	%	人数	%
一人暮らし	28	93.3%	28	100.0%	0	0.0%
夫婦世帯	2	6.7%	0	0.0%	2	100.0%
計	30	100.0%	28	100.0%	2	100.0%

◎部屋の設備

最初から「部屋にある設備」としてあるものを聞いたところ、「押入れ・収納スペース」が25人(83.3%)、「トイレ」が21人(70.0%)、「台所」が15人(50.0%)であった。

図表Ⅲ-1-6 部屋の設備

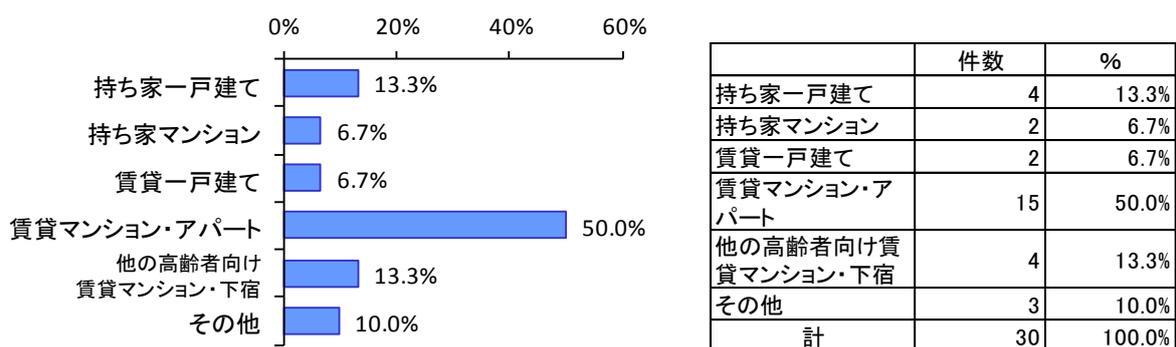


(2) 入居までの経緯

①入居前の居住形態

入居前の居住形態については、「賃貸マンション・アパート」は15人(50.0%)、「持ち家一戸建て」「他の高齢者向け賃貸マンション・下宿」がともに4人(13.3%)であった。

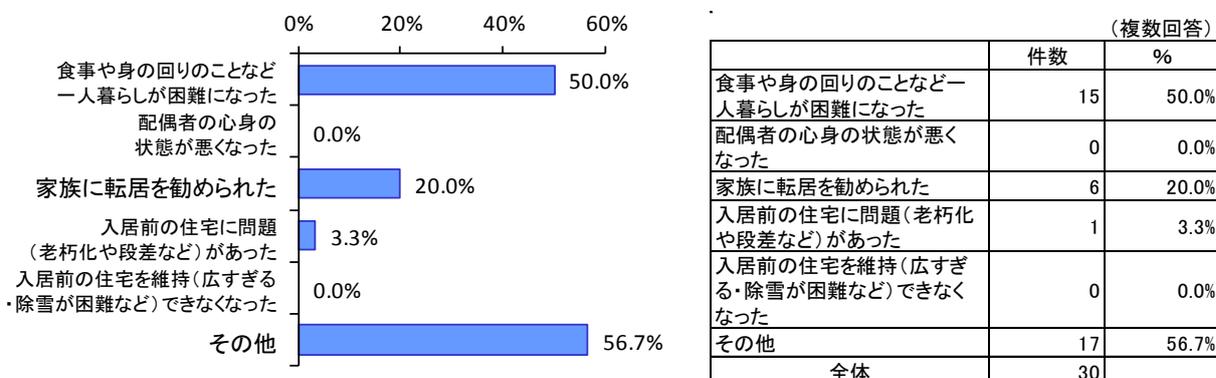
図表Ⅲ-1-7 入居前の居住形態



②入居を考えたきっかけ

入居を考えたきっかけについては、「食事や身の回りのことなど一人暮らしが困難になった」が15人（50.0%）、「家族に転居を勧められた」が6人（20.0%）であった。

図表Ⅲ-1-8 入居を考えたきっかけ（複数回答）



【具体的なヒアリング内容】

【食事や身の回りのことなど一人暮らしが困難になった】

- ・ 持病（糖尿病・過去に脳梗塞）があるため。
- ・ 病院の退院時にひとり暮らしは無理だと思ったため。
- ・ 自分では元気だと思っていたが、高齢と脳溢血後遺症のため、担当ケアマネジャーから勧められた。
- ・ 通院先の病院で、担当医師・ケースワーカーから自宅での生活を続けることは難しいので高齢者住宅への入居を勧められた。
- ・ 自宅で倒れ、入院後、MSWに勧められた。
- ・ 認知症のため警察に保護され、市の保護課より施設入所が勧められた。
- ・ 夫を亡くし、年金生活も苦しくなり、病院のソーシャルワーカーの勧めで入居した。

【家族に転居を勧められた】

- ・ 家族が近くに住んでいるため。
- ・ 室内での転倒の危険があり、ケアマネジャーと家族が相談をして勧めた。

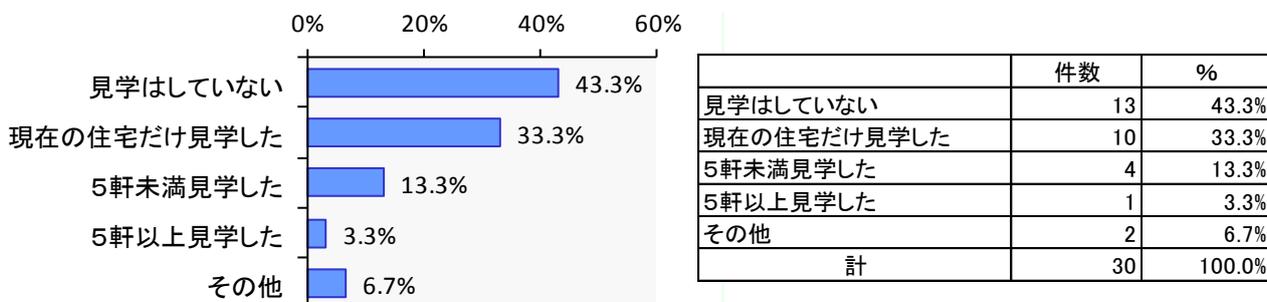
【その他回答】

- ・ 病気をしてから一人暮らしが寂しくなり、人と一緒に生活できる場を探していたため。
- ・ 一人で自由に過ごしたいと思ったため。
- ・ 以前の高齢者住宅の費用が負担になってきたため。
- ・ 家族との同居が難しいため。

③入居前の見学

入所前に高齢者向け共同住宅を見学したかどうかについては、「見学はしていない」が13人(43.3%)、「現在の住宅だけ見学した」が10人(33.3%)であった。

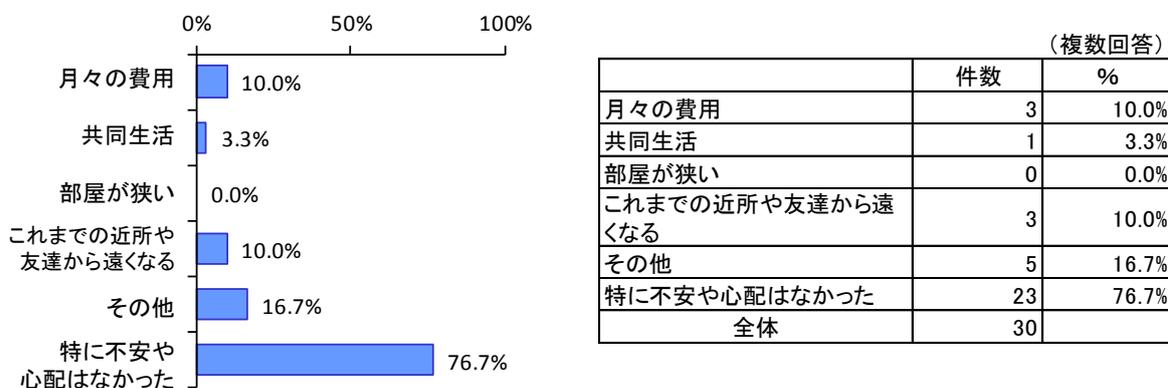
図表Ⅲ-1-9 入居前の見学



④入居にあたっての不安や心配等

入所にあたっての不安や心配等については、「特に不安や心配はなかった」との意見が23人(76.7%)であった。

図表Ⅲ-1-10 入居にあたっての不安や心配等



【具体的なヒアリング内容】

【心配はなかった】

(事業者への信頼)

- ・ 2回くらい見学し、スタッフが信頼できると思い、安心した。
- ・ ヘルパーが部屋の掃除や洗濯、買い物まで全てをしてくれるから不安はない。
- ・ 前に住んでいたところと同じ事業者なので全く心配はなかった。

(新しい生活への適応)

- ・収入が途絶えることのない生活保護だから、心配はしていなかった。
- ・長い転勤族生活のおかげで環境の変化には慣れているので、特に不安はなかった。
- ・息子の勧めるところなら安心と思っていた。
- ・入居前は体調不良で眠れないことがあったので、入居についての不安はあまりよく考えなかった。

【不安や心配はあった】

(新しい人間関係と今までの人間関係)

- ・周りの人との人間関係がうまくいくのか心配だった。
- ・以前の居住地では町内会の役員もしており、離れがたかった。
- ・入院後、元の住居に戻ることなく入居したので、それほど悲しみは深くなかったが、離れることへの抵抗感があった。

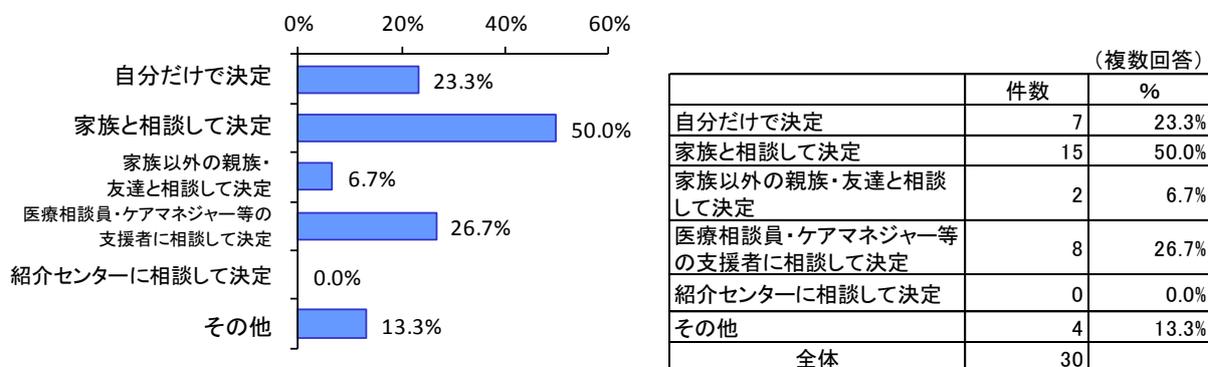
(新しい環境など)

- ・イベントなどで自分の時間が十分取れるか心配だった。
- ・歩いていける範囲にお店がないのが心配だった。
- ・心配だったが他に選択肢はなかった。

⑤入居に関する相談先

入居に関する相談先については、「家族と相談して決定」が15人(50.0%)、「医療相談員・ケアマネジャー等の支援者に相談して決定」が8人(26.7%)、「自分だけで決定」が7人(23.3%)であった。

図表Ⅲ-1-11 入居に関する相談先



【具体的なヒアリング内容】

(家族と相談し、最後は自分で決定)

- ・だんだん体調のことが不安になってきた時に息子からこの住宅があることを聞き、食事も全てついていてという事なので息子に勧められてすぐ入居を決めた。
- ・6年間入院していたので退院しても1人では暮らせないと思い、長男と相談し決めた。
- ・弟と一緒に住宅を見て、弟も納得して入居した。
- ・娘と娘の夫と3人で決めた（見学は娘と2人）。
- ・MSW、息子と相談した。
- ・ケアマネジャー・息子と自分と、3者で相談して決定した。
- ・娘が特に住宅スタッフを気に入り、入院先から真直ぐ入居した。
- ・長女がここを勧め、自分で見学してもいいところと思ったので入居を決めた。

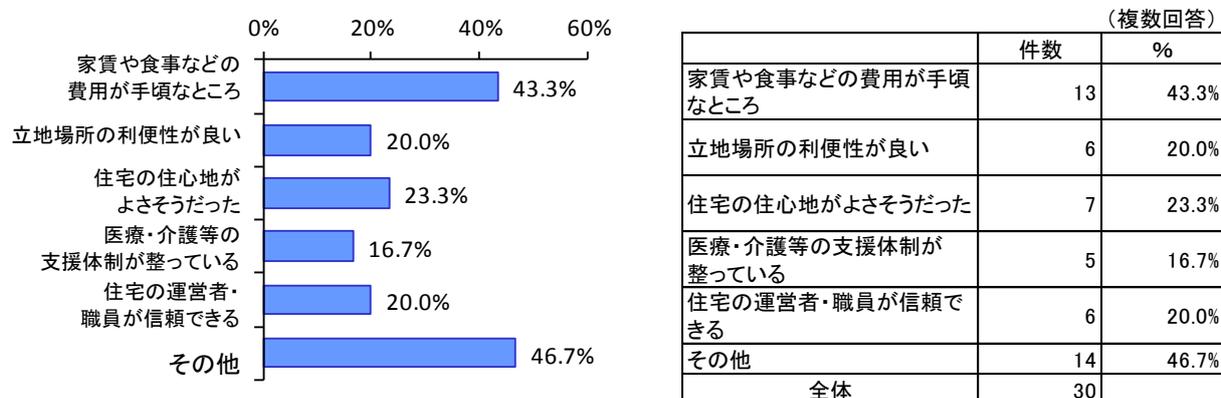
(家族以外の信頼できる人と相談して決定)

- ・公営住宅に一人で住んでいたが急に具合が悪くなり入院した。その時、1人では入院準備もできないと不安に思い、かかりつけの医師に相談。その医師に紹介された。
- ・病院とケースワーカーの間に住宅事業所の職員が入ってくれた
- ・入院中にMSWと福祉課職員の勧めで、現在入居している住宅の入居相談員に相談した。
- ・区のケアマネジャーが親身になり、探すのも見学も一緒に行ってくれた。
- ・70歳を契機に安心出来る高齢者住宅に転居したいとケアマネと相談した
- ・高齢になり、これから先を考えてケアマネジャーの推薦してくれた物件を信頼した。H
- ・病院で知り合った2人の友人と相談して決めた。

◎入居の決め手となった事柄

入居の決め手となった事柄については、「家賃や食事などの費用が手頃なところ」が13人（43.3%）、「住宅の住心地がよさそうだった」が7人（23.3%）、「立地場所の利便性が良い」「住宅の運営者・職員が信頼できる」がともに6人（20.0%）であった。

図表Ⅲ-1-12 入居の決め手となった事柄



【具体的なヒアリング内容】

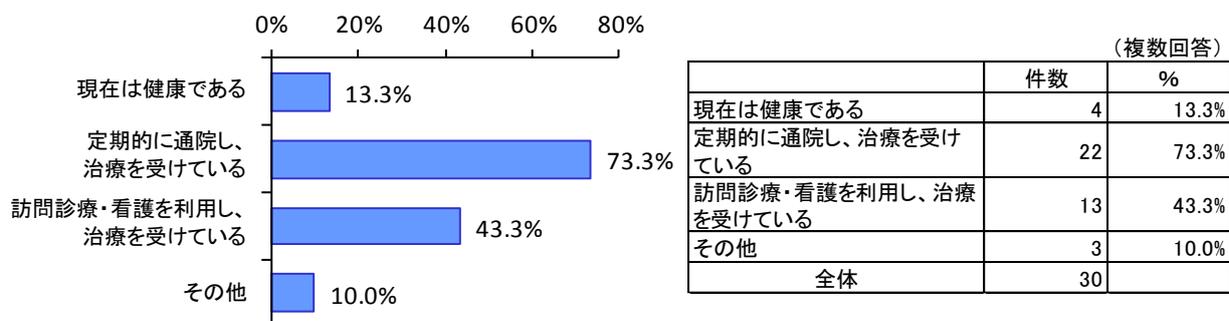
- ・生活保護の収入で入居できること
- ・価格が安いこと。
- ・食事が出ること。
- ・職員の対応が良かったこと。
- ・新築できれいだったこと。
- ・周辺の環境が良かったから。
- ・部屋の雰囲気良く、窓からの景色も良かった。
- ・持病があるため病院が近くにあること。
- ・第一印象で決めた。

(3) 健康状態

①現在の健康状態

現在の健康状態については、「定期的に通院し、治療を受けている」が 22 人（73.3%）、
「訪問診療・看護を利用し、治療を受けている」が 13 人（43.3%）であった。

図表Ⅲ-1-13 健康状態

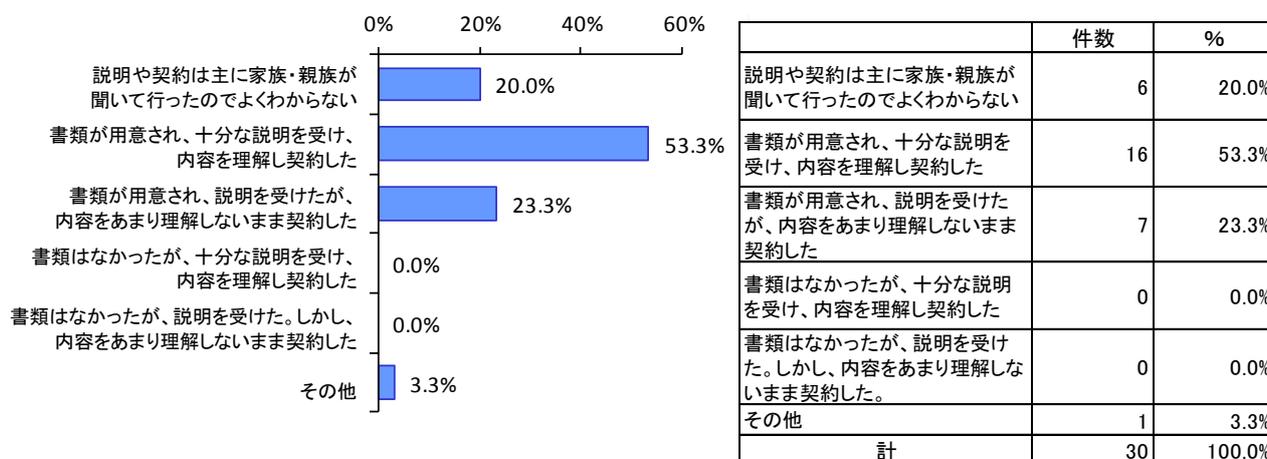


(4) 入居条件

①入居時の説明等

入居時の説明等については、「書類が用意され、十分な説明を受け、内容を理解し契約した」が 16 人 (53.3%)、「書類が用意され説明を受けたが、内容をあまり理解しないまま契約した」が 7 人 (23.3%)、「説明や契約は主に家族・親族が聞いて行ったのでよくわからない」が 6 人 (20.0%) であった。

図表Ⅲ-1-14 入居時の説明等



【具体的なヒアリング内容】

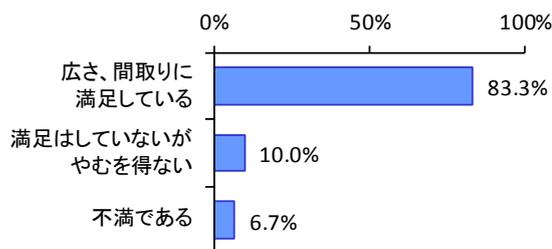
- ・ケアマネジャーが手続きしてくれた。
- ・弁護士と一緒に説明を聞いた。
- ・息子が主に手続きをした。
- ・娘が主に手続きをした。
- ・娘と一緒に説明を受けた。
- ・長男と娘にすべて任せているが口頭説明は一応してもらった。一部は理解している。
- ・弟が詳しい説明を聞いてくれた。契約の書類は自分が持っている。
- ・契約書全てを娘が管理している。
- ・おおむね理解した。
- ・口頭で説明を受けた。保証人がなかったけど入れた。
- ・本人は全く関わっていない。
- ・内容は忘れた。

(5) 部屋の間取りや設備

①現在の間取り

現在の間取りについては、「広さ、間取りに満足している」が25人(83.3%)、「満足していないがやむを得ない」が3人(10.0%)、「不満である」が2人(6.7%)であった。

図表Ⅲ-1-15 現在の間取り

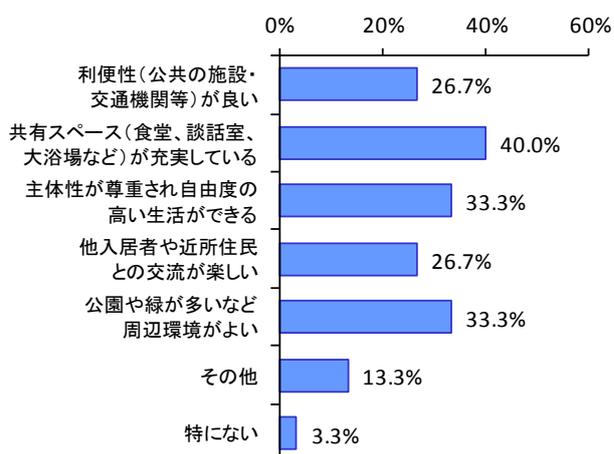


	件数	%
広さ、間取りに満足している	25	83.3%
満足はしていないがやむを得ない	3	10.0%
不満である	2	6.7%
計	30	100.0%

②設備等で満足している点

設備等で満足している点については、「共有スペース(食堂、談話室、大浴場など)が充実している」が12人(40.0%)、「主体性が尊重され自由度の高い生活ができる」「公園や緑が多いなど周辺環境がよい」が10人(33.3%)であった。

図表Ⅲ-1-16 設備等で満足している点



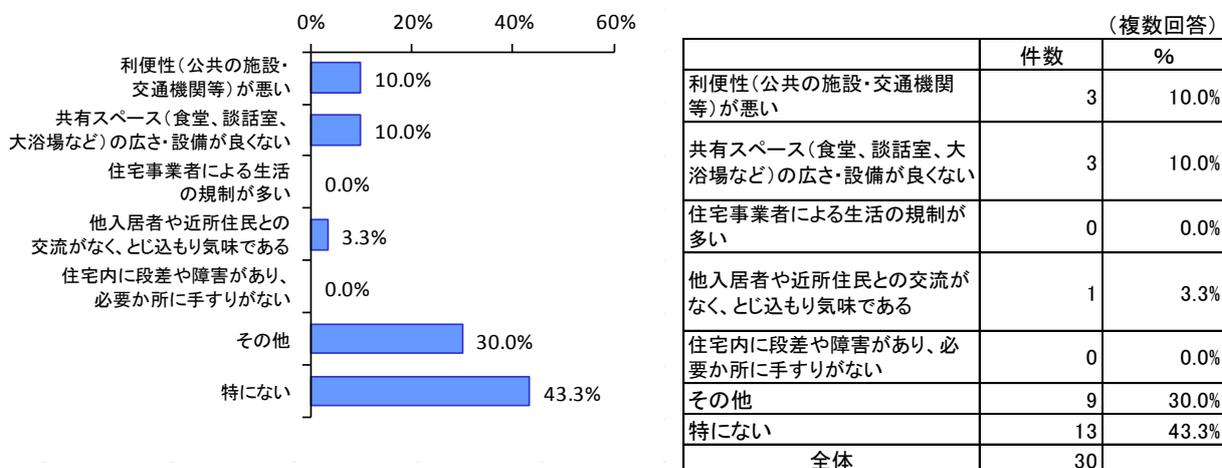
(複数回答)

	件数	%
利便性(公共の施設・交通機関等)が良い	8	26.7%
共有スペース(食堂、談話室、大浴場など)が充実している	12	40.0%
主体性が尊重され自由度の高い生活ができる	10	33.3%
他入居者や近所住民との交流が楽しい	8	26.7%
公園や緑が多いなど周辺環境がよい	10	33.3%
その他	4	13.3%
特にない	1	3.3%
全体	30	

③設備等で不満な点

設備等で不満な点については、「特にない」が13人(13.3%)であった。

図表Ⅲ-1-17 設備等で不満な点



【その他の意見】

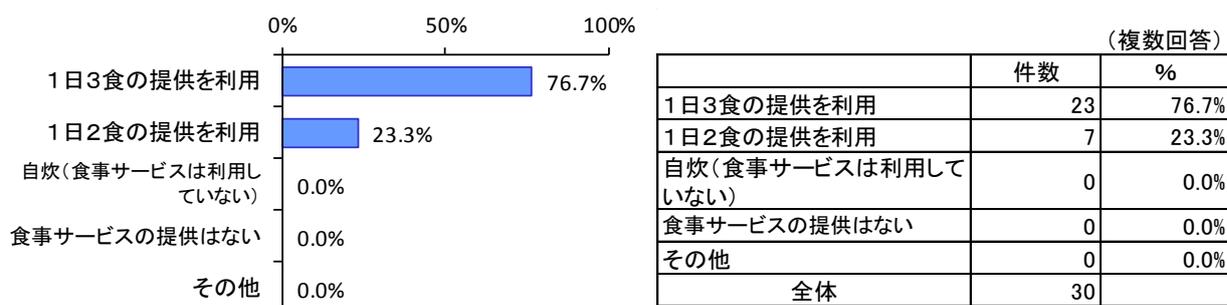
- ・ドアに穴があったり、他の部屋より古い感じがして不満。
- ・建物が古いので将来的に心配。
- ・歩行訓練したいので中階段がほしい。
- ・入浴後お風呂内を使用者が清掃するルールになっているが、それが守られていない。
- ・ガスストーブが部屋についているが、燃料代がかさむので灯油ストーブをたいている。それでも全体的に部屋が寒いので何枚も重ね着しており、冬は寒いのがつらい(同意見2人)。

(6) 食事

①食事サービスの利用形態

食事サービスの利用形態としては、「1日3食の提供を利用」しているのが23人(76.7%)、「1日2食の提供を利用」が7人(23.3%)であった。

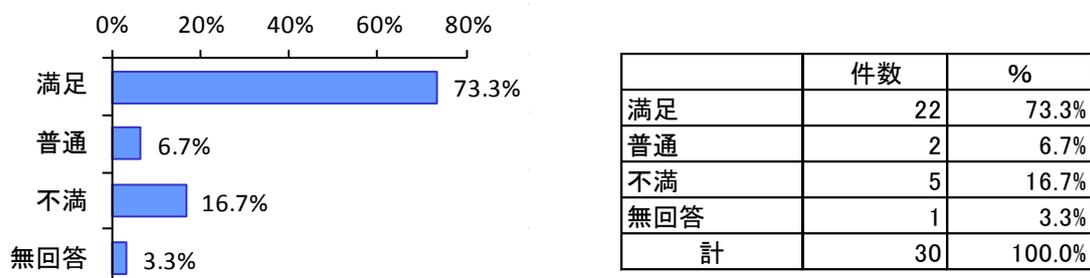
図表Ⅲ-1-18 食事サービスの利用形態



②食事サービスの満足度

食事サービスの満足度については、「満足」が 22 人 (73.3%)、「不満」が 5 人 (16.7%)であった。

図表Ⅲ-1-19 食事サービスの満足度



【不満の意見】

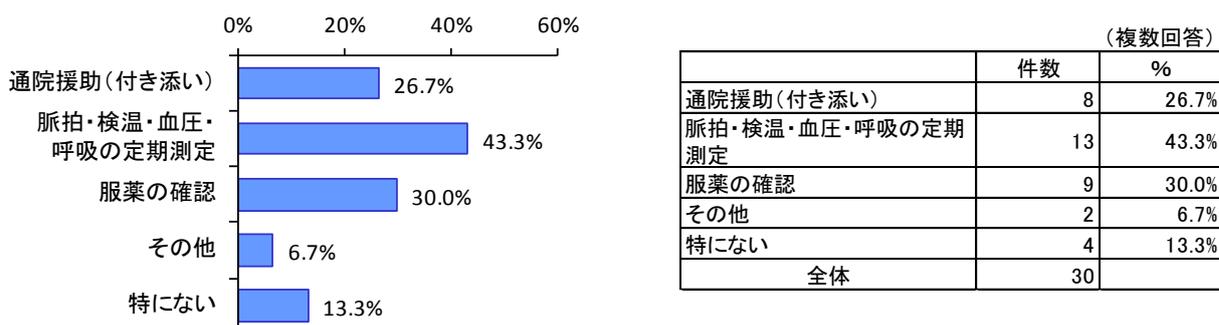
- ・味付けが薄いのは仕方ないが美味しくない (同意見 1 人)。
- ・段取りが悪い。温かいものは温かいうちに、冷たいものは冷やして出してほしい。
- ・味噌汁が 3 食のうち 2 食しか出ない。漬物が出ない。冷凍食品を使っている。同じものが 1 週間に 2 回出ることもある。
- ・牛乳も卵も週 1 回しか出ない。煮物のこんにゃくが固い。材料が悪いのか焼き魚もおいしくない。カロリーはいいがタンパク質が少ない。自分でおかずを持ってこないとおはんが食べられない。

(7) 体調不良時の対応

①医療上の支援

医療上の支援で住宅事業者から受けたことのある項目については、「脈拍・検温・血圧・呼吸の定期測定」が 13 人 (43.3%)、「服薬の確認」が 9 人 (30.0%)、「通院援助 (付き添い)」が 8 人 (26.7%) であった。

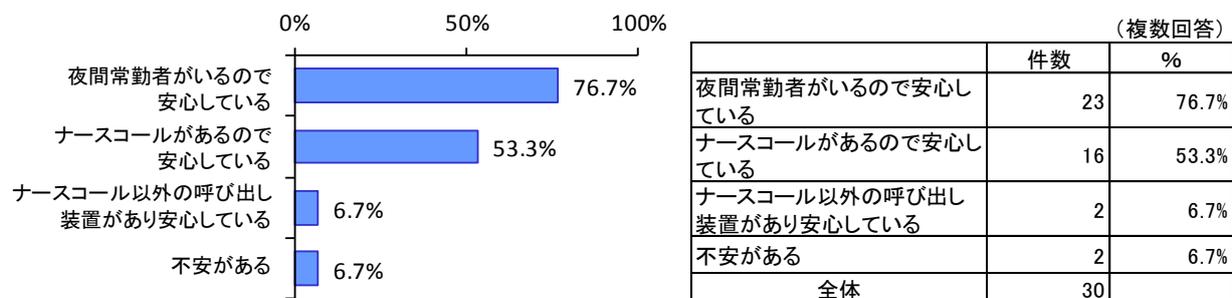
図表Ⅲ-1-20 医療上の支援



②夜の緊急対応

夜の緊急対応については、「夜間常勤者がいるので安心している」が 23 人 (76.7%)、「ナースコールがあるので安心している」が 16 人 (53.3%)、「ナースコール以外の呼び出し装置があり安心している」が 2 人 (6.7%) であった。

図表Ⅲ-1-21 夜の緊急対応

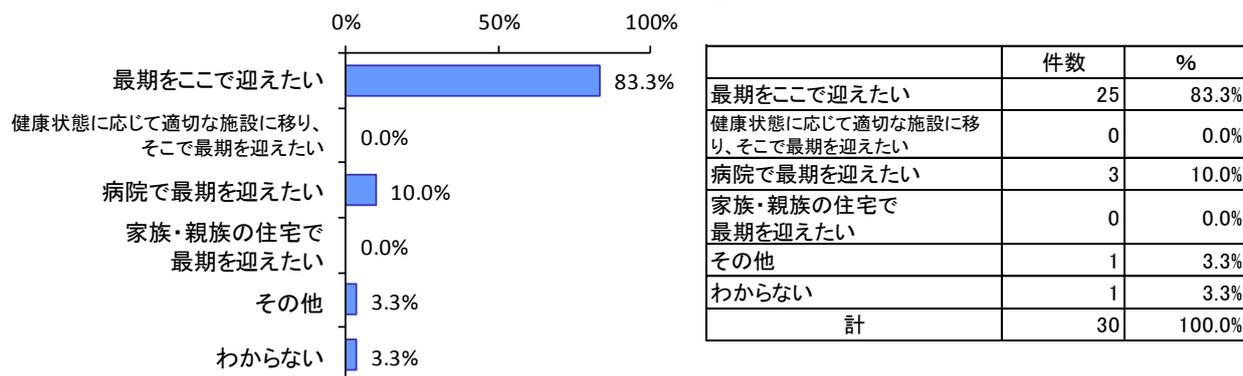


(8) 今後の生活と退去の条件

①今後の暮らしについて

今後の暮らしについてきいたところ、「最期をここで迎えたい」が25人(83.3%)、「病院で最期を迎えたい」が3人(10.0%)であった。

図表Ⅲ-1-22 今後の暮らしについて



【具体的なヒアリング内容】

(最期をここで迎えたい)

- ・ 全く身寄りもないので最期まで世話になりたい。
- ・ 可能な限り入居していきたい。
- ・ 今後のことはどうなるかわからないが、出来るだけここに住み続けたい。
- ・ 病気で入院した時は仕方ないが、戻れるならここで最期までいたい。
- ・ 容態によっては、最終的に病院に行く事になるかもしれないが、出来る限りここで暮らしたい。

(病院で最期を迎えたい)

- ・ 健康であれば最期までここで暮らしたい。病気で入院することになったらその時は病院でお世話になると思う。
- ・ このままの生活を続けたいが、最期は病院で迎えることになったら、それはそれで従うしかない。
- ・ ずっとここで暮らしていきたいが、体調が悪化したら病院に入った方が安心できる。

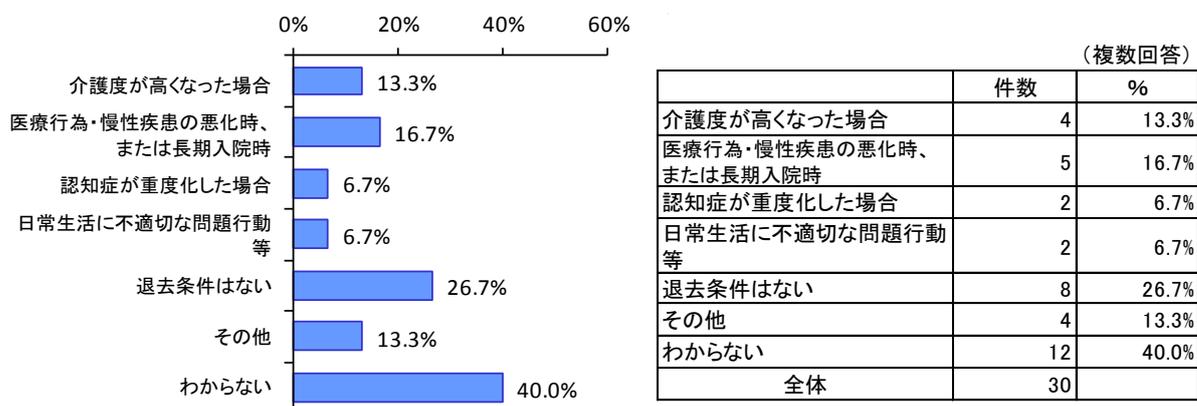
(よく分からない)

- ・ まだ具体的には考えていない。
- ・ どのような状態まで可能かは分からないが、あまり深刻には考えていない。

②退去条件

現在の住宅の退去条件については、「わからない」が12人(40.0%)、「退去条件はない」が8人(26.7%)であった。

図表Ⅲ-1-23 退去条件



【具体的なヒアリング内容】

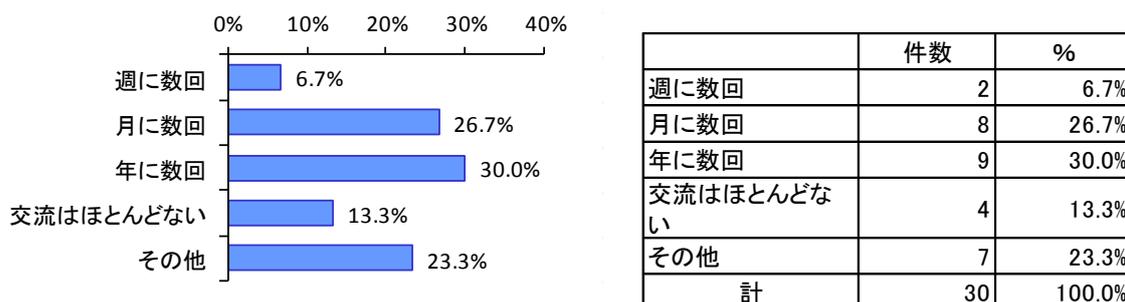
- ・その時に管理者の方と相談したい。
- ・どのように悪くなっていくかはわからないので、その都度管理者と話し合って考えたい。
- ・出なければいけなくなったら、次のところを紹介してくれると言われていたので安心して
いる。
- ・事業者は本人の希望を最優先に対応する姿勢で安心している。
- ・状態にもよると思うが、動けなくなったり状態がひどくなった時は退去しなければいけ
ないと思う。
- ・弟が説明を受けていると思う。
- ・今将来のことは考えられないし話は聞いていない。
- ・言われていない。
- ・こんなこと言われたら困る。
- ・特にないのではないか。
- ・まだ確認していない。

(9) コミュニケーション

①家族・親族の交流

家族や親族との交流状況については、「年に数回」が 9 人 (30.0%)、「月に数回」が 8 人 (26.7%) であった。

図表Ⅲ-1-24 家族・親族の交流



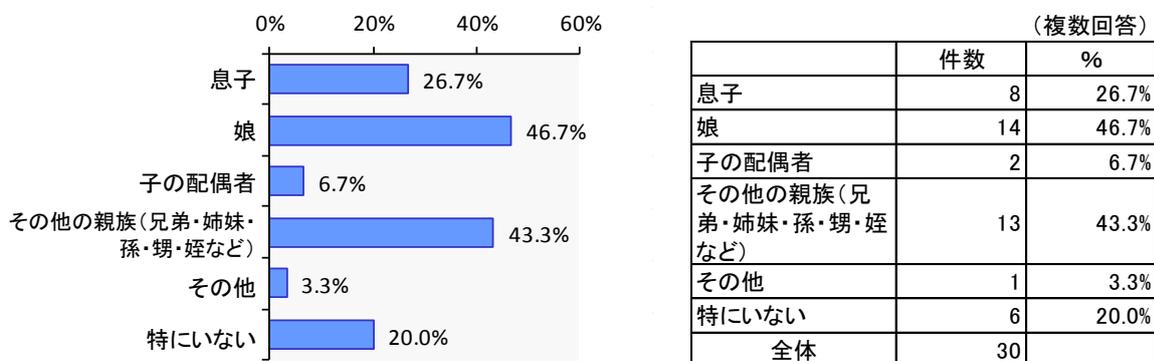
【その他意見】

- ・天涯孤独で全く身寄りはいない (同意見 2 人)。
- ・皆、年を取ったのでなかなか会うことはできない。交流は電話で週 1 回のみ。
- ・入居してまだそんなに経っていない。

②交流のある家族・親族等

交流のある家族・親族等については、「娘」が 14 人 (46.7%)、「その他親族 (兄弟・姉妹・孫・甥・姪など)」が 13 人 (43.3%)、「息子」が 8 人 (26.7%) であった。

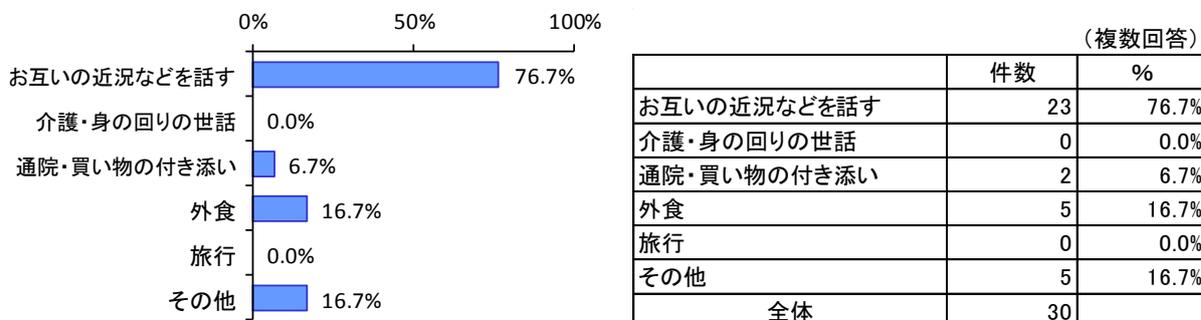
図表Ⅲ-1-25 交流のある家族・親族等



③家族・親族との関わり方

家族・親族との関わり方については、「お互いの近況などを話す」が23人（76.7%）であった。

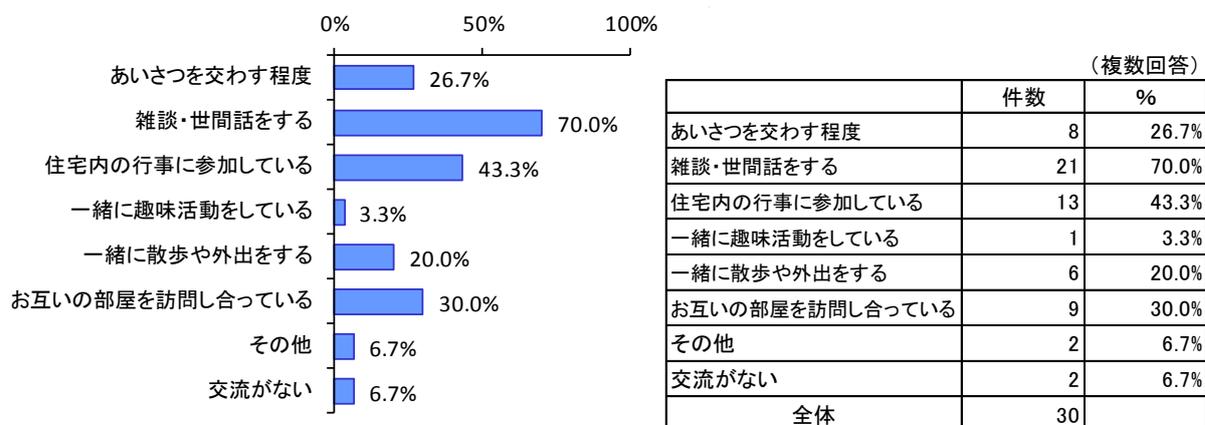
図表Ⅲ-1-26 家族・親族との関わり方



④住宅内の入居者同士の交流

住宅内の入居者同士の交流については、「雑談・世間話をする」が21人（70.0%）、「住宅内の行事に参加している」が13人（43.3%）であった。

図表Ⅲ-1-27 住宅内の入居者同士の交流



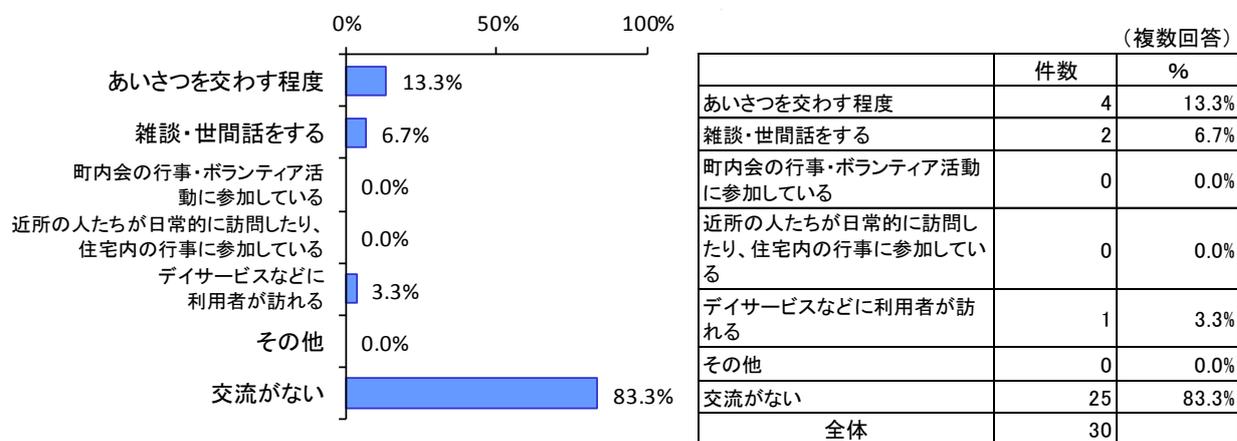
【具体的なヒアリング内容】

- ・遊びに行くとき一緒に行くこともある
- ・デイサービス利用時の交流が多い
- ・玄関の所のソファーに一緒に座ってお話をしている。
- ・雑談をするのがとても楽しみ。
- ・一緒に入居した友人とは互いに部屋を行き来している。
- ・食事の時に食堂で交流している。
- ・適度な距離を保ちながら交流している。
- ・若干認知症もあり、デイサービス以外での交流なし。
- ・交流はなにもないのでつまらない。

⑤近所の人との交流

近所の人との交流については、「交流がない」が25人（83.3%）であった。

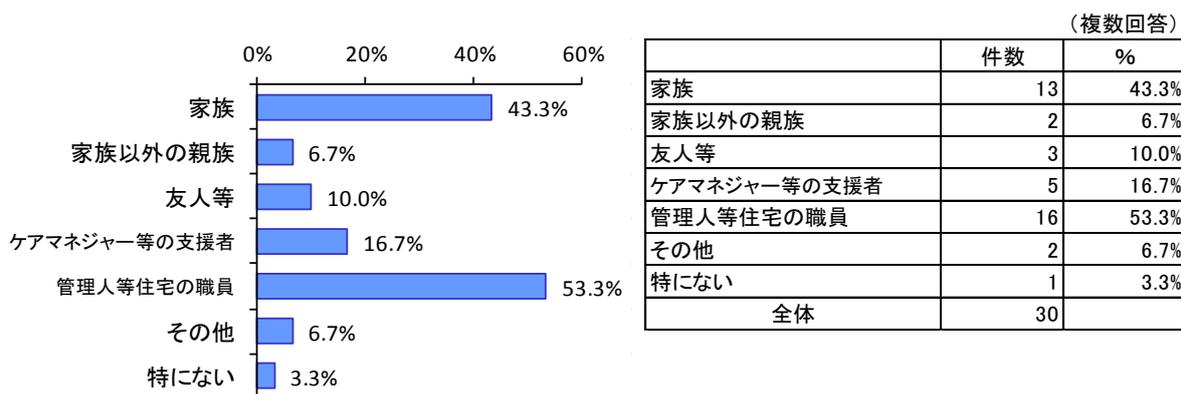
図表Ⅲ-1-28 近所の人との交流



⑥心配事や困りごとの相談相手

心配事や困りごとの相談相手については、「管理人等住宅の職員」が16人（53.3%）、「家族」が13人（43.3%）であった。

図表Ⅲ-1-29 心配事や困りごとの相談相手

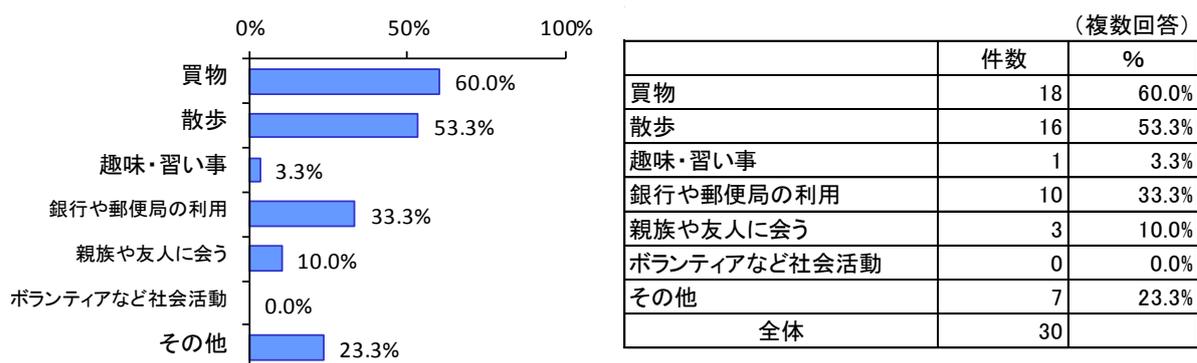


(10) 日常生活

①通院以外の外出の目的

通院以外の外出の目的としては、「買い物」が18人(60.0%)、「散歩」が16人(53.3%)、「銀行や郵便局の利用」が10人(33.3%)であった。

図表Ⅲ-1-30 通院以外の外出の目的



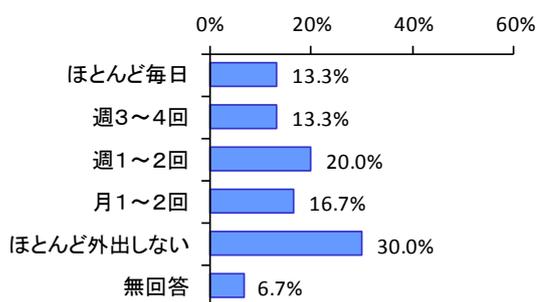
②通院以外の外出回数

通院以外の外出回数については、夏季では「週1～2回」が6人(20.0%)、「月1～2回」が5人(16.7%)、「ほとんど毎日」「週3～4回」がともに4人(13.3%)、「ほとんど外出しない」が9人(30.0%)であった。

一方、冬季では、「ほとんど毎日」が1人(3.3%)、「週3～4回」が3人(10.0%)と「週1～2回」が6人(20.0%)、「月1～2回」が6人(20.0%)、「ほとんど外出しない」が13人(43.3%)となっており、「ほとんど外出しない」が13人(43.3%)であった。

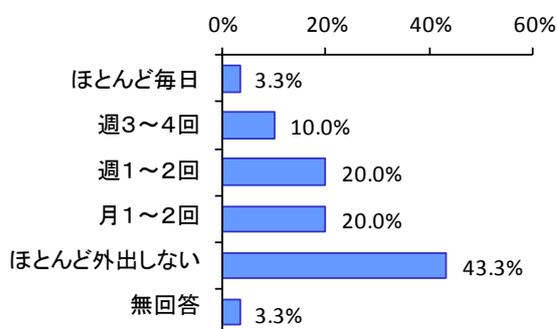
図表Ⅲ－1－31 通院以外の外出回数

(夏)



	件数	%
ほとんど毎日	4	13.3%
週3～4回	4	13.3%
週1～2回	6	20.0%
月1～2回	5	16.7%
ほとんど外出しない	9	30.0%
無回答	2	6.7%
計	30	100.0%

(冬)

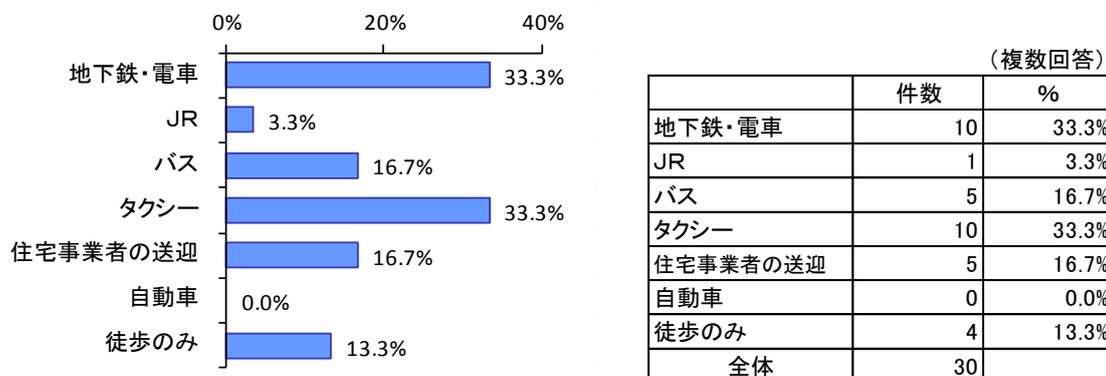


	件数	%
ほとんど毎日	1	3.3%
週3～4回	3	10.0%
週1～2回	6	20.0%
月1～2回	6	20.0%
ほとんど外出しない	13	43.3%
無回答	1	3.3%
計	30	100.0%

③外出の際に利用する交通機関

外出の際に利用する交通機関については、「地下鉄・電車」「タクシー」がともに 10 人 (33.3%)、「バス」「住宅事業者の送迎」が 5 人 (16.7%) であった。

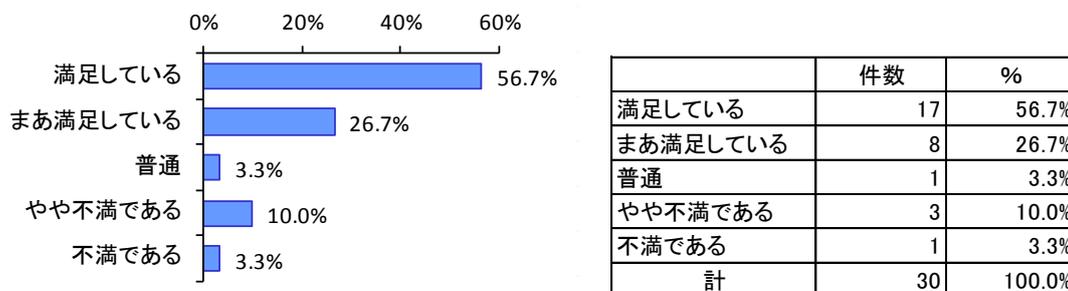
図表Ⅲ-1-32 外出の際に利用する交通機関



④現在の住宅に移っての満足度

現在の住宅に移っての満足度については、「満足している」が 17 人 (56.7%)、「まあ満足している」が 8 人 (26.7%) であった。

図表Ⅲ-1-33 現在の住宅に移っての満足度

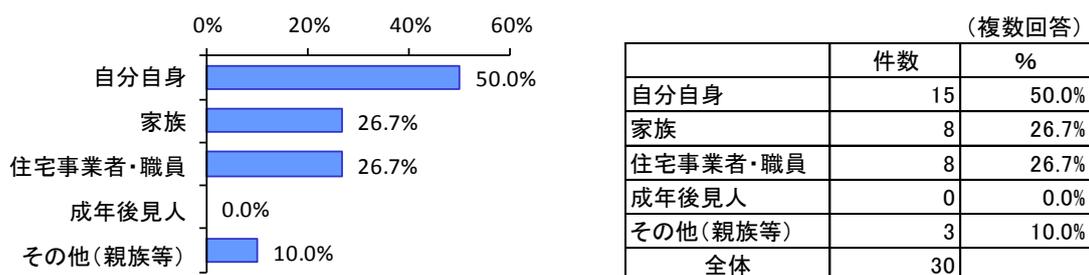


(11) 費用

①お金の管理

誰がお金の管理をしているかについては、「自分自身」が 15 人 (50.0%)、「家族」「住宅事業者・職員」がともに 8 人 (26.7%) であった。

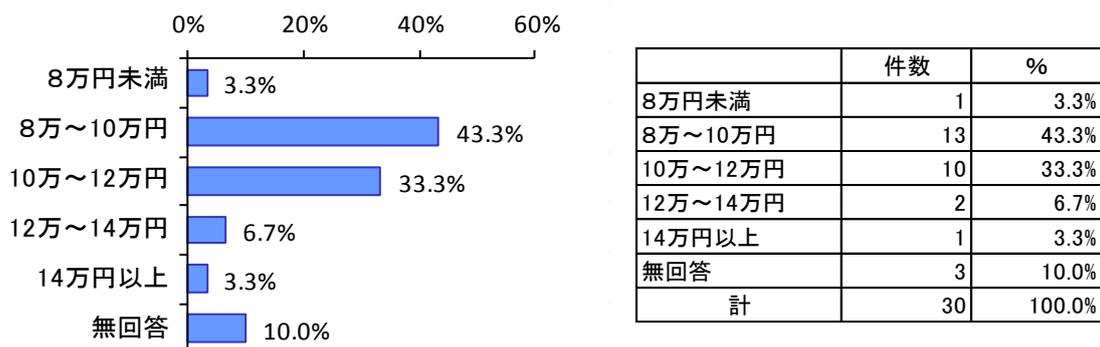
図表Ⅲ-1-34 お金の管理



②毎月の住宅費

毎月の住宅費については、「8～10万円」が 43.3%、「10～12万円」が 10 人 (33.3%) であった。

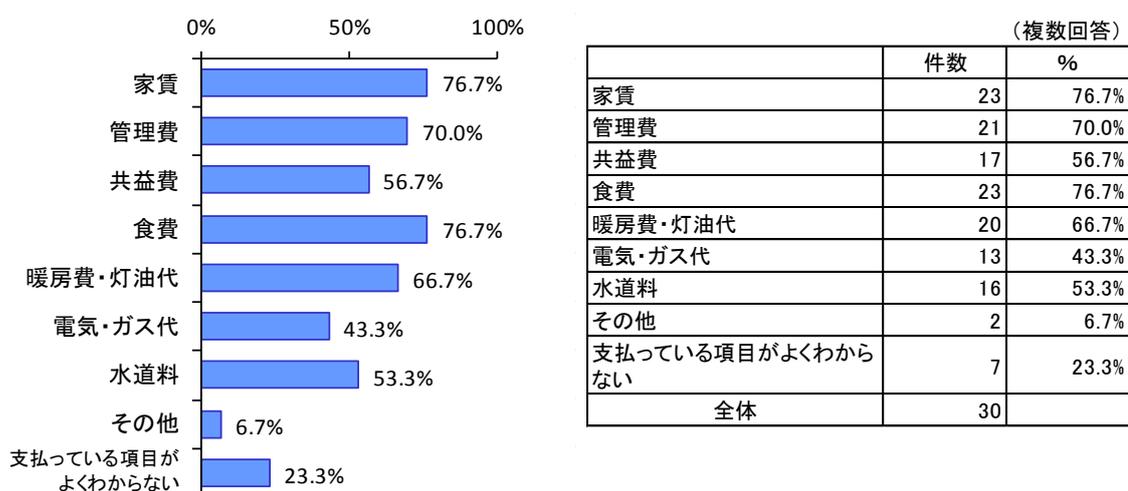
図表Ⅲ-1-35 毎月の住宅費



③支払金額に含まれる費用

支払金額に含まれる費用については、「支払っている項目がよくわからない」が 7 人 (23.3%) であった。そのほかの利用者では、「家賃」「食費」が 23 人 (76.7%)、「管理費」が 21 人 (70.0%)、「暖房費・灯油代」が 20 人 (66.7%) であった。

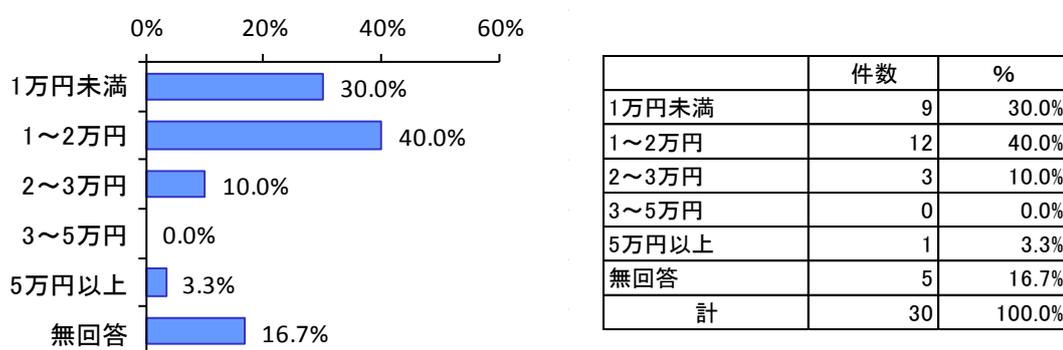
図表Ⅲ-1-36 支払金額に含まれる費用



④住宅以外に支払う金額

住宅以外で毎月どのくらいの金額を使うかについては、「1～2万円」が 12 人 (40.0%)、「1万円未満」が 9 人 (30.0%) であった。

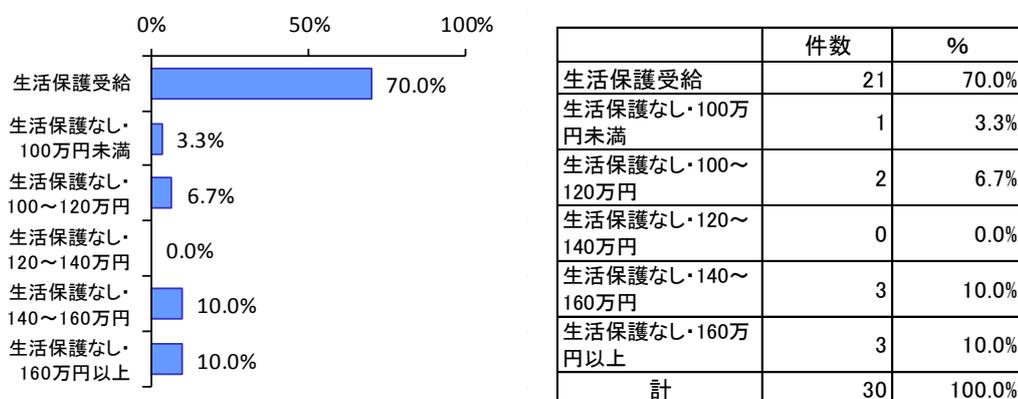
図表Ⅲ-1-37 住宅以外に支払う金額



⑤ 昨年の年収

昨年の年収については、「生活保護受給」が 21 人（70.0%）であった。

図表Ⅲ-1-38 昨年の年収



（12）住まい全般についての意見・感想等

住まい全般についての意見・感想等については、下記のとおりであった。

（住宅の職員に満足）

- ・おおむね満足している。職員は皆親切である。
- ・以前永く住んでいた一般アパートより若干狭いが施設内の設備等が充実しており、狭いながらも「自分のお城」が確保できた。ここを紹介してくれたケアマネ、当施設責任者等に感謝している。
- ・病院から紹介され、入居してよかった。職員の方達も入居者の方もいい方ばかりで、何も不安はない。自分に合った「住まい」だと思う。
- ・管理者に困ったことを相談すると、すぐ対応してくれるので不安などはない。お風呂もゆったり入れて、食事も満足している。
- ・静かに暮らせるのがよい。友人との会話も出来るし、管理人さんも一生懸命やっている。
- ・入居後に2度病院に入院して退院したが、他の入居者や職員に「おかえりなさい！」と温かく迎えられた時の言葉の数々が嬉しくて今も忘れられない。「家族」がいて、帰る家があるのは素晴らしいことだと思った。
- ・集団生活だから我慢しなければならないこともあるが落ち着いて生活ができています。職員の方が一生懸命やってくださっているのがとてもわかる。

(住まいの環境に満足)

- ・ 住まいはとてもきれいで満足している
- ・ ふらつきがあるので、バリアフリーのおかげで非常に安心して暮らせます。
- ・ 他の住居を見ていないので比較できないが、自分ではとても満足して暮らしている。静かな環境でよい。自分の部屋は3Fなので見晴らしがとてもよい。
- ・ 買い物も便利で、夏歩いていくのが楽しみ。他の入居者さんとも交流があり満足している。
- ・ 現在の状態に満足。感謝して生活している。看取りまでここでお願いしたいと思っている。
- ・ こういう場所があって住めるのは幸せだと思う。先々のことを考えると不安もあるがそうになったらどうにかなると思うので、あまり深く考えていない。
- ・ 入居2ヶ月で日も浅いが今の環境に満足している。
- ・ 今のままで十分。思うことは特になし。
- ・ 全く身寄りのない中で現状に満足し、余計なことは云わない生活を心がけている。

(改善の要望)

- ・ 認知症の人が大きい声を出すと、声が聞こえてくるので疲れる。
- ・ 部屋によって綺麗さが違うのが不満。
- ・ 建物が古いことだけは少し心配だが、あとは特になし。
- ・ 前は公衆電話があったが、今は事務所の電話を借りているので少し不便。
- ・ 夜の連絡方法を望む。
- ・ 催し物があればいいと思う。
- ・ 行事か何かあったらいい。

2. 高齢者共同住宅事業者ヒアリング調査結果

高齢者共同住宅事業者 10 件へのヒアリング調査結果は下記のとおりであった。

(1) 調査対象の概要

①調査対象の概要

調査対象の 10 事業所の法人格は、「有限会社」が 2 件、「株式会社」が 8 件であった。

また、土地と建物の所有については、「土地・建物とも賃貸」が 8 件、「運営者自己所有」が 1 件であった。

図表Ⅲ－2－1 調査対象の概要

事業者	法人格	開設年	住宅の構造	建物・土地の所有
1	株式会社	平成21年	鉄筋コンクリート造	土地・建物とも賃貸
2	有限会社	平成19年	-	土地・建物とも賃貸
3	株式会社	平成23年	鉄骨造	土地・建物とも賃貸
4	有限会社	平成7年	鉄筋コンクリート造	運営者自己所有
5	株式会社	平成22年	鉄骨造	土地・建物とも賃貸
6	株式会社	平成19年	鉄骨造	土地・建物とも賃貸
7	株式会社	平成21年	木造	土地・建物とも賃貸
8	株式会社	平成23年	鉄筋コンクリート造	土地・建物とも賃貸
9	株式会社	平成21年	鉄筋コンクリート造	建物内の一部を賃貸
10	株式会社	平成21年	鉄筋コンクリート造	土地・建物とも賃貸

②併設事業所と他の事業

併設事業所については、「訪問介護」が 6 件、「通所介護」が 4 件であった。また、他の事業については、「介護保険サービス」が 3 件であった。

図表Ⅲ－2－2 調査対象の概要

事業者	併設事業所	他の事業
1	訪問介護、通所介護	介護保険サービス
2	訪問介護	飲食業
3	通所介護	
4	訪問介護	社会福祉事務所
5	小規模多機能	他の住宅会計、その他
6	訪問介護	
7	居宅介護支援、通所介護	介護保険サービス
8	居宅介護支援、訪問介護、通所介護	
9		
10	訪問介護	介護保険サービス、介護保険以外のサービス

③入居対象者

入居対象者については、「高齢者」以外に「障がい者」を対象としているのは6件、その他として「社会人・学生」を対象としているのが1件であった。

図表Ⅲ-2-3 入居対象者

事業者	高齢者	障がい者	その他
1	○	○	
2	○	○	
3	○		
4	○	○	社会人・学生
5	○	○	
6	○		
7	○		
8	○		
9	○	○	
10	○	○	
全体	10	6	0

④居室数と入居者数

調査対象となった高齢者住宅の居室数と入居者数は図表Ⅲ-2-4のとおりであった。

図表Ⅲ-2-4 居室数と入居者数

事業者	常勤数 (人)	非常勤数 (人)	全部屋数	入居可能数	
				うち 高齢者対応	うち高齢者
1	5	9	108	64	108
2	3	1	18	18	18
3	2	1	64	64	67
4	1	2	20	20	22
5	1	7	40	37	40
6	3	1	18	16	16
7	10	10	40	40	42
8	3	4	53	53	61
9	-	-	42	-	60
10	8	2	57	57	57

(2) 入居条件

①入居可能な介護状態の条件

入居可能な介護状態の条件については、「介護度での条件なし」が 8 件で、介護度の条件がある事業所は、「要介護 3」までと「要介護 2」までの 2 件であった。

図表Ⅲ－2－5 入居可能な介護状態の条件

事業者	介護度での条件なし	入居可能な介護状態の条件							
		自立	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
1	○								
2	○								
3		○	○	○	○	○	○		
4	○								
5	○								
6	○								
7	○								
8	○								
9		○	○	○	○	○			
10	○								
全体	8	2	2	2	2	2	1	0	0

②入居可能な認知症の条件

入所可能な認知症の条件については、「他者へ迷惑をかけない」等であれば特に条件はない住宅が 3 件、「中度」または「重度」まで入所可能な住宅がそれぞれ 3 件、2 件であった。

図表Ⅲ－2－6 入居可能な認知症の条件

事業者	自立	軽度	中度	重度	最重度	その他	
1						○	他者へ迷惑をかけないこと
2						○	暴力等を行わない
3	○	○	○				
4						○	他者へ迷惑をかけないこと
5	○	○	○	○	○		
6	○	○	○	○			
7	○	○	○				
8	○	○	○			○	他者へ迷惑をかけないこと
9	○	○				○	他者へ迷惑をかけないこと
10	○	○	○	○			
全体	7	7	6	3	1	5	

③入居可能な医療管理必要者の条件

自己管理のもと入居可能な医療管理必要者の条件としては、「在宅酸素」「透析（通院）」については9件、「インシュリン」は7件、「胃ろう」「腹膜透析（居宅）」は4件であった。また、「医療行為を行わなくてもよければ入居可」という事業所も1件あった。

図表Ⅲ-2-7 入居可能な医療管理必要者の条件

事業者	胃ろう	在宅酸素	インシュリン	透析(通院)	腹膜透析(居宅)	その他	
1	○	○	○	○			
2	○	○	○	○			
3		○		○			
4						○	医療行為を行わなくてもよければ入居可
5	○	○	○	○	○		
6		○		○			
7		○	○	○	○	○	入居した後、胃ろうになった場合は可
8		○	○	○			
9		○	○	○	○		
10	○	○	○	○	○		
全体	4	9	7	9	4	2	

④生活保護の入居

生活保護の入居については、いずれも入居可能であるが、「可（要相談）」が8件、「可（入居時に申請援助）」が4件、「可（入居前に手続き終了者）」が2件であった。

図表Ⅲ-2-8 生活保護の入居

事業者	可(要相談)	可(入居時に申請援助可)	可(入居前に手続き終了者)	不可	その他
1	○				
2		○			
3	○				
4	○	○			
5	○				
6	○		○		
7	○				
8	○				
9		○	○		
10	○	○			
全体	8	4	2	0	0

⑤その他の入居条件

その他の入居条件については、「身元保証人」「連帯保証人」「自室の火災保険や家財保険加入」が6件、「終末後の残置物引取り人」が5件であった。

図表Ⅲ-2-9 その他の入居条件

事業者	身元保証人	連帯保証人	終末後の残置物引取り人	自室の火災保険や家財保険加入	その他
1		○	○	○	
2				○	
3	○		○	○	
4					○
5	○	○	○	○	
6	○				○
7		○	○		
8	○	○		○	
9	○	○			
10	○	○	○	○	
全体	6	6	5	6	2

(3) 契約

①入居の申込経路

入居の申込経路については、「直接管理者への申込み」が9件と最も多い。また、病院や居宅介護支援事業所等からの紹介も多い。

図表Ⅲ-2-10 入居の申込経路

事業者	直接管理者へ申込み	仲業者・相談窓口等を介して申込	その他	具体的に
1	○	○	○	入居者の口こみ。医療機関(MSW)からの紹介
2	○			病院、居宅からが多い。福祉の保護課からもある
3	○			居宅介護事業所や病院からの紹介が多いので、市内一円の居宅・病院を回りPRしている。
4	○	○		
5	○	○		相談センターやソーシャルワーカー経由が一番多い。特にPRはしていないが、年1回介護新聞に広告掲載する。
6			○	MSW、地域包括支援センターから直接は若干ある
7	○			
8	○	○		
9	○		○	MSWから。
10	○			
全体	9	4	3	

②契約書類

契約時に取り交わす書類については、「建物賃貸借契約書」が9件、「入居契約書」が1件であった。また、「個人情報に関する同意書」が6件、「生活支援サービス契約書」が3件であった。

図表Ⅲ-2-11 契約書類

事業者	建物賃貸借契約書	生活支援サービス契約書	個人情報に関する同意書	その他	
1	○	○	○		
2	○		○		
3	○				
4	○	○			
5	○				
6			○	○	入居契約書
7	○				
8	○	○	○		
9	○		○		
10	○		○		
全体	9	3	6	1	

④入居者とのトラブル

入居者とのトラブルについては、「入居者とのトラブルはない」が3件、「入居者とのトラブルがあった」が4件、「その他のトラブルがあった」が4件であった。

図表Ⅲ－2－12 入居者とのトラブル

事業者	入居者とのトラブルはない	入居者とのトラブルがあった	その他のトラブルがあった
1		○	○
2			○
3	○		
4		○	
5		○	
6		○	
7			○
8	○		
9	○		
10			○
全体	3	4	4

【具体的なヒアリング内容】

【入所者と事業者間のトラブル】

- ・部屋の虫の駆除。
- ・認知症の利用者（半年前から認知症がひどくなり、後見人がつかない）が窓から排尿したため、出て行ってもらう。
- ・自宅での火器は禁止という条件で入居したが自室での喫煙が止められないとのことで話し合いの結果、他の住いに転居してもらった（2件）。うち1件は会社で入居先を探し、引越を手伝った。
- ・在宅酸素の人がいるのに、部屋の中で煙草を吸う人がいた。何度も注意してもやめないで退去してもらった。（市、ケースワーカーが介入）

【その他のトラブル】

- ・ヘルパーの好き、きらい
- ・ヘルパーの接客に対すること
- ・他の一般の入居者の間の金銭や物の貸し借り
- ・入居者同志のケンカ
- ・うわさばなし(男女間)
- ・認知症の入居者が別の部屋を訪れる
- ・入居者間のトラブルはあるが、当住宅と入居者の間でのトラブルはない

(4) 食事・生活支援サービス

①食事サービス提供状況

食事サービスの提供状況については、委託で行っているのは1件で、そのほか9件はすべて運営者直営で行っていた。

図表Ⅲ-2-13 食事サービス提供状況

事業者	食事サービス提供状況	
		具体的に
1	運営者直営	管理栄養士が献立をたてた食材が来る。作るのは事業所の職員
2	運営者直営	2人が調理にあっている
3	運営者直営	
4	運営者直営	
5	運営者直営	
6	運営者直営	
7	運営者直営	
8	委託	作ったものを持って来たり、一部建物内で作っている
9	運営者直営	食材は契約産地から、魚は社長の趣味の釣りで調達。
10	運営者直営	

②食事サービス提供回数

食事サービス提供回数については、「1日3食」が5件、「1日2食」が2件、「回数自由選択制」が3件であった。

図表Ⅲ-2-14 食事サービス提供回数

事業者	食事サービスの提供回数				具体的に
	1日2食	1日3食	回数自由 選択制(自 炊可)	その他	
1			○		部屋で頂く方もいる(配食無料)
2			○		申告制 献立表掲示している
3	○				朝食提供しないため、ほとんどの人が朝はパンを食べている。買いに行けない人に対しては、事業者側で用意し、提供する場合もある。
4	○				日、祝祭日は休み
5		○			
6		○			
7		○			
8			○		1日2食もしくは3食。食事は安否確認を兼ねている。
9		○			
10		○			欠食も可能。日割り計算している。
全体	2	5	3	0	

③医療食の提供

医療食の提供については、「塩分制限食」が6件、「糖尿食」が4件であった。

図表Ⅲ-2-15 医療食の提供

事業者	糖尿食	腎炎食	塩分制限食	その他提供可能食	提供なし
1	○		○		
2	○	○	○		
3					
4					○
5					○
6			○		
7	○	○	○		
8					○
9	○		○		
10			○		
全体	4	2	6	0	3

④介護保険外生活援助サービス

介護保険外生活援助サービスについては、「レクリエーション」が7件、「洗濯」が6件、「居室掃除」「買物」「金銭管理」が5件であった。

図表Ⅲ-2-16 介護保険外生活援助サービス

事業者	居室清掃	洗濯	買物	レクリエーション	金銭管理	その他のサービス
1	○	○	○	○		○ 病院への同行、公共料金の振り込み、現金の引き出し同行又は代行 社協(自己事情)の人がついている人もあり。
2		○			○	○ 薬の管理
3	○	○	○			○ 居室配下膳
4						○ 緊急時対応
5				○		
6	○	○	○	○	○	
7				○		
8				○	○	○ 服薬管理(1日100円)
9	○	○	○	○	○	
10	○	○	○	○	○	○ 家族と相談している。 無料で出来るところと、有料で1時間1200円
全体	5	6	5	7	5	6

⑤介護保険外身体介護サービス

介護保険外身体介護サービスについては、「排泄介助」「歩行・移動介助」が4件、「入浴介助」が3件であった。

図表Ⅲ-2-17 介護保険外身体介護サービス

事業者	サービスなし	入浴介助	排泄介助	歩行・移動介助	整容等身の回り援助	その他サービス
1		○	○	○		
2				○		
3		○				
4						○ 緊急時対応
5	○					
6			○	○		○ 通院時の付添、銀行や区役所
7	○					
8			○			○ 夜間2回巡回(トイレ誘導もしている)
9						
10		○	○	○	○	
全体	2	3	4	4	1	3

(5) 病気や体調不良時の対応

①職員の常駐時間

職員の常駐時間については、いずれの事業所も「夜間常駐者あり」となっていた。

②緊急対応

緊急対応については、「緊急通報システム」が5件、「ナースコール」が2件、「ナースコール以外の呼び出し装置」が1件であった。また、緊急対応が「なし」が2件であった。

図表Ⅲ-2-18 緊急対応

事業者	緊急通報システム	ナースコール	ナースコール以外の呼び出し装置	なし
1	○		○	
2	○			
3		○		
4	○			
5				○
6				○
7	○			
8		○		
9				
10	○			
全体	5	2	1	2

(6) 終末期の対応と退去の条件

①介護度による退去の条件

介護度による退去条件については、介護度を「退去条件としていない」が 8 件、「要介護度 5」と「自力歩行困難時」が 1 件、その他としては「インシュリン対応、胃ろう、常に医療が必要になった時」が 1 件であった。

図表Ⅲ-2-19 介護度による退去の条件

事業者	退去条件としてはいない	要介護度 1~4	要介護度 5	車椅子使用時	自力歩行困難時	その他
1	○					他の事業所で看とりまでの経験がある
2	○					
3			○		○	
4	○					
5	○					
6						○ インシュリン対応、胃ろう、常に医療が必要になった時
7	○					
8	○					
9	○					
10	○					
全体	8	0	1	0	1	1

②認知症による退去条件

認知症による退去条件としては、「他者への危害を加える等」が 9 件、「迷惑行為など問題行動出現時」が 8 件であった。

図表Ⅲ-2-20 認知症による退去条件

事業者	軽度	中度	重度	最重度	迷惑行為など問題行動出現時	他者への危害を加える等	具体的に
1				○	○	○	医療機関と相談
2					○	○	
3			○	○	○	○	
4					○	○	
5							
6					○	○	
7					○	○	
8					○	○	
9	○				○	○	
10						○	攻撃的な場合(精神科を受診)
全体	1	0	1	2	8	9	

③疾病による退去条件

疾病による退去条件については、「入院が長期化した場合」が3件、「その他」が4件であった。具体的には、「入院が長期化する場合には家族等と相談する」「常時医療的な措置が必要なとき」「主治医等の関係者の判断による」などがあげられていた。

④退去条件の明記

退去条件について契約書に明記しているかについては、「明記している」が7件、「明記はない」が3件であった。

⑤退去時の対応

退去時の対応については、「退去後の方向性について家族、ケアマネ等と相談」が8件、「家族やケアマネに任せる」が1件、「退去してもらわないこと」が1件であった。

⑥看取り

「看取り」の可能性については、「可能である」が7件、「不可」が2件であった。

図表Ⅲ-2-21 看取り

事業者	看取りの可否	具体的に
1	○	医療的なことが必要になるまで可能(訪問看護、緊急の対応は外部から)
2	○	ぎりぎりまでいてもらう(医療的措置)
3	×	
4		事例はある
5	○	看取りの実施例:2人。①家族に見放され入居していた。肝硬変で意識不明になり、入院3日で亡くなる。遺体をお部屋に安置していたが、結局家族が引取りに来て、無事葬儀を済ませる。②ガンの方、痛みのコントロールだけをしていた。自室で静かに息を引き取る
6	○	看取りの実施例:2人。老健に入所後、亡くなられた時引き取り、お葬式を出した。
7	○	看取りの実施例:0人。対応:医師の往診と介護保険サービス、病院との連携
8	×	
9	○	実施例:なし。ぎりぎりまでの最後は入院した例がある
10	○	
全体	7	

(7) コミュニケーション

①地域との交流

地域との交流については「町内会に加入」が 8 件、「地域の人が館内イベントに参加」が 4 件、「町内行事に参加」が 3 件であった。

図表Ⅲ-2-22 地域との交流

事業者	町内会に加入	町内行事に参加	地域の人が館内イベントに参加	地域に建物の一部を開放	その他	具体的に
1	○					建て物内の人が自由に町内会の催しに参加している
2						他のグループホームの催しものに参加
3	○					町内会の行事があるときは、入居者に周知している。
4	○					
5	○	○	○			
6	○					
7			○	○		
8	○	○	○			
9	○					町内会費は管理組合に払っているが、何をやっているのか、どこに会長さんがいるの
10	○	○	○	○		建物の中で町内会組織を作っている
全体	8	3	4	2	0	

②入居者同士の交流

入居者同士の交流については、「定例イベント」が 7 件、「季節行事」が 6 件で、「実施していない」が 2 件であった。

図表Ⅲ-2-23 入居者同士の交流

事業者	定例イベント	季節行事	その他	実施していない	
1	○	○			ボランティアによる(そばうち、生演奏、気功)。温泉の1泊を企画中。
2				○	
3		○	○		季節ごとの行事食、不定期にロビーコンサートなど。併設のデイサービスの行事に入居者が参加することも多い。
4				○	
5	○	○			週1回のお茶会、新年会など。季節行事は併設の小規模多機能ホームと合同で行っている。
6	○				誕生会、クリスマス、お正月等
7	○	○			クリスマス、ひなまつり、夏の流しソーメン、秋の収穫祭、花見
8	○	○			ミニコンサート、クリスマス会等
9	○				誕生会、温泉(日帰り年4回)、花見、豆まき、ひなまつり、クリスマス(食事の変化で楽しんでもらっている)
10	○	○	○		毎週映画鑑賞、花見、忘年会、カラオケ週2回、お茶会月1回、リハビリ体操週4回
全体	7	6	2	2	

③相談・苦情窓口

入居者・近隣住民からの相談・苦情処理の窓口については、「明文化していないが職員が対応」が7件、「明文化し、窓口を設置」が1件、「特に設置していない」が2件であった。

図表Ⅲ-2-24 相談・苦情窓口

事業者	明文化し、窓口を設置	明文化していないが職員が対応	その他	特に設置していない
1		○		
2	○			
3		○		
4				○
5		○		
6				
7		○	○	
8		○		○
9		○		
10		○		
全体	1	7	1	2

(8) 住宅管理・運営

①経営理念

経営理念の明文化については、「明文化している」が4件、「明文化はされていない」が6件であった。

②運用規定

運用規定の明文化については、「明文化している」が8件であった。

③名簿の作成

入居者、保証人、緊急時の連絡先等の名簿の作成については、すべての事業所が作成していた。

④職員訓練

事故、地震・火災時の職員訓練等については、「実施している」が6件、「実施していない」が4件であった。

(9) 入居金と費用

①入居一時金

入居一時金（敷金、礼金を除く）については、「一時金の設定あり」が6件、「なし」が4件であった。

②料金面での工夫

低所得者も入居できるように、料金の面でどのような工夫をしているかについては、下記のような意見があった。

(家賃、食費等の工夫)

- ・建物のオーナーと家賃交渉をする。
- ・家賃を出来るだけ安く設定している。グループ内のセントラルキッチン使用で、食費もコストダウンを図っている。
- ・中古物件を改装して家賃を抑える。一括料金を設定して、お風呂・洗濯機などにお金が掛からないようにしている。
- ・オーナーから借りている料金との差額を事業者が負担している（住宅経営の介護サービスを使ってもらい補填することを期待）。
- ・部屋の内装・設備等に高額なものを使わない。個々の部屋の備品は、基本的に入居者に用意してもらう。職員全員が常にコスト意識をもつ。もらいものを有効活用する。
- ・食事サービス（月2万円）の材料費を下げる努力をしている。
- ・食事は原則3食として、直営にて提供することになっている。

(生活保護受給者への対応)

- ・一般（42,000円）と生保（36,000円）の入居者を料金別設定にしている。
- ・非公表で生保対応料金を設定して個別に対応している。
- ・家賃は一般（45,000円）と生保を分けているが、年金受給額が生保の金額に近い人に対して、他入居者に分からないように生保の家賃にしている。
- ・料金を低く抑えるために生保の暖房費（保護費）を1年に振り分けるなど自助努力している。
- ・おむつ代が足りないので、札幌市に毎月代行して申請している。要介護3以上を対象に費用（上限6,500円）の1割負担で市が宅配しており、生保は無料。

③低所得者の入居の課題

低所得者の入居の課題については、下記のような意見があった。

(可能な範囲でサポート)

- ・入居の際、現在の経済状況をはっきりとヒアリングする。生活保護申請が必要な場合は手続きの手伝いをする。
- ・生活困窮者へご飯（おにぎり）と味噌汁を 210 円で提供して、おかずは自分の裁量で用意してもらう。
- ・個々に合わせて対応できることは何でもすることをモットーにしている。
- ・(国のやることですが) 生活保護費が低すぎる。低所得の高齢者が多すぎる。

(入居者を所得で区別しない)

- ・低所得者とそうでない人を区別することなく常にできることはやっていく。できるだけ決まった料金（家賃など）を値上げせずに行われるよう心がけている。
- ・生活保護、低所得者の方については社内では口にしないし、差別もしない。トータルの生活相談に応じている。
- ・低所得者とそうでない人に対する接し方を同じにする。
- ・「低所得者だから交通の便が悪く、狭く、日当たりが悪い」などの住まいにならないよう考えて物件選びをしている。身元引受人や金銭管理の面で家族との縁のない方が多いので、今後の対応が課題。
- ・建物への夜間巡回について有料だが、料金をもらわない人との提供するサービスの差が今後の課題である。

Ⅲ. 共同住宅トラブル事例調査

Ⅲ. 共同住宅トラブル事例調査

1. 高齢者向け共同住宅に関するトラブル事例アンケート調査結果

高齢者住宅の多い政令市および政令市が存在する都道府県の「消費者センター」や「高齢者住宅情報センター」「高齢者総合相談センター」等を対象に実施した高齢者向け共同住宅に関するトラブル事例アンケート調査の結果は以下のとおりであった。

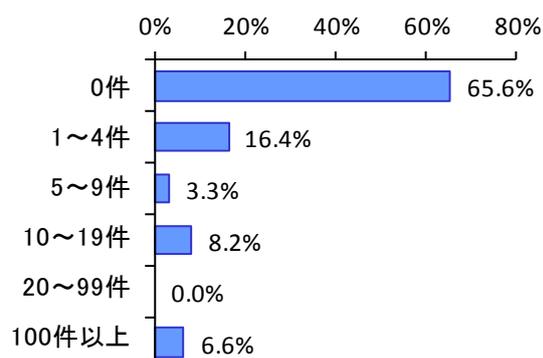
(調査対象数：133件、回答数：61件(回収率：45.9%))

なお回答があった中で、高齢者からの住宅相談を日常業務として受付している施設は、東京と大阪の高齢者住宅情報センター、神戸市すまいの安心支援センター「すまいるネット」、横浜市住宅供給公社 住まい・まちづくり相談センター「住まいるイン」など、大都市に集中している。

(1) 高齢者向け共同住宅に関する相談件数

平成23年4月から9月末までの半年間において、高齢者向け共同住宅に関する相談件数が何件あったかをきいたところ、「0件」が40カ所(65.6%)となっており、相談件数が「1～4件」が10カ所(16.4%)、「10～19件」が5カ所(8.2%)、「100件以上」が4カ所(6.6%)、「5～9件」が2カ所(3.3%)であった。

図表Ⅲ-1 高齢者向け共同住宅に関する相談件数



	件数	%
0件	40	65.6%
1～4件	10	16.4%
5～9件	2	3.3%
10～19件	5	8.2%
20～99件	0	0.0%
100件以上	4	6.6%
計	61	100.0%

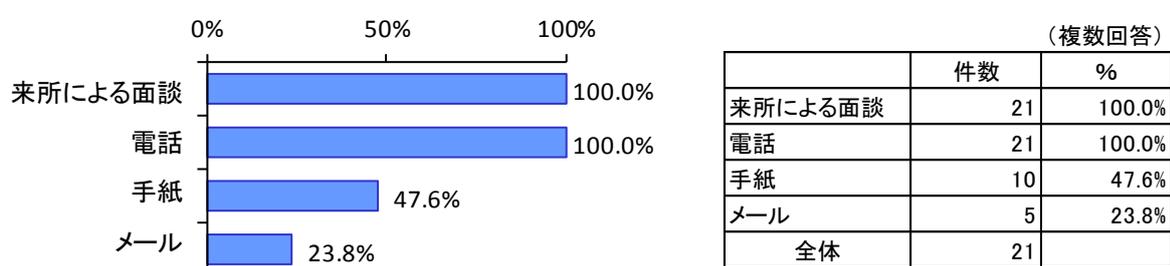
(2) 事業所の受付体制

相談件数が「0件」を除く21カ所について、事業所の受付体制についてきいたところ、下記のとおりであった。

①受付方法

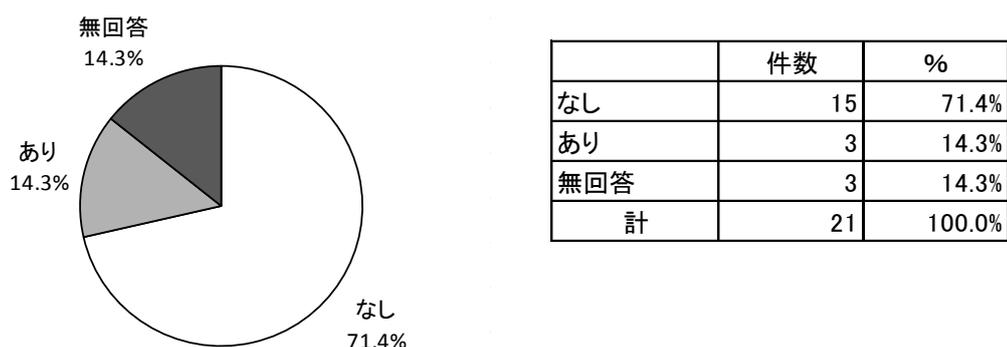
「来所による面談」「電話」はいずれも21カ所(100.0%)であり、「手紙」が10カ所(47.6%)、「メール」が5カ所(23.8%)であった。

図表Ⅲ-2 受付方法



また、「来所による面談」の予約制の有無については、「なし」が15件(71.4%)、「あり」が3件(14.3%)であった。

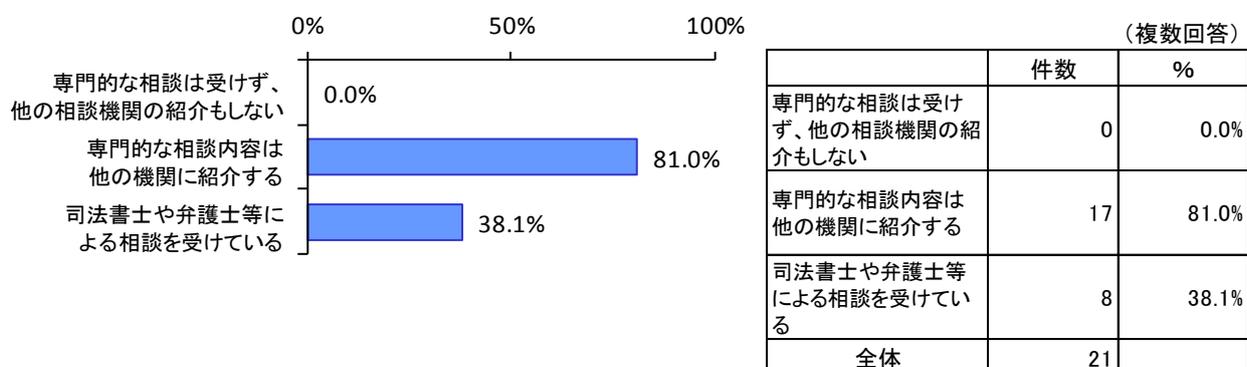
図表Ⅲ-3 来所の予約制の有無



②受付体制

受付体制については、「専門的な相談内容は他の機関に紹介する」が17カ所（81.0%）、
「司法書士や弁護士等による相談を受けている」が8カ所（38.1%）であった。

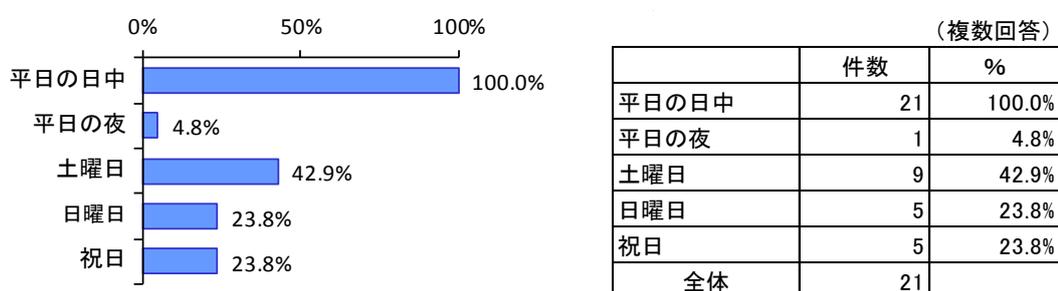
図表Ⅲ-4 受付体制



③受付の時間帯

受付の時間帯については、すべての事業所で「平日の日中」に行っているほか、「土曜日」が9カ所（42.9%）、「日曜日」「祝日」がともに5カ所（23.8%）であった。

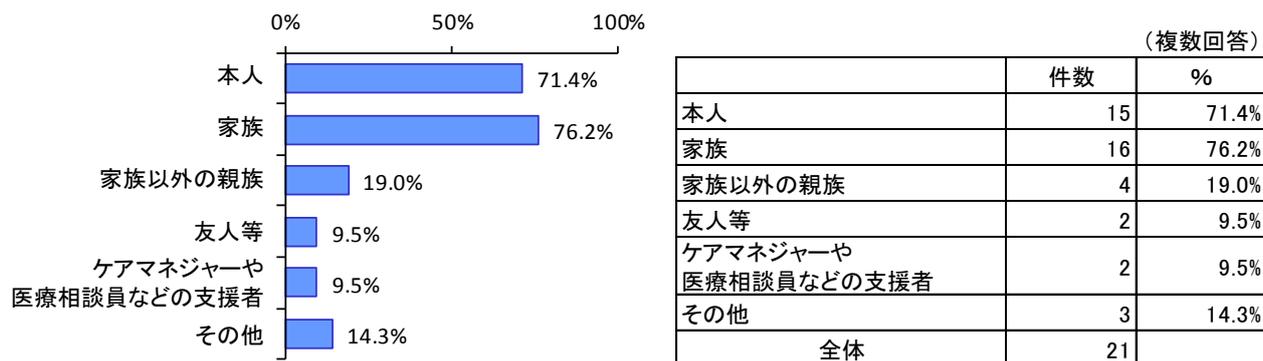
図表Ⅲ-5 受付の時間帯



(3) 相談者

相談件数が「0件」を除く21カ所について、相談者の上位3位までをきいたところ、「家族」が最も多く16カ所（76.2%）、次いで「本人」が15カ所（71.4%）、「家族以外の親族」が4カ所（19.0%）であった。

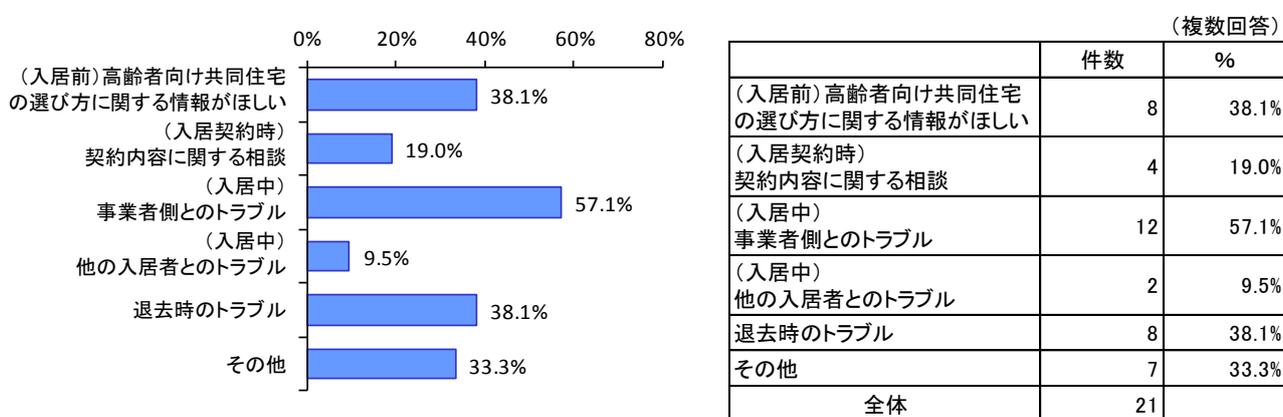
図表Ⅲ-6 相談者



(4) 相談内容

高齢者向け共同住宅に関する相談内容の上位3位までを聞いたところ、「(入居中) 事業者側とのトラブル」が12カ所（57.1%）、「(入居前) 高齢者向け共同住宅の選び方に関する情報がほしい」「退去時のトラブル」がともに8カ所（38.1%）、「契約内容に関する相談」が4カ所（19.0%）であった。

図表Ⅲ-7 相談内容



(5) トラブルに関する相談内容

入居中または退去時のトラブルがあると回答した事業所に、その具体的な内容についてきいたところ、下記のような相談内容があった。

相談の内容	アドバイス内容	解決の有無
・協力医療機関がありながら他の病院へ救急搬送される。何のための連携か、意味がない。	・どこまでの協力が各施設によって違う。協力医療機関であっても状況に応じて救急車の要請となり、入院の場合も必ずではなく、受け入れ体制による。協力の内容の説明を受けるようアドバイスする。	不明
・現状住居からの住替え先について(行政に代わり、住宅、施設種別やサービス、制度のご案内)	・適応する住宅、施設種別やサービス、制度やその機関窓口を紹介。	解決
・高齢単身入居のケースで、誰かが留守中に室内を侵入し物が盗まれたと主張され、警察を巻き込んで大騒ぎしたが、実は統合失調症(被害妄想)であった。	・行政(福祉部局)や福祉事業者と連携し、親族(連帯保証人・身元引受人)を交え、施設への住替え、病院への入院などの対応を図っている。	継続対応中
・高齢単身入居のケースで、室内に大量のゴキブリが発生し、室内緊急通報システムが故障、又、共用部および近隣住戸へ被害がでていくということで、オーナーより建物全体の調査及び、害虫駆除の依頼と共に退去要請があった。	・入居者(特に単身)の生活環境の悪化などによるものであり、自立した生活が送られていないことから、親族(連帯保証人・身元引受人)と面談を行い、デイサービスなどが受けられるよう病院で診断していただくよう話し合いを行った。更に改善できない場合は、退去する旨の覚書を締結し、オーナーへの報告を行った。害虫に関しては、専門駆除業者による建物調査を実施し、共用部の殺虫作業を行い様子を見ている。更にオーナーの強い要望により、他住戸(全戸)内の生息状況も調査した。	継続対応中
・認知症の高齢者が、終の棲家を謳った賃貸住宅を退去するが、保証金 300 万円は安心安全のための費用で、1年で償却、返金なしと言われた。今回は特別に返金してもいいと言っている。	・契約書には、保証金、償却等について一切記載がないので、早く返金してもらおうこと。場合によっては、敷金についても争えるかもしれない。弁護士による相談も紹介。	不明
・やってくれると思っていたことをやってくれない。	・入居手続きを息子が行き、本人はサービス内容をよく理解していなかった。息子、施設も含めたカンファで再確認し、出来ることと出来ないことを理解してもらおう。	不明
・地域に根差したコミュニティを謳い、公的住宅機構が大家で、運営は民間会社が行う高齢者専用賃貸住宅を契約したが、財務状況等に不安があり、入居すべきか悩んでいる。	・高齢者住まい法の改正も踏まえた新しい試みであるため、契約書等の書面を確認の上、不明な点はセンターから関係部署へ問合せ明らかにすると伝えたが、相談者が希望しなかった為、今後の確認すべきポイントや問題点等について説明した。	助言

相談の内容	アドバイス内容	解決の有無
・事業者(従事者)による入居者への虐待	・行政からの指導、被虐待者への保護	解決
・退去時に原状回復費が約10万円請求された	・原状回復義務、契約書の再確認等	不明
・共同住宅に入居している母親が、事業者の対応に申し入れをした所、トラブルになり退去を迫られた。	・地域包括支援センターを紹介し、連絡をした上で、相談に行くよう助言した。	不明
・介護付き老人ホームを退去予定だが、権利金の返金がわずかしかなく、納得いかない。	・契約書等を確認していない為詳細は分からないが、一般的には契約時に交わした解約事項の内容を内容に従うこととなる。ただし、消費者契約法では、消費者の利益を一方的に害する事項については、無効を主張できるとあるが、返還金額の妥当性を判断することは難しいと思われるため、弁護士に相談するよう助言。また、老人ホームの届出、指導監督を所管する機関に情報提供するよう助言した。	不明
・震災により、家族が入居している施設(ケアハウス)が一部破損したものの修復されない。また、料金も変わらず納得いかない。	・施設が所在する役場に設置条件などがあるか確認してみてもどうかと案内した。また、施設の運営者に書面で確認するよう勧めた。	不明
・入居前の説明と入居後とで違いが生じている。ただ、入居前口頭でのやり取りであった為、書面等証拠となるものはない。	・現時点で証拠として確認できるものがないので、契約書等持参の上、弁護士等の法律相談を受けたり、有料老人ホーム協会から助言を得てみてはどうかとアドバイス。	不明
・施設退去後、半年間入居している間に、母の歯が折れていたことが判明。その後、歯科医に通院した際の付添料+治療費を施設に請求したが、業者が応じない。	・客観的証拠がない限り、施設側に責任を問うことは難しいと思われる旨を助言し、地域の法律相談を紹介した。	不明
・老人ホームに入る権利を勧められ購入し、言われるまま数回お金を支払っている。預金等全部なくなり、現在は日々の生活にも支障がでている。なんとかしてほしい。		手数料を差し引き、10回分割で返金することになった。
・退去時に高額な原状回復費用を請求された。納得できない。	・国土交通省のガイドライン等情報を伝え、納得できない旨、主張するよう助言。	一旦は請求を取り下げたが、再度、別の料金を請求してきたと再相談あり。納得できない請求は断るよう助言。
・介護サポート付の分譲マンションに入居している。今後契約する場合は、必ずサポート契約も義務付けになり、若い者に売るに売れない。	・関係書類を持参して、無料弁護士相談を受けられると良いとアドバイスして窓口を紹介した。	不明

相談の内容	アドバイス内容	解決の有無
・介護施設入所中の母の補聴器(40万円)を職員が壊したが、保険に入ることを義務づけられていないのか。	・そのような規定はない。	解決
・高齢者向けマンションに入居したが、アルコールの多量摂取ということで、3か月で退去命令を出されてしまった。高額な入居一時金はどうなるのか、という相談が入ったが、相談窓口はあるか。	・入居一時金については、クーリングオフが導入されていることを伝え、まず契約書、重要事項説明書等を確認し、本人から聞き取りをするよう伝えた。併せてシルバー110番を紹介した。	不明
・退去時の敷金返還について	・契約書の確認と自主交渉のアドバイス	助言のみ

(6) 相談やトラブルが発生した原因

上記(5)のような共同住宅に関する相談やトラブルが発生した原因についてきいたところ、下記のような意見があった。

【利用者側の原因】

- ・高齢者（相談者）ご本人の住宅、施設種別やサービス、制度に関する知識が少ないため。
- ・契約内容への理解不足（理解能力も含め）
- ・利用者の高齢者共同住宅に対する高い期待
- ・高齢で独居の為、つけ込まれやすい

【事業者側の原因】

- ・事業者側は高齢者に誤解を招くまぎらわしい表現は避け、明確な説明が必要。事業者内の営業と運営の連携が悪いケースもある。
- ・契約書類の不備等
- ・契約締結時や入居時における事業者の説明不足
- ・入居者・家族とのコミュニケーション不足。
- ・事業者は、消費者が買おうという意思判断する場合に、大きな影響がある点をあらかじめ十分に説明していないか、不十分な説明しかしていない場合が問題である。特に高齢者への配慮が重要である。
- ・事業者側と消費者の情報の格差が問題であり、事業者側はこの格差を埋めるための努力が必要である。

【双方の問題】

- ・「言った・言わない、話をした・聞いていない」ということでトラブルが発生しており、説明時のお互いのやり取りについての書面等がなかったことが原因であると思われる。

- ・入居者、その家族、施設職員との信頼関係の欠如。
- ・事業者及び、施設利用者間でのサービス及び、契約内容に関する情報量の格差によるものと思われる。

【その他】

- ・入居後加齢と共に症状が悪化してくることなど、単身での入居を継続する上での肉体上及び、精神上の健康管理に対する行政（福祉部局側）のケアが足りない点と高優賃の事業主体である行政（建築部局）と福祉との連携方法に問題がある（縦割り行政の弊害）。
- ・高優賃はあくまで施設ではなく「住宅」であり「自立した方」向けの高齢者向け優良賃貸住宅であるが、「自立」の定義が曖昧であること、又、高齢者を取り巻くサービス、制度などが一般に浸透しておらず、親族（連帯保証人・身元引受人）が当該住宅をサービス付き住宅と混同しているため。
- ・改正法に伴う新たな「サービス付き高齢者住宅」について現時点では、今後の状況や具体的な問題点が不明であるため監察官庁が存在しないこと。

（7）トラブルにあわないために必要なこと

高齢者が共同住宅の入居に関してトラブルにあわないために必要なことについては、下記のような意見があった。

【利用者本人に必要なこと】

（入居前～住宅を選ぶ段階）

- ・入居前に契約や費用等について、分からない点は質問をし、他の施設と比較しながら検討する。
- ・共同住宅の管理体制（設備、職員の人数や質等）を十分に調査し、信頼できる施設を選択する。
- ・いくつかの事業者から話を聞くと共に、メモでも構わないので記録する。
- ・可能であれば実際に体験入居を試してみる。

（入居前～契約の段階）

- ・すぐに入居を決めず「世の中にうまい話はない」ということを強く認識し、契約内容を良く理解した上で、慎重に契約を結ぶ。
- ・事業者と入居者の間で契約内容に関する認識の違いが生まれないように注意する。
- ・思い込みで契約するのではなく、重要事項説明書や契約書の理解を深めるための説明をきちんと受ける。

- ・退去条件や退去時の原状回復や返金等の規定などについて、十分な説明を受けて、分からないことは質問をして理解し、納得した上で契約する、
- ・事業者側に不実告知や威迫、困惑行為がないかに注意し、そのような行為があれば、関係機関に直ぐに連絡、相談する。

(入居した後)

- ・高額な私物は極力持ち込まない方が望ましい。
- ・入居後は家族が日頃から頻繁に施設を訪れ、高齢者の心身に異常がないかを含め、生活状況を把握する。

【事業者に必要なこと】

(入居前～契約の段階)

- ・契約をする際に退去時の原状回復等について、具体的に十分な説明を行う。
- ・高齢者（相談者）の中には、自分に利点のあることだけを覚えていて、都合のいいように解釈する人もいるので、説明内容には気をつける。
- ・自立していることが前提の住宅仕様、設備仕様となっている場合、まず、現在自立した生活を送っているかどうかを見極め、近い将来、遠い将来まで考えて無理があるようであれば、別な形の住まいを検討してもらう必要がある（一般の高齢者なら難なく開けられる玄関扉が重くて開けられないという相談が過去にあり）。
- ・子が高齢者共同住宅への入居を無断で申し込んで、同居家族または現在の住まいから本人が追い出されることがあるため、申し込み時に本人の意思確認、本人面談（字が書けるか、扉が開けられるかなどの簡単な自立度テスト等）が必要ではないか。

(入居した後)

- ・具体的な事柄を挙げて説明し、入居後も本人へのケアを怠らない。
- ・入居者、家族と施設職員との間に信頼関係を築くために、密に連絡を取り合う体制を継続する。

【制度・サポート体制等】

- ・契約時等に、利用者自身が納得、理解するのが一番であるが、それを支える体制、制度も必要である。
- ・法改正の施行に伴い、賃貸借契約に加え、介護サービス等の契約の複雑化が予測される。今後、行政書士等の専門家による立会い等、高齢者の契約のサポート体制も必要になってくるのではないか。
- ・現状では日常的に高齢者からの住宅相談を受け付けている窓口は都市部に集中しているが、契約の前後に関わらずトラブルが発生した際に当事者とその家族がすぐに相談できるよう、自治体の規模にとらわれない相談受付の体制作りが今後必要となる。

2. 高齢者向け共同住宅に関するトラブル事例ヒアリング調査結果

高齢者向け共同住宅に関するトラブル事例アンケート調査の回答者の中から、具体的な事例についてヒアリング調査を行った。その結果は下記のとおりであった。

ヒアリング先：横浜市住宅供給公社 住まい・まちづくり相談センター 「住まいるイン」

運営主体：横浜市住宅供給公社

設置主体：横浜市

開設：平成20年7月

経緯：運営主体である「横浜市住宅供給公社」は昭和41年12月に横浜市が全額出資する特殊法人として設立された。

平成20年度より横浜駅近くに住まい・街づくり相談センター「住まいるイン」を開設した。

業務内容：①ヨコハマ・りぶいん等案内申込み受付

②民間住宅あんしん入居事業

③高齢者住み替え相談

以上を事業の3本柱とし、このほか「住宅リフォーム等事業」、「まちづくり相談」、「マンション管理組合運営相談」もおこなっている。

実績：平成22年度（4月～3月）

総件数 30,352件（来訪 4,401件、電話 25,951件）

うち高齢者住み替え相談 727件（来訪 344件、電話 383件）

平成23年度（4月～2月）

総件数 31,437件（来訪 4,706件、電話 26,731件）

うち高齢者住み替え相談 727件（来訪 171件、電話 213件）

運営体制：総勢16名、うち公社職員は3名で、ほかは嘱託職員と契約職員。高齢者住み替え相談対応職員は3名で内訳は嘱託職員1名、契約職員2名。電話と面談による相談に対応している。

運営時間：平日 9:00～18:00 土日祝日 10:00～18:00

定休日：水曜日・年末年始



「住まいるイン」の資料コーナー



「住まいるイン」の相談コーナー

【対象とする住宅】

「横浜市特定優良賃貸住宅（ヨコハマ・りぶいん）」、「横浜市高齢者向け優良賃貸住宅」、「公社賃貸住宅」および「公社が管理する一般賃貸住宅（ヨコハマ・れんとす）」を対象としている。3月末現在、空室のある取り扱い住宅は280棟（室数ではない）余りとなっている（HP調べ）。

純然たる民間の高齢者向け住宅は対象としていない。また、概要の通り高齢者向け住宅の住み替え相談のみを行っているわけではなく、相談・問い合わせのうち「ヨコハマ・りぶいん」に関する

問い合わせ（来訪・電話の合計）が95%を占め、高齢者住み替え相談は2.4%程度となっている。

本ヒアリング調査では調査の趣旨から、専ら高齢者の住み替え相談に絞って聞き取りをおこなった。

【相談者像】

- ・ 本人が約7割で残りの3割が子などの家族による相談となっている。
- ・ 相談に至る理由としては、
 - ①現在に家賃が高く安い家賃の住宅に引越したい
 - ②現在の住宅から立ち退きを迫られているなどとなっている。

【相談の流れ】

- ・ 本人あるいは家族からの希望・ニーズについて聞き取りを行い、複数の候補住宅の資料を渡している。具体的なあっせんは行わない。公社の立場もあり、あくまでも情報提供するだけで特定の住宅を勧めることはしていない。

- ・サービス付き高齢者向け住宅についてもインターネットの情報をプリント・アウトし渡している。
- ・紹介者がどの住宅を選定したかの追跡調査はしていない。

【高齢者の相談における留意事項】

- ・伝えるべき情報を理解してもらうことを第一にしているが、話が本題からそれたり、身の上相談になるなど、時間がかかることが多い。平均的には一人30分～1時間程度を要している。
- ・優良賃貸住宅では横浜市からの家賃補助があるが、お年寄りには制度が複雑で理解しづらい面があり、説明に苦勞することがある。また、自分に都合の良い面だけを覚えていて、実態とは異なり、トラブルとなることもある。

【高齢者の住まいのトラブル事例】

住まいのトラブルについては公社の事業課が主務しており、「住まいるイン」には情報が上がってくる仕組みとはなっていない。ただ、「住まいるイン」対応者の前職が事業課であったので経験談として以下の事例を、お話しいただいた。

- ・バルコニーで隣戸に水を流す
- ・バルコニーで隣戸にゴミを入れる
- ・高賃貸ではなかなか空きが出ず、空きが出ても抽選であるが、入居者より友達の入居の斡旋の依頼をしてくる。

【相談員の研修】

- ・オープン前には相談員への研修を実施した。
- ・福祉関連の研修会に年間に数度参加し、福祉に関する知識習得を実施している。

【関係機関との連携・調整方法】

- ・福祉ニーズのある方については適切な部署について、相談者に情報提供をしている。
- ・横浜市が民間に出資する住宅展示場と住まいの情報館「横浜ハウスクエア」とは、合同のイベントを実施するなどの連携をしている。特にリフォームの要望がある場合はこちらを紹介している。なお、「横浜ハウスクエア」では工事業者や物件の具体的な紹介も行っている。

【「住まいるイン」の周知方法】

- ・区役所にパンフレットを設置している
- ・インターネットで家族が調べて相談のケースも多い。
- ・その他、市の広報紙を使った周知などはおこなっていない。
- ・「住まいるイン」の認知度調査は行っていないが「ヨコハマ・りぶいん（横浜市特定優良賃貸住宅）」の認知度はアンケート調査では52～53%程度である。

【高齢者の住まいの課題】

- ・「高齢者の相談の留意事項」でも述べたように、高齢者の住まいの制度（特に家賃補助のある「優良賃貸住宅」）が複雑で説明が難しく、高齢者に理解していただくのが難しい。本来制度の情報を伝えることは行政がやるべきと考えている。

IV. 指針の作成に向けて

Ⅳ. 指針の作成に向けて

【高齢者住宅選びの指針作成に向けて】

今回、入居者のヒアリング調査は、低所得の入居者を中心として調査を実施した。ヒアリング調査によると、高齢者住宅に入居するのは、若い人で 60 歳代、年齢の高い人で 80 歳代とばらついているが、きっかけとしては約半数が「食事や身の回りのことなど一人暮らしが困難になった」ことをあげている。さらに、病院などから退院したのち、一人暮らしが難しいとの判断から、ソーシャルワーカーや医師、ケアマネジャー、家族などに勧められて入居しているケースも多く、終の棲家として「最後をここで迎えたい」と考えている入居者も 8 割を超えていた。一方で、他の高齢者向け賃貸住宅から移ってきた人も約 1 割いる。

そのほか、低所得等に起因する理由としては「一人で年金生活が苦しくなってきた」「以前の高齢者住宅の費用が負担になってきた」があげられており、入居の際も、賃貸マンション・アパートから転居しての入居者が半数を占めていた。また、入居の決め手は「家賃や食事などの費用が手頃なところ」であり、生活保護や年金額が低くても安心して入居できることが上げられている。

入居を決める際には、「家族と相談して」が半数で、「医療相談員やケアマネジャー等と相談」「自分一人で決めた」がそれぞれ 4 分の 1 程度となっている。また、「見学はしていない」が約 4 割、「現在の住居だけを見学した」が 3 割となっている。低所得の高齢者にとっては、高齢者住宅を選ぶ際、どのような生活をしたいか、どのような設備を希望するかなどの選択肢を選ぶ前に、限られた予算で入居可能な住宅を選ばざるを得ない状況にあることから、ソーシャルワーカーやケアマネジャーなどの支援者や家族に勧められた住宅を見学することもなく、あるいは他の住宅と比較することもなく入居を決めているケースが多いと考えられる。

その一方で、ヒアリング調査結果によると、住宅に対する満足度は 8 割以上が満足しているという回答となっており、費用面での制約の中で入居できる住宅を「選んでもらった」「探してもらった」ということが、仮に不満があっても言えない状況をつくっている可能性もある。

しかしながら、事業者へのヒアリング調査結果によると、低所得者の入居が可能になるように、低所得者への配慮や、費用を抑える工夫をするなど、事業者によってはさまざまな取り組みが行われていた。

一方、全国のトラブル事例をみると、その大半は「金銭問題」に関係するものであるが、

説明されていたサービスや対応と異なる事態もみられ、入居の際に抱いていた期待とは異なることが起きることもあり得ることがうかがえる。

本調査では、行政から補助も規制も受けない「高齢者向け共同住宅」を対象としており、今後、「サービス付高齢者向け住宅」に登録できない「共同住宅」も多くなることが考えられることから、入居の際に考えるべきポイントを整理することが必要と言える。

【高齢者住宅の選び方のポイント】

（１）高齢期の生活イメージ

住まいを選ぶ際に、最も重要なことは「どのような生活をしたいか」のイメージを持つことである。子どもの頃は親と一緒に住まいの心配はしなくてよいが、進学や就職を機に一人暮らしをする時期、結婚し子育てをする時期、そして仕事を引退してゆっくりと人生を楽しむ時期などライフステージに応じて生活が変わる際に、どのような生活をするため、どのような「住まい」が必要か、を考えている。高齢期になって、「自分が望む生活」を語らなくなる人が多いが、基本は自分がどのような生活・暮らしをしたいか、をイメージすることである。

ヒアリングの中でうかがえたのは、「子どもやその家族と行ったり来たりしながら」「音楽会や映画を見ることを楽しみに」「自然が豊かで畑仕事ができる生活」「一人で本を読んだり音楽を聞いたり」「仲間と一緒に楽しく」「住み慣れた地域で顔見知りの人たちと行き来する」などの望みである。そうした望みは「住まい」と深く関係することが多く、まずは、自分の望む暮らし方を「声に出して、人に話して」みることを勧めたい。

（２）「住まい」の要素

高齢者の共同住宅が「住まい」として持つ要素は大きく 3 つに分けられる。1 つは「家」（施設・設備など）、1 つは「生活のサポート」（見守り、食事など）、もう 1 つは「自身のこと」（体調、予算等）である。

「家」としては、立地の環境、建物とその周辺の様子、設備・共用スペースや部屋の間取りなどいわゆるハード面に関することがあげられる。「生活サポート」としては、見守り（特に、夜間や入浴時に緊急事態になった場合の通報の仕組みなど）や病気になった際の支援、食事や掃除・洗濯など日常生活のサービス、他の入居者や地域の人との交流、住まいのルールなどソフトに関することがあげられる。そして、「自身のこと」については、現在の体調や今後の健康、家族や友人・かかりつけ医、住まいにかかる予算などについてあげられる。

これらの 3 つの要素の組み合わせによって、高齢者住宅はサービスの組み合わせも制度上も細部にわたり分類されており、高齢者にとっては分かりにくいものになっているが、住まいを選ぶためのポイントとしては重要である。

(3) 相談と自己決定

高齢者共同住宅を選ぶにあたっては、上記のとおり、まず自分自身が「どのような生活をしていきたいか、継続したいか」を考え、住まいの要素である、自分が住む「家」、必要とする「生活サポート」、さらに「自分自身」の体調や、住まいにかかる予算などについて検討することが必要となる。しかしながら、高齢者共同住宅は制度上の分類も複雑で、それぞれの住宅によって利用できる生活支援の内容や金額も異なり、さらには、よく理解せず契約をしたことによって、後からトラブルに発展する場合もある。

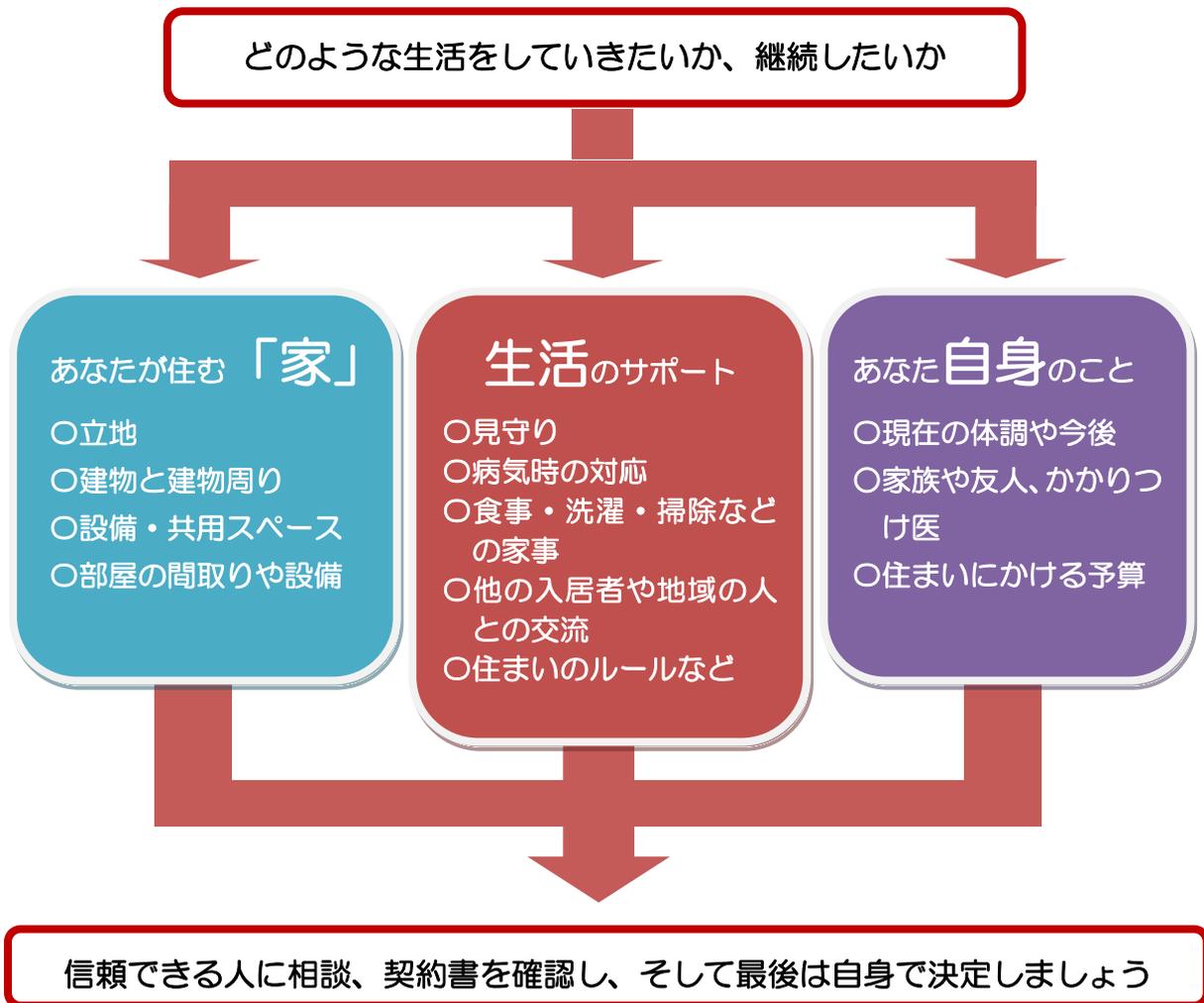
そこで、自分の住みたいと思う住宅がどのようなところか、自分の考えを整理したところで、家族や信頼できる支援者に相談することが大切である。また、住宅に関する専門知識を持つ住まいの相談窓口や各種高齢者の相談窓口などにアドバイスをもらうことも有効な手段となる。

また、住宅を決める際には、必ず家族等と一緒に見学をすることが重要である。部屋の様子や、周囲の環境、職員の対応など、書面での説明ではわからない部分を自分の目で確認し、疑問に思ったことを質問することで、入居後の生活のイメージがより明確になる。その上で、自分が「住みたい」と思う住宅を自分自身で決めて入居してほしい。

さらに、事業者とトラブルに合わないためにも、入居・退去条件や費用について、必ず契約書等の書類を自分で目を通して確認することも重要である。

特に低所得の高齢者の住宅選びにおいては、費用面で選択可能な住宅は限られてしまうが、その中でもどのような工夫がなされていて、どのような生活支援サービスがあり、どのような設備があるかなど、複数の住宅について十分に検討を行い、信頼できる支援者や家族等と相談の上、自分が「住みたい」と思える住宅を選ぶことが大切である。

図IV-1 低所得高齢者が住宅を選ぶまでの流れ



【参考：制度上の住まいの区分】

高齢者が共同住宅に住みかえる動機の一つには、「要介護になった場合にも住み続けられる」ことが上げられる。「食事が作れなくなった」「一人暮らしの不安」はそうした背景がある動機と言える。高齢者の中には、すぐに「介護施設に入ることができる」と考えている人も少なくない。また、介護が必要ではなくても低所得の高齢者向けには、養護老人ホームや軽費老人ホームが福祉施設として用意されているが、近年では高齢化し、要介護状態になって住み続ける人も多く、空がない状況である。そのような状況の中で、サービス付高齢者向け住宅が登場し、中には生活保護受給者へも対応可能なところが出てきている。高齢者や家族によるニーズの増加、建設費の補助や税制上の優遇措置があることから、今後登録数も増加することが予想されている。

一方、面積要件や前払い家賃の返還ルールなど登録要件が強化され、また行政による指導監督も強化されたため、サービス付き高齢者向け住宅の要件に合わない住宅は、制度にも乗らないが、規制も受けることがない「高齢者共同住宅」として出てくることも予想され、高齢者にとってはますます混乱のもとになると考えられる。今回、本調査の対象としたのは、まさにこれらの制度によらない高齢者向けの共同住宅である。

なお、制度と受けることができるサービスによって高齢者向け共同住宅を区分すると、以下の表Ⅳ-1 のようになる。

北海道では、他県と比べて特に高齢者向け住宅が多く開設されており、サービス付き高齢者向け住宅に移行できない住宅も多い状況にあるが、高齢者共同住宅の事業者からなる「北海道高齢者向け住宅事業者連絡会」が NPO 法人シーズネットを事務局として平成 24 年 4 月 1 日に発足が予定されている。この連絡会は、安心・快適な高齢者向け共同住宅の普及と利用促進さらには質の向上を目指しており、今後の活動が期待される。

表IV-1 制度上の高齢者住宅の区分

分類	名称	入居の要件・位置づけ
介護施設 (厚生労働省所管)	特別養護老人ホーム	要介護1以上であること 介護保険制度で位置づけ
	老人保健施設	
	介護療養病床	
介護保険対応ホーム (厚生労働省所管)	認知症高齢者グループホーム	地域密着型、介護保険制度で位置づけ
福祉施設 (厚生労働省所管)	養護老人ホーム	低所得者対応 見守りと食事等の生活支援
	軽費老人ホーム A	
	軽費老人ホーム B	
	生活支援ハウス	
	ケアハウス (経費老人ホーム C)	生活上の相談支援
民間有料老人ホーム (厚生労働省所管)	介護付有料老人ホーム	介護保険上の特定施設
	住宅型有料老人ホーム	生活支援付、要介護時には居宅サービスにより継続可能
	健康型有料老人ホーム	食事等のサービス付、要介護時には退去
サービス付高齢者向け住宅 (国交省と厚労省共管)	同左 (高齢者向け優良賃貸住宅、 高齢者専用賃貸住宅、高齢者 円滑入居賃貸住宅で要件を満 たす場合)	登録要件を満たした場合、都道府県 への登録
高齢者に配慮した住 まい (国土交通省所管)	シルバーハウジング	公営住宅で所得に応じて家賃設定
	シニア住宅	高齢者住宅財団認定の高齢者向け 賃貸住宅 (UR 住宅など)
高齢者共同住宅	(各事業者によって異なる。)	なし

V. 事 例

1. 高齢者共同住宅入居者事例

入居者ヒアリング 事例【1】

基本情報

性別	男性	年齢	71歳	要介護度	要介護2	障がい	なし
入居年数	1年4ヵ月	部屋タイプ	二室以上	家賃	46,000円(夫婦部屋・生保料金)		
健康状態	定期的に通院(月に1回)、訪問診療・看護を利用。室内は杖で歩行。			入居形態	夫婦世帯		
				サービス	デイサービス		
家族状況	妻(事例2)と同室。近郊に住む娘は訪ねて来ることはなく、手紙での交流のみ。兄弟が7人いるが自然と交流がなくなった(年賀状だけは来る)						
収入	厚生年金38,000円(1ヶ月あたり)の不足分を生活保護受給。金銭管理は住宅の職員が行っている(医者に禁止されている甘い物を購入して食べてしまうので)						

入居までの経緯

入居前の状況	賃貸一戸建てに夫婦二人住まい
入居のきっかけ	糖尿病や、過去に脳梗塞の持病があり、食事や身の回りのことが困難になったため、妻(事例2)に転居を勧められた。
見学の有無	現在の住宅のみ見学
相談相手	病院に入院(脳梗塞、糖尿病)中、MSWと福祉課の方の勧めがあり、現在入居しているところの入居相談員に相談した。家族にも相談して決定した。
入居への不安	MSWと福祉課の方の勧めがあったので不安はなかった。
入居の決め手	夫婦二人で決めた。

入居時の契約等

契約時の状況	書類を用意され、口頭で説明を受けたが、内容をあまり理解しないまま契約した。保証人がいなかったけれど入居する事が出来た。
--------	---

現在の入居状況

満足な点	共有スペースが充実しており、自由度の高い生活もできている。クリスマスはオードブルとケーキが付き、お正月には事務所を通して外部よりおせちを購入して食べた。
不満な点	冬は暖房1台では寒く、キッチンと居間の間に扉がほしい。いざという時のために非常階段に手すりがほしい。食事のメニューで肉が多い。

今後について

今後の生活	病状によっては病院でも仕方がないが、最期をここで迎えたい。
-------	-------------------------------

その他感想等

現在の住まいについては満足している。最近、誕生会があるようになり、秋には「さとらんど」(農業体験交流施設)にも行った。デイサービスで数か月に一度、市中心部のホテルのそばまで生け花を習いに行くのを楽しみである。将来は社会福祉協議会に金銭管理を頼みたいと希望。
--

入居者ヒアリング 事例【2】

1. 基本情報

性別	女性	年齢	67歳	要介護度	要介護1	障がい	なし
入居年数	1年4か月	部屋タイプ	二室以上	家賃	46,000円(夫婦部屋・生保料金)		
健康状態	糖尿病で定期的に通院し治療を受けている。訪問診療を利用し、治療を受けている			入居形態	夫婦世帯		
				サービス	デイサービス週4回		
家族状況	夫(事例1)と同室。35歳の娘が近郊に住んでいて月数回手紙が来るのみ。						
収入	厚生年金32,000円(1ヶ月あたり)と夫の年金の不足分を生活保護受給。						

2. 入居までの経緯

入居前の状況	賃貸一戸建てに夫婦二人住まい
入居のきっかけ	病院で糖尿病の治療を受けていた際、担当医とケースナーより、夫婦2人の生活を継続していくことは難しいと、当該住宅の入居を勧められた。
見学の有無	最初に見学した当該施設に不満がなかったため、他は見学していない。
相談相手	病院とケースナーの間に施設の職員が入ってくれ、入居者である夫婦で相談。
入居への不安	部屋の掃除、洗濯、買物までヘルパーがやってくれ、通院している病院の送迎もしてくれるので、特に不安や心配はなかった。
入居の決め手	紹介されて不満もなかったため、そのまま決定。

3. 入居時の契約等

契約時の状況	書類があり、十分な説明を受け、一部の内容は不明であったが契約。
--------	---------------------------------

4. 現在の入居状況

満足な点	3部屋もあって広く、間取りにも満足している(2DK44㎡)。全ての外出に送迎がつき、ヘルパーが同行してくれる。食事もおおむね満足していて、クリスマスは事務所よりオードブルとケーキ、お正月は自分たちでおせちも購入できた。
不満な点	部屋が広いので、冬は暖房が行き渡らずトイレが寒い。間仕切りがあると良い。裏の非常階段に手すりがほしい。入居してから刺身を食べたことがない。

5. 今後について

今後の生活	このままの生活を続けたいが、最期は病院で迎えることになったら、それは従うしかない。
-------	---

6. その他感想等

職員は皆親切で、「さとらんど」にも行き、誕生会もある。デイサービスの内容も多彩である(ゲーム・体操・折り紙等)。数か月に1度、外出して生け花をするのを楽しみにしている。娘の手紙に返信を書く際の便せん・切手等は全て事務所で用意してくれるので有り難い。美容院も歯医者も事務所にお問い合わせすると来てくれるので、ほとんど外出することはない。

入居者ヒアリング 事例【3】

1. 基本情報

性別	女性	年齢	80歳	要介護度	要介護1	障がい	なし
入居年数	2ヶ月	部屋タイプ	一室タイプ	家賃	36,000円(生保対応料金)		
健康状態	現在は健康であるが、毎月2回訪問診療を利用している。			入居形態	一人暮らし		
				サービス	デイサービス週2回		
家族状況	40年程前に夫を亡くし、その後は一人暮らし。近くに身寄りはいないが名古屋に弟がおり、手紙・電話等年に数回やりとりしている。						
収入	生活保護受給						

2. 入居までの経緯

入居前の状況	賃貸マンション・アパートに一人暮らし
入居のきっかけ	自分ではまだ元気と思っていたが、担当のケアマネから勧められた。
見学の有無	担当ケアマネの勧めもあり、他の施設の見学はしていない。
相談相手	ケアマネの推薦してくれた物件を信頼して、自分だけで決定した。
入居への不安	従来より生活保護の収入で生活しており、その前提でケアマネが現施設を紹介してくれたので安心した。前住居から遠くなってしまうことへの不安があった(入居後に2、3回前の所での友人が訪ねて来てくれた)。
入居の決め手	高齢と17年前の脳溢血の後遺症もあり、この先を考えて決断。

3. 入居時の契約等

契約時の状況	書類があり説明を受けた。内容をあまり理解しないまま契約したが、ケアマネが対応してくれた。
--------	--

4. 現在の入居状況

満足な点	共有スペースが充実していて、同一建物にはデイサービスも併設している。部屋の間取り(1DK28㎡)も1人暮らしには十分である。1日2食の食事サービスを利用しているが味・量ともに満足している(もともと朝食は取らない生活で不便なし)。利便性が良く、近隣に大型スーパーがある。
不満な点	なし

5. 今後について

今後の生活	あまり深刻には考えていないが、最期をここで迎えたい。
-------	----------------------------

6. その他感想等

<p>以前住んでいた所より若干狭いが、施設責任者の人柄や食事、設備等が充実しており“自分の城”が確保できたと感謝している。入居2ヶ月経つが満足の一語。今の状態で少しでも長く生活したい。脳溢血の後遺症もあり、この2ヶ月一切外出していないが、雪が解けたら散歩や買物も楽しみにしている。</p>
--

入居者ヒアリング 事例【4】

1. 基本情報

性別	男性	年齢	69歳	要介護度	要支援2	障がい	
入居年数	4年2ヶ月	部屋タイプ	一室タイプ	家賃	36,000円(生保対応料金)		
健康状態	定期的に通院し(月1回)治療を受けている。訪問看護を利用し、治療を受けている。			入居形態	一人暮らし		
				サービス			
家族状況	離婚(5回) 1人娘が東京にいるが、ほとんど交流はない。						
収入	年金(炭鉱で昔働いていた)の不足分を生活保護受給。金銭管理は住宅の職員。						

2. 入居までの経緯

入居前の状況	賃貸マンション・アパートに一人暮らし
入居のきっかけ	病院のMSWに勧められた。
見学の有無	現在の住宅だけ見学した。
相談相手	自分だけで決断した。
入居への不安	特に不安・心配はなかった。
入居の決め手	医療・介護等の支援体制が整っていて、食事が出ること。

3. 入居時の契約等

契約時の状況	書類が用意され説明を受けたが、内容をあまり理解しないまま契約した。
--------	-----------------------------------

4. 現在の入居状況

満足な点	6畳の部屋は1人住まいに丁度良く、共有スペースも充実し、周辺は緑が多く環境も良い。1日2食の食事サービスを利用しているが、内容に満足している。クリスマスはお菓子がでたり、お正月は一品多かったりお餅も出た。
不満な点	交通の便が悪く、自由度はあるが門限が21時なのが不満。 住民同士では話が合わない。他の男の人は汚らしい

5. 今後について

今後の生活	最期をここで迎えたいが、病院へ行くことになったら従う。
-------	-----------------------------

6. その他感想等

<p>交流は何もないのでつまらないし、レクレーションがないので何かあると良い。 朝が起きられないので朝食は食べないが、牛乳パックをつけてほしい。 たまにお菓子を出してもらって、おしゃべりしたい。 冬は滑るので煙草を買ってきてほしい。 デイサービスは役に立たないから行かない。 お酒を飲み明るうちから出掛けベロベロになり帰宅し、その時だけ飲みすぎを反省している。 煙草も1日15本のむので自分で買っている(事業者が決めた月上限が1万円)</p>

入居者ヒアリング 事例【5】

1. 基本情報

性別	女性	年齢	81歳	要介護度	要介護2	障がい	なし
入居年数	2年9か月	部屋タイプ	一室タイプ	家賃	36,000円(生保対応料金)		
健康状態	定期的に通院し、治療を受けている。			入居形態	一人暮らし		
				サービス	デイサービス週2回		
家族状況	身寄りなし。天涯孤独						
収入	生活保護受給有。金銭管理は事業者。						

2. 入居までの経緯

入居前の状況	持家マンション
入居のきっかけ	やや認知症があり警察に保護され、市保護課より当施設へ入居を勧められた。
見学の有無	見学はしていない。
相談相手	本人の意思ではなく、市役所の保護課が全て対応。
入居への不安	特に不安・心配はなかった。
入居の決め手	医療・介護等の支援体制が整っていること。

3. 入居時の契約等

契約時の状況	市役所職員が対応し、本人は全くタッチしていない。
--------	--------------------------

4. 現在の入居状況

満足な点	6畳の部屋の広さ、間取り、1日3食の食事サービスの量・味ともに満足している。
不満な点	なし

5. 今後について

今後の生活	最期をここで迎えたい。本人は終の棲家と認識している。
-------	----------------------------

6. その他感想等

週2回のデイサービスを楽しみにしている。 若干の認知症もあり、デイサービス以外での外出や交流はない。

入居者ヒアリング 事例【6】

1. 基本情報

性別	女性	年齢	80歳	要介護度	要支援2	障がい	なし
入居年数	4年2ヶ月	部屋タイプ	一室タイプ	家賃	36,000円(生保対応料金)		
健康状態	天気の良くない日などに頭痛がするので定期的に通院(月1回)。現在は回復傾向。			入居形態	1人暮らし		
				サービス	散髪サービス		
家族状況	市内在住の娘と時折、行き来している。以前住んでいた自宅近くで弟が銭湯を経営しており、自宅の風呂には入らず銭湯に通っていた。						
収入	長女に任せていて明確には把握していないが、炭鉱員だった夫の年金が150万円程度で出ているようだ。年金は長女が管理しており、家賃や必要経費を長女が住宅に振り込んでいる。その残金を普段の小遣い等の費用として住宅の職員が管理し、その都度必要な分を住宅職員から受け取っている。						

2. 入居までの経緯

入居前の状況	持家マンション
入居のきっかけ	夫と死別後、特に不自由なく一人で暮らしてきたが寂しさもあった。その後、入院先の病院で同室の2人と親しくなり、MSWから退院後の住まいとして当該住宅を紹介された。話を聞くうちにこの2人と暮らしたい気持ちが強くなり、皆で住めるのなら3人で一緒に移り住もうということになった。
見学の有無	現在の住宅だけ見学した。
相談相手	病院で知り合った2人の友人と相談。
入居への不安	特に不安・心配はなかった。
入居の決め手	立地場所の利便性が良く、住み心地も良さそうだった。 住んでいた持家マンションはそのまま、荷物も置いたままにしている。

3. 入居時の契約等

契約時の状況	説明や契約は主に家族(長女)が聞いて行ったのでよくわからない。
--------	---------------------------------

4. 現在の入居状況

満足な点	少人数で自由に過ごす事ができる。徒歩圏内にはスーパーがあり、夏場はよく利用している。住宅街で緑や公園もあり環境がよく気に入っている。共有スペースも充実していて、食事の献立もバランスがよく、薄めの味付けでおいしく食べている。
不満な点	なし

5. 今後について

今後の生活	最終的に病院に行く事になるかもしれないが、できる限りここで暮らしたい。
-------	-------------------------------------

6. その他感想等

<p>一緒に入居した友人A、Bとは互いの部屋を行き来しており、他の入居者とは食堂で雑談をする。心配事や困り事などは主に長女に相談する。</p> <p>部屋は6畳で、もう少し広ければ良いと思うこともあるが現状でも十分である。</p>

入居者ヒアリング 事例【7】

1. 基本情報

性別	女性	年齢	61歳	要介護度	自立	障がい	精神障がい者 統合失調症
入居年数	7か月	部屋タイプ	一室タイプ	家賃	36,000円(生保対応料金)		
健康状態	訪問看護を週1回利用。他には精神科に2週間に1回、内科に3ヶ月に1回通院。			入居形態	一人暮らし		
				サービス	特になし		
家族状況	娘や娘婿と月に数回会って、互いの近況報告や外食をする。						
収入	生活保護が月3万と遺族年金が月9万あり、銀行が遠いので娘が家賃などの支払いをしており、その他は自分で管理。						

2. 入居までの経緯

入居前の状況	賃貸マンション・アパートで一人暮らし
入居のきっかけ	食事や身の回りのことなど一人暮らしが困難になった。また、退院後の一人暮らしは無理と言われ、病院の紹介で入院先よりそのまま入居した。
見学の有無	2回位見学した。他の共同住宅も2軒見学した。
相談相手	家族と管理人等住宅の職員、訪問看護師
入居への不安	特になかった。2回位見学し、スタッフを信頼できると思い安心していた。
入居の決め手	家賃や食費などの費用が手ごろであり、住宅の住み心地が良さそうであり、さらに住宅の運営者・職員が信頼できる。

3. 入居時の契約等

契約時の状況	書類が用意され、十分な説明を受け、内容を理解し契約した。
--------	------------------------------

4. 現在の入居状況

満足な点	部屋の間取り、広さにも満足している(18㎡)。他入居者と廊下を一緒に歩きながらの会話が楽しい。利便性が良く病院も近いので安心。
不満な点	食堂が狭く、食事後は次の人に席を譲らなければならない、ゆっくりできない。

5. 今後について

今後の生活	今後のことは分からないが、できる限りここに住み続けたい。退去しなければならない時は、次のところを紹介すると言われていたので安心している。
-------	--

6. その他感想等

朝食が出ないので朝は自分でパン、牛乳などを購入して部屋で食べている。通院の帰りに買い物や散歩、美容院、親族や友人に会う等の用事を済ませている。現在の生活にはほぼ満足しており、職員は優しく、入居者との会話もとても楽しく、病院から紹介されて入居して良かったので、自分に合った「住まい」だと思う。	
---	--

入居者ヒアリング 事例【8】

1. 基本情報

性別	男性	年齢	59歳	要介護度	要介護1	障がい	なし
入居年数	5か月	部屋タイプ	一室タイプ	家賃	36,000円(生保対応料金)		
健康状態	1ヶ月2回の訪問診療。高血圧の薬服用。 マッサージ訪問が週2回。			入居形態	一人暮らし		
				サービス	特にない		
家族状況	息子2人と姉妹がいる。月数回ほど会ってお互いの近況報告をしている。						
収入	生活保護、月15万円位。金銭管理は長男が行っている。						

2. 入居までの経緯

入居前の状況	病院(市内近郊の温泉地域)
入居のきっかけ	6年間いた病院を退院しなければならなかったことと、見学した施設内のお風呂が良かったため。
見学の有無	他に1軒見学した。昔は学生向けマンションだったせいとお風呂が狭かったため、そこには入居せず。
相談相手	家族(長男)
入居への不安	特になかった。
入居の決め手	6年間入院していたので、退院しても一人では暮らせないと思い、長男と相談して決めた。

3. 入居時の契約等

契約時の状況	書類が用意され、十分な説明を受け、内容を理解し契約した。
--------	------------------------------

4. 現在の入居状況

満足な点	食事の味も量も満足でき、食事後の他入居者とのお話しが楽しい。ゆったりしたお風呂に入れて満足している。
不満な点	特にない。

5. 今後について

今後の生活	まだ具体的には考えていないが、最後をここで迎えたい。
-------	----------------------------

6. その他感想等

<p>誕生日のお祝いや、クリスマスパーティー、加えて年4回位季節行事をして欲しい。前の病院では、大きいクリスマスケーキや鶏モモ肉が出ていたので楽しかった。</p> <p>管理者に困ったことを相談すると、すぐ対応してくれるので現在の生活の中での不安はない。</p> <p>ゆったりしたお風呂もあり満足しているし、食事でも満足している。</p> <p>規則がないので、自分のことを自分で計画を立てて色々できるのが楽しい。</p> <p>生活保護の残額でおやつや洗剤、洋服などを買っている。</p>
--

入居者ヒアリング 事例【9】

1. 基本情報

性別	女性	年齢	80歳	要介護度	要支援1	障がい	身体障がい者 4級人工関節
入居年数	8か月	部屋タイプ	一室タイプ	家賃	36,000円(生保対応料金)		
健康状態	高血圧、腰痛、左足のつっぱり(人工関節)などによる服薬。訪問診療を利用。			入居形態	一人暮らし		
				サービス	デイサービス		
家族状況	娘(と孫)。時々娘の車で一緒に買い物や、映画鑑賞に出かける。						
収入	厚生年金と共済年金で月15万円、通帳は娘が管理しているがキャッシュカードは自分で持っているので、必要な時にコンビニでおろす。						

2. 入居までの経緯

入居前の状況	持家一戸建てに一人暮らし
入居のきっかけ	道東の町に住んでいた頃、夫の介護をしていた。その後、札幌で右肩腱板断裂の手術。夫の他界後に看護師の長女の勧めでこの住居に住むことにした。
見学の有無	娘も仕事で忙しいので、現在の住宅だけ見学した。
相談相手	家族(長女)
入居への不安	近所に店がないのが心配だった。他には周りの人との付き合いなど。
入居の決め手	見学時、部屋の雰囲気やホテルのように良く、窓からの見晴らしが良かった(3F)。長女がここを勧め、自分も良いと思ったので、すぐに入居を決めた。

3. 入居時の契約等

契約時の状況	書類が用意されて、十分な説明を受け、内容を理解し契約した。
--------	-------------------------------

4. 現在の入居状況

満足な点	食堂はセルフサービスでとてもおいしい。頼めば買い物の送迎をしてくれる。
不満な点	歩いて行ける距離の所に食事や買い物をする所がない(コンビニ1軒のみ)。最寄りの交通機関まで遠い。

5. 今後について

今後の生活	健康であれば最期までここで暮らしたい。病気で入院などすることになったら、その時は病院でお世話になると思う。
-------	---

6. その他感想等

<p>時々、飲み屋さんやカラオケに行きたいと思うが、自分でタクシーを呼ばないといけないうので、なかなか行けず、送迎サービスがあれば外出の機会を増やせるのにと感じる。</p> <p>また月に1回でも、他の居住者の方にも呼びかけて、みんなで出かけることができれば良いと思う。テレビが好きなので、好きな時間に自由に見られるのが良い。</p>

入居者ヒアリング 事例【10】

1. 基本情報

性別	女性	年齢	77歳	要介護度	自立	障がい	なし
入居年数	2年8か月	部屋タイプ	一室タイプ	家賃	36,000円		
健康状態	定期的に通院、治療を受けており、神経科の安定剤服用をしているが、現在は健康。			入居形態	一人暮らし		
				サービス	外来診療		
家族状況	兄弟がいるが普段行き来はないが、何かの際には集まる。息子2人（長男：道内 次男：市内）がいるが、訪ねてくることはない。						
収入	遺族年金（1ヶ月）125,000円、何らかの事情で財産管理を弁護士、金銭管理は事業所職員が行う。収入の内から毎月20,000円渡され昼食その他を賄う。正月とお盆は少し額が多い。						

2. 入居までの経緯

入居前の状況	賃貸マンション・アパート
入居のきっかけ	訳があり弁護士の紹介で当運営者のお世話になる。
見学の有無	見学はしていない。
相談相手	運営者（社長）、弁護士（訳ありの様子）
入居への不安	月々の費用について不安があった。遺族年金だが訳があり弁護士が管理し、運営者は必要分を弁護士に請求している。
入居の決め手	社長の第一印象が良かった。

3. 入居時の契約等

契約時の状況	弁護士と一緒に説明を聞いた。
--------	----------------

4. 現在の入居状況

満足な点	施設内、施設周辺における全てにおいて満足できる。朝・夕の食事はバランスがよくて美味しいし、クリスマスはケーキ、お正月はおせちも出る。また、当事業所が飼っている小型犬の散歩を平日に1日2～3回しており、えさを自分で計って与えることが楽しい。
不満な点	特にない。

5. 今後について

今後の生活	最期をここで迎えたい。今将来のことは考えられないし、退去条件に関する話は聞いてない。
-------	--

6. その他感想等

<p>入居者同士での交流は、挨拶を交わす程度、雑談・世間話をするという人もいれば、お互いの部屋を訪問し合って一緒に遊びに行くこともある人もおり、毎日が楽しい。</p>

入居者ヒアリング 事例【11】

1. 基本情報

性別	男性	年齢	80歳	要介護度	自立	障がい	なし
入居年数	8年	部屋タイプ	一室タイプ	家賃	36,000円		
健康状態	前の住宅で年2回ほど、喘息の発作で救急車で運ばれたが、ここに来てから発作なし。月1回通院して薬はもらっている。			入居形態	一人暮らし		
				サービス	特になし		
家族状況	息子、娘。月1回程度、訪問してくれてお互いの近況などを話している。						
収入	厚生年金が年140～160万円の間。金銭管理は自分自身で行っている。						

2. 入居までの経緯

入居前の状況	持家一戸建てに一人暮らし
入居のきっかけ	入居前の住宅に問題（老朽化や段差など）があった。8年前に妻と別居したことに伴い、同施設に入居した。
見学の有無	見学はしていない。
相談相手	自分だけで決定。
入居への不安	月々の費用以外は特に不安・心配はなかった。
入居の決め手	当施設の近くに住んでいる娘が、友人の情報を元に紹介してくれた。

3. 入居時の契約等

契約時の状況	書類が用意され、説明を受けたが内容をあまり理解しないまま契約した。息子が主に手続きした。
--------	--

4. 現在の入居状況

満足な点	交通機関や商店、公園や緑が多いなど周辺環境が良い。オーナー・食事担当者の人柄も良い。食事サービス内容は味、量ともに、満足している。
不満な点	特になし。

5. 今後について

今後の生活	退去条件はなく、オーナーは本人の希望を最優先に対応する姿勢で安心してしている。現在の状態に満足・感謝して生活している、看取りまでここでお願いしたいと思っている。
-------	--

6. その他感想等

6.5 畳の部屋の広さは一人暮らしには十分。他の入居者とは雑談・世間話の他、一緒に散歩や外出をする。通院以外でも買い物、散歩、銀行や郵便局の利用、親族や友人に会うためにほとんど毎日出出している。但し冬期間には必要時以外は外出しない。食事サービスは朝・夕なので昼は自分で調達している。心配事や困り事は家族、友人等、管理人等住宅の職員に相談している。

入居者ヒアリング 事例【12】

1. 基本情報

性別	女性	年齢	78歳	要介護度	自立	障がい	なし
入居年数	13年	部屋タイプ	一室タイプ	家賃	36,000円		
健康状態	定期的に通院し、治療を受けている。			入居形態	一人暮らし		
				サービス	特にない。		
家族状況	長女、長女の娘（孫）						
収入	140～160万円 ※この額面以上に若干多い収入がある。金銭管理は自分自身で行う。						

2. 入居までの経緯

入居前の状況	長年借家に居住したが、夫の死を機に長女の持家に1年ほど同居していた。
入居のきっかけ	長女宅での生活も良かったが何かと気を遣うことが多い。誰に気兼ねすることなく、一人で自由に過ごせる毎を送りたいと考えたため。同じグループの住宅が長女宅の近所にあるので行ってみたところ、今の住宅を紹介された。
見学の有無	見学はしていない。
相談相手	家族（長女）
入居への不安	銀行勤務で転勤族だった夫との長い転勤生活のおかげで環境の変化には慣れているので、特に不安はなかった。
入居の決め手	高血糖、白内障・緑内障の持病があるため、病院が近いことも決め手の一つ（現在は住宅のスタッフ自身が通っている近くの病院を紹介されて通院）。 他には家賃・食費の費用が手頃、立地場所の利便性が良い、住宅の住み心地が良さそう、医療介護の支援体制が整っていることもあった。

3. 入居時の契約等

契約時の状況	書類が用意され、十分な説明を受け、内容を理解し契約した。
--------	------------------------------

4. 現在の入居状況

満足な点	自由に過ごすことが出来る点。交通や病院などの利便性が良い点。
不満な点	ナースコールがないので、それがあるとなお良いと思う。

5. 今後について

今後の生活	最終的には病院に行くと思うが、できる限り住み続けたいと思っている。
-------	-----------------------------------

6. その他感想等

<p>朝・夜の2食が提供されるが、昼は自分で簡単な料理を作るか、外で買って来て済ませている。入居した頃は便秘気味だったのが、十六穀米のご飯にしてくれたところ調子が良くなった。</p> <p>家族とは近況などを話し、外食もする。他の入居者とは雑談・世間話をして過ごす。また、徒歩1～2分と地下鉄の駅が近いので、中心部まで買い物のため外出する。その他、花が好きで、花を植える庭があれば良いと思う。今は自室内の鉢植えの植物を数種類育てて楽しんでいる。</p>
--

入居者ヒアリング 事例【13】

基本情報

性別	女性	年齢	92歳	要介護度	自立	障がい	なし
入居年数	2年	部屋タイプ	一室タイプ	家賃	36,000円		
健康状態	腰は痛いですが特に通院はしている病院はない。			入居形態	一人暮らし		
				サービス	特になし		
家族状況	長男、娘と孫には月数回会って、近況を話したり外食したりしている。						
収入	100万円未満。入居費用は自分で出しているが足りない分は長男が出してくれる。						

入居までの経緯

入居前の状況	持家一戸建て
入居のきっかけ	長男と一緒にいられなくなってしまい、食事や身の回りのことなどが困難になり、家族と相談して決めた。
見学の有無	見学はしていない。
相談相手	家族と相談した。
入居への不安	特に不安・心配はなかった。
入居の決め手	家賃や食費などの費用が手ごろで、住宅の住み心地が良さそうなので、家族と相談して決めた。

入居時の契約等

契約時の状況	書類を用意され、十分な説明を受け、内容を理解して契約した。
--------	-------------------------------

現在の入居状況

満足な点	主体性が尊重され、自由度の高い生活ができ、買い物も便利で夏歩いていくのが楽しみだし、他の入居者とも交流があり、夜間常勤者がいるので安心・満足している。
不満な点	ドアに穴があり、他の部屋より古い感じがして、部屋によつてのキレイさが違うのが不満である。

今後について

今後の生活	最期をここで迎えたい。
-------	-------------

その他感想等

<p>子どもたちが来てくれるので遠くには行かないが、徒歩で買い物・散歩に外出する。夏は週1～2回歩くようにしているが、冬は殆ど歩きには行かないので外出は月に1～2回位。長男と一緒にいられなくなって、ここにお世話になっているので、この様なものと思っています。</p>
--

入居者ヒアリング 事例【14】

1. 基本情報

性別	男性	年齢	82歳	要介護度	自立	障がい	なし
入居年数	1年4か月	部屋タイプ	一室タイプ	家賃	36,000円		
健康状態	定期的に通院し治療を受けている（2か月に1回）			入居形態	一人暮らし		
				サービス	特になし		
家族状況	娘や孫や甥と月に数回会っていて、近況を話したり外食したりしている						
収入	200万円。自分で金銭管理をしている。						

2. 入居までの経緯

入居前の状況	他の高齢者向け賃貸住宅
入居のきっかけ	前に住んでいた高齢者住宅の費用が負担になり、家族と相談して決めた。
見学の有無	現在の住宅だけを見学した。
相談相手	家族と相談した。
入居への不安	前に住んでいた所と同じ事業者なので全く心配はなかった。
入居の決め手	家賃や食費などの費用が手ごろで、立地場所の利便性が良く、住宅の運営者・職員が信頼できるので家族と相談して決めた。

3. 入居時の契約等

契約時の状況	書類を用意され、十分な説明を受け、内容をおおむね理解して契約した。
--------	-----------------------------------

4. 現在の入居状況

満足な点	職員が親切なので、まあ満足している。利便性が良く、主体性が尊重され自由度の高い生活ができ、他入居者とは距離を保ちながら交流しているし、夜間常勤者がいるので安心している。
不満な点	食事の味付けが薄く、美味しくない。建物が古いので将来的に心配である。

5. 今後について

今後の生活	最期をここで迎えたい。
-------	-------------

6. その他感想等

<p>日帰り温泉ツアーとか年に数回あると嬉しい。あとはなるようにしかならないのであまり考えないようにしている。週 1~2 回、地下鉄・電車やバスでの外出や、買い物、散歩で外出する。夏の間は毎朝 5:30 から 30~40 分歩く。</p>

入居者ヒアリング 事例【15】

1. 基本情報

性別	男性	年齢	61歳	要介護度	要支援2	障がい	身体障がい者
入居年数	1年6ヵ月	部屋タイプ	一室タイプ	家賃	36,000円		
健康状態	定期的に通院し、治療を受けている（年1～2回）。めまいがする			入居形態	一人暮らし		
				サービス	特になし		
家族状況	親族と年に数回会い、お互いの近況を話している。						
収入	生活保護と年金（100万～120万） お金の管理は自分自身でしている						

2. 入居までの経緯

入居前の状況	他の高齢者向け賃貸マンション・下宿
入居のきっかけ	親の残した家に住んでいたが病気をして一人暮らしが寂しくなり、高齢者用の共同住宅に転居。その施設がなくなったため現施設に入居した。
見学の有無	5軒以上見学した。
相談相手	市の担当者と相談して決めた。
入居への不安	イベントなどで自分の時間が十分に取れるか不安だった。
入居の決め手	家賃や食費などの費用が手頃であったことと、市の担当者とも相談して決めた。

3. 入居時の契約等

契約時の状況	書類を用意され、十分な説明を受け、内容を理解して契約した。
--------	-------------------------------

4. 現在の入居状況

満足な点	部屋の広さと間取りに満足と夜間常勤者がいるので安心している
不満な点	部屋に光が入らないのと、歩行訓練がしたいので中階段が欲しい。食事の段取りが悪く、温かい物は温かいうちに、冷たい物は冷やして出してほしい。

5. 今後について

今後の生活	最期をここで迎えたい。
-------	-------------

6. その他感想等

その他感想等	タクシーで買い物へ行ったり、散歩へ行ったりと週3～4回外出している。
--------	------------------------------------

入居者ヒアリング 事例【16】

1. 基本情報

性別	女性	年齢	84歳	要介護度	要介護2	障がい	なし
入居年数	4年10か月	部屋タイプ	一室タイプ	家賃	36,000円(生保対応料金)		
健康状態	定期的に通院(外科・眼科各月1回、介護タクシー使用) 2週間ごと内科医の訪問診療を受診。			入居形態	一人暮らし		
				サービス	特になし(入居当初はデイサービス利用、現在なし)		
家族状況	娘がいるがなかなか来られない。弟と年数回会い、相談事や近況を話している。						
収入	生活保護(お金をおろす時はヘルパーが同行して自分でおろす)						

2. 入居までの経緯

入居前の状況	賃貸マンション・アパートに一人暮らし
入居のきっかけ	入居前は一人暮らしをしていたが、約4ヵ月間の入院を経て(うち1ヶ月は寝たきり状態)足が弱ったため、退院の際に病院の方とケアマネージャーからこの住宅へ入居を勧められた。退院時に弟と一緒に住宅を見て、弟に保証人になってもらい、そのまま入居した。
見学の有無	現在の住宅だけを見学した。
相談相手	病院とケアマネージャーから勧められ自分も良いと思ったし、弟も一緒に見学して納得したので決定した。
入居への不安	入居当初は体の調子が良くなって眠れないことがあったので、住居についての不安などは余りよく考えていなかった。
入居の決め手	周りに何もなかったらやめようと思ったが、周りに家がたくさんあり、病院やケアマネージャーからも良いと勧められたし、弟も納得したので決めた。

3. 入居時の契約等

契約時の状況	説明や契約は主に家族・親族が聞いておこなったので良くわからない。弟が説明を聞いてくれ、契約の書類を自分で持っている。
--------	--

4. 現在の入居状況

満足な点	部屋の広さと間取りに満足と夜間常勤者がいるので安心している。何かあったら病院へ連れて行ってもらえるし、事業所の方が親切である。食事(おかず)がおいしいのと、他の入居者(偶然にも隣室の入居者は以前住んでいた所の近所住民であった)や友人との交流が楽しい。
不満な点	共有スペース(談話室)の広さ・設備が良くない点と、公衆電話がなくなり、事業所の電話を借りているので少し不便を感じる。もっと皆が集まって楽しめることがあると良いと思う。

5. 今後について

今後の生活	病気で入院した時は仕方がないが、戻れるなら最期をここで迎えたい。
-------	----------------------------------

6. その他感想等

<p>静かに暮らせるのが良い。友人との会話ができるし、管理人も一生懸命やってくれている。病院でもらった薬を管理してくれていてその都度出してもらえる。熱が出た時など頭を冷やしてくれる。急に体調が悪くなった時はヘルパーが病院へ連れて行ってくれる。玄関のところにソファがあり他の入居者と一緒に座ってお話をしたり、皆でトランプなどをしたり楽しんでいる。足が悪いので、足が良くなるように冬以外はほとんど毎日散歩をするようにしている。</p>

入居者ヒアリング 事例【17】

1. 基本情報

性別	女性	年齢	83歳	要介護度	要介護 3～5	障がい	身体障がい者 二種4級(両ひざ) 精神障がい者
入居年数	3年1ヶ月	部屋タイプ	一室タイプ	家賃	36,000円(生保対応料金)		
健康状態	精神神経科(うつ)、整形外科(毎週金曜日に注射、骨粗鬆症で薬の服用)、神経科、泌尿器科、訪問診療・看護を利用(内科、歯科、皮膚科)、歩行器使用の歩行(骨が弱い ため骨折の不安)			入居形態	一人暮らし		
				サービス	外来診療		
家族状況	娘1人(50代)、孫4人、ひ孫5人。						
収入	生活保護、お金の管理は事業所社長または総務経理担当者						

2. 入居までの経緯

入居前の状況	賃貸マンション・アパートで娘と二人暮らし
入居のきっかけ	娘と二人で暮らしていたが、自殺未遂(リストカット)による入院を数回した果てに親子でうつ病を発症し、精神神経科に通院。このままの状態では暮らし続けることは良くないと考えた。
見学の有無	PSW(精神科ソーシャルワーカー)を紹介され、現在の住宅だけ見学した。
相談相手	PSWと娘に相談。
入居への不安	心配ない。※入居当初は認知症状がひどく会話がうまくいかなかった。現在精神状態は落ち着いている模様(事業所の弁)。
入居の決め手	生保で入居できるところを選択されたと思う(事業所の弁)

3. 入居時の契約等

契約時の状況	書類を用意され、十分な説明を受け、内容を理解して契約した。
--------	-------------------------------

4. 現在の入居状況

満足な点	部屋の広さ、間取り、夜間常勤者(夜間ヘルパーもしくは社長が泊まることもある)がいて、何かあったら大声で呼ぶように言われているので安心・満足している。職員の人柄が良い。食欲がなく食べたくない時は、おやつに成分栄養剤、バナナ、ビスケットをもらって栄養補給をしている。
不満な点	特にない。

5. 今後について

今後の生活	最期をここで迎えたい。
-------	-------------

6. その他感想等

<p>娘も身体が弱く正月に電話が来たが最近では2ヶ月ほど来ていないが、会ったときはお互いの近況などを話している。住宅内での入居者とは雑談や世間話をする。社長の車で病院に外出する他は外出しない。</p>
--

入居者ヒアリング 事例【18】

1. 基本情報

性別	女性	年齢	69歳	要介護度	要介護3	障がい	身体障がい者
入居年数	4年9ヶ月	部屋タイプ	一室タイプ	家賃	36,000円(生保対応料金)		
健康状態	血小板治療で大学病院に2か月に1回、喘息で月に2~3回(在宅酸素)、ケガで近隣病院にリハビリ。外科の痛みが最もつらいが、現在痛みは和らいている			入居形態	一人暮らし		
				サービス	外来診療		
家族状況	娘家族が月に2~3回来る(娘、孫)、息子が1人(音信不通)						
収入	生活保護受給。お金の管理は娘がしており、住宅に支払った残額を受け取っている。						

2. 入居までの経緯

入居前の状況	賃貸マンション・アパートで夫婦二人暮らし
入居のきっかけ	平成18年より入院中であったが、平成19年2月に夫が他界し、退院後の一人暮らしが困難と思われたため、娘が役所に相談して、娘夫婦に転居を勧められた。
見学の有無	この住宅のみ下見2回。1回目は奥の部屋だけだったが、2回目はエレベーターで2Fへ行き、他の設備もよく見学させてもらった。
相談相手	娘夫婦、なじみのヘルパー
入居への不安	入院後、元の住居に戻ることなく入居したのでそれほど悲しみは深くなかったが、これまでの近所や友達から離れて暮らすことへの抵抗感があった。
入居の決め手	家賃や食費などの費用が手頃な点と、以前世話してもらったなじみのヘルパーが「この価格は安い」と言っていたので娘夫婦と3人で決めた。

3. 入居時の契約等

契約時の状況	契約書は全て娘が管理しているので、説明や契約は主に家族・親族が聞いて行ったので良くわからない。
--------	---

4. 現在の入居状況

満足な点	部屋の広さや間取り、食事も個人に合わせてくれ味も量も丁度よく、他の入居者との関係もうまくいっているので満足。夜間常勤者がおり、緊急時は夜勤が外部の訪問看護ステーションに連絡することになっているので安心。
不満な点	1Fの玄関で集まって入居者と雑談や世間話をしているが、特に冬は寒いので2F食堂とは別に談話室がほしい。

5. 今後について

今後の生活	最期はここで迎えたい
-------	------------

6. その他感想等

<p>大学病院への通院は娘が付き添いしてくれ、その後に食事をしたり、娘の家で手料理を食べることもある。他の入居者とは一緒に散歩や外出をしたり、クリスマスや誕生会などのイベントにも出席している。医者の助言で夏場は週3~4回、冬場は週1~2回散歩をしている。</p> <p>入居後に2度病院に入院したが、退院時に他の入居者や職員に「おかえりなさい！」と温かく迎えられた時の言葉の数々が嬉しくて今も忘れられない。「家族」がいて帰る「家」があることは素晴らしいことだと感じた。他の入居者との人間関係が今のまま、ずっと続いていくように願っている。</p>
--

入居者ヒアリング 事例【19】

基本情報

性別	男性	年齢	79歳	要介護度	要支援2	障がい	なし
入居年数	1年2ヵ月	部屋タイプ	1室タイプ	家賃	36,000円(生保対応料金)		
健康状態	月1回程度、定期的に通院			入居形態	1人暮らし		
				サービス	デイサービス週2回		
家族状況	娘が近くに住んでいるが、年に数回近況報告をする程度の交流。						
収入	年収100万円未満。近く事業者で生活保護申請予定。自分で金銭管理している。						

入居までの経緯

入居前の状況	他の高齢者専用住宅
入居のきっかけ	原因不明の病気になり入院を繰り返すうち、娘の近くに住みたいと思うようになり、娘の近所に建設中の本施設への入居を娘に勧められた。
見学の有無	現在の住宅のみ見学した。
相談相手	娘と相談。
入居への不安	特に不安はなかった。
入居の決め手	費用が手頃であり、職員が信頼できそうな感じだった。娘の近所であり、周りの環境も良く、自分で見学しても良さそうな所だったので入居を決意。

入居時の契約等

契約時の状況	書類を用意され、十分な説明を受け、内容を理解し契約した。
--------	------------------------------

現在の入居状況

満足な点	お風呂が自由に使えるなど主体性が尊重され、自由度の高い暮らしができています。共有スペースも充実しており、自らが主宰する「コーヒーの会」にて皆でコーヒーを飲みながら交流する時間が楽しい。クリスマス会や焼肉パーティーなど行事も充実している。周辺には緑も多く住環境も良い。
不満な点	利便性が悪く、移動はタクシーに頼っている。冬は移動販売を利用する程度で出かけられない。食事のレパートリーが少なく冷凍食品を使っている。味噌汁が毎食付かず、漬物が出ないことも不満である。

今後について

今後の生活	最期をここで迎えたい。
-------	-------------

その他感想等

<p>こういう場所があって住めることは心配や不安がなく幸せである。「今の体の状態がいつまで続くのか？自力で何でもできるのがいつまでなのか」と先のことを考えると不安もあるが、「そうになったらその時にはどうにかなる」と思い、あまり深く考えないようにしている。</p>

入居者ヒアリング 事例【20】

1. 基本情報

性別	女性	年齢	87歳	要介護度	要支援2	障がい	なし
入居年数	2年	部屋タイプ	1室タイプ	家賃	36,000円(生保対応料金)		
健康状態	糖尿病でインシュリンを毎日4回自分で打つ。定期的に通院し、治療している。			入居形態	一人暮らし		
				サービス	利用していない		
家族状況	子どもはいない。市外、道外に住む弟2人は高齢でもあり、週に1度電話で話す程度。						
収入	年金と生活保護を受けている。年収は100万円未満。自分で金銭管理を行っている。						

2. 入居までの経緯

入居前の状況	公営住宅で一人暮らし
入居のきっかけ	急に体調が悪くなり入院した際、自分一人では入院準備もできないと不安になったため。
見学の有無	現在の住宅のみ見学した。
相談相手	かかりつけの医師に相談し、本施設の紹介を受けた。
入居への不安	特に不安はなかった。
入居の決め手	住宅の運営者が病院であり信頼がおけた。医療・介護等の支援体制も整っており安心した。新築住宅で住み心地もよさそうと入居を決める。

3. 入居時の契約等

契約時の状況	書類を用意され、十分な説明を受け、内容を理解し契約した。
--------	------------------------------

4. 現在の入居状況

満足な点	ふらつきがあるためバリアフリーである本施設は安心して暮らせる場所である。居室はやや狭く感じるものの、きれいで満足している。共有スペースが充実し、1人で好きな時間にゆったり入浴できることが気に入っている。他入居者との交流も盛んで、自室で新年会をする友人もおり毎日が楽しい。
不満な点	病院へ行くために交通費がかかる点は不満である。食事が口に合わず、材料が悪いのか焼き魚も美味しくない。高カロリーだがタンパク質不足と感じており、牛乳も卵も週1回のみ。自分でおかずを用意しないとご飯が食べられない。いつも事務所が忙しそうなので人がいないので、夜のナースコールに対応してもらえないのが不安である。8畳の居室がもう少し広ければ良いが支払える金額を考えると仕方がない。

5. 今後について

今後の生活	最期をここで迎えたい。
-------	-------------

6. その他感想等

<p>認知症の入居者が大声を出すのが聞こえると疲れてしまうので、これ以上認知症の入居者が増えたら安心して暮らせるだろうかと不安に感じている。信頼できる職員がいて、心配事や困り事などを何かと相談している。</p>

入居者ヒアリング 事例【21】

1. 基本情報

性別	女性	年齢	76歳	要介護度	要支援2	障がい	なし
入居年数	2年3か月	部屋タイプ	1室タイプ	家賃	36,000円(生保対応料金)		
健康状態	脊椎カリエスを患って以降整形外科通院 内科(月1回)、脳神経外科通院			入居形態	一人暮らし		
				サービス	隣接のデイサービスにて 血圧等測定(週1回)		
家族状況	家族はおらず、実姉と同施設に入居。実姉の子ども夫婦と交流がある。						
収入	100~120万円。金銭管理は自分でやっている。						

2. 入居までの経緯

入居前の状況	賃貸アパートで一人暮らし後、別の高齢者専用住宅に入居
入居のきっかけ	食事等身の回りのことが困難となり前施設に入居したが、人間関係で退去したいと思うようになった。前施設のケアマネが親身になり物件探し、見学などをサポートしてくれた。
見学の有無	見学はしていないが現施設のセンター長が前施設を訪れて、施設の概要を説明してくれた。
相談相手	前施設ケアマネージャー
入居への不安	特になし
入居の決め手	家賃や食費が手頃で、環境がよさそうな場所にあったため。

3. 入居時の契約等

契約時の状況	書類を用意され、十分な説明を受け、内容を理解し契約した。
--------	------------------------------

4. 現在の入居状況

満足な点	居室の広さ、間取りに満足している。主体性が尊重され自由度の高い生活を送っている。周辺には緑が多く、夏はよく散歩に出かけている。他入居者とは雑談をする付き合い。健康問題などの心配事はケアマネージャーと相談することができる。
不満な点	「入浴後各自清掃」のルールが守られておらず、シャワーしか使用できないことが不満である。食事も薄い味付けが口に合わず、内容も良くない。ナースコールがあるのに夜は守衛しかおらず不安に思う。

5. 今後について

今後の生活	できれば最期は病院に入りたいが経済面でそうはいかないと思う。先のことはまだよく分からない。
-------	---

6. その他感想等

<p>夏場は車に乗り遠出したいと思うが、前施設では行われていた外出行事などが無いため不満。催し物がもっと増えたらいいと願っている。</p>

入居者ヒアリング 事例【22】

1. 基本情報

性別	女性	年齢	92歳	要介護度	要介護4	障がい	不明
入居年数	2か月	部屋タイプ	1室タイプ	家賃	36,000円(生保対応料金)		
健康状態	肺が悪く訪問看護を受けていて(在宅酸素)定期的に通院。病院に行くときには移動車椅子使用。			入居形態	一人暮らし		
				サービス	併設のデイサービス		
家族状況	若い時に離婚したが、娘2人とも私立校を出すなど教育熱心に育てた。娘は苦勞して育ててもらったと感謝しているのか、毎日のように顔を出してくれる。通院にも娘が付き添ってくれる。						
収入	生活保護受給。金額などは把握しておらず、娘が管理している。						

2. 入居までの経緯

入居前の状況	次女(60歳)一家と同居
入居のきっかけ	次女が働き始めて日中独居になり、在宅酸素携帯のため家族の負担になりたくないと思った。
見学の有無	長女が近所に住んでおり当施設が建設中の時から知っていたので、他に見学はしていない。
相談相手	2人の娘が相談して決定。
入居への不安	娘にすべてを任せており不安はない。
入居の決め手	長女が近所に住んでいること。

3. 入居時の契約等

契約時の状況	全て娘たちが手続きしているため、本人は把握していない。
--------	-----------------------------

4. 現在の入居状況

満足な点	居室の広さなどに満足している(7.8帖)。3食の食事も美味しい。職員も良い人ばかりでナースコールがあり安心。トイレの誘導もしてくれている。
不満な点	他の入居者は皆いい人だが、施設内に友達がおらず雑談をする相手がほしい。

5. 今後について

今後の生活	先のことについては「どうかな」と思案中だった様子。
-------	---------------------------

6. その他感想等

<p>お正月3日を娘の家で過ごしたが、「自分があると手がかかる」と遠慮して早く戻ってきてしまった。在宅酸素を携帯しているため居室から出るときには小さな酸素に替えなければならないなど、常に周りに気遣いながら暮らしている。通院以外に外出することもなく、施設内に気軽に話せる相手もおらず寂しい思いをしているが、本人は「愚痴をこぼさない」ことを信条にしている。母を気遣ってか娘は毎日面会に来ることもあり「落ち着け」と親子げんかになるほど親密である。</p>	
--	--

入居者ヒアリング 事例【23】

1. 基本情報

性別	男性	年齢	70歳	要介護度	要介護3	障がい	身体障害者
入居年数	2ヶ月	部屋タイプ	1室タイプ	家賃	36,000円(生保対応料金)		
健康状態	40代後半で脳梗塞、脊髄圧迫骨折など経験し、現在は訪問看護で月2回治療を続けている。			入居形態	一人暮らし		
				サービス	併設のデイサービスを週2回利用		
家族状況	近くに息子がいるが仕事が忙しく年に数回会って近況を話す程度。入居してから1度だけ面会があった。市内に兄弟が3人いるが交流はない。						
収入	生活保護を受けており、金銭管理は自分でやっている。						

2. 入居までの経緯

入居前の状況	賃貸アパートに一人暮らし
入居のきっかけ	本人の健康状態も良好ではなく、身の回りのことを行う一人暮らしも困難になったため、70歳を契機に高齢者専用住宅に入居したいと考えた。
見学の有無	現施設を合わせて3物件見学した。
相談相手	ケアマネージャーと相談し入居を決めた。
入居への不安	特になし
入居の決め手	見学した中で唯一新築であったことと(平成23年9月開設)、家賃が手頃であり、職員の対応が良く信頼できたこと。

3. 入居時の契約等

契約時の状況	信頼できるケアマネージャーが主に手続してくれたので、内容をあまり理解しないまま契約した。
--------	--

4. 現在の入居状況

満足な点	新築で間取りもよい。3食の食事でも美味しく量も十分であるので満足している。冬に入居したのでまだまだあまり外出していないが、公園も多く周辺環境はよさそうだ。隣にデイサービスセンターが併設されており、週2回の利用時には他の入居者と雑談もする。ナースコール完備で夜勤常勤者もいるので安心して暮らすことができる。
不満な点	不満に思う事はない。

5. 今後について

今後の生活	可能な限り入居していきたい。最期をここで迎えたいと思っている。
-------	---------------------------------

6. その他感想等

<p>施設のケースワーカーを信頼しており、心配事を相談することができる。冬に入居したために外出の機会がなく近所の方との交流の機会はまだない。</p>
--

入居者ヒアリング 事例【24】

1. 基本情報

性別	男性	年齢	68歳	要介護度	要介護3	障がい	身体障害者
入居年数	4ヶ月	部屋タイプ	1室タイプ	家賃	36,000円(生保対応料金)		
健康状態	歩行障害があり転倒を繰り返す。月2回訪問診療を受け治療を続ける。血圧等は施設で定期測定。			入居形態	一人暮らし		
				サービス	特になし		
家族状況	東京に息子がいて年数回訪ねて来て近況を話す。義妹(亡くなった妻の妹)が近郊に住んでおり、毎月面会に来る。						
収入	生活保護を受給。お金の管理は義妹が行っていて、生活保護の入金があると事務所に支払いを済ませた残りをお小遣いとして渡してくれる。						

2. 入居までの経緯

入居前の状況	市営住宅に一人暮らし
入居のきっかけ	整形外科で身体障害者の認定を受けてから、室内で歩行器使用でも転倒を繰り返すようになり、心配した息子とケアマネージャーが相談し転居を勧めた。
見学の有無	他の施設の見学はしておらず、当施設の事前下見もしていない。
相談相手	息子とケアマネージャーと本人で相談
入居への不安	7年間住んでいた市営住宅では町内会の役員も務めており、離れがたい思いがあった。他の入居者との人間関係がうまくいか心配だった。
入居の決め手	ケアマネージャーの勧め

3. 入居時の契約等

契約時の状況	息子がよく説明してくれたので内容を理解したうえで契約した。
--------	-------------------------------

4. 現在の入居状況

満足な点	全館バリアフリーで移動も安心である。食事は美味しく、量も多すぎるくらいだ。野菜中心でバラエティに富んでいる。他入居者との交流も楽しく満足している。夜間常勤職員もおり、ナースコールにも対応してもらった。ナースコールはベッドの脇に完備されていて大変安心している。
不満な点	洗面所が手狭であるのと、居室は6畳ほどしかないのが不満だ。せめて8畳は欲しかった。昼食にはそばが出るが、うどんやラーメンも食べたい。

5. 今後について

今後の生活	病院で最期を迎えたいと思っている。
-------	-------------------

6. その他感想等

<p>入居時の相談に乗ってくれたケアマネージャーは信頼できる人物で、困った時には頼っている。昨年末に施設が車を購入したので今年はそれに乗って外出できると期待している。週に1回訪問販売の業者が来て、お菓子やミカンを購入している。</p>

入居者ヒアリング 事例【25】

1. 基本情報

性別	男性	年齢	87歳	要介護度	要介護1	障がい	
入居年数	1年5か月	部屋タイプ	一室タイプ	家賃	36,000円(生保対応料金)		
健康状態	訪問診療(内科)利用			入居形態	一人暮らし		
	肺がん、かつ血で8ヶ月入院していた			サービス	デイサービス		
家族状況	独身の息子一人。						
収入	生活保護受給。金銭管理は住宅の職員がしている。						

2. 入居までの経緯

入居前の状況	賃貸マンション・アパートで一人暮らし
入居のきっかけ	入院していた時にMSWと息子と決めて、入院先からそのまま入居した。
見学の有無	息子が見学した。
相談相手	息子とMSWとで相談して決めた。
入居への不安	息子に任せていたので、不安・心配はなかった。
入居の決め手	息子にここがいいと言って勧められた。

3. 入居時の契約等

契約時の状況	息子に任せていた。
--------	-----------

4. 現在の入居状況

満足な点	部屋の広さ(9帖ワンルーム)、間取りに満足している。 温かい美味しい食事を食べさせてもらっている。(多くて残した事もあった) クリスマスや正月はオードブルなども出た。 デイサービスにも行け、友人と雑談などもして、安心して暮らしていているので大満足している。
不満な点	プロパンガスはお金がかかるので(住宅は都市ガスではない)、ガス料金を払えない人には住宅がポータブル石油ストーブを提供している(給油は住宅職員)。それでも燃料代がかかるので、電気ストーブ、電気毛布を使っているが部屋が寒い。日中も布団の中で過ごしている。

5. 今後について

今後の生活	最期をここで迎えたい。闘病生活が長くなって飽き飽きしている。
-------	--------------------------------

6. その他感想等

<p>夜間は電話が厨房か事務所につながるので安心しており、心配事は管理人の職員の方に相談する。家族が来ても、心配事は言わないようにしている。友達が来るのを楽しみにしている。心配した住宅職員からは1人での外出は禁止されており、用事はヘルパーさんがしてくれるので、外出はほとんどない。</p> <p>息子が2~3か月前に訪ねて来た時は嬉しくて、いろいろ話をして帰さなかった。</p>

入居者ヒアリング 事例【26】

1. 基本情報

性別	女性	年齢	78歳	要介護度	要介護2	障がい	身体障がい者
入居年数	7ヶ月	部屋タイプ	一室タイプ	家賃	36,000円(生保対応料金)		
健康状態	心臓、腰等の持病で年2回程度、内科には月2回定期的に通院している。			入居形態	一人暮らし		
				サービス	デイサービス週2回		
家族状況	函館出身で、40年前に札幌へ。身寄りがなく最後は“無縁仏”だとつぶやいていた。						
収入	年金(厚生年金)は8万円(1カ月)で、その不足分を生活保護受給。冬場の暖房費を含めてギリギリである。暖房費支給がなくなった時の生活に不安がある。住宅の送迎を利用して通帳記帳、引き出し等を自分でしている。						

2. 入居までの経緯

入居前の状況	賃貸マンション・アパートで一人暮らし
入居のきっかけ	心臓(環動脈)手術や腰椎骨折で金具を数本入れており、食事や身の回りのことなどが困難になったため。
見学の有無	担当ケアマネの紹介で見学はしていない。
相談相手	ケアマネが探してくれて相談。
入居への不安	特に不安・心配はなかった。
入居の決め手	自分の収入(生活保護)を考えて選んだ。

3. 入居時の契約等

契約時の状況	ケアマネが手続きしてくれた。(説明を受けたが、内容をあまり理解しないまま契約)
--------	---

4. 現在の入居状況

満足な点	部屋の広さ(9帖ワンルーム)、間取りに満足。1人住まいに不便はなく、自由な生活をしている。何か必要な時は、事業者が週2回送迎をしてくれ、外出も出来るので、全く不便を感じない。
不満な点	特になし

5. 今後について

今後の生活	全く身寄りがないので、最期までお世話になりたい。
-------	--------------------------

6. その他感想等

<p>食事は1日3食であり普通、量的にはやや多い。味付けは少々濃い日もあるが、個人差で違うと思っている。夜間も常勤者がおり、ナースコールもあるので安心して(今まで一度も利用していない)。部屋に一人でいる時間が長いので、食後に食堂でテレビを見たり、雑談をしたりするのが楽しみ(冬期間は暖房費節約の意図もある)</p> <p>冬場は足場が悪いので買物以外の外出はしない。週2回のデイサービスと入浴が唯一の楽しみ。全く身寄りのない中で、現状に満足し、余計なことは言わない生活を心掛けている。</p>
--

入居者ヒアリング 事例【27】

1. 基本情報

性別	女性	年齢	75歳	要介護度	自立	障がい	なし
入居年数	3ヶ月	部屋タイプ	一室タイプ	家賃	36,000円(生保対応料金)		
健康状態	月1回糖尿病で通院している。(自分で行っている)半年に1回は眼科も受診。			入居形態	一人暮らし		
				サービス			
家族状況	息子。入居後しばらくして様子を見に来て「良いところに入ったね」と言ってくれた。						
収入	生活保護受給あり。年金の不足分を援助してもらっている。金銭は自分自身で管理。						

2. 入居までの経緯

入居前の状況	賃貸マンション・アパートで一人暮らし
入居のきっかけ	今まで一人暮らしをしていたが、糖尿病や体調も心配になり、歩行や食事の支度も困難になってきたため、息子に勧められた。
見学の有無	現在の住宅だけ入居前に一度見学した。
相談相手	家族(息子)と相談。
入居への不安	息子が以前この住宅に勤務していたことがあり、全て分かっていたので、息子の勧める所なら安心と思った。
入居の決め手	食事の支度が困難になったので、食事付きということと、医療、介護等の支援体制が整っていて、規則正しい生活ができると思い、すぐ入居を決定した。

3. 入居時の契約等

契約時の状況	書類があり、十分な説明を受け、内容を理解して契約した。
--------	-----------------------------

4. 現在の入居状況

満足な点	部屋の広さ(9帖ワンルーム、間取りには満足していて、自由度の高い生活ができている。食事は規則正しく3食食べる事ができ、おかずも多く、工夫してメニューを作ってくれる。(1週間で同じものが出たことがない) 外出が自由にでき、周辺環境も良く、近くの大きな公園へはよく散歩に行く。夜間常勤者がいるので安心できる。ナースコール以外の呼び出し装置や夜12時以降、希望者は見回りをしてくれている。
不満な点	全体的に部屋が寒く、何枚も重ね着をしている。ガスストーブが部屋についているが、今は石油ストーブをつけている。 交通の便を考えると前のマンションの方が良かった(主にバス利用だが、最寄りの地下鉄へは歩いて15分程かかる)。

5. 今後について

今後の生活	病院で最期を迎えたい。ここで暮らしてきたいが、体調が悪化したら病院へ入った方が安心できる。
-------	---

6. その他感想等

<p>1人ではなく、多くの人と一緒に食事が出るのが楽しいし、食堂で雑談を行い、住宅内の行事に参加している。集団生活なので我慢しなければならないこともあるが、落ち着いて生活できている。職員の方が一生懸命やって下さっているのがとてもわかる。</p> <p>運動のために散歩にはよく出かけ、他にも老人クラブ、健康についての勉強会、買物、趣味・習い事、親族や友人に会うなど、外出も週1~2回している。</p>
--

入居者ヒアリング 事例【28】

1. 基本情報

性別	女性	年齢	79歳	要介護度	要支援1	障がい	なし
入居年数	1ヶ月	部屋タイプ	一室タイプ	家賃	36,000円(生保対応料金)		
健康状態	定期的に通院し治療を受けている 腰痛で整形(週2回)・内科(月1回)			入居形態	一人暮らし		
				サービス			
家族状況	3年前に夫と死別。娘とは月に数回電話でやり取りしている。弟が地方にいて年に1～2回交流がある。						
収入	生活保護受給						

2. 入居までの経緯

入居前の状況	賃貸マンション・アパートで一人暮らし
入居のきっかけ	3年前に夫を亡くし年金生活も苦しくなり、かかりつけの病院のソーシャルワーカーが生活保護対応の当施設を紹介。
見学の有無	3か所見学した。
相談相手	通院している病院のソーシャルワーカーと家族と相談。
入居への不安	月々の費用と、家族(娘)と離れる寂しさ。
入居の決め手	家賃や食費などの費用が手頃なのと、立地場所の利便性が良かった。

3. 入居時の契約等

契約時の状況	書類があり説明を受けたが、内容をあまり理解しないまま契約(主に娘が対応)
--------	--------------------------------------

4. 現在の入居状況

満足な点	共有スペースが充実しており、周辺には公園や緑も多く環境が良い。 食事味・量ともに満足している。
不満な点	収納スペースがほしい。

5. 今後について

今後の生活	最期をここで迎えたい。
-------	-------------

6. その他感想等

<p>仏壇に供える「お仏飯」までサービスで対応してくれる食堂のスタッフに大感激している。施設内でのカラオケ、お茶会、季節のイベント等に参加している。</p> <p>金銭も自分できちんとノートに記入し管理している。月に1～2回、買物や銀行等に地下鉄や電車を利用して外出しているが、冬は足元も悪いので極力控えている。</p>
--

入居者ヒアリング 事例【29】

1. 基本情報

性別	女性	年齢	84歳	要介護度	要支援2	障がい	
入居年数	1年1ヶ月	部屋タイプ	一室タイプ	家賃	36,000円(生保対応料金)		
健康状態	訪問診療を利用(2週間に1度) 血圧等			入居形態	一人暮らし		
				サービス	デイサービス(週1回)		
家族状況	子どもはいない。妹が大阪にいて、弟は肺がんのため49歳で亡くなっている。						
収入	生活保護受給あり(金銭管理は自分自身でしている)						

2. 入居までの経緯

入居前の状況	賃貸マンション・アパートで一人暮らし
入居のきっかけ	自宅で倒れ救急車で運ばれ1ヶ月半入院し、退院後の生活を心配したMSWから勧められて病院からそのまま入居。
見学の有無	3軒見学した。
相談相手	医療相談員と自分で決定。
入居への不安	生活保護だから心配していない。
入居の決め手	生活保護対応施設であること。

3. 入居時の契約等

契約時の状況	書類があり十分な説明を受け、内容を理解し契約した。
--------	---------------------------

4. 現在の入居状況

満足な点	部屋の広さ、間取り(ワンルーム12.25㎡)、利便性も良く満足している(最寄地下鉄駅まで徒歩2分)。 食事もおいしく、クリスマス、忘年会を兼ねての献立が良かった。 干渉されない事も良い。
不満な点	ナースコールが電話式で、ベッドから歩けない時不安なので、ベッドにあればいい。夜の連絡方法を希望(緊急時の胸に下げるものか枕元にあるといい)

5. 今後について

今後の生活	最期をここで迎えたい。
-------	-------------

6. その他感想等

<p>文化祭、焼き肉パーティー、そうめん流しなどがあり楽しみにしている。</p> <p>配膳は、具合が悪い時は部屋まで持ってきてもらっている。</p> <p>前住居の大家さんの姪が訪ねて来るので、相談相手にもなってもらっている。</p> <p>時々、タクシーを利用して(付添あり)買物に行っている。</p>

入居者ヒアリング 事例【30】

1. 基本情報

性別	女性	年齢	77歳	要介護度	要介護2	障がい	なし
入居年数	7か月	部屋タイプ	一室タイプ	家賃	36,000円（生保対応料金）		
健康状態	循環器（心臓）、喘息、内科（歩いて通院）			入居形態	一人暮らし		
				サービス			
家族状況	市内の娘（看護師）とは月2回くらい会う。近郊の長男宅に時々行き、お嫁さんも孫も歓待してくれる。十勝には息子が2人おり、よく電話で話す。（息子4人・娘1人）						
収入	生活保護受給あり。通帳管理は娘がしていて、収入の中から残った分をお小遣いとして娘から毎月受け取っている。						

2. 入居までの経緯

入居前の状況	賃貸アパートで一人暮らし
入居のきっかけ	十勝の病院に入院していた時、腹部にがんが見つかり、手術を拒否すると「手術しなければ入院もさせない」と言われて退院した。家族の勧めで札幌に一人で転居して通院治療していたものの、感染性胃腸炎にかかり救急車で運ばれそのまま3週間入院。この頃、服役していた息子が出所して金の無心をするようになったこともあり、これ以上一人暮らしの継続は難しいと判断した区の担当職員が入院先より直で入居させた。
見学の有無	入院中に1度外出をして下見をした。
相談相手	区の生活保護課の職員と家族（長男と娘）と相談。
入居への不安	特に不安・心配はなかった。
入居の決め手	服役していた息子が出所したばかりで一緒に暮らしたくなく、他に選択肢がなかったため、選ぶ余地はなかった。

3. 入居時の契約等

契約時の状況	口頭説明はしてもらい一部は理解しているが、長男と娘に全て任せている。
--------	------------------------------------

4. 現在の入居状況

満足な点	部屋の広さ、間取りも良く、共有スペースも充実していて、他の入居者との雑談や花札をして楽しんでいる。食事はカロリー計算をしてくれ、メニューにバリエーションが多い。
不満な点	利便性が悪い。自分も含めて仏壇を持っている人が多いのだが、近所に花屋がない。せめてコンビニでもあれば良い。ちょっとした買物でも公共機関を使って買物をしている（タクシーを利用する人もいる）。

5. 今後について

今後の生活	病院で最期を迎えたい。かかりつけ医が「最期となったらこの病院で」と言ってくれている。
-------	--

6. その他感想等

<p>医者の指示で甘いものを好みに食べられないので3度の食事と、週2回のカラオケでは手拍子で参加するのが楽しみ。カラオケの日以外は体操に参加している。</p> <p>以前デイサービスに1度参加した時、他の参加者に風邪をうつされたのが原因で体調が悪化し、かかりつけの病院へ行くことになってから、デイサービスを現在控えていたが、春より再開予定。</p>	
--	--

2. 高齢者共同住宅事業者事例

<事業者ヒアリング結果1>

基本情報

法人格	株式会社	建物・土地の所有	土地・建物とも賃貸
併設事業所	訪問介護、通所介護	他の事業	介護保険サービス
委託業務	宿直員	職員数	常勤5、非常勤9
住宅構造	鉄筋コンクリート造	立地場所	地下鉄徒歩3分、バス停そば

低所得者の入居について

料金について	建物のオーナーと家賃交渉をし、一般の金額(4万)より下げた(36,000円)。
その他の留意点	生活保護申請手続きの手伝い。おにぎりと味噌汁を1日3食210円で提供し、おかずは自分の裁量で用意してもらう。

入居決定まで

介護状態の条件	条件なし(認知症も可)
対応可能な医療管理	胃ろう、在宅酸素、インシュリン、透析(通院)
その他の入居条件	連帯保証者、終末後の残置物引受人、自室の火災保険や家財保険加入
契約書類	建物賃貸借契約書、生活支援サービス契約書、食事提供契約書

部屋の間取りや設備

居室の広さ・設備	1DK28㎡、2DK31㎡ ガスFF、ガス給湯、トイレ、浴室、収納スペース 光熱費は実費負担
共用部分	食堂、談話室、エレベーター

食事の選択、生活支援サービス

食事の提供回数	回数自由選択制(朝260円、昼・夕450円)
医療食	糖尿病食、塩分制限食(きざみ、とろみ、おかゆにも無料で対応)
介護保険外生活援助サービス	居室清掃、洗濯、買い物、レクリエーション、病院への同行、公共料金振込、現金の引き出し同行又は代行

病気や体調不良時の対応

職員の常駐時間	夜間常駐者あり。ヘルパー資格者を一部委託。
緊急時対応	緊急コールシステムあり(月額使用料1,980円)

終末期の対応と退去条件

退去条件	介護度による退去条件はない。
看取り	医療的措置が必要になるまで可能(訪問看護や緊急時対応は提携機関に連絡)

他の入居者や地域住民との交流

住宅内の入居者	定例イベントとして、ボランティアによる気功、そば打ち、生演奏など
地域との交流	町内会に加入し、入居者が自由に町内の催し物に参加することができる。

<事業者ヒアリング結果 2>

基本情報

法人格	有限会社	建物・土地の所有	土地・建物とも賃貸
併設事業所	訪問介護	他の事業	飲食業
委託業務	館内清掃、夜間宿直員	職員数	常勤3、非常勤1
住宅構造	木造3階建	立地場所	市電徒歩10分、バス徒歩5分

低所得者の入居について

料金について	生活保護の入居者（家賃36,000円）の通帳管理をし、支給された暖房費を1年に振り分けて一般の金額（42,000円）との差額を補填。
その他の留意点	連帯保証人のいない入居者も住宅事業者が金銭管理

入居決定まで

介護状態の条件	条件なし（暴力と徘徊以外は対応可）
対応可能な医療管理	胃ろう、在宅酸素、インシュリン、透析（通院）
その他の入居条件	自室の火災保険や家財保険加入
契約書類	建物賃貸借契約書、個人情報に関する同意書

部屋の間取りや設備

居室の広さ・設備	6帖（1名）、照明、暖房、冷蔵庫
共用部分	居間及び食堂、エレベーター、台所1、浴室1、トイレ3、洗面所3、洗濯室2

食事の選択、生活支援サービス

食事の提供回数	館内に1日3食分の献立表を掲示。事前申告して利用（1食500円）
医療食	糖尿病食、腎炎食、塩分制限食
介護保険外生活援助サービス	洗濯、金銭管理、薬の管理、受診付添、行政等処理代行、居室配膳

病気や体調不良時の対応

職員の常駐時間	夜間常駐者1名
緊急時対応	緊急通報システムあり（3,150円）

終末期の対応と退去条件

退去条件	介護度による退去条件はない。入院期間2ヶ月を超えると原則退去。
看取り	医療的措置が必要になるまで可能（訪問看護や緊急時対応は提携機関に連絡）

他の入居者や地域住民との交流

住宅内の入居者	入居者向けのイベントは実施していない。
地域との交流	市内の他のグループの催し物に参加。

<事業者ヒアリング結果 3>

基本情報

法人格	株式会社	建物・土地の所有	土地・建物とも賃貸
併設事業所	通所介護	他の事業	
委託業務	委託なし	職員数	常勤2、非常勤1
住宅構造	鉄骨造	立地場所	地下鉄徒歩10分、バス停5分

低所得者の入居について

料金について	非公表で生保対応料金(36,000円)を設定して個別対応しているが、生保料金の定員はなく、低所得者とそうでない入居者を区別しないようにしている。
その他の留意点	内装や設備等に高額なものを使わず、居室の備品は基本的に入居者が用意。

入居決定まで

介護状態の条件	要介護3まで、認知症は中度まで入居可。
対応可能な医療管理	在宅酸素、透析(通院)
その他の入居条件	身元保証者、終末後の残置物引受人、自室の火災保険や家財保険加入
契約書類	建物賃貸借契約書

部屋の間取りや設備

居室の広さ・設備	1DK18㎡、トイレ、洗面台、収納スペース、暖房
共用部分	食堂、談話室3、大浴室2、ユニットバス5、キッチン

食事の選択、生活支援サービス

食事の提供回数	1日2食(昼・夕)
医療食	(無回答)
介護保険外生活援助サービス	居室清掃、洗濯、買い物、居室配・下膳

病気や体調不良時の対応

職員の常駐時間	夜間常駐者1名
緊急時対応	緊急コールシステムあり

終末期の対応と退去条件

退去条件	要介護度5又は自力歩行困難時、認知症の場合は重度以上
看取り	不可。退去後の入居先を極力紹介するようにしている。

他の入居者や地域住民との交流

住宅内の入居者	季節行事に行事食(雛祭りにちらし寿司等)、ロビーコンサート(不定期)
地域との交流	町内会に加入し、行事の際に入居者に周知。

<事業者ヒアリング結果4>

基本情報

法人格	有限会社	建物・土地の所有	運営者自己所有
併設事業所	訪問介護	他の事業	社会福祉士事務所
委託業務	委託なし	職員数	常勤1、非常勤2
住宅構造	鉄筋コンクリート造	立地場所	地下鉄徒歩1分

低所得者の入居について

料金について	食事サービス（月2万円）の材料費を下げる努力をしている（36,000円）。
その他の留意点	

入居決定まで

介護状態の条件	要介護3程度まで。認知症は他の入居者に迷惑をかけない程度。
対応可能な医療管理	医療行為は行わない。医療行為を行わなくても良ければ入居は可。
その他の入居条件	身元引受人、返還金受取人
契約書類	入居契約書

部屋の間取りや設備

居室の広さ・設備	6.5畳1室 電気・電話代は実費負担。11月～3月暖房費（15,000円）。
共用部分	談話室、食堂16畳、浴室2畳・シャワー室（コイン式）洗濯乾燥機1、共用トイレ10、エレベーター、オートドアカードロックシステム（玄関）

食事の選択、生活支援サービス

食事の提供回数	1日2食（朝・夕） 日・祝は休み
医療食	提供なし
介護保険外生活援助サービス	サービスなし

病気や体調不良時の対応

職員の常駐時間	夜間常駐者1名
緊急時対応	管理人への緊急コールシステムあり

終末期の対応と退去条件

退去条件	介護度による退去条件はない。認知症は迷惑行動など問題行動出現時。
看取り	退去するかは家族に判断を委ねる（看取りの事例あり）

他の入居者や地域住民との交流

住宅内の入居者	入居者同士の交流のためのイベント・行事は実施していない。
地域との交流	町内会に加入している。

<事業者ヒアリング結果5>

基本情報

法人格	株式会社	建物・土地の所有	土地・建物とも賃貸
併設事業所	小規模多機能	他の事業	他の住宅経営（他4件）
委託業務		職員数	常勤1、非常勤7
住宅構造	鉄骨造	立地場所	地下鉄徒歩10分、バス停3分

低所得者の入居について

料金について	中古物件を改装して家賃を抑える（36,000円～）。低所得者だから交通の便が悪く、狭く、日当たりが悪い住まいにならない配慮して物件を選んでいる。
その他の留意点	最近では低所得者が多く、安価な部屋を多数提供する必要性を感じている。

入居決定まで

介護状態の条件	条件なし。認知症も同様。
対応可能な医療管理	胃ろう、在宅酸素、インシュリン、透析（通院）、腹膜透析（居宅）
その他の入居条件	連帯保証者、連帯保証者、終末後の残置物引受人、自室の火災保険加入
契約書類	建賃貸借契約書

部屋の間取りや設備

居室の広さ・設備	ワンルーム22㎡、水洗トイレ、洗面台、クローゼット、くつ箱、防災カーテン、電話・インターネット回線、ガス暖房（光熱費7,000円、11月～4月暖房費12,000円）
共用部分	食堂、浴室、洗面室、ホール、エレベーター

食事の選択、生活支援サービス

食事の提供回数	1日3食（月額36,000円）
医療食	提供なし
介護保険外生活援助サービス	レクリエーション

病気や体調不良時の対応

職員の常駐時間	夜間常駐者2名（併設の小規模多機能型ホーム職員が常駐）
緊急時対応	緊急コールシステムなし

終末期の対応と退去条件

退去条件	介護度、認知症、疾病などによる退去条件はない。
看取り	退去を促すことはしない。看取りの事例2人（末期がん1、肝硬変1）

他の入居者や地域住民との交流

住宅内の入居者	定例イベントとして週1回のお茶会。
地域との交流	町内会に加入して行事参加。逆に町内の人が住宅イベントに参加することも。

<事業者ヒアリング結果6>

基本情報

法人格	株式会社	建物・土地の所有	土地・建物とも賃貸
併設事業所	訪問介護	他の事業	
委託業務	なし	職員数	常勤3、非常勤1
住宅構造	鉄骨造	立地場所	地下鉄徒歩15分、バス停3分

低所得者の入居について

料金について	家賃は一般（45,000円）と生活保護を分けているが、生保の金額に近い年金受給者に対して他の入居者に分からないように生保の家賃にしている。
その他の留意点	

入居決定まで

介護状態の条件	要介護5まで、認知症は重度まで対応可能
対応可能な医療管理	在宅酸素、透析（通院）
その他の入居条件	身元保証者
契約書類	入居契約書、個人情報に関する同意書

部屋の間取りや設備

居室の広さ・設備	約6～8畳（1名）（光熱水・管理費24,000円、暖房費11～3月15,000円）
共用部分	食堂・居間、小型エレベーター、トイレ3、浴室3畳、洗濯機1、室内バリアフリー

食事の選択、生活支援サービス

食事の提供回数	1日3食（月額39,500円）
医療食	塩分制限食
介護保険外生活援助サービス	居室清掃、洗濯、買い物、レクリエーション、金銭管理、病院への同行、銀行や区役所の付き添い

病気や体調不良時の対応

職員の常駐時間	夜間常駐者1名が2度巡回する（施錠しない入居者がほとんど）。
緊急時対応	緊急通報システムなし

終末期の対応と退去条件

退去条件	胃ろうやインシュリンなど、常時医療行為が必要になった時。
看取り	退去の判断は家族やケアマネに委ねる（看取りから葬儀まで出した事例2人）

他の入居者や地域住民との交流

住宅内の入居者	定例イベントとして誕生会や、クリスマス・お正月などの季節行事を実施している。
地域との交流	町内会に加入。

<事業者ヒアリング結果7>

基本情報

法人格	株式会社	建物・土地の所有	土地・建物とも賃貸
併設事業所	居宅介護支援、通所介護	他の事業	介護保険サービス
委託業務	なし	職員数	常勤10、非常勤10
住宅構造	木造2階建	立地場所	バス停まで8分

低所得者の入居について

料金について	グループ内でセントラルキッチンを使用するほか、食費でもコストダウンを図り、家賃を低く設定している（一般38,000円、生保36,000円）。
その他の留意点	入居の際、経済状況を明確に聞き取り、生保の申請が必要な場合は手伝う。

入居決定まで

介護状態の条件	条件なし（認知症は中度まで）
対応可能な医療管理	胃ろう、在宅酸素、インシュリン、透析（通院）、腹膜透析（居宅）
その他の入居条件	連帯保証者、終末後の残置物引受人
契約書類	建物賃貸借契約書

部屋の間取りや設備

居室の広さ・設備	9.4畳（1名）、暖房、トイレ、ミニキッチン（兼洗面所）、電話配線、テレビ配線（BSアンテナ）クローゼット（光熱水・管理費20,000円、暖房費11～5月6,000円）
共用部分	食堂、浴室、洗濯室（コインランドリー1回200円）

食事の選択、生活支援サービス

食事の提供回数	1日3食（月額36,000円）
医療食	糖尿病食、腎炎食、塩分制限食
介護保険外生活援助サービス	レクリエーション

病気や体調不良時の対応

職員の常駐時間	夜間常駐者1名
緊急時対応	緊急通報システムあり

終末期の対応と退去条件

退去条件	介護度による退去条件なし。認知症は迷惑行為や他者への危害を加える場合。
看取り	医師（連携病院）の往診と介護保険サービスとの連携により可能（実施例はない）

他の入居者や地域住民との交流

住宅内の入居者	毎朝2階でのカフェ。年中季節行事を実施（花見や夏の流し料理、収穫祭等）
地域との交流	建物を地域に開放し、地域の人が前述の館内イベントに参加

<事業者ヒアリング結果8>

基本情報

法人格	株式会社	建物・土地の所有	土地・建物とも賃貸
併設事業所	居宅介護支援、訪問介護、通所介護	他の事業	
委託業務	館内清掃、食事の提供	職員数	常勤3、非常勤4
住宅構造	鉄筋コンクリート造3階建	立地場所	バス停徒歩3分

低所得者の入居について

料金について	一般の料金（家賃48,000円）とは別に、非公表で生保対応料金の家賃・管理費を用意している。
その他の留意点	どのような人でも受け入れる心づもりを持って運営している。

入居決定まで

介護状態の条件	条件なし（認知症も可）
対応可能な医療管理	在宅酸素、インシュリン、透析（通院）
その他の入居条件	身元保証者、連帯保証者、自室の火災保険や家財保険加入
契約書類	建物賃貸借契約書、生活支援サービス契約書、食事提供契約書

部屋の間取りや設備

居室の広さ・設備	ワルーム20.40㎡、トイレ、洗面所、照明、暖房、カーゼット（光熱水・管理費35,000円、暖房費11～4月5,000円）電話代実費
共用部分	食堂1、浴室3、談話室3、洗濯室3、エレベーター、全館バリアフリー

食事の選択、生活支援サービス

食事の提供回数	1日3食だが2食も可（3食45,000円、2食39,000円）
医療食	外部委託のため提供なし
介護保険外生活援助サービス	レクリエーション、金銭管理、服薬管理

病気や体調不良時の対応

職員の常駐時間	夜間常駐者1名
緊急時対応	緊急コールシステムあり

終末期の対応と退去条件

退去条件	介護度による退去条件なし。認知症は迷惑行為や他者への危害を加える場合。
看取り	不可。常時医療行為が必要となった場合、家族やケア等と退去について相談。

他の入居者や地域住民との交流

住宅内の入居者	定例イベントとして、館内コンサート。クリスマス会などの季節行事を実施。
地域との交流	町内会に加入して行事参加。逆に町内の人が館内イベントに参加することも。

<事業者ヒアリング結果9>

基本情報

法人格	株式会社	建物・土地の所有	建物内の一部を賃貸
併設事業所		他の事業	
委託業務		職員数	常勤5、非常勤9
住宅構造	鉄筋コンクリート造	立地場所	地下鉄徒歩10分、バス停3分

低所得者の入居について

料金について	一般と生活保護者の料金を別に設定している（家賃・食費・共益費）
その他の留意点	本人や家族に金銭管理をお願いしているが、病院(MSW)の指示で事業者管理の場合も。各個人に合わせて出来ることは何でもすることを心がけている。

入居決定まで

介護状態の条件	要介護2まで。認知症は軽度まで。
対応可能な医療管理	在宅酸素、インシュリン、透析（通院）、腹膜透析（居宅）
その他の入居条件	身元保証者、連帯保証者
契約書類	建物賃貸借契約書、個人情報に関する同意書

部屋の間取りや設備

居室の広さ・設備	9帖ワンルーム バス、トイレ、洗面台、収納スペース、下駄箱、IH電磁調理器 共益費（水道込22,800円）、電気・ガス実費負担
共用部分	食堂、談話室、エレベーター、コインランドリー、オートロック（玄関）

食事の選択、生活支援サービス

食事の提供回数	1日3食（生保36,750円、一般47,250円）
医療食	糖尿病食、塩分制限食
介護保険外生活 援助サービス	居室清掃、洗濯、買い物、レクリエーション、金銭管理（希望者のみ） 最寄公共交通機関や近くの銭湯への送迎、近隣病院への送迎

病気や体調不良時の対応

職員の常駐時間	夜間常駐者1名
緊急時対応	管理人室呼び出し用インターホン設備あり

終末期の対応と退去条件

退去条件	介護度による退去条件はない。認知症による退去条件は中度まで
看取り	可能だが、最後は入院するかの判断は家族に委ねる（事例1人）

他の入居者や地域住民との交流

住宅内の入居者	誕生会、日帰り温泉（年4回）、豆まき・ひなまつり・クリスマス（食事に工夫）
地域との交流	町内会に加入しているが、地域行事への参加なし。

<事業者ヒアリング結果10>

基本情報

法人格	株式会社	建物・土地の所有	土地・建物とも賃貸
併設事業所	訪問介護	他の事業	介護保険サービス
委託業務	委託なし	職員数	常勤8、非常勤2
住宅構造	鉄筋コンクリート造	立地場所	地下鉄徒歩2分、バス停1分

低所得者の入居について

料金について	家賃 54,000 円だが、非公表で生保対応料金 (36,000 円) を設定している (差額を住宅負担とし、住宅経営の介護保険サービス利用での補填を期待)。
その他の留意点	生保、低所得者について社内では口にせず差別もしないことを心がけている。

入居決定まで

介護状態の条件	条件なし。認知症は重度まで
対応可能な医療管理	胃ろう、在宅酸素、インシュリン、透析 (通院)、腹膜透析 (居宅)
その他の入居条件	身元保証者、連帯保証者、残置物引取人、自室の火災保険・家財保険
契約書類	建物賃貸借契約書、個人情報に関する同意書

部屋の間取りや設備

居室の広さ・設備	ワンルーム 18.25 m ² 、暖房、トイレ、洗面台、IH 電磁調理器 共益費 (23,000 円)、電話・電気実費負担
共用部分	食堂 (カマ・図書コーナー)、談話室、エレベーター、コインランドリー、大浴場、介護浴室 2

食事の選択、生活支援サービス

食事の提供回数	1日3食、事前申出で欠食可 (日割計算)
医療食	塩分制限食
介護保険外生活 援助サービス	居室清掃、洗濯、買い物、レクリエーション、金銭管理 (規定あり) 1時間 1,200 円で介護保険外身体介護サービスにも対応

病気や体調不良時の対応

職員の常駐時間	夜間常駐者 1 名 (ヘルパー有資格者)
緊急時対応	居室の電話は緊急通報装置も兼ねている (宿直室・管理室・事務室直通)。

終末期の対応と退去条件

退去条件	特記すべき退去条件はない。認知症は他者への危害を加えない限り可能。
看取り	可能 (事例なし)。最後の判断は家族や主治医等の関係者に委ねる。

他の入居者や地域住民との交流

住宅内の入居者	映画鑑賞毎週、カマ週 2 回、茶会月 1 回、リハビリ体操週 4 回、他は季節行事
地域との交流	町内会に加入して行事参加。逆に地域の人が館内イベントに参加することも。