

# サービス付き高齢者向け住宅に関する アンケート調査の結果報告

2013年10月

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

高齢者住宅研究会

# 目 次

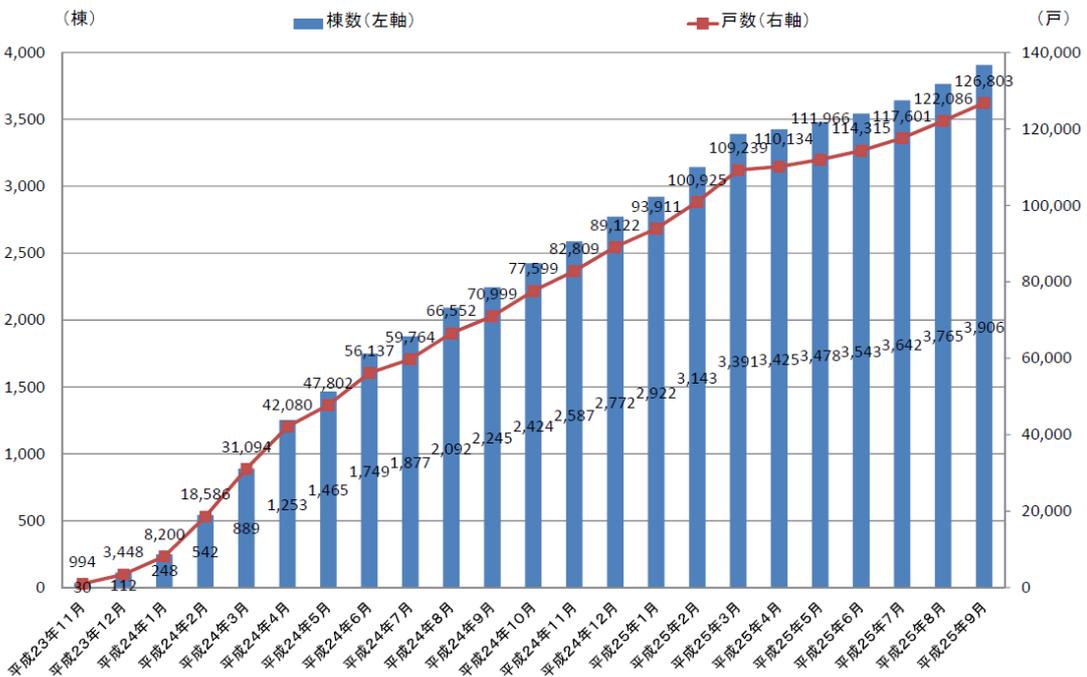
1. はじめに	1
2. 調査の概要	2
3. 回答者プロフィール	2
4. アンケート集計結果	3
(1) 高齢者住宅全般に関して	3
(2) サービス付き高齢者向け住宅(サ付き住宅)に関して	5
(3) 老人ホームなどに入るための準備について	13
5. まとめと考察	14
6. 添付資料	15
(1) アンケート用紙	15
(2) 「サービス付き高齢者向け住宅」の概要について (「サービス付き高齢者向け住宅情報提供システム」HPから抜粋)	17

# 1. はじめに

高齢社会を迎え、現在さまざまな高齢者住宅が供給されている。有料老人ホーム、特別養護老人ホームなどが思い浮かぶが、制度変更や新しい政策に伴って実に複雑で多種多様な形態となっており、その内容が消費者にはあまり理解されていないように思われる。

2011年10月に「高齢者住まい法」が改正され、「サービス付き高齢者向け住宅」制度が10年間で60万戸供給の目標を掲げてスタートした。2013年9月末現在で、全国の登録戸数は12万6,000戸を超え、事業者への補助金や税制の優遇制度などもあって、様々な業種からの参入が話題となっている。テレビや雑誌などで紹介されることも多く、名称の認知度は高まっているが、一方で、消費者の期待に即した内容の住宅の供給になっているのだろうか。私たち高齢者住宅研究会は、「サービス付き高齢者向け住宅」調査の第一歩として、一般の消費者の意識や理解、どのような期待を持っているのかなどについてアンケート調査を実施した。

## サービス付き高齢者向け住宅の登録状況(H25.9末時点)



出所：サービス付き高齢者向け住宅情報提供システム ホームページ

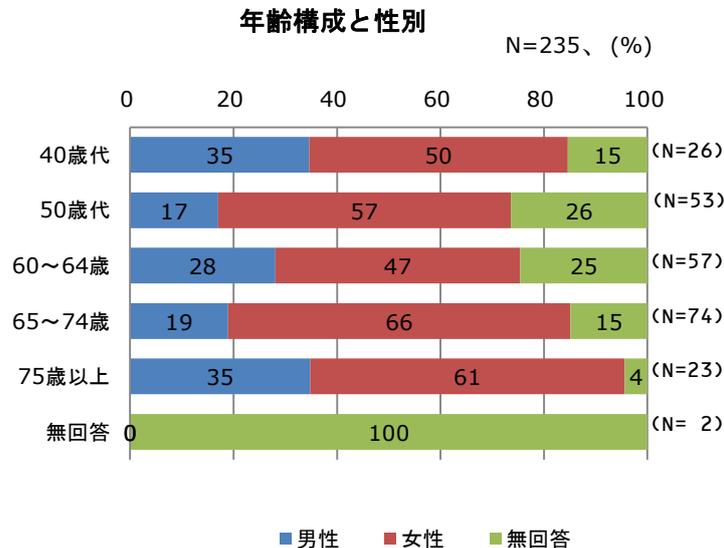
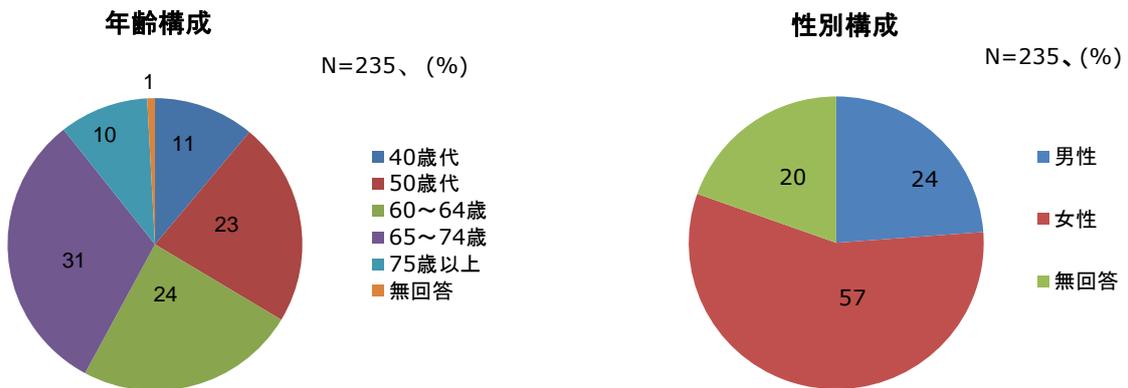
「サービス付き高齢者向け住宅登録状況（平成25年9月末時点）」

※報告書中の表記：本報告書では集計結果の数値を小数点以下第1位で四捨五入しているため、各回答の合計が100%に一致しないことがある。

## 2. 調査の概要

調査目的	「サービス付き高齢者向け住宅」に対して、消費者がどのようなイメージを抱いているか、また、どのように理解しているかを把握するため
調査内容	(1) 高齢者住宅全般に関して (2) サービス付き高齢者向け住宅（サ付き住宅）に関して (3) 老人ホームなどに入るための準備について
調査期間	2013年6月～7月
調査対象者	40歳以上の消費者
配布・回収方法	手渡し、郵送、メール、ファックス
回収数	235票
回答方式	無記名、選択肢方式 + 一部自由記述方式

## 3. 回答者プロフィール



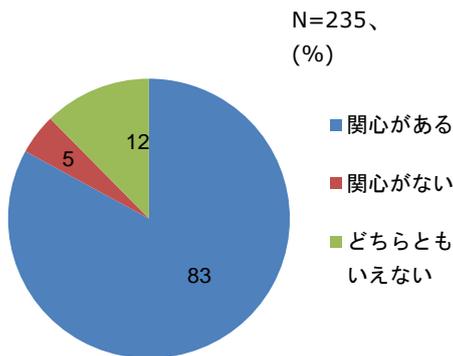
## 4. アンケート集計結果

### (1) 高齢者住宅全般に関して

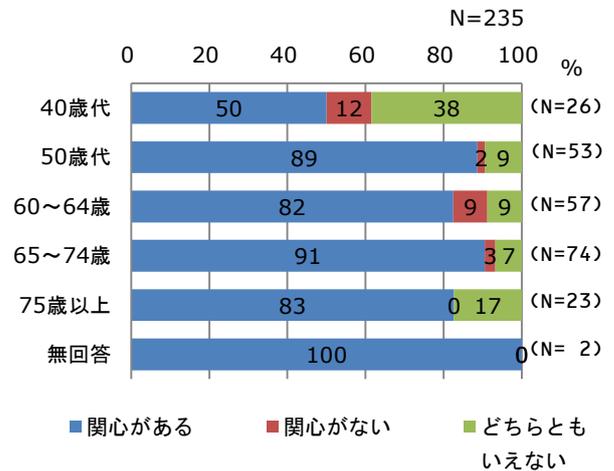
#### Q1 あなたは高齢者住宅に関心がありますか？

高齢者住宅に関心があると回答した人は8割を超えている。年齢別にみると50歳代以上は各年代とも80%以上が関心を示している。

高齢者住宅に関心がありますか



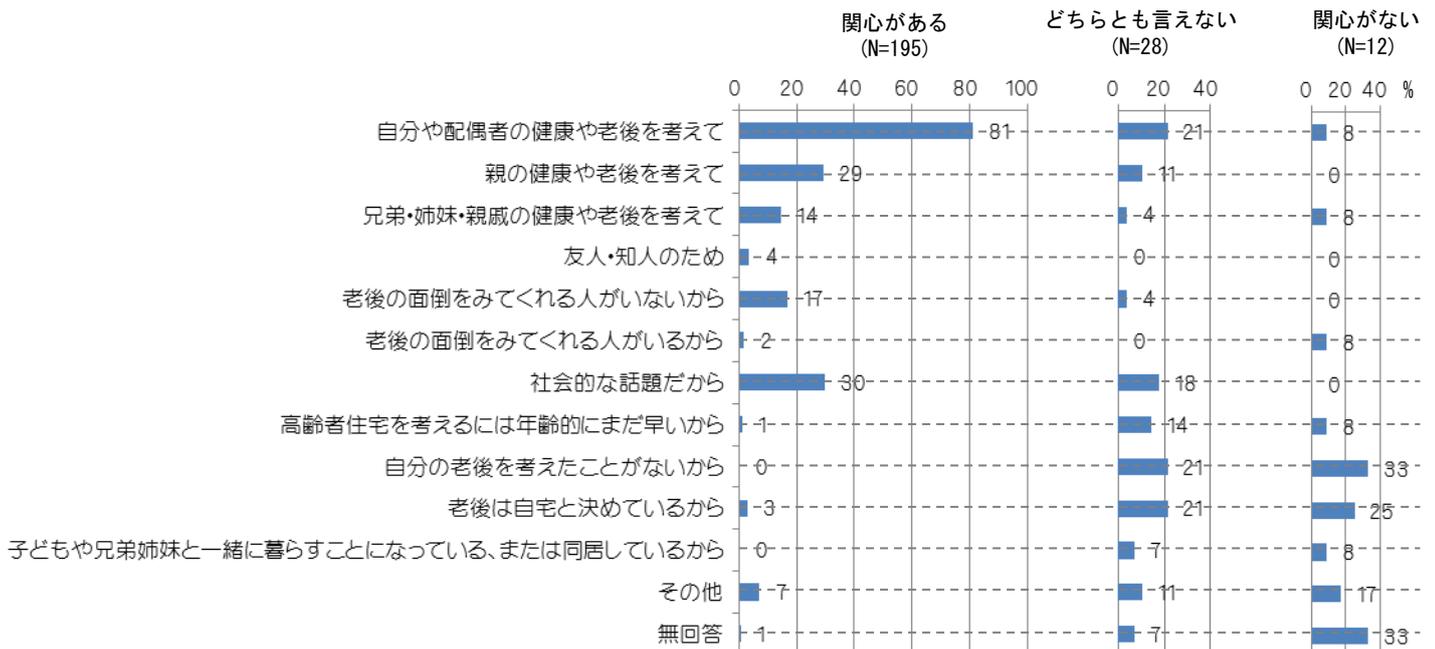
高齢者住宅に関心がありますか(年齢別)



#### Q1-1 そのように選んだ理由は何ですか？(該当するところにすべて○印)

高齢者住宅に関心がある回答者では、「自分や配偶者の健康や老後を考えて」が81%と最も多く、「社会的な話題だから」(30%)、「親の健康や老後を考えて」(29%)と続いている。一方、「どちらともいえない」、「関心がない」と回答した人は、「自分の老後を考えてことがない」(それぞれ21%、33%)、「老後は自宅と決めている」(それぞれ21%、25%)を理由として挙げている。

そのように選んだ理由は何ですか？(該当するところにすべて○)

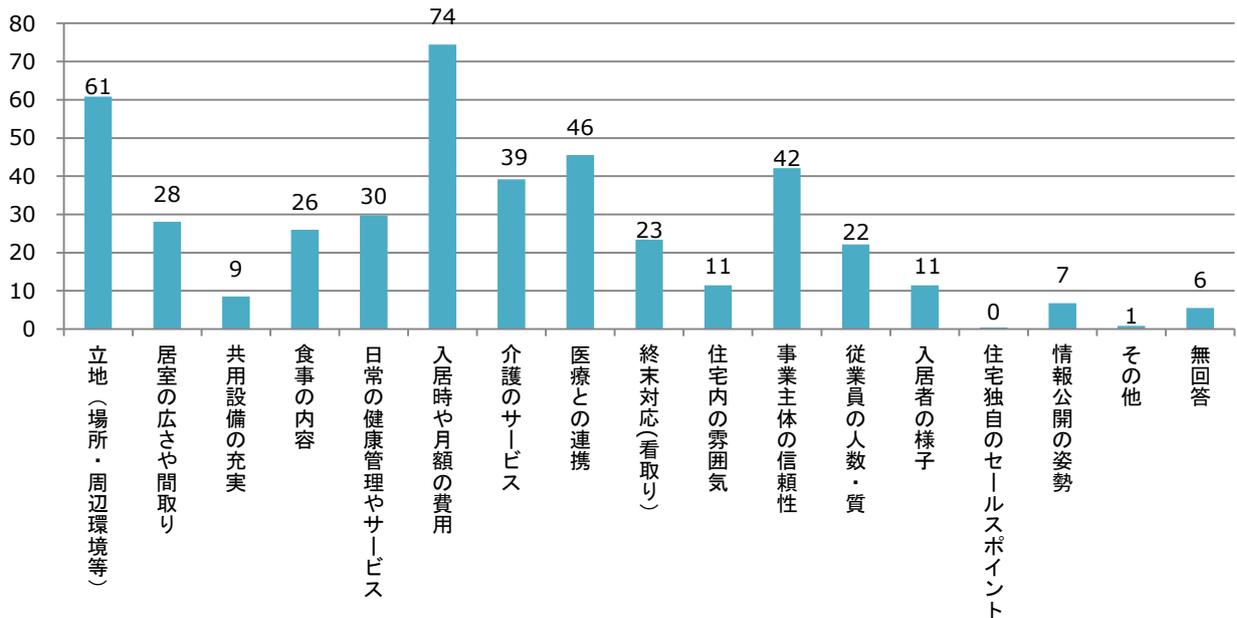


**Q2 あなたが高齢者住宅を選ぶ場合、重視することは何ですか？（〇印は5つまで）**

全体で見ると「費用」が一番重視されており（74%）、次に場所や周辺環境等の「立地」が重視されている（61%）。また、「医療との連携」（46%）、「事業主体の信頼性」（42%）を選んでいる人の割合も高い。これら4つの項目を年齢別にみると、「費用」はいずれの年代でも65%以上と高い割合であるものの、年齢が上がるにつれて割合が低くなっている。一方、「立地」や「事業主体の信頼性」は、年齢が上がるとともにおおむね高くなっている。「医療との連携」は、65～74歳が53%ともっとも高い。

**あなたが高齢者住宅を選ぶ場合、重視することはなんですか？（〇印は5つまで）**

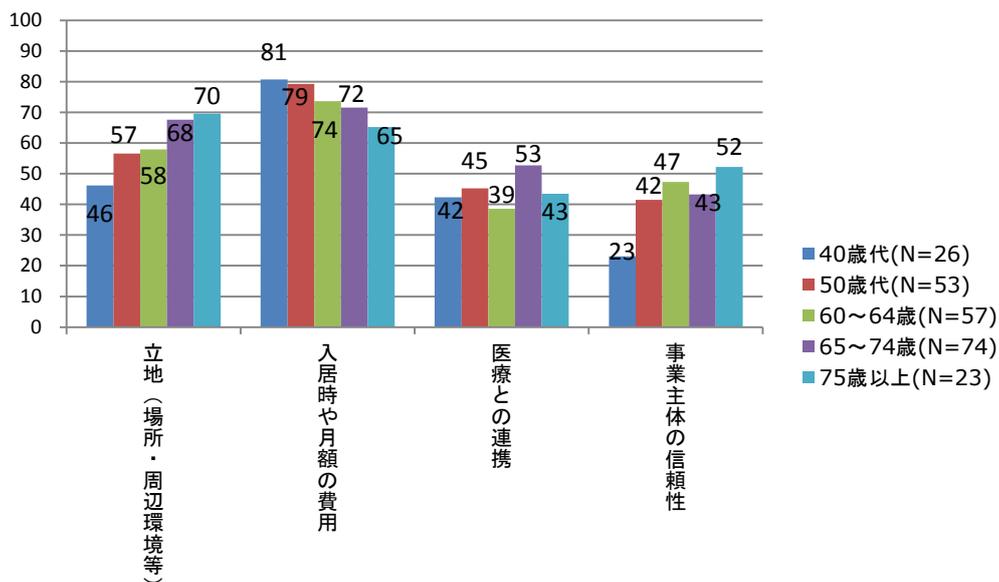
N=235、(%)



**あなたが高齢者住宅を選ぶ場合、重視することはなんですか？（印は5つまで）**

**（主な4項目 年齢別）**

N=235、(%)



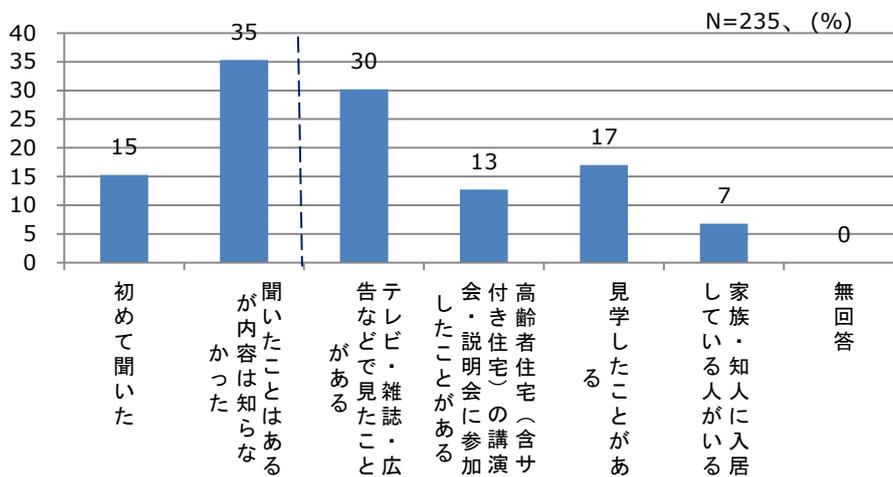
## (2) サービス付き高齢者向け住宅(以下 サ付き住宅)に関して

### Q3 あなたは「サ付き住宅」を知っていましたか？(該当するところに全て○印)

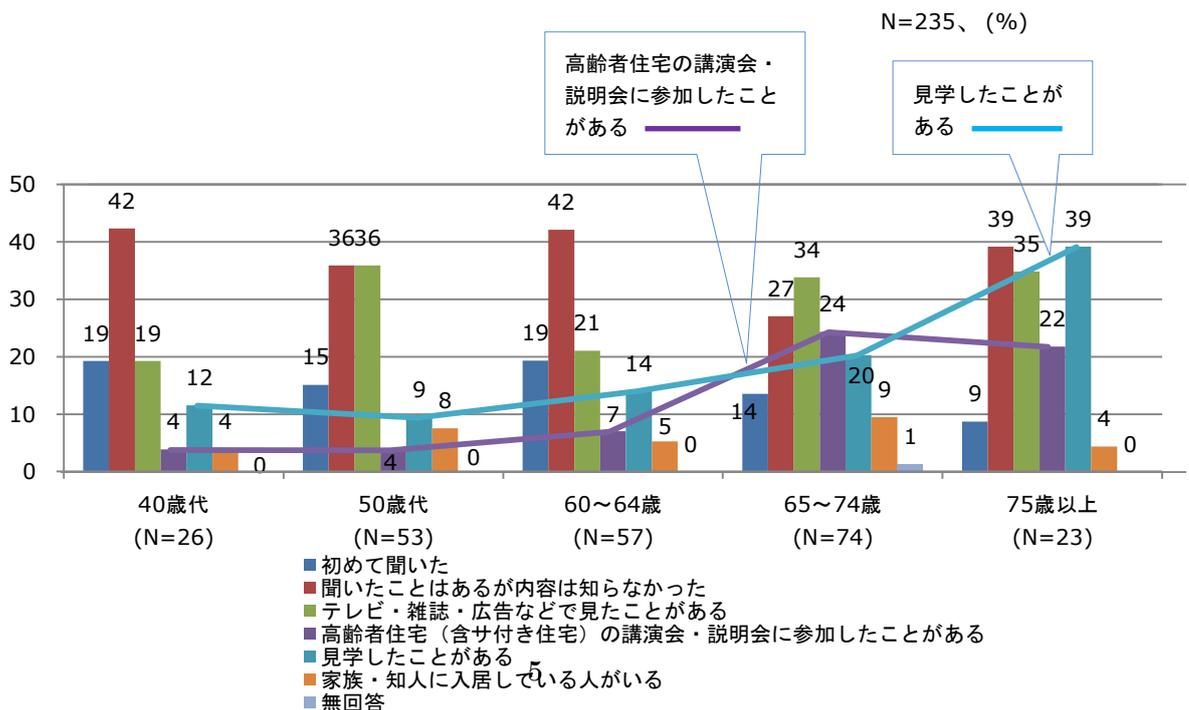
「サ付き住宅」について「初めて聞いた」と答えた人は15%、「聞いたことはあるが内容は知らなかった」は35%で、合わせて111人(47%)であった。これに対し、「テレビ、雑誌、広告などで見たことがある」(30%)、「見学したことがある」(17%)や、講演会・説明会に参加したことがある(13%)、「家族・知人に入居している人がいる」(7%)と続き、「サ付き住宅」に関する何らかの情報や知識があると考えられる人は合わせて123人(52%)であった。今後の分析において情報や知識の有無による違いをみるため、前者を「情報や知識のない人」、後者を「情報や知識のある人」のグループとした。(無回答1人はグループ分けから除外した。)

年代が高くなるほど「講演会・説明会に参加したことがある」あるいは「見学したことがある」との回答が大幅に増え、75歳以上では39%が「見学したことがある」と答えている。

あなたはサ付き住宅を知っていましたか？(該当するところに全て○)



あなたはサ付き住宅を知っていましたか？(該当するところに全て○)

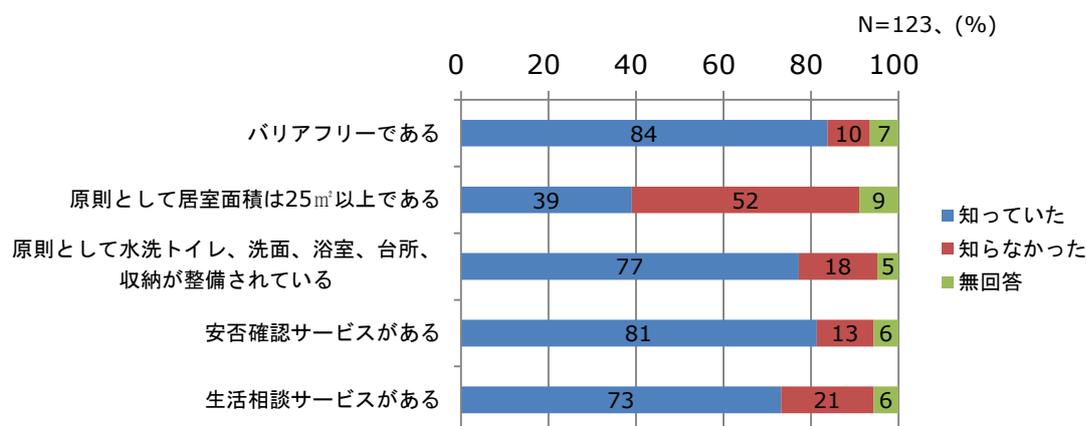


### Q3-1 あなたは「サ付き住宅」の次の項目を知っていましたか？

「サ付き住宅」として登録するには、バリアフリーであること、原則として居室面積は25㎡以上で、各専用部分に、台所、水洗便所、収納設備、洗面設備、浴室を備えたものであること、ケアの専門家が少なくとも日中は建物に常駐し、安否確認サービスや生活相談サービスを提供することなどの条件がある。サ付き住宅についてQ3で「情報や知識がある」と分類したグループに対し、これら条件について知っているかどうかをたずねた。

バリアフリーであることは84%、サ付き住宅の必須のサービスである安否確認サービスは81%、生活相談サービスは73%と知っている人の割合が高かった。これに対し、居室面積が原則25㎡以上であることを知っている人は39%であり、52%の人が知らなかったと回答している。

#### あなたはサ付き住宅の次の項目を知っていましたか？



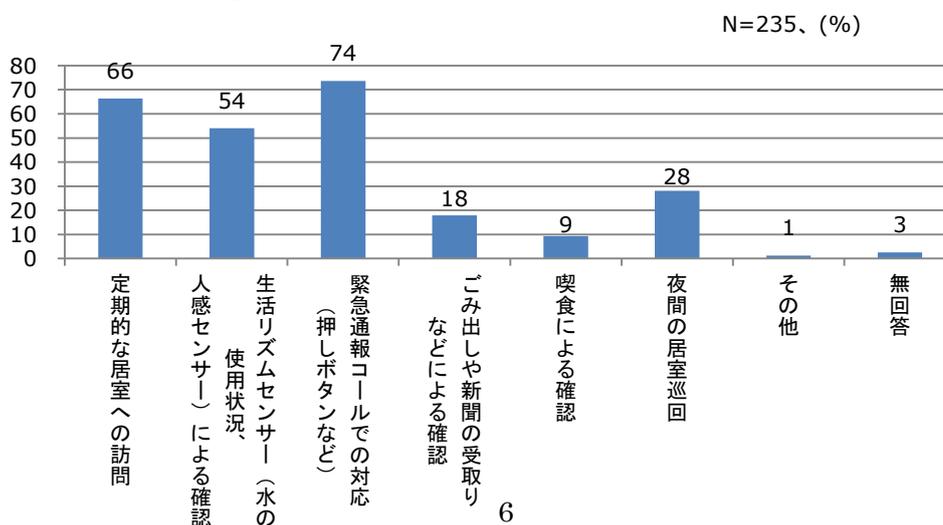
### Q4 「サ付き住宅」についての次の項目についてのあなたの『イメージ』をお知らせください。

「サービス付き高齢者住宅」の概要（添付資料(2)参照）をアンケート用紙に添付し、Q4についてはこれを見ることによって「サービス付き高齢者住宅」にどのようなイメージを抱いたのかを調査した。

#### Q4-1) 「安否確認サービス」とはどのようなサービスだと思いますか。(〇は3つまで)

「安否確認サービス」は「緊急通報コールでの対応」(74%)、「定期的な居室への訪問」(66%)、「生活リズムセンサーによる確認」(54%)の割合が高く、これらによるサービスとイメージされている。

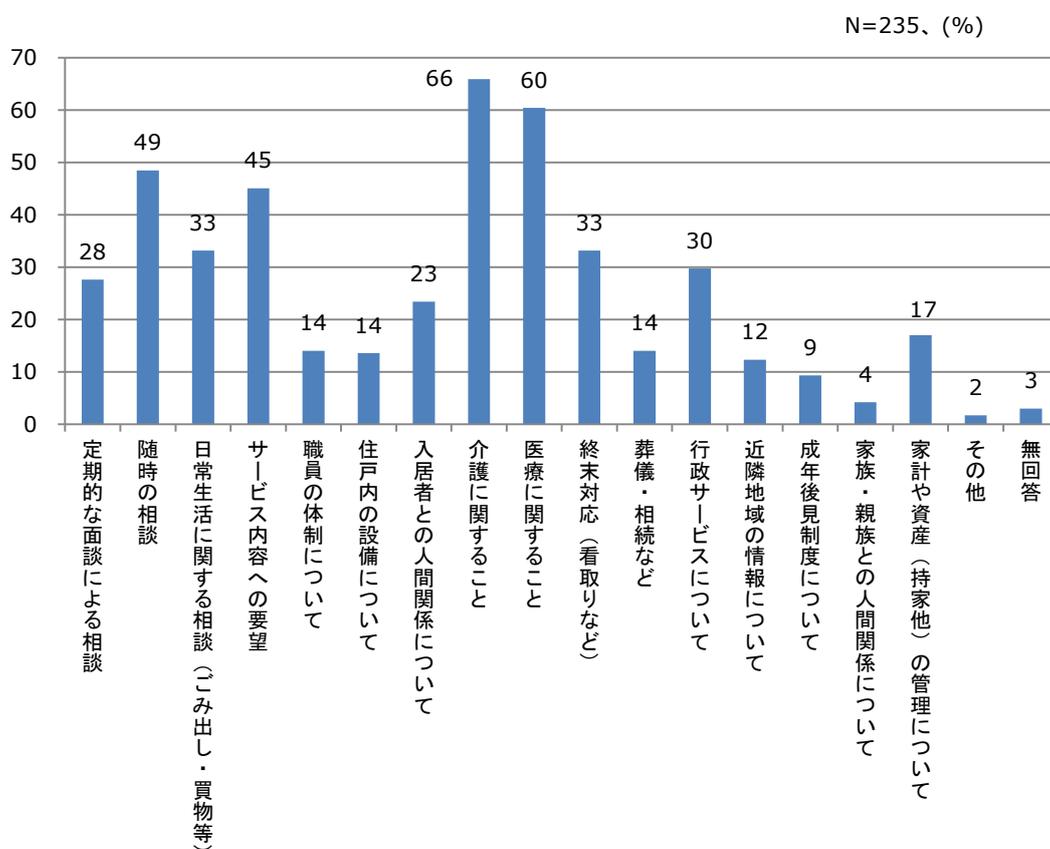
#### 「安否確認サービス」とはどのようなサービスだと思いますか (〇は3つまで)



#### Q4-2) 「生活相談サービス」ではどのようなことを相談したいと思いますか。(〇はいくつでも)

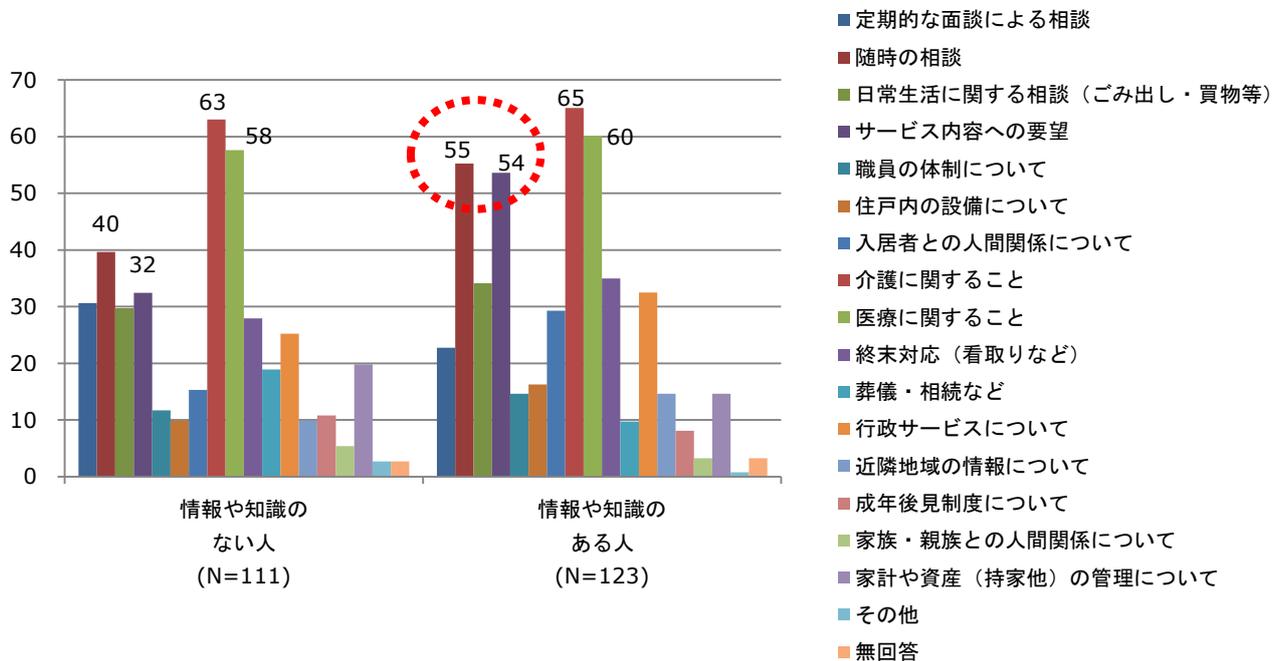
相談したいことは、「介護」(66%)、「医療」(60%)、「終末対応」(33%)と、身体や健康に関することが多く、次いで「随時相談」(49%)、「サービス内容への要望」(45%)、「日常生活(ゴミ出し・買い物等)」(33%)と、日々の生活に関することが多くなっている。情報や知識の有無でみると、身体や健康に関することは両者ともに60%前後と高いが、情報や知識がある回答者は「随時の相談」(55%)や「サービス内容への要望」(54%)が、情報や知識のない回答者(それぞれ40%、32%)に比べて多くなっている。

「生活相談サービス」ではどのようなことを相談したいと思いますか

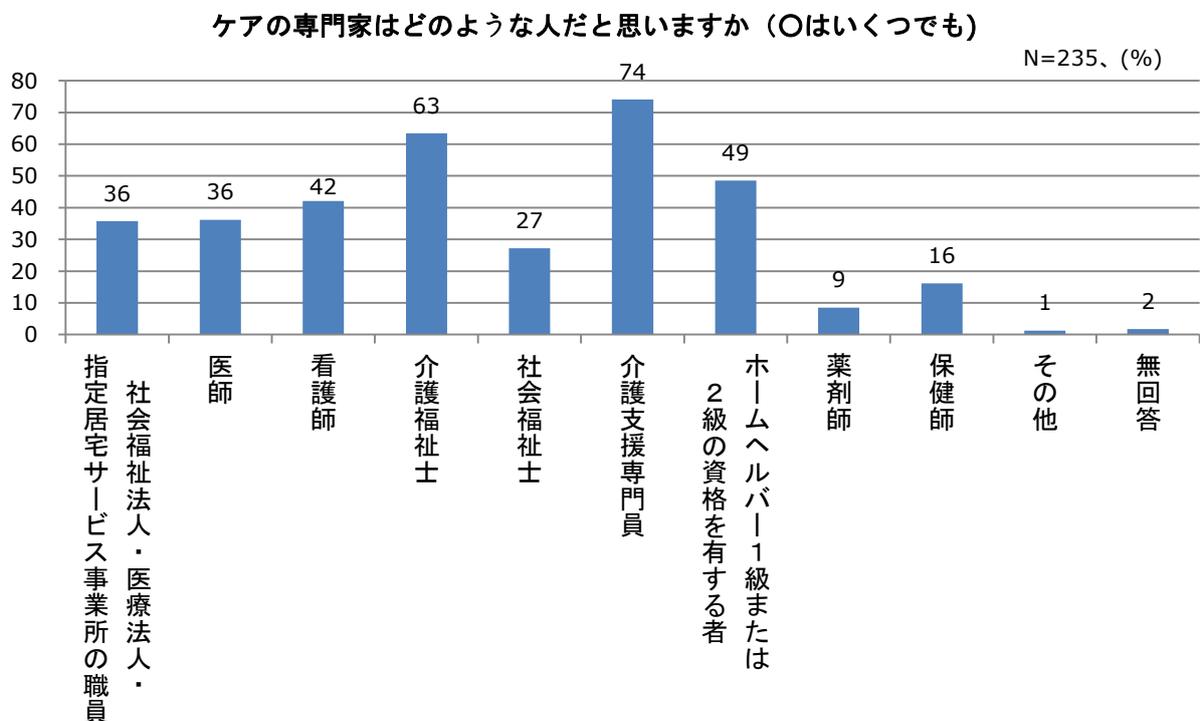


「生活相談サービス」ではどのようなことを相談したいと思いますか（〇はいくつでも）

N=234、(%)



Q4-3) ケアの専門家とはどのような人だと思いますか。（〇はいくつでも）



ケアの専門家として「介護支援専門員<sup>1</sup>」を選択した人が74%と最も多い。次いで「介護福祉士」(63%)、「ホームヘルパー」(49%)と続いている。

#### Q4-4) ~15) 各サービスについてのイメージ

「医療サービスの連携がある」との回答が70%、「緊急時はすぐ来てくれる」は69%、「夜間の従業員配置がある」は61%、「健康管理サービスは含まれている」は59%と身体や健康、緊急性に関する項目が高い割合となっている。費用については、有料老人ホームと比べて「入居時の費用」や「月々の費用」は「安いと思う」は、それぞれ43%と40%、「高いと思う」は21%と24%で、費用があまりかからないとイメージされている。「情報が入手し難い」は45%と高くなっている。

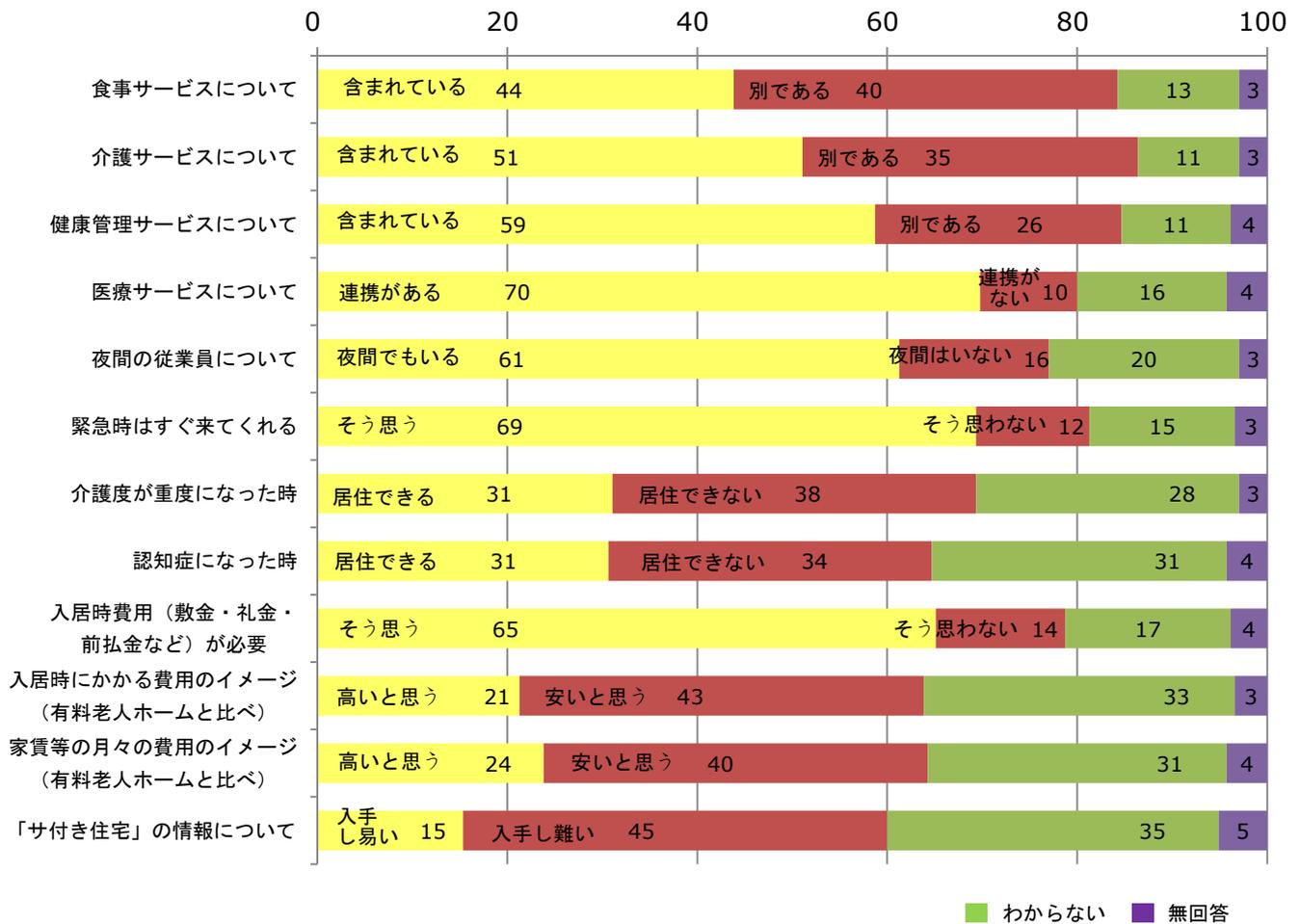
一方、情報や知識の有無でイメージが目立って差があった項目をみると、「介護サービス」については情報や知識のない人は66%が「含まれている」と回答したのに対して、情報や知識のある人は51%が「別である」と回答している。「介護が重度になった時」では前者は33%が「居住できる」と回答しているが、後者は46%が「居住できない」と回答している。「入居時にかかる費用」では後者の「安いと思う」が50%と高くなっている。

---

<sup>1</sup> アンケート用紙の、4-3)の選択肢で⑥介護支援専門員と⑩ケアマネジャーが重複していたため、集計では両方の回答数を合計した。

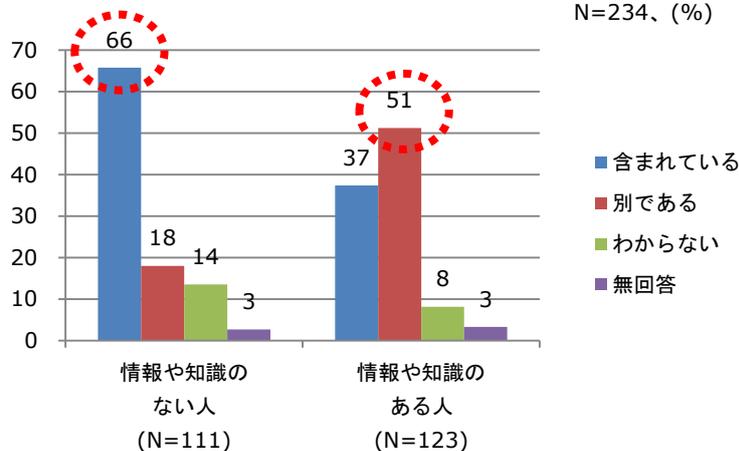
次の項目についてあなたのサ付き住宅についての『イメージ』をお知らせください

N=235、(%)

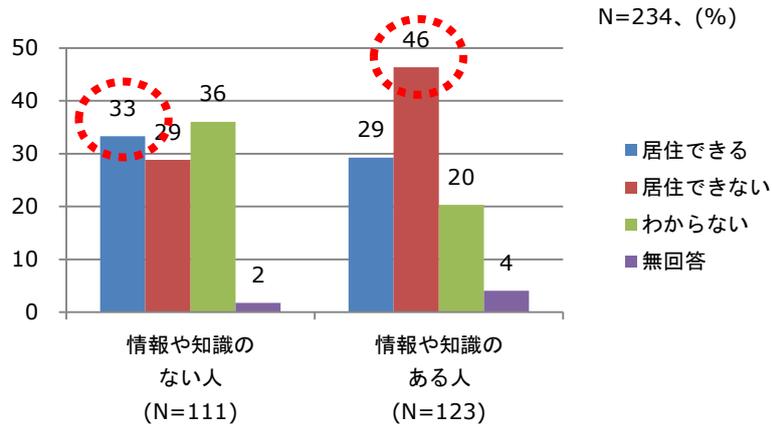


介護サービスについて（情報や知識の有無別）

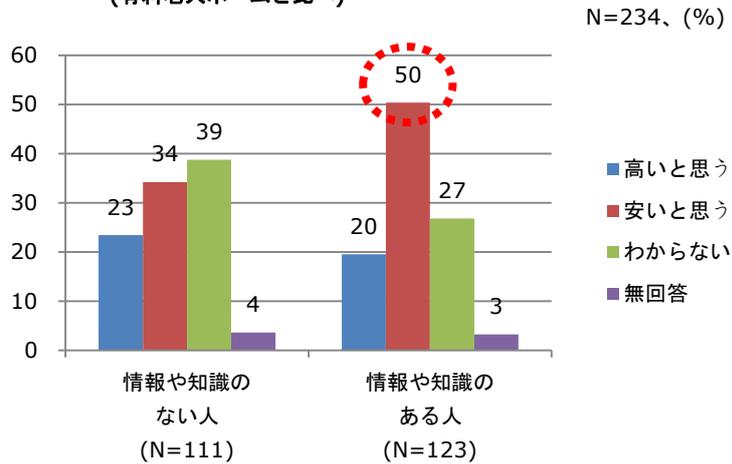
N=234、(%)



### 介護が重度になった時（情報や知識の有無別）



### 入居時にかかる費用のイメージ（情報や知識の有無別） （有料老人ホームと比べ）



**Q5 サ付き住宅についての不明点、期待することなどについての意見 (N=89、自由記載)**

サ付き住宅については、安心してずっと住み続けられるところとしての期待が大きく、介護や医療サービスが必要になった場合や終末期の対応、事業者の経営の安定性についての関心が高い。一方、比較対照するためのわかりやすい情報がほしい、様々な高齢者住宅の違いがよくわからない、費用が高いとの声も多かった。

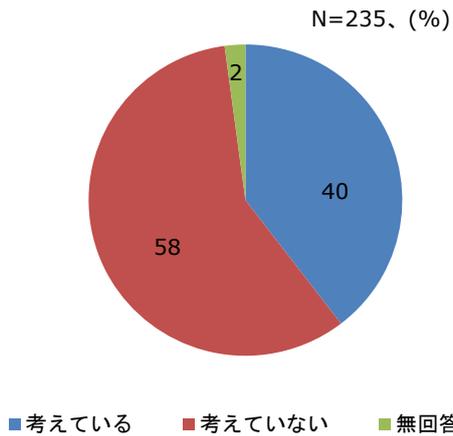
	分類	主な内容	件数
1	事業者	・事業者の安定経営を希望するが、良し悪しがわからない。	5
		・経営が傾いた時にはどうなるのか。	1
		・抜き打ち検査するなど厳しくしてほしい。	1
2	サービス	・介護度が高くなっても住み続けられるかどうか。	15
		・良質なサービスが受けたいが、基準が無く曖昧で心配。	5
		・安心して暮らせるようなサービスを希望。	5
		・終末対応はしてくれるのか。	4
		・重度になった場合、次の移り住み先（介護施設）まで考えてもらえるのか。	1
		・医療サービスも受けたい。	1
3	情報	・比較対照しやすい、わかりやすい情報がほしい。	12
		・料金とパフォーマンスのバランスをどのように把握したらいいかわからない。	2
		・一元化された情報・相談窓口がほしい。	2
4	制度	・いろいろな高齢者住宅の分類がよくわからない。	6
		・有料老人ホームとサ付き住宅はどう違うのかわからない。	5
		・各地域で選択できるようなサ付きができてほしい。	3
		・第三者機関のチェックはあるのだろうか。	1
5	費用	・価格を下げしてほしい。	4
		・財力がある人のためのものだろうかと感じる。	3
		・将来的にどのくらい費用が必要になるのだろうか。	3
		・年金で利用できることが希望。	2

### (3) 老人ホームなどに入るための準備について

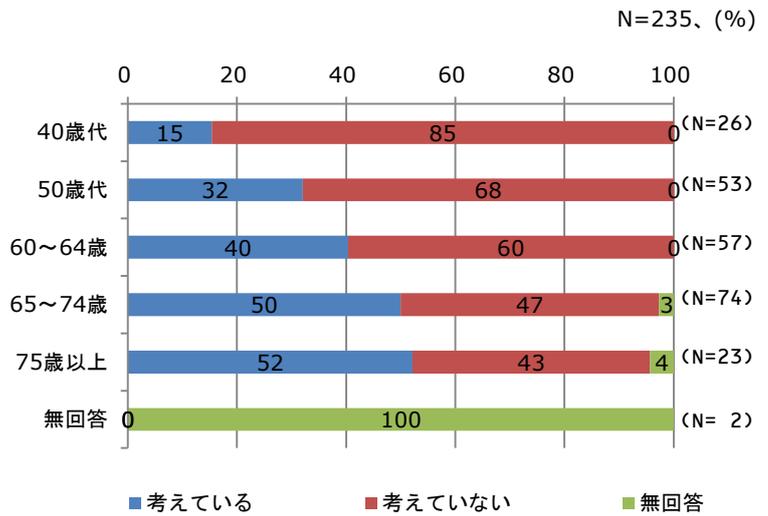
#### ○ 老人ホームなどに入るための費用の準備をえていますか。

年齢が高いほど費用の準備を考えている人の割合が高くなっている。

老人ホームなどに入るための費用の準備をえていますか



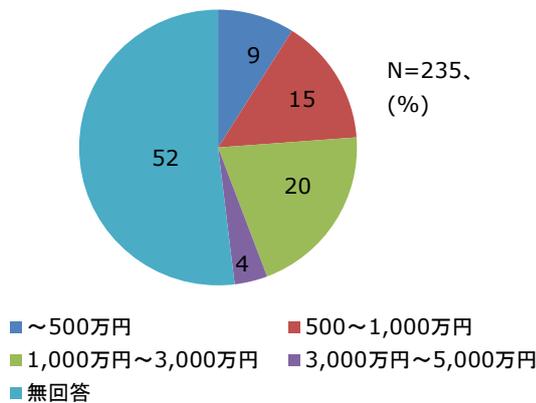
老人ホームなどに入るための費用の準備をえていますか(年齢別)



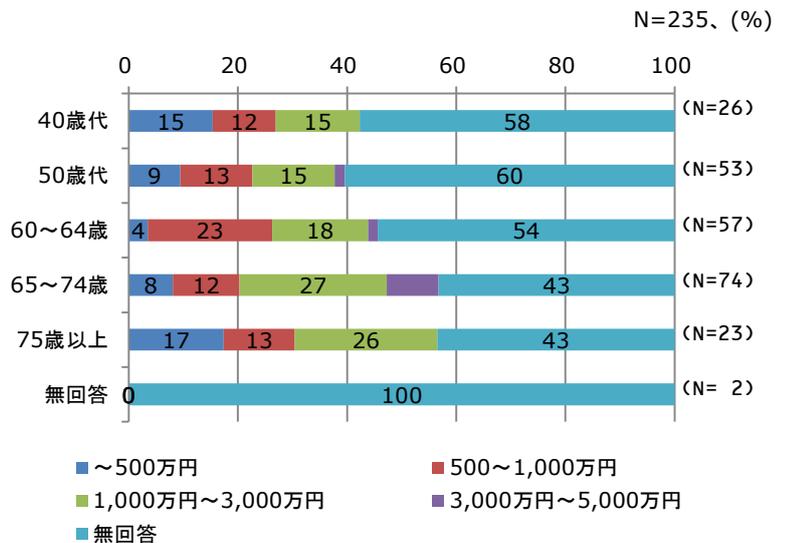
#### ○ その費用はどれくらいですか。

老人ホームなどに入るための費用については500~1,000万円が15%、1,000~3,000万円が20%となっている。

その費用はどれくらいですか



その費用はどれくらいですか(年齢別)



## 5. まとめと考察

調査からわかったのは、消費者は高齢者住宅に「安心して生活できること」を期待しているということである。安心の生活のために、「住まい」（ハード）だけでなく、ソフト（生活支援や介護、医療サービス）、経営の安定性（＝提供するサービスの持続性）も欠かせないとして、消費者は心配している。ところが、事業者の広報や、サ付き住宅登録制度の情報では不十分で、消費者は、もっとわかりやすい情報や相談先を求めているが、入手には困難を感じている。また、サ付き住宅のサービスの登録条件について、消費者の期待やイメージとの隔たりが大きいこともわかった。「ケアの専門家」がだれなのか、「安否確認や生活相談サービス」については、法律等でサービスの具体的な細かい内容やサービスの具体的な提供方法・レベルまでは定めていないので、事業者に任される部分が大きく、そこに消費者の期待とのギャップが広がっている。さらに、費用面でも、有料老人ホームよりは費用がかからないとの認識はあるが、価格がもっと下がってほしいとの期待がある。

我が国の高齢者住宅制度では、住宅政策と福祉政策の混在によってさまざまな名称の高齢者住宅が存在し、介護保険制度との絡みもあり、一層複雑で、私たち消費者にはとても分かりにくいものとなっている。そのようなわかりにくさを解消することも、サービス付き高齢者向け制度の創設にあたっては目的とされていたものの、今回の調査のQ5の自由回答からもわかるように、消費者は、従来からある有料老人ホームとの違いをはじめとして依然として制度についてはわかりにくいと感じている。

「サ付き住宅」に関する消費者の目線での調査研究や情報提供は十分とは言えない。私たち高齢者住宅研究会は、今回のアンケート調査の結果を踏まえ、サ付き住宅の実態など、さらに調査研究活動を深めていきたいと考えている。

以上

## 6. 添付資料

### (1) アンケート用紙

2013年6月  
NACS 高齢者住宅研究会

#### サービス付き高齢者向け住宅に関するアンケート

##### 1 高齢者住宅全般に関して

【Q1】あなたは高齢者住宅(有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅、特別養護老人ホームなど)に関心がありますか？あてはまる番号を○で囲んでください。

- 1) 関心がある                      2) 関心がない                      3) どちらともいえない

【Q1-1】そのように選んだ理由は何ですか？(該当するところに全て○印)

- 1) 自分や配偶者の健康や老後を考えて                      2) 親の健康や老後を考えて  
3) 兄弟、姉妹、親戚の健康や老後を考えて                      4) 友人・知人のため  
5) 老後の面倒を見てくれる人がいない                      6) 老後の面倒を見てくれる人がいるから  
7) 社会的な話題だから                      8) 高齢者住宅を考えるには年齢的にまだ早い  
9) 自分の老後を考えたことがない                      10) 老後は自宅と決めている  
11) 子供や兄弟姉妹と一緒に暮らすことになっている、または同居している  
12) その他 (                      )

【Q2】あなたが高齢者住宅を選ぶ場合、重視することは何ですか？(○印は5つまで)

- 1) 立地(場所、周辺環境等)                      2) 居室の広さや間取り                      3) 共用設備の充実                      4) 食事の内容  
5) 日常の健康管理やサービス                      6) 入居時や月額費用                      7) 介護のサービス                      8) 医療との連携  
9) 終末対応(看取り)                      10) 住宅内の雰囲気                      11) 事業主体の信頼性                      12) 従業員の人数・質  
13) 入居者の様子                      14) 住宅独自のセールスポイント                      15) 情報公開の姿勢                      16) その他(                      )

##### 2 サービス付き高齢者向け住宅(以下 サ付き住宅)に関して

【Q3】あなたはサ付き住宅を知っていましたか？(該当するところに全て○印)

- 1) はじめて聞いた  
2) 聞いたことはあるが内容は知らなかった  
3) テレビ、雑誌、広告などで見たことがある  
4) 高齢者住宅(含サ付き住宅)の講演会・説明会に参加したことがある  
5) 見学したことがある  
6) 家族・知人に入居している人がいる

Q4 にお進みください

Q3-1、にお進み  
ください

【Q3-1】Q3 で③～⑥に○をした方にお伺いします。「サ付き住宅」についての下記項目について知っていましたか？あてはまるところに○印をして下さい。

- 1) バリアフリーである                      …… ①知っていた                      ②知らなかった  
2) 原則として居室面積は25㎡以上である                      …… ①知っていた                      ②知らなかった  
3) 原則として水洗トイレ、洗面、浴室、台所、  
収納が装備されている                      …… ①知っていた                      ②知らなかった  
4) 安否確認サービスがある                      …… ①知っていた                      ②知らなかった  
5) 生活相談サービスがある                      …… ①知っていた                      ②知らなかった

【Q4】 全員お答えください。同封の「サービス付き高齢者向け住宅」の概要を読み、次の項目についてのあなたの『イメージ』をお知らせください。

- 1) 「安否確認サービス」とはどのようなサービスだと思いますか。(〇は3つまで)
  - ①定期的な居室への訪問      ②生活リズムセンサー（水の使用状況、人感センサー）による確認
  - ③緊急通報コールでの対応（押しボタンなど）      ④ごみ出しや新聞の受取りなどによる確認
  - ⑤喫食による確認      ⑥夜間の居室巡回      ⑦その他（      ）
- 2) 「生活相談サービス」ではどのようなことを相談したいと思いますか。(〇はいくつでも)
  - ①定期的な面談による相談      ②随時の相談      ③日常生活に関する相談（ごみ出し・買物等）
  - ④サービス内容への要望      ⑤職員の体制について      ⑥住戸内の設備について
  - ⑦入居者との人間関係について      ⑧介護に関すること      ⑨医療に関すること
  - ⑩終末対応（看取りなど）      ⑪葬儀・相続など      ⑫行政サービスについて
  - ⑬近隣地域の情報について      ⑭成年後見制度について      ⑮家族・親族との人間関係について
  - ⑯家計や資産（持家その他）の管理について      ⑰その他（      ）
- 3) ケアの専門家とはどのような人だと思いますか。(〇はいくつでも)
  - ①社会福祉法人・医療法人・指定居宅サービス事業所の職員      ②医師      ③看護師      ④介護福祉士
  - ⑤社会福祉士      ⑥介護支援専門員      ⑦ホームヘルパー1級または2級の資格を有する者
  - ⑧薬剤師      ⑨保健師      ⑩ケアマネジャー      ⑪その他（      ）
- 4) 食事サービスについて      ……      ①含まれている      ②別である      ③分からない
- 5) 介護サービスについて      ……      ①含まれている      ②別である      ③分からない
- 6) 健康管理サービスについて      ……      ①含まれている      ②別である      ③分からない
- 7) 医療サービスについて      ……      ①連携がある      ②連携がない      ③分からない
- 8) 夜間の従業員について      ……      ①夜間でもいる      ②夜間はいない      ③分からない
- 9) 緊急時はすぐ来てくれる      ……      ①そう思う      ②そう思わない      ③分からない
- 10) 介護度が重度になった時      ……      ①居住できる      ②居住できない      ③分からない
- 11) 認知症になった時      ……      ①居住できる      ②居住できない      ③分からない
- 12) 入居時費用(敷金・手数料・前払金など)が必要……①そう思う      ②そう思わない      ③分からない
- 13) 入居時にかかる費用のイメージ(有料老人ホームと比べ)…①高いと思う      ②安いと思う      ③分からない
- 14) 家賃等の月々の費用のイメージ(有料老人ホームと比べ)…①高いと思う      ②安いと思う      ③分からない
- 15) 「サ付き住宅」の情報について ……………①入手し易い      ②入手し難い      ③分からない

【Q5】 サ付き住宅についての不明点、期待することなど、なんでも結構ですのご意見などお聞かせください。

【最後に、あなたご自身についておたずねします】

1)年齢 : ①40 歳代    ②50 歳代    ③60～64 歳    ④65～74 歳    75 歳以上	2)性別 : ①男    ②女
3)老人ホームなどに入るための費用の準備を考えていますか ①考えている      ②考えていない	4)その費用はどれくらいですか（差支えなければお願いします） ①～500 万円      ②500～1,000 万円      ③1,000～3,000 万円 ④3,000～5,000 万円      ⑤5,000 万円～

～～～ ご協力ありがとうございました ～～～

## (2)「サービス付き高齢者向け住宅」の概要について

(「サービス付き高齢者向け住宅情報提供システム」HPから抜粋)

**概要** サービス付き高齢者向け住宅 って何ですか?

**「サービス付き高齢者向け住宅」とは、  
高齢者単身・夫婦世帯が  
安心して居住できる賃貸等の住まいです。**



平成23年の「高齢者の居住の安定確保に関する法律(高齢者住まい法)」の改正により創設された登録制度です。

高齢者にふさわしいハード	安心できる見守りサービス
<ul style="list-style-type: none"><li>● バリアフリー構造</li><li>● 一定の面積、設備</li></ul>	ケアの専門家による <ul style="list-style-type: none"><li>● 安否確認サービス</li><li>● 生活相談サービス</li></ul>

**1** 登録は、都道府県・政令市・中核市が行い、事業者へ指導・監督を行います。  
**2** 家賃やサービスなど住宅に関する情報が開示されることにより、自らのニーズにあった住まいの選択が可能となります。  
(サービス付き高齢者向け住宅では、安否確認・生活相談サービス以外の介護・医療・生活支援サービスの提供・連携方法について様々なタイプがあります。)

国土交通省・厚生労働省が所管する「高齢者住まい法」の改正により、平成23年10月から登録がスタートしました。

危険や不便が少ないハード面の安心、高齢者だからこそ必要なサービスを充実させたソフト面の安心、さらに地方公共団体が登録、指導・監督を行うという安心、このように多くの「安心」を備えていることが「サービス付き高齢者向け住宅」の特長です。

[詳細はこちら](#)

# サービス付き高齢者向け住宅に関する アンケート調査の結果報告

2013年10月

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会  
高齢者住宅研究会 代表 古江郁子

(e-mail : furuei@nifty.com)

禁複製・転載