

平成 30 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分)

特別養護老人ホームにおける更なるサービスの  
提供の在り方に関する調査研究事業  
報 告 書

平成 31 年 3 月

株式会社 日本総合研究所



**特別養護老人ホームにおける更なるサービスの  
提供の在り方に関する調査研究事業  
報告書  
目次**

第1章	本事業の実施概要	1
1.	本事業の背景と目的	1
2.	本事業の実施方法	2
第2章	既存ルールの整理	4
1.	本章の目的	4
2.	簡易調査・整理の結果	4
①	入居者向けサービスに係る関連法令・通知	4
②	地域住民向けサービスに係る関連法令・通知	9
③	その他の関連法令・通知	10
第3章	アンケート調査結果	13
1.	施設向け調査	13
①	アンケート調査概要	13
②	調査結果	14
	<b>特別養護老人ホーム入居者に対する様々なサービスの提供実態</b>	14
(1)	入居者に対するサービスの提供実態(概ね過去5年以内の提供実績)	14
(2)	現在、提供していないサービスの今後の提供意向や過去の検討状況	34
(3)	サービス提供の理由・きっかけ	37
(4)	サービスを実施してよかった点	40
(5)	検討したが、導入に至らなかった理由	45
(6)	以前提供していたが、提供をやめてしまった理由	49
(7)	今後、提供していきたいサービス(自由回答結果)	52
(8)	ニーズ把握のための取組	59
(9)	ニーズ把握にあたっての課題	65
	<b>特別養護老人ホーム等の資源を活かした地域住民に対する様々なサービスの提供実態</b>	67
(10)	特別養護老人ホームならびに併設の事業所等の設備・人員・ノウハウ等を活かした地域住民向けのサービス提供実態(概ね過去5年以内の提供実績)	67
(11)	地域住民向けに提供したことがないサービスの今後の提供意向	82
(12)	地域住民向けサービス提供の理由・きっかけ	85
(13)	地域住民向けサービスを実施してよかった点	90
(14)	地域住民向けに検討したが、導入に至らなかったサービス	93
(15)	地域住民向けに以前、提供したことがあるがやめてしまったサービス	96
(16)	地域住民向けに今後提供していきたいサービス	100
(17)	地域住民のニーズや地域の課題を把握するための取組み	105
(18)	地域住民のニーズや地域の課題把握に当たっての課題	108
(19)	居室のタイプ	109

(20)	施設の定員数(ショートステイ含む) .....	110
(21)	回答施設の事業開始時期 .....	111
(22)	併設された事業所(あてはまるもの全て、複数回答) .....	112
(23)	回答施設が所属する法人の他の特別養護老人ホーム運営数 .....	113
③	入居者向けサービスにおけるクロス分析 .....	114
(1)	地域区別にみた提供サービス .....	114
(2)	施設規模別にみた提供サービス .....	121
(3)	開設時期別にみた提供サービス .....	128
(4)	法人規模別にみた提供サービス .....	135
④	地域住民向けサービスにおけるクロス分析 .....	142
(1)	地域区別にみた提供サービス .....	142
(2)	施設規模別にみた提供サービス .....	147
(3)	開所時期別にみた提供サービス .....	152
(4)	併設事業所別にみた提供サービス .....	157
(5)	法人の規模別にみた提供サービス .....	162
2.	入居者ご家族向け調査 .....	167
①	アンケート調査概要 .....	167
②	調査結果 .....	168
(1)	(特別養護老人ホームに入居している家族が)利用したことがあるサービス .....	168
(2)	(家族から見て)「実施してくれてよかった、うれしかった」と感じたサービス(自由回答) .....	171
(3)	(家族から見て)「実施してほしい」と思うサービス(自由回答) .....	180
(4)	(家族から見て)「自分らしい暮らし」の実現度 .....	188
(5)	(家族から見て)「自分らしい暮らし」の実現度 .....	188
(6)	回答者の続柄 .....	189
(7)	入居されている方の要介護度 .....	190
③	クロス分析 .....	191
(1)	「自分らしい暮らし」の実現度とサービス利用状況のクロス集計 .....	191
(2)	「要望を聞いてくれているか」とサービス利用状況のクロス集計 .....	191
第4章	調査結果のまとめと示唆 .....	196
1.	調査結果のまとめ .....	196
2.	調査結果からの示唆 .....	199
参考資料	.....	200
1.	アンケート調査票(施設) .....	200
2.	アンケート調査票(家族) .....	228
3.	地域区分 .....	231

## 第1章 本事業の実施概要

### 1. 本事業の背景と目的

特別養護老人ホームを含め、介護が必要な高齢者が入居する住まい・施設を取り巻く環境は大きく変化しつつある。介護付き有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅等、様々な住まいの形態が増えており、高齢者から見た選択肢は豊かになっている。

団塊世代の高齢化が進む中、高齢者のニーズはより多様なものとなり、住まい・施設サービスに求められるものは今後ますます、多様化・高度化していくことが予想される。

特別養護老人ホームにおいても、入居者一人ひとりが、人生の最終段階まで、より自分らしく暮らしていくため、より一層、多様なニーズへの対応が求められると考えられる。

また、特別養護老人ホームを取り巻く地域では、「可能な限り住み慣れた地域で、自分らしい暮らしを人生の最期まで続けることができるよう」に、地域包括ケアシステムの構築に向けた取組みが進められている。そのような中で、各種の設備、介護に関わる人材やノウハウを持つ特別養護老人ホームには、地域包括ケアシステムの中核として、各地域の課題やニーズに対して、様々な役割が期待されていると言える。

一方、深刻化する人材不足を含め、特別養護老人ホームの運営・経営を取り巻く環境は厳しくなっていることも事実である。こうした中で、上記のような入居者ならびに地域住民の多様なニーズに対応するためには、乗り越えるべき様々なハードル・課題が存在することが想定される。

そこで、特別養護老人ホームがそれぞれの創意工夫で入居者や地域住民の多様なニーズにどのように対応しているか、また、対応に向けた課題としてどのようなことがあるかを明らかにし、今後の特別養護老人ホームの運営のあり方の検討や支援の施策検討に資する基礎資料とすることが本調査研究の目的である。

## 2. 本事業の実施方法

本事業では上記の目的を達するために、次のような内容の調査・検討を行った。

### (1) 検討委員会の設置・運営

事業の各種検討を円滑かつ効果的なものとするために、特別養護老人ホームにおける多様なサービスに関する有識者、実務者からなる検討委員会を設置・運営し、調査の進め方、調査内容、成果物の内容等について適宜確認・助言を得る形で進めた。検討委員会は計4回実施した。

回	実施日	検討事項
第一回	平成30年11月21日(水)	調査研究の進め方について
第二回	平成30年12月25日(火)	施設向け・家族向けアンケート内容について
第三回	平成31年3月1日(金)	アンケート調査の分析、ヒアリング調査について
第四回	平成31年3月19日(火)	調査結果とりまとめについて

検討委員会委員(五十音順・敬称略) ○:委員長

氏名	所属先・役職名
池田 武俊	大牟田市保健福祉部健康福祉推進室 室長
小泉 立志	公益社団法人全国老人福祉施設協議会 副会長
七種 秀樹	一般社団法人日本介護支援専門員協会 副会長
千葉 正展	独立行政法人福祉医療機構経営サポートセンター シニアリサーチャー
○栃本 一三郎	上智大学総合人間科学部社会福祉学科 教授

(オブザーバー)

厚生労働省老健局高齢者支援課

### (2) 関連法令等の簡易調査・整理

特別養護老人ホームにおける多様なサービスについて検討するにあたり、関連する法令・通知を調査した。特別養護老人ホームにおいては、社会福祉法やその他関連法令によって、提供が義務付けられているサービスや、提供してもよいサービス、反対に提供してはいけないサービスが規定されている。また、その他日常生活費の受領など、介護保険の範囲外のサービスでも一部対価の受領が認められている。

後述のアンケート調査の設計や結果の分析・整理の前提とするべく、これらの関連法令・通知の内容を確認、整理した。

### (3)施設向けおよび家族向けのアンケート調査の実施

特別養護老人ホームにおける入居者向けの多様なサービス並びに地域住民向けのサービスの提供実態、提供にあたっての課題等を確認するために、特別養護老人ホームに対する郵送アンケート調査を実施した。

また、入居者のニーズの代弁者として、特別養護老人ホームに入居する方の家族に対してもアンケート調査を行った。家族向けアンケートは特別養護老人ホーム向けアンケート調査の対象先施設に、入居者家族への回答依頼、アンケート票の回収をご協力いただく形で実施した

### (4)ヒアリング調査の実施

(3)のアンケート調査結果並びに新聞・雑誌等の公開情報等から、入居者並びに地域住民に対して、特徴的な取り組みを実施していると考えられる特別養護老人ホームに対して、取り組みの背景・きっかけ、取り組みにおける課題等に関して、ヒアリング調査を実施した。ヒアリング対象先は次の通りである。

ヒアリング先対象施設(五十音順)

ヒアリング対象先	所在地
アットホーム博多の森	福岡県福岡市
延寿苑	福岡県大牟田市
大阪好意の庭	大阪府柏原市
さくら	岩手県奥州市
さんすい園	兵庫県三田市
サンフレンズ	福岡県大牟田市
第二成法苑つむぎ	大阪府八尾市
天光園たちばな	福岡県大牟田市
平塚富士白苑	神奈川県平塚市
森城	沖縄県沖縄市

## 第2章 既存ルールの整理

### 1. 本章の目的

本調査研究の目的は、特別養護老人ホームが、入所者へのケアやサービスの充実、地域貢献の役割を強化する目的で、更なるサービス(保険外サービス等含む)を提供していくにあたり、実態・ニーズの把握、サービス提供において必要な考え方について整理・検討することにある。

一方で、特別養護老人ホームにおいては、社会福祉法やその他関連法令によって、提供が義務付けられているサービスや、提供してもよいサービス、反対に提供してはいけないサービスが規定されている。また、その他日常生活費の受領など、介護保険の範囲外のサービスでも一部対価の受領が認められている。

本章では、特別養護老人ホームにおいて、提供が求められているサービス、提供してもよいことになっているサービス、反対に提供が明文上禁じられているサービスについて関連法令・通知を整理し、後述のアンケート調査の結果を理解するための前提を確認する。

### 2. 簡易調査・整理の結果

#### ① 入居者向けサービスに係る関連法令・通知

特別養護老人ホーム(指定介護老人福祉施設)は、「指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準」において、「入浴、排せつ、食事等の介護、相談及び援助、社会生活上の便宜の供与その他の日常生活上の世話、機能訓練、健康管理及び療養上の世話」の提供が求められている。

平成 11 年厚生省令第 39 号「指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準」(抜粋)

(基本方針)

第一条の二 指定介護老人福祉施設は、施設サービス計画に基づき、可能な限り、居宅における生活への復帰を念頭に置いて、入浴、排せつ、食事等の介護、相談及び援助、社会生活上の便宜の供与その他の日常生活上の世話、機能訓練、健康管理及び療養上の世話を行うことにより、入所者がその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるようにすることを旨とするものでなければならない。

(介護)

第十三条 介護は、入所者の自立の支援及び日常生活の充実に資するよう、入所者の心身の状況に応じて、適切な技術をもって行われなければならない。

2 指定介護老人福祉施設は、一週間に二回以上、適切な方法により、入所者を入浴させ、又は清しきしなければならない。

3 指定介護老人福祉施設は、入所者に対し、その心身の状況に応じて、適切な方法により、排せつの自立について必要な援助を行わなければならない。

4 指定介護老人福祉施設は、おむつを使用せざるを得ない入所者のおむつを適切に取り替えないなければならない。

5 指定介護老人福祉施設は、褥瘡が発生しないよう適切な介護を行うとともに、その発生を予防するための体制を整備しなければならない。

6 指定介護老人福祉施設は、入所者に対し、前各項に規定するもののほか、離床、着替え、整容等の介護を適切に行わなければならない。

7 指定介護老人福祉施設は、常時一人以上の常勤の介護職員を介護に従事させなければならない。

8 指定介護老人福祉施設は、入所者に対し、その負担により、当該指定介護老人福祉施設の従業者以外の者による介護を受けさせてはならない。

(食事)

第十四条 指定介護老人福祉施設は、栄養並びに入所者の心身の状況及び嗜好を考慮した食事を、適切な時間に提供しなければならない。

2 指定介護老人福祉施設は、入所者が可能な限り離床して、食堂で食事を摂ることを支援しなければならない。

(社会生活上の便宜の提供等)

第十六条 指定介護老人福祉施設は、教養娯楽設備等を備えるほか、適宜入所者のためのレクリエーション行事を行わなければならない。

2 指定介護老人福祉施設は、入所者が日常生活を営むのに必要な行政機関等に対する手続について、その者又はその家族において行うことが困難である場合は、その者の同意を得て、代わって行わなければならない。

3 指定介護老人福祉施設は、常に入所者の家族との連携を図るとともに、入所者とその家族との交流等の機会を確保するよう努めなければならない。

4 指定介護老人福祉施設は、入所者の外出の機会を確保するよう努めなければならない。

(機能訓練)

第十七条 指定介護老人福祉施設は、入所者に対し、その心身の状況等に応じて、日常生活を営むのに必要な機能を改善し、又はその減退を防止するための訓練を行わなければならない。

(健康管理)

第十八条 指定介護老人福祉施設の医師又は看護職員は、常に入所者の健康の状況に注意し、必要に応じて健康保持のための適切な措置を採らなければならない。

ただし、特別養護老人ホームは入所者に対し、その負担により、当該指定介護老人福祉施設の従業者以外の者による介護を受けさせてはならない。一方で、後述の通り介護以外の理美容等は外部業者への依頼が一般的である。

平成 11 年 3 月 31 日厚生省令第 39 号「指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準」(抜粋)

### 第十三条

8 指定介護老人福祉施設は、入所者に対し、その負担により、当該指定介護老人福祉施設の従業者以外の者による介護を受けさせてはならない。

また、指定介護福祉施設(特別養護老人ホーム)は、指定介護福祉施設サービスにおいて提供される便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに係る費用であって、その入所者に負担させることが適当と認められるもの(以下「その他の日常生活費」)について利用料を受領できる。

平成 11 年 3 月 31 日厚生省令第 39 号「指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準」(抜粋)

第九条 指定介護老人福祉施設は、法定代理受領サービス(中略)に該当する指定介護福祉施設サービスを提供した際には、入所者から利用料(中略)の一部として、当該指定介護福祉施設サービスについて同条第二項に規定する厚生労働大臣が定める基準により算定した費用の額(中略)から当該指定介護老人福祉施設に支払われる施設介護サービス費の額を控除して得た額の支払を受けるものとする。

2 指定介護老人福祉施設は、法定代理受領サービスに該当しない指定介護福祉施設サービスを提供した際に入所者から支払を受ける利用料の額と、施設サービス費用基準額との間に、不合理な差額が生じないようにしなければならない

指定介護老人福祉施設は、前二項の支払を受ける額のほか、次に掲げる費用の額の支払を受けることができる。

3 指定介護老人福祉施設は、前二項の支払を受ける額のほか、次に掲げる費用の額の支払を受けることができる。

一 食事の提供に要する費用(法第五十一条の三第一項の規定により特定入所者介護サービス費が入所者に支給された場合は、同条第二項第一号に規定する食費の基準費用額(同条第四項の規定により当該特定入所者介護サービス費が入所者に代わり当該指定介護老人福祉施設に支払われた場合は、同条第二項第一号に規定する食費の負担限度額)を限度とする。)

二 居住に要する費用(法第五十一条の三第一項の規定により特定入所者介護サービス費が入所者に支給された場合は、同条第二項第二号に規定する居住費の基準費用額(同条第四項の規定により当該特定入所者介護サービス費が入所者に代わり当該指定介護老人福祉施設に支払われた場合は、同条第二項第二号に規定する居住費の負担限度額)を限度とする。)

- 三 厚生労働大臣の定める基準に基づき入所者が選定する特別な居室の提供を行ったことに伴い必要となる費用
- 四 厚生労働大臣の定める基準に基づき入所者が選定する特別な食事の提供を行ったことに伴い必要となる費用
- 五 理美容代
- 六 前各号に掲げるもののほか、指定介護福祉施設サービスにおいて提供される便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに係る費用であって、その入所者に負担させることが適当と認められるもの

特別養護老人ホームにおける「その他の日常生活費」には、入居者等の希望による日常生活に必要なものの提供や教養娯楽に必要なものの他、健康管理費や預り金の出納管理に係る費用、私物の洗濯代等が含まれる。入居者等に一律に提供する物品・サービス等に係る費用は含まれない。

「各サービス種類ごとの「その他の日常生活費」の具体的な範囲について」平成 12 年 3 月 30 日老企第 54 号「通所介護等における日常生活に要する費用の取扱いについて」別紙(抜粋)

(5) 介護福祉施設サービス、介護保健施設サービス及び介護療養施設サービス

① 入所者又は入院患者(以下「入所者等」という。)の希望によって、身の回り品として日常生活に必要なものを施設が提供する場合に係る費用

② 入所者等の希望によって、教養娯楽として日常生活に必要なものを施設が提供する場合に係る費用

③ 健康管理費(インフルエンザ予防接種に係る費用等)

④ 預り金の出納管理に係る費用

⑤ 私物の洗濯代

(6) 留意事項

① (1)から(5)の①に掲げる「身の回り品として日常生活に必要なもの」とは、一般的に要介護者等の日常生活に最低限必要と考えられる物品(例えば、歯ブラシや化粧品等の個人用の日用品等)であって、利用者等の希望を確認した上で提供されるものをいう。したがって、こうした物品を事業者又は施設がすべての利用者に対して一律に提供し、すべての利用者からその費用を画一的に徴収することは認められないものである。

② (1)、(2)及び(5)の②に掲げる「教養娯楽として日常生活に必要なもの」とは、例えば、事業者又は施設がサービスの提供の一環として実施するクラブ活動や行事における材料費等が想定されるものであり、すべての利用者又は入所者に一律に提供される教養娯楽に係る費用(共用の談話室等にあるテレビやカラオケ設備の使用料等)について、「その他の日常生活費」として徴収することは認められないものである。

④ 介護福祉施設サービス、介護保健施設サービス及び介護療養施設サービスの入所者等並びに短期入所生活介護及び短期入所療養介護の利用者のおむつに係る費用については、保険給付の対象とされていることから、おむつ代を始め、おむつカバー代及びこれらに係る洗濯代等おむつに係る費用は一切徴収できないことに留意すること。

⑤ 介護老人福祉施設である特別養護老人ホームは、従来から在宅生活が困難な入所者の生活の拠点としての機能を有しており、介護サービスだけでなく、入所者の日常生活全般にわたって援助を行ってきたところであり、入所者の私物の洗濯等も基本的に施設サービスとして行われてきたものである。したがって(5)の⑤の「私物の洗濯代」については、入所者の希望により個別に外部のクリーニング店に引き継ぐ場合のクリーニング代を除き、費用の徴収はできないものであること。なお、このクリーニング代については、サービスの提供とは関係のない実費として徴収することとなること。

また、「その他の日常生活費」について、贅沢品(物品)はサービス提供とは関係のない費用として徴収可能とされる。クラブ活動の「材料費」については教育娯楽に要する費用として「その他の日常生活費」に該当する。

平成 12 年 3 月 31 日「「その他の日常生活費」に係る Q&A について」(抜粋)

問 1 個人用の日用品について、「一般的に要介護者等の日常生活に最低限必要と考えられるもの」としてはどういったものが想定されるのか。

答 歯ブラシ、化粧品、シャンプー、タオル等の日用品であって、利用者に一律に提供されるものではなく、利用者個人又はその家族等の選択により利用されるものとして、事業者(又は施設)が提供するもの等が想定される。

問 2 個人用の日用品については、一般的に要介護者等の日常生活に最低限必要と考えられるものに限られることとされているが、それ以外の個人の嗜好に基づくいわゆる「贅沢品」については、費用の徴収ができないのか。

答 サービス提供とは関係のない費用として、徴収は可能である。

問 4 個人用の日用品については、一般的に要介護者等の日常生活に必要と考えられるのであれば、ある利用者の個別の希望に応じて、事業者等が当該利用者の代わりにある日用品を購入し、その購入代金を利用者に請求する場合も「その他の日常生活費」に該当するのか。

答 個人のために単に立て替え払いするような場合は、事業者等として提供する便宜とは言えず、その費用は「その他の日常生活費」に該当しないため、サービス提供とは関係のない費用として徴収を行うこととなる。

問 8 事業者等が実施するクラブ活動や行事における材料費等は、「その他の日常生活費」に該当するか。

答 事業者等が、サービスの提供の一環として実施するクラブ活動や行事のうち、一般的に想定されるもの(例えば、作業療法等機能訓練の一環として行われるクラブ活動や入所者等が全員参加する定例行事)における材料費等は保険給付の対象に含まれることから別途徴収することはできないが、サービスの提供の一環として実施するクラブ活動や行事のために調達し、提供する材料であって、利用者に負担させることが適当と認められるもの(例えば、習字、お花、絵画、刺繍等のクラブ活動等の材料費)に係る費用は、教養娯楽に要する費用として「その他の日常生活費」に該当する。

なお、事業者等が実施するクラブ活動や行事であっても、一般的に想定されるサービスの提供の範囲を超えるもの(例えば、利用者の趣味的活動に関し事業者等が提供する材料等や、希望者を募り実施する旅行等)に係る費用については、サービス提供とは関係のない費用として徴収を行うこととなる。

## ② 地域住民向けサービスに係る関連法令・通知

「社会福祉法人の在り方等に関する検討会」による提言の結果、平成 28 年に社会福祉法が改正され、社会福祉法人は「地域における公益的な取組」を行うことを義務付けられた。

平成 26 年 7 月 4 日「社会福祉法人制度の在り方について」報告書 20 頁(抜粋)

○社会福祉法人は、社会福祉事業を主たる事業とする非営利法人であり、制度や市場原理では満たされないニーズについても率先して対応していく取組(以下「地域における公益的な活動」という。)が求められている。

○本来、社会福祉法人は、こうした取組を実施することを前提として、補助金や税制優遇を受けているものであり、経営努力や様々な優遇措置によって得た原資については、主たる事業である社会福祉はもとより、社会や地域での福祉サービスとして還元することが求められることを改めて認識する必要がある。

昭和 26 年法律第 45 号「社会福祉法」(抜粋)

### 第二十四条

2 社会福祉法人は、社会福祉事業及び第二十六条第一項に規定する公益事業を行うに当たっては、日常生活又は社会生活上の支援を必要とする者に対して、無料又は低額な料金で、福祉サービスを積極的に提供するよう努めなければならない。

平成 28 年 3 月 31 日社援発 0331 第 41 号「社会福祉法等の一部を改正する法律の施行について」(抜粋)

今回の改正は、社会福祉法人がこうした地域福祉の中心的な担い手としての役割を果たすことができるよう、平成 18 年の公益法人制度改革も踏まえ、公益性と非営利性を備えた法人の在り方を徹底する観点から制度の見直しを行うものである。

「地域における公益的な取組」は、①社会福祉事業又は公益事業を行うに当たって提供される福祉サービスであること、②対象者が日常生活又は社会生活上の支援を必要とする者であること、③無料又は低額な料金を提供されること、という三つの要件を満たす必要がある。

平成 30 年 1 月 23 日社援基発 0123 第 1 号「社会福祉法人による「地域における公益的な取組」の推進について」(抜粋)

## 2. 「地域における公益的な取組」の内容

### (1) 法第 24 条第 2 項に規定する要件

「地域における公益的な取組」は、法第 24 条第 2 項に規定するとおり、次の①から③までの3つの要件の全てを満たすことが必要である。

- ①社会福祉事業又は公益事業を行うに当たって提供される福祉サービスであること
- ②対象者が日常生活又は社会生活上の支援を必要とする者であること
- ③無料又は低額な料金を提供されること

### ③ その他の関連法令・通知

なお、以上のことは、あくまでも、社会福祉法人が運営する特別養護老人ホームについて社会福祉法等の観点から整理したものであり、入居者の多様なニーズに対応して、公的保険外のサービスを提供するに当たっては、当然のことながら、当該サービスに関連する道路運送法や医療法等の各関係法令を遵守する必要がある。

例えば、施設の保有する車両を利用して、有償で買い物等代行サービスを行うことについては、車両の種類によっては貨物自動車運送の届け出が必要である。

平成元年法律第 83 号「貨物自動車運送事業者法」(抜粋)

## 第二条

3 この法律において「貨物軽自動車運送事業」とは、他人の需要に応じ、有償で、自動車を使用して貨物を運送する事業をいう。

第三十六条 貨物軽自動車運送事業を営もうとする者は、(中略)国土交通大臣に届け出なければならない。

また、介護輸送に係る法的取り扱いに関して、厚生労働省と国土交通省の連名にて、「施設介護事業者が行う要介護者等の送迎輸送については、自家用輸送(自己の生業と密接不可分である輸送)であることを明確化する」との方針が示されている。

一方で、買い物等への送迎はこの例外に当てはまらないため、自家用輸送ではなく、道路運送法が適用されると解釈される。有償の送迎サービス(途中下車・乗車、立ち寄り等)を提供するためには一般旅客自動車運送事業の許可を国土交通大臣から受ける必要があると考えられる。一般旅客自動車運送事業として、利用者の運送を行う場合には、運転手は道路交通法の規定に基づき、第2種免許を取得する必要がある。

平成 18 年 9 月 厚生労働省・国土交通省 「介護輸送に係る法的取扱いについて」(抜粋)

## 2. 施設介護について

施設介護事業者(デイサービス、ショートステイの事業者を含む。)が行う要介護者等の送迎輸送については、自家用輸送であることを明確化するとともに、輸送の安全の確保・向上の観点から、運行管理体制の確保、道路運送法の許可を受けた旅客自動車運送事業者への送迎輸送の外部委託等を促進する。

昭和 26 年法律第 183 号「道路運送法」

(一般旅客自動車運送事業の許可)

第四条 一般旅客自動車運送事業を営もうとする者は、国土交通大臣の許可を受けなければならない。

(許可基準)

第六条 国土交通大臣は、一般旅客自動車運送事業の許可をしようとするときは、次の基準に適合するかどうかを審査して、これをしなければならない。

- 一 当該事業の計画が輸送の安全を確保するため適切なものであること。
- 二 前号に掲げるもののほか、当該事業の遂行上適切な計画を有するものであること。
- 三 当該事業を自ら適確に遂行するに足る能力を有するものであること。

昭和 35 年 6 月 25 日法律第 105 号「道路交通法」

(第二種免許)

第八十六条 次の表の上欄に掲げる自動車で旅客自動車であるものを旅客自動車運送事業に係る旅客を運送する目的で運転しようとする者は、当該自動車の種類に応じ、それぞれ同表の下欄(右欄)に掲げる第二種免許を受けなければならない。

また、特定の食料品を販売する営業を行うためには、食品衛生法上の許可が必要な場合がある。

昭和 22 年法律第 233 号「食品衛生法」(抜粋)

第五十一条 都道府県は、飲食店営業その他公衆衛生に与える影響が著しい営業(中略)であつて、政令で定めるものの施設につき、条例で、業種別に、公衆衛生の見地から必要な基準を定めなければならない。

第五十二条 前条に規定する営業を営もうとするものは、厚生労働省令で定めるところにより、都道府県知事の許可を受けなければならない。

昭和 28 年政令第 229 号「食品衛生法施行令」(抜粋)

第三十五条 法第五十一条の規定により、都道府県が施設についての基準を定めるべき営業は、次のとおりである。

十 乳類販売業

十二 食肉販売業

十四 魚介類販売業

二十二 冰雪販売業

### 第3章 アンケート調査結果

#### 1. 施設向け調査

##### ① アンケート調査概要

特別養護老人ホームにおける入居者、住民それぞれの多様なニーズに対するサービスの提供実態や、提供に当たっての課題等を明らかにするために、特別養護老人ホームに対するアンケート調査を実施した。調査対象・期間等の施設向けアンケート調査の概要は以下の通り。

調査名	特別養護老人ホームにおける入居者・地域住民の多様なニーズへの対応状況調査
調査対象	全国の特別養護老人ホームから層化無作為抽出で 4,500 施設を抽出 ※広域型特別養護老人ホームは 3,500 施設、 地域密着型特別養護老人ホームは 1,000 施設
調査期間	平成 31 年 1 月 18 日～平成 31 年 2 月 22 日 ※郵送の場合、2019 年 2 月 15 日(金)消印有効とし、概ね 2 月 20 日までの到着分を集計。 ※web の場合、2019 年 2 月 22 日(金)までサイトをオープンにし、回答を受付。
調査方法	郵送にて紙の調査票と web 回答画面の案内を配布、紙・web 画面のどちらかで回答を回収
回収数	1,042 票(回収率 約 23%) ※郵送での回収:867 票、web での回答:175 票

## ② 調査結果

### 特別養護老人ホーム入居者に対する様々なサービスの提供実態

#### (1) 入居者に対するサービスの提供実態(概ね過去5年以内の提供実績)

入居者の多様なニーズへ対応するサービスとして、図表1のような選択肢に関して、それぞれ、「直近5年以内に提供したことがあるかどうか」を聞いた。サービス内容の項目については、検討委員会での議論を踏まえ、例えば、同じ「外出」同行であっても、「グループ単位」か、「個々人の希望に沿ったもの」か、「近隣の買い物等」か、「里帰りなどの遠方」かによっても、入居者側が受ける印象や施設側にかかる負担が大きく異なると考えられることから、なるべく項目を細分化してサービスの実施状況を質問している。

また、「提供したことがある」ものについては、サービス提供に係る費用に関して、「無償(通常のサービス費用の範囲内)」 「有償で提供:交通費・実費・材料費等のみ徴収」 「有償で提供:提供に係る人件費等も含めて追加で徴収」のうち、どの形態で提供しているかも聞いた。さらに、「提供したことがない」ものについては、今後の提供意向・予定や過去にサービス提供・導入の検討をしたか否かも確認した(同じ項目に関しても複数のケースがありえるため、それぞれの項目に関して複数回答とした)。

その結果、「無償(通常のサービス費用の範囲内)で実施している」という回答が多いものとして、「近隣の児童や生徒との交流」(91.7%)、「外部の医療機関への付き添い」(90.2%)、「施設でのコンサート・観劇会・落語」(76.2%)、「入居者個々人の要望による買い物代行」(72.6%)、「誕生日や記念日の特別な食事メニュー」(68.8%)、「数人のグループ単位での買い物等の外出への付き添い・同行」(62.9%)、「個々人が行きたいという場所への買い物の付き添い・同行」(56.4%)、「規定の回数を超える入浴サービス」(55.0%)等があげられる。

一方、「施設に訪問してもらっての理美容サービス」(60.5%)を筆頭に、外食や習い事など、提供にかかる実費部分が明確なものに関しては、ある程度、実費部分を入居者や家族に負担してもらって提供しているケースが認められた(おそらく、これらの実費に関しては入居者から、理美容店、外食店、小売店等に直接支払われていることが多いと推察される)。例えば、「外食の付き添い・同行」(27.7%)、「来所したご家族との食事会」(22.5%)、「入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活動への付き添い・同行」(18.2%)、「入居者全体での旅行・外出」(12.3%)外食や習い事、旅行などについては、「有償で提供:交通費・実費・材料費等のみ徴収」とする回答が一定数あった。

同様に、「数人のグループ単位での買い物等の外出への付き添い・同行」(20.4%)「入居者個々人が行きたいという場所への買い物の付き添い・同行」(18.2%)、「ホーム内での出張販売」(14.2%)、「入居者個々人の要望による買い物の代行」(13.4%)等買い物かかる品物の購入代金については利用者負担として実施している施設がそれぞれ、1~2割程度あった。

こうした個々人のニーズに応じた外出の支援等に関しては、購入代金、旅費、サービス利用料の実費がかかることに加えて、付き添いの施設職員が必要になるなど、施設側の負担は少なくないと推察される。しかし、そうした個々のニーズに対応するための人的な負荷に応じた費用を入居者に

負担してもらってサービス提供しているケースは極めて少ない。

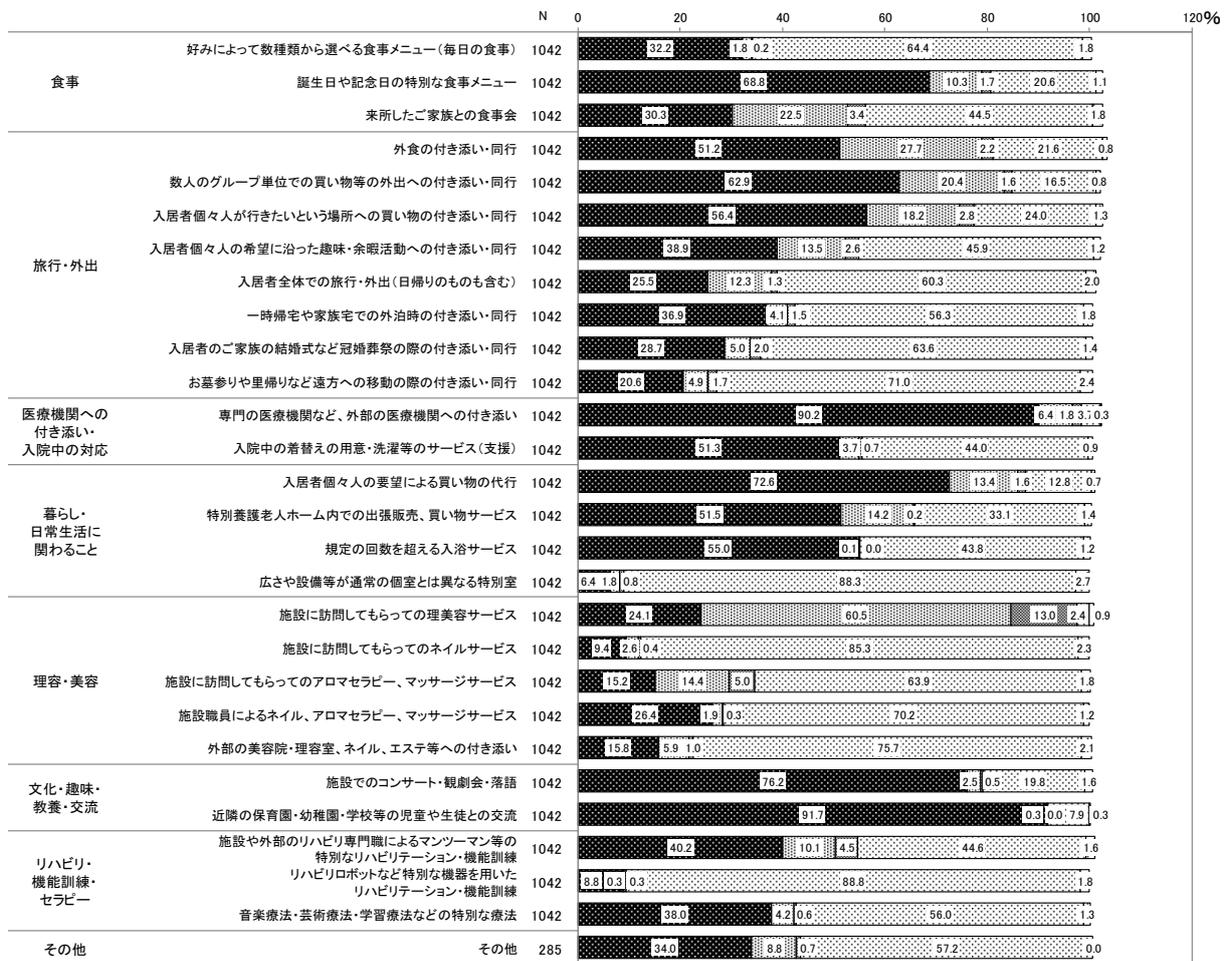
例えば、付き添いや同行にある程度時間がかかり、施設職員の労力も少なくないと想定される「入居者ご家族の結婚式など冠婚葬祭の付き添い・同行」についても、「無償(通常のサービスの範囲内)で対応」という回答が 28.7%であるのに対して、「有償で提供:交通費・実費・材料費等のみ徴収」が 5.0%、「有償で提供:提供に係る人件費等も含めて追加で徴収」はわずか 2%に留まっている。同様に、「お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の付き添い・同行」についても、「人件費等も含めて有償で提供」との回答はわずか 1.7%である。

「有償で提供:提供に係る人件費等も含めて追加で徴収」という回答が目立つものも、「施設に訪問してもらっての理美容サービス」(13.0%)、「施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージサービス」(5.0%)、「施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練」(4.5%)など、施設「外」のサービス事業者のスタッフにかかる人件費と考えられ、「実費」の範疇に位置付けられるものである。特別養護老人ホームにおいて、個別的なニーズ対応に関する施設「内」職員の負荷に対して、上乘せ的に費用を徴収しているケースは、現時点では極めて稀である。

図表 1 現在提供している、また提供したことがあるサービス

※上段に回答数、下段に%を掲載(以下同様)

		回答数	無償(通常のサービス費用の範囲内で提供した)	有償で提供(交通費・実費・材料費等のみ徴収)	有償で提供(提供に係る人件費等も含めて追加で徴収)	提供したことがない(直近5年)	無回答
食事	好みによって数種類から選べる食事メニュー(毎日の食事)	1,042 100.0	336 32.2	19 1.8	2 0.2	671 64.4	19 1.8
	誕生日や記念日の特別な食事メニュー	1,042 100.0	717 68.8	107 10.3	18 1.7	215 20.6	11 1.1
	来所したご家族との食事会	1,042 100.0	316 30.3	234 22.5	35 3.4	464 44.5	19 1.8
外出・旅行	外食の付き添い・同行	1,042 100.0	534 51.2	289 27.7	23 2.2	225 21.6	8 0.8
	数人のグループ単位での買い物等の外出への付き添い・同行	1,042 100.0	655 62.9	213 20.4	17 1.6	172 16.5	8 0.8
	入居者個々人が行きたいという場所への買い物の付き添い・同行	1,042 100.0	588 56.4	190 18.2	29 2.8	250 24.0	14 1.3
	入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活動への付き添い・同行	1,042 100.0	405 38.9	141 13.5	27 2.6	478 45.9	13 1.2
	入居者全体での旅行・外出(日帰りのものも含む)	1,042 100.0	266 25.5	128 12.3	14 1.3	628 60.3	21 2.0
	一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・同行	1,042 100.0	384 36.9	43 4.1	16 1.5	587 56.3	19 1.8
	入居者のご家族の結婚式など冠婚葬祭の際の付き添い・同行	1,042 100.0	299 28.7	52 5.0	21 2.0	663 63.6	15 1.4
	お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の付き添い・同行	1,042 100.0	215 20.6	51 4.9	18 1.7	740 71.0	25 2.4
医療機関への付き添い・入院中の対応	専門の医療機関など、外部の医療機関への付き添い	1,042 100.0	940 90.2	67 6.4	19 1.8	39 3.7	3 0.3
	入院中の着替えの用意・洗濯等のサービス(支援)	1,042 100.0	535 51.3	39 3.7	7 0.7	459 44.0	9 0.9
暮らし・日常生活に関わる事	入居者個々人の要望による買い物の代行	1,042 100.0	756 72.6	140 13.4	17 1.6	133 12.8	7 0.7
	特別養護老人ホーム内での出張販売、買い物サービス	1,042 100.0	537 51.5	148 14.2	2 0.2	345 33.1	15 1.4
	規定の回数を超える入浴サービス	1,042 100.0	573 55.0	1 0.1	-	456 43.8	12 1.2
	広さや設備等が通常の個室とは異なる特別室	1,042 100.0	67 6.4	19 1.8	8 0.8	920 88.3	28 2.7
理容・美容	施設に訪問してもらっての理美容サービス	1,042 100.0	251 24.1	630 60.5	135 13.0	25 2.4	9 0.9
	施設に訪問してもらってのネイルサービス	1,042 100.0	98 9.4	27 2.6	4 0.4	889 85.3	24 2.3
	施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージサービス	1,042 100.0	158 15.2	150 14.4	52 5.0	666 63.9	19 1.8
	施設職員によるネイル、アロマセラピー、マッサージサービス	1,042 100.0	275 26.4	20 1.9	3 0.3	732 70.2	12 1.2
	外部の美容院・理容室、ネイル、エステ等への付き添い	1,042 100.0	165 15.8	61 5.9	10 1.0	789 75.7	22 2.1
文化・趣味・教養・交流	施設でのコンサート・観劇会・落語	1,042 100.0	794 76.2	26 2.5	5 0.5	206 19.8	17 1.6
	近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生徒との交流	1,042 100.0	955 91.7	3 0.3	-	82 7.9	3 0.3
リハビリ・機能訓練・セラピー	施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練	1,042 100.0	419 40.2	105 10.1	47 4.5	465 44.6	17 1.6
	リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハビリテーション・機能訓練	1,042 100.0	92 8.8	3 0.3	3 0.3	925 88.8	19 1.8
	音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法	1,042 100.0	396 38.0	44 4.2	6 0.6	584 56.0	14 1.3
その他	その他	285 100.0	97 34.0	25 8.8	2 0.7	163 57.2	-



- 無償(通常のサービス費用の範囲内で提供した)
- 有償で提供(交通費・実費・材料費等のみ徴収)
- ▨ 有償で提供(提供に係る人件費等も含めて追加で徴収)
- 提供したことがない(直近5年)
- 無回答

### < 提供しているサービスの数 >

一つの施設が本調査の 27 項目のうち、何種類のサービスを提供しているかを集計した(図表 2)。「何らかのサービスを無償で提供している」施設のうち、無償で提供しているサービスの種類の数が「6~10 種類」という施設が最も多く、37.2%を占める。ついで、「11~15 種類」という施設が 36.5%、16~22 種類という施設も 17%となっている。

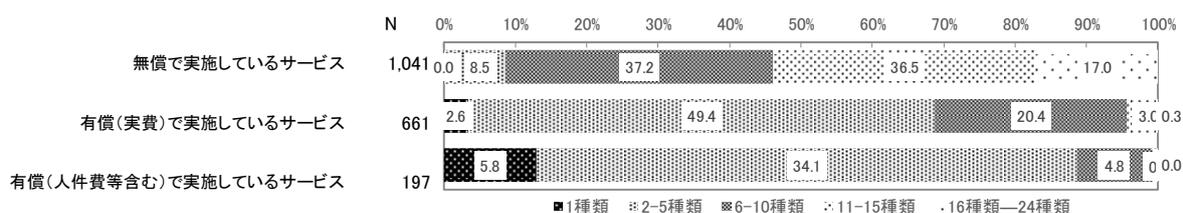
「何らかのサービスを有償(交通費・実費・材料費等のみ徴収)で提供している」と答えた施設では、「有償(交通費・実費・材料費等のみ徴収)で提供している」サービスは「2~5 種類」という施設が 49.4%と約半数を占める。わずかではあるが、「11~15 種類」が 3.0%、「16~22 種類」が 0.3%とわずかながらも、多くのサービスで何らかの実費を徴収している施設も存在する。

「何らかのサービスを有償(提供に係る人件費等も含めて追加で徴収)で提供している」と答えた施設では、「有償(提供に係る人件費等も含めて追加で徴収)で提供」しているサービスは「2~5 種類」と答える施設が最も多く、34.1%を占める(多くは、「施設に訪問してもらっての理美容」「訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージ」「リハビリ専門職のマンツーマンのリハビリ」等)。「6~

10種類」と答える施設は4.8%に留まるなど、実費相当以外の追加費用を徴収してサービス提供を行っている施設は現時点では少ない。

図表 2 現在提供している、また提供したことがあるサービス

	回答数	1種類	2～5種類	6～10種類	11～15種類	16～22種類
無償で提供しているサービス	1,041 100.0	1 0.0	89 8.5	387 37.2	380 36.5	184 17.0
有償(実費)で提供しているサービス	661 100.0	213 2.6	390 49.4	161 20.4	24 3.0	2 0.3
有償(人件費も含めた)で提供しているサービス	197 100.0	166 5.8	93 34.1	13 4.8	1 0.4	0 0.0



< 提供したことがあるサービス(サービスジャンルと個別対応度を加味して選択肢を統合) >

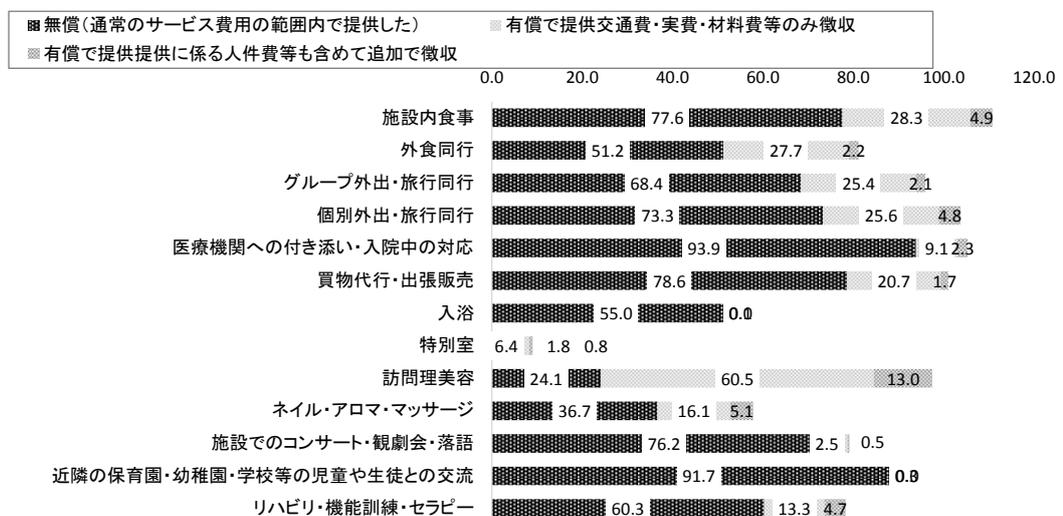
27項目のサービス項目について、「入居者個々人の要望に応えるものかどうか」という個別対応度も加味しつつ、選択肢を集約して集計した結果が、図表 3 である。例えば、「施設内食事」については「好みによって数種類から選べる食事メニュー」「誕生日や記念日の特別な食事メニュー」「来所したご家族との食事会」の各項目のうち、いずれか一つでも「提供した」と答えた場合は、「提供した」としてカウントしている。

図表 3 の「個別外出・旅行同行」は、「個々人が行きたい場所への買い物の付き添い・同行」「個々人の希望に沿った趣味・余暇活動の付き添い」「一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・同行」「ご家族の結婚式など冠婚葬祭の付き添い・同行」「墓参りや遠方への移動の際の付き添い」「外部の美容院・理容室、ネイル、エステ等への付き添い」を統合したものであるが、これらのいずれかに関して、「有償:交通費・実費・材料費等のみ徴収」して実施している割合は25.6%であるのに対し、「有償:提供にかかる人件費等を含めて追加で徴収」している割合は4.8%となっており、色々なケースを合わせて考えても、同行・付き添いに関する人件費部分も入居者や家族に負担してもらって実施している割合は少ない。

図表 3 提供したことがあるサービス(サービス・選択肢統合)

	回答数	無償(通常のサービス費用の範囲内で提供した)	有償で提供交通費・実費・材料費等のみ徴収	有償で提供提供する人件費等も含めて追加で徴収
施設内食事	1,042 100.0	809 77.6	295 28.3	51 4.9
外食同行	1,042 100.0	534 51.2	289 27.7	23 2.2
グループ外出・旅行同行	1,042 100.0	713 68.4	265 25.4	22 2.1
個別外出・旅行同行	1,042 100.0	764 73.3	267 25.6	50 4.8
医療機関への付き添い・入院中の対応	1,042 100.0	978 93.9	95 9.1	24 2.3
買物代行・出張販売	1,042 100.0	819 78.6	216 20.7	18 1.7
入浴	1,042 100.0	573 55.0	1 0.1	0 0.0
特別室	1,042 100.0	67 6.4	19 1.8	8 0.8
訪問理美容	1,042 100.0	251 24.1	630 60.5	135 13.0
ネイル・アロマ・マッサージ	1,042 100.0	382 36.7	168 16.1	53 5.1
施設でのコンサート・観劇会・落語	1,042 100.0	794 76.2	26 2.5	5 0.5
近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生徒との交流	1,042 100.0	955 91.7	3 0.3	0 0.0
リハビリ・機能訓練・セラピー	1,042 100.0	628 60.3	139 13.3	49 4.7

(N=1,042)



<選択肢の整合表>

選択肢番号	元データの選択肢	統合後の項目
1.	好みによって数種類から選べる食事メニュー(毎日の食事)	施設内食事
2.	誕生日や記念日の特別な食事メニュー	
3.	来所したご家族との食事会	
4.	外食の付き添い・同行	外食同行
5.	数人のグループ単位での買い物等の外出への付き添い・同行	グループ外出・旅行同行
6.	入居者個々人が行きたいという場所への買い物の付き添い・同行	個別外出・旅行同行
7.	入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活動への付き添い・同行	
8.	入居者全体での旅行・外出(日帰りのものも含む)	グループ外出・旅行同行
9.	一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・同行	個別外出・旅行同行
10.	入居者のご家族の結婚式など冠婚葬祭の際の付き添い・同行	
11.	お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の付き添い・同行	
12.	専門の医療機関など、外部の医療機関への付き添い	医療機関への付き添い・入院中の対応
13.	入院中の着替えの用意・洗濯等のサービス(支援)	
14.	入居者個々人の要望による買い物の代行	買物代行・出張販売
15.	特別養護老人ホーム内での出張販売、買い物サービス	
16.	規定の回数を超える入浴サービス	入浴
17.	広さや設備等が通常の個室とは異なる特別室	特別室
18.	施設に訪問してもらっての理美容サービス	訪問理美容
19.	施設に訪問してもらってのネイルサービス	ネイル・アロマ・マッサージ
20.	施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージサービス	
21.	施設職員によるネイル、アロマセラピー、マッサージサービス	
22.	外部の美容院・理容室、ネイル、エステ等への付き添い	個別外出・旅行同行
23.	施設でのコンサート・観劇会・落語	施設でのコンサート・観劇会・落語
24.	近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生徒との交流	近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生徒との交流
25.	施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練	リハビリ・機能訓練・セラピー
26.	リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハビリテーション・機能訓練	
27.	音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法	

<入居者に対し提供したことがあるサービス 自由回答抜粋>

アンケートでは項目として提示した 27 項目以外にも「食事」「外出・旅行」「医療機関への付き添い・入院中の対応」「暮らし・日常生活に関わること」「理容・美容」「文化・趣味・教養・交流」「リハビリ・機能訓練・セラピー」「その他」の分野ごとに、「入居者個々人の要望に応じて提供している、提供したことがあるサービス」について自由回答を記載してもらった。

以下は、それらの自由回答から抜粋したものである。各特別養護老人ホームにおいて、入居者一人ひとりのニーズ・願いに対応するために、様々な工夫をしながら、サービス提供を行っている様子がうかがえる。

食事
アレルギーの他、嗜好に応じた代替食の提供、複数の食事形態の準備、食品の個別購入発注 支払い代行、家族持参食品の管理
バイキング(毎月) ご家族、本人の要望に応じて、メニューの調整、場所、備品等を無償提供
一緒に買い物へ行き材料を選び施設内で調理して召し上がる ご家族との外食への送迎
焼き魚をユニットで焼いて提供 ユニットでの炊飯 調理実習(おかし作り等)
誕生日ケーキをユニットにおやつとして提供
家族会費を利用して、入居者への誕生日のお祝いや、行事を行っています。
鰻が好きな利用者で月 1 回鰻を食べに行く。お通じのためにヨーグルトを毎日希望するのでヤクルトによる訪問販売 お寿司、ラーメンなどその人の好みでお一人でも外食にお連れする。付き添いの職員の食費含め費用は施設が負担する。
そば打ち見学と食事、プリの解体ショーとお刺身の提供、ファミレスでの食事会、ヨモギ団子作り(ヨモギの採取から) 各都道府県のご当地メニュー提供
家族との食事は、イベントとしては行っていないが自室で家族と一緒に食事する事はいつでも自由に行ってもらっている(家族の食事提供はなし)
介護食用のやわらかモチを使用した新年の食事会、定期的なおでんイベント(無償、施設のおでん用機材を使用)、 ソフトクリーム機械を使用したソフトクリームイベント(無償)、職人によるそば打ち実演・体験(無償)
懐石料理の仕出しの出前
外部のお店からの出前。嚙下状態にあわせた食事形態の提供。
看取り介護対象者を中心に、ご本人の好むもの(プリンやゼリー、アイスクリーム、ジュース、果物など)を有償にて提供。
基本、持ちこみ可であり、ご家族と共に楽しんで頂いている。
希望される方に出前の食事を提供する。うな重 すき焼き。

月1回特別行事食(500円)、年1回創立記念日 家族会総会(6月)の月に実施(家人千円/1人)
個々人の好き嫌いに応じた代替食、夕食後に行う居酒屋(アルコールも提供)
全てペーストでのお寿司の提供

<b>外出・旅行</b>
USJへ行きたいという希望かなえた。 一時帰宅時の送迎、付添(短期間) 実母の葬儀出席への援助
オンリーワンと称しての個別行事企画。例えば、ご自宅への外出送迎を行い、外出している間は職員が自宅で付き添い、介助等を行うなど。(一人の入居者に対して年に一回は実施できるよう努めている。)
外出については、スーパーマーケット・複合商業施設・コンビニ・ドラッグストアに行っています。
希望外食、苑外ショッピングの実施(食事代、買い物の代金のみ請求)
月1回のショッピングしながら外食も同行されています。 旧暦の行事などで親戚への御中元、御歳暮などを届けることがあります。(同行にて) ミニドライブ、初詣、をグループ単位で実施してます。 本人の希望される時家族さんへ連絡し外泊をされてます。 冠婚葬祭も家族さん協力で実施してます。(送迎のみ付き添い) お墓参りの希望1件送迎のみ対応
県内の神社、動物園、水族館、ショッピングモール等への 外出支援
車椅子利用者の一時帰宅の送迎と付き添い(相談員と看護師の2名で対応) 歩行不安定な方の墓参り同行(相談員と看護師の2名で対応) 行きつけの美容院の同行(相談員)
買い物ツアー、外食 日帰り旅行とし足湯、水族館 ふるさと訪問とし自宅へ帰る付添い、同行 結婚式での付き添い
買物、外食については個々の希望にそって個々に行っている。 入居者の配偶者が入院した際他施設に入居している際は面会に行く機会をつくるようにしている。
交通機関を使用しての外出は難しい為、送迎車(施設の)で外出できる範囲で行っている。交通費は徴収しない。自身で買い物したものを実費で払っていただいている。以前、少グループでの宿泊旅行を行っていたが、付き添い職員の経費まで出す予算がなくなった。自宅までの送迎は行っている。
身寄りのない方、成年後見人との立合い、など相談に応じます。行き来などできる範囲のお手伝いを致しました。
10年位前まで2年に1回程度一泊旅行(5~6名の利用者が参加)を行っていたが、利用者の重度化に伴い中止
おでかけクラブ 観桜会・日帰り旅行(ぶどう狩り スカイツリーなど)
お客様からの希望があればお寿司屋等に同行している。近くのスーパー等へ同行している。

お誕生日月などに外に出てレストランなどで食事を楽しむ
お盆・年末年始等の外出は家族対応となっています。
パチンコに同行 馬券購入に同行 近所の中華料理屋に同行近所のコンビニへ同行 近所の盆踊り大会へ参加同行
温泉に行きたいとの要望が聞かれた為、個別にお連れした回転ずしに行きたいとの要望があった為、希望者数名を募り、対応した
温泉旅行の入浴時間のみの介助
家族対応としているが、本人の身体状況によっては職員が付添う。送迎も要望があれば施設が行なう。
外出した際の食事は、施設が500円を負担し、超えた額は実費徴収
外出や食事の付き添いは1年に1度のお誕生日支援として実施。交通費(遠方や公共交通機関を利用)など、ご家族に負担していただく場合あり。
外食、外出の付き添いはあり。食事代、買い物代は入居者負担。交通費はサービス範囲内。一時帰宅、外泊は送迎のみ対応し、サービスの範囲内。
外食・展覧会見学・買い物ツアー
外食やショッピング、ドライブ等がかかった費用は、実費をいただいている。送迎費用や付き添い費用は、無償である。
基本全体としては考えず個別でのサービス、買物はもちろんであるが野球観戦で同行、食べたい食事の同行等実施、10年程前から数人グループで外泊旅行援助をしている。家族と一緒に居る場合は家族に介護をお願いしている
近所のスーパーに1対1で行ったり、デパートへ買い物(大人数)で行ったりしている。
月2回程度、外出希望者をカフェに連れて行く。個別で行きたい外出先を聞き取り、ご家族にも参加して頂きながらの外出イベント
個別外出として「フレッシュデー」の日を設け、近隣への喫茶や食事などに出かけている。
故郷の景色を見たい、近隣住民に会いたい、墓参りに行きたい、バーゲンセールに行きたい、観光地に行きたい、家に帰りたい
行きたい所を聞いたり、案を提供し外出している。毎月外出ボランティアの方に来て頂いている。
行事で外出した時の外食代は実費、趣味、余暇活動の費用は実費参加でき入居者のみ、花見紅葉狩り、交通費で駐車代金や高速代金は実費。
職員同行で外食支援(回転ずし屋、ホテルビュッフェ等)
身寄りない方等事情のある場合(荷物を取りに行く)
大相撲巡業観戦 プロレス観戦
誕生日等の特別な日に希望者で外出している 遠方は厳しいが町内であれば可能
昼食を含めた水族館外出、動物園・花の美術館外出、紅葉狩り、海へのドライブ、サーカス見学
日帰り旅行(少人数にて対応)
年2回一泊旅行あり*人件費+実費

年2回要望のある入居者の買い物ドライブを実施している。
病院、行事の送迎は無料。それ以外は他社での移送サービス。
法人が所有しているバスで、隣県にぶどう狩りに出かける。その他、ほうとうを食べにいたり、紅葉を見に行ったりする。

医療機関への付き添い・入院中の対応
嘱託医の専門外の治療(泌尿器や精神科など)のための付き添い
入院中の衣類の洗濯やおむつなど消耗品の購入代行
入院中には本人の下着、羽織るもの、クツF、タオル、洗面具一式、入浴用具一式を届けてます。
保証人が遠方の方の入院等の手続きを代理で行った。
医療機関の受診時に家族の付き添いが困難な入所者に対し、付き添いや送迎を実施(交通費のみ請求)
医療機関の受診付き添いは全て看護職員が行っている。また入院中は、必要に応じ肌着等の洗濯も無償で行っている。
協力病院への送迎及び付き添い、緊急時の救急車同乗、入院手続き代行、入院費、通院費、薬代支払い代行、後期高齢者医療標準負担額減額認定証の申請代行
市内では通常サービス内であるが、市外では福祉有償運送サービスのもとでの実施。
市立病院2カ所・県立病院1カ所は無償で通常送迎しています。うち提携先の市立病院については医務の看護師が同行し付き添います。緊急時における救急の場合は上記3病院に看護師同行し付き添います。入院となれば家族様に連絡し来ていただくと共に、下着等衣類や洗面道具等は差し当たり入居者様のお部屋から施設職員が用意しお届けします。
退院後の関わりに活かすため入院中病院でのカンファレンスへの当園ケアマネの参加。
退院時は着替えを用意して迎えに行く(毎回)
入院中の定期的な訪問、ムンテラ参加、ソーシャルワーカーとの情報共有

暮らし・日常生活に関わること
20年前に地域の販売店が来て利用者の必要な下着、雑貨類の買物サービスを行ったことがあります。
ユニット職員が代行。
おやつ、日用品の出張販売。
苑内販売の実施(購入代のみ請求)
外出困難な人に対して買い物代行(購入代のみ請求)
日常生活用品は代理で購入している。
近所のスーパーに注文をし、配達してもらっている
通販物品(衣類)の展示
パンやヤクルトの販売を行っています。
外出し買い物を行っているため、出張販売はない。

外部委託し買い物サービス(年に2回)
月2回、個人的な買い物を代行業者に依頼し届けてもらう
月に1度の外部による出張販売
個人で取りたい新聞は実費で新聞を購読して頂いている(施設負担の新聞とは別) 毎週一回ご主人と施設ロビーでチョイ呑み(日本酒1合、ご主人持参) 週一回授産施設で作られているパンの園内販売(有償)
週1回おかし屋さんに来て、個人個人好きなものを買っている。夏シャワー欲をすることもある。
出張販売等のレクリエーションなどは、家族会を発足し、会費を年6000円頂いており、そこから出しています。
消耗品等の買い出しや買い物同行、家電製品の修理、希望する通信販売商品の購入代行葬儀業者の紹介、介護タクシーの紹介・手配、家具の購入代行など
宗教への配慮(神棚の設置等) 居室への物品持ち込みを極力制限しない
介護用品の業者への注文、品物の受け取りを代行している。通常は多床室であるが、看取り介護の対象となった場合に設備の異なる個室を用意している。
外部からの慰問団体さんを招きレク等の行事をしています。日々は各ユニットの職員が担当しレクをしています。ADLがある程度落ちていない入居様には、施設内でタオルたたみ等の仕事を手伝ってもらっています。役割をもたせメリハリある暮らしと生きがい、やりがいを持ってもらうためです。
施設内のスペースで作物を植えて育てる
利用者希望に応じて施設建物横に菜園を整備。利用者、職員で農作物を作った。
趣味の活動として、書道クラブやフラワーアレンジメント教室(実費)

<b>理容・美容</b>
理美容4業者に依頼(内1業者はボランティア) 外食同様 散髪代のみ自己負担
委託している理容院が月に1~2回来ている 本人・家族が個別にマッサージ店へ依頼している
週に1度、理容師さんの訪問あり。アロママッサージ、ネイルはサークル活動として対応。外部の美容院等への付き添いは、御家族に依頼。
出張の理髪店に来てもらい、毎月散髪及びパーマが出来る体制を確保している。
訪問理美容(1回2060円)ただし、1ヵ所のみなので(地域的に1ヵ所しかない)もっと理美容店に協力してもらえると助かる。
訪問理美容に依頼し隔週で来苑。立替払いで実費を請求し、理美容業者からの領収書も送付。
訪問理容、美容院を選択出来、カラー・パーマも対応
理髪室を設置しており、1回¥1400で提供。ボランティアが来園し、美容、マッサージ、整容を行なっています。(月1回程度)
理美容代金は実費。マッサージサービス アロマセラピー(看取りケア時)

月1回の無償でのボランティアさんが20年以上継続中です。以前職員で資格をもっている方が利用者へのアロマセラピー、マッサージを行ってましたが継続できませんでした。
ボランティアさんによるマッサージサービスを利用したが、ボランティアさんが続かなかった。
3業者により月6回 毎年1回、視覚障害者協会によりマッサージ奉仕 要望なし
アニマルセラピー、ハンドマッサージ。
お店にカット代だけ支払う アロマセラピーの先生と一緒にハンドフットのマッサージを行っている。
マッサージに関しては外部機関との直接契約なので施設は入っていない必要であれば紹介のみ。
リフレクソロジーフットマッサージをボランティア
レクリエーションの一つとしてアロマオイルを焚きながらの手足のマッサージを行っている。
訪問マッサージは有償及び職員によるマッサージは無償
散髪業者の来苑(散髪代のみ請求)
職員による化粧、ネイル、ホットパックマッサージ
一部の女性入居者に(希望者)ネイルを実施したことがある。パーマをかけたい希望の方の美容院の送迎。
職員による毛染め(居室で毛染め)。苑に来る利用サービスではパーマをかけることができないので、美容院に出かけた事がある。
市販の白髪染めを購入し、職員が対応
理美容は職員が無償で行なっている
外部美容院等への送迎費用は頂いている。
施設職員が誕生日等に行うことあり。はり、きゅう、マッサージ院(レセプト)。
昔から行きつけの美容室に行きたい(毎月送迎)

<b>文化・趣味・教養・交流</b>
オンリーワン企画でコンサートホールへ出かけてコンサートを楽しんだ。(コロッケのものまねコンサート)
オンリーワン企画で囲碁が趣味の方の相手を地域の中学校の囲碁部の子に依頼し、学校へ出向いて囲碁を楽しんだ。
コンサート・学校の文化際、地域行事に参加している
ボランティアさんが、敬老会等でコンサートなど実施。七夕、お茶会など行事に来苑してもらっている。
ボランティアさんに来てもらい民謡や舞踊、マジックショー、チンドンショーなど見せてもらっている。
慰問で落語などへも参加されています。
地域の小学校、中学校との交流会をもっています。
初詣、夏祭り等地域行事への参加
保育園、介護事業所との交流、地域ボランティアとの交流
他ユニット入居者、職員との交流機会確保
地域の保育園、学校と交流あり。
保育園園児と合同運動会

ボランティアによる歌
クラブ活動(フラワーアレンジメント、おやつクラブ、書き物、工作合奏、カラオケ他)、くもん学習療法、地域交流会(園児慰問、吹奏楽コンサート、大正琴、民謡)、資生堂化粧療法
コーラスグループ等に来て頂き、楽しませてもらっています。小学校との七夕交流会、運動会の見学等の行事が毎年行われます。
ハーモニカの会や踊り、たいこ、歌などのボランティア導入
ボランティアサークルによる着物着付け、謝礼をお支払いした。
ボランティアでのピアノの演奏会。お茶会の開催(年1回、淡交会)、敬老祝賀会でのジャズ演奏
ボランティアなどの受け入れ。書道、折り紙、カラオケなど。
演歌歌手をお招きして歌謡ショー
音楽療法の講師1名、ラジオ番組でも活躍されるプロのボイストレーナーの方の音楽療法を実施している。
基本的に施設の職員が対応。歌謡等に月2回ボランティア活動。
希望者に対するクラブ活動(茶道・書道・詩吟)を月1回実施している。
近隣の小学生との交流高校生のボランティア受け入れ
近隣の保育園と小学校中学校、特別支援学校の生徒が授業の一貫としてお年寄りとの交流に年に数回くる。ご利用者も大変喜んでくれている。
月1回有償での施設内居酒屋レクの実施(希望の入居者・ご家族参加)、月1回有償での生け花クラブの実施。月1回無償での俳句クラブ、書道クラブ、折り紙クラブを実施
月2回健康体操(1回30分)先生が来て行っている。将棋や碁、お花、歌などの趣味活動のボランティアが来て活動をしている。カラオケ器械を活用し歌を楽しんでいる。カラオケ大会を開催している。
市のホールより声楽の発表会、ハーモニカのボランティア等
施設行事の際、外部の和太鼓、ダンスグループを紹致している。
施設内に飾る小物を入居者様と職員で一緒に作成したり、カラオケしたり、読み聞かせしたりしています。近隣の中学生の職場体験の受け入れもしています。
地域の方のコンサートなど 保育園児との運動会、園児によるお茶会の他交流会。
地域の幼稚園、小中高生やサークル団体による訪問芸能、演奏会などを行っている。
地元の阿波踊り、博物館、美術館、地元の寺の宝物展実家の近隣で開催されている夏祭り、木工展、図書館
地元の小学校やこども園に来荘していただき、遊戯や音楽演奏を披露する機会を設けている。
年2回の祭りを通して近隣住民と交流、近隣保育所との交流、民謡・書道・日本舞踊・講談・マジック・ハワイアンダンス・コーラスなどの見学や体験
落語・サーカス・コンサート
利用者の要望により近隣の資料館へ外出

### リハビリ・機能訓練・セラピー

嘱託で月2回 PT 月1回 OT 2ヶ月に1回STの来苑による助言指導程度(現 PT、STのみ)

「わらいヨガ」と呼ばれる機能訓練
5年ほど前、大学教授の指導のもとリハビリ、機能訓練を行ったことがある。
アニマルセラピー(犬)
外部専門職(OT)の定期訪問による指導 助言・訪問マッサージ等の業者紹介
自宅への外出に向けて自宅の階段の高さを測り、苑で木の段を作成し、昇降訓練をした。
文字盤、数字盤、音楽療法などを取り入れています。
5年程前2年間理学療法士による個別機能訓練実施有。
個人で自費による訪問リハビリ使用 施設へのお金のやり取りはない。
PT嘱託あり リフト2台あり
カラオケ機器を使用したレクリエーション
クラブで音楽リハビリ、踊りでリハビリなどを実施、講師料は支払っている。利用者からはクラブ費を頂いている。
ぬり絵や工作
ブネ音楽療法は無償 くもん学習療法は教材費徴収
マッサージに関しては外部機関との直接契約なので、アクティビティとして、色々やっている。
ユニットごとに機能訓練を行っている。
リハビリ、機能訓練は実施してないです。入居者様が個人的に頼んで出張リハ来ています。
リハビリ専門職について現在、ニーズとされる方がいなく、当園機能訓練計画での実施である。特別機器として免荷式リフト歩行器訓練を通常サービス内で実施。
医師の指示により、医療保険を利用してのリハビリ。
押し花クラブでは材料費徴収
外部よりお化粧教室
基本的に施設の訓練士が対応。2ヶ月に1度アニマルセラピーとして動物愛護協会の訪問活動。
希望があれば医療での訪問リハビリを利用 月1回、音楽療法で専門家の訪問あり
希望者に対し、地元の整体師に来荘して頂きマッサージを行っている。(リハビリ・機能訓練ではない)
機能訓練指導員が1対1で訓練を行っている。ウォーターベッドマッサージ機器を活用している。
施設内リハビリ士の指導の下、個別リハを実施。
臨床美術、童謡クラブ
柔道整復師による個別機能訓練(週2回～毎日)
数年前、施設職員の飼い犬をドッグセラピーとして受け入れた。(訓練を受けた犬)
いきいき体操への参加
自立支援介護の実践アニマルセラピー(犬猫)の実施
ボランティアによるネイルケア
定期的にはカラオケ大会を実施しています。
外部の講師によるリハビリ体操を実施しています。

法人内PTによる訪問→無償、医療保険による訪問マッサージ→有償

理学療法士によるシーティング・ポジショニング言語聴覚士による嚥下・食事形態評価

## その他

「希望の日」として、入居者個々の希望に沿って外出や買い物の送迎。

お茶・お花・絵画・工作・編物、民謡クラブ等実施

たたみ部屋の提供(従来型個室)

共同スペースにこたつを設置

行事開催時は季節に合った食事を提供。調理実演で、できたてを提供。

合唱部、運動部の部活参加・職員による美容

施設内喫茶店の利用。

赤ちゃん先生(0～4才くらいまでの子供と交流)

フロアごとの外出会(温泉や海遊館など)

家族交流会

利用者のご家族が入院しており、お見舞いの付き添い、同行

アドバンス・ケア・プランニング

アニマルセラピー、陶芸教室参加、いけ花教室主催、フラワーアレンジメント参加、音楽療法、美容療法

アルバム(写真)や看取りの取り組みとして施設宿泊など。

うたごえ喫茶、つくろいもの、傾聴ボランティア

オフィスコンビニ

お一人でも食事や外出にお連れする。

お出掛けキャラバン、ドックセラピー

お誕生日のプレゼント(個々に)季節ごとのお花見散策・ドライブ・初詣など

お墓の購入支援とお墓参り

お墓参り、自宅 とても要注があるのと一番、喜ばれます。

お話しボランティア、傾聴ボランティアを家族が依頼

お話し会、喫茶、地元小学校の運動会参加

お話しボランティアによる絵本の読み聞かせや紙芝居

カラオケ・料理作り

クラブ活動(茶道・書道・詩吟)

クラブ活動を20種類作っており、毎月実施している。ご利用は自身で選択できる。

ご家族の年忌法要(居室内、お寺)

ご利用者個別の旅行同行。ご利用者の地域自治会集まり同行等

セラピードッグ、マジックショー

だんご焼、リンゴ狩りなど季節に応じた外出

月1回事例検討し本人の希望をかなえることができるようカンファレンス
バイキング、クラブ活動(散歩、料理、セラバンド)選択おやつの実施
ファミリーサポート(有償ボランティア的なもの)
ファミリーマート・パン販売やケーキの販売などを招いている。
フラワーアレンジメント
ふれあいサロンによる地域住宅との交流 喫茶イベントの実施
ボランティアの慰問、まぐる解体ショー
運動(体操)教室、そば打ちレク
映画・ホーム喫茶・華道。
映画鑑賞会の映画を希望のあったものにした。
音楽療法
家族会があり会費でマグロの解体ショーや、夏まつり秋まつりの屋台の出店。 無償ボランティアさんによる民謡詩吟クラブ活動あり。
花見、新緑会、外出
絵手紙教室や粘土細工等は希望者のみ有料で提供。
看取りの入居者の方のご家族の宿泊や食事や入浴提供
看取り以外で、家族が居室と一緒に泊る。
期日前投票で区役所へ。 散歩、ドッグセラピー(1度)、ジャズコンサート(年1,2回)、年末の餅つき。
季節感が味わえる外出(花見・花火・初詣等)
郷土料理作り、お花見、季節行事(納涼祭、クリスマス会、節分、もちつき)
月1回の喫茶コーナー
月1回自宅で過ごす。
作品を皆で完成させ、その会場まで付き添い・同行
市の移動図書館利用
市民向けNHKのど自慢観賞のための付き添い、居酒屋レク等
出前、バイキング、お菓子作り、行事
将棋や碁を希望される方に、できる環境を作っています。
職員による歩行訓練 入居者要望による職員の手作りおやつ・カレー作り
職員の付き添いのもと、利用者、利用者のご家族との温泉旅行。
先生の指導による書道、華道クラブ
他はユニット単位でのドライブ足浴、初詣等。
他事業所へのイベントなどの参加

宅配図書サービス
誕生日、クリスマス、花見その時よってのプレゼント
地域サロンで喫茶、地域の人も含めた交流会など
地域のラーメン店のボランティアによるラーメン提供、ボランティア協力によるサービス。
地域の行事参加、ふるさと訪問など、作品展等の観賞
通販の荷物受取り、代引きの立替。
当施設では入居者ご家族と協力し、家族会を立ち上げご家族から支援頂き、行動イベント、個々へ支援を実施しています。
入居者と家族(多人数)が集い自由に使用して頂ける場所や施設の提供。他施設に入居している親族との再会のセッティング付き添い同行。
入浴時間の個別性
認知症カフェ
納涼祭、ビアガーデンなど
不定期だが、夜に「スナックあじさい」と題して、おつまみ、お酒を出す。居酒屋風のイベントを開催している。
福祉用具(車イス)や福祉車輛の借用
縫製ボランティア 生花の先生の来所

## Case1 さんすい園(兵庫県三田市)

「職員や利用者様にとって面白いことは積極的に行う」という理念の下、夕食後に入居者と職員で宴会を定期的で開催するなどの取組を実施。

### ○夕食後に宴会を開催

さんすい園では、定期的に施設内で入居者と職員が参加する宴会を開催している。アルコールと軽食(厨房で作るおでんやたこ焼き等)を提供し、合唱や紙芝居等の職員による出し物も行っている。職員も入居者も参加は自由であり、入居者は毎回 10 人前後参加している。あくまで勤務時間外の活動であり、職員はボランティアで参加している。

普段は施設の職員と入居者という関係だが、宴会というインフォーマルな場では個人間の関係を築くことができる。職員も私服で参加している。

費用は、かつては実費を計算して徴収していたが、計算が煩雑なため、現在は一律 500 円を徴収している。お金が余った場合は次回への繰越金としている。

入所前にしていたことを入居後も続けてもらいたいという思いから、職員間の話し合いの中でアイデアが出された。その後施設長の許可を得て実施している。他の施設でも同様の取組みをしているという話を聞いていた。

人手が足りなくて大変だからこそ、このような楽しい取り組みを実施したいと考えている。職員にも楽しいことをしてもらいたい。楽しい取組をしなければ、介護が単なる単純作業になってしまうと考えている。

一方で、勤務時間外に実施しているため、参加しない職員もいる。特に若手職員の参加率が低く、参加者の中心は主任や副主任といったリーダークラスである。参加者は入居者の笑顔を見るために参加しており、若手職員にも参加してほしいと考えている。一度参加すれば、楽しさややりがいを感じてくれると思うので、まずは参加してほしいと思っている。

### ○菜園の造成

入居者の希望により施設の敷地内に菜園を造成し、朝顔や農作物を作っていたこともある。当該入居者は車イスを使用していたため、入居者が指示をだして職員が手作業を行っていた。出来た作物は施設のイベント等で使用した。職員のモチベーションにも繋がった。

当該入居者は入所前に農作物を作っていて、入所後も作りたいという声を施設職員(フロア管理者)がくみ取った。費用負担について、施設のお金を使うと菜園自体も施設のものとなることを説明し、肥料や種等の費用は入居者本人に負担してもらった。



施設内の菜園の様子



菜園で採れた野菜

## (2) 現在、提供していないサービスの今後の提供意向や過去の検討状況

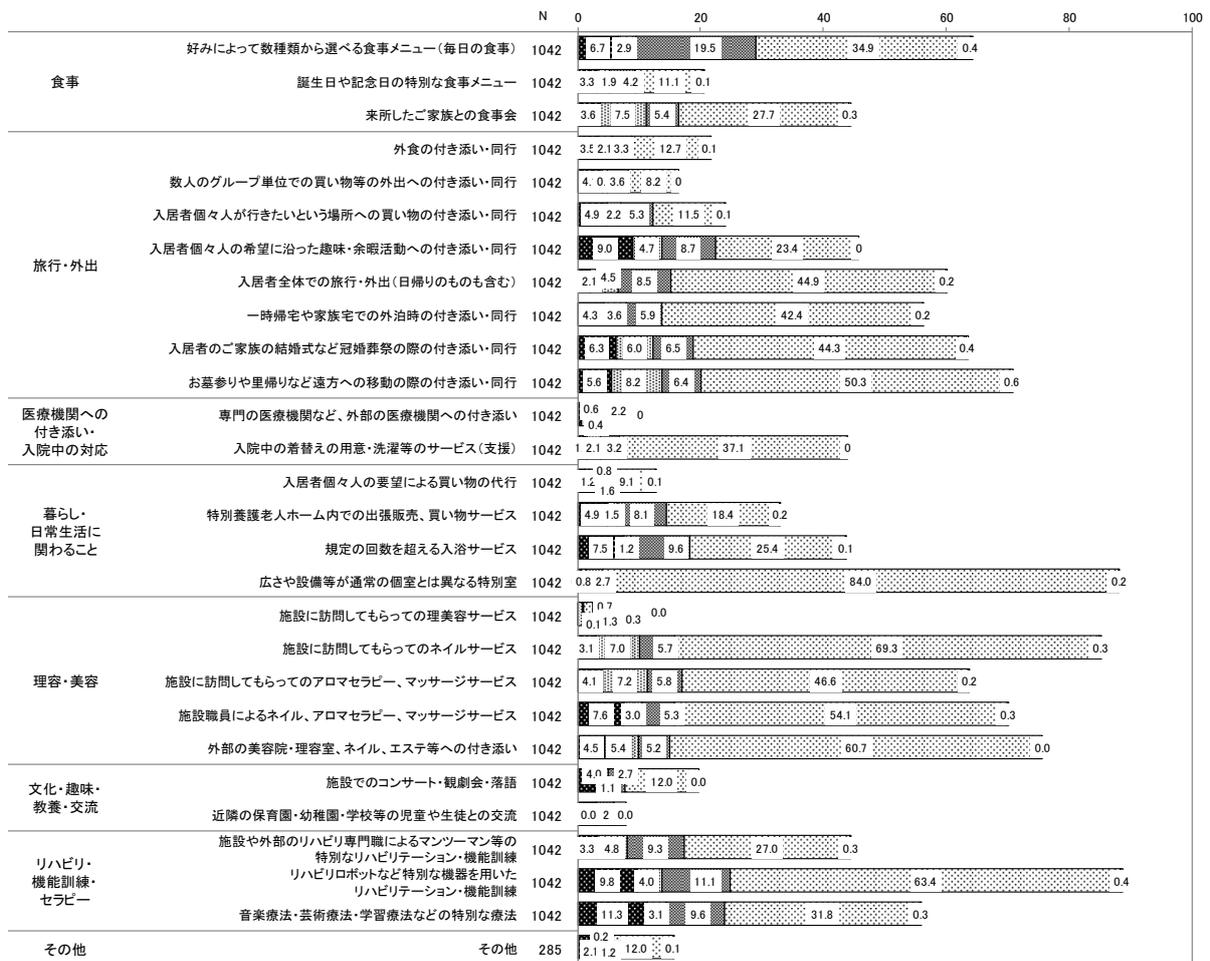
現在提供していないサービスのうち、今後について「無償(通常のコスト範囲内)で提供したい」という回答が目立つものは、「音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法」(11.3%)、「リハビリロボットなどの特別な機器を用いたリハビリテーション・機能訓練」(9.8%)等の療法・リハビリ・機能訓練や、「入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇への付き添い・同行」(9.0%)、「施設職員によるネイル、アロマセラピー、マッサージ」(7.6%)、「既定の回数を超える入浴サービス」(7.5%)等である。

今後、「有償(追加のコストを払って)提供したい」ものは全体的に絶対数が少なく、提供意向が1割を超えるものはない。回答として、「墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の付き添い」(8.2%)、「来所したご家族との食事会」(7.5%)のように明確に実費がかかるものや、「施設に訪問してもらったアロマセラピー、マッサージ」(7.2%)、「施設に訪問してもらったネイルサービス」(7.0%)等外部事業者向けの費用が必要なものが目立ち、「追加費用」といっても、あくまで「実費」の範囲のものを想定しての回答であることがうかがえる。

なお、「過去検討したが、導入に至らなかった」ものは少なくない。「好みによって数種類から選べる食事メニュー」は19.5%と、2割近くが「検討したが、導入に至らなかった」と答えている。「リハビリロボットなどの特別な機器を用いたリハビリテーション・機能訓練」は11.1%と、「検討したが導入に至らなかった率」が実際の実施率(約9%)を上回るほか、「音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法」(11.3%)、「施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練」(9.3%)、「既定の入浴を超えるサービス」(9.6%)、「入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇への付き添い・同行」(8.7%)等の回答も目立つ。(導入に至らなかった理由については後述)

図表 4 提供したことがないとお答えになったものの今後の提供の意向について

		回答数	無償(通常のサービス費用の範囲内で)提供したい	有償(追加費用をもらって)提供したい	過去検討したが、導入に至らなかった	検討したことがない	無回答
食事	好みによって数種類から選べる食事メニュー(毎日の食事)	1,042 100.0	70 6.7	30 2.9	203 19.5	364 34.9	4 0.4
	誕生日や記念日の特別な食事メニュー	1,042 100.0	34 3.3	20 1.9	44 4.2	116 11.1	1 0.1
	来所したご家族との食事会	1,042 100.0	38 3.6	78 7.5	56 5.4	289 27.7	3 0.3
外出・旅行	外食の付き添い・同行	1,042 100.0	36 3.5	22 2.1	34 3.3	132 12.7	1 0.1
	数人のグループ単位での買い物等の外出への付き添い・同行	1,042 100.0	43 4.1	7 0.7	37 3.6	85 8.2	- -
	入居者個々人が行きたいという場所への買い物の付き添い・同行	1,042 100.0	51 4.9	23 2.2	55 5.3	120 11.5	1 0.1
	入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活動への付き添い・同行	1,042 100.0	94 9.0	49 4.7	91 8.7	244 23.4	- -
	入居者全体での旅行・外出(日帰りのものも含む)	1,042 100.0	22 2.1	47 4.5	89 8.5	468 44.9	2 0.2
	一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・同行	1,042 100.0	45 4.3	37 3.6	61 5.9	442 42.4	2 0.2
	入居者のご家族の結婚式など冠婚葬祭の際の付き添い・同行	1,042 100.0	66 6.3	63 6.0	68 6.5	462 44.3	4 0.4
	お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の付き添い・同行	1,042 100.0	58 5.6	85 8.2	67 6.4	524 50.3	6 0.6
医療機関への付き添い・入院中の対応	専門の医療機関など、外部の医療機関への付き添い	1,042 100.0	6 0.6	6 0.6	4 0.4	23 2.2	- -
	入院中の着替えの用意・洗濯等のサービス(支援)	1,042 100.0	17 1.6	22 2.1	33 3.2	387 37.1	- -
暮らし・日常生活に関わること	入居者個々人の要望による買い物の代行	1,042 100.0	12 1.2	8 0.8	17 1.6	95 9.1	1 0.1
	特別養護老人ホーム内での出張販売、買い物サービス	1,042 100.0	51 4.9	16 1.5	84 8.1	192 18.4	2 0.2
	規定の回数を超える入浴サービス	1,042 100.0	78 7.5	12 1.2	100 9.6	265 25.4	1 0.1
	広さや設備等が通常の個室とは異なる特別室	1,042 100.0	7 0.7	8 0.8	28 2.7	875 84.0	2 0.2
理容・美容	施設に訪問してもらっての理美容サービス	1,042 100.0	1 0.1	7 0.7	3 0.3	14 1.3	- -
	施設に訪問してもらってのネイルサービス	1,042 100.0	32 3.1	73 7.0	59 5.7	722 69.3	3 0.3
	施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージサービス	1,042 100.0	43 4.1	75 7.2	60 5.8	486 46.6	2 0.2
	施設職員によるネイル、アロマセラピー、マッサージサービス	1,042 100.0	79 7.6	31 3.0	55 5.3	564 54.1	3 0.3
	外部の美容院・理容室、ネイル、エステ等への付き添い	1,042 100.0	47 4.5	56 5.4	54 5.2	632 60.7	- -
文化・趣味・教養・交流	施設でのコンサート・観劇会・落語	1,042 100.0	42 4.0	11 1.1	28 2.7	125 12.0	- -
	近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生徒との交流	1,042 100.0	32 3.1	- -	30 2.9	20 1.9	- -
リハビリ・機能訓練・セラピー	施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練	1,042 100.0	34 3.3	50 4.8	97 9.3	281 27.0	3 0.3
	リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハビリテーション・機能訓練	1,042 100.0	102 9.8	42 4.0	116 11.1	661 63.4	4 0.4
	音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法	1,042 100.0	118 11.3	32 3.1	100 9.6	331 31.8	3 0.3
その他	その他	1,042 100.0	22 2.1	2 0.2	13 1.2	125 12.0	1 0.1



無償(通常のサービス費用の範囲内で)提供したい     有償(追加費用をもらって)提供したい  
 過去検討したが、導入に至らなかった     検討したことがない  
 無回答

### (3) サービス提供の理由・きっかけ

入居者の多様なニーズへ対応するそれぞれのサービスについて、どのような理由・きっかけで提供し始めたかを複数回答で聞いた。その結果、理由・きっかけについてはいくつかの系統に分かれることが確認された。

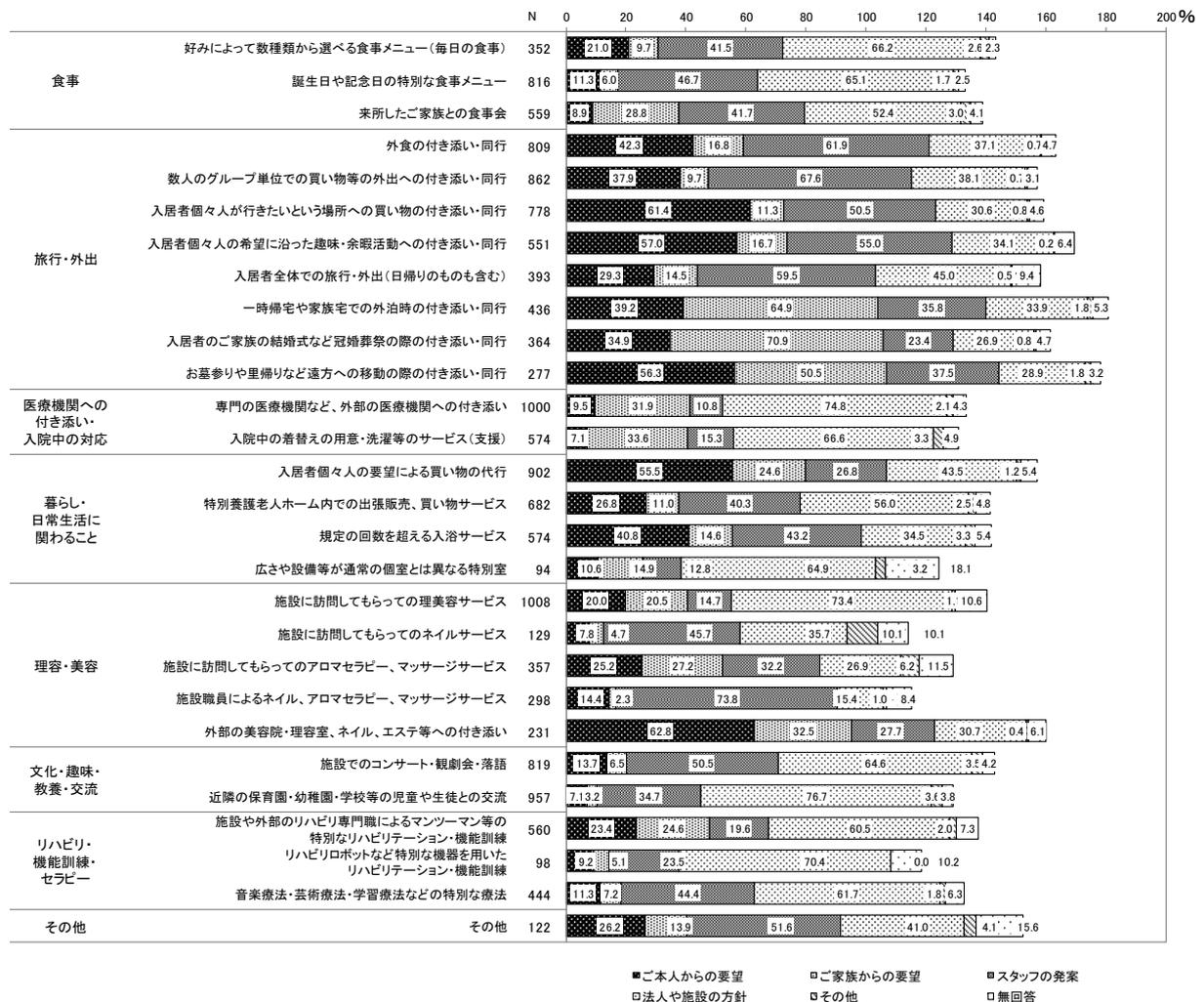
食材調達や厨房の体制構築、給食会社との交渉が必要になる「好みによって数種類から選べる食事メニュー」、外部のサービス事業者との交渉等が必要になる「施設に訪問してもらっての理美容サービス」は、提供理由として「法人や施設の方針」とする割合が高い。同様に「外部の医療機関への付き添い」についても、「法人や施設の方針」により、施設の日常のサービスの一環として実施しているところが大半を占める。

一方、「外食の付き添い・同行」「グループ単位での買い物等の外出への付き添い」「入居者全体での旅行・外出」「規定の回数を超える入浴」「施設に訪問してもらってのネイルサービス」「施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージ」等は、「スタッフからの発案」であることが多く、入居者の日常の暮らしを支える現場スタッフからのボトムアップによって多様なサービスが提供されていることがうかがえる。

また、「個々人が行きたいという場所への買い物同行」「墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の付き添い・同行」「外部の美容院・理容室、ネイル・エステ等への付き添い」、「ご家族の結婚式など冠婚葬祭の付き添い」等、内容としてそもそも個別性が高いものに関しては、やはり「ご本人からの要望」や「ご家族からの要望」によることが多い結果となっている。

図表 5 どのような理由・きっかけで提供し始めたか

※項目ごとに最も多い理由、2番目に多い理由についてはグレーで示している		回答数	ご本人からの要望	ご家族からの要望	スタッフの発案	法人や施設の方針	その他	無回答
食事	好みによって数種類から選べる食事メニュー(毎日の食事)	352 100.0	74 21.0	34 9.7	146 41.5	233 66.2	9 2.6	8 2.3
	誕生日や記念日の特別な食事メニュー	816 100.0	92 11.3	49 6.0	381 46.7	531 65.1	14 1.7	20 2.5
	来所したご家族との食事会	559 100.0	50 8.9	161 28.8	233 41.7	293 52.4	17 3.0	23 4.1
外出・旅行	外食の付き添い・同行	809 100.0	342 42.3	136 16.8	501 61.9	300 37.1	6 0.7	38 4.7
	数人のグループ単位での買い物等の外出への付き添い・同行	862 100.0	327 37.9	84 9.7	583 67.6	328 38.1	6 0.7	27 3.1
	入居者個々人が行きたいという場所への買い物の付き添い・同行	778 100.0	478 61.4	88 11.3	393 50.5	238 30.6	6 0.8	36 4.6
	入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活動への付き添い・同行	551 100.0	314 57.0	92 16.7	303 55.0	188 34.1	1 0.2	35 6.4
	入居者全体での旅行・外出(日帰りのものも含む)	393 100.0	115 29.3	57 14.5	234 59.5	177 45.0	2 0.5	37 9.4
	一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・同行	436 100.0	171 39.2	283 64.9	156 35.8	148 33.9	8 1.8	23 5.3
	入居者のご家族の結婚式など冠婚葬祭の際の付き添い・同行	364 100.0	127 34.9	258 70.9	85 23.4	98 26.9	3 0.8	17 4.7
	お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の付き添い・同行	277 100.0	156 56.3	140 50.5	104 37.5	80 28.9	5 1.8	9 3.2
医療機関への付き添い・入院中の対応	専門の医療機関など、外部の医療機関への付き添い	1000 100.0	95 9.5	319 31.9	108 10.8	748 74.8	21 2.1	43 4.3
	入院中の着替えの用意・洗濯等のサービス(支援)	574 100.0	41 7.1	193 33.6	88 15.3	382 66.6	19 3.3	28 4.9
暮らし・日常生活に関わること	入居者個々人の要望による買い物の代行	902 100.0	501 55.5	222 24.6	242 26.8	392 43.5	11 1.2	49 5.4
	特別養護老人ホーム内での出張販売、買い物サービス	682 100.0	183 26.8	75 11.0	275 40.3	382 56.0	17 2.5	33 4.8
	規定の回数を超える入浴サービス	574 100.0	234 40.8	84 14.6	248 43.2	198 34.5	19 3.3	31 5.4
	広さや設備等が通常の個室とは異なる特別室	94 100.0	10 10.6	14 14.9	12 12.8	61 64.9	3 3.2	17 18.1
理容・美容	施設に訪問してもらっての理美容サービス	1,008 100.0	202 20.0	207 20.5	148 14.7	740 73.4	11 1.1	107 10.6
	施設に訪問してもらってのネイルサービス	129 100.0	10 7.8	6 4.7	59 45.7	46 35.7	13 10.1	13 10.1
	施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージサービス	357 100.0	90 25.2	97 27.2	115 32.2	96 26.9	22 6.2	41 11.5
	施設職員によるネイル、アロマセラピー、マッサージサービス	298 100.0	43 14.4	7 2.3	220 73.8	46 15.4	3 1.0	25 8.4
	外部の美容院・理容室、ネイル、エステ等への付き添い	231 100.0	145 62.8	75 32.5	64 27.7	71 30.7	1 0.4	14 6.1
文化・趣味・教養・交流	施設でのコンサート・観劇会・落語	819 100.0	112 13.7	53 6.5	414 50.5	529 64.6	29 3.5	34 4.2
	近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生徒との交流	957 100.0	68 7.1	31 3.2	332 34.7	734 76.7	34 3.6	36 3.8
リハビリ・機能訓練・セラピー	施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練	560 100.0	131 23.4	138 24.6	110 19.6	339 60.5	11 2.0	41 7.3
	リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハビリテーション・機能訓練	98 100.0	9 9.2	5 5.1	23 23.5	69 70.4	-	10 10.2
	音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法	444 100.0	50 11.3	32 7.2	197 44.4	274 61.7	8 1.8	28 6.3
その他	その他	122 100.0	32 26.2	17 13.9	63 51.6	50 41.0	5 4.1	19 15.6



## Case2 さくら(岩手県奥州市)

職員の発案で、入居者にメリハリのある生活を送っていただくために洗濯物たたみなどを手伝っていただいている。

### ○入居者の役割づくり

特養の入居者やショートステイの利用者に、エプロン等の洗濯物を干す、たたむ、といった作業を手伝ってもらっている。入居者にも役割を持っていただくことで、人のために役に立っていることを実感してもらい、生きがいを持ってもらいたいと考えている。利用者の中には、歩けるにもかかわらず外出したがる方もいる。そのような方にも作業を手伝ってもらい、気分転換してもらっている。

上記の思いから職員が発案し、サービス計画書の中に組み込んでいる。

#### (4) サービスを実施してよかった点

入居者の多様なニーズへ対応するそれぞれのサービスについて、提供した結果「よかった点」についても複数回答で聞いた。入居者ご本人やご家族の要望を叶えたり、生活の質を向上させるためのサービスであり、提供する効果としては直接的には「ご本人や家族の満足」であるが、そうした入居者や家族の喜びや笑顔は、特別養護老人ホームで働くスタッフにとっても、喜びややりがいにつながるのではないかという仮説のもとに、「スタッフのモチベーション向上」「施設のイメージ向上」といった項目も選択肢に入れて質問した。

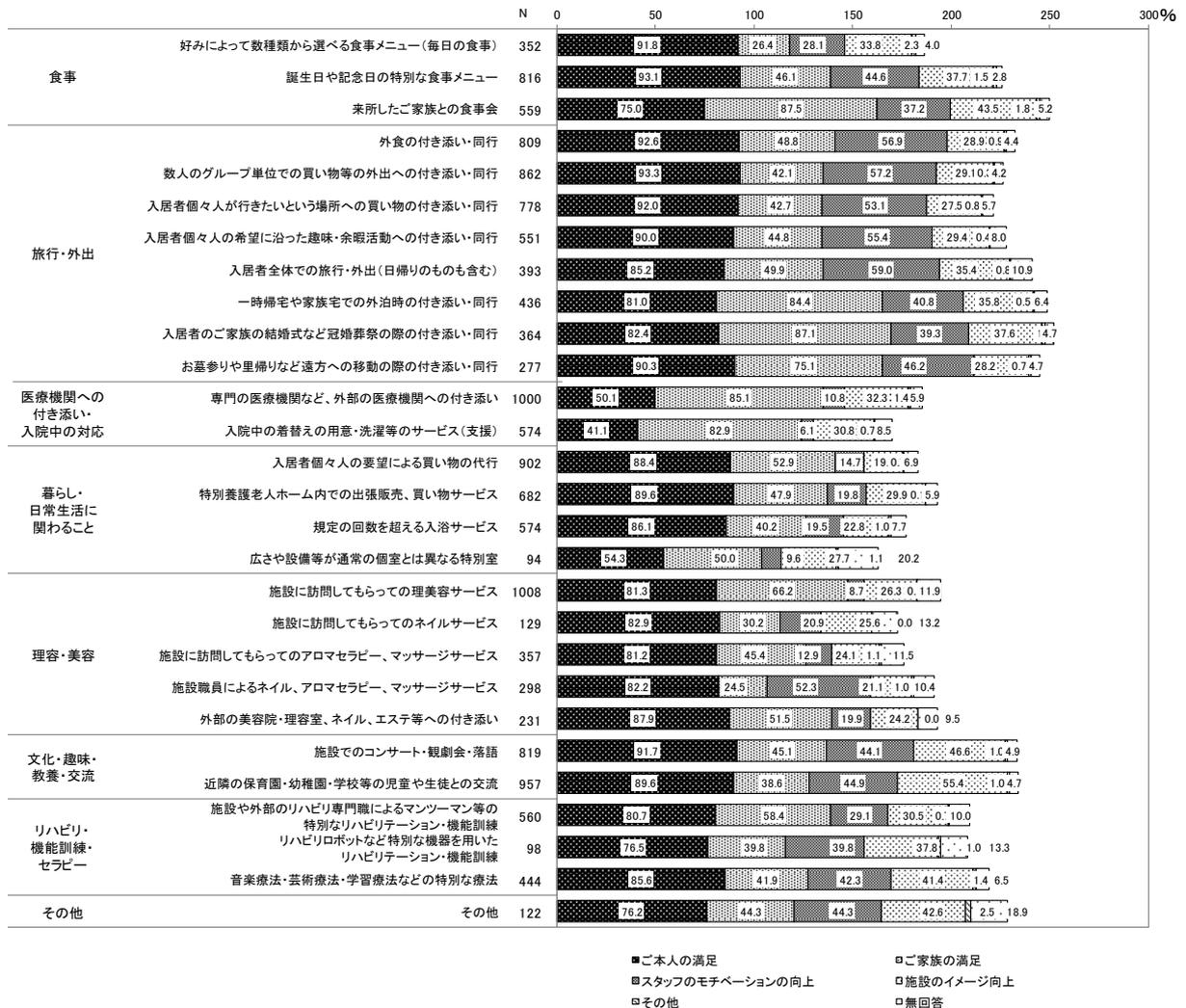
多くのサービスが本人や家族の満足につながっていると同時に、「外食の付き添い・同行」、「(グループ単位および個人単位の)外出同行」、「入居者全体での旅行・外出」等、ホーム外で暮らしに彩を添え、入居者の喜びや笑顔につながるものに関しては、「実施してよかった点」として、「スタッフのモチベーション向上」をあげる回答が多かった。

また、「施設職員によるネイル、アロマセラピー、マッサージ」のようにスタッフが直接的に入居者の方に「癒しや潤い」を提供するもの、「施設や外部のリハビリ専門職マンツーマン等のリハビリ・機能訓練」「音楽療法・芸術療法・学習療法等の特別な療法」などの、入居者の身体・生活機能の維持・改善を図るようなサービスに関しても、「スタッフのモチベーション向上」につながったという回答が多い。

こうした入居者個々のニーズにこたえる多様なサービスが、特別養護老人ホームで働くスタッフにとってのやりがいやモチベーションにつながっていることには注目すべきである。一見すると「普段以上の労力がかかる」ように見えるこれらのサービスが、入居者の生活の質や満足度を高め、スタッフのモチベーション向上の高める効果があるという点は、今後も介護人材の構造的な不足が続く中、特別養護老人ホームの運営・経営において極めて重要な示唆である。

図表 6 実施してよかった点

		回答数	ご本人の満足	ご家族の満足	スタッフのモチベーションの向上	施設のイメージ向上	その他	無回答
食事	好みによって数種類から選べる食事メニュー(毎日の食事)	352 100.0	323 91.8	93 26.4	99 28.1	119 33.8	8 2.3	14 4.0
	誕生日や記念日の特別な食事メニュー	816 100.0	760 93.1	376 46.1	364 44.6	308 37.7	12 1.5	23 2.8
	来所したご家族との食事会	559 100.0	419 75.0	489 87.5	208 37.2	243 43.5	10 1.8	29 5.2
外出・旅行	外食の付き添い・同行	809 100.0	749 92.6	395 48.8	460 56.9	234 28.9	7 0.9	36 4.4
	数人のグループ単位での買い物等の外出への付き添い・同行	862 100.0	804 93.3	363 42.1	493 57.2	251 29.1	3 0.3	36 4.2
	入居者個々人が行きたいという場所への買い物への付き添い・同行	778 100.0	716 92.0	332 42.7	413 53.1	214 27.5	6 0.8	44 5.7
	入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活動への付き添い・同行	551 100.0	496 90.0	247 44.8	305 55.4	162 29.4	2 0.4	44 8.0
	入居者全体での旅行・外出(日帰りのものも含む)	393 100.0	335 85.2	196 49.9	232 59.0	139 35.4	3 0.8	43 10.9
	一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・同行	436 100.0	353 81.0	368 84.4	178 40.8	156 35.8	2 0.5	28 6.4
	入居者のご家族の結婚式など冠婚葬祭の際の付き添い・同行	364 100.0	300 82.4	317 87.1	143 39.3	137 37.6	4 1.1	17 4.7
	お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の付き添い・同行	277 100.0	250 90.3	208 75.1	128 46.2	78 28.2	2 0.7	13 4.7
医療機関への付き添い・入院中の対応	専門の医療機関など、外部の医療機関への付き添い	1,000 100.0	501 50.1	851 85.1	108 10.8	323 32.3	14 1.4	59 5.9
	入院中の着替えの用意・洗濯等のサービス(支援)	574 100.0	236 41.1	476 82.9	35 6.1	177 30.8	4 0.7	49 8.5
暮らし・日常生活に関わること	入居者個々人の要望による買い物の代行	902 100.0	797 88.4	477 52.9	133 14.7	176 19.5	6 0.7	62 6.9
	特別養護老人ホーム内での出張販売、買い物サービス	682 100.0	611 89.6	327 47.9	135 19.8	204 29.9	1 0.1	40 5.9
	規定の回数を超える入浴サービス	574 100.0	494 86.1	231 40.2	112 19.5	131 22.8	6 1.0	44 7.7
	広さや設備等が通常の個室とは異なる特別室	94 100.0	51 54.3	47 50.0	9 9.6	26 27.7	1 1.1	19 20.2
理容・美容	施設に訪問してもらっての理美容サービス	1,008 100.0	820 81.3	667 66.2	88 8.7	265 26.3	4 0.4	120 11.9
	施設に訪問してもらってのネイルサービス	129 100.0	107 82.9	39 30.2	27 20.9	33 25.6	- -	17 13.2
	施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージサービス	357 100.0	290 81.2	162 45.4	46 12.9	86 24.1	4 1.1	41 11.5
	施設職員によるネイル、アロマセラピー、マッサージサービス	298 100.0	245 82.2	73 24.5	156 52.3	63 21.1	3 1.0	31 10.4
	外部の美容院・理容室、ネイル、エステ等への付き添い	231 100.0	203 87.9	119 51.5	46 19.9	56 24.2	- -	22 9.5
文化・趣味・教養・交流	施設でのコンサート・観劇会・落語	819 100.0	751 91.7	369 45.1	361 44.1	382 46.6	8 1.0	40 4.9
	近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生徒との交流	957 100.0	857 89.6	369 38.6	430 44.9	530 55.4	10 1.0	45 4.7
リハビリ・機能訓練・セラピー	施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練	560 100.0	452 80.7	327 58.4	163 29.1	171 30.5	4 0.7	56 10.0
	リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハビリテーション・機能訓練	98 100.0	75 76.5	39 39.8	39 39.8	37 37.8	1 1.0	13 13.3
	音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法	444 100.0	380 85.6	186 41.9	188 42.3	184 41.4	6 1.4	29 6.5
その他	その他 Q1 でお答えいただいたもの	122 100.0	93 76.2	54 44.3	54 44.3	52 42.6	3 2.5	23 18.9



ご本人の満足  
 スタッフのモチベーションの向上  
 その他  
 ご家族の満足  
 施設のイメージ向上  
 無回答

### Case3 サンフレンズ(福岡県大牟田市)

生活者(入居者)の人生に寄り添った個別対応を実施することで、スタッフのモチベーション向上にも貢献している。

#### ○生活者(入居者)の人生に寄り添ったケア

施設も地域の住居の一つであり、入居者は地域住民の一人と考え「生活者」と捉えている。そのため生活者の個別ニーズを把握した場合、可能な限り対応するようにしている。

「ニーズ」というのは、人生をかけて形成されるものであり「その人らしさ」であると考えている。そのため、入居前の暮らしがなるべく継続できるように支援している。特養の生活者は重度の方もおり、直接ニーズを把握することは難しい方もいる為、入居時に家族等からこれまでの人生や人となりを聞くようにしている。又、より理解を深める為に、家族に生活者の人生史を書いていただいたこ

ともある。知り得た情報はフェイスシートにまとめるようにしている。生活者の写真と共に人生を知ること、その方の人生を重視し、思いに寄り添ってケアを提供することは、スタッフのモチベーション向上にもつながっている。

また生活者のニーズや取組の結果は家族にフィードバックし、家族の安心に繋げている。そうすることで、生活者と家族及びスタッフの絆を深めることができる。

例えば、個別ニーズへの対応について以下のような支援を行っている。

(ア) かつてはお洒落をするのが好きだった方に対して、お盆の時期に外出を支援して、買い物を楽しんでもらった。この方は失語症のためニーズを聞き取ることが難しかったが、お盆の時期に毎年落ち着きがなくなることに職員が注目し、家族に確認することでこの時期に服を新調したいというニーズを引き出すことができた。

(イ) 短冊に温泉に行きたいと書いた方がいた。家族に話を聞くと、入居前は友人と月に1回温泉旅行に行っていた。その願いを叶えるために、友人に協力をお願いして温泉旅行を再開した。

(ウ) 在宅時は「先祖の墓を守るのは自分の役割」として毎年島原まで先祖の墓参りを行っていた方に対して、入居されてからも職員が付き添って大牟田から島原まで墓参りに行った。

(エ) 入居前から晩酌をされてある方で、亡き妻の思い出の小料理屋に行きたいとの思いに寄り添い、店にも事前に連絡して快く引き受けて頂き、職員と一緒に外食した。

(オ) 奥様から結婚50周年である聞き、金婚式を開催した。グループホームに入居している友人も呼び、乾杯の挨拶をしていただき一緒にお祝いした。

(カ) 絵が得意だが、現在は寝たきりで書けない方がいた。自宅で絵を書くときに使用していた机と椅子を居室に置き、入居前と変わらず絵を書くことを目標にリハビリに取り組んだ。結果として絵を書くことができ、大牟田市の展覧会にて入選した。

#### Case4 第二成法苑つむぎ(大阪府八尾市)

個別のケアを積極的に行うことによって、職員のモチベーション向上に繋がり、離職防止にもつながっている。また、採用にも好影響を与えている。

##### ○あなたの夢叶え隊

利用者の個別ニーズを吸い上げて、個別の外出・外食支援を行っている。介護施設は病院ではないので、「施設に入ったからできないこと」は無くしたいと考えている。また、入居者がしたいことができる時間は限られており、できるうちに思いを叶えてもらいたいと考えている。

例えば、入居者からニーズを吸い上げ、ラーメンを食べに行く、月に一度家族の家に帰る等の個別の外出・外食を実施している。外出・外食に関して、入居者全員で何かをすると計画に時間

を要するので個別対応することによりスピード感を持って取り組める。また臨機応変の対応も取りやすい。

担当者会議に本人も参加してもらい、ニーズを把握し、職員が企画した上で、家族の許可を得て実施している。企画は施設長と主任が許可を出せば実施可能である。費用は利用者・家族が負担する。金銭負担ができない方は施設が負担する場合もある。

個別対応をすることで、ルーチンワークではなく、思いに添える介護を実践することでモチベーション向上に繋がっている。結果として離職率の低下や採用においても良い効果があると考えている。

## (5) 検討したが、導入に至らなかった理由

「提供したことがないサービス」のうち、「過去検討したが導入に至らなかった」ものに関しては、その理由を聞いた。各項目で共通して「そのための人手が必要になるため」という回答が目立つ。例えば、「既定の回数を超える入浴サービス」では86%、「入居者個々人が行きたいという場所への買い物の付き添い・同行」については80%が、導入に至らなかった理由として「人手不足」をあげている。「施設のスケジュール管理上実施が難しい」という回答も各項目で一定数あがっているが、これも「人手不足」の一種と考えるとよいであろう。今回のアンケート調査では「実施しているサービスについての実施にあたっての課題」は確認していないが、現在、各種のサービスを実施している施設においても、「人手」については課題になっていると推察される。

ついで、「実施にあたってのリスクが懸念されるため」という回答も項目によっては目立つ。特に「外食の付き添い・同行」、「旅行・外出」等のグループ単位での外出についてこの回答が目立つ。加えて、「家族の結婚式や冠婚葬祭の際の付き添い・同行」「墓参り・里帰りなど遠方への移動の際の付き添い・同行」についても「実施にあたってのリスク」が理由として高い割合を占めており、入居者個々人の健康状態等から実施を見送る・断念するケースがあることがうかがえる。

それ以外の理由として、「数種類から選べる食事メニュー」や「リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハビリテーション・機能訓練」「音楽療法・芸術療法・学習療法」等設備・用品や外部サービスに関わるものなどは、「資金的な余裕がなかった」という回答が目立ち、コスト面が制約になっていると言える。

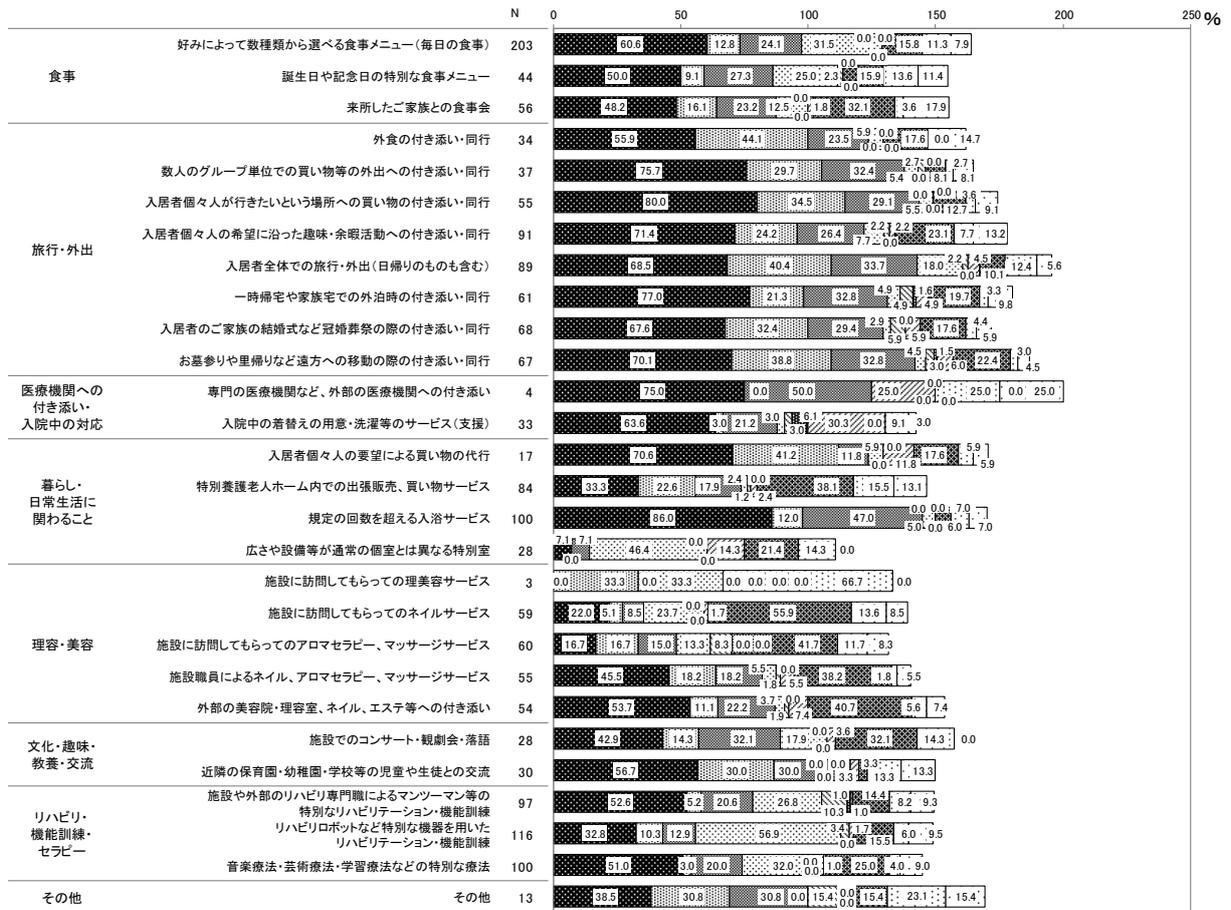
今回の調査結果では、「制度上実施してよいかどうかの判断が難しいため」を理由としてあげる回答は少なく、現状では、制度が制約になっているケースは少ないと考えられる。唯一、回答の絶対数こそ少ないものの、「施設や外部専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練」については、「制度上実施してよいかどうかの判断が難しい」との回答が一定数あり、「指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準」13条8項の「指定介護老人福祉施設は、入所者に対し、その負担により、当該指定介護老人福祉施設の従業員以外の者による介護を受けさせてはならない」の「介護」が指す範囲の解釈について、判断が難しい場面があることが推察される。

図表 7 導入に至らなかった理由(1/2)

	回数	そのための人手が必要になるため	実施に当たつてのリスクが懸念されるため	施設の上実施が難しいため	資金的な余裕がないため	
食事	好みによって数種類から選べる食事メニュー(毎日の食事)	203 100.0	123 60.6	26 12.8	49 24.1	64 31.5
	誕生日や記念日の特別な食事メニュー	44 100.0	22 50.0	4 9.1	12 27.3	11 25.0
	来所したご家族との食事会	56 100.0	27 48.2	9 16.1	13 23.2	7 12.5
外出・旅行	外食の付き添い・同行	34 100.0	19 55.9	15 44.1	8 23.5	2 5.9
	数人のグループ単位での買い物等の外出への付き添い・同行	37 100.0	28 75.7	11 29.7	12 32.4	2 5.4
	入居者個々人が行きたいという場所への買い物の付き添い・同行	55 100.0	44 80.0	19 34.5	16 29.1	3 5.5
	入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活動への付き添い・同行	91 100.0	65 71.4	22 24.2	24 26.4	7 7.7
	入居者全体での旅行・外出(日帰りのものも含む)	89 100.0	61 68.5	36 40.4	30 33.7	16 18.0
	一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・同行	61 100.0	47 77.0	13 21.3	20 32.8	3 4.9
	入居者のご家族の結婚式など冠婚葬祭の際の付き添い・同行	68 100.0	46 67.6	22 32.4	20 29.4	2 2.9
	お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の付き添い・同行	67 100.0	47 70.1	26 38.8	22 32.8	3 4.5
医療機関への付き添い・入院中の対応	専門の医療機関など、外部の医療機関への付き添い	4 100.0	3 75.0	- -	2 50.0	- -
	入院中の着替えの用意・洗濯等のサービス(支援)	33 100.0	21 63.6	1 3.0	7 21.2	1 3.0
暮らし・日常生活に関わる事	入居者個々人の要望による買い物の代行	17 100.0	12 70.6	7 41.2	2 11.8	1 5.9
	特別養護老人ホーム内での出張販売、買い物サービス	84 100.0	28 33.3	19 22.6	15 17.9	2 2.4
	規定の回数を超える入浴サービス	100 100.0	86 86.0	12 12.0	47 47.0	5 5.0
	広さや設備等が通常の個室とは異なる特別室	28 100.0	2 7.1	- -	2 7.1	13 46.4
理容・美容	施設に訪問してもらっての理美容サービス	3 100.0	- -	1 33.3	- -	1 33.3
	施設に訪問してもらってのネイルサービス	59 100.0	13 22.0	3 5.1	5 8.5	14 23.7
	施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージサービス	60 100.0	10 16.7	10 16.7	9 15.0	8 13.3
	施設職員によるネイル、アロマセラピー、マッサージサービス	55 100.0	25 45.5	10 18.2	10 18.2	3 5.5
	外部の美容院・理容室、ネイル、エステ等への付き添い	54 100.0	29 53.7	6 11.1	12 22.2	2 3.7
文化・趣味・教養・交流	施設でのコンサート・観劇会・落語	28 100.0	12 42.9	4 14.3	9 32.1	5 17.9
	近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生徒との交流	30 100.0	17 56.7	9 30.0	9 30.0	- -
リハビリ・機能訓練・セラピー	施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練	97 100.0	51 52.6	5 5.2	20 20.6	26 26.8
	リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハビリテーション・機能訓練	116 100.0	38 32.8	12 10.3	15 12.9	66 56.9
	音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法	100 100.0	51 51.0	3 3.0	20 20.0	32 32.0
その他	13 100.0	5 38.5	4 30.8	4 30.8	- -	

図表 8 導入に至らなかった理由 (2/2)

		難しいため	制度上実施してよいかどうかの判断が	行政からの指導があったため	本来やるべきことではないと思うため	思ったほど入居者・家族のニーズがなかったため	その他	無回答
食事	好みによって数種類から選べる食事メニュー(毎日の食事)	-	-	-	32	23	16	
		-	-	-	15.8	11.3	7.9	
	誕生日や記念日の特別な食事メニュー	1	-	-	7	6	5	
	2.3	-	-	15.9	13.6	11.4		
	来所したご家族との食事会	-	-	1	18	2	10	
		-	-	1.8	32.1	3.6	17.9	
外出・旅行	外食の付き添い・同行	-	-	-	6	-	5	
		-	-	-	17.6	-	14.7	
	数人のグループ単位での買い物等の外出への付き添い・同行	1	-	-	3	1	3	
		2.7	-	-	8.1	2.7	8.1	
	入居者個々人が行きたいという場所への買い物の付き添い・同行	-	-	-	7	2	5	
		-	-	-	12.7	3.6	9.1	
	入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活動への付き添い・同行	2	-	2	21	7	12	
		2.2	-	2.2	23.1	7.7	13.2	
入居者全体での旅行・外出(日帰りのものも含む)	2	-	4	9	11	5		
	2.2	-	4.5	10.1	12.4	5.6		
一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・同行	3	1	3	12	2	6		
	4.9	1.6	4.9	19.7	3.3	9.8		
入居者のご家族の結婚式など冠婚葬祭の際の付き添い・同行	4	-	4	12	3	4		
	5.9	-	5.9	17.6	4.4	5.9		
お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の付き添い・同行	2	1	4	15	2	3		
	3.0	1.5	6.0	22.4	3.0	4.5		
医療機関への付き添い・入院中の対応	専門の医療機関など、外部の医療機関への付き添い	-	-	1	-	1	1	
		-	-	25.0	-	25.0	25.0	
	入院中の着替えの用意・洗濯等のサービス(支援)	1	2	10	-	3	1	
		3.0	6.1	30.3	-	9.1	3.0	
暮らし・日常生活に関わる事	入居者個々人の要望による買い物の代行	-	-	2	3	1	1	
		-	-	11.8	17.6	5.9	5.9	
	特別養護老人ホーム内での出張販売、買い物サービス	1	-	2	32	13	11	
		1.2	-	2.4	38.1	15.5	13.1	
規定の回数を超える入浴サービス	-	-	-	6	7	7		
	-	-	-	6.0	7.0	7.0		
広さや設備等が通常の個室とは異なる特別室	-	-	4	6	4	-		
	-	-	14.3	21.4	14.3	-		
理容・美容	施設に訪問してもらっての理美容サービス	-	-	-	-	2	-	
		-	-	-	-	66.7	-	
	施設に訪問してもらってのネイルサービス	-	-	1	33	8	5	
		-	-	1.7	55.9	13.6	8.5	
	施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージサービス	5	-	-	25	7	5	
	8.3	-	-	41.7	11.7	8.3		
施設職員によるネイル、アロマセラピー、マッサージサービス	1	-	3	21	1	3		
	1.8	-	5.5	38.2	1.8	5.5		
外部の美容院・理容室、ネイル、エステ等への付き添い	1	-	4	22	3	4		
	1.9	-	7.4	40.7	5.6	7.4		
文化・趣味・教養・交流	施設でのコンサート・観劇会・落語	-	-	1	9	4	-	
		-	-	3.6	32.1	14.3	-	
	近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生徒との交流	-	-	1	1	4	4	
		-	-	3.3	3.3	13.3	13.3	
リハビリ・機能訓練・セラピー	施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練	10	1	1	14	8	9	
		10.3	1.0	1.0	14.4	8.2	9.3	
	リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハビリテーション・機能訓練	4	-	2	18	7	11	
		3.4	-	1.7	15.5	6.0	9.5	
音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法	-	-	1	25	4	9		
	-	-	1.0	25.0	4.0	9.0		
その他	その他	2	-	-	2	3	2	
		15.4	-	-	15.4	23.1	15.4	



- そのための人手が必要になるため
- 施設のスケジュール管理上実施が難しいため
- 制度上実施してよいかどうかの判断が難しいため
- 本来やるべきことではないと思うため
- その他
- 実施に当たってのリスクが懸念されるため
- 資金的な余裕がないため
- 行政からの指導があったため
- 思ったほど入居者・家族のニーズがなかったため
- 無回答

#### (6) 以前提供していたが、提供をやめてしまった理由

「以前提供していたが、現在は提供をやめてしまったサービス」については、どこに課題があったのかを明らかにするために、「やめてしまった理由」を複数回答で質問した。

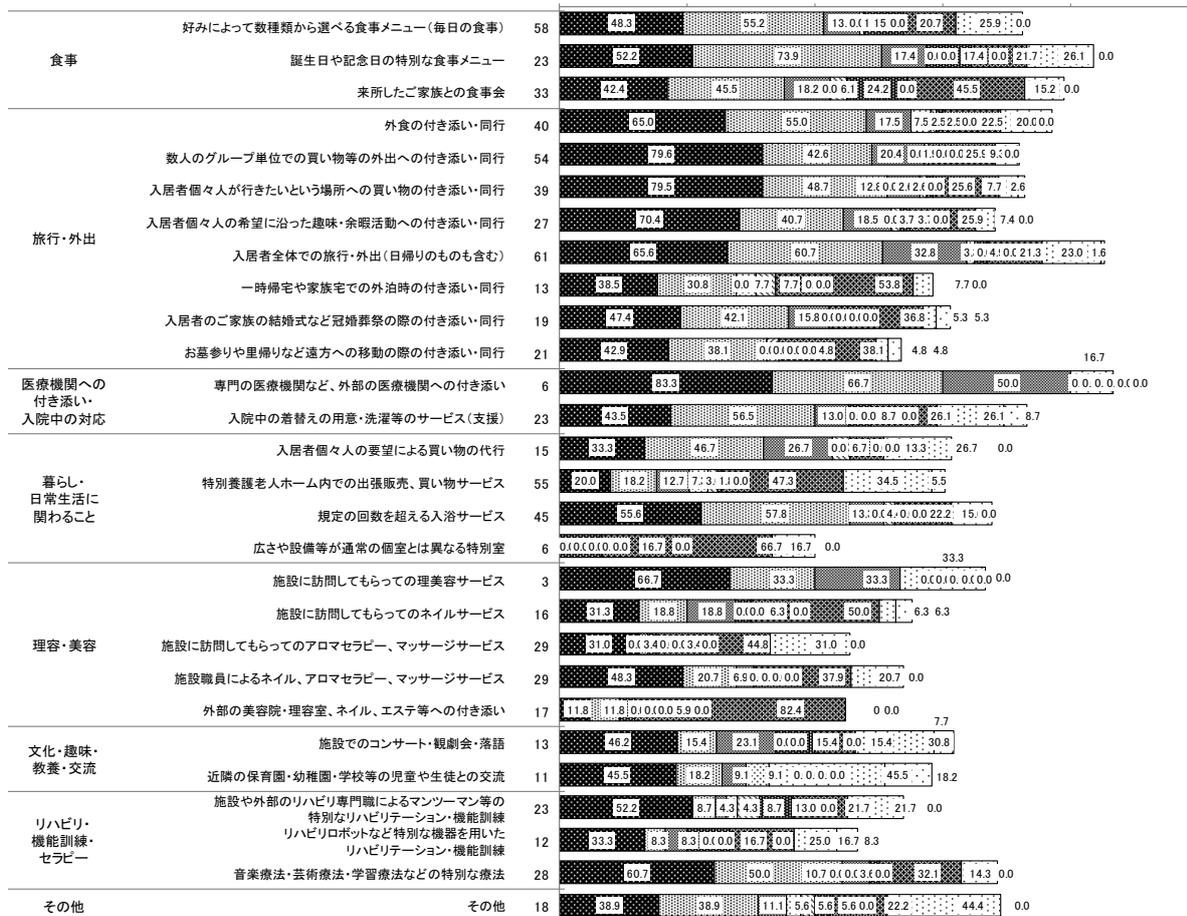
全体的に「以前提供していたが、現在は提供をやめてしまったサービス」について該当数が全体的に少ないため、参考値ではあるが、主たる要因として「そのための人手を確保できなかった、という回答が目立ち、「検討したが、導入を見送った」ものと同様、提供にあたってのマンパワーが最大のネックになっていることが推察される。

また、「来所したご家族との食事会」「特別養護老人ホームでの出張販売」では、「思ったほど入居者・家族のニーズがなかったため」という回答が理由の半数の近くを占めており、必ずしも特別養護老人ホーム側の仮説通りに利用が進まない場合があることを示している。

図表 9 以前、提供したことがあるが、現在は提供をやめてしまったサービス

		やめてしまったサービス	そのための人 手が確保でき なかつたため	担当が大きかつたため	スタッフの負担が大きい	実施が難しい ため	施設のスケジューリングが 難しかったため	事故・トラブル が起きたため
食事	好みによって数種類から選べる食事メニュー (毎日の食事)	58 100.0	28 48.3	32 55.2	8 13.8	-	-	-
	誕生日や記念日の特別な食事メニュー	23 100.0	12 52.2	17 73.9	4 17.4	-	-	-
	来所したご家族との食事会	33 100.0	14 42.4	15 45.5	6 18.2	-	-	-
外出・ 旅行	外食の付き添い・同行	40 100.0	26 65.0	22 55.0	7 17.5	3 7.5	-	-
	数人のグループ単位での買い物等の外出への 付き添い・同行	54 100.0	43 79.6	23 42.6	11 20.4	-	-	-
	入居者個々人が行きたいという場所への買い物 の付き添い・同行	39 100.0	31 79.5	19 48.7	5 12.8	-	-	-
	入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活動 への付き添い・同行	27 100.0	19 70.4	11 40.7	5 18.5	-	-	-
	入居者全体での旅行・外出(日帰りのものも含む)	61 100.0	40 65.6	37 60.7	20 32.8	2 3.3	-	-
	一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・ 同行	13 100.0	5 38.5	4 30.8	-	1 7.7	-	-
	入居者のご家族の結婚式など冠婚葬祭の際 の付き添い・同行	19 100.0	9 47.4	8 42.1	3 15.8	-	-	-
	お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の 付き添い・同行	21 100.0	9 42.9	8 38.1	-	-	-	-
医療機関 への付き 添い・入院 中の対応	専門の医療機関など、外部の医療機関への 付き添い	6 100.0	5 83.3	4 66.7	3 50.0	-	-	-
	入院中の着替えの用意・洗濯等のサービス (支援)	23 100.0	10 43.5	13 56.5	3 13.0	-	-	-
暮らし・ 日常生活 に関わる こと	入居者個々人の要望による買い物の代行	15 100.0	5 33.3	7 46.7	4 26.7	-	-	-
	特別養護老人ホーム内での出張販売、買い 物サービス	55 100.0	11 20.0	10 18.2	7 12.7	4 7.3	-	-
	規定の回数を超える入浴サービス	45 100.0	25 55.6	26 57.8	6 13.3	-	-	-
	広さや設備等が通常の個室とは異なる特別 室	6 100.0	-	-	-	-	-	-
理容・美 容	施設に訪問してもらっての理美容サービス	3 100.0	2 66.7	1 33.3	1 33.3	-	-	-
	施設に訪問してもらってのネイルサービス	16 100.0	5 31.3	3 18.8	3 18.8	-	-	-
	施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マ ッサージサービス	29 100.0	9 31.0	-	1 3.4	-	-	-
	施設職員によるネイル、アロマセラピー、マ ッサージサービス	29 100.0	14 48.3	6 20.7	2 6.9	-	-	-
	外部の美容院・理容室、ネイル、エステ等へ の付き添い	17 100.0	2 11.8	2 11.8	-	-	-	-
文化・趣味・ 教養・ 交流	施設でのコンサート・観劇会・落語	13 100.0	6 46.2	2 15.4	3 23.1	-	-	-
	近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生 徒との交流	11 100.0	5 45.5	2 18.2	1 9.1	1 9.1	-	-
リハビリ・ 機能訓練・ セラピー	施設や外部のリハビリ専門職によるマンツ ーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練	23 100.0	12 52.2	2 8.7	1 4.3	1 4.3	-	-
	リハビリロボットなど特別な機器を用いたリ ハビリテーション・機能訓練	12 100.0	4 33.3	1 8.3	1 8.3	-	-	-
	音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な 療法	28 100.0	17 60.7	14 50.0	3 10.7	-	-	-
その他	その他	18 100.0	7 38.9	7 38.9	2 11.1	1 5.6	-	-
	特にやめてしまったサービスはない	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -

		自治体・行政か らの指導があつ たため	思 つ た ほ ど 入 居 者 ・ 家 族 の ニ ー ズ が な か つ た た め	そ の 他	無 回 答
食事	好みによって数種類から選べる食事メニュー (毎日の食事)	- -	12 20.7	15 25.9	- -
	誕生日や記念日の特別な食事メニュー	- -	5 21.7	6 26.1	- -
	来所したご家族との食事会	- -	15 45.5	5 15.2	- -
外出・ 旅行	外食の付き添い・同行	- -	9 22.5	8 20.0	- -
	数人のグループ単位での買い物等の外出へ の付き添い・同行	- -	14 25.9	5 9.3	- -
	入居者個々人が行きたいという場所への買い 物の付き添い・同行	- -	10 25.6	3 7.7	1 2.6
	入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活 動への付き添い・同行	- -	7 25.9	2 7.4	- -
	入居者全体での旅行・外出(日帰りのものも 含む)	- -	13 21.3	14 23.0	1 1.6
	一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・ 同行	- -	7 53.8	1 7.7	- -
	入居者のご家族の結婚式など冠婚葬祭の際 の付き添い・同行	- -	7 36.8	1 5.3	1 5.3
	お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の 付き添い・同行	1 4.8	8 38.1	1 4.8	1 4.8
医療機関 への付き 添い・入院 中の対応	専門の医療機関など、外部の医療機関への 付き添い	- -	- -	1 16.7	- -
	入院中の着替えの用意・洗濯等のサービス (支援)	- -	6 26.1	6 26.1	2 8.7
暮らし・ 日常生活 に関わる こと	入居者個々人の要望による買い物の代行	- -	2 13.3	4 26.7	- -
	特別養護老人ホーム内での出張販売、買い 物サービス	- -	26 47.3	19 34.5	3 5.5
	規定の回数を超える入浴サービス	- -	10 22.2	7 15.6	- -
	広さや設備等が通常の個室とは異なる特別 室	- -	4 66.7	1 16.7	- -
理容・ 美容	施設に訪問してもらっての理美容サービス	- -	- -	1 33.3	- -
	施設に訪問してもらってのネイルサービス	- -	8 50.0	1 6.3	1 6.3
	施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マ ッサージサービス	- -	13 44.8	9 31.0	- -
	施設職員によるネイル、アロマセラピー、マッ サージサービス	- -	11 37.9	6 20.7	- -
	外部の美容院・理容室、ネイル、エステ等へ の付き添い	- -	14 82.4	- -	- -
文化・趣 味・教養・ 交流	施設でのコンサート・観劇会・落語	- -	2 15.4	4 30.8	1 7.7
	近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生 徒との交流	- -	- -	5 45.5	2 18.2
リハビリ・ 機能訓 練・ セラピー	施設や外部のリハビリ専門職によるマンツー マン等の特別なリハビリテーション・機能訓練	- -	5 21.7	5 21.7	- -
	リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハ ビリテーション・機能訓練	- -	3 25.0	2 16.7	1 8.3
	音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な 療法	- -	9 32.1	4 14.3	- -
その他	その他	- -	4 22.2	8 44.4	- -



- そのための人手が確保できなかったため
- スタッフの負担が大きかったため
- 施設のスケジュール管理上実施が難しかったため
- 事故・トラブルが起きたため
- 他の入居者から苦情・不平が出たため
- 資金的な余裕がなくなったため
- 自治体・行政からの指導があったため
- 思ったほど入居者・家族のニーズがなかったため
- その他
- 無回答

### (7) 今後、提供していきたいサービス(自由回答結果)

「前問までの選択肢の内容に限らず、今後、入居者のより良い暮らしのため、個々人の要望に応じて、提供していきたいサービス」について、「通常のサービス費用の範囲内で実施したいもの」と「追加の費用をもらって提供したいもの」に分けて自由回答で答えてもらった。以下は主な回答結果の抜粋である。

#### 通常のサービス費用の範囲内で提供したいサービス

<p><b>食事</b></p> <p>食事のミキサー食、ソフト食で形作りができる形のある食事を提供してあげたい。食器もできればマイ箸、マイカップ等により楽しく食事ができれば良いかと思います。</p> <p>通常とは違う季節を感じられる行事食。目の前で作る食事 鍋、お好み焼等</p>
--

施設の畑で収穫した野菜を材料にしたメニューの拡大。「野菜作り、収穫、料理、食べる」をセットで楽しんでいただく)
施設内でのバイキング形式の食事
朝食喫茶サービス
(食事)選択メニューというか、レストランのような注文の方法(ランチ時だけでも)により「今」食べたい物を食べることが出来るようにしたい
「好みによって数種類から選べるメニュー」に取り組んでみたい。ユニットごとがむずかしいのであれば「バイキングの日」等にしてもよいと考える。
食事の選択メニューは行いたいと思っているが、厨房を委託しているので業者との調整となるが検討したい。
入居者の要望に添った食事の提供(好きなものを好きな時間に)
スタッフの能力の問題が大きい選択食の導入は実施したい。
食事時間をもっと本人様の希望によって変更できるようにする体制づくり
利用者さまと一緒に食事をつくる
食事:〇〇な日を作って毎月楽しんでもらえるような取組み
朝食喫茶サービス。又、食事の時間帯も、自力摂取できる方には、時間帯の変更等も要望があれば変更していきたい。

<b>外出</b>
コンビニ、スーパー、服屋など入居者の希望に合わせて買い物にでかける。
家族同伴での買い物や旅行(日帰り)の送迎
現在、入居者の方が買い物など希望された時は、そこから日々を決めて行っているが、できれば希望されたその日に行けるように出来たら良いです。
個人の希望による外出、外食、また、趣味活動等の支援。(実施はしているが人手不足により、頻度が極めて少ない)
誕生日にリクエスト食を提供しているが、食べたい物+お店を聞いて実際に食べに行く。
ご利用者希望による、散歩や近所の喫茶店へのモーニング、ちょっとした買い物の同行
入居者の皆様のご自宅への外出支援等は、回想法の実施にもつながるため、積極的に行っていきたい。
「家に帰りたい」という希望がある利用者に対して自宅までのドライブ。家には帰れなくとも、見せてあげることができればと思います。
看取り期に「ご自宅に帰りたい」「家につれて帰りたい」というご利用者、ご家族の希望をかなえる為に、自宅に戻られた際の訪問支援を行ってきたい。
家の様子(飼っていたペット)の事を知りたいとのニーズに対して、特別扱いせずにユニット外出等の際に自然な形で家の様子がわかるような対応を取ってあげたい。
一時帰宅の付き添い支援(町内のみ)
家族同伴での買い物や旅行(日帰り)の送迎・付き添い

旅行含め外出等は希望があれば実施していく方向。
里帰りの機会を増やしたい。
個人の要望に応じた思い出の場所等への外出。
冠婚葬祭の付き添いはニーズが今までありませんでした。どちらかというと御家族様から知らせないで下さいと話がある為

<b>医療機関への付添い・入院時の対応</b>
させていただきたい気持ちはたくさんあるが、そして、今現在行っている病院への送迎は、今のままでは難しい。人手の問題。
入院中の洗濯等のサービス

<b>暮らし・日常生活に関わること</b>
ご利用者のご家族や身内が県外等遠隔地にお住まいの場合、身の廻り品の購入などのサービスを実施したいが全入所者の平等性が損なわれる為行っていない
嗜好品の代理購入
移動販売の機会を増やし、入居者の好みに合った衣類、おやつを選択できる機会を増やしたい。
入浴に関しては、日中週2回実施していますが夜間帯の入浴を提供できればと思います。
個人の希望に合わせた入浴を提供したい(頻度、時間帯など)
特種入浴機器を増して、さらに入居者の身体状態に合わせた機器を使用しての安全、安楽な入浴サービスを個人に合わせ提供したい。
入浴に際して誘導、更衣、洗身、整容までの一連の流れを一人の担当職員で行う。
当施設は多床室ですが、居室内を建具で仕切り、個室的な空間を提供しております。料金については多床室扱いとし特別な徴収は行っておりません。
寝具に関しても団体ではあっても自分個々の寝具が利用できたらと思います。

<b>理容・美容</b>
訪問してもらっての理美容サービス
施設に訪問してもらっての化粧セラピー
施設職員によるネイルやアロマセラピー等
化粧サービスやハンド・フットマッサージ
女性、顔のマッサージや化粧。外部の方に来ていただく。

<b>文化・趣味・教養・交流</b>
ホーム喫茶など
夜間不眠者へのショート喫茶店(1H程度)

庭を利用したバーベキュー ミニ遠足等
餅つき(1年前から実施)・そば打ち(今年度から)をすでに実施している。入居者からも好評を得ている。
現在、ボランティア募集実施。ボランティアの力を借り、個人単位でのレクリエーション活動展開
施設外部と交流を増やし園児や学校等の児童と関わりを増やす
もっと子供達とふれ合ってもらいたいので子供達をとりこみたい。(しかし感染リスクがあるので昨今、それも難しい)
町のサロンへの参加、地域のサロンへの参加
地域の祭りに参加。
ふれあい広場(障がい者集い)などへ参加・小学校の運動会
これまで通り、地域行事や催し物等に参加できるよう行政とタイアップして取組みたい。
クラブ活動:陶芸教室、スマートフォン教室、TVゲームの教室
クラブ活動の充実(習字、生け花、音楽療法)
本、映像、音楽などの文化的コンテンツを、ご入居者ひとりひとりの能力やニーズに合わせて提供できる「シン・ライブラリ」の設置。
利用者様の趣味(例、押し花、手芸等)を生かせる関わり。施設の会議室や地域交流スペースを地域に提供して手工芸の教室を開催してもらう。その場所に利用者様が参加できるようなくみ作り。無償で場所を提供するかわりに利用者様も気軽に参加できて、教室の先生に手工芸を教わるができる。
外出機会や余暇活動の拡大 (映画鑑賞、お酒を楽しむ時間等)
利用者・入所者が個々人で選べる余暇活動
外部ボランティア等を導入しての書道や華道教室
外出の機会を増やして、気分転換してもらいたい。外部のコンサートや映画鑑賞等に同行出来れば良いと考えています。

<b>リハビリ・機能訓練・セラピー</b>
STによる口腔内の機能訓練。
PT、OT、STの配置に際して、十分な介護報酬が得られ、給料の相場と同等であれば雇用出来ると考えられますが、現状と合っていないように考えられます。
外部のリハビリ事業所と連携をとり、在宅復帰へ向けたリハビリを実施したい
訪問リハビリに来てもらい、入居者のより良い暮らしに繋げたい。
リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハビリテーション、機能訓練
リハビリメイク
アロマセラピー アニマルセラピー
施設職員によるネイルやアロマセラピー等
ドッグセラピー等、動物とふれあいたいご利用様が満足するようなサービス

<b>その他</b>
------------

家族さんとの記念撮影が年1回でも写せたら良いかと思えます(自分も家族の一員という気持ちで希望をもたせたい)
SNSを活用した日常生活状況のお知らせサービス
Wifi環境の提供により居宅でインターネットを使用して預けるとよいと思えます。
人材の確保が喫緊する課題であり、個別ニーズに応じたサービスが提供できたのは5～6年前までではないかと感じます。又、特養のADLが重度化してきており、良い暮らしとは？の問いに根本から見つめ直す必要があるかもしれません。
当たり前を、当たり前で護り、維持すること。顕在化されたニーズへ応えていくことはサービス(顧客)満足度が目に見える形で分かるが1年を通してその機会をつくることは限られている。もちろん、本人や家族から希望があれば応えていきたい。生活は毎日が積み重なっていくので、身だしなみ、プライバシー、日常のコミュニケーション、本人に適した排泄ケアや、食事、水分の提供等を実践できるのか。現、人員配置基準の中で人材確保すら困難な中、何を護り、サービスの提供を介して本人に寄りそうかを考えている。

### 追加の費用をもらって提供したいサービス

<b>食事</b>
プロの料理人から訪問してもらい食事提供するサービス(家族も含め)
行事などで提供する特別食※現在は赤字提供していることが多い
食レクには力を入れているので、1人500円位で食材費をいただき、皆で作ったり、とりわけたり、食べたりして行きたい。
食事の出前
記念日等の食事の特別メニュー等。
寿司やそば打ちなど利用者の前で作り提供して食べてもらいたい。
凍結含浸食などのコストはかかるが食事の質があがるサービスを施設行事やイベントの際に追加料金をもらって提供していきたいと考えている。
必要な栄養補助食品の提供
和・洋・中の選択食
食事に関しては選択肢が多い方が良いとは思いますが、意思確認(前もって希望をとってもその気持ちが続かない)が難しく、健常者の選択することとは区別が必要になる。無駄になっても費用面で問題があり難しい
選択食や特別なデザートを提供
特別な食事。行事企画等では補えない範囲の食事の提供。
家族様を招待し特別メニューを入居者と一緒に食べて頂く。
面会者(家族)と一緒に食事できる為の家族の食費
家族同伴での外食

自由に飲み物を自身で用意できる機械(コーヒーやジュース お茶等ボタンでコップにそそぐドリンクバーのようなもの) ・好きなおやつをその日の本人様の好みで用意できる体制(ホットケーキやフルーチェ、ゼリー等、手軽に作れて、材料の保存ができるもの)

コーヒーマシンによるコーヒーの提供(提供しているコーヒーの味を良くする)

## 外出・旅行

家族同伴での外食

外食→外の食堂などへ好きな食べ物を食べに行く(例:ラーメン回転寿司など)

個々の要望(墓参り、自宅への外出支援)追加の費用より人材を増やすほうが助かります(介護報酬アップによる人材確保)

遠方の自宅への外出・外泊

入居者全体での旅行

ユニット単位での家族と一緒に計画した外泊旅行

施設全体又はユニットごとの旅行。

介護旅行サービス業者を利用したの、日帰り～1泊2日程度の旅行行事の実施。

冠婚葬祭の際の付添い・同行

ごくたまに孫の結婚式出席のため、ユニット介護職員の同行を頼まれることがある。慣れた職員の同行を望まれる気持ちはわかるが、仕事として同行させるわけにはいかないと考える。あくまでも職員個人の時間を使ってもらい、かかった費用も(人件費も含む)家族の負担が当然と思う。

ターミナルケアに力を入れようと思い、今、色々と検討中だが、思い出の場所ややってみたかった事など最後にできたら喜ばれるのではと考えている。

## 医療機関への付添い・入院時の対応

通院送迎 通院付き添い

病院受診付き添い。身よりのない方や主介護者が高齢の方が増え、病院受診に職員が付き添う事が増え対応が困難になってきている。時間外での付き添いも多い。

特別な外出への送迎(通院、思い出の場所への外出など)※ただし、数は限定的である事が公平性の観点から前提となる。

特養入居者の外出時、通院時の付き添いサービス・個別対応の移送サービス・洗濯業務 上記3点は人件、物品、雑費等に関する費用の負担増となっている。雇用情勢も悪化するなかで、通院付き添いとなると半日以上かかる。その間、施設サービスが低下。雇用するにも人件費増のため経営が厳しい。介護保険外サービスとして位置付け、本人負担いただき、人員確保に関わる費用としたい。それと、要介護3以上の入所要件となってから体調不良等による通院は増加している。

病気治療のために入院された時の入院期間中の洗濯・紙オムツ等の物品補充の代行業務。

暮らし・日常生活に関わること
訪問販売会 (パン、衣類、くつ、etc)
施設内での喫茶店 施設内でのコンビニ、薬局、お菓子屋さん 居酒屋(利用者対象)
シャンプー・リンス・ボディソープの種類を多く提供
利用者が死亡退所された時のタンスや家具等施設負担でなく家族で費用を出して欲しい。その為に、契約時にきちんとお伝えしていきたい。・修繕つみ立てみたいに管理費??を頂いて必要な時にタイムリーに修繕したい。
褥瘡対策に係る用具の費用(エアマット、体位変換クッション(ポジショニング用))
免許証返納
クリーニングに出す衣類などの業者による集荷、配達サービス
インターネットでの買いものを購入された分だけ自己負担をしていただいています。(自己負担が追加費用に当たるかどうか分かりません)
ケーブルテレビ ネット回線が使える。・外出の機会が増えるように外出支援を増やす。・フラワーアレンジメント・化粧品療法

理容・美容
女性の方で白髪を染めパーマをかけたいという要望があったので追加費用で提供してあげたい。
身だしなみで軽いお化粧品道具を準備し自分でできる方はうす化粧をしてもらいたい。
巻き爪や下肢の浮腫軽減のためのフットマッサージ

文化・趣味・教養・交流
お誕生日や特別な時、希望によって化粧や衣装を着てカメラマンによる写真撮影。
喫茶やレストラン等、地域の方も利用できる憩いの場
プロを招いてのコンサート、落語、浪曲等
外部のレクインストラクターによるレク活動。・カラオケ講師。・書道講師 ・音楽療法講師
美術館など入場料を負担いただいてより行きたいところへ出かける。
定期的に水族館、美術館など入場料が発生するもので、本人、家族希望すれば実施に努めたい。

リハビリ・機能訓練・セラピー
専門職による個別リハビリ
ネイル・アロマセラピー・化粧品業者による訪問美容・公文学習療法・日帰り旅行・バイキング方式の食事
美容系のサービス(カットカラー以外のもの、ネイルやセラピー系)
施設に訪問してもらってのアロマセラピーマッサージサービス

その他
追加をしてまでサービスを行いたくない

追加費用をいただくのなら外注します

特養として徴収してよい基準が明確になれば(人件費も含め(付添費など))様々なご要望におこたえしたい。

### (8) ニーズ把握のための取組

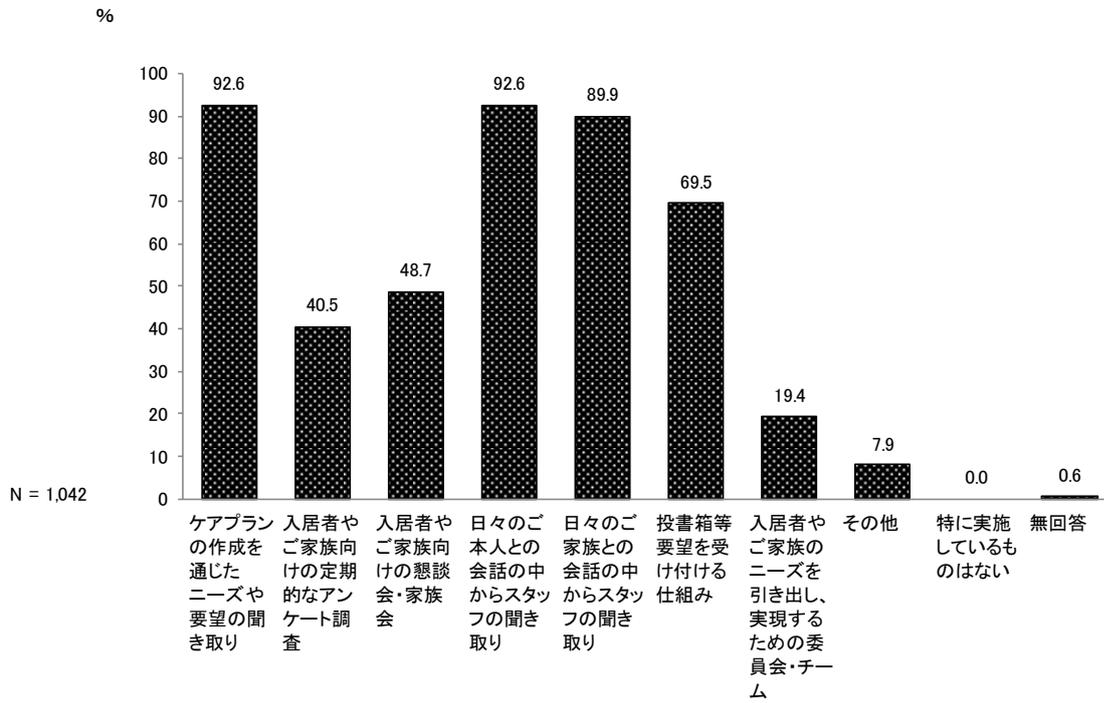
ここまでの設問にあったような入居者の多様なニーズに対応するサービスの前提として、入居者のニーズや施設に対して求めること等を把握するために、どのような取組を実施しているかを複数回答で聞いた。

ほとんどの施設で「日々のご本人との会話の中からスタッフが聞き取り」(92.6%)、「日々のご家族との会話の中からスタッフの聞き取り」(89.9%)等、スタッフの会話からの聞き取りと「ケアプラン作成を通じたニーズや要望の聞き取り」(92.6%)を行っている。

それに加えて、有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅などの他の高齢者向けの住まいや施設におけるニーズ把握に関する取組実態を体系的に調査したものがないため業態間の比較はできないが、40.5%の施設では「入居者やご家族向けの定期的なアンケート調査」を実施しているほか、69.5%で「投書箱等要望を受け付ける仕組み」を持っている等、入居者や家族のニーズを積極的に吸い上げる仕組みを用意している施設も少なくない点には注目すべきである。「入居者やご家族のニーズを引き出し、実現するための委員会・チーム」といった組織を持っている施設が19.4%と、実に2割近く存在している。

図表 10 ニーズ・施設に求めるもの等を把握するために、実施しておられる取組み

	回答数	ケアプランの作成を通じたニーズや要望の聞き取り	入居者やご家族向けの定期的なアンケート調査	入居者やご家族向けの懇談会・家族会	日々のご本人との会話の中からスタッフの聞き取り	日々のご家族との会話の中からスタッフの聞き取り	投書箱等要望を受け付ける仕組み	入居者やご家族のニーズを引き出し、実現するための委員会・チーム	その他	特に実施しているものはない	無回答
合計	1,042	965	422	507	965	937	724	202	82	-	6
	100.0	92.6	40.5	48.7	92.6	89.9	69.5	19.4	7.9	-	0.6



## Case5 平塚富士白苑(神奈川県平塚市)

入居者全員に対する個別の外出支援を実施している。普段のケアの中で入居者全員の個別の外出ニーズを引き出した上で、企画を作成し、施設内・家族の承認を得て実施。外出した後は家族にフィードバックする体制・ワークフローを構築している。

### ○個別の外出支援(含トラベルヘルパー)

入居者全員に対して、年に2回個別の外出支援を行っている。お寿司を食べたい、コンサートに行きたい、野球観戦に行きたい、等の利用者のニーズに対して個別に対応している。もともとご利用者様の要介護度が1下がることを目標に、「できないことができるようになった」「自分のことは自分でできる」ようになるための『元気になる取り組み』の一環として開始した。

季節や環境のリスクもあるので、春先・秋に外出の期間を設けている。12～3月および7～8月はリハビリの時期、4～6月および9～11月は外出の時期としている。

基本的にユニットの職員がニーズの引き出しから企画、実際の外出まで対応している。個別外出は、①ニーズの引き出し、②企画、③家族への説明、④外出という流れで実施している。

#### ①ニーズの引き出し

ただ入居者に対し「どこにいきたいか」をきくだけでなく、普段のコミュニケーションから引き出すことが大事である。ユニット型特養なので、ユニットの職員が日々の会話から行き先を探っている。こういうことを叶えてあげたらリハビリも頑張れるかもしれないと、職員が日々考えている。例えば日常のケアの中で、TVをみているときにパンダの映像が流れるとき反応した等、些細ではあるが、ユニットの職員だからこそその気づきがある。

#### ②企画

基本的に企画から実施までユニット担当者が担当する。外出支援は個別外出プログラム企画書に沿って計画している。企画書には想定されるリスクについて記載する欄を設けている。機能訓練指導員、看護師、栄養士、ケアマネジャーがそれぞれの立場から記入する。リスクだけでなく、その対応策まで記載する欄を設けており多職種で外出を実現するために綿密に計画を練る。個別のケアプランの作成とは別に、外出支援のための会議を設けている。企画書をもとに、他職種で情報交換、懸念事項について話し合っている。

施設内で検討を経て、入居者ごとに希望の外出プランに備えて、日常生活がスムーズに行えるよう腕・胸・足・体幹の筋力アップ並びに誤嚥を防ぐための運動やリハビリを継続して実施する。ただ、ご利用者様の夢や要望を叶えてさしあげることで、「そのために頑張る」、「またもつとがんばる」などの意欲を引き出し、運動やリハビリを継続して頂くことで、春・秋の外出時毎に“元気になる”ことを目指している。

### ③家族への説明

計画段階でも家族に要望をきくことはあるが、計画が固まった段階で家族と共有している。この段階で家族からの同意も得るようにしているが、施設と家族の接点は面会の回数等で入居者ごとに差がある。入居者ごとにキーパーソンが異なるため、見極めが重要である。基本的にユニット担当者が家族に対し説明するが、合意を得づらい場合はケアマネジャーや栄養士等役者を変えて説明している。

### ④外出

実際の車の手配、宿泊するのであれば宿の手配まですべて職員が行う。例えば温泉に行きたいということであれば、バリアフリーの宿、移動の福祉車両を手配する。最近は車椅子でも泊まれる旅館がある。費用を積算し、予め見積もりを家族に提出している。費用は、入居者分は実費精算、職員分は法人が費用を負担している。泊りがけの旅行等にも対応するため、職員に対してトラベルヘルパーの資格取得支援も行っている。

上述のような個別の外出支援を実施することで、入居者にとっては、リハビリの目標ができ、モチベーションの向上に繋がる。職員にとっても、入居者の希望を自らの手で実現することにより業務に対するモチベーションにつながる。入居者が喜び、家族も満足することは介護冥利につきる。加算につながるわけでもない、基本ケアの範疇外ではあるが、こうした入居者の QOL 向上の活動をすることで、口コミで施設の評判につながり、是非平塚富士白苑に入居したい／させたいと思ってもらえればよいと考えている。

※企画立案者は春:3月20日 秋:8月20日までに施設長の承認をもらい、実行準備を済ませておくこと

施設長	施設長補佐	園長	課長補佐	栄養士	機能訓練	看護師	担当CM	主・副主任	SL	UL	報告書
											印

主・副主任

2019 年 春 季 個別外出プログラム企画・リスク回避書

CM、栄養士、ユニットへコピー配布

記載日: 平成 年 月 日 ( )

企画立案者	[ ] ユニット		[ ] 印			
外出者	利用者様名	[ ] 様	1名	添乗者	[ ] 1名	計 2名
	要望・希望	歌ったり踊ったりするところへいきたいと希望				
企画名	鶴巻温泉春まつり ステージパフォーマンスを楽しもう					
外出先	鶴巻温泉駅北口広場					
実施日	2019年4月29日(日) 13時00分～年月日( ) 15時15分 頃まで					
推進要領	内容&現地状況 (下見内容)	歌ったり踊ったりするところへいきたいとの要望。以前日本舞踊を習っていたと話も聞かれる。音段から、行事には身体を動かされ、大変活発に参加されている。前回の外出行事で苑車のなかでは、大変楽しそうに歌いながら上半身手振りして踊っていられた。今回、お祭りで演奏や和太鼓の演奏、よさこい等お好きそうなパフォーマンスの祭りがあることをお伝えすると、「いいですね。いつかみたいです。」と大変楽しそうに返答聞かれた。栗野市観光課に問い合わせし、車椅子でも見学可能。周辺道路規制について確認済。鶴巻温泉駅南口まで苑車にて移動。バリアフリーの通路にて駅前の広場に向かう。トイレは鶴巻温泉駅かロータリーのバリアフリーのトイレを使用する。水分補給の用意し、適宜水分補給する。				
	スケジュール	13:00苑車出発⇒13:30鶴巻温泉駅南口到着⇒13:35鶴巻温泉駅北口広場到着⇒13:35～14:20までステージを楽しまれる⇒14:20～14:30お手洗いの声かけを行い隣導⇒14:30発⇒15:00(15:15)帰苑予定(道路状況での予備15分)				
想定されるリスク	職種	記入日 担当署名	内容	リスク	対応策	
	機能訓練	2月20日	長時間の外出	・慣れない場所による精神不安の誘発 ・車椅子からの転落 ・トイレ動作時の転倒	・安心できる様、見守り・声掛けを行う。 ・適宜、車椅子座位姿勢の確認・修正 ・慣れない場所による動作能力変化に対して介助量の調整。	
	看護師	2月20日	長時間の外出	・精神状態悪化、車移動での嘔吐	・前日・当日の精神状態確認、車移動時振動での嘔吐に注意し常に様子観察を行う。	
	栄養士	2月17日	長時間の外出	脱水	適度な水分補給をお願いします。	
	ケアマネ	2月19日	事故 体調変化	転倒リスク 脱水・体調不良	常時付き添い見守り 少量ずつ細目な水分提供(一気に飲むと嘔吐あり) 前日までの排便コントロールと体調確認	
予算 (不明な場合は概算)	0					
移動手段	苑車+車椅子		連絡手段 (携帯電話)	電話番号		
車の場合	車種	レジアス	◀記入用・苑用	[ ]		
	運転手	管理員依頼予定		[ ]		
ご家族連絡	1. 事前連絡(ユニットからの提案・相談)⇒済・未 2. 実施連絡(CMからの最終報告)⇒済・これから連絡 <ご家族のご意見・ご要望>K/R長男「好きそうです。宜しくお願いします」此の事。 ■連絡日時(連絡者)2月14日 [ ]					
現在のリハビリ状況	短距離は歩行器で移動訓練し、最初使用時よりふらつきなくなり安定みられる。					
長時間外出時の排泄 対応について	苑出発直前にお手洗いを済ませる。現地到着時、出発時にご本人へ確認。出発前お声がけにてトイレ誘導行います。交換用のリハビリパッド・グローブ・ビニール袋を持参する。					
施設長決裁 決裁日: 月 日	可・否	備考:	理事長決裁 決裁日: 月 日	可・否		

2018年10月改訂 平塚富士白苑

個別外出プログラム企画書

## Case6 さんすい園(兵庫県三田市)

個別の外出支援に関して、突発的にも実施できるように、事前に家族向けにアンケートを行い、実施の可否や許容しうる支出額等を聞いている。

### ○個別外出に関して、家族向け事前アンケートを実施

入居者に対して、個別の外出・外食への付添も実施している。ただし、人員の確保が課題であり、たまたま人員が多い時に突発的に外出するなどして、なるべく入居者に外出等していただけるように努めている。

突発的に外出するために、事前に家族向けにアンケートを実施し、外出の可否、連絡なしで外出する場合に許容できる負担額、HP への掲載の可否、等を聞いている。

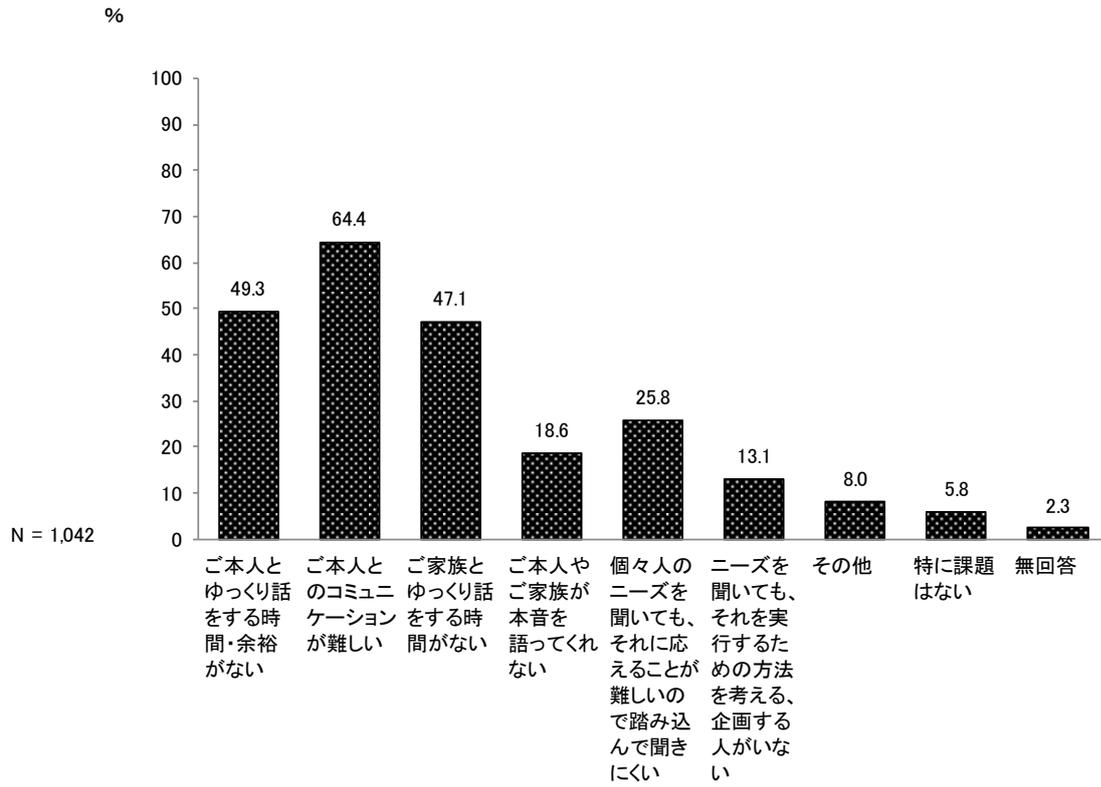
### (9) ニーズ把握にあたっての課題

前項のような、入居者のニーズや施設に対して求めること等を把握する際の課題についても聞いた。

先述の通り、主たる把握の方法が、「日々の会話の中でのスタッフの聞き取り」であるだけに、「ご本人とのコミュニケーションが難しい」(64.4%)という点が課題のトップにあがっている。入居者の状況によっては、(認知症等により)直接的なコミュニケーションが難しいケースも多いと推察される。また、各種のサービスを「導入できなかった理由」や、「実施していたがやめてしまった理由」として「人手不足」があがっていることと通じるが、「ご本人とゆっくり話をする時間・余裕がない」(49.3%)、「ご家族とゆっくり話をする時間がない」(47.1%)という点が、半数近い割合で課題としてあげられており、ここでも、「人員不足感」が浮き彫りになる結果となっている。

図表 11 ニーズの把握に当たって課題となっていること

	回答数	ご本人とゆっくり話をする時間・余裕がない	ご本人とのコミュニケーションが難しい	ご家族とゆっくり話をする時間がない	ご本人やご家族が本音を語ってくれない	個々人のニーズを聞いても、それに応えることが難しいので踏み込んで聞きにくい	ニーズを聞いても、それを実行するための方法を考える、企画する人がいない	その他	特に課題はない	無回答
合計	1,042 100.0	514 49.3	671 64.4	491 47.1	194 18.6	269 25.8	137 13.1	83 8.0	60 5.8	24 2.3



## 特別養護老人ホーム等の資源を活かした地域住民に対する様々なサービスの提供実態

### (10) 特別養護老人ホームならびに併設の事業所等の設備・人員・ノウハウ等を活かした地域住民向けのサービス提供実態(概ね過去5年以内の提供実績)

特別養護老人ホーム等の設備・人員・ノウハウ等を活かして、地域住民に対して、どのようなサービスを提供しているかを質問した。なお、特別養護老人ホームは、短期入所生活介護に加え、訪問介護事業所、通所介護事業所、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター等を併設していることも多く、これらの併設事業所を含めて、地域の福祉拠点、地域包括ケアシステムの中核拠点としての役割が期待されることから、「特別養護老人ホームならびに併設の事業所の設備・人員・ノウハウ等を活かして、地域住民向けに提供している(したことがある)サービスはありますか。」という文言で聞いている。

また、入居者向けと同様、「提供したことがある」ものについては、サービス提供に係る費用に関して、「無償」か「有償」かに分けて回答してもらった。さらに、「提供したことがない」ものについても、入居者向けと同様、今後の提供意向・予定や過去にサービス提供・導入の検討をしたか否かも確認した(同じ項目に関しても複数のケースがありえるため、それぞれの項目に関して複数回答とした)。

「提供している・したことがある」という回答が多かったのは、「地域住民が参加するお祭り」(72.4%※無償・有償合計しての実施率。以下も同様)、「近隣の学校の生徒・児童との交流、近隣の学校に対する福祉教育」(61.7%)、「福祉避難所、防災訓練、住民向けの災害用品の備蓄」(56.2%)、「介護に取り組む家族の相談対応」(54.7%)等であり、ほぼ「無償」での提供となっている。

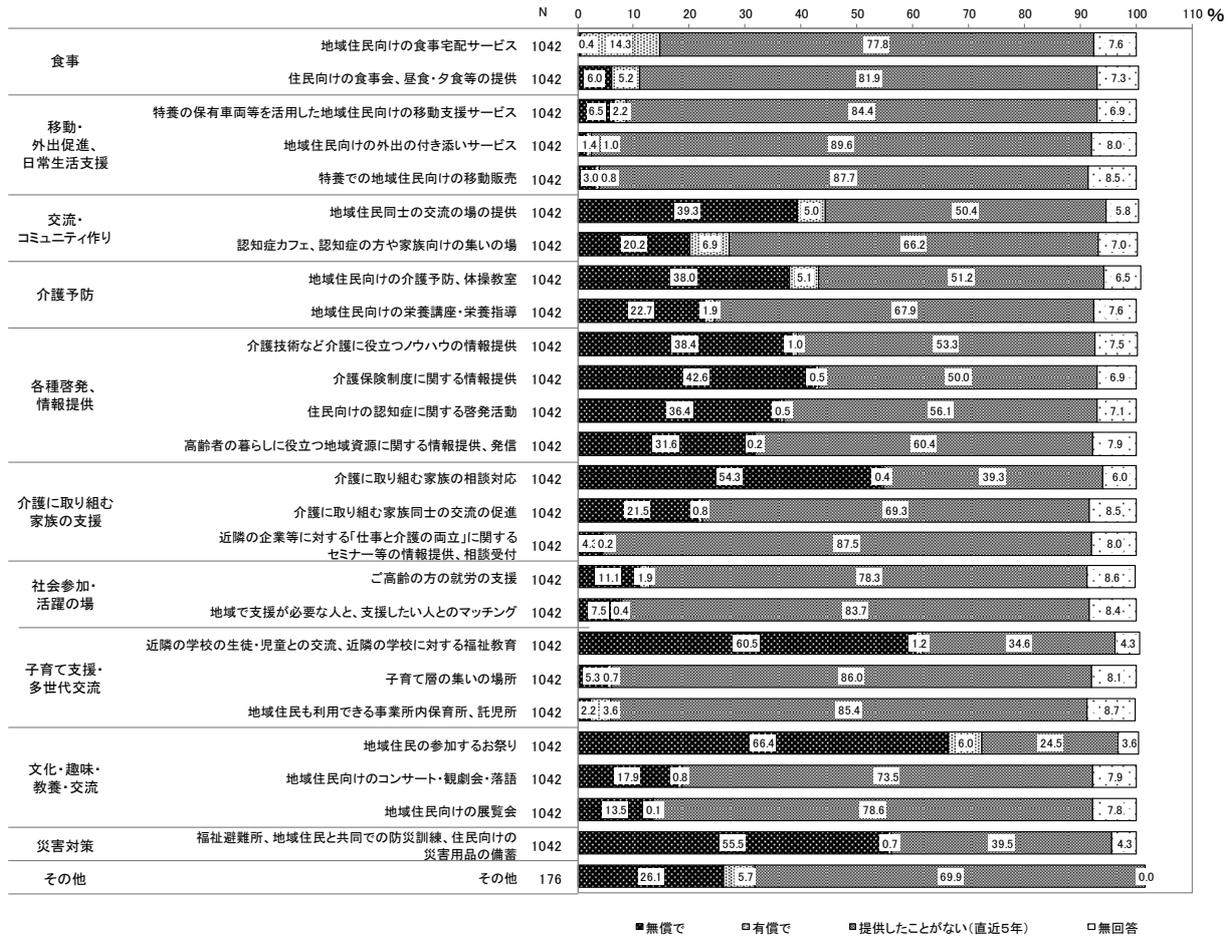
特別養護老人ホームや併設事業の持つノウハウを生かして、「介護保険制度に関する情報提供」(43.1%)、「住民向けの認知症に関する啓発活動」(36.9%)、「高齢者の暮らしに役立つ地域資源に関する情報提供」(31.8%)といった情報提供や啓発活動を実施している割合も高い。

また、設備・場も活かして、「地域住民同士の交流の場の提供」(44.3%)、「地域住民向けの介護予防、体操教室」(43.1%)、「認知症カフェ」(27.1%)等を実施しているとする回答も目立った。

多くは「無償」での実施であるが、有償サービスとして一般的な「食事宅配サービス」(有償で14.3%)や、「地域住民向けの介護予防、体操教室」(有償で5.1%)等では一定数有償で実施されている。カフェやサロンに関しても、「住民同士の交流の場」(有償で5.0%)、「認知症カフェ」(有償で6.9%)、場所代や飲食代等を住民に負担してもらっているケースは一部にあるようである。

図表 12 設備・人員・ノウハウ等を活かし、地域住民向けに提供している(したことがある)  
サービス

		回答数	無償で	有償で	提供したことが ない(直近5年)	無回答
食事	地域住民向けの食事宅配サービス	1,042 100.0	4 0.4	149 14.3	811 77.8	79 7.6
	住民向けの食事会、昼食・夕食等の提供	1,042 100.0	62 6.0	54 5.2	853 81.9	76 7.3
移動・外出促進、 日常生活支援	特養の保有車両等を活用した地域住民向けの 移動支援サービス	1,042 100.0	68 6.5	23 2.2	879 84.4	72 6.9
	地域住民向けの外出の付き添いサービス	1,042 100.0	15 1.4	10 1.0	934 89.6	83 8.0
	特養での地域住民向けの移動販売	1,042 100.0	31 3.0	8 0.8	914 87.7	89 8.5
交流・コミュニティー作り	地域住民同士の交流の場の提供	1,042 100.0	410 39.3	52 5.0	525 50.4	60 5.8
	認知症カフェ、認知症の方や家族向けの集いの場	1,042 100.0	210 20.2	72 6.9	690 66.2	73 7.0
介護予防	地域住民向けの介護予防、体操教室	1,042 100.0	396 38.0	53 5.1	533 51.2	68 6.5
	地域住民向けの栄養講座・栄養指導	1,042 100.0	237 22.7	20 1.9	707 67.9	79 7.6
各種啓発、 情報提供	介護技術など介護に役立つノウハウの情報提供	1,042 100.0	400 38.4	10 1.0	555 53.3	78 7.5
	介護保険制度に関する情報提供	1,042 100.0	444 42.6	5 0.5	521 50.0	72 6.9
	住民向けの認知症に関する啓発活動	1,042 100.0	379 36.4	5 0.5	585 56.1	74 7.1
	高齢者の暮らしに役立つ地域資源に関する 情報提供、発信	1,042 100.0	329 31.6	2 0.2	629 60.4	82 7.9
介護に取り組む 家族の支援	介護に取り組む家族の相談対応	1,042 100.0	566 54.3	4 0.4	410 39.3	62 6.0
	介護に取り組む家族同士の交流の促進	1,042 100.0	224 21.5	8 0.8	722 69.3	89 8.5
	近隣の企業等に対する「仕事と介護の両立」 に関するセミナー等の情報提供、相談受付	1,042 100.0	45 4.3	2 0.2	912 87.5	83 8.0
社会参加・活躍 の場	ご高齢の方の就労の支援	1,042 100.0	116 11.1	20 1.9	816 78.3	90 8.6
	地域で支援が必要な人と、支援したい人との マッチング	1,042 100.0	78 7.5	4 0.4	872 83.7	88 8.4
子育て支援・ 多世代交流	近隣の学校の生徒・児童との交流、近隣の 学校に対する福祉教育	1,042 100.0	630 60.5	13 1.2	361 34.6	45 4.3
	子育て層の集いの場所	1,042 100.0	55 5.3	7 0.7	896 86.0	84 8.1
	地域住民も利用できる事業所内保育所、託 児所	1,042 100.0	23 2.2	38 3.6	890 85.4	91 8.7
文化・趣味・ 教養・交流	地域住民の参加するお祭り	1,042 100.0	692 66.4	62 6.0	255 24.5	37 3.6
	地域住民向けのコンサート・観劇会・落語	1,042 100.0	187 17.9	8 0.8	766 73.5	82 7.9
	地域住民向けの展覧会	1,042 100.0	141 13.5	1 0.1	819 78.6	81 7.8
災害対策	福祉避難所、地域住民と共同での防災訓練、 住民向けの災害用品の備蓄	1,042 100.0	578 55.5	7 0.7	412 39.5	45 4.3
その他	その他	176 100.0	46 26.1	10 5.7	123 69.9	- -



地域住民に対し提供したことがあるサービス 自由回答抜粋

食事
「みんな食堂」 場所を提供し、呼び掛け、高齢者子ども達含めて食事する会を定期的を実施。お心付けを頂いて賄っている。ボランティアの参画。
地区社会福祉協議会と連携して実施 月1回のバイキング料理に招待したことはある
市の委託事業でH30. 9末まで行なっていたが、市の配食サービス事業が廃止となり、事業を廃止した。
年に1回秋祭りを開催し、入居者、入居者ご家族地域住民の方にご参加していただいています。
364 日配食サービス
デイサービスで食事宅配あり
おやつを提供
苑開設当時から数年間施設したが調理、配達スタッフ不足で中止した経緯がある。
夏祭りで参加住民に食事提供した。
喫茶スペースでのコーヒー等の無償提供
市からの委託を受けて配食サービスを継続して行なっている。
市の社会福祉協議会主催にて2ヶ月に1回、独居高齢者宅へお弁当を配達しており、弁当作りに協力している。 (有償)
週1回、地域のボランティア・民生委員に協力いただき、配食サービスを行っている。
人数は少ない。1食300円で週2回提供している。
地域のニーズがなく5年より前に中止となった。
地域の方のボランティアによるあじさい食堂
地域住民主催のお弁当づくりには参加し、年2回独居高齢者世帯に配布している。
地域住民対象に交流会、ランチ会、子供食堂などを実施している。
民生委員さんとの情報交換会
有償:地域住民向けの食堂、無償:サービス利用者を招いた食事会、職員が地域に出向く食事会
特別に対応したおせち料理の提供

移動・外出促進、日常生活支援
移動本屋、移動衣類販売
デイサービス保有車(リフト付ワゴン車)の空いている時間の活用について市役所と話し合いをしたことはあるが、実現に至っていない。特養保有車は空き時間の予定が立ちにくいので、導入の予定なし。
コミュニティーバスの運行
マイクロバスを老人クラブへ無償で貸し出した

移動販売は職員向けに行っている。外部からの利用は可能。
一度地域住民に対しパン・菓子移動販売提供。
外出支援の促進(交通費請求)
高齢者の買い物のツアーへの協力・生き生きサロンへの協力
在宅独居高齢者宅の除雪、施設近隣道路沿いのゴミ拾い等環境整備
車イスの貸し出し。
地域公益活動協議会の会員として参画し、支援活動に取り組んでいる。
買物支援
福祉有償運送

<b>交流・コミュニティー作り</b>
施設を開放し特定のスペースで書道や運動教室を実施している。
1回あたり100円(市の補助あり)
施設を開放し特定のスペースで書道や運動教室を実施している。
20 クラブ(稲城市受託事業)、男の会(包括受託事業)、認知症、家族の会
2月より、体操教室を実施予定(計画中)
多目的室を交流の場として開放している。
地域コーラスグループの練習の場として提供 自立の方々の自主的介護予防教室
おみこしの休憩所
カフェ、参加費徴収
ケアケア交流会という地域住民との集いの場を提供し介護や健康促進をテーマに、学びを通し関係性を深めていっている。
コーヒー、ケーキを食べられる方には、両方で 200 円頂いている
サロン活動
ふれあい納涼会の共同開催、納涼祭の相互交流
ボランティア団体に地域交流スペース提供。
飲み物代を頂き、地域住民の交流の場を提供
縁側事業
夏祭り、敬老会等の行事
家族ボランティアの要請
会費 100 円
居場所づくり
月 1 回喫茶店を地域の人との交流に提供する
行事、バザーや夏祭り模擬店

施設の一部をヨガ教室に提供している。
住民向けカフェの運営
地域ボランティアの方々に、介護方法などの研修会を実施している。
地域交流ホール、百才体操、カラオケ
地域交流室や小規模多機能の地域交流スペースで住民主体の地域交流スペースで住民主体の体操を実施。住民の交流の場となっている。
地区社協などで、住民の会議の場所の無償提供。
地区社協の活動への参加
地元自治会の共同作業への参加
町とのコラボレーションで認知症カフェ開催
町会への参加
定期的に介護に関する相談の場を設けている。
同法人の施設で隣大学と一緒に開催(カフェ)

<b>介護予防</b>
シルバーハウジング交流会の定期開催
地域包括支援センター主催の介護予防教室への栄養士派遣
平成28年度より地域住民に向けた認知症予防教室を実施している。
週1回、職員が指導者となり介護予防教室を開催。
地元の地域包括支援センターや他の社会福祉施設と連携して当番制で教室を開催。
いきいきセミナーという地域・家族向けのセミナーとして実施していきたい。
コミュニティーに出向いての定期的な予防教室
サロン活動
シルバーリハビリ体操(体操指導士会の協力を受けて)
ヨガ教室
運動教室、無償も有償もある。
家族介護予防教室・転倒予防教室の開催を行っている。
介護カフェを月1回開催。栄養指導や体操教室など、さまざまな取組を行っている。
介護教室、介護予防運動の紹介
管理栄養士による栄養指導講座
月に1回程度、近隣の方々と一緒に体操を行っている。
町主催の認知症予防教室を行う際の場所を提供している。
元気デイ、筋力向上トレーニング(市の委託事業として。)
高齢者を対象に介護予防勉強会を開催。
在宅介護支援センター主催により月に10回程、各地区の公民館にて介護予防教室を開催している。

市の主催の出前講座に登録。
出張講座(ケアマネ)、PT
体操教室や、地域のサロン訪問時に栄養士から栄養指導を行っている。
認知症予防教室
法人内の別事業所において、認知症予防教室や予防対応などを行っている。

各種啓発、情報提供
振込め詐欺のチェッカー・セコム見守り機器の導入
認知症サポーター養成講座開催
平成30年度地域住民、利用者家族を対象に家族介護教室を実施、テーマは車への乗降 地域包括支援センターと共催で地域資源の収集と情報提供を行なった。
歯科衛生士による口腔ケア講座、法人内の地域包括支援センター105実施、法人の情報紙の発送
市民委員会等の見学会に対応するとともに地域住民向けの説明会等に参加。
サロンへ出張 情報誌がいつでも見られるようにしている。
スタッフがキャラバンメイトで認知症サポーター研修の講師をしている。
移乗介護(家族介護教室)介護保険制度変更説明会
介護教室開催
区長会や、地域住民との勉強会。(市との連携)
健康教室開催
広報誌にて発信
講演会
高校へ出張介護講座
市が中心に実施している、認知症なんでも相談所の窓口を設置している。また、地域主催で開催されている、医療福祉を考える会議にサポートする立場として事業所職員が参加している。
市や社協の行事などに要請があれば介護相談として職員を派遣している。
施設見学の際に併せてセミナーなど、情報提供、発信を行った。
施設見学会、認知症カフェでの勉強会
食事の提供や車椅子の取扱いなど地元高齢者に説明 介護保険制度や利用する場合の手続きを説明 認知症にならないための日常生活での注意を勉強 地域における特養施設の役割等の情報提供
相談カフェ(居宅介護支援専門員)相談コーナー
体操教室や地域のサロン訪問時に介護や、介護保険制度に関する情報提供を行っている。
地域へ呼びかけての認知症予防講演会の実施
認知症映画の上映

併設されている在宅介護支援センターで関わっている。
包括支援センターを中心に、啓発活動を実施している。
民生委員定例会において介護保険制度、ユマニチュードの講話
予防教室を通して様々な情報の提供
老人介護支援センター事業として開催「介護教室」(市の委託事業)

<b>介護に取り組む家族の支援</b>
くらしの相談窓口の設置
デイサービスにおいて家族の交流会を実施した。
体操教室や、地域のサロン訪問時に介護に関する相談を受け付けている。・若年性認知症に関する相談窓口を設けている。
市内に特設室を設け、市施設全体で行っている。
ご家族の訪問や電話での問い合わせに随時対応しています。
ちょっと相談所による相談を受け付けている。
デイサービス利用家族に向け介護相談できることを、チラシなどで伝えている。
家族会で交流会を実施している。
介護するにあたって困ったことなどあったら声を掛けて下さいと総会や家族会などで伝え、勉強会なども行う予定。
介護に関する相談窓口の設置
介護技術講習会介護サポーター研修
個別相談、認知症カフェなど
講演会
高齢者安心ネットワーク協力事業所
在宅介護支援センター主催により介護者等交流会を開催している。
施設見学(申込)、電話での問合せ時に在宅のインフォーマルなどの情報提供などの実施
相談カフェ(居宅介護支援専門員)相談コーナー
相談に来所された方へのアドバイス介護情報の提供。
入居相談時、直接的な入居へと繋がらない場合においても近隣の施設とのマッチングや施設種別の説明を実施。身体状況に合わせた対応方法についても相談を受付。
認知症カフェの実施。
併設されている在宅介護支援センターで関わっている。
併設のデイサービスや居宅介護支援事業所で実施。
法人内別事業所において、家族に対する研修会を実施している。

<b>社会参加・活躍の場</b>
地域住民主体のボランティアの受け入れ

シルバー人材センターからの雇用、障害者雇用
介護アシスタント募集
介護助手として施設で働いてもらえるよう、チラシを配布した。(併設の老健が主催)
高齢者のキャリアや体力等に合わせた就労条件を提示し長期雇用に努めている。
仕事できれば65才以上も障害者雇用。
社協を通して
車輛の運転手、施設内の清掃
就労支援
生計困難者レスキュー事業
地区社協との連携による第2層協議体への参加

<b>子育て支援・多世代交流</b>
地元中学生を対象にした認知症サポーター養成講座
ボランティア活動や学校からの活動で派遣。
福祉教育は実施していないが、学生のインターシップ活動の受け入れは実施している。
屋台の飲食物は実費
こども食堂
ちびっ子広場
ファミサポとして事業所のひと空間を使ってもらっている。
移動図書館
介護教室(出張)・認知症サポーター研修
介護体験会を毎年開催
学校側からの要望 小数名、地域住民の利用可としている。
近校の小学校6年生が下校時に毎日4~5人で施設の清掃ボランティアを行っており、31年間継続している。
高校、大学での講演、ガイダンス
高校生・中学生・小学生のインターンシップ開催
施設スペースの貸し出し
職場体験受け入れ、福祉専門学生の受け入れ
託児所(認可外保育事業)の開設
地元小学校の踊りの発表の場
中学校の施設見学実習の受け入れ。
小学校、高校での認知症サポーター養成講座の実施。
同法人内に認可保育園あり。子育て世代の就労支援
包括のランチ機能として他施設と合同で、小学校で認知症講座。隣が保育園なのでホールは貸出ししている。

文化・趣味・教養・交流
8月に夏まつりを開催。地域住民も参加している。
クリスマス会での近隣保育園園児との交流
バザー利用の場合、1品100円程度。
健康教室と併せてシャボン玉ショー
行事参加への呼びかけ 行事への参加呼びかけ
施設は祭りで行っては行かないが協賛はしている。
自治会員交流会
場所は、すぐ近くに近隣センター等があり提供はしていないが、人的提供は施設から行っている。
神幸祭
地域のお祭りに参加させてもらっている。地域ボランティアが来所してくれている。
地域の趣味講座団体を対象に毎年発表会(まつり)を行なっている。
地域住民との共同で納涼祭を実施 芸能人の歌謡祭に地域住民を招待 文化祭に招待し利用者の作品を展示
年1回、地域交流として、バザー作品展を開催している。
利用者に向け、地域住民の絵を展示している。

災害対策
近隣福祉事業者等との災害時相互協定の締結、避難場所及び備蓄品の共有。
災害ワーキング
地元消防団との合同訓練(毎年1回)
地震体験車をよび、地域住民と体験し訓練した。
避難所としての備蓄体制
福祉避難所・DWAT
福祉避難所として、自治体との協定を結んでいる。
福祉避難所としての地域防災訓練への参加
防災研修会への参加

その他
ボランティア友の会によるタウンボランティア・認知症、閉じ込めり予防の外出支援を“ときめき倶楽部”・介護者交流サロン・在宅介護支援連絡員
福祉用具(車イス等)の借し出し・会議等の利用
介護保険制度の使えない方むけの地域貢献サービス。(日常支援サービス、送迎バスその他)
いきいきサロン(喫茶店で研修付き)

セーフティネット事業
ひとり暮らし高齢者との調理実習や(月1回)行事招待(年1回)
ホールの貸し出し
ボランティアコーディネート、ボランティア交流会
レクリエーションの提供(うちわ作り)
安心サポート支援
依頼があれば、認知症カフェでの健康教室の開催を予定。
移動喫茶を行い、介護予防情報提供などを行っている。
夏まつり、もちつき
介護予防教室
看取りに関する講座 健康教室et
教育、研究機関と合同で地域の高齢者の見守り支援サービス
警察子供110番の家
災害時の受入れ
子ども居場所作り、月一回地域の子どもたちの参加を募り様々な体験イベントを開催。
子ども食堂
施設で開催している菊花展、写真展、絵画展を地域住民に開放。
施設までの公道進入路の草刈り
施設中庭に設置してあるクライミングウォールの無料体験会の実施。
施設内の足湯、カラオケルーム、図書室、映画館の無料解放
車いす貸出し(無償)勉強会(無償)
周辺自治会、町内会と震災時一時避難所及び津波避難所の施設利用に関する覚書を取りかわしている。
週1回地域のゴミ拾いをしている。
住民参加型在宅サービス(有償)
職員内部研修への参加(救命救急法、感染症など)
心肺蘇生、AEDの施設内研修の際、地域住民に呼びかけをして、年、20名位の方が参加している。
新規オープンで随時、施設見学受付中。その時に質疑応答で特養について説明、対応している
清掃活動(ゴミ拾い)
生活困窮者自立支援法に基づいた支援
大雪の際の雪かき、近隣バス停の掃除
地域コミュニティー主催の座談会等での出張講師。
地域で行なわれている高齢者の集まりに健康相談を月1回担当している。
地域のサロンへの講師派遣
地域の民生委員の方への施設の紹介
地域講習会を開催し、口腔ケアの講義と実技指導。

地域住民の踊りの会やカラオケの会の会員の方に発表の場を設けている。
地域住民限定で、介護の周知業務(食器洗浄、食事の見守り、洗濯物の片づけ)等無資格でできるパート業務の提供。
地域住民向けというより、地域住民の活動に参加している形。防犯パトロール、地域お祭りの準備など。
地域包括 朝活プロジェクト
地域老人会への会議室の開放
地元自治会との福祉協定
通所サービス利用者に、夕食様弁当の販売。
奈良県ワードレスキュー事業への参加(まほろばレスキュー)、社会福祉法人共同事業
年1回講師を招いての生きがいフォーラムを開催(毎年100名位の参加者)
不用品回収 車いすの貸し出し
福祉避難所の協定
法話
防災訓練(煙体験等)
民生委員会様の定例会での会議場提供
有償ボランティア

## Case7 天光園たちばな(福岡県大牟田市)

地域交流施設や地域住民向けの配食サービスを通じて、地域の高齢者と元気な頃から繋がり形成する。地域住民が自施設に入所した場合には、元気な頃に把握していたニーズも考慮してサービスを提供している。

### ○地域交流施設の積極的な活用

大牟田市では、小規模多機能型居宅介護やグループホームに対して、各施設内に地域交流施設を設置することを促している。天光園たちばなは周囲を市営住宅に囲まれており、市営住宅の住民を中心とした地域住民との交流の場として施設内に地域交流施設を設置し、以下のような取り組みを行っている。

1. 介護予防事業:大牟田市からよかばい体操教室の運営を受託し、週に1回教室を開催している。毎回30名ほどの地域住民が参加している。
2. 通所型基準緩和とサービス:大牟田市の総合事業として指定を受け、週に1回開催している。毎回20名ほどが参加している。
3. サロン・各種教室等:各種サロンや教室(絵手紙教室等)、会議のために地域住民に交流施設を貸し出している。高齢者に限らず、多世代の地域住民に貸し出しており、ママ友の会や少

年野球の会議等も行われている。ただし、商業目的や宗教関係の催しは許可していない。基本的に無償で貸し出しており、暖房費も徴収していない。

上記の活動等により年間 2500 名～3000 名が施設を利用している。カラオケ歌おう会やサロンに施設利用者が参加することもある。施設にて開催するイベントを地域住民にむけて広報するなど、施設職員もサロン活動等に協力している。



地域交流施設(右)と周辺の市営住宅(左奥)

#### ○地域住民向けの配食サービス

天光園たちばなは、一日 2000 食製造可能なセントラルキッチンを有しており、施設利用者の食事の製造と地域住民向けにお弁当を届ける配食サービスを実施している。

昼食では、一日約 50 軒、夕食では、一日約 20 軒に配達している。

配食サービスは一食 550 円(税別)にて提供しており、食材にこだわっている(添加物無しなど)だけでなく、出来立ての弁当を配ることを重視している。配食サービスの食事をとることで、肌がきれいになった方、髪が生えた方、食欲が回復した方がいた。

配達には施設の車両を利用し、調理員やデイサービスの運転手が行っている。宅配用の容器は保温性に優れたものを使用しており、汁物を運ぶこともできる。容器が特殊なため、セッティングが高齢者には難しく、配達員が行うこともある。配食サービスは高齢者の見守りも兼ねており、配達員は配達だけでなく高齢者と会話をするように努めている。

パウチに入れた上でミキサー食の配達も行っている。冷凍した上で、数食分まとめて配送している。パウチ代として追加料金を頂いている。



配食サービスの食事

以上のような地域交流施設における取組を通して、元気な頃から地域住民と繋がりを形成している。特養の入居者も元気な頃から知っていることが多く、入居段階から彼らのニーズ・特性を把握できていることが多い。地域住民が自施設に入所した場合には、元気な頃に把握していたニーズも考慮してサービスを提供している。

#### Case8 延寿苑(福岡県大牟田市)

地域住民の主体性に留意して地域住民向けのサービス(防災講座、筋トレ教室、等)を実施している。

##### ○防災講座

延寿苑では、地域住民向けに防災講座を開催している。延寿苑が位置する高取校区の医療法人、福祉協議会と提携を結び、町内の公民館ごとに地域住民向けの防災講座を開催している。現在 14ヶ所で開催しており、毎回 20 人ほどが参加している。

これまで、サロン等ではなかなか人が集まらなかったが、防災という生活・生命に直結したテーマの講座を提供しているため、参加者が集まっている。講座への参加者間でもコミュニティーが形成され、その後サークル活動等に発展している。

防災講座について、かつては年に 1 回校区全体で自治会が開催していた。しかし、主な参加者は自治会の委員が中心であり、人が集まらなかった。そこで、校区よりもより身近な公民館単位で講座を開設することにした。

### ○筋トレ教室

地域住民向けに筋トレ教室を開催している。当初は大牟田市の委託事業として行っていたが、委託期間終了後も独自事業として継続して開催している。

延寿苑には地域交流施設が無いため、法人の他施設の地域交流施設にて実施している。参加者には、週に2回、全体で25回教室に参加してもらう。教室卒業後の半年間は、2週間に1回フォローアップを行っている。利用料は1回300円であり、収支は均衡もしくはやや持ち出しがある程度である。委託事業として開催していた時は1回200円であった。

現在の利用者は、毎回30名ほどである。8人1グループで教室を開催しているが、この場にて参加者間のコミュニティーが生まれている。地域社会にて普段から顔を合わせていても、話したことがない人は多い。このような教室を開催することで、話す機会が生まれ、利用者間の関係性を構築できる。

上述のように、延寿苑では地域住民に対する取り組みを積極的に行っているが、地域住民に対して「サービスの提供者」になってはいけなく考えている。地域包括ケアの主体はあくまで地域住民であり、施設は手を出し過ぎてもいけないと考えている。

防災講座も、現在は延寿苑らが主催しているが、将来的には公民館が主催で、延寿苑は後援者になりたいと考えている。

### Case9 平塚富士白苑(神奈川県平塚市)

施設の人材確保と、介護家族への正しい介護知識の付与という二つの目的のために、地域住民向けに低額で介護職員初任者研修を実施。

#### ○地域住民向けの介護職員初任者研修

介護業界は慢性的な人手不足のため、人材を確保するという目的と、在宅で家族を介護している方に介護の正しい知識を身に付けてもらうために介護職員初任者研修の講座を年に二回開講している。費用はテキスト代のみ受領している。講座は三か月程度(週3回)開催しており、全22回である。一回12名の定員に対して、8~12名ほど参加している。

子育て世代の方にも参加してもらえよう、開講中は敷地内の職員用の託児所を無料で利用できる。

講師は神奈川県の規程に則り、介護福祉士で5年以上経過した職員が務めている。職員自らが講師をすることで、職員の学びなおしだけでなく、日頃のノウハウや介護に関する知識を発表する場ともなっている。職員のモチベーション向上にもつながっている。

資格を取得した後は、在宅で家族を介護するために受講している方以外の多くは法人への就職を希望しており、人材確保にもつながっている。

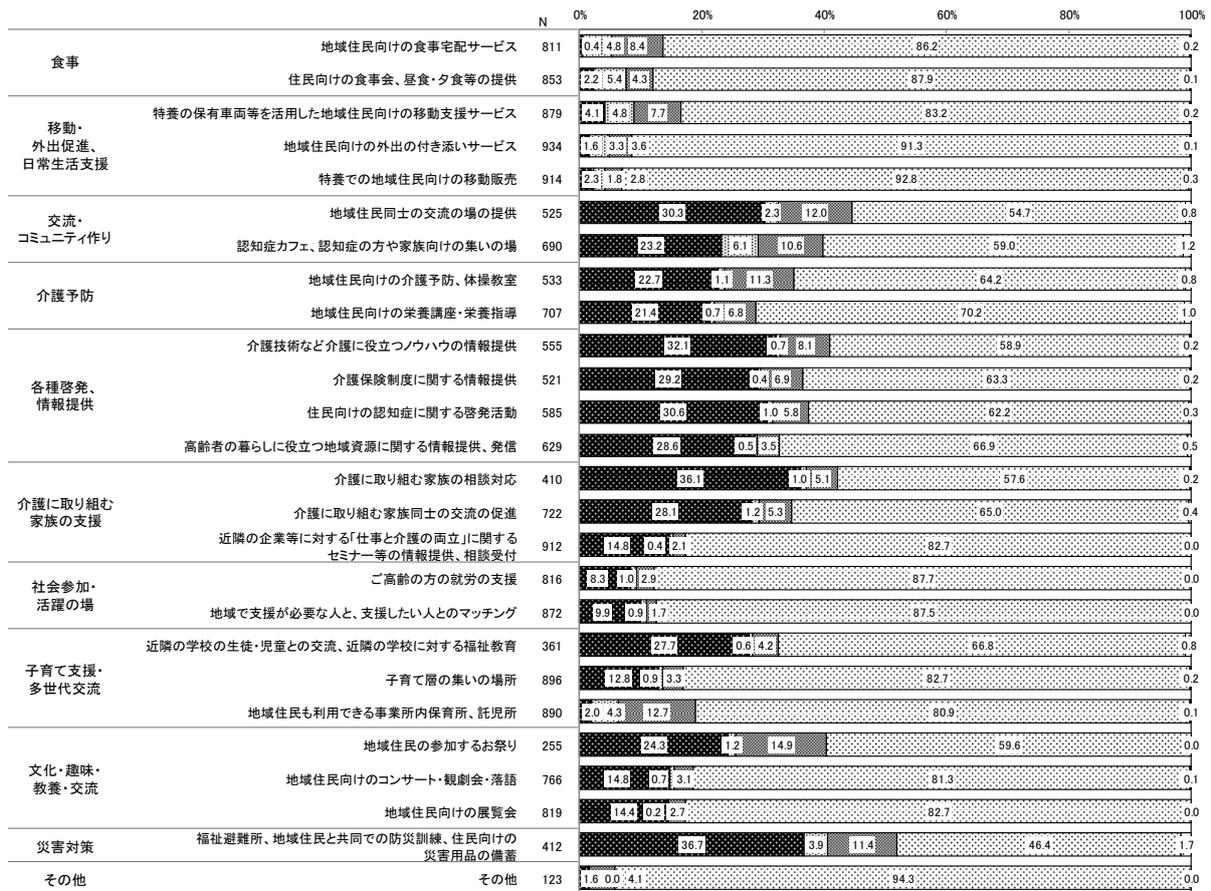
#### (11) 地域住民向けに提供したことがないサービスの今後の提供意向

「提供したことがない」というもののうち、今後の提供意向が高いものは、「福祉避難所、住民向けの防災用品の備蓄」(36.7%)、「介護に取り組む家族の相談対応」(36.1%)、「介護技術など介護に役立つノウハウの情報提供」(32.1%)、「住民向けの認知症に関する情報提供」(30.6%)、「地域住民同士の交流の場」(30.3%)等であり、いずれも「無償で提供したい」という回答がほとんどである。

一部、「有償で提供したい」というものには、「地域住民向けの食事宅配サービス」、「認知症カフェ」等があがっている。

図表 13 「提供したことがない」とお答えになったものについて、今後の提供の意向

		回答数	無償で提供したい	有償で提供したい	導入に至らなかった 過去検討したが、	検討したことがない	無回答
食事	地域住民向けの食事宅配サービス	811 100.0	3 0.4	39 4.8	68 8.4	699 86.2	2 0.2
	住民向けの食事も、昼食・夕食等の提供	853 100.0	19 2.2	46 5.4	37 4.3	750 87.9	1 0.1
移動・外出促進、 日常生活支援	特養の保有車両等を活用した地域住民向けの移動支援サービス	879 100.0	36 4.1	42 4.8	68 7.7	731 83.2	2 0.2
	地域住民向けの外出の付き添いサービス	934 100.0	15 1.6	31 3.3	34 3.6	853 91.3	1 0.1
	特養での地域住民向けの移動販売	914 100.0	21 2.3	16 1.8	26 2.8	848 92.8	3 0.3
交流・コミュニティー作り	地域住民同士の交流の場の提供	525 100.0	159 30.3	12 2.3	63 12.0	287 54.7	4 0.8
	認知症カフェ、認知症の方や家族向けの集いの場	690 100.0	160 23.2	42 6.1	73 10.6	407 59.0	8 1.2
介護予防	地域住民向けの介護予防、体操教室	533 100.0	121 22.7	6 1.1	60 11.3	342 64.2	4 0.8
	地域住民向けの栄養講座・栄養指導	707 100.0	151 21.4	5 0.7	48 6.8	496 70.2	7 1.0
各種啓発、 情報提供	介護技術など介護に役立つノウハウの情報提供	555 100.0	178 32.1	4 0.7	45 8.1	327 58.9	1 0.2
	介護保険制度に関する情報提供	521 100.0	152 29.2	2 0.4	36 6.9	330 63.3	1 0.2
	住民向けの認知症に関する啓発活動	585 100.0	179 30.6	6 1.0	34 5.8	364 62.2	2 0.3
	高齢者の暮らしに役立つ地域資源に関する情報提供、発信	629 100.0	180 28.6	3 0.5	22 3.5	421 66.9	3 0.5
介護に取り組む 家族の支援	介護に取り組む家族の相談対応	410 100.0	148 36.1	4 1.0	21 5.1	236 57.6	1 0.2
	介護に取り組む家族同士の交流の促進	722 100.0	203 28.1	9 1.2	38 5.3	469 65.0	3 0.4
	近隣の企業等に対する「仕事と介護の両立」に関するセミナー等の情報提供、相談受付	912 100.0	135 14.8	4 0.4	19 2.1	754 82.7	- -
社会参加・活躍 の場	ご高齢の方の就労の支援	816 100.0	68 8.3	8 1.0	24 2.9	716 87.7	- -
	地域で支援が必要な人と、支援したい人とのマッチング	872 100.0	86 9.9	8 0.9	15 1.7	763 87.5	- -
子育て支援・ 多世代交流	近隣の学校の生徒・児童との交流、近隣の学校に対する福祉教育	361 100.0	100 27.7	2 0.6	15 4.2	241 66.8	3 0.8
	子育て層の集いの場所	896 100.0	115 12.8	8 0.9	30 3.3	741 82.7	2 0.2
	地域住民も利用できる事業所内保育所、託児所	890 100.0	18 2.0	38 4.3	113 12.7	720 80.9	1 0.1
文化・趣味・ 教養・交流	地域住民の参加するお祭り	255 100.0	62 24.3	3 1.2	38 14.9	152 59.6	- -
	地域住民向けのコンサート・観劇会・落語	766 100.0	113 14.8	5 0.7	24 3.1	623 81.3	1 0.1
	地域住民向けの展覧会	819 100.0	118 14.4	2 0.2	22 2.7	677 82.7	- -
災害対策	福祉避難所、地域住民と共同での防災訓練、住民向けの災害用品の備蓄	412 100.0	151 36.7	16 3.9	47 11.4	191 46.4	7 1.7
その他	その他	123 100.0	2 1.6	- -	5 4.1	116 94.3	- -



- 無償（通常のサービス費用の範囲内で）提供したい
- 有償（追加費用をもらって）提供したい
- ▣ 過去検討したが、導入に至らなかった
- 検討したことがない
- 無回答

## (12) 地域住民向けサービス提供の理由・きっかけ

地域住民向けに提供している・したことがあるサービスの「提供の理由・きっかけ」について、複数回答で聞いたところ、サービス種類によって、「地域住民からの要望」を受けて実施しているものと、「地域住民との交流を増やすため」「住民との交流による入居者の満足度向上」「スタッフのモチベーション向上」「施設のイメージ向上」といったように施設側からの発案・働きかけの要素が目立つものに分かれた。

施設側よりも明らかに、地域住民からの要望によって提供が開始されている傾向が強いのが、「地域住民向けの食事宅配サービス」、「特養の保有車両等を活用した地域住民向けの移動支援サービス」、「地域住民向けの外出の付き添いサービス」等、施設側に相応のコストや負荷がかかるものである。

施設側からの発案・働きかけでもあり、同時に住民からの要望も比較的強いものは、「介護技術など介護に役立つノウハウの情報提供」、「介護保険制度に関する情報提供」、「介護に取り組む家族の相談対応」、「仕事と介護の両立に関するセミナー等の情報提供、相談受付」、「認知症に関する啓発活動」、「高齢者の暮らしに役立つ地域資源に関する情報提供」、「近隣の学校に対する福祉教育」などの介護に関する情報提供や相談に関わるものである。特別養護老人ホームが持つ資源として、設備や場だけではなく、「介護に関わる人材やノウハウ」が地域における貴重な資源であり、地域住民から見ても期待が高いという証左だと言える。

「地域住民向けの介護予防、体操教室」「地域住民向けの栄養講座・栄養指導」も、施設側の発案が主たる開始理由であるものの、「住民からの要望」をきっかけとする割合も多い。

一方、多くの施設で実施されている「お祭り」や、「認知症カフェ」、「住民向けのコンサート・観劇会・落語」等は施設側の発案による割合が高く、「住民からの要望」とする率が低い。

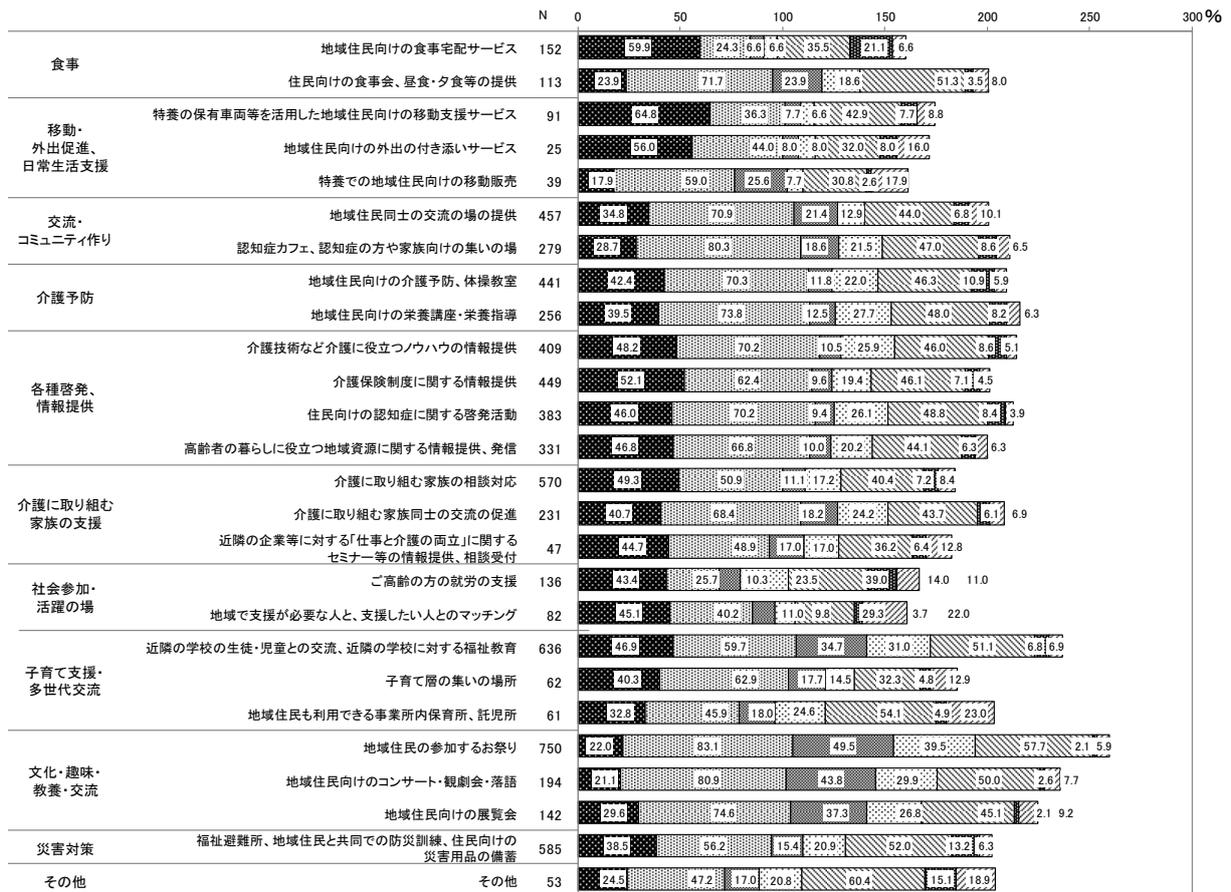
これらの地域住民向けのサービスについては、実際の地域住民のニーズ・要望を確認したり、見極めていくことが重要である。

図表 14 サービスを提供し始めた理由・きっかけ(1/2)

		回答数	望 地域住民からの要	を 地域住民との交流を増やすため	向上 住民との交流による入居者の満足度
食事	地域住民向けの食事宅配サービス	152 100.0	91 59.9	37 24.3	10 6.6
	住民向けの食事に、昼食・夕食等の提供	113 100.0	27 23.9	81 71.7	27 23.9
移動・外出促進、日常生活支援	特養の保有車両等を活用した地域住民向けの移動支援サービス	91 100.0	59 64.8	33 36.3	7 7.7
	地域住民向けの外出の付き添いサービス	25 100.0	14 56.0	11 44.0	2 8.0
	特養での地域住民向けの移動販売	39 100.0	7 17.9	23 59.0	10 25.6
交流・コミュニティー作り	地域住民同士の交流の場の提供	457 100.0	159 34.8	324 70.9	98 21.4
	認知症カフェ、認知症の方や家族向けの集いの場	279 100.0	80 28.7	224 80.3	52 18.6
介護予防	地域住民向けの介護予防、体操教室	441 100.0	187 42.4	310 70.3	52 11.8
	地域住民向けの栄養講座・栄養指導	256 100.0	101 39.5	189 73.8	32 12.5
各種啓発、情報提供	介護技術など介護に役立つノウハウの情報提供	409 100.0	197 48.2	287 70.2	43 10.5
	介護保険制度に関する情報提供	449 100.0	234 52.1	280 62.4	43 9.6
	住民向けの認知症に関する啓発活動	383 100.0	176 46.0	269 70.2	36 9.4
	高齢者の暮らしに役立つ地域資源に関する情報提供、発信	331 100.0	155 46.8	221 66.8	33 10.0
介護に取り組む家族の支援	介護に取り組む家族の相談対応	570 100.0	281 49.3	290 50.9	63 11.1
	介護に取り組む家族同士の交流の促進	231 100.0	94 40.7	158 68.4	42 18.2
	近隣の企業等に対する「仕事と介護の両立」に関するセミナー等の情報提供、相談受付	47 100.0	21 44.7	23 48.9	8 17.0
社会参加・活躍の場	ご高齢の方の就労の支援	136 100.0	59 43.4	35 25.7	14 10.3
	地域で支援が必要な人と、支援したい人とのマッチング	82 100.0	37 45.1	33 40.2	9 11.0
子育て支援・多世代交流	近隣の学校の生徒・児童との交流、近隣の学校に対する福祉教育	636 100.0	298 46.9	380 59.7	221 34.7
	子育て層の集いの場所	62 100.0	25 40.3	39 62.9	11 17.7
	地域住民も利用できる事業所内保育所、託児所	61 100.0	20 32.8	28 45.9	11 18.0
文化・趣味・教養・交流	地域住民の参加するお祭り	750 100.0	165 22.0	623 83.1	371 49.5
	地域住民向けのコンサート・観劇会・落語	194 100.0	41 21.1	157 80.9	85 43.8
	地域住民向けの展覧会	142 100.0	42 29.6	106 74.6	53 37.3
災害対策	福祉避難所、地域住民と共同での防災訓練、住民向けの災害用品の備蓄	585 100.0	225 38.5	329 56.2	90 15.4
その他	その他 Q9 でお答えいただいたもの	53 100.0	13 24.5	25 47.2	9 17.0

図表 15 サービスを提供し始めた理由・きっかけ(2/2)

		スタッフのモチベーション向上	上 施設のイメージ向上	その他	無回答
食事	地域住民向けの食事宅配サービス	10 6.6	54 35.5	32 21.1	10 6.6
	住民向けの食事会、昼食・夕食等の提供	21 18.6	58 51.3	4 3.5	9 8.0
移動・外出促進、日常生活支援	特養の保有車両等を活用した地域住民向けの移動支援サービス	6 6.6	39 42.9	7 7.7	8 8.8
	地域住民向けの外出の付き添いサービス	2 8.0	8 32.0	2 8.0	4 16.0
	特養での地域住民向けの移動販売	3 7.7	12 30.8	1 2.6	7 17.9
交流・コミュニティー作り	地域住民同士の交流の場の提供	59 12.9	201 44.0	31 6.8	46 10.1
	認知症カフェ、認知症の方や家族向けの集いの場	60 21.5	131 47.0	24 8.6	18 6.5
介護予防	地域住民向けの介護予防、体操教室	97 22.0	204 46.3	48 10.9	26 5.9
	地域住民向けの栄養講座・栄養指導	71 27.7	123 48.0	21 8.2	16 6.3
各種啓発、情報提供	介護技術など介護に役立つノウハウの情報提供	106 25.9	188 46.0	35 8.6	21 5.1
	介護保険制度に関する情報提供	87 19.4	207 46.1	32 7.1	20 4.5
	住民向けの認知症に関する啓発活動	100 26.1	187 48.8	32 8.4	15 3.9
	高齢者の暮らしに役立つ地域資源に関する情報提供、発信	67 20.2	146 44.1	21 6.3	21 6.3
介護に取り組む家族の支援	介護に取り組む家族の相談対応	98 17.2	230 40.4	41 7.2	48 8.4
	介護に取り組む家族同士の交流の促進	56 24.2	101 43.7	14 6.1	16 6.9
	近隣の企業等に対する「仕事と介護の両立」に関するセミナー等の情報提供、相談受付	8 17.0	17 36.2	3 6.4	6 12.8
社会参加・活躍の場	ご高齢の方の就労の支援	32 23.5	53 39.0	19 14.0	15 11.0
	地域で支援が必要な人と、支援したい人とのマッチング	8 9.8	24 29.3	3 3.7	18 22.0
子育て支援・多世代交流	近隣の学校の生徒・児童との交流、近隣の学校に対する福祉教育	197 31.0	325 51.1	43 6.8	44 6.9
	子育て層の集いの場所	9 14.5	20 32.3	3 4.8	8 12.9
	地域住民も利用できる事業所内保育所、託児所	15 24.6	33 54.1	3 4.9	14 23.0
文化・趣味・教養・交流	地域住民の参加するお祭り	296 39.5	433 57.7	16 2.1	44 5.9
	地域住民向けのコンサート・観劇会・落語	58 29.9	97 50.0	5 2.6	15 7.7
	地域住民向けの展覧会	38 26.8	64 45.1	3 2.1	13 9.2
災害対策	福祉避難所、地域住民と共同での防災訓練、住民向けの災害用品の備蓄	122 20.9	304 52.0	77 13.2	37 6.3
その他	その他 Q9 でお答えいただいたもの	11	32	8	10
		20.8	60.4	15.1	18.9



- 地域住民からの要望
- 住民との交流による入居者の満足度向上
- 施設のイメージ向上
- 無回答
- 地域住民との交流を増やすため
- スタッフのモチベーション向上
- その他

## Case10 大阪好意の庭(大阪府柏原市)

地域住民向けに実施している健康いきいきフェアで、看取り等に関する施設の取組をアピールしている。地域住民に対する施設の認知度を向上させ、地域住民から頼られる施設になることを目指している。

### ○地域住民向けイベント(健康いきいきフェア)の中で施設の取組を紹介

年に一度、地域の薬局の職員に施設に来てもらい、地域住民向けの「健康いきいきフェア」を開催している。「健康いきいきフェア」では、脳年齢や関節の可動域、骨密度等の測定サービスを無料で提供している。5年ほど前から開催しており、毎回40名ほどの地域住民が参加している。

薬剤師の実習生を受け入れるなど、以前から薬局と交流があった。かつては保育園のバザーや作品展で介護の相談セミナーを出展していたが、なかなか人が集まらず、特養の敷地内で行うこととした。

健康いきいきフェアの場で、施設の活動を地域住民に対してアピールしている。例えば、終活に対するアンケートやエンディングノートの配布を行うと共に、施設におけるターミナルケアの取組を紹介している。地域住民の中には特養の存在を知らず、介護に関する悩みがあってもより遠くの市役所や地域包括支援センターに行ってしまう人も多い。地域住民に対して特養の存在をアピールし、地域住民から頼られる施設になりたいと考えている。



健康いきいきフェアのチラシ

### Case11 森城(沖縄県沖縄市)

職員がより働きやすい環境を整備するために職員向けの託児所を整備しようとしたところ、地域の中で子どもを預けられるところが少ないことを知り、地域貢献の一環として地域住民も対象とした託児所(認可外)を開設した。

#### ○託児所(認可外保育事業)の開設

平成 28 年より地域住民も利用できる託児所を施設内に開設した。利用者のうち、職員利用が 7 割、地域住民の利用が 3 割程度である。現在は認可外であるが、平成 31 年 4 月から認可保育園の指定を受けることになっている。

職員がより働きやすい環境を整備するために職員向けの託児所を整備しようとしたところ、地域の中で子どもを預けられるところが少ないことを知り、地域貢献の一環として地域住民も対象とした託児所(認可外)を開設した。

### (13) 地域住民向けサービスを実施してよかった点

入居者向けサービスと同様、地域住民向けに「提供したことがある」サービスについては、「実施してよかった点」を複数回答で聞いた。

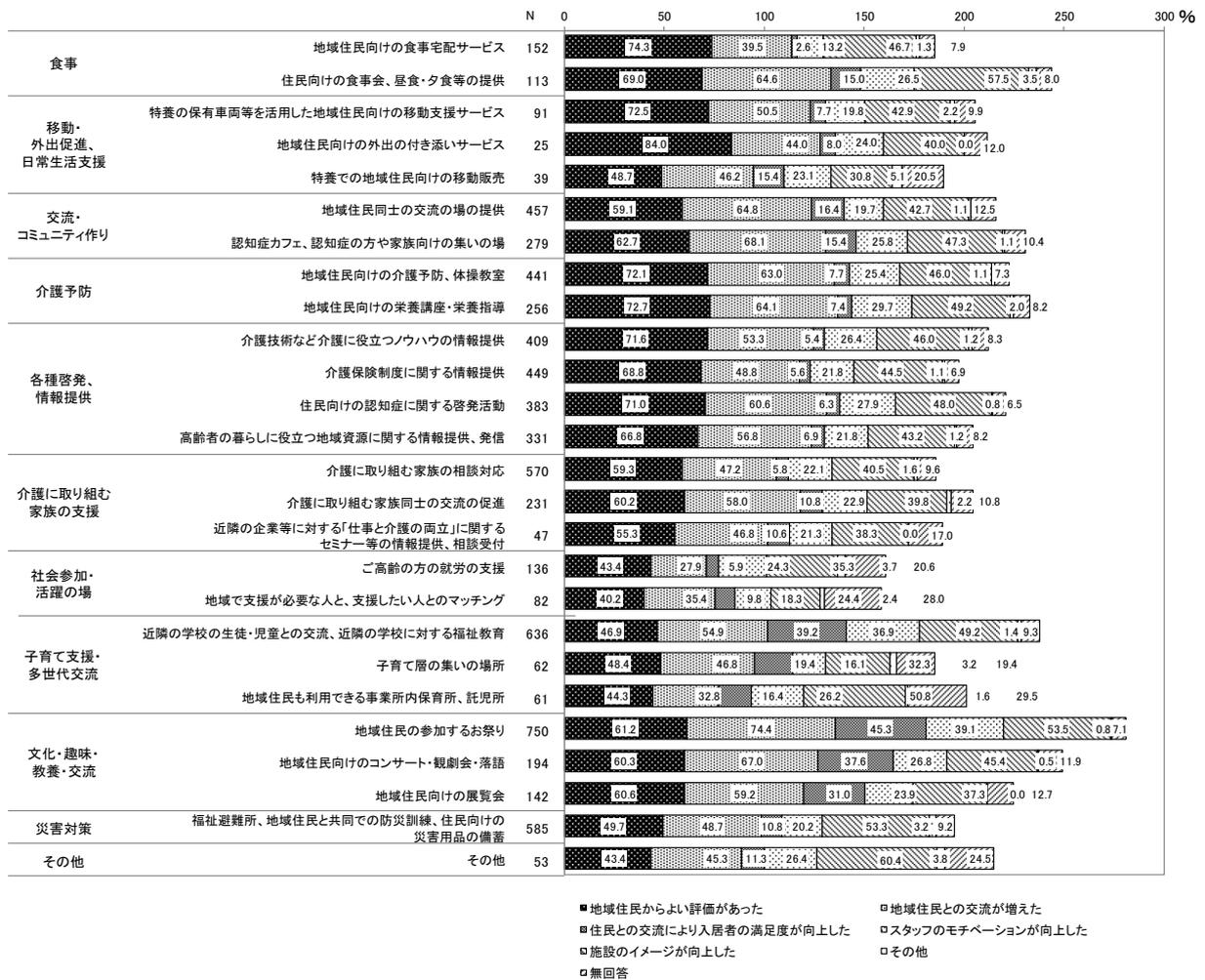
総じて、「地域住民からよい評価があった」という回答が多いが、項目によって、その割合にバラつきがある。

主に住民からの要望によって提供開始している「地域住民向けの食事宅配サービス」、「特養の保有車両等を活用した地域住民向けの移動支援サービス」、「地域住民向けの外出の付き添いサービス」等で「住民からよい評価があった」とする率が総じて高いのはもちろん、「介護技術など介護に役立つノウハウの情報提供」、「介護保険制度に関する情報提供」、「介護に取り組む家族の相談対応」、「仕事と介護の両立に関するセミナー等の情報提供、相談受付」、「認知症に関する啓発活動」、「高齢者の暮らしに役立つ地域資源に関する情報提供」、「近隣の学校に対する福祉教育」などの介護に関する情報提供や相談に関わるものも、概ね6～7割がで「住民からよい評価があった」と答えている。

なお、「住民との交流により入居者の満足度が向上した」と「スタッフのモチベーションが向上した」という回答が目立って多いのは、「近隣の学校・児童との交流、近隣の学校に対する福祉教育」と、「お祭り」であった。

図表 16 「提供したことがある」とお答えになったものについての「実施してよかった点」

		回答数	地域住民からよい評価があった	地域住民との交流が増えた	住民との交流により入居者の満足度が向上した	スタッフのモチベーションが向上した	施設のイメージが向上した	その他	無回答
食事	地域住民向けの食事宅配サービス	152 100.0	113 74.3	60 39.5	4 2.6	20 13.2	71 46.7	2 1.3	12 7.9
	住民向けの食事会、昼食・夕食等の提供	113 100.0	78 69.0	73 64.6	17 15.0	30 26.5	65 57.5	4 3.5	9 8.0
移動・外出促進、日常生活支援	特養の保有車両等を活用した地域住民向けの移動支援サービス	91 100.0	66 72.5	46 50.5	7 7.7	18 19.8	39 42.9	2 2.2	9 9.9
	地域住民向けの外出の付き添いサービス	25 100.0	21 84.0	11 44.0	2 8.0	6 24.0	10 40.0	- -	3 12.0
	特養での地域住民向けの移動販売	39 100.0	19 48.7	18 46.2	6 15.4	9 23.1	12 30.8	2 5.1	8 20.5
交流・コミュニティー作り	地域住民同士の交流の場の提供	457 100.0	270 59.1	296 64.8	75 16.4	90 19.7	195 42.7	5 1.1	57 12.5
	認知症カフェ、認知症の方や家族向けの集いの場	279 100.0	175 62.7	190 68.1	43 15.4	72 25.8	132 47.3	3 1.1	29 10.4
介護予防	地域住民向けの介護予防、体操教室	441 100.0	318 72.1	278 63.0	34 7.7	112 25.4	203 46.0	5 1.1	32 7.3
	地域住民向けの栄養講座・栄養指導	256 100.0	186 72.7	164 64.1	19 7.4	76 29.7	126 49.2	5 2.0	21 8.2
各種啓発、情報提供	介護技術など介護に役立つノウハウの情報提供	409 100.0	293 71.6	218 53.3	22 5.4	108 26.4	188 46.0	5 1.2	34 8.3
	介護保険制度に関する情報提供	449 100.0	309 68.8	219 48.8	25 5.6	98 21.8	200 44.5	5 1.1	31 6.9
	住民向けの認知症に関する啓発活動	383 100.0	272 71.0	232 60.6	24 6.3	107 27.9	184 48.0	3 0.8	25 6.5
	高齢者の暮らしに役立つ地域資源に関する情報提供、発信	331 100.0	221 66.8	188 56.8	23 6.9	72 21.8	143 43.2	4 1.2	27 8.2
介護に取り組む家族の支援	介護に取り組む家族の相談対応	570 100.0	338 59.3	269 47.2	33 5.8	126 22.1	231 40.5	9 1.6	55 9.6
	介護に取り組む家族同士の交流の促進	231 100.0	139 60.2	134 58.0	25 10.8	53 22.9	92 39.8	5 2.2	25 10.8
	近隣の企業等に対する「仕事と介護の両立」に関するセミナー等の情報提供、相談受付	47 100.0	26 55.3	22 46.8	5 10.6	10 21.3	18 38.3	- -	8 17.0
社会参加・活躍の場	ご高齢の方の就労の支援	136 100.0	59 43.4	38 27.9	8 5.9	33 24.3	48 35.3	5 3.7	28 20.6
	地域で支援が必要な人と、支援したい人とのマッチング	82 100.0	33 40.2	29 35.4	8 9.8	15 18.3	20 24.4	2 2.4	23 28.0
子育て支援・多世代交流	近隣の学校の生徒・児童との交流、近隣の学校に対する福祉教育	636 100.0	298 46.9	349 54.9	249 39.2	235 36.9	313 49.2	9 1.4	59 9.3
	子育て層の集いの場所	62 100.0	30 48.4	29 46.8	12 19.4	10 16.1	20 32.3	2 3.2	12 19.4
	地域住民も利用できる事業所内保育所、託児所	61 100.0	27 44.3	20 32.8	10 16.4	16 26.2	31 50.8	1 1.6	18 29.5
文化・趣味・教養・交流	地域住民の参加するお祭り	750 100.0	459 61.2	558 74.4	340 45.3	293 39.1	401 53.5	6 0.8	53 7.1
	地域住民向けのコンサート・観劇会・落語	194 100.0	117 60.3	130 67.0	73 37.6	52 26.8	88 45.4	1 0.5	23 11.9
	地域住民向けの展覧会	142 100.0	86 60.6	84 59.2	44 31.0	34 23.9	53 37.3	- -	18 12.7
災害対策	福祉避難所、地域住民と共同での防災訓練、住民向けの災害用品の備蓄	585 100.0	291 49.7	285 48.7	63 10.8	118 20.2	312 53.3	19 3.2	54 9.2
その他	その他 Q9 でお答えいただいたもの	53 100.0	23 43.4	24 45.3	6 11.3	14 26.4	32 60.4	2 3.8	13 24.5



## Case12 さんすい園(兵庫県三田市)

社会福祉法人の使命として、地域の高齢者・障害者を積極的に雇用している。地域社会の雇用に貢献する一方で、介護職員が専門的な業務に注力できる環境作りにも貢献している。

### ○地域の高齢者・障害者を積極的に雇用

さんすい園では、シルバー人材センター経由で地域の高齢者を雇用している。雇用した高齢者には、シーツの交換や厨房における食器洗浄等を行ってもらっている。また、障害者就労支援センター経由で障害者雇用も積極的に行っているほか、他法人の障害者施設の就労継続支援事業の一環として、週に二回障害者を受けいれている。障害を持つ職員には、施設の清掃等を行ってもらっている。

以前は障害者雇用等を全く行っていなかったが、社会福祉法人の使命だと考え採用を始めた。このような取り組みによって地域の高齢者雇用・障害者雇用に貢献するだけでなく、介護職員が専門的な介護業務に注力できる環境を構築したいと考えている。

ただし、障害者雇用において、職員間のコミュニケーション・相互理解が課題である。特に精神障害者の方は外見からは状態が把握しづらく、他の職員の思いがけない言動でストレスを与えてしまうことがある。そのようなストレスの蓄積で退職してしまう方もいる。

そこで、障害者の方の業務上の悩みについて、フロアの職員が相談に乗っている。また、外部の障害者就労支援センターの方に定期的に施設に訪問してもらい、障害者の方が相談できる体制を構築している。

#### (14) 地域住民向けに検討したが、導入に至らなかったサービス

これも入居者向けサービスと同様、地域住民向けに「過去検討したが、導入には至らなかった」と答えたサービスについて、導入に至らなかった理由を聞いた。

ここでも、多くは「そのための人手が必要になる」「施設のスケジュール管理上実施が難しい」が主たる要因であるが、絶対数は少ないものの、道路運送法と関連する「特養の保有車両等を活用した地域住民向けの移動支援サービス」や「地域住民向けの外出の付き添いサービス」については、「制度上実施してよいかどうかの判断が難しいため」という回答が一定数ある。

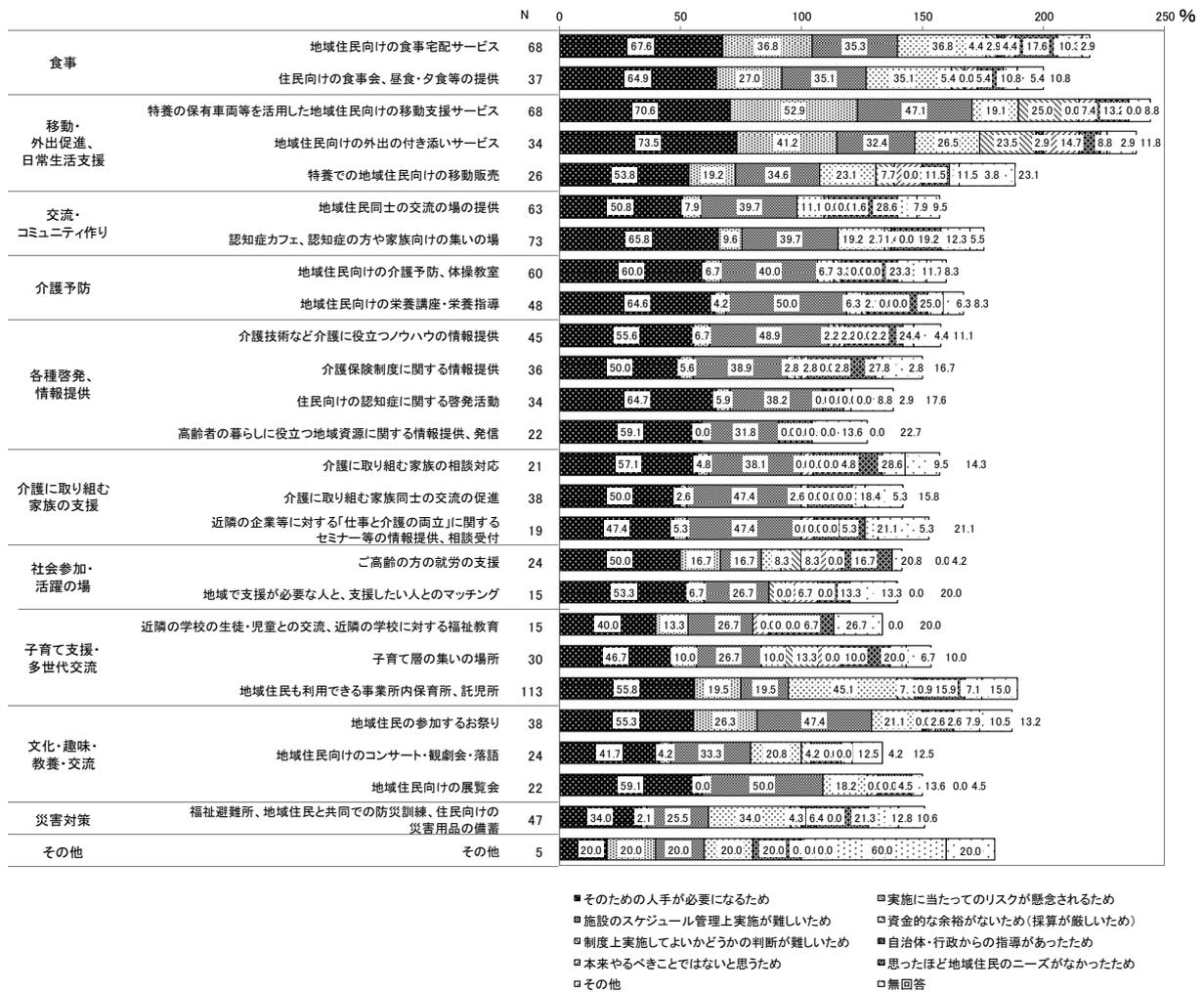
また、「地域住民も利用できる事業所内保育所、託児所」は、「資金的な余裕がない」ことが理由として半数弱となっている。

図表 17 過去検討したが導入に至らなかった理由(1/2)

		回答数	そのための人手が必要になるため	実施に当たってのリスクが懸念されるため	施設のスケジュール管理上実施が難しいため	資金的な余裕がないため(採算が厳しいため)	制度上実施してよいかどうかの判断が難しいため
食事	地域住民向けの食事宅配サービス	68 100.0	46 67.6	25 36.8	24 35.3	25 36.8	3 4.4
	住民向けの食事会、昼食・夕食等の提供	37 100.0	24 64.9	10 27.0	13 35.1	13 35.1	2 5.4
移動・外出促進、日常生活支援	特養の保有車両等を活用した地域住民向けの移動支援サービス	68 100.0	48 70.6	36 52.9	32 47.1	13 19.1	17 25.0
	地域住民向けの外出の付き添いサービス	34 100.0	25 73.5	14 41.2	11 32.4	9 26.5	8 23.5
	特養での地域住民向けの移動販売	26 100.0	14 53.8	5 19.2	9 34.6	6 23.1	2 7.7
交流・コミュニティー作り	地域住民同士の交流の場の提供	63 100.0	32 50.8	5 7.9	25 39.7	7 11.1	- -
	認知症カフェ、認知症の方や家族向けの集いの場	73 100.0	48 65.8	7 9.6	29 39.7	14 19.2	2 2.7
介護予防	地域住民向けの介護予防、体操教室	60 100.0	36 60.0	4 6.7	24 40.0	4 6.7	2 3.3
	地域住民向けの栄養講座・栄養指導	48 100.0	31 64.6	2 4.2	24 50.0	3 6.3	1 2.1
各種啓発、情報提供	介護技術など介護に役立つノウハウの情報提供	45 100.0	25 55.6	3 6.7	22 48.9	1 2.2	1 2.2
	介護保険制度に関する情報提供	36 100.0	18 50.0	2 5.6	14 38.9	1 2.8	1 2.8
	住民向けの認知症に関する啓発活動	34 100.0	22 64.7	2 5.9	13 38.2	-	-
	高齢者の暮らしに役立つ地域資源に関する情報提供、発信	22 100.0	13 59.1	-	7 31.8	-	-
介護に取り組む家族の支援	介護に取り組む家族の相談対応	21 100.0	12 57.1	1 4.8	8 38.1	-	-
	介護に取り組む家族同士の交流の促進	38 100.0	19 50.0	1 2.6	18 47.4	1 2.6	-
	近隣の企業等に対する「仕事と介護の両立」に関するセミナー等の情報提供、相談受付	19 100.0	9 47.4	1 5.3	9 47.4	-	-
社会参加・活躍の場	ご高齢の方の就労の支援	24 100.0	12 50.0	4 16.7	4 16.7	2 8.3	2 8.3
	地域で支援が必要な人と、支援したい人とのマッチング	15 100.0	8 53.3	1 6.7	4 26.7	-	1 6.7
子育て支援・多世代交流	近隣の学校の生徒・児童との交流、近隣の学校に対する福祉教育	15 100.0	6 40.0	2 13.3	4 26.7	-	-
	子育て層の集いの場所	30 100.0	14 46.7	3 10.0	8 26.7	3 10.0	4 13.3
	地域住民も利用できる事業所内保育所、託児所	113 100.0	63 55.8	22 19.5	22 19.5	51 45.1	8 7.1
文化・趣味・教養・交流	地域住民の参加するお祭り	38 100.0	21 55.3	10 26.3	18 47.4	8 21.1	-
	地域住民向けのコンサート・観劇会・落語	24 100.0	10 41.7	1 4.2	8 33.3	5 20.8	1 4.2
	地域住民向けの展覧会	22 100.0	13 59.1	-	11 50.0	4 18.2	-
災害対策	福祉避難所、地域住民と共同での防災訓練、住民向けの災害用品の備蓄	47 100.0	16 34.0	1 2.1	12 25.5	16 34.0	2 4.3
その他	その他	5 100.0	1 20.0	1 20.0	1 20.0	1 20.0	-

図表 18 過去検討したが導入に至らなかった理由(2/2)

		自治体・行政からの 指導があったため	本来やるべきことでは ないと思うため	思ったほど地域住民の ニーズがなかったため	その他	無回答
食事	地域住民向けの食事宅配サービス	2 2.9	3 4.4	12 17.6	7 10.3	2 2.9
	住民向けの食事会、昼食・夕食等の提供	- -	2 5.4	4 10.8	2 5.4	4 10.8
移動・外出促進、 日常生活支援	特養の保有車両等を活用した地域住民向けの 移動支援サービス	- -	5 7.4	9 13.2	- -	6 8.8
	地域住民向けの外出の付き添いサービス	1 2.9	5 14.7	3 8.8	1 2.9	4 11.8
	特養での地域住民向けの移動販売	- -	3 11.5	3 11.5	1 3.8	6 23.1
交流・コミュニティー 作り	地域住民同士の交流の場の提供	- -	1 1.6	18 28.6	5 7.9	6 9.5
	認知症カフェ、認知症の方や家族向けの集 いの場	1 1.4	- -	14 19.2	9 12.3	4 5.5
介護予防	地域住民向けの介護予防、体操教室	- -	- -	14 23.3	7 11.7	5 8.3
	地域住民向けの栄養講座・栄養指導	- -	- -	12 25.0	3 6.3	4 8.3
各種啓発、 情報提供	介護技術など介護に役立つノウハウの情報 提供	- -	1 2.2	11 24.4	2 4.4	5 11.1
	介護保険制度に関する情報提供	- -	1 2.8	10 27.8	1 2.8	6 16.7
	住民向けの認知症に関する啓発活動	- -	- -	3 8.8	1 2.9	6 17.6
	高齢者の暮らしに役立つ地域資源に関する 情報提供、発信	- -	- -	3 13.6	- -	5 22.7
介護に取り組む家 族の支援	介護に取り組む家族の相談対応	- -	1 4.8	6 28.6	2 9.5	3 14.3
	介護に取り組む家族同士の交流の促進	- -	- -	7 18.4	2 5.3	6 15.8
	近隣の企業等に対する「仕事と介護の両立」 に関するセミナー等の情報提供、相談受付	- -	1 5.3	4 21.1	1 5.3	4 21.1
社会参加・活躍の 場	ご高齢の方の就労の支援	- -	4 16.7	5 20.8	- -	1 4.2
	地域で支援が必要な人と、支援したい人との マッチング	- -	2 13.3	2 13.3	- -	3 20.0
子育て支援・ 多世代交流	近隣の学校の生徒・児童との交流、近隣の学 校に対する福祉教育	- -	1 6.7	4 26.7	- -	3 20.0
	子育て層の集いの場所	- -	3 10.0	6 20.0	2 6.7	3 10.0
	地域住民も利用できる事業所内保育所、託 児所	4 3.5	1 0.9	18 15.9	8 7.1	17 15.0
文化・趣味・ 教養・交流	地域住民の参加するお祭り	1 2.6	1 2.6	3 7.9	4 10.5	5 13.2
	地域住民向けのコンサート・観劇会・落語	- -	- -	3 12.5	1 4.2	3 12.5
	地域住民向けの展覧会	- -	1 4.5	3 13.6	- -	1 4.5
災害対策	福祉避難所、地域住民と共同での防災訓 練、住民向けの災害用品の備蓄	3 6.4	- -	10 21.3	6 12.8	5 10.6
その他	その他	- -	- -	1 20.0	3 60.0	1 20.0



### (15) 地域住民向けに以前、提供したことがあるがやめてしまったサービス

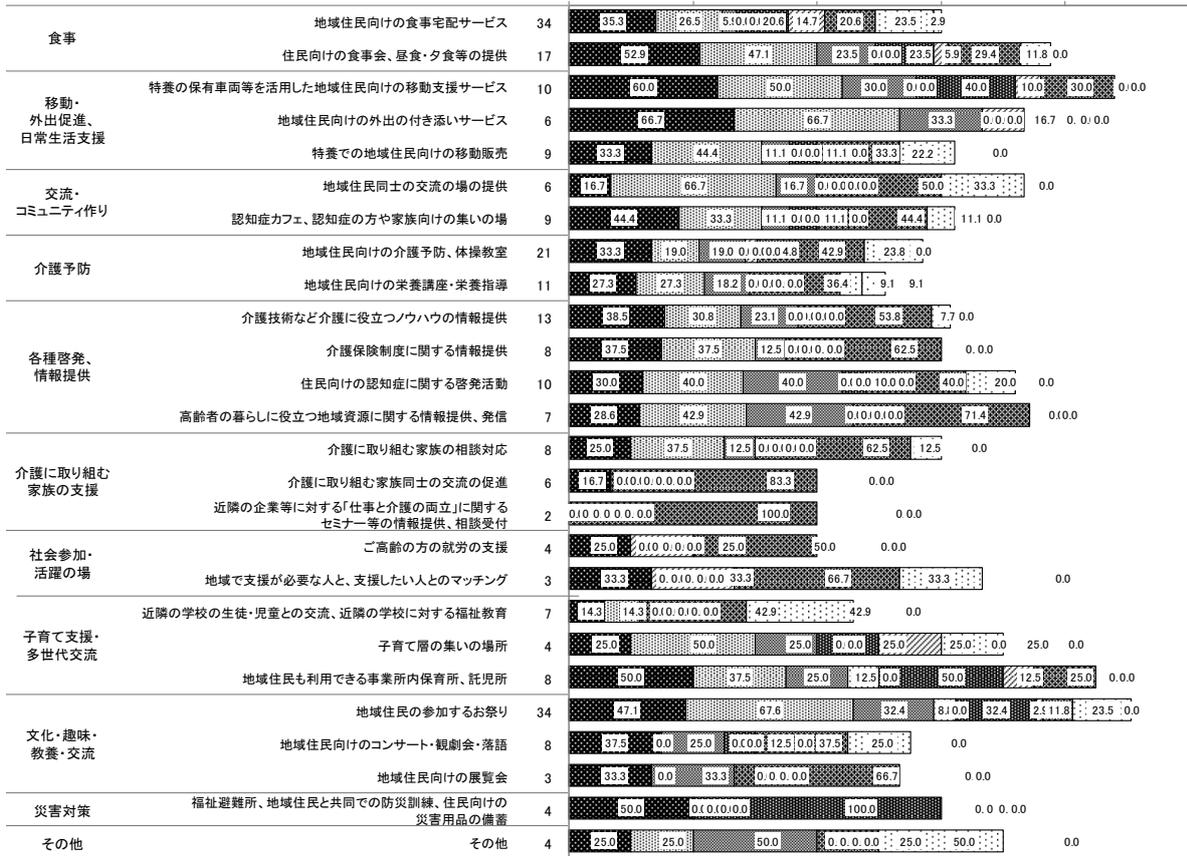
地域住民向けに以前、提供したことがあるが、現在は提供をやめてしまった理由については、該当する件数が少ないため、参考値である。一定の回答数がある「地域住民向けの食事宅配サービス」は「そのための人手」、「地域住民の参加するお祭り」は「スタッフの負担が大きかった」が主たる理由となっている。

図表 19 やめてしまったサービスについて、やめてしまった理由(1/2)

		やめてしまったサービス	そのための人手が確保できなかったため	スタッフの負担が大きかったため	施設のスケジュール管理上実施が難しいため	事故・トラブルが起きたため
食事	地域住民向けの食事宅配サービス	34 100.0	12 35.3	9 26.5	2 5.9	-
	住民向けの食事会、昼食・夕食等の提供	17 100.0	9 52.9	8 47.1	4 23.5	-
移動・外出促進、日常生活支援	特養の保有車両等を活用した地域住民向けの移動支援サービス	10 100.0	6 60.0	5 50.0	3 30.0	-
	地域住民向けの外出の付き添いサービス	6 100.0	4 66.7	4 66.7	2 33.3	-
	特養での地域住民向けの移動販売	9 100.0	3 33.3	4 44.4	1 11.1	-
交流・コミュニティー作り	地域住民同士の交流の場の提供	6 100.0	1 16.7	4 66.7	1 16.7	-
	認知症カフェ、認知症の方や家族向けの集いの場	9 100.0	4 44.4	3 33.3	1 11.1	-
介護予防	地域住民向けの介護予防、体操教室	21 100.0	7 33.3	4 19.0	4 19.0	-
	地域住民向けの栄養講座・栄養指導	11 100.0	3 27.3	3 27.3	2 18.2	-
各種啓発、情報提供	介護技術など介護に役立つノウハウの情報提供	13 100.0	5 38.5	4 30.8	3 23.1	-
	介護保険制度に関する情報提供	8 100.0	3 37.5	3 37.5	1 12.5	-
	住民向けの認知症に関する啓発活動	10 100.0	3 30.0	4 40.0	4 40.0	-
	高齢者の暮らしに役立つ地域資源に関する情報提供、発信	7 100.0	2 28.6	3 42.9	3 42.9	-
介護に取り組む家族の支援	介護に取り組む家族の相談対応	8 100.0	2 25.0	3 37.5	1 12.5	-
	介護に取り組む家族同士の交流の促進	6 100.0	1 16.7	-	-	-
	近隣の企業等に対する「仕事と介護の両立」に関するセミナー等の情報提供、相談受付	2 100.0	-	-	-	-
社会参加・活躍の場	ご高齢の方の就労の支援	4 100.0	1 25.0	-	-	-
	地域で支援が必要な人と、支援したい人とのマッチング	3 100.0	1 33.3	-	-	-
子育て支援・多世代交流	近隣の学校の生徒・児童との交流、近隣の学校に対する福祉教育	7 100.0	1 14.3	1 14.3	-	-
	子育て層の集いの場所	4 100.0	1 25.0	2 50.0	1 25.0	-
	地域住民も利用できる事業所内保育所、託児所	8 100.0	4 50.0	3 37.5	2 25.0	1 12.5
文化・趣味・教養・交流	地域住民の参加するお祭り	34 100.0	16 47.1	23 67.6	11 32.4	3 8.8
	地域住民向けのコンサート・観劇会・落語	8 100.0	3 37.5	-	2 25.0	-
	地域住民向けの展覧会	3 100.0	1 33.3	-	1 33.3	-
災害対策	福祉避難所、地域住民と共同での防災訓練、住民向けの災害用品の備蓄	4 100.0	2 50.0	-	-	-
その他	その他	4 100.0	1 25.0	1 25.0	2 50.0	-
特にやめてしまったサービスはない		358 100.0				

図表 20 やめてしまったサービスについて、やめてしまった理由(2/2)

		入居者から苦情・ 不平が出たため	資金的な余裕がな くなったため(採算 が厳しかったため)	行政からの指導が あったため	思ったほど地域住 民のニーズがなかつ たため	その他	無回答
食事	地域住民向けの食事宅配サービス	-	7 20.6	5 14.7	7 20.6	8 23.5	1 2.9
	住民向けの食事会、昼食・夕食等の提供	-	4 23.5	1 5.9	5 29.4	2 11.8	-
移動・外出促進、 日常生活支援	特養の保有車両等を活用した地域住民向け の移動支援サービス	-	4 40.0	1 10.0	3 30.0	-	-
	地域住民向けの外出の付き添いサービス	-	-	1 16.7	-	-	-
	特養での地域住民向けの移動販売	-	1 11.1	-	3 33.3	2 22.2	-
交流・コミュニティー 作り	地域住民同士の交流の場の提供	-	-	-	3 50.0	2 33.3	-
	認知症カフェ、認知症の方や家族向けの集 いの場	-	1 11.1	-	4 44.4	1 11.1	-
介護予防	地域住民向けの介護予防、体操教室	-	-	1 4.8	9 42.9	5 23.8	-
	地域住民向けの栄養講座・栄養指導	-	-	-	4 36.4	1 9.1	1 9.1
各種啓発、 情報提供	介護技術など介護に役立つノウハウの情報 提供	-	-	-	7 53.8	1 7.7	-
	介護保険制度に関する情報提供	-	-	-	5 62.5	-	-
	住民向けの認知症に関する啓発活動	-	1 10.0	-	4 40.0	2 20.0	-
	高齢者の暮らしに役立つ地域資源に関する 情報提供、発信	-	-	-	5 71.4	-	-
介護に取り組む家 族の支援	介護に取り組む家族の相談対応	-	-	-	5 62.5	1 12.5	-
	介護に取り組む家族同士の交流の促進	-	-	-	5 83.3	-	-
	近隣の企業等に対する「仕事と介護の両立」 に関するセミナー等の情報提供、相談受付	-	-	-	2 100.0	-	-
社会参加・活躍の 場	ご高齢の方の就労の支援	-	-	1 25.0	2 50.0	-	-
	地域で支援が必要な人と、支援したい人との マッチング	-	-	1 33.3	2 66.7	1 33.3	-
子育て支援・ 多世代交流	近隣の学校の生徒・児童との交流、近隣の学 校に対する福祉教育	-	-	-	3 42.9	3 42.9	-
	子育て層の集いの場所	-	1 25.0	1 25.0	-	1 25.0	-
	地域住民も利用できる事業所内保育所、託 児所	-	4 50.0	1 12.5	2 25.0	-	-
文化・趣味・ 教養・交流	地域住民の参加するお祭り	-	11 32.4	1 2.9	4 11.8	8 23.5	-
	地域住民向けのコンサート・観劇会・落語	-	1 12.5	-	3 37.5	2 25.0	-
	地域住民向けの展覧会	-	-	-	2 66.7	-	-
災害対策	福祉避難所、地域住民と共同での防災訓 練、住民向けの災害用品の備蓄	-	4 100.0	-	-	-	-
その他	その他	-	-	-	1 25.0	2 50.0	-



- そのための人手が確保できなかったため
- 施設のスケジュール管理上実施が難しいため
- 入居者から苦情・不平が出たため
- 行政からの指導があったため
- その他
- スタッフの負担が大きかったため
- 事故・トラブルが起きたため
- 資金的な余裕がなくなったため(採算が厳しかったため)
- 思ったほど地域住民のニーズがなかったため
- 無回答

## (16) 地域住民向けに今後提供していきたいサービス

ここまでの選択肢に限らず、今後地域住民に対して提供していきたいサービスを「無償で提供したいもの」「有償で提供したいもの」に分けて、自由回答で聞いた。

以下は主な回答内容を抜粋したものである。

### 無償で提供したいサービス

食事
現在、実施中の地域住民の方を交えた「ふれあい食事会」は継続していきたい。
子供食堂のように食材の提供を地域から求めて隣接する教会とも力を合わせて必要としている人に一食でも届けることができれば良いと思う
こども食堂や地域の方向けの食堂。

移動・外出促進、日常生活支援
一般住民へ一般浴開放
目的は限定されるが送迎サービス。
ごみ捨て支援

交流・コミュニティー作り
季節ごとの催し等(もちつき・祭り・花見)
当園のホールを無償で地域住民へ解放
敷地内の畑を貸し出し
誰でも利用できる喫茶コーナー
家族向けの「集いの場」の提供。
地域の方が集える場の提供
介護教室・認知症カフェのようなコミュニティー

介護予防
アンケートにもあがっていますが介護予防・栄養指導・口腔ケア指導・喀痰吸引の手順など指導(在宅で吸引されている家族も多い)
正しい栄養の摂り方
介護予防についての勉強会(体操)
介護予防についての講義や演習など※口腔ケア、認知症予防など

各種啓発、情報提供
それぞれの職種や施設機能を生かした情報提供や発信の場。

介護に関する情報提供や相談窓口
介護の悩み相談受付
健康管理についての講習。
防犯講座(オレオレ詐欺等)
お年寄り体験
高齢者だけでなく、子供や障がいなど悩みに合わせて、適切な相談相手、一緒に対応して下さる事業所の紹介
地域の方に、施設ケア、併設事業所の特徴、認知症ケアや虐待防止などを知って頂く機会作り
福祉何でも相談窓口の開設 相談員はどのような内容でもうけつけ、専門につなぐ
広報紙の配布

<b>介護に取り組む家族の支援</b>
介護施設の福祉用具の貸し出し
設置されている地域に住む人への福祉用具の期間限定レンタル。
介護で悩んでいる方々の相談やストレスを軽減できるように1回／月～1回／2月ぐらいでサロンを開催できれば…若い方々にも特養や介護を理解してもらえれば…と思っている。

<b>社会参加・活躍の場</b>
出身地の自治会でやっている老人クラブ等の伝統芸能などへの参加、若くは見学し指導等ができるサービスができたら良いかと思います。(若き頃の経験者)
ご高齢の方の就労の支援

<b>子育て支援・多世代交流</b>
幼稚園から小・中・高校など幅広い年代と、高齢者との関わり、施設を知って頂く機会作り
地域の方たち、子供たちがいつでも気軽に立ち寄ることができる場所で入居者との交わりを持つ
子育てで悩んでいる母親たちも相談し気軽に喫茶やお菓子があつてくつろげるサービス。
小・中学校の生徒に対する、福祉教育活動、交流会
小学生の登校時の見守り

<b>文化・趣味・教養・交流</b>
移動水族館(企業の協力を得て)
スターバックスコーヒーのカフェを楽しんでもらいたい。
地域での行事等への参加(無理なく参加できる行事)
地域の方でボランティアに参加できる余暇活動のサービス

災害対策
「防災訓練」「AED使用法・心肺蘇生術」の研修・実習の折、職員と一緒に地域住民・女性会々員が研修、体験した。2年前から4回行った。1回について12～13名程度の参加があった。次回は地域の子供会育成会の父兄にも参加希望が広がりそうだ。地域住民とのつながりの基にしたいと考えている。
非常災害時の避難について高齢者が多いため、車イスの使用方法などの講習を行っていきたい。
AED設置施設として、玄関に表記し「協力施設」として住民の方に認知して頂く 己に消防署から依頼され、職員も救急講習を受講した。
福祉避難所の整備、企業との連携。

その他
サービスの前に、ニーズ調査の実施。・地域福祉の課題を発掘したい。・特別養護老人ホーム以外の事業所では、提供しており、自事業所だけでという点に於いては、今まで一斉検討したことがない。
職種ごとの出来る、技術や持っている知識の伝達。
希望に応じた訪問介護指導
友愛訪問活動のような、地域の1人暮らし高齢世帯への見守り活動
施設での宿泊体験等はどうかと考えています。

### 有償で提供したいサービス

食事
配食サービス買い物支援
地域食堂
施設前での野菜販売。
在宅の独居老人を対象に食事宅配サービス。
一人暮らしの高齢者の方から、要望があれば配食サービス、買い物の代行サービス等、検討していきたい。
朝食を食べずにデイ利用される方への朝食の提供

移動・外出促進、日常生活支援
保有車両を活用した買物等の移動支援サービス
独居、高齢者夫婦世帯向けワンコインサービス ・電球の交換・犬の散歩・庭の草むしり等
施設の近隣に銭湯があったが昨年取り壊された。交流の場として銭湯を利用していた人や、自宅に風呂のない人もおられると思うので、デイサービスの風呂を地域住民向けに開放してもよいと思う。
高齢独居者等の自宅への定期訪問での安否確認。困りごと解決への支援サービス。
介護タクシー。

バスでの通勤等
HP受診等の移送サービス
離島出身者への古里訪問のサービス
ボランティアの有償でのサービス
バザー等・イベント時の送迎車活用

<b>交流・コミュニティ作り</b>
独居の高齢者の方が施設に出向いてもらい、入居者の方と一緒に給食をとって頂いたり、そういう事業があることで閉じこもりの防止や交流の場ともなるのではないかと？
地域住民向けのサロン等を企画したいと考えている。
誰でも利用出来る喫茶室
場所を提供している、電気代等
祭、バザー
何かのサークルを呼び、施設内で地域の方と一緒にできればと思う。
温泉開放 サロン(食費のみ有料)
カラオケルームを施設が使用していない時に利用していただく
お祭りに限らず、施設で実施される行事に、飲食代等必要代金のみ支払いいただいて、一緒に楽しんでもらいたいと思う。
編み物カフェ
料理教室
認知症カフェ

<b>各種啓発、情報提供</b>
認知症カフェや講座、初任者研修等
地域の方々に気軽に立ち寄って頂けるような場所の提供(月曜カフェなど)ができて、介護の情報発信や交換ができれば良いと考えます。
介護保険制度の狭間におられる方を市や関係事業者とのネットワークを構築した上で、地域やサービスと結びつけていく。
“傾聴”サービス提供

<b>介護に取り組む家族の支援</b>
子供向けの食事やおやつを提供ができるとよいと思います。放課後など食事を求めて子供が集まるといいと思いました。

<b>子育て支援・多世代交流</b>
--------------------

地域住民も利用できる事業所内保育所
子供英会話教室(飲み物、おかし代を頂くのみ)
子供、シルバー食堂(子供は無償「中学生以下」)(高校生300円、70才以上200円)
小学生向けサマーキャンプ(保険代のみ)

<b>文化・趣味・教養・交流</b>
華道(花代)
こけ玉(材料費)
クライミングウォールの教室、利用料の検討

<b>災害対策</b>
福祉避難所の整備、企業との連携。

<b>その他</b>
地域見守りサービス
施設体験入居。(利用)

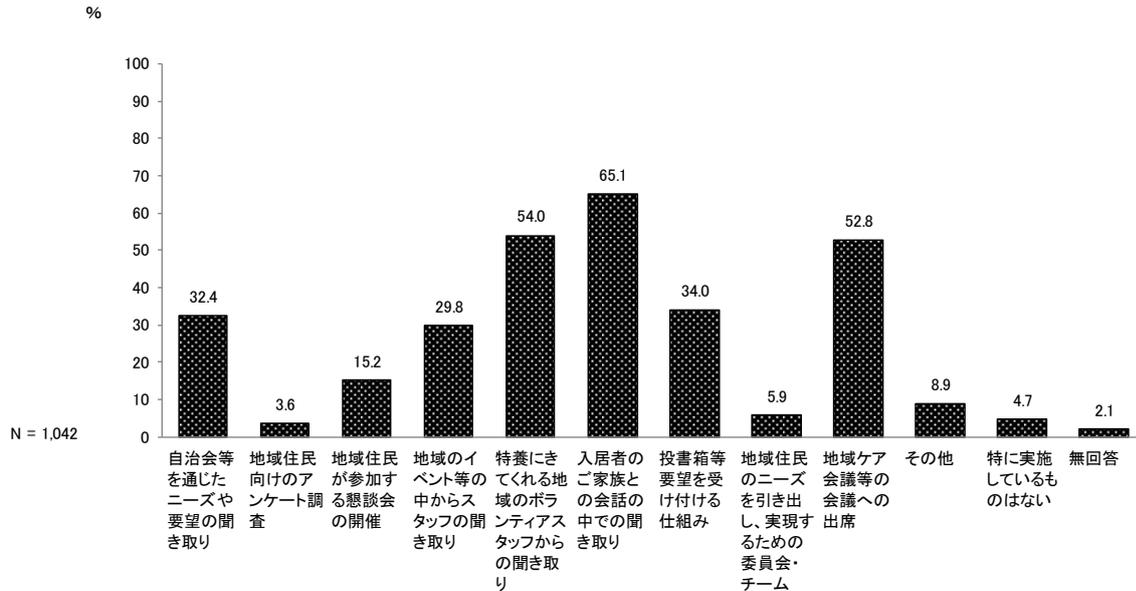
### (17) 地域住民のニーズや地域の課題を把握するための取組み

ここまでの回答にあった地域住民向けのサービスの前提となる、住民ニーズや地域の課題把握のための取組みを複数回答で聞いた。主たる方法が、「入居者家族との会話の中での聞き取り」(65.1%)、「特養にきてくれる地域のボランティアスタッフからの聞き取り」(54.0%)である一方で、52.8%が「地域ケア会議等の会議への出席」をあげており、介護付・住宅型有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅等では地域ケア会議や多職種連携会議へ「参加したことがある」率が、概ね 50%強であることを考えると、社会福祉法人が運営する特別養護老人ホームとして、地域とのつながりを強く持とうとする施設が多いことがうかがえる。「入居者のニーズを引き出し実行するための委員会・チーム」の設置率は 19.4%であったが、地域向けの同様の委員会・チームの設置率は 5.9%に留まっている。

図表 21 地域住民のニーズや地域の課題を把握するために実施している取組み

	回答数	望の聞き取り 自治会等を通じたニーズや要望の聞き取り	査 地域住民向けのアンケート調査	地域住民が参加する懇談会の開催	地域のイベント等の中からスタッフの聞き取り	特養にきてくれる地域のボランティアスタッフからの聞き取り	入居者のご家族との会話の中での聞き取り	投書箱等要望を受け付ける仕組み	地域住民のニーズを引き出し、実現するための委員会・チーム	地域ケア会議等の会議への出席	その他	特に実施しているものはない	無回答
合計	1,042 100.0	338 32.4	37 3.6	158 15.2	311 29.8	563 54.0	678 65.1	354 34.0	61 5.9	550 52.8	93 8.9	49 4.7	22 2.1

<sup>i</sup> 野村総合研究所「高齢者住まいにおける運営実態の多様化に関する実態調査研究」平成 30 年 3 月(平成 29 年度老人保健事業推進費等補助金)



### Case13 アットホーム博多の森(福岡県福岡市)

普段地域住民と接する機会が少なくニーズの把握が難しい中で、積極的に地域のイベントに飛び込み、関係性の構築から始めた。

#### ○買い物難民のための送迎サービス

月に一度(第二木曜日)、施設の車両及びドライバーを施設周辺に立地する団地の住民に貸し出し、周辺のスーパーまで買い物のための送迎サービスを提供している。団地は高台に位置し、高齢者にとっては移動が難しい地形であることから、送迎サービスを提供することとなった。施設車両を使用していない昼間(13時から15時半)に、一回20人弱を送迎している。利用にあたって、ガソリン代等含めて料金は全く受領していない。

周辺の特養(と共同してサービスを提供している。当該特養が第四木曜日に送迎サービスを提供している。

基本的に送迎先のスーパーは決まっているが、バレンタインデーにはより大型のショッピングモールまで送迎するといった取り組みも行っている。

以前は、施設と地域住民の関わりが乏しく、地域社会との関わりを作るために、施設長が、地域の行事にアポなしで参加していた。

地域の行事に参加する中で知り合った高齢の女性から、ボランティアとして施設で働きたい旨の打診を受け、実際に施設にて働いてもらっていた。そのお返しとして、生活上の困りごとを聞いた際に、地域住民が買い物に困っていることを聞いた。年に一回地域住民が開催している敬老会への参加率が悪いという話も聞き、日々の買い物支援は難しいが、年に一回の敬老会への支援ならばできるのではないかと考え、地域住民を敬老会の会場である公民館まで送迎するサービスを始

めた。その結果、敬老会への参加率が倍になった。その後、周辺の団地の自治会長から買い物支援の依頼を正式に受け、月に一回送迎サービスを実施することとなった。

買い物支援について (お願い)

春暖の候、貴法人におかれましてはご清栄のこととお慶び申し上げます。日頃から自治会活動に格別のご支援、ご協力を賜り厚くお礼を申し上げます。

さて、当自治会は年々高齢化が進み、一人暮らしも増加傾向にあります。加えて地形的に約20mの高低差があるため、日常の買い物に困窮する高齢者がいます。当自治会は活動の一環として高齢者の買い物支援を、下記の通り実施することにいたしました。つきましては、貴法人所有の業務用車をご提供して頂きますよう、宜しくお願い申し上げます。

記

1 開始日時	平成30年4月12日木曜日 (毎月第2・4木曜日)
2 時間	13時から15時30分
3 行き先	ルミエール他
4 参加人員	19名

以上

### 送迎サービスの依頼状

#### ○地域住民向けサロン

また、地域のニーズを発掘するために、2ヶ月に1回、地域住民向けに「まごころサロン」を開催している。周辺の特養及び嘱託医の病院と持ち回りで開催している。

サロンには地域のJAや八百屋も参加し、野菜を販売している。JAや八百屋はサロン開催の噂を聞きつけて、会の趣旨に賛同して参加してくれている。また、施設長の知人である弁護士も毎回参加しており、無料で地域住民の法律相談に乗っている。嘱託医も参加しており、無料で健康相談や血管年齢測定などのサービスを提供している。結果として、介護・法律・医療・買い物とった地域住民の悩みに包括的に応えることができるサロンとなっている。

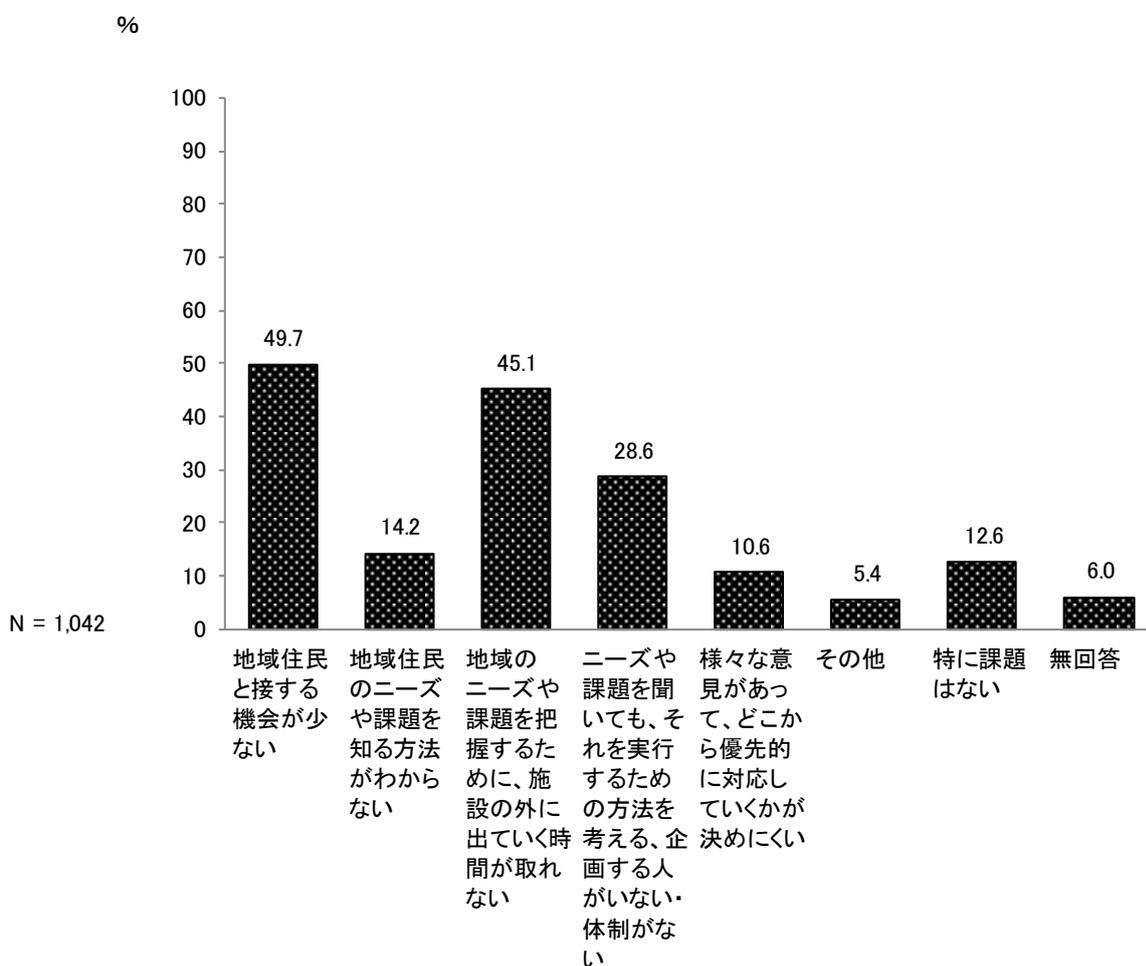
施設の車両を用いて、無料でサロンへの送迎サービスも提供している。サロン会場にて参加者からの募金を集め運営資金として活用させてもらっている。

(18) 地域住民のニーズや地域の課題把握に当たっての課題

地域のニーズや地域課題を把握する際の課題のトップは、「地域住民と接する機会が少ない」(49.7%)、ついで「施設の外に出て行く時間が取れない」(45.1%)となっている。「ニーズを聞いてもそれを企画・実行する人がいない・体制がない」とする回答は 28.6%と入居者向けの同様の選択肢の 13.1%の倍以上に達する。地域向けのサービスについては、特養の「本来業務」として位置付けられていない等、体制面に課題があることが少なくない模様である。

図表 22 地域のニーズ・課題の把握に当たって課題となっていること

	回答数	地域住民と接する機会が少ない	地域住民のニーズや課題を知る方法がわからない	地域のニーズや課題を把握するために、施設の外に出ていく時間が取れない	ニーズや課題を聞いても、それを実行するための方法を考える、企画する人がいない・体制がない	様々な意見があつて、どこから優先的に対応していくかが決めにくい	その他	特に課題はない	無回答
合計	1,042	518	148	470	298	110	56	131	62
	100.0	49.7	14.2	45.1	28.6	10.6	5.4	12.6	6.0

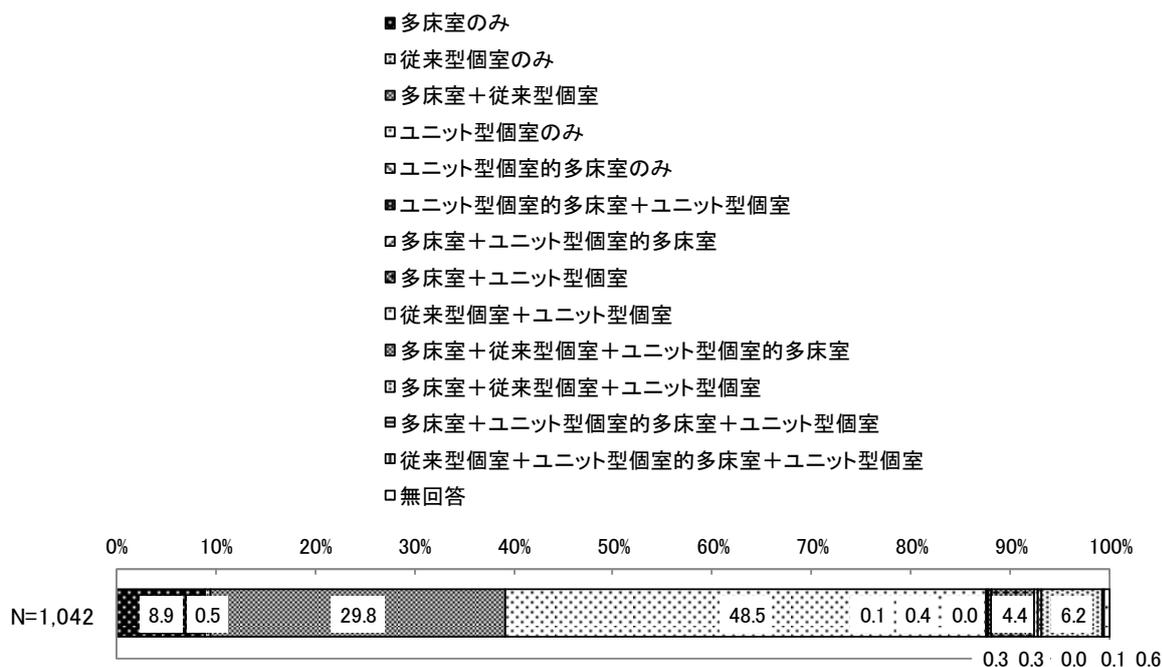


### (19) 居室のタイプ

以下は回答施設の居室タイプ、定員規模、開設時期、法人としての運営施設数等プロフィール情報である。これらを軸としてのクロス集計については後述。

図表 23 貴施設の居室のタイプ

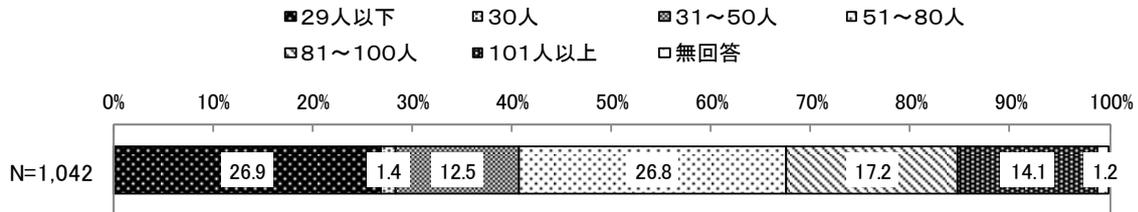
	回答数	多床室のみ	従来型個室のみ	多床室＋従来型個室	ユニット型個室のみ	ユニット型個室的多床室のみ	ユニット型個室的多床室＋ユニット型個室	多床室＋ユニット型個室的多床室
合計	1,042 100.0	93 8.9	5 0.5	310 29.8	505 48.5	1 0.1	4 0.4	- -
	多床室＋ユニット型個室	従来型個室＋ユニット型個室	多床室＋従来型個室＋ユニット型個室的多床室	多床室＋従来型個室＋ユニット型個室	多床室＋ユニット型個室的多床室＋ユニット型個室	従来型個室＋ユニット型個室的多床室＋ユニット型個室	無回答	
合計	46 4.4	3 0.3	3 0.3	65 6.2	- -	1 0.1	6 0.6	



(20) 施設の定員数(ショートステイ含む)

図表 24 施設の定員数

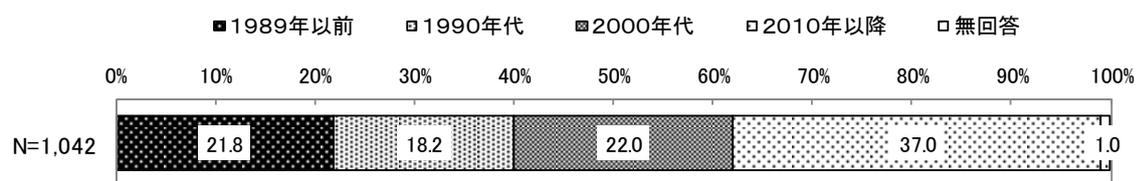
	回答数	29人以下	30人	31～50人	51～80人	81～100人	101人以上	無回答
合計	1,042	280	15	130	279	179	147	12
	100.0	26.9	1.4	12.5	26.8	17.2	14.1	1.2



(21) 回答施設の事業開始時期

図表 25 施設の事業開始時期

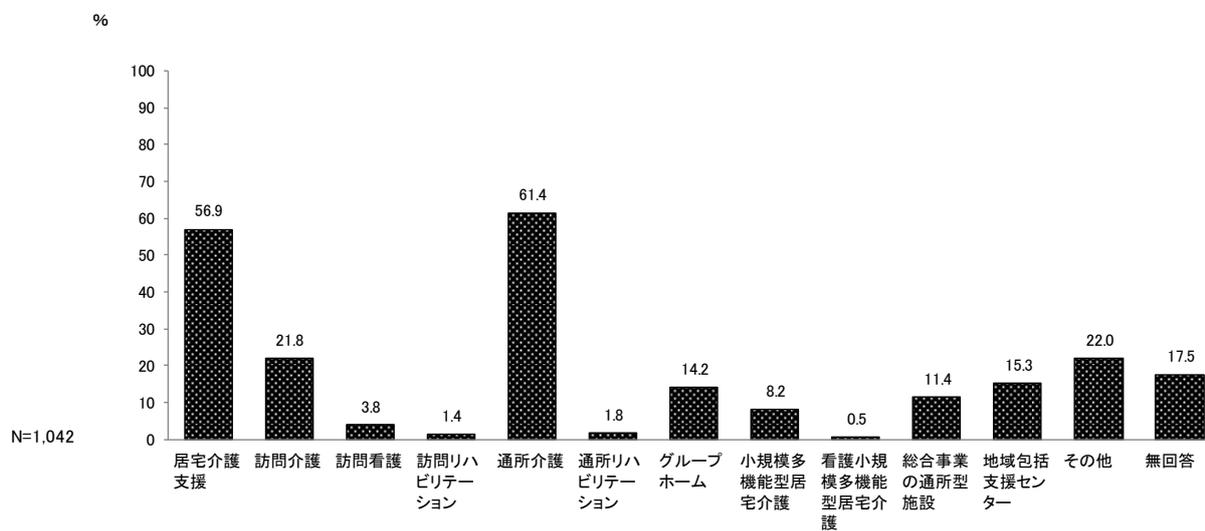
	回答数	1989年以前	1990年代	2000年代	2010年以降	無回答
合計	1,042	227	190	229	386	10
	100.0	21.8	18.2	22.0	37.0	1.0



(22) 併設された事業所(あてはまるもの全て、複数回答)

図表 26 施設に併設された事業所

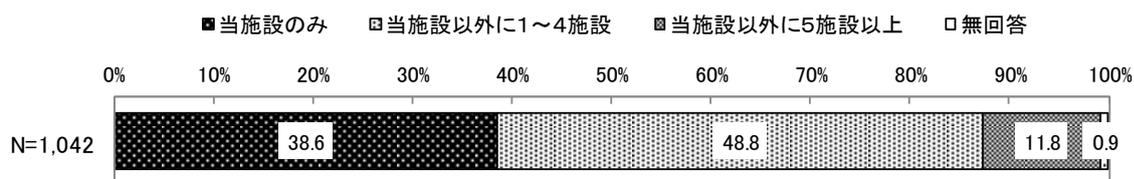
	回答数	居宅介護支援	訪問介護	訪問看護	訪問リハビリテーション	通所介護	通所リハビリテーション
合計	1,042 100.0	593 56.9	227 21.8	40 3.8	15 1.4	640 61.4	19 1.8
	グループホーム	小規模多機能型居宅介護	介護 看護 小規模多機能型居宅	総合事業の通所型施設	地域包括支援センター	その他	無回答
合計	148 14.2	85 8.2	5 0.5	119 11.4	159 15.3	229 22.0	182 17.5



(23) 回答施設が所属する法人の他の特別養護老人ホーム運営数

図表 27 施設以外の特別養護老人ホームを運営しているか

	回答数	当施設のみ	当施設以外に1～4施設	当施設以外に5施設以上	無回答
合計	1,042	402	508	123	9
	100.0	38.6	48.8	11.8	0.9



### ③ 入居者向けサービスにおけるクロス分析

#### (1) 地域区別にみた提供サービス

##### <回答施設の地域区分と無償(通常範囲内)で提供しているサービスのクロス集計>

回答のあった施設の立地する自治体の介護保険の地域区分ごとに、クロス集計を行ったところ、地域区分ごとに差がある結果となった。地方(かつ中核都市以外)を中心とした「その他」の区分で、「外食」や「買い物」「外部の美容院」等外出の付き添い・同行を実施している率が高い。「入居者個人々の要望による買い物代行」や「一時帰宅の際の外泊時の付き添い・同行等も同様である。都市部に比べて、こうした外部商業施設等との距離や公共交通機関の発達度合いが影響しているものと見られる。

逆に東京 23 区や大都市近郊を中心とする「1～4 級地」で他の区分に比べて実施率が高いのは「施設でのコンサート・観劇会・落語」である。都市部ほどこれらの担い手の確保がしやすいことが要因として考えられる。

##### <回答施設の地域区分と有償(交通費・実費・材料費等)で提供しているサービスのクロス集計>

上記の「無償」とは対照的に、外出や買い物、趣味・余暇活動、旅行等について、全体的に「1～4 級地」での実施率が高い。相対的な地域性として都市部の方が「サービスに対して有償の対価を払う」ことへの抵抗が小さい可能性があること、外出先や利用先となる外食店や商業施設、趣味・余暇の提供施設が近隣に多く立地していること等が要因として考えられる。

##### <回答施設の地域区分と有償(人件費等も含む)で提供しているサービスのクロス集計>

全体的に絶対値が小さい(実施率が低い)ため、地域区別に顕著な傾向があるとはいえないが、「施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練」は、「その他」地域に比べて、「1～4級地」や「5～6 級地」での都市部での実施率がやや高い。周辺に訪問でのリハビリ等に対応する事業者がいるかどうかの影響しているものと推察される。

図表 28 現在提供している、また提供したことがあるサービス(無償で提供)

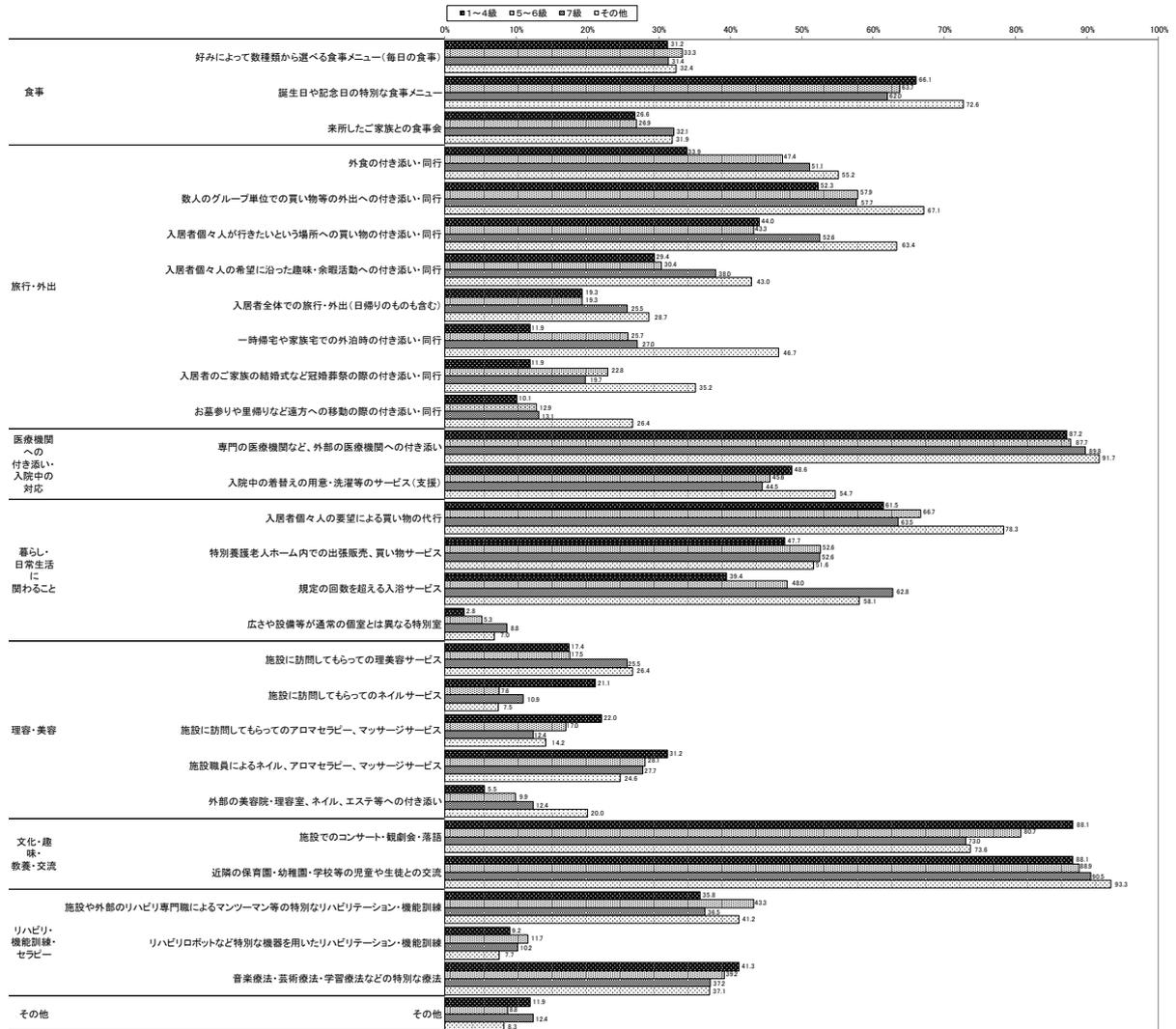
※上は回答数、下は%を示す。百分率は列ごとに算出している。以下同様。

		級 1 ～ 4	級 5 ～ 6	7 級	そ 他	無 回 答
全体		109	171	137	614	11
食事	好みによって数種類から選べる食事メニュー(毎日の食事)	34 31.2	57 33.3	43 31.4	199 32.4	3 27.3
	誕生日や記念日の特別な食事メニュー	72 66.1	109 63.7	85 62.0	446 72.6	5 45.5
	来所したご家族との食事会	29 26.6	46 26.9	44 32.1	196 31.9	1 9.1
外出・旅行	外食の付き添い・同行	37 33.9	81 47.4	70 51.1	339 55.2	7 63.6
	数人のグループ単位での買い物等の外出への付き添い・同行	57 52.3	99 57.9	79 57.7	412 67.1	8 72.7
	入居者個々人が行きたいという場所への買い物の付き添い・同行	48 44.0	74 43.3	72 52.6	389 63.4	5 45.5
	入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活動への付き添い・同行	32 29.4	52 30.4	52 38.0	264 43.0	5 45.5
	入居者全体での旅行・外出(日帰りのものも含む)	21 19.3	33 19.3	35 25.5	176 28.7	1 9.1
	一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・同行	13 11.9	44 25.7	37 27.0	287 46.7	3 27.3
	入居者のご家族の結婚式など冠婚葬祭の際の付き添い・同行	13 11.9	39 22.8	27 19.7	216 35.2	4 36.4
	お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の付き添い・同行	11 10.1	22 12.9	18 13.1	162 26.4	2 18.2
医療機関への付き添い・入院中の対応	専門の医療機関など、外部の医療機関への付き添い	95 87.2	150 87.7	123 89.8	563 91.7	9 81.8
	入院中の着替えの用意・洗濯等のサービス(支援)	53 48.6	78 45.6	61 44.5	336 54.7	7 63.6
暮らし・日常生活に関わること	入居者個々人の要望による買い物の代行	67 61.5	114 66.7	87 63.5	481 78.3	7 63.6
	特別養護老人ホーム内での出張販売、買い物サービス	52 47.7	90 52.6	72 52.6	317 51.6	6 54.5
	規定の回数を超える入浴サービス	43 39.4	82 48.0	86 62.8	357 58.1	5 45.5
	広さや設備等が通常の個室とは異なる特別室	3 2.8	9 5.3	12 8.8	43 7.0	0 0.0
理容・美容	施設に訪問してもらっての理美容サービス	19 17.4	30 17.5	35 25.5	162 26.4	5 45.5
	施設に訪問してもらってのネイルサービス	23 21.1	13 7.6	15 10.9	46 7.5	1 9.1
	施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージサービス	24 22.0	29 17.0	17 12.4	87 14.2	1 9.1
	施設職員によるネイル、アロマセラピー、マッサージサービス	34 31.2	48 28.1	38 27.7	151 24.6	4 36.4
	外部の美容院・理容室、ネイル、エステ等への付き添い	6 5.5	17 9.9	17 12.4	123 20.0	2 18.2
文化・趣味・教養・交流	施設でのコンサート・観劇会・落語	96 88.1	138 80.7	100 73.0	452 73.6	8 72.7
	近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生徒との交流	96 88.1	152 88.9	124 90.5	573 93.3	10 90.9
リハビリ・機能訓練・セラピー	施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練	39 35.8	74 43.3	50 36.5	253 41.2	3 27.3
	リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハビリテーション・機能訓練	10 9.2	20 11.7	14 10.2	47 7.7	1 9.1
	音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法	45 41.3	67 39.2	51 37.2	228 37.1	5 45.5
その他	その他	13 11.9	15 8.8	17 12.4	51 8.3	1 9.1

※※介護保険の地域区分を活用(介護保険の地域区分は1-7級地及びその他の8区分で分類されているが、ここで

は、1-4 級地、5・6 級地、7 級地、その他の 4 分類で集計。）

※※※介護保険の地域区分については参考資料に掲載。回答者（施設）と地域区分の紐付けは回答者の住所（調査票のご連絡先住所）で識別している。

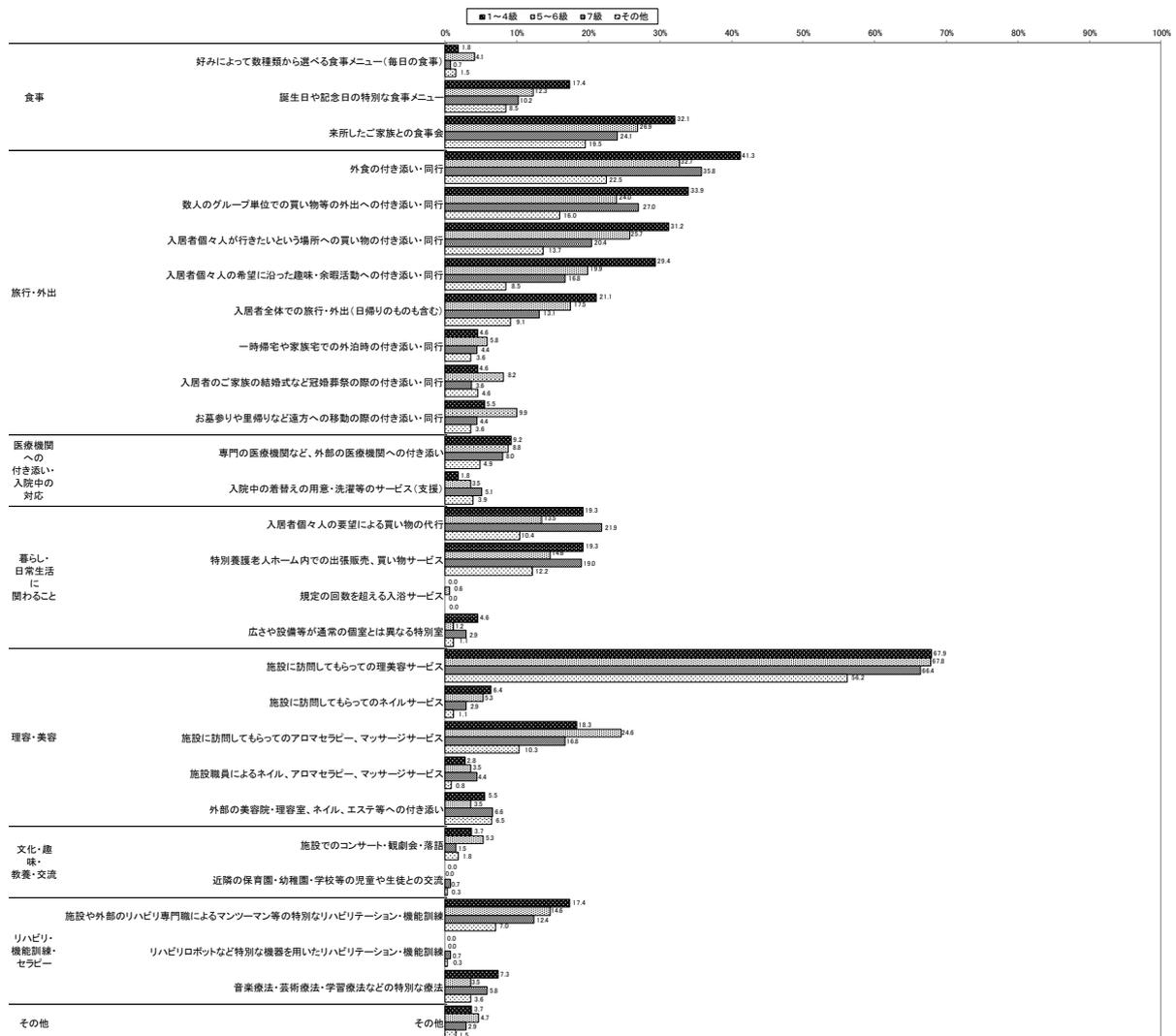


図表 29 現在提供している、また提供したことがあるサービス(交通費・実費・材料費等のみ徴収し有償で提供)

		級 1 〜 4	級 5 〜 6	7 級	そ 他	無 回 答
全体		109	171	137	614	11
食事	好みによって数種類から選べる食事メニュー(毎日の食事)	2 1.8	7 4.1	1 0.7	9 1.5	0 0.0
	誕生日や記念日の特別な食事メニュー	19 17.4	21 12.3	14 10.2	52 8.5	1 9.1
	来所したご家族との食事会	35 32.1	46 26.9	33 24.1	120 19.5	0 0.0
外出・旅行	外食の付き添い・同行	45 41.3	56 32.7	49 35.8	138 22.5	1 9.1
	数人のグループ単位での買い物等の外出への付き添い・同行	37 33.9	41 24.0	37 27.0	98 16.0	0 0.0
	入居者個々人が行きたいという場所への買い物の付き添い・同行	34 31.2	44 25.7	28 20.4	84 13.7	0 0.0
	入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活動への付き添い・同行	32 29.4	34 19.9	23 16.8	52 8.5	0 0.0
	入居者全体での旅行・外出(日帰りのものも含む)	23 21.1	30 17.5	18 13.1	56 9.1	1 9.1
	一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・同行	5 4.6	10 5.8	6 4.4	22 3.6	0 0.0
	入居者のご家族の結婚式など冠婚葬祭の際の付き添い・同行	5 4.6	14 8.2	5 3.6	28 4.6	0 0.0
	お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の付き添い・同行	6 5.5	17 9.9	6 4.4	22 3.6	0 0.0
医療機関への付き添い・入院中の対応	専門の医療機関など、外部の医療機関への付き添い	10 9.2	15 8.8	11 8.0	30 4.9	1 9.1
	入院中の着替えの用意・洗濯等のサービス(支援)	2 1.8	6 3.5	7 5.1	24 3.9	0 0.0
暮らし・日常生活に関わること	入居者個々人の要望による買い物の代行	21 19.3	23 13.5	30 21.9	64 10.4	2 18.2
	特別養護老人ホーム内での出張販売、買い物サービス	21 19.3	25 14.6	26 19.0	75 12.2	1 9.1
	規定の回数を超える入浴サービス	0 0.0	1 0.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	広さや設備等が通常の個室とは異なる特別室	5 4.6	2 1.2	4 2.9	7 1.1	1 9.1
理容・美容	施設に訪問してもらっての理美容サービス	74 67.9	116 67.8	91 66.4	345 56.2	4 36.4
	施設に訪問してもらってのネイルサービス	7 6.4	9 5.3	4 2.9	7 1.1	0 0.0
	施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージサービス	20 18.3	42 24.6	23 16.8	63 10.3	2 18.2
	施設職員によるネイル、アロマセラピー、マッサージサービス	3 2.8	6 3.5	6 4.4	5 0.8	0 0.0
	外部の美容院・理容室、ネイル、エステ等への付き添い	6 5.5	6 3.5	9 6.6	40 6.5	0 0.0
文化・趣味・教養・交流	施設でのコンサート・観劇会・落語	4 3.7	9 5.3	2 1.5	11 1.8	0 0.0
	近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生徒との交流	0 0.0	0 0.0	1 0.7	2 0.3	0 0.0
リハビリ・機能訓練・セラピー	施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練	19 17.4	25 14.6	17 12.4	43 7.0	1 9.1
	リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハビリテーション・機能訓練	0 0.0	0 0.0	1 0.7	2 0.3	0 0.0
	音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法	8 7.3	6 3.5	8 5.8	22 3.6	0 0.0
その他	4 3.7	8 4.7	4 2.9	9 1.5	0 0.0	

※介護保険の地域区分を活用。介護保険の地域区分は 1-7 級地及びその他の 8 区分で分類されているが、ここでは、1-4 級地、5・6 級地、7 級地、その他の 4 分類で集計している。介護保険の地域区分については参考資料に掲載。

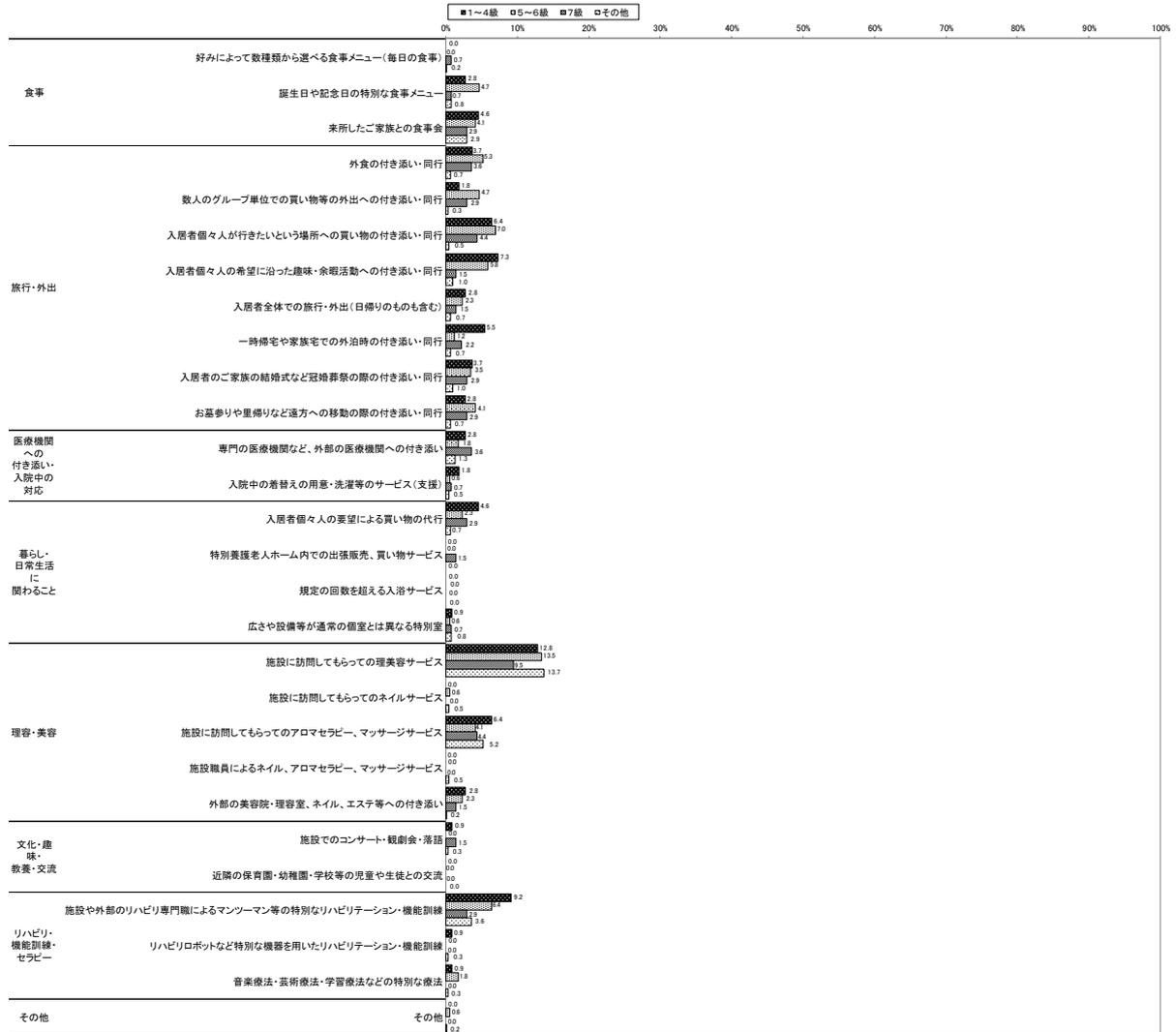
回答者(施設)と地域区分の紐付けは回答者の住所(調査票のご連絡先住所)で識別している。



図表 30 現在提供している、また提供したことがあるサービス(提供に係る人件費等も含めて追加で徴収し提供)

		4 1 級 ↓	6 5 級 ↓	7 級	他 所 の	答 無 回
全体		109	171	137	614	11
食事	好みによって数種類から選べる食事メニュー(毎日の食事)	0 0.0	0 0.0	1 0.7	1 0.2	0 0.0
	誕生日や記念日の特別な食事メニュー	3 2.8	8 4.7	1 0.7	5 0.8	1 9.1
	来所したご家族との食事会	5 4.6	7 4.1	4 2.9	18 2.9	1 9.1
外出・旅行	外食の付き添い・同行	4 3.7	9 5.3	5 3.6	4 0.7	1 9.1
	数人のグループ単位での買い物等の外出への付き添い・同行	2 1.8	8 4.7	4 2.9	2 0.3	1 9.1
	入居者個々人が行きたいという場所への買い物の付き添い・同行	7 6.4	12 7.0	6 4.4	3 0.5	1 9.1
	入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活動への付き添い・同行	8 7.3	10 5.8	2 1.5	6 1.0	1 9.1
	入居者全体での旅行・外出(日帰りのものも含む)	3 2.8	4 2.3	2 1.5	4 0.7	1 9.1
	一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・同行	6 5.5	2 1.2	3 2.2	4 0.7	1 9.1
	入居者のご家族の結婚式など冠婚葬祭の際の付き添い・同行	4 3.7	6 3.5	4 2.9	6 1.0	1 9.1
	お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の付き添い・同行	3 2.8	7 4.1	4 2.9	4 0.7	0 0.0
医療機関への付き添い・入院中の対応	専門の医療機関など、外部の医療機関への付き添い	3 2.8	3 1.8	5 3.6	8 1.3	0 0.0
	入院中の着替えの用意・洗濯等のサービス(支援)	2 1.8	1 0.6	1 0.7	3 0.5	0 0.0
暮らし・日常生活に関わること	入居者個々人の要望による買い物の代行	5 4.6	4 2.3	4 2.9	4 0.7	0 0.0
	特別養護老人ホーム内での出張販売、買い物サービス	0 0.0	0 0.0	2 1.5	0 0.0	0 0.0
	規定の回数を超える入浴サービス	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	広さや設備等が通常の個室とは異なる特別室	1 0.9	1 0.6	1 0.7	5 0.8	0 0.0
理容・美容	施設に訪問してもらっての理美容サービス	14 12.8	23 13.5	13 9.5	84 13.7	1 9.1
	施設に訪問してもらってのネイルサービス	0 0.0	1 0.6	0 0.0	3 0.5	0 0.0
	施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージサービス	7 6.4	7 4.1	6 4.4	32 5.2	0 0.0
	施設職員によるネイル、アロマセラピー、マッサージサービス	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 0.5	0 0.0
	外部の美容院・理容室、ネイル、エステ等への付き添い	3 2.8	4 2.3	2 1.5	1 0.2	0 0.0
文化・趣味・教養・交流	施設でのコンサート・観劇会・落語	1 0.9	0 0.0	2 1.5	2 0.3	0 0.0
	近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生徒との交流	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
リハビリ・機能訓練・セラピー	施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練	10 9.2	11 6.4	4 2.9	22 3.6	0 0.0
	リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハビリテーション・機能訓練	1 0.9	0 0.0	0 0.0	2 0.3	0 0.0
	音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法	1 0.9	3 1.8	0 0.0	2 0.3	0 0.0
その他	0 0.0	1 0.6	0 0.0	1 0.2	0 0.0	

※介護保険の地域区分を活用。介護保険の地域区分は 1-7 級地及びその他の 8 区分で分類されているが、ここでは、1-4 級地、5-6 級地、7 級地、その他の 4 分類で集計している。介護保険の地域区分については参考資料に掲載。回答者(施設)と地域区分の紐付けは回答者の住所(調査票のご連絡先住所)で識別している。



## (2) 施設規模別にみた提供サービス

### <施設定員規模と無償(通常範囲内)で提供しているサービスのクロス集計>

回答のあった施設の定員規模別の傾向で見ると、「入居者全体での旅行・外出」、「来所した家族との食事会」、「ご家族の結婚式などの冠婚葬祭の際の付き添い・同行」などでは定員 30 人以下の小規模施設での実施割合が大規模施設に比べてわずかに高い傾向がある。定員が少ないからこそ「小回り」が効くのだと考えられる。

一方、「ホームでの出張販売」については、来てくれる事業者側も規模が大きい方が一回あたりの効率も高いと想定されることから、大規模施設での実施率がやや高い結果となっている。

### <施設定員規模と有償(交通費・実費・材料費等)で提供しているサービスのクロス集計>

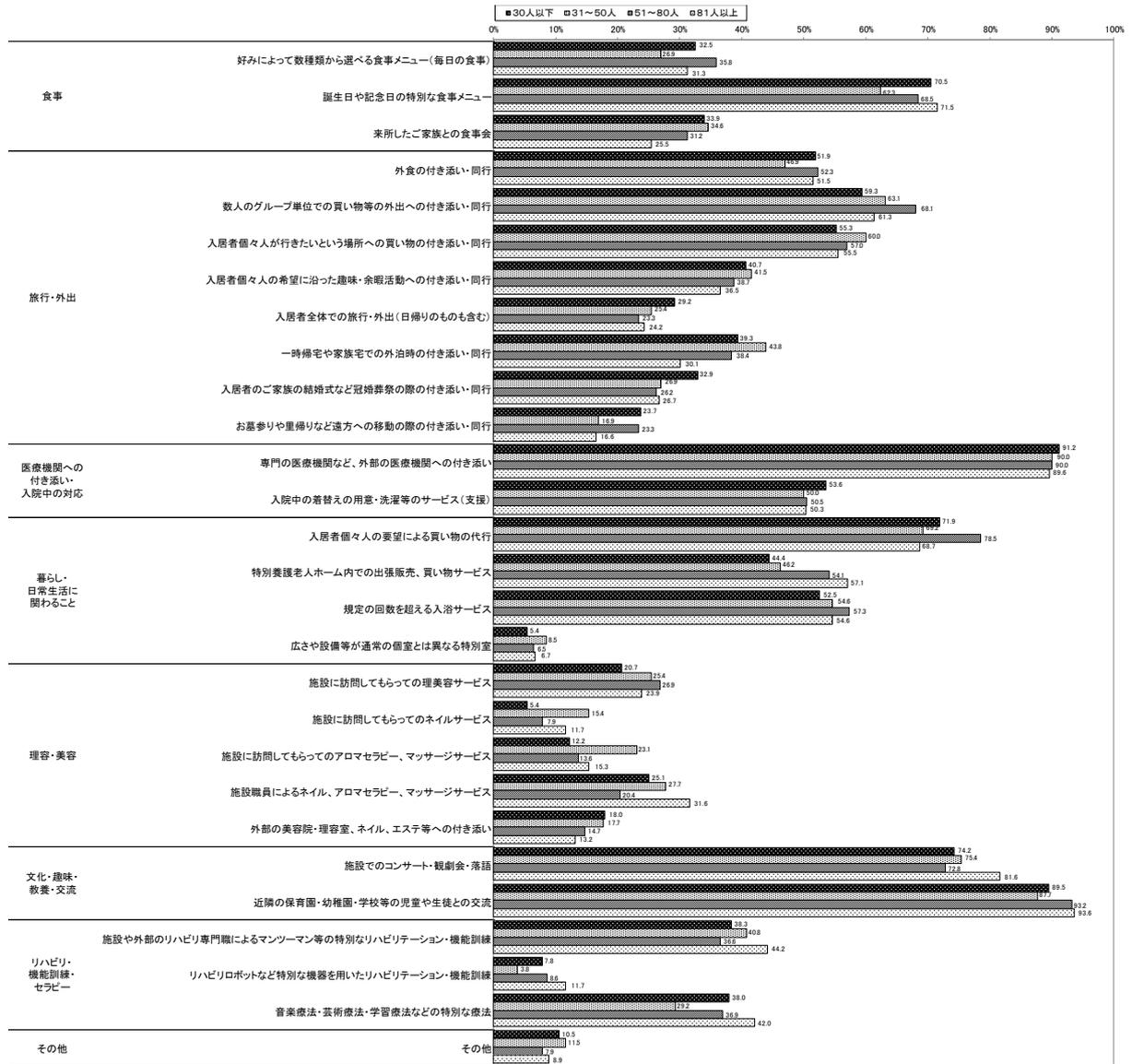
実費部分を有償として実施する割合では、「来所したご家族との食事会」や「入居者個々人が行きたいという場所への買い物の付き添い・同行」、「入居者全体での旅行・外出」等の実施率が、定員 81 人以上の大規模施設においてやや高くなっている。利用者の数が多くなると、無償では施設側の負担が大きくなること、規模が大きい施設では個別対応には一定のルールを設定している割合が高い等の要因が考えられる。

### <施設定員規模と有償(人件費等も含む)で提供しているサービスのクロス集計>

全体的に絶対値が小さい(実施率が低い)ため、定員規模別でみて目立った傾向は見出せない。

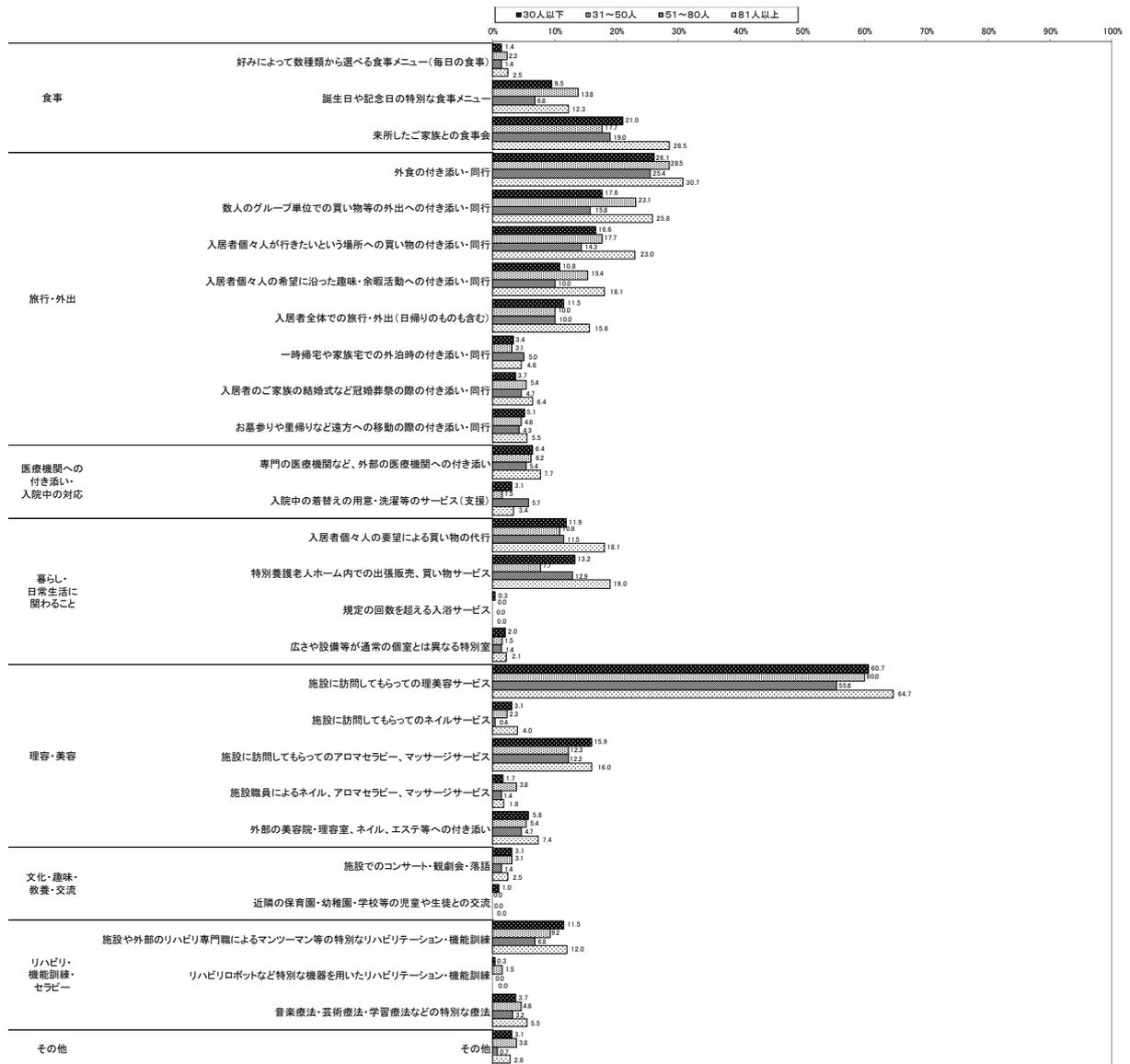
図表 31 現在提供している、また提供したことがあるサービス(無償で提供)

		以下 30 人	53 01 人	85 01 人	以上 81 人	無 回 答
全体		295	130	279	326	12
食事	好みによって数種類から選べる食事メニュー(毎日の食事)	96 32.5	35 26.9	100 35.8	102 31.3	3 25.0
	誕生日や記念日の特別な食事メニュー	208 70.5	81 62.3	191 68.5	233 71.5	4 33.3
	来所したご家族との食事会	100 33.9	45 34.6	87 31.2	83 25.5	1 8.3
外出・旅行	外食の付き添い・同行	153 51.9	61 46.9	146 52.3	168 51.5	6 50.0
	数人のグループ単位での買い物等の外出への付き添い・同行	175 59.3	82 63.1	190 68.1	200 61.3	8 66.7
	入居者個々人が行きたいという場所への買い物の付き添い・同行	163 55.3	78 60.0	159 57.0	181 55.5	7 58.3
	入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活動への付き添い・同行	120 40.7	54 41.5	108 38.7	119 36.5	4 33.3
	入居者全体での旅行・外出(日帰りのものも含む)	86 29.2	33 25.4	65 23.3	79 24.2	3 25.0
	一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・同行	116 39.3	57 43.8	107 38.4	98 30.1	6 50.0
	入居者のご家族の結婚式など冠婚葬祭の際の付き添い・同行	97 32.9	35 26.9	73 26.2	87 26.7	7 58.3
	お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の付き添い・同行	70 23.7	22 16.9	65 23.3	54 16.6	4 33.3
医療機関への付き添い・入院中の対応	専門の医療機関など、外部の医療機関への付き添い	269 91.2	117 90.0	251 90.0	292 89.6	11 91.7
	入院中の着替えの用意・洗濯等のサービス(支援)	158 53.6	65 50.0	141 50.5	164 50.3	7 58.3
暮らし・日常生活に関わること	入居者個々人の要望による買い物の代行	212 71.9	90 69.2	219 78.5	224 68.7	11 91.7
	特別養護老人ホーム内での出張販売、買い物サービス	131 44.4	60 46.2	151 54.1	186 57.1	9 75.0
	規定の回数を超える入浴サービス	155 52.5	71 54.6	160 57.3	178 54.6	9 75.0
	広さや設備等が通常の個室とは異なる特別室	16 5.4	11 8.5	18 6.5	22 6.7	0 0.0
理容・美容	施設に訪問してもらっての理美容サービス	61 20.7	33 25.4	75 26.9	78 23.9	4 33.3
	施設に訪問してもらってのネイルサービス	16 5.4	20 15.4	22 7.9	38 11.7	2 16.7
	施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージサービス	36 12.2	30 23.1	38 13.6	50 15.3	4 33.3
	施設職員によるネイル、アロマセラピー、マッサージサービス	74 25.1	36 27.7	57 20.4	103 31.6	5 41.7
	外部の美容院・理容室、ネイル、エステ等への付き添い	53 18.0	23 17.7	41 14.7	43 13.2	5 41.7
文化・趣味・教養・交流	施設でのコンサート・観劇会・落語	219 74.2	98 75.4	203 72.8	266 81.6	8 66.7
	近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生徒との交流	264 89.5	114 87.7	260 93.2	305 93.6	12 100.0
リハビリ・機能訓練・セラピー	施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練	113 38.3	53 40.8	102 36.6	144 44.2	7 58.3
	リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハビリテーション・機能訓練	23 7.8	5 3.8	24 8.6	38 11.7	2 16.7
	音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法	112 38.0	38 29.2	103 36.9	137 42.0	6 50.0
その他	31 10.5	15 11.5	22 7.9	29 8.9	0 0.0	



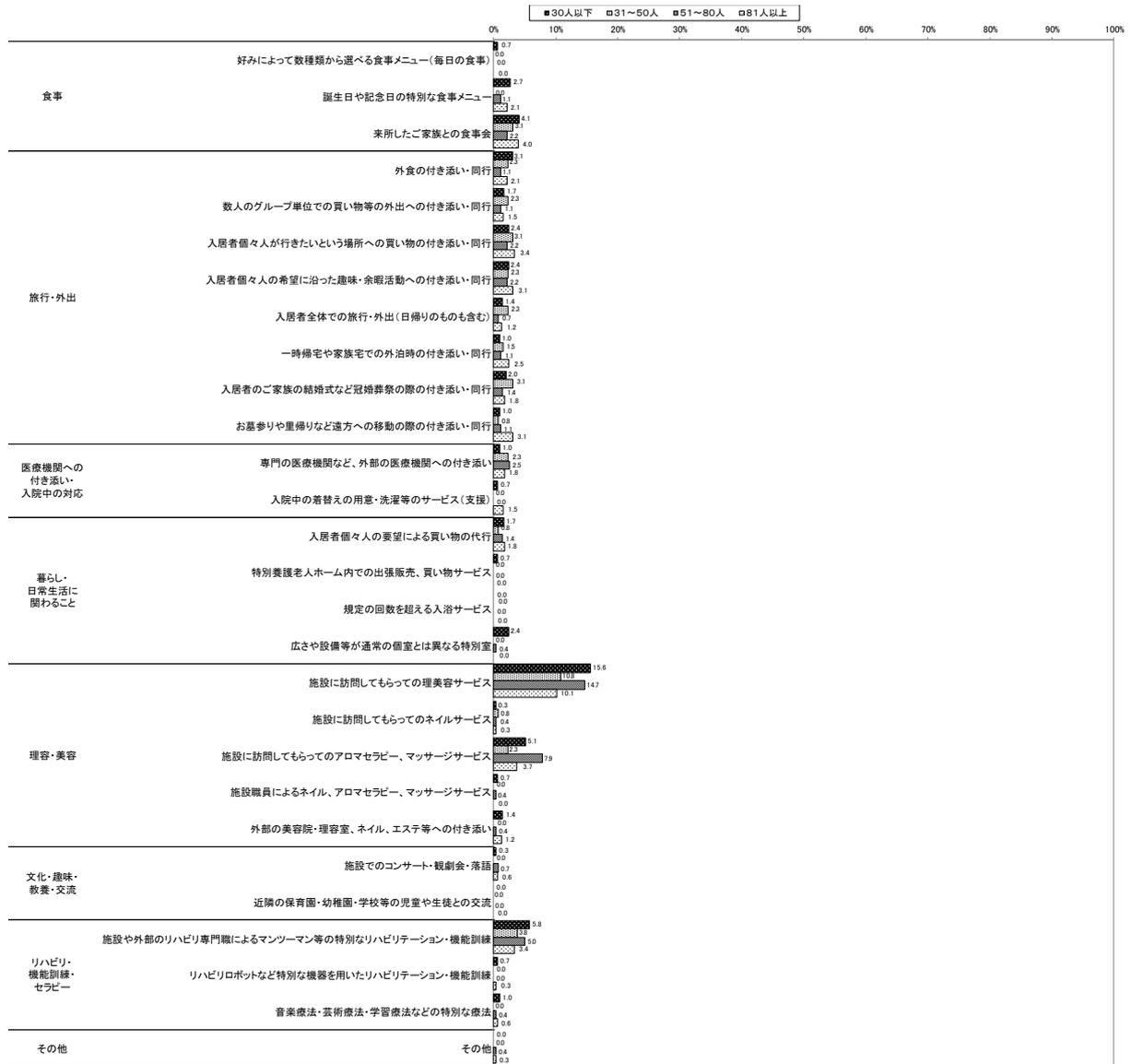
図表 32 現在提供している、また提供したことがあるサービス(交通費・実費・材料費等のみ徴収し有償で提供)

		30人 以下	31 ～ 50人	51 ～ 80人	81人 以上	無回 答
全体		295	130	279	326	12
食事	好みによって数種類から選べる食事メニュー(毎日の食事)	4 1.4	3 2.3	4 1.4	8 2.5	0 0.0
	誕生日や記念日の特別な食事メニュー	28 9.5	18 13.8	19 6.8	40 12.3	2 16.7
	来所したご家族との食事会	62 21.0	23 17.7	53 19.0	93 28.5	3 25.0
外出・ 旅行	外食の付き添い・同行	77 26.1	37 28.5	71 25.4	100 30.7	4 33.3
	数人のグループ単位での買い物等の外出への付き添い・同行	52 17.6	30 23.1	44 15.8	84 25.8	3 25.0
	入居者個々人が行きたいという場所への買い物の付き添い・同行	49 16.6	23 17.7	40 14.3	75 23.0	3 25.0
	入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活動への付き添い・同行	32 10.8	20 15.4	28 10.0	59 18.1	2 16.7
	入居者全体での旅行・外出(日帰りのものも含む)	34 11.5	13 10.0	28 10.0	51 15.6	2 16.7
	一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・同行	10 3.4	4 3.1	14 5.0	15 4.6	0 0.0
	入居者のご家族の結婚式など冠婚葬祭の際の付き添い・同行	11 3.7	7 5.4	13 4.7	21 6.4	0 0.0
	お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の付き添い・同行	15 5.1	6 4.6	12 4.3	18 5.5	0 0.0
医療機関への付き添い・入院中の対応	専門の医療機関など、外部の医療機関への付き添い	19 6.4	8 6.2	15 5.4	25 7.7	0 0.0
	入院中の着替えの用意・洗濯等のサービス(支援)	9 3.1	2 1.5	16 5.7	11 3.4	1 8.3
暮らし・ 日常生活 に関わるこ と	入居者個々人の要望による買い物の代行	35 11.9	14 10.8	32 11.5	59 18.1	0 0.0
	特別養護老人ホーム内での出張販売、買い物サービス	39 13.2	10 7.7	36 12.9	62 19.0	1 8.3
	規定の回数を超える入浴サービス	1 0.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	広さや設備等が通常の個室とは異なる特別室	6 2.0	2 1.5	4 1.4	7 2.1	0 0.0
理容・ 美容	施設に訪問してもらっての理美容サービス	179 60.7	78 60.0	155 55.6	211 64.7	7 58.3
	施設に訪問してもらってのネイルサービス	9 3.1	3 2.3	1 0.4	13 4.0	1 8.3
	施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージサービス	47 15.9	16 12.3	34 12.2	52 16.0	1 8.3
	施設職員によるネイル、アロマセラピー、マッサージサービス	5 1.7	5 3.8	4 1.4	6 1.8	0 0.0
	外部の美容院・理容室、ネイル、エステ等への付き添い	17 5.8	7 5.4	13 4.7	24 7.4	0 0.0
文化・趣味・ 教養・ 交流	施設でのコンサート・観劇会・落語	9 3.1	4 3.1	4 1.4	8 2.5	1 8.3
	近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生徒との交流	3 1.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
リハビリ・ 機能訓 練・ セラピー	施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練	34 11.5	12 9.2	19 6.8	39 12.0	1 8.3
	リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハビリテーション・機能訓練	1 0.3	2 1.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法	11 3.7	6 4.6	9 3.2	18 5.5	0 0.0
その他	9 3.1	5 3.8	2 0.7	9 2.8	0 0.0	



図表 33 現在提供している、また提供したことがあるサービス(提供に係る人件費等も含めて追加で徴収し提供)

		30人以下	31～50人	51～80人	81人以上	無回答
全体		295	130	279	326	12
食事	好みによって数種類から選べる食事メニュー(毎日の食事)	2 0.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	誕生日や記念日の特別な食事メニュー	8 2.7	0 0.0	3 1.1	7 2.1	0 0.0
	来所したご家族との食事会	12 4.1	4 3.1	6 2.2	13 4.0	0 0.0
外出・旅行	外食の付き添い・同行	9 3.1	3 2.3	3 1.1	7 2.1	1 8.3
	数人のグループ単位での買い物等の外出への付き添い・同行	5 1.7	3 2.3	3 1.1	5 1.5	1 8.3
	入居者個々人が行きたいという場所への買い物の付き添い・同行	7 2.4	4 3.1	6 2.2	11 3.4	1 8.3
	入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活動への付き添い・同行	7 2.4	3 2.3	6 2.2	10 3.1	1 8.3
	入居者全体での旅行・外出(日帰りのものも含む)	4 1.4	3 2.3	2 0.7	4 1.2	1 8.3
	一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・同行	3 1.0	2 1.5	3 1.1	8 2.5	0 0.0
	入居者のご家族の結婚式など冠婚葬祭の際の付き添い・同行	6 2.0	4 3.1	4 1.4	6 1.8	1 8.3
	お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の付き添い・同行	3 1.0	1 0.8	3 1.1	10 3.1	1 8.3
医療機関への付き添い・入院中の対応	専門の医療機関など、外部の医療機関への付き添い	3 1.0	3 2.3	7 2.5	6 1.8	0 0.0
	入院中の着替えの用意・洗濯等のサービス(支援)	2 0.7	0 0.0	0 0.0	5 1.5	0 0.0
暮らし・日常生活に関わること	入居者個々人の要望による買い物の代行	5 1.7	1 0.8	4 1.4	6 1.8	1 8.3
	特別養護老人ホーム内での出張販売、買い物サービス	2 0.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	規定の回数を超える入浴サービス	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	広さや設備等が通常の個室とは異なる特別室	7 2.4	0 0.0	1 0.4	0 0.0	0 0.0
理容・美容	施設に訪問してもらっての理美容サービス	46 15.6	14 10.8	41 14.7	33 10.1	1 8.3
	施設に訪問してもらってのネイルサービス	1 0.3	1 0.8	1 0.4	1 0.3	0 0.0
	施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージサービス	15 5.1	3 2.3	22 7.9	12 3.7	0 0.0
	施設職員によるネイル、アロマセラピー、マッサージサービス	2 0.7	0 0.0	1 0.4	0 0.0	0 0.0
	外部の美容院・理容室、ネイル、エステ等への付き添い	4 1.4	0 0.0	1 0.4	4 1.2	1 8.3
文化・趣味・教養・交流	施設でのコンサート・観劇会・落語	1 0.3	0 0.0	2 0.7	2 0.6	0 0.0
	近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生徒との交流	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
リハビリ・機能訓練・セラピー	施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練	17 5.8	5 3.8	14 5.0	11 3.4	0 0.0
	リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハビリテーション・機能訓練	2 0.7	0 0.0	0 0.0	1 0.3	0 0.0
	音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法	3 1.0	0 0.0	1 0.4	2 0.6	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	1 0.4	1 0.3	0 0.0	



### (3) 開設時期別にみた提供サービス

#### <開設時期と無償(通常範囲内)で提供しているサービスのクロス集計>

回答のあった施設の開設時期別の傾向で見ると、総じて、「1989年以前」という介護保険制度開始前の措置時代から運営している特別養護老人ホームで、「無償」でのサービス提供の割合が高くなっている。「数種類から選べる食事メニュー」、「誕生日や記念日の特別なメニュー」「規定の回数を越える入浴サービス」「音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法」等の項目で、開設時期の新しい施設よりも「1989年以前」に開設した施設での実施率が高くなっている。同じく措置時代からの「1990年代」開設のホームでもこれに近い傾向がある。

#### <開設時期と有償(交通費・実費・材料費等)で提供しているサービスのクロス集計>

実費部分を有償として実施する割合では、「2000年代」や「2010年以降」等介護保険制度開始後のホームで実施率がやや高い項目がいくつかある。例えば、「外食の付き添い同行」「数人のグループ単位での買い物等の付き添い・同行」「施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージ」等では「2000年代」開設施設での実施率がやや高くなっている。

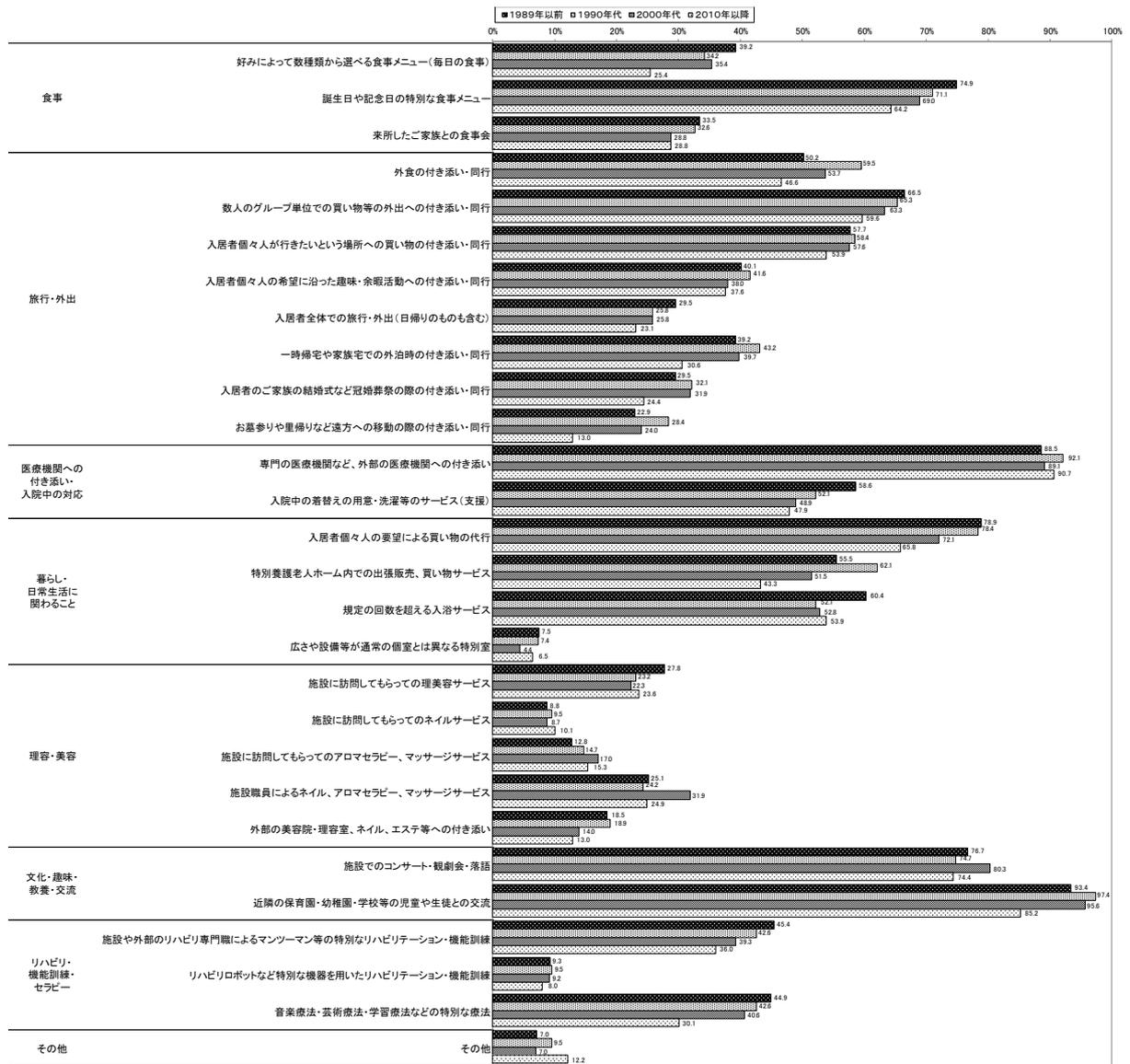
また、「施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練」については、「1990年代」以前の施設と比べて、「2000年代」以降の施設で有償(実費)での実施率が高くなっている。

#### <開設時期と有償(人件費等も含む)で提供しているサービスのクロス集計>

全体的に絶対値が小さい(実施率が低い)ため、開設時期別でみて目立った傾向は見出せない。

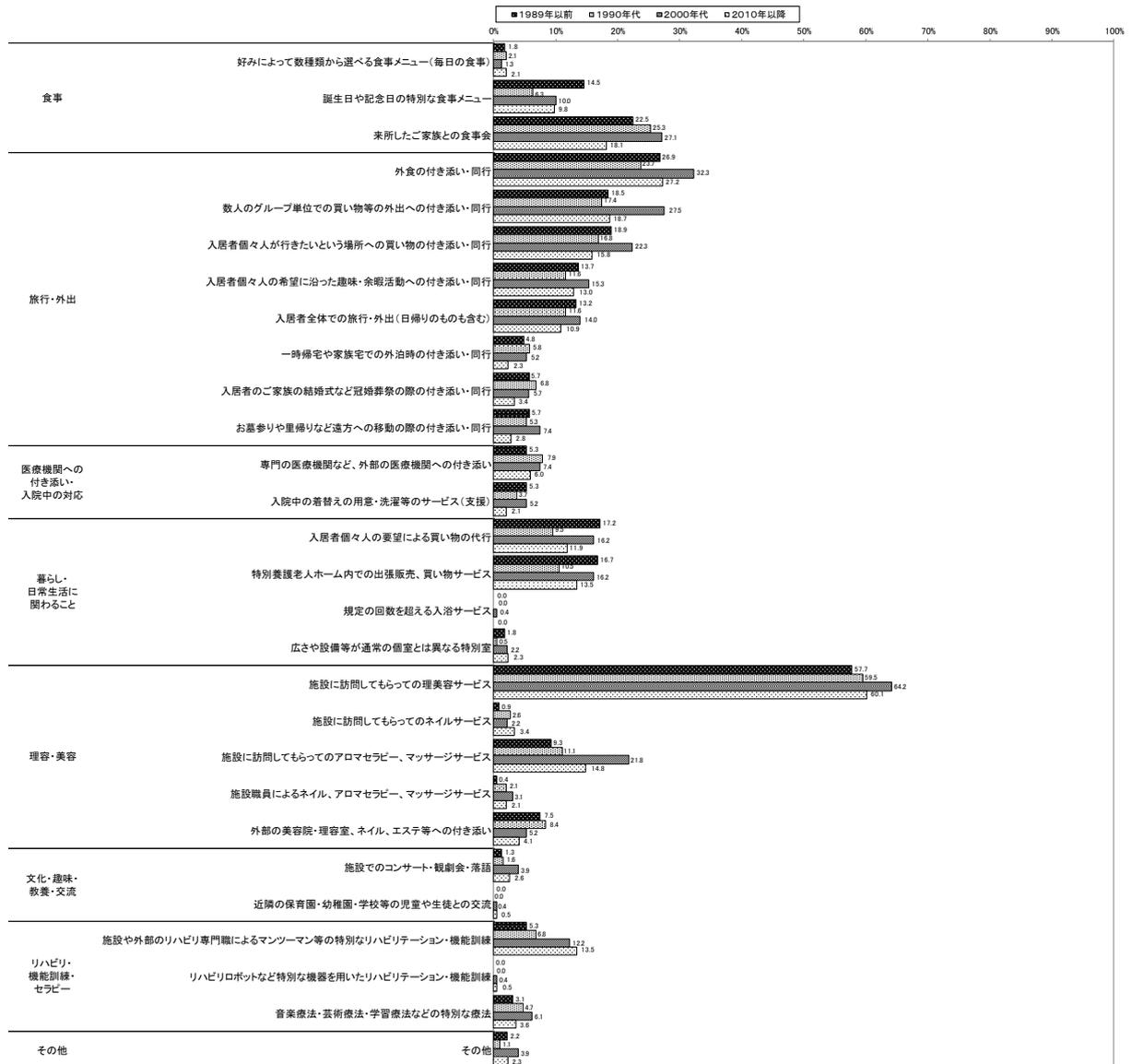
図表 34 現在提供している、また提供したことがあるサービス(無償で提供)

		年 1 9 8 9 前	年 代 1 9 9 0	年 代 2 0 0 0	年 2 0 1 0 以降	無 回 答
全体		227	190	229	386	10
食事	好みによって数種類から選べる食事メニュー(毎日の食事)	89 39.2	65 34.2	81 35.4	98 25.4	3 30.0
	誕生日や記念日の特別な食事メニュー	170 74.9	135 71.1	158 69.0	248 64.2	6 60.0
	来所したご家族との食事会	76 33.5	62 32.6	66 28.8	111 28.8	1 10.0
外出・旅行	外食の付き添い・同行	114 50.2	113 59.5	123 53.7	180 46.6	4 40.0
	数人のグループ単位での買い物等の外出への付き添い・同行	151 66.5	124 65.3	145 63.3	230 59.6	5 50.0
	入居者個々人が行きたいという場所への買い物の付き添い・同行	131 57.7	111 58.4	132 57.6	208 53.9	6 60.0
	入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活動への付き添い・同行	91 40.1	79 41.6	87 38.0	145 37.6	3 30.0
	入居者全体での旅行・外出(日帰りのものも含む)	67 29.5	49 25.8	59 25.8	89 23.1	2 20.0
	一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・同行	89 39.2	82 43.2	91 39.7	118 30.6	4 40.0
	入居者のご家族の結婚式など冠婚葬祭の際の付き添い・同行	67 29.5	61 32.1	73 31.9	94 24.4	4 40.0
	お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の付き添い・同行	52 22.9	54 28.4	55 24.0	50 13.0	4 40.0
医療機関への付き添い・入院中の対応	専門の医療機関など、外部の医療機関への付き添い	201 88.5	175 92.1	204 89.1	350 90.7	10 100.0
	入院中の着替えの用意・洗濯等のサービス(支援)	133 58.6	99 52.1	112 48.9	185 47.9	6 60.0
暮らし・日常生活に関わること	入居者個々人の要望による買い物の代行	179 78.9	149 78.4	165 72.1	254 65.8	9 90.0
	特別養護老人ホーム内での出張販売、買い物サービス	126 55.5	118 62.1	118 51.5	167 43.3	8 80.0
	規定の回数を超える入浴サービス	137 60.4	99 52.1	121 52.8	208 53.9	8 80.0
	広さや設備等が通常の個室とは異なる特別室	17 7.5	14 7.4	10 4.4	25 6.5	1 10.0
理容・美容	施設に訪問してもらっての理美容サービス	63 27.8	44 23.2	51 22.3	91 23.6	2 20.0
	施設に訪問してもらってのネイルサービス	20 8.8	18 9.5	20 8.7	39 10.1	1 10.0
	施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージサービス	29 12.8	28 14.7	39 17.0	59 15.3	3 30.0
	施設職員によるネイル、アロマセラピー、マッサージサービス	57 25.1	46 24.2	73 31.9	96 24.9	3 30.0
	外部の美容院・理容室、ネイル、エステ等への付き添い	42 18.5	36 18.9	32 14.0	50 13.0	5 50.0
文化・趣味・教養・交流	施設でのコンサート・観劇会・落語	174 76.7	142 74.7	184 80.3	287 74.4	7 70.0
	近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生徒との交流	212 93.4	185 97.4	219 95.6	329 85.2	10 100.0
リハビリ・機能訓練・セラピー	施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練	103 45.4	81 42.6	90 39.3	139 36.0	6 60.0
	リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハビリテーション・機能訓練	21 9.3	18 9.5	21 9.2	31 8.0	1 10.0
	音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法	102 44.9	81 42.6	93 40.6	116 30.1	4 40.0
その他	16 7.0	18 9.5	16 7.0	47 12.2	0 0.0	



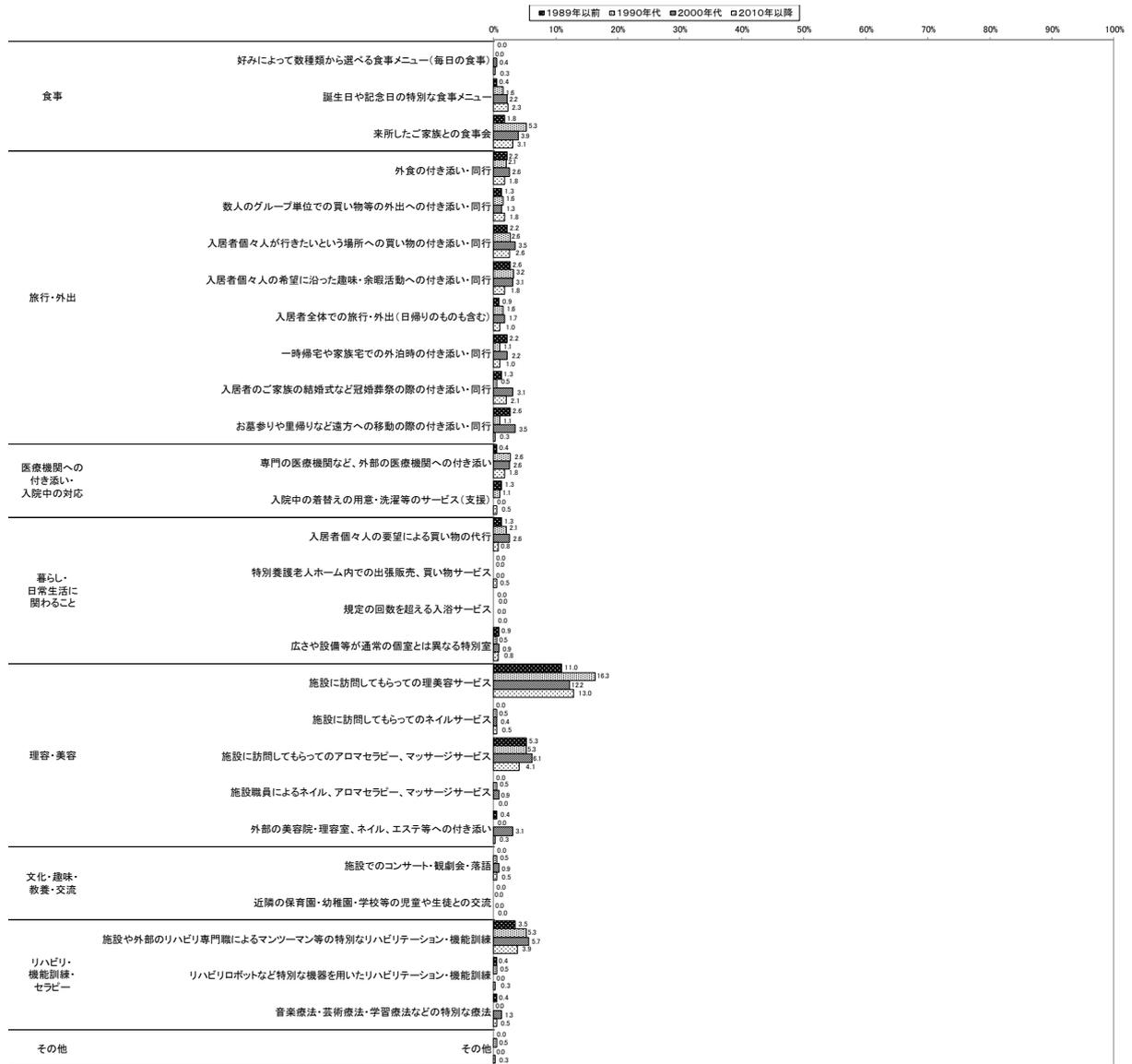
図表 35 現在提供している、また提供したことがあるサービス(交通費・実費・材料費等のみ徴収し有償で提供)

		以前 1989年	代 1990年	代 2000年	以降 2010年	無 回 答
全体		227	190	229	386	10
食事	好みによって数種類から選べる食事メニュー(毎日の食事)	4 1.8	4 2.1	3 1.3	8 2.1	0 0.0
	誕生日や記念日の特別な食事メニュー	33 14.5	12 6.3	23 10.0	38 9.8	1 10.0
	来所したご家族との食事会	51 22.5	48 25.3	62 27.1	70 18.1	3 30.0
外出・ 旅行	外食の付き添い・同行	61 26.9	45 23.7	74 32.3	105 27.2	4 40.0
	数人のグループ単位での買い物等の外出への付き添い・同行	42 18.5	33 17.4	63 27.5	72 18.7	3 30.0
	入居者個々人が行きたいという場所への買い物の付き添い・同行	43 18.9	32 16.8	51 22.3	61 15.8	3 30.0
	入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活動への付き添い・同行	31 13.7	22 11.6	35 15.3	50 13.0	3 30.0
	入居者全体での旅行・外出(日帰りのものも含む)	30 13.2	22 11.6	32 14.0	42 10.9	2 20.0
	一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・同行	11 4.8	11 5.8	12 5.2	9 2.3	0 0.0
	入居者のご家族の結婚式など冠婚葬祭の際の付き添い・同行	13 5.7	13 6.8	13 5.7	13 3.4	0 0.0
	お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の付き添い・同行	13 5.7	10 5.3	17 7.4	11 2.8	0 0.0
医療機関への 付き添い・入院中 の対応	専門の医療機関など、外部の医療機関への付き添い	12 5.3	15 7.9	17 7.4	23 6.0	0 0.0
	入院中の着替えの用意・洗濯等のサービス(支援)	12 5.3	7 3.7	12 5.2	8 2.1	0 0.0
暮らし・ 日常生活 に関わるこ と	入居者個々人の要望による買い物の代行	39 17.2	18 9.5	37 16.2	46 11.9	0 0.0
	特別養護老人ホーム内での出張販売、買い物サービス	38 16.7	20 10.5	37 16.2	52 13.5	1 10.0
	規定の回数を超える入浴サービス	0 0.0	0 0.0	1 0.4	0 0.0	0 0.0
	広さや設備等が通常の個室とは異なる特別室	4 1.8	1 0.5	5 2.2	9 2.3	0 0.0
理容・ 美容	施設に訪問してもらっての理美容サービス	131 57.7	113 59.5	147 64.2	232 60.1	7 70.0
	施設に訪問してもらってのネイルサービス	2 0.9	5 2.6	5 2.2	13 3.4	2 20.0
	施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージサービス	21 9.3	21 11.1	50 21.8	57 14.8	1 10.0
	施設職員によるネイル、アロマセラピー、マッサージサービス	1 0.4	4 2.1	7 3.1	8 2.1	0 0.0
	外部の美容院・理容室、ネイル、エステ等への付き添い	17 7.5	16 8.4	12 5.2	16 4.1	0 0.0
文化・趣味・ 教養・ 交流	施設でのコンサート・観劇会・落語	3 1.3	3 1.6	9 3.9	10 2.6	1 10.0
	近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生徒との交流	0 0.0	0 0.0	1 0.4	2 0.5	0 0.0
リハビリ・ 機能訓 練・ セラピー	施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練	12 5.3	13 6.8	28 12.2	52 13.5	0 0.0
	リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハビリテーション・機能訓練	0 0.0	0 0.0	1 0.4	2 0.5	0 0.0
	音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法	7 3.1	9 4.7	14 6.1	14 3.6	0 0.0
その他	5 2.2	2 1.1	9 3.9	9 2.3	0 0.0	



図表 36 現在提供している、また提供したことがあるサービス(提供に係る人件費等も含めて追加で徴収し提供)

		以前 1989年	代 1990年	代 2000年	以降 2010年	無回答
全体		227	190	229	386	10
食事	好みによって数種類から選べる食事メニュー(毎日の食事)	0 0.0	0 0.0	1 0.4	1 0.3	0 0.0
	誕生日や記念日の特別な食事メニュー	1 0.4	3 1.6	5 2.2	9 2.3	0 0.0
	来所したご家族との食事会	4 1.8	10 5.3	9 3.9	12 3.1	0 0.0
外出・旅行	外食の付き添い・同行	5 2.2	4 2.1	6 2.6	7 1.8	1 10.0
	数人のグループ単位での買い物等の外出への付き添い・同行	3 1.3	3 1.6	3 1.3	7 1.8	1 10.0
	入居者個々人が行きたいという場所への買い物の付き添い・同行	5 2.2	5 2.6	8 3.5	10 2.6	1 10.0
	入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活動への付き添い・同行	6 2.6	6 3.2	7 3.1	7 1.8	1 10.0
	入居者全体での旅行・外出(日帰りのものも含む)	2 0.9	3 1.6	4 1.7	4 1.0	1 10.0
	一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・同行	5 2.2	2 1.1	5 2.2	4 1.0	0 0.0
	入居者のご家族の結婚式など冠婚葬祭の際の付き添い・同行	3 1.3	1 0.5	7 3.1	8 2.1	2 20.0
	お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の付き添い・同行	6 2.6	2 1.1	8 3.5	1 0.3	1 10.0
医療機関への付き添い・入院中の対応	専門の医療機関など、外部の医療機関への付き添い	1 0.4	5 2.6	6 2.6	7 1.8	0 0.0
	入院中の着替えの用意・洗濯等のサービス(支援)	3 1.3	2 1.1	0 0.0	2 0.5	0 0.0
暮らし・日常生活に関わること	入居者個々人の要望による買い物の代行	3 1.3	4 2.1	6 2.6	3 0.8	1 10.0
	特別養護老人ホーム内での出張販売、買い物サービス	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 0.5	0 0.0
	規定の回数を超える入浴サービス	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	広さや設備等が通常の個室とは異なる特別室	2 0.9	1 0.5	2 0.9	3 0.8	0 0.0
理容・美容	施設に訪問してもらっての理美容サービス	25 11.0	31 16.3	28 12.2	50 13.0	1 10.0
	施設に訪問してもらってのネイルサービス	0 0.0	1 0.5	1 0.4	2 0.5	0 0.0
	施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージサービス	12 5.3	10 5.3	14 6.1	16 4.1	0 0.0
	施設職員によるネイル、アロマセラピー、マッサージサービス	0 0.0	1 0.5	2 0.9	0 0.0	0 0.0
	外部の美容院・理容室、ネイル、エステ等への付き添い	1 0.4	0 0.0	7 3.1	1 0.3	1 10.0
文化・趣味・教養・交流	施設でのコンサート・観劇会・落語	0 0.0	1 0.5	2 0.9	2 0.5	0 0.0
	近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生徒との交流	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
リハビリ・機能訓練・セラピー	施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練	8 3.5	10 5.3	13 5.7	15 3.9	1 10.0
	リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハビリテーション・機能訓練	1 0.4	1 0.5	0 0.0	1 0.3	0 0.0
	音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法	1 0.4	0 0.0	3 1.3	2 0.5	0 0.0
その他	0 0.0	1 0.5	0 0.0	1 0.3	0 0.0	



#### (4) 法人規模別にみた提供サービス

##### <法人規模と無償(通常の範囲内)で提供しているサービスのクロス集計>

回答のあった施設の運営法人が、「当施設のみ運営」か、「当施設以外に1~4施設運営」か、「当施設以外に5施設以上」運営しているかでクロス集計を行った。「入居者個々人が行きたい場所への買い物の付き添い・同行」、「入居者全体での旅行・外出」、「一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い」等で運営施設数が多い法人の方が無償での実施率がやや高い結果となっている。

##### <法人規模と有償(交通費・実費・材料費等)で提供しているサービスのクロス集計>

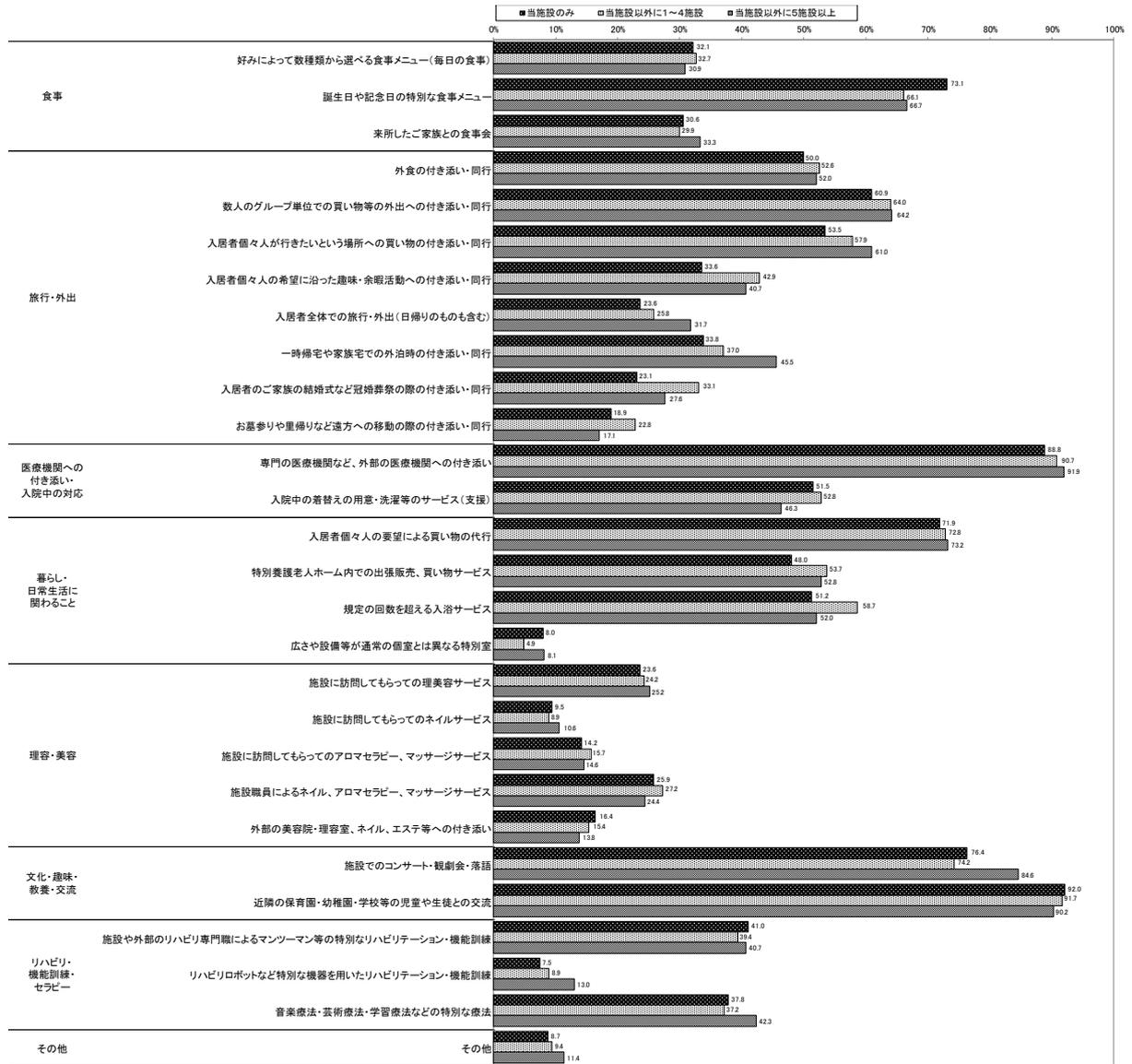
実費部分を有償として実施する割合では、単独施設運営法人よりも、複数施設運営法人の方が、実施率の高い項目が目立つ。例えば、「外食の付き添い・同行」「入居者個々人が行きたいという場所への買い物の付き添い・同行」、「入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活動への付き添い・同行」、「入所者全体での旅行・外出」等では、複数施設運営法人での有償(実費)での実施率が高くなっている。複数施設を運営している方が、他施設の事例等からこうしたサービスを「メニュー化・プログラム化」しやすい可能性があること、都市部に複数施設運営法人が多いと想定されるため地域差の影響を受けていること等が要因として考えられる。

##### <法人規模と有償(人件費等も含む)で提供しているサービスのクロス集計>

全体的に絶対値が小さい(実施率が低い)ため、法人規模別でみて目立った傾向は見出せない。

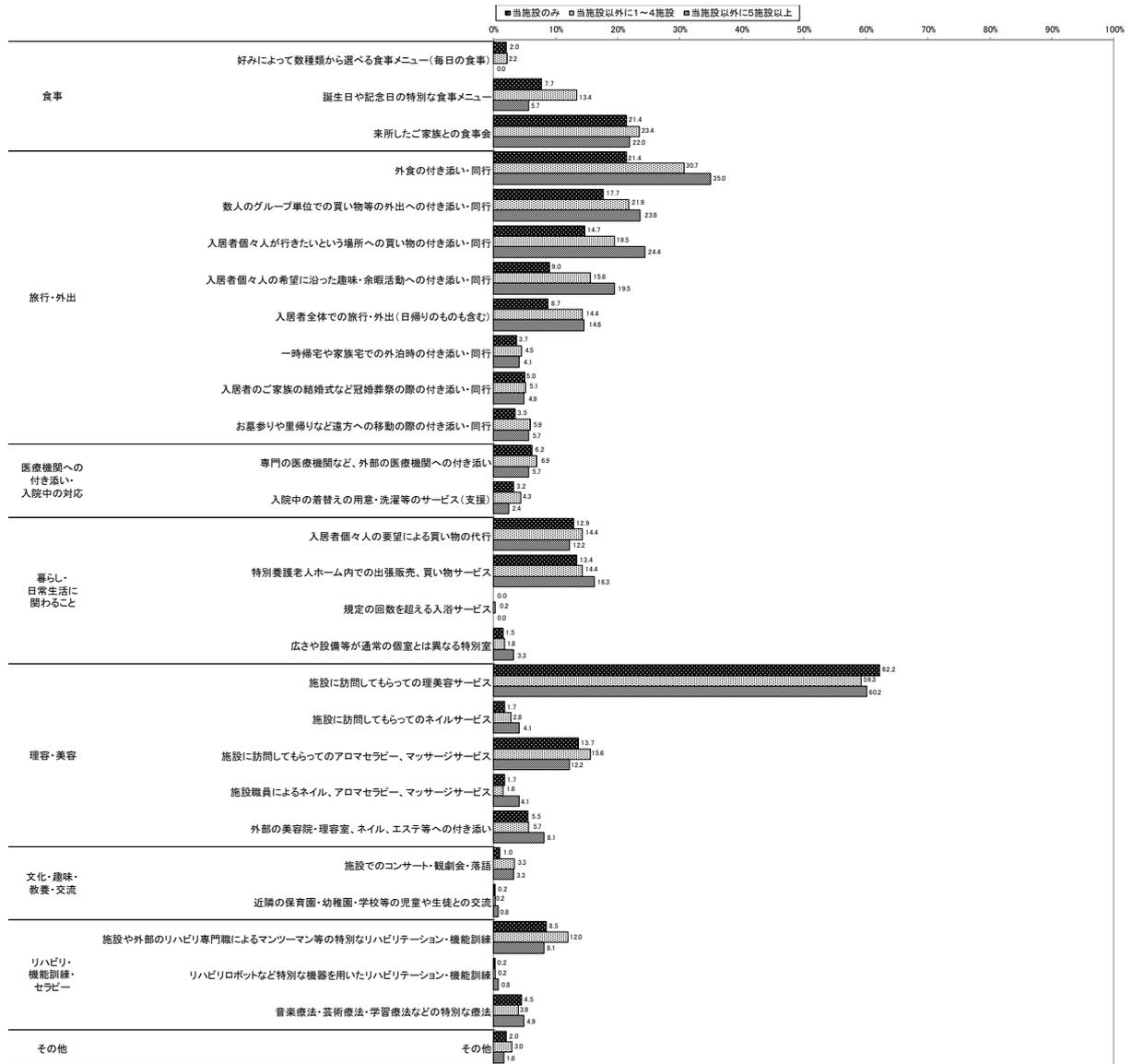
図表 37 現在提供している、また提供したことがあるサービス(無償で提供)

		み 当 施 設 の	4 外 に 1 施 設 以 上	5 外 に 5 施 設 以 上	無 回 答
全体		402	508	123	9
食事	好みによって数種類から選べる食事メニュー(毎日の食事)	129 32.1	166 32.7	38 30.9	3 33.3
	誕生日や記念日の特別な食事メニュー	294 73.1	336 66.1	82 66.7	5 55.6
	来所したご家族との食事会	123 30.6	152 29.9	41 33.3	0 0.0
外出・旅行	外食の付き添い・同行	201 50.0	267 52.6	64 52.0	2 22.2
	数人のグループ単位での買い物等の外出への付き添い・同行	245 60.9	325 64.0	79 64.2	6 66.7
	入居者個々人が行きたいという場所への買い物の付き添い・同行	215 53.5	294 57.9	75 61.0	4 44.4
	入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活動への付き添い・同行	135 33.6	218 42.9	50 40.7	2 22.2
	入居者全体での旅行・外出(日帰りのものも含む)	95 23.6	131 25.8	39 31.7	1 11.1
	一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・同行	136 33.8	188 37.0	56 45.5	4 44.4
	入居者のご家族の結婚式など冠婚葬祭の際の付き添い・同行	93 23.1	168 33.1	34 27.6	4 44.4
	お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の付き添い・同行	76 18.9	116 22.8	21 17.1	2 22.2
医療機関への付き添い・入院中の対応	専門の医療機関など、外部の医療機関への付き添い	357 88.8	461 90.7	113 91.9	9 100.0
	入院中の着替えの用意・洗濯等のサービス(支援)	207 51.5	268 52.8	57 46.3	3 33.3
暮らし・日常生活に関わること	入居者個々人の要望による買い物の代行	289 71.9	370 72.8	90 73.2	7 77.8
	特別養護老人ホーム内での出張販売、買い物サービス	193 48.0	273 53.7	65 52.8	6 66.7
	規定の回数を超える入浴サービス	206 51.2	298 58.7	64 52.0	5 55.6
	広さや設備等が通常の個室とは異なる特別室	32 8.0	25 4.9	10 8.1	0 0.0
理容・美容	施設に訪問してもらっての理美容サービス	95 23.6	123 24.2	31 25.2	2 22.2
	施設に訪問してもらってのネイルサービス	38 9.5	45 8.9	13 10.6	2 22.2
	施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージサービス	57 14.2	80 15.7	18 14.6	3 33.3
	施設職員によるネイル、アロマセラピー、マッサージサービス	104 25.9	138 27.2	30 24.4	3 33.3
	外部の美容院・理容室、ネイル、エステ等への付き添い	66 16.4	78 15.4	17 13.8	4 44.4
文化・趣味・教養・交流	施設でのコンサート・観劇会・落語	307 76.4	377 74.2	104 84.6	6 66.7
	近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生徒との交流	370 92.0	466 91.7	111 90.2	8 88.9
リハビリ・機能訓練・セラピー	施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練	165 41.0	200 39.4	50 40.7	4 44.4
	リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハビリテーション・機能訓練	30 7.5	45 8.9	16 13.0	1 11.1
	音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法	152 37.8	189 37.2	52 42.3	3 33.3
その他	35 8.7	48 9.4	14 11.4	0 0.0	



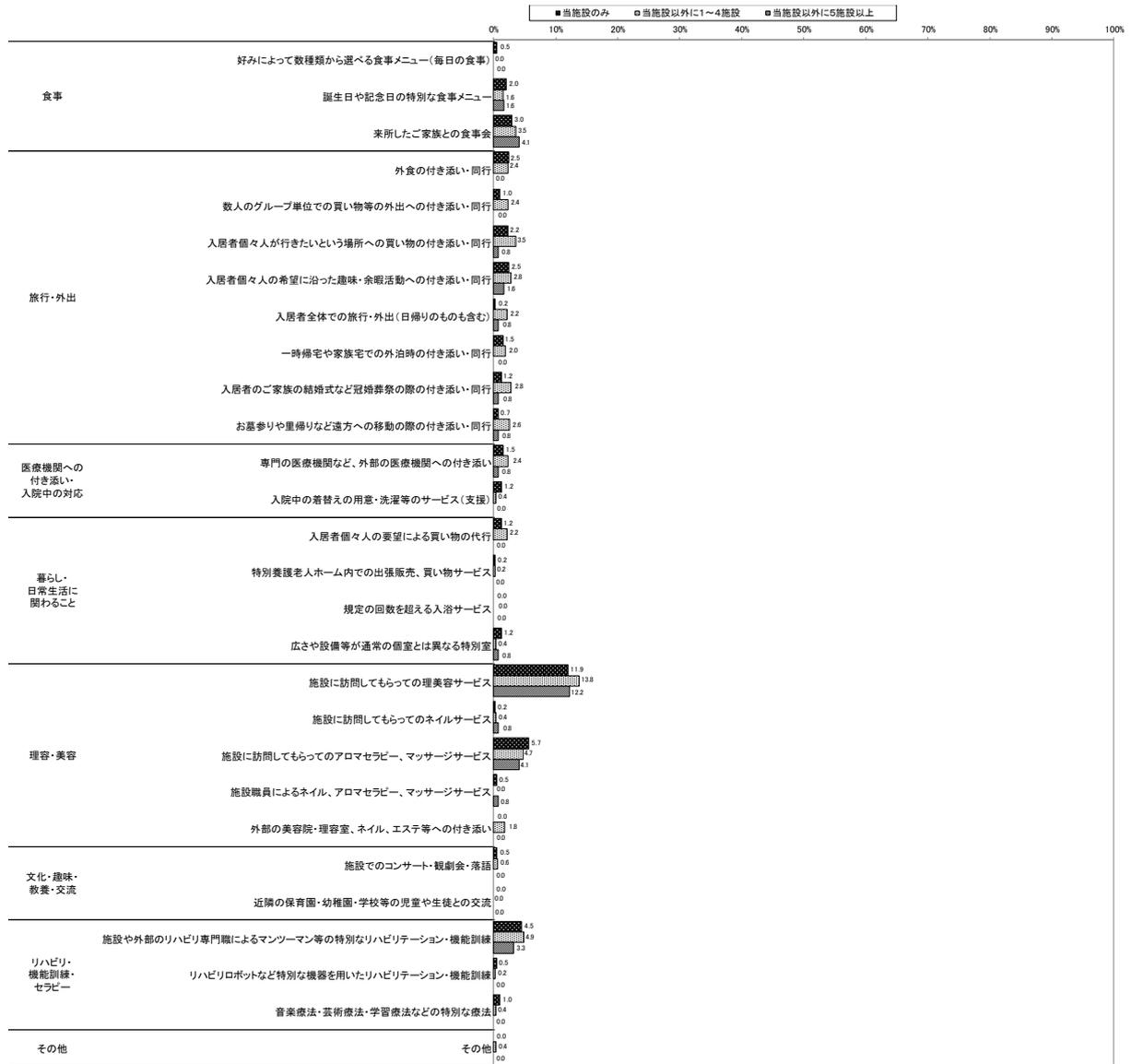
図表 38 現在提供している、また提供したことがあるサービス(交通費・実費・材料費等のみ徴収し有償で提供)

		当施設のみ	1～4施設 当施設以外に	5施設以上 当施設以外に	無回答
全体		402	508	123	10
食事	好みによって数種類から選べる食事メニュー(毎日の食事)	8 2.0	11 2.2	0 0.0	0 0.0
	誕生日や記念日の特別な食事メニュー	31 7.7	68 13.4	7 5.7	1 10.0
	来所したご家族との食事会	86 21.4	119 23.4	27 22.0	3 30.0
外出・旅行	外食の付き添い・同行	86 21.4	156 30.7	43 35.0	4 40.0
	数人のグループ単位での買い物等の外出への付き添い・同行	71 17.7	111 21.9	29 23.6	3 30.0
	入居者個々人が行きたいという場所への買い物の付き添い・同行	59 14.7	99 19.5	30 24.4	3 30.0
	入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活動への付き添い・同行	36 9.0	79 15.6	24 19.5	3 30.0
	入居者全体での旅行・外出(日帰りのものも含む)	35 8.7	73 14.4	18 14.6	2 20.0
	一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・同行	15 3.7	23 4.5	5 4.1	0 0.0
	入居者のご家族の結婚式など冠婚葬祭の際の付き添い・同行	20 5.0	26 5.1	6 4.9	0 0.0
	お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の付き添い・同行	14 3.5	30 5.9	7 5.7	0 0.0
医療機関への付き添い・入院中の対応	専門の医療機関など、外部の医療機関への付き添い	25 6.2	35 6.9	7 5.7	0 0.0
	入院中の着替えの用意・洗濯等のサービス(支援)	13 3.2	22 4.3	3 2.4	0 0.0
暮らし・日常生活に関わること	入居者個々人の要望による買い物の代行	52 12.9	73 14.4	15 12.2	0 0.0
	特別養護老人ホーム内での出張販売、買い物サービス	54 13.4	73 14.4	20 16.3	1 10.0
	規定の回数を超える入浴サービス	0 0.0	1 0.2	0 0.0	0 0.0
	広さや設備等が通常の個室とは異なる特別室	6 1.5	9 1.8	4 3.3	0 0.0
理容・美容	施設に訪問してもらっての理美容サービス	250 62.2	301 59.3	74 60.2	7 70.0
	施設に訪問してもらってのネイルサービス	7 1.7	14 2.8	5 4.1	2 20.0
	施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージサービス	55 13.7	79 15.6	15 12.2	1 10.0
	施設職員によるネイル、アロマセラピー、マッサージサービス	7 1.7	8 1.6	5 4.1	0 0.0
	外部の美容院・理容室、ネイル、エステ等への付き添い	22 5.5	29 5.7	10 8.1	0 0.0
文化・趣味・教養・交流	施設でのコンサート・観劇会・落語	4 1.0	17 3.3	4 3.3	1 10.0
	近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生徒との交流	1 0.2	1 0.2	1 0.8	0 0.0
リハビリ・機能訓練・セラピー	施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練	34 8.5	61 12.0	10 8.1	0 0.0
	リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハビリテーション・機能訓練	1 0.2	1 0.2	1 0.8	0 0.0
	音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法	18 4.5	20 3.9	6 4.9	0 0.0
その他	その他	8 2.0	15 3.0	2 1.6	0 0.0



図表 39 現在提供している、また提供したことがあるサービス(提供に係る人件費等も含めて追加で徴収し提供)

		当施設のみ	1～4施設 当施設以外に	5施設以上 当施設以外に	無回答
全体		402	508	123	10
食事	好みによって数種類から選べる食事メニュー(毎日の食事)	2 0.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	誕生日や記念日の特別な食事メニュー	8 2.0	8 1.6	2 1.6	0 0.0
	来所したご家族との食事会	12 3.0	18 3.5	5 4.1	0 0.0
外出・旅行	外食の付き添い・同行	10 2.5	12 2.4	0 0.0	1 10.0
	数人のグループ単位での買い物等の外出への付き添い・同行	4 1.0	12 2.4	0 0.0	1 10.0
	入居者個々人が行きたいという場所への買い物の付き添い・同行	9 2.2	18 3.5	1 0.8	1 10.0
	入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活動への付き添い・同行	10 2.5	14 2.8	2 1.6	1 10.0
	入居者全体での旅行・外出(日帰りのものも含む)	1 0.2	11 2.2	1 0.8	1 10.0
	一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・同行	6 1.5	10 2.0	0 0.0	0 0.0
	入居者のご家族の結婚式など冠婚葬祭の際の付き添い・同行	5 1.2	14 2.8	1 0.8	2 20.0
	お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の付き添い・同行	3 0.7	13 2.6	1 0.8	1 10.0
医療機関への付き添い・入院中の対応	専門の医療機関など、外部の医療機関への付き添い	6 1.5	12 2.4	1 0.8	0 0.0
	入院中の着替えの用意・洗濯等のサービス(支援)	5 1.2	2 0.4	0 0.0	0 0.0
暮らし・日常生活に関わること	入居者個々人の要望による買い物の代行	5 1.2	11 2.2	0 0.0	1 10.0
	特別養護老人ホーム内での出張販売、買い物サービス	1 0.2	1 0.2	0 0.0	0 0.0
	規定の回数を超える入浴サービス	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	広さや設備等が通常の個室とは異なる特別室	5 1.2	2 0.4	1 0.8	0 0.0
理容・美容	施設に訪問してもらっての理美容サービス	48 11.9	70 13.8	15 12.2	1 10.0
	施設に訪問してもらってのネイルサービス	1 0.2	2 0.4	1 0.8	0 0.0
	施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージサービス	23 5.7	24 4.7	5 4.1	0 0.0
	施設職員によるネイル、アロマセラピー、マッサージサービス	2 0.5	0 0.0	1 0.8	0 0.0
	外部の美容院・理容室、ネイル、エステ等への付き添い	0 0.0	9 1.8	0 0.0	1 10.0
文化・趣味・教養・交流	施設でのコンサート・観劇会・落語	2 0.5	3 0.6	0 0.0	0 0.0
	近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生徒との交流	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
リハビリ・機能訓練・セラピー	施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練	18 4.5	25 4.9	4 3.3	1 10.0
	リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハビリテーション・機能訓練	2 0.5	1 0.2	0 0.0	0 0.0
	音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法	4 1.0	2 0.4	0 0.0	0 0.0
その他	0 0.0	2 0.4	0 0.0	0 0.0	



#### ④ 地域住民向けサービスにおけるクロス分析

##### (1) 地域区別にみた提供サービス

###### <地域区分と無償で提供しているサービスのクロス集計>

入居者向けのサービスと同様、回答のあった施設の立地する自治体の介護保険の地域区分ごとに、クロス集計を行ったところ、地域区分ごとに差がある結果となった。

「地域住民同士の交流の場の提供」、「認知症カフェ」、「子育て層の集いの場所」等では、都市部や都市部郊外を中心とする「1～4 級地」の方が、「その他」区分の地域よりも実施率が高い。これらの「住民に特養にきてもらう」ものについては、特別養護老人ホーム周辺に人口がある程度密集しているかどうかの影響しているものと考えられる。

###### <地域区分と有償で提供しているサービスのクロス集計>

いずれの項目についても絶対値(実施率)が高いため、明確な傾向とまではいえないが、「地域住民向けの介護予防、体操教室」を有償で実施している率は、「1～4 級地」よりも、「5～7 級地」や「その他」地域の方が高い。都市部と比べてフィットネスやスポーツクラブ等の社会資源が豊富でない地域では、特別養護老人ホームが介護予防の拠点や日々の集いの場としての機能を期待されている部分があるといえる。

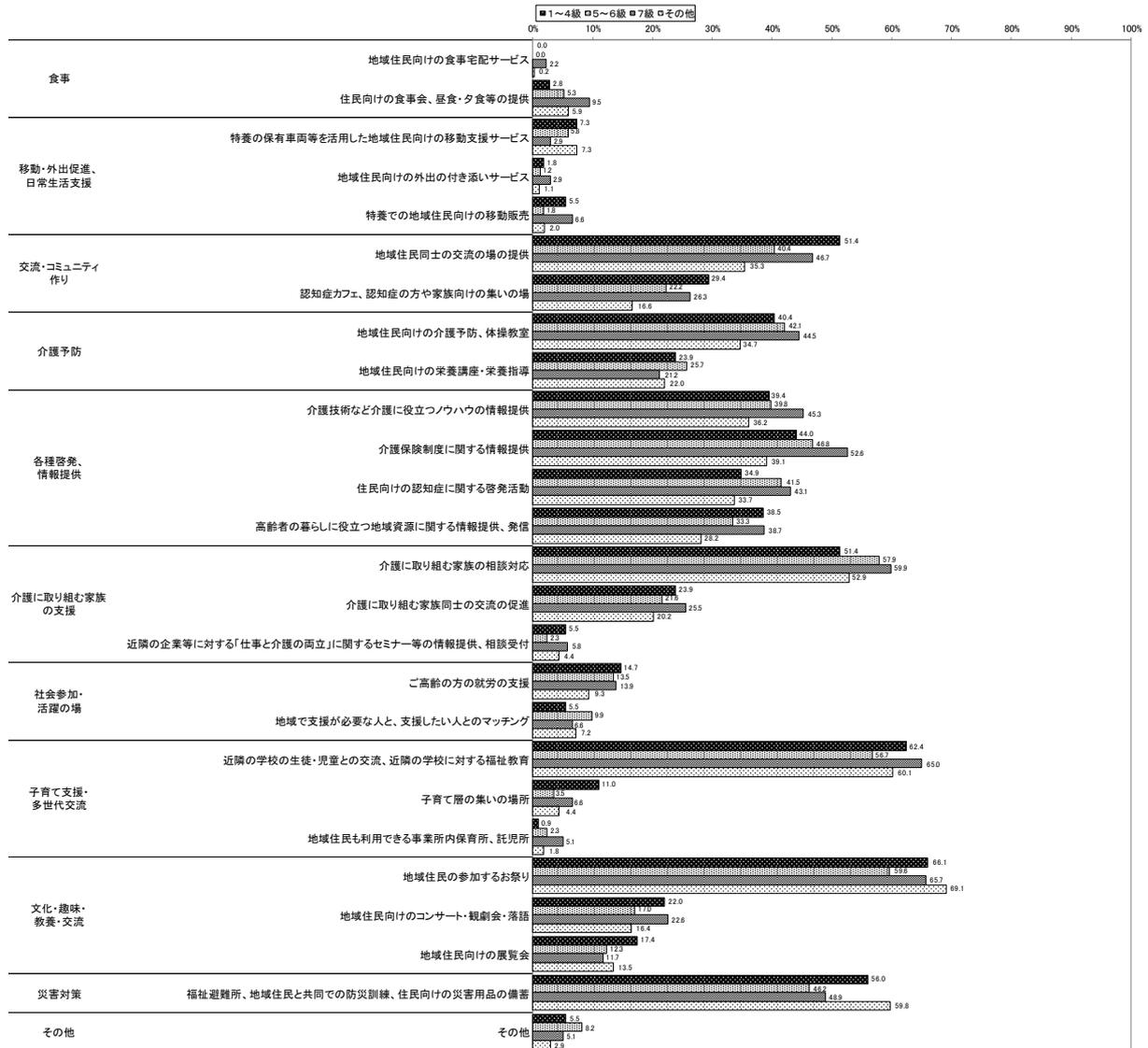
図表 40 現在提供している、また提供したことがあるサービス(無償で提供)

※上は回答数、下は%を示す。百分率は列ごとに算出している。以下同様。

		1 ～ 4 級地	5 ～ 6 級地	7 級地	その 他	無回 答
全体		109	171	137	614	11
食事	地域住民向けの食事宅配サービス	0 0.0	0 0.0	3 2.2	1 0.2	0 0.0
	住民向けの食事会、昼食・夕食等の提供	3 2.8	9 5.3	13 9.5	36 5.9	1 9.1
移動・外出促進、 日常生活支援	特養の保有車両等を活用した地域住民向けの移動支援サービス	8 7.3	10 5.8	4 2.9	45 7.3	1 9.1
	地域住民向けの外出の付き添いサービス	2 1.8	2 1.2	4 2.9	7 1.1	0 0.0
	特養での地域住民向けの移動販売	6 5.5	3 1.8	9 6.6	12 2.0	1 9.1
交流・コミュニティー作り	地域住民同士の交流の場の提供	56 51.4	69 40.4	64 46.7	217 35.3	4 36.4
	認知症カフェ、認知症の方や家族向けの集いの場	32 29.4	38 22.2	36 26.3	102 16.6	2 18.2
介護予防	地域住民向けの介護予防、体操教室	44 40.4	72 42.1	61 44.5	213 34.7	6 54.5
	地域住民向けの栄養講座・栄養指導	26 23.9	44 25.7	29 21.2	135 22.0	3 27.3
各種啓発、 情報提供	介護技術など介護に役立つノウハウの情報提供	43 39.4	68 39.8	62 45.3	222 36.2	5 45.5
	介護保険制度に関する情報提供	48 44.0	80 46.8	72 52.6	240 39.1	4 36.4
	住民向けの認知症に関する啓発活動	38 34.9	71 41.5	59 43.1	207 33.7	4 36.4
	高齢者の暮らしに役立つ地域資源に関する情報提供、発信	42 38.5	57 33.3	53 38.7	173 28.2	4 36.4
介護に取り組む 家族の支援	介護に取り組む家族の相談対応	56 51.4	99 57.9	82 59.9	325 52.9	4 36.4
	介護に取り組む家族同士の交流の促進	26 23.9	37 21.6	35 25.5	124 20.2	2 18.2
	近隣の企業等に対する「仕事と介護の両立」に関するセミナー等の情報提供、相談受付	6 5.5	4 2.3	8 5.8	27 4.4	0 0.0
社会参加・活躍 の場	高齢の方の就労の支援	16 14.7	23 13.5	19 13.9	57 9.3	1 9.1
	地域で支援が必要な人と、支援したい人とのマッチング	6 5.5	17 9.9	9 6.6	44 7.2	2 18.2
子育て支援・ 多世代交流	近隣の学校の生徒・児童との交流、近隣の学校に対する福祉教育	68 62.4	97 56.7	89 65.0	369 60.1	7 63.6
	子育て層の集いの場所	12 11.0	6 3.5	9 6.6	27 4.4	1 9.1
	地域住民も利用できる事業所内保育所、託児所	1 0.9	4 2.3	7 5.1	11 1.8	0 0.0
文化・趣味・ 教養・交流	地域住民の参加するお祭り	72 66.1	102 59.6	90 65.7	424 69.1	4 36.4
	地域住民向けのコンサート・観劇会・落語	24 22.0	29 17.0	31 22.6	101 16.4	2 18.2
	地域住民向けの展覧会	19 17.4	21 12.3	16 11.7	83 13.5	2 18.2
災害対策	福祉避難所、地域住民と共同での防災訓練、住民向けの災害用品の備蓄	61 56.0	79 46.2	67 48.9	367 59.8	4 36.4
その他	その他	6 5.5	14 8.2	7 5.1	18 2.9	1 9.1

※介護保険の地域区分を活用。介護保険の地域区分は 1-7 級地及びその他の 8 区分で分類されているが、ここでは、1-4 級地、5-6 級地、7 級地、その他の 4 分類で集計している。介護保険の地域区分については参考資料に掲載。

回答者(施設)と地域区分の紐付けは回答者の住所(調査票のご連絡先住所)で識別している。

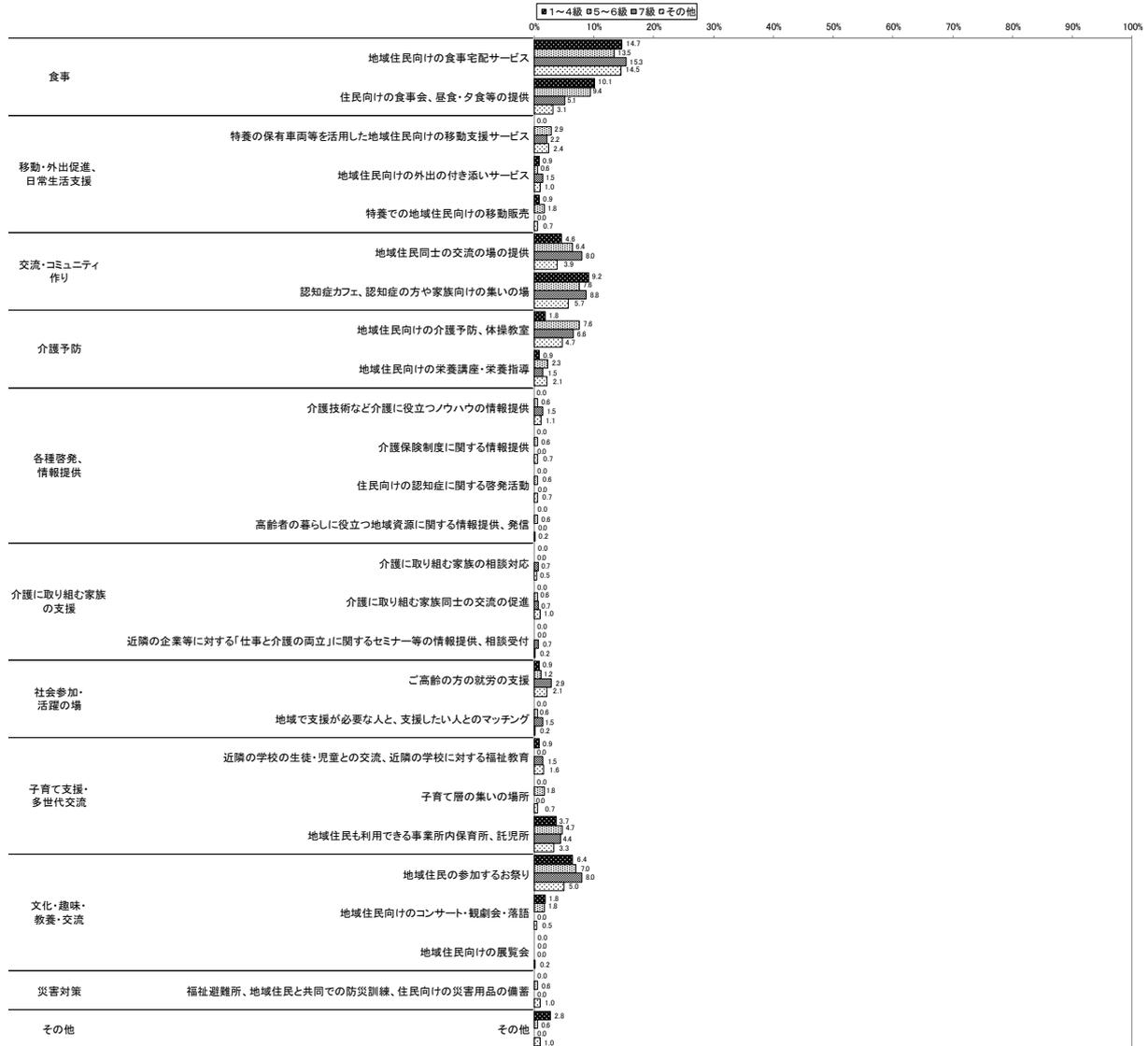


図表 41 現在提供している、また提供したことがあるサービス(有償で提供)

		1 ～ 4 級地	5 ～ 6 級地	7 級地	そ の 他	無 回 答
全体		109	171	137	614	11
食事	地域住民向けの食事宅配サービス	16 14.7	23 13.5	21 15.3	89 14.5	0 0.0
	住民向けの食事会、昼食・夕食等の提供	11 10.1	16 9.4	7 5.1	19 3.1	1 9.1
移動・外出促進、 日常生活支援	特養の保有車両等を活用した地域住民向けの移動支援サービス	0 0.0	5 2.9	3 2.2	15 2.4	0 0.0
	地域住民向けの外出の付き添いサービス	1 0.9	1 0.6	2 1.5	6 1.0	0 0.0
	特養での地域住民向けの移動販売	1 0.9	3 1.8	0 0.0	4 0.7	0 0.0
交流・コミュニティー作り	地域住民同士の交流の場の提供	5 4.6	11 6.4	11 8.0	24 3.9	1 9.1
	認知症カフェ、認知症の方や家族向けの集いの場	10 9.2	13 7.6	12 8.8	35 5.7	2 18.2
介護予防	地域住民向けの介護予防、体操教室	2 1.8	13 7.6	9 6.6	29 4.7	0 0.0
	地域住民向けの栄養講座・栄養指導	1 0.9	4 2.3	2 1.5	13 2.1	0 0.0
各種啓発、 情報提供	介護技術など介護に役立つノウハウの情報提供	0 0.0	1 0.6	2 1.5	7 1.1	0 0.0
	介護保険制度に関する情報提供	0 0.0	1 0.6	0 0.0	4 0.7	0 0.0
	住民向けの認知症に関する啓発活動	0 0.0	1 0.6	0 0.0	4 0.7	0 0.0
	高齢者の暮らしに役立つ地域資源に関する情報提供、発信	0 0.0	1 0.6	0 0.0	1 0.2	0 0.0
介護に取り組む 家族の支援	介護に取り組む家族の相談対応	0 0.0	0 0.0	1 0.7	3 0.5	0 0.0
	介護に取り組む家族同士の交流の促進	0 0.0	1 0.6	1 0.7	6 1.0	0 0.0
	近隣の企業等に対する「仕事と介護の両立」に関するセミナー等の情報提供、相談受付	0 0.0	0 0.0	1 0.7	1 0.2	0 0.0
社会参加・活躍 の場	ご高齢の方の就労の支援	1 0.9	2 1.2	4 2.9	13 2.1	0 0.0
	地域で支援が必要な人と、支援したい人とのマッチング	0 0.0	1 0.6	2 1.5	1 0.2	0 0.0
子育て支援・ 多世代交流	近隣の学校の生徒・児童との交流、近隣の学校に対する福祉教育	1 0.9	0 0.0	2 1.5	10 1.6	0 0.0
	子育て層の集いの場所	0 0.0	3 1.8	0 0.0	4 0.7	0 0.0
	地域住民も利用できる事業所内保育所、託児所	4 3.7	8 4.7	6 4.4	20 3.3	0 0.0
文化・趣味・ 教養・交流	地域住民の参加するお祭り	7 6.4	12 7.0	11 8.0	31 5.0	1 9.1
	地域住民向けのコンサート・観劇会・落語	2 1.8	3 1.8	0 0.0	3 0.5	0 0.0
	地域住民向けの展覧会	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 0.2	0 0.0
災害対策	福祉避難所、地域住民と共同での防災訓練、住民向けの災害用品の備蓄	0 0.0	1 0.6	0 0.0	6 1.0	0 0.0
その他	その他	3 2.8	1 0.6	0 0.0	6 1.0	0 0.0

※介護保険の地域区分を活用。介護保険の地域区分は1-7級地及びその他の8区分で分類されているが、ここでは、1-4級地、5-6級地、7級地、その他の4分類で集計している。介護保険の地域区分については参考資料に掲載。

回答者(施設)と地域区分の紐付けは回答者の住所(調査票のご連絡先住所)で識別している。



## (2) 施設規模別にみた提供サービス

### <施設定員規模と無償で提供しているサービスのクロス集計>

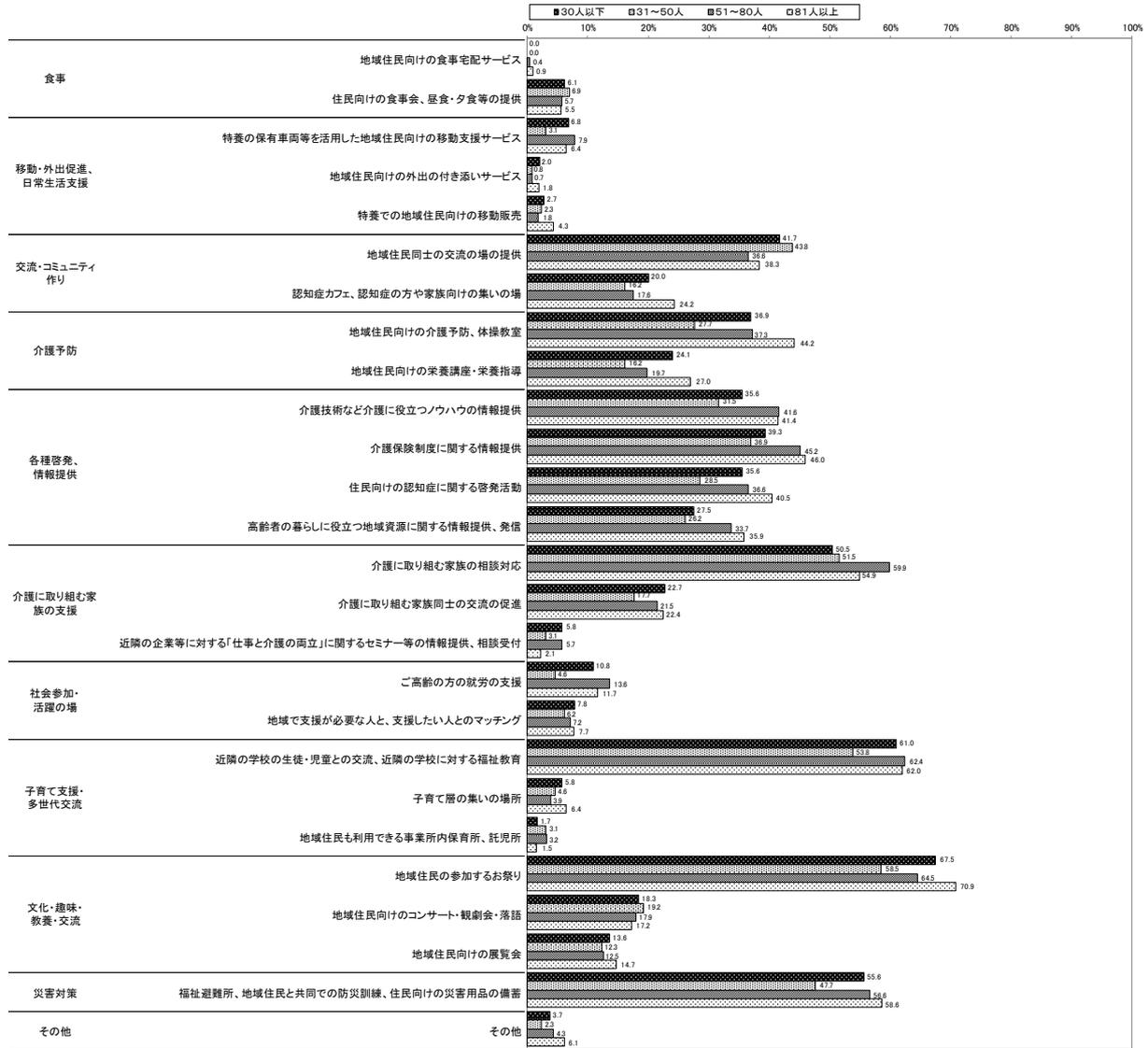
規模に関していうと、30人以下の小規模施設と、50人以上の施設で地域住民に対する各種のサービスの実施率が高く、31～50人規模の施設で全体的に各サービスの実施率が低い結果となっている。小規模施設は「地域密着型特別養護老人ホーム」であり、地域との関係性が強く保たれる傾向があること、逆に広域型の特別養護老人ホームにおいては、定員規模が大きい方が、従業員数も多いため、地域住民に対して活動を行える人的資源が確保しやすいことが要因と考えられる。

### <施設定員規模と有償で提供しているサービスのクロス集計>

全体的に絶対値が小さい(実施率が低い)ため、定員規模別でみて目立った傾向は見出せない。

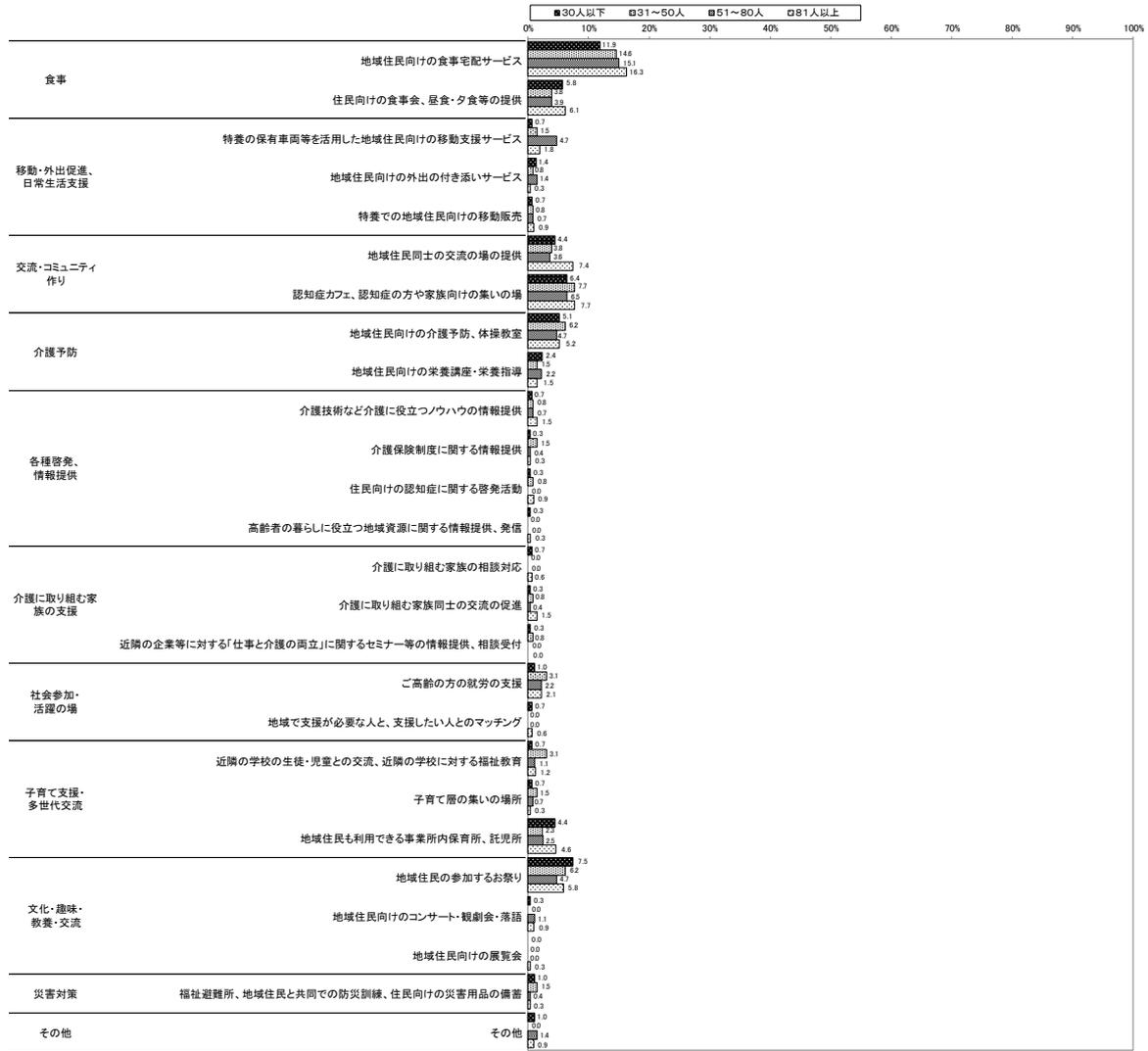
図表 42 現在提供している、また提供したことがあるサービス(無償で提供)

		30人以下	31～50人	51～80人	81人以上	無回答
全体		295	130	279	326	12
食事	地域住民向けの食事宅配サービス	0 0.0	0 0.0	1 0.4	3 0.9	0 0.0
	住民向けの食事会、昼食・夕食等の提供	18 6.1	9 6.9	16 5.7	18 5.5	1 8.3
移動・外出促進、日常生活支援	特養の保有車両等を活用した地域住民向けの移動支援サービス	20 6.8	4 3.1	22 7.9	21 6.4	1 8.3
	地域住民向けの外出の付き添いサービス	6 2.0	1 0.8	2 0.7	6 1.8	0 0.0
	特養での地域住民向けの移動販売	8 2.7	3 2.3	5 1.8	14 4.3	1 8.3
交流・コミュニティー作り	地域住民同士の交流の場の提供	123 41.7	57 43.8	102 36.6	125 38.3	3 25.0
	認知症カフェ、認知症の方や家族向けの集いの場	59 20.0	21 16.2	49 17.6	79 24.2	2 16.7
介護予防	地域住民向けの介護予防、体操教室	109 36.9	36 27.7	104 37.3	144 44.2	3 25.0
	地域住民向けの栄養講座・栄養指導	71 24.1	21 16.2	55 19.7	88 27.0	2 16.7
各種啓発、情報提供	介護技術など介護に役立つノウハウの情報提供	105 35.6	41 31.5	116 41.6	135 41.4	3 25.0
	介護保険制度に関する情報提供	116 39.3	48 36.9	126 45.2	150 46.0	4 33.3
	住民向けの認知症に関する啓発活動	105 35.6	37 28.5	102 36.6	132 40.5	3 25.0
	高齢者の暮らしに役立つ地域資源に関する情報提供、発信	81 27.5	34 26.2	94 33.7	117 35.9	3 25.0
介護に取り組む家族の支援	介護に取り組む家族の相談対応	149 50.5	67 51.5	167 59.9	179 54.9	4 33.3
	介護に取り組む家族同士の交流の促進	67 22.7	23 17.7	60 21.5	73 22.4	1 8.3
	近隣の企業等に対する「仕事と介護の両立」に関するセミナー等の情報提供、相談受付	17 5.8	4 3.1	16 5.7	7 2.1	1 8.3
社会参加・活躍の場	ご高齢の方の就労の支援	32 10.8	6 4.6	38 13.6	38 11.7	2 16.7
	地域で支援が必要な人と、支援したい人とのマッチング	23 7.8	8 6.2	20 7.2	25 7.7	2 16.7
子育て支援・多世代交流	近隣の学校の生徒・児童との交流、近隣の学校に対する福祉教育	180 61.0	70 53.8	174 62.4	202 62.0	4 33.3
	子育て層の集いの場所	17 5.8	6 4.6	11 3.9	21 6.4	0 0.0
	地域住民も利用できる事業所内保育所、託児所	5 1.7	4 3.1	9 3.2	5 1.5	0 0.0
文化・趣味・教養・交流	地域住民の参加するお祭り	199 67.5	76 58.5	180 64.5	231 70.9	6 50.0
	地域住民向けのコンサート・観劇会・落語	54 18.3	25 19.2	50 17.9	56 17.2	2 16.7
	地域住民向けの展覧会	40 13.6	16 12.3	35 12.5	48 14.7	2 16.7
災害対策	福祉避難所、地域住民と共同での防災訓練、住民向けの災害用品の備蓄	164 55.6	62 47.7	158 56.6	191 58.6	3 25.0
その他	その他	11 3.7	3 2.3	12 4.3	20 6.1	0 0.0



図表 43 現在提供している、また提供したことがあるサービス(有償)

		30人以下	31～50人	51～80人	81人以上	無回答
全体		295	130	279	326	12
食事	地域住民向けの食事宅配サービス	35 11.9	19 14.6	42 15.1	53 16.3	0 0.0
	住民向けの食事会、昼食・夕食等の提供	17 5.8	5 3.8	11 3.9	20 6.1	1 8.3
移動・外出促進、日常生活支援	特養の保有車両等を活用した地域住民向けの移動支援サービス	2 0.7	2 1.5	13 4.7	6 1.8	0 0.0
	地域住民向けの外出の付き添いサービス	4 1.4	1 0.8	4 1.4	1 0.3	0 0.0
	特養での地域住民向けの移動販売	2 0.7	1 0.8	2 0.7	3 0.9	0 0.0
交流・コミュニティー作り	地域住民同士の交流の場の提供	13 4.4	5 3.8	10 3.6	24 7.4	0 0.0
	認知症カフェ、認知症の方や家族向けの集いの場	19 6.4	10 7.7	18 6.5	25 7.7	0 0.0
介護予防	地域住民向けの介護予防、体操教室	15 5.1	8 6.2	13 4.7	17 5.2	0 0.0
	地域住民向けの栄養講座・栄養指導	7 2.4	2 1.5	6 2.2	5 1.5	0 0.0
各種啓発、情報提供	介護技術など介護に役立つノウハウの情報提供	2 0.7	1 0.8	2 0.7	5 1.5	0 0.0
	介護保険制度に関する情報提供	1 0.3	2 1.5	1 0.4	1 0.3	0 0.0
	住民向けの認知症に関する啓発活動	1 0.3	1 0.8	0 0.0	3 0.9	0 0.0
	高齢者の暮らしに役立つ地域資源に関する情報提供、発信	1 0.3	0 0.0	0 0.0	1 0.3	0 0.0
介護に取り組む家族の支援	介護に取り組む家族の相談対応	2 0.7	0 0.0	0 0.0	2 0.6	0 0.0
	介護に取り組む家族同士の交流の促進	1 0.3	1 0.8	1 0.4	5 1.5	0 0.0
	近隣の企業等に対する「仕事と介護の両立」に関するセミナー等の情報提供、相談受付	1 0.3	1 0.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0
社会参加・活躍の場	ご高齢の方の就労の支援	3 1.0	4 3.1	6 2.2	7 2.1	0 0.0
	地域で支援が必要な人と、支援したい人とのマッチング	2 0.7	0 0.0	0 0.0	2 0.6	0 0.0
子育て支援・多世代交流	近隣の学校の生徒・児童との交流、近隣の学校に対する福祉教育	2 0.7	4 3.1	3 1.1	4 1.2	0 0.0
	子育て層の集いの場所	2 0.7	2 1.5	2 0.7	1 0.3	0 0.0
	地域住民も利用できる事業所内保育所、託児所	13 4.4	3 2.3	7 2.5	15 4.6	0 0.0
文化・趣味・教養・交流	地域住民の参加するお祭り	22 7.5	8 6.2	13 4.7	19 5.8	0 0.0
	地域住民向けのコンサート・観劇会・落語	1 0.3	0 0.0	3 1.1	3 0.9	1 8.3
	地域住民向けの展覧会	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 0.3	0 0.0
災害対策	福祉避難所、地域住民と共同での防災訓練、住民向けの災害用品の備蓄	3 1.0	2 1.5	1 0.4	1 0.3	0 0.0
その他	その他	3 1.0	0 0.0	4 1.4	3 0.9	0 0.0



### (3) 開所時期別にみた提供サービス

#### <開設時期と無償で提供しているサービスのクロス集計>

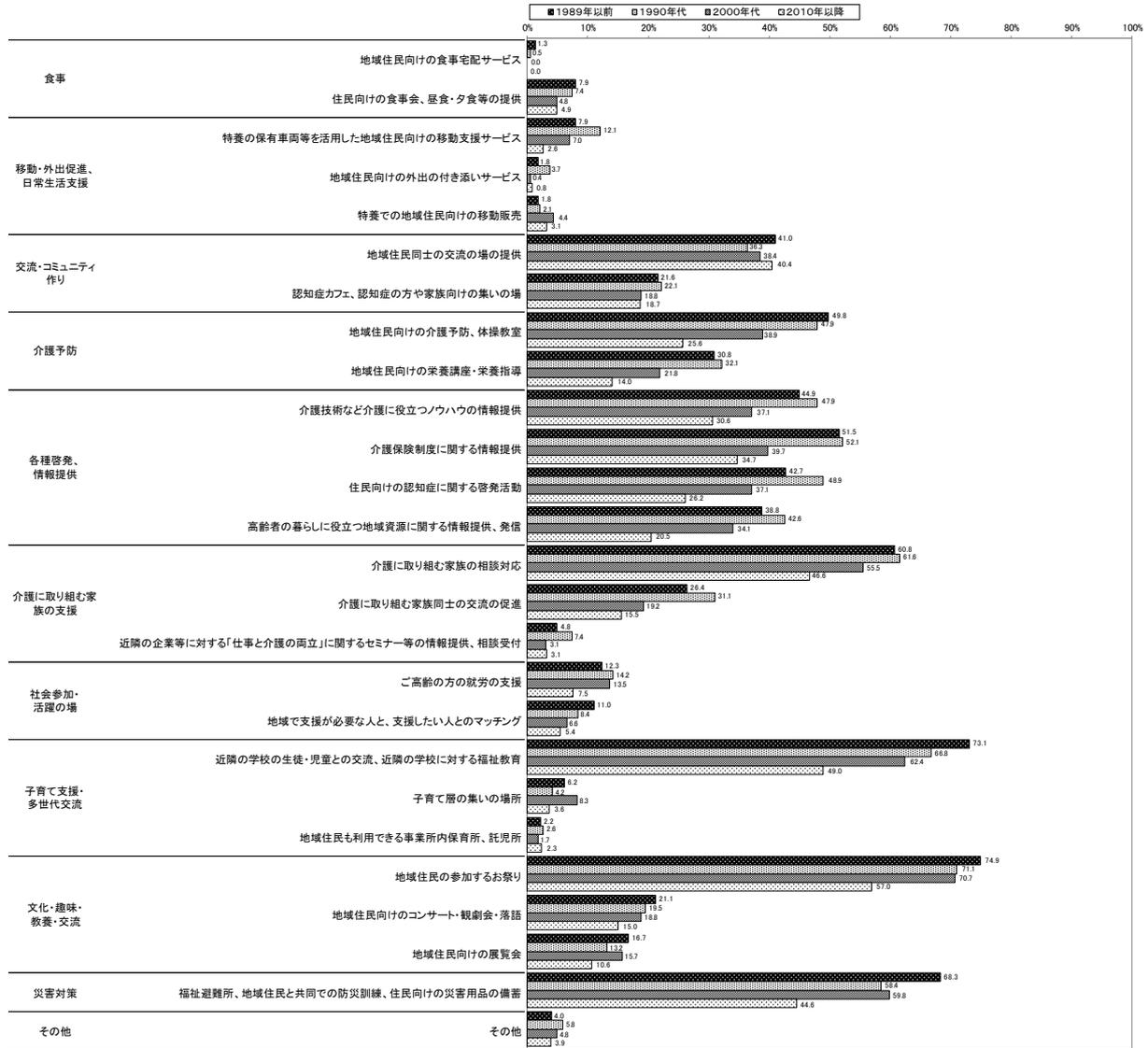
回答のあった施設の開設時期別の傾向で見ると、総じて、開設時期が古いグループほど、地域住民向けに様々なサービスを無償で実施している率が高い。特に、「地域住民向けの介護予防、体操教室」、「介護技術など介護に役立つノウハウの情報提供」、「介護保険制度に関する情報提供」、「認知症に関する啓発活動」、「介護に取り組む家族の相談対応」、「近隣の学校に対する福祉教育」、「福祉避難所、住民向けの災害用品の備蓄」等の項目でその傾向は顕著であり、長年の運営の中で、地域住民に対する介護・福祉の専門的な窓口としての機能を充実させてきている施設が多いことがうかがえる。

#### <開設時期と有償で提供しているサービスのクロス集計>

地域住民に対して、「食事宅配サービス」を有償で実施している割合が高いのは、「1989 年以前」や「1990 年代」等の歴史のある特別養護老人ホームである。

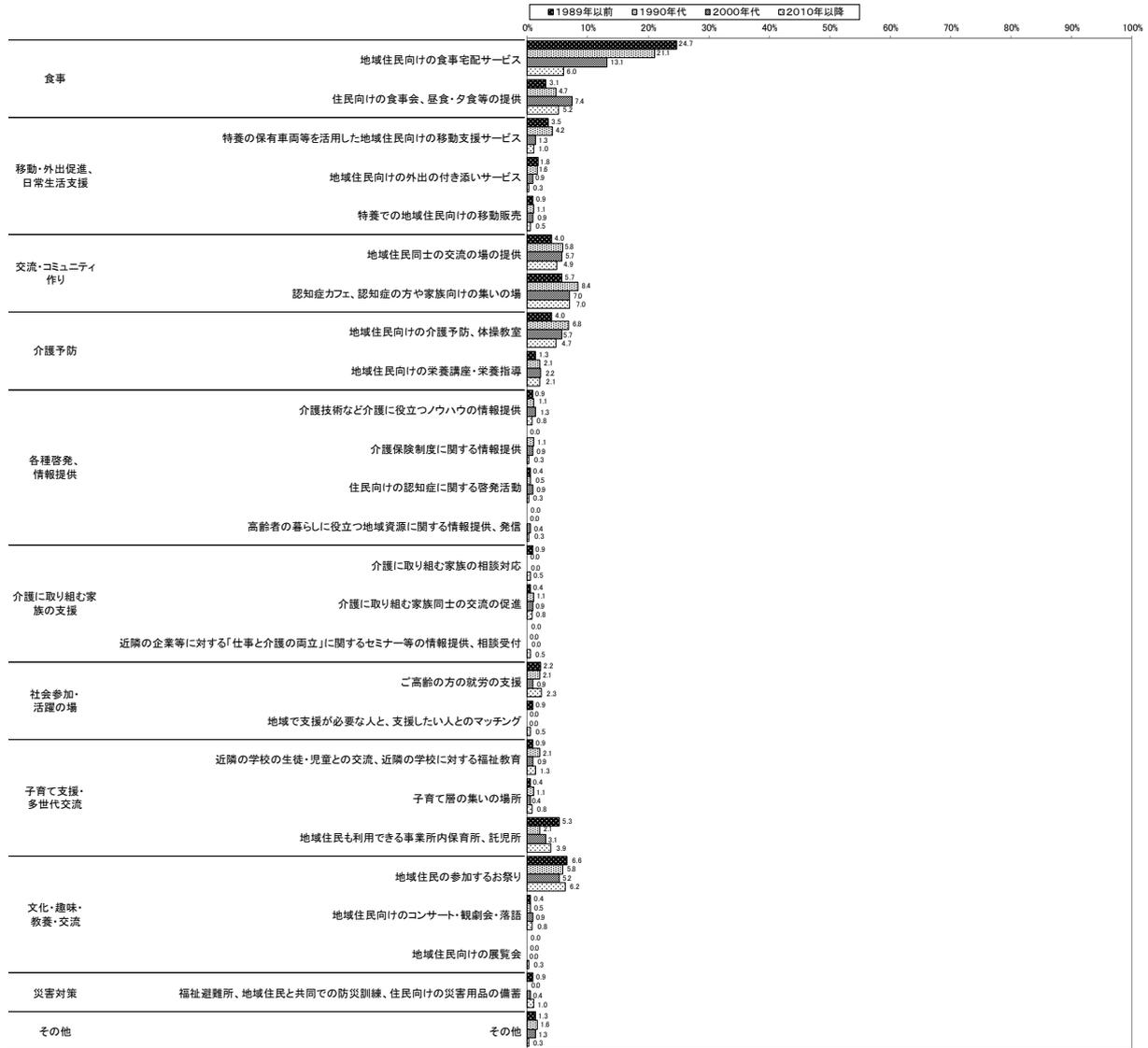
図表 44 現在提供している、また提供したことがあるサービス(無償)

		1989年以前	1990年代	2000年代	2010年以降	無回答
全体		227	190	229	386	10
食事	地域住民向けの食事宅配サービス	3 1.3	1 0.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	住民向けの食事会、昼食・夕食等の提供	18 7.9	14 7.4	11 4.8	19 4.9	0 0.0
移動・外出促進、日常生活支援	特養の保有車両等を活用した地域住民向けの移動支援サービス	18 7.9	23 12.1	16 7.0	10 2.6	1 10.0
	地域住民向けの外出の付き添いサービス	4 1.8	7 3.7	1 0.4	3 0.8	0 0.0
	特養での地域住民向けの移動販売	4 1.8	4 2.1	10 4.4	12 3.1	1 10.0
交流・コミュニティー作り	地域住民同士の交流の場の提供	93 41.0	69 36.3	88 38.4	156 40.4	4 40.0
	認知症カフェ、認知症の方や家族向けの集いの場	49 21.6	42 22.1	43 18.8	72 18.7	4 40.0
介護予防	地域住民向けの介護予防、体操教室	113 49.8	91 47.9	89 38.9	99 25.6	4 40.0
	地域住民向けの栄養講座・栄養指導	70 30.8	61 32.1	50 21.8	54 14.0	2 20.0
各種啓発、情報提供	介護技術など介護に役立つノウハウの情報提供	102 44.9	91 47.9	85 37.1	118 30.6	4 40.0
	介護保険制度に関する情報提供	117 51.5	99 52.1	91 39.7	134 34.7	3 30.0
	住民向けの認知症に関する啓発活動	97 42.7	93 48.9	85 37.1	101 26.2	3 30.0
	高齢者の暮らしに役立つ地域資源に関する情報提供、発信	88 38.8	81 42.6	78 34.1	79 20.5	3 30.0
介護に取り組む家族の支援	介護に取り組む家族の相談対応	138 60.8	117 61.6	127 55.5	180 46.6	4 40.0
	介護に取り組む家族同士の交流の促進	60 26.4	59 31.1	44 19.2	60 15.5	1 10.0
	近隣の企業等に対する「仕事と介護の両立」に関するセミナー等の情報提供、相談受付	11 4.8	14 7.4	7 3.1	12 3.1	1 10.0
社会参加・活躍の場	ご高齢の方の就労の支援	28 12.3	27 14.2	31 13.5	29 7.5	1 10.0
	地域で支援が必要な人と、支援したい人とのマッチング	25 11.0	16 8.4	15 6.6	21 5.4	1 10.0
子育て支援・多世代交流	近隣の学校の生徒・児童との交流、近隣の学校に対する福祉教育	166 73.1	127 66.8	143 62.4	189 49.0	5 50.0
	子育て層の集いの場所	14 6.2	8 4.2	19 8.3	14 3.6	0 0.0
	地域住民も利用できる事業所内保育所、託児所	5 2.2	5 2.6	4 1.7	9 2.3	0 0.0
文化・趣味・教養・交流	地域住民の参加するお祭り	170 74.9	135 71.1	162 70.7	220 57.0	5 50.0
	地域住民向けのコンサート・観劇会・落語	48 21.1	37 19.5	43 18.8	58 15.0	1 10.0
	地域住民向けの展覧会	38 16.7	25 13.2	36 15.7	41 10.6	1 10.0
災害対策	福祉避難所、地域住民と共同での防災訓練、住民向けの災害用品の備蓄	155 68.3	111 58.4	137 59.8	172 44.6	3 30.0
その他	その他	9 4.0	11 5.8	11 4.8	15 3.9	0 0.0



図表 45 現在提供している、また提供したことがあるサービス(有償)

		1989年以前	1990年代	2000年代	2010年以降	無回答
全体		227	190	229	386	10
食事	地域住民向けの食事宅配サービス	56 24.7	40 21.1	30 13.1	23 6.0	0 0.0
	住民向けの食事会、昼食・夕食等の提供	7 3.1	9 4.7	17 7.4	20 5.2	1 10.0
移動・外出促進、日常生活支援	特養の保有車両等を活用した地域住民向けの移動支援サービス	8 3.5	8 4.2	3 1.3	4 1.0	0 0.0
	地域住民向けの外出の付き添いサービス	4 1.8	3 1.6	2 0.9	1 0.3	0 0.0
	特養での地域住民向けの移動販売	2 0.9	2 1.1	2 0.9	2 0.5	0 0.0
交流・コミュニティー作り	地域住民同士の交流の場の提供	9 4.0	11 5.8	13 5.7	19 4.9	0 0.0
	認知症カフェ、認知症の方や家族向けの集いの場	13 5.7	16 8.4	16 7.0	27 7.0	0 0.0
介護予防	地域住民向けの介護予防、体操教室	9 4.0	13 6.8	13 5.7	18 4.7	0 0.0
	地域住民向けの栄養講座・栄養指導	3 1.3	4 2.1	5 2.2	8 2.1	0 0.0
各種啓発、情報提供	介護技術など介護に役立つノウハウの情報提供	2 0.9	2 1.1	3 1.3	3 0.8	0 0.0
	介護保険制度に関する情報提供	0 0.0	2 1.1	2 0.9	1 0.3	0 0.0
	住民向けの認知症に関する啓発活動	1 0.4	1 0.5	2 0.9	1 0.3	0 0.0
	高齢者の暮らしに役立つ地域資源に関する情報提供、発信	0 0.0	0 0.0	1 0.4	1 0.3	0 0.0
介護に取り組む家族の支援	介護に取り組む家族の相談対応	2 0.9	0 0.0	0 0.0	2 0.5	0 0.0
	介護に取り組む家族同士の交流の促進	1 0.4	2 1.1	2 0.9	3 0.8	0 0.0
	近隣の企業等に対する「仕事と介護の両立」に関するセミナー等の情報提供、相談受付	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 0.5	0 0.0
社会参加・活躍の場	ご高齢の方の就労の支援	5 2.2	4 2.1	2 0.9	9 2.3	0 0.0
	地域で支援が必要な人と、支援したい人とのマッチング	2 0.9	0 0.0	0 0.0	2 0.5	0 0.0
子育て支援・多世代交流	近隣の学校の生徒・児童との交流、近隣の学校に対する福祉教育	2 0.9	4 2.1	2 0.9	5 1.3	0 0.0
	子育て層の集いの場所	1 0.4	2 1.1	1 0.4	3 0.8	0 0.0
	地域住民も利用できる事業所内保育所、託児所	12 5.3	4 2.1	7 3.1	15 3.9	0 0.0
文化・趣味・教養・交流	地域住民の参加するお祭り	15 6.6	11 5.8	12 5.2	24 6.2	0 0.0
	地域住民向けのコンサート・観劇会・落語	1 0.4	1 0.5	2 0.9	3 0.8	1 10.0
	地域住民向けの展覧会	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 0.3	0 0.0
災害対策	福祉避難所、地域住民と共同での防災訓練、住民向けの災害用品の備蓄	2 0.9	0 0.0	1 0.4	4 1.0	0 0.0
その他	その他	3 1.3	3 1.6	3 1.3	1 0.3	0 0.0



#### (4) 併設事業所別にみた提供サービス

##### <併設事業所と無償で提供しているサービスのクロス集計>

今回の地域住民向けのサービスについては、「特別養護老人ホームならびに併設の事業所等の設備・人員・ノウハウ等を活かし、地域住民向けに提供しているサービス」を聞いている。そこで、併設事業所としてどのような事業所を併設しているかでクロス集計を行った。(併設事業所は複数がありえるため、訪問型サービス、通所サービスの双方を併設している場合は、同じ一つの施設がそれぞれのグループとしてカウントされることになる)。

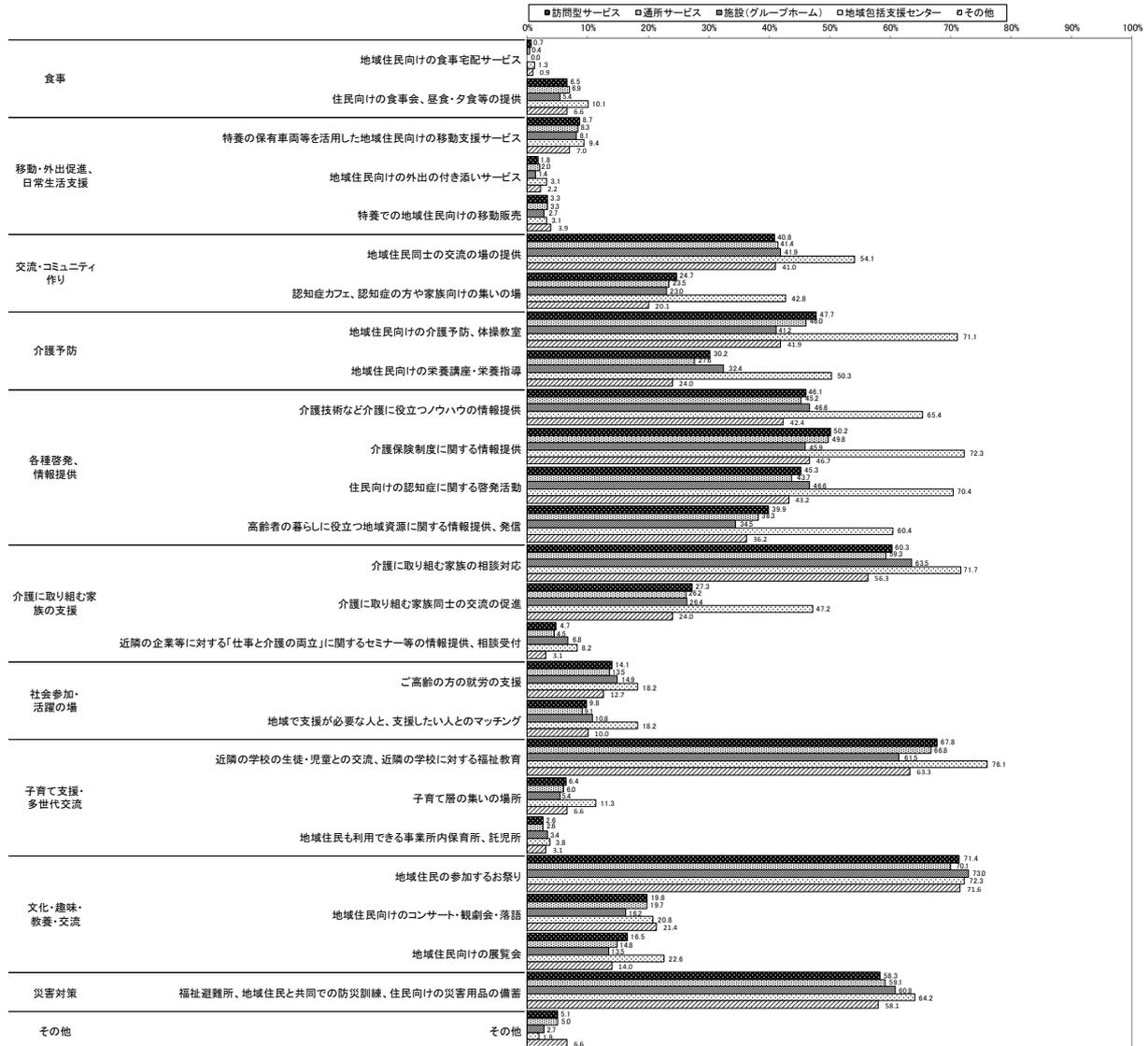
その結果、「地域包括支援センター」を併設している施設において、「地域住民向けの介護予防、体操教室」、「地域住民向けの栄養講座」、「介護技術など介護に役立つノウハウの提供」、「介護保険制度に関する情報提供」、「住民向けの認知症に関する啓発活動」、「介護に取り組む家族の相談対応」、「介護に取り組む家族同士の交流の促進」等の、介護予防や住民向けの情報提供・各種相談対応に関わる項目が突出して高い結果となった。これはどちらかといえば、「特別養護老人ホームとしてのサービス」というより、併設している「地域包括支援センターの業務」の一環として実施されている可能性が高い。

##### <併設事業所と有償で提供しているサービスのクロス集計>

上記の通り、併設している「地域包括支援センターの業務」の一環と考えられるため、「有償」での実施率については、「地域包括支援センター」併設の施設とそれ以外の事業種別を併設している施設との間で差はほとんどない。

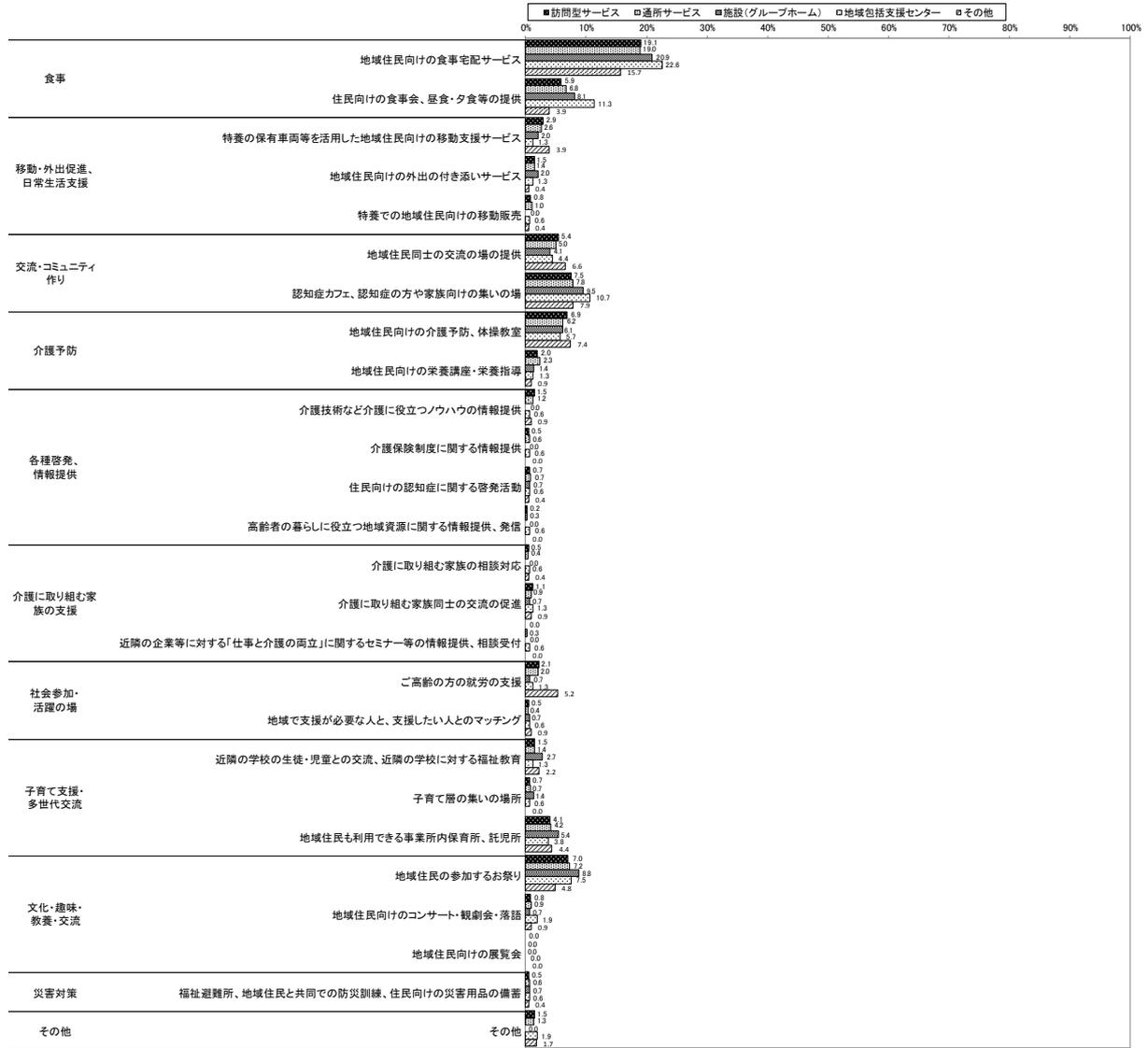
図表 46 現在提供している、また提供したことがあるサービス(無償)

		訪問型サービス	通所サービス	施設(グループホーム)	地域包括支援センター	その他	無回答
全体		612	695	148	159	229	182
食事	地域住民向けの食事宅配サービス	4 0.7	3 0.4	0 0.0	2 1.3	2 0.9	0 0.0
	住民向けの食事会、昼食・夕食等の提供	40 6.5	48 6.9	8 5.4	16 10.1	15 6.6	10 5.5
移動・外出促進、日常生活支援	特養の保有車両等を活用した地域住民向けの移動支援サービス	53 8.7	58 8.3	12 8.1	15 9.4	16 7.0	4 2.2
	地域住民向けの外出の付き添いサービス	11 1.8	14 2.0	2 1.4	5 3.1	5 2.2	1 0.5
	特養での地域住民向けの移動販売	20 3.3	23 3.3	4 2.7	5 3.1	9 3.9	4 2.2
交流・コミュニティ作り	地域住民同士の交流の場の提供	250 40.8	288 41.4	62 41.9	86 54.1	94 41.0	63 34.6
	認知症カフェ、認知症の方や家族向けの集いの場	151 24.7	163 23.5	34 23.0	68 42.8	46 20.1	24 13.2
介護予防	地域住民向けの介護予防、体操教室	292 47.7	320 46.0	61 41.2	113 71.1	96 41.9	33 18.1
	地域住民向けの栄養講座・栄養指導	185 30.2	192 27.6	48 32.4	80 50.3	55 24.0	16 8.8
各種啓発、情報提供	介護技術など介護に役立つノウハウの情報提供	282 46.1	314 45.2	69 46.6	104 65.4	97 42.4	35 19.2
	介護保険制度に関する情報提供	307 50.2	346 49.8	68 45.9	115 72.3	107 46.7	41 22.5
	住民向けの認知症に関する啓発活動	277 45.3	304 43.7	69 46.6	112 70.4	99 43.2	33 18.1
	高齢者の暮らしに役立つ地域資源に関する情報提供、発信	244 39.9	266 38.3	51 34.5	96 60.4	83 36.2	24 13.2
介護に取り組む家族の支援	介護に取り組む家族の相談対応	369 60.3	412 59.3	94 63.5	114 71.7	129 56.3	74 40.7
	介護に取り組む家族同士の交流の促進	167 27.3	182 26.2	39 26.4	75 47.2	55 24.0	18 9.9
	近隣の企業等に対する「仕事と介護の両立」に関するセミナー等の情報提供、相談受付	29 4.7	31 4.5	10 6.8	13 8.2	7 3.1	6 3.3
社会参加・活躍の場	ご高齢の方の就労の支援	86 14.1	94 13.5	22 14.9	29 18.2	29 12.7	14 7.7
	地域で支援が必要な人と、支援したい人とのマッチング	60 9.8	63 9.1	16 10.8	29 18.2	23 10.0	6 3.3
子育て支援・多世代交流	近隣の学校の生徒・児童との交流、近隣の学校に対する福祉教育	415 67.8	464 66.8	91 61.5	121 76.1	145 63.3	81 44.5
	子育て層の集いの場所	39 6.4	42 6.0	8 5.4	18 11.3	15 6.6	5 2.7
	地域住民も利用できる事業所内保育所、託児所	16 2.6	18 2.6	5 3.4	6 3.8	7 3.1	4 2.2
文化・趣味・教養・交流	地域住民の参加するお祭り	437 71.4	487 70.1	108 73.0	115 72.3	164 71.6	97 53.3
	地域住民向けのコンサート・観劇会・落語	121 19.8	137 19.7	24 16.2	33 20.8	49 21.4	20 11.0
	地域住民向けの展覧会	101 16.5	103 14.8	20 13.5	36 22.6	32 14.0	17 9.3
災害対策	福祉避難所、地域住民と共同での防災訓練、住民向けの災害用品の備蓄	357 58.3	411 59.1	90 60.8	102 64.2	133 58.1	80 44.0
	その他	31 5.1	35 5.0	4 2.7	3 1.9	15 6.6	4 2.2



図表 47 現在提供している、また提供したことがあるサービス(有償)

		訪問型サービス	通所サービス	施設(グループホーム)	地域包括支援センター	その他	無回答
全体		612	695	148	159	229	182
食事	地域住民向けの食事宅配サービス	117 19.1	132 19.0	31 20.9	36 22.6	36 15.7	9 4.9
	住民向けの食事会、昼食・夕食等の提供	36 5.9	47 6.8	12 8.1	18 11.3	9 3.9	4 2.2
移動・外出促進、日常生活支援	特養の保有車両等を活用した地域住民向けの移動支援サービス	18 2.9	18 2.6	3 2.0	2 1.3	9 3.9	1 0.5
	地域住民向けの外出の付き添いサービス	9 1.5	10 1.4	3 2.0	2 1.3	1 0.4	0 0.0
	特養での地域住民向けの移動販売	5 0.8	7 1.0	0 0.0	1 0.6	1 0.4	1 0.5
交流・コミュニティー作り	地域住民同士の交流の場の提供	33 5.4	35 5.0	6 4.1	7 4.4	15 6.6	8 4.4
	認知症カフェ、認知症の方や家族向けの集いの場	46 7.5	54 7.8	14 9.5	17 10.7	18 7.9	8 4.4
介護予防	地域住民向けの介護予防、体操教室	42 6.9	43 6.2	9 6.1	9 5.7	17 7.4	3 1.6
	地域住民向けの栄養講座・栄養指導	12 2.0	16 2.3	2 1.4	2 1.3	2 0.9	2 1.1
各種啓発、情報提供	介護技術など介護に役立つノウハウの情報提供	9 1.5	8 1.2	0 0.0	1 0.6	2 0.9	0 0.0
	介護保険制度に関する情報提供	3 0.5	4 0.6	0 0.0	1 0.6	0 0.0	1 0.5
	住民向けの認知症に関する啓発活動	4 0.7	5 0.7	1 0.7	1 0.6	1 0.4	0 0.0
	高齢者の暮らしに役立つ地域資源に関する情報提供、発信	1 0.2	2 0.3	0 0.0	1 0.6	0 0.0	0 0.0
介護に取り組む家族の支援	介護に取り組む家族の相談対応	3 0.5	3 0.4	0 0.0	1 0.6	1 0.4	0 0.0
	介護に取り組む家族同士の交流の促進	7 1.1	6 0.9	1 0.7	2 1.3	2 0.9	0 0.0
	近隣の企業等に対する「仕事と介護の両立」に関するセミナー等の情報提供、相談受付	0 0.0	2 0.3	0 0.0	1 0.6	0 0.0	0 0.0
社会参加・活躍の場	ご高齢の方の就労の支援	13 2.1	14 2.0	1 0.7	2 1.3	12 5.2	1 0.5
	地域で支援が必要な人と、支援したい人とのマッチング	3 0.5	3 0.4	1 0.7	1 0.6	2 0.9	0 0.0
子育て支援・多世代交流	近隣の学校の生徒・児童との交流、近隣の学校に対する福祉教育	9 1.5	10 1.4	4 2.7	2 1.3	5 2.2	0 0.0
	子育て層の集いの場所	4 0.7	5 0.7	2 1.4	1 0.6	0 0.0	2 1.1
	地域住民も利用できる事業所内保育所、託児所	25 4.1	29 4.2	8 5.4	6 3.8	10 4.4	2 1.1
文化・趣味・教養・交流	地域住民の参加するお祭り	43 7.0	50 7.2	13 8.8	12 7.5	11 4.8	8 4.4
	地域住民向けのコンサート・観劇会・落語	5 0.8	6 0.9	1 0.7	3 1.9	2 0.9	2 1.1
	地域住民向けの展覧会	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 0.5
災害対策	福祉避難所、地域住民と共同での防災訓練、住民向けの災害用品の備蓄	3 0.5	4 0.6	1 0.7	1 0.6	1 0.4	3 1.6
その他	その他	9 1.5	9 1.3	0 0.0	3 1.9	4 1.7	1 0.5



## (5) 法人の規模別にみた提供サービス

### <法人規模と無償で提供しているサービスのクロス集計>

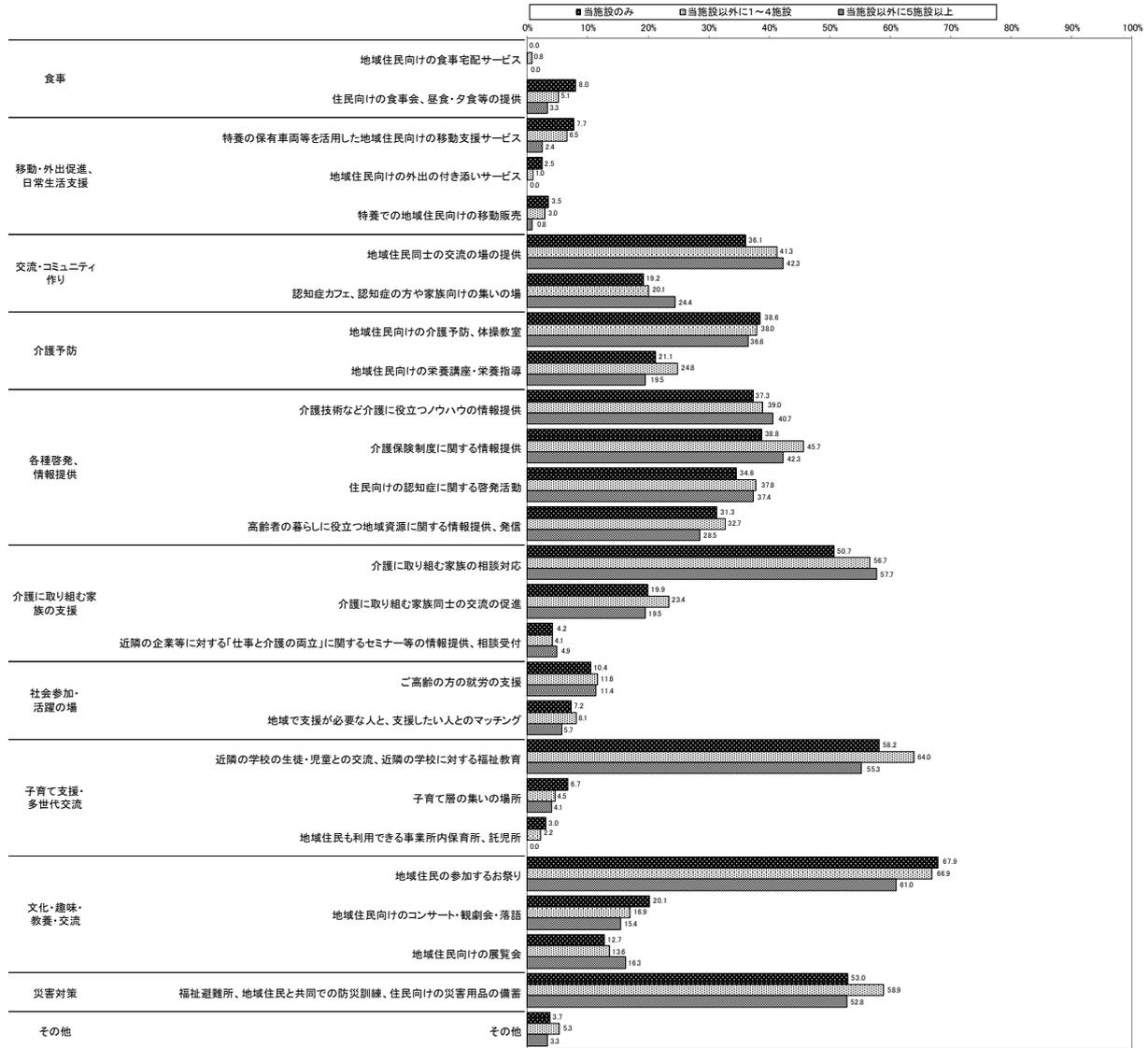
地域住民向けへのサービスの無償での実施率について、単独施設運営法人の方がわずかに実施率が高いもの、複数施設運営法人の方が実施率がやや高いもの、項目によって分かれている。いずれも大きな差ではない。

### <法人規模と有償で提供しているサービスのクロス集計>

「地域住民向けの食事宅配」については、セントラルキッチンや配送の人員が必要となることが想定されることから、単独施設運営法人よりも複数施設運営法人の方が実施率が高い。それ以外の項目に関してはそもそも絶対値が小さいため、法人規模別で目立った傾向はみられない。

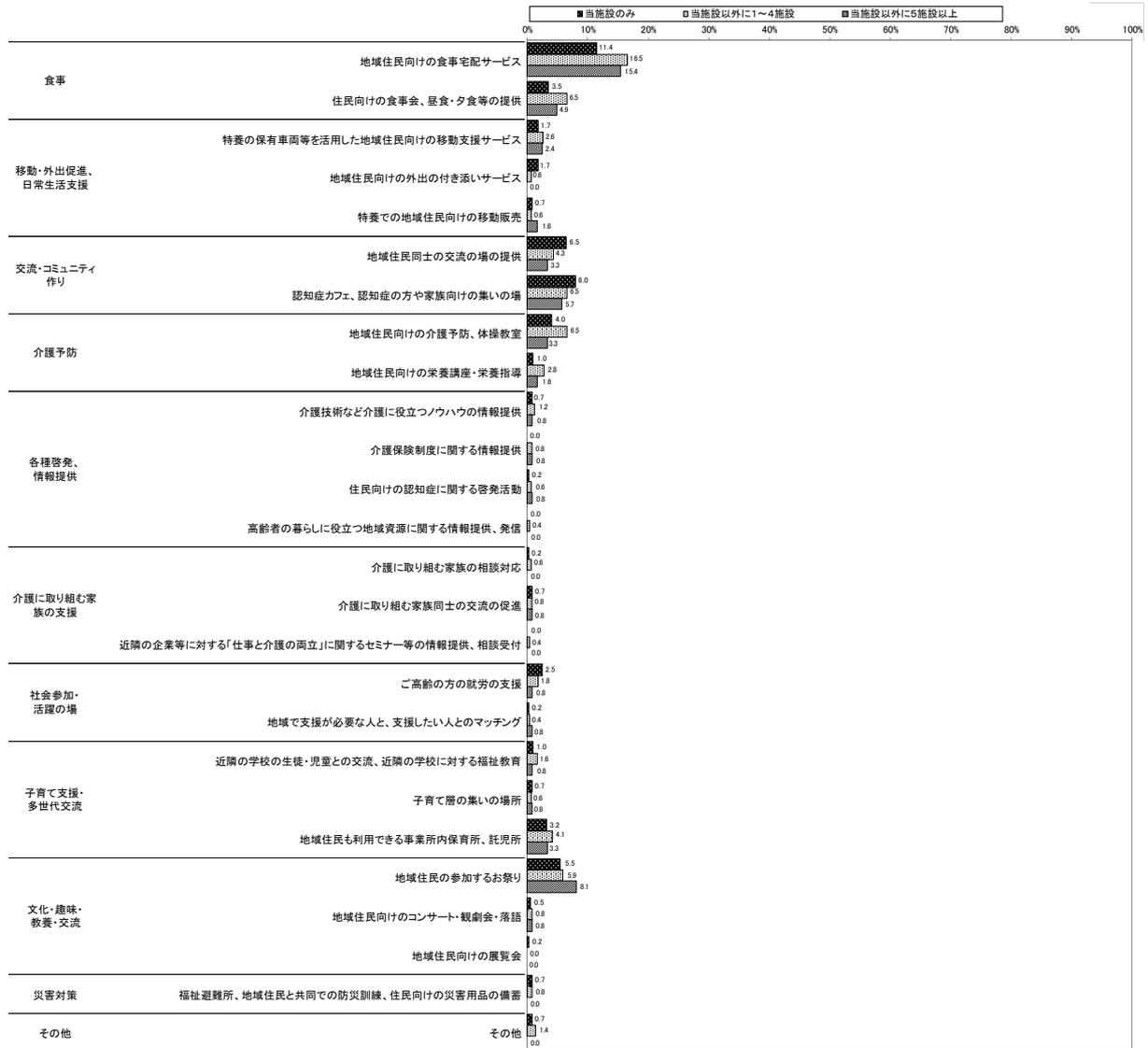
図表 48 現在提供している、また提供したことがあるサービス(無償)

		当施設のみ	1～4施設 当施設以外に	5施設以上 当施設以外に	無回答
全体		402	508	123	9
食事	地域住民向けの食事宅配サービス	0 0.0	4 0.8	0 0.0	0 0.0
	住民向けの食事会、昼食・夕食等の提供	32 8.0	26 5.1	4 3.3	0 0.0
移動・外出促進、 日常生活支援	特養の保有車両等を活用した地域住民向けの移動支援サービス	31 7.7	33 6.5	3 2.4	1 11.1
	地域住民向けの外出の付き添いサービス	10 2.5	5 1.0	0 0.0	0 0.0
	特養での地域住民向けの移動販売	14 3.5	15 3.0	1 0.8	1 11.1
交流・コミュニティー作り	地域住民同士の交流の場の提供	145 36.1	210 41.3	52 42.3	3 33.3
	認知症カフェ、認知症の方や家族向けの集いの場	77 19.2	102 20.1	30 24.4	1 11.1
介護予防	地域住民向けの介護予防、体操教室	155 38.6	193 38.0	45 36.6	3 33.3
	地域住民向けの栄養講座・栄養指導	85 21.1	126 24.8	24 19.5	2 22.2
各種啓発、 情報提供	介護技術など介護に役立つノウハウの情報提供	150 37.3	198 39.0	50 40.7	2 22.2
	介護保険制度に関する情報提供	156 38.8	232 45.7	52 42.3	4 44.4
	住民向けの認知症に関する啓発活動	139 34.6	192 37.8	46 37.4	2 22.2
	高齢者の暮らしに役立つ地域資源に関する情報提供、発信	126 31.3	166 32.7	35 28.5	2 22.2
介護に取り組む 家族の支援	介護に取り組む家族の相談対応	204 50.7	288 56.7	71 57.7	3 33.3
	介護に取り組む家族同士の交流の促進	80 19.9	119 23.4	24 19.5	1 11.1
	近隣の企業等に対する「仕事と介護の両立」に関するセミナー等の情報提供、相談受付	17 4.2	21 4.1	6 4.9	1 11.1
社会参加・活躍 の場	ご高齢の方の就労の支援	42 10.4	59 11.6	14 11.4	1 11.1
	地域で支援が必要な人と、支援したい人とのマッチング	29 7.2	41 8.1	7 5.7	1 11.1
子育て支援・ 多世代交流	近隣の学校の生徒・児童との交流、近隣の学校に対する福祉教育	234 58.2	325 64.0	68 55.3	3 33.3
	子育て層の集いの場所	27 6.7	23 4.5	5 4.1	0 0.0
	地域住民も利用できる事業所内保育所、託児所	12 3.0	11 2.2	0 0.0	0 0.0
文化・趣味・ 教養・交流	地域住民の参加するお祭り	273 67.9	340 66.9	75 61.0	4 44.4
	地域住民向けのコンサート・観劇会・落語	81 20.1	86 16.9	19 15.4	1 11.1
	地域住民向けの展覧会	51 12.7	69 13.6	20 16.3	1 11.1
災害対策	福祉避難所、地域住民と共同での防災訓練、住民向けの災害用品の備蓄	213 53.0	299 58.9	65 52.8	1 11.1
その他	その他	15 3.7	27 5.3	4 3.3	0 0.0



図表 49 現在提供している、また提供したことがあるサービス(有償)

		当施設のみ	1～4施設 当施設以外に	5施設以上 当施設以外に	無回答
全体		402	508	123	10
食事	地域住民向けの食事宅配サービス	46 11.4	84 16.5	19 15.4	0 0.0
	住民向けの食事会、昼食・夕食等の提供	14 3.5	33 6.5	6 4.9	1 10.0
移動・外出促進、 日常生活支援	特養の保有車両等を活用した地域住民向けの移動支援サービス	7 1.7	13 2.6	3 2.4	0 0.0
	地域住民向けの外出の付き添いサービス	7 1.7	3 0.6	0 0.0	0 0.0
	特養での地域住民向けの移動販売	3 0.7	3 0.6	2 1.6	0 0.0
交流・コミュニティー作り	地域住民同士の交流の場の提供	26 6.5	22 4.3	4 3.3	0 0.0
	認知症カフェ、認知症の方や家族向けの集いの場	32 8.0	33 6.5	7 5.7	0 0.0
介護予防	地域住民向けの介護予防、体操教室	16 4.0	33 6.5	4 3.3	0 0.0
	地域住民向けの栄養講座・栄養指導	4 1.0	14 2.8	2 1.6	0 0.0
各種啓発、 情報提供	介護技術など介護に役立つノウハウの情報提供	3 0.7	6 1.2	1 0.8	0 0.0
	介護保険制度に関する情報提供	0 0.0	4 0.8	1 0.8	0 0.0
	住民向けの認知症に関する啓発活動	1 0.2	3 0.6	1 0.8	0 0.0
	高齢者の暮らしに役立つ地域資源に関する情報提供、発信	0 0.0	2 0.4	0 0.0	0 0.0
介護に取り組む 家族の支援	介護に取り組む家族の相談対応	1 0.2	3 0.6	0 0.0	0 0.0
	介護に取り組む家族同士の交流の促進	3 0.7	4 0.8	1 0.8	0 0.0
	近隣の企業等に対する「仕事と介護の両立」に関するセミナー等の情報提供、相談受付	0 0.0	2 0.4	0 0.0	0 0.0
社会参加・活躍 の場	ご高齢の方の就労の支援	10 2.5	9 1.8	1 0.8	0 0.0
	地域で支援が必要な人と、支援したい人とのマッチング	1 0.2	2 0.4	1 0.8	0 0.0
子育て支援・ 多世代交流	近隣の学校の生徒・児童との交流、近隣の学校に対する福祉教育	4 1.0	8 1.6	1 0.8	0 0.0
	子育て層の集いの場所	3 0.7	3 0.6	1 0.8	0 0.0
	地域住民も利用できる事業所内保育所、託児所	13 3.2	21 4.1	4 3.3	0 0.0
文化・趣味・ 教養・交流	地域住民の参加するお祭り	22 5.5	30 5.9	10 8.1	0 0.0
	地域住民向けのコンサート・観劇会・落語	2 0.5	4 0.8	1 0.8	1 10.0
	地域住民向けの展覧会	1 0.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0
災害対策	福祉避難所、地域住民と共同での防災訓練、住民向けの災害用品の備蓄	3 0.7	4 0.8	0 0.0	0 0.0
その他	その他	3 0.7	7 1.4	0 0.0	0 0.0



## 2. 入居者ご家族向け調査

### ① アンケート調査概要

特別養護老人ホーム向けのアンケートに同封する形で、入居者の家族にアンケート調査に回答してもらった。アンケート調査の概要は以下の通り。

調査名	特別養護老人ホームにおける入居者ご家族向け調査
調査対象	施設向け調査で調査対象となった施設の入居者ご家族
調査期間	平成 31 年 1 月 18 日～平成 31 年 2 月 22 日
調査方法	1 施設に 10 票同封し、45,000 票を施設経由で配布・回収
回収数	4,651 票

## ② 調査結果

### (1) (特別養護老人ホームに入居している家族が)利用したことがあるサービス

施設側に実施状況や今後の実施意向を聞いたものと同じ 26 個のサービス項目に関して、入居者家族に対して(ホームに入居している家族の)利用経験や今後の利用意向を聞いた。

「利用したことがある」サービスの上位は、「施設に訪問してもらっての理美容サービス」(69.7%)、「外部の医療機関への付き添い」(49.2%)、「近隣の自動や生徒との交流」(42.0%)、「施設でのコンサート・観劇会・落語」(35.9%)、「誕生日や記念日の特別な食事メニュー」(35.1%)等である。

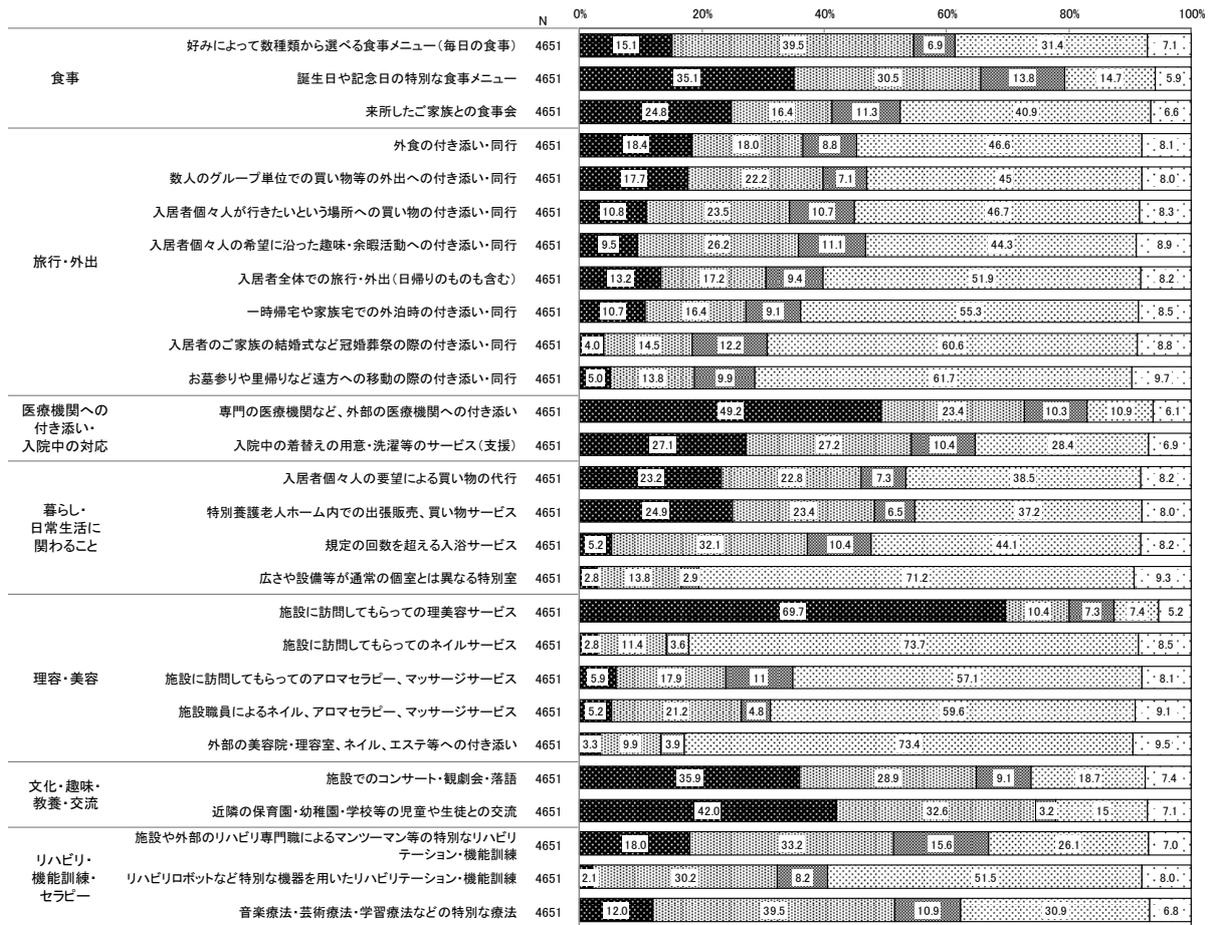
「利用したことはないが、通常の入居費用の範囲内で実施してほしい」ものの上位は、「好みによって数種類から選べる食事メニュー」(39.5%)や、「音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法」(39.5%)、「施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練」(33.2%)、「規定の回数を超える入浴サービス」(32.1%)であり、いずれも実施希望が「利用したことがある」割合を大きく上回っており、入居者家族の潜在ニーズが大きいサービス内容だといえる。

これに加えて、「利用したことはないが、特別な費用を払ってもよいので実施してほしい」と答えたものも少なくない。「施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練」(15.6%)を筆頭に、「誕生日や記念日の特別な食事メニュー」(13.8%)、「家族の結婚式などの冠婚葬祭の付き添い・同行」(12.2%)、「施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージサービス」(17.9%)、「入居者個々人の希望の沿った趣味・外出の付き添い」(11.1%)、「音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法」(10.9%)などについて、1 割を超える人が「特別な費用を払ってもよいので実施してほしい」と答えている点には注目すべきである。

図表 50 ご利用になったことがあるサービス

※上段に回答数、下段に%を掲載(以下同様)

		回答数	利用したことがある	通常の入居費用の範囲内で実施してほしい	利用したことがないが特別な費用を払ってもよいので実施してほしい	利用したことがなく特に実施してほしいとは思わない	無回答
食事	好みによって数種類から選べる食事メニュー(毎日の食事)	4,651 100.0	703 15.1	1,836 39.5	323 6.9	1,459 31.4	330 7.1
	誕生日や記念日の特別な食事メニュー	4,651 100.0	1,631 35.1	1,417 30.5	643 13.8	684 14.7	276 5.9
	来所したご家族との食事会	4,651 100.0	1,155 24.8	763 16.4	527 11.3	1,900 40.9	306 6.6
外出・旅行	外食の付き添い・同行	4,651 100.0	857 18.4	839 18.0	410 8.8	2,169 46.6	376 8.1
	数人のグループ単位での買い物等の外出への付き添い・同行	4,651 100.0	823 17.7	1,034 22.2	328 7.1	2,092 45.0	374 8.0
	入居者個々人が行きたいという場所への買い物付き添い・同行	4,651 100.0	500 10.8	1,091 23.5	499 10.7	2,174 46.7	387 8.3
	入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活動への付き添い・同行	4,651 100.0	443 9.5	1,218 26.2	517 11.1	2,061 44.3	412 8.9
	入居者全体での旅行・外出(日帰りのものも含む)	4,651 100.0	616 13.2	801 17.2	436 9.4	2,415 51.9	383 8.2
	一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・同行	4,651 100.0	499 10.7	763 16.4	423 9.1	2,570 55.3	396 8.5
	入居者のご家族の結婚式など冠婚葬祭の際の付き添い・同行	4,651 100.0	185 4.0	673 14.5	567 12.2	2,819 60.6	407 8.8
	お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の付き添い・同行	4,651 100.0	234 5.0	641 13.8	459 9.9	2,868 61.7	449 9.7
医療機関への付き添い・入院中の対応	専門の医療機関など、外部の医療機関への付き添い	4,651 100.0	2,290 49.2	1,090 23.4	479 10.3	507 10.9	285 6.1
	入院中の着替えの用意・洗濯等のサービス(支援)	4,651 100.0	1,262 27.1	1,265 27.2	483 10.4	1,322 28.4	319 6.9
暮らし・日常生活に関わる事	入居者個々人の要望による買い物の代行	4,651 100.0	1,079 23.2	1,059 22.8	339 7.3	1,792 38.5	382 8.2
	特別養護老人ホーム内での出張販売、買い物サービス	4,651 100.0	1,157 24.9	1,087 23.4	302 6.5	1,731 37.2	374 8.0
	規定の回数を超える入浴サービス	4,651 100.0	241 5.2	1,493 32.1	483 10.4	2,053 44.1	381 8.2
	広さや設備等が通常の個室とは異なる特別室	4,651 100.0	130 2.8	644 13.8	135 2.9	3,310 71.2	432 9.3
理容・美容	施設に訪問してもらっての理美容サービス	4,651 100.0	3,241 69.7	486 10.4	338 7.3	345 7.4	241 5.2
	施設に訪問してもらってのネイルサービス	4,651 100.0	130 2.8	530 11.4	167 3.6	3,427 73.7	397 8.5
	施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージサービス	4,651 100.0	273 5.9	831 17.9	510 11.0	2,658 57.1	379 8.1
	施設職員によるネイル、アロマセラピー、マッサージサービス	4,651 100.0	242 5.2	987 21.2	224 4.8	2,773 59.6	425 9.1
	外部の美容院・理容室、ネイル、エステ等への付き添い	4,651 100.0	152 3.3	462 9.9	183 3.9	3,413 73.4	441 9.5
文化・趣味・教養・交流	施設でのコンサート・観劇会・落語	4,651 100.0	1,670 35.9	1,342 28.9	422 9.1	871 18.7	346 7.4
	近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生徒との交流	4,651 100.0	1,954 42.0	1,518 32.6	150 3.2	699 15.0	330 7.1
リハビリ・機能訓練・セラピー	施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練	4,651 100.0	837 18.0	1,546 33.2	726 15.6	1,216 26.1	326 7.0
	リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハビリテーション・機能訓練	4,651 100.0	96 2.1	1,405 30.2	382 8.2	2,396 51.5	372 8.0
	音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法	4,651 100.0	556 12.0	1,835 39.5	506 10.9	1,437 30.9	317 6.8



- 利用したことがある
- 利用していないが通常の入居費用の範囲内で実施してほしい
- 利用していないが特別な費用を払ってもよいので実施してほしい
- 利用したことがなく特に実施してほしいとは思わない
- 無回答

(2) (家族から見て)「実施してくれてよかった、うれしかった」と感じたサービス(自由回答)

前問の選択肢に限らず、特別養護老人ホームが「実施してくれてよかった、うれしかった」と感じてサービスについて自由回答で回答してもらった。以下はその主なものの抜粋である。

食事
嚥下が上手く出来ない為、飲みこみ易い食形態にしている。
本人の体調に合った食事(やわらか目の食事等)細かい配慮があり大変ありがたい
本人の食事をとる力にあわせて変化があればすみやかに状態に合わせて食事を提供していただいたこと
食欲がない日が続くと、食器の型、色等、目先を変えて食欲を促す努力をしてくれる。
大好きなコーヒー、パックのコーヒーがストローで全部飲み切れなくなり、吸い切れず残ったコーヒーを、とろみをつけて食べられるようにしてくださっている事。うれしく、ありがたいと思っています。
鍋イベントを開催していただき、食事形態がキザミにもかかわらず、お鍋をかこみあたたかい食事を提供していただいた。家族にも声を掛けて頂き一緒に楽しく食べる事ができ嬉しかった。
車椅子に座って、皆様といっしょに食事をさせてやってほしいとの希望を、了解していただき非常に感謝しております。
食べたい物を聞いてくれて、焼肉のイベントを開いてもらった。
本人が食べたいといったラーメン(出前)を、食べさせてくれた
なかなか食事をとれなかった父のために好物の刺身を鮮魚店から取り寄せて下さった事。
本人希望の食べ物を買って来てもらった。
個人の希望に合わせた、外食、飲酒
入所者の好みの飲物等を提案して飲ませてくれている事。
お誕生日には、本人希望のメニューを特別に用意して下さいました。
妻の誕生日祝いに希望の店へ連れていってもらい、外食をしたこと
食事の面で(寿司、バイキング)
誕生日等の特別メニュー(外食)
食品メーカー主催の家族を混えての食事会
誕生日の食事、喜んでいます。
誕生日や記念日などの特別な食事メニュー
誕生日にケーキで祝っていただいた事。
各々の行事で色々とアイデアを出して料理を作り、演出をして雰囲気作りを出しているのを感謝しております
誕生日や記念日の特別な食事会。特に今年は新年に豪華な料理にビールが出たこと。
誕生日会の案内と一緒にできる食事(誕生日会食)
通常の食事は色々と制限があると思うのですが、お寿司パーティーを企画してくれたり、クリスマス会等好きなものを食べてみたい事をしてくれ、うれしそうに食べているのを見てよかったと思います。
誕生日会の時、他のご家族と一緒に食事ができているんな話ができ、ゆっくり過ごせたのでよかったです。

<p>敬老の日の食事会で、入所者用と家族用が見た目は同じだが、入所者用はしっかり介護食になっていた。同じものが食べれてうれしかった。</p>
<p>ユニットで行った寿司パーティーが楽しかった</p>
<p>食事ですが、毎月特別ランチや特別メニューを出して頂き楽しみにしております。面会に行くど“こんな食事が出たよ”“美味しかったよ”とうれしそうに話してくれます。記念日料理や季節料理を頂けるのがありがたいです。又、秋には感謝祭を開催して戴き家族と一緒に楽しむ事が出来ました。たいへん喜んでおりました。</p>
<p>焼きもち作りを体験できたこと</p>
<p>初めてイモ炊きの行事に参加させてもらって良かった。</p>
<p>特別メニューのお食事</p>
<p>特養で開催された鮪の解体ショーにわざわざ御招待頂きまして感激しました。鮮度抜群の鮪は、今まで食べた事がない程美味しかったです。</p>
<p>昼食事がバラエティに富んでどれもおいしそう。家族が参加しての昼食会が以前あったことがありますが、大変美味でした。</p>
<p>家族交流ができる食事会</p>
<p>施設内での家族とのふれあいランチ、職員見守りの中、個人の食態に合った物を提供して下さり、安心した中で会食を楽しめれた。</p>
<p>利用者と家族の食事会</p>
<p>家族と一緒に食事ができる。</p>
<p>家族が参加の行事が多く一緒に過ごせる(楽しめる)ので、とてもありがたいです</p>
<p>昼食を毎日介助しに行けています。</p>
<p>敬老会の際に家族も一緒に食事をする機会を作って頂きました。</p>
<p>家族も含めての食事会、外食で別途費用が発生しても楽しい。</p>
<p>入所者と家族と職員の方々との交流会(食事会)</p>
<p>家族から本人の好物の差し入れを食事の時に取り入れて下さる事</p>
<p>食事会、日頃母が食べている食事の味付等が体験できて良かったです。</p>
<p>食事の方はとても良いと思います。その人の状態に合ったやわらかさとか、カロリーも考えられると思います。</p>

<p><b>外出・旅行</b></p>
<p>天気の良い日の散策</p>
<p>施設の近くの広場や公園など、梅、ひまわり、コスモス、芝桜など見物に施設の車で、職員が対応してくれた。母がよい思い出になったと喜んで話してくれる。</p>
<p>春には、お花見など外出をさせて頂いてとても嬉しかったです。</p>
<p>自宅への外出支援(リクライニングの車イスでも)</p>
<p>自宅への一時帰宅など</p>
<p>結婚式の付き添い</p>

娘の結婚式に施設から車を出していただいて、家まで送迎してもらい、感激した。ありがたかった。
孫の結婚式に付き添って下さりとても喜んで頂きました。
息子の結婚式に連れて行ってもらったことが良かった。
お墓参りの付き添い同行
自分の親のお墓参りを本人も希望した際も、お墓が階段で車イス使用にもかかわらず、職員の方が車イスをかかえていただいて、お参り出来ました。とても家族(女性)では出来ませんでした。とてもたすかり、本人も大変よろこんでいました。本当にありがたかったです。
お墓参りに一緒にスタッフが同行していただけて、とてもたすかりました。
お墓参りが出来たり法事などに一緒に参加出来、家族は満足です。
時々外出して、食べたいおやつを食べさせて頂戴いたことです。
時々外出させてくれるのが本人にはとても気分転換になるようでありがたいです。
外出し、食事をしたり、ゲームをしたりしていただき、本人はもとより、私達家族もとても喜んでおります
外出、外食などをしていただき、母の笑顔を見られて(写真)良かったです。
外出をして観劇などにつれていってもらい楽しく過したこと。外食なども楽しかった。
お誕生日祝いで海遊館に行けたこと。
ホテルでのカラオケ大会・食事
外出でお花を見に連れて行ってもらえた。
お花見や初詣等の外出。
外出(りんご狩りetc)、買い物など本人はお友達と出掛けるのが大好きですので、引き続き連れ出して欲しいと思います。
母が趣味のお店をやっていた時の焼物の仕入れ先に連れて行けたことに感謝です。娘が住んでいたところへ仕入れのたびに両親で宿泊し好きな焼物を捜し歩いたところ。母娘にとっても思い出の場所ですが母を知っている方々がむかえてくれ、母もイキイキしていました。車を出していただきスタッフの方も同行。安心して過ごすことができました。
日帰り旅行での食事会は、父も本当に喜んでいました。ホームでの生活とは違って刺激になり良かったと思います。
年に数回少人数で日帰り旅行に一緒に行けた事
自宅への一時帰宅の送迎付き添い、日帰り旅行などの企画付き添い
家族共々の1泊の日帰り旅行
1泊2日旅行
職員の方と一緒に1泊旅行に連れて行っていただいたこと。
家族共々の1泊の日帰り旅行
外出時の送迎、外出
外出支援は助かります。出かける事が好きなので続けてほしい。外食も好きです。
外出企画で猫寺に連れて行って下さり母がとても喜んでた。家族だけの同行では難しいのでありがたかった。
外出時に車イス貸して頂いたり福祉車両を使わせて頂いてとても助かりました。ありがたかったです。

医療機関への付き添い・入院中の対応
医療機関への付き添いは心強いです。
医療機関への受診同行はとても感謝しております。
緊急時の医療機関への受診送迎付き添い
外部医療機関に定期通院して頂いて助かっております
外部の医療機関への車椅子での送迎はとても助かります。
医療機関のつきそい時ナースがついてくれて心強かった。(体調の説明やその後の対処について専門用語がわからなかった)その後の家族に対する説明対処はともうれしかったです。ありがとうございます。
病気やけがで、急に病院へ搬送しなければならないケースでは、家族への連絡をすると同時に、施設の職員が本人に付き添って病院へ行ってもらっている
急な病院の受診時、家族が立ち合わなくても付き添って頂けるので、とても安心していられて良かったです。
認知症の強い時、専門員さん看護師さんも一緒に病院へ連れて行って下さった時
専門の医療機関へ行く時、諸事情で遅くなった時、タクシーの出発時間に合わせて身支度を済ませて、玄関まで連れて来て頂いた時、本当に助かり有がたくうれしかったです。いつも介護タクシーは自分で呼んでいますが、ホームの方で呼びましょうかと声をかけて頂いた時もうれしかったです
入院時や手術時に付き添いして頂いた事です。
入院時、家族の都合がつかなかった時、先につれていってくれた時とても助かりました。
通院・入院時に車で送迎していただきとても助かりました。
入院時の着変えの準備をしてもらった事。手術中に病院に届けてもらい、大変助かりました。
入院時に当面必要な、オムツ、衣類等一式を届けてくださりとても助かりました。
入院時に、病院の医師や看護師に状態説明や家族の意見を伝えてくれるので、助かった。
数年前、母が呼吸停止となった。その時の介護主任、看護師、担当介護員の方々の見事な連携にて(搬送先の病院の医師もおどろく程)一命を取りとめてもらったことは、絶対に忘れる事はない。(人工呼吸、病院への手配、搬送等)

暮らし・日常生活に関わること
食べ物の買い物に、スタッフの方に同行して頂き、好みにあった物を選んで本人の納得いくように、対応して頂いたこと。
入居者である母の要望にこたえて近隣のコンビニ、スーパー等に買い物に連れて行ってもらえる事
希望時には近くのスーパーなどに送迎してくれ、買い物を楽しむことが出来ている。
私がつとめているスーパーに買い物に来た時、とてもうれしそうでしたので私もうれしかったです。
近くのスーパーに買い物に行く事、いろんな物を見て自分で買うれしいので楽しそうにしている顔が目にかびます
買い物の代行
本人がほしい物を必要に応じて購入、買い物をして頂いている
個人的に必要なものである物の購入代行

出張お買物サービスがあったこと。これが欲しいということだったとか。自分で買い物をするのは何年ぶりだったことか…。自己主張、発信のない母なので、たぶんこうなるのだろうと推測するだけなので、自分からというのが大変よかったです。
買い物が好きなので出張販売
施設内で買い物ができること(お菓子)
本人の嗜好品のコーヒーの購入やホーム内での出張販売の対応に感謝しています。
ホーム内での出張販売(衣類や日用品)
入浴のサービス回数を増やして頂いた時は、うれしく思いました。
お風呂も機械浴ではなく、介護士2人がかりで木のお風呂に入れて下さっているとのこと。とても嬉しく思いました。
りんご風呂に入った事を、とても喜んでおりました。これからも年に何回かでよいので、りんご風呂に限らず、楽しいお風呂にして欲しいと思います。
週2回の入浴日が祝日だと中止になり、清拭のみ(洗髪はしない)と知り(入所後6ヶ月後)家族の気持ちを伝え、祝日でも入浴できるようになった事。
入所者に足浴を行う
居室をきれいに色々かざりつけてくれたり音楽を流してくれたり、本当に良くしていただいております
寒がりの母を、前の入居の方と施設の方の御厚意により、部屋を交換して頂き誠に嬉しかったです。
部屋の中がまる見えで気になっていた所、職員さんの手造りで“のれん”を作って頂きました。ありがたく思いました。
部屋の中を1人で行き来できるように改修して下さった。

<b>理容・美容</b>
理美容の訪問は助かっています。(慣れない所に行くとは何度もお手洗いにいくので)
理美容サービス施設に地域からの訪問してもらってのサービス
定期的に理容サービスを受けているので、いつも髪がさっぱりとしていて良いと感じています。
施設内で理容サービスが受けられ、入所している父の気分転換になり、ありがたいです。
理容(カット、カラー)
施設に訪問してもらってのマッサージ、アロママッサージ
とても天気が良いポカポカ陽気の頃、庭にテントを張って、アロマセラピーのハンドマッサージをして頂いた。1対1で語りかけながら包む込むようにして下さると、入所者は、普段見せない笑顔となり、素晴らしい事だと思いました。環境と対応がいかに大切か痛感いたしました。
マッサージをしていただくのがとても気持ち良く喜んでおります。回数が増えればいいです。
看護婦さんによるマッサージ及び声がけ
理学療法士によるマッサージ。
先日とてもかわいいネイルをぬってもらいとても喜んでいました。私達家族も若い頃の母を思い出し心が和みました。職員の方々の配慮が面会の度に感じられとても嬉しく安心してお願いできています。今後共よろしく願い致します。

ネイルを塗って下さったり髪を結って下さったりおしゃれが好きだった母にいろいろ気配りして下さって感謝しています。
「足湯」や「足のマッサージ」を家族がしたいことを申すとバケツやタオルをお貸しいただけたりと協力的でとてもうれしいです。
お化粧品教室できれいになれてうれしかったです。

文化・趣味・教養・交流
ボランティアの方の歌の会
施設内でのコンサート、観劇会、歌など、楽しみにしていた。
新田太鼓はいつも楽しみにしています。
歌謡コンサートが楽しかったようです。
歌をうたう、本の読み聞かせ、などを本人が喜んでいる
盆踊り大会などの楽しめるイベントがある
盆踊りや秋祭りなどの催が楽しかった
盆おどり行事にいっしょに参加でき、踊ったり屋台の食べ物を食べて過ごせたこと
納涼盆踊り大会が楽しくて良かった。
納涼祭で踊りや歌など、見せて頂いた事大変嬉しく思います
納涼祭のバザーを大変よろこんで居りました。
納涼祭でやぐらを組んで楽しそうでした。やきとり、お好焼き、ラムネ、ジュースetcと、とてもおいしかったです。入所者も喜んでいました。
納涼夏祭りは、盛大で地域の皆様の余興やバザー、花火の打ち上げと続き楽しい一夜でした。
夏まつり・芸能祭
年末の餅つき大会
年末のお餅つき、初詣、おせち料理、お花見、夏祭り等 季節毎の催しを自宅で生活していた時以上に実施していただき楽しませていただきました。
年間行事(新年、夏祭り、クリスマス等)職員の方全員で盛り上げて下さり特別な献立や敬老会では家族も一緒にお食事をいただきました。ごちそうでした。プレゼントもいただいてユニット全員大喜びでした。夏祭りでは職員の方がお祭りの準備に大変だったようで充分満足させていただきました。感謝しています。
季節ごとのイベント、初釜、おひなさま、もちつき、お花見等々、本当にたくさんしていただいております
在宅中、読経をしていたのでホームで読経の時間がある事。「尺八」のコンサート等ホーム外の人との交流がある事。 「尺八」のコンサート等ホーム外の人との交流がある
近隣の幼稚園のこどもたちが来て、歌をうたってくれたり交流が刺激になってる。
こども園の子供達との交流
子ども達と老人ホームとの交流がよくとられていて、日々の生活が充実するようにはかられているように感じた。
近隣の子ども達が訪問してくれると喜ぶ。(地域で暮らしていることが少しでも感じられてほしいと思っている。)

近隣の保育園、幼稚園、学校等の児童との交流
児童・生徒の訪問等は生活のアクセントになり、本人は大変喜んでいました。
近くの小学生との交流、児童とのふれあい、ハイタッチなど児童の笑顔を見ていると、高齢者の喜びを特に感じました。
地域の人々や学童児(小学校)との交流
近隣の小学校や保育園の運動会など外出等。
家族交流会という行事で一緒に鍋をかこんで施設の人とかゆっくりにお話しができて良かった。
家族交流ができる食事会
花見に家族にも参加の声かけをして頂いた事。
保育園、幼稚園の児童たちとの交流、夏まつり、四季折り折りの行事には満足しています。
納涼夏祭りは、盛大で地域の皆様の余興やバザー、花火の打ち上げと続き楽しい一夜でした。両親も非日常を心から楽しんでいるようで、スタッフの皆さまの準備等のご苦勞を思うとありがたく嬉しく思っています。
季節ごとに、お花見で外でお弁当を食べたり、夏はかき氷をしていただいたりと地域の方との交流もあるようで、あたたかい雰囲気を感じます。
地域の皆様による民踊、民謡等には笑顔が自然とこぼれていた様に思います。手拍子をできない方達も目から耳から刺激を受けられたと感じました。
年に2~3回ほど①そばの会②夏祭り③音楽を楽しむ会を実施していただいています。家族の方々や地域の方々のコミュニケーションや楽しい一時を送らせてもらい感謝しております。
父親の趣味(ハーモニカ、書道、絵)を生かして各イベントに参加させていただきうれしく思っている様です。
本人は元気な時は華道に関心があり花が好きであったが要介護になり諦めていた。しかし昨年生花のサークルが発足し参加できることで施設での生活で心の豊かさが増えて嬉しく思っている。
趣味だった将棋、麻雀を職員の方に付き合ってもらった。暫く遠ざかっていて当初、臆したが、後、楽しそうに続けた…と聞き、有難い
定期的に趣味の魚釣りに連れて行ってくださったり、カラダもよく動かして下さるので、比較的レベルの低下なく、たのしくすごせていると思います。
趣味の会(習字、貼り絵等)、ボランティアの方々の催し物、日々の生活に、喜びや刺激を与えてくれる、これらの事が準備等、大変ですが、続けて頂けたら、うれしいです
趣味、教養などの講座があつて学べる事。(たとえば習字など)
施設内でのコンサートや、趣味の活動に参加させて頂き毎日の生活に変化があつて、喜んでます。
ニューハーフショー。
大正琴によるカラオケは、入居者が大きい声で歌ってストレス解消になったようです。このようにして今後続けてして下さい。
養成施設の生徒さんとの接触、話し合い。

### リハビリ・機能訓練・セラピー

食前に口内体操、軽い手足、肩などの運動を実施しているので良いです。

嚥下訓練を始めとする生活リハビリテーション
日常のリハビリ健康体操、歩行訓練
マンツーマンのリハビリ訓練
リハビリを目的とした訪問診療
リハビリのおかげで寝たきりにならずすむようです。
本人に応じたリハビリ、声かけもよかったです
マヒして動かなかったところが動くようになっていて、機能訓練やリハビリのお陰と思い感謝しています。
1週間に2回リハビリをしていただいて、少しずつ成果があり喜んでいきます。本人も意欲が出て良かったと思います。
スタッフが行うビデオを活用したる運動・リハビリ
音楽療法等声を出す
音楽療法やリハビリについて親切に対応して頂いた。
セラピー犬との交流を見学させてもらった事があるのですが、やはり皆さんとても良い表情をされていたので、もっと回数が増えればと思っています。
ドックセラピー:世話が出来ないので小動物に接する機会がない施設内で生きている動物に触れられて癒やされる様子が微笑ましく思いました。
以前、セラピー犬との交流を見学させてもらった事があるのですが、やはり皆さんとても良い表情をされていたので、もっと回数が増えればと思っています。

<b>その他</b>
いつも決めている人が、男性なので来てみて、“ひげ”がのびていると、きれいに、あるカミソリ(電気)でそってもらい、まくらカバーとか、たのまなくてもいろいろ洗った物があると、きれいに取り替えていってくれる人がいる。頼んでもやってくれない方もいるのですが、見て、見にくいものをとり替えるので、とても気持ちが良い。
いろいろな行事があり参加させて頂き、母の様子を写真でとって定期的に報告して下さい、大変感謝しております。
お誕生日プレゼントを頂いたのですが、(アルバム)普段の様子や、家族に見せない顔もあり、本人もとても喜んで、部屋に飾っています。
自分の親でありながら見てあげることが出来ない現状で体調管理等、見守りをしてもらっており、感謝しています。
施設内でのスナップ写真をファイルにまとめてくださったことがありました。日常の様子が分かり、とても有難かったです。写っている本人の顔がとても穏やかで、撮ってくださったスタッフの方たちに、とても親しみを感じていることがよく分かり、嬉しく思いました。家族に対する表情とは全然違います。
要介護度5にて家族では何もしてやれず、まず基本的な(衣・食・住)で介助してもらい、感謝しています。
ホーム側も大変忙しい勤務をされていて「実施したいと思ってもできない」ことも多いと思います。「足湯」や「足のマッサージ」を家族がしたいことを申すとバケツやタオルを貸してもらったりと協力的でとてもうれしいです。
入居者のお腹の状態(差し入れがあり、今食べたくない)をみて、食事の時間をずらしてくれる。
痰の吸引、口腔ケアを頻繁に行っていただいていること。
視力が弱まり自力歩行がむずかしくなっても手引き歩行を可能なかぎり実施していただき、足のおとろえの防止に努めていただけた。

本人の様子をみて睡眠導入剤の効き目や昼間の眠りなどを鑑み、薬を中止してくれ、いろいろと考えていただいているととてもうれしかったです。職員さんの呼びかけの方が返事や顔つきがしっかりしているように思われてその都度のやさしい声かけに感謝しています。
手足の爪、顔のひげ等常にきれいに整えていただき清潔に保っていただけた。
身体のケア、特に看護師さんがよくみてくれていると思う。
食事や入浴については、いろいろとご配慮していただき、うれしく思っています。
入居者のお腹の状態(差し入れがあり、今食べたくない)をみて、食事の時間をずらしてくれる。
異常に早く気づき対応してくれる。(熱、おうと等)シーツ交境等いつも清潔によくしてくれている。寝たきりでなく、午後等車イスに乗せてもらえる。
各職種の連携サービス看護、栄養課とケアワーカーあたりまえかもしれないが日々継続していく事、経過観察、家庭だとなかなか大変である→例)便秘予防
韓国海外大学生訪問見学と交流会、歌とお話で交流させてくださり、とても楽しかったです。5-6人のお年よりが「こんなに感動すると思わなかった。よかったよ。」と握手して下さり、手をはなさないで、生き生きしていました。スタッフの方の歓迎ぶりにも感謝しました。
お坊様の説教(本人が喜んでいました。)
1年を通して行事が行われ、花見・夏祭り・運動会・敬老会と盛り上げて下さる。また、春や秋にはドライブにも行く事ができ、季節を感じる事が出来たようです。手作りおやつも多く、とても楽しみにしていると話していました。
毎年誕生日月の会食を楽しみにしている。それと殆ど寝たきりのため、施設での催しに参加することを喜んでいます。
毎月のお誕生日会以外に母が生まれた日に特別にケーキを買って来て頂けるのが個人的なお祝いが出来てうれしく思いました。
誕生日事の写真をプリントアウトして、職員さんのメッセージなどを書いた色紙などをみた際、うれしく思いました。
敬老会など、限られた職員のなかで行事など開催していただき、ありがたく思っています。
さまざまなボランティア活動、スタッフによるお誕生日会、季節のお祭り等の企画などで、お忙しい日々の業務の中でのこもったサービスをご提供いただいています。ボランティア、職員の皆様には大変頭が下がります。どのような時にも変わらぬ笑顔でさりげないお気遣いをいただき、家族にとってもそれが何よりのうれしいサービスです。
敬老会の祝膳・秋刀魚を食べる会。普段はミキサー食であるが、当日のみお頭付きの秋刀魚！本人も嬉しそうでした。
夕涼み会や敬老会などでの会食や、会場設営とか、テーブルのセッティングなどへの配慮
夕涼み会のようにみんな参加できる行事は良かった。
春の桜祭、敬老会、秋祭、誕生祝い、職員の方々も大変忙しい中、いろいろな催し物をして下さり驚きとうれしさでいっぱいです。
サーカスを観に行った
敬老の祝いでは記念写真をとり、ケースに入れてプレゼントしてくれたこと。
お坊様の説教(本人が喜んでいました。)
単発のバー

<p>鮪の解体ショーを施設内で開催。家族までわざわざ御招待頂きまして感激しました。鮮度抜群の鮪は、今まで食べた事がない程美味しかったです。</p>
<p>年に2～3回ほど①そばの会②夏祭り③音楽を楽しむ会を実施していただいています。家族の方々や地域の方々のコミュニケーションや楽しい一時を送らせてもらい感謝しております。</p>
<p>高齢者作品展への出品です。高齢者なりの生き甲斐を感じるように思います。</p>
<p>施設の記念誌に寄稿させてもらった。、知り合いに「読みましたよ。」とお声かけ頂き、とても嬉しかったです。家族に対してもよくしてもらい有難いです。</p>
<p>どんなサービスが受けられるのかよくわからない。親の面倒を見ていただいているという遠慮から、こちらから要望しづらい。</p>

### (3) (家族から見て)「実施してほしい」と思うサービス(自由回答)

家族から見て、特別養護老人ホームが「実施してほしい」と思うサービスについて自由回答で回答してもらった。以下はその主なものの抜粋である。

食事
食事だけが楽しみだと思うので見た目にも食欲がわき食べておいしいと思える食事の提供を望む
ムース食の食事について、盛り付け、形など原型が少しでもわかるような工夫をして欲しい。毎食ではなく、記念日だけでいいです。
見た目にも食欲がわき食べておいしいと思える食事の提供を望む
刻み食でないやわらかい食材がわかる食事
選択食が週1回であり、出来れば増やして欲しい。
利用者希望の食事メニューを週一回(パンやラーメン等の提供)
入居者と家族との花見と食事会を同行出来ると良いと思います。実費は支払ってお願いしたいです
食事メニュー希望食など
食事メニューを選べるシステム
選択給食やおやつのお機会が月に1回でもあると楽しみで生活にハリがより出ると思う。
状況に応じて夜食のサービスがあると有難いです。
希望の食事が食べたい(バイキング)
昨年民間事業者(訪問販売事業者)主催でダンゴ汁(豚や野菜を沢山入れた汁物)を作った時は、皆さんの顔が生き生きとして楽しい1日を過ごしました。
本人の好む飲料(ペットボトル)や食事(ソフト食メニュー)の調達と本人への支給
食事の改善ではなく、個人の嗜好等、(統一的でなく)食事内容、調理内容、くたくた煮でなく時間の配慮で上げる。
食事がやはり楽しみなので、高価なものではなくてよいので、同じような内容が続くのはやめてほしい。
食事内容が良くないのもっとおいしいものを提供してほしい
食事の味付けがたまに口に合わない事があるようです

家族との会食での特別室また調理された会食用の食事の提供「金額を高め」でもそんなサービスならたすかる物と思います。(特に、遠方にいるあまり面会に来られない家族のために)
敬老会の際も変わらず家族は有料でかまわないので、又家族と一緒に食事する機会をつくって頂きたいです
誕生日には、家族も一緒に食事をして、お祝いをしたいです。
面会時に同じメニューと一緒に食事できるといいと思う。
家族との会食での特別室また調理された会食用の食事の提供「金額を高め」でもそんなサービスならたすかる物と思います。
家族、利用者、職員での食事会。
「本人と家族が1日ゆっくり過ごせるお部屋」で全員の食事を出して頂き思い出作りができる時間をすごしたい。
野菜を育てたり(室内でできるもの)花を育てたり・水耕栽培(ユウイング)等で作って食事に使用する等。楽しめれば良いと思います
年と共に食事の飲み込みが悪くなり、誤えん性肺炎のリスクが高くなって来ます。出来る事なら食事前の口腔体操など行なう事が出来ると良いと思います。(1日1回でも)
食事の事について、本人が少しだけ食べて拒否しても、しばらくおいて、せめて8分目位は食べる迄は気長に見守りながら食べさせて頂けたらありがたいと思っています。
食事の時に前カケ等を着けてほしい(毎回)

<b>外出・旅行</b>
毎日の外出(外の空気を感ずる程度でも良い)
重度となり、外出が出来ないので、近くを家族と一緒に車椅子で散歩したり、車でドライブをしたいです。
身体が思うように動かせなため、買物、趣味、余暇への外出は出来ないのですが、近くの公園へ車イスで散歩してお花を見て、季節の変化を感じることが出来たらと思います。
一週間に一回位でもいいので天気のいい日に外に散歩に連れて行って欲しい
自宅で1泊とかの外泊。
どこにも行けない状態だから、車いすでドライブ、花見や初詣、自宅近隣へのドライブ
入居者と家族との花見と食事会を同行出来ると良いと思います。実費は支払ってお願いしたいです。
施設の中ばかりなので、少しの時間でも皆で外出や、施設でのコンサート他、野球観戦も喜ぶと思う。
大変だと思いますが、外出等誘いかけていただきたいです。
外出出来るサービスを年に数回つくってほしい(現在は年1回ありますが)
外出をしてリフレッシュして欲しい
外出の機会をもっと増やしてもらえたらと思います。
外出する機会が少ない入居者の方々は日々の生活の変化、刺激が必要と思います。施設のスタッフの方々は通常の仕事で手一杯と心より推察致します。外部からのボランティアさんや時々是有料で徴収も可能なので、沢山のお楽しみ会を催おして頂ければと嬉しいです。
自宅外出時の看護師の同行

日帰り遠足・旅行
一泊旅行を計画してもらえればと希望します。
旅行の企画
本人希望の場所への旅行、付き添い
入居している父親が自宅に一日外泊時に「現在は基本」家族の送迎ですが施設の車で送迎もとりいれていただけるとたすかります。それに付属しますが現在の福祉の規定もあると思いますが、本人の外泊先の自宅に手すり、歩行器等の貸し出し等のサービスなどがたすかかると思います。
年に1～2回父の墓参りに連れていきたいが、私達家族も年令を重ねて連れていくのがむずかしいので、連れて行く時に付きそいをお願いできるとありがたいです。
職員の方に付き添って頂き散歩、外食などしてもらう事が希望です。
家族と一緒に外出とかが出来たら嬉しいです。家族だけだと不安なので、職員と一緒に一日いてくれたら外出させてあげたいと思います。
外出先まで送迎サービス。配車サービスがあれば(通院以外)車イスでの外出がもっと出きると思います。
自宅までの送迎をして頂けたらと思います。
一時自宅への外出にホームの車を利用したい。
地域の友人、知り合いに会いに行く際の送迎付き添い逆デイサービス
職員の方に付き添って頂き散歩、外食などしてもらう事が希望です。
入居者が外出や行事への参加が無理になって来た現在は、サービスへの希望を選びにくい状況です。
外出支援や買物支援などやってくれるといいが。現実、職員さんもギリギリで仕事してる姿を見ると要望できない。※介護職員が集まらない現実。これは国の施策や責任もあるのでは？

<b>医療機関への付き添い・入院中の対応</b>
外部医療機関への付き添い
急な病気の時の病院への付き添い。
外部の病院への付き添いも、家族ができない時、付き添いをお願いできると家族も安心です。
外部の病院を受診する時、介護タクシーを利用しなくてはいけない。施設の自動車を利用できたら良いと思います。
病院退院時の送迎。(有料でも)
提携している医療機関以外の病院への送迎
長時間になる病院の時、おトイレに連れて行くのがむずかしいので付きそいなどがあると助かります(特別な費用であっても)。
病気やケガの時の家族への連絡、相談、病院との連携をもう少し強く実施してほしい。
病気の時通院付き添いは家族が時間とれない時があるので付き添って車も出してもらえればとても助かります。
入院中の洗濯やオムツ購入など。
入院時の付き添い。

長期入院後、元施設利用者はショートステイ用の部屋を連続利用可能に。※長期入院時は、施設退所しますが、退院後元の施設への入所は、数ヶ月待ちが予想される。高齢者は、環境の変化に弱いため、慣れたスタッフのいるところがよい。ショートステイは30日以内に一旦出ないといけないため、自宅対応が難しい。病院で待てるかもしれませんが、個室料が高く金銭的負担が大きい。

## 暮らし・日常生活に関わること

### 買物代行

以前から気分転換の散歩、外食、買いものの付き添いを切に願っておりました。朝は本人の希望でパン食です。(パンの方が持ちやすく食べやすい、片手で食べれる)しかし施設のパンは要望に合ったものではなく入所時より私(娘)が週に2回程スティックパン、牛乳他を持って行きます。物が無くなり職員の方にパンは？牛乳は？と問い詰め困らせると思うと無理をしてでも買って持っていかねばと気が重いです。

ホームで着る肌着や洋服 本人の好みもあるので出来ればホーム内での出張販売か、何人かのグループで買い物ツアーのような物があればいいかなと思います

季節の変わり目など年2回位でも入居者用の服や下着を販売してくれることがあると嬉しいです。高齢者の服などを買いに行ってもなかなか見つからないことが多いので…。

### 和菓子やケーキ等のおやつの出張販売

買いものに出られないので出張販売ができたと思う

ホーム内で出張販売など簡単な買い物など出来ると、楽しいかと思えます

コンビニの出張サービス。(本、雑誌、お菓子など。)

本人の体調が良かったら、入浴回数を増やしてほしいです。

### 施設内での足浴のサービス

入浴が週2回ですが夏期などは入浴回数を3回にさせていただけると嬉しいです(入浴が1番の楽しみであるため)。

小さな冷蔵庫が置けたらいいなと思います。

部屋の設備が壊れたままの状態が長いので早めに直してほしい。

部屋代を安くしてほしい。

特別室でなくてもよいので、4人部屋、2人部屋になっているので個室もあればと思います

食事、おやつの時間以外の時間はなるべく個室でボーっと過ごすのではなく、何か楽しめる工夫が欲しい。リビングで何人か集っていても何もすることがなくボーっとしている方を見ると何とかならないかしらと思います。職員さんが忙しいのはわかっているので仕方ないと思うが、外の庭など散歩できる機会が欲しい。太陽にあたるのは大切だと思う。

車椅子から滑り落ちる恐れがある為食事の時以外はほぼベッドで横になっている。車椅子に座っている時間を少しでも長くしてほしい。安全ベルトの使用許可等工夫してほしい。

健康維持に役立つような(指ヨガ、顔ヨガ、笑いヨガ)的な無理なく楽しく利用者参加型の余暇活動。

外部のクリーニング屋さんがあればいい。(セーターの物によっては、縮みやすい物や、コートの洗たくをたのみたい)

## 理容・美容

外部の美容院でカットして頂いたりすると喜ぶと思うので、自分が行けない時も利用する事ができればとても嬉しいです。
理容の方は利用しているが、パーマ等美容師さんにも来てもらって利用出来るとありがたい。
美容院の様に希望者だけでよいので1ヶ月に1枚でいいから写真がほしいです
髪の毛をキレイにしていきたいと思います、カットだけでなく、毛染めパーマもしたいと思いがあある様子
入居家族の美観、若き感覚を保って行きたいので、頭髪カットに併せ毛染も実施いただければ有難いと思っております。
ネイル化粧教室の実施(施設内)
年に1回か、お化粧をしてもらうサービス。
アロマ、マッサージ・ネイル
アロマセラピー音楽療法など認知機能向上が期待されるものを取り入れてもらえるといいと思います。スタッフの方々は一先けん命お世話していただき感
ハンドセラピー(以前、高齢者向け住宅で受けて気持ちいいと言っていたので)
有料でのマッサージサービス
要介護度5のため左の手足が完全にマヒしています。時間の経過とともに手足の硬直化が気になっています。少しでも硬直をやわらげるフォローをしていただければと思っています。
ビューティータッチセラピーを取り入れて欲しい(資格を持ったセラピストによる施術。対象者に触れ、会話をしながらセラピーをする。セラピー内容:ハンドセラピー、フェイシャルセラピー、メイクセラピー等)。
五感を潤すものを試してみるのも良いかも。{例えば臭覚…きんくせいの香り アロマ系}

<b>文化・趣味・教養・交流</b>
落語とか鑑賞する機会があれば、とても喜ぶと思う。
行事(年間や誕生会などの月単位のもの)が少ないので、これから増えたらいいなあと思います。またユニット型のため、他のユニットの入居者と交流がないため入居者同志の交流の機会があったらと思います。
時々のでいサービスの方との交流
外出がなかなか難しいので施設の中で楽しめる行事、または、音楽・歌・踊りなどがみれる機会がもう少し多いと嬉しいです。
出身地(ふるさと)の映像住んでいる所の映像、映画会、コンサート、一人ひとりに寄り添う介護をこれからもお願いします
小学生との交流(子ども園や)絵本の読み聞かせ(ボランティアによる)
小学生、中学生等による懇談会(子ども達も参考になることも有るのでは)
子どもたちの劇や合唱に来てもらうのは人数が多く大変かな?
地域の子供達との交流や施設内でのミニコンサートがあると良いですね。
高齢者の増加にともない要介護者も自然増加していくため地域社会や若い世代の支援・理解がますます必要となつていきます。そのためにも、理解の1つとして老人施設と地域や高校中学生などの交流イベントなどはいかがでしょうか

<p>近隣の保育園、小学校、中学校等の児童、生徒の交流の他に市内のボランティアのサークル(民謡、おどり、カラオケなど)の方々が時々来てくださるのはありがたい。その方々も高齢の方も多がお互いに良いことだと思うので交流を続けてほしい。</p>
<p>他の利用者、家族との交流がもてたらと思う。</p>
<p>毎月行われているイベント、例えば音楽教室、いきいき体操等に家族の方をもっと多く参加していただき入居者と一体になって楽しんでいただけたら、うれしい思い出になると思います。</p>
<p>頻繁なボランティア(演芸・傾聴・音楽演奏等)との個別交流。毎日～1週間に1回。</p>
<p>紙芝居、落語のボランティアさん等の受入 地域との交流</p>
<p>趣味の講座があれば良いと思います。趣味のイベント(お習字、生け花等)を増やしていただきたいです。</p>
<p>そこへ行けば自分の好きな事が出来るような趣味の部屋のようなところを作ってほしい。いつでも教えてくれる方がいる。</p>
<p>毎日、好きな趣味が継続してできると楽しいと思います。</p>
<p>他の方もいらっしゃるので、むずかしいことかもしれませんが、個人的には音楽(特に演歌)が好きですので、いろいろな曲を流して聞かせていただければありがたいです。</p>
<p>毎日が一日退屈と思いますので催しやイベント等を多くしていただければと(皆で歌う音楽会や皆で出来るようなゲーム等)</p>
<p>手芸、カラオケ、音楽鑑賞、ゲーム、塗り絵他入居者の介護度の違いもあり全体的な行事としての対応には難しい所もありますが個々の趣味や身体機能に応じたサービスがあれば更に良いと思います。</p>
<p>毎日、施設の中ばかりなので、少しの時間でも皆で外出や、施設でのコンサート他、野球観戦も喜ばれると思います。</p>
<p>介護度の異なる人たちが入居されているので一律に同様のサービスを実施することは困難だと思いますが、介護度が低い人、身体的には自立できている人、身体的には不自由だが話ができる人などグループ分けして、歌や遊び(ゲーム)、趣味などする時間が定期的に持てるような人員配置ができるとよいと思います。</p>
<p>できる限り個人個人の生活習慣や趣味趣向に合わせてサービスを提供してもらいたい。</p>
<p>それぞれ個人にもよると思うが、文化、趣味、教養、交流等、毎日の生活に「生き甲斐を感じる」支援も希望します。</p>
<p>テレビだけでなく、音楽(昭和歌謡や童謡など)をかけてほしい。</p>
<p>お世話になっている者は超高齢なので、食事、排泄、入浴等お世話をさせていただきだけで、十分に感じています。趣味とかリハビリ等はもう無理と感じています。</p>
<p>福祉関係の学生さんのボランティアさんを頼み、お話相手、機能訓練など実施して下さると職員さんの負担もなく、入居者さんにも喜ばれると思います。</p>

<p><b>リハビリ・機能訓練・セラピー</b></p>
<p>特養にリハビリがないのはわかっていたのですが、老健では毎日リハビリがあり、杖をついて歩く事ができていましたが歩けなくなってしまいました。歩行として歩くのは無理でも運動として毎日少しリハビリがあれば良かったなと思っています。</p>
<p>リハビリ器具を充実させて欲しい。</p>

リハビリ、リクレーション。行きたいと言わないと参加できない。行きたいと言えなくても参加させてほしい
リハビリ病院ではないので、無理だとは思いますが、専門職、理学療法士、作業療法士等の機能訓練も、あればよいと思います。
知人の特養では、脳トレなどレクリエーション等を実施しているが、家族が入居している特養では、レクリエーションやリハビリはあまりやっていない。家族の代わりに衣食住をして下さるだけで大変ありがたいのですが、心身脳機能低下するばかりと苦しいです。
訪問、リハビリ又はマッサージ等(食事代は利用者が払う)
専門のリハビリの回数は、もっと増えたらいいと願っています。あまり外出の機会がないので、施設近隣でもよいので、お天気のよい日とかにお散歩(少人数、あるいは個々で)させていただけると気分転換になるかと思っています。水泳とか連れてもらったら、とても喜ぶと思います。
手・足がどんどん病気でかたまっていくのでマッサージや、ゲーム等で動くように促がしていただければと思う。
リハビリやマッサージなどもっと機能がおとろえない為の事をやってほしい
医療費での外部リハビリマッサージ利用による痛みの緩和が受けられることを期待します(在宅同様に)医療ケアが充実した特養が増えることを望みます。
外部の訪問リハビリ、マッサージを医療保険利用可能にしてほしい。現状の施設の職員数専門職の配置数では出来ることにも限界があり、人材不足の中で質の高いサービスを施設側に求めるのであれば、職員の処遇改善や介護、医療保険併用可能な制度の見直しを
サービスとしてはよくわからないですが、総合病院みたいにリハビリテーションをリハビリ療法士(インストラクター)を設置し、入居者さんが多いのでそんな長い時間は無理でも、毎日時間を作って体の不自由な人のケアをしてくれたらいいなと思います。手足のマッサージ曲げ伸ばし等、他色々そうする事により不自由さが軽減される人もできるのでないかと思います。
リハビリ病院ではないので、無理だとは思いますが、専門職、理学療法士、作業療法士等の機能訓練も、あればよいと思います。
退院して施設に戻ってきた際の専門家によるリハビリやマッサージ。入院する度にできない事がひとつひとつ増えていき、元の生活に戻ることがむずかしくなっていく。特に排便排尿(病院ではおむつなので)できるだけ自分で排便排尿したいのが本音。不快感で奇声を発したりする。でも職員さんの数が少ないので無理は言えないのが現実。
少しの刺激で反応あれば、リハビリ、レクリエーションなどの参加をもっと積極的にさせてもらえると嬉しく思います。
スイスオルゴール療法は脳幹に作用します。オルゴールの音色はとても、癒され、リラックスもして自律神経も整えます。
動物が好きなので動物セラピーのようなものがあればいいと思います
ペットセラピーがあればと思う。職員の方々の負担にならない範囲でいろいろ実施頂ければと思います。
出来るものがあれば、セラピードッグ等を試してみたい。
音楽療法でリハビリセラピーをお願いします。

<b>その他</b>
フロアの責任者の方と、本人の様子の報告など家族との面談があればと思います。

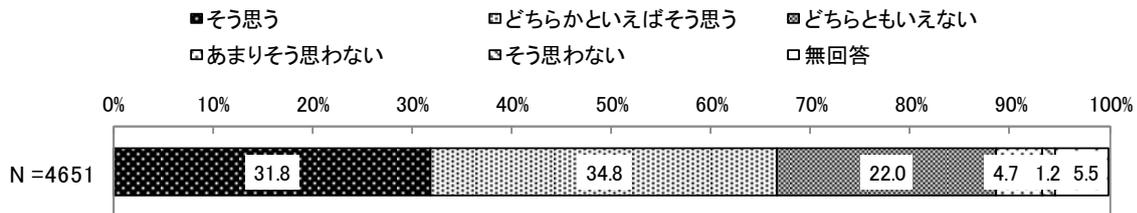
<p>部屋の清掃を規定以外でも状況に応じて行ってほしい。部屋のまわりに、ほこりがあるので、見えない所もしてあげてほしい。</p>
<p>食事メニュー(毎月の)・健康状態(毎月の体重)報告・お薬の服用等の報告書・おやつ(買入施して頂いている)の品名}を請求書及び領収書といっしょにお知らせ、報告して下さると案心のひとつになると思う。</p>
<p>眼鏡を利用している入居者もいると思うので、メガネ点検サービスなどは、どうでしょうか。メガネのメンテナンスなど利用できるのでは。</p>
<p>洗面介助時のハブラシの汚れに注意。</p>
<p>・口腔ケア。(歯科医による出張診療、歯科衛生士による出張診療)</p>
<p>食事の時だけでも介護者を増してほしい。</p>
<p>細まめなつめ切り、耳そうじ、口くうアケ、パジャマの着替え、顔をふく、目やにをとる。((そうじ)ベット、サイドテーブルの上がとろみの粉でザラザラ、ベッドの下のほこり、洗面台排水口)細やかで、ていねいなケアをのぞみます。</p>
<p>職員の方々は、日々忙しくされていて、良くして頂いている中、あれを、これを、して欲しいと思うのは、どうかとは思いますが、私が想い付いた事を書かせて頂きます。時節に応じた歌など、時折に例えば1月1日(お正月)3月3日(ひなまつり)5月5日(こいのぼり)など、童謡に限らず色々な歌を利用者皆様の体に無理がない形作りで時折唄って過ごせたらと思います。</p>
<p>施設のスタッフの方々は通常の仕事で手一杯と心より推察致します。外部からのボランティアさんや時々是有料で徴収も可能なので、沢山のお楽しみ会を催して頂ければ嬉しいです。</p>
<p>出来る範囲で散歩の同行サービスがあればと思うが、Q1のような、過剰なサービス提供によって、園の本来の経営に支障をきたすことは避けたい。あくまでも家族の協力を優先させるべきではと考える。</p>
<p>・喫茶室(家族が訪問した時に、母と一緒にお茶を楽しみたい)</p>
<p>「本人と家族が1日ゆっくり過ごせるお部屋」で全員の食事を出して頂き思い出作りができる時間をすごしたい。</p>
<p>入居者が外出や行事への参加が無理になって来た現在は、サービスへの希望を選びにくい状況です。</p>
<p>暮らしを思い出させる所、物があれば良いと思う。昔のTV番組など老人の心底にあるものがよみがえる。</p>
<p>福祉車輛の無料貸出し(10Km圏内で3時間くらい)</p>

(4) (家族から見て)「自分らしい暮らし」の実現度

特別養護老人ホームで、ご家族は「自分らしい暮らし」を実現できていると思うかどうかを聞いた。「そう思う」が 31.8%、「どちらかといえばそう思う」が 34.8%とポジティブな評価が 6 割を超える。(ここでの回答結果とサービス利用状況に関するクロス集計については後述)

図表 51 家族は自分らしい暮らしが実現できていると思うか

	回答数	そう思う	どちらかといえばそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	無回答
合計	4,651	1,481	1,618	1,021	219	57	255
	100.0	31.8	34.8	22.0	4.7	1.2	5.5

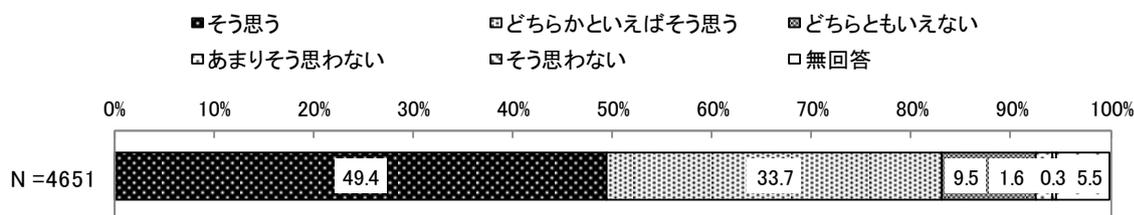


(5) (家族から見て)「自分らしい暮らし」の実現度

ご家族が入居している特別養護老人ホームは、入居されているご家族(入居者)の要望や実現したいことをよく聞いてくれているか、との問いに対しても、「そう思う」が 49.4%、「どちらかといえばそう思う」が 33.7%とポジティブな評価が実に 8 割を超える。(ここでの回答結果とサービス利用状況に関するクロス集計については後述)

図表 52 家族の要望や実現したいことをよく聞いてくれる

	回答数	そう思う	どちらかといえばそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	無回答
合計	4,651	2,296	1,568	441	73	15	258
	100.0	49.4	33.7	9.5	1.6	0.3	5.5

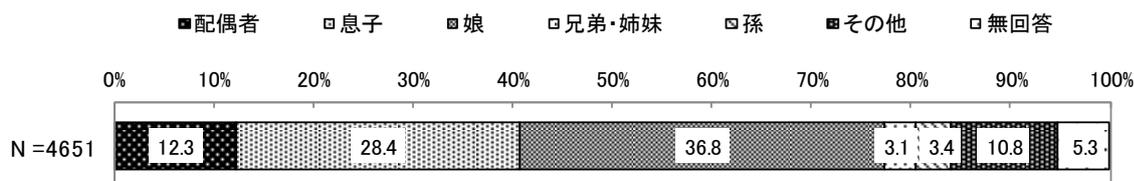


(6) 回答者の続柄

以下はご回答いただいた家族についての、入居者とからみた続柄である。

図表 53 回答者様の続柄

	回答数	配偶者	息子	娘	兄弟・姉妹	孫	その他	無回答
合計	4,651	571	1,322	1,711	143	156	503	245
	100.0	12.3	28.4	36.8	3.1	3.4	10.8	5.3

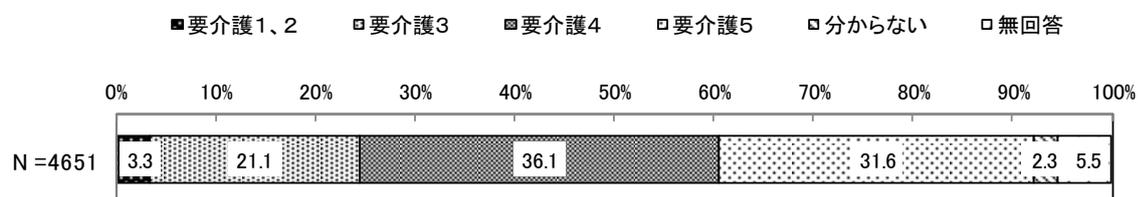


(7) 入居されている方の要介護度

以下は入居されている方の要介護度である。

図表 54 ご家族の要介護度

	回答数	要介護1、2	要介護3	要介護4	要介護5	分からない	無回答
合計	4,651	152	983	1,681	1,471	109	255
	100.0	3.3	21.1	36.1	31.6	2.3	5.5



### ③ クロス分析

#### (1)「自分らしい暮らし」の実現度とサービス利用状況のクロス集計

サービスとして何を利用したことがあるかについて、ご家族が「自分らしい暮らし」を実現できていると思うかどうかを軸にクロス集計を行った。

全体的に、「自分らしい暮らし」が実現できていると答えた人の方が、各種のサービスの利用率が高い傾向にある。「自分らしい暮らしができていると思うか」という問いに対して、「あまりそう思わない」「そう思わない」という否定的な回答をした人はサービス利用経験率が低い。

特に、「好みによって数種類から選べる食事メニュー」、「誕生日や記念日の特別な食事メニュー」、「来所したご家族との食事会」などの食事関係、「音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法」、「施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練」などのリハビリ・機能訓練関係、外出の中でも「入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活動への付き添い・同行」、「入居者個々人が行きたいという場所への買い物の付き添い・同行」等個々人の要望に沿った外出支援については、サービス利用経験率と「自分らしい暮らしができていると思うか」との間に関連(相関)が見られる。

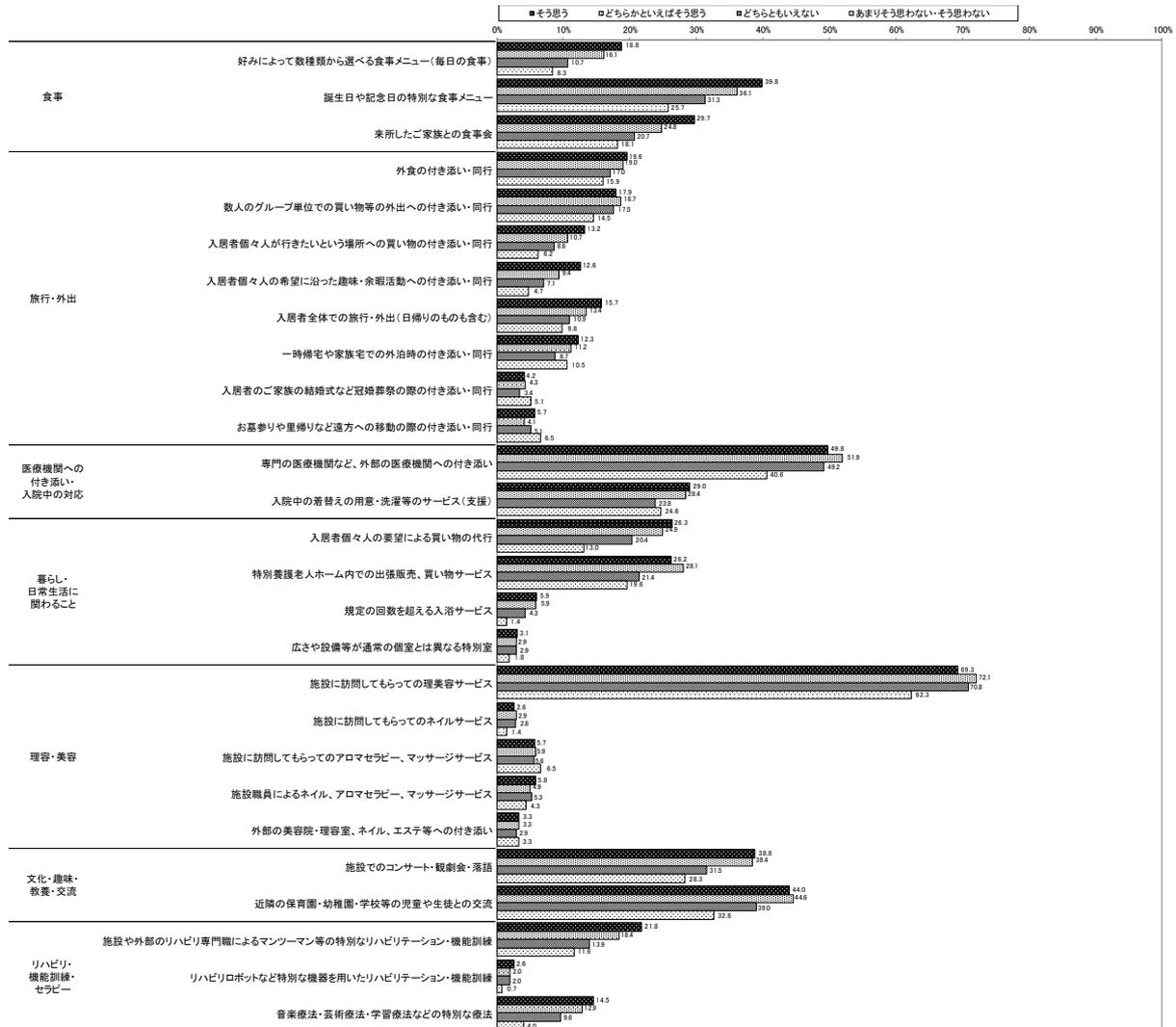
#### (2)「要望を聞いてくれているか」とサービス利用状況のクロス集計

同様に、サービスとして何を利用したことがあるかについて、施設側が「家族の要望や実現したいことをよく聞いてくれるか」を軸にクロス集計を行った。

こちらも、全体的に、「家族の要望や実現したいことを聞いてくれている」と答えた人の方が、各種のサービスの利用率が高い傾向にある。「要望や実現したいことを聞いてくれているか」という問いに対して、「あまりそう思わない」「そう思わない」という否定的な回答をした人はサービス利用経験率が低い。

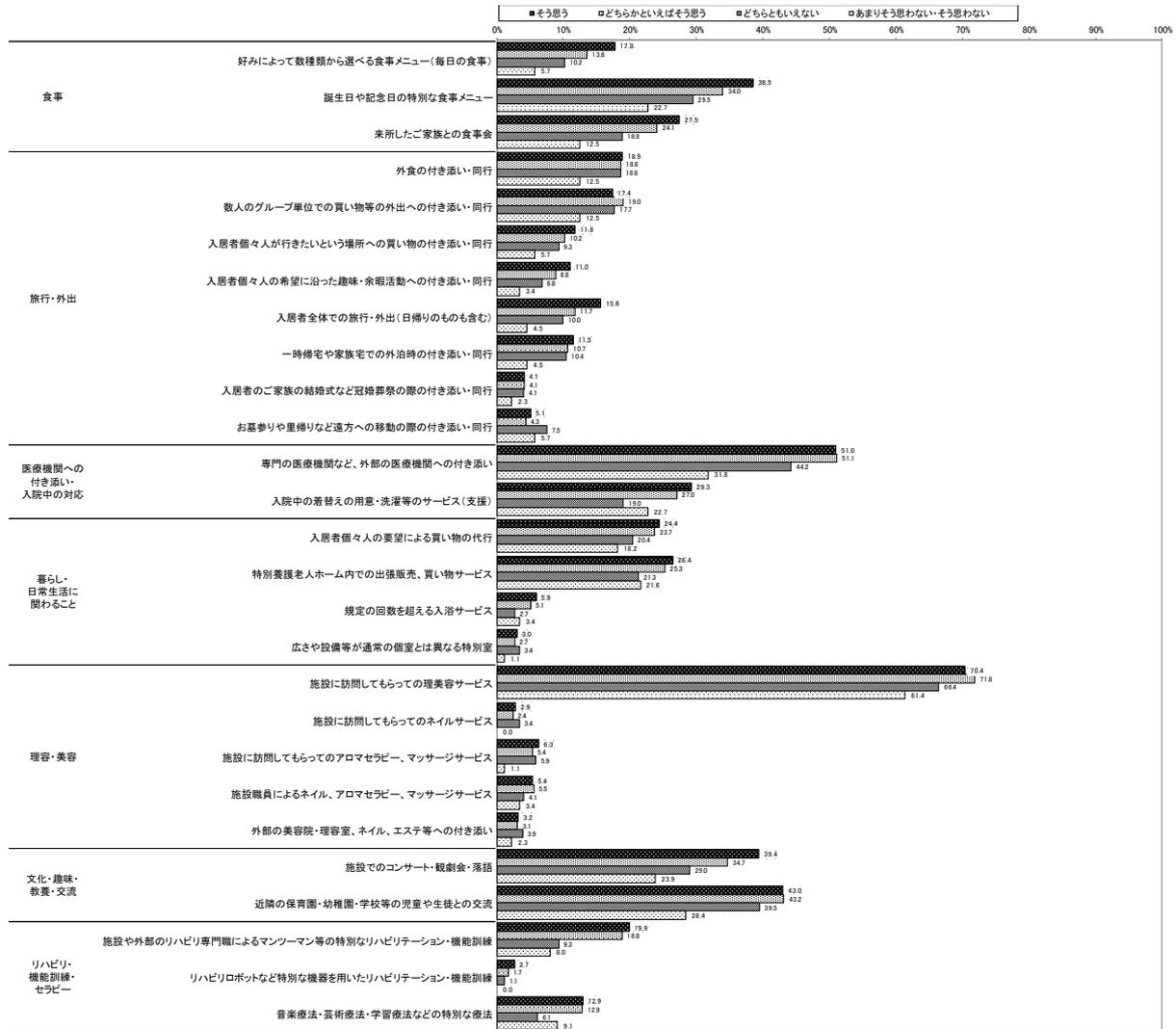
図表 55 入居者が自分らしい暮らしが実現できているか別にみた利用したことがあるサービス

		そう思う	どちらかといえ ばそう思う	どちらともい えない	思わ ない・そ う思 わない	あ ま り そ う 思 わ な い
合計		1,481	1,618	1021	276	
食事	好みによって数種類から選べる食事メニュー (毎日の食事)	278 18.8	260 16.1	109 10.7	23 8.3	
	誕生日や記念日の特別な食事メニュー	590 39.8	584 36.1	320 31.3	71 25.7	
	来所したご家族との食事会	440 29.7	401 24.8	211 20.7	50 18.1	
外出・ 旅行	外食の付き添い・同行	291 19.6	308 19.0	174 17.0	44 15.9	
	数人のグループ単位での買い物等の外出へ の付き添い・同行	265 17.9	302 18.7	179 17.5	40 14.5	
	入居者個々人が行きたいという場所への買 い物の付き添い・同行	196 13.2	173 10.7	88 8.6	17 6.2	
	入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活 動への付き添い・同行	186 12.6	152 9.4	72 7.1	13 4.7	
	入居者全体での旅行・外出(日帰りのものも 含む)	233 15.7	217 13.4	111 10.9	27 9.8	
	一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・ 同行	182 12.3	181 11.2	89 8.7	29 10.5	
	入居者のご家族の結婚式など冠婚葬祭の際 の付き添い・同行	62 4.2	69 4.3	35 3.4	14 5.1	
	お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の 付き添い・同行	85 5.7	67 4.1	52 5.1	18 6.5	
医療機 関への 付き 添い・ 入院 中の 対応	専門の医療機関など、外部の医療機関への 付き添い	737 49.8	840 51.9	502 49.2	112 40.6	
	入院中の着替えの用意・洗濯等のサービス (支援)	430 29.0	459 28.4	243 23.8	68 24.6	
暮らし・ 日常生 活に関 わる こと	入居者個々人の要望による買い物の代行	390 26.3	403 24.9	208 20.4	36 13.0	
	特別養護老人ホーム内での出張販売、買 い物サービス	388 26.2	454 28.1	219 21.4	54 19.6	
	規定の回数を超える入浴サービス	88 5.9	95 5.9	44 4.3	4 1.4	
	広さや設備等が通常の個室とは異なる特別 室	46 3.1	47 2.9	30 2.9	5 1.8	
理容・ 美容	施設に訪問してもらっての理美容サービス	1027 69.3	1167 72.1	723 70.8	172 62.3	
	施設に訪問してもらってのネイルサービス	39 2.6	47 2.9	29 2.8	4 1.4	
	施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マ ッサージサービス	84 5.7	95 5.9	57 5.6	18 6.5	
	施設職員によるネイル、アロマセラピー、マ ッサージサービス	86 5.8	80 4.9	54 5.3	12 4.3	
	外部の美容院・理容室、ネイル、エステ等へ の付き添い	49 3.3	54 3.3	30 2.9	9 3.3	
文化・趣 味・教 養・ 交流	施設でのコンサート・観劇会・落語	575 38.8	621 38.4	322 31.5	78 28.3	
	近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生 徒との交流	651 44.0	722 44.6	398 39.0	90 32.6	
リハビ リ・機 能訓 練・ セラ ピー	施設や外部のリハビリ専門職によるマンツ ーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練	323 21.8	298 18.4	142 13.9	32 11.6	
	リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハ ビリテーション・機能訓練	39 2.6	32 2.0	20 2.0	2 0.7	
	音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な 療法	215 14.5	208 12.9	98 9.6	11 4.0	



図表 56 要望や実現したいことをよく聞いてくれているか別にみた利用したことがあるサービス

		そう思う	どちらかといえ ばそう思う	どちらともい えない	あまりそう思 わない・そう 思わない
合計		2,296	1,568	441	88
食事	好みによって数種類から選べる食事メニュー (毎日の食事)	408 17.8	213 13.6	45 10.2	5 5.7
	誕生日や記念日の特別な食事メニュー	884 38.5	533 34.0	130 29.5	20 22.7
	来所したご家族との食事会	631 27.5	378 24.1	83 18.8	11 12.5
外出・ 旅行	外食の付き添い・同行	434 18.9	292 18.6	82 18.6	11 12.5
	数人のグループ単位での買い物等の外出へ の付き添い・同行	399 17.4	298 19.0	78 17.7	11 12.5
	入居者個々人が行きたいという場所への買 い物の付き添い・同行	270 11.8	160 10.2	41 9.3	5 5.7
	入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活 動への付き添い・同行	253 11.0	138 8.8	30 6.8	3 3.4
	入居者全体での旅行・外出(日帰りのものも 含む)	359 15.6	184 11.7	44 10.0	4 4.5
	一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・ 同行	263 11.5	168 10.7	46 10.4	4 4.5
	入居者のご家族の結婚式など冠婚葬祭の際 の付き添い・同行	94 4.1	65 4.1	18 4.1	2 2.3
	お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の 付き添い・同行	117 5.1	68 4.3	33 7.5	5 5.7
医療機 関 への 付き 添い・入院 中の対応	専門の医療機関など、外部の医療機関への 付き添い	1171 51.0	801 51.1	195 44.2	28 31.8
	入院中の着替えの用意・洗濯等のサービス (支援)	672 29.3	424 27.0	84 19.0	20 22.7
暮らし・ 日常生活 に関わる こと	入居者個々人の要望による買い物の代行	561 24.4	372 23.7	90 20.4	16 18.2
	特別養護老人ホーム内での出張販売、買い 物サービス	607 26.4	396 25.3	94 21.3	19 21.6
	規定の回数を超える入浴サービス	136 5.9	80 5.1	12 2.7	3 3.4
	広さや設備等が通常の個室とは異なる特別 室	70 3.0	42 2.7	15 3.4	1 1.1
理容・ 美容	施設に訪問してもらっての理美容サービス	1,616 70.4	1,126 71.8	293 66.4	54 61.4
	施設に訪問してもらってのネイルサービス	66 2.9	38 2.4	15 3.4	0 0.0
	施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マ ッサージサービス	145 6.3	84 5.4	26 5.9	1 1.1
	施設職員によるネイル、アロマセラピー、マッ ッサージサービス	124 5.4	87 5.5	18 4.1	3 3.4
	外部の美容院・理容室、ネイル、エステ等へ の付き添い	74 3.2	49 3.1	17 3.9	2 2.3
文化・趣味・教養・ 交流	施設でのコンサート・観劇会・落語	905 39.4	544 34.7	128 29.0	21 23.9
	近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生 徒との交流	988 43.0	677 43.2	174 39.5	25 28.4
リハビリ・ 機能訓 練・ セラピー	施設や外部のリハビリ専門職によるマンツウ マン等の特別なリハビリテーション・機能訓練	457 19.9	295 18.8	41 9.3	7 8.0
	リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハ ビリテーション・機能訓練	61 2.7	27 1.7	5 1.1	0 0.0
	音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な 療法	297 12.9	202 12.9	27 6.1	8 9.1



## 第4章 調査結果のまとめと示唆

### 1. 調査結果のまとめ

主な調査結果は以下の通りである。

#### **入居者向けサービス**

##### ＜多様なサービスの提供実態＞

「近隣の児童や生徒との交流」、「外部の医療機関への付き添い」、「施設でのコンサート・観劇会・落語」、「入居者個々人の要望による買い物代行」、「誕生日や記念日の特別な食事メニュー」、「数人のグループ単位での買い物等の外出への付き添い・同行」(62.9%)、「個々人が行きたいという場所への買い物の付き添い・同行」、「規定の回数を超える入浴サービス」等は多くの施設で無償(通常のサービス費用の範囲内)で実施されている。

外食、旅行・外出、趣味・習い事、買い物の購入代金、理美容・アロマ・マッサージ、施設に外部専門職が訪問するタイプのリハビリなど、提供にかかる実費部分が明確なものに関しては、実費部分を入居者や家族に負担してもらって提供している割合が一定数ある。

一方、個々のニーズに対応するための人的な負荷に応じた追加費用を入居者に負担してもらっている割合は極めて少ない。冠婚葬祭の付き添いや墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の付き添い・同行についても、通常のサービス費用の範囲内か交通費等実費の範囲内で対応しているケースが圧倒的に多い。個別的なニーズ対応に関する施設「内」職員の負荷に対して、上乘せに費用を徴収しているケースは、現時点では極めて稀である。

総じて、開設時期が古い施設や、都市部以外の施設において、無償の範囲で多様なサービスを提供している傾向がある。

##### ＜家族のニーズと追加費用の支払い意向＞

これに対する入居者の家族の意見として、やはり「無償で実施してほしい」という意見が多い一方で、「施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練」、「誕生日や記念日の特別な食事メニュー」、「家族の結婚式などの冠婚葬祭の付き添い・同行」、「施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージサービス」、「入居者個々人の希望の沿った趣味・外出の付き添い」、「音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法」等に関して1割以上が「そのために特別な費用を払ってもよいのでは実施してほしい」という回答があり、一部の利用者家族では個別的・付加的なサービスに対して支払意向を持つ可能性が示唆される。

##### ＜多様なサービスを実施する効果＞

これらの多様なサービスについては、本人や家族の要望からだけでなく、施設で働くスタッフが発案者となっている場合も多く、本人・家族の満足だけでなく、スタッフのモチベーションにつながっていることが確認された。特に、外食・買い物・外出同行等ホーム外で暮らしに彩を添え、入居者の喜びや笑顔につながるものや、「ネイル、マッサージ」等のスタッフが直接的に入居者の方

に「癒しや潤い」を提供するもの、リハビリや特別な療法など、入居者の身体・生活機能の維持・改善を図るようなサービスに関してスタッフのモチベーション向上効果が高い。

### <サービス提供における課題>

「検討したが導入できなかった理由」「やめた理由」および自由回答からの推察であるが、こうした多様なニーズに対応するサービスを提供する際の最大の課題は「人手の確保」である。現時点では「制度」や「行政からの指導」がネックになっているとする意見は少ない。

また、そもそもニーズを把握するに当たって「ご本人とゆっくり話す時間・余裕がない」という意見が半数近くあった。

## 地域住民向けサービス

### <多様なサービスの提供実態>

無償で実施している割合が高いものは、「地域住民が参加するお祭り」、「近隣の学校の生徒・児童との交流、近隣の学校に対する福祉教育」、「福祉避難所、防災訓練、住民向けの災害用品の備蓄」等である。

ノウハウを生かした「介護保険制度に関する情報提供」、「住民向けの認知症に関する啓発活動」、「高齢者の暮らしに役立つ地域資源に関する情報提供」といった情報提供や啓発活動や、設備をいかした「地域住民同士の交流の場の提供」、「地域住民向けの介護予防、体操教室」、「認知症カフェ」等を実施している割合も高い。

有償サービスとして一般的な「食事宅配サービス」や、住民同士の交流の場の場所代、カフェやサロンでの飲食代等を除き、多くは「無償」での提供となっている。

総じて開設時期が古い施設ほど地域住民向けに多様なサービスを提供している傾向があり、都市部に立地する施設ほど、カフェ・教室等「住民に来てもらう」タイプのサービスの実施率が高い。

### <提供理由と効果>

サービス内容によって、「住民からの要望を受けて実施しているもの」と、「地域住民との交流を増やす」「スタッフのモチベーション向上」「入居者の満足度向上」等施設側の意向によって実施している側面が強いものとに分かれた。

「食事宅配」や「移動支援サービス」のほか、「介護技術など介護に役立つノウハウの情報提供」、「介護保険制度に関する情報提供」、「介護に取り組む家族の相談対応」、「仕事と介護の両立に関するセミナー等の情報提供、相談受付」、「認知症に関する啓発活動」、「高齢者の暮らしに役立つ地域資源に関する情報提供」、「近隣の学校に対する福祉教育」などの介護に関する情報提供や相談に関わるものは住民の要望に基づき実施されている側面が強い。これらのサービスの実施効果として「住民からよい評価があった」とする回答が6～7割に達し、実際の評価も高い。

他方、「お祭り」「コンサート」等は施設側の発案で実施されている。

### <サービス提供における課題>

入居者向けのサービスと同様、「人手の確保」がネックになっているとする意見が目立つ。「移動支援」や「外出同行」等については法律的に実施してよいかの判断が難しいという意見もあった。

また、地域住民向けのサービスについては、主たる地域住民のニーズや地域課題の把握方法が入居者家族、ボランティアスタッフからの聞き取りとなっており、半数の施設がニーズ把握における課題として「地域住民と接する機会が少ない」ことをあげている。加えて、入居者向けのサービスと異なり、「サービスを考え、企画する人・体制がない」という施設側の体制上の課題も目立つ結果となっている。

## 2. 調査結果からの示唆

### 入居者向けサービス

食事・排泄・入浴といった必要最低限のサービスに加え、本調査であげたような元々の「暮らし」「生活」において当たり前であった外出、買い物、趣味等の多様なニーズに対応することは入居者の生活の質を高めることに加え、施設で働くスタッフのやりがい・モチベーションにもつながるという意味で極めて重要である。

今後、団塊世代が後期高齢者になり、特別養護老人ホームへの入居が増える年代になっていくこと、加えて、アパレルのオーダーメイドに代表されるように社会全体のサービスが「個別化・パーソナル化」を志向する傾向にあること等から考えても、特別養護老人ホームにおいても、個別且つ多様なニーズへの対応が求められる傾向はますます強くなっていくと推察される。

今回の調査結果からも明らかなように、その際の最大の課題は人材確保である。今後、ますます人材不足が深刻化する中では、全てを施設の従業員で対応することには限界がある。一方で、外出支援や訪問のマッサージ・リハビリ等を専門的に行う事業者も増えてきている。更には地域において社会貢献・地域貢献の一翼を担いたいとするアクティブシニアも多い。一部ではあるが、入居者家族からは実施してほしいサービスのためには「特別な追加費用を払ってもよい」という意見もあった。

入居者の要望をかなえ、入居者の笑顔につながるサービスはスタッフのやりがいとなっていることを踏まえつつ、外部サービス・人材を含めた役割分担や、有償プログラム化など、新たなサービス提供のあり方を模索する必要がある。

そうした取組が各施設で広がる段階になれば、それらの外部人材の活用や追加費用について、一定の整理やガイドラインが必要になる局面も出てくる可能性がある。

### 地域住民向けサービス

今回の調査では、特別養護老人ホームの持つ資源の中でも、設備や場と並んで、「介護技術などの情報提供」、「介護に取組む家族の相談対応」等の介護に関わる情報提供や相談機能、すなわち、人材やノウハウについて、地域住民からの期待と評価が高いことが明らかになった。

今後、各地で高齢化が進む中、特別養護老人ホームには、予防や各種の情報提供を含め、地域包括ケアシステムの中核拠点としての役割がますます求められるようになるであろう。

しかし、現時点では必ずしも地域住民との接点が十分ではなく、地域住民のニーズや地域課題の把握に課題を感じる施設が少なくない。施設側からの発案、一方通行のサービスにならないためには、地域住民のニーズや地域課題を把握することが重要である。

そのためには、地域の課題を解決することを特別養護老人ホームの「本来業務の一部」として明確に位置付けて取組む必要がある。地域のニーズや課題を把握した上で、そのニーズを満たす、課題を解決するサービスを企画し、実行するには、そのための人材や時間、ノウハウが欠かせない。ときには組織や担当を設置する、会議体や実施の仕組みを作る、といったことも必要になるであろう。

## 参考資料

### 1. アンケート調査票(施設)

#### 株式会社日本総合研究所

### 特別養護老人ホームにおける入居者・地域住民の 多様なニーズへの対応状況調査

最初に、下表へのご記入をお願い致します。本アンケートの内容に関するお問い合わせの際のご連絡先とさせていただきます。

貴施設名			
ご担当部署		回答者様氏名	
ご連絡先住所	〒 -		
お電話番号		E-Mail アドレス	

特記しない限り平成 31 年 1 月 15 日現在の状況についてご回答ください。  
ご回答の締め切りは平成 31 年 2 月 15 日(当日消印有効)です。

〔本調査に関するお問い合わせ先〕  
※ご質問、お問い合わせがございましたら、下記までご遠慮なくお寄せください。  
株式会社 日本総合研究所 リサーチ・コンサルティング部門  
電話：03-6833-9155 (担当者：川添、紀伊)  
e-mail：200010-tokuyou30@ml.jri.co.jp  
(祝日を除く月～金 10：00～12：00、13：00～17：00)

〔本調査の返送先〕  
〒103-8790 東京都中央区日本橋 3 丁目 13 番 5 号  
KDX 日本橋 313 ビル 5 階  
特養の多様なニーズ対応状況調査 担当

#### <回答の方法>

グレーの部分のあてはまる選択肢、理由のセルに書かれている番号に○をつけてください。

Qx 次のサービスのうち、提供したことのあるサービス全てに○を付けてください。	ご本人からの要望	ご家族からの要望	その他それぞれの分野で入居者個々人の要望に応じて提供している、提供したことがあるサービスがあれば、下記にそれぞれご記入ください。
1. 食事	1	②	(自由記述欄です。お手数ですが内容をご記入ください)
2. 外出・旅行	①	2	
3. 付き添い	1	2	

## 入居者に対する様々なサービスの提供実態についてお聞きます

Q1 次のようなサービスのうち、入居者の方に対して、現在提供している、また提供したことがあるサービスはありますか。その場合の費用の扱いについて、あてはまるものをお選びください。提供したことがないものについては、有償・無償を含めた今後の提供の意向について当てはまるものに○をつけてください。

※「提供したことがある」かどうかは概ね過去5年以内の提供実績でお答えください。

※無償・有償、どちらのケースもある場合は、あてはまるところは複数個の○をつけてください。

※今後の提供意向に関しては、ご回答者様ご本人のお考えでお答えいただいて結構です。

食事	1.	好みによって数種類から選べる食事メニュー（毎日の食事）
	2.	誕生日や記念日の特別な食事メニュー
	3.	来所したご家族との食事会
外出・旅行	4.	外食の付き添い・同行
	5.	数人のグループ単位での買い物等の外出への付き添い・同行
	6.	入居者個々人が行きたいという場所への買い物の付き添い・同行
	7.	入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活動への付き添い・同行
	8.	入居者全体での旅行・外出（日帰りのものも含む）
	9.	一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・同行
	10.	入居者のご家族の結婚式など冠婚葬祭の際の付き添い・同行
	11.	お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の付き添い・同行
医療機関への付き添い・入院中の対応	12.	専門の医療機関など、外部の医療機関への付き添い
	13.	入院中の着替えの用意・洗濯等のサービス（支援）
暮らし・日常生活に関わる事	14.	入居者個々人の要望による買い物の代行
	15.	特別養護老人ホーム内での出張販売、買い物サービス
	16.	規定の回数を超える入浴サービス
	17.	広さや設備等が通常の個室とは異なる特別室
理容・美容	18.	施設に訪問してもらっての理美容サービス
	19.	施設に訪問してもらってのネイルサービス
	20.	施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージサービス
	21.	施設職員によるネイル、アロマセラピー、マッサージサービス
	22.	外部の美容院・理容室、ネイル、エステ等への付き添い
文化・趣味・教養・交流	23.	施設でのコンサート・観劇会・落語
	24.	近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生徒との交流
リハビリ・機能訓練・セラピー	25.	施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練
	26.	リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハビリテーション・機能訓練
	27.	音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法
その他	28.	その他 ※上記選択肢に限らず、入居者のより良い暮らしのため、または入居者個々人のご要望に応じて提供している・提供したことがあるサービスがあれば、右にご記載ください。



Q2 Q1で「提供したことがある」とお答えになったものは、どのような理由・きっかけで提供し始めましたか。それぞれ当てはまるものをすべてお選びください。  
 ※提供したことがないサービスについては空欄のままで結構です。

食事	1.	好みによって数種類から選べる食事メニュー（毎日の食事）
	2.	誕生日や記念日の特別な食事メニュー
	3.	来所したご家族との食事会
外出・旅行	4.	外食の付き添い・同行
	5.	数人のグループ単位での買い物等の外出への付き添い・同行
	6.	入居者個々人が行きたいという場所への買い物の付き添い・同行
	7.	入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活動への付き添い・同行
	8.	入居者全体での旅行・外出（日帰りのものも含む）
	9.	一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・同行
	10.	入居者のご家族の結婚式など冠婚葬祭の際の付き添い・同行
	11.	お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の付き添い・同行
	医療機関への付き添い・入院中の対応	12.
13.		入院中の着替えの用意・洗濯等のサービス（支援）
暮らし・日常生活に関わること	14.	入居者個々人の要望による買い物の代行
	15.	特別養護老人ホーム内での出張販売、買い物サービス
	16.	規定の回数を超える入浴サービス
	17.	広さや設備等が通常の個室とは異なる特別室
理容・美容	18.	施設に訪問してもらっての理美容サービス
	19.	施設に訪問してもらってのネイルサービス
	20.	施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージサービス
	21.	施設職員によるネイル、アロマセラピー、マッサージサービス
	22.	外部の美容院・理容室、ネイル、エステ等への付き添い
文化・趣味・教養・交流	23.	施設でのコンサート・観劇会・落語
	24.	近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生徒との交流
リハビリ・機能訓練・セラピー	25.	施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練
	26.	リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハビリテーション・機能訓練
	27.	音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法
その他	28.	その他 Q1 でお答えいただいたもの



Q3 Q1で「提供したことがある」とお答えになったものについて、「実施してよかった点」としてどのような点があげられますか。それぞれ当てはまるものをすべてお選びください。  
※提供したことがないサービスに関しては空欄のままで結構です。

食事	1.	好みによって数種類から選べる食事メニュー（毎日の食事）
	2.	誕生日や記念日の特別な食事メニュー
	3.	来所したご家族との食事会
外出・旅行	4.	外食の付き添い・同行
	5.	数人のグループ単位での買い物等の外出への付き添い・同行
	6.	入居者個々人が行きたいという場所への買い物の付き添い・同行
	7.	入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活動への付き添い・同行
	8.	入居者全体での旅行・外出（日帰りのものも含む）
	9.	一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・同行
	10.	入居者のご家族の結婚式など冠婚葬祭の際の付き添い・同行
	11.	お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の付き添い・同行
	医療機関への付き添い・入院中の対応	12.
13.		入院中の着替えの用意・洗濯等のサービス（支援）
暮らし・日常生活に関わること	14.	入居者個々人の要望による買い物の代行
	15.	特別養護老人ホーム内での出張販売、買い物サービス
	16.	規定の回数を超える入浴サービス
	17.	広さや設備等が通常の個室とは異なる特別室
理容・美容	18.	施設に訪問してもらっての理美容サービス
	19.	施設に訪問してもらってのネイルサービス
	20.	施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージサービス
	21.	施設職員によるネイル、アロマセラピー、マッサージサービス
	22.	外部の美容院・理容室、ネイル、エステ等への付き添い
文化・趣味・教養・交流	23.	施設でのコンサート・観劇会・落語
	24.	近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生徒との交流
リハビリ・機能訓練・セラピー	25.	施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練
	26.	リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハビリテーション・機能訓練
	27.	音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法
その他	28.	その他 Q1でお答えいただいたもの



Q4 Q1 で「提供したことはない」とお答えになったもののうち、「導入・提供を検討したことがあるが、導入・提供に至らなかった」とお答えになったサービスについてお聞きます。導入に至らなかった理由は何ですか。それぞれ、あてはまるものをすべてお答えください。  
※「検討したが、導入に至らなかったサービス」以外は空欄のままです。

食事	1.	好みによって数種類から選べる食事メニュー（毎日の食事）
	2.	誕生日や記念日の特別な食事メニュー
	3.	来所したご家族との食事会
外出・旅行	4.	外食の付き添い・同行
	5.	数人のグループ単位での買い物等の外出への付き添い・同行
	6.	入居者個人が行きたいという場所への買い物の付き添い・同行
	7.	入居者個人の希望に沿った趣味・余暇活動への付き添い・同行
	8.	入居者全体での旅行・外出（日帰りのものも含む）
	9.	一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・同行
	10.	入居者のご家族の結婚式など冠婚葬祭の際の付き添い・同行
	11.	お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の付き添い・同行
	医療機関への付き添い・入院中の対応	12.
13.		入院中の着替えの用意・洗濯等のサービス（支援）
暮らし・日常生活に関わる事	14.	入居者個人の要望による買い物の代行
	15.	特別養護老人ホーム内での出張販売、買い物サービス
	16.	規定の回数を超える入浴サービス
	17.	広さや設備等が通常の個室とは異なる特別室
理容・美容	18.	施設に訪問してもらっての理美容サービス
	19.	施設に訪問してもらってのネイルサービス
	20.	施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージサービス
	21.	施設職員によるネイル、アロマセラピー、マッサージサービス
	22.	外部の美容院・理容室、ネイル、エステ等への付き添い
文化・趣味・教養・交流	23.	施設でのコンサート・観劇会・落語
	24.	近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生徒との交流
リハビリ・機能訓練・セラピー	25.	施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練
	26.	リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハビリテーション・機能訓練
	27.	音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法
その他	28.	その他 上記以外で、検討はしたが、導入に至らなかったサービスがあればご記入ください。 〔 〕



Q5 「以前、提供したことがあるが、現在は提供をやめてしまった」サービスはありますか。あてはまるものをすべてお答えください。  
「やめてしまったサービス」について、やめてしまった理由は何ですか。それぞれあてはまるもの全てお答えください。  
※過去1年以内に提供を取りやめたものを「やめてしまった」サービスとしてお答えください。

やめてしまったサービス

食事	1.	好みによって数種類から選べる食事メニュー（毎日の食事）	1
	2.	誕生日や記念日の特別な食事メニュー	2
	3.	来所したご家族との食事会	3
外出・旅行	4.	外食の付き添い・同行	4
	5.	数人のグループ単位での買い物等の外出への付き添い・同行	5
	6.	入居者個々人が行きたいという場所への買い物の付き添い・同行	6
	7.	入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活動への付き添い・同行	7
	8.	入居者全体での旅行・外出（日帰りのものも含む）	8
	9.	一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・同行	9
	10.	入居者のご家族の結婚式など冠婚葬祭の際の付き添い・同行	10
	11.	お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の付き添い・同行	11
	医療機関への付き添い・入院中の対応	12.	専門の医療機関など、外部の医療機関への付き添い
13.		入院中の着替えの用意・洗濯等のサービス（支援）	13
暮らし・日常生活に関わること	14.	入居者個々人の要望による買い物の代行	14
	15.	特別養護老人ホーム内での出張販売、買い物サービス	15
	16.	規定の回数を超える入浴サービス	16
	17.	広さや設備等が通常の個室とは異なる特別室	17
理容・美容	18.	施設に訪問してもらっての理美容サービス	18
	19.	施設に訪問してもらってのネイルサービス	19
	20.	施設に訪問してもらってのアロマセラピー、マッサージサービス	20
	21.	施設職員によるネイル、アロマセラピー、マッサージサービス	21
	22.	外部の美容院・理容室、ネイル、エステ等への付き添い	22
文化・趣味・教養・交流	23.	施設でのコンサート・観劇会・落語	23
	24.	近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生徒との交流	24
リハビリ・機能訓練・セラピー	25.	施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練	25
	26.	リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハビリテーション・機能訓練	26
	27.	音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法	27
その他	28.	その他 上記以外で過去実施していたが、やめてしまったサービスがあればご記入ください。 〔 〕	28
	29.	特にやめてしまったサービスはない	29



**Q6 前問までの選択肢の内容に限らず、今後、入居者のより良い暮らしのため、個々人の要望に応じて、提供していきたいサービスはありますか。**

**通常のサービス費用の範囲内で提供したいサービス**

[ ]

**追加の費用をもらって提供したいサービス**

[ ]

**Q7** 一人ひとりの入居者やご家族のニーズ・施設に求めるもの等を把握するために、どのような取り組みを実施しておられますか。次の中から実施しているものをすべてお選びください。

		回答
1.	ケアプランの作成を通じたニーズや要望の聞き取り	1
2.	入居者やご家族向けの定期的なアンケート調査	2
3.	入居者やご家族向けの懇談会・家族会	3
4.	日々のご本人との会話の中からスタッフの聞き取り	4
5.	日々のご家族との会話の中からスタッフの聞き取り	5
6.	投書箱等要望を受け付ける仕組み	6
7.	入居者やご家族のニーズを引き出し、実現するための委員会・チーム	7
8.	その他 入居者やご家族の要望・願い・ニーズ等を把握するために、施設で取り組んでいることがあればお書きください。 〔 〕	/
9.	特に実施しているものはない	9

**Q8** 一人ひとりの入居者やご家族のニーズの把握に当たってどのようなことが課題となっていますか。次の中からあてはまるものをすべてお選びください。

		回答
1.	ご本人とゆっくり話をする時間・余裕がない	1
2.	ご本人とのコミュニケーションが難しい	2
3.	ご家族とゆっくり話をする時間がない	3
4.	ご本人やご家族が本音を語ってくれない	4
5.	個々人のニーズを聞いても、それに応えることが難しいので踏み込んで聞きにくい	5
6.	ニーズを聞いても、それを実行するための方法を考える、企画する人がいない	6
7.	その他 〔 〕	/
8.	特に課題はない	8

## 地域住民に対する様々なサービスの提供実態についてお聞きます

Q9 これまでに特別養護老人ホームならびに併設の事業所等の設備・人員・ノウハウ等を活かし、地域住民向けに提供している（したことがある）サービスはありますか。その場合の費用の扱いについて、あてはまるものをお選びください。提供したことがないものについては、有償・無償を含めた今後の提供の意向についてあてはまるものに○をつけてください。

※「提供したことがある」かどうかは概ね過去5年以内の提供実績でお答えください。

※無償・有償、どちらのケースもある場合は、あてはまる箇所は複数の○をつけてください。

※今後の提供意向に関しては、ご回答者様ご本人のお考えでお答えいただいても結構です。

食事	1.	地域住民向けの食事宅配サービス
	2.	住民向けの食事会、昼食・夕食等の提供
移動・外出促進、日常生活支援	3.	特養の保有車両等を活用した地域住民向けの移動支援サービス
	4.	地域住民向けの外出の付き添いサービス
	5.	特養での地域住民向けの移動販売
交流・コミュニティ作り	6.	地域住民同士の交流の場の提供
	7.	認知症カフェ、認知症の方や家族向けの集いの場
介護予防	8.	地域住民向けの介護予防、体操教室
	9.	地域住民向けの栄養講座・栄養指導
各種啓発、情報提供	10.	介護技術など介護に役立つノウハウの情報提供
	11.	介護保険制度に関する情報提供
	12.	住民向けの認知症に関する啓発活動
	13.	高齢者の暮らしに役立つ地域資源に関する情報提供、発信
介護に取り組む家族の支援	14.	介護に取り組む家族の相談対応
	15.	介護に取り組む家族同士の交流の促進
	16.	近隣の企業等に対する「仕事と介護の両立」に関するセミナー等の情報提供、相談受付
社会参加・活躍の場	17.	ご高齢の方の就労の支援
	18.	地域で支援が必要な人と、支援したい人とのマッチング
子育て支援・多世代交流	19.	近隣の学校の生徒・児童との交流、近隣の学校に対する福祉教育
	20.	子育て層の集いの場所
	21.	地域住民も利用できる事業所内保育所、託児所
文化・趣味・教養・交流	22.	地域住民の参加するお祭り
	23.	地域住民向けのコンサート・観劇会・落語
	24.	地域住民向けの展覧会
災害対策	25.	福祉避難所、地域住民と共同での防災訓練、住民向けの災害用品の備蓄
その他	26.	その他 上記以外で地域住民向けに提供しているサービスがあれば右にご記入ください。



Q10 Q9で「提供したことがある」とお答えになったものは、どのような理由・きっかけで提供し始めましたか。それぞれ当てはまるものをすべてお選びください。  
 ※提供したことがないサービスについては空欄のままで結構です。

食事	1.	地域住民向けの食事宅配サービス
	2.	住民向けの食事会、昼食・夕食等の提供
移動・外出促進、日常生活支援	3.	特養の保有車両等を活用した地域住民向けの移動支援サービス
	4.	地域住民向けの外出の付き添いサービス
	5.	特養での地域住民向けの移動販売
交流・コミュニティ作り	6.	地域住民同士の交流の場の提供
	7.	認知症カフェ、認知症の方や家族向けの集いの場
介護予防	8.	地域住民向けの介護予防、体操教室
	9.	地域住民向けの栄養講座・栄養指導
各種啓発、情報提供	10.	介護技術など介護に役立つノウハウの情報提供
	11.	介護保険制度に関する情報提供
	12.	住民向けの認知症に関する啓発活動
	13.	高齢者の暮らしに役立つ地域資源に関する情報提供、発信
介護に取り組む家族の支援	14.	介護に取り組む家族の相談対応
	15.	介護に取り組む家族同士の交流の促進
	16.	近隣の企業等に対する「仕事と介護の両立」に関するセミナー等の情報提供、相談受付
社会参加・活躍の場	17.	ご高齢の方の就労の支援
	18.	地域で支援が必要な人と、支援したい人とのマッチング
子育て支援・多世代交流	19.	近隣の学校の生徒・児童との交流、近隣の学校に対する福祉教育
	20.	子育て層の集いの場所
	21.	地域住民も利用できる事業所内保育所、託児所
文化・趣味・教養・交流	22.	地域住民の参加するお祭り
	23.	地域住民向けのコンサート・観劇会・落語
	24.	地域住民向けの展覧会
災害対策	25.	福祉避難所、地域住民と共同での防災訓練、住民向けの災害用品の備蓄
その他	26.	その他 Q9でお答えいただいたもの



Q11 Q9で「提供したことがある」とお答えになったものについて、「実施してよかった点」としてどのような点があげられますか。それぞれ当てはまるものをすべてお選びください。  
※提供したことがないサービスについては空欄のままで結構です。

食事	1.	地域住民向けの食事宅配サービス
	2.	住民向けの食事会、昼食・夕食等の提供
移動・外出促進、 日常生活支援	3.	特養の保有車両等を活用した地域住民向けの移動支援サービス
	4.	地域住民向けの外出の付き添いサービス
	5.	特養での地域住民向けの移動販売
交流・コミュニティ 作り	6.	地域住民同士の交流の場の提供
	7.	認知症カフェ、認知症の方や家族向けの集いの場
介護予防	8.	地域住民向けの介護予防、体操教室
	9.	地域住民向けの栄養講座・栄養指導
各種啓発、 情報提供	10.	介護技術など介護に役立つノウハウの情報提供
	11.	介護保険制度に関する情報提供
	12.	住民向けの認知症に関する啓発活動
	13.	高齢者の暮らしに役立つ地域資源に関する情報提供、発信
介護に取り組む 家族の支援	14.	介護に取り組む家族の相談対応
	15.	介護に取り組む家族同士の交流の促進
	16.	近隣の企業等に対する「仕事と介護の両立」に関するセミナー等の情報提供、相談受付
社会参加・活躍 の場	17.	ご高齢の方の就労の支援
	18.	地域で支援が必要な人と、支援したい人とのマッチング
子育て支援・ 多世代交流	19.	近隣の学校の生徒・児童との交流、近隣の学校に対する福祉教育
	20.	子育て層の集いの場所
	21.	地域住民も利用できる事業所内保育所、託児所
文化・ 趣味・ 教養・ 交流	22.	地域住民の参加するお祭り
	23.	地域住民向けのコンサート・観劇会・落語
	24.	地域住民向けの展覧会
災害対策	25.	福祉避難所、地域住民と共同での防災訓練、住民向けの災害用品の備蓄
その他	26.	その他 Q9でお答えいただいたもの



Q12 Q9で「提供したことはない」とお答えになったもののうち、「過去検討したが、導入には至らなかった」とお答えになったサービスについてお聞きます。導入に至らなかった理由は何ですか。それぞれ、あてはまるものをすべてお答えください。

※「検討したが、導入に至らなかったサービス」以外は空欄のまま結構です。

食事	1.	地域住民向けの食事宅配サービス
	2.	住民向けの食事会、昼食・夕食等の提供
移動・外出促進、日常生活支援	3.	特養の保有車両等を活用した地域住民向けの移動支援サービス
	4.	地域住民向けの外出の付き添いサービス
	5.	特養での地域住民向けの移動販売
交流・コミュニティ作り	6.	地域住民同士の交流の場の提供
	7.	認知症カフェ、認知症の方や家族向けの集いの場
介護予防	8.	地域住民向けの介護予防、体操教室
	9.	地域住民向けの栄養講座・栄養指導
各種啓発、情報提供	10.	介護技術など介護に役立つノウハウの情報提供
	11.	介護保険制度に関する情報提供
	12.	住民向けの認知症に関する啓発活動
	13.	高齢者の暮らしに役立つ地域資源に関する情報提供、発信
介護に取り組む家族の支援	14.	介護に取り組む家族の相談対応
	15.	介護に取り組む家族同士の交流の促進
	16.	近隣の企業等に対する「仕事と介護の両立」に関するセミナー等の情報提供、相談受付
社会参加・活躍の場	17.	ご高齢の方の就労の支援
	18.	地域で支援が必要な人と、支援したい人とのマッチング
子育て支援・多世代交流	19.	近隣の学校の生徒・児童との交流、近隣の学校に対する福祉教育
	20.	子育て層の集いの場所
	21.	地域住民も利用できる事業所内保育所、託児所
文化・趣味・教養・交流	22.	地域住民の参加するお祭り
	23.	地域住民向けのコンサート・観劇会・落語
	24.	地域住民向けの展覧会
災害対策	25.	福祉避難所、地域住民と共同での防災訓練、住民向けの災害用品の備蓄
その他	26.	<p>その他 上記以外で導入・提供に至らなかったサービスがあれば下記にご記入ください。</p> <p>[ ]</p>



Q13 「以前、提供したことがあるが、現在は提供をやめてしまった」サービスはありますか。あてはまるものをすべてお答えください。  
「やめてしまったサービス」について、やめてしまった理由は何ですか。それぞれあてはまるもの全てお答えください。  
※過去1年以内に提供を取りやめたものを「やめてしまった」サービスとしてお答えください。

食事	1.	地域住民向けの食事宅配サービス
	2.	住民向けの食事会、昼食・夕食等の提供
移動・外出促進、日常生活支援	3.	特養の保有車両等を活用した地域住民向けの移動支援サービス
	4.	地域住民向けの外出の付き添いサービス
	5.	特養での地域住民向けの移動販売
交流・コミュニティ作り	6.	地域住民同士の交流の場の提供
	7.	認知症カフェ、認知症の方や家族向けの集いの場
介護予防	8.	地域住民向けの介護予防、体操教室
	9.	地域住民向けの栄養講座・栄養指導
各種啓発、情報提供	10.	介護技術など介護に役立つノウハウの情報提供
	11.	介護保険制度に関する情報提供
	12.	住民向けの認知症に関する啓発活動
	13.	高齢者の暮らしに役立つ地域資源に関する情報提供、発信
介護に取り組む家族の支援	14.	介護に取り組む家族の相談対応
	15.	介護に取り組む家族同士の交流の促進
	16.	近隣の企業等に対する「仕事と介護の両立」に関するセミナー等の情報提供、相談受付
社会参加・活躍の場	17.	ご高齢の方の就労の支援
	18.	地域で支援が必要な人と、支援したい人とのマッチング
子育て支援・多世代交流	19.	近隣の学校の生徒・児童との交流、近隣の学校に対する福祉教育
	20.	子育て層の集いの場所
	21.	地域住民も利用できる事業所内保育所、託児所
文化・趣味・教養・交流	22.	地域住民の参加するお祭り
	23.	地域住民向けのコンサート・観劇会・落語
	24.	地域住民向けの展覧会
災害対策	25.	福祉避難所、地域住民と共同での防災訓練、住民向けの災害用品の備蓄
その他	26.	その他 上記以外で提供をやめてしまったサービスがあれば下記にご記入ください。 〔 〕
	27.	特にやめてしまったサービスはない

サービス	やめてしまった	理由								その他 理由をご記入ください。
		1 そのための人手が確保 できなかったため	2 スタッフの負担が大き かったため	3 施設のスケジュール管 理上実施が難しいため	4 事故・トラブルが起き たため	5 入居者から苦情・不平 が出たため	6 資金的な余裕がなくな ったため（採算が厳し かったため）	7 行政からの指導があっ たため	8 思ったほど地域住民の ニーズがなかったため	
→	1	1	2	3	4	5	6	7	8	
→	2	1	2	3	4	5	6	7	8	
→	3	1	2	3	4	5	6	7	8	
→	4	1	2	3	4	5	6	7	8	
→	5	1	2	3	4	5	6	7	8	
→	6	1	2	3	4	5	6	7	8	
→	7	1	2	3	4	5	6	7	8	
→	8	1	2	3	4	5	6	7	8	
→	9	1	2	3	4	5	6	7	8	
→	10	1	2	3	4	5	6	7	8	
→	11	1	2	3	4	5	6	7	8	
→	12	1	2	3	4	5	6	7	8	
→	13	1	2	3	4	5	6	7	8	
→	14	1	2	3	4	5	6	7	8	
→	15	1	2	3	4	5	6	7	8	
→	16	1	2	3	4	5	6	7	8	
→	17	1	2	3	4	5	6	7	8	
→	18	1	2	3	4	5	6	7	8	
→	19	1	2	3	4	5	6	7	8	
→	20	1	2	3	4	5	6	7	8	
→	21	1	2	3	4	5	6	7	8	
→	22	1	2	3	4	5	6	7	8	
→	23	1	2	3	4	5	6	7	8	
→	24	1	2	3	4	5	6	7	8	
→	25	1	2	3	4	5	6	7	8	
→	26	1	2	3	4	5	6	7	8	
→	27									

**Q14** 前問までの選択肢の内容に限らず、今後、地域住民向けに提供していきたいサービスはありますか。

**無償で提供したいサービス**

[ ]

**有償で提供したいサービス**

[ ]

**Q15 地域住民のニーズや地域の課題を把握するために、どのような取組みを実施しておられますか。次の中から実施しているものをすべてお選びください。**

		回答
1.	自治会等を通じたニーズや要望の聞き取り	1
2.	地域住民向けのアンケート調査	2
3.	地域住民が参加する懇談会の開催	3
4.	地域のイベント等の中からスタッフの聞き取り	4
5.	特養にきてくれる地域のボランティアスタッフからの聞き取り	5
6.	入居者の家族との会話の中での聞き取り	6
7.	投書箱等要望を受け付ける仕組み	7
8.	地域住民のニーズを引き出し、実現するための委員会・チーム	8
9.	地域ケア会議等の会議への出席	9
10.	その他、地域の課題やニーズを把握するために、施設で取り組んでいることがあればお書きください。 ( )	
11.	特に実施しているものはない	11

**Q16 地域のニーズ・課題の把握に当たってどのようなことが課題となっていますか。次の中からあてはまるものをすべてお選びください。**

		回答
1.	地域住民と接する機会が少ない	1
2.	地域住民のニーズや課題を知る方法がわからない	2
3.	地域のニーズや課題を把握するために、施設の外に出ていく時間が取れない	3
4.	ニーズや課題を聞いても、それを実行するための方法を考える、企画する人がいない・体制がない	4
5.	様々な意見があって、どこから優先的に対応していくかが決めにくい	5
6.	その他 地域の課題やニーズを把握に当たって、どのようなことが課題となっているかお書きください。 ( )	
7.	特に課題はない	7

## 貴施設のプロフィールについてお聞きます

Q17 貴施設の居室のタイプについて、あてはまるものを一つお選びください。

	回答
1. 多床室のみ	1
2. 従来型個室のみ	2
3. 多床室+従来型個室	3
4. ユニット型個室のみ	4
5. ユニット型個室的多床室のみ	5
6. ユニット型個室的多床室+ユニット型個室	6
7. 多床室+ユニット型個室的多床室	7
8. 多床室+ユニット型個室	8
9. 従来型個室+ユニット型個室	9
10. 多床室+従来型個室+ユニット型個室的多床室	10
11. 多床室+従来型個室+ユニット型個室	11
12. 多床室+ユニット型個室的多床室+ユニット型個室	12
13. 従来型個室+ユニット型個室的多床室+ユニット型個室	13

Q18 貴施設の定員数(ショートステイ含む)について、あてはまるものを一つお選びください。

	回答
1. 29人以下	1
2. 30人	2
3. 31-50人	3
4. 51-80人	4
5. 81-100人	5
6. 101人以上	6

Q19 貴施設の事業開始時期についてあてはまるものを一つお選びください。

	回答
1. 1989年以前	1
2. 1990年代	2
3. 2000年代	3
4. 2010年以降	4

**Q20 貴施設に併設された事業所として、どのようなものがありますか。当てはまるものをすべてお選びください。**

		回答
1.	居宅介護支援	1
2.	訪問介護	2
3.	訪問看護	3
4.	訪問リハビリテーション	4
5.	通所介護	5
6.	通所リハビリテーション	6
7.	グループホーム	7
8.	小規模多機能型居宅介護	8
9.	看護小規模多機能型居宅介護	9
10.	総合事業の通所型施設	10
11.	地域包括支援センター	11
12.	その他 障害分野等の介護分野以外も含め、他に併設されている事業所 がございましたらお書きください。 ( )	12

**Q21 貴施設が所属する法人は、貴施設以外の特別養護老人ホームを運営されておられますか。あてはまるものを一つお選びください。**

		回答
1.	当施設のみ	1
2.	当施設以外に1～4施設	2
3.	当施設以外に5施設以上	3

最後に今回のアンケート回答結果に関して、お電話や訪問して詳しくお話をお聞かせいただく場合がございます。その際、ご協力いただけますでしょうか。ご協力いただける場合は、「はい」をお選びください。

		回答
1.	はい	1
2.	いいえ	2

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

## 個人情報の取り扱いについて

本アンケートは、(株)日本総合研究所が、発送及び集計業務を実施するもので、アンケートにご協力いただいた皆様宛にてお送りしています。

返送にあたっては、アンケート回答の内容を照会する必要性から、ご回答者のご所属、お名前と連絡方法につきましてご記入をお願いしております。

これら個人情報の取扱いについては、下記のとおり適正な管理に努めますので、ご確認の上、アンケートにご回答ください。



### (株)日本総合研究所(弊社)における個人情報の取り扱いについて

1. 個人情報の取扱方針	弊社は1998年10月6日にプライバシーマークの付与・認定を受けております。参加者の個人情報は弊社が定める「個人情報保護方針」に則り、適切な保護措置を講じ、厳重に管理いたします。尚、弊社の「個人情報保護方針」をご覧ください。なりたい方はインターネットで <a href="http://www.jri.co.jp/privacy">http://www.jri.co.jp/privacy</a> をご覧ください。
2. 個人情報の利用目的	ご回答者の個人情報は以下の目的のために利用させていただきます。下記以外の目的で個人情報を利用する場合は、改めて目的をお知らせし、同意を得るものと致します。 ① アンケート回答の内容を照会する必要性があるため ② ヒアリングの打診のため
3. 個人情報の共同利用・第三者提供の予定	個人情報の提供の予定は以下の通りです。 ご回答者の個人情報については、以下の組織に、以下の目的により提供を予定しています。 提供先：厚生労働省 目的：アンケート回答の内容を照会する必要性があるため
4. 個人情報の取扱いの委託予定	同封している操作案内のとおり、本アンケートはwebで回答することができます。※紙、Webどちらでもご回答いただいても構いません。アンケートの回収(個人情報を含む)については、アンケート専門の2社に委託いたします。 株式会社 サーベイリサーチセンター 株式会社クロス・マーケティング
5. 個人情報を弊社に提供することの任意性及び当該情報を与えなかった場合に回答者に生じる結果について	ご回答者が、個人情報の記載を希望されない場合には、回答者様氏名欄につきまして空欄でも構いません。
6. 開示、訂正・利用停止等の申し立て先及び個人情報の取扱いに関する苦情、ご相談受付窓口(ご本人様よりお申し立てがあったときは遅滞なく開示、訂正・利用停止等の措置をとります。詳しくは弊社の「個人情報保護法に基づく公表事項」4.をご覧ください。)	① 本アンケートの個人情報の取扱責任者： リサーチ・コンサルティング部門 紀伊信之 Tel. 06-6479-5352 Fax. 03-6833-9480 E-mail: <a href="mailto:kii.nobuyuki@jri.co.jp">kii.nobuyuki@jri.co.jp</a> ② 開示等の申し立て、苦情・相談窓口： リサーチ・コンサルティング部門 佐藤 哲史 TEL: 03-6833-2746 FAX03-6833-9480 E-mail: <a href="mailto:sato.norifumi@jri.co.jp">sato.norifumi@jri.co.jp</a> ③ 個人情報保護法に基づく公表事項： <a href="http://www.jri.co.jp/privacy/kohyo/">http://www.jri.co.jp/privacy/kohyo/</a> をご参照ください。

注1 本アンケートにより収集したご回答者の個人情報は、利用目的である調査が完了次第、弊社の責任において処分いたします。

## 2. アンケート調査票(家族)

### 入居者ご家族様

#### 株式会社日本総合研究所

### 特別養護老人ホームにおける入居者ご家族向け調査 ご協力のお願い

拝啓、時下益々ご健勝のこととお慶び申し上げます。

今年度、私ども株式会社日本総合研究所は、厚生労働省より老人保健健康増進等補助金を受け、「特別養護老人ホームの入居者・入居者家族のニーズ調査」を実施しております。

高齢化が進む中、有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅など、様々な高齢者向けの住宅や施設が増加していますが、特別養護老人ホームは全国で7,891施設、定員数54万2,498人（厚生労働省「平成29年介護サービス施設・事業所調査」）と最大の定員数を占める介護施設です。

特別養護老人ホームにおけるサービスのあり方が、他の高齢者施設や各種介護サービスに与える影響は大きく、人材不足が進む中で、入居者お一人おひとりの多様なニーズに応じた、より質の高いサービスの提供のあり方について、実態を踏まえつつ、課題を整理することが求められています。

その基礎データを得るため、全国の特別養護老人ホームにお住まいの方のご家族を対象に、本アンケート調査を実施し、特別養護老人ホームに求めるサービスやサービスの実施状況をうかがうこととなりました。

ご多用の折、誠に恐縮ではございますが、本事業の主旨をご理解いただき、調査にご協力を賜りますようお願い申し上げます。

#### 【本アンケートの対象】

全国の特別養護老人ホーム、地域密着型特別養護老人ホームにご入居の方のご家族

#### 【回答方法等】

- ・本調査票は、入居されているご家族のお立場から、「入居者本人のことを考えると、こういうサービスがあるとよい」と思うものをご回答ください。
- ・本調査は無記名式です。お名前のご記入は不要です。
- ・本調査の分析結果は、回答者が特定されないことがない形で、平成31年4月以降、弊社ホームページにて、公表させていただく予定としております。

#### 【回答内容のご提出方法】

ご回答に協力いただける場合は、本アンケート用紙にご回答いただき、平成31年2月14日までに施設職員の方にお渡しください。

#### 【本調査に関するお問い合わせ先】

※ご質問、お問い合わせがございましたら、下記までご連絡なくお寄せください。  
株式会社 日本総合研究所 リサーチ・コンサルティング部門  
電話：03-6833-9155（担当者：川添、紀伊）  
e-mail：200010-tokuyou30@ml.iri.co.jp  
（祝日を除く月～金 10：00～12：00、13：00～17：00）

#### <記入例>

グレーの部分のあてはまる箇所の数字に○をつけてください。

Q1 利用したことのあるサービス、利用したことのないサービスそれぞれに○をつけてください。	がた利 あご用 るとし	がた利 ないご用 いと
1. 食事	1	②
2. 外出・旅行	①	2
3. 付き添い	1	②
4. 理容・美容	①	2

本調査は、平成30年度老人保健健康増進等事業「特別養護老人ホームにおける更なるサービスの提供の在り方に関する調査研究事業」の一環として実施するものです。

Q1 ご家族が同居されている特別養護老人ホームで提供されている次のようなサービスのうち、同居されているご家族や回覧書様が、ご利用になったことがあるものはありますか。利用したことがあるものに○つけてください。

利用したことがないものについては、「現在、ご家族が同居されている特別養護老人ホームで実施してほしいと思うかどうか、お考えに最も近いものをお選びください。」

	利用したことがある	利用したことがない		
		通常の入居費用の範囲で実施してほしい	特別な費用を払ってもよいので実施してほしい	特に実施してほしいとは思わない
食事	1. 好みによって献立から選べる食事メニュー（毎日の食事）	1	2	4
	2. 誕生日や記念日の特別な食事メニュー	1	2	4
	3. 来所したご家族との食事会	1	2	4
	4. 外食の付き添い・同行	1	2	4
	5. 数人のグループ単位での買い物等の外出への付き添い・同行	1	2	4
	6. 入居者個々人が行きたいという場所への買い物付き添い・同行	1	2	4
	7. 入居者個々人の希望に沿った趣味・余暇活動への付き添い・同行	1	2	4
	8. 入居者全体での旅行・外出（日帰りのものも含む）	1	2	4
外出・旅行	9. 一時帰宅や家族宅での外泊時の付き添い・同行	1	2	4
	10. 入居者のご家族の結婚式など冠婚葬祭の際の付き添い・同行	1	2	4
	11. お墓参りや里帰りなど遠方への移動の際の付き添い・同行	1	2	4
	12. 専門の医療機関など、外部の医療機関への付き添い	1	2	4
	13. 入院中の着替えの用意・洗濯等のサービス（支援）	1	2	4
	14. 入居者個々人の要望による買い物物の代行	1	2	4
	15. 特別養護老人ホーム内での出張販売、買い物サービス	1	2	4
	16. 規定の回数を超える入浴サービス	1	2	4
	17. 広さや設備等が通常の個室とは異なる特別室	1	2	4
	18. 施設に訪問してもらうための理美容サービス	1	2	4
	19. 施設に訪問してもらうためのネイルサービス	1	2	4
理容・美容	20. 施設に訪問してもらうためのアロマセラピー、マッサージサービス	1	2	4
	21. 施設職員によるネイル、アロマセラピー、マッサージサービス	1	2	4
	22. 外部の美容師・理容室、ネイル、エステ等への付き添い	1	2	4
文化・趣味・教養・交流	23. 施設でのコンサート・観劇会・茶話	1	2	4
	24. 近隣の保育園・幼稚園・学校等の児童や生徒との交流	1	2	4
リハビリ・機能訓練・セラピー	25. 施設や外部のリハビリ専門職によるマンツーマン等の特別なリハビリテーション・機能訓練	1	2	4
	26. リハビリロボットなど特別な機器を用いたリハビリテーション・機能訓練	1	2	4
	27. 音楽療法・芸術療法・学習療法などの特別な療法	1	2	4

Q2 Q1であげられていたサービスに限らず、ご家族が入居されている特別養護老人ホームが「実施してくれてよかった、うれしかった」と感じたサービスがあれば下記にお書きください。

( )

Q3 Q1であげられていたサービスに限らず、ご家族が入居されている特別養護老人ホームに対して、「こんなサービスを実施してほしい」と思うことがあれば、下記にお書きください。

( )

Q4 ご入居されている特別養護老人ホームで、ご家族は「自分らしい暮らし」が実現できていると思われますか。あてはまるものを一つお選びください。

		回答
1.	そう思う	1
2.	どちらかといえばそう思う	2
3.	どちらともいえない	3
4.	あまりそう思わない	4
5.	そう思わない	5

Q5 ご入居されている特別養護老人ホームは、ご家族の要望や実現したいことをよく聞いてくれていると思われますか。あてはまるものを一つお選びください。

		回答
1.	そう思う	1
2.	どちらかといえばそう思う	2
3.	どちらともいえない	3
4.	あまりそう思わない	4
5.	そう思わない	5

Q6 ご入居されている方からみて、ご回答者様の続柄について、あてはまるものを一つお選びください。

		回答
1.	配偶者	1
2.	息子	2
3.	娘	3
4.	兄弟・姉妹	4
5.	孫	5
6.	その他	6

Q7 ご入居されているご家族の要介護度について、あてはまるものを一つお選びください。

		回答
1.	要介護度 1、2	1
2.	要介護度 3	2
3.	要介護度 4	3
4.	要介護度 5	4
5.	分からない	5

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

### 3. 地域区分

NO		等級
1	東京都千代田区	1
2	東京都中央区	1
3	東京都港区	1
4	東京都新宿区	1
5	東京都文京区	1
6	東京都台東区	1
7	東京都墨田区	1
8	東京都江東区	1
9	東京都品川区	1
10	東京都目黒区	1
11	東京都大田区	1
12	東京都世田谷区	1
13	東京都渋谷区	1
14	東京都中野区	1
15	東京都杉並区	1
16	東京都豊島区	1
17	東京都北区	1
18	東京都荒川区	1
19	東京都板橋区	1
20	東京都練馬区	1
21	東京都足立区	1
22	東京都葛飾区	1
23	東京都江戸川区	1
24	東京都町田市	2
25	東京都狛江市	2
26	東京都多摩市	2
27	神奈川県横浜市	2
28	神奈川県川崎市	2
29	大阪府大阪市	2
30	埼玉県さいたま市	3
31	千葉県千葉市	3
32	東京都八王子市	3
33	東京都武蔵野市	3

34	東京都三鷹市	3
35	東京都青梅市	3
36	東京都府中市	3
37	東京都調布市	3
38	東京都小金井市	3
39	東京都小平市	3
40	東京都日野市	3
41	東京都国分寺市	3
42	東京都国立市	3
43	東京都稲城市	3
44	東京都西東京市	3
45	神奈川県鎌倉市	3
46	愛知県名古屋市	3
47	大阪府守口市	3
48	大阪府大東市	3
49	大阪府門真市	3
50	大阪府四條畷市	3
51	兵庫県西宮市	3
52	兵庫県芦屋市	3
53	兵庫県宝塚市	3
54	茨城県牛久市	4
55	埼玉県朝霞市	4
56	千葉県船橋市	4
57	千葉県成田市	4
58	千葉県習志野市	4
59	千葉県浦安市	4
60	東京都立川市	4
61	東京都昭島市	4
62	東京都東村山市	4
63	東京都東大和市	4
64	東京都清瀬市	4
65	神奈川県相模原市	4
66	神奈川県藤沢市	4
67	神奈川県逗子市	4

68	神奈川県厚木市	4
69	大阪府豊中市	4
70	大阪府池田市	4
71	大阪府吹田市	4
72	大阪府高槻市	4
73	大阪府寝屋川市	4
74	大阪府箕面市	4
75	兵庫県神戸市	4
76	茨城県水戸市	5
77	茨城県日立市	5
78	茨城県龍ヶ崎市	5
79	茨城県取手市	5
80	茨城県つくば市	5
81	茨城県守谷市	5
82	埼玉県志木市	5
83	埼玉県和光市	5
84	埼玉県新座市	5
85	埼玉県ふじみ野市	5
86	千葉県市川市	5
87	千葉県松戸市	5
88	千葉県佐倉市	5
89	千葉県市原市	5
90	千葉県八千代市	5
91	千葉県四街道市	5
92	千葉県印西市	5
93	東京都東久留米市	5
94	東京都あきる野市	5
95	東京都日の出町	5
96	神奈川県横須賀市	5
97	神奈川県平塚市	5
98	神奈川県小田原市	5
99	神奈川県茅ヶ崎市	5
100	神奈川県大和市	5
101	神奈川県伊勢原市	5
102	神奈川県海老名市	5

103	神奈川県座間市	5
104	神奈川県綾瀬市	5
105	神奈川県寒川町	5
106	神奈川県愛川町	5
107	愛知県刈谷市	5
108	愛知県豊田市	5
109	滋賀県大津市	5
110	滋賀県草津市	5
111	京都府京都市	5
112	大阪府堺市	5
113	大阪府枚方市	5
114	大阪府茨木市	5
115	大阪府八尾市	5
116	大阪府松原市	5
117	大阪府摂津市	5
118	大阪府高石市	5
119	大阪府東大阪市	5
120	大阪府交野市	5
121	兵庫県尼崎市	5
122	兵庫県伊丹市	5
123	兵庫県川西市	5
124	兵庫県三田市	5
125	広島県広島市	5
126	広島県府中町	5
127	福岡県福岡市	5
128	宮城県仙台市	6
129	茨城県土浦市	6
130	茨城県古河市	6
131	茨城県利根町	6
132	栃木県宇都宮市	6
133	栃木県下野市	6
134	栃木県野木町	6
135	群馬県高崎市	6
136	埼玉県川越市	6
137	埼玉県川口市	6

138	埼玉県行田市	6
139	埼玉県所沢市	6
140	埼玉県加須市	6
141	埼玉県東松山市	6
142	埼玉県春日部市	6
143	埼玉県狭山市	6
144	埼玉県羽生市	6
145	埼玉県鴻巣市	6
146	埼玉県上尾市	6
147	埼玉県草加市	6
148	埼玉県越谷市	6
149	埼玉県蕨市	6
150	埼玉県戸田市	6
151	埼玉県入間市	6
152	埼玉県桶川市	6
153	埼玉県久喜市	6
154	埼玉県北本市	6
155	埼玉県八潮市	6
156	埼玉県富士見市	6
157	埼玉県三郷市	6
158	埼玉県蓮田市	6
159	埼玉県坂戸市	6
160	埼玉県幸手市	6
161	埼玉県鶴ヶ島市	6
162	埼玉県吉川市	6
163	埼玉県白岡市	6
164	埼玉県伊奈町	6
165	埼玉県三芳町	6
166	埼玉県宮代町	6
167	埼玉県杉戸町	6
168	埼玉県松伏町	6
169	千葉県野田市	6
170	千葉県茂原市	6
171	千葉県柏市	6
172	千葉県流山市	6

173	千葉県我孫子市	6
174	千葉県鎌ヶ谷市	6
175	千葉県袖ヶ浦市	6
176	千葉県白井市	6
177	千葉県酒々井町	6
178	千葉県栄町	6
179	東京都福生市	6
180	東京都武蔵村山市	6
181	東京都羽村市	6
182	東京都奥多摩町	6
183	神奈川県三浦市	6
184	神奈川県秦野市	6
185	神奈川県葉山町	6
186	神奈川県大磯町	6
187	神奈川県二宮町	6
188	神奈川県清川村	6
189	岐阜県岐阜市	6
190	静岡県静岡市	6
191	愛知県岡崎市	6
192	愛知県春日井市	6
193	愛知県津島市	6
194	愛知県碧南市	6
195	愛知県安城市	6
196	愛知県西尾市	6
197	愛知県稲沢市	6
198	愛知県知立市	6
199	愛知県豊明市	6
200	愛知県日進市	6
201	愛知県愛西市	6
202	愛知県北名古屋	6
203	愛知県弥富市	6
204	愛知県みよし市	6
205	愛知県あま市	6
206	愛知県長久手市	6
207	愛知県東郷町	6

208	愛知県大治町	6
209	愛知県蟹江町	6
210	三重県津市	6
211	三重県四日市市	6
212	三重県桑名市	6
213	三重県鈴鹿市	6
214	三重県亀山市	6
215	滋賀県彦根市	6
216	滋賀県守山市	6
217	滋賀県栗東市	6
218	滋賀県甲賀市	6
219	京都府宇治市	6
220	京都府亀岡市	6
221	京都府向日市	6
222	京都府長岡京市	6
223	京都府八幡市	6
224	京都府京田辺市	6
225	京都府木津川市	6
226	京都府精華町	6
227	大阪府岸和田市	6
228	大阪府泉大津市	6
229	大阪府貝塚市	6
230	大阪府泉佐野市	6
231	大阪府富田林市	6
232	大阪府河内長野市	6
233	大阪府和泉市	6
234	大阪府柏原市	6
235	大阪府羽曳野市	6
236	大阪府藤井寺市	6
237	大阪府泉南市	6
238	大阪府大阪狭山市	6
239	大阪府阪南市	6
240	大阪府島本町	6
241	大阪府豊能町	6
242	大阪府能勢町	6

243	大阪府忠岡町	6
244	大阪府熊取町	6
245	大阪府田尻町	6
246	大阪府岬町	6
247	大阪府太子町	6
248	大阪府河南町	6
249	大阪府千早赤阪村	6
250	兵庫県明石市	6
251	兵庫県猪名川町	6
252	奈良県奈良市	6
253	奈良県大和高田市	6
254	奈良県大和郡山市	6
255	奈良県生駒市	6
256	和歌山県和歌山市	6
257	和歌山県橋本市	6
258	福岡県春日市	6
259	福岡県大野城市	6
260	福岡県太宰府市	6
261	福岡県福津市	6
262	福岡県糸島市	6
263	福岡県那珂川町	6
264	福岡県粕屋町	6
265	北海道札幌市	7
266	茨城県結城市	7
267	茨城県下妻市	7
268	茨城県常総市	7
269	茨城県笠間市	7
270	茨城県ひたちなか市	7
271	茨城県那珂市	7
272	茨城県筑西市	7
273	茨城県坂東市	7
274	茨城県稲敷市	7
275	茨城県つくばみらい市	7
276	茨城県大洗町	7
277	茨城県阿見町	7

278	茨城県河内町	7
279	茨城県八千代町	7
280	茨城県五霞町	7
281	茨城県境町	7
282	栃木県栃木市	7
283	栃木県鹿沼市	7
284	栃木県日光市	7
285	栃木県小山市	7
286	栃木県真岡市	7
287	栃木県大田原市	7
288	栃木県さくら市	7
289	栃木県壬生町	7
290	群馬県前橋市	7
291	群馬県伊勢崎市	7
292	群馬県太田市	7
293	群馬県渋川市	7
294	群馬県玉村町	7
295	埼玉県熊谷市	7
296	埼玉県飯能市	7
297	埼玉県深谷市	7
298	埼玉県日高市	7
299	埼玉県毛呂山町	7
300	埼玉県越生町	7
301	埼玉県滑川町	7
302	埼玉県川島町	7
303	埼玉県吉見町	7
304	埼玉県鳩山町	7
305	埼玉県寄居町	7
306	千葉県木更津市	7
307	千葉県東金市	7
308	千葉県君津市	7
309	千葉県富津市	7
310	千葉県八街市	7
311	千葉県山武市	7
312	千葉県大網白里市	7

313	千葉県長柄町	7
314	千葉県長南町	7
315	東京都瑞穂町	7
316	東京都檜原村	7
317	神奈川県箱根町	7
318	新潟県新潟市	7
319	富山県富山市	7
320	石川県金沢市	7
321	石川県内灘町	7
322	福井県福井市	7
323	山梨県甲府市	7
324	長野県長野市	7
325	長野県松本市	7
326	長野県塩尻市	7
327	岐阜県大垣市	7
328	岐阜県多治見市	7
329	岐阜県各務原市	7
330	岐阜県可児市	7
331	静岡県浜松市	7
332	静岡県沼津市	7
333	静岡県三島市	7
334	静岡県富士宮市	7
335	静岡県島田市	7
336	静岡県富士市	7
337	静岡県磐田市	7
338	静岡県焼津市	7
339	静岡県掛川市	7
340	静岡県藤枝市	7
341	静岡県御殿場市	7
342	静岡県袋井市	7
343	静岡県裾野市	7
344	静岡県函南町	7
345	静岡県清水町	7
346	静岡県長泉町	7
347	静岡県小山町	7

348	静岡県川根本町	7
349	静岡県森町	7
350	愛知県豊橋市	7
351	愛知県一宮市	7
352	愛知県瀬戸市	7
353	愛知県半田市	7
354	愛知県豊川市	7
355	愛知県蒲郡市	7
356	愛知県犬山市	7
357	愛知県常滑市	7
358	愛知県江南市	7
359	愛知県小牧市	7
360	愛知県新城市	7
361	愛知県東海市	7
362	愛知県大府市	7
363	愛知県知多市	7
364	愛知県尾張旭市	7
365	愛知県高浜市	7
366	愛知県岩倉市	7
367	愛知県田原市	7
368	愛知県清須市	7
369	愛知県豊山町	7
370	愛知県大口町	7
371	愛知県扶桑町	7
372	愛知県飛島村	7
373	愛知県阿久比町	7
374	愛知県東浦町	7
375	愛知県幸田町	7
376	愛知県設楽町	7
377	愛知県東栄町	7
378	愛知県豊根村	7
379	三重県名張市	7
380	三重県いなべ市	7
381	三重県伊賀市	7
382	三重県木曾岬町	7

383	三重県東員町	7
384	三重県菰野町	7
385	三重県朝日町	7
386	三重県川越町	7
387	滋賀県長浜市	7
388	滋賀県野洲市	7
389	滋賀県湖南市	7
390	滋賀県東近江市	7
391	京都府城陽市	7
392	京都府大山崎町	7
393	京都府久御山町	7
394	兵庫県姫路市	7
395	兵庫県加古川市	7
396	兵庫県三木市	7
397	兵庫県高砂市	7
398	兵庫県稲美町	7
399	兵庫県播磨町	7
400	奈良県天理市	7
401	奈良県橿原市	7
402	奈良県桜井市	7
403	奈良県御所市	7
404	奈良県香芝市	7
405	奈良県葛城市	7
406	奈良県宇陀市	7
407	奈良県山添村	7
408	奈良県平群町	7
409	奈良県三郷町	7
410	奈良県斑鳩町	7
411	奈良県安堵町	7
412	奈良県川西町	7
413	奈良県三宅町	7
414	奈良県田原本町	7
415	奈良県曾爾村	7
416	奈良県明日香村	7
417	奈良県上牧町	7

418	奈良県王寺町	7
419	奈良県広陵町	7
420	奈良県河合町	7
421	岡山県岡山市	7
422	広島県東広島市	7
423	広島県廿日市市	7
424	広島県海田町	7
425	広島県坂町	7

426	山口県周南市	7
427	徳島県徳島市	7
428	香川県高松市	7
429	福岡県北九州市	7
430	福岡県飯塚市	7
431	福岡県筑紫野市	7
432	福岡県古賀市	7
433	長崎県長崎市	7

※上記433自治体以外の1,308自治体は「その他」に分類されている。

(出典)平成31年1月28日の厚生労働省老健局介護保険計画課事務連絡「介護保険事務処理システム変更に係る参考資料の送付について」の参考資料より日本総研作成

※本調査研究は、平成 30 年度厚生労働省老人保健健康増進等事業として実施したものです。

平成 30 年度厚生労働省老人保健事業推進費等補助金(老人保健健康増進等事業)

特別養護老人ホームにおける更なるサービスの  
提供の在り方に関する調査研究事業

平成 31 年 3 月

株式会社日本総合研究所

〒141-0022 東京都品川区東五反田 2-18-1 大崎フォレストビルディング

TEL: 03-6833-6300 FAX:03-6833-9480