

## 輝・ニュース118号アンケート集計結果

	数	
発送数	7,573 通	
回収数	136 通 ( 1.8 % )	
	男: 97	女: 39 不明:0
うち質問等への文書回答等対応件数 = 5		

## ◆平均年齢

男	76.7 歳	女	70.7 歳	不明	—	計	73.7 歳
---	--------	---	--------	----	---	---	--------

## ◆回答者住所

地域	都道府県	回答数
北海道・東北	北海道	8
	岩手	1
	宮城	3
	秋田	1
	福島	2
北海道・東北 計		15
関東	茨城	1
	栃木	1
	群馬	1
	埼玉	9
	千葉	9
	東京	21
	神奈川	27
関東 計		69
甲信越・北陸・東海	岐阜	1
	愛知	2
甲信越・北陸・東海 計		3
近畿	滋賀	1
	京都	6
	大阪	9
	兵庫	19
	奈良	2
近畿 計		37
中国・四国	鳥取	1
	広島	2
	香川	1
	愛媛	1
中国・四国 計		5

地域	都道府県	回答数
九州	福岡	7
九州計		7
総計		136

◆回答者年代構成

年代	男	%	女	%	合計	%
40	1	1.0%	0	0.0%	1	0.7%
50	1	1.0%	2	5.1%	3	2.2%
60	5	5.2%	12	30.8%	17	12.5%
70	40	41.2%	13	33.3%	53	39.0%
80	41	42.3%	10	25.6%	51	37.5%
90	6	6.2%	0	0.0%	6	4.4%
不明	3	3.1%	2	5.1%	5	3.7%
総計	97	100.0%	39	100.0%	136	100.0%

◆よかったと思われる内容に○をしてください。(複数回答)

- ①特集 全国有料老人ホーム協会に寄せられた苦情相談の傾向とその内容について  
 ②喜怒(努)愛楽  
 ③協会インフォメーション  
 ④協会登録ホームによるイベントチラシ

	男	%	女	%	合計	%
①	76	78.4%	31	79.5%	107	78.7%
②	35	36.1%	16	41.0%	51	37.5%
③	18	18.6%	10	25.6%	28	20.6%
④	20	20.6%	10	25.6%	30	22.1%
無回答	5	5.2%	3	7.7%	8	5.9%

都道府県	年代	性別	自由意見(感想等のみ)
東京都	80	女	友人・知人が最近あちこちで入居したり、希望したりしているので、私も入居時の参考になりました。
京都府	70	女	有料老人ホームの選択で重要事項説明書を読むことの大切さを思い知らされました。それが判読出来るうちに入居を急がないとダメだとも。
神奈川県	70	男	特集の苦情相談例が参考になりました。
東京都	80	女	認知症軽度(92才夫)ですが、あるホームには入れないとの事、元気なのでまだ夫婦で自宅(マンション)で過せますが、二人共先々はどこかに入居せざるを得ないと思ってます。そんな所の紹介が欲しいです。
兵庫県	80	男	何時も有難うございます。 神奈川県から故郷に接している兵庫県に移って来て8ヶ月です。いつも全体を読ませていただきます。84才になりますがホームに入らず健康に過ごしていきたいと祈念しております。
福岡県	60	女	老人ホームを選ぶのは本当に難しいと思います。
東京都	70	男	毎回楽しみに待っています。参考になります。
千葉県	70	男	特集が良かったです。苦情相談について有料老人ホームの説明書並びに重要事項説明書等を数件拝見しましたが、苦情等に関する具体的な説明や対応について難解で理解し難く、今回の特集の内容でもその様なことが散見されたように見受けられます。各有料老人ホームの説明内容に具体的事例を以て分かり易く記載頂きたいと思います。
大阪府	70	男	①特集は介護付有料老人ホームに入居予定ですので、参考になります。
神奈川県	80	女	特集ではどのような事が具体的に問題になっているかよくわかり、参考になりました。いつも輝を送付いただき、ありがとうございます。
東京都	70	女	携帯電話を持っていません。ファックスも家の電話にはついていません。いつも老人ホームの情報とても参考になります。
神奈川県	90	男	いつもお世話になり、ありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。
東京都	80	男	特集～将来介護付に入居した場合予想される事柄で参考になりました。
東京都	80	女	「輝」の送付ありがとうございます。80代で一人暮らしなので、とてもよい参考になっております。
埼玉県	80	女	ホーム選び(済)県内3ヶ所で検討中。 今年中に詰めたいと思います。
東京都	0	男	メールアドレス等はないので、今まで通り郵送にて送付下さい！色々な情報を送って下さると勉強になります！自立OKというホームに2人で入居したいと考えておりますので、今後も「イベント案内チラシ」を送付下さい。どうぞよろしくお願い致します。(特に体験入居案内チラシをよろしく！)
群馬県	70	男	毎号の輝ニュースを楽しみにしております。今号(118号)の特集記事は大変参考になりました。前号(117号)のシルバー川柳も楽しく読ませていただきました。
東京都	80	男	利用者の視点にたった情報ニュースを期待します。
愛知県	70	男	今後ともよろしく願いいたします。
京都府	60	女	「シルバー川柳」は毎回楽しみにしています。これからもよろしく願います。
栃木県	60	女	具体的な苦情の内容を知ることで重要事項説明書の介護サービスの見方のポイントがわかるようになり、役に立ちました。

都道府県	年代	性別	自由意見(感想等のみ)
東京都	70	男	家族信託(民事信託)に興味があるので
千葉県	70	女	今後の参考にさせていただいております。これからもどうぞ宜しくお願い致します。
兵庫県	70	男	今後とも時機に合った有効な情報のご提供をよろしく申し上げます。
北海道	80	男	苦情相談を読みながらこれらに携わる職員の労苦の程に思いをはせています。頑張ってください。
神奈川県	0	男	いつも「輝ニュース」をお送りいただき感謝いたします。 母が介護付有料老人ホームに入居してから約6年半になります。親の入居をきっかけに貴協会とのお付き合いは約7年になります。私ども夫婦ともに60歳を超え、自分のこととして老後の住まいを研究しております。
東京都	80	男	いつも楽しく読ませてもらっており、感謝しています。
神奈川県	70	男	特集 苦情相談はいつも起こり得る状況のケーススタディとして有難い。 問題発生時に協会へ相談をと云うのは有難い。(現在自宅居住、将来に向け情報を収集中)
神奈川県	60	女	特集のような苦情はなかなか第三者が知り得ないので大変参考になりました。
福岡県	70	男	苦情の傾向が参考になった。苦情の増加はやむを得ないが、内容を特集する必要はあります。
兵庫県	70	男	特集のQ&AのAの部分が注意事項として大変参考になりました。ありがとうございます。
奈良県	70	女	特集が良かった。入居後、状況変化に応じて生じる問題点として参考になります。協会登録ホームによるイベント案内チラシも良い。
福岡県	70	男	適切な老人ホームを選択する場合のチェックポイント・留意事項・トラブル事例等を体系的に特集して下さい。
兵庫県	70	女	郵便貯金の払戻しに関するチラシはありがとうございました。家族信託もはじめて知りました。
宮城県	80	男	面白く参考になった。
兵庫県	90	男	今後とも情報は送って下さい。大変参考になります。宜しくお願い致します。
神奈川県	70	女	①～④迄のどのニュースも大変有意義でした。当協会の存在を心強く思います。
茨城県	70	男	毎度情報を送付頂き、お世話になります。現在私は92才になる姉が入居する施設を探しています。姉は今のところ大変元気で自立して一人暮らしをしています。有料老人ホームを探す上で、「輝ニュース」の“特集”や“喜怒(努)愛楽”を読ませて頂き、「ホームの基礎知識」の内容よりもっと具合的な情報を知る事が出来、大変助かっています。 尚インターネットをやっておりません。
香川県	70	男	・苦情内容中Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ項目良好(特に情報開示の件記載に感謝) ・郵貯払戻の件チラシ ・家族信託等チラシの件 他重要性大きく、情報提供ありがとうございます。
北海道	80	男	新たに加入させて頂きました。宜しく。
神奈川県	80	女	前号での川柳 身につまされるのに笑ってしまう。悲しいけれど現実。近所の方々にプリントして配りました。投稿者の感性のすばらしさに脱帽しました。
千葉県	70	男	老人ホームには様々な問題がある。しかし見学会や数日の体験入居では見つけることができない。家族が入居してからわかったとしても、家族を人質に取られている立場としては何も言えない。その意味で本特集は大変参考になる。

都道府県	年代	性別	自由意見(感想等のみ)
岐阜県	80	男	毎度送付いただき有難うございます。いろいろと参考になります。家財道具や種々の手続き考えますと結局は現在のままとなってしまいます。
兵庫県	80	男	長期間いろいろお世話にまりました。厚く御礼申し上げます。情報に基きいろいろ見学したり、資料の取寄せで決めました。
兵庫県	70	女	現在ホームに入居して自立した生活を送っているが、病気、事故そして身体の衰え等この先不安である。今回の「特集」では、明日は我が身と拝読し、考えさせられた。シルバー川柳の冊子は友人達に回し読みをして楽しんでいます。
神奈川県	70	男	80才迄には有料老人ホームに入居しようと計画しています。メールアドレス登録はアナログ人生なのでできません。今後ともよろしくお願い致します。
広島県	60	女	広島県内のホーム等の情報を知りたい。
東京都	70	女	いつもいつもお世話になり、ありがとうございます。自分でここならば…という所がまだ探し出せずにいます。どうしたら巡り合えるのか…もう無理かしらん…とそんな所を行ったり来たりです。輝が届くと嬉しいです！悩んでいてもしょうがない。諦めないで探そう！感謝です。これからもどうぞ宜しくお願い致します。
東京都	60	女	いつも特集記事を大切に読ませていただいております。苦情相談件数が相対的に減少しているのは、貴協会の啓蒙活動の効果があったからだと思えます。苦情の多くは、老人ホームに対して全ての責任を丸投げするような、利用者サイドの勘違いもあると感じています。それでもなお、既入居者にとっては何らかの問題が発生した場合の最後の駆け込み寺として協会を頼りに思う気持ちもあります。これからも公正・中立な立場での活動を続けて下さいますようお願い申し上げます。
大阪府	80	男	お蔭様で昨年7月末下期に入居しました。再々にわたる情報提供や相談ありがとうございました。大変参考になりました。
岩手県	80	女	長い間輝・ニュース等、協会からの情報をお送り頂き、お蔭様で老後のこと、色々勉強になり、この寒い12月より希望する施設に入居することが出来て、本当に満足して毎日楽しく元気で快適に過ごしております。ありがとうございました。
大阪府	80	男	①重要事項説明書や入居契約書等を良く確認することが大切と知りました。 ④沢山の案内チラシを送って下さり、感謝しています。
東京都	70	男	“苦情相談”企画とても読みごたえあり、入居前の注意点として参考としたい。これからも随時取上げてほしい。
兵庫県	90	男	①P.2のグラフ“役務品質”のその他運営3ヶ年共断トツ！何か一言ありましたら！ ②回答者の“入居期間”を挿入したら読者にはさらに参考として迎えられるかと思いました。
福岡県	80	女	①老人有料老人ホームの記事 これからを考える私には、大変参考になりました。しかし少なからず、暗い気持ちになりましたね(老人は多くなったもの、仕方ないかしら)
埼玉県	80	男	特集が非常に参考になりました。
福島県	80	男	特集記事が参考になりました。何時も情報有難うございます。今後も宜しくお願いいたします。
京都府	—	女	お世話になりありがとうございます。輝ニュースとても参考になり、また楽しみにもしています。印刷媒体での資料がありがたいです。宜しくお願いいたします。
千葉県	80	男	私は88歳になり有料老人ホーム入居検討してきましたが、今般娘夫婦が隣家購入し、転居を勧められホーム入居が必要なくなりました。永い間資料送付ありがとうございました。

都道府県	年代	性別	自由意見(感想等のみ)
大阪府	70	男	ホームに関する苦情を知ることは、自分がホームを捜す際の参考になる。
神奈川県	70	男	1公社等による自立型有料老人ホームの紹介してほしい。2アドバイザーによる講習会をしてほしい3ホームに入居するための現在の住宅・土地の処分、家財などの処分、引越のため諸手続等についての参考資料があれば紹介してほしい。都合により返信が遅くなり申し訳ありません。
北海道	80	男	①苦情相談内容別件数推移でその他が多すぎ？分割して表示していただけると嬉しいですが。 ②すべての苦情内容をホームページでみられる？ ③重要事項説明書のひな型があります？ ④施設がたくさんあります。老人が自分が利用する施設を選定できる？ 利用者の立場に立ち、評価項目を明確にして、施設毎に評価している団体を教えてほしい
京都府	80	男	昨今業界でも企業の再編や連携が行われている様に感じておりますが、資本系列、あるいはオーナー企業の明示は出来ないものですか。登録会員名簿では、今一つ全体像が見えない感じがいたしますが。
東京都	70	女	輝送付いただき、現在の状況が少しでもわかり、ありがたいです。私はまだ先の事だと思うところですが、色々選択出来る資料になります。ホームによる医療関連の考え方、実際も知りたいところです。
宮城県	80	男	財務状態の理解方法に関するわかりやすい説明記事を希望。貸借対照表・損益計算書を示されても、なかなか理解できない。
奈良県	70	女	苦情の内容を見て、大変な思いです。今後介護になったらどうなるかと心配です。本当に老人ホームに住みつけるかと今後気になるところでした。