

有料老人ホームに関するアンケート調査 ～高齢の親を持つシニアから見た、有料老人ホームの選び方～

シニアマーケットの専門機関である株式会社シニアコムは、2014年4月に、高齢の親を持つシニア（50代・60代）を対象に、「有料老人ホームに関するアンケート」を実施しました。

- 調査手法：WEBアンケート調査
- 対象者：50歳～69歳の男女個人（シニアコム MASTER 会員）
ー自身の親が存命の方
- 有効回答数：334人（男性205人 女性129人）
- 実施時期：2014年4月

このアンケートでは高齢者の生活や介護に関わる商材として「有料老人ホーム」にフォーカスし、高齢の親を持つシニア（50代・60代）からの視点で、
ーどのように認知されているか
ー身近な家族の介護に利用されているか
ー今後の親の介護に利用を検討しているか といった内容を聴取しました。

《調査結果サマリー》

Part.1「有料老人ホーム」の認知状況

- 「有料老人ホーム」の内容や特徴はおよそ5割に知られているが、実際に訪問したことは3割に留まる。
- また類似する介護施設「特別養護老人ホーム」との違いを「知らなかった」≡誤認していたケースも4割近くに上る。

Part.2 これまでの「有料老人ホーム」の利用状況

- シニアの身近な家族（親や兄弟・姉妹、配偶者）が「有料老人ホーム」を利用した経験は15%前後となる。
- 利用した方が満足する割合は8割以上と総じて高く、特にスタッフの対応やホームでの生活サービスに対する評価が高く、ソフト面の満足が安心につながっている。

Part.3 今後の「有料老人ホーム」の利用意向

- 親に介護が必要となった場合に介護サービスを選ぶ主体者には、親の子供であるシニアがトップに挙がり、特に子供が女性（娘）である場合に顕著となる。
- その上で親に介護が必要となった場合に「有料老人ホーム」を利用する意向は、全体の35%に上り、親の要介護度合いが進むにつれて利用意向も高まる。
- さらに、親の介護向けに「有料老人ホーム」を利用する意向がある方に、「有料老人ホーム」の事業者を選ぶ際の情報源や重視点を聴取すると、
 - ー参考にする情報源には「介護関係者/直接見て/インターネット」が上位に挙がり、
 - ー選ぶ際の重視点には、費用面とソフト面の2つに集約される結果となった。
 - 費用面：月額利用料、一次入居金
 - ソフト面：介護/医療/食事サービスの充実さ、対応するスタッフ体制の充実さや人柄

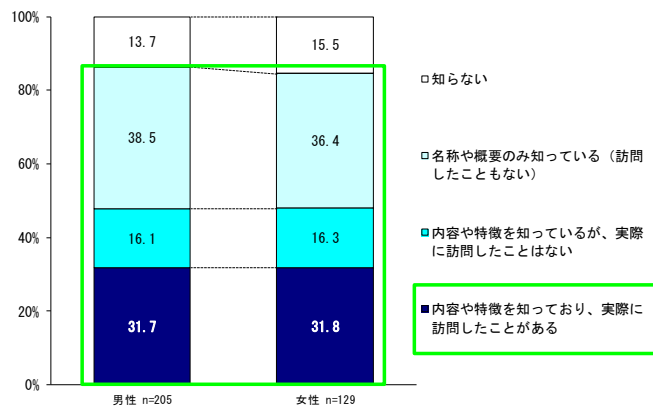
Part.1 「有料老人ホーム」の認知状況

まずアンケートでは「有料老人ホーム」の定義、および類似する介護施設として「特別養護老人ホーム」との説明を呈示して、その認知状況を聴取しました。

説明内容

有料老人ホーム
従来の特別養護老人ホームなどとは異なり、日常生活を送る住まいとしての場所の他に、食事介助や入浴、排泄介助などの介護サービスや居室の掃除・洗濯などの日常生活の支援、健康管理・健康相談を提供する、有料の介護サービス

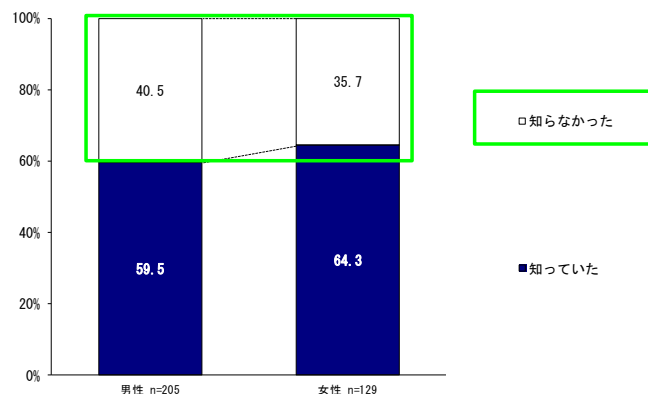
図1_「有料老人ホーム」の認知



説明内容

種別	有料老人ホーム	特別養護老人ホーム
運営主体	主に民間法人	地方公共団体・社会福祉法人
目的	介護や食事などのサービスを受けながら生活をする施設	介護をするための施設
入居対象	概ね65歳以上の方で、自立の方から要支援・要介護の方まで可能	65歳以上の要介護(要介護1以上)の方
空室状況	ホームに空室があれば入居が可能	寝たきりなど重度の人や緊急性の高い人から入居となるため、入居までに数ヶ月～10年近くかかる場合もあり、入居待機者は約40万人
費用目安	一次入居金約50～3,000万円 月額約15～20万円	一次入居金なし 月額約5～15万円
建物・居室	新築のホームが多く、基本的には個室	築年数が長いホームが多く、相部屋が多い

図2_「有料老人ホーム」と「特養養護老人ホーム」の違いの認識



- （前ページの図1）今回対象者の8割超が「有料老人ホーム」を知っているものの、その認知状況は「名称や概要のみ」といった知名レベルが4割近くを占めている結果となりました。さらに認知状況の深いレベルを見ると、「内容や特徴まで」の理解レベルは5割ほどとなり、「実際に訪問まで」の体験レベルは3割に留まりました。
- （前ページの図2）また類似する介護施設として「特別養護老人ホーム」との説明と並べて、その違いの認識を聴取すると、全体の4割近くが「知らなかった」≡誤認していた結果となりました。

「有料老人ホーム」は、高齢の親を持つシニア（50代・60代）に広く知られてはいるものの、その理解や体験といった深いレベルでの認知は充分ではなく、類似する介護施設と誤認していたケースも見られます。

このように認知状況に影響する要因として、「有料老人ホーム」を知っていると回答した方へ、その認知媒体や経緯を聴取すると、認知状況のレベルによって次のような傾向が表れました。

図3_「有料老人ホーム」の内容や特徴を知った媒体や経緯：認知状況別

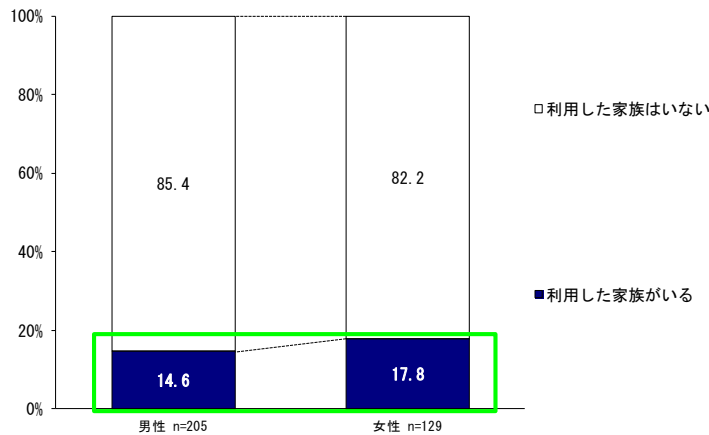
	サンプル数	Q.「有料老人ホーム」の内容や特徴を知った媒体や経緯														
		テレビで見て	ラジオで聞いて	新聞で見て	雑誌で見て	情報誌やフリーペーパーで見て	チラシやパンフレットを見て	ダイレクトメールを見て	インターネットを見て	（医師や看護師など）医療関係者から聞いて	（介護関係者から聞いて）ヘルパーなど	地域の行政担当者や民生委員から聞いて	友人・知人から聞いて	講習会で見て	セミナーやイベント、	直接事業所を見て（見学して）
【体験レベル】内容や特徴を知っており、実際に訪問したことがある	106	13.2	0.0	17.9	8.5	9.4	22.6	8.5	24.5	13.2	39.6	11.3	19.8	8.5	50.9	4.7
【理解レベル】内容や特徴を知っているが、実際に訪問したことはない	54	57.4	1.5	37.0	25.9	11.1	31.5	5.6	20.4	7.4	16.7	3.7	24.1	3.7	-	1.9
【知名レベル】名称や概要のみ知っている（訪問なし）	126	50.0	2.4	36.5	19.0	10.3	23.0	2.4	20.6	4.0	8.7	2.4	19.0	2.4	-	0.8

- 実際に訪問した体験レベルの認知経路には、「直接見て（見学して）」に加えて、「介護関係者」が主なルートに挙がるのに対し、理解・知名レベルの認知経路には、「テレビ/新聞」といったマス媒体が上位に挙げられます。
- これは、家族に介護が必要にならない限り「有料老人ホーム」を意識していないため、普段は能動的な情報収集を行っておらず、いざ介護が必要となって、直接見学する/介護関係者に聞くとといった、直接的な情報収集の行動に移っていると推測されます。

Part.2 これまでの「有料老人ホーム」の利用状況

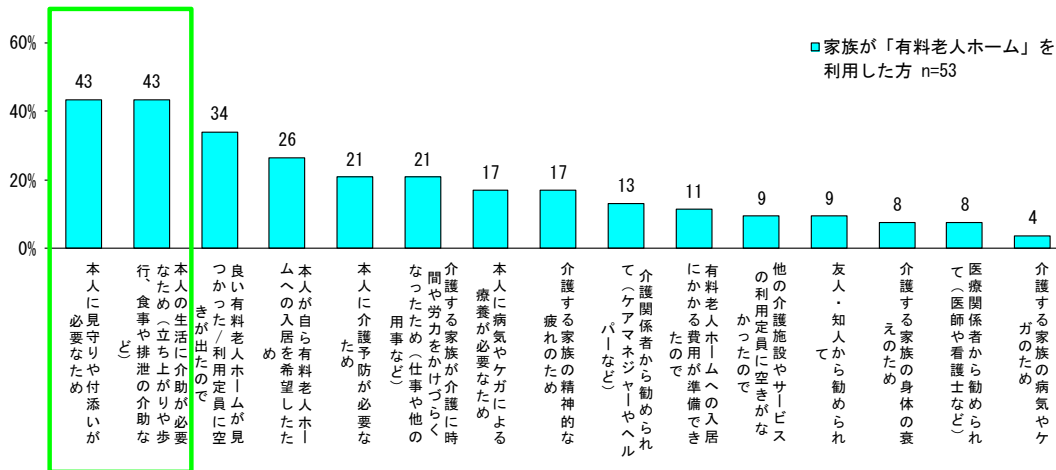
次にアンケートでは、身近な家族（親や兄弟・姉妹、配偶者）が「有料老人ホーム」を利用した経験やその利用に至る経緯やきっかけを聴取しました。

図 4_身近な家族が「有料老人ホーム」を利用した経験



- 今回対象者の身近な家族（親や兄弟・姉妹、配偶者）が「有料老人ホーム」を利用したのは15%前後になりました。

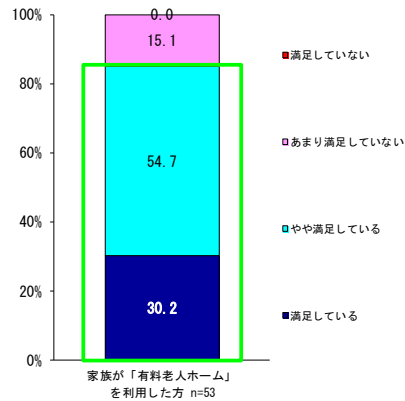
図 5_身近な家族が「有料老人ホーム」を利用した経緯やきっかけ



- 利用者が未だ少ないという中で、実際に身近な家族が利用した経緯やきっかけには、「見守りや付添い/介助が必要になった」が上位項目に挙がり、直接的な要因として介護が必要になったことが「有料老人ホーム」の利用動機につながっています。

続いて家族が「有料老人ホーム」を利用した際に、その設備やサービスにどの程度満足したか、シニア自身からの評価を問うと、次のような結果となりました。

図 6_ 身近な家族が「有料老人ホーム」を利用した際の設備やサービスなどの満足度



- 満足度の評価は、「満足している+やや満足している」が8割以上を超え、利用者の大部分からポジティブな回答となっています。

さらに、家族が「有料老人ホーム」を利用した方に満足点を自由回答形式で挙げてもらうと、介護にあたってスタッフの対応やホームでの生活サービスに対する評価が高く、これらソフト面の評価が満足に影響している回答が見られました。

図 7_ 身近な家族が利用した「有料老人ホーム」の設備やサービスなどの満足点 (F A 抜粋)

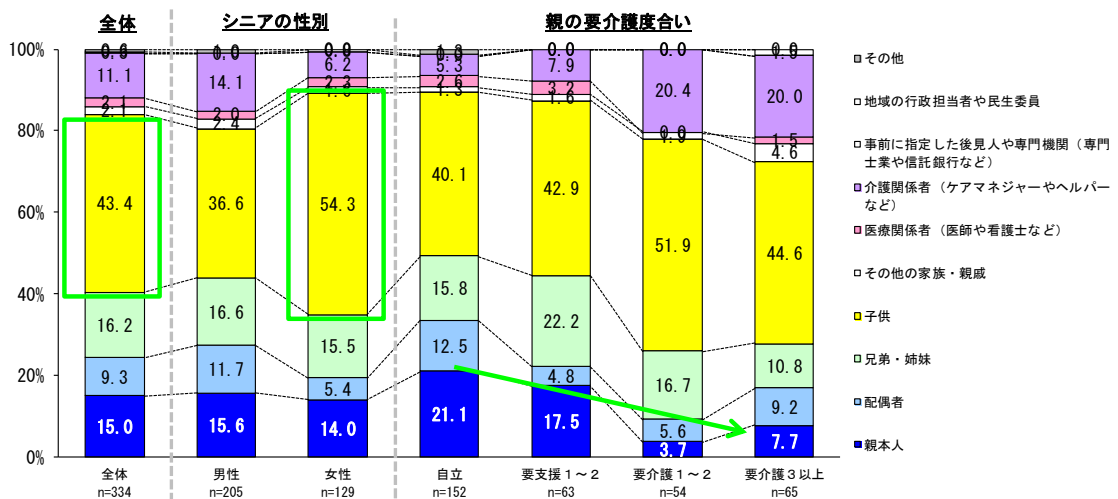
No.	シニア本人の属性		Q_家族が利用した「有料老人ホーム」の設備やサービスなどの満足点
	性別	年齢	
1102	男性	62	期待通りのサービスである
1185	男性	63	新しいホームで綺麗。食事内容や職員の対応にも満足している。
1174	男性	64	個室で日当たりも良い。従業員も対応が良く、月一で状況の報告がある。イベント、活動も活発で入居者も満足している。食事も工夫されていて楽しんでいる。
1324	女性	55	完全介護だったため、トイレの世話から食事まで私たちでは出来ないことをすべてしてもらえて大変助かった。また、季節のイベントごとに家族を呼び一緒に過ごす時間を取ってくれたのも思い出として残って良かった。
1203	女性	57	良いスタッフに恵まれた
1169	女性	64	ヘルパーさんが親切だった。
1299	女性	66	季節ごとの行事を開催されているので本人が施設に居ても楽しく1年を季節を感じて生活を出来ていると思う。1週間の習い事、リハビリも本人の希望と健康状態を把握して行ってくれている。日常生活の全般を把握しているので安心しているし、何かあれば必ず細かいことでも連絡してくれるので安心です。
1220	女性	64	部屋が清潔でサービスもよい点で満足です
1049	女性	58	介護者(私)の精神的・物理的な負担が減り、仕事に支障を来すことがほぼなくなった。

これらのことから、「有料老人ホーム」を利用する水準は未だ 15%前後と低いものの、利用した方からの満足度は総じて高く、特にスタッフやサービスといったソフト面の満足が、家族にとっての安心につながっていると見てとれます。

Part.3 今後の「有料老人ホーム」の利用意向

ここまで、シニア自身の認知状況とこれまでの家族の利用状況について触れてきましたが、アンケートの終盤では、親に介護が必要となった場合に「有料老人ホーム」を利用する意向があるかを聴取しました。
その前段として、親に介護が必要となった場合に誰が介護サービスを選ぶか、選択する主体者を聴取しました。

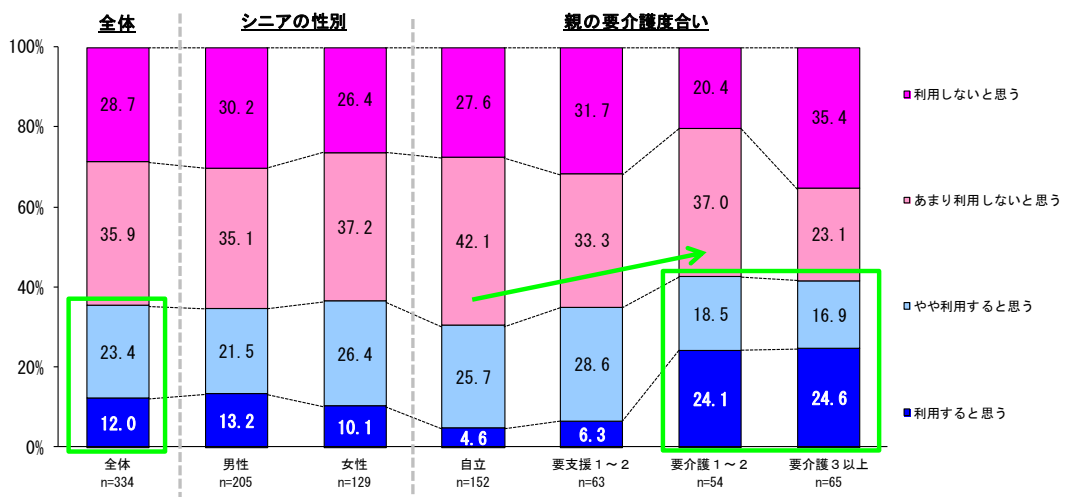
図8_親に介護が必要となった場合に、介護サービスを選ぶ主体者（親から見た続柄）



- 介護サービスを選ぶ主体者には、親の子供であるシニアがトップに挙がり、特にシニアが女性（娘）である場合にその反応が顕著になります。
- その他に親本人がサービスを選ぶ主体者になる割合は、親の要介護度合いが進むにつれて下がっていく傾向が認められます。

その上で、親に介護が必要となった場合に「有料老人ホーム」を利用する意向を聴取すると、親の要介護度合いに応じて、利用意向が変動する結果となりました。

図9_今後の親の介護向けに「有料老人ホーム」を利用する意向



- （前ページの図9）全体で見た利用意向は、「利用すると思う＋やや利用すると思う」が35%に上り、親の要介護度合いが進むにつれて上がっていくことから、今後将来的な利用水準は上昇していくものと推測されます。

さらに今後、「有料老人ホーム」を利用する意向がある方には、「有料老人ホーム」の事業者を選定する際の情報源や重視点を聴取しました。

図10_ 親の介護向けに「有料老人ホーム」の事業者を選ぶ際に参考にする情報源

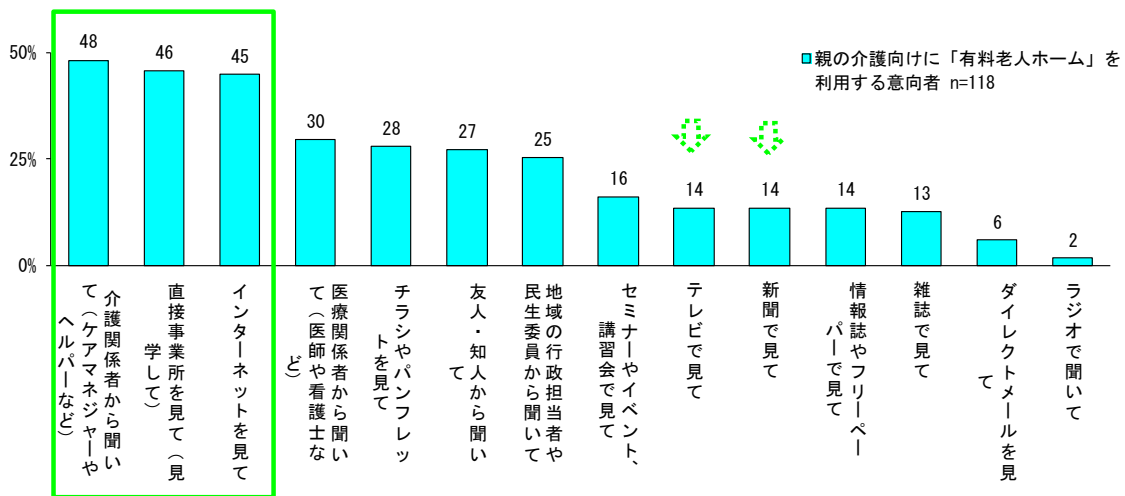
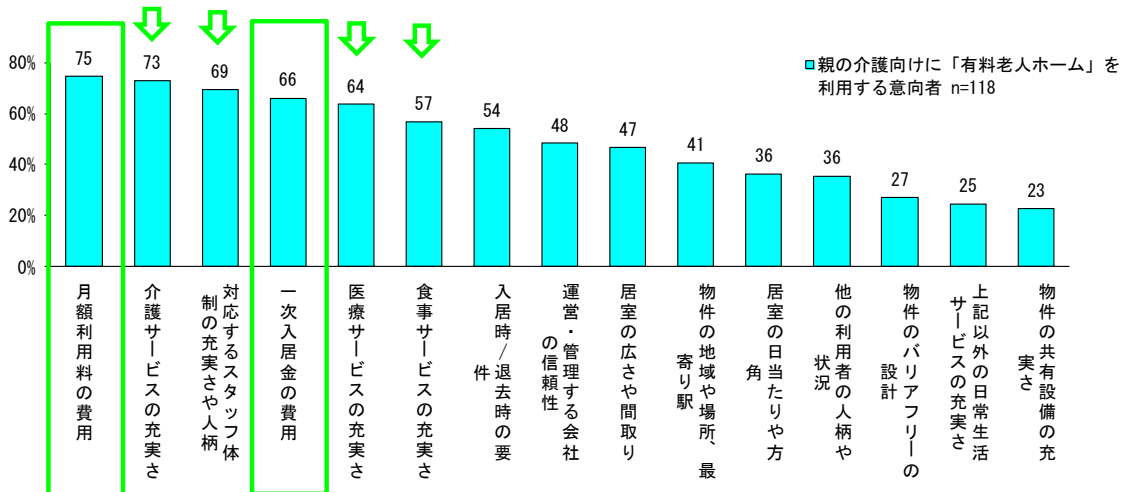


図11_ 親の介護向けに「有料老人ホーム」の事業者を選ぶ際に重視する点



- (前ページの図 10) まず参考にする情報源には、「介護関係者/直接見て/インターネット」が上位に挙げられます。前述の図 3 の有料老人ホームを体験していた方の認知経路にも「介護関係者/直接見て」が挙がっており、これらに加えて「インターネット」が有力な情報源になると考えられます。その一方、「テレビ/新聞」といったマス媒体は低く留まりません。
- (前ページの図 11) 「有料老人ホーム」の事業者を選ぶ際の重視点には、大きく 2 つの内容に集約されます。
 - －費用面：月額利用料、一次入居金
 - －ソフト面：介護/医療/食事サービスの充実さ、対応するスタッフ体制の充実さや人柄

有料老人ホームがある程度の金額が必要なサービスであるため、費用面が挙がるのはもちろんのことと思われるが、ソフト面を重視する傾向は、先ほどの図 7 での家族が有料老人ホームを利用している方の満足度にも共通する見方と言えます。

あらためて今回フォーカスした「有料老人ホーム」について振り返ると、家族に介護が必要にならない限り意識は向かず、普段は能動的な情報収集を行っていないため、一般の生活者からは十分に知られていないサービスと言えます。

そのため今回の調査のように、高齢の親を持つシニアが「有料老人ホーム」の内容や特徴を知っているのは 5 割、実際に訪問したことは 3 割に留まり、類似する介護施設「特別養護老人ホーム」と誤認しているケースも 4 割に挙がりました。

その一方で、今後の親の介護向けに「有料老人ホーム」を利用する意向は、全体の 35% に上り、親の要介護度合いが進むにつれて利用意向が高まることから、今後将来的な利用水準は上昇していくものと推測されます。

親に介護が必要となった場合に介護サービスを選ぶ主体者は、その子供であるシニアであるため、「有料老人ホーム」がサービスとして理解されて選ばれていくには、ステークホルダーであるシニアの目線に合わせて、情報の未充足を解消していくことが必須と考えられます。

その意味では今回の調査結果に挙げた、高齢の親を持つシニアが「有料老人ホーム」を選定する際の情報源や重視点に沿った形で、「有料老人ホーム」の事業者側が適切に情報を提供していくことが重要になります。

当社ではシニアマーケットに特化したマーケティング会社として、今後もこういったシニア向けの商材・サービスと生活者のインサイトに着目したアンケートを実施・リリースすることを予定しております。

■調査結果 資料

- 今回実施した「有料老人ホームに関するアンケート」の調査資料を公開しております。
 - 調査資料の閲覧を希望される方は、下記までお問い合わせください。
株式会社シニアコム 担当：高瀬（たかせ）
TEL 03-3560-1854 FAX 03-3560-1816 E-mail sales@seniorcom.co.jp