高齢者向け住まい事業者向け
運営懇談会の開催等のガイドブック

目次

0. 選ばれる住まい・開かれた住まいづくりのための「運営懇談会」 …… 1

1. 運営懇談会を開催する効果 …… 3

2. これから運営懇談会を始めるためのポイント・アドバイス …… 4

3. 運営懇談会を円滑に運営するためのポイント・アドバイス …… 5

4. 運営懇談会をさらに充実させるためのポイント・アドバイス …… 10

0. 選ばれる住まい・開かれた住まいづくりのための「運営懇談会」

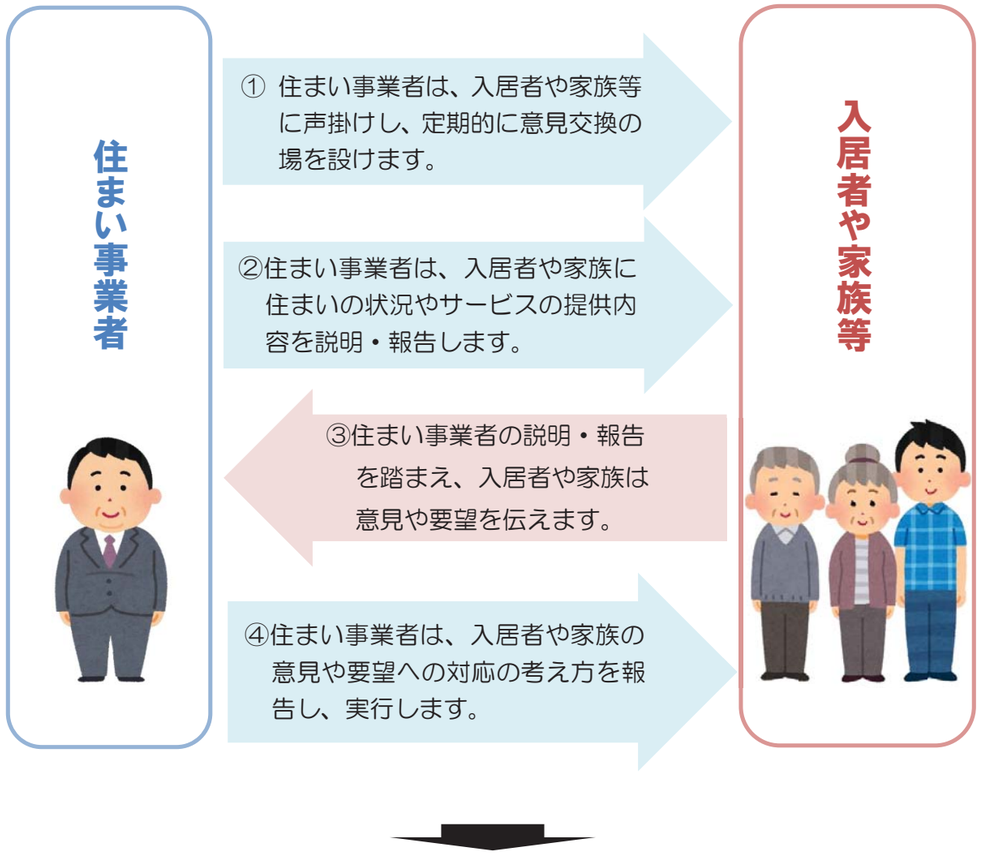
・高齢者向け住まい（有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅）が、入居者や家族に選ばれ、地域に開かれた住まいになるためには、住まい事業者、入居者や家族等の住まいの関係者が一緒に、その住まいの運営について意見交換や情報共有することが重要です。
・その取り組みのひとつとして「運営懇談会」を開催することが重要です。

「運営懇談会」とは、住まい事業者が開催し、
住まい事業者、入居者や家族等が一緒になって、
住まいの運営について話し合いを行う場です。

・運営懇談会の設置は、有料老人ホームの設置運営標準指導指針（厚生労働省策定）に位置づけられており、有料老人ホームに該当するサービス付き高齢者向け住宅※も設置の対象となっています。運営懇談会は、高齢者向け住まいの「選ばれる住まい・開かれた住まい」づくりの手立てとして、取り組むことが求められています。

※高齢者の入居者に対して、「入浴、排せつ又は食事の介護」「食事の提供」「洗濯、掃除等の家事」または「健康管理」のうち、いずれかのサービスを提供する住まいは、有料老人ホームに該当します。

□運営懇談会の基本的な進め方



「運営懇談会」を通じて、住まい事業者、入居者や家族等が住まいの運営状況を共有し、一緒に考えることにより、利用者の満足度の高い住まい運営を実現することができます。

※このパンフレットでは、事例などをもとに、一般的な運営懇談会の開催を紹介しています。
高齢者向け住まいの形態は多様なため、それぞれの住まいの特徴や状況に応じた運営懇談会を開催しましょう。

1. 運営懇談会を開催する効果

●入居者や家族の満足度を高めた、質の高い住まいづくりにつながります

○入居者や家族からの率直な意見が把握でき、住まいの運営に反映させることができます。また、住まいに対するクレームやトラブルにつながる前の改善に取り組むことが可能になります。

○日常の運営状況から事故・災害時の対応まで、事業者が入居者等に説明責任を果たせる場になります。

○現場職員が入居者等から直接評価を聞くことができる場にもなり、職員の意識を向上させる機会になります。

●入居者や家族、事業者が一緒に住まいの運営に参加し、考える機会になります

○事業者と入居者等が住まいに関する情報交換や課題を共有することで、お互いの立場や状況を理解する機会になります。

○将来的に契約変更が見込まれるような内容（費用改定など）について、運営懇談会で事前に話し合っておくことで、入居者や家族とあらかじめ問題認識を共有することができます。

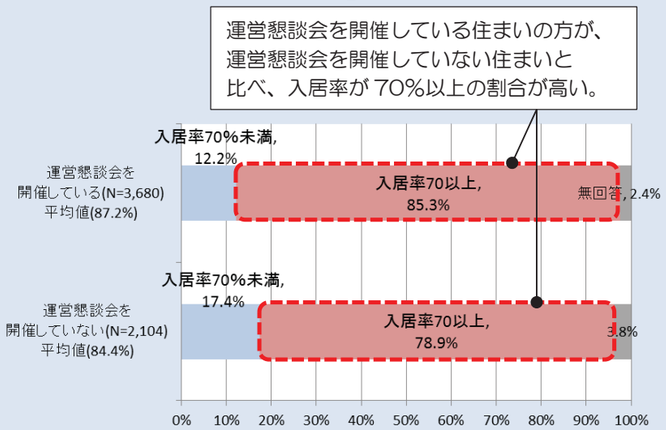
○住まいの運営に対して入居者や家族にも積極的に考えてもらう機会になります。

●家族や地域に住まいの評価が認知され、「選ばれる住まい」になります

○運営懇談会を通じて、家族や地域の方々が住まいの状況を知り、家族や地域のネットワークを通じて、その住まいが認知され、新しい入居者等を呼び込むきっかけにもなります。

☞【補足】運営懇談会を開催している住まいでは、「入居率が高い」傾向があります

高齢者向け住まい（有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅）のアンケート調査で「運営懇談会の開催の有無」と「入居率」の関係を調べた結果、運営懇談会を開催している住まいの方が、入居率がやや高い傾向が見られます。



出典：平成 27 年度　老人保健健康増進等事業「高齢者向け住まいの実態調査」

2. これから運営懇談会を始めるためのポイント・アドバイス

・運営懇談会の開催にいたるまでのステップとして、まずは、住まい事業者と入居者や家族が集まり、意見交換や交流の機会をつくることから始めることも有効です。

●入居者や家族が交流するイベントを開催しましょう

・住まい事業者がお茶会などのイベントを開催し、まずは入居者や家族が集まる場をつくりましょう。

●テーマを決めて、話し合いの場を設けましょう

・入居者や家族との交流の場が設けられるようになったら、テーマを決めて入居者や家族との話し合いの場を設けましょう。

○話し合いのテーマの例
住まいの満足度調査（アンケート調査）の結果、意見箱の意見等

●入居者や家族の要望や意見を把握しましょう

○住まいの満足度調査

・入居者や家族に対して、住まいの満足度に関するアンケート調査を行い、その結果について、入居者や家族に報告しましょう。

○意見箱の設置

・玄関や廊下に「意見箱」を設置し、入居者や家族の意見・要望を聞きましょう。

交流をきっかけに運営懇談会を開催していきましょう。

・運営懇談会の目的や内容、開催の効果等を説明し、入居者や家族の理解を得ましょう。

●入居者や家族と一緒に「運営懇談会」を開催しましょう

3. 運営懇談会を円滑に運営するためのポイント・アドバイス

・次の内容を参考に、それぞれの住まいにあった運営懇談会を開催しましょう。
会の名称は、「運営懇談会」にこだわらず、入居者や家族が親しみやすいものにするなど、それぞれの住まいに応じて創意工夫をしましょう。

Q. 運営懇談会には、誰に参加してもらえば良いですか？

A.「（１）運営懇談会の参加者の構成」を参照しましょう

Q. 運営懇談会では、どういう内容を説明し、話し合えば良いですか？

A.「（２）運営懇談会で取り上げる内容（例）」を参照しましょう

Q. 運営懇談会をどのように運営すれば良いですか？

A.「（３）運営懇談会の開催方法等」を参照しましょう

（１）運営懇談会の参加者の構成

・参加者は、運営懇談会の開催者である住まい事業者、入居者や家族（身元引受人）、また場合により「住まい関係者以外の地域の理解者」があげられます。
・各主体の参加にあたる留意点等は次の通りです。

●入居者・家族（身元引受人）

・基本的に入居者全員に参加を呼び掛けますが、入居者が身体状況等の理由により参加が難しい場合もあります。その場合は、家族（身元引受人）に参加してもらいましょう。

●住まい事業者（管理者・職員等）

・現場の職員（サービス提供職員、厨房職員等）に参加してもらうことで、職員は入居者から要望や評価を聞くことができ、職員の意識を向上させるきっかけになります。

●住まい関係者以外の地域の理解者

・日頃から付き合いのある地域の方で、住まいのことを理解し、公平な立場や専門的な視点から発言してもらえる人に参加してもらいましょう。また、地域の中で、住まいを知ってもらう意味でも地域の理解者の参加は有効です。
・ただし、運営懇談会では事業者と入居者との契約内容等のプライベートな事項を取り扱うことがあるため、入居者の意見等を踏まえた上で、地域の理解者に参加をお願いするかを判断しましょう。

□運営懇談会の参加者の構成

【事業者のポイント】
入居者から直接、職員に対する要望や評価を聞くことが、職員の意識を高めるきっかけになるため、現場の職員にも参加してもらいましょう。

【入居者や家族のポイント】
入居者や家族に運営懇談会の目的を理解してもらい、できるだけ多くの方に参加してもらうようにしましょう。

住まい事業者

住まいについて意見交換・情報共有しましょう

入居者・家族

状況に応じて参加してもらいましょう

住まい関係者以外の地域の理解者

日頃から付き合いのある地域の方で、住まいのことを理解し、公平な立場や専門的な視点から発言してもらえる人に参加してもらいましょう。

○地域の理解者の例
入居者が利用するケアマネジャーやヘルパー※1、医療ソーシャルワーカー、医師、訪問看護師、地域包括支援センターの担当者、介護相談員、町内会、民生委員、居住支援協議会※2の担当者　　等

※１：入居者が外部の介護保険サービスを利用する場合
※２：住宅確保要配慮者（高齢者、障害者、子育て世帯）の民間賃貸住宅への円滑な入居の促進等を図るため、住宅情報の提供等を支援する団体。

【地域の理解者のポイント】①
運営懇談会を通じて、住まいの状況を理解してもらい、住まいにあった利用者を紹介してもらうきっかけになる場合があります。

【地域の理解者のポイント】②
参加者がどのような立場で発言すればよいのか困る場合は、事業者が参加してもらう役割を明確に伝えましょう。

（２）運営懇談会で取り上げる内容（例）

・入居者や家族と、住まいの運営状況について共有するために、運営懇談会では次のような内容を定期的に報告・説明しましょう。

取り上げる内容	取り上げる理由
Ⅰ　入居者の状況	入居者や家族は、同じ住まいの他の入居者の情報を把握することで、住まいの状況を知ることができます。（但し個人情報の取り扱いには留意が必要です。） 例）新規入居者数や退去者数／入居者属性（年齢構成、要介護者の割合）等
Ⅱ　サービス提供状況	**●住まい事業者が提供するサービス（基本サービス、食事サービス等）** 入居者や家族は、事業者からサービスの提供状況の報告を受ける一方、要望や意見を伝えることで、サービス内容の改善や質の向上につながります。 例）各種サービスの内容／費用負担　　等 **●職員体制等** 入居者や家族は、住まいの職員の配置数や研修状況等を知ることができます。 例）職員体制（職員数、夜間対応情報）／職員の採用・退職状況／職員の研修状況／地域ボランティアの受入状況　　等
Ⅲ　入居者が設置者に対して支払う費用等	入居者や家族は、住まいの経営状況や利用状況等の情報を知ることができます。 例）利用料金・支払い方式の内容／変更経営状況報告（決算報告）／空室情報（入居率）　　等
Ⅳ　外部サービスに関する情報提供（介護保険サービス 、医療サービス 、その他サービス）	入居者や家族は、住まい事業者から近隣の介護・医療サービス等の利用について公平な情報提供を受けることで、サービスを自由に選択できるようになります。 例）地域の介護保険サービス事業所の情報／医療サービス（提供・連携・協力医療機関）　　等
Ⅴ　行政からの連絡等の情報提供	入居者や家族は、行政からの連絡事項等の説明を受けることで適切な情報を知ることができます。 例）介護保険制度の改正・利用料の変更／行政からの連絡事項（マイナンバー制度等）／自治体アンケート調査　　等
Ⅵ　苦情・相談への対応	入居者や家族は、住まいの苦情や相談内容に対する事業者の対応方針について知ることができます。 例）入居者・家族等からの苦情・相談の把握要望への対応の内容　　等
Ⅶ　事故に関する報告	入居者や家族は、住まいで起きた事故の内容報告だけでなく、事故後の対応や再発防止策についても知ることができます。 例）住まいで発生した入居者本人の事故の内容（行政報告義務の内容を含む）等

（３）運営懇談会の開催方法等

・運営懇談会の開催頻度は、年間１、２回開催する住まいが多いのが実態ですが、それぞれの住まいの運営方針に沿って工夫しましょう。
・運営懇談会の開催方法は、一般的に次のような流れに沿って行われます。

□運営懇談会の開催方法の例示

運営懇談会の開催案内を掲示・配布する

住まいの掲示板等に開催案内を掲示しましょう。また入居者や家族に案内を配布・送付しましょう。

運営懇談会関連資料

○○　運営懇談会
議題
・　報告内容
・　意見交換

運営懇談会で配布する資料がある場合、事前に配布し目を通して参加してもらうようにしましょう。

運営懇談会の開催

住まい事業者が議題に沿って、報告・説明し、その後、入居者や家族からの質疑応答や意見交換の時間を設けましょう。
（開催時間は１時間半程度が目安）

運営懇談会の開催前後に、お茶会や季節のイベントを設けるなど、多くの方に参加してもらうよう工夫しましょう。

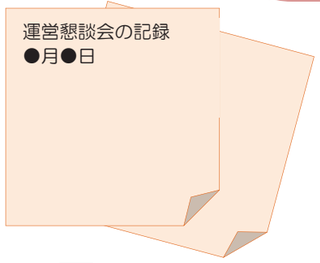
□運営懇談会の記録

- 記録は、議論した内容を確認する上で重要です。そのため、運営懇談会の記録は必ず作成しましょう。
- 記録の作成には、入居者や家族の意見や要望の内容、意見や要望に対する事業者の対応内容等を、わかりやすく記載することが求められます。
- また、入居者や家族に配布するなどして、議論した内容を共有しましょう。
- 作成した記録は、住まいの事務室の受付等に置き、入居者や家族がいつでも閲覧できるようにしましょう。

職員が運営懇談会に参加して記録を作成しましょう。

●記録作成のポイント
- 入居者や家族からどのような意見・要望があったのかを明確に記載しましょう。
- 入居者や家族の意見・要望に対して、住まい事業者がどのように対応するのかを明確に記載しましょう。

例）意見を踏まえ、〇〇を対応していきます。また、必要に応じて、取り組みの経過について、次回の運営懇談会で報告します。
／△△の対応方針について内部で改めて検討し、次回の運営懇談会で報告します　　等



運営懇談会の記録を入居者や家族に配布・配送するなどして、議論した内容を共有しましょう。

運営懇談会の記録は、入居者や家族がいつでも閲覧できるように、住まいの事務室の受付などに置いておきましょう。

4. 運営懇談会をさらに充実させるためのポイント・アドバイス

- 運営懇談会を効果的に開催している住まいでは、議論を活発にするための工夫、参加率を高めるための工夫等が取り組まれています。これらを参考にして、運営懇談会をさらに充実させましょう。

取り組みの工夫	内容
少人数の入居者との意見交換の場の開催 **意見箱の設置**	・運営懇談会に多くの人数が集まる場合、入居者の中には自分の意見を発言しにくい人もいます。このような入居者の意見や要望を把握するため、運営懇談会とは別に、少人数で入居者と意見交換をする場や、意見箱を設置する等の工夫をしましょう。 ・またこれらの意見を運営懇談会で紹介することで、さらに議論が活発になることが期待されます。
入居者・家族の住まいの満足度調査の実施	・運営懇談会の開催とは別に、入居者や家族に対して住まいの満足度調査（アンケート調査）を定期的に行い、入居者や家族の住まいに対する評価を把握しましょう。運営懇談会でアンケート調査の結果を報告し、特に意見や要望の多い内容については、改善方法を提案することで、入居者や家族の満足度を高めることができます。
入居者自らの運営懇談会の運営への参加	・自立の入居者が多い住まいでは、運営懇談会の運営に入居者も参加してもらうことが有効です。入居者の中から委員を選出し、事業者と一緒に運営懇談会の議題を検討する等、取り組みの方法は様々考えられます。 ・運営懇談会の運営に入居者も参加してもらうことで、住まいの運営について入居者自身にも関心をもっていただくことが期待されます。
「家族会」の開催	・特に要介護の入居者が多い住まいでは、運営懇談会とは別に、入居者の家族（身元引受人）との情報交換や意見交換の場を設けましょう。家族との意見交換から、入居者への要望、家族の心配ごとを把握し、対応することができます。 ・また入居者が日常的にどのような生活を営んでいるのか、提供するサービスの内容等を説明・報告することで、家族は住まいでの入居者の様子を把握することができます。
イベントにあわせた運営懇談会の開催	・花見の会、納涼会、クリスマス会等、住まいのイベントの日にあわせて運営懇談会を開催することで家族が参加しやすくなります。

本ガイドブックは、平成２７年度老人保健健康増進等事業「高齢者向け住まいにおける事業の透明性の確保及び入居者の運営参加のあり方に関する調査研究事業」の一貫として、高齢者向け住まい事業者に対して、運営懇談会の開催のための工夫・ポイントを整理したものです。

平成 27 年度老人保健事業推進事業等補助金　老人保健健康増進事業

高齢者向け住まい事業者向け運営懇談会の開催のガイドブック

高齢者向け住まいにおける事業の透明性の確保及び入居者の運営参加のあり方に関する調査研究事業報告書(別冊)

平成 28 年 3 月

株式会社 アルテップ

東京都港区赤坂 8-10-39 赤坂 KSA ビル 2 階

http://www.artep.co.jp/

禁無断転載