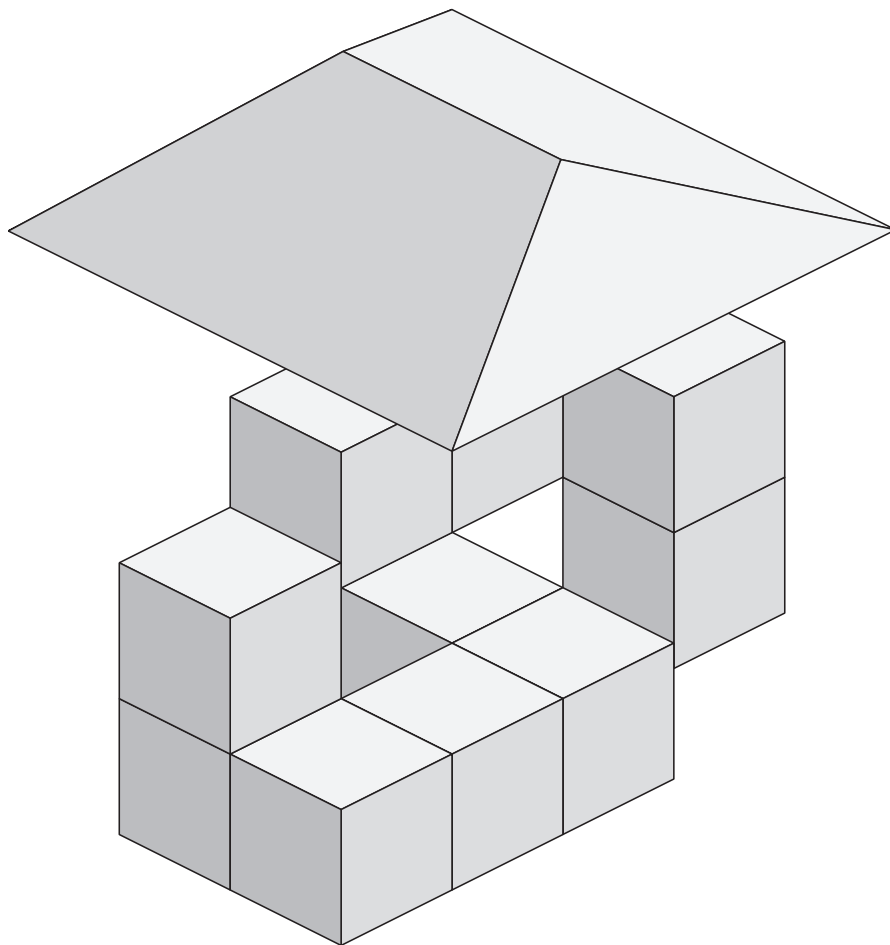


サービス付き高齢者向け住宅等相談員養成研修 報 告 書



平成 26 年 2 月



特定非営利活動法人 シーズネット



koujuren.com

北海道高齢者向け住宅事業者連絡会

目 次

I. 事業の概要

1. 事業の目的と課題の設定	3
1) 事業実施目的	3
2) 課題の設置	3
(1) 相談員に求められる多様な知識・技能の習得	
(2) サービス付き高齢者向け住宅ではない高齢者・障害者向け住宅の相談体制の強化	
(3) 住み替えなどの相談援助を担う相談員のレベルアップ	
3) 検証方法	3
4) 予想される成果	4
5) 成果の活用	4
2. 平成24年度 事業の内容	5
1) 相談員養成研修事業検討委員会の設置	5
(1) 設置目的と役割	
(2) 委員の構成	
(3) 開催状況	
2) テキスト作成部会の設置	6
(1) 設置目的と役割	
(2) 委員の構成	
(3) 開催状況	
3) 調査の実施	7
(1) ヒヤリング調査	
(2) アンケート調査	
4) 相談員養成研修カリキュラムの策定、テキストの作成	7
5) 相談員養成研修の実施	7
6) 市民・事業者向けセミナーの実施	7
3. 平成25年度 事業の内容	8
1) 相談員養成研修事業検討委員会およびテキスト作成部会の継続	8
(1) 委員の構成	
(2) 委員会・部会開催状況	
2) 調査の実施	9
(1) 9カ月後アンケート調査	
(2) 受講者事業所ヒヤリング調査	
3) 相談員養成研修カリキュラムとテキストの見直し	10
4) 相談員養成研修の実施	10
5) フォローアップ研修の実施	10
6) 市民・事業者向けセミナーの実施	10

II. 事業実施のまとめと今後の取り組み

1. 相談員の職務と求められるスキル	13
1) 相談員の職務と求められるスキル～管理者も含めて～	13
2) 相談員養成研修事業でやり残した課題～看取り、認知症、手続支援、社会資源の活用～	14
2. 相談員の養成についての提案および今後の取り組み	15
1) 相談員養成研修の継続	15
2) フォローアップ研修の実施	15
3) 実態調査（事業者）	15
4) サービス付き高齢者向け住宅ではない高齢者・障害者向け住宅の質の向上	15
5) 傾聴ボランティアの派遣	15
6) リハビリ専門職の派遣	16
7) 事例検討会の開催	16

III. 事業の実施結果

1. 平成24年度 調査結果の概要	19
1) ヒヤリング調査	19
（1）サービス付き高齢者向け住宅事業者へのヒヤリング	
（2）サービス付き高齢者向け住宅の入居者へのヒヤリング	
（3）在宅医療を提供している看護師等へのヒヤリング	
2) アンケート調査1	33
3) アンケート調査2 住宅事業者へのアンケート	43
4) 調査結果のまとめ	47
（1）事業者へのヒヤリング調査	
（2）入居者へのヒヤリング調査	
（3）医療関係者へのヒヤリング調査	
（4）アンケート調査1	
（5）アンケート調査2	
2. 平成24年度 相談員養成研修の実施	49
1) テキストの作成	49
2) カリキュラムの策定	51
3) カリキュラム（集合研修）	51
4) 集合研修講師（五十音順）	53
5) 相談員養成研修の実施	56
（1）養成研修参加者の属性	
（2）受講料	
（3）養成研修の実施	
6) Eラーニングの方法	57
7) 相談員養成研修の検証	58
（1）受講生アンケートの結果	

3. 平成24年度 市民・事業者向けセミナーの開催	63
1) 開催状況報告	63
4. 平成25年度 調査結果の概要	65
1) 9カ月後アンケート調査	65
2) 9カ月後ヒヤリング調査	76
3) 調査結果のまとめ	78
(1) 9カ月後アンケート調査	
(2) 9カ月後ヒヤリング調査	
5. 平成25年度 相談員養成研修の実施	79
1) テキストの見直し	79
2) カリキュラムの見直し	79
3) カリキュラム（集合研修）	80
4) 集合研修講師（五十音順）	83
5) 相談員養成研修の実施	86
(1) 養成研修参加者の属性	
(2) 受講料	
(3) A日程（土日集中コース）養成研修の実施	
(4) B日程（平日分散コース）養成研修の実施	
6) Eラーニングの方法	87
7) 相談員養成研修の検証	87
(1) A日程（土日集中コース）受講生アンケートの結果	
(2) B日程（平日分散コース）受講生アンケートの結果	
6. 平成25年度 フォローアップ研修の開催	94
1) 開催状況報告	94
7. 平成25年度 市民・事業者向けセミナーの開催	95
1) 開催状況報告	95

資料編

1. 平成24年度	99
資料1, 2. 住宅事業者・入居者ヒヤリング調査票	100
資料3. 在宅医療従事者ヒヤリング調査票.....	103
資料4. 高齢者向け住宅事業者・運営者・入居を考える高齢者等調査票.....	104
資料5. 北海道高齢者向け住宅事業者連絡会会員向けアンケート調査票.....	105
資料6. 生活相談員養成研修受講者アンケート調査票.....	106
資料7. セミナー配布資料（高齢者の住まいの質を考える：井上由起子氏）	108
資料8. セミナー配布資料（高齢者住宅の生活相談員の役割：太田眞智子氏）	112
資料9. セミナー配布資料（高齢者向け住宅の生活相談員養成研修事業：奥田龍人氏）	114
 2. 平成25年度	 117
資料10. 9カ月アンケート調査票	118
資料11. 9カ月ヒヤリング調書	120
資料12. A日程（土日集中コース）養成研修受講者アンケート調査票	121
資料13. B日程（平日分散コース）養成研修受講者アンケート調査票	122
資料14. セミナー配布資料（サービス付き高齢者向け住宅でのケアマネジメント： 白澤政和氏）	123

I 事業の概要

I 事業の概要

1 事業の目的と課題の設定

1) 事業実施目的

サービス付き高齢者向け住宅を初め、いわゆる高齢者・障害者向け住宅（以下「サービス付き高齢者向け住宅等」と称する）に配置された相談員に対し、相談援助のレベルアップを図るための養成研修を実施することで、適切な相談援助の提供、看取りケア、コミュニティケアの実践などができるようになることを目指す。

2) 課題の設定

（1）相談員に求められる多様な知識・技能の習得

サービス付き高齢者向け住宅の相談員には、救急対応、健康管理、栄養、歯の衛生や疾病予防、ターミナルケアなどの医療的知識から、介護、認知症ケア、障害、介護予防、看取りなどの介護に関わる知識、成年後見や消費者保護などの法的知識、修繕や環境などの建築的知識、地域社会との繋がりを作る技術、社会保障制度全般の知識など、多岐にわたる知識・技能が求められており、単に専門職を配置したからといって生活全般にわたって適切な相談援助がなされるとは言い難い。また、社会保障制度や仕組みが毎年見直される中、常に新しい知識の吸収が必要となってくる。

現在のサービス付き高齢者向け住宅等の多くは「終の棲家」とならないであろうと考えられる。医療依存度の高い方への対応や要介護重度者への対応が不明確なところが多いからである。しかし、終の棲家を求めて入居する方も多く、サービス付き高齢者向け住宅で「看取る」取り組みも必要となってくるので、相談員が看取りのためのスキルを獲得することは重要な課題である。また、別の住宅や施設への住み替えを選択することもあるから、「次の住まい（終の棲家）」の橋渡しに関し、幅広い知識や情報のネットワークも求められる。

（2）サービス付き高齢者向け住宅ではない高齢者・障害者向け住宅の相談体制の強化

サービス付き高齢者向け住宅を登録しない（できない）高齢者・障害者向け事業者・住宅も数多く存在する。それらの事業者は、相談員の配置が義務づけられておらず、適切な入居者支援をしているとはいいがたい事業者も仄聞するところであり、入居者の権利擁護という面での課題が存在する。そのような事業者のレベルアップも必要である。

（3）住み替えなどの相談援助を担う相談員のレベルアップ

住み替え等で高齢者・障害者向け住宅を選ぶ際の情報提供・相談援助を行っている相談員も増えてきている。そのレベルアップを図ることで、高齢者や障害者が安心して住み替えができるようになる効果も期待できる。

3) 検証方法

相談員に必要な知識を、①サービス付き高齢者向け住宅等を訪問し、事業者と入居者から聞き取り調査（ヒアリング）、②入居を検討する世代の高齢者から調査（アンケート）、③ケアマネジャー、介護福祉士、社会福祉士から調査（アンケート）、④在宅医療を提供している看護師等から聞き取り調査（ヒアリング）することにより、明らかにする。

同様に、現在対応している相談内容、件数、地域との連携状況等についても調査する。

明らかとなった課題からカリキュラムを策定、テキストを作成し、養成研修を実施する。養成研修の修了時アンケートで、第1回目の効果測定をする。

養成研修修了後9か月に、受講生全員にアンケート調査を行い効果測定をする。

養成研修終了後1年以内にフォローアップ研修を行い、継続した効果測定をするとともに、修了者に働きかけ相談員のネットワーク化を図る。

4) 予想される成果

養成研修を修了したサービス付き高齢者向け住宅等での相談内容の多様さ、対応の的確さ、関係機関との連携の強化、看取り件数の増加、地域との連携の具体的な動きなどを期待している。

養成研修への受講者の増加を期待している。

相談員のネットワーク化ができ、切磋琢磨する仕組みができることを期待している。

5) 成果の活用

成果を見やすくまとめ、各マスコミや業界紙に掲載依頼し、成果の周知を図る。

サービス付き高齢者向け住宅等事業者などに成果物を送付し、当事業者が相談員を養成研修に参加させたようにPRしていく。

養成研修を修了した相談員についてフォローアップ研修する仕組みを作っていく。さらに、相談員のネットワーク化を図り、研修会、研究発表などができる。

上記の取り組みについて、関連学会等で発表することにより、全国的な取り組みを促していきたい。

2 平成24年度 事業の内容

1) 相談員養成研修事業検討委員会の設置

(1) 設置目的と役割

サービス付き高齢者向け住宅等の相談員に求められる知識・技能を検討し、養成研修の内容を固めることを目的とし、サービス付き高齢者向け住宅等相談員養成研修事業検討委員会（以下、「検討委員会」）を設置した。

(2) 委員の構成

氏 名	所 属	職 名
石戸谷 裕二	北海道職業能力開発大学校	教授（工学博士）
伊藤 美智子	あんしん住まいサポロ	相談員（社会福祉士）
大條 雅昭	北海道建設部住宅局建築指導課	主幹
太田 眞智子	(株)北海道勤労者在宅医療福祉協会	取締役 人事共育部長（看護師）
奥田 龍人	北海道高齢者向け住宅事業者連絡会	会長（社会福祉士・精神保健福祉士）
小山内美智子	社会福祉法人アンビシャス	理事長
覚知 清人	(株)サンシャイン	取締役
郡司 論	(一社)北海道介護福祉士会	理事（介護福祉士）
佐久間 仁	佐久間行政書士事務所	所長（行政書士・社会福祉士）
鈴木 眞弓	キタライフ	代表（保健師）
高橋 春美	社会福祉法人溪仁会	キャリア支援室長（看護師・保健師）
館石 宗隆	札幌市高齢保健福祉部	介護保険担当部長（医師）
西原 桂子	あんしん住まいサポロ	センター長
東 道尾	NPO住まいのプラットフォーム	相談員（一級建築士・介護福祉士）
前沢 政次	ひまわりクリニックきょうごく	所長（医師・北海道大学名誉教授）
松下 真一	松下司法書士事務所	所長（司法書士・社会福祉士）
宮川 亮一	札幌市介護支援専門員連絡協議会	副会長（介護支援専門員）
山崎 加代子	北海道社会福祉士会	理事（社会福祉士・主任介護支援専門員）
横串 算敏	北海道リハビリテーション学会	理事長（医師）
力徳 キヨ子	北海道ホームヘルプサービス協議会	副会長（介護福祉士）
沖 浩介	NPO法人シーズネット	会員（社会福祉士）
石田 幸子	(株)アルワン	代表取締役・住宅事業者
川尻 明	(株)健康会	常務取締役・住宅事業者
佐藤 珠美	社会福祉法人山の手リハビリセンター	居宅介護支援事業所所長（社会福祉士）

〔委員名簿〕（職名は就任時）

事業運営主体であるNPO法人シーズネットは事務局として参加し、協力団体である北海道高齢者向け住宅事業者連絡会に、学識経験者、行政（北海道建設部住宅局、札幌市高齢保健福祉部）、北海道社会福祉士会、北海道介護福祉士会、北海道リハビリテーション学会、北海道ホームヘルプサービス協議会、札幌市介護支援専門員連絡協議会、住まいの相談実施団体、司法書士、行政書士、教育機関等からの委員を加えて、24名の構成とした。

(3) 開催状況

開催日程	実施内容
第1回委員会（12月4日）	本事業の目的と概要、スケジュール、テキストの内容素案、ヒヤリング調査、アンケート調査、テキスト作成部会の設置等について
第2回委員会（12月21日）	テキストの内容素案、ヒヤリング調査、養成研修カリキュラム、Eラーニングの方法等
第3回委員会（2月7日）	ヒヤリングの実施状況、養成研修の参加状況、テキストの内容案、Eラーニングの方法と分担、市民セミナーの開催等
第4回委員会（3月22日）	養成研修の報告、市民セミナーの報告、新年度の予定等

〔写真〕第4回委員会（3月22日）



2) テキスト作成部会の設置

(1) 設置目的と役割

相談員の養成研修のカリキュラムと使用するテキストの作成を担当するために、検討委員会の下にテキスト作成部会を設けた。部会委員は、検討委員から指名するとともに、特に専門分野の知識を有する部会専任委員も追加した。

(2) 委員の構成

氏 名	所 属	職 名
奥田 龍人	北海道高齢者向け住宅事業者連絡会	会長（社会福祉士・精神保健福祉士）
佐久間 仁	佐久間行政書士事務所	所長（行政書士・社会福祉士）
高橋 春美	社会福祉法人溪仁会	キャリア支援室長（看護師・保健師）
東 道尾	NPO住まいのプラットフォーム	相談員（一級建築士・介護福祉士）
力徳 キヨ子	北海道ホームヘルプサービス協議会	副会長（介護福祉士）
沖 浩介	NPO法人シーズネット	会員（社会福祉士）
石田 幸子	(株) アルワン	代表取締役・住宅事業者
川尻 明	(株) 健康会	常務取締役・住宅事業者
佐藤 珠美	(社福) 山の手リハビリセンター	居宅介護支援事業所所長（社会福祉士）

〔委員名簿〕（職名は就任時）

（３）開催状況

開催日程	実施内容
第１回専門部会（１２月５日）	テキスト内容素案について、執筆分担について
第２回専門部会（１２月２１日） 委員会と合同開催	テキストの内容素案、ヒヤリング調査、養成研修カリキュラム、Ｅラーニングの方法等
第３回専門部会（２月７日） 委員会と合同開催	ヒヤリングの実施状況、養成研修の参加状況、テキストの内容案、Ｅラーニングの方法と分担、市民セミナーの開催等
第４回専門部会（３月２２日） 委員会と合同開催	養成研修の報告、市民セミナーの報告、新年度の予定等

３）調査の実施

（１）ヒヤリング調査

- ①サービス付き高齢者向け住宅６カ所、高齢者・障害者向け住宅３ヶ所を訪問し、事業者からヒヤリングした。
- ②サービス付き高齢者向け住宅６カ所、高齢者・障害者向け住宅３ヶ所を訪問し入居者２９名からヒヤリングした。
- ③在宅医療を提供している訪問看護師等８名にヒヤリングした。

（２）アンケート調査

①サービス付き高齢者向け住宅に関心のある高齢者にアンケート調査を実施した。当初、入居を考えている高齢者を対象にアンケート調査する予定だったが、「入居を考えている」という条件での対象者を選定することが技術的に難しく、本事業の実施団体である NPO 法人シーズネットの会員（アンケート依頼当時会員 912 名、平均年齢 71.3 歳）に郵送で依頼した。

また、協力団体である北海道高齢者向け住宅事業者連絡会の市民セミナーの会場で配布し、回収した。

②ケアマネジャー、介護福祉士、社会福祉士にアンケート調査を各団体の会報に同封等により依頼した。

４）相談員養成研修カリキュラムの策定、テキストの作成

テキスト作成部会では、調査結果などをもとに相談員養成研修のカリキュラムを検討し 52 時間（集合研修 27 時間、Ｅラーニング 25 時間）とした。カリキュラムとして最低必要な科目と時間数を積み上げるとより時間が必要であったが、現役で就労している相談員の研修参加の時間帯、また遠方からの参加などを勘案した結果である。

テキストなどを勉強することで学べる内容はできるだけ Ｅラーニングにして、集合研修はグループワークなどを取り入れるようにした。

５）相談員養成研修の実施

２月９日より３月９日まで、52 時間（集合研修 27 時間、Ｅラーニング 25 時間）の相談員養成研修を開催した。参加者は 39 名。途中一人の脱落者もなく、39 名全員が修了した。

６）市民・事業者向けセミナーの実施

高齢者向け住宅にはいろいろな相談にのってくれる相談員がいることと、安心、安全を提供するために相談員は様々な知識・技能を有しておりかつ自己研鑽していることを、一般市民に周知啓発するため、高齢者向け住宅に対して関心のある市民を対象としたセミナーを開催した。

3 平成25年度 事業の内容

1) 相談員養成研修事業検討委員会およびテキスト作成部会の継続

本事業の推進のため、事業検討委員会（1名退任）ならびにテキスト作成部会をほぼ昨年のメンバーで継続した。

(1) 委員の構成

氏 名	所 属	職 名
石戸谷 裕二	室内気候研究所	主席研究員（工学博士）
伊藤 美智子	あんしん住まいサッポロ	相談員（社会福祉士）
大條 雅昭	北海道建設部住宅局建築指導課	主幹
○太田 眞智子	(株) 北海道勤労者在宅医療福祉協会	取締役副社長 人事共育部長（看護師）
○奥田 龍人	北海道高齢者向け住宅事業者連絡会	会長（社会福祉士・精神保健福祉士）
小山内美智子	社会福祉法人アンビシャス	理事長
郡司 論	(一社) 北海道介護福祉士会	理事（介護福祉士）
○佐久間 仁	佐久間行政書士事務所	所長（行政書士・社会福祉士）
○鈴木 眞弓	キタライフ	代表（保健師）
○高橋 春美	社会福祉法人溪仁会	ケアハウス カームヒル西円山保健師（看護師）
館石 宗隆	札幌市保健福祉局	医務監（医師）
○西原 桂子	あんしん住まいサッポロ	センター長
○東 道尾	NPO 住まいのプラットフォーム	相談員（一級建築士・介護福祉士）
◎前沢 政次	ひまわりクリニックきょうごく	所長（医師・北海道大学名誉教授）
松下 真一	松下司法書士事務所	所長（司法書士・社会福祉士）
宮川 亮一	札幌市介護支援専門員連絡協議会	副会長（社会福祉士）
○山崎 加代子	北海道社会福祉士会	副会長（社会福祉士・主任介護支援専門員）
横串 算敏	北海道リハビリテーション学会	理事長（医師）
○力徳 キヨ子	北海道ホームヘルプサービス協議会	副会長（介護福祉士）
☆沖 浩介	社会福祉法人 博栄会 開設準備室	室長（社会福祉士）
☆石田 幸子	(株) アルワン	代表取締役・住宅事業者
☆川尻 明	(株) 健康会	常務取締役・住宅事業者
☆佐藤 珠美	北海道厚生農業協同組合連合会 特別養護老人ホーム 摩周	施設長（社会福祉士・精神保健福祉士・主任介護支援専門員）

◎委員長 ○部会委員兼任 ☆部会専任委員 [委員名簿] (所属・職名は25年度就任時)

(2) 委員会・部会開催状況

開催日程	実施内容
第1回委員会＋第1回部会 (5月10日)	・前年度中間報告書の確認 ・本年度のスケジュールの確認等 ・テキスト改定について意見交換
第2回部会 (6月11日)	・カリキュラム、テキスト見直しについて協議
第3回部会 (8月16日)	・前年度研修終了後調査結果のまとめ ・カリキュラム、テキスト見直し案の作成 ・フォローアップ研修開催内容の検討 ・前年度受講者9ヶ月後アンケート調査票および受講者事業所ヒヤリング調査票の検討
第2回委員会 (8月23日)	・カリキュラム、テキスト見直し案の確定 ・フォローアップ研修開催の確定 ・前年度受講者9ヶ月後アンケート調査票および受講者事業所ヒヤリング調査票の再検討
第3回委員会＋第4回部会 (2月7日)	・本年度養成研修、フォローアップ研修実施状況の報告 ・前年度受講者9ヶ月後アンケート調査および受講者事業所ヒヤリング調査実施状況の報告 ・市民セミナー開催についての報告 ・報告書のまとめ ・次年度の養成研修計画について

〔写真〕 第3回検討委員会＋第4回部会 (2月7日)



2) 調査の実施

(1) 9カ月後アンケート調査

前年度の養成研修受講者39名を対象に、メールによるアンケート調査を実施した。

(2) 9カ月後ヒヤリング調査

前年度の養成研修受講者を対象とした修了9カ月後アンケート回答者より4事業所に対し、受講者の上司にヒヤリング調査を実施した。

3) 相談員養成研修カリキュラムとテキストの見直し

テキスト作成部会で、前年度の養成研修実施状況や受講者へのアンケート調査結果などをもとに相談員養成研修のカリキュラムとテキストに関する見直しを実施し、前年度より2時間増やし55時間（見学実習を含む集合研修29時間、Eラーニング25時間）とした。

前年度同様、テキストなどを勉強することで学べる内容はできるだけEラーニングとし、集合研修はグループワークなどを取り入れるようにした。

また、昨年度の受講者に遠方よりの参加者も多かったことを考慮し、地方からの参加者を念頭に、A日程（土日集中コース）と札幌市内からの参加を念頭に主に夜間に研修をおこなうB日程（平日分散コース）の二つのコースを設け、養成研修を実施することとした。



完成したテキスト

4) 相談員養成研修の実施

- ① A日程（土日集中コース）・・・10月5日～10月27日の延べ5日間。受講者は13名。
- ② B日程（平日分散コース）・・・11月12日～12月7日の延べ8日間。受講者は16名。

5) フォローアップ研修の実施

11月30日、「高齢者向け住宅における社会資源活用」をテーマとし、実施した。受講者は、養成研修受講者に限らず幅広く周知したが15名であった。その内、養成研修受講者は5名にとどまった。

6) 市民・事業者向けセミナーの実施

高齢者向け住宅にはいろいろな相談にのってくれる相談員がいることと、安心、安全を提供するために相談員は様々な知識・技能を有しておりかつ自己研鑽していることを、一般市民に周知啓発するため、高齢者向け住宅に対して関心のある市民や住宅事業者を対象としたセミナーを開催した。

Ⅱ 事業実施のまとめと今後の取り組み

II 事業実施のまとめと今後の取り組み

本事業において、サービス付き高齢者向け住宅等のさまざまな関係者に各種アンケートやヒヤリング調査を実施してきた。また、昨年度と併せ3回の相談員養成研修を実施した中で、多くの相談員との交流の機会が持て、相談員の業務実態を把握することができた。そしてたくさんの課題もヒヤリングすることができた。ここでは、相談員の職務と求められるスキルを明らかにし、この事業の成果と今後の展望を述べたい。

1 相談員の職務と求められるスキル

1) 相談員の職務と求められるスキル ～管理者も含めて～

昨年度の調査結果（9ヶ所の住まいのヒヤリング訪問）では、相談員が専任で配置されているというのが5ヶ所であったが、その後、養成研修でのヒヤリング、見学などを通じて確かめたところ、多くの住まいが兼務であった。概ね、ヘルパーとしての兼務か住まいの管理者、営業職としての兼務である。有料老人ホームのように、相談員はコンシェルジュ（フロント）として位置づけられて、「なんでも相談」を受ける仕組みになっているところもあるが、少数である。

相談員が兼務である理由として、相談員として受ける相談の内容が、①ケアに関する相談であればケアマネジャーなどに繋げる、②住まいの管理に関する相談は管理者に繋げる、ということで、じっくり相談にのるという内容があまりないことが挙げられる。特に住まいの管理に関する相談が多いので、管理者、営業職が相談員を兼務しているという実態が多かった。

であるがゆえに、相談員としてのアイデンティティのようなものも特に感じることもなく、相談員の職務については、どの事業所も手探りであたっている。昨年度の実態調査からも、相談マニュアルもほとんど備えていないことがわかった。

これらの実態から、相談員としての職務を明確にすること、そしてその職務内容が要求するスキルを明らかにすることがまず求められるということがわかった。

私どもがこの事業を行うにあたっての仮説は、①相談員の職務としては、「入居者の生活全般に関する困りごとへの対応と人権擁護および住まい運営上のリスクマネジメント」とし、スキルとしては「入居者の生活全般に関する広い知識と専門家に繋げるコーディネート能力、地域との連携能力が求められる」としていた。そしてその様な内容を盛り込んで養成カリキュラムも作成してきたが、実際に事業を行う中で得た知見は、これらの職務は、相談員として求められるものであることはもちろん、むしろ管理者として求められるものであるということであった。

例えば、ヒヤリングの中で「認知症の人は外出させない」という決まりがある住まいがあったが、これを「権利擁護の面からいかがなものか」と相談員に伝えても管理者の考えの方が力があることはいうまでもなく、管理者の気付きが必要になる。

また、昨年度の外部事業所（訪問看護）を対象としたアンケートでは、訪問看護側は、「相談員がキーパーソンであると認識しており、相談員が事業所内部の連携をうまく取ってくれることを望んでいる」ことがわかった。相談員のスキルとして事業所内の連携能力が求められることはいうまでもないが、むしろ仕組みとして捉えることが重要であり、そうであるなら管理者のマネジメント能力が問題となる。

このように、私どもが立てた仮説は、相談員にも必要な職務でありスキルであるが、同時により管理者に強く求められる職務でありスキルであるということが明らかとなった。

【まとめ】

サービス付き高齢者向け住宅等の相談員の職務としては次のことが求められる。

- ①入居者の生活全般に関する困りごとへの対応
- ②入居者の権利擁護を意識した関わり
- ③専門職・機関との調整
- ④地域との連携

相談員のスキルとしては次のことが求められる。

- ①入居者の生活全般に関する広い知識
- ②入居者の権利擁護に関する知識
- ③専門職・機関との調整能力
- ④地域との連携能力

そして、サービス付き高齢者向け住宅等の管理者にも次のことが求められる。

- ①入居者の権利擁護を基盤においた運営
- ②住まいと運営に関するリスクマネジメント
- ③他機関とのスムーズな連携を図るための事業所内部の報告・連絡・相談体制の仕組み作り
- ④地域との連携を図るための仕組み作り

以上を受けて、本事業で作成した「高齢者向け住宅相談員必携」については、次の改善策が必要である。

- ①住まいの管理運営マニュアルとして、管理運営部分を切り離し、より充実させる。
- ②相談員の手引きとして、権利擁護、社会資源の活用と調整、地域社会との連携に重点を置き具体的活用事例なども充実させる。

2) 相談員養成研修事業でやり残した課題 ～看取り、認知症、手続き支援、社会資源の活用～

①看取りについて

この事業では、サービス付き高齢者向け住宅の登録制度が始まって2年ということから、看取りの調査、重度化の調査は行わなかったが、今後は重度化することと看取りまで行うことが予想される。そのような対応をするためにも、重度化看取りの調査をして、課題を明らかにすべきと感じている。受講生からも、看取りを実践している高齢者向け住宅の管理者の話（高齢者向け住宅で看取り）と看取りマニュアル（必携133～140頁）が大変勉強になった、という感想があった。

②認知症への対応について

次に、認知症への対応についてより時間をとって実践的な内容の研修をすべきだったと感じている。研修（グループワーク）でも、ほとんどの受講生が、「認知症のBPSDへの対応とそれに伴う入居者同士のトラブルなどどのように対処してるのか知りたい」との感想があった。また、この事業報告のシンポジウム（2014年2月8日開催）では、受講生から、安否確認をした直後に居なくなり、警察や家族に連絡して走り回った例が報告されて、この研修を受けて日頃からマニュアルの整備の必要性を認識したという報告もあったところである。

③手続き支援

カリキュラムの権利擁護の講義において、金銭管理や保証人のことで困っているという話が相次ぎ、後見人や日常生活自立支援事業の活用、保証人（後見人は保証人にはなれないことを知っている受講生は少なかった）などの支援、また預金を下ろす、公的機関での手続きなどへの支援が必要な入居者が多いことがわかった。住まい側が管理せざるを得ない実態もあるが、入居者の権利擁護という面でグレーな部分もあり、より

法的に裏打ちされた手続き支援が必要である。この面でより踏み込んだ内容が求められるし、そのような社会資源の具体的な活用事例などを示すべきだった。

④社会資源の活用

「サービスのついた住まい」として安全安心は提供できるが、それだけでは入居者の QOL は図れないことがヒヤリング等で判明した。様々な社会資源を活用して入居者に提供する機会を与えることが必要である。それに気付いてフォローアップ研修（2013 年 11 月 30 日開催）では、①後見人制度・遺言、②外出・旅行支援、③服薬管理、④リハビリ評価、⑤保証人・終活支援に取り組んでいる機関を招いて講義をしていたが、養成研修そのものに位置づけるべきであった。

2 相談員の養成についての提案及び今後の取り組み

1) 相談員養成研修の継続

本事業は今年度で終了するが、「来年度は養成研修をいつやるのか」という問い合わせも多く、成果も感じているので、自主事業として引き続き養成研修を実施して行く予定である。サービス付き高齢者向け住宅の登録事業を行っている北海道からは、サービス付き高齢者向け住宅の登録予定事業者に受講することを推奨いただいていることもあり、信頼されている。札幌市にも働きかけているところである。

また、前述したようにカリキュラムが管理者の研修内容としても通用するので、マニュアルを見直し、「管理者研修プログラム」も開発し、同時並行的に実施することも考えられる。

2) フォローアップ研修の実施

養成研修を受講した受講生については、毎年フォローアップ研修を開催してつながりを強めていきたい。内容は、前項の「やり残した課題」で触れたとおりである。

この修了生が、連絡を取り合って自主勉強会などを立ち上げることを望んでいるし、その様な仕掛けも、協力団体である北海道高齢者向け住宅事業者連絡会に期待しているところである。将来的には、研究大会、連絡会などに発展できればよいと思う。連絡会ができると、共同購入や共同行事など助け合いの仕組みなども考えられるのではないか。

3) 実態調査（事業者）

本年 2 月 10 日現在、北海道内のサービス付き高齢者向け住宅は既に 275 ケ所となっている。より大規模な調査が必要と感じている。また、項目も重度化の状況、認知症の状況、看取りの状況、成年後見の活用状況、社会資源の活用状況など、より掘り下げた内容が求められる。

ただし、調査研究資金が捻出出来る状況にないので、課題として捉えている。

4) サービス付き高齢者向け住宅ではない高齢者・障害者向け住宅の質の向上

サービス付き高齢者向け住宅ではない住宅が北海道には多いので、そうした住宅の質の向上も図るため、この養成研修の門戸を広く開放していく。

5) 傾聴ボランティアの派遣

「住まい」の人員配置は圧倒的に少ない。施設は 3:1 という人員配置基準があるが、住まいには当然無く、30:1 というような状況である。外部サービス利用だから仕方がないと言ってしまえばそれまでだが、住み慣れた地域を離れて入居している方がほとんどであり、寂しい思いを抱いている入居者も多いし、引きこもりがちの方もある。そうした入居者のために、傾聴ボランティアを派遣する仕組みを別の事業で考えて行きたい。これはこの事業で得られた知見の活用である。

6) リハビリ専門職の派遣

実態調査、ヒヤリングなどで判ったことだが、リハビリの視点を持ち合わせていない事業所が多かった。また、必要性を感じていても限度額一杯を訪問介護で使うため、訪問リハビリなどのサービスを入れることが出来ないというケースも目立った。

適切な評価をし、介護職員を指導するだけで状態像が変わる利用者もいるので、評価のためにリハビリ専門職を派遣する仕組みに取り組んでいる。

これも、この事業で得られた知見の活用である。

7) 事例検討会の開催

養成研修での事例検討が新鮮だったとの声があり、住まいの相談員は事例検討するような機会に乏しいことがわかった。

修了生を中心に定期的な事例検討会を開催するよう、企画している。

Ⅲ 事業の実施結果

Ⅲ 事業の実施結果

1 平成24年度 調査結果の概要

1) ヒヤリング調査

(1) サービス付き高齢者向け住宅事業者へのヒヤリング

①調査目的

サービス付き高齢者向け住宅や高齢者・障害者向け住宅での相談員に必要な知識や技能などを、実際に事業を運営している事業者調査する。

②調査対象

札幌市内のサービス付き高齢者向け住宅6カ所、高齢者・障害者向け住宅3ヶ所

③調査方法

住宅を訪問し、質問紙を元にヒヤリング調査した

④調査期間

2012年12月

⑤調査結果の概要 ※ヒヤリング調査用紙は資料1

基本属性1 住宅の種類

サービス付き高齢者向け住宅	6ヶ所
高齢者・障害者向け住宅	3ヶ所

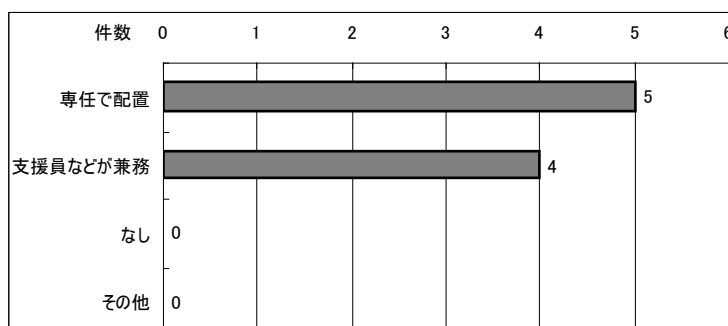
基本属性2 併設事業所の種類

	居宅介護支援	訪問介護	訪問看護	デイサービス	小規模多機能	複合型	24時間巡回
サービス付き高齢者向け住宅	4	4	2	2	2	1	1
高齢者・障害者向け住宅		1			1		

高齢者・障害者向け住宅で併設事業所がないところが1ヶ所あった。

やはりサービス付き高齢者向け住宅の併設サービスが充実している。

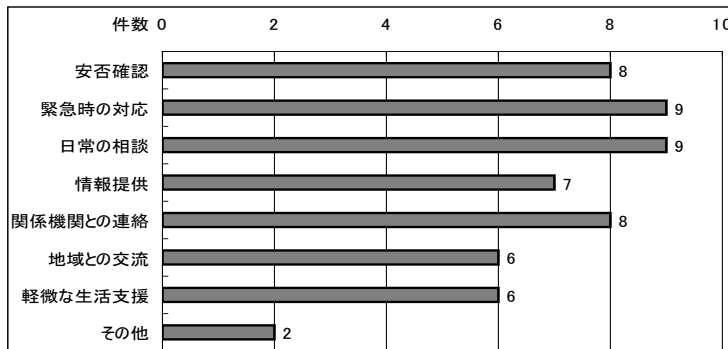
基本属性3 相談員の配置



	件数	%
専任で配置	5	55.6%
支援員などが兼務	4	44.4%
なし	0	0.0%
その他	0	0.0%

相談員の配置については、義務がない高齢者・障害者向け住宅でも専任1名、兼務2名とすべて配置していた。サービス付き高齢者向け住宅では専任4名、他職種との兼務が2名であった。

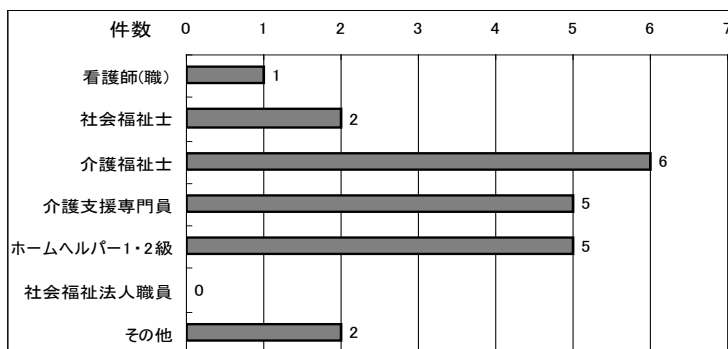
基本属性 4 相談員の職務（複数回答可）



	件数	%
安否確認	8	88.9%
緊急時の対応	9	100.0%
日常の相談	9	100.0%
情報提供	7	77.8%
関係機関との連絡	8	88.9%
地域との交流	6	66.7%
軽微な生活支援	6	66.7%
その他	2	22.2%

緊急時の対応、日常の相談はすべての事業者が、相談員の欠かせない職務としてとらえている。地域との交流は3分の2の事業者が職務として捉えているが、むしろ少ないサンプルでも3分の1がそう捉えていない。

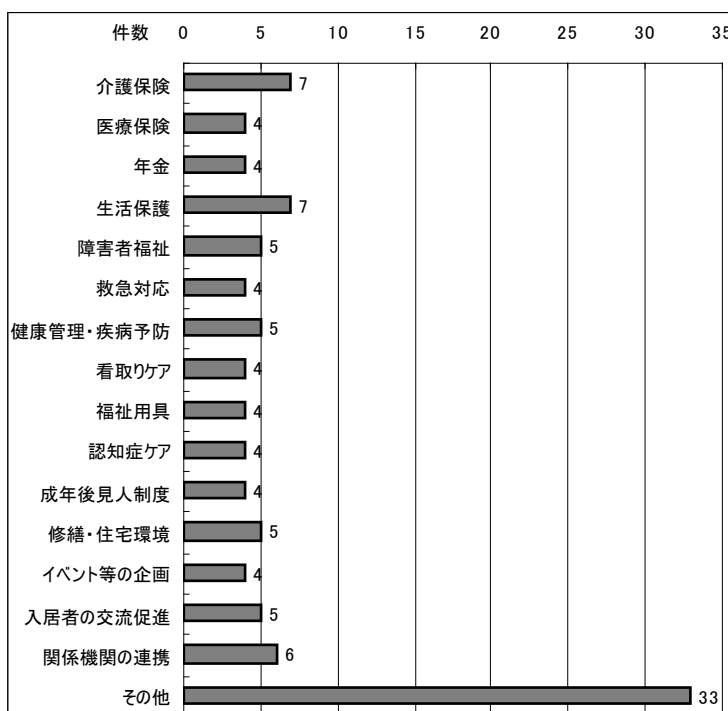
基本属性 5 相談員の資格（複数回答可）



	件数	%
看護師(職)	1	11.1%
社会福祉士	2	22.2%
介護福祉士	6	66.7%
介護支援専門員	5	55.6%
ホームヘルパー1・2級	5	55.6%
社会福祉法人職員	0	0.0%
その他	2	22.2%

複数回答であるが介護福祉士資格を有している相談員がもっとも多かった。複数資格保有者の状況は、介護福祉士＋介護支援専門員が4名、社会福祉士＋介護支援専門員が2名等、介護支援専門員資格の保有が多い。

問1 あなたは今までどのようなことを相談されましたか（複数回答）



	件数	%
介護保険	7	77.8%
医療保険	4	44.4%
年金	4	44.4%
生活保護	7	77.8%
障害者福祉	5	55.6%
救急対応	4	44.4%
健康管理・疾病予防	5	55.6%
看取りケア	4	44.4%
福祉用具	4	44.4%
認知症ケア	4	44.4%
成年後見人制度	4	44.4%
修繕・住宅環境	5	55.6%
イベント等の企画	4	44.4%
入居者の交流促進	5	55.6%
関係機関の連携	6	66.7%
その他	33	

「その他」の内訳では、法律相談、日常的な各種の手続き、公共交通機関や公共施設の利用などが多かった。

問2 問1で相談されたことはどのように解決しましたか（ヒヤリングのみ）

- ・冷静に確認しながら対応。
- ・生保受給申請（2件）年金間違い修正（2件）介護保険申請（15件）を社会福祉士と介護福祉士の専門職として解決。
- ・自分で解決、一字一句確認してから答える。
- ・相談内容により関係機関及び担当のケアマネに内容を伝え対応いただく。困った内容を家族に伝え解決いただく。情報等はネットで調べたり問い合わせして解決。
- ・社内カンファレンス、相談支援機関への問い合わせなど。
- ・生保等の役所関係の手続き。専門家に訪問し相談。社会資源を活用。
- ・基本的に専門分野の方に紹介。介護等に関することはケアマネの立場で事業所として対応。総合的にはカンファレンスを実施。
- ・十分に話を聞いたうえで自前でできることは解決。社会資源の利用等で解決。

問3 相談件数（月間及び年間）はどの程度ありますか（ヒヤリングのみ）

- ①月間およそ15件
- ②年間20件程度
- ③月5～10件
- ④生活相談はほぼ毎日、福祉用具の相談は月1～2回
- ⑤平均月間10件程度
- ⑥月15～16件
- ⑦月1～2件
- ⑧大きい案件月2～3件 日常的1日1～2件

1件を除いて答えていただいたが、ばらつきはあるもほぼ月10件程度の相談はあると捉えられる。
ただ、事業者によって相談内容のカテゴリーの把握に温度差がある。

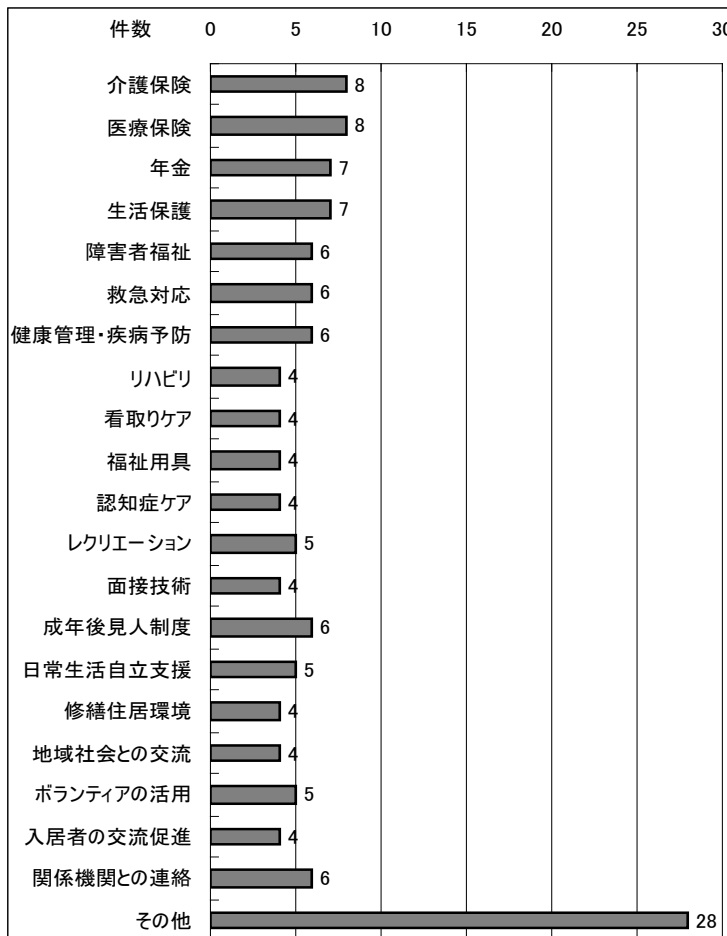
問4 相談の記録は残していますか

6事業者が残していると答え、3事業者が特に残していないということであった。
サービス付き高齢者向け住宅は5事業者が、記録を残している。

問5 相談解決に関する手順書（マニュアル）などがありますか？あれば手順の概要をお知らせください。

1事業者のみ「フロント→担当窓口→住宅責任者」という流れを説明してくれたが、他の事業者は特にマニュアルはないということであった。

問6 相談を受ける立場で、どのような知識が必要とお考えですか（複数回答）



	件数	%
介護保険	8	88.9%
医療保険	8	88.9%
年金	7	77.8%
生活保護	7	77.8%
障害者福祉	6	66.7%
救急対応	6	66.7%
健康管理・疾病予防	6	66.7%
リハビリ	4	44.4%
看取りケア	4	44.4%
福祉用具	4	44.4%
認知症ケア	4	44.4%
レクリエーション	5	55.6%
面接技術	4	44.4%
成年後見人制度	6	66.7%
日常生活自立支援	5	55.6%
修繕住居環境	4	44.4%
地域社会との交流	4	44.4%
ボランティアの活用	5	55.6%
入居者の交流促進	4	44.4%
関係機関との連絡	6	66.7%
その他	28	

その他の知識としては、「相談機関の把握とつなぎ」、「病気に関する知識」、「心理面での対応」が挙げられた。

問7 問6の必要な知識の習得をどのようにおこないますか？

- ・社長のノウハウ、他の問題は行政に出向く。
- ・OJT・外部研修。
- ・月1回事業所内研修にて毎月テーマを決めて行っている。
- ・社内研修。
- ・外部研修の受講。新しいケースに対応することで経験の積み重ねが重要。
- ・外部団体の講習会。KKD（カン・経験・度胸）。

問8 入居者からの相談体制の今後についてお考えがあれば、お教えてください

- ・専任者の質を上げることと情報収集に努力する。
- ・どんなことでも相談してくださいという環境。聞く→検討会→本人に返す。専任に人件費を払うのは大変。専任者の資質は相談できる知識（人間性の高い）者を置くべきだ。
- ・毎日の巡回訪問での相談業務を行っているが、今後も相談業務に力を入れてニーズにこたえていけるよう努力したい。
- ・相談員の増員を考えたい。
- ・終の住まいとして、書類として「延命が必要かどうか」取り交わす準備をしたい。入居相談は1本化し、館長対応としたい。
- ・弁護士等の専門家との連携を行っていく。
- ・今まで通り実施していく。

(2) サービス付き高齢者向け住宅の入居者へのヒヤリング

①調査目的

サービス付き高齢者向け住宅や高齢者・障害者向け住宅での相談員に必要な知識や技能などを、実際にそのような住宅に入居している方に調査する。

②調査対象

札幌市内のサービス付き高齢者向け住宅6カ所、高齢者・障害者向け住宅3ヶ所の入居者で、ヒヤリングに応じてくれた方29名。

③調査方法

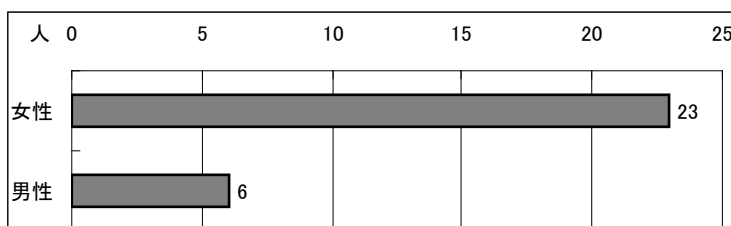
住宅を訪問し、質問紙を元にヒヤリング調査した。

④調査期間

2012年12月

⑤調査結果の概要 ※ヒヤリング調査用紙は資料2

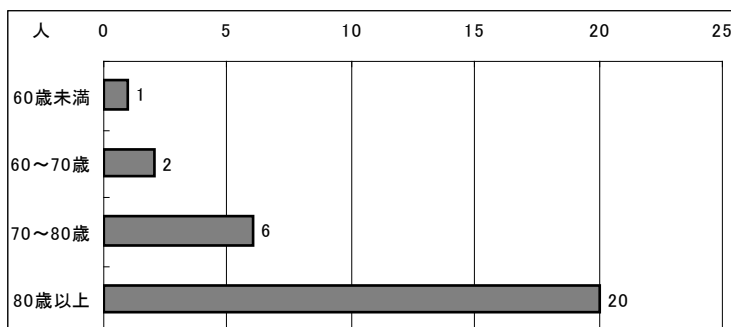
回答者の属性1 性別



	人	%
女性	23	79%
男性	6	21%

女性が8割を占める。

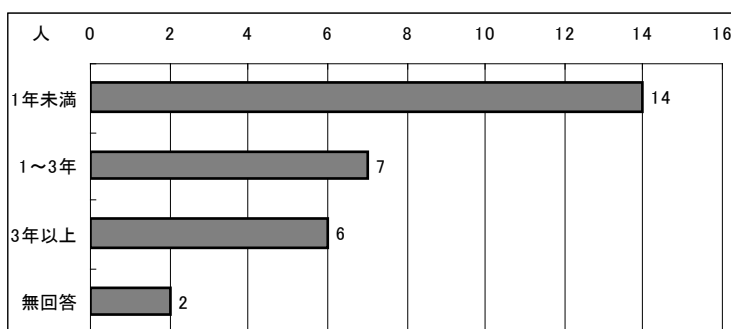
回答者の属性2 年齢



	人	%
60歳未満	1	3%
60～70歳	2	7%
70～80歳	6	21%
80歳以上	20	69%

70歳以上で9割を占める。

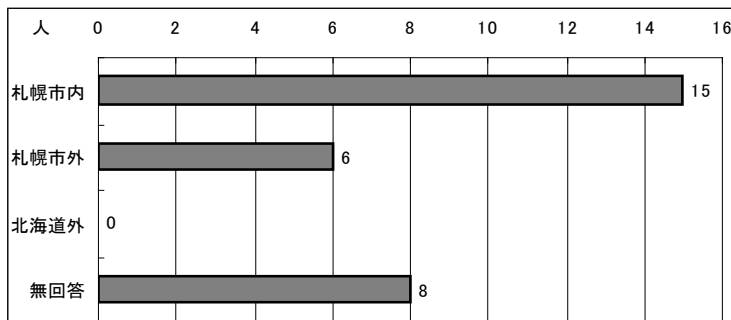
回答者の属性3 入居年数



	人	%
1年未満	14	48%
1～3年	7	24%
3年以上	6	21%
無回答	2	7%

今回調査したサービス付き高齢者向け住宅は2012年からの入居なので、当然ではあるが入居1年未満が半数近くとなった。

回答者の属性 4 前居住地



	人	%
札幌市内	15	52%
札幌市外	6	20%
北海道外	0	0%
無回答	8	28%

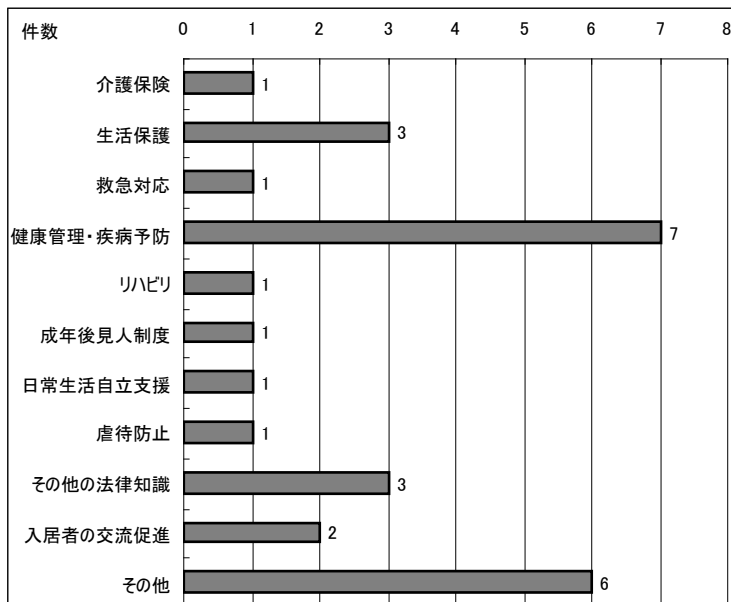
札幌市外が2割と道内から入居している傾向がうかがわれる。

問1 相談員を専任で配置していない住宅入居者のみ対象の質問：

あなたがお住まいの住居で相談する人は、どのような人ですか？また専門の生活相談員がいたほうがよいと思いますか？

- ・併設の小規模多機能のケアマネに相談しているので特に不便を感じたことはない（2名）

問2 あなたは今までどのようなことを相談員（問1に回答した方はその方）に相談してきましたか？（複数回答）



	件数	%
介護保険	1	4%
生活保護	3	9%
救急対応	1	4%
健康管理・疾病予防	7	29%
リハビリ	1	4%
成年後見人制度	1	4%
日常生活自立支援	1	4%
虐待防止	1	4%
その他の法律知識	3	9%
入居者の交流促進	2	7%
その他	6	22%

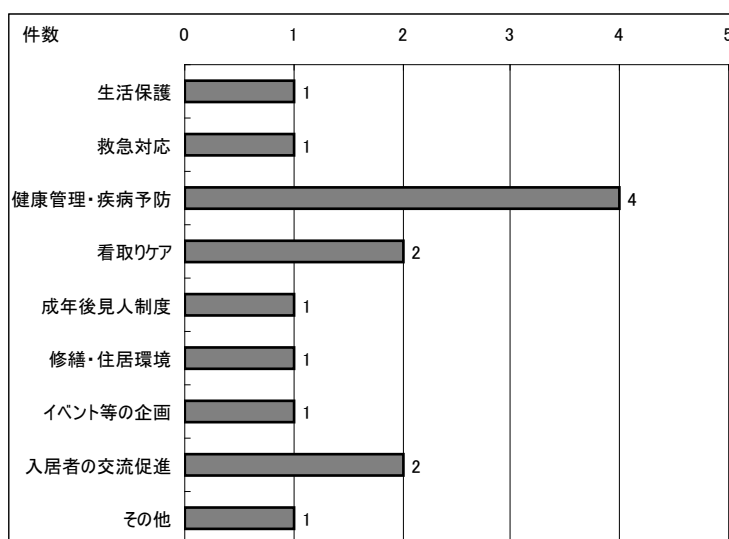
その他の内訳としては、自宅の処分、子どもの生活保護の件、子どもの精神病の件、騒音問題、食事について（3件）、が挙げられていた。

問3 問2で相談されたことはどのように解決しましたか

- ・不動産処分は、信頼できる不動産会社を紹介され解決した。
- ・生活保護の関係は、手続き等の支援をして頂いた。
- ・子どもの件では後見人の手続き等について支援をしていただく予定である。
- ・その都度、ケアマネジャーが対応してくれる。
- ・役所関連の手続きは相談員が対応してくれる。
- ・持病については通院の援助をしてくれる。

相談員としての支援の一端がわかるが、ケアマネジャーが付いている場合はケアマネジャーが支援することが多い。

問4 これからずっと今の住まいで生活する上で、今後、住まいの担当の方に相談したいことはどのようなことになると思いますか？（複数回答）



	件数	%
生活保護	1	7%
救急対応	1	7%
健康管理・疾病予防	4	30%
看取りケア	2	14%
成年後見人制度	1	7%
修繕・住居環境	1	7%
イベント等の企画	1	7%
入居者の交流促進	2	14%
その他	1	7%

やはり、健康管理・疾病予防についての相談希望が多い。

問5 あなたが、生活相談員（現在いない場合は、いるとして）に期待したいことを率直にお教えてください。
この設問は入居者には難しかった。入居者からの意見は、自分が困っていることの話とそのことへの対応の話が多かった。以下に記す。

〔入居者の声〕

- 病院へ通っているが待つのが大変なので訪問医に診てほしい。
- 食事が代わり映えしない。
- 食事が美味しくない。
- 建物周辺が（清田区）緊急ヘリの訓練が定期的に行われる音がうるさくて、テレビも聞こえない。
- 福祉用具の対応が早い（ベッドの起き上がりの手すり）。朝、緊急装置に手が届かないと話すと午後
に起き上がりの手すりが届いた。
- デイサービス併設のところで、入居者（デイサービスの利用者）が楽しそうにカラオケをしているので、参加させてほしいというが出来なかった。本人が「自立」だったので、デイサービスの参加できなかった。（※それ以後、カラオケを騒音として訴えるようになってしまった。）
- 季節行事に合わせた食事の変化は大変良い（複数）。
- 食事は薄味だが、体にいいものとして受け入れている。
- ケアマネに相談したいと思っても忙しいらしく、事務所にいない。

〔ヒヤリングで感じたこと〕

- 生活保護受給者は他の入居者と比べ小遣いが不足で、かなりストレスが溜まっている。
- 特技などをとうとうと語り、なかなかヒヤリングが終了できないこともあった（蝦蟇の油の口上をえんえんと口演する）。
- 子どもが住み替え先を探したという方が多かった。
- ヒヤリングを終了するときに「毎日でも来てください」と言われることが多く、話し相手を求めていることがうかがわれた。
- 総じて、ヒヤリングでは、入居者の方は「相談員」という人がだれか、何をする人か、ということ自体があまり把握されていない、ということが感じ取られた。

(3) 在宅医療を提供している看護師等へのヒヤリング

①調査目的

医療従事者から見たサービス付き高齢者向け住宅や高齢者・障害者向け住宅の相談員の現状の把握と、医療従事者として相談員に期待すること、について調査する。

②調査対象

札幌市内の訪問看護事業所で働く役職者 8 名。

事業所所在地：白石区 4、豊平区 2、西区 1、南区 1 計 8 事業所

③調査方法

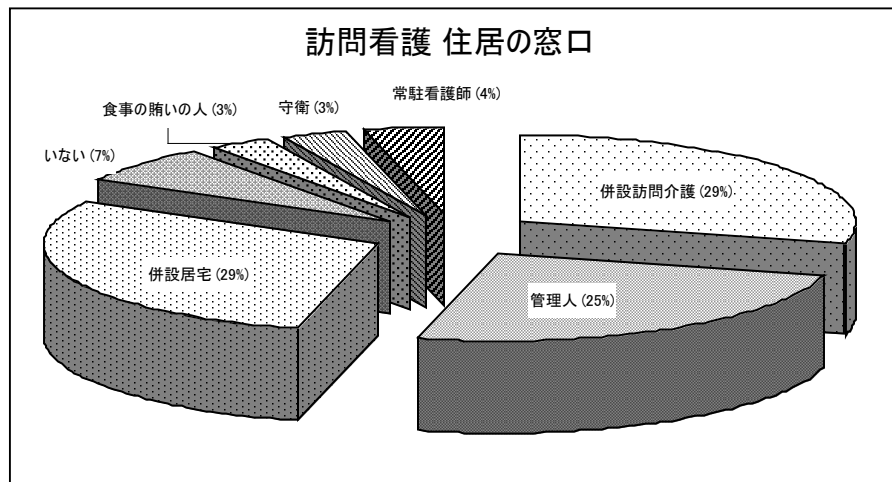
事業所を訪問し、質問紙を元にヒヤリング調査した。

④調査期間

2012 年 12 月

⑤調査結果の概要 ※ヒヤリング調査用紙は資料 3

問 1 あなたが在宅医療で訪問している高齢者向け住宅に、入居者（患者）とあなたとの中継ぎをする方はいますか？（訪問住宅が複数ある場合はそれぞれについてお教えてください）また、いる場合はその方の役職をお教えてください。



A 事業所

①住居に勤務しているヘルパー。訪問終了時に、変化や受診等の調整を伝える。ここは、サービス付高齢者向け住宅で、こちらで伝えたことをしっかりと対応し、観察し次回報告してくれる。

②住宅の管理者。実際に日常のケアをしているのは住居に常駐のヘルパー（介護職）だが、実権は社長があり、全て社長を通し連絡が来るが、具体的な報告がされない印象がある。

B 事業所

①施設管理者。社長。

②住宅に常駐しているヘルパー（介護員）。24 時間常駐している場合と日中のみの場合がある。ノートに記載することになっていて、訪問前に説明がされる。住居担当のヘルパーがいるが、日替わりになっており情報が継続されていない状況がある。

③住居に併設の居宅支援事業所のケアマネや居宅管理者。

C 事業所

①施設管理者。日常的に変化がある場合は、訪問看護ステーションに連絡が入り情報提供される場合がある。訪問看護終了時に、情報交換を行う。

②住宅に常駐しているヘルパー（介護員）。24 時間常駐している場合と日中のみの場合がある。訪問看

護終了後に、状態について報告や変化の可能性について伝える。ノートに記載することになっていて、訪問前に説明がされる。要介護 4・5 の入居者もいて、日中以外は外部の定期巡回型サービスを利用している。外部サービスの情報含めて情報提供される。

③住居に併設の居宅支援事業所のケアマネや居宅管理者。

D 事業所

①併設のケアマネジャー。

②併設訪問介護事業所。いずれも、一階が事業所になっていて訪問に入る前に声かけをし、変化がある場合は訪問後に担当ケアマネか、あるいは訪問介護所長（不在時は、サービス提供責任者）に報告して必要な対応をお願いしている。住居の中に事業所が併設されていると、顔の見える連携が出来る。

③軽費老人ホームで、看護師が常駐しているところがある（日中のみ）。看護師と情報提供をお互いに行っている。

④訪問看護ステーションに住居と複合型サービスを併設している。併設住居の中での訪問看護利用者 5 名、複合型利用者はそのほか 3 名いる。

E 事業所

①担当ケアマネ・居宅所長。

②住居担当事務＋住居施設長（相談員）。

③休日や夜間は守衛が対応している。

F 事業所

①ヘルパー住居担当者。

②高齢者下宿のオーナーと一緒に住んでおり、住居の掃除や食事の提供をしている。

③食事の賄いの人（ヘルパーではない）が、薬の管理もしている。以前大学の寮だったところを有料老人ホームにしている。

④住居の施設長。中継ぎが全くいない単なるアパートで、食事のみ食堂に呼ばれてきている。（2ヶ所）

G 事業所

①住居担当ヘルパー。一週間の体調確認をしてから、利用者宅に行くようにしている。常駐している中で看護師を待っていて変化があれば伝えてくれる。ノートをつくり体調を毎日記載してくれている住居がある。ヘルパーは、医療的な知識はないが、一番身近な存在なので連携をとっていく意義は大きいと感じる。

②併設する事業所に訪問介護があり、管理者の人が窓口になっている。

③住居併設の担当ケアマネ。各サービス事業の状況含め必要時に情報提供をしてくれる。訪問時に待っていて、情報を頂くこともあるし、こちらからも訪問時情報を報告している。

④住居管理者。夜間含めた情報の集中先になっていて、病状が急変し入院になった場合や、急変等の異常可能性がある場合は、頻繁に情報を共有している。病状が安定しない場合は、連絡や対応についても窓口として意志統一している。

H 事業所

①住居担当ヘルパーが常駐。変化について訪問時に集中して聞かれるが、責任窓口ではないため感覚的な情報提供になる。住居の規模に応じ、同じヘルパーもいるが、複数のヘルパーが日替わり対応となるところもあり、継続性がなく連携がとりにくいと感じることが多い。

②管理人（別棟か、その住居に住んでいる）。アパートと同様の対応で、細やかな窓口や中継ぎにはならないが、病気の変化や家族対応について願う。

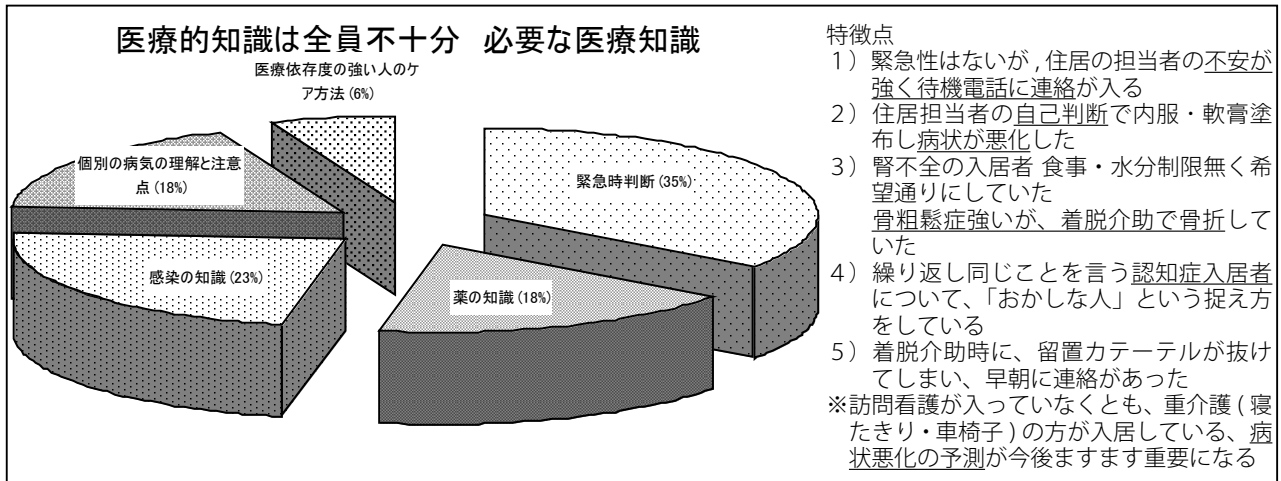
③住居併設の担当ケアマネ。調整や日々の状況について、情報の集中点になり、問題を共有しながら対応出来ている。

④住居の施設長。サービス担当者会議等で顔合わせを行っており、積極的に中継ぎを行ってくれている。訪問日に、変化内容について報告をしてくれる所もある。

⑤まったくいない。住んでいるだけという状態のところがある。例として、以前企業や学生の寮だった所が、入居者減で高齢者住宅となった。食事の時に呼びに来るだけという状況である。

いずれの事業所も、ここ数年来、高齢者向け住宅が急増しており、訪問看護を頼まれることも多くなっているとのことだった。

問2 問1で「いる」場合、その方は、中継ぎをする上での医療的な知識は必要十分ですか？
必要十分でないとお答えの場合、どのように不足と感じられているか教えてください。



A 事業所

不十分と感じる。

- ①医療従事者ではないので訪問看護が入っている利用者の病状や注意点などについて意識的に報告し対応をお願いするが、複数のヘルパーが入っていて情報が伝わらない。
- ②感染に対する基本的な知識や対応が、まったくされていなく大変不安である。
- ③重度の認知症利用者が入居しているが、適切な対応がされなく混乱が起きているような場面がある。

B 事業所

不十分と感じる

- ①利用者の変化について意識的な観察などがされていないので、報告されることが的をえない。例) 熱が出ている。いつからどのような経過か・・・など
- ②不安があればすぐ連絡が来るようなヘルパーがいる。例) 39.1度の熱で、冷やしたほうが良いか？あるいは受診したほうが良いか等の連絡がきた。
- ③体調が悪い時の夜間対応で携帯番号を教えたため、他のことでも相談連絡が入るようになった。

C 事業所

不十分と感じる

- ①留置カテーテルをケア時に抜いてしまい、緊急でコールがあった。
- ②不安があれば連絡が来るようなヘルパーがいる。その際、連絡の内容について、何を求めているか、詳しく聞かなければわからない。
- ③感染対策について、強化されて周知されている所とまったくされていないところがある。
- ④転倒などの緊急時の連絡や対応方法がはっきりしない。

D 事業所

不十分と感じる。

- ①転倒の危険性がある入居者が増加していくと思われるので、予防的な知識や働きかけが大切だが、閉じこもりがちになっている。意識的に廃用予防のために住居の中での働きかけが入居者全体に必要と感じる。
- ②入居者の内服を住居で管理し、配薬ワゴンで回っているヘルパーが住居にいる。内服の確認など、医療系の職員との連携がどのようになっているか不安に感じた。

E 事業所

不十分と感じる。

- ①薬に関しての知識が無い中で、自己判断で援助している。
- ②守衛さんの認知症の理解が不十分で「何回も同じことを言う」おかしい人にとらえている。そのため認知症の対応ができていないと感じる。
- ③精神疾患の不安定さについて、守衛さんが「おかしい人」などと言われることがあった。

F 事業所

不十分と感じる。

個別の入居者（訪問看護が入っている人）の病状について、認知症などがある場合、家族へ療養指導できないため住居関係者に対応してもらっている。しかし、責任を持つようにはなっておらず不安がいつもある。例として、在宅酸素療法の方の感染予防、腎不全の入居者で食事制限がなく、水分制限も本人の希望通りにしている、など。

G 事業所

不十分と感じる。

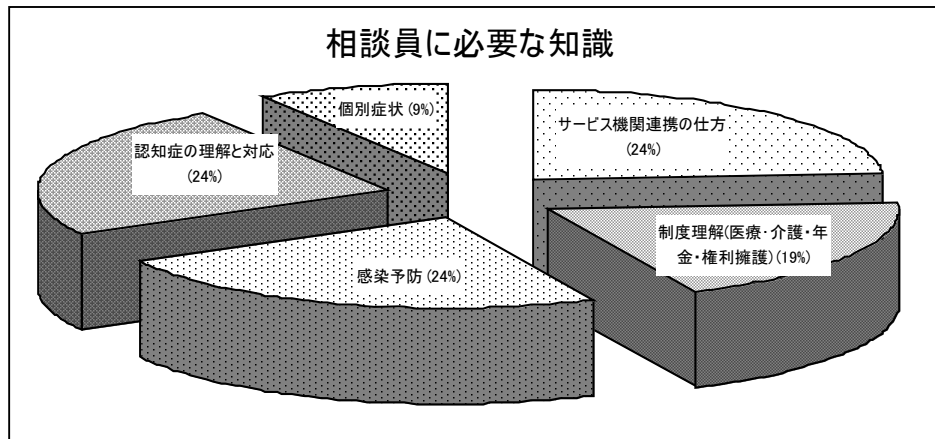
- ①医療知識は十分でないのは当たり前だが、連携を取るために学習する事を働きかけていく必要を感じている。
- ②感染に対する知識が必要。ノロやインフルエンザになった際に集団感染する為、予防的に住居で対応する内容などについて重要と感じる。
- ③緊急性・危険の判断ができない。訴えがあった際に、ヘルパーによって対応が違う。

H 事業所

不十分と感じる。

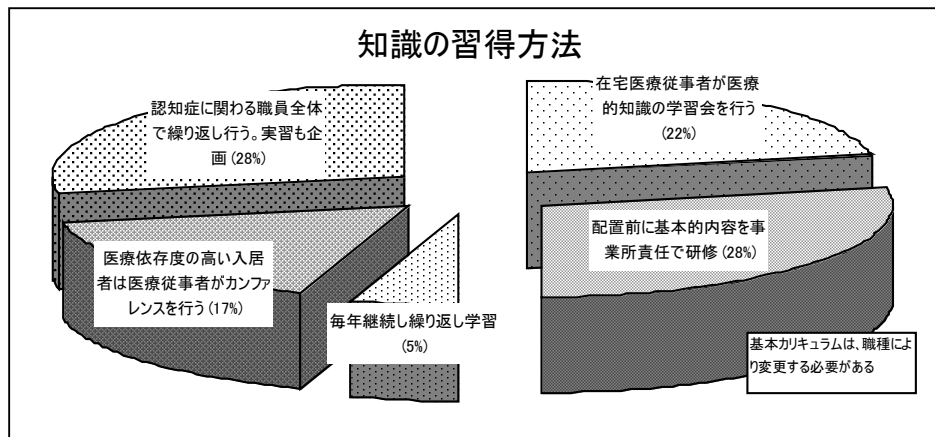
- ①緊急性があるかどうかの判断ができない。夜間待機電話に緊急性がないと思われるが「病院へ連れて行ってほしい」といった連絡があった。
- ②薬の知識。自己判断で内服（頓服）や軟膏を塗布することがあり、病状が悪化することがあった。訪問看護が入っているので、確認し対応するように連携が取れたらと思う。
- ③個別の病状と観察点。夜間ヘルパーが常駐し「身体介護・巡回も希望に応じて行います」という住居が出てきている。要介護度も高い入居者がいるが、訪問看護が入っているのは少なかった。一定の病状や悪化の可能性などの知識が必要と感じる。

問3 在宅医療従事者の立場から、高齢者向け住宅において、入居者からの相談を受ける立場の方に、どのような知識を求めますか？



- ①認知症の知識病状（周辺症状など）と対応の仕方 5 事業所
- ②基礎的な疾患の理解と症状 5 事業所
- ③緊急時の対応 連絡の判断・報告など連携の仕方 5 事業所
- ④介護保険の知識 各サービス事業所が出来ることや出来ないことを理解して連絡して欲しい。福祉用具の知識なども。 4 事業所
- ⑤ノロウイルス・インフルエンザ・疥癬（発症があった）の集団感染の予防的対応 3 事業所
- ⑥一般的な高齢者の身体的特徴 2 事業所
- ⑦看取りのための知識や、家族対応・死亡確認時の連絡・連携 1 事業所
- ⑧精神疾患利用者の理解と対応 1 事業所
- ⑨年金や権利擁護などの高齢者に関する制度の理解 1 事業所

問4 問3の必要な知識の習得を、どのようにおこなえば良いか、お教えてください。



- ①住居配置前に、基本的内容を事業所責任で研修を行う。
 - ・住居の管理者になる前等に、研修会や学習を基本的な内容を行う。
 - ・着任する前と、働く中で感じることの再点検で働いたあとも交流含めて必要と感じる。
- ②認知症は関わる職員全体で繰り返し行う。実習も企画（GH 等）。
 - ・認知症の理解・医療依存度の高い利用者は、今後ますます増加と重症化があり、説明だけではなく、実習が必要ではないかと感じる。例）認知症 GH・複合型サービス・療養通所等
- ③在宅医療従事者が、医療的知識の学習会を行う。
 - ・医療知識は、今後ますます必要となると思う。訪問看護師が入っている住宅では訪問看護が積極的に

学習会などを行い働きかける必要がある。

- ・在宅医療従事者が中心になり、住居担当者に観察や入居者の療養指導が出来る知識の学習を行う事が必要と考える。
- ・すぐに判断ができるとはならないが、知識が全くないのとは違う。そのうえで、訪問看護利用者であれば、訪問看護に具体的に相談をしてほしい。
- ・日常的に個別の利用者のことで、訪問看護師が中心になり住居の担当者と確認する。

例) 症状—こういう状態になったら、このようなことが考えられるため、このような対応が必要になる。緊急時の窓口を確認しておく。

- ・学習を住居に関わる医療系スタッフと一緒にやる必要がある。
- ・毎年一回は最小限の知識について研修を行い、あとは個別の事例で訪問看護などが中心になり開催する。

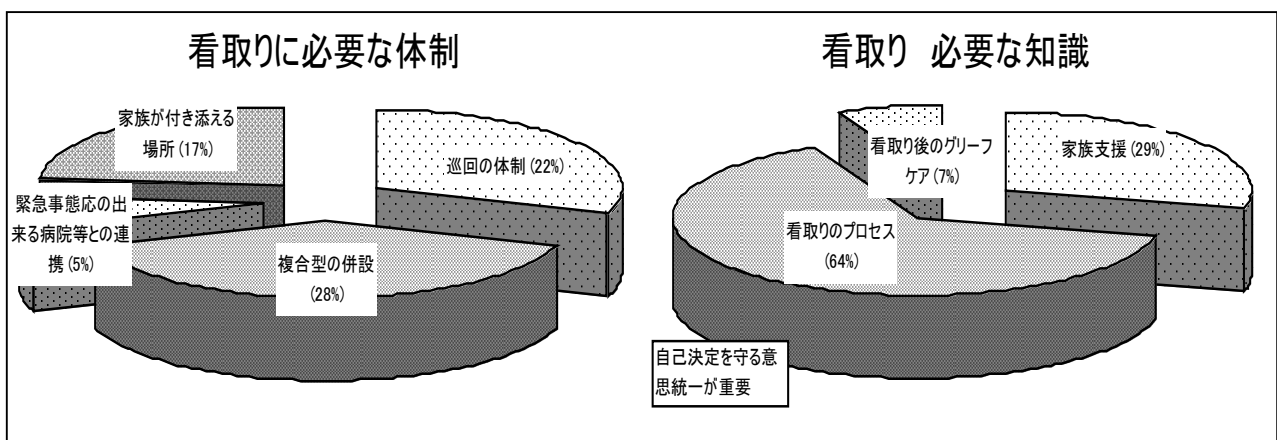
④入居者で医療依存度の強い入居者は医療従事者がカンファレンスを行う。(緊急時・注意点・観察等)

- ・関連する事業所やケアマネ、訪問診察等で個別のケースカンファレンス。施設側で、どこまで対応できるかなど含めて個別の検討と申し合わせや、医療的な対応について確認しあう。
- ・体調確認の仕方と対応について、住居の入居者対応をする方には事前学習の場を事業所で設ける。

⑤毎年継続して、繰り返し学習を行う。

- ・対応の困難が生じた際に、しっかりと学習して確認していく事。
- ・当日担当のヘルパーが日替わりになる住居は、共通認識になるような打ち合わせや学習が必要と思う。

問5 高齢者向け住宅において、「看取り」を行う場合、住宅側にはどのような体制、知識が必要でしょうか？



〔看取りに必要な体制〕

①巡回の体制（定期巡回随時対応型訪問介護看護でも可）

- ・夜間含めて巡回や安否確認ができる体制が必要。
- ・住居で夜間の常駐する介護職がいるか、巡回などがあること。
- ・24時間対応できる職員が常駐していることが、本人も安心である。看護師ではなくとも、訪問看護と情報を細やかに共有していけば可能である。
- ・夜勤で介護職が常駐しているか、巡回ができるような状況が必要である。
- ・看取り「臨死期」は、家族がいない場合は、住居職員と介護保険サービス（巡回型等）で頻回訪問を行う調整が必要。巡回型・複合型は月定額報酬サービスなので、利用者負担は変わらない。
- ・住居には常駐の介護職か又は巡回できる職員が必要と感じる。
- ・寝たきりの入居者や、車椅子の利用者も多く高齢者住宅に入居している。病状は年数が経つにつれて

重度になっていくので、今後住宅での看取りが増えてくると思う。

- ・ ケア付でなくとも、巡回が出来る体制が必要である。定期巡回随時対応型訪問介護看護は今後、看取りの対応で住宅に入る必要が多くなると考えられる。

②複合型の併設

- ・ 複合型に併設された訪問看護ステーションであり看取りを前提としている。

③緊急時に対応できる在宅支援診療所・訪問看護・病院等との連携

- ・ 看取りのプロセスについて知識の理解と、訪問看護・在宅訪問診療（在宅支援診療所等）と連携が取れていること。
- ・ 何よりも利用者の自己決定を、関わるものが十分に意思統一し共有することが重要で、看取るという覚悟が住居側になければできない。
- ・ 現在までに2例の看取りがあった。

例1:最後の時をどうするかというような話し合いが不十分だったが、身寄りがなく自由に暮らしていた。住居には夜間の体制がなく、何度も何度も訪問看護の待機電話に連絡があった。最後は急死という形での住居での死亡となった。心疾患。

例2:心不全を繰り返していたが身寄りがなく、「この住居で最後までいたい」という明確な意志があり、住居管理者（社長）が、個人的な努力で「わかったよ…」とのことで、巡回や住居に社長が泊まりながら、訪問看護ステーションと在宅支援診療所で連携し最後まで看取った。

- ・ 看取りの確認をしていますが、最終に苦痛が強く入院等になる場合があるので、いつでも対応出来る診療所や病院のベッドが必要である。緩和ケアの対応が出来る医療との連携。
- ・ 何かあった時（緊急時・緊急ではないが報告が必要）の訪問看護や定期往診（在総診）への連絡のタイミングについての知識と、チームでの確認が必要と思う。
- ・ 利用者の意志決定が大事と思う。自己決定を、関係する住居職員や往診医・訪問看護ステーション職員が守るという立場で一致し、情報共有ができることが大切と感じる。

④家族が付き添える場所

- ・ 家族が泊まる設備が必要と思う。
- ・ 看取り「臨死期」は、本人が一人で居室にいる不安に対して、家族が付き添える条件があると助かる。

〔看取りに必要な知識〕

①家族支援

- ・ 家族との調整を適切に行うことのできる施設の責任者。
- ・ 方針を家族と一致できる（あるいは家族の揺れに細やかに対応する）窓口。
- ・ 一人で入居していても家族が近くにいる場合もある。家族が付き添える体制や場所（休憩室など）と家族のサポート体制が必要と思う。
- ・ 家族と訪問看護の橋渡しを、住居相談員は担ってほしい。

②看取りのプロセス

- ・ 知識は、介護者が看取りにいたるプロセスの知識を持ち、あわせて対応できる事。死に至るプロセスについての教育や学習がされている事。
- ・ 相談員や関係者（ヘルパー等）に「死のプロセス」についての学習会を訪問看護が行っている経験もある。
- ・ 緊急時の連絡や対応の仕方。

③看取り後のグリーフケア（家族・他入居者・職員等）

- ・ 看取りのあとの住宅の職員へグリーフケアが必要である。
- ・ 看取り（死のプロセス）学習を関係者間で行う。

2) アンケート調査 1

①調査目的

サービス付き高齢者向け住宅や高齢者・障害者向け住宅での相談員に必要な知識や技能などを、サービス付き高齢者向け住宅等の入居対象である高齢者や、関わりがあるケアマネジャーなどの関係者、相談員として配置される介護福祉士や社会福祉士などの有資格者、住宅運営事業者など、多角的に調査する。

②調査対象

サービス付き高齢者向け住宅に関心のある高齢者、高齢者向け住宅事業者、ケアマネジャー、介護福祉士、社会福祉士、住宅運営事業者。

③調査方法

ア. 高齢者向け:

- a. シーズネット会員に向けて「シーズネット通信 2012 年 12 月号」にアンケート用紙を同封して依頼。
- b. シーズネット主催の「知恵袋講座」の 12 月 13 日、1 月 10 日開催時に、アンケート目的を説明の上、協力を呼びかけ。

イ. 北海道高齢者向け住宅事業者連絡会の会員にセミナー案内に同封して依頼。

ウ. 北海道介護福祉士会の 1 月発行の会報に同封して依頼。

エ. 北海道社会福祉士会の 12 月発行の会報に同封して依頼。

オ. 札幌市介護支援専門員連絡協議会の 12 月会報に同封して依頼。

カ. 12 月 8 日開催の北海道高齢者向け住宅事業者連絡会市民セミナーの参加者にアンケート目的を説明の上、協力を呼びかけ。

※エ・オについて、同じ用紙で F A X で回収したため、判別できず合体して集計した。

④調査期間

2012 年 12 月～ 2013 年 1 月

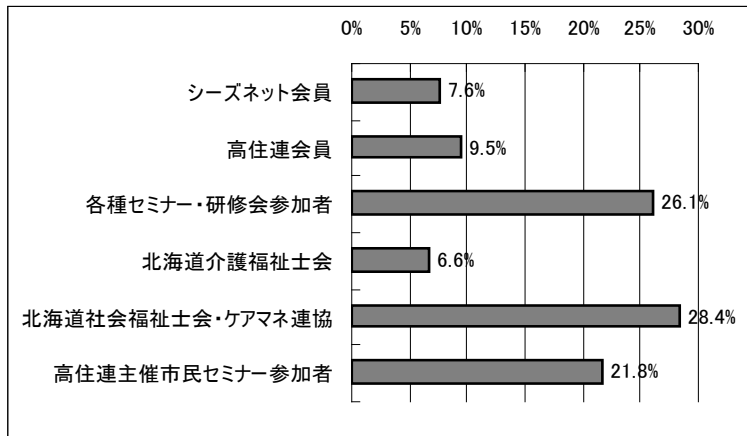
⑤調査結果の概要 ※アンケート調査用紙は資料 4

調査票回収状況 1

属 性	配布数	回収数	回収率
シーズネット会員	912	16	1.8%
北海道高齢者向け住宅事業者連絡会会員	63	20	31.7%
各種セミナー・研修会参加者	70	55	78.6%
北海道介護福祉士会会員	1800	14	0.8%
北海道社会福祉士会会員・札幌市介護支援専門員連協会員	3000	60	2.0%
高齢者向け住宅事業者連絡会市民セミナー	95	46	51.1%
計	5940	211	3.5%

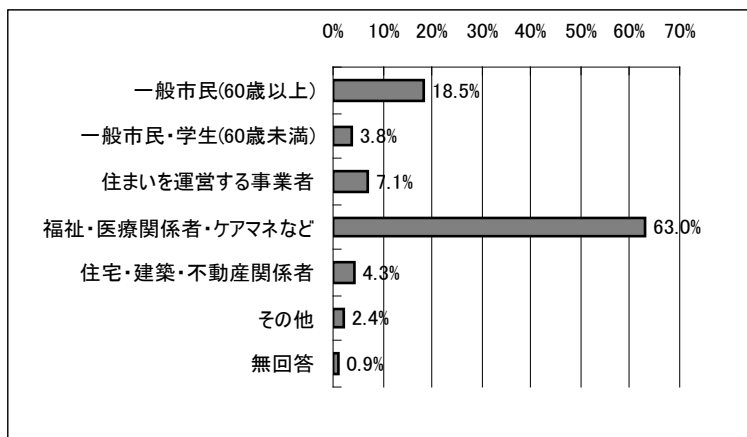
回収率は、郵送の場合、非常に低かった。単独の依頼方法をとらず会報等に同封したことと、専用封筒を入れず F A X による回答としたためと思われる。一方セミナー等の回収率は、説明の上協力を依頼したので、回収率は高かった。

調査表回収状況 2 回収した 211 サンプルの内訳



	件数	%
シーズネット会員	16	7.6%
高住連会員	20	9.5%
各種セミナー・研修会参加者	55	26.1%
北海道介護福祉士会	14	6.6%
北海道社会福祉士会・ケアマネ連協	60	28.4%
高住連主催市民セミナー参加者	46	21.8%
計	211	100.0%

回答者の属性

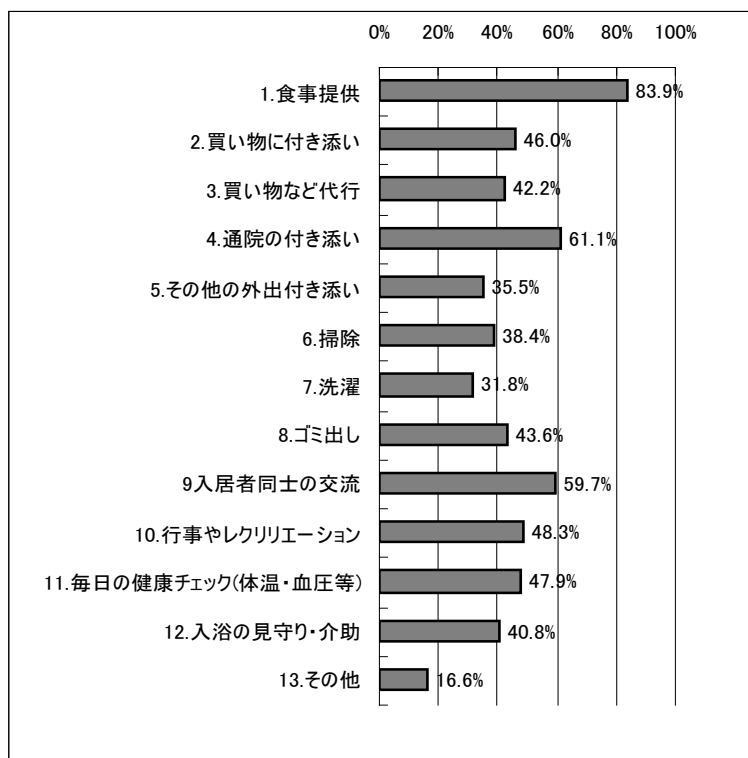


	件数	%
一般市民(60歳以上)	39	18.5%
一般市民・学生(60歳未満)	8	3.8%
住まいを運営する事業者	15	7.1%
福祉・医療関係者・ケアマネなど	133	63.0%
住宅・建築・不動産関係者	9	4.3%
その他	5	2.4%
無回答	2	0.9%
計	211	100.0%

表 1 調査票ごとの回答者の属性

	一般市民 (60歳以上)	一般市民・学生 (60歳未満)	住まいを運営 する事業者	福祉・医療 関係者・ケ アマネなど	住宅・建築・ 不動産関係者	その他	無回答	計
シーズネット会員	16	0	0	0	0	0	0	16
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
高住連会員	0	0	7	11	0	1	1	20
	0.0%	0.0%	35.0%	55.0%	0.0%	5.0%	5.0%	100%
各種セミナー・ 研修会参加者	20	4	0	30	1	0	0	55
	36.4%	7.3%	0.0%	54.5%	1.8%	0.0%	0.0%	100%
北海道介護福祉士会	0	0	0	14	0	0	0	14
	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
北海道社会福祉士会・ ケアマネ連協	0	0	2	58	0	0	0	60
	0.0%	0.0%	3.3%	96.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
高住連主催 市民セミナー参加者	3	4	6	20	8	4	1	46
	6.5%	8.7%	13.0%	43.5%	17.4%	8.7%	2.2%	100%
計	39	8	15	133	9	5	2	211
	18.5%	3.8%	7.1%	63.0%	4.3%	2.4%	0.9%	100%

問１ サービス付き高齢者向け住宅にはどのようなサービスを期待しますか？あてはまるものすべてに○をしてください（必須サービスの「安否確認」、「生活相談」を除く）。

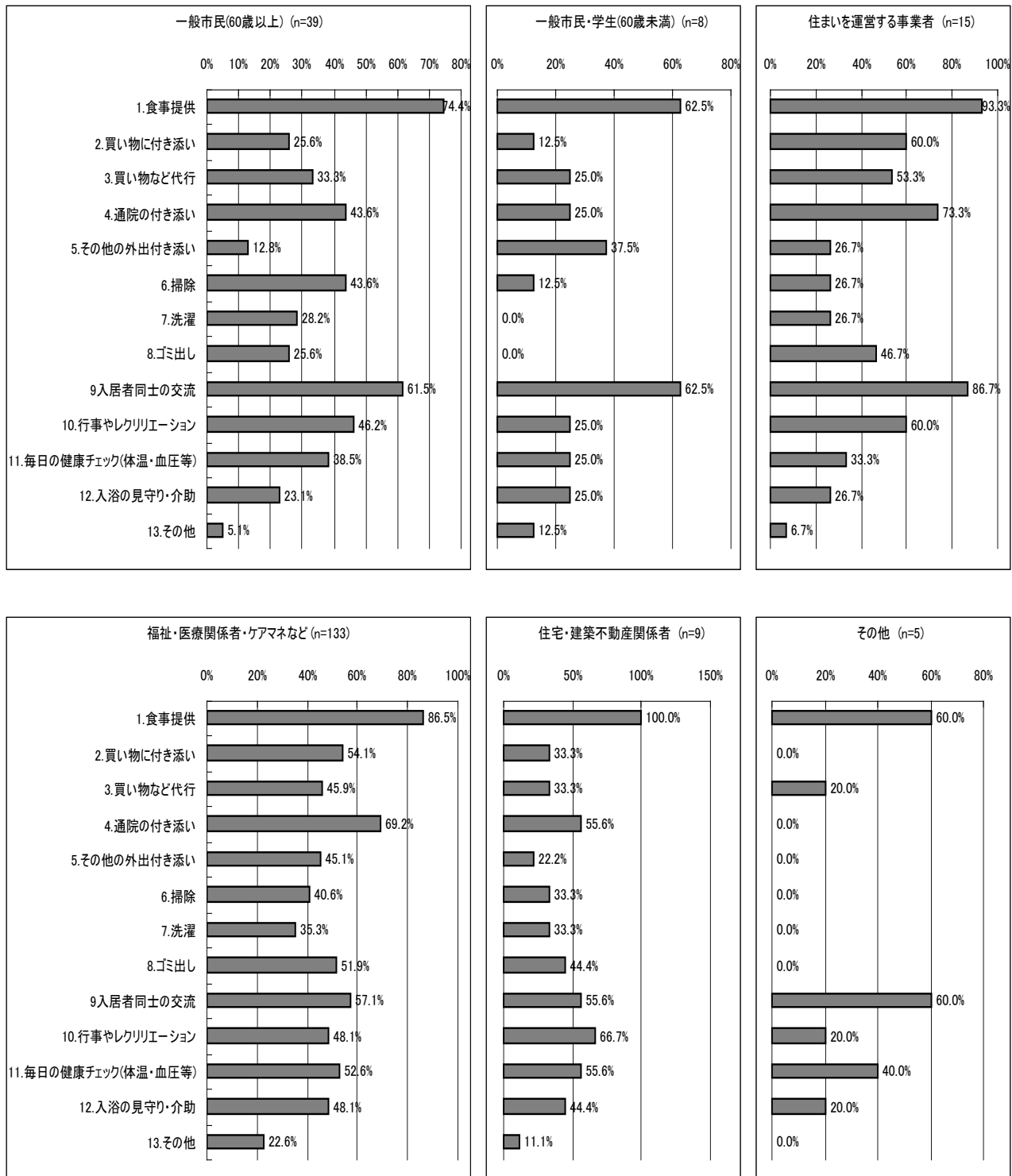


	件数	%
1. 食事提供	177	83.9%
2. 買い物に付き添い	97	46.0%
3. 買い物など代行	89	42.2%
4. 通院の付き添い	129	61.1%
5. その他の外出付き添い	75	35.5%
6. 掃除	81	38.4%
7. 洗濯	67	31.8%
8. ゴミ出し	92	43.6%
9. 入居者同士の交流	126	59.7%
10. 行事やレクリエーション	102	48.3%
11. 毎日の健康チェック(体温・血圧等)	101	47.9%
12. 入浴の見守り・介助	86	40.8%
13. その他	35	16.6%
計	211	

表２ サービス付き高齢者向け住宅に期待するサービス（属性別、複数回答）

	一般市民 (60 歳以上)		一般市民・学生 (60 歳未満)		住まいを運営 する事業者		福祉・医療関係者・ ケアマネなど		住宅・建築・ 不動産関係者		その他		無回答		全体	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
1. 食事提供	29	74.4%	5	62.5%	14	93.3%	115	86.5%	9	100.0%	3	60.0%	2	100.0%	177	83.9%
2. 買い物に付き添い	10	25.6%	1	12.5%	9	60.0%	72	54.1%	3	33.3%	0	0.0%	2	100.0%	97	46.0%
3. 買い物など代行	13	33.3%	2	25.0%	8	53.3%	61	45.9%	3	33.3%	1	20.0%	1	50.0%	89	42.2%
4. 通院の付き添い	17	43.6%	2	25.0%	11	73.3%	92	69.2%	5	55.6%	0	0.0%	2	100.0%	129	61.1%
5. その他の外出付き添い	5	12.8%	3	37.5%	4	26.7%	60	45.1%	2	22.2%	0	0.0%	1	50.0%	75	35.5%
6. 掃除	17	43.6%	1	12.5%	4	26.7%	54	40.6%	3	33.3%	0	0.0%	2	100.0%	81	38.4%
7. 洗濯	11	28.2%	0	0.0%	4	26.7%	47	35.3%	3	33.3%	0	0.0%	2	100.0%	67	31.8%
8. ゴミ出し	10	25.6%	0	0.0%	7	46.7%	69	51.9%	4	44.4%	0	0.0%	2	100.0%	92	43.6%
9. 入居者同士の交流	24	61.5%	5	62.5%	13	86.7%	76	57.1%	5	55.6%	3	60.0%	0	0.0%	126	59.7%
10. 行事やレクリエーション	18	46.2%	2	25.0%	9	60.0%	64	48.1%	6	66.7%	1	20.0%	2	100.0%	102	48.3%
11. 毎日の健康チェック (体温・血圧等)	15	38.5%	2	25.0%	5	33.3%	70	52.6%	5	55.6%	2	40.0%	2	100.0%	101	47.9%
12. 入浴の見守り・介助	9	23.1%	2	25.0%	4	26.7%	64	48.1%	4	44.4%	1	20.0%	2	100.0%	86	40.8%
13. その他	2	5.1%	1	12.5%	1	6.7%	30	22.6%	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	35	16.6%
計	39		8		15		133		9		5		2		211	

サービス付き高齢者向け住宅に期待するサービス（属性別、複数回答）



〔自由記載〕 内容が重なるものは（ ）内に件数を表示

- ・金銭管理の支援。（８）
- ・服薬管理。（８）
- ・緊急時の対応。（６）
- ・夜間の対応・夜勤者の配置。（３）
- ・病院受診時の送迎。（２）
- ・外出の送迎。（２）
- ・月 10 万以内で入所できる等リーズナブルな料金。（２）

- ・ 自費サービスを低価格で。(2)
- ・ 入退院、転院、手続き。
- ・ 入院中の金銭管理。
- ・ 入院中に必要となる行為（物品購入等）の代行等。
- ・ 自立支援（出来る力を維持、なるべく低下させない）。
- ・ 関係機関との連絡調整。
- ・ 日常の見守り、必要時の介護サービス調整。
- ・ 成年後見人への橋渡し。
- ・ 相談員スキルの向上。
- ・ カウンターでの相談サービス。
- ・ 趣味やサークル活動への参加促進。情報提供。
- ・ 一般のイベント（歌や踊り、スポーツ）にも参加できるようにしてほしい。
- ・ 毎日のお話相手（1 時間位）。
- ・ やさしさ。
- ・ 可能な限り自由な生活。
- ・ 全てのサービスを実施するという意味ではなく、この他にも個々の状況に添ったできる範囲でのサービスを行う。
- ・ 多様なサービスを選択できるシステムがよい（介護度の違い）。変更が可能であること。

問2 サービス付き高齢者向け住宅の相談員にはどのような知識・技術が備わっていてほしいですか？（あてはまるものすべてに○をつけてください）

表3 サービス付き高齢者向け住宅の相談員に備わっていてほしい知識・技術（複数回答）

	件数	%		件数	%
1. 介護保険	130	61.6%	18. レクリエーション	27	12.8%
2. 医療保険	99	46.9%	19. 趣味活動などの企画	40	19.0%
3. 年金	75	35.5%	20. 面接技術	40	19.0%
4. 生活保護	76	36.0%	21. その他の医療・介護の知識・技術	17	8.1%
5. 障害者福祉	62	29.4%	22. 成年後見制度	72	34.1%
6. その他福祉制度の知識	24	11.4%	23. 日常生活自立支援事業	50	23.7%
7. 救急対応	90	42.7%	24. 消費者保護	31	14.7%
8. 栄養・歯の衛生	27	12.8%	25. 虐待防止	54	25.6%
9. 健康管理・疾病予防	73	34.6%	26. その他の法的知識	9	4.3%
10. リハビリ	34	16.1%	27. 修繕・住宅環境	21	10.0%
11. 看取りケア	48	22.7%	28. 地域社会との交流	59	28.0%
12. 感染症・食中毒などの予防・対応	60	28.4%	29. ボランティアの活用	37	17.5%
13. 介護技術	53	25.1%	30. イベント等の企画	39	18.5%
14. 家事支援	29	13.7%	31. 入居者同士の交流促進	77	36.5%
15. 福祉用具	38	18.0%	32. 関係機関・専門職との連携	81	38.4%
16. 認知症ケア	66	31.3%	33. 災害時の対応技術	62	29.4%
17. 介護予防	50	23.7%	34. その他	3	1.4%
			全体	211	

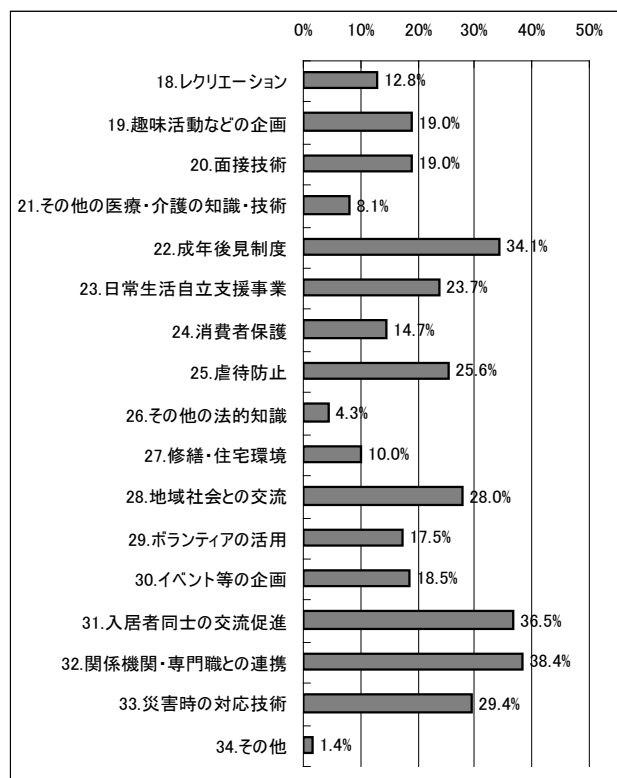
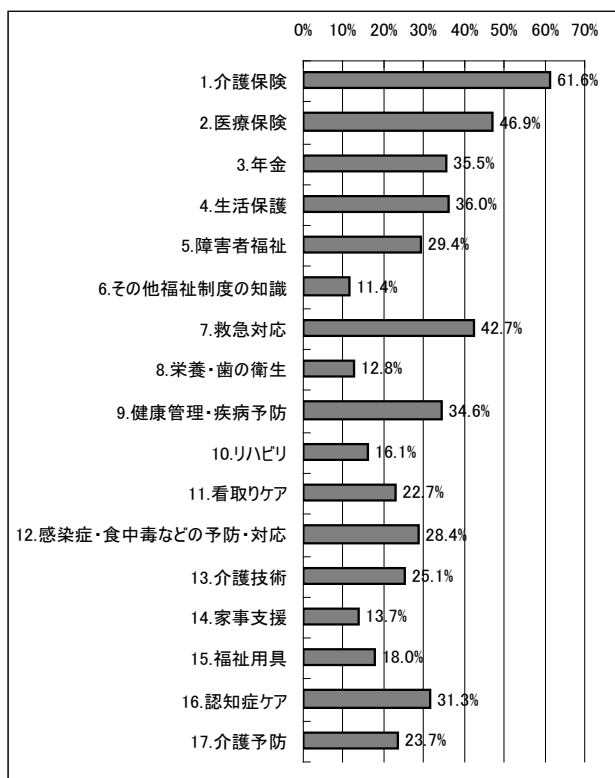
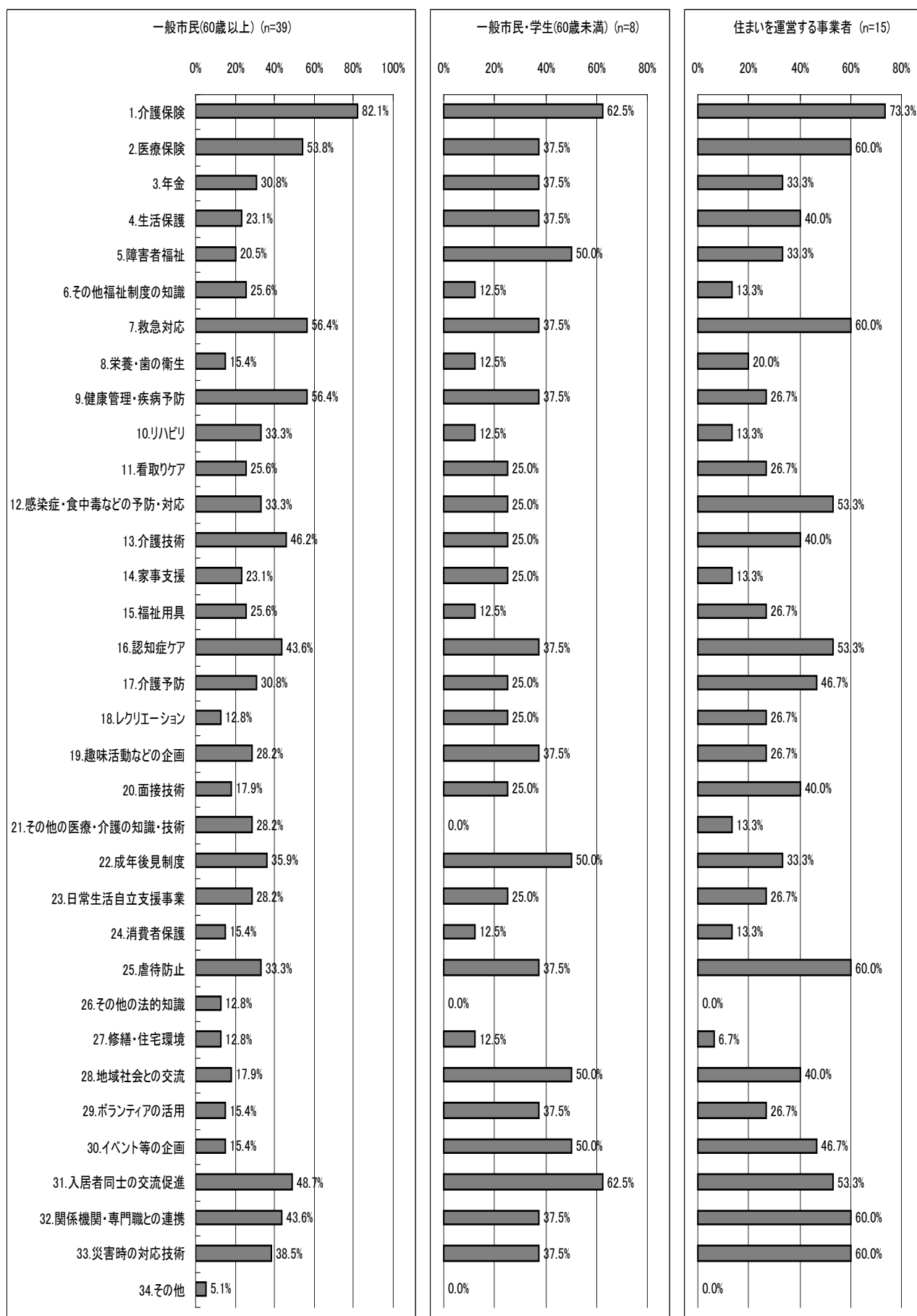
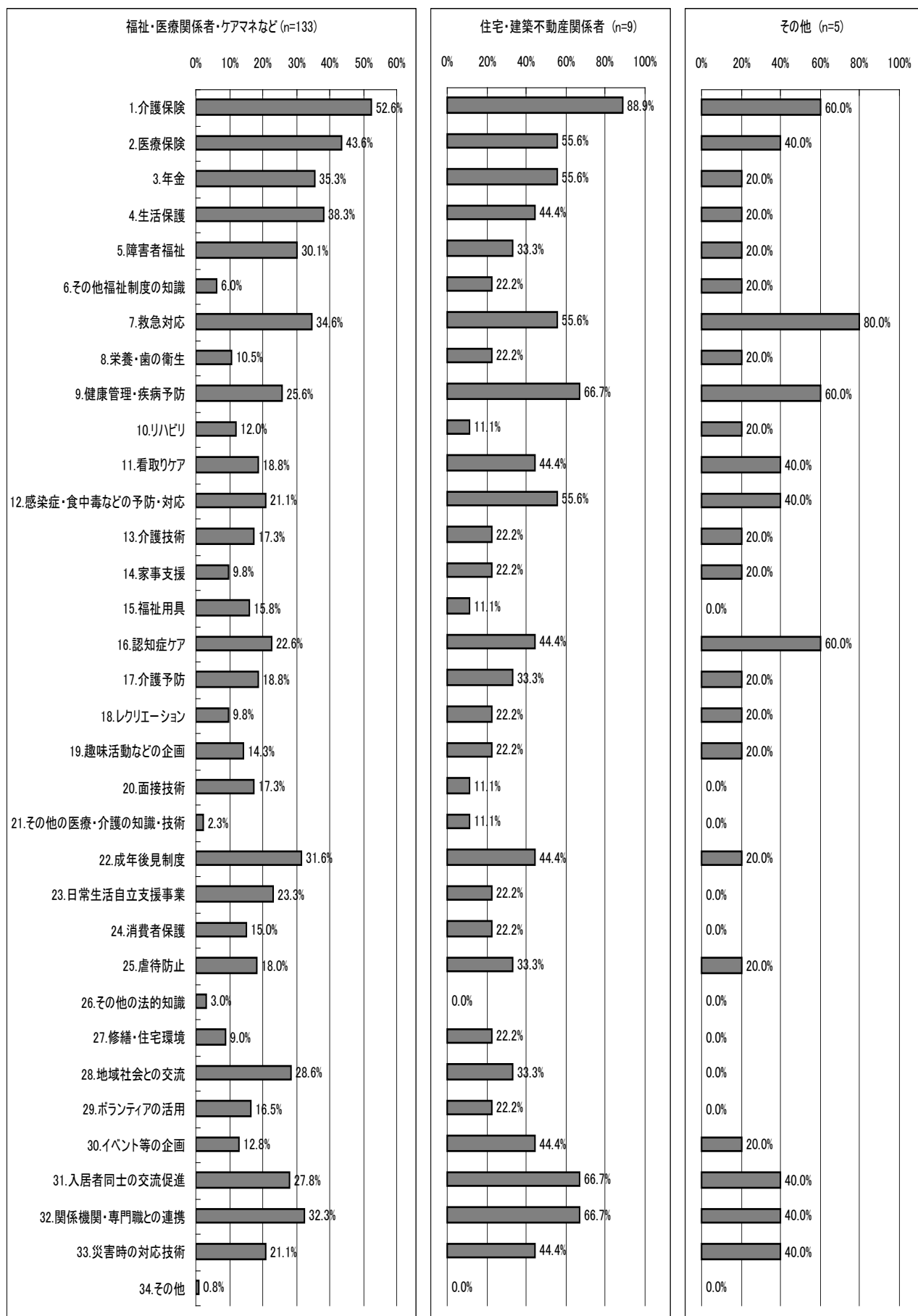


表4 サービス付き高齢者向け住宅の相談員に備わってほしい知識・技術（属性別、複数回答）

	一般市民 (60歳以上)		一般市民・学生 (60歳未満)		住まいを運営 する事業者		福祉・医療関係者・ ケアマネなど		住宅・建築・ 不動産関係者		その他		無回答		全体	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
1.介護保険	32	82.1%	5	62.5%	11	73.3%	70	52.6%	8	88.9%	3	60.0%	1	20.0%	130	61.6%
2.医療保険	21	53.8%	3	37.5%	9	60.0%	58	43.6%	5	55.6%	2	40.0%	1	20.0%	99	46.9%
3.年金	12	30.8%	3	37.5%	5	33.3%	47	35.3%	5	55.6%	1	20.0%	2	40.0%	75	35.5%
4.生活保護	9	23.1%	3	37.5%	6	40.0%	51	38.3%	4	44.4%	1	20.0%	2	40.0%	76	36.0%
5.障害者福祉	8	20.5%	4	50.0%	5	33.3%	40	30.1%	3	33.3%	1	20.0%	1	20.0%	62	29.4%
6.その他福祉制度の知識	10	25.6%	1	12.5%	2	13.3%	8	6.0%	2	22.2%	1	20.0%	0	0.0%	24	11.4%
7.救急対応	22	56.4%	3	37.5%	9	60.0%	46	34.6%	5	55.6%	4	80.0%	1	20.0%	90	42.7%
8.栄養・歯の衛生	6	15.4%	1	12.5%	3	20.0%	14	10.5%	2	22.2%	1	20.0%	0	0.0%	27	12.8%
9.健康管理・疾病予防	22	56.4%	3	37.5%	4	26.7%	34	25.6%	6	66.7%	3	60.0%	1	20.0%	73	34.6%
10.リハビリ	13	33.3%	1	12.5%	2	13.3%	16	12.0%	1	11.1%	1	20.0%	0	0.0%	34	16.1%
11.看取りケア	10	25.6%	2	25.0%	4	26.7%	25	18.8%	4	44.4%	2	40.0%	1	20.0%	48	22.7%
12.感染症・食中毒などの予防・対応	13	33.3%	2	25.0%	8	53.3%	28	21.1%	5	55.6%	2	40.0%	2	40.0%	60	28.4%
13.介護技術	18	46.2%	2	25.0%	6	40.0%	23	17.3%	2	22.2%	1	20.0%	1	20.0%	53	25.1%
14.家事支援	9	23.1%	2	25.0%	2	13.3%	13	9.8%	2	22.2%	1	20.0%	0	0.0%	29	13.7%
15.福祉用具	10	25.6%	1	12.5%	4	26.7%	21	15.8%	1	11.1%	0	0.0%	1	20.0%	38	18.0%
16.認知症ケア	17	43.6%	3	37.5%	8	53.3%	30	22.6%	4	44.4%	3	60.0%	1	20.0%	66	31.3%
17.介護予防	12	30.8%	2	25.0%	7	46.7%	25	18.8%	3	33.3%	1	20.0%	0	0.0%	50	23.7%
18.レクリエーション	5	12.8%	2	25.0%	4	26.7%	13	9.8%	2	22.2%	1	20.0%	0	0.0%	27	12.8%
19.趣味活動などの企画	11	28.2%	3	37.5%	4	26.7%	19	14.3%	2	22.2%	1	20.0%	0	0.0%	40	19.0%
20.面接技術	7	17.9%	2	25.0%	6	40.0%	23	17.3%	1	11.1%	0	0.0%	1	20.0%	40	19.0%
21.その他の医療・介護の知識・技術	11	28.2%	0	0.0%	2	13.3%	3	2.3%	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	17	8.1%
22.成年後見制度	14	35.9%	4	50.0%	5	33.3%	42	31.6%	4	44.4%	1	20.0%	2	40.0%	72	34.1%
23.日常生活自立支援事業	11	28.2%	2	25.0%	4	26.7%	31	23.3%	2	22.2%	0	0.0%	0	0.0%	50	23.7%
24.消費者保護	6	15.4%	1	12.5%	2	13.3%	20	15.0%	2	22.2%	0	0.0%	0	0.0%	31	14.7%
25.虐待防止	13	33.3%	3	37.5%	9	60.0%	24	18.0%	3	33.3%	1	20.0%	1	20.0%	54	25.6%
26.その他の法的知識	5	12.8%	0	0.0%	0	0.0%	4	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	9	4.3%
27.修繕・住宅環境	5	12.8%	1	12.5%	1	6.7%	12	9.0%	2	22.2%	0	0.0%	0	0.0%	21	10.0%
28.地域社会との交流	7	17.9%	4	50.0%	6	40.0%	38	28.6%	3	33.3%	0	0.0%	1	20.0%	59	28.0%
29.ボランティアの活用	6	15.4%	3	37.5%	4	26.7%	22	16.5%	2	22.2%	0	0.0%	0	0.0%	37	17.5%
30.イベント等の企画	6	15.4%	4	50.0%	7	46.7%	17	12.8%	4	44.4%	1	20.0%	0	0.0%	39	18.5%
31.入居者同士の交流促進	19	48.7%	5	62.5%	8	53.3%	37	27.8%	6	66.7%	2	40.0%	0	0.0%	77	36.5%
32.関係機関・専門職との連携	17	43.6%	3	37.5%	9	60.0%	43	32.3%	6	66.7%	2	40.0%	1	20.0%	81	38.4%
33.災害時の対応技術	15	38.5%	3	37.5%	9	60.0%	28	21.1%	4	44.4%	2	40.0%	1	20.0%	62	29.4%
34.その他	2	5.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	1.4%
全体	39		8		15		133		9		5		5	1	211	

サービス付き高齢者向け住宅の相談員に備わってほしい知識・技術（属性別、複数回答）





〔自由記載〕 内容が重なるものは（ ）内に件数を表示

○一般市民

- ・福祉制度全般、障害福祉など。
- ・入居者がターミナルになった場合の対応、どこで終末を迎えるかの相談を受け適切なアドバイスをすることが出来る。
- ・資産管理の方法。
- ・民法基礎知識。
- ・法的に行政と調整できる人。法的手段まで対応できる人。
- ・医療知識が必要。高齢になると、痛い、苦しい、辛いを自分の言葉で説明するのがだんだん難しくなってくる。特に認知症（診断される前）かどうか？まだ微妙な時期に見守り（帰ってこれなくなる等が突然出る）。
- ・特に、社会資源、医療知識等に関する知識が備わって欲しいと思っています。
- ・人間性のある人であればいいと思います。

○福祉医療関係者・住宅事業者等 多い順

- ・介護保険制度。（15）
- ・福祉サービス・社会資源の知識。（11）

意見の例： 高齢者施設などの相談員と同様。制度全般に関する知識、介護保険制度の知識。社会保障の一般的知識、医学一般の知識など、高齢者の生活を支援するために必要な知識が必要と考えます。また対人援助技術は当然備わっていてほしいと考えます。

- ・認知症高齢者への対応について。（10）

意見の例：①高齢者が日々体験する喪失感を理解しながら、心身のサポートをする技術が必要と思われます。とりわけ様々な訴えの背景を探る力（エビデンスにもとづいて）が求められています。認知度の初期症状を見逃すことなく、QOL維持のために支援の方法を検討し、適切な住環境整備（別な支援機関、施設移転含め）を関係機関とともに出来るよう力量を獲得してほしいと思います。無理な事と思いつつも望みとしては、ご家族のおかれた状況も理解しながら、その方の暮らし方を支えて頂きたいと思っています。②認知機能が低下したり体調不良の時（他施設への移行や入院の対応をとらないとき）の対応を臨機応変にしてほしい(できないことの支援＝有料にして)。③公的書類記入代行、高齢者関係制度理解助言など、認知症の進行をキャッチし進行に合わせたサービスを提案（本人拒否あれば本人の確認に合わせた形で実施）。

- ・医療・病気・病院等についての知識（10）

意見の例：①相談員の知識、技術等について願うことは、入居前に（相談時に）入居者の健康状態の聞き取り、把握とそれに伴う健康維持管理のための知識や可能な支援方法の説明と相談ができる事。特に入居者の医療的ニーズに対応するために、必要な看護体制等の知識と管理体制の確保がどの程度可能なのか、さらに重度化対応の指針の策定について、またその先「看取り介護」についても説明が出来、本人・家族の対応を得て、その介護計画を作成して欲しいということです。②在宅酸素、胃ろう、腸ろう、DM自己注射などの簡単な知識がほしい、③病気の予後的な事（Dr等に事前に確認）、④うつ病などへの対応力、⑤病院の役割やシステムを知ってほしい、⑥主治医との連携、⑦入院先の確保、⑧緊急時の対応。

- ・権利擁護・成年後見制度の知識。（8）

意見の例：①利用者を取り巻く環境の把握出来る事。キーパーソンだけでなく家族関係など、もちろん守秘義務をしっかりと守って頂かなくては行けないが。②成年後見人制度は、利用しにくい制度と思われるが、現状での「財産管理や身上監護の制度」として相談員はしっかり熟考してほしいです。

- ・ケアマネジメント能力等 （８）

意見の例：①ケアマネジメント能力は最低限持っていてほしい。②インフォーマルのサービスメニューのケアマネジメント力。③ケアマネのように、サービスを介護保険で利用出来る、出来ないなどしっかりと内容を分かってのサービスの相談が出来る人がありがたいです。④介護保険で対応出来るもの出来ないもの等の知識（併設、ヘルパー会社、ディ含む）。⑤自立支援（例：入浴は自立しているが万が一の時の為に訪問介護を日頃から利用しているケースなどは、自立の阻害になりかねない）。⑥アセスメント能力。

- ・服薬の理解・薬の知識。 （６）

- ・コミュニケーション能力・面接技術。 （６）

意見の例：①受容や傾聴などバイスティックの７原則の技術傾聴するスキルを身に付ける。②利用者の話をよく聞いて、希望に添ったサービスが出来る方（自分の考えを押し付けない。相談員は話す側ではなく聞く側を周知している方）

- ・家族との調整能力。 （４）

意見の例：①入居者の家族とコミュニケーションをとり、問題が深刻化しないうちに解決につながるようにする。②家族との関わりが複雑なことが（ケース）増えています。スムーズな連携が計れるよう。③家族がなぜ高齢者向け住宅に大事な人をお願いするか・・・その理由はもちろん千差万別です。しかし少しでもその大事なひとにとっての良い環境を整えて上げたいと願うからですね。悩んだあげくお願いすることが一番良いことだと願い信じて、相談室の戸を開けるのだと私は思っています。各人のQOLを高め維持できるよう支援を惜しまないでください。

- ・他機関・地域との連携。 （４）

意見の例：①他の機関や施設など連携できる横つなぐりの能力、②病院、医療関係者と連携できるスキル、③ネットワークを持ち知識のある方、例えば入居者の方の相談の中で、自社が行っていないサービスがあった時、ネットワークを利用して（単にパソコンで業者を調べるのではなく）安心できる業者を紹介できるスキルのある方、④外部サービスが入っている場合情報交換の窓口としての機能が欲しい、⑤高齢者住宅での生活が困難になった場合の近隣の他の事業所の情報、仲介、⑥介護保険での訪問介護で対応できないサービスに対応して欲しいと考えます、⑦地域ネットワークの重要性、⑧地域包括ケアの視点。

- ・人としてのやさしさ、気配りなど。 （４）

意見の例：①何よりも高齢者に対するやさしさ、思いやりの心、②人物（人柄等）、③お年寄りの目線、④いつもと顔色、様子が違うという目配り、気配り対応。

- ・介護予防。 （３）

- ・介護技術。 （３）

- ・レクレーション。 （２）

- ・生活保護制度。 （１）

- ・栄養の知識。 （１）

- ・社会福祉士などの基礎資格。 （１）

- ・経営への知識。 （１）

- ・その他。

意見の例：①営業にならない様、本人、家族のニーズに合った施設を紹介して下さい。②お金のある方や気難しい方の（文句の多い利用者）対応には、余念がないと言う様な、どこにでもある事かもしれませんが、多分これからのサ高住は、いろんな方が入居されると思うので、分け隔てなくての対応が出来る方が望まれます。

3) アンケート調査2 住宅事業者へのアンケート

①調査目的

サービス付き高齢者向け住宅や高齢者・障害者向け住宅を対象に、相談員の実態を把握することと、相談員養成研修を行う場合の意向を目的に調査した。

②調査対象

サービス付き高齢者向け住宅事業者、高齢者・障害者向け住宅事業者

③調査方法

研究協力団体である北海道高齢者向け住宅事業者連絡会を通して会員事業者に依頼した。

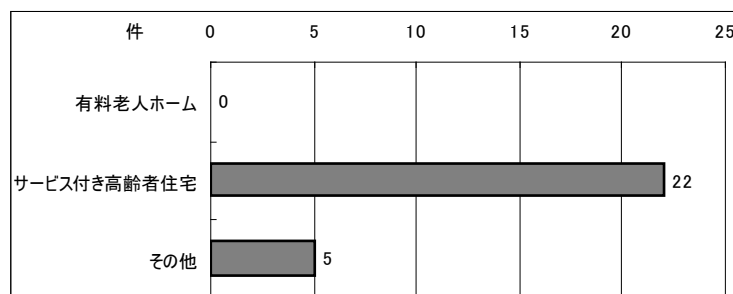
④調査期間

2012年12月

⑤調査結果の概要 ※アンケート調査用紙は資料5

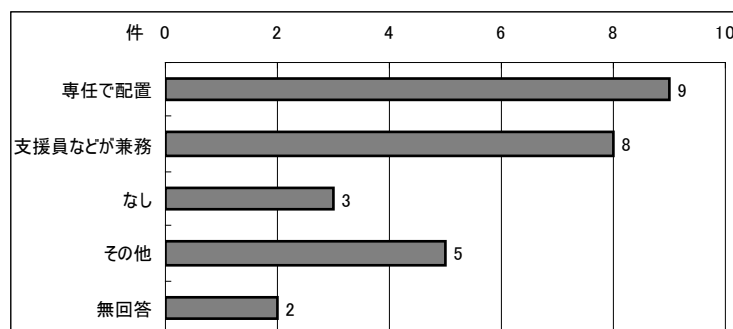
調査票の回収は27件である。回収状況は100%である。アンケート調査を電話で依頼し、承諾のあったところに送付して回収したためである。

事業者の属性1 住宅の種類



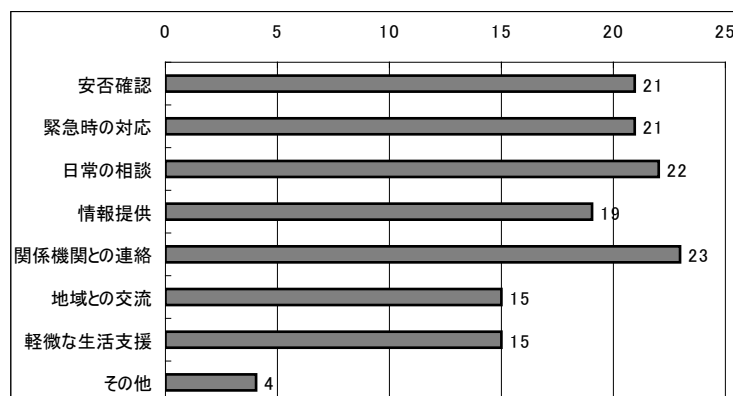
	件	%
有料老人ホーム	0	0.0%
サービス付き高齢者住宅	22	81.5%
その他	5	19.5%

事業者の属性2 相談員の配置



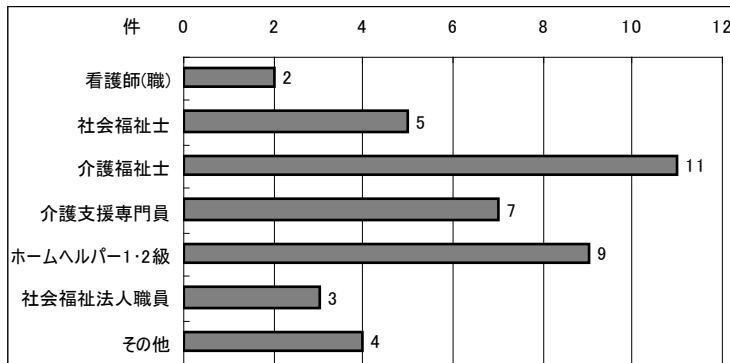
	件	%
専任で配置	9	33.3%
支援員などが兼務	8	29.6%
なし	3	11.1%
その他	5	18.5%
無回答	2	7.4%

事業者の属性3 相談員の職務



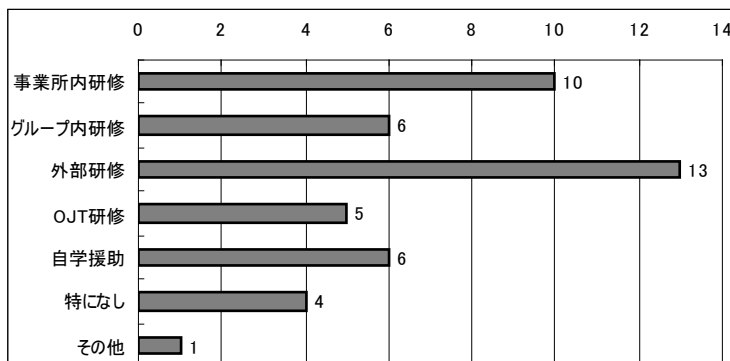
	件	%
安否確認	21	77.8%
緊急時の対応	21	77.8%
日常の相談	22	81.5%
情報提供	19	70.4%
関係機関との連絡	23	85.2%
地域との交流	15	55.6%
軽微な生活支援	15	55.6%
その他	4	14.8%

事業者の属性 4 相談員の資格



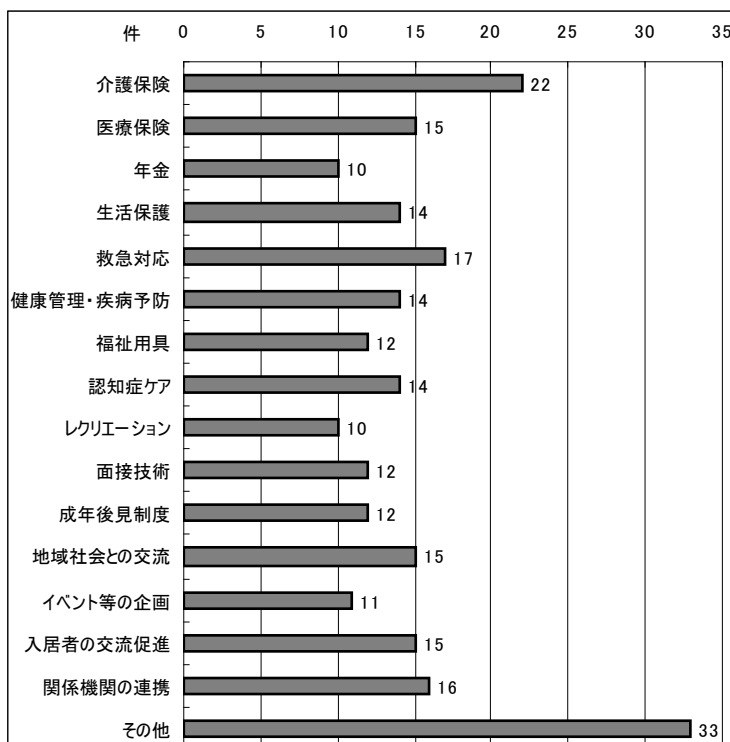
	件	%
看護師(職)	2	7.4%
社会福祉士	5	18.5%
介護福祉士	11	40.7%
介護支援専門員	7	25.9%
ホームヘルパー 1・2 級	9	33.3%
社会福祉法人職員	3	11.1%
その他	4	14.8%

問 1 貴事業所では、どのように相談員のレベルアップを図っていますか。(複数回答)



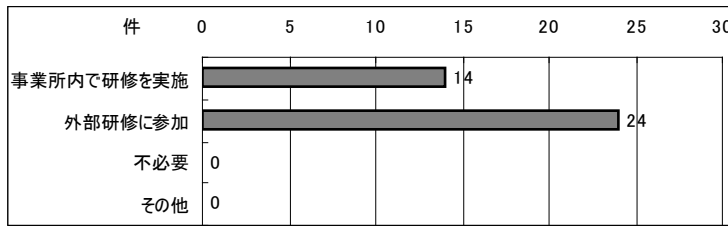
	件	%
事業所内研修	10	37.0%
グループ内研修	6	22.2%
外部研修	13	48.1%
OJT 研修	5	18.5%
自学援助	6	22.2%
特になし	4	14.8%
その他	1	3.7%

問 2 今までの運営の中で相談員にはどのような知識・技術が求められましたか。(複数回答)



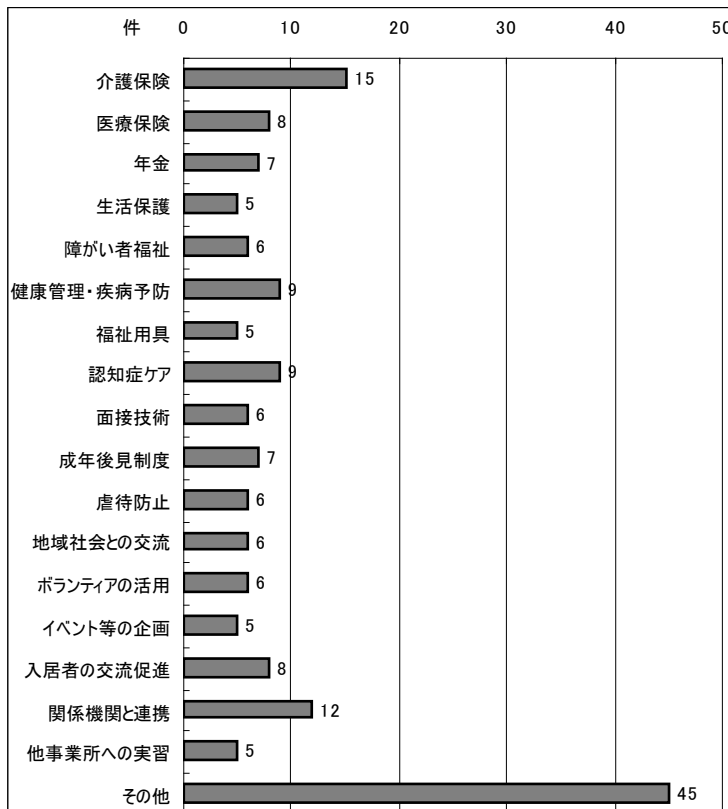
	件	%
介護保険	22	81.5%
医療保険	15	55.6%
年金	10	37.0%
生活保護	14	51.9%
救急対応	17	63.0%
健康管理・疾病予防	14	51.9%
福祉用具	12	44.4%
認知症ケア	14	51.9%
レクリエーション	10	37.0%
面接技術	12	44.4%
成年後見制度	12	44.4%
地域社会との交流	15	55.6%
イベント等の企画	11	40.7%
入居者の交流促進	15	55.6%
関係機関の連携	16	59.3%
その他	33	

問3 相談員のレベルアップを図るための研修について、お考えをお聞かせ下さい。(複数回答)



	件	%
事業所内で研修を実施	14	51.9%
外部研修に参加	24	88.9%
不必要	0	0.0%
その他	0	0.0%

問4 本会（北海道高齢者向け住宅事業者連絡会）が相談員のスキルアップを図るための研修を実施する場合、どのような研修内容を期待しますか。(複数回答)

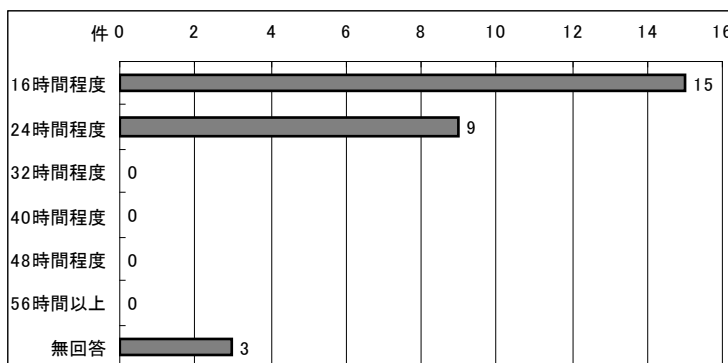


	件	%
介護保険	15	55.6%
医療保険	8	29.6%
年金	7	25.9%
生活保護	5	18.5%
障がい者福祉	6	22.2%
健康管理・疾病予防	9	33.3%
福祉用具	5	18.5%
認知症ケア	9	33.3%
面接技術	6	22.2%
成年後見制度	7	25.9%
虐待防止	6	22.2%
地域社会との交流	6	22.2%
ボランティアの活用	6	22.2%
イベント等の企画	5	18.5%
入居者の交流促進	8	29.6%
関係機関と連携	12	44.4%
他事業所への実習	5	18.5%
その他	45	

その他の内訳としては地域資源の活用方法、財産管理、精神保健福祉などである（あまり記載が無かった）。

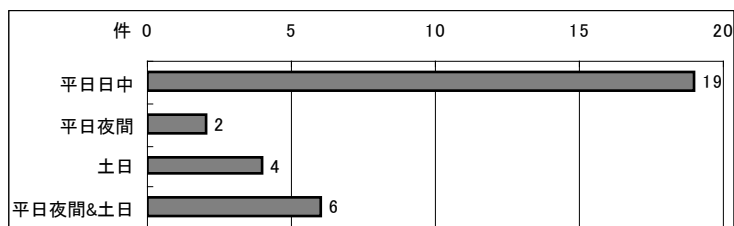
問5 本会（北海道高齢者向け住宅事業者連絡会）が相談員のスキルアップを図るための研修を実施する場合、どのような研修形式を期待しますか。

☆研修時間数



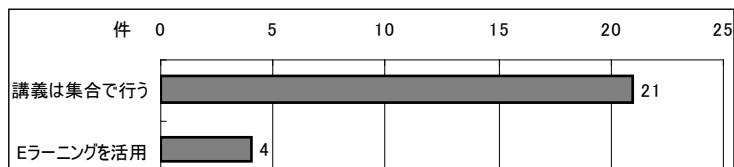
	件	%
16 時間程度	15	55.6%
24 時間程度	9	33.3%
32 時間程度	0	0.0%
40 時間程度	0	0.0%
48 時間程度	0	0.0%
56 時間以上	0	0.0%
無回答	3	11.1%

☆研修時間帯



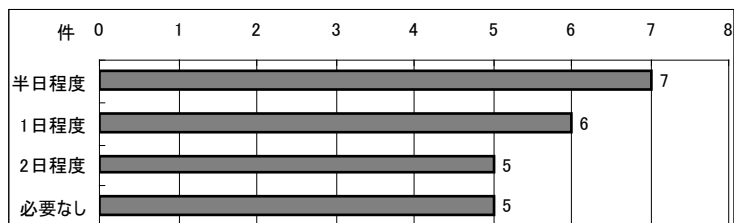
	件	%
平日日中	19	70.4%
平日夜間	2	7.4%
土日	4	14.8%
平日夜間 & 土日	6	22.2%

☆研修方法



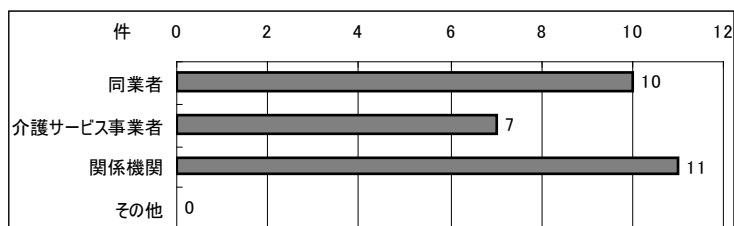
	件	%
講義は集合で行う	21	77.8%
Eラーニングを活用	4	14.8%

☆実習時間



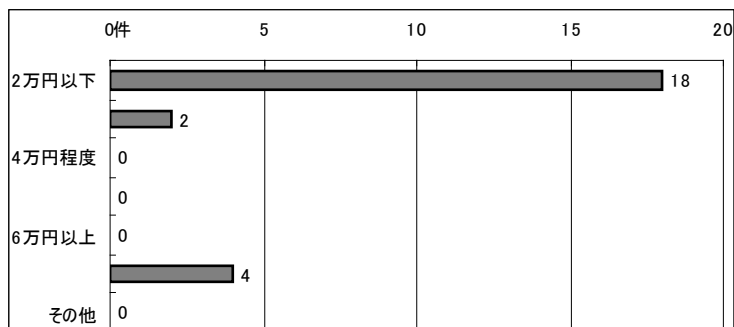
	件	%
半日程度	7	25.9%
1日程度	6	22.2%
2日程度	5	18.5%
必要なし	5	18.5%

☆実習機関



	件	%
同業者	10	37.0%
介護サービス事業者	7	25.9%
関係機関	11	40.7%
その他	0	0.0%

☆受講料



	件	%
2万円以下	18	66.7%
3万円程度	2	7.4%
4万円程度	0	0.0%
5万円程度	0	0.0%
6万円以上	0	0.0%
内容による	4	14.8%
その他	0	0.0%

4) 調査結果のまとめ

(1) 事業者へのヒヤリング調査

事業者へのヒヤリング調査からは、総じてまじめに取り組んでいることがうかがわれる。

相談内容は子どもが想定していた選択肢にはない、より日常的な相談（例えば公共交通機関や公共施設の利用、法律相談、日常的な各種の手続きなど）が多かった。ホテルのコンシェルジュのようなイメージを思い浮かべると当てはまるのかもしれない。つまり、広く地域社会の状況を知っていることが大切である。

また、相談員として学ぶべき知識という面でも「相談機関の把握とつなぎ」が強調されているように、的確に専門機関につなぐことが相談員の存在価値なのだろう。ケアが必要ならケアマネジャーへつなぐ、医療が必要なら病院・診療所へつなぐ、〇〇が必要なら〇〇へつなぐということだ。そのためには、「必要」と判断できるアセスメント能力が問われる。

ちょっと意外だったのは、相談のマニュアルが無いところが多かったことである。このようなヒヤリングを受け入れてくれる事業者は、それだけである程度レベルが高いところであることは想定される。それでも、マニュアルが作成されていないのは、必要がないということではなく、まだまだ標準化できる経験知がないと捉えるべきだろうと考える。

自由記載では、相談員のレベルを上げる必要性を感じている事業者が多い。

(2) 入居者へのヒヤリング調査

相談員の質の向上という設問は、率直に入居者には難しかったようである。入居者からの意見は、自分が困っていることの話とそのことへの対応の話が多かった。ニーズとしては、通院への対応、美味しい食事、福祉用具の利用、話し相手などがあった。やはり、毎日を暮らすところとして、安心、安全、そして美味しい食事と心のケアが何よりも必要なのだろう。その視点から相談員業務を振り返ると、やはりコンシェルジュ的な要素が求められているといえる。「あの相談員がいるから安心だ」と思われるぐらいのレベルを目指せるような養成研修でなければならない。

(3) 医療関係者へのヒヤリング調査

こちらは、一転して厳しい評価が相次いだ。訪問看護師として何軒もの高齢者向け住宅に入っているからこそその感想が聞けた。多くの高齢者向け住宅での医療的ケアの危うさが指摘されている。特に基礎的な医療知識の問題と、報告連絡体制が不十分あるいは過剰な問題が指摘されている。これらは、研修とOJTの組合せで克服すべきものだろうと考える。

一方、訪問看護師自ら事業者の支援員達と勉強会を開催するなどの取組も報告されている。こうした取組が広がることを期待したい。

(4) アンケート調査1

やはり、介護保険制度や福祉サービス・社会資源の知識が求められている。認知症高齢者への対応も、特に専門家でない群で高い。医療・病気・病院等についての知識や緊急時の対応なども高い。意外だったが、成年後見制度の知識のポイントが高く、それだけ成年後見制度が知られてきたのだろう。入居者のアドボカシーを勧めるという面では相談員に欠かせない知識である。

また、入居者同士の交流、関係機関との連携、災害時の対応技術が高いポイントであった。これを受けて、レクリエーション、リスクマネジメント、地域援助技術を受講科目（集合研修）に組み込むこととした。

(5) アンケート調査 2

事業者へ率直に相談員の養成について聞いたアンケートである。多くの事業所が相談員も含めた研修を実施していることは心強い。また、外部研修への希望も強い。内容としてはやはり介護保健の知識、関係機関との連携、次に入居者同士の交流などが期待されている。

しかし、研修時間数はせいぜい2日か3日で、平日日中、集合研修を希望し、受講料は2～3万円程度と、正直、あまり時間とお金をかけたくないという希望であった。

私どもは、この結果を管理者サイドの判断と受け止めた。「研修はなるべく平日日中に出してやりたいが、時間は短くないと業務に支障が出る」という思いではないかと推測し、働いている方からするとやはり夜間か土日の方が受講しやすいのだろうと判断した。

そして求められる知識や技術からすると、100時間程度は必要と考えたが、現在働いている人が受講するのは現実的で無いこと、基礎資格がヘルパー2級以上であること、多くは介護福祉士など有資格者であることなどを踏まえ、集合研修とEラーニングで50時間の設定とし、受講料も3万円とした。

2 平成24年度 相談員養成研修の実施

1) テキストの作成

アンケートやヒヤリングの調査結果を受けてテキストを作成することとしたが、年度内に養成研修を終了しなければならないという時間的制約に追われ、アンケートのまとめと同時並行でテキストの科目を選定した。

構成を、①生活相談員に期待される役割、②生活相談員に求められる基礎知識、③生活相談員に求められる実践技術、④演習、⑤資料編として各種の帳票類、各種関係法令・通知、とした。具体的には次のとおりである。

第1部 生活相談員に期待される役割	執筆者	監修者
1 地域包括ケアとサービス付き高齢者向け住宅		
1) 高齢者介護の現状と課題	川尻	前沢
2) 地域包括ケアの推進と住まい・地域	川尻	前沢
3) サービス付き高齢者向け住宅に求められるもの	川尻	前沢
2 生活相談員に期待される役割		
1) サービス付き高齢者向け住宅の制度	山崎	石田
2) 生活相談員の役割と期待される業務	山崎	石田

第2部 生活相談員に求められる基礎知識	執筆者	監修者
1 高齢者のからだ（健康管理・疾病予防・リハビリ）		
1) 高齢者に多い疾病	鈴木	横串
2) 身体機能の低下と予防	鈴木	横串
3) 栄養と水分補給	鈴木	横串
4) 口腔ケア	鈴木	横串
2 高齢者のこころ		
1) 高齢者の心理	太田	横串
2) 老人性うつ	太田	横串
3) 閉じこもり	太田	横串
3 認知症		
1) 認知症とは	太田	横串
2) 認知症の方へのケア	太田	横串
4 家族の理解と支援		
1) 現代社会と家族	沖	前沢
2) 家族への支援	沖	前沢
5 集団生活におけるケア		
1) 感染症の予防と対策	高橋	横串
2) 食中毒の予防と対策	高橋	横串

第2部 生活相談員に求められる基礎知識	執筆者	監修者
6 介護保険・医療保険の活用		
1) ケアマネジメントの活用	佐藤	前沢
2) 介護サービスの活用	佐藤	前沢
3) 医療サービスの活用	佐藤	前沢
4) 看取りケアの知識	奥田	前沢
7 その他の福祉制度・社会保障の活用		
1) 生活保護・年金	沖	佐久間
2) 障害者福祉	沖	佐久間
3) 支援を要する人々への関わり	奥田	佐久間
8 入居者の権利擁護		
1) 契約	佐久間	松下
2) 金銭管理	川尻	石田・佐久間
3) 成年後見制度	佐久間	松下
4) 日常生活自立支援事業	佐久間	松下
5) 高齢者虐待防止法	佐久間	松下
6) 消費者保護法	佐久間	松下
7) 個人情報保護法		

第3部 生活相談員に求められる実践技術	執筆者	監修者
1 相談援助の技術		
1) 見学・入居前相談の対応	奥田	伊藤・西原
2) 入居時の対応	奥田	伊藤・西原
3) 日常の相談援助活動	奥田	石田
4) 状況把握（安否確認）	奥田	石田
5) 緊急時の対応	奥田	石田
6) 関係機関との連携	奥田	石田
7) 日常生活に必要な援助	奥田	石田
8) 住み替えの支援	奥田	
2 集団援助の技術		
1) 入居者同士の交流	山崎	力徳
2) レクリエーション	南部	力徳
3 地域援助の技術		
1) 地域社会との交流	佐藤	奥田
2) ボランティアの育成・活用	佐藤	小山内・奥田
3) 地域のネットワークづくり	佐藤	奥田
4 住まいの環境		
1) 安全な住居環境と福祉用具の活用	東	石戸谷・佐藤
2) 火災・災害・事故対策	川尻	川尻
3) 住まいにおけるリスクマネジメント	奥田	川尻

第4部 演習	執筆者	監修者
1 事例検討		
1) 事例検討の方法	佐藤	奥田
2) 事例検討の具体例	佐藤	奥田
2 高齢者向け住宅の評価		
1) 高齢者向け住宅の自己評価の手法と自己評価	奥田	

資料編		
1 各種帳票		
2 各種法令・通知		

2) カリキュラムの策定

テキスト作成部会では、調査結果などをもとに相談員養成研修のカリキュラムを検討し52時間（集合研修27時間、Eラーニング25時間）とした。カリキュラムとして最低必要な科目と時間数を積み上げるとより時間が必要であったが、現役で就労している相談員の研修参加の時間帯、また遠方からの参加などを勘案した結果である。

テキストなどを勉強することで学べる内容はできるだけEラーニングにして、集合研修はグループワークなどを取り入れるようにした。

検討した結果、当初Eラーニングを予定していた医療ケア・認知症ケアについては、やはりアンケート調査などからも、必要な知識であることが強調されていたので、集合研修でも授業時間を設けることとした。それにグループワークとして「相談員の悩み」、「相談員の悩みに答える」という時間を設けた。また、特別講演として、「ケア付き住宅を当事者の立場から語る」（札幌いちご会・小山内美智子）、「高齢者介護の現状と課題～相談員に期待すること～」（ひまわりきょうごくクリニック・前沢政次所長）を設け、単なる知識の学びだけではなく、ケアする心を育てることに取り組んだ。

3) カリキュラム（集合研修）

● 2月9日（土）13:00～18:00 サンビル4F会議室 5時間

12:30～13:00	受付	担当者
13:00～13:10	主催者あいさつ、オリエンテーション	事務局
13:10～13:30	講義1: 地域包括ケアとサービス付き高齢者向け住宅	奥田 龍人
13:30～14:30	講義2: サービス付き高齢者向け住宅の制度と生活相談員に期待される役割	山崎 加代子
14:30～14:40	休憩	
14:40～15:10	講義3: 集団援助の技術 入居者同士の交流	山崎 加代子
15:10～16:00	講義4: 相談援助の技術 見学・入居前・入居時相談・日常の相談業務	奥田 龍人 山崎 加代子
16:00～16:10	休憩	
16:10～17:00	講義5: 相談援助の技術 状況把握・緊急時の対応 関係機関との連絡	奥田 龍人
17:00～17:45	演習1: グループワーク 「相談員の悩みについて」発表・まとめ	奥田 龍人
17:45～18:00	Eラーニングの説明・実習日程の調整	奥田 龍人
18:00	終了	

● 2月14日（木）18:30～21:30 サンビル4F会議室 3時間

18:15～18:30	受 付	担当者
18:30～19:20	講義6:高齢者のからだ（健康管理・疾病予防）	鈴木 眞弓
19:20～19:30	休 憩	
19:30～20:30	講義7:高齢者のこころ・認知症ケア	太田 眞智子
20:30～20:40	休 憩	
20:40～21:30	住まいのリスクマネジメント	奥田 龍人
21:30	終 了	

● 2月28日（木）18:30～21:30 サンビル4F会議室 3時間

18:15～18:30	受 付	担当者
18:30～20:00	講義8:安全な環境と福祉用具の活用	東 道尾
20:00～20:10	休 憩	
20:10～20:40	講義9:【特別講演】ケア付き住宅を当事者の立場から語る	小山内美智子 (札幌いちご会)
20:40～21:30	演習2:グループディスカッション 「相談員の悩みに答える」	鹿野 憲
21:30	終 了	

● 3月7日（木）18:30～21:30 サンビル4F会議室 3時間

18:15～18:30	受 付	担当者
18:30～20:30	演習3:集団援助技術 レクリエーション	南部 広司
20:30～20:40	休 憩	
20:40～21:30	講義10:地域援助技術 地域との連携	佐藤 珠美
21:30	終 了	

● 3月7日（木）または3月8日（金）9:00～17:00 （見学実習）

10:30	現地集合	(事務局) 奥田（7日） 立花（8日）
10:30～12:00	①住宅見学（サ高住 マザアス札幌）	
12:00～13:30	移動（地下鉄＋徒歩）・昼食	
13:30～15:00	②住宅見学（シニア向け賃貸住宅 楽ゆう館南1条）	
15:00～15:30	移動（地下鉄＋徒歩）	
15:30～17:00	③住宅見学（サ高住 スピタール南郷丘）	

● 3月9日（土）9:00～11:30 （追加見学実習）

9:00	地下鉄北24条駅3番出口集合～移動（徒歩）	(事務局) 立花
9:15～10:15	①住宅見学（高齢者下宿 タウン白楊）	
10:15～10:30	移動（徒歩）	
10:30～11:30	②住宅見学（共生協働住宅 支心）	
11:30	現地解散	

● 3月9日（土） 12:30～18:30 サンビル4F会議室 6時間

12:00～12:30	受 付	担当者
12:30～13:30	講義 11: 入居者の権利擁護	佐久間 仁
13:30～13:40	休 憩	
13:40～14:00	講義 12: 高齢者向け住宅での看取り	奥田 龍人 石田 幸子
14:00～14:40	講義 13: 事例検討の方法	佐藤 珠美
14:40～14:50	休 憩	
14:50～16:40	演習 4: 事例検討	佐藤 珠美 鹿野 憲 石田 幸子
16:40～16:50	休 憩	
16:50～17:40	講義 14: 【特別講演】 高齢者介護の現状と課題～相談員に期待すること～	前沢 政次
17:40～18:30	まとめ・修了式・記念撮影	事務局
18:30	終 了	

※なお、3月8日（金）の18:00から、交流会を開催した。

4) 集合研修講師（五十音順）

石田 幸子（いしだ ゆきこ）

株式会社アルワン 代表取締役

1993年以降民生委員を振り出しに、市民運動や福祉活動に携わる。責任者を務め、自らも清田区のサービス1995年、有限会社アルワンを設立し、小規模多機能型居宅介護事業所を併設する高齢者向け住宅の運営を始める。1998年、有限会社アルワンを株式会社に改組。現在、5カ所の高齢者障がい者下宿（いずれも小規模多機能型居宅介護事業所を併設）を運営している。

北海道小規模多機能居宅介護事業者連絡会代表、小規模多機能居宅介護事業者連絡会札幌理事、北海道高齢者向け住宅事業者連絡会副会長

太田 眞智子（おおた まちこ）

北海道勤労者在宅医療福祉協会 副社長・人事共育部長（看護師、社会福祉士、介護支援専門員）

北海道勤医協の、札幌病院・中央病院の病棟・外来で勤務（血液内科・腎臓内科・リュウマチ膠原病等）する。その後、在宅訪問診察・在宅調整の経験後、在宅分野で勤務する。2007年在宅法人の設立に関わり、現職に至る。2012年3月北海道医療大学大学院卒業看護学修士（地域看護専攻）訪問看護師の現任教育の研究に取り組んだ。現在は、法人の職員確保と養成の役割を担っている。

奥田 龍人（おくだ たつと）

北海道高齢者向け住宅事業者連絡会会長 社会福祉士、精神保健福祉士、主任介護支援専門員

1952年生。同志社大学法学部卒業後、北海道職員として道立肢体不自由者訓練センター、北海道中央児童相談所、北海道札幌肢体不自由児総合療育センター（現「こどもっくる」）に勤務。その後、医療法人湊仁会に入職し、在宅介護支援センターやケアマネジャー、地域包括支援センターなど歴任する。現在は、シニアの住まいの質向上や、孤立死防止などに取り組んでおり、札幌市高齢者虐待等対応専門職チーム委員などを務めている。

小山内 美智子（おさない みちこ）

札幌いちご会会長。社会福祉法人アンビシャス総合施設長。

脳性まひを抱えながら 1977 年介助を必要とする人の自立生活を支援する「札幌いちご会」設立。

85 年長男出産。99 年身体に障がいを持つ人が、親元などを離れて暮らすことを目指して自立生活体験ができる施設、「アンビシャス」設立。宮城大学や北海道大学で講師を務める。

著書「あなたは私の手になれますか」「車椅子から夜明けのコーヒー」「わたし、生きるからね～重度障がいとがんを超えて～」等多数。

佐久間 仁（さくま ひとし）

行政書士、社会福祉士

1969 年生。上智大学文学部卒業。北海道職員などを経て、平成 18 年から行政書士業開業。

佐藤 珠美（さとう たまみ）

社会福祉法人札幌山の手リハビリセンター 居宅介護支援事業所栄町 管理者。

社会福祉士、介護福祉士、精神保健福祉士、主任介護支援専門員

特別養護老人ホーム、重症心身障害児者施設、在宅介護支援センター等を経て現職。

日本ケアマネジメント学会認定ケアマネジャーの会理事。北海道介護支援専門員研修企画委員。

鹿野 憲（しかの けん）

株式会社北海道勤労者在宅医療福祉協会 住居系統括責任者・きよた在宅総合センター長

社会福祉士、介護支援専門員

1979 年青山学院大学経済学部経済学科卒業。社団法人北海道勤労者医療協会入職。勤医協苫小牧病院事務長、中央病院副事務長。2007 年(株)北海道勤労者在宅医療福祉協会移籍。現在、道央圏 15 棟の法人住居系サービス統括責任者を務め、自らも清田区のサービス付き高齢者向け住宅「水芭蕉」の運営に携わっている。

北海道高齢者向け住宅事業者連絡会副会長

鈴木 眞弓（すずき まゆみ）

北のくらしと地域ケア研究所（通称キタライフ）代表

保健師、介護支援専門員

北海道大学医療技術短期大学を卒業後、保健師の資格を取得。

1987 年より札幌市役所入職。

ヘルパー等介護職員の相談やケアマネジャーの研修業務にかかわる。

2010 年、市役所を希望退職し、現在は介護職員の質の向上やサービス適正化の研修など、資格と経験を活かして活動中。

立花 和浩（たちばな かずひろ）

NPO 法人シーズネット 札幌・住まいるアップセンター 一級建築士

帯広出身。国立釧路工業高等専門学校建築学科を 1975 年卒。

設計事務所、自営にて 30 年以上にわたり、共同住宅、医療・福祉施設などの設計・監理に従事。

2009 年 8 月、「札幌住まいるアップセンター」発足時参画し、札幌市からの委託事業により 3 年弱、高齢者の住まいの調査・情報提供に従事。

南部 広司（なんぶ こうじ）

ケアレクリエーション倶楽部 代表

介護支援専門員、福祉レクリエーションワーカー・身体障害者スポーツ指導員・知的障害者援助専門員

1962年生。道都大学社会福祉学部卒業後、知的障害者更正施設勤務、札幌市在宅介護支援センター、居宅介護支援事業所管理者等を経て、現在、札幌市中央区介護予防センター円山所長。

北海道レクリエーション協会人材開発委員長、北海道ハンディキャップフライングディスク連盟理事等を歴任。現在は、社会福祉法人響会評議員、北海道レクリエーション協会評議員等の任にあたり、自身が代表を務めるケアレクリエーション倶楽部にて、介護現場に従事する職員を対象とした「介護現場におけるレクリエーションサービス演習」「介護現場におけるレクリエーション支援者の技術向上演習」等の講師を務める。

東 道尾（ひがし みちお）

一級建築士事務所自然（じねん）主宰 おもに住宅の設計監理

一級建築士、一級建築施工管理技士、介護福祉士、介護支援専門員、

福祉住環境コーディネーター2級、福祉用具プランナー

（財）北海道建築指導センター 住宅相談員

NPO 法人さっぽろ住まいのプラットフォーム 準会員 住宅相談専門相談員

一般社団法人北海道建築士会会員 北海道高齢者虐待防止推進委員会委員 北海道建築審査会委員

前沢 政次（まえざわ まさじ）

京極町国保診療所所長 北海道大学名誉教授

1947年茨城県生まれ

〔学歴〕1971年新潟大学医学部卒業。1989年自治医大医学博士。2008年北海道大学教育学修士。

〔職歴〕1984年自治医科大学地域医療学助教授。88年涌谷町町民医療福祉センター所長・涌谷町国保病院長。

96年北海道大学病院総合診療部教授。2005年北海道大学大学院医学研究科教授。2010年定年退職。2012年現職

〔役職〕日本プライマリ・ケア連合学会名誉理事長、日本心療内科学会理事、日本ケアマネジメント学会理事、全国国保診療施設協議会理事など。

〔著書（編著・共著）〕『診療所で教えるプライマリ・ケア』プリメド社、『家庭医療学ハンドブック』中外医学社、『地域空洞化時代における行政とボランティア』中央法規出版など。

山崎 加代子（やまざき かよこ）

株式会社シムス 取締役はばたき事業部長 社会福祉士、主任介護支援専門員

1954年生 東京都出身 立教大学法学部卒、結婚後子育ての傍ら措置時代の在宅介護支援センターにてホームヘルパーとして勤務。炭鉱離職者福祉公社在宅ネットはばたき（現「株式会社シムスヘルパーステーションはばたき」）ソーシャルワーカーとして札幌市24時間巡回型ホームヘルプサービスモデル事業を担当、のち所長。ケアプランセンターはばたき所長。現在は、取締役はばたき事業部長として、ケアプラン作成を継続しつつ、福祉事業部門統括と新規事業開発にあたっている。平成24年7月よりサービス付き高齢者向け住宅を開設し、施設長を兼務。北海道社会福祉士会理事、北海道介護支援専門員協会理事、北海道ホームヘルプサービス協議会制度推進委員長。

5) 相談員養成研修の実施

(1) 養成研修参加者の属性

申込 番号	参加者職種							所属会社の事業種別				
	会社 管理職	住宅管理 者(予定 を含む)	住宅相談 員(予定 を含む)	相談員以 外の住宅 職員	介護事業 所等の職 員	住宅運営 以外の職 種	住所(市・区)	サービス 付き高齢 者向け住 宅運営	サービス 付き高齢 者向け住 宅運営予 定	高齢者向 け住宅住 宅運営	有料老人 ホーム	その他の 業種
1			1				登別市	1				
2	1		1				旭川市	1				
3						1	苫小牧市					1
4		1	1		1		江別市			1		
5			1		1		札幌市東区		1			
6		1	1		1		北斗市	1				
7	1					1	札幌市東区					1
8	1			1			常呂郡	1				
9		1	1				札幌市北区	1				
10			1	1			千歳市		1			
11	1	1	1				千歳市		1			
12		1	1				札幌市東区		1			
13			1				札幌市東区		1			
14		1	1				美瑛市	1				
15			1				札幌市白石区	1				
16			1				小樽市	1				
17			1				岩見沢市	1				
18			1				札幌市厚別区		1			
19	1		1				札幌市白石区	1				
20			1		1		岩見沢市		1			
21						1	札幌市東区					1
22		1	1		1		札幌市白石区		1			
23	1				1		札幌市北区					1
24		1	1				小樽市	1				
25		1	1				中川郡幕別町	1				
26		1	1				京極町	1				
27	1					1	札幌市東区					1
28	1				1		滝川市					1
29						1	上川郡比布町					1
30					1		札幌市白石区				1	
31					1		札幌市豊平区		1	1		
32					1		札幌市豊平区		1	1		
33	1	1					札幌市北区			1		
34					1		札幌市西区	1	1	1		
35					1		札幌市西区	1	1	1		
36					1		札幌市西区	1	1	1		
37		1	1				札幌市豊平区	1				
38		1	1				札幌市東区		1			
39		1	1				札幌市中央区		1	1		
計	9	14	24	2	13	5		17	15	8	1	7

(2) 受講料 3万円

（３）養成研修の実施

２月９日より３月９日まで、５０時間（集合研修 ２５ 時間、Ｅ ラーニング ２５ 時間）の相談員養成研修を開催した。参加者は ３９ 名。途中一人の脱落者もなく、３９ 名全員が修了した。

ただし、Ｅ ラーニングの採点未了のため、修了証書授与は年度をまたぐこととなった。

▼ ３月 ７日 演習 ３: 集団援助技術 レクリエーション



▲ ３月 ９日 演習 ４: 事例検討

６）Ｅ ラーニングの方法

＜この項は、受講生向けにＥ ラーニングの方法を説明した文章を記載する＞

Ｅ ラーニングは、インターネットの普及と相まって、集合して研修をする時間的な余裕や距離的な問題で難しい方々のために、広く普及して来ております。

今回の研修では、２５ 時間分をこの方法を採用することとしました。

システムとして組むには時間と費用の面で難しいことと、受講生の人数も限られていることから、メールを利用して行うこととしました。具体的な方法は次のとおりです。

●期間

２月 １８ 日（月）～３月 ８ 日（金）

●方法

- １ 受講生は、自分が受け取れるメールアドレスを事務局に登録します。
※添付ファイルを受け取れるアドレスが必要です。持っていない場合、Gmail などのフリーメールの登録などをお勧めします。
- ２ 事務局から、テキストと課題・レポートが送付されます。
- ３ 指定された期間内に、テキストや参考文献などを読み込み、課題・レポートに回答し、メールで事務局に送ります。
- ４ 事務局から、正解と採点、平均点数などがメールで送られます。なお、課題の ６０％以下の正答率だった場合は、再度、課題・レポートが出され、それに答えなくてはなりません。
- ５ 質問はメールで随時受け付けます。講師を指名して質問してもよろしいです。

●内容（全 ２５ 時間分）

２月 １８ 日（月） 第 １ 回テキスト・課題送付発送

- ①地域包括ケアとサービス付き高齢者向け住宅（１.５ 時間）
- ②サービス付き高齢者向け住宅の制度と生活相談員の役割（１.５ 時間）
- ③家族の理解と支援（１.０ 時間）
- ④介護保険・医療保険の活用（２.０ 時間）

⑤その他の福祉制度・社会保障の活用（2.0 時間）

2 月 25 日（月） 第 2 回テキスト・課題送付発送

⑥入居者の権利擁護（3.0 時間）

⑦高齢者向け住宅の評価（5.5 時間）

⑧住まいのリスクマネジメント（1.5 時間）

3 月 4 日（月） 第 3 回テキスト・課題送付発送

⑨高齢者に多い疾病（2.0 時間）

⑩高齢者のこころ（2.0 時間）

⑪認知症（2.0 時間）

⑫集団生活におけるケア（1.0 時間）

●課題・レポートについて

課題とレポートは、①～⑫まですべての科目で出題されます。

全科目 100 点満点です。課題が 70 点、レポートが 30 点という配点です。

課題は 1 問 10 点で、7 題出題されます。レポートは、1 題（30 点）または 2 題（15 点づつ）出題されます。

両方併せて 60 点以上で合格。60 点未満だと再試験となります。

<課題のイメージ>

④介護保険の活用

課題 1: 介護保険給付について正しいものはどれか。3 つ選べ。（10 点）

（※選択肢 2 及び 3 の問題はテキストには記載されていません。自分で調べましょう。）

- 1 要支援者は認知症対応型共同生活介護を利用できない。
- 2 介護付き有料老人ホーム（特定施設入居者生活介護）を短期利用できることとなった。
- 3 要介護 1 と認定された方は、基本的に車いすをレンタルすることはできない。
- 4 定期巡回・随時対応型訪問介護看護は、要支援 2 以上でないと利用できない。
- 5 サービス付き高齢者向け住宅は、一定の条件が整っていれば特定施設入居者生活介護を提供できる。

（答：2・3・5 1 は、要支援 2 の方は利用可能。4 は要介護 1 以上である。）

<レポートのイメージ>

④介護保険の活用

- 1 要介護認定の申請代行ができる者・機関をできるだけ多く記載してください。（15 点）
- 2 小規模多機能居宅介護のサービス内容を 200 字程度にまとめて下さい。（15 点）

7) 相談員養成研修の検証

(1) 受講生アンケートの結果

※アンケート調査用紙は資料 6

養成研修終了後、受講生へアンケートを送付し回収した。ただ、3 月末時点で E ラーニングのレポート提出を終了していない受講生が 20 名おり、アンケートはレポート提出終了後になるとのことで、19 名の結

果報告となる。

問1 今回の相談員養成研修の受講動機をお聞かせください（自由記載）

- ・ 今後サービス付き高齢者向け住宅新設の計画があるため 6名
- ・ 施設長、上司の勧め。 2名
- ・ 今後のサービス付き高齢者向け住宅事業展開に参考にするため。
- ・ お客様から相談が多くあり、よい提案ができるように。(建築士)
- ・ 顧客の高齢化により住み替えの情報提供することで安心できる老後のお手伝いをしたかった。(コンサル経営)
- ・ 新しくできたサービス付き高齢者向け住宅は従来と違う相談に対応しなければいけないことがあると思うため。
- ・ 研修内容が幅広く網羅されていたため。
- ・ もっと知識をつけたかったため。
- ・ サービス付き高齢者向け住宅を運営しているが生活相談員の役割について勉強したかった。
- ・ 生活相談員の仕事内容を知りたかった。
- ・ スキルアップと交流の機会。

問2 講義内容でどの講義が参考になりましたか（自由記載）

- ・ レクレーション。 5名
- ・ 後見人制度・入居者の権利擁護。 5名
- ・ 事例検討。 3名
- ・ 集団援助の技術。 3名（レクのことと思われる）
- ・ 生活相談員に期待される役割。 2名
- ・ 高齢者のからだ。 2名
- ・ 看取り。
- ・ 介護現場と医療現場の視点の違い。
- ・ 高齢者の住まいの種類と住み替え相談。
- ・ 高齢者介護の現状と課題。
- ・ 地域援助技術。
- ・ 安全な環境と福祉用具の活用。
- ・ すべての講義。
- ・ グループワーク。
- ・ 消防法。
- ・ サービス付き高齢者向け住宅の話がたくさん聞けた。
- ・ 小山内さんの講義。
- ・ モデル様式集。

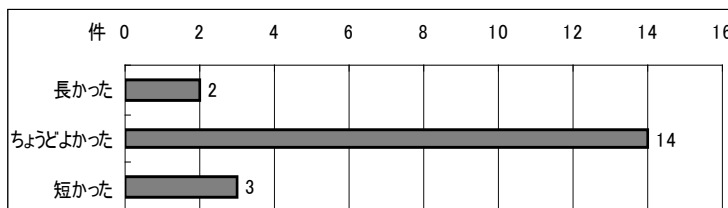
問3 参考にならなかった講義を教えてください。（自由記載）

- ・ なし。 16名
- ・ 高齢者の病気の事などは復習のような感じだった。
- ・ 住まいの環境。施設がバリアフリーで完成しているため。
- ・ 講義7（認知症）。知っていることと重なった。

問4 講義に関してこんな項目があればよかったというのがありますか。(自由記載)

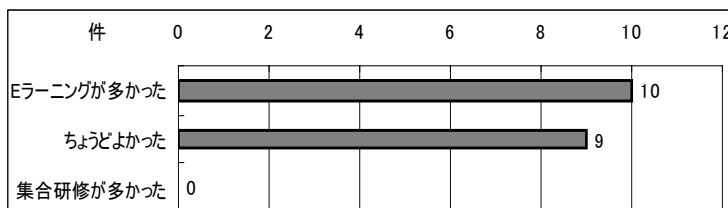
- ・コミュニケーションが困難な人との接し方。
- ・実際のサ高住で相談援助はどう進めていくか詳しく知りたかった。
- ・苦情の対応例。
- ・法律のことについてもっと深く知りたかった。
- ・事例検討・グループ講義がもっとあればよかった。
- ・詳しい相談内容の事例検討が知りたかった。
- ・自立度の高い方とのレクについて。
- ・制度的なものを掘り下げてほしかった。
- ・グループワークの際開設前の人が多いと話が進まないことがあった。
- ・見学実習の移動がスムーズだといいと思います。

問5 集合研修を27時間行いましたが、集合研修時間についてお答えください。



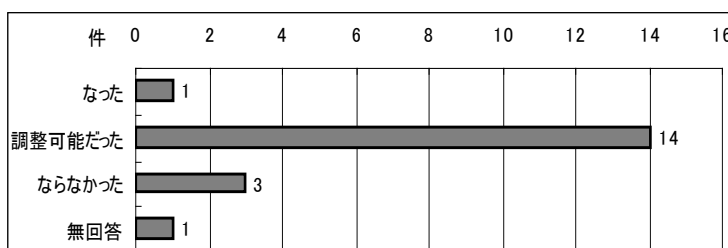
	件	%
長かった	2	10.5%
ちょうどよかった	14	73.7%
短かった	3	15.8%

問6 E-ラーニングと集合研修の割合についてお答えください。



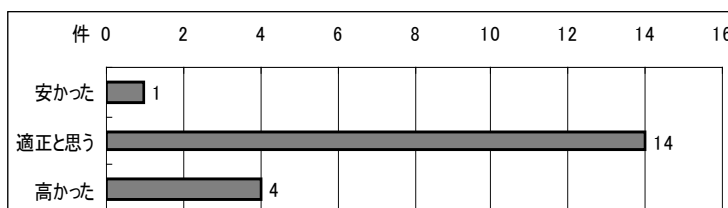
	件	%
Eラーニングが多かった	10	52.6%
ちょうどよかった	9	47.4%
集合研修が多かった	0	0.0%

問7 受講日時について、現在業務の妨げになりましたか。



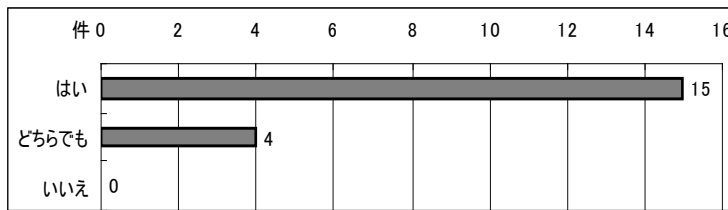
	件	%
なった	1	5.3%
調整可能だった	14	73.7%
ならなかった	3	15.8%
無回答	1	5.3%

問8 受講料金は適正でしたか。



	件	%
安かった	1	5.3%
適正と思う	14	73.7%
高かった	4	21.1%

問9 今回の研修を知人や同僚に勧めたいと思いますか。

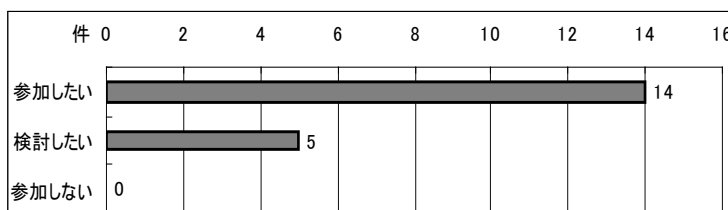


	件	%
はい	15	78.9%
どちらでも	4	21.1%
いいえ	0	0.0%

問10 問9で勧めたいと答えた方にお聞きします。具体的に勧めたい理由をお教え下さい。

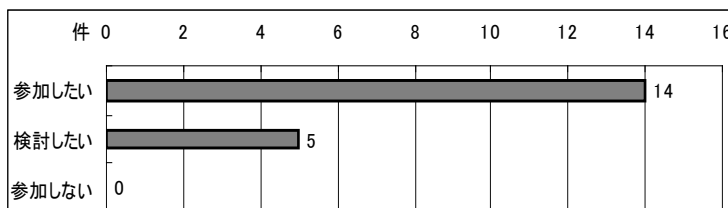
- ・相談員に必要な知識や技術を学べる、スキルアップになる 10名
- ・情報交換ができる、ネットワークが広がる、交流の場となる 8名
- ・有資格者は取得重複の可能性があるので経営を考える方に勧めたい

問11 今年の夏ごろフォローアップ研修を実施します。参加のご意向をお聞かせください。



	件	%
参加したい	14	73.7%
検討したい	5	26.3%
参加しない	0	0.0%

問12 お互いの知識の底上げや住み替え情報の交換の相談員の集まりがあったら参加されますか。



	件	%
参加したい	14	73.7%
検討したい	5	26.3%
参加しない	0	0.0%

問13 その他、ご意見ご感想をお書き下さい。

- ・地方から受講の場合スタート時間が早い方がいい。
- ・MSWやPSWの専門職種が活躍できる機会になってほしい。安易に建てて虐待等があってはいけない。法律の改正や規定も必要と思う。
- ・集合研修のボリュームを増やしてほしい。
- ・どの講義も時間不足を感じた多少費用が掛かっても中身の充実したカリキュラムが必要。
- ・当社も含めこれからサ高住を検討している人もいますので申請・登録の項目があればありがたい。
- ・とても有意義な研修でした。状況確認や相談対応職員配置等実際の運営上もっと知りたいことがありました。
- ・非常に内容が濃く受講料以上のものを得られました。受講者との交流もできて良かったです。
- ・視野が広がり地域におけるサ高住の役割について深く考えることができた。
- ・実践に結び付く講義が多く参考になりました。
- ・研修で学んだことを実施したいが地方ではなかなか難しいこともあります。意見交換できたらさらに良いと思います。
- ・スキルアップにつながり有意義な研修でした。初回なのでテキスト更新が都度ありましたが次回はスムーズと思います。

- ・このような研修はあまりないため多くあればいいと思います。
- ・相談業務や相談窓口で相談できるところがあるのは素晴らしいと思います。
- ・今後サ高住の経営が難しい時が来ると思うので経営についてもっと知りたい。
- ・とても勉強になりました、相談員としての質を高めていきたいと思います。

3 平成24年度 市民・事業者向けセミナーの開催

1) 開催状況報告

高齢者向け住宅の質を高めるための相談員養成研修であるが、一般住民は、サービス付き高齢者向け住宅に相談員が配置されていることすらよく知らない状況である。そのため、今回の事業成果を市民にアピールして、高齢者向け住宅にもっと関心を持っていただくことと考え、市民向けセミナーを実施した。

3月17日（土）、札幌サンプラザホールで次のとおり、実施した。参加者は約120名であった。



● 13:30～14:30 「高齢者の住まいの質を考える」 ※資料7

日本社会事業大学専門職大学院准教授 井上由起子氏

● 14:40～15:50 シンポジウム「高齢者向け住宅における生活相談員の役割」※資料8、9

シンポジスト 太田眞智子氏（検討委員会メンバー・看護師）

松下 真一氏（検討委員会メンバー・司法書士）

犬島由香里氏（養成研修参加者・建築士）

糸田 純子氏（養成研修参加者・サービス付き高齢者向け住宅管理者）

村井 一幸氏（養成研修参加者・サービス付き高齢者向け住宅管理者）

コーディネーター 奥田 龍人（検討委員会メンバー・北海道高齢者向け住宅事業者連絡会会長）

コメンテーター 井上由起子氏

西原 桂子氏（検討委員会メンバー・あんしん住まいサッポロ）

井上先生の講義（別添資料を参照）は、大変わかりやすく、高齢者向け住宅の類型とサービスの付帯の状況などを語っていただき、また利用者像や入居・退居の状況なども示して頂いた。結論として、安寧な住宅が求められていること、そのためにもこのような相談員養成研修というのは大変に意義があるとご指摘頂いた。

シンポジウムでは、まず奥田が相談員養成研修の内容を紹介し、太田さんが、訪問看護からみた高齢者向け住宅の実態と課題を提起した。その後、各々のシンポジストが、自らの住宅で質の向上のために取り組んでいることと、今回の養成研修をどのように役立てていくかということなど話して頂いた。シンポジウムでは、増え続けている高齢者向け住宅で、これから望まれるサービスをどう提供するか、低所得者のための住宅が少ない、地域包括ケアの中での位置付けなどが活発に議論された。次ページに配布用チラシを示す。

— NPO法人シーズネット、北海道高齢者向け住宅事業者連絡会 主催 —

入場無料

第2回



北海道

住み替えを考えている方と、
高齢者向け住宅・有料老人ホームを
運営する事業者がマッチングするイベント！

第2弾開催!!

高齢者向け住宅フェア2013

日時 ◆ 2013年3月17日(日)10:00～16:30

会場 ◆ 札幌サンプラザ

(北区北24条西5丁目、地下鉄南北線北24条駅1番出口より徒歩3分)

入居相談・展示会場…1階 ふれあい広場

セミナー会場…1階 コンサートホール

テーマ 高齢者向け住宅は今！

～安心・安全な住まいを見つけるために～

北海道、特に札幌は、高齢者向け住宅の先進地。その数は、300件以上とも言われています。一昨年、制度化された「サービス付き高齢者向け住宅」も北海道の登録件数は、大阪府に次いで第2位。そして北海道の件数のおよそ半分以上を占める札幌市は、市町村単位では断然の日本一。さらに今後も、多数の建設が見込まれています。

そんな札幌における高齢者の住まいの『今』を、フェアで確かめませんか！

A

「高齢者の住まいの質を考える」

13:30～14:30

■ 日本社会事業大学専門職大学院 准教授 井上 由起子氏

高齢者住宅におけるサービス付帯の実態と課題をご報告するとともに、「安寧な住まい」の価値を考えます。シンポジウムのテーマ、状況把握と生活相談のスタッフの役割についてもお話します。



■ 講師紹介 ■

1966年生まれ。横浜国立大学工学研究科修了、博士(工学)。建設会社勤務、国立保健医療科学院を経て2012年より現職。専門は高齢期の居住と福祉。福祉アドミニストレーション。著書「施設から住まいへ～高齢期の暮らしと環境(共著、厚生科学研究所、2007年)」、「いえとまちのなかで老い衰える～これからの高齢者居住そのシステムと語のカタチ(中央法規出版、2006年)」ほか。

B

《シンポジウム》

「高齢者向け住宅における生活相談員の役割」

14:40～15:50

サービス付き高齢者向け住宅開設の必須条件となっている生活相談員の設置。その役割は多岐にわたり、知識幅広い知識が求められます。生活相談のレベルアップのために実施されている「生活相談員養成研修」について、テキスト・カリキュラムの検討、執筆に携わった側と受講を受けた側、それぞれの立場から相談員の役割を考えます。ゲスト講師にもご参加いただきます。

シンポジスト
(研修検討委員)

太田 真智子氏

(北海道高齢者住宅医療福祉協会 副社長)

松下 真一氏 (松下司法書士事務所)

シンポジスト
(研修受講者)

糸田 純子氏

(株式会社 代表取締役)

犬嶋 由香里氏 (株式会社 専務取締役)

村井 一幸氏 (株式会社 企画開発部長)

コーディネーター

奥田 麗人

(北海道高齢者向け住宅事業者連絡会 会長)

コメンテーター

西原 桂子氏

(あんしん住まいさっぽろ センター長)

井上 由起子氏 (日本社会事業大学専門職大学院 准教授)

・セミナーA・Bは平成24年度高齢者・障害者・子育て世帯居住安定化推進事業(国土交通省補助事業)「サービス付き高齢者向け住宅等相談員養成研修」の一環として開催いたします。

主催: NPO法人シーズネット、北海道高齢者向け住宅事業者連絡会
後援(予定): 北海道、札幌市 協力: 株式会社 東洋電機産業

 **koujuren.com**

4 平成25年度 調査結果の概要

1) 9ヶ月後アンケート調査

①調査目的

平成24年度の養成研修受講者を対象に、一定期間経過後の養成研修受講の効果把握を目的に調査した。

②調査対象

平成24年度の養成研修受講者39名。

③調査方法

事務局よりメールにて、受講者に直接アンケート調査協力を依頼した。

④調査期間

2013年11月

⑤調査結果の概要 ※アンケート調査用紙は資料10

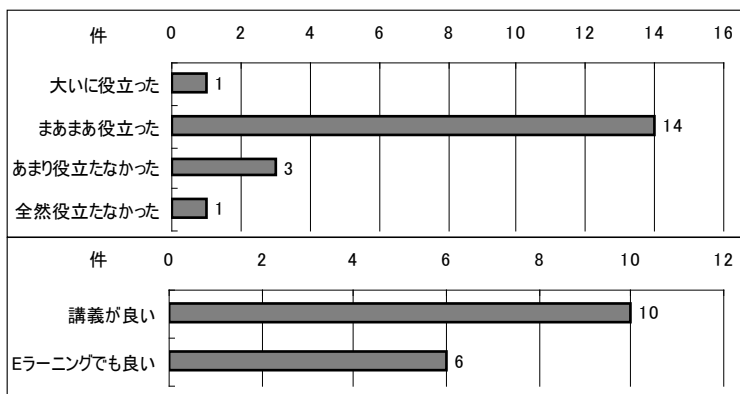
調査票の回収は16件で、回収率は41%である。数回にわたりメールにより再三の調査協力を依頼したが回収率は半数以下にとどまった。受講後の期間がかなりあいてしまったことや、受講者の中にはすでに転職者が複数（全員の確認はおこなっていない）あることが判明し、そのことも回収率が悪かった一因となったようである。

問1 あなたが受講した講義のお役立ち度をお聞きます。あてはまる箇所に○をつけてください。（Eラーニングの科目を除く）

問2 講義を実施した中で、講義の方が良いと思われる講義、またはEラーニングでも良いのではないと思われる講義のどちらかを選んで□をしてください。

問3 特に役だった講義、印象に残った講義があれば講義名のところに○を付けてください。いくつでもよろしいです。

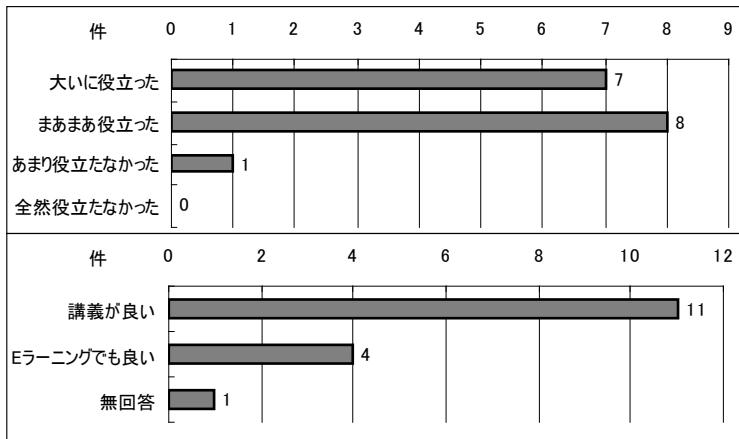
＜講義1 地域包括ケアとサービス付き高齢者向け住宅＞



	件	%
大いに役立った	1	5.3%
まあまあ役立った	14	73.7%
あまり役立たなかった	3	15.8%
全然役立たなかった	1	5.3%

	件	%
講義が良い	10	62.5%
Eラーニングでも良い	6	37.5%

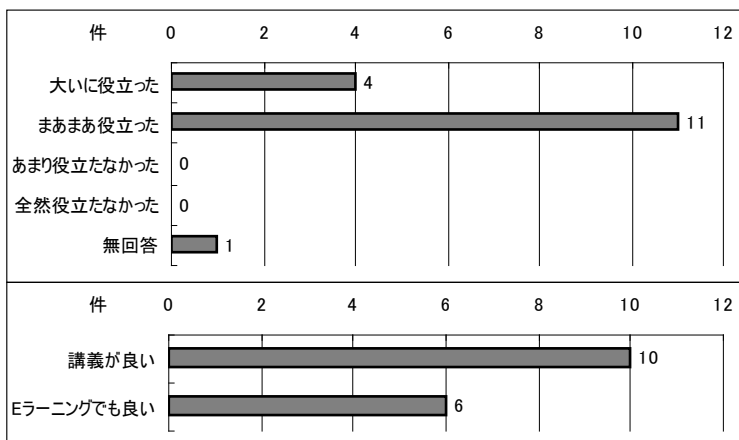
＜講義２ サービス付き高齢者向け住宅の制度と生活相談員に期待される役割＞



	件	%
大いに役立った	7	43.8%
まあまあ役立った	8	50.0%
あまり役立たなかった	1	6.3%
全然役立たなかった	0	0.0%

	件	%
講義が良い	11	68.8%
Eラーニングでも良い	4	25.0%
無回答	1	6.3%

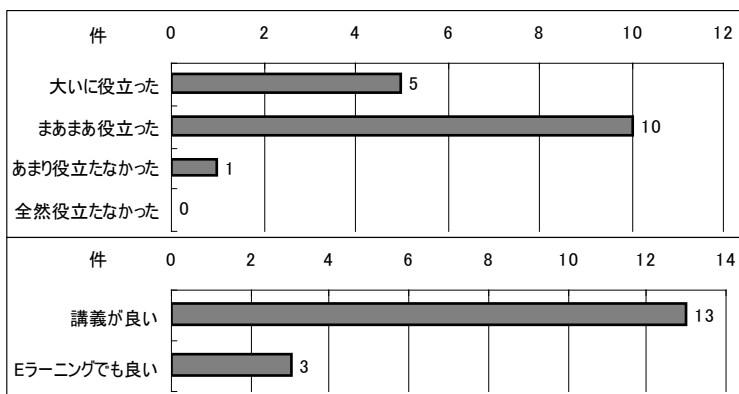
＜講義３ 集団援助の技術 入居者同士の交流＞



	件	%
大いに役立った	4	25.0%
まあまあ役立った	11	68.8%
あまり役立たなかった	0	0.0%
全然役立たなかった	0	0.0%
無回答	1	6.3%

	件	%
講義が良い	10	62.5%
Eラーニングでも良い	6	37.5%

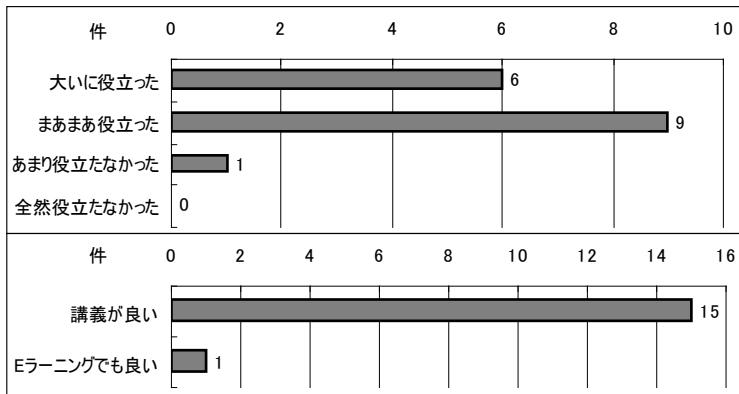
＜講義４ 相談援助の技術 見学・入居前・入居時相談・日常の相談業務＞



	件	%
大いに役立った	5	31.3%
まあまあ役立った	10	62.5%
あまり役立たなかった	1	6.3%
全然役立たなかった	0	0.0%

	件	%
講義が良い	13	81.3%
Eラーニングでも良い	3	18.8%

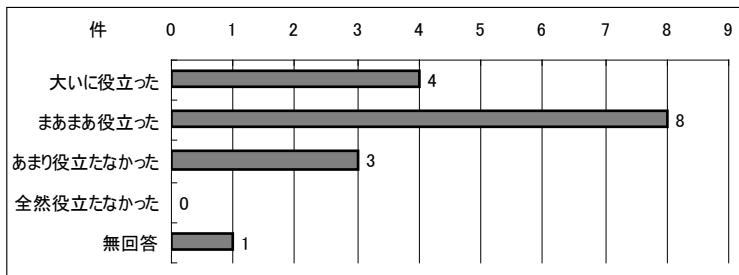
< 講義 5 相談援助の技術 状況把握・緊急時の対応・関係機関との連絡 >



	件	%
大いに役立った	6	37.5%
まあまあ役立った	9	56.3%
あまり役立たなかった	1	6.3%
全然役立たなかった	0	0.0%

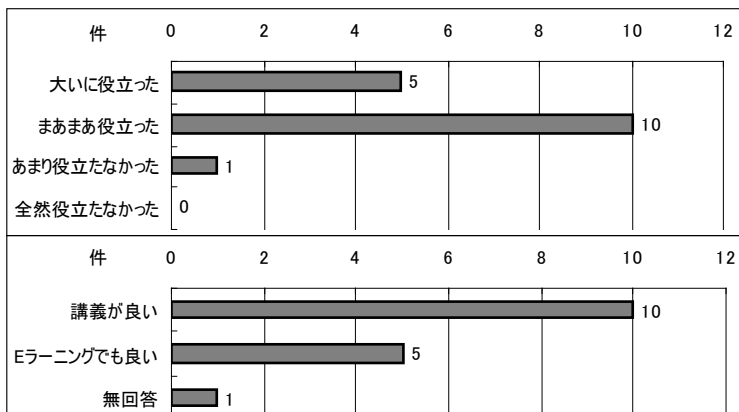
	件	%
講義が良い	15	93.8%
Eラーニングでも良い	1	6.3%

< 演習 1 グループワーク「相談員の悩み」について >



	件	%
大いに役立った	4	25.0%
まあまあ役立った	8	50.0%
あまり役立たなかった	3	18.8%
全然役立たなかった	0	0.0%
無回答	1	6.3%

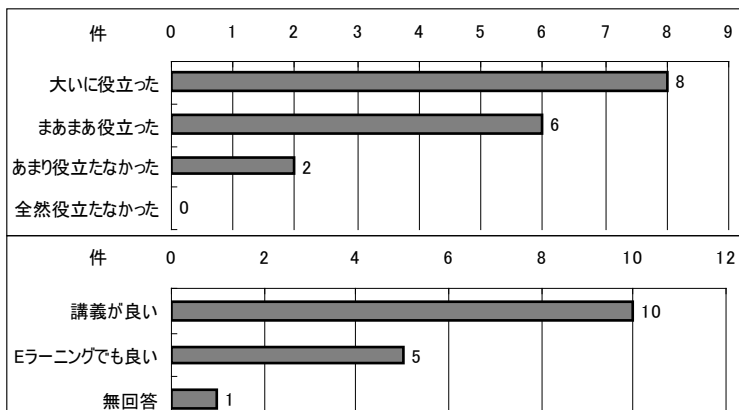
< 講義 6 高齢者のからだ (健康管理・疾病予防) >



	件	%
大いに役立った	5	31.3%
まあまあ役立った	10	62.5%
あまり役立たなかった	1	6.3%
全然役立たなかった	0	0.0%

	件	%
講義が良い	10	62.5%
Eラーニングでも良い	5	31.3%
無回答	1	6.3%

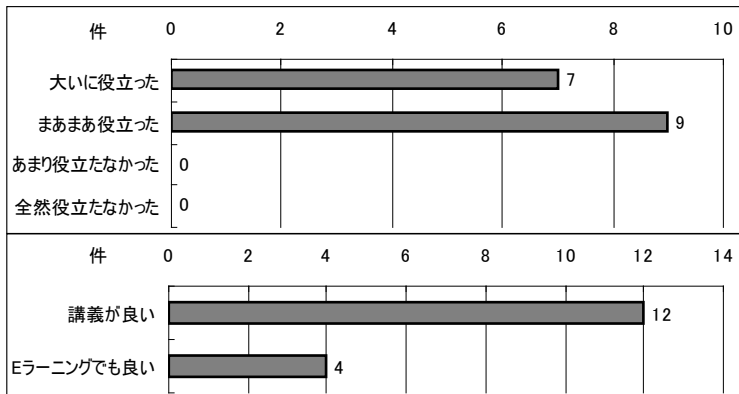
< 講義 7 高齢者のこころ (認知症ケア) >



	件	%
大いに役立った	8	50.0%
まあまあ役立った	6	37.5%
あまり役立たなかった	2	12.5%
全然役立たなかった	0	0.0%

	件	%
講義が良い	10	62.5%
Eラーニングでも良い	5	31.3%
無回答	1	6.3%

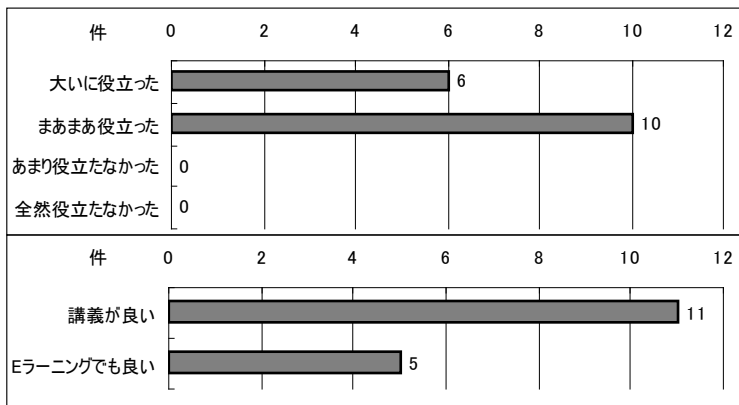
<講義 8 住まいのリスクマネジメント>



	件	%
大いに役立った	7	43.8%
まあまあ役立った	9	56.3%
あまり役立たなかった	0	0.0%
全然役立たなかった	0	0.0%

	件	%
講義が良い	12	75.0%
Eラーニングでも良い	4	25.0%

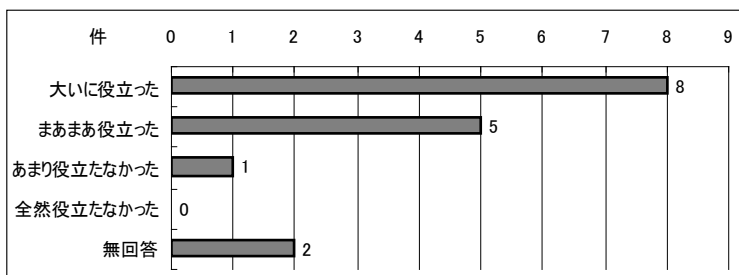
<講義 9 安全な環境と福祉用具の活用>



	件	%
大いに役立った	6	37.5%
まあまあ役立った	10	62.5%
あまり役立たなかった	0	0.0%
全然役立たなかった	0	0.0%

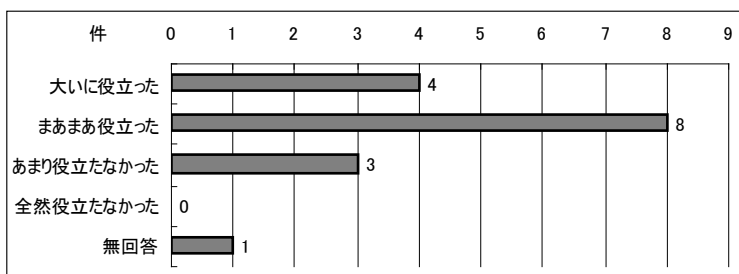
	件	%
講義が良い	11	68.8%
Eラーニングでも良い	5	31.3%

<特別講演 ケア付き住宅を当事者の立場から語る>



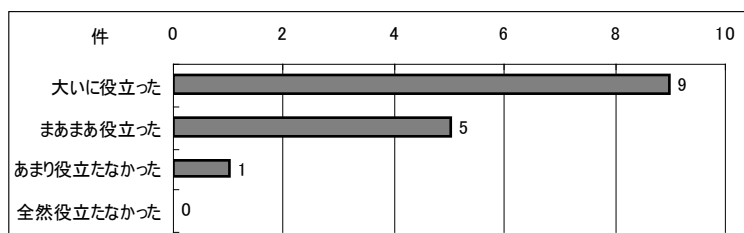
	件	%
大いに役立った	8	50.0%
まあまあ役立った	5	31.3%
あまり役立たなかった	1	6.3%
全然役立たなかった	0	0.0%
無回答	2	12.5%

<演習 2 グループディスカッション相談員の悩みについて>



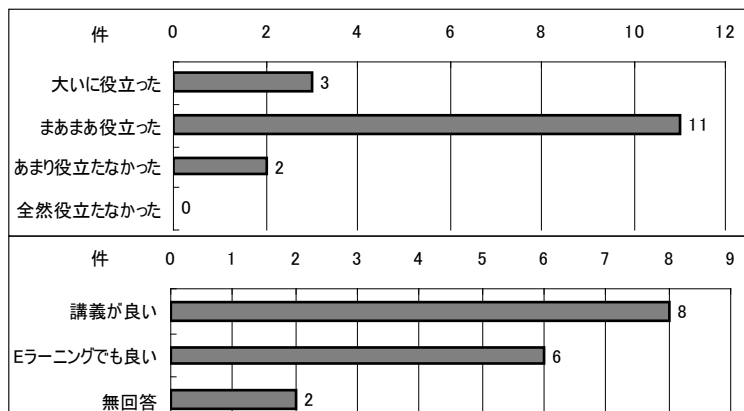
	件	%
大いに役立った	4	25.0%
まあまあ役立った	8	50.0%
あまり役立たなかった	3	18.8%
全然役立たなかった	0	0.0%
無回答	1	6.3%

< 演習 3 集団援助技術 (レクリエーション) >



	件	%
大いに役立った	9	56.3%
まあまあ役立った	5	31.3%
あまり役立たなかった	1	6.3%
全然役立たなかった	0	0.0%

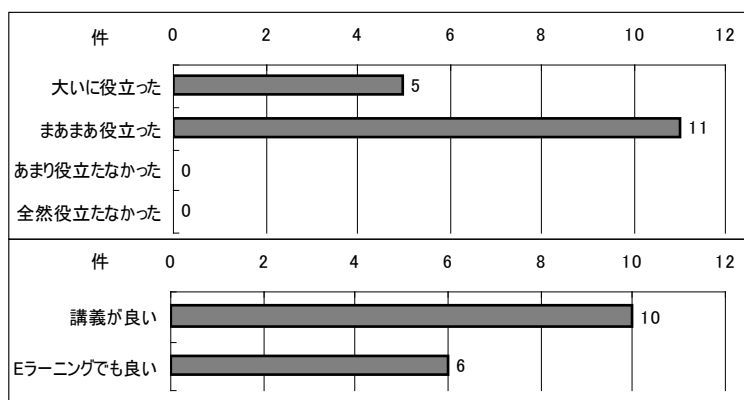
< 講義 10 地域援助技術 (地域との連携) >



	件	%
大いに役立った	3	18.8%
まあまあ役立った	11	68.8%
あまり役立たなかった	2	12.5%
全然役立たなかった	0	0.0%

	件	%
講義が良い	8	50.0%
Eラーニングでも良い	6	37.5%
無回答	2	12.5%

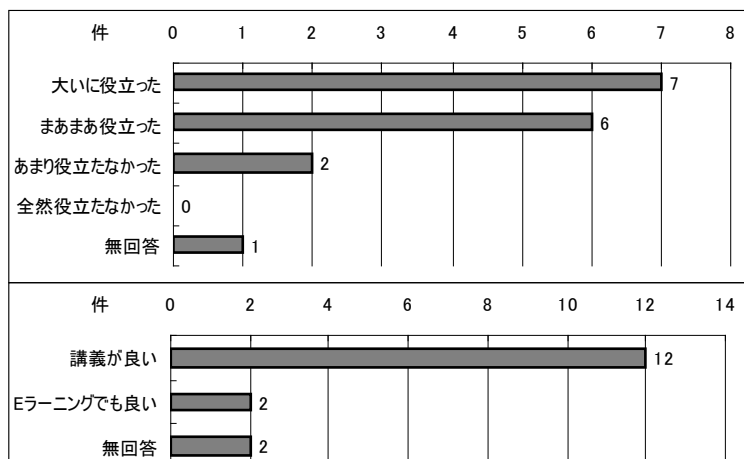
< 講義 11 入居者の権利擁護 >



	件	%
大いに役立った	5	31.3%
まあまあ役立った	11	68.8%
あまり役立たなかった	0	0.0%
全然役立たなかった	0	0.0%

	件	%
講義が良い	10	62.5%
Eラーニングでも良い	6	37.5%

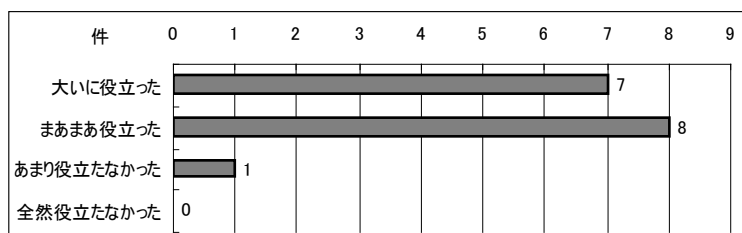
< 講義 12 高齢者向け住宅での看取り >



	件	%
大いに役立った	7	43.8%
まあまあ役立った	6	37.5%
あまり役立たなかった	2	12.5%
全然役立たなかった	0	0.0%
無回答	1	6.3%

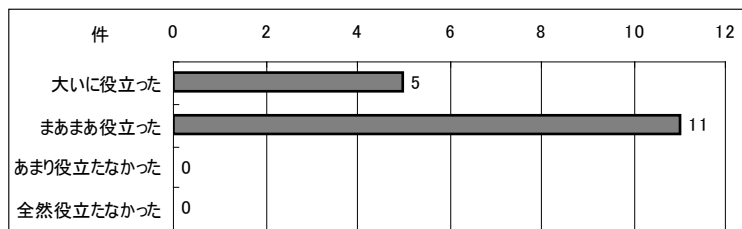
	件	%
講義が良い	12	75.0%
Eラーニングでも良い	2	12.5%
無回答	2	12.5%

<講義 13・14 事例検討の方法・事例検討>



	件	%
大いに役立った	7	43.8%
まあまあ役立った	8	50.0%
あまり役立たなかった	1	6.3%
全然役立たなかった	0	0.0%

<特別講演 高齢者介護の現状と課題「相談員に期待すること」>



	件	%
大いに役立った	5	31.3%
まあまあ役立った	11	68.8%
あまり役立たなかった	0	0.0%
全然役立たなかった	0	0.0%

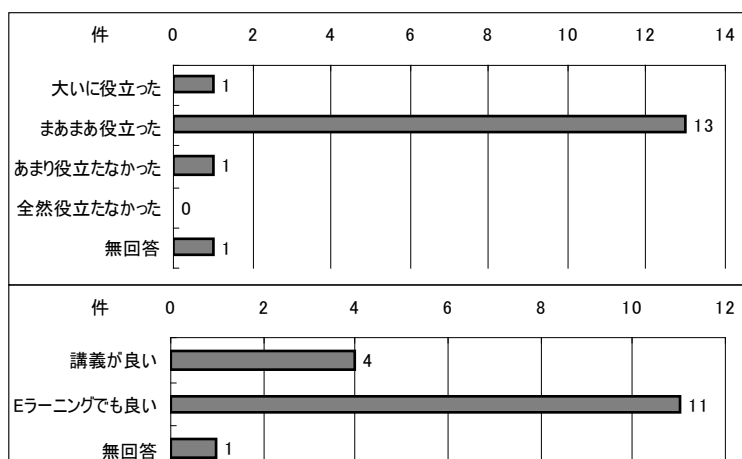
問4 特に役だった講義、印象に残った講義のどのあたりがよかったのか、お聞かせください。

- ・権利擁護の講義は普段勉強する機会がなかったので役立った。
- ・特別講義で当事者（高齢者）の意思を尊重することの重要性を痛感し、仕事の中でも常に意識している。
- ・レクレーションの講義が楽しかった。
- ・入居者の権利擁護、契約、成年後見が、「知識0」に等しかったのが理解を深める事が出来た。
- ・事例検討、レクレーションなど現実的な問題解決につながる講義が良かった。また実際の相談業務に携わる人の生の声を聞くことが出来たのが良かった。
- ・「生活相談員に期待される役割について」が良かった。
- ・「相談援助の技術」が入居相談や緊急時対応など現実に即した内容で役に立った。

問5 Eラーニングのお役立ち度をお聞きします。あてはまる箇所に○をつけてください。

問6 Eラーニングを実施した中で、講義の方が良いと思われる講義、またはそのままEラーニングでも良いのではないかとと思われる講義のどちらかを選んで☑をしてください。

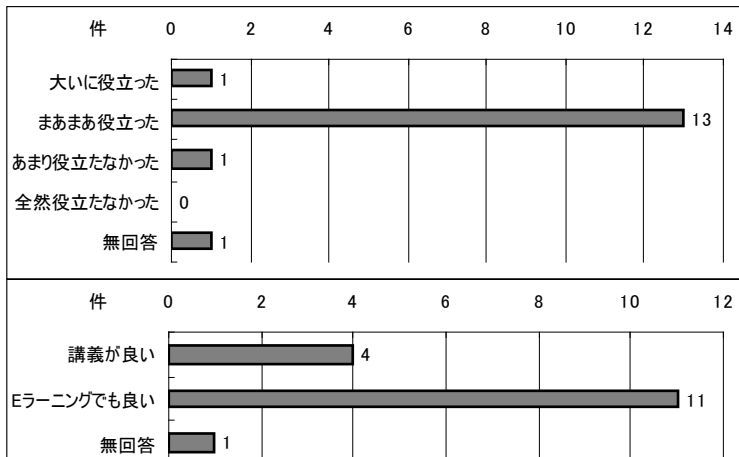
<E1 地域包括ケアとサービス付き高齢者向け住宅>



	件	%
大いに役立った	1	6.3%
まあまあ役立った	13	81.3%
あまり役立たなかった	1	6.3%
全然役立たなかった	0	0.0%
無回答	1	6.3%

	件	%
講義が良い	4	25.0%
Eラーニングでも良い	11	68.8%
無回答	1	6.3%

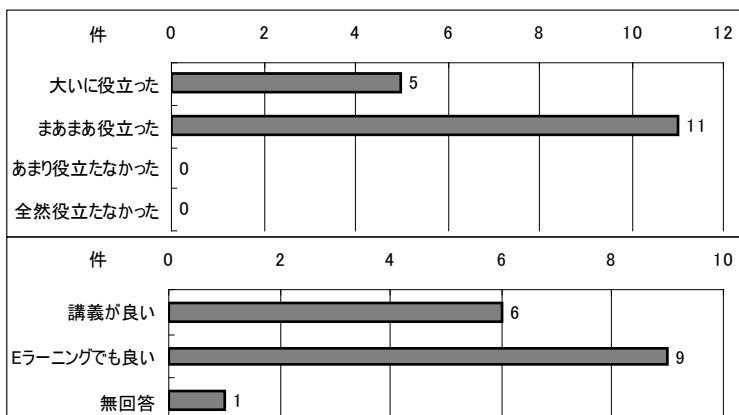
< E2 生活相談員に期待される役割 >



	件	%
大いに役立った	1	6.3%
まあまあ役立った	13	81.3%
あまり役立たなかった	1	6.3%
全然役立たなかった	0	0.0%
無回答	1	6.3%

	件	%
講義が良い	4	25.0%
Eラーニングでも良い	11	68.8%
無回答	1	6.3%

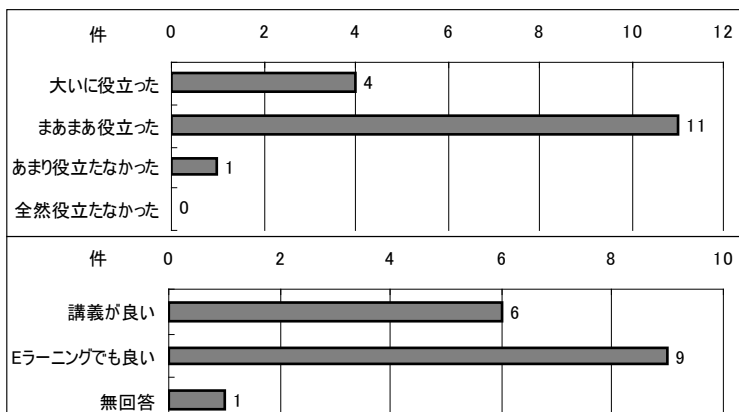
< E3 高齢者のからだ >



	件	%
大いに役立った	5	31.3%
まあまあ役立った	11	68.8%
あまり役立たなかった	0	0.0%
全然役立たなかった	0	0.0%

	件	%
講義が良い	6	37.5%
Eラーニングでも良い	9	56.3%
無回答	1	6.3%

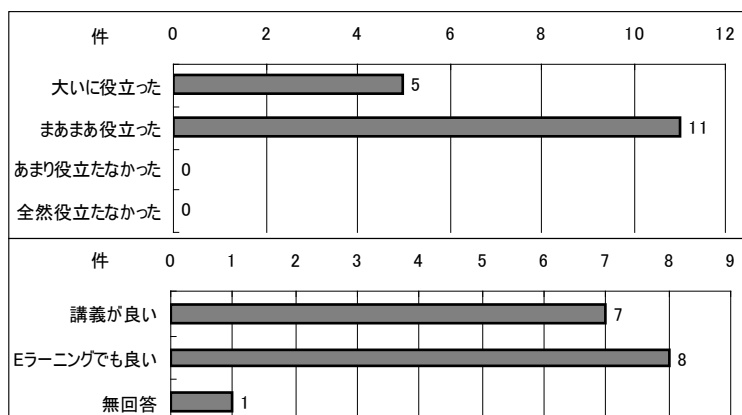
< E4 高齢者のこころ >



	件	%
大いに役立った	4	25.0%
まあまあ役立った	11	68.8%
あまり役立たなかった	1	6.3%
全然役立たなかった	0	0.0%

	件	%
講義が良い	6	37.5%
Eラーニングでも良い	9	56.3%
無回答	1	6.3%

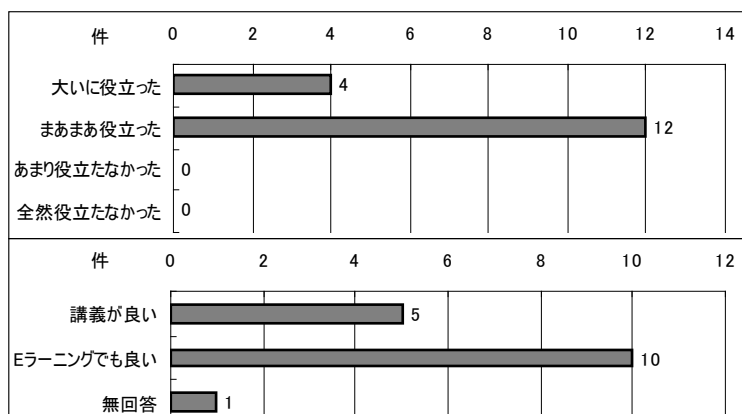
< E5 集団生活におけるケア >



	件	%
大いに役立った	5	31.3%
まあまあ役立った	11	68.8%
あまり役立たなかった	0	0.0%
全然役立たなかった	0	0.0%

	件	%
講義が良い	7	43.8%
Eラーニングでも良い	8	50.0%
無回答	1	6.3%

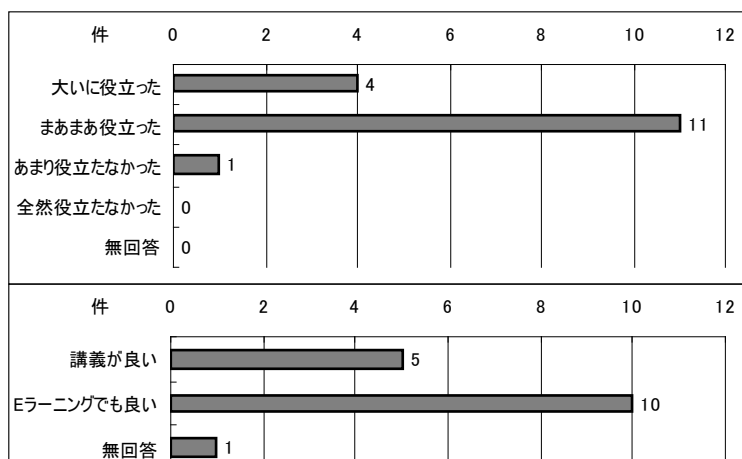
< E6 介護保険・医療保険の活用 >



	件	%
大いに役立った	4	25.0%
まあまあ役立った	12	75.0%
あまり役立たなかった	0	0.0%
全然役立たなかった	0	0.0%

	件	%
講義が良い	5	31.3%
Eラーニングでも良い	10	62.5%
無回答	1	6.3%

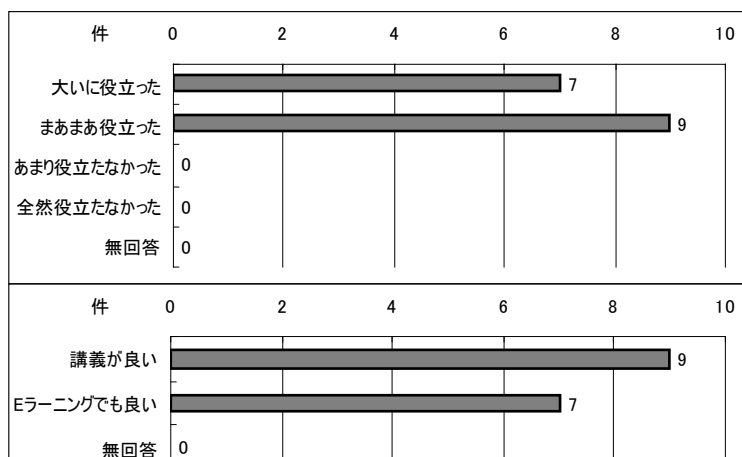
< E7 他の福祉制度・社会保障の活用 >



	件	%
大いに役立った	4	25.0%
まあまあ役立った	11	68.8%
あまり役立たなかった	1	6.3%
全然役立たなかった	0	0.0%

	件	%
講義が良い	5	31.3%
Eラーニングでも良い	10	62.5%
無回答	1	6.3%

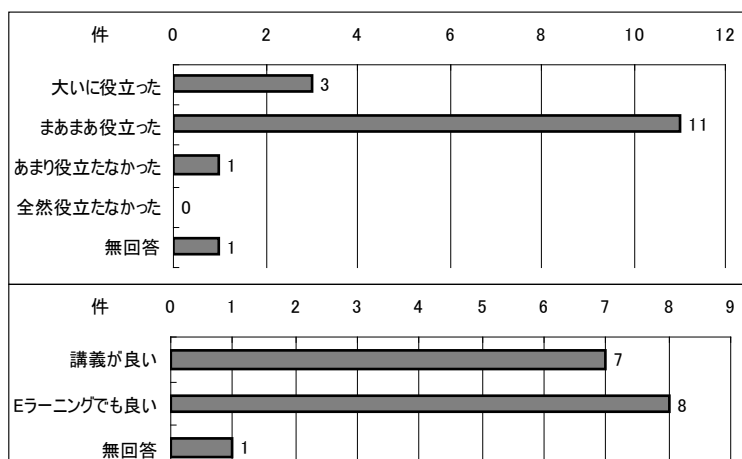
< E8 入居者の権利擁護 >



	件	%
大いに役立った	7	43.8%
まあまあ役立った	9	56.3%
あまり役立たなかった	0	0.0%
全然役立たなかった	0	0.0%

	件	%
講義が良い	9	56.3%
Eラーニングでも良い	7	43.8%

< E9 高齢者向け住宅の評価 >

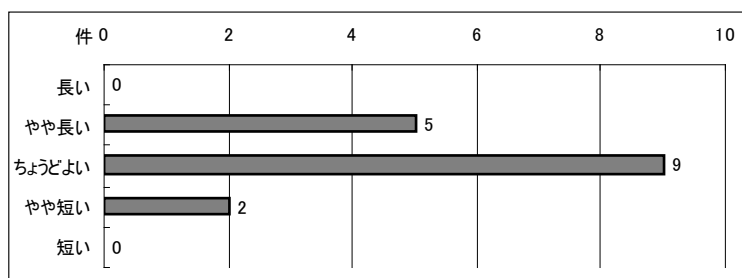


	件	%
大いに役立った	3	18.8%
まあまあ役立った	11	68.8%
あまり役立たなかった	1	6.3%
全然役立たなかった	0	0.0%
無回答	1	6.3%

	件	%
講義が良い	7	43.8%
Eラーニングでも良い	8	50.0%
無回答	1	6.3%

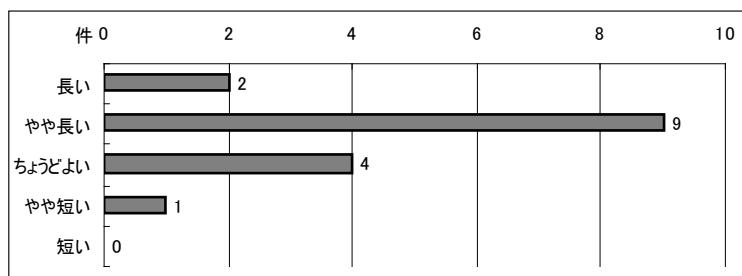
問7 時間数についてお聞きします。あてはまる箇所に○を付けてください。

< 講義 25 時間 >



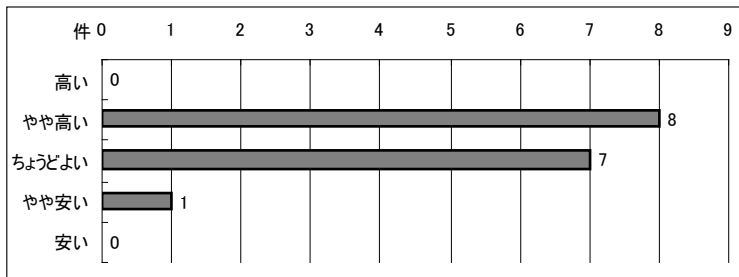
	件	%
長い	0	0.0%
やや長い	5	31.3%
ちょうどよい	9	56.3%
やや短い	2	12.5%
短い	0	0.0%

< Eラーニング 25 時間 >



	件	%
長い	2	12.5%
やや長い	9	56.3%
ちょうどよい	4	25.0%
やや短い	1	6.3%
短い	0	0.0%

問8 受講料（3万円・集合研修 25 時間／1 時間あたり 1,200 円）についてお聞きします。あてはまる箇所に○を付けてください。



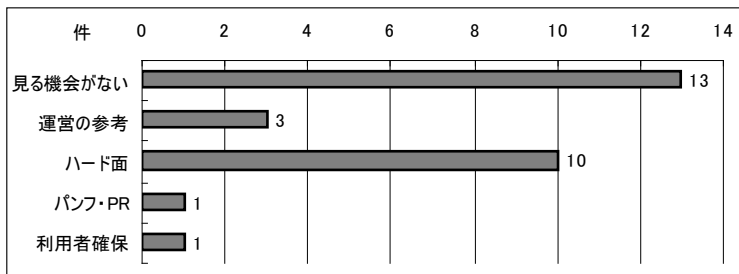
	件	%
高い	0	0.0%
やや高い	8	50.0%
ちょうどよい	7	43.8%
やや安い	1	6.3%
安い	0	0.0%

問9 高齢者向け住宅見学は役に立ちましたか。あてはまる数字に○を付けてください。

・見学に参加できなかった2名を除く14名すべて「役だった」との回答であった。

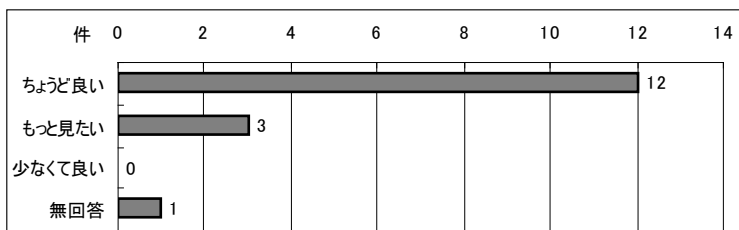
問10 見学が役にたったと答えられた方にお聞きします。どのような面で役にたったでしょうか。また、件数（今回は3件）、種類はどうだったでしょうか。あてはまる数字に○を付けてください。

<役にたった理由（複数回答）>



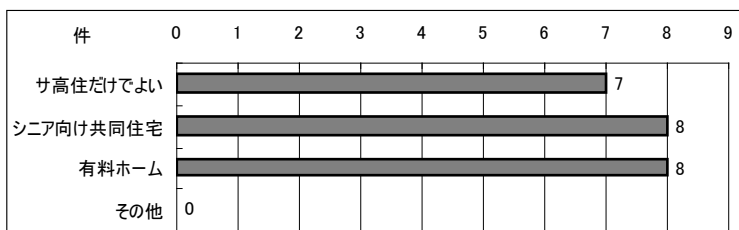
	件	%
見る機会がない	13	46.4%
運営の参考	3	10.7%
ハード面	10	35.7%
パンプ・PR	1	3.6%
利用者確保	1	3.6%

<見学件数3件>



	件	%
ちょうど良い	12	75.0%
もっと見たい	3	18.8%
少なくて良い	0	0.0%
無回答	1	6.3%

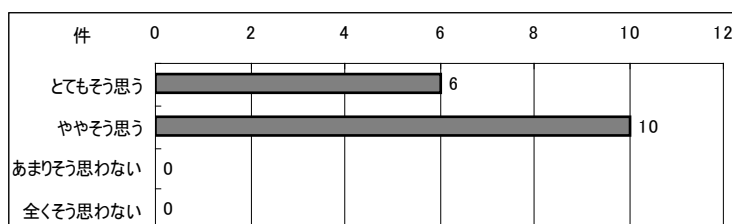
<見学先の種類>



	件	%
サ高住だけでよい	7	43.8%
シニア向け共同住宅	8	50.0%
有料ホーム	8	50.0%
その他	0	0.0%

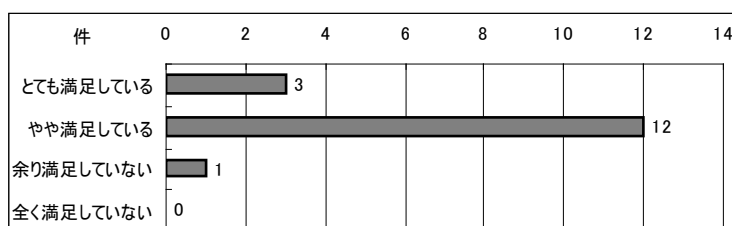
問 11 今回の研修を受けた総体的な感想について、ア) からウ) のそれぞれについて、あてはまる番号に○をつけてください。また、今の高齢者向け住宅総体の相談員の専門性について、あなたの感じているところをお聞かせください。

<ア 研修は仕事に役立った>



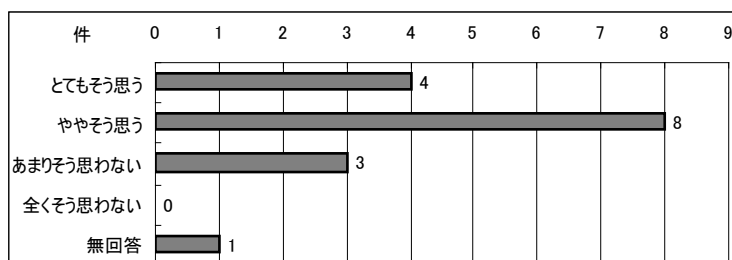
	件	%
とても思う	6	37.5%
やや思う	10	62.5%
あまりそう思わない	0	0.0%
全くそう思わない	0	0.0%

<イ 研修の内容には>



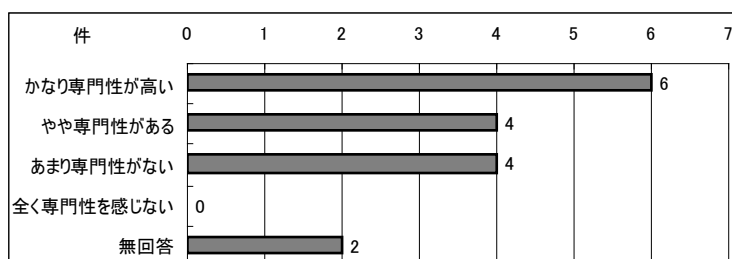
	件	%
とても満足している	3	18.8%
やや満足している	12	75.0%
余り満足していない	1	6.3%
全く満足していない	0	0.0%

<ウ ステップアップする研修があれば良い>



	件	%
とても思う	4	25.0%
やや思う	8	50.0%
あまりそう思わない	3	18.8%
全くそう思わない	0	0.0%
無回答	1	6.3%

<エ 全体的に北海道の高齢者住宅の専門性について>



	件	%
かなり専門性が高い	6	37.5%
やや専門性がある	4	25.0%
あまり専門性がない	4	25.0%
全く専門性を感じない	0	0.0%
無回答	2	12.5%

問 12 今回の講義以外に講義してほしいこと、もっと勉強したいことがあればお聞かせください。

- ・ 経営や相談員のメンタルコントロールも必要。
- ・ サービス付き高齢者向け住宅の契約書の内容。
- ・ 医療機関、地域包括センターやボランティア等とのネットワークの作り方や活用方法。
- ・ 災害時の対処・訓練をどのようにしたらよいか。
- ・ 認知症について。
- ・ 法制度について。今後、さまざまな状況の変化で改正が多分にあると思われるので。

問 13 相談員の立場での仕事上の悩みや問題点をお聞かせください。

- ・ クレーマー入居者への対処法。
- ・ 私（相談員）自身が相談できる相手が少なく、息詰まることが多い。入居者からの苦情対応も経営方針と関わる内容が多く、板挟みとなり悩んでいる。
- ・ 他者との交流をもたない入居者へのアプローチに悩んでいる。
- ・ 制度的にも役割、立場が不明確なためどう動いて良いかわからないときがある。ケアマネも直接本人のところへゆくので必要性に疑問を感じる。
- ・ 生活相談員として配置されているが住宅内の設備や消耗品の管理など、相談以外の仕事量が多い。絶対的な人手不足でもある。
- ・ 生住宅の運営を開始したばかりで不慣れな面もあるが、入居者の生活にどの程度まで立ち入るべきか考えながら実践している。
- ・ 仕事の内容が日々の出来事で随時変わり、スケジュールが立てづらい。

問 14 研修受講生の横の繋がりを作っていきたいと思っております。どのような方法、内容を期待しますか。

- ・ 今回の研修のような有料、長時間の研修だと経営者の理解がないと参加できない。自分でコントロールできる短い時間で「情報交換できる場」があったら良い。
- ・ 見学実習が交流を深めやすいと感じた。
- ・ 現場での情報交換。
- ・ 講義の中で受講者同士のコミュニケーションを取る機会を増やしたらどうか。
- ・ メールなどで仕事上の悩みが相談できると良い。また、集まる場（飲み会など）を設定していただければ…。
- ・ フォローアップ研修など定期的な場で交流ができれば良い。
- ・ （研修で）名刺交換会やフリートークの時間があると良い。

2) 9カ月後ヒヤリング調査

①調査目的

平成 24 年度養成研修受講者の事業所の上司に、受講の効果について調査する。

②調査対象

札幌市内、近郊の平成 24 年度受講者からの 9 カ月後アンケート調査回答を得たサービス付き高齢者向け住宅 4 カ所。うち 2 住宅は平成 25 年度の養成研修にも受講参加者を出していただいた住宅とした。

③調査方法

住宅を訪問し、調書を元にヒヤリング調査した。検討委員および部会委員に声を掛け、日程的に可能な委員に同行いただいた。

④調査期間

2013 年 12 月～2014 年 1 月

⑤調査結果の概要 ※ヒヤリング調書は資料 11

ヒヤリング訪問住宅の基本属性

	A 住宅	B 住宅	C 住宅	D 住宅
所 在 地	札幌市東区	千歳市	札幌市北区	札幌市白石区
H24 養成研修受講者数	1	2	2	1
H25 A 日程養成研修受講者数	1			
H25 B 日程養成研修受講者数			3	
住宅のオープン時期	H25.6	H25.7	H25.4	H24.7
住宅の入居状況(入居戸数/全戸数)	32 戸 / 40 戸	22 戸 / 22 戸	26 戸 / 54 戸	38 戸 / 42 戸
入居者像	平均年齢	83.6 歳	80 歳代	81 歳
	男女比率	男:10名(31%)/女:22名(68%)	男:4名(25%)/女:12名(75%)	男:15名(38%)/女:24名(62%)
	介 護 度	要支援・要介護者 14 名	自 立 : 0 名 要支援 : 4 名 要介護 : 18 名	自 立 : 1 名 要支援 : 5 名 要介護 : 34 名
	平均介護度(要介護者)	1.2	1.0 強	1.3
併設事業所	訪問看護 ST 併設、地域内に親病院および在宅介護事業所あり	小規模多機能居宅介護事業所、居宅介護支援事業所、ヘルパーステーション	小規模多機能居宅介護事業所、居宅介護支援事業所、ヘルパーステーション	小規模多機能居宅介護事業所、居宅介護支援事業所、ヘルパーステーション
入居者から見た相談員の役割認識	役割認識は明確と云えない	役割認識は明確と云えない	入居相談時より相談員が対応し認識いただくように努める	入居相談時より相談員が対応しているのである程度の認識がある
入居者からの日常的な相談内容と頻度	ほとんど日常的な相談内容で頻度も今のところ少ない	退居者の家族の受け入れ相談、家族間のトラブル相談など	退居者の家族の受け入れ相談、家族間のトラブル相談など	ほとんど日常的な相談内容で、苦情、要望が多い

問 1 今回ご参加いただいた職員の担当業務の範囲はどのようなものでしょうか？

- ・ サービス付き高齢者向け住宅の相談員（平成 24 年度受講者）と生活支援員（平成 25 年度受講者）。
- ・ サービス付き高齢者向け住宅の管理者兼生活相談員（兼経営者）と職員（現在は別事業所勤務）。
- ・ 小規模多機能居宅介護事業所の管理者（平成 24 年度受講者、同時に受講したもう 1 名は退職）とサービス付き高齢者向け住宅のケアマネ兼生活相談員 2 名、事務職員 1 名（平成 25 年度受講者）。
- ・ 主任生活相談員（平成 24 年度受講者）。

問 2 今回職員を「生活相談員養成研修」に参加させ、期待していた成果はどのようなことでしょうか？

- ・ 新規にサービス付き高齢者向け住宅をオープンするにあたり相談員としての知識吸収と役割の確立をしてもらい相談員としての実践を期待した。
- ・ 相談員の役割の確認。
- ・ 生活相談員がサービス付き高齢者向け住宅において重要な役割であることを認識してもらいモチベーションを上げてほしかった。また、介護サービスとの橋渡しの役割を学んでほしかった。

問 3 ご自身からみて受講された職員は受講後、期待していた成果があったとお感じでしょうか？成果があったのは具体的にどのような部分でしょうか？

- ・ 知識の吸収はできたが相談員として入居者への積極的なアプローチの方法がまだできていない。
- ・ 相談員としての役割認識(特に権利擁護やコミュニティとの関わりの重要性)ができた。また、マネージメント能力の必要性も感じた。
- ・ 養成研修も自主的な参加を申し出てくれたが研修後、住宅内に「安全委員会」の立ち上げの提案をするなど成果があったと感じた。また複数(3名)参加だったこともお互いの刺激となったようだ。

- ・研修前は遠距離通勤でもありモチベーションが下がっていたようだが、相談員の重要性を認識し、モチベーションが上がった。

問4 貴社では相談員について研修計画をお持ちでしょうか？お持ちでしたら具体的な内容をお教えてください。

- ・法人内で新入研修のほか年次にあわせた定期的な研修を実施している。
- ・地域密着型サービス研修への参加ほか職員の参加希望の研修には可能な限り参加してもらっている。
- ・ケアマネの基礎研修や外部研修には職員からの自己申告により、参加している。また、4事業所のリーダー会議の場を相互を高め合う情報交換の場としている。
- ・自身に自己研修計画を立案してもらい、機会をみて各種研修に参加してもらっている。

問5 ご自身のお立場から相談に求めるスキルおよび知識はどのようなことでしょうか？

- ・入居者が相談したくなる（信頼してもらえる）日常的な相談員からのアプローチのスキル。パーソナリティの要素も大きい…。入居者とケアマネを繋ぐスキル。
- ・職員や外部連携先から情報収集し自分の業務に役立てる技術。また、入居者同士の調整役のスキル。
- ・入居者からの相談に対し、相談内容の本質を見抜く力が必要。
- ・介護技術、面談技術、アセスメント、気付きなど幅広い。

3) 調査結果のまとめ

(1) 9カ月後アンケート調査

9カ月アンケートでは養成研修のカリキュラムごとに講義のお役立ち度を聞いた。主催者への回答というバイアスはあるのだろうが、いずれの講義も役だったとの回答が多かった。中では「特別講義 ケア付き住宅を当事者から語る」、「集団援助技術（レクレーション）」、「高齢者向け住宅での看取り」が「大いに役立った」との回答が多く、講義としての満足度が高かった。

また、「講義」がよいか「Eラーニングでも良い」も全ての講義に関し聞いたが、圧倒的に講義が支持された。研修であるから生でお話を聞く良さとともに、働きながらの25時間相当のEラーニングが相当の負担となったことが伺える。

さらに、見学実習の満足度が高く、自己以外の住宅を見学する機会がなく見学により「刺激」を受けたことが伺える。

(2) 9カ月後ヒヤリング調査

相談員の役割について、相談員自身も入居者もまだまだ明確でないことが分かった。また、生活相談員も相談員業務専任者はおらず、管理者や介護支援などさまざまな業務を兼務していることが多い。そして、どちらかと言うと相談業務よりはそちらの業務に日常的には追われている現状が見えた。

今回訪れた住宅はいずれもサービス付き高齢者向け住宅の制度発足後にオープンした住宅であり、まだまだ手探りで新しい住宅の運営をおこなっているとも感じた。

また、相談員として資質やスキルとしてコミュニケーション能力やアセスメント能力の指摘があった。相談員の関わりが入居者と様々な社会資源への「繋ぎ役」であることから至極当然なことであるが本養成研修ではカバーしきれていない要素であった。今後の課題でもある。

さらに、問題解決のスキルを上げるためには、事例検討の積み重ねが必要との指摘もあり、相談員同士の連携とも合わせ、今後の検討課題と思われる。

5 平成25年度 相談員養成研修の実施

1) テキストの見直し

全体構成は前年度に作成した、①生活相談員に期待される役割、②生活相談員に求められる基礎知識、③生活相談員に求められる実践技術、④演習、⑤資料編として各種の帳票類、各種関係法令・通知、の通りとした。

今年度の見直しの主たる観点は、以下の通りである。

1. テキスト内での重複部分の整理
2. 既存出版物からの引用などコピーライトの確認と明確な表示
3. 図版を適切に利用し、読みやすくする
4. 節毎、最低限でも章末にはチェックポイントとし、記載内容の重要点を記載する
5. 資料編のモデル様式の拡充と見直し

具体的な見直しの項目は以下の通りである。

- ①第1部の「第1章 地域包括ケアとサービス付き高齢者向け住宅」と「第2章 生活相談員に期待される役割での重複部分を整理する。
- ②第1部の「第3章 高齢者の住まいの種類と住み替え相談 IV情報入手方法の相談先」と資料編「Ⅲ情報入手・相談先一覧」の重複部分の整理と情報を追加する。
- ③第2部の「第1章 高齢者のからだ」に「服薬支援」と「高齢者の痛み」の項目を加筆する。
- ④第2部の「家族の理解と支援」の章は削除し、第3部「第1章 相談援助の技術」なかに反映させる。
- ⑤第2部の「第5章 集団生活におけるケア」は全体のボリュームを圧縮する。
- ⑥第3部の「第1章 相談援助の技術 IV状況把握（安否確認）」にマニュアル作り、記録方法を盛り込む。
- ⑦第3部の「第4章 住まいの環境 I 安全な住居環境と福祉用具の活用」の図版見直し。
- ⑧資料編の「Ⅱモデル様式集」の追加拡充と見直し。
- ⑨資料編の「Ⅱモデル書式集」に自己評価ガイドラインの記入シートを追加する。

2) カリキュラムの見直し

カリキュラムについては、集合研修およびEラーニングの課題については同じとしたが、「高齢者のからだ（1時間→1時間半）」「高齢者のこころ（1時間→1時間半）」「安全な環境と福祉用具の活用（1時間半→2時間）」「特別講義：あなたは私の手になれますか？（30分→1時間）」「特別講義：高齢者のケアについて（30分→1時間）」など前年度の実施において時間不足と思われた講義の時間の拡充をはかったため24年度の集合研修合計27時間から25年度集合研修合計は29時間で実施を行った。また、講義順などは24年度とは日程も異なり、講師の日程調整などもありA日程、B日程でも異なった。

テキストなどを勉強することで学べる内容はできるだけEラーニングにして、集合研修はグループワークなどを取り入れるようにしたのも前年度を踏襲した。

3) カリキュラム (集合研修)

A日程(土日集中コース)カリキュラム 【集合研修 合計29時間】

● 10月5日(土) 13:00～17:00(4時間) サンビル 会議室(4F)

12:30～13:00	受付	担当者
13:00～13:10	開講式、オリエンテーション(カリキュラム、Eラーニング等の説明)	事務局
13:10～14:30	講義1:地域包括ケアとサービス付き高齢者向け住宅	川尻 明
14:30～15:50	講義2:生活相談員に期待される役割	山崎 加代子
15:50～16:00	休憩	
16:00～17:00	演習1:グループワーク	奥田 龍人
17:00	終了	

● 10月6日(日) 09:00～16:00(6時間) サンビル 会議室(4F)

08:45～09:00	受付	担当者
09:00～10:50	講義3:高齢者のからだ(健康管理・疾病予防・リハビリ)	鈴木 眞弓
10:50～11:00	休憩	
11:00～13:00	演習2:集団援助の技術(レクリエーション)	南部 広司
13:00～14:00	休憩(昼食)	
14:00～16:00	講義4:相談援助の技術	奥田 龍人
16:00	終了	

第1回 Eラーニング(詳細は別紙による)

出題日:10月7日(月)

提出期限:10月15日(火)

第2回 Eラーニング(詳細は別紙による)

出題日:10月7日(月)

提出期限:10月22日(火)

● 10月25日(金) 10:20～17:00(5時間) (見学実習)

10:20	地下鉄東西線「円山公園駅」改札階 5番出口階段登り口前付近集合～移動	(事務局) 立花
10:30～12:00	①住宅見学(サ高住 ケアグラウンド円山)	
12:00～13:30	移動(地下鉄+徒歩)・昼食	
13:30～15:00	②住宅見学(シニア向け賃貸住宅 楽ゆう館南1条)	
15:00～15:30	移動(地下鉄+徒歩)	
15:30～17:00	③住宅見学(サ高住 スピタール南郷丘)	
17:00	現地解散	

※ 18:00 から、交流会を開催した。

● 10月26日（土）09:00～18:00（8時間） サンビル 会議室（4F）

08:45～09:00	受付	担当者
09:00～10:50	講義5:高齢者のこころ・認知症	太田 眞智子
10:50～11:00	休憩	
11:00～13:00	講義6:安全な住環境と福祉用具の活用	東 道尾
13:00～14:00	休憩(昼食)	
14:00～15:50	講義7:入居者の権利擁護	佐久間 仁
15:50～16:00	休憩	
16:00～17:00	講義8:【特別講演】あなたは私の手になれますか？	小山内 美智子
17:00～18:00	講義9:火災・災害・事故対策、住まいにおけるリスクマネジメント	奥田 龍人
18:00	終了	

● 10月27日（日）09:00～16:00（6時間） サンビル 会議室（4F）

08:45～09:00	受付	担当者
09:00～10:50	講義10:地域援助の技術	佐藤 珠美
10:50～11:00	休憩	
11:00～13:00	演習3:事例検討①	佐藤 珠美
13:00～14:00	休憩(昼食)	
14:00～15:00	演習3:事例検討②	佐藤 珠美
15:00～16:00	講義11:【特別講演】高齢者のケアについて	前沢 政次
16:00～	まとめ・修了式・記念撮影	事務局

B日程（平日分散コース）カリキュラム 【集合研修 合計29時間】

● 11月12日（火）18:30～21:30（3時間） シーズネット 研修室（2F）

18:00～18:30	受付	担当者
18:30～18:40	開講式、オリエンテーション（カリキュラム、Eラーニング等の説明）	事務局
18:40～20:00	講義1:地域包括ケアとサービス付き高齢者向け住宅	奥田 龍人
20:00～20:10	休憩	
20:10～21:30	講義2:生活相談員に期待される役割	山崎 加代子
21:30	終了	

● 11月14日（木）18:30～21:30（3時間） シーズネット 研修室（2F）

18:15～18:30	受付	担当者
18:30～20:20	講義3:高齢者のからだ（健康管理・疾病予防・リハビリ）	鈴木 眞弓
20:20～20:30	休憩	
20:30～21:30	演習1:グループワーク	奥田 龍人
21:30	終了	

第1回 Eラーニング（詳細は別紙による）

出題日:11月15日（金）

提出期限:11月25日（月）

第2回 E ラーニング（詳細は別紙による）

出題日:11月15日（金）

提出期限:12月2日（月）

● 11月19日（火）18:30～21:30（3時間） シーズネット 研修室（2F）

18:15～18:30	受付	担当者
18:30～20:20	講義 4: 高齢者のこころ・認知証ケア	太田 眞智子
20:20～20:30	休憩	
20:30～21:30	講義 5: 相談援助の技術①	奥田 龍人
21:30	終了	

● 11月21日（木）18:30～21:30（3時間） シーズネット 研修室（2F）

18:15～18:30	受付	担当者
18:30～20:20	演習 2: 集団援助技術（レクリエーション）	南部 広司
20:20～20:30	休憩	
20:30～21:30	講義 6: 相談援助の技術②	奥田 龍人
21:30	終了	

● 11月26日（火）18:30～21:30（3時間） シーズネット 研修室（2F）

18:15～18:30	受付	担当者
18:30～20:20	講義 7-1: 入居者の権利擁護①	佐久間 仁
20:20～20:30	休憩	
20:30～21:30	講義 7-2: 入居者の権利擁護②	佐久間 仁
21:30	終了	

● 11月28日（木）18:30～21:30（3時間） シーズネット 研修室（2F）

18:15～18:30	受付	担当者
18:30～19:30	講義 8: 火災・災害・事故対策、住まいにおけるリスクマネジメント	川尻 明
19:30～19:40	休憩	
19:40～21:30	講義 9: 安全な住環境と福祉用具の活用	東 道尾
21:30	終了	

● 12月3日（火） 10:20～17:00（5時間）（見学実習）

10:20	地下鉄東西線「円山公園駅」改札階 5番出口階段登り口前付近集合～移動	(事務局) 立花
10:30～12:00	①住宅見学（サ高住 ケアグラウンド円山）	
12:00～13:30	各自で移動（地下鉄＋徒歩）・昼食	
13:30～15:00	②住宅見学（シニア向け賃貸住宅 楽ゆう館南1条）	
15:00～15:30	移動（地下鉄＋徒歩）	
15:30～17:00	③住宅見学（サ高住 スピタール南郷丘）	
17:00	現地解散	

※ 18:00 から、交流会を開催した。

● 12月7日（土）09:00～16:00（6時間） サンビル 会議室（4F）

08:45～09:00	受付	担当者
09:00～12:00	演習 3: 事例検討	佐藤 珠美
12:00～13:00	休憩（昼食）	
13:00～14:50	講義 10: 地域援助の技術	奥田 龍人
14:50～15:00	休憩	
15:00～16:00	講義 11: 【特別講演】あなたは私の手になれますか？	小山内 美智子
16:00～	まとめ・修了式・記念撮影	事務局

4）集合研修講師（五十音順）

太田 眞智子（おおた まちこ）

北海道勤労者在宅医療福祉協会 副社長・人事共育部長（看護師、社会福祉士、介護支援専門員）
北海道勤医協の、札幌病院・中央病院の病棟・外来で勤務（血液内科・腎臓内科・リュウマチ膠原病等）する。
その後、在宅訪問診察・在宅調整の経験後、在宅分野で勤務する。2007 年在宅法人の設立に関わり、現職に至る。2012 年 3 月北海道医療大学大学院卒業看護学修士（地域看護専攻）訪問看護師の現任教育の研究に取り組んだ。現在は、法人の職員確保と養成の役割を担っている。

奥田 龍人（おくだ たつと）

北海道高齢者向け住宅事業者連絡会会長 社会福祉士、精神保健福祉士、主任介護支援専門員
1952 年生。同志社大学法学部卒業後、北海道職員として道立肢体不自由者訓練センター、北海道中央児童相談所、北海道札幌肢体不自由児総合療育センター（現「こどもくるる」）に勤務。その後、医療法人湊仁会に入職し、在宅介護支援センターやケアマネジャー、地域包括支援センターなど歴任する。現在は、シニアの住まいの質向上や、孤立死防止などに取り組んでおり、札幌市高齢者虐待等対応専門職チーム委員などを務めている。

川尻 明（かわじり あきら）

医療法人健康会 法人本部経営企画部長（学術部長兼務） 株式会社健康会 常務取締役
1966 年生 兵庫県出身 大阪大学工学部卒業。製鉄メーカー技術研究職勤務後、1996 年現組織入職。以来、医療・看護・介護事業の新規開設・組織構築・経営・コンサルなどに携わる。
北海道高齢者向け住宅事業者連絡会理事

小山内 美智子（おさない みちこ）

札幌いちご会会長。社会福祉法人アンビシャス総合施設長。
脳性まひを抱えながら 1977 年介助を必要とする人の自立生活を支援する「札幌いちご会」設立。
85 年長男出産。99 年身体に障がいを持つ人が、親元などを離れて暮らすことを目指して自立生活体験ができる施設、「アンビシャス」設立。宮城大学や北海道大学で講師を務める。
著書「あなたは私の手になれますか」「車椅子から夜明けのコーヒー」「わたし、生きるからね～重度障がいとがんを超えて～」等多数。

佐久間 仁（さくま ひとし）

行政書士、社会福祉士

1969 年生。上智大学文学部卒業。北海道職員などを経て、平成 18 年から行政書士業開業。

佐藤 珠美（さとう たまみ）

社会福祉法人札幌山の手リハビリセンター 居宅介護支援事業所栄町 管理者。

社会福祉士、介護福祉士、精神保健福祉士、主任介護支援専門員

特別養護老人ホーム、重症心身障害児者施設、在宅介護支援センター等を経て現職。

日本ケアマネジメント学会認定ケアマネジャーの会理事。北海道介護支援専門員研修企画委員。

鈴木 眞弓（すずき まゆみ）

北のくらしと地域ケア研究所（通称キタライフ）代表

保健師、介護支援専門員

北海道大学医療技術短期大学を卒業後、保健師の資格を取得。

1987 年より札幌市役所入職。

ヘルパー等介護職員の相談やケアマネジャーの研修業務にかかわる。

2010 年、市役所を希望退職し、現在は介護職員の質の向上やサービス適正化の研修など、資格と経験を活かして活動中。

南部 広司（なんぶ こうじ）

ケアレクリエーション倶楽部 代表

介護支援専門員、福祉レクリエーションワーカー・身体障害者スポーツ指導員・知的障害者援助専門員

1962 年生。道都大学社会福祉学部卒業後、知的障害者更正施設勤務、札幌市在宅介護支援センター、居宅介護支援事業所管理者等を経て、現在、札幌市中央区介護予防センター円山所長。

北海道レクリエーション協会人材開発委員長、北海道ハンディキャップフライングディスク連盟理事等を歴任。現在は、社会福祉法人響会評議員、北海道レクリエーション協会評議員等の任にあたり、自身が代表を務めるケアレクリエーション倶楽部にて、介護現場に従事する職員を対象とした「介護現場におけるレクリエーションサービス演習」「介護現場におけるレクリエーション支援者の技術向上演習」等の講師を務める。

東 道尾（ひがし みちお）

一級建築士事務所自然（じねん）主宰 おもに住宅の設計監理

一級建築士、一級建築施工管理技士、介護福祉士、介護支援専門員、

福祉住環境コーディネーター 2 級、福祉用具プランナー

（財）北海道建築指導センター 住宅相談員

NPO 法人さっぽろ住まいのプラットフォーム 準会員 住宅相談専門相談員

一般社団法人北海道建築士会会員 北海道高齢者虐待防止推進委員会委員 北海道建築審査会委員

前沢 政次（まえざわ まさじ）

京極町国保診療所所長 北海道大学名誉教授

1947 年茨城県生まれ

[学歴]1971 年新潟大学医学部卒業。1989 年自治医大医学博士。2008 年北海道大学教育学修士。

[職歴]1984 年自治医科大学地域医療学助教授。88 年涌谷町町民医療福祉センター所長・涌谷町国保病院長。

96 年北海道大学病院総合診療部教授。2005 年北海道大学大学院医学研究科教授。2010 年定年退職。2012 年現職

[役職] 日本プライマリ・ケア連合学会名誉理事長、日本心療内科学会理事、日本ケアマネジメント学会理事、全国国保診療施設協議会理事など。

[著書（編著・共著）] 『診療所で教えるプライマリ・ケア』プリメド社、『家庭医療学ハンドブック』中外医学社、『地域空洞化時代における行政とボランティア』中央法規出版など。

山崎 加代子（やまざき かよこ）

株式会社シムス 取締役はばたき事業部長 社会福祉士、主任介護支援専門員

1954 年生 東京都出身 立教大学法学部卒、結婚後子育ての傍ら措置時代の在宅介護支援センターにてホームヘルパーとして勤務。炭鉱離職者福祉公社在宅ネットはばたき（現「株式会社シムスヘルパーステーションはばたき」）ソーシャルワーカーとして札幌市 24 時間巡回型ホームヘルプサービスモデル事業を担当、のち所長。ケアプランセンターはばたき所長。現在は、取締役はばたき事業部長として、ケアプラン作成を継続しつつ、福祉事業部門統括と新規事業開発にあたっている。平成 24 年 7 月よりサービス付き高齢者向け住宅を開設し、施設長を兼務。北海道社会福祉士会理事、北海道介護支援専門員協会理事、北海道ホームヘルプサービス協議会制度推進委員長。

5) 相談員養成研修の実施

(1) 養成研修参加者の属性

日程	申込番号	参加者職種						住所(市・区)	所属会社の事業種別				
		会社管理職	住宅管理者 (予定を含む)	住宅相談員 (予定を含む)	相談員以外 の住宅職員	介護事業所 等の職員	住宅運営以 外の職種		サービス付 き高齢者向 け住宅運営	サービス付 き高齢者向け 住宅運営予定	高齢者向け 住宅運営	有料老人 ホーム等	その他の業種
A 日程	A01					1		札幌市北区			1		
	A02		1					歌志内市	1			1	
	A03						1	札幌市西区					1
	A04					1		札幌市東区	1				
	A05					1		中川郡幕別町	1				
	A06		1					札幌市東区	1				
	A07						1	石狩市					1
	A08		1					函館市				1	
	A09	1						札幌市中央区			1		
	A10			1				札幌市中央区	1				
	A11		1					苫小牧市	1				
	A12			1				旭川市				1	
	A13				1			札幌市豊平区	1		1		
小計		1	4	2	1	3	2		7	0	3	3	2

B 日程	B01					1		札幌市西区	1				
	B02	1						石狩市	1				
	B03					1		札幌市西区		1			
	B04		1					札幌市白石区	1				
	B05		1					札幌市白石区	1				
	B06	1						札幌市西区					1
	B07						1	札幌市豊平区					1
	B08	1						江別市			1		
	B09			1				札幌市中央区	1				
	B10		1					札幌市北区			1		
	B11				1			札幌市中央区	1		1		
	B12					1		札幌市北区	1				
	B13			1				札幌市東区	1				
	B14			1				札幌市東区	1				
	B15				1			札幌市東区	1				
	B16			1				札幌市厚別区	1				
小計		3	3	4	2	3	1		11	1	3	0	2

合計	4	7	6	3	6	3			18	1	6	3	4
----	---	---	---	---	---	---	--	--	----	---	---	---	---

(2) 受講料 3万円(24年度に同じ)

(3) A日程(土日集中コース) 養成研修の実施

10月5日より10月27日まで、54時間(集合研修29時間、Eラーニング25時間)の相談員養成研修を開催した。参加者は13名。最終日の10月27日に修了証書授与式を行い全員が終了した。

▼10月6日 演習3: 集団援助の技術(レクリエーション)



▲10月25日 見学実習

(4) B日程(平日分散コース) 養成研修の実施

11月12日より12月7日まで、A日程と同じく54時間(集合研修29時間、Eラーニング25時間)の相談員養成研修を開催した。参加者は16名。最終日の12月7日に修了証書授与式を行い全員が終了した。



▲11月26日 講義7: 入居者の権利擁護

▼12月7日 修了式記念写真



6) Eラーニングの方法

前年度同様に、25時間分をこの方法を採用した。A日程、B日程とも共通である。

方法、内容、提出方法等については24年度報告を参照されたい。

なお、出題の内容ならびに分量は前年度と同じであるが、前年度3回に分けて実施したが、今回のA日程、B日程とも2回に再構成して実施した。

7) 相談員養成研修の検証

(1) A日程(土日集中コース) 受講生アンケートの結果 ※アンケート調査用紙は資料12

養成研修終了後、受講生へアンケートを送付し回収した。受講者13名中11名の回答(回答率84%)を得た。

問1 今回の相談員養成研修の受講動機をお聞かせください。(自由記載)

- ・会社からの勧め、指示。 5名
- ・新規サービス付き高齢者向け住宅で生活相談員の業務に就くため。 2名
- ・以前より相談員に関連する研修参加を希望していたが日程があったため(施設管理者)。 1名
- ・相談員業務の内容を詳しく知りたかったため。 1名
- ・自身のスキルアップのため。 1名
- ・「サ高住」に関する知識、最近の福祉動向を学び、教育に還元したかった(専門学校教員)。 1名

問2 講義内容でどの講義が参考になりましたか(自由記載・複数回答あり)

- ・レクリエーション。 2名
- ・後見人制度・入居者の権利擁護。 3名
- ・事例検討。 1名
- ・見学実習。 1名
- ・地域包括ケアとサービス付き高齢者向け住宅。 1名
- ・地域援助技術。 1名
- ・安全な環境と福祉用具の活用。 2名
- ・講義全般。 3名
- ・小山内さんの講義。 3名

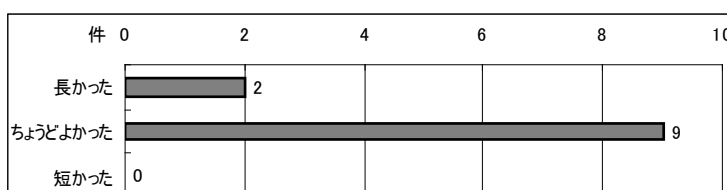
問3 参考にならなかった講義を教えてください。(自由記載)

- ・なし。 11名
- ・内容が優れているのに受講者に伝わってこない講義があり、実践のスキルと講義のスキルは必ずしも一致しないと感じた。 1名

問4 講義に関してこんな項目があればよかったというのがありますか。(自由記載)

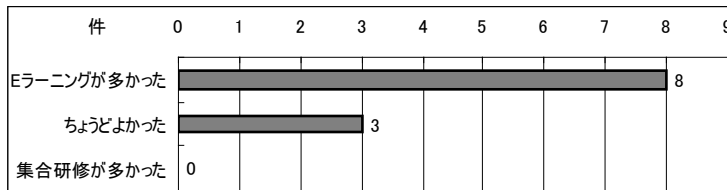
- ・行政の取り組みや他の地域での事例紹介。
- ・相談援助技術についての演習。
- ・現役相談員からの一日の仕事の流れ、困難さなど具体的なお話。 2名
- ・成年後見人制度などの費用と不正の実例など制度上の注意点。また大規模災害の対策マニュアルのモデル紹介と作成ポイント。経営的にも適切な人員配置とサービス内容についての課題解決策や工夫の実例。
- ・ケーリングオフ。
- ・看護倫理、栄養バランスの良い食事、緊急時の応急手当、記録の書き方、自立プランの立て方、モニタリング、入居者の心理、家族の心理、看取りケア、医療機関との連携、社会資源の利用法、イベント計画の立て方。

問5 集合研修を29時間行いましたが、集合研修時間についてお答えください。



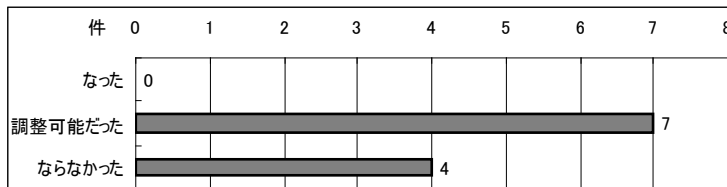
	件	%
長かった	2	18.2%
ちょうどよかった	9	81.8%
短かった	0	0.0%

問6 E-ラーニングと集合研修の割合についてお答えください。



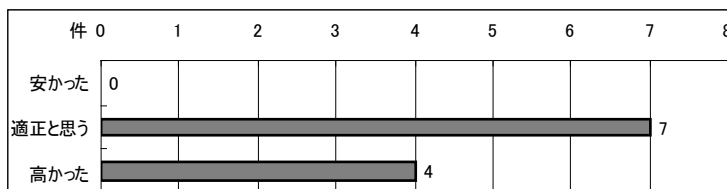
	件	%
E-ラーニングが多かった	8	72.7%
ちょうどよかった	3	27.3%
集合研修が多かった	0	0.0%

問7 受講日時についてお聞きします。A日程研修は土曜日、日曜日に実施しましたが、現在業務の妨げになりましたか。



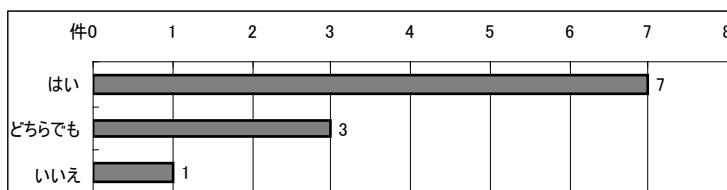
	件	%
なつた	0	0.0%
調整可能だつた	7	63.6%
ならなかつた	4	36.4%

問8 受講料金についてお聞きします。当研修の受講料は¥30,000でしたが講義内容に対して適正でしたか。



	件	%
安かつた	0	0.0%
適正と思う	7	63.6%
高かつた	4	36.4%

問9 今回の研修を知人や同僚に勧めたいと思いますか。



	件	%
はい	7	63.6%
どちらでも	3	27.3%
いいえ	1	9.1%

問10 (問9での答えについて) それは具体的にどのような理由からですか。

○問9 「はい」回答者

- ・他の施設見学等により自分の施設を客観的に見る事が出来た。また色々な人の意見が聞けた。
- ・他社物件の見学など普段出来ないため、参考になった。2名
- ・サービス付き高齢者向け住宅についてより詳しく知ることが出た。また受講者同士で話すことにより自分が知らない外部のことを知ることができた。
- ・最新の幅広い情報を実務に携わる専門家から聞いた。また同業他社のスタッフとのネットワーキングができ、その後のフォローアップ研修の場が提供されるのも他には無い研修と思う。
- ・講義が勉強になったので。
- ・講義の内容がテキスト全般を網羅しており演習を取り言えるなど工夫されていて、短期間で生活相談員としての知識が身についた。

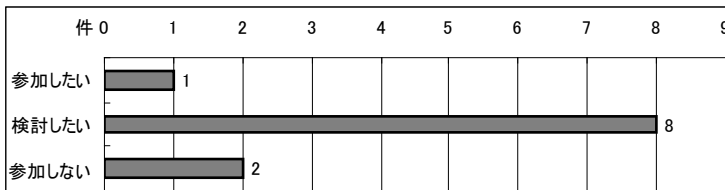
○問9 「どちらでも」回答者

- ・講習の受講料に対して全体的に初歩的な部分が多かったため。
- ・研修で学んだことはスタッフに伝えることと受講料がかかるため。2名

○問9 「いいえ」回答者

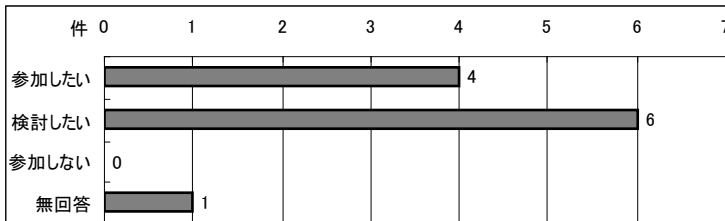
- ・受講終了により何らかの資格認定などの仕組みとなっていないから。

問 11 11 月下旬、本研修受講者および高齢者向け住宅関係者を対象としたフォローアップ研修を実施します。参加のご意向をお聞かせください。



	件	%
参加したい	1	9.1%
検討したい	8	72.7%
参加しない	2	18.2%

問 12 お互いの知識の底上げ（例：定期的な勉強会）や住み替え情報の交換のため等の「相談員の集まり（ネットワーク）」があったら参加されますか。



	件	%
参加したい	4	36.4%
検討したい	6	54.5%
参加しない	0	0.0%
無回答	1	9.1%

問 13 その他、ご意見ご感想をお書き下さい。

- ・「事例検討」でのやり方は初めての経験でとても新鮮だった。色々な職種の方との交流は自分を見直す契機となった。定期的な勉強会があれば参加したい。
- ・もっと具体的な講義内容のほうが良かった。演習を交えた講義の方が印象に残っている。
- ・小山内氏の講義に感動した。健常者と障がい者との地域一体での交流に取り組み必要を感じた。
- ・E ラーニングの 2 回目は未受講の内容が多く、受講後に回答出来た方が良かった。また 3 カ所の見学先がすべて小規模多機能居宅介護事業所併設であったが三者三様の特徴があり興味深かった。
- ・他の受講者との意見交換、情報交換が良かった。事例検討の場がもっとあった方が良い。
- ・少人数の受講が良かった。
- ・交流会を企画していただき、受講者同士の人脈を広げてもらえて良かった。
- ・とても勉強になる研修だったが、今後資格につながるとさらに良い。小山内氏の講義に感動した。
- ・サービス付き高齢者向け住宅のサービスについては、なだまだ国のサポートの不十分さを感じた。講習については大変良い学びをさせてもらった。

（２）Ｂ日程（平日分散コース）受講生アンケートの結果 ※アンケート調査用紙は資料 13

養成研修終了後、受講生へアンケートを送付し回収した。受講者 16 名中 9 名の回答(回答率 56%)を得た。

問 1 今回の相談員養成研修の受講動機をお聞かせください。(自由記載)

- ・会社からの勧め、指示。 1 名
- ・相談員の内容を自ら知りたかった（訪問看護事業所責任者）。 1 名
- ・2 棟目のサービス付き高齢者向け住宅を企画しているが管理人任せにはできないため（住宅運営者）。 1 名
- ・相談員業務の内容を詳しく知りたかったため。 3 名
- ・入居相談時、見学対応時の専門知識の強化のため。 2 名
- ・将来「サ高住」の事業化のため（高齢者下宿経営者）。 1 名

問 2 講義内容でどの講義が参考になりましたか（自由記載・複数回答あり）

- ・レクレーション。 6 名
- ・後見人制度・入居者の権利擁護。 2 名
- ・事例検討。 1 名
- ・見学実習。 1 名
- ・地域包括ケアとサービス付き高齢者向け住宅。 1 名
- ・介護保険・医療保険の活用。 1 名
- ・講義全般。 1 名
- ・奥田さんの講義。 1 名

問 3 参考にならなかった講義を教えてください。(自由記載)

- ・なし。 7 名
- ・権利擁護の講義が解りづらかった。 1 名
- ・介護保険に関して新しい事は無かった（ケアマネ）。 1 名

問 4 講義に関してこんな項目があればよかったというのがありますか。(自由記載)

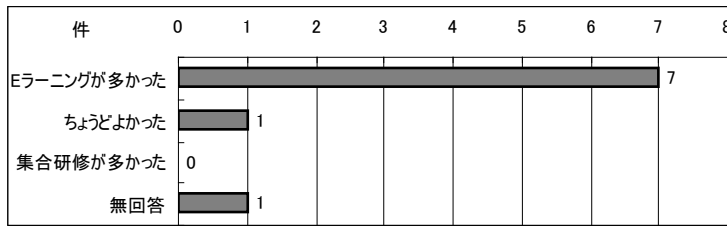
- ・選択制で特化した専門知識、例えば「更生保護」、「生活保護」などがあれば良かった。また、「認知症」についてはもっと時間が欲しかった。
- ・現役相談員からの講義。
- ・モニタリング、顧客満足度、サービス評価等、演習を交えた講義。
- ・対話法、好印象を与える方法等、コミュニケーション能力を上げる講義。

問 5 集合研修を 29 時間行いましたが、集合研修時間についてお答えください。

件	0	1	2	3	4	5	6	7
長かった			2					
ちょうどよかった							6	
短かった	0							
無回答		1						

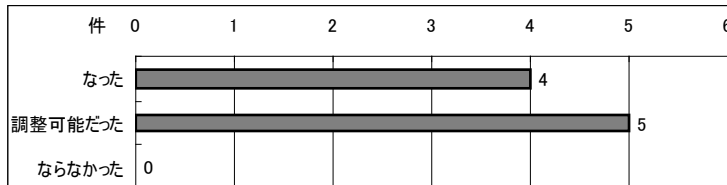
	件	%
長かった	2	22.2%
ちょうどよかった	6	66.7%
短かった	0	0.0%
無回答	1	11.1%

問6 E-ラーニングと集合研修の割合についてお答えください。



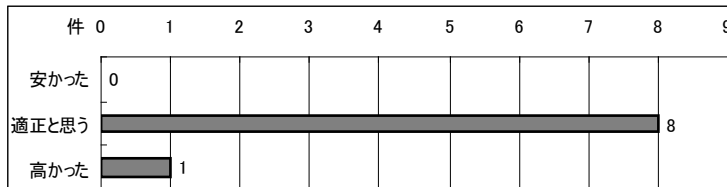
	件	%
E-ラーニングが多かった	7	77.8%
ちょうどよかった	1	11.1%
集合研修が多かった	0	0.0%
無回答	1	11.1%

問7 受講日時についてお聞きします。B日程研修は主に平日夜、実施しましたが、現在業務の妨げになりましたか。



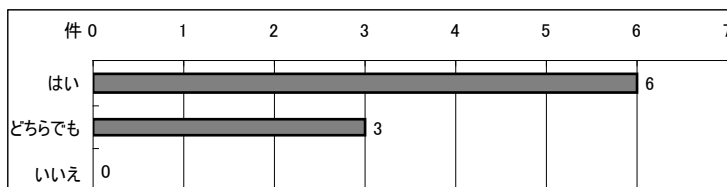
	件	%
なった	4	44.4%
調整可能だった	5	55.6%
ならなかった	0	0.0%

問8 受講料金についてお聞きします。当研修の受講料は¥30,000でしたが講義内容に対して適正でしたか。



	件	%
安かった	0	0.0%
適正と思う	8	88.9%
高かった	1	11.1%

問9 今回の研修を知人や同僚に勧めたいと思いますか。



	件	%
はい	6	66.7%
どちらでも	3	33.3%
いいえ	0	0.0%

問10 (問9での答えについて) それは具体的にどのような理由からですか。

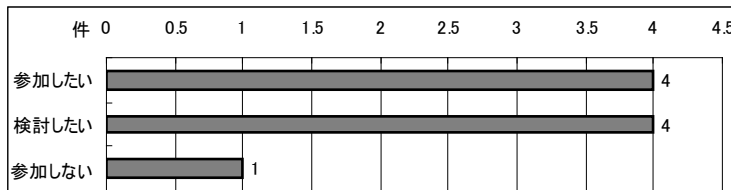
○問9 「はい」回答者

- ・最低限の知識が不足した相談員が多すぎる。
- ・相談員が奥の深いものと確認できた。
- ・相談員だけでなく責任者も必須の内容だと思う。
- ・「資格」ではないので、スキルアップには推薦したい。金銭的には自己負担は厳しい感じで会社負担が望ましい。
- ・高齢者をお世話する仕事の参考になる。

○問9 「どちらでも」回答者

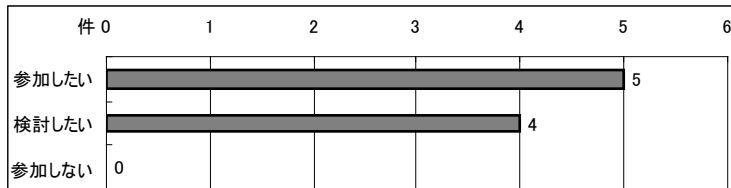
- ・管理者または生活相談員であれば有効と思われるが、ケアマネ、サービス責任者等、直接運営にかかわらない職員が受講するには内容がそぐわない点があるため。
- ・短期間で長時間の講習の為、時間調整ができ熱心に学びたい人には勧めたい。
- ・相談業務の振り返りができ、今後の参考にもなった。

問 11 明年度、本研修受講者および高齢者向け住宅関係者を対象としたフォローアップ研修を企画の際の参加のご意向をお聞かせください。



	件	%
参加したい	4	44.4%
検討したい	4	44.4%
参加しない	1	11.1%

問 12 お互いの知識の底上げ(例:定期的な勉強会)や住み替え情報の交換の「相談員の集まり(ネットワーク)」があったら参加されますか。



	件	%
参加したい	5	55.6%
検討したい	4	44.4%
参加しない	0	0.0%

問 13 その他、ご意見ご感想をお書き下さい。

- ・ 見学実習で実際の職員や入居者の状況を見られたのが良かった。
- ・ 実務に応じた演習を主体とした研修、例えばケアマネであればセンター方式における演習、というような各事業所に持ち帰り活用できるものと良い。
- ・ 夜 9 時半までの研修であったが、9 時までにしてほしい。
- ・ 10 月～ 11 月は業務が大変忙しい時期で時間調整が困難だった。異なる時期に実施してもらえれば良かった。ただし内容はとても重要な物ばかりだったので、他の方にも受講を勧めたい。
- ・ 将来で構わないが、上級認定研修があればさらなるスキルアップになる。
- ・ 現在の相談員のレベルはまちまちであろうと思われ、全体のレベルアップを目指す必要があると思う。また、研修全体を E ラーニング化するのであれば、いつでも再受講できるようにしてほしい。
- ・ 月末、月初めの日程調整が難しかった。内容はとても参考になった。

6 平成25年度 フォローアップ研修の開催

1) 開催状況報告

本事業の養成研修受講者（平成24年度および25年度）を主な対象としフォローアップ研修を実施した。

本養成研修を通じ、高齢者向け住宅だけの人材を初めとした資源だけでは入居者へのサービスは限界がありさまざまな社会資源の活用によりサービス向上につながると考えられた。そのため、フォローアップ研修ではそういった社会資源を紹介することをテーマに開催した。それにより、本養成研修受講者以外の高齢者向け住宅運営者・職員等幅広い参加もあるものと考えた。



11月30日（土）、次の内容で、実施した。参加者は約15名で、内養成研修受講者は5名であった。

当初の事務局側の思惑通り、受講者以外の参加者が多かったが逆にフォローアップ研修としては、受講者にはいささか肩すかしの内容と見られたため、受講者の参加が少なかったようだ。

24年度の受講者には地方からの参加者が多く、参加に至らなかったことも考えられる。また、25年度の受講者は養成研修が終わったばかり（A日程）、あるいは養成研修中（B日程）のためか、参加者は1名だけであった。

高齢者向け住宅における社会資源活用研修 カリキュラム

（サービス付き高齢者向け住宅等相談員養成研修 フォローアップ研修）

● 2013年11月30日（土）10:00～16:30（6.5時間） サンビル 会議室（4F）

09:45～10:00	受付	
10:00～10:05	オリエンテーション	事務局
10:05～11:00	セミナー 1: これからの高齢者向け住宅の方向と課題 * これからの高齢者向け住宅の方向と課題について講義します	川尻 明 氏 (㈱健康会 常務取締役)
11:05～12:00	セミナー 2: 高齢者向け住宅での看取り * 高齢者向け住宅での看取りの実際について説明します	石田 幸子 氏 (㈱アルワン 代表取締役)
12:00～13:00	休憩 (昼食)	
13:00～13:30	社会資源の活用 1: 後見人制度・遺言 * 弁護士より高齢者向け住宅での法律相談や法務の講演事業などについて説明します	平松 桂樹 氏 (札幌遺言相続弁護士ネットワーク 幹事弁護士、平松法律事務所)
13:35～13:55	社会資源の活用 2: 外出支援 * 高齢者向け住宅入居者で軽い認知症の方向けに札幌都心部をペロタクシーで回遊する外出支援事業を説明します	栗田 敬子 氏 (NPO 法人エコ・モビリティ サッポロ 代表)
14:00～14:20	社会資源の活用 3: 服薬管理 * 高齢者向け住宅での服薬管理の方法と薬剤師との連携の方法について説明します	桂 正俊 氏 (北海道薬剤師会常任理事、㈱MK ファーマシー 代表取締役)
14:25～14:55	社会資源の活用 4: リハビリ * 高齢者向け住宅でのリハビリ評価の必要性について説明します	鈴木 英樹 氏 (北海道医療大学 教授)
15:00～15:20	社会資源の活用 5: 旅行外出支援 * 高齢者向け住宅入居者向けの旅行・外出への同行支援について説明します	小野寺 さゆみ 氏 (NPO 法人シャペロン 理事長)
15:25～15:55	社会資源の活用 6: 保証人・終活 * 高齢者向け住宅での保証人・任意後見制度・終活などについて説明します	土屋 和彦 氏 (北日本シルバーライフ協会 顧問)
16:00～16:30	振り返り * 研修を振り返りカリキュラムへの意見をいただきます また、日常的な相談援助の課題を明らかにします	事務局
16:30	終了	

7 平成25年度 市民・事業者向けセミナーの開催

1) 開催状況報告

高齢者向け住宅の質を高めるための相談員養成研修であるが、高齢者向け住宅運営者の中にもその重要性の理解はまだだと言える。また、入居者をはじめ一般住民にも、サービス付き高齢者向け住宅等の相談員の役割をよく知らない状況である。そのため、今回の事業成果を高齢者向け住宅事業者・職員そして市民にアピールして、高齢者向け住宅にもっと関心を持っていただくことと考え、市民向けセミナーを実施した。

2月8日(土)、札幌教育文化会館講堂で次のとおり、実施した。参加者は約130名であった。



● 13:30～14:50 基調講演

「サービス付き高齢者向け住宅でのケアマネジメント」 ※資料14

桜美林大学大学院老年学研究科教授・日本ケアマネジメント学会理事長 白澤 政和 氏

● 15:00～16:00 シンポジウム

「高齢者向け住宅における相談員の役割を考える～より良いサービスのために～」

シンポジスト 山崎加代子 氏（検討委員会メンバー・㈱シムス 取締役）

川尻 明 氏（検討委員会メンバー・㈱健康会 常務取締役）

川分 秀代 氏（養成研修受講者・㈱アルワン）

門前泰満俊 氏（養成研修受講者・㈱北海道勤労者在宅医療福祉協会）

コーディネーター 奥田 龍人（検討委員会メンバー・NPO 法人シーズネット理事長）

コメンテーター 白澤 政和 氏

白澤教授の基調講演（別添資料を参照）は、主にケアマネジャー向けの講義であった。そのため、一般市民にとってはいささか難しい面があったようだ。しかし、高齢者向け住宅におけるケアマネジメントの重要性と、最適なケアマネジメントが入居者の生活の質の向上に繋がることを指摘して頂いた。

シンポジウムでは、受講者より実務での相談事例やインシデントを紹介いただき、検討委員会メンバーが、自己の運営住宅での対応方法やコメントを述べる形で進めた。運営住宅からいなくなるなどの事例も紹介され、最後にコメンテーターの白澤教授より、サービス付き高齢者の運営が大変リスクであり、入居者や職員を守るためにも質の向上が必要であり、より良き運営への励ましをいただいて終了した。次ページに配布用チラシを示す。

一緒に考えたい サービス付き高齢者向け住宅と 地域包括ケアのこれから

サービス付き高齢者向け住宅が制度化され丸2年が経過し、北海道ではすでに270件、9,940戸（12月10日現在）を数え、そのうちの半数が札幌に集中し今後も増え続けています。札幌では一時的にせよ供給過剰気味となり、集客に苦勞する住宅も現れています。

そのような状況の中、今後の高齢者の住まいをめぐる状況とサービスの質について考えます。

基調講演には桜美林大学の白澤政和教授（日本ケアマネジメント学会理事長）をお迎えし、地域包括ケアの今後の方向性についてお話しいたします。

また後半は、NPO法人シーズネットと北海道高齢者向け住宅事業者連絡会が、国土交通省の補助事業とし、2年に渡り実施してきた「サービス付き高齢者向け住宅等相談員養成研修」を通して高齢者向け住宅の「質」について講師と受講者がともに語ります。

日 時：平成26年2月8日（土）13:30～16:00（開場 13:15）
会 場：札幌市教育文化会館 4階講堂（中央区北1条西13丁目）
定 員：150名（先着順・要事前申込）
参加費：高住連会員1,000円／一般1,500円（当日申し受けます）



基調講演：「サービス付き高齢者向け住宅でのケアマネジメント」

講 師：桜美林大学大学院老年学研究科 教授
日本ケアマネジメント学会 理事長 白澤 政和 氏

シンポジウム：「高齢者向け住宅における相談員の役割を考える
～より良い入居者サービスのために～」

シンポジスト：山 崎 加代子氏（北海道社会福祉士会副会長・株式会社シムス取締役）
川 尻 明 氏（北海道高齢者向け住宅事業者連絡会理事・株式会社健康会 常務取締役）
川 分 秀 代氏（株式会社アルワン）
門 前 泰満俊氏（北海道勤労者在宅医療福祉協会）
コーディネーター：奥 田 龍 人氏（NPO 法人シーズネット 理事長）
コメンテーター：白 澤 政 和氏（桜美林大学大学院老年学研究科 教授）



申込み：下記の申込書に必要事項を記載の上 FAX/E-mail 等にて申込み下さい。

問合せ：サ高住等相談員養成研修事務局（担当：立花）

T E L：717-7077 / F A X：717-6002

E-mail：info-suc@seedsnet.gr.jp

氏名		電話	
住所		E-mail (又は FAX)	
所属		職種	高住連会員 一 般

※本セミナーは平成24年度高齢者・障害者・子育て世帯居住安定化推進事業（国土交通省補助事業）「サービス付き高齢者向け住宅等相談員養成研修」の一環として開催します。

資料編

1 平成24年度 資料

高齢者向け住宅事業者 管理者 様

北海道高齢者向け住宅事業者連絡会
会長 奥田龍人

平成24年度高齢者・障害者・子育て世帯居住安定化推進事業（国土交通省補助事業）
「サービス付き高齢者向け住宅等相談員養成研修事業」

におけるヒヤリング調査ご協力をお願い

貴職におかれましては、ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。
また、本会への日頃のご支援ご協力に深甚の感謝を申し上げます。
さて、このたび私どもは、NPO法人シーズネットと共同研究で、平成24年度高齢者・障害者・子育て世帯居住安定化推進事業（国土交通省補助事業）として「サービス付き高齢者向け住宅等相談員養成研修事業」を実施する運びとなりました。増え続ける「サービス付き高齢者向け住宅や一般の高齢者向け住宅（以下「高齢者向け住宅」とする）」の質の向上には、住宅に配置されている相談員のスキルアップが必要と考え、そのための養成研修事業とおして相談員に必要な知識や技術を明らかにしていくというものであります。
本事業では、そのため、高齢者向け住宅にお住いの方々を対象に、①相談員の相談の実際、②入居者が相談員に期待することをヒヤリング調査し、実態を把握することといたしました。
また、合わせて住宅管理者にも貴住宅における相談の体制などをヒヤリング調査させていただきたいと考えております。
つきましては、お忙しいところ恐縮ですが、調査の趣旨をご理解いただき、ヒヤリングにご協力頂きたいとお願い申し上げます。ヒヤリング日時等は、次の通りとさせていただきます。
なお、本調査で得られたデータは、本事業及び国土交通省が主管するサービス付き高齢者向け住宅施策の向上に役立てることに使用いたします。個別のデータは事業所の同意無く公開することはありません。
末筆になりましたが、貴職のますますのご発展をお祈り申し上げます。

記

- 1 ヒヤリング日時 1月 日 () : ~約2時間
- 2 ヒヤリング担当者 ○○ ○○ ○○ ○○ (所属:○○)
- 3 ヒヤリング対象者 ① 住宅管理者または相談担当者 (約45分程度ヒヤリング)
② 入居者2~3名 (お一人当たり約30分程度ヒヤリング)
- 4 その他 ヒヤリングに対応いただいた住宅管理者および入居者様には
クオカード (住宅管理者 2000円分、入居者各 1000円分) を
差し上げます。

問い合わせ先
北海道高齢者向け住宅事業者連絡会 (担当 立花・奥田)
TEL 011-707-4343 FAX 011-717-6002
MAIL: info4343@koujuren.com

住宅管理者用 (共通)

高齢者向け住宅の相談員のスキルアップに関するヒヤリングシート

1 基本情報 ※当てはまるものに☑をしてください。

住宅名称			
住 所	札幌市 () 区		
住宅の種類	□有料老人ホーム □サービス付き高齢者向け住宅 □その他 ()	住宅の戸数	戸
併設事業所	□あり () 事業所	□なし	
相談員の配置	□専任で配置 □支援員などが兼務 □なし □その他 ()		
相談員の職務 (複数回答可)	□安否確認 □緊急時の対応 □日常の相談 □情報提供 □関係機関・専門職との調整 □地域との交流促進 □軽微な生活支援 □その他 ()		
相談員の資格	□看護師 (職) □社会福祉士 □介護福祉士 □介護支援専門員 □ホームヘルパー1級・2級 □社会福祉法人等の職員 □その他 ()		

問1 あなたは今までどのようなことを相談されましたか？ (複数回答可)

1. 介護保険 2. 医療保険 3. 年金 4. 生活保護 5. 障害者福祉
6. その他福祉制度の知識 ()
7. 救急対応 8. 栄養・歯の衛生 9. 健康管理・疾病予防 10. リハビリ
11. 看取りケア 12. その他の医療的知識 ()
13. 介護技術 14. 家事支援 15. 福祉用具 16. 認知症ケア
17. 介護予防 18. レクリエーション 19. グループワーク 20. 面接技術
21. その他の福祉・介護の知識・技術 ()
22. 成年後見制度 23. 日常生活自立支援事業 24. 消費者保護 25. 虐待防止
26. その他の法的知識 ()
27. 修繕・住居環境 28. 地域社会との交流 29. ボランティアの活用
30. イベント等の企画 31. 入居者同士の交流促進 32. 関係機関・専門職との連携
33. その他 ()

【ヒヤリング内容】

問2 問1で相談されたことはどのように解決しましたか？

問3 相談件数（月間および年間）はどの程度ありますか？

問4 相談の記録は残っていますか？

問5 相談解決に関する手順書（マニュアル）などがありますか？あれば手順の概要をお教えください。

問6 相談を受ける立場で、どのような知識が必要とお考えですか？（複数回答可）

1. 介護保険 2. 医療保険 3. 年金 4. 生活保護 5. 障害者福祉
6. その他福祉制度の知識（
7. 救急対応 8. 栄養・歯の衛生 9. 健康管理・疾病予防 10. リハビリ
11. 看取りケア 12. その他の医療的知識（
13. 介護技術 14. 家事支援 15. 福祉用具 16. 認知症ケア
17. 介護予防 18. レクリエーション 19. グループワーク 20. 面接技術
21. その他の福祉・介護の知識・技術（
22. 成年後見制度 23. 日常生活自立支援事業 24. 消費者保護 25. 虐待防止
26. その他の法的知識（
27. 修繕・住居環境 28. 地域社会との交流 29. ボランティアの活用
30. イベント等の企画 31. 入居者同士の交流促進 32. 関係機関・専門職との連携
33. その他（
【ヒヤリング内容】

問7 問6の必要な知識の習得をどのようにおこないますか？

問8 入居者からの相談体制の今後についてお考えがあれば、お教えください。
（例：①専任者がいないので専任者を置く予定。②相談内容によっては外部との連携を図るなど）

入居者用（共通）

高齢者向け住宅の相談員のスキルアップに関するヒヤリングシート

1 基本情報 ※当てはまるものに□をしてください。

性別	☐ 女 ☐ 男
年齢	() 歳
入居年数	() 年
前住居地	□札幌市 () 区 □道内 () 市、町 □道外 () 市、町

問1（相談員を配置していない住宅入居者のみ対象の質問）

あなたがお住まいの住居で相談する人は、どのような人ですか？
また、専門の生活相談員がいたほうが良いと思いますか？

問2 あなたは今までどのようなことを相談員（問1に回答した方はその方）に相談してきましたか？（複数回答可）

1. 介護保険 2. 医療保険 3. 年金 4. 生活保護 5. 障害者福祉
6. その他福祉制度の知識 ()
7. 救急対応 8. 栄養・歯の衛生 9. 健康管理・疾病予防 10. リハビリ
11. 看取りケア 12. その他の医療的知識 ()
13. 介護技術 14. 家事支援 15. 福祉用具 16. 認知症ケア
17. 介護予防 18. レクリエーション 19. グループワーク 20. 面接技術
21. その他の福祉・介護の知識・技術 ()
22. 成年後見制度 23. 日常生活自立支援事業 24. 消費者保護 25. 虐待防止
26. その他の法的知識 ()
27. 修繕・住居環境 28. 地域社会との交流 29. ボランティアの活用
30. イベント等の企画 31. 入居者同士の交流促進 32. 関係機関・専門職との連携
33. その他 ()
【ヒヤリング内容】

問3 問2で相談されたことはどのように解決しましたか？

問4 これからずっと今の住まいで生活する上で、今後、住まいの担当の方に相談したいことはどのようなことになると思いますか？（複数回答可）

1. 介護保険 2. 医療保険 3. 年金 4. 生活保護 5. 障害者福祉
6. その他福祉制度の知識 ()
7. 救急対応 8. 栄養・歯の衛生 9. 健康管理・疾病予防 10. リハビリ
11. 看取りケア 12. その他の医療的知識 ()
13. 介護技術 14. 家事支援 15. 福祉用具 16. 認知症ケア
17. 介護予防 18. レクリエーション 19. グループワーク 20. 面接技術
21. その他の福祉・介護の知識・技術 ()
22. 成年後見制度 23. 日常生活自立支援事業 24. 消費者保護 25. 虐待防止
26. その他の法的知識 ()
27. 修繕・住居環境 28. 地域社会との交流 29. ボランティアの活用
30. イベント等の企画 31. 入居者同士の交流促進 32. 関係機関・専門職との連携
33. その他 ()
【ヒヤリング内容】

問5 あなたが、生活相談員（現在いない場合はいるとした場合）に期待したいことを率直にお教えください。

特定非営利活動法人シーズネット
理事長 岩見 太市

平成24年度高齢者・障害者・子育て世帯居住安定化推進事業（国土交通省補助事業）
「サービス付き高齢者向け住宅等相談員養成研修事業」
におけるヒヤリング調査ご協力をお願い

貴職におかれましては、ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

さて、このたびは、NPO法人シーズネットと共同研究で、平成24年度高齢者・障害者・子育て世帯居住安定化推進事業（国土交通省補助事業）として「サービス付き高齢者向け住宅等相談員養成研修事業」を実施する運びとなりました。増え続ける「サービス付き高齢者向け住宅や一般の高齢者向け住宅（以下「高齢者向け住宅」とする）」の質の向上には、住宅に配置されている相談員のスキルアップが必要と考え、そのための養成研修事業をとおして相談員に必要な知識や技術を明らかにしていくというものであります。

本事業では、そのため、高齢者向け住宅事業者や入居者をはじめ、関連各位へのアンケート調査、ヒヤリング調査を実施しております。その一環とし、高齢者向け住宅における在宅医療に従事されている医師、看護師などの方々を対象に、①医療従事者からみた相談員の現状、②医療従事者として相談員に期待することなどをヒヤリング調査することといたしました。

つきましては、お忙しいところ恐縮ですが、調査の趣旨をご理解いただき、ヒヤリングにご協力頂きたいをお願い申し上げます。ヒヤリング日時等は、次の通りとさせていただきます。

なお、本調査で得られたデータは、本事業及び国土交通省が主管するサービス付き高齢者向け住宅施策の向上に役立てることに使用いたします。個別のデータはヒヤリング協力者の同意無く公開することはありません。

末筆になりましたが、貴職のますますのご発展をお祈り申し上げます。

記

- 1 ヒヤリング日時 1月 日 () : ~お一人あたり約1時間
- 2 ヒヤリング担当者 ○○ ○○ ○○ ○○ (所属: ○○)
- 3 ヒヤリング対象者 高齢者向け住宅での在宅医療に従事する医師、看護師など

問い合わせ先
特定非営利活動法人シーズネット（担当 立花・奥田）
TEL 011-717-7077 FAX 011-717-6002
MAIL: tachisuc@seedsnet.gr.jp

高齢者向け住宅の在宅医療従事者用（共通）

高齢者向け住宅の相談員のスキルアップに関するヒヤリングシート

1 基本情報 ※当てはまるものに☑をしてください。

職種	☐医師 ☐看護師 ☐その他 ()
勤務事業所の所在地	札幌市 () 区
在宅医療で訪問している	() 件
高齢者向け住宅数	
上記高齢者向け住宅の所在地(該当に○、複数回答可)	札幌市(中央、北、東、白石、厚別、豊平、清田、南、西、手稲)区 その他 () 市、町

問1 あなたが在宅医療で訪問している高齢者向け住宅に、入居者（患者）とあなたとの継続性をする方はいますか？（訪問住宅が複数ある場合はそれぞれについてお教えてください）また、いる場合はその方の役割をお教えてください。

問2 問1で「いる」場合、その方は、継続性をする上での医療的な知識は必要十分ですか？必要十分でないとお答えの場合、どのように不足と感じられているかをお教えてください。

問3 在宅医療従事者のお立場から、高齢者向け住宅において、入居者からの相談を受ける立場の方に、どのような知識を求めますか？

問4 問3の必要な知識の習得を、どのようにおこなえば良いか、お教えてください。

問5 高齢者向け住宅において、「看取り」を行う場合、住宅側にはどのような体制、知識が必要でしょうか？

高齢者向け住宅事業者・運営者・関連事業者の皆様

アンケートご協力をお願い FAX 送付先: 011-717-6002

このたびは私ども NPO 法人シーズネットは、北海道高齢者向け住宅事業者連合会との共同提案により、平成 24 年度高齢者・障害者・子育て世帯居住安定化推進事業（国土交通省補助事業）として「サービス付き高齢者向け住宅等相談員養成研修事業」を実施する運びとなりました。

その一環として、相談員のスキルアップのための課題をアンケート調査し、実態を把握することといたしました。つきましては、お忙しいところ恐縮ですが、アンケートにご協力頂きたいをお願い申し上げます。アンケートはこのまま FAX にてご返送ください。

問い合わせ先：NPO 法人シーズネット（担当 立花・奥田）

TEL 011-717-7077 FAX 011-717-6002 E-mail tachi-suc@seedsnet.gr.jp

高齢者向け住宅の相談員のスキルアップに関するアンケート

アンケートに答える方の属性 ※当てはまるものに☑をしてください。

☐ 一般市民（60 歳以上） ☐ 一般市民・学生（60 歳未満） ☐ 住まいを運営する事業者
☐ 福祉・医療関係者・ケアマネなど ☐ 住宅・建築・不動産関係者 ☐ その他（ ）

問 1 サービス付き高齢者向け住宅にはどのようなサービスを期待しますか？あてはまるものすべてに○をしてください（必須サービスの「安否確認」、「生活相談」を除く）。

1. 食事提供 2. 買い物に付き添い 3. 買い物など代行 4. 通院の付き添い
5. その他の外出付き添い 6. 掃除 7. 洗濯 8. コミ出し
9. 入居者同士の交流 10. 行事やレクリエーションなど
10. 毎日の健康チェック（体温・血圧等） 11. 入浴の見守り・介助
12. その他（ ）

問 2 サービス付き高齢者向け住宅の相談員にはどのような知識・技術が備わっていてほしいですか？（あてはまるものすべてに○をつけてください）

1. 介護保険 2. 医療保険 3. 年金 4. 生活保護 5. 障害者福祉
6. その他福祉制度の知識（ ）
7. 救急対応 8. 栄養・歯の衛生 9. 健康管理・疾病予防 10. リハビリ
11. 看取りケア 12. 感染症・食中毒などの予防・対応
13. 介護技術 14. 家事支援 15. 福祉用具 16. 認知症ケア
17. 介護予防 18. レクリエーション 19. 趣味活動などの企画 20. 面接技術
21. その他の医療・介護の知識・技術（ ）
22. 成年後見制度 23. 日常生活自立支援事業 24. 消費者保護 25. 虐待防止
26. その他の法的知識（ ）
27. 修繕・住居環境 28. 地域社会との交流 29. ボランティアの活用
30. イベント等の企画 31. 入居者同士の交流促進 32. 関係機関・専門職との連携
33. 災害等の対応技術 34. その他（ ）

セミナー参加者 様へ アンケートご協力をお願い

本日のセミナーのご参加ありがとうございます。

このたびは私ども北海道高齢者向け住宅事業者連合会は、NPO 法人シーズネットと共同研究で、平成 24 年度高齢者・障害者・子育て世帯居住安定化推進事業（国土交通省補助事業）として「サービス付き高齢者向け住宅等相談員養成研修事業」を実施する運びとなりました。

その一環として、相談員のスキルアップのための課題をアンケート調査し、実態を把握することといたしました。つきましては、お忙しいところ恐縮ですが、アンケートにご協力頂きたいをお願い申し上げます。アンケートはセミナー終了後にご提出いただくか、FAX にてご返送ください。

問い合わせ先：北海道高齢者向け住宅事業者連合会（担当 立花・奥田）

TEL 011-707-4343 FAX 011-717-6002

高齢者向け住宅の相談員のスキルアップに関するアンケート

アンケートに答える方の属性 ※当てはまるものに☑をしてください。

☐ 一般市民（60 歳以上） ☐ 一般市民・学生（60 歳未満） ☐ 住まいを運営する事業者
☐ 福祉・医療関係者・ケアマネなど ☐ 住宅・建築・不動産関係者 ☐ その他（ ）

問 1 サービス付き高齢者向け住宅にはどのようなサービスを期待しますか？あてはまるものすべてに○をしてください（必須サービスの「安否確認」、「生活相談」を除く）。

1. 食事提供 2. 買い物に付き添い 3. 買い物など代行 4. 通院の付き添い
5. その他の外出付き添い 6. 掃除 7. 洗濯 8. コミ出し
9. 入居者同士の交流 10. 行事やレクリエーションなど
10. 毎日の健康チェック（体温・血圧等） 11. 入浴の見守り・介助
12. その他（ ）

問 2 サービス付き高齢者向け住宅の相談員にはどのような知識・技術が備わっていてほしいですか？（あてはまるものすべてに○をつけてください）

1. 介護保険 2. 医療保険 3. 年金 4. 生活保護 5. 障害者福祉
6. その他福祉制度の知識（ ）
7. 救急対応 8. 栄養・歯の衛生 9. 健康管理・疾病予防 10. リハビリ
11. 看取りケア 12. 感染症・食中毒などの予防・対応
13. 介護技術 14. 家事支援 15. 福祉用具 16. 認知症ケア
17. 介護予防 18. レクリエーション 19. 趣味活動などの企画 20. 面接技術
21. その他の医療・介護の知識・技術（ ）
22. 成年後見制度 23. 日常生活自立支援事業 24. 消費者保護 25. 虐待防止
26. その他の法的知識（ ）
27. 修繕・住居環境 28. 地域社会との交流 29. ボランティアの活用
30. イベント等の企画 31. 入居者同士の交流促進 32. 関係機関・専門職との連携
33. 災害等の対応技術 34. その他（ ）

高齢者向け住宅事業者 管理者 様

北海道高齢者向け住宅事業者連絡会

会長 奥田龍人

平成24年度高齢者・障害者・子育て世帯居住安定化推進事業（国土交通省補助事業）

「サービス付き高齢者向け住宅等相談員養成研修事業」

におけるアンケートご協力をお願い

貴職におかれましては、まずまずご清祥のこととお慶び申し上げます。

また、本会への日頃のご支援ご協力に深甚の感謝を申し上げます。

さて、このたびは私どもは、NPO法人シーズネットと共同研究で、平成24年度高齢者・障害者・子育て世帯居住安定化推進事業（国土交通省補助事業）として「サービス付き高齢者向け住宅等相談員養成研修事業」を実施する運びとなりました。増え続ける「サービス付き高齢者向け住宅や一般の高齢者向け住宅（以下「高齢者向け住宅」とする）」の質の向上には、住宅に配置されている相談員のスキルアップが必要と考え、そのための養成研修事業をおして相談員に必要な知識や技術を明らかにしていくというものであります。

本事業では、そのため、高齢者向け住宅を管理運営する方々を対象に、①相談員の質の向上の取組の実態、②相談員のスキルアップのための課題をアンケート調査し、実態を把握することといたしました。

つきましては、お忙しいところ恐縮ですが、調査の趣旨をご理解いただき、別紙アンケート（A4版片面全2枚）にご協力頂きたいお願い申し上げます。アンケートはFAXまたはメールにて回収させていただきます。

なお、本調査で得られたデータは、本事業及び国土交通省が主管するサービス付き高齢者向け住宅施策の向上に役立てることに使用いたします。個別のデータは事業所の同意無く公開することはありません。末筆になりましたが、貴職のますますのご発展をお祈り申し上げます。

アンケートご協力の特典！

アンケートにご協力いただいた事業所には、同封で案内している12月8日の市民セミナーの参加料を300円割引させていただきます。

●セミナー参加料：会員1000円→700円、一般1500円→1200円に割引！

※このアンケートは無記名ですが、割引サービスを利用したい方は記名をお願いします。（受付で参加料支払の際「アンケートに協力しました」と言ってください。確認して割引します）

■メール添付で返信いただく場合、下記URLからアンケート用紙（word）をダウンロードして作成してください。

<http://www.koujuren.com/>（または「北海道高齢者向け住宅事業者連絡会」で検索）

■入力したアンケートデータを下記アドレスに添付でお送りください。

info4343@koujuren.com（北海道高齢者向け住宅事業者連絡会 宛）

問い合わせ先

北海道高齢者向け住宅事業者連絡会（担当 立花・奥田）

TEL 011-707-4343 FAX 011-717-6002 MAIL: info4343@koujuren.com

FAX送付先 011-717-6002

北海道高齢者向け住宅事業者連絡会 行き

高齢者向け住宅の相談員のスキルアップに関するアンケート

1 基本情報 ※当てはまるものに☑をしてください。

住宅の種類	☐ 有料老人ホーム ☐ サービス付き高齢者向け住宅 ☐ その他	住宅の戸数	戸
相談員の配置	☐ 専任で配置 ☐ 支援員などが兼務 ☐ なし ☐ その他（		）
相談員の職務 (複数回答可)	☐ 安否確認 ☐ 緊急時の対応 ☐ 日常の相談 ☐ 情報提供 ☐ 関係機関・専門職との調整 ☐ 地域との交流促進 ☐ 軽微な生活支援 ☐ その他（		）
相談員の資格	☐ 看護師（職） ☐ 社会福祉士 ☐ 介護福祉士 ☐ 介護支援専門員 ☐ ホームヘルパー1級・2級 ☐ 社会福祉法人等の職員 ☐ その他（		）

●問1・問2の質問は、相談員を配置している事業所にお聞きします。あてはまる番号すべてに○をつけてください。

問1 貴事業所では、どのように相談員のスキルアップを図っていますか？

1. 事業所内研修を実施している	2. グループ内研修に参加させている
3. 外部の研修に参加させている	4. OJTで指導している
5. 相談員が自ら学ぶことを奨励している	6. 特に実施していない
7. その他（	）

問2 今までの運営の中で、相談員にはどのような知識・技術が求められましたか？

1. 介護保険	2. 医療保険	3. 年金	4. 生活保護	5. 障害者福祉
6. その他福祉制度の知識（				）
7. 救急対応	8. 栄養・歯の衛生	9. 健康管理・疾病予防	10. リハビリ	
11. 看取りケア	12. その他の医療的知識（			）
13. 介護技術	14. 家事支援	15. 福祉用具	16. 認知症ケア	
17. 介護予防	18. レクリエーション	19. グループワーク	20. 面接技術	
21. その他の福祉・介護の知識・技術（				）
22. 成年後見制度	23. 日常生活自立支援事業	24. 消費者保護	25. 虐待防止	
26. その他の法的知識（				）
27. 修繕・住居環境	28. 地域社会との交流	29. ボランティアの活用		
30. イベント等の企画	31. 入居者同士の交流促進	32. 関係機関・専門職との連携		
33. その他（				）

平成 25 年 3 月吉日

「サービス付き高齢者向け住宅等の生活相談員養成研修」
受講者アンケート

NPO 法人シーズネット
北海道高齢者向け住宅事業者連協会

このたびは「サービス付き高齢者向け住宅等の生活相談員養成研修」を受講いただき、誠にありがとうございました。今後の参考のため、アンケート回答にご協力をお願いいたします。

事業所名： お名前：

ご自身の現在の業務内容：

問 1 今回の相談員養成研修の受講動機をお聞かせください。

問 2 研修内容についてお聞かせします。どの研修が参考になりましたか？理由も合わせてお聞かせください。

問 3 研修内容についてお聞かせします。参考にならなかった研修はありましたか？理由も合わせてお聞かせください。

問 4 研修に関してこんな項目があればよかった、というようなものがあればお聞かせください。

問 5 集合研修（見学実習を含む）を 27 時間行いましたが、集合研修時間についてお答えください（いずれか 1 つに○）。

1 長かった 2 ちょうどよかった 3 短かった

問 6 E-ラーニングと集合研修の割合についてお答えください（いずれか 1 つに○）

1 E-ラーニングが多かった 2 ちょうどよかった 3 集合研修が多かった

裏面もご記入ください

●以下の質問は、すべての事業所にお聞かせします。あてはまる番号に○をつけてください。

問 3 相談員のスキルアップを図るための研修についてのお考えをお聞かせ下さい？

（複数回答可）

1. 必要と思うので、事業所内で研修を実施していきたい。
2. 必要と思うので、外部の研修があれば参加させたい。
3. 必要とは思わない（※できれば理由をお聞かせください）

4. その他（ ）

問 4 本会が相談員のスキルアップを図るための研修を実施する場合、どのような研修内容を期待しますか？

1. 介護保険 2. 医療保険 3. 年金 4. 生活保護 5. 障害者福祉
6. その他福祉制度の知識（ ）
7. 救急対応 8. 栄養・歯の衛生 9. 健康管理・疾病予防 10. リハビリ
11. 看取りケア 12. その他の医療的知識（ ）
13. 介護技術 14. 家事支援 15. 福祉用具 16. 認知症ケア
17. 介護予防 18. レクリエーション 19. グループワーク 20. 面接技術
21. その他の福祉・介護の知識・技術（ ）
22. 成年後見制度 23. 日常生活自立支援事業 24. 消費者保護 25. 虐待防止
26. その他の法的知識（ ）
27. 修繕・住居環境 28. 地域社会との交流 29. ボランティアの活用
30. イベント等の企画 31. 入居者同士の交流促進 32. 関係機関・専門職との連携
33. 他の事業者への実習 34. 関係機関への実習
35. その他（ ）

問 5 本会が相談員のスキルアップを図るための研修を実施する場合、どのような研修形式を期待しますか？ ※当てはまるものに○をしてください。

研修時間数	☐ 16 時間程度 ☐ 24 時間程度 ☐ 32 時間程度 ☐ 40 時間程度
	☐ 48 時間程度 ☐ 56 時間程度かそれ以上 ※16 時間未満は想定していません
研修の時間帯	☐ 平日の日中 ☐ 平日の夜間 ☐ 土・日 ☐ 平日の夜間と土日の組合わせ
研修の方法	☐ 講義は集合で行う ☐ 知識的な講義は E-ラーニングを活用する
実習時間	☐ 平日程度 ☐ 1 日程度 ☐ 2 日程度 ☐ 実習は必要無い
実習機関	☐ 同業者 ☐ 介護サービス事業者 ☐ 関係機関 ☐ その他（ ）
上記選択条件	☐ 2 万円以下 ☐ 3 万円程度 ☐ 4 万円程度 ☐ 5 万円程度
での受講料	☐ 6 万円以上 ☐ 内容による ☐ その他（ ）

問 7 受講日時についてお聞きます。当研修は木曜日の夜間および土曜日に実施しましたが 現在業務の妨げになりましたか（いずれか１つに○）

1	なった	2	調整可能だった	3	ならなかった
---	-----	---	---------	---	--------

問 8 受講料金についてお聞きます。当研修の受講料は¥30,000でしたが講義内容に対して適正だと思えますか（いずれか1つに○）

1 安かった	2 適正と思う	3 高かった
--------	---------	--------

問 9 今回の研修を知人や同僚にも勧めたいと思いますか（いずれか1つに○）。

1 はい	2 どちらでも	3 いいえ

問10 それは具体的にどのような理由からですか。

問 11 今年の夏頃、今回の受講者対象のフォローアップ研修（土曜、半日程度）を実施します。
参加のご意向をお聞かせ下さい。（いずれか1つに○）

	1 参加したい	2 検討したい	3 参加しない
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			
36			
37			
38			
39			
40			
41			
42			
43			
44			
45			
46			
47			
48			
49			
50			
51			
52			
53			
54			
55			
56			
57			
58			
59			
60			
61			
62			
63			
64			
65			
66			
67			
68			
69			
70			
71			
72			
73			
74			
75			
76			
77			
78			
79			
80			
81			
82			
83			
84			
85			
86			
87			
88			
89			
90			
91			
92			
93			
94			
95			
96			
97			
98			
99			
100			

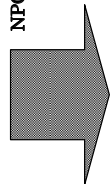
問12 お互いの知識の直上げ（例：定期的な勉強会）や住み替え情報の交換のため等の「相談員の集まり（ネットワーク）」があったら参加されますか？

1 参加したい	2 検討したい	3 参加しない

問13 今後の研修に反映させたいと思います。ご意見やご感想などなんでも結構です。お聞かせください。

■アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

NPO 法人シースネット
サ高住等相談員養成研修事務局(担当:立花)
E-mail: tachi-suc@seedsnet.gr.jp
FAX 011-717-6000



高齢者の住まいの質を考える

～安寧な住まいとは何か～

2013.3.17

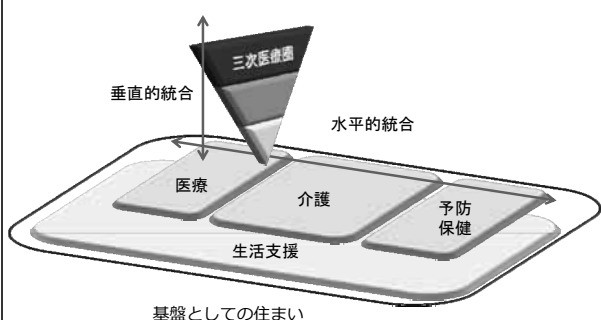
日本社会事業大学専門職大学院 井上 由起子

背景・目的

- 地域包括ケアの時代を迎え、高齢者の住まいへの関心が高まっている。
- サービス付き高齢者向け住宅の質を考える際にもつべき視点について皆さんと考えてみたい。
 - ・サービスの実態はどうなっているのか
 - ・状況把握/生活相談とは何か
 - ・上記スタッフと介護の関係とは
 - ・地域の拠点としてのあるべき方向性とは何か

地域包括ケアシステムのコンセプト

Integrated Community based care (with citizens)



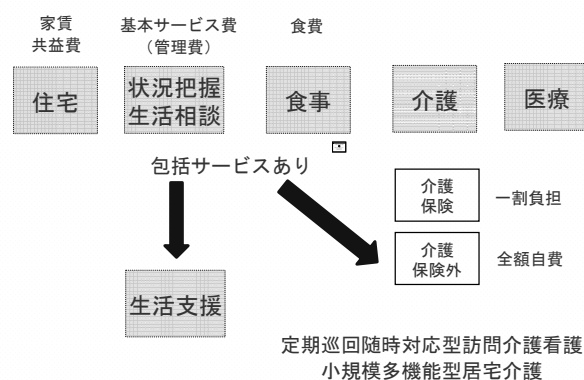
自助・互助・共助・公助

	自助 self care	互助 mutual care	共助 social solidarity care	公助 governmental care
順序性	→			
担い手	本人	家族・友人・よき隣人	医療福祉関係者	行政
主な機能	健康・経済 自己決定	信頼 帰属	医療 介護	生活保護 権利擁護
生活支援 入手段	無償労働 マーケット	労働・情緒 による対価	一部介護保険 (施設/在宅単身)	セーフティネット
特徴	インフォーマルケア		フォーマルケア	
	顔が見えやすい システム化できず代替性に欠ける		顔が見えにくい システム化されており代替性を担保	

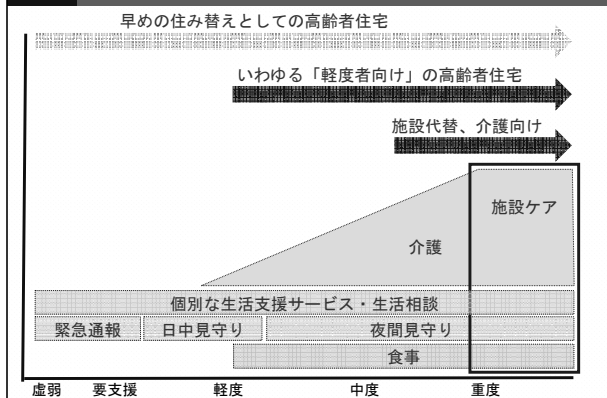
サービス付き高齢者向け住宅とは

- ①賃貸借契約に基づくバリアフリー住宅
- ②基本サービスを附帯
(安否確認・生活相談必須、生活支援など)
- ③食事サービスを附帯
- ④介護サービスと医療サービスの提供
(建物内外の事業所から選択)
- ⑤海外:低所得者向け住宅扶助

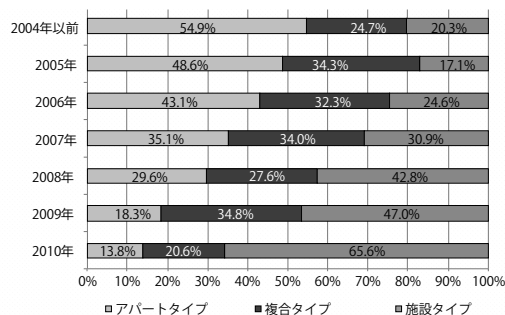
機能の組み合わせ



サービス附帯の仕組み

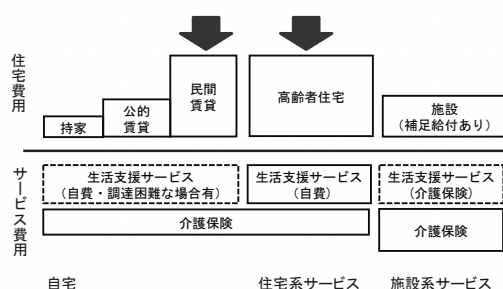


建築モデル：施設タイプの増加



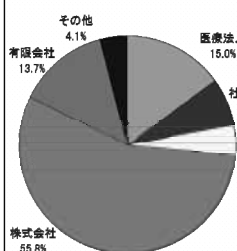
改正高齢者住まい法施行後の高齢者専用賃貸住宅におけるサービスの付帯のさせ方と事業実態の把握及び情報提供のあり方に関する調査研究（平成 22 年度老人保健制度増進等事業 高齢者住宅財団）

特別な住居の費用負担

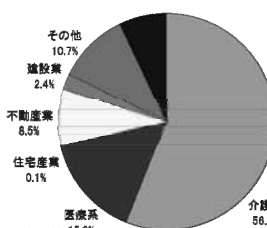


高齢者住宅事業者

法人種別



業種



サービス付き高齢者向け住宅登録情報より（2012.8末）

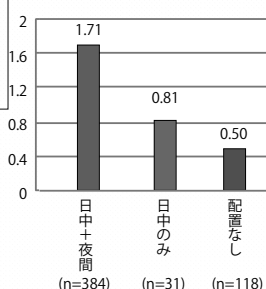
利用者像：平均要介護度

2012年度調査

サ付き 1.80/82.6歳
住宅型有老 2.50/83.2歳

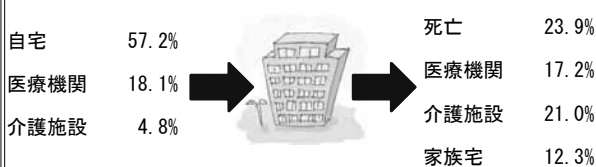
自立	12.8%
要支援	16.2%
要介護1	20.1%
要介護2	18.3%
要介護3	12.6%
要介護4	9.6%
要介護5	6.1%

【参考】2010年度調査



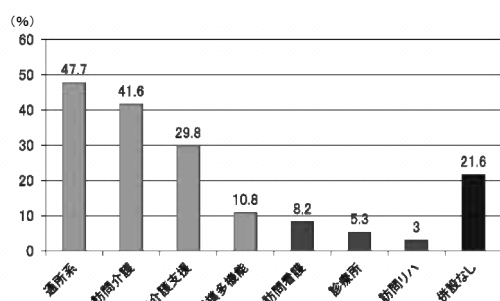
サービス付き高齢者向け住宅等の実態に関する調査 速報値
(平成24年度老人保健健康増進等事業 高齢者住宅財団)

利用者像：入居経路と退去経路



サービス付き高齢者向け住宅等の実態に関する調査 速報値
(平成24年度老人保健健康増進等事業 高齢者住宅財団)

サービス：併設の医療/介護



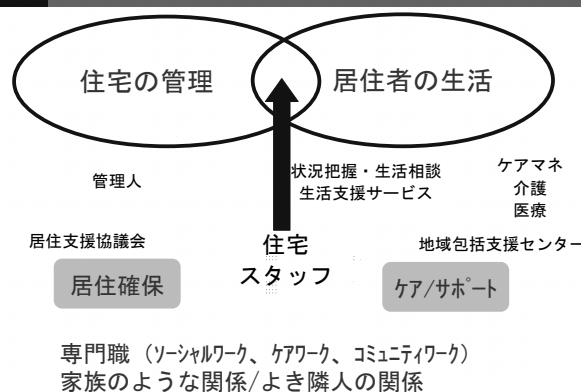
サービス付き高齢者向け住宅登録情報より（2012.8末）

サービス：状況把握/生活相談のスタッフ配置

	割合
日中のみ（緊急通報）	3.8%
日中のみ（宿直）	17.1%
24時間配置（夜勤）	77.9%

サービス付き高齢者向け住宅等の実態に関する調査 速報値
(平成23年度老人保健健康増進等事業 高齢者住宅財団)

サービス：住宅スタッフの位置づけ



サービス：住宅スタッフの位置づけ

◆業務内容

- ・住宅の管理人業務
- ・個々の利用者の生活全体の把握
- ・相談にのり、適切なアレンジや連携をする
- ・ケアワーク(介護保険内外)
- ・ケアプラン作成へのかかわり

◆兼務状況

- ・単独配置
- ・ケアマネと兼務、定期巡回のオペレーターと兼務
- ・ワーカーと兼務(訪問介護、定期巡回、通所)

事業モデルの利点と課題

- ◆通所を軸にする
 - ・社会参加/家族レスパイト
 - ・看護配置
- ◆訪問を軸にする
 - ・支給限度額を超えやすい
- ◆定期巡回随時対応を軸にする
 - ・オペレーター、2チーム制、在宅との相違
- ◆小規模多機能型居宅介護
 - ・小規模な住宅、通いと訪問の差異

事例 1：通所併設

- ・基礎サービス費 47,250円(包括)
- ・平日は併設デイ利用
- ・住宅職員 常勤5+夜勤専従1.5
(日中:SW、夜:介護福祉士)
(早、日勤、遅、夜勤 各1)
- ・毎朝、デイ職員加えての申し送り
- ・月1ミーティング(住宅職員のみ)
- ・連絡調整会議への出席
- ・居住者ファイル、住宅全体記録

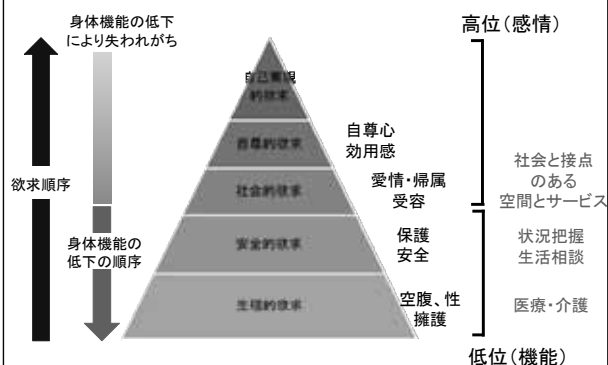


事例 2：定期巡回併設

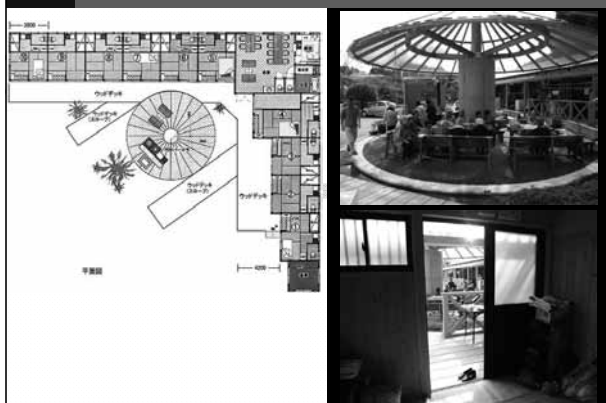
- ・42戸50名
- ・基礎サービス費:26,250円
- ・50名のうち30名が定期巡回利用
(利用しないのは要支援、家族頻回、訪問看護)
- ・定期:3~4回、随時:2~3回
- ・オペレータ 常時1名(状況把握・生活相談も)
- ・住宅スタッフ 常時1名(24時間) 保険外対応
- ・食事対応の短時間スタッフ



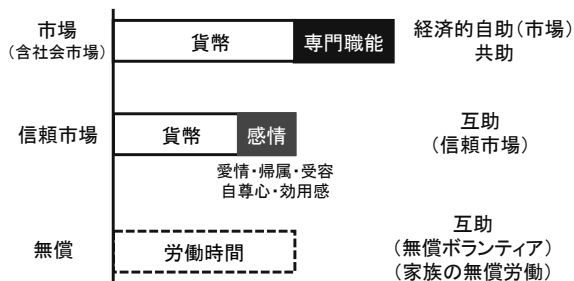
マズローの欲求段階説 と 包摂多様



参考:農村地帯 拠点併設型の高齢者住宅



市場と無償の間をつくる 雇用をつくる



参考：いなげビレッジ虹と風（サ高住 千葉）

開設年：2011年8月
事業主体：(社福)生活クラブ
住戸数：20戸
階数：3階
併設機能：
ショートステイ(定員20人)
高齢者デイサービス(定員30人)
訪問介護事業所
診療所
訪問看護事業所
商店・惣菜店・カフェ
福祉用具・住宅改修店
鍼灸施術所
VAKコミュニケーション研究所



地域拠点(ケアサービス+生活施設)併設の社会福祉法人

参考：いなげビレッジ虹と風（サ高住 千葉）



参考：いなげビレッジ虹と風（サ高住 千葉）

住民 要介護高齢者、20戸 住宅の個人空間 居室 住宅の共用空間 共用食堂あり 併設機能 カフェ、ケアサービス 立地 コンビニあり、スーパーあり		
---	--	--

18㎡（20戸）

レストラン 店舗・惣菜 児童デイサービス

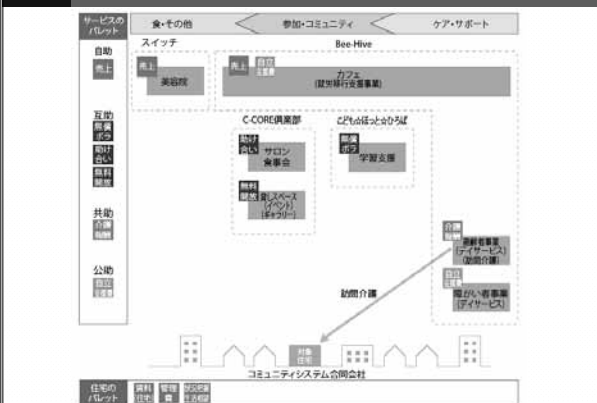
参考：C-CORE倶楽部（一般賃貸住宅 広島）

開設年：2009年4月
 事業主体：コミュニティシステム合同会社
 住戸数：一般賃貸23戸
 （うち車いす対応4戸）
 階数：5階
 併設機能：
 高齢者デイサービス（定員20人）
 障がい者福祉サービス（定員10人）
 カフェ（障がい者就労移行支援事業）
 福祉対応美容室
 こどもの居場所スペース



日本では珍しい社会的住宅企業（利回り、コミュニティ形成）

参考：C-CORE倶楽部（一般賃貸住宅 広島）



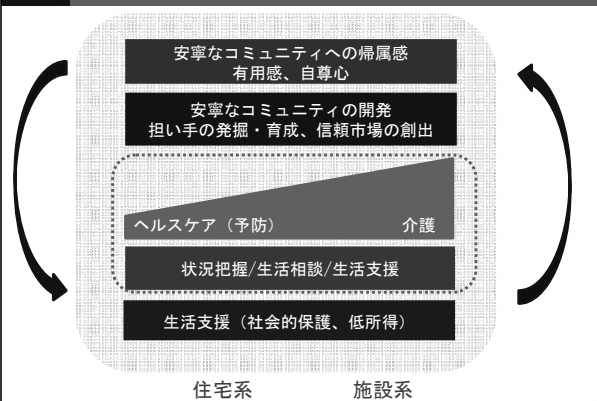
参考：C-CORE倶楽部（一般賃貸住宅 広島）

住戸 多世代型、23戸 住宅の個人空間 住戸 住宅の共用空間 共用食堂なし 併設機能 カフェ、ケアサービス、 コミュニティ広場、こどもの場 立地 利便性良好、スーパーあり		
---	--	--

48㎡（4戸） 46㎡（17戸）

就労支援B型 コミュニティ広場 福祉対応美容室

安心から安寧へ



高齢者住宅の生活相談員の役割

-住居における医療的課題側面から

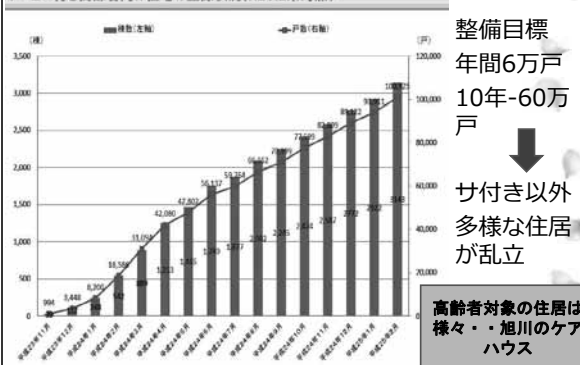
北海道勤労者在宅医療福祉協会
太田 眞智子

お話しの内容

- 1 札幌市のサービス付き高齢者住宅
- 2 高齢者向け住宅の医療的課題
- 3 認知症ケアの質と相談員の役割

高齢者の居住の安定確保に関する法律
(2011年)

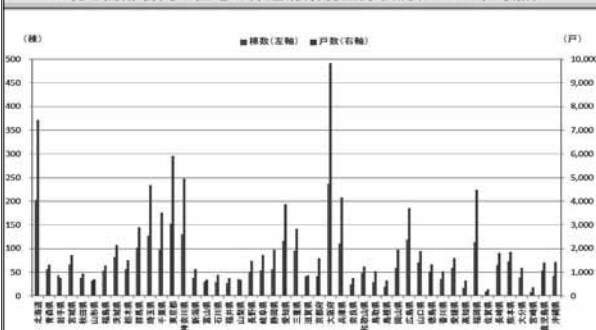
サービス付き高齢者向け住宅の登録状況(H25.2末時点)

「施設から在宅」「医療から介護」サービス動向
(札幌市)

重度者を支える24時間365日・住居併設通所の増加

	2011年12月	2012年12月	増加	伸び率
訪問介護	18268	19356	1088	106.0%
訪問看護	5087	5810	723	114.2%
通所介護	16191	18654	2463	115.2%
ショートステイ	1734	1801	67	103.9%
居宅介護支援	37943	41237	3294	108.7%
夜間対応型・定期巡回・随時	179	451	272	252.0%
小規模多機能・複合型	1145	1525	380	133.2%
グループホーム	3789	3782	-7	99.8%
施設サービス	9651	9750	99	101.0%

サービス付き高齢者向け住宅の都道府県別登録状況(H25.2末時点)



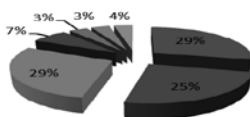
2013年1月時点で北海道は、全国的第2位の整備状況。札幌市中心に7000戸弱、200棟に迫る。

在宅医療従事者のヒヤリング

- 1) 目的
 - ◆医療従事者からみた相談員の現状
 - ◆医療従事者として相談員に期待すること
- 2) 対象
市内訪問看護で働く役職者9名：課題の明確化
- 3) 事業所所在地
白石区5 豊平区2 西区1 南区1
- 4) 訪問している住居数
一人の訪問看護師 1~12箇所住居を訪問

訪問看護 住居の窓口

- 1.併設訪問介護
- 2.管理人
- 3.併設居宅
- 4.いない
- 5.食事の賄いの人
- 6.守衛
- 7.常駐看護師

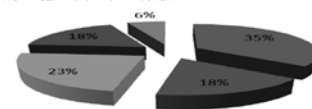


特徴

- 1) 併設事業所 訪問介護「ノート」をつけている、居宅連携の中心⇔日替わりヘルパーで情報継続性がないところもある。
- 2) 管理人（施設長）住居相談員積極的に中継ぎ⇔アパートと同様で、日常的には関わり無い
- 3) いない 例）元学校の寮を高齢者住宅にした。食事の時に呼びに来るだけ
- 4) 食事の賄いの方が、内服の促しまでしている

医療的知識は全員不十分
必要な医療的知識

- 1.緊急時判断
- 2.薬の知識
- 3.感染の知識
- 4.個別の病気の理解と注意点
- 5.医療依存の強い人のケア方法

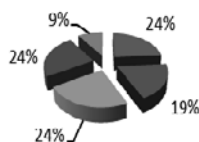


特徴点

- 1) 緊急性はないが、住居の担当者の不安が強く待機電話に連絡が入る
- 2) 住居担当者の自己判断で内服・軟膏塗布し病状が悪化した
- 3) 腎不全の入居者 食事・水分制限なく希望通りにしていた
骨粗鬆症強いが、着脱介助で骨折した
- 4) 繰り返し同じことを言う認知症入居者について、「おかしい人」という捉え方をしている
- 5) 着脱介助時に、留置カテーテルが抜けてしまい、早朝に連絡があった
*訪問看護が入っていないと、重介護（寝たきり・車椅子）の方が入居している、病状悪化の予測が今後ますます重要になる

相談員に必要な知識

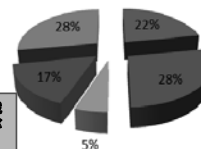
- 1. リーベス機関連携の仕方
- 2. 制度理解(医療・介護・年金・権利擁護)
- 3. 感染予防
- 4. 認知症の理解と対応
- 5. 個別病状



知識の習得方法

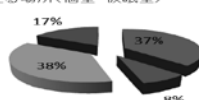
- 1. 在宅医療従事者が、医療的知識の学習会を行う。
- 2. 住居配置前に、基本的内容を事業所責任で研修を行う。
- 3. 毎年継続して、繰り返し学習を行う。
- 4. 入居者で医療依存度の強い入居者は医療従事者がカンファレンスを行う。(緊急時・注意点・観察点等)
- 5. 認知症は関わる職員全体で繰り返し行う。実習も企画(GH等)

基本カリキュラムは、職種により変更する必要がある



看取りに必要な体制

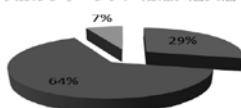
- 1. 巡回の体制(定期巡回随時対応型訪問介護看護でも可)
- 2. 複合型の併設
- 3. 緊急時に対応出来る在宅支援診療所・訪問看護・病院等との連携
- 4. 家族が付き添える場所(個室・仮眠室)



看取り 必要な知識

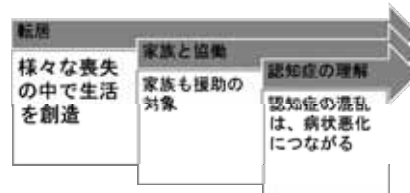
- 1. 家族支援
- 2. 死のプロセス
- 3. 看取り後のグリーニングケア(家族・他入居者・職員等)

自己決定を守る
意思統一が重要



認知症 家族の葛藤についてのE - ランニングレポートから

- 1) 認知症を受容できない高齢者に向き合う家族
- 2) 認知症である高齢者を受容できない家族
- 3) 認知症である高齢者に対応できない家族
- 4) 高齢者が認知症であることを受容できない家族



まとめ

1. 地域包括ケアシステムに、医療的な対応や見取りの場所に住居が位置づけられている
2. 高齢者住宅が急増する中で、窓口(相談員)対応・医療的対応の知識は差が生じている
3. 相談員研修としての医療的知識 - 新任(実習含む)・年間研修・日常の個別事例等の研修を医療従事者と協力し開催する必要がある
4. 安定した生活を再構築するために認知症の知識と対応を身につけること

ご清聴ありがとうございました

住宅フェア2013

2013年3月17日

高齢者向け住宅の 生活相談員養成研修事業

北海道高齢者向け住宅事業者連絡会

会長 奥田 龍人

住所: 札幌市北区北10条西4丁目1番地 SCビル2階

電話: 011-707-4343 FAX: 011-717-6002

サービス

安否確認サービスと生活相談サービスが必須のサービスです。ケアの専門家が少なくとも日中建物に常駐し、これらのサービスを提供します。



ケアの専門家

● 社会福祉法人・医療法人・指定居宅サービス事業所等の職員
● 医師 ● 看護師 ● 介護福祉士 ● 社会福祉士 ● 介護支援専門員
● ホームヘルパー1級または2級の資格を保持する者

これらのサービスの他に、介護・医療・生活支援サービスが提供・併設されている場合があります。どのようなサービスが利用可能なのか、入居前に事業者の方からの説明を聞き、比較検討することが大切です。

Q

サービス付き高齢者向け住宅ではどんなサービスが提供されるのですか？

A

安否確認・生活相談サービスは、すべてのサービス付き高齢者向け住宅において提供されますが、その他の生活支援や介護・医療サービスの内容は様々なタイプがあります。提供されるサービスの内容や、住宅に併設される施設（診療所や介護サービス事業所等）の種類などは、公開される登録情報で知ることができます。このようなサービスの内容や、家賃等の料金を色々な住宅間で比較検討して、さらに事業者の説明を十分に受けて、ご自身のニーズに合った住宅を選んでください。

3

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

高齢者にふさわしいハード

● バリアフリー構造
● 一定の面積、設備

安心できる見守りサービス

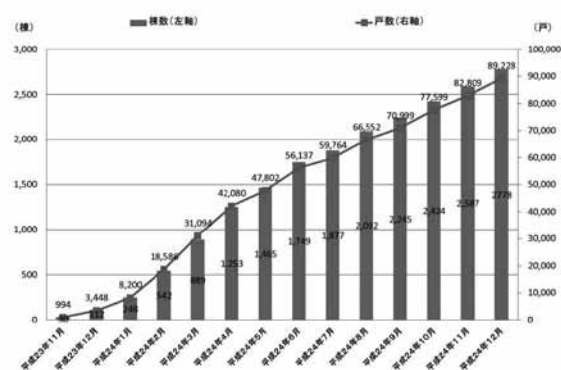
ケアの専門家による
● 安否確認サービス
● 生活相談サービス

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

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

2

サービス付き高齢者向け住宅の登録状況(H24.12末時点)



サービス付き高齢者向け住宅の現状(3月11日現在)

- 1位 大阪 243ヶ所 2位 北海道 207ヶ所
3位 東京 156ヶ所 人口比では三重、広島などが高い
- 北海道⇒①札幌市97ヶ所 ②函館市 22ヶ所
- 居室面積 18㎡～20㎡が49%と最も多い。25㎡以上は31%となっており、狭い居室を共有部分でカバーする傾向。
- 家賃 25㎡未満では5万円台が最も多い。25㎡以上で6万円台、30㎡以上で9万円台が多い。
- 提供サービス 状況把握・生活相談を自ら提供しているのは85%、食事サービスの提供は96%、入浴等の介護や家事支援は50%ぐらいである。
- 北海道の平均 家賃5万円、共益費3万円、食費4万円＝約12万円で、低所得者対策がないので、厚生年金モデルとされている。

5



6

平成24年度

高齢者・障害者・子育て世帯居住安定化推進事業
＜先導的事業＞(国土交通省補助事業)
「サービス付き高齢者向け住宅等相談員養成研修事業」の概要

(1)事業実施目的

サービス付き高齢者向け住宅等に配置された相談員に対し、相談援助のレベルアップを図るための養成研修を実施することで、適切な相談援助の提供、看取りケア、コミュニティケアの実践などができるようになることを目指す。

7

生活相談員養成研修事業の概要

○サービス付き高齢者向け住宅の相談員には、救急対応、健康管理、栄養、歯の衛生や疾病予防、ターミナルケアなどの医療的知識から、介護、認知症ケア、障害、介護予防、看取りなどの介護に関わる知識、成年後見や消費者保護などの法的知識、修繕や環境などの知識、地域社会との繋がりを作る技術、社会保障制度全般の知識など、多岐にわたる知識・技能が求められており、単に専門職を配置したからといって生活全般にわたって適切な相談援助がなされるとは言い難い。また、社会保障制度や仕組みが毎年見直される中、常に新しい知識の吸収が必要となってくる。

8

生活相談員養成研修事業の概要

○現在のサービス付き高齢者向け住宅等の多くは「終の棲家」とならないであろうと考えられる。医療依存度の高い方への対応や要介護重度者への対応が不明確なところが多いからである。しかし、終の棲家を求めて入居する方も多く、高齢者向け住宅で「看取る」取り組みも必要となってくるので、相談員が看取りのためのスキルを獲得することは重要な課題である。

○また、別の住宅や施設への住み替えを選択することもあるから、「次の住まい(終の棲家)」の橋渡しに関し、幅広い知識や情報のネットワークも求められる。

9

生活相談員養成研修事業の概要

○サービス付き高齢者向け住宅を登録しない(できない)高齢者向け・障害者向け事業者・住宅も数多く存在する。それらの事業者は、相談員の配置が義務づけられておらず、適切な入居者支援をしているとはいえない事業者も仄聞するところであり、入居者の権利擁護という面での課題が存在する。そのような事業者のレベルアップも必要である。

○住み替え等で高齢者・障害者向け住宅を選ぶ際の情報提供・相談援助を行っている相談員も増えてきている。そのレベルアップを図ることで、高齢者や障害者が安心して住み替えができるようになる効果も期待できる。

10

養成研修を開催 2月9日～3月9日



合計50時間の研修時間とEラーニング25時間

11

カリキュラム(集合研修25時間)

2月9日(土)	受付	担当者
12:30~13:00	主催者あいさつ、オリエンテーション	事務局
13:00~13:10	講義1:地域包括ケアとサービス付き高齢者向け住宅	奥田 龍人
13:10~13:30	講義2:サービス付き高齢者向け住宅の制度と生活相談員に期待される役割	山崎 加代子
13:30~14:30	休憩	
14:30~14:40	講義3:集団援助の技術	山崎 加代子
14:40~15:10	入居者同士の交流	
15:10~16:00	講義4:相談援助の技術	奥田 龍人
	見学・入居前・入居時相談・日常の相談業務	山崎 加代子
16:00~16:10	休憩	
16:10~17:00	講義5:相談援助の技術	奥田 龍人
	状況把握・緊急時の対応	
	関係機関との連絡	
17:00~17:45	演習1:グループワーク「相談員の悩みに応える」	奥田 龍人
	発表・まとめ	
17:45~18:00	Eラーニングの説明・実習日程の調査	奥田 龍人
18:00	終了	

12

2月14日(木)

18:15~18:30	受付	担当者
18:30~19:20	講義6:高齢者のからだ(健康管理・疾病予防・リハビリ)	鈴木 真弓
19:20~19:30	休憩	
19:30~20:30	講義7:高齢者のこころ・認知症ケア	太田 眞智子
20:30~20:40	休憩	
20:40~21:30	住まいのリスクマネジメント	奥田 龍人
21:30	終了	

2月28日(土)

18:15~18:30	受付	担当者
18:30~20:00	講義8:安全な環境と福祉用具の活用	東 道尾
20:00~20:10	休憩	
20:10~20:40	講義9:【特別講演】ケア付き住宅を当事者の立場から語る	小山内美智子(札幌いご会)
20:40~21:30	演習2:グループディスカッション「相談員の悩みに答える」	鹿野 恵
21:30	終了	

13

3月7日(木)

18:15~18:30	受付	担当者
18:30~19:30	演習3:集団援助技術(レクリエーション)	南部 広司
20:30~20:40	休憩	
20:40~21:30	講義10:地域援助技術(地域との連携)	佐藤 珠美
21:30	終了	

3月9日(土)

12:00~12:30	受付	担当者
12:30~13:30	講義11:入居者の権利擁護	佐久間 仁
13:30~13:40	休憩	
13:40~14:00	講義12:高齢者向け住宅での看取り	奥田 龍人
14:00~14:40	講義12:事例検討の方法	佐藤 珠美
14:40~14:50	休憩	
14:50~16:40	演習4:事例検討	佐藤 珠美
		奥田 龍人
16:40~16:50	休憩	
16:50~17:40	講義13【特別講演】高齢者介護の現状と課題～相談員に期待すること～	前沢 政次
17:40~18:00	まとめ・修了式・記念撮影	事務局
18:00	終了	

カリキュラム(住宅見学)

住宅見学

●3月7日(木)・8日(金)

(2班に分かれてどちらかの日で)

- ①マザアス(中央区・サービス付き高齢者向け住宅)
- ②楽ゆう館南一条(中央区・障害者高齢者向け住宅)
- ③スピタル南郷丘(白石区・サービス付き高齢者向け住宅)

●3月9日(土)

- ①タウン白楊(北区・障害者高齢者向け住宅)
- ②支心(北区・障害者高齢者向け住宅)

15

カリキュラム(Eラーニング)

○課題送付月日	課題数	課題内容	配点
●課題提出〆切日			
○2月18日(月)	課題1	地域包括ケアとサービス付き高齢者向け住宅	4問40点・14~15点
●2月25日(月)		サービス付き高齢者向け住宅の制度と生活相談員の役割	3問30点・14~15点
	課題2	高齢者のこころ	7問70点・14~15点
	課題3	認知症	7問70点・14~15点
○2月22日(金)	課題4	家族の理解と支援	1問10点
●3月4日(月)		介護保険・医療保険の活用	3問30点・14~15点
		その他の福祉制度・社会保険の活用	3問30点・14~15点
	課題5	高齢者向け住宅の評価	※
○2月27日(木)	課題6	入居者の権利擁護	4問40点・14~15点
●3月6日(水)		住まいのリスクマネジメント	3問30点
	課題7	高齢者のからだ	4問40点・14~15点
		集団生活におけるケア	3問30点・14~15点

16

入居者の権利擁護



レクリエーションの方法



見学実習で説明を聞く受講生



見学実習でお部屋を見る受講生



地域とのコミュニケーションを考える



事例検討



事例検討



交流会も実施(3月8日)



2 平成25年度 資料

平成 25 年 1 1 月吉日

「サービス付き高齢者向け住宅等相談員養成研修」

平成 2 4 年度受講者 9 カ月後アンケート

NPO 法人シーズネット

「サービス付き高齢者向け住宅等相談員養成研修」を受講いただき、早 9 カ月が経過しました。本事業は、国庫補助事業ですので、効果測定が必須となります。今後の参考にさせていただきます。後、よりよい研修としたいので、アンケートにご回答いただきますようお願い申し上げます。今後、よりよい研修とするため是非ご協力ください。

事業所名： お名前：

ご自身の現在の業務内容：

- 問 1 あなたが受講した講義のお役立ち度をお聞きます。あてはまる箇所に○をつけてください。
(Eラーニングの科目を除く)
- 問 2 講義を実施した中で、講義の方が良いと思われる講義、またはEラーニングでも良いのではないかとと思われる講義のどちらかを選んで☑をしてください。
- 問 3 特に役だった講義、印象に残った講義があれば講義名のところに○を付けてください。いくつかつてもよいです。

講 義 名	問 1：お役立ち度				問 2：講義がEか
講義1「地域包括ケアとサービス付き高齢者向け住宅」	大いに役だった	まあまあ役だった	あまり役立たなかった	全然役立たなかった	☐ 講義がよい ☐ Eでもよい
講義2「サービス付き高齢者向け住宅の制度と生活相談員に期待される役割」	大いに役だった	まあまあ役だった	あまり役立たなかった	全然役立たなかった	☐ 講義がよい ☐ Eでもよい
講義3「集団援助の技術・入居者同士の交流」	大いに役だった	まあまあ役だった	あまり役立たなかった	全然役立たなかった	☐ 講義がよい ☐ Eでもよい
講義4「相談援助の技術・見守・入居前・入居時相談・日暮の相談業務」	大いに役だった	まあまあ役だった	あまり役立たなかった	全然役立たなかった	☐ 講義がよい ☐ Eでもよい
講義5「相談援助の技術・状況把握・緊急時の対応・関係機関との連絡」	大いに役だった	まあまあ役だった	あまり役立たなかった	全然役立たなかった	☐ 講義がよい ☐ Eでもよい
演習1「グループワーク「相談員の悩みにについて」」	大いに役だった	まあまあ役だった	あまり役立たなかった	全然役立たなかった	/
講義6「高齢者のからだ（健康管理・疾病予防）」	大いに役だった	まあまあ役だった	あまり役立たなかった	全然役立たなかった	
講義7「高齢者のこころ（認知症ケア）」	大いに役だった	まあまあ役だった	あまり役立たなかった	全然役立たなかった	
講義8「住まいのリスクマネジメント」	大いに役だった	まあまあ役だった	あまり役立たなかった	全然役立たなかった	

講 義	問 1：役立ち度				問 2：Eでもよい
講義9「安全な環境と福祉用具の活用」	大いに役だった	まあまあ役だった	あまり役立たなかった	全然役立たなかった	☐ 講義がよい ☐ Eでもよい
【特別講演】 ケア付き住宅を当事者の立場から語る 小山内美智子氏	大いに役だった	まあまあ役だった	あまり役立たなかった	全然役立たなかった	/
演習2「グループディスカッション「相談員の悩みに答える」」	大いに役だった	まあまあ役だった	あまり役立たなかった	全然役立たなかった	/
演習3「集団援助技術（レクリエーション）」	大いに役だった	まあまあ役だった	あまり役立たなかった	全然役立たなかった	/
講義10「地域援助技術（地域との連携）」	大いに役だった	まあまあ役だった	あまり役立たなかった	全然役立たなかった	☐ 講義がよい ☐ Eでもよい
講義11「入居者の権利擁護」	大いに役だった	まあまあ役だった	あまり役立たなかった	全然役立たなかった	☐ 講義がよい ☐ Eでもよい
講義12「高齢者向け住宅での看取り」	大いに役だった	まあまあ役だった	あまり役立たなかった	全然役立たなかった	☐ 講義がよい ☐ Eでもよい
講義13・演習4「事例検討の方法・事例検討」	大いに役だった	まあまあ役だった	あまり役立たなかった	全然役立たなかった	/
【特別講演】 高齢者介護の現状と課題 「相談員に期待すること」	大いに役だった	まあまあ役だった	あまり役立たなかった	全然役立たなかった	/

問 4 特に役だった講義、印象に残った講義のどちらかを選んで☑をしてください。

- 問 5 Eラーニングのお役立ち度をお聞きます。あてはまる箇所に○をつけてください。
- 問 6 Eラーニングを実施した中で、講義の方が良いと思われる講義、またはそのままEラーニングでも良いのではないかと思われる講義のどちらかを選んで☑をしてください。

Eラーニング	問 5：お役立ち度				問 6：講義がEか
E1「地域包括ケアとサービス付き高齢者向け住宅」	大いに役だった	まあまあ役だった	あまり役立たなかった	全然役立たなかった	☐ 講義がよい ☐ Eでもよい
E2「生活相談員に期待される役割」	大いに役だった	まあまあ役だった	あまり役立たなかった	全然役立たなかった	☐ 講義がよい ☐ Eでもよい
E3「高齢者のからだ」	大いに役だった	まあまあ役だった	あまり役立たなかった	全然役立たなかった	☐ 講義がよい ☐ Eでもよい
E4「高齢者のこころ」	大いに役だった	まあまあ役だった	あまり役立たなかった	全然役立たなかった	☐ 講義がよい ☐ Eでもよい

エラーニング	問5：お役立ち度			問6：講義かEか
【E5】集団生活におけるケア	大いに役立った	まあまあ役立った	全然役立たなかった	☐ 講義がよい ☐ Eでもよい
【E6】介護保険・医療保険の活用	大いに役立った	まあまあ役立った	全然役立たなかった	☐ 講義がよい ☐ Eでもよい
【E7】他の福祉制度・社会保険の活用	大いに役立った	まあまあ役立った	全然役立たなかった	☐ 講義がよい ☐ Eでもよい
【E8】入居者の権利擁護	大いに役立った	まあまあ役立った	全然役立たなかった	☐ 講義がよい ☐ Eでもよい
【E9】住高齢者向け住宅の評価	大いに役立った	まあまあ役立った	全然役立たなかった	☐ 講義がよい ☐ Eでもよい

問7 時間数についてお聞きします。あてはまる箇所に○を付けてください。

講義 (25時間)	長い	やや長い	ちょうどよい	やや短い	短い
エラーニング (25時間)	長い	やや長い	ちょうどよい	やや短い	短い

問8 受講料 (3万円・集合研修 25時間 / 1,200円) についてお聞きします。あてはまる箇所に○を付けてください。

高い	やや高い	ちょうどよい	やや安い	安い

問9 高齢者向け住宅見学は役に立ちましたか。あてはまる数字に○を付けてください。

1. 見学は役に立った→ (問10へ)
2. 見学は役に立たなかった→ (その理由)

問10 見学が役にたったと答えられた方にお聞きします。どのような面で役にたったのでしょうか。
また、件数 (今回は3件)、種類はどうだったでしょうか。あてはまる数字に○を付けてください。

①役に立った理由 (いくらかでも)	1. なかなか見る機会がないので 3. 設備などのハード面が参考になった 5. 利用確保の努力が参考になった 6. その他 ()	2. 運営が参考になった 4. パンフやPRが参考になった
②見学件数3件	1. ちょうどよい 3. もっと少なくてよい 4. その他 ()	2. もっと見たい (あと 件ぐらい)
③見学先の種類 (複数可)	1. サービス付き高齢者向け住宅だけでよい 2. シニア向け共同住宅も見たい 3. 有料ホームも見たい 4. その他 ()	

問11 今回の研修を受けた総体的な感想について、ア) からウ) のそれぞれについて、あてはまる番号に○をつけてください。また、今の高齢者向け住宅総体の相談員の専門性について、あなたの感じているところをお聞かせください。

ア) 研修は、仕事にとっても役だった
1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____
とても やや ちょうどよい 全く
そう思う そう思う そう思う そう思う

イ) 研修の内容には
1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____
とても やや ちょうどよい 全く
満足している 満足している 満足していない 満足していない

ウ) ステップアップする研修があればよい
1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____
とても やや ちょうどよい 全く
そう思う そう思う そう思う そう思う

エ) 全体的に北海道の高齢者向け住宅の相談員の専門性は
1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____
かなり 専門性が高い 専門性がある 専門性がない 専門性を感しない

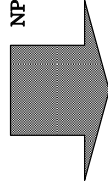
問12 今回の講義以外に講義してほしいこと、もっと勉強したいことがあればお聞かせください。

問13 相談員の立場での仕事上の悩みや問題点をお聞かせください。

問14 研修受講生の横の繋がりを作っていきたいと思っております。どのような方法、内容を期待しますか。

■アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

NPO 法人シーズネット サ高住等相談員養成研修事務局(担当:立花)
E-mail: tachisuc@seedsnet.gr.jp
FAX 011-717-6002



平成 26 年 1 月吉日

「サービス付き高齢者向け住宅等相談員養成研修」
平成 24 年度受講事業所 9 カ月後ヒヤリング調査

NPO 法人シーズネット
北海道高齢者向け住宅事業者連絡会

貴事業所職員に受講いただいた「サービス付き高齢者向け住宅等相談員養成研修」の成果等についてご意見をうかがいたく、ヒヤリング調査にご協力をお願いいたします。

事業所名： お名前：

ご自身の現在の立場・業務内容：

貴住宅及び養成研修参加者について基本事項を確認させていただきます

基本 1 貴住宅のオープン時期

平成 年 月 (オープン後 年 カ月)

基本 2 貴住宅の入居状況

入居戸数 戸 (人) / 全戸数 戸 (人)

基本 3 貴住宅の入居者像 (平均年齢、男女比率、平均介護度など)

平均年齢：

男女比率：男 人 (%)、女 人 (%)

介護度：自立 人 (%)、要支援 人 (%)、要介護 人 (%)

平均介護度：

基本 4 貴住宅の併設事業所および職員数

基本 5 入居者からみた相談員の役割への認識状況

基本 6 入居者からの日常的な相談の内容と頻度

今回の養成研修の参加職員について上司としてご意見を伺います

問 1 今回ご参加いただいた職員の担当業務の範囲はどのようなものでしょうか？

問 2 今回職員を「生活相談員養成研修」に参加させ、期待していた成果はどのようなことでしょうか？

問 3 ご自身からみて受講された職員は受講後、期待していた成果があったと感じでしょうか？成果があったのは具体的にどのような部分でしょうか？

問 4 貴社では相談員について研修計画をお持ちでしょうか？お持ちでしたら具体的な内容をお教えください。

問 5 ご自身のお立場から相談に求めるスキルおよび知識はどのようなことでしょうか？

NPO 法人シーズネット サ高住等相談員養成研修事務局 (担当：立花)
E-mail: tachl-suc@seedsnet.gr.jp
FAX 011-717-6002

平成25年10月吉日

**「サービス付き高齢者向け住宅等生活相談員養成研修」
平成25年度A日程（土日集中コース）受講者アンケート**

NPO 法人シースネット

北海道高齢者向け住宅事業者連絡会

このたびは「サービス付き高齢者向け住宅等の生活相談員養成研修 平成25年度A日程（土日集中コース）」を受講いただき、誠にありがとうございました。

今後の参考のため、アンケート回答にご協力をお願いいたします。

事業所名： _____ お名前： _____

ご自身の現在の業務内容：

問 1 今回の相談員養成研修の受講動機をお聞かせください。

問 2 講義内容についてお聞きします。どの講義が参考になりましたか？理由も合わせてお聞かせください。

問 3 講義内容についてお聞きします。参考にならなかった講義はありましたか？理由も合わせてお聞かせください。

問 4 講義に関してこんな項目があればよかった、というようなものがあればお聞かせください。

問 5 集合研修（見学実習を含む）を29時間行いましたが、集合研修時間についてお答えください（いずれか1つに○）。

1 長かった	2 ちょうどよかった	3 短かった
--------	------------	--------

問 6 B・ラーニングと集合研修の割合についてお答えください（いずれか1つに○）

1 B・ラーニングが多かった	2 ちょうどよかった	3 集合研修が多かった
----------------	------------	-------------

裏面もご記入ください

問 7 受講日時についてお聞きします。A日程研修は土曜日、日曜日に実施しましたが現在業務の妨げになりましたか（いずれか1つに○）

1 なった	2 調整可能だった	3 ならなかった
-------	-----------	----------

問 8 受講料金についてお聞きします。当研修の受講料は¥30,000でしたが講義内容に対して適正だと思いますか（いずれか1つに○）

1 安かった	2 適正と思う	3 高かった
--------	---------	--------

問 9 今回の研修を知人や同僚にも勧めたいと思いますか（いずれか1つに○）。

1 はい	2 どちらでも	3 いいえ
------	---------	-------

問 10 それは具体的にどのような理由からですか。

問 11 11月下旬、本研修受講者および高齢者向け住宅関係者を対象としたフォローアップ研修を実施します。参加のご意向をお聞かせ下さい（いずれか1つに○。後日案内書をお送りします）。

1 参加したい	2 検討したい	3 参加しない
---------	---------	---------

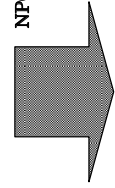
問 12 お互いの知識の底上げ（例：定期的な勉強会）や住み替え情報の交換のため等の「相談員の集まり（ネットワーク）」があったら参加されますか？

1 参加したい	2 検討したい	3 参加しない
---------	---------	---------

問 13 今後の研修に反映させたいと思います。ご意見やご感想などなんでも結構です。お聞かせください。

■アンケートは以上です。ご協力ありがとうございます。

NPO 法人シースネット サ高住等相談員養成研修事務局(担当:立花)
E-mail: tachi-suc@seedsnet.gr.jp
FAX 011-717-6002



平成 25 年 10 月吉日

**「サービス付き高齢者向け住宅等生活相談員養成研修」
平成 25 年度 B 日程（平日分散コース） 受講者アンケート**

NPO 法人シーズネット

北海道高齢者向け住宅事業者連絡会

このたびは「サービス付き高齢者向け住宅等の生活相談員養成研修 平成 25 年度 B 日程（平日分散コース）」を受講いただき、誠にありがとうございました。

今後の参考のため、アンケート回答にご協力をお願いいたします。

事業所名： _____ お名前： _____

ご自身の現在の業務内容：

問 1 今回の相談員養成研修の受講動機をお聞かせください。

問 2 講義内容についてお聞きします。どの講義が参考になりましたか？理由も合わせてお聞かせください。

問 3 講義内容についてお聞きします。参考にならなかった講義がありましたか？理由も合わせてお聞かせください。

問 4 講義に関してこんな項目があればよかった、というようなものがあればお聞かせください。

問 5 集合研修（見学実習を含む）を 29 時間行いましたが、集合研修時間についてお答えください（いずれか 1 つに○）。

1 長かった	2 ちょうどよかった	3 短かった
--------	------------	--------

問 6 ①ラーニングと集合研修の割合についてお答えください（いずれか 1 つに○）

1 ①ラーニングが多かった	2 ちょうどよかった	3 集合研修が多かった
---------------	------------	-------------

裏面もご記入ください

問 7 受講日時についてお聞きします。B 日程研修は主に平日夜、実施しましたが現在業務の妨げになりましたか（いずれか 1 つに○）

1 なった	2 調整可能だった	3 ならなかった
-------	-----------	----------

問 8 受講料金についてお聞きします。当研修の受講料は ¥30,000 ですが講義内容に対して適正だと思いますか（いずれか 1 つに○）

1 安かった	2 適正と思う	3 高かった
--------	---------	--------

問 9 今回の研修を知人や同僚にも勧めたいと思いますか（いずれか 1 つに○）。

1 はい	2 どちらでも	3 いいえ
------	---------	-------

問 10 それは具体的にどのような理由からですか。

問 11 明年度、本研修受講者および高齢者向け住宅関係者を対象としたフォローアップ研修を実施します。参加のご意向をお聞かせ下さい（いずれか 1 つに○）。

1 参加したい	2 検討したい	3 参加しない
---------	---------	---------

問 12 お互いの知識の底上げ（例：定期的な勉強会）や住み替え情報の交換のため等の「相談員の集まり（ネットワーク）」があったら参加されますか？

1 参加したい	2 検討したい	3 参加しない
---------	---------	---------

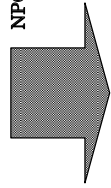
問 13 今後の研修に反映させたいと思います。ご意見やご感想などなんでも結構です。お聞かせください。

■アンケートは以上です。ご協力ありがとうございます。

NPO 法人シーズネット サ高住等相談員養成研修事務局(担当:立花)

E-mail: tachi-suc@seedsnet.gr.jp

FAX 011-717-6002



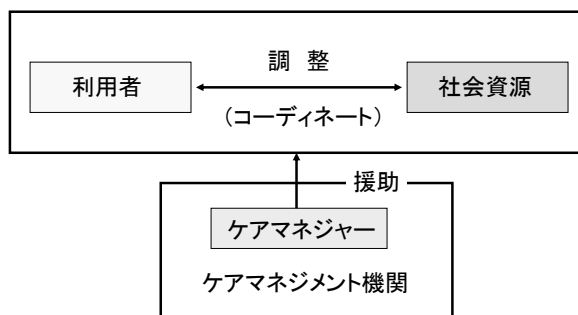
サービス付き高齢者向け住宅での ケアマネジメント

桜美林大学大学院老年学研究科
白澤政和

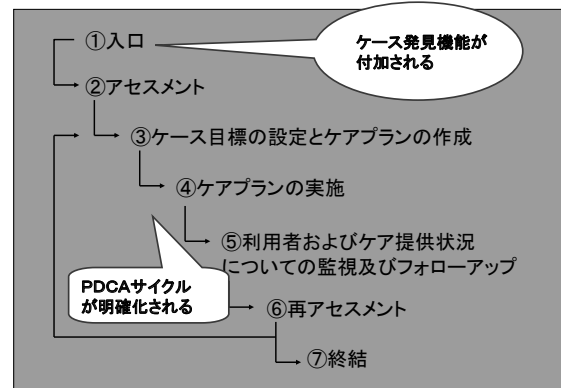
本日の講義

- ・ ケアマネジメントの基本的な考え方(普遍的)
- ・ サービス付き高齢者向け住宅のメリット・デメリットに対応するケアマネジメント(特異的)

ケアマネジメントの構成要素



ケアマネジメントの過程とは



支援計画表

相談者名 _____ 作成日 平成 ____ 年 ____ 月 ____ 日

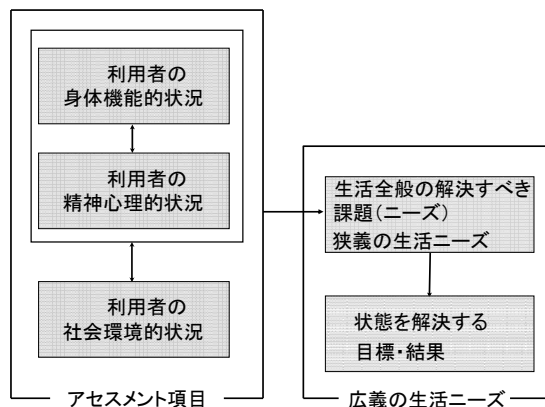
問題/ ニーズ	援助目標 望ましい結果	援助計画	援助供給者	日/ 週	時間/ 日	承諾

Callout bubble 1: ソーシャルワークはニーズ把握が理論的に不明瞭であった

Callout bubble 2: これにより、具体的な支援計画の作成が可能になり、個人支援が可視化する。介護保険制度に活用された。

ケアマネジメントでの「ニーズ」の捉え方

- ・ 身体機能的状況、精神心理的状況、社会環境的状況での関連性
- ・ 人と環境との連関性



スチレングス・モデルとは

アメリカで新たに起こってきた ケアマネジメントの方法

ストレンクス(強さ活用)・モデル
利用者の意欲・能力・自信・嗜好を活用する

リハビリテーション・モデル
SST等社会復帰能力を高めることを含める

パクト・モデル
治療的側面を含め、積極的に対応する

アメリカでの従来のケアマネジメントに対 する批判

ブローカー(仲介)モデルでは
①利用者のQOLを高めることができない
②コストを抑制することができない
Franklin et.al.(1987) Fisher et.al.(1988)

・効果的・効率的なケアマネジメント方法の模索

日本でのストレンクス・モデル 活用の契機

2005年の介護保険法改正で介護予防が言われ、利用者自身の能力や意欲に着目し、それらを活用する支援をしていくケアマネジメントが強調されるようになってきた。

これは、ケアマネジメントがブローカーモデルからストレンクスモデルに移行することであり、認知症の人についても、その予防を進めると共に、能力や意欲を活用したケアプランの作成・実施が求められるようになった。

介護予防のケアマネジメント

- ・ 特定高齢者や要支援者へのケアマネジメント
- ・ 利用者の能力を活用すること
- ・ 利用者の意欲を活用すること



- ・ スtrenクスモデルと同じ考え方

ストレンクスモデルとは

- ・ 利用者のマイナス面だけでなく、プラス面をもアセスメントし、ケアプランに反映させる
- ・ プラス面がストレンクスであり、本人の意欲、能力、抱負、願望、嗜好といったものである。また、利用者が活用可能な社会資源もストレンクスである。
- ・ こうしたモデルを活用したことで、利用者のQOLの向上、コストの抑制が実証されてきた
Rapp et.al.(1985,1989) Kishardt (1993)
<精神障害者の地域での生活力がつく>
<退院者の再入院率が低い>

現実の私たちの利用者観

- ・ できない人
- ・ 意欲のない人
- ・ 自信を持っていない人
- ・ 好みをもっていない人
- ・ 地域から孤立している人

ストレンクスの種類

- ・ 能力 ～ができる
- ・ 自信 ～をする自信がある
- ・ 意欲 ～をしたい
- ・ 嗜好 ～が好きである
- ・ 地域の資源 ～をしてくれる人がいる

ストレンクス・モデルの発想

- ・ 1990年代になり、利用者の強さへの関心を高めてきた。伝統的な発想から決別することであった。
- ・ 不利な状況におかれている利用者が個別的な問題や問題状況に打ち勝っていくよう支援する。
- ・ 否定的に認知すれば、肯定的な変化は期待薄である。
- ・ 利用者が診断的な範疇や問題をもった者として見られると、援助者と利用者との間で距離を作ることになる。→エンパワーメント

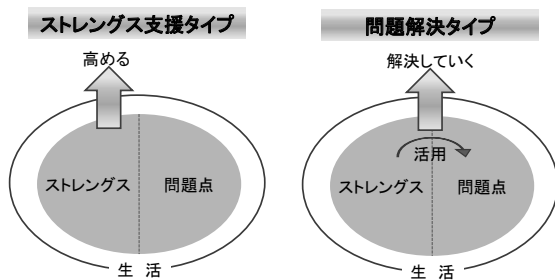
サルビーのストレングスモデル6原則

- 第1原則 いずれの個人、集団、家族、地域社会も強さを有している。
- 第2原則 ト라우マ、虐待、病気、苦悩は害になるだろうが、それらは挑戦や新たな機会の源にもなる。
- 第3原則 個人、集団、地域社会の成長や変化、さらには願い上限は分らないものとして認識する。
- 第4原則 利用者と協働することで、最高に利用者になれることができる。これは利用者の変化し、成長し、自己実現する能力を信じることである。
- 第5原則 あらゆる環境は資源の宝庫である。利用者の権利を奪うような家族、集団、地域社会であっても、潜在的な可能性を豊富に有している
- 第6原則 ケアされることとすることが重要である。(ケアというのは社会的な絆や相互連関を強める)

5 ストレングスをどこに活用するか

- ・ ケース(大)目標の設定
- ・ ニーズの把握
 - ①ストレングスそのものを「ニーズ」とする
 - ②問題を解決することをニーズとするなかで、ストレングスを活用する

ニーズの解決に向けての ストレングスの活用方法の違い



アセスメントからニーズの抽出課程

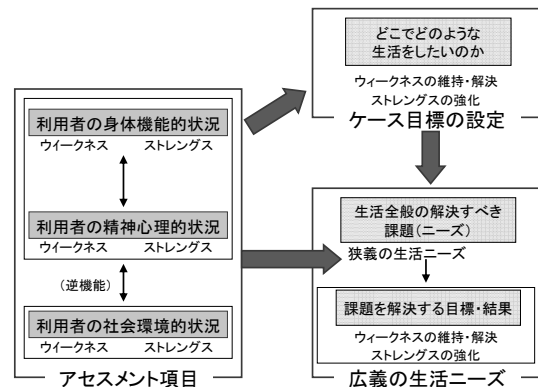
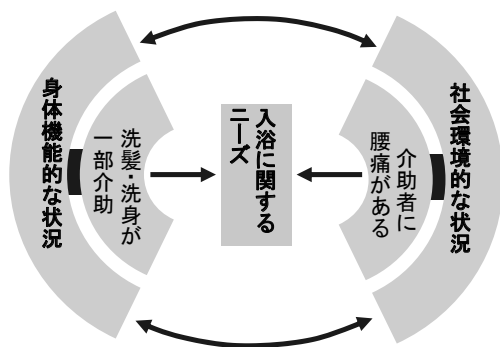
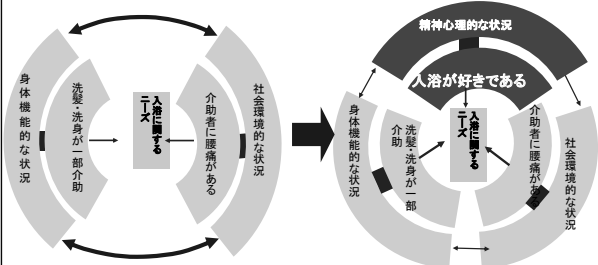


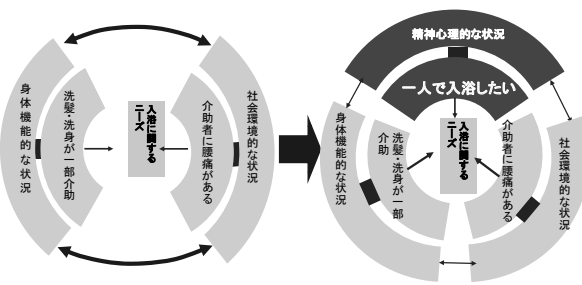
図 Aさんの場合のニーズ構造



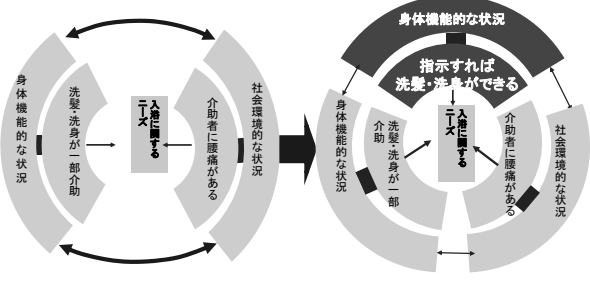
Aさんの嗜好を捉える



Aさんの意欲を捉える



Aさんの能力を評価する



Aさんの環境のストレングスを捉える

介護予防ケアマネジメントの目的

- 利用者の能力を活用すること
- 利用者の意欲を活用すること
- どうすれば、意欲や能力を活用したケアプランが作れるか
- ストレンジスモデルと同じ考え方

[illegible]

WHO(1980)の障害の3次元

```
graph LR; A["Disease  
(疾病)  
  
Disorder  
(変調)"] --> B["Impairment  
(機能障害)"]; B --> C["Disability  
(能力障害)"]; C --> D["Handicap  
(社会的不利)"]; D --> B;
```

2001年のWHOのICFの考え方

```
graph TD; HS([健康状態]) <--> C[心身機能・構造]; HS <--> A[活動]; HS <--> P[参加]; C <--> A; A <--> P; C --> LF[生活機能]; A --> LF; P --> LF; E([環境因子]) --> C; E --> A; E --> P; I([個人因子]) --> A; I --> P; C --- D[機能障害]; A --- AL[活動制限]; P --- PR[参加制約];
```

健康状態

心身機能・構造

機能障害

活動

活動制限

参加

参加制約

生活機能

環境因子

個人因子

WHO(国際保健機関)の障害や生活 についての考え方の変化

- 身体面、機能面、社会面での相互連関のもとで生活課題が生じる(身体面が機能面の課題をもたらすのではない)
- 利用者の身体面、機能面、社会面はプラス面とマイナス面がある。(単に、マイナス面を捉えて課題を解決することではない)
- ストレングスモデルとの共通点を有する

生活を支える3つの要素

- ・ アセスメントおよびケアプランで3つの要素を捉える
 - ①セルフケア(ストレングス)
 - ②インフォーマルケア(家族・近隣等)→施設では弱い
 - ③フォーマルケア(施設職員)

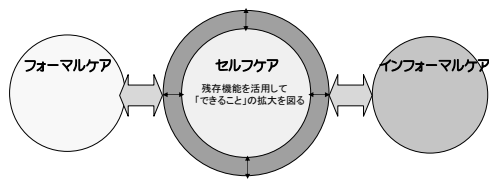
生活支援の考え方

セルフケア

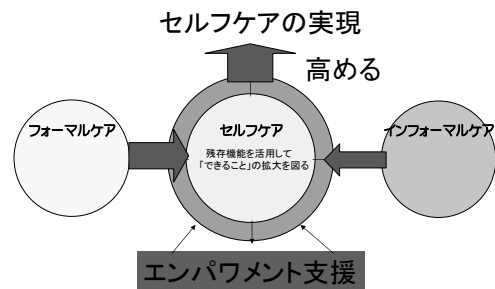
インフォーマルケア・フォーマルケア

セルフケアをインフォーマルケアとフォーマルケアを補うことで、利用者の生活を支える

セルフケアの概念図

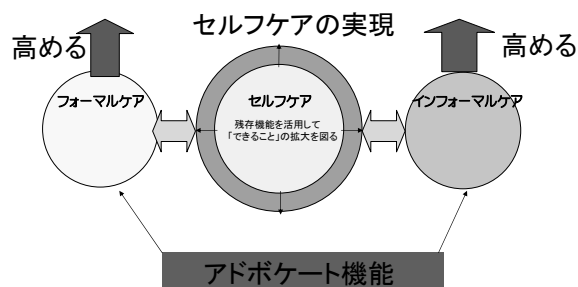


エンパワメントに向けての支援



インフォーマルケア・フォーマルケアがセルフケアを高める(エンパワメント)ために、活用される

アドボカシー機能の構造



意欲を高める方法

- 些細なことから、自己決定・選択の支援
- 「したいこと」「好きなこと」「できること」を言える雰囲気づくり
- 利用者が自信を得ていくコミュニケーション技術の活用
- 具体的な短期の目標の設定
→その結果について、一緒に喜ぶ

但し、意欲がでない利用者についても、それを受け止めることが重要

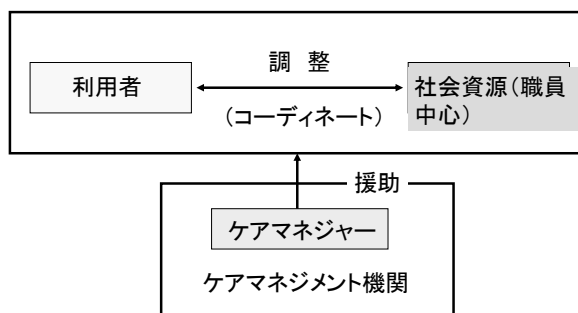
ストレングスモデルでのコミュニケーション技法

- ナラティブ・アプローチ
- 否定的な自己を肯定的な自己への援助
- レフレーミング(リラベリング)
- 利用者の否定的感情表出に対して、肯定的な解釈をすること

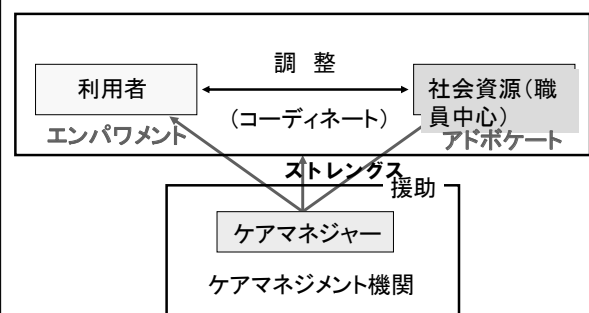
強さを使うことの理由

- 利用者とのパートナーシップを作ることにつながる
- 利用者の動機づけを高める手段である
- 通常の実践方法として認識する
- (Karla Krogsrud Miley, Michael O'Melia, Brenda L. Dubois, Generalist Social Work Practice: An Empowering Approach, p.222 - 223, 2007, Pearson Education, Inc.)
-

ケアプランの構造



ケアマネジメント構造の変化 アドボケート・エンパワメント・モデル



サービス付け高齢者向け住宅の特徴を配慮した ケアマネジメント①

- ・入居者の同意を得ずに、入居契約を解除できないこと
- ・①認知症の人はBPSDもあるが、長期に支えていくことになる。
- ・どのように認知症の人を支えるのか
- ・②頻繁なモニタリングを実施し、入居者のニーズの変化に適切に対応していく。
- ・③入居者のニーズに合わせて、社会との関係を作るためにデイサービスやデイケアといったサービスと結び付ける。
- ・④介護保険のサービスだけでなく、配食サービス、見守りサービス、移送サービス、サロン活動（住宅で実施しているサービスも含め）とも結び付ける。
- ・⑤あくまでも住宅である以上、家族や近隣との良好な関係づくりを実施し、そうした支援を十分に活用していく。
- ・⑥住宅での生活に限界が生じた場合には、より適切なグループホームや老人ホームに移行できるよう入居者や家族と相談をする。

サービス付け高齢者向け住宅の特徴を配慮した ケアマネジメント②

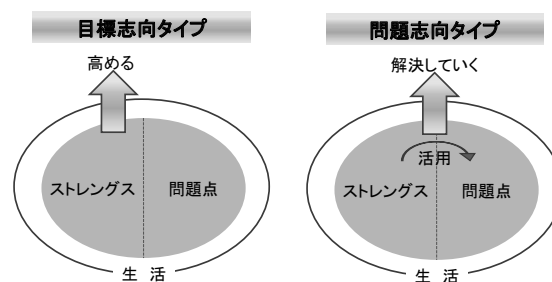
- ・介護保険法改正に向けての介護保険部会の意見（2013年12月）では、過剰な介護サービスや質の低い生活支援サービスが提供されることのないことへの注意喚起がなされている。
- ・ケアマネジャーは利用者のニーズに基づき、公正・中立な立場での支援が求められている。

認知症の人のストレンスを介してのケ アプラン作成

1 利用者のストレンスをニーズにする(問題志向から目標志向へ)

2 BPSDへの対応でのストレンスの活用

① ニーズの解決に向けての ストレンスの活用方法の違い

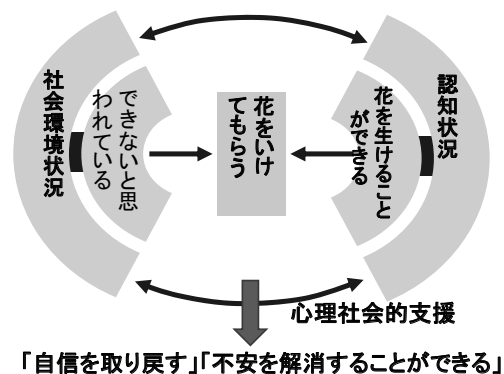


1 利用者のストレンスをニーズに

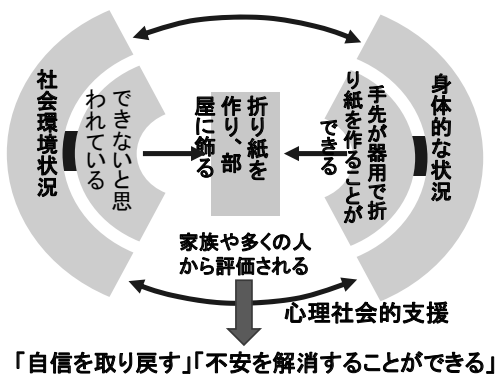
- ・認知症の人は、忘れてしまうこと、覚えられないことで、「不安」「混乱」「自信喪失」「絶望」が生じている。
 - ・「不安」を解消し、「自信」を取り戻す支援
- ①話を丁寧に聴くこと
 - ②何度も質問にも丁寧に答える
 - ③忘れたことを思い出せるよう工夫をする
 - ④本人の有しているストレンスを理解し、活用する

↓
専門職だけでなく、家族や、時には地域の人々にも理解してもらう

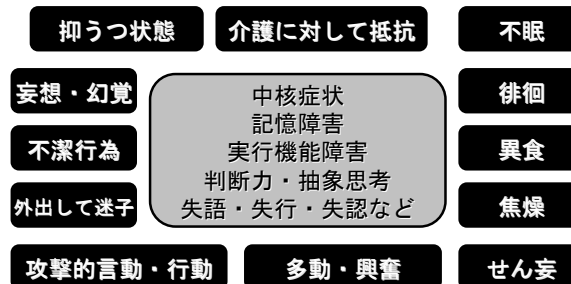
目標志向のニーズ把握



目標志向のニーズ把握



② 認知症のBPSD (Behavioral and Psychological Symptoms of Dementia)



- ・ 認知症の人の6割から8割があるステージで経験するBPSDは、生理身体的・精神心理的・社会環境的な背景から生じるとされている。
(国際老年精神医学会)

- ・徘徊・暴力・介護拒否等のBPSDは利用者のニーズが変形して生じているとも解釈されている。 NDB (Need Driven compromised Behavior) Model, F. Scuraider,1999

- ・BPSDは生理・心理・社会的背景から生じている。
- ・BPSDは、利用者のニーズが変形して形で表出したものである。
- ・ケアマネジャーはBPSDの生理・心理・社会的背景を把握する努力が必要である。
- ・ケアマネジャーは利用者の行為からサインをキャッチしたり、感じたり、気づくことが必要である。

- ・ 認知症の人が「したいこと」「好きなこと」「できること」を基本にケアプランを作成すること

利用者名 Aさん

生活金銭の解決すべき課題（ニーズ）		援助 目 標		援助 内 容		担当者	期 間
人達と関係する課題	長期目標	期間	短期目標	期間	サービス内容	頻度	
人達と関係するは好都合だが、養育者である親との交際をせよ。また、グループとして、グループとして生活して欲しい。	美しく人交際がもてる	3ヵ月	自分の気持ちや考えが伝わる言動ができるようになり、相手に合わせて、相手に合わせている。会話が出来る	1ヵ月	① 会話を進めるときは本人の関心に関わり、得意、得意な話題を扱う。 ② 話題がなくなったら、本人の注意を引いて進めよう。 ③ 相手の話を聞き、その本音を伝える。 ④ 質問を返すときは、できるだけ本人が答えやすい質問形式にする。 ⑤ 「はいいいえ」で答えられないようにする。 ⑥ 会話中に本人の表情が険しくなったら、すぐに会話を止め、本人の気持ちを落ち着かせるまで待つ。	会話時	CW 2008年 9月18日 ～ 10月17日
まだだ元気がない、何人かの役に入っていないように思っている。健康な子供や青年を生活したところから入っている。	やりがいや役割意識を持って生活が出来る	3ヵ月	得意なことを生活の中で活かすことができる	1ヵ月	① ユニットの役割を本人が生かしてもらうように促す、指導する。 ② 月曜日・花曜日から入りがいい。入りに応じて、各グループに役を委ねてもらう。 ③ 毎日、花曜日の夜換えとして入りに委ねる。 ④ ユニットの役割をやるのを促すように促す。 ⑤ 仕事をしてみよう、必ず1日何かが出来たらとねえ、おぼろげに感謝の言葉を表す。	月曜日 /年中 生	CW 08年 9月18日 ～ 10月17日
						毎日/ 午前食 後	CW
						日中/ 臨時	CW

CW:ケアワーカー NS:看護師 SW:ソーシャルワーカー Dr:医師 OT:作業療法士

生活全般の課題について課題意識（ニーズ）		援助目標		援助内容		担当	期
長期目標	期間	短期目標	期間	サービス内容	頻度	日中/随時	期間
いづれも家族と生活をしていて、一人で生活している。深く、つらくなってしまうことがなく、見えないものに支配されるように感じなくなる	以前より3ヵ月 家族と仲良く暮らす	3ヵ月 一人で暮らすことができる	1ヵ月	① 自分では、できなかつたデューラムで物を持ち運ぶなど1人暮らしのお手伝いをしてもらう。 ② 洗濯物など、洗濯物など、デューラムの持運びなど ③ 2人暮らしで出かけたときは、それに寄り添い安心できるような声かけ、手さぐり、食事をさせるなどのスキミングを促す ④ 丈夫な足ですばい私がそばにいますよ！など、一人で歩けないように伝えられ、安心できるようにする	日中/随時 火曜 出陣時	CW CW	08年9月18日 ～ 10月17日
お風呂に入ってきたりきばいりたが、他の人がいなくて、自分の前では一人暮らしがしたいので、お風呂に入りたい	以前より3ヵ月 お風呂に入ってきたりきばいりたが、他の人がいなくて、自分の前では一人暮らしがしたいので、お風呂に入りたい	3ヵ月 一人で入浴できる	1ヵ月	① 他の利用者の人が関わって一人で入浴する ② 入浴は、一人でできる ③ 入浴の機会を1人だけ、1対1で紹介する ④ 入浴のペースで自分で脱着・着身・洗身して欲しい、半分分とこようけ、着を脱げる ⑤ あまり気にしないうえ、裸で見てもいい	水・土/午後	CW NS	08年9月18日 ～ 10月17日
一人で家族の生活をしていて、自分の前では一人暮らしがしたいので、お風呂に入りたい	以前より3ヵ月 お風呂に入ってきたりきばいりたが、他の人がいなくて、自分の前では一人暮らしがしたいので、お風呂に入りたい	3ヵ月 一人で入浴できる	1ヵ月	① 入浴の機会を1人だけ、1対1で紹介する ② 入浴のペースで自分で脱着・着身・洗身して欲しい、半分分とこようけ、着を脱げる ③ あまり気にしないうえ、裸で見てもいい	週1回	ユニ ニ	08年9月18日 ～ 10月17日
一人で家族の生活をしていて、自分の前では一人暮らしがしたいので、お風呂に入りたい	以前より3ヵ月 お風呂に入ってきたりきばいりたが、他の人がいなくて、自分の前では一人暮らしがしたいので、お風呂に入りたい	3ヵ月 一人で入浴できる	1ヵ月	① 入浴の機会を1人だけ、1対1で紹介する ② 入浴のペースで自分で脱着・着身・洗身して欲しい、半分分とこようけ、着を脱げる ③ あまり気にしないうえ、裸で見てもいい	随時	ユニ ニ —	08年9月18日 ～ 10月17日

The diagram is a circular flow chart with three main components in grey rounded rectangles connected by black arrows. At the top right is a box labeled '社会環境的な状況' (Social Environment). An arrow points from this box to a central box labeled '見守りに関わるニーズ' (Needs for Monitoring). At the bottom left is a box labeled '身体機能的な状況' (Physical Condition). An arrow points from this box to the central box. A curved arrow at the top connects the 'Social Environment' box back to the 'Physical Condition' box, indicating a cyclical relationship. Inside the 'Social Environment' box, the text reads '家の前は車がたぐさん通っている' (A car is passing in front of the house). Inside the 'Physical Condition' box, the text reads '朝方に徘徊があり、屋外に出ていく' (There is wandering in the morning, and going outside).

Figure 1 consists of two circular diagrams illustrating the relationship between the social environment, body function, and mental state.

Left Diagram (Positive Cycle):

- Top:** 社会的環境的な状況 (Social Environment)
- Right:** 家の前は車がたくさん通っている (Many cars pass in front of the house)
- Bottom:** 見守りに関わる一歩 (One step to involve in watching over)
- Left:** 身体機能的な状況 (Body Function)
- Inner Text (Left to Right):** 朝方に徘徊があり、屋外に出ていく (There is wandering in the morning, and going out to the outdoors)

Right Diagram (Negative Cycle):

- Top:** 精神的な状況 (Mental State)
- Right:** 家の前は車がたくさん通っている (Many cars pass in front of the house)
- Bottom:** 見守りに関わる一歩 (One step to involve in watching over)
- Left:** 身体機能的な状況 (Body Function)
- Inner Text (Left to Right):** 朝方に徘徊があり、屋外に出ていく (There is wandering in the morning, and going out to the outdoors)
- Top Center:** トイレがどこにあるかわからない (I don't know where the toilet is)

① 現状把握

③ 行動の受容・観察

② 背景の理解

脳機能低下
認知機能低下
判断力・理解力
の障害等

身体面

器質面
医療面の管理
(服薬等)

機能低下
身体不調
生埋欲求

心理面
性格、精神
障害、感情
(不安、ストレス
等)

社会面
人間関係
生活歴、参
与環境の変化

認知の行動あるいは臨床症状

行動状況
介護者に対する
印く、服薬、嘔吐
(身体的苦痛)
叫ぶ、罵る
放尿、歩容、性的抑制
制御

不安
焦燥
怒り
悲しみ
不安
恐怖
絶望

④ 課題の特定

⑤ 目標設定

⑥ サービス内容

⑦ カウンセリング

⑨ ケアの家族

心理症状
妄想(ものごしらえ、嫉妬)、
幻覚、うつ、
不眠、不安、誤謬

- ・ BPSDはニーズが変形したものである(NDBモデル)
- ・ インシデンス・ベースドの研究を蓄積し、エビデンス・ベースドに移していく。
- ・ 個別事例の集積が必要(西元他、2005)
- ・ アセスメント用紙に反映させる(BPSDが生じる心理社会的背景要因)→センター方式の用紙
- ・ ストレングスモデルのケアマネジメントである。
- ・ BPSDがなくなることもあるが、決してなくすことではなく、ケアラーが共通した対応ができることが目的

BPSDでの医療との連携

・薬物療法

FDA (Food and Drug Administration) アメリカ食品医療局

警告 非定型性抗精神薬の服用は、死亡率を1.4～1.7倍にあげる

→できる限り使わないこと、使うときにはインフォームド・コンセントをとること

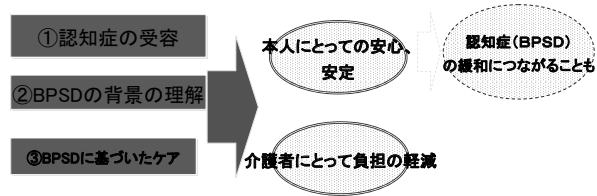
BPSDに対して、医療との連携が不可欠

認知症でのBPSDへの対応

- ・身体、心理、社会面の背景から発生する「したいのにできない」「自分が自分でなくなる」といった「思い」が不安や不満などの怒り、恐怖といった感情を惹起し、破局反応として表出したものがBPSD(行動・心理症状)であると考えられる。
- ・これらの思いや感情を受け入れ、背景を理解し、対応することが、認知症への不安を和らげ、BPSDの緩和に繋がると考えられる。

認知症の人のBPSDへの支援の方向

- ①認知症の受容、
- ②認知症の人のBPSDの背景についての理解、
- ・③認知症の人のBPSDの背景に基づいた対応

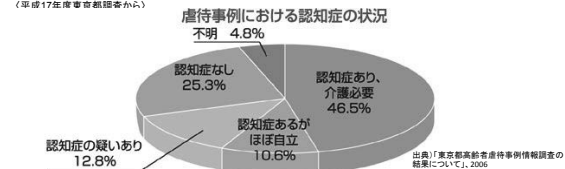


認知症の人の権利を擁護する

高齢者虐待の背景-3

認知症と高齢者虐待

虐待されている高齢者の約7割の方にはなんらかの認知症の症状がみられます。
(平成17年度虐待高齢者調査から)



認知症の程度別にみた虐待の発生に影響を与えたとと思われる要因 (ケアマネジャーによる回答)

	1位	2位	3位
認知症なし・ほぼ自立(I)	虐待者の性格や人格 (58.6)	高齢者本人と虐待者の人間関係 (56.5)	高齢者本人の性格や人格 (44.6)
要見守り・時々要介護(II, III)	高齢者本人の認知症による言動の混乱 (54.7)	高齢者本人と虐待者の人間関係 (46.0)	虐待者の性格や人格 (44.7)
要見守り・時々要介護(IV, M)	高齢者本人の認知症による言動の混乱 (66.5)	虐待者の介護疲れ (60.0)	高齢者本人の身体的自立度の低さ (43.0)

出典「財団法人高齢経済研究・社会保険福祉協会高齢経済研究機構「家庭内における高齢者虐待に関する調査報告書」, 2004

認知症高齢者の権利擁護へのケアマネジャーの対応

- ・意思表示が十分でない故に必要な不可欠な対応
- ・ケアマネジャーは十分な対応がなされていない
- ・理由
 - ①介護保険サービスの利用に主眼が置かれる
 - ②ケアマネジャーの役割として認識していない
 - ③いくつかのサービスは利用者にお金がかかるため、それを配慮して

ケアマネジャーが活用する権利擁護の方法

- ・ケアマネジャーが各種の権利擁護に関するサービスの活用

財産管理・身上監護→成年後見制度(後見・保佐・補助)

日常の金銭管理→地域福祉権利擁護事業

被虐待やその虞→高齢者虐待防止法

ケアマネジャーによる広い権利擁護

- ①ひとり暮らしの認知症の人の場合には、地域社会との葛藤が生じる
 - ・「火事を起こしたり困る」「本人はここで住みたい」
- ②認知症の人はサービス事業者に対して、自分に合った対応を要求できない



- ・利用者へのアドボケート機能を果たしていく

ケアマネジメントは利用者のニーズ
(要望ではない)に応じてサービス
提供する
それが、ケアマネジャーの専門性を
高めることになる

サービス付き高齢者向け住宅等相談員養成研修（2012年12月～2014年2月）

事業検討委員会・テキスト作成部会 委員（五十音順、◎委員長、○部会兼任、☆部会専任）

いしどや 石戸谷	ゆ う じ 裕 二	室内気候研究所 主席研究員（工学博士）
い と う 伊 藤	み ち こ 美智子	あんしん住まいサッポロ 相談員（社会福祉士・精神保健福祉士）
おおえだ 大 條	まさあき 雅 昭	北海道建設部 住宅局建築指導課建築企画グループ 主幹
お お た ○太 田	ま ち こ 眞智子	株式会社 北海道勤労者在宅医療福祉協会 取締役副社長・人事共育部長 （看護師・社会福祉士・介護支援専門員）
お く だ ○奥 田	た つ と 龍 人	北海道高齢者向け住宅事業者連絡会 会長 （社会福祉士・精神保健福祉士・主任介護支援専門員）
おさな 小山内	み ち こ 美智子	札幌いちご会 会長・社会福祉法人 アンビシャス 総合施設長
か く ち 覚 知	き よ と 清 人	株式会社 サンシャイン 取締役 〔＊2012年度限り〕
ぐ ん じ 郡 司	さとし 諭	北海道介護福祉士会 理事・社会福祉法人 栄和会 特別養護老人ホーム厚別栄和荘 生活相談主任（介護福祉士）
さ く ま ○佐久間	ひ と し 仁	佐久間行政書士事務所 所長（行政書士・社会福祉士）
す ず き ○鈴 木	ま ゆ 弓 真 弓	北のくらしと地域ケア研究所（通称キタライフ）代表（保健師・介護支援専門員）
た か は し ○高 橋	は る み 春 美	社会福祉法人 溪仁会 ケアハウス カームヒル西円山 保健師 （保健師・看護師・介護支援専門員）
た て い し 館 石	む ね た か 宗 隆	札幌市保健福祉局 医務監（医師）
に し は ら ○西 原	け い こ 桂 子	あんしん住まいサッポロ センター長
ひ が し ○東	み ち お 道 尾	NPO法人 住まいのプラットフォーム 相談員・一級建築士事務所 自然 主宰 （一級建築士・介護福祉士・介護支援専門員）
まえざわ ◎前 沢	ま さ じ 政 次	日本プライマリ・ケア連合学会 名誉理事長 ひまわりクリニックきょうごく 所長（医師・北海道大学名誉教授）
まつした 松 下	しん い ち 真 一	松下司法書士事務所 所長（司法書士・社会福祉士）
みやかわ 宮 川	り ょ う い ち 亮 一	社団法人 札幌市介護支援専門員連絡協議会 副会長・社会医療法人 禎心会 サービス付き高齢者向け住宅 ら・かるま 管理者（社会福祉士）
やまざき ○山 崎	か よ こ 加代子	公益社団法人 北海道社会福祉士会 副会長・株式会社 シムス取締役はばたき事業部長 （社会福祉士・主任介護支援専門員・認定ケアマネジャー）
よこぐし 横 串	か ず と し 算 敏	北海道リハビリテーション学会 理事長・溪仁会 札幌西円山病院 副院長（医師）
り き と く ○力 徳	き よ こ キヨ子	北海道ホームヘルプサービス協議会 副会長 株式会社 シムス ヘルパーステーションはばたき 所長
い し だ ☆石 田	ゆ き こ 幸 子	北海道小規模多機能居宅介護事業者連絡会 代表・北海道高齢者向け住宅事業者連絡会 副会長・株式会社 アルワン 代表取締役
おき ☆沖	こうすけ 浩 介	社会福祉法人 博栄会 開設準備室長（社会福祉士）
かわじり ☆川 尻	あきら 明	北海道高齢者向け住宅事業者連絡会 理事・株式会社 健康会 常務取締役 医療法人 健康会 法人本部経営企画部長・くにもと病院 学術部長
さ と う ☆佐 藤	た ま み 珠 美	北海道厚生農業協同組合連合会 特別養護老人ホーム 摩周 施設長 （社会福祉士・精神保健福祉士・主任介護支援専門員）
事務局		
たちばな 立 花	か ず ひ ろ 和 浩	NPO法人 シーズネット 札幌・住まいるアップセンター（一級建築士）
にしに 西 谷	たけ 健	北海道高齢者向け住宅事業者連絡会 事務局

平成 24 年度 高齢者・障害者・子育て世帯居住安定化推進事業
サービス付き高齢者向け住宅等相談員養成研修
報 告 書

平成 26 年 2 月

制作・発行：特定非営利活動法人 シーズネット（札幌・住まいるアップセンター）

〒 001-0010 札幌市北区北 10 条西 4 丁目 1 番地 S C ビル 2 階

TEL：011-707-7077 FAX：011-707-6002

URL：http://smile.seedsnet.gr.jp

e-mail：info-suc@seedsnet.gr.jp

北海道高齢者向け住宅事業者連絡会

〒 001-0010 札幌市北区北 10 条西 4 丁目 1 番地 S C ビル 2 階

TEL：011-707-4343 FAX：011-707-6002

URL：http://koujuren.com

e-mail：info4343@koujuren.com

