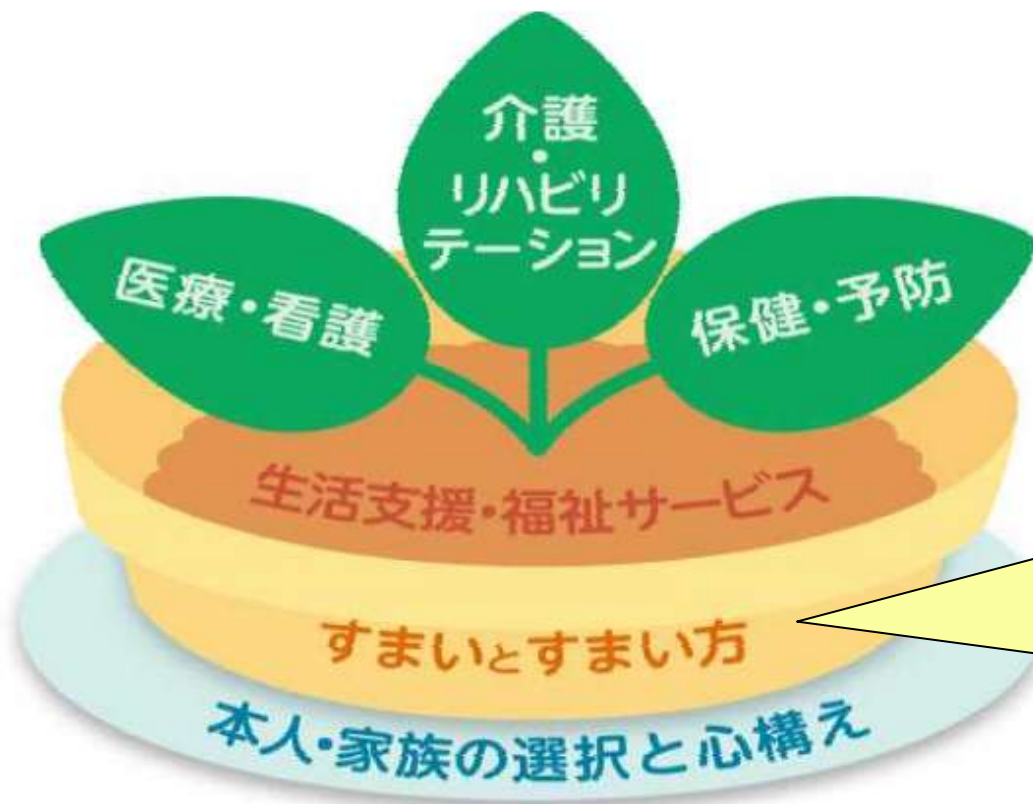


～サービス付き高齢者向け住宅等相談員養成研修～

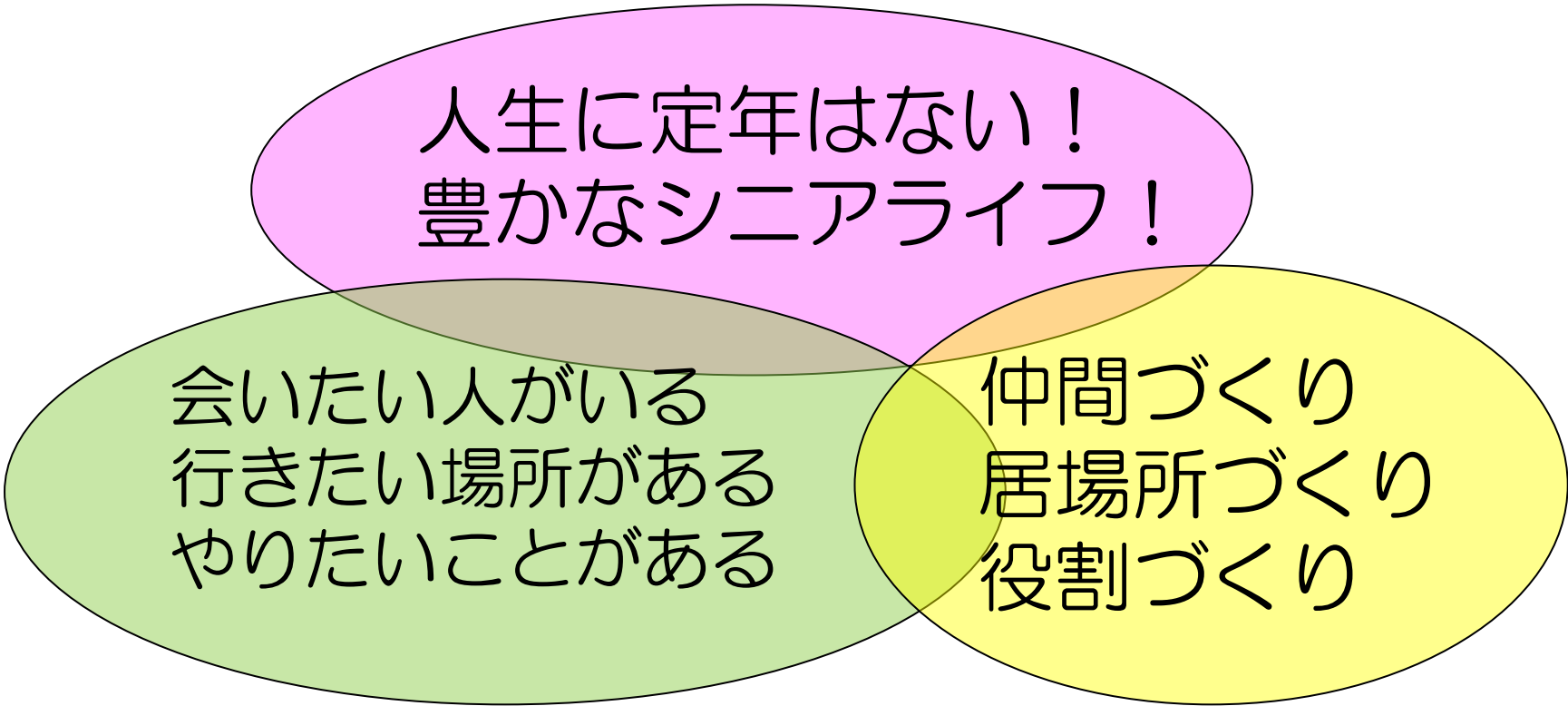


住まいが土台となる
地域包括ケア

咲かそう、地域包括ケアの花！

2014年 3月14日(金)

NPO法人シーズネットの活動



人生に定年はない！
豊かなシニアライフ！

会いたい人がいる
行きたい場所がある
やりたいことがある

仲間づくり
居場所づくり
役割づくり

NPO法人 シーズネットの概要

設 立 日	2001年7月19日	
事業目的	シニア(50代以上)自身が主体的な生き方をめざすため「仲間づくり」と「役割づくり」をキーワードに、グループづくり、ネットワークづくり、拠点づくりを中心とした事業を行い、シニア層が自立して豊かな高齢社会の推進に寄与することを目的とする。	
会 員	年会費 3,000円	①自由に活動に参加できる ②退会も自由で拘束されることはない ③自分でグループやサークルを立ち上げることもできる
組 織	総会・理事会・事務局をもって構成し、事務局に総務・企画・会員・広報の担当をおく。旭川・空知・函館に支部を設置する。	
活動内容	1. サークル・グループ活動(サークル活動、地域単位のサロン活動) 2. 社会活動 ・孤立死ゼロ推進センター ・高齢者住まいの相談・情報センター「あんしん住まいサッポロ」 ・札幌・住みえるアップセンター(札幌市からの委託事業は2012年3月末で終了) ・北海道・札幌市「サービス付き高齢者向け住宅」登録・閲覧業務 3. 研修会・交流会(シニア提言のつどい・井戸端会議・知恵袋講座) 4. 広報活動(毎月の広報誌の発行、ホームページ)	
会 員 数	個人会員945名(男性301名、女性644名)、団体会員29団体、賛助会員2名 ＜平均年齢 72.2歳＞ (2014年1月末現在)	
姉妹法人	シーズネット京都・シーズネット三重・シーズネット庄内	

あんしん住まいサッポロ

札幌市内を中心にした有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅、シニア賃貸住宅などの市民向けの相談と情報提供事業を専用のコーナーを設置して行っています。



札幌市住宅管理公社1Fのスペースで相談活動を行っています。相談員はボランティア12名で、相談時間は平日の10:00～16:00

2年に1度、シニア住まいの情報誌を発行しています。相談員が訪問して聞き取った情報を掲載。2013年は、有料ホーム80ヶ所、サービス付き高齢者向け住宅110ヶ所、シニア向け賃貸住宅200ヶ所を掲載。4000部発行しています。



シーズネットの高齢者の住まい関連事業 1

誰もが安心して暮らせる
住まいに関する不安にお答えします。

「あんしん住まいサッポロ」は
NPO法人 シーズネットと
NPO法人 さっぽろ住まいのプラットフォームが
運営しており、
高齢者の方の住まいに関する相談を
お受けしています。

あんしん住まいサッポロ
民間の高齢者向け住宅の情報提供と
相談をお受けします。



電話相談

窓口相談

問題解決のためのアドバイスや専門家のご紹介を致します。

相談員が常駐し、皆様の相談にお応えいたします。
また、色々な高齢者向け住宅の資料を用意しておりますので、
気軽にお越し下さい。

「あんしん住まいサッポロ」の活動

○相談件数

	電話	来所	計
2013年度(1月末)	645	989	1,634
2012年度	520	740	1,260
2011年度	499	509	1,008

○相談者 本人からの相談が57%、家族や知人からの相談が43%。

○紹介元 区役所や地域包括支援センターが多い。

○相談内容 住み替え。近頃は退院後の行き先探しも多くなっているし、ここでは対応しがたい住宅の苦情相談も増えて来ている。

シーズネットの高齢者の住まい関連事業 2

「サ高住」登録・閲覧業務

サービス付き高齢者向け住宅 登録・閲覧窓口

都道府県	部署名・指定登録機関名	電話番号
北海道	NPO 法人 シーズネット	011-717-6001
青森県	県土整備部 建築住宅課	017-734-9695
岩手県	県土整備部 建築住宅課	019-629-5933
宮城県	土木部 住宅課	022-211-3256
秋田県	建設交通部 建築住宅課	018-860-2561
山形県	村山総合支庁建設部 建築課	023-621-8287
	最上総合支庁建設部 建築課	0233-29-1420
	置賜総合支庁建設部 建築課	0238-35-9054
	庄内総合支庁建設部 建築課	0235-66-5639
福島県	土木部 建築住宅課	024-521-7520
茨城県	土木部都市局 住宅課	029-301-4759
栃木県	県土整備部 住宅課	028-623-2484
群馬県	県土整備部 建築住宅課	027-226-3717
埼玉県	都市整備部 住宅課	048-830-5562
千葉県	県土整備部都市整備局 住宅課	043-223-3231
東京都	都市整備局住宅政策推進部 民間住宅課	03-5320-4967
神奈川県	社団法人 かながわ住まい・まちづくり協会 事業課	045-664-6896
新潟県	土木部都市局 建築住宅課	025-280-5442
富山県	土木部 建築住宅課	076-444-3359
石川県	土木部 建築住宅課	076-225-1777

政令市	部署名・指定登録機関名	電話番号
札幌市	NPO 法人 シーズネット	011-717-6001
仙台市	都市整備局住環境部 住環境整備課	022-214-8330
さいたま市	建設局建築部 住宅課	048-829-1522
千葉市	都市局建築部 住宅政策課	043-245-5809
横浜市	社団法人 かながわ住まい・まちづくり協会 事業課	045-664-6896
川崎市	社団法人 かながわ住まい・まちづくり協会 事業課	045-664-6896
相模原市	社団法人 かながわ住まい・まちづくり協会 事業課	045-664-6896
新潟市	建築部 住環境政策課	025-226-2813
静岡市	都市局建築部 住宅政策課	054-221-1590
浜松市	都市整備部 住宅課	053-457-2456
名古屋市	住宅都市局住宅部 住宅企画課	052-972-2944
京都市	都市計画局住宅室 住宅政策課	075-222-3666
大阪市	都市整備局企画部 住宅政策課	06-6208-9228
堺市	建築都市局住宅部 住宅まちづくり課	072-228-8215
神戸市	都市計画総局住宅部 住宅政策課	078-322-5575
岡山市	都市整備局 住宅課	086-803-1466
広島市	都市整備局住宅部 住宅政策課	082-504-2291
福岡市	住宅都市局住宅部 住宅計画課	092-711-4279
北九州市	建築都市局住宅部 住宅計画課	093-582-2592

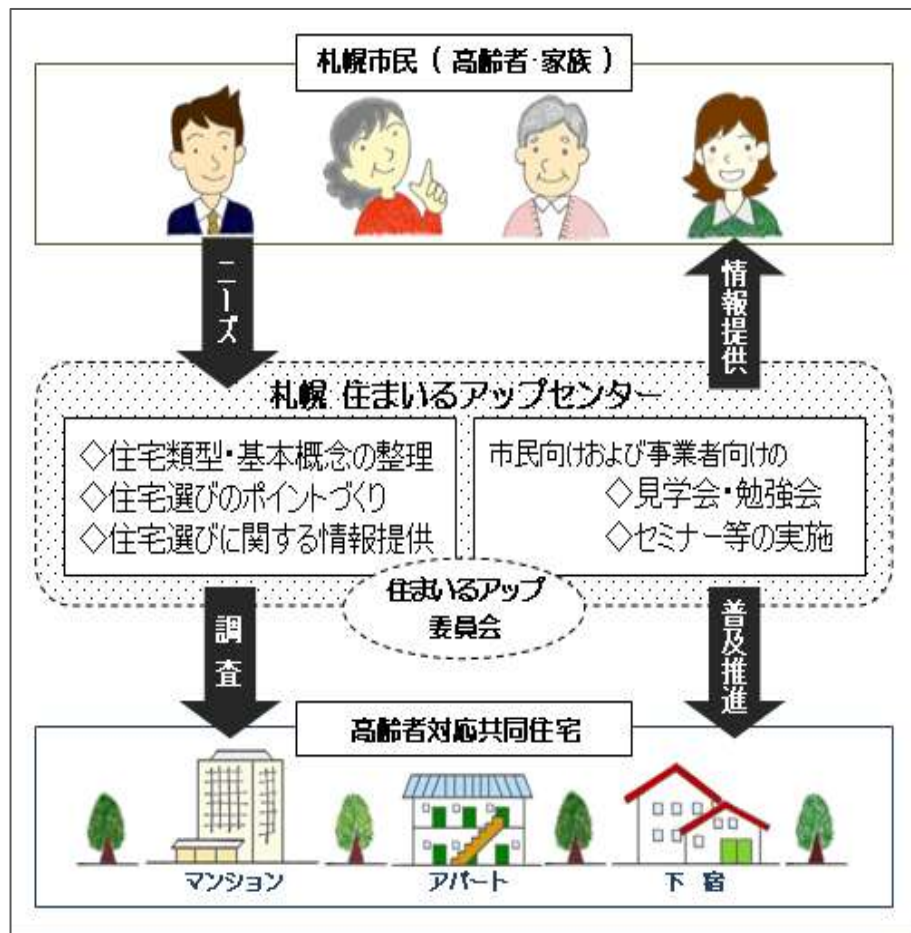
■ 2011年10月、業務を札幌市と道より受託

■ 民間に委託されているのはNPO法人シーズネットだけ！

シーズネットの高齢者の住まい関連事業 3

札幌・住まいるアップセンター

■2009年8月、安心・快適住まいるアップ事業スタート



ー札幌市の事業概要ー

高齢者共同住宅には、マンション、アパート、高齢者下宿など、さまざまな形態があり、そこで提供されるサービスも食事や介護など、多種多様なものがあります。

高齢期の住まいのスタイルが多様化する中、高齢者共同住宅の需要は、高齢者人口の増加に伴います。ますます拡大するものと予測されますが、有料老人ホームとは異なり法的規制はなく、さまざまな業態が自由に参入することができることから、その実態は不透明なところが多いのが現状です。

このような実情を踏まえて、安心・快適な高齢者共同住宅の普及と利用促進を図ることを目的に各事業を実施します。

平成21年・22年・23年度の3年間で、札幌市内の高齢者共同住宅について、市民にわかりやすい判断の目安をつくるための、調査および形態基準の作成・第三者委員会によるまとめを行います。また、事業者や市民向けの研修会・見学会等の実施や、住宅の最新情報を提供する仕組みづくり、高齢者共同住宅事業者の意識向上と業界全体のレベルアップを目指して取り組みます。

札幌市保健福祉局保健福祉部高齢福祉課
『安心・快適 住まいるアップ事業』より

■2012年3月、札幌市からの委託事業は終了

■2012年度は、「評価」と「相談員研修（2013年度も継続）」を実施 **8**

協力団体：

「北海道高齢者向け住宅事業者連絡会」 とは

- 前述の「札幌・住まいるアップセンター」が、事業者の質向上のための勉強会を開催し、参加する事業者側がテーマを決め自主運営を継続して6回開催してきた。
- 「札幌・住まいるアップセンター」での、札幌市からの業務委託終了を受け、勉強会に集まる事業者側が継続して質向上に取り組むために事業者団体の結成を提案した。
- 勉強会に集まっていた事業者が、「札幌・住まいるアップセンター」の協力のもと、「北海道高齢者向け住宅事業者連絡会」を2012年4月に結成した。

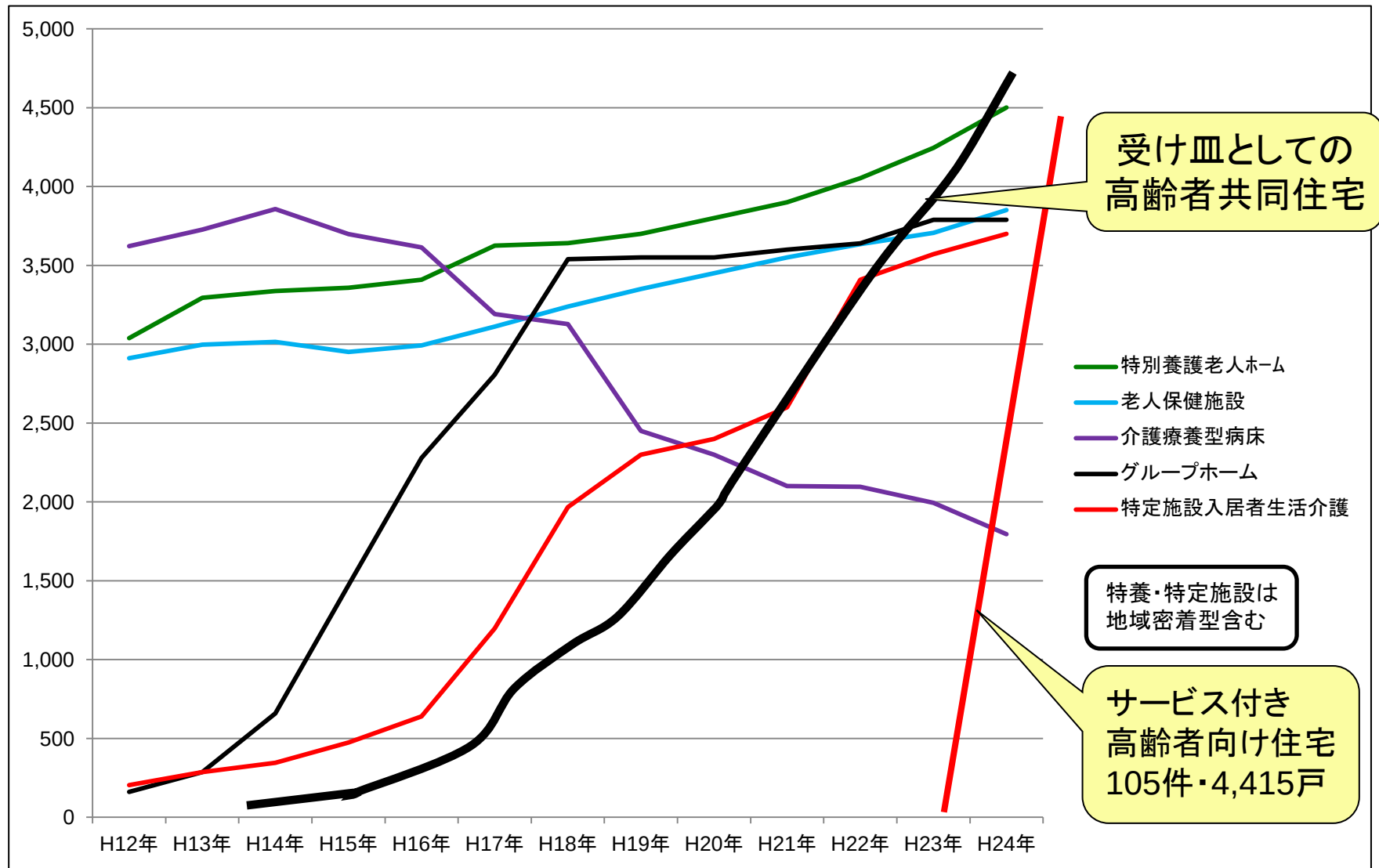
目的:

高齢者共同住宅の課題を事業者団体で解決！

○高齢者の住まいを事業者団体でサポートする仕組みが必要

- 合同研修会の開催などで、質の向上を支援
- 職員の研修やキャリアパス応援の企画
- リハビリ専門職や薬剤師などのサポート
- 苦情対応や第三者委員などのサポート
- 共同購入や共同行事(旅行など)
- 入居検討者への合同説明会(住宅フェア)の開催
- 保証人がいない人への支援(入居、入院など)
- 後見人や遺言などの法律支援
- 葬送など死後事務的支援…………etc

札幌市における施設系サービスの推移



介護保険3施設総計9,571人(平成12年)→10,148人(平成24年)=577人増加
この間高齢者人口16万人増加

札幌市内の施設・高齢者共同住宅

※平成25年8月現在

施設・サービスの種類	利用者数
特別養護老人ホーム	4,826
老人保健施設	3,838
介護療養型施設	1,687
認知症対応型共同生活介護	3,776
特定施設入居者生活介護	3,689
計	17,816

介護保険3施設
10,351人

65歳以上人口
431,069人
●施設系利用者は4.1%

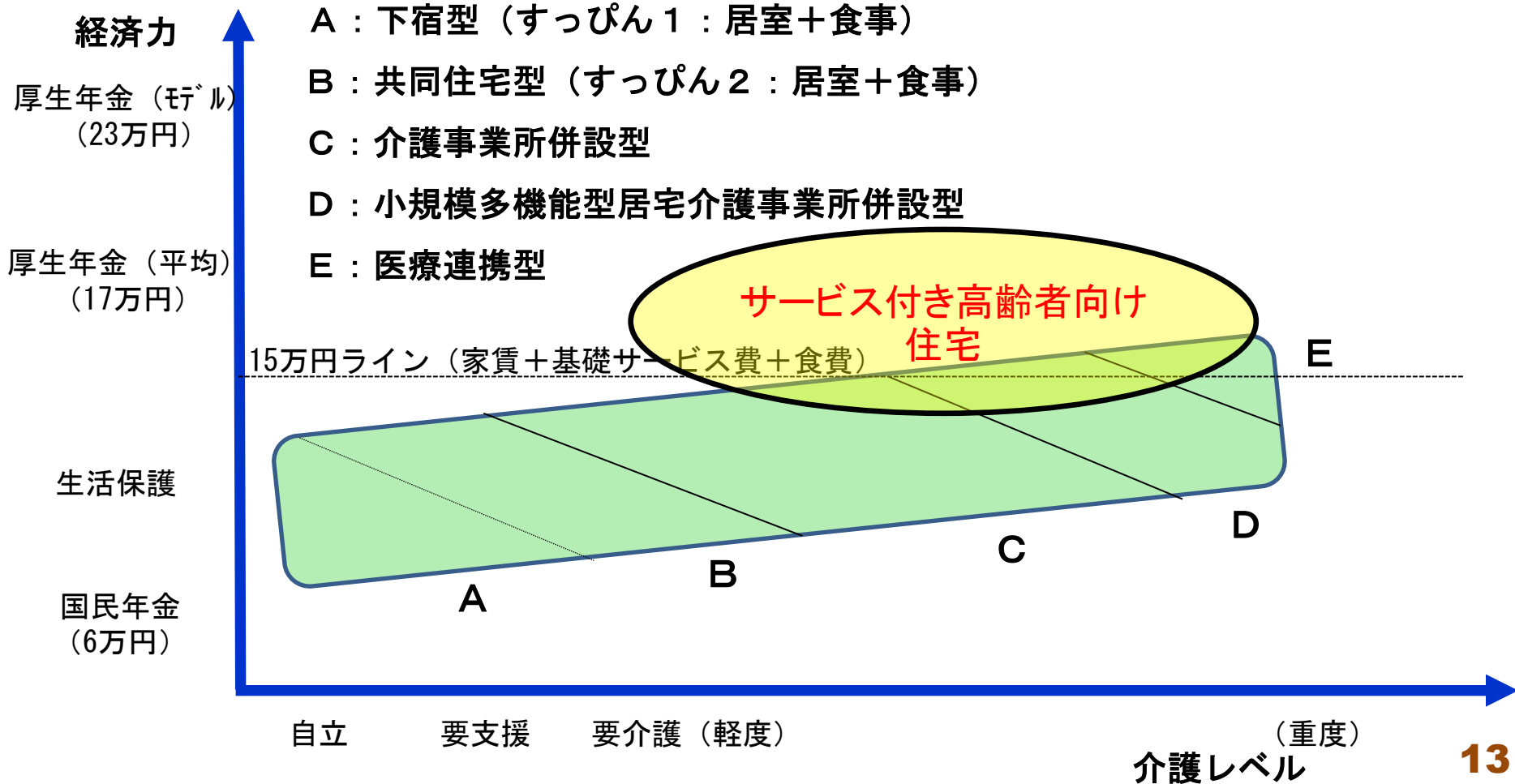
住宅の種類	戸数
有料ホーム	5,294
サービス付き高齢者向け住宅	5,214
高齢者共同住宅	約7,000位？

制度外のため、正確な戸数は把握できない

札幌の「高齢者共同住宅」類型案

高齢者共同住宅（定義案）：

「概ね60歳以上の方を入居対象者とし、入居者の個室の他に食堂、団らん室、浴室などの共用スペースがあり、さらに安否確認（必須）、生活相談サービス、食事、家事、健康管理や介護などのサービスを状況に応じて選択可能な賃貸集合住宅」



なぜ北海道に「高齢者共同住宅」が多いのか？

○第1の要因

- ・積雪寒冷地⇒戸建てでは、除雪が出来なくなる、
外出・買い物が億劫になる

○第2の要因

- ・同居率の低さと家族関係の希薄さ

○第3の要因

- ・住み慣れた地域への愛着心の希薄さ
⇒明治期の開拓民によって切り開かれた土地

高齢者の住まいでは相談員の力量が問われる

入居者は、

- 住み慣れた地域から全く土地勘のない地域に移り住む。
- それまで見知らぬ入居者との関係をつくりはじめる。
- 集団生活の様々な約束事や制約を覚えなければならない。
- 身体能力、認知機能が低下している。

ひきこもり・認知機能低下
のリスクファクター



相談員による意図的な関わりが必要

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。こういった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？

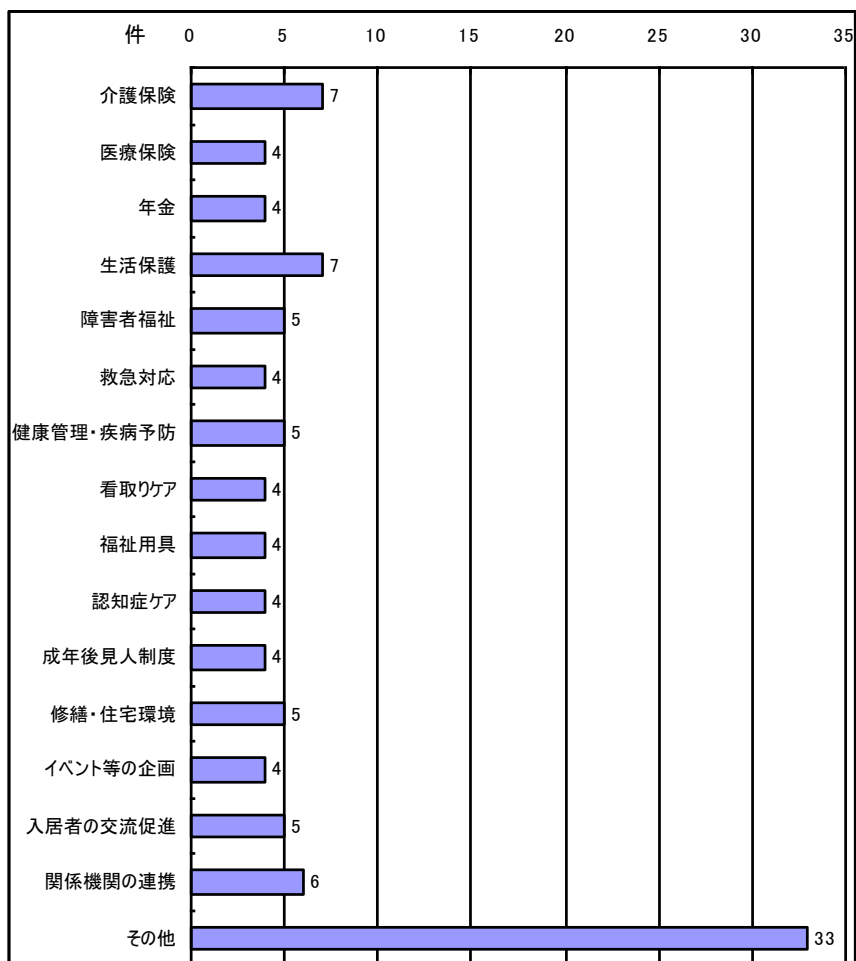
A 安否確認・生活相談サービスは、すべてのサービス付き高齢者向け住宅において提供されますが、その他の生活支援や介護・医療サービスの内容は様々なタイプがあります。提供されるサービスの内容や、住宅に併設される施設（診療所や介護サービス事業所等）の種類などは、公開される登録情報で知ることができます。このようなサービスの内容や、家賃等の料金を色々な住宅間で比較検討して、さらには事業者の説明を十分に受けて、ご自身のニーズに合った住宅を選んでください。

相談員養成研修の開催

- 平成24年度 高齢者等居住安定化推進事業に応募し、選定される
- 相談員養成研修事業検討委員会を設置
 - ⇒委員24名（各分野の学識経験者として医学博士・工学博士、道庁建築指導課・札幌市高齢保健福祉部、リハビリ学会、ホームヘルプサービス協議会、札幌市介護支援専門員連協、北海道社会福祉士会、北海道介護福祉士会、リハビリ学会、事業者4社、司法書士、行政書士、保健師、教育機関、相談機関など）
- 下部組織としてテキスト作成委員会を設ける
- 実態調査として、事業者の相談員、入居者、サービス事業者などにアンケート調査、ヒヤリング調査を実施

事業所の相談員のヒヤリング調査から

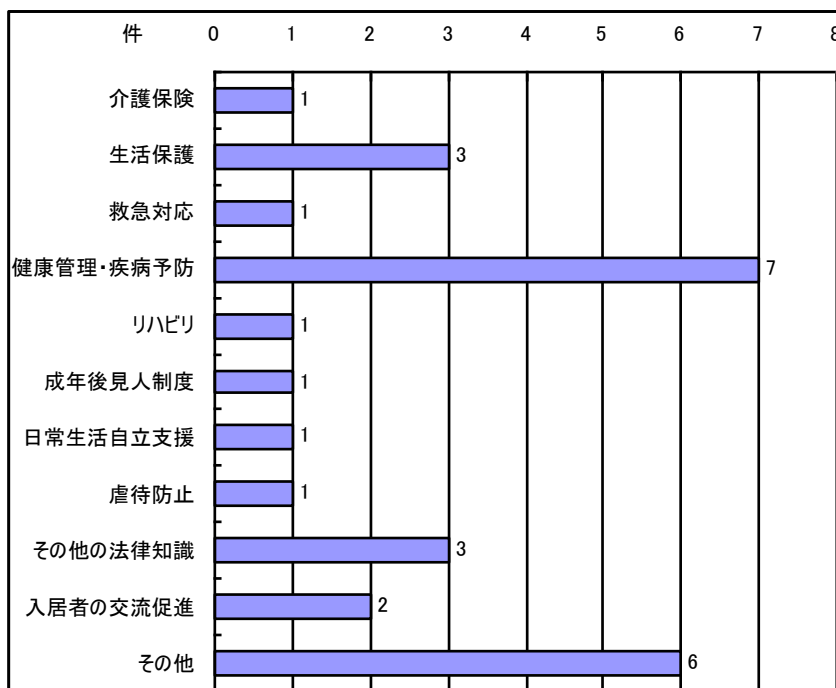
あなたは今までどのようなことを相談されましたか（複数回答）



	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	

入居者のヒヤリング調査から

あなたは今までどのようなことを相談員に相談してきましたか？（複数回答）



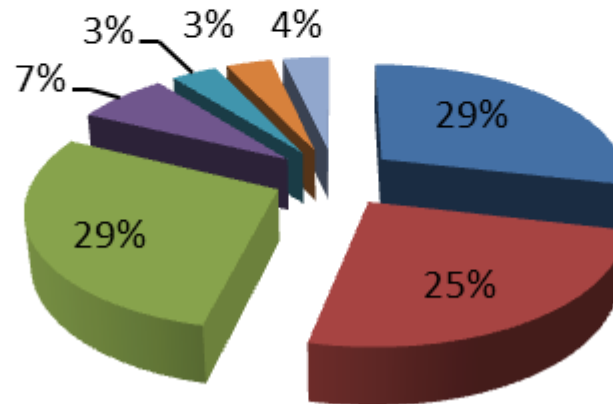
	件数	%
介護保険	1	3.4%
生活保護	3	10.3%
救急対応	1	3.4%
健康管理・疾病予防	7	24.1%
リハビリ	1	3.4%
成年後見人制度	1	3.4%
日常生活自立支援	1	3.4%
虐待防止	1	3.4%
その他の法律知識	3	10.3%
入居者の交流促進	2	6.9%
その他	6	20.7%

訪問看護のヒヤリング調査から

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？また、いる場合はその方の役職をお教えてください。

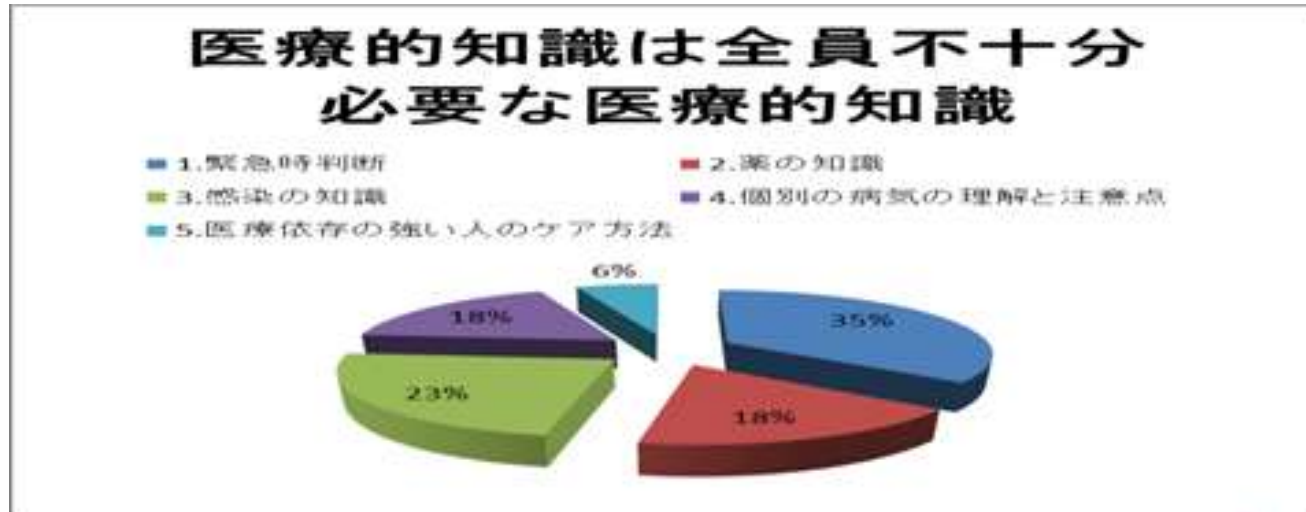
訪問看護 住居の窓口

- 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



訪問看護のヒヤリング調査から

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お教えてください。



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) 腎不全の同居者 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同居者について、「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くとも、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

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」の目的

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。

（「応募申請書」より）

「相談員養成研修」事業の概要

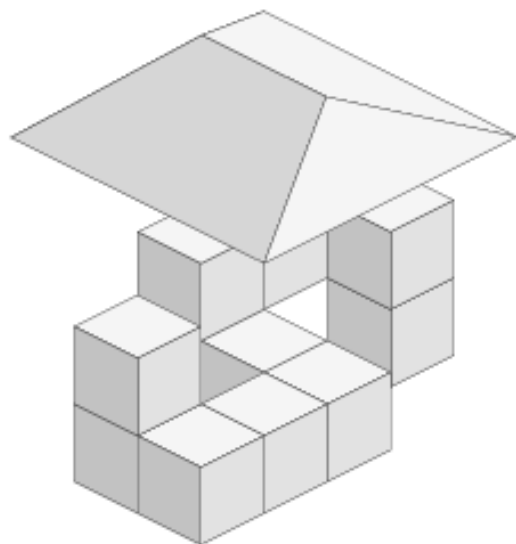
【高齢者向け住宅の相談員に求められる知識・技術】

- 医療的知識＝救急対応、健康管理、栄養、歯の衛生や疾病予防、リハビリ、ターミナルケアなど
- 介護・福祉知識＝介護保険、認知症ケア、障害、介護予防、看取り、生活保護、障害者制度、など
- 権利擁護＝成年後見制度、消費者保護など
- リスクマネジメント＝修繕、防災、感染症、食中毒など
- コミュニティ・ケア＝地域社会との繋がりを作る
- 入居者の生活を楽しくする仕掛け＝行事、趣味、ボランティアなど社会資源の活用
- 地域の関係機関とのネットワーク

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）

高齢者向け住宅生活相談員必携

ーサービス付き高齢者向け住宅等相談員養成研修マニュアルー



 **特定非営利活動法人 シーズネット**
 **北海道高齢者向け住宅事業者連絡会**

「高齢者向け住宅生活相談員必携」の発刊によせて

ひまわりクリニックきょうごく
 所長 前沢 政次

わが国は高齢者人口が急速に増加し、高齢化率も25%に達しました。こうした変化の中でも高齢単身者や高齢夫婦のみの世帯が多数を占めるようになってきたことは難しい課題を社会に投げかけております。

すなわち家族という単位が小さくなり、高齢者の生活をサポートする機能が家庭内に存在しない事態を招いているということです。いわゆる一軒屋に住まうことでは孤立してしまう可能性があります。たとえば家の周りの除雪には相応の体力を要します。足腰が弱るとそれが叶わなくなります。住まいの工夫をしないと人生の最終コーナーを健全に走り抜くことが難しいのです。

介護・医療と連携して高齢者を支援するサービスを提供できる住宅を確保することが極めて重要です。我が国におけるサービス付きの集合住宅の供給は、欧米各国に比べて立ち後れているのが現状です。

このため、高齢者の居住の安定を確保することを目的として、バリアフリー構造等を有し、介護・医療と連携し高齢者を支援するサービスを提供する「サービス付き高齢者向け住宅」の都道府県知事への登録制度が国土交通省・厚生労働省の共管制度として創設されました。

ある構造条件を満たした住宅を建設することは難しくなってきましたが、そこで提供されるサービス内容の質を確保することは容易なことではありません。

本事業はサービス付き高齢者向け住宅で活躍する生活相談員はもとより、それ以外の高齢者向け住宅・下宿、さらには高齢者の住み替え相談員などの能力向上のため必須の研修内容をまとめたものです。わが国初の試みでありますので、不十分なところは多くあるかもしれませんが、しかし、相談実務と多職種の研修に携わっている仲間が執筆に当たりました。

本書を使っていたく皆様からの声を事務局あてにお寄せいただければ幸いです。

また、生活相談員に求められる知識は本書で示す通り、幅広く、そして深いものです。生活相談員各位にあっては、本書の利用をきっかけとし、継続的に研鑽を積まれることを願ってやみません。

国土交通省にも感謝の意を表します。



テキスト A4版394頁
（＊一般にも市販中）

テキストの目次 1

目 次

第1部	生活相談員に期待される役割	1
第1章	地域包括ケアとサービス付き高齢者向け住宅	3
Ⅰ	高齢者介護の現状と課題	3
Ⅱ	地域包括ケアの推進と住まい	8
Ⅲ	サービス付き高齢者向け住宅に求められるもの	11
Ⅳ	サービス付き高齢者向け住宅の登録制度の概要	14
第2章	生活相談員に期待される役割	16
Ⅰ	サービス付き高齢者向け住宅のサービスと生活相談員の役割	16
第3章	高齢者の住まいの種類と住み替え相談	20
Ⅰ	高齢者の住まいの種類	20
Ⅱ	住み替えの手順	26
Ⅲ	選定のチェックリスト	30
Ⅳ	情報入手方法と相談先	32
第2部	生活相談員に求められる基礎知識	37
第1章	高齢者のからだ（健康管理・疾病予防・リハビリ）	39
Ⅰ	高齢者に多い疾病	39
Ⅱ	高齢者の食事と栄養	52
Ⅲ	服薬支援	57
Ⅳ	高齢者の痛み	59
Ⅴ	高齢者の口腔ケア	61
第2章	高齢者のこころ	64
Ⅰ	高齢者の心理	64
Ⅱ	老人性うつ病	68
Ⅲ	閉じこもり	70
第3章	認知症	74
Ⅰ	認知症の理解	74
Ⅱ	認知症がある高齢者の理解	79

第4章	集団生活におけるケア	84
Ⅰ	感染症の予防と対策	84
Ⅱ	食中毒の予防と対策	100
第5章	介護保険・医療保険の活用	108
Ⅰ	ケアマネジメントの活用	108
Ⅱ	介護保険サービスの活用	122
Ⅲ	医療保険サービスの活用	128
Ⅳ	看取りケアの知識	133
第6章	その他の社会福祉制度・社会保障の活用	141
Ⅰ	社会保障の体系	141
Ⅱ	生活保護・年金・障害者福祉	142
Ⅲ	支援を要する人々への関わり	149
第7章	入居者の権利擁護	150
Ⅰ	契約	150
Ⅱ	金銭管理	155
Ⅲ	成年後見制度	156
Ⅳ	日常生活自立支援事業	166
Ⅴ	高齢者の虐待防止	169
Ⅵ	消費者保護	172
Ⅶ	個人情報の保護	177

テキストの目次 2

第3部 生活相談員に求められる実践技術 181

第1章 相談援助の技術 183	
Ⅰ 見学・入居相談の対応 183	
Ⅱ 入居時の対応 188	
Ⅲ 日常の相談援助活動 190	
Ⅳ 状況確認（安否確認） 193	
Ⅴ 緊急時の対応 195	
Ⅵ 関係機関との連携 197	
Ⅶ 住み替えの支援 197	
第2章 集団援助の技術 198	
Ⅰ 入居者同士の交流 198	
Ⅱ レクリエーション 201	
第3章 地域援助の技術 205	
Ⅰ 地域社会との交流 205	
Ⅱ ボランティアの活用・育成 211	
Ⅲ 地域のネットワークづくり 213	
第4章 住まいの環境 216	
Ⅰ 安全な住居環境と福祉用具の活用 216	
Ⅱ 火災・災害・事故対策 227	
Ⅲ 住まいにおけるリスクマネジメント 233	

第4部 演習 245

第1章 事例検討 247	
Ⅰ 事例検討の意義 247	
Ⅱ 事例検討の方法 248	
第2章 「高齢者向け住宅の自己評価ガイドライン」を使用して 252	
Ⅰ 高齢者向け住宅の自己評価の必要性 252	
Ⅱ 自己評価の方法と自己評価票の活用 252	
Ⅲ 自己評価と外部評価（相互評価・第三者評価） 253	

資料編 A-1

Ⅰ 法律・規則等 A-5	
1 高齢者の居住の安定確保に関する法律（抄） A-5	
2 高齢者の居住安定確保に関する法律施行規則 A-17	
3 北海道におけるサービス付き高齢者向け住宅 事業の登録に係る運用基準 A-25	
4 札幌市 A-27	
5 旭川市 A-29	
6 函館市 A-32	
4 北海道有料老人ホーム設置運営指導指針 A-35	
5 有料老人ホーム等における事故の情報提供のお願いについて A-69	
6 サービス付き高齢者向け住宅に係る 建築基準法上の取り扱いについて（大阪市建築確認課） A-72	
Ⅱ モデル様式集（ダウンロード版にも収録） A-73	
1 相談受付票 A-73	
2 入居者希望面接票 A-74	
3 入居申込書 A-75	
4 入居者基本情報（フェイスシート）No.1～No.4 A-76	
5 入居者に関する記録（状況把握記録） A-80	
6 業務日誌 A-81	
7 生活支援サービス記録 A-82	
8 居室別利用者一覧表 A-83	
9 生活記録シート A-84	
10 緊急時対応記録用紙 A-85	
11 事故報告書 A-86	
12 苦情相談票（1） A-87	
13 苦情相談票（2） A-88	
14 検食簿 A-89	
15 介護サービス評価用紙 A-90	
16 サービス担当者会議録 A-91	
Ⅲ 情報入手・相談先一覧（ダウンロード版にも収録） A-92	
Ⅳ モデル書式集（ダウンロード版のみに収録）	
1 サービス付き高齢者向け住宅標準契約書（国土交通省）	
2 札幌版 高齢者対応共同住宅 入居標準契約書	
3 札幌版 高齢者対応共同住宅 生活支援サービス標準契約書	
4 高齢者向け住宅の自己評価ガイドライン・住宅の基本情報シート	
5 高齢者向け住宅の自己評価ガイドライン・自己評価シート	

養成研修の実施

○テキストとカリキュラムの作成

○受講料決定 3万円

○研修時間 52時間

- 集合研修22時間
- e-ラーニング25時間
- 見学(3軒)5時間

○第1回 平成25年2月9日～3月9日 39名受講

○第2回 平成25年10月5日～27日(土日コース) 13名受講

○第3回 平成25年11月12日～12月7日(平日コース) 16名受講

養成研修 平成25年2月9日～3月9日

サービス付き高齢者向け住宅の 生活相談員養成研修を開催！

【カリキュラム（予定）】

場所はいずれもシーズネット会議室（北10西4 SCビル2F）

- 2月9日（土） 13:00～18:00 開講式
地域包括ケアとサービス付き高齢者向け住宅
生活相談員に期待される役割
相談援助の技術
- 2月14日（木） 18:30～21:30
高齢者のからだ
高齢者のこころ
集団生活におけるケア
環境と福祉用具
- 2月28日（木） 18:30～21:30
介護保険・医療保険の活用
その他の福祉制度・社会保障の活用
入居者の権利擁護
- 3月 7日（木） 18:30～21:30
集団援助の技術
地域援助の技術
- 3月 9日（土） 12:00～18:00 修了式
事例検討・自己評価他
○期間中にEラーニングでレポート提出
○期間中に実習見学（サービス付き高齢者向け住宅など）1日

- Eラーニングと集合研修を組み合わせて50時間の講習となります。
- Eラーニングは、自宅学習でレポート提出になります。
- 演習と実習（見学）も予定しております。
- 医師・看護師、社会福祉士、事業経営者など豊富な講師陣が講義を担当します。

受講料 3万円
（定員 30名）

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
●本事業は NPO 法人シーズネ
ットと北海道高齢者向け住宅事
業者連絡会の共同事業です。

集合研修25時間・Eラーニング25時間
合計50時間の研修内容

カリキュラム(集合研修・22時間) 1

2月9日(土)

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	

カリキュラム(集合研修・22時間) 2

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 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(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	

カリキュラム(集合研修・22時間) 3

3月7日(木)

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（見学実習・5時間） 4

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・シニア向け賃貸住宅）
- ③スピタール南郷丘（白石区・サービス付き高齢者向け住宅）

●3月9日（土）＊特徴ある住宅の追加見学実習：希望者のみ

- ①タウン白楊（北区・シニア向け賃貸住宅）
- ②支心（北区・シニア向け賃貸住宅）

カリキュラム（Eラーニング・25時間） 5

○課題送付月日 ●課題提出〆切日	課題数	課題内容	配点	
○2月18日（月） ●2月25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・レポート15点	
		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・レポート15点	
	課題2	高齢者のこころ	7問70点・レポート30点	
	課題3	認知症	7問70点・レポート30点	
○2月22日（金） ●3月4日（月）	課題4	家族の理解と支援	1問10点	
		介護保険・医療保険の活用	3問30点・レポート15点	
		その他の福祉制度・社会保障の活用	3問30点・レポート15点	
	課題5	高齢者向け住宅の評価	※	
○2月27日（水） ●3月6日（水）	課題6	入居者の権利擁護	4問40点・レポート15点	
		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・レポート15点	
		集団生活におけるケア	3問30点・レポート15点	

第1回研修(平成24年3月9日)
講義11:入居者の権利擁護



第1回研修(平成24年3月9日)

演習3: 集団援助技術(レクリエーション)



第1回研修(平成24年3月7日) 見学実習で説明を聞く受講生



第1回研修(平成24年3月7日) 見学実習でお部屋を見る受講生



第1回研修(平成24年3月7日)
講義10: 地域援助技術(地域との連携)



第1回研修(平成24年3月9日) 講義12:事例検討



第1回研修(平成24年3月9日) 講義12:事例検討



交流会も実施(3月8日)



フォローアップ研修会の実施 (平成25年11月30日) 参加者15名 (うち研修受講者5名)

・テーマ「高齢者向け住宅における社会資源活用」

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 (株健康会 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践について説明します	石田 幸子 氏 (株アルワン 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、(株)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	

市民向けセミナーの実施

- 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こうと考え、市民向けセミナーを実施した。

○平成24年度 3月17日 参加者130名

- ・基調講演 「高齢者の住まいの質を考える」

日本社会事業大学専門職大学院准教授 井上由起子氏

- ・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」

○平成25年度 2月8日 参加者130名

- ・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」

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

～より良いサービスのために～」

終了後の受講生アンケート

(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。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。

終了後の受講事業所ヒヤリング

(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のサービス付き高齢者向け住宅の制度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。

事業の総括 1

【相談員の職務と求められるスキル】

多くの住まいが、相談員は兼務であった。

概ね、ヘルパーとしての兼務か住まいの管理者、営業職との兼務である。

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。

そうであるがゆえに、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当たっている。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。

事業の総括 2

【相談員の職務と求められるスキル】

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。

【仮説】

- 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**」
- ②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**」

【検証】

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。

事業の総括 3

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

事業の総括 4

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

相談員養成研修事業でやり残した課題 1

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。

高齢者向け住宅での看取りの対応

平成22年11月「札幌・住まいるアップセンター」での調査

Q77. 看取りの対応は可能か

調査シートNO. 07-1-(2)

188

	件数	割合
【可能】介護保険サービス	0	0.0%
【可能】介護保険外サービス	1	1.1%
【可能】介護保険・介護保険外サービス併用	31	34.1%
【可能】その他	15	16.5%
【不可】家族と相談	3	3.3%
【不可】退去後の方向性についてケアマネ等と連携相談	0	0.0%
【不可】退去日を決めて連絡(入居時説明)	0	0.0%
【不可】その他	0	0.0%
【不可】家族、関係機関と連携	37	40.7%
その他	4	4.4%
計	91	100.0%



相談員養成研修事業でやり残した課題 2

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失踪し、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。

相談員養成研修事業でやり残した課題 3

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。

相談員養成研修事業でやり残した課題 4

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だいたが、養成研修そのものに位置づけるべきであった。

相談員の養成についての提案及び 今後の取り組み 1

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。

相談員の養成についての提案及び 今後の取り組み 2

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様々考えられるのではないか。

相談員の養成についての提案及び 今後の取り組み 3

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ヶ所となっている。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。

相談員の養成についての提案及び 今後の取り組み 4

4)「サービス付き高齢者向け住宅」ではない 「高齢者共同住宅(シニア向け賃貸住宅)」 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

相談員の養成についての提案及び 今後の取り組み 5

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うまでもだが、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、引きこもりがちな方もいる。

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。また、市民後見人の活用に結びつける可能性もある。これはこの事業で得られた知見の活用である。

相談員の養成についての提案及び 今後の取り組み 6

6)リハビリ専門職の派遣

- 実態調査、ヒヤリングなどでわかったことだが、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。

相談員の養成についての提案及び 今後の取り組み 7

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。

地域包括ケアに至る課題

- 生活支援
- 認知症
- 重度介護
- 看取り
- 手続き支援

地域包括ケアで対応



サービスの
付いた住まい
または自宅

+

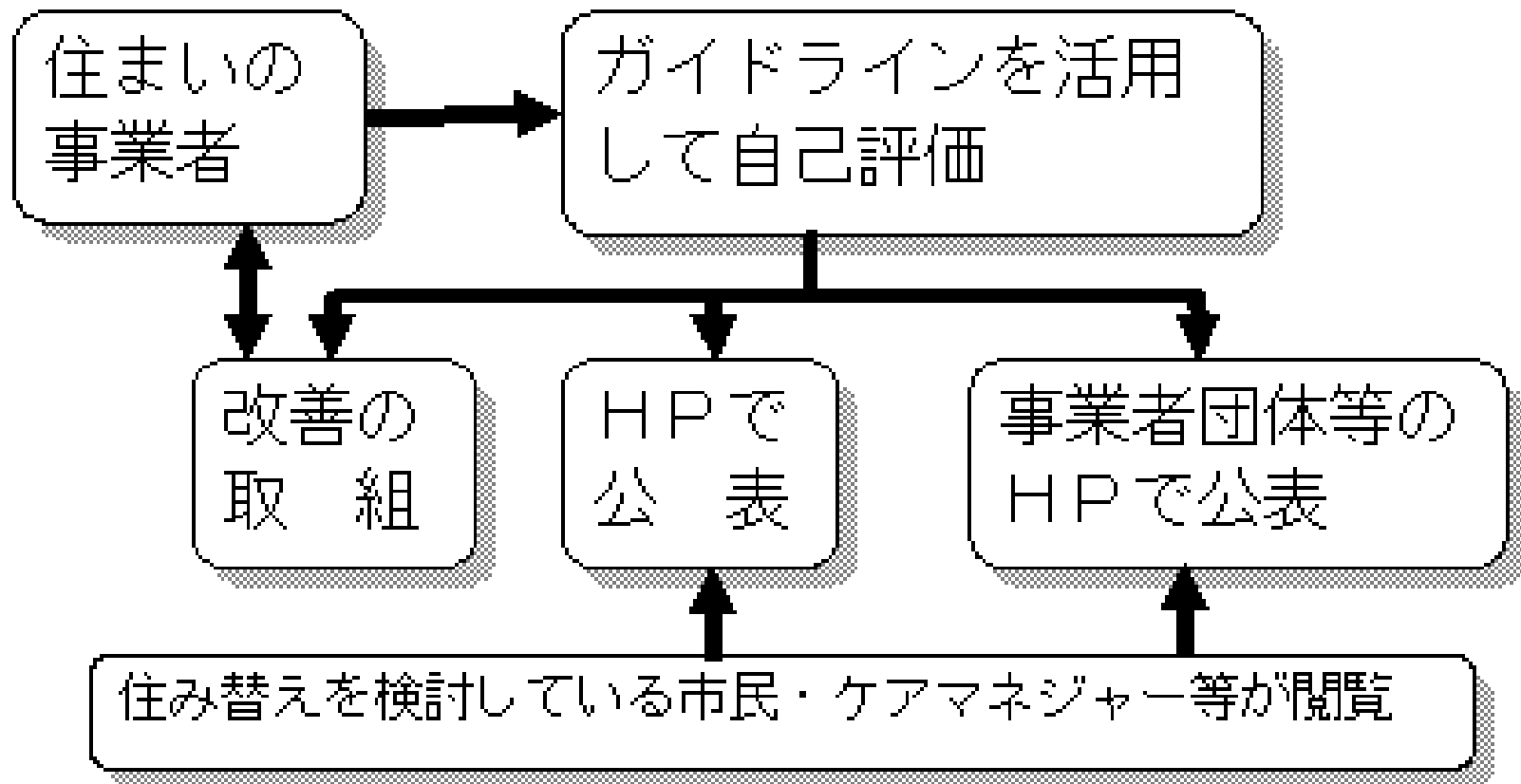
すぐ対応できる
ケアサービス

+

ボランティアな
生活支援

質の向上

高齢者向け住宅には質の評価が重要



高齢者向け住宅の 自己評価ガイドライン



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）

協力：北海道高齢者向け住宅事業者連絡会

4 ガイドラインの評価内容

0 住宅の基本情報

I 運営主体の評価

- 1 理念・基本方針
- 2 事業計画と運営
- 3 契約
- 4 個人情報保護
- 5 人材の確保・育成
- 6 地域との交流と連携

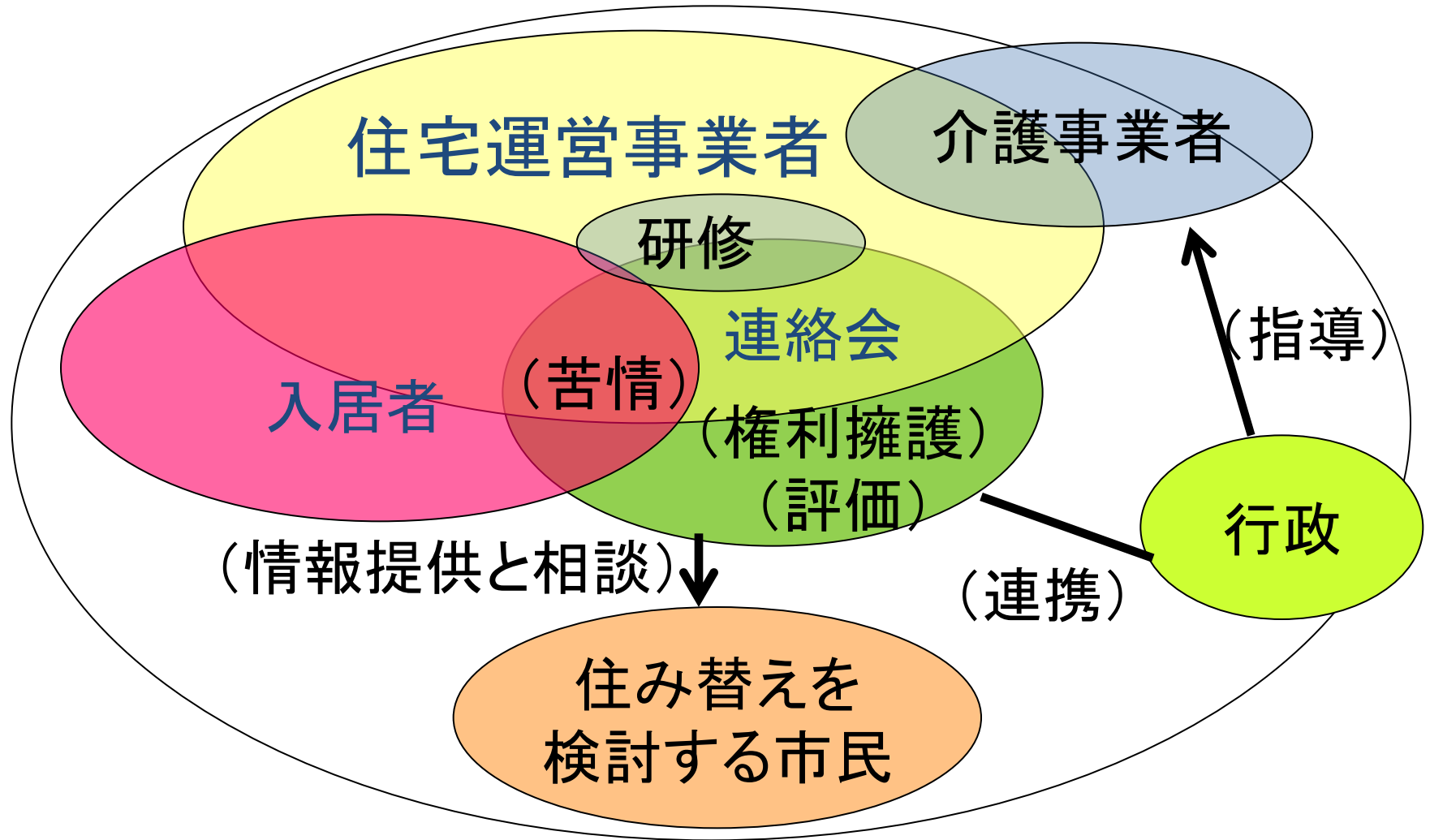
II 適切な対応

- 1 権利擁護の取組
- 2 入居者本位のサービス
- 3 火災・災害・事故発生時の具体的な対策
- 4 感染症・食中毒対策

III 個別サービス

- 1 状況把握
- 2 生活支援
- 3 食事
- 4 健康維持・介護との連携
- 5 医療との連携

「北海道高齢者向け住宅事業者連絡会」 がめざす仕組み



ご清聴いただきありがとうございました



2014年 3月 14日(金)

奥田 龍人



特定非営利活動法人 シーズネット

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



北海道高齢者向け住宅事業者連絡会

E-mail : info4343@koujuren.com