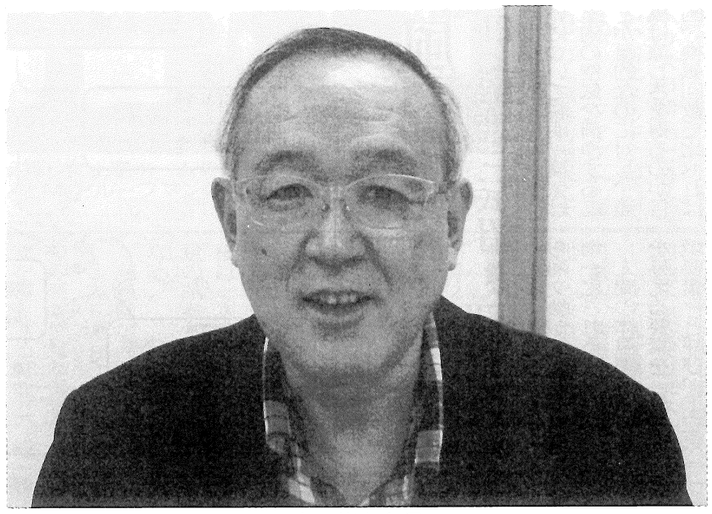
「地域とつながる高齢者向け住宅」へ

インタビュー　北海道高齢者向け住宅事業者協会　奥田　龍人会長

本道の高齢者住宅の運営事業者等で構成する北海道高齢者向け住宅事業者連絡会が10月1日、一般社団法人に移行し、北海道高齢者向け住宅事業者協会（高住協）として新たにスタートした。国土交通省が制度の見直しを始めたサービス付き高齢者向け住宅や、有料老人ホーム、シニア向け賃貸住宅を含めた高齢者向け住宅の質の向上に向けた今後の取り組みについて、同協会の奥田龍人会長に聞いた。



奥田龍人会長

高住協　苦情に対応する第三者委員も
社団化後も自己評価の普及活動を継続

■外部評価で住宅の質の向上を
■「地域包括ケア」の中心は住宅

―北海道は、他府県に比べて有料老人ホームやシニア向け賃貸住宅などの高齢者向け住宅が多く、その実態も様々です。高齢者向け住宅は利用者からの苦情が多く、札幌市は2009（平成21）年から3年間、「安心快適住まいるアップ事業」を実施し、事業を委託したNPO法人シーズネットが「札幌住まいるアップセンター」を設置し、高齢者向け住宅のリストづくりや実態調査、見学会、勉強会などを進めてきました。

2011（平成23）年から事業の一環としてスタートした事業者向け勉強会は常に一定以上の事業者が参加していました。この勉強会を引き継ぎ、きめ細かい研修事業を実施しようと設立したのが当会の前身である北海道高齢者向け住宅事業者連絡会です。

―高齢者向け住宅は、住まいと介護保険サービスをセットで提供して、双方の利益で経営していくのがビジネスモデルです。

介護保険サービスは、ケアマネジャー（以下、ケアマネ）が入居者毎に必要なサービスを決定するのが基本ですが、（高齢者住宅の）運営会社によっては、本来は不要なサービスまで提供し、介護保険の上限額まで使いきるケースが散見されます。

住宅の質を高め、介護または介護予防のために必要なサービスのみを提供し、地域とつながっていくのが高齢者向け住宅のあるべき姿なのではないでしょうか。

高齢者向け住宅の質の向上には調査・研究と情報発信が不可欠。厚生労働省等の補助事業が活用できるケースもありますが、事業に応募するには法人格が必要です。

今までの活動の公益性を上げ、国の補助制度も活用していくため、昨年度から一般社団化に向けた議論を続けてきましたが、10月1日に一般社団法人北海道高齢者向け事業者協会として再出発することができました。

―昨年、シーズネットとともに、高齢者向け住宅の自己評価ガイドラインを策定しました。運営事業者が、提供するサービスを自己評価することで検証と改善を重ね、その結果を一般に公表することで事業者や住宅の信頼性を高めることができます。社団化しても、自己評価の普及に向けた活動は継続して進めていきたい。

特別養護老人ホームなどの社会福祉施設は福祉サービスの第三者評価の仕組みがありますが、サービス付き高齢者向け住宅（サ高住）やシニア向け賃貸住宅には公的な評価方法がありません。

高齢者向け住宅の質の向上には第三者評価が不可欠です。

国土交通省は9月に「サービス付き高齢者向け住宅の整備等に関する検討会」を設置しました。

サ高住全棟に対してアンケート調査を実施するなど、その実態を把握し、登録制度や補助制度の見直しを進めていく方針です。

この検討会でも第三者評価が議論の俎上（そじょう）に上るでしょう。

当会では評価の仕組みづくりで先鞭を付けることができましたが、やはり民間には限界があります。

サ高住は建設に国費を投入しているだけに、ある種の強制的な評価の仕組みが提示されるかもしれません。

―苦情解決の第三者委員にも取り組んでいく方針です。

2000（平成12）年に社会福祉事業法が改正され、社会福祉事業の経営者は、提供する福祉サービスについて利用者等の苦情の適正な解決に努めることが規定されました。

厚生省（当時）は、法改正に伴って「苦情解決の仕組みの指針」を示しました。

指針では、①苦情解決責任者②苦情受付担当者③第三者委員―の役割を示しています。苦情解決責任者は、社会福祉施設の施設長や運営者が望ましいとされ、苦情の受付・記録、責任者への報告を行う苦情受付担当者は施設の職員が担当します。第三者委員は、苦情を申し出る人が苦情受付担当者に言いにくい場合などに苦情を受け付ける立場。また、苦情を申し入れた人と苦情解決責任者が話し合う際に同席し、苦情内容の確認や解決策について調整・助言します。

一定期間毎に責任者から結果報告を受けるなど、第三者の視点から苦情の解決に当たります。

この体制を高齢者向け住宅に応用し、会員に対する苦情を当会で受け付けたり、何らかの形で関わりを持つことでサ高住やシニア向け賃貸住宅の苦情解決体制を整備していきたいと考えています。

―その他にも進めていきたい案件はありますが、まずはできるところから進めていきたいと考えています。

当会は正社員84社、賛助会員は180社を超えました（10月8日現在）。正会員はサ高住の運営会社が半数程度、有料老人ホームが1割、残りはシニア向け賃貸住宅という構成です。

今後も多種多様な活動を進めていくことで、入会を検討している事業者に、いかにメリットを感じてもらえるか。この1～2年が勝負になるでしょう。

―道内のサ高住は、登録が300棟を超えました。今のところ過剰供給気味になっていて、登録を抹消するケースも既に出てきています。

ただ、今後も高齢者は増加の一途をたどります。2025（平成37）年には団塊の世代が75歳以上の後期高齢者となり、日本の人口の約4分の1が75歳以上の後期高齢者となるため、介護・福祉分野での混乱や社会保障費の財源不足が懸念されています。

団塊の世代は人口のボリュームゾーンですので、2025年までは高齢者の人口が劇的に増えていきます。

今は供給過剰といっても将来的に足りなくなるのは目に見えています。

2025年を前に国が構築を急いでいる地域包括ケア。住まい、医療、介護予防、生活支援の5分野が連携し高齢者に切れ目なくサービスを提供していくのが狙いですが、その中心が住宅であることは確実です。

―高齢者向け住宅は、貯蓄を崩さなくても年金で支払える程度の家賃で、交通の便が良い立地が理想的ですが、運営会社の理念も大切です。

最期まで看てくれるかどうか。ケアの質を高める考えはあるか。経営者自身やスタッフが自身の親を入居させたいと思う運営ができているのが理想です。

ただ、理想を追求すると経営と矛盾するのも事実です。第一の前提は収益。それが理念とバランスがとれているかどうかが大切です。

それには外部評価によって住まいの質を向上させるのが至上命題と考えています。