先進地 北海道からの報告

高齢者住宅の質評価へ 終

差別化は「取り組み好事例」で 将来は外部評価、情報公表も

増える住み替え相談

私が副理事長を務めているNPO法人シーズネットは、「あんしん住まいサッポロ」という高齢者向け住宅への住み替えなどの相談を行っている機関を運営している。

相談件数は今年度2月までで来所相談が644件（昨年度509件）、電話相談が453件（同499件）と年々増えてきている。本人からの相談が57％、家族や知人からの相談が43％である。紹介元は、区役所や地域包括支援センターが多い。相談の主な内容は、やはり住み替えであるが、近頃は退院後の行き先探しも多くなっているし、この機関では対応しがたい住宅事業所への苦情相談も増えて来ている。

本来、サービスの情報提供には評価がつきものであるが、あんしん住まいサッポロはあくまで事実のみ提供するというスタンスである。札幌市住宅管理公社という公的機関の中に設置させていただいているから公正中立ということを心がけているし、そもそも評価そのものの軸が存在しないので評価を客観的に伝えることができない。もっとも、何らかの公表された評価結果などがあればそのような資料も交えて説明したいとかねがね思っている。

市民への情報提供 来年度以降検討へ

しかし、住まいの評価事業の目的はサービスの質の向上がメインで、現段階では自己評価や相互評価を公表する取り組みはしていないので、市民への情報提供にはなっていない。評価結果を公表することは市民の利益として大いに意味があると考えているので、来年度は公表する仕組みづくりに取り組みたい。

最低限クリアしてほしいレベルをａ評価としたのは、公表することも考えてのスタンスである。ミシュランのように三つ星が最上級でほとんどが★無しである、というようなサービス評価はこの分野では困難で、むしろ「最低限のことをクリアしているこの事業所はオールａです」として公表した方が分かりやすいし、オールａへの取り組みの動機づけにもなる。施設サービスと違い供給が需要を上回っている状況もあるので、それだけ評価結果にはセンシティブにならざるを得ないという読みもあるし、公表していないところは評価を実施していないとなると、評価への動機づけにもなる。

では、より優れた取り組みをしているところの評価は、となると、ここで「ａ＋」など持ってきても単に記号の読み替えに過ぎなくなるので、なじまないだろう。私どもが採用したのは「取り組みの好事例」を紹介することである。

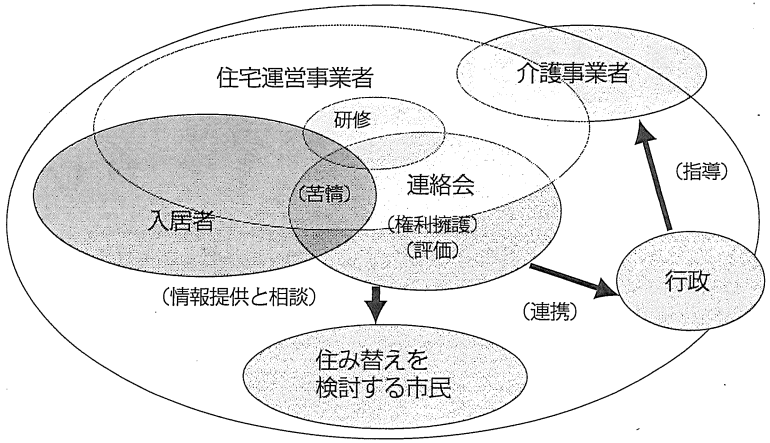
例えば「入居者と地域との関わりを大切にしている」という評価項目で、ある事業所でボランティア受入に熱心なところがあった。それを取り組みの好事例として「ボランティア受け入れについて、登録手続、ボランティアの配置、事前説明等に関する項目が記載されたマニュアルを整備し、ボランティアの担当者を決め、ボランティアに必要な研修を行っている」と紹介している。これは、福祉施設ではごく当たり前の取り組みであるが、高齢者向け住宅で積極的にボランティアを受け入れてその仕組みもきちんとしているところはそう多くはない。だからａ評価にしてさらに取り組みの好事例として紹介するという手法である。

私どもは、このガイドラインで自己評価を行うことを定着し、次に外部評価の仕組みを作り、評価内容の公表も目指していきたい。

そして、直接的に質の向上を図る取り組みとして、国土交通省の居住安定化事業の補助を得て、サービス付き高齢者向け住宅（サ付き住宅）の生活相談員養成研修にも着手している。生活相談員はサ付き住宅に必置の職種として位置づけられたが、資格は社会福祉法人等の職員かヘルパー2級以上というだけで、あまり縛りはない。

サ付き住宅の相談員 質向上に研修を実施

しかし、住まいでの相談は、生活全般にわたるものであり、多岐にわたる知識・技能が求められる。また、医療依存度の高い方や要介護者、認知症の方への対応、介護予防、地域交流やリスクマネジメントなど、様々な事業所との連携や幅広いネットワークが求められている。そのため、質の向上を目指す研修会を開催、今年度の第1回研修会は、集合研修25時間、Ｅラーニング25時間で設定して、39名が受講した。

このように増え続ける高齢者向け住宅の質を高めるために、本会は、評価の仕組みづくりと相談員養成研修を柱に活動しているが、3月17日には、住宅事業者と市民がマッチングする住宅フェア（第2回）を開催し、これらの活動を市民に報告したところだ。（奥田龍人・北海道高齢者向け住宅事業者連絡会会長）

北海道高齢者向け住宅事業者連絡会が目指す仕組み