

国土交通省

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 中間報告書

平成25年3月

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

目 次

I. 事業の概要

1. 事業の目的と課題の設定	7
2. 事業の内容	9
1) 相談員養成研修事業検討委員会の設置	2
(1) 設置目的と役割	2
(2) 委員の構成	2
(3) 開催状況	2
2) テキスト作成部会の設置	10
(1) 設置目的と役割	10
(2) 委員の構成	1
(3) 開催状況	3
3) 調査の実施	11
(1) ヒヤリング調査	11
(2) アンケート調査	11
4) 相談員養成研修カリキュラムの策定、テキストの作成	12
5) 相談員養成研修の実施	12
6) 市民向けセミナーの実施	12

II. 事業の実施結果

1. 調査結果の概要	15
1) ヒヤリング調査	15
(1) サービス付き高齢者向け住宅事業者へのヒヤリング	15
(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	20
(3) 在宅医療を提供している看護師等へのヒヤリング	24
2) アンケート調査 1	35
3) アンケート調査 2 住宅事業者へのアンケート	24
4) 調査結果のまとめ	51
(1) 事業者へのヒヤリング調査	51
(2) 入居者へのヒヤリング調査	52
(3) 医療関係者へのヒヤリング調査	52
(4) アンケート調査 1	52
(5) アンケート調査 2	52

2. 相談員養成研修の実施.....	53
1) テキストの作成.....	53
2) カリキュラムの策定.....	55
3) カリキュラム（集合研修）.....	56
4) 集合研修講師（五十音順）.....	58
5) 相談員養成研修の実施.....	61
（1）養成研修参加者の属性.....	61
（2）受講料.....	61
（3）養成研修の実施.....	62
6) Eラーニングの方法.....	62
7) 相談員養成研修の検証.....	64
3. セミナーの開催.....	68
1) 開催状況報告.....	68

Ⅲ. 事業実施のまとめと考察

1. 事業実施のまとめと考察.....	73
1) 調査結果・研修実施から読み解く.....	73
2. 相談員の養成についての提案および今後の取り組み.....	74
1) 相談員養成研修の継続.....	74
2) フォローアップ研修の実施.....	74
3) 大規模な実態調査（事業者）.....	74
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..	74
5) 住み替え相談を担当する相談員の養成研修.....	74
6) 相談員同士の交流.....	74

資料編

資料1, 2. 住宅事業者・入居者ヒヤリング調査票.....	77
資料3. 在宅医療従事者ヒヤリング調査票.....	83
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.....	85
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.....	87
資料6. 生活相談員養成研修受講者アンケート調査票.....	90
資料7. セミナー配布資料（高齢者に住まい質を考える：井上由起子氏）.....	92
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）.....	97
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）	100

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、コミュニティー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、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。

(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3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いと思えるように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 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

〔委員名簿〕（職名は就任時）

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 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ヤス	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	社会福祉法人湊仁会	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（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）

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

具体的内容は添付資料の議事録を参照のこと

〔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、検討委員から指名した。

（２）委員の構成

〔委員名簿〕（職名は就任時）

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）

（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。

Ⅱ 事業の実施結果

Ⅱ 事業の実施結果

1 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)		件数	%
・専任で配置	5	専任で配置	5	55.5%
・支援員などが兼務	4	支援員などが兼務	4	44.4%
・なし	0	なし	0	0%
・その他	0	その他	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)		件数	%
・安否確認	8	安否確認	8	88.8%
・緊急時の対応	9	緊急時の対応	9	100%
・日常の相談	9	日常の相談	9	100%
・情報提供	7	情報提供	7	77.7%
・関係機関との連携	8	関係機関との連絡	8	88.8%
・地域との交流	6	地域との交流	6	66.6%
・軽微な生活支援	6	軽微な生活支援	6	66.6%
・その他	2	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)		件数	%
・看護師(職)	1	看護師(職)	1	11.1%
・社会福祉士	2	社会福祉士	2	22.2%
・介護福祉士	6	介護福祉士	6	66.6%
・介護支援専門員	5	介護支援専門員	5	77.7%
・ホームヘルパー1・2級	5	ホームヘルパー1・2級	5	88.8%
・社会福祉法人職員	0	社会福祉法人職員	0	0%
・その他	2	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)		件数	%
・介護保険	7	介護保険	7	77,7%
・医療保険	4	医療保険	4	44,4%
・年金	4	年金	4	44,4%
・生活保護	7	生活保護	7	77,7%
・障害者福祉	5	障害者福祉	5	55,5%
・救急対応	4	救急対応	4	44,4%
・健康管理・疾病予防	5	健康管理・疾病予防	5	55,5%
・看取りケア	4	看取りケア	4	44,4%
・福祉用具	4	福祉用具	4	44,4%
・認知症ケア	4	認知症ケア	4	44,4%
・成年後見制度	4	成年後見人制度	4	44,4%
・修繕・住宅環境	5	修繕・住宅環境	5	55,5%
・イベント等の企画	4	イベント等の企画	4	44,4%
・入居者同士の交流促進	5	入居者の交流促進	5	55,5%
・関係機関・専門職と連携	6	関係機関の連携	6	66,6%
・その他	33	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（月刊及び年間）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。

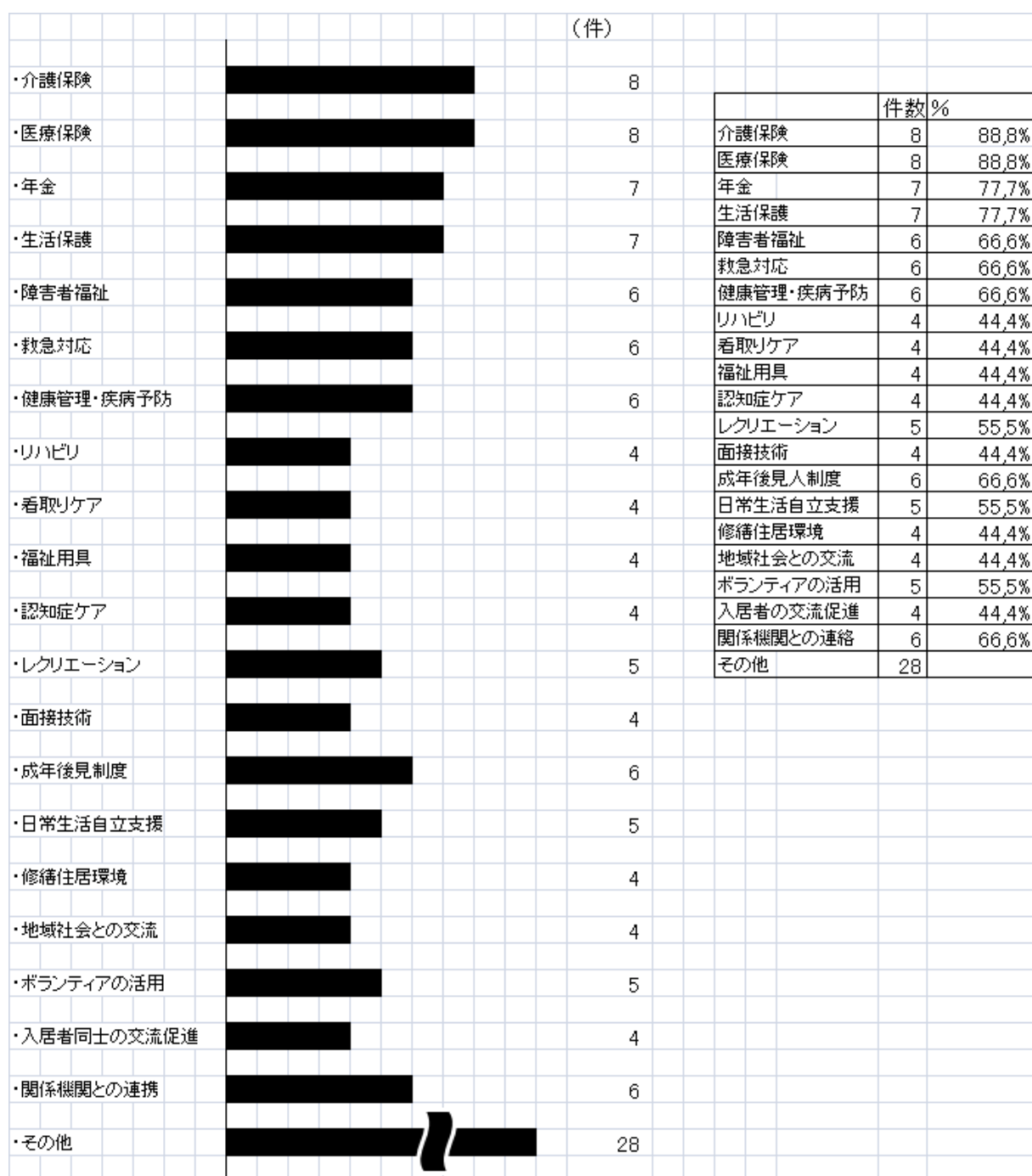
問4 相談の記録は残していますか

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）

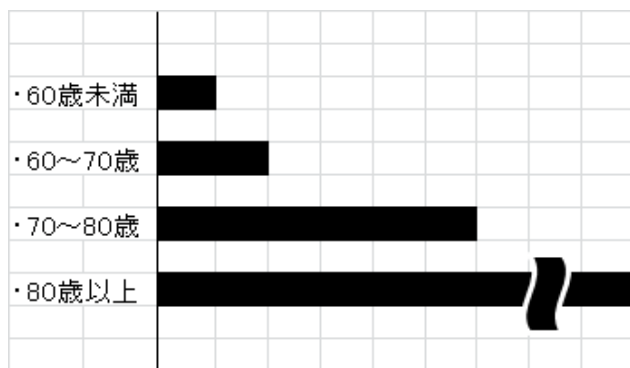


その他の知識としては、「相談機関の把握とつなぎ」、「病気に関する知識」、「心理面での対応」が挙げられた。

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？

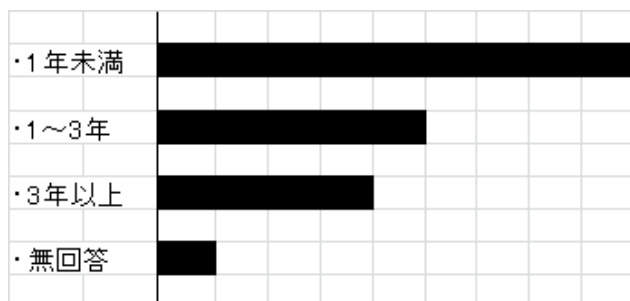
- ・社長のノウハウ、他の問題は行政に出向く。
- ・OJT・外部研修。
- ・月1回事業所内研修にて毎月テーマを決めて行っている。

回答者の属性2 年齢

		(人)		人	%
・60歳未満		1	60歳未満	1	3%
・60～70歳		2	60～70歳	2	7%
・70～80歳		6	70～80歳	6	21%
・80歳以上		20	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)		人	%
・1年未満		14	1年未満	14	48%
・1～3年		7	1～3年	7	24%
・3年以上		6	3年以上	6	21%
・無回答		2	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人	札幌市内	15	52%
・札幌市外		6人	札幌市外	6	20%
・北海道外		0人	北海道外	0	0%
・無回答		8人	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)		件数	%
・介護保険	1	介護保険	1	4%
・生活保護	3	生活保護	3	9%
・救急対応	1	救急対応	1	4%
・健康管理・疾病予防	7	健康管理・疾病予防	7	29%
・リハビリ	1	リハビリ	1	4%
・成年後見人制度	1	成年後見人制度	1	4%
・日常生活自立支援	1	日常生活自立支援	1	4%
・虐待防止	1	虐待防止	1	4%
・その他の法律知識	3	その他の法律知識	3	9%
・入居者同士の交流促進	2	入居者の交流促進	2	7%
・その他	6	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おもいますか？（複数回答）

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

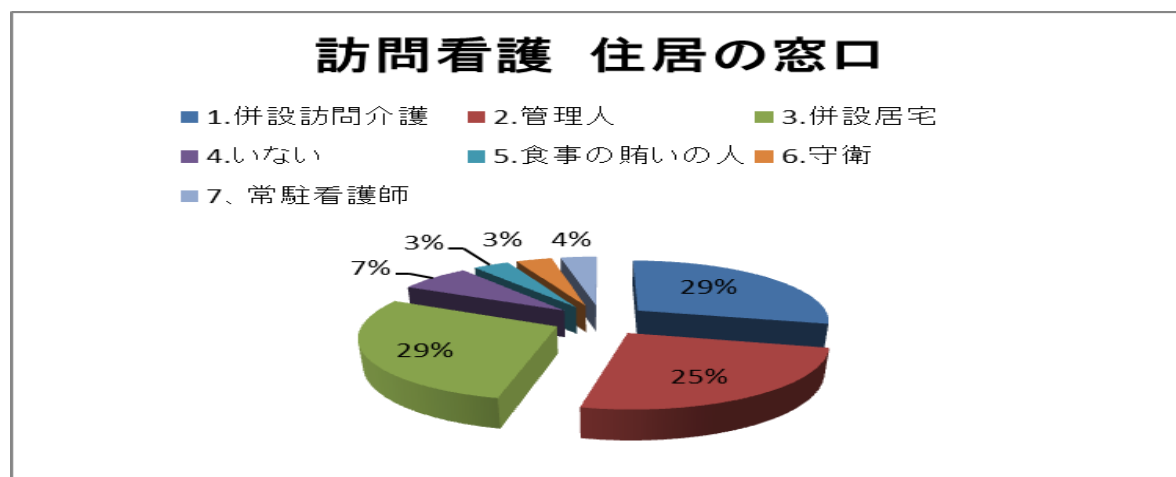
事業所を訪問し、質問紙を元にヒヤリング調査した。

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

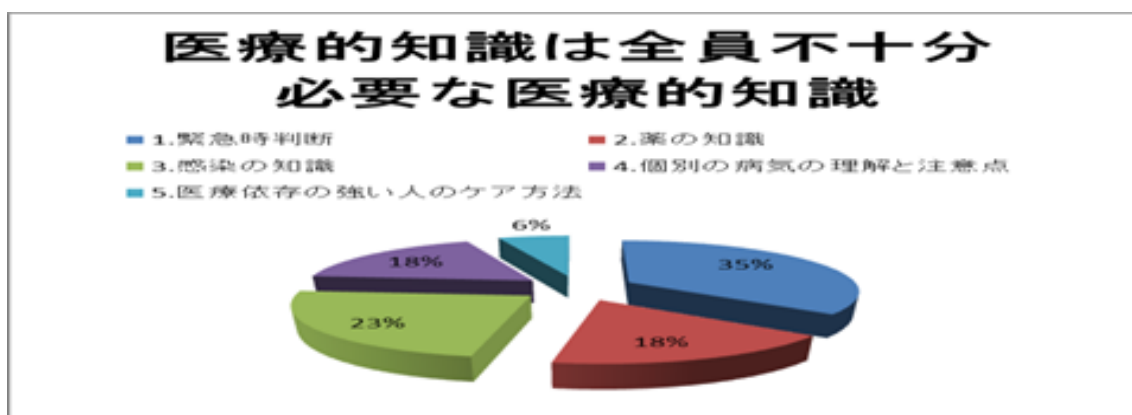
- ①住居担当ヘルパー。一週間の体調確認をしてから、利用者宅に行くようにしている。常駐しているので看護師を待っていて変化があれば伝えてくれる。ノートをつくり体調を毎日記載してくれている住居がある。ヘルパーは、医療的な知識はないが、一番身近な存在なので連携をとっていく意義は大きいと感じる。
- ②併設する事業所に訪問介護があり、管理者の人が窓口になっている。
- ③住居併設の担当ケアマネ。各サービス事業の状況含め必要時に情報提供をしてくれる。訪問時に待っていて、情報を頂くこともあるし、こちらからも訪問時情報を報告している。
- ④住居管理者。夜間含めた情報の集中先になっていて、病状が急変し入院になった場合や、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います。
- 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き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。



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、「おかしな人」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

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留置力テー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薬に関する知識が無い中で、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」おかしな人ととらえている。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「おかしな人」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

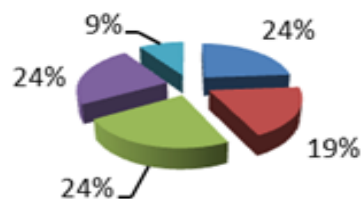
不十分と感じる。

- 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？

相談員に必要な知識

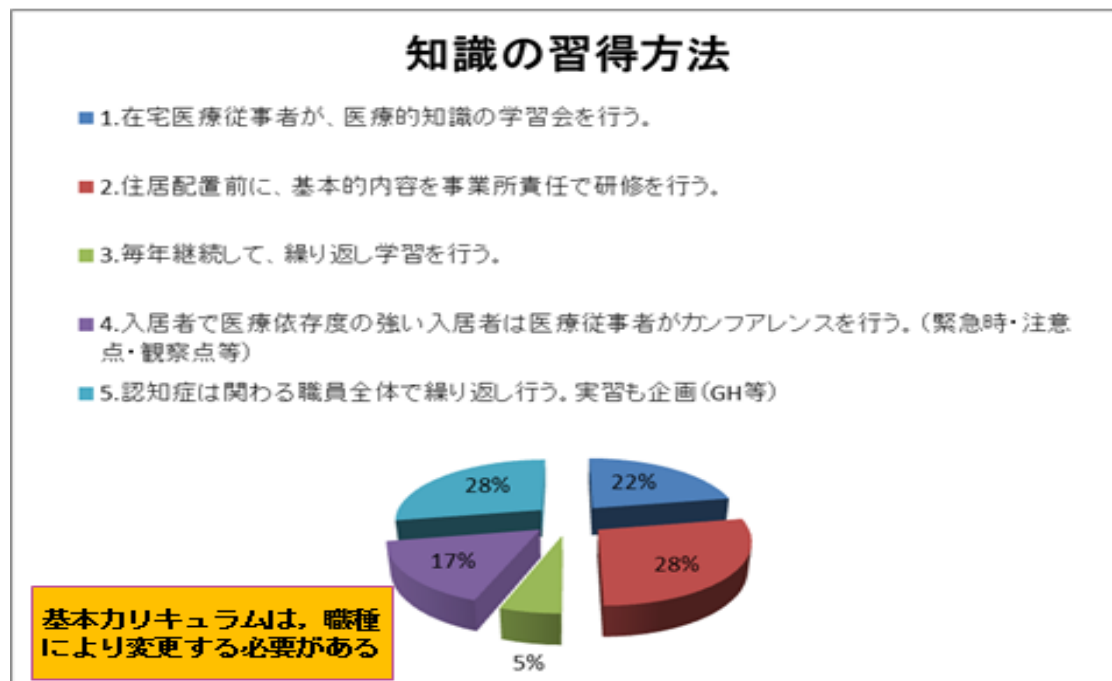
- 1. サービス機関連携の仕方
- 2. 制度理解（医療・介護・年金・権利擁護）
- 3. 感染予防
- 4. 認知症の理解と対応
- 5. 個別病状



- 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、教えてください。

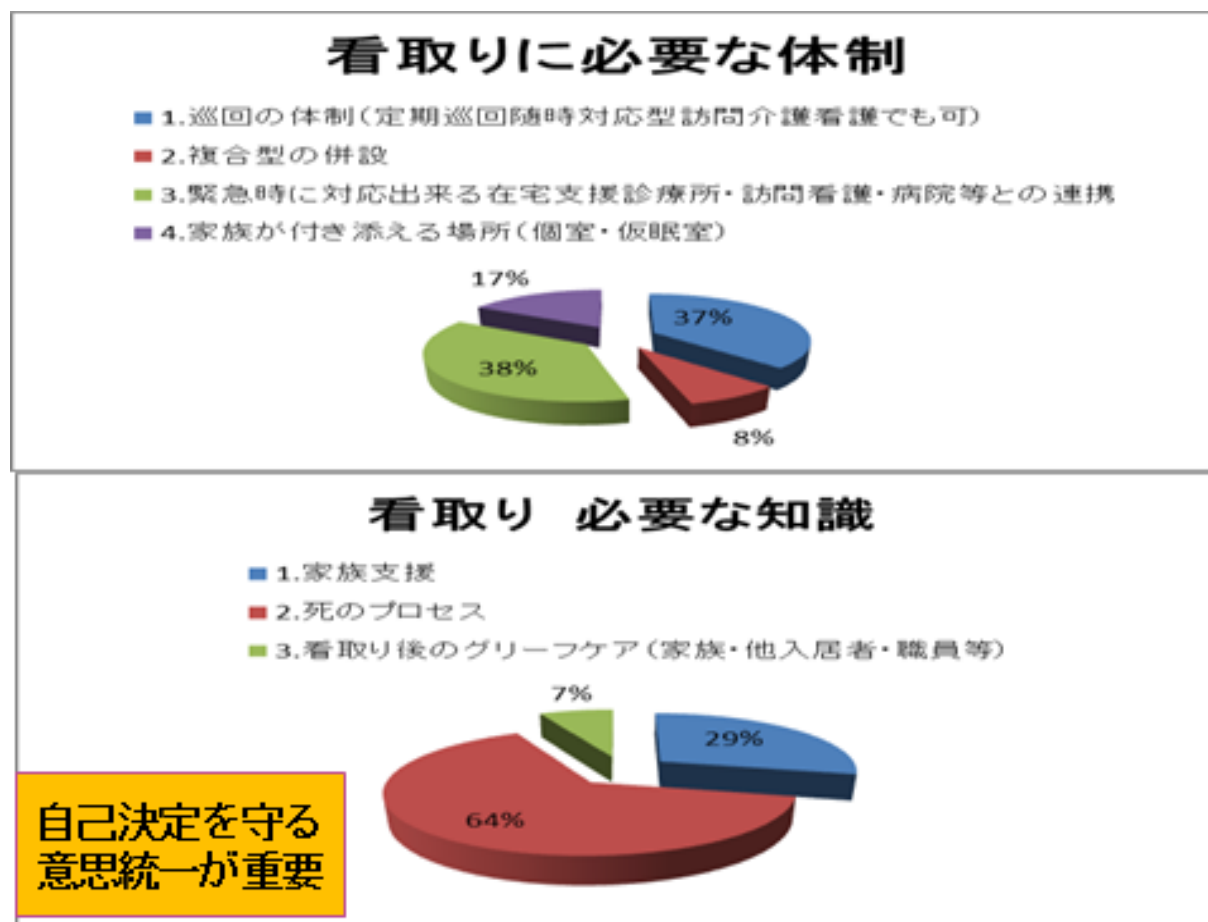


- ①住居配置前に、基本的内容を事業所責任で研修を行う。
- ・住居の管理者になる前等に、研修会や学習を基本的な内容を行う。
 - ・着任する前と、働く中で感じることの再点検で働いたあとも交流含めて必要と感じる。
- ②認知症は関わる職員全体で繰り返し行う。実習も企画（GH等）。
- ・認知症の理解・医療依存度の高い利用者は、今後ますます増加と重症化があり、説明だけではなく実習が必要ではないかを感じる。例）認知症 GH・複合型サービス・療養通所等
- ③在宅医療従事者が、医療的知識の学習会を行う。
- ・医療知識は、今後ますます必要となると思う。訪問看護師が入っている住宅では訪問看護が積極的に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

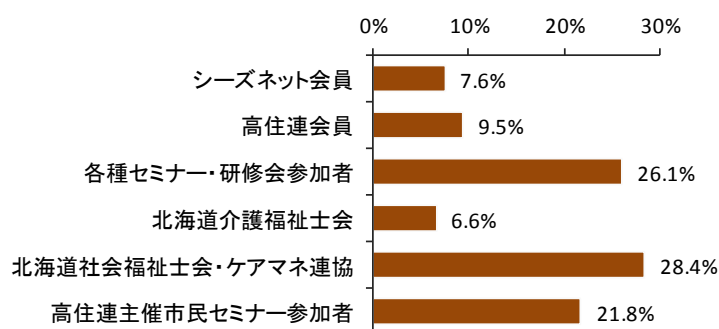
⑤調査結果の概要 ※アンケート調査用紙は資料4

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	210	3.5%

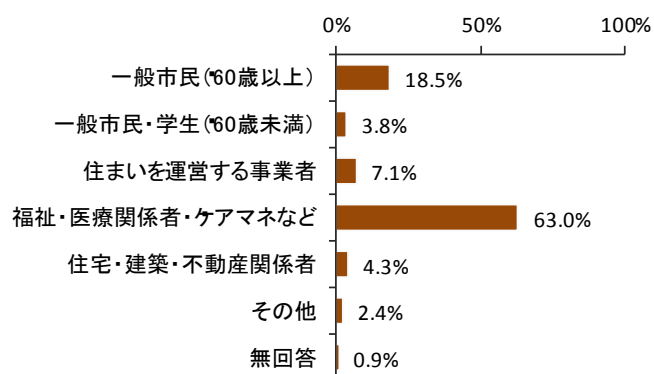
回収率は、郵送の場合、非常に低かった。単独の依頼方法をとらず会報等に同封したことと、専用封筒を入れずFAXによる回答としたためと思われる。一方セミナー等の回収率は、説明の上協力を依頼したので、回収率は高かった。

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

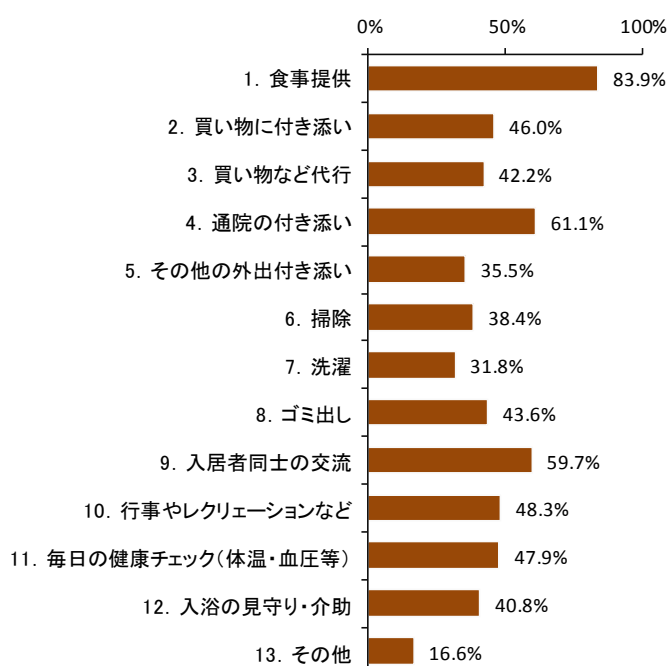


	件数	%
一般市民(60歳以上)	39	18.5%
一般市民・学生(60歳未満)	8	3.8%
住まいを運営する事業者	15	7.1%
福祉・医療関係者・ケアマネなど	133	63.0%
住宅・建築・不動産関係者	9	4.3%
その他	5	2.4%
無回答	2	0.9%
計	211	100.0%

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	16 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	16 100.0%
高住連会員	0 0.0%	0 0.0%	7 35.0%	11 55.0%	0 0.0%	1 5.0%	1 5.0%	20 100.0%
各種セミナー・研修会参加者	20 36.4%	4 7.3%	0 0.0%	30 54.5%	1 1.8%	0 0.0%	0 0.0%	55 100.0%
北海道介護福祉士会	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	14 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	14 100.0%
北海道社会福祉士会	0 0.0%	0 0.0%	2 3.3%	58 96.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	60 100.0%
高住連主催市民セミナー参加者	3 6.5%	4 8.7%	6 13.0%	20 43.5%	8 17.4%	4 8.7%	1 2.2%	46 100.0%
計	39 18.5%	8 3.8%	15 7.1%	133 63.0%	9 4.3%	5 2.4%	2 0.9%	211 100.0%

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）。

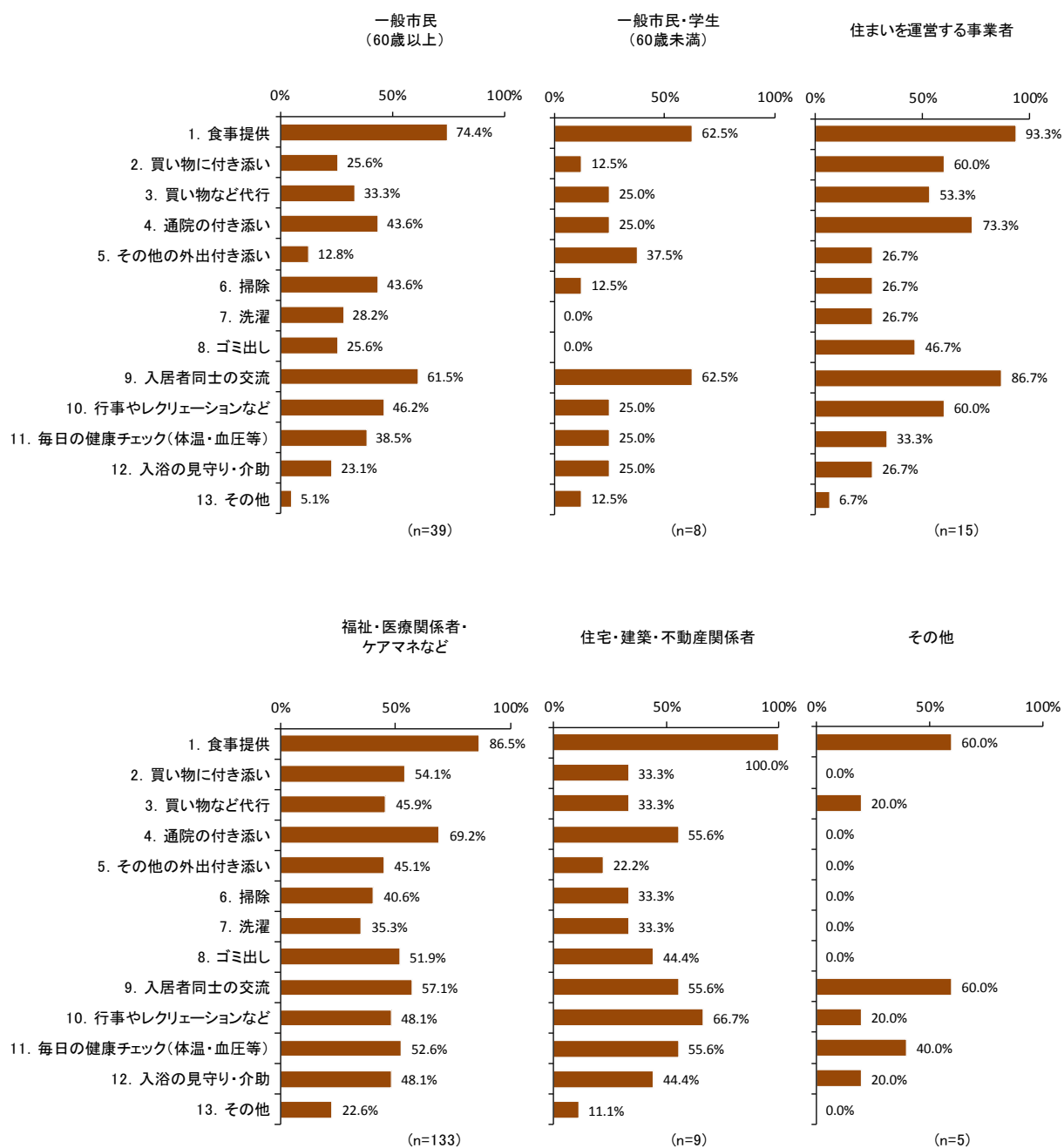


	件数	%
1. 食事提供	177	83.9%
2. 買い物に付き添い	97	46.0%
3. 買い物など代行	89	42.2%
4. 通院の付き添い	129	61.1%
5. その他の外出付き添い	75	35.5%
6. 掃除	81	38.4%
7. 洗濯	67	31.8%
8. ゴミ出し	92	43.6%
9. 入居者同士の交流	126	59.7%
10. 行事やレクリエーションなど	102	48.3%
11. 毎日の健康チェック(体温・血圧等)	101	47.9%
12. 入浴の見守り・介助	86	40.8%
13. その他	35	16.6%
全体	211	

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など	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%
全体	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
- ・入院中に金銭管理
- ・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）変更を可能とする

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	%
1. 介護保険	130	61.6%
2. 医療保険	99	46.9%
3. 年金	75	35.5%
4. 生活保護	76	36.0%
5. 障害者福祉	62	29.4%
6. その他福祉制度の知識	24	11.4%
7. 救急対応	90	42.7%
8. 栄養・歯の衛生	27	12.8%
9. 健康管理・疾病予防	73	34.6%
10. リハビリ	34	16.1%
11. 看取りケア	48	22.7%
12. 感染症・食中毒などの予防・対応	60	28.4%
13. 介護技術	53	25.1%
14. 家事支援	29	13.7%
15. 福祉用具	38	18.0%
16. 認知症ケア	66	31.3%
17. 介護予防	50	23.7%

	件数	%
18. レクリエーション	27	12.8%
19. 趣味活動などの企画	40	19.0%
20. 面接技術	40	19.0%
21. その他の医療・介護の知識・技術	17	8.1%
22. 成年後見制度	72	34.1%
23. 日常生活自立支援事業	50	23.7%
24. 消費者保護	31	14.7%
25. 虐待防止	54	25.6%
26. その他の法的知識	9	4.3%
27. 修繕・住宅環境	21	10.0%
28. 地域社会との交流	59	28.0%
29. ボランティアの活用	37	17.5%
30. イベント等の企画	39	18.5%
31. 入居者同士の交流促進	77	36.5%
32. 関係機関・専門職との連携	81	38.4%
33. 災害時の対応技術	62	29.4%
34. その他	3	1.4%
全体	211	

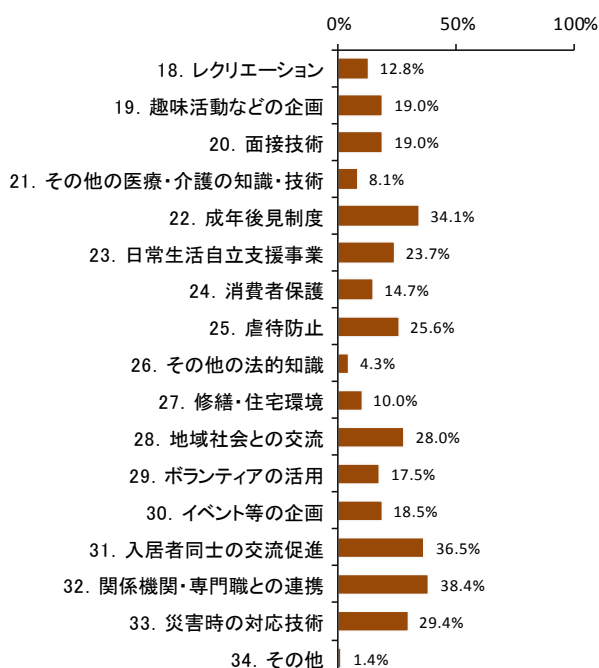
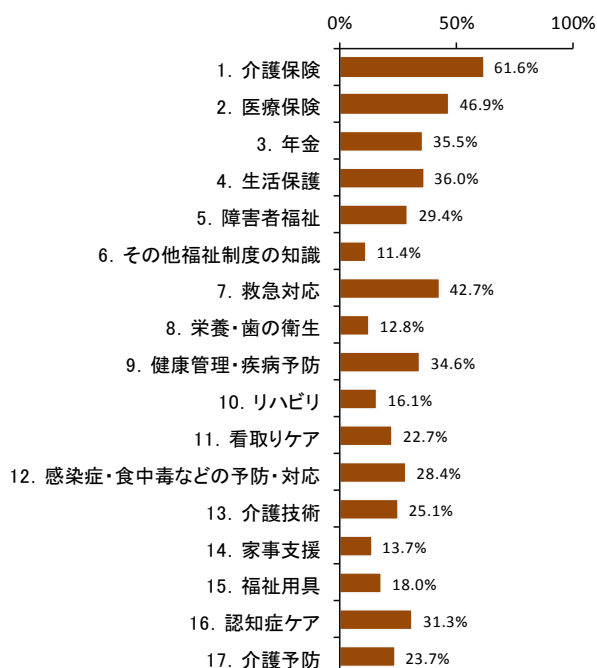
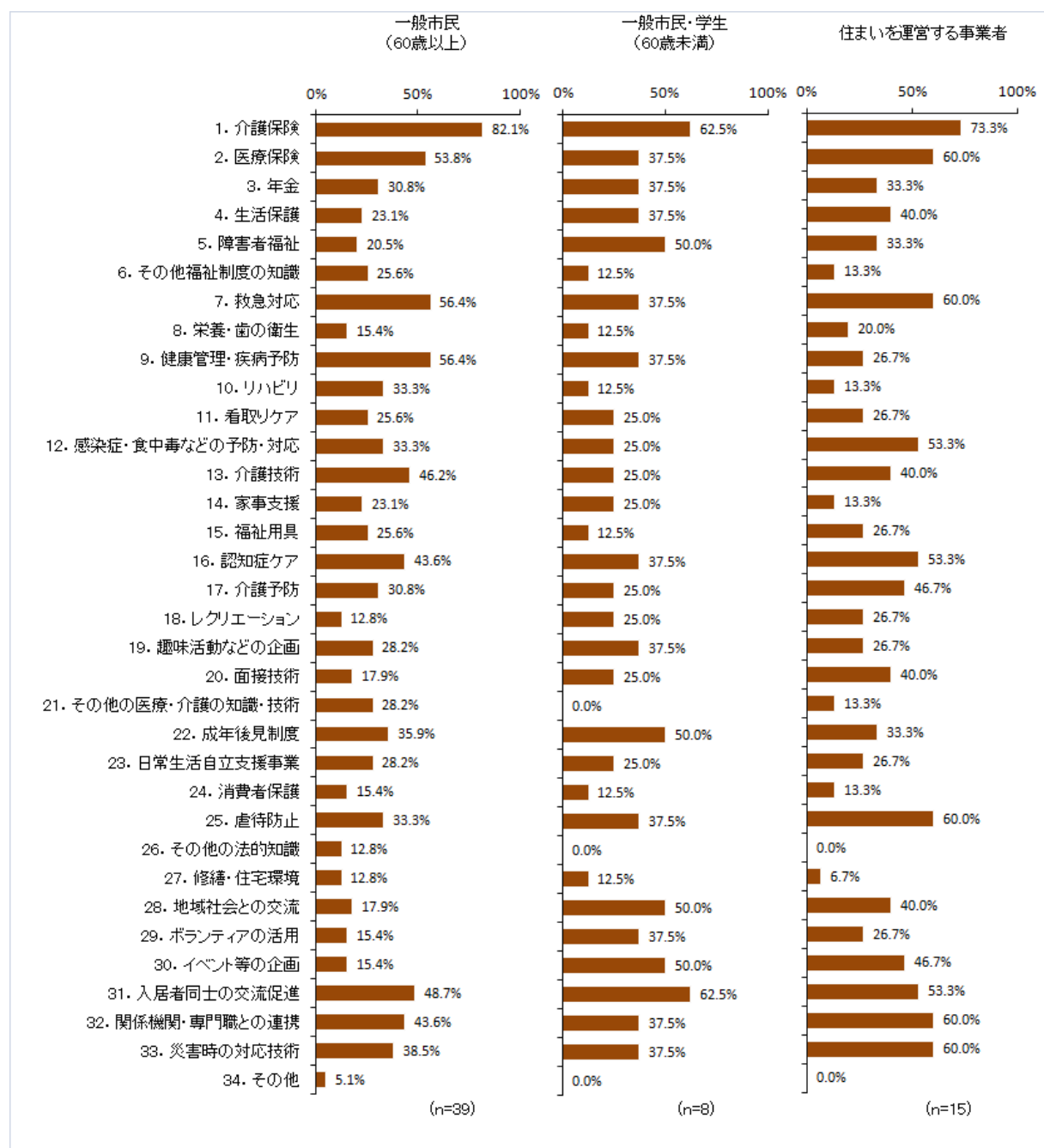
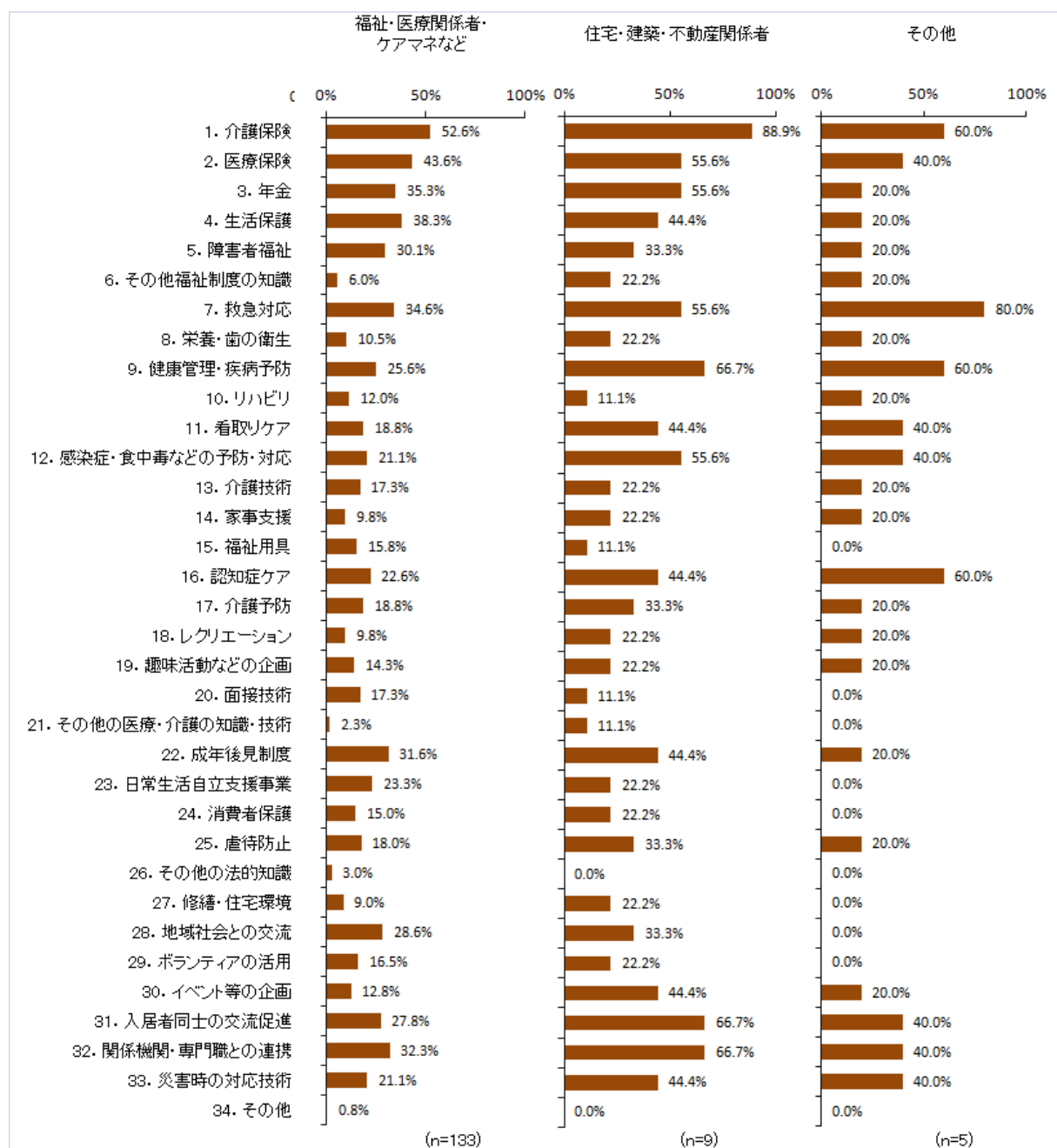


表4 サービス付き高齢者向け住宅の相談員に備わっていてほしい知識・技術
(属性別、複数回答)

	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	50.0%	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	50.0%	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	100.0%	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	100.0%	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	50.0%	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	50.0%	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	50.0%	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	50.0%	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	100.0%	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	50.0%	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	50.0%	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	50.0%	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	50.0%	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	100.0%	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	50.0%	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	50.0%	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	50.0%	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	50.0%	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		2		211	

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
(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。
- ・民事法基礎知識。
- ・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処をとらないとき）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いいが。

②成年後見人制度は、利用しにくい制度とされているが、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た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キックの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）

- ・介護予防（３）
- ・介護技術（３）
- ・レクリエーション（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

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めます。

①調査目的

②調査対象

③調査方法

④調査期間

⑤調査結果の概要 ※アンケート調査用紙は資料5

事業者の属性1 住宅の種類

		(件)		
・有料老人ホーム		0		
・サービス付き高齢者住宅		22	有料老人ホーム	0 0%
			サービス付き高齢者住宅	22 81.5%
・その他		5	その他	5 19.5%
		(27)		

事業者の属性2 相談員の配置

	(件)		
・専任で配置	9		
・支援員などが兼務	8	専任で配置	9 33%
・なし	3	支援員などが兼務	8 29%
・その他	5	なし	3 11%
・無回答	2	その他	5 18%
		無回答	2 9%
	(27)		

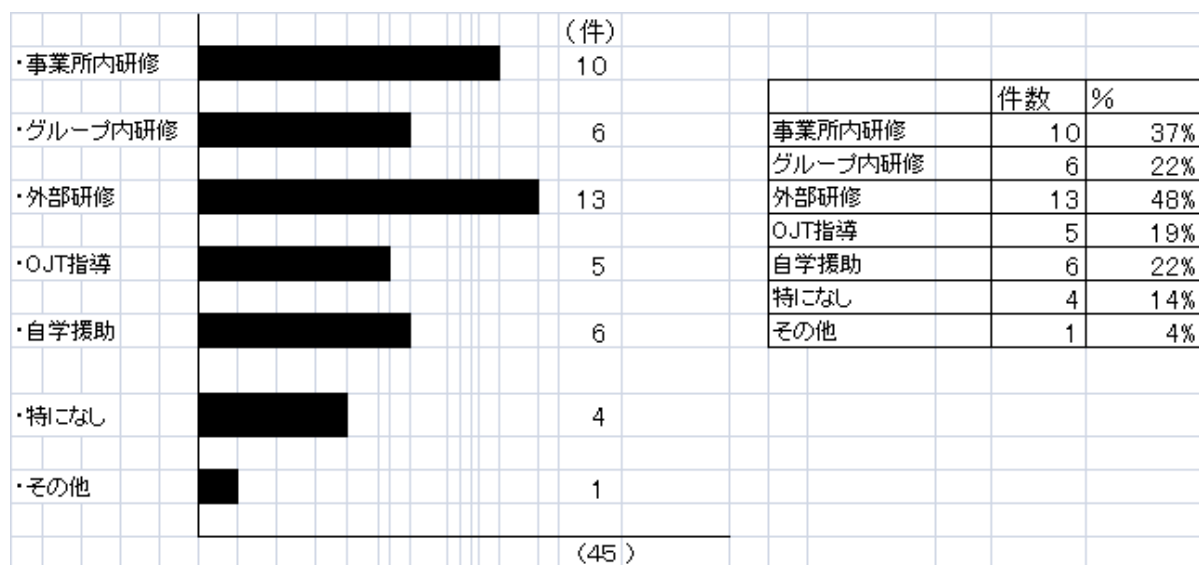
事業者の属性3 相談員の職務

	(件)		
・安否確認	21		
・緊急時の対応	21	安否確認	21 77%
・日常の相談	22	緊急時の対応	21 77%
・情報提供	19	日常の相談	22 81%
・関係機関との連携	23	情報提供	19 70%
・地域との交流	15	関係機関との連絡	23 85%
・軽微な生活支援	15	地域との交流	15 55%
・その他	4	軽微な生活支援	15 55%
		その他	4 15%
	(140)		

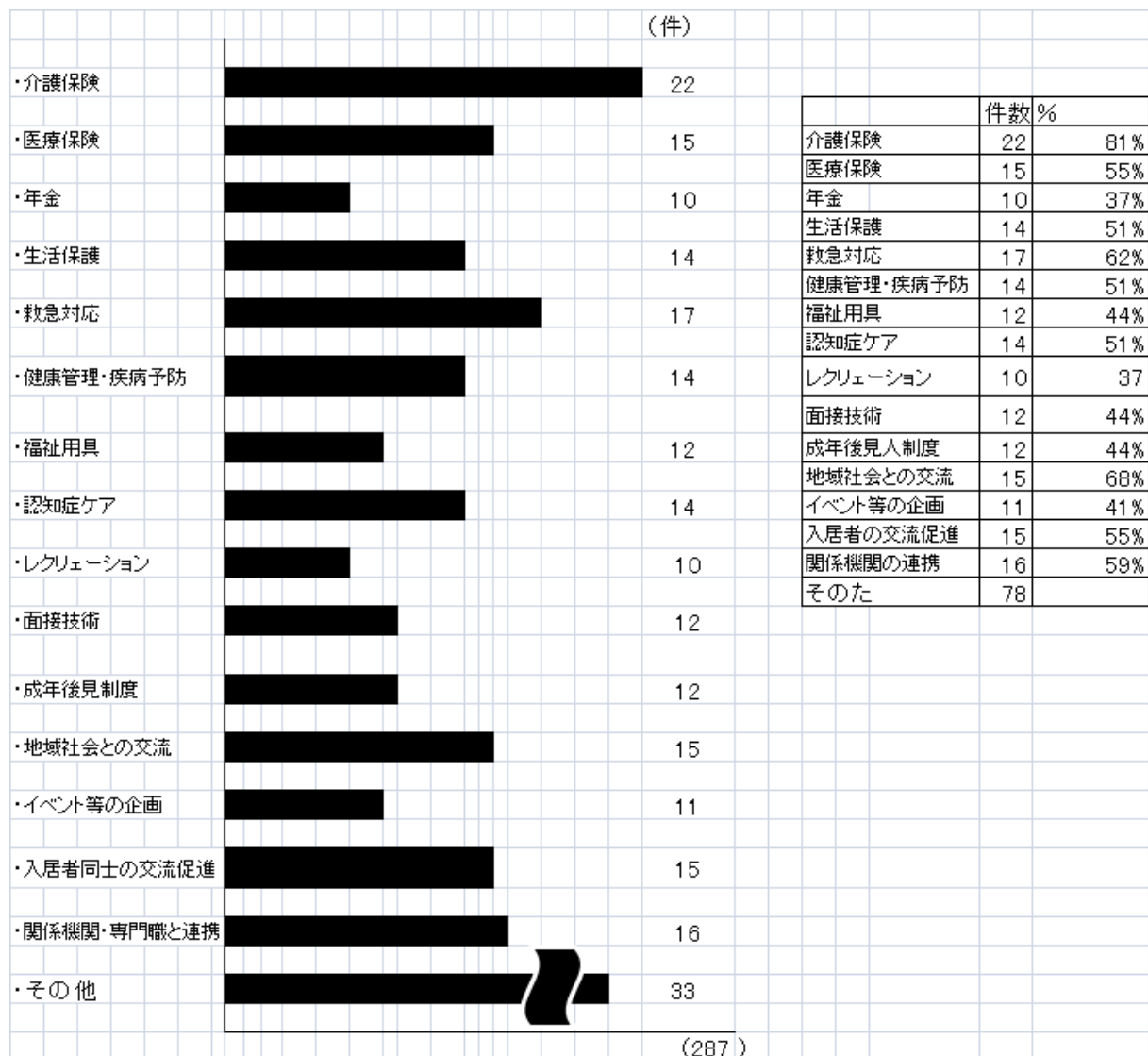
事業者の属性4 相談員の資格

	(件)		
・看護師(職)	2		
・社会福祉士	5	看護師(職)	2 7%
・介護福祉士	11	社会福祉士	5 19%
・介護支援専門員	7	介護福祉士	11 41%
・ホームヘルパー1・2級	9	介護支援専門員	7 26%
・社会福祉法人職員	3	ホームヘルパー1・2級	9 33%
・その他	4	社会福祉法人職員	3 11%
	(41)	その他	4 15%

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）



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）



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)		件数	%
・必要なので事業所内で研修を実施したい	14	事業所で研修を実施	14	52%
・必要なので外部の研修があれば参加させたい	24	外部研修に参加	24	89%
・必要と思わない	0	不必要	0	0
・その他	0	その他	0	0
	(38)			

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）

		件数	%
・介護保険	15	介護保険	15 55%
・医療保険	8	医療保険	8 30%
・年金	7	年金	7 26%
・生活保護	5	生活保護	5 19%
・障がい者福祉	6	障がい者福祉	6 22%
・健康管理・疾病予防	9	健康管理・疾病予防	9 51%
・福祉用具	5	福祉用具	5 19%
・認知症ケア	9	認知症ケア	9 51%
・面接技術	6	面接技術	6 22%
・成年後見人制度	7	成年後見人制度	7 26%
・虐待防止	6	虐待防止	6 22%
・地域社会との交流	6	地域社会との交流	6 22%
・ボランティアの活用	6	ボランティアの活用	6 22%
・イベント等の企画	5	イベント等の企画	5 19%
・入居者同士の交流促進	8	入居者の交流促進	8 30%
・関係機関・専門職と連携	12	関係機関と連携	12 44%
・他の事業者への実習	5	他事業所への実習	5 19%
・その他	45	その他	45
	(170)		(170)

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									
・16時間程度								15	
・24時間程度								9	
・32時間程度								0	
・40時間程度								0	
・48時間程度								0	
・56時間以上								0	
・無回答								3	
(27)									

	件数	%
16時間程度	15	55%
24時間程度	9	33%
32時間程度	0	0%
40時間程度	0	0%
48時間程度	0	0%
56時間以上	0	0%
無回答	3	12%

☆ 研修時間帯									
・平日日中								19	
・平日夜間								2	
・土日								4	
・平日夜間&土日								6	
(32)									

	件数	%
平日日中	19	60%
平日夜間	2	7%
土日	4	13%
平日土日&夜間	6	19%

☆ 研修方法									
・講義は集合で行う								21	
・知識的な講義は Eラーニングを活用								4	
(25)									

	件数	%
平日日中	21	84%
平日夜間	4	16%

☆ 実習時間									
・半日程度								7	
・1日程度								6	
・2日程度								5	
・必要なし								5	
(23)									

	件数	%
半日程度	7	30%
1日程度	6	26%
2日程度	5	22%
必要なし	5	22%

☆ 実習機関					
・同業者					10
・介護サービス事業者					7
・関係機関					11
・その他					0
(23)					

	件数	%
同業者	10	43%
介護サービス事業者	7	9%
関係機関	11	48%
その他	0	0%

（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 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

第3部 生活相談員に求められる実践技術	執筆者	監修者
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 鹿野 憲・石田 幸子
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
17:40～18:30	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)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「こどもつくる」) に勤務。その後、医療法人溪仁会に入職し、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)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系統括責任者を務め、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						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
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 レクリエーションの演習



▲３月９日 事例検討の演習

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

受講生アンケートの結果

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讐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もっといいと思います。

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)		件	%
・長かった		2	長かった	2	10%
・ちょうどよかった		14	ちょうどよかった	14	74%
・短った		3	短かった	3	16%

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)		件	%
・Eラーニングが多かった		10	Eラーニング多い	10	53%
			ちょうどよかった	9	47%
・ちょうどよかった		9	集合研修多い	0	0%
・集合研修が多かった		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)		件	%
・なった		1	なった	1	5%
・調整可能だった		14	調整可能だった	14	74%
・ならなかった		3	ならなかった	3	16%
・無回答		1	無回答	1	5%

問8 受講料金は適正でしたか。

		(件)		件	%
・安かった		1	Eラーニング多い	1	5%
・適正と思う		14	ちょうどよかった	14	76%
			集合研修多い	4	19%
・高かった		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		15	はい	79%
・どちらでも		4	どちらでも	21%
・いいえ		0	いいえ	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 1 1 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)		件	%
・参加したい	14	参加したい	14	76%
・検討したい	5	検討したい	5	24%
・参加しない	0	参加しない	0	0%

問 1 2 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)		件	%
・加したい	14	参加したい	14	76%
・検討したい	5	検討したい	5	24%
・加しない	0	参加しない	0	0%

問 1 3 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るので申請・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 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こうと考え、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」

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」

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ことご指摘頂いた。

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。

— N P O 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器のかたち(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 眞智子氏
(北海道勤労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)

コーディネーター

村井 一幸氏 (株式会社 企画開発部長)

コメンテーター

奥田 龍人 (北海道高齢者向け住宅事業者連絡会 会長)
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**

Ⅲ. 事業実施のまとめと考察

Ⅲ 事業実施のまとめと考察

1 事業実施のまとめと考察

1) 調査結果・研修実施から読み解く

サービス付き高齢者向け住宅は新しい制度であるだけに、事業者は手探りで運営しているのが現状である。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。また、グループワークでの情報交換においても、虐待防止の研修をすることが義務づけられている（北海道・札幌市の登録要件）ことを知らない受講生も多かった。

ヒヤリングでは、事業者側が手探りでサービスを向上させようとしていること、入居者側の率直な希望と不満、医療従事者（訪問看護）側の厳しい指摘のそれぞれが、まさに今、高齢者向け住宅の置かれている危うさを浮き彫りにさせた。

つまり、①事業所側は、相談員の配置について専門職を置くように努力している、②入居者側は、相談員がどのような役割を担う人か今ひとつ理解が進んでいないが、聞けばなんにでも答えてくれるコンシェルジュのように認識している、③医療従事者側は、相談員がキーパーソンであると認識しており、うまく連携することを望んでいる、ことがわかった。では相談員の質の向上は、となると、まだ仕組みを持っていないのである。

住まいのようであって、求められるものは施設的なサービスである。しかし、人員基準は相談員の配置以外特にならない。もちろん支援員を配置して運営しているのであるが、事業者側の運営姿勢が直に入居者の処遇を左右させる状況となっている。

研修（グループワーク）では、ほとんどの受講生が①他のところがどのような運営をしているのか情報がない、だからほしい、②認知症や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、など、他の事業者との連携のない不安を訴えていた。養成研修修了後のアンケートにも、多くの受講生が、他の事業者と知り合えて情報交換できたことが勉強になった、と答えている。

今回、私どもが取り組んだ養成研修という取組は、事業者の質を向上させる一歩であったと強く感じた。

そして、相談員のレベルアップ、スキルアップを図る取組は、当面、事業者任せというよりも、都道府県、指定都市などの行政が音頭を取って、何らかの仕組みを作る必要があると思われる。

2) やり残した課題

今回は、サービス付き高齢者向け住宅の登録制度が始まって1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、やはり相談員が肝になるのだから、重度化看取りの調査をしていくべきと感じた。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が大変勉強になった、という感想がある。

また、もう少し交流の時間を増やすべきだったと反省している。グループワークを意図的に組み替えるなどの工夫が必要だった。

医療的なケアは大事であるが、座学ではすでに学んだことの確認作業のようになり、集合研修の時間がもったいないと感じた。むしろ医療的ケアは実践的な演習の方が良いと感じた（救急救命講習のようなもの）。

2 相談員の養成についての提案及び今後の取組

1) 相談員養成研修の継続

今回の評価を得て、来年度もまた養成研修を実施していきたい。できればサービス付き高齢者向け住宅の登録事業を行っている道、札幌市、旭川市、函館市などから推奨いただくような仕組みを考えたい。

2) フォローアップ研修の実施

今回、養成研修を受講した受講生 39 名についてフォローアップ研修を開催したい。サービス付き高齢者向け住宅の制度は、まだまだ進化が予想される。制度論やリスクマネジメント、看取り、重度化対応などの研修が必要と考える。アンケートでも 19 名中 14 名が参加を希望、残り 5 名も検討したいということである。

3) 大規模な実態調査（事業者）

今回の事業者調査は、ヒヤリングが 9 ヶ所、アンケート 1 が 20 ヶ所、アンケート 2 が 27 ヶ所であった。3 月末現在、北海道内のサービス付き高齢者向け住宅は既に 208 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など、より掘り下げた内容が求められる。

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) 住み替え相談を担当する相談員の養成研修

当初、住み替え相談を担当する相談員の養成もこの事業の対象としていたが、残念ながら参加者がいなかった。次回は、住み替え相談にも対応している研修であることを PR していきたい。

6) 相談員同士の交流

相談員同士の交流会、研修会を開催できるよう、今回の修了生の組織化を働きかけて行きたい。将来的には、研究大会、連絡会などに発展することを目指したい。連絡会ができると助け合いの仕組みなども様々考えられると思う。

そうしたことがさらに発展することで、入居者同士の交流とか、旅行企画、リハ職員の住まいへの派遣などに取り組めたら、更に住まいの中の生活のQOLが向上すると思われる。

資料編

2013年1月吉日

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のお願い

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をとと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まいの方々を対象に、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 相談の記録は残していますか？

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、お教えてください。

（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）

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

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

また、専門の生活相談員がいたほうが良いと思いますか？

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. 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てください。

2013年1月吉日

在宅医療従事者 様

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のお願い

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とと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 : tachi-suc@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 高齢者向け住宅数	（ ）件
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。

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**アンケートご協力のお願い FAX 送付先：011-717-6002**

このたび私ども NPO 法人シーズネットは、北海道高齢者向け住宅事業者連絡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よう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. ゴミ出し
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。

このたび私ども北海道高齢者向け住宅事業者連絡会は、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絡会（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. ゴミ出し
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のお願い

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をとと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）にご協力頂きたく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援助している	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（ ）				

●以下の質問は、すべての事業所にお聞きします。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	☐ 半日程度 ☐ 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()
上記選択条件での受講料	☐ 2万円以下 ☐ 3万円程度 ☐ 4万円程度 ☐ 5万円程度 ☐ 6万円以上 ☐ 内容による ☐ 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」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 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

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

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

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

--

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

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



FAX 011-717-600



背景・目的

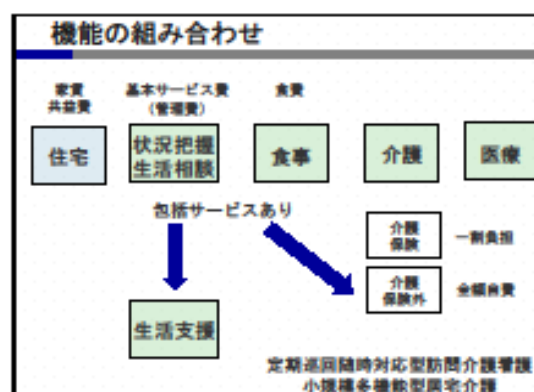
- 地域包括ケアの時代を迎え、高齢者の住まいへの関心が高まっている。
- サービス付き高齢者向け住宅の質を考える際にもつべき視点について皆さんと考えてみたい。
 - ・サービスの実態はどうなっているのか
 - ・状況把握/生活相談とは何か
 - ・上記スタッフと介護の関係とは
 - ・地域の拠点としてのあるべき方向性とは何か



自助・互助・共助・公助

	自助 self care	互助 mutual care	共助 solidarity care	公助 governmental care
主体性	→			
担い手	本人	家族・友人・近隣人	医療福祉関係者	行政
主な機能	健康・経済 自己決定	健康 福祉	医療 介護	生活支援 権利擁護
生活支援 入手手段	健康労働 マーケット	労働・福祉 による対策	一部介護保険 (施設/在宅事業)	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	
	誰がみえやすい システム化できず代替性に欠ける		誰がみえにくい システム化されており代替性を確保	

- ### 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



サービス附帯の仕組み

早期の住み替えとしての高齢者住宅
 いわゆる「親友者向け」の高齢者住宅
 施設代替・介護向け

施設ケア
介護

個別な生活支援サービス・生活機能

緊急通報	日中見守り	夜間見守り		
		食事		

前期 要支援 軽度 中度 重度

本来、高齢者住宅とは……

支払能力がある人の早めの施設

↓

施設ほどのケアを必要としない人が
少しのサポートを受けて
主体的に暮らす住宅

建築モデル：施設タイプの増加

This horizontal stacked bar chart illustrates the increasing proportion of different facility types over time. The x-axis represents the percentage from 0% to 100%. The y-axis lists the years from 2004 to 2010, plus a category for '2004年以前' (Before 2004). The legend identifies three categories: アパートタイプ (Apartment Type) in orange, 複合タイプ (Composite Type) in purple, and 施設タイプ (Facility Type) in green.

Year	アパートタイプ (%)	複合タイプ (%)	施設タイプ (%)
2004年以前	34.2%	24.7%	40.9%
2005年	48.8%	34.6%	16.6%
2006年	48.1%	32.3%	19.6%
2007年	35.1%	34.0%	30.9%
2008年	29.8%	23.4%	46.8%
2009年	18.2%	34.6%	47.2%
2010年	13.8%	29.4%	56.8%

■ アpartment タイプ ■ 複合タイプ ■ 施設タイプ

※資料：建設省統計局「全国建築物の調査結果報告書」(平成16年度～平成20年度)、「平成21年度建築物の調査結果報告書」(平成21年度)

特別な住居の費用負担

住居費用

低廉 公的賃貸 民間賃貸 高齢者住宅 高齢 (補助給付あり)

サービス費用

生活支援サービス (介護・介護施設の場合)	生活支援サービス (介護)	生活支援サービス (介護施設)
介護保険		介護保険

高齢 住宅系サービス 施設系サービス

Figure 1 consists of two pie charts. The left chart, titled '法人種別' (Corporate Type), shows the distribution of high-aged housing industry by corporate type. The right chart, titled '業種' (Industry), shows the distribution by industry.

Category	Sub-category	Percentage
法人種別 (Corporate Type)	株式会社 (Kabushiki Kaisha)	20.1%
	有限会社 (Gyomu Kaisha)	11.1%
	合同会社 (Godo Kaisha)	1.1%
	株式会社 (Kabushiki Kaisha)	2.1%
	株式会社 (Kabushiki Kaisha)	2.1%
	株式会社 (Kabushiki Kaisha)	2.1%
	株式会社 (Kabushiki Kaisha)	2.1%
	株式会社 (Kabushiki Kaisha)	2.1%
	株式会社 (Kabushiki Kaisha)	2.1%
	株式会社 (Kabushiki Kaisha)	2.1%
業種 (Industry)	不動産業 (Real Estate)	20.1%
	建設業 (Construction)	11.1%
	製造業 (Manufacturing)	1.1%
	卸売業 (Wholesale)	2.1%
	小売業 (Retail)	2.1%
	飲食業 (Food and Beverage)	2.1%
	宿泊業 (Accommodation)	2.1%
	運輸業 (Transportation)	2.1%
	情報通信業 (Information and Communications)	2.1%
	医療業 (Medical)	2.1%

利用者像：平均要介護度

2012年度調査

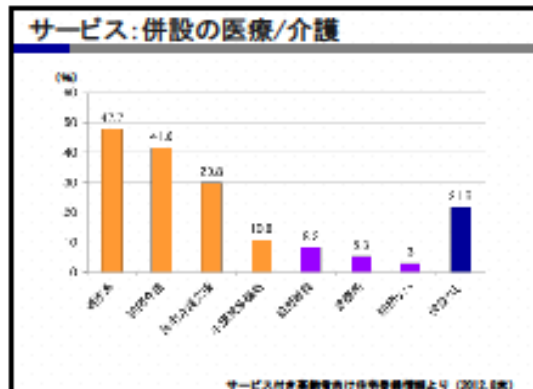
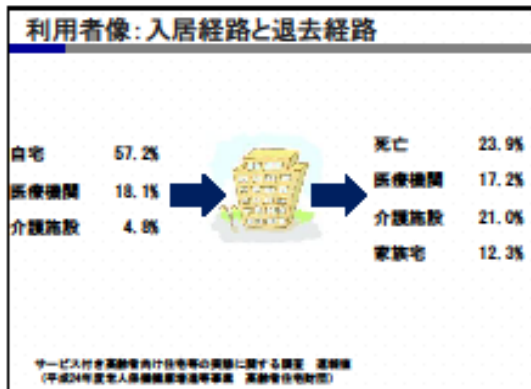
サ付き 1.80/82.6歳
住宅型有老 2.50/83.2歳

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

【参考】2010年度調査

グループ	平均要介護度	人数 (n)
日中＋有老	1.71	304
日中のみ	0.81	31
要介護なし	0.50	110

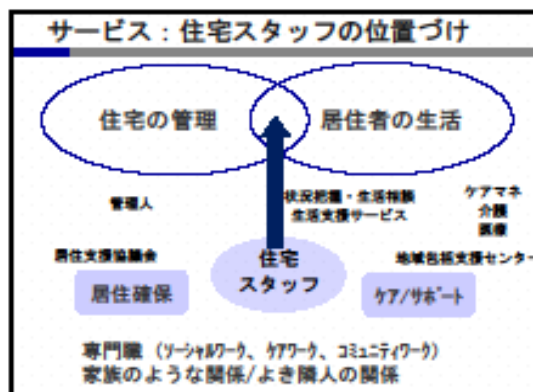
サービス付き高齢者向け住宅等の開設に関する調査 速報版
(平成24年度老人保健施設整備法等事業 高齢者住宅取組)



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関係に関する調査 速報値
(平成23年度老人保健施設増設等事業 高齢者住宅利用)



- ### 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

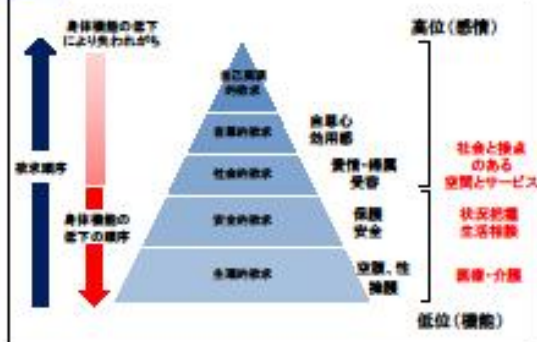


事例2：定期巡回併設

- ・ 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



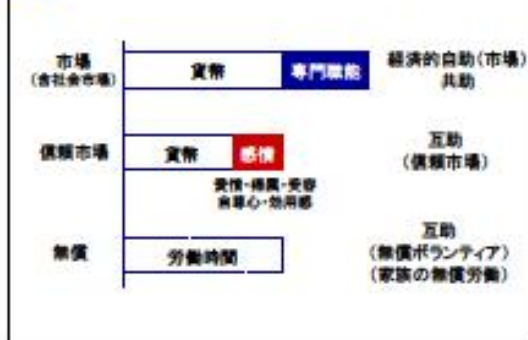
マズローの欲求段階説 と 包摂多様



参考：農村地帯 拠点併設型の高齢者住宅



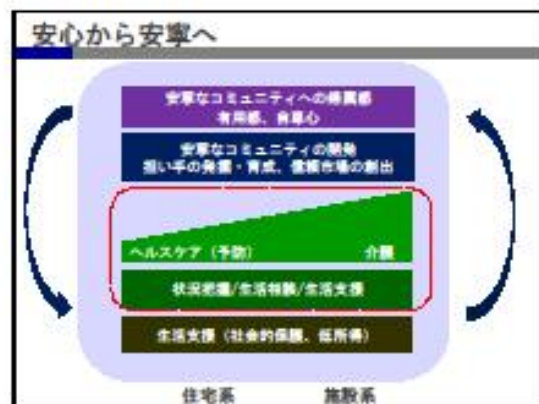
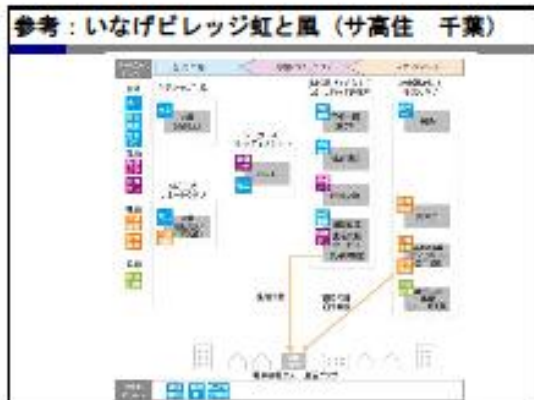
市場と無償の間をつくる 雇用をつくる



参考：いなげビレッジ虹と風 (サ高住 千葉)



地域拠点(ケアサービス+生活施設)併設の社会福祉法人



第2回北海道高齢者向け住宅フェア 2013年3月17日

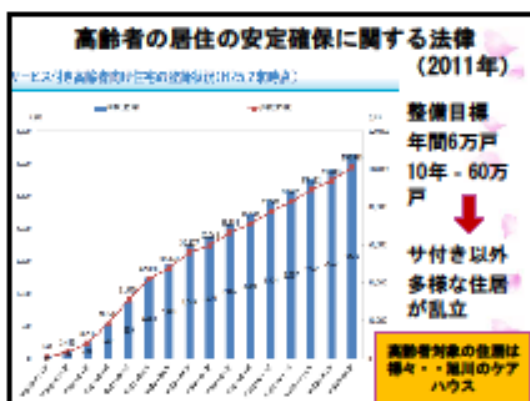
高齢者住宅の生活相談員の役割

・住居における医療的課題側面から

北海道労働者住宅医療福祉協会
太田 真智子

お話しの内容

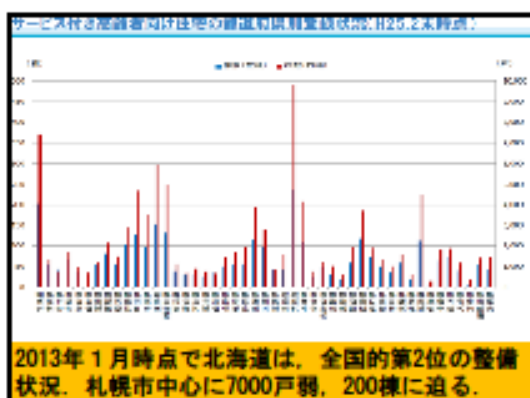
- 1 札幌市のサービス付き高齢者住宅
- 2 高齢者向け住宅の医療的課題
- 3 認知症ケアの質と相談員の役割



「施設から在宅」「医療から介護」サービス動向 (札幌市)

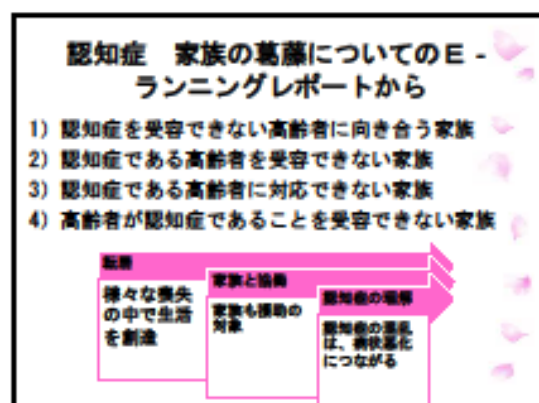
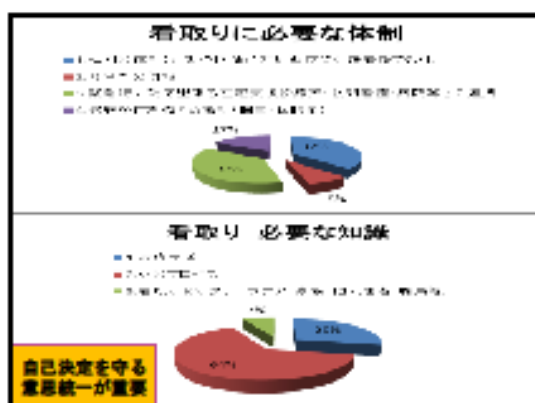
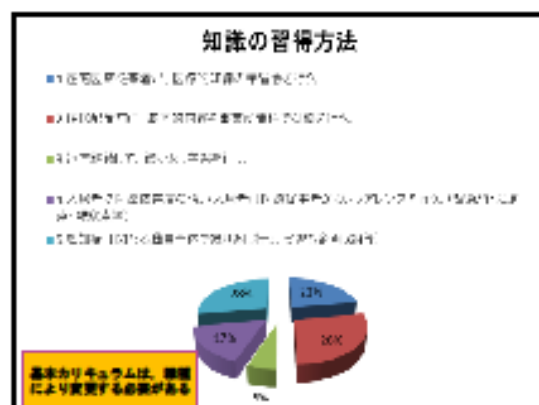
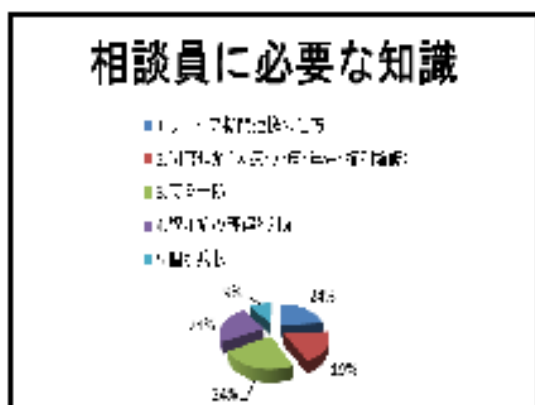
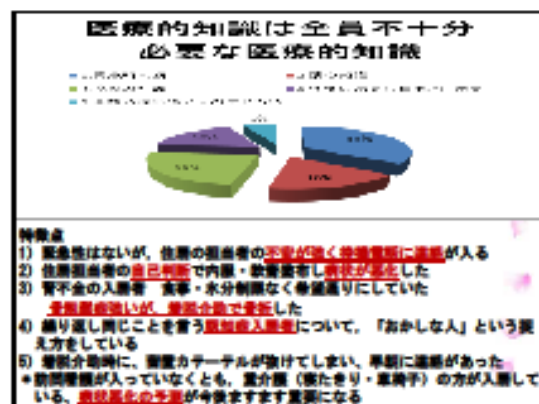
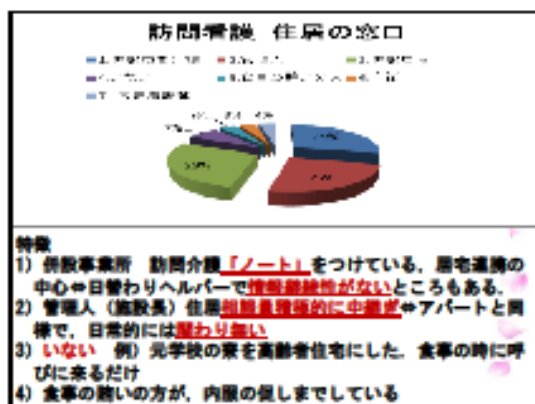
重度者を支える24時間365日・住居外施設利用の増加

	2012年12月	2012年11月	増加	率(%)
訪問看護	18264	18256	8	106.0%
訪問看護	3847	3816	31	116.2%
訪問介護	18191	18054	137	117.3%
ショートステイ	1738	1801	67	111.0%
居宅介護支援	27943	41237	13294	158.7%
介護付有料・定額施設・臨時	179	481	302	232.0%
小規模多機能・集合型	1148	1825	677	133.2%
グループホーム	2730	2732	2	99.9%
施設サービス	3621	3750	129	111.9%



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



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

2013年3月12日

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

新刊書にふさわしいワード

熱心でやさしいサービス
サービスは、お客様のため
サービスは、お客様のため
サービスは、お客様のため

[illegible][illegible]

サニ

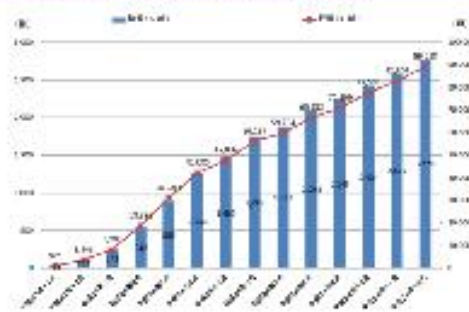
[illegible][illegible][illegible]

Q

サービス付と税制優遇には性質でほとんど異なるサービスの提供せざるを得ないので、

[illegible]

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 25万未満では5万円台が最も多い。25万以上で6万円台、30万以上で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%。食事サービスは36%。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。



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
＜先進的事業＞（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「看取り」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)」の模索に関し、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

サービス付き高齢者向け住宅の
生活相談員養成研修(3日間)

研修1：基礎知識の習得
研修2：サービス付き高齢者向け住宅の概要
研修3：高齢者の生活
研修4：高齢者の生活
研修5：高齢者の生活
研修6：高齢者の生活
研修7：高齢者の生活
研修8：高齢者の生活
研修9：高齢者の生活
研修10：高齢者の生活

研修1：基礎知識の習得

研修2：サービス付き高齢者向け住宅の概要

研修3：高齢者の生活

研修4：高齢者の生活

研修5：高齢者の生活

研修6：高齢者の生活

研修7：高齢者の生活

研修8：高齢者の生活

研修9：高齢者の生活

研修10：高齢者の生活

11

カリキュラム(集合研修25時間)

2月9日(土)

12:00-13:00	研修1：基礎知識の習得	講師：講師
13:00-13:30	研修2：サービス付き高齢者向け住宅の概要	講師：講師
13:30-14:00	研修3：高齢者の生活	講師：講師
14:00-14:30	研修4：高齢者の生活	講師：講師
14:30-15:00	研修5：高齢者の生活	講師：講師
15:00-15:30	研修6：高齢者の生活	講師：講師
15:30-16:00	研修7：高齢者の生活	講師：講師
16:00-16:30	研修8：高齢者の生活	講師：講師
16:30-17:00	研修9：高齢者の生活	講師：講師
17:00-17:30	研修10：高齢者の生活	講師：講師
17:30-18:00	研修11：高齢者の生活	講師：講師
18:00-18:30	研修12：高齢者の生活	講師：講師
18:30-19:00	研修13：高齢者の生活	講師：講師
19:00-19:30	研修14：高齢者の生活	講師：講師
19:30-20:00	研修15：高齢者の生活	講師：講師
20:00-20:30	研修16：高齢者の生活	講師：講師
20:30-21:00	研修17：高齢者の生活	講師：講師
21:00-21:30	研修18：高齢者の生活	講師：講師
21:30-22:00	研修19：高齢者の生活	講師：講師
22:00-22:30	研修20：高齢者の生活	講師：講師
22:30-23:00	研修21：高齢者の生活	講師：講師
23:00-23:30	研修22：高齢者の生活	講師：講師
23:30-24:00	研修23：高齢者の生活	講師：講師
24:00-24:30	研修24：高齢者の生活	講師：講師
24:30-25:00	研修25：高齢者の生活	講師：講師

12

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)



