

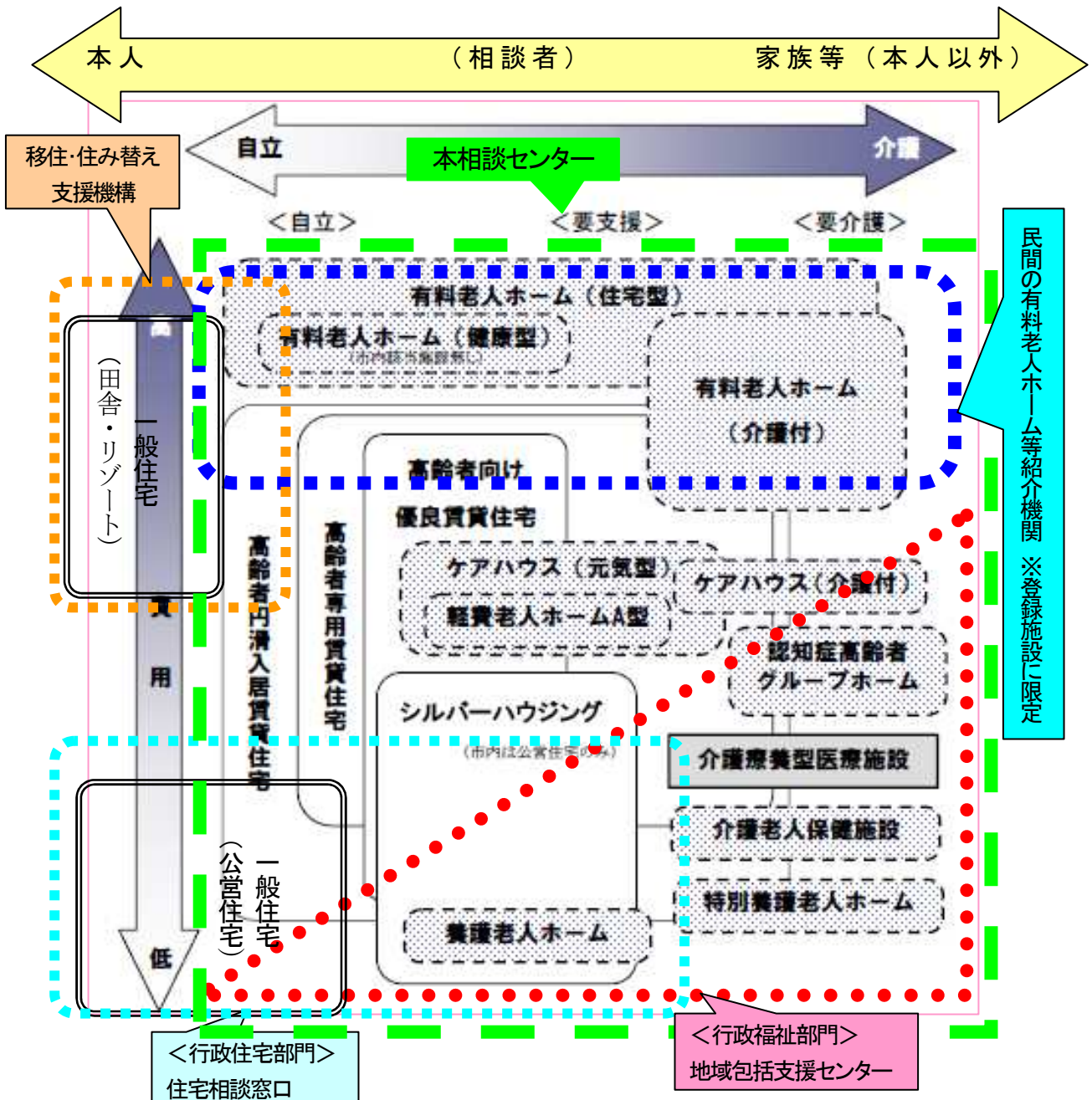
第三章 高齢者住宅相談センター基本構想

I 高齢者住宅相談センターの位置づけ・方向性

1. 対象となる相談対象者と扱う住み替え先は限定せず、広く対応する。

- ・既存相談機関が扱う（紹介する）住み替え先の範囲は下記のように限定的であるのに対して、本相談センターでは、範囲は限定せずに、広く対応する。
- ・下記のとおり、身体状況、費用の高低に関わらず扱う。ただし、施設種類により、扱う情報、対応のレベルは異なる。（一般住宅は関係機関へつなぐなど）
- ・高専賃、有料老人ホームについては入手できる情報が限定的で施設内容も玉石混交であるので、利用者には選択が困難であるので中心に扱う。

図表三-I-1 身体状況、入居費用による住み替え先住まい分類と相談対応機関（横浜市作成図に加筆）



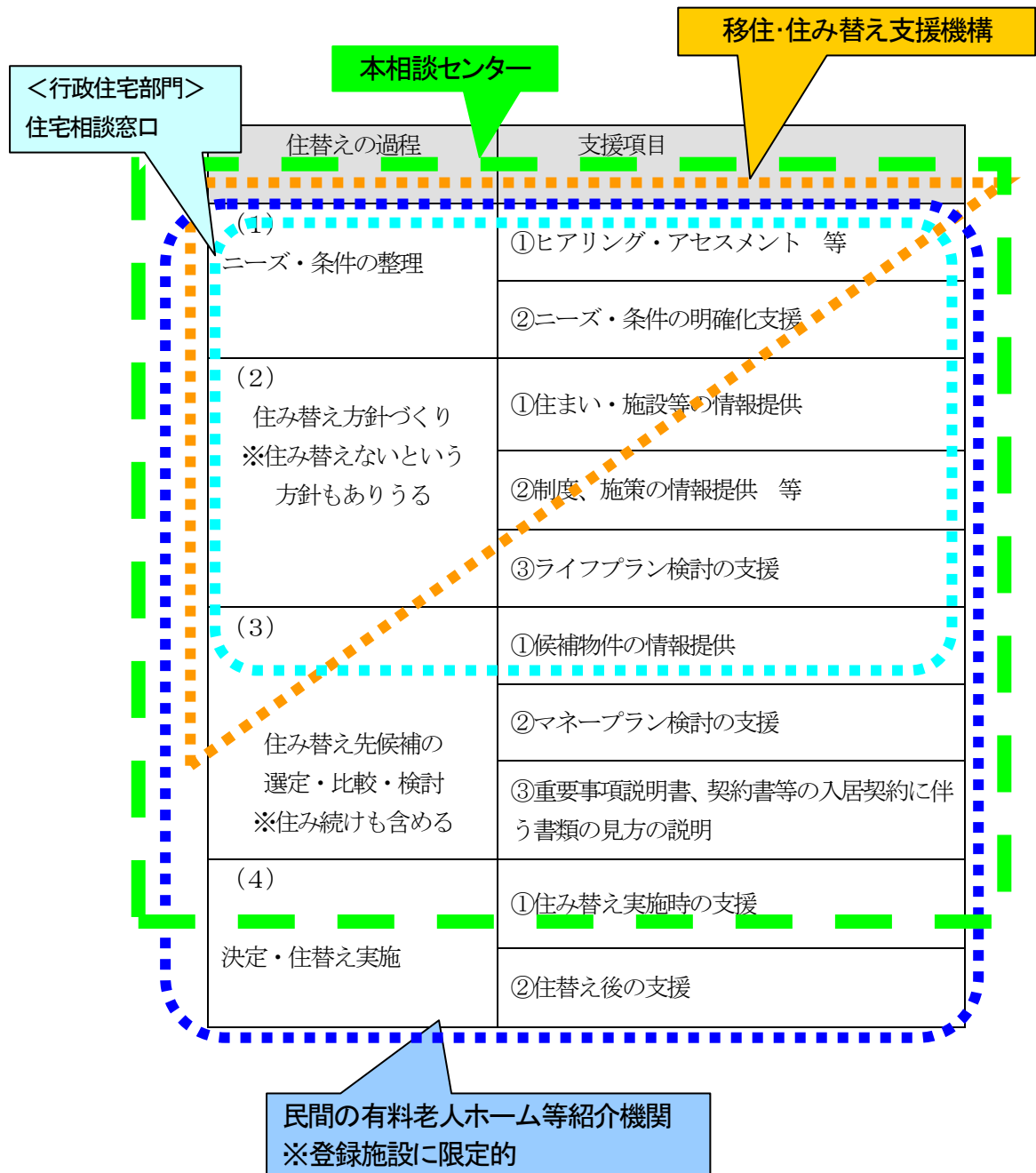
2. 相談の過程では具体的な住み替え先候補の選定、検討まで対応する。

- ・相談のプロセスは下表のように考えられる。既存の相談機関の対応は限定的である。

・行政の相談機関は、情報提供、関係機関へのつなぎまで等限定的であるのに対し、民間の相談機関は、実際の入居まで相談支援をしていくが、登録した施設（紹介料を得る）に限定される。

・実際の住み替えに伴う諸手続き、住み替え後の支援までは、入居施設または民間の機関の扱う領域であり行わない。

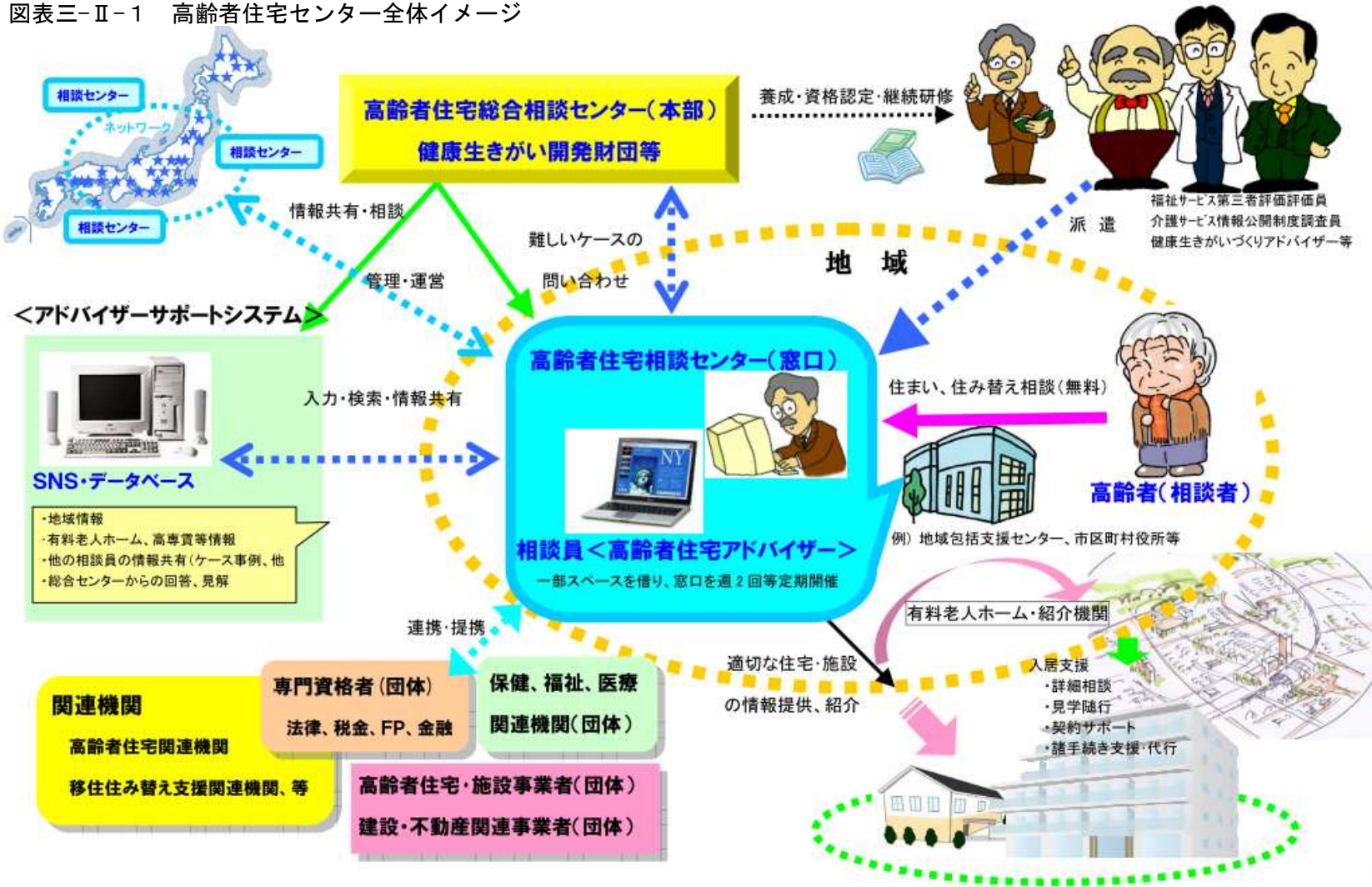
図表三-I-2 住まい方相談の過程と機関における対応領域



II 高齢者住宅相談センター基本構想

高齢者の住宅にかかわる相談員を養成し各所に配置し、その業務をアドバイザーサポートシステムにより支えていくものである。

図表三-Ⅱ-1 高齢者住宅センター全体イメージ



1. 総合相談センター（本部機能）

●当該相談事業運営の総括、経営管理等本部機能を担う。健康・生きがい開発財団等への設置を想定

(1) 経営管理体制

1) 業務管理

- ・相談事業の業務遂行状況管理
- ・窓口（アドバイザー）支援
- ・相談品質の管理

2) 人事・労務管理

- ・相談員の配置、勤務出退勤、就業管理
- ・相談員の業務の評価、研修・育成

3) 財務管理

- ・事業の損益、資金計画策定と管理
- ・補助金の収支管理

4) 情報管理

- ・SNS、データベース管理、更新
- ・相談員、相談者情報管理

5) 広報・宣伝

- ・当該事業の対外的な窓口、情報発信

6) リスクマネジメント

- ・相談における個人情報管理
- ・アドバイザーのコンプライアンス
- ・クレーム予防と処理

(2) 要員配置について

- ・上記要員を本部に配置する。財務管理は本部が既に他の事業を行っている場合は既存スタッフが兼務できようが、その他部門は専属スタッフ配置が望ましいと考える。

2. 高齢者住宅相談窓口

●直接、利用者が訪れる相談窓口で地域に密着した情報発信、活動を行う相談員の拠点

(1) 設置運営

1) 設置場所

①設置方針

- ・独立した施設を設けるのではなく、高齢者の福祉や住宅に関わる行政機関に併設する。
- ・地域に密着したサービス提供を図るため大都市に偏在させず、全国各地に遍く配置する。少なくとも市区町村に最低1箇所は配置する。
- ・立地としては、主たる利用者が高齢者であることから交通の便が良いところ、行きやすいこと。

②設置場所

- ・地域包括支援センター

ただし、中学校区に1箇所といった配置では、相談頻度はかなり低いと想定されるので、交通の便の良いセンターに本部を置き、他のセンターは、週1や月1といった巡回型で設けることも検討する。

- ・住民向けの窓口を設けている役所や出先・出張所等

これも、頻度の面で常設まで必要とせず、定期的な設置を想定する。

- ・ショッピングセンター等店舗や銀行、駅等

2) サービス提供時間

- ・行政機関併設の場合、その営業時間を超えることはありえないので概ね平日の9時から17時の範囲内であるが、全日ではなく半日程度を想定する。例えば毎週火曜日13時から16時まで等
- ・業務の平準化のため予約制をとるなど相談員の効率的な配置を図る。

3) 窓口・相談室の設え

- ・常設ではないので、簡易なもので良いが、相談者のプライバシーの保てる相談スペースが必要。併設する機関の施設を借用する。

4) 什器・備品

- ・相談用のテーブル・椅子
- ・パソコン（相談を受けながらデータベース検索できるようにする）
- ・プリンター、コピー
- ・相談員の待機する机（併設する機関の事務所の机の一時借用でも可）
- ・地域の高齢者住宅・施設のパンフレット、情報、説明資料等
- ・相談受付簿、相談記録等のファイル
- ・相談員の日誌、勤務記録のファイル

5) 相談員の体制

①人数

- ・相談員の配置はスペースの大きさにもよるが一箇所1人か2人を想定する。

②時間・スケジュール

- ・相談員の居住地に近い場所での業務を想定しており、窓口の数に比して相談員が多くいる地域では、当番制をとるなどして調整する。

6) 相談員の服装

- ・制服等は想定しないが、相談員に相応しい服装とする。（逆にポロシャツやトレーナー、ジャケット、ウインドブレーカー等を統一するのも相談員の意識付けや広報・宣伝面では効果もある）
- ・身分証の意味も持たせ、名札をつけさせる。

7) ツール（配布物）

①書式・帳票

- ・相談受付簿
- ・相談記録簿
- ・業務日誌
- ・業務報告書（本部へ提出）

※基本的にアドバイザーサポートシステムに組み込むことを考える。

②住み替え相談センターの概要を示したパンフレット

③住み替えに当たってのフローチャート

④高齢者住宅・施設の種類

⑤提供情報のアウトプット（地域の高齢者住宅・施設のリストや配置マップ等）

8) 他機関等との連携（高齢者福祉・介護や住宅・施設に関する機関）

①連携の内容

- ・相談者を紹介してもらう。（住み替えについての相談）
- ・住み替える高齢者住宅・施設情報、地域情報を入手する。
- ・専門外、困難事例の場合に相談する。

- ・医療・疾病・障害に関して相談する。
- ・センターでは扱えない場合、しかるべき機関へつなぐ、等
- ・他機関に対し、センターの事業を説明し、活用してもらう。
- ・逆に他機関スタッフに対し、高齢者住宅・施設について研修・指導を行う。

②連携機関

- ・行政（住宅、高齢者福祉・介護保険部門）
- ・地域包括支援センター
- ・居宅介護支援事業所（ケアマネージャー）
- ・医療機関（地域連携部門、メディカルソーシャルワーカー）

9) 広報・宣伝

- ・地域住民や関係機関に対して、業務内容や役割について認知度を高め、気楽に寄っていただくようにする。
- ・紙媒体（行政の広報誌や地元コミュニティー誌に掲載してもらう、ちらしの配布）
- ・インターネット（ホームページ、役所ホームページへの掲載）
- ・情報発信（イベント、セミナーの開催）

3. 相談員：高齢者住宅アドバイザー

●高齢者住宅・施設情報のデータベース、相談員同士のSNSを活用して相談に当る。

(1) 人材養成

1) 想定対象者

- ・同じ高齢者の心情、ニーズが理解でき、人生経験と社会常識を有するシニア層（退職直後の高齢者にこの役割を担っていくことは生きがいづくりという面でも意義あると考える。健康生きがい財団の認定する健康生きがいづくりアドバイザーの有資格者にも一翼を担っていただきたい）
- ・社会貢献したい、ボランティアとしてやりたいという意欲のあるもの（相談員の報酬も高くは見込めない）
- ・高齢者の住宅・施設や介護、福祉分野の基礎知識を有する者としては、福祉サービス第三者評価の評価者の経験や、介護サービス情報公表制度の調査員の経験のあるもの。
- ・関連専門分野としては、金融・保険や、建設不動産、介護医療分野の経験者、業種問わず相談支援業務の経験者など。
- ・その他「5. 関係機関との連携・提携（1）相談分野に関わる知識、専門資格者・団体」にあるような、知識を持つ者、資格を有する者。

2) 必要能力・知識

- ・技術：基礎的な相談援助技法を有すること。カウンセリング能力、傾聴する能力、受容する能力といった、相談者の話をよく聴く能力、本音を引き出す能力が求められる。
- ・知識：専門知識、関連知識を有すること ※（2）で詳述
- ・相談員としての心構え・倫理を有すること
- ・エクセル、ワード、メールやインターネット等基礎レベルのパソコン操作が出来ること
- ・アドバイザーサポートシステム（SNS、データベース）を活用し、相談員や本部との間で相談ノウハウ、情報の蓄積・共有化ができること
- ・相談員、専門資格者とのネットワークによる相互相談・支援体制が築けること

3) 資格認定、教育・研修

- ・所定の養成研修の後に資格認定試験を実施する。資格取得後の継続的研修を行う。

4) 資格・認定制度

- ・試験科目（相談分野に関わる知識と、相談援助に関わる事例問題）
- ・試験実施要領（年間頻度、時間、場所、実施体制等）

5) テキスト

- ・相談援助技法
- ・高齢者住宅、施設
- ・関連分野（介護保険、金融、税、建築・不動産、FP、成年後見等）

(2) 必要な知識

- ・有料老人ホーム等商品知識と情報、高齢者福祉に関する法律・施策、介護保険制度に関する実務知識、不動産取引に関する法律・制度、金融・税制に関する法律・制度が必要である。
- ・相談業務各過程において必要と想定される知識を下表に示す。

図表三-Ⅱ-2 相談業務各過程において必要と想定される知識

住替え過程	支援項目	有料老人ホーム等商品知識、情報	高齢者福祉に関する法律・施策	介護保険制度に関する実務知識	不動産取引に関する法律・制度	金融・税制に関する法律・制度
(1) ニーズ・条件の整理	①ヒアリング・アセスメント等	△	○	◎	×	×
	②ニーズ・条件の明確化支援	△	○	○	×	×
(2) 住み替え方針づくり	①住まい・施設等の情報提供	△	◎	○	△	×
	②制度、施策の情報提供等	△	◎	◎	△	△
	③ライフプラン検討の支援	△	◎	◎	△	×
(3) 住み替え先候補の選定・比較・検討	①候補物件の情報提供	◎	○	○	○	×
	②マネープラン検討の支援	○	○	○	◎	◎
	③重要事項説明書、契約書等の入居契約に伴う書類の見方の説明	◎	○	○	△	×
(4) 住替え決定・住替え実施	①住み替え実施時の支援	△	○	○	◎	○
	②住替え後の支援	×	◎	◎	×	×

4. 実務マニュアル

●各地に配置される相談員の業務遂行にあたって必要な方法、知識の基準とする。

- ・内容の大枠としては、以下を想定する。
 - 1) 住み替え相談事業の概要
 - 2) 相談援助技法マニュアル
 - ①カウンセリングの心構え
 - ②カウンセリングの基本
 - ③相談員の禁止事項
 - ④カウンセリングの進め方
 - ⑤カウンセリングの確認事項
 - ⑥相談後のフォロー
 - 3) 相談員倫理規程
 - 4) 住・施設、関連分野の知識
 - 5) アドバイザーサポートシステムマニュアル
 - 6) 各地の相談員、本部とのネットワーク構築の方法
 - 7) 地域情報の集め方
 - 8) 地域の関連機関、専門家との連携の方法
 - 9) 地域情報・地域資源一覧・配置マップ
 - 10) その他

5. 相談分野に関わる知識と関係機関との連携・提携

- (1) 知識、専門資格者・機関等
 - 1) 高齢者福祉に関する法律・施策
 - ・老人問題の背景／高齢者対策基本法／老人福祉法／社会福祉法／成年後見法／介護保険法／高齢者の医療の確保に関する法律／社会福祉権利擁護事業／高齢者住まい法等に関する知識
(対応できる専門家・機関等)
 - ・社会福祉士、ソーシャルワーカー、成年後見人等
 - ・行政の所轄部署、在宅介護支援センター／地域包括支援センター、民生委員／社会福祉協議会等の公的関係機関・団体等
 - 2) 介護保険制度に関する実務知識
 - ・アセスメントとケアプラン作成実務、居宅サービスの類型及びサービス提供実務知識
(対応できる専門家・機関等)
 - ・社会福祉士、介護支援専門員等
 - ・行政、社会福祉協議会等の公的関係機関・団体、
 - ・居宅介護支援事業所、
 - ・民間居宅サービス事業者等
 - 3) 医療に関する基礎知識と制度
 - ・認知症等高齢者に特有な心身の疾病、障害に関わる知識、高齢者の診療、在宅診療、リハビリ等
(対応できる専門家・機関等)
 - ・医師、歯科医、看護師、理学療法士、作業療法士、メディカルソーシャルワーカー、精神保健福祉士等
 - ・医師会、歯科医師会、病院、診療所、国民健康保険団体連合会等

4) 不動産取引に関する法律・制度

- ・不動産登記法、宅地建物取引業法、建築基準法等の不動産取引に係る総合的な知識
(対応できる専門家・機関等)
- ・不動産業者、弁護士、司法書士、宅地建物取引主任者等
- ・行政の所轄部署等

5) 金融・税制に関する法律・制度

- ・金融資産の運用、相続、税制等ライフプランを作成するための総合的な金融税制に関する知識
(対応できる専門家・機関等)
- ・ファイナンシャルプランナー、弁護士、税理士等
- ・行政の所轄部署、銀行等

6) 高齢者住宅、有料老人ホームに関わる商品知識、情報

- ・特別な専門家は無いが、高齢者の住まい、住み替えに関しては、以下の資格がある
- ・ハウジングライフプランナー（移住住み替え支援機構認定）
- ・福祉住環境コーディネーター（1～3級：東京商工会議所認定）

(2) 関連機関

1) 広域で住み替え支援を行っている機関等

①高齢者の住み替え全般に関する支援

- ・財団法人 高齢者住宅財団
- ・一般社団法人 移住・住みかえ支援機構
- ・財団法人 日本賃貸住宅管理協会
- ・住宅・すまいWeb（運営：社団法人住宅生産団体連合会）

②高齢者向け施設・住まいのへの住み替え支援

- ・独立行政法人 福祉医療機構（WAMNET）
- ・社団法人 全国有料老人ホーム協会
- ・社団法人コミュニティネットワーク協会
- ・一般財団法人 高齢者専用賃貸住宅協会
- ・財団法人住宅産業研修財団（公共賃貸住宅インフォメーション）

③高齢者等の移住を支援

- ・特定非営利活動法人ふるさと回帰支援センター
- ・財団法人 ロングステイ財団

④高齢者等のすまいづくり支援

- ・特定非営利活動法人 高齢社会のすまいをつくる会

2) 法律・権利擁護事業実施機関 等

- ・日本弁護士連合会
- ・日本司法支援センター（法テラス）
- ・社団法人成年後見センター・リーガルサポートセンター（成年後見制度）

3) 住宅関連事業者

- ・ハウスメーカー／建築事業者
- ・不動産業者 等

4) 金融機関等

①金融機関

- ・都市銀・地銀・信金

- ・信託銀行
- ・独立行政法人住宅金融支援機構

②生命保険会社

5) 民間有料老人ホーム等相談機関

- ・相談者に対して詳細相談、見学随行、契約サポート等のきめ細やかな対応、支援を行うので、何らかの連携は望ましい
- ・特定の事業者を紹介するのは避けるべきで、具体的な連携方法は検討を要する。

6. アドバイザーサポートシステム（SNS・データベース）

●ICTにより各地の相談員をサポートし、相談品質保持並びにレベルアップを図る。

- ・地域情報、有料老人ホーム、高専賃等情報をデータベース化、維持管理する。
- ・他の相談員の情報、総合センターからの回答、見解等を共有する（ケース事例、他）。
- ・SNSによるインフォーマルなネットワーク構築により相談員間の相互啓発、孤立化防止を図る。
- ・必要な知識、文言はE・ラーニング等での習得を想定する

※詳細は、「第四章 アドバイザーサポートシステム」参照

7. 事業収支計画（損益、資金）のイメージ

●行政からの補助や事業者からの紹介料に依存しないビジネスモデル構築が必要である。

(1) 採算性の考え方

- ・相談機関に対する事業収支、採算性のヒアリングから以下想定される。採算性を確保するビジネスモデルの構築が必要である。
- ・初期費用については、関係省庁、自治体からの補助金でまかなうことを想定する。
- ・資格認定費用、教育研修費用は、受講生から徴収する受験料、研修受講費用から概ね回収する。
- ・相談員業務手当については、有償ボランティアの報酬程度となろうが、自治体からの委託料等が原資として想定される。
- ・データベースを民間紹介機関等へ貸与等して利用料を徴収することも考えられる。
- ・相談業務により蓄積した高齢者の住まい方のニーズのデータを加工して、高齢者向けの商品やサービスのマーケティング情報として事業者向けに有償で提供する等の収益事業も想定される。

(2) 支出

1) 初期投資

- ①当該事業研究開発費（調査研究、モデルシステム構築、試行実験費）
- ②相談員養成テキスト、相談マニュアル等作成費用
- ③データベース、SNS構築費用
- ④本部総合相談センターの開設諸費用
- ⑤地域の相談センター窓口の開設諸費用

2) 経常費用

- ①資格認定試験費用
- ②教育研修費用（受験前、受験後）
- ③相談員業務手当
- ④現地窓口運営経費（活動費用、通信費、事務費、消耗品費等）
- ⑤データベース維持更新費用

- ⑥本部機能運営経費等
- (3) 収入
 - 1) 個人、事業者負担
 - ①資格認定試験受験料（受験者から徴収）
 - ②研修受講費用（受験前、受験後、受講者から徴収）
 - ③その他、データベースレンタル収入、マーケティングデータ収入等
 - 2) 行政から
 - ①自治体からの業務委託費
 - ②関係省庁からの補助金

図表三-Ⅱ-3 事業収支のイメージ

	費用(支出)	資金調達(収入)
初期 収 支	①当該事業研究開発費 (調査研究、モデルシステム構築、試行実験費等)	関係省庁からの補助金等
	②相談員養成テキスト、相談マニュアル等作成費用	
	③データベース、SNS構築費用	
	④本部総合相談センターの開設諸費用	
	⑤地域の相談センター窓口の開設諸費用	関係省庁からの補助金、自治体からの委託料等
経 常 収 支	①資格認定試験費用	受験料（受験者から徴収）
	②教育研修費用（受験前、受験後）	研修受講料（受講者から徴収）
	③相談員業務手当	自治体からの委託料等 データベースレンタル収入、 マーケティングデータ収入等
	④現地窓口通信費、事務費／本部経費等	
	⑤データベース、SNS維持更新費用	
	⑥本部機能運営経費等	

8. 課題

・高齢者住宅相談センターの実現に向けて、検討すべきことは多いが、概ね以下のとおりに整理される。

- (1) 相談に必要な知識・技術の基準（テキスト）づくりと継続的な教育・研修体系づくり
- (2) 相談業務を一定水準のレベルに保つためのマニュアル策定
- (3) 出来る限り漏れの無い住宅・施設のデータベースの構築と継続的な更新
- (4) 相談員同士、本部相談員間のSNSによる効果的な支援・連携体制の構築
- (5) 個人情報管理徹底
- (6) 認知度を高め利用者を集客するための立地戦略と広報、宣伝戦略
- (7) 事業継続のための採算の取れる事業計画策定、資金の確保
- (8) 住み替えに関わる関連機関との棲み分けと連携体制構築