

第五章 試行事業

I 実施概要

1. 目的

- ・今後構築すべき高齢者住み替え相談センターの具体的な事業のあり方を検討するために、実際に相談の場において試作したアドバイザーサポートシステムを使用し、今後の改良、完成に向けて有用な情報を得ることを目的とする。
- ・一方、高齢期の住まいに関わるシンポジウムを開催し、そこでの討議や来場者のヒアリングを通して本事業につながる示唆を得ることを目的とする。

2. 試行事業全体像

- ・8か所で実施する。そのうち6カ所で、SNSのデモを試行的に活用する事業を実施する。
- ・アドバイザーサポートシステムを活用しての試行事業：7件
 - アドバイザーサポートシステムについて（1）
 - 相談現場での活用（2）
 - 地域の専門職の活用（1）
 - 健康生きがいづくりアドバイザーの活用（3）
- ・住まいをテーマにした分科会：1件

3. 各試行事業について

- (1) アドバイザーサポートシステムの試行的活用（全体のまとめ）（担当：ユニティップス）
 - ・完成版ではなく、デモ的なものを作ってみて、試験的に使ってみて、モニタリングをする。施設データベースとリンクをさせる。
 - ・アドバイザーSNSの全体的な活用状況などをまとめて、試行事業の一つとする。
- (2) 相談現場での試行的活用：東京（担当：コミュニティネットワーク協会）
- (3) 相談現場での試行的活用：大阪（担当：コミュニティネットワーク協会）
 - ・実際に相談員が2つの相談センターでアドバイザーサポートシステムのデモ版を試行的に活用してみる。対応の場面に限らず、これを活用してみることにより、試行事業とする。
 - ・来談者が受付などで自由にアドバイザーサポートシステムのデモ版を利用できるように設置しておき、その活用状況をチェックする。
- (4) 地域包括支援センター等の専門職の試行的活用（担当：福祉開発研究所）
 - ・地域包括支援センター2ヶ所で、社会福祉士、ケアマネジャー等相談専門職にアドバイザーサポートシステムを試行的に活用してもらい、意見、感想等を聴取し報告する。
- (5) 健康生きがいづくりアドバイザー（地域組織）での試行的活用 川崎市（担当：福祉開発研究所）
- (6) 健康生きがいづくりアドバイザー（地域組織）での試行的活用 和歌山市（担当：和歌山県健康生きがいづくりアドバイザー協議会）
- (7) 健康生きがいづくりアドバイザー（地域組織）での試行的活用 大津市（担当：グランドホーム近江）
 - ・3つの地域で、その会員等に対し、アドバイザーが実際に相談員となり、アドバイザーサポートシステムを活用し対応してみ、その結果を報告する。
- (8) 健康生きがい学会分科会（担当：福祉開発研究所）

・試行事業の一つとして、「生きがいと住まい、空間」というテーマでの分科会を位置づけ、発表内容、討議結果から本事業につながる情報等を報告書としてまとめる。

Ⅱ 試行事業結果

1. アドバイザーサポートシステムの試行的活用（全体のまとめ）（担当：株式会社ユニティップス）

今回合計7箇所の試行事業において、アドバイザーサポートシステムにおけるアドバイザーSNSの試用を依頼し、各相談員からのフィードバックや、利用傾向から見えてきた住み替え相談事業におけるアドバイザーSNS像について整理する。

(1) アドバイザーSNSの目的

1) アドバイザー同士のネットワーク構築

高齢者が住み慣れた土地や住宅を離れるためには、資金計画、設備、住居、医療、福祉制度、ライフプラン等、多くの課題をクリアしなくてはならない。これら各分野の専門知識について、すべて1人のアドバイザーでサポートすることは、かなり難しい。そうした専門知識を補充し合うアドバイザー同士のネットワークを構築し、円滑な相談事業を行える環境の整備をする。

2) 情報のセグメント化と体系化

現状多くのアドバイザーがそれぞれに施設、不動産、ライフプラン、福祉制度等の様々な得意分野や、介護福祉士、ケアマネジャーなどの関連する資格を持ち、またその知識レベルも様々である。さらに地域に応じた様々なケースが存在する。そうした各アドバイザーが持つ様々な情報を、多くのアドバイザーが共有できる有用な情報とするために、各セグメントごとに議論が触発され、連携し合う状況を整理していくことで、アドバイザーのセグメント化、相談内容毎のセグメント化を行い、全体の体系化を行う。

3) 情報収集

インターネットの発展とともに、離れた地域の施設や、町の情報など、あらゆる情報が簡単に入手できるようになっている。しかしながら情報そのものの信頼性を保証する仕組みがなく、その利用には注意が必要である。これらの、無限に増え続ける情報をすべて集中的にチェックし、その正確性を担保することは不可能である。こうした問題はインターネットの特徴である匿名性に起因する。

アドバイザーSNSでは、会社は違えど、お互いが同じ事業分野に属し、お互いの情報を公開し、相互に協力し合うネットワークを形生する。そうした互いの信頼関係を維持する必要があるネットワークの中で、それぞれが直接的に正確性を判断できる情報をデータベース化していくことで、インターネットや集中管理型では実現できない正確で巨大な情報データベースを構築していくことができる。

4) 情報の共有と蓄積

アドバイザーが最新情報や、事例を入手しやすい環境を整えることで、各アドバイザーの情報リテラシーや、経験年数からくる相談能力の差を少なくし、相談者に一定の質を保ったサービスが提供できるようになる。

(2) 試行事業におけるアドバイザーSNSの概要

1) 構築ポリシー

前項に基づき、以下のポリシーに従いシステムを設計、構築した。

- 多岐に渡る専門分野や相談者個別のニーズに対して、トータル的に情報が引き出せ、最新の情報を共有できる情報システムとする。
- 将来のケーススタディやFAQとして利用できる情報の蓄積が可能なシステムとする。
- 利用者のレベル、専門分野、及び相談者の相談内容などのセグメント化に有効なデータを蓄積できるシステムとする。
- システム改善のためのフィードバック蓄積をできるものとする。

2) 構築概要

クローズドSNSとして構築致す。クローズドとは、アドバイザー及び関連業務に従事する方だけが登録できるSNSである。一般の方は自由に登録できない。SNSに参加するためには既にSNSに参加しているメンバーからの招待が必要になる。

3) 機能の一覧

図表五-Ⅱ-1 機能一覧

機能	説明
ログイン機能	ID、パスワードに認証及び登録情報の管理機能
プロフィール公開	自己紹介の役割を果たす機能。公開する情報の制御も可能とする。
写真アップロード	写真の公開、特定メンバーとの写真共有
日記	ニュースや出来事、日報、経験談を書き込める。
カレンダー機能	イベント、出来事などの記録や、特定メンバーとのスケジュール共有
メッセージ	他のメンバーと個人的なメッセージをやり取りすることができる
あしあと	自分のページにアクセスしたメンバーをチェック
フレンドリンク	お気に入りのメンバーとリンクを結ぶことで、様々な情報を共有する。
コミュニティ	SNS内で部会、サークル、プロジェクトなどのグループディスカッション機能
モバイル対応	携帯、スマートフォンからのアクセスに対応する。
ランキング情報	各ユーザーや、コミュニティのアクセスランキングを表示
検索機能	SNS内のユーザーや、コミュニティを検索
招待機能	SNSへの参加メールを送信する機能
コミュニティ管理機能	各ユーザーの書き込みやコミュニティへの参加を管理する。
ニュース機能	全体に対し告知などの行う機能
デザイン管理機能	レイアウト、文字サイズなど全体のデザインを管理する機能
管理者機能	システム管理者用特権モード。システム全体及び、ユーザーの管理。
施設検索データベース	全国の高齢者向け施設の検索のデータベース
施設検索フロチャート	選択方式の施設検索フロチャート

4) プロフィール項目

図表五-Ⅱ-2 プロフィール項目一覧

項目名	必須	入力方法	検索可否
ニックネーム	○	テキスト入力	○
生まれた年	○	数字	○
誕生日	○	数字	○
性別	○	一覧選択	○
都道府県	○	一覧選択	○
市区町村	×	テキスト入力	○
会社名	×	テキスト入力	○
連絡先 TEL	×		○
ホームページURL	×		○
氏名	×	テキスト入力	×
肩書き	×	テキスト入力	×
業種 ※1	○	一覧選択	○
施設区分 ※2	×	一覧選択	○
資格 ※3	×	一覧選択	○
自己紹介	×	テキスト入力	○

※1

業種一覧
住み替え相談
施設紹介
施設運営
介護
医療
不動産仲介
住宅
税務
金融
法務
保険
公共団体
業界団体
その他

※2

施設区分
有料老人ホーム
有料老人ホーム(介護付き)
軽費老人ホーム
養護老人ホーム
特別養護老人ホーム
ケアハウス
ケアハウス(介護付き)
認知症高齢者グループホーム
介護老人保健施設
高齢者専用賃貸住宅
高齢者円滑入居賃貸住宅
高齢者向け優良賃貸住宅
シルバーハウジング
その他

※3

資格一覧
ケアマネージャー
社会福祉士
介護福祉士
ホームヘルパー
保健師
福祉住環境コーディネーター
社会福祉主事
健康生きがいづくりアドバイザー
生きがい情報士
医療ソーシャルワーカー(MSW)
ファイナンシャルプランナー(FP)
行政書士
税理士
司法書士
弁護士
民生委員
宅地建物取引主任者
ハウジングライフプランナー
医師
看護師
理学療法士
作業療法士
その他

(3) 試行事業における課題とニーズ

1) 試行事業からわかった課題

① I Tリテラシー

- ・「使うシチュエーションが不明」「SNSに慣れていない」といった意見
- ・掲示板とSNSの区別ができていない。
- ・何か質問をしないといけないと思っている。

すべての就業者がそうではないが、上記のような状況が見え、利用者のI Tリテラシーの低さが利用の壁となっているケースも伺える。

② 個人情報の保護、守秘義務

個人情報保護法や、守秘義務との関係性を明確にする必要がある。また、利用方針、利用規則をしっかりと定め、その周知と管理体制が必要となる。現在の窓口対応での運用に問題があるケースも見られ、SNSに関わらず全体的なポリシーと運用ルール作りの必要性を感じる。

③用語の定義

多くの人や、様々関連業種の人々が参加するため、システム全体を通して、用語の定義と、略称、同義語などの統一をする必要がある。

④事業主体

利用方法、利用規則の整理にも関係するが、システムの事業主体がどこになるかによって、利用者の立場より利用が制限される可能性がある。民間企業、公的機関、非営利団体、個人など様々な立場の方が多く参加でき、活用できる環境作りが必要。

2) 試行事業から見たSNSに対するニーズ

①リアルタイム性

「22年度に開設した施設の情報が欲しい」「その場において早く情報を取得したい」など新着情報、すばやいレスポンス、情報の引出し易さに対するニーズは高い。まさにSNSの特徴にマッチする要望である。

②情報量

主にデータベースに対する意見ではあったが、「施設の空き室情報」「施設の売り」「地域性」「画像」「利用者の声」というような多くの情報が欲しいというニーズがある。これらには、センター側で一元的に管理、発信するデータベースサービスには向かない情報も多くあるので、そこにソーシャルメディア（※）の仕組みが加わることが望ましい。

※ユーザー参加によって成り立つメディア。一般的なウェブサイトが、情報提供者により制作され、一方的に配信されるのに対し、ソーシャルメディアでは、利用者の一人ひとりが情報の発信者となり、全体のコンテンツを作り上げ、それがウェブサイトのメインコンテンツとなっている。

③情報の信頼性や判断基準が欲しい

インターネット検索等で表示された情報に関して、その信頼性や新鮮度を判断したいという要望が見受けられる。例えばヒアリングの中で、最終的な情報の信頼性の判断基準として、行政機関に確認するという回答がある一方、行政関係者が、わからないことは同僚や、インターネットから回答を得ている場合もある。それは単純に検索能力と情報判断力の提供であるため、こういった一部の情報判断の流れはSNSでより広範囲にサポートできると考えられる。

④レアケースへの対応

相談者の相談内容は、住み替えに関係しないことも多かったり、住み替えにその人の個人的な人間関係や環境が関係していることも多く、少ない事例の中からでは、アドバイスが難しい場面が見られた。このようなレアケースへの対応もサポートになる情報共有ネットワークが必要である。

⑤個人事業者のサポート

居宅介護支援事業所で1人でやっているケアマネジャーは、周囲にネットワークや、相談チャネル、困った時の相談相手が無い場合多いという意見が得られた。こうしたケースでは、SNSの利

用が非常に有効に働く可能性が高い。

(4) まとめ

この試行事業を通じて、業界全体を縦横にヒアリングできたことで、上記のような課題やニーズが見えてきた。実際これらの課題やニーズは、一部とも予想されるが、SNSが広く利用されることで、こうした情報の集約が早く行われることも期待できる。

また、今回見えた課題である①ITリテラシー、②個人情報保護、③事業主体に関する問題は、アドバイザーSNS自体の課題ではなく、それを利用する準備段階の問題である。業界全体のITリテラシーを高める教育システムや、資格制度、個人情報保護や守秘義務に関連するコンプライアンス教育を進め、ほんの少し全体の知識レベルのアップと統一を図ることで、クリアできる課題と考えられる。

一般的な情報システムが、情報提供者により制作され、一方的に配信されるのに対し、ソーシャルメディアでは、利用者の一人ひとりが情報の発信者となり、全体のコンテンツを作り上げ、それがシステムのメインコンテンツとなっている。これは、言い換えればセンター側（事業者側）の運用コスト負担が非常に少ないことを意味する。さらに民間企業、公的機関、非営利団体、個人など多くの人々が参加する仕組みは、情報システムの側面と同時に、メディアの側面も持つため、外部の広告システムとの連携も可能である。これは従来の情報システムと比較し非常に低コストで運用できる可能性を示すものであり、住み替え事業全体のビジネスモデルを構築する上でも重要な要素であると考えられる。

2. 相談現場での試行的活用：東京（担当：社団法人コミュニティネットワーク協会）

(1) 事業内容の報告
<p>1. 事業の目的</p> <ul style="list-style-type: none">・高齢者の住まいの相談に対し、相談員がアドバイザーサポートシステム（データベース）を活用して対応し、効果や課題、問題点などを把握し、システムの改善・改良へ繋げることを目的とする。・社団法人コミュニティネットワーク協会 高齢者住宅情報センターが高齢者住宅への住み替え相談を個別対応する中で、その際高齢者住宅や施設のデータベースを用いて相談者により希望する条件に適った住宅や施設を検索して情報提供するものであり、その際にデータベースの長所、短所など今後の問題点を把握し、高齢者相談センター構想にフィードバックしていくものである。
<p>2. 事業の実施体制及びその他の関係団体等との連携</p> <p>(1) 参加者と役割</p> <ul style="list-style-type: none">①相談者：社団法人コミュニティネットワーク協会 高齢者住宅情報センターや他社のイベント参加者で個別相談の希望者5名②相談員：社団法人コミュニティネットワーク協会 高齢者住宅情報センター センター長 米沢なな子、副相談室長 古江郁子 <p><以下試行事業者></p> <ul style="list-style-type: none">①試行事業全体進行・調整、相談者対応、出納、相談状況記録、報告書撮影 ：高齢者住宅情報センター 米沢、古江、増田②相談者へのヒアリングシート配布・回収 ：高齢者住宅情報センター 米沢、古江、増田 <p>(2) スケジュール</p> <ul style="list-style-type: none">・平成23年2月24日（木）13～16時<ul style="list-style-type: none">①13時～Hさん（72歳・女性）②14時～Nさん（76歳・男性）③15時～Mさん夫妻（夫84歳・妻80歳）・平成23年3月4日（金）15～17時<ul style="list-style-type: none">④15時～Mさん（70歳・女性）⑤16時～Nさん（57歳・女性）

3. 実施した事業の概要

(1) 実施日

第1回目 平成23年2月24日(木) 13時～16時

第2回目 平成23年3月4日(月) 15時～17時

(2) 事業場所

社団法人コミュニティネットワーク協会 高齢者住宅情報センター 東京事務所

(東京都中央区銀座4-14-11 七十七銀行ビル3階 地下鉄「東銀座」駅上 03-5550-0125)



(3) 事業の対象

①平成23年2月24日(木) 午後1時より社団法人主催の友の会があり、その参加者の中から3名が終了後に相談希望となる。

②平成23年3月4日(金) 午後1時よりNPO法人SSSネットワーク主催のセミナーがあり、その参加者の中から2名がセミナー後に相談希望となる。

(4) 事業の内容

■相談の流れ

相談者受け付け

↓相談シートに氏名・住所など記入(中には既存名簿のある方もいた)

相談

- ・相談内容のヒアリング
- ・相談者のニーズの把握
- ・ニーズに沿ったものをデータベースで検索
- ・結果に個別情報を付加して提示

※アドバイザーサポートシステム画面

住み替えフローチャート

↓

途中選択肢を選ぶ

↓

おすすめ施設種類の提示

↓

不足部分の説明と補足

(5) 相談記録

1) 相談ケース (1)

①相談者プロフィール

- ・Hさん：女性 72歳 ひとり暮らし 自立 マンション (所有)
ずっと独身で定年まで働いてきた弟がいる

②相談内容

- ・ずっと一人暮らしで働いてきた。10年前に母を看取り一人暮らしが淋しくなってきた。弟が一人いるが、頼るわけにはいかないので自分の老後を考えていきたい。2年前に胃がんを患い、胃を2/3摘出した。手術の時は弟に世話になったが、今後はそうはいかないと思っている。
- ・年金は女性なので12万円。貯金は4000万円ほどある。所有のマンションは3000万円で売れば良い方かと思っている。有料老人ホームに入ったら毎月の経費がかかるので預貯金から足さなければならぬ。どの程度のホームなら入居できるのだろうか。
- ・現在は品川区の便利なところに住んでいる。あまり不便なところは行きたいない。かと言って贅沢はできないと思う。

③対応内容

- ・高齢者住宅や有料老人ホームについては5年ほど前から考えておられたようだが、まだ早いと思っていたようだ。70歳を過ぎて、もうそろそろ決めたいと考えておられる。品川区のケアハウスにも順番待ちを申し込んでおられるので、それもひとつの選択肢として考えられる。ただし、ケアハウスは特定施設入居者生活介護の指定をとっていないければ、重介護になった時には退去しなければならないことを説明する。せっかく貯金もしっかり貯めておられるので、最後まで住める場所を選択される方が良いとお話する。
- ・ただし、有料老人ホームとなれば毎月20万円はかかるので、8万円を預貯金から補填すると72歳から万が一を考えて100歳までとすると2700万円ほど必要となる。であれば予備費を考えると3000万円位で検討されるのが無難となる。
- ・立地や環境など希望をお聞きして、何カ所か紹介する
- ・データベースを使っただけの検索は非常にわかりやすかった。ただし、希望立地は都内とは限っていないので関東圏で調べた。次回見学することを勧める。

④ご意見、ご要望など

- ・データベースは念のためにお見せしたが、あまり興味を持っていただけなかった。むしろ相談員がいかにか相手の話を聞くかを見ておられた。
- ・信頼関係ができれば頼っていただけると思う。
- ・一度では決められないのでしばらく何度かお会いして話すことが必要。

⑤アンケート

- a. 役に立ったか?・・・相談は役に立った。査定してもらえるのが助かる
- b. 今回良かった点・・・入居時の費用の概算ができたこと。
- c. 今回物足りなかった点・・・自分の条件に合うところが意外と少ない。

d. その他、ご感想、ご意見、ご要望など

不安を言いましたらキリがないが、本当に一人で決められるか自信がなくなってきた。
皆さんどうやって決めるのか。相談員からはいろいろ情報が欲しい。

2) 相談ケース (2)

①相談者プロフィール

Nさん：男性 76歳 自身と妻の住み替え相談

現在夫婦2人暮らし。子どもは息子が3人いてそれぞれ所帯がある。

②相談内容

- ・本人 (76歳) と妻 (60歳) の相談。Nさんは再婚。亡くなった前の妻との間に息子が3人いる。2年前に大病を患い、妻とは歳が離れているので、自分に何かあった時に妻が困ると心配になってきた。
- ・現在の資産を使って元気な間に有料老人ホームへ二人で入居しておけば、息子に面倒は見てもらえなくても妻も老後が安心だと思う。自分が亡くなってからでは相続で妻と息子が争うかもしれない。自分が元気な間に決めておきたい。
妻が一人になっても最期まで面倒みてくれるところを希望。
- ・予算は4000万円ほど。自宅 (所有マンション) は売却する。月々の経費は賄える年金がある。できれば生活に便利な立地が良い。
- ・具体的に有料老人ホームが決まったら息子たちにも話して同意を得たい。

③対応内容

- ・大企業で役員までされていたようで資金的には余裕がありそう。
再婚された妻とは歳が離れておられるが、とても仲が良く、優しく接しておられるのが伝わってくる。お二人の価値観に合った住まいを提案したい。
- ・環境が良く、ある程度利便性も良いところを2, 3ご紹介する。
有料老人ホームを積極的に探されているようで他にも情報を集められている。
- ・息子さんたちの同意を得るには少々時間がかかるかもしれない。
- ・良いところが決まれば、妻が若くて元気なので引っ越しなどはスムーズに進みそうだった。

④ご意見、ご要望など

- ・相談員がいかに信頼できるかをじっと観察されているようだった。
- ・第1回目は資料を持ち帰って研究してみるとのこと。次回具体的な相談になると思うとのこと。
- ・データベースについてはあまり気にされなかった。

⑤アンケート

- a. 役に立ったか?・・・他社主催のセミナーなどには行ったが個別相談できると知って良かった
- b. 今回良かった点・・・希望に合うところがありそうなこと
- c. 今回物足りなかった点・・・特になし
- d. その他、ご感想、ご意見、ご要望など

相談員の人間性とか信頼度とか力量をしっかり見ておられると思った。

財団の試行事業としてデータベースを使っていること、相談員が社団法人のスタッフであることで安心できる。

紹介責任まで問うつもりはないが、ある程度しっかり選択して紹介してもらいたい。倒産するようなホームでは困る。経営がしっかりしたところが良い。そのような点もデータベースでわかると良い。

3) 相談ケース (3)

①相談者プロフィール

Mさん夫妻：夫84歳 妻80歳 元開業医 1階が医院、2階が自宅、子どもはいない

②相談内容

- ・開業医をしており、1階が診療所、2階を住まいにして暮らしていた。
妻は子どもがないので10年ほど前から将来の心配をしていたが、夫が全く耳を貸さず、この歳になってしまった。
- ・以前は二人でよく海外旅行をしていたが、次第に老後が心配になってきた。
- ・自宅を処分して二人で有料老人ホームに入居したい。資金は自宅を処分しなくても十分ある。荷物が多いため広いスペースがほしい。また荷物の整理に時間がかかるので入居は先になる。
- ・事業主体がしっかりしたところ、食事が美味しいところ、2人とも病院通いが多いので医療体制がしっかりしたところが良い。
- ・相談員が良いと思うところを勧めてもらいたい。

③対応内容

- ・子どもがない夫婦の場合は比較的早めに探されるケースが多いが、お二人共80代という年齢なので、いろいろ決めるのに時間がかかりそうである。
自宅売却も不動産事業者を紹介してもらって査定してほしい、と申し出を受けた。最終的には引っ越し業者も紹介を希望されている。
- ・資金は十分あるようなので、自宅売却は後になっても良いとのこと。
ただ自宅処分へのエネルギーを考えると先に始めた方が良いとアドバイスを。
住み替えも体力、気力を考えるとなるべく早くした方が良い。
- ・入居時の費用としては90㎡以上の広さを希望されるため、1億円までなら可能なようであった。
立地はあまり拘っておられない。
- ・夫妻にいろいろな疾患があり、通院しやすい立地が条件となる。
- ・親戚ともあまり付き合いがないので、いずれ後見人も紹介してほしい。

④ご意見、ご要望など

- ・高齢者住宅情報センターを知ったのは役所で聞かれたとのこと。役所では相談対応はしてもらえない。こういう相談所があつて助かった。
- ・一般の人にはまだまだこのような存在が知られていないのではないかと。
- ・トータルで相談できる機関が必要。

- ・これから2, 3カ所見学して決めたい。

⑤アンケート

- a. 役に立ったか? いろいろなことがわかって役だった、相談は有料でもいい。
- b. 今回良かった点 自宅売却の相談もできたこと
- c. 今回物足りなかった点 特にない
- d. その他、ご感想、ご意見、ご要望など

いずれ住み替えをしないといけないとわかっていながら遅くなってしまった。

実際これから大きな家を処分して、どこかへ入居することは大変な体力がいりそうだが、2人とも若くはないので時間がかかるだろう

自宅売却なども一緒に相談できるのが良い。

機械も良いがやはり信用するのは人である。

4) 相談ケース (4)

①相談者プロフィール

Mさん：女性 70歳 自立（要支援の認定受けている） 戸建て住まい。

夫を亡くしてひとり暮らし。息子と娘がそれぞれ所帯を持っている。

②相談内容

- ・夫が亡くなって7年経った。一軒家に一人暮らしをしている。リュウマチの持病があり、要支援の認定を受けて週に1回掃除に来てもらっている。
- ・近くに共働きをしている息子がおり、孫が小さい時は世話をして随分と助けた。しかし、自分が病気になって将来介護が必要になった時に息子家族に負担はかけたくない。娘も比較的近くにはいるが、嫁いでいるので頼る事はしたくない。親子関係は良い。
- ・自宅は夫が残してくれた財産だから、これを処分して自分は子どもに迷惑をかけない高齢者住宅に住み替えたい。決心をして動くなら元気な間だと思っている。手入れしてきた自宅を手放すことは心が痛むが、荷物も今の間に処分しなければ結局は子どもに迷惑をかける。
- ・食事の支度などたまに食堂を利用して、自分がやりたいことの時間を作りたい。

③対応内容

- ・まだしっかりされてお元気だが、手が多少不自由な様子。高齢者住宅に住み替えても今まで通り、週1回の掃除をヘルパーに依頼する方がよいとアドバイス。
- ・70歳はまだ若いので、開設してあまり年数が経っていないホームを勧める。何故なら、開設年数が経っている有料老人ホームなどでは平均年齢が高くなっており、その分介護の必要な方が増えている可能性が高く、共用スペースなどで違和感を感じられるかもしれない。できれば話し相手となるような元気な方が多い高齢者住宅が良いのではないかと。
- ・持病があり、将来介護が必要になる可能性が高いと考えておられるので、重度の介護状態になっても最期まで看てもらえるホームを紹介する。
- ・自宅売却の資金があるので、3000万円くらいまでは予算として可能。ただ毎月の経費は、まだ若いので高額でない方がよい。サービスはそれほど手厚くなくてもよい。

④ご意見、ご要望など

- ・現在住んでおられるところは良い住宅地として知られている。しかし、住み替えの費用から考えると現住所に近いところは難しいとわかった。少し選択肢の地域を広げてみたい。
- ・まだ子ども達に話していないので、驚くと思うが説得したい。しかし子ども達からあまり離れるのは抵抗がある。
- ・自宅の荷物を処分するに当たり、処分の方法や寄付先があれば教えてほしい。

⑤アンケート

- 役に立ったか?・・・住み替えを迷っていたが前へ進めようと思った
- 今回良かった点・・・相談して良いアドバイスをもらった。
- 今回物足りなかった点・・・フローチャートが大雑把な感じがした。
- その他、ご感想、ご意見、ご要望など

住み替え相談をしてみて良かった。自分が考えていたことにアドバイスを受け、背中を押しもらった感じがする。高齢になるとなかなか自分で決められなくなる。いろいろな情報や具体例を聞くことがとても参考になった。

5) 相談ケース (5)

①相談者プロフィール

Nさん：女性 57歳 近くに住む80代の両親の相談
父親：84歳 介護1 母親：82歳 自立(だった)

②相談内容

- ・両親は近くのマンション(所有)に住んでいる。父親は少し認知症気味でデイサービスを週2回利用していた。母親は自立で最近ちょっと弱り気味だった。2カ月前に母親が自宅で脳梗塞で倒れ、入院した。その間、父親は一人では生活できないので特養のショートステイや有料老人ホームのショートステイなどを利用していた。
- ・娘さんは病院勤めをする医師で簡単に休暇が取れない。母親の病院とショートステイ先の父親を見ていてかなりハードな状況。
母親の退院後は自宅へ戻って夫婦二人暮らしはとても不可能と思っている。
二人が入居できる有料老人ホームを探したい。
- ・自宅を売却すれば資金はある。が、自宅売却は母親が嫌がるので、できれば月々が高くても入居一時金が少ないところが良い。母親が諦めたら自宅は売却する。父親は大手企業に勤めていたので年金は多い。母親もかなり貯金を貯めている。
- ・本当は二人とも自宅に帰りたがっているので、あまり環境が変わらないところが良い。たまには自宅へ連れて帰れるところを希望。

③対応内容

- ・データベースを使ってフローチャートに入って検索してみたが、難しいことが判明。この両親は父親は介護居室になるが母親はまだ介護認定は出るものの自立居室も可能。見守りがあって安心な介護型の夫婦居室か、プライバシーが守られる自立型の夫婦居室かで判断に迷う。

介護型の夫婦居室は1ルームで居室を出るとすぐに共用のダイニングになっているところが多い。母親の意識がしっかりしていることから、お互いが助け合って少々無理をしても自立型居室の方が良いかもしれない。自立居室であればキッチンがあるのでたまに料理をすることも可能である。

- ・その場合、あまり規模が大き過ぎず、介護度が進んだ場合には介護居室へ住み替えられるシステムがあるホームの方が良い。
- ・最近では自立型ホームでも入居時の支払い方にバリエーションを持っているホームが増えている。最初は割高でも月払いができ、落ち着いたら一時金払いにできるところを案内してみる。

④ご意見、ご要望など

- ・医師でケアマネの資格もあるが、両親が介護型か自立型かの判断ができない。実際に見学して本人の意向も聞いて見たい。ただ本人には家へ帰りたい。願望があるので、それができないことを納得させるのが大変である。
- ・相談したことによって、自立型でも介護居室に移れるタイプがあり安心した。やはりデータベースには出ない、ホームごとの細かな状況を把握してる相談員のアドヴァイスは心強い。

⑤アンケート

- a.役に立ったか?・・・相談できたことは役に立った。
- b.今回良かった点・・・両親の希望をある程度満たせそうな見込みが見ついたこと
- c.今回物足りなかった点・・・データベースではそもそも介護型か自立型かが判断できないのでは
- d.その他、ご感想、ご意見、ご要望など
両親のADLや今までの住環境、生活などを話した上で適切な紹介を受けたことはとても助かった。医師でもそのような情報は十分には持っていない。
いろんなホームの環境や雰囲気、食事、設備などを理解し客観的に説明してもらえる相談員がいることは心強い。

(2) 事後評価

試行事業を振り返って気付いた点を以下示す。

1. 会場について

- ・高齢者住宅情報センター東京事務所は地下鉄「東銀座」の駅上に位置する立地で、交通至便である。相談に来ていただくにも電話でも説明しやすい。
- ・フロアが広く人の出入りが多い。相談コーナーはパーテーションを使用しているが事務机が近くになり、スタッフも仕事をしているのでプライバシーが守られる環境とは言いにくいのが難点。予約相談であれば別途個室を利用することもできる。
- ・事務所内には複数の高齢者住宅のパンフレットがあるので、データベース検索結果に表示された高齢者住宅や有料老人ホームのパンフレットをその場で見せることができ、より具体的な紹介ができる。相談者にとっても名前だけでなくパンフレットを見ながらより詳しく情報を得ることができる。場合によってはDVDの鑑賞も可能。

2. 設備

- ・ノートパソコンを使用して見ていただいた。検索結果から選択してパンフレットをお渡しした。一覧リストを希望される方はおられなかった。大型TVがあるのでDVD鑑賞もできるが今回は希望がなかった。

3. 時間

- ・大体一人1時間検討で対応した。ただ全員が今回の相談だけでは終了しないため、緊急を要している方とは後日すぐに連絡が必要である。
- ・データベース検索によって導入できた方は少なかった。どの方も事情が込み入っており、相談員にかなりの知識があっても1時間では厳しいケースもあった。

4. 相談内容

- ・相談内容は5組中4組は当事者の相談であった。そのうち2組が夫婦入居の相談。

1組は子どもがおられず、80代になっておられるので住み替えを早急に考えていただきたい。もう1組は子どもがおられるので、今後子どもと調整をしながら意向に沿ったホームを検討していただく。

2組は女性の一人暮らしでそのうち1名は子どもがおられず、健康にも不安を持っておられるので、早めの決断が良いと思う。

もう1名は子どもがおられるが、本人の決意が固いので焦らず進めていけば良いと感じた。両親の相談者は自らも多忙な勤務状態なので、パニック状態であったが、両親の意向に沿ったホームがあることをお知らせするとかなり落ち着かれた。

娘さんは独身のため、一人で両親の世話をされている。相談者が少ない点は楽であるが実際にホームを見つけて入居されるまでにはかなり多忙な状況に成らざるを得ないであろう。

5. 相談者の相談を受けた感想、意見など

- ・夫婦2組の相談は緊急性は異なるが2組共、経済的に余裕がある方なので 選択肢は多いと感じた。Nさんは妻も若くフットワークも軽そうであったが、Mさん夫妻は自宅も大きすぎて売却が困難かもしれないし、何より荷物の整理ができるのか、どうか心配である。お二人ともあまり元気そうではないため行動を移すのに時間がかかりそうである。しかし頭はしっかりされており、価値観も明確なので、困難な典型例と思われる。住み替えまでには1年以上かかりそうだ。
- ・一人暮らしの女性Hさんのようなタイプは多い。不安な生活を送られているが、いざとなるとなかなか決心できない。資金も少なくはないのに長生きしたら・・・と過剰に心配される。考えが1歩進んでは2歩下がってしまうタイプのようだ。人間関係を作って一緒に考えていくのが良いと思われる。
- ・両親の相談で来られたNさんはある日突然、母親が倒れたことによって介護生活が始まっている。生活が一変し、激務をこなしながらも東奔西走されている。
80代くらいでは身体状況と頭脳状況に落差があるケースが多いため、介護型が良いのか、自立型が良いのか本当に悩ましい。日本の介護居室と自立居室がドラスティックに異なる所以である。その中間のようなグレーゾーンの施設もあってしかるべきであろう。意識がしっかりしている場合に介護居室への入居を望む方はいない、という現実をもっと世間は認識すべきである。
- ・相談者からは1時間という短い時間であったが、相談できたことには喜んでいただけた。いずれも今後も相談は続くと思われる。相談員の研修の重要性を再認識した。

6. データベース

- ・80代の高齢な方にはデータベースのフローチャートはあまり評判が良くなかった。
そういうことで決められて行くことに抵抗があったようだ。
じっくり時間をかけて話を聞いてほしい、と言われた。また相談員も相談に来る度に代わるのではなく、同じ人に話を聞いてもらいたい、と言われた。
高齢者住宅情報センターではそのような対応になっているが、データベースを使って相談員が実施する場合に無料相談で指名制は難しいのではないだろうか。
- ・両親が自立型ホームか介護型ホームか悩ましいという相談の場合には検索でリストを見せて、さらにホームごとの説明が必要であった。
自立型でも平均年齢が高く介護型に近い雰囲気のあるホームもある。介護型ホームの場合の夫婦居室はかなり要介護者っぽいところが多いがそれが提示できない。
自立型と介護型が同じ建物に入っているホームでは運営面で入居者が上手く両方を利用できる可能性もある。
介護型の夫婦居室である程度プライバシーも守られたものは数が少ない。
検索で介護の夫婦居室を持っているホーム一覧など出ると良いかと思う。
- ・介護居室は個室は13㎡~20㎡が主流であるが、それ以上の広い居室を持っているホームや、ほとんどは居室内にトイレ、洗面だけであるが、ミニキッチンやシャワー、浴室などがついているホームもデータベースで検索できると良い。
- ・また夫婦居室がある場合も1ルームが多いが1LDKや2LDKといった居室があるものもわかれば良い。身体状況が悪くても、頭がしっかりした70代位の夫婦であれば1ルームには抵抗がある。

(3) 今後の課題と展望

1. 相談会場について

- ・高齢者住宅情報センター東京はフロアに他のセンターもあり、あまり落ち着いた環境とは言えない。デスクトップを設置し、データベースを使用して相談業務を進める場合はブースが設置されている方が良いのではないかと。
- ・ただ余りに静か過ぎても緊張して話しにくいかもしれない。一回の相談では終わらないケースが多いので気軽に来れる雰囲気があると良い。

2. 時間

- ・無料で相談業務を行う場合は時間を決めておく方が相談者も気を使わずに済むかもしれない。ただ、役所的対応ではなく臨機応変な対応が必要である。
- ・一回に相談に2時間もかけても問題が整理出来なくなる。長くても90分くらいではないかと。中には常連になって話したい時に来る人も出てくるかも知れない。

3. 相談内容

- ・ケースごとに状況が異なるなど多方面についての知識が必要である。高齢者の場合は相談者が相談員のレベルをみることもある。1回目で本音を聞き出すのは難しいので、関係性を持つことが大切である。相談者の琴線に触れる糸口が見つかりと話が進む。そのために高齢者が興味を持っていそうな話題などを常日頃から心がけておく方が良い。
- ・介護保険制度については最低限の知識は身につけておかなければならない。
- ・高齢者住宅や有料老人ホームについても、相談員は実際に見学しておかなければ自分の言葉で説明することはできない。数が多いので限界はあるが、典型的なタイプは見学しておく方が良い。
- ・それらの知識をベースに対応する。資金的に余裕がある場合は費用とシステム、サービス内容が比例する場合が多いので、その説明ができなければならない。
- ・不動産売買の相談もあるので、それを繋ぐルートを作っておくことも必要。
- ・子どもがいない方の場合には身元引受人の問題があるので、後見制度についてセミナーを案内したり、具体的な後見人業務を行なっている機関を紹介する。

4. SNS

- ・今回使用していないが、個人情報適切に管理しながら、多面的に情報収集できる場は良いと思う。ネットワークを繋ぐ相手との信用度が大きいと思うので、それを裏付ける資料があると良い。

5. データベース

- ・相談者にとってはデータベースのシステムが開発されていることを知ってもらうことに意味がある。今後はデータベースを使っただけの実績を作り、具体的に如何に活用されているかを説明してはどうか。
- ・相談員においてはデータベースで検索されたリストを見てある程度の具体的な内容を説明できる知識が必要である。リストを渡した後どのような手順を踏んでいくのかの説明がなされると良い。
- ・そもそもフローチャートに表現されている言葉の意味がわかりにくいという反応もあったので、フローチャートへ入る前の説明も必要と思われる。

以上

3. 相談現場での試行的活用：大阪（担当：社団法人コミュニティネットワーク協会）

(1) 事業内容の報告
<p>1. 事業の目的</p> <ul style="list-style-type: none">・高齢者の住まいの相談に対し、相談員がアドバイザーサポートシステム（データベース）を活用して対応し、効果や課題、問題点などを把握し、システムの改善・改良へ繋げることを目的とする。・社団法人コミュニティネットワーク協会高齢者住宅情報センターが高齢者住宅への住み替え相談を個別対応する中で、その際高齢者住宅や施設のデータベースを用いて相談者により希望する条件に適った住宅や施設を検索して情報提供するものであり、その際にデータベースの長所、短所など今後の問題点を把握し、高齢者相談センター構想にフィードバックしていくものである。
<p>2. 事業の実施体制及びその他の関係団体等との連携</p> <p>(1) 参加者と役割</p> <ul style="list-style-type: none">①相談者：社団法人コミュニティネットワーク協会 高齢者住宅情報センターのセミナー参加者で個別相談の希望者5名②相談員：社団法人コミュニティネットワーク協会 高齢者住宅情報センター センター長 米沢なな子 <p><以下試行事業者></p> <ul style="list-style-type: none">①試行事業全体進行・調整、相談者対応、出納、相談状況記録、報告書撮影 ：高齢者住宅情報センター 米沢②相談者へのヒアリングシート配布・回収 ：高齢者住宅情報センター 米沢 <p>(2) スケジュール</p> <ul style="list-style-type: none">・平成23年3月2日（水）15～17時<ul style="list-style-type: none">①15時～Mさん（74歳・男性）②16時～Yさん（58歳・女性）・平成23年3月11日（金）15～18時<ul style="list-style-type: none">③15時～Nさん（85歳・女性）④16時～Tさん（68歳・男性）⑤17時～Kさん（78歳・女性）

3. 実施した事業の概要

(1) 実施日

第1回目 平成23年3月2日(水) 15~17時

第2回目 平成23年3月11日(金) 15~18時

(2) 事業場所

社団法人コミュニティネットワーク協会 高齢者住宅情報センター 大阪事務所
(大阪市北区芝田1-4-8 北阪急ビル7階 JR大阪・阪急梅田側 06-6375-8830)



(3) 事業の対象

- ①平成23年3月2日(水) 午後1時よりセミナー「介護保険の利用の仕方」セミナー参加者の中から2名がセミナー後に相談希望となる。
- ②平成23年3月11日(金) 午後1時よりセミナー「高齢者住宅の種類とその費用」セミナー参加者の中から3名がセミナー後に相談希望となる。

(4) 事業の内容

■相談の流れ

相談者受け付け

↓相談シートに氏名・住所など記入(実際には既存名簿のある方)

相談

- ・相談内容のヒアリング
- ・相談者のニーズの把握
- ・ニーズに沿ったものをデータベースで検索
- ・結果に個別情報を付加して提示

※アドバイザーサポートシステム画面

住み替えフローチャート



途中選択肢を選ぶ



おすすめ施設種類の提示



不足部分の説明と補足

(5) 相談記録

ケース (1)

①相談者プロフィール

- ・Mさん：男性 74歳 ひとり暮らし 自立 戸建て
2年前に妻が亡くなり、息子2人は東京、娘1人は関西在住

②相談内容

- ・2年前に妻が闘病の末、他界した。現在、戸建てにひとり住まい。
妻の闘病時は一生懸命世話をしたが、ひとりになると食事の支度も大変。
配食サービスなど利用してみたが、味気なくビールで流し込んでいる状況。
近くに住む妹も心配し、高齢者住宅への住み替えを勧められた。今日はセミナーがあると聞いたので参加してみようと思った。
- ・息子2人は東京に住んでいるが、娘が関西なので、住み替えるのは関西が良いかと思っているが決めていない。両方で検討したい。
- ・会社勤めをしていた時に10回以上の引っ越しを経験したので、立地はあまり拘らない。都会型を希望。クラシック音楽の鑑賞が趣味なのでコンサートに行ける立地がよいと思っている。
- ・入居一時金は3000万円程度。年金は十分ある。ひとりなので広い部屋は不要。
- ・とにかく何か所かまずは見学してみたい。

③対応内容

- ・男性ひとり暮らしとなり、終の棲家と思っていた一軒家の維持が大変になっている。
また3度の食事に困っているというのが現状。大企業で役員までされていたので経済的にはかなり余裕がありそうである。また子どもさんは3人おられるものご自身の考えで住み替えを決められる。関東圏と関西圏で何か所かの介護付き有料老人ホームをデータベースを見ながら、また情報センター設置のパンフレットも合わせて見ていただいた。
データベースを使って調べたが、立地条件が関東と関西にわたり、しかも都道府県の特定もないため、時間がかかった。
PCもされるので自宅に情報を持ち帰り、自身で検討の上、幾つかに絞って見学してみたいと帰られた。

④ご意見、ご要望など

- ・住み替えなど考えないわけでもなかったが、セミナーを聞いて、元気なうちに行動しなければならぬことが理解できた。そういう意味では非常にセミナーは有効であった。そして個別相談にのってもらえることにより、自分の考えが整理できた。
- ・インターネットで調べることもできるが、企業からの一方的な情報なので顔を見て相談できる場所ありがたい。
- ・調べたい地域が広いので、立地だけでなく、入居一時金などから調べられる方が早いかもしれない。

⑤アンケート

- a.役に立ったか?・・・相談は役に立った。
- b.今回良かった点・・・専門家に相談することができて良かった。
- c.今回物足りなかった点・・・ホームについてはパンフレットの方がよくわかる。
- d.その他、ご感想、ご意見、ご要望など
セミナーを受けて予備知識があったため、アドバイスをよくわかった。

ケース(2)

①相談者プロフィール

Yさん：女性 58歳 両親の相談

同じ家屋の1階(玄関は別)に住む介護が必要な両親の住み替え

②相談内容

- ・父親(90歳)と母親(86歳)の相談。父親は透析が必要で週3回通院している。母親が世話をしているが、最近病院で検査を受けたところアルツハイマーと診断された。父親は比較的頭はしっかりしている。母親も一見しっかりしているが、両足を以前骨折して歩行が困難である。食事は配食サービスを利用。
- ・娘が3人おり、長女と末娘は結婚して1時間くらいのところに住んでいる。次女が同じ家屋に住んでいるが、一人で世話はできない。娘が3人もいるのに親を施設に入れる、ということに世間的の目に対する抵抗はあるが、母親の認知症も進んでおり限界を感じている。
- ・両親が一緒に住める施設を探したい。
- ・父親は厚生年金があり、資産も少なくはない。

③対応内容

- ・父親の週3回の透析対応ができることが条件ということで、透析可能な病院が同じ建物に入っている施設を紹介した。
- ・夫婦で暮らせる部屋の広さがほしいとのことで、介護施設には夫婦部屋を用意しているホームが少ないため選択肢がそこでせばまった。
- ・娘3人ができれば通いやすい立地が望ましいということだが、1時間くらいはしかたないことを説明した。
- ・高額な入居一時金は自宅を処分すれば可能だが、とりあえずは高くても月額費用で入居できるホームが良いとのことで、入居一時金は0円、月々は夫婦だと50万円ほどかかるが、希望に合ったところがあった。ただし、夫婦居室は数が限られているため現在満室、申し込んでおいて順番待ちとなった。何とか条件に合うところが見つかり、安心して帰られた。

④ご意見、ご要望など

- ・専門家に相談できるのは助かる
- ・データベースでは透析対応ができるなどの細かい検索はできない。
糖尿、透析、経管栄養など病気により対応できるところがわかれば便利。
介護施設ではこのような相談は少なくない。

⑤アンケート

- a. 役に立ったか?・・・相談する場所があつて家族として安心した。
ケアマネだけでは情報がなかった。
広範囲にわたる情報があるのが良かった。
- b. 今回良かった点・・・同じ建物内に透析専門の病院が入っている施設が見つかったこと。
- c. 今回物足りなかつた点・・・介護施設で夫婦部屋があるかどうか、などで検索できると良い。
- d. その他、ご感想、ご意見、ご要望など
介護の場合は要望が細くなるので、もっと細かな条件を入力して選択できると良い。

ケース (3)

①相談者プロフィール

Nさん：女性 85歳 ひとり暮らし 自立 マンション
7年前に夫を見送った。義理の息子がひとりいる。

②相談内容

- ・現在マンションにひとり暮らしをしている。7年前に10年間、癌で患った。
夫を看取った。夫は10年間病院の個室で入退院を繰り返していたので、自宅を売却した資金をかなり使ってしまった。
- ・息子が一人いるが夫の前妻の子どもなので自分は頼れない。今はほとんど付き合いもない状況。
今は元気だが、今後を考えると不安になる。
- ・仕事をしていたので年金はある。現在住んでいるマンションを売却して高齢者住宅へ入居した方が良いと思っている。
- ・夫は神戸出身で神戸に墓がある。自分は大阪に住んでいるが神戸に住み替えても良いと思っている。

③対応内容

- ・息子さんとの関係を再度確認させていただく。絶縁しているわけではなさそうだが、入院時の費用や葬儀の費用は一切出さなかつた。Nさんとしては他人以下の関係と思っている。200坪の自宅を売却した資金は10年間の個室の入院費にひと財産使ってしまった。
- ・現在は自立して元気だが、先を考えて、重度の介護状態になっても最期まで見てくれる住宅かホームを希望している。ただ、今すぐでなくても良いと言われるので85歳という年齢を考えると猶予はあまりないと思える。
- ・若い頃に証券会社に勤めていたということで、金銭感覚は鋭い。
- ・神戸方面の介護付き有料老人ホームと高齢者専用賃貸住宅で重介護になっても住み続けられる情報を提供する。
- ・データベースでは有料老人ホームの情報は検索できたが、自立向け高齢者専用賃貸住宅でしかも小規模多機能型居宅介護が付いたものなどは検索できない。

④ご意見、ご要望など

- ・セミナーを聞いてまずは高齢者住宅の勉強をしたかった。これが重要である。

- ・相談については、データベースで選択されるのはあまり良い感じがしない。
個別で相談を受けてほしい。まずは話を聞いてほしい。機械で操作されるのは抵抗がある。

⑤アンケート

- 役に立ったか?・・・まだ気持ちが固まっていないので・・・。
- 今回良かった点・・・希望する立地にも高齢者住宅がありそうなことがわかったこと
- 今回物足りなかった点・・・特にない。
- その他、ご感想、ご意見、ご要望など
まだ自分は元気だと思っているが、元気でないと選択できないこともわかった。資金をちゃんと計算して後何年生きるか考え、自分に合ったところを選択したい。決心するまでが大変。

ケース（４）

①相談者プロフィール

Tさん：男性 68歳 自立 姉の相談。
姉はひとり暮らし。82歳。夫を亡くして子どもがいない。

②相談内容

- ・姉は自分達の近くの一軒家にひとりで住んでいる。子どもはいない。
一緒に相談に来る予定だったが、体調を崩して来れなかった。
- ・今はまだ何とか元気だが、将来が心配
- ・できることなら自分達家族の近くに住み替えてもらいたい
- ・姉の相談で来たが、セミナーを受講して他人事ではないと感じている。

③対応内容

- ・希望地域が明確なのでフローチャートを利用して、大阪市内の有料老人ホームを示す。まだデータベースに出ていない新情報もあるので資料をお渡しする。
- ・一軒家を売却して入居する場合の費用がまだ明確ではない。経済的な状況がわからないと具体的に進められない。
- ・親族だけでなく、やはり本人の意見をお聞きすることが重要である。再度本人に来ていただくよう促す。

④ご意見、ご要望など

- ・とりあえず、大阪市内で自立向けの資料をもらって姉に見せてみる。
ホーム内の生活の様子など詳しい状況を説明してもらいたい。
このデータベースだけでは物足りないものを感じた。

⑤アンケート

- 役に立ったか?・・・大阪市内にホームがあることがわかった。
- 今回良かった点・・・相談にのってもらえるということがわかった。
- 今回物足りなかった点・・・生活の様子など詳しいことがわからない。

d. その他、ご感想、ご意見、ご要望など

本人が体調を崩したので代理で来てみたが、やはり本人の意見を聞かなければ前へ進められない。が、実際の住み替えはかなり大変そうで姉にできるのか不安になった。自分たち夫婦にとっても住み替えをそろそろ考え始めなければならぬような気がした。大阪市内では選択肢があまりないこともわかった。自分達だけではとても探せない。

ケース（5）

①相談者プロフィール

K氏夫妻：妻76歳 夫82歳夫婦、自立、賃貸マンション
10年前から老人ホームを探している。

②相談内容

- ・夫婦二人暮らしで、息子は亡くなった。嫁と孫はいるが世話になるつもりはない。夫婦共働きだったので、それなりの資産と年金がある。
- ・夫が料理も得意で何でもできる。妻はどちらかというとなが夫がいないと困る。
- ・今までに何10カ所もの老人ホームを見てきたが、納得できるものがない。嫁とその親戚に資産を残したくないので、高額な入居一時金を支払うタイプは返還金が嫁に渡る可能性があるのが好ましくない。割高でも月額費用で支払うタイプを希望する。立地としては都会型希望。

③対応内容

- ・データベースを使ってフローチャートに入って検索してみたが、紹介したいホームが入力されていなかった。
- ・自立向け有料老人ホームは入居一時金方式が多いので、希望の賃貸方式は数が少なく、データベースからでは検索できない。相談員が把握している情報を提供する。ホームによっては支払い方法を幾通りも作成しているのでそれらを網羅するのは難しい。
- ・この夫婦が求めている理想はかなり高く、該当するホームがなかなか見つからない。考えはしっかりされているが、年齢的に行動力が伴わない可能性もあるようだった。

④ご意見、ご要望など

- ・夫は料理が得意とのことで、ホームの料理は美味しいことが条件
- ・妻は外出が好きなので、交通の便が良いところを希望するが、施設検索では駅に近いかわ不明
- ・各ホームの特徴やキャッチフレーズがあると良い。

⑤アンケート

- a.役に立ったか?.....このようなシステムが開発されているのは良いと思う。
- b.今回良かった点.....相談は以前から通っているので、特にない。
- c.今回物足りなかった点.....細目の条件設定がされていない。
- d.その他、ご感想、ご意見、ご要望など

検索で絞り込む時にもった条件設定ができれば使いやすい。
このままでは、相談員に相談する方が詳しい情報収集になる。

(2) 事後評価

試行事業を振り返って気付いた点を以下示す。

1. 会場について

- ・高齢者住宅情報センター大阪事務所は梅田の中央に位置する立地で、非常に交通至便。近畿一円から相談に来ることが可能である。
- ・日常的に相談業務をしている事務所なので暖かい雰囲気がある。必要に応じてパーティションを使ったり、個人のプライバシーに配慮した対応をしている。
- ・事務所内には複数の高齢者住宅のパンフレットがあるので、データベース検索結果に表示された高齢者住宅や有料老人ホームのパンフレットをその場で見せることができ、より具体的な紹介ができる。相談者にとっても名前だけでなくパンフレットを見ながらより詳しく情報を得ることができる。

2. 設備

- ・ノートパソコンを使用して見ていただいた。検索結果から選択してパンフレットをお渡ししたため、リストの希望はなかった。リストなら自分で検索できる方もいた。

3. 時間

- ・大体一人1時間検討で対応したが、中には初めての相談ではない方もおられたので話はスムーズに進んだ。相談員は日頃より相談者から1回目の相談で必要なこととお聞きする訓練をしている。
- ・当事者より話を聞いてから、試行事業のためにデータベースを使用すると、また話が戻ってしまう感じがあった。
- ・結果的にはデータベースを使っている時間より、話を聞いている時間が長くなった。

4. 相談内容

- ・相談内容は5名中3名は当事者の相談であったが、2名は両親、姉の相談であったため、本人の意向が今ひとつ把握できなかった。両親と子どもとの関係があまりスムーズではない雰囲気もあり、余計両親の意向、特に母親の考えがわからなかった。
介護の相談は当事者よりも家族やキーパーソン意向が進められるケースが多く、その典型であった。ただ経済的には余裕もあるようで、よくありがちな「とにかく安いホームを」という希望ではなかったため救われた。入居時や月額費用だけでなくホームの特徴や雰囲気を伝えることが重要なので、データベースの検索結果から具体的にパンフレットを見せることが大切である。
- ・Mさんのような男性の相談は、本人に決定権があり、判断もできる方なので非常に対応しやすい例であった。Mさんの生活レベルや趣味などを対話によって把握し、価値観に見合う高齢者住宅、有料老人ホームを紹介することができた。この場合データベース検索は一応してみたが、詳細な情報がなければ判断できないので結果的にはあまり役に立たなかった。
- ・相談者がセミナーを受講して、ある程度知識を得た方だったので、一からの説明は不要であったが、それ故データベース検索の2者選択では大まかすぎたが、データベースを使うことによって、本人が何を望んでいるのか再認識することができた。口頭では今さら、と思うことも知ることができた。

5. 相談者の相談を受けた感想、意見など

- ・相談者からは話が出来る場、情報提供をしてもらえる場として役に立ったという評価はいただいた。ただ、以前から引き続き相談を受けている方には今回のデータベースはあまりに基本的な結果しか出ないので物足りないとのことだった。
- ・全く初めての方には興味を持っていただけたが、結果的には検索したリストよりも個々の情報がほしい、たくさんのリストをもらっても活用の仕方がわからないのでその中でどう選択するか教えてほしいという返事であった。
- ・こういったデータベースはだからと言って細目に入り過ぎても使いにくいのではという意見もあった。情報センターのような相談を業務としているところでは相応しくないのかもしれない。今後財団が相談センターをするにあたって、研修を受けた相談員には物足りないのではないか。行政など、担当者がよく代わる場所では利用できるのではないかと、言った意見もいただいた。
- ・いずれにしろ、高齢者や家族が気軽に相談できる機関は必要である。その相談はただ高齢者住宅や有料老人ホームを紹介するのではなく、個別の住み替えに関する相談例えば後見人や財産管理、不動産売買なども含めて相談できる場所であってほしい。

6. データベース

- ・基本的な初期段階ではあるが、相談対応者にある程度の知識や経験がある場合には使いやすいとは言えなかった。
- ・2つからの選択方式で進めていくのは、複雑にしては意味がないが、単純すぎる場合もある。そもそも住み替えは、今は介護の必要がなくても将来的な介護の不安があるから考えるのであって、将来の安心がない住まいを選択する人はごく稀れだと思う。もう少し選択肢の言葉を考えてほしい。
- ・データベースから検索できるリストについて、ただ一覧ではわかりにくい。入居金や部屋の広さ、規模などでグルーピングされているとわかりやすい。リストの見方の手引書があると良い。
- ・介護施設の場合は受け入れ条件がわかると良い。知りたいという需要があるのでインスリン、透析、経管栄養などの対応ができるかどうか、わかると良い。

(3) 今後の課題と展望

1. 相談会場について

- ・高齢者住宅情報センターは日常相談業務を行なっているので、相談者が話しやすい雰囲気を心がけている。事務的過ぎず、相談者には必ずお茶をお出ししている。
あまり静かすぎても話しにくくなるので適度に柔らかい空気が必要。

2. 時間

- ・対応時間は人によってかなり差がでる。単刀直入に話してくれる場合はどんどん進むが、相談に慣れていなかったり、自分の中で整理出来ていない場合はかなり時間を要する。
- ・長ければ良いというものではないので、相談員のレベルにもよるが、一応30分とか45分とか予め決めて対応する方が良いのではないかと。

3. 相談内容

- ・介護の相談の場合は比較的条件が明確であり、必要なレベルもわかりやすい。費用や立地、必要な対応でデータベースを使って対応することはしやすいと思う。
- ・片や自立者の相談の場合は様々の要素が絡んでくる。住み替えに至るまでに処理しなければならない問題（不動産の売買や相続問題など）や住み替えにあたっての問題（後見人の問題、持病の問題、親子関係など）があり、すぐに住まいに至らない場合も多い。相談員には多岐に渡る知識と情報が必要となる。全てを相談員が解決する必要はないが、様々な問題について対応する機関についての知識は最低必要になってくる。
- ・個人のプライバシーに深く関わる業務なので、相談者から信頼を得ることが何より重要である。女性相談者が多いことから、相談員には同性として話しやすい女性が相応しい場合も多くなるのではないかと。また年齢もあまり若い人は余程のスキルがない限り難しいと思われる。

4. SNS

- ・今回使用していないが、個人情報適切に管理しながら、多面的に情報収集できる場は良いと思う。後はスピードが問題になる。第一段階と第二段階と分ければ良いのではないかと。まずは早く情報提供をし、次に深い情報提供となると使いやすいのではないかと。

5. データベース

- ・相談対応した相談員に知識があったため、データベースの使い方が後回しになっていたかもしれない。とにかく利用者がわかりやすいことが重要だがあまりに簡単過ぎても疑問が残る。
- ・検索で表示されるリストの表示について工夫が必要。そのリストを判断すべき基準があると良い。
- ・インターネットができる方は別として、全てを揃えることは難しいが興味を持たれた物件はパンフレットも渡せると良い。もしくは取り寄せて後日送ることにするか、本人が直接請求できるよう手配する。
- ・データベースは数をこなすことで問題点が明確になると思う。

以上