

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）

(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（SNS、データベース含む）を活用して対応し、効果や課題、問題点等を把握し、システムの改善・改良へ繋げることを目的とする。・民間相談機関の相談員による相談会を設け、神奈川健康生きがいづくりアドバイザー協議会会員対象に高齢者の住まいや介護について相談を希望する者を募って、相談会を実施し、その際に、高齢者住宅や施設のデータベースを用いて、希望する条件にあった施設を検索して情報を提供するものであり、実際の相談の場で、短所長所や問題点等を把握し、本調査での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：一般社団法人神奈川健康生きがいづくりアドバイザー協議会会員 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 副室長 古江 郁子 氏 <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、撮影、報告書作成 ：福祉開発研究所 加藤② 相談者へのアンケート用紙配布・回収、相談員へのアンケート配布・回収 ：福祉開発研究所 加藤③ オブザーバー、相談者受付、相談票配布・回収 ：財団 藤村事務局長④ システム ：ユニティップス野々山、福祉開発研究所 板崎 <p>(2) スケジュール</p> <p>平成23年2月16日（水）11時～17時</p> <ol style="list-style-type: none">1) 11時 試行事業関係者集合、会場確認、役割分担、スケジュール等事前打合わせ2) 13時 相談実施 相談時間1人約30分程度、その後15分間はアンケート記入、準備、休憩等<ul style="list-style-type: none">①13時00分～M氏（女性）相談者相談後にアンケート記入②13時45分～T氏（男性）③14時30分～F氏（男性）④15時15分～Z氏（女性）⑤16時00分～A氏（女性）3) 全相談終了後に相談員アンケート記入4) 後片付け～17時解散

3. 実施した事業の概要

(1) 事業概要

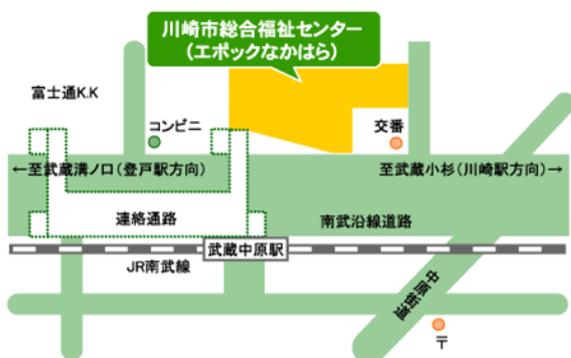
1) 実施日

平成23年2月16日(水) 11時～17時(相談は13時～17時)

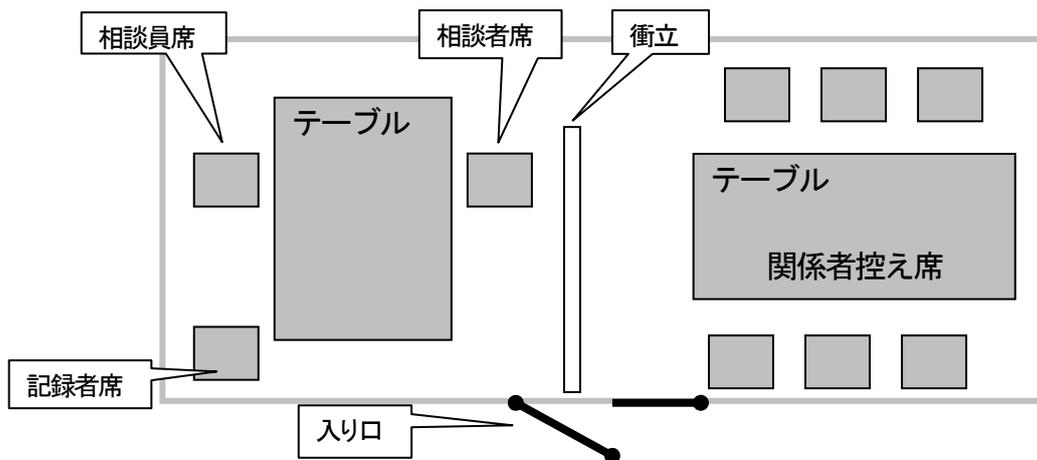
2) 事業場所

川崎市総合福祉センター エポックなかはら 7階第一会議室

(川崎市中原区上小田中6-22-5、JR南武線武蔵中原駅前、電話:044-722-0185)



■会場配置図 (床面積 18.4㎡ 10人定員)



会場内



左から加藤、古江

3) 事業の対象

相談者：一般社団法人神奈川健康生きがいきづくりアドバイザー協議会会員5名

4) 事業の内容

■相談の流れ

相談者受付

↓相談票への記入（プロフィール、相談したいことを記入いただく）

入室・相談

- ・自己紹介
- ・状況ヒアリング
- ・方向性提示
- ・住宅・施設をデータベースで検索して提示（希望あれば）
- ・終了

アンケート記入・退出

(2) 相談記録

1) 相談ケース（1）13時00分～

①相談者プロフィール

- ・M氏（女性）、自立、夫は10数年前に亡くなり3人の子供は独立し本人は分譲マンションに独居

②相談内容

- ・これから身体が不自由になった場合を考えて、元気なうちに住み替えたい。介護が必要になったら同一住宅内か系列の施設へ住み替えられる施設を希望。
- ・住むなら、横浜、藤沢市内など便利なところ、子供たちが来やすい所
- ・「飛鳥」で世界一周旅行をしたが、快適であった。またアメリカで豪華な老人ホームを3-4箇所視察した。こうした「ドリームランド」的なホームを希望。
- ・入居一時金3000万円、月額15万円位を希望
- ・既に、ネットや広告で調べて、ホームのパンフレットを集めているが、実際に見学してはいない。今は実際に相談する時期に入ったと思う。

③対応内容

- ・経済的には余裕がありそうで、今の自宅のマンションに住み続ける気持ちは無いとのことで、地域的な希望と予算を伺い、データベースで横浜市内の自立から入れる介護付き有料老人ホームを検索しお見せした。（喜ばれた。）

④ご意見、ご要望など

- ・こういう相談場所が無いので、財団にやってもらいたい。
- ・出向いたり、ネットで調べることは出来るが、そうじゃない人もいますので今後はこういう相談場所は欲しい。

⑤アンケート

- a.役に立ったか?・・・大変役に立った。
- b.今回よかった点・・・自分の考えを聞いてもらった。
- c.今回物足りなかった点・・・必要な施設データを今後も欲しいので、送付希望
- d.今後もこうした相談を希望するか・・・是非相談したい。
- e.その他、ご感想、ご意見、ご要望など
はじめての相談会でしたが、資料を多くして今後もよろしくお願いします。

2) 相談ケース (2) 13時45分～

①相談者プロフィール

- ・T氏 (男性)、70代、団地に夫婦暮らし。2階に居住。
- ※相談対象者：義母、女性、90代、要介護5、同じ団地内で近居、1階部分
現在の介護の状況の詳細なレポートを用意された。

②相談内容

- ・在宅介護者の精神ケア、終末ケアその他
- ・自宅そばに住む要介護5の義母を泊り込みで介護している。
- ・自分が疲れているが、妻の方が限界に近い。
- ・エレベータの無い5階建ての団地で高齢者が多い。周囲にも生活に不便を感じている方が多い。

③対応内容

- ・「愚痴」を吐き出せることも必要であるので、現状をヒアリングすることに努めた。
- ・かなりの費用をかけて自宅のバリアフリー化をしたので住み替える気持ちは無い。
(地域の高齢化対策にも取り組んでいるとのことで、当事業も連携していけると良い。)

④ご意見、ご要望など

- ・第三的に相談に乗ってもらえる機関があればと思う。

⑤アンケート

- a.役に立ったか?・・・少しは役に立った。
- b.今回よかった点・・・
- c.今回物足りなかった点・・・
- d.今後もこうした相談を希望するか・・・相談したい。
- e.その他、ご感想、ご意見、ご要望など
神奈川健生協の介護支援に関する資料等をもっとアドバイザーに知らせる機会をもってもらいたい。住み替え相談等に関する今後の進め方、対応等を充実する方向でよろしくお願いします。

3) 相談ケース (3) 14時30分～

①相談者プロフィール

- ・F氏 (男性) 60代、自立、団地内の戸建て住宅に夫婦と娘の3人で住む。30年程住んでいる。周

辺は高齢者が多い。

②相談内容

- ・自分の老後にどのような所に住むか
- ・周囲に認知症になった方がいて、認知症になるのではと心配している。認知症になったら施設に入居したい。
- ・費用は安い方がよい。
- ・施設の場所地域に特にこだわりはないが、老後にまったく知らない場所に行くのは抵抗あるだろう。

③対応内容

- ・フローチャートを使用しながら、ヒアリングする。
- ・希望の費用からは、ケアハウス、低額の有料老人ホームが適当なのでデータベースで検索して示す。
- ・出身地のI県にも関心示され、介護付有料老人ホームを検索して示す。首都圏に比べて安いことに驚かれる。

④ご意見、ご要望など

- ・データベースを充実させて欲しいとの希望あり。

⑤アンケート

- 役に立ったか?・・・少しは役に立った。
- 今回よかった点・・・パソコンツール（データベース）が今後使えそうなことがわかったこと。
- 今回物足りなかった点・・・PCツールの充実
- 今後もこうした相談を希望するか・・・相談したい。
- その他、ご感想、ご意見、ご要望など

4) 相談ケース (4) 15時15分～

①相談者プロフィール

- ・S氏（女性）60代、自立

※対象者は知人のK氏（女性）80代、脊柱管狭窄症だが、未認定、外出はできない。

S氏の近所の分譲マンションに40代後半のひきこもりの息子と同居

②相談内容

- ・知人女性について、介護は必要らしいが、プライドが高く、他人（ヘルパー）が家に入るのを嫌っていたが、息子が引きこもりが長期（30年以上）に及び、将来が不安になってきた。
- ・親子で入れる施設は無いかな？
- ・介護に関する情報を望んでいる。
- ・介護認定のとり方も知りたいと言われている。
- ・自分の死後の子のことを心配している。

③対応内容

- ・フローチャートとデータベースを使用し、川崎市内の介護付有料老人ホームリストを示す。

- ・息子の自立支援の必要がある。母親との関係が強すぎるようである。息子は買い物には外出して、彼女にも挨拶するようなので、外の出すことをお勧めする。
- ・会場建物内のパンフレットコーナーに、川崎市発行の介護、福祉他のサービスの冊子があったので渡す。

④ご意見、ご要望など

- ・川崎市内の施設のリストを希望されたので、追ってお送りすることにする。

⑤アンケート

- 役に立ったか?・・・大変役に立った。
- 今回よかった点・・・相談をどこに、どのようにすれば良いのかが分かりました。
- 今回物足りなかった点・・・
- 今後もこうした相談を希望するか・・・相談したい。
- その他、ご感想、ご意見、ご要望など
介護を要する人々の多様性への対処をいろいろしてもらいたい。

5) 相談ケース (5) 16時20分～

①相談者プロフィール

- ・A氏 (女性)、60代、自立
- ※相談対象者は母で80代、要介護1

②相談内容

- ・関西から母親を呼び寄せた。認知症らしい様子もある。
- ・自分が病気を抱えているので、母を入居させる施設を捜している。
- ・費用的には有料老人ホームは高くて無理 (母の国民年金では不足)
- ・特別養護老人ホームなど最後まで見てくれる施設を希望。
- ・グループホームの入居者は、認知症の方ばかりで抵抗がある。逆に特別養護老人ホームはそうでない方もいるので、刺激で認知症が軽快しないかという期待がある。

③対応内容

- ・データベースを使用し、在住区内の特別養護老人ホーム5箇所、グループホーム9箇所をヒアリングしながら検索して示す。

④ご意見、ご要望など

- ・在住区の特別養護老人ホーム、グループホームのリスト送付を依頼される。
- ・来週、ケアマネと合うので、特別養護老人ホームに申し込みしようかと相談する。
- ・関西で介護認定を受けたが、こちらに越してきた場合、認定は有効か? (有効と回答)

⑤アンケート

- 役に立ったか?・・・大変役に立った。

b. 今回よかった点・・・自分の頭の中の整理が出来た。

c. 今回物足りなかった点・・・

d. 今後もこうした相談を希望するか・・・相談したい。

e. その他、ご感想、ご意見、ご要望など

色々な種類のホームがあればと思っています。

※リスト等資料送付を依頼され、後日送付する。

(3) 相談員の古江氏の意見、感想など

1) データベースについての意見、感想

①使い勝手

- ・多種類の施設種別に分かれており、一括で検索できて良い。
- ・画面もわかりやすい

②有用性・有効性

- ・相談の中で、傍らに置いてすぐに全国の情報を見ることができるので、情報の入り口として役立つ。
- ・ただし、一覧表を相談者に提供するのは目的（解決）とはならない。最適な施設を決めるまでにはその後の決め細やかなフォローが必要である。

③改善点・問題点・新たに加えた方が良い・不要なメニュー等

- ・入居金と月払い料金の組み合わせの表示があった方が良い。
- ・「住まい方」別の切り口があると良い。

例：グループリビング、コレクティブハウス

ペット可

親子、友人入居可

2) その他全般に感想、意見、要望など

- ・もう少し時間をとり、ヒアリングしながら、フローチャートやデータベース、SNSを使ってみたい。

(2) 事後評価

試行事業を振り返って気づいた点を以下示す。

1. 会場について

- ・会場のある建物は武蔵中原駅に連結されており交通便利である。
- ・会場は、静かな小規模な会議室で、相談者も落ち着けて話せたと思う。
- ・プライバシー確保と、話しやすい雰囲気づくりのため、相談テーブルを会議室の真中で、ホワイトボードで区切り、スタッフ控えテーブルと隔てた。ただし、声が聞こえてしまうので、完全なプライバシー確保のためには、相談室は別室が望ましい。

2. 設備

- ・今回はデータベースからの検索結果をプリントアウトする設備がなく、パソコン画面で見たいだったが、2名の方からリスト入手の希望が出たので、プリンターも用意すべきであった。

3. 時間

- ・本来は、初対面の相談者と相談員が打ち解ける雰囲気づくりのためにも時間の余裕が必要だが1人45分と設定という時間の制約があり、挨拶と自己紹介の後にいきなり本題に入らざるを得なかった。
- ・また、相談者に詳しく状況をヒアリングするにも時間余裕が無かった。今回、あらかじめ、相談受付票を用意して記入いただいたのは少しは役立った。
- ・時間が不足したため、相談の途中でデータベースを使う場面に取って代わって誘導せざるを得ない場合もあった。こういう相談を短時間で終えることは難しく、どういう流れで進めるか、相談員との事前調整がもっと必要であったと思われる。

4. 相談内容

- ・相談内容は、5名中3名は具体的に住まい、施設入居についての相談であったので、データベースを活用して、希望地域の物件を提示することが出来た。高齢者住宅や介護施設の説明を求められたこともあり、分かりやすい一覧表をあらかじめ用意して示せばわかりやすかったと思う。
- ・他の2名のうち1名は、在宅介護についての相談で、介護を続けられる方針なので、状況も困難で、今回の相談で対応できる範囲を超えていて、ひたすらその苦労を傾聴する形となった。もう1名は、高齢で介護を嫌う母親と中年の引きこもっている息子のケースで、その母親の知人が相談にきたもので、問題が多岐にわたり、これも、今回の対応の範囲を超えていると思われ、介護保険や就労に関するいくつかの情報提供にとどまった。
- ・5件のいずれもが、単純に望みの住まいや施設を探すというものでなく、派生する問題への対処が求められるものであった。相談者個々に深く、重い悩みを抱えており、相談員に求められる能力、知識、経験、人間性などかなり高度なものを求められていると感じた。

5. 相談者の相談を受けた感想、意見等

- ・アンケートによれば、「今回の相談は役に立ったか」については、5人中3人が「大変役に立った」

で、残りは少し役に立ったで、一応のニーズには応えたものと思う。

- ・「今後もこうした相談したいか」については1人が「是非相談したい」で、残り4名が「相談したい」であり、ニーズはあると言えよう。
- ・「よかった点」としては、「自分の話しを聞いてもらえた」、「頭の整理が出来た」、「相談する場所、仕方が分かった」である。今までこういう機会が得られなかったようである。
- ・「物足りない点」は「データをプリントアウトして欲しかった」、「PCツールの拡充（検索が手間取ったからか）」である。
- ・「その他の意見や感想、要望」では、「こうした場所は無いのでありがたい」、「第三者的なこうした機関が望まれていた」、「財団がこの事業に取り組んで欲しい」、「データベースの情報の拡充」、「介護の多様なケースへの対応が望ましい」等であった。

6. データベース

- ・今回は基本的なデータベースまで出来た段階で、データ項目の追加、使い勝手の改善など今後しなければならないが、今回気づいた点は以下である。
 - 2択方式のフローチャートの流れを再確認する。例外を含めると複雑なフローになってしまうので、基本的な条件で選べるようにすれば良いが、各問いに出てくる用語の定義を明確にする必要がある。例えば、「看護」や「リハビリ」の程度、範囲などを定めないと、医療系と差異が無くなってしまう。
 - 検索条件の入力方法の改良。不完全な入力でも検索できるようにする。現状は最低、最高価格を入れないと出力しなくなっている。
 - データ項目を詳細にする。（空き室数、居室面積や共用施設、看護師や介護士の配置の厚さや夜間の体制、医療面での受け入れ条件、年齢別入居金などの支払いメニュー、ショートステイやミドルステイ等の有無など）
 - また、「住まい方の意向」で検索できるようにする。グループリビングやコレクティブハウス、ペット可、親子や友人入居可等
 - 相談者は価格をかなり気にされるので。データ表示について、入居金と月払い料金が、施設の一覧表上に表示されるようにする。現状は個々の施設の「詳細」データをひいてこないと金額が表示されない。

(3) 今後の課題と展望

1. 相談会場について

- ・実際に相談業務を行う場所は、相談内容もかなり個人の内情に関わり、プライバシーの十分確保できるようにしなければならない。現状の相談機関はオープンな場所でカウンター越しに話したりしているがプライバシー上問題がある。

2. 時間

- ・相談時間は長ければ良い訳ではないが、情報収集や落ち着いた雰囲気づくりのためにもある程度の時間は確保するべきである。ただし、相談の内容に無駄が無いよう、アセスメントシートを用意し、あらかじめ記入してもらったり、標準的な進め方や、マニュアルを作成する等、相談業務の効率化は必要である。

3. 相談内容

- ・相談内容も単純に望みの住まいや施設を探すというものでなく、派生する問題への対処が求められる。相談者個々に深く、重い悩みを抱えている場合も多いと思われ、相談員に求められる能力、知識、経験、人間性などかなり高度なものと思われる。
- ・相談内容のある程度の類型化と、求められている項目についての整理と、どこまで対応し、どこから他の機関、専門家につなぐか等の整理が必要である。

4. SNS

- ・今回利用していないが、SNSでは、情報の伝播するスピードが格段に速くなるので、情報の管理は重要である。SNSに際し、相談事項について、どこまで、情報として記載できるか、相談員の守秘義務、個人情報の保護に則って検討し、利用方針、規則を作るべきである。相談員の、業務使用と私的利用についても公私混同せぬようけじめが必要である。

5. データベース

- ・上記「評価」に示したように、今回は基本的なデータベースまで出来た段階で、データ項目の追加、使い勝手の改善など今後の作業は残っている。データ項目については、利用者側の目線を取り入れて検索できるようにしていくべきである。
- ・データの示し方も、利用者が重視する項目が一覧で比較検討できる表示方法を検討する。
- ・ある条件で検索するのとは別に、各施設等の評価ということも必要になってくる。データ項目が多すぎると、何を基準に選択していくか判断に迷ってしまうので、「ミシュランの五つ星」の例のように、星の数で示したり、点数で示したり、総合判断できるような指標づくりも検討したい。
- ・適当な施設等を示すフローチャートについても、精緻なものにしていく。そこでの選択のキーになる用語の定義も明確にしなければならない。

以上