

## 終章 まとめ・課題

### I まとめ・課題

高齢者の住まい方の相談には、ハード（建物、設備・機器、バリアフリー）からソフト（福祉と介護と医療に関わる法制度とサービスの概要、年金や金融、税制、相続等の知識）まで問題は広範囲に及び、期間も長期化し、適切な解決に至らないケースも少なくない。

利用者の相談ニーズに、より効果的に応えるには、相談員個々の能力の向上も重要だが、関係各分野の専門知識を持つ人材、機関との連携および、高齢者向け住宅、施設のデータベースの活用も必要になるので、こうした取り組みに成果をもたらす人材、システムの構築は急務である。

本事業では、先ず、官民の高齢者向けの住宅相談機関のヒアリング調査を行い、相談の内容、体制、分野等それぞれ一長一短あり、運営上の制約も課題も少なくないことを把握した。そして、これら既存の相談機関とは異なるコンセプトである、アドバイザーサポートシステムに支えられた相談サービスを提供する「高齢者住宅相談センター」を提示した。これは、一定レベルに教育訓練された相談員を各地に配置し、その質の維持向上と業務サポートをSNSにより実現するものである。

一方、各地で高齢者等対象にアンケートやヒアリングによるニーズ調査を行い、住まい方についての考え方、相談や情報収集についての実態や意向について把握し、「住み続けたい」方が、「住み替えたい」を上回るが、それぞれに、問題や不安・悩みを抱え、適切な、相談サービスや情報提供のニーズがあることが分かった。また、「高齢者住宅相談センター」構想を示したところ、多くの方が利用意向を示したが、総合的に相談対応できることや、第三者的な位置づけに対する評価が高かった半面、プライバシー、個人情報の保護には十分留意しなければならないことが再確認された。

さらに、実際にアドバイザーサポートシステムの試作品を開発し、試行事業として、各地で相談会を開催し、実際に相談者に対してデータベースを使って施設を検索して提示したり、地域包括支援センターにおいて社会福祉士や主任ケアマネージャーなどの専門職に使ってもらって、今後の改良に向け参考になる意見や要望を得た。

なお、今回の調査では、6割から7割の方は今後も今の住宅に住み続けたいと考えており、住み続けるための建物改修、福祉機器や介護保険サービスの使い方、福祉の諸制度等にかかわる相談支援についても、相談センターとして、適切に対応していくことは忘れてはならない。

今後、これらの調査や試行事業結果を受け、基本構想の具体化へ向け以下の作業が考えられる。

#### 1. 基本構想をより具体化した計画策定

##### (1) 相談員の育成と業務手順の確立

- 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

##### (2) アドバイザーサポートシステム実用化へ向けた改良

- 1) 重要性、有用性に基づき抽出された項目からなる、実効性あるデータベースの構築と維持
- 2) 相談員同士、本部相談員間のSNSによる効果的な支援・連携方法の構築
- 3) 個人情報保護、守秘義務の原則を踏まえたSNSの運用方法の検討

##### (3) 事業成立のためのビジネスモデル策定

- 1) 事業継続のための採算の取れる事業計画策定、資金確保策

- 2) 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
- 3) 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

## 2. 相談センターモデル事業の実施

今年度試行事業が、貴重な知見を得たように、今後は、相談ニーズが高い、特定の地区において、相談モデル事業を実施し、現場での実証とフィードバックにより、より実践的な相談方法、テキスト、マニュアル、アドバイザーサポートシステム構築に活用すべきと考える。

## II 検討委員会各委員の提言

### 1. 委員長 群馬社会福祉大学大学院教授 吉田 隆幸 氏

#### 1. 調査内容からの提言

##### (1) 相談機関実態調査より

地域包括支援センター、公的高齢者住宅相談センター、民間高齢者住宅相談センター等の機関が、高齢者住宅移り住みに関する相談活動に携わっている。しかし実際には高齢者の相談ニーズが多いにもかかわらず、このような機関が知られていない、数が多い地域包括センターでも専門的に対応できる相談員がいない、最もニーズのある中流層高齢者対応の相談案件への回答物件が少ないか、あっても特別養護老人ホームのように入れないのが実態である。このような状況に対する解決策が求められる。

##### (2) アンケート調査・ヒヤリング調査より

全国調査の結果、高齢者の老後居住ニーズでは、基本的に住み続けられることを望んでいるが、一方で介護時の不安は高く、その時点における住み替え相談の発生が十分に考えられる。相談相手としては包括支援センターのような公的な機関のかかわりが望まれると共に、ケアマネージャー等の専門家が相談に乗ってくれる事を望んでいる。

##### (3) 試行事業より

実際の相談事業に際しデータベースの構築やフローチャートの整備を進め、相談業務の試行事業をやってみて分かったことは、データベースについては地域の詳細な幅広いデータの必要性と内容面では空室状況、医療ニーズ対応状況、各高齢者住宅のホームページとの連動が出来る等の機能が求められた。

また相談員の専門性、経験の豊富さが顧客満足度につながることもわかった。また住み替え相談は介護の問題だけではなく、経済、法律、建築等の幅広い内容にまたがるので、幅広い分野との連携システムが求められることもわかった。

##### (4) まとめ

調査より多くの高齢者の住み続けや移り住み相談機能の充実が求められていることが分かった。また実際のニーズに応えられる、特に中流層の高齢者ニーズに対応した案件の整備が必要なが求められる。この相談機能は高齢者の行きやすい地域で安心な場所に設置されることが望ましく、具体的には公共施設や公共性の高い店舗や地域施設が考えられる。そこへ中立的で専門性の高い相談員が配

置され、毎月数回、一人一時間ぐらいの相談時間が取れる事が望ましい。

データベースは地域に密着して十分相談に乗れる分かりやすい情報提供体制がまず必要である。また複雑な幅広い相談にまたがる場合は、行政の法律、税務、健康等の相談機能との連携システムづくりも必要となる。

## 2. 高齢者住宅相談センター構想の仕組みづくり

### (1) 全国規模の高齢者住宅相談センター構想

高齢者の移り住み相談ニーズは全国的規模である。そこで全国的相談センター機能を持つには、国・自治体がこの様な相談センターニーズを認め、相談センター設置場所として包括支援センターまたは公共施設に位置付け、次に相談員の資格制度や人材育成の制度を作り、相談報酬を決め人材を確保するとともに、データベースの構築、メンテナンスシステムを確立することが必要である。これには厚生労働省、国土交通省を中心とした政策的推進力が働くことが望ましい。この場合日本の超高齢社会での医療・介護費用の最小化につながる相談機能につながればより望ましい姿になる。現状は調査に見られるように公共も民間も大都市中心に小規模で一定の高齢者を対象に細々動いている状況である。理由は高齢者住宅体系が縦割り行政の影響で複雑化し、とても高齢者には理解できない事と高齢者の相談期間の長い事等が事業採算や実績にマイナス効果を与えている結果である。このためにも公共的相談センターが高齢者の理解度を高めてあげるとは、民間の相談センターにとって事業として動きやすくなる事につながる。

### (2) 市町村型の高齢者住宅相談センター

多くの高齢者移り住み相談ニーズは地域を中心とした移り先を求めているため、市町村が中心になって高齢者住宅相談センターを設置運営する。この場合相談員の資格制度や人材育成は国が担当し、データベース、相談員報酬、税務・法律等の連携システム、広報は市町村が担当する。このシステムが確立すれば全国規模の相談機能にもつながり、子供の住む地域への移動にも役立つ。この場合市町村の財政規模も国と比較して小さくなるが、データベース、相談員報酬も小さくなるため前向きに検討されることを期待したい。

### (3) 高齢者住宅相談センターの役割の範囲

上記の相談センターと現在ある公立、民間高齢者住宅相談センターとの競合問題は、あくまで当方相談センターは中立、専門性を重んじた相談機能が中心で高齢者住宅の紹介斡旋までは行わない。むしろ高齢者住宅の見学、契約立会、斡旋については信頼のおけるところがあれば、相談者にアドバイスする事は良いのではないかと、但し選択決定するのはあくまで相談者である。

## 2. 社団法人コミュニティネットワーク協会 副理事長 高橋 英與 氏

災害地から「過疎地における福祉のまちづくり」への住み替え相談事業の提案

### 1. 災害地と過疎地の現状

震災の映像が毎日放映されている。いまだに電気、ガスなどの生活インフラの復旧の目処はつかず、生活の営みに苦しんでいる被災者の方が多くいる。避難所での生活は特に子供やお年寄りの方にとっては心身ともに厳しい状況が続いている。成人の皆さんにとっても畑に海水がはいり、船が流され、雇用の場が失われている。

その一方で災害にあわない過疎地では人口の減少と高齢化が進んでいる。農業の担い手をどうするか、高齢者への福祉政策をどうするか等の悩みを抱えている。移住による人材の確保はとて有りがたい。住み替え相談センターは、これらの現状を踏まえた二つの地域のニーズを結び付ける役割を担うことが可能である。

### 2. 住み替え相談センターの設置

この2つの自治体の状況を結び付けて、住み替え相談事業を構築したらどうだろうか。災害地では避難所に住み替え相談センターを設置して、避難所での相談にのる。

一方で住み替え先の過疎地では、自治体の一角に住み替え相談センターを置き、住み替え者の相談にあたり、住宅・食事・当面の生活備品・医療・雇用等のコーディネートをする。

相談員は自治体職員や福祉事業者や有償ボランティアなどが考えられる。まず相談者の生活歴や家族の状況、健康状況、経済状態、仕事の要望、趣味等をヒアリングして、一緒に生活設計を検討する。次に受け入れ先の医療・介護・住宅・農業・商店等の情報を発信できるようにする。同時に研修等も進めていく必要がある。

### 3. 地域ケアシステムの中で位置付ける

住み替え相談センターを機能させていくためには、相談した内容が具体的に解決されなければならない。病院やクリニック、地域包括支援センター、介護施設や介護事業者、行政の対応、住宅、自治会等々へのネットワークとコーディネートは重要であり、地域ケアシステムの充実が必要不可欠である。その地域ケアシステムの充実と共に、地域情報を収集しデータベース化を図り、相談員が自由にかつ必要に応じて取り出し、活用を図れる必要がある。

特に高齢者の信頼性や事業の継続性を確保していくためには行政の果たす役割は特に大きい。公共性・信頼性を生かしてのコーディネートや財政的援助が可能であれば、住み替え相談センターの機能はスムーズにかつ効果的に活動ができる。財政支援が難しい場合は、自治体の広報誌での紹介などの広報支援、自治会や社会福祉協議会等への繋ぎ等のネットワーク支援などの側面的支援だけでも非常に有益である。

民間だけで事業化を推進しようとするとうしても中立性が損なわれる危険性ははらんでいる。

### 4. モデル事業の推進と本部機能

過疎地や団地再生の地域課題と連動させて、住み替え相談事業のモデル事業を推進する。同時に本部機能としてSNSを軸としたデータベースと情報の共有、相談員の研修機能を持ち、交流を促し、そして各地の様々な活動つなぐ。これらの本部機能は相談員の一定レベルを維持するために必要な機能である。

被災地で突然生活基盤が消失し、生活不成立になる状態は、突然にして要介護状態になり生活不成立になる状況と同様である。そういう意味でこのようなモデル事業を推進していくことは都市部や郊外・団地に住む高齢者が将来の住環境を肯定的、積極的に選択していくために必要不可欠であり、連携可能で実現可能な仕組みである。

被災地の住民においても、都市部・郊外に住む高齢者においても、命が守られること、日々の生活の営みが滞りなく送れること、自分が必要とされているということを中心に精神的に充足されることという求められるニーズは同様で、それらのニーズに寄り添う住み替え相談センターの重要性は、今後さらに増していくことは間違いない。

### 3. 株式会社東急住生活研究所 代表取締役 望月 久美子 氏

#### 高齢者住宅相談センター基本構想について

高齢者相談や住まい相談は既に行政機関や民間企業において行われているが、多くの場合、相談者数や継続性などの点で必ずしもその機能が十分生かされているとは言いがたい。従って、本件の基本構想では、「いかに実効性のあるシステムとして機能させるか」の視点が必要であると考ええる。

上記の観点から実態調査を踏まえ、次のような「生きたシステム」のためのポイントを挙げたい。

#### 1. 相談に来てもらう仕組み

##### (1) 情報を取りに行く - センターに来る前の一次相談機会が必要 -

既存の相談センターの多く場合が、「窓口に来る者が来る」ことを前提にしている。高齢者の場合は、積極的に行動を起こす割合は低く、「待ちの姿勢」ではなく「情報を取りいく姿勢」が必要となる。まず、「高齢者と接触し、ニーズ（情報）を拾い上げる＝一次相談機会」→「相談センターに来てもらう」というプロセスをさまざまな形態で効率よく仕組むことが考えられる。

一次相談機会（情報を取りに行く）例

- ・ 見守りネットワーク
- ・ 自治会、町内会などの既存組織
- ・ 薬局、郵便局など高齢者の利用が多い場所&人

##### (2) わかりやすい、来易いワンストップ型「相談センター」

駅やバス停などから近い、目に付きやすい場所、入りやすいオープンな印象など立地、建物の工夫などで、見える形で「何でも気軽に相談」にする必要がある。

#### 2. 多様な高齢者対応組織、情報サイトとの連携 - IT を活用した人や組織、情報をつなぐ仕組み -

広範な高齢者の暮らしのニーズの受け皿となる「相談センター」は、まちづくり NPO（買物難民対応など）や、高齢者施設情報サイトとのリンク、高齢者相談専門家のネットワーク化など、多様な組織、情報サイトとの連携が必要と考えられる。高齢者のさまざまなニーズに対し何らかのソリューションを提供することが相談業務の目的であり、そのための人、情報をつなぐシステムが有効に働くような IT の活用は必須となるのではないかと。

#### 4. 北海道医療大学 看護福祉学部 准教授 長谷川 聡 氏

##### 住み替えアドバイザー構想への提言

ここでは、筆者の健康生きがいつくりアドバイザーとしての約二十年近の活動に基づいて、「住み替えアドバイザー」にテーマを絞って提言したい。すなわち、そもそも日本人は「相談」あるいは「専門相談」という仕事にまだまだ馴染んでいない。法律・医療・教育など社会的認知を得られているはずの機能においても、「相談」という仕事は認知されているとは言えず、この業務に対する対価や報酬は意外に低いことが知られている。ここを基本に「求められる住み替えアドバイザー像」を示したい。

まず、社会的認知の不十分な「相談を専門とする機能」に対して、その専門家が果たして生業とすることができるかどうか問題になるわけで、「住み替えアドバイザー」がその専門業務で、極論すれば開業して生きていける道は現時点で考えにくい。ボランティアベースの仕事とすると、信用保証・信頼性その他の観点から質の確保が難しい。そこで現実的には「住み替えアドバイザー」は他の専門職などで自活可能な人の付随・付加価値的あるいは関連・発展・展開が可能な業務として「プラスアルファの相談業」とするのが基本かと考える。例えば医療・福祉職を基礎資格として介護支援専門員があるように、「住み替えアドバイザー」は高齢期の生活や人生に関わる様々な相談業の職種や活動家を前提とした資格ないし機能とすることを提案したい。

次に、相談を仕事としたい人は「相談センターの相談窓口の受付カウンターに座って来談者を待つ」ようなイメージを自ら持つ傾向がある。それは間違いで、そういう相談窓口もあるがたいていは閑散としていて、誰のための窓口か分からない窓口が散見される。むしろ、住み替えアドバイザーのような生活相談者は中高年者の仕事・生活・活動の場に入り込んで、「身近な顔の見える相談者」であることが必要である。本調査研究の結果を見ても、他の調査研究を見ても、日本人は「身近(例えば家族、友人、仲間、同僚、お世話になっている人)で信頼のおける人」に相談する傾向があり、だから専門相談がなかなか「仕事(生業)」にならない。困りごとがあればすぐに精神科医やカウンセラーを訪ねる欧米社会とは根本的に社会生活行動が異なる。アドバイザーは「来なければ出て行く仲間力」を持って、住み替えニーズがあると思われる中高年の地域的・機能的・社会的コミュニティへ自ら接近し、その中で自らの機能をアピールするような地均し活動が必要であることを認識していただく必要がある。

住み替えアドバイザーは、高齢者関連住宅や高齢者・障害者福祉施設などの住まいに関する知識や経験ばかりでなく、高齢期のライフスタイルとライフキャリアデザインにも精通し、住宅供給側ではなく、あくまでも高齢者・消費者側に立った相談支援をするということで倫理性を確立するべきである。人生の後半戦を積極的・前向きに生きたい人への相談はアドバイザーにとっても楽しくやりがいのある相談になるだろう。しかし、今般の大震災後の被災住民の言動を見ても、あるいは従来の高齢者の行動を見ても、人は「(今の住処に)住み続けたい」ものである。傷病により転地療養が有効であることもあるが、反対に転居が精神・心理に負の影響を与えることもあることも知られている。「良いこと尽くめではない」「最後(終末期)はもしかすると必ずしもハッピーではない」状況までも見通すことのできるプロでなければ住み替え相談の質は保証されない。本調査報告で示すSNSが単なるアドバイザーのコミュニティ形成を促すだけでなく、無名化やデータ化のルールを明確にしてプライバシーや情報保護に配慮した上で、相談事例や活動状況など「相談活動を公開化する」ことでその質を担保することを提案したいところである。