

本 編

序章 事業概要

I 事業名

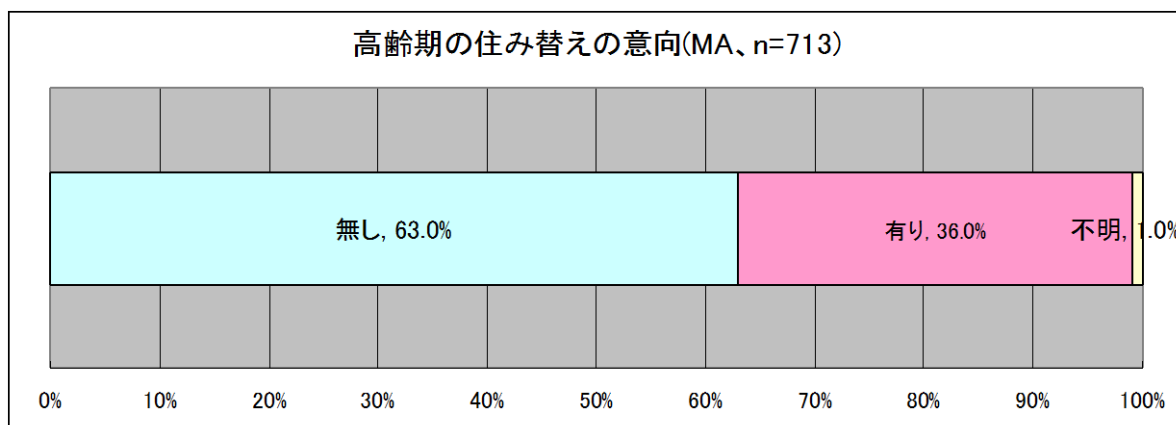
サービス付き高齢者向け住宅等の整備、運営のガイドラインの調査研究及び、評価プログラム策定事業

II 事業実施の背景と目的

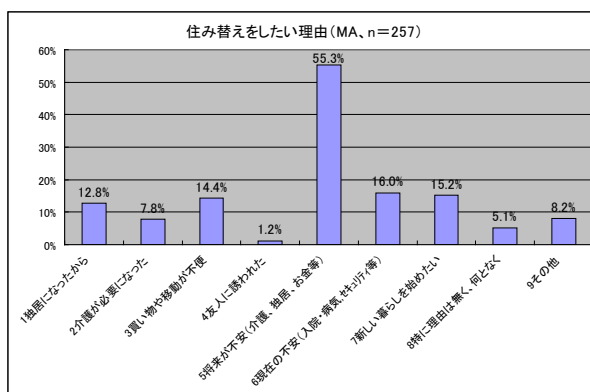
- ・本事業でいう「サービス付き高齢者向け住宅」は、平成23年度に高齢者等住まい法改正によって制度化された「サービス付き高齢者向け住宅」を含むが、同一ではない。サービス付き高齢者向け住宅の登録をしていない、有料老人ホームやケアハウス、サービス付き高齢者向け住宅や介護施設全般を意味する。そこで、誤解を避けるため、これらを「高齢者住施設」と呼ぶことにし、以下、この名称を用いる。
- ・介護や生活支援サービス等を受けながら住み続けられる高齢者住宅は、近年開設が増え、様々な媒体で情報も出回るようになった。しかし、これらの住宅を探している者は、どういう住宅を選んだらよいかという頼るべき基準がなく、選択に困っている。また、経済条件や心身状態、立地その他のニーズによっても各々適切な住宅は異なるので益々判断が難しくなっている。
- ・一方、有料老人ホームにおける苦情が増加している。国民生活センターでは23年4月4日、有料老人ホームに関する相談が増加しており、今後もその傾向が変わらない恐れがあるとして、これまでに寄せられた相談について公表し、注意を喚起した。それによると、2005年度に255件だった相談件数は、09年度には447件と約1.8倍に達し、10年度（11年2月時点）も前年度を上回る水準となっている。05年4月から11年2月末までの相談件数は2049件で、内容の内訳（複数回答）は、「契約・解約」に関するものが1663件（81.2%）で最も多く、次いで「価格・料金」631件（30.8%）、「接客対応」446件（21.8%）などの順となっている。
- ・当財団で22年度に実施した高齢者の住まい方ニーズに関するアンケート調査（「高齢者住み替え相談の調査・研究と相談業務のカリキュラム開発事業」）では「住み替え意向のあるもの」は36%存在し、「住み替える理由」としては、「将来が不安（介護、独居、お金等）」が突出していた。「住み替え先」として考えている所は、「有料老人ホーム」、「高専賃」を挙げる者が多かった。一方、「住み替えにあたっての不安」は「お金」、「事業者の信頼性」、「スタッフとの関係」、「新しい生活環境」などが多く、「住み替えについて相談したいこと」は「事業者の特徴、信頼性」、「介護、健康」、「病気、医療」等であった。
- ・一方、これらの建物、設備等のハードや、サービス内容や人員配置などのソフト、入居費用、あるいは立地、環境はどうあるべきかという、具体的で分かりやすいガイドラインは現状無い状況である。新しいサービス付き高齢者向け住宅、有料老人ホーム、特別養護老人ホーム等、各施設毎に、整備や運営の規則、指針については、各項目詳細に定められているが、逆に、全体像がつかみにくい印象を受ける。本事業では、入居者側の立場、入居者側のニーズに基づき、評価項目、評価基準を考えるので、これを基にガイドラインを作れば、計画段階で事業者側が住宅、施設のハード、ソフトについて方向性をつくるのに参考になると考えた。

- ・本事業では、高齢者住施設のあり方、整備、運営の評価尺度とそれに基づいたガイドラインを策定することにより、利用者側の入居する上での選択の判断に資することおよび、提供者側の整備および運営の指針とすることを目的とする。

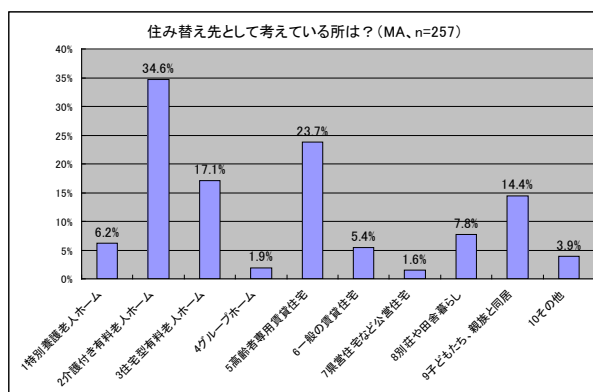
■22年度当財団の高齢者向けアンケート調査結果
 <高齢期の住み替えの意向>



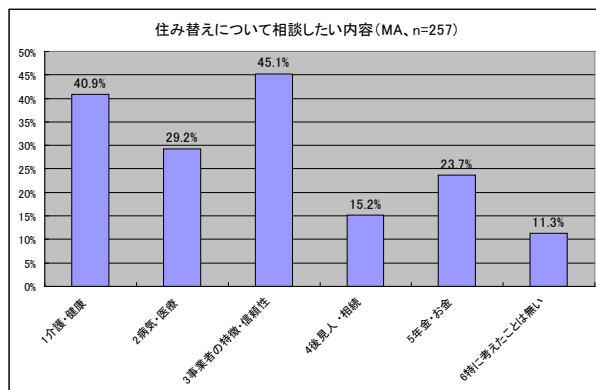
<住み替えをしたい理由>



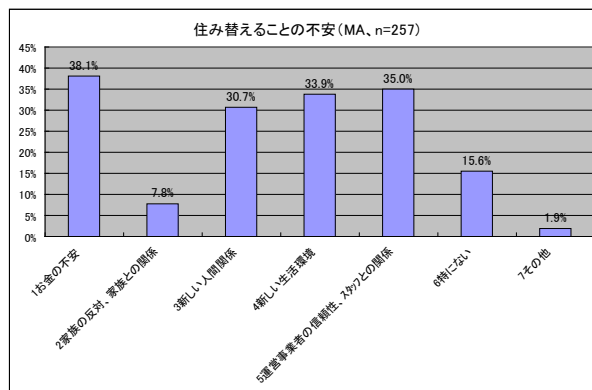
<住み替え先として考えている所>



<住み替えについて相談したい内容>



<住み替えることの不安>



Ⅲ 事業内容

1. 施設選定にかかわる重要項目、評価項目・尺度にかかわる調査

- ・住まい手側の高齢者住施設を選ぶ際のソフト、ハードにかかわるニーズや重視する項目などについて、先行調査研究や文献調査と、相談紹介事業者や運営事業者) へのヒアリング、高齢者へのアンケート調査により抽出を行う。
- (1) 住まい手側の施設へのニーズ調査（既存相談データ分析、既存調査分析、入居希望者と既存入居者へのアンケート及びヒアリング）
 - ・22年度財団アンケート調査での住み替える場合の不安や相談したいことで上げられた「お金」、「事業者の信頼性」、「スタッフとの関係」、「生活環境」、「介護」、「医療」などは、施設を先行する際に重要な条件になるものと想定されるので、これらの項目を中心に精査する。
 - ・横浜市、大阪市、神戸市で高齢者を対象にアンケート調査を実施する。
- (2) 相談機関及び高齢者住施設運営事業者調査（実際の相談業務、施設運営の中で把握している、施設選びで高齢者の重視する項目、評価・判断基準等につき、ヒアリング調査を行う）
 - ・相談紹介事業者4社、運営事業者2社にヒアリング調査を実施する。

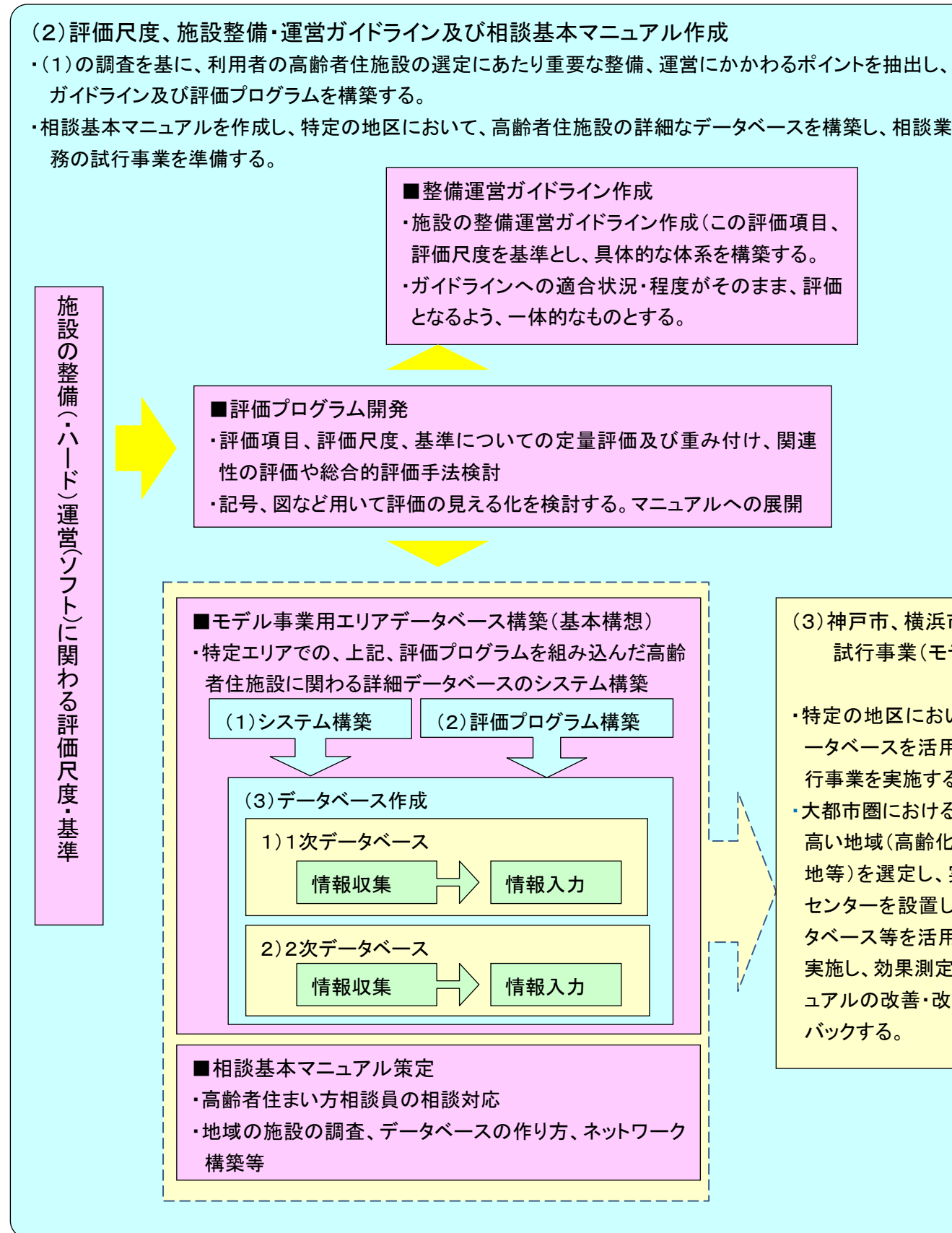
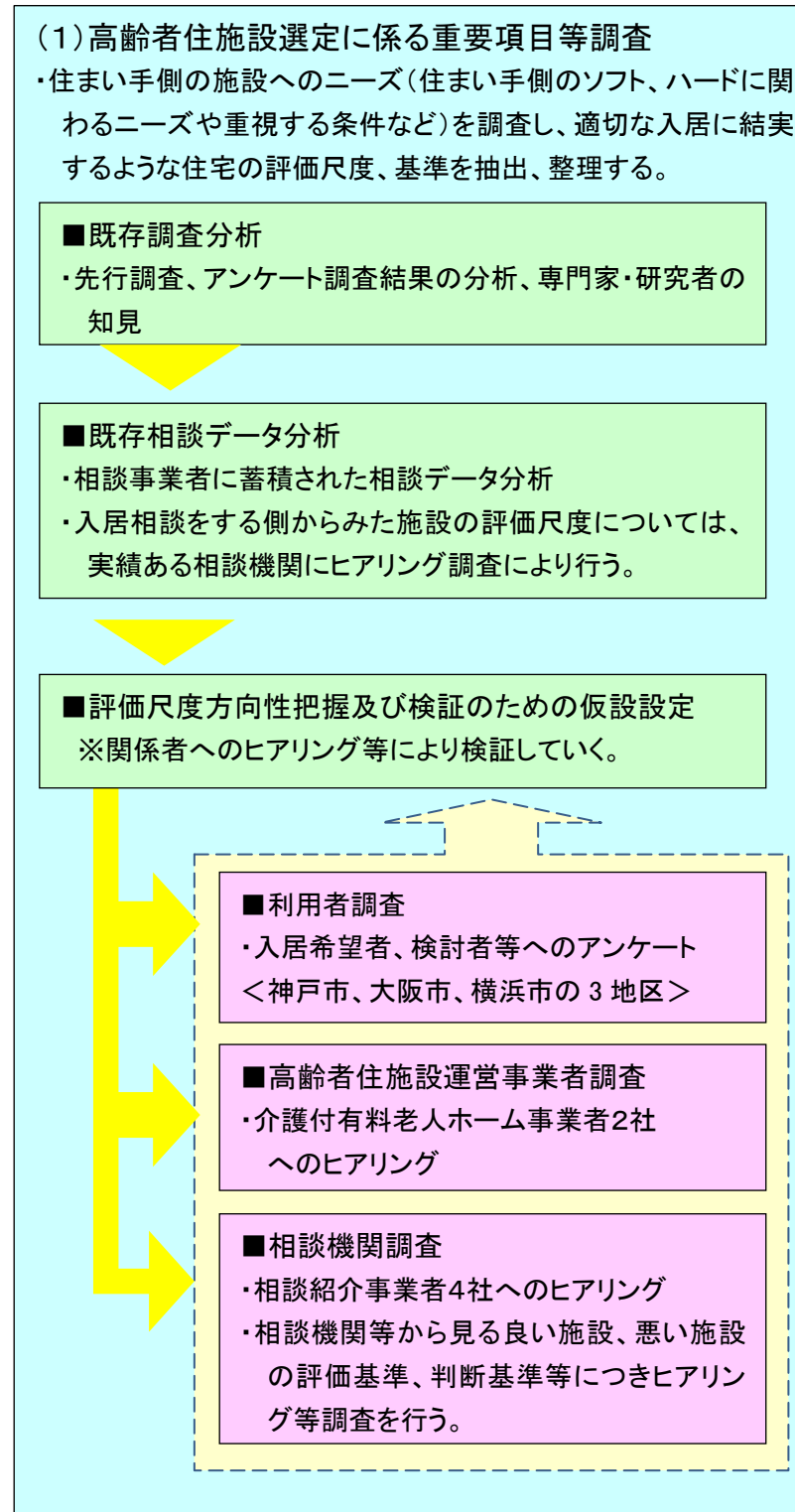
2. 評価尺度、施設整備・運営ガイドライン及び相談基本マニュアル作成

- ・上記調査により、利用者の高齢者住施設の選定にあたり重要な整備、運営にかかわるポイントを抽出し、評価尺度、評価プログラム、ガイドライン、相談基本マニュアルを作成する。
- (1) 評価項目・尺度、及び評価プログラム開発（ガイドライン各項目についての定量評価及び重み付け、総合的評価手法と評価の見える化の検討）
- (2) 整備運営ガイドライン作成（このガイドラインへの適合状況・程度に応じて評価できるようにする）
- (3) モデル事業を想定した特定エリア（神戸市）での、上記、評価プログラムを組み込んだ高齢者住施設に関わる詳細データベース構築。
- (4) データベースを活用した住み替え相談基本マニュアルの作成

3. 特定エリアでの試行事業実施（モデル事業）

- ・住み替えニーズの高い地域として、横浜市、神戸市を選定し、実際に仮設の相談センターを設置し、相談員がデータベース等を活用し住み替え相談を実施し、効果測定システムやマニュアルの改善改良のためにフィードバックする。
- ・神戸市内の高齢者住施設の実地調査を行い、詳細なデータベースを構築し、相談業務をサポートする。

■事業の流れ



IV 事業の実施体制（敬称略）

検討委員会

<検討委員名簿>

- | | | |
|-------------------------------|--------|-------|
| 1. 群馬医療福祉大学 大学院 教授 | 吉田 隆幸 | : 委員長 |
| 2. 特定非営利活動法人シニアライフ情報センター 代表理事 | 池田 敏史子 | |
| 3. 株式会社ケアプロデュース 代表取締役 | 安藤 滉邦 | |
| 4. 神戸市 都市計画総局 住宅部主幹 | 大塚 映二 | |
| 5. 株式会社 コミュニティネット 代表取締役 | 高橋 英與 | |

オブザーバー

横浜市健康福祉局企画部企画課担当係長（高齢者住まい担当） 安達友彦

<作業部会>

- | | |
|--|-------|
| 株式会社福祉開発研究所 統括部長 | 板崎 和敬 |
| 株式会社グランドホーム近江 代表取締役 | 宮川 俊夫 |
| ※作業担当 株式会社福祉開発研究所
企画部部長、人材コンサルティング部部長 | 加藤 信次 |
| ※システム担当 株式会社ユニティップス 代表取締役 | 野々山彰一 |

協 力

<神戸市試行事業>

神戸市すまいの安心支援センターすまいるネット	センター長	倉橋 正巳
神戸市 都市計画総局 住宅部	主 幹	大塚 映二
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	副理事長・センター長	米沢なな子
	相談員	田中由利子

<横浜市試行事業>

富岡東地域ケアプラザ 地域包括支援センター	社会福祉士	中浦 磨弓
株式会社ケアプロデュース	代表取締役	安藤 滉邦
横浜入居相談室	室長	橋本 秀幸

<事務局>

財団法人健康・生きがい開発財団	常務理事	大谷 源一
	事務局長	藤村 宣之
	主任研究員	大熊 謙治

V 事業実施スケジュール

下図のとおり、平成23年9月から平成24年3月末まで各事業を実施した。その間、検討委員会を5回開催した。

	平成23年 4月	5月	6月	7月	8月	9月
事業 実 施 内 容	<p style="text-align: right;"><委員会> 第1回 9/28●</p> <p style="text-align: right;"><評価項目・尺度に関わる調査></p> <div style="background-color: #cccccc; width: 100px; height: 15px; margin-left: auto;"></div>					
	10月	11月	12月	平成24年 1月	2月	3月
業 実 施 内 容	<p><委員会> 第2回 11/7● 第3回 12/21● 第4回 2/10● 第5回 3/14●</p> <div style="background-color: #cccccc; width: 400px; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <p><アンケート調査・ヒアリング調査></p> <div style="background-color: #cccccc; width: 500px; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <p><評価項目・尺度、及び評価プログラム開発></p> <div style="background-color: #cccccc; width: 250px; height: 15px; margin-left: 100px; margin-bottom: 5px;"></div> <p style="text-align: center;"><調査サポートシステム構築></p> <div style="background-color: #cccccc; width: 250px; height: 15px; margin-left: 100px; margin-bottom: 5px;"></div> <p style="text-align: center;"><マニュアル作成></p> <div style="background-color: #cccccc; width: 200px; height: 15px; margin-left: 150px; margin-bottom: 5px;"></div> <p style="text-align: center;"><相談試行事業実施></p> <div style="background-color: #cccccc; width: 100px; height: 15px; margin-left: 200px; margin-bottom: 5px;"></div> <p style="text-align: center;"><整備運営ガイドライン作成></p> <div style="background-color: #cccccc; width: 100px; height: 15px; margin-left: 200px; margin-bottom: 5px;"></div> <p style="text-align: right;">事業事実実施報告書の作成</p> <div style="background-color: #cccccc; width: 100px; height: 15px; margin-left: 100px; margin-bottom: 5px;"></div> <p style="text-align: right;">報告書の印刷・配布</p>					