

第六章 高齢者住まい方相談基本マニュアルの概要

ここでは、当事業で検討した高齢者住まい方相談員が用いる高齢者住まい方相談基本マニュアルの概要を示す。

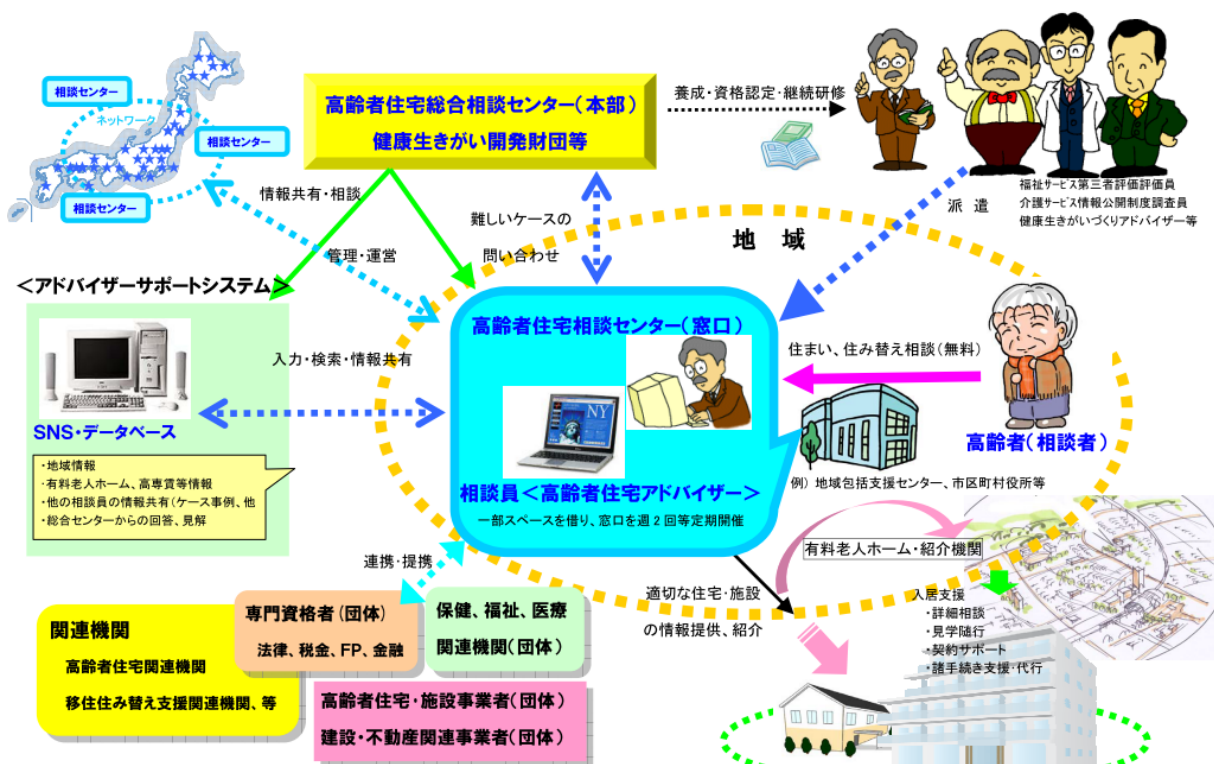
I マニュアル策定の前提

1. 相談員：高齢者住まい方相談員のイメージ（以下財団 22 年度調査参照）

(1) 想定対象者

- ・高齢者の心情やニーズが理解でき、人生経験と社会常識を有するシニア層（退職してまだ間もない、気力体力が充実している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（報酬は高くは見込めないため）
- ・高齢者住施設や介護、福祉分野の基礎知識を有する者として、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者が挙げられる。
- ・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、相談支援業務等の経験者も適性を持つと言える。

■高齢者住まい方相談全体イメージ



(2) 必要能力と知識

- ・知識：高齢者住施設にかかわる専門知識、関連知識を有すること
- ・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。
- ・相談員としての心構え・倫理を有すること
- ・担当する地域の高齢者住施設について実地調査を行う意欲・体力・好奇心のあるもの
- ・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
- ・各地の相談員、専門資格者とネットワークによる相互相談・支援体制が築けること

2. 必要な周辺知識

下に関連する必要な知識を示す。下表に相談の各過程における知識を重要度により整理した。

- ・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基本的な法律・制度
- ・金融・税制に関する実務的な情報、知識等

■図表 相談業務各過程において必要と想定される知識（◎、○、△、×の順に重要）

相談の過程	支援項目	高齢者 住施設関連	高齢者 福祉関連	介護保険 制度関連	不動産 取引関連	金融・ 税制関連
(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、 契約書等の書類 の見方の説明	◎	○	○	△	×
(4)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	×	◎	◎	×	×

Ⅱ 高齢者住まい方相談基本マニュアルの全体構成

マニュアルの全体構成を以下に示す。

1. 高齢者の住まいを取り巻く環境
2. 住まい方相談事業の概要
 - (1) 住まい方相談の意義
 - (2) 住まい方相談の特徴
 - (3) 住まい方相談の範囲
3. 相談員の心得と留意点
 - (1) 相談員の心得
 - (2) 相談員に必要な関連分野の知識の概要
 - (3) 相談員が留意しておくべき事項
4. 住まい方相談の進め方
 - (1) 相談のプロセス
 - (2) 各プロセスにおける相談・援助の進め方
 - 1) 相談の受付（インテーク）
 - 2) ニーズ・条件の整理（アセスメント）
 - 3) 住まい方方針づくり（プランニング）
 - 4) 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 候補地域の情報提供
 - ③ 物件の選定と見学方法の助言
 - ④ 資金計画検討の支援
 - ⑤ 契約関連書類の見方の助言
 - 5) 決定・住替え実施
 - (3) 相談内容別の対応の仕方
5. 高齢者住施設のデータベース
 - (1) 地域高齢者住施設データベースの作り方
 - (2) 住まい方相談におけるデータベースの活用方法
6. 高齢者住施設の実地調査の方法
 - (1) 実地調査の流れ
 - (2) 評価項目と評価における留意事項
7. 地域資源の収集、ネットワークづくり
 - (1) 地域資源情報の集め方
 - (2) 各地の相談員、本部とのネットワーク構築の方法
 - (3) 地域の関連機関、専門家との連携の方法、等
 - (4) 地域に密着していく運営のあり方
8. マニュアルの改良
9. 情報入手先、相談窓口

Ⅲ 高齢者住まい方相談基本マニュアルの概要

1. 高齢者の住まいを取り巻く環境

- 介護施設は不足しているが、施設需給調整機能も十分していない。
- 高齢者住施設の制度が複雑で施設間の差異がわかりにくい。
- 特に介護付有料老人ホームは近年急増したが内容は玉石混濁で選択が難しい。
- 新たにサービス付き高齢者向け住宅が登場し、今後急増していく。
- 一方、在宅生活を支える介護サービスについての情報提供や相談機能の充実も求められる

2. 住まい方相談事業の概要

(1) 住まい方相談の意義

- 相談機関である地域包括支援センターでは住まい方相談に対応する余裕がなく、高齢者住施設の情報も十分ではない。一方、民間の相談紹介機関では有料老人ホーム等扱う施設が限定されている。
- 高齢者の住まい方の相談には、ハードからソフトまで問題は広範囲に及び、複合している場合が多い。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。
- そのため、高齢者に親身になって的確な助言や方向付けのできる人材を育成し、身近な場所に配置することが求められる。そのために構想されたのが、「高齢者住まい方相談員」である。

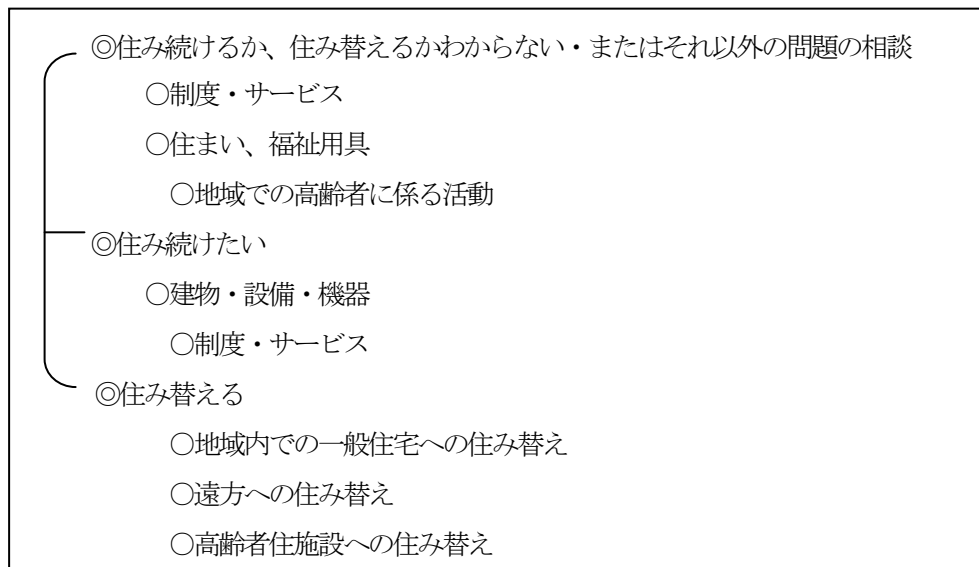
(2) 高齢者住まい方相談の特徴

- 住まい方に係る間口の広い相談に応える。
- 高齢者の住まいのアドバイザーとして、制度や体系に精通し、地域の高齢者住施設の実地調査を踏まえた助言や情報提供をする。
- 相談の開始から、終了まで相談者に寄り添って問題の解決を支援する。
- ICT（住施設データベース、相談員SNS、調査用携帯端末）に支えられた相談業務

(3) 住まい方相談の範囲

相談内容は多岐にわたることを想定している。以下のように体系化、整理できる。

■ 住まい方相談の体系



3. 相談員の心得と留意点

(1) 相談員の心得

- ・業務に必要な知識、情報の修得に励み、関係法令の遵守と相談援助に課せられる倫理意識を持って相談にあたる。
 - ✓ よき聴き手・理解者・共感者となる。信頼関係（ラポール）を築く。
 - ✓ 指導的でなく援助者になる。
 - ✓ プライバシーを守る。

(2) 相談員に必要な関連分野の知識の概要

- ・相談に必要な知識は広い範囲にわたるものと考えられる。大きく分けると、
 - ①有料老人ホーム等商品知識と情報、②高齢者福祉に関する法律・施策、③介護保険制度に関する知識、④建築、不動産に関する法律・制度、⑤年金、金融、税制に関する法律・制度、かなる。
- ・①～③については、比較的詳細な知識を、④、⑤については基礎的な知識が必要である。テキストで得た基本的な知識を基に、絶えず関連分野へ関心を向け、最新情報の入手に努めなければならない。

(3) 相談員が留意しておくべき事項

1) 個人情報の取り扱い

2) 各業法への抵触の注意

- ・法務アドバイスへの抵触（弁護士法 72 条）
- ・税理士法 52 条への抵触
- ・宅建業法への抵触（宅建業法 12 条）

4. 住まい方相談の進め方

(1) 相談のプロセス

- ・相談のプロセスは以下のように考えられる。
(次ページの「図：検討段階別の相談・援助プロセス」参照)

①相談を受け付ける。

↓

②相談者の求めるニーズ、条件を明らかにする。

↓

③住まい方の方針を作る（住み替えるか、住み続けるか）。

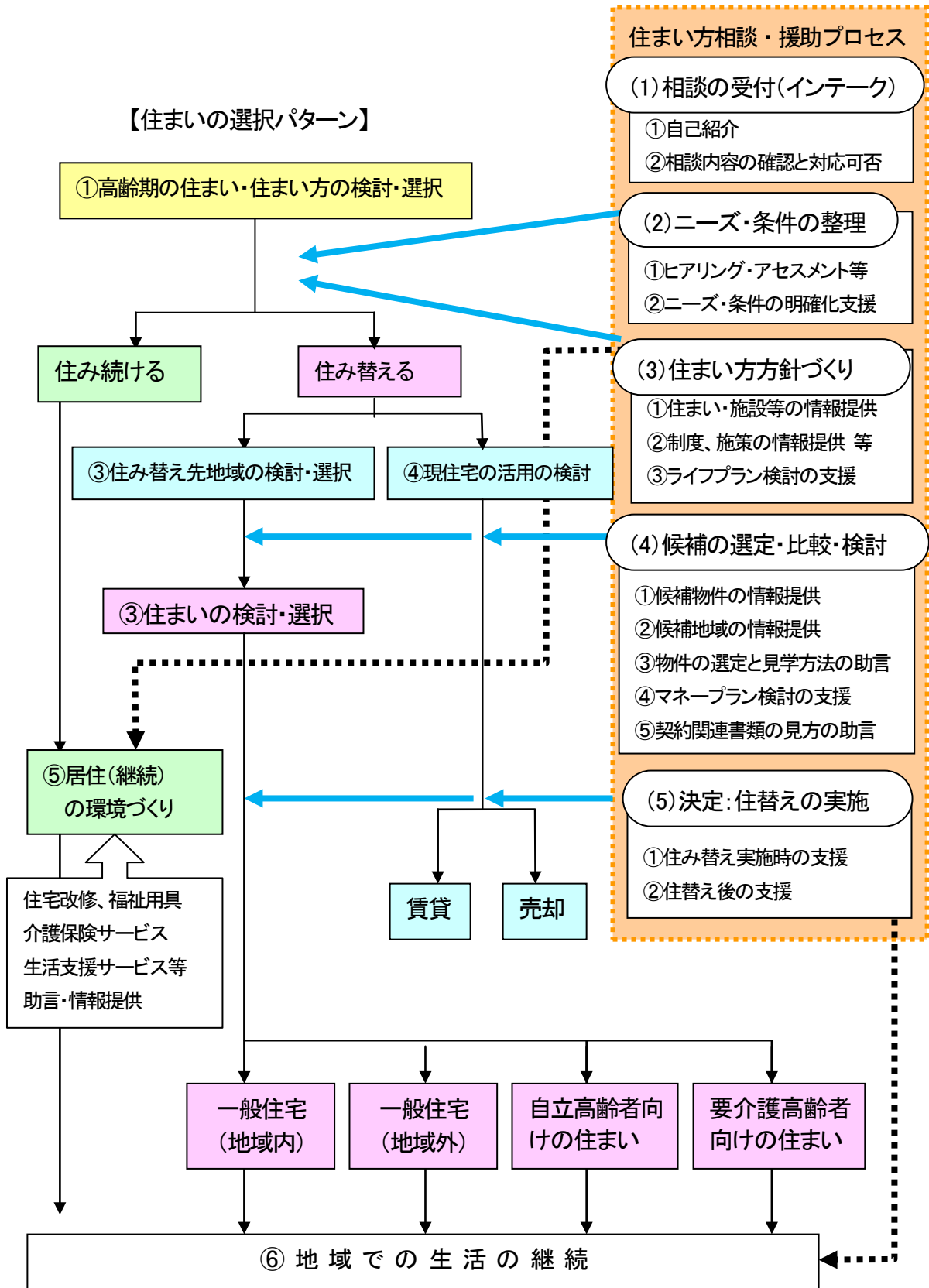
↓

④住み替える場合は、住み替え先の具体的な選定を行う。

↓

⑤住み替え実施を支援する（住み続ける場合は、住み続けられるようなリフォームや介護保険の居宅サービスの活用をアドバイスする）。

■検討段階別の相談・援助プロセス



(2) 各プロセスにおける相談・援助の進め方

1) 相談の受付（インテーク）

- ・自己紹介
- ・相談内容の確認と対応可否の判断、対応できぬ場合は他の機関を紹介



2) ニーズ・条件の整理(アセスメント)

- ・ヒアリング・アセスメント
- ・相談者と取り巻く環境に関する情報収集
- ・ニーズ・条件の明確化支援



3) 住まいの方針づくり（プランニング）

- ・高齢者住施設の情報提供
- ・制度、施策の情報提供
- ・ライフプラン検討の支援



4) 住み替え先候補の選定・比較・検討

①候補物件の情報提供

- ・相談者の求める条件に適合する候補物件をデータベースから検索する。
- ・用意してある、パンフレットやチラシ等も活用する。

②候補地域の情報提供

- ・住み替え後の生活がイメージできるよう情報提供をする。
- ・土地の良い情報だけでなく、悪い情報も隠さずに伝える。

③物件の選定と見学方法の助言

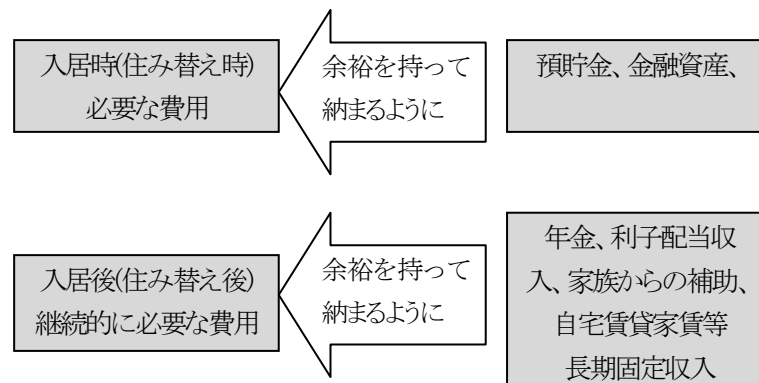
- ・データベースから検索等して抽出した候補施設から相談者に合った施設をどう選ぶか、見学前の情報収集、見学と体験宿泊時のチェックポイント等についてのアドバイスをする。

④資金計画検討の支援

- ・住み替え時と、住み替え後の資金計画（シミュレーション）を行い、中長期的に必要な資金と支出の具体的なイメージが把握できるようにする。

●資金繰りの考え方

- ・入居時の一時的な費用と、入居後の継続的な費用はある程度は、予測できるので、預貯金等の資金残高と、今後継続的に見込まれる収入額の範囲内に収まるかどうか確認する。



⑤契約関連書類の見方の助言

<有料老人ホームの場合>

1. 入居契約書
2. 重要事項説明書（介護サービス等の一覧表、サービス料金表）
3. 管理規程
4. 特定施設入居者生活介護利用契約書（介護付有料老人ホームの場合）

<サービス付き高齢者向け住宅の場合>

1. 建物賃貸借契約書
2. 生活支援サービス契約書

5) 決定・住替え実施

- ・この段階相談者に求められる支援と相談員の対を下のように3段階の時期で考える。
 1. 具体的な施設候補が絞り込まれた時点での住み替え実施の準備段階での支援
 2. 住み替え実施時に伴う諸行為、手続き、契約行為そのものの支援の段階
 3. 住替え実施後、新しい生活に慣れるまでのフォロー、あるいは苦情窓口

(3) 相談内容別の対応の仕方

- ・「2. 住まい方相談事業の概要（3）住まい方相談の範囲」で述べたように、相談内容は多岐にわたるものと想定される。
- ・これらは、①相談員のみで対応できるもの、②概略を説明し方向性を示して他の窓口に取り次ぐべきもの、③他の窓口、機関にそのまま取り次ぐべきもの、の3種類に大別される。
- ・「3. 相談員の心得と留意点」に沿って、関連知識を駆使して、相談のプロセスに従って相談を進める。

5. 高齢者住施設のデータベース

(1) 地域高齢者住施設データベースの作り方

1) 目的

- ・施設を選ぶ判断材料となる、地域の適切な住施設情報の提供である。

2) 情報項目

①高齢者住施設に係る情報項目の内容・範囲

- ・高齢者住施設にかかわる情報は、多岐、広範囲にわたるが、これは、入居者を取り巻く環境という形で整理・体系化できる。
- ・入居者を取り巻く情報は、入居費用、施設類型、館内規則といった「入居・施設類型にかかわる要素」と経営の信頼性、入居者の状況、立地環境、サービス、医療支援体制、建物・設備といった「商品を構成する要素」に分類できる。
- ・サービスや食事の味などは実際に体験しないと評価ができないが、体験することが難しいものもあるし、体験できたとしても、将来も水準が維持できるかは予測できないこともある。そのため、体制や組織、手続きなど、それを支える仕組みに着目することで、評価を補填することになる。

②データベースに記載する情報項目の絞り込み

- ・重要性が高く注意すべき情報として、「入居者、家族が誤解・誤認を生じやすく、丁寧な説明と理解を要するもの」と、「入居者、家族が重視するもの、関心が高いもの」があげられる。これらの情報を基本に情報項目を絞り込みデータベース化する。

3) データの種類と入手方法

- ・公表データ（基本データ）と現地で実際に調査し確認するデータ（詳細データ）からなる。

①基本データの収集と入力

- ・地域の施設の基本的なデータは、介護サービス情報公表システムやワムネット等で検索でき、これらのデータを端末に入力する。

②詳細データの入力

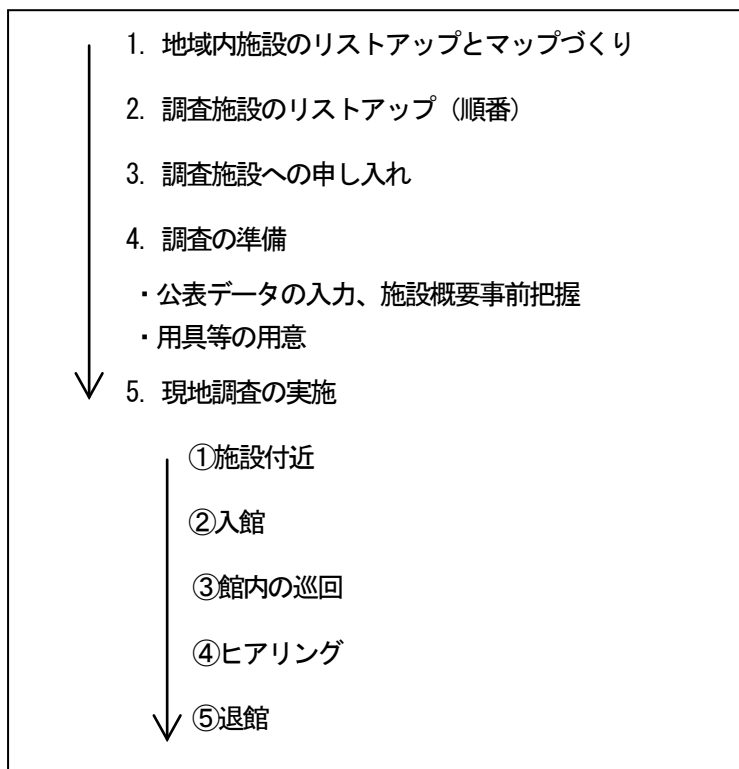
- ・チェックリストの該当項目について、実際に施設に行って調査し入力する。

(2) 住まい方相談におけるデータベースの活用方法

- ・本相談事業の特色は、相談員の現地調査により、公表情報だけではわからない住施設の生の情報、詳しい情報をデータベース化し、それを基に相談に応じることである。
- ・住み替えを検討している方には、本人の希望する条件で検索していくと、その条件に見合う施設がリストアップされ、それらの詳細データも参照することもでき、候補を絞ることもできる。
- ・また、相談員が地域の住施設を継続的に訪問することにより、その状況を包括的に把握でき、相談機能のみならず、地域の高齢者住施設の情報センター機能を持つこともできる。

6. 高齢者住施設の実地調査の方法

(1) 実地調査の流れ



(2) 評価項目と評価における留意事項

- ・入居検討者および相談員が高齢者住宅・施設を調査、評価する際の着眼点、評価の尺度を「チェックリスト（本報告書 71 ページ以降参照）として整理した。

7. 地域資源の収集、ネットワークづくり

- ・相談員は、地域の高齢者住施設に精通するのみならず、在宅での生活が継続できるよう地域のサービスや施設、支援団体・機関等の地域資源を把握し、連携していく。

- (1) 地域資源情報を収集する。
- (2) 各地の相談員、本部とのネットワーク構築を図る。
- (3) 地域の関連機関、専門家との連携を図る。
- (4) 地域に密着していく運営に注力する。

8. マニュアルの見直しと改良

- ・マニュアルには完成はなく、一つひとつの相談事例を積み重ねて検証し、不備不足があれば適宜補って改良し、必要情報も追加し、より実践的なマニュアルづくりを進める。
- ・本部でも、マニュアルの質・内容の水準の維持と向上のため、各地のマニュアルの確認及び評価とともに、参考にすべき良い点を吸収し標準マニュアルの改訂作業を行っていく。

9. 情報入手先、相談窓口

(1) 高齢者住施設、介護保険サービス関連の資料、情報の入手先

- ✓ サービス付き高齢者向け住宅（サ高住）
- ✓ 公的な補助等がある
- ✓ 高齢者向け賃貸住宅
- ✓ 有料老人ホーム
- ✓ 福祉サービス第三者評価（事業者の客観的評価）
- ✓ 介護保険サービス事業者等

(2) 各種相談窓口

- ✓ 高齢者やその家族の介護保険の利用方法等
- ✓ 入居後、契約に関するトラブルが発生した
- ✓ 法律のことでわからない、トラブルが発生して困った
- ✓ 介護保険の利用方法
- ✓ 介護サービスに関する苦情相談
- ✓ 入居したいけど保証人がいない
- ✓ 将来認知症や寝たきりになったときのことが心配
- ✓ 判断のサポートをしてくれる体制
- ✓ 現在の住まいのリフォームについて相談したい
- ✓ リフォーム業者とトラブルになった