

終章 まとめと課題

1. 評価項目、評価尺度について

- ・数量等客観的な基準がない主観的項目については、従来、その有効性については議論があるが、敢えて採用している。福祉サービス第三者評価のように、長い時間と費用をかけた施設事業者側の全面的な協力の下での調査ではなく、短時間での、調査員と事業者、双方の負担が少ない調査を想定しているため、主観的、総括的な判断もやむをえない。
- ・しかし、地域を限定して、その中の施設について同一の調査員が継続して調査することで、その地域内の施設の評価は相対的ではあるが、妥当なものに近付いていくであろうし、調査の経験を積むことで精度は高まろう。さらに、複数の調査員が調査し、評価に平均値などを採用することで、客観性は増していくものと考ええる。
- ・なお、サービス付き高齢者向け住宅については、今後、大量に供給が進むものと予想されるが、宅建事業者や民間の相談紹介機関も、その対応の手に比べて報酬が安いことで、扱うこと、すなわち相談対応することについては積極的でないように聞く。この場合、本事業で示したチェックポイントを参考にするなど入居者側が適切な物件を探すための自助努力をすることも必要だが、当財団で検討している高齢者住まい方相談員が、その相談支援等の役割を果たしていくことも意義が大きいものと考ええる。

2. 調査用モバイル端末

- ・実際に神戸市内の施設調査において使用したが使い勝手にはまだ改善改良の余地はあると思われる。データ入力や写真撮影ごとにサーバーへデータ送信する方式のため、通信スピードが遅く時間を要したこと、電波の受信状態によっては使えなくなることもあった。また、小型といっても施設内を持ち歩くにはサイズや重量の面でやや負担であった。
- ・一方、調査の場で即時に入力できること、入力すなわちデータベース作成につながることで、写真撮影もできること、地図表示ができること、入力のみならず、データベース検索や、簡便なプレゼンテーションも可能であることなどの多くの長所もあり、アイデア次第で使い方の可能性は更に広がるものと考ええる。

3. 整備運営ガイドライン

- ・ガイドラインと評価基準、尺度というのは、同じものの裏表である。今回は、後者から前者へという流れで作っていったが、実は、「こうあるべき」という、ガイドラインのようなものが先ず念頭にあってそれに基づいて評価基準、尺度を考えたのである。
- ・評価に段階があるならば、ガイドラインにも段階があって良いはずである。今回はそこまでは至らなかったが、これも、評価尺度と同じような内容のものが作れるであろう。
- ・ガイドラインは、整備運営の指針になるものであるから、項目により、重みづけがあっても良い。今回は、施設類型別に示したが、各項目については羅列にとどまっている。今後は、もう一歩進んで、例えば、施設の特徴（医療連携強化型、認知症対応型等）に合わせたガイドラインを検討していきたい。
- ・サービス付き高齢者向け住宅については、内容、入居費用など、現状ではばらつきがあ

るといえ、今後は、入居者の経済的な制約（家賃負担能力）に従い、標準的なモデルに集約されていくのではないかと考え、整備運営ガイドラインの充実が望まれる。

4. 相談基本マニュアル

- ・ 試行事業を通じて、住まい方相談については、相談対応の方法以上に、実践的な知識、情報というものが重要ということが分かってきた。今回作成したマニュアルは、相談対応の初歩的な部分を示し、知識や情報については、その入手先に触れたのみである。このマニュアルに従い、試行事業で相談を行ったのではないが、マニュアル作りを並行して進める中で、相談での知見をマニュアルに取り入れていったので、実践的な内容を盛り込めたものと考ええる。
- ・ 今後、検討を予定している相談員のテキストは「知識」、「情報」が中心的な内容となるが、このテキストと連動した内容に見直ししていくことになる。

5. 試行事業

(1) 神戸市

- ・ 神戸市、神戸市すまいるネット、および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全面的な協力を得て、相談会を3回実施することができた。相談件数は11ケースに及び、様々なケースを経験できたことは想定外の収穫であった。
- ・ 調査側としては、プロの（高齢者住宅情報センター）相談員に補佐的な役割で相談に同席し、ここでの相談対応のやりとりで得た知見により、相談マニュアルの内容の検証や訂正をすることができた。
- ・ 神戸市内の13か所の高齢者住施設（介護付き有料老人ホーム、住宅型有料老人ホーム、ケアハウス、高専賃）について本事業で検討した評価項目により調査を実施して、そのデータを入力したデータベースを構築した。調査施設は13か所とごく一部にすぎないが、相談の中で、いくつかの施設は、相談者のニーズに合致し、写真やデータを提示したりして相談には有効であった。
- ・ また、実際に調査して、施設の内容と周辺の状況を知ることで、よく研究をしている相談者に対し、単なる情報提供以上のアドバイスができることということを確認した。
- ・ 有料老人ホーム等入居費用も高額な住まいを求めている一方、家賃の安い市営住宅や公的住宅を求めている方が多く、こうした住宅の供給が少ない状況での相談対応に限界も感じたものである。これに関しては、行政との連携は不可欠である。

(2) 横浜市

- ・ 横浜市富岡東地域ケアプラザ、㈱ケアプロデュースの協力により、事業決定から実施までの期間が短く十分な告知ができなかったにもかかわらず、幸いセミナーには16名の参加があった。しかし、相談は1件のみであった。
- ・ 地域包括支援センターに相談窓口を設ける場合の相談者や相談内容、運営のイメージが掴めたこと、いくつかの課題と示唆を得たことなどの成果が得られたと思う。

以上