

第4章 低所得高齢者を対象とした住宅事業に係る 評価指標（案）の検討

4-1 調査概要

(1) 昨年度の調査結果より

① 貧困ビジネスではないという指標

昨年度の調査結果(※)において、実施している事業が“貧困ビジネス”ではないという指標をどこにおくべきかという質問を調査対象者にしたところ、「情報開示」、「外部の目の導入」、「自由な選択に基づく契約」、「遵法性」、「質の高いサービス」、「サービスを受ける人の充実」といったことが挙げられた。

また「ニーズがあるからビジネスが生まれる。その事業が地域のニーズに合致しているか」といった意見もあった。

一方で、「貧困ビジネスの定義が必要」、「自分のやっている事業を客観視する材料や判断する基準がよく分からない」といった意見もあった。

それら回答より貧困ビジネスではないという指標は以下のように整理される。

■ 貧困ビジネスではないという指標（昨年度調査結果よりカテゴライズ）

1. 社会福祉事業の目的に合致した理念・使命、さらに理念・使命と行動の一致
2. 開放性（情報開示・外部の目の導入）
3. 自己選択（真の自由な選択に基づく契約）
4. 地域ニーズの合致
5. ケアの質（質の高いサービス）
6. 社会システムの補完（遵法性、制度の谷間の対応）

また、この指標を踏まえ、貧困ビジネスと疑われる要素は以下のように整理される。

■ 貧困ビジネスと疑われる要素

1. 社会福祉事業の目的に合致しない理念・使命、理念・使命と行動の乖離
2. 閉鎖性
3. 本人不在の決定
4. 地域・コミュニティへの意識の欠如
5. ケア不足（質の低下したサービス、事業者の力量を超えた受け入れ）
6. 社会システムの不備をついた利益追求

② 低所得高齢者を対象とする住宅事業の現状

低所得者高齢者、居住困難者は複合的な生活課題を有しておりそれだけ支援の幅が広く手間を要するため、その負担は事業者が負うことになる。その負担分の多くは、介護保険利用限度額までサービスを提供することによって補填されていると考えられる。

※平成 23 年度調査 低所得高齢者を対象とした住宅事業の実態調査研究及び居住支援ニーズ調査事業

(2) 調査目的

上記の昨年度調査結果を踏まえ、提供されているサービスの質や適切さを測る指標を探り、事業が貧困ビジネス化しないための方策について検討する。

検討にあたっては、低所得高齢者向け住宅等（住宅型有料老人ホーム・協働型居住を含む）において介護保険・医療保険に位置づけられない生活支援サービス等（自立支援への取り組み）の実施や、利用者の社会参加に着目し「どのような社会的な課題があり、どのようにして生きがいを持って健全で安らかな生活が保障されているか、社会的活動に参加する機会が与えられているか」について調査を行う。

(3) 調査対象

首都圏（東京都・神奈川県・千葉県・埼玉県・茨城県・栃木県・群馬県・山梨県）のサービス付き高齢者向け住宅に登録している事業者のなかから、低所得者高齢者、居住困難者でも利用可能な利用料設定（家賃、管理費、食費等の合計）を行っている事業者（※）を対象とした。

調査対象は15事業者、うちヒアリング調査を実施した対象は4事業者。

事業者には、事前に研究調査の趣旨・調査内容を伝え、本調査への協力確認を得た上で行った。

※首都圏 家賃4万～6万円、最高居室面積25㎡以下、2棟以上の事業展開

■調査対象一覧

①サービス付き高齢者向け住宅

	名 称	所在地	運営事業者
1	サービス付き高齢者向け住宅 タオルミーナ	神奈川県 横浜市緑区	医療法人 赤枝会
2	サービス付き高齢者向け住宅 ご長寿くらぶ 東石川	茨城県 ひたちなか 市	株式会社 アーバンアーキテック
3	サービス付き高齢者向け住宅 ワールドステイ和楽久 堀込	栃木県 足利市	株式会社 ワールドステイ

②都市型軽費老人ホーム

	名 称	所在地	運営事業者
4	都市型軽費老人ホーム ルミエールふるさと	東京都 台東区	特定非営利活動法人 自立支援センターふるさとの会

■調査対象の特徴

①サービス付き高齢者向け住宅

	名 称	特 徴
1	タオルミーナ	透析の必要な生保対象の入居者が多い。運営主体は医療法人であり、法人内のクリニックや老健施設と医療・介護で連携している。 現入居者の約 3/4 は住宅が所在する横浜市内からの入居である。
2	ご長寿くらぶ 東石川	低料金の施設・住宅の建築と入居者紹介を実施してきた事業者による、低料金型の住宅事業。紹介業務で得てきた地域ニーズに沿う価格設定で、周辺地域からの入居希望者がほとんどである。
3	ワールドステイ和楽久 堀込	職員教育とホーム内外の連携により、介護度が重度の高齢者を受け入れている（平均要介護度 3.8）。 入居者は施設所在の足利市内が約 1/3、都内からは約 1/3 である。

②都市型軽費老人ホーム

	名 称	特 徴
4	ルミエールふるさと	ホームレス（高齢者含む）を対象に、地域居住への定着を前提に活動している法人。新宿区新大久保地区の地域居住支援のバックアップ施設としても位置付けている。

（４）調査方法

現地を訪問し、事業者へのヒアリング調査を行った。

（５）調査内容

低所得高齢者を対象とした住宅事業に係るサービスの質の評価指標案として以下の５項目を設定し、それぞれの項目において現状の取り組み状況や工夫、指標とすることへの意見をヒアリングした。併せて、他に指標と考えられる点についても聞いている。また、ヒアリングの前段として、法人・事業の概要を聞いている。

■調査項目

1. 法人・事業の概要

- ① 法人の概要
- ② 事業の概要
- ③ 建物の概要
- ④ 入居者の状況

2. 低所得高齢者を対象とした住宅事業に係るサービスの質の評価指標案について

《指標項目案》

- ① 理念・社会的使命についての指標
 - ・ 社会福祉事業への理解
 - ・ 地域ニーズや利用者の課題への理解
 - ・ 事業の理念・目的

- ② 利用者への支援の方向性についての指標
 - ・生きがい ・社会参加 ・健全で安らかな生活
- ③ サービス提供の姿勢についての指標
 - ・個人の尊厳の尊重 ・利用者視点について ・自立支援への視点・取組
 - ・ケアの質を高めるための事業努力
- ④ 住宅事業としての指標
 - ・住宅の安全性 ・品質 ・性能の確保 ・住宅に係る情報提供
- ⑤ 共通する指標
 - ・透明性のある開かれた運営 ・地域や入居者の知己との関係性構築
 - ・事業者として理念達成に向かう楽しみ
 - ・制度の谷間として捉えていること

4-2 調査結果詳細

次ページより、調査結果を事例ごとに整理する。
各事例については、以下の構成となっている。

- ・外観写真
- ・施設概要表
- ・施設内写真
- ・ヒアリング記録
 - ① 法人・事業の概要
 - ② 低所得高齢者を対象とした住宅事業に係るサービスの質の評価指標案への意見
 - ③ その他
- ・図面等（平面図、案内図、施設構成図等）

[サービス付き高齢者向け住宅]

(1) サービス付き高齢者向け住宅 タオルミーナ (神奈川県横浜市緑区)



住所/アクセス	神奈川県横浜市緑区三保町 2655-4 JR 横浜線「中山」駅よりバス 8 分、降車後徒歩 15 分
類型	サービス付き高齢者向け住宅
運営事業者	医療法人 赤枝会
構造・規模	鉄筋コンクリート造 地上 3 階建 (地下 1 階)
室数	46 室
居室面積	26.65 m ² ~36.28 m ²
開 設	平成 21 (2009) 年 11 月
併設サービス等	訪問介護
利用料	<p>入居時費用</p> <p>入居一時金： なし</p> <p>敷 金 : 約 210,000~480,000 円 (家賃の 3 ヶ月分)</p> <p>月額費用</p> <p>賃 料 : 約 70,000~160,000 円 (生保受給者は住宅扶助額 5,9000~60,000 円)</p> <p>共益費 : 約 5,000~20,000 円</p> <p>基本サービス提供料: 約 5,000 円</p> <p>食 事 : 宅配で約 30,000 円 (昼夜のみ提供で実質 1 か月 3 万円以下)</p> <p>合 計 : 110,000 円</p>



[エントランス]



[事務室前]



[ホール]



[居室前廊下]



[居室]



[居室内キッチン]



[居室内洗面・トイレ]



[居室内浴室]

① 法人・事業の概要	
1) 法人概要	<ul style="list-style-type: none"> ・医療法人赤枝会、社会福祉法人兼愛会で赤枝グループを構成。 ・医療法人では、病院 1 箇所(横浜市)、クリニック 1 箇所(横浜市)、介護老人保健施設 2 箇所(横浜市、大和市)、住宅型有料老人ホーム 1 箇所(横浜市)、サービス付き高齢者向け住宅 1 箇所(横浜市)を実施 ※社会福祉法人では特別養護老人ホーム 3 箇所(横浜市内)、ケアハウス 1 箇所(千葉県茂原市)を実施
2) 事業の概要、入居者の状況	<p>[事業の経緯、入居者の概要]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年に高齢者専用賃貸住宅として事業開始し、サービス付き高齢者向け住宅の制度開始後に移行した。 ・医療法人により、当初の事業目的としては退院後の在宅復帰のための中間施設として運営開始した。 ・しかし ADL が低下してくると在宅復帰できない利用者もでてきたことや、満室にしないと経営が成立しないこともあり、横浜市緑区の行政とも協議し、生保対象の困窮者や特養には介護度が低くて入所できないが日常の見守りが必要な人も入居対象にしていった。 ・同法人内のクリニックが透析患者の食事・水分等の管理を支援してくれる体制にあることから、開設後に方向転換した。 ・現在は、透析患者が 11 人入居している。 ・低所得で透析が必要ということから、結果として生保受給者が多くなったという経緯である。 ・入居前の居場所は、ドヤ街、病院。地方居住で子息が呼び寄せた人もいる。 ・男性の入居者が多いが、それによる運営上の特徴というものは特にならない。 ・認知症は日常生活自立度で I・II 程度の人はいる。 ・自分で動くことができ買い物や洗濯も自分で行いたい人が主対象なので、要介護状態になれば老健へ移行するのが現状である。この点は、当住宅事業の今後の検討課題である。 ・生保受給者は権利意識の高い人が多い。 <p>[利用料、提供サービス]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・厚生年金または生保受給者でないと入れない価格帯である。 ・生保受給者の家賃は住宅扶助の範囲である 5 万 9 千～6 万円の範囲で契約している。 ・以前は住宅扶助による家賃のみであったが、経営的に厳しいため、入居者に説明をした上で月額 1 万円程度のサービス関連費用を支払ってもらうように変更した。基本サービス料 3 千～5 千円および共益費 5 千円以上とし、低所得者も入居しやすいように配慮している。もう少し金額を上げられると良いのだが、低料金でギリギリでやっている。 ・食事は配食であり、各居室で食べている。昼・夜のみを提供しており、希望によるので、実態として最高で月額 3 万円弱である。朝は準備が難しいので提供していない。入居者自身でパン食などを摂っている。通所介護や透析に行く人は行く先で昼食が出る。 <p>[透析患者・生保受給者の受け入れ]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・透析が必要な入居者が全員生保受給者となっているが、これは若年期から透析が

	<p>必要となり費用がかかるため生保受給となっていく人が多いためである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通院の必要な生保受給者を受けられる低額の住まいが少ないので、生保担当者やMSWからの紹介が多い。 ・当医療法人以外からの紹介も受けている。 ・都内からの入居はいない訳ではないが、障害者手帳による利用可能な制度の内容が、都内と市内では差があることなどから少ない。 ・透析が必要な方の受け皿は、病院や老健となってしまう。住宅ではあまり事例が無く、市内でも透析患者を受けている居住系事業は2箇所程度である。 ・医師より水分・塩分・タンパク質の制限が指導されるが、住宅側としては本人の自由意思にするか、管理するか意向を聞く。本人が管理して欲しい意向であれば、24時間管理ができる老健施設を紹介する。また当住宅には夜間の見守り体制がないので、管理が必要な人は老健となる。自由意思であれば、当住宅のような在宅の環境が望ましいと思われる。 ・サービス提供のカンファレンスは、生保担当者は立ち会わないのでホームヘルパーが実施している。 ・透析患者についてはクリニックが送迎を実施している。
3) 建物の概要	<p>[施設概要]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他の大手介護事業者が運営していた建物を買い取り、再利用している。 ・2階以外はエレベータ等の建物設備がバリアフリー法等の関係で有料老人ホームに求められる要件に適合しないので、当初は高齢者専用賃貸住宅として運営開始した。 ・生保受給者には権利意識の高い人が多いが、居室が個室になっていることで、入居者間のトラブルが予防されているとも考えられる。 <p>[周辺環境]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住宅は高台にあり、買い物は坂の下のスーパーに行く。居宅介護を利用して買物に行く人もいる。

② 低所得高齢者を対象とした住宅事業に係るサービスの質の評価指標案への意見	
1) 理念・社会的使命についての指標	<ul style="list-style-type: none"> ・理念は社会貢献である。サービス提供を受けたい人が市内に数多く待機している。ベッドを空けずに速やかにということが行動指針としてある。 ・対象者は高齢者人口の伸びと同様に10年後あたりをピークに増えると考えられる ・訪問介護は当住宅以外の地域でもサービス提供している。 ・当法人以外の訪問介護を利用している人も数名いる。 ・ケアマネはグループ内の社会福祉法人の特養併設事業所から来ている。2～3名は既に入居時から関係のあった外部のケアマネというケースもある。
2) 利用者への支援の方向性についての指標	<p>[生きがい]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地階の大浴場を改修して開放しようと考えていたが、助成申請の応募が却下されたので行っていない。 ・グループ内での取り組みはしている。 ・セミパブリックのスペースであるホールで囲碁、将棋ができるようになっている。 ・外部の通所介護に行っている人もいる <p>[社会参加]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・周辺が最近開発された住宅地であり、三保地域も広いため祭りなどには参加しにくい。町内会の取組みも薄い。

	<ul style="list-style-type: none"> ・この地域で育った人もおらず、年齢経ってから新たなコミュニケーションをとることは難しい。 ・入居者個人の生活の中では、外出や囲碁などでの友人関係があるケースもいくつかある。 ・現在の建物を利用してどのようにクリエイティブしていくかを考えているところである。 <p>[健康で安らかな生活]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療法人内に医療機関があるため、診療に速く連れていけることは有利。 ・通院支援も対応している。
3) サービス提供の姿勢についての指標	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアプランの策定時に、外出支援などで本人の意向が反映されるようにしている。ある程度のことを本人が決めて、不足分をケアマネが補っている。 ・研修はグループ内で行っている。月1回程度の頻度で開催している。職員側はキャリアアップにも関ることなので積極的である。 ・利用者の満足度計測はしていない。タオルミーナは住宅事業であり、建物管理が業務であるため。苦情対応はロビーにいる職員が受けている。 ・30分千円の個別サービスで買物、掃除などの対応をしている。男性利用者が多く、また飲料水などの重いものは持てない人もいる。このサービスでは介護保険の制度開始当初は対応できたが、後に削られたものを個別有料で対応している。
4) 住宅事業としての指標	<ul style="list-style-type: none"> ・各フロアに入居者が集まれるセミパブリックスペースがあると、色々な活動がやり易いが無い。 ・浴室は各居室にあるが、介護度が高い人には機械浴があると良い。 ・緊急時の搬送は何人かはあった。ストレッチャーがエレベータに載らないので、かっいで降りるしかない。
5) 共通する指標	<p>[透明性のある開かれた運営]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・役所等の見学に対しては随時対応しており、オープンにしている。
6) その他	<p>[日常的に注意していること]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住宅事業なので、建物の管理上で日々きれいに行っていること。清掃のチェック表はかなり細かい。 <p>[サービスの質の外部への示し方]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住宅の場合、ソフト面の比較のウェイトは薄い。管理体制や経営の安定性などが大きい。 ・住宅事業者側の視点から見れば、入居率が上がるような指標ならば有用と思われるであろう。 ・サービスの連携性などに係る加点ポイント制など。受診の場合の対応などの質問に的確に答えられること。 ・住環境がきれいなことと、人のいる気配があること。入居後の生活がイメージできること。

③ その他	
1)その他	<ul style="list-style-type: none"> ・生保対象の場合、福祉事務所のケースワーカーは、来る人と来ない人に分かれる。また 2～3 年に1回は担当者が変わる。 ・後見人制度も生保受給者は避けているようである。また民生委員も女性が多い。 ・生保受給者には金銭管理ができない人も多いので、預り金制度により手数料も取って管理しているが、司法書士と相談して今後の対応方法を考えているところである。

[サービス付き高齢者向け住宅]

(2) サービス付き高齢者向け住宅 ワールドステイ和楽久 堀込(栃木県足利市)



住所/アクセス	栃木県足利市堀込町 2582-1 東武伊勢崎線「東武和泉」駅より徒歩 15 分
類型	サービス付き高齢者向け住宅
運営事業者	株式会社 ワールドステイ
構造・規模	木造（準耐火） 地上2階建
室数（定員）	22 室（25 人）
居室面積	25.00 m ² ～31.88 m ²
開 設	平成 23（2011）年 3 月
併設サービス等	通所介護
利用料	<p>入居時費用</p> <p>入居一時金： なし</p> <p>敷 金 ： 220,000～240,000 円（家賃の 4 ヶ月分）</p> <p>月額費用</p> <p>賃 料 ： 55,000～60,000 円</p> <p>共益費 ： 8,400 円</p> <p>衛生管理費： 5,250 円</p> <p>食 事 ： 47,250 円</p> <p>合 計 ： 115,900～120,900 円</p>



[入口 (右が住宅、左がデイ)]



[玄関内部]



[廊下]



[居室 (25.00 m²)]



[居室内収納・キッチン]



[居室内トイレ・洗面・風呂]



[居室 (31.88 m²)]



[特別浴室 (デイ)]

① 法人・事業の概要	
1) 法人概要	<ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉法人の設立と軽費老人ホームの開設が先である。社福だけでは事業展開に縛りがあるので、株式会社を設立したと伝え聞いている。 ・現在は株式会社にて37箇所の施設を実施している。栃木県外では新潟県で11箇所を直営で実施している。 ・フランチャイズ事業も、長野県、茨城県で展開している。 ・本社は当住宅の近所にある(堀込町 2462-1)。 <p>※社会福祉法人では軽費老人ホーム、通所介護、訪問介護、居宅支援事業、在宅介護支援センター、保育園を実施</p>
2) 事業の概要、入居者の状況	<p>[事業の沿革、概要]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員体制は、通所介護と訪問介護を兼任している者と、住宅事業によるサービス提供と訪問介護を兼任している者で構成されている。 ・訪問介護は有料老人ホームとサービス付き高齢者向け住宅を対象としており、一般家庭向けには行っていない。 ・配食事業は、当住宅よりも先に開設した有料老人ホームの厨房から配食していた。一般家庭向けに配食事業を展開したのは当住宅開設の少し前からである。 ・居室 22 室のうち 19 室が入居中 ・定員は住宅が 25 人、通所介護も 25 人である。通所介護は外部利用者が1人いるが、他の 24 人は当住宅の入居者である。 ・ケアマネは市内からの入居者は入居前からの利用継続であり外部利用がある。市外からの入居者は市内のケアマネを利用していただくようお願いしている。 <p>[入居者の概要]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市内からの入居が 1/3 で、足利市は広くないので近所からが多い。都内からは 1/3 程度。 ・生保受給者は全体の 1/4 程度。都内では墨田区からの入居者が最多で、次に足立区。墨田区が多いのは偶然である。ケースワーカーからの紹介が多い。 ・生保受給者がそれ以外の入居者と違うところは、特に感じられない。入居時の荷物が非常に少ないということ位である。 ・国民年金と厚生年金の人は、半々である。 ・入居前の居場所は、病院が殆どである。独居の人は少なく、家族同居の人が殆どだが、退院後に在宅生活が困難で戻れない人が殆どである。積極的な治療が必要ないため退院となった人である。 ・面会は比較的多いと感じる。子息の面会が多い。 ・平均年齢は80歳代の中盤。90歳代の人も多い。 ・性別は女性が過半数だが、8割までには達しない。 ・職業の傾向は特にない(例: 農家、サラリーマンなど) ・平均介護度は 3.8 でかなり重度である。 ・当社でこの地域に3箇所実施しているが、機械浴は当住宅だけに設置されているため、経管栄養、オムツ介護などで、特に医療的な対応は必要ないが、在宅復帰が困難な人が入居している。 ・特養も申込んでいるがすぐには入れない状況である。
3) 建物の概要	<p>[施設概要]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・木造で天井が高いのでゆったりとしている。

② 低所得高齢者を対象とした住宅事業に係るサービスの質の評価指標案への意見	
1) 理念・社会的使命 についての指標	<ul style="list-style-type: none"> ・会社としての理念が設定されている。
2) 利用者への支援の 方向性についての 指標	<p>[生きがい、社会参加、健康で安らかな生活]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護度が重い人が多く、自分の想いや痛みなどを伝えられない人が多い。 ・デイ等で職員が試行錯誤しながらその人に合った個別レクリエーションの提案を話し合いながら検討し実施している。 ・デイに出ることが本人にとって嬉しいことなのかは分からないが、他者の声が聞こえたりすることで、色々な刺激が入ると信じて色々な活動をやっている。 ・個別レクリエーションの例としては、看護師が中心になって歌いながら、本人が鈴等の楽器を持って動かす活動等を行っている。関節の可動域を維持する効果が期待できる。 ・終の棲家になる可能性が高いので、どうすれば、その人らしい楽しく穏やかな日々を過ごして一生を終えることができるかを、職員の中で話し合いながら進めている。安心・安全・安楽な生活を送れることが第一である。
3) サービス提供の姿 勢についての指標	<p>[個人の尊厳の尊重、利用者視点について、自立支援への視点・取組]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ケアプランの策定においては、家族の意向が一番強くなっている。入居までの本人の生活・趣味・嗜好等の情報は、家族から取り入れている。 ・それとともに、サービス提供時の本人の表情を職員がくみ取ったりしながら、その人に合った個別支援計画を立てていくようにしている。 <p>[ケアの質を高めるための事業努力]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ケアの質を高める工夫としては、職員の研修への積極的参加を推進している。希望者が参加できるようなシフト調整を図り、参加者には報告書を提出してもらい、事業所で知識を共有している。 ・各施設の管理者を集め、管理者会議を開催し、事業所に戻って周知するようにしている。 ・内部監査室が各施設を定期巡回し、チェック・指導をしている。 ・利用者を一番に考えた介護を提供するように指導している。慣れてくるとアットホームかもしれないが、悪い言い方ではナアナアのサービス提供になりがち。また介助技術は適確でも、声掛け等に表れる愛情のあるサービス提供ができなくなっていたりもする。職員に気づきを促し、改善していくようにしている。 ・重点的な指導が必要な職員は、本住宅で指導を行い、改善できたら元の職場に戻すようにしている。
4) 住宅事業としての 指標	<ul style="list-style-type: none"> ・建物の設計においては、既存の建物の使用上で気が付いたことを、次の建物の設計に活かしている。
5) 共通する指標	<p>[透明性のある開かれた運営]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第三者評価等はやっていないが、サービス付きでは必須ではない運営懇談会を、有料老人ホームと同様に開催していないのはおかしいということで、本部から開催するよう指示があった。現在開催準備中である。 <p>[地域や入居者の知己との関係性構築]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・要介護だと在宅時から関係性が小さくなっており、そうした状態で入居してくるのは事実。当住宅が開設してから 2 年経過しているが、面会者は家族が殆どであり、友人というのは 1 人のみである。

	<p>[事業者として理念達成に向かう楽しみ]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人と係る喜びが持てるというのが、この仕事の大前提。当社の職員は皆そうだと思う。 ・別れも多いが、看取りで亡くなった方でも、家族からここに入居して本当によかった、穏やかな一生を送ることができたという言葉をもたらす時は、やっけてよかったです。
6)その他	<p>[評価指標の重要ポイント]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・愛情をもった介護やサービス提供であることが重要である。 ・入居相談があった時点でその対象者がこういう状態像だから受けられないということを決めつけるのではなく、まずその人を受けするためには何をどのようにクリアしていくかを考えていく姿勢。まず受ける前提で方法を考え、外部とも連携して必要なことは変えつつ実践していくこと。常にそういう姿勢を持つことで、その人の変化に対しても対応することができる。 ・そのような実践ができるためのチームワークが重要である。チームワークを計る指標としては離職率が挙げられるだろう。当事業所は開設以来のスタッフが今も揃っていて離職率は非常に低い。

③ その他	
1)その他	<p>[ケアプラン]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大きくは訪問介護中心、デイ中心の 2 パターンに分かれる。どちらの傾向となるかは、家族の希望や、ケアマネのプラン方針による。ケア会議での話し合いから、全介助が必要な人は朝晩に訪問介護に重点を置いたり、見守り程度の状態ならばデイ中心になったり多様である。 <p>[生活サービス費によるサービス内容]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・健康管理、電球交換、金銭管理等が含まれる。 <p>[個別有料サービス]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通院介助と買物代行の利用が多い。ただし通院介助も提携医療機関への通院については徴収していない。提携以外の整形外科等への通院に利用されている。提携医療機関には月 2 回往診もしてもらっている。 ・居室清掃も住宅事業の職員による週 1 回の居室清掃で充足していれば、別途個別有料サービスを利用する必要は無い。

(3) サービス付き高齢者向け住宅 ご長寿くらぶ 東石川(茨城県ひたちなか市)



住所/アクセス	茨城県ひたちなか市東石川 3092 JR 常磐線「佐和」駅よりタクシー5分
類型	サービス付き高齢者向け住宅
運営事業者	株式会社 アーバンアーキテック
構造・規模	木造 地上2階建
室数(定員)	20室
居室面積	18.44 m ² ~21.00 m ²
開設	平成 25 (2013) 年 2 月
併設サービス等	通所介護
利用料	<p>入居時費用</p> <p>入居一時金： なし</p> <p>敷 金 ： なし</p> <p>月額費用</p> <p>賃 料 ： 45,000 円</p> <p>共益費 ： 9,000 円</p> <p>基本サービス費： 18,000 円</p> <p>食 事 ： 45,000 円</p> <p>合 計 ： 117,000 円</p>



[エントランス]



[廊下]



[食堂]



[浴室]



[居室]



[居室内トイレ]



[居室]



[居室内収納]



[エレベーター]

① 法人・事業の概要	
1) 法人概要	<ul style="list-style-type: none"> ・会社設立は昭和 29 年。石油やガソリンの販売をしていた。 ・10 年前に一般住宅の建築事業に参入し、3 年前に介護業界に参入した。同時に高齢者住宅建築専門となった。茨城県、千葉県、群馬県が事業エリアである。 ・建築業も実施しており、低額な建築コストで建設できるので、低額な家賃で入居可能な施設・住宅が提供可能となっている。 ・建築のみでなく、入居者紹介も無料でできることが会社としての特徴である。 ・直営のサービス付き高齢者向け住宅は2箇所あるが、建築と紹介事業が先行している。入居者のニーズに係る情報が蓄積されたので、自社でも直営してはどうかということで開設した。 ・入居者紹介では、低額な提携施設が茨城県内を中心に何十か所もあり、利用者と直接会って相談に乗り、状況に合った施設・住宅を紹介している。自社物件だけを進めるようなことはしていない。 ・自社の住宅事業では、貧困ビジネスと間違われるのは嫌なので、生保受給者は原則としてはお断りしている。 ・紹介業での提携施設では、生保受給者をどの程度受け入れるかは、各施設の経営者の考えによって異なる。
2) 事業の概要、入居者の状況	<p>[事業の沿革、概要]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当住宅は 1 か月前に開設、通所介護は今月に開設した。 ・通所介護は周辺に事業所が多いため、外部からの利用者獲得は難しいと考えている。 ・通所介護と訪問介護も実施している。ただし通所介護の利用を入居条件とはしていない。入居者には通所介護が好きでない人や毎日利用したくはない人もいるので、そうした人の入居も受けている(そうではない施設も多いということ、見学に来たケアマネや病院関係者から伺っている)。 ・通所介護を利用し限度額近くまでとなった場合の居室等での介護提供は住宅側として行うことになる。同業者はどれも同様の提供実態でないかと思われる。 ・ケアマネは外部を利用している。オープンにしたいという考えである。 ・住宅側の職員は雇用人数 10 人、うち夜勤専門職員が2人おり、常勤換算 2.5～3 人程度である。夜間は 1 人体制である。 <p>[入居者の概要]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今月末(開設後2か月)で入居者 9 人になる予定。 ・平均年齢は 85 歳程度、平均要介護度は 3、男性は 1 名である。 ・周辺からの入居希望者ばかりであり、自立で入居希望の人もいる。持家の人となる。入居後も持ち家はそのままである。 ・厚生年金の人が大半となるので、農業世帯の人は殆どいない。
3) 建物の概要	<p>[施設概要]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建築のコンセプトは「普通」ということ。 ・低料金なので建築材料も価格の安いものを使っている。

② 低所得高齢者を対象とした住宅事業に係るサービスの質の評価指標案への意見	
1) 理念・社会的使命 についての指標	<ul style="list-style-type: none"> ・「ご長寿くらぶ 7つの credo(信条)」というものを設定している。 ・毎朝の朝礼では全員で読み合わせをしている。浸透はこれからの課題である。 ・入社時の説明では徹底的に行っている。面接時にこれを理解できない人は社員としてはお断りする旨をはっきりと伝えている。
2) 利用者への支援の 方向性についての 指標	<p>[生きがい、社会参加]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域との交流もこれから取組の方向性を検討していく予定である。ただし住宅の外部と繋がるような活動をしている時間的なゆとりは無いのが現実である。なんとかしたいと思うので、ジレンマである。 ・現場の職員は皆、公園や買物等に連れて行ってあげたいということは言っている。外出できることは大きいし、入居者の希望もあるので、気持ちは分かるが、低料金でギリギリで行っている事業の中ではそれを行うだけで採算が合わなくなるため、非常に困難である。 ・通所介護の介護職員はそうした状況下で、限られたことだが知恵を出して楽しめるような工夫はしている。ゲーム、絵画、廊下での歩行の支援等、どこでもやっているようなことで特別なことではないが。
3) サービス提供の姿 勢についての指標	<p>[個人の尊厳の尊重、利用者視点について、自立支援への視点・取組]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居前の相談で本人と家族と2時間くらい面談を行い、ニーズをくみ取るようにしている。 ・ケアマネは外部としているが、自宅ではない住宅事業の中でサービス提供を行う場合、ケアマネよりもむしろ住宅事業や訪問介護等の事業者側の方が本人の状態像を把握できることになるので、通所介護主体か訪問介護主体かのモデルも当方で作成したりしている。 <p>[ケアの質を高めるための事業努力]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員に対してはここは介護施設ではなく、生活の場であり、介護を上手に行うことが目的ではないということを認識してもらうように言っている。 ・心地よく24時間ゆったりと過ごせるような場所とするように言っている。なるべく本人の意向に沿うようにし、事業者側の都合で、危ないからこれはしてはいけないというようなことは絶対に言わないということにこだわっている。ただし家族には本人の意向でそのようにすることの了解はとっている。 ・外部から評価してもらっているのは「自由度が高い」こと。サービス付き高齢者向け住宅というのはそのようなコンセプトであるので、それはもっと追究していきたい。
4) 住宅事業としての 指標	<ul style="list-style-type: none"> ・低料金なので特にない。建築のコンセプトは「普通」ということ。
5) 共通する指標	<p>[透明性のある開かれた運営]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・誰が来ても拒まずに見てもらえるようにしている。 <p>※【関連項目の再掲】ケアマネは外部利用。家族に了解を得てサービス提供</p> <p>[地域や入居者の知己との関係性構築]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家族の面会は土日が多い。平日にはあまり来ない。 ・要介護になっている人は、在宅の時点で徐々に地域との関係が切れていってしまうので、入居時点で地域との関係性もほとんどなくなっているのが現状。 ・【再掲】 地域との交流もこれから取組の方向性を検討していく予定である。ただし住宅の外部と繋がるような活動をしている時間的なゆとりは無いのが現実である。なんとかしたいと思うので、ジレンマである。

6)その他	[評価指標の重要ポイント] <ul style="list-style-type: none">・紹介業務をしてきた経験からは、経営者が低所得で特養にも入れない高齢者を誰が世話するのかという問題意識が共通している。また貧困ビジネスと思われる可能性は経営側も認識しているので、理念をしっかりと伝えようという姿勢があり、それが伝わってくる。また理念がしっかりしているので自信も持っている。・貧困ビジネスといわれているような施設には家族は絶対に来ない。もともと来るような関係ではない。
--------------	---

(4) 都市型軽費老人ホーム ルミエールふるさと (東京都新宿区)



住所/アクセス	東京都新宿区大久保 1-15-5 JR 山手線・中央線「新大久保」駅より徒歩 5 分
類型	都市型軽費老人ホーム
運営事業者	特定非営利活動法人 自立支援センターふるさとの会
構造・規模	鉄骨造 地上 3 階建
室数 (定員)	20 室
居室面積	5 畳程度 (8 m ² 程度)
開 設	平成 24 (2012) 年 4 月
併設サービス等	なし
利用料	<p>月額費用</p> <p>管理費 (家賃相当分) : 53,700 円</p> <p>サービス提供に要する費用 : 10,000~143,100 円 〔所得により利用料変化〕</p> <p>生活費 (食費・共用部光熱費等) : 44,810 円</p> <p>居室の光熱水費 : 6,490 円</p> <p>合 計 : 115,000~248,100 円</p>



[玄関横喫煙スペース]



[玄関内部]



[食堂]



[浴室]



[居室前廊下]



[居室]



[共用流し]



[共用洗面]



[共用トイレ]

① 法人・事業の概要	
1) 法人概要	<ul style="list-style-type: none"> ・山谷のホームレス支援が出発点であり、平成2年から活動している。 ・都内でホームレスの多い地域として、上野と新宿の2地域があるが、上野地域にある山谷の特色としては、高度成長期に活躍した金の卵世代の、高齢のホームレスが多いことが挙げられる。 ・炊出し等の応急援護を始め、必要があれば生活保護の申請同行等の支援を行っていたが、生活保護を受けても解決しない問題が多いことが分かってきた。生活管理がうまくできないことから安定した住まいを継続的に確保することができず、本当の意味で路上から脱却できないこと等。 ・解決策として居場所づくりを始めた。住居や生活費が確保されても、やる事が無いとアルコールの問題等から生活を崩していく状況があったので、飲酒以外で人と繋がるデイサービスのような場所が必要と考えた。そこに出て来なければ訪問したので、通いと訪問の機能を併せ持ったものであった。 ・また路上生活が心身に及ぼす過度な負荷により、比較的早期から病気や認知症が発症する傾向にあるが、その結果としてドヤを追い出されてしまい路上に戻ってしまうという問題は、居場所づくりだけでは解決できない課題であった。以前は長期入院でその問題を解消することもできたが、医療制度改革によりそれが困難な状況となった。また期限付きの居場所しか無いために転院・転居を何回も重ねる問題もある。 ・状態像に合わせて社会サービスを組み立てれば、多くの人は地域生活を継続できる。その基礎条件として必要な住まいの確保を進めていった。 ・最初は何も分からないので行政に相談したところ、宿泊所が適当ではとの助言を受け、一軒家を借りて始めたのが最初の住宅事業(ふるさと千束館:平成11年)である。その時点ではまだ介護の問題はそれほど発生していなかった。 ・現在、当法人で行っている住まいの支援は大きく2つある。 ・一つ目は、保証人を引き受けて民間アパートに繋げていく支援で、支援対象の2/3を占める。賃貸借契約により継続的な住まいの確保が保証される。 ・二つ目が直接住宅提供を行う事業。こちらは施設的な利用契約方式(賃貸借ではない)となる。支援対象の1/3を占める。 ・いずれになるかは本人の希望によるが、アパートで暮らした経験が無い人もいるので、そのような生活ができるということを本人に分かってもらうような支援も必要となってくる。
2) 事業の概要、入居者の状況	<p>[都市型軽費老人ホーム] (位置づけ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の空き家も有効活用し、住まいのネットワークを作っていく中で、バックアップ施設として都市型軽費老人ホームを位置づけている。都市型軽費老人ホームだけで全ての問題を解決しようとしても不可能であろう。 <p>(入居者の生活状況)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デイサービス利用が多い。天気が良い日はぶらりと出かけたりする人もいる。あとは部屋でテレビを見るなどして過ごしている。 <p>(サービス提供の状況)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日勤帯・夜勤帯に分けて24時間配置。日中は2人の職員、夜間は1名宿直。 ・介護保険サービスで賄えない部分の対応が課題である。 ・介護保険以外の部分のサービスとしては食事の世話や介護保険サービスが入っていない部分・不足する部分の生活支援。

- ・ヘルパーで賄いきれない介護、例えば排せつ介助などは職員が対応するしかない。排せつリズムを配慮して見回り・対応している。夜間の対応は少ないが、起床時、4時とか5時頃、対応が忙しくなる。
- ・その他ニーズとして多いのは、外出・通院の支援。外出も、貧血のある人などは職員の同行を希望する。
- ・そういった外出支援のボランティアも、頻度的に受け入れることが難しいことと、何かあった時にボランティアでは対応できない。

(利用者アンケート)

- ・定期的に利用者にアンケート調査をとり要望を聞き取っている。その中で多いのは食事に対する要望と人間関係のトラブル。

(入居者間・地域との関係づくり)

- ・定期的に大きなイベントを開催し、入居者間との関係づくりを図っている。
- ・まちカフェや地域の交流館も利用するよう勧めているが、車いす利用者の場合難しく、そうした場合にはデイサービスの利用となってしまう。

[家賃保証・生活サポート]

- ・転宅支援は株式会社ふるさとで行っている。以前は NPO 法人で生活サポートと家賃保証を実施していたが、両者の支援内容が質的に異なるので、現在は NPO で生活サポートを、株式会社で家賃保証を分離して実施している。利用者は現在 1272 人おり、その中でアパートの保証人引き受けは 500 人弱である。障害者や高齢者等の事由で一般の保証会社の審査に落ちた人を、株式会社ふるさとで受けている。最近では、ホームレスまでにはいかない身寄りがない人や経済困窮している人の支援ニーズが増えている。
- ・一般の保証会社であれば、トラブル発生を避けるところだが、当法人ではトラブル等が発生することを前提に事業を実施している。保証会社がクレームを受けた場合、生活サポートの NPO とともに現場に行き、何が原因でそのトラブルが起こっているかを突きとめて、支援する。ちょっとした繋ぎ方で、トラブルが逆に近隣や地域の気遣いや支え合いに変化していく。訪問するスタッフによる支援だけではなく、そこに住んでいる者同士が見守り合っていくことに発展し、近くに親しめる人の気配を作っていくことが地域生活の安心につながっていく。そのような地道な支援から、アパートに住む者同士でカラオケ会を行うなど、顔の見える関係になり、住民相互の認識ができていくので、スタッフの支援も効率的になっていく。
- ・居場所づくり、仲間づくり、仕事づくりを一体的に進めている。
- ・生活サポートと家賃保証の契約は分離しているが、一般の家賃保証が受けられないということは、ほぼ生活サポートが必要ということにもなるので、なるべく生活サポートも使ってもらうように勧めている。
- ・生活サポートは各種の制度・システムを組合せたもので運営している。月1千円の会費を支払ってもらい共同リビングを利用してもらうことや、一部の自治体からは訪問サポート等の委託事業として受けていること等による。ただし自治体の委託事業は期限付きであり、半年間でアパートでの生活が安定するまでという内容である。高齢者の場合、半年経ったからアパート生活が安定するものではない。支援前後の効果を費用対効果として数値で示せるようなものではないので、大切に生活の基盤として必要な部分だが制度化が困難な状況である。

[自立援助ホーム]

- ・自立援助ホームという事業(ふるさと下落合館)もやっており、家賃 69,800 円/月の中で 24 時間の生活支援も提供している。ただしそのために居室面積が3畳程度と

	<p>狭くなるのが実態である。これを6畳間にすることが目標であり、特殊な事業であることを乗り越えられない。例えば小さな住まいは持って国民年金は支給されているような生活保護にはいたらない人に、必要に応じて生活支援を提供できない。むしろ生活保護を受けている方が支援を受けられて安心であるという現象が起きてしまう。</p> <p>[まちカフェ]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・まちカフェの取組みを始めている。それはふるさとの会自体は良い活動をしていると評価されるのだが、どのようにして当法人の活動にアクセスできるのかということ問われる。路上生活者へのアウトリーチもしているが、活動が進むにつれ、福祉事務所や地域包括支援センター等からの紹介件数が増えてきている実態がある。それならば福祉事務所や地域包括支援センターに繋がる機会形成が必要ともいえるため、一歩進んだ活動として、地域住民が混ざってられる居場所として設置している。 ・単身・困窮以外に、例えば経済的には困窮していなくても子息の障害等について相談する先が見つからず孤立しているケース等、様々な課題が見えてきていた。そのような相談が気軽にできる場をつくる必要を感じて、設置してみた。 ・地域住民やアパートの管理人や大家もお茶を飲みに来たりしており、色々な話が聴けるようになってきている。すぐに介入する訳では無いが、何かあればお茶を飲みに来るように誘ってあげませんか等の投げかけをしたりしている。 ・現在は相談というよりも情報が入ってきているという状況である。 ・毎月、誕生日会を行っている。 ・利用者と町会長と一緒にお茶を飲んでいるような風景が現実のものとなってきたのは感無量である。 ・どこの地域でもできる事業であると考えている。山谷はある意味で特殊な地域であり、当法人の活動も山谷だからできるという見方をされてきた。それをどこでもできることを示していくために、それが目に見える形となっている場所が必要と考えて設置した。 ・軽費老人ホームでもこうした活動はしていたが、やはりホームとアウェイという違いはなんとなく出てしまう。町会側でもなくホーム側でもない中立的な場が必要と考えて設置した。 <p>[その他]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・互助ハウスというものを作っており、空き家対策にもなっている。
<p>3) 建物の概要</p>	<p>[都市型軽費老人ホーム]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・立地環境は人通りの多い道に面している。店舗が多く日中の人通りが多い。土日は平日よりも多くなる。飲食店も多いので夜間 10 時ごろまで人通りはある。 ・以前は駐車場だった土地。 ・建物は新規建築。 ・居室は5条程度で、エアコン、照明、収納、緊急通報設備が備えられている。トイレ、浴室は共用部に設置。 ・その他共用部には食堂、洗濯機、洗面、流しがある。

② 低所得高齢者を対象とした住宅事業に係るサービスの質の評価指標案への意見	
1) 理念・社会的使命 についての指標	<p>・例えば孤独死などを課題とするならば、孤独死しなければ良いという視点で行っている取組を列挙するようなことではなく、どうやって地域で暮らし続けられるかということ、包括概念的に示していくことがもっと必要なのではないかと思われる。</p> <p>[ケア付き就労・雇用創出]</p> <p>・自力で仕事を確保できない人向けに、その人の心身状況に合わせて、都市型軽費老人ホーム等での就労をコーディネートし、そこを職場であり居場所でもあるような場と感じていくことで、その人に合った就労形態につながっていく、本当の生きがい支援・就労支援となるような取組をしている。</p>
2) 利用者への支援の 方向性についての 指標	
3) サービス提供の姿 勢についての指標	
4) 住宅事業としての 指標	
5) 共通する指標	
6) その他	

4-3 調査結果より概要と課題の整理

(1) 法人・事業の概要

①法人の概要

1) 法人の種類

- ・ サービス付き高齢者向け住宅では、医療法人が1件、株式会社が2件である。
- ・ 都市型軽費老人ホーム1件は、NPO法人である。
- ・ 低料金の住宅事業・居住系事業を始める動機や経緯は各々異なるが、いずれの事業も所在する地域のニーズの受け皿として機能するように整備されている。

②事業の概要

1) 立地、建物

- ・ サービス付き高齢者向け住宅は、立地が首都圏周辺部であれば新築、立地が首都圏内であれば改修であり、家賃を低額に抑えることが可能な整備方法をとっている。
- ・ いずれの建物も、居室がある階の共用部は乏しい。

2) 利用料 (月額利用料、介護保険自己負担は別途)

- ・ サービス付き高齢者向け住宅で11万～12万円程度。厚生年金または生保受給者で利用可能な価格帯であり、国民年金のみでの利用は不可能。
- ・ 生活保護対象者には家賃やサービス利用料を各種扶助の金額に合うように調整している例もある。

※都市型軽費老人ホームは制度で規定されており、所得階層により約11万～25万円程度

3) 定員・居室数

- ・ 20人(室)程度の小規模が3件、46室の中規模が1件である。

※都市型軽費老人ホームは制度上で最大定員20人が上限

4) 主対象者の特徴、サービス提供のリソース

- ・ 主対象者の特徴はそれぞれ異なり、透析患者(かつ低所得者)、重介護高齢者、要介護高齢者(平均介護度2～3程度)、ホームレス等の複合的困窮者となっている。
- ・ 主対象者の特徴別で区分すると、サービス提供のリソースを下記のように設定し活用している。

要介護者が主対象(2件): 通所介護および訪問介護事業を併設

透析患者が主対象(1件): 訪問介護を併設、日中は外部の通所介護や透析クリニックを利用している入居者もいる

ホームレス主対象(1件): 街中にカフェも設置して活用

※要支援・要介護者は外部の介護事業者を利用

(2) 低所得高齢者を対象とした住宅事業に係るサービスの質の評価指標案について

①理念・社会的使命についての指標

- ・サービス付き高齢者向け住宅の3事業者については、低所得で特養にも入れない高齢者の受け皿を作ることで地域社会に貢献しているという認識は共通している。
- ・都市型軽費老人ホームの1事業者は、施設を地域居住のバックアップ施設と位置付けており、地域居住への定着支援を法人内の方針としている。
- ・各事業が主対象としている者の困窮内容の特徴は異なるが、各法人の事業展開の経緯からニーズや課題を直接的に把握しており、それを解決していくための事業を実施している。

②利用者への支援の方向性についての指標

1) 生きがい、社会参加

- ・サービス付き高齢者向け住宅の3事業では、課題認識はしており、現場の直接処遇職員からも、入居者の生きがい・社会参加が充実できるよう要望が出ている。しかしながら、立地環境、事業採算、または重介護であれば入居者の心身状況等の面から、地域との関りの中で生きがい・社会参加を得ることは困難な状況にある。通所介護を併設している2事業では、レクリエーション等の活動で工夫をしている。
- ・都市型軽費老人ホームの事業者は、高齢者も含めたホームレスへの就労支援を、生きがい・社会参加に繋がる活動として推進している。街中のカフェでの取り組みも、入居者の生きがい・社会参加に繋がっている。

2) 健全で安らかな生活

- ・入居者の状態像により、透析患者であれば医療対応により、重度介護者であればサービスの質向上により、健康で安らかな生活の実現を目指した努力をしている。

③サービス提供の姿勢についての指標

1) 個人の尊厳の尊重、利用者視点、自立支援への視点・取組

- ・要介護者を受ける2事業の場合、ケアプラン策定や直接処遇職員による状態像把握により、個別性・利用者視点・自立支援の視点に立った取り組みをしている。

2) ケアの質を高めるための事業努力

- ・要介護者を受ける2事業の場合、法人理念に基づいた質の向上に取り組んでいる。重介護の入居者を受ける事業では、研修や実地指導を通じて、介護の質の維持・向上を図っている。

④住宅事業としての指標

- ・いずれの事業も住宅のハード面に関して大きな特徴はなく、また際立った認識も持っていない。

⑤共通する指標

1) 透明性のある開かれた運営

- ・いずれの事業も、事業内容をオープンにする姿勢は共通しており、コンプライアンス（法令遵守）は重要視している。

2) 地域や入居者の知己との関係性構築

- ・要介護者は在宅時から既に地域や知己との関係性が切れているのが現状である。入居以降は職員との新たな関係性構築が主になっている。
- ・事業者側、特に直接処遇職員は地域との関係性構築をしたいという要望を持っているが、低料金での住まい・サービス提供を優先せざるを得ない状況下では実現が非常に厳しい現状にある。

3) 事業者として理念達成に向かう楽しみ

- ・重介護の入居者を受け入れる事業では、看取りを含めて人と関れることへの喜びが持てるということに意義を感じている。

4) 制度の谷間として捉えていること

- ・ホームレス支援事業者からは、包括的に生活基盤を支援していく事業は必要だが、支援による効果を数値で示し、かつ費用対効果を示していくことが困難なので、議会等での理解が得られないことが問題点として挙げられている。

⑥その他（事業者側として評価して欲しいこと等）

- ・実施している事業の主対象者の状態像や提供サービスの内容により、評価すべきと考える事項は異なる。
- ・ただしいずれの事業も、事業の定義・理念に対する実践があることを評価すべきという認識は共通している。

(3) その他

- ・生保受給者の場合、福祉事務所のケースワーカーの訪問回数は少ないのが一般的で、担当者の異動もある。金銭管理の支援が必要な入居者に対する対応策を検討している事業者もあったが、低所得者の金銭管理に係る課題を有する事業者は多いと考えられる。

(4) まとめ

①取り組みの状況

- ・今回ヒアリングを受けてもらった住宅事業者については、いずれもまず第一に自らの事業について法令遵守し、外部に対してオープンに事業内容を見せる姿勢は共通している。
- ・第二に、基本的には立地する地域ニーズに即した低料金でのサービス付き住宅を提供することを主旨としている（入居者に生保受給者が含まれてはいるが、生保受給者の入居を前提としている事業者では無い）。
- ・その上で、サービス提供についてどこまでを事業範囲に含むか定義し、その範囲内での質の維持・向上への努力を行っていることは共通している。
- ・福祉サービスの第三者評価において同様だが、基本的には事業者側が定義した事業範囲の中で、設定した理念を達成する努力をしていれば、その取り組みそのものは評価されてしかるべきである。

②生きがい・社会参加の具現化に課題

- ・今回ヒアリングを行った事業者については、指標案の「生きがい」、「社会参加」の具現化が課題として挙げられる。
- ・いずれの事業所においても、社会参加・外出支援の重要性への認識は持っていた。しかし、低料金でかつ規模も小さいため、大きな利益を生む事業では無く、事業採算・人員配置にもゆとりはない。外出支援や地域住民との関わりなどのためのマンパワー確保は難しく、住宅外部・施設外部までに及ぶ支援・取組みに着手できる状況にはないとのことであった。
- ・これは地域居住定着を前提に活動しているホームレス支援事業者でも共通の認識であり、「生活全般を包括的に支援」が個別に制度化されないことを問題点として挙げている。
- ・また、要介護等の心身状態となった高齢者は、自宅居住していても地域や知己との関係性は縮小していき、移住時点でそれらを維持しているケースは極めて稀とのことであった。
- ・こうした関係性の縮小した要介護高齢者が、施設や住宅に移住後、新たな関係構築をしていくことには、職員との関係構築以外では、大きなハードルがあるとのことであった。
- ・これは心身状態以外で、経済面から困窮・孤立化を深めていく個人や世帯についても同様の課題と考えられる。
- ・今回示した指標案の「生きがい」、「社会参加」の面で質の維持・向上を図るためには、「サービス付き・支援付の住宅を利用する以前の段階で、地域での関係性の維持・向上・再構築を図る取り組み」がなければ、住宅事業としての「生きがい」「社会参加」を実現していくことは非常に難しいと考えられる。
- ・低所得者の受け皿として機能している住宅事業において、「生きがい」、「社会参加」の面から質の維持・向上を考える際には、地域全体を包括した高齢者の関係性の維持・向上のための支援方策の構築が必要と考えられる。

③取り組みの結果を図る指標

- ・ 今回の指標案について、上記のように「生きがい」・「社会参加」の点については実施に限界はあるものの、いずれも重要性への認識もあり、取り組みもなされていた。
- ・ これらの視点・取り組みの有無が、事業の妥当性を測る物差しの一つにはなり得ると考える。
- ・ しかし、いずれの事業者においても、昨年同様それら取り組みが提供サービスの質にどのように表れているのか、測ることは難しいとの回答であった。
- ・ 今後、こうした取り組みの結果を測る指標も含めて検討していくことが必要と考える。