高齢者向け住宅における生活支援サービスの実態把握

THE QUANTITATIVE ANALYSIS OF THE LIFE SUPPORT SERVICE IN THE RENTAL HOUSING FOR THE ELDERLY

山田 雅之*, 沖村 卓哉**, 山口 健太郎***, 高田 光雄****

*Masayuki YAMADA, Takuya OKIMURA, Kentaro YAMAGUCHI
and Mitsuo TAKADA*

In this case study, we aimed to revealed the reality of life support services quantitatively in the rental housing for the elderly. Conclusions were as follows :

1. Agency, description of how to use appliance, consultation was required in order of life support services.
2. The elderly requiring care needed about 1.7 times as many services as the self-supported elderly.
3. In view of the time series of the day, emergency response was required regardless of business hours. Therefore, it is important to place the resident staff. And, in view of time series of months of residence, it had been confirmed that is cost nearly 5 months in response to the service demand from them.
4. According to the questionnaire survey, in service in the residence, many elderly wanted the service with a dangerous behavior such as changing light bulbs. And, in the service outside the housing, they wanted the service to help out, such as courtesy van.

Keywords : *Rental housing for the elderly, Self-supported elderly, Life support service, Log,
Rental housing exclusively for the elderly*

高齢者向け住宅, 自立高齢者, 生活支援サービス, 業務日誌, 高齢者専用賃貸住宅

1. はじめに

1-1. 研究背景

現在、我が国の高齢化率は23%¹⁾を越え、2015年には4人に1人が高齢者²⁾になると推定される。2009年時点において、高齢者のみの世帯はすでに約1000万世帯を超え、65歳以上の者のいる世帯に占める割合は過半を超えている³⁾。また団塊の世代が高齢期に突入するに従い、人生で培ってきた経験・技術などを生かして、高齢期というセカンドライフを楽しみたいという人が増えるといわれている。これらの世代では積極的に住み替えを行う高齢者が増加することが予想され、現在、高齢期における新しい住まい方が模索されている。

従来、高齢期の住み替えは介護状態になったり低所得等の消極的な理由に焦点があてられることが多かった。しかし、今後は要介護状態ではないものの病気や急な入院を経験することで不安を感じ心理的な安心感を求めたり、老化の進行により身の回りの家事に不便を感じて高齢者向け住宅^{注1)}への住み替えを検討しはじめるといった従来とは異なる住み替えの形態も活発になると考える。しかし、高齢期の住み替えは、高齢者の心身に与える負荷が大きいことが種々の研究報告からも指摘されており、環境移行という観点からも住み替え先が終の棲家となることが理想だと考える^{4), 注2)}。

現在、高齢期の住み替え先の一つと考えられる高齢者向け住宅^{5), 6), 注3)}は、入居対象となる高齢者の身体状況、提供サービスの有無や内容、量および建物部分についての厳しい規則は少ない。そのため供給側の計画次第で、様々な住み替えの形態を許容できる可能性がある。

昨今、高齢者向け住宅の1つとして急激に供給数を伸ばしている住宅タイプに専ら高齢者を賃借人とする高齢者専用賃貸住宅^{注4)}がある。高専賃の特徴としては、バリアフリー仕様の建物に加えて、高齢者が集まって生活することの利点を生かした専門的なサービスがあげられる^{7), 注5)}。一般的な住宅管理サービスに加えて、介護保険サービスとして規定されない食事や見守り、生活相談などの生活支援サービス^{8), 注6)}を付加しやすく、外付けの介護保険サービスとの連携によっては、介護が必要となっても住み続けることができるとされる。

さらに、国は高齢者の居住安定確保に関する法律^{注7)}の改正を行い、有料老人ホーム、高専賃等^{注8)}を一体化したサービス付き高齢者向け住宅制度^{注9)}を2011年10月より創設し、高専賃の登録条件では義務化されていなかった安否確認と生活相談サービスを付加することを義務化している。これより、政策的にも高齢者向け住宅における生活支援サービスを重要視している姿勢が確認できる。

しかし、サ高住は登録開始から間もなく登録数は少ない。また前進

* 京都大学大学院工学研究科 博士後期課程・修士(工学)

** (株)銭高組 修士(工学)

*** 近畿大学建築学部 准教授・博士(工学)

**** 京都大学大学院工学研究科 教授・博士(工学)

Graduate Student, Graduate School of Engineering, KYOTO Univ., M. Eng.

The Zenitaka Corporation, M. Eng.

Assoc. Prof., Faculty of Architecture, KINKI Univ., Dr. Eng.

Prof., Graduate School of Engineering, KYOTO Univ., Dr. Eng.

となる高専賃も任意登録制度であったため、ハードとソフトの質的な供給実態は未だ明らかにされておらず、一部劣悪な環境を強いる高齢者向け住宅の供給が看過されているケースも散見されていた。今後良質な高齢者向け住宅の供給を促進するためには、その建築空間に加えて生活支援サービスについての実態把握とあり方を問うことが急務とされる。また今後、大量の団塊世代が高齢期に突入した際の要介護高齢者ではない自立高齢者の量的影響は大きいと考えられるが、彼らが自立した生活を継続していくためには、介護状態になった際に必要となる介護保険に加えて、多様なニーズに対応する生活支援サービスの必要性はますます高まることが予想される。

1-2. 既往研究

高専賃の住宅類型や附帯サービスに関する建築学分野における先行研究としては、石井 (2008)⁹⁾ や佐藤ら (2010)¹⁰⁾ の研究がある。石井は、3施設に対するヒアリング調査と入居予定者に対するアンケート調査を行い、高専賃には「自立型＋早めの住み替え対応型」と「介護型＋施設代替型」の2つのタイプがあることを明らかにした。佐藤らは、今後の良質な高齢者住宅整備方針の策定に資する知見を得るために、高専賃において質を誘導する基準が明確でないこと、運営形態も様々であることに着目し、全国の高専賃整備状況について、建築特性、利用者像、サービス付帯の状況から供給実態を明らかにしている。このように、高専賃における研究は、全体的な傾向の把握にとどまり、要介護期になる以前の高齢者が求める生活やそれに対応したサービス環境のあり方に対する詳細な検討は行われていない。加えて、サービス提供を維持するために運営方式が重要となるが、高専賃の管理運営手法に関する研究では犬山ら (2009)¹¹⁾ のヒアリング調査による事例研究があるが研究実績は乏しい。

一方、各種高齢者向け住宅における生活支援サービスに関する建築学分野の先行研究についても、巖ら (2001)¹²⁾ や小柴ら (2009)¹³⁾ のシルバーハウジングでの研究などがある。巖らは、シルバーハウジングでの入居者間の自発的な相互扶助や共助に焦点をあて、公助との相対比較を複数団地で実施し、支援に関する全体像の実態を明らかにしている。小柴らは、市行政および入居者へのヒアリング調査を実施することで住み続けられるしくみの実態と生きがいづくり等の併設支援施設のありかたについて考察している。このように、生活支援サービスに関する研究は、公営住宅事業での公助に偏重した研究が大半を占め、供給が期待される民間の高齢者向け住宅での研究や住宅内でのサービス内容に特化した研究は少なく、その実態と課題は未だ明らかにされていない。

1-3. 研究目的

本研究では、高齢者向け住宅の1つとなる高専賃の生活支援サービスに着目し、1事例の詳細調査を行っている。神奈川県A市にある高専賃を取り上げ、詳細な業務記録の閲覧調査から運営管理側が入居者に提供している生活支援サービスの内容を明らかにすることに加えて、入居者へのアンケート調査から生活の実態と希望される生活支援サービスの内容について把握し今後の高齢者向け住宅の生活支援サービス内容の検討資料を得ることを目的とする。

2. 調査概要

2-1. 調査対象建物の概要 (表1, 図1)

調査施設は神奈川県A市にあるS高専賃である。周辺は公営住宅

に囲まれている。近隣には小規模スーパーやドラッグストアなどがあり、食品や日常必需品の購入が可能である。募集住戸数は85戸であり、全住戸の面積は32㎡以上、浴室・洗面・トイレ・収納・緊急通報装置^{注10)}が住戸内に設置されている。その他1戸に常駐管理者が居住している。1階には食堂や和室が整備され、さらにテナントとしてデイサービスも併設されている。人員配置については管理人、フロント、厨房の各職員を配置している。各職員の業務時間は表2、各職員の生

表1 研究対象施設の概要

所在地・交通	神奈川県A市・最寄駅から徒歩14分程度
構造・総戸数	鉄筋コンクリート造地上6階建て・85戸
住戸面積	32.65㎡(1R)～61.90㎡(2LDK)
その他	1階にデイサービスを併設
開設年月	2009年1月

2階平面図(3階～6階は2階に準ずる)

1階平面図

表2 職員別の勤務体制

職員	勤務時間	人員配置
管理人	8:30～17:30 * 休憩時間12:00～13:00除く * やむを得ない場合は時間外も対応	2人/夫婦住み込み * 清掃業務、建物維持 管理業務に各1人ずつ * 夫(日～金)妻(月～金)
フロント	9:00～18:00 * 休憩時間12:00～13:00除く	2人/通い* 曜日交代 (月, 金, 土/火, 水, 木)
厨房	朝食7:00～9:00 夕食18:00～20:00 * 提供時間のみで食材調達 ・ 仕込み時間は含まない	2人/夫婦通い, 月26勤務 * 調理業務、調理 補助業務に各1人ずつ * 休日は代行調理人対応

活支援サービスに関連した業務内容は表3の通りである。業務内容は、業務契約書をもとに作成している。

以上のように、本研究では今後創設されるサービス付き高齢者向け住宅が高齢者向け住宅の中心になると予想されるため、高専賃の中でもサ高住のハードの登録条件を満たし、ソフトの登録条件となっている安否確認や相談業務を含む生活支援サービスを実施しているS高専賃を調査対象としている。また、高専賃では、介護サービスの提供を求める要介護高齢者を主な入居者とする介護施設の代替施設となる高専賃も多く存在するが、本研究では、生活支援サービスの実態をより鮮明に把握することを目的とするために、自立高齢者の早めの住み替えを想定したS高専賃を調査対象とした。

表3 生活支援サービスに関連した業務分類表

管	フ	厨	分類1	分類2
			食事	食事メニュー・日程確認
				食事の個別対応
				食事運営に付随するその他業務
			相談	主に管理ルールに対する相談
				支払い相談
			情報提供・紹介	周辺地域の情報の紹介
				医療機関の紹介
				介護事業所の紹介
				有料老人ホーム等の紹介
				その他施設の紹介
			連絡	管理業者との連絡取次等
				介護・ヘルパーとの連絡取次等
				家族の相談、連絡取次等
				施設見学者対応・説明
				書類・届の受領業務
				宅配便・荷物の取次
				タクシー手配・業者の取次
				生活用品補助
				コピー・FAX 依頼
				引っ越し支援・立会
			緊急	人感センサー・緊急・救急車等
			イベント	イベント開催
				地域交流の案内
			設備説明	共有部設備・共有物の対応
				専有部設備・個人所有物の対応
			その他	上記に当てはまらない契約内業務

* グレーの網掛け部分：各職種の契約業務を示
* 管は管理人業務、フはフロント業務、厨は厨房業務を示す

2-2. 調査方法（表4）

(1) 業務記録の閲覧調査は専用のシートを作成し、各職員に、入居者から要望を受けた日時・場所・要望者名・対応職員名・要望内容・対応方法を記載してもらった。なお記録内容は、入居者対応に関連したサービス提供に限る。記録期間は2010年2月9日から2010年11月22日までの述べ287日である。調査期間中における入居者数推移、介護認定の有無による身体状況構成割合は図2の通りである。

(2) アンケート調査は、調査時点でS高専賃に入居している全世帯79世帯に対して留置法にて実施した。アンケート内容は、入居前後における食事内容と入居後の外出頻度、移動手段、近所との関わりと各業務に対する評価である。なお、回収率は、67%であった。なお回答者属性は、平均年齢80歳、男女比約7:3、介護認定者は21人となっていた。

3. 業務日誌閲覧調査による生活支援サービスの実態把握

本章では業務日誌閲覧調査と入居者へのアンケート調査から得ら

表4 調査方法の概要

調査	調査期間	調査内容
業務記録の閲覧調査	2010年2月9日 ～同年11月22日 (延べ287日)	専用シートを作成し、各職員に入居者から要望を受けた日時・場所・要望者名・対応職員名・対応方法を記載してもらった。
アンケート調査	配布日／ 2010年12月17日 回収日／ 2010年12月25日 *回収率 67% 53世帯/79世帯 *回答者属性 平均年齢80歳、 介護認定者21人	アンケート内容は、入居前後における食事内容、入居後の近所との関わり、緊急体制に対する安心感や外出状況といった現状の生活について尋ねるとともに現状のサービス以外で求めるサービスについて尋ねた。 また、現状サービスへの入居者主観での点数評価も実施した。

図2 調査期間中の入居状況

れた結果をもとに生活支援サービスの対応場所、要望内容、入居者の身体状況や時系列との関係について量的視点から実態把握を行う。

3-1. 生活支援サービス要望対応件数と要望対応場所について

職員が入居者から生活支援サービスに対する要望を受けた場所についてまとめたものが表5である。要望対応件数は約9ヵ月の調査期間で3085件あり、1日平均で10回程度の要望がある。対応職員はフロントが全体の7割以上を占めており、厨房と管理人に関しては各1割程度である。提供場所は約7割がフロントであった。

3-2. 生活支援サービス要望対応内容について

業務分類別にみた生活支援サービスに対する要望対応件数を各職員ごとにまとめたものが表6である。全体の要望対応件数で多いのは、連絡、設備説明、相談の順となっている。

管理人業務では、設備説明が最も多く、専有設備・個人所有物の対応や人感センサー作動、緊急対応という本来の業務が多くの割合を占めていた。次に、連絡、雑談・報告と続いていた。

フロント業務では、連絡、設備説明、雑談・報告の順となっていた。

表5 職員の要望対応場所

	管理人	フロント	厨房	その他・未記入	合計
食堂	1	6	278	2	287
廊下	9	20	8	0	37
電話	7	74	11	0	92
住戸内	11	6	0	1	18
事務所	62	3	1	1	67
フロント	96	1936	61	13	2106
管理人住戸	48	10	1	0	59
他共有	2	26	5	1	34
その他	4	0	2	209	215
未記入	48	92	20	10	170
合計	288	2173	387	237	3085

*数字は件数を示す

厨房業務では、主要業務と想定していた食事に関する業務は多いものの、業務外としていた相談や雑談・報告も多く、相談においては、食事に関する業務よりも多くなっていた。

業務外の要望対応については各職員で可能な範囲で対応しており、各職種別にみた全体に占める契約業務外の要望対応件数割合は、フロントで34.0%、管理人で51.6%、厨房で72.6%であった。

要望に対応する職種で最も多いフロント業務として最も多い連絡に着目し、その詳細業務別構成割合をみると外泊届や食事の申込等の書類・届出の受領業務、タクシー手配・業者の取次、コピー・FAX依頼で約7割以上となっていた（図3）。

表6 業務分類別の要望対応件数

	管理人	フロント	厨房	合計
食事	7(7)	64(9)	72(0)	143(16)
相談	33(33)	262(53)	103(73)	398(159)
雑談・報告	42(42)	280(280)	69(69)	391(391)
情報提供・紹介	7(7)	205(0)	22(22)	234(29)
連絡	69(49)	877(0)	51(51)	997(100)
緊急	39(0)	21(0)	2(2)	62(2)
イベント	2(2)	49(0)	9(9)	60(11)
設備説明	72(0)	318(318)	40(40)	430(358)
その他	16(9)	93(77)	13(12)	124(98)
未記入	2(-)	0(-)	2(-)	4(-)
合計	289(149)	2169(737)	383(278)	2841(1164)
業務内割合(%)	47.8%	66.0%	26.9%	58.9%
業務外割合(%)	51.6%	34.0%	72.6%	41.0%

*数字は要望対応件数を、()内数字は業務外の件数を示す。

図3 フロントによる連絡の詳細業務別構成割合

ここで調査期間中に確認できた契約業務外のサービスの中で要望の多かったものを各職員ごとに図4にまとめた。管理人においては、入居上の管理ルールに対する相談や雑談・報告に分類されるものが多かった。対人対応業務の多いフロントでは、設備説明や雑談・報告に分類されるものが大半である。雑談・報告に関しては特に外出時の報告や病院へ行った際の診断結果の報告、職員との雑談が多く目立っていた。エントランスから住戸までの経路上にはないフロントまで報告しにくる人が多い。これらは、自らの状態を知ってもらいたいという心理の表れではないかと考えられる。しかし、厨房職員においては、主要業務となる食事の提供以外にも、配膳業務中に多くの要望を受けており、具体的には入居者同士の人間関係に対する相談に対応したり、厨房職員の主観で認知症の症状が発現していると判断された行動に過度に対応（以降、認知症と思しき高齢者に対する過度な対応）することが多かった。認知症と思しき高齢者に対する過度な対応につ

いては、業務記録の読み取りと職員への聞き取りから対応例の一部を抽出し表7にまとめた。共用空間の位置関係が把握できなかったり、また昼夜が逆転したりすることに対して厨房職員が対応していたが、厨房職員は認知症状の専門知識を有していなかった。そのため自立高齢者を対象とした高齢者向け住宅といえども要介護化とともに認

図4 職員別の契約業務外の要望対応件数（10件以上のもの）

表7 厨房職員による認知症と思しき高齢者に対する過度な対応の具体事例の一部

要望内容	対応内容
フロントの場所。フロントの人に紹介してほしい。居室の設備説明してほしい。	業務時間なども含め説明。朝、食堂が判らなくなってしまう。パニックか？同じことを、繰り返す。
今朝は席が判らず、他人の急須を取り水を入れる。	〇〇さん驚き、懸命に違うと伝えるが無視される。
朝食一式揃えた直後に改めてご飯を保温器からよそった。	私がすぐ気付いてその場で止める。最近目の前の物品が認識できない為。
カレンダー、時間がわからないといい、毎日心配。	私に報告してこられる。体力視力低下が目立ちます。
〇〇さん今朝朝食だけが朝夜間違えて食べにきた。	私から朝、夜間違っていると伝えたらすぐに気がついた。昼からずっと寝ていて起きたら7時で朝だと思ったそう。

表8 生活支援サービスに関連した全職種共通の契約業務外分類表

職種	分類1	分類2
管 フ 厨	相談	認知症と思しき高齢者に対する過度な対応
		個人に関する問題対応
	雑談・報告	入居者同士の人間関係
		雑談目的の利用
		健康面に関する報告
		外出・帰宅時の報告
	その他	その他報告・事後報告
		上記に当てはまらない契約外業務

*管は管理人業務、フはフロント業務、厨は厨房業務を示す

知症が発現する高齢者に対応するためにも認知症に対する専門知識を保有することが望ましいと言える。以上、調査対象施設で全職種で契約業務として想定していなかった業務をまとめると表8の通りとなる。

3-3. 身体状況と生活支援サービス要望対応件数の関係について

入居者の身体状況を自立高齢者と介護認定者に二分し、全調査期間中を通した各身体状況別一人当たりの生活支援サービス要望件数と全要望に対する要望内容の割合についてまとめたのが図5となる。なお、認定申請中の入居者については介護認定者として分類している。要望件数については、自立高齢者一人当たりの生活支援サービス要望件数が22.3回であるのと比較して、介護認定者一人当たりの生活支援サービス要望件数は38.9回と約1.7倍となっている。しかし、要望内容の割合の比較においては身体状況による大きな違いは見受けられない。次に、自立高齢者と介護認定者への生活支援サービスの中で最も割合が高かった連絡業務の詳細についてまとめたのが図6である。自立高齢者と比較して、介護認定者はタクシー取次が多くなっていた。このように、その詳細については身体状況変化に伴い柔軟な対応が求められると推測される。

3-4. 時系列と生活支援サービス要望対応件数の関係について

時系列と生活支援サービス要望対応件数の関係について、短期的な時間経過として1日を通した各時間、長期的な時間経過として入居月数に着目し、要望対応件数の推移変遷を把握した。

一日を通した生活支援サービスの要望件数と緊急通報の件数の推移についてまとめたのが図7である。生活支援サービスの提供時間帯に関しては、職員の業務時間が影響すると考えられ、フロント業務開始となる9時から急激に件数が伸び、休憩時には件数が落ち、厨房業務終了となる20時以降の要望は殆どなくなる。しかし、緊急通報対応については、時間に無関係となっている。緊急通報の多い時

図5 身体状況別一人当たりサービス要望件数と要望内容の構成割合

図6 身体状況別にみた連絡業務の詳細内容の構成割合

間帯は午前7時頃であり、続いて午後8時、午前2時となる。いずれもフロントが不在となる時間帯での通報が多く、これらの時間帯は主に常駐の管理人が対応している。調査期間中の緊急通報は68件あったが、その内容についてまとめると図8の通りとなる。人感センサーのセンシングミスによる17件の通報、浴室の給湯タッチパネル等を緊急通報ボタンと押し間違えたことによる18件の通報をあわせた35件が誤報であったが、残りの33件が意図的な通報であった。

次に入居月数を通した生活支援サービスの要望件数の推移についてまとめたのが図9である。各調査日時点での全入居者の入居経過月数を算定し、入居経過月数ごとの合計の要望対応件数を、1人当たりの要望対応件数に標準化した推移を示している。なお、1月の単位日数は30日である。入居後1ヶ月未満は要望対応件数は一人当り月間14.7件であり、全入居月数を通して最も多く、入居後1ヶ月以上2ヶ月未満では、半減し7.4件となっていた。月間平均要望対応件数は4.3件であり、月間要望件数が平均件数を上回るのは入居後5ヶ月未満までであり、入居後5ヶ月以上は全て平均件数以下となっていた。量的視点から生活支援サービスへの要望件数が一定の状態に落ち着くまでに5ヶ月未満は要するものと推察される。

図7 要望対応件数と緊急通報対応件数の1日の推移

図8 緊急通報の内容について

図9 1人当たり月間要望対応件数の入居月数の推移

入居後5ヶ月未満までの生活支援サービスへの要望対応の内訳について図10にまとめた。連絡と設備説明が全体の約5割を占めている。連絡については、各書類・届出の受領業務や関係業者との取次が多くみられ、設備説明については、共用部や専用部に設置された新しい住宅設備の利用方法について職員に複数回説明を求めることが多くみられた。これより、入居後5ヶ月未満の生活支援サービスにおいては、高齢者が高齢者向け住宅での生活になれるための、要望対応として連絡と設備説明が量的に重要な位置づけを占めていると言える。

図10 入居後1ヶ月以上5ヶ月未満までの要望対応内容の割合

4. アンケート調査による入居者の生活実態と現状以外に

希望されるサービス内容の把握

本章では入居者へのアンケート調査から入居者の生活の実態把握と希望されるサービス内容について把握することを目的とする。

4-1. 入居者の生活実態について

高齢者向け住宅では多様な高齢者を対象とした様々な提供サービスが附帯されることが想定される。しかし、新設のサービス付き高齢者向け住宅では、緊急通報装置や常駐職員による安否確認・見守りサービスの提供が義務付けられること、必須ではないが高齢者にとって必要度が高く、多くの高齢者向け住宅で食事サービスが提供されていること、そして事業性・効率性の観点からこれらサービスを維持していくためにも集合住宅として供給されることから住宅内で高齢者間の交流も多く生まれると推察される。よって、ここではS高専賃での入居者の生活実態の中でも、現状および仮定状態での管理体制に対する安心感、食事の取り方、住宅内での高齢者同士の近所づきあいの度合いの大きく3点に着目している。

S高専賃の現状の管理体制の2つの大きな特徴である緊急通報装置がある事および管理人が深夜常駐している事に対する安心感と、緊急通報装置のみで管理人の深夜常駐がなしといったS高専賃とは異なる仮定の管理体制での安心度合いについて図11にまとめた。

緊急通報装置があることについては8割近く、管理人が深夜常駐していることに対して9割近くの入居者が安心感があると回答する一方で、緊急通報装置のみで管理人の深夜常駐がなしの仮定状態の管理体制について安心であると回答した入居者は約1割にとどまった。

次に、入居前後の食事の取り方について図12にまとめた。朝昼の食事の取り方では入居前後で変化はあまりなく7割程度の入居者が本人による自炊であるのに対し夕食に関しては入居前と比べて入居後に共用食堂での食事サービスを利用する割合が増えている。

最後に、S高専賃内での近所づきあいの度合いについて、人数の観点からまとめたものが図13である。近所づきあいの人数に関しては全員および10人以上に挨拶すると答えた入居者が6割程度である

が、雑談をする間柄になると全員および10人以上と答えた入居者は2割程度に急減し、自宅に招く、一緒に外出する間柄では、なしや1～3人程度と答える入居者が大半を占めていた。挨拶や雑談を交わす以上の近所づきあいは現状少ないと言える。

図11 現状および仮定での管理体制方法に対する安心感による評価

図12 入居前後での一日の食事の取り方について

図13 S高専賃内での近所づきあいの人数

4-2. 現状以外に希望される生活支援サービスについて

現状以外に希望される生活支援サービスについては、居室サービスと外出サービスに分けて質問している。また、S高専賃は自立高齢者が多く入居しているが時間の経過とともに介護度が上昇していくことが想像できる。そのため、将来的に希望される生活支援サービスについても考察するために、自立高齢者の回答者33組と介護認定者の回答者19組とに分類し、各サービスごとの選択割合についてまとめたものが図14である。なお、どちらのサービスの利用意向についても、有料となることも想定されたとした上で尋ねている。

居室サービスについては、自立高齢者の約 35%強が不要と回答しているが介護認定者では約 20%程度に低下していることから介護度の上昇によりなんらかの居室サービスを希望されることが想定される。介護認定者の電球交換や掃除代行の選択割合は、自立高齢者の選択割合よりも高く、大きな差が確認できる一方で、調理代行ではあまり差が確認できなかった。これは、すでに共用部における食事サービスの存在が影響しており、居室サービスとしての利用意向が少ないものと推察される。

外出サービスについては、自立高齢者の約 40%強が不要と回答しているが介護認定者では約 25%強程度に低下していることから居室サービスと同様に介護度の上昇によりなんらかの外出サービスを希望されることが予想される。介護認定者の送迎バスの選択割合は、自立高齢者の選択割合よりも高く大きな差が確認できる。

図 14 現状以外に希望される生活支援サービス

ただし、外出サービスについてはその住宅立地環境が大きく影響することが予想されるため現状の外出状況について、外出時の主な目的地、移動手段、徒歩移動時間の観点から把握するため、各々、図 15、図 16、表 9 に身体状況別にまとめた。外出時の目的地では、自立高齢者の選択割合の中で最も高いのはスーパーである一方、介護認定者では郵便局と病院となっていた。選択割合の差が顕著なのはコンビニであった。職員への聞き取りからも確認したが、介護認定者が S 高専賃からの距離が近いコンビニをスーパーの代わりとしていることが影響していた。外出時の主な移動手段としては、介護認定者のタクシーの選択割合が最も高くなっており、自立高齢者との差も顕著に大きいことがわかる。徒歩による外出頻度と移動時間としては、自立高齢者の半数程度はほぼ毎日外出し、20 分以上歩く入居者も多いが、介護認定者の大半は週に数回外出する程度以下であり、徒歩時間も 20 分未満となっている。職員への聞き取りからも確認されたが、行きは徒歩、帰りはタクシーといった介護認定者も多いこのことから介護認定者にとって S 高専賃は徒歩で周辺施設を利用するには不便な立地環境であると推察される。

5. まとめ

5-1. 結論

以下に本研究では今後の高齢者向け住宅の生活支援サービス内容の検討資料として、運営管理側として職員の業務記録の調査から得

図 15 外出時の主な目的地

図 16 外出時の主な移動手段

表 9 外出時徒歩における移動時間

		5分以内	5～10分	10～15分	15～20分	20分以上	未回答
外出頻度	ほぼ毎日外出	0	0	5	0	13(2)	0
	週に数回外出	1	1(1)	4(3)	6(5)	12(3)	1(1)
	月に数回外出	0	0	4(1)	2(2)	1	0
	殆ど外出しない	2(1)	0	0	0	0	0
	未回答	0	0	0	0	0	1(1)

* 数字は件数を示し、() 内数字は介護認定者の件数を示す。

られた結果を 1) から 3) に、入居側として入居者へのアンケート調査から得られた結果を 4) に列挙する。

1) 生活支援サービスの要望件数と要望対応場所については、287 日間で 3085 件であり、うち約 7 割の対応場所はフロントであった。要望内容として、全体では、連絡、設備説明、相談の順に多かった。量的に多かったフロントの連絡業務では、書類・届出の受領業務が最も大きな割合を占めていた。厨房職員は契約業務以外の要望対応が 72.6% と全職種の中で最も高く、具体的には入居者同士の人間関係に対する相談や認知症と思しき高齢者に対する過度な対応が多かった。食事提供時の関わりがある厨房職員には、入居者との交流や見守り等の業務も重要であると同時に認知症に対する正確な知識習得も必要だと考えられる。

2) 身体状況と生活支援サービスとの関係については、介護認定者への要望対応件数が自立高齢者の約 1.7 倍になっていた。これより、S 高専賃入居者全体の身体状況の低下に伴う要望件数の増加が推測される。ただし身体状況による要求内容に大きな偏在は確認できなかった。これは、生活支援サービスに介護サービスのように身体状況による要・不要のサービスが存在するわけではなく、いずれのサービスも必要であると考えられる。

3) 時系列と生活支援サービスとの関係について、1日の時間帯と要望対応件数の推移に着目すると、主に業務時間中に要望対応がなされていたが、緊急通報対応については、不定期であり救急搬送につながるものもあった。入居月数と要望件数の推移に着目すると、全入居月数の中で入居後1ヶ月以内の要望対応件数は1人当たり月14.7件と最も多かった。全入居月数での1人当たりの要望対応件数の平均4.3件を上回るのは入居後5ヶ月未満までで、それ以降は全て平均件数以下となっていた。これより、生活支援サービスへの要望対応件数が一定の状態に落ち着くまで5ヶ月近く要するものと推察される。

4) アンケート調査から、入居者の生活実態として、現状と仮定状態での管理体制に対する安心感、食事の取り方、住宅内での高齢者同士の近所づきあいの人数の大きく3点に着目した。現状と仮定状態での管理体制に対する安心感と実際の緊急通報対応の状況からも自立高齢者を対象とした高専賃といえども、双方を組み合わせた管理体制は重要であると言える。食事の取り方では、入居前に多かった自炊による夕食の取り方が入居後には減り、共用部での食堂サービスの利用による夕食の取り方が多くなっていた。住宅内での近所づきあいの人数については、全員が挨拶をする程度の間柄の入居者は多いが、雑談をする間柄となるとその人数は急減し、自宅に招く、一緒に外出する間柄となると多くがなしという状況であった。

現状以外に希望される生活支援サービスについては、居室サービス、外出サービスのいずれにおいても、自立高齢者と比較すると不要と選択する介護認定者は少なく、要介護化によってなんらかのサービスを希望される傾向が高まることが推察される。介護認定者と自立高齢者の希望される選択割合に大きな差があったのは、居室サービスでは、電球交換や掃除代行のような危険動作を伴うサービスへの要望が高い。ただし、実際の主要目地、移動手段、徒歩時間から外出状況を確認すると、介護認定者にとつてのS高専賃の立地条件の悪さが大きく影響しているものと想定される。自立高齢者を対象とした高専賃と言えども、住宅全体の要介護化に備え立地条件は重要だと推察された。

5-2. 今後の課題と展望

本研究では、1事例となる高専賃での生活支援サービスの実態を明らかにしたにすぎず、高齢者向け住宅全般に該当するとは言えない。よって、今後の展望としては、S高専賃での継続調査の実施とともに、住戸規模数や管理体制の異なる高専賃を研究対象とし、横断的な比較検討を実施することで、入居者側・運営側の両面から高齢者向け住宅に求められる汎用的な生活支援サービスのありかたを検討したい。

注

- 注1) 本研究ではシルバーハウジング、高優賃、ケアハウスや高専賃等、プライバシーが十分に確保された住空間に加えて何らかの生活支援サービスが付帯したものや生活支援員(LSA等)を配置されたものを指す。
- 注2) 文献4によると、引越しをするとした場合に住宅や住環境で最も重視するのは、高齢者向けに設計されていることである一方、身体が虚弱化した場合には、現在の住居に、特に改造などせずそのまま住み続けたいとする者が最も多いことより、住み替えたとしても、住み替えを重ねるのではなく住み続けられることの希望が高いと推察される。
- 注3) 文献5によると、老人ホームや病院等の施設の供給率は欧米諸国と比較すると一定程度整備されているものの、高齢者住宅の供給率は、欧米諸国のそれと比較する著しく低いとされている。文献6より2005年時点で日本の特別養護老人ホーム等に代表される介護保険3施設の供給率は3.5%、ケア付きの高齢者住宅(シルバーハウジング、高齢者向け優良賃

貸住宅、有料老人ホームおよび軽費老人ホームが含まれる)の供給率は0.9%とされる。但し、軽費老人ホームは2004年。

- 注4) 財団法人高齢者住宅財団HPによる高齢者専用賃貸住宅登録状況では2011年5月末で全国登録件数は2,040件、登録戸数は54,377戸であった。
- 注5) 文献7によると高専賃とは、高齢者単身・夫婦世帯など専ら高齢者世帯に賃貸する「高齢者専用賃貸住宅」の登録制度を設け、その情報を公開することにより、高齢者が住まいを選ぶ時に、より詳細で正確な情報を見比べることができるようにしたものとされている。以降、高専賃と略す。
- 注6) 文献8によると「生活支援サービス」は緊急時対応、状況把握(安否確認)、生活相談、食事の提供、外出付き添い、その他の高齢者が日常生活を営むために必要なサービスであって、高齢者の希望に応じて提供される介護保険適用外のサービスとされる。
- 注7) 平成13年制定。高齢者の円滑な入居を促進するための賃貸住宅の登録制度が設けられ、高齢者の身体状況に対応したバリアフリー賃貸住宅の供給および持家の改修の促進が狙いとされていたが、ハード面での居住の安定確保が中心だった。平成17年には、法施行規則の改正がなされ、専ら高齢者を賃借人とする賃貸住宅となる高齢者専用賃貸住宅の登録制度が誕生する。平成21年には、法改正がなされ厚生労働省との共同所管の法律となる。さらに、高齢者専用賃貸住宅の登録基準の導入、登録内容の拡充などがなされ、ハード・ソフト両面での居住の安定確保を実現する流れが誕生している。高齢者住まい法とも称される。
- 注8) ここでいう高専賃等とは、高齢者専用賃貸住宅、高齢者円滑入居賃貸住宅、高齢者向け優良賃貸住宅を示す。
- 注9) 同登録制度の創設が内容に含まれる高齢者住まい法の改正法が平成22年4月28日に公布された。登録基準として床面積を原則25㎡以上とする等の住宅に関する基準、安否確認・生活相談サービスを提供する等のサービスに関する基準のほか契約内容に対する基準が設けられている。以降、サ高住と略す。
- 注10) 住戸内の浴室、トイレ、各室に緊急通報ボタンをトイレ前天井に人感センサーを設置している。各装置からS高専賃のフロント内の受信盤と提携警備会社に同時に発報される体制を採用している。

参考文献

- 1) 内閣府：平成23年版高齢社会白書
- 2) 国立社会保障・人口問題研究所：日本の将来推計人口（平成18年12月推計）
- 3) 内閣府：平成23年版高齢社会白書
- 4) 内閣府：平成22年度「高齢者の住宅と生活環境に関する意識調査結果」
- 5) 園田真理子：世界の高齢者住宅－日本・アメリカ・ヨーロッパ、日本建築センター、1993
- 6) 社会保障国民会議：サービス保障（医療・介護・福祉）分科会（第8回）配布資料2-3、2008
- 7) 高齢者専用賃貸住宅研究会：〔新訂版〕高齢者専用賃貸住宅の手引き安心して暮らせる住まいのために、株式会社大成出版社、2010
- 8) 東京都保健福祉局：高齢者向け住宅における生活支援サービス提供のあり方指針、2009.10
- 9) 石井敏：入居者の居住実態からみた高齢者専用賃貸住宅のあり方に関する事例考察、日本建築学会計画系論文集、Vol. 73, No. 627, pp. 963-969, 2008. 5
- 10) 佐藤栄治、井上由起子、藤井賢一郎：高齢者専用賃貸住宅におけるサービス附帯と居住モデルに関する研究、日本建築学会計画系論文集、Vol. 75, No. 651, pp. 1035-1041, 2010. 5
- 11) 犬山翔悟、河浩湊、田上 健一：高齢者専用賃貸住宅の管理運営手法に関する研究（建築計画）、日本建築学会研究報告九州支部3、計画系（48）、pp. 253-256, 2009. 03
- 12) 厳平、横山俊祐：シルバーハウジングにおける支援の仕組みと特性、日本建築学会計画系論文集、No. 542, pp. 121-128, 2001. 4
- 13) 小柴晃、池田孝之、清水肇：シルバーハウジングにおける高齢者の多様な支援の仕組みに関する研究－沖縄県那覇市安謝市営住宅を事例にして、日本建築学会計画系論文集、Vol. 74, No. 643, pp. 2029-2034, 2009. 9
- 14) 山田雅之、沖村卓哉、山口健太郎、高田光雄：業務記録閲覧調査による管理業務の量的実態把握自立高齢者を対象とした高齢者専用賃貸住宅に関する研究（その5）、日本建築学会大会学術講演梗概集、E-2 分冊、pp. 319-320, 2011
- 15) 沖村卓哉、山田雅之、山口健太郎、高田光雄：入居者アンケート調査による管理業務に対するニーズ把握自立高齢者を対象とした高齢者専用賃貸住宅に関する研究（その6）、日本建築学会大会学術講演梗概集、E-2 分冊、pp. 321-322, 2011

(2011年9月2日原稿受理、2012年4月13日採用決定)