

第1章

安心・快適住まいるアップ事業の概要

2年8ヶ月にわたる本事業の概要と今後への提言をまとめました。

I 事業の概要

II 事業実施による成果と今後の活動への提言

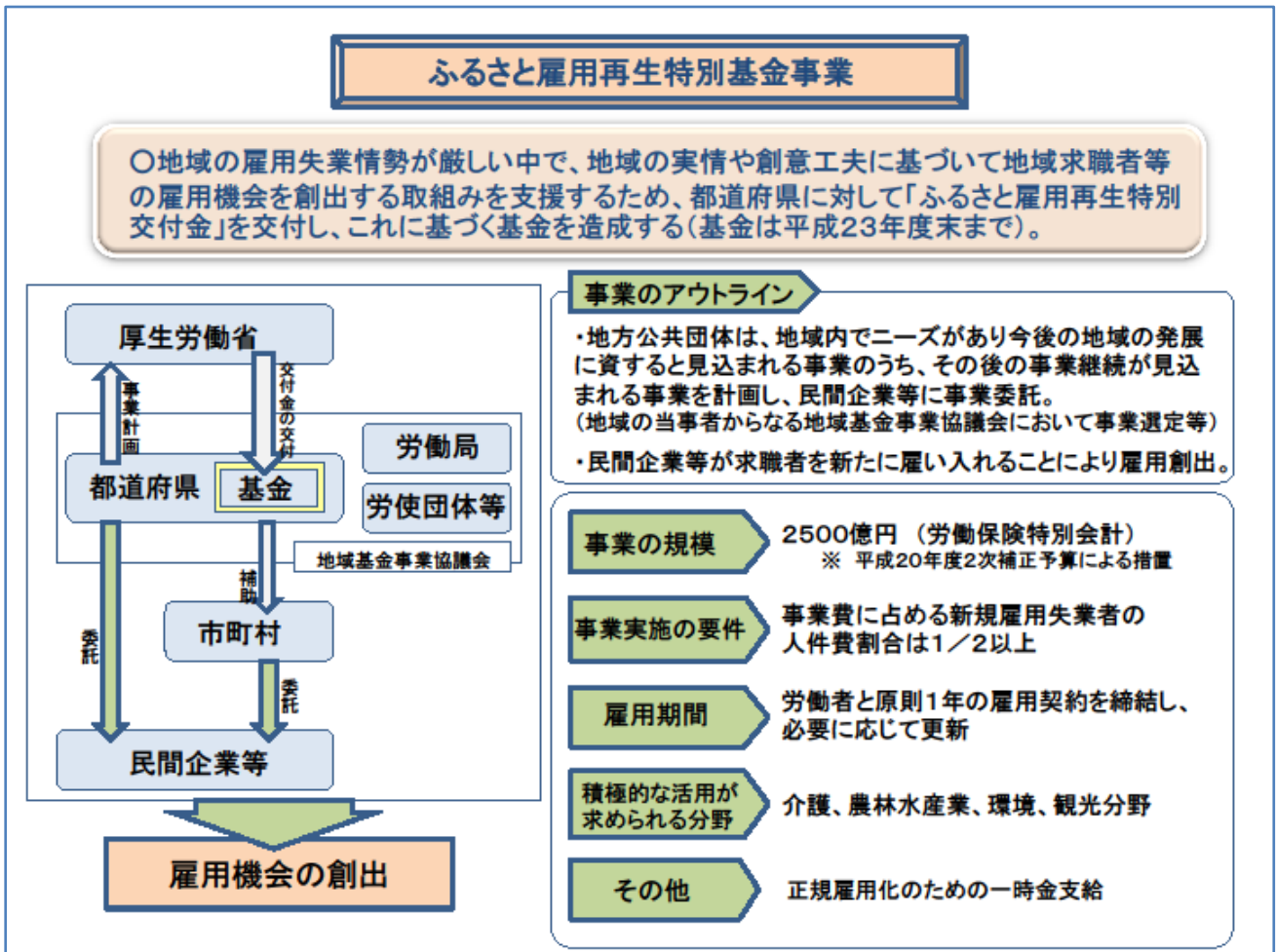
I 事業の概要

「安心・快適住まいるアップ事業」は、「ふるさと雇用再生特別対策推進事業」の一つの取組として、NPO法人シーズネットが札幌市から委託を受けて実施してきました。この事業は2年8ヶ月の時限付き事業で、この2年8ヶ月の間に事業継続が見込まれるよう、運営努力が求められる事業でもあります（図1を参照）。

私どもNPO法人シーズネットは、「安心・快適住まいるアップ事業」を担うにあたり「札幌・住まいるアップセンター」という運営部署を設置し、常勤職員3人と非常勤職員1名を雇い入れました。

この事業の性格上、住宅建築関係に知識のある職員（一級建築士）、福祉サービスに知識のある職員（介護支援専門員や社会福祉士など）、企画・広報関係の技能を有する職員、総務・経理関係の技能を有する職員を雇い入れて、運営にあたってきたところです。

図1：厚生労働省「ふるさと雇用再生特別基金事業の概要」より転載



札幌市が「安心・快適住まいのアップ事業」に取り組むこととなったのは、急速に増えつつある高齢者共同住宅について様々な苦情やトラブルが寄せられるようになったことがきっかけです。これらの住宅は法的規定がないことから、行政の指導などもできません。しかし、その質を上げて安心、安全な高齢者共同住宅を普及することは、急速な高齢化を迎えている札幌市にとっても喫緊の課題です。

そのため、この事業を通して、高齢者共同住宅の質の向上を図ることとしました。以下に札幌市がまとめたこの事業概要（指針）を掲載します。

—札幌市の事業概要—

高齢者共同住宅には、マンション、アパート、下宿など、さまざまな形態があり、そこで提供されるサービスも食事や介護など、多種多様なものがあります。

高齢期の住まいのスタイルが多様化する中、高齢者共同住宅の需要は、高齢者人口の増加に伴います。拡大するものと予測されますが、有料老人ホームとは異なり法的規制はなく、さまざまな業態が自由に参入することができることから、その実態は不透明なところが多いのが現状です。

このような実情を踏まえて、安心・快適な高齢者共同住宅の普及と利用促進を図ることを目的に本事業を実施します。

平成21年・22年・23年度の3年間で、札幌市内の高齢者共同住宅について、市民にわかりやすい判断の目安をつくるための、調査および形態基準の作成・第三者委員会によるまとめを行います。

また、事業者や市民向けの研修会・見学会等の実施や、住宅の最新情報を提供する仕組みづくり、高齢者共同住宅事業者の意識向上と業界全体のレベルアップを目指して取り組みます。

札幌市保健福祉局保健福祉部高齢福祉課 『安心・快適住まいのアップ事業』より抜粋

この指針を基に取り組んだ事業は次の通りです。

1 「住まいのアップ委員会」の設置

第三者である専門家を中心とした委員会を設置し、そこで、この事業の目的達成のための事業内容を検討し、住まいのアップセンターに提示しました。またセンターが展開する事業の報告を受け、助言等を行いました。

2 高齢者共同住宅の実態把握

住宅の運営管理者へのアンケートやヒアリング（現地調査）などを行い、実態把握を行いました。また、入居者の方へのヒアリングも実施し、利用者の側から見た実態なども調査しました。

これらの内容は、報告書にまとめる他、市民向けセミナーやマスコミ報道などで発表しました。

3 市民に向けた高齢者共同住宅の啓発活動

市民向けセミナーなどを行って、高齢者共同住宅の類型や選び方などの啓発をしました。同様に市民向けのパンフレットなども制作、配布しました。

また、住み替えを考える市民を対象に、高齢者共同住宅の見学会なども実施してきました。

4 医療・福祉関係者に向けた高齢者共同住宅の啓発活動

調査から、入居者に高齢者共同住宅への住み替えを提案したのは病院の医療相談員（MSW）やケアマネジャーが多かったことが判明したため、そうした専門家向けのセミナーや見学会も開催しました。また、その方々からの相談にも対応しました。

5 住宅運営事業者に向けた質向上の取組

事業者の質向上のため、勉強会を定期的に開催しました。最終年度には、事業者の自主的な勉強会となるように支援してきました。また、これらの取組をきっかけに事業者の連絡会を立ち上げる支援をしてきました。

6 高齢者共同住宅の質の向上に関する提案

①基準の作成

高齢者共同住宅の質の確保のために、一定の基準を作成して事業者に示すこととしました。

②自己評価ガイドラインの作成

同様に、運営やサービスなどについて自己評価できるようなツールを開発しました。

③情報の公表

それらを、市民へ情報公表する仕組みを検討しました。実施には至っていませんが、今後の取り組み課題としています。

以上の具体的な内容については、第7章をご参照ください。なお、事業の概要図を次に掲げます。

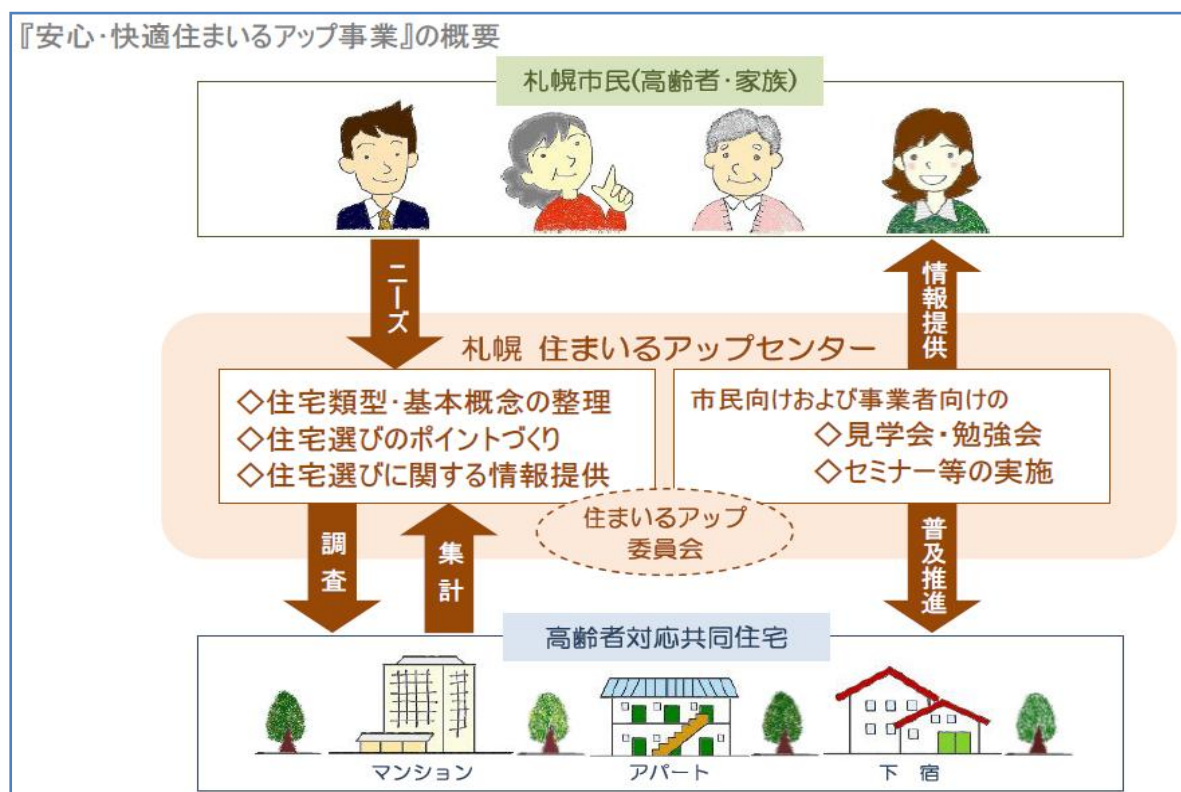


図2：本事業の概要図

II 事業実施による成果と今後の活動への提言

1 事業実施による成果

3年間の事業を振り返って当初の目的が達成したかとなると、まだ道半ばというところでしょう。

まずは実態調査を行いながら、情報公表と評価の方法を探ってきましたが、その過程で、制度に規制されていないサービスを評価することへの根拠の拠り所や警戒感などの意見が事業者側から出てきました。事業者側からすると、監査されるシステムを作るようだと受け止められたのでしょうか。札幌市の委託事業とはいえ、いちNPO法人が取り組んでもあまり相手にされるような状況ではありませんでした。

そこで、まずは事業者との信頼関係を築くことから始めました。具体的には、事業者の管理者に呼びかけて定期的な「勉強会」を開催したり、医療・介護の関係者を招いて「セミナー」や「見学会」の実施、また、「市民向けセミナー」を開催したり、「ニュースレター」の発行や「ホームページ」などでの啓発に努めるなどしてきました。

その結果、勉強会などは事業者が自主的に企画するまでになり、見学会や市民セミナーなどはいつも定員を超えるほどの成果を上げてきました。

その過程で取り組んだのが、住宅の類型化です。高齢者向け共同住宅には、元気な方を対象としているところや要介護の重い方まで入居させるところもあります。また、違う切り口では、住宅の広さや設備、付帯するサービスの内容や費用など、千差万別の様相を呈していて、類型化して評価軸を定める必要があると考えました。しかし、一方で類型化することができないほど多様化してきたという現実があり、また類型化することで評価軸が変わるといってもないということが経験的にわかり、類型化する試みは断念しました。

その代わりに、「最低基準」のようなものを作り、それをクリアすることを求めることが質の担保につながるのではないかという観点から、最低基準を作成しました。併せて、より高い質を求めるために「推奨基準」というものも定めることとしました（「第4章」参照）。そして、契約がトラブルとなることが多いことが調査等で明らかになったので、モデル契約書を作成し、公表しました（「資料集」参照）。

また、利用者向けの住宅の選び方（「第3章」参照）も作成し、リーフレット（「第7章 VII その他」参照）にして配布しています。

さらに、この事業の原点に立ち返ってやはり評価の仕組みが必要ではないかということから、まずは自己評価できる仕組みを作ろうということになりました。そのためのガイドラインを作成しました（「第5章」・「別冊資料」参照）。事業者が自己評価する仕組みは、サービスの質を向上する上でとても大切なことです。自分で振り返るという機会があることで、独りよがりのサービスにはならず、より適切なサービスの提供ができることとなります。そのようなことを踏まえ、法的に規制がないだけにその分、自らのサービスを律していくという試みを応援していくツールとして「自己評価ガイドライン」を普及していこうと考えております。ただ、このガイドラインはプレテストを実施するまでに至らなかったため、来年度の早い段階でプレテストを実施し、見直してからリリースしたいと考えています。

事業者による勉強会を継続する中で、事業者団体の必要性が議論されてきました。事業者団体が自ら質を高めるための取り組みをすることは、大いに推奨すべきこととありますので、団体結成に向けた支援も行ってきました（「第6章」参照）。そうした働きかけもあって、本年3月6日には、「北海道高齢者向け住宅事業者連絡会」の設立総会が開催され、連絡会が立ち上がることとなりました。

2 今後の活動への提言

「安心・快適住まいのアップ事業」そのものは今年度で終了しますが、その推進機関である「札幌・住まいのアップセンター（以下、「センター」とする）」は存続して、引き続き高齢者向け共同住宅の質の向上に向けて活動する予定です。

「ふるさと雇用再生特別対策推進事業」に基づく事業は、継続的なものとなることを目的として委託されたわけですし、「高齢者向け共同住宅の質の向上を目指す」という事業内容も今後ますます必要となってくるものです。

そのため、センターとして今後取り組むべき事業について提言します。これらの事業は、この度設立される「北海道高齢向け住宅事業者連絡会」との連携のもと、進めてゆきます。

①高齢者向け住宅の質を評価するための仕組みを作る。

- ・「自己評価ガイドライン」を完成し、自己評価のための事業者向け研修を実施する。その後、自己評価の実施を勧める。次に、自己評価した内容を公表する仕組みを作る。
- ・第三者評価できる仕組み作りを検討する。

②入居者からの苦情を受け付け、改善するための仕組みを作る。

- ・入居者が苦情を申し出るところが明確でない現状を改善するため、苦情解決センターのような仕組み作りを検討する。

③事業所の管理者や職員の資質向上のための仕組みを作る。

- ・研修会やセミナー等、単独の事業者では難しい取組を事業者連絡会などと連携して企画する。

④市民への情報提供と相談対応の仕組みを作る。

- ・事業者の評価内容や情報などがホームページなどで公表される仕組み作りを検討する。
- ・「あんしん住まいサッポロ（シーズネットが運営している市民向けの住み替え等相談機関）」と連携して、市民からの相談について対応する。

⑤事業者団体の事務局を担い、事業者団体の育成を支援する。

- ・3月に立ち上がった事業者連絡会については、当面センターが事務局を担うことで、支援して行く。併せて事業者連絡会と協同、連携して、市民向けの啓発活動を行う。

