

第51回

高齢者向け住宅の計画－状況把握サービス等－

近畿大学 建築学部
准教授 山口 健太郎



【経歴】

京都大学大学院を卒業後、株式会社メトス、国立保健医療科学院協力研究員を経て2008年より近畿大学理工学部建築学科講師。2011年4月より現職。

特別養護老人ホームや小規模多機能型居宅介護などの研究を行うかたわら、高齢者施設の設計にも関わる。主な建物に「ケアタウンたちばな、設計監修、大牟田市」などがある。

サービス付き高齢者向け住宅（以下、サ高住）には、状況把握・生活相談サービス（以下、状況把握サービス等）が義務つけられており、おおむね日中は職員が常駐していなければならない。職員の資格は介護職員初任者研修課程の修了者以上であり、介護に関する一定の専門知識を有することが求められている。職員の滞在場所についての明確な基準はなく、ホテルやマンションのようにフロントに常駐している住宅もあれば、併設されている訪問介護事業所の事務所に滞在している場合もある。職員の主な業務内容としては、1日1回以上の状況把握サービスが義務つけられており、それ以外の生活相談サービスについては各住宅に委ねられている。

国土交通省・厚生労働省関係高齢者の居住の安定確保に関する法律施行規則

第十一条（一部抜粋）

- 一 原則として、夜間を除き、サービス付き高齢者向け住宅の敷地又は当該敷地に隣接し、若しくは近接する土地に存する建物に常駐し、状況把握サービス及び生活相談サービスを提供すること。
- 二 前号の状況把握サービスを、各居住部分への訪問その他の適切な方法により、毎日一回以上、提供すること。
- 四 サービス付き高齢者向け住宅の敷地又は当該敷地に隣接し、若しくは近接する土地に存する建物に常駐していない時間においては、各居住部分に、入居者の心身の状況に関し必要に応じて通報する装置を設置して状況把握サービスを提供すること。

サ高住の利点は「サービスが付いている」ことであり、入居者の関心も高い。利用者の多くは、食事や介護保険外の生活支援サービス（家事代行など）とい

.....

った有料のオプションサービスに目が行きがちであるが、まずは基本サービスである状況把握などに着目する。

筆者らの調査結果によると、職員は多様な精神的なサポートを入居者に提供していた。基本業務は、タクシー・宅配の取り次ぎ、各種書類の届け出や記入方法の説明、建物内設備の使用方法についての説明などになるが、それ以外にも「雑談」という業務を頻繁に行っていた。雑談を業務としたのは、話を聞くこと自体が入居者の安心につながり、そして、多様な情報の収集が日頃の業務に活かされていたからである。例えば、病院帰りの入居者はフロントによく立ち寄り、病気や検査の話をしてから部屋に戻っていた。入居者の大半は一人暮らしであり、かつ、疾病を患っている人が多く、いつ何が起こるかわからないという不安を抱えている。フロントでの雑談は身近にいる人に話を聞いてもらい、少しでも不安を和らげるという役割を果たしていた。さらに、これらの情報を把握することで、普段と様子が少し異なる時には声をかけ、適切に対応することができていた。サ高住ではプライバシーの確保についても留意する必要があり、疾病等の情報を一律に収集することは個人情報の管理という観点からあまり望ましくない。入居者からこぼれ落ちてくる情報を集め、さりげなくサポートしていくことが、プロの状況把握・生活相談サービスであると言える。

また、個々の入居者別にフロントに訪れた回数を見ていくと入居3～4か月目までは訪問頻度が高く、様々な理由でフロントに来ていた。入居当初は店舗や病院の場所についての問い合わせや書類の提出など事務的な内容が多いが、3～4月目は一人での時間を持て余し、雑談のためにフロントに来ていた。そして4か月目以降になると自分の生活スタイルが確立され、フロントに来る頻度が一定化していた。このようにフロントへの訪問頻度から考えるとサ高住に慣れるためには4か月程度が必要であると考えられる。高齢期における転居は心身に大きな負荷を与える。入居から数か月間は職員から定期的に声をかけ、困りごとがないか確認しておくといいたい。

以上のことからサ高住の職員は、1日1回の安否確認や事務的な取り次ぎ業務だけではなく、高齢者に心理的な安定をもたらす役割を果たしていた。訪問介護事業所と一体的にフロントを整備している住宅では、フロントデスクが小さくわかりづらいものや、フロントデスクを設けていても常時待機していない状況が見受けられる。入居者がフラッと立ち寄り、気兼ねなく話をしていくためには、人が常駐している事が第一であり、フロントデスクの前には椅子などを設け、「座ってゆっくりとしてってください」というしつらえが必要となる。