

第 4 章

高齢者住宅の情報提供のあり方について

第4章. 高齢者住宅の情報提供のあり方について

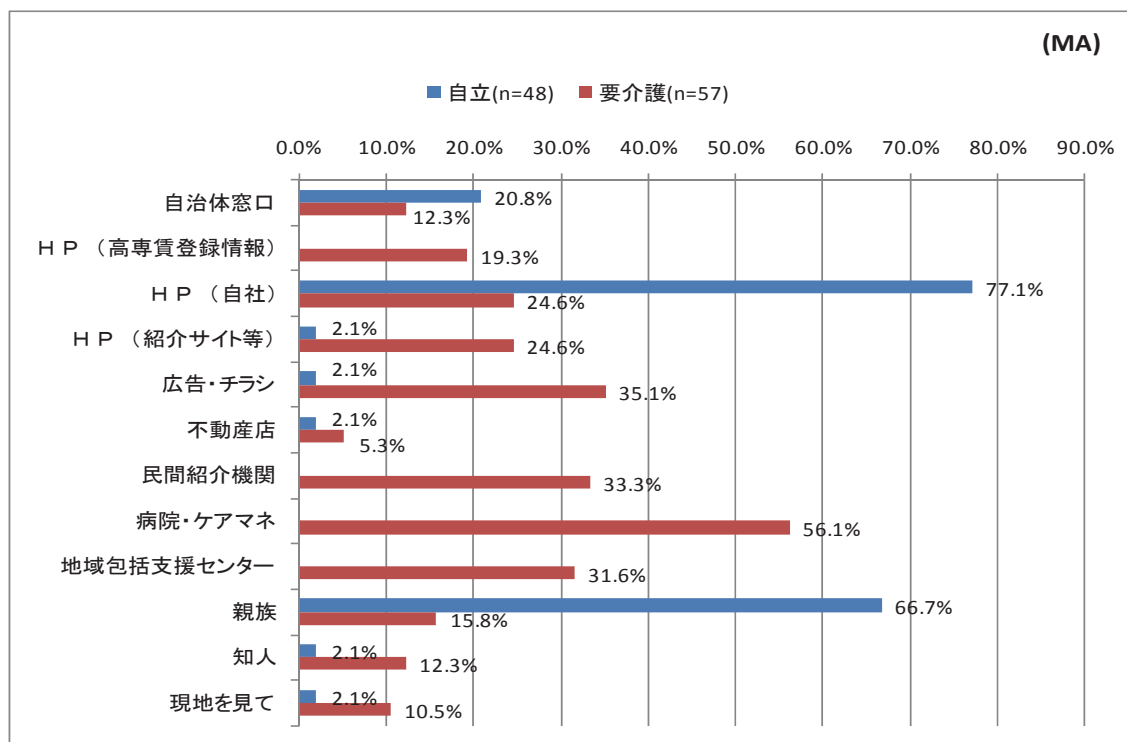
1-1 情報入手ルートの現状把握

平成22年度に実施した「改正高齢者住まい法施行後の高齢者専用賃貸住宅におけるサービス付帯のさせ方と事業実態の把握、及び情報提供のあり方に関する調査研究」（高齢者住宅財団）における事業者向けのアンケート調査において、高齢者専用賃貸住宅の入居の際に、入居者がどのようなルートから情報入手を行っているかについて分析を行った。

今回その結果を、事業者が主な対象とする入居者の身体状況（主に自立を対象、主に要介護者を対象）及び、地域特性による違い（三大都市圏の例として神奈川県、地方都市の例として熊本県）により詳細な分析を行った。

対象者の身体状況でみたところ、主に自立を対象とした場合は「事業者の自社ホームページ」が8割近くを占め、次いで「親族から」が約6割、「自治体の窓口から」が約2割であった。一方、主に要介護者を対象とした物件では、「病院・ケアマネジャー」からの紹介が約56%と一番多くみられ、次いで「広告・チラシ」「民間紹介機関」「地域包括支援センター」といった回答が約3割強ずつあった。

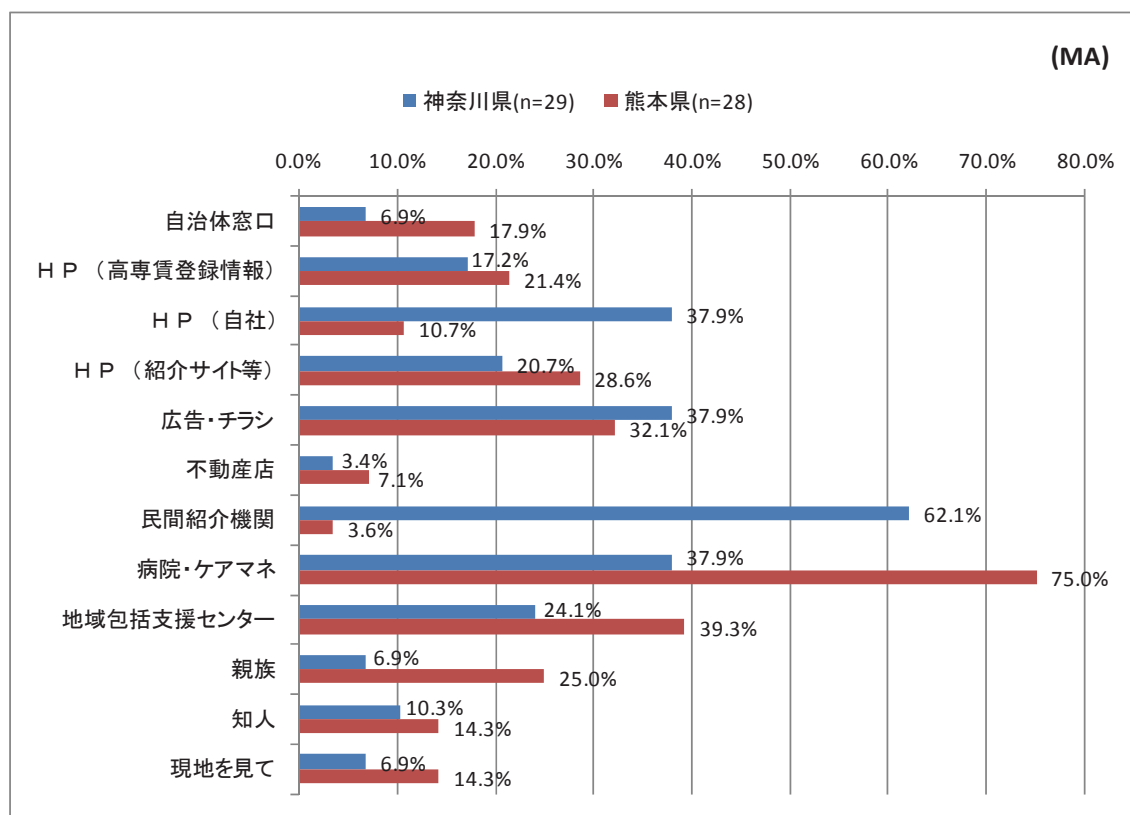
図1-1-1 対象者の身体状況別の情報入手経路



さらに、主に要介護者を対象とする物件について、都市部（神奈川県）と地方（熊本県）に分けて分析を行ったところ、都市部では「民間紹介機関」という回答が 6 割を超えて最も多く、次いで「ホームページ（自社）」「広告・チラシ」「病院・ケアマネジャー」という回答がそれぞれ 4 割近くあった。

一方、地方では、「病院・ケアマネジャー」という回答が最も多く、約 75%を占めた。その他では「地域包括支援センター」が 4 割近く、「広告・チラシ」が 3 割程度という順番であった。都市部で一番多くの回答があった「民間紹介機関」は、地方ではほとんど見られなかった。

図 1－1－2 地域別、要介護者の情報入手経路



また、今年度調査における事業者ヒアリング結果の中から、入居経緯や情報の入手先についてまとめたものが以下の表である。

表1-1-1 入居経緯等に関する事業者ヒアリング結果

都市部・主に自立を対象	・主な入居動機は、子供世帯による呼寄せや、将来への不安等からが多い。 ・主な入居経緯は、タウン誌や民間紹介機関。自社ホームページからも増えてきた。 ・自立中心の場合の転居前居住地は、地元とそれ以外は半々。
都市部・主に要介護を対象	・一部地域では、供給も多く、競合が増えてきており、入居者募集は難しくなってきた。 ・現状は、少なくとも入居の一巡目までは早い者勝ちの状態。 ・入居経緯は、病院のMSW、ケアマネジャー、民間紹介機関からが多い。看板をみての問い合わせもある。 ・病院・ケアマネジャーに営業。専門の営業部署がある。 ・入居者は現在の住まいの近くに住みたい。近くにあれば有利である。 ・要介護・医療度が高いほど地元からの入居が多い。 ・生活保護受給者は、行政に信頼されていれば紹介される。
都市部・主に要医療を対象	・退院後の受け皿が必要とされている。 ・医療行為が必要な人の受け皿がない。 ・オープンしてすぐに満室になった。
地方・主に要介護を対象 (社会福祉法人)	・特に病院からの紹介が多いというわけではない。 ・宣伝らしいものは特に行わなかったが、口コミでケアマネジャー等からの紹介があった。 ・入居募集が順調な理由は、地域に根ざして顔が見えるという安心感があるのでは。

以上のから、身体状況別・立地状況別に主な情報の入手経路を表1-1-2のようにまとめた。

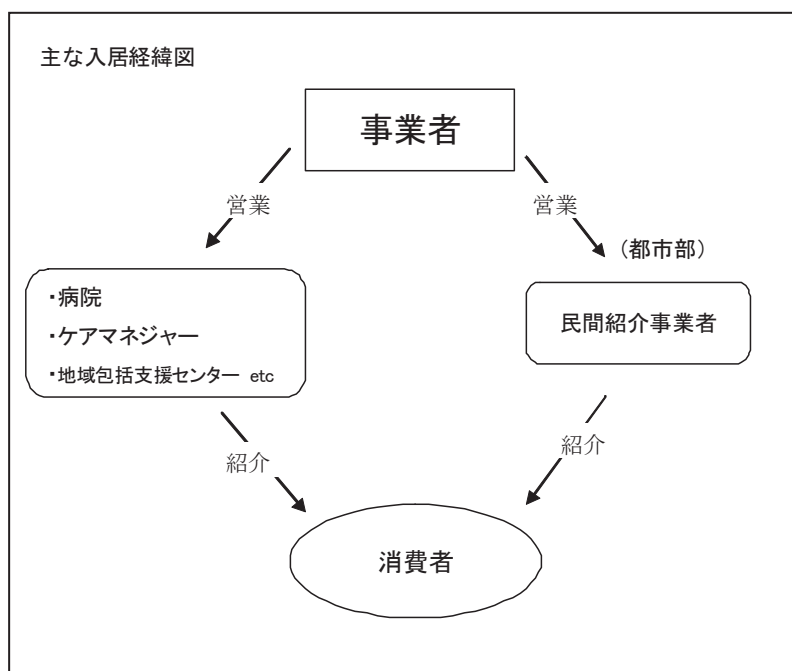
表1-1-2 主な入居経緯(入居者の身体状況、立地環境別)

入居者の身体状況	主に自立向け	・自社のホームページ ・家族、親族からの紹介 ・自治体の窓口から
	主に要介護者向け	・病院、ケアマネジャー ・広告、チラシ

		・民間紹介機関 ・地域包括支援センター
立地環境	都市部	・民間紹介機関 ・自社ホームページ ・広告、チラシ ・病院、ケアマネジャー
	地方	・病院、ケアマネジャー ・地域包括支援センター ・広告、チラシ

今年度のアンケート調査の結果より、サービス付き高齢者向け住宅は主に要介護者を対象とした物件が多くを占めていた。従って、入居の経緯としては病院やケアマネジャー、地域包括支援センターを通してのものが多くなることが予想される。都市部ではそこに民間紹介機関が加わってくるが、地方都市では民間紹介機関はほとんどみられない。

図1-1-3 調査結果からみた主な入居経緯



1-2 各入居ルートの特徴と課題

①病院、ケアマネジャー、地域包括支援センターを通して入居する場合の課題等

ヒアリングにおいて、事業者によっては病院やケアマネジャーに対しての営業に力を入れているという話も聞かれた。担当する病院のケースワーカーやケアマネジャーが高齢者向け住まいに関して知識や関心が薄い場合は、その事業者の質よりも事業者の営業力に大

きく影響されてしまうことも懸念される。

そこで、行政やサービス付き高齢者向け住宅の登録情報から客観的な情報を得られる体制を整える必要性や、客観的な助言ができる住宅の専門知識を持った機関を整備することが求められる。

行政や登録情報から、客観的な情報を得られる体制を整える必要性



「サービス付き高齢者向け住宅登録情報」の効果的な利用（１－３）

住宅の専門知識を持った機関に繋ぐ、相談できる先の確保



行政や、NPO等による第三者機関への期待（下記の参考事例等）

参考事例

NPO法人シーズネット「北海道高齢者住まいの情報センター『あんしん住まいサッポロ』	
運営主体	NPO法人シーズネット
概要	札幌市内・札幌近郊の高齢者向け住宅の情報を網羅し、中立・公平な立場で、高齢者の暮らしに係る悩み解決に向けた相談と、住まいの情報提供を行う。
HPアドレス	http://www.seedsnet.gr.jp/

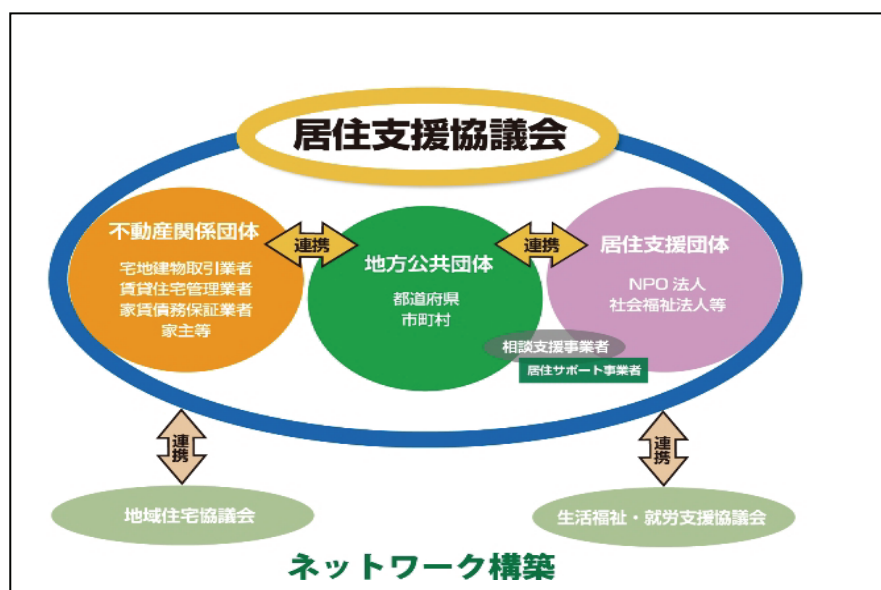
神戸市すまいの安心支援センターすまいるネット	
運営主体	神戸市住宅供給公社
設置主体	神戸市
概要	高齢者の住み替え支援のため、市内の高齢者向け住宅・施設に関する情報を一元化したホームページ「神戸・すまいるナビ」を開設。窓口や電話でも高齢者の住み替え相談を実施。出前講座も要請があれば行う。
HPアドレス	http://www.kobe-smile-navi.jp/

熊本市・NPO法人自立応援団「セーフラネットあんしん住み替え相談窓口」	
運営主体	熊本市・NPO法人自立応援団
概要	住み替えマッチングシステム「Saflenet 熊本あんしん住み替え支援サイト」の運営、住み替え相談員の育成、住み替え相談会の実施等を行う。
HPアドレス	http://saflanet.com/

また、居住支援協議会の設立も各自治体で始まっている。住宅セーフティーネット法に基づく居住支援協議会は、地方公共団体、宅地建物取引業者・賃貸住宅管理業者・賃貸債務保証業者などの不動産関連団体、NPOや社会福祉法人などの居住支援を行う団体等から構成される組織である。

たとえば熊本市では、不動産関係団体、福祉関係団体等とのネットワークを形成し、協働で高齢者等の居住に関する課題解決に取り組むため、平成23年7月に「熊本市居住支援協議会」を設立した。市内の賃貸住宅や福祉施設等の情報を一元化したホームページの作成や、住み替え相談員を育成して「あんしん住み替え相談窓口」を創設するなど、各団体の専門家と連携しながら、高齢者や障害者等の住み替え支援を行っている。

図 1-2-1 居住支援協議会の活動イメージ



②民間紹介機関を利用する場合のメリット、課題等

民間紹介機関においては個別の物件紹介や見学への同行、契約への立ち会い等、相談者のニーズに合わせた対応が可能である。一方で事業者側からの紹介料が主な収入であるため、公平性・中立性の観点から課題が指摘される。また、紹介先の選定基準や事業者自身の情報公開が十分でなく、事業者によっても質のばらつきが大きい。

紹介可能な物件に関しても、中間所得層から富裕層向けのものがほとんどであり、低所得者向けの物件の紹介は難しいのが現状である。

また、ニーズが多い都心部以外ではサービスの提供はほとんど行われていない。

1-3 サービス付き高齢者向け住宅登録情報の活用

高齢者住まい法の改正による高齢者向け円滑入居賃貸住宅制度・高齢者向け専用賃貸住宅制度の廃止に伴い、新たにサービス付き高齢者向け住宅の登録・閲覧制度が開始された。

サービス付き高齢者向け住宅の登録情報は、以前の高齢者向け円滑入居賃貸住宅・高齢者向け専用賃貸住宅の登録情報と比較して、より詳細なデータが記載されている。

表1-3-1 主な登録情報の内容の比較

	サービス付き高齢者向け住宅 登録情報	高齢者専用賃貸住宅 登録情報
専用部の規模、家賃等	すべての居室タイプを記載、タイプごとの戸数及び家賃を記載	間取りタイプごとに記載、タイプごとの戸数や家賃までは不明（家賃は●円～●円と記載）
共用設備	各設備（食堂・居間・収納設備・浴室・台所）ごとに有無及び設置戸数、設置個所、床面積、想定利用戸数を記載	各設備の有無のみを記載
サービス	・<u>状況把握及び生活相談（必須）</u> サービスの提供者、常駐する職員の職種・資格・人数、提供時間、日中・夜間それぞれの体制、費用、について記載 ・<u>それ以外のサービス</u> 各サービス（食事サービス、入浴・排せつ等の介護サービス、調理・洗濯等の家事サービス、健康管理サービス、その他のサービス）を行っている場合は、サービスごとに、提供者と提供日、提供内容、費用を記載	サービスを行っている場合については、サービスの提供者と内容、費用を記載
住宅・施設・敷地に関する記載	所有権・賃借権の記載あり（賃借権の場合は期間も）	記載なし
住宅と併設される高齢者居宅支援事業を行う施設	施設の名称、提供されるサービス内容	記載なし

この登録情報は、誰にでもアクセスが可能なものであり、消費者が住宅を選ぶ際により多くの情報が得られるようになった。一方、情報量が多くなるということは、消費者がその中から本当に必要とする情報を選び出すことがより難しくなるというマイナスの面も考えられる。その作業は特に高齢者にとっては難しい場合があることが想定される。

メリット	・地方公共団体の登録窓口を通して提供される情報であり、事業者側から一方的に提供される情報と比べて信頼性が高い。 ・登録された物件に関しては、一定の質の担保がなされていると考えられる。 ・多くの情報が提供される。サービス付き高齢者向け住宅におけるサービスの提供形態は、複数の事業者により提供されるケースもある等、複雑な場合もあるが、それぞれについて住宅事業者が提供するのか、もしくは他の事業者により提供されるのか、費用はいくらになるのか、等について記載されている。
デメリット	・細かな部分まで情報が提示されることによって情報が複雑化し、かえって消費者にとって全体像を把握したり、必要な情報を選択することが難しくなってしまう。

■課題等

- ・入居を検討する高齢者に対して、必要な情報を分かりやすく提供する第三者的立場（１－２①の参考事例等）の存在が求められる。
- ・アンケートやヒアリングでは、「病院のMSWやケアマネジャーからの紹介」という回答が多く聞かれ、事業者によってはそこに対して営業を行っているという現状があった。その際には、病院のMSWやケアマネジャーは事業者からの情報だけではなく、登録情報も参照するよう普及を図る必要がある。
- ・過去のアンケートにおいては、情報の入手経緯として「高齢者向け専用賃貸住宅の登録情報」を利用したという回答はそれほど多く得られなかった。サービス付き高齢者向け住宅の登録制度では認知度をさらに上げていくことが必要である。公的機関による情報提供が行われていることがより広く知れわたることによって、事業者側の情報公開に対する意識もより高くなっていくことが期待される。