

第5章 高齢者に使いやすい製品の開発事例

第4節 住みやすい, 暮らしやすい

[1] 高齢期における暮らしやすい住まいの考え方

長嶺 堅二郎

CS ネット企画合同会社 代表

(株)技術情報協会

「高齢者・アクティブシニアの本音・ニーズの発掘と製品開発の進め方」

第4節 住みやすい、暮らしやすい

[1] 高齢期における暮らしやすい住まいの考え方

はじめに

シニアの住まいについては住み慣れた自宅（戸建て、マンション、アパート等）と住み替えの高齢者住宅（集合住宅、施設、ホーム、マンション等）がある。高齢者住宅での住まい方をみると自立での住まいか介護での住まいかでハード・ソフト・サービスが変わってくる。ここでは高齢者住宅の自立型と介護型に絞り、暮らしやすい住まいの考え方として記述してみる。

これまで高齢者住宅の業界で15年携わり、この間有料老人ホームの経営・運営、新ホームの立ち上げや高齢者専用賃貸住宅（現サービス付き高齢者向け住宅）の立ち上げ、他施設の運営コンサルティングやスタッフ研修及び入居検討者の為の「高齢者住宅の見方・選び方」等の講演を通し得たものや、更に母親のホーム入居探しやその入居経験、勉強の為、国内300ヶ所以上の施設見学、海外、スウェーデン、デンマーク、ドイツ、スイス、イタリアの施設20ヶ所以上を見聞してきた中で本題を考察する。

高齢者住宅での暮らし方は入居者の身体状況、認知症の状況、資産状況等で変わり、又、運営者が提供するハード・ソフト・サービスによって変わってくるところがある。そのあたりの掘り下げと、併せてこれらの住宅における設備や入居者、スタッフをサポートする商品やシステム開発の視点でも考えてみたいと思う。そのためには運営者側の運営の仕組みや機能、ミッション他業界特性も知って頂く必要があるかと思うので、様々な角度から見て、可能な限り現状を示す。又、高齢期の入居検討者の選び方目線で高齢期の暮らしやすい住まい方を探り、更に暮らし方をサポートする設備や機器、システムがどのようなものがあり、今後どのようなものが望まれてくるのか、市場背景から暮らしやすさを追求するサポートシステムがどんなものが望まれるのか、高齢者住宅業界関係者の見方として記述する。

1. 高齢者住宅の現状

日本の高齢者住宅の種類は世界に類を見なく、主なものだけで表1のように16種類ある。欧米では介護型、アシストリビング型、自立型など多くて4～5種類ある。ここでは、この16種類を以下総称して高齢者住宅と呼ぶ。これらを大きく分類すると、公的なものと民間と2つに分かれ図1、入居要件も要支援型、要介護型、自立型、要医療型あるいはその混合型とある。基本的には公的、民間も住まい方としては大きくは変わらないが、ここでは民的なものに絞って暮らしやすさを考えてみたいと思う。

・公的な住まい

公的な住まいとして代表されるのは主として社会福祉法人が運営する特別養護老人ホームを始めとするケアハウス、軽費老人ホーム、養護老人ホーム、グループホーム等があり、全戸数の半分以上を占めている。厚生労働省管轄の元、各都道府県で設置基準を定めている。

・民間の住まい

民間の住まいは、主として株式会社や有限会社等法人が運営する有料老人ホーム、シルバー分譲マンション、サービス付き高齢者向け住宅等があり、近年目覚ましい勢いで戸数が伸びている。

有料老人ホームは厚生労働省の管轄でサービス付き高齢者向け住宅は国土交通省の管轄になり、それぞれ設置基準を定めているがシルバー分譲マンションについてはその設置基準はない。

表1 高齢者住宅の種類と供給状況

施設タイプ	ホーム数	要介護者向け居室数	自立者向け居室数	居室数計
介護付有料老人ホーム	3,605	177,640	25,037	202,677
住宅型有料老人ホーム	6,627	168,223	7,048	175,271
健康型有料老人ホーム	18		715	715
無届有料老人ホーム	167	3,131	2,960	6,091
分譲型ケア付マンション	62		9,595	9,595
サービス付き高齢者向け住宅	5,439	136,629	38,035	174,664
シルバーハウジング	890		23,813	23,813
軽費老人ホーム・A型	208	171	12,145	12,316
軽費老人ホーム・B型	20		948	948
ケアハウス	2,018	21,145	58,820	79,965
生活支援ハウス	578		7,071	7,071
養護老人ホーム	958	27,007	37,717	64,724
グループホーム	12,720	193,237		193,237
介護老人福祉施設	9,053	552,043		552,043
介護老人保健施設	4,137	363,813		363,813
介護療養型医療施設	1,540	67,985		67,985
計	48,040	1,711,022	223,904	1,934,926

2015年4月現在、タムラプランニング&オペレーティング調べ

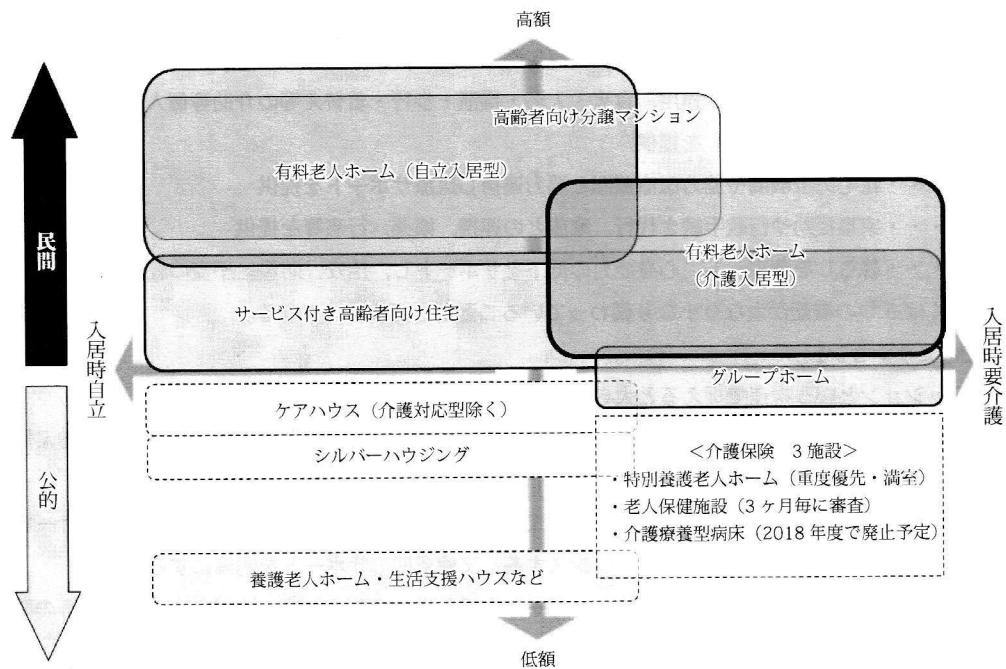


図1 高齢者住宅～民間・公的～ 入居対象と費用から見た分類

2. 高齢者住宅の商品構成

高齢者住宅の商品構成という面で捉えてみる。ご入居のお客様は自立、介護それぞれ入居事情は違うが、突き詰めると入居で求められることは「安心・安全・快適・大丈夫・楽しみ」のどれかになる。その中で高齢者住宅の商品構成は、どの高齢者住宅も大きくは3つ、ハード・ソフト・サービスから成り立っている。まずハード面は建物・設備で立地・広さ・間取り・居室内の設備・共用設備とその内容は種別により、又、運営者側の客層ターゲット、利用料、サ

サービス提供内容によって変わる。もう一つは住居の権利がある。有料老人ホームに多く見られる利用権方式（退去すれば利用権は消滅する）、サービス付き高齢者向け住宅の様に毎月の利用料を支払う賃貸方式、一般のマンション購入と同じように自分の所有になるシルバー分譲マンションの分譲方式、次に公的な特別養護老人ホーム・老人保健施設・介護療養型医療施設等の権利のない福祉施設で、それぞれハードのあり様は変わってくる。

次にソフト面、ご入居者・ご利用者をお世話する施設長（施設によってはホーム長・園長・苑長・支配人とも呼ばれる）を始めとするスタッフ、従業員（介護・看護・生活支援スタッフ等）で、やはり種別によって、利用料によって人員体制、介護体制、運営ソフトは変わってくる。

次が生活支援サービス、介護型と自立型では多少そのあり方は変わってくるが、大きくは次のサービスが内部サービスなり外部サービスで行われている。食事サービス・家事、援助サービス・入浴サービス・医療、看護サービス・介護サービス・介護予防サービス・各種相談、健康相談サービス・フロントサービス・アクティビティ、イベントサービスがあり、やはり種別、利用料によってそのサービス内容は大きく変わってくる。

以上が商品という視点で捉えるとこういう構成になるので、暮らしやすさを見ていく上で分かりやすいかと考える。

3. 高齢者住宅の機能とミッション

運営側の持つべき機能・ミッションを知って頂くことも、暮らしやすさを考える上で必要かと考える。高齢者住宅は様々な機能を提供することができ、機能の一部を外部サービスに委ねることができるが、提供責任は全てホームにある。

【高齢者住宅の機能】

- ①住居提供・・・バリアフリー等の高齢者仕様で専用居室を設け、食堂やお風呂など共同施設を提供
 - ②介護支援・・・介護保険の申請や運用、食事・入浴・排泄・歩行・着替え等の介助等個人サービス（内部サービスか外部サービス）を提供
 - ③医療支援・・・在宅医療機関や協力医療機関と協力連携し医療サポートを提供
 - ④生活支援・・・家事援助や行政手続き代行、家族との連携、娯楽、行事等を提供
 - ⑤安心提供・・・暮らしをサポート、心身能力の低下をサポートし、治安、防災、不安の軽減をはかる
- 以上、大きくは5つの機能が大きく小なり備わっていることが必要なことになる。

【高齢者住宅のミッション】

運営側のミッションという視点で捉えると大きくは4つ。

- ①安全な生活の為に・・・日常、そしてまさかの時の為に防犯・防災面を警察、消防署と連携する又衛生面の配慮を最大に行うこと。
- ②安心な生活の為に・・・心身の機能低下に備えて、24時間の体制、協力病院との連携、介護サービスの内容を個別にカンファレンスする。又終末期のサポートを明確にすること。
- ③快適な生活の為に・・・楽しい、明るいハッピーな生活を送って頂くため、清潔さや快適温度等の配慮、美味しい食事の提供、便利な生活、楽しい生活をサポートすること。
- ④永続的な安心の為に・・・経営と運営の安定をはかるため、入居率の確保、収支のバランス、職場環境の改善、維持、職員の資質向上、定着率を上げること。

こうしたミッションがハード・ソフト・サービスの中に見えることが、暮らしやすさを見ていく上で大事なポイントになってくる。

【お客様が高齢者住宅に期待される内容】

お客様（ご入居者）が高齢者住宅に対して期待される内容がある。言い換えれば要求事項になる。この視点からでも記載してみるが大きくは8つある。

- ①快適な住まい・・・整理・整頓・清潔・清掃が行き届いている。設備の安全確保が出来ている。緊急通報システムが完備されている。
 - ②美味しい食事・・・栄養バランスが行き届いている。バラエティなメニューがある。温かい食事を提供してくれる。軟食や体調への対応をしてくれる。
 - ③健康管理・・・健康状態の把握，慢性疾患の管理，投薬の管理，異常等の早期発見をしてくれること。
 - ④医療サービス支援・・・協力病院との連携，通院・入退院支援，在宅医療機関との連携をはかってくれること。
 - ⑤介護サービス・・・自立支援，介護予防，介護保険の申請，チームで24時間介護，医療と介護の連携があること。
 - ⑥生活支援サービス・・・行政手続き代行，通信・郵便手段の確保，金融機関の利用支援，理美容，洗濯，宅配便，買い物代行等をしてくれること。
 - ⑦安心・安全な生活・・・治安，防災，経済力に合った生活に気を配り，看取り，葬儀の相談等に乗ってくれること。
 - ⑧孤独感からの解放・・・身近な相談相手，新しい人間関係作り，共用施設の活用，癒し等に手をかしてくれること。
- 以上のような要求事項を誰もが持つが，運営者の理念，姿勢，頂く費用（利用料），決められた人員体制（介護体制，見守り体制，サービス支援体制等）によって，その提供の仕方，厚み，幅，奥行きは大きく変わってくる。従って入居者は身の丈に合った暮らしやすさを見ていく上で，この内容がどこまで期待できるのか知っていく必要がある。

4. 高齢者住宅 入居対象と費用，サービスの関係

高齢者住宅に期待する内容がどこまで入っているかは，利用料によって大きく変わってくる。
 主な高齢者住宅を入居対象と費用からみて，位置づけをプロットしてみると図2になり，類型に依っての費用は各々異なるが，参考までに主な住まいの利用料は図3ようになる。更に費用とサービスの関係をグラフに表してみると介護型図4，自立型図5の様になる。

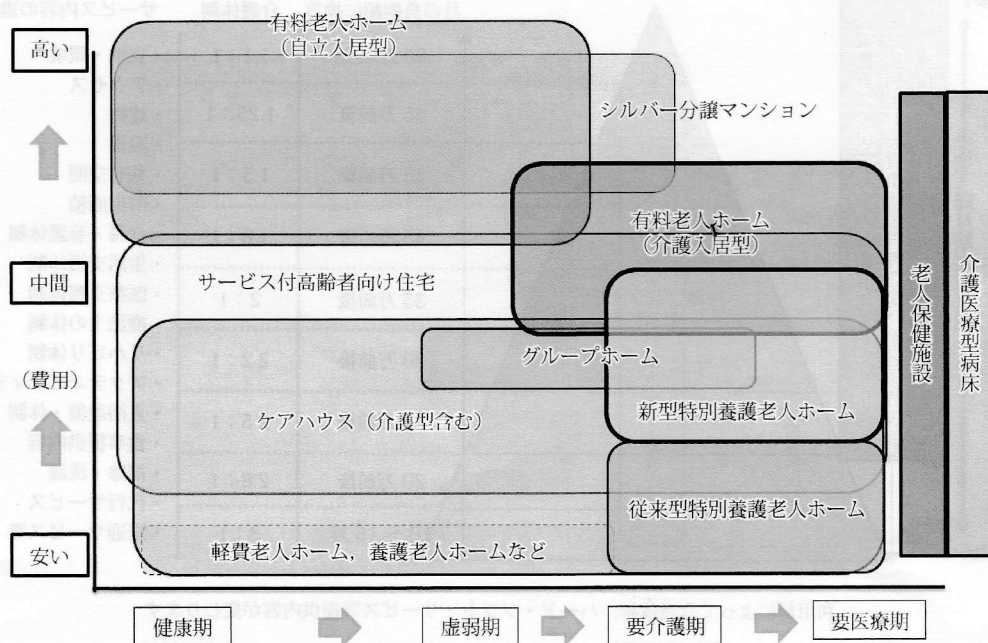


図2 高齢者の住まいと施設 ～入居対象と費用から見た分類～

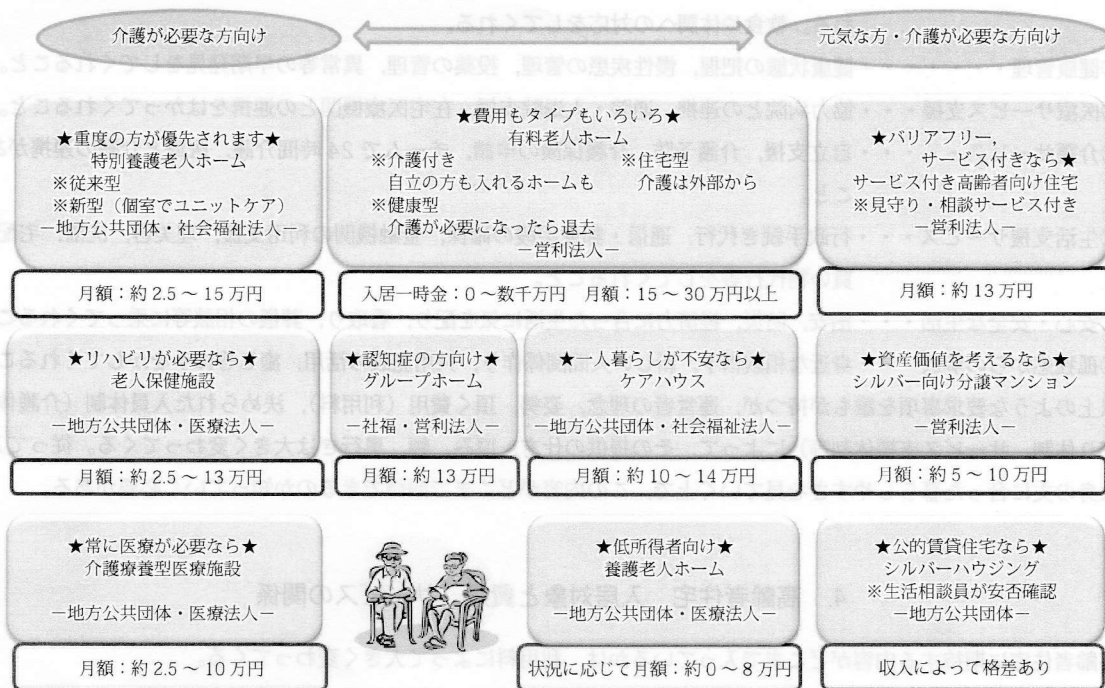
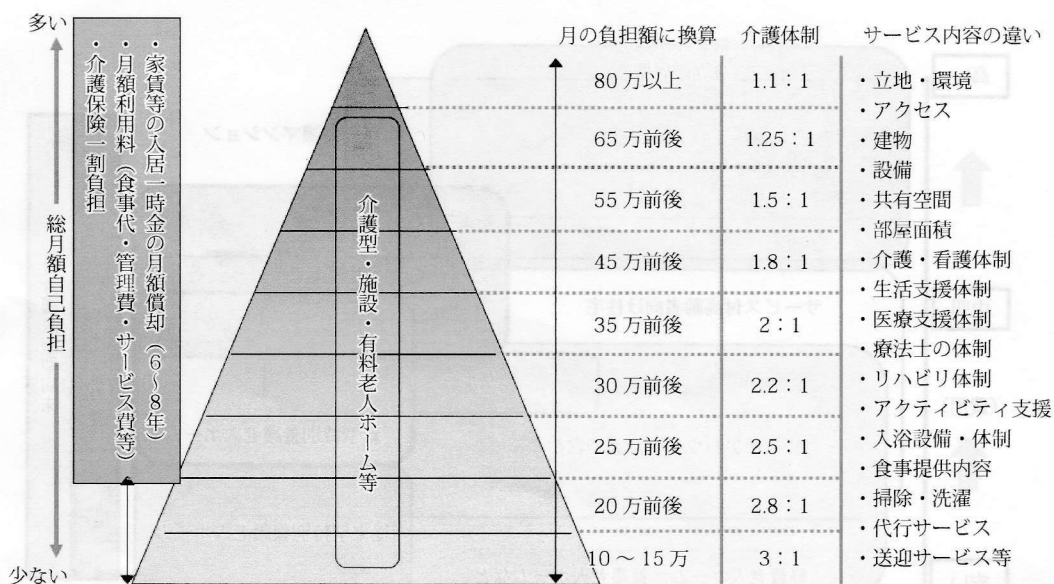
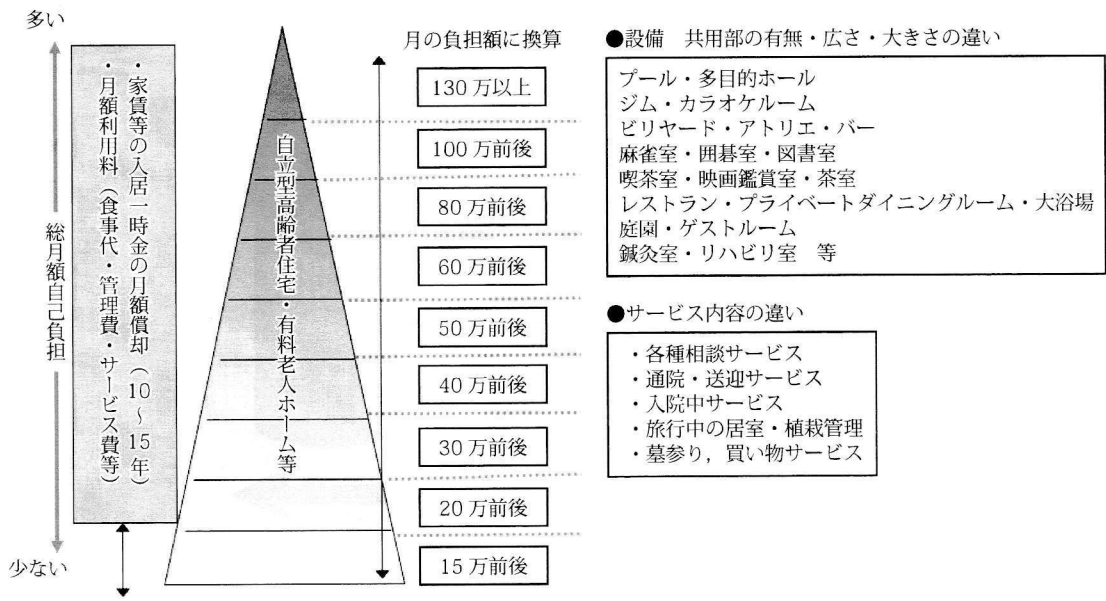


図3 高齢者の主な住まいの種類



利用料によって介護体制，ハード・ソフト・サービス等提供内容が変わります

図4 介護型高齢者住宅 費用とサービスの関係



利用料によってお世話体制・ハード・ソフト・サービス等の提供内容が変わります

図5 自立型高齢者住宅 費用とサービスの関係

5. 高齢者住宅入居者・従事者の特性

暮らしやすさを考える上で、又、設備やしつらえを考える上で、更にビジネス開発、商品開発を考える上で、どんな入居者が入り、どんな人たちがお世話しているか、その特性を知るのも参考になるかと考えるので記述してみる。

【高齢者住宅は2：8の世界】

高齢者住宅の入居者は現在概ね介護型で男女比率2：8、自立型で3：7になっている。

現在の平均寿命男性約80歳、女性87歳が反映している結果だと考えられる。

一方でお世話する従業員、スタッフ構成も介護・看護・各種療法士・事務・相談員・ケアマネージャー・営業・受付（フロント）スタッフ等も概ね男女比率は2：8、更にアウトソーシングに携わるスタッフ、厨房・調理・管理栄養士・清掃・洗濯・送迎・保守メンテ等を見ていくと、やはりその比率は2：8になっている。もうひとつ突っ込んでみると入居者に傾聴やレクリエーション、アクティビティを提供サポートしたりするボランティアの人たちも2：8、入居後の面会、面談に訪れる家族、友人、知人も2：8、その面会の訪問手段を見てみると、車対電車やはり2：8になっている。従って女性の目線が大事になってくるのが分かる。

【女性の視点が大事】

このことからしつらえや設備を考えると時には、女性の視点が大事になってくる。当然入居検討の時も同じである。

高齢者目線（入居者によっては車いす目線）は基より、この女性目線を大事にして、更に主婦を経験してきた人が入居者にもスタッフにも多く主婦目線が必要、当然人生の大先輩であることから尊敬目線、更に介護型については室内にすることが多いことから季節目線で物事を見ていく必要がある。

現在、高齢者住宅入居時の平均年齢は概ね介護入居で85歳前後、自立入居で75歳前後になっている。平均寿命が延びていく中でこの比率はあまり変わらないかもしれない。

【高齢者の心身の変化】

先のような状況なので、その方の過ごし方、運営者側のサポートの仕方にもよるが、高齢の入居者は短期間で心身の状況の変化が起こる。そのために見守りや生活支援体制、更に設備について変化に対応できるシステム設計が重要となってくる。

特に介護タイプでは図6の様に要介護者は必ず重度化する特性を持っている。

そのことから居室や共用部のトイレ、洗面、お風呂、電気・空調（温度・湿度等）・緊急設備をどう考えるかが大切になってくる。

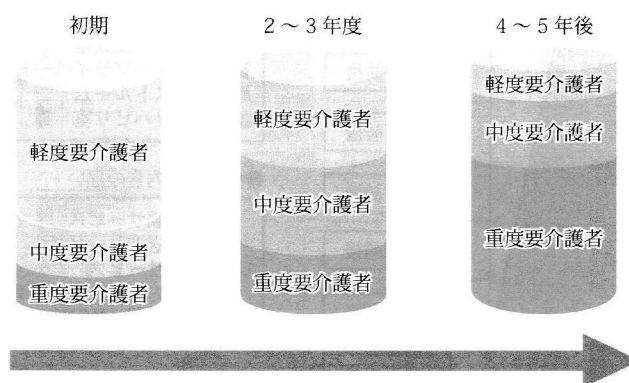


図6 入居の要介護者は必ず重度化する

【高齢者住宅従事者の現状と特性】

高齢者住宅の従事者の実情・特性を知って頂くことも必要かと考える。自宅とは違ってお世話するスタッフが必ず介在していくことから、暮らしやすさを求めていく上で何らかの折り合いをつけて生活していかなければならないので、ここも大事な要素だと考える。

介護型も自立型もスタッフの多くは介護の資格を持ったスタッフが圧倒的に多いが、その実態は3K職場「きつい・きたない・給料が安い」とも言われ、離職率が他の職場と比較して高く、概ね17%前後（平成26年度、介護労働安定センター・介護労働実態調査）で推移している。

従事者の特性は、

- ・職場の男女比率は約2：8になっている。
- ・年齢は18歳から60歳台まで幅広く様々な企業文化を経験してきた人が多い。
- ・子育てが終わった女性が多く、組織に、そしてOA機器、パソコンに馴染んでいない。
- ・組織、チームワーク、報連相、記録が苦手な人が多い。
- ・職種間、同僚間、上下間、家族・入居者とのコミュニケーションが苦手な人が多い。
- ・高齢者住宅はサービス業だがサービスの理解、認識は薄い、従ってビジネスマナー、接遇マナーにかけている面がある。
- ・指示待ちスタッフが多く、自ら考える、発想する職員が少ないことも特徴の一つである。
- ・人件費抑制の為にパート比率が高く、職場におけるモチベーションが上がりにくい。
- ・この15年で高齢者住宅が急激に増えたため施設長等責任者層が育っていない。
- ・従ってマネジメント力が備わっていない責任者層が多い。
- ・仕事内容から腰痛になる人が多い。
- ・高齢者に対しての想い、優しさを持っている人は多い。

こういった状況を見てみると従業員のスキルアップのための教育・研修や運営をスムーズに回す為の仕組み作り等が必要とわかる。従って、こうした教育面でのビジネスチャンスがあり、報連相、記録、周知徹底、共有化など使いやすいシステム開発等が考えられる。又、市場に出てきているが、入居者の異常検知、見守りや、コミュニケーションをサポートするロボット、スタッフの腰痛対策の為に移乗ロボットの開発等の進化が必要と考える。

一方で団塊の世代が全て後期高齢者（75歳以上）入りする2025年に向けて、介護従事者が確保できるかどうか心配されているので、人手不足をカバーする商品なりシステムの開発が大きな課題となってきている。