

UR 賃貸住宅における生活支援アドバイザーに必要とされる 専門性と役割に関する研究

A Study of the Role of Life Support Advisors and their Expertise in UR housing complexes

住居学科 大塚 順子 定行 まり子
Dept. of Housing and Architecture Junko Otsuka Mariko Sadayuki

抄 録 本研究では、UR 賃貸住宅に配置された生活支援アドバイザーの業務状況を踏まえて、生活支援アドバイザーという人材の価値を確認し、UR 賃貸住宅の比較的高齢度の高い高齢者を見守り、日常生活の支援サービスの必要性が増加した際に、適切に専門機関につないでいくといった「気づきとつながりのプロ」の役割を果たせる職種として位置づけていくことを目的として必要な研修内容の検討を行った。結論として、①必要性に即した高齢者対応の基礎的専門知識の習得、②他のアドバイザーとの情報交換や連携・協力を強化できる場の創出、③実践で役立つ経験談、事例の学習、④管理会社サイドからのアドバイザー業務の理解・共感の場の創出、の4点を重視した研修を行うことが重要であることがわかった。アドバイザーの役割やその位置づけは曖昧であり、認知度も低いため、各種専門職との連携・協力をスムーズに行えるよう業務の支援や地域での存在周知に努める必要がある。

キーワード：高齢者、UR 団地、研修、生活支援アドバイザー、見守り支援

Abstract In this study, we analyzed the value of the occupation of Life Support Advisor in a UR housing complex based on the achievement performed by Life Support Advisors. Can Life Support Advisors watch over the elderly living in the UR housing complex and connect them with specialized institutions when daily life support services become necessary? We examined the necessary training required to allow them to function as a key occupations that plays the role of “an Awareness and Connection Expert”. In conclusion, their training needs to focus on four points. ① Create opportunities to acquire basic expertise to deal with the elderly, ② Create opportunities to strengthen information exchange and cooperation between Life Support Advisors, ③ Provide practical experiences of working with the elderly, ④ Create opportunities for management companies to understand and sympathize with the work of Life Support Advisors.

Keywords: The elderly, UR housing complex, Training, Life support advisor, Monitoring support

1. 研究の背景と目的

高齢化に伴って、地域包括ケアシステムの構築が注目され、高齢者が住み慣れた地域ごとの特性を最も把握する自治体を中心に、住まい・医療・介護・予防・生活支援などを一体的に提供できるケア体制の充実が急がれている。地域のつながりの希薄化や地域格差の広がりによる地域力の脆弱化への対応を考慮しつつ、地域共生を実現する多様な支援確保の

取り組みが強化されつつある。

UR都市機構（以下、UR）でも、高齢者や子育て世帯等、多様な世代を繋げる《ミクストコミュニティ》を目指し、広い敷地と豊かな自然環境の中で生き生きと暮らし続けられる住まい・まちの実現のため、地域医療福祉拠点化に取り組んでおり、超高齢社会に対応した住まいづくりの検討を早い段階から進めている。UR賃貸住宅では、管理サービス事務所内に居住者の窓口対応業務全般を扱うゆあ〜メイ

トと巡回により管理業務を掌握する管理主任が配置されている。そのうち一部の団地には、生活支援アドバイザー（以下、アドバイザー）を2008年より導入している。この背景には、高齢化が顕著であり、特に単身高齢者の増加により、都市の高齢化を先駆けて迎えている団地のため、高齢者の見守りと生活支援など、高齢者に特化した業務をこなす人材配置の必要性が高まり、その配置人数も順次、増加されている。現在では、日本総合住生活株式会社（以下、JS）が多くの団地においてアドバイザー業務を含む管理業務を受託しており、アドバイザーの勤務体制の整備と改善の検討などを行いながら、前業務受託者からのスムーズな業務継承と、新規での業務開始にあたってさまざまな取り組みを行ってきた。

UR賃貸住宅に限らず、サービス付き高齢者住宅やシニアマンションなど入居者の高齢化対応に配慮した住まいや施設では、「生活相談員」や「シルバーコンシェルジュ」「ライフサポートアドバイザー（以下、LSA）」など様々な名称の職種が配置されている。多くは高齢者の日常生活を見守り、困りごとへの対応などを主な業務としつつも、位置づけや業務範囲は管理会社によってさまざまで、その役割に関しても単純な比較は難しい。

高齢者に関する研究は広く取り組まれているもののその多くは要介護高齢者などへの介護職の取り組みや介護施設の環境などケアワークを中心としたものであり、自立度の比較的高い高齢者の相談支援や見守り業務、軽微な生活支援などの業務を担う人材に関する研究は必ずしも多くない。高齢者相談業務を主として特別養護老人ホームに設置が義務づけられている生活相談員に関する研究は、散見されるものの¹⁾、その重要性や職種としての位置づけ、担うべき役割については明確に示されていない。また、単身高齢者や高齢夫婦のみ世帯の増加は、独居による引きこもりや老々介護の問題などとして表面化しているが、近くに頼れる身内や友人がいない高齢者にとってはなおさらに、日常的な見守りやいざという時に頼れる存在は重要になってくる。また、谷²⁾が指摘しているように、介護保険等の公的サービスを利用してきている高齢者はケアマネジャーなどの福祉専門職との結びつきがあり、生活ニーズの把握もされやすいが、自立あるいはフレイル期で介護保険制度利用前の比較的高い自立度の高い高齢者のニーズは抽出されにくく、また、ニーズがあったとしても現

状で何とか生活ができていたりことや許容範囲と判断され、生活支援ニーズが表出しにくい傾向もあるため、適切なタイミングでの専門職へのつなぎや介入が健康寿命の延伸にも重要といえ、アドバイザーの様な人材の存在価値に関連すると考えられる。

筆者らは、JSからの委託研究としてUR賃貸住宅に配置されたアドバイザーの実態や業務上の課題の抽出、アドバイザーのいないUR賃貸団地を含めた管理サービス事務所の窓口業務を担うゆあ〜メイトの業務実態や業務上の課題の抽出、今後のUR賃貸住宅において必要と考えられる高齢者のニーズの把握やアドバイザーに期待される役割や機能について調査³⁾してきた。その結果として、アドバイザーは、介護福祉士、社会福祉士などのケアワークやソーシャルワークの専門職がもつ明確な資格はなくとも高齢者の日常生活に寄り添って見守ることで高齢者の変化や介護が必要となる変化の兆しにいち早く気づき、地域の専門職につなぐような「気付きのプロ」として今後の役割が期待される存在であることを明らかにしてきた。また、実際にアドバイザー業務についている方々が担当団地の高齢者状況を把握し、団地ごとの工夫をしながら意欲的に業務に取り組んでいることも把握してきた。

本研究では、こうした既往研究結果を踏まえ、アドバイザーが高齢社会で今後、ますます期待される重要な職種であると認識し、現場での業務課題を踏まえつつ業務の質的向上や業務支援を目的として必要と考えられる研修等のサポートについて分析する。それによって、アドバイザーのような人材の役割の明確化とその必要性について考察する。

2.研究の方法

2-1 調査概要

本研究では、2017年度、2018年度に行われたアドバイザー研修のうち、管理を受託しているJS^{注1)}が全国のアドバイザーを対象として実施した研修を通してえられた研修に関するアドバイザーアンケート調査を分析した。分析にあたっては、団地で業務する際に問題とされている事項を把握するために、既往研究で扱ったアドバイザー調査2種の結果を利用した³⁾（以下、アドバイザー調査とする）。調査概要を表1に示す。

2-2 アドバイザーの基本情報

1) アドバイザーの配置状況

全国にあるUR賃貸住宅のうち、アドバイザーは、90人(2018年12月)配置されており、ほとんどの団地には、原則1人配置されていた。団地の規模や地域状況によっては、1つの団地に2人配置され交代制を取っているケースや、複数の団地を1人で担当しているケースもあった。2008年設置当初からのアドバイザー設置の推移を図1に示す。試行的に8名のアドバイザーが配置されてから少しずつ増加し、2016年以降は大幅に増加し、今後も増加していくことが見込まれる。

2) 研修参加アドバイザーの概要

本研究で扱う研修参加人数で見ると、2017年度は58人、2018年度は85人となっている。アドバイザーの中には、男性もいるものの、ほとんどが女性であった。さらに、アドバイザーの勤務経験年数を見る(図2)と、2017年度、2018年度ともに「5年未満」のアドバイザーが半数以上となっている。そのうち、2017年度は、「1年未満」の新しいアドバイザーが30%と最も多く、2018年度は「1年以上3年未満」のアドバイザーが34%と最も多く、ついで、「1年未満」が33%と多くなっている。5年以上勤務するベテランアドバイザーもいるものの、10年以上務めるアドバイザーは2018年度で5人とわずかなっている。

3.調査結果および考察

3-1 アドバイザー業務の概況

まず初めに、アドバイザー業務の現状について、アドバイザー調査結果より述べる。

1) 高齢者から寄せられる相談内容について

窓口業務を行う上で高齢者から寄せられる相談内容では(図3)、最も多いのは「住まいに関する相談」で、次いで「居住者関係に関する相談」「介護に関する相談」「金銭に関する相談」の順に多くなっていた。すべての団地で上げられた「住まいに対する相談」では、老朽化した団地を中心に、補修や修理依頼、バリアフリー化に関する相談が多かった。また、身体負担軽減のため、上階から入口階またはEV停止階への階下移動希望などが増加していることが把握できた。「居住者に関する相談」では、騒音の問題による近隣トラブルなどがあり、建物構造の問題以外に、難聴や生活リズムの違い、認知症や精神疾

表1 研修および調査概要

		2017年度研修			2018年度研修			
研修日		2017.12.5			2018.12.11			
参加者	生活支援アドバイザー58人			生活支援アドバイザー85人				
	東京	26	関東	16	東京	32	関東	29
	大阪	5	名古屋	6	大阪	10	名古屋	8
	福岡	5			福岡	6		
		・管理会社関係者12名			・支店業務責任者20名・支社責任者5名 ・管理会社関係者19名			
主な内容		①生活支援アドバイザーを対象としたアンケート調査結果報告、②事例検討「入居者の理解と対応(認知症)」			①事例検討「単身高齢者の安否確認」②事例検討(グループワーク)「認知症の疑いがある高齢者夫婦支援」			
研修アンケート調査		いずれも研修に参加した生活支援アドバイザーを対象に、研修内容、日常業務での苦労、今後の研修で希望することなどについて回答してもらった。研修および研修後のアンケートは、管理受託しているJSが主催して実施し、2017年度は研修後その場で回収し、2018年度のアンケートは、後日、記入後、回収(回収率100%)						
生活支援アドバイザー調査								
調査期間		2015年8月下旬～9月下旬						
対象		UR賃貸住宅のうち生活支援アドバイザーを設置している団地で、JSがその管理業務を受託している生活支援アドバイザー						
調査方法及び実施状況		①アンケート調査(33団地30名対象):JS本社より支店を通して33団地30名に対して配布し、すべて回収(回収率100%) ②ヒアリング調査:18団地18名対象に調査員(日本女子大学家政学部住居学科定行研究室)が訪問して聞き取りにより実施。						

注:生活支援アドバイザー調査結果については、大塚順子、定行まり子、日女大大学院紀要家政学研究科・人間生活学研究科第25号 p144(2018)「UR賃貸住宅における生活支援アドバイザーに関する研究」に一部報告した。

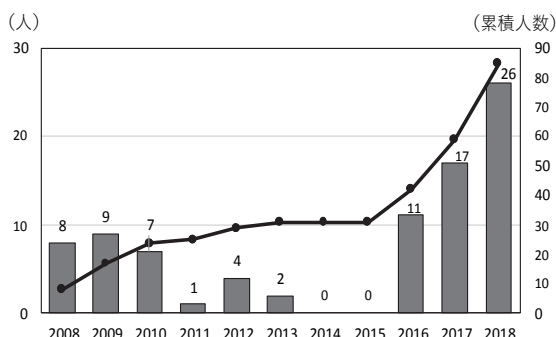


図1 生活支援アドバイザーの配置人数の推移

□ 1年未満 ■ 1年以上3年未満 □ 3年以上5年未満
 □ 5年以上7年未満 □ 7年以上9年未満 ■ 9年以上10年未満
 □ 10年以上 ■ 未回答

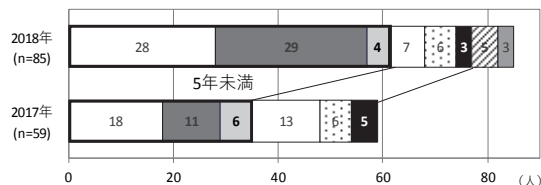


図2 研修に参加したアドバイザーの勤務経験年数

患などによる被害妄想も疑われ、問題が複雑であることがわかった。また「介護」「家族・親族」「生活支援」「行政」「金銭」に関する相談などは、高齢化に伴う生活支援サービス等の利用方法や手順、費用など日常生活支援に関わる情報提供や手続き支援に関するものが多く、親族などに頼れないためにアドバイザーに頼り、アドバイザーが判断して対応せざるを得ないケースも増加している現状が把握できた。

2) アドバイザーの業務内容

アドバイザーの業務内容は、その基本業務が管理会社によって定められており、その内容を原則としている³⁾。しかし、基本業務外で必要に迫られて行っていることもあり、その内容とできることならやっつけてあげると感じていることについてみると(図4)、最も多いのは、「外出・交流支援」で35.4%、次いで、家庭訪問を含めた「緊急時対応・安否の確認」が29.2%と多くなっている。また、「その他」としてちょっとした修理や書類の記入などの困りごと対応も多いことがわかった。こうした居住者からの相談を受けて、実際に業務としてやってあげたい、あるいはやってあげべきだと感じている内容としても、実際に必要に迫られて行っている「安否の確認・緊急時の支援」「外出・交流支援」が多い。特徴的な結果として、「家事などの一時的な生活支援」があげられ、特にその内容は「各種情報提供」「地域施設・専門職種の仲介」「食事サービス」「外出支援(病院の付き添い・買い物代行など)」と非常に幅ひろくなっている。数としては、それほど多くない家事などの生活支援サービスも含めると、本来ならば家族などの身内をお願いするべきことや生活支援の専門職が担うべきことも含まれている。

3) 業務における他機関等との連携・協力

相談等が複雑化する中で、日常業務における他の機関との連携・協力状況についてみる(図5)と、「地域包括支援センター」が18.9%と最も多く、次いで「団地自治会」17.6%、「民生委員」15.7%の順になっている。また、「行政」や「社会福祉協議会」「警察」など団地周辺の様々な機関と連携・協力している状況が分かった。また、業務上、連携や協力が必要と感じている機関についても、「地域包括支援センター」「団地自治会」「行政」が多くなっており、「入居者の家族・親族」も多くなっていた。自立生活に支障が生じ、公的な生活支援サービスを利用する場合、手続きするための情報収集や手続き自体を高齡

者が一人で行うことは困難であり、行政はもちろん生活支援やサービスの利用に関わる福祉関係の専門機関との連携・協力の必要性が高まっていることと同時に、団地自治会や地域施設などの団地居住者を取り巻く方々との連携・協力が必須になりつつある状況がうかがえる。

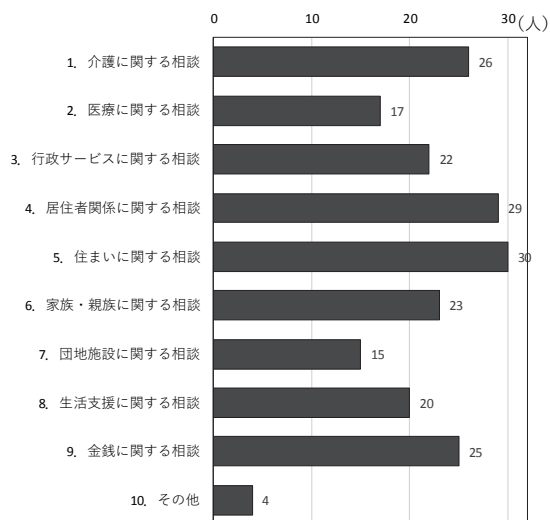


図3 高齢者から窓口寄せられている相談内容 (n=30 複数回答数 211)

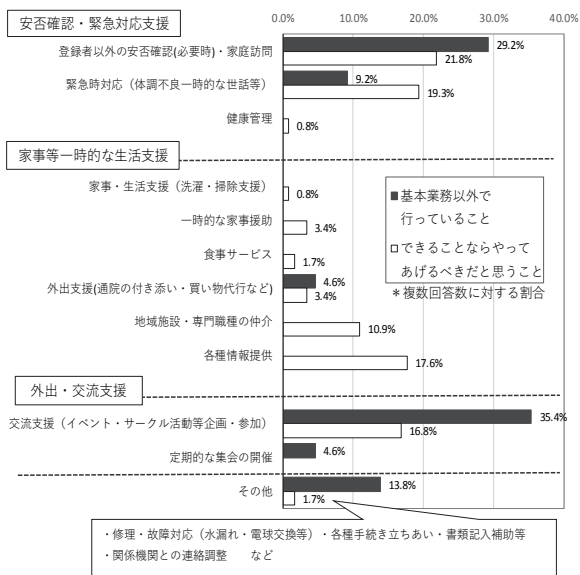


図4 実際に行っていること(基本業務外)とやっつけてあげべきだと思うこと (n=30 複数回答)

4) アドバイザーの相談先

アドバイザーの業務において、相談対応の複雑化や業務対応の判断の難しいケースが増加する傾向がある中で、業務において相談等する相手についてみる(図6)と、「地域包括支援センター」が最も多く23人(76.7%)、次いで管理会社関係者の「管理主任」20人(66.7%)、ついで「民生委員」13人、「ゆあ〜メイト」11人、「自治会」10人となっている。勤務年数別に相談先がどの程度あるかを見ると、4か所以上の相談先があるアドバイザーは、勤務年数が長い傾向がみられるものの、団地の立地や周辺環境など団地差、個人差がある状況が把握でき、勤務経験が浅い新人アドバイザーについては、相談先の確保などの業務支援も必要と考えられる。

5) アドバイザーを対象とした研修の概要

アドバイザーを対象とした研修は、就任当初に行う初任者研修の他、JS本社が実施する研修・情報交換会が年1回の他、実施回数に差があるものの支社・支店ごとにも実施されている。研修内容は、企画者側が内容を検討し、可能な限りアドバイザーの意向を反映するよう工夫されている。アドバイザー調査結果を見ると、アドバイザー自身の研修の必要性についての評価は(図7)「必要が生じたときのみ」が18人(60%)と最も多く、次いで、「必ず研修が必要」が11人(37%)となっており、「必要ない」と回答した人はいなかった。さらに、業務に関する自己啓発のための講習や勉強会に参加した経験の有無については(図8)、27人(90%)とほとんどのアドバイザーが参加した経験が「ある」と回答している。参加した内容の詳細についてみると(表2)「認知症関係」の内容が最も多く12人(60%)、ついで「介護関係」8人、「福祉関係」「その他」がそれぞれ6人、「高齢者関係」が5人であった。内容の詳細をみると、認知症の特性を理解し専門的な知識を得ることで対応に生かそうとする様子や、介護保険等について制度や申請手順の理解など、必要な情報、窓口対応で問い合わせが多い内容があげられていた。いずれも、アドバイザーが、積極的に情報や知識を身に付けようとしている様子が見られる結果であった。

また、アドバイザー同士の情報交換会の有無を見ると(図8)、ほとんどのアドバイザーが「ある」と回答している(28人93.3%)。実際に情報交換する頻度は、ばらつきがみられるが、忙しい業務の合間を縫って、情報交換をすることで、各団地の対応を知

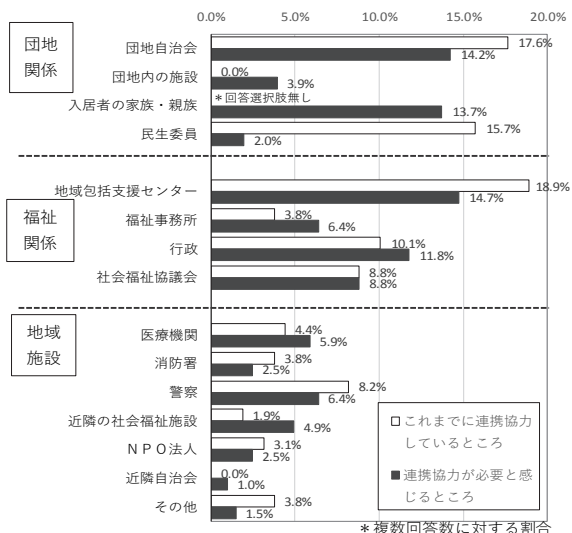


図5 業務において連携協力している機関及び連携協力が必要と思う機関(複数回答 n=30)

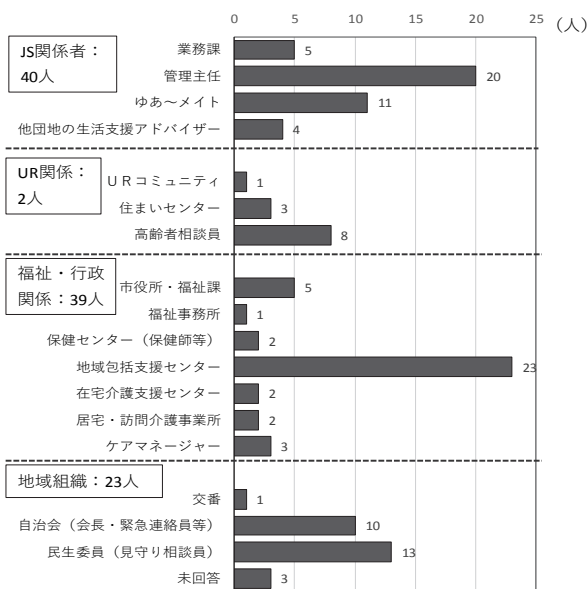


図6 問題発生時の相談先 (n=30 複数回答数 114)

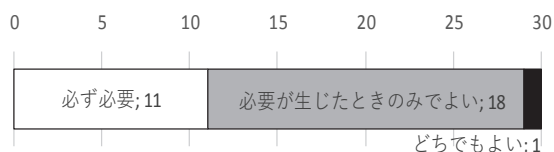


図7 研修の必要性 (n=30)

りガス抜き効果にもつながることが分かった。特に、アドバイザーが設置された 2008 年当初は、業務が手探りでスタートした背景があり、同期のアドバイザー同士で相互に情報交換し、事例報告しあって業務に必要なノウハウを得て業務に役立てていたことなどが明らかとなった。多くのアドバイザーはアドバイザー同士の横のつながりを持っているが、中には、団地の立地や周辺環境などによって交流をもちにくいアドバイザーもわずかながらいること、また業務が多忙で、なかなか交流の時間を持ってないといった声も聞かれた。管理会社が行う研修や情報交換会では、団地ごとに異なる状況にあるアドバイザーが、それぞれの立場から意見を交換し、業務上の困ったことをお互いに相談しあえ、横のつながりを持つようグループ討議の設定などの配慮がされており、交流の場としての機能が果たされると同時に、アドバイザーを孤立させない配慮がされている状況が分かった。

3-2 研修に関する評価

2018 年度に研修に参加したアドバイザーから得られた研修全体に関する評価を見ると(図 9)、勤務年数の長さに関係なく「役に立った」「非常に役に立った」と評価する感想が全体的に多くなっていた。「全く役に立たなかった」という回答はなかった。

研修で学びとなった点・有意義だった点について(表 3)は、「他の関係機関との連携・かかわり方の理解」(35 人 42%)「配布資料の利用」(33 人 40%)が多くなっている。「他の関係機関との連携・かかわり方の理解」についての詳細内容を見ると、「社会的支援とその仕組みの理解」「他の関係機関との連携の必要性の理解」が多くなっていた。次いで多かった「配布資料の利用」では、「情報整理の重要性・仕方の理解」が多くなっており、窓口で扱う一つ一つのケースが多様化し、複雑化する傾向があり、その対応を多忙な業務の中でこなすための情報のまとめ方、整理の仕方や具体的な理解が重要であることが感じられた。また長期にわたり関わるケースでは、「時系列情報整理の理解」といったことも重要性が増していることも把握できた。さらに「事例検討からの感想」「意見交換」では、事例での検討内容やグループの他のアドバイザーの体験談などを通して自身の担当団地と比較しながら具体的な業務を想定したイメージがわいていたことがうかがえた。自身の体験や

表 2 業務に関する講習・勉強会への自発的参加の状況とその内容 (n=20)

高齢者関係：5	
・「若い支度」講演・講座	2
・高齢者の加齢に伴う病気	1
・高齢者の方の好む趣味内容	1
・介護予防講習	1
認知症関係：12	
・「認知症の対応」医師による講座	2
・認知症サポート養成講座	8
・認知症セミナー(認知症の人と家族の会主催)	1
・近隣病院主催の「もの忘れ家族教室。※認知症に関するテーマのお話を専門の先生より聞き、認知症の家族の方が、悩み事や相談をする会。	1
介護保険・制度関係：8	
・介護申請と介護保険について	2
・制度に関する勉強会	1
・後見人制度についての講演	5
消費者トラブル関係2	
・消費者トラブル	1
・消費生活講座	1
医療・救命救急関係：2	
・救命講習	1
・お薬の利用、医療機関の選び方など	1
福祉関係：6	
・通信で福祉の学校で勉強中。	1
・社会福祉士養成講座	1
・福祉教室 ・講座、講演、研修	1
・地域ボランティア講座	1
・国際福祉機器展 見学	2
・福祉用具専門相談員の講習 受講	2
その他：6	
・地域福祉推進実践者の集い協働ネットワーク研修	1
・地域福祉コミュニティ推進事業など、社協の活動に参加し、コミュニティ形成の手法を学んだ。	1
・講演会や勉強会	1
・業務・イベントに関連する地域の講座	2
・心の健康サポーター講座	1

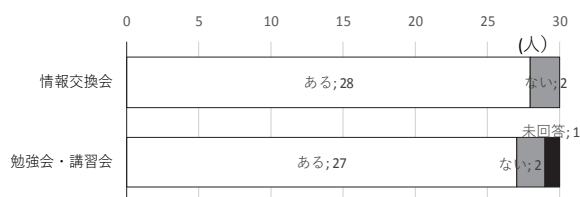


図 8 アドバイザー相互の情報交換会・自発的な講習・勉強会への参加経験の有無 (n=30)

業務の状況を他のアドバイザーの意見によって肯定や反省をして業務ヒントを多く得られた状況が把握できた。さらに、「お客さまとのかかわり・関係機関について」も事例の具体的な内容を理解することで「お客さまとのかかわり方・距離感を学べた」「今後の業務の参考になった」など実践で使えるヒントが得られたことも上げられた。

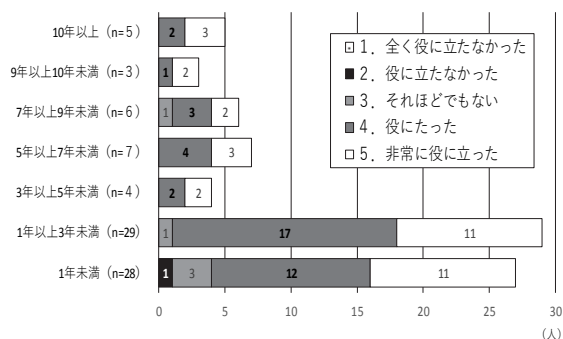


図9 勤務年数別に見た研修の全体評価 (n=82)

表3 研修で有意義だった点・学びとなった点 (n=84 複数回答)

項目	人数 (人)
他の関係機関との連携・かかわり方の理解	35人
12 社会的支援とその仕組みの理解	
12 他の関係機関との連携の必要性理解	
5 他の関係機関とのかかわり方・距離感	
4 地域資源の理解	
2 困難事例の情報生・理解の手順を把握	
配布資料の利用	33人
27 情報整理の重要性・仕方の理解	
5 時系列情報整理の理解	
1 課題整理の重要性理解	
事例検討からの感想	19人
12 自身の担当団地との比較感想	
4 業務の確認・振り返り	
3 アドバイザーの業務範囲についての不安	
意見交換	15人
11 他のアドバイザーの意見を聞いた	
2 地域による違いの理解が参考になった	
1 他のアドバイザーとの交流ができた	
1 経験豊かなアドバイザーの体験談を聞いた	
お客さまとのかかわり・関係機関について	13人
7 お客さまとのかかわり方・距離感を学べた	
3 事例が今後の業務の参考になった	
2 お客さまを見守るための団地内組織などの協力の必要性理解	
1 アドバイザーの存在意義の確認ができた	
その他	18人

表4 もっと知りたいと思った内容 (n=64 複数回答)

項目	人数 (人)
他のアドバイザー意見・体験談	13人
他機関との連携・協力について	8人
5 他の専門職へのつなぎ方	
3 他の専門職の探し方詳細	
アドバイザー業務の詳細について	7人
3 お客さまとのかかわり方詳細	
1 見守りの工夫詳細	
1 緊急連絡の詳細	
1 お客様への言葉かけ詳細	
1 生活支援対応について	
他の専門職の情報・知識	6人
高齢者の病気や特性に関する専門知識	6人
事例の結末・その後の様子	6人
個人情報取り扱い	3人
介護認定について	2人
アドバイザーの業務範囲について	2人
よくある事例	1人
イベント開催の成果	1人
その他	8人

表5 今後の研修に期待すること (n=81 複数回答)

項目	人数 (人)
アドバイザーの体験談	15人
13 アドバイザーの日常業務体験談からの意見交換	
2 アドバイザーのイベント企画の事例紹介	
アドバイザーの関係づくり	15人
2 アドバイザーの交流機会づくり	
13 アドバイザー同士の意見・情報交換	
高齢者に関する知識	15人
2 高齢者の一般的な特徴	
2 高齢者との会話の仕方	
7 精神疾患・認知症について (基本特性の理解・対応の仕方)	
3 高齢者向け住宅に関する制度	
1 福祉用具の知識・体験	
事例検討	14人
2 グループワーク意見交換しながらの事例検討	
7 困難・成功・失敗事例の検討	
1 時間をかけた事例検討	
4 複数の事例検討	
アドバイザーの各業務について	12人
9 イベント企画について	
3 業務に関する注意事項詳細	
関係機関の知識	9人
6 関係機関情報の収集・かかわり方・つなぎ方	
2 地域包括・ケアマネに関する知識・かかわり方	
3 福祉専門職の現場体験談	
その他	16人
11 研修開催に関する意見 (感想・環境・時間配分など)	
2 管理側への意見	
3 実践的情報の希望	
個人情報の取扱いについて	2人
緊急対応について	2人
事務所内の協力について	1人

もっと知りたかった内容について(表4)は、「他のアドバイザーの意見」が最も多く(13人20%)、次いで「他機関との連携・協力について」が(8人13%)となっている。さらに、「アドバイザー業務の詳細について」「他の専門職の情報・知識」「高齢者の病気や特性に関する専門知識」となっている。「アドバイザー業務の詳細」の具体的な内容は、「お客様とのかかわり方・言葉かけの詳細」「見守りの工夫」など、より具体的な項目を挙げているアドバイザーもいた。また、研修で取り上げた「事例の結末、その後の様子」について知りたいとする意見も上がった。

さらに、今後の研修に期待することとして(表5)は、「その他」として、研修の開催の仕方に関する意見が多く上がったものの、「アドバイザーの体験談」「アドバイザーの関係づくり」「高齢者に関する知識」がともに(15人18%)、で多くなっていた。ついで、「事例検討」の有効性についても期待することとし

て指摘された。アドバイザーの業務体験談を聞くこと、そこからの意見交換を今後の研修で取り上げてほしいという意見は、業務に活かせる生の意見を聞くことがアドバイザーという職種にとって最も有効であると感じているアドバイザーが多いことがうかがえる。アドバイザー同士の情報交換や交流機会があることが非常に貴重であると考えられる。また、「高齢者に関する知識」では、一般的な知識として、「高齢者の特徴」「会話の仕方」「認知症などの知識」など、高齢のお客様対応をするために必要な情報、知識の蓄積と収集の必要性を感じていることもわかった。「事例」の扱いについては、困難事例、成功事例ばかりでなく、失敗事例も聞きたいといった意見や、困難事例を聞くことで、今後の心構えができたという意見がある一方で、経験がまだ浅いのに深刻な事例を聞いて気持ちが沈んだという意見もあり、アドバイザーが業務に必要な情報や事例での学びが経験値にも影響していることもうかがえた。

表6 日頃の業務において苦勞していること

2018年度 複数回答n=85

40	居住者対応について
21	認知症・精神疾患の方への対応
15	高齢者対応
6	緊急連絡先不明者の対応
2	独居者の不安への対応
2	暴言・苦情対応
1	困難ケースへの対応
5	個人情報の取り扱い
19	業務内容に関すること
6	生活支援対応範囲
6	イベントの企画・開催について
4	あんしんコール業務について
2	アドバイザーの業務サポートについて
1	自発的研修の負担
17	勤務体制に関すること
14	業務の忙しさ
1	休日について
2	その他
10	事務所内の連携・関係
7	関係機関との連携
6	アドバイザー業務の理解・認知
3	特になし

2017年度 複数回答n=58

25	居住者対応について
12	認知症・精神疾患対応
8	高齢者対応
2	他のADとの意見交換の必要性
1	対応の仕方
1	ひきこもり高齢者対応
1	支援連携
2	個人情報の取り扱い
2	業務内容に関すること
2	あんしんコールについて
1	環境設備
1	情報整理
6	勤務体制に関すること
5	業務の忙しさ
1	勤務体制
4	事務所内の連携・関係
2	ゆあ~メイトとの関係
1	管理事務内の業務分担
1	会社内の連携
5	関係機関との連携
9	その他

日常の業務で苦勞していることについて（表6）は、2017年度・2018年度の両方の研修に共通して「居住者対応」が最も多くなっていた。2017年度は、次いで「勤務体制に関すること」が多いのに対して、2018年度は、「業務内容に関すること」「勤務体制に関すること」と続いていた。いずれも多かった居住者対応については「認知症・精神疾患の方への対応」で、高齢化とともに認知症や精神疾患が疑われる方への対応の仕方が大きな課題となっていることが再確認された。UR賃貸住宅は施設ではなく、一般の住宅であるため、特に単身や高齢者のみ世帯の居住者のかたへの適切な介入やご家族や専門機関とのつなぎの必要性が高くなることが予想されるものの、アドバイザーがどこまで介入して良いかなどの現実的な課題も増加している様子がうかがえた。

4.まとめ

アドバイザーの業務の現状と関連した研修でのアンケート分析から、アドバイザーにとって、研修が重要な学びの場であるとともに他のアドバイザーとの情報交換、つながりを持てる場になっていることが明らかとなった。こうした現状を踏まえ、今後の研修においては、以下4点を重視する必要があると考える。

- ①実際の業務対応のノウハウに応じた高齢者対応の基礎的専門知識の習得
高齢者の状況は年齢や家族構成、団地の地域環境などにより非常に多様化しているが、認知症やその周辺行動、高齢者の一般的な特徴などの基本的知識の習得および理解は、窓口対応や日常の見守りの助けとなり、慌てず、丁寧な対応が可能となるとともに知識があることでアドバイザーは自らを守ることにもつながると考えられる。多くのアドバイザーが積極的に情報収集や学びの場に参加している状況からも重要と考えられる。
- ②他のアドバイザーとの情報交換や連携協力を強化できる場の創出
- ③団地ごとの状況の違いに応じた工夫に結びつく多くの経験談、事例の学習

アドバイザーという職種の社会的な位置づけが明確でなく、その業務範囲も現実的な線引きがしにくいため、同じ業務を行うアドバイザーの体験談や一つ一つの経験が何よりも良いお手本となり担当団地に置きかえて、すぐに実践できるスキルに結びつく

と考えられる。そのため、出来るだけ多くの体験談・事例にふれる場をもつこと、アドバイザー同士でも連携し、情報を得やすい環境整備をすることが急務と言える。JSでは、2017年度の研修で報告したアドバイザー調査結果からえられたヒヤリ・ハット体験を中心とした多くの事例を、社内イントラシステムを使用してキーワード検索して閲覧できるようにシステム化し、アドバイザー同士で質問や問い合わせの対応や情報交換ができるシステムを導入している。忙しい業務の合間に気軽に利用できるシステムが、今後有効に活用されれば、さらに充実したアドバイザー支援体制となると考えられる。

④管理会社サイドからのアドバイザー業務の理解・共感の場の創出

アドバイザーの研修では、管理会社のアドバイザー理解や現場状況の把握を求める声も多く聞かれ、実際の現場対応の苦勞を理解して業務に寄り添ってほしいという声も聞かれる。業務上の相談先としては、管理主任などの管理会社側の人材や窓口も上がっており、2018年度は研修にも参加している。こうした、管理会社のアドバイザーの理解や支援は、実際の現場を管理者側でも知り問題把握や対応指導に有効と考えられる。アドバイザーは団地高齢者のもっとも身近にいる頼れる存在であり、介護や福祉の専門家でなくとも、高齢者の日常生活を見守り、変化やその兆しを拾い上げ、必要な専門家・専門機関へつないでいく「気づきとつなぎのプロ」として、その役割は今後、ますます重要になってくると考えられる。業務においては、複雑化、深刻化する高齢者の問題に基本業務の範囲を越えての対応が余儀なくされることがないように、管理側の支援は必須である。

アドバイザーの役割やその位置づけはまだまだ曖昧であり、認知度も低いと、地域でその存在が認識され、理解され、各種専門職との連携・協力をスムーズに行えるよう業務の支援や地域での存在周知に努める必要がある。

謝辞

本研究は、日本総合住生活株式会社からの委託を受けて行った「UR賃貸住宅における窓口業務のあり方に関する研究」（調査研究Ⅰ・Ⅱ）での調査の際の関わりをもとに、研修に参加したアドバイザーとの交流によって得られた意見を参考に展開をした。研修にあたりご協力いただいたJSの方々、UR賃貸住

宅のアドバイザーの方々に感謝します。

注

注 1) UR 賃貸住宅に配置された生活支援アドバイザーの業務管理は、UR 内製化されているケースと他社に管理委託しているケースがあるが、本研究では、JS が管理受託しているアドバイザーのみを対象とした。

参考文献

- 1) 福原ヨシ子, 新保幸男: 技術マネジメント研究, 第 14 号, 3 (2015 年) 「ソーシャルワーカーが多職種と連携して行う自己決定支援の特徴~特

別養護老人ホームの生活相談員へのインタビュー調査から~」

- 2) 谷義幸: 医療と福祉, No.98, vol49-1, 日本医療社会福祉協会 (2015 年) 「要介護認定における『軽度者』への退院支援~事例にみるソーシャルワーカーの介入~」
- 3) 日本総合住生活株式会社, 日本女子大学家政学部住居学科定行研究室: ①UR 賃貸住宅における生活支援アドバイザーによる窓口業務のあり方に関する調査結果について (調査研究 I), (2016) ②UR 賃貸住宅における窓口業務のあり方に関する調査結果について (調査研究 II), (2017)