

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

A Study on Livelihood Support Advisors in a UR Housing Complex

大塚 順子* 定行 まり子*
Junko OTSUKA Mariko SADAYUKI

要 約 本研究では、UR賃貸住宅の管理サービス事務所に勤務するゆあ～メイト、生活支援アドバイザーについて調査し、その業務の現状、役割と今後の課題について分析した。ゆあ～メイトは、団地居住者全般に対する窓口対応を行っている。窓口相談としては「住まいに関する相談」が多い。居住者の高齢化は顕著であり、日常生活に関する相談の増加や今後への不安も大きい。生活支援アドバイザーは、高齢者に特化した業務を担い、あんしん登録やあんしんコールなどを効果的に実施している。自立高齢者が多いため、希望者を中心に見守り業務を行い、問題の早期発見などの重要な役割を担っている。今後の課題として、ゆあ～メイト、生活支援アドバイザーの業務負担を軽減し、居住者の孤立化や認知症などの深刻化を防ぐための居住者の自助力・互助力の見直しが必要である。また、ゆあ～メイトや生活支援アドバイザーが連携・協力して業務を行える仕掛けの検討が必要である。

キーワード：高齢者、UR 団地、ゆあ～メイト、生活支援アドバイザー、見守り支援

Abstract The current study examined inquiries clerks and livelihood support advisors who work for the administration service office of Urban Renaissance Agency (UR) housing complexes. This study analyzed the current work of those individuals and their roles, and it described topics for the future.

An inquiries clerk is a liaison between the administration service office and residents of the UR complex. The inquiries clerk mostly handles “residential inquiries.” Residents are rapidly aging, so they need someone to talk to about everyday matters and their concern about the future.

A livelihood support advisor performs a job specific to the elderly. The advisor registers residents for health and welfare checks and they perform those checks. Many elderly people are independent, so the advisor monitors mainly residents who request those checks, and the advisor plays an important role in identifying problems early on.

One topic for the future is reducing the workload of inquiries clerks and livelihood support advisors. Self-help and cooperation by residents need to be reexamined in order to prevent residents from becoming more isolated or to keep their dementia from worsening. A framework for collaboration between the inquiries clerk and the livelihood support advisor needs to be considered.

Key words : The elderly, UR housing complex, Livelihood support advisor, Inquiries clerk, Monitoring

1. 研究の背景と目的

急速な高齢化に伴い、住み慣れた地域での在宅生活継続を社会的に支える仕組みとして、地域ごとの特性を生かした自治体主体の地域包括ケアシス

* 住居学科
Department of Housing and Architecture

ムの構築が期待されている。住まい・医療・介護・予防・生活支援の5つのサービスを一体的に提供できるケア体制を地域の实情に応じて整備することを目指し、サービス提供においては、自助・互助・共助・公助などの多様な支援を充実させ、相互の役割分担の範囲にとらわれない重複的なシステム化を重視している。特に、少子高齢化の進行や家族規模の縮小による家族状況の変化、人口減少などによる地域のつながりの希薄化、地域格差の広がりなど地域社会を取り巻く様々な環境変化を背景に、団塊世代が75歳以上となる2025年に向けて、地域包括ケアシステムのさらなる深化と地域共生社会の実現に向けた取り組みの強化がなされている。

UR都市機構（以下、UR）でも、多様な世代が生き生きと暮らし続けられる住まい・まち《ミクストコミュニティ》の実現を目指し、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進めている。単身高齢者世帯の増加と居住者の高齢化が全国平均を上回り、都市の高齢化を先駆けて迎えているUR賃貸住宅では、高齢者の見守りと生活支援を目的に平成20年より生活支援アドバイザー（以下、アドバイザー）を導入し、順次、配置人数を増やしてきた。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。アドバイザーは、そのうちの一部の団地に常駐して、高齢者に特化した業務をこなしてきたが、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いる。JSでは、前業務受託者からの業務継承、新規での業務開始にあたってアドバイザーの勤務体制の整備と改善の検討を行いながらさまざまな取り組みを行ってきた。

本研究では、①アドバイザーの実態や業務上の課題の抽出、②アドバイザーのいない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、③①②を踏まえて、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とアドバイザーに期待される役割や機能について検討することを目的とする。

2. 研究の方法

2-1 調査概要

本研究では、まず、第一に、UR賃貸住宅でアドバイザーを配置している団地のうち、JSがその管理業務を受託している団地のアドバイザー^{注1)}を対象に①アンケート調査と②ヒアリング調査を実施し、アドバイザーの基本属性、業務実態を明らかにし、業務上の課題などを分析した。

次に、①②の結果を踏まえて、アドバイザーのいる団地とない団地での窓口業務の違いを把握するため、窓口業務を全般的に担当するゆあ～メイトを対象とした③アンケート調査を実施し、業務内容の違い等について比較して分析した。③の対象については、UR賃貸住宅のうち、管理戸数が1000戸以上で、URが地域医療福祉拠点化に着手している団地を含む173団地を調査対象とした。調査は、各

Table 1 Overview of this study

	生活支援アドバイザー調査		③ゆあ～メイト調査
	①アンケート調査	②ヒアリング調査	
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33団地30名の生活支援アドバイザー	アンケート調査を実施した33団地30名の生活支援アドバイザーのうち、ヒアリング調査が可能だった18団地18名の生活支援アドバイザー	UR賃貸住宅のうち173団地（調査対象とした団地は、管理サービス事務所の管理戸数が1,000戸以上で、UR都市機構が地域医療福祉拠点化に着手している団地とした）
調査方法	各生活支援アドバイザーに対して、JS本社より支店を通して配布回収した。	調査員が各団地を訪問し、アンケート調査結果をもとに詳細内容を聞き取る形で実施。	対象団地の管理サービス事務所に勤務するゆあ～メイトに対して、郵送によりアンケート用紙を配布・回収した。ゆあ～メイトが複数いる団地に関しては、ゆあ～メイト間で回答を相談してもらい、1部のアンケート用紙に回答してもらった。
調査期間	2015年8月下旬～9月中旬	2015年10月中旬～12月中旬	2017年1月中旬～2月下旬
調査員	日本女子大学 家政学部 住居学科 定行研究室		
回収・実施状況	33団地30名に対して配布し、全て回収（回収率100%）	33団地30名のうち18団地18名に実施（実施率60%）	173団地に配布して166団地より回収（回収率96.0%）

団地のゆあ〜メイトに郵送にて配布し、166 団地 (96.0%) から回答を得た。複数のゆあ〜メイトが勤務する場合は、取りまとめて回答してもらい1 団地につき1つの回答とした。調査概要を Table.1 に示す。

2-2 対象団地の概要

①アンケート調査の対象としたUR賃貸住宅は、33 団地で、団地の管理戸数に応じて、複数の団地に原則1人配置されていた。または、1つの団地に2人配置されている場合もあった。全体では、1500 戸未満が10 団地 (34.5%) と最も多く、次いで、1500~2000 戸未満が6 団地 (20.7%)、2000~2500 戸未満が5 団地 (17.2%) であった。中には、5000 戸以上の大規模団地も3 団地 (10.3%) 含まれている。

③ゆあ〜メイト調査の対象団地は、全国にあるURの一般団地で、全体では、1500 戸未満が70 団地 (40.4%) と最も多く、1500~2000 戸未満が41 団地 (23.7%) であった。調査対象団地情報を Table.2 に示す。

Table 2 Overview of the complex studied

地区	生活支援アドバイザー調査			③ゆあ〜メイト調査		
	①アンケート調査	②ヒアリング調査		調査対象	アドバイ	アドバイ
	調査対象 団地数	アドバイ ザー人数	ヒアリング協力 アドバイザー人 数	調査対象 団地数	ザー配置 団地数	ザー人数
東京地区	10	10	8	38	14	13* ²
千葉地区	3	4* ¹	4* ¹	21	3	4* ¹
神奈川地区	4	4	4	21	3	3
埼玉地区	4	4	2	23	4	4
名古屋地区	4	4	0	12	6	6
大阪地区	2	2	0	41	4	4
福岡地区	6	6	0	10	5	5
合計	33	30	14	166	39	39

* 1 : 1 団地で2人交代制

* 2 : 1 人のアドバイザーが2 団地兼務

3. 調査結果および考察

3-1 基本属性と業務内容

1) 生活支援アドバイザーの基本属性

配置されている30人のアドバイザーは、全て女性で、平均年齢は55歳、「56~60歳」が40%を占めている。勤務年数は、「3年以上5年未満」が約半数であった。2人勤務の交代制が1団地でその他は1人勤務であった。アドバイザー就任前の仕事は、UR賃貸住宅の窓口業務を行う「ゆあ〜メイト」をしていた人が14人(46.7%)で最も多かった(Fig.1)。業務に利用できる専門資格は、複数所有するアドバイザーが6割いた(Fig.2)。

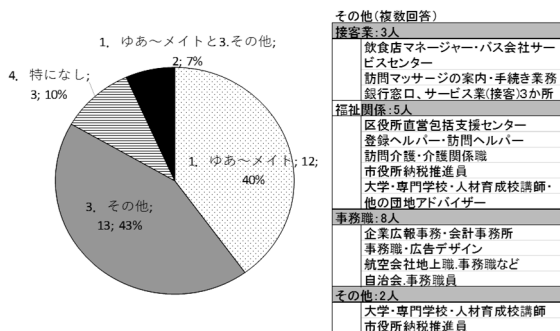


Fig.1 Occupation before becoming an advisor (n=30)

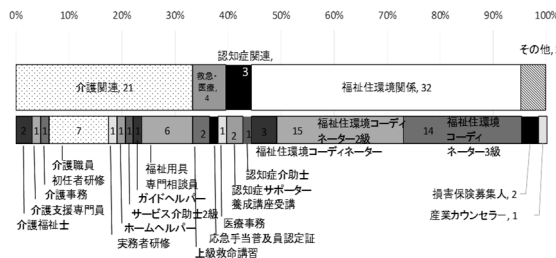


Fig.2 Advisor's qualifications (n=30 NA)

2) ゆあ〜メイトの基本属性

ゆあ〜メイトの基本属性をみると、全体では男性もいるものの女性が多く、回答がえられたのは女性のみであった。平均年齢は55.4歳、29歳~67歳と幅広い年齢層であった。勤務年数は、「5年以上10年未満」が46人(28%)と多いものの10年以上の長期間勤務者が43%と半数近くを占めている(Fig.3.4)。団地の規模や状況に応じてゆあ〜メイト人数、勤務体制に違いがあり複数の交代制が156

団地 (93%) とほとんどで、一人のみの勤務は8 団地 (5%) であった。複数勤務では2 人体制が最も多かった (Fig.5)。業務に関係する資格保有者は77 人 (46.1%) と約半数であった (Fig.6.7)。

3) アドバイザー・ゆあ〜メイトの業務内容

ゆあ〜メイトは、窓口業務全般の対応を、アドバイザーは、60 歳以上の高齢者対応業務を行っている。その主なものを Table.3 に示す。

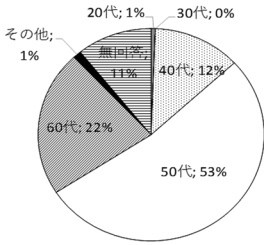


Fig.3 Inquiries clerk's age (n=30)

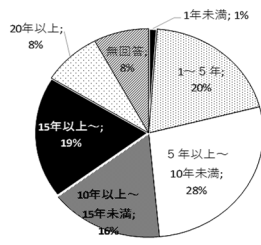


Fig.4 Inquiries clerk's years in the position (n=30)

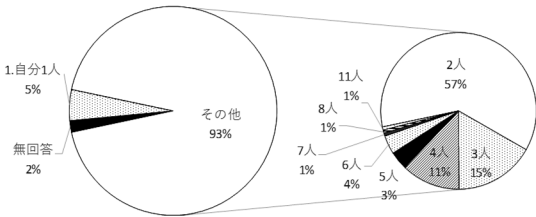


Fig.5 Number of inquiries clerks (n=167), Number of inquiries clerks performing other duties (n=156)

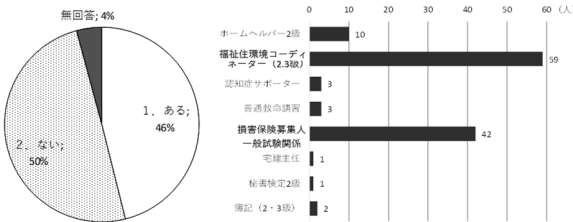


Fig.6 Inquiries clerk's qualifications (n=167)

Fig.7 Inquiries clerk's qualifications in detail (n=74 MA)

Table 3 Work done by the livelihood support advisor and inquiries clerk (2017 study) 注2)

ゆあ〜メイト	アドバイザー
①内覧及び下見に関する業務	①高齢者(60歳以上)名簿及び登録者(希望者)名簿の作成・整理・都度更新
②入居に関する業務	②管理サービス事務所内の高齢者相談窓口にて高齢者の各種相談の受付・対応
③集会所の使用受付に関する業務	③団地内外の関係機関(自治体、地域包括支援センターなど)のリスト作成・打合せ・調整・取次や連携など
④承諾申請・届出等に関する業務	④登録者に対してあんしんコールを実施し、安否の確認ができない場合は自宅を訪問
⑤取次業務	⑤週に1~2回団地を巡回、全棟の集合郵便受けならびに登録者の玄関郵便受けを確認
⑥退去に関する業務	⑥各種イベントの実施、地域のイベントの紹介・参加
⑦その他の業務…事故の通報など	⑦居住者、自治会、自治体などからの通報、要請、申出により、緊急的・恒常的に高齢者の支援・サポート

3-2 窓口業務の現状

1) 居住者の全般的な状況

UR賃貸住宅の居住者状況について、主にゆあ〜メイト調査の結果より考察する。管理サービス事務所の窓口を訪れる一日の延べ人数は、管理戸数とも関連するものの全体では、「20~30人未満」が55人(32.9%)と最も多く、次いで「30~40人未満」が38人(22.8%)となっている(Fig.8)。来訪者の年代では、「70代」が最も多く、次いで「60代」「80代」と続き、60代以降の高齢者が多くなっている。また、電話での問い合わせについても、同様の傾向がみられるが、若年層では窓口来訪よりも電話での問い合わせが多い傾向が見られた。(Fig.9)

窓口によせられる主な相談内容を見ると(Fig.10)、「住まい関連の相談」「居住者関係の相談」が他に比べてかなり多くなっている。また、窓口業務として行っている内容のうち。特に負担が多いと感じることについては(Fig.11)「苦情に対する対応」が142件と圧倒的に多くなっている。ゆあ〜メイトが業務上困ったことの有無については78%があると回答している。その詳細内容について自由記述(複数回答)を見ると(Table.4)「窓口来訪者対応」が65人、「高齢者対応」が61人であった。「窓口来訪者対応」では、「お客様同士のトラブル」「飲酒者の対応」「外国人の対応」などが多く挙げられた。これらは、上下階の音の問題や、生活マナーに関するものが多かった。

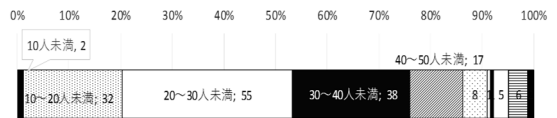


Fig.8 Number of visitors to the administration service office (n=167)

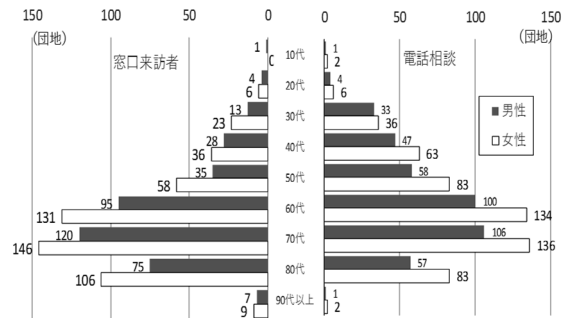


Fig.9 Age group of men and women making an inquiry (n=167 MA)

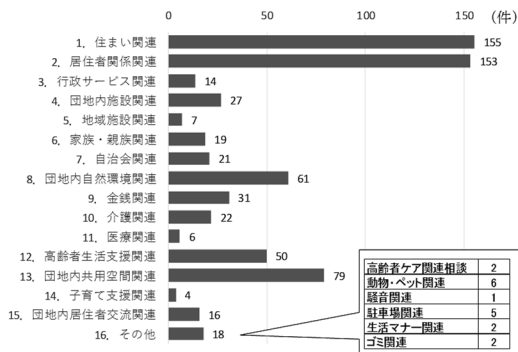


Fig.10 Reason for consultation (n=167 MA)

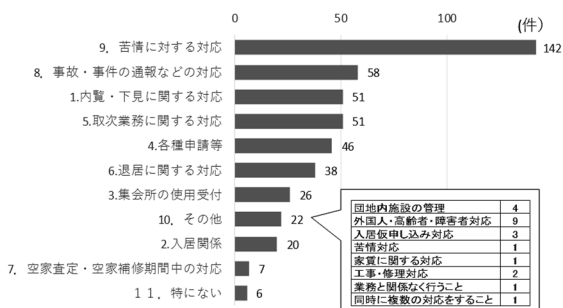


Fig.11 Respondents who think they have a heavy workload (n=167 MA)

2) 団地内の高齢者支援

管理サービス事務所の来訪者のうち、高齢者関連の相談内容に注目すると (Fig.12), 「UR負担の住戸内安全手摺等の設置希望」「住まいの維持・修繕などの対応」「家賃に関する特別措置申請関係」がいずれも多くなっていった。これらは、入居者の加齢によるものばかりでなく、建物の老朽化とも関連していると考えられる。URでは、状況に応じて住宅の模様替えや高齢者等のために住戸内安全手摺の設置を行えるようにしている。住戸内安全手摺は、入居されたお客様の希望に応じてURの費用負担で浴室や便所に設置できることになっている。更に、高齢者等が身体的な事情等で上階から1階または、エレベーター停止階に移転できる住宅変更の制度も設けており、必要書類を用意して手続する事で移転が出来るようになってきている。これらの手続きについては、申し込み資格や制限があるため、それらの説明や申請書類の準備や記入などについても管理サービス事務所に問い合わせが来る事が多くなっている。前述のゆあ〜メイトが業務上困ったこと

Table 4 Residential problems thus far (n=167 MA)

●クレーム対応	29
12・お客様とのトラブル	<ul style="list-style-type: none"> 音信不通 修理に関する無理なお願ひ・納得いただけない 手続きが面倒 ルールをご理解いただけないやがらせ 恫喝(一方的な主張) 一方的なお客様への対応 補修に関する認識違いによる対応。
9・事務所に来てクレームを言って怒鳴り散らす・男性に怒鳴られたりすると怖い	6
2・苦情で相手が電話を切らない	
●窓口来訪者対応	65
9・お客様同士のトラブル	<ul style="list-style-type: none"> 外人への苦情 騒音・たばこ 子どもの迷子の対応
9・飲酒者の対応	
8・外国人対応	<ul style="list-style-type: none"> 言葉が通じず、修理などの状況が把握できない 緊急連絡先が未記入 生活マナー違反
7・ルールやマナー違反者への対応を頼まれた時。	
●動物の飼育	<ul style="list-style-type: none"> 退治・ペットの一時預かり 死体処理
6・金銭トラブル	<ul style="list-style-type: none"> 修理代が払えない 費用負担を誰がするか 家賃の高さへのクレーム
5・現場対応のために窓口をあける	<ul style="list-style-type: none"> 駐車違反の車への張り紙対応
4・安否確認(身内の方に連絡が取れない)	<ul style="list-style-type: none"> 独居の方の反応がない
4・生活支援依頼への対応	<ul style="list-style-type: none"> 電球の取替えが出来ない 部屋に来て電灯の取替え、TVの調整 買った物を頼まれたりした場合 台所、浴室等の不具合を直してもらいたい
3・関係ない話をしにくる方への対応	<ul style="list-style-type: none"> 一日に何回もくる方への対応
2・時間外への対応(鍵・苦情)	<ul style="list-style-type: none"> 5時ギリギリに来る方対応で勤務時間を延長
2・緊急連絡先の協力が得られない。	<ul style="list-style-type: none"> 連絡先がない
2・同時に複数の電話対応、窓口に来られた場合の対応	<ul style="list-style-type: none"> 窓口混乱・混雑時
1・個人情報保護の理解をしていただけない	
1・暴力団と見受けられる客が度々空家の下見に訪問した際。	
1・住まいセンターとの業務協力における意志	
1・センターに相談しても十分な対応をしてもらえない。	
●高齢者対応	61
39・高齢者で認知症の方の対応	
10・高齢者への説明	<ul style="list-style-type: none"> なかなか話が理解いただけない方への対応 設備に関する理解不足 字が書けない方への対応
5・高齢者の生活支援	<ul style="list-style-type: none"> ゴミ屋敷 高齢なので粗大ゴミを出してほしい。 申請に必要な書類を 電球取替え(お金がないので払えない)
3・鍵の紛失で家に入れない方の対応	
2・高齢者の迷子の対応	
2・騒音(幻聴)への対応	
●精神疾患の方への対応	21
12・精神障害のある居住者への説明や理解	
9・妄想がある方への対応	

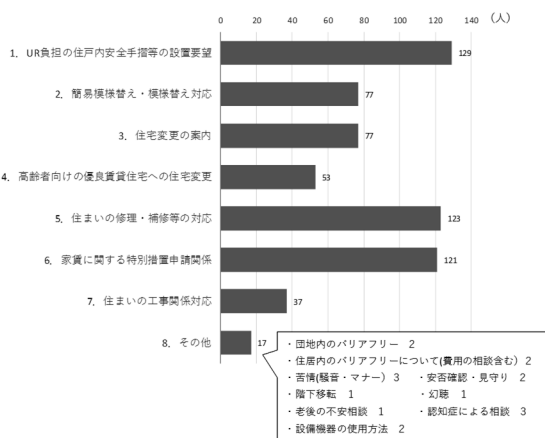


Fig.12 Consultations related to the elderly (n=167 MA)

詳細内容 (Table.4) を見ても、「高齢者対応」は 61 団地で指摘されており、中でも、認知症と疑われる居住者の増加による対応が 39 団地で指摘され、徘徊や幻聴幻覚などの症状のある方への対応も深刻な課題になっている。また、高齢者への対応では、難聴や視力低下などによる身体的な配慮が必要なケースが多く、何らかの生活支援が必要と考えられる。

さらに、ゆあ〜メイトが、窓口業務として仕様に定められている以外に行っている内容について聞いたところ、74%とほとんどが「ない」と回答したものの、24%が「ある」と回答し、その詳細についてみると (Table.5)、業務上困った内容と共通で、「高齢居住者の生活支援」に関する内容がほとんどであった。「郵便物の受取」「安否の確認」「機器の故障対応」「電球の取り換え」「ゴミ出し」など、本来ならば家族が日常的に行う支援であるが、単身の場合や身体機能の低下などから頼れる人がなく、身近なゆあ〜メイトに相談するという切実な状況が明らかとなった。

3-3 アドバイザーの業務の現状

アドバイザーが配置されている団地は、UR賃貸住宅全体では、まだまだ少ないが高齢者に関する業務負担が増加傾向であることから高齢者の見守りや適切な関係機関へのつなぎなど、今後の業務に期待される部分も多い。現在、アドバイザーが行っているあんしん登録名簿の作成・管理、あんしんコール業務などについて主にアドバイザー調査から考察する。

1) あんしん登録名簿

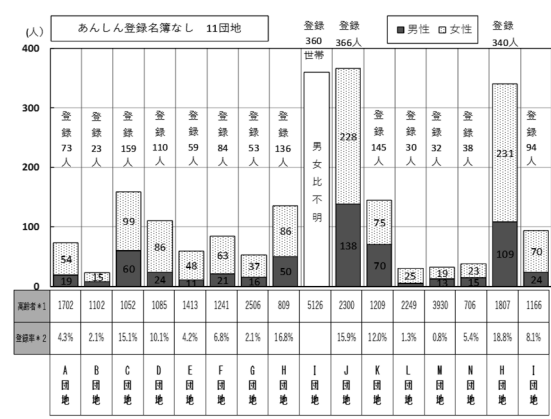
あんしん登録名簿は、団地自治会と連携して 60 歳以上の一人暮らしの方などを対象に、希望者を受け付けている。実際に、あんしん登録名簿があるのは 18 団地であった。登録が任意であることから、団地ごとの登録人数にかなりの差があった

(Fig.13)。60 歳以上の高齢者人数との関係で見ると、登録人数は少なく、男性よりも女性が圧倒的に多い。身体状況では、一般的に自立している人が多い傾向があった。あんしん登録名簿は、安否の確認や緊急時の対応に使用され、地域包括支援センターや民生委員、団地自治会との情報共有や緊急時の連携を迅速に行うために有効に機能していることが分かった (Fig.14)。しかし、登録制で

Table 5 Additional work (n=40 MA)

団地内施設に関する支援 2	
1・ATMの機械操作	1・民間駐車場の案内
生活支援関係 11	
3・郵便物の回収	
2・安否確認	
1・チラシ・カレンダーなどの設置(ご自由にお取りください)	
1・あんしんコール(障害のある方へ)	
1・設備機器に対する対応	1・ゴミ散乱の片付け
1・苦情対応	1・修繕手配
1・現場確認	1・団地内巡回
高齢者関係 31	
11・個別対応(鍵さしっぱなし確認・タクシーを呼ぶなど)	
7・機器故障の対応(携帯電話操作など)	
4・電球の取り換え	
3・郵便物・書類の内容確認・内容解説	
2・代理の電話(耳が遠く電話できない方)	
2・代筆	
1・害虫駆除(高齢でできないため)	
1・外出できない方への訪問対応	
関係機関との連絡調整 2	
1・自治会の対応・連携	1・地域包括との連携

・不要物の処分
 ・公共機関の連絡先や様々な質問への対応
 ・配布物の内容など読み上げ
 ・話し相手 ・ゴミ出し



*1 高齢者：60歳以上の高齢者名簿登録人数
 *2 登録率：高齢者名簿登録人数に対して安心登録人数の割合

Fig.13 Number of people registered for a health and welfare check and sex ratio (n=16 MA)

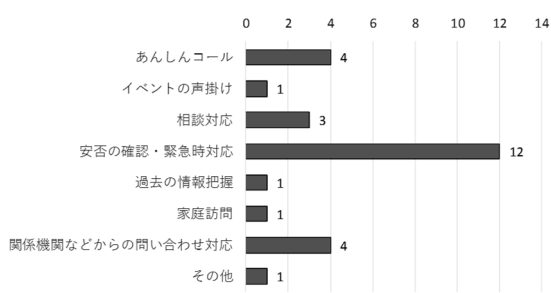


Fig.14 When to use the health and welfare check registry (n=26 MA)

必ずしも全ての高齢者を対象としていないことで、団地全体の状況把握に不安を感じるアドバイザーもあり、年齢や健康状態に応じて登録を促進する必要性を感じる声もあった。

2) あんしんコール業務

あんしんコールは、管理組織である住まいセンターの高齢者相談員が、週に1回、希望する高齢者に電話をかける安否確認業務で、応答がない場合は、団地自治会が住戸を訪問するなどの安否確認を行う。アドバイザーがいる団地では、全ての団地でアドバイザーが実施している。一人当たりの平均通話時間は「3分～5分」程度が半数程度となっている。中には、長時間に長引くケースもあるものの、個々に対応が異なるため、高齢者の状況を把握した上で、電話をかける順番や話題作りなどの工夫をしている状況が把握できた。あんしんコールが役立っていると感じているアドバイザーがほとんどで、(Fig.15, Table.6)。役に立ったケースの多くは、体調不良やケガなどの早期発見につながるもので、利用者の評価もおおむね良好であった。一方で、多くの団地で利用していたが途中でやめた高齢者もいた。やめた理由としては、元気なので必要ないと感じた人や在宅していなければいけないという拘束が負担になるなどがあげられた (Fig.16, Table.7)。また、約半数のアドバイザーが登録している高齢者以外にも、本人又は親族の依頼を受け、安否確認の電話を実施している状況も把握できた (Fig.17, Table.8)。主な対象者は、退院直後の方、体調不良やケガをしている方、ご家族や近隣から連絡があった方など、普段以上の見守りが必要な高齢者であった。さらに、ピアリング調査結果から、あんしんコール業務に関する意見を類似する内容ごとに整理したものが Table.9 で、その内容は、大きく6項目に分類できた。最も多くあがったのは、あんしんコール業務の対応の工夫に関する内容で、高齢者の利用率を増やすためにも時間や曜日の柔軟な対応の工夫が指摘された。次いで多かったのは、「孤立化・ひきこもり防止」に関することで、あんしんコールが独居の男性の孤立化を防ぎ、コミュニケーション促進に効果的であると感じると同時に、比較的社交性のある女性に比べて男性の孤立化が進行することが危惧され、あんしんコールを利用していない方の孤立化が心配される。また、あんしんコールの利用は希望するもの

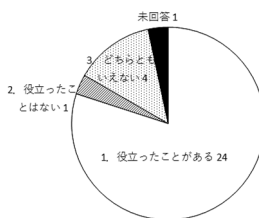


Fig.15 Did the health and welfare check help? (n=30)

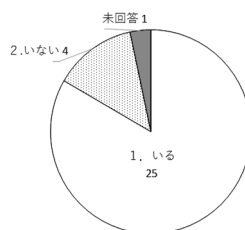


Fig.16 Did anyone stop the health and welfare check? (n=30)

Table 6 Instances when a health and welfare check was useful (n=25 MA)

・電話料金滞納の発見	1
・体調不良・ケガの早期発見	25
→緊急搬送対応 (家族などへの連絡含む)	9
→認知症の気づき	4
→家族・包括・行政等へのつなぎ	6
・活発な交流促進・信頼関係形成	4
→信頼関係ができることで、サービスの利用の情報提供が可能になり、専門機関へつなぐことが実現	1
→信頼関係ができることで、電話や窓口への相談回数が増加し、外出の機会が増加 (詐欺などの未然の気づき)	1
→イベントへのお誘いで孤立化・引きこもり防止	1
・情報提供 (介護保険・サービス利用など)	3
・安否確認	1

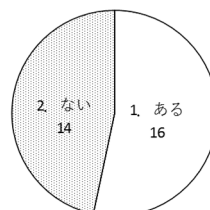


Fig.17 Are health and welfare checks conducted for anyone other than the registrant? (n=30)

Table 7 Reasons for stopping health and welfare checks (n=23 MA)

・体調回復のため不要と判断	2
・今は必要ないと感じて	7
→ご夫婦なので	2
→元気なので	5
・木曜日の都合が悪くなったため	10
→通院日と重なる	1
→デイサービス利用と重なる	8
→仕事やお稽古と重なる	1
・時間拘束が負担のため	10
→物忘れがひどく不安で申し込み時間を忘れることでかえってストレスに	1
→外出の予定が入った際に事前に不在連絡するのが面倒なため	2
→元気なので煩わしい	1
→在宅しなければいけないのが煩わしい	3
・電話に出ることが困難なため	4
→認知症のため電話によりバニックになるため	1
→妄想のため拒否 (管理事務所に対する不信任)	1
・時間に厳密で苦情を書かれるため諦めていただいた	1
・なんでもアドバイザーがやってくれるものと勘違いされていた	1
・転居・入院	3
・親族が病気をされ世話をしなければいけなくなった	1
・別の安心要素ができたため	3
→近所に民生委員がいるので	1
→お子さんが電話や訪問をされるようになったため	1
→介護保険サービス利用開始のため	1

Table 8 Health and welfare checks for unregistered residents (n=16 MA)

・ケガ・体調不良の方の対応	8	・認知症の方の対応	5
・近隣・家族からの依頼対応	3	・一人暮らしの方	2
・あんしんコール・安否確認後などで気になったとき	2		
・信頼関係づくりのため (精神的に不安定な方)	1		
・毎週のあんしんコールは不要だが、たまに声をかけてほしいと希望される方	1		

Table 9 Brief comments on health and welfare checks (n=17 MA)

孤立化・ひきこもり防止：12	
状況	・あんしんコールだけしか、外部とのつながりがない人いる。 ・あんしんコールでイベントへの参加を促すことができ、孤立や引きこもりの防止になっている。 ・独居のために、たまには声を聴きたいという人いる。何もないと不安だという人もいる。 ・声を聞きたいという人もいる。 ・電話をすると誰とも話をしていないために声が出ない人もいた。 ・自主的にあんしんコールを利用している方は、交友関係も活発な人が多い傾向がある。 ・男性は、外部とのつながりが少なく、場合によってはコールが衰えることもある。 ・男性は、一日中閉じこもりがちの人が多く、あんしんコールを利用することで初めて一日のうちで口を開いたという人もいる。 ・男性はあまり話されたい方が多く、独居の方は話す機会も少ないのではないかと。 ・女性は、比較的社交的な人が多い。 ・外出されない方、行事に参加されない方を気にかけて民生委員さんと二人で家庭訪問するようにしている。 ・介護保険を利用している方など、何らかの支援を受けている人は、だからなら、家庭に入っているのでは状況把握ができるが、まったく支援を受けていない方は、複数の目で見守ることができず心配。
状況把握・早期発見対応：5	
把握	・日常的にクレームなどが多い方の様子をあんしんコールで把握することができる。 ・電話の音がきつそうだったり、体調不良を把握して、必要に応じて関係機関に連絡したりしている。
情報収集	・家の鍵を預けている人や困ったときに連絡してほしい人を普段から聞いておくようにしている。
信頼関係	・あんしんコールによって、信頼関係ができ、窓口相談に来るようになった人があり、水器詐欺を事前に防ぐことができた。 ・ただ電話をするだけの業務ではない。内容も濃くなっている。プライバシーにかかわる情報も多くなっている。毎週毎週の電話で信頼関係もできているので、継続することが大切。そのため、入札などで会社が変わってしまうと影響が出ることもあり困る。
対応の工夫：15	
柔軟な対応	・60歳以上の全てを対象とする多すぎるので、まず、80歳以上の方、そのあと70歳代に案内するなどして紹介した。 ・あんしんコールの時間帯に在宅できない方がいて、合間を見て電話することにした。 ・ご自分の体の状況に合わせて、1ヶ月に1回程度のコールでよいという人もいる。電話の頻度について、自分で決める方が多い。男性の場合は、もっと少なくてよいという人が多い。 ・利用者は元気な人が多い。窓口に来てくれて電話をせずに済んでしまう人もいる。 ・元気の面で頻度を減らして月に1回程度の人が2人いる。
対応の工夫	・あんしんコールを利用している人については、個人的に個々のファイルを作成し、記録をつけている。次の回会話につなげたり、様子をうかがうことができる。
複数見守り	・自治会が、在宅介護支援センターの長寿サポート事業の一環で連携し、各棟の階にフロア長があり、玄関郵便のたまり具合などを確認し、見守りしている。 ・ALSOKの緊急通報装置を設置している住宅は、無料で電話サービスを利用できる。 ・市のあんしん電話サービスとURのあんしんコールの両方を利用している人もいる。市のあんしん電話サービスは、好きな曜日に回線も自由な選択できるので、URのあんしんコールよりも融通がきく。 ・デイサービスの利用者など、ケアマネが対応するので、あんしんコールが不要になった人もいる。 ・ヘルパーさんを利用している方、ご家族が近所にいる方など、その人の状況に合わせて、あんしんコールの必要性を考えている。
連携	・あんしんコールによって、関係が悪化するような場合は、地域包括、民生委員などの人と連携して、分担する。
個人情報	・民生委員とも情報共有するが、団地内の方などで知られたくないという人もいる。 ・ご本人から情報を得られているときは、事業所や病院なども把握し、ヘルパーやケアマネとも情報共有している。
認知症：6	
早期発見	・切りとられた会話で変化を把握し、認知症などの把握に役立つことがある。 ・体調変化や認知度の把握に役立つ。 ・あんしんコールで認知症が疑われる場合、すぐに訪問して確認できる。電話だけでは、気が付けないこともあるので家族・親族の理解が得られない場合もある。 ・あんしんコールの電話で、認知症が疑われたため、ご家族に連絡したが、「そんなことはない」と取り合ってもらえなかったが、結局認知症で、対応された。
対応の工夫	・認知症の方であんしんコールへの対応が難しいため、月に1度、家庭訪問で対応。(過去のアドバイザー様談をもとに判断した) ・認知症のために電話がなるとパニック状態をおこしてしまうので中止した人がいる。1日3回のヘルパーさん利用で対応。
精神疾患：2	
対応の工夫	・精神的に不安定な方に対して、普段の様子をうかがって、いつでも相談してもらえるような信頼関係を築くようにしている。 ・妄想が疑われる方があんしんコールを拒否され、とおまきの見守りだけしている。
その他：4	
	・新規に入居される方に利用案内をしているが、古くから入居されている方の希望はなく、消極的な方が多い。 ・あんしんコールの時間帯であっても窓口業務を優先させなければいけない時がある。 ・コールしても毎回いない方もいる。すぐ切ってしまう方もいる。 ・電話をするとすぐに切ってしまう、その後窓口に来て「全然聞き取れなかった」といわれる難聴の方もいる。

の、状況的に利用継続が難しいケースとして、認知症や精神疾患が疑われる方への対応があげられている。電話がかかることで混乱する、対応ができない、安否の確認ができないケースも増加傾向で、混乱を避ける対応の工夫が指摘された。注目すべきは、あんしんコールの会話から認知症や精神疾患などの兆しを察知し、専門機関や家族へつなぐことができたケースがみられた点だ。特に、ご家族が身近にいない方の場合は、アドバイザーが最も身近な存在となるため、深刻になる前に対応できたケースは、アドバイザーの役割の重要性を認識させるものと言える。

3-4 窓口業務の支援

1) 今後の高齢者支援について

ゆあ～メイト、アドバイザーそれぞれについて、窓口業務を行う上で、高齢者関連の相談が増加しているか、居住者の高齢化に対する不安について聞いたところ、Fig.18 のようになった。居住者の高齢化に関する不安の有無については、「ある」と回答したのは、ゆあ～メイトが 88%，アドバイザーでは 86.7%で、いずれも大きな不安を感じている状況が把握できた。また、業務負担に関しても (Fig.19)、就任当初と比較して「かなり増加した」「やや増加した」がゆあ～メイト、アドバイザーともに大半を占めている。特に、長期勤務者が多く、高齢者に特化した業務以外も扱っているゆあ～メイトは半数以上が「かなり増加した」と感じており、業務負担が今後さらに増加することも懸念される。

ゆあ～メイトとアドバイザーへの高齢者関連の相談内容の比較を見ると (Fig.20)、ゆあ～メイト、アドバイザーに共通して、「住まいに関すること」「居住者関係に関すること」が多いのに対して、アドバイザーでは、「介護に関すること」「金銭に関すること」「家族・親族に関すること」や「行政サービス」「生活支援に関すること」の相談も多くなってお

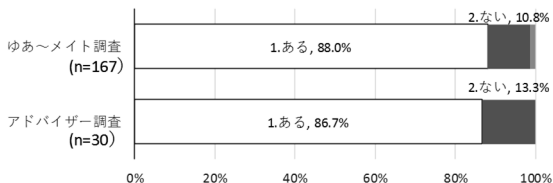


Fig.18 Are there concerns about aging?

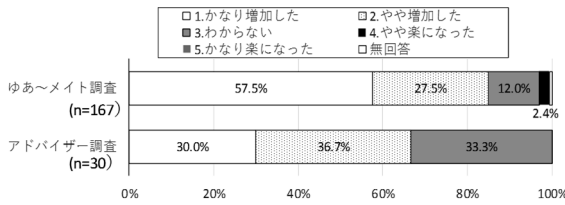


Fig.19 Whether the workload is increasing

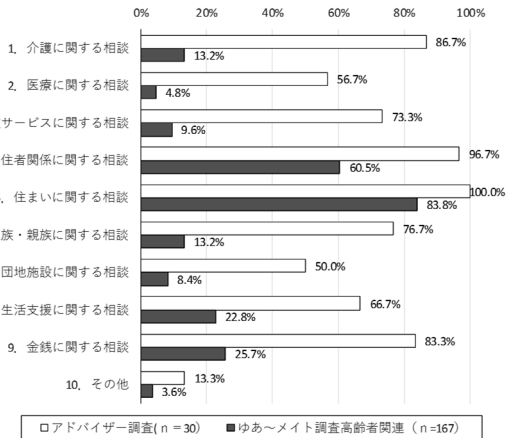


Fig.20 Inquiries elderly visitors (MA)

Table 10 Matters increasingly brought up by the elderly (n=119 MA)

住環境	43
17・階下移転	
7・設備機器の使用法理解	7・手すり設置
5・段差・スロープ	
3・建具の重さ(特に高層棟の風)・把手の使い勝手	3・浴槽またぎの高さ
1・高齢者住宅への住み替え相談	
認知症に関すること	38
34・認知症(徘徊・問題行動・幻聴・幻覚・被害妄想)	
3・自宅の場所が分からない	
1・精神疾患	
一人暮らしへの不安	33
15・独居の不安(コミュニケーションがない・身寄りがいない・死後の財産管理)	
15・安否確認(新聞のたまり、みかけない、洗濯モノの干しっぱなし)	
2・孤独死	1・救急対応
各種手続き	30
16・家賃(低所得・無職・年金生活の不安)	
8・各種手続き・その理解・市役所などへ出向いて手続き困難	
6・各種状況説明・理解に時間がかかる(訪問対応が必要になる)	
生活支援に関すること	27
12・電球交換	
5・玄関鍵の扱い・紛失	4・出来ないことへの増加・生活への不安
2・介護相談	2・買物の心配
1・掃除ができない	1・害虫駆除
近隣トラブル	24
9・騒音(聴覚・幻聴などのため・高齢者との生活時間の違い)	
8・近隣トラブル	
7・ゴミ出し・放置(体力不足・歩行困難・大ごみの手続き・公共料金の支払い)	
その他	2
1・業務に関係ない相談	1・訪問販売など相談

りアドバイザーがいることで、介護・医療・生活支援などの幅広い相談事が多くなっている状況が把握できた。

特に、不安が多い高齢者対応の内容でゆあ~メイトからあげられた詳細内容を見ると (Table.10), 最も多かったのは「住環境」に関するもので、階下移転、手摺の設置などであった。高齢化に伴い上階への階段の昇り降りに負担が増加している居住者は多く、エレベーターがない住棟では、特に要望が多いと考えられる。その他、設備機器の取り扱い説明や理解に時間がかかることなど日常生活の安全確保や外出・交流に関連する相談が多いと言える。次いで多いのは、「認知症に関すること」「一人暮らしへの不安」と続いている。徘徊などの問題行動への対処や孤独死、安否の確認など専門的な対応の必要性も高まることが懸念され、特に一人暮らしの場合は、状況の悪化や専門職の介入のタイミングなど今後の見守りの課題になると考えられる不安があげられていた。

2) ゆあ~メイト・アドバイザーの業務支援体制

ゆあ~メイト・アドバイザーの業務評価について (Fig.21) は、「非常に忙しい」「忙しい」と感じているゆあ~メイトは80.2%、アドバイザーは63.4%であった。そのうち、ゆあ~メイトは、31.7%は「非常に忙しい」と評価しており、アドバイザーと比較すると業務負担を感じている傾向がある。さらに、辞めたいと思った経験の有無について (Fig.22) は、ゆあ~メイトでは、56.9%、アドバイザーでは40%が「ある」と回答しており、ゆあ~メイトの方が大幅に上回っていた。一方、業務のやりがい評価について (Fig.23) は、「非常にやりがいがある」「やりがいがある」を併せると、ゆあ~メイトの65.9%、アドバイザーは、83.3%が業務のやりがいを感じており、特にアドバイザーはほとんどが高い評価となっている。

こうした業務の際の連携や協力体制について (Fig.24) は、「団地自治会」「地域包括支援センター」「民生委員」がゆあ~メイト、アドバイザー共に多くなっている。特に、全てのアドバイザーが、「地域包括支援センター」との連携協力を行って、高齢者対応に役立っている。また、行政、警察署、社会福祉協議会など、福祉行政との連携が見られるのも

アドバイザーの特徴と言える。一方ゆあ〜メイトでは、アドバイザー調査で項目になかった「入居者家族・親族」も多くなっていた。高齢者の相談対応が増加し、今後のさらなる高齢化に不安をいだく中で、団地内にあったほうがいいと思う高齢者関連施設についてゆあ〜メイトに聞いたところ (Fig.25), 「日常の見守り」「緊急時の見守り」がかなり多かった。また、「家事買い物代行」「ホームヘルプ(生活援助)」「交流の場の提供」「食事宅配」「外出支援」などが続き、居住者の生活支援のためのちょっとした見守りや支援の必要性が高くなっている状況が確認できた。

4. まとめ

UR賃貸住宅の管理サービス事務所を利用する居住者は高齢化が顕著であり、それに伴う窓口業務の課題も増加していることが確認できた。

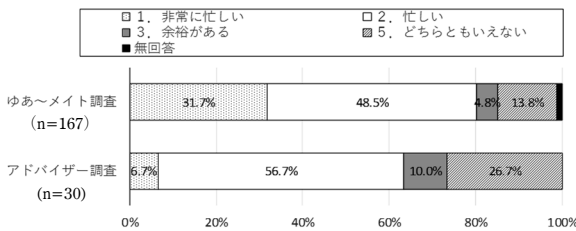


Fig.21 Evaluation of busyness

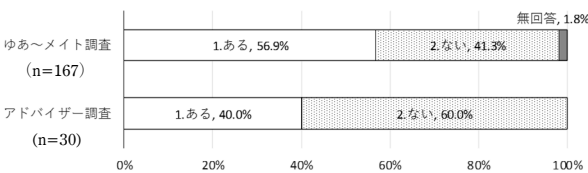


Fig.22 Have you ever wanted to quit your job?

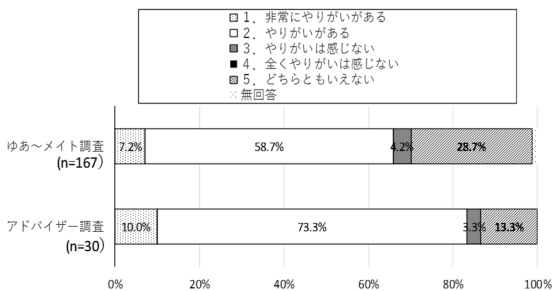


Fig.23 Do you feel motivated to work?

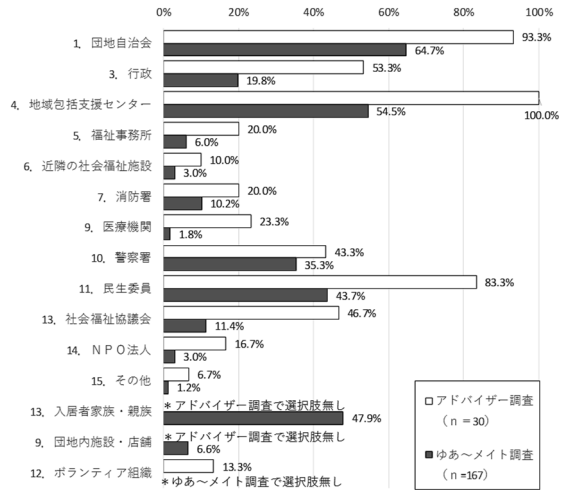


Fig.24 Are there cooperating institutions? (MA)

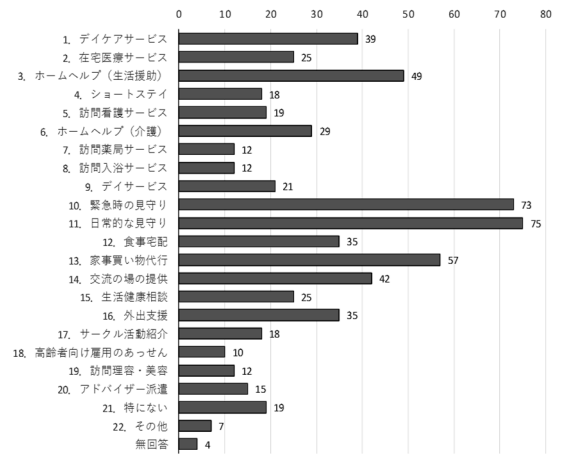


Fig.25 The complex should have a facility for the elderly (n=167 MA)

ゆあ〜メイトのみの多くの団地では、手摺の設置や階下移転などの「住まいに関する相談」が多く、居住者全般に対応しつつも高齢者対応にもかなりの時間を要するケースが増加している。

一方、アドバイザーについては、「住まいに関する相談」も多いが、生活支援、介護関係、行政のサービスなどに関する相談も多く、居住者にとって頼れる窓口となっている。また、あんしん登録やあんしんコールなどは、希望する高齢者のみを対象としているものの、問題発見の一助となっていた。アドバイザーは、高齢者の見守り業務と問題発生時の家族

や専門機関とのつなぎ役という重要な役割を担っており、この役割はゆあ～メイトにも求められる傾向にある現状が把握できた。そのため、ゆあ～メイト、アドバイザーの多くが、就任時よりも業務負担が増加していると感じており、今後の居住者の高齢化に多くの不安を持っていることも分かった。特に、自治会や民生委員、地域包括支援センターなどの団地内や地域の福祉窓口などとの連携・協力が比較的多いアドバイザーに比べて、ゆあ～メイトは、連携・協力はあるが、少なく、そのことが業務上の不安や負担につながっているものと考えられる。

居住者の相談内容からは、緊急時や日常적인見守りや日常生活の困りごとなどの生活支援の必要性があげられており、単身高齢者や認知症高齢者の増加とともに、専門的な対応を必要とする業務が増加傾向であることも確認された。特に、単身高齢者は、家族などの身近に頼れる存在がいないため、孤立傾向であり、管理サービス事務所に頼らざるを得ない背景も把握できた。

今後は、高齢者対応のアドバイザーを各団地に配置し、ゆあ～メイトとの協力のもと居住者支援をしていく必要がある。特に、ゆあ～メイトとアドバイザーの業務分担と両者の連携・協力、さらに団地内外の関係機関との連携・協力が充実することで、居住者を複数の目で見守り、スムーズな対応によって、公助・共助へとつなぐことになると考えられる。また、自立度の高い高齢者も多い状況も考慮して団地居住者の自助力・互助力を見直し、ゆあ～メイトやアドバイザーと協力して見守り、情報共有していきけるようなきっかけや仕掛けを検討していく必要が

ある。

謝辞

本研究は、日本総合住生活株式会社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)の一部である。調査にあたり、ご協力いただいたJSの方々、UR賃貸住宅の管理サービス事務所の方々に感謝します。

注

- 注1) 2015年調査実施時点でアドバイザーを配置している団地は38団地(アドバイザー31人)、2017年調査時点では55団地(アドバイザー45.5人(1団地は勤務の都合で0.5人扱い)で、このうち、JSが管理受託している団地を調査対象とした。
- 注2) アドバイザーの業務内容は、2018年10月に一部変更されているため、本研究では調査時点での業務内容とした。

参考文献

- 1) 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: UR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)
- 2) 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: UR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)

