

## 〈論文〉

# UR 賃貸住宅における 生活支援アドバイザー業務に関する研究 —コロナ禍における高齢者対応と見守りの工夫について—

大塚 順子

### Abstract

【目的】本稿では、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の把握を通して、高齢者のコロナ禍での状況変化を把握し、見守りや安否確認などの取り組み状況について明らかにすることを目的とする。【研究方法と研究対象】研究方法は、アンケート調査、ヒアリング調査とし、生活支援アドバイザーを対象とした。【結果と考察】高齢者の多くは、コロナ禍で自粛生活が長期化し、外出減少、運動不足や友人との交流減少によるストレスを抱えている状況が確認できた。アドバイザーの業務では、あんしんコールが重要な状況確認ツールとなっているが、引きこもりがちな高齢者とのコミュニケーションの工夫、感染リスクを踏まえた外出の促進や在宅生活を豊かにする働きかけが業務課題として抽出された。対策として、配布物等を利用した外出の促進、豊かな自然環境や団地屋外空間を利用したイベント企画や高齢者の見守りや支援のための新たな工夫が抽出できた。

キーワード：高齢者、生活支援アドバイザー、UR 賃貸住宅、団地環境、見守り支援

## 1. はじめに

### 1.1 研究の背景と目的

少子高齢化の進行に伴って、住み慣れた地域で、多様な世代が生き生きと暮らし続けることができるよう地域包括ケアシステムの構築、推進が積極的に取り組み、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。こうした状況下で、UR 都市機構（以下、UR）では、高齢者や子育て世帯など、多様な世代をつなげる「ミクストコミュニティ」を目指して、地域医療福祉拠点化に取り組んでいる。この取り組みは、UR 団地の広い敷地と豊かな自然環境の中で暮らし続けられる住まい・まちの実現を目指したもので、超高齢社会に対応した住まいづくりの取り組みとして注目されている。

UR 賃貸住宅では、賃貸人である UR の窓口を管理サービス事務所として各団地に設置し、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を配置して、UR からの情報伝達、提出書類の受領、集会所の利用などの業務を実施している。また、2008 年から一部の団地に生活支援アドバイザー（以下、アドバイザーまたは AD）を配置している。アドバイザー配置の背景には、単身高齢者の増加など、都市部の高齢化を先駆けて迎えている団地特性を考慮して、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ったことが指摘できる。要介護認定を受け、介護保険制度を利用する高齢者は、介護支援専門員（以下、ケアマネ）などの専門職とのつながり

があるものの、要介護認定を受けていない自立度の高い高齢者の見守りや安否確認については、家族などに頼ることが多く、単身等の場合は日常生活の不安が大きい状況がある。アドバイザーは、UR 賃貸住宅に居住する高齢者の生活を見守り、特に、居住者に多い要介護期になる前の自立からフレイル期の高齢者の生活ニーズに気づき、必要に応じて専門機関につなぐ対応を行う人材として期待されている。

筆者らのこれまでの研究<sup>1) 2)</sup>で、アドバイザーは、介護福祉士等の明確な資格がない人が多いものの、団地に居住する高齢者の日常生活に寄り添い、見守り、変化の兆しにいち早く気づいて、地域の専門機関へつなぐ重要な役割を担っていることを明らかにしてきた。本研究では、UR 賃貸住宅に配置されたアドバイザーに着目し、さらに高齢化が進行する状況での業務実態を把握し、アドバイザーが担うべき役割や業務に関する課題を抽出することで、さらなる高齢化におけるアドバイザーの重要性を検証することを目的とする。特に、新型コロナウイルス感染症の感染拡大時期と調査時期が一致することを踏まえて、コロナ禍での高齢者の状況変化を把握するとともに、アドバイザー業務への影響や具体的な取り組み状況を明らかにする。

## 1.2 既往研究と本研究の位置づけ

高齢者に関する研究は、幅広く取り組まれており、そのうち要介護高齢者の生活環境や介護施設、高齢者サービス付き住宅等の環境整備に関する研究も増加している。特に、要介護認定を受けて、介護保険制度を利用する高齢者は地域包括支援センターやケアマネなどの専門職との接点があるものの、介護保険制度を利用していない比較的高い自立度があり、あるいはフレイル期の高齢者のニーズは抽出されにくく、ニーズがあったとしても現状では生活ができているために表面化しにくい傾向があることが指摘されている<sup>3)</sup>。一方、フレイル予防やアクティブシニアに着目した研究も増加傾向ではあるが、軽微な生活支援や見守りについて着目した研究は多くはない。単身高齢者等を対象とした見守り支援については、その必要性は指摘されているものの、利用率や利用意向は緊急時の対応サービスに比べると低いことが報告されている<sup>4)</sup>。また、見守り支援の実態についても、シルバーハウジングに配置された生活援助員に関する研究<sup>5) 6)</sup>が散見されるにとどまっている。UR 賃貸住宅に限らず、サービス付き高齢者住宅等の高齢者向け住宅等で「生活相談員」、「ライフサポートアドバイザー」、「シニアコンシェルジュ」など居住者への対応を主な業務とする人材配置は増加しているが、管理会社によってその役割や業務は異なり、その実態は明らかになっていない。今後の高齢化を踏まえると、現時点で自立度が比較的高い高齢者の生活を見守り、必要に応じた予防的対応を行う役割は非常に重要と見込まれる。本研究では、配置実績が多いアドバイザーを取り上げ、高齢者の生活ニーズへの「気づき」と必要に応じた専門機関への「つなぎ」を行う人材の役割、必要業務について明らかにし、今後の配置整備および業務に資するものである。

## 1.3 UR 賃貸住宅における生活支援アドバイザーについて

アドバイザーは、全国に先駆けて高齢化を迎えているUR 賃貸住宅の現状を踏まえて、居住する高齢者に特化した窓口対応や情報提供、日常的な見守りを行っている。その主な業務<sup>注1)</sup>を表1に示す。試行開始当初、9 団地 8 名でスタートし、徐々に配置団地を増やして

きている<sup>注2)</sup>。特に、2016年からは大幅に配置人数が増加している(図1)。団地ごとの管理戸数との関係もあり、全国で担当団地数、管理戸数、配置人数にばらつきがあるが、最も多いのは、1団地1アドバイザーが担当するケースで82団地を占めている。アドバイザーの配置は、原則として、地域医療福祉拠点ごとに1名となっているが、近隣の複数団地をまとめて1拠点としている場合や、曜日により複数人のアドバイザーで1拠点の業務を分担しているケース等があり、団地の規模、管理戸数や地域状況、さらには、勤務にあたる管理サービス事務所の状況も考慮して、配置されており、その状況は様々である(表2)。

表1 生活支援アドバイザーの基本業務

〈生活支援アドバイザーの基本業務〉	
(イ)	UR都市機構の高齢者等向け制度等の案内及びこれらに関する相談等の受付、案内
(ロ)	公共機関、民間等の高齢者等向け施策、施設等の案内、地域の高齢者向け諸施策等ガイドの作成・配布
(ハ)	地域福祉団体、地方公共団体等との連携、関係機関連絡網の作成
(ニ)	あんしんコール(希望者に対し、毎週1回予め決められた時間に電話連絡を実施。受電確認が得られなかった場合については自宅訪問。なお、在宅が確認できなかった場合は、所管の住まいセンターに連絡。)
(ホ)	団地巡回(集合郵便受け又は玄関ポスト等の確認)による安否確認
(ヘ)	高齢者・若者世帯・子育て世帯を含む地域コミュニティ形成のサポート(イベントの企画・開催等。年3回以上実施)
(ト)	上記、(イ)から(ヘ)の住まいセンターへの報告

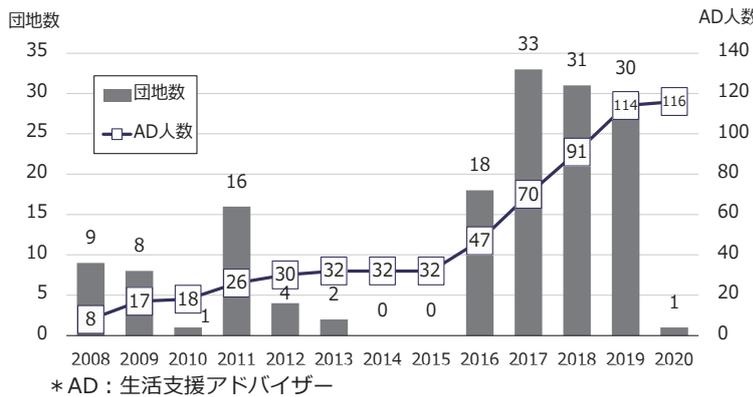


図1 生活支援アドバイザー配置に関する推移

表2 配置人数と担当団地数の現状

配置詳細			団地数	AD人数
1団地にAD:1人配置			82	82
複数団地にAD:1人配置	2団地 AD1人	15人	30	15
	3団地 AD1人	4人	12	4
	4団地 AD1人	2人	8	2
	5団地 AD1人	1人	5	1
	6団地 AD1人	1人	6	1
1団地にAD:2人配置	1団地 AD2人	3か所	3	6
	3団地 AD2人	1か所	3	2
	4団地 AD2人	1か所	4	2
代替え要員				1
合計			153	116

\*AD:生活支援アドバイザー

## 2. 研究方法と生活支援アドバイザーの基本属性

### 2.1 調査概要

本研究では、3種類の調査を実施した。調査1で対象としたUR賃貸住宅は、全国で153団地、アドバイザーの人数は116人、調査概要は表3、4の通りである。調査実施にあたっては、コロナ禍での感染リスクへの配慮とアドバイザーの業務負担を考慮して、調査1(アンケート調査)は、web形式で実施した<sup>注3)</sup>。なお、調査2(ヒアリング調査)も、遠隔オンラインで実施した。さらに、調査3(団地環境および配布物・掲示物に関する調査)は、調査2より、コロナ禍でのリスク管理や業務の特徴的な工夫が抽出されたことを受けて追加で実施した。なお、調査回答のうち、自由記述については、カテゴリ分類を行った。

表3 調査概要 (調査1: アンケート調査)

対象	UR賃貸住宅のうち、生活支援アドバイザーを配置している団地で、JSおよびURCが管理業務を受託している153団地116人の生活支援アドバイザー	アンケート項目 注3)	
		①生活支援アドバイザーの基本状況・基本業務について	回答率
調査方法	JSおよびURCの本社および支店を通して、趣旨説明などを行った後、調査員より各アドバイザーへメールにて回答方法等を知らせ、実施した。アンケート調査は、4分野にあらかじめ分けて設定し、すべて、webからの回答とした。	②高齢者の安否の確認や見守り業務について	97.3%
		③イベント実施業務について	97.3%
		* 過去4年間のイベント記録表の作成	90.7%
		④コロナ禍での業務について	94.7%
期間	2020年7月～2020年8月	*JS: 日本総合住生活株式会社 URC: 株式会社 URコミュニティ	

表4 調査概要 (調査2、調査3)

調査2: ヒアリング調査	
対象	アンケート調査を実施した153団地113人のうち、大規模団地などの特徴を持つ35団地*の生活支援アドバイザー35人
調査方法	JSおよびURCの本社および支店を通して、趣旨説明などを行った後、ZoomまたはTeamsを利用してオンライン双方向型で調査員が質問し聞き取る形で実施した。
調査期間	2020年9月～2020年12月
回収・実施状況	35団地35人のうち、33団地33人に実施 (実施率: 94.28%)
調査3: 団地内環境及び配布物・掲示物に関する調査	
対象	ヒアリング調査を実施した33団地33人の生活支援アドバイザー
調査方法	ヒアリング調査時に、趣旨説明を行ったうえで、各団地の住棟配置図を用意して郵送にて配布、回収した。
調査期間	2020年12月～2021年1月
回収・実施状況	①配布物・掲示物: 33団地33人のうち29団地29人より回収 (回収率: 87.9%) ②団地内環境に関する記入: 33団地33人のうち28団地28人より回収 (回収率: 84.8%)
主な調査内容	①主に2019年～2020年12月までの間に、新型コロナウイルス感染症対策や自粛期間中の過ごし方などに関して掲示または配布した掲示物、配布物等の原本、または控えを収集した。 ②勤務する団地の住棟配置図に、団地居住者 (主に高齢者) が集まりやすい場所、施設、広場、公園、スペースや、団地の特徴となる魅力的な環境など、見守り業務に関連する場所について記入してもらい、回答を得た。

\* ヒアリング対象団地の選定については、アドバイザー配置開始当初に、実態把握のために実施した『UR賃貸住宅における生活支援アドバイザーの窓口業務のあり方に関する調査結果について (調査研究1)』2016年における調査で対象とした団地を基本とした。

\* JS: 日本総合住生活株式会社 URC: 株式会社 URコミュニティ

表5 調査2、3 協力団地の基本情報

団地No	所在地	管理戸数 (戸)	AD配置年度	団地No	所在地	管理戸数 (戸)	AD配置年度
1	東京都江東区	2,514	2008	18	神奈川県横浜市	1,556	2011
2	東京都江東区	2,892	2018	19	埼玉県三郷市	6734	2019
3	東京都江東区	2,809	2019	20	埼玉県上尾市	1,582	2009
4	東京都板橋区	8,287	2016	21	埼玉県上尾市	3,202	2017
5	東京都世田谷区	1,825	2017	22	埼玉県上尾市	2,984	2017
6	東京都足立区	2,725	2012	23	埼玉県狭山市	1,843	2013
7	東京都足立区	1,374	2011	24	埼玉県所沢市	842	2008
8	東京都東久留米市	1,096	2011	25	三重県四日市市	1,726	2009
9	東京都立川市	1,462	2012	26	愛知県豊明市	2127	2011
10	東京都町田市	2,227	2013	27	愛知県名古屋	1,368	2012
11	東京都多摩市	3,727	2008	28	愛知県名古屋	1,433	2008
12	千葉県千葉市	5,742	2011	29	大阪府高槻市	2,647	2009
13	千葉県千葉市	4689	2008	30	大阪府富田林市	5030	2012
14	千葉県八千代市	3,013	2009	31	福岡県福岡市	1,242	2011
15	神奈川県神奈川区	1,350	2009	32	福岡県福岡市	1,030	2008
16	神奈川県藤沢市	2,268	2008	33	福岡県北九州市	2,324	2009
17	神奈川県相模原市	850	2010				

\* AD: 生活支援アドバイザー

表6 地区別 AD 配置数

所在地	AD配置数	団地数
東京都	30	32
千葉県	13	15
神奈川県	10	12
埼玉県	23	40
愛知県	12	15
大阪府	9	10
兵庫県	6	12
京都府	2	2
奈良県	3	3
福岡県	8	13
合計	116	154

\* AD: 生活支援アドバイザー

## 2.2 生活支援アドバイザーの基本属性

アドバイザーは、全員が女性で、平均年齢は、53.17歳であった。年齢(表7①)では、50歳代が最も多く61人(56.0%)、ついで40歳代が22人(20.2%)であった。勤務年数(表7③)をみると、「1年～2年未満」が29人(26.6%)、「1年未満」が27人(24.8%)と多く、次いで、「2～3年未満」が18人(16.5%)であった。「4～6年未満」のアドバイザーは、4人とわずかだが、7年以上と勤務が長いアドバイザーが18人と多くなっていた。管理戸数(表7②)は、「1500～2000戸未満」が24人(22.0%)、「1000～1500戸未満」が22人(20.2%)で多くとなっていた。

表7 アドバイザー基本属性(調査1:n=109)

### ① 年齢

年齢	人数
30歳代	3
40歳代	22
50歳代	61
60歳代	18
無回答	5
<b>合計</b>	<b>109</b>
平均年齢	53.17歳
最年少	31歳
最高齢	66歳

### ②管理戸数

管理戸数	人数
1000～1500戸未満	22
1500～2000戸未満	24
2000～2500戸未満	16
2500～3000戸未満	12
3000～4000戸未満	10
4000～5000戸未満	3
500～1000戸未満	12
5000戸以上	7
500戸未満	2
無回答	1
<b>合計</b>	<b>109</b>

### ③勤務年数

勤務年数	人数
1年未満	27
1年～2年未満	29
2年～3年未満	18
3年～4年未満	11
4年～5年未満	3
5年～6年未満	1
7年以上	18
不明	2
<b>合計</b>	<b>109</b>

### ④ これまでの勤務人数

これまでの勤務人数	人数
1人	28
2人	8
3人	4
ご自分が初めて	67
分からない	1
無回答	1
<b>合計</b>	<b>109</b>

## 3. 調査結果

### 3.1 基本業務

アドバイザーの基本的な勤務は、週5日で、管理サービス事務所でともに勤務するゆあ～メイトとの協力のもと業務を行っている状況が把握できた。調査を実施した2020年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、通常以上の安全対策を講じる必要が生じ、緊急事態宣言も発出される状況下で、アドバイザーの業務にも様々な変化が生じた。特に、感染すると重症化するリスクが高い高齢者は、徹底した感染対策が重要であり、マスクの着用や消毒の徹底、換気や密の回避などの対策の他、窓口対応や日常的な見守りについても、これまでとは違う対応が必要になったと考えられる。

#### 3.1.1 あんしんコール業務

あんしんコールは、アドバイザーが、事前に申請した高齢者に対して、原則木曜日の決まった時間帯に電話をかけ、安否確認や近況確認を行うサービスである<sup>注4)</sup>。あんしんコールの利用者が、現在、全くいない団地は、6団地であった。団地ごとの管理戸数の違いもあるが、あんしんコール利用者が最も多かったのは、70人、次いで58人で、40人以上利用者がいる団地が、7団地あった。利用者の男女比は、総じて女性が多くなっていた。

あんしんコールを利用している人の評価について(図2)は、「まあ喜ばれている」が最も多く52人(47.7%)、ついで、「大変喜ばれる」が47人(43.1%)となっており、80%以上が「喜ばれる」という回答であった。あんしんコールが役立った内容については、「役だった

ことがある」と回答した70人のアドバイザーより回答を得ることができた(表8)。内容としては「地域包括支援センターや社会福祉協議会へつなぐ」ことにつながったという回答が20人で、最も多かった。あんしんコールを通して、その対応から体調不良、認知症の疑いなどへの変化に気づき、会話から不安なことなどを拾い上げ、専門機関に結びつけるつなぎの業務が行えたケースが多かった。この「つなぎ」については、医療機関や各種施設、親族へのつなぎなど、必要な関係機関へ適切なつなぎをするケースも多かった。あんしんコール利用者本人からの訴えを聞くことももちろんだが、あんしんコールを通して、「いつもと声の調子が違う」「元気がない」「精神的に問題がある」など声の様子から体調や生活の変化を把握するような重要な「気づき」があることが把握できた。

あんしんコールをすることの効果について(図3)は、「コミュニケーションのきっかけになる」「高齢者の安否確認に有効」「高齢者との信頼関係ができる」といった効果を80%以上のアドバイザーが回答していた。さらに、「高齢者の精神的な安心になる」「生活上の問題発見につながる」といった効果も多くみられた。

コロナ禍においては、外出を避け、引きこもりがちになる高齢者の様子を知る重要なツールとなっていたこと、あんしんコールを利用している人の様子は、定期的に確認できたなど、コロナ禍にあっては、その重要性が再確認されたといった声もヒアリング調査で聞かれた(表9)。

### 3.1.2 団地巡回業務

アドバイザーの基本業務では、「団地を巡回し、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する」業務がある。日々の業務で行う団地内巡回は、団地の規模や担当している高齢者の状況によって実施状況に違いがあった。団地内の巡回で集合郵便受けの確認業務については、行っているアドバイザーが96人(88.1%)とほとんどで、行っていないアドバイザーは、わずか12人(11.0%)であった。実際に、確認をしている96人の確認頻度(図4)については、「月に1回程度」が最も多く40人(41.7%)、ついで、「週に何回か」が29人(30.2%)であった。「2週に何回か」は11人(11.5%)とわずかで、「毎日」は2人(2.1%)とわずかであった。

団地内を巡回する際は、団地の規模や住棟の配置状況などによっても、工夫をしており、巡回の時間については、高齢者の生活リズムを考慮して「午前中に行動される方が多いので、午後に巡回している」や、「買い物に外出するような時間を選ぶ」といったように、高齢者と顔を合わせやすい時間帯や、逆に在宅している時間帯で日常との変化に気づける時間帯などを選んでいくことが分かった。また、高齢者の外出は、季節によって体調が変化したり、天候に外出が左右されることも多いため、季節ごとに時間帯を変えたり、天候を考慮するなど、行動特性を把握した上で対応しているアドバイザーもいることがわかった。(表10)。また、アドバイザーは巡回の際に、積極的に高齢者に声をかける働きかけをされている点が指摘できる。顔を見て、声を聴くということを大事にし、変化に気づける配慮をしている様子がうかがえた。さらに、民生委員、クリーンメイト<sup>注5)</sup>など業務上連携や協力をしている方々との情報共有もしている状況が把握できた。特に、クリーンメイトは、団地全体を幅広く行き来し、業務を行う中でアドバイザーの巡回と同様の見守りを実施しているため、団地によっては、協力した効率的な見守りと、複数の目での重層的な見守りを実現していること

が確認できた。一方で、生活の様子が把握できない場合は、玄関ポストに「巡回しました」と配布物を入れ、翌日その引き取りがあるかを確認して回り、そのまま、放置されていないかを確認する際に使用し、コミュニケーションをとるきっかけ作りとして、「巡回しました」の配布物をポスティングしているアドバイザーが多くいることが分かった。

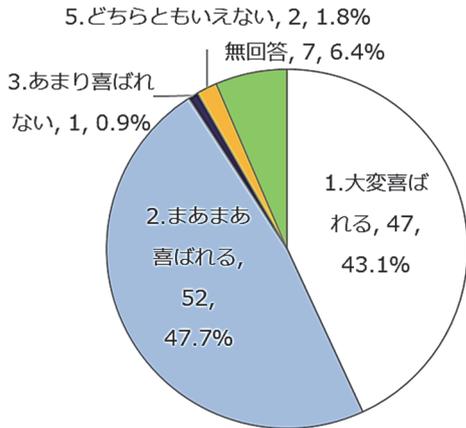


図2 あんしんコールの評価 (調査1:n=109)

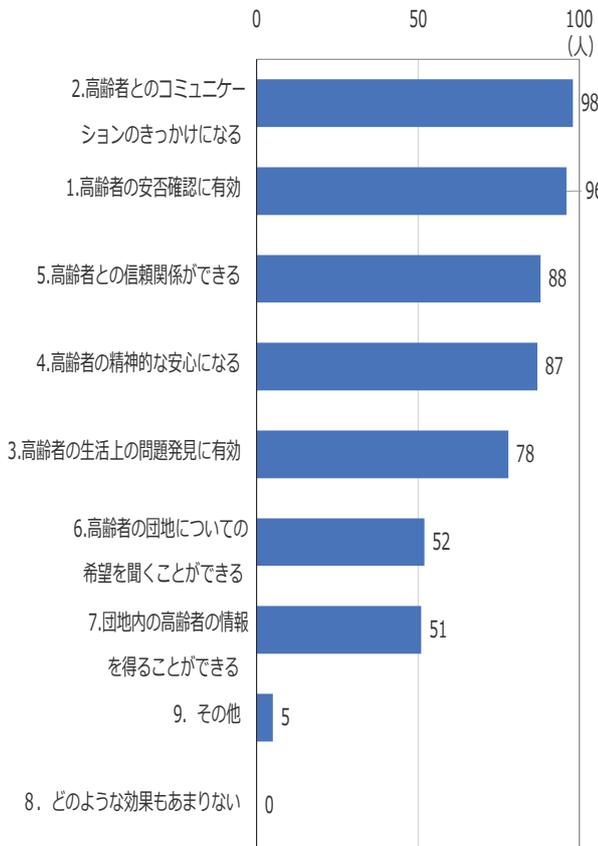


図3 あんしんコールの効果 (調査1:n=109 複数回答)

表8 あんしんコールが役立った主な内容 (調査1:n=70 自由記述)

地域包括支援センター・社会福祉協議会へのつなぎ：20	
1	電話での様子の変化から地域包括へつなぐことができた。
1	高熱が続いた方を地域包括支援センターに繋いだ。
1	体調や心配事についてなど、会話の中から拾いあげ、地域包括支援センターや介護サービスにつなぐことができた。
1	認知症の方が電話に出ずケアマネと連携し無事見つけた。
あんしんコールを通して気付く変化：13	
1	いつもと声が違う。元気がない。
1	精神的な変化。
体調不良の気づき：8	
1	室内で倒れており日頃のその方の行動がわかっていたため救助できた。
1	体調不良等の異常を発見出来た。
あんしんコールが気持ちの安定や支えになったケース：8	
1	ご主人を失くされて、うつ状態になっていたが、コールしているうちに立ち直った。
1	もともとクレマーで苦情が多い方だったが、頻繁に話すことで落ち着いてきた。
親族へのつなぎ：7	
1	認知症が進行していることに気づき、親族に連絡できた。
1	体調不良を親族の方に報告できた。結果大事に至らなかった。
救急搬送手配：7	
1	対象者の体調悪化に気づき、本人の希望もあり、救急車の手配。
1	電話に出ないので訪問した所体調を崩して救急要請した。
医療機関・施設へのつなぎ：6	
1	精神状態が不安定なことに気づき、話を聞いて心療内科へ受診することになった。
1	声の感じから、本人は分からなかったようだが、体調を崩して病院にかかることができたこと。
設備等の故障などの対応：5	
1	テレビが映らなくなった、窓が外れたなどちょっとした事のお手伝いができるようになった。
1	住宅内の水漏れや補修相談を受けて業者の手配する。
1	風呂釜不具合を安心コールの時に相談された。
死亡の早期発見：3	
1	あんしんコールで連絡が取れず 訪問・緊急連絡先への確認で住居内死亡を発見した。
情報収集3	
1	家族構成の変化、親族とのつながりなど。

数字：回答数

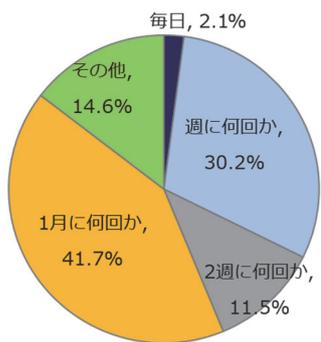


図4 巡回による集合郵便受けの確認作業の実施頻度 (調査1:n=96)

表9 あんしんコールについての意見 (調査2:n=33 自由記述)

見守り、かかわり方の工夫 : 12	
2	・あんしんコールでかかわっている人以外とは全く連絡がとれなかった。
1	・あんしんコールなど、聞いてもらえることで安心される方もいた。
1	・実際の声を拾える機会はあんしんコールだった。
1	・自分の話をしたい人はあんしんコールを利用していた。
1	・あんしんコールで情報収集が可能だった。
1	・あんしんコールで話したいという人が増加している。ちょっとした愚痴など。
1	・あんしんコールを楽しみにしている。
1	・あんしんコールは高齢者の安心要素で、声を聴くとホッとするといわれる。
1	・サークル活動などでも準備を手伝いに行って顔を合わせるだけでも関係性が異なる。
1	・人が集うスーパーなどを巡回してさりげなく見守る。
1	・巡回して、人をみかけたら声をかける。

数字：回答数

表10 巡回に関する主な工夫内容 (調査1:n=53 自由記述)

<b>時間を考慮して巡回実施 : 13</b> 1 ・毎回同じ時間帯ではなく巡回を行い、その時間帯にどのような人がどのような目的で外に出ているかを確認している。 1 ・午前中は人によってはまだ寝ておられる方もいるので午後の昼食や買い物などが終わられた時間帯に確認に行くようにしている。 1 ・買い物に外出するような時間を選ぶ。	<b>団地内の気になる場所を中心に巡回する : 3</b> 1 ・商店街や集会所周辺など、高齢者の方々がよく集まっているところに行って、声掛けをするようにしている。 1 ・あんしんコールの利用者の体調不良などがあれば、可能な限りその方の住まいのエリアに合わせて巡回をし、訪問したりしています。
<b>天候・季節を考慮する : 9</b> 1 ・高齢者が多いのでお天気の良い日に外出するので、住人の方に会えるように晴れた日はなるべく巡回するようにしている。 1 ・冬場は午後、夏場は午前中に出るようにしている。皆さんの動きが多い時間帯。	<b>積極的な挨拶、声掛け : 3</b> 1 ・こまめに挨拶して話をするようにしている。 1 ・歩いている方に積極的に挨拶と声掛けをすると、話やすく色々を教えて頂ける。近所の独居の方を気にかけてくださる方もおり、気が付いたことなどを教えてください。
<b>協力しながら巡回 : 4</b> 1 ・民生委員と情報共有している。 1 ・団地が広いので、4つに分けて回っている。クリーンメイトさんに、気になるポスト、玄関ドアポストあれば、教えてもらうようお願いしている。 1 ・ポストの乱れが多いのは若い世代の方が多く、お年寄りの異変は新聞配達や弁当宅配・牛乳配達からの情報が多く有効。	<b>いろいろな時間帯に巡回する : 2</b> 1 ・巡回時間を決めず色々な時間帯に巡回を行う。 1 ・高齢者は、朝型の方と夜型の方とは、外に出る時間帯が違うため、巡回は曜日は決めず、お天気なども見ながら様々な時間帯に出るようにしている。
<b>注意がいる方を重点的に巡回している : 4</b> 1 ・近隣で気になる方の連絡や、来所されない方と雑談の中から、身体状況や介護サービスの利用等の情報を知る事が出来、ご相談を受ける事もあります。 1 ・不安のあるお客様については、ポスト以外に物干しなどを確認。 1 ・特に注意がいる方を重点的に巡回している。	<b>エリアを決めて巡回する : 2</b> <b>効率よく巡回する : 4</b> <b>その他 : 5</b> 数字：回答数

### 3.2 コロナ禍での業務状況

#### 3.2.1 窓口業務における対応

コロナ禍での業務の現状について把握するため、新型コロナウイルス感染症拡大に対する対策として行ったこと (図5) について聞いたところ、「感染拡大防止に関する掲示物を掲示した」が最も多く 98 人 (92.5%) であった。ついで、「感染拡大防止に関する注意事項の声かけを行った」が 65 人 (61.3%)、「感染拡大防止に関する資料を配布した」が 45 人 (42.5%) であった。その他、アドバイザーによっては、アドバイザー通信<sup>注6)</sup>に感染拡大防止に関する注意事項を記入して配布したケースや、集会室の使用禁止、消毒液の設置などの具体的な対策をとったと回答したアドバイザーもいた。

次に、緊急事態宣言下での業務で、特に大変だったことについて（図 6）は、89 人のアドバイザーよりさまざまな回答が得られた。最も多かったのは、「感染予防対策」に関する内容で 24 人（27.0%）、「接触に対する不安」14 人（15.7%）、「会話時にコミュニケーションを取りづらい」11 人（12.4%）、「接触できず状況把握が困難」11 人（12.4%）、「相談対応」「苦情への対応」と続いていた。管理サービス事務所では、掲示による注意喚起の他、消毒液の設置および、接客か所のアルコール消毒、換気の徹底、飛沫防止シートやアクリル板などの設置などがあげられた。しかしながら、高齢者対応においては、マスク着用での会話が聞き取りづらい上に、アクリル板や飛沫防止シート越しでの会話はさらに聞き取りにくい状況があったこともヒアリング調査で指摘された（表 11）。

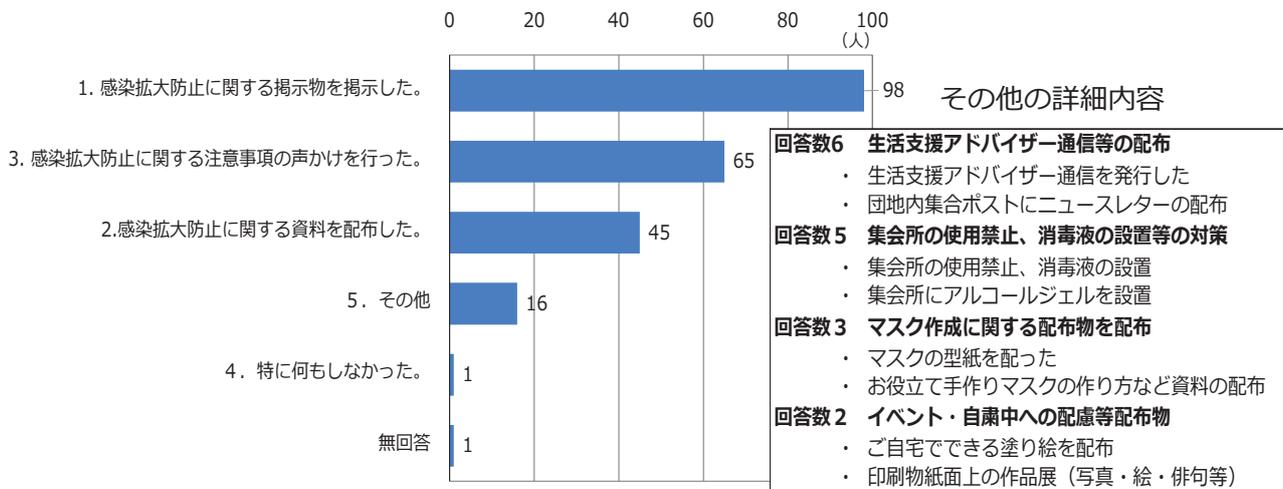


図 5 新型コロナウイルス感染症拡大に関する対策として行ったこと  
(調査 1:n=106 複数回答)

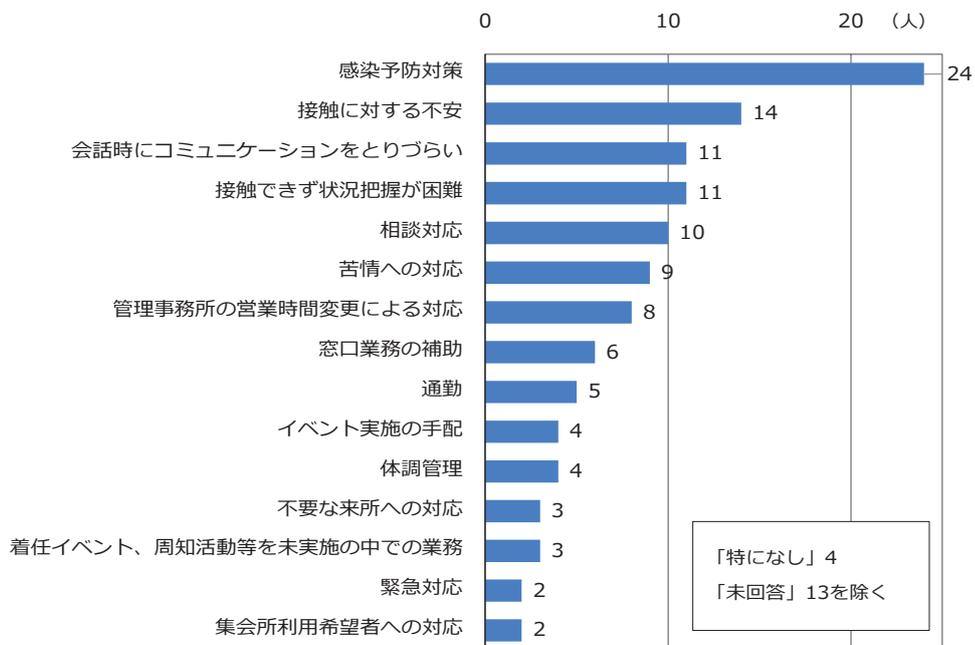


図 6 緊急事態宣言下での業務で特に大変だったことは何か  
(調査 1:n=89 複数回答)

表 11 コロナ禍での窓口対応 1：管理サービス事務所での主な対応  
(調査 2:n=33 自由記述)

アクリル板やマスク越しのコミュニケーションが大変だった：24	管理サービス事務所へ来る人が増えた：10
3 ・マスクをし、飛沫防止シート越しでは聞き取りにくい。	2 ・暇なために、事務所に会いにくる人もいた。
3 ・耳が遠く、マスクをつけていると声をきき取りにくい方がいた。	2 ・電話では聞き取りにくく直接来て話す方が多かった。
2 ・マスクをしてこなかったり、管理事務所に来ると外してしまう方が多かった。	直接会えば、表情も見えてよい。
2 ・口の動きを確認することが大事だが、マスクでそれができなくて困った。	1 ・コロナで自粛していても、窓口にくる人は減らなかった。
2 ・深刻な話はアクリル板越しではしにくい。	1 ・不安のためか窓口によく来る方がいた。
2 ・認知症の方は、表情がとても大事だと感じる。マスクなどの対応が大変だった。	1 ・イベントが中止で行くところがなく事務所に来てくれた人もいた。
2 ・マスク付けていないとの苦情があった。	1 ・コロナ禍で暇だろうと心配してきてくれる人が増加した。
2 ・飛沫防止シートやアクリル板があっても隙間から話す人が多い。	1 ・普段から、外出ついでに事務所に立ち寄る人もいる。
1 ・マスク越しの会話に抵抗がある人がいた。	1 ・コロナでも窓口対応は変更しなかった。
1 ・アクリル板やマスクで顔がよく見えなかった。	1 ・古い団地で、近隣の方々が周囲のことを大変気にして、情報をもって管理事務所に立ち寄ることも多い。

数字：回答数

特に、高齢者の中には、管理サービス事務所まではきちんとマスクをしてくるものの、管理サービス事務所に入ると、安心するのか、マスクを取って話し出す方や聞き取れないためにアクリル板や飛沫防止シートのない隙間からわざわざ顔を出して会話を始める方もいて、マスク着用の徹底や注意喚起に工夫が必要な状況も指摘された。コミュニケーションについては、普段から近づいて耳元で大きな声でゆっくり話す対応をしているが、それがなかなか難しく、筆談やメモ書きなどの工夫をするアドバイザーが見られた。また、こうした対応の場合は、普段以上に時間がかかり、必然的に業務が増える形となることも把握できた。

### 3.2.2 居住者の心身状況の変化

長期間の自粛生活下で、高齢者の方々からの相談数は、総じて増加傾向であった。アドバイザーから見て、特に高齢者の生活で目立った困りごとなどについて(図7)聞いたところ、最も多かったのは「外出が出来ずストレスが溜まっている人がいた」で、95人(89.6%)であった。次いで多かったのは、「普段利用しているサービスが中止になって困っている人がいた」が49人(46.2%)、「家族や友人の訪問が減って困っている人がいた」も49人(46.2%)であった。さらに、「外出が出来ず薬の購入に行けず困っている人がいた」が38人(35.8%)、「正しい情報が得られず不安に感じている人がいた」が37人(34.9%)、「外出が出来ず買物などに困っている人がいた」が33人(31.1%)と続いていた。また、「感染リスクを理解できず、予防対策が講じられない方がいた」についても27人(25.5%)の回答があった。コロナ禍での状況として、実際に利用しているサービスなどが中止になって困るケースと、不安や情報不足などから、自ら通院や買い物などを自粛し、引きこもることによる困難状況があることが推察できる。様々な不安情報の中で、正しい情報を選択できず不安が募ってしまい、必要以上に自粛をしている高齢者も多い状況が分かり、アドバイザーが本人からの相談などがあれば、状況を把握して対応ができるが、窓口対応のみでは限られた高齢者としてしか接点を持たず、団地全体を把握できていないもどかしさもある状況が聞かれた(表12)。

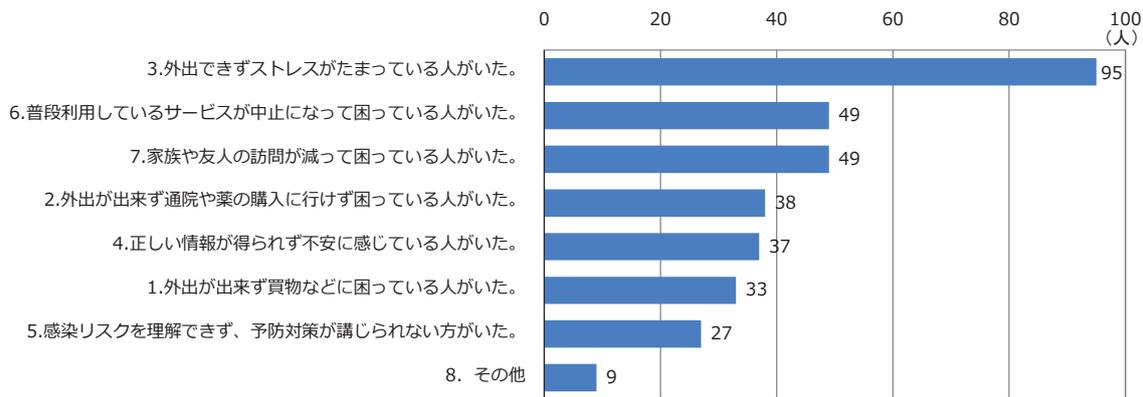


図 7 長期間の自粛生活の環境下で高齢者の生活で困った困りごとはあったか  
(調査 1:n=106 複数回答)

表 12 コロナ禍での窓口対応 2 : 運動不足や引きこもり状況について  
(調査 2:n=33 自由記述)

<b>運動不足の高齢者が増加 : 19</b>	<b>音に敏感な高齢者の増加 : 7</b>
10 ・ 自粛生活で閉じこもり、足腰が弱っていた。	5 ・ 自粛して在宅生活が長くなると音に敏感になっている人が増加した。
3 ・ 運動不足で歩けないという方が増加した。	2 ・ 在宅引きこもりで、生活音が気になる人が多かった。
2 ・ 身体状況が悪化した人がやや増加した。	1 ・ 騒音苦情が増加した。
2 ・ 歩かなくて、膝が痛く整骨院に行く人が増加している。	1 ・ 在宅時間が長くなることで、家の中の不具合に気が付く人増加した。(住宅改修、福祉用具のレンタルの要望があった)
<b>引きこもり傾向の増加 : 17</b>	<b>ストレスを高齢者の増加 : 7</b>
7 ・ 警戒してひきこもる方が増加した。	1 ・ 見えない不安で持病が悪化した。
3 ・ 恐怖心から外出を控える傾向があった。	1 ・ 通院などのルーティンができず心も体もやんでしまう人が増加した。
2 ・ 怖がる人が多かった。	1 ・ ADIは身内のような存在で精神的な安心になっている方もいる。
1 ・ テレビばかり見ている人が増加した感じ。	<b>感染対策の意識が高い高齢者 : 3</b>
<b>情報等に対するストレスの増加 : 9</b>	3 ・ 自身の体調に気を付ける意識の高い人が多かった。
4 ・ 報道を聞いて感染が不安になり、出てこない人が増加した。	数字 : 回答数
4 ・ 情報に敏感になっている人がいるので、間違った情報で不安にさせることが無いようにした。	
1 ・ 不安をおおる情報が多く一人でいると不安になる。	

### 3.2.3 コロナ禍での見守り業務の工夫

新型コロナウイルス感染症に関連した対応で課題だと思ふことについて(表 13) 具体的な意見を聞いたところ 36 人のアドバイザーより回答を得た。様々な回答の中で、最も多かったのは、「コミュニケーションの工夫」であった。自粛生活でコミュニケーションが通常以上に減少する状況ではあるが、対面による感染リスクを考慮すると、自宅訪問は避け、高齢者の状況を把握する工夫をせざるを得ない。高齢者の様子を知るツールが限られているため、あんしんコールが大変高齢者にも喜ばれたとの回答であった。しかしながら、あんしんコールは、登録している限られた人のみとの電話のため、状況によっては、あんしんコール利用者以外でも「電話で話すとすごく喜ばれた」という電話対応をするケースがみられた。一方で、「電話では伝わりにくい場合が多く、事務所に来てもらうのが大変な方は訪問して、資料を見て頂きながら説明した」といった対応もあり、どのアドバイザーも、安否確認に結びつくコミュニケーションの取り方について検討している様子がうかがえた。特に、独居の高齢者は、テレビなどの情報のみに翻弄され、不安が募る傾向みられた。友人や家族とのコミュニケーションが希薄な状況下では、間違った情報ではなく、不安にならないような正しい情報を伝えていくことの重要性を指摘する意見もあげられている(表 12)。

コロナ禍で、個人差はあるものの、感染に対する不安から、総じて外出を自粛し、引きこもりがちとなることで外出が減少し、運動不足や他者とのコミュニケーションが極端に減少したことで、食欲不振や気持ちの落ち込み、体調不良が生じ、さらなる引きこもりとなるといった生活の悪循環がさらに深刻化することを懸念するアドバイザーが多く見受けられた。何らかの形で、高齢者と接点を持ち、生活状況の把握ができること、また、外出を促すきっかけづくりやフレイル予防の働きかけを検討しているアドバイザーが多くいることもうかがえた。アドバイザーは、感染対策や感染リスクを慎重に考慮したうえで、外出や運動を進めるとともに、中止になっていたイベントの再開を工夫して行っている状況が把握できた(表14)。その主なものは、①密を避けるために人数制限をして集会室で実施するイベント、②自宅へ持ち帰って、作業してもらおううちイベント、③密を避け、安心できる距離をもって体を動かす屋外イベント、等であった。特に、②おうちイベントでは、通常、集会室で集まって開催していたフラワーアレンジメントを、各自、材料を持ち帰って、自宅で行い、完成品の写真を提出してもらい、自宅で川柳を作成し、管理サービス事務所に提出してもらい、後日、作品展示をして各自に鑑賞してもらいなど、密を避け、自分のペースで出来る企画の工夫がみられた。さらに、③屋外イベントは、運動不足や引きこもりのストレスを溜める高齢者自らが、団地内のベンチスペースで距離を保ってお喋りする光景や団地内のウォーキングコースを、時間を選んで散歩する方々が増加した様子を観察することで、企画したものや、屋外掲示板を利用したクイズラリーのイベントなど、団地ごとの公園や広場、遊歩道などの環境や四季を通した自然環境を利用して、屋外で過ごしてもらいなどの配慮がみられた。調査3による団地環境調査では、日常的に団地内で高齢者が多く集う場所を把握し、情報収集やさりげない安否確認、見守りを行うアドバイザーの工夫を把握することができた。特に、運動不足への対策としては、密による感染リスクが少ないと思われる団地屋外空間を利用した運動や外出を促す働きかけで、藤棚や木々の木陰となるベンチスペース、自治会で管理している花壇など、四季を通して鑑賞できる自然、花々などの外出を誘発する要素や心地よい自然環境による気分転換ができることなど、豊かな自然環境が整備された団地が多いことを利用した働きかけをしている状況が確認できた。

アドバイザーは、高齢者の見守り業務として実施している巡回では、忙しい業務の合間をぬって、効率よく巡回を行うために、団地内で、高齢者が多く集っている場所や生活動線上立ち話などをよくする場所について丁寧な観察をしており、そのことが、見守りに利用できていることが確認できた。

表 13 コロナ禍の業務で特に課題と思う主な課題（調査 1:n=36 自由記述）

<b>◆コミュニケーションの工夫：14</b>		<b>◆高齢者との対応での感染リスク管理：6</b>	
1	・自粛が続くとひとり住まいの方が疎遠になり、なにかしら関係をもつところが必要だと感じる。	1	・来所される方が密にならない様に対応する事。
1	・訪問等ができず声かけも難しい。	1	・糖尿病を抱えている方などが多く、ADが感染源にならないために接触を避け別の方法を考えなければならない。
1	・訪問を控えているので、電話ではあまり状況が理解できない。	1	・消毒、マスク装着、ソーシャルディスタンスを徹底していきたいと思います。
1	・コミュニケーション（特に対話）が取り難い。	<b>◆高齢者の体力低下の不安・ひきこもりの不安：5</b>	
1	・電話でお話させてもらうとすぐ喜ばれた。	1	・感染を怖がると外出しない、体力が落ちる。
1	・相談等は時間がかかる為、手短かに出来る様に工夫が必要と感じました。	1	・自粛で高齢者が外出しにくくなってしまったこと。
<b>◆管理サービス事務所・窓口対応：7</b>		1	・フレイル予防の周知。
1	・管理事務所のスペースは比較的狭いので、密になる事がありました。緊急の場合を除いて予約制にし対応が出来たら良いのではないかと思います。	<b>◆高齢者の安否確認の方法：3</b>	
1	・手指消毒（アルコール）などの設置・事務所内の消毒除菌のための備品の不足。	1	・イベント以外で高齢者の様子がわかる方法。
1	・最初は飛沫防止のビニールや消毒、マスク不足で不安でした。	1	・高齢者が身近に買い物できる場所を増やし、お互いに様子がわかったり、安否の確認できる場を作る。
<b>◆適切な情報提供について：6</b>		1	・コロナ禍の中、外出や人との接触を控えられているので団地近隣住人や友人や離れて暮らす家族の異変に気付くのが遅れ住戸内死亡が増えないかと思う。
1	・感染症拡大防止の意識が高すぎて神経質になってしまった高齢者、「自分はカゼを引かない」とマスクもせずに今まで通りの生活をしている高齢者と分かれた。	<b>◆高齢者の心の健康について：4</b>	
1	・同じニュースをテレビで見ているも受け取り方が違うので、正確な情報を迅速に届ける方法があればと思った。	1	・高齢者の方の心のケア。
1	・感染症防止のための消毒をきちんとすることはもちろんだが、神経質な方には前もってどのような対策をしたか説明し、安心して話ができるような環境を作る。	1	・感染リスクを抑えるために外出を控える方が多いが、心の健康状態が悪いようです。
1	・管理事務所内に余裕がないとゆっくり相談業務などができなくお客様にも影響が出てしまうので人の確保や正しい情報などを知ることなどの対策が大切だ。	1	・以前より元気がなくなったようです。
		1	・どういふうに安否確認取ればいいのか難しいです。
		1	・認知が進む、ノイローゼになる…どうしたら良いか分かりません。
		<b>◆その他：1</b>	

数字：回答数

表 14 イベント再開に関する工夫（調査 2:n=28 自由記述）

<b>イベントに関する問い合わせなど：14</b>		<b>その他の配慮や工夫：6</b>	
2	・イベントを楽しみにしている方が多い印象を持った。	1	・zoomを利用したイベントを実施。
1	・イベントなど中止となり、家族とも会わないので行くところがない人が増加した。	1	・笑う時は拍手に変えたり、感染対策で距離感を保つように配慮。
1	・巡回の際に、イベントについて聞かれることがあった。	1	・集会所に集まらないイベントを検討した。
1	・イベントは、参加者との会話コミュニケーションになっていて大事だと感じた。	1	・引きこもりの高齢者の外出を促す企画を検討した。
1	・イベントなどで顔を合わせないと、ADを知っていただく機会がない。	<b>おうちイベントの実施：5</b>	
1	・イベントの再開を待っている人が多い。	3	・集まらないイベントを検討し、自宅で描いた川柳を管理サービス事務所に持参して、取りまとめて展示した。
1	・イベントなどが中止となってイベントに飢えている感じがした。	1	・集会所に集まるのが好きでない方もいて、これまでの参加はなかったが、持ち帰りのイベントには参加されていた。
1	・コロナ下でも藤棚下で集う人がいた。	1	・家でできるように管理事務所て折り紙の指導を継続した。
1	・集会所が使用できず、老人の楽しみを奪う気が、と怒られた。	<b>屋外でのイベントを実施：5</b>	
1	・イベントなどが中止のため、掲示板を見ていなかった人がみるようになった。	2	・お散歩イベントは、屋外で安心だったのか好評だった。新規の参加者が多かった。
1	・日当たりのいい場所のベンチを利用する方が多かったが、コロナ下で減った。	1	・団地の豊かな自然環境を知ってもらいたいという企画を用意した。
1	・コミュニケーションをとりながらワイワイものづくりをやりたいという意見を聞いた。	1	・早起きして人の少ない時間のお散歩をすすめた。
1	・一人暮らしの方は、人と関わられる方はイベント参加くらい。	1	・四季を通して緑や花が変化するので、季節ごとにお散歩イベントをするとよいと感じた。
<b>自主的対策：8</b>		<b>人数制限をして集会所でのイベントを実施：5</b>	
1	・運動器具のある近所の公園に出かける人もいた。	4	・集会所の窓開け消毒、検温し、回数を複数に分けて人数を制限して体操などを実施した。
1	・密を避けて、早朝に夕方に散歩する人を見かけた。	1	・家から出てきてもらいたいので人数制限して実施。
1	・自宅で簡単な運動しているという方の声を多く聞いた。	<b>自宅での体操を案内：4</b>	
1	・屋外ベンチ、公園を利用している人がいた。	2	・自宅で出来るちぎりえキットなど時間を区切って、管理サービス事務所に取りに来てもらって配布した。
1	・エラウンジは1人ではいけないけれど、ベンチなら1人でも座ってられる。	1	・運動不足対策として自宅で出来る運動に関する案内を配布した。
1	・屋外でのラジオ体操はを実施。音が大きいので、近くにいる保育園児なども参加。	1	・自宅ストレッチなどの情報を通信で配布した。
1	・屋外のベンチで話されている方などを多く見かけた。屋外は安心感があるのか。	数字：回答数	

\*E ラウンジ：一部の UR 団地に設置されている集会所で、団地に居住する高齢者が優先的に無料で利用できる。

### 3.2.4 アドバイザーが作成する掲示物・配布物

コロナ禍の業務では、特に、配布物や掲示物が重要な役割を果たしていることが確認できたが、アドバイザーが作成し、配布や掲示をしている主なものは、①生活支援アドバイザー通信、②あんしんコール予定表、③巡回時の配布物、④イベント開催案内、⑤その他、に分類できた(表15)。配布物や掲示物は、その目的によって内容が異なるが、特に、正しい情報の提供、必要な情報の抽出や選択は、自分自身で必要な情報の優先順位をつけることが難しい高齢者にとっては、非常に重要な情報源となっていると考えられる。いずれの配布物、掲示物も以前から作成されていたが、コロナ禍で、生活改善や気分転換、コミュニケーションのきっかけになるような様々な配慮や在宅生活を豊かにするための働きかけなどが検討されている状況が把握できた。特に、コロナ禍では、掲示物が多くなり、細かな文章で説明した掲示物は、読んでもらえないことも多いため、簡潔に分かりやすく、見やすくする配慮をしている様子がうかがえた。逆に、自宅ですっかり読んで理解して頂きたい内容については、丁寧に書いたものを、ポスティングするなど、掲示物と配布物の区別など、分かりやすさへの配慮をしている状況もヒアリング調査により把握することが出来た(表16)。

あんしんコールを通じた支援としては、あんしんコールの予定表の工夫が多く見受けられた。あんしんコールの予定表は、コールをする日時を確認する目的で、カレンダーにあんしんコール予定日を書き込んだものを配布していたものであり、アドバイザーごとに分かりやすさ、見やすさ、楽しさを工夫してポスティングしている配布物である。特に、在宅時間が長くなってからは、カレンダーとともに、クイズや迷路、クロスワードなど、在宅時間をより豊かにして頂けるように、毎月作成している状況が把握できた。また、中にはカレンダーとは別に、「あんしんコールだより」として、在宅時間を楽しめる内容を盛り込んだ配布物を用意しているアドバイザーもいることが確認できた(表15 配布物2)。受け取った高齢者が、顔を合わせた時に話題にし、塗り絵などは、完成させて、管理サービス事務所に見せに来るなど、外出のきっかけになるケースもあることがわかった。同様に、巡回の際の配布物の工夫も確認できた。(表15 配布物3)。

表15 生活支援アドバイザーが作成する主な掲示物・配布物(調査3)

名称	1.生活支援アドバイザー通信	2.あんしんコール予定表	3.巡回時配布物	4.イベント開催案内	その他
通知	●○	○登録者のみ	○該当者のみ	●○必要に応じて	●○
目的	管理会社からの情報提供、季節の情報、イベント情報、生活に役立つ情報提供や注意喚起などのお知らせ。	あんしんコール利用者へコール日をお知らせするカレンダーを配布。	団地内を巡回した際に、巡回したことを知らせるもので、高齢者の玄関郵便受けに配布(主に登録者を対象)	主にアドバイザーが主催するイベントの説明、参加申し込みなどの案内を記載して通知する。	地域や団地に関する必要情報を適宜ご案内する。
配布物・掲示物の例					

●掲示 ○個別配布

表 16 掲示物、配布物に関する工夫（調査 2:n=28 自由記述）

配布物作成に関する工夫：9	情報提供の工夫：7
4 ・文字は読まないで、絵を多くしている。	2 ・自治会や寿会の会報でも告知する。
3 ・絵があると目を引く（目に留まるように工夫する）。	1 ・掲示は、情報が平等に伝えられるように工夫。
1 ・小さい字のものは読まないで、絵や大きな字にする工夫をしている。	1 ・女性は、掲示を見て参加されるケースが多いが、男性は掲示だけでは参加者は少なく、声掛けなども必要。
1 ・絵だけで冷たい感じないように配慮した。	1 ・掲示よりも声掛けが重要。
1 ・特に注目してほしい内容にアクセント付けてわかりやすくした。	1 ・掲示を高齢者でも見える高さに掲示。
配布物の内容に関する工夫：8	1 ・心配な方は訪問して手渡しする。
1 ・自粛期間中は、自宅で楽しめる塗り絵や体操を配布物で用意した。	1 ・高齢者以外の世代や外国の方は声掛けがあると参加しやすい雰囲気がある。
1 ・あんしんコールカレンダーに塗り絵や等を工夫して入れるようにした。	掲示板についての評価：5
1 ・AD通信の特別号で塗り絵や早口言葉を掲載して配布した。	4 ・掲示板は見ないことが多い。
1 ・足腰の痛みを訴える方が増加したので体操をAD通信に掲載した。	2 ・高齢者が良く見るEVホールの掲示板などに掲示。
1 ・外出が難しい人への配慮として、団地内の自然環境情報を掲載し、見に行ってみようかなと思わせる要素を盛り込んだ。	1 ・掲示板は、出入口等にあるものはみている。
1 ・あんしんコールの日程表を楽しみにしているので塗り絵などを工夫。	1 ・掲示をよく見ている。
1 ・外出できる人には管理事務所に取りに来てもらう。	1 ・目が不自由な方は掲示は見えない。
1 ・地域包括支援センターよりお口の体操など情報を得た。	1 ・自宅に配布されたものは見ている。

数字：回答数 \*AD：生活支援アドバイザー

#### 4. 総合考察

UR 賃貸住宅に配置されたアドバイザーは、団地に居住する高齢者の生活を見守り、必要に応じた安否確認や地域包括支援センターなどの関係機関につなぐという業務を団地の状況に応じてこなしていることが把握できた。コロナ禍での業務では、自粛生活が長期化し、引きこもり傾向となり、運動不足や不安を訴え、ストレスを抱える高齢者が多いことが把握できた。また、外出機会が減少したことで、対面による状況確認の機会が減少し、管理サービス事務所での窓口対応、電話対応、あんしんコールが高齢者の様子を把握する貴重な機会となっていた。窓口対応では、感染対策の飛沫防止シートやマスクの着用が高齢者とのコミュニケーションの妨げとなるため、正しい情報の提供や不安解消のためのコミュニケーションの取り方に対する工夫がされていた。今後も、感染リスクを考慮して対応する必要があり、高齢者との適切なコミュニケーションの取り方、引きこもりの防止、見守りの機会創出などが、業務上の課題として抽出された。アドバイザーは、団地ごとの特性を生かした働きかけを検討しており、今後の業務にも生かせる新たな工夫を始めている状況も明らかとなった。その主なものは、以下の点である。

##### ① 団地環境を生かした働きかけ

コロナ禍での業務課題として確認された、引きこもりによる体力低下、運動不足の高齢者に外出を促す働きかけと見守り機会の創出の2点について、団地内の屋外環境を生かした働きかけが挙げられる。団地の屋外には、豊かな自然環境があるとともに、自治会などの居住者で管理する花壇などの整備された環境があり、密を避けて、体力づくりやコミュニケーションをとる場所として適しているとともに、四季折々の植物等の変化が話題作りや癒し効果を持つものとして今後の活用が期待できる。屋外環境は、天候によって影響を受けるものの、屋外イベントは集会室でのイベント企画よりも感染リスクの管理が容易で開催しやすく、健康づくりにもつながりやすい状況がある。日常生活の範囲での買い物や散歩、ウォーキングや季節の植物鑑賞の声掛けなど、安心して外出できる団地環境の紹介、屋外空間を利用したイベントなど外出のきっかけづくりとしての効果が期待できる。特に、アドバイザーは、居住者の日常生活を適切に把握しており、団地内の商店や施設等の利用や公園、広場などの団地内で高齢者が良く利用する場所や立ち話や休憩をして集う場所を非常に丁寧に

把握している状況が確認できたことから、見守り業務でも活用できるといえる。

長期化する在宅生活では、あんしんコールが重要なコミュニケーションツールであることも確認されたものの、あんしんコールは登録した限られた高齢者のみを対象としていることから、今後は、状況に応じてあんしんコールの登録者を増やしていくことも有効な手段といえる。一方で、すでに、あんしんコールの登録者が多く、アドバイザーの業務負担が心配される団地もあることから、あんしんコール以外のコミュニケーションや見守りの工夫も充実させていく必要がある。その点でも、団地環境を利用して、団地内の高齢者の生活動線と関連情報を蓄積し、団地スタッフや団地内施設のスタッフとも情報共有することで、見守りの機会を増やし、団地内に見守りや情報交換、安否確認できるエリアを重層的に増やしていくことも今後より有効といえる。

## ② 配布物、掲示物の工夫

本研究では、アドバイザーが各種、掲示物、配布物の工夫をすることで、情報提供だけでなく、在宅生活の充実、安否確認など間接的な生活支援にも貢献している状況が把握できた。

在宅生活が長期化することへの配慮として、塗り絵やクロスワード、脳トレや言葉遊びなど、高齢者が楽しめる内容を盛り込む工夫はすでに数多く取り組まれている。これらの内容は、例えば、クイズであれば、次回の配布物に回答を掲載する、塗り絵であれば、出来上がったものを管理サービス事務所に見せにきていただくなど、次の楽しみや外出に展開できる工夫を盛り込んでいる点も特徴的であり、一つの配布物や掲示物によって、アドバイザーと高齢者のかかわりが生まれ、配布物や掲示物で扱う内容に関する共通の話題によって、近隣の居住者や団地内で出会った高齢者とのかかわりが広がるなど、相乗的な関係性の広がりがみられ、今後も、目的に応じた効果的な掲示物、配布物の利用が有効といえる。

今後、UR 賃貸住宅では、居住者のさらなる高齢化が懸念され、引き続きコロナ禍での感染対策を踏まえた見守り支援が必要となる。本研究では、アドバイザーが、自身が勤務する団地環境を細かく把握しており、居住者の生活に応じた行動特性を見守り業務に利用していることが確認できた。また、団地内には、外国人や多世代の居住者がいる状況も把握できているものの、関連した分析には至らなかったため、団地の豊かな自然と様々な利用ができる可能性がある団地環境についてより具体的に分析し、今後、アドバイザーの業務として高齢者のみでなく子どもや若者世代との多世代交流なども視野に入れた分析をしていくことが今後の課題といえる。

**謝辞**：本研究は、株式会社 UR コミュニティ、日本総合住生活株式会社より日本女子大学家政学部住居学科定行研究室が委託を受けて行った『UR 賃貸住宅における生活支援アドバイザーに関する調査』の一部をまとめたものである。調査にあたり、複数の調査にご協力くださった UR 賃貸住宅の生活支援アドバイザーの皆さんにお礼申し上げます。また、調査及び分析にあたり、日本女子大学家政学部住居学科定行まり子教授の指導をいただきました。記して、感謝の意を表します。

## 注

1) 生活支援アドバイザー業務は、『生活支援アドバイザーハンドブック』によって示され

ており、その内容は管理会社によって随時改訂されている。そのため、所属する管理会社によって業務内容に若干の差異が生じる。表 1 に示した業務内容は、調査 1 実施時点 2020 年度版の内容である。

- 2) アドバイザーが 試行配置された 2008 年時点は、現在の株式会社URコミュニティ（以下、URC）の前身である、財団法人住宅管理協会が随意契約に基づいてアドバイザー業務を実施していたが、2011 年に、日本総合住生活株式会社（以下、JS）が、窓口業務及びアドバイザー業務を競争入札により受託し実施してきた。さらに、2018 年からはURCにおいても、一部、アドバイザーが所属する形に移行している。
- 3) 調査 1 のアンケート内容は、日本総合住生活株式会社から日本女子大学家政学部住居学科定行研究室が委託を受けて行った研究（報告書『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』（2016 年）に詳細が記載されている）において、実施したアンケート調査（2015 年）の項目に準じる形とし、経年変化についても把握できるように配慮した。なお、質問項目は 4 分野合計 95 間で構成されているが、本研究では、主に、④コロナ禍での業務について（問 84～95）について扱った。なお、調査 2 のヒアリング調査は、調査 1 の回答をもとに、詳細を聞き取る形とした。調査 1 の調査項目を以下に示す。

①生活支援アドバイザーの基本状況・基本業務について（問 1～39）
基本状況：性別、年齢、担当団地戸数、勤務年数、居住地、家族状況、通勤時間、職歴、所有資格 基本業務：管理サービス事務所の使い勝手、必要な設備、相談対応スペースの評価、1日の業務の流れ、定期業務の内容、業務以外で行う取り組み、業務の忙しさ、対応困難事例の内容、業務上の情報共有の状況、業務に関する相談先、業務支援体制の評価、居住者の高齢化に対する不安評価
②高齢者の安否の確認や見守り業務について（問 40～74）
高齢者名簿の状況、安心登録カードについて（登録者人数、登録者の身体状況、年齢、性別、登録のきっかけ）業務内容について（毎日、定期的、不定期に実施している業務内容、ADがすべきと考える業務、窓口での相談内容、業務上の連携協力先、あんしんコールの利用者状況、あんしんコール利用による効果、必要性、今後の活用、団地内巡回による見守りの頻度、問題発見の内容、団地外機関との連携状況、地域交流状況）
③イベント実施業務について（問 75～83）
定期的、不定期で実施しているイベントの有無とその内容、イベント企画時の課題、協力者
④コロナ禍での業務について（問 84～95）
コロナ禍での感染対策として行ったこと、コロナ禍での居住者状況の把握（身体状況の変化、心理的状況の変化、窓口対応での工夫、相談内容の状況把握、目立った困りごと、今後への不安内容

- 4) あんしんコールは、もともとURが高齢者支援業務として団地自治会と協力して実施しているもので、URの現地管理組織である住まいセンターに所属する高齢者相談員から、利用申請した高齢者へ週に 1 回電話をかけ、応答がない場合は、団地自治会が住戸を訪問するなどして安否確認を行う制度である。
- 5) クリーンメイトは、UR 団地の敷地や共用部の清掃を行うスタッフで、一部の団地では、午前 8 時と午後 3 時に子どもたちへの見守りも兼ねた声掛け運動も行っている。
- 6) アドバイザー通信は、主に団地に居住する高齢者を対象にした配布物で、管理会社からの連絡事項や団地内のイベント告知、熱中症などの季節ごとの注意情報などを掲載している。その作成や発行はアドバイザーの任意で、発行回数も月 1 回程度など団地ごとに異なる。また、定期的な発行をしていない団地もある。

**文献**

- 1) 大塚順子、定行まり子『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』日本女子大学大学院紀要 家政学研究科・人間生活学研究科 第25号, p 143-153(2019年)
- 2) 大塚順子、定行まり子『コロナ禍での UR 賃貸住宅における高齢者の状況変化と生活支援アドバイザーの見守りの工夫』日本家政学会第74回大会研究発表要旨集, p 88 (2022年)
- 3) 谷義幸『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～』医療と福祉, No.98,vol49,p15-21 (2015年)
- 4) 小池高史他『独居高齢者見守りサービスの利用状況と利用意向』日本公衆衛生雑誌,60(5) p 285-293 (2015年)
- 5) 橘治行『生活援助員の業務に関する研究－高齢者の安心な生活を目指して－』梅花女子大学文化表現学部紀要第14号, p 42-51 (2018年)
- 6) 金政秀他『都営住宅における単身高齢者の見守りに関する研究』日本建築学会大会学術講演梗概集(東海), p 1751-1752 (2021年)

大塚 順子 (おおつか じゅんこ) 東京通信大学 人間福祉学部 准教授