

ハーベストメント IP 入居者調査報告レポート

2010年12月18日

積水化学工業(株) 住宅カンパニー

目 次

I.	調査概要.....	1
II.	調査結果.....	2
1.	入居時調査結果.....	2
(1).	満足度とその理由.....	2
(2).	住替え後の生活変化.....	3
(3).	最近の外出先.....	4
(4).	住まい勝手の長所と短所.....	4
(5).	暮らしコーディネーターへの要望.....	5
2.	定点調査結果.....	6
(1).	入居後の生活状況の変化.....	6
(2).	入居後の楽しみ.....	6
(3).	遠くへの外出について.....	6
(4).	最近不安に感じる事.....	7
(5).	住まい勝手の長所と短所.....	7
(6).	暮らしコーディネーターへの要望、セキスイハイムグループへの要望.....	7
III.	まとめ（インプリケーション）.....	8

レポート中、「KCD」表記は、「暮らしコーディネーター」を指す。

I. 調査概要

「ハーベストメントIP」の入居者に対する、

入居直後のアンケート 3カ月後に実施した定点観測調査の結果を示す。

調査対象者は「ふじみ野」と「流山」の入居者で、「ふじみ野」10名、「流山」4名(共に夫婦居住含む)から回答をいただいた。

回答者の属性は以下の通りである。入居者の大半が自立しているが、4名が要介護認定を受けている。その内訳は、要支援1が1名、要支援2が2名、要介護者2が1名という構成である。

表 回答者の属性

属 性		件 数
居住地	ふじみ野	10世帯
	流山	4世帯
性 別	男性	3名
	女性	13名
世 帯	単独	12世帯
	夫婦	2世帯
年 齢	65~74歳	4名
	75歳~79歳	1名
	80歳~84歳	7名
	85以上	4名
自立度	自立	12名
	要支援、要介護	4名
前住居	持家	9名
	賃貸他	5名
動 機	子供呼び寄せ	13名
	近隣住替	1名

II. 調査結果

1. 入居時調査結果

(1). 満足度とその理由

住み心地について満足度を尋ねたところ、大変満足という回答が21%、満足が72%で、9割の入居者が満足している。残りの1割についてみても、不満という回答がないのが特徴である。

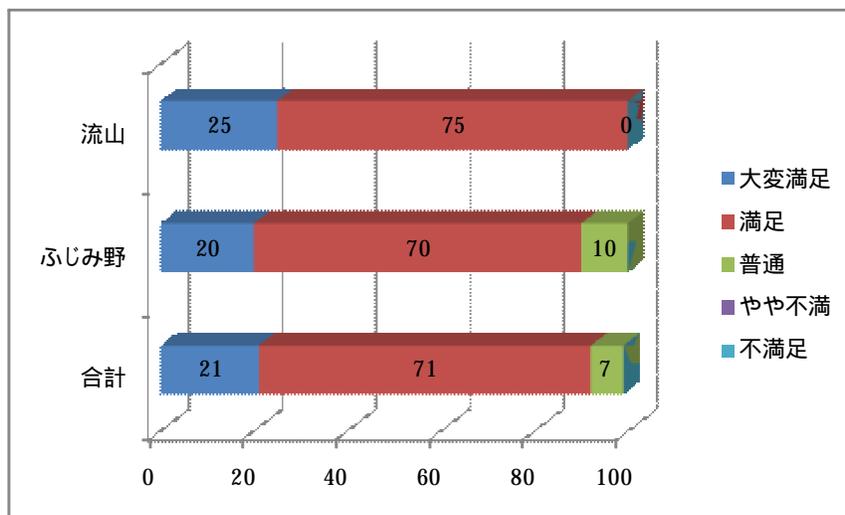


図 入居後の満足度

入居者の大半が現在の住まいに満足している理由として挙げているのは、設備面では「バリアフリーが充実している」、「セキュリティーが行きとどいている」などある。他には「暮らしコーディネーター」の対応に満足しているという回答が多い。「KCDの存在があるので一人といっても安心で、帰ってくるとお帰りなさいの言葉にほっとしています」といった感想が印象的である。

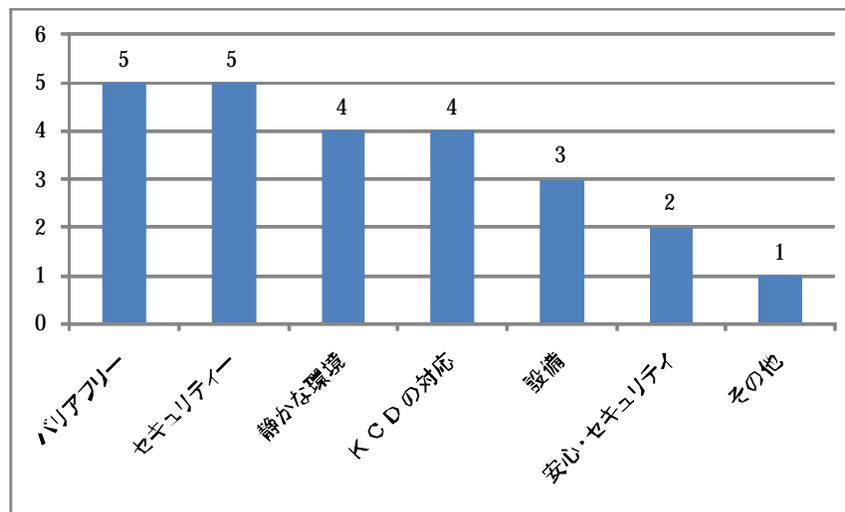


図 生活満足度の理由

(2). 住替え後の生活変化

住み替え前と後での心の変化について尋ねた。最も多く挙げたのは、前述の満足度理由にも挙がっていた「暮らしコーディネーター」の存在によって安心したという回答である。例えば、「コーディネーターさんがとっても優しく親切に下さるので、まるで身内のような気持ちで接する事が出来、どんなくならぬお話しも気軽に聞いて下さるので一人ぼっち等と淋しい思いをする事は有りません。」などである。

また、「外出するようになった」、「暮らしが楽になった」、「さびしくない」などが挙げられている。さびしくないとの回答は、暮らしコーディネーターの存在と同世代の居住者がいることの安心感からきているようである。また、「楽になった」とは、バリアフリーやIH機器などによって生活そのものが楽になったということである。

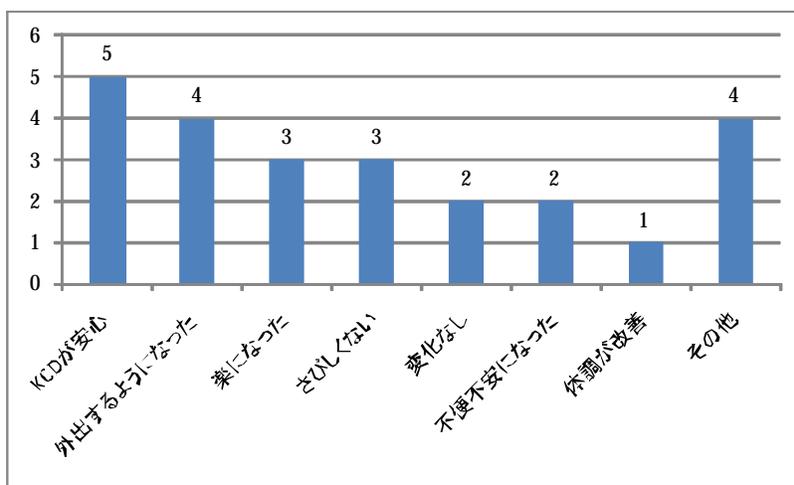


図 住み替え後の生活変化

(3). 最近の外出先

最近の外出先をみると、近隣への買い物に行っている方が多い。高齢の1人暮らしは家にこもることが多くなるが、IPに住んでいる高齢者は頻繁に買い物に出かけているようである。例えば、パーキンソン病の入居者は「駅の近くに買い物、病院、苗間神社へ毎朝散歩するようになり、目線が前に向きなり、すり足ではなくなったことで、パーキンソン病が徐々に良くなっている実感がある」と回答している。また近隣施設として福祉施設（デイサービス）病院などへの外出も多い。

他には国立劇場、銀座、虎ノ門、青山墓地など遠くに外出している入居者もあり、活発な生活が垣間見える。

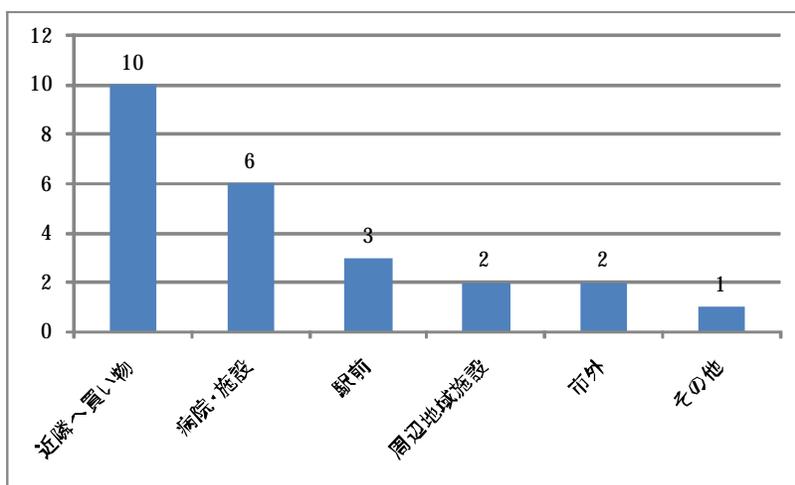


図 最近の外出先

(4). 住まい勝手の長所と短所

浴室に関する意見が多く、短所は浴槽が大き過ぎる、床が滑るような印象を受ける、蛇口が低い、浴槽のフタが重い、といった意見が出されている。設備機器については使い方に慣れない、設置の不具合等が上がっている。その他は、玄関のカギ穴の位置が低い、台所が狭い、洗濯物が干しにくい等。また、エアコンを嫌う方がいて換気・温度調整が難しいという意見もある。

一方、長所は「居室の広さがちょうど良い」「収納がたくさんあってよい」「SKシンクが便利」「悪い所、使いにくい所は全くありません。入浴時自動的に『お風呂が沸きました』と知らせてくれる装置が設置されているので、それもととても安心」という意見も出されている。

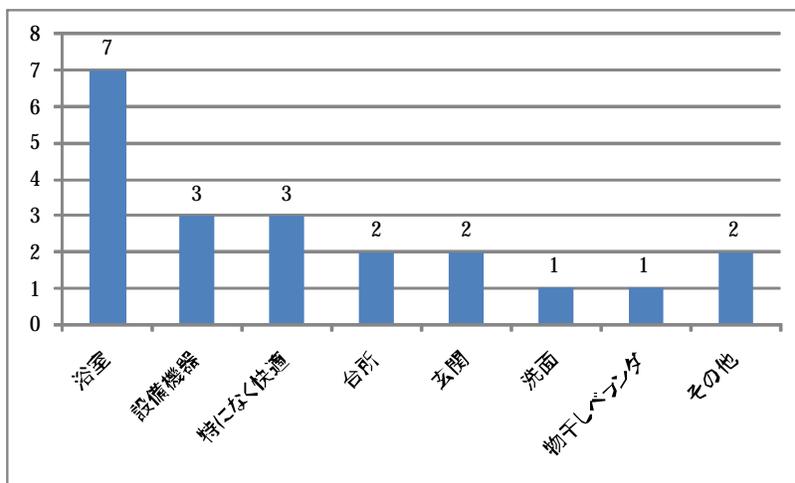


図 住まい勝手の長所短所

(5). 暮らしコーディネーターへの要望

暮らしコーディネーターに対する評価は高く、心ある対応に感謝する、話をよく聞いてくれる、挨拶や声かけがありがたい、など多数挙がっている。例えば、「入居間もない頃一度セコムのボタン操作を誤った時、即時に連絡が入り、きちんと教えて下さってとても有難かった。コーディネーターさん達は本当に私にとって家族以上の細やかな優しい心遣いをして頂き、こんな幸せな暮らしが出来ている今は正に天国のような気が致します。感謝。」「毎日声を掛けていただき感謝しております。」などである。

しかし、「嫌な顔もせず、色々な事を対処して下さい本当にありがたい存在です。ただ、帰ってしまうと急に不安になります。夜もいてくれたらありがたいと思いますが…。セコムでは顔がみえないので少し不安です。」というように夜間の滞在を望む声も出ている。一方、「セコムがあるから安心」という入居者もいる。

要望としては、地域情報の提供、ケアマネジャーや民生委員など社会との架け橋になってほしいといった意見が出ていた。

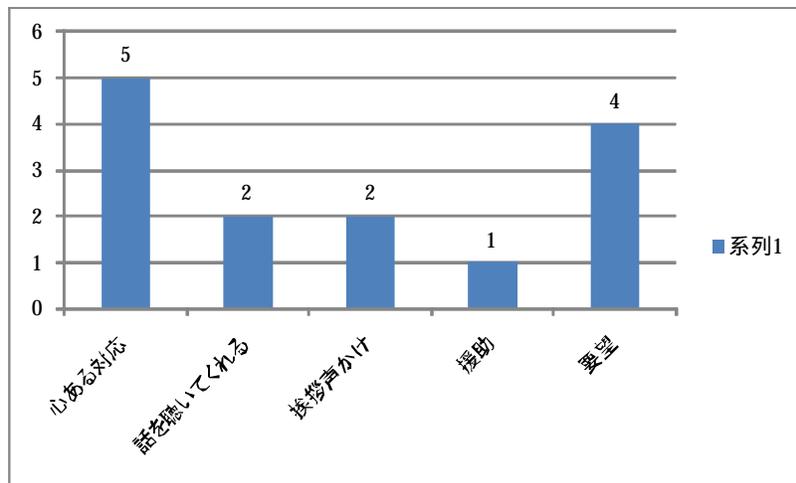


図 暮らしコーディネーターへの要望

2. 定点調査結果

ふじみ野、流山の入居者 14 名（夫婦世帯含む）のうち 10 名に入居 3 ヶ月後のアンケートに回答してもらった。ふじみ野が 7 名、流山 3 名である。

(1). 入居後の生活状況の変化

生活状況の変化に関する 8 つ質問に対する結果を示す。

屋内外を問わず、1 日に 15 分以上歩いているかを尋ねた。結果は数に示すように全回答者が 15 分以上続けて歩いていると回答している。また、週 1 回以上の外出も全回答者が実施しており、高齢期にみられがちな閉じこもり等の傾向は全く見られない。

転倒に対する不安は、無いとする回答とあるとする回答にわかれた。毎日の生活の充実感については、9 名が充実していると回答しており、1 名はどちらでもないと回答している。充実していないという入居者はいない。これまで楽しんできたことを継続しているかどうかを尋ねると、7 名が継続していると回答し、3 名は継続できていないと回答している。

転居後に新しい友人、知人ができたかを尋ねたところ、8 名が増えたと回答している。以前できたことが億劫に感じられるかという質問には、7 名が億劫になることはないと回答している。また、疲労感についても 6 名が特に感じないと回答している。

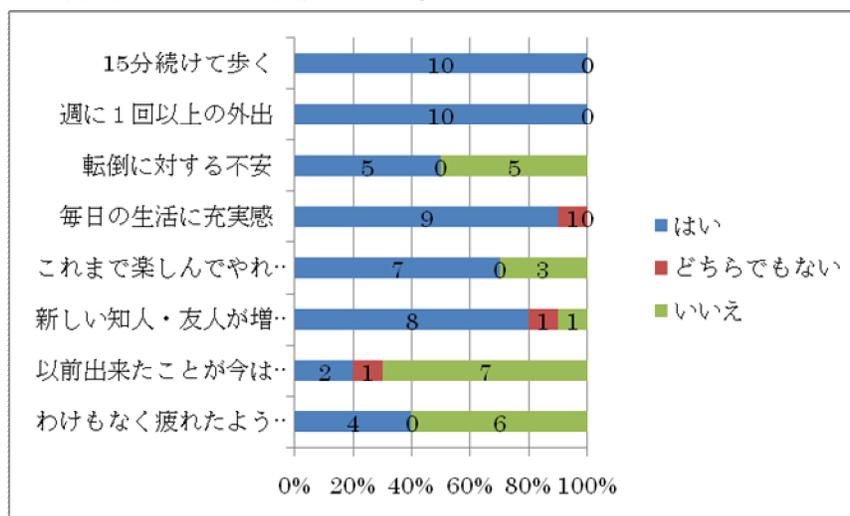


図 入居後の生活変化

(2). 入居後の楽しみ

入居後の楽しみについて自由記述で尋ねた。

ほとんどの入居者が何かしらの楽しみを見つけている。読書、絵画の観賞、散歩、音楽鑑賞、リハビリなどが主な活動である。現在の生活に対する充実度は高く、「秋の心地良き風の中をゆっくり歩く時のひとときがすごく楽しく幸せを感じます。」といった回答を得ている。

また、「来たころは苦痛だったけれど、散歩がてらの買物は習慣になり楽しく感じられるようになった。」、「皆さんとの会話がたのしみ、一日会わないと淋しいと思う」など入居後に生活が活性化している様子がうかがえる。高齢期の転居は精神面に良くないとの意見もあるが、IP入居者についてはその不安は全くない。

(3). 遠くへの外出について

外出状況をみることで入居者の活動状況を確認した。ふじみ野地区では世田谷、加須市、日高市、板橋など広範にわたり、さらに子どもの住む福岡まで足を伸ばしている入居者もいる。移動はほとんどが

公共交通機関を利用しての移動である。

流山では、最寄の江戸川台駅、流山文化会館などの近隣が多くなるものの、回答してくれた入居者全員が外出をしている。また、ららぽーと柏の葉、流山セントラルパークなど入居後に新たに外出している場所もある。

(4). 最近不安に感じること

回答者の 10 名中 7 名が特に不安を覚えることはない」と回答している。この中には、健康増進を図り現在より活動を活発にしたいという希望が書かれており、不安感はないようである。高齢期の 1 人暮らしや夫婦のみの暮らしには不安を感じやすいが、IP 入居者の不安感はかなり低いと言える。

一方、不安を感じている内容としては、「夜中にふと不安を感じる」方が 2 名、自然災害への不安 1 名である。入居時調査でも暮らしコーディネーターが帰った後の夜間に不安を感じるという回答があったが、セコムだけでは脱ぎきれない不安は公歴の特徴であろう。

(5). 住まい勝手の長所と短所

入居時と同様に住まい勝手について尋ねた。良い点としては、部屋の中が動きやすい、浴室が広くてゆったりし、手すりもあり安心等が上がっている。また、特に問題はないという回答も 3 名いる。

使い勝手の悪いところとして挙げられているのは、クローゼットに丈の長い服がかからない、キッチンが狭い、シンクの高さが合わない、浴室が広すぎる」と言ったものである。また、ふじみ野の入居者が近隣に買い物場所がないことを不便な点として挙げている。

(6). 暮らしコーディネーターへの要望、セキスイハイムグループへの要望

入居時も同様であったが、暮らしコーディネーターは入居者に大変感謝されている。10 名の回答者の全員が暮らしコーディネーターの対応に満足している。たとえば、「コーディネーターさんは細やかなお心遣いをして頂いており、只々感謝の念で一杯です。」「いつも本当に良くしてもらっていると皆で話しています。何も言う事はありません」などである。

ハイムグループに対する評価も高く、特段の要望は出ていない。

III. まとめ（インプリケーション）

【IPの特徴】

今回のアンケート調査に寄せられた入居者の言葉から、IPの特徴を総括すると以下のようにまとめられる。ここに挙げられたような特徴を持つIPに対して、入居者は高い信頼感を寄せている。

- 集住しながら、プライバシーが守られている（自立の確保）
- 安全で活動しやすい屋内外の環境が整っている（安全の確保）
- KCDのヒューマンタッチなサービスが提供されている（安心の確保）

【IPの効果】

上記の高齢期の生活の質を左右する3つのポイントが、入居者の心身に対して様々な良い影響を与えており、その内容をまとめると次のようになる。

A. 住環境とサービスから得られる安心感（メンタル面）

- ・入居者は、暮らしコーディネーターの存在による安心感で 気持ちが楽になっている。
- ・同世代との同居によって、寂しさや孤立感から開放されるとともに、仲間との同居が安心感を生んでいる。また、10世帯という規模が入居者のコミュニティを形成しやすく、入居者間の「見守り」が自然に行われ始めている。これによって、KCDの負担も軽減している。
- ・また、介護状態になった場合でも、訪問・通所系介護サービスを気兼ねなく利用できる住環境が整っているIPの住環境面の長所が、入居者の安心感に繋がっていると考えられる。

B. 行動範囲の維持・拡大（フィジカル面）

- ・IPに入居後、入居者は以前に比べてよく歩くようになっている。
- ・閉じこもりや、行動範囲が狭まることもなく、活動的に過ごしている。近隣に馴染みの場所なども徐々にできつつある。
- ・これは、地域の情報提供や、入居者と地域との関係を促す仕組みなど、KCDの手作りの工夫（地図を入居者に渡す等）が功を奏した結果と考えられる。
- ・さらに、IPの近隣にあるスーパーや地域施設などの地域の資源までの適度な距離が、外出すること（歩行すること）を促し、入居者の生活を活動的なものしていると思われる。

C. リロケーションダメージの軽減

- ・高齢期の転居時に見られる心理的ダメージが少なく、転居直後に一時的な混乱があっても、早期に回復している。
- ・心理的な落ち込みを防いでいるのは、KCDのきめ細かな支援と同世代のお隣さんの存在による安心感と考えられる。これらの人的な支援によってリロケーションのダメージの軽減が図られているとともに、ダメージがある場合も、KCDの継続的な関与により、新しい住まいにソフトランディングし、日常生活を再開させているものと考えられる。
- ・ただ、やはり住替え直後の混乱による閉じこもりは、高齢期の住替えにおいては一番の課題であるため、入居後3ヶ月間は特に気をつけて入居者の様子を観察する必要性は大きい。その観察をもとに、適切な声かけ、情報提供、入居者間の交流への働きかけ等が、KCDには特に求められる。

【IP の課題】

- 住環境面の課題
 - ・入居時のアンケートでは、広いという感想やちょうどいい大きさという感想が多いが、住むことでみえてきた課題がある。例えばキッチンの狭さや、浴槽が大きい、収納の使いづらさなどである。こうした声を活かし今後の設計に役立てていくと共に、まずは、入居者がどういう理由で不便を感じているのかを汲み取る気づきヒアリング力をKCDに求めるスキルとして徹底し、**その上で入居者に使い方の工夫を伝えたり、生活便利雑貨や福祉用具を紹介する等の行動に移す。また、最近の設備機器や家電に慣れるには時間がかかるので、使い方の継続的な伝授は必須である。**
- KCD サービス面の課題
 - ・現在の KCD の提供するサービスと現在の入居者のニーズは良く適合しているものと思われる。
 - ・しかし、ともすると、当初予定している KCD の業務範囲を超える要望もある。例えば、シルバーカーの歩行訓練の見守り、買い物への同行などである。いずれも擬似家族的な役割を求める声であり、そうした求めにどこまで応じるのか。今後、入居者の心身状況の変化、長期に居住することによる KCD との親和性の向上に伴い、KCD への依存が高まることも想定される。
 - ・現在、個人的な判断での「親切」から生まれる支援などは、**本来の業務と切り分け、入居者と KCD との関係に節度を保つこと、例えば、入居者の依存傾向が強くなった場合には、心身面で何らかの衰えの表れであるので、KCD による個別支援は控え、地域域包括センター等の外部サービスへ橋渡ししていくことを原則**としている。ただ、こういったサービスの原則を取り決めているものの、日々の業務の中で入居者の要望は様々であり、都度対応に悩む KCD も多い。KCD は、複数人でのシフト制で担っているため、サービスの平準化を目指すためにも、日々の情報交換と定期的な会議・研修等でサービスの質を保つ工夫が必要。また、より明確なサービス基準も作らなければならない。
 - ・加えて、KCD のサービス範囲を入居者に周知し、**IP という暮らし方に賛同する方達が集まる住まいであることに継続的な理解を求め、サービスへの期待感のインフレーションを起こさないことも必要だと考える。**

以 上