



った頃から広い住戸面積は維持されています。

- ・現在、弊社がヘーベルヴィレッジとして運営している物件は 10 棟で、その内 3 棟はサ高住の認定を受けて運営しています。当初はヘーベルヴィレッジとしてつくって、あとで普通の賃貸住宅としたものもありますので、ヘーベルヴィレッジ自体の建設物件はもっと多くあります。
- ・当初のヘーベルヴィレッジは、普通の集合住宅と同様に、コミュニティスペースを設けることや医療機関隣接といったことは行っていませんでした。しかし、最近は医療機関やデイサービスが隣接するものもあります。

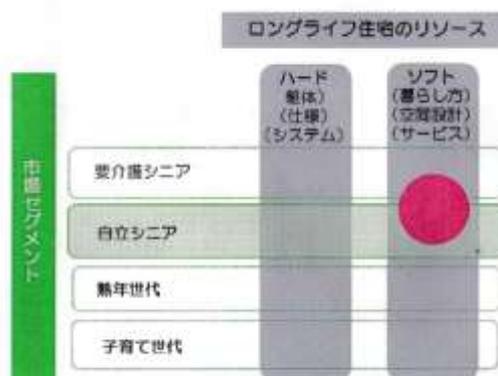
## 東京都9棟、埼玉県1棟、医療機関やデイサービス併設も。

The image displays eight different Heibel Village apartment buildings, each with a photograph and a brief description in Japanese. The buildings are arranged in two rows of four. Each entry includes the building name, location, and key features.

- 千歳船橋ヘーベルVillage**: 東京都千歳市船橋. 築年数: 2016年. 125戸. 41.54㎡. 41.54㎡.
- 上北沢ヘーベルVillage**: 東京都目黒区上北沢. 築年数: 2016年. 125戸. 41.54㎡. 41.54㎡.
- 鷺ノ宮ヘーベルVillage**: 東京都目黒区鷺ノ宮. 築年数: 2016年. 125戸. 41.54㎡. 41.54㎡.
- 研習ヘーベルVillage**: 東京都目黒区研習. 築年数: 2016年. 125戸. 41.54㎡. 41.54㎡.
- 練馬春日町ヘーベルVillage**: 東京都練馬区春日町. 築年数: 2016年. 125戸. 41.54㎡. 41.54㎡.
- 光が丘ヘーベルVillage**: 東京都練馬区光が丘. 築年数: 2016年. 125戸. 41.54㎡. 41.54㎡.
- 新田ヘーベルVillage**: 東京都練馬区新田. 築年数: 2016年. 125戸. 41.54㎡. 41.54㎡.
- ヘーベルVillageやまだい中町**: 東京都練馬区やまだい中町. 築年数: 2016年. 125戸. 41.54㎡. 41.54㎡.

### 3) シニアライフ研究所

- ・シニアライフ研究所は 2014 年に発足しました。
- ・ヘーベルハウスのストックは全国に 23 万戸あり、築 40 年を超えるものもあります。ヘーベルハウスにお 1 人でお住まいのご婦人が増えています。弊社でヘーベリアン対象に何回か調査しているのですが、ヘーベルハウスにこれからも住みたいとご希望されている方は、常に 8 割います。この 8 割の方に、健康で長生きしていただくために、ハウスメーカーとしてなにができるかについて、シニアライフ研究所ではソフト面のリソースづくりに取り組んでおります。



## (2) 生活サービス「伴奏パック」の研究

### 1) 伴奏パック

・弊社はロングライフ戦略として、ハードとソフトの両面での事業戦略を立てており、子育て共働き向けの「ヘーベルハウス DEWKS (デュークス)」や、二世帯住宅といった、家族のライフステージ別に商品をつくっています。今回は自立期シニアが、弊社の住まいの中でどのようにして住み続けられるかという、生活実態とサービスのニーズを研究するため、「伴奏パック」の6か月間(2015年8月から1月)の無料試行を行いました。ハウスメーカーとして、生活サービスに事業として取り組むのか、あるいは弊社商品の何らかの付加価値になるのか、請負事業の拡販につながるのかというところを明らかにすることが、この研究開発のミッションです。

・生活サービスは次の3つで構成しています。

①生活サポート：月1回、1.5時間の生活相談員定期訪問、及びヘルパーによる月5時間の任意の家事サービス提供です。生活相談員は社会福祉士やケアマネージャーなどの資格を持っている人が、サポートのアセスメント及び在宅生活支援計画書作成と、生活相談へのワンストップ対応をしています。生活相談員がアセスメントで把握したニーズにあったヘルパーを人選します。

②緊急駆けつけと24時間相談：警備会社による駆けつけと併せ、電話による24時間相談を受け付けています。

③子を巻き込む：お子様にも登場していただき、親・子・弊社の三者で関係性をつくることです。親子だけではなかなかうまくいかないことについて、専門職が介在し、ワンストップの窓口業務の中で情報共有を行うことで、全体をうまく回すというコンセプトです。

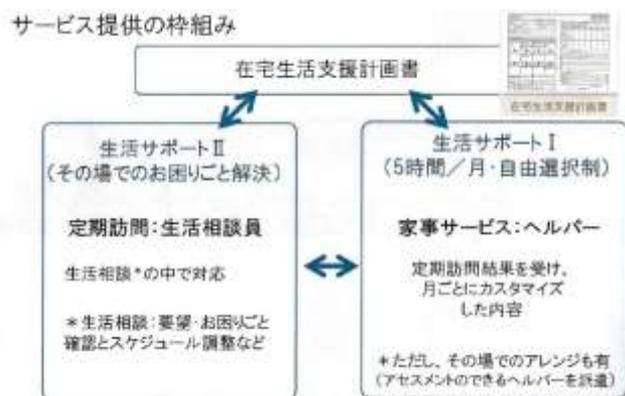
・無料試行を6か月間行った目的は、1つ目に自立シニアの生活サポートニーズを明らかにすること、2つ目は生活サービスに顧客がどの程度の価値を見出してどのくらいの対価を支払っていただけるのかを明らかにすること、3つ目は顧客との関係性を蓄積することでサービスの先にある、住まいにつながるニーズを探るということです。

### 2) 試行モニター

・試行モニターには9名の方と契約いたしました。インターネットや、ヘーベリアンネットというメールマガジンでのモニター募集は大苦戦でこのルートでのモニター契約は1名だけでした。旭化成リフォームなどの営業からの紹介や、ヘーベルヴィレッジにお住まいの方といった、顔の見えるルートが契約に結び付きました。

・9名の皆様は大体が後期高齢者で、平均年齢は80代前半です。単身世帯が6名で、残りがご夫婦です。大半は自立シニアで、介護保険での要支援の方が数名おられる程度です。ただ、やはり皆様後期高齢者で、なんらかの疾病を抱えておられます。

・ヘーベルヴィレッジ居住者は3名です。

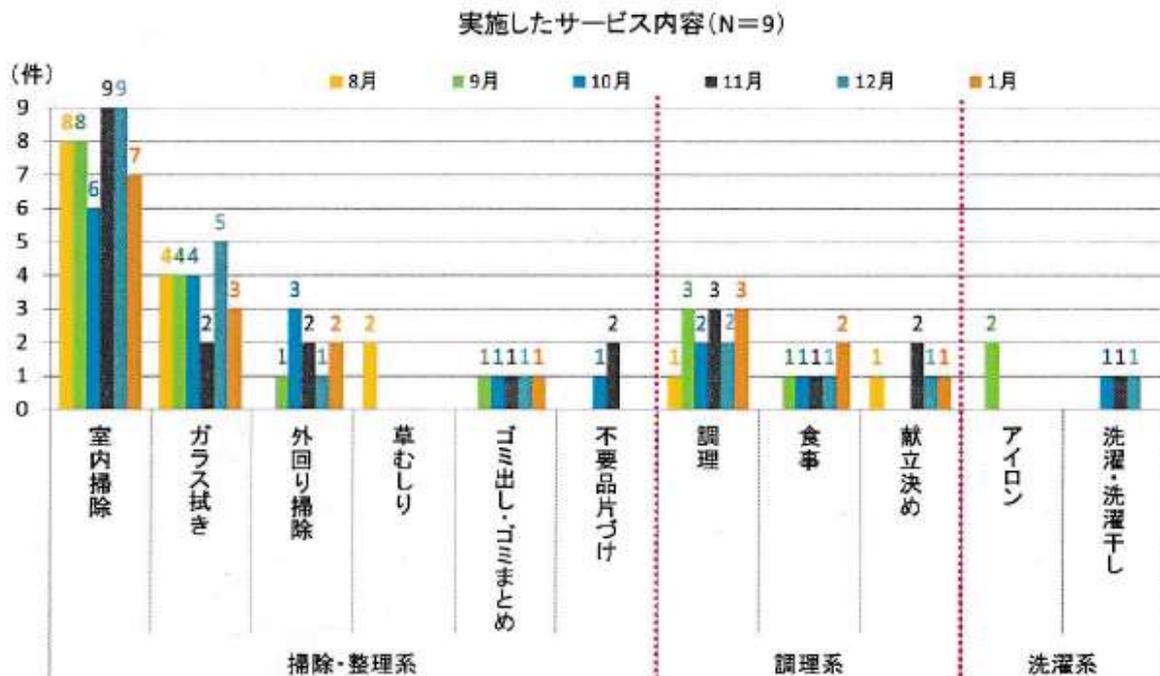


### 3) 生活サポートのニーズ研究

- ・6 か月間の試行の入口のところで、最もニーズの高い生活サポートは、室内掃除、ガラス拭きでした。後期高齢者はしゃがむ動作がしづらいいということと、目が弱って汚れに気づきにくくなっているということからのニーズは明らかにあります。
- ・そして数ヶ月経ち、信頼関係ができてくると同時に要望の幅が広がり、不用品片づけや調理、洗濯といったニーズが出てくることになりました。

## 入口は室内掃除・ガラス拭き：後期高齢者がやりづらいこと

・数ヶ月経つと、慣れてくると同時に要望の幅が広がる(不用品片づけ、調理等)



- ・定期訪問で生活のお困りごとを伺い、対応しておりますが、その具体的内容は、マイナンバーカード申請といった、役所などの情報確認・提供や、PCなど機器類の操作フォロー、照明器具交換や大型荷物開梱・組立て、ゴミ出しなどの住居関係のフォローでした。マイナンバーカード申請など、この年代の方にはやりにくいし、子どもにも聞きづらいということがあるようです。

【具体的な内容】

- 役所などの情報確認・提供
  - ・マイナンバーカード申請のフォロー
  - ・H27年度世田谷区臨時福祉給付金のご案内書類確認TEL
  - ・国勢調査記入内容確認
  - ・病院探求
- 機器類の操作フォロー
  - ・PC操作手続き代行
  - ・NET注文操作補助
  - ・モバイル環境設定(LINE)
  - ・TVの受信状況、DVD機器不具合確認
  - ・FAX受信のお手伝い
- 住居関係のフォロー
  - ・照明器具交換→ゴミ処理
  - ・大型荷物開梱・組立設置
  - ・ダンボールのゴミ出し
  - ・コンセント配線レイアウト変更
  - ・ベランダ植物用 給水用タンクへの水汲み
  - ・商品(掃除用具)提案
  - ・住宅管理会社への取り次ぎ(HV)

### 4) からだ・心・行動の変化

- ・生活サポートを通じて、ご本人には、からだ(健康維持)、こころ(気持ちが明るく前向きになる)、行動(これまでの行動維持と新しい行動の引き出し)という変化がありました。
- ・例えばからだの変化の事例ですが、ヘーベルヴィレッジにお住まいで、お子さまが海外に住まわれ

ており、ご本人が胃の手術をされていて食事や献立が面倒という方がおられました。今回のサポートでの調理や、生活相談員を交えた会食を行うことで、体重が良いレベルに増えるといった体調管理が進むことになりました。

- ・ ころの変化については、ご主人が他界された 80 歳の単身女性の方ですが、家の片づけや掃除もままならない状態でした。それが生活サポートでガラス拭きや障子の張り替えを行うことで、気持ちが明るくなり、生活サポートで不用品整理も行なわれるようになり、家がきれいになっていく効果がありました。
- ・ 行動の変化については、ご夫婦でお住まいの方で、奥様はボランティアで朗読を行ったり、友人とお出かけしたりがお好きな方でしたが、腰痛など家の掃除などが体力的に大変になりつつありました。生活サポートで、自分の好きなことが引き続きできるようになることや、ご主人の認知症に生活相談員が相談に乗ってくれることが非常に良かったとのことでした。

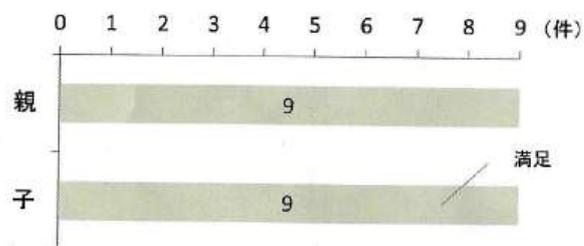
### 5) 生活サービスの先にあるニーズの研究

- ・ 6 か月間で住まいに関わる相談を 7 件承りました。荷物整理（処分・譲渡・リサイクル）に関する相談が 2 件、家のリフォーム（不具合相談）が 3 件、へーベルヴィレッジなどに転居された方の前住居の処分や建替えが 2 件でした。生活の困りごとに伴奏するサービスの中で信頼関係を構築することが、このような依頼を受託することになったかと考えています。
- ・ もともと二世帯住宅に住んでおられたのですが、ご主人が他界され、大量の遺品整理に悩んでおられた方に、ヘルパーが整理をお手伝いしたり、生活相談員がバザーに出すといった処分方法をお話したりといったサポートを行うことで、家財・荷物をだんだんと片づけることができました。こちらからこうすればいいと押し付けるのではなく、ご本人の意思にそって こうやりたいという意思を聴きながら、そのプロセスに寄り添うと言うことが大きな特徴かなと思います。

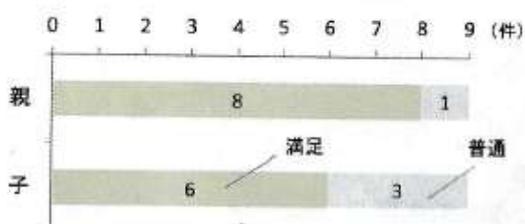
### 6) 無料施行に対するモニターの声のヒアリング

- ・ 総合的な満足度については、みなさん「やってみて良かった」と、それぞれに暮らしの変化を実感されています。
- ・ 生活相談員による定期的訪問と相談された困りごとへの対処についても、ご満足いただいています。バックボーンにソーシャルワークの知識・技術のある生活相談員が寄り添ってくれる安心感と、困りごとがスムーズに解決されることで、信頼関係が構築されているようです。子どもからも、「ヘルパーさんに掃除していただいて、母もいきいきしているし、自分の時間がで

■ 6ヶ月の伴奏パックに対する総合満足度



■ 定期訪問の相談内容について



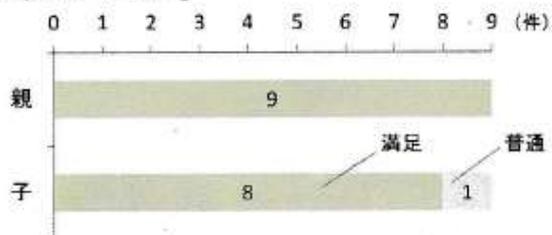
■ 定期訪問の場での困りごとについて (生活サポートⅡ)



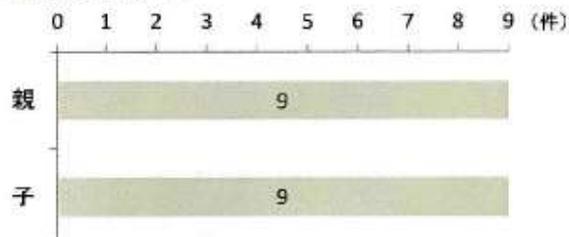
きて良かった」といった評価をいただいています。

- ヘルパーによる月5時間サービスについても、高い評価をいただいています。生活相談員の事前アセスメントで、その人にあったヘルパー（掃除が得意、料理が得意など）を派遣していることと、状況に応じた判断ができる人材を配置していることの評価が高いようです。

#### ■ヘルパーについて

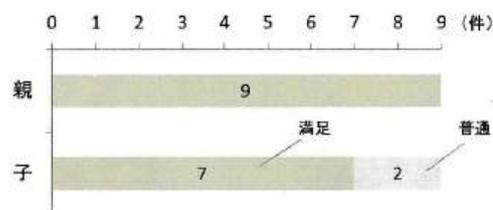


#### ■内容について



- 「子を巻き込むこと」に対する評価は高く、とても安心感があるようです。第三者が入ることで気付くことがあった、情報共有で実家のことがよく分かるようになった、福祉や住宅のプロが問題解決の相談にあたってくれることが良かったといったお話をいただいています。

#### ■「お子様を巻き込むこと」について



### (3) 無料試行の次の段階の研究

- 無料での試行期間が今年1月に終わり、次の段階の研究として、有料での「新伴奏パック」を始めました。お値段については、試行期間の5時間/月の家事サービスは、市場では2万円/月ほどの価格になりますが、5時間/月では1時間以上時間があまるとの結果になり、1.5時間で9,500円のパックサービスとしました。これに毎月の訪問1.5時間が加わり、月2回で1.3万円/月という形で利用されている方もいます。
- 9名のモニターの中で「新伴奏パック」を継続された方が3名、サービス全てではなく一部を継続された方は2名、継続されなかった方が4名です。
- 継続された方は、最初は生活相談員やヘルパーが家に入ることに抵抗感や不安があっても、やがて生活の一部として快適なルーティンになり、お金を出す価値があると判断されたようです。弊社では生活相談員とヘルパーの連携でプログラムが動いているので、他社のような家事代行だけよりも良いということで継続された方がおられます。
- 一部継続された方は、生活サポートの中身としてはとても良かったが まだ70代前半で仕事をしている、あるいは70代後半ではあるけれども家事など自分でできるので、全部必要はないという方々です。ただ共働きなので家事サービスは継続したい、あるいは健康上の不安があるので駆けつけサービスは継続したいとのこと。一部のサービスを継続しているので、いずれまた全部のサービスを使う可能性もあるとのこと。
- 非継続の方の4名の内、3名はヘーベルヴィレッジに住んでおられ、すでに生活相談機能が担保されているし、戸建てとは異なり、窓ふきや庭の草むしりが大変ではないということのようです。また、介護保険など他のサービス資源を利用中で、家事支援が必要ないという理由もあります。

#### (4)「伴奏パック」試行研究のまとめ

・まだまだ試行研究が一旦終わった段階ですが、次のことが分かりました。

- ①自立でも、後期高齢者には疾病等から一定のサポートニーズがあります。当初は、生活相談員がお宅に伺っても、なにをしてもらったらいいかしらと、ニーズの顕在化は難しい状態でした。目の前の困りごとを入口から解きほぐしていくことで、ニーズが顕在化します。自立シニアといえども、持病といかにつきあうか いかに関わらず生活するかというところにサポートのニーズがありますが、健康で自分らしく生きるためにどうしたいかは人それぞれ異なります。それに対して、サポートがなんらかの役に立つと考えていただけるかがキーになります。
- ②伴奏パックが生活の一部に溶け込み、有償での継続者が出現しました。
- ③信頼できる窓口になれば、シニア固有の請負・斡旋業務の可能性もあります。生活サポートの先にある課題について、ご相談をいただくようになっていますが、ご相談にどう対応していくか、各社の有するリソースや費用のことを考え、すべて利益換算するのかというところまで含めて議論すべきかと考えています。

#### 【質疑応答・意見交換】

Q：生活相談員やヘルパーは、御社の社員ですか？ また、ヘーベルヴィレッジの生活相談は御社の社員が行っておられますか。

A：生活サービス支援事業の専門会社に委託しています。生活相談員とヘルパーは同じ会社です。弊社の管理部門とこの会社で月1回の定例会を行い、そこで生活サポートの現場で起きていることについて情報共有しています。ヘーベルヴィレッジの生活相談員は、初期は弊社社員で行っていましたが、今は全てのヘーベルヴィレッジにおける生活相談員は、生活サービス支援事業の専門会社に委託しています。

Q：これから御社内で生活サポート事業を行うお考えはありますか？

A：何を社内で内部化するかという枠組みや、価格が成り立つかの見極めを行い、検討する考えです。

Q：長きに渡るヘーベルハウスの将来を考えて、事業を単体で行う考えはありますか？

A：そこまでの社内のコンセンサスはまだとられていませんが、そういう道も視野には入れています。

Q：モニターの募集に苦心されたとのことですが、モニター募集はどれくらいの方を対象に行われましたか？

A：ダイレクトメールやネット会員のウェブ上で数万人に募集しましたが、モニター契約は1件だけでした。顔が見える関係での募集では、30件にお声掛けして、8件のモニター契約ができました。

Q：サービス自体は、地域包括支援センターなどと重なるところがあるようですが、モニターは御社だから安心ということがありましたか？

A：ご本人はだれにどう頼むかがわかっていないということがありました。生活相談員が、相談内容によって、行政サービスの利用がいいですよというご紹介を行っていますし、行政ではできないところは当社へとといった割り振りを行っています。

Q：生活サポートのマーケットは、ヘーベリアンというクローズドな範囲で展開するお考えですか？

A：それも検討中です。まだ生活サポートはモニタリング継続の段階で、商品としてまとまっていません。モニタリングでは、駆けつけサービスのニーズは女性単身で戸建てに住んでおられる方に多いようです。

Q：「新伴奏パック」の契約期間は？

A：現在は1年契約にしています。今後のサービス商品化の検討の中で、契約期間も決めていきます。

Q：常に8割の方がヘーベルハウスに住み続けたいとされているとのことですが、30年以上ヘーベルハウスに住んでいる年齢の高い方には住み替えたいとされている方はいませんか？ ある程度居住者の入れ替わりがあるから、居住継続希望8割が維持されているということはないでしょうか？

A：調査対象者は55歳以上の熟年層に絞っています。家に対する信頼感が高いので、安心して住み続けられるという方が多いのではと考えています。

Q：弊社の調査においても、居住継続希望8割となっています。

Q：ヘーベリアン同士での支援といったことも考えておられますか？

A：現在のところ居住者向けのサービスやイベントはばらばらに行われていますが、居住者の特技を生かすセミナーや、講師になっていただくとといったことはあります。そういったリソースをどう束ねるかというところだと考えています。

Q：ヘーベルハウスは23区内で特に多いということが、生活サポートの商品化のリソースになるかもしれません。弊社でもコールセンターを設けていますが、なかなか期待通りにはいきません。

A：中野区や杉並区などでの二世帯住宅におけるヘーベルハウスのシェアは1番です。おっしゃられるような仕組みを考えて行きたいと思います。

Q：サ高住となっているヘーベルヴィレッジのサービスと、生活サポートは、重なるところがある。重なっているところはどのように運用するお考えでしょうか？

A：重なっているところも研究対象にしたいと考えています。

Q：生活相談員は介護保険におけるケアプランも、生活サポートのプランとは別につくられるのですか？ケアプランと生活サポートのプランは全く別のものだと思いますが、いかがでしょうか。

A：生活相談員は、ケアマネージャーの資格を持っておられる方で、ケアプラン作成もできます。しかしヘーベルヴィレッジでの生活相談員としての活動では、ケアプランとは全く異なる生活サポートのプランづくりを行っています。介護保険のケアプランでは、「こういうアクティブなことをやりたい」といったことのサポートまでをまとめてプラン化することはできません。

Q：御社がシニア事業に本格的に取り組むという新聞発表がありました。この生活サポートもその1つとするお考えですか？

A：従来の請負事業をやりながら、生活サポートを商品化し、事業を続けるかは、これから2～3年で具体的な目標数字を上げることができるかも含めて、不明なところです。

Q：このサービスはヘーベルヴィレッジの魅力付けと言うよりは、ヘーベルハウス全体の価値を高めるためのサービス展開というお考えですか？

A：反響を見ると、生活相談員のサービスがついているヘーベルヴィレッジよりも、家財・荷物の多さに困っていると、ヘーベルハウス居住者にサービスのニーズがあるようです。

Q：「子を巻き込む」取組みは、子供が遠く住んでいる場合も対応しておられますか？

A：遠居のケースも対応しています。

Q：サ高住ももともとは自立シニア向けの住まいを目指すというところがありましたが、実際は要介護高齢者が入居していて、自立型はあまり増えていません。御社のようなニーズから入り、費用との塩梅のいいところを掘り起こすやり方がとても興味深いと思います。自立型のサ高住では毎日の安否確認は必要なく、月1回の定期訪問で様子の変化を見守り、やがて介護につなげていくことの方がニーズに合っているのかもしれませんが。自立生活の中での不安の穴埋めを行うようなサービスのニーズが分かると、これからの展開につながると思います。

A：今感じていることは、自立と要介護のフェジーな期間において、見守る人のいる安心感が大事なところなんです。