

**【別添】**

**生活支援コーディネーターおよび  
協議体による保険外サービス  
活用促進の取組事例**

令和4年度老人保健健康増進等事業  
地域づくりの観点からの保険外サービス活用推進等  
に関する調査研究事業

令和5年3月  
株式会社日本総合研究所



# 目次

---

<b>1</b>	はじめに	P3
<b>2</b>	生活支援コーディネーターおよび協議体による 保険外サービスを活用した地域課題解決のあり方	P5
<b>3</b>	生活支援コーディネーターおよび協議体による 保険外サービスを活用した地域課題解決の取組事例	P6
	大阪府大東市	P7
	東京都多摩市	P9
	兵庫県川西市	P11
	山形県酒田市	P13
	千葉県旭市	P15
	千葉県東金市	P17
	島根県浜田市	P18
<b>参考</b>	生活支援コーディネーターおよび協議体による 保険外サービス活用促進の取組に関する現状	P19

# はじめに

## 保険外サービス活用促進の必要性

- 単身や夫婦のみの高齢者世帯、認知症の高齢者が増加しており、介護保険サービスだけでは地域での暮らしを支えていくことが難しい中、高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らし続けるためには、介護保険サービスだけではなく、介護保険給付の対象とはならない多様なニーズに対応する保険外サービスを活用することが重要です。また、高齢者の多様化するニーズに応じていくためには、介護保険サービスと、保険外サービスを組み合わせて活用していくという考え方も大切です。
- 平成28年3月に厚生労働省、経済産業省、農林水産省が「地域包括ケアシステム構築に向けた公的介護保険外サービスの参考事例集」（保険外サービス活用ガイドブック）を作成する\*等、政府においても保険外サービスの活用促進の取組が進められています。

## 生活支援体制整備事業における保険外サービスを活用した地域課題解決の重要性

- 平成27年の介護保険法改正により始まった生活支援体制整備事業は、医療、介護のサービス提供のみならず、地域住民に身近な存在である市町村が中心となって、生活支援サービスを担う事業主体と連携しながら、多様な日常生活上の支援体制の充実、強化および高齢者の社会参加の推進を一体的に図っていくことを目的としています。生活支援体制整備事業の取組のなかで各市町村が主体となって配置している生活支援コーディネーターおよび協議体は、「資源開発」、「ネットワーク構築」、「ニーズとサービスのマッチング」等の役割を担っています。（※生活支援コーディネーターの役割等に関する詳細は次頁）
- 前述の通り、介護保険サービスだけでは地域での暮らしを支えていくことは難しく、生活支援体制整備事業の大きな目的である多様な日常生活上の支援体制の充実・強化のためには、地域の既存の保険外サービスを適切に活用していくことが重要です。介護保険サービスだけでは対応しきれない多様なニーズ・課題を把握し、それに対応するために既存の保険外サービスを含む地域資源情報を把握・整理し情報発信すること（＝「ニーズと取組のマッチング」の一環）や、サービス提供主体間の連携等により保険外サービス活用促進の仕組みづくり等を行うこと（＝「ネットワーク構築」、「資源開発」の一環）は、日常生活上の支援体制の充実・強化の一環として、生活支援コーディネーターおよび協議体の重要な役割の一つと考えられます。

## 本書の想定読者と活用イメージ

- 本書は、令和4年度老健事業 地域づくりの観点からの保険外サービス活用推進等に関する調査研究事業の報告書別添として、生活支援コーディネーターおよび協議体による保険外サービス活用促進に取り組んでいる市町村の事例を取りまとめています。
- 市町村の生活支援体制整備事業ご担当者をはじめ、さまざまな関係者に参照いただき、保険外サービスの活用促進に取り組む際の一助となれば幸いです。

### 読んでいただきたい方

- ◆ 市町村の生活支援体制整備事業ご担当者
- ◆ 市町村の保険外サービスご担当者
- ◆ 生活支援コーディネーター
- ◆ 協議体構成員
- ◆ 地域包括支援センター職員 等

### 本書の活用イメージ

- ◆ 生活支援体制整備事業のあり方を検討される際の参考として
- ◆ 保険外サービスの活用促進に取り組む際の参考として

※「地域包括ケアシステム構築に向けた公的介護保険外サービスの参考事例集」（保険外サービス活用ガイドブック）

厚生労働省ホームページ掲載箇所

ホーム > 報道・広報 > 報道発表資料 > 2016年3月 > 地域包括ケアシステム構築に向けた公的介護保険外サービスの参考事例集

<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12300000-Roukenkyoku/guidebook-zentai.pdf>

## 生活支援体制整備事業について

- 平成27年の介護保険法改正により始まった生活支援体制整備事業は、単身や夫婦のみの高齢者世帯、認知症の高齢者が増加するなかで、医療、介護のサービス提供のみならず、地域住民に身近な存在である市町村が中心となって、生活支援サービスを担う事業主体と連携しながら、多様な日常生活上の支援体制の充実、強化および高齢者の社会参加の推進を一体的に図ることを目的としています。
- 生活支援体制整備事業の一環として、市町村が主体となり、生活支援コーディネーター（地域支え合い推進員）の配置と、協議体の設置が行われています。

## 生活支援コーディネーターの役割

- 生活支援コーディネーターは、基本的には市町村区域（第1層）および日常生活圏域（中学校区域等）に配置され、高齢者の生活支援サービスや介護予防サービスの提供体制の構築に向け、「資源開発」、「ネットワーク構築」、「ニーズと取組のマッチング」の三つの機能を担うこととされています。

### 資源開発

- 地域に不足するサービスの創出
- サービスの担い手の養成
- 元気な高齢者が担い手として活動する場の確保 など

### ネットワーク構築

- 関係者間の情報共有
- サービス提供主体間の連携の体制づくり など

### ニーズと取組のマッチング

- 地域の支援ニーズとサービス提供主体の活動をマッチング など

## 協議体の役割

- 協議体は生活支援・介護予防サービスの体制整備に向けて、多様なサービス提供主体の参画を推進するために、市町村が「定期的な情報の共有・連携強化の場」として設置するものであり、多様な主体間の情報共有および連携・協働による資源開発等を推進しています。
- 主に以下の役割を担うとされています。

- ◆ 生活支援コーディネーターの組織的な補完
- ◆ 地域ニーズ、既存の地域資源の把握、情報の見える化の推進（実態調査の実施や地域資源マップの作成等）
- ◆ 企画、立案、方針策定を行う場（生活支援等サービスの担い手養成に係る企画等を含む）
- ◆ 地域づくりにおける意識の統一を図る場
- ◆ 情報交換の場、働きかけの場等

## 参考：介護サービス情報公表制度について

- 生活支援コーディネーターおよび協議体による地域資源の把握や情報の見える化と関連し、国で運用する介護サービス情報公表システムの活用も重要です。
- このシステムは、介護サービス事業者が利用者の選択に資する情報（右図）を都道府県に報告し、都道府県が公表するものであり、介護サービスを利用しようとする方が適切な事業者を評価・選択することを支援することを目的として運用しています。本システムを活用し、介護保険サービスだけでなく、通いの場等の地域資源や保険外サービスについても登録することが可能であり、地域資源の見える化等を推進していくにあたっては、こうしたシステムのさらなる活用も重要であると考えられます。

介護サービス情報公表システムにて情報公表される介護サービス事業所の内容

### ① 基本情報

- 事業所の名称、所在地等
- 従業者に関するもの
- 提供サービスの内容
- 利用料等
- 法人情報

### ② 運営情報

- 利用者の権利擁護の取組
- サービスの質の確保への取組
- 相談・苦情等への対応
- 外部機関等との連携
- 事業運営・管理の体制
- 安全・衛生管理等の体制
- その他（従業者の研修の状況等）

※その他、法令上には規定がないが、事業所の積極的な取組を公表できるように「事業所の特色」（事業所の写真・動画、定員に対する空き数、サービスの特色など）についても、事業所自らが情報公表システムで任意に公表することが可能。

※さらに、自治体独自の公表項目の設定が可能。

# 生活支援コーディネーターおよび協議体による 保険外サービスを活用した地域課題解決のあり方

- ・ 「はじめに」でも記載の通り、介護保険サービスだけでは地域での暮らしを支えていくことは難しく、生活支援体制整備事業の大きな目的である多様な日常生活上の支援体制の充実・強化のためには、地域の既存の保険外サービスを適切に活用していくことが重要です。
- ・ 介護保険サービスだけでは対応しきれない多様なニーズ・課題を把握し、それに対応するために既存の保険外サービスを含む地域資源情報を把握・整理し情報発信すること（＝「ニーズと取組のマッチング」の一環）や、サービス提供主体間の連携等により保険外サービス活用促進の仕組みづくり等を行うこと（＝「ネットワーク構築」、「資源開発」の一環）は、日常生活上の支援体制の充実・強化の一環として、生活支援コーディネーターおよび協議体の重要な役割の一つと考えられます。
- ・ 生活支援コーディネーターや協議体等の取組を通して、既存の保険外サービスを活用しながら地域ニーズの充足・地域課題解決に取り組むための具体的な取組について、以下の3点に整理できます。各地域の実情に合わせて、こうした取組が積極的に行われるよう、市町村が生活支援体制整備事業の委託先や、生活支援コーディネーター・協議体等へ働きかけていくことが考えられます。

## 取組の前提

### ①（介護保険サービスだけでは解決できない） 地域ニーズ・地域課題の把握

- ・ 保険外サービスの活用促進に取り組むにあたっては、生活支援コーディネーターが、介護保険サービスだけでは解決できない、幅広い地域ニーズ・地域課題を把握していることが前提となります。
- ・ 地域ケア会議等、地域課題を議論する場との連携や、ケアマネジャー等関連職種との連携強化等が重要です。

## ニーズと取組のマッチング

### ②保険外サービスを含む地域資源情報の把握・整理・情報提供

- ・ ①で把握したニーズ・課題に対し、既存の地域にある保険外サービス情報等を適切に地域に広めていくことにより、ニーズ（の一部）が充足できる場合もあります。生活支援コーディネーターが、保険外サービスやインフォーマルサービスを含めて地域資源を把握し、整理することが重要です。
- ・ 把握した地域資源情報を生活支援コーディネーターのみで抱え込むのではなく、実際に保険外サービスを使う住民や、住民と接点の多いケアマネジャー等へ積極的に情報発信することが求められます。情報提供をスムーズに行うためには、地域資源情報の整理や一覧化が有効な場合もあると考えられます。

## 資源開発 ネットワーク構築

### ③保険外サービス活用促進の仕組みづくり、既存サービスの利用促進のためのアレンジ

- ・ 地域資源を把握し、それを共有したとしても、それだけでは保険外サービスの活用が十分に進まない場合もあります。こうした場合には、生活支援コーディネーターや協議体を中心となってサービス提供主体間の連携等を図ることにより、保険外サービス活用促進のための仕組みづくりや、既存の保険外サービスをより利用しやすくするためのアレンジ等を行うことが考えられます。

# 生活支援コーディネーターおよび協議体による 保険外サービスを活用した地域課題解決の取組事例

- 前頁で整理した生活支援コーディネーターおよび協議体による保険外サービスを活用した地域課題解決のための三つの取組について、それぞれ工夫して取り組んでいる市町村の事例を整理しました。
- ご関心のあるテーマから、事例を参照してください。

## ①（介護保険サービスだけでは解決できない）地域ニーズ・地域課題の把握

### ▶ 参考事例

大阪府大東市	11.9万	市内約50か所の第2層協議体や地域ケア会議から地域課題を把握	P.7
東京都多摩市	14.8万	地域課題を踏まえ、第1層協議体は地域課題ごとに「生活支援」、「移動」、「啓発」の3つの分科会で活動	P.9
千葉県旭市	6.4万	総合事業C型サービスの担当者会議や地域ケア個別会議への出席による地域ニーズ・地域課題の把握	P.15

## ②保険外サービスを含む地域資源情報の把握・整理・情報提供

### ▶ 参考事例

大阪府大東市	11.9万	生活支援情報等をまとめた情報誌やウェブサイトの作成・活用促進	P.7
東京都多摩市	14.8万	「地域活動支えあいリスト」の作成・活用促進	P.9
兵庫県川西市	15.6万	地域資源をウェブサイト「かわにしサポートナビ」へ集約	P.11
山形県酒田市	9.9万	「酒田市社会資源ファイル」の作成・活用促進	P.13
千葉県旭市	6.4万	「旭市シニア生活便利帳」の作成・活用促進	P.15
千葉県東金市	5.7万	「生活支援サービスガイド」の作成・活用促進	P.17
島根県浜田市	5.2万	ウェブサイト「高齢者お役立ち情報『ちょこプラ』」の立ち上げ・運営	P.18

## ③保険外サービス活用促進の仕組みづくり、既存サービスの利用促進のためのアレンジ

### ▶ 参考事例

大阪府大東市	11.9万	民間企業や生活支援コーディネーター等からなる第1層協議体で保険外サービスの周知・新規開発に取り組む	P.7
東京都多摩市	14.8万	第1層協議体（生活支援分科会）において地域課題に即した無償の助け合いの仕組みの検討	P.9

# 大阪府大東市

## 基本情報

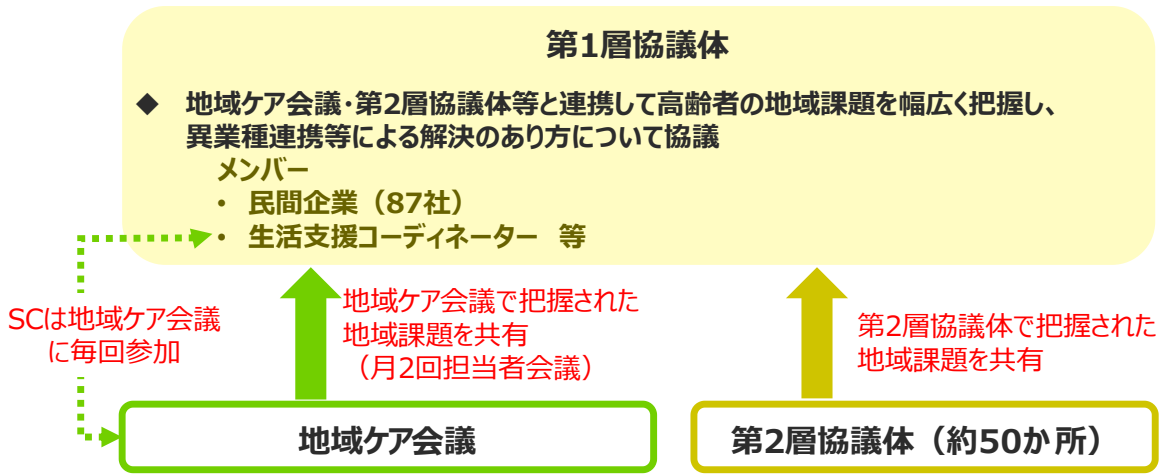
人口	11.9万人	
生活支援コーディネーターの配置状況	【第1層生活支援コーディネーター】 1名/NPO法人所属	【第2層生活支援コーディネーター】 3名/地域包括支援センターを運営する株式会社所属
協議体の設置状況	【第1層協議体】 設置あり	【第2層協議体】 約50か所

## 保険外サービス活用促進に向けた生活支援コーディネーター・協議体の取組

### 地域ニーズ・地域課題の把握

### 市内約50か所の第2層協議体や地域ケア会議から地域課題を把握

- 大東市の第1層協議体には、生活支援コーディネーターのほか、さまざまな業種の民間企業（87社）等が参加し、地域課題の把握および異業種連携等による解決のあり方について協議しています。
- 地域課題の把握については、生活支援コーディネーターや第1層協議体に参加している民間企業等が把握している地域課題を持ち寄ることはもちろん、市内約50か所の第2層協議体で把握された課題の共有も重視しています。さらに、生活支援コーディネーターは地域ケア会議に毎回参加しているほか、2か月に1回のペースで担当者会議を行っており、地域ケア会議で把握された地域課題についても第1層協議体に共有できる仕組みになっています。



## POINT

### 第1層協議体への民間企業等の参加

- 大東市の第1層協議体には、生活支援コーディネーターのほか、87社の民間企業等が参加しています。右図は参加業種の一覧です。
- 大東市では協議体を、「地域ニーズを把握してビジネスチャンスにつなげることのできる場所」と位置づけ、認知症高齢者の見守り連携協定に参加した企業への特典として、協議体への参加を認めています。

霊園、葬儀場	建設業者	生涯学習センター
配食業者	法律事務所	人材派遣会社
ガス器具業者	畳襖業者	就労相談所
ドラッグストア	眼鏡屋	健康グッズ業者
福祉用具店	新聞配達	音楽教室
信用金庫	生協	まちづくり会社
ケーブルテレビ	理美容店	保険代理店
鍼灸院	商店街関係者	不動産業者



- ・ 地域ケア会議や市内約50か所の第2層協議体の場で把握された地域課題に対して、民間企業や生活支援コーディネーター等からなる第1層協議体で保険外サービスの開発や利用促進に取り組むことによって解決を図っています。
- ・ 具体的な取組事例として、買い物困難者および移動困難者の支援に向けた二つの取組をご紹介します。

### 【事例①】買い物困難者の支援

#### 課題

- 買い物困難者が増加している一方で、買い物困難者は点在しており、ただ移動販売を行うだけでは採算が取れない

#### 協議体での 課題解決

##### スーパーの配達情報の周知

- ✓ 地域のスーパーの配達に関する情報をまとめて全戸配布するとともにケアマネジャーにも周知を行い、食品配達サービスの活用を促進

##### 移動販売サービス「とくし丸」の運行および活用支援

- ✓ 生鮮食品や日用品等を、申し込みのある個人宅へ定期訪問・自宅前での対面販売を行う移動販売サービス「とくし丸」を運行
- ✓ 買い物困難者は点在しており、それだけでは採算が取れないことから、買い物困難者以外にも「とくし丸」のサービスを活用するよう生活支援コーディネーターが呼びかけ

### 【事例②】移動困難者の支援

#### 課題

- 大東市では通いの場の普及に力を入れており、認知症になっても通い続けられる通いの場の整備に取り組んでいるが、移動の困難から通い続けられない高齢者が多い

#### 協議体での 課題解決

##### 霊園業者の空き車両を活用した移送サービスの開発

- ✓ 霊園業者の所有する送迎車の空き時間を活用し、自宅から通いの場までの移送サービスを開始
- ✓ 通いの場からの帰り道でスーパーに立ち寄り、買い物困難の課題にもアプローチ

### 保険外サービスを含む地域資源 情報の把握・整理・情報提供

### 生活支援情報等をまとめた情報誌やウェブサイトの作成・活用促進

#### 表紙



- ・ 高齢者が住み慣れた大東市で安心して生活できるよう、生活支援コーディネーターの取組として、「高齢者のための暮らしの情報誌 Iki Ikiシニアチャレンジ」を作成しています。掲載している情報は、高齢者の活躍の場、大東元気でまっせ体操（通いの場）、総合事業や地域包括支援センター、市内で利用できる介護保険外サービス情報等であり、市内全戸配布のほか、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、介護・医療関係者への配布、市のホームページ掲載等により周知を行っています。
- ・ また、「知っときゃ安心大東チャンネル」として、生活支援コーディネーターが大東市の生活支援情報をウェブサイトで発信しています。「大東チャンネル」では家事援助や送迎等の保険外サービスのほか、スマホ教室等の交流の場についても情報発信を行っています。

# 東京都多摩市

## 基本情報

人口	14.8万人	
生活支援コーディネーターの配置状況	【第1層生活支援コーディネーター】 2名／一般社団法人へ委託	【第2層生活支援コーディネーター】 11名／ 多摩市社会福祉協議会へ委託
協議体の設置状況	【第1層協議体】 設置あり（3つの分科会で活動）	【第2層協議体】 設置あり

## 保険外サービス活用促進に向けた生活支援コーディネーター・協議体の取組

### 地域ニーズ・地域課題の把握

### 地域課題を踏まえ、第1層協議体は地域課題ごとに「生活支援」、 「移動」、「啓発」の3つの分科会で活動

- 多摩市では平成29年度から生活支援体制整備事業を実施しており、日常生活圏域ごとに設置している第2層生活支援コーディネーターとも連携した地域課題の把握に努めてきました。例えば多摩市は丘陵地帯であり、地域によって山坂が非常に多いことから、移動困難や買い物困難は大きな課題です。
- そこで、第1層協議体（「まるっと協議体」）は、地域課題ごとに3つの分科会（「生活支援」、「移動」、「啓発」）に分かれて活動しています。各分科会には生活支援コーディネーターや自治会等のほか、テーマに沿った地域の民間企業等も参加することで、地域課題ごとにより詳細に課題やニーズを把握し、必要な仕組みを検討しやすくすることを目指しています。

分科会	参加者	取組概要
生活支援	生活支援コーディネーター・ 地域包括・シルバー人材センター・ NPO団体・民生委員 等	<ul style="list-style-type: none"><li>住民による有償の訪問型生活支援サービスの担い手である「生活サポーター」の養成</li><li>買い物困難者への支援検討</li></ul>
移動	生活支援コーディネーター・ 地域包括・民間企業・NPO団体 等	<ul style="list-style-type: none"><li>高齢者の地域における外出や移動について検討</li><li>住民同士の移動支援の取組として「桜ヶ丘の移動を考える会」の活動を支援</li></ul>
啓発	生活支援コーディネーター・ 地域包括・老人クラブ・高齢者施設 事業者・民間企業（運輸会社、 宅配、住宅関係） 等	<ul style="list-style-type: none"><li>まるっと協議体の活動の周知</li><li>地域での活躍・活動の場を紹介する啓発パンフレットの作成</li><li>健康二次被害予防の啓発</li></ul>

- 例えば生活支援分科会では、生活支援に関する2つの課題（買い物の荷物を自宅まで運ぶのが難しい高齢者が多い、男性の生活サポーターの活躍推進）の双方を解決する取組として、男性の生活サポーターが移動販売の購入品を自宅まで運ぶ生活支援の取組を検討しました。
- このように、既存の住民主体の活動も活用しながら、地域課題ごとに一つ一つ課題解決のための取組を模索しています。

高齢者の買い物に関する課題

- ✓ 地域に民間企業の運営する移動販売サービスがあるが、移動販売を活用しても、購入品を自宅まで運ぶのが難しい高齢者が多い

男性の生活サポーターの活躍推進に関する課題

- ✓ 住民による有償の訪問型生活支援サービスの仕組みがあるが、訪問型サービスであることから、男性の生活サポーターの活躍の機会が限定的

協議体での議論による課題解決の仕組みづくりの検討

- ✓ 生活支援に関する2つの課題を踏まえ、男性の生活サポーターが移動販売の購入品を自宅まで届ける生活支援サービスの実施を開始
- ✓ 男性の地域活動の促進を図るため、生活サポーターを含む男性市民を対象としたボランティア活動の報告会・交流会の開催

保険外サービスを含む地域資源  
情報の把握・整理・情報提供

「地域活動支えあいリスト」の作成・活用促進

- 多摩市では、第2層生活支援コーディネーターの取組として、地区ごとに地域資源情報を集約した「地域支えあいリスト」を作成し、住民へ公開・配布しています。
- 「地域支えあいリスト」には、通いの場やサロン情報のほか、宅配や移動販売、家事代行、移動支援等の生活支援に関する保険外サービスの事業名と連絡先を記載しており、年1回のペースで情報を更新しています。民生委員の訪問時の配布や、市や薬局等の窓口への設置等により住民へ周知しています。

年1回のペースで  
情報更新



情報収集・整理

地区ごとの  
「地域支えあいリスト」

公開・配布

住民

※「地域支えあいリスト」掲載情報

- ・ 通いの場やサロンの情報
- ・ 生活支援サービス情報  
（宅配、移動販売、家事代行、移動支援等）

## 基本情報

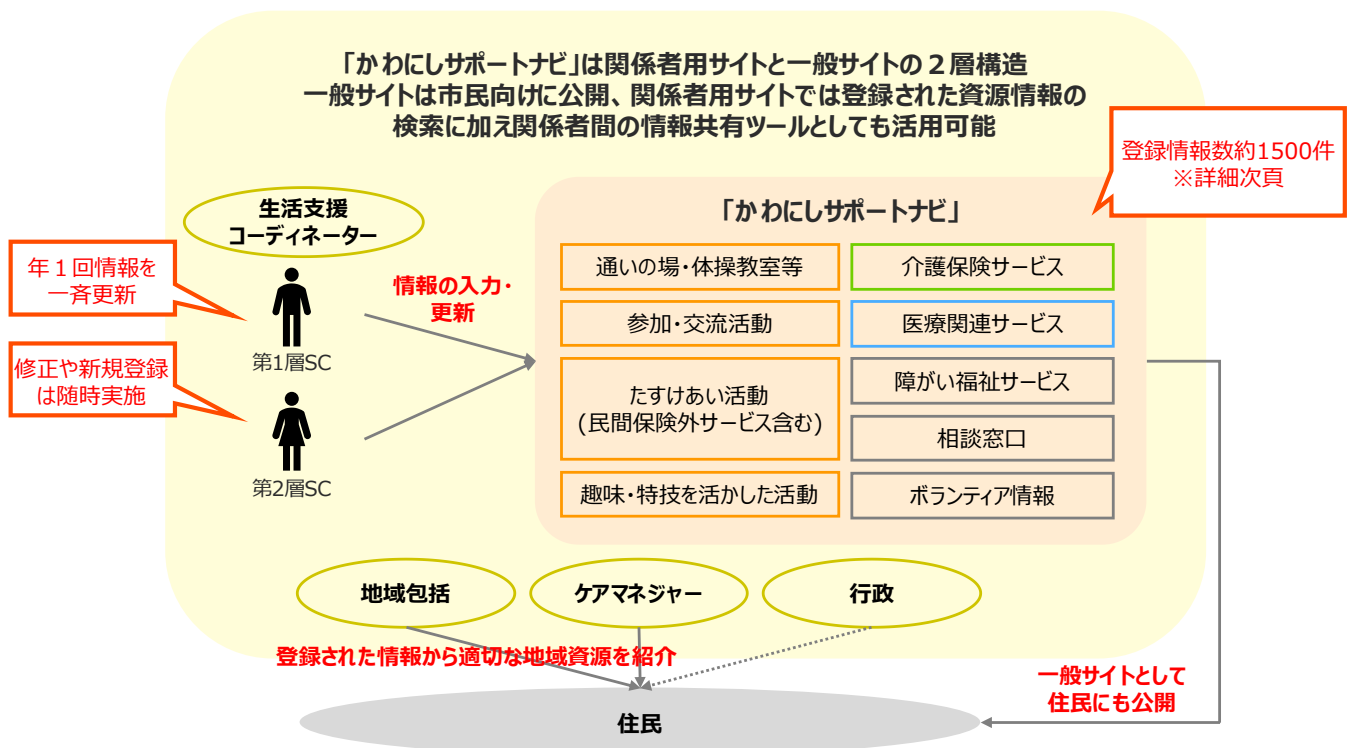
人口	15.6万人	
生活支援コーディネーターの配置状況	【第1層生活支援コーディネーター】 1名/市所属	【第2層生活支援コーディネーター】 5名/社会福祉協議会所属
協議体の設置状況	【第1層協議体】 設置あり	【第2層協議体】 14か所

## 保険外サービス活用促進に向けた生活支援コーディネーター・協議体の取組

### 保険外サービスを含む地域資源情報の把握・整理・情報提供

### 地域資源をウェブサイト「かわにしサポートナビ」へ集約

- 川西市では、生活支援体制整備事業創設当初より、生活支援コーディネーターが中心となり地域資源の把握を行っていたものの、データで一元的に管理することができていない点が課題でした。
- 新型コロナウイルス感染症の流行を機に、高齢者が在宅でスマートフォンなどを使って簡単に地域の情報が入手できるよう、令和4年度の新型コロナウイルス感染症対策の財源を活用してカシオ計算機株式会社が提供する地域包括ケアを支援するサイト「Ayamu」の導入を決めました。
- 現在、川西市がAyamuにより構築した「福祉と医療の総合情報サイト かわにしサポートナビ」には、保険外サービスを含め約1500件の地域資源が登録されています。（※登録資源についての詳細は次頁）
- 登録された情報については、常に最新の情報を掲載できるよう年に1回一斉更新を行うとともに、第1層・第2層の生活支援コーディネーターが随時、更新作業を実施します。また、新しい資源の登録については、市内全域を対象にサービスを提供している場合は第1層生活支援コーディネーターが、第2層圏域の地域資源については第2層生活支援コーディネーターが聞き取り調査を行い、情報の入力・更新を行っています。
- 「かわにしサポートナビ」は、関係者用サイトと一般サイトの2層構造となっており、関係者用サイトでは行政・生活支援コーディネーター・地域包括支援センター・ケアマネジャー等の関係者間での情報共有ツールとして活用しており、一般サイトでは登録された地域資源をカテゴリごとに分類し、市民向けに公開しています。



掲載している地域資源	通いの場・体操教室等／参加・交流活動／ たすけあい活動（保険外サービス含む）／趣味・特技を活かした活動／介護保険サービス／医療関連サービス／ 障がい福祉サービス／相談窓口／ボランティア情報 等
各サービスの掲載情報	事業者名／住所・MAP情報／ 活動情報（活動概要／所在地／対象者および対象エリア／有償・無償／参加費／開催日時／申し込み方法 等） 問合せ先情報（TEL／携帯／FAX／Email） 等
公開範囲	関係者用サイトおよび一般サイトの2層構造 一般サイトは市のHPで一般公開
更新頻度	年に1回一斉更新を実施。新規資源の登録や修正は随時実施。

## POINT 1

### 生活支援コーディネーターの業務平準化

- ・「かわにしサポートナビ」に掲載する地域資源情報について、市内全域を対象にサービスを提供している場合は第1層生活支援コーディネーターが、第2層圏域の地域資源については第2層生活支援コーディネーターが情報の入力・更新を行っています。各地域資源の情報収集の際は、各団体の事業所等に生活支援コーディネーターが聞き取り調査を行っています。
- ・地区ごとに担当者を明確に割り振ることで、「把握しているつもり」ということが減り、情報がより網羅的になったと感じています。

## POINT 2

### 民生委員等と連携した住民へのサイトの周知・活用促進

- ・市民向けである一般サイトは、川西市HPのトップページにリンクを掲載しているほか、住民と直接接点のある民生委員等に「かわにしサポートナビ」の2次元コードを載せた名刺サイズのカードを配布しています。
- ・また、市の介護保険課で開催しているスマートフォン講習会では、「かわにしサポートナビ」の2次元コードを読み取り、その場でホーム画面に登録いただくなどの形で活用促進を行っています。

# 山形県酒田市

## 基本情報

人口	9.8万人	
生活支援コーディネーターの配置状況	【第1層生活支援コーディネーター】 1名/市所属	【第2層生活支援コーディネーター】 10名/地域包括支援センター運営法人に所属
協議体の設置状況	【第1層協議体】 設置あり	【第2層協議体】 設置なし

## 保険外サービス活用促進に向けた生活支援コーディネーター・協議体の取組

### 保険外サービスを含む地域資源 情報の把握・整理・情報提供

### 「酒田市社会資源ファイル」の作成・活用促進

#### 表紙



- 酒田市では高齢化率が年々上昇している一方で、要介護認定率は横ばいであり、要介護認定前の高齢者の生活を支えていくことが重要だと思っています。保険外サービス活用促進により要介護認定前の高齢者の地域での生活を支援したいと考え、平成29年に初めて「酒田市社会資源ファイル」を作成しました。
- 「酒田市社会資源ファイル」は、第1層・第2層生活支援コーディネーターが作成を担当しています。（※詳細は次頁POINT2に記載）
- 当初は地域包括支援センター等関係機関だけで共有していましたが、令和4年度に、居宅介護支援事業所のケアマネジャーや住民の方への情報提供を強化したいとの考えから、掲載事業者に許可を取り、市のホームページで公開しています。また、掲載情報も平成29年時点では介護保険外家事援助・配食・移送サービス・移動販売・施設情報等に限定されていましたが、年1回の更新を経るごとに項目を拡大しています。

掲載している地域資源	介護保険外家事援助等/配食・弁当/配送サービス/移動販売/移送サービス/デマンドタクシー/通院バス/サービス付き高齢者向け住宅/有料老人ホーム/宅老所/ケアハウス/高齢者向け賃貸住宅/訪問理容・訪問美容/住環境支援/安否確認・見守り/口腔ケア/通いの場/地域食堂/ボランティア 等
各サービスの掲載情報	事業所名/住所/電話・FAX/サービスが利用できるエリア/サービス内容・料金/受付時間・定休日・受付方法/支払い方法
公開範囲	市のホームページで一般公開
更新頻度	年1回

### POINT 1

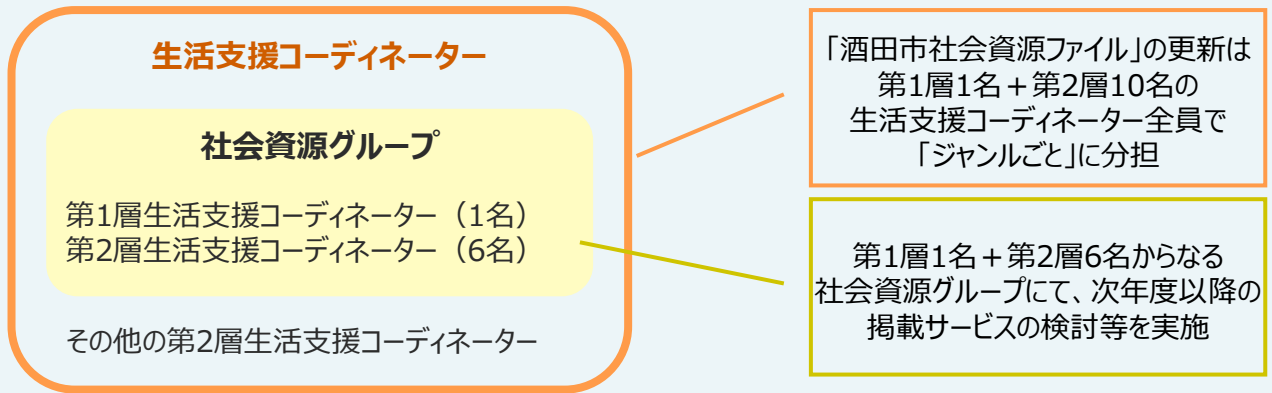
#### 実際のサービス利用につながるよう、詳細に情報を掲載

- 住民やケアマネジャーが、地域で利用できるサービスを見つけ、比較検討して実際に利用を開始するには、事業名や問合せ先だけを掲載しても不十分であり、サービスが利用できる具体的なエリアやサービス内容、料金等を詳細に記入することを重視しています。

## POINT 2

### 生活支援コーディネーター間の分担の明確化による効率的な更新

- 「酒田市社会資源ファイル」の更新は第1層1名＋第2層10名の生活支援コーディネーター全員で「ジャンルごと」に分担しています。（介護保険外家事援助等担当・施設系サービス担当など）各生活支援コーディネーターが、担当ジャンルに思い入れを持って更新作業に取り組んでいます。
- 次年度以降の掲載サービスの検討等、「酒田市社会資源ファイル」の運用全体に関わる検討は、第1層生活支援コーディネーター＋一部の第2層生活支援コーディネーターからなる「社会資源グループ」で検討しています。生活支援コーディネーター間で分担を明確化することがポイントです。



## POINT 3

### ケアマネジャー等との連携による掲載情報の充実・ファイルの活用促進

- 「酒田市社会資源ファイル」は毎年、市内の居宅介護支援事業所へ配布し、ケアマネジャーの仕事道具として持ち歩いていただいています。また、令和4年度にはケアマネジャーを対象に、「酒田市社会資源ファイルに掲載してほしい情報」等をテーマとするアンケート調査を実施し、さまざまな意見をいただいたことにより、生活支援コーディネーターとケアマネジャーとの連携が深化しました。
- このほか、地域ケア会議へ第2層生活支援コーディネーターが参加することによる多職種への周知等にも力を入れています。

#### ファイルの活用促進の取組

##### ケアマネジャーとの連携

- 「酒田市社会資源ファイル」は毎年、市内の居宅介護支援事業所へ配布し、ケアマネジャーの仕事道具として持ち歩いていただいています。
- 令和4年度にはケアマネジャーを対象に、「酒田市社会資源ファイルに掲載してほしい情報」等をテーマとするアンケート調査を実施し、今後ファイルにどのような地域資源情報を追加していくべきか検討しました。

##### 地域ケア会議との連携

- 第2層生活支援コーディネーターが必ず地域ケア会議へ出席し、地域ケア会議で共有された地域課題を把握するとともに、必要に応じて地域ケア会議に参加する多職種に対し「酒田市社会資源ファイル」を紹介しています。

##### 住民への情報発信

- まだケアマネジャーと接点のない元気高齢者等に、直接「酒田市社会資源ファイル」の存在を知っていただくために、令和4年度のホームページ公開のタイミングでプレスリリースを出すほか、新聞等にも取り上げられています。
- 今後さらに民生委員との連携に力を入れていきたいと考えています。

## 基本情報

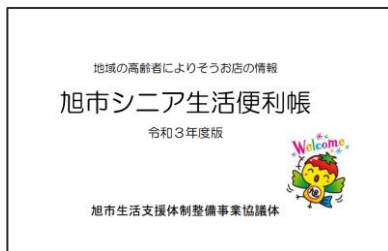
人口	6.4万人	
生活支援コーディネーターの配置状況	【第1層生活支援コーディネーター・第2層生活支援コーディネーター】 2名（第1層・第2層生活支援コーディネーターを兼務/市直属）	
協議体の設置状況	【第1層協議体】 設置あり	【第2層協議体】 設置なし

## 保険外サービス活用促進に向けた生活支援コーディネーター・協議体の取組

### 保険外サービスを含む地域資源情報の把握・整理・情報提供

### 「旭市シニア生活便利帳」の作成・活用促進

#### 表紙



- 旭市では平成27年から市直営の地域包括支援センターにて、ケアマネジャー等を通じて地域のインフォーマルサービスの情報収集を行い、ケアマネジャーへ情報提供を行っています。令和元年度に生活支援体制整備事業による第1層協議体設置に伴い、情報収集・更新を生活支援コーディネーターで実施する方針とし、以降毎年更新作業を実施しています。
- 情報収集にあたっては、従来通りケアマネジャーからの情報提供のほか、事業者への訪問等による情報収集も行っており、掲載サービスの幅は年々拡大しています。現在は自宅まで食料品等を配達する訪問サービスについて地域ニーズが高いことから、「旭市シニア生活便利帳」では訪問サービスを中心に掲載しています。

掲載している地域資源	地域におけるさまざまな訪問サービス（食料品・日用品・弁当・衣服・寝具等の配達/訪問による電気工事等/住宅の修理・リフォーム/訪問理美容/集配のあるクリーニング/往診のある整骨院等） 通いの場 など
各サービスの掲載情報	店舗・事業者名/電話・FAX/住所/サービスが利用できるエリア/サービス内容・料金/その他（定休日等）
公開範囲	市のホームページで一般公開
更新頻度	年1回

### POINT 1

#### 更新のマンパワー確保のためのポイント

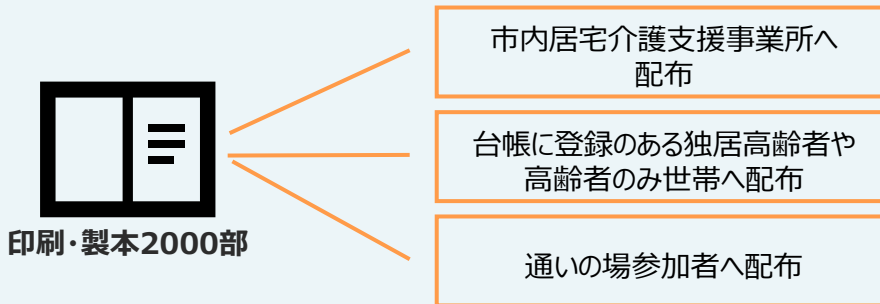
- 旭市の生活支援コーディネーターは2名で、いずれも第1層と第2層を兼ねています。高齢者福祉課と連携していても、「旭市シニア生活便利帳」を毎年更新し、普及するマンパワーの確保は課題です。
- そこで、市の介護予防サポーター養成講座修了者である地域支え合い推進員から有志を募り、現在約14名が製本作業の支援にあっています。



## POINT 2

### ケアマネジャー・通いの場等を通じた活用促進

- ・ ケアマネジャーが高齢者の生活課題等を把握した際に、積極的に「旭市シニア生活便利帳」を活用することが重要であり、ケアマネジャーへの周知に力を入れています。印刷・製本した「旭市シニア生活便利帳」を市内居宅介護支援事業所へ配布しています。
- ・ また、支援が必要な方が参照できるよう、市の台帳に登録のある独居高齢者や高齢者のみ世帯への配布も行っています。台帳登録者には民生委員が見守りのための訪問等を行っており、民生委員を通じて配布しています。
- ・ ケアマネジャー経由での周知が難しい元気高齢者に対しては、今年度より通いの場での配布を行っており、住民からは「これまで知らなかったが活用できそうだ」との前向きな意見をいただいています。



## POINT 3

### 「旭市シニア生活便利帳」の活用状況の把握

- ・ 主任ケアマネジャーによるグループの協力のもと、ケアマネジャーによる「旭市シニア生活便利帳」の活用状況に関するアンケートを実施するなど、実際に地域で活用されているかを把握する取組に力を入れています。結果として多くのケアマネジャーが「旭市シニア生活便利帳」を活用していることが分かりました。

#### 【旭市ケアマネジャー向け「旭市インフォーマルサービスについての意識調査 質問項目（一部）】

- 「旭市シニア生活便利帳」（初版・第2版）掲載されているお店・事業所等を利用者やご家族へ紹介したことがありますか。
- 旭市シニア生活便利帳」に掲載されているサービス以外に「こんなことしてくれるサービスやボランティアさんがいてくれたらいいなあ」と思う高齢者への支援について教えてください。
- 「旭市便利帳」に掲載されているサービスや、地域にお住まいのボランティアさんに利用をお願いする場合に不安なことがありますか

## 地域ニーズ・地域課題の把握

### 総合事業C型サービスの担当者会議や地域ケア個別会議への出席による地域ニーズ・地域課題の把握

- ・ 「旭市シニア生活便利帳」の更新作業とも関連して、地域の高齢者の困りごとや、どのような支援が求められているのかを把握するために、総合事業C型サービスの担当者会議に生活支援コーディネーターが参加しています。アセスメントに活用する「興味関心チェックシート」の内容等を踏まえて、その場で必要な情報提供等も行います。
- ・ 地域ケア個別会議についても令和3年度から生活支援コーディネーターが参加しています。地域ケア個別会議について、自立に向けた幅広い検討が行えるようあり方を見直しているところであり、引き続き連携していきたいと考えています。

# 千葉県東金市

## 基本情報

人口	5.7万人	
生活支援コーディネーターの配置状況	【第1層生活支援コーディネーター】 1名／東金市社会福祉協議会所属	【第2層生活支援コーディネーター】 1名／東金市社会福祉協議会所属
協議体の設置状況	【第1層協議体】 設置あり	【第2層協議体】 5か所

## 保険外サービス活用促進に向けた生活支援コーディネーター・協議体の取組

### 保険外サービスを含む地域資源 情報の把握・整理・情報提供

### 「生活支援サービスガイド」の作成・活用促進

表紙



- 東金市では、平成29年から生活支援コーディネーターを東金市社会福祉協議会に委託し、少しずつ活動を広げてきました。
- 第2層協議体設立の準備として実施した高齢者向けのニーズ調査において、移動や買い物、ごみ捨て等に関して地域課題があることを把握しました。これらの課題に対し、まずは生活支援コーディネーターが中心となって地域資源を把握し、それを紹介することにより、多くの方の個別の課題の解決につながるのではないかと考え、令和元年に「暮らしに役立つシニア向け 生活支援サービスガイド」を作成しました。
- 作成にあたって、第2層生活支援コーディネーター（1名）が情報収集およびケアマネジャー等関係者への「生活支援サービスガイド」の配布を担当し、第1層生活支援コーディネーター（1名）が各事業者等への掲載確認・内容確認・紙面の作成等を行っています。

掲載している地域資源	弁当・食料品の配達、移動販売／日用品・消耗品・灯油の配達／訪問理美容／外出にかかる支援／家での生活支援 等
各サービスの掲載情報	事業者名／住所・電話番号／対応エリア／サービス内容（料金・定休日・注意事項・サービスの特徴など）
公開範囲	一般公開
更新頻度	半年に1度

## POINT

### 地域課題を丁寧に把握し、掲載サービス等を検討

- 東金市の生活支援コーディネーターは第1層1名、第2層1名の2名体制であり、市内全ての資源を網羅的に把握し掲載することは難しく、時間がかかります。
- そのため、住民に本当に必要とされている情報を掲載できるよう、地域課題の把握には力を入れています。例えば第2層生活支援コーディネーターは地域ケア会議へ毎回参加しており、個別ケースで把握された課題をもとに、どのようなサービス情報があれば地域の課題解決につながるかを検討しています。

## 基本情報

人口	5.2万人	
生活支援コーディネーターの配置状況	【第1層生活支援コーディネーター】 1名／浜田市社会福祉協議会所属	【第2層生活支援コーディネーター】 7名／浜田市社会福祉協議会所属
協議体の設置状況	【第1層協議体】 設置あり	【第2層協議体】 10か所 ※令和4年度現在

## 保険外サービス活用促進に向けた生活支援コーディネーター・協議体の取組

### 保険外サービスを含む地域資源情報の把握・整理・情報提供

### ウェブサイト「高齢者お役立ち情報『ちょこプラ』」の立ち上げ・運営

#### 画面イメージ（一部）



- ・浜田市では、保険外サービスの資源整理に関するケアマネジャーからの要望等をきっかけに、保険外サービスを整理・一覧化する取組が始まりました。当初は認知症地域支援推進員へ委託し、紙ベースで保険外サービス一覧を作成していましたが、令和3年度以降は生活支援コーディネーターの業務の一環として保険外サービス情報の整理を行っています。
- ・浜田市では、生活支援コーディネーターを社会福祉協議会へ委託しており、どのように保険外サービス情報を取りまとめていくかについての検討も、社会福祉協議会を中心に行いました。
- ・更新の手間の簡略化やペーパーレス化を目的として、ウェブサイトに保険外サービス情報を集約する方向性とし、「高齢者お役立ち情報『ちょこプラ』」の立ち上げに至りました。
- ・掲載情報は、第1層・第2層合わせて8名の生活支援コーディネーターが、地区ごとに分担を決めて情報収集・更新を行っています。

掲載している地域資源	弁当の配達／買い物支援／生活支援／移動支援／訪問理美容／相談窓口／高齢者サロン等
各サービスの掲載情報	事業者名／サービス内容／営業時間／営業日／料金／特徴（対応エリアなど）／所在地／電話番号／FAX番号 等
公開範囲	一般公開
更新頻度	随時（年に1回程度が目安）

## POINT

### 地域課題の解決に保険外サービスを積極的に活用するという 共通認識の醸成

- ・浜田市の地域づくり全体の方向性として、「介護保険サービスだけでなく、保険外サービスも活用しながら地域課題を解決する」ことを重視しており、第8期介護保険計画のなかでも、生活の質の向上等を目的に保険外サービスの活用を進めていく方向で目線合わせをしています。
- ・例えば地域ケア会議のなかでも、個別ケースの課題解決に保険外サービスを活用することがあり、地域ケア会議のなかで『ちょこプラ』を積極的に紹介するようにしています。

# 生活支援コーディネーターおよび協議体による 保険外サービス活用促進の取組に関する現状

- 本調査研究事業（令和4年度老健事業地域づくりの観点からの保険外サービス活用推進等に関する調査研究事業）では、全国の市町村の第2層生活支援コーディネーターを対象に、生活支援コーディネーターおよび協議体による保険外サービス活用促進の取組に関するアンケート調査を実施しています。
- 保険外サービスを含む地域資源情報の把握・整理・情報提供等について、現状各市町村でどの程度取り組まれているのか、アンケート調査結果の一部を抜粋してご紹介します。
- アンケート調査結果の詳細は本調査研究事業の報告書をご覧ください。

## 調査概要

調査対象	全国の市町村の第2層生活支援コーディネーター
抽出方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 各市町村へ依頼し、任意の第2層生活支援コーディネーター1名を抽出、回答を依頼*</li> <li>• 第2層生活支援コーディネーターを設置していない市町村については「回答なし」とした</li> </ul>
回収数	620件
実施時期	2022年12月5日～26日
実施方法	<p>Web調査 都道府県・市町村経由で調査URL・QRコードを配布し、Web回収 Web回答が難しい場合は、メールにて回答を受け付け代理入力</p>

### ※注

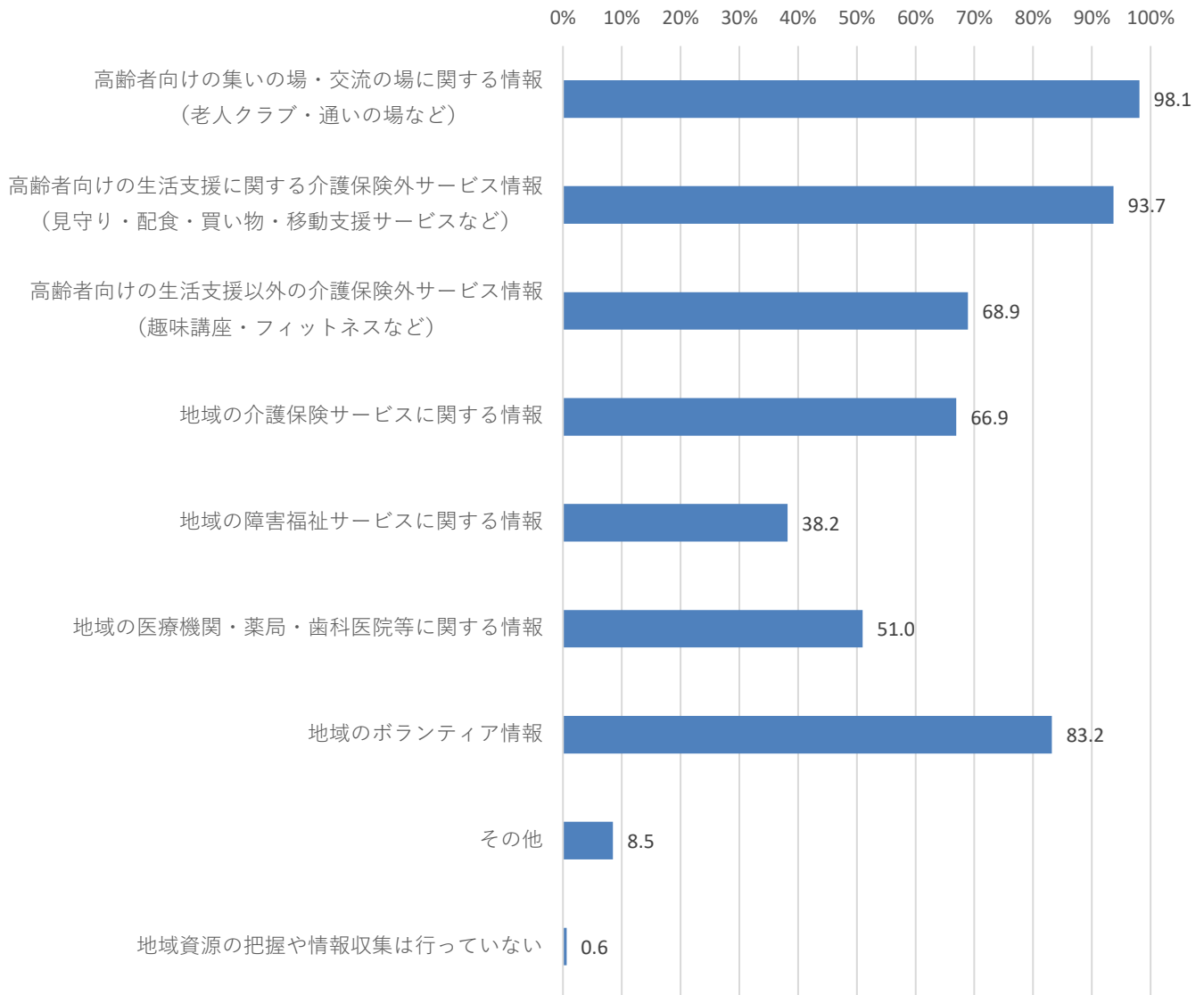
回答者の抽出基準は指定せず、各市町村が任意で回答者1名を抽出。  
調査結果を参照する際には、より活動に熱心な生活支援コーディネーターが抽出されている可能性があることに留意が必要。

## ①保険外サービスを含む地域資源の把握・情報収集に関する取組状況

### 【把握・情報収集を行っている地域資源】

- 「高齢者向けの集いの場・交流の場に関する情報」については、98.1%と、ほとんどの生活支援コーディネーターが情報収集を行っています。
- 保険外サービスのなかでも、「高齢者向けの生活支援に関する介護保険外サービス情報（見守り・配食・買い物・移動支援サービスなど）」については、93.7%が情報収集を行っています。一方で、「高齢者向けの生活支援以外の介護保険外サービス情報（趣味講座・フィットネスなど）」については、68.9%に留まっています。

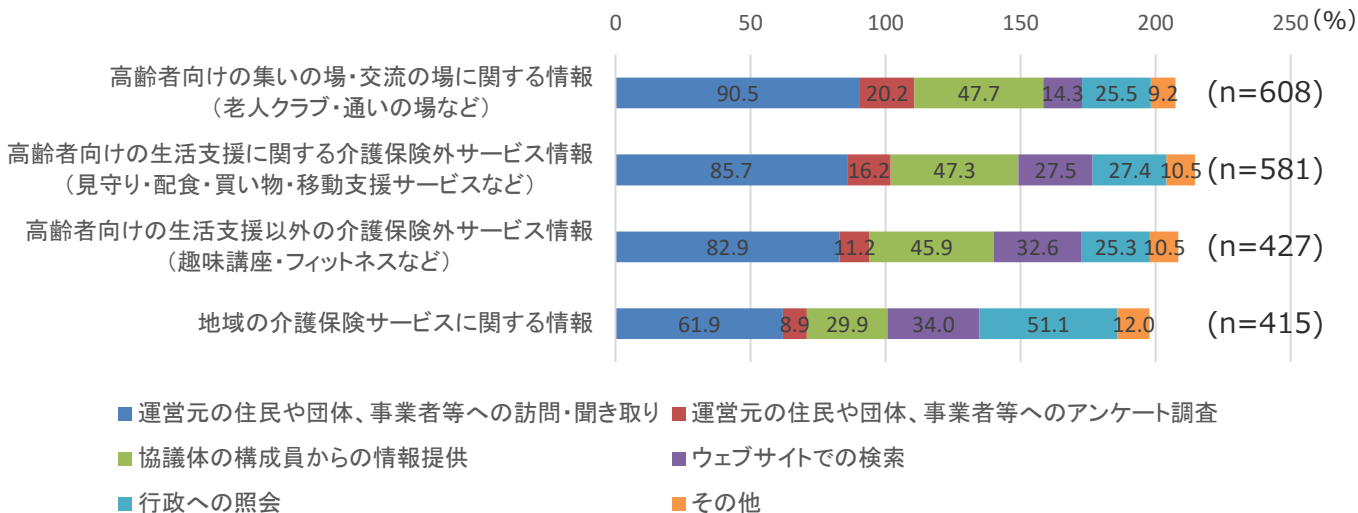
地域にある次のような地域資源について、生活支援コーディネーターとして資源の把握や情報収集を行っていますか。資源把握・情報収集を行っているものとしてあてはまるものをすべてお選びください(n=620)



### 【各地域資源の把握・情報収集の方法】

- 「高齢者向けの生活支援に関する介護保険外サービス情報」、「高齢者向けの生活支援以外の介護保険外サービス情報」いずれにおいても、8割以上の生活支援コーディネーターは「運営元の住民や団体、事業者等への訪問・聞き取り」から情報を得ています。
- また、保険外サービスに関しては、「ウェブサイトでの検索」による情報収集も比較的行われています。

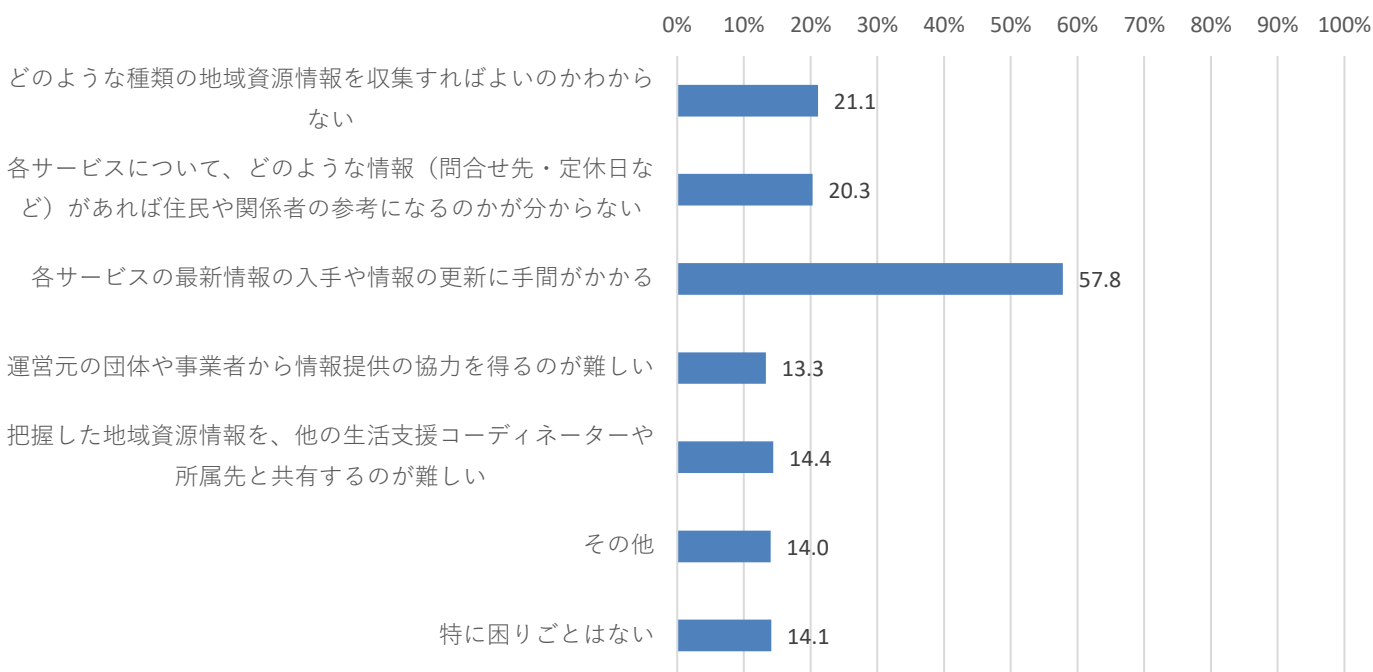
あなたは生活支援コーディネーターとして、どのような方法で以下の地域資源の把握や情報収集を行っていますか。あてはまるものをすべてお選びください。



### 【各地域資源の把握・情報収集に関する課題】

- 「各サービスの最新情報の入手や情報の更新に手間がかかる」を選択した割合が最も高く、次いで「どのような種類の地域資源情報を収集すればよいのかわからない」を選択した割合が高いです。
- どのような種類の地域資源情報を集めるべきかについては、所属元からの依頼をより具体的にすることや、生活支援コーディネーター同士の意見交換を促すこと等により方向性が示される可能性があります。

生活支援コーディネーターとして、地域資源情報を把握するにあたり、課題や困りごととしてあてはまるものをすべてお選びください(n=616)

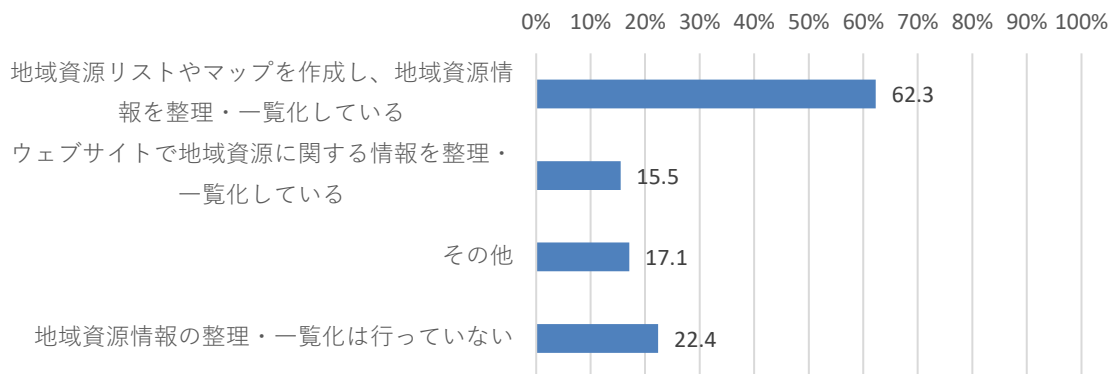


## ②把握した地域資源情報の整理や情報提供に関する取組状況

### 【地域資源情報の整理・一覧化に関する取組状況】

- 約62%市町村では地域資源リストやマップにより地域資源を一覧化していますが、約15%の市町村が「ウェブサイト地域資源情報を整理・一覧化している」を選択するなど、Webの活用も進んできています。
  - 一方で、約22%が、「地域資源情報を整理・一覧化は行っていません」と回答しています。
- ※参考：介護サービス情報公表制度について（P4）

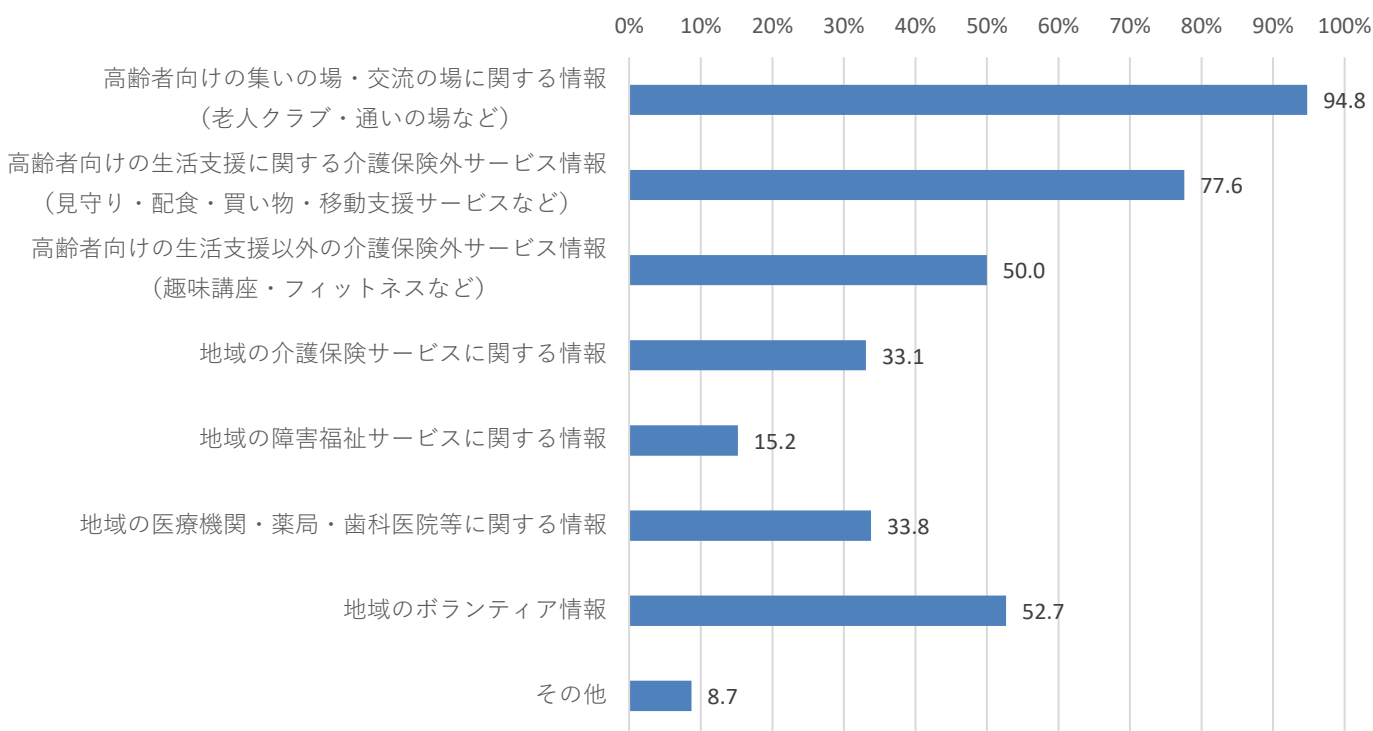
あなたは生活支援コーディネーターとして、把握した地域資源情報を整理・一覧化していますか。取組状況としてあてはまるものをすべてお選びください（n=620）



### 【地域資源情報一覧に掲載されている情報】

- 「高齢者向けの集いの場・交流の場に関する情報」については約94%の市町村で一覧化されているものの、「高齢者向けの生活支援に関する介護保険外サービス情報（見守り・配食・買い物・移動支援サービスなど）」については約78%、「高齢者向けの生活支援以外の介護保険外サービス情報（趣味講座・フィットネスなど）」については約50%と、保険外サービスに関する地域資源情報の一覧化には課題もあります。

あなたが生活支援コーディネーターとして整理している地域資源情報一覧（リスト・マップ・ウェブサイト等）には、次のうちの地域資源情報が掲載されていますか。あてはまるものをすべてお選びください。（n=402）

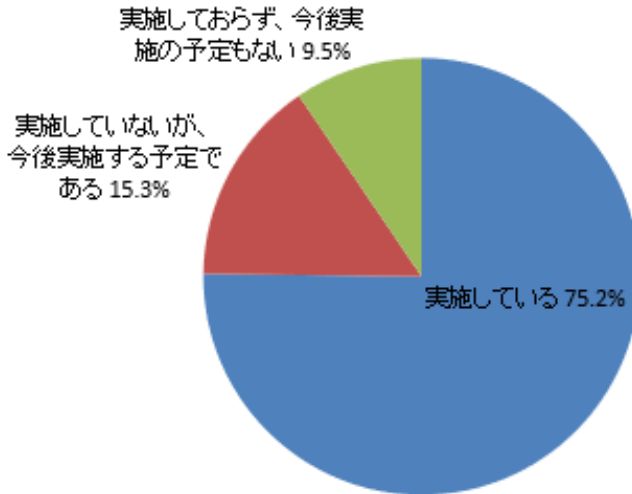


### ③地域ニーズの把握と、地域ニーズに対応したサービスの開発等の取組状況

#### 【地域課題・地域ニーズ把握のための取組状況】

- 地域課題・地域ニーズ把握のための取組については、「実施している」が75.2%、現時点で実施していない割合が24.8%であり、比較的多くの生活支援コーディネーターが取り組んでいます。

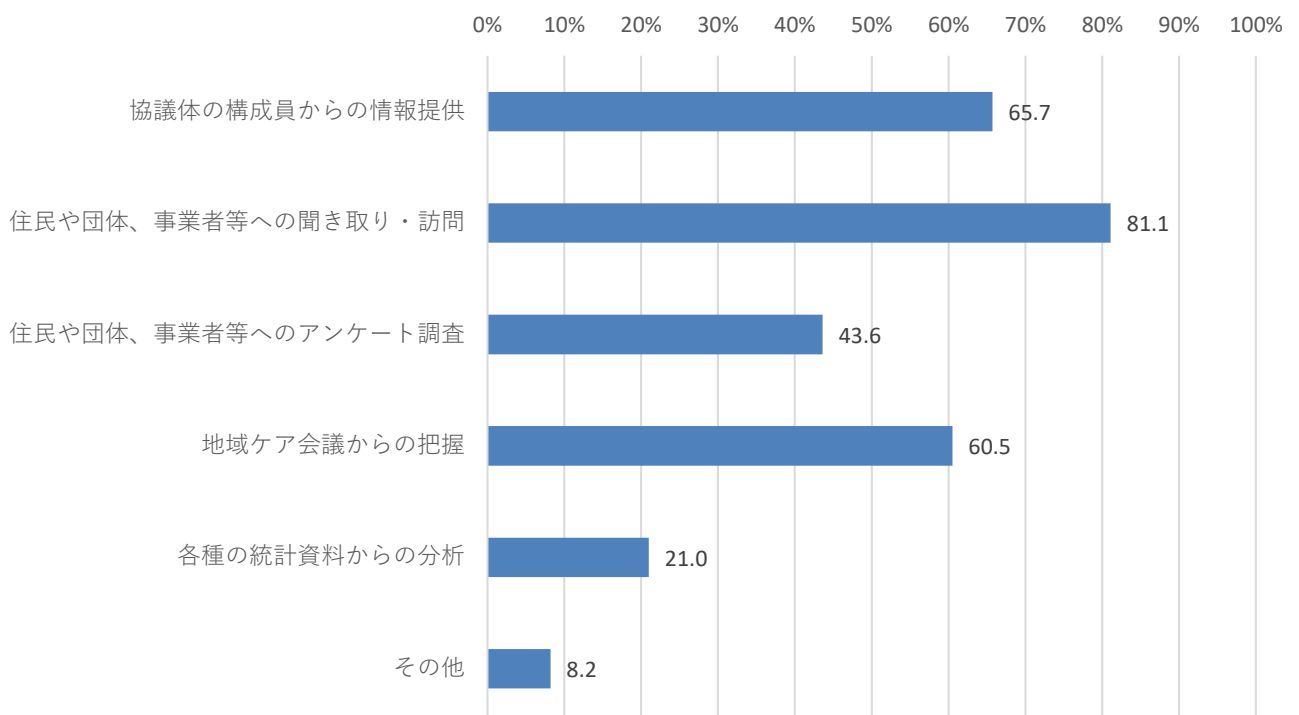
あなたは生活支援コーディネーターとして、買い物や移動等をはじめとするさまざまな地域課題・地域ニーズを把握するための取組を実施していますか。実施状況について、あてはまるものを一つ選んでください。(n=620)



#### 【地域課題・地域ニーズ把握の方法】

- 地域課題・地域ニーズの把握方法については、「住民や団体、事業者等への聞き取り・訪問」が最も多くなっています。また、「地域ケア会議からの把握」についても60.5%が選択しており、生活支援コーディネーターと地域ケア会議の連携について、多くの市町村が取り組んでいる可能性があります。

どのような方法で地域課題・地域ニーズを把握していますか。あてはまるものをすべてお選びください。(n=466)



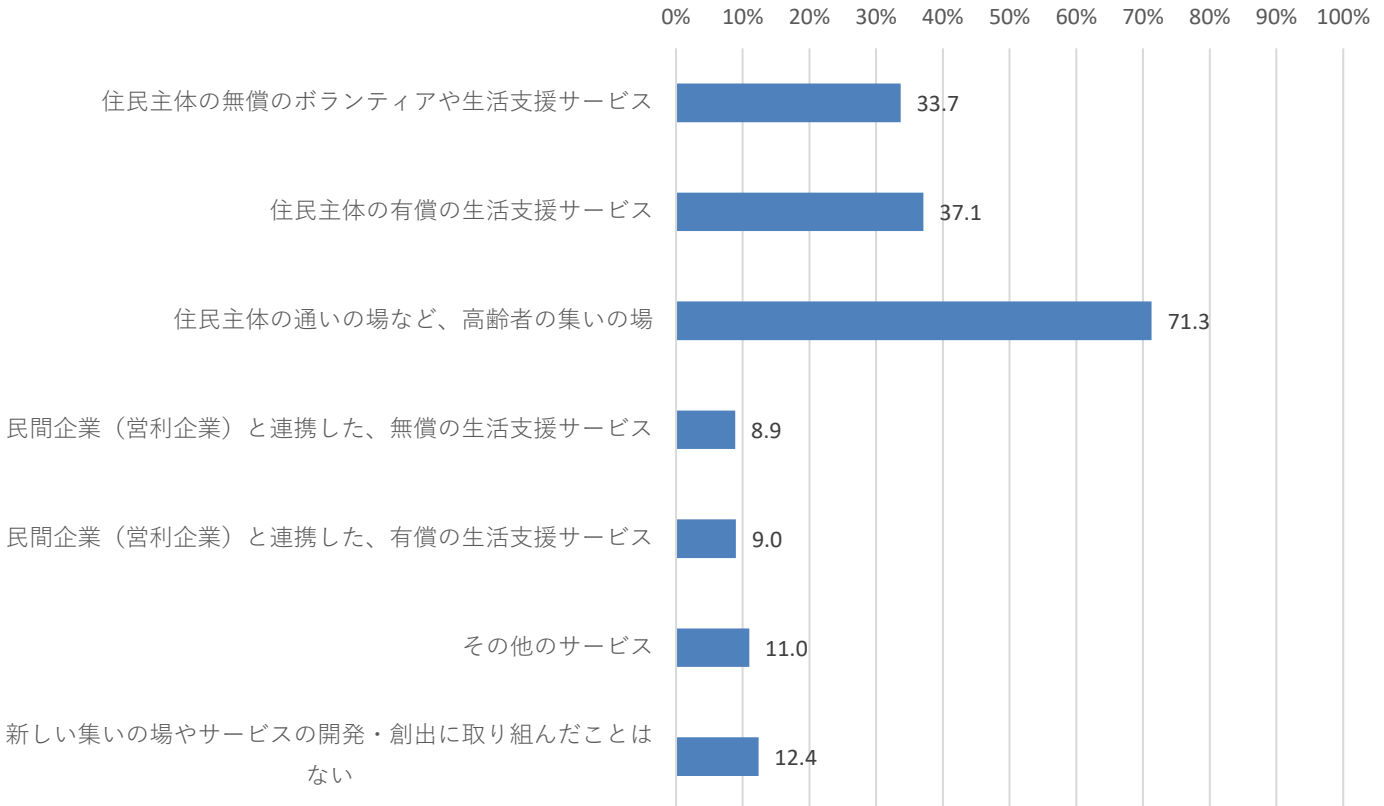


### 【新しいサービス等の開発に関する取組状況】

- 生活支援コーディネーターおよび協議体にて開発や創出に取り組んだことがある・現在取り組んでいるサービスとして、約71%が「住民主体の通いの場など、高齢者の集いの場」を選択しています。次いで多いのが住民主体の有償サービス・無償サービスであり、それぞれ約37%、34%が選択しています。
- 一方で、民間企業（営利企業）と連携したサービス開発については無償・有償問わず10%未満であり、地域の企業と連携したサービス開発の取組等についてはまだあまり取組が広がっていないと考えられます。

あなたの地域においては、買い物や移動等をはじめとするさまざまな地域課題・地域ニーズに対して、生活支援コーディネーターや協議体を中心となって新しい集いの場や新しいサービスの開発・創出等に取り組んでいますか。開発や創出に取り組んだことがある・現在取り組んでいるサービスとしてあてはまるものをすべてお選びください。

(n=620)



**生活支援コーディネーターおよび協議体による  
保険外サービス活用促進の取組事例**

令和4年度老人保健健康増進等事業  
地域づくりの観点からの保険外サービス活用推進等に関する調査研究事業

令和5年3月  
株式会社日本総合研究所