

事例 9

株式会社 日本エルダリーケアサービス

概要

1. 現在展開している生活支援サービス(保険外サービス)事業の概況等について

<事業の概要>

- ・ 保険外サービスは、訪問型のサービス(家事代行や訪問マッサージ)と来所型(整骨院や託児所)が主となっている。
- ・ 家事代行に関しては全訪問介護事業所 86 カ所中 83 カ所での提供実績があり(H26 年 11 月実績)、H26 年度の利用者総数は延べ 5043 人(H26 年 4 月～H26 年 11 月までの実績)である。
- ・ サービス提供スタッフは全員が保険サービスと兼務しており、保険サービスの営業時に保険外の提供も可能である事を伝え販路を確保している。
- ・ 価格は保険サービス前後へ上乗せの場合 2,000 円/時(500 円/15 分～)、保険外単体の場合、家事代行は 2,000 円/時、身体介護は 2,500 円/時である。収支は 20%～30%の売上総利益を計上している。

<事業の介護保険サービスとの関連性>

- ・ 保険外サービスの提供は全て保険サービス提供スタッフが兼務しており、施設や設備等に関しても同一事業所内で行っている為、サービス実施に関わる原価の他に掛かる費用はない。
- ・ 利用者に関しては保険外サービス利用者数の9割が保険サービスを併用しており、保険外サービス単体利用の1割の利用者に関しても、取引居宅からの依頼や利用者ご家族へのサービス等である為、保険サービスに依存している傾向にある。
- ・ サービス内容に関しては、保険サービス併用者の場合、保険制度内で算定可能なサービスか否かで判断しており、行政確認は欠かさず行っている。保険外サービス単体利用者に関しては、身体に触れる行為か否か(あるいは常時介助を要する状態か否か)で、家事代行か身体介護かを判断し、利用者へ説明しサービス提供を行っている。

<事業開始の経緯とこれまでの取組>

- ・ 元々は各地域毎に別法人であり、保険外サービスにおける料金設定や提供時間、提供可能なサービス内容まで統一されておらず、2011 年 10 月提供開始の 15 分 500 円で提供する「もっと暮らし応援サービス」(保険サービスの前後に提供する上乗せサービス)をきっかけに、徐々に統一を図ってきた。保険外サービス単体の提供についても 2013 年 4 月より、身体介護 2,500 円、買い代行 2,000 円の全国統一料金化を開始、現状に至る。両サービスについて、料金を切り替える事で不利益を被る以前からの顧客に関しては、当時の契約条件のままサービス提供している。
- ・ 2014 年より事業拡大を模索中である。

<事業の特徴>

- ・ 最大の特徴は、価格であると考えている。2014 年第一四半期で調べた結果、家事代行業者の平均費用が 1,730 円/30 分に対し、1,000 円/30 分で提供が可能である事、保険サービスの前後であれば 15 分 500 円とワンコインで利用できることが大きな特徴である。
- ・ また、保険サービス併用の利用者については、一つの窓口で保険サービス、保険外サービス共に発注ができ、既存のスタッフが保険外サービスも対応する為、安心感、満足感が得られやすいと考えている。保険外サービス単体利用者については、他家事代行会社のような入会金が無い事、「日常生活の中での困り事の解消」をコンセプトとしている為、利用者にとってサービス発注を行うハードルが低いと考えている。

<自社が展開する事業全体における生活支援サービス(保険外サービス)事業の位置付けについて>

- ・ 保険外サービス売上の構成比率は訪問介護売上全体の 3%となっている。
- ・ 収益性の高い事業である「介護」サービスと「障害」サービスを主とした事業展開を行っており、今後新総合事業に移行していく「予防」サービス並びに、保険外サービスである「自費」サービスは今後、収益性の向上を図るのか、収益性の高い保険サービスとのシナジー効果をより求めていく必要がある。
- ・ 現段階では、価格の引き上げが必要な収益性の向上は考えておらず、保険サービスとのシナジー効果を生み出す事、特に人材創出の位置付けでの効果を模索している状態である。

<他事業者との連携や自治体との連携について>

- ・ 保険外サービス利用者の9割が保険サービス利用者である事から、居宅介護支援事業所との連携は常時行っている。
- ・ また、サービス内容を保険サービス・保険外サービスで区分けする際、利用者の状況が特殊であった場合など自治体に判断を仰ぐ等の措置も必要となってくるので、こちらも保険サービスで通常行っている対応と同様に随時連携している。
- ・ その他連携に関しては、異業種等へのアプローチを模索中である。

2. 生活支援サービス(保険外サービス)事業の課題と今後の方向性について

- ・ 価格設定への迷いがある。料金設定を引き上げるべきか否かを模索しているが、現段階では改定は考えていない。
- ・ サービス提供スタッフの確保について、保険サービス提供スタッフと兼任である為、絶対数が不足している。
- ・ 保険制度と違い、利用者ニーズによって求められるクオリティーに差が生じる。
- ・ 保険制度改定や自治体毎の判断等で保険の適応可否に差異が生じる。
- ・ ケアマネージャー、利用者、家族の、保険内外に関する理解不足に伴うケアマネジメントの混乱にどのように対処するか。

(株)日本エルダリーケアサービスにおける 保険外サービスについて

「介護サービス事業者による生活支援サービスの推進に向けた調査研究事業」用資料

1. 現在展開している生活支援サービス (保険外サービス)事業の概況等について

- (1) 事業の概要
- (2) 事業の介護サービスとの関連性
- (3) 事業開始の経緯とこれまでの取組
- (4) 事業の特徴
- (5) 自社が展開する事業全体における生活支援サービス(保険外サービス)事業の位置付け
について
- (6) 他事業者との連携や自治体との連携について

(1) 事業の概要

㈱日本エルダリーケアサービスが提供している保険外サービスは、訪問型のサービス(家事代行や訪問マッサージ)と来所型(整骨院や託児所)が主となっている。

訪問マッサージ(関東2拠点)、整骨院(関東2拠点)、託児所(中部2拠点)と小規模展開となっているが、家事代行に関しては全訪問介護事業所86カ所中83カ所での提供実績あり、未実施拠点は東京都江戸川区、埼玉県春日部市、大阪市西成区となっている。(H26年11月実績)

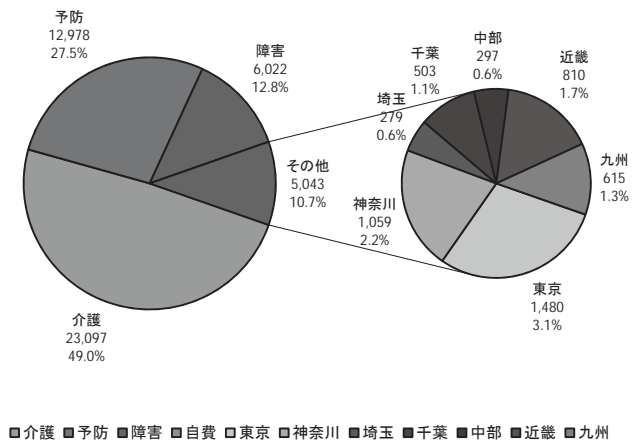
H26年度の利用者総数は右記の通り(H26年4月-H26年11月まで実績)

現状サービス提供スタッフは、全員が保険サービスと兼務しており、利用者獲得は、保険サービスの営業時に保険外の受け入れも可能である事を伝え販路を確保している。

価格は保険サービス前後へ上乘せの場合2,000円/時(500円/15分-)、保険外単体の場合、家事代行は2,000円/時、身体介護は2,500円/時である。

収支は20%-30%の売上総利益を計上している。

利用者数



(2) 事業の介護サービスとの関連性

前項で示している通り、保険外サービスの提供は全て保険サービス提供スタッフが兼務しており、施設や設備等に関しても、同一事業所内で行っている為、サービス実施に関わる原価の他に掛かる費用はない。

利用者に関しては保険外サービス利用者数の9割が保険サービスを併用しており、保険外サービス単体利用の1割の利用者に関しても、取引居宅からの依頼や利用者ご家族へのサービス等である為、保険サービスに依存している傾向にある。

サービス内容に関しては、保険サービス併用者の場合、保険制度内で算定可能なサービスか否かで判断しており、未熟なケアマネジメントが反映されないよう、現場での勝手な判断がなされないよう、行政確認は欠かさず行っている。保険外サービス単体利用者に関しては、身体に触れる行為か否か(あるいは常時介助を要する状態か否か)で、家事代行か身体介護かを判断し、利用者へ説明しサービス提供を行っている。

(3) 事業開始の経緯とこれまでの取組

既知の通り、前身のグループ会社では各地域毎に別法人であったこともあり、保険外サービスにおける料金設定や提供時間、提供可能なサービス内容まで統一されておらず、2011年10月提供開始の15分500円で提供する「もっと暮らし応援サービス」をきっかけに、徐々に統一を図ってきた経緯がある。

尚、現時点でも、2011年10月以前からの既存顧客の中で、「もっと暮らし応援サービス」に切り替える事で、不利益を被ってしまう顧客に関しては、当時の契約条件のままサービス提供している実績もある。

2011年10月の「もっと暮らし応援サービス」では、保険サービスの前後に提供する上乘せサービスの統一が行われたが、保険外サービス単体の方の統一が行われていなかった事を受け、2013年4月より、身体介護2,500円、買い代行2,000円の全国統一料金化を開始、現状に至る。

尚、「もっと暮らし応援サービス」同様、料金を切り替える事で不利益を被ってしまう顧客に関しては、当時の契約条件のままサービス提供している実績もある。

2014年より事業拡大を模索中。

(4) 事業の特徴

最大の特徴は、価格であると考えている。

2014年第一四半期で調べた結果、家事代行業者の平均費用が1,730円/30分に対し、1,000円/30分で提供が可能である事、保険サービスの前後であれば15分500円とワンコインで利用できることが大きな特徴である。

また、保険サービス併用の利用者については、一つの窓口で保険サービス、保険外サービス共に発注ができ、既存のスタッフが保険外サービスも対応する為、安心感、満足感が得られやすいと考えている。

保険外サービス単体利用者については、他家事代行会社のような入会金が無い事、「日常生活の中での困り事の解消」をコンセプトとしている為、利用者にとってサービス発注を行うハードルが低いと考えている。

(5) 事業全体における保険外サービス事業の位置付けについて

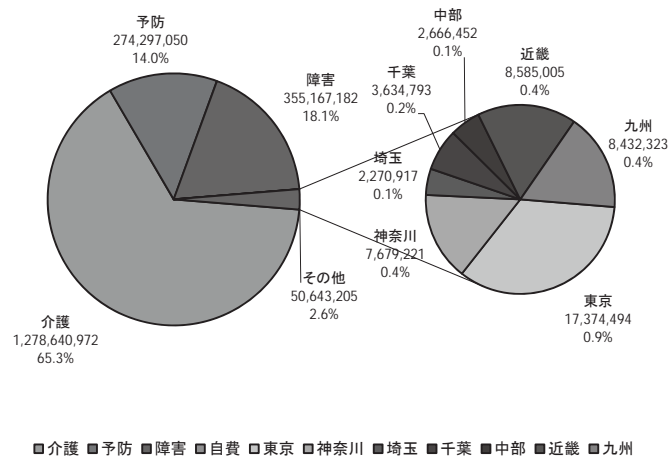
第一項で記載の通り、保険外サービス利用者数の構成比率は、訪問介護利用者数全体の11%となっている。

右記の通り、保険外サービス売上の構成比率は訪問介護売上全体の3%となっている。

現状、利用者数の構成比率と、売上の構成比率から見て取れる通り、収益性の高い事業である「介護」サービスと「障害」サービスを主とした事業展開を行っており、今後新総合事業に移行していく「予防」サービス並びに、保険外サービスである「自費」サービスは今後、収益性の向上を図るのか、収益性の高い保険サービスとのシナジー効果をより求めていく必要がある。

現段階では、価格の引き上げが必要な収益性の向上は考えておらず、保険サービスとのシナジー効果を生み出す事、特に人材創出の位置付けでの効果を模索している状態である。

売上高



(6) 他事業者との連携や自治体との連携

第四項で記載の通り、保険外サービス利用者の9割が保険サービス利用者である事から、居宅介護支援事業所との連携は常時行っている。

また、サービス内容を保険サービス・保険外サービスで分けする際、利用者の状況が特殊であった場合など、自治体に判断を仰ぐ等の措置も必要となってくるので、こちらも保険サービスで通常行っている対応と同様に随時連携している。

その他連携に関しては、異業種等へのアプローチを模索中。

2. 生活支援サービス(保険外サービス) 事業の課題と今後の方向性について

- (1)現在の事業における課題
- (2)今後の事業展開の方向性

(1)現在の事業における課題

- ・価格設定への迷い
前条項にて記載の通り。
- ・サービス提供スタッフの確保
保険サービス提供スタッフと兼任である為、絶対数が不足している。
- ・サービスの品質とその管理
保険制度と違い、利用者ニーズによって求められるクオリティーに差が生じる。
- ・保険制度併用に関わるルールの設定
保険制度改定や自治体毎の判断等で保険の適応可否に差異が生じる。
- ・ケアマネージャー、利用者、家族の、保険内外に関する理解不足に伴うケアマネジメントの混乱
前条項にて記載の通り。

(2) 今後の事業展開の方向性

まず、前項でも触れたサービス提供スタッフの確保だが、無資格者の採用を行い、家事代行事業でOJTを行った後に資格取得を支援する事で、専門職として輩出を行う予定である。
このサイクルによって保険サービスとのシナジー効果を生むことができると考えている。

次に前条項でも触れたが、対象者の拡大を図りたいと考えている。
具体的には、まず現利用者以外の同居家族や別居だが介護等で関わりの強い家族や知人等。
特にこれから65歳以上の世帯数がピークを迎えるといわれる25年までは、市場の拡大は続くとされている為、介護に近いマーケットで家事代行のノウハウを構築したい。

新たな取り組みとしては、認知症対応型訪問介護。
認知症高齢者が好みの時間、気持ちの良い時間を過ごせるように支援することこそ認知症ケアそのものであるはず。遠方まで外出するデイサービスや入所のグループホームでは実践されており、家族にとってレスパイト効果も大きい。同じことを自宅で楽しむ、それが認知症型訪問介護である。

最後に保険外サービスの完全別事業化。
品質やルール等保険サービスとは似て非なるものである為、事業を分ける事でリスクを解消したい。

事例10

日本生活協同組合連合会

概要

1. 現在展開している生活支援サービス(保険外サービス)事業の概況等について

<事業の概要>

- ・生協は厚生労働省社会・援護局地域福祉課が所管している。
- ・医療福祉生協については3年前に連合会を分けて、連合会として日本生協連に入っている。医療福祉生協は全てが介護事業にも取り組んでいる。
- ・購買生協が設立した社会福祉法人もある。介護保険の事業についてはすべて実施している。
- ・暮らし助け合い活動がいわゆる家事援助的なものであり、購買生協 59 生協と、3 連合会、都道府県連などが実施している。2013 年度では162.5 万時間で、活動会員が約 3 万人いる。利用者の数のカウントは難しいが、約 8 万人ではないかというところである。
- ・サロン活動については生協の店舗の集会所等を活用して実施しており、有償ボランティアであったり無償ボランティアであったりと生協によって異なっている。
- ・地域購買生協の宅配や夕食宅配は見守り機能を持っており、26 都道府県と 667 市区町村、および社協との見守り協定を締結している。夕食宅配は 1 日あたり 10 万食の利用がある。
- ・買い物支援として、141 台の移動販売車がサービスを行っている。同時に青空サロンや健康チェックも実施しているところがある。
- ・22000 人の職員が認知症サポーターの受講をしている。

<代表的な例>

- ・各生協がそれぞれに活動を行っているため、以下3つの代表的な例について紹介する。
- ・福井県民生協は、介護事業が占める割合が最も高い生協である。子育ても含めて夕食宅配、介護医療食、移動店舗、買物代行、お買物バスを提供している。
- ・神奈川のユーコープは、介護保険が始まるまでは 1990 年からワークーズに委託する形でサービスを提供してきた。介護保険の開始のときに見直しをして 30 分 300 円の有償ボランティア「ちょボラ」を始めた。300 円はすべて支援者への報酬であり、運営費については年間 1 口 1000 円で協賛金を募っている。昨年度の協賛金は 200 万円ぐらいだった。
- ・コープこうべは日本で最初にできた生協であり、地域によっては組織率が 100% である。暮らし助け合いの会の第 1 号である。

2. 生活支援サービス(保険外サービス)事業の課題と今後の方向性について

- ・暮らし助け合いの活動については生協ごとにスタイルが異なっており、今後どういうふうに整理していくのかという委員会を設けて進めているところである。
- ・生活支援サービスが新しい地域支援事業の中に位置づけられる見通しのなかで、自治体訪問をして生協の有している地域資源の紹介をしている。これまで 200 ぐらいの自治体の訪問をしている。

介護サービス事業者による生活支援サービスの
推進に向けた調査研究事業
第5回検討委員会 資料

2015年1月27日(火)

日本生活協同組合連合会

組織推進本部 福祉事業推進部担当部長

藤田 誠

資料

1. 生協の福祉事業・活動、購買生協での地域貢献の事例
2. 生協の社会的取組報告書2014
3. 生協と自治体との地域見守り等に関する協定などの締結状況一覧
4. 福井県民生協「生活支援事業について」
5. 福井県民生協の社会活動レポート2014
6. 福井県民生協「くらしの助け合いの会」リーフ
7. 福井県民生協「せいきょうの食事宅配(登録制)」チラシ
8. 福井県民生協「生協の高齢者介護と生活サポート」
9. ユーコープ「神奈川県が生協：市町村別地域資源」一覧
10. ユーコープくらし助け合い活動「ちょボラ」のご案内リーフ
11. コープこうべが行なっている生活支援事業・サービス

「地域のネットワークを広げながら、地域社会づくりに参加します」(日本の生協の2020年ビジョン)
 ⇒生協の事業・活動のインフラを活用し、行政や地域の諸団体と協働しながら、安心してらせる地域社会づくりに貢献します。

2013年度 福祉事業【P22】

- 地域購買生協(44生協) 約187億円
- 医療生協(110生協) 約605億円
- 生協母体社会福祉法人(11組織) 約180億円
(社福は医療生協母体含まず) 合計 約972億円

2013年度 福祉活動【P42】

- くらしの助け合い活動(地域購買生協59生協3連合会)
- ・年間活動時間 162.5万時間
- ・活動会員 約29,313人

■介護保険事業

○地域包括ケアシステム構築に向け、「くらしの安心」のニーズに応えた事業展開を行なっています。「サービス付き高齢者向け住宅」、「小規模多機能型居宅介護」、「定期巡回随時対応型訪問介護看護」などが広がっています。社会福祉法人では、特養ホームなど施設系サービスも行なっています。

○医療生協、生協を母体とした社会福祉法人も含め約170組織が取り組み、生協全体では約947億円の事業規模です(他に医療事業が2595億円)。

■介護保険事業以外の事業

○介護保険事業以外にも、障がい者の支援費事業や住宅改修事業等を行っています。さらにヘルパー研修事業や福祉用具販売なども行なっています。

■くらしの助け合い活動

○高齢者の方や産前産後の母親等を対象に、自立を助ける家事援助などを行なう、組合員同士の助け合いボランティア活動です。協同の力を寄せ合い、地域の福祉力を高める活動は31年の歴史をもち、年間160万時間を超える活動規模となっています。

■サロン活動、お食事会・配食活動など

○店舗の会議室や地域の施設などを活用して地域住民が集い交流できるサロン活動や、主に高齢者を対象にしたお食事会・配食活動にも取り組み、地域のつながりづくりをすすめています。介護予防や安否確認の役割も果たしています。

○目の不自由な方に宅配案内をCD・テープ等に吹き込む「声の商品案内」なども行なっています。

■宅配事業の中での「見守り」実施

○宅配事業の中で高齢者等の「見守り協定」を行政等と結び取り組みが広がっています。【P16】
 ★80生協が26都道府県・667市区町村・24社協と締結(2015年1月9日現在)。

■夕食宅配事業

○2007年から開始された夕食宅配事業が全国に広がっています。
 ★44都道府県、48生協、1日あたり約10.2万食(2014年10月末現在)。

■買い物弱者支援(被災地支援も含む)

○移動販売車は24道府県で29生協・141台を運行し、店舗から自宅への商品配送、宅配事業・ステーション設置など、買い物弱者への対応を広げています(2014年11月現在)。【P17】
 ○職員認知症サポーターは21,834人、キャラバン・メイトは1478人(2014年6月末現在)。

【P43】

■生活相談事業：くらしや家計に関する相談を受け、家計再生に向けた伴走型支援を開始

2013年度 会員生協概要

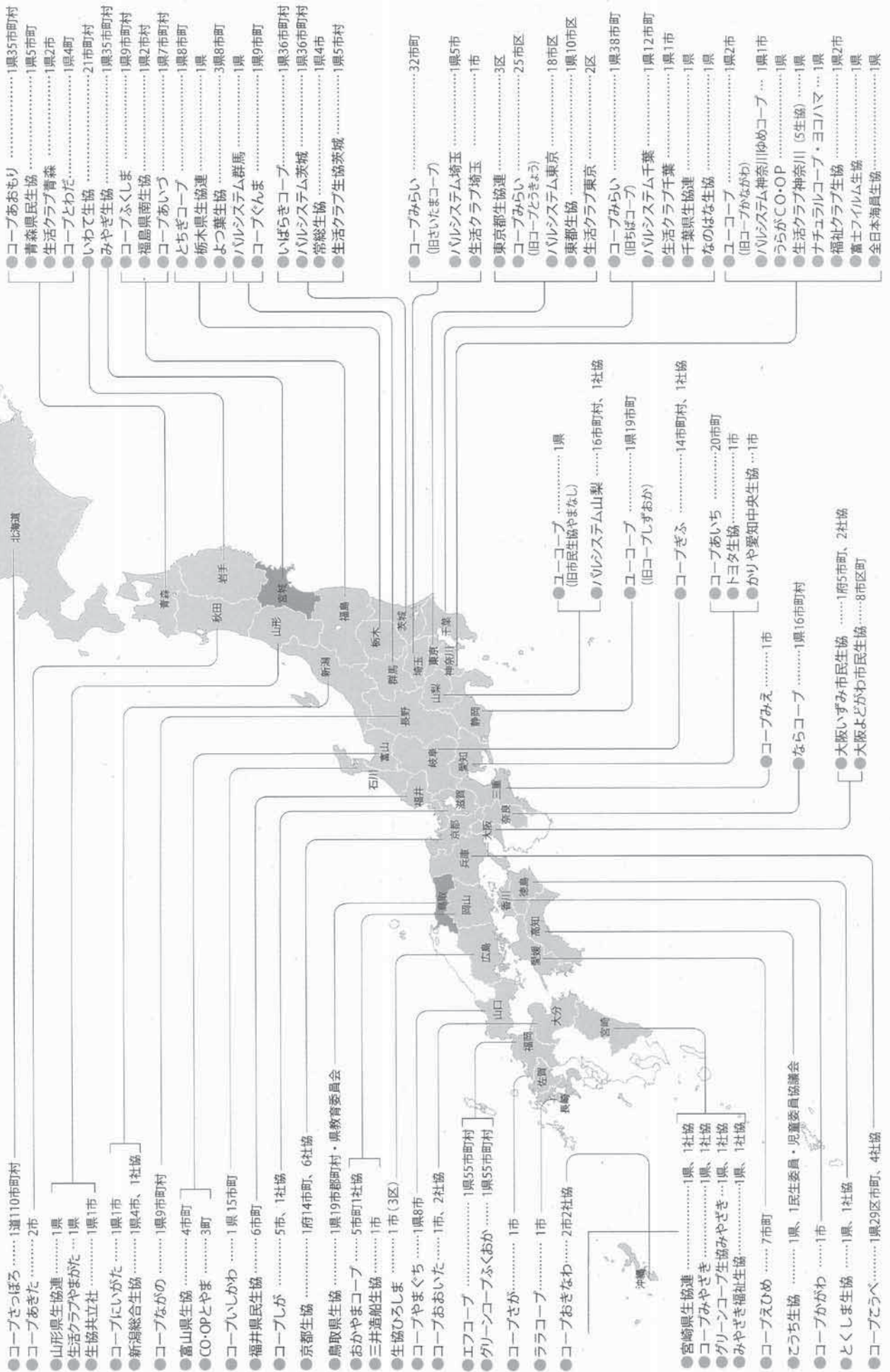
- 組合員 約2700万人(地域購買生協総世帯数対比 35.6%)
- 会員生協総事業高 約3.3兆円
- 宅配利用世帯数 約1100万世帯(総世帯数対比 19.8%)
- 店舗数 980店

※【】内の数字は、社会的取り組み報告書のページ数です。

生協と自治体との地域の見守り等に関する協定などの締結状況一覧

(協定先は、行政および社会福祉協議会を対象にしています。26都道府県667市区町村24社協) (2015年1月9日現在)

●宮城県と鳥取県は全市町村と協定を締結しています





宅配事業では

生協の宅配事業には、ご自宅までお届けする「個人宅配(個配)」と、班・グループにお届けする「グループ宅配」があります。宅配という便利さから、買い物弱者や高齢者への支援としても注目されています。地域生協の宅配事業全体の2013年度供給高(売上高)は1兆6,714億円(前年比101.9%)で、うち、個配供給高は1兆741億円(前年比103.5%)、グループ宅配供給高は5,972億円(前年比99.1%)でした。

地域見守り活動で知事から感謝状 77生協が560自治体と協定を締結

全国の生協では、一人暮らしの組合員や地域の高齢者にお会いする機会が多い宅配事業の特長を生かし、自治体などと「地域見守り協定」の締結を進めています。協定の内容は、担当者が配達の際に異変に気づいた場合、事前に取り決めた連絡先に速やかに連絡・通報を行うというものです。2014年5月末現在、77生協が560自治体と協定を締結し、活動しています。

ユーコープ(本部：横浜市)の二つの宅配センターとパルシステム神奈川ゆめコープの1センターは、地域見守り活動が人命救助につながったとして、2013年9月、神奈川県知事から感謝状をいただきました。



▲地域を走るユーコープの配達車両



▲組合員宅に商品を届けるパルシステム神奈川ゆめコープの配達担当者



地域と共に考える「交通安全教室」を開催

日本生協連では、会員生協で構成する「安全運転推進研究会」を毎年開催し、各生協の安全運転の取り組みを共有するなど、事故削減のための研究を続けています。

その中で、交通事故を未然に防ぐ取り組みとして、地域の保育園や幼稚園に実際の配達用トラックを持ち込み、「交通安全教室」を開催するコープながのの事例が、全国に広がっています。

同生協では、2010年から毎年、保育園などの要請に応じて「交通安全教室」を開催し、これまでに20団体以上で実施しています。



▲交通安全教室の様子(コープながの)



▲運転席からはトラックの直のお友達が見えないことを体験しました。



店舗事業では

生協の店舗事業は、組合員に日々の暮らしに役立つ商品を提供しており、便利さや低価格でも期待されています。店舗事業の2013年度の供給高(売上高)は8,801億円(前年比99.6%)。新規店舗数は18店、全体の店舗数は980店(前年比96.9%)、売場面積は117万5,796㎡(前年比99.0%)となっています(2013年度の地域生協の数値)。

「買い物弱者」支援に、27生協が126台の移動販売車を導入



過疎や高齢化などによる「買い物弱者」問題が深刻化しています。各地の生協では、店舗を拠点に、冷凍・冷蔵ケースを設置した車に商品を購入して地域を回る移動販売車を行っています。2014年6月現在、27生協が126台を導入しています。

生協コープかごしまでは、2013年2月、川内店を拠点に、移動店舗「コープ号」の運行を開始しました。これは薩摩川内市が取り組んでいる「買い物不便地域支援モデル事業」の事業者としてスタートしたもので、高齢者をはじめとする地域住民の暮らしを支えています。



▲「コープ号」の内部の様子。生鮮食品から日用品まで、厳選された約400品目がそろえられています(生協コープかごしま)。

「サービス・ケア・アテンダント」資格を取得

「サービス・ケア・アテンダント」とは、高齢者や身体の不自由な方だけでなく、困っている全ての万々の状況に合わせた配慮やおもてなしができる接客の専門家のことです。生協では、「サービス・ケア・アテンダント」の資格取得を進めています。

みやぎ生協では2014年3月現在、約130人が資格を取得し、来店された組合員への温かいサービスの提供に努めています。2014年度からは店頭の有資格者の写真を掲示するなど、さらなるサービスの向上に取り組んでいます。

サービス・ケア・アテンダント資格取得に向けた訓練の様子(みやぎ生協)



※応対する方の状況を理解するための高齢者の疑似体験訓練



身体の不自由な組合員へのトレーニングでの応対訓練

生協の主な事業
店舗事業では
生協の主体的活動
生協の店舗に於ける取組



福祉活動

生協では1983年から、組合員同士の助け合いの仕組みとして、高齢者や子育て中の家族への家事援助などを行う「くらしの助け合い活動」に取り組んできました。2013年度の全国の生協での年間活動時間数は、162万5,469時間(前年比94.7%)、活動者数は2万9,313人(前年比104.0%)でした。また、地域福祉を推進するために、行政や他団体と連携し、さまざまな取り組みを行っています。

さまざまなくらしの困りごとをお手伝いする「くらしの助け合い活動」

「くらしの助け合い活動」は、高齢者や介護を必要とする方や、産前産後の母親等を対象に、自立を助ける家事援助などを行う、組合員同士の助け合いの仕組みです。例えば「高齢の母の話し相手になってほしい」「産前産後の手助けをしてほしい」「腰が痛いので、代わりに植木に水をやってほしい」など、「困ったときはお互いさま」の気持ちで活動に取り組んでいます。

また「くらしの助け合い活動」として、高齢者の方々を招いたお食事会や地域の誰もが参加できる「ふれあいサロン」を開いたり、自宅にお弁当を届ける配食活動などを行っている生協もあります。

◆年間活動時間数と活動者数の推移
(※生協数約1,900生協)



■コープかがわ 有償たすけあいシステム「おたがいさま」



▲おたがいさまの花づくりのあやう

■コープぎふ おたがいさま ひだ



▲町内の方々と協力して地域の「ふれあいサロン」に取り組んでいます。

生活の質

生活の質

生活の質

生活の質

「集まれる場所・たまり場・居場所づくり」で地域のつながりをつくる

東京都生協連は2012年から、福祉のまちづくりの新たな取り組みとして、安心して日らせるまちづくりを進めてきました。その実践の一つとして、都内の地域生協と医療福祉生協では、連携して「集まれる場所・たまり場・居場所づくり」に力を入れています。

コープみらい(本部：さいたま市)では、店舗の会議室や地域の集会所を利用し、地域住民のふれあいの場として「高齢者向けサロン」や「子育てひろば」などを開催しています。2014年3月13日には、同生協と東都生協および二つの医療福祉生協でつくる荒川区生協連絡会の「荒川コープカフェ」がオープンしました。当日は地域の25人の方が参加し、お茶を飲みながら、荒川区消費者相談室の相談員の方から、最新の消費者被害についてお話を伺いました。



▲荒川コープカフェのオープンの様子

第2回全国地域福祉交流会「あったか地域づくり交流会」開催

日本生協連は医療福祉生協連、コープ共済連と共に、2013年11月29日に大阪市で、第2回全国地域福祉交流会「あったか地域づくり交流会」を開催しました。これは、地域福祉を推進するためのネットワークづくりを目的とするもので、全国の生協、社会福祉協議会、NPOなどから377人が参加しました。今回は、大阪府社協、大阪ボランティア協会の協力を得て、生活者主体の視点でどのように支え合いのネットワークをつくれるかが話し合われました。分科会では、地域の生活課題に関わるテーマで計13の発表が行われ、他団体・組織との共同によって実現した取り組みが多く報告されました。



▲分科会では、具体的な質問が多く出され、同じ悩みを抱えながら取り組む者同士の共感を交えたやりとりが繰り返されました。

生協職員1万9,665人が「認知症サポーター」に

「認知症サポーター」とは、認知症を正しく理解し、認知症の方や家族を温かく見守る応援者のことです。

日本生協連では、厚生労働省が推進する「認知症サポーター100万人キャラバン」に賛同し、2008年度から全国の生協と共に「認知症サポーター養成講座」を開催してきました。2014年3月末までに、全国56生協で1万9,665人の職員が養成講座を受講し、認知症サポーターとなりました。対応事例が増える中、組合員が安心して生協を利用できるよう、これからも認知症サポーターの養成に取り組んでいきます。



▲コープレがア行われと認知症サポーター養成講座の様子

生活支援事業について

福井県民生活協同組合

I. 大切にしたい価値

- (1) 県民生協の事業や活動のネットワーク・インフラを活用した高齢者自立支援サービスを展開する
- (2) 行政と連携し、過疎・中間地域を重点に高齢者を重点とした「地域見守り事業」を展開し、食料インフラの確保とくらしの安全・安心を提供する
- (3) 移動店舗利用者による運営組織の立ち上げ(利用者の声を事業や活動に反映)
- (4) 普段の買物に不自由をきたしているエリアへのサービス拡大(併用利用者の拡大)

II. 生活支援事業とは

	夕食宅配	介護医療食	移動店舗	買物代行	お買物バス
導入時期	2010年9月	2013年4月	2009年10月	2010年9月	2000年5月
導入目的	① 食へのお役立ち ② 見守り	① 食へのお役立ち	① 買物支援 ② 高齢者の集まる機会作り(見守り等)	① 買物支援 ②	① 買物支援 ②
対象者	① 高齢者 ② 仕事や子育てで忙しい方 ③ 1人暮らしの方 ④ 夜間勤務の方	① かむ力や飲み込む力が弱い方 ② 食事制限が必要な方	① 買物に不自由している方	① ハーツ商圏内で買物に不自由している方	① ハーツ商圏内で買物に不自由している方
現在利用状況	① 1日平均利用食数620食 ② エリアカバー率82%。 ③ 高齢者のみ世帯の約70%の方に緊急連絡先に登録いただいている ④ 高齢者世帯利用率 0.4%	① 週平均利用人数 140人、1,100食 ② 福井県内全域(和泉村以外)配達	① 週平均利用人数 450人 ② 稼働台数 11台(内2台は軽車両)	① 1日平均利用人数 16人 ② ハーツ7店舗商圏内の利用者を対象に実施 ③ 平均利用年齢 71歳	① 週平均利用人数 550人 ② ハーツ7店舗全店で稼働 ③ 月曜日～金曜日 ④ 平均利用年齢 76歳
今後の方向性	① 夕食弁当とあわせて日配品(デザート、パン、インスタント系、お花等)の配達 ② 弁当メニューの変更 ③ 週末、昼食対応 ④ リードタイム改善	① 弁当タイプへの変更 ② 週7日	① 増車によるエリア拡大 ② 見守り機能	① オンラインとオフラインの融合での買物支援ツール	① 車輛変更、もしくは稼働便数を増やすことでの利用者拡大

事業ネットワークの取り組み

福井県民生協は、宅配サービスたんぼぼ便を事業の基盤に位置づけ
6つの事業で組合員と地域にお役立ちしています。

宅配サービス たんぼぼ便

■充実した豊富な品揃えと便利にご利用方法

各種カタログで計画購入。毎週こだわりの商品(食品中心)が約1,500品目。個人宅配、グループ購入、たんぼぼステーションなどくらしに合わせて利用方法を選ぶことができます。



店舗 ハーツ

■地域のふれあいの場

応援します 健康長寿と家族の回らん

コープ商品や地場・産直商品を中心に、毎日のくらしに必要なものを約10,000品目品揃えしています。

2013年11月には小浜市遠敷のハーツ建設予定地に、ミニハーツをオープンしました。



高齢者福祉 きらめき

■「あなたらしさいつまでも」の理念のもとに

介護が必要になっても住み慣れた地域で安心して自分らしく暮らし続けられるように介護保険サービスなどの高齢者支援サービスを行っています。

2014年2月には小浜市山手に、2014年3月には勝山市元町に高齢者介護施設きらめきを開設しました。



小浜きらめき



勝山きらめき

子育て支援 ハーツきつず

■子育て中のご家族をサポート

ご家族のみなさんが「自分らしく」「安心」して子育てできる環境づくりに取り組んでいます。保育士の資格を持ったスタッフが対応しています。



CO・OP共済

■お手頃な掛け金で充実した保障

女性向けや子ども向け共済、終身共済など、一人ひとりの力が集まって大きなすけあいの輪が広がっています。



生活支援

■移動店舗「ハーツ便」

普段のお買物に不便を感じている方に、中山間地へのハーツ便8台と、福井市・鯖江市内の中心市街地へのミニハーツ便2台で、ハーツの商品をお届けしています。



■ハーツお買物バス・買物代行「おつかいさん」

買物に行きたいけど手段がない方をご自宅から最寄りのハーツまで、無料で送迎する「お買物バス」。

“買物に行く時間や手段がない”にお応えする買物代行「おつかいさん」。電話注文の商品をハーツからお届けしています。また、“買物した商品を届けてほしい”にもお応えしています。



■食事宅配 夕食弁当

2010年9月より、スタートした夕食弁当宅配は、福井市、坂井市、鯖江市、越前市、敦賀市、小浜市と対象エリアが広がっています。



夕食弁当宅配

■食事宅配 介護食・医療食

夕食弁当利用者からの声にお応えして、2013年4月より介護食と医療食の食事宅配をスタート。介護の必要な方がいるご家庭や食事制限の必要な方の食事作りの負担を軽減します。



こうした生活支援の取り組みは、高齢者の買物支援や食事支援に加え、一人暮らしの高齢者の見守りの役割も果たしています。

「ちょボラサポーターズ」にご協力をお願いします

お互いに支えあう事で成り立っている「くらしすけあい活動」が持続可能であるよう、多くの方に趣旨への理解と賛同をいただき活動しています。よりよい活動を維持していくための財政支援をお願いいたします。

財政の主な使途

- ◇広報 ◇研修・学習
- ◇利用者との打ち合わせ（コーディネート）

組合員の方は口座引落（毎年1回）となります。口座を持たない方は郵便局からの払込みをお願いします。 **1口1000円（1口以上）**

「ちょボラサポーターズ」「ボランティア」
FAX 申込み用紙

- にチェックをして FAX 又は郵送をお願いします
- ボランティアとして活動したい
- 「ちょボラサポーターズ」として支援したい

組合員番号 01- _____
お名前 _____

住所 〒 _____

電話 () _____

ファックス () _____

携帯電話 () _____

- 口座引落 郵便振替
- 組合員ではない方（郵便振替をお願いします）

FAX 045-594-7571

「ボランティア活動」してみませんか！

あなたの空いている日、空いている時間を必要としている人のために「ちょっとしたボランティア」してみませんか？

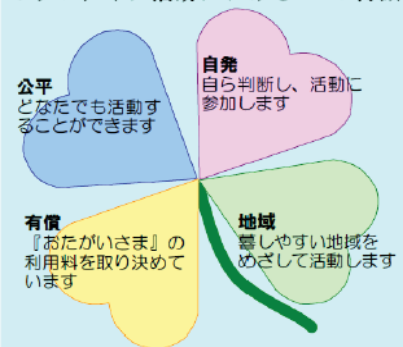
<ボランティアの声>

- ①友だちの輪が広がります
- ②男性の方大歓迎です！



「ボランティア活動費」30分300円
利用料金を活動費としてお受け取りください。
「ボランティア研修」受講後ボランティアとして登録となります。年間1000円の「ちょボラ推進費」を負担して活動に参加して頂きます。
※ボランティアとしての活動時にはコープの組合員活動傷害事故・見舞金規則が適用されます。

ボランティア活動における4つの特徴



地域に住む方どなたでもご利用ください

ユーコープ
くらしすけあい活動
「ちょボラ」のご案内



『おたがいさま』を基本に困ったときに助け合う有償ボランティア活動を行っています。ちょっとしたボランティア・・・「ちょボラ」お気軽にご相談下さい。

～福祉の総合窓口～
TEL 045-594-7570
FAX 045-594-7571
たすけあいネットワークセンター

kuratasu@ucoop.or.jp

「くらしの助け合いの会」は、会員同士の助け合いによって自立したくらしを支える有償の家事支援活動です。



利用会員として
利用しませんか？

【会を利用して応援を受ける方】

- 年会費：1,000円（免除規定あり）
- 年会費は、保険加入費や活動会員の研修、パンフレット（広報案内）作成費などに活用させていただきます。

■利用料金

生活支援	
育児支援	1時間 900円
イベント託児	
草取り	1時間 1,000円

- 別途、活動会員の交通費を負担していただきます。
- 内容・条件によってはお引き受けできない場合がありますのでご了承ください。

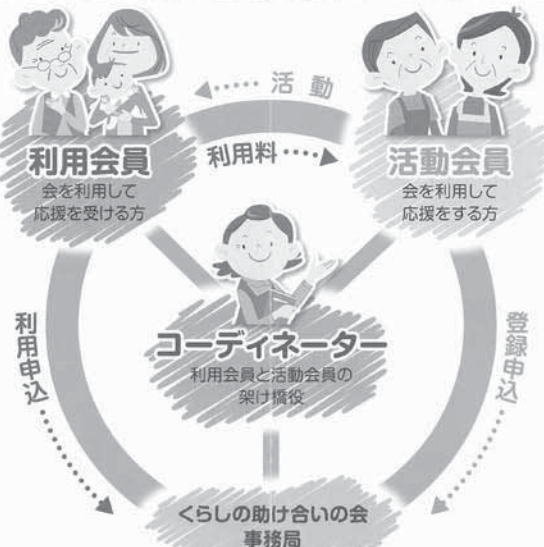
■サービス提供曜日：全曜日 9:00～19:00

- 時間外は事務局にご相談ください。
- 土・日・祝日は1時間あたり100円増しとなります。
- 12/30～1/3まではお休みとなります。

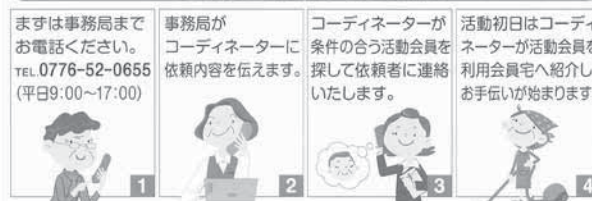
利用を希望される方は

- ①まずは事務局までお電話ください
TEL.0776-52-0655
- ②資料をお送りいたします
- ③利用会員登録をおこないます
登録用紙に記入していただきます
- ④コーディネーターが直接お話を聞きます
- ⑤活動会員が決まったら初回、
コーディネーターと一緒に訪問します

利用スタート



ご依頼からお手伝いまでの流れ



活動会員として
活動しませんか？

【会で活動して応援をする方】

■活動手当と事務運営費

	活動手当	事務運営費
生活支援		
育児支援	1時間 800円	100円
イベント託児		
草取り	1時間 900円	

- 別途、交通費が支払われます。
- 1時間あたり100円は事務運営費として会の運営費にさせていただきます。

■サービス提供曜日：全曜日 9:00～19:00

- 基本1時間からの活動となります。
- 土・日・祝日は1時間あたり100円増しとなります。
- 12/30～1/3まではお休みとなります。

保険制度

くらしの助け合いの会では、万一の時に備えて賠償責任保険・損害保険に加入しています。

応援を希望される方は

- ①まずは事務局までお電話ください
TEL.0776-52-0655
- ②活動会員登録
事務局・コーディネーターより詳しい説明をさせていただきます
- ③コーディネーターから活動依頼
- ④初回の活動はコーディネーターと訪問します

活動スタート

◆コープこうべが行なっている生活支援事業・サービス（数値は2014年8月末現在）

【事業】個人宅配（週1回）

<訪問軒数>

- ・こはい 24万1,574軒
- ・協同購入グループ員数 20万6,878軒
- ・グループ数 6万5665グループ
- ・めーむひろば 実施店舗 147店舗
- 登録者 1万4,039人

重いものやかさばるものも、食材・生活必需品を玄関先までお届けします。「こはい」では利用料が個配利用料が減額されるサポート制度があります。

育児サポート制度 <small>妊娠中または満6歳未満のお子さまがいいらっしゃる組合員様</small>  お子さまの満6歳の誕生日の末日まで半額に！*	70サポート制度 <small>組合員様またはその配偶者が満70歳以上で単身あるいはご夫婦ふたり暮らしの方</small>  半額に！*	ひまわりサポート <small>介護保険の認定者、あるいは障がい者手帳、療育手帳をお持ちの方がご家族におられ、日常的な買物が困難な状況の組合員様</small>  半額に！*													
<small>※ こはい利用料について</small>															
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>基本料 96円<small>(税込103円)</small></td> <td>+</td> <td>配達料 96円<small>(税込103円)</small></td> <td rowspan="2" style="font-size: 2em; vertical-align: middle;">半額 なら</td> </tr> <tr> <td colspan="3">合計毎週税込 206円</td> </tr> </table>	基本料 96円 <small>(税込103円)</small>	+	配達料 96円 <small>(税込103円)</small>	半額 なら	合計毎週税込 206円			<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>基本料 48円<small>(税込51円)</small></td> <td>+</td> <td>配達料 48円<small>(税込51円)</small></td> <td rowspan="2" style="font-size: 2em; vertical-align: middle;">半額 なら</td> </tr> <tr> <td colspan="3">合計毎週税込 102円</td> </tr> </table>	基本料 48円 <small>(税込51円)</small>	+	配達料 48円 <small>(税込51円)</small>	半額 なら	合計毎週税込 102円		
基本料 96円 <small>(税込103円)</small>	+	配達料 96円 <small>(税込103円)</small>	半額 なら												
合計毎週税込 206円															
基本料 48円 <small>(税込51円)</small>	+	配達料 48円 <small>(税込51円)</small>	半額 なら												
合計毎週税込 102円															



重い荷物やかさばるものも、専任の出荷者があなたの玄関先までお届けします。



【事業】夕食宅配サービス：まいくる（週5回）



登録会員数：2万1,326人、1日あたり利用食数：6,577食

月曜から金曜日まで違った献立の夕食を「サポーター」が専用容器でお持ちします。

5日間を通して食べていただくことで栄養バランスを保ち、カロリーや塩分を抑え、健康を考えた食生活ができます！

商品は、おかず充実の「おかず盛りコース」か、ごはんがついた「ごはん付きコース」のいずれかをお選びいただけます。



【事業】食材セット宅配サービス：まいてーぶる（週3~5回）



登録会員数：139人、1日あたり利用セット数：34セット
配達エリア：尼崎市・伊丹市（9月より宝塚市も展開）

2014年に開始した夕食用の食材（主菜・副菜）セットをご家庭までお届けするサービスです。栄養士が考えたレシピと人数分のお肉や魚、野菜（カット済み）、タレをセットしてお届けします。



【事業】店舗

店舗数：計 163 店舗

シーア・デイズ（大型店）：6 店

コープ：95 店

コープミニ：61 店

コープリビング：1 店

1 日あたり来店組合員数：2014 年 4~8 月累計平均 18 万 5,364 人

くらしの真ん中にある「食」を中心に、家庭用品や衣料品などの商品を取りそろえ、毎日のくらしをサポートします。

◆さわやか便（商品配達サービス）

冷蔵品、冷凍品、たまご、大型家具、大型家電品以外の、店でご購入いただいた商品を自宅までお届けするサービス。16 時までには配達のお申し込みをいただいたものは 19 時まで、16 時以降のものは翌日にお届け。

<配達料金>

65 歳以上の方、妊産婦、体の不自由な方、介護ヘルパーさんが介護者のお買い物をされる時 無料。5000 円以上のお買い物のとき 無料。3000 円～5000 円未満のお買い物のとき 100 円。3000 円未満のお買い物のとき 200 円。



【事業】コープこうべネットスーパー

拠点店舗数：2 店舗（コープ西神南、コープ北口食彩館）

会員数：1,675 人、1 日あたり利用者数：44 人

利用エリア：西宮市・神戸市西区・神戸市須磨区の一部

利用料金：基本コースは1回につき5,000円（税込）以上の購入で配送料無料。定額コースは月々540円（税込）で配送料は無料。

店舗の売り場スタッフが厳選した商品を、ご注文から最短で2時間半で当日お届け。いつでも新鮮な状態でご購入いただけます。

【事業】移動店舗

拠点店舗数：4 店舗（コープ西宮北、コープ柏原、コープデイズ相生、コープ桜塚[豊中市]）

1 日あたり利用者数（4 店計：8 月平均）：155.5 人

販売商品：約 500 品目（野菜・果物・鮮魚・精肉・牛乳・卵・菓子類・生活雑貨等）

商店がなくなった地域や車が運転できない高齢者、小さな子どもがいる子育て世代など、買い物弱者と呼ばれる住民に買い物の場を提供しています。



【事業を通じた地域への協力】高齢者・子どもの見守り

高齢者見守り協定

協定締結自治体数：18市2町1区

ネットワーク参加(地域全体で見守る)型 4市1町

※兵庫県とは「地域見守り応援協定」を締結

締結先：兵庫県・兵庫県社会福祉協議会・兵庫県民生委員児童委員
連合会

高齢消費者に対する啓発活動に関する協定

神戸市（北区・西区の一部除く）・尼崎市・伊丹市・宝塚市・西宮市
・芦屋市

こども110番活動

こども110番青少年を守る店／こども110番青少年を守る車

宅配や夕食宅配事業のしきみを生かし、配達時に見守り活動を行うことにより、地域の安全・安心の確保につなげています。



【事業を通じた地域への協力】認知症サポーター養成

- ・生協内認知症キャラバン・メイト有資格者 174人
- ・認知症サポーター 宅配・店舗職員を中心に 約4,000人

これからの高齢化社会で避けて通ることの出来ない「認知症」について、職員が学ぶことで、誰もが安心して暮らせる地域社会をめざしています。



【事業】介護事業

- ・居宅介護支援 8事業所
- ・訪問介護サービス 8事業所
- ・福祉用具サービス 1事業所
- ・デイサービス 2ヶ所
- ・地域包括支援センター 1事業所（神戸市からの委託）

⇒大阪府内での事業展開はなし。



【活動】組合員どうしの助け合い（有償ボランティア）

助け合い制度コープむつみ会（大阪北地区） 1984年～現在

利用会員：121人 活動会員：108人

コープくらしの助け合いの会（兵庫県エリア） 1983年～現在

利用会員：685人 奉仕会員：590人

組合員どうしの助け合いによって自立したくらしを支える有償の家事支援活動です。できるときに、できる人が、できることをちょっぴりお手伝いします。活動内容は、お掃除・お買い物・お食事作り・お洗濯、外出の付き添いや通院などの簡単なサポート、庭の草ひきなどです。



【活動】居場所づくりサロン・食事会

コープふれあいサロン

グループ数：52G

コープふれあい食事の会

グループ数：35G（うち配食 5G）

高齢者数：898人、ボランティア数：525人



【活動】ボランティアの参加

コープサークル（福祉分野）

グループ数：393G

サークルメンバー数：4,406人

- ・病院・福祉施設での活動
- ・障害者支援の活動
- ・収集・手作りの活動
- ・災害の被災者支援活動



【活動】子育て支援・子育てひろば

コープサークル（子育て分野）

グループ数：49G

サークルメンバー数：945人

子育てひろば（子育て応援分野）

子育てに関心のある組合員のグループが自主的に運営。子育て中の親子が気軽に訪れ交流できる場所として主に組合員集会室で開催されています。

グループ数：74G

くらぶメンバー数：490人

保育ルーム

子育て支援の一環として開設をすすめ地域に開かれた保育室。曜日を決めた曜日別保育と、一時保育があります。

ほいく室数：4（神戸市東灘区2ヶ所、尼崎市、加古川市）



事例11

株式会社 やさしい手

概要

1. 現在展開している生活支援サービス(保険外サービス)事業の概況等について

<事業の概要>

- ・「生活支援サービス」とは、『高齢者などの心身が不自由で不安をもつ方に向けて、「家族代替的」に行われるサービス』と定義する。
- ・生活支援サービス、疾患管理、居宅介護支援、住まい、経済などの統合ケアマネジメントを提供することにより、地域居住を実現する。
- ・生活支援サービス事業は平成5年に開始。サービスメニューはあったか声かけサービス(1500円/月)、おまかせ在宅生活支援「総合相談援助」(5000円/月)、おまかせさん家事支援(初回1000円+3000円/時)、おまかせさん訪問・通所一体型サービス(30000円/月)、ささえあい人材紹介(初回1500円+1200円/時)などである。
- ・家屋内生活リズムセンサー見守りサービス(Internet of Things 見守りサービス)も提供する。
- ・団地においてミクストコミュニティ(コミュニティスペースにおけるアクティビティサービス)を運営するサービスも展開している。

<保険外サービスと介護保険サービスのシナジー>

- ・介護保険の訪問介護と、おまかせさん(家事支援・身体介護)を利用することがある。この場合は、保険外であるおまかせさんの担当ソーシャルワーカーが、介護保険の担当ケアマネジャーと連携して統合ケアマネジメントを実現している。
- ・在宅介護、サービス付高齢者住宅、その他職業紹介を行っているノウハウや未利用資源を活かす、「範囲の経済」が前提。
- ・売上高に占める保険外サービスの割合は7%(介護保険給付・予防給付が87%、障害者自立支援サービスが6%)
- ・延べ利用者数に占める保険外サービス利用者の割合は11%。延べ1,700人。
- ・利用者規模が一定以上必要であり、「規模の経済」による利益確保が前提。
- ・生活支援サービスのコールセンターの配備は、訪問介護のコールセンターとの共用「範囲の経済」

<事業運営上の工夫・強み>

- ・保険給付サービス・保険外サービスとも、電子カルテ(個別援助計画と経過記録)で管理している。専門職相談員が閲覧して問題の有無を管理し、本人や家族も専用のサイトから閲覧することができる。介護保険のサービスで利用されている資源の多重利用でコストを下げている。
- ・全国の数千人の訪問介護員緯度経度情報により、生活支援サービス利用者の近隣訪問介護員を検索し、起用する。
- ・電子カルテに集約した利用者情報をもとに、日中は、担当事業所にて対応が可能。夜間は自社のコールセンター(沖縄)にて24時間365日個別の対応が可能。
- ・保険外サービスについて、アセスメント時に専門職として社会福祉士や介護福祉士が関与しており、ソーシャルワークの視点をもっている。ケアマネジャーと統合ケアマネジメントを行い、在宅生活継続を実現させていることが特徴。

<他事業者との連携や自治体との連携について>

- ・訪問相談援助は利用者の満足度は高いが、市町村や地域包括支援センターからは、市町村が無償で提供する仕事を有償で提供することに抵抗がある。

2. 生活支援サービス(保険外サービス)事業の課題と今後の方向性について

- ・生活支援サービスは「家事支援サービス」そのものではない。家族の代替としての生活支援サービスの重要性を再認識する必要がある。
- ・私費の生活産業として発展し、需要を生み消費経済に貢献する。
- ・混合介護の積極的肯定が必要(持続可能な社会保障制度の確立)
- ・日常生活支援総合事業の指定事業者としての優良な事業者が、地域の生活支援サービス提供会社として認知されることが必要。
- ・統合ケアマネジメントの環境整備、医療と生活支援サービスの連携が必要。
- ・Internet of Things(IoT)を積極的に活用した生活支援サービスの開発により、自宅を特別養護老人ホームやサービス付き高齢者住宅に進化させる可能性がある。

生活支援サービス供給体制の整備について

平成26年12月22日
株式会社やさしい手
代表取締役社長 香取 幹

ご提案の基本方針

我が国においては、超高齢化社会を迎え、弊社株式会社やさしい手は、高齢者の地域居住継続の実現を目的として設立されました。以来長く地域居住実現のための事業活動をおこなっています。

地域社会では、高齢になった居住者に対して、地域居住継続のための生活支援サービスが社会的ニーズとして期待が高まっています。

そこで、民間介護事業者が提供する生活支援サービスの推進が弊社にもおいても、重要な課題であると認識、既存の資源を活用した新サービスの開発を行っております。

生活支援サービスを単なる「家事代行」という範囲にとどまることなく、地域居住継続の実現のために、個別援助計画に基づくサービス提供とモニタリングによる利用者個別のニーズに対従するサービスラインナップをそろえることご説明をさせていただきます。

このサービス提供を通じて、居住者に向けて「Aging In Place」地域居住継続が可能な環境を提供したいと切望しております。

2014年12月22日
株式会社やさしい手 代表取締役社長
香取幹

会社概要

(1) 在宅介護

()内は店舗数

訪問介護(直営)	(45)	利用者	11,791名
訪問介護(フランチャイズ)	(65)	利用者	6,799名
24時間巡回訪問介護	(17)	利用者	999名
居宅介護支援(直営)	(34)	利用者	5,954名
居宅介護支援(フランチャイズ)	(22)	利用者	1,689名
訪問入浴介護	(4)	利用者	368名
訪問入浴介護(フランチャイズ)	(1)	利用者	57名
通所介護(直営)	(17)	利用者	1,428名
通所介護(フランチャイズ)	(17)	利用者	859名
福祉用具貸与販売	(3)	利用者	4,370名
住宅改修	(1)	利用者	64名
包括支援センター受託	(5)	利用者	1,022名
短期入所生活介護	(2)	利用者	332名
訪問看護(直営)	(1)	利用者	24名

(2) サービス付き高齢者向け住宅

運営事業

直営	(12)	利用者	586名
フランチャイズ	(12)	利用者	309名

(3) その他

有料職業紹介事業	1,408件
一般労働者派遣事業	75件
訪問介護員養成講座	(7)

平成26年6月30日現在

2

会社概要

地域居住「Aging In Place」

住み慣れた家で最後までしっかりと生きるご支援のために

- 法人名： 株式会社やさしい手
- 本社所在地：東京都目黒区大橋2丁目24番3号中村ビル4階
- 代表者名： 代表取締役会長 香取 眞恵子
代表取締役社長 香取 幹
- 設立年月日：平成5年10月1日
- 資本金： 5,000万円
- 売上高： 120億6千4百万円(2014年6月期実績)
- 社員数： 5,585名(2014年7月現在)
(常勤社員1,098人非常勤社員4,487人)
- ご利用者数： 26,382名(2014年9月直営店舗実績)
(在宅サービス事業20,558人 居宅介護支援事業5,824人)

※「訪問相談援助サービス」サービスのご利用実績について

「訪問相談援助」サービスは10月現在全国で145名のご利用者に利用いただいております。

※弊社直営事業所のおまかせさんサービスご利用実績について

「家事援助」サービスなどおまかせさんサービスは10月現在全国で1606名のご利用者に利用いただいております。

3

弊社が提供する生活支援サービスは、長年ソーシャルワーク（社会的援助技術）の提供現場で培ってきたノウハウに基づいております。

●サービス利用希望者に対するアセスメント



個別の利用者ニーズに合った支援の提案

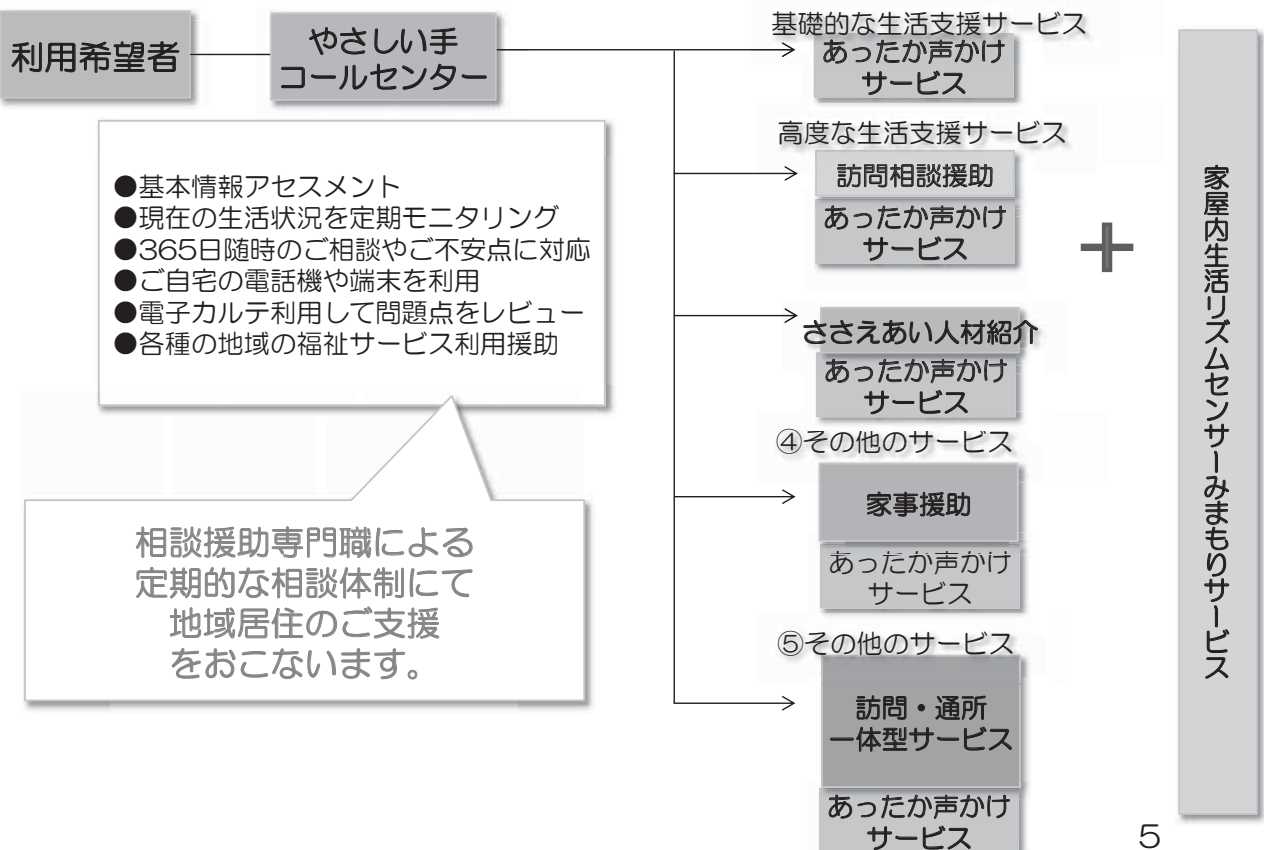
●モニタリングと再アセスメントによるニーズへの追従



定期連絡、経過記録の蓄積により
各ステージでの適切なお支援

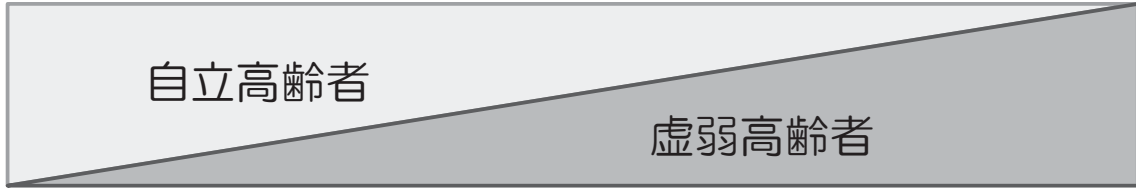
(1) 基礎的な生活支援サービス

①基礎的な見守りサービス「あったか声かけサービス」の提供とともに
利用者の身体状況などのニーズに応じて各種の生活支援サービスの提供をいたします。



(1) 基礎的な生活支援サービスサービス

①基礎的な生活支援サービス「あったか声かけサービス」の提供とともに利用者の身体状況などのニーズに応じて各種の生活支援サービスの提供をいたします。



高齢者の状態に合わせたサービスメニュー

<p>①基礎的な生活支援サービス</p> <p>基本サービス</p> <p>①1,500円/月 ・ケアコールを使用した見守りサービス 緊急時駆けつけも利用できる。</p>	<p>②高度な生活支援サービス</p> <p>訪問相談援助</p> <p>基本サービス</p> <p>②5,000円/月 ・ケアコールを使用した見守りサービス ・月に1度定期訪問にて相談援助</p>	<p>③その他のサービス</p> <p>ささえあい人材紹介</p> <p>基本サービス</p> <p>③1,500円/月+1,200円/時間+手数料 ・みまもりケータイを使用した見守りサービス ・簡単な家事援助等</p>	<p>③その他のサービス</p> <p>家事援助</p> <p>基本サービス</p> <p>③1,500円/月+3,000円/時間~ ・みまもりケータイを使用した見守りサービス ・プロの家事代行人によるサービス</p>	<p>③その他のサービス</p> <p>訪問・通所一体型サービス</p> <p>基本サービス</p> <p>④30,000円/月 ・みまもりケータイを使用した見守りサービス ・月に1回定期訪問にて相談援助 ・週1回程度の訪問 ・週1回程度の通所</p>
--	---	--	---	--



家屋内生活リズムセンサーみまもりサービス 価格未定

※料金はすべて税抜の料金となります。

(1) 「あったか声かけサービス」

やさしい手のご高齢者向けサービス
あったか声かけサービス

1か月1,500円でこんなに安心!

月単位で利用可能

初期費用 0円 + 月額料金(税抜) 1500円

・基礎的な生活支援サービス「あったか声かけサービス」

「あったか声かけサービス」サービス内容「生活相談サービス」

専門職相談員（社会福祉士、介護福祉士等）が月に1回定期連絡します。個別援助計画を作成し、ご不安やお困りごとをお聞きして、解決のお手伝いをおこない、安心して楽しくご自宅で生活継続ができるように、ご支援をおこないます。

●基本情報アセスメント

弊社の相談援助専門職（社会福祉士、介護福祉士等）により、ご利用希望者のアセスメントをおこない、個別援助計画を作成し、個別援助計画に沿った相談援助を継続します。

相談援助ではご自身の「地域居住継続の実現」に向けてご支援をおこないます。

●現在の生活状況を定期モニタリング

弊社の相談援助専門職により、あたたかな声かけのサービスを行います。月に1回定期的にご利用希望者のモニタリング、再アセスメントをおこないます。個別援助計画の改善をおこない、個別援助計画に沿ったご支援を継続します。

●電子カルテ利用して問題点をレビュー

個別援助計画、経過記録（プロセスレコード）は電子記録媒体に保存されています。インターネットを介して各地の複数の専門職によって、ご利用者の生活の問題点や将来に向けた懸念点について共同してレビュー（カンファレンス）をおこないます。レビューの結果、問題点を抽出して、問題点解決に向けた相談によるご支援をおこないます。電子記録媒体に保存されている内容は専用のインターネットのサイトから閲覧することができます。たとえば、遠方にいるご家族の方も、ID・PWの入力により閲覧する事ができます。

●疾患管理のお手伝い

たとえば、通院の際の診察の情報、服薬の情報などの医療情報をお伝えいただくことにより、経過記録（プロセスレコード）に記載しながら、一緒に疾患の管理のお手伝いを行います。

（診療情報提供書、診断書発行費用のご負担が発生した場合は、ご利用者のご負担になります。）

●緊急カードの送付

・相談員が定期的に心身状況や緊急連絡先・最新のお薬の情報などを確認いたします。事前に収集した情報を緊急カードにまとめ、ご自宅に郵送をいたします。

緊急カードを更新することにより万が一急変をした時に備えることができます。

8

・基礎的な生活支援サービス「あったか声かけサービス」

「あったか声かけサービス」サービス内容「日常の見守り支援サービス」

ご自宅の中でも外出先でも、場所を選ばず、ケアコール端末「みまもりケータイ」のボタンをおすだけで、24時間365日コールセンターへつながります。また、お客様のご要望に応じて弊社より定期的に安否確認や服薬確認などの連絡をおこないます。

●365日随時のご相談やご不安点に対応

直営のコールセンターにより、24時間365日随時の相談を受けることができます。また、ご利用者が何らかの原因でお困りごとやご不安があった場合においても、お応えすることができます。

ご対応の内容はすべて、経過記録（プロセスレコード）として記録します。

生活の問題点を把握して、個別援助計画の改善をおこない、個別援助計画に沿ったご支援を継続します。

●ケアコール端末の貸与

弊社のケアコール端末をご利用者に貸与いたします。

ボタンを押せば電話発信一情報をコールセンターへ通知します。急に具合が悪くなった場合でも、ワンタッチで連絡をとることができます。

●緊急時駆けつけサービス

緊急時には、出勤要請にもとづいて、セントラル警備保障の警備員が駆けつけます。（CSPケータイアシスト）

●【オプション】追加声かけサービス

利用者の希望があった場合、1回あたり250円（税別）にて声かけサービスを追加いたします。

「あったか声かけサービス」サービス内容「福祉サービス利用援助・生活支援サービス」

ご利用者にとって必要なサービスを適切に選択し、ご提案します。

円滑にご利用いただけるようお手伝いをします。

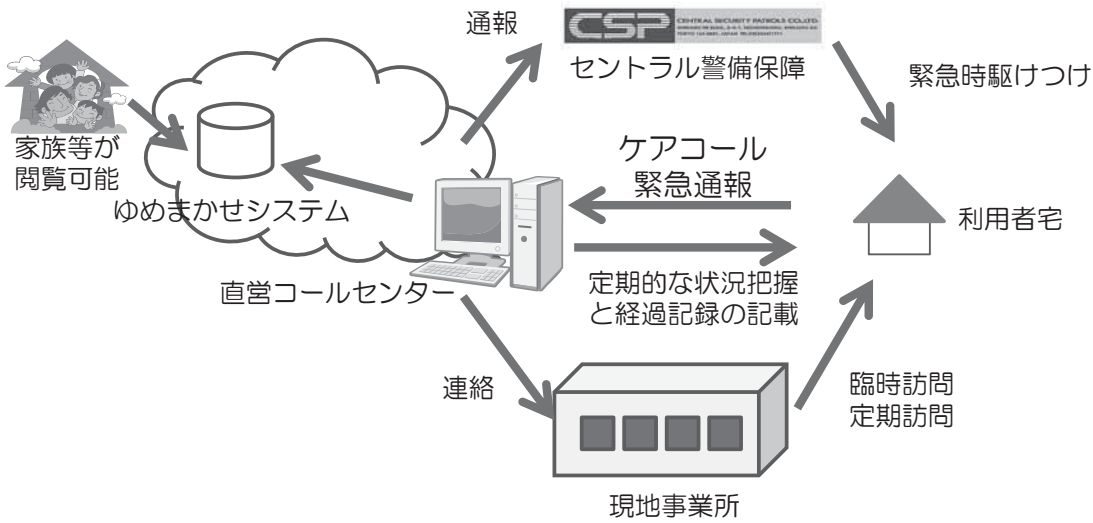
●各種の地域の福祉サービス利用援助

前記のレビューの結果、ご希望の応じて、通院による受診、在宅医療利用、各種福祉サービス利用のお勧めなどをおこない、「地域居住継続」のご支援をおこないます。

9

(1) 「あったか声かけサービス」

②基礎的な生活支援サービス「あったか声かけサービス」



- 弊社直営コールセンターでは定期的な利用者の状況把握と経過記録の継続的記載により、個別のニーズにあった安否確認と生活相談サービスを提供します。
- 入力事項は日々専門職相談員が閲覧し、問題の有無を管理します。個別援助計画と経過記録（プロセスレコード）は逐次積層され、相談援助を行うための資料となります。
- 個別援助計画と経過記録（プロセスレコード）の内容は「ゆめまかせシステム」のサーバーに記録され、専用のインターネットサイトからご本人ご家族により閲覧ができます。
- 専門職相談員がモニタリングと再アセスメントを実施します。問題があれば現地の訪問介護事業所の介護員が臨時訪問します。ご利用者のご希望があれば、定期訪問による相談援助のサービス「訪問相談援助」に利用も可能です。

(1) 「あったか声かけサービス」

②基礎的サービス「あったか声かけサービス」

弊社貸与のケアコール端末「みまもりケータイ」を利用していつでも連絡をとることができます。

ボタンを押せば電話発信・位置情報をコールセンターへ通知します。
急に体調が悪くなった場合でも、ワンタッチで連絡できるからいつでも安心。
もしもの時は「防犯ブザー」になります

<p>みまもりフォン (ソフトバンク社)</p>	<p>ストラップを引く</p> <p>ブザー音 + 位置情報付メール (SMSメール)</p>	<p>ワンタッチでかんたん連絡。 居場所も同時にお知らせ。</p>	<p>水回りでも安心して使える 防水対応。</p>
	<p>ボタンを押す</p> <p>電話発信 + 位置情報付メール (SMSメール)</p>	<p>ボタンを押せば、直接電話が繋がります。</p>	<p>周りの様子を音声で確認できる スピーカーフォン仕様。</p>

- ※緊急コールは弊社スタッフにて対応し、ご希望の場合は翌日以降の駆けつけサービス(5,000円/回)を行います。
(時間帯により訪問できない場合は、緊急連絡先等と連携して対応)
- ※みまもりフォンの利用はソフトバンク社の携帯電話の電波が受信できる範囲内に限ります。
- ※みまもりフォンを紛失した場合は利用期間に応じて紛失時損害金をご請求させていただきます。(最大 20,000円)
- ※みまもりフォンを毀損、未返却した場合は損害金をご請求させていただきます。(最大 40,000円)

緊急時には、セントラル警備保障の警備員の出動要請ができます。
(CSPケータイdeアシスト)

◆警備員出動時にお支払いいただく別途料金
出動料金5,500円(税別)/1時間







- ※ CSPケータイdeアシストの月額警備料金300円(税別)は、「あったか声かけサービス」月額料金1,500円に含まれます。
- ※一部提供できないエリアがあります。やさしい手にお問合せください。
- ※「CSPケータイdeアシスト」はセントラル警備保障(株)の登録商標です。

(2) 在宅生活支援サービス（訪問相談援助）

・より高度な生活支援サービス「訪問相談援助」

②基礎的な生活支援サービス「あったか声かけサービス」にさらに機能を高度化させた、サービスです。コールセンターの専門職相談員による、個別援助計画にもとづく相談援助のサービスにさらに、月一回、専門職相談員（社会福祉士・介護福祉士等）が月に1回ご自宅に訪問し、アセスメントをおこない、アセスメントに基づいた個別援助計画を作成し、利用者の同意を得て、個別援助計画に基づいた相談援助をおこないます。

<p>サービス</p> <p>1 生活相談サービス</p>  <p>専門職相談員（社会福祉士、介護福祉士等）が月に1回定期訪問します。個別援助計画を作成し、ご不安やお困りごとをお聞きして、解決のお手伝いをおこない、安心して楽しくご自宅で生活継続ができるように、ご支援をおこないます。</p>	<p>サービス</p> <p>2 日常の見守り支援サービス</p>  <p>ご自宅の中でも外出先でも、場所を選ばず、ケアコール端末「みまもりケータイ」のボタンをおすだけで、24時間365日コールセンターへつながります。また、お客様のご要望に応じて弊社より定期的に安否確認や服薬確認などの連絡をおこないます。</p>
<p>サービス</p> <p>3 福祉サービス利用援助・生活支援サービス</p>  <p>福祉サービス利用援助・生活支援サービス ご利用者にとって必要なサービスを適切に選択し、ご提案します。円滑にご利用いただけるようにお手伝いをします。</p>	<p>サービス</p> <p>4 日常的金銭管理サービス</p>  <p>生活費の管理をはじめ、日常生活での金銭の取り扱いが安全に行えるよう、お手伝いをします。</p>

月額5,000円（税別）

12

(2) 在宅生活支援サービス（訪問相談援助）

・より高度な生活支援サービス「訪問相談援助」

「訪問相談援助サービス」サービス内容「生活相談サービス」

専門職相談員（社会福祉士、介護福祉士等）が月に1回定期訪問します。個別援助計画を作成し、ご不安やお困りごとをお聞きして、解決のお手伝いをおこない、安心して楽しくご自宅で生活継続ができるように、ご支援をおこないます。

●基本情報アセスメント

弊社の相談援助専門職（社会福祉士、介護福祉士等）により、ご利用希望者のアセスメントをおこない、個別援助計画を作成し、個別援助計画に沿った相談援助を継続します。

相談援助ではご自身の「地域居住継続の実現」に向けてご支援をおこないます。

●現在の生活状況を定期モニタリング

弊社の相談援助専門職により、あたたかな声かけのサービスを行います。月に1回定期的にご利用希望者のモニタリング、再アセスメントをおこないます。個別援助計画の改善をおこない、個別援助計画に沿ったご支援を継続します。

●電子カルテ利用して問題点をレビュー

個別援助計画、経過記録（プロセスレコード）は電子記録媒体に保存されています。インターネットを介して各地の複数の専門職によって、ご利用者の生活の問題点や将来に向けた懸念点について共同してレビュー（カンファレンス）をおこないます。レビューの結果、問題点を抽出して、問題点解決に向けた相談によるご支援をおこないます。電子記録媒体に保存されている内容は専用のインターネットのサイトから閲覧することができます。たとえば、遠方にいるご家族の方も、ID・PWの入力により閲覧する事ができます。

●疾患管理のお手伝い

たとえば、通院の際の診察の情報、服薬の情報などの医療情報をお伝えいただくことにより、経過記録（プロセスレコード）に記載しながら、一緒に疾患の管理のお手伝いを行います。

（診療情報提供書、診断書発行費用のご負担が発生した場合は、ご利用者のご負担になります。）

●緊急カードの送付

・相談員が定期的に心身状況や緊急連絡先・最新のお薬の情報などを確認いたします。事前に収集した情報を緊急カードにまとめ、ご自宅に郵送をいたします。

緊急カードを更新することにより万が一急変をした時に備えることができます。

13

ハ. より高度な生活支援サービス「訪問相談援助」

「訪問相談援助サービス」サービス内容「日常の見守り支援サービス」

ご自宅の中でも外出先でも、場所を選ばず、ケアコール端末「みまもりケータイ」のボタンをおすだけで、24時間365日コールセンターへつながります。また、お客様のご要望に応じて弊社より定期的に安否確認や服薬確認などの連絡をおこないます。

●365日随時のご相談やご不安点に対応

直営のコールセンターにより、24時間365日随時の相談を受けることができます。また、ご利用者が何らかの原因でお困りごとやご不安があった場合においても、お応えすることができます。

ご対応の内容はすべて、経過記録（プロセスレコード）として記録します。

生活の問題点を把握して、個別援助計画の改善をおこない、個別援助計画に沿ったご支援を継続します。

●ケアコール端末の貸与

弊社のケアコール端末をご利用者様に貸与いたします。

ボタンを押せば電話発信一情報をコールセンターへ通知します。急に具合が悪くなった場合でも、ワンプッシュで連絡をとることができます。

●緊急時駆けつけサービス

緊急時には、出動要請にもとづいて、セントラル警備保障の警備員が駆けつけます。（CSPケータイアシスト）

●【オプション】追加声かけサービス

利用者の希望があった場合、1回あたり250円（税別）にて声かけサービスを追加いたします。

「訪問相談援助」サービス内容「福祉サービス利用援助・生活支援サービス」

ご利用者にとって必要なサービスを適切に選択し、ご提案します。

円滑にご利用いただけるようお手伝いをします。

●各種の地域の福祉サービス利用援助

前記のレビューの結果、ご希望の応じて、通院による受診、在宅医療利用、各種福祉サービス利用のお勧めなどをおこない、「地域居住継続」のご支援をおこないます。

14

ハ. より高度な生活支援サービス「訪問相談援助」

「訪問相談援助サービス」サービス内容「日常的金銭管理サービス」

生活費の管理をはじめ、日常生活での金銭の取り扱いが安全に行えるよう、お手伝いします。

●日常的な金銭の取扱いの支援のサービス

毎月の利用される現金と同等額の保証金をお預かりすることにより、その保証金額を限度として、ご利用者の日常的にお使いになる現金を定期的または随時にお立替してお渡しをすることができます。

お立替の金額は、翌月末締めにて自動引き落としによってご精算をいただきます。

（ご利用の限度額があります。専門相談員が随時に訪問する場合は別途料金が発生します。）

●物品・サービスの利用代行のサービス

毎月の利用される現金と同等額の保証金をお預かりすることにより、その保証金額を限度として、ご利用者の日常的に必要な物品購入を支援することができます。定期的または随時にインターネットスーパー、インターネット購入サイトなどを活用して、ご利用者に代わって弊社が購入をおこない、お立替してお客様に納品、お渡しをいたします。

お立替の金額は、翌月末締めにて自動引き落としによってご精算をいただきます。

（ご利用の限度額があります。専門相談員が随時に訪問する場合は別途料金が発生します。）

「訪問相談援助サービス」サービス内容「その他のサービス」

「訪問相談援助」の機能を統合し、任意後見人、法定後見人と連携して、身上監護の業務をおこないます。

「訪問相談援助サービス」サービスのご利用実績について

「訪問相談援助」サービスは現在全国で145名のご利用者に利用いただいております。（2014年10月現在）

15

(2) 在宅生活支援サービス（訪問相談援助）

ハ. より高度な生活支援サービス「訪問相談援助」

「訪問相談援助」事例紹介「地域コミュニティの構築事例」

□入居者とのコミュニティの形成1（半年に1回程度建物ごとにイベント開催）

事例①茶話会

【内容】

- ・自己紹介
- ・警備システムの設定説明・設備に関する説明
- ・歓談・次回イベントのご希望確認

【ご入居者の感想】

- ・他の階のお客様と顔見知りになることができてよかった。
- ・いろいろな疑問を解決することができてよかった。



集合写真



警備システムの勉強会

事例②消防訓練・茶話会

【内容】

- ・消防訓練：消火器の使い方、AEDの使い方
- ・茶話会：自己紹介、設備に関する説明・歓談

【ご入居者の感想】

- ・消防訓練は勉強になった。
- ・AEDの使い方が難しく、一度聞いただけでは覚えられない。
- ・大勢の人が集まり、楽しい会だった。



消火器の訓練
（中身は水です）



AED講習会

(2) 在宅生活支援サービス（訪問相談援助）

ハ. より高度な生活支援サービス「訪問相談援助」

「訪問相談援助」事例紹介「地域コミュニティの構築事例」

□入居者とのコミュニティの形成2（半年に1回程度建物ごとにイベント開催）

事例③食事会（レストランを利用して）

【内容】

- ・昼食会

【ご入居者の感想】

- ・なかなか外で食事をする事ができないので、皆さんと楽しく会話をしながら食事をする事ができて楽しかった。
- ・天ぷらなど普段揚げ物などをしないのでおいしかった。



食事の内容



当日の様子

事例④食事会（集会室（空き室）利用して）

【内容】

- ・昼食会

【ご入居者の感想】

- ・うなぎが美味しかった。
- ・今まで交流の薄かった人とお話しをすることができた。



食事の内容

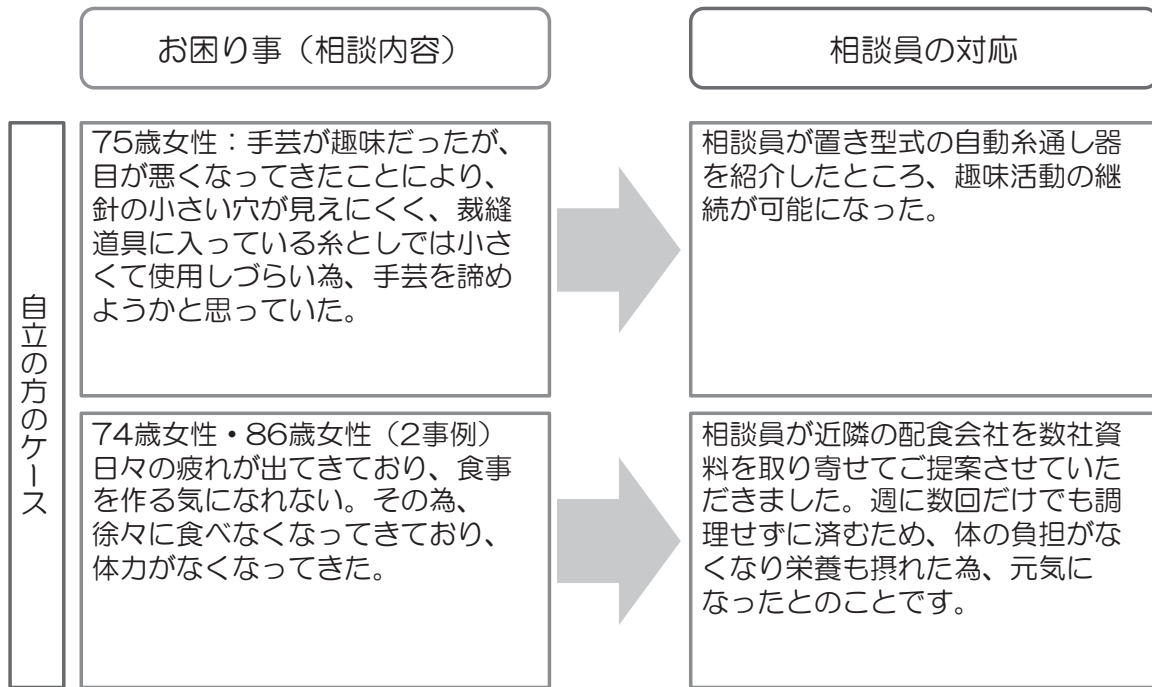


当日の様子

ハ. より高度な生活支援サービス「訪問相談援助」

「訪問相談援助」事例紹介「お困りごとの解決（自立非該当）」

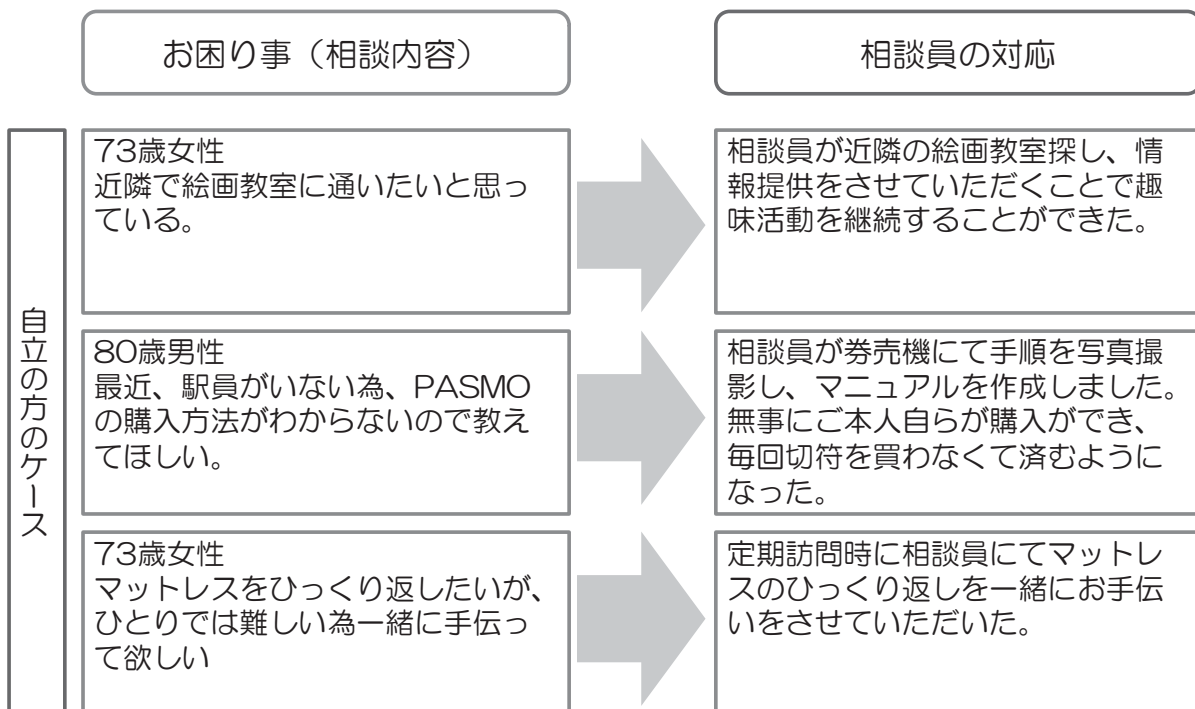
ご入居者様のご不安・相談内容（お客様の声）



ハ. より高度な見守りサービス「訪問相談援助」

「訪問相談援助」事例紹介「お困りごとの解決（自立非該当）」

ご入居者様のご不安・相談内容（お客様の声）



(2) 在宅生活支援サービス（訪問相談援助）

ハ. より高度な生活支援サービス「訪問相談援助」

「訪問相談援助」事例紹介「お困りごとの解決（自立非該当）」

ご利用者様のご不安・相談内容（お客様の声）

	お困り事（相談内容）	相談員の対応
自立の方のケース	行政から届く手紙に何が書いてあるのかわからなく、不安が募っている。 誰かに読んで説明してもらいたい。	手紙を代読し、返信が必要なものかどうか分かり易くお伝えする。 ご自分では目視・理解が困難な為、助かると喜んで頂く。
	電車を利用して外出したいが、乗継等が難しく、諦めている日々。 目的地までの電車の乗り継ぎ、行き方を教えてもらいたい。	iPadにて直ぐに検索。 電車の乗り換え場所、時刻表、歩行時の最短ルートをお知らせする。 また外出日まで日にちがあった為、説明したルートをプリントアウトしてお渡しした為、安心して迷わず行けたと喜んで頂く。
	介護保険の認定が下りていないが、デイケア（リハビリ）に行きたくて体を動かしたい。 どうしたら良いのか困っている。	各機関に問い合わせたりして対応。自費対応のデイケアはなく、市区町村独自の予防サービスにも該当しなかった為、高齢者受け入れをしている地域のトレーナー有りの体育館・ジム・NPO団体の体操教室を紹介した。 週3回通われ、自信がついてきているご様子。

(2) 在宅生活支援サービス（訪問相談援助）

ハ. より高度な生活支援サービス「訪問相談援助」

「訪問相談援助」事例紹介「お困りごとの解決（自立⇒要支援）」

ご利用者様のご不安・相談内容（お客様の声）

	お困り事（相談内容）	相談員の対応
自立 ↓ 要支援	歌を歌うのが好きだが方法も機会もなく困っている。 誰かと一緒に歌を歌いたい。 出来れば童謡を歌いたい。	地域の童謡サークルを探し、ご紹介する。 毎月1回参加され、愉しまれていて、日々の生活に活力が出ている。
	身体を動かしたい。 ちょっとした体操をやりたいが、忙しい為、曜日が固定されるのは困る。	デイケアへの参加はまだ抵抗があり、曜日の固定を望まれていない為、童謡サークルの開始・終了前後で同じ場所にてNPOが行っている体操教室を紹介。 ご本人の気が向かれた時に参加され楽しまれているご様子。
	季節の変わり目に体調不良により体力が低下。 外出先で転倒することがあった。 日常生活上では入浴の際、浴槽の跨ぎ・立ち上がり不安と身体的な辛さが出てきた。 またひざに痛みがあり、しゃがんで行う動作にも辛さを感じている。心配が絶えないと困っている。	日々の変化をいち早く察知。浴槽手すり・浴槽台をおすすめした所、購入希望があった為、行政独自のサービス(福祉用具1割負担購入)と介護保険の申請について説明。介護保険の申請希望があった為、手続きの支援を行い、要支援1と認定される。その後、業者選択支援を行う。ご本人より1人ではできない面倒なことを全てやらせてもらえ助かった。本来自分ができないのなら、家族にお願いしなければならなかったが、家族にも負担をかけずに済んで有り難いと仰っていた。現在、HPサービスを利用され、掃除を一緒に行っている。不安な日々を安心して代えられた。

ハ. より高度な生活支援サービス「訪問相談援助」

「訪問相談援助」事例紹介「お困りごとの解決（要介護）」

ご入居者様のご不安・相談内容（お客様の声）

お困り事（相談内容）	相談員の対応
<p>要介護状態のケース</p> <p>75歳男性：脳梗塞により麻痺あり車椅子での生活・口数が少なくなっている状況。青春時代の頃の古いCDをまた聞きたいと思っているが、どこで購入したら良いかわからない。ご家族に頼んでいるが、忙しく時間がかかりそう。</p>	<p>相談員がインターネットのアマゾンでCDを購入してご自宅へご郵送させていただく。懐かしい気持ちがよみがえり、毎朝楽しく歌っているとのこと。</p>
<p>84歳男性：リウマチにより指の変形あり。車椅子生活をおくっている。車椅子に乗っているが、指に力が入らない為、ストッパーがかけられない。ストッパーの長さを変え、長くすることにより腕の力でかけられるようになった。</p>	<p>ストッパーが長くなり室内で安心して車椅子での移動が可能になった。</p>

ハ. より高度な生活支援サービス「訪問相談援助」

「訪問相談援助」事例紹介「認知症高齢者への金銭管理支援」

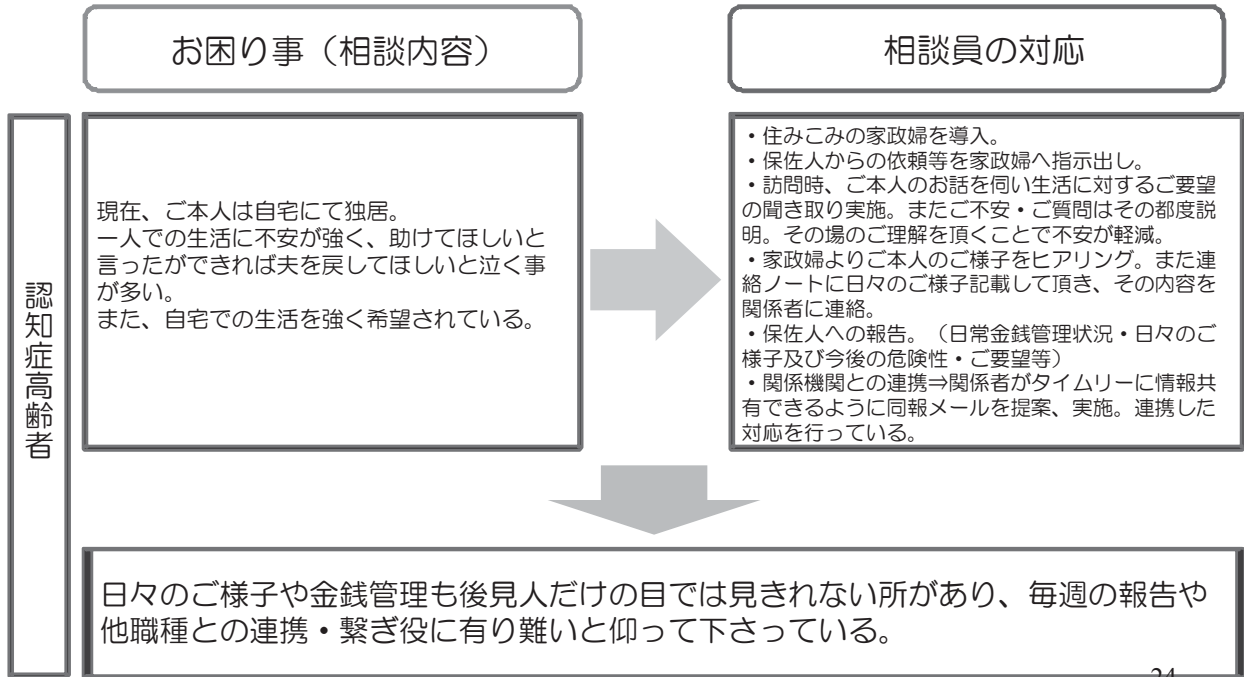
認知症高齢夫婦世帯。本人：80歳 女性 被保佐人 夫：82歳 男性 被後見人。ご家族は長男・長女がいるが、支援をお願いするのは難しく、兄弟間仲が悪い。

お困り事（相談内容）	相談員の対応
<p>認知症高齢者支援</p> <p>ご本人、物取られ妄想あり。またお金に対する執着がある方の為、手本に15万円ないと不安になり、あちこち関係者に電話をしてしまう。保佐人は弁護士であり、多忙を極める為、訪問を行うことなく財産管理を行っている状況。日常生活費については現金書留にて送金されるがご本人は現金書留がわからず、混乱されている。</p>	<p>保佐人と相談の上、毎週訪問し、財布内に15万円あるように補充。財布内のお金が少なくなっても毎週補充されることで、不安が軽減し「お金がなくなった」という連絡が減った。また訪問時、レシート等回収し、日常生活費の金銭管理を行い、保佐人に、日々のご様子、ご本人のご希望を含め報告。金銭管理と身上監護の面で情報をありがたいて仰っていただく。</p>
<p>夫の認知症が進み、「今日は何をする日なのか」という質問が繰り返されるようになる。夫は日頃は穏やかな性格であるが、妻からの叱責に耐えきれず飲酒時のみ若い時から何回か暴力がでてしまうことがあったのだが、最近、自身のスケジュールがわからなくなり何度も妻へ同じ質問をする中で、うまく言葉にできないいらだから、口論となり飲酒時でなくても暴力が出てしまうようになる。ご本人からの助けてほしいとの要請がケアマネに入り、緊急で強制的に夫婦の分離を図ることになったが、夫の入所にあたり、同行者がいない。また入居先の準備を行う人がいない。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・入所にあたり本人と夫への説得を協力。 ・夫の入所の際の同行、ご本人と自宅で待機を数回ケアマネと手分けして行う。 ・入所準備を行う。家具・衣服等一切の必要物品購入。 <p>息子様が準備して下さった環境と説明し、最終的には納得して入所される。</p>

ハ. より高度な生活支援サービス「訪問相談援助」

「訪問相談援助」事例紹介「認知症高齢者への金銭管理支援」

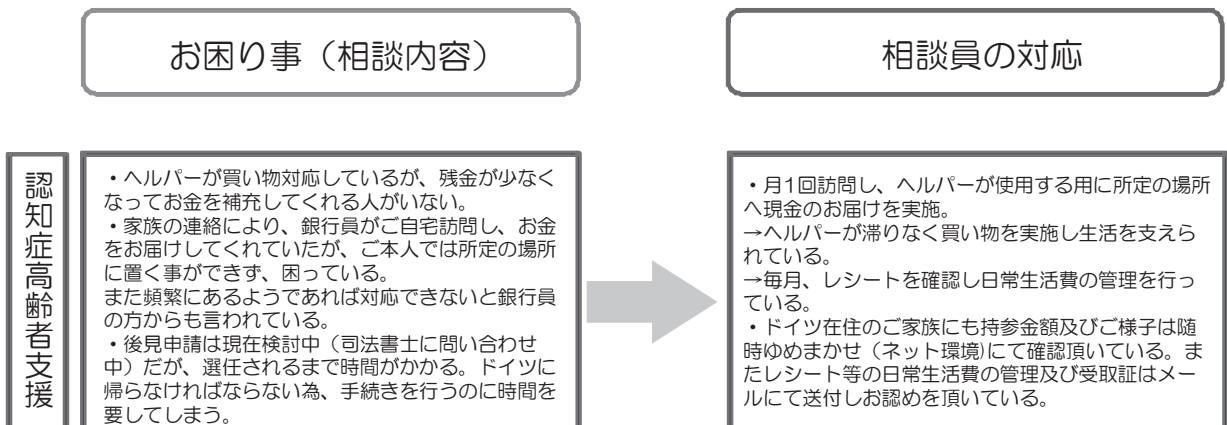
ご入居者様のご不安・相談内容（お客様の声）



ハ. より高度な生活支援サービス「訪問相談援助」

「訪問相談援助」事例紹介「認知症高齢者への金銭管理支援」

92歳、男性。認知症により金銭感覚なし。毎日、ヘルパーの訪問があり、週2回サービス内で買い物を実施している。



(2) 在宅生活支援サービス（訪問相談援助）

ハ. より高度生活支援サービス「訪問相談援助」

「訪問相談援助」事例紹介「ケアコールの活用」

ご利用者様のご不安・相談内容（お客様の声）

	お困り事（相談内容）	相談員の対応
要支援	不安症の方。家族は遠方。 不安により、深夜に息苦しくなることが多い。 不安な時に相談できる人が欲しい。	毎月の訪問時、1.5時間程度じっくり話ができ、若い人と話すことで刺激が生まれると、楽しみ喜んで下さっている。 また、みまもりケータイを持っていることで、不安になった際に話し相手があり安心されている。 遠方のご家族も訪問内容をゆめまかせから閲覧し、ご様子がわかり安心だと仰っている。
自立	統合失調症の娘と二人暮らし。 長女が遠方におり、仕事が忙しい為、いざという時に連絡がとれ、緊急搬送をお願いしたい。 またこまめに様子を見に行くことができない為、状況を知らせてほしい。	ご本人の介護保険申請・娘様の障害者居宅サービス利用を薦め、手続きのご支援を行う。 定期的な訪問のご様子を報告し みまもりケータイの貸与により、遠方でも仕事を安心して継続できると仰っていただく。

26

(3) ささえあい人材紹介派遣

利用の対象者

対象となるUR団地ならびに、その周辺に在住するおおむね65歳以上の高齢者を主な対象として、地域コミュニティに参画して共に運営していく楽しいコミュニティ活動から住みよい福祉のまちづくり推進に賛同していただける方。（主に要介護認定を受ける前の方）

ささえあい人材とは（働く人）

- ・心身ともに健康で、援助活動に熱意をお持ちの方
 - ・シルバー人材を中心に、地域のコミュニティに参画して共に運営していく楽しいコミュニティ活動から住みよい福祉のまちづくり推進に賛同していただける方
- 例えば、シルバー人材・ボランティア人材などを活用していきます。
⇒UR団地にお住まいの元気高齢者の活躍の場の提供を行います。

利用の費用

- ・1200円／時間
- ・事務手数料 500円／回

経過記録の記入

- ・毎回のサービス記録（経過記録）を電子カルテに記入をいたします。
- ・あった声かけサービス等の相談援助専門職との連携を行います。
- ・遠方にお住まいのご家族等もインターネット経由で毎回のサービス記録を閲覧することが可能です。
- ・経過記録の定期的な課題分析を行い、心身状況の維持・向上のための提案を行います。

27

ささえあい人材紹介サービス内容

利用時間30分～60分程度の、簡易な生活支援サービス

	利用時間30分	利用時間60分
掃除洗濯	<ul style="list-style-type: none"> 掃除機による掃除 ベッドメイク ゴミだしプラス(掃除等と合わせたパック) バスルーム掃除(浴槽のみ) 洗濯干しのみパック 	<ul style="list-style-type: none"> 掃除機プラス(皿洗い等と合わせたパック) ベッドメイクプラス(掃除等と合わせたパック) 草とり、庭そうじ 掃除と洗濯干しまでを合わせたパック
料理	<ul style="list-style-type: none"> パン、うどん、焼きそば等の簡単な調理(朝、昼) 	<ul style="list-style-type: none"> 料理プラス(皿洗い等と合わせたパック) 配食プラス(配食弁当お届けと掃除等を併せたパック)
買物	<ul style="list-style-type: none"> 買い物代行 薬とり 	<ul style="list-style-type: none"> 買い物プラス(掃除等と合わせたパック) 薬とりプラス(掃除等と合わせたパック)
話しい手(生活相談)	<ul style="list-style-type: none"> 短時間のお話相手(生活相談) 	<ul style="list-style-type: none"> 長時間のお話相手(生活相談)

※利用時間は目安。サービス内容は例になります。

【ささえあい人材紹介で対応できないサービス】

・プロの家事代行人のようなサービス

(例)

掃除・・・バスルームの浴槽以外。キッチン。引っ越し後の片づけ、大掃除。

料理・・・調理を伴う料理(調理を伴う料理は、配食を利用してもらう)

買物・・・遠方への買い物。持ち運びが困難な買い物。

28

参考資料

やさしい手、他の介護保険外サービスとの違い

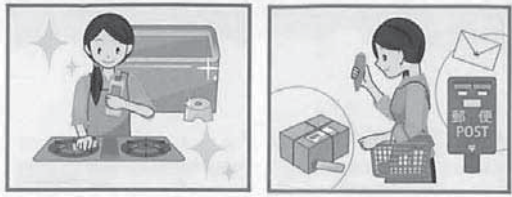
商品名	ささえあい人材紹介	大橋サービス(家政婦紹介)	おまかせさん(家事代行)	おまかせさんパック
一般名称	生活支援人紹介	家政婦紹介	家事代行	包括払い代行
サービス利用者	65歳以上の高齢者限定(要介護認定者を除く) ※要支援認定者は対象	富裕層を主なターゲットとするが利用者の限定はしない	富裕層を主なターゲットとするが利用者の限定はしない	要介護・要支援認定を受けた高齢者
サービス提供者	シルバー人材(HP、家政婦) 地域の住民(ボランティア、シルバー人材)	職業人としての家政婦	やさしい手雇用のホームヘルパー やさしい手雇用の家事支援者	やさしい手雇用のホームヘルパー やさしい手雇用の家事支援者
サービス概要	簡易的な生活支援のみ(身体サービスは除く)	家政婦(家事業務)	家事代行、在宅介護、育児支援	家事代行、在宅介護、在宅支援サービス
サービス時間	1回 30分～1時間程度 (シルバー人材が動ける時間)	1回 3時間以上	1回 3時間以内	10時間/月、20時間/月、30時間/月
料金	1200円/時間 事務手数料 500円/回	3時間未満 2250円/時間 3時間～5時間 1920円/時間 5時間以上 1620円/時間	家事コース 3000円/時間～ 家事コースプラス 3600円/時間～	30,000円/月(10時間)
料金のうち紹介手数料額	300円/時間 事務手数料 500円/回	3時間未満 600円/時間 3時間～5時間 400円/時間 5時間以上 210円/時間 事務手数料 670円/回	なし	なし
契約形態	人材紹介 (利用者とサービス提供者間には雇用)	人材紹介 (利用者とサービス提供者間には雇用)	請負 (やさしい手とサービス提供者間には雇用)	請負 (やさしい手とサービス提供者間には雇用)
保険 (保険適用は状況による)	サービス提供者自身の保険加入(ケアワーカー賠償保険)を原則とする	サービス提供者自身の保険加入(ケアワーカー賠償保険)を原則とする	やさしい手加入の保険を原則とする	やさしい手加入の保険を原則とする

29

(4) おまかせ家事コース等サービス

ハ. その他サービス「家事援助サービス」

基礎的生活支援サービスとともに「家事援助サービス」の提供をおこないます



家事援助サービス提供の流れ

主なサービス内容

- 掃除
掃除機かけ
窓ふき
換気扇、キッチン、バスルームの掃除
トイレなど水回りの掃除
- 料理
料理をつくる。
配膳する。
食器や調理器具を洗う。
- 買い物
食材・日用品の買い出し
公共料金の支払い
宅急便の受け渡し
手紙の投函

週間のサービスプラン表を作成

お問い合わせ

アセスメント（事前訪問）

ご利用者より、詳しいご要望をお聞きして、週間のサービスプランを作成します。

ご契約 サービスプランご説明

重要事項、契約書についてご説明をします。ご了解をいただきましたら、アセスメントに基づき、作成したサービスプラン表をご説明します。

サービスの開始

お客様のご要望にあったサービスを提供いたします。

プランの評価・改善

サービスの内容を評価し、お客様のご要望にもとづいて、サービスプランの改善をおこないます。

(4) おまかせ家事コース等サービス

ハ. その他サービス「家事援助サービス」（おまかせさんサービス）



掃除

掃除機かけ、拭き掃除、換気扇、キッチン、バスルーム、トイレ、洗面所などの水回り掃除、窓拭き、庭掃除、新聞雑誌等の仕分け、ごみの分別、ごみ出しなど



洗濯

洗濯をする、洗濯物を干す・たたむ・しまふ、アイロンをかける、クリーニングを出す・引き取る



料理

料理を作る、配膳する、食器や調理器具を洗う、片付けなど



買物

買い物に行く、公共料金の支払い、宅急便の受け渡し、手紙の投函



ベッドメイク

シーツを洗う・干す・取り替える、布団を干す・取り入れるなど



その他

大掃除、衣替え、押入れの整理（クローゼットの整理）、庭の草むしり、植物の水やり、食器棚の整理など



おまかせさん®
暮らしにやさしいアシストサービス

弊社直営事業所の
おまかせさんサービスの
現在のサービス提供実績
1606名（2014年10月実績）

1時間2,500円～3,600円（税別）

(4) おまかせ家事コース等サービス

各種のサービス「おまかせさんサービス」について

「おまかせさんサービス」は、「いつでも・どこでも・だれにでも」という当社の「運営方針」のもとに、お客様のニーズに合わせて提供する総合的に日常生活をサポートするサービスです。

おまかせ家事コース
前記「家事援助サービス」
1時間：3,000円～(税抜)

忙しいあなたに代わって丁寧に家事をお手伝い

換気扇・キッチン・バスルームなどの水回りの掃除、庭掃除、買い物に行く、料理を作るなど

おまかせケアコース
「各種のサービス」
1時間：3,500円～(税抜)

高齢者の方の生活をやさしく手厚くサポート (介護保険との組合せ可)

外出介助、食事介助、入浴介助、更衣介助、排せつ介助、移乗、服薬介助、院内介助、病院への入院中の介護や買い物など(介護保険外のサービス)

おまかせチャイルドコース
「各種のサービス」
1時間：3,500円～(税抜)

子育てママとパパの応援団！ 育児もしっかりサポート

遊び相手、お子様の保育園や幼稚園・習い事などの送迎、お子様の料理を作るなど

32

(4) おまかせ家事コース等サービス

ハ. その他サービス 各種のサービス「訪問・通所一体型サービス」について

⑤訪問・通所一体型サービス(おまかせさんパック)

②基礎的な見守りサービス「あったか声かけサービス」の機能に、③訪問相談援助、④家事援助、会食会やアクティビティなどの通所サービスを付加したサービスをご提供します。

<p>在宅生活支援サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉士が月1回訪問し、お客様だけの暮らしのプランを作成 ・ご希望、お困り事などの相談支援 ・みまもりフォン貸与により、24時間・365日コールが繋がる安心 ・立替払いによる金銭管理 	<p>おまかせケアコース</p> <ul style="list-style-type: none"> ・病院等への通院の付き添い ・お薬の受け取り ・外出付き添い ・食事介助、入浴介助 ・話し相手、見守り 	<p>おまかせ家事コース</p> <ul style="list-style-type: none"> ・調理、掃除、洗濯、買い物代行 ・日常生活で発生する家事全般 ・入院時洗濯や買い物代行 <p>おまかせ家事コースプラス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大掃除、引越しの後片付け ・模様替えのお手伝い ・庭の草むしり
---	---	---

お得なパックができました!!

※別途消費税を頂戴いたします。

ライトパック	10H/月	¥30,000
基本パック	20H/月	¥60,000
プラチナパック	30H/月	¥80,000

弊社直営事業所のおまかせさんパックの現在のサービス提供実績

9名(2014年10月実績)

※おまかせさんパックの提供は2014年8月に開始されました。

33

(5) おまかせさんパック

「訪問・通所一体型サービス」(おまかせさんパック)

サービス利用量の基準をつくり、その範囲の中でサービスを利用いただきます。

●短時間の定期訪問、安否確認

短時間の定期訪問サービス、および定期訪問による安否確認をおこないます。洗濯、調理、掃除の支援、配食との連携により生活を支えます。

●通所による会食・アクティビティプログラム

通所による会食サービスの利用、体操、手工芸その他の通所サービスを提供します。

●生活相談

要支援認定者領域の高齢者の在宅生活継続に向けた生活相談を月1回の定期訪問によりおこないます。ITを利用した情報提供を行います。虚弱症高齢者の在宅生活継続を目標として生活相談をおこないます。

●ケアコールによる随時対応サービス

直営コールセンターの利用による随時対応体制を確保します。日常のお困りごとのご相談等をお受けいたします。

●統合ケアマネジメントに基づくサービス提供

訪問型・通所型サービス、生活相談、健康の促進や自己管理を含む疾病管理、および生活援助サービスの統合ケアマネジメントに基づいたサービスを提供します。

訪問型・通所型サービスにケアコールによる随時対応のサービスを付加させる。虚弱高齢者の生活全体を見守るサービスを提供する。

利用規模は利用者によるが、下記のサービスをくみあわせて利用可能

生活相談、予防サービスとの連携、かかりつけ医との連携、短時間の定期訪問、安否確認、洗濯、調理の支援、配食との連携、通所による会食・アクティビティプログラム・ケアコールによる随時対応サービス

34

(5) おまかせさんパック

ハ. その他サービス 「訪問・通所一体型サービス」(おまかせさんパック)

訪問型サービス・通所型サービスの一体的提供 週間計画の事例

	月	火	水	木	金	土	日
8:00							
10:00		通所 (体操)	通院介助 (月1回)	訪問(掃除・洗濯)	訪問(安否確認)		
12:00		通所 (会食)		配食※			
14:00					予防訪問 リハ※		
16:00							
18:00							
20:00							
21:00							
	コールセンターによる随時対応、連携先24時間介護事業所による随時訪問						

※赤字のサービスを包括サービスにて提供、配食および予防訪問リハビリなどサービスを連携させる。

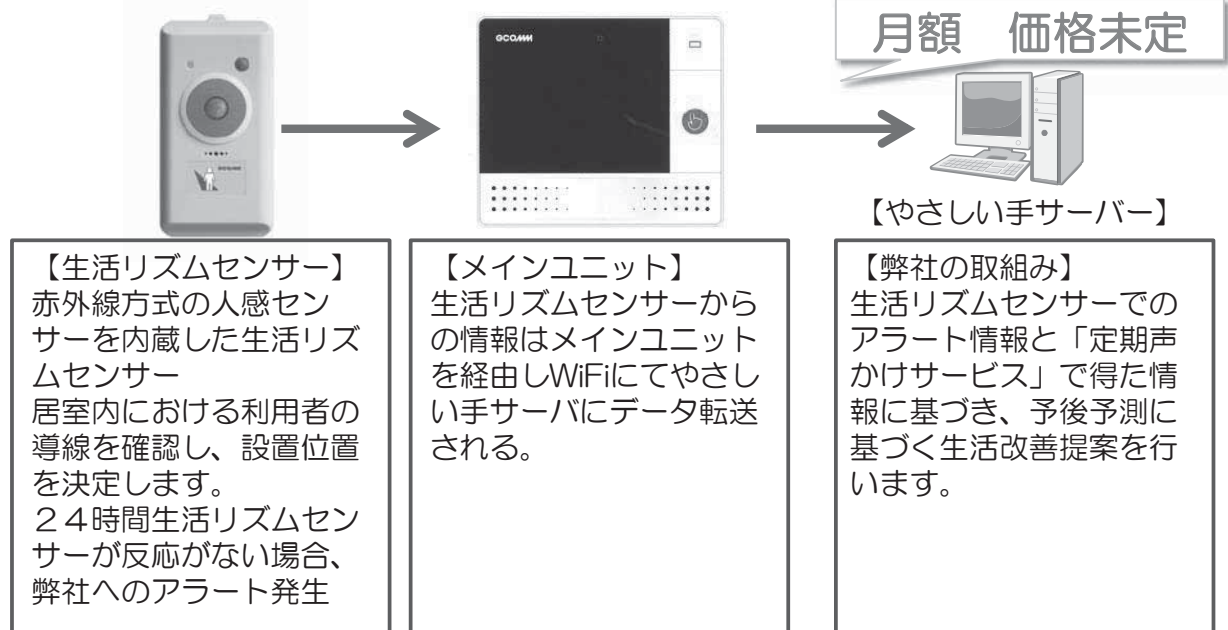
35

(6) 家屋内生活リズムセンサーみまもりサービス

ハ、そのほかの見守りサービス「家屋内生活リズムセンサーみまもりサービス」

②基礎的な見守りサービス「あったか声かけサービス」に居室内見守り機能を付加したオプションサービスです。

室内移動における異常値、部屋の環境に関する異常値が発生した場合にアラートを発信します。異常値データを分析し、健康リスクの有無をチェックし今後の改善提案を行います。



※設置に関して別途 5,000円（税別）にて実施（特別区を設定し、10,000円（税別）とする）
※別途インターネット利用料がかかります。

(6) 家屋内生活リズムセンサーみまもりサービス

ハ、そのほかの見守りサービス「家屋内生活リズムセンサーみまもりサービス」

月額 価格未定

「家屋内生活リズムセンサーみまもりサービス」
基礎的な見守りサービス「あったか声かけサービス」のオプションとなる、そのほかのサービスです。H27年4月サービス開始予定です。

●生活リズムセンサー

室内移動における異常値が発生した場合にアラートを発信します。
赤外線方式の人感センサーを内蔵した生活リズムセンサーを、居室内に設置します。設置位置は、居室内における利用者の導線を確認し、決定いたします。
24時間生活リズムセンサーが反応しない場合、弊社直営コールセンターへのアラートが発生いたします。

●メインユニット

生活リズムセンサーからの情報は、メインユニットを経由しWiFiにてやさしい手サーバにデータ転送されます。
異常値が発生した際のアラートを、弊社直営コールセンターが感知し、状態確認のご連絡をいたします。

●生活改善提案

生活リズムセンサーでのアラート情報と「あったか声かけサービス」で得た情報に基づき、予後予測に基づく生活改善提案をおこないます。

ハ. そのほかの見守りサービス「家屋内生活リズムセンサーみまもりサービス」

生活リズムセンサーの追加設置が可能です。

お客様の心身状況・住環境により生活リズムセンサーを追加にて設置することができます。

設置イメージ



生活リズムセンサーの追加 1台あたり

価格未定

(7) ミクストコミュニティに配慮したサービス

重点団地において、コミュニティスペースをご用意いただき、弊社の専門職相談員、アクティビティスタッフを配置し、日常的なアクティビティサービスを開催します。
日常的に、高齢者向けアクティビティ、子育て世代向けアクティビティを行い、月に1回程度、多世代の参加を統合した多世代交流のイベントを行います。

●日常的アクティビティの開催

コミュニティスペースを活用し、高齢者向けアクティビティとして、手芸、フラワーアレンジメント、シニアヨガ、シニア向けダンス等、子育て世代向けアクティビティには、読み聞かせ、キッズ向けダンス、バルーンアート、産後ヨガ、などを、日常的に行ってまいります。

●多世代交流イベントの開催

こうしたアクティビティを通して、それぞれの世代ごとのコミュニティを少しずつ形成していきます。さらに、月に1回程度、ウォーキングイベント、納涼祭、防災イベント、クリスマス、コンサートイベント、正月イベントなど、多世代の参画を促し、多世代交流と統合に向けたイベントを開催してまいります。商店街の近くの団地の場合は、商店街を巻き込んだイベントを行い、地域交流をより活性化してまいります。

これらの交流イベントを通して、高齢者や子育て世代の方々が安心して毎日を過ごせるようお手伝いしてまいります。

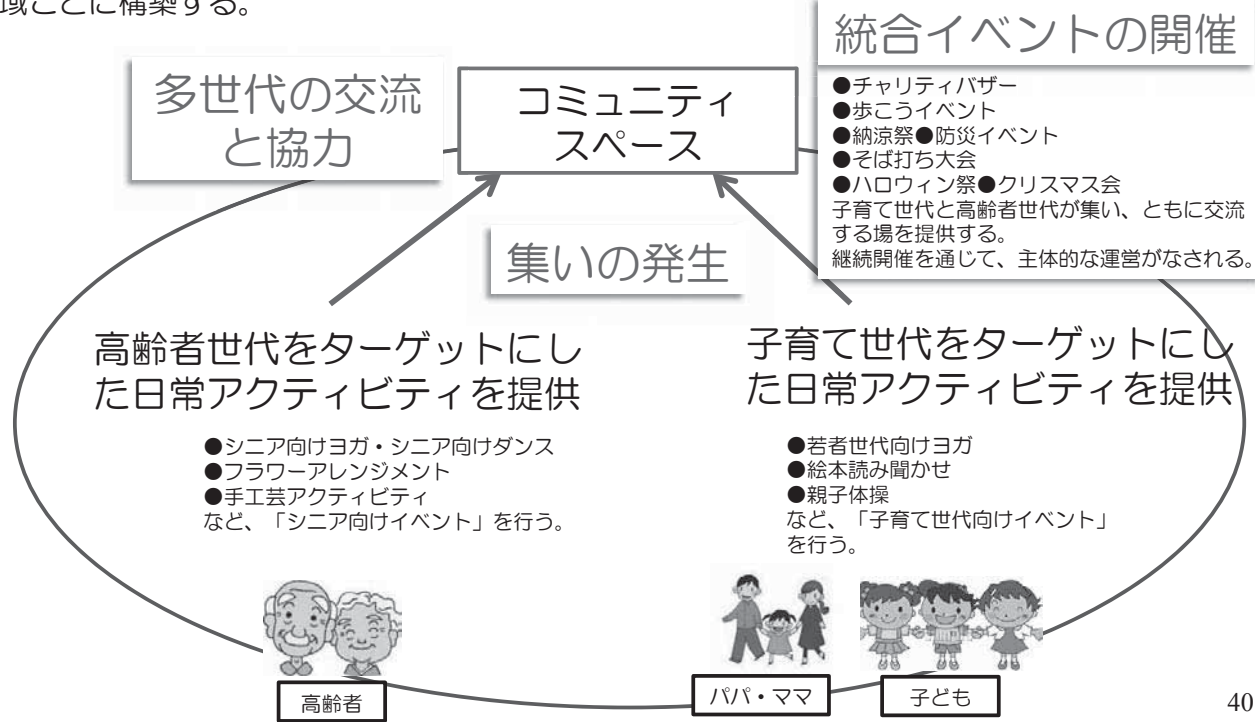
●日常的相談業務

社会福祉士等の専門職相談員が重点団地に常駐し、高齢者、子育て世代の生活相談、コミュニティ形成支援、コミュニティ参画支援、高齢者の在宅生活支援のサービスを行います。

※上記サービスは、運営費用が発生いたします。

ハ. そのほか、ミクストコミュニティに配慮したサービス

それぞれの世代と、それぞれの世代に沿った日常的アクティビティをおこない、それぞれの世代のコミュニティを形成しつつ、月に1回「納涼祭」や「ウォーキングイベント」などで両方の世代が交流するイベントを行い、主体的な参加を通じて多世代の交流と協力関係を地域ごとに構築する。



利用者リスクマネジメント

生活支援サービスとして展開を行う各サービス項目ごとに想定されるリスクとリスクに対する対応方針について

① あったか声かけサービス(基本)

想定されるリスク

- (1) 値段が安く関わる人材の質が心配である。
- (2) 電話での声かけ(相談)で心身の変化等を見逃す可能性がある。
- (3) 声かけの頻度が低く、不安を解消することができない。

リスクマネジメント

- (1) 関わる人材に質の確保の取り組み
 - ・弊社コールセンターでは、訪問介護事業所からの問い合わせなどを専門的な受付を行っている人員が「あったか声かけサービス」の対応を行い、人材の質の確保を行います。
- (2) 身体状況の悪化の可能性がある場合は、月1回の訪問相談援助を行う「在宅生活支援サービス」をご提案を行うことで、心身状況の変化を見逃すリスクの軽減を行います。
- (3) 声掛けの頻度は、1回250円(税別)にて、必要な回数の声かけの頻度を向上させることで、リスク回避を行います。

② 在宅生活支援サービス(訪問相)

想定されるリスク

- (1) どんな人が訪問するのか不安である。
- (2) 日常的な金銭管理に関して、お金を不正に利用されないか不安
- (3)

リスクマネジメント

- (1) 訪問相談援助を行うのは、専門知識を有する「社会福祉士」等の有資格者が実施することで、安心をしたサービスを実施いたします。
- (2) 日常的な金銭管理は、有資格のスタッフが行います。合わせて、本サービスでは、お客様の預貯金やお財布から金銭の出し入れを行うことなく、必要な金銭や物品の購入を「立替え」を行わせていただき、翌月にお客様の請求をさせていただくことで、不正利用などのリスクはございません。

③ ささえあい人材紹介派遣(その他の)

想定されるリスク

- (1) 値段が働く人の質が心配である。
きちんとした人なのか不安がある。

リスクマネジメント

- (1) すべての働く人に下記の取り組みを行い人材の質に関するリスクの軽減を行います。
 - ・すべての求職者と面接を実施しております。
 - ・すべての求職者に丸一日の登録時研修を実施いたします。
 - ・求職者と求人者のマッチングは、「家政婦紹介事業」を専門的に行う人員が行います。

④ おまかせ家事(家事援助サービ)

想定されるリスク

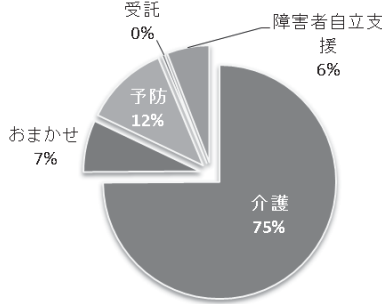
- (1) どんな人が訪問するのか不安である。
- (2) きちんとしたサービスを行ってもらえるか不安である。

リスクマネジメント

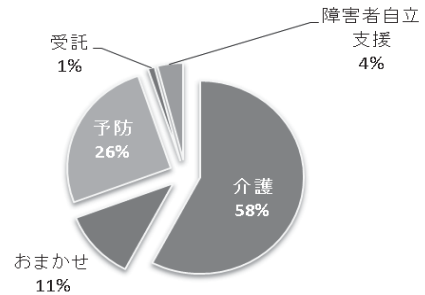
- (1) 採用にあたりサービスに伺うヘルパーは社員により面接を行っております。
すべてのヘルパーは、丸一日の登録時研修を行い、やさしい手のヘルパーとして働く心構えなどの研修を行っております。
- (2) サービスの内容は契約時等にアセスメントを行い、把握をさせていただいております。アセスメントの内容は、ヘルパーに指導をさせていただいております。

売上高及び利用者数割合(2014年10月度)

売上高(2014年10月度)



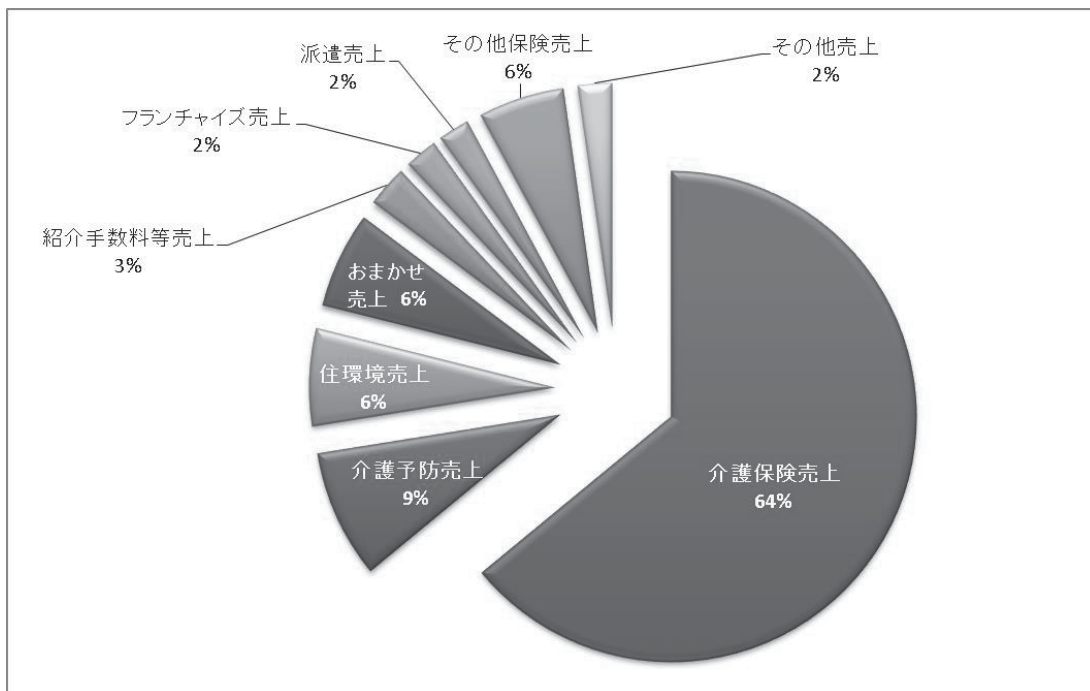
延べ利用者数(2014年10月度)



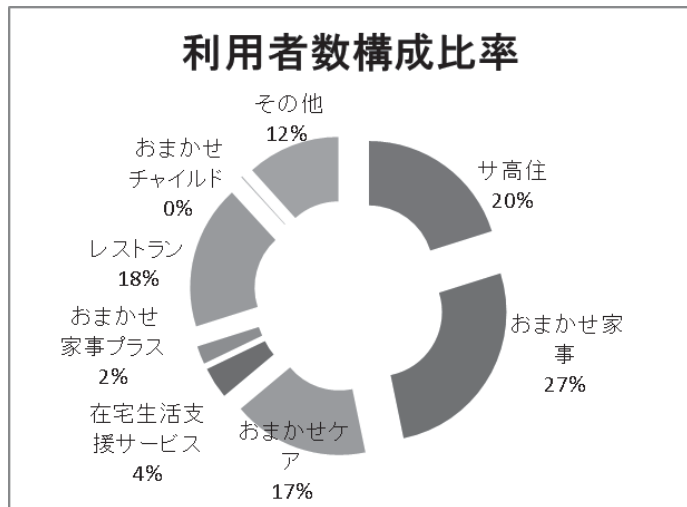
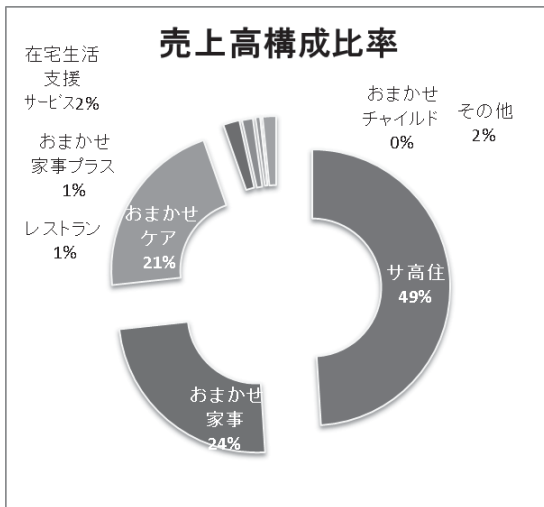
	介護給付	おまかせ	予防給付	受託	障害者自立支援	合計
売上高(単位:千円)	480,996	46,099	74,710	2,603	37,731	642,140
延べ利用者数(単位:人)	8,174	1,639	3,640	153	568	12,909

※訪問介護事業(滞在)、訪問介護事業(巡回)、おまかせ事業の実績数値となります。

売上高構成割合(2014年10月度)

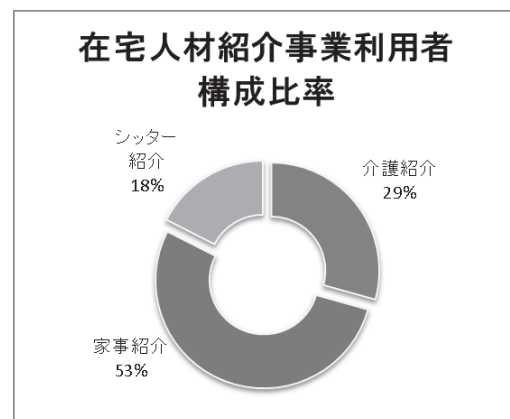
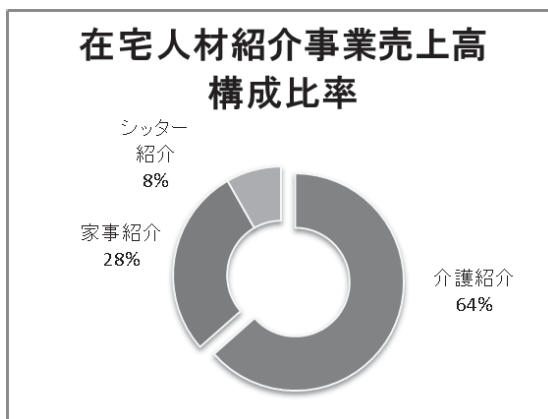


おまかせ売上構成割合(2014年10月度)



	売上高(千円)		利用者数	
	売上高	構成比率	利用者数	構成比率
サ高住	34,858	49.0%	639	20.1%
おまかせ家事	17,284	24.3%	845	26.6%
おまかせケア	15,167	21.3%	544	17.1%
在宅生活支援サービス	1,360	1.9%	125	3.9%
おまかせ家事プラス	899	1.3%	72	2.3%
レストラン	393	0.6%	573	18.1%
おまかせチャイルド	44	0.1%	4	0.1%
その他	1,133	1.6%	371	11.7%
合計	71,138	100.0%	3,173	100.0%

在宅人材紹介派遣事業売上構成割合(2014年10月度)



	売上高(千円)		利用者数	
	売上高	構成比率	利用者数	構成比率
介護紹介	18,058	63.5%	418	29.3%
家事紹介	8,050	28.3%	757	53.1%
シッター紹介	2,339	8.2%	250	17.5%
合計	28,447	100.0%	1,425	100.0%

参考資料 シンポジウム来場者アンケート結果

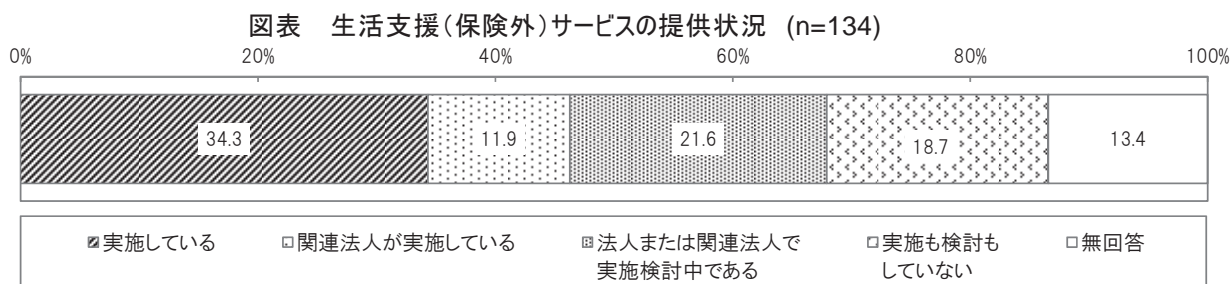
1. シンポジウムの内容について

来場者 173 人のうち 134 人から「来場者アンケート」への回答があった。

「生活支援(保険外)サービスを考える視点」については、23.9%が「とても良かった」、59.0%が「良かった」と回答していた。

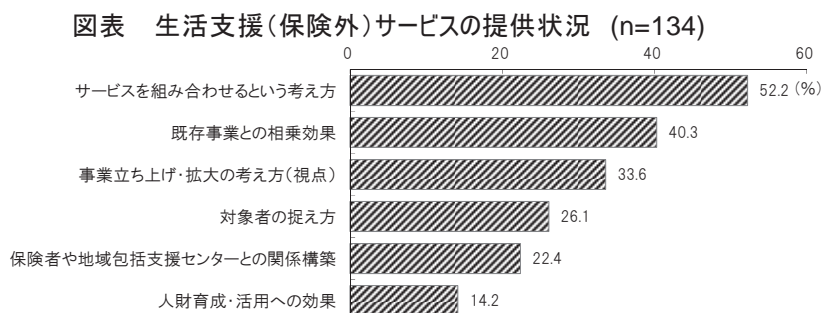
2. 法人の介護保険外サービス事業の実施状況

介護保険外サービスの実施状況について尋ねたところ、保険外サービスを実施している事業者が 34.3%、関連法人が実施している事業者が 11.9%であった。



3. 興味を持ったテーマ(論題)

興味を持ったテーマ(論題)としては「サービスを組み合わせるという考え方が最も多く、次いで「既存事業との相乗効果」、「事業立ち上げ・拡大の考え方(視点)」などを挙げる声が多かった。その他、自由記述としては「保険との併用の使いやすさ」「サービスの体系化」「スタッフの充実」「サービスを利用する側の抵抗を取り除く方法」「事業の採算見直し」なども挙げられていた。



※本調査研究は、平成 26 年度老人保健健康増進等事業として実施したものです。

平成 26 年度 老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進等事業

介護サービス事業者による生活支援サービスの
推進に向けた調査研究事業 報告書

平成 27 年 3 月
株式会社日本総合研究所

〒141-0022 東京都品川区東五反田 2-18-1 大崎フォレストビルディング
TEL: 03-6833-5204 FAX:03-6833-9479

