

保険外サービスを含む多様な地域資源について 利用者や家族等に情報提供する際の 手引き・ポイント集

～利用者や家族等の適切な選択に向けて～



2026年3月

日本総研

目次

1.はじめに

| | |
|------------|-----|
| 本書の概要と想定読者 | P02 |
| 本書の使い方 | P02 |
| 本書の作成プロセス | P02 |

2.保険外サービスとは

| | |
|--------------------------------|-----|
| 保険外サービスの意義 | P03 |
| 保険外サービスの全体像と本手引きで取り上げるサービスカテゴリ | P03 |
| 利用者から見た保険外サービスへのニーズと活用時の課題 | P04 |

3.ケアマネジャー・地域包括支援センター職員に期待される役割

| | |
|---------------------------------|-----|
| ケアマネジャー・地域包括支援センター職員に期待される役割と視点 | P05 |
|---------------------------------|-----|

4.プロセスごとのポイント

| | |
|---------------------------|-----|
| 保険外サービスの情報収集・整理のポイント | P06 |
| 保険外サービスの情報提供の流れとポイント | P07 |
| 保険外サービス利用開始後のフォロー・連携のポイント | P08 |

5.主なサービス事例

| | |
|-------------------------|-----|
| カテゴリ①：生活支援 | P09 |
| コラム 住民同士の支え合い活動等 | P12 |
| カテゴリ②：配食 | P13 |
| カテゴリ③：移動支援 | P15 |
| カテゴリ④：訪問理美容 | P17 |

6.その他のサービス事例

| | |
|-------------------------|-----|
| 日常の安否確認や見守りに関するサービス | P19 |
| 交流・コミュニケーションに関するサービス | P20 |
| 旅行・外出支援に関するサービス | P21 |
| 介護予防・社会参加に関するサービス | P22 |
| 買い物支援に関するサービス | P23 |
| コラム 高齢者等終身サポート事業 | P24 |

付録

- ・ 保険外サービスに関する参考情報...P26
- ・ 介護保険サービス・保険外サービスの対象範囲...P27

1. はじめに

本書の概要と想定読者

本手引き・ポイント集は、地域で暮らす高齢者の方々が、自らの望む生活・暮らしの実現のために互助などとともに必要な**保険外サービス**を、有効に活用していただくことを目指して作成しました。

ケアマネジャーや地域包括支援センターの職員、自治体のご担当者の皆様が、利用者や家族等に保険外サービスについて情報提供する際に、参考にしていただきたい内容をまとめています。

保険外サービスを情報提供する際の基本的なステップやステップごとの留意点、具体的なサービス利用事例等についてご理解いただき、日頃の業務にお役立ていただければ幸いです。

*公的な介護保険制度ではカバーしきれない高齢者やその家族の幅広いニーズに応えるサービスのことで（詳細は次項を参照）。



主な想定読者

- 各地域のケアマネジャー、地域包括支援センターの職員
- 自治体のご担当者 等



本手引きで分かること

- 利用者や家族等に保険外サービス等の地域資源について情報提供する際の留意点 (P6～)
- 具体的なサービス利用事例 等 (P9～)

本書の使い方

本手引き・ポイント集では、保険外サービスについて情報提供する際の基本となるステップと、ステップごとの留意点について整理しています。

また、主な保険外サービスの領域として、

- ①生活支援・家事支援、②配食、③移動・外出支援、④訪問理美容

の4つのカテゴリを取り上げ、そして、各カテゴリについて、

- 利用者・家族等への情報提供時のポイント
- サービス利用事例(ユースケース)
- 代表的な事業者例

を整理しました。

日頃の業務で担当する、個々の利用者の皆様のニーズに合わせて、各サービスカテゴリで、具体的にどのようなサービスを、どのように情報提供できるかを検討する際に、ご参照いただければ幸いです。

本書の作成プロセス

本手引き・ポイント集の作成にあたっては、保険外サービス事業者に加え、各地の地域包括支援センター職員ならびにケアマネジャーの皆様から保険外サービスの情報提供の実態や情報提供時の工夫等についてヒアリングを行い、共通して重要だと考えられる点を整理しています。

2.保険外サービスとは

保険外サービスの意義

本手引き・ポイント集における保険外サービスとは、**公的な介護保険制度ではカバーしきれない高齢者やその家族の幅広いニーズに応えるインフォーマルサービスのうち、主として民間事業者等が提供するサービス**を指します。

日常生活の手助けを行う生活支援サービスや、自宅まで食事を届ける配食サービスなど、さまざまなサービスが展開されています。

<高齢者家族にとっての意義>

ニーズに合致した保険外サービスの利用で、高齢者やその家族等のQOLの向上、在宅生活の継続や家族介護者の負担軽減が期待されます。

<ケアマネジャーにとっての意義>

保険外サービスの利用につなげることで、ケアマネジャーの本来業務以外の業務負担が減り、より専門性の高い業務に集中できることが期待されます。

<社会保障上の意義>

保険外サービスの普及で、有資格者等が専門性の高い領域に集中できることを通じて、介護人材不足対策にも貢献することが期待されます。

保険外サービスの全体像と本手引きで取り上げるサービスカテゴリ

保険外サービスは、**高齢者自身と家族の両方に価値があるサービスと、主に家族に価値のあるサービス**に大別できます。さらに前者は、介護予防・社会参加支援、日常生活支援、生活機能維持・療養支援の3つに分けられ、種々のサービスカテゴリに分類できます(下図参照)。なお、一つのサービスで複数のサービスカテゴリにまたがるものもあります。

本手引き・ポイント集では、高齢者自身と家族の両方に価値があるサービスのうち、特に活用場面が多いと想定される4つのカテゴリ(生活支援、配食、移動支援、訪問理美容)を取り上げ、情報提供時のポイントや留意点をご紹介します。それ以外のカテゴリについても、近年の動向やユニークな事例を紹介しています。



2. 保険外サービスとは

利用者から見た保険外サービスへのニーズと活用時の課題

単身者の増加や、働く家族介護者の増加を背景に、**介護保険だけでは充足できないさまざまなサービスが必要**とされており、地域資源に対するニーズは高まっています。

一方、利用者から見ると、「介護保険サービスでできること/できないこと」を区別したうえで、自分たちに必要なサービスを特定し、要件に合った事業者を探し出すことは容易ではありません。また、事業所の基準が明確で、事業所も一覧で整理されている介護保険サービスと違い、**保険外サービスは利用者から見ても、必要なサービスが探しにくいもの**だと言えます。

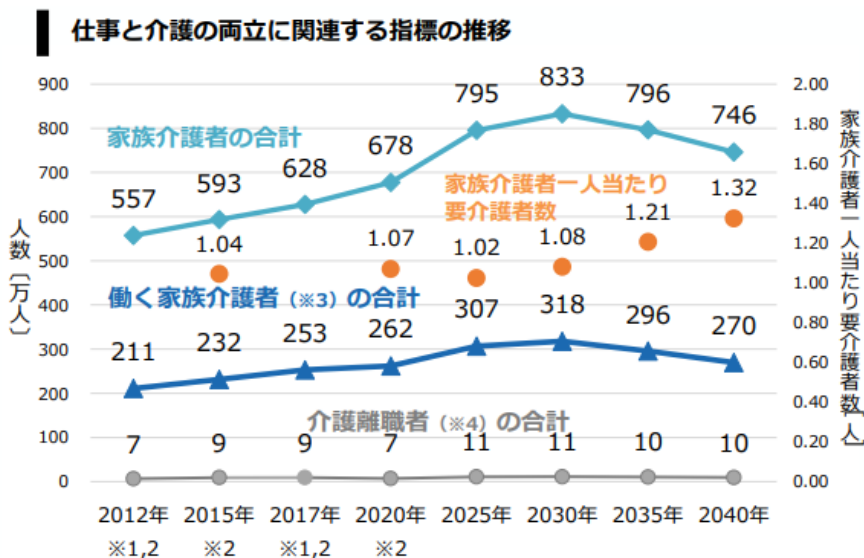
保険外サービスを含めた多様な地域資源に対するニーズの高まり

- 単身高齢者世帯の増加
- 主たる介護者のうち、「仕事をしている」人の増加*
→介護者の約4割は有職且つ仕事が主
→2030年にはこうした「働く家族介護者」は**318万人**に

利用者から見た保険外サービス活用時の課題

- 介護保険でできること/できないことの区別について知らない、分かりにくい
- 地域にどんなサービスがあるか分からない、調べるのが大変
- たくさんの事業者・サービスがあって、違いが分かりにくい、どこに頼めばいいか分からない
- 介護保険サービスと比べて、安心してサービスを頼みにくい

* 2030年の家族介護者833万人中、318万人が「働く家族介護者(就業構造基本調査における有業者のうち「仕事が主な者」)だと推計される。有業者全体(仕事は従業者を含む)まで広げた場合には、2030年時点で438万人と推計される。



(出所) 国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口(平成29年4月推計) 中位推計」、総務省統計局「就業構造基本調査(平成24年、平成29年)」、厚生労働省「雇用動向調査(平成25年～令和3年)」、経済産業省「将来の介護高齢者に対する高齢者ケアシステムに関する研究会」(平成30年3月)
 ※1 2012年及び2017年の家族介護者・働く家族介護者の数は就業構造基本調査結果より ※2 2012～2020年の介護離職者数は雇用動向調査結果より ※3 就業構造基本調査における有業者のうち「仕事が主な者」を基に算出。有業者全体(仕事は従業者を含む)まで広げた場合には、2030年時点で438万人と推計される。今後、女性の社会進出や高齢者の雇用促進等に伴い、数値はさらに上昇する可能性もある。 ※4 介護離職者数の将来推計は、厚生労働省「雇用動向調査(平成29年～令和3年)」をもとに算出したものであり、将来的な施策効果等は加味していない。その他の推計値は、各調査における年齢階級別人数割合と将来推計人口の掛け合わせにより算出。

(出所) 経済産業省ヘルスケア産業課「経済産業省における介護分野の取組について」2025年3月

3. ケアマネジャー・地域包括支援センター職員に期待される役割

ケアマネジャー・地域包括支援センター職員に期待される役割と視点

ケアマネジャー・地域包括支援センター職員には、利用者・家族が自身の課題やニーズに合った保険外サービスや事業者を適切に選択できるよう、以下のような役割が期待されます。

また、サービス選択の前提として、利用者ご自身の介護予防や自立支援の観点を踏まえて、**利用者や家族がその必要性を判断できるよう支援する**という視点も重要です。

利用者・家族の適切なサービス選択に向けて

1 情報収集・整理

利用者の状況や、利用者・家族が求める要件に合った事業者候補について、適切な情報提供が期待されます。そのために、普段から保険外サービスに関する情報を多様な情報源から収集し、サービス内容や料金、利用方法、事業者情報などを比較しやすい形で整理・管理しておくことが有効です。

2 情報提供

利用者・家族からの聞き取りを通じて課題やニーズを把握し、介護保険で対応できる内容と保険外サービスで対応できる内容を分かりやすく説明する役割が期待されます。そのうえで、複数の解決策やサービスの選択肢を整理・提示し、利用者・家族が納得して主体的に選択できるよう支援することも重要です。

3 利用開始後のフォロー・連携

サービス利用開始後は、ケアマネジメントの一環として、定期的な聞き取りやモニタリングを通じて利用状況や満足度、生活状況の変化を確認し、利用者・家族が安心してサービスを利用できるよう継続的にフォローするよう努めることも重要です。

また、何かあった際に連絡がもらえるよう、連絡手段や緊急時の対応体制も事前に取り決めておき、必要に応じて関係機関と連携して適切に対応することが期待されます。

保険外サービスの情報収集・整理のポイント

保険外サービスを適切に情報提供するためには、正確で新しい情報を幅広く集め、それを**分かりやすく整理・管理することが有効**です。ここでは、「情報源の確保」と「情報整理・管理」の観点からポイントを紹介します。

(1) 情報源の確保

保険外サービスに関する情報は、さまざまなルートで収集できます。多様な情報源を活用することで、**利用可能なサービスや最新の提供状況、信頼性などを把握することが重要**だと考えられます。具体的な収集方法について、ヒアリングでは以下のような手段が挙げられました。

情報収集の具体的な方法(事例)

事業者から得られる一次情報

- 事業者が配布するパンフレットやチラシ、料金表
- 事業者への直接ヒアリング(訪問、電話、説明会等)
- 事業者主催の説明会や見学会など

利用実績・情報提供履歴に基づく情報

- 過去の情報提供先・連携、実績の記録
- 利用者や家族からの苦情・評価情報、地域での口コミ

公的機関・地域主体が作成する二次情報

- 自治体や社会福祉協議会、地域包括支援センターなどが作成する生活支援・地域資源リスト(例)地域資源マップ、民間のウェブサイト等

専門職ネットワークからの情報

- 職員同士や関係者会議等での多職種での情報共有
- 地域で活動する生活支援コーディネーターや、民間・NPO・任意団体等からの情報



ケアマネジャー

ネットの情報だけで判断することはしていません。実際に現場を視察したり、電話で直接話を聞いたりしています。特にサービスを紹介する場合には、きちんと調査を行うよう心がけています。また、地域包括支援センターから寄せられた情報も参考にしています。

(2) 情報整理・管理

収集した保険外サービスの情報は、**サービス間で比較しやすい形で整理・管理することで情報提供しやすくなります**。具体的には、チラシのファイリングやカタログ形式等でサービス内容や料金、対応エリア等を情報整理する方法があり、情報提供に活用されています。



地域包括支援センター
職員

- サービスの種別ごとに**チラシをファイリング**していて、職員同士で確認できるようにしています。相談に来られた方にも、必要に応じてそのチラシをお渡しできるようにしています。
- **カタログ形式**でまとめています。地域包括支援センターは地域とつなげることが仕事であり、相談に来られた方に、情報提供ができる準備をしています。配食サービスは、配達エリアや対応可能な食事内容等を一覧にしています。情報更新の簡便さも大切だと感じています。掲載された内容を基に、ご家族がさらに詳細を調べられるようなものが良いと思っています。
- 生活支援コーディネーターが紹介できるサービス情報を紙媒体でまとめており、相談に来た方に配布しています。自治体にも配布しており、地域での活用が進んでいます。

保険外サービスの情報提供の流れとポイント

保険外サービスに関して情報提供し、選択を支援する際の基本的な流れとその中で留意すべきポイントは以下のように整理できます。

1 ニーズの把握

まず、利用者本人や家族への丁寧な聞き取りを通じてニーズを把握します。そのうえで、介護保険制度内のサービスでは対応が難しいニーズについては、保険外サービスの活用を検討します。



地域包括支援
センター職員

- ・ 介護保険サービスや総合事業で対応できないニーズがある場合は、ご自身で解決できるか確認し、難しければ保険外サービスを紹介するようにしています。
- ・ 困りごとがはっきりしない場合も多く、日常生活で何に困っているかを把握することを重視しています。関連する保険外サービスの情報を提供するようにしています。

2 適切なサービス・担い手候補の検討

次に、ニーズや利用者の状況を踏まえて、どのようなサービスや担い手が候補になるかを検討します。利用目的や生活状況に応じて、適切な選択肢を挙げることが重要だと考えられます。



ケアマネジャー

- ・ 事業者ごとの特性に合わせて紹介することを意識しています。事前に事業所へ問い合わせで対応できるか確認し、難しい場合は専門の業者に依頼するようにしています。
- ・ 介護保険サービスよりも費用が高いことが多いので、費用面は重要な検討ポイントとしています。

3 利用者・家族等への選択肢の提示

利用者・家族等に保険外サービスの選択肢について情報提供します。複数候補を提示したり、サービス情報を整理したりすることで、最終的に利用者や家族が納得して選択・契約できるようサポートすることが重要です。



地域包括支援
センター職員

- ・ 複数のサービスを紹介し、特徴も説明したうえで、利用者や家族に選んでもらうようにしています。パンフレットを何種類か渡して、家に持ち帰って話し合ってもらうこともあります。
- ・ 価格やサービス内容を示したうえで、いくつかの候補から選べるようにしています。利用する際は見積もりを取ってもらい、納得したうえで契約するよう促しています。

介護保険サービスとの違いを整理して説明し、利用者や家族における各サービスの役割の理解を支援することも重要だと考えられます。(参考)付録資料「介護保険サービス・保険外サービスの対象範囲」



地域包括支援
センター職員

- ・ 介護保険で対応できない内容について理由を聞かれることがあります。その場合は、介護保険でできること・できないことを説明したうえで、保険外サービスを紹介しています。

利用者・家族等と事業者間のやりとり

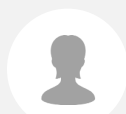
保険外サービス利用開始

保険外サービス利用開始後のフォロー・連携のポイント

保険外サービスの利用開始後も、**ケアマネジャーや地域包括支援センターが継続的なフォローや関係機関との連携に努めることが重要**です。利用者の安全や満足度、サービスの有効性を保ち、必要に応じてサービスの見直しや支援の提案を行うためのポイントを以下に示します。

事業者との連絡体制の整備

事業者との連絡手段を事前に確認しておきましょう。サービス提供中に異変や体調の急変、怪我や事故などが発生した場合に備え、**事業者からの連絡体制や対応方法も決めておく**ことがポイントです。

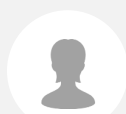


地域包括支援
センター職員

通常と異なった様子がある場合は、事業者から連絡を受けるようにしています。連絡体制は常に整えています。

サービス提供状況の定期的な把握・モニタリング

サービス利用開始後は、利用者や家族への聞き取りやモニタリングを行い、**サービスの品質や満足度、生活状況などの変化を定期的に確認**することも重要です。こうした利用後の状況を把握しておくことで、他の利用者や家族にサービスについて情報提供する際の参考にもなります。



ケアマネジャー

- 事業者によっては月に一度、書面で利用者情報が共有されることがあります。そうした事業者には安心して依頼できます。
- 利用後に聞き取りをしていますが、おおむね満足との声が多く、トラブルなく安心して利用されている印象です。
- 利用者の安全のため、対応内容や時間、誰がどのようにサービスを提供したか把握するようにしています。

生活支援サービスとは、介護保険制度では対応が困難な**日常生活上の支援を行うサービス全般**を指します。具体的には、掃除・洗濯・調理・買い物といった家事支援等が挙げられます。

利用者への情報提供時のポイント

生活支援サービスは、大きく「対応可能なサービスの範囲」「料金体系」「サービス提供者」の3要素の掛け合わせから選択できます。利用者がどのような背景から、具体的にどのような生活支援を依頼したいのかに合わせて、適切なサービスは異なります。

対応可能範囲

幅広く対応可能な事業者から、専門性に基づいて対応を行う事業者までさまざまです。
事業者それぞれが得意とするサポート内容を基に、利用者のニーズに合わせて適切な事業者についての情報を提供します。

料金体系

事業者それぞれの料金体系が設定されています。
事業者によって単価設定されている時間も5分～1時間等さまざまです。スポット利用か定期利用かで単価が異なる場合もあります。

サービス提供者

有資格者や専門のスタッフが対応する場合の他、地域住民のボランティアが運営するサービスもあります。

利用事例(ユースケース)

■ 公的介護保険サービスと併用して利用する場合

Aさんの状態

- 要介護2、病院退院直後、同居家族は日中不在が多い
- 訪問介護を利用(週3回)。介護保険サービスでは廊下など共用部分の清掃に対応できず、**住環境の整備が不十分**
- 定期的な通院が必要だが、家族の付き添いが難しい。**院内移動や医師とのやり取りに不安**がある

ニーズ

- 自宅共用部の掃除や電球の取り替えなど定期的な管理をしてほしい
- 通院に付き添い、医師とのやり取りの内容を家族へ伝えてほしい



活用前

保険外サービスの活用

- 利用中の公的介護保険サービス事業者が提供する保険外サービスを利用
- 介護保険サービスの前後に**共用部の掃除等の家事手伝い**を依頼
- タクシーによる通院同行や診察の付き添い**を利用

生活の変化

- 住環境が整い、公的介護保険サービスによる介助も適切に行えている。
- 医師の説明が家族に共有されているため、通院における本人や同居家族の心理的な負担が軽減されている。



導入事例(ユースケース)

■ 日常的に家事代行サービスや通院同行を利用する場合

活用前

Bさんの状態

- ・ 要支援1、80代後半の男性、一人暮らし
- ・ がん治療中で定期的に近隣の病院で抗がん剤治療を受けている
- ・ 治療を受けた後は体力が低下し、**思うように動けなくなってしまう**

ニーズ

- ・ 治療後に病院まで迎えに来てもらい、自宅まで同行してほしい
- ・ 病院から自宅までの帰りに、買い物や食材の購入をサポートしてほしい



保険外サービスの活用

- ・ 通院終わりの**自宅までの移動の同行**を利用
- ・ その際に、途中のスーパーマーケットでの**買い物の付き添い**も依頼

生活の変化

- ・ 継続的なサービス利用により、スタッフへの安心感とつながりが生まれ、買い物以外にも銀行や役所などへの付き添いも依頼できるようになった
- ・ 自宅で転倒し起き上がれなくなったことがあったが、Bさんからの連絡を受けてスタッフが迅速に対応し、警察と連携して状況確認ができた
- ・ その後、入院となったが、買い物代行などの支援を継続して利用した



■ 臨時的に家事代行サービスを利用する場合

活用前

Cさんの状態

- ・ 要介護1、一人暮らし
- ・ 自宅内にゴミが山積みとなっていた。民生委員が地域包括支援センターに連絡し、職員が訪問

ニーズ

- ・ 住環境を整えたいという希望はあるが、**本人は半ば諦めている**
- ・ 訪問介護を利用することになった。しかし、導入にあたって、まずはゴミを処分し、**住環境を整える必要**があった



保険外サービスの活用

- ・ 専門業者による一括処分ではなく、家事代行サービスの事業者に依頼し、本人の声を聞きながら、短時間でできる範囲を、少しずつ片付ける方法を選択

生活の変化

- ・ 段階的にゴミを処分することで、住環境が改善しただけではなく、本人の自己管理能力や環境の維持につながった。本人は表情が明るくなった
- ・ 訪問介護の導入準備ができた
- ・ 家事代行サービスのスタッフとの信頼関係が築かれ、公的介護保険サービスの利用開始後も、困りごとを相談している



代表的な事業者例

以下は生活支援サービス事業者の例です。これ以外にも多数の事業者が存在しますので、ご自身の地域で利用可能な事業者について継続的に情報収集を行いましょう。

100円家事代行

株式会社御用聞き

日常の家事から不用品の整理まで柔軟に対応

5分100円（税抜き）から利用可能。

家事代行や軽作業に加え、大掛かりな部屋の整理・不用品処分まで幅広く対応。

提供エリア 主要都市および周辺地域 価格例 110円/5分



PRIME ONE ケア

株式会社ツクイ

公的サービスと併せて利用でき、利用者の多様なニーズに柔軟に対応

家事、外出・病院への付き添いなどの自費サービスを提供。ツクイの公的保険サービスの前後に15分単位の家事サポートも追加可能。

提供エリア 全国 価格例 1,870円/30分



イチロウ

イチロウ株式会社

オンラインで条件に合う有資格者をマッチング

利用者の状態や希望条件をオンラインで確認し、要件に応じて有資格の介護職員をマッチング。自費の訪問介護・生活支援を提供。

提供エリア 主要都市 価格例 3,520円/時間



ヘルパーリンク

株式会社ヘルパーリンク

行政とも連携しながら幅広いニーズに対応

自費の訪問介護や介護保険では対応できない幅広いサービスを提供。地域包括支援センターやケアマネジャーとも連携。

提供エリア 千葉県内一部地域 価格例 1,650円~/時間



まごころサポート

MIKAWAYA21株式会社

日常の「ちょっと困った」も、まとめてサポート

地域拠点の「コンシェルジュ」が、スマホ操作支援や家電設定、電球交換などの日常の些細な困りごとから軽作業まで幅広く対応。

提供エリア 各地域 価格例 1,000円/20分



※ 価格は税込み表記です。

※ 提供エリアやサービス内容、価格などは店舗によって異なる場合がありますので、詳しくは個別に該当エリアの店舗までお問い合わせください。

「ちょっとした困りごと」を助けてくれるサービス

日常生活の中の「ちょっとした困りごと」の相談も多いのではないのでしょうか。

こうした困りごとを解消するためのサービスは、民間事業者だけではなく、住民同士の支え合い活動やボランティア団体、NPO法人、シルバー人材センターなどのさまざまな団体からも受けることができます。

他にも、高齢者に特化したサービスを展開しているわけではないものの、「ちょっとした困りごと」を助けてくれる専門業者も多数存在します。例えば、庭木の剪定業者、便利屋、リフォーム業者などがイメージしやすいでしょう。

具体的な「ちょっとした困りごと」の例

- ・ ゴミ出し
 - ・ 庭木の手入れ、草刈り、剪定
 - ・ 衣替えや大型家具の処分
 - ・ 障子の張り替え、網戸の修理
 - ・ デジタル機器の操作支援(スマホやパソコンの使い方サポート など)
 - ・ 電気や水道の不具合への対応(電球交換、水漏れ修理など)
- 等

それぞれの活動・団体では、例えば以下のようなサービスを行っています。

住民同士の助け合い活動

- ・ お互いの困りごとを住民同士で支え合う活動であり、登録している住民が助け合いを行うのが一般的。
- ・ ゴミ出しや見守り(日常的な会話)といった、日々あるちょっとした困りごとを手伝ってくれることが多い。



ボランティア団体

- ・ 上記のような「ちょっとした困りごと」を幅広く助けてくれるため、困りごとに応じてボランティア団体を探すことが必要である。
- ・ 報酬形態は有償・無償さまざまである。ただし、自治体によっては、ボランティア活動に応じてポイントが付与されることもあり、高齢者は自己負担なく利用できることもある。



シルバー人材センター

- ・ 原則60歳以上の健康で働く意欲のある高齢者が登録しており、ちょっとした困りごとを助けてくれる。
- ・ 庭木の手入れ・草刈り・剪定などの力仕事から電気や水道の不具合への対応などの技術的な困りごとまで幅広く対応してくれる。



配食サービスとは、主に在宅での主食、主菜および副菜の組み合わせを基本として、**1食分を単位とした調理済みの食事を継続的に宅配するサービス**です。主に食事の準備や買い物が難しい高齢者が配食サービスを利用しています。各自の身体機能や食事の調整の要否等に合わせて、適切なサービスは異なります。

利用者への情報提供時のポイント

各事業者の配食サービスによって、応えられるニーズや特長が異なります。情報提供時には主に、

- ①サービスの提供頻度や形態(毎日配達の常食、週に数回配達の冷蔵や冷凍)
- ②栄養素等や物性等の調整食への対応

といった点に留意する必要があります。

| ポイント | 主なニーズ | 想定されるサービス |
|---------------|--------------------------------------|----------------------|
| ①サービスの提供頻度や形態 | 毎日できたてのお弁当が食べたい | 常温(毎日配達) |
| | 週に数回の受け取りで、電子レンジで温めて食べられれば良い | 冷蔵(週1回程度) |
| ②調整食への対応 | 外出していることも多く、少し自炊もするので、週に数回だけお弁当に頼りたい | 冷凍(食数・間隔を選択可能) |
| | エネルギー、たんぱく質、食塩相当量などの調整が必要 | 栄養調整への対応 |
| | 食事の硬さ、付着性、凝集性等に配慮した調理が必要 | きざみ食、とろみ食、ムース食などへの対応 |

利用者への情報提供時のポイント

見守り・安否確認への対応はさまざまであり、個別に契約内容の確認が必要です。配食サービスの中には、見守りや安否確認を緊急時の家族への連絡等も含めて別途有償で提供しているパターン、契約の際に安否確認の必要の有無を利用者に選択してもらうパターン、見守りや安否確認はサービスの範囲外としているパターンなどがあります。

配食サービスにおける見守り・安否確認のサービスの位置付け

- ・ 別途有償で見守り・安否確認サービスを実施
- ・ 契約の際に安否確認の必要の有無を選択
- ・ 見守りや安否確認はサービスの範囲外

また、主に要介護認定を受け、買い物や食事の準備が難しい高齢者を対象に、自治体が配食サービス利用時の補助をしている場合があります。自治体の補助を受けて配食サービスを利用する場合、自治体と配食サービス事業者との契約で、訪問時の見守りや安否確認がサービスの中に含まれている場合があります。詳しくは、地域の自治体の配食サービスに対する補助の有無や契約内容をご確認ください。

代表的な事業者例

主な配食サービスの事例を列挙するとともに、特徴的な事例をピックアップします。ご自身の地域で利用可能なサービスを参照し、利用者への情報提供の際に活用ください。

宅配クック123

株式会社シニアライフクリエイト

身体状態や用途に合わせて9種類のお弁当を提供

身体状態や用途に合わせて食事を選択できるように、消化にやさしい食や透析食などの9種類のお弁当カテゴリを提供



提供エリア 全国 価格例 1食(ご飯付き)685円、(おかずのみ)577円 (代表的な普通食の場合)

まごころ弁当、配食のふれ愛、宅食ライフ

株式会社シルバーライフ

アレルギー、おかゆ、きざみ食などへも無料で個別対応

「まごころ弁当」では、小町、普通食、糖質カロリー調整食、たんぱく調整食、ムース食の5種類のメニューを用意



提供エリア 全国 価格例 1食(ご飯付き)540円～、(おかずのみ)486円～(代表的な普通食の場合)

ワタミの宅食

ワタミ株式会社

管理栄養士と料理人が両輪となって献立を設計

冷蔵のお惣菜・お弁当を担当スタッフが週1日からお届け



まごころ手鞠

提供エリア 全国 (北海道、青森、岩手、秋田、鳥取、沖縄を除く) 価格例 日替わり5日間コース:2,950円～(1食あたり590円～、
ご飯付きは1食あたり470円～)




※ 価格は宅配料込の税込み表記です。

※ 提供エリアやサービス内容、価格などは店舗によって異なる場合がありますので、詳しくは個別に該当エリアの店舗までお問い合わせください。

移動支援は、外出時の移動に不安がある方に対して、**介護タクシー、歩行介助、民間救急等の手段によって、外出をサポートするサービス**です。利用者の身体機能、移動の目的に合わせて、適切なサービスは異なります。

利用者への情報提供時のポイント

利用者の身体機能、移動の目的によって適切なサービスが異なります。また、事業者によっても提供できるサービスの範囲や支援の内容が異なっているため、各事業者のサービスの特徴を把握したうえで、利用者に情報提供する必要があります。

| 身体機能 | 必要なサービス例 | 主な利用場面 | 留意事項 |
|--|------------------|---|---|
| 乗車中や目的地での移動はひとりで可能  | 介護タクシー | <ul style="list-style-type: none"> • 日々の通院や買い物などの外出 • 旅行や冠婚葬祭等での移動 | - |
| 乗車中や目的地での移動に介助が必要  | 同行支援する介護タクシーや事業者 | <ul style="list-style-type: none"> • 日々の通院や買い物などの介助 • 旅行や冠婚葬祭の最中の介助 | <ul style="list-style-type: none"> • 必要な介助内容によっては有資格者対応が必要な場合がある • 利用者の体格によって複数名での介助が必要になる場合がある |
| 医療的なケアが必要  | 民間救急 | <ul style="list-style-type: none"> • 自宅から医療機関・介護施設等への移動 • 介護施設間の移動 | 医療機器の取り扱いがある場合には、適切に機器の取り扱いができる事業者であることを確認する |

代表的な事業者例

主な移動支援サービスの事業者例をピックアップしてご紹介します。移動支援サービスは地域ごとに展開している事業者が多いため、ご自身の地域で展開されているサービスについては、該当エリアの事業者にお問い合わせください。

介護タクシー・同行支援

サポートタクシー

日本交通株式会社

ゆったりと座れる、車椅子にも対応したタクシーで送迎

ゆったりとした車内のタクシーで、日々の通院、お買い物等の送迎や、冠婚葬祭・旅行等の特別な日の移動をサポート

提供エリア 東京都23区、三鷹市、武蔵野市内

価格例 最初の1時間7,360円 以降、30分ごとに2,950円



介護タクシー・同行支援・民間救急

ドコケア

ケアプロ株式会社

介護タクシーから民間救急まで利用者の状況に合わせて対応

日々の外出支援に加え、専門職による医療的ケアも含む民間救急等、利用者の状況に合わせた専門的な対応が可能

提供エリア 東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県の一部地域

価格例 介護タクシー・民間救急の場合：
初乗り運賃5,590円(1時間) + 介助ごとのオプション料金



同行支援

日本介護トラベルサービス

日本介護システム株式会社

日々の外出や特別なイベントへの同行にも幅広く対応

食事・お買い物や行楽、冠婚葬祭、通院などお出かけの同行、散歩の付き添いなど、幅広いサービスに対応

提供エリア 全国

価格例 2時間以内で12,100円～18,700円(介護度によって変動)



※ 価格は税込み表記です。

※ 提供エリアやサービス内容、価格などは店舗によって異なる場合がありますので、詳しくは個別に該当エリアの店舗までお問い合わせください。

訪問理美容は、**自宅や施設等に訪問して、カット、カラー、髭剃り等の理美容院で行われる施術全般を提供するサービス**です。訪問理美容を提供する事業者には、訪問理美容を専門に提供する事業者と、地域の理美容店などがあります。地域の状況に合わせて、利用者の希望にあった事業者の情報提供をしましょう。

利用者への情報提供時のポイント

● 特色のあるサービス

事業者ごとにさまざまな特色のあるサービスを提供しているため、各事業者の特色を踏まえて、利用者に情報提供をする必要があります。下記はその一例です。

医療・介護専門資格を保有するスタッフの派遣

理美容師の資格に加え、医療や介護の専門資格を保有するスタッフを派遣している事業者もいます。心身状態に不安のある利用者の場合、このような事業者が選択肢のひとつとなります。

メイク・エステ等の美容施術も含めたサービス提供

カット、カラーに限らず、メイクやエステ等のサービスを提供している事業者もいます。日々の整容に加え、特別な外出や気分転換のために、これらのサービスを合わせて利用することも考えられます。

ちょっとしたお手伝いをプラスしたサービス提供

理美容サービスに加えて、生活のお手伝いとして、血洗いや電球交換等のサービスを付加している事業者もいます。生活支援のサービスも合わせてお願いしたい場合には、このような事業者のサービスを利用することも考えられます。

● 自治体による助成制度

自治体によっては、訪問理美容サービスを受ける住民に対して、**介護度や心身の状態により、補助金の交付や利用券等の発行を行っている**ケースがあります。

助成制度の利用条件や助成金額は、自治体や年度によって異なるため、ご自身の自治体の状況を確認のうえ、必要に応じて利用者に情報提供しましょう。

助成制度例

| 1 | 2 |
|---|---|
| <p>利用対象</p> <p>40歳以上で、介護保険の要介護4・5と認定された在宅生活する方</p> | <p>利用対象</p> <p>介護保険の要介護3から5の認定を受けており、在宅生活で寝たきりの方</p> |
| <p>利用回数</p> <p>年4回</p> | <p>ニーズ</p> <p>年6回</p> |
| <p>サービス利用料</p> <p>2,000円</p> | <p>サービス利用料</p> <p>1回あたり助成上限1,000円</p> |

サービス利用時の留意点

● 法律上のサービス利用対象

本来、理容・美容の施術は、理容師・美容師が保健所の確認を受けた理容所・美容所で行うことと定められています。ただし、次のような場合は、訪問理美容を行うことができます。

疾病の状態にある場合のほか、骨折、認知症、障害、寝たきり等の要介護状態にある等の状態にある者であって、その状態の程度や生活環境に鑑み、社会通念上、理容所又は美容所に来ることが困難であると認められるもの

(理容師法施行令第4条第1号及び美容師法施行令第4条第1号に基づく出張理容・出張美容の対象について(平成28年3月24日生食衛発0324第1号厚生労働省医薬・生活衛生局生活衛生・食品安全部生活衛生課長通知より抜粋))

訪問理美容サービスの紹介にあたっては、**利用者が上述の状態に当てはまることを確認したうえで、サービスに関する情報提供を行う必要がある**点に留意しましょう。

● 事業者の安全・衛生管理

訪問理美容サービスの提供にあたっては、厚生労働省から「出張理容・出張美容に関する衛生管理要領」や関連する通知等が発出されています。また、**自治体によっては、安全なサービス提供のため、自治体への届け出や講習受講が必要といった条例を設けている**ケースもあります。

訪問理美容サービスに関する情報提供の際には、厚生労働省の通知や自治体の条例等を参考に、例えば下記のような点を確認しましょう。

訪問理美容サービスの情報提供にあたって確認すること

- 理容師・美容師資格を持つ人がサービス提供を行っているか。
- 訪問理美容サービスの提供にあたり、自治体への手続きが求められる自治体においては、適切に手続きを行っているか。
- 衛生的な作業環境(採光・照明の管理、換気の実施等)の準備を行っているか。
- 使用する器具は、洗浄および消毒等を適切に行う等、衛生管理を行っているか。
- 清潔な衣服や手指の洗浄、マスクの着用等、感染症予防に努めているか。

(出所)厚生労働省「理容・美容のページ」を基に日本総研が作成
<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000123853.html>

6. その他のサービス事例

日常の安否確認や見守りに関するサービス

● 商品・サービス概要

単身で暮らす高齢者等の安否確認や見守りを行うサービスも展開されています。サービスはさまざまな形で提供され、IoTの活用や宅配・新聞等の定期訪問に見守りを追加した形等があります。

利用者の状況を訪問や電話、機器類の利用状況によって定期的に確認し、異変があれば家族や地域等に連絡が入る仕組みが多く、利用者やその家族の生活スタイル等に応じて選択肢に関する情報を提供しましょう。

● 日常の安否確認や見守りに関するサービスの一例

| 提供サービス | サービス名/会社名 | 概要 |
|----------------|-----------------------------------|--|
| 配達・訪問とあわせた見守り | 家族に届けてネット (株式会社ヤクルト本社) | ・ヤクルトレディが週2回程度、手渡しで乳酸菌飲料等を届けるサービス。配達時や利用者とのコミュニケーションから安否確認を行う。 |
| | み・まも～る (株式会社中日新聞社) | ・中日新聞購読者を対象に、新聞配達時の様子から異常を察知した場合に訪問や電話で読者の安否を確認する無料サービス。 |
| 電話や自宅訪問等による見守り | 郵便局のみまもりサービス (日本郵便株式会社) | ・郵便局員が月に1度訪問する他、自動音声による毎日の体調確認サービスによって見守りを行う。 |
| センサー・IoT機器の活用 | HOME ALSOK 見守りサポート (ALSOK株式会社) | ・コントローラーを居宅に設置、非常時のボタン押下により、ALSOKのガードマン(警備員)が駆けつけるサービス。 |
| | クロネコ見守りサービス (ヤマト運輸株式会社) | ・ヤマト運輸とIoT電球「ハローライト」を組み合わせた見守りサービス。電球の利用が確認できない場合に家族等へ通知する。 |
| | 高齢者見守りサービス まもりこ (合同会社ネコリコ) | ・冷蔵庫にセンサーを設置。一定時間冷蔵庫の開閉がない場合にのみ、スマホアプリに通知する。 |
| | みまもりほっとライン (象印マホービン株式会社) | ・通信機能のあるポットの利用状況が家族に通知されるサービス。 |

(出所) 各社ホームページを基に、株式会社日本総合研究所作成

6. その他のサービス事例

交流・コミュニケーションに関するサービス

● 商品・サービス概要

孤立の防止や、生活の活力を維持するため等の交流・コミュニケーションへのニーズも大きく、こうしたニーズに応えるさまざまなサービスが展開されています。

実際に人と関わるサービスの他、ロボットやIoT機器等を通じたコミュニケーション等、利用者の求める関わりやコミュニケーションに応じたサービスの情報提供が可能です。

● 交流・コミュニケーションに関するサービスの一例

| 提供サービス | サービス名/会社名 | 概要 |
|------------------------------|-----------------------|---|
| 対面や電話での 交流・対話 | アプローチ (合同会社アプローチ) | ・電話での依頼によって、会話や趣味等に対応するスタッフが派遣され、共に楽しむサービス。 |
| | まごとも (株式会社whicker) | ・若者が利用者宅等を訪問し、話し相手やお手伝い、デジタル機器等の利用サポート等を実施するサービス。 |
| | まごの和 見守りコール | ・利用者への定期的な電話から、会話を通じたコミュニケーションと見守りを実施。会話内容は家族にも共有される。 |
| ロボット・IoT機器 等を通じたコミュニケーション | BOCCO (ユカイ工学株式会社) | ・音声メッセージや通話で、遠方に暮らす家族とのコミュニケーションや見守りを行うロボット。 |
| | ケアビー (Hubbit株式会社) | ・自動接続や字幕表示によって、高齢者と遠方で暮らす家族とをつなぐコミュニケーションタブレット端末。 |
| | ユピ坊 (株式会社ユピテル) | ・連携したスマホとのテレビ電話や通話の他、特定ワードによる「ユピ坊」との対話を楽しむ、見守り・コミュニケーションロボット。 |

(出所) 各社ホームページを基に、株式会社日本総合研究所作成

6. その他のサービス事例

旅行・外出支援に関するサービス

● 商品・サービス概要

旅行や非日常を味わうような外出をサポートするサービスも存在します。移動自体を支援するものから、介護付きの旅行プランを作成、旅行時の同行を行うもの等、目的や期間、活動の内容等に基づいて、サービスについて情報提供することができます。

● 旅行・外出支援に関するサービスの一例

| 提供サービス | サービス名/会社名 | 概要 |
|---------------------|---|--|
| 外出への同行 支援・介助 | アエルズ (株式会社アエルズ) | ・外出支援専門の「トラベルヘルパー」が同行し、近隣の外出から宿泊を伴う旅行まで幅広い外出をサポートする。 |
| | 介護付き旅行サービス東京さんぽ (合同会社 アクセシブル・ツーリズム東京) | ・介護タクシーでの移動や、同行ヘルパー「たび伴さん」によるサポート等を活用した、旅行・外出支援を提供。 |
| | 日本介護トラベルサービス (日本介護システム株式会社) | ・結婚式の付添いや、単独では困難な外出のサポート、温泉・観光地等の旅行支援を展開。 |
| 介護・ 介助付き旅行 | Rehavel (株式会社メディケア・リハビリ) | ・リハビリテーション専門職が身体状況や旅先の状況を加味した旅行プランの作成やツアーを紹介、旅中もサポートを展開する。 |
| | UDツアー (旅のよろこび株式会社) | ・年齢や障害の有無を問わず誰もが参加、楽しめるツアーを展開。その他、利用者に応じた受注型企画旅行も実施している。 |
| | 夢たび (株式会社秋吉) | ・オーダーメイド旅行や各種ツアープランを展開。「夢たびヘルパー」が同行し、サポートを行う。 |
| バリアフリー・ ユニバーサル旅行 | バリアフリー旅行.com (T-LIFEホールディングス) | ・介護タクシー、ヘルパー、バリアフリー対応のホテル等を利用した旅行プランを提案。 |
| | ユニバーサルツーリズムデスク (株式会社エイチ・アイ・エス) | ・介護・福祉の専門知識を有するスタッフが旅行相談への対応・手配を実施。車椅子利用者向けツアーや、個人旅行等を展開。 |

(出所)各社ホームページを基に、株式会社日本総合研究所作成

6. その他のサービス事例

介護予防・社会参加に関するサービス

● 商品・サービス概要

高齢者の介護予防や趣味等による社会参加に関するニーズに対応するサービスも存在します。運動プログラムの提供や、趣味活動の教室・習い事、美容や整容を通じて社会参加を促すサービスの事例も見られます。

要支援・要介護の方でも利用可能としているサービスもあるため、さまざまな状態の方にサービスを紹介することが可能です。

● 介護予防・社会参加に関するサービスの一例

| 提供サービス | サービス名/会社名 | 概要 |
|-----------------|---|--|
| 運動プログラムの提供 | OyZ (株式会社コナミススポーツクラブ) | ・60歳以上を対象に体力づくり、足腰強化などの目的に合わせた1回60分のクラスを提供。 |
| | カーブス (株式会社カーブスジャパン) | ・筋力トレーニング、有酸素運動等による30分間の運動プログラムを提供。 |
| | 元気ジムFit90 (株式会社ルネサンス) | ・姿勢改善や可動域改善、筋力強化を目的とした週1回90分のフィットネスクラスを提供。 |
| 趣味活動の教室・習い事 | 60歳からのピアノコース (株式会社河合楽器製作所) | ・簡単な楽譜を使って最初からピアノを弾く楽しさを味わえるピアノレッスンを提供。 |
| | 地域交流型カルチャースクールホームクレール (株式会社東急イーライフデザイン) | ・筋力トレーニングやストレッチ等の運動系プログラム、歴史や文学を学ぶ文化系プログラムをシニア住宅を拠点として提供。 |
| | テココロ講座 (株式会社グローバー) | ・自社開発の「テココロキット」を活用した手芸プログラムを寄り添い支援のプロ「ものづくりアカンパニスト」により提供。 |
| 美容・整容を通じた社会参加促進 | 資生堂ライフクオリティービューティーセミナー (資生堂ジャパン株式会社) | ・65歳以上の高齢者を対象としてスキンケアやメイクアップ等、自分自身で身だしなみを整えられる美容法を学習するコースを提供。 |
| | ビューティタッチセラピー (一般社団法人 日本介護美容セラピスト協会) | ・美容やアロマを楽しみながら、ADLの維持・向上を目的とする美容レッスンを提供。お互いの交流を深め、コミュニケーションにもつながる。 |

(出所)各社ホームページを基に、株式会社日本総合研究所作成

6. その他のサービス事例

買い物支援に関するサービス

● 商品・サービス概要

スーパーが近隣にない地域や、身体の状態により買い物に行くことが難しい方への支援につながるサービスも提供されています。

移動販売や商品の宅配サービス、店舗で購入した商品の配達等、地域住民にとって身近で活用しやすいサービスも多いため、ご自身の地域の店舗のサービス提供状況に合わせて情報提供しましょう。

● 買い物支援に関するサービスの一例

| 提供サービス | サービス名/会社名 | 概要 |
|--------------|-----------------------------------|--|
| 移動販売 | 移動スーパーとくし丸 (株式会社とくし丸) | ・各地域のスーパーと提携し、要望のあった高齢者宅に移動販売を提供。 |
| | うえたん号 (ウエルシア薬局株式会社) | ・食品や生活日用品に加え、化粧品や一般用医薬品(要事前注文)等の移動販売を提供。 |
| | セブンあんしんお届け便 (株式会社セブンイレブン・ジャパン) | ・独自に開発した販売設備付きの軽トラックで、買い物が不便なエリアや高齢者が多い地域を中心に巡回して移動販売を提供。 |
| 商品の宅配 | イオンスタイルオンライン (イオンリテール株式会社) | ・ウェブサイトからの注文で衣料品・暮らしの品(日用品、衣類、家電、医薬品、介護用品等)を全国配送するサービスを提供。 |
| | コープ・生協の宅配 (日本生活協同組合連合会) | ・毎週1回同じ曜日・時間に、商品カタログ等から選んで注文した商品を自宅に宅配するサービスを提供。 |
| | ローソンデリバリーサービス (株式会社ローソン) | ・各デリバリーサービスと連携して、店舗商品を自宅に配送するサービスを提供。 |
| 店舗で購入した商品の配達 | ブラウニー (ウィルポート株式会社) | ・全国各地のスーパー・小売店等と提携して、店舗で購入した商品をエリア内で30分～3時間以内に自宅や宅配ボックスに配達するサービスを提供。 |
| | らくらくクマさん宅配便 (株式会社マルエツ) | ・店舗で購入した商品を3時間以内に自宅に配達するサービスを提供。 |

(出所)各社ホームページを基に、株式会社日本総合研究所作成

高齢者等終身サポート事業ってどんなサービス？

高齢者等終身サポートは、従来は家族が担っていた**入院・入所や死亡時における意思決定や手続き等を、家族に代わって支援するサービス**です(位置付けは次ページ参照)。

主な提供内容は、

①身元保証サービス、②死後事務サービス、③日常生活支援サービス

に分けられ、これらのサービスを一体的に提供している事業者が多いのが実状です(具体例は下表参照)。

| | |
|-------------------|---|
| <p>身元保証等サービス</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 医療・介護施設への入院時の連帯保証 ・ 入院・入所、退院・退所時の手続きの代行 ・ 死亡又は退去時の身柄引取り ・ 医療にかかる意思決定の支援への関与 ・ 緊急連絡先の指定の受託及び緊急時の対応 |
| <p>死後事務サービス</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 死亡の確認、関係者への連絡 ・ 死亡診断書の請求受領、火葬許可の申請、死亡届申請代行 ・ 葬儀に関する事務、火葬手続き ・ 費用精算、病室等の整理、家財道具等の整理 ・ 行政機関の手続きの代行 ・ ライフライン停止の手続きの代行 ・ 墓地の管理、墓地の退去に関する手続きの代行 |
| <p>日常生活支援サービス</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 通院の送迎・付き添い ・ 買物への同行や購入物の配達、買い物代行 ・ 日用品や家具の処分 ・ 病院への入院や介護施設等への入所時の移動及び家具類の移動・処分 ・ 介護保険等のサービス受給手続きの代行 ・ 公共料金等の定期的な支出を要する費用の支払に関する手続きの代行 ・ 生活費等の管理、送金 ・ 不動産、預貯金等の財産管理手続きの代行 ・ 印鑑、印鑑登録カード等の証書・重要書類の保管 ・ 税金の申告・納税・還付請求・還付金の受領に関する手続きの代行 |

(高齢者等終身サポート事業者ガイドラインを基に一部改変)

高齢者等終身サポート事業ってどんな人が使えるの？

主に、親族等の身寄りのない方や、親族がいても遠方に居住している等の理由で頼ることができない高齢者や障害者の方が利用します。親族がいても、負担をかけたくないという方も利用することがあります。

高齢者等終身サポート事業ってどうやって利用するの？

家族等による支援を受けられない(受けにくい)方が、自立した生活を送っている状態で高齢者等終身サポート事業の契約を締結します。

その後、状態が変化して、入院・入所や介護サービスの利用開始、死亡時等の支援が必要になったタイミングでサービスを受けます。



POINT

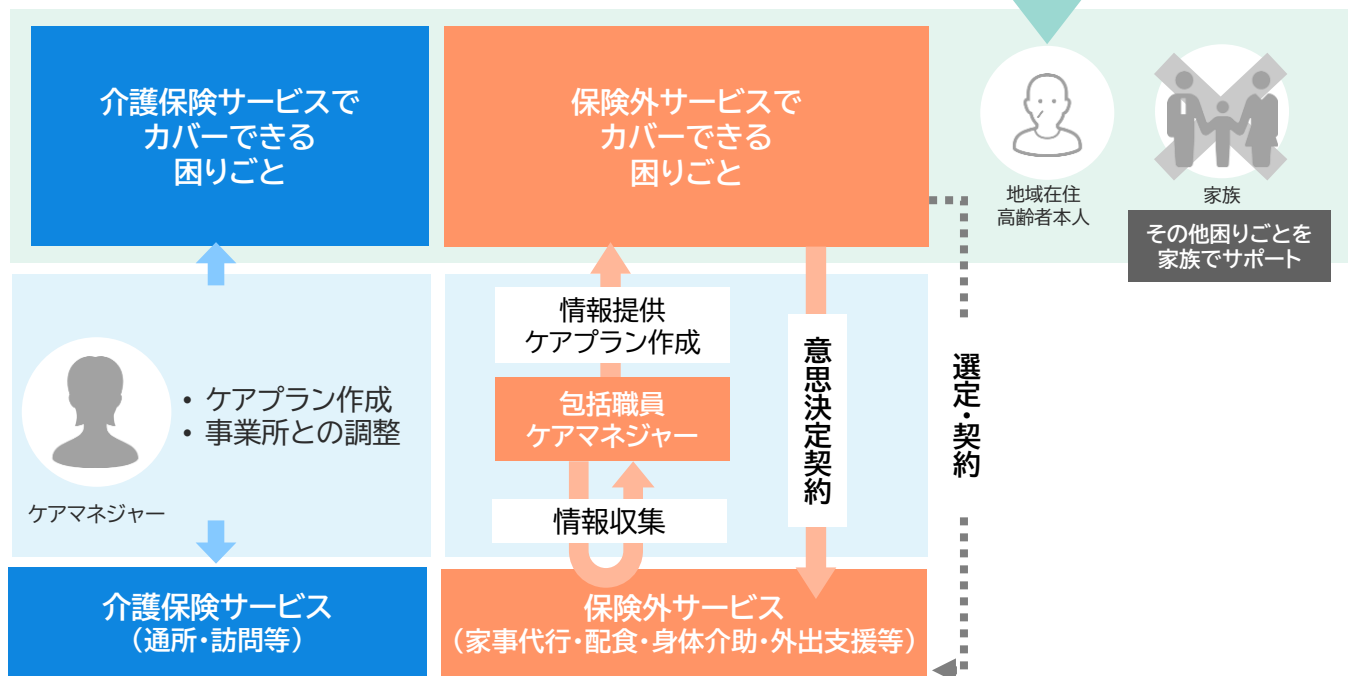
高齢者等終身サポートの位置付け

高齢者等終身サポートは、提供形態としては保険外サービスに分類されますが、高齢者本人にとっての関係性からみると他の保険外サービスとは位置付けが異なり、あくまでも**家族の代わりに、高齢者本人の意思決定を支援する**立ち位置にあります。

高齢者等終身サポート事業者が、利用者本人に対する支援としてこれまでに本手引きで紹介したような、生活支援等のサービスの利用手続きを代行することもあります。

終身サポート事業者

家族の代わりに高齢者本人の意思決定を支援



POINT

サービス選択時の留意点

高齢者等終身サポート事業では、命・健康や金銭に関わる重要な意思決定およびそれに伴う手続きを担うことから、特に信頼できる事業者について情報提供を行うことが重要です。

国レベルでも、終身サポート事業の利用者をトラブル等から守る必要性が議論されており、令和6年に高齢者等終身サポート事業者ガイドラインが公開されました。また、令和7年には事業者の質の確保に向け、高齢者等終身サポート事業に関する全国レベルの事業者団体(一般社団法人 全国高齢者等終身サポート事業者協会)が設立されています。事業者に関する情報提供においては、ガイドラインに添付されたチェックリストや、こうした団体による情報発信等を参考にしましょう。

| 高齢者等終身サポート事業者 ガイドライン | 高齢者等終身サポート事業者 ガイドライン_チェックリスト | 高齢者等終身サポート事業者 ガイドライン_主なポイント |
|-------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| | | |

一般社団法人 介護関連サービス事業協会

保険外サービスの普及に向けた取組を通じて、高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らし続けることができる社会の実現と、家族介護者等の負担軽減を目指して設立された協会です。

保険外サービス事業者におけるガイドラインの策定や認証制度（「100年人生サポート認証」）の立ち上げ・運営等を中心に、保険外サービスの普及に向けたさまざまな施策を実行しています。

ホームページには、会員企業や認証登録事業者が掲載されており、保険外サービス事業者を探す際の情報源としても活用できます。



(出所) 介護関連サービス事業協会公開情報を基に日本総合研究所作成
<https://csba.work/>

経済産業省 産福共創モデルの振興

経済産業省では、「地域の高齢者福祉課題解決」と「事業収益性確保」の両立を実現する「産福共創」の実現を目指しています。

自治体や民間事業者双方が把握している地域情報（高齢者ニーズ、地域の資源等）を共有し、自治体と民間事業者等が連携・共創することにより、持続可能な地域福祉の実現、地域資源開発機能の強化、地元産業の活性化につながります。

産福共創により生まれた先行事例を参考に、地域ケア会議や生活支援コーディネーターの活動等を通じて民間事業者と連携しながら高齢者ニーズを満たす方法を検討することも選択肢のひとつです。

(出所) 経済産業省ホームページを基に日本総合研究所作成
[20250528002-b.pdf](https://www.meti.go.jp/press/20250528002-b.pdf), 介護施策 (METI/経済産業省)

「産福共創」



厚生労働省 生活支援共創プラットフォーム(全国版)・都道府県プラットフォーム

高齢者の地域での生活はさまざまな分野の多様な主体との関わりの中で成立するものであり、高齢者の尊厳ある自立した生活を支えていく体制を構築するためには介護保険制度の領域を超えた活動との連携を深めることが重要です。

分野を超えた連携の促進を図るために、生活支援共創プラットフォーム(全国版)の構築や都道府県における生活支援体制整備に係るプラットフォームの構築を促進しています。



(出所) 生活支援共創プラットフォーム(全国版) <https://seikatsu-kyosopf.mhlw.go.jp/>
 都道府県プラットフォーム https://www.jri.co.jp/MedialLibrary/file/column/opinion/pdf/2504_mhlwkrouken_report_64_2.pdf

これらは介護保険では対応できません



同居家族分を含む
掃除や買い物



庭木の剪定や草刈り



大掃除や不用品整理



電気・水道などの
修理対応



訪問日以外の
見守りやお話



通院同行・
救急車同乗



旅行や冠婚葬祭等へ
の同行



金銭管理や
入院・入所の
手続き代行

※これらは介護保険では対応できない内容の一例です。

保険外(自費)サービスなら対応できる場合があります

介護保険では対応できない内容でも、保険外(自費)サービスであれば対応できる場合があります。

家事代行(家族分を含む対応)、大掃除や不用品整理、庭木の手入れ、住宅設備の不具合対応、通院同行・院内での付き添い、見守り訪問・お話、各種手続き支援などは、対応している事業者があります。

【注意事項】

- 保険外サービスは全額自己負担(自費)となります。
- 料金や対応範囲は事業者ごとに異なります。
- 契約内容・料金体系は利用前に必ずご確認ください。

厚生労働省 令和7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
「保険外サービス活用推進等に関する調査研究事業」

**保険外サービスを含む多様な地域資源について
利用者や家族等に情報提供する際の手引き・ポイント集
～利用者や家族等の適切な選択に向けて～**

令和8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: 03-6833-6300 FAX: 03-6833-9480