

# 地方自治体における 地域包括ケアシステム構築に向けた 「保険外サービス」の活用に関する ポイント集・事例集



2018年3月

株式会社日本総合研究所



# はじめに 本ポイント集・事例集作成の背景

いわゆる団塊の世代のすべてが75歳以上となる2025年に向けて、介護ニーズも増大することが想定される中で、国民一人一人が、住み慣れた地域で、安心して暮らし続けられるよう、医療、介護、介護予防、住まい及び生活支援が包括的に確保される「地域包括ケアシステム」の構築に向けた取り組みが各地で進んでいます。

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、日常的な生活支援など、高齢者の抱える多様なニーズに対応したサービスが充実していくことが求められており、そのためには、介護保険制度に基づくサービスはもちろんのこと、保険給付の対象とはならないニーズに対応する民間サービス（保険外サービス）が充実することも重要です。

このため、「地域包括ケアシステム」の構築を推進するに当たっては、高齢者の抱える多様なニーズに対応できるよう、地域の実情に応じて保険外サービスの活用を促進することの意義は大きく、地方自治体による取り組みの中には、ホームページ等を通じて住民に対して保険外サービスに関する情報を発信する、民間事業者と連携して地域住民に求められる保険外サービスの創出支援を行う等、保険外サービスを積極的に活用している事例も見られます。

他方で、地域における保険外サービスに関する情報が把握・整理されていない、地域にある保険外サービスが高齢者のニーズにうまくマッチング出来ていない、そもそも地域にサービスが不足している等の様々な課題により、「地域包括ケアシステム」の構築を推進する上で、保険外サービスが活用されていない地方自治体も見られます。

## 「保険外サービス」の例

- 家事代行
- 食事宅配
- 買い物支援・移動販売・宅配
- 見守り・安否確認
- 運動・フィットネス・健康管理
- 通い・交流の場・サロン
- 外出・旅行支援
- 訪問理美容・整容
- 各種相談サービス
- 住まい
- 趣味・楽しみ など

そこで、本ポイント集・事例集では、地域包括ケアシステムの構築や地域における様々な問題の解決において、保険外サービスを活用している・しつつある自治体の取り組み事例を整理し、保険外サービスを活用する際の課題を乗り越えるためのポイント・ヒントを取りまとめています。

また、地域において保険外サービスが普及・促進されることは、高齢者一人ひとりの生活の質の向上が図られるだけでなく、地域の活性化や街づくりにつながる取り組みでもあります。保険外サービスの担い手の多くは、地域の民間事業者であり、地域の民間事業者が高齢者の暮らしの課題・ニーズに目を向けることは、新たな需要への対応、市場の創出につながる可能性を秘めているからです。従って、本ポイント集・事例集は、自治体で介護・福祉や地域包括ケアに関わる方だけではなく、産業振興や街づくりに関わる方など、幅広い立場の方に読んでいただきたいと考えています。

本ポイント集・事例集が、各地域の課題解決や暮らしやすい地域づくりにおいて、保険外サービスを活用する際の一助になれば幸いです。

### 読んでいただきたい方

- ・ 介護・福祉に関わる方
- ・ 地域包括ケアに関わる方
- ・ 地域商業の振興を含めた産業振興に関わる方
- ・ 街づくりに関わる方 など

### ポイント集・事例集の活用イメージ

- 高年齢者の抱える多様なニーズに対応するサービスの充実
- 高年齢者向けサービスの充実  
⇒地域の活性化、街の魅力向上

各自治体で

# 目次

本ポイント集・事例集の読み方	.....	p.4
本ポイント集・事例集の要旨	.....	p.5

## 1. 地域包括ケアシステム構築における保険外サービスの活用について p.6

- 1-1.地域包括ケアシステムにおける保険外サービス
- 1-2.高齢者の生活に関するニーズ
- 1-3.ケアマネジャーの意識と活用実態
- 1-4.本ポイント集・事例集における保険外サービスの対象・内容
- 1-5.保険外サービスの担い手

## 2. 地域の保険外サービスの充実において、自治体に期待される役割 p.12

- 2-1.保険外サービス活用における課題
- 2-2.自治体に期待される役割
  - ①4つの機能
  - ②4つの機能の地域差
  - ③生活支援コーディネーター・協議体との関連

## 3. 保険外サービスを活用する際のポイント・留意点(課題と解決に向けたヒント) p.16

- 3-1.活用のポイント①地域の課題・ニーズの把握
- 3-2.活用のポイント②地域資源・事業者の把握
- 3-3.活用のポイント③活用の促進、ニーズとサービスのマッチング
- 3-4.活用のポイント④地域で求められるサービスの創出

## 4. 各自治体での取り組み事例 p.39

### 地域での暮らしを支援する基盤の充実化(買い物難民対策、食事の提供、移動手段の確保など)

多摩市(団地の高齢化対策に民間の力を活用)	.....	p.40
北アルプス広域連合(配食、通いの場作り)	.....	p.42
東かがわ市(現場ケアマネの声から地域資源マップ作成)	.....	p.44
豊中市(地域課題の解決に向けた人材育成)	.....	p.46

### 地域の高齢者の課題解決×商業振興、産業振興

川崎市(地域課題解決と産業振興)	.....	p.48
函館市(おでかけリハビリによる介護予防・健康増進と地域活性化)	.....	p.50
近江八幡市(地元商業による“商助”の取り組み)	.....	p.52
伊達市(高齢者が暮らしやすい「ウェルシーランド構想」の実践)	.....	p.54

### 通いの場の充実化、介護予防の促進

中野区(民間を活用した通いの場の充実)	.....	p.56
神戸市(サロンの立ち上げ支援)	.....	p.58
大牟田市(地域密着介護事業者による通いの場)	.....	p.60
生駒市(介護予防の充実化と住民ニーズ把握)	.....	p.62
宮崎市(情報誌の作成・配布による支え合い意識の醸成)	.....	p.64
高石市(「健幸」の街づくりの一環としてのサービス開発の場作り)	.....	p.66

### 地域における多様な社会参加の場づくり、活用促進

豊明市(民間事業者との協定締結による保険外サービス創出・活用促進)	.....	p.68
大川市(総合事業後の多様な受け皿作り)	.....	p.70

### 地域の高齢者への暮らしを支援する情報の発信

東浦町(地域資源マップの作成)	.....	p.72
福岡市(市のWebサイトによる情報発信)	.....	p.74
立川市(Webを活用した関係者での情報共有と発信)	.....	p.76

### 地域高齢者の見守り・孤立防止

尾道市(情報誌配布と顔の見える関係構築による見守り・支援)	.....	p.78
台東区(民間事業者を巻き込んだ見守りネットワーク)	.....	p.80

## 自治体規模別索引

### 人口5万人未満

東かがわ市(現場ケアマネの声から地域資源マップ作成)	p.44
伊達市(高齢者が暮らしやすい「ウェルシーランド構想」の実践)	p.54
大川市(総合事業後の多様な受け皿作り)	p.70

### 人口5万人～10万人未満

東浦町(地域資源マップの作成)	p.72
高石市(「健幸」の街づくりの一環としてのサービス開発の場作り)	p.66
北アルプス広域連合(配食、通いの場作り)	p.42
豊明市(民間事業者との協定締結による保険外サービス創出・活用促進)	p.68
近江八幡市(地元商業による“商助”の取り組み)	p.52

### 人口10万人～30万人未満

大牟田市(地域密着介護事業者による通いの場)	p.60
生駒市(介護予防の充実化と住民ニーズ把握)	p.62
尾道市(情報誌配布と顔の見える関係構築による見守り・支援)	p.78
多摩市(団地の高齢化対策に民間の力を活用)	p.40
立川市(Webを活用した関係者での情報共有と発信)	p.76
台東区(民間事業者を巻き込んだ見守りネットワーク)	p.80
函館市(おでかけリハビリによる介護予防・健康増進と地域活性化)	p.50

### 人口30万人～50万人未満

中野区(民間を活用した通いの場の充実)	p.56
豊中市(地域課題の解決に向けた人材育成)	p.46
宮崎市(情報誌の作成・配布による支え合い意識の醸成)	p.64

### 人口50万人以上

川崎市(地域課題解決と産業振興)	p.48
神戸市(サロンの立ち上げ支援)	p.58
福岡市(市のWebサイトによる情報発信)	p.74

## 用語解説

保険外サービス	p.6
地域包括ケアシステム	p.7
介護予防・日常生活支援総合事業(総合事業)と保険外サービス	p.7
生活支援コーディネーター	p.15
第1層、第2層	p.15
協議体	p.15

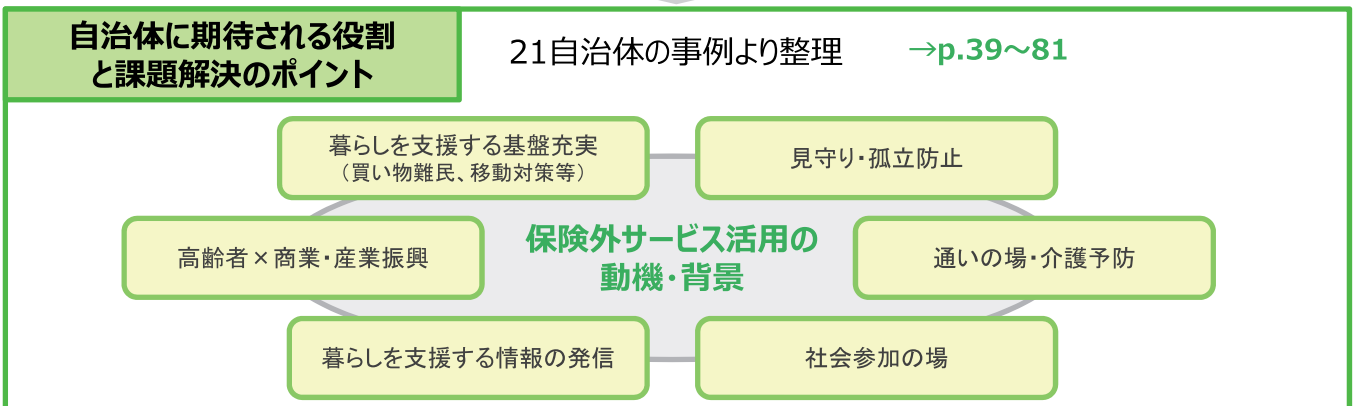
# 本ポイント集・事例集の読み方

保険外サービスの活用状況は地域によって様々です。それぞれの地域の状況に応じて、ご関心のある内容からお読みいただければと考えています。

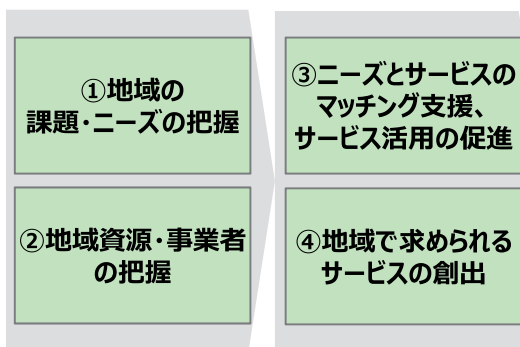
<p>保険外サービスと 地域包括ケアシステムの 関わりを知りたい</p>	<p>1. 地域包括ケアシステム構築における 保険外サービスの活用について →p.6~11</p>	
<p>自治体として 保険外サービスにどのように 関わったらよいかわからない</p>	<p>2. 地域の保険外サービスの充実 において、自治体に期待される役割 →p.12~15</p>	
<p>保険外サービスの活用 に取り組みたい・取り組んでいる</p>	<p>どのような分野に ニーズがあるか つかめていない ・整理されていない</p>	<p>3-1. 活用のポイント ①地域の課題・ニーズの把握 →p.18~20</p>
	<p>地域にどのような サービス、資源があるか つかめていない ・整理されていない</p>	<p>3-2. 活用のポイント ②地域資源・事業者の把握 →p.21~23</p>
	<p>地域にある サービス・資源が うまく活用されていない</p>	<p>3-3. 活用のポイント ③活用の促進、ニーズとサービスのマッチング →p.24~31</p>
	<p>地域に必要な 保険外サービスが 不足している</p>	<p>3-4. 活用のポイント ④地域で求められるサービスの創出 →p.32~37</p>
<p>街づくりや産業振興との 関わりを知りたい</p>	<p>1-5. 保険外サービスの担い手 まとめ 事例 →p.11 →p.38 →p.48~54</p>	
<p>同じような課題を抱える 自治体の事例を知りたい</p>	<p>→p.2の目次参照</p>	
<p>同じくらいの規模の 自治体の事例を知りたい</p>	<p>→p.3の目次参照</p>	

# 本ポイント集・事例集の要旨

地域包括ケアシステムにおける 保険外サービス	・地域包括ケアシステムの深化・推進に当たっては、介護保険制度のサービスに加え、保険外サービスの充実が重要 →p.6、7
利用者のニーズ ケアマネジャーの意向	・緊急時対応、買い物・掃除・調理等幅広いニーズあり ・7割を超えるケアマネジャーが保険外サービスを紹介・提案 →p.8、9
保険外サービスの 対象・内容・担い手	・要支援・要介護の方に限らず、幅広い高齢者が保険外サービスの対象 ・「困りごとの解消」に留まらず、「楽しみ・喜び」につながるものまで内容は多様 ・介護保険事業者やNPOに限らず、様々な民間事業者が担い手になりえる →p.10、11
保険外サービス活用時の課題	・保険外サービス活用においては「サービスに関する情報不足」「ニーズ把握」「資源の不足」が課題 →p.12



## 自治体に期待される役割 →p.13~15



保険外サービス活用にあたっては、自治体として、地域の様々な産業との連携・協調による「地域づくり」の視点に立ち、部門横断的な取り組みが必要 →p.38

## →p.16~37

課題	解決のポイント
① 地域の課題・ニーズが把握・整理されていない 個々のサービスに関する利用意向がわからない	既存の調査や地域ケア会議から把握する 独自に調査・検証する
	利用意向を調査・検証する 小規模で実証し、需要を見極める
② 地域で提供されているサービスに関する情報が把握・整理されていない 事業者が積極的ではない 行政等間で情報が共有されていない	情報を出してもらうためのメリットを用意する 関係者の育成・関係作りを兼ねて情報収集する
	自治体から協力を呼びかけ、アプローチする 地域資源に関する情報集約・整理の仕組みを作る
③ 保険外サービスを活用する意義が浸透していない サービスがあっても知られていない、伝わっていない 内容や品質がわからない、トラブル時の対応に懸念がある 公平性の担保が難しい	地域包括ケアシステムの趣旨を住民にわかりやすく伝える 市町村の考え方を地域の専門職等と共有する
	「伝え方」、「伝える内容」を見直す 本人に加え、家族やケアマネジャー等にも伝える 利用者が試しに利用することが可能なサービスについて情報を提供する 住民や事業者に「目利き」を担ってもらう 事業者側に品質意識を持つよう働きかける 自治体としてサービスの作り込みに関与する
	より多くの事業者に参加する機会を提供する まずは自治体として関係の深い事業者と取り組む
④ 担い手がいな、不足している 利用者に経済的負担がかかる サービスが継続しない、広がらない サービス創出の経験がある人材がいな	商工部門等と連携して幅広く担い手を募る 地域の現状やニーズを伝え、関心を持ってもらう 既存の社会資源・サービスを有効活用する 既存の資源の組み合わせる、ネットワークで解決する
	提供者・利用者が意見を出し合える場でサービスを磨く 事業者のメリットを作る、採算性を考慮する
	部門横断的な対応や外部の人材の力を使う 中長期的に人材を育てる

# 1. 地域包括ケアシステム構築における 保険外サービスの活用について

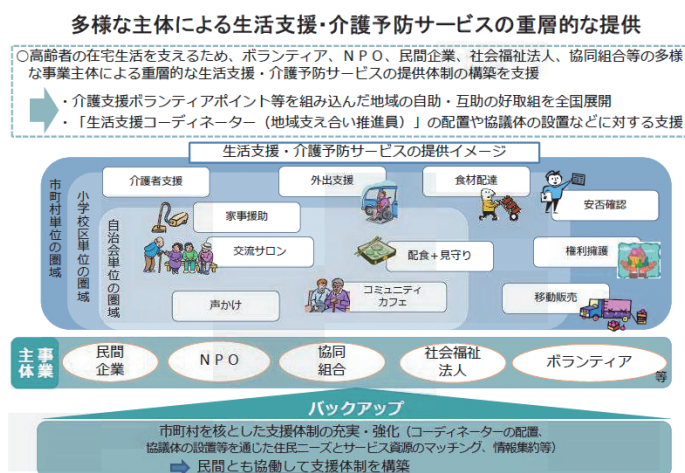
## 1-1. 地域包括ケアシステムにおける保険外サービス

- 「地域包括ケアシステム」においては、住み慣れた地域で自分らしく暮らし続けていただくために、生活支援・介護予防のような分野を含めた「保険外サービス」の充実が必要です。
- 現在、各市町村では、生活支援・介護予防の基盤整備に向けて、生活支援コーディネーターや協議体と連携しつつ、地域資源の開発や調整のための取り組みが進められています。
- 民間企業・NPO・協同組合・社会福祉法人・ボランティア等による多様なサービスが充実することで、地域の高齢者の生活の質が高まることが期待されます。

地域の高齢者の多様なニーズに対応するためには、介護保険等の社会保険制度や公的サービスに加え、民間の市場サービスやボランティア・住民主体の活動等の多様なサービスの充実が期待されます。

これからの高齢社会をより質の高いものとしていくためには、一人ひとりの高齢者（生活者）が、自分のニーズや生活スタイルにあったサービスを利用できるよう、多様な選択肢があることが重要だと考えられます。

「介護予防・日常生活支援総合事業の基本的な考え方」の中でも、各市町村に対して、「多様な主体による生活支援・介護予防サービスの重層的な提供」に向けて、「民間とも共同支援して支援体制を構築すること」が期待されています（右上図）。介護保険サービス以外の多様な担い手による保険外のサービスも含めた、包括的な取り組みが求められているといえます。



（資料）厚生労働省老健局振興課  
「介護予防・日常生活支援総合事業の基本的な考え方」

### 解説

### 保険外サービスとは

- ・「保険外サービス」に関する明確な定義はありませんが、介護保険制度のサービスではなく、自費で利用するサービスのことです。「公的介護保険外サービス」「介護保険外サービス」「自費サービス」など、様々な呼び方がありますが、本ポイント集・事例集では「保険外サービス」と呼んでいます。
- ・「保険外サービス」には、介護保険が適用されない幅広い分野のサービスが含まれます。例えば、介護保険対象外の生活支援（本人ではなく、ご家族の食事の用意や、庭の手入れ、大掃除など）、日用品以外の買い物や墓参り、旅行の同行・付添い、食事宅配、訪問理美容、安否確認等があります。
- ・「保険外サービス」の利用者は、要支援・要介護認定を受けている方に限りません。要支援・要介護の認定を受けていない高齢者が利用するサービスのうち、自治体が提供する介護予防教室等の公的サービスを除いた部分は、すべて「保険外サービス」と言えます。



## 解説

### 地域包括ケアシステムとは ～保険外サービス活用に取り組む上での「地域包括ケアシステム」の捉え方

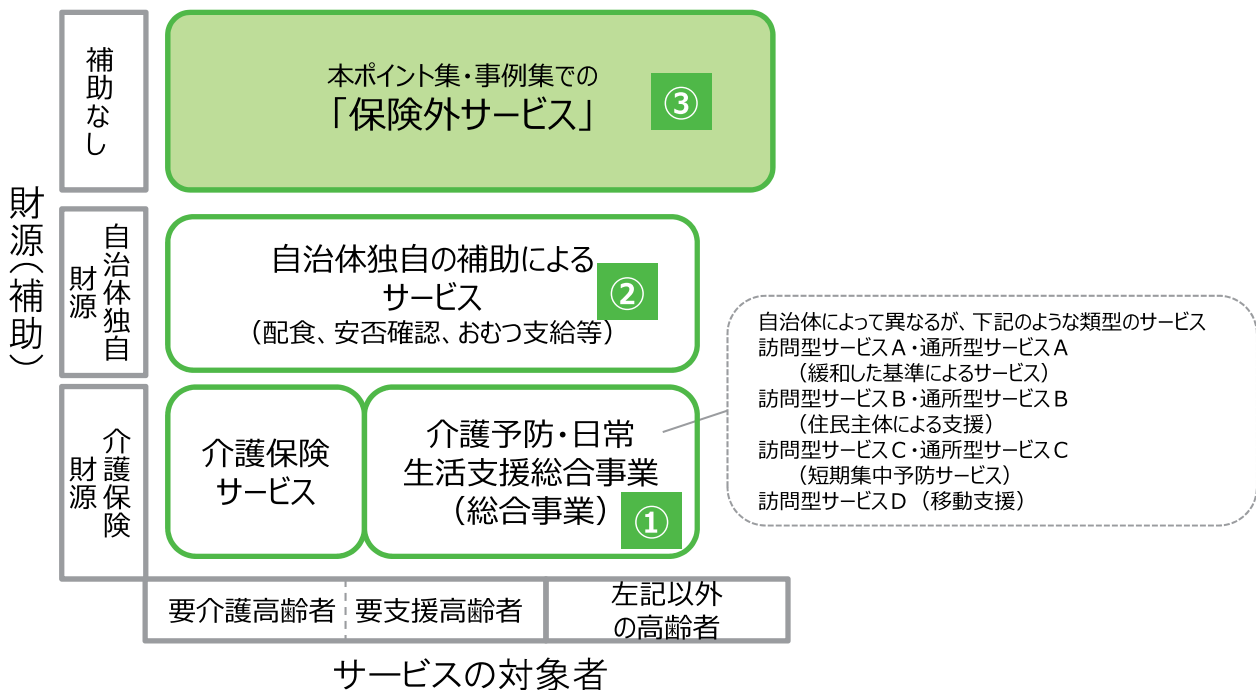
- ・地域包括ケアシステムとは、健康状態やともに暮らす家族の状況に関わらず、できる限り住み慣れた地域で、自分らしい暮らしを人生の最期まで続けることができる地域づくりを目指すものです。
- ・このような地域づくりは、医療・介護・福祉などの制度に基づく公的サービスだけで構成されるものではなく、暮らしを支える様々なサービスや社会資源も組み合わせるはじめて成立します。
- ・各自治体の方々には、その地域に暮らす人々の生活ニーズを捉えつつ、地域づくりのために何ができるかを考え、取り組んでいくことが求められます。

## 解説

### 介護予防・日常生活支援総合事業(総合事業)と保険外サービス

- ・高齢者を支える公的サービスには、介護保険サービスに加えて、「介護予防・日常生活支援総合事業」(総合事業)や自治体独自の補助によるサービスがあります。
- ・2017年4月からすべての自治体で「介護予防・日常生活支援総合事業」(総合事業)が開始されています。これは、要支援者などを対象に、各市町村が地域の実情に応じて、独自にサービス内容・単価・補助の内容を設定できるものであり、市町村によって、その内容は異なっています。総合事業の中には、ボランティア等住民主体で実施する生活援助サービスや通いの場も含まれています(①)。
- ・これ以外に、自治体が独自の財源にて各種のサービス(配食等)に補助を行っている場合もあります(②)。
- ・本ポイント集・事例集で「保険外サービス」と呼んでいるのは、上記の総合事業や自治体独自の補助以外の、公費が投入されていないサービスの部分です(③)。この中には、自費の市場サービスはもちろん、総合事業に含まれない住民同士の有償ボランティアも含まれます。

#### 本ポイント集・事例集における「保険外サービス」



## 1-2. 先行調査から見る高齢者の生活に関するニーズ

- 先行調査結果から、以下のような生活に関するニーズがあることがわかります。
  - 要支援・要介護認定を受けているかどうかに関わらず共通したニーズ
    - ⇒「緊急時の通報・対応」の利用意向が高い  
(在宅生活において「何かあったときの不安」が大きいと推察される)
  - 要支援・要介護認定前
    - ⇒「困りごと」として、買い物、掃除、調理、庭の手入れ、外出・移動等
    - ⇒「定期的に出かけていく居場所」にも一定のニーズ
  - 要支援・要介護の認定を受けている方
    - ⇒「外出の付添い」、「院内介助」、「家族が休むためのサービス」
    - 「買い物代行や電球交換等のちょっとした生活支援」等

これまで、いくつかの自治体では、以下のように、地域の高齢者に対して、日常の困りごとや生活を支えるサービスとしてどのようなものが求められているかなどについて、アンケート調査を実施しています。

アクティブ

要介護

### 高松市 一次・二次予防対象者への調査

(一次予防400名、二次予防400名)

介護予防・生活支援サービスのニーズ

一次予防対象者:

買い物代行、掃除・洗濯・布団干し、  
庭の手入れ、調理

二次予防対象者:

送迎支援、買い物代行、  
居場所活動(介護予防、レク)、外出活動

出所：高松市「介護予防・生活支援サービスに関するニーズ調査結果」  
(平成27年10月)

### 豊島区 要支援・要介護高齢者への調査

(187名)

・利用したことがある自費サービス:

「外出への付添い」15%、「院内介助」15%  
利用していないは59%

⇒41%は何らかの自費サービスを利用

・利用したい自費サービス:

「緊急時対応」30%、「外出付添い」26%  
利用したいものは特になし35%

⇒65%は何らかの  
自費サービスの利用を希望

出所：豊島区「選択的介護モデル事業ワーキンググループ報告」  
(平成29年9～10月)

### 奈良県 65歳以上の介護を要しない 高齢者への調査(1,800名)

【日常的に受けたいと思う生活支援サービス】

「食事の支援」49%、「掃除」48%

「買い物支援」42%、「移動の支援」34%

「ゴミだし・庭掃除」32%

【医療・介護以外に身近なところであればよいサービス】

「緊急時の通報システム」26%

「配食や食事の提供」18%

「(介護保険外の)家事代行」11%

「安否確認」10%

出所：奈良県「高齢者の生活・介護等に関する実態調査結果概要」  
(平成29年3月)

### 横浜市 要支援・要介護高齢者への調査

(要支援613名、要介護2,038名)

・今後利用したい介護保険以外のサービスについては、要支援では「緊急時の通報装置」22%、「買い物代行・同行、部屋の電球の取替えなど、ちょっとした生活支援サービス」20%等、自立生活を支援するサービスの利用意向が高い。

・一方、要介護では

「緊急時の短期入所サービス」26%

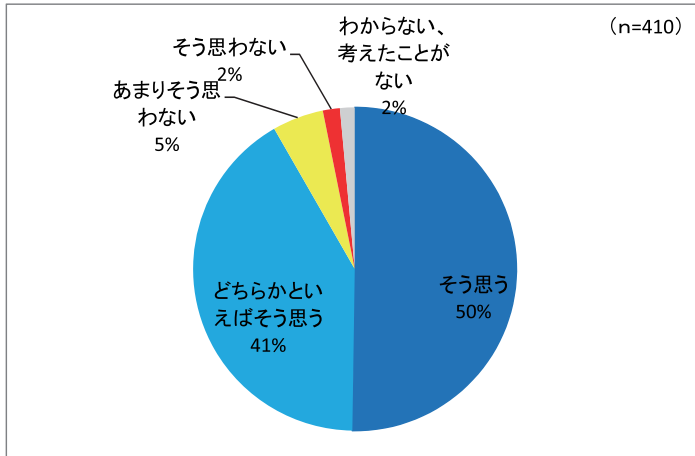
「歯科・眼科などの訪問診療」「家族が休むための短期入所サービス」がともに20%となっている

出所：横浜市健康福祉局「横浜市高齢者実態調査報告書」  
(平成26年3月)

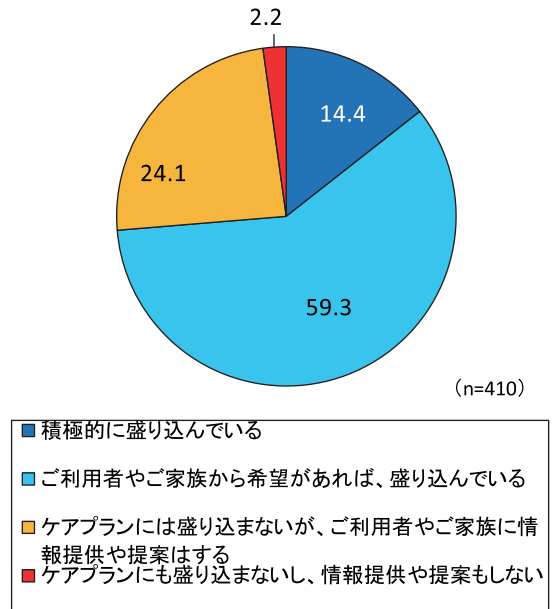
# 1-3. 先行調査から見るケアマネジャーの意識と活用実態

- ケアマネジャーの約9割が「ケアプランは、保険外サービスも含めて検討・作成すべき」と答えています。
- 実際、7割を超えるケアマネジャーが、「ケアプランに保険外サービスを盛り込んでいる」と答えています。

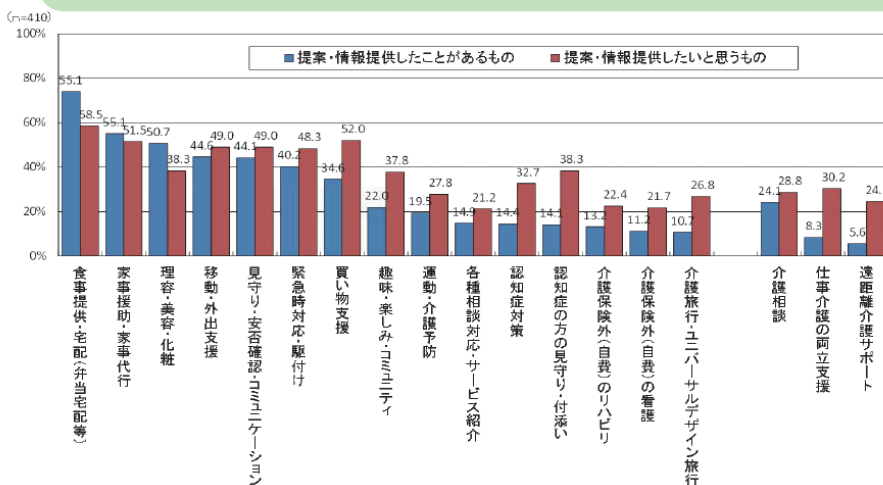
保険外サービスに関する意識  
 <ケアプランは、介護保険内だけではなく、  
 保険外サービスも含めて幅広く検討し、作成するべきだ>



ケアプランに  
 保険外サービスを盛り込む頻度



- ケアマネジャーが提案・情報提供したことがあるものとして、「食事提供・宅配」「家事援助・代行」「理容・美容・化粧」「移動・外出支援」「見守り・安否確認」「緊急時対応」「買い物支援」等が上位にあがっています。
- 提案・情報提供したいものとしては、上記に加えて、「認知症の方の見守り・付添い」、「旅行」、ご家族に対する「仕事と介護の両立支援」等が目立ちます。



【調査概要】  
 ・調査対象：インターネットインフィニティー社の「ケアマネジメントオンライン」を利用するケアマネジャー (有効回答410名)  
 ・調査時期：2017年1月19日(木)～1月25日(水)  
 ・調査方法：Webアンケート調査

(資料) 株式会社日本総合研究所「平成28年度老人保健健康増進等事業 介護に取り組む家族の支援に資する民間サービスの普及・促進に関する調査研究事業」

# 1-4. 本ポイント集・事例集における保険外サービスの対象・内容

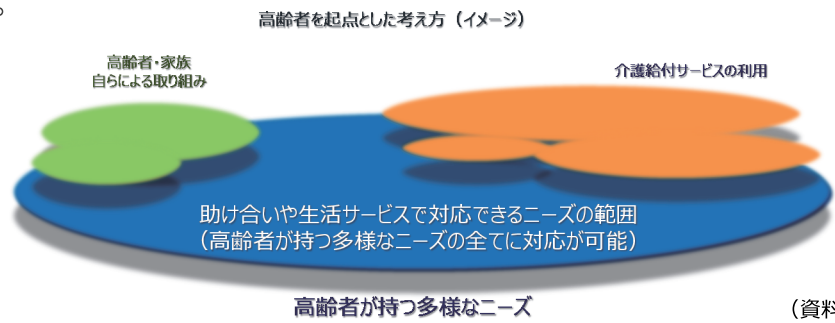
- ▶ 対象(利用者): 要支援・要介護認定を受けているかどうかに関わらず、地域の幅広い高齢者およびその家族がその対象です。
- ▶ サービス内容: 「困りごとの解消」に留まらず、「楽しみ・喜び」につながるものまで「自分らしい暮らし」を実現する幅広いサービスが考えられます。

## 対象(利用者)

地域包括ケアシステムは、要支援・要介護認定を受けた高齢者のためだけのものではありません。認定を受けていない方も含めた地域の高齢者をその対象ととらえる必要があります。従って、自治体が保険外サービスの活用を考える際も同様に、健康な方を含めた地域の幅広い高齢者を対象として考えるべきです。同時に、介護保険サービスではカバーできない要介護者の家族も視野に入れることが重要です。

## サービス内容

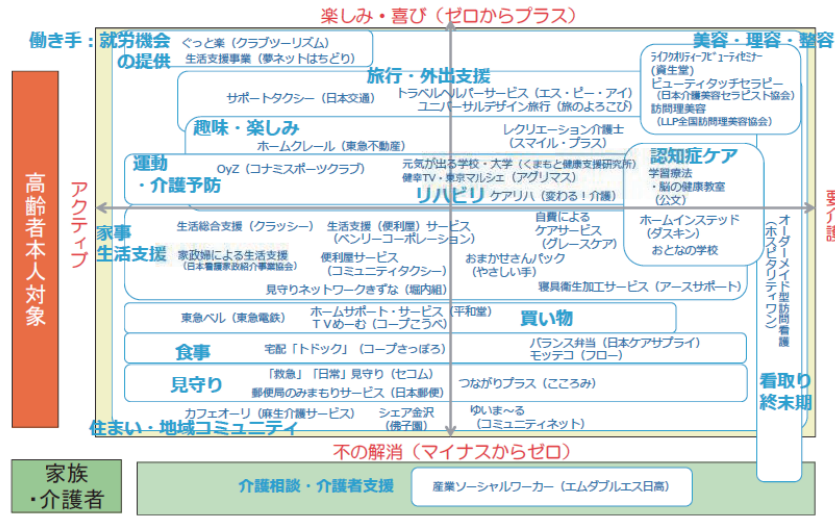
暮らしは、もともと「助け合い」や市場サービスがあって成り立っています。従って、保険外サービスについては、介護保険サービスからの「上乘せ」や「横だし」に留まらない幅広い内容があるはずです。



(資料) 株式会社日本総合研究所

## サービス事例

2016年3月に発刊された「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に関する参考事例集」では、下図の通り、様々な保険外サービスの事例が取り上げられています。対象としてお元気な高齢者から、介護が必要な方まで、サービスの内容も、「見守り」「食事」「買い物」といった生活の基盤を支えるものから、「旅行・外出支援」「趣味・楽しみ」といった楽しみや喜びにつながるものまで様々なサービスが既に提供されています。「仕事と介護の両立支援」など、家族・介護者向けのサービスも出てきています。



(資料) 厚生労働省・農林水産省・経済産業省 「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に関する参考事例集」

## 1-5. 保険外サービスの担い手

- 保険外サービスは、介護保険事業者や住民、NPO・ボランティア団体に限らず、暮らしを支える様々な民間事業者、とりわけ地域に密着した事業者による提供が大いに期待されます。
- これらの事業者を地域資源として捉える視点が必要です。

保険外サービスは、「自分らしい生活」を続けていくためのものですから、地域住民の暮らしを支える百貨店・スーパー、薬局・ドラッグストア、コンビニエンスストアといった事業者や、鉄道会社、タクシー会社など輸送・移送事業者、他にも、理美容店、外食店、フィットネス・レジャー・娯楽施設といった様々な事業者が担い手になりえます。

全国展開の大手事業者だけでなく、地域密着で住民の生活を支えている商店街の商店や町の電気店なども重要な提供主体です。

自治体には、これらの多様な主体を地域資源として捉え、連携しながら、「高齢になったり、介護が必要になっても暮らしやすい街づくり」を進めていくことが求められます。



## 2. 地域の保険外サービスの充実において、自治体に期待される役割

### 2-1. 保険外サービス活用における課題

- ▶ 利用者にニーズがあり、ケアマネジャーも必要性を感じている一方で、保険外サービスを活用する際の課題として、先行調査から以下の点があげられます。
  - a. 情報不足: 住民・関係者がサービスについての十分な情報を持っていない
  - b. ニーズ把握: サービス提供側が住民のニーズをつかめていない
  - c. 資源不足: 地域のニーズにあった必要なサービスがない、続かない

#### 【a. サービスに関する情報不足】

ケアマネジャーは、「保険外サービスを提案する際の課題」として、「価格」について、「どのサービスや事業者が良質・安全かわからない」(64.9%)、「サービスの情報が足りないので事業者にアプローチできない」(37.1%)といった「サービス利用に関わる情報不足」を上位にあげています。事業者側は、34.9%が「サービスの有効性の認知度向上」を課題としてあげています。

#### 【b. ニーズの把握】

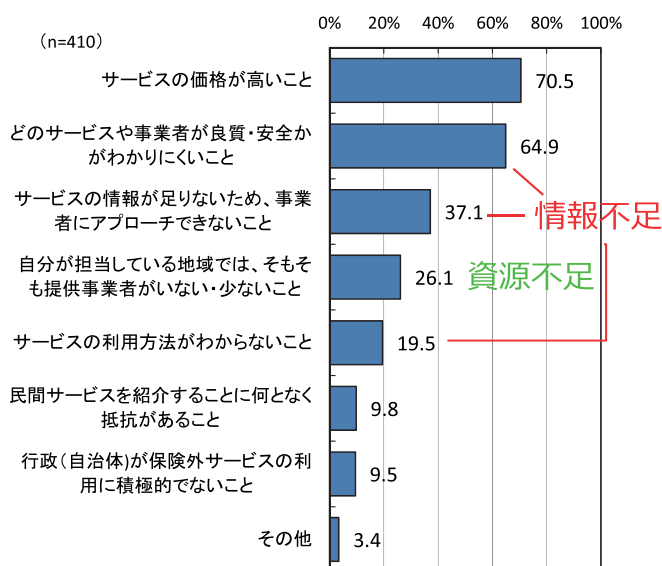
ケアマネジャー側からは「サービス提供価格」(70.5%)、事業者側からは「利用者の確保」(49.0%)があがっており、地域のニーズにマッチしたサービスを提供することが難しいことがうかがえます。

#### 【c. 資源・担い手の不足】

ケアマネジャー向け調査では「そもそも提供事業者がいない・少ない」も26.1%にのぼっています。

#### ケアマネジャーが保険外サービスを活用する際の課題

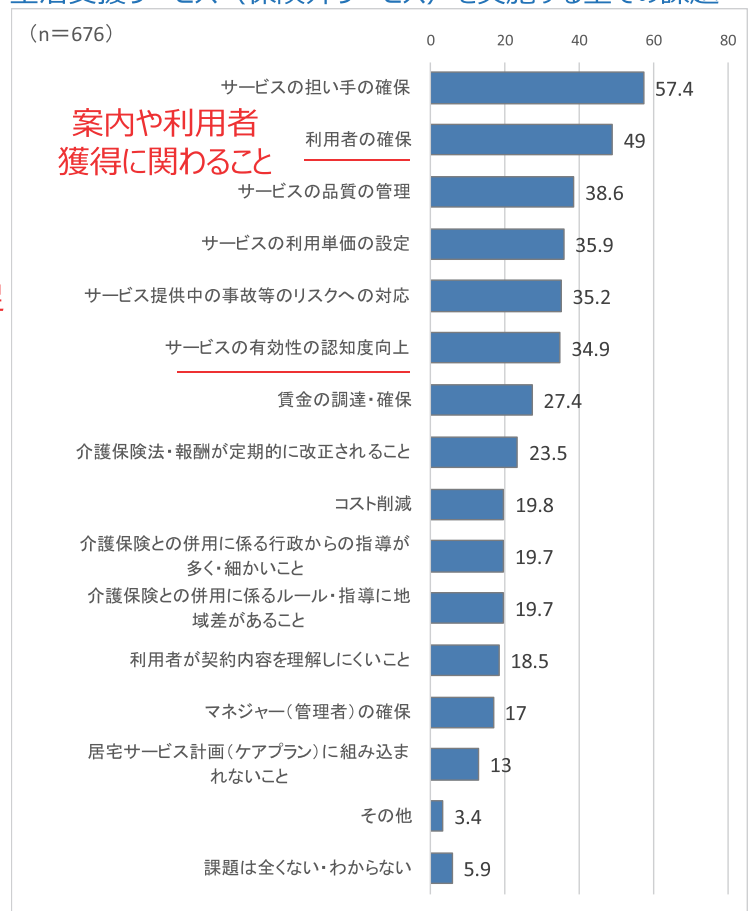
保険外サービスをケアプランに盛り込んだり、  
情報提供を行う際に難しいと感じること



(資料) 株式会社日本総合研究所  
「介護に取り組む家族の支援に資する民間サービスの普及・促進に関する調査研究事業」平成29年3月

#### 事業者(介護保険事業)が保険外サービスを実施する際の課題

生活支援サービス(保険外サービス)を実施する上での課題

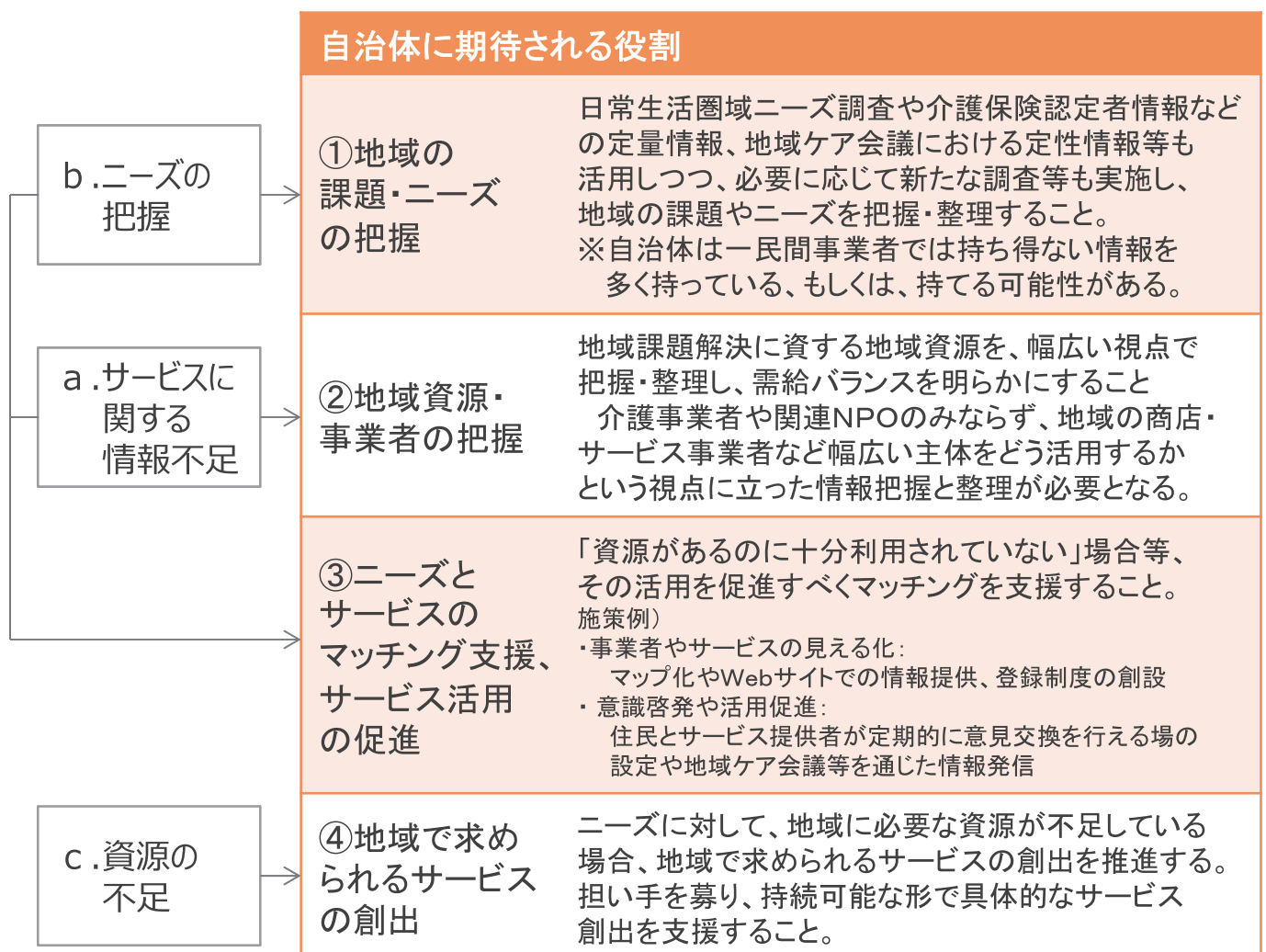


(資料) 株式会社日本総合研究所  
「介護サービス事業者による生活支援サービスの推進に関する調査研究事業」平成26年3月

## 2-2. 自治体に期待される役割 ① 4つの機能

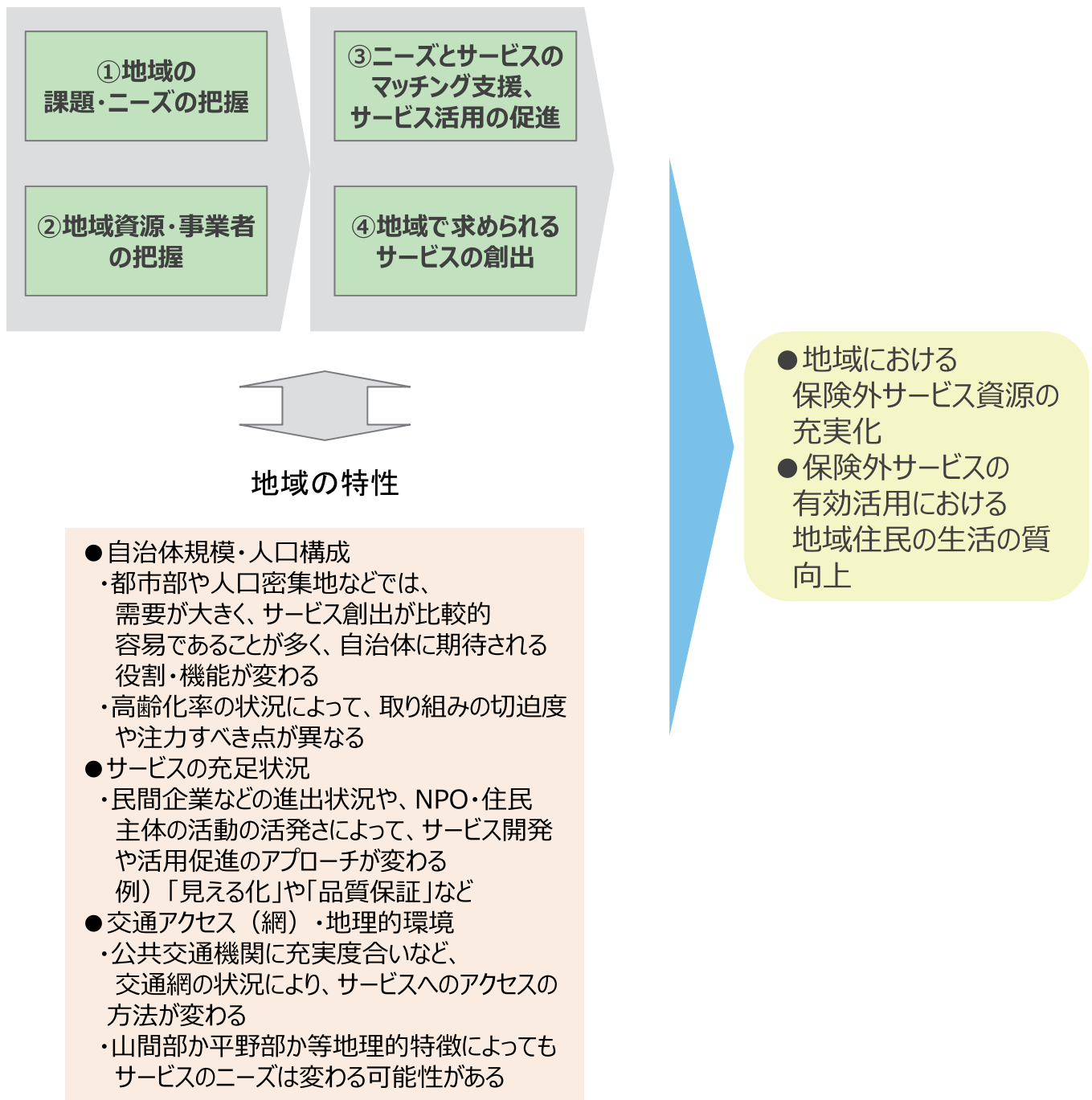
▶ 前ページの保険外サービス活用の課題解決に向けて、自治体には以下のような役割が期待されます。

- ①地域課題やニーズを把握(利用者側の情報の収集と分析)し、  
②資源・事業者を把握(提供者側の情報の収集と分析)した上で、  
③サービス利用者目線での情報発信(「見える化」)などにより、  
ニーズとサービスのマッチングを支援する。
- ①②をもとに、不足しているサービスについては、住民・事業者と協力しながら、サービス創出の場づくり、仕組みづくりを支援する。



## 2-2. 自治体に期待される役割 ② 4つの機能の地域差

- 地域の状況は様々であるため、地域の実情にあわせて、4つの役割・機能のうち、自治体への期待の大きいところから取り組んでいく必要があります。

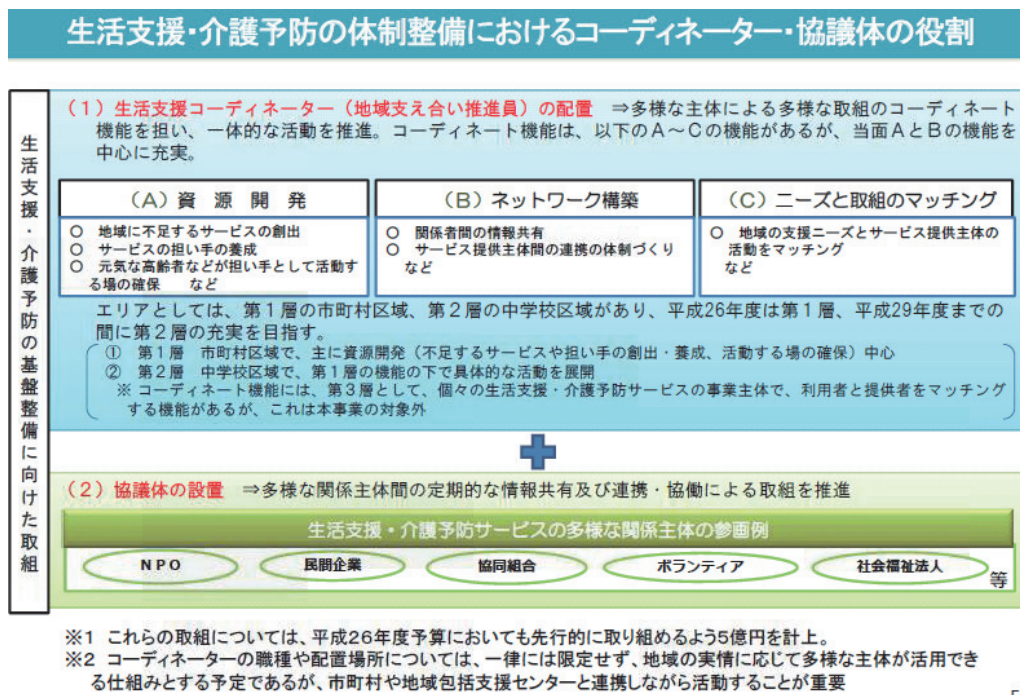




## 2-2. 自治体に期待される役割

### ③生活支援コーディネーター・協議体との関連

- 自治体には、生活支援コーディネーターの活動や、より広域なレベルでの資源開発、ニーズと事業者のマッチング等に取り組んでいくことが期待されます。



(資料) 厚生労働省老健局振興課 「介護予防・日常生活支援総合事業の基本的な考え方」

#### 解説

#### 生活支援コーディネーター(地域支え合い推進員)とは

- 「関係者のネットワークや既存の取り組み・組織等も活用しながら、資源開発、関係者のネットワーク化、地域の支援ニーズとサービス提供主体のマッチング等のコーディネート業務を実施することにより、地域における生活支援・介護予防サービスの提供体制の整備に向けた取り組みを推進する」ことが設置の目的とされています。
- 常勤・非常勤やボランティアなどの雇用形態、人数、配置場所、勤務形態等は一律には限定されず、地域の実情に応じて自治体が配置を行うこととなっています。
- 特に資格要件はありませんが、「特定の資格要件は定めず、市民活動への理解があり、多様な理念をもつ地域のサービス提供主体と連絡調整できる立場の者であって、国や都道府県が実施する研修を修了した者が望ましい」とされています。

#### 解説

#### 第1層、第2層とは

- 第1層とは市町村全域、第2層は日常生活圏域(中学校区域等)のことを指します。第1層、第2層それぞれに生活支援コーディネーターが配置され、連携しながら、地域資源の把握・開発、ニーズとのマッチングを行うこととされています。

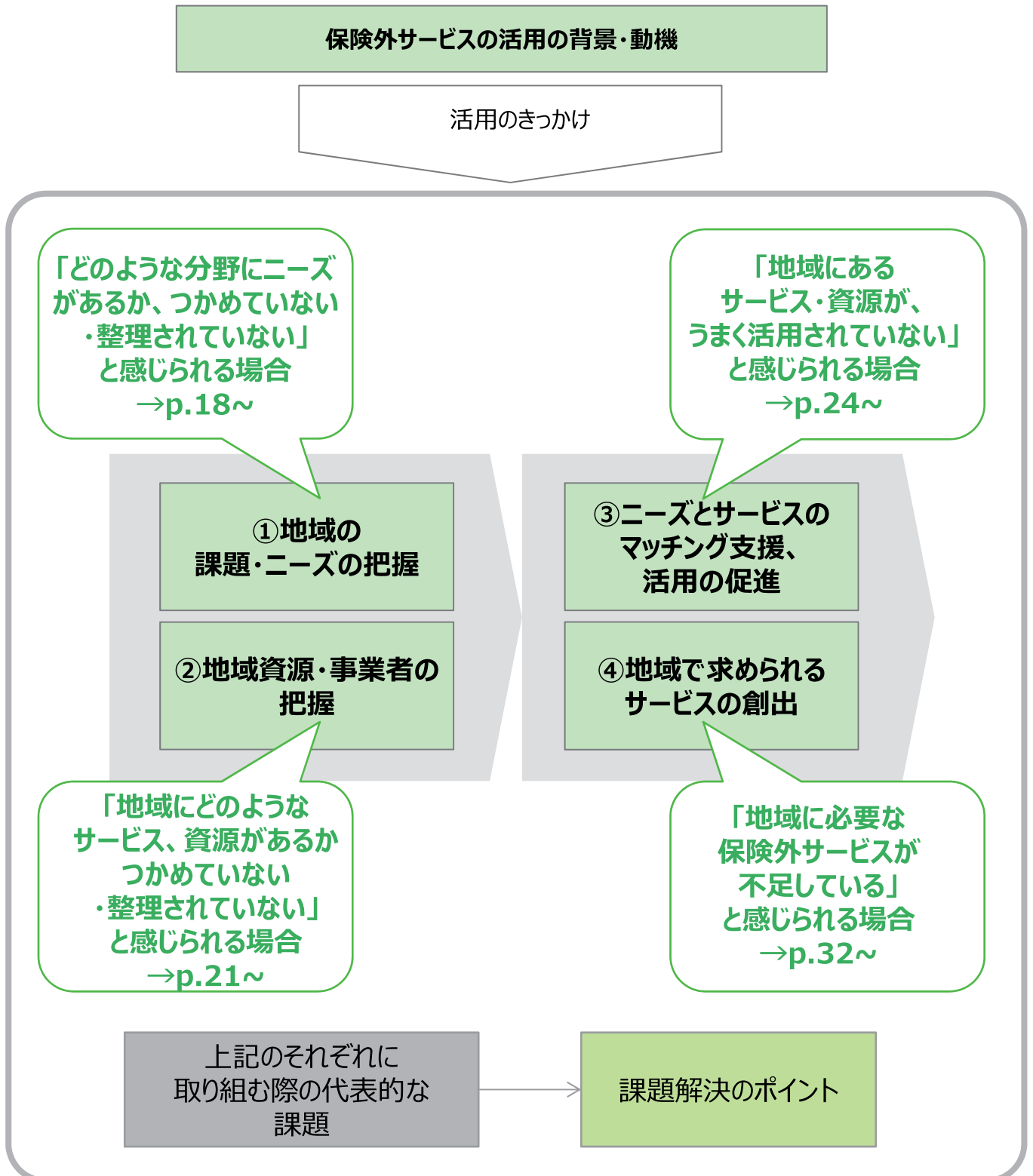
#### 解説

#### 協議体とは

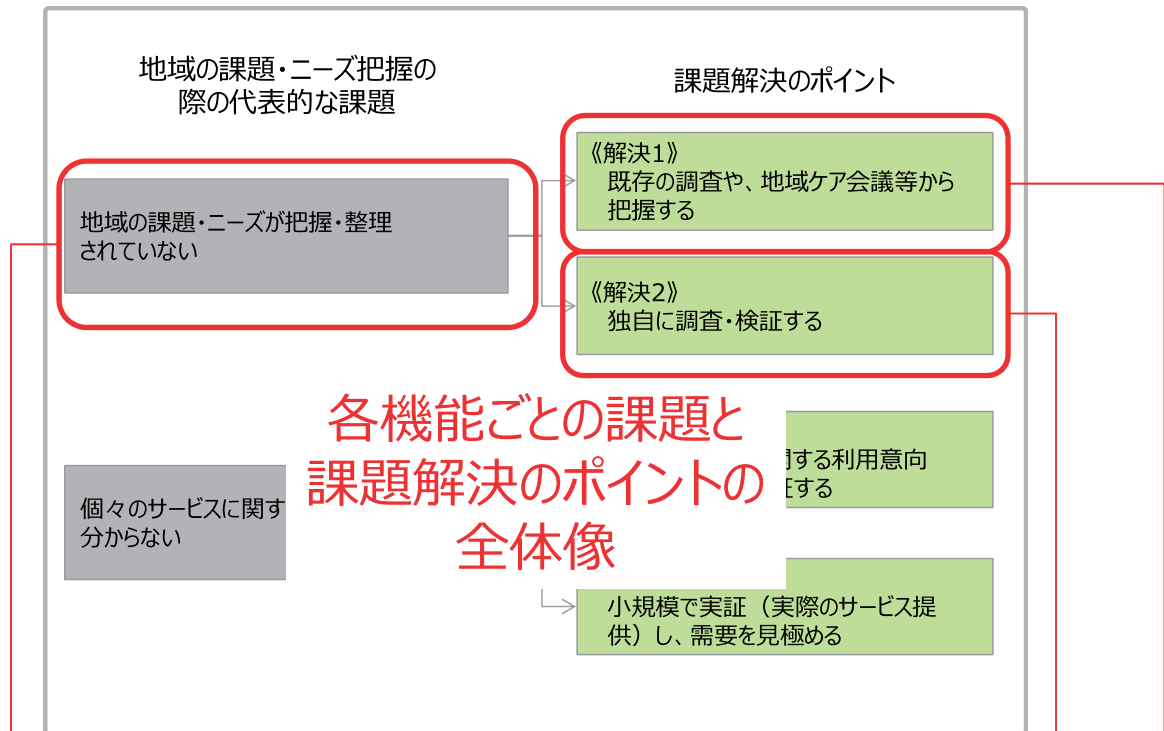
- 市町村が主体となって、多様な担い手同士の情報共有や連携・協働による資源開発等を推進するための場です。
- 参加者は行政機関(市町村、地域包括支援センター等)、コーディネーター、地域の関係者(NPO、社会福祉法人、社会福祉協議会、地縁組織、協同組合、民間企業、ボランティア団体、介護サービス事業者、シルバー人材センター等)とされています。

### 3. 保険外サービスを活用する際のポイント、留意点 (課題と解決に向けたヒント)

ここからは、「2. 地域の保険外サービスの充実において、自治体に期待される役割」で取り上げた4つの機能ごとに、それらの機能を自治体が果たそうとした際に想定される課題と、それを乗り越えるためのポイントについて、実際の自治体の取り組み事例を通じて、整理しています。



### 3. 保険外サービスを活用する際のポイント、留意点 (課題と解決に向けたヒント) の考え方



#### 3-1. ①地域の課題・ニーズの把握

**地域の課題に関する解説**

人や部...ら、地域の課題やニーズの把握が「なんとなく」にとどまるケースなどが考えられる

**解決1** → 既存の調査や、地域ケア会議等から把握する

**課題解決のポイント**

しましう。  
担当者等、

- 地域ケア会議における個別のケースの積み上げによる地域の課題
- 地域別の介護保険認定状況、社会資源の整理

**豊明市** →p.66 **地域ケア会議を通じた課題の把握**

・地域ケア会議での個別ケース検討を通じて、介護保険サービス終了後の外出機会の確保等の地域の課題

**課題解決の参考事例**

**中野** →p.67

・生活におけるリスクをチェックするための「基本チェックリスト」を、個々人の介護予防に利用するだけでなく、集計することで「引きこもりが多い傾向」などを読み取る。

**解決2** → 独自に調査・検証する

エリア別の詳細な状況把握やより絞り込んだテーマに関する実態把握には、独自調査の実施も有効です。目的を明確にすれば適した方法や内容で実施ができ、その後の活用につながります。

- アンケート等の定量調査：地域の傾向を調べたり客観的に第三者に示す際に有効
- インタビュー等の定性調査：「潜在的なニーズ」や「住民の本音」を引き出す際に有効

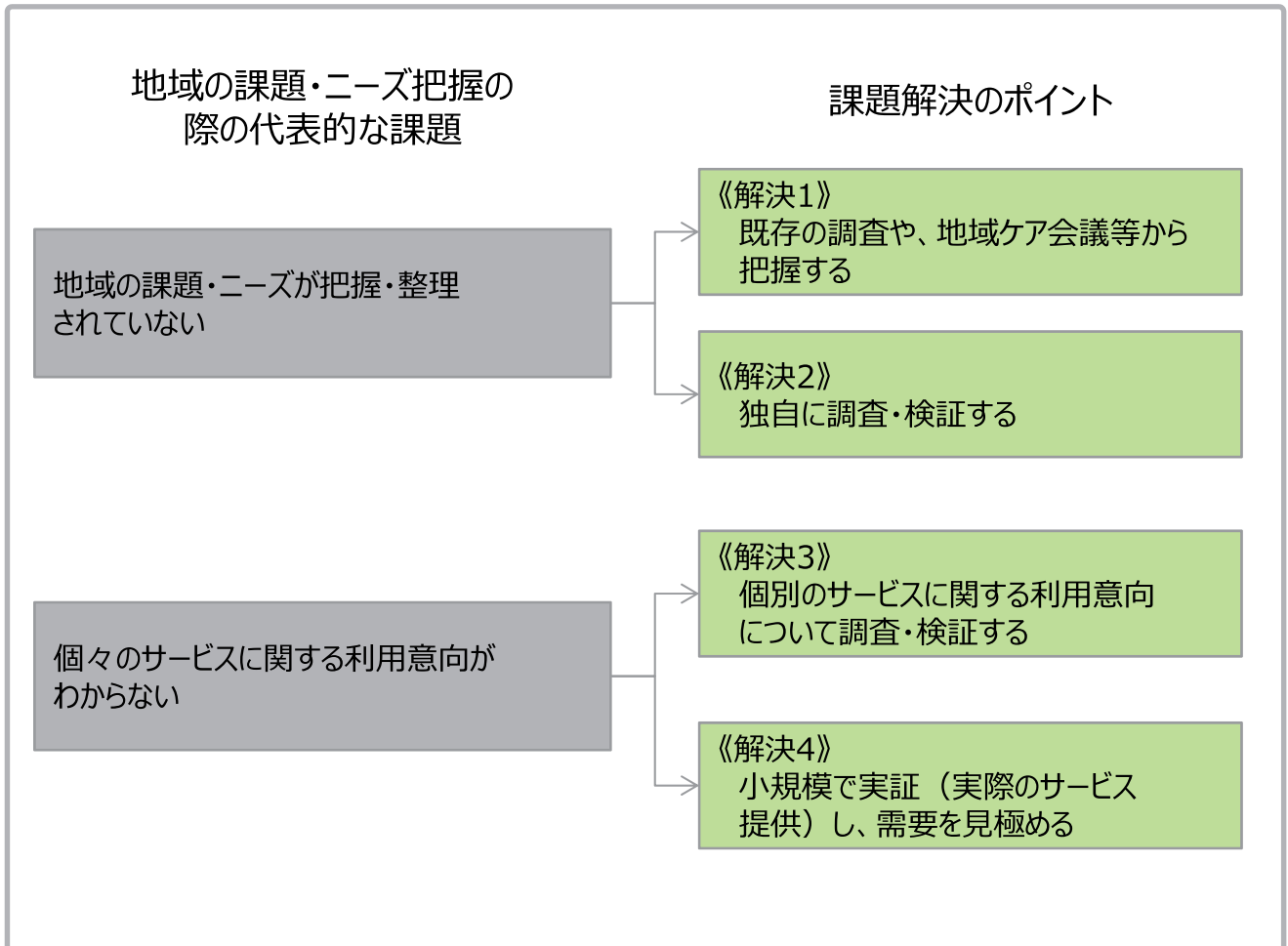
**生駒市** →p.60 **具体的なニーズ把握のために、独自の市民意識調査を実施**

・第7期介護保険計画策定に際し、市で独自に調査票を作成し、市内在住の高齢者に対して郵送アンケート調査（「介護予防・日常生活圏域市民意識調査」と「生活支援サービスニーズ調査」）を実施。

**尾道市** →p.76 **地域包括センターが自らサロンや民生委員の会合に出向き、高齢者のニーズについて聞き取り調査を実施**

・地域包括支援センターが、点在する集いに自ら出かけ、困りごとや利用している生活支援等のサービスについて聞き取り調査を実施。  
・地域の高齢者の困りごととして、買い物、通院、掃除等が上位にあがった。

### 3-1. ①地域の課題・ニーズの把握



## 3-1. ①地域の課題・ニーズの把握

### 地域の課題・ニーズが把握・整理されていない

人や部署に情報が偏っている、体系的に整理されていない(見える化できていない)などから、地域の課題やニーズの把握が「なんとなく」にとどまるケースなどが考えられる

#### 解決1

### 既存の調査や、地域ケア会議等から把握する

「あるもの」「つかえるもの」を整理し、情報を持っている人の声や意見を活用しましょう。  
例えば・・・

- 日常生活圏域ニーズ調査等の既存の調査やデータ
- 生活支援コーディネーター、地域包括支援センターのスタッフ、行政の窓口担当者等、日々住民と接している関係者
- 地域ケア会議における個別のケースの積み上げによる地域の課題
- 地域別の介護保険認定状況、社会資源の整理

#### 豊明市 →p.68

### 地域ケア会議を通じた課題の把握

- ・地域ケア会議での個別ケース検討を通じて、介護保険サービス終了後の外出機会の確保等の地域の課題を把握。

#### 中野区 →p.56

### 「基本チェックリスト」から地域別の課題傾向を把握

- ・生活におけるリスクをチェックするための「基本チェックリスト」を、個々人の介護予防に利用するだけでなく、集計することで「引きこもりが多い傾向」などを読み取る。

#### 解決2

### 独自に調査・検証する

エリア別の詳細な状況把握やより絞り込んだテーマに関する実態把握には、独自調査の実施も有効です。目的を明確にすれば適した方法や内容で実施ができ、その後の活用につながります。

- アンケート等の定量調査: 地域の傾向を調べたり客観的に第三者に示す際に有効
- インタビュー等の定性調査: 「潜在的なニーズ」や「住民の本音」を引き出す際に有効

#### 生駒市 →p.62

### 具体的なニーズ把握のために、独自の市民意識調査を実施

- ・第7期介護保険計画策定に際し、市で独自に調査票を作成し、市内在住の高齢者に対して郵送アンケート調査(「介護予防・日常生活圏域市民意識調査」と「生活支援サービスニーズ調査」)を実施。

#### 尾道市 →p.78

### 地域包括支援センターが自らサロンや民生委員の会合に出向き、高齢者のニーズについて聞き取り調査を実施

- ・地域包括支援センターが、点在する集いに自ら出かけ、困りごとや利用している生活支援等のサービスについて聞き取り調査を実施。
- ・地域の高齢者の困りごととして、買い物、通院、掃除等が上位にあがった。

### 3-1. ①地域の課題・ニーズの把握

個々のサービスに関する利用意向がわからない

特定の「保険外」「自費」のサービスに関して、具体的に何人くらいが利用するのかわからないと、事業者や担い手が参入しにくい

解決3

**個々のサービスに関する利用意向については必要に応じて、調査・検証する**

地域包括支援センター、生活支援コーディネーターに届いている声から需要を推し量ることもできますが、具体的なサービスを展開する際には、別途、個別のサービスに関する利用意向を調査をすることも有効です。

**川崎市**  
→p.48

**移動販売の実践にあたり、地域包括支援センターが利用意向を確認・検証**

・地域みまもり支援センター（地域包括支援センター）が、相談業務の中で「買い物に困っている」という課題を把握しており、コンビニエンスストアとの移動販売の実践にあたり、実際の利用意向を定量的にも検証。

解決4

**小規模で実証（実際のサービス提供）を行って、需要を見極める**

「アンケートではいい結果が出ていたが、実際にサービス提供を行ったところ、想定したほど利用されなかった」といったことは民間企業でも珍しくありません。アンケートやヒアリングといった調査と、実際の購買行動との間に生じる「ずれ」を最小限に抑え、軌道に乗せるためには、最初から完成形を目指したり、広域でいきなり展開せずに、小さく始めることが成功の鍵です。

○小規模で始めることで、実際のサービス提供を通じて、住民・利用者から意見を吸い上げ、サービスを磨く

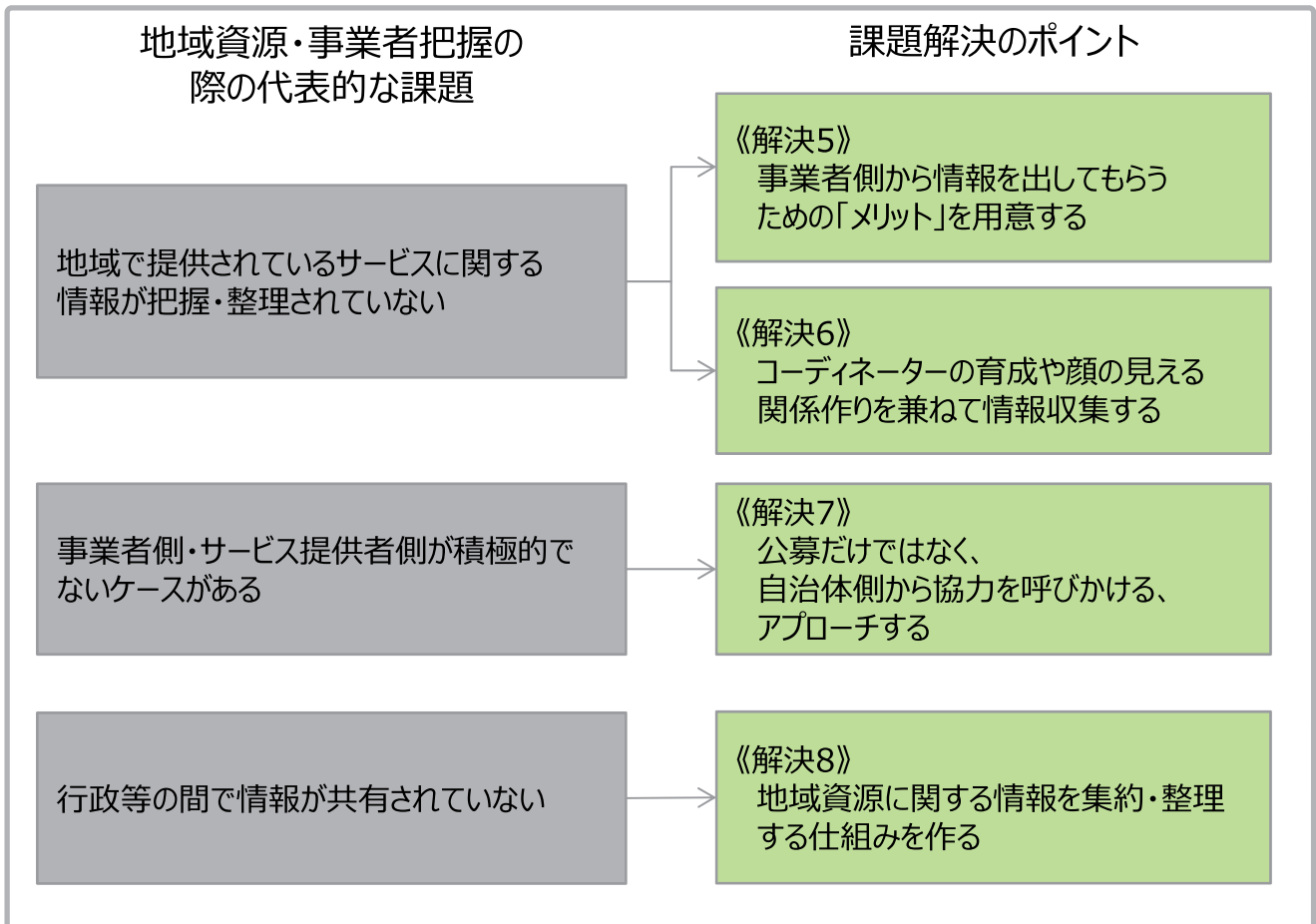
○「実証」という位置付け・姿勢を理解してくれる事業者を、連携先として選ぶ

**多摩市**  
→p.40

**団地内コミュニティ拠点にて、様々な生活支援サービスを実証実験**

・多摩団地内のコミュニティ拠点（「ネコサポステーション」）2ヶ所に、相談窓口を設置し、イベント、日用品の宅配、スーパーで買い物した後の商品のおとどけ、家事サポート等を実施。  
・「ステーションからの送迎付き買い物サービス」など新たなサービスの実証実験も行いながら、地域住民のニーズを見極めている。

### 3-2. ②地域資源・事業者の把握



#### 地域で提供されているサービスに関する情報が把握・整理されていない

自治体に指定を受ける介護保険サービスと異なり、保険外サービスに関する情報は意図して収集しないと集まらない。また、介護保険制度に基づいて提供されるサービスと異なり、提供側の事情が変われば、サービス内容や価格もそれに応じて変わるため、常に情報は更新する必要がある

解決5

#### 事業者側から情報を出してもらうための「メリット」を用意する

最新で正確な情報を把握するためには、事業者自ら「こういうサービスをやっています」「ここまでならできます」といった最新の情報を発信してもらうことが有効です。保険外サービスでは、自治体に対して、団体・事業者側に情報を出す義務はありませんので、「団体・事業者側が情報を出すメリット」への配慮が求められます。例えば、事業者のサービス告知・情報発信を支援するなどの取り組みが方法の一つとして考えられます。

**福岡市**  
→p.74

**市が運営するWebサイト「ケアインフォ」で住民に対して情報提供することで、サービスを提供する団体・事業者から情報が集まる仕組みを目指す**

- ・生活援助、見守り、送迎、配食などの保険外サービスに関する情報を、市が運営するサイト「ケアインフォ」を通じて発信。
- ・事業者は必要事項を自ら入力・登録することで、掲載料無料で同サイトに情報が掲載できる。住民への情報提供に加えて、事業者が掲載申請をしてくれることにより、地域のサービス資源が把握できることも期待する。

## 3-2. ②地域資源・事業者の把握

地域で提供されているサービスに関する情報が把握・整理されていない

規模が大きい自治体や、日常生活圏域(第2層)では、大掛かりな仕組みによる情報収集が難しいことがある

解決6

### コーディネーターの育成や顔の見える関係作りを兼ねて情報収集する

規模が小さいことは、「顔が見える範囲」「足で情報を収集できる範囲」とポジティブにとらえることができます。

実際に訪問し、顔の見える関係になることで情報の鮮度が維持できます。

#### 東かがわ市

→p.44

地域資源マップの作成・改訂が生活支援コーディネーター育成や、地元のサービス利用者との関係構築につながっている

- ・ケアマネ連絡協議会にて要望が出たことをきっかけで簡易版作成。
- ・「地域を知り、ニーズを知ってもらう」ために、生活支援コーディネーターが掲載候補の団体・事業者を1件1件まわって確認する作業を行い、住民向けに改訂。



#### 中野区

→p.56

多職種によるアウトリーチチームを生活支援コーディネーターとして位置づけ、地域資源の把握に取り組む

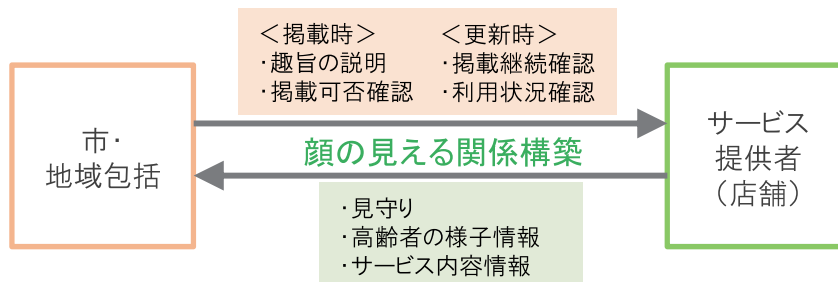
- ・15箇所の区民活動センターにアウトリーチチームを設置。
- ・事務職、保健師、福祉職の多職種がチームになって地域資源の情報を収集していく。(2018年度地域資源の見える化・一元化に着手予定)

#### 尾道市

→p.78

高齢者にやさしいお店の情報誌「ねこのて手帳」作成を通じて、商店と地域包括支援センター・市の「顔の見える関係」作りにつなげる

- ・地域包括支援センタースタッフが、民生委員会合やふれあいサロンに出向き、「高齢者のニーズ」と「利用サービス実態＝提供事業者」の双方について地域資源に関する情報を収集。
- ・掲載時は電話か訪問、更新時は訪問など、直接コンタクトを取るかたちで商店との関係を構築。





## 3-2. ②地域資源・事業者の把握

事業者側・サービス提供者側が積極的でないケースがある

地域の商店などの事業者が、  
「そもそも地域包括ケアシステムとは何か」、「自身の事業と何か関係があるのか」  
「高齢の顧客に提供している現在のサービスは、“お得意様”以外に広げるとりがない」  
「人手があるときに提供しているもので、今後どうするかははっきりしていない」  
などの疑問や懸念を持つ場合がある

解決7

**公募だけではなく、自治体側から協力を呼びかける、アプローチする**

サービス提供者のメリットを考えつつ、地域の現状、協力の必要性や有効性を自治体側から丁寧に伝えていくことが重要です。

**東浦町**

→p.72

**地域資源マップの作成に当たり、公募だけではなく、町からアプローチし40以上の事業者の協力を得た**

- ・暮らしに関わる地域資源(まちな電気店、理美容店、弁当店、大手スーパーなど)マップの作成にあたり、公募だけでなく、「声掛け」や「ロコミ」で積極的に情報収集。
- ・掲載に消極的な事業者に対しては、町民への情報提供の必要性を伝達。
- ・資源マップ掲載事業者・団体と「東浦町における高齢者の健康寿命延伸及び生活支援等のインフォーマルサービスの創出促進に関する公民連携協定」締結。

**台東区**

→p.80

**区から呼びかけで、区内を定期的に巡回、訪問している事業者等に、業務の中で見守りを実施してもらおうネットワークを構築**

- ・もともと行っていた地域包括支援センター、区役所、警察消防、民生委員等による見守りに加え、業務の中で見守りを実施できる事業者(介護サービス、浴場、新聞販売、牛乳宅配、乳飲料宅配、食材宅配など)を中心に、積極的によびかけ、「見守りネットワーク協定」を締結。

行政等の間で情報が共有されていない

生活支援コーディネーターや地域包括のスタッフなど各スタッフの記憶・記録方法が様々だと、人によって対応にばらつきが出やすい  
スタッフが転任や退職をした場合、情報が引き継がれないことも懸念される

解決8

**地域資源に関する情報を集約・整理する仕組みを作る**

仕組みづくりのポイントとして、現場で対応するスタッフが無理なく記録できることや、スタッフ同士や部門横断で共有しやすいことなどがあげられます。

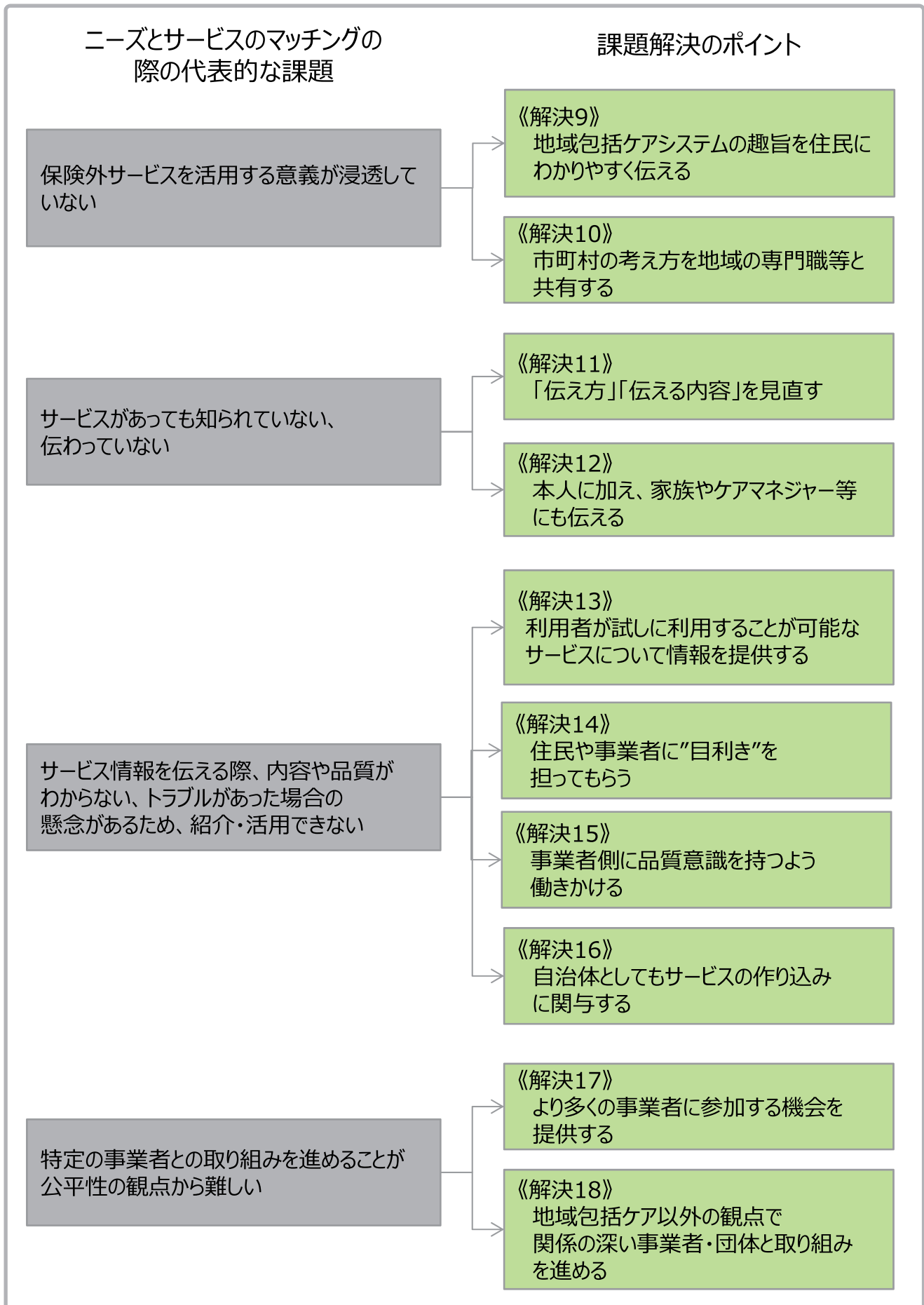
**立川市**

→p.76

**民間サービスを活用して、生活支援コーディネーターが個々に収集していた通いの場などの地域資源に関する情報を管理・共有**

- ・社協の生活支援コーディネーターが、個々にエクセルファイルで管理していた地域の通いの場の情報(団体の特徴や特記事項)などを民間の情報共有サービス上に記録・共有することで、市を含めた関係者間で共有しやすくなっている。

### 3-3. ③活用の促進、ニーズとサービスのマッチング



### 3-3. ③活用の促進、ニーズとサービスのマッチング

保険外サービスを活用する意義が浸透していない

保険外サービスの活用が進まない背景として、  
 保険外サービスについての知識や認識が本人や家族に不足していること、  
 ケアマネジャーをはじめとする専門職も、多様なニーズに対して介護保険サービスだけで  
 対応しようとする意識があること等が考えられる

解決9

#### 地域包括ケアシステムの趣旨を住民にわかりやすく伝える

要介護状態になっても、「地域包括ケアシステム」のもとで  
 “自分らしい生活を追求できる”ことを、住民に広く知ってもらう必要があります。  
 同時に、自治体が目指す姿、地域で利用できるサービスなどを総合的に伝え、  
 啓発や意識醸成につなげることも重要です。

宮崎市  
 →p.64

「地域包括ケアシステム」を「ぐるみん宮崎」と名付け、  
 親しみやすさを醸成  
 情報誌『ぐるみん宮崎』を60歳以上の方が住む世帯全戸配布

- ・宮崎市は、自立支援に軸足を置いて、予防を中心に展開。
- ・地域ケア会議のなかで、地域包括ケアとは何か、何をを目指すのか、わかりやすく示すツールがほしいとの声があったことから、情報誌を作成。取り組みの全体像を見せて住民の理解を促進。  
 A4オールカラー、152ページと情報はふんだん、取り組みの全体像を見せて住民の理解促進を狙う。  
 イラスト、写真、漫画などを多く取り入れ、読みやすさにも配慮した。
- ・「ぐるみん宮崎」という愛称は公募。
- ・「ご近所の支え合い」、「専門職や民間のサービス」の二重の支援で地域ぐるみの支え合いをすることを明示、住民の介護予防・支え合いの意識醸成にもつなげる目的。
- ・地域、関係機関、専門職等の活動を掲載し、地域資源情報や取り組みの周知。



### 3-3. ③活用の促進、ニーズとサービスのマッチング

保険外サービスを活用する意義が浸透していない

解決10

#### 市町村の考え方を地域の専門職等と共有する

どこまでを公的サービス(介護保険や総合事業)でカバーし、どのあたりから保険外サービスを活用するのかについて、地域での意見を統一し、利用者に伝えておく必要があります。

本人や家族に情報提供する立場の専門職に対して、地域ケア会議などを通じて、地域の現状や自治体の考え方を伝えていくことを通し、広く知らしめていくことが考えられます。

#### 豊明市

→p.68

保険外サービスの創出・活用促進と同時並行で、  
地域の専門職の意識改革に取り組む  
= 地域ケア会議を通じて、「社会保障がカバーすべき範囲」について認識の共有を図る

- ・保険外サービスの活用には
  - サービスの創出・充実化
  - サービスを提供する専門職側の意識変革
- が両輪となるとの考え
- ・「社会保障がカバーすべき範囲」  
=「専門職の引き時」について、  
地域ケア会議等を通じて、認識を共有。

#### 「普通の生活を取り戻す」ところまでが 当市の「社会保障がカバーすべき範囲」として明示

これまでの単なる介護保険サービスマネジメント

**訪問介護**



ヘルパーによる買い物

**通所介護**



送迎してくれるデイサービスで機能訓練

これからの自立支援ケアマネジメント

**公的保険**   **市場のフィットネス**   **宅配サービス**



駅前まで行くバス停までの歩行・乗車をリハ職による訓練



駅前のフィットネスジムで定期的な運動



帰りに寄ったスーパーで自分で選んだ購入品は宅配サービスを利用

### 3-3. ③活用の促進、ニーズとサービスのマッチング

サービスがあっても、知られていない、伝わっていない

保険外サービスについての情報が広まらない要因として、  
事業者には「高齢者本人や家族に絞り込んだ情報発信」に関する経験やノウハウがない  
事業者が宣伝や広告に多くの経営資源を割くことができない  
自治体の既存の広報誌などの媒体が、保険外サービスの浸透に力を発揮できていない  
などが考えられる  
また、サービスの情報について、「伝えるべき相手」に「伝わりやすい方法」で情報を発信しないと  
伝わらないことがある

解決11

#### 「伝え方」「伝える内容」を見直す

地域資源を最大限活用するために重要なのは、地域密着の中小事業者・商店をサービスの担い手として迎え入れることです。  
個々の事業者自身が持つ情報発信力に頼るのではなく、事業者と自治体が共同で「どのようにサービスを住民に伝えるか」を検討する取り組みが必要な場面があります。  
例えば「伝え方」に関してノウハウを持つ民間の力を活用して、地域における意識の醸成や啓発をはかったり、実際の住民との接点をつくることによって、事業者の存在を知らせるといった取り組みが考えられます。

#### 東浦町 →p.72

地域資源マップへの掲載内容・表現について、自治体職員・コーディネーターと事業者が打合せをしながら、丁寧に作り込む

- ・家事手伝い、理美容、弁当・日用品宅配、電球交換、通いの場等の地域資源に関する一覧表（「地域資源マップ」、サービス・価格など掲載）を作成。
- ・資源マップを読む地域住民や関係者にわかりやすい内容・表現となるように、町の職員、生活支援コーディネーターが事業者と打合せをしながら仕上げる等、丁寧に作り込んでいる。

#### 大牟田市 →p.60

認知症高齢者見守りのための模擬訓練の事務局を地域密着型サービスの介護事業所に担ってもらい、地域との関係構築につなげる

- ・地域での見守り力を強化するために、1年に1回程度、認知症高齢者見守りのための模擬訓練（認知症SOSネットワーク模擬訓練）を実施。
- ・この事務局を地域密着型サービスの介護事業者に担ってもらい、地域住民との関係構築につなげてもらう。

### 3-3. ③活用の促進、ニーズとサービスのマッチング

サービスがあっても、知られていない、伝わっていない

解決12

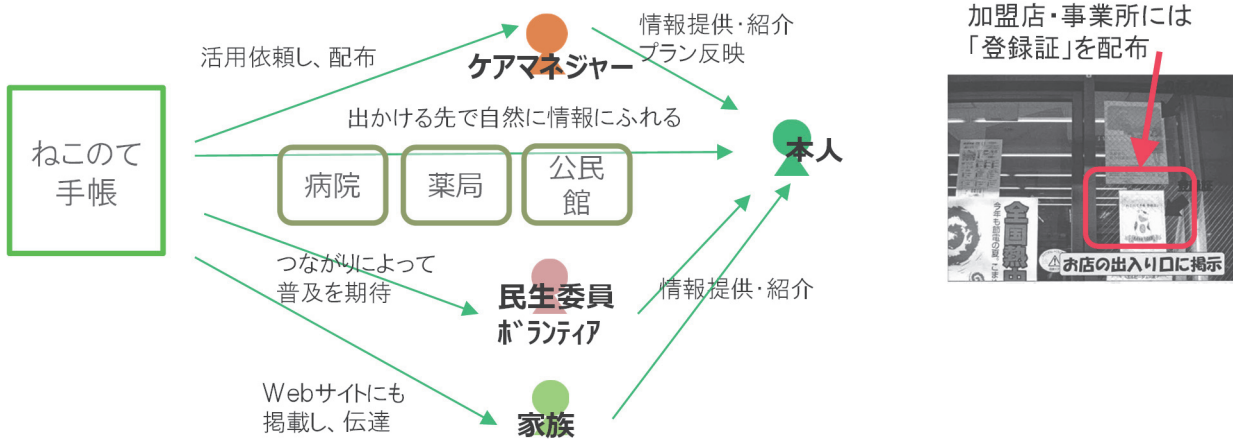
#### 本人に加え、家族やケアマネジャー等にも伝える

保険外サービスについて、本人に加えて、家族(子世代や孫世代)に知ってもらうことで活用が促進される可能性があります。また、ケアマネジャー、民生委員、ボランティアスタッフなど地域の支援者に保険外サービスの情報を届けることも重要です。その際の媒体は、伝えたい相手に確実に届くものを検討する必要があります。

伝える対象	適していると考えられる媒体	理由
高齢者本人、窓口の相談者	冊子やチラシ	持って帰って検討できる
ケアマネジャー	冊子や印刷できる形のWebサイト	本人・家族に見せることができる
民生委員・ボランティア	コンパクトな冊子やチラシ	すぐ見せることができる
(市町村外など)離れて暮らす家族	Webサイト、メールなど	時間・場所に関係なく検討できる

#### 尾道市 →p.78

高齢者にやさしいお店の情報誌「ねこのて手帳」は、加盟する商店・事業所と、民生委員、ケアマネ、ボランティア等地域の支援者に配布  
支援者（人と人とのつながり）によって高齢者に情報が届くことを重視



#### 立川市 →p.76

民間のサービスを活用してWeb上で保険外サービスに関する情報を発信  
Web媒体を活用し、市外など離れて暮らす家族にも届ける

- ・民間事業者(カシオ計算機)との官民共同事業として、保険外サービスの情報をWebサイト上でケアマネ等の関係者や地域住民に発信。
- ・離れて暮らす子世帯等に情報を伝えやすくすることも狙いの一つ。

地域資源(介護保険外サービス)の検索サイトについて



### 3-3. ③活用の促進、ニーズとサービスのマッチング

サービス情報を伝える際、品質や内容がわからない、  
トラブルがあった場合の懸念があるため、紹介・活用できない

保険外サービスを活用する際の自治体側の懸念として、  
介護保険サービスとは違い、明確な品質基準がないこと、  
トラブルの際の解決方法がはっきりしていないこと等が考えられる

解決13

#### 利用者が試しに利用することが可能なサービスについて 情報を提供する

「1回の利用ごとに支払う」や「お試しができる」などで判断できるサービスや、  
契約が高額でないサービスの紹介に限定することにより、大きなトラブルを  
回避するなどの方法があります。

福岡市  
→p.74

市のWebサイトでの保険外サービスの情報提供にあたり  
住民が「ためしに使ってみて中身を判断しやすい」分野を  
選んで紹介

・「ケアインフォ」という市のサイトで保険外サービスに関する情報を提供  
地域でニーズがあり、試しやすい、利用してから良し悪しを判断しやすいものを中心に紹介。



解決14

#### 住民や事業者に“目利き”を担ってもらう

事業者同士が互いに「顔がみえる」関係ができている地域では、  
それを活用して、事業者間で相互に評価してもらったり、住民に“目利き”をしてもらうの  
も一つの方法です。

東かがわ市  
→p.44

業種のリーダーが情報収集、品質の維持を図る

・理容やドラッグストアなど、事業者側に業種ごとのリーダーが、とりまとめや情報収集を担当。  
・業界として相互にモニタリングの機能を果たし、品質の維持につなげている。

### 3-3. ③活用の促進、ニーズとサービスのマッチング

サービス情報を伝える際、品質や内容がわからない、  
トラブルがあった場合の懸念があるため、紹介・活用できない

解決15

#### 事業者側に品質意識を持つよう働きかける

例えば自治体が紹介する事業者を登録制とするなど、一定の制度やルールによって事業者側にも品質意識を持ってもらうことも有効です。

#### 近江八幡市

→p.52

#### 地元商店と連携した「商助」の推進にあたり、登録制度を創設

- ・「自立支援につながる事業を実施している」「認知症の勉強会を定期的に行っている」「高齢者に対して生活支援につながる情報提供ができる」ことの基本3要件として満たす事業者に登録証交付。

解決16

#### 自治体としてもサービスの作り込みに関与する

自治体自らが、地域の現状・課題や高齢者のニーズ、サービス利用におけるハードルなどを具体的に事業者伝え、ニーズにマッチしたサービスに近づけていくことも、品質の担保や向上につながります。

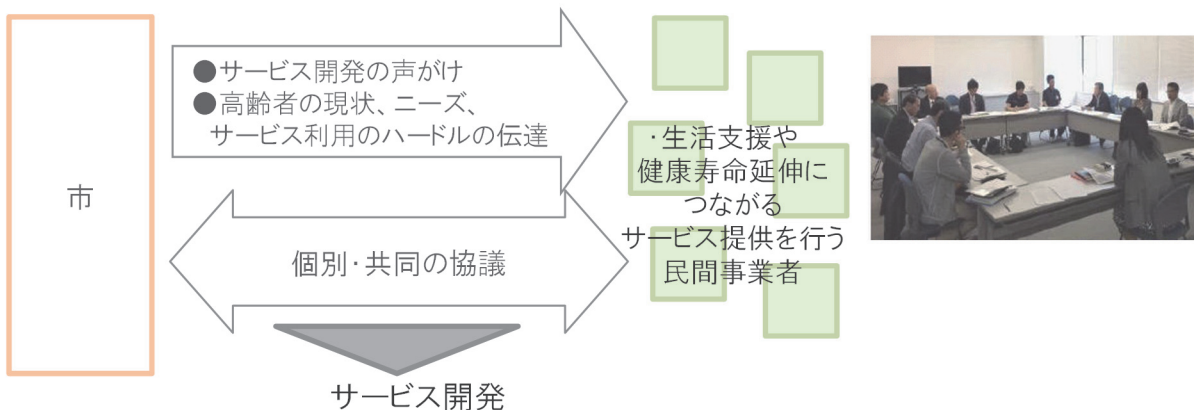
懸念事項などを事業者伝えることで、トラブルの防止にもつながります。

#### 豊明市

→p.68

#### 市からの声掛けによる民間事業者との連携 事業者との共同、個別による協議の場を通じてのサービス開発

- ・高齢者の生活支援や健康寿命延伸につながるサービス提供を行う民間事業者に市から声掛け。
- ・高齢者の現状・ニーズ、サービス利用のハードルを伝えるなど、市と事業者とで協議を重ねる。
- ・市としてもサービス開発に深くかかわることが、結果として、品質担保につながる、という考え。





### 3-3. ③活用の促進、ニーズとサービスのマッチング

特定の事業者との取り組みを進めることが公平性の観点から難しい

解決17

#### より多くの事業者に参加する機会を提供する

多くの事業者が参加できる仕組み、機会を提供し、「参加する、しない」は事業者側の判断にゆだねる形をとる方法があります。

#### 北アルプス 広域連合

→p.42

規模の大小を問わず、地域内の事業者に事業への参加意向をアンケートで確認  
参加意向を示したコンビニエンスストア各店と連携協定を締結

- ・配食サービスの担い手確保のために、まず商工会議所を通じて、広く仕出し業者等を紹介いただき、各社に対してアンケートを実施して、配食事業への参加意向を確認。
- ・参加意向を示したセブン-イレブン各店と高齢者等の見守り活動に関する協定を締結。

#### 尾道市

→p.78

商工会議所からの会報誌を活用した掲載希望事業者募集チラシの配布と、市の公募を併用した事業者募集

- ・高齢者にやさしいお店の情報誌「ねこのて手帳」掲載の店舗・事業者の選定に当たり、高齢者が実際に使用している店舗・事業者の情報収集の他、商工会議所の会報誌を活用したチラシの配布や、市広報を通じた公募も併用し、事業者に対し広く周知を図る。

解決18

#### 地域包括ケア以外の観点で関係の深い事業者・団体と 取り組みを進める

自治体内の他部門ですでに支援したり共同取り組みを行っている事業者・団体であれば、地域の課題について認識が共有できており、連携もしやすいといえます。

#### 多摩市

→p.40

市全体での包括協定先である電鉄グループとの連携  
自治体内の他部門と連携し、経産省・国交省などのモデル事業も活用

- ・企画部門にて包括連携協定を結んだことをきっかけに、団地住民の高齢化対策の一つとして、京王電鉄グループによる移動販売を実施。  
○スキームづくり⇒経済観光部門 ○サービス告知⇒福祉介護部門
- ・京王電鉄グループやヤマト運輸との取り組みではそれぞれ、経産省や国交省のモデル事業も活用。

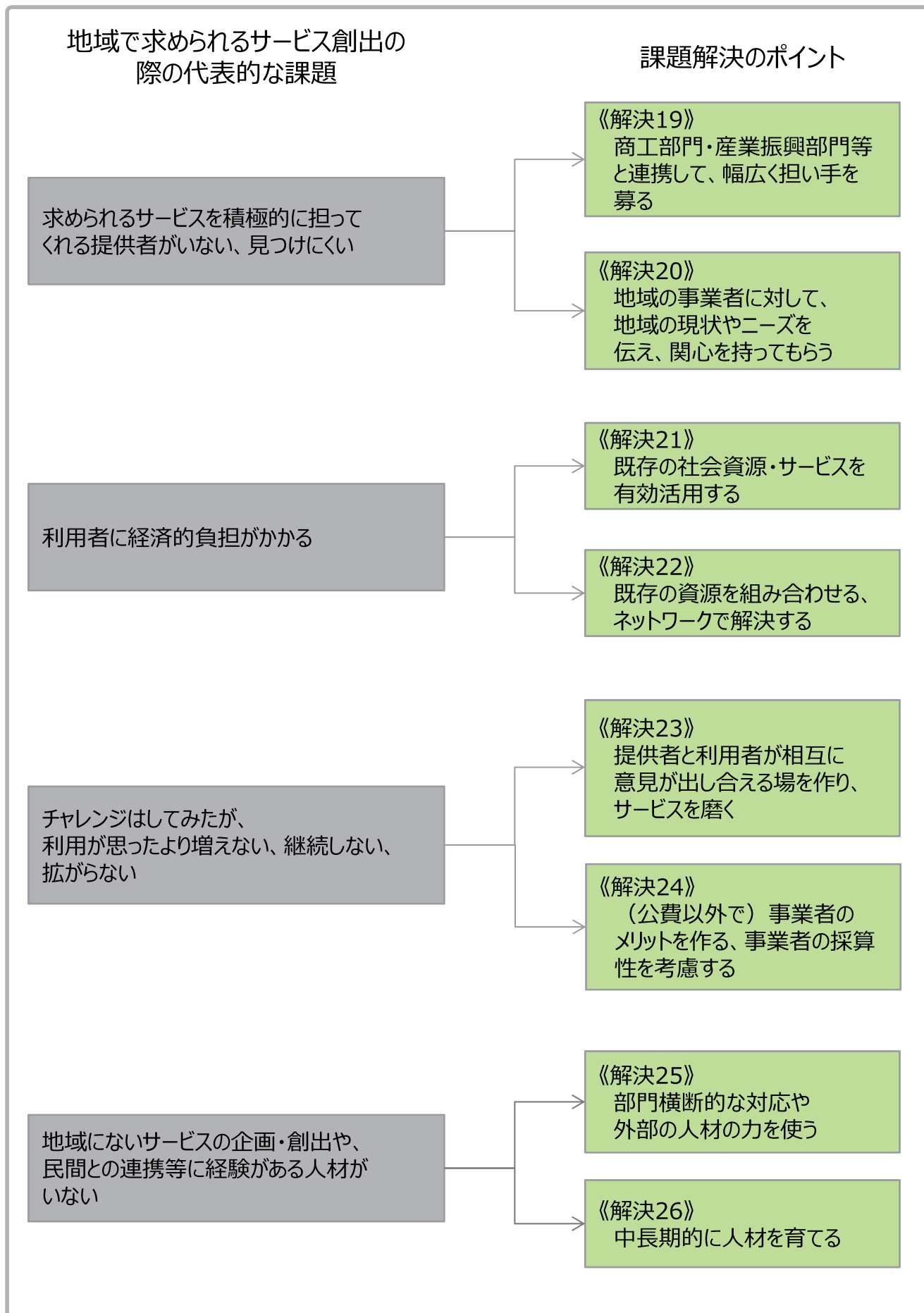
#### 伊達市

→p.54

官民連携して「高齢者が暮らしやすいまちづくり」の推進

- ・少子高齢化が進む中で、高齢者が安心・安全に暮らせるまちづくりを、官民共同で進めるという主旨で「伊達ウェルシーランド構想」を推進。
- ・市長の呼びかけで、地元の若手経営者を集めて「協議会」を組成。具体的に高齢者住宅や乗合いタクシーなどの事業が実現。

### 3-4. ④地域で求められるサービスの創出



### 3-4. ④地域で求められるサービスの創出

求められるサービスを積極的に担ってくれる提供者がいない、見つけにくい

地域における介護事業者が少ない、介護事業者がサービスの担い手になってくれない、NPOやボランティアが不足している、サービスが足りない場所や層は営利企業にとって採算性が低いなど、様々な要因により、サービス提供の担い手やサービス自体が不足していることが考えられる

解決19

#### 商工部門・産業振興部門等と連携して、幅広く担い手を募る

地域の商店や、鉄道・電気・ガスなどのインフラ事業者なども担い手候補です。自治体内に本社のある企業は、地域貢献の一環として協力してもらえる可能性があります。

<保険外サービスの担い手候補（例）>

- 社協、NPO・ボランティア、医療機関、介護保険サービス事業者
- 地域の商店・スーパー・コンビニエンスストア・ドラッグストア・調剤薬局
- 理美容・フィットネス
- 家事代行等サービス事業者
- 鉄道・電気・ガスなどのインフラ事業者
- 自治体内に本社・本店をおく企業など

#### 近江八幡市

→p.52

#### 「近江商人発祥の地」の認知を活かして、地元商店による「商助」の推進

- ・近江八幡らしい社会資源として、地元商店に注目＝自助、互助、共助、公助に加えて「商助」。
- ・個人商店を社会資源として十分に活用できるような仕組みをつくることが目標。
- ・民間事業者との推進会議や、セミナー・シンポジウムなどの情報発信、啓発活動を実施。
- ・「商助推進事業者登録制度」開始。（基本要件は以下）
  - 「自立支援につながる事業を実施している」
  - 「認知症の勉強会を定期的に行っている」
  - 「高齢者に対して生活支援につながる情報提供ができる」

#### 函館市

→p.50

#### 函館朝市を核に、地元の百貨店、スーパーなどが協議会をつくり、高齢者の外出を通じた「おでかけリハビリ」を実践

- ・“おでかけ先”として、発起人である函館朝市と、市が包括連携協定を結ぶ、イオン、イトーヨーカ堂、道南ラルズといった朝市以外の商業団体との協議の場をセット。
- ・「おでかけリハビリ推進協議会」が発足し、複数の地元商業者が参画。
- ・上記の推進に当たって商工部門と連携した。

#### 神戸市

→p.58

#### 地元企業との連携により、住民主体の通いの場の立ち上げ・運営を支援

- ・地元企業であるネスレ日本が民間企業のCSV（共通価値の創造）事業として、市で課題となっていた介護予防と関連させて、介護予防サロンを推進。
- ・NPOや集いの場を運営する住民（＝カフェマネジャー）にコーヒーマシンが貸し出される。
- ・曜日・時間・運営方法は様々ながら、約55ヶ所で運営されている。

ネスレがコーヒーマシンを無償で貸し出し



（カートリッジ代は別途必要）

### 3-4. ④地域で求められるサービスの創出

求められるサービスを積極的に担ってくれる提供者がない、見つけにくい

解決20

**地域の事業者に対して、地域の現状やニーズを伝え、関心を持ってもらう**

セミナーや住民との交流の場、広報誌での情報発信などを通じて、地域・高齢者の実態やニーズについて、事業者が触れたり理解できる機会をつくり、地域を理解することで意識を高めてもらうことができます。

**近江八幡市**

→p.52

**“商助”の担い手となる地元事業者の協力・参加を促すべく、シンポジウム等により地域の現状や課題について情報を発信**

- ・「ささえあいのしくみづくり」の一環として、多様な主体の参画を促すべく、企業、特に地元事業者のCSR・地域貢献活動に期待。
- ・幅広い事業者に参画してもらうための取り組みの一つとして、「超高齢社会の支え合いビジネス『商助』について考えるシンポジウム」と題したシンポジウムを開催するなど啓発活動を実施。事業者を交えた「商助推進会議」も不定期ながら継続、5回を数えている。

### 3-4. ④地域で求められるサービスの創出

利用者に経済的負担がかかる

利用者から見て、介護保険サービスと比較して価格が高いと感じられるケースや、自分たちでできていたことをサービスとして提供して購入するには負担が大きいと感じられるケースなどがある

解決21

#### 既存の社会資源・サービスを有効活用する

多くの人々が利用しやすい価格で提供するには、事業者の企業努力や社会貢献意識頼みに終始せず、すでに行っているサービスとの相乗効果で、送迎コスト・家賃・人件費を低減するなどの工夫が必要となります。

**大川市**  
→p.70

**総合事業のC型短期集中サービスと同じ場所の午後、  
同じ事業者が自費サービスを展開、C型サービス後の  
受け皿として機能**

- ・総合事業として短期集中のC型サービス(「元気が出る学校」くまもと健康支援研究所による運営)による介護予防を展開しているが、終了後の定期的外出や人との交流場所が少ないことが課題。
- ・くまもと健康支援研究所は、C型と同じ場所の午後に保険外の自費サービス「元気が出る大学」を運営し、終了後の受け皿として機能。自費サービスをC型と同じ場所、同じスタッフで運営することにより、送迎コスト、人件費、家賃等を低く抑えることができ、比較的利用しやすい価格でのサービス提供が可能となっている。

**大牟田市**  
→p.60

**地域密着型の介護事業所が、認知症SOSネットワーク模擬  
訓練の事務局や地域の交流拠点運営の担い手になることで、  
地域との結びつきを強化**

- ・小規模多機能、グループホームといった地域密着の介護事業所に、地域の交流拠点の併設を義務付け。開設費用の一部は補助するが、運営については、介護事業所の負担。
- ・定期的に開催する認知症高齢者の検索に関する模擬訓練の事務局を担ってもらい、住民との結び付きを強めることも狙う。

解決22

#### 既存の資源を組み合わせる、ネットワークで解決する

これまでつながりのなかった事業者・団体・住民をうまく結びつけることで、関係者のメリットを創出し、「無理なく継続できる」仕組みを作るなどが考えられます。

**函館市**  
→p.50

**介護施設利用者や外出が困難な高齢者向けに、朝市、スーパー、  
百貨店、商店街等で「買い物・食事・レクリエーション」を  
組み合わせたりハビリを提供  
外出のタクシー費用は、商業施設が「集客費用」として負担する  
ことで公費を投入することなく、継続的な運営が可能となっている**

- ・介護施設・サービスの利用者や、地域の高齢者を、地域の商業施設に連れ出し、「買い物・食事・レクリエーション」を組み合わせたりハビリを実現。
- ・送迎にかかるタクシー代は、商業施設が「集客費用」として負担。市が一般介護予防事業で養成するボランティア「くらしのサポーター」にもこの取り組みを紹介し、担い手確保を側面支援。新たな公費・補助は投入しないで運営できる仕組み。

### 3-4. ④地域で求められるサービスの創出

チャレンジはしてみたが、利用が思ったより増えない、継続しない、広がらない

市場サービスである以上、短期間で成功事例が生まれにくく、定着に時間を要することがある

解決23

**提供者と利用者が相互に意見を出し合える場を作り、サービスを磨く**

利用者に喜ばれるサービスを作るためには、売り手と買い手の継続的な対話が必要です。住民や事業者と一緒に、サービスを成功させるための長期的な視点を持つことが重要です。

**高石市**  
→p.66

**市民のニーズに合致した商品・サービス開発の場作りを目指し、リビング・ラボを開設**

- ・本格的な稼働はこれからだが、市民向けのニーズに合致した商品サービスを、住民と事業者が一体となって開発する場として「リビングラボ」を設置。
- ・健幸づくり事業でリーチできた層をモニターとして抱え、月1回のワークショップを開催。

解決24

**(公費以外で) 事業者のメリットを作る、事業者の採算性を考慮する**

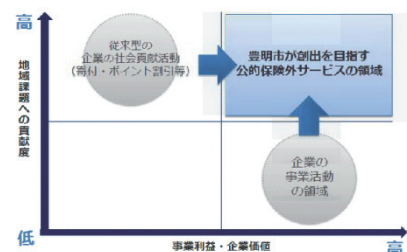
持続的なサービス提供を可能とするため、公費以外での、事業者に対する支援・メリットづくりが必要です。具体的には、働き手の確保やサービスに関する告知、住民との関係づくりなどが考えられます。

**豊明市**  
→p.68

**民間事業者との連携にあたり、地域貢献と事業利益が両立できるゾーンを「豊明市が目指す公的保険外サービス領域」として各参加事業者に明示**

- ・民間企業と公的保険外サービス創出・促進に関する協定締結し、サービス創出に取り組む。
- ・サービス継続には「社会性・地域貢献度は高いが、事業利益は低い」領域ではなく、「社会性・地域貢献度が高く、同時に事業利益が確保できるもの」(地域貢献と事業利益の両立)が必要だとして明示。
- ・実際、サービス開発の際にも、事業者側の採算性を意識して議論を進めている。

豊明市が目指す公的保険外サービスの領域



**川崎市**  
→p.48

**利用者像の設定や利用意向の検証を自治体で実施、事業者の事業性に配慮**

- ・利用者数が予測しにくい地域での展開に先立ち、1回あたりの利用者数についての見込みが立てやすい施設入居者を対象に移動販売のノウハウや基盤作りを実施。
- ・地域での展開に当たっては、地域包括支援センターのスタッフが地域住民の利用意向を確認。採算確保が可能と見込まれる有力候補地を抽出して、移動販売事業をスタート。

**北アルプス  
広域連合**  
→p.42

**コンビニエンスストアとの連携で配食を進めるにあたり、担い手確保に協力**

- ・配食実施に当たっての最大のネックは担い手の人材。
- ・高齢者等の見守り活動に関する協定を結び、大町市として高齢者の短時間雇用や、配達の担い手確保にも協力することで、通常の店舗周辺1.5km以上への配達行ってもらうことにした。

### 3-4. ④地域で求められるサービスの創出

地域にないサービスの企画・創出や、民間との連携等に経験がある人材がいない

サービスの企画・創出には、「ニーズの把握」「多様な主体間の連携」「事業化に向けた推進・実践」など、これまでの自治体業務では得ることが難しい多くの経験・能力が求められる

解決25

#### 部門横断的な対応や、外部の人材の力を使う

医療・介護以外の事業者との接点を充実・拡大するためには、民間企業との連携経験がある他部門や、サービス企画開発経験者と協力してすすめることが必要です。

多摩市

→p.40

保険外サービスにおける民間企業との連携には、福祉や介護部門だけではなく全庁横断的な取り組みが必要

- ・団地内でのスーパーの移動販売などで連携する京王電鉄とは企画政策部が窓口で包括連携協定を結んでおり、人事交流も実施。
- ・京王電鉄グループとの移動販売は企画課及び経済観光課が窓口となってスキームを検討。
- ・市が取り組みを進めている「健幸まちづくり」では、庁内の横断的な連携や民間企業などの庁外との連携が必要であり、職員には、こうした連携をスムーズに進めることができるセンスが求められると認識。

解決26

#### 中長期的に人材を育てる

「この人がいたからできた」という属人的な形ではなく、サービス創出や部門連携が、自治体全体で当たり前に進捗できるようになるためには、人材の育成が重要です。

豊中市

→p.46

ソーシャルビジネス、コミュニティビジネスに関する研究会を実施

- ・「グループ研究事業」という人事課の制度を活用して、2017年7月から、コミュニティビジネス、ソーシャルビジネスに関する研究会(新しい社会福祉サービスの発展に関する研究)を実施している。CB/SBの概念、地域課題に対して、ビジネスの手法でどのように解決できるか、発展するための条件や仕組みについて研究。地域課題に対して、ビジネスという手法で解決していくかを学んでおり、保険外サービスもそのテーマの一つ。

## まとめ. 地域の様々な産業との連携・協調による 「地域づくり」の重要性

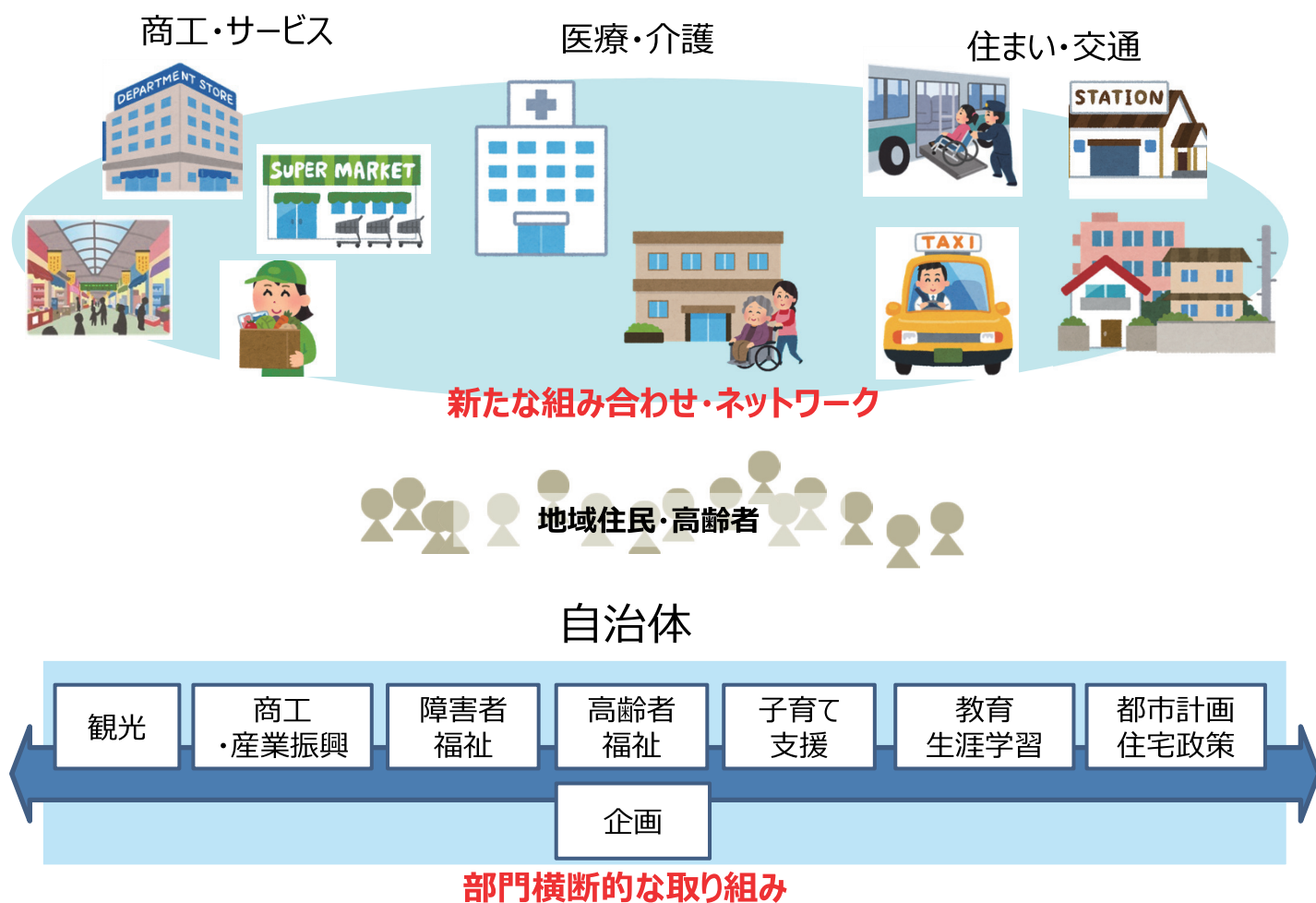
- 「地域包括ケアシステム」の構築は、「自分らしい暮らし」を支えるという観点から、一人ひとりの生活者としてのニーズに光を当てることのできるサービスの拡充が必要です。そのために、多様な主体・担い手にサービスを提供してもらえるような仕組み・枠組みづくりが必要となります。
- 地域の様々な産業と連携・協調していくためには、自治体としては「地域づくり・まちづくり」の観点で取り組んでいく必要があります。高齢者福祉部局のみの課題と捉えるのではなく、商工、観光、企画といった部門との部門横断的な取り組みが求められます。

地域住民が住み慣れた地域で、自分らしく豊かな暮らしを続けるためには、健康状態に応じた医療・介護を基盤としつつも、暮らしに関わる様々なサービス(保険外サービス)を充実させていくことが必要です。

自治体には、住民とサービス提供事業者、あるいはサービス事業者同士を結びつけることで、地域で求められるサービスが継続的に創出され、活用されるように働きかけていくことが求められます。

その際、医療・介護の事業者だけではなく、地域の商業、サービス業者、運輸、住まい・不動産の事業者などを中心に様々な関係事業者との連携が必要となります。

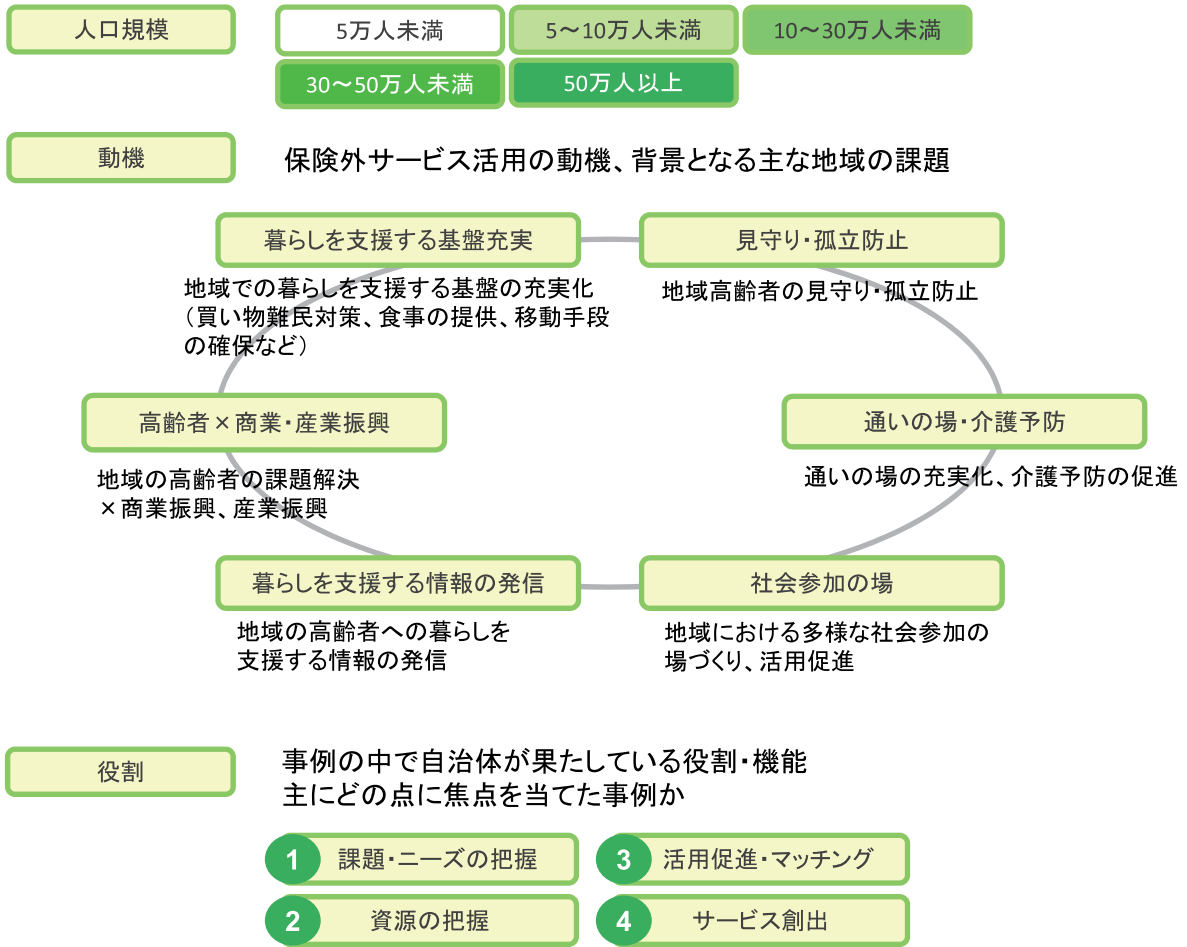
従って、自治体側も高齢者福祉部局だけに限らず、商工・産業振興・観光部門や都市計画部門、企画部門など、関連する様々な部門との連携をした部門横断的な取り組みが必要となるでしょう。





# 4. 各自治体での取り組み事例

## 【凡例】



**自治体規模・取り組みのタイプ**

**多摩市** 大手事業者と団地住民の高齢化対策に取り組む

10～30万人未満

暮らしを支援する基盤充実  
活用促進・マッチング  
サービス創出

**取り組みの概要**

大手事業者と連携した、移動販売や通いの場作り等を通じて、団地

**I 取り組み背景・自治体の課題認識**

- ニュータウン団地の高齢化が課題
- エレベーターの設置されていない中低層の団地が多数あり、高度成長期に団地世代が地方から流入してきており、今後一気に高齢化。
- 上記の団地住民の高齢化に伴って、買い物支援と移動支援が課題。

**II 取り組み内容**

- 京王電鉄グループによる移動販売
- ヤマト運輸・UR等によるコミュニティ拠点、生活サポート

**取り組み実現のポイント**

企画部門、経済観光部門などの連携、市全体での取り組み

**III 取り組み結果**

- 移動販売では子育て層等も利用
- ネコサポステーションでのサービス提供はまだ試行錯誤の段階

**残された課題やハードル**

階段の多い団地での送迎・付添いの担い手確保

**【多摩市 プロフィール】**

- 人口:14.9万人(2018.2.1時点)
- 高齢化率:27.7%
- 高齢者人口41.1万人(2018.2.1時点)

**独自の取り組み**

- 団地の再生と高齢者の生活支援体制に  
成28年10月に、永山団地名店施設に多摩市中部地域包括支援センター、自治会、商店会、NPO、N、医師会、社会福祉協議会、園、小学校、中学校、地域包括ケア機構、多摩市などが参加するグループウェア形式で「デジタル」の構築として目指すべき、体制を整備。
- 「健康都市(スマートウェルネスシティ)」を目指しており、スマートウェルネスシティを目指す首長による研究会にも参加。「健康都市」の実現に向けたまちづくりを進めているところ。

**自治体のプロフィール 保険外サービス以外の取り組み**

**【関連部署】**

- 健康福祉部
- 企画政策部
- 市民経済部経済観光課

**詳細はこちら** >>> 左ページの各項目の詳細

**I 取り組み背景・自治体の課題認識**

ニュータウン団地の高齢化が課題

- エレベーターの設置されていない中低層の団地が多数ある。高度成長期に団地世代が地方から流入してきており、今後一気に高齢化する。また、分譲の比率が高く、住み替えが難しい。
- 上記の団地住民の高齢化に伴って、買い物支援と移動支援が課題。

**II 取り組み内容**

- 京王電鉄グループによるスーパーの移動販売
  - 京王ストアで扱う肉野菜、魚などの生鮮品を中心に約400アイテムを月一金まで午前、午後2回分程度、1週間で19か所を回って販売する。
- ヤマト運輸・UR等によるコミュニティ拠点、生活サポート
  - 団地内小・ネコサポステーションと連携するコミュニティ拠点を2ヶ所設け、相談窓口を設置、イベントなども行ったり、日用品の宅配、スーパーで買った物した後の商品のおとり、家事サポート等を実施。
  - 地域住民が気軽に立ち寄れる場所として、高齢者に限らず、地域の子供など多世代が集う拠点となっている。

**【取り組み実現、保険外活用に関するポイント】**

企画部門、経済観光部門などの連携、市全体での横断的な取り組み

自治体職員、特に福祉や介護部門が長い、保険外、福祉や介護企業との連携等に慣れていない。連携するときに協定を結ぶにしても、福祉や介護部門が長い職員には経験もなく、どうやってもいまいちわからないことが多い。

多摩市の場合は、京王電鉄は包括連携協定を結び、人事交流も行っていることから、連携のしやすさが下地としてある。包括連携協定の窓口となったのは、企画政策部である。京王電鉄の取り組みに際しても、事業の自身を打ち合せて詰めたのは企画課や経済観光課。京王電鉄グループの移動販売も経営者のモデル事業、ヤマトの取組みも国土省のモデル事業を使ってスタートしている。

市として包括的に連携している事業者であるため、スムーズに推進できている。

**III 取り組み結果**

- 移動販売は高齢者のほか、子育て層等も利用し、取り組みとして定着。
- ネコサポステーションでのサービス提供はまだ試行錯誤の段階。2017年秋に、ステーションからの外出・買い物等の送迎サービスの実証実験をしたが、想定より参加者が少なかった。多摩ニュータウンに関しては、バスなどの公共交通網も発達しており、ステーションまで出ていられるような人は「ある程度、自分で何とかできている」ということである。今後も引き続き、実証等を行いつつ、住民のニーズを見極めたい。

**今後の取り組み、残された課題、など**

- エレベーターのない団地に関する送迎の付き添い補助はまさに保険外としてニーズがあると思うが、負荷も大きいので、担い手がなかなかいない。

## 多摩市

大手事業者と団地住民の  
高齢化対策に取り組む

1 課題・ニーズの把握

3 活用促進・マッチング

4 サービス創出

大手事業者と連携した、移動販売や通いの場作り等を通じて、  
団地住民の高齢化対策に取り組む

## I 取り組み背景・自治体の課題認識

## ニュータウン団地の高齢化が課題

- ・エレベーターの設置されていない中低層の団地が多数あり。  
高度成長期に団塊世代が地方から流入しており、今後一気に高齢化。
- ・上記の団地住民の高齢化に伴って、買い物支援と移動支援が課題。

## II 取り組み内容

1. 京王電鉄グループによる移動販売
2. ヤマト運輸・UR等によるコミュニティ拠点、  
生活サポート

## 取り組み実現のポイント

企画部門、経済観光部門などとの連携、  
市全体での取り組み

## III 取り組み結果

- ・移動販売では子育て層等も利用
- ・ネコサポステーションでのサービス提供は  
まだ試行錯誤の段階

## 残された課題やハードル

- ・階段の多い団地での送迎・付添いの  
担い手確保

## 【多摩市 プロフィール】

- 人口:14.9万人(2018.2.1時点)
- 高齢化率:27.7%  
高齢者人口4.1万人(2018.2.1時点)
- エリアの特徴
  - ・多摩ニュータウンでは、  
中低層でエレベーターがない団地が多い上、  
丘陵の上に住宅、くぼんだところに道路が  
通っているため、階段による上下移動が多い。  
丘陵間は橋・ペDESTリアンデッキで結ばれて  
おり、距離はあるが、フラットに歩いて移動  
することができる「歩行しやすい環境」に  
なっている。

## [関連部局]

- ・健康福祉部
- ・企画政策部
- ・市民経済部経済観光課

## 独自の取り組み

1. 団地の再生と高齢者の生活支援体制に  
ついては、平成28年10月に、永山団地名店  
街のUR賃貸施設に多摩市中部地域包括支  
援センターを移転。自治会、商店会、NPO、  
民生児童委員、医師会、社会福祉協議会、  
保育園、幼稚園、小学校、中学校、地域包括  
支援センター、UR都市機構、多摩市など  
多様な主体が参加するワークショップ形式に  
より、「永山モデル」の構築として目指すべき  
地域を議論し、体制を整備。
- ・「健幸都市(スマートウェルネスシティ)」を  
目指しており、スマートウェルネスシティを  
目指す首長による研究会にも参加。  
「健幸都市」の実現に向けたまちづくりを  
進めているところ。

## I 取り組み背景・自治体の課題認識

### ニュータウン団地の高齢化が課題

- ・エレベーターの設置されていない中低層の団地が多数ある。高度成長期に団塊世代が地方から流入してきており、今後一気に高齢化する。また、分譲の比率が高く、住み替えが難しい。
- ・上記の団地住民の高齢化に伴って、買い物支援と移動支援が課題。

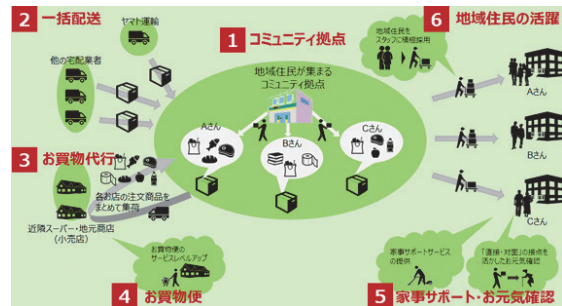
## II 取り組み内容

### 1. 京王電鉄グループによるスーパーの移動販売

- ・京王ストアで扱う肉野菜、魚などの生鮮品を中心に約400アイテムを月一金まで午前、午後2カ所程度、1週間で19カ所を回って販売する。

### 2. ヤマト運輸・UR等によるコミュニティ拠点、生活サポート

- ・団地内に「ネコサポステーション」と呼ばれるコミュニティ拠点を2ヶ所設け、相談窓口を設置。イベントなども行うほか、日用品の宅配、スーパーで買い物した後の商品のおとどけ、家事サポート等を実施。地域住民が気軽に立ち寄れる場所として、高齢者に限らず、地域の子供など多世代が集う拠点となっている。



### 【取り組み実現、保険外活用に関するポイント】

#### 企画部門、経済観光部門などとの連携、市全体での横断的な取り組み

- ・自治体職員、特に福祉や介護部門が長いと、保険外、特に民間企業との連携等に慣れていない。「連携する」とか「協定を結ぶ」といっても、福祉や介護部門が長い職員には経験もなく、どうやったらいいかわからないことが多い。
- ・多摩市の場合は、京王電鉄は包括連携協定を結び、人事交流も行っていることから、連携のしやすさが下地としてある。包括連携協定の窓口となったのは、企画政策部である。
- ・京王電鉄の取り組みに関しても、事業の中身を打合せて詰めたのは企画課や経済観光課。京王電鉄グループの移動販売も経産省のモデル事業、ヤマトの取り組みも国交省のモデル事業を使ってスタートしている。
- ・市として包括的に連携している事業者であるため、スムーズに推進できている。

## III 取り組み結果

- ・移動販売は高齢者のほか、子育て層等も利用し、取り組みとして定着。
- ・ネコサポステーションでのサービス提供はまだ試行錯誤の段階。2017年秋に、ステーションからの外出・買い物等の送迎サービスの実証実験をしたが、想定より参加者が少なかった。多摩ニュータウンに関しては、バスなどの公共交通網も発達しており、ステーションまで出てこられるような人は「ある程度、自分で何とかなっている」ということのようなのである。今後も引き続き、実証等を行いながら、住民のニーズを見極めていく。

### 今後の取り組み、残された課題、など

- ・エレベーターのない団地に関しての送迎の付き添い・補助はまさに「保険外」としてニーズがあると思うが、負荷も大きいので、担い手がなかなかいない。

## 北アルプス 広域連合

## 民間との連携により、 配食や通いの場作りなどを 推進

配食でのコンビニエンスストアとの連携、通いの場作りでの地元スーパーとの連携など、民間企業との連携による保険外サービスの活用で地域課題の解決を目指す

### I 取り組み背景・自治体の課題認識

1. 配食サービスなど公的サービスの拡大(大町市)
  - ・高齢化にともない、安否確認を兼ねた配食サービスの拡大。
2. 介護保険料の上昇⇒認定を受けていない高齢者の暮らしやすさの向上に課題(広域連合)

### II 取り組み内容

1. コンビニエンスストアとの協定締結による配食サービス
2. スーパーのスペースを活用した地域交流
3. 広域連合(0層)協議体の立ち上げ

### 取り組み実現のポイント

1. 公平性確保での丁寧なプロセス
2. 事業者メリットの確保
3. 規模・体力面で適切な連携先の選定

### III 取り組み結果

- ・配食の新規利用者は保険外サービスを活用しており、市の公的配食サービス利用者数は減少

### 残された課題やハードル

- ・配達の手確保
- ・スーパーのスペースでの活動から地域のサロン活動等へ広げていく仕組み作り
- ・広域連合(0層)協議体による保険外サービスの創出

### 【北アルプス広域連合 プロフィール】

- 人口:6.0万人(2017.4.1時点)
  - 高齢化率:33.7%  
高齢者人口2.1万人(2017.4.1時点)
  - エリアの特徴:
    - ・大町市、池田町、松川村、白馬村、小谷村、の1市1町3村からなる。
    - ・北部の白馬村等は雪が深いため、介護予防事業も徒歩で参加できないなど地域差が大きい。
    - ・近年の変化として、介護予防が進んでいることから、要支援1と2の数は減っている。
- 新規認定を中心に要介護1と2の人は増加。

#### [関連部局]

- ・北アルプス広域連合 介護福祉課

### 独自の総合事業や公的サービス

#### 介護予防への注力と

#### 住民主体の担い手確保

- ・市町村をまとめる広域連合=保険者としての方針は「介護予防への注力」。第7期の計画もそれが骨子。
- ・総合事業に関しては住民主体のB型を重視。まずはB型の担い手を増やすべく、資格付与の活動がスタート。
- ・B型の補助金額は市民の主体的活動を応援する範囲として設定。訪問Bに関しては、1回をA型の半分の1,000円と考え、それを年間120回分、12万円/年、1万円/月を補助の上限。通所Bは年間10万円まで、訪問Dは18万円/年まで。

## I 取り組み背景・自治体の課題認識

1. 配食サービスなど市の公的サービスの拡大
  - ・高齢化に伴い、安否確認を兼ねた配食サービスの利用者が拡大し、大町市の負担も大きくなっていった。ピーク時には利用者105人、市の持ち出しが2,100万円に達していた。
2. 介護保険料の上昇→要介護認定を受けていない高齢者の暮らしやすさ向上も課題
  - ・介護保険料は5,500円/月(第6期)となっており、制度開始時と比較して2.3倍増加。高齢者にとって大きな負担となっていることから、保険外サービスの活用を検討。

## II 取り組み内容

### 1. コンビニエンスストアとの協定締結による配食サービス

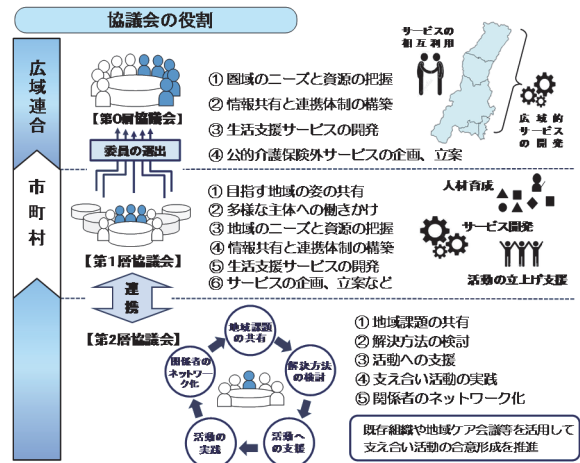
- ・当初は、高齢者の食の確保への賛同をいただいた店舗に1.5kmに限定されていた配達エリアを拡大いただき、市は各店舗の配達可能なエリアを示し、配達してくれる事業者として紹介した。
- ・市内全店舗に賛同いただいた段階で、「ひとり暮らし高齢者を見守るネットワーク活動に関する協定」をセブン-イレブン・ジャパン及び市内全店舗と平成27年8月に締結。配達は人手不足とコスト面から配達各店のオーナーが行うのが実態であったことから、協定の締結とあわせて市として高齢者の短時間雇用や、配達の手配確保に協力することとした、というもの。

### 2. スーパーのスペースを活用した地域交流

- ・スーパー(ザ・ビッグ)のイベントスペースを地域に開放いただき、市内のサロン等自主活動団体が出張して活動を知ってもらう場として活用。

### 3. 広域連動(0層)協議体の立ち上げ

- ・5市町村共通の課題である「買物支援」「配食」「移動支援」「見守り・安否確認」について、保険外サービスの開発を検討する協議体を立ち上げ。委員は民間中心。



### 【取り組み実現、保険外活用に関するポイント】

#### 1. 公平性確保に丁寧なプロセスが必要

セブン-イレブンとの協定締結にあたっては、まずは商工会議所に、仕出し業者をリストアップしてもらい、アンケートにて配達実施の意向を示した事業者と取り組みを開始し、結果として締結の意向を示したセブン-イレブン各店と協定を締結した。

#### 2. 事業者メリットへの配慮

配達員の確保を支援するなど、事業者のメリット・課題に配慮。

#### 3. 連携先の規模・体力

民間事業者と連携を検討する際に、ザ・ビッグ(イオングループ)やセブン-イレブン・ジャパン等の企業と連携が図れたことから、ある程度「パイロット」や「トライアル」という位置付けの事業に協力いただくことができた。

## III 取り組み結果

- ・大町市の配食サービスの利用者はピーク時から半減。(新規利用者の多くは上記の保険外サービスを活用)

### 今後の取り組み、残された課題、など

- ・配食サービスでは配達の手配確保が難しく、保険外の利用は当初想定数に達していない。
- ・スーパーのサロンは店舗での活動から地域のサロンへつなげていく仕組み作りが課題。
- ・広域連動(0層)協議体でのサービス開発を実施していく。移動販売や、企業連携による配達サービス、スーパーでの買い物行動から、介護リスクを把握するような取り組みを構想中。
- ・市町村の取り組みを広域全体に拡大させるには、地域のニーズに応じた合意形成が課題。

## 東かがわ市

現場ケアマネの声から、  
地域資源マップを作成

1 課題・ニーズの把握

2 資源の把握

3 活用促進・マッチング

高齢化率が高く、以前からケアマネジャーより「保険外が必要」との声が上がり、作成されていた地域資源マップをブラッシュアップ。  
人口が少ない特長を活かし、互いに「顔の見える」コミュニティでサービス活用を促進

## I 取り組み背景・自治体の課題認識

1. 高齢化率の高さ  
香川県全体から見ても高く自治体として早期にアクション着手の必要性を認識。
2. ケアマネジャーからの声  
以前より、ケアマネジャーから連絡協議会の場で「保険外サービスが必要」との声あり。

## II 取り組み内容

## 地域資源マップの作成と活用

- ①住民向けにサービス内容を掲載
- ②ケアマネジャー用として、詳細情報が掲載されたものを随時更新

## 取り組み実現のポイント

1. 生活支援コーディネーターが内容確認
2. 住民・事業者の巻き込み
  - ①業種ごとの組合・団体が業種内の情報をまとめて収集、相互にモニタリング
  - ②ニーズの把握に座談会を活用

## III 取り組み結果

## ケアマネジャーによる保険外活用

保険外サービスありきでケアマネジャーが動ける

## 残された課題やハードル

## 地域における移送サービスの創出

日々の暮らしにおいて外出等に係る移送問題は住民からも要望が大きい

## 【東かがわ市 プロフィール】

- 人口:3.1万人(2018.3.1時点)
- 高齢化率:40.5%(2016.1.31時点)
- エリアの特徴:
  - ・3町が合併してできた市であり、エリアによって特徴や人口構成が違う。
  - ・沿岸部から山間部まで、地形はバラエティに富む。

## 【関連部局】

- ・市民部 介護保険課 地域包括グループ
  - ・東かがわ市社会福祉協議会
- ※市が社会福祉協議会と一体となって動いている(動けている)のが大きな特徴。

## 独自の総合事業や公的サービス

1. 互助サービスの充実化
  - a. 「元笑気(げんえき)教室」
    - ・コミュニティ活動の立ち上げが困難な地域に職員が出向き、ボランティアと連携し活動拠点づくりを支援。
    - ・活動力の低下したサロン等に社協が出向きボランティアをフォローすることで、活動の継続を支援している。
  - b. 「コミュニティ協議会との連携」
    - ・日々の暮らしに必要な外出等に係る移送問題は住民からも要望が大きい課題であり、小学校区での整備が進むコミュニティ協議会と連携し、互助サービスの構築に向け検討中。

## I 取り組み背景・自治体の課題認識

### 1. 高齢化率の高さ

- ・もともと、香川県平均よりも高齢化率が高く、自治体として早期のアクションの必要性を認識。
- ・国の方向性(総合事業へのシフト)などが明確になっていたため、それにそった具体化構想をまとめたのが平成26年

### 2. ケアマネジャーから保険外サービスの必要性についての声

- ・ケアマネジャーの連絡協議会において、早くから「保険外」についての要望が上っていた。
- ・そのため、簡易的に必要最低限の事業者を調べたマップを作成、使用していた。

## II 取り組み内容

### 地域資源マップの作成と活用

#### ① サービス内容を掲載した住民向けのマップを作成

- ・ケアマネジャー向けの資源マップを、生活支援コーディネーターが再度1件ずつ回って内容を確認し、住民向けのサービス内容や価格を掲載したものに再作成。
- ・利用者本人や家族から問合せがあったときに渡せるように紙で作成、Webにはプリントアウトできるような形で掲載。

#### ② 職員用に、詳細情報を掲載し、随時更新

- ・年に1回全体を見直す機会をとっているが、その他提供者や価格の変更などは、随時事業者から報告してもらい、更新している。



### 【取り組み実現、保険外活用に関するポイント】

#### 1. 生活支援コーディネーターが内容確認

- ・生活支援コーディネーターが、「地域を知り、ニーズを知る」ことのできる重要な機会として捉え、ケアマネジャー向け簡易マップ掲載の事業者を1件1件回ったことにより、確実なマップ作成ができ、かつ運用もしやすくなった。

#### 2. 住民・事業者の巻き込み

- ・業種ごとの組合や団体のリーダーが業種内の事業者をまとめて情報収集し、マップ作成に協力(薬局・理美容など)相互にモニタリングする機能も果たす。
- ・中学校区レベルで座談会を実施、各回20人前後が出席するため、要望を確認する。
- ・互いに顔見知りという、小規模自治体の特長を大いに利用している。

## III 取り組み結果

ケアマネジャーの声から始まった資源マップであり、保険外も普通のこととして活用されている。

### 今後の取り組み、残された課題、など

主要幹線道路のバス路線の廃止や移送手段が定期路線バスに限られている中山間部などにおいてもバス停までの距離がハードルとなる人が発生するなど、新たなサービスに対する要望が大きい。これに関するサービスの開発・創出が地域の大きな課題といえる。

## 豊中市

地域資源の把握・発信と  
ソーシャルビジネスに  
関わる人材育成

暮らしを支援する基盤充実

2 資源の把握

3 活用促進・マッチング

4 サービス創出

移送・配食・生活支援・買い物支援・NPOといった各種地域資源の把握と情報提供に着手するとともに、「コミュニティビジネス」に関する人材育成にも取り組む

## I 取り組み背景・自治体の課題認識

移送(移動支援)や買い物支援に関して、住民等から要望も出ていた  
 ・平坦でも駅からの距離があるエリア等では移送(移動支援の問題)が大きい。  
 コミュニティビジネス・ソーシャルビジネスの必要性  
 ・市場サービスを購入できる層と福祉で支えるべき層の間の層の対応。

## II 取り組み内容

1. 地域資源の把握と市のWebサイトを通じた情報発信
2. コミュニティビジネスに関する人材育成

## 取り組み実現のポイント

利用者から要望が大きく、  
且つ試しに使いやすい  
サービスから情報発信開始

## III 取り組み結果

・Webサイトは2018年1月に立ち上げたところであり、運用・活用はこれから

## 残された課題やハードル

- ・保険外サービスに関する所管部署
- ・情報提供時の品質保証の問題
- ・市外の事業者に関する把握と発信のあり方

## 【豊中市 プロフィール】

- 人口:39.8万人(2018.3.1時点)
- 高齢化率:25.4%(2017.10.1時点)
- エリアの特徴:
  - ・北部の千里ニュータウンと、南部の従来からの市街地など、市内でも地域の環境・状況が大きく異なる。

## [関連部局]

- ・健康福祉部
- ・市民協働部

## 独自の取り組み

- ・自治体直接ではないが、市の社会福祉協議会がコープやコンビニエンスストアと連携して、移動販売を試験的に実施。



## I 取り組み背景・自治体の課題認識

1. 移送(移動支援)や買い物支援に関して、住民等から要望も出ていた
  - ・市内でも公共交通機関の充実度合いに差が大きく、平坦でも駅からの距離があるエリア等では移送(移動支援の問題)が大きい。
2. コミュニティビジネス・ソーシャルビジネスの必要性
  - ・利用者の経済力を考えた際に、福祉で支える層、市場サービスが購入できる層、中間の社会貢献ではあるが赤字では継続できないソーシャルビジネスで対応すべき層といったグラデーションがある。中間のところは単純にはビジネスが成り立ちにくい、今後の必要性が高いということで研究に取り組み。

## II 取り組み内容

### 1. 地域資源の把握と市のWebサイトを通じた情報発信

- ・2017年10月に社会福祉協議会に委託して、「地域包括ケアシステムの構築に向けた社会資源調査」を実施。ボランティア団体・NPO法人とともに、「移送サービス」「配食サービス」「買い物支援サービス」「生活支援サービス」に関して、事業所の調査を行った。
- ・2018年1月から市のWebサービスとして「介護サービス事業所情報検索システム」を立ち上げており、この中で、上記の社会資源に関しても情報提供を行っている。



### 2. コミュニティビジネスに関する人材育成

- ・「グループ研究事業」という人事課の予算を活用して、2017年4月からコミュニティビジネス、ソーシャルビジネス(以下「CB/SB」)に関する市役所内の研究会を実施。CB/SBの概念、地域課題に対して、ビジネスの手法でどのように解決できるか、発展するための条件や仕組みについて研究。CB/SBの概念の中に、自費や保険外サービスも含まれるという整理。

#### 【取り組み実現、保険外活用に関するポイント】

- 利用者から要望が大きく、且つ試しに使ってみやすいサービスから情報発信開始
- ・「移送サービス」「配食サービス」「買い物支援サービス」「生活支援サービス」について、まず資源調査で回答のあった事業所から情報発信を開始。

## III 取り組み結果

- ・Webサイトは2018年1月に立ち上げたところであり、運用・活用はこれからである。

### 今後の取り組み、残された課題、など

- ・保険外サービスに関しては市役所内での所管部署がはっきりしないところが難しい。利用者ニーズ・課題の解決か、産業振興かでも変わってくる。
- ・事故やトラブルが起こった場合の行政責任等、民間の保険外サービスについて行政としてどのような距離感で接するべきかはまだ試行錯誤の段階である。
- ・保険外サービスについては必ずしも市町村の枠内だけにおさまらない。近隣の市の事業者を実際に利用している住民も多く、市外の事業者についてどう把握し、どう紹介していくかも課題である。

# 川崎市

## コンビニエンスストアの 移動販売を起点とした 買い物支援とコミュニティ作り

50万人以上

高齢者×商業・産業振興

1 課題・ニーズの把握

4 サービス創出

「ウェルフェアイノベーション」の一環として、コンビニエンスストアと連携して、地域の高齢者に対する移動販売を実施。住民ニーズに基づきつつ、事業者の採算を意識して取り組みを展開

### I 取り組み背景・自治体の課題認識

1. ウェルフェア(福祉)に関わる産業振興を推進(経済労働局)  
・平成26年より、3つの注力分野の一つ。
2. 麻生区柿生地区にて、高齢者の買い物支援、外出促進が課題であることを地域包括支援センターと区役所が捕捉

### II 取り組み内容

コンビニエンスストアの移動販売を起点とした  
買い物支援とコミュニティづくりに着手

### 取り組み実現のポイント

1. 経済労働局と福祉部局との連携
2. 住民ニーズを起点とする
3. 事業者の事業継続性(採算性)への配慮

### III 取り組み結果

- ・高齢者から子育て世代まで集まるコミュニティに発展中
- ・一定の利用はあったが、継続にはもう少し利用を増やす必要があり、住民とコンビニエンスストアとで話し合いの場を持った

### 残された課題やハードル

- ・今後ニーズを見て、他地域への展開も検討

### 【川崎市 プロフィール】

- 人口:150.4万人(2017.10.1時点)
- 高齢化率:20.1%  
高齢者人口30.2万人(2017.10.1時点)
- エリアの特徴:
  - ・今後大きく高齢化が進む。
  - ・地域によって高齢化率に違いがあるなど、地域性差が大きい。
  - ・活発に活動しているボランティア団体が多い
  - ・高い技術力を持つ産業・研究機関が多い。

#### [関連部局]

- ・経済労働局  
次世代産業推進室  
ウェルフェアイノベーション担当
- ・健康福祉局
- ・麻生区役所

### 独自の取り組み

- ・モノづくりの街である川崎市では、国内生産の空洞化で打撃を受けないように、福祉産業に注力。3つのイノベーションとして「ライフイノベーション」(創薬等)、「グリーンイノベーション」(環境産業)、「ウェルフェアイノベーション」に取り組んでいる。
- ・「ウェルフェアイノベーションフォーラム」という企業が加盟する団体を組成。
- ・川崎市介護支援専門員協会、地域包括支援センター、経済労働局、健康福祉局の協働で「ケアマネジメントツール」というケアマネジャー向け冊子を作成しており、地域資源との連携についてポイントをまとめている。



## I 取り組み背景・自治体の課題認識

1. ウェルフェアイノベーションへの取り組み
  - ・川崎市では、産業振興として「ライフイノベーション」、「グリーンイノベーション」、「ウェルフェアイノベーション」に取り組んでいる。年間20件程度のプロジェクトが振興。
  - ・「ウェルフェアイノベーションフォーラム」という企業が加盟する団体も組成。
2. 買い物支援のニーズ
  - ・麻生区柿生地区にて、高齢者の買い物支援、外出促進が課題であることを地域包括支援センターと区役所が捕捉していた。

## II 取り組み内容

### コンビニエンスストアの移動販売を起点とした 買い物支援とコミュニティづくりに着手

- ・「ウェルフェアイノベーションフォーラム」参加団体であるローソンが、地元の商店会とも連携し、市内の有料老人ホーム等に移動販売を実施していた。
- ・移動販売を地域住民に広げようと、地域のニーズを確認したところ、麻生区柿生地区等で5-6ヶ所、高齢者の買い物支援のニーズがあることが確認された。
- ・ローソンの紹介・調整はウェルフェアイノベーション担当が実施。「1回1時間で40-50人」等条件を詰めた。地域包括ケアセンターを中心に「実際にニーズがあるか」「何が望まれているか」を検証したところ、生鮮食品等のニーズがあることもわかり、麻生区で、ローソンに加えて、JAセレサ川崎、麻生区商店連合会も参加して移動販売事業がスタート。



### 【取り組み実現、保険外活用に関するポイント】

1. 経済労働局と福祉部局との連携
  - ・住民向けに先立ち、有料老人ホーム等に移動販売を実施していたところから、住民の移動販売のニーズを把握していた地域包括支援センターでは、興味を持っていたが、「ローソンにどう声をかけたらいいかわからない」という状況であった。経済労働局の「ウェルフェアイノベーション担当」が間に立つことにより、地域への展開が実現。
2. 住民ニーズを起点とする
  - ・地域包括支援センターが実際に地域住民にニーズがあるかどうかを確認。実施後も住民と事業者との協議の場を持って、改善に向けた話し合いを実施。
  - ・産業振興といっても、「押し売り」ではなく住民ニーズは必ず確認する。最終的には行政が判断せず、エンドユーザーである住民に判断してもらおう、というスタンスで実施。
3. 事業者の事業継続性(採算性)への配慮
  - ・利用者数が見込みやすい施設向け移動販売からスタートしたことで、事業者が「移動販売」の事業基盤、オペレーションを確立できた。地域への展開に当たり、1カ所あたりの人数がまとまる場所を明確化するなど、事業者の採算に配慮。

## III 取り組み結果

- ・多世代が混ざり合う状態を作るため、区役所保健所スタッフの歯科医師、栄養士、保育士、ソーシャルワーカーなどが出張で歯磨き講座、料理教室、子育て相談、認知症サポーター養成講座などを実施し、高齢者から子育て世代まで集まるコミュニティに発展中。
- ・地域での移動販売については、ローソン側からは「赤字にはなっていないものの、継続にはもう少し売上げが必要」ということで、住民側から継続の要望も強いため、自治会や民生委員など地域の代表者とローソンとで話し合いの場も持ってもらった。

### 今後の取り組み、残された課題、など

- ・移動販売については、今後はニーズを見て他地域にも広げていく予定。

# 函館市

## 高齢者の外出促進と 商業活性化の両立に 向けた「おでかけリハビリ」

10～30万人未満

高齢者×商業・産業振興

4

サービス創出

公費を投入することなく、介護施設利用者や外出が困難な高齢者を、朝市・スーパー・百貨店・商店街等に連れ出し、「買い物・食事・レクリエーション」を組み合わせたリハビリを提供。市はボランティア人材の確保などで側面支援

### I 取り組み背景・自治体の課題認識

1. 高齢者が気軽に集える場所が少ない  
市内に公民館等の公的施設が少ないほか、会館を持たない町内会もあり、介護予防に資する場所の確保に課題。
2. 冬場に外出が困難な高齢者が多い  
土地柄、冬場は転ぶことが怖くて外出を控えがちになり、介護予防や外出支援の推進に課題。

### II 取り組み内容

1. 「おでかけリハビリ」  
商業施設、交通機関、介護事業者、市が連携して、高齢者の外出促進と地域商業の活性化を目指す

### 取り組み実現のポイント

1. 公的財源に頼らず、持続可能なモデル
2. 地域貢献・CSRの趣旨に賛同する団体で構成
3. 自治体の側面支援＝場と人の提供

### III 取り組み結果

高齢者の外出機会の増加と商業者からみた新たな収益の確保

### 残された課題やハードル

1. 商店街への展開や地域ポイントの活用による更なる活性化
2. 函館市内に留まらない他地域への展開やユニバーサルツーリズムへの展開  
道南などの周辺地域、他地域との連携

### 【函館市 プロフィール】

- 人口:26.2万人(2018.2.28時点)
- 高齢化率:34.0%  
高齢者人口8.9万人(2018.2.28時点)
- エリアの特徴:
  - ・公民館等の公的施設が少ない。
  - ・冬場の外出が難しい。
- 【関連部局】
  - ・保健福祉部高齢者福祉課
  - ・介護予防・認知症担当
- 【関連民間団体】
  - ・おでかけリハビリ推進協議会

### 独自の総合事業や公的サービス

1. 地域型介護予防体操教室モデル事業  
公民館等の公的施設が少ないため、デイ等の介護事業所を住民主体の通いの場として開放いただく事業を2017年度から開始。週1回の開催を条件に公募し、2箇所にて実施中。ボランティアの活躍先としても活用している。
2. ぐらしのサポーター養成事業  
高齢者の生活支援や介護予防の活動等に携わるボランティア「ぐらしのサポーター」の養成、活動先の紹介や助言等の支援をする事業を2016年度から開始。活動先はサポーターの主体性に委ねており、上記モデル事業におけるボランティアもその一つである。

## I 取り組み背景・自治体の課題認識

1. 自治体側…集える場所が少ない・冬場は外出が困難＝外出促進に課題  
高齢者が気軽に集える場所が少ないことに加え、冬場は転ぶことが怖くて外出を控える方も多い。市電やバスといった公共交通機関もあるが、駅やバス停に行くまでが大変である。
2. 民間側…元々、「市民の台所」であった函館朝市としての地元住民との関係強化  
発起人となったのは函館朝市協同組合連合会。函館朝市では、現在、観光がメインになっているが、元々は「市民の台所」であり、地元の方との結びつきをいかに作っていくかを検討していたところ、他地域での「ショッピングリハビリ」の活動を知って議論を開始。

## II 取り組み内容

- ・高齢の方、要支援・要介護の高齢者など援助が必要な方を中心に、「買い物・食事・レクリエーション」を組み合わせたりハビリができる環境を、商業施設、介護事業者、タクシー会社、市等が協働して作り上げようとする取り組み。
- ・函館朝市のほか、地元の百貨店、スーパー、介護事業所、理学療法士・作業療法士等のリハビリ専門職、タクシー会社等が参加して、「おでかけリハビリ推進協議会」を組成。



### 【取り組み実現、保険外活用に関するポイント】

1. 公的財源に頼らず、持続可能なモデル
  - ・送迎にかかるタクシー代は、商業施設が「集客費用」として負担。新たな公費・補助は投入しないで運営できる仕組み。
2. 協議会は地域貢献・CSRの趣旨に賛同する団体で構成
  - ・協議会には「地域貢献」という趣旨に賛同してくれるところに参加してもらい、利用の多い店舗・少ない店舗が出るなど、店舗間の差が出ることには納得してもらっている。
3. 自治体の側面支援＝場と人の提供
  - ・協議会の主旨に賛同して市は側面支援に徹する。協議会組成までにリハビリ職や包括連携協定を結ぶ事業者との協議の場をセットするなど「マッチング」を支援。
  - ・市が一般介護予防事業で養成している「くらしのサポーター」というボランティア人材に「おでかけリハビリ」の取り組みを紹介。人材面でも側面支援する。

## III 取り組み結果

- ・地域高齢者の外出機会の増加につながっている。また、会費や交通費を取らない分、「買い物」にお金をかける利用者が多く、商業者からみたメリットも少なくない。

### 今後の取り組み、残された課題、など

- ・同様のスキームを商店街の活性化にも活用できないか、協議会と市の経済部とで議論を進めているところ。商店街には対面販売の良さがある。
- ・「おでかけリハビリ」での地域ポイント発行を検討中。現状は市のボランティアポイントと「おでかけリハビリ」が連動していないが、この連携も検討している。
- ・函館市内に留まらず、周辺道南エリアへの拡大や他地域との連携によるユニバーサルツーリズムへの発展も構想。

## 近江八幡市

# 「商助」と銘打って、 民間事業者を社会資源 として活用を志向

1 課題・ニーズの把握

2 資源の把握

3 活用促進・マッチング

4 サービス創出

## 地域独自の社会資源を活用するため、「商助」と銘打って官民連携を推進

- ・シンポジウムや推進会議の開催、登録事業者制度の創設
- ・買い物支援サービスのモデル事業を試行

### I 取り組み背景・自治体の課題認識

1. 高齢化率の高さ
  - ・2025年に高齢化率が28%に達する見込みであった。
2. 地域独自の推進方法が必要との認識
  - ・社会福祉協議会を主体とした地域福祉の推進とは異なった角度から、継続性のある生活支援の体制整備が必要との考えがあった。

### II 取り組み内容

1. シンポジウム・セミナー開催
  - ・「商助」の考え方を広く啓発するための取り組み
2. 商助推進会議の開催
  - ・民間事業者との考え方の共有、取り組み実態の共有の場
3. 登録事業者制度の創設
  - ・「商助」の担い手となる企業の登録制度で、登録要件を整備
4. 買い物支援サービスモデル事業の試行
  - ・買い物資源の少ない地域で、買い物支援サービスを試行

### 取り組み実現のポイント

1. 「商助」と「言語化」することによる実施展開内容の明確化
  - ・民間事業者が中心となって推進する地域包括ケアもあり得るということ、一言で表現し発信できる形に
2. 有識者を招いた会議を通じて、段階的に民間事業者と合意形成
  - ・滋賀県の医療福祉連携推進アドバイザーを市独自のアドバイザーとして招き、会議の牽引役に
  - ・民間事業者が目指すべき姿を理解する助けになった

### III 取り組み結果

1. 「商助」の内容についての大枠の合意形成
2. 新サービスの試行

### 残された課題やハードル

1. 商助の拡大
2. 小規模事業者(個人商店など)が商助に参画できる仕組みづくり

### 【近江八幡市 プロフィール】

- 人口:8.2万人(2018.3.1時点)
- 高齢化率:26.6%(2016.2.28時点)
- エリアの特徴:
  - ・中学校区で見るとそれほど高齢化率に差は見られないが、学区別では、30%を超えるエリアが2か所。
  - ・都市部ではないため、いわゆる「ビッグ・ビジネス」はほぼ存在しない。

### 【関連部局】

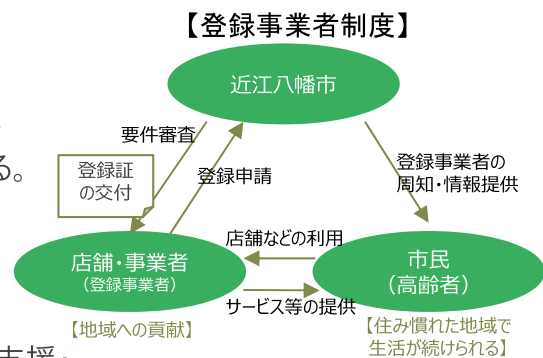
- ・福祉こども部 長寿福祉課

## I 取り組み背景・自治体の課題認識

1. 高齢化率の高さ
  - ・高齢化率が2025年に28%に達する見通しであった。
2. 体制整備における地域独自の社会資源の活用
  - ・「社会福祉協議会→生活支援コーディネーター」といった一般的なすすめ方ではなく、地域独自の社会資源、民間資源を目いっぱい活用することが必要という考え方であった。

## II 取り組み内容

1. シンポジウム・セミナーの開催
  - ・他の地域からベンチマークとなる企業や有識者などを招き、不定期ながら3回開催。
  - ・2018年3月実施については、登壇者を当市関連でそろえて開催。
2. 商助推進会議の開催
  - ・四国医療産業研究所長・櫃本氏をアドバイザーとして迎え、現在5回まで開催。
  - ・事業者側における「商助」の理解や、共同で取り組むことの合意形成が蓄積されつつある。
3. 登録事業者制度の創設(右図)
  - ・事業者による生活支援のしくみづくりのため、「自立支援」「認知症勉強会の定期開催」「情報提供」などを基本要件としつつ、高齢者にとって安心できる環境整備、生活支援・移動支援・社会参加の機会や場の提供を確実に実行する事業者が登録できる。
4. 買い物支援サービスモデル事業の試行
  - ・滋賀県の量販チェーン「平和堂」がすでに展開している保険外の買い物支援のサービス「平和堂ホーム・サポートサービス」が、収益性の観点から展開できていない島学区において、コミュニティセンターへの集客と両立させるモデル事業を試行。



### 【取り組み実現、保険外活用に関するポイント】

1. “三方よし”の精神を地域活動に活かす「商助」の概念を「言語化」することによって、実施展開内容が明確になった。
  - ・实际的に社会資源を活用するためのスキームとして「商助」という言葉を打ち出したこと自体が大きい。
  - ・地域の担い手確保も難しい中、「商店、住民の全部が社会資源である」ことの理解促進、定着につながった。
  - ・「商助」という言葉に行きつくまでは官民連携の理解がなかなか進まなかった。
2. 有識者を招いた会議を通じて、段階的に民間事業者と合意形成
  - ・アドバイザーが会議のリーダーとして引っ張り、民間事業者の理解が進んだ。

## III 取り組み結果

「登録事業者制度」や「買い物支援サービスモデル事業」は商助推進会議から生まれた。

### 今後の取り組み、残された課題、など

・大企業がほとんど存在しない地域であるため、個人商店を含めた中小・零細事業者が商助の担い手となる仕組みを引き続き考案していく必要がある。

# 伊達市

## 官民連携の高齢者に 住みやすいまちづくり

5万人未満

高齢者×商業・産業振興

3 活用促進・マッチング

4 サービス創出

全国に先駆けて、  
官民連携の協議会を中核に高齢者に住みやすいまちづくりを推進

### I 取り組み背景・自治体の課題認識

来る高齢化への備えと財源が限られる中での地域活性化を目指す

- ・全国に先駆けて平成14年から「高齢者に住みやすいまちづくり」に着手。
- ・当時の財政事情が厳しかったこともあり、限られた財源での地域活性化を図る狙いもあり。

### II 取り組み内容

「伊達ウェルシーランド構想」の下、  
官民連携で下記の事業等を実施

1. 伊達版安心ハウス
2. 伊達版優良田園住宅
3. 愛のりタクシー

### 取り組み実現のポイント

1. 市長のリーダーシップによる協議会の組成
2. 福祉介護事業者に加え、金融・住宅・不動産・商工会といった幅広い担い手の参画

### III 取り組み結果

- ・上記事業が実践され、協議会は発展的に解散。現在は、近隣の市町とも連携しながら、移住促進を進めているところ

### 残された課題やハードル

- ・住民や事業者の支えあい意識の醸成
- ・通いの場や生活支援の担い手候補の地域の事業者等との連携

### 【伊達市 プロフィール】

- 人口:3.5万人(2018.2.28時点)
- 高齢化率:34.6%(2015年国勢調査結果)
- エリアの特徴:
  - ・北海道の中では気候が温暖なこともあり、公務員や大手企業の退職後の移住者が多い。
  - ・結果としてコンパクトシティになっており、中心部から半径2km以内に人口の7割が集中。昭和43年に設置された知的障害者施設からの地域移行が進みノーマライゼーションが根付いている。
  - ・療養病床、介護施設が多く、医療費は道内でも高い
  - ・認知症の疾患センターが2箇所あり、住民への認知症に関する啓発に注力。

#### [関連部局]

- ・企画財政部
- ・健康福祉部

### 独自の総合事業や公的サービス

1. 住民主体の介護予防自主グループの組成及び活動支援:計16グループ。
2. 伊達はつらつ元気塾(健康カラオケによる介護予防事業)の実施。
  - ・第一興商と連携。講座費用を市が助成し、音楽健康指導士 準2級を住民の方にとってもらっている。
3. 支えあいの担い手確保に向けて、「生活支援サービス担い手研修」を実施。



## I 取り組み背景・自治体の課題認識

来る高齢化への備えと財源が限られる中での地域活性化を目指す取り組み

- ・来る人口減、少子高齢化を見据えた市長の主導による取り組み。  
地元の若手経営者候補をあつめて、協議会を作った。平成11年に現市長が就任したが、当時はバブル後の公共投資等の影響により財政状況が悪く、限られた財源でいかに地域活性化を図っていくかというのがポイントでもあった。

## II 取り組み内容

伊達ウェルシーランド構想の推進

- ・「少子高齢化が進む中で、高齢者が安心・安全に暮らせるまちづくりを進めるとともに、高齢者ニーズに応える新たな生活産業を創出し、働く人達の雇用を促進して、豊かで快適なまちづくりを目指す」取り組み。
- ・官民連携で市内の金融、住宅・不動産、福祉等の事業者が参画し、「豊かなまち創出協議会」を組成。伊達ウェルシーランド構想の下で下記の事業等を実施。
  1. 伊達版安心ハウス  
サービス付き高齢者向け住宅のさきがけとして、高齢者が安心して暮らせる住宅。
  2. 伊達版優良田園住宅  
国の制度を利用した田園地域での戸建て住宅開発。
  3. 愛のリタクシー  
地元タクシー会社と連携した特区制度を使った乗合いタクシー。  
今も運行が続いている。市は運行に対する助成を行っている。

【取り組み実現、保険外活用に関するポイント】

1. 市長のリーダーシップによる協議会の組成
  - ・市長の呼びかけで官民連携の取り組みが実現。
2. 幅広い担い手の参画
  - ・福祉事業者に限らず、金融、住宅・不動産、商工会など、産業・商業に関わる幅広い民間主体が参画したことにより、構想のみに終わらず、具体的な事業・サービスとして結実。

## III 取り組み結果

- ・上記事業が実現できたこともあり、協議会は平成24年には発展的に解散。  
現在は、近隣の市町とも連携しながら、移住促進を進めているところ。

## 今後の取り組み、残された課題、など

- ・事業者・住民の意識づくり  
生活支援等に関して、まだまだ「支援は行政がやってくれるもの」という感覚が強く、「自助」や「互助・支えあい」の意識を醸成していく必要がある。デイサービス等の利用で元気になっても継続利用する人が大半であり、今後はケースをピックアップしたケア会議などを通じて事業者やケアマネジャーの意識も改革していく必要がある。
- ・保険外サービスの担い手作り  
通いの場や生活支援など、ソフトサービスの担う手となる事業者が地域に乏しい。多様な担い手に参画してもらうべく、市、社協、民生委員、自治会等からなる「生活支援体制整備協議体」に商業者にも入ってもらうことを検討中である。

## 中野区

民間企業と連携した  
通いの場の充実

通いの場・介護予防

1 課題・ニーズの把握

2 資源の把握

4 サービス創出

中野区にゆかりのある事業者と連携しながら、  
介護保険外・一般介護予防事業等様々な形で地域の通いの場を充実

## I 取り組み背景・自治体の課題認識

1. 公的なコミュニティスペースの偏在  
・都市部の特性として通いの場となりえる場所が足りない。高齢者会館も偏在。
2. 都市部ならではのコミュニティの希薄さ、経済的に余裕のない層の介護予防に課題  
・地方と比べて、コミュニティ単位で繋がっていない人が圧倒的に多い。

## II 取り組み内容

1. 区と関わりの深い民間企業との連携
2. 地域資源の把握を実施予定
3. 一般介護予防事業での民間との連携

## 取り組み実現のポイント

各種連携における  
民間事業者のメリットへの配慮

## III 取り組み結果

- ・民間企業の歌と運動の教室は有償(自費)でも一定の利用者数あり
- ・一般介護予防事業(元気アップ体操ひろば)は2018年度から本格展開

## 残された課題やハードル

1. 移動の支援
2. 介護予防の更なる促進

## 【中野区 プロフィール】

- 人口:32.8万人(2015年国勢調査結果)
- 高齢化率:21.3%(2015年国勢調査結果)
- エリアの特徴:
  - ・地方と比べてコミュニティとつながっていない人が多い。「町会」があっても、入っていくのが難しい場合が多い。
  - ・駅周辺など、商業・サービスなどの民間の地域資源は充実。
  - ・公共交通機関は発達しているエリアとそうでないエリアの差が大きい。

## [関連部局]

- ・地域包括ケア推進担当
- ・地域支えあい推進室

## 独自の総合事業や公的サービス

1. 区内20箇所でカラオケマシンを使った介護予防教室を運営。
2. 「元気アップ体操ひろば」という65歳以上高齢者を対象とした一般介護予防事業を2018年1月以降モデル事業として実施。来年度からは区内8箇所で週1回無償の運動(介護予防)教室を実施予定。



## I 取り組み背景・自治体の課題認識

### 1. 公的なコミュニティスペースの偏在

- ・都市部の特性として通いの場となりえる場所が足りない。  
区内に16箇所の高齢者会館があるが、場所が偏在しており、「空白地帯」が8箇所ほどある。

### 2. 都市部ならではのコミュニティの希薄さ、経済的に余裕のない層の介護予防に課題

- ・地方と比べて、コミュニティ単位で繋がっていない人が圧倒的に多く、そういう人がフラットに入っていける場所が必要。経済的に余力がなく、介護状態になったときに生活支援等で自費サービスを使うこともできない層がかなり多い。この層の介護予防をどうするかが大きな課題。

## II 取り組み内容

### 1. 区と関わりの深い民間企業との連携

- ・中野区が発祥の地である民間企業(カラオケ事業者)と各種連携を実施。  
2013年に同社が「あらいエンジョイ広場」として施設の一部を無償開放し、地域高齢者の交流促進、介護予防、健康増進に寄与することで中野区と基本協定を締結。  
現在は無償開放は終了し、同社が地域の高齢者に対して、有償(自費)の歌と運動の教室を運営している。

### 2. 地域資源の把握を実施予定

- ・今後は保険外サービスを含めた地域資源の把握に着手予定。15箇所の区民活動センターにアウトリーチチームを設置しており、事務職、保健師、福祉職の多職種がチームになって地域資源の情報も収集していく計画。

### 3. 一般介護予防事業での民間との連携

- ・(保険外ではなく一般介護予防事業だが)「元気アップ体操ひろば」という運動教室に着手。  
区が指導員を派遣し、場所はコープ、地元の町会や社会福祉法人などに無償で提供してもらう。同じ負荷の体操を一定時間行うことで、もの足りなくなれば民間のフィットネスや地域のコミュニティ活動に移行してもらうのが狙い。

#### 【取り組み実現、保険外活用に関するポイント】

##### 事業者メリットへの配慮

- ・「元気アップ体操ひろば」は、民間事業者に場所を無償提供してもらうが、実施時間を買う物・消費につながりやすい午前中に設定するなど、事業者側のメリットにも配慮している。

## III 取り組み結果

- ・民間企業が運営する歌と運動の教室は有償でも一定の利用者数あり。
- ・「元気アップ体操ひろば」は2018年度より本格的に展開するため、結果が出るのは今後。

### 今後の取り組み、残された課題、など

- ・中野区における一つの課題は移動支援。区内で唯一、福祉有償運送を行っていたNPOが担い手がいない等の理由で同事業をやめてしまう。特に、鉄道が通っていないところで、虚弱引きこもりの人が多いことが基本チェックリストの結果からもわかっている。
- ・家事支援や生活支援を区全体としてどう広げていくかも課題。住民のネットワークだけで支えられない可能性が高いが、かといって民間の家事代行を使える人は限られる。特に、そうした支払い能力の高くない人の介護予防は課題である。

# 神戸市

## 民間事業者との連携による見守りや介護予防

50万人以上

通いの場・介護予防

3 活用促進・マッチング

4 サービス創出

住民主体の活動が活発な地域性も活かし、民間事業者との連携による見守りや、住民主体のつどいの場支援を展開

### I 取り組み背景・自治体の課題認識

1. 民間事業者との連携による見守り: 重層的な住民の見守りの必要性から。
2. 民間事業者とのつどいの場支援: 介護予防の取り組みとしてつどいの場の立ち上げ支援。
3. 移動販売: スーパーの撤退による買い物難民対策。

### II 取り組み内容

1. 民間事業者との連携による見守り
2. 民間事業者とのつどいの場支援  
ネスレ日本との連携協定によるつどいの場支援(介護予防カフェ)
3. 買い物難民対策としてのコープ、JA等による移動販売

### 取り組み実現のポイント

1. NPOなど市民活動が活発な土地柄でもあり、市は立ち上げ支援に徹する
2. ケアマネジャーや地域包括支援センターに対してインフォーマルサービスの活用について市から発信

### III 取り組み結果

- ・見守りでは救命につながったケースもあり
- ・介護予防カフェは市内累計75カ所立ち上げ(現在約55ヶ所運営中)

### 残された課題やハードル

- ・要支援者などの軽度者の受け皿確保
- ・区ごとに作成している地域資源マップの更新

### 【神戸市 プロフィール】

- 人口: 153.2万人(2018.1.1時点)
- 高齢化率: 27.1%(2018.2.1時点)
- エリアの特徴:
  - ・場所によっては坂道が多く、買い物や移動が難しいところがある。
  - ・市内に本社を構える民間企業や事業者なども多く、民間資源が充実している。
  - ・震災の経験から、NPO等、市民活動が比較的活発である。

#### [関連部局]

- ・保健福祉局 高齢者福祉部

### 独自の取り組み

- ・介護予防を住民に啓発するため、「神戸介護未来新聞」を作成し、広報紙で全戸配布を行った。

## I 取り組み背景・自治体の課題認識

1. 民間事業者による見守り: 平成23年度より住民を重層的に見守る必要性から「協力事業者による高齢者見守り事業」を開始。
2. 民間事業者とのつどいの場支援「介護予防カフェ」: 地元企業であるネスレ日本が民間企業のCSV(共通価値の創造)事業として、市の課題となっていた介護予防と関連させて、介護予防サロンを推進。
3. 買い物支援、移動販売: 市全体で見れば、買い物の環境は比較的整っているが、スーパーの撤退等で買い物難民が発生するエリアがある。

## II 取り組み内容

1. 協力事業者による見守り
  - ・個配、金融機関、住宅管理会社、新聞、店舗等の民間事業者が通常業務の中で、高齢者の異常を発見した場合に、地域包括支援センターに連絡を行う。店舗なら同じ商品を何度も買いに来る場合や、金融機関において暗証番号が分からなくなったりトラブルになっている場合などに連絡を行う仕組み。
2. 介護予防カフェ
  - ・ネスレ日本がコーヒーマシンを無償で貸し出し(カートリッジ代は別途必要)、NPOや集いの場を運営する住民(=カフェマネジャー)がそれを使って、つどいの場を開く、というもの。
  - ・これまで年2回の講習会を開き、新たなカフェマネジャーを募っていた。市内で約55ヶ所運営されている。集会所、施設、自宅など場所は様々。市のホームページに一覧も掲載。参加費は概ね1回100円~300円程度でカフェマネジャーが自由に設定する。
  - ・カフェの運営に当たって介護予防教室の講師をネスレ日本が派遣してくれるケースもある。
3. 移動販売
  - ・垂水区、西区にて、スーパーの撤退等に伴って買い物難民が発生している所でコープ神戸やJA、地元商店が協力して移動販売を実施。

### 【取り組み実現、保険外活用に関するポイント】

1. 市は立ち上げ支援に徹する
  - ・「地域の力」をつけてもらうため、市は立ち上げ支援に徹している。場の立ち上げに地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)や場合によっては市が支援するが、あとは住民に任せている。震災があったこともあり、元々、NPO活動が活発だという地域性もある。
2. ケアマネジャーや地域包括に対してインフォーマルサービスの活用について市から発信
  - ・市から「インフォーマルサービスを含めてケアプランを立ててほしい」「地域資源をしっかりと把握するようにアンテナを張ってほしい」と研修等を実施している。

## III 取り組み結果

- ・民間事業者の見守りでは救命につながったケースあり
- ・介護予防カフェは市内で約55ヶ所運営されている。

## 今後の取り組み、残された課題、など

- ・見守りについては個人情報保護が壁になっている面もある。
- ・報酬改定の影響で、中重度者へのシフトを強めている介護事業者が多く、要支援などの軽度者の行き場所がなくなってきつつあるため、軽度者向けの新しいサービスが追いついていない。地域のサロンも開設を進めているが、まだ数が足りない。
- ・区によっては資源マップをまとめているところもある。また、市の社会福祉協議会が各地域資源の情報は集約中。ただ、情報の鮮度を保つために更新をどうしていくか、というのも課題。自治体の規模からして、市が全体の情報を集約するのは難しい。WebやICTが向いている分野だと思うが、情報を掲載する側のリテラシーの問題もある。

## 大牟田市

地域密着の介護事業者  
による地域交流拠点づくり

通いの場・介護予防

3 活用促進・マッチング

4 サービス創出

地域密着の介護事業者に地域住民に対する交流拠点を開設してもらい、  
地域での通いの場・集いの場を確保

## I 取り組み背景・自治体の課題認識

- ・高い高齢化率を背景に地域での通いの場・交流の場の必要性。
- ・サークル等に限らず、「住民が何気なく、ふと立ち寄れる、お茶が飲める」ような場所を充実化。させることが介護予防や安否確認につながる、という考えのもとに取り組み着手。

## II 取り組み内容

地域密着の介護事業者による地域の  
交流拠点作り

## 取り組み実現のポイント

1. 認知症SOSネットワーク模擬訓練を通じた介護事業所と地域との関係作り
2. 地域との関係性構築という面で介護事業所としてのメリット確保

## III 取り組み結果

- ・地域交流拠点で地元商業との連携が  
起きつつある

## 残された課題やハードル

- ・交流拠点の活性化は継続課題
- ・今後は第2層のコーディネーターが「地域資源の見える化」を進めていく構想

## 【大牟田市 プロフィール】

- 人口:11.6万人(2018.3.1時点)
  - 高齢化率:35.3%(2017.10.1時点)
  - エリアの特徴:
    - ・右記の認知症SOSネットワーク模擬訓練をはじめとして、全国に先駆けて「認知症になっても安心して暮らせる地域づくり」を推進。
    - ・平成14年には「認知症介護に関わる実態調査」という大規模調査も実施。
- [関連部局]
- ・保健福祉部

## 独自の取り組み

## 1. 認知症見守り・模擬訓練の実施

- ・平成16年10月～認知症高齢者に対する「SOSネットワーク模擬訓練」(搜索の模擬訓練)を実施。校区ごとに全22校区で、年1回は模擬訓練を実施。
- ・各校区での事務局を、その校区の地域密着型の介護事業所に担ってもらっている。地域密着型サービス事業所の運営推進会議には住民、行政、地域包括ケアセンター、介護事業所が参画。
- ・模擬訓練への参加する住民は合計で約3,000人ほどだが、携帯電話での見守りの登録サポーターは7万人を超える。

## 2. 一般介護予防事業での「よかば〜い体操」

- ・「卒業」がなく、通い続けられる仕組み。地域交流拠点の一部は「よかば〜い体操」の拠点でもある。

## I 取り組み背景・自治体の課題認識

- ・福岡県の中でも高齢化率が高い。
- ・市としては、サークル活動等に限らず、「住民が何気なく、ふと立ち寄れる、お茶が飲める」ような場所を作りたい、と考えた。
- ・当初は「住民主体のサービス」を「つくろう」としたことがあったが、地域において今ないものを一から作るのは無理がある。むしろ、既にある活動や、やりたい人を活動しやすくすることが行政の役割との認識。

## II 取り組み内容

### 地域密着の介護事業者による地域の交流拠点作り

- ・小規模多機能、グループホームといった地域密着の介護事業所には、地域の交流拠点の併設を義務付け。国の補助事業を活用し、事業所に助成した。運営についての経費は、介護事業所の負担とし、そこでの営利活動や有償でのサービス提供は原則、禁止。
- ・この地域交流拠点(介護予防拠点)は市内に46カ所ある。小学校区に少なくとも一つ、多いところは4カ所ある。「歩いて行ける距離」に作る、という発想。
- ・運営は各事業所に任せており、9:00~18:00まで解放しているところもあれば、柔軟に対応しているところもある。介護事業所が無償で地域住民向けに理学療法士・作業療法士による予防の教室を開いていたり、地域のサークル等が使っている場合もある。利用者は高齢者に限らず、ママさんサークルが使ったり、男性の麻雀クラブがあったりする。
- ・買い物難民対策として、NPO法人、母子寡婦福祉会、地元商店会が移動販売も実施するところもある。

### 【取り組み実現、保険外活用に関するポイント】

#### 1. 認知症SOSネットワーク模擬訓練を通じた介護事業所と地域との関係作り

- ・年一回地域で開催する模擬訓練の事務局を地域密着の介護事業所が担っており、そこでも地域住民との関係性ができている。

#### 2. 地域との関係性構築という面で介護事業所としてのメリット確保

- ・地域交流拠点で直接的な事業を行えないものの、拠点を持つことで、地域の方から相談も入ってくる。そこから事業所と地域の信頼関係もできてる。

## III 取り組み結果

- ・地域交流拠点でのサロンが発展して、市営住宅での安否確認活動などが広まったりしている。
- ・地域交流拠点が地元商業と連携している事例が出てきている。ある拠点では、中心商店街と共同で「よかもん商店街」という移動販売を定期的で開催。施設入所者や拠点利用者の買い物支援にもなりつつ、商店街の活性化にもなっている。(これについては、「買い物支援」であり、「営利活動」とは見なしていない)

## 今後の取り組み、残された課題、など

- ・地域交流拠点の活性化・活用の促進は継続課題である。
- ・今後は電球交換や生活支援サービスといったインフォーマルサービスを含めた地域資源の見える化を進めていく計画である。第2層に設置している生活支援コーディネーターを活用し進める。医療・介護に限らず、コンビニエンスストアといった商業も地域資源である。コーディネーターが調べたものを市のホームページにも載せていきたい。地域資源を新たに作るよりもまずは「既にある資源」を把握し、活用していきたい。

# 生駒市

## 地域推進ケア会議を開催、サービス拡大のため、独自でニーズ調査実施

10～30万人未満

通いの場・介護予防

1 課題・ニーズの把握

独自の取り組みとして、生活実態や圏域比較を目的とした調査を実施。同時に認知症に関するアンケートも行い、認知症を地域で支える担い手を募集。民間資源に乏しいことから、総合事業の拡充に注力してきたが、同時に保険内サービスの限界を感じており、部局を超えた推進を試行中

### I 取り組み背景・自治体の課題認識

1. 圏域ごとに差の大きい高齢化率：30%を超える地域もあり。
2. 民間資源に乏しい：自費のサービスを提供する大手企業に乏しい。
3. 子ども世帯と別居：子供世帯が東京や海外など、遠くで別居しているケースが多くみられる。
4. 住民意識の高さ：保険外は個人で利用されており、市として備えるべきサービスが分かりにくい。

### II 取り組み内容

1. 実態調査によるニーズ掘り下げ、認知症を支える担い手の発掘
  - ① 独自調査による実態把握
  - ② 認知症を地域で支える担い手調査
2. 副市長をトップとした地域推進ケア会議

### 取り組み実現のポイント

1. あくまで地域特性に寄り添う思想
2. 介護・福祉の概念にとどまらない、まちづくりの視点

### III 取り組み結果

1. ニーズ調査の活用  
ニーズ調査の結果から、協議体立ち上げ、輸送サービスを検討する圏域あり
2. 認知症の支援志願者が有償サービスを提供

### 残された課題やハードル

1. 部局を超えた街づくりの推進
2. 既存資源の活用  
住民になじみの深い老舗喫茶店など
3. 今後の基盤となるニーズのさらなる把握

### 【生駒市 プロフィール】

- 人口：12.1万人(2016.10.1時点)
- 高齢化率：23.9%(2014年時点)
- エリアの特徴：
  - ・エリアによって高齢化率に大きな差があり、2割に到達していないところもあれば、3割以上になっているエリアもあり。
  - ・大手企業の出身者や医者・学者など、富裕層や有識者が多く住む土地柄で、住民意識は高い。

### [関連部局]

- ・福祉健康部 地域包括ケア推進課

※地域包括ケア推進会議においては、街づくりに関連する部局が共同で議論  
「いこまの魅力創造課」「経済振興課」「スポーツ振興課」「人事課」「生涯学習課」  
「市民活動推進課」「健康課」「介護保険課」「高齢施策課」「企画政策課」など。



## I 取り組み背景・自治体の課題認識

1. 高齢化率：エリアによって違いが大きく、30%を超える地域もある。
2. 民間資源に乏しい：とりわけ介護予防につながる運動系などに乏しい。
3. 子ども世帯との遠距離別居：高齢者のみ世帯が多く近距離別居とは別のニーズあり。
4. 住民意識の高さ：家事や買い物代行サービスはすでに個人で保険外サービスを利用しているケースもあり、市として備えるサービスが分かりにくい。

## II 取り組み内容

### 1. 実態調査によるニーズ掘り下げ、認知症を支える担い手の発掘

- ①「介護予防・日常生活圏域市民意識調査」「生活支援サービスニーズ調査」
  - ・第7期介護保険計画策定に際し、生活実態や圏域ごとの比較を目的で実施。
  - ・参考になる調査が見当たらず、生活支援コーディネーターと協力して独自に調査。
  - ・いずれも、無作為抽出した市内在住65歳以上高齢者3,000名に郵送し、それぞれ2,591件、2,285件の回答を得た。
  - ・「体を動かすこと」「食えること」「毎日の生活」「地域での活動」「たすけあい」「健康」「生活支援に対するニーズ」「介護予防」「社会生活や地域活動」等について調査。
- ②「認知症に関するアンケート」
  - ・地域で認知症を支える担い手を育成するために実施したアンケート。
  - ・「自分は〇〇ができます」ということを発信してもらうために実施した。

### 【取り組み実現、保険外活用に関するポイント】

1. エリア特性から、総合事業の拡充や受け皿整備などを行ってきており、住民意識や家族構成に寄り添うサービスのあり方について検討していた。
2. 総合事業を拡充してきた地域ならではの、高齢者の生活ニーズやそれを支えるサービス検討には、保険外が必要と認識。  
そのためには、部局横断で検討・推進すべきという考え方があった。

## III 取り組み結果

- ・調査結果を活かし、鹿の台圏域において通いの場とスーパーの近さを利用した輸送サービスを検討。
- ・認知症を支える担い手志願者が200名を超えており、服薬管理や見守りなどで有償サービス試行開始。

### 今後の取り組み、残された課題、など

- ・地域包括ケア推進会議による部局横断の街づくりを推進。
- ・「教室」「サロン」といった形態にこだわらず、老舗喫茶店など、住民になじみ深い既存の資源を活用した引きこもり対策の検討。
- ・認知症支援の住民サービスをどういう有償サービスとして本格展開するかを試行事業開始。

## 独自の総合事業や公的サービス

### 1. 総合事業を整備し、多様な受け皿を充実化

- a. 運動・体操関連教室、集いの場
  - ・介護予防・生活支援サービス事業として「パワーアップPLUS教室」「ひまわりの集い」などを運営し、ひきこもり予防を目指す。
  - ・一般介護予防事業として体操教室、機能訓練事業、認知症関連事業を50か所以上で展開。（「のびのび教室」「わくわく教室」「脳の若返り教室」「いきいき百歳体操」）
  - ・80歳以上の人通っており、「介護認定者を水際で止めている実感あり」。
- b. 南都銀行や近畿大学などとの包括協定による見守りや買い物支援

### 2. 全国自治体に向けた情報発信

- a. 総合事業の整備や拡充に関するノウハウをまとめて冊子化し、情報を発信  
総合事業(介護予防)の分野においては、他の自治体の先行事例となっている。

地域ケア会議の中で、地域包括ケアとは何か、何を指すのか、わかりやすく示すツールがほしいとの声があったことから、高齢者向け地域包括ケアシステム情報誌「ぐるみん宮崎」の作成・60歳以上の方が住む世帯全戸配布。住民の支え合い意識の醸成を目指す

## I 取り組み背景・自治体の課題認識

1. 地域に見合ったサービス提供の必要性の高さ  
宮崎市は22地域自治区から成り、各地域に見合ったサービス創出の必要性を認識。
2. 地域ケア会議参加者からの声  
地域ケア会議参加者から地域包括ケアシステムをわかりやすく示すツールの要望。

## II 取り組み内容

高齢者向け地域包括ケアシステム情報誌「ぐるみん宮崎」の作成

- ①「地域包括ケア」の考え方を分かりやすく、住民に伝える
- ②地域、関係機関、専門職等の活動を掲載

## 取り組み実現のポイント

取り組みの全体像を見せることによる住民の理解の促進・意識改革

- ①点として見えてきている地域資源や民間事業者の取り組みを線につなげる
- ②総合的な情報提供を行うことで、住民の介護予防・支え合いの意識の醸成

## III 取り組み結果

住民の支え合い意識の向上  
地域での支えあいの重要性がわかったとの声

## 残された課題やハードル

1. 住民が将来を考え社会資源利用をすることの促進・啓発
2. 地域ごとの社会資源の情報整理・発信

### 【宮崎市 プロフィール】

- 人口：40.4万人(2018.3.1時点)
- 高齢化率：26.7%(2018.3.1時点)
- エリアの特徴：
  - 22地域自治区から成る。
  - 地域によっては、地域包括ケアの概念が前面に出てきたことで、スーパーの移動販売等の支援が始まっている。
  - 地方部は、社会資源も少なく、住民の互助を重視。

#### 【関連部局】

- ・福祉部介護保険課 地域包括ケア推進係

### 独自の総合事業や公的サービス

#### 7本柱の「地域包括ケアシステム」の構築

「地域包括ケアシステム」の構築に向け国の定める5つの分野のほかに、「医療介護連携」「認知症」を加えた7本柱で組み立て、地域、関係機関、専門職、企業、行政が連携した地域ぐるみの支え合いの実現を目指している。自立支援に軸足を置いて予防を中心に展開。

## I 取り組み背景・自治体の課題認識

1. 地域に見合ったサービス提供の必要性の高さ
  - ・宮崎市は22地域自治区から成る。各地域に見合ったサービスを考える必要がある。
  - との問題認識と、様々な資源が点で線になっていないという課題認識があった。
2. 地域ケア会議参加者から地域包括ケアシステムをわかりやすく示すツールの要望
  - ・地域の人(民生委員、福祉協力員、自治会長等)も参加する地域ケア会議にて、
  - 地域包括ケアとは何か、何を指すのか、わかりやすく示すツールがほしいとの声があった。

## II 取り組み内容

高齢者向け地域包括ケアシステム情報誌「ぐるみん宮崎」の作成

### ①「地域包括ケア」の考え方を分かりやすく、住民に伝える

- ・「地域包括ケアシステム」を、公募で宮崎市独自の愛称「ぐるみん宮崎」と定め、地域包括ケアシステム情報誌『ぐるみん宮崎』を平成29年1月10日に発行。
- ・「ご近所の支え合い」、「専門職や民間のサービス」の二重の支援で地域ぐるみの支え合いをすることを明示。イラスト、写真、漫画等を多く取り入れ、読みやすさを重視。
- ・地域資源の情報も掲載。
- ・60歳以上の全世帯(95,000世帯)に配布。
- その他、介護事業所等にも配布。



### ②地域、関係機関、専門職等の活動を掲載

- ・地域資源情報、取り組みの周知。

### 【取り組み実現、保険外活用に関するポイント】

#### 取り組みの全体像を見せることによる住民の理解の促進・意識改革

- ・「ぐるみん宮崎」は、全体像を見せて、点として見えてきている地域資源や民間事業者の取り組みを線につなげるための仕組み。
- ・自治体が何を指そうとしているのか、地域にはどのようなサービスがあるのか総合的な情報提供を行うことで、住民の支え合いの意識の醸成につなげていく。「地域包括ケアシステム」の愛称を公募するなど、作成段階から住民を巻き込んでいった。

## III 取り組み結果

配布後の反応として、市の取り組みがよくわかる、支えあいが前面に出ているので支えあいの重要性がわかったとの声があった。

### 今後の取り組み、残された課題、など

- ・民間事業者も、スーパー等が独自に移動販売をしたり店内に居場所の設置等を進めているが、赤字では地域貢献は続かない。地元のスーパーを利用せず大型スーパーを利用する人が増えているが、将来の自分のために、地元の商店街のお店・スーパーを使う、という意識を住民がもっと持つべきとも考えている。
- ・あくまでも宮崎市全体の取り組み方針なので、別途、各地域の社会資源を一目でわかるような媒体整備が必要と思っている。今後、自治区ごとの好事例集をWeb上で掲載予定。

# 高石市

## 「健幸」を合言葉に、 民間事業者が 参加できる場を提供

5~10万人未満

通いの場・介護予防

3 活用促進・マッチング

4 サービス創出

大阪府下でも医療費が高い自治体であり、保険者として、若いときからの健康意識の向上が必要と認識。  
「健幸のまちづくり条例」を整理し協議会を設置することで、「健幸ポイント事業」「健幸リビング・ラボ」の運営、「健幸フェスティバル&高石マルシェ」を開催

### I 取り組み背景・自治体の課題認識

#### 医療費の高さ

- ①国保医療費が大阪府下4位(平成27年度)と高く、健康づくりに取り組む必要性を認識。
- ②無関心層を取り込むことが重要であり、民間事業者との連携を志向。

### II 取り組み内容

#### 健幸リビング・ラボの運営

- ①健幸ポイント参加者がモニター
- ②健康に関わる産業やサービス創出の場を企業や団体に提供

### 取り組み実現のポイント

1. 「健幸のまちづくり条例」による課題の明確化
2. 健幸ポイント事業やフェスティバル、マルシェなどの運営が一体となって、住民啓発に

### III 取り組み結果

健幸のまちづくり全体での認知度アップ  
リビング・ラボ自体の活用・活性化は  
今後

### 残された課題やハードル

健幸のまちづくり事業全体の自走化、継続  
現在は、公費負担部分が大きいため、  
継続に向けたSIB活用や成長企業との  
連携が必要

### 【高石市 プロフィール】

- 人口:5.6万人(2017.10.1時点)
- 高齢化率:26.7%(2017.6.1時点)
- エリアの特徴:
  - ・海沿いの街で平地が多い。  
坂がない分、ウォーキングやジョギングがしやすい街でもある。
  - ・市域の約半分が臨海工業地帯であり、住宅エリアはそれ以外のところに密集。

### 【関連部局】

- ・保健福祉部 健幸づくり課  
スマートウェルネス推進室
- ・高石市健幸のまちづくり協議会  
高石健幸リビング・ラボ運営事務局



## I 取り組み背景・自治体の課題認識

### 医療費の高さ

- ①大阪府下でも国保医療費が4位(平成27年度)と高く、高齢になってから使用する保険の保険者として、健康づくりに取り組む必要性を認識。
- ②無関心層や若年層を巻き込むには若年時代の社会保険の保険者や、集客・収益化に関するノウハウを持つ企業との連携が不可欠と考えた。

## II 取り組み内容

### 「健幸リビング・ラボ」の運営

- ①「健幸のまちづくり」の一環として立ち上げ  
「スマートウェルネスシティ総合特区(複数自治体が参加した、歩くことによる健康づくりを目指す特区)」に参加、「ポイント事業」「フェスティバル&マルシェの開催」(下記詳細)を実施、無関心層の行動変容、医療費抑制。
- ②ポイント参加者のうち、モニターに登録した人に協力してもらい、月1回のワークショップ開催。
- ③企業独自のワークショップ開催やコワーキングスペースとしての活用に公開。
- ④アクティブシニアに登録し、企業とのマッチング支援の場としても活用。

#### 【取り組み実現、保険外活用に関するポイント】

1. 「健幸のまちづくり条例」による課題の明確化  
＝地域ニーズとサービスのマッチングを意識  
・特区として実施した取り組みにおいて医療費抑制等の成果が出たため、市全体の取り組みとして条例化し、協議会を立ち上げて継続。
2. 事業全体で住民啓発に  
・モニターとなる住民は主にポイント事業参加者であり、ラボ単体ではなく、事業全体で住民に定着しつつある

## III 取り組み結果

※現在、立ち上げ直後であり、サービス創出はこれからである。

### 今後の取り組み、残された課題、など

事業全体を1つのシステムとして継続的自走を目指しているが、方法論については、SIB(ソーシャルインパクトボンド)の活用も含めて、明確な結論はまだ出ていない。

## 【高石市 独自の取り組み】

### 独自の総合事業や公的サービス

1. 「健幸のまちづくり条例」により「健幸のまちづくり協議会」を立ち上げ、事業運営
  - a. 「健幸ポイント事業」: 健康維持・増進活動の実施に対し、地域商品券や店舗・通販などで使えるポイントを付与。「介護認定卒業ポイント」もあり。
  - b. 「健幸フェスティバル」: 駅前広場などでウォーキングイベントや啓発活動を実施。
  - c. 「高石マルシェ」: フェスティバルとともに、物産の販売を実施。

※特区での実施を、市独自の取り組みとして条例化し、継続するための体制として協議会を設置、当面市が事業費を負担している。
- 2.1. の実施を支援する環境の整備  
「歩きたくなる」「出かけたくなる」仕組み・しかけとして、3つのウォーキングロードを設定。  
※平野部のみ地形や、市街地がコンパクトに固まっているなどの特長を活用。

# 豊明市

## 自治体・住民・民間で 取り組む共創の マーケティング

1 課題・ニーズの把握

3 活用促進・マッチング

4 サービス創出

自立支援ケアマネジメントの中で、民間の保険外サービスに着目。民間事業者と「保険外サービスの創出・促進に関する協定」を締結し、自治体が住民と企業の仲立ちをしながら、地域で求められるサービス創出に取り組む

### I 取り組み背景・自治体の課題認識

1. 軽度者向けの給付費の急拡大  
平成22年～26年の5年間で要支援者向けの通所・訪問サービス給付が急激に拡大。
2. 「ふつうの暮らし」に戻るための受け皿不足  
介護保険サービスを終了すると外出機会が減ったり、生活支援が手薄になると懸念の声。

### II 取り組み内容

1. 民間事業者と保険外サービスの創出・促進に関する連携協定を締結し、サービス開発に取り組む  
サービス開発において市が仲立ちの役割

### 取り組み実現のポイント

1. 地域に入り込み、変化する住民ニーズを深く知る
2. 地域貢献と事業利益の両立を目指す

### III 取り組み結果

1. 告知協力で保険外サービスの利用増加  
温泉施設送迎や買い物宅配の利用増
2. 各種のサービスが開発・提供
3. 軽度者向けの給付費の抑制  
軽度者向け給付の伸びは後期高齢者の伸び率の範囲内に収まる

### 残された課題やハードル

1. 保険サービス側の専門職の意識改革  
保険外サービスの創出・充実と公的保険サービスを提供する専門職側の意識改革は両輪として同時に進める必要あり  
社会保障で対応すべき範囲について地域での合意形成を図っているところ

### 【豊明市 プロフィール】

- 人口:6.9万人(2018.3.1時点)
- 高齢化率:25.4%  
高齢者人口1.7万人(2017.4.1時点)
- エリアの特徴:
  - ・愛知県のほぼ中央に位置する名古屋市のベッドタウン。
  - ・人口構成は、前期高齢者に人口に山があり、今後10年の後期高齢者の伸びが著しい。
  - ・豊明団地を中心に独居高齢者・高齢者のみ世帯の増加。

#### [関連部局]

- ・健康福祉部 健康長寿課

### 独自の総合事業や公的サービス

1. 地元大学と連携して地域包括ケアの推進
  - a. 藤田保健衛生大学が、地域包括ケア中核センターを運営。
  - b. 藤田保健衛生大学、UR都市機構、豊明市の産官学で団地の高齢化に対応。  
～豊明団地けやきいきいきプロジェクト～
2. 多職種連携の推進
  - a. 医師、薬剤師、歯科医師、リハビリ職、看護師、社会福祉士等多職種の連携を図るため、豊明市地域包括ケア連絡協議会設置。
  - b. ICT情報共有ツール  
「いきいき笑顔ネットワーク」の活用。

## I 取り組み背景・自治体の課題認識

### 1. 軽度者向けの給付費の急拡大

- ①平成22年～26年の5年間で要支援者向けの通所・訪問サービス給付が急激に拡大。介護予防通所介護が2.5倍、介護予防訪問介護が1.5倍拡大。
- ②且つ、要支援層の重度化率が全国平均を大きく上回っており、「介護予防給付」が重度化予防につながっていなかった。

### 2. 「ふつうの暮らし」に戻るための受け皿不足

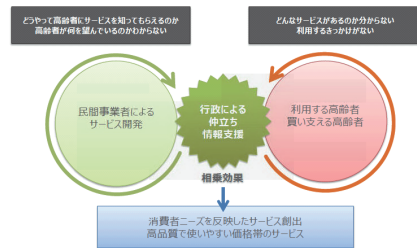
地域ケア会議では、介護保険サービスを終了すると外出機会が減ったり、生活支援が手薄になるのではと懸念の声があがっており、「自立支援のケアマネジメント」を進めていく上で「ふつうの暮らしに戻るための受け皿確保」が課題であった。

## II 取り組み内容

### 民間事業者と協定を締結し、サービス開発に取り組む

- ・フィットネス、生協、カラオケ、家事援助、温浴施設、薬局、音楽教室等(当初9社、その後計12社)と保険外サービス創出・促進に関する協定を締結。
- ・市は、住民と事業者の間に立って、住民に対してサービスの告知・案内を行う。また、住民ニーズを事業者へ伝え、具体的なサービス内容・価格設定、チラシの内容・表現等を事業者とともに作り込んでいる。

### ヘルスケア産業・公的保険外サービスの活用



### 【取り組み実現、保険外活用に関するポイント】

#### 1. 地域に入り込み、変化する住民ニーズを深く知る

- ・市の職員が地域に積極的に出ていくことにより、「この内容・価格なら地域の方々に受け入れられそう」といった「目利き」ができるほどに深く入り込んでいる。
- ・そういう信頼関係があるからこそ、サービスを案内しても住民に聞いてもらえている。

#### 2. 地域貢献と事業利益の両立を目指す

- ・地域への貢献度が高い事業であっても提供者側の利益・採算が伴わなければサービスが継続的に提供されない懸念がある。市として目指すのは「地域貢献と事業利益が両立する」サービスであり、その姿勢を事業者にも伝えている。
- ・「変化する地域の中で、新しいニーズを常にキャッチして、民間の採算ベースにあうサービスにまで仕立て上げる」ことが行政の役割と考えて取り組んでいる。

## III 取り組み結果

### 1. 告知協力で保険外サービスの利用増加

市が住民へのサービス告知に協力した結果、温泉施設送迎や買い物宅配の利用者が大幅に増加(2倍以上)した。

### 2. 各種のサービスが開発・提供

フィットネス事業者による体操教室、カラオケ事業者による通いの場、温泉施設での介護予防、コープの買い物支援等のサービスが実際に立ち上がっている。

### 3. 軽度者向けの給付費の抑制

総合事業への移行後の平成28年度では、軽度者向け給付の伸びは後期高齢者の伸び率の範囲内に収まっている。

## 今後の取り組み、残された課題、など

- ・保険外サービスの創出・充実と、公的保険サービスを提供する専門職側の意識改革は両輪として同時に進める必要あり。
- ・豊明市では総合事業や介護保険サービスといった社会保障で対応すべき範囲を「普通の生活を取り戻すところまで」と考えており、地域ケア会議等を通じて、地域の専門職との合意形成を図っているところである。団塊世代が高齢化していく後は「専門職の引き時」が重要。

# 大川市

## 短期集中サービス後の 受け皿となる自助・互助の 充実化

5万人未満

社会参加の場

3 活用促進・マッチング

4 サービス創出

短期集中C型サービスの受け皿として、同一場所・同一法人による  
自費サービスを紹介するほか、住民主体の取り組みの立ち上げも支援

### I 取り組み背景・自治体の課題認識

介護保険サービスや短期集中C型の終了後の受け皿不足

- ・一般介護予防事業「元気クラブ」は一箇所しかなく、新規の受け入れが困難。
- ・住民主体のサロン「ゆうゆう会」は、利用者に偏り。

### II 取り組み内容

1. 短期集中サービス終了後の受け皿となる自助・互助の強化
  - ・自費サービスやボランティアの「元気カフェ」
2. 地域包括支援センターでの情報提供
  - ・配食等に関する情報提供

### 取り組み実現のポイント

「短期集中型」と「自費」を同じ場所、  
同じスタッフで運営  
⇒利用しやすいサービス価格、  
スムーズな移行

### III 取り組み結果

- ・一定数は自費サービスに移行

### 残された課題やハードル

- ・協議体への地元商店の参画等、  
地域の民間事業者によるサービス開発は  
今後の課題

### 【大川市 プロフィール】

- 人口:3.5万人(2018.2.28時点)
- 高齢化率:32.9%(2015年国勢調査結果)
- エリアの特徴:
  - ・昭和の大合併でできた市であり、元々の町村単位でコミュニティが6つに分かれており、その6コミュニティごとに協議体を立ち上げている

#### [関連部局]

- ・健康課 高齢者支援係

### 独自の総合事業や公的サービス

1. 認知症ケアパス作成と地域資源の棚卸
  - ・平成26年から認知症に関する将来予測を立て、認知症地域支援推進員において、認知症ケアパス作りを行った。この際に、地域資源の棚卸もおこなった。
2. 住民主体のサロン作り
  - ・90地区中、83地区で公民館を会場にした「ゆうゆう会」(住民主体のサロン活動)が行われている。年に6回以上活動する会には市が助成。
3. 認知症予防事業「脳の健康教室」
  - ・介護予防事業として、公文の「脳の健康教室」を実施。本事業は6ヶ月で終了となるため、その後の受け皿として、「自主活動」の立ち上げ支援にも着手。



## I 取り組み背景・自治体の課題認識

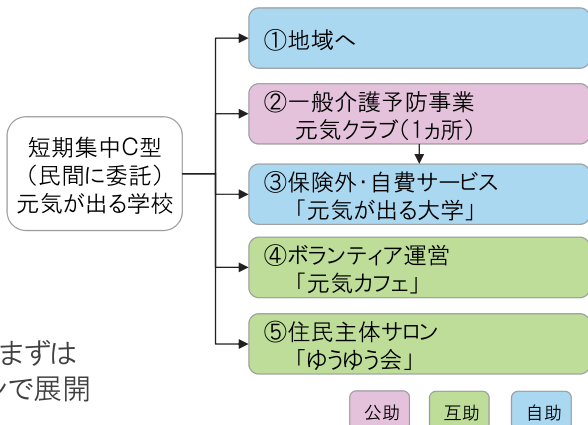
### 1. 介護保険サービスや短期集中C型の終了後の受け皿不足

- ・従来型の受け皿は以下の通り。それぞれ課題を抱えていた。
  - 一般介護予防事業「元気クラブ」:送迎あり/継続利用可能/低料金(1回700円)で定員に達し、1か所しかなく新規受入困難
  - 住民主体のサロン「ゆうゆう会」:利用者に偏り(老人クラブ会員など)
- ・二次予防対象者向け、認知症予防教室も、6か月実施後の自主活動の継続が難しい。

## II 取り組み内容

### 1. “短期集中サービス終了後の受け皿となる自助・互助の強化

- ・介護予防事業後の受け皿として、自費の保険外サービス(短期集中C型を運営するくまもと健康支援研究所が運営)や住民主体の活動を受け皿の一つとして紹介。
- ・自費サービスの「元気が出る大学」は、短期集中C型の「元気が出る学校」と同じ場所・同じスタッフで、送迎あり。1回あたりの利用料金は1,500円(完全自己負担)
- ・「元気カフェ」は、C型の運営に関わる「介護予防サポーター」というボランティアが運営するカフェ。送迎はなし。市役所の前でまずは一か所運営中。ゆくゆくはこれを地域のサロンで展開していく構想。



### 2. 地域包括支援センターでの情報提供

- ・配食に関する民間事業者を一覧化し、相談があった場合に紹介

#### 【取り組み実現、保険外活用に関するポイント】

#### 「短期集中型」と「自費」を同じ場所、同じスタッフで運営

- ・短期集中C型の「元気が出る学校」と、自費の「元気が出る大学」を同じ場所、同じスタッフで同一法人が運営することで、運営の効率化が図られている。結果として、利用しやすい価格で自費サービスが提供できているとともに、“卒業後”のスムーズな移行につながっている。
- ・市としては、あくまで「選択肢の一つ」として紹介する、というスタンス。

## III 取り組み結果

- ・C型の「元気が出る学校」の終了後は、一般介護予防事業の「元気クラブ」か、自費の保険外サービスの「元気が出る大学」を利用する方が多い。「元気クラブ」は1カ所だけだが、「終了期間」を設けなかったため、利用者が多すぎて新しく受け入れることが難しくなっている。「元気が出る学校」と同じ場所で午後から運営しているため、「同じところに通い続けたい」と利用する方が多い。

### 今後の取り組み、残された課題、など

- ・地域包括支援センターでの保険外サービスに関する情報提供は、市内に事業者が少ない分野では、「市からのあっせん」と受け取られる危惧があり、紹介が難しい。
- ・地域で実施する協議体になかなか地元の商店等が参画していないが、地元のスーパーが参画し、住民からの要望で移動販売を検討しているところもある。今後は協議体を地域のニーズに即したサービス開発の場にしていく構想である。

## 東浦町

# 地元事業者と 丁寧作りこんだ 地域資源マップ

暮らしを支援する情報の発信

2 資源の把握

3 活用促進・マッチング

医療・介護に留まらず、高齢者の暮らしに関わる幅広いサービスを掲載した地域資源マップを作成。掲載事業者とは連携協定も結び、掲載内容は、町と事業者が一緒になって丁寧に作りこみ

## I 取り組み背景・自治体の課題認識

医療・介護のフォーマルサービスに留まらない地域資源の把握と発信

・高齢者の悩んでいることは、フォーマルサービスだけではなく、保険外サービスで対応できることもあるのではないかと議論から、行政としても地域の資源を把握しようということになった。

## II 取り組み内容

### 1. 地域資源マップの作成

高齢者の暮らしを支える各種保険外サービスに関する地域資源マップを作成・公表

### 2. 連携協定の締結

上記掲載事業者と連携協定を締結

## 取り組み実現のポイント

1. 事業者・団体への丁寧な説明、掲載内容の作り込み
2. 社協と町の職員との協働
3. トラブル回避よりも情報提供を優先

## III 取り組み結果

約40社との協定締結  
2018年春以降、資源マップを配布していくため、反響・反応はこれからである

## 残された課題やハードル

1. 更なるニーズ・課題の把握
2. 移動・移送の担い手確保

### 【東浦町 プロフィール】

- 人口:5.0万人(2018.2.28時点)
- 高齢化率:24.2%  
高齢者人口1.2万人(2015年国勢調査結果)
- エリアの特徴:
  - ・愛知県西部の知多半島の付け根東側にある、人口5万人ほどの自然豊かな町。
  - ・子育て応援のまち「日本一を目指して」をスローガンに子育て支援にも注力。

#### 【関連部局】

健康福祉部 福祉課

### 独自の総合事業や公的サービス

- ・第1層の生活支援コーディネーターは町役場の直営で、2層は社協に委託。
- ・地域の高齢者の課題・ニーズを把握すべく、自治会を通じた訪問型のアンケートを試験的に実施。

## I 取り組み背景・自治体の課題認識

### 1. 医療・介護のフォーマルサービスに留まらない地域資源の把握と発信

・発端は平成29年度の生活支援体制整備事業で地域資源マップを作ろうというところから。元々、医療・介護のフォーマルサービスは、毎年町役場で作っている高齢者福祉ガイドに掲載している。ご高齢の方が困っていること・ニーズのうち、保険外（インフォーマル）サービスで解決できるものもあるのではないかと議論から、行政としても、まず、地域にどういったインフォーマルサービスがあるのかを把握しようということになった。

## II 取り組み内容

### 1. 地域資源マップの作成

- ・右記のようなサービス分野に関する地域資源マップを作成し、2018年の春から75歳以上の在宅で、事業対象者や要支援・要介護認定を受けていない方を中心に配布予定。
- ・冊子として作成することに加えて、町のホームページにも情報を掲載予定。今後の情報の更新はホームページの方で進める想定である。

- ①家事のお手伝い・片付け
- ②弁当、食品、日用品の配達等  
電話注文／移動販売／店内で買ったものの自宅までの配達／お店まで送迎
- ③理容室、美容室  
自宅訪問or送迎
- ④電球・電池交換、お得な割引情報  
電球・電池交換から出張してくれる電気屋／シニア世代のお得情報
- ⑤働く、社会参加
- ⑥健康・運動  
ラジオ体操／モールウォーキング・健康体操教室
- ⑦通いの場  
ふれあいサロン／認知症カフェ・脳トレ／その他

### 2. 連携協定の締結

- ・上記の資源マップ掲載先約40社・団体とは公民連協定を結び、町役場でもサービス紹介のチラシやパンフレットを置くなど、情報提供をしていく予定。

### 【取り組み実現、保険外活用に関するポイント】

#### 1. 事業者・団体への丁寧な説明、掲載内容の作り込み

- ・まず高齢者向けのサービス提供している事業者・団体について、町役場の広報紙で公募をかけた。加えて、口コミ情報などを元に、町役場からもアプローチ。中には資源マップ掲載に前向きではない事業者もいたが、全件に第1層のコーディネーターである町の職員、第2層のコーディネーターを委託する社協の職員2名が出向いて説明。
- ・資源マップへの掲載原稿も事業者とともに丁寧に作り込む。

#### 2. 社協と町の職員との協働

- ・第1層と第2層のコーディネーターを含めて、町役場・社協・地域包括支援センターでプロジェクトチームを作り、タッグを組んで進めている。

#### 3. トラブル回避よりも情報提供を優先

- ・協定締結のガイドラインには「不測の事態があった場合は、協定を解除することがあります」の一文を入れている。また、地域資源マップを冊子として配る際には、「サービス利用に関わるトラブルは町では責任を負いかねます」といった一文は入れるつもりだが、町としては必要な情報を集約してお伝えすることを優先するスタンス。

## III 取り組み結果

- ・2018年春以降、資源マップを配布していくため、反響・反応はこれからである。
- ・出来上がった資源マップを見て、地域の商工業者が高齢者向けのサービスを充実してくれることにも期待。商工会にもそのような話をしている所。

### 今後の取り組み、残された課題、など

- ・実際に、「ニーズ」がどこまであるのかをつかむのが難しい。  
自治会に聞き取りアンケートをしてもらっても最初は「何とかなっている」という人が多い。
- ・免許返納者が増える中、運転ボランティアも高齢化していて担い手が不足。  
交通手段がないと住民主体の通所型Bも活性化しない。

# 福岡市

## 市のWebサイトを通じた 保険外サービス資源の 把握と情報発信

50万人以上

暮らしを支援する情報の発信

2 資源の把握

3 活用促進・マッチング

市が運営するWebサイト「ケアインフォ」にて、各種の保険外サービスの情報を提供。地域住民や関係者に向けて情報を発信するとともに、取り組みを通じて保険外サービスに関する地域資源の把握にも活用

### I 取り組み背景・自治体の課題認識

地域包括ケアに関わる情報通信基盤を整備する中で、生活する上で必要となる社会資源情報のひとつとして保険外サービスの情報提供に着手

- ・地域包括ケアに関わる情報通信基盤の整備の一環として保険外サービスの情報提供に着手。
- ・要介護認定を受けていない住民への支援も含め、保険外サービスに着目。

### II 取り組み内容

市が運営するサイト「ケアインフォ」にて生活援助、見守り、配食、有償運送、訪問理美容等の保険外サービスに関する情報を提供

### 取り組み実現のポイント

1. 利用者のニーズに立脚して要望のある分野に関する情報提供を実践（リスク回避より情報提供を優先）
2. 情報発信の形で地域資源を把握
3. 市からも事業者に対して登録を呼びかける

### III 取り組み結果

- ・2018年2月時点で約100社が登録

### 残された課題やハードル

- ・登録の促進と機能拡張
- ・事業者の自主的なサービス創出に向けた地域データの提供（オープンデータ化）

### 【福岡市 プロフィール】

- 人口:157.1万人(2018.3.1時点)
- 高齢化率20.7%(2015年国勢調査結果)
- エリアの特徴:
  - ・福岡市の人口は増加中だが、2035年をピークに緩やかに減少に転じるとの予測。
  - ・現状、福岡市の高齢化率は21%に達し、高齢者数は、2010年の25万4千人が、30年後の2040年には倍の49万7千人に増加すると予測される。

#### 【関連部局】

- ・保健福祉局 政策推進部

### 独自の取り組み

1. 地域包括ケアに関する情報通信基盤を整備中。事例に記載のケアインフォ以外にも下記の基盤を整備中。
  - a. データ集約システム careBASE
  - b. データ分析システム careVISION
  - c. 在宅連携支援システム careNOTE
2. 「福岡100」と題して、「人生100年時代の健康社会モデルに向けた100のアクション」という各種プロジェクトを実行中。認知症等高齢社会に関わる課題解決をテーマとする。

## I 取り組み背景・自治体の課題認識

地域包括ケアに関わる情報通信基盤を整備する中で、生活する上で必要となる社会資源情報のひとつとして保険外サービスの情報提供に着手

- ・地域包括ケアに関わるデータ分析や多職種連携の仕組みなど情報通信基盤を整備中。
- ・その一環として、介護認定の有無に関らず、在宅での生活を続けていく上で必要となる社会資源情報のひとつとして保険外サービスに行き着いた。「保険外サービスをうまく活用することで介護予防や生活の質の向上につながるのではないか」との考えのもと、市として保険外サービスの資源を把握しようというのがケアインフォ立ち上げのきっかけ。

## II 取り組み内容

市のサイト「ケアインフォ(careINFO)」を通じた保険外サービスに関する情報発信

- ・生活援助、見守り、身体介護、配食、無料送迎、有償運送、訪問理美容、商品配達、無料相談窓口、交流・ふれあいの場の10分野を掲載。住所と分野を選択すると、そこでサービス提供している事業者がWebサイト上に一覧表示される仕組み。
- ・事業者は登録申請をして、審査を経た後、無償で登録することができる。

### 【取り組み実現、保険外活用に関するポイント】

#### 1. 利用者のニーズに立脚して要望のある分野に関する情報提供を実践

- ・地域のソーシャルワーカー、民生委員、ケアマネジャー、地域包括支援センター等いろいろなところへヒアリングに行って、保険外でニーズがあるといわれる分野について掲載。
- ・検索結果を表示する際には「検索結果に表示された各事業者等の活動内容等を、福岡市が保証するものではありません。サービスの利用や会員登録の際には、当該登録事業者等の定める契約約款や利用料金等を十分ご確認ください。」という表示を毎回出す。
- ・トラブルの懸念はゼロではないが、住民の「どこにどんなサービスがあるか知りたい」というニーズに応えることを優先。また、登録希望があった事業者に関しては法人として登録されているか、評判やサービス内容に問題はないか等を1件1件確認している。

#### 2. 利用者への情報発信という形で保険外サービスに関わる地域資源を把握

- ・指定によって自治体に情報が集まってくる介護保険事業者と異なり、保険外サービスについては情報を取りに行かないと集まらない。住民向けの情報提供の形を取ることで、保険外サービスに関する地域資源を把握することも狙いの一つとしている。

#### 3. 市からも事業者に対して登録を呼びかける

- ・市内の医療機関や介護事業者4,000社弱に対し、機関誌による募集やダイレクトメール・電子メールを送付。市内の訪問理美容等介護事業以外の民間事業者もリストアップして約1,000社に電子メールやダイレクトメールを送付して登録を呼びかけている。

## III 取り組み結果

- ・事業者側のITリテラシーの問題もあり、上記のような登録の呼びかけを行っているが、今のところ登録しているのは約100社。地域資源の把握という意味ではまだ道半ばだという認識。

### 今後の取り組み、残された課題、など

- ・登録の促進とケアインフォの機能拡張  
登録は引き続き促進するとともに、段階的に機能を拡張しており、利用者が事業者に問い合わせを送る機能などを追加していつている。Web画面だけではなく、紙で情報をもっていきたいというニーズもあるため、紙で印刷する機能も追加する予定。
- ・地域で求められるサービス創出に向けたデータの公開  
事業者がマーケティングやサービス開発に役立ててもらえるように、自治体が持つ地域ごとの高齢者の数や介護認定度別の数、疾患別の患者数など、各種のデータを提供することを計画している。

## 立川市

Webサイトを活用した  
保険外サービス情報の  
管理と発信

暮らしを支援する情報の発信

2 資源の把握

3 活用促進・マッチング

民間のWebサイトサービスを活用することで、地域資源・保険外サービスに関わる情報を自治体の関係者で共有するとともに、ケアマネジャーや住民・家族に対しても発信

## I 取り組み背景・自治体の課題認識

地域の資源に関する住民や家族に対する情報発信の必要性

- ・通いの場や配食などの地域資源・サービスについて、市の窓口や地域包括支援センターで個別に情報提供しているが、応対する人によって個人差あり。
- ・仕事をしている子世帯向け等、窓口や紙媒体以外での発信の必要性。

## II 取り組み内容

カシオとの官民共同事業として、カシオのサービス「Ayamu」を活用して保険外サービス情報を管理・発信

## 取り組み実現のポイント

1. 子供・家族への情報発信
2. 市からの情報発信ツールとすることで介護事業所の登録を促す
3. サービス説明等、多方面に、公募で募った民間の力を活用

## III 取り組み結果

- ・多くの介護事業者が登録を完了
- ・市から介護事業者への専用連絡網を整備

## 残された課題やハードル

- ・住民の登録と活用
- ・市を超えた情報の発信
- ・終末期・死後に関するサービス情報の発信

## 【立川市 プロフィール】

- 人口:18.0万人(2017.4.1時点)
- 高齢化率:23.6%(2017.4.1時点)
- エリアの特徴:
  - ・立川市は、東京都のほぼ中央、西よりに位置しており、多摩地域の中心部分にあって、昭島市、小平市、日野市、国分寺市、国立市、福生市、東大和市、武蔵村山市と接する。

## [関連部局]

- ・福祉保健部 高齢福祉課  
健康推進課

## 独自の総合事業や公的サービス

- ・福祉保健部健康推進課にて市の健康づくりに協力してくれる企業・団体を公募。
- ・第一生命、朝日生命、住友生命、三井生命、ファイザー、大塚製薬、ウェルネス、シンコースポーツ、カゴメ、エーザイ等が健康づくり事業連携事業者として登録。

## I 取り組み背景・自治体の課題認識

### 地域の資源に関する住民や家族に対する情報発信の必要性

- ・通いの場や配食などの地域資源・サービスについて、市の窓口や地域包括支援センターで個別に情報提供しているが、地域資源の情報は対応する人によって個人差があった。
- ・仕事をしている子世帯の方が昼間に電話をかけてこられたり、メールで問い合わせをされるケースも増えており、窓口や紙媒体以外での発信の必要性を感じていた。

## II 取り組み内容

### 官民共同事業として、カシオのサービス「Ayamu」を活用して保険外サービス情報を管理・発信

- ・地域の通いの場や家事援助、配食、見守り・緊急通報、移送、相談窓口、介護者・認知症サポートといった介護保険外サービスの情報をサイト上でケアマネジャー等の関係者や地域住民に発信。
- ・市や生活支援コーディネーターは地域資源に関するメモ・留意点などをシステムに記載し、共有できる。
- ・住民やケアマネジャー等はサイトに登録することで地域資源をカテゴリーごとに見ることができる
- ・登録された介護保険事業者やケアマネジャーに対して、市からの通知等の公的文書を送ることができる。

地域資源(介護保険外サービス)の検索サイトについて



### 【取り組み実現、保険外活用に関するポイント】

#### 1. 子供・家族への情報発信

- ・サイトでの情報提供とすることで、離れて暮らす、子世帯にも情報を伝えやすい。「認知症家族の会」など地域資源の情報を生活支援コーディネーターが調べて、サイトで発信。

#### 2. 市からの情報発信ツールとすることで介護事業所の登録を促す

- ・Ayamuに登録してもらうことで、行政文書も受け取れるなど市からの情報伝達ツールに位置付けたことで短期間で市内の全居宅介護支援事業所が登録してくれた。

#### 3. サービス説明等、多方面に、公募で募った民間の力を活用

- ・情報発信・イベント告知等も公募で登録された連携企業の力を借りている。市のリソースも限られるため、力を借りるべきところはスペシャリストの力を借りた方がよい。

## III 取り組み結果

- ・2017年の12月～登録を始めた所なので、まだ「活用」はこれからである。現時点でユーザーで登録しているのはケアマネジャーが圧倒的に多い。市民の登録は今後である。

### 今後の取り組み、残された課題、など

- ・住民への周知はこれからである。地域資源が分野ごとに件数としても把握できるため、今後は地域資源開発の進捗の見える化ツールとしても活用していく予定。
- ・立川市だけではなく、「多摩地区」として、近隣市の資源についても発信していく必要がある。実際、近隣市のスーパーが送迎バスを走らせている、といったことがある。
- ・独居世帯が増える中、終末期・死後に関するサービス情報の発信も必要。

## 尾道市

情報誌配布と顔の見える  
関係構築による見守り・  
支援

見守り・孤立防止

1 課題・ニーズの把握

2 資源の把握

3 活用促進・マッチング

高齢者にやさしいお店600軒以上の情報誌「ねこのて手帳」を作成・配布。  
作成・配布の過程自体を市・地域包括支援センターと商店が「顔の見える関係」  
になるきっかけに用い、日常的に繋がる関係を構築、地域ぐるみの見守りを  
実施

## I 取り組み背景・自治体の課題認識

1. 坂道や階段が多く、閉じこもりからの孤立化・健康問題に課題、見守り・早期発見を重視
2. 地域包括支援センターで作成した手作りのロコミ情報誌をもとに、広く周知を行いたいと思案  
・地域包括支援センターが民生委員・ケアマネ等へ社会資源の聞き取りを行い、  
ロコミ情報誌を作成していた。

## II 取り組み内容

1. 高齢者にやさしいお店の情報誌  
「ねこのて手帳」の作成と、参加店舗を  
含む地域ぐるみの見守り  
・高齢者の生活ニーズ把握  
・社会資源の見直し・情報収集・取りまとめ  
・冊子作成、商店・支援者・ケアマネジャー  
等への配布・普及啓発・見守り依頼

## 取り組み実現のポイント

1. 人と人とのつながりを重視・  
見守りネットワーク事業とも連携  
・商店・支援者に手渡しで配布・周知  
・ケアマネジャーにも「掲載のインフォーマル  
資源を使ってください」と依頼して配布
2. 高齢者に実際に使われている情報を  
基に作成し、信頼性を担保

## III 取り組み結果

1. 地域包括支援センターと商店が顔の見える  
関係を構築したことで、日頃から市や地域  
包括支援センターに情報が入る関係の構築
2. 「地域版ねこのて手帳」を作る地区も登場

## 残された課題やハードル

1. 4年に1回冊子を更新・発行予定のため、  
掲載情報が古くなるリスク  
・利用時に直接確認をしてもらうよう  
お願いしている

## 【尾道市 プロフィール】

- 人口:13.9万人(2018.2.28時点)
- 高齢化率:35.0%(2018.2.28時点)
- エリアの特徴:
  - ・南北に長く、市内7圏域、山間部から  
島しょ部まで多岐にわたる地理的環境。
  - ・中心市街においても車が入れない細い  
坂道や階段が多く、高齢者にとって厳しい  
住環境。
  - ・全国平均、広島県平均を上回る高い  
高齢化率。

## [関連部局]

- ・高齢者福祉課
- ・商工課

## 独自の取り組み

## 見守りネットワークの構築

- ・「おのみち見守りネットワーク」の構築、  
徘徊等SOS情報の配信体制の整備  
民間企業を含む430団体が協力団体  
として参加。  
「ねこのて手帳」登録商店の多くも参加。
- ・徘徊等SOS情報メールは、130名等が  
事業登録、約3,000人がメール受信登録。



## I 取り組み背景・自治体の課題認識

1. 坂道や階段が多く閉じこもりからの孤立化・健康問題に課題、見守り・早期発見を重視  
高齢者が閉じこもりから健康面の悪循環に陥りやすく、地域包括支援センターが気付く段階では状態が悪化していることが多かったため、地域の協力も得て早期発見に注力することとした。
2. 地域包括で作成した手作りの口コミ情報誌をもとに、広く周知を行いたいと思案  
地域包括の保健師看護師部会にて、民生委員・ケアマネジャー等への社会資源に関する聞き取り結果をまとめ手作りの口コミ情報誌を作成。これをより広く高齢者に発信したいと考えた。

## II 取り組み内容

高齢者にやさしいお店の情報誌「ねこのて手帳」の作成と、参加店舗を含んだ地域ぐるみの見守り

県の補助事業を活用し、2011年度、「ねこのて手帳情報発信見守り支援体制整備事業」を実施、ワーキング部会設置。

### 1. 高齢者の生活ニーズ把握

地域包括支援センターが地域のサロンや民生委員の会合等に向向いて高齢者が使用している保険外サービスと、お困りごとを聞き、地域課題をまとめた。

### 2. 社会資源の見直し・情報収集・取りまとめ

市の商工課を通し、商工会議所に協力を依頼。掲載店募集の広告を会報誌に載せてもらい、アンケート実施。追加で地域包括支援センターが美容協会、医師会、ケアマネ連絡協議会等に直接協力依頼し、掲載店を募集。市で公募も実施。

### 3. 冊子作成・配布・普及啓発・見守り支援依頼 (2011年度第1版、2015年第2版)

地域包括支援センターが各商店に電話や訪問し、掲載許諾や情報の確認、見守り支援の依頼を実施。冊子作成後、再度各店を訪問し、冊子や「ねこのて手帳登録証」を配布。地域包括支援センターの役割を知ってもらうため、地域包括支援センター紹介チラシも配布。民生委員等の支援者に配布するとともに、公民館・薬局・郵便局等、高齢者が集まる場所に設置。



### 【取り組み実現、保険外活用に関するポイント】

#### 1. 人と人とのつながりを重視・見守りネットワーク事業とも連携

- ・配布先をあえて「高齢者個人」ではなく、「商店」「高齢者の支援者」に、人と人とのつながりを重視。ケアマネジャーにも「ねこのて手帳のインフォーマル資源を使ってください」と依頼して配布。2015年からは「見守りネットワーク事業」も実施し、ねこのて手帳加盟店の多くが、見守りネットワークにも登録した。

#### 2. 高齢者に実際に使われている情報を基に作成し、信頼性担保

- ・高齢者に、実際使用している情報を聞き取り可視化したため、サービス内容等に関する苦情はほぼ無い。

## III 取り組み結果

- ・各地域の地域包括が商店に出向いて、顔の見える関係を構築したことで、商店・事業所から高齢者の異変や体調不良などの情報が市や地域包括に寄せられるようになった。また、4年に1回の冊子更新が、包括が普段関わりの少ない商店と話す機会になった。地域力を見直す活動が広がり、民生委員・ケアマネジャー・市で協力して「地域版ねこのて手帳」を作る地区も登場。

### 今後の取り組み、残された課題など

- ・4年に1回冊子を更新・発行予定。情報が古くなる問題はあるが、冊子に「利用の際は店舗に必ず問い合わせてください」と記載し、直接確認をしてもらうようお願いしている。
- ・店主の高齢化・担い手不足といった別の問題も見え、商店が活気づけば高齢者にやさしいお店もより増えると思っている。

# 台東区

## 民間事業者を巻き込んだ見守りネットワークの構築

10~30万人未満

見守り・孤立防止

2

資源の把握

都市部ゆえ、閉じこもりになりやすい高齢者が存在し、区や地域包括支援センターのみのアプローチには限界。民間事業者を含む協力機関や地域住民と連携して、高齢者の異変に早く気づくためのネットワークを構築し、孤立化予防・早期発見に注力

### I 取り組み背景・自治体の課題認識

1. タワーマンションに独居等閉じこもりの恐れのある高齢者が多く、見守り体制の強化の必要性
  - ①閉じこもりの方にはアプローチ・ニーズ把握がしにくく、基盤整備を行うことで孤立化予防・早期発見に注力。
  - ②もともと地域包括、区役所、警察消防、民生委員等で見守りを行っていたが、人数も限られており目が届かないことと、早期発見のため網の目を細かくしたいという思いがあった。

### II 取り組み内容

1. 民間事業者を含む地域を巻き込んだ見守りネットワークの構築
  - ・台東区内を定期的に巡回、訪問している事業者等と協定を締結し、日常業務の中で見守りを実施

### 取り組み実現のポイント

1. 基盤整備としての見守り網の整備
  - ・見守りネットワーク、すこやか訪問、地域包括支援センター職員や民生委員による訪問等、様々な面から見守りを実施
2. 地域特性上重要な事業者には積極的に協定締結を呼びかけ

### III 取り組み結果

1. 日ごろから高齢者の異変の情報が上がってくる体制の実現

### 残された課題やハードル

1. 閉じこもりの人へのアプローチ
  - ・「見守られ上手」になるための啓発

### 【台東区 プロフィール】

- 人口:約19.6万人(2018.3.1時点)
- 高齢化率:23.4%(2018.1.1時点)
- エリアの特徴:
  - ・東京都内で4番目に高齢化率が高い。
  - ・都会と、古くからの町が混在。銭湯が残っており、浴室の無い家に住んでいる高齢者も多い。
  - ・町内会での祭りや催しが多く、昔から住んでいる人は、地域のつながりは強い。
  - ・近年タワーマンション等も増えており、都心に住んでいる子供世帯からの呼び寄せで引っ越してきた独居の高齢者も増加。

#### 【関連部局】

- ・介護予防・地域支援課

### 独自の取り組み

#### 公費を投入した見守り業務

- a. 高齢者見守り事業「すこやか訪問」
  - ・ひとり暮らしの高齢者宅に、安否確認を目的に区の事業費で乳飲料を週2回手渡しで配達し安否確認。
- b. 行方不明高齢者早期発見の仕組み
  - ・認知症等で行方不明になった高齢者の早期発見のため、高齢者位置確認システムのほか、靴シールの配布、捜索協力依頼を掲載した「高齢者見守りメールマガジン」の配信も開始。

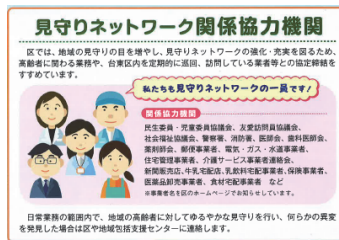
## I 取り組み背景・自治体の課題認識

- ・台東区は東京都内で4番目に高齢化率が高く、今後、後期高齢者の人口が増える中で、見守りが重要と考えている。従来より民生委員や地域包括による見守りは行っていたが、タワーマンション等はセキュリティ環境等により訪問するハードルが高かった。
- ・社会参加の促進を図ると同時に、基盤整備として見守りを重視。区役所、地域包括支援センター、警察等による見守りでは人数も限られており、日常の見守りとして異変に気付くには網の目を細かくしたいと考えた。

## II 取り組み内容

### 1. 民間事業者を含む地域を巻き込んだ見守りネットワークの構築

- ・関係協力機関や地域住民と連携して、高齢者の異変に早く気づくための「見守りネットワーク」を構築。台東区内を定期的に巡回、訪問している事業者等と協定を締結し、日常業務の中で見守りを実施。
- ・関係協力機関は、民生委員、社会福祉協議会、警察・消防等の他、医師会、郵便事業者、電気・ガス・水道事業者、住宅管理事業者、介護サービス事業者連絡会、浴場組合連合会、新聞販売店、乳飲料宅配事業者、食材宅配事業者等。



### 【取り組み実現、保険外活用に関するポイント】

#### 1. 基盤整備としての見守り網の整備

- ・閉じこもりの人等見えてこない部分を把握するためにも、基盤整備が重要と考えている。すこやか訪問、地域包括支援センター職員や民生委員による訪問、見守りネットワークの活用等様々な面から見守りを実施。

#### 2. 地域特性上重要な事業者には積極的に呼びかけ

- ・介護サービス事業者連絡会、浴場組合連合会等、高齢者が地域で生活する上で重要な事業者には積極的に参加を呼びかけ。

## III 取り組み結果

- ・見守りネットワーク関係協力機関は年々増加し、平成29年1月時点で33事業所と締結。事業者から、高齢者の異変があったときに連絡が入るようになった。
- ・区内の7地域包括それぞれで年2回「見守りネットワーク地区連絡会」を開催。民生委員、関係協力機関、ケアマネジャー等が参加し、現状・課題の共有、事例検討を実施。

### 今後の取り組み、残された課題、など

- ・様々なアプローチで見守りは行っているが、閉じこもりの人へのアプローチはなお難しいと思っており、啓発媒体を工夫している。高齢者が要支援・要介護状態になる前から、社会参加する、宅配を取る、誰かに見られる機会を作る等、「見守られ上手」になるための啓発も必要だと思っている。
- ・地域特性に応じた普及啓発も重要と考えている。台東区は中小企業、個人事業主が多く高齢で働いている人が多いので、介護予防を呼びかけてもまだ自分には早いと思ってしまう人も多い。そこで「介護予防」という言葉を使わず健康づくりを勧めるような情報誌の見せ方にするなど工夫している。

※本調査研究は、平成29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29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

地域包括ケアシステムの構築に向けた  
公的保険外サービスの普及促進に関する調査研究事業

平成30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:03-6833-6744 FAX:03-6833-9480



