

QOLを高める 保険外（自費）サービス活用促進ガイド

～利用者のニーズ実現のために～

2020年3月

株式会社 日本総合研究所

令和元年度 厚生労働省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に関する調査研究事業』

目次 (1/2)

| | |
|------------------------------------|----------|
| はじめに | 3 |
| 本ガイドの構成 | 4 |
| A) 高齢者・家族のニーズ別 保険外サービスの活用方法 | 6 |
| 【高齢者ご本人のニーズ】 | |
| ① もっと食事を楽しみたい | 7 |
| ② 誰かと話をしたい、仲良くなりたい | 8 |
| ③ 住まいをきれいにしたい、片付けたい | 9 |
| ④ 家電など、便利なものは使いこなしたい | 10 |
| ⑤ いつまでもきれい、おしゃれでいたい | 11 |
| ⑥ 旅行に行きたい・出かけたい | 12 |
| ⑦ 結婚式、葬儀・・・大事な行事に出席したい | 13 |
| ⑧ (近所等に) 気軽に外出したい | 14 |
| ⑨ 遠方への外出を楽しみたい、人に会いにでかけたい | 15 |
| ⑩ ひとりで過ごす・ひとりで出かけるのが不安 | 16 |
| ⑪ 色々な相談をしたい | 17 |
| 【ご家族のニーズ】 | 18 |
| ⑫ 介護について知りたい、相談したい | 19 |
| ⑬ 離れて暮らす親が心配 | 20 |
| ⑭ 家族や親しい人たちで思い出をつくりたい | 21 |
| B) 保険外サービスの各分野ご紹介 | 22 |
| 1. パーソナルケア・サポート | 23 |
| 2. 住まいの環境整備 | 25 |
| 3. 食事支援 | 26 |
| 4. 理容・美容 | 28 |
| 5. お出かけ・旅行 | 29 |
| 6. 見守り | 30 |
| 7. 家族支援 | 32 |
| C) 保険外サービスの使用例 | 33 |
| 事例 1 配食サービス等を活用して健康を維持し、趣味を続けている | 34 |
| 事例 2 同居家族の負担に考慮しながらペットと楽しく過ごしている | 34 |
| 事例 3 安心して趣味（観劇）のための外出を楽しみたい | 35 |
| 事例 4 週末の外出を楽しむために、美容・健康に気をつけたい | 35 |
| 事例 5 孫の結婚式、ご家族は負担なく、ご本人も楽しめた | 36 |

目次 (2/2)

| | |
|---|----------|
| D) 保険外サービスの注目事例 | 37 |
| ・ 自費サービス、訪問・付き添いサービス事例 | 38 |
| ・ 株式会社アテンド 冠婚葬祭付き添いサービス | 38 |
| ・ 株式会社ヘルパーリンク オンライン生活サポーターマッチングサービス | 39 |
| ・ 株式会社エムダブルエス日高「福祉Mover」 ※実証中 | 39 |
| ・ 株式会社御用聞き「100円家事代行」 | 40 |
| ・ 株式会社メディカル・エージェンシー・ジャパン 会員制ご用聞きサービス「ひなた相談所」 | 40 |
| ・ 住まいの住環境整備に関するサービス事例 | 41 |
| ・ 会話型見守りサービスに関するサービス事例 | 41 |
| ・ 株式会社スリーフォレスト「ハッピーテーブル」 | 42 |
| ・ ホテルニューオータニ大阪 フランス料理「SAKURA」 | 42 |
| ・ ディチャーム株式会社 訪問美容 | 43 |
| ・ 美容に関するサービス事例 | 43 |
| ・ 介護事業者による保険外の旅行サービス事例 | 44 |
| ・ 株式会社マザーズ 福祉旅館「サポートイン南知多」 | 45 |
| ・ 社団法人セーフティネットリンケージ みまもりあいプロジェクト「検索支援アプリ」「緊急連絡ステッカー」 | 45 |
| ・ 機器を使った見守りサービス事例 | 46 |
| ・ 仕事と介護の両立支援サービス事例 | 47 |
| ・ 株式会社ぐるんとびー 御用聞き・やりたいことの実現サービス | 48 |
| ・ 一般社団法人 認知症予防&サポート研究所アングル 「街の相談室アングル」 | 48 |

はじめに

高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らし続けるためには、介護保険制度に基づくサービスだけではなく、保険給付の対象とはならない多様なニーズに対応する民間サービス（保険外サービス）を活用することが重要です。また、高齢者の多様化するニーズに応えていくためには、保険サービス等と保険外サービスを組み合わせるといった観点が重要です。

平成28年3月には厚生労働省、経済産業省、農林水産省が「地域包括ケアシステム構築に向けた公的介護保険外サービスの参考事例集」（保険外サービス活用ガイドブック）を作成する（※1）等、政府においても保険外サービスの普及促進を図っているところです。

しかし、高齢者との接点となるケアマネジャー等の方々にとって、保険外サービスに関して情報提供等を行う際には色々な課題があります。ケアマネジャーへのアンケートでは「保険外サービスを取り扱うことの難しさ」として、「そもそもサービス提供できる事業者が少ない」（32.1%）ことに加え、「サービスの価格・品質が妥当なものかどうかの判断が難しい」（43.8%）、「ニーズに合った自費サービスあるいは事業者がどれかの判断が難しい」（26.8%）、「各事業者のサービス内容の違いが分かりにくい」（24.2%）等が上位にあがっており（※2）、情報を得ることの難しさ、選びにくさが課題となっているようです。

そこで、ケアマネジャー、地域包括支援センターの職員、自治体窓口の方等、介護が必要な方やそのご家族に対して、相談に応じる立場にある方々が、保険外サービスに関する情報提供を行う際の参考となるよう、本ガイドを取りまとめました。本ガイドは、保険外サービスを提供している事業者へのヒアリング調査等に基づき、

◆ 介護が必要な方やそのご家族の多様なニーズに対して、どのようなサービスで対応することができそうか

◆ 各分野ごとの保険外サービスを利用（情報提供）する際に、どのような点を留意すればよいか

◆ 実際に保険外サービスを活用して多様なニーズに対応した、している典型例

について取りまとめています。

また、各分野ごとに、新たな兆しとなりそうなユニークなサービスについて「注目事例」として掲載しました。ただし、これらの事例の多くは全国で提供されているものではありませんので、是非、ご覧いただく皆様の地域にて、ふさわしい事業者について探索いただければと考えております。

本ガイドが、介護が必要な方やそのご家族の多様なニーズの実現に向けて、各地域で相談や情報提供に従事される方々の一助となれば幸いです。

なお、介護保険サービスと保険外サービスを同時一体的に提供することや、特定の介護職員による介護サービスを受けるための指名料や、繁忙期・繁忙時間帯に介護サービスを受けるための時間指定料として利用者の自費負担による上乗せ料金を徴収することについては、認められていないため留意が必要です。（※3）

読んでいただきたい方

- ケアマネジャー
 - 地域包括支援センターの方
 - 高齢者の相談に応じる自治体窓口の方
 - 生活支援コーディネーター
 - 介護施設・事業所の運営者の方
- など、介護が必要な方やそのご家族の相談に応じる、サービスの紹介や情報提供を行う立場にある方

本ガイドの活用イメージ

- 介護が必要な方やそのご家族への情報提供の際の参考として
- 各地域における保険外サービスに関する情報収集の際の参考として

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

● 厚生労働省ホームページ掲載箇所

ホーム > 報道・広報 > 報道発表資料 > 2016年3月 > 地域包括ケアシステム構築に向けた公的介護保険外サービスの参考事例集
<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12300000-Roukenkyoku/guidebook-zentai.pdf>

※2 平成29年度厚生労働省 老人保健健康増進等事業「ケアマネジメントにおける自助（保険外サービス）の活用・促進に関する調査研究事業」株式会社日本総合研究所（平成30年3月）

※3 平成30年9月28日付通知「介護保険サービスと保険外サービスを組み合わせて提供する場合の取扱いについて」において、介護保険サービスと保険外サービスを組み合わせて提供する場合の取扱いが示されています。

本ガイドの構成

- 本ガイドは、4部構成となっています。
 - A) 高齢者・家族のニーズ別 保険外サービスの活用方法
 - ・ 高齢者やご家族の多様なニーズに対する、保険内外のサービス活用方法をご紹介します
 - B) 保険外サービスの各分野ご紹介
 - ・ 保険外サービスの各分野ごとに、サービス概要・最新動向・利用シーン等をご紹介します
 - C) 保険外サービスの使用例
 - ・ 保険内外のサービスを上手く組み合わせ、ニーズを実現している事例をご紹介します
 - D) 保険外サービスの注目事例
 - ・ 実際に提供されているサービスの中から注目事例をご紹介します
- A) で取り上げる様々なニーズは、以下の表の通り、B) でご紹介する保険外サービスの各分野を組み合わせることによって実現できる可能性があります。関連ページを記載していますので、A) とB) の関連ページを相互に参照してみてください。
- 保険内外のサービスを、実際にどのように組み合わせ提供すべきか悩んでいる方は、C) の使用例を参照してください。
- D) の注目事例では、最新サービスを含め、具体的なサービス内容を記載しています。保険外サービスの具体的なイメージをつかむためにご覧ください。



B) 保険外サービスの各分野ご紹介

| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|----------------|-------------------------|--------------|----------|------|-------|---------|-----|------|
| | | パーソナルケア・サポート | 住まいの環境整備 | 食事支援 | 理容・美容 | お出かけ・旅行 | 見守り | 家族支援 |
| A) 高齢者・家族のニーズ別 | 高齢者のニーズ | ①もっと食事を楽しみたい | | ○ | | ○ | | |
| | ②誰かと話をしたい、仲良くなりたい | ○ | | | | | | |
| | ③住まいをきれいにしたい、片付けたい | ○ | ○ | | | | | |
| | ④家電など、便利なものは使いこなしたい | ○ | ○ | | | | | |
| | ⑤いつまでもきれい、おしゃれでいたい | ○ | | | ○ | | | |
| | ⑥旅行に行きたい・出かけた | ○ | | | | ○ | | |
| | ⑦結婚式、葬儀・・・大事な行事に出席したい | ○ | | | ○ | ○ | | |
| | ⑧（近所等に）気軽に外出したい | ○ | | | | ○ | ○ | |
| | ⑨遠方への外出を楽しみたい、人に会いにでかけた | ○ | | ○ | ○ | ○ | | |
| | ⑩ひとりで過ごす・ひとりで出かけるのが不安 | ○ | | ○ | | | ○ | |
| | ⑪色々な相談をしたい | ○ | ○ | | | | | |
| 家族のニーズ | ⑫介護について知りたい、相談したい | | | | | | | ○ |
| | ⑬離れて暮らす親が心配 | ○ | | ○ | | | ○ | |
| | ⑭家族や親しい人たちで思い出をつくりたい | ○ | | ○ | | ○ | | |

A) 高齢者・家族のニーズ別 保険外サービスの活用方法
【高齢者ご本人のニーズ】

①もっと食事を楽しみたい

ご利用者のかなえたいことは？

- 食べることには、栄養を摂取するという目的に加え、様々な効果があります。
- 楽しみながら食事をすることは、栄養をよりよく吸収したり、消化を助けたり、満足度が増し、元気につながる重要な局面です。
- どう食事を楽しみたいか、そのニーズは一概ではありません。1人の人のニーズであっても、様々な思いや希望があります。その人のニーズやタイミングに合わせたサービスを知り、提案していきましょう。

代表的なニーズ

好きだった
お店で食事を
したい

誰かと一緒に
食事がしたい

特別な日の
食事を
楽しみたい

嚥下などに困難が
あってもご家族や
友人と食事が
したい

これまで
親しんできた
ものが
食べたい

ニーズに応えるサービス

パーソナルケア・サポート

p.23

【行きたい店に付き添うサービス】

- 普段からご本人のケアや日常の家事に携わっているスタッフが、遠方のレストランや食堂まで付き添い、一緒に食事をするサービスがあります。安心とともに、寂しくならずに食事ができます。

【自宅で一緒に食べるサービス】

- ひとり暮らしの方の場合、単に食事を用意してもらっただけではなく、一緒に食べてもらいたいというニーズもあります。一緒につくりながら、得意料理を再現しつつ、つくった後に食事をともにしてくれるケースがあります。

食堂・レストラン

p.27

- 同窓会や、親戚のお祝い・記念日のお食事…健康状態が様々な方が集まる会食にも対応できるレストランが出てきています。
- 嚥下状態に応じた調理など、そこに集うみなさんが同じ食事を楽しめるよう、見た目にもこだわった対応をしてくれるレストランがあります。
- バリアフリーや個室対応などの要望を聞いてくれる場合もあります。

配食サービス

p.26

- 広く親しまれている外食チェーンの味を、出かけなくても楽しめるようなサービスも始まっています。
- 高齢者施設ごとに有名外食チェーンのメニューを注文し、近隣の店に施設スタッフが取りに行くシステムなどで、これまで親しんできた味を楽しむことができます。

ピックアップ事例はこちら

- ▶ バリアフリーで、嚥下機能にも対応した本格フレンチ「SAKURA」(→詳細はp.42)
- ▶ 有名外食チェーンを施設経由で注文できる「ハッピーテーブル」(→詳細はp.42)

②誰かと話をしたい、仲良くなりたい

ご利用者のかなえないことは？

- おひとりで生活されている方、もしくは高齢者施設や住宅に入居していても、友人・知人などがいない方は孤独を感じられるケースがみられます。
- 心を開くことができる親しい相手と、定期的にコミュニケーションをとり、安らぐひと時を持つことは毎日の暮らしに非常に重要です。

代表的なニーズ

ゆっくり
お茶を飲んだり
話がしたい

定期的に
人と出会う
生活がしたい

なるべく
決まった人に
家に来てほしい

ひとりでさみしい
のがいやだ

楽しい話が
したい

ニーズに応えるサービス

室内見守りサービス

p.30

- 家に来られるのが億劫、もしくは郊外に住んでいるなどのケースでは、定期的に電話で会話をするサービスがあります。
- 定期的に会話をすることで、生活における変化をとらえることができるなど、見守りの機能も兼ねています。

パーソナルケア・サポート

p.23

【ご自宅で】

- 家事や身の回りのサポート、ケアを普段から担当している専任のスタッフが、生活支援だけでなく、一緒にゆっくりお茶を飲んだり話を楽しむこともできます。
- 調理だけでなく、一緒に食事をするということも頼むことができます。

【施設や住宅でも】

- 高齢者施設や住宅に入居している場合は、そこへ訪問して、居室内で会話を楽しむといったサービスもあります。
離れてお住まいのご家族が、入居されてさみしがっているのではないかと心配し、利用されるケースもあるようです。

理容・美容

p.28

- 訪問理美容や、在宅でのお化粧品・マッサージといったサービスは、ふれあいをともなうコミュニケーションにもつながります。
- きれいになることで、単なる会話だけではなく、自信や満足につながることもあり、家族行事やイベントなどの際に利用されることが多いようです。

ピックアップ事例はこちら

- ▶ 傾聴のプロが会話で見守り「会話型見守りサービスに関するサービス事例」（→詳細はp.41）
- ▶ カットや美容の時間に会話も楽しめる「訪問美容」（→詳細はp.43）

③住まいをきれいにしたい、片付けたい

ご利用者のかなえたいことは？

- 住み慣れた自宅で快適に過ごし続けるためには、住まいの環境を整えることがとても大切です。しかし、まとまった片付け、利用者以外のお部屋の掃除、庭のお手入れ、水周りの掃除など、介護保険サービスでは対応が難しいことが少なくありません。
- 保険外サービスを使ってきちんと片付けを行うなど、一度環境を整えることができれば、それ以降はきれいな環境を保ちやすくなるかもしれません。保険外サービスと介護保険サービスをうまく組み合わせて、快適な住環境を整えましょう。

代表的なニーズ

片付けを手伝ってほしい



不要なものを処分するのを手伝ってほしい



水まわりや窓ガラスなどをきれいにしたい



庭の手入れをしてほしい



家族の部屋も掃除してほしい



ニーズに応えるサービス

自費による パーソナルケア・ サポート

p.23

- 自費サービスの特徴は、制度の制約なく、利用者のニーズに応じたサービス提供が柔軟にできることです。訪問の機会に、ご本人だけでなく、ご家族の部屋の掃除を行う、庭の掃除を行う等、介護保険の訪問介護では対応が難しいことも依頼できる場合があります（事業者によって対応できることは異なります）。

マッチングサービス

p.24

- 地域によっては、スマートフォン等を使ってオンライン上で有償ボランティアやちょっとしたお手伝いに対応できる人をマッチングしてくれるサービスがあります。よりリーズナブルな費用で、ちょっとした掃除や片付け等が依頼できる可能性があります。

家事代行 (便利屋)

p.25

- 「定期的な清掃や料理を頼みたい」という方に対しては、家事代行サービスの利用が考えられます。
- エアコン清掃などの専門業者の他、水まわりやフロアのクリーニング、エアコンの清掃など、住まいに関わる様々なことにワンストップで対応できる「便利屋」的な事業者も存在します。
- 最近では、特に「まとまった片付け」を得意とする事業者も出てきています。単に不用品を機械的に処分するだけでなく、一つ一つを思い出の品として丁寧に扱いながら片付けを手伝ってくれる事業者もいます。

ピックアップ事例はこちら

- ▶ オンラインで有償ボランティアをマッチング「オンライン生活サポーターマッチングサービス」（→詳細はp.39）
- ▶ 一人ひとりの個別性を重視 会員制ご用聞きサービス「ひなた相談所」（→詳細はp.40）
- ▶ 一つ一つの荷物を大切に。“心”を考えたお片付けを「100円家事代行」（→詳細はp.40）

④家電など、便利なものは使いこなしたい

ご利用者のかなえたいことは？

- 高齢になると難しいのが高いところにある電球や電池の交換です。同居するご家族がいれば問題なくできることも、独居世帯や高齢者夫婦世帯が増える中では、できないまま放置されていることが珍しくありません。
- また、様々な家電や情報ツールが発達している現在、それらのツールを使いこなせるかどうかはQOLを大きく左右します。外出することに様々な課題がある場合でも、ご家族や友人とパソコンやスマートフォン等で気軽にコミュニケーションを取ることができれば、孤独を感じることなく過ごすことができるかもしれません。
- 1人では使いこなすことが難しくても、誰かのちょっとしたサポートがあれば、様々な便利な道具を活用できる可能性はひろがります。

代表的なニーズ

パソコンの設定を手伝ってほしい



スマートフォンを使いたい、使い方を覚えたい



家具の組み立てをしてほしい



壊れた家電を修理したい、買い替えたい



切れた電球や電池を交換してほしい



ニーズに応えるサービス

自費によるパーソナルケア・サポート

p.23

- 自費サービスの特徴は、制度の制約なく、利用者のニーズに応じたサービス提供が柔軟にできることです。訪問の機会に、電球の交換等生活の上でのちょっとした困りごとの解決を依頼することができます。

マッチングサービス

p.24

- 地域によっては、スマートフォン等を使ってオンライン上で有償ボランティアやちょっとしたお手伝いに対応できる人をマッチングしてくれるサービスがあります。どんな人が登録されているかを公開されているサービスもありますので、「パソコンが得意な人に、使い方を教えてほしい」といった依頼もできるかもしれません。

家事代行（便利屋）

p.25

- 「便利屋」や「御用聞き」的なサービスを提供する事業者の中には、「1回5分」など非常に短時間から対応してくれる事業者もあります。また「年会費」の中で、ちょっとしたお困りごとに柔軟に対応してくれる場合もあります。
- 様々なニーズにワンストップで対応するのが、「便利屋」や「御用聞き」事業者の強みです。自社で対応・解決が難しい場合には、その分野の別の事業者や専門家を紹介してくれることもあるでしょう。

ピックアップ事例はこちら

- ▶ オンラインで有償ボランティアをマッチング「オンライン生活サポーターマッチングサービス」（→詳細はp.39）
- ▶ 高齢者のお困りごと解決のワンストップサービス「ひなた相談所」（→詳細はp.40）
- ▶ 5分100円から「100円家事代行」（→詳細はp.40）

⑤ いつまでもきれい、おしゃれでいたい

ご利用者のかなえないことは？

- これまでできていたことができなくなることによって元気や自信をなくしてしまうケースがあります。
- 笑顔で人に会いに行く、人と過ごす時間を心から楽しむ、そのために身だしなみを整えたり、美しくなるための努力をすることが、心の元気や快活さにつながる可能性があります。
- 「きれいでいたい」「おしゃれがしたい」という思いをくみ取り、精神的な充足や生活への意欲向上を目指していきましょう。

代表的なニーズ

いつまでも
若いと
いわれたい



きれいになって
自信を
取り戻したい



出かけて
人に会うのに
きれいにしたい



体調が悪くても
気に入った
髪型にしたい



これまで同様
お化粧が
したい



ニーズに応えるサービス

スキンケア・ メイクアップ・ マッサージなど

p.28

【高齢者施設でのサービス】

- 施設で生活する高齢者の方々に、アクティビティやイベントの形式でスキンケアやマッサージ、メイクアップをしてくれるサービスがあります。
- 施術者が一方的にサービスするだけでなく、施術者と利用者が一緒になってスキンケアやメイクアップを実施する、参加型で行ってくれる場合もあります。
- 地方自治体などと共同で、化粧や美容に関するレッスンを実施しているところもあります。

【在宅高齢者向けのサービス】

- 上記のような、スキンケアやメイクアップのサービスは、在宅高齢者でも受けることができます。
- 地方自治体と連携した化粧や美容講座が開催されているケースもあります。

訪問理美容

p.28

- 理容室のある介護施設、有料老人ホーム等やご自宅に美容師・理容師が訪問し、洗髪や整髪、カット、パーマなどを実施するサービスです。

ピックアップ事例はこちら

- ▶ ハンド、フェイシャル、メイクアップをトータルで「美容に関するサービス事例」（→詳細はp.43）
- ▶ 尊厳と自信で高齢者を笑顔に「訪問美容」（→詳細はp.43）

⑥旅行に行きたい・出かけた

ご利用者のかなえないことは？

- 健康状態（要介護状態）にかかわらず、旅行を楽しみたいというニーズは多くの方が持っています。
- 一方で、ご家族への負担や、自らの健康状態から、旅行などのレジャー、アクティビティはあきらめているケースも多いようです。
- 入居施設やデイサービスなどが主催するイベントとしての外出だけではなく、ご家族が同伴し、ご家族自身も楽しめる旅行を経験することで、利用者の満足や生きる意欲を高めることにつなげていきましょう。

代表的なニーズ

家族との思い出をつくりたい



昔よく出かけたあの場所に
もう一度行ってみたい



今までできなかった
〇〇がしてみたい



温泉に入りたい



家族にも楽しんでもらいたい



ニーズに応えるサービス

介護旅行・ユニバーサルデザイン旅行

p.29

【オーダーメイド型】

- 個人の行きたい場所にあわせてオーダーメイドで対応してくれるサービスです。旅行は短時間の外出と違い、様々な介助が必要になります。介護や旅行にともなう介助の専門家が付き添ってくれることにより、ご家族にとっても負担が軽くなり、安心です。
- これまであきらめていたアクティビティや旅行先・場所であっても、どう実現するかを検討し企画してくれるサービスがあります。現地での観光やアクティビティに関して、専門知識のあるスタッフが同伴してくれることもあります。

【企画・パックツアー型】

- 介護が必要な方でも無理なく楽しめるように工夫したツアーがあります。デイサービス等の介護事業者がこうしたツアーを企画・実践する例も増えています。

【介護が必要な方に配慮した宿泊施設】

- バリアフリー設備や強化畳を導入し、車椅子のまま部屋に入ることができたり、ご家族と一緒に温泉を楽しめるリフト浴を備えるなど、工夫がいっぱいの旅館が出てきています。ご本人・ご家族が一緒になって味わえる、食事対応をしてもらえる場合もあります。

パーソナルケア・サポート

p.23

- ふるさとでのご親戚の結婚式や葬儀、お墓詣りなど、冠婚葬祭での介助・付き添いを得意とするサービスも始まっています。式場や葬儀場など、会場が提携している付き添いサービスを紹介してくれるケースもあるので、確認してみましょう。

ピックアップ事例はこちら

- ▶ 介護が必要になっても旅を楽しむ「介護事業者による保険外の旅行サービス事例」（→詳細はp.44）
- ▶ 家族の結婚式、車椅子でもおしゃれして出かけた「冠婚葬祭付き添いサービス」（→詳細はp.38）
- ▶ 家族みんなでおいしい料理と温泉 福祉旅館「サポートイン南知多」（→詳細はp.45）

⑦結婚式、葬儀・・・大事な行事に出席したい

ご利用者のかなえたいことは？

- かわいい孫の結婚式や発表会、親しい人とお別れの式など、その人にとっては特別な日があります。
- 整容、送迎、当日その場で必要となる様々なケアやサポート・・・「周りに負担をかけるかもしれない」との不安や遠慮から、出席をあきらめてしまっているケースは少なくありません。
- 冠婚葬祭に特化したサービスから、希望の介助内容に対応するマッチングサービスまで、選択肢が広がっています。

代表的なニーズ

かわいい孫の結婚式だけでも出席したい

冠婚葬祭中は家族も忙しく、サポートしてもらえない

出席したいが、華やかな場に出られる装いが難しい

大切な人の葬儀でお別れを言いたい

家族や周囲の負担になるため行きたいと言いつけられない

ニーズに応えるサービス

自費によるパーソナルケア・サポート

p.23

- 親戚の結婚式、久しぶりの同窓会、親しい人の葬儀といった冠婚葬祭に関して、移動・送迎や、車椅子に乗ったまま着替えられる礼服のレンタル、その場の様々なケアをフルでカバーしてくれる「冠婚葬祭特化型」の事業者が出てきています。
- 出席するイベントだけではなく、その「前後」に別の事業者の手配をする必要がないというところをご家族にも評価されています。
- 式場と提携している事業者もあるようです。式場に確認してみるのもよいでしょう。
- 外出同行、寄り添い・付き添いサービスの中には、同行者もその場にふさわしい装いで、出席者の1人としてまるごとご本人のケアやサポートを実施するところもあります。
- 結婚式などでは、当日はご家族自身もやらなければならないことが多いため、細かい介助にまで手が届かないケースが多く、上手に利用すれば、大事な日を思い出すことができるでしょう。

マッチングサービス

p.24

- 冠婚葬祭の場合、継続的・定期的にサービスを利用するわけではないため、どこに頼んだらよいか、どう事業者を探せばよいかといったケースもあるようです。パソコンやスマートフォンで希望や日時を登録すれば、サービスを提供できる人とマッチングしてくれるというサービスも出てきています。

整容・美容

p.28

- 「当日、どんな装いで出かければいいのか」「こんな状態で出席していいのかな」など、人が多く集まる場に臆してしまうケースもあるようです。訪問理美容や、在宅でのお化粧サービスなどを利用することで、堂々と当日明るい笑顔で出かけてもらうことも、イベントを楽しんでもらうポイントです。

ピックアップ事例はこちら

- ▶ 冠婚葬祭の送迎手配、当日介助、礼服レンタル等まで「冠婚葬祭付き添いサービス」(→詳細はp.38)
- ▶ オンラインで有償ボランティアをマッチング「オンライン生活サポーターマッチングサービス」(→詳細はp.39)

⑧（近所等に）気軽に外出したい

ご利用者のかなえたいことは？

- 「交通弱者」という言葉があるように、高齢者の外出手段の確保は各地域で大きな課題となっています。特に鉄道・バス等の公共交通機関が発達してない地域では、免許を返納した方の買い物、通院等のための日常の交通手段を確保することはQOLを大きく左右します。

代表的なニーズ

洋服等の
買い物に
気軽に
行きたい



病院に
行くときに
付き添って
ほしい



稽古ごと・
教室に
行きたい



好きな店に
外食に
行きたい



気軽に
友人・知人の
ところに
行きたい



ニーズに応えるサービス

自費による パーソナルケア・ サポート

p.23

- 訪問介護として外出支援をした後、引き続き、利用者が趣味や娯楽のために立ち寄る場所に同行するサービスがあります。

マッチングサービス

p.24

- 趣味の付き添い・家の大掃除等に対応してくれる有償ボランティアを紹介（マッチング）してくれるサービスが出てきているほか、デイサービスの送迎車両を活用して、非通所日にも外出を支援する取組が始まりつつあります。

介護旅行・ユニバーサルデザイン旅行

p.29

- お墓参り、冠婚葬祭、日帰り観光、観劇や美術館等への外出等、半日～1日単位の外出であれば、オーダーメイド型の介護旅行やユニバーサルデザイン旅行を実施している事業者につき添いを依頼することもできるでしょう。外出や旅行の際の介助についての民間資格（トラベルヘルパー）を持った人もいますので、そうした人につき添いをお願いすることも一つの手段です。

ピックアップ事例はこちら

- ▶ オーダーメイドの外出「自費サービス、訪問・付き添いサービス事例」（→詳細はp.38）
- ▶ プールやカフェへ やりたいことの実現「御用聞き・やりたいことの実現サービス」（→詳細はp.48）
- ▶ デイサービスの送迎車両で外出支援「福祉Mover」（→詳細はp.39）
- ▶ オンラインで有償ボランティアをマッチング「オンライン生活サポーターマッチングサービス」（→詳細はp.39）

⑨ 遠方への外出を楽しみたい、人に会いにでかけたい

ご利用者のかなえたいことは？

- いかに関心地よい自宅でもずっとそこに閉じこもっているのは誰にでもあることです。
- 散歩や買い物、知人・友人との約束…外出をすることが生活にメリハリを生み、また、次の外出を目標に、リハビリなどに励むこともあるでしょう。
- 外出にも様々なシーンや目的があります。今ではそれぞれの方のそのときのニーズにマッチしたサービスが用意されています。

代表的なニーズ

遠いけど
好きなお店で
買い物を
したい

美術館や
コンサートに
いきたい

同窓会に出かけ
たい、故郷の
友人に会いに
行きたい

友人の
お見舞いに
行きたい

遠方の専門
病院に
1人で行くのは
不安

ニーズに応えるサービス

パーソナルケア・サポート

p.23

【遠方への外出や、日常とは違った外出に】

- 日常の必需品の買い出しとは違い、遠方への外出に、普段から家事や身の回りのケアに携わっているスタッフが付き添うサービスがあります。

【冠婚葬祭専門の事業者も】

- 冠婚葬祭は、大きな非日常の外出の一つ。単に同行してくれるだけではなく、車椅子用の礼服のレンタルや、前後の移動手段（タクシーなど）の手配や確認などワンストップで提供してくれるサービスも出てきています。

理容・美容

p.28

【ハレの日は装いにも気を配って】

- 親戚の結婚式や、久しぶりの同窓会、おしゃれをして出かけたい買い物や趣味の外出などでは、化粧や理美容などのサービスで、より生き生きとしたお出かけを味わえるサービスがあります。

食堂・レストラン

p.27

- 同窓会や、親戚のお祝い・記念日のお食事…健康状態が様々な方が集まる会食にも対応できるレストランが出てきています。嚥下状態に応じた調理、そこに集うみなさんが同じ食事を楽しめるよう、見た目の美しさにもこだわった対応してくれるレストランがあります。

ピックアップ事例はこちら

- ▶ 遠くの病院から親戚の結婚式まで寄り添い同行
「自費サービス、訪問・付き添いサービス事例」（→詳細はp.38）
- ▶ ちょっとした遠出には外出時の介助のプロに
「介護事業者による保険外の旅行サービス事例」（→詳細はp.44）

⑩ひとりで過ごす・ひとりで出かけるのが不安

ご利用者のかなえたいことは？

- 単身で生活される方が増える中、「なるべく住み慣れた家で暮らしたい」と思う一方で、「家でもし何かあったときに・・・」といった不安を抱えている方もいらっしゃいます。離れて暮らすご家族がいらっしゃる場合、ご家族からしてもそれとなく様子を見守っておきたい、というニーズのある方は少なくありません。
- 自宅だけでなく、外出先についても、過去に外出先で体調が悪くなったり、道に迷ってしまった経験がある方はそのときの不安から外出を控えてしまうようなケースもあるようです。

代表的なニーズ

ひとりで
家にいて
何かあったらと
不安

できるだけ
住み慣れた家
で暮らしたい

家族に心配を
かけたくない

以前、
外出先で
迷ったこと
がある

外出先で
何かあったら
と不安

ニーズに応えるサービス

配食サービス

p.26

- 昼食や夕食を届けてくれるサービスの中には、配達に伴って安否確認やご様子確認をしてくれる事業者もあります。毎日決まった人が食事を届けてくれることで、ちょっとした変化があった場合にいち早く気付いてもらうことができるかもしれません。

室内見守りサービス

p.30

- 人が訪問したり、電話で定期的にご様子を確認するサービスの他に、最近では各種のセンサーを活用して、居宅の中の様子を緩やかに見守ることができるサービスが出てきています。室内の温湿度、睡眠、家電の使用状況など色々なものが把握できるようになってきています。

屋外見守りサービス

p.31

- 認知症の人などが外出時に迷ってしまった際などに、どこにいるかを把握したり、搜索を支援するサービスがあります。事業者・サービスごとに機能が異なり、「どこにいるかがわかる（位置把握・外出検知）」「その方の身元が確認できる（身元確認）」「協力者に搜索が依頼できる（搜索依頼）」という3つに大きく機能は分けられます。

ピックアップ事例はこちら

- ▶ 各種センサーで緩やかに状況を把握「機器を使った見守りサービス事例」（→詳細はp.46）
- ▶ 個人情報の配慮した全世代型の外出先みまもり「みまもりあいプロジェクト」（→詳細はp.45）

⑪ 色々な相談をしたい

ご利用者のかなえないことは？

- 高齢の方の「暮らし・生活」に関わるニーズや悩みは、医療や健康のことに限らず、住まいに関わること、資産や相続に関わることなど、本来、非常に多岐にわたります。「一つの窓口で総合的に相談に乗って欲しい、対応して欲しい」というニーズもあるようです。

代表的なニーズ

一か所で
色々な
相談に乗って
ほしい



住まいのこと
を色々
頼みたい、
相談したい



お金のことや
相続のことを
相談したい



信頼できる
専門家を
紹介して
ほしい



ニーズに応えるサービス

自費による パーソナルケア・ サポート

p.23

- ・ 自費によるパーソナルサポートを行う事業者で、遺品整理や相続にまつわる専門家の紹介等、各種の相談・サポートまでをサービスの一環として対応している場合があります。

家事代行 (便利屋)

p.25

- ・ 主に水まわり設備、家電等、主に住まいの環境のことにに関して、「便利屋」的に様々な相談に乗ってくれ、必要に応じてそれぞれの分野の専門家を紹介してくれる「ワンストップの窓口」として対応する事業者があります。

ピックアップ事例はこちら

- ▶ あらゆる相談に対応 「街の相談室アングル」 (→詳細はp.48)
- ▶ 高齢者のお困りごと解決のワンストップサービス「会員制ご用聞きサービス ひなた相談所」 (→詳細はp.40)

A) 高齢者・家族のニーズ別 保険外サービスの活用方法
【ご家族のニーズ】

⑫介護について知りたい、相談したい

ご利用者のかなえないことは？

- 介護に取り組むご家族、特に仕事をしながら介護をしている人にとっては、「仕事と介護を両立させる」ことが理想ですが、仕事をしながら介護をしている人の約半数は「両立できていない」と答えている調査結果があります（出典は※を参照）。両立できずに、万一、「介護離職」をしてしまうと、復職が難しくなるなど、離職したご家族の生活にも困難が生じることが懸念されます。
- 特に、ご家族にとっては「介護保険制度等についての知識や情報がないこと」「仕事と介護の両立に関して相談する相手がいないこと」等、情報不足や相談相手がいないことが悩みとして大きいようです（同上）。
- 介護が必要なご本人への支援だけでなく、介護に取り組む家族側に寄り添った支援が求められていると言えます。

代表的なニーズ

急に親の介護が必要になったが介護の知識がない

制度が難しくてなかなか理解できない

仕事はやめたくない介護と両立させたい

働く人の立場をわかって相談にのってほしい

同じ立場の人がどうしているのかも知りたい

※ 出典）平成28年度老健事業「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」株式会社日本総合研究所（平成29年3月）

ニーズに応えるサービス

仕事と介護の両立支援

p.32

- 人材不足があらゆる業界で進む中、企業や団体にとっても従業員の「仕事と介護の両立支援」は貴重な人材を確保し続けるために重要な課題の一つとなっています。これに対応して、主に企業・団体等の法人向けに、従業員の介護に関する実態調査や介護に関する情報提供、相談窓口の代行などを請け負う事業者が増えています。
- なかには、法人向けのサービスだけでなく、介護に取り組むご家族個人に対して、各種の相談や手続き代行等の支援を行う例もあります。

ピックアップ事例はこちら

- ▶ 従業員に対して、介護に関する情報や相談窓口の提供を支援「仕事と介護の両立支援サービス事例」（→詳細はp.47）

⑬ 離れて暮らす親が心配

ご利用者のかなえないことは？

- 独居や夫婦のみでの世帯が増えている分、離れて暮らすご家族の中には、「毎日の様子がわからなくて何となく不安」、「日々どのように暮らしているか知りたい」といったニーズを持つ方が少なくないようです。
- ご本人が「今の住まいで暮らし続けたい」と思っている、ご家族が「心配だから」と、介護施設や有料老人ホーム等への入居を検討されるケースもあるでしょう。

代表的なニーズ

毎日どんなふう
に暮らしているか
わからなくて
不安

ひとり暮らしで
何かあったら
と思うと不安

外出先で
何かあったり
迷っていないか
心配

遠いので
なかなか
様子は
見に行けない

気にはなるけど
用事もなく
電話しにくい

ニーズに応えるサービス

自費による パーソナルケア・ サポート

p.23

- 自費サービス等では、離れて暮らすご家族の付き添いや話し相手になり、その際の様子などをご家族に対して伝えてくれる場合があります。

配食サービス

p.26

- 昼食や夕食を届けてくれるサービスの中には、配達に伴って安否確認やご様子確認をして、ご家族に知らせてくれる事業者もあります。毎日決まった人が食事を届けてくれることで、ちょっとした変化があった場合にいち早く気付いてもらうことができるかもしれません。

室内見守りサービス

p.30

- 人が訪問したり、電話で定期的にご様子を確認するサービスでは、安否確認だけでなくご様子や会話の内容をご家族が知ることができます。最近では各種のセンサーを活用して、居宅の中の様子を緩やかに見守ることができるサービスが出てきています。室内の温湿度、睡眠、家電の使用状況など色々なものが把握できるようになってきています。

屋外見守りサービス

p.31

- 認知症の人などが外出時に迷ってしまった際などに、どこにいるかを把握したり、搜索を支援するサービスがあります。GPS等でどこにいるかを把握したり、ご家族から協力者に搜索依頼を行うことができるサービスなどがあります。

ピックアップ事例はこちら

- ▶ 各種センサーで緩やかに状況を把握「機器を使った見守りサービス事例」(→詳細はp.46)
- ▶ 個人情報の配慮した全世代型の外出先みまもり「みまもりあいプロジェクト」(→詳細はp.45)
- ▶ 会話してご様子をご家族に伝える「会話型見守りサービスに関するサービス事例」(→詳細はp.41)

⑭ 家族や親しい人たちで思い出をつくりたい

ご利用者（ご家族）のかなえたいことは？

- 残り少ないときを家族や親しい人たちで過ごしたい、何か思い出を残したいというニーズは、「若い」や「最期」を感じたりイメージし始めると、大きくなっていくものです。
- 思い出には様々な形があります。イベントや外出によって、心に強く残る時を一緒に過ごすこと、そして、その人の生きている証を残すこと…ご本人にとっても周囲の人たちにとっても満足できる様々なサービスの選択肢が出てきています。

代表的なニーズ

イベントや
外出などで
思い出に残る
時を過ごしたい

孫の結婚式に
出てほしい

最期に
みんなで
おいしいものが
食べたい

ご本人が生きた
証を残したい

ニーズに応えるサービス

パーソナルケア・サポート

p.23

- 日常の必需品の買い出しとは違い、遠方への外出に、普段から家事や身の回りのケアに携わっているスタッフが付き添うサービスがあります。
- 冠婚葬祭は、大きな非日常の外出の一つ。単に同行してくれるだけではなく、車椅子用の礼服のレンタルや、前後の移動手段（タクシーなど）の手配や確認などワンストップで提供してくれるサービスも出てきています。
- 国内外を問わず、専門のスタッフが旅行に同行し、これまで難しかったアクティビティを楽しめるなどのサービスもあります。
- 家族・親戚で写真を撮りたいなどの要望に応じ、付き添いに対応してくれる自費サービスがあります。

食堂・レストラン

p.27

- 同窓会や、親戚のお祝い・記念日のお食事…健康状態が様々な方が集まる会食にも対応できるレストランが出てきています。嚥下状態に応じた調理、そこに集うみなさんが同じ食事を楽しめるよう、見た目の美しさにもこだわった対応をしてくれるレストランがあります。
- バリアフリーな設備だけではなく介護士が常駐しているなど、ハード・ソフトの両面で要介護の人にもやさしい専門旅館も登場しています。

ピックアップ事例はこちら

- ▶ 近場から遠出まで「自費サービス、訪問・付き添いサービス事例」（→詳細はp.38）
- ▶ 冠婚葬祭の送迎手配、当日介助、礼服レンタル等まで「冠婚葬祭付き添いサービス」（→詳細はp.38）
- ▶ 健康状態に合わせた本格フレンチ「SAKURA」（→詳細はp.42）
- ▶ バリアフリー、車椅子のまま入れる和室旅館「サポートイン南知多」（→詳細はp.45）
- ▶ 傾聴会話から自分史に再現「会話型見守りサービスに関するサービス事例」（→詳細はp.41）

B) 保険外サービスの各分野ご紹介

1 パーソナルケア・サポート

ここでは、楽しみ・趣味のための付き添い・サポートや、認知症ケア、在宅でのサポートなどを、利用者一人ひとりの状態や要望にあわせて柔軟に提供する、自費によるサポートサービスをご紹介します。公的介護保険等やご家族の介護だけでは対応できないお困りごとへの対応や、日々を自分らしく楽しく過ごすための活動のサポートが受けられる可能性があります。

自費によるパーソナルケア・サポート

サービス概要

- 楽しみ・趣味のための付き添い・サポートや、認知症ケア、在宅でのサポートなどを、利用者一人ひとりの状態や要望にあわせて柔軟に提供する自費サービスです。
- より個別性の高いケアを提供するために、一部の事業者ではヘルパーの指名制度が導入されています。（※全額自費サービスに限る。）

| | |
|---------------------|--|
| 楽しみ・趣味のための付き添い・サポート | <ul style="list-style-type: none">● 訪問介護として外出支援をした後に、引き続き実施する、利用者が趣味や娯楽のために立ち寄る場所に同行● 冠婚葬祭など、特定のシーンに特化した付き添い（※最新動向参照） |
| 認知症ケア | <ul style="list-style-type: none">● 長時間の見守り・話し相手● 金銭管理補助など |
| 在宅でのサポート | <ul style="list-style-type: none">● 電球の交換等、生活の上でのちょっとした困りごとの解決 |

⇒ p.38 自費サービス、訪問・付き添いサービス事例

最新動向

- ▶ 冠婚葬祭など、様々な準備が必要なイベントであっても、自費サービスの活用により参加できる場合があります。
- ▶ 例えば冠婚葬祭の場合は、衣装の準備、メイク、介護タクシーでの送迎、イベント当日の介助だけでなく、事前の訪問アセスメントや、会場担当者との打ち合わせ、会場の事前チェックなど、イベントハスムーズに参加するための支援をワンストップで提供している事例があります。

⇒ p.38 「冠婚葬祭付き添いサービス」

利用者像／利用シーン

- 趣味や楽しみのための外出で、日々を自分らしく過ごしたい方
- 要介護になっても冠婚葬祭など特別なイベントに参加したい方
- 認知症の方の見守りや、話し相手をプロにお願いしたいご家族の方
- なるべく長く在宅での暮らしを続けたい方

1 パーソナルケア・サポート

サービスを利用する際のポイント

- ◎ 事業者によって、長時間プランに対応しているか、ヘルパーの指名が可能か等が異なります。事業者が対応できる範囲を確認することが必要です。
- ◎ 人材がサービスの質を左右します。ヘルパーの経験や、認知症ケアや身体介助技術等の教育内容を確認しましょう。

費用

ヘルパーによるケア・サポート 3,000円～／1時間

マッチングサービス

サービス概要

- 近年の動向として、利用者が希望のサービスを登録すると、一般のサポーターや資格を保有したヘルパーとオンライン上でマッチングを行うサービスも増えてきています。
- こうしたオンラインマッチングサービスは、通常の自費サービスと比較して安価で利用できる場合があります。また、スマートフォンを活用できれば、近所への外出のサポート等について、気軽に支援依頼できるという利点があります。

⇒ p.39 「オンライン生活サポーターマッチングサービス」

最新動向

- ▶ デイサービスの空き車両と、外出を希望する高齢者をマッチングするサービスの実証が群馬県太田市で行われています。
- ▶ 利用者がスマートフォンやコールセンターを通して外出希望を送ると、近隣を走行中のデイサービス車両が「寄り道」し、希望の場所まで送るサービスです。

⇒ p.39 デイサービス車両への相乗りサービス「福祉Mover」 ※実証中

サービスを利用する際のポイント

- ◎ オンラインマッチングサービスは、介助者を資格を有するヘルパーに限定しているケースと、一般のサポーターでも登録可能としているケースがあります。登録者がどのような人かを事前に確認しましょう。

費用

1,000円～／1時間

2 住まいの環境整備

水まわり・フロアのクリーニングや電球交換など、ちょっとした家事が億劫になり、放置してしまうことによる住まい環境の悪化が、QOL低下の一つの要因として課題となっています。

ここでは、こうした住まいの環境整備に関する便利屋的なサービスを取り上げ、最新の動向や、サービスを利用する際のポイントについてご紹介します。

家事代行（便利屋）

サービス概要

- 水まわり・フロアのクリーニングや、トイレ詰まり・水漏れなどのトラブル対応、電球交換など、住まいの環境整備に関する「便利屋」的なサービスです。中には、ワンストップで高齢者のお困りごとに対応し、自社で受けきれない業務については、提携業者等へ業務委託等を行っている事業者もあります。
- 施設入所前・退院後や、介護ベッド導入時などの、まとまった片付けが必要なタイミングでの、「片付け需要」に特化したサービスを提供する事業者も出てきています。

⇒ p.40 会員制ご用聞きサービス「ひなた相談所」
p.41 住まいの住環境整備に関するサービス事例

最新動向

- ▶ 近年は、5分100円から依頼できる、「ちょっとしたお困りごと」の解決を請け負う、低価格のサービスを提供する事業者もあります。
- ▶ 電球交換・電池交換・ビンやペットボトルのフタ開け、カートリッジの交換など、「ちょっと誰かにお願いできると助かること」というのは日常生活の中で案外多いものです。こうした需要に対しては、短時間・低価格で気軽に依頼できるサービスが活用できます。

⇒ p.40 便利屋サービス「100円家事代行」

利用者像／利用シーン

- 水まわりや床を清潔に保ちたい
- 施設入所前・退院後の荷物整理がしたい
- 介護ベッドを家に入れたいので、モノを整理したい
- 誰かと相談しながら片付けたい
- 丁寧に遺品整理をしながら家族の部屋を片付けたい
- 電球交換など、日々の「ちょっとしたお困りごと」を気軽に頼みたい

サービスを利用する際のポイント

- ◎ 住まいの環境整備に関する利用者のニーズは、「とにかく家を清潔にしたい」「話をしたり、相談しながら片付けたい」など様々です。特にご家族の遺品整理や、高齢家族の心情に配慮しながら片付けたいケースなどは、利用者とのコミュニケーション・対話がポイントとなります。
- ◎ 利用者のニーズに合わせて事業者やサービスを選択することが重要です。

費用

| | |
|-------------|-------------|
| 一般的なサービス | 3,000円～／1時間 |
| 低価格・短時間サービス | 100円／5分 など |

3 食事支援

近年「食事支援」の分野においては、栄養面でバランスの良い食事を提供するサービスだけでなく、「好きなときに、好きなものを食べたい」という高齢者の方々の願いをかなえる様々なサービスが登場しています。ここでは、「配食サービス」「食堂・レストラン」の2ジャンルで、サービス選択時のポイントや最新の動向などを紹介します。

配食サービス

サービス概要

- 在宅の高齢者向けに、冷凍や常温のお弁当や手軽に調理できる宅配キットを配達するサービス。
- 多くの事業者では、普通食のほか、カロリー制限や減塩に対応した高齢者食、フレイル対策の高たんぱく食、おかゆやきざみ食、ムース食等の介護食に対応しています。

最新動向

- ▶ デイサービスの帰りに食事（夕食）を持ち帰ることができるサービスが増えています。
- ▶ デイサービスでお弁当を受け取ることで、その日の夕食の心配をしなくてよくなるだけでなく、継続してデイサービスに通うモチベーションの一つにもなります。

⇒ p.42 外食チェーンの配食サービス「ハッピーテーブル」

利用者像／利用シーン

- 日々の食事の用意が大変になってきた方
- 料理経験が少なく、菓子パンや出前を取っているなど、日々の栄養バランスが心配な方
- 減塩や低カロリー食を勧められているが、自分で計算をするのが大変な方
- 親などの介護食を作っているが、たまに楽をしたい介護者の方

サービスを利用する際のポイント

| | |
|--------|---|
| 配食頻度 | 配食回数は毎日～月1回まで様々です。 また、配達曜日の指定の可否もチェックしましょう。 |
| 種類 | 普通食／高齢者食／介護食／治療食／高たんぱく食など、利用者の健康上の課題等に合わせて選択しましょう。 一部事業者ではオーダーメイドのほか、糖尿病食、腎臓病食など、特定の疾患に対する食事療法に対応している事業者もあります。 |
| 付帯サービス | 配食の付帯サービスとして、一部の事業者では見守り・声掛けを行い、利用者の安否を確認しています。 また、配食と合わせて、食材・日用品の宅配等を行っている事業者もあります。 |

費用

| | |
|--------------|--------------|
| 普通食 | 500～700円程度 |
| 高齢者食・介護食・治療食 | 700～1,000円程度 |

3 食事支援

食堂・レストラン

サービス概要

- 噛む力や飲み込む力など、口腔機能が弱まった方のために、食材をペースト状・ゼリー状にしたり、食べやすいサイズに刻んだりすることで、食べやすくした料理を提供する食堂・レストラン。
- 介護食対応食堂・レストランを探す際は、Web上に公開されている「摂食嚥下関連医療資源マップ」等も適宜活用しましょう。

最新動向

- ▶ 介護事業者が運営する食堂・レストランだけでなく、一般のレストランやホテルレストランでも対応して頂けるケースがあります。
- ▶ レストランがHP等で大きく「介護食対応」と打ち出していない場合でも、対応頂ける場合もありますので、一度問合せみましょう。

⇒ p.42 フレンチレストラン「SAKURA」

利用者像／利用シーン

- ご家族と一緒に、ハレの日の特別な食事を楽しみたい方
- たまには外での食事で気分転換をしたい方
- 高齢者の方ともう一度一緒に外食を楽しみたいご家族の方

サービスを利用する際のポイント

| | |
|-------|---|
| 料理の形状 | 一口大、きざみ食、ミキサー食のほか、食材をペースト状、ゼリー状に加工するなど、利用者の状態に合わせて様々な形状での提供が考えられます。 事前予約の際に、利用者の状態をお伝えし、対応してほしい食事内容について、お店側とすり合わせをしましょう。 |
| 見た目 | レストランによっては、見た目を一般の料理とほとんど同じにするための様々な工夫を行っています。 |

費用

各レストラン等へお問い合わせください。

4 理容・美容

高齢期には、健康状態の悪化などが原因で外出頻度が低下し、閉じこもりがちになってしまったり、社会とのつながりが希薄になってしまったりすることがあります。身だしなみを整えることは、清潔を維持するだけでなく、身だしなみを整えることで自信を回復し、社会と関わろうとする意欲の増加につながる可能性があります。

訪問理美容

サービス概要

- 美容師が自宅や高齢者施設に訪問し、ヘアカットや髭剃りなどの施術を行うサービスです。
- 訪問理美容サービスは、単に清潔な状態を維持するだけでなく、見た目を整えることによる自信の回復につながる可能性があります。
- また、ヘアカットを行っている間の美容師・理容師との会話が高齢者の楽しみの一つとなり得ることから、一部の事業者では、スタッフのコミュニケーション能力の強化、高齢者にとって「子供世代」にあたる中堅スタッフの採用、居心地の良い施術空間づくりなどに取り組んでいます。

⇒ p.43 「訪問美容」

利用者像／利用シーン

- 美容院まで外出するのが難しくなったため、在宅でヘアカットなどの施術が受けたい方
- お出かけやイベントごとの前に、身だしなみを整えたい方
- ヘアカットや美容師との会話を通じて高齢者に元気になってほしい施設の担当者の方、ご家族

費用

| | |
|---------|----------|
| カット | 約3,000円～ |
| カラー・パーマ | 約5,000円～ |

スキンケア・メイクアップ・マッサージなど

サービス概要

- 自宅や高齢者施設で化粧講座や化粧サロン、マッサージなどを提供するサービスです。
- 化粧をすることで、自分や他社への意識を高めることができ、「出かけた」「人と話したい」といった意欲につながる可能性があります。
- また、マッサージを通して人の肌に触れることは、不安の緩和や癒しにつながると言われています。

利用者像／利用シーン

- 久しぶりに化粧をして気分転換したい方
- 日々自信をもって積極的に活動したい方
- お出かけやイベントごとの前に、身だしなみを整えたい方

⇒ p.43 美容に関するサービス事例

5 お出かけ・旅行

介護が必要になると「諦めてしまう」ものの一つが旅行です。実現できれば大きな喜びや生きがいにつながる一方で、交通手段の手配、旅先での移動、宿泊先での食事・入浴等、普段の生活以上に準備や対応が必要なことが数多くあります。それらの課題に対応する専門事業者や介護事業者による保険外サービスとしてお出かけや旅行に取り組む事例が増えています。

介護旅行・ユニバーサルデザイン旅行

サービス概要

- 日帰りでの外出や宿泊での旅行をサポートしてくれるサービスです。介護が必要な方でも参加できる「ツアー企画」として旅行会社が提供しているものと、個々人の要望に応じて、行きたい場所まで付き添ってくれるサービスもあります。

最新動向

- ▶ 最近では、デイサービスや訪問看護サービスなどの介護保険事業者が、保険外サービスとして利用者向けの旅行を企画・提供しているケースも増えてきています。
- ▶ 普段から顔見知りの利用者同士、普段のスタッフが付き添って外出や旅行ができるなら、より安心して旅を楽しめるでしょう。

⇒ p.44 介護事業者による保険外の旅行サービス事例

- ▶ 要介護高齢者の増加を受けて、ハード面でのバリアフリー化だけではなく、介護福祉士の常駐、きざみ・ミキサー食対応などソフト面も配慮した「福祉旅館」が登場しています。

⇒ p.45 福祉旅館「サポートイン南知多」

利用者像／利用シーン

- 思い出の場所にもう一度行きたい
- 行きたかったあの場所に行きたい、以前と同じように旅を楽しみたい
- 家族と一緒に旅の思い出を作りたいが、家族だけだと色々不安がある
- 故郷でのお墓参りにいきたい、孫の結婚式に出たい

サービスを利用する際のポイント

- ◎ 「旅行や移動での介助」について、付き添いのスタッフの専門知識や経験がどうかを確認しましょう。
※「トラベルヘルパー」等、旅の介助に関する民間資格もあります
- ◎ 旅に向けての事前準備が重要です。ツアーの場合は下見等を徹底しているか、オーダーメイド型の付き添いサービスの場合は、事前の準備等をどこまでサポートしてもらえるのかを確認しましょう。

費用

同行・付き添い費用
(交通費・宿泊費等の実費は別途)

10,000円～／1日

6 見守り

居室内にて睡眠・心拍などの生体情報や、電気・ガスの使用状況等を通して生活全般を見守ることのできるサービスが注目されています。屋外では、行方不明時の捜索を支援するサービスが多数出てきています。

ここでは、室内の様子を見守ることのできるサービスと、屋外での様子を見守ることのできるサービスの2ジャンルに分け、サービス選択時のポイントや最新の動向などをご紹介します。

室内見守りサービス

サービス概要

- 在宅の高齢者の自宅での様子などの見守り、変化があった時などにお知らせするサービス。
- 訪問や電話など人による見守りのほか、機器・センサー等を使った見守りもある。

最新動向

- ▶ 訪問や電話をして、様子を確認し、ご家族に伝えるサービスのほか、食事宅配などのサービスが見守り機能を備えている場合があります。
- ▶ 各種のセンサーやコミュニケーションロボット等の機器を使って、離れて暮らすご家族の様子を知ることができるサービスが増えてきつつあります。

⇒ p.46 機器を使った見守りサービス事例

利用者像／利用シーン

- ・ひとり暮らしで、何かあったときに不安な方
- ・夏場の熱中症などが心配な方（およびそのご家族）
- ・離れて暮らす家族として、どのような暮らしぶりなのかをそれとなく確認したい場合

サービスを利用する際のポイント

| | |
|---------------|--|
| 見守りの内容 | 家の中での動き、家電の使用状況、睡眠、部屋の温度・湿度、会話内容など、何が、どのくらいの頻度・タイミングでわかるのか、利用者の状況に応じて最適なものを選びましょう。 |
| 通知方法や見守り以外の対応 | 何か変化があった場合に、どのような方法（メール、アプリの通知、電話等）でお知らせが来るか、変化があった場合に通知以外の対応（駆付け等）があるものか等を総合的に考える必要があります。 |
| 通信回線など利用できる環境 | 機器やセンサーを使った見守り・状況確認サービスの場合、利用される方のお宅に通信回線やスマートフォン端末が必要な場合があります。どのような通信環境であれば使えるものであるかを確認する必要があります。 |
| 「見守られる」側の抵抗 | 「見守られる」ことにご本人が抵抗を感じることも少なくありません。「ご本人が気にならない」「家族とのコミュニケーションなど楽しみがある」等、抵抗を小さくする仕組みがあるかどうかポイントの一つです。 |

費用

| | |
|----------------|-----------------------|
| 電話や訪問による状況確認 | 月額約2,000円～（頻度等により異なる） |
| 機器・センサー等による見守り | 月額約500円～（機器代等は別途） |

6 見守り

屋外見守りサービス

サービス概要

- 市町村が実施する見守り事業のほか、以下のような民間サービスが利用可能です。
- ご家族の安心のために、高齢者の外出を検知してお知らせするサービスや、万が一高齢者が行方不明となった場合、早期・保護につなげるための様々なサービスが民間から提供されています。
- 大きくは、GPS端末等による位置把握・外出検知サービス、キーホルダーやシールによる身元確認支援サービス、アプリ等を通じて協力者に検索依頼ができる検索依頼サービスに大別されます。

利用者像／利用シーン

- 認知症等により行方不明になってしまうことが心配なご家族の方
- 有事の際にすぐに居場所を把握したいご家族の方
- 外出の頻度や、おおよその行動範囲を把握しておくことにより、安心したいご家族の方

サービスを利用する際のポイント

屋外での見守りサービスは、大きく以下の3つに分類されます。

それぞれの特性を踏まえ、ご家族のニーズや高齢者側の負担に配慮し、紹介・提案を行きましょう。

| サービスの種類 | サービスの特徴・留意点 |
|-----------|--|
| 位置把握・外出検知 | <ul style="list-style-type: none">● 高齢者がGPS端末等を携帯することで、現在位置および移動経路等の把握や、外出検知および通知を行うサービス。● 靴やお守り袋に端末を埋め込むなど、様々な形状の製品があり、高齢者が負担なく持ち歩けるものを選択することが重要です。 |
| 身元確認 | <ul style="list-style-type: none">● 高齢者が、ご家族等の緊急連絡先や個人ID等の情報を読み取ることのできるキーホルダー・シール等を身に着けることで、警察や一般の方が身元不明者として保護した際に、スムーズに身元を特定することができるサービス。● 一部のサービスでは、個人情報を保護した状態で、ご家族等と発見者が直接連絡を取ることができ、スムーズな引き渡しにつなげることが可能です。 |
| 検索依頼 | <ul style="list-style-type: none">● アプリ等を通じて、一般の協力者等に広く検索協力を呼びかけることができるサービス。● 高齢者が端末やキーホルダー等を持ち歩く必要がないため、ご本人の負担を最小限にとどめることができます。 |

⇒ p.45 ステッカーとアプリによる見守りサービス「みまもりあいプロジェクト」

費用

- 位置把握・外出検知 : 月額約1,000円～（別途、端末代等の初期費用が必要）
- 身元確認 : 月額0円～（別途、キーホルダーやシール代等の初期費用が必要）
- 検索依頼 : 月額約300円～

※各事業者によって価格が異なります。詳細はHP等を確認してください。

7 家族支援

仕事と介護の両立は、介護者であるご家族のみならず雇用主である企業等にとっても、大きな課題となっています。

ここでは、介護離職を防止し、仕事と介護の両立を実現するための、ご家族向けサービスについて、概要や最新の動向などをご紹介します。

仕事と介護の両立支援

サービス概要

- 企業・団体等においては、福利厚生や従業員への支援の一環として、従業員向けに、介護に関する情報提供や個別相談、セミナー実施等のサービスを提供することが増えています。
- 企業等を介さず、個人に対して、個別相談や手続き代行等のサービス、利用者同士で質問・回答ができるコミュニティサイト等もあります。

最新動向

- ▶ サービスを利用する従業員の心理的・時間的な負担を軽減するため、eラーニング方式での情報提供を行うサービスも見られます。
- ▶ 現に仕事と介護の両立にお悩みの方のみならず、「もし自分が働きながら介護をすることになったら」と将来を見据えている方に向けたサービスも増えつつあります。

⇒ p.47 仕事と介護の両立支援サービス事例

利用者像／利用シーン

- まだ実際には介護をしていないが、漠然とした不安がある方
- 急に親等の介護が必要になり、誰にどう相談したら良いかわからず困っている方
- 徐々に親等の介護が必要になりつつあるが、制度やサービスをあまり知らない方
- 実際に介護保険サービスを使いながら介護を続けているが、困っていることがある、あるいは負担感等を誰かに相談したい方

サービスを利用する際のポイント

ご家族が「仕事と介護の両立」に悩んでいる場合、以下のようなアドバイスが考えられます。なるべく、ご家族が仕事と介護を両立できるように、勤務先の支援制度を有効に活用できるような働きかけを行いましょ。

- 「まずは今のお仕事を辞めずに、続けられることを第一に考えてください」
- 「最近では、仕事と介護の両立支援に関するサービスを、福利厚生サービスとして提供されることが増えています。勤務先の支援制度等について人事担当者の方に確認してみてください」

費用

情報提供・個別相談・セミナー参加

(多くは) 無料

C) 保険外サービスの使用例

事例 1

配食サービス等を活用して健康を維持し、趣味を続けている

プロフィール

お名前 Aさん
年齢・性別 85歳/女性
住まい・世帯 地方都市/ひとり暮らし（娘が近所に居住）
要介護度 要介護1
趣味 歌、ダンス
生活上の希望・不安

- ・ 仲間とのコーラスを続けたい
- ・ 健康であるために栄養には気を遣いたい
- ・ 娘にはできるだけ頼りたくない

ご本人の目線から

- ◎ 健康で趣味活動を長く続けたいという希望を持っており、訪問介護で生活をサポートしてもらいつつ、運動機能向上を目指して訪問リハビリを利用しています。さらに、週2回は配食サービスを利用することで、栄養バランスにも気がついています。
- ◎ 近隣に住んでいる娘家族との外食時には娘が送り迎えや介助を行ってくれますが、趣味のコーラス活動のため外出する際には介護タクシーを利用しています。

1週間の過ごし方

| | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 |
|-------|------|----|--------|------|---|--------|--------|
| 8:00 | | | | | | | |
| 9:00 | | | | | | タクシー介護 | |
| 10:00 | | | | 訪問介護 | | | 娘の送迎 |
| 11:00 | | | | | | | |
| 12:00 | | | | | | コーラス活動 | 娘家族と外食 |
| 13:00 | | | | | | | |
| 14:00 | | | リハビリ訪問 | | | | |
| 15:00 | | | | | | | |
| 16:00 | | | | | | タクシー介護 | 娘の送迎 |
| 17:00 | 訪問介護 | | | 配食 | | | |
| 18:00 | | 配食 | | | | | |
| 19:00 | | | | | | | |

費用イメージ（1週間当たり）（※）

- 介護保険サービス
 - ・ 訪問リハビリ（1回）…600円
 - ・ 訪問介護（2回）…500円
 } 1,100円
 - 保険外サービス
 - ・ 配食サービス（2回）…1,200円
 - ・ 介護タクシー（往復1回）…5,000円
 } 6,200円
- 合計 7,900円

※地域や事業者によって価格は異なります。

事例 2

同居家族の負担に考慮しながらペットと楽しく過ごしている

プロフィール

お名前 Bさん
年齢・性別 78歳/男性
住まい・世帯 郊外/妻と二人暮らし/柴犬を1匹飼っている
要介護度 要介護2
趣味 散歩、読書
生活上の希望・不安

- ・ 認知症の傾向があり、日々の生活や移動に不安がある
- ・ 妻は要介護認定を受けていないが、日々の家事やペットの世話で負担がかかっているのではないかと懸念している

ご本人の目線から

- ◎ 週2回の訪問介護の前後に保険外サービスを利用し、同居家族（妻）の部屋掃除やペットの世話を願っています。
- ◎ 妻は要介護認定を受けておらず、日々の家事やペットの世話を引き受けてくれています。週2回保険外サービスでペットの散歩や世話、掃除などをお願いできると妻の負担が減るので安心です。

1週間の過ごし方

| | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 |
|-------|---|------|---|--------|---|---|---|
| 8:00 | | | | | | | |
| 9:00 | | | | | | | |
| 10:00 | | | | 妻の部屋掃除 | | | |
| 11:00 | | | | | | | |
| 12:00 | | | | | | | |
| 13:00 | | 訪問介護 | | 訪問介護 | | | |
| 14:00 | | | | | | | |
| 15:00 | | ペット | | ペット | | | |
| 16:00 | | | | | | | |
| 17:00 | | | | | | | |
| 18:00 | | | | | | | |
| 19:00 | | | | | | | |

費用イメージ（1週間当たり）（※）

- 介護保険サービス
 - ・ 訪問介護（2回）…500円
 - 保険外サービス
 - ・ ペットの世話（1時間/2回）…6,000円
 - ・ 同居家族の部屋掃除（2時間/1回）…6,000円
 } 12,000円
- 合計 12,500円

※地域や事業者によって価格は異なります。

事例3 安心して趣味（観劇）のための外出を楽しみたい

プロフィール

| | |
|-----------|--|
| お名前 | Fさん |
| 年齢・性別 | 81歳/女性 |
| 住まい・世帯 | 都心/ひとり暮らし（息子は遠方に居住） |
| 要介護度 | 要介護2 |
| 趣味 | 友人との会話、観劇 |
| 生活上の希望・不安 | <ul style="list-style-type: none"> 人工透析に通っており、健康に不安を抱えているが、料理・掃除などの日常行為はなるべく自分でしたい。 観劇など、趣味のための外出を日々の楽しみにしている。 |

ご本人の目線から

- ◎ 料理、掃除などの日常行為はなるべく自分でやりたいと考えていますが、買い物は荷物が重くなることがあるので訪問介護の外出介助サービスを活用しています。
- ◎ 週に1回は、買い物のおあと引き続き、観劇など趣味のための外出にも付き添ってもらっています。

1週間の過ごし方

| | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 |
|-------|---|----------|-----|----------|-------------------|----------|---|
| 8:00 | | | | | | | |
| 9:00 | | | | | | | |
| 10:00 | | 通院(人工透析) | 介外出 | 通院(人工透析) | 介外出 | 通院(人工透析) | |
| 11:00 | | | | | | | |
| 12:00 | | | | | 外出の付き添い 観劇のための | | |
| 13:00 | | | | | | | |
| 14:00 | | | | | | | |
| 15:00 | | | | | | | |
| 16:00 | | | | | | | |
| 17:00 | | | | | | | |
| 18:00 | | | | | | | |
| 19:00 | | | | | | | |

費用イメージ（1回あたり）（※）

- 介護保険サービス
 - ・ 訪問介護（外出介助）2回 ……500円
 - 保険外サービス
 - ・ 趣味・娯楽のための付き添い（3.5時間） ……10,500円
- 合計 11,000円

※地域や事業者によって価格は異なります。

事例4 週末の外出を楽しむために、美容・健康に気をつけたい

プロフィール

| | |
|-----------|--|
| お名前 | Cさん |
| 年齢・性別 | 75歳/女性 |
| 住まい・世帯 | 郊外/ひとり暮らし |
| 要介護度 | 要介護1 |
| 趣味 | 喫茶店巡り |
| 生活上の希望・不安 | <ul style="list-style-type: none"> コーヒーが昔から大好きで週末に近所の友人と喫茶店巡りをするのが楽しみ。 週末おしゃべりして出かけるために、デイサービスで健康を維持しつつ、定期的にヘアカットなどの理美容サービスを活用したい。 |

ご本人の目線から

- ◎ 運動機能の維持・向上のためにデイサービスを活用しています。
- ◎ 月に1回程度、デイサービスの前後に理美容サービスを利用しています。髪の毛をきれいに整えることで、週末をより楽しい気持ちで過ごすことが出来ます。

1週間の過ごし方

| | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 |
|-------|--------|---|--------|---|--------|---|-----------|
| 8:00 | | | | | | | |
| 9:00 | | | | | | | |
| 10:00 | デイサービス | | デイサービス | | デイサービス | | |
| 11:00 | | | | | | | |
| 12:00 | | | | | | | 友人と喫茶店めぐり |
| 13:00 | | | | | | | |
| 14:00 | | | | | | | |
| 15:00 | | | | | | | |
| 16:00 | | | | | | | |
| 17:00 | | | | | | | |
| 18:00 | | | | | 理美容 | | |
| 19:00 | | | | | | | |

費用イメージ（1週間あたり）（※）

- 介護保険サービス
 - ・ デイサービス（3回） ……2,400円
 - 保険外サービス
 - ・ 理美容サービス（ヘアカット） ……4,000円
- 合計 6,400円

※地域や事業者によって価格は異なります。

事例 5

孫の結婚式、ご家族は負担なく、ご本人も楽しめた

プロフィール

| | |
|--------|--|
| お名前 | Eさん |
| 年齢・性別 | 87歳/女性 |
| 住まい・世帯 | 都心/夫と二人暮らし |
| 要介護度 | 要介護3 |
| 趣味 | 裁縫、デイサービスでのおしゃべり |
| 今回の状況 | <ul style="list-style-type: none"> 式場までの移動はご本人・ご家族ともに不安。 同席する息子は式中也忙しいので、極力迷惑をかけたくない。 せっかく出席するならヘアやメイクも整えて、孫にはきれいな姿を見せたい。 |

ご本人の目線から

- ◎ 孫の結婚式に出席するため、送迎と付き添いのサービスを合わせて利用しました。式の間、介護スタッフにずっとそばにいてもらえるため、ご家族にも気を遣うことなく楽しむことができました。
- ◎ 理容室・美容室に1人で行くのは大変だったため、訪問理美容を活用しました。今回は、通常の理容室・美容室とそこまで変わらない価格でサービスを受けられました。

結婚式までの過ごし方

| 3日前 | |
|-------|-------|
| 10:00 | 訪問理美容 |

↓ 結婚式出席に向けて、今回付き添いしてくれる介護スタッフと最終確認

| 当日 | |
|-------|-------|
| 9:00 | 送迎 |
| 10:00 | 付き添い |
| | 孫の結婚式 |
| 15:00 | |
| 16:00 | 送迎 |

結婚式に向けて素敵な髪形にしたい

家と式場の送迎から、式中の介助まで、介護スタッフに安心して任せられるので、ご本人もご家族も心置きなく楽しめる

費用イメージ（1回当たり）（※）

■ 保険外サービス

- ・ 訪問理美容（カット・パーマ） ……10,000円
- ・ 結婚式の送迎・付き添い（7時間） ……40,000円

合計 50,000円

※地域や事業者によって価格は異なります。

D) 保険外サービスの注目事例

自費サービス、訪問・付き添いサービス事例

- 自費によるパーソナルケア・サポートを提供しているサービス事業者の事例は以下の通り。
(50音順)

| サービス名（事業者名） | 特徴・サービス内容 | 価格 |
|------------------------------------|---|---|
| 生活総合支援サービス (株式会社クラッシー) | 料理、掃除、収納・片付けなど生活に関する要望に総合的に対応。「コンシェルジェ」と呼ばれるスタッフが、利用者のニーズに合わせたメニューの組み合わせを提案する。 | (定期利用の場合) 1時間3,456円～ (単発利用の場合) 1時間4,860円～ ※交通費等別途 |
| 日常生活支援サービス (一般社団法人夢ネット はちどり) | 研修を受けて認定されたシニア世代の「はちどりワーカー」が趣味のための外出や旅行等の付き添いサービスを提供。比較的年代の近いスタッフのサポートを受けられる点が特徴。 | 1時間1,800円～ (登録会員か一般会員かにより変動) ※登録会員は別途年会費が必要 |
| ダスキンライフケア（注） (株式会社ダスキン) | 独自の研修を修了したケアスタッフが、利用者やご家族等の希望に合わせて外出の付き添いや見守り等を柔軟に提供。認知症の方の見守りにも対応している。 | 1時間2,500円～3,500円（地域により変動有） 1回2時間から利用可能 |

出典：「地域包括ケアシステム構築に向けた公的保険外サービスの参考事例集 保険外サービス活用ガイドブック」（平成28年）より日本総研作成
注：サービス名変更に伴い、出店元のガイドブックではサービス名「ダスキン ホームインステッド」として記載。

株式会社アテンド 冠婚葬祭付き添いサービス

サービス概要

- 衣装の準備・メイク、介護タクシーでの送迎、当日の介助等、イベント参加に当たって必要なことはすべてカバーしている。
- 施設利用者の場合には、施設まで直接迎えに来てくれる。衣装は、ご家族等が用意できなければレンタルも可能。車椅子に座ったまま着替えられる衣装も用意がある。
- 事前の訪問アセスメント（1～2時間）や会場の下見、会場担当者との打合せ等を踏まえて、行事当日のスムーズなサポートにつなげている。
- 冠婚葬祭以外の外食や買い物等の外出支援にも対応している。



サービスのポイント

- ◎ 介護が必要な状態であっても、大切な人のイベントに参加できる
- ◎ 付き添い・身体介助から送り迎えまですべて対応しているため、必要なことをすべてスタッフに任せられ、ご家族もそのイベントに心置きなく参加できる

メニュー・価格

- 冠婚葬祭プラン：49,000円～
- 外出支援：8,000円/2時間～

提供エリア

【冠婚葬祭】東京・千葉・埼玉・神奈川
【その他】東京都江戸川区周辺

株式会社ヘルパーリンク オンライン生活サポーターマッチングサービス

サービス概要

- 利用者が希望の介助内容をサイトから簡単にリクエストできる、オンラインマッチングサービス。
- 生活サポーターと利用者は直接メッセージのやり取りを行い、決裁もオンライン上で完結する。
- 生活サポーターは約7割が女性で、年齢層は幅広い。生活サポーターにとっても、これまでのスキルを活かしたサポートができる仕組みとなっている。

利用シーン例

- 利用者が趣味や娯楽のために立ち寄る場所への同行
- 趣味の付き合い、家の大掃除、ゴミ捨て等



サービスのポイント

- ◎ 通常の介護保険外自費サービスの約2分の1から3分の1程度の料金で利用可能である。
- ◎ 事前にサポーターの詳細なプロフィールが見られるので、マッチングサービスに不慣れな人にとっても安心感がある。
- ◎ お気に入りの生活サポーターがいれば、その人を指名して依頼することも可能である。

価格

- 付き添い等：1,000円/1時間～
※入会料、月会費・年会費なし

提供エリア

千葉県千葉市周辺
(令和2年3月時点)

株式会社エムダブルエス日高「福祉Mover」 ※実証中

サービス概要

- デイサービスの送迎車両とAI技術を活用し、利用者のデイ非利用日の外出を促進する取組。(※実証中)
- 具体的には、利用者がスマートフォンやコールセンターを通して外出希望を送ると、近隣を走行中のデイサービス車両が「寄り道」し、希望の場所まで送る。
- デイサービスの送迎に大きな支障が出ないよう、「寄り道」に10分以上かかる場合は、「寄り道」しないようAIが判断する。

サービスのポイント

- ◎ 画面イメージの通り、乗車場所と降車場所を選択し、人数を指定するだけで簡単に外出希望を送ることができる。乗車場所と降車場所は、よく行く場所をあらかじめ登録しておける。
- ◎ 「寄り道」できる車両が見つかり、配車された場合は、車両に関する情報と、迎車予定時刻が画面に表示される。
- ◎ 同社はこの仕組みを他社のデイサービスの送迎車両にも広げ、相乗りに対応できる車両を増やす計画。同サービスは群馬県太田市にて実証実験を行っているが、今後さらに実証地域を増やす考え。



株式会社御用聞き「100円家事代行」

サービス概要

- 電球や電池の交換、日常的なお掃除、郵便物の回収、ビンのふた開けなど、日常の「ちょっとしたお困りごと」を5分100円という料金設定で請け負う「御用聞き」サービス。学生の有償ボランティアを中心としたスタッフが、依頼のあった高齢者のお宅を訪問する。
- 「短時間・低価格」の家事代行サービスであり、「誰でも、いつでも、何度でも」利用できる点が魅力。利用者のリピート率も高い。
- 「ちょっとしたお困りごと」だけでなく、家具の移動、粗大ごみの片づけ、草むしり、大掃除など、日曜大工やまとまった時間が必要な依頼にも対応。これらは「たすかるサービス」として5分300円～で請け負っている。



企業ロゴ

サービスのポイント

- ◎ 株式会社御用聞きのビジョンは「会話で世の中を豊かにする」である。単に依頼された事項をこなすのではなく、学生を中心とするスタッフが利用者と丁寧なコミュニケーションを取ることで、「真のニーズ」に寄り添うことを心掛けている。
- ◎ 御用聞きのスタッフが、利用者を地域の様々な福祉・医療サービスや行政サービス等と繋げるハブとなることで、利用者の真の課題の解決に繋げることを目指している。

メニュー・価格

- 100円家事代行：100円／5分
- たすかるサービス：300円／5分、2,000円／30分

提供エリア

東京都23区全域、多摩地域の一部
埼玉県・神奈川県・愛知県の一部
エリアのさらなる拡大に向けて準備中

株式会社メディカル・エージェンシー・ジャパン 会員制ご用聞きサービス「ひなた相談所」

サービス概要

- 有料老人ホームやデイサービス等の介護事業を手掛ける同社が地域住民向けに提供する地域密着会員型ご用聞きサービス（非会員も利用可能）

利用シーン例

- 庭の定期清掃、草刈り、不用品整理
部屋の片付け
- お話し相手



サービスのポイント

- ◎ 法人の理念である「高齢者のお困りごと解決のワンストップサービス」の一環として提供。
- ◎ 会員に対しては、週2回の不定期の安否確認と、高いところの荷物の上げ下ろしや新聞の梱包等は無料で対応
- ◎ 「ご用聞き」として、一人ひとりへの個別対応を重視し、「かゆいところに手が届く」サービス提供を目指す。

価格（例）サービス内容による

- ちよこっとお手伝い（窓の掃除、衣服整理、不在宅の換気、家具組み立て等）
1時間当たり
会員1,600円、一般2,000円
- 買い物代行 1回30分
会員600円、一般720円
※年会費20,000円

提供エリア

新潟県新潟市

住まいの住環境整備に関するサービス事例

- 前頁で取り上げたサービスのほかに、住まいの住環境整備に関するサービスを提供している事例は以下の通り。(50音順)

| サービス名 (事業者名) | 特徴・サービス内容 | 価格 |
|---------------------------------------|---|--|
| 生活支援 (便利屋) サービス (株式会社ベンリーコーポレーション) | エアコンクリーニングや水まわりの掃除・修理、本格的なハウスクリーニング等だけでなく、ゴミ出しの手伝い、お話し相手など高齢者の日常のお困りごとにも対応しており、高齢者の悩みにワンストップでサービスを提供している。 | エアコンクリーニング等についてはメニューごとに標準単価を設定。付き添い等、メニューにないご要望の場合は3,000円/1時間 + 出張費 |
| おまかせさんパック (株式会社やさしい手) | 自宅訪問による生活相談サービスと、自費による家事・介護サービス、救急通報サービスの3つを、パックごとに設定された毎月の上限時間数の範囲で自由に組み合わせてプランを設計できる。設計されたプランに沿って、ヘルパーがサービスを提供する。 | 私費サービス上限10時間/30,000円/月 私費サービス上限20時間/60,000円/月 私費サービス上限30時間/80,000円/月 |

出典：「地域包括ケアシステム構築に向けた公的保険外サービスの参考事例集 保険外サービス活用ガイドブック」(平成28年)より日本総研作成

会話型見守りサービスに関するサービス事例

- 会話やコミュニケーションを重視した見守り等のサービスを提供している事例として、株式会社こころみのサービスが挙げられる。代表的なサービスは以下の通り。

| サービス名 | 特徴・サービス内容 | 価格 |
|------------|---|---|
| つながりプラス | 傾聴スキルを有したコミュニケーターによる会話型見守りサービス。 高齢者に担当のコミュニケーターが毎週2回電話をし、電話の内容をその都度ご家族等にメールでレポートする。会話の雰囲気や話し方、そこから推測されるお悩み等についても丁寧にレポートする。 | 入会金：10,000円 基本料金：8,000円/月 (簡易版サービスも有) |
| 「親の雑誌」サービス | 高齢者ご本人の「自分史」や、ご家族に伝えたい内容などを記事にして、写真やプロフィール付きの雑誌としてまとめるサービス。 思い出作りや、ご家族とのコミュニケーションツールのひとつとして利用されている。 | 15万円～ (雑誌3冊および訪問取材) |

出典：「地域包括ケアシステム構築に向けた公的保険外サービスの参考事例集 保険外サービス活用ガイドブック」(平成28年)より日本総研作成

株式会社スリーフォレスト 「ハッピーテーブル」

サービス概要

- ・ デイサービスや高齢者施設で外食チェーンのメニューをまとめて注文し、利用者が夕食として持ち帰ることができるサービス。
- ・ 2019年時点で吉野家、銀だこ、サーティーワン、京樽など約20の外食チェーンと提携。
- ・ 基本的に近隣店舗まで施設の担当者が注文分を取りに行くモデルとしており、ほぼ定価で慣れ親しんだ外食チェーンのメニューが楽しめる。
- ・ また、毎週様々な外食チェーンのメニューをローテーションで提供することで、デイサービスへの来所意欲向上にも繋がる。

サービスのポイント

- ◎ 「たまには慣れ親しんだファストフードや外食チェーンのメニューを楽しみたい」という高齢者の声から生まれたサービス。
- ◎ わざわざ店舗へ足を運ぶのが難しくなった高齢者の方にも、施設やデイサービスを通じて外食メニューを提供することで、選択肢を広げ、好きなものを選んで食べる楽しみを感じて頂ける。

サービスイメージ



価格

各外食チェーンの定価

提供エリア

一都三県、京阪神が中心

その他

在宅分野への展開に向け準備中

ホテルニューオータニ大阪 フランス料理「SAKURA」

サービス概要

- ・ 「やわらかフレンチ」として、噛む力・飲み込む力の弱くなった方でも楽しめるフレンチのコースメニューを提供。
- ・ シェフが直接お電話で、利用者の状態や希望を確認し、「おまかせコース」という形で、ご本人様の状態に合わせたコースを提供している。

サービスのポイント

- ◎ ホテルとして、お客様の希望になるべく応えたサービスを提供する一環として、一人ひとりに合わせた嚥下食の提供を開始。
- ◎ 記念日などに、ご家族等で利用されるケースが多いことから、料理の見た目も一般の方とほとんど同じになるよう工夫している。
- ◎ 車椅子等でもご利用いただけるよう、室内のバリアフリーにも配慮している。



料理イメージ

価格

7,000円～

サービス概要

- 有料老人ホームを中心とする高齢者施設を対象に、訪問美容事業および、アパレル商品等販売イベントの開催を行っている。
- 外出機会の少ない高齢者にとって、髪を切る時間は、美容師との会話が楽しめる大切な空間である。そのためスタッフは髪を切る技術だけでなく、思いやりやコミュニケーションを大切にできる人材を採用している。
- スタッフは、男女とも幅広い世代が多様な働き方で活躍中。



Dignity Charm

企業ロゴ



サービスイメージ

サービスのポイント

- ◎ 会社名のディチャームは、人が最後まで尊厳 (dignity) をもって魅力 (charm) 的であるようにとの思いからつけられている。
- ◎ 髪を整えることは、高齢者にとって自信の回復、ひいては社会との接点の回復にも繋がると考えており、訪問美容事業を通して、最後まで生きることを楽しめるよう、サポートすることを目指している。

提供エリア

首都圏および関西圏が中心

その他

高齢者が楽しみながら学べるようなワークショップ・講座等のコンテンツ開発を準備中

美容に関するサービス事例

- 美容系のサービスとして、化粧療法や美容療法を提供しているサービス事業者の事例は以下の通り。(50音順)

| サービス名 (事業者名) | 特徴・サービス内容 | 価格 |
|--|--|--|
| 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) | 「化粧療法」のプログラムを、介護施設や介護予防イベントで提供。参加者自身が化粧を楽しみ、化粧行為を続けてもらうことにより、外出等の活動につなげ、元気な状態を保つことを支援する。 | 化粧療法プログラム10,000円 (化粧品代は別途500円×参加人数) |
| 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) | スキンケアやメイクアップ等を通して肌に触れることで、心や身体の健康を促す美容療法に取り組んでいる。ハンドセラピーやメイクアップセラピーを通じて、身体的精神的な癒しを得ると同時に、自らメイクアップすることで自立支援・ADL向上につなげることを目指す。 | 1,650円 (税込) /30分/1メニュー/1人 (男性・女性問わず。個人でもグループでも利用可能) |

出典：「地域包括ケアシステム構築に向けた公的保険外サービスの参考事例集 保険外サービス活用ガイドブック」(平成28年)より日本総研作成

介護事業者による保険外の旅行サービス事例

株式会社早稲田エルダリーヘルス事業団 「介護予防チャーター」

サービス概要

- 2018年11月にJAL（日本航空）と連携し、往路に成田空港発のチャーター便を使った別府温泉までの1泊2日の温泉旅行を実施。同社運営のデイサービスの利用者から参加者を募り、計47名が参加した。
- 2019年11月にはJAL、近畿日本ツーリストと連携し、北海道のデイ事業者の3eee(スリー)も参加して有馬温泉に宿泊する関西方面の第2回ツアーを開催。



サービスのポイント

- ◎ 同社のデイサービスの介護スタッフ・看護師等、JALのスタッフ、合計20名が同行し、移動の補助や体調管理を実施。
- ◎ 機内でシートベルトをしたまま行える運動や、ウォーキングで観光ルートをめぐるチャレンジプログラムを体力に応じて提案。

参加費用

第1回の成田～別府ツアー
2～3名一室で1名あたり4万4,800円

参加者の地域

東京都内の早稲田イーライフ利用者

池田介護研究所 「デイサービスで作った漬物等を東京で販売」

サービス概要

- デイサービスで利用者が作った漬物や味噌は実際に商品として地元の土産物店等で販売している。
- 行事の一つとして、この漬物等の東京でのイベント販売旅行を自費サービスで年1回程度実施。

サービスのポイント

- ◎ 旅行介助の民間資格トラベルヘルパー（※）の資格を持ったスタッフが付き添い、安全にも配慮している。
- ◎ イベント販売にはデイサービス利用者も担い手として参加。



旅行行程

青森県八戸市～東京

※トラベルヘルパー

特定非営利活動法人「日本トラベルヘルパー協会」が認定する介護技術と旅の業務知識をそなえた「外出支援」の専門家。全国に800人以上の資格取得者がいる

株式会社マザーズ 福祉旅館「サポートイン南知多」

サービス概要

- ・ 要介護になっても、ご本人と介護者の両方が旅行を満喫できるよう、様々な工夫が施された日本初の福祉旅館。
- ・ 館内や客室はスロープや手すりによるバリアフリー仕様。全客室にユニバーサルデザインのトイレを完備している。
- ・ 旅館には介護福祉士等の専門職が常駐しており、おむつ・トイレ・食事・入浴・散歩などの介助について、1回2,000円で依頼できるため、介助者にとっても安心して利用できる。
- ・ 食事は南知多産の食材を用いたコース。きざみ食やミキサー食にも対応している。



サービスのポイント

- ◎ どのような状態の方でも旅行を満喫できるよう、ハード面で細やかな気配りがされている。例えば、特殊な畳を採用しており、車椅子のまま畳の和室を利用できるほか、リフト浴により浴槽をまたげない方でもお風呂を楽しめる。
- ◎ ハード面でバリアフリーであることはもちろん、スタッフが利用者の方を温かく迎え入れることで、精神的なハードルを感じずに、気兼ねなく旅行を楽しめる空間を創っている。

価格

1泊2食付き 12,000円～
※専門職による介助は別途2,000円
／1回

社団法人セーフティネットリンケージ

みまもりあいプロジェクト「検索支援アプリ」「緊急連絡ステッカー」

サービス概要

- ・ 検索支援アプリ（名称：みまもりあいアプリ）および、緊急連絡ステッカー（みまもりあいステッカー）による見守りシステム。
- ・ 検索支援アプリについては、検索依頼者がアプリ上で検索依頼をかけると、アプリをダウンロードしている周辺地域の検索協力者に直接プッシュ通知にて検索依頼と検索者情報を送ることができる。
- ・ 緊急連絡ステッカーには個人IDと発見時の連絡先が記載されており、衣服等につけることができる。発見後はステッカーに記載されている発見時の連絡先（フリーダイヤル）に電話し、個人ID番号を入力すると、直接検索依頼者に電話することが可能。



「検索支援アプリ」「緊急連絡ステッカー」の利用フロー

サービスのポイント

- ◎ 発見者が検索依頼者に電話する際、電話番号等の情報は表示されない（セキュリティ対策として通話を録音対応）。また、行方不明者が発見されると、アプリ上から行方不明者の情報が削除されるなど、個人情報保護した状態で検索依頼からご本人確認までを一貫して行える点が特徴。

メニュー・価格

- ・ アプリ利用料：無料
- ・ ステッカー利用料：入会金 2,000円・月額300円

その他

- ・ 見守り訓練機能付き：無料
- ・ 一部自治体では、当サービスの利用に対して助成を行っている。

機器を使った見守りサービス事例

セコム株式会社・株式会社チカク 「まごチャンネル with SECOM」

サービス概要

- ・スマートフォンから動画や写真を送ると、実家のテレビで見ることができ、コミュニケーションしながらご家族が繋がる「たのしい、みまもり」サービス。
- ・実家のテレビで動画や写真を見ると、離れて暮らすご家族のスマートフォンに通知が届く。内蔵センサーで測定された温度・湿度・照度などをご家族はスマートフォンアプリで確認することができる。測定データを学習し、実家の起床・就寝を判断、「起きたようです」「寝たようです」等の生活リズムをアプリへ通知。温湿度の急激な変化、熱中症の注意喚起等もお知らせ。
- ・工事や設定は不要でテレビにつなぐだけで使用可能。通信機能を内蔵しているのでネット環境がなくても使うことができる。



サービスのポイント

- ◎ 今あるTVを使って動画や写真をご家族で共有でき、「見守り」だけでなく、「コミュニケーション」を楽しめる。
- ◎ 「動画や写真を見ている」という通知や、起床・就寝等のライフログから、ほど良い距離感で実家を見守ることができる。
- ◎ ネット環境がなくても使うことができ、工事や設定が不要で、使う場所を選ばない。

価格

本体価格30,000円（税別）
月額料金1,680円（税別）

その他 機器を使った見守りサービス例（50音順）

| サービス名（事業者名） | 特徴・サービス内容 | 価格 |
|---|--|--|
| Active Sleep ANALYZER Active Sleep eye （パラマウントベッド(株)） | 離れて暮らすご家族が睡眠センサーを使っている場合、モニタリング用アプリでご家族の睡眠状況を確認できる | 睡眠センサー5万円（税別） モニタリング用アプリ月額300円（税込） |
| 遠くても安心プラン （東京電力エナジーパートナー(株)） | 離れて暮らすご家族の家電の使用状況からわかる暮らしぶりをスマートフォンに送信してくれるサービス ※見守られる方の家にインターネット環境が必要 | レンタルコースの場合で 初期費用3,300円、 月額3,270円 （いずれも税込） |
| BOCCO （ユカイ工学(株)） | ご家族内でのメッセージのやり取り等ができるコミュニケーションロボット。別売りの各種センサー（人感・温度等）で見守りもできる。 | ロボット本体29,000円（税別） センサー各種3,980円（税別） |
| MaBeeeみまもり電池 （ノバルス(株)） | 乾電池をMaBeeeみまもり電池に替えることで、テレビリモコンや電動歯ブラシなどの電池製品が見守り機器になる。 ※見守られる方の家にアンドロイド端末が必要 | MaBeeeみまもり電池2,980円 月額500円 （いずれも税別） |

出典）公開情報等より(株)日本総合研究所作成

仕事と介護の両立支援サービス事例

株式会社リクス「仕事と介護の両立支援クラウド LCAT」

サービス概要

- 「仕事と介護」という視点で、どのように仕事と介護を両立していくか、そのためにどのような準備や知識が必要か等の観点で情報を提供。現在まだ介護が始まっていない従業員に対しても、事前準備を進める知識と機会を提供している。
- 従業員の心理的・時間的にも負担のない、個々人にあつたeラーニング方式で情報を配信。



その他 仕事と介護の両立支援サービス事例（50音順）

| サービス名（事業者名） | 特徴・サービス内容 |
|---|--|
| 安心介護 （株）エス・エム・エス | 介護をするご家族向けのコミュニティサイト。会員登録することでケアマネジャー等の専門家に質問することができる。 |
| 海を超えるケアの （特定非営利活動法人 海を超えるケアの手） | 情報提供、個別介護相談、手続き申請代行など。 法人向けのほか、個人会員向けにもサービス提供を行っている。 |
| 介護wiwiwコンサルジュ （株）wiwiw | 法人向けに実態ニーズ調査等の「実態把握」、eラーニング等による「情報提供」、ポータルサイト等の「風土醸成」、Webや電話での「相談体制」を提供。 |
| 介護離職防止アドバイザー育成 （一般社団法人 介護離職防止 対策促進機構） | 企業の人事担当者等向けに独自の資格である「介護離職防止対策アドバイザー」養成講座を開催。 |
| 産業ケアマネジャー （東京海上日動ベターライフ サービス株） | 独自に仕事と介護の両立を支援する人材「産業ケアマネジャー」を育成し、企業に派遣。介護の専門知識とその会社の勤務形態や支援制度を把握して従業員にアドバイスを行う。 |
| わかるかいごbiz （株）インターネットインフィニティー | 法人向けに電話・メールによる相談窓口、介護情報ウェブサイト、介護セミナー、実態把握アンケート等を提供。 |

出典) 平成28年度老健事業「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」
株式会社日本総合研究所（平成29年3月）

株式会社ぐるんどびー 御用聞き・やりたいことの実現サービス

サービス概要

- ・団地を拠点として、小規模多機能や訪問看護ステーション等を運営中。
- ・「御用聞き」では、医療・介護保険サービスでの対応が難しい業務についても受け入れている。スタッフも地域住民であるため、地域のインフォーマルサービスにも精通している。
- ・「したい」「やりたい」ことの実現に向けて、介護保険サービスで普段から接しているスタッフによるサポートを自費サービスとして受けることも可能である。



利用シーン例

- ・日常の困りごと（買い物同行・代行、引っ越しのお手伝い、草刈り等）⇒「御用聞き」へ相談
- ・医療・介護保険では難しいこと（スタッフと一緒にプールに行きたい、お祭りに行きたい、深夜の見守りを頼みたい、カフェに行きたい）⇒「御用聞き」や「自費サービス」へ相談

サービスのポイント

- ◎ 地域の課題解決や、地域での生活をサポートするため、団地を拠点として、地域に根差したサービスを展開している。
- ◎ 医療・介護保険サービスと自費サービスを柔軟に組み合わせることで、制度の制約を超えてご本人の「したい」「やりたい」ことを実現するためのプロセス・手段を考えることができる。

価格

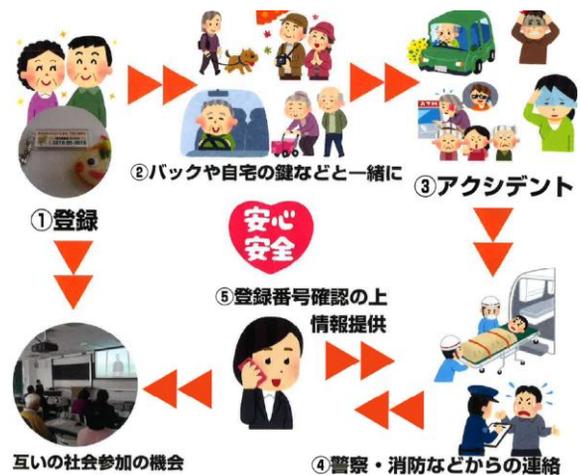
- ・ 御用聞き：500円/5分、5,000円/60分
- ・ 自費サービス：4,630円/30分、8,640円/60分

一般社団法人 認知症予防&サポート研究所アングル 「街の相談室アングル」

サービス概要

- ・高齢者から総合的に相談を受け、必要に応じて適切なつなぎ先を紹介する。また、お金に関すること（不動産の処分、成年後見、遺言、相続等）等であっても、弁護士や社会福祉士等の専門職の紹介により対応が可能である。
- ・地域見守りネットワーク・ぐんま（愛称：みま〜も・ぐんま）の活動では、「見守りキーホルダー」（※）を登録者に配付している。これにより、外出先での急な変調や救急搬送された際等に、事前に登録した医療機関や警察等へ情報提供を行い、ご家族等へ連絡を届けることができる体制の構築を目指している。

※SOSみま〜もキーホルダー登録システム（実用新案登録第3196020号）



「見守りキーホルダー」の利用の流れ

サービスのポイント

- ◎ 健康・財産等のあらゆる課題に対応するための地域ネットワーク・相談体制の整備と見守りキーホルダー事業を通じて、「元気なうちから何でも相談できる居場所」や「高齢者が地域で1人で生活していくうえでの安心・安全」を提供している。

価格

- ・ 相談料：無料
- ・ 見守りキーホルダー登録料：無料

QOLを高める 保険外（自費）サービス活用促進ガイド ～利用者のニーズ実現のために～

令和元年度 厚生労働省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促進に関する調査研究事業』

令和2年3月発行

編集・発行 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
電話 代表 03(6833)6300