

事例 6

株式会社 大起エンゼルヘルプ

概要

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

<事業の概要>

- ・「ねこの手ブラウニー」という生活支援サービスを展開。訪問介護の利用者を中心として、同事業所より提供。
- ・独居の方が多く利用される。所得はそれほど低くないと推測している。
- ・営業地域は都内区部と埼玉の一部を含む14拠点(訪問介護事業所のすべてで保険外も提供)。
- ・価格の例:1時間 2,415円(指名料別途)。時間ではなく提供するサービスにより契約。
- ・通院等の外出付き添いなどの日常的なもの、墓参りや旅行など非日常的なものどちらもニーズがある。
- ・利用頻度は月に1度～年に1度などバリエーションがある。
- ・訪問介護事業所の利用者が中心だが、地域包括からの保険外のみ利用者の紹介も少しある。

<事業の介護保険サービスとの関連性>

- ・保険内では提供できない範囲や種類のサービスを提供することで、利用者や家族のニーズに依っている。

<事業開始の経緯とこれまでの取組>

- ・利用者のニーズの多様化に伴い、現場ヘルパーからの情報があがってきたこと。

<事業の特徴>

- ・訪問介護の提供を受けているヘルパーを保険外でも指名することができ、関係が深まる。

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

- ・利用者全体の1%(訪問介護利用者の6%)が保険外サービスを利用。業績は訪問介護も含め横ばい。

<他事業者との連携や自治体との連携について>

- ・特になし。

2. 生活支援サービス(保険外サービス)事業の課題と今後の方向性について

- ・単体では採算が取れない。今後も利用者のニーズに応えるため事業は継続する。

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

(1) 事業の概要

生活支援サービス「ねこの手ブラウニー」

●生活総合支援サービス「ねこの手ブラウニー」とは

介護保険サービスをご利用いただくだけでは、お年寄りやご家族の生活全体の質を完全に上げることはできません。介護保険の枠にとらわれず、もっとお年寄りのニーズ、時間、都合に即したサービスが提供できたら…。そんな思いから生まれた、新しい形のサービスです。



ブラウニーの由来

ブラウニーとは、ヨーロッパの伝説に出てくる、家事を行う妖精の名前です

●当社サービスの特徴

- ご相談・お見積り無料
- 365日・24時間みなさまのご希望にお応えします
- 指名制度(有料) 有ります
- 1回だけのご利用も歓迎します
- どなたでもご利用いただけます

●サービスの内容

利用者の日常生活でのちょっとしたお手伝いから、介護保険では手の届かない細やかな心配りができるお手伝いまで。かゆいところに手が届く、そんなサービスです。

●介護保険適用外のサービスを中心に・・・

- 買い物代行、付き添い
- 行楽のお供
- 趣味のお付き合い、お相手
- 衣替えのお手伝い
- ご家族のお世話
- 部屋の模様替え
- 庭の草むしり
- ご家族外出時の長時間のお見守り
- 介護保健施設や病院内での付き添い
- ペットのお世話
- 大掃除

※医療行為は行うことができません。サービス内容はお電話にてお問い合わせ下さい。

(2) 事業の特徴

- ・ 指名制度があり、介護保険サービスで利用しているヘルパー等と同じ人を保険外で指名できる。

1時間(日中帯)

利用料金	指名料
2,484円(税抜2,300円)	+ 216円(200円税抜)

※1時間以上8時間未満の日中帯1時間あたりのサービス単価です。
※適応時間帯は日中帯(午前8時より午後6時まで)です。

30分(日中帯)

※初回サービスのご利用は1時間からが基本時間となります。

利用料金	指名料
1,242円(税抜1,150円)	+ 108円(100円税抜)

※1時間以上8時間未満の日中帯30分あたりのサービス単価です。
※適応時間帯は日中帯(午前8時より午後6時まで)です。

1時間(早朝・夜間・深夜帯)

利用料金	指名料
3,240円(税抜3,000円)	+ 216円(200円税抜)

※1時間以上8時間未満の早朝・夜間・深夜帯1時間あたりのサービス単価です。
※適応時間帯は早朝(午前6時から午前8時まで)・夜間(午後6時から午後10時)・深夜(午後10時から午前6時)です。

30分(早朝・夜間・深夜帯)

※初回サービスのご利用は1時間からが基本時間となります。

利用料金	指名料
1,620円(税抜1,500円)	+ 108円(100円税抜)

※1時間以上8時間未満の早朝・夜間・深夜帯30分あたりのサービス単価です。
※適応時間帯は早朝(午前6時から午前8時まで)・夜間(午後6時から午後10時)・深夜(午後10時から午前6時)です。

8時間以上12時間未満

利用料金	指名料
19,440円(税抜18,000円)	+2,160円(税抜2,000円)

※早朝・夜間・深夜の区別はございません。
※上記サービス中に入浴介助が必要な場合3,240円(税抜3,000円)、オムツ交換が発生した場合1回1,080円(税抜1,000円)、3回以上3,240円(税抜3,000円)の料金として追加させていただきます。

24時間

利用料金	指名料
27,000円(税抜25,000円)	+2,160円(税抜2,000円)

※早朝・夜間・深夜の区別はございません。
※上記サービス中に入浴介助が必要な場合3,240円(税抜3,000円)、オムツ交換が発生した場合1回1,080円(税抜1,000円)、3回以上3,240円(税抜3,000円)の料金として追加させていただきます。

(3) 介護保険サービスとの関連性

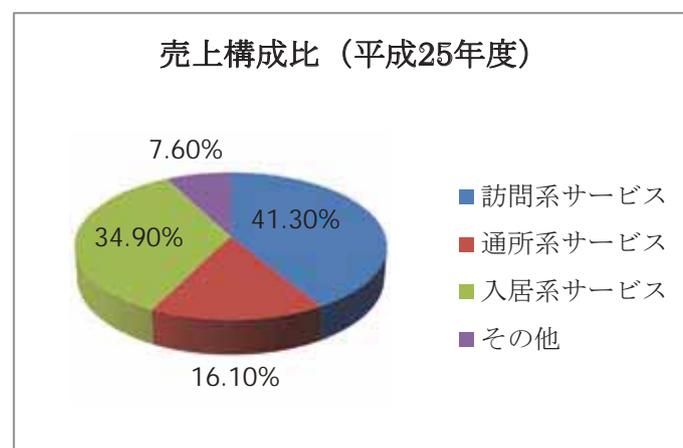
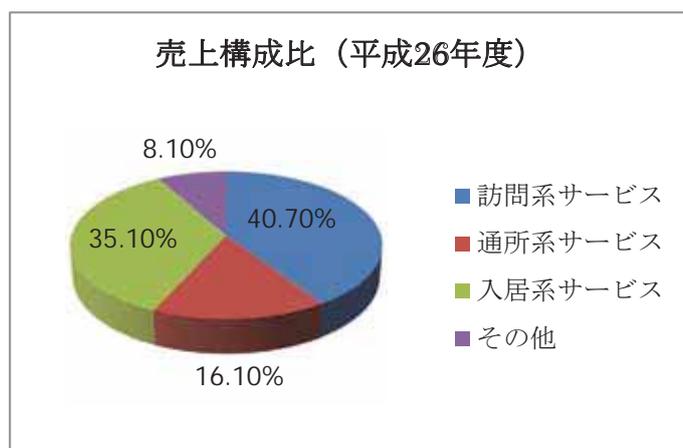
- ・ 同じ利用者が、保険給付と保険外を組み合わせているケースもあります。

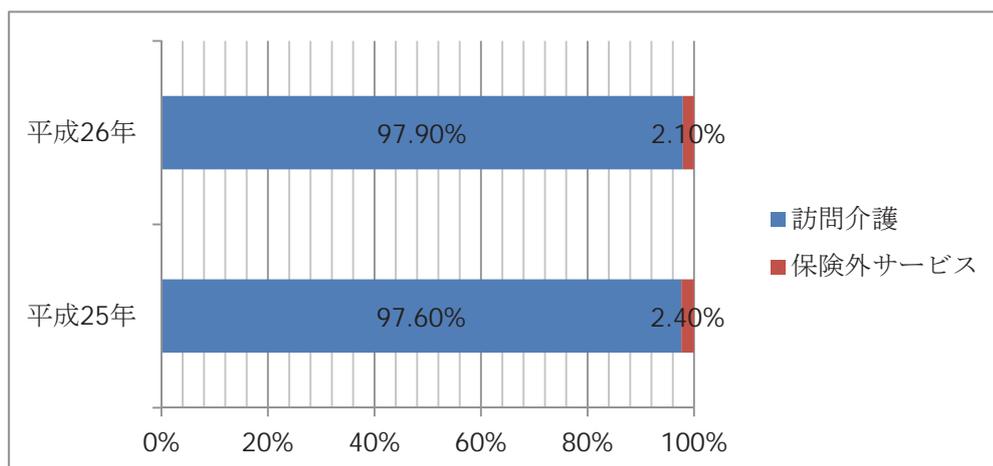
利用される方のご要望、ご相談により異なります。

- 介護認定を受けている方が中心のサービス提供ですが、認定を受けていない方の利用もあります。
- 保険給付と保険外サービスの両方を提供することによる、顧客との関係構築の変化：
関係構築は、利用される方により異なりますが、保険給付では対応できない部分をカバーしているサービスなので、利用する方にとって使い勝手のよいサービスになっている。
- 当社では、生活総合支援サービスとして介護保険サービスを利用いただくだけでは高齢者やそのご家族の生活全体の質を完全に向上させることは出来ません。介護保険のわくにとらわれず、もっと高齢者のニーズや時間、都合に即したサービスとして位置づけています。

(4) 展開する事業全体における生活支援サービス(保険外サービス)事業の位置付け

- 売上高や営業利益に占める保険外サービスの割合





- 利用者数全体に占める保険外サービス併用者(あるいは保険外サービスのみの利用者)の割合
利用者数全体で約 1% 訪問介護利用者数 6%程度 (正確ではありません)
- 事業所全体に占める、保険外サービスも提供している事業所の割合、その属性(地域など)
訪問介護事業所 14 拠点全てで提供
荒川区・足立区・台東区・葛飾区・北区・練馬区・板橋区・豊島区・新宿区・中野区・杉並区
川口市・三郷市・越谷市

2. 生活支援サービス(保険外サービス)事業の課題と今後の方向性について

- 現在のサービス提供の基本は、当社の訪問介護サービスを利用されている方々になっています。しかし、これからはより個々の生活を重視した暮らし方が求められ、介護保険で想定している生活範囲で完結することは難しくなることが予測されます。そのためにも生活総合支援サービスのニーズはとても大きな市場と考えています。
- ケアマネジャーとの関係構築は、ケアプランの中で資源として活用されるような関わりを事例等を通じた発信が必要と感じます。
- 混合介護についての、利用される方への説明は、問い合わせに対して見積書を作成した後契約書に基づき行います。
- スタッフへのコンプライアンスは、入社時及び体系的に整備されている研修の際に実施しています。
- 提供する人材の確保、育成及び提供サービスの社会化が課題

事例 7

株式会社 ダスキン

概要

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

<事業の概要>

- ・米国ホームインステッドシニアケア社より日本国内でのホームインステッド事業の営業権を取得している。103拠点のうち、3ヶ所が直営、残りはフランチャイズである。サービスを届けるケアスタッフの登録は4~5千人であるが、稼働人数は2,385人、内1,795人が認知症ケアの研修を受講していることが特徴である。
- ・サービスメニューは家事サービス、身体介護サービス、外出支援、認知症ケアとしており、介護保険や医療保険でカバーされない部分についてサービスを提供している。
- ・定期サービスが主体のサービスだと考えているが、1回のみ(スポット)の利用が約半数を占める。定期利用の場合は週1回が多い。週に1回定期的に人が訪ねて来ることで生活のリズムができる。お掃除の会社というイメージが強いせいか、お掃除の依頼が多い。その他に、病院や施設での急なご依頼も多い。
- ・1時間2,500円(首都圏等を除く)で2時間から利用できる。客単価は月間平均5万円(1日2時間、週2回)である。経済的に余裕のある方が多い。

<事業の介護保険サービスとの関連性>

- ・介護保険サービスは提供していないが、介護保険サービスを利用しながら弊社サービスを利用している方は全体の約50%を占める。

<事業開始の経緯とこれまでの取り組み>

- ・モップ事業を始めた創業者が、創業当時から高齢者向けのサービスを必要性が増すことを見通していた。
- ・契約者は本人以外(家族等)が66%である。ご家族がおられる方はできる限りご家族と契約をするという指導もしている。
- ・事業規模は年商で22億(今期3月末予測)であり開始から15年目である。
- ・ここ数年は加盟店登録をストップし、すでに加盟している拠点での事業を充実させる取り組みを行っていた。
- ・創業当時からモップ事業に加盟していた拠点が本事業に加盟するケースが95%である。最近ではデイサービスの事業者が既存事業の付加サービスを求めて加盟した例がある。初期費用は約380万円で、現在のところ5年で回収するモデルである。

<事業の特徴>

- ・要介護認定なしの方は、財産もあり、自分の要望に合わせてお世話をしてほしいという方が多い。
- ・事業内容が分かりづらく、なんでも屋になってしまう恐れもあり、認知症ケアで特徴付けたいと考えている。
- ・認知症ケアに手ごたえを感じている。他のサービスの継続期間は約2か月が平均であるが、認知症ケアの継続月数は平均4か月と長くなっている。

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

- ・モップ事業の従業員(各家庭を訪問してモップを交換する)が7万人おり、この内4割が高齢者でありアクティブシニアが多い。訪問するお客様も高齢化しているため、実質的には安否確認も担っているといえる。

<他事業者との連携や自治体との連携について>

- ・介護保険サービスを利用されている場合は、ケアマネジャーさんへの報告や情報提供をこまめにやっている。また、自社のサービスで提供できないサービスは地域の社会資源を紹介するよう心掛けており、地域との連携を意識している。

2. 生活支援サービス(保険外サービス)事業の課題と今後の方向性について

- ・ホームインステッド事業に関しては加盟店をどのように指導し、損益分岐点売上を超えるまでの期間をいかに短くするかが事業課題である。
- ・保険外の生活支援サービスは、地域包括ケアシステムの中で他の社会資源と同様に大きな役割を果たしていかなければならないと考えている。ホームインステッドだけでなく弊社のすべてのサービスを活用し、地域に根差した生活支援サービス(保険外サービス)に積極的に取り組んでいく必要があると考えている。

ダスキンホームインステッド

顧客属性調査の結果

NO.1

対象者数 947名

1. サービス利用者は女性が多い。

性別	男性	女性	合計(n数)
人数	329	618	947
構成比	35%	65%	100%

2. サービス利用者は80代のお客様が半数を占める。

年齢	60代以下	60代	70代	80代	90代	100歳以上	不明	合計(n数)
人数	48	64	230	445	125	8	27	947
構成比	5%	7%	24%	47%	13%	1%	3%	100%

3. サービス利用者は要介護認定を受けた人が半数。一方、認定なしは3割弱。

介護保険	認定なし	要支援	要介護	不明	その他	合計(n数)
人数	266	100	465	108	8	947
構成比	28%	11%	49%	11%	1%	100%

4. 契約者は本人以外。家族が多くを占める。

契約者	本人	本人以外						合計(n数)
		夫	妻	息子	娘	その他	合計	
人数	325	62	106	151	171	132	622	947
構成比	34%	7%	11%	16%	18%	14%	66%	100%

5. 家族形態は独居世帯>老夫婦世帯>子と同居...の順番。

家族形態	独居	老夫婦のみ	子と同居	その他の親族と同居	非親族と同居	その他	不明	合計(n数)
件数	334	209	202	17	3	65	117	947
構成比	35%	22%	21%	2%	0%	7%	12%	100%

6. 住居形態は戸建てが大半。

住居形態	戸建	集合住宅		病院・施設	合計(n数)
		持家	賃貸		
件数	626	74	48	199	947
構成比	66%	8%	5%	21%	100%

7. サービス提供場所は自宅が多数。

サービス場所	自宅	病院	施設	その他	不明	合計(n数)
件数	609	166	87	57	28	947
構成比	64%	18%	9%	6%	3%	100%

8. サービス提供の頻度はスポットのご利用が半数。定期利用では週1回利用が最も多い。

サービス頻度	スポット	月1回	月2回	週1回	週2回	週3回	週4回	週5回
件数	467	46	64	156	58	24	14	11
構成比	49%	5%	7%	16%	6%	3%	1%	1%

サービス頻度	週6回	毎日	その他	合計(n数)
件数	7	49	51	947
構成比	1%	5%	5%	100%

9. サービス内容は掃除・見守り・通院の付き添いで50%。 ※重複回答あり

サービス内容	掃除	見守り	通院 付き添い	食事作り	家事	話相手	洗濯
件数	351	184	123	86	81	60	53
構成比	27%	14%	10%	7%	6%	5%	4%

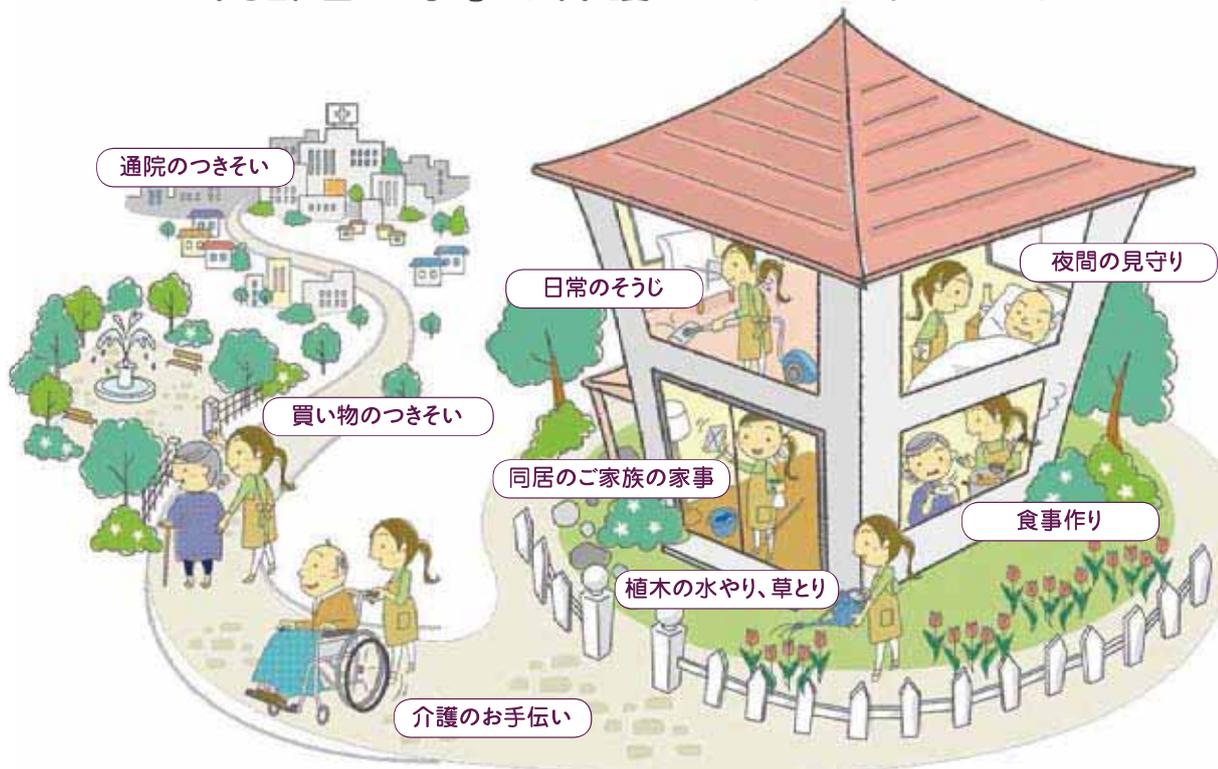
サービス内容	付き添い	院内介助	買い物	食事介助	夜間滞在	トイレ介助	草とり
件数	52	52	42	36	34	33	21
構成比	4%	4%	3%	3%	3%	3%	2%

サービス内容	身の回りのお世話	入浴介助	身体介護	その他	合計
件数	15	11	10	35	1,279
構成比	1%	1%	1%	3%	100%

ダスキンのホームインステッド

住み慣れた「わが家」で 暮らしていただくお手伝い

ご高齢者の家事や介護はおまかせください。



「高齢の親のことが心配」「安心できる誰かに頼めたら」…。
ダスキンのご家族に代わってお手伝いいたします。

24時間
365日サービス

1回だけでも
定期でも

土・日・祝日も
割増料金なし

入会金・
手数料なし

家事も介護も
同一料金



総合カタログを無料でお届けします。
裏面の担当店までお気軽にお問い合わせください。

Home
Instead
SENIOR CARE®



お客様のお困りごとが 私たちのサービスメニューです。

ご高齢者と一緒に過ごしながら、まごころ込めてお届けします。

1回2時間より
必要な時間だけ

サービス内容や時間変更
にも柔軟に対応

夜間滞在の見守りも

ご自宅でも
施設でもご利用可能

食事の支度と
後かたづけ



買い物



掃除機がけ



床の水拭き



洗濯、
アイロンがけ



ゴミ出し



電球の取り換え



布団干し



衣替えの
お手伝い



水やり、草とり



車いすや
歩行の介助



食事の介助



通院のつきそい



入院・退院時の
お手伝い



趣味や会話の
お相手



そのほかのお困りごとも承ります。お気軽にお申し付けください。

ご提供できないサービス

※ホームインステッドは公的介護保険適用外のサービスです。

注射、薬の処方、薬物治療などの医療・看護行為、抱きかかえによる入浴、マッサージ、運転代行などの専門技術が必要とするサービス。
※地域やご要望によってはサービスをお受けできない場合がございます。詳しくは裏面の担当店までお問い合わせください。

ご契約の時間内で サービスの組み合わせは自由です!

お元気な方も、同居のご家族もご利用いただけます。



実家の母、最近
家事が辛いみたい

そんな
ときは

例えば、1回2時間で
そうじ+洗濯

10:00	洗濯機を回しながら 掃除機がけ 50分	洗濯物 干し 20分	トイレ・浴槽のそうじ 50分	12:00
-------	---------------------------	------------------	-------------------	-------

足腰にちょっと負担な家事をお手伝い。



仕事に出ている間、
父の食事を頼めたら
助かるわ

そんな
ときは

例えば、1回3時間で
買い物+食事作り

14:00	買い物 60分	お好みの味付けを お聞きしながら夕食作り 100分	後かた づけ 20分	17:00
-------	------------	---------------------------------	------------------	-------

ご家族の食事と一緒にご用意。



病院に
つきそいたいけど
平日はなかなか…

そんな
ときは

例えば、1回3時間で
通院のつきそい

8:30	病院への移動、診察の待ち時間を含めたつきそい 180分	11:30
------	--------------------------------	-------

【安全第一】でつきそい。車いすのつきそいも。



退院後の世話が
心配なんだけど…

そんな
ときは

例えば、1回4時間で
家族介護のお手伝い

10:00	食事やトイレの介助、服薬確認、着替えのお手伝いなど 240分	14:00
-------	-----------------------------------	-------

ご家族だけでは介護の手が足りないときに。

※サービス時間はあくまでも目安です

独自の研修を受けたスタッフがうかがいます。

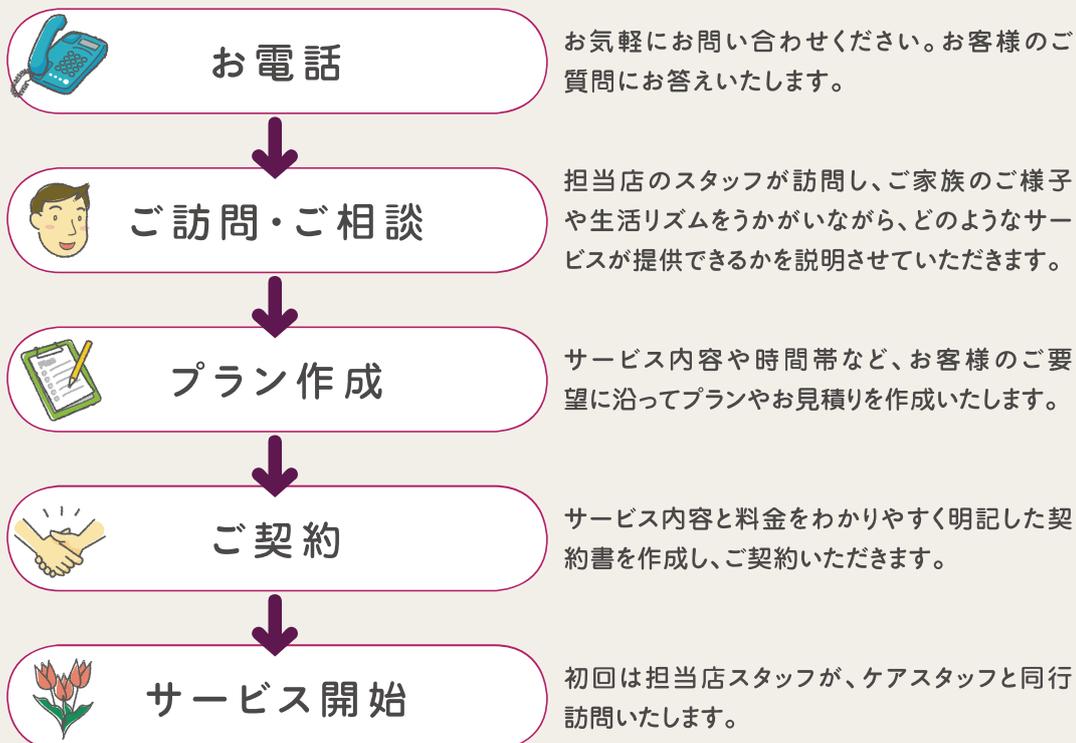
- ご希望に応じてスタッフの交代にも対応いたします。
- サービス前の事前面談も可能です。※事前面談はサービスのご契約後となります。
- スタッフへのご要望は担当店が責任をもって対応いたします。



お問い合わせには迅速に対応いたします。

まずはお困りごとをお聞かせください。

◎サービスご提供までの流れ



◎サービス標準料金

ご相談・お見積りなど、サービス開始まではすべて無料です

ご注意事項

- ホームインステッドは、原則として65歳以上の方を対象にしたサービスです。
- 医療・看護行為、抱きかえによる入浴、マッサージ、爪切り、運転代行などのサービスはお受けできません。
- 地域やご要望によっては、サービスをお受けできない場合がございます。
- 公的介護保険は適用されません。
- サービス標準料金はスタッフ1名でサービスする場合の料金です。
- サービスのご提供に伴い、スタッフに別途交通費、入場料、利用料などが必要になる場合があります。
- 2名以上のお客様へ同時にサービスする場合、別途料金が必要となります。

資料請求・お問い合わせはこちらまで(受付時間 平日9:00~17:30 / 休業日土・日・祝日・年末年始)

お電話の際には、
チラシ番号をお伝えください。

ホ03

詳しくはWEBで。

ホームインステッド

検索

株式会社 **ダスキン**
ホームインステッド事業部
〒564-0051 大阪府吹田市豊津町1-33
<http://homeinstead.duskin.jp>

**Home
Instead**
SENIOR CARE®

H100820

事例 8

株式会社 ツクイ

概要

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

<事業の概要>

- ・ふれあい自費サービスはケアプランに位置付けられないサービス、例えば本人以外への家族に対する家事サービス、要支援から自立へ移行した利用者を継続して援助を行うなどのために設定している。介護保険と同等の価格設定である。
- ・ワンケアプラスは、介護保険サービス提供の前後 15 分程度で行うことのできるペットの餌やりや雪かき、家具の移動や草むしり等の保険外サービスを 15 分 500 円で提供する。
- ・安心ケアパックはサービス付き高齢者住宅において定額で生活支援サービスを提供するものであり、自宅で利用するより低額で済む設計である。
- ・地域別では神奈川県や東京都といった所得水準の高い地域で利用が多い傾向にある。地方においても豪雪地帯では雪かきの依頼が多いため利用者が多い傾向にある。

<事業の介護保険サービスとの関連性>

- ・ふれあい自費サービスもワンケアプラスも訪問介護事業の際に行えば、ヘルパーの移動のコストがかからない。介護保険サービスの延長で提供する。

<事業開始の経緯とこれまでの取組>

- ・要介護から要支援・自立へと状態が移行した場合に継続してサービスを提供してほしいという希望にこたえるために開始。
- ・介護報酬に大きく左右されることからの脱却をひとつの目的として生活支援サービスを考え始めた。

<事業の特徴>

- ・介護事業のケアプランは 1 か月前に担当者会議によってサービスが設定されるが、その時々によって利用したい支援や利用者のニーズは異なるのでそうした場合にワンケアプラスはニーズにこたえられる。

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

- ・サービス利用者の総数のうち自費利用サービスを使用しているのは 2.5%、売り上げに占める割合はわずかであるが年毎に増加している。
- ・ワンケアプラス(15 分 100 円)は利益として見込めるほどの金額ではない。

<他事業者との連携や自治体との連携について>

- ・「ふれあい自費サービス」を提供するさい、利用者の家族の洗濯や炊事などのグレーな領域に関しては保険者に確認を取ったうえで保険外か否かをはっきりさせたいうえでサービスを提供している。

2. 生活支援サービス(保険外サービス)事業の課題と今後の方向性について

- ・保険外サービスの収益構造をどのようにして確立していくのか。
- ・訪問介護職員の平均年齢が 56 歳とかなり高齢なので、この職員の高齢化の問題について対応していきたい。
- ・地域ごとで違う行政指導(保険内とするサービスの範疇の違いなど)への対応をどうするのか。
- ・ケアプランチェックや定期実施指導の標準化、定期自主点検の制度化を行う。



生活支援サービスの 取り組みについて



1. 保険給付と保険外サービスの実態



◎売上高に占める割合
0.4% (増加)

◎お客様数の割合
2.5% (横ばい)

【2014年11月実績】

サービス利用者総数 47,841名

自費利用者数 1,189名

サービスメニュー

- ふれあい自費
- ワンケアプラス
- セコム安心サポート
- 旅ケア
- 安心ケアパック

◎地域別では神奈川県、東京都といった所得水準の高い地域が多い傾向。

2. 保険給付と保険外サービスの実態 (ふれあい自費の場合)

「老計10」及びケアプランに位置づけられていないサービスを提供する必要があるために設定。金額は、介護保険同等額。

- 単なる見守り（同居家族の急な外出・通院・院内介助）
- 家族（本人以外）の食器洗い・洗濯・掃除・用事
- 要支援から自立へ。引き続きサービスを希望。
- 特別な買物（こだわりの買物）
- 施設入居中。正月など一時帰宅時のオムツ交換
- 急な通院介助
- 大掃除・使用していない部屋の掃除
- 庭掃除

3

2. 保険給付と保険外サービスの実態 (ワンケアプラスの場合)

C S 向上のため、介護保険サービス提供前後15分程度の保険外サービスを500円で実施。

- 家族（本人以外）の食器洗い・洗濯取込・掃除
- ペットのえさやり、トイレの片づけ
- 家具の移動・電球取り替え、家電の設定
- 庭の草取り、玄関周りの掃除
- 散歩・運動の見守り付添い
- 雪かき 等

4

2. 保険給付と保険外サービスの実態 (具体的事例)

- 施設サービスを希望しない。24時間の付添と介護保険外を含むサービスを希望。
- 要支援。転倒の強い不安から入浴見守りの希望。
- 精神科入院中に整形外科に通院介助を希望。
- 引きこもり家族に対する生活援助を合わせて希望。
- 介護保険利用の拒否。家族の秘密を知られたくない。制約されるのはいや。
- 60才代独居男性。治療拒否。面倒なことはいや。このまま死にたいと希望する。
- 在宅勤務男性。外出は全くしたくない。ゴミ出し・郵便受け確認だけしてほしい。

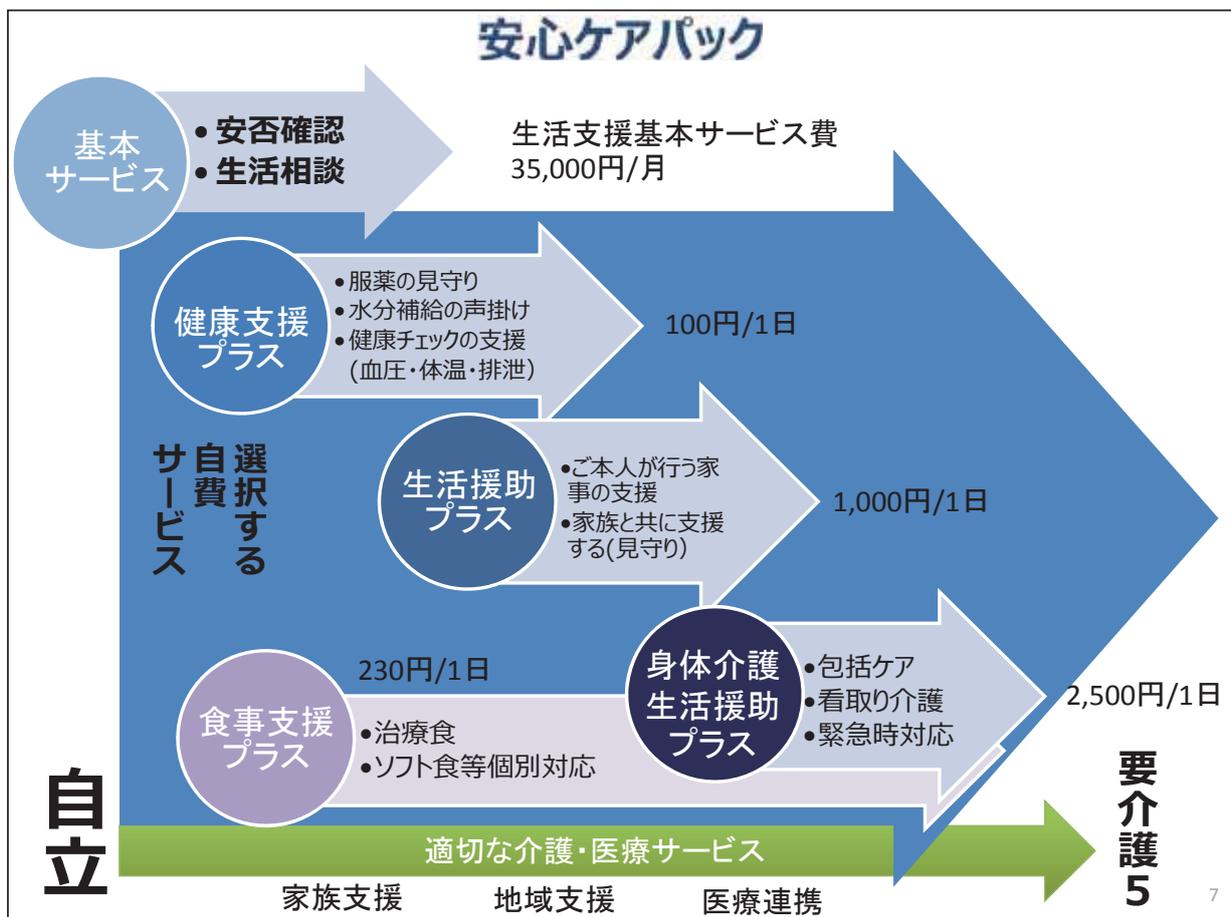
5

2. 保険給付と保険外サービスの実態 (安心ケアパック)

- サービス付き高齢者向け住宅で開始した。長く住み続けることができる住まいとして、途切れなく必要な時に必要なケアサービスを提供する。「自己選択」サービス。支払金額が施設サービスを超えない。
- 家族以外の入浴介助を拒否。ご家族の介助を援助する。
- 複数で見守りながらお食事の適宜介助。
- 頻繁なコールの対応。
- 救急時、救急車への同乗。
- 水分補給・排泄確認・血圧測定記録等健康支援。

★ 別紙サービス内容と料金システムについて参照

6



2. 保険給付と保険外サービスの実態 (まとめ)

- 高齢者世帯で一方が自立、レスパイトケアが必要な場合、保険者に確認。保険給付が認められない場合は、保険外サービスを設定。
- 両者が要介護者の場合、それぞれのプランに効率的に計画を位置付け、サービス担当者会議で確認する。保険外サービスは、個別や世帯提供に柔軟に対応している。
- 未認定者で明らかに要介護状態の場合、認定が下りてから請求する場合と、同意を得てから自費にてサービスを実施する場合がある。未認定者よりも認定者の方が利用が多い。
- 日々変化する日常生活は、保険給付と保険外サービスによって質の向上が図られるのではないかと。その結果、在宅生活の不安の軽減につながり、少しでも長く自宅での生活を続けて頂けるのではないかと。

3. 事業戦略として保険外サービスを提供する視点について

サ高住 費用／月30日の場合				自立	要介護1	要介護3	要介護5	
		(月額)	(日額)					
基本料金	賃料	68,000円		●	●	●	●	
	共益費	26,000円		●	●	●	●	
	生活支援サービス費	35,000円		●	●	●	●	
有料サービス	安心ケアパック	健康支援プラス	3,000円	100円		●		
		生活援助プラス	30,000円	1,000円			●	
		身体介護・生活援助プラス	75,000円	2,500円				●
		食事支援プラス	6,900円	230円				●
	食事サービス (30日)	45,000円	1,500円	●	●	●	●	
	洗濯サービス	3,000円			●	●	●	
保険外サービス自己負担額				0円	約6,000円	約33,000円	約84,900円	
総額				174,000円	180,000円	207,000円	258,900円	

9

3. 事業戦略として保険外サービスを提供する視点について

- ・ 上場企業として透明な経営による社会的信用と法令遵守の徹底をスローガンにした取り組みが、当社の強みである。
- ・ 保険外サービスは、あくまでお客様の利便性の追求。お客様が必要と感じた時に、「できない」を言わないサービスメニューを検討し続ける。
- ・ 将来、保険給付単価の増減による事業収益の影響を回避する為にも、保険外サービスの取り組みは重要。適正な価格設定と、専門性の高い説明力をつけるための研修を継続する。

10

課 題

- 保険外サービスの収益構造の確立
- 職員の不足と高齢化への対応
- 地域ごとに違う行政指導への対応
- サ高住不適切事例（他社）の散見
ケアプランチェックや定期実地指導の必要性
定期自主点検の制度化
適正運営ホームの適合表の標準化

ふれあい自費料金表

1 ワンケアプラス

介護保険または障害福祉サービスに引き続いて行う15分限定のサービスとなります。
(ご要望により介護保険または障害福祉サービスの利用することもできます。)



基本料金	
15分未満	500円

同時に2人の訪問介護員がサービス提供を行う場合は、(基本料金×2)の金額となります。
介護保険、障害福祉サービスの開始時間に関わらず、ワンケアプラスの実施時間が下記時間帯から開始された場合には、副増料金となります。
早朝(6:00~8:00)夜間(18:00~22:00)※基本料金×25%副増
深夜(22:00~6:00)※基本料金×50%副増
別途消費税がかかります。

2 新ふれあい自費料金表

サービス一回あたりの基本料金

区分		基本料金
30分未満		1,500円
30分以上	45分未満	2,250円
45分以上	1時間未満	3,000円
1時間以上	1時間15分未満	3,750円
1時間15分以上	1時間30分未満	4,500円
1時間30分以上	1時間45分未満	5,250円
1時間45分以上	2時間未満	6,000円
以降15分毎		750円

主なサービス内容を記載。

起床介助 就寝介助 排泄介助 更衣介助 整容介助 身体清拭
入浴介助 食事介助 体位交換 外出介助 通院等介助 その他の介護
調理 掃除 洗濯 衣類等の補修 買物 その他の生活援助

時間帯		副増加算料金
昼間	午前8時から午後6時まで	基本料金
早朝	午前6時から午前8時まで	1,875円【基本料金(30分未満)×25%】 以降15分毎に938円【延長基本料金×25%】
夜間	午後6時から午後10時まで	2,250円【基本料金(30分未満)×50%】 以降15分毎に1,125円【延長基本料金×50%】
深夜	午後10時から午前6時まで	

サービス実施先までの往復交通費は料金に含まれています。
(但し、サービス提供事業所の事業の実施地域外でサービスを提供した場合の交通費は別途実費負担となります。)
サービスを提供するうえで発生する公共交通機関に要した交通費、車両使用料、駐車料金、施設利用料等の費用については、別途実費負担となります。
同時に2人の訪問介護員がサービス提供を行う場合は、(基本料金×2)の金額になります。
別途消費税がかかります。

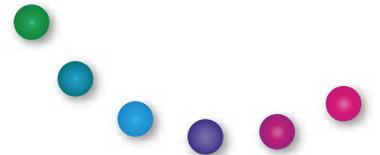
株式会社ツクイ

ホームページも
ご覧ください
ツクイ
検索
http://www.tsukui.net

株式会社ツクイは東証一部上場企業です。
【本社】
〒230-0002
横浜市港南区上大岡西1丁目6番1号
ゆめおおかオフィスタワー16階 TEL:045-842-4115



ふれあい自費サービスのご案内



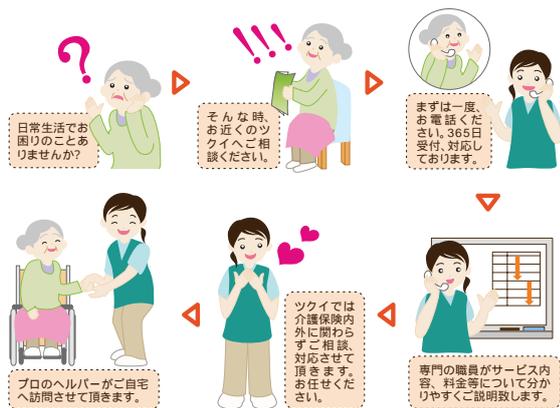
株式会社ツクイ

http://www.tsukui.net

ふれあい自費サービスについて

その方らしい人生を営むサポートをさせて頂く事が、自立支援と考え、
介護保険の自己負担ではかなえられないサービスをプロのヘルパーが提供致します。

お申し込みからサービスご提供までの流れ



自費サービス内容のご案内

保険の対象にならないサービスは自費にて受け付けております。
介護保険、障害福祉サービスと合わせてご利用頂くことも可能です。

- ・大掃除(エアコンの簡単な掃除・窓ふき・換気扇・庭や玄関掃除など)
- ・草むしり・草木の水やり・電球の交換・買い物(日常外)
- ・余暇活動の付き添い・通院時の同行・入退院時の準備
- ・ペットの散歩・ペットの通院時の同行...など

サービス内容の具体例

ワンケアプラス(15分サービス)

部屋の電球をかえる
仏壇の掃除 花の水やり
玄関の掃除 ペットの世話
御家族分の調理、洗濯



30分サービス

換気扇・エアコンの掃除
模様替え
リハビリの手伝い
散歩付添い
通院時の院内介助



60分サービス

大掃除
銀行やデパートの付添い
廊下のワックス掛け
季節のお食事作り
趣味活動の手伝い



ツクイは365日、年中無休です。
こんなこと頼めるかしらと思ったら、365日いつでもツクイへお問い合わせください。

サービス付き高齢者向け住宅

ツクイ・サンフォレスト

サービス内容と料金システムについて



1

2014年11月版

高齢者住まいについて

高齢化が進み、高齢者の独居世帯や高齢者夫婦世帯が増加し終の棲家をどこにするか真剣に考える方が増えてきました。これまでは「施設か自宅か」の二者択一でしたが、両方の長所を併せ持つ「サービス付き高齢者向け住宅」が注目されています。介護・福祉の専門性をもったスタッフが、日常生活のご相談や医療に関する相談にも対応しています。



特別養護老人ホーム

- 安価
- 来年から要介護3以上対象
- 通常3年待ち



グループホーム

- 認知症の方が対象
- 専門的な住まい



老人保健施設

- 医療法人・病院退院後にリハビリが必要な要介護者対象の施設
- 基本的に入所期間が3ヶ月～6ヶ月の制限あり
- 医療福祉の中間型施設



介護付き有料老人ホーム

- 高額（月額30～40万円程度）
- 費用負担あり
- 入浴・外出・外泊制限など万全な管理体制が売り



**サービス付き
高齢者向け住宅**

- 生活スタイルを選べる!!
- 費用の部分も選べる!!

2

サービス付き高齢者向け住宅と住宅型有料老人ホームとの違い

「食事」や「介護・医療」、全て外部サービスという自由さと、
国で定められた安定した提供サービスを備え、入居時や毎月の費用も抑えながらご利用できます。

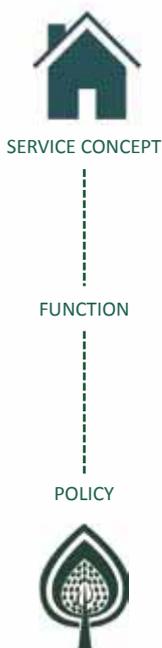
	サービス付き高齢者向け住宅	住宅型有料老人ホーム
① 食事	・ご希望の食事回数や日程が予め決められる ・自室キッチンでの料理も可能	・施設内1日（3食）でのご提供が基本契約 ・食堂利用が前提
② 介護	・以前から起用しているケアマネジャーを 継続したまま入居できるので安心 ・夜間対応の別途相談も受付可能	・左記同様
③ 医療	・かかりつけ医の選択が自由 ・専門性の高い医療が受けやすい ・必要に応じて24時間対応の往診医を紹介可能	・左記同様
④ 提供サービス	・24時間見守り体制 ・安否確認システム ・生活相談 ・緊急時対応	・法律上の義務付けられたサービスはなく、 施設ごとに異なる、見学して必ず確認する 必要がある
⑤ 費用	(入居時)	・高額なものがほとんど。 最近では0円もあり、詳しい確認が必要
	(毎月)	・月額利用料25～30万円が相場
⑥ 契約	・賃貸借契約…つまりお部屋はご自宅	・利用権方式…契約した居室は施設

- 自分のペースでゆったり生活…起床や就寝など、自分のペースで自由に暮らせます。
- 必要なサービスを必要な時だけ受けることができます。（必要のないサービスは受けなくてもよい）

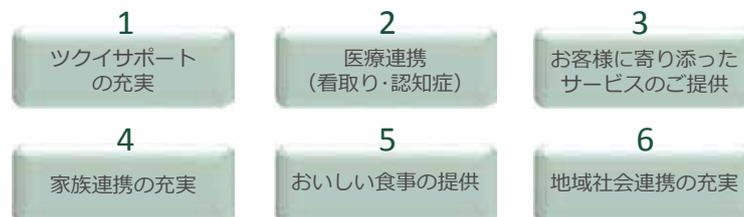
3

サービス付き高齢者向け住宅 ツクイ・サンフォレスト

生きがいの創造・夢をかなえるケアの実現



ツクイのめざすサービス付き高齢者向け住宅とは



ツクイの生活支援サービス方針

- ツクイは、お客様お一人おひとりの人生に尊厳を持って関わり、お客様の自立した日常生活を支援します
- お客様の『より良い暮らし』と『夢』の実現に向け、サービスの質向上に取り組みます
- 笑顔と挨拶を大切に、心ある行動に努めます
- ご家族等大切な方々、地域や医療機関と必要な情報を適切に共有します



4

ツクイ・サンフォレストのサービスシステムについて

当ホームではお客様の状態・希望により各種のサービスをご用意しております

生活支援 基本サービス

35,000 円/月

<サ高住の要件>

- 安否確認（状況把握）
- 生活相談

<ツクイの基本サービス>

- 緊急時対応
- 管理サービス
 - ・ 取次業務
 - ・ 手配業務
 - ・ 共用部の見回り
 - ・ 生活のお手伝い
 - ・ 生活支援サービス計画書の作成
- その他サービス
 - ・ イベント・レク開催

介護保険サービス

1 割負担

- 老計10に規定されたケアプランに位置づけられたサービス
- 提供時間内に訪問介護事業の訪問介護員が1対1(2)で対応
- 20分以上のサービス提供
2時間以上の間隔あり

有料サービス（任意）

自費

- 食事サービス（朝・昼・夜）
- 安心ケアパックサービス
同一敷地内の包括ケア
5分以上20分未満のサービス提供
- 健康支援プラス 生活支援プラス
- 身体介護・生活支援プラス
- 食事支援プラス
- 洗濯サービス
- ふれあい自費サービス
敷地外のケア（外出援助・通院見守り）
- ワンケアプラス
介護保険前後15分サービス

協力医療機関

医療法人リファインネット
横浜北クリニック

神奈川県横浜市都筑区茅ヶ崎中央8-38
ライオンズステーションプラザ センター南 B-102号
電話045-949-2345 FAX 045-949-2346

5

生活支援 基本サービスの内容

料金/月35,000円

緊急時対応、管理サービス、その他のサービスはツクイの基本サービスとなります

安否確認（状況把握）

- 1日1回以上のお声かけ

状況把握・安否確認のため、お客様のお部屋を訪問し、お声かけを行います。

※お客様の体調不良や病気の予見をお約束するものではありません

生活相談

- 暮らしのご相談を承ります

暮らしの中のご不安なこと・気になること・困っていることや介護に関するご相談をお伺いします。

※外部の専門家への相談など別途費用が必要になる場合があります

緊急時対応（24時間対応）

- 全居室に緊急コール装備

各居室の緊急通報でコールいただきますと、職員が迅速に駆けつけます。ご家族や医療機関家への連絡、救急車の手配、情報提供等を行います。

※救急車両の同乗は有料サービス

管理サービス

- 取次業務 来客時の取次対応、新聞、出前、宅急便などの取次
- 手配業務 タクシー、食料品、日用品宅配、訪問理美容などの手配
- 共有部の見回り 日中（9:00～18:00）、夜間（18:00～翌朝9:00）見回り
- 生活のお手伝い ごみ収集、電球交換、共用部の掃除、短時間のお手伝い
- 生活支援サービス計画 お客様の状況・希望に合わせて計画作成、定期的な見直し

その他のサービス

- イベント開催
- レクリエーション開催

定期的にイベントや各種クラブ活動や体操等を開催します。興味のあるものに参加いただくことで、生きがいを創造して参ります。

※イベント例
書道、陶芸、買い物、旅行、体操教室など

各料金は税別となります

6

有料サービスの内容

食事サービス

住宅内の厨房にてツクイの調理員によりご提供します。

- 朝食8:00～9:30 昼食12:00分～13:30 夕食18:00～19:30
- 希望者には食堂への誘導を行います。
- キャンセル可能（提供日3日前まで）

●料金 月額／45,000円（3食・30日） 1日／1,500円
※食形態や療養食など配慮を要する食事の提供の対応加算 230円／日

洗濯サービス

週2回洗濯物を回収、専門業者による水洗いを行います。

※洗濯物の内容によりお断りする場合があります

●料金 月額／3,000円（1ヶ月単位）

安心ケアバックサービス

健康支援プラス

- 健康記録（血圧・体温・脈拍）
- お声かけ（水分・服薬・排泄）

●料金 100円／日

食事支援プラス

- 治療食・食事形態など配慮を要する食事提供

●料金 230円／日

生活援助プラス

- 居室及び同一敷地内の介護保険外（20分未満）の生活援助（居室清掃・衣類整理・その他生活に関する支援）

●料金 1,000円／日

身体介護・生活援助プラス

- 健康記録とお声かけ（血圧・体温・脈拍・水分・服薬・排泄）
- 介護保険外20分未満の身体介護・生活援助
- 生活支援サービス計画書の作成サービス提供
- 看取り介護への対応 ●救急車同乗

●料金 2,500円／日

各料金は税別となります

7

有料サービスの内容

ふれあい自費サービス

介護保険サービスが限度額超過した場合や介護保険が適用されない介護サービスをお客様の要望により提供します。

- ふれあい自費サービスの内容
- ①起床介助 ②就寝介助 ③排泄介助 ④更衣介助 ⑤整容介助
- ⑥身体清拭 ⑦入浴介助 ⑧食事介助 ⑨体位交換 ⑩外出介助
- ⑪通院等介助 ⑫その他の介助 ⑬調理 ⑭掃除 ⑮洗濯 ⑯衣類等の補修 ⑰買物 ⑱その他の生活援助

区分	基本料金
15分以上 30分未満	1,500円
30分以上 45分未満	2,250円
45分以上 1時間未満	3,000円
1時間以上 1時間15分未満	3,750円
1時間15分以上 1時間30分未満	4,500円
1時間30分以上 1時間45分未満	5,250円
1時間45分以上 2時間未満	6,000円
以降15分毎	750円

ワンケアプラス

（15分以内サービス）500円/回

介護保険サービスに引き続き行う15分以内限定のサービスです。（介護保険サービス前に利用することもできます）

区分	基本料金
15分未満	500円

区分	割増加算料金
昼間 8:00～18:00まで	基本料金
早朝 6:00～8:00まで	1,875円 （基本料金×25%） 以降15分毎に938円
夜間 18:00～22:00まで	深夜22:00～翌6:00 2,250円 （基本料金×50%） 以降15分毎に1,125円
深夜 22:00～翌6:00まで	

各料金は税別となります

8

ツクイ・サンフォレスト川崎麻生

プロフェッショナルの連携で、安心・安全の住まいをご提供いたします。



サービス付き高齢者向け住宅 **D-festa**



快適な住まい



Central Living Style



手厚い介護

暮らしに寄り添って

ツクイ

(併設)

居宅介護支援事業所

訪問介護事業所



医療充実

(協力医療機関)
医療法人リファイン
横浜北クリニック

2014年11月OPEN

37室

新築

<ご入居いただける方>

- 60歳以上の方
- または要介護・要支援認定を受けている60歳未満の方

～いつまでも自分らしい自由な生活を～

- ①必要なサービスを必要なだけ受けられる体制
- ②認知症の方や人工透析を受けている方もご入居いただけます
(近隣にある透析クリニックのご紹介が可能です)
- ③看取りケアの実施 協力医療機関「横浜北クリニック」

<所在地> 神奈川県川崎市麻生区上麻生7-11-5



●交通のご案内

小田急小田原線
「柿生駅」南口より
徒歩10分

「柿生駅」よりバス乗車
「新中野橋」停より
徒歩1分

ツクイ・サンフォレスト川崎麻生

●居室の一例



※調度品は付いて
おりません。



モデルルーム1 (要介護3・女性想定)



モデルルーム2 (要支援1・男性想定)



モデルルーム3 (夫婦部屋想定・リビング/キッチン)



●食堂



●カフェコーナー



●浴室



●談話室 (多目的スペース)



ツクイ・サンフォレスト川崎麻生のサービス料金システム (シミュレーション)

費用/月30日の場合			自立	要支援1	要介護2	要介護3	要介護5 介護付き 有料老人ホーム	
		(月額)	(日額)					
基本料金	賃料	68,000円		●	●	●	●	
	共益費	26,000円		●	●	●	●	
	生活支援サービス費	35,000円		●	●	●	●	
有料サービス	安心ケアパック							
	健康支援プラス	3,000円	100円			●		
	生活援助プラス	30,000円	1,000円			●		
	身体介護・生活援助プラス	75,000円	2,500円				●	
	食事支援プラス	6,900円	230円					
	食事サービス (30日)	45,000円	1,500円		●	●	●	
	洗濯サービス	3,000円				●	●	
介護保険サービス自己負担額※				利用なし	約4,900円	約19,000円	約26,000円	約28,000円
総額				129,000円	178,900円	229,000円	278,000円	311,000円

包括サービス

TS川崎宮前

- 居室料 106,000円
- 管理費 123,000円
- 食費 54,000円

各料金は税別となります

いま必要なサービスだけを受けられます

有料老人ホームに近い安心感が得られます

※介護保険の自己負担額は、区分支給限度額を利用した場合の目安となる料金です

11

サービス開始までのスケジュール



必要書類

- ご入居希望者様の収入証明書 (年金収入のわかるもの)
- 連帯保証人様の収入証明書
- 連帯保証人様がいない場合は支払保証委託契約先をご紹介します。
- ※収入証明書...住民税課税証明書・源泉徴収等原本等
- 診療情報提供書 (300円程度かかる場合がございます)
- 介護保険証コピー ●現在の居宅サービス計画書
- お薬手帳もしくはお薬の名称がわかる書類

必要書類

- ご契約書類
入居契約書、生活支援サービス契約書および重要事項説明書、
家財・火災保険契約書
- ご入居者必要書類等
健康保険証・介護保険証等、認印、口座振替依頼書
- 連帯保証人必要書類
身分証明書、認印

12

ツクイ・サンフォレスト開設予定

～本年度7ヶ所OPEN予定～

●水戸（75室）

JR線「水戸駅」徒歩8分
2015年3月開設予定

●松山（75室）

伊予鉄本線
「本町三丁目駅」徒歩3分
2015年3月開設予定

●東池袋（51室）

有楽町線「東池袋駅」徒歩9分
2015年2月開設予定

●川崎麻生（37室）

小田急線「柿生駅」徒歩10分
2014年11月開設

●川崎新町（72室）

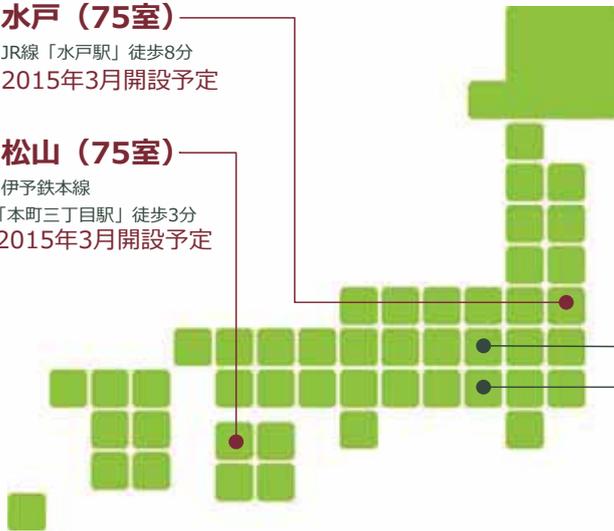
JR鶴見線「浜川崎駅」徒歩3分
2015年3月開設予定

●戸塚東（97室）

各線「戸塚駅」徒歩15分、「舞岡駅」徒歩12分
2015年3月開設予定

●藤沢長後（56室）

小田急江ノ島線「長後駅」徒歩15分
2015年3月開設予定



●リースバック ●テナント