

令和4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

地域づくりの観点からの保険外サービス活用推進等に関する調査研究事業

## 報告書

令和5年3月

株式会社 日本総合研究所



# 目次

---

---

1. 本調査研究の概要 .....	1
1.1. 本調査研究事業の背景・目的 .....	1
1.2. 生活支援コーディネーターおよび協議体の役割 .....	1
1.3. 本調査研究の進め方・実施事項 .....	2
2. 生活支援コーディネーターや協議体による保険外サービスを活用した地域課題解決の取組状況・課題 .....	6
2.1. プレ調査(市町村ヒアリング)結果 .....	6
(1) 神奈川県川崎市 .....	6
(2) 新潟県新潟市 .....	7
(3) 群馬県高崎市 .....	8
(4) 東京都武蔵野市 .....	9
2.2. プレ調査結果(関係機関ヒアリング結果) .....	10
(1) 公益財団法人さわやか福祉財団 .....	10
(2) カシオ計算機株式会社 .....	11
2.3. 生活支援コーディネーターや協議体による保険外サービスを活用した地域課題解決の事例調査結果 .....	12
(1) 兵庫県川西市 .....	12
(2) 東京都多摩市 .....	13
(3) 大阪府大東市 .....	15
(4) 山形県酒田市 .....	17
(5) 千葉県旭市 .....	19
(6) 千葉県東金市 .....	20
(7) 島根県浜田市 .....	22
3. 生活支援コーディネーターを対象とするアンケート調査結果 .....	24
(1) 調査概要 .....	24
(2) 調査結果(サマリー) .....	24
(3) 調査結果(詳細) .....	26
4. 生活支援コーディネーターや協議体による保険外サービスを活用した地域課題解決の推進に向けた示唆 .....	41
(1) 地域課題・地域ニーズの把握 .....	41
(2) 保険外サービスを含む地域資源情報の把握・整理・情報提供 .....	42
(3) サービス提供主体間の連携等による保険外サービス活用促進の仕組みづくり .....	44

## 1. 本調査研究の概要

### 1.1. 本調査研究事業の背景・目的

いわゆる団塊の世代が 75 歳以上となる 2025 年を見据え、高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らし続けられるよう、各地域では地域包括ケアシステムの構築に向けた取組が進んでいる。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、高齢者の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重要であり、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保険外サービスが充実することも重要である。

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)」を発刊するなど、政府としても保険外サービスの活用促進を図っている。

保険外サービスのさらなる活用促進のためには、高齢者との接点となるケアマネジャーや市町村、地域包括支援センター等が、高齢者に対して適切な情報提供を行うことや、必要に応じてサービスの紹介を行うことが重要であり、ケアマネジャー等を対象としたガイドや事例集等の作成も進められてきた。令和元年度には「保険外サービス活用推進に関する調査研究事業」の中で、「QOL を高める保険外(自費)サービス活用促進ガイド」が発刊され、ケアマネジャー、地域包括支援センターの職員、自治体の職員等が、保険外サービスの活用イメージを想起しやすくなるために、ニーズや保険外サービスの分野ごとのサービス概要・利用シーン等が取りまとめられた。

また、平成 29 年度「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促進に関する調査研究事業」では、市町村向けに保険外サービスの活用に向けたポイント集・事例集が作成されている。この中で、市町村が生活支援体制整備事業を活用し、ニーズとサービスのマッチング支援や地域で求められるサービスの創出等を進めていくことで、保険外サービスの活用促進に取り組む重要性が示されている。ただし、生活支援コーディネーターや協議体による、保険外サービスに関する地域資源の収集や情報発信等に関する実際の取組状況や課題等については明らかになっていない。

上記の経緯を踏まえ、本調査研究事業は、生活支援コーディネーターおよび協議体に焦点を当て、保険外サービスに関する地域資源の収集や情報発信等の取組状況および課題を明らかにするとともに、生活支援コーディネーターや協議体による保険外サービスを活用した地域課題解決の取組について、参考となる取組事例を整理し、発信することを目的とする。

### 1.2. 生活支援コーディネーターおよび協議体の役割

本調査研究を行ううえでの前提として、生活支援コーディネーターおよび協議体の役割を以下に整理する。

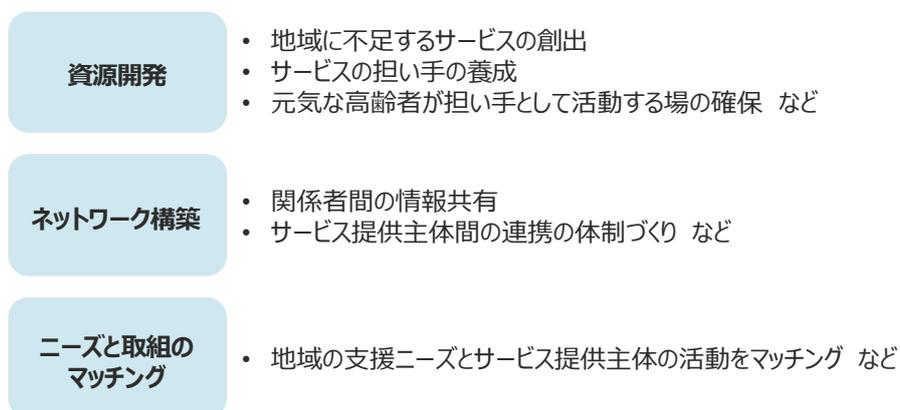
生活支援コーディネーター(地域支え合い推進員)の配置と、協議体の設置については、市町村が主体となり、生活支援体制整備事業の一環として実施されている。平成 27 年の介護保険法改正により始まった生活支援体制整備事業は、単身や夫婦のみの高齢者世帯、認知症の高齢者が増加する中で、医療、介護のサービス提供のみならず、地域住民に身近な存在である市町村が中心となって、生活支援サービスを担う事業主体と連携しながら、多様な日常生活上の支援体制の充実・強化および

高齢者の社会参加の推進を一体的に図ることを目的としている。

#### (ア) 生活支援コーディネーターの役割

生活支援コーディネーターは、基本的には市町村区域(第1層)および日常生活圏域(中学校区域等)に配置され、高齢者の生活支援サービスや介護予防サービスの提供体制の構築に向け、「資源開発」、「ネットワーク構築」、「ニーズと取組のマッチング」の3つの機能を担うこととされている。

**図表 1 生活支援コーディネーターの役割**



#### (イ) 協議体の役割

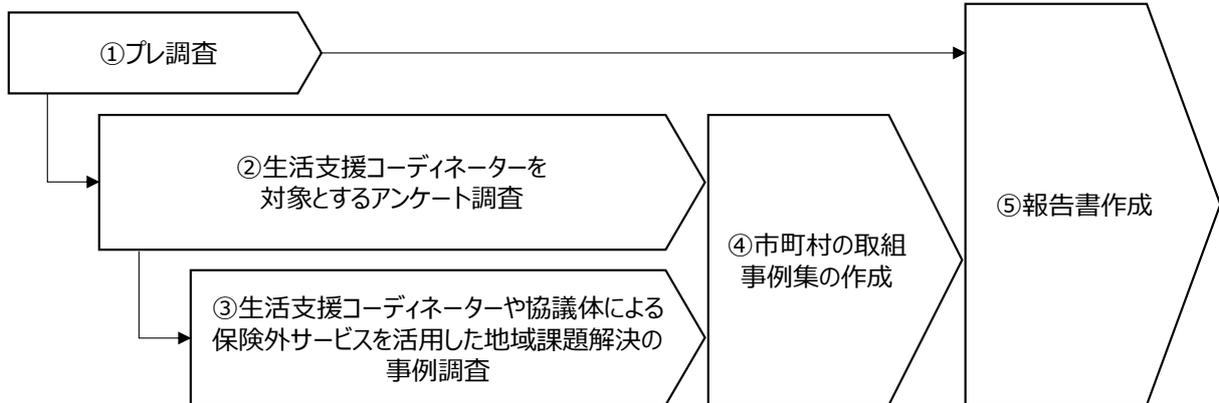
協議体は生活支援・介護予防サービスの体制整備に向けて、多様なサービス提供主体の参画を推進するために、市町村が「定期的な情報の共有・連携強化の場」として設置するものであり、多様な主体間の情報共有および連携・協働による資源開発等を推進し、主に以下の役割を担うとされている。

- ✓ 生活支援コーディネーターの組織的な補完
- ✓ 地域ニーズ、既存の地域資源の把握、情報の見える化の推進(実態調査の実施や地域資源マップの作成等)
- ✓ 企画、立案、方針策定を行う場(生活支援等サービスの担い手養成に係る企画等を含む)
- ✓ 地域づくりにおける意識の統一を図る場
- ✓ 情報交換の場、働きかけの場等

### 1.3. 本調査研究の進め方・実施事項

本調査研究では前述の目的等を踏まえ、図表 2 に記載の通りの進め方で検討を行った。

図表 2 本調査研究の進め方・実施事項



### ① プレ調査の実施

生活支援コーディネーターを対象とするアンケート調査設計や先進事例の抽出等を行うにあたり、保険外サービス活用促進に関する各市町村の生活支援コーディネーターおよび協議体の取組状況・課題等について先んじて整理を行うため、プレ調査として市町村および関係機関へのヒアリング調査を行った。市町村についてはこれまでの老健事業および公開情報等からヒアリング先候補を抽出した。プレ調査の対象は下記の通りである。

図表 3 プレ調査の対象

分類	ヒアリング先	人口 (万人)	ヒアリングの背景
市町村	神奈川県川崎市	152.2	神奈川県が運営する「生活支援情報サービスかながわ」へ保険外サービス情報も掲載し活用促進に取り組んでいる。
	新潟県新潟市	77.9	生活支援コーディネーターと協議体を中心に、地域ニーズを把握し、不足する支援活動の創出に取り組んでいる。
	群馬県高崎市	37.0	第2層協議体がアンケート調査や聞き取り調査によりニーズを把握し、必要な支えあい活動の創出に取り組んでいる。
	東京都武蔵野市	14.8	一般財源により市が実施する保険外サービスを拡大、活用促進に取り組んでいる。
関係機関	公益財団法人さわやか福祉財団	—	「新しいふれあい社会づくり」を目標に、地域における助け合いのボランティア活動の推進や、生活支援コーディネーター・協議体の取組支援等を実施している。
	カシオ計算機株式会社	—	行政機関向け地域資源管理サービス「Ayamu サイト」の運営元であり、市町村の生活支援体制整備事業等の伴走支援を実施している。

## ② 生活支援コーディネーターを対象とするアンケート調査の実施

市町村の第2層生活支援コーディネーターを対象に、生活支援コーディネーターや協議体による保険外サービスに関する地域資源の収集や情報発信等の取組状況についてアンケート調査を実施し、取りまとめを行った。調査概要は下記の通りである。

図表 4 調査概要

<b>調査対象</b>	全国の市町村の第2層生活支援コーディネーター
<b>抽出方法</b>	各市町村へ依頼し、任意の第2層生活支援コーディネーター1名を抽出、回答を依頼* 第2層生活支援コーディネーターを設置していない市町村については「回答なし」とした
<b>回収数</b>	620件
<b>実施時期</b>	2022年12月5日～26日
<b>実施方法</b>	Web調査 都道府県・市町村経由で調査URL・QRコードを配布し、Web回収 Web回答が難しい場合は、メールにて回答を受け付け代理入力

### ※注

本アンケート調査について、回答する第2層生活支援コーディネーターの抽出基準は指定せず、各市町村が任意で回答者1名を抽出している。そのため、調査結果を参照する際には、活動に熱心な生活支援コーディネーターが抽出されている可能性があることに留意が必要である。

## ③ 生活支援コーディネーターや協議体による保険外サービスを活用した地域課題解決の事例調査

生活支援コーディネーターへのアンケート調査から、生活支援コーディネーターおよび協議体による保険外サービスを活用した地域課題解決の事例を抽出し、積極的に取り組んでいると考えられる生活支援コーディネーターおよび市町村を対象に追加のヒアリング調査を実施した。ヒアリング先の抽出基準およびヒアリング先は下記の通りである。

### 【ヒアリング先抽出基準】

- (ア) 保険外サービスを含む地域資源の収集や、集めた保険外サービス情報の発信について工夫していると考えられる生活支援コーディネーターおよび市町村
- (イ) 地域ニーズを把握し、不足するニーズに対して、保険外サービス活用促進の仕組みづくりや既存サービスの活用促進のためのアレンジ等に取り組んでいると考えられる生活支援コーディネーターおよび市町村

【ヒアリング先】

ヒアリング調査の対象については、図表 5 に記載の通りである。

図表 5 ヒアリング調査の対象

ヒアリング先	人口 (万人)	抽出 基準	取組概要
兵庫県川西市	15.6	(ア)	生活支援コーディネーターが収集した地域資源情報を Web へ集約し、行政・地域包括支援センター・ケアマネジャー等関係機関で共有するほか、一般にも公開している。
東京都多摩市	14.8	(ア) (イ)	生活支援コーディネーターが地区ごとに地域資源情報を集約した「地域活動支えあいリスト」を作成している。また、第1層協議体において地域課題に即した無償の助け合いの仕組みの検討等に取り組んでいる。
大阪府大東市	11.9	(ア) (イ)	民間企業や生活支援コーディネーター等からなる第1層協議体で保険外サービスの開発・活用促進に取り組んでいる。また、生活支援コーディネーターが生活支援情報等を取りまとめ、情報誌や Web サイトにて情報発信を行っている。
山形県酒田市	9.8	(ア)	生活支援コーディネーターが収集した地域資源情報を「酒田市社会資源ファイル」として取りまとめ、行政・地域包括支援センター・ケアマネジャー等関係機関で共有するほか、市 HP にて一般公開している。
千葉県旭市	6.4	(ア)	生活支援コーディネーターが収集した地域資源情報を「旭市シニア生活便利帳」として取りまとめ、行政・地域包括支援センター・ケアマネジャー等関係機関で共有するほか、市 HP にて一般公開している。
千葉県東金市	5.7	(ア)	生活支援コーディネーターが収集した地域資源情報を「生活支援サービスガイド」として取りまとめ、行政・地域包括支援センター・ケアマネジャー等関係機関で共有するほか、市 HP にて一般公開している。
島根県浜田市	5.2	(ア)	生活支援コーディネーターが収集した地域資源情報を Web へ集約し、「高齢者お役立ち情報『ちょこプラ』」として一般公開している。

#### ④ 市町村の取組事例集の作成

先進事例の深堀調査にて調査した市町村の取組について、事例集に取りまとめた。

#### ⑤ 報告書の作成

一連の調査研究の内容・結果について、本報告書に取りまとめた。

## 2. 生活支援コーディネーターや協議体による保険外サービスを活用した地域課題解決の取組状況・課題

生活支援コーディネーターや協議体による保険外サービスを活用した地域課題解決の取組状況と課題について、プレ調査結果および生活支援コーディネーターや協議体による保険外サービスを活用した地域課題解決の事例調査結果を示す。

### 2.1. プレ調査(市町村ヒアリング)結果

#### (1) 神奈川県川崎市

##### 基本情報

- ・ 人口:152.2 万人
- ・ ヒアリング対象:川崎市健康福祉局地域包括ケア推進室
- ・ 第1層生活支援コーディネーター:区役所所属(7名)
- ・ 第2層生活支援コーディネーター:区役所所属(112名)、小規模多機能型居宅介護事業所所属(52名)

※協議体については既存の各種ネットワーク会議や地域との連携により開催する機会をもって協議体と解釈しており、新たな会議体としては設置していない。

##### 地域ニーズ・地域課題の把握のあり方

- ・ 地区ごとのニーズや課題を明確にするために、地域包括支援センターの担当者が地域ケア会議等を通して地区ごとの課題を集約・整理している。地域ケア会議の個別ケース等を通じて、地区ごとによくある課題を抽出し、整理している。現在行っている地域ケア会議においては、支援困難ケースを多職種で検討することが多いが、支援困難ケースの検討だけでは把握できる地域課題に偏りが出てしまうと考えられるため、今後は支援困難ケースだけでなく、もう少し一般的なケースについても取り上げ、関係者が新たな視点で検討を行う地域ケア会議を実施していきたいと考えている。
- ・ 生活支援コーディネーター等を通じた課題把握のための工夫としては、市内の小規模多機能型

居宅介護事業所に第2層生活支援コーディネーターを配置しているエリアがある。小規模多機能型居宅介護事業所に配置している第2層生活支援コーディネーターは、市内各区役所に配置している第2層生活支援コーディネーター(保健師)と連携し、本人目線でのニーズや課題を把握する役割を担っている。

#### 保険外サービスを活用した地域課題解決の取組状況

- ・ 第2層生活支援コーディネーターが、圏域ごとに「地区カルテ」という形で、地域の統計情報や地域資源を整理し、公表している。ただし、現状、地区カルテの中に民間の保険外サービスに関する資源情報は入れられていない。
- ・ 「地区カルテ」とは別に、川崎市では、かながわ福祉サービス振興会が運用するプラットフォーム「生活支援情報サービスかながわ」<sup>i</sup>を活用した地域資源情報の整理を行っている。「生活支援情報サービスかながわ」は県下の市町村が生活支援サービス情報を掲載するプラットフォームである。神奈川県における多くの市町村は、市町村で実施する保険外サービス情報を掲載しているが、川崎市ではこれに保険外サービスを含めた情報を掲載している。更新は市担当者が実施しており、企業等から掲載依頼、あるいは変更依頼のあったサービスを入力している。

#### 取組の効果・課題

- ・ 「生活支援情報サービスかながわ」には企業等から掲載依頼のあったサービスを掲載していること等から、掲載する情報の網羅性に課題がある。掲載依頼は年間 0～1 件程度であり、また大企業が中心である。
- ・ ケアマネジャーや地域住民からは、利用可能なサービスについて、比較検討できるように網羅的に掲載されている方が活用しやすい等の声がある。

## (2) 新潟県新潟市

### 基本情報

- ・ 人口:77.9 万人
- ・ ヒアリング対象:新潟市福祉部地域包括ケア推進課
- ・ 第1層生活支援コーディネーター:新潟市社会福祉協議会所属(8名)
- ・ 第2層生活支援コーディネーター:地域包括支援センター所属、社会福祉協議会所属など(45名)
- ・ 第1層協議体:設置あり(行政区ごとに8か所)
- ・ 第2層協議体:設置あり(日常生活圏域ごとに 30 か所)

---

<sup>i</sup> 神奈川県内の生活支援サービス総合情報サイト「生活支援情報サービスかながわ」ホームページ  
<https://living.rakuraku.or.jp/>

#### 地域ニーズ・地域課題の把握のあり方

- ・ 新潟市は8つの行政区それぞれに第1層生活支援コーディネーターを配置し、第1層協議体を設置している。第2層生活支援コーディネーターおよび第2層協議体は、30 の日常生活圏域ごとに設置している。
- ・ 協議体は市や社会福祉協議会、地域包括支援センター、介護サービス事業者の代表者等による会議体である。協議体の他に新潟市では「コミュニティ協議会」が約100か所設置されている。これは小学校区または中学校区を基本とし、自治会・町内会を中心に構成される住民主体の集まりであり、協議体メンバーとして参画してもらい、地域ニーズ・地域課題を協議するなど、足りない支援・資源の創出等に取り組んでいる。

#### 保険外サービスを活用した地域課題解決の取組状況

- ・ 区によっては生活支援コーディネーターが地域資源を民間サービス等も含めてリスト化しているが、リストに掲載する地域資源情報の内容や整理の仕方については各区で判断しており、市で統一はしていない。
- ・ 協議体では、民間サービス等の活用促進よりも住民主体でどのような助け合いができるかを話し合っている。一部の積極的な協議体やコミュニティ協議会では、移動支援サービスの創出に向けた実証等にも取り組んでいる。

### **(3) 群馬県高崎市**

#### 基本情報

- ・ 人口:37.0 万人
- ・ ヒアリング対象:高崎市役所福祉部長寿社会課 地域包括支援担当
- ・ 第1層生活支援コーディネーター:市町村所属(1名)、市民(2名)
- ・ 第2層生活支援コーディネーター:配置なし
- ・ 第1層協議体:設置あり
- ・ 第2層協議体:設置あり(26か所)

#### 地域ニーズ・地域課題の把握のあり方

- ・ 第2層協議体が市内に26か所設置されており、各地域の地域包括支援センターが推進役・事務局の役割を担っている。第2層協議体は地域住民を中心に構成されており、地域包括支援センター職員や市職員、高崎市社会福祉協議会の地区担当等が参加している。第2層協議体における地域ニーズの把握方法は協議体ごとにそれぞれであるが、多くの第2層協議体では地区単位でアンケート調査を行い、高齢者の困りごとやニーズを把握している。
- ・ 実際のニーズとしては買い物や通院の際の移動支援へのニーズが高い。

## 保険外サービスを活用した地域課題解決の取組状況

- ・ 各地区の高齢者の困りごとについて、対応可能な既存サービスがあれば、協議体メンバーから住民へ紹介されることもある。また、市で実施しているサービスを紹介することもある。既存の地域資源の整理が必要であると第2層協議体で判断された場合には、協議体において地域資源を整理することもあるが、全ての協議体で行われているわけではない。
- ・ 高崎市の第2層協議体は地域住民を中心に構成されていることから、住民主体の活動による課題解決の取組が多く行われている。例えば、住民の自家用車を活用した移動支援の有償ボランティアを組織した協議体がある。
- ・ 第2層協議体は基本的には関係者による協議の場であり、(有償ボランティア等の)実際の支援活動は地域における有志の集まりが中心となって運用している。

### **(4) 東京都武蔵野市**

#### 基本情報

- ・ 人口:14.8 万人
- ・ ヒアリング対象:武蔵野市 健康福祉部 高齢者支援課、第1層生活支援コーディネーター
- ・ 第1層生活支援コーディネーター:市町村所属(2名)
- ・ 第2層生活支援コーディネーター:地域包括支援センター所属(6名)
- ・ 第1層協議体:設置あり
- ・ 第2層協議体:設置あり

※第2層協議体については、新たに会議体を設けるのではなく、民生委員や地域社協等による既存の会議体で、高齢者に関わる地域課題について検討された会議を第2層協議体と位置づけている。

※令和4年9月末現在(令和4年度上半期)の協議体相当会議数は67回。

#### 地域ニーズ・地域課題の把握のあり方

- ・ 生活支援体制整備事業ができる前から、武蔵野市においては地域包括支援センターを中心にニーズの把握や整理を行ってきた。特に基幹型地域包括支援センターは市の直営であり、市が地域包括支援センターを通じて各地域のニーズや課題を把握しやすい状況である。
- ・ 地域包括支援センターごとに第2層生活支援コーディネーターを配置しており、第2層生活支援コーディネーターの活動を通じたニーズや課題の把握も行われている。武蔵野市では新たに第2層協議体を設けるのではなく、民生委員や地域社協等による既存の会議体で、高齢者に関わる地域課題について検討された会議を第2層協議体と位置づけ、第2層生活支援コーディネーターが積極的に参加することで、ニーズや課題を把握している。

## 保険外サービスを活用した地域課題解決の取組状況

- ・ 介護保険サービスだけでは対応しきれないニーズや課題に対応するため、市が実施する保険外

サービスの拡充に取り組んでいる。また、市が実施する保険外サービスを必要な人が利用できるよう、ケアマネジャーへ配布するガイドライン等で周知および活用促進を行っている。

- ・ 市が実施する保険外サービスの拡充に取り組んできた背景として、市町村の立場で地域の民間サービス情報を積極的に発信することが、公平性や信頼性担保の観点から難しい点がある。市が公平性のあるリストを提示し、情報収集の参考にしてもらうことは考えられるが、リストの提示だけでは利用促進につながらない懸念がある。
- ・ これまでは地域包括支援センターから把握したさまざまなニーズや課題に対して、市が実施する保険外サービスにより支援してきたが、財源にも限りがあり、今後さらに拡充していくことは現実的ではない。今後は民間サービス等の活用促進も重要であると考えており、介護予防や認知症の分野では民間企業等との協働も進めている。

## 2.2. プレ調査結果(関係機関ヒアリング結果)

### (1) 公益財団法人さわやか福祉財団

#### 財団の活動・地域づくりにおける考え方

- ・ 地域の高齢者の暮らしを支えていくにあたり、すでにある保険外サービスの活用を推進していくことも重要である。一方で、全ての住民が有償の保険外サービスを利用することは難しい。地域にはさまざまな人が暮らしており、高齢者のみならずすべての人にとって、住民主体による地域の助け合いが重要である。
- ・ 地域にあるサービスをただ利用するだけでなく、高齢者自身も生きがいや役割を持ち、支援する側にも立つことによって「お互い様」の関係性を広げていくことが重要である。財団として、このような考え方を大切にしながら活動を行っている。

#### 生活支援コーディネーターおよび協議体の役割

- ・ 財団としては、生活支援コーディネーターや協議体のもっとも重要な役割は、住民主体の地域づくりを推進することであると考えている。住民の主体性を引き出しながら、地域ニーズに沿って活動を拡大することは非常に難しく、時間もかかる。生活支援コーディネーター自身が主体的に地域に入って住民の声を聴き、住民と一緒に活動することが求められる。行政や所属先はこうした点を考慮しながら中長期的な視点で活動の後方支援をすることが求められるのではないかと。所属先からの依頼で手いっぱいになり、生活支援コーディネーターが主体的に活動できないという状態は避けるべきである。
- ・ なお、「住民主体の活動」と一口に言っても、地域ごとに実態はさまざまである。財団としては、住民自身が必要性を感じ、自分ごととして積極的に取り組む活動を「住民主体の活動」と呼んでいる。住民が主体性をもって活動していくことが強い地域づくりにつながると考える。

## (2) カシオ計算機株式会社

### 行政機関向け地域資源管理サービス「Ayamu サイト」の概要・特徴<sup>ii</sup>

- ・ 「Ayamu サイト」は、生活支援コーディネーターおよび地域包括支援センター、ケアマネジャー、行政等の関係者や地域住民で地域資源情報をシェアできるサービスである。登録する地域資源の種類は市町村によって様々であるが、通いの場や地域のサロン、自費の保険外サービス、介護保険サービス、医療保険サービス等を登録することができる。
- ・ 登録されたサービスの公開範囲は、関係者のみとすることも、一般公開することも可能である。
- ・ 情報の更新は生活支援コーディネーターが実施し、カシオ計算機株式会社は生活支援コーディネーターの活動を支援する。具体的には地域資源情報を整理するためのフォーマットの提供や、生活支援コーディネーターの年間活動計画作成支援等を行っている。

### 生活支援コーディネーターによる保険外サービス活用促進のためのポイント

- ・ 生活支援コーディネーターによる保険外サービス活用促進のためのポイントとして、次の3点が重要である。
- ・ 1点目は、生活支援コーディネーターが訪問等により保険外サービスを含む地域資源を網羅的に集約・整理し、その情報を定期的に更新することである。ケアマネジャーや地域住民が保険外サービスを利用しやすくするには、地域の保険外サービス情報が網羅的に一つの場所に整理されており、またその情報が新鮮なものであることが重要である。また、生活支援コーディネーターが実際に訪問して情報収集することにより、情報の質が一定程度担保できる。「Ayamu サイト」導入市町村では、地区ごとに担当を割り振り、担当地区の情報を可能な限り網羅的に把握することや、訪問等による地域資源情報の定期的な更新を行うこととしている。
- ・ 2点目は、どの生活支援コーディネーターでも同じように保険外サービスを含む地域資源情報の把握や整理に取り組めることである。そのためには、地域資源情報を整理するためのフォーマットの規定や、情報更新のスケジュール等を明確にすることが重要である。「Ayamu サイト」導入市町村では、カシオ計算機株式会社が地域資源情報を整理するためのフォーマットの提供や、生活支援コーディネーターの年間活動計画作成支援等を行っている。
- ・ 3点目は、生活支援コーディネーターが整理した地域資源情報が、適切に活用されているかを把握することである。地域資源情報を網羅的に整理しても、その情報が活用されていなければ意味がないだろう。「Ayamu サイト」導入市町村では、地域包括支援センターやケアマネジャーなど、地

---

<sup>ii</sup> 導入市町村の予算等の確保に関する注記

- ・ 契約主体が市町村の場合は生活支援体制整備事業や在宅医療介護連携推進事業等の予算で確保されることが多い。(後段に登場する川西市では、Ayamu の導入がフレイル対策になることから、コロナ対策の財源の中で予算を確保している。)
- ・ 市町村から生活支援体制整備事業等を委託されている社会福祉協議会等が契約主体となることもあり、その場合は社会福祉協議会が市町村から委託されている費用の一部を Ayamu の導入に充てている事例もある。

域住民に地域資源情報を紹介する立場の関係者が、どの程度「Ayamu サイト」を活用したかをログイン回数等により可視化することができる。

### 2.3. 生活支援コーディネーターや協議体による保険外サービスを活用した地域課題解決の事例調査結果

#### (1) 兵庫県川西市

##### 基本情報

- ・ 人口:15.6 万人
- ・ ヒアリング対象:川西市介護保険課
- ・ 第1層生活支援コーディネーター:市町村所属(1名)
- ・ 第2層生活支援コーディネーター社会福祉協議会所属(5名)
- ・ 第1層協議体:設置あり
- ・ 第2層協議体:設置あり(14か所)

##### 生活支援コーディネーターや協議体による保険外サービスを活用した地域課題解決の取組状況

- ・ 生活支援体制整備事業創設当初より、生活支援コーディネーターが中心となり地域資源の把握を行っていたものの、データを一元的に管理することができていない点が課題であった。そこで、令和4年度の新型コロナウイルス感染症対策の財源を活用してカシオ計算機株式会社が提供する地域包括ケアを支援するサイト「Ayamu」を導入した。
- ・ 現在、Ayamu により構築した福祉と医療の総合情報サイト「かわにしサポートナビ」<sup>iii</sup>には、保険外サービスを含め約 1500 件の地域資源を登録している。登録された情報については、年1回の一斉更新を行うとともに、第1層・第2層の生活支援コーディネーターが随時、更新や登録を実施している。また、新しい資源を登録する際には、市内全域を対象にサービスを提供している場合は第1層生活支援コーディネーターが、第2層圏域の地域資源については第2層生活支援コーディネーターが聞き取り調査を行い、情報の入力・更新を行っている。
- ・ 「かわにしサポートナビ」は、関係者用サイトと一般サイトの2層構造となっている。関係者用サイトは地域包括支援センター・行政・ケアマネジャー等が閲覧する。一般サイトは登録された地域資源をカテゴリごとに分類し、市民向けに公開している。
- ・ 地域資源は、相談窓口、医療機関、介護保険サービス、障がい福祉サービス、通いの場、参加・交流活動、たすけあい活動、趣味・特技を活かした活動、ボランティア活動の9つに分類して登録している。たすけあい活動のカテゴリには、地域住民による見守りや生活支援の活動、民間企業

<sup>iii</sup> 福祉と医療の総合情報サイト「かわにしサポートナビ」 川西市ホームページ  
[https://www.city.kawanishi.hyogo.jp/kurashi/fukushi\\_kaigo/1017467/1017468/1014713.html](https://www.city.kawanishi.hyogo.jp/kurashi/fukushi_kaigo/1017467/1017468/1014713.html)

が提供する保険外サービス(配食サービス、介護タクシー、買い物支援)等を掲載している。保険外サービスについて、現在の登録数は約60件である。

### 活用促進の取組

- ・ 一般サイトを広く市民に周知していくことが重要だと考えている。サイトの2次元コードを載せた名刺サイズのカードを民生委員等に配布し、高齢者への情報提供を依頼するほか、介護保険課で開催しているスマートフォン講習会で2次元コードを読み取り、その場でホーム画面に登録する等の工夫により周知と利用促進に取り組んでいる。
- ・ ただし、令和4年度に導入したばかりということもあり、ケアマネジャー経由での周知が難しい介護認定を受けていない高齢者の活用促進や、特に家族等のサポートが受けられない独居高齢者等への周知については課題がある。

### 取組の効果

活用促進の取組により、一般サイトのページビューはサイト稼働後半年を経過した時点においても7,000ページビューを超えており、比較的多くの方に閲覧されている。しかし、「かわにしサポートナビ」の構築が、保険外サービス活用促進につながったかを定量的に把握することは難しいため、ケアマネジャーに対し、「かわにしサポートナビ」の活用状況等についてアンケート調査を行うことを検討している。

### 掲載するサービスの質の担保に関する考え

- ・ 保険外サービスは地域にさまざまなものがあるが、「川西市高齢者保健福祉計画・第8期介護保険事業計画」に掲げる基本理念である「全ての人が、最期まで自分らしく暮らし続けることができる地域共生社会の実現」に資するサービスを掲載していく方向性としている。
- ・ 掲載基準は設けているが、特別な審査等は行っていない。掲載する事業者に対しては、生活支援コーディネーターが直接訪問して情報収集を行っており、このことで一定の情報の質が担保できると考えている。

(※) 参考:介護サービス情報公表システムについては P42 を参照

## (2) 東京都多摩市

### 基本情報

- ・ 人口:14.8万人
- ・ ヒアリング対象:多摩市高齢支援課
- ・ 第1層生活支援コーディネーター:一般社団法人所属(2名)
- ・ 第2層生活支援コーディネーター:多摩市社会福祉協議会所属(11名)

- ・ 第1層協議体:設置あり
- ・ 第2層協議体:設置あり

#### 生活支援コーディネーターや協議体による地域ニーズ・地域課題の把握のあり方

- ・ 多摩市では平成 29 年度から生活支援体制整備事業を実施しており、日常生活圏域ごとに設置している第 2 層生活支援コーディネーターと連携して地域課題の把握を行っている。例えば多摩市は丘陵地帯であり、地域によって山坂が非常に多いことから、移動困難や買い物困難等が大きな課題となっている。
- ・ 第1層協議体(「まるっと協議体」)は、地域課題ごとに3つの分科会(「生活支援」、「移動」、「啓発」)に分かれて活動している。各分科会には生活支援コーディネーターや高齢者福祉に係わる地域団体等のほか、テーマに沿う地域の民間企業も参加することで、より詳細に課題やニーズを把握し、必要な仕組みを検討しやすくすることを目指している。

**図表 6 多摩市第1層協議体 分科会の構成**

分科会	参加者	取組概要
生活支援	生活支援コーディネーター・地域包括・シルバー人材センター・NPO団体・民生委員 等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住民による有償の訪問型生活支援サービスの担い手である「生活サポーター」の養成</li> <li>・ 買い物困難者への支援検討</li> </ul>
移動	生活支援コーディネーター・地域包括・民間企業・NPO団体 等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高齢者の地域における外出や移動について検討</li> <li>・ 住民同士の移動支援の取組として「桜ヶ丘の移動を考える会」の活動を支援</li> </ul>
啓発	生活支援コーディネーター・地域包括・老人クラブ・高齢者施設事業者・民間企業(運輸会社、宅配、住宅関係) 等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ まるっと協議体の活動の周知</li> <li>・ 地域での活躍・活動の場を紹介する啓発パンフレットの作成</li> <li>・ 健康二次被害予防の啓発</li> </ul>

#### 生活支援コーディネーターや協議体による保険外サービスを活用した地域課題解決の取組状況

- ・ 介護保険外サービス活用促進の仕組みづくりとして、第1層協議体の生活支援分科会にて、地域課題に即した有償の助け合いの仕組みの構築等に取り組んでいる。多摩市では、地域に民間企業の運営する移動販売サービスがあるが、移動販売を活用しても、購入品を自宅まで運ぶのが難しい高齢者が多い課題がある。また、住民による有償の訪問型生活支援サービスの仕組みがあるが、訪問型サービスであることから、男性の生活サポーターの活躍の機会が限定的であるという課題もある。生活支援に関するこれらの課題を解決する取組として、第1層協議体における議論の中で、男性の生活サポーターが移動販売の購入品を自宅まで届ける生活支援サービスの検討を

- 行い、移動販売サービスの活用促進とともに、男性サポーターの活躍の場の拡大を模索している。
- ・ また、第2層生活支援コーディネーターの取組として、地区ごとに地域資源情報を集約した「地域支えあいリスト」を作成し、住民へ公開・配布している。「地域支えあいリスト」には、通いの場やサロン情報のほか、宅配や移動販売、家事代行、移動支援等の生活支援に関する介護保険外サービスの事業名と連絡先を記載しており、年1回のペースで情報を更新し、民生委員の訪問時の配布や、市や薬局等の窓口への設置等により住民へ周知している。

#### 取組の効果

- ・ 「地域支えあいリスト」に関する地域住民からの問合せ等はあるが、実際にどの程度活用されているかを定量的に把握することは難しい。

### (3) 大阪府大東市

#### 基本情報

- ・ 人口:11.9万人
- ・ ヒアリング対象:大東市保健医療部高齢介護室
- ・ 第1層生活支援コーディネーター:NPO 法人所属(1名)
- ・ 第2層生活支援コーディネーター:地域包括支援センターを運営している株式会社所属(3名)
- ・ 第1層協議体:設置あり
- ・ 第2層協議体:設置あり(約50か所)

#### 生活支援コーディネーターや協議体による地域ニーズ・地域課題の把握のあり方

- ・ 大東市の第1層協議体には、生活支援コーディネーターのほか、様々な業種の民間企業(87社)等が参加し、地域課題の把握および異業種連携等による解決のあり方について協議している。
- ・ 地域課題の把握については、生活支援コーディネーターや第1層協議体に参加している民間企業等が把握している地域課題を持ち寄ることはもちろん、市内約50か所の第2層協議体で把握された課題の共有も重視している。さらに、生活支援コーディネーターは地域ケア会議に毎回参加しているほか、2か月に1回のペースで担当者会議を行っており、地域ケア会議で把握された地域課題についても第1層協議体に共有できる仕組みとしている。

図表 7 大東市第1層協議体参加企業(例)

霊園、葬儀場	建設業者	生涯学習センター
配食業者	法律事務所	人材派遣会社
ガス器具業者	畳襖業者	就労相談所
ドラッグストア	眼鏡屋	健康グッズ業者
福祉用具店	新聞配達	音楽教室
信用金庫	生協	まちづくり会社
ケーブルテレビ	理美容店	保険代理店
鍼灸院	商店街関係者	不動産業者

生活支援コーディネーターや協議体による保険外サービスを活用した地域課題解決の取組状況

- ・ 地域ケア会議や市内約 50 か所の第2層協議体の場で把握された地域課題に対して、民間企業等と生活支援コーディネーターからなる第1層協議体で保険外サービスの開発や利用促進に取り組むことで解決を図っている。
- ・ 例えば買い物困難者が増加している一方で、買い物困難者は点在しており、ただ移動販売を行うだけでは採算が取れないという課題に対しては、第1層協議体で協議の上、移動販売サービス「とくし丸」の運行および活用支援を行った。生鮮食品や日用品等を、申し込みのある個人宅へ定期訪問・自宅前での対面販売を行う移動販売サービス「とくし丸」を運行しつつ、買い物困難者以外にも「とくし丸」のサービスを活用するよう生活支援コーディネーターが呼びかけを行った。さらに、移動販売サービス以外のアプローチとして、地域のスーパーの配達情報を整理し全戸配布するとともに、ケアマネジャーにも周知を行った。また、移動困難者の支援として、第1層協議体に参加する霊園業者の所有する送迎車の空き時間を活用し、自宅から通いの場までの移送サービスを開始した。通いの場からの帰り道でスーパーに立ち寄りを行うことで、買い物困難の課題にもアプローチしている。
- ・ 生活支援コーディネーターの取組として、「高齢者のための暮らしの情報誌 Iki Iki シニアチャレンジ」<sup>iv</sup>を作成している。掲載している情報は、高齢者の活躍の場、大東元気でまっせ体操(通いの場)、総合事業や地域包括支援センター、市内で利用できる介護保険外サービス情報等であり、市内全戸配布のほか、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、介護・医療関係者への配布、市のHP掲載等により周知を行っている。また、「知っときゃ安心大東チャンネル」<sup>v</sup>として、生活支援コーディネーターが大東市の生活支援情報を Web サイトで発信している。「大東チャンネル」では家事援助や送迎等の保険外サービスのほか、スマホ教室等の交流の場についても情報発信を行っている。

<sup>iv</sup> 「高齢者のための暮らしの情報誌」大東市ホームページ

<https://www.city.daito.lg.jp/soshiki/64/33421.html>

<sup>v</sup> 「知っときゃ安心大東チャンネル」ホームページ

<https://daito-ch.com/>

#### (4) 山形県酒田市

##### 基本情報

- ・ 人口:9.8 万人
- ・ ヒアリング対象:酒田市 健康福祉部 高齢者支援課、第1層生活支援コーディネーター
- ・ 第1層生活支援コーディネーター:市町村所属(1名)
- ・ 第2層生活支援コーディネーター:地域包括支援センターの運営法人所属(10名)
- ・ 第1層協議体:設置あり
- ・ 第2層協議体:設置なし

##### 生活支援コーディネーターや協議体による保険外サービスを活用した地域課題解決の取組状況

- ・ 第1層生活支援コーディネーターおよび第2層生活支援コーディネーターが中心となり、地域の保険外サービスや通いの場等の情報をまとめた「酒田市社会資源ファイル」<sup>vi</sup>を作成し、市のホームページ等で公開している。
- ・ 保険外サービス等の情報を整理する取組が始まったのは平成29年度である。当初は有償ヘルパー・配食・移送・移動販売・施設に関する情報を整理していたが、地域住民には公開せず、地域包括支援センターおよび酒田市高齢者支援課のみで共有していた。
- ・ 平成29年時点で社会資源ファイルを作成した背景としては、有償ヘルパー・配食・移送・移動販売・施設等のサービスに関する住民からの問合せが多く、地域包括支援センター等の専門職間で地域の保険外サービスに関する情報を共有しておきたいとの考えがあった。また、酒田市では高齢化率が年々上昇しているが、認定率は横ばいであり、認定前の高齢者の生活を支えていくことが重要であるという共通認識があった。保険外サービスの活用を促進することにより、認定前の高齢者の地域での生活を支援したいという目的があった。
- ・ 令和4年度に、居宅介護支援事業所のケアマネジャーや地域住民への情報提供を強化したいとの考えから、掲載事業者を確認をとり、市のホームページ等で公開するに至った。
- ・ 「酒田市社会資源ファイル」の特徴としては、各サービスについて、対応可能エリアや料金等も含めてサービス内容を詳細に記載していることがある。地域住民やケアマネジャーが、地域で利用できるサービスを見つけ、比較検討して実際に利用を開始するには、事業所名や問合せ先だけを掲載しても不十分であると考えており、地域住民の利用しやすさを重視して項目等を検討している。
- ・ 酒田市の生活支援コーディネーターは、第1層が1名と、第2層(中学校圏域)に10名配置しており、「酒田市社会資源ファイル」の内容については11名の生活支援コーディネーターそれぞれがサービスジャンルごとに分担し、年に1度更新作業を行っている。

---

<sup>vi</sup> 令和4年度「酒田市社会資源ファイル」 酒田市ホームページ  
<https://www.city.sakata.lg.jp/kenko/kourei/shakaishigen.html>

- ・ 更新作業とは別に、次年度以降どのようなサービスを「酒田市社会資源ファイル」に掲載するかなどの検討は、11名の生活支援コーディネーターのうちの一部で社会資源グループを作り、そのメンバーが中心となって行っている。生活支援コーディネーター間で役割分担を行うことで、マンパワーを確保しようとしている。
- ・ 掲載するサービスジャンルは年々拡大している。令和4年度版の作成作業の一環として、ケアマネジャーを対象にアンケート調査を行い、どのような情報が掲載されていると役立つかを調査した。今後はこうした調査の結果等も踏まえながら掲載サービスを検討していく予定としている。

### 「酒田市社会資源ファイル」活用促進の取組

- ・ 社会資源ファイルは毎年居宅介護支援事業所に配布しており、ケアマネジャーは仕事道具の一つとして持ち歩いている。ケアマネジャー連絡協議会の事務局を高齢者支援課が務めていることもあり、ケアマネジャーとは連携しやすい状況になっている。さらに、令和4年度版の更新作業にあたりケアマネジャーを対象とするアンケート調査を行ったことにより、ケアマネジャーとの連携がさらに深くなった。生活支援コーディネーターとケアマネジャーとの連携についてはさらに継続していきたいと考えている。
- ・ また、第2層生活支援コーディネーターが必ず地域ケア会議へ出席し、地域ケア会議で共有された地域課題を把握するとともに、必要に応じて地域ケア会議に参加する多職種に対し「酒田市社会資源ファイル」を紹介している。
- ・ まだケアマネジャーと接点のない元気な高齢者については、住民やご家族等に直接情報を届ける必要がある。令和4年度以降HPでファイルを公開しており、これにアクセスして頂けるよう、市がプレスリリースを出している。また公開のタイミングで山形新聞の取材を受け、「酒田市社会資源ファイル」のURLにアクセスできる2次元コードとともに取組が掲載されたことにより、住民からの問合せも増えた。
- ・ 今後の周知の取組としては、民生委員との連携に力を入れていきたいと考えている。民生委員は地域で困りごとのある高齢者と接点を持ちやすいため、こうした方に紹介頂けるよう、生活支援コーディネーターが民生委員の会合等に積極的に出席したいと考えている。

### 取組の効果

- ・ 「酒田市社会資源ファイル」に掲載している民間事業者等からは、この取組について前向きな意見が多い。効果を定量的に把握することは難しいが、保険外サービスを一覧化してファイルとして発信することにより、一定程度保険外サービス活用促進の効果があると思われる。
- ・ また、生活支援コーディネーターは仕事の成果が見えにくい職種であると考えており、「社会資源ファイル」の作成・更新により、生活支援コーディネーターの仕事が一つの成果として見える化されるため、やりがいのある仕事の一つになっている。活動の理解につながりやすく、新人の生活支援コーディネーターでも取り組みやすい。

## (5) 千葉県旭市

### 基本情報

- ・ 人口:6.4 万人
- ・ ヒアリング対象:旭市役所高齢者福祉課高齢者班、生活支援コーディネーター
- ・ 第1層生活支援コーディネーター:市町村所属(2名) ※第2層生活支援コーディネーター兼務
- ・ 第1層協議体:設置あり
- ・ 第2層協議体:設置なし

### 生活支援コーディネーターや協議体による保険外サービスを活用した地域課題解決の取組状況

- ・ 「旭市シニア生活便利帳」<sup>vii</sup>として、地域にあるさまざまな保険外サービスを、配達・訪問サービスを中心に整理し、市のホームページ等で地域住民に公開している。
- ・ もともとは、直営の地域包括支援センターにおいて要支援者のケアプランを作成する中で、地域の高齢者の課題解決につながるサービスとして、ケアマネジャーから情報提供があったインフォーマルサービスをファイリングする取組を行っていた。その中で、保険外サービスを含めた地域資源情報を集約する必要性を感じ、平成 27 年度から地域包括支援センターにて弁当や食料品の配達や訪問理美容等に関する地域資源情報をファイルに整理するようになった。
- ・ 令和元年度、生活支援体制整備事業による第1層協議体設置に伴い、協議体で高齢者の生活を支える「旭市シニア生活便利帳」の作成について協議した。以降は生活支援コーディネーターを中心に「旭市シニア生活便利帳」の作成・更新作業を行っている。
- ・ 「旭市シニア生活便利帳」の作成・更新については、高齢者福祉課高齢者班主査 1 名が事務局を担当し、第 1 層生活支援コーディネーター2 名が情報収集を行っている。生活支援コーディネーターだけでは集められない情報もあるため、商工会への周知依頼をし、市内のお店に掲載案内チラシを配布している。
- ・ 「旭市シニア生活便利帳」にどのようなサービスを掲載するかは、地域の高齢者のニーズをもとに検討している。高齢者のニーズを適切に把握するため、生活支援コーディネーターは短期集中 C 型サービスの担当者会議に参加しているほか、地域ケア個別会議へも参加している。

### 「旭市シニア生活便利帳」活用促進の取組

- ・ ケアマネジャーが高齢者の生活課題等を把握した際に、積極的に「旭市シニア生活便利帳」を活用することが重要であり、ケアマネジャーへの周知に力を入れている。「旭市シニア生活便利帳」は2000部印刷・製本しており、この一部を市内居宅介護支援事業所へ配布している。
- ・ 印刷・製本した「旭市シニア生活便利帳」は、市の台帳に登録のある独居高齢者や高齢者のみ世帯への配布も行っている。台帳登録者には民生委員が見守りのための訪問等を行っており、民生

---

vii

委員を通じて配布している。

- ・ ケアマネジャー経由での周知が難しい元気高齢者に対しては、今年度より通いの場での配布を行っており、住民からは「これまで知らなかったが活用できそうだ」との前向きな意見がある。
- ・ 紙媒体での配布は非常に有効であると考えている一方で、2000部を手作業で印刷・製本しておりマンパワーの確保が課題である。そこで、市の介護予防サポーター養成講座修了者である地域支え合い推進員から有志を募り、現在約 14 名が製本作業の支援にあたっている。第3層生活支援コーディネーターは、住民主体の通いの場のリーダー役をはじめ、サービスの情報提供や、地域ニーズの共有等を担っている。

### 取組の効果

- ・ 主任ケアマネジャーによるグループの協力のもと、ケアマネジャーによる「旭市シニア生活便利帳」の活用状況に関するアンケートを実施するなど、実際に地域で活用されているかを把握する取組に力を入れている。結果として多くのケアマネジャーが「旭市シニア生活便利帳」を活用していることが明らかになった。旭市ケアマネジャー向け「旭市インフォーマルサービスについての意識調査」における質問項目は以下の通りである。(一部)
  - 「旭市シニア生活便利帳」(初版・第2版)掲載されているお店・事業所等を利用者やご家族へ紹介したことがありますか
  - 旭市シニア生活便利帳」に掲載されているサービス以外に「こんなことしてくれるサービスやボランティアさんがいてくれたらいいなあ」と思う高齢者への支援について教えてください
  - 「旭市便利帳」に掲載されているサービスや、地域にお住いのボランティアさんに利用をお願いする場合に不安なことがありますか

### 「旭市シニア生活便利帳」に掲載するサービスの質の担保に関する考え

- ・ 掲載している店舗は生活支援コーディネーターが直接訪問等を行い、掲載の了承を得ており、信頼性をある程度担保できていると思う。また、「旭市シニア生活便利帳」の冒頭には、「ご利用で生じた当事者間のトラブル等につきましては、一切の責任は負いかねます。」と明記している。

## (6) 千葉県東金市

### 基本情報

- ・ 人口:5.7 万人
- ・ ヒアリング対象:東金市高齢者支援課、第 1 層生活支援コーディネーター、第 2 層生活支援コーディネーター
- ・ 第 1 層生活支援コーディネーター:東金市社会福祉協議会所属(1 名)
- ・ 第 2 層生活支援コーディネーター:東金市社会福祉協議会所属(1 名)
- ・ 第 1 層協議体:設置あり

- ・ 第 2 層協議体:設置あり(5 か所)

#### 生活支援コーディネーターや協議体による保険外サービスを活用した地域課題解決の取組状況

- ・ 第 1 層生活支援コーディネーター(1 名)および第 2 層生活支援コーディネーター(1 名)が、「生活支援サービスガイド」として地域の保険外サービスに関する情報を整理し、市のホームページ等で公開している。
- ・ 東金市では、平成 29 年 7 月 1 日から生活支援コーディネーターを東金市社会福祉協議会に委託し、支え合いの地域づくりについて地元との協議を開始した。第 2 層協議体の準備段階として実施した高齢者向けのニーズ調査において、移動や買い物、ゴミ捨て等が困難であるとの地域課題を把握していたが、当時は第 2 層協議体の立ち上げやそれに続く助け合いの組織作りには着手できていない状況で、生活支援コーディネーターも現在ほど、地域包括支援センター等とのつながりもなく、個別の困りごとに対応する手段を確立できていない状況にあった。このため、社会資源の把握とその紹介により、ご本人、もしくはご家族や知り合いの手助け程度で課題解決できる方の救済をすることが、この時点で多くの方の手助けとなると考え、広島県尾道市の「ねこのて手帳」を参考に「社会資源をまとめた冊子」の作成を目指し、社会資源の把握を開始した。
- ・ 第 2 層生活支援コーディネーターが元となる情報の収集、第 1 層生活支援コーディネーターが各団体の代表や事業者への掲載確認・内容確認・紙面の作成にあたっている。なお、掲載者やケアマネジャー、行政施設等へのサービスガイドの配付は、第 2 層生活支援コーディネーターが中心に行っている。また、サービスガイドの最終確認、印刷、ホームページへの掲載は市で実施している。
- ・ 生活支援コーディネーターによる情報収集の方法としては、地区の社会福祉協議会役員や民生児童委員、ケアマネジャー等による情報提供が中心である。把握した地域資源については生活支援コーディネーターが訪問等を行い、内容確認や掲載許可の取得等を経て「生活支援サービスガイド」へ掲載する。
- ・ 「生活支援サービスガイド」へどのような情報を掲載するかについては、地域ニーズや地域課題を踏まえて検討する。第 2 層生活支援コーディネーターは地域ケア会議へも参加しており、地域ケア会議での個別ケースの検討の中で、地域の課題に関する情報を収集する。また、生活支援コーディネーターとして地域の高齢者から相談を受ける機会があり、その際に課題を把握することもある。こうした 1 件 1 件の課題の中で、どのようなサービスについての情報があれば地域の方に役に立つかということを大切に考えながら、掲載する情報を検討している。
- ・ 今後は、生活支援コーディネーターと市担当者が細かな聞き込みをし、まだ把握しきれていない社会資源の把握、掲載内容の充実に取り組みたいと考えている。

#### 「生活支援サービスガイド」活用促進の取組

- ・ 「生活支援サービスガイド」は、市高齢者支援課、社会福祉協議会、地区コミュニティセンター、地域包括支援センター等に配架し、必要な方にはお渡しできるようにしており、また、東金市および

東金市社会福祉協議会のホームページにデータも掲載している。その他、社会福祉協議会や民生児童委員、区長等の地元役員、ケアマネジャー等に配付し、地元役員が高齢者宅を訪問する際等には必要な人に配布している。その他にも包括支援センターへの相談者、市への介護認定申請者等に配布するなど、これまでに総数として1,000部以上を配付している。

- ・ 地域ケア会議へ第2層生活支援コーディネーターが出席していることもあり、ケアマネジャーとの連携は進んできている。「生活支援サービスガイド」について、ケアマネジャーからは、介護給付には上限があるため保険外サービスについて説明できる「生活支援サービスガイド」は役に立っているとの意見があるが、保険外サービスを利用してもケアマネジャーの収入等につながることはないため、保険サービスを減らしてまで保険外サービスを活用する状況には至っていない。

### 取組の効果

- ・ 生活支援コーディネーターや民生委員、ケアマネジャー等が高齢者の自宅を訪問する際や、高齢者の相談を受ける際に、「生活支援サービスガイド」があることによって、1冊で多くの情報提供が可能になっている。

### 「生活支援サービスガイド」に掲載するサービスの質の担保に関する考え

- ・ 「情報の質」を担保することにより掲載内容が限られてしまうよりも、様々な情報を掲載し、利用者のご家族やケアマネジャーの判断と責任でサービスを選択していただくことが重要だと考えている。
- ・ また、サービスガイドには「ご利用にあたってのお願い」として、最新情報は業者や団体等に直接確認いただきたいこと、掲載内容を東金市が推奨するものではないこと、損害等について責任を負わないこと等を記載している。

## (7) 島根県浜田市

### 基本情報

- ・ 人口:5.1万人
- ・ ヒアリング対象:浜田市健康医療対策課
- ・ 第1層生活支援コーディネーター:浜田市社会福祉協議会所属(1名)
- ・ 第2層生活支援コーディネーター:浜田市社会福祉協議会所属(7名)
- ・ 第1層協議体:設置あり
- ・ 第2層協議体:設置あり(10か所) ※令和4年度現在

### 生活支援コーディネーターや協議体による保険外サービスを活用した地域課題解決の取組状況

- ・ 第1層生活支援コーディネーターおよび第2層生活支援コーディネーター8名を中心に、Webサ

イト「高齢者お役立ち情報『ちょこプラ』」<sup>viii</sup>に保険外サービスを中心とする社会資源情報を集約・整理している。

- ・ 保険外サービスを整理・一覧化する取組は、保険外サービスの資源整理に関するケアマネジャーからの要望等をきっかけに始まった。当初は認知症地域支援推進員へ委託し、紙ベースで保険外サービス一覧を作成したが、令和3年度以降は生活支援コーディネーターの業務の一環として保険外サービス情報の整理を行っている。
- ・ 浜田市では、生活支援コーディネーターを社会福祉協議会へ委託しており、どのように保険外サービス情報を取りまとめていくかについての検討も、社会福祉協議会を中心に行った。
- ・ 更新の手間の簡略化やペーパーレス化を目的として、Webサイトに保険外サービス情報を集約する方向性とし、島根県出雲市の社会福祉協議会が実施している「てごナビ」の取組を参考に、「高齢者お役立ち情報『ちょこプラ』」の立ち上げに至った。
- ・ 掲載する情報は、生活支援コーディネーター地区ごとに分担を決め、事業者や団体等に訪問することによって情報収集・更新を行っている。更新頻度は年に1度を目安としているが、年に1度すべての情報を新しくすることは難しいため、情報の変更等を把握したら随時更新する形で運用している。

#### 「高齢者お役立ち情報『ちょこプラ』」活用促進の取組

- ・ 浜田市の地域づくり全体の方向性として、「介護保険サービスだけでなく、保険外サービスも活用しながら地域課題を解決する」ことを重視しており、第8期介護保険計画の中でも、生活の質の向上等を目的に保険外サービスの活用を進めていく方向性を強調している。例えば地域ケア会議の中でも、個別ケースの課題解決に保険外サービスを活用することがあり、地域ケア会議の中で「高齢者お役立ち情報『ちょこプラ』」を積極的に紹介している。
- ・ 「高齢者お役立ち情報『ちょこプラ』」活用促進には、ケアマネジャーへの周知が重要であると考えている。現状積極的に活用しているケアマネジャーもいるが、印刷しやすい媒体(PDF等)のほうが高齢者に紹介しやすいとの意見もある。今後はWebでの運用を基本としつつ、一部紙媒体での発信等も検討している。

#### 取組の効果

- ・ 「高齢者お役立ち情報『ちょこプラ』」に掲載された情報をもとに民間の生活支援サービス活用等に至ったケースもあると聞いている。

---

<sup>viii</sup> 高齢者お役立ち情報「ちょこプラ」ホームページ  
<https://chokottoplus.com/>

### 3. 生活支援コーディネーターを対象とするアンケート調査結果

市町村の第2層生活支援コーディネーターを対象に、生活支援コーディネーターや協議体による保険外サービスに関する地域資源の収集や情報発信等の取組状況についてアンケート調査を実施し、取りまとめを行った。

#### (1) 調査概要

アンケート調査概要は図表 8 に示す通りである。

図表 8 調査概要

調査対象	全国の市町村の第2層生活支援コーディネーター
抽出方法	各市町村へ依頼し、任意の第2層生活支援コーディネーター1名を抽出、回答を依頼* 第2層生活支援コーディネーターを設置していない市町村については「回答なし」とした
回収数	620件
実施時期	2022年12月5日～26日
実施方法	Web調査 都道府県・市町村経由で調査URL・QRコードを配布し、Web回収 Web回答が難しい場合は、メールにて回答を受け付け代理入力

#### (2) 調査結果(サマリー)

- ① 地域資源の把握・情報収集に関する取組状況
  - ・ 生活支援に関する保険外サービスについては、93.7%が地域資源の把握・情報収集を行っている。生活支援以外の保険外サービス(趣味講座・フィットネス等)については、68.9%が地域資源の把握・情報収集を行っている。特に生活支援に関する保険外サービスについて、高い割合で生活支援コーディネーターによる情報収集が行われていることが明らかになった。
  - ・ 保険外サービスに関する情報収集を行っていない場合に、その背景としては「ほかに情報収集すべきサービスがあり、手が回らないから」の割合が最も高かった。一方で、「生活支援コーディネーターの役割ではないと思うから」を選択した割合は低く、保険外サービスに関する地域資源の把握・情報収集については、多くの生活支援コーディネーターが役割として認識していると考えられる。
  - ・ 保険外サービスに関する情報収集の方法については、8割以上の生活支援コーディネーターが「運営元の住民や団体、事業者等への訪問・聞き取り」から情報を得ており、多くの生活支援コーディネーターが事業者等を直接訪問して情報収集を行っていることが明らかになった。

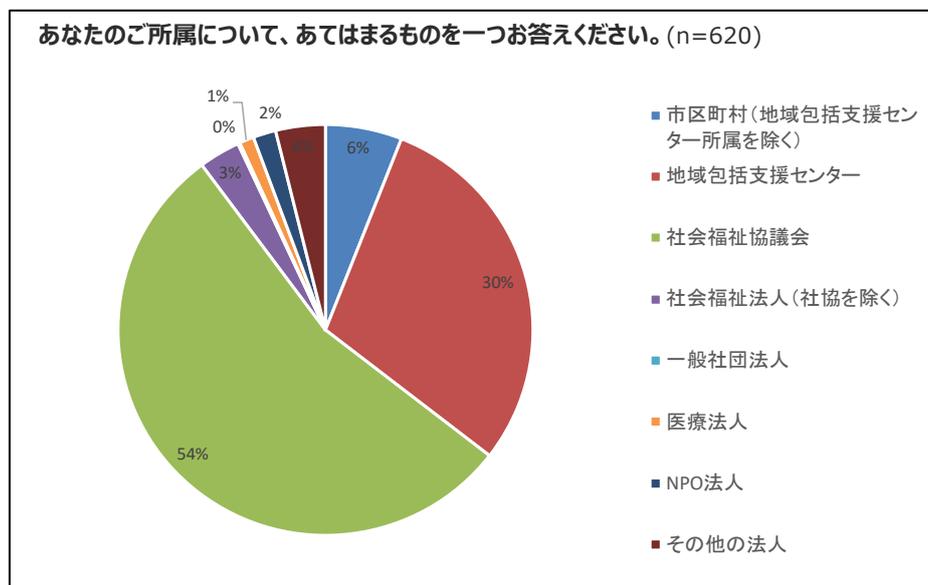
- ・ 地域資源の把握・情報収集に関する課題としては、「各サービスの最新情報の入手や情報の更新に手間がかかる」を選択した割合が 57.8%と最も多い。
- ② 把握した地域資源情報の整理や情報提供に関する取組状況
- ・ 把握した地域資源情報の整理・一覧化については、「地域資源リストやマップを作成し、地域資源情報を整理・一覧化している」と回答した割合が 62.3%と最も高く、「ウェブサイトで地域資源情報を整理・一覧化している」を選択した割合は 15.5%であった。「地域資源情報を整理・一覧化は行っていない」を選択した割合は 22.4%であり、3/4 以上の生活支援コーディネーターが何らかの形で地域資源情報の整理・一覧化に取り組んでいる。
  - ・ 生活支援コーディネーターが整理している地域資源情報一覧の中に、生活支援に関する保険外サービス情報を掲載している割合は 77.6%と比較的高い。生活支援以外の保険外サービス情報を掲載している割合は 50.0%である。比較的多くの生活支援コーディネーターが、保険外サービス情報も含めて地域資源情報の整理・一覧化に取り組んでいることが明らかになった。
  - ・ 保険外サービスに関する地域資源情報の整理・一覧化を行っていない場合、その背景として「ほかに整理・一覧化すべきサービスがあり、手が回らないから」の割合が最も高かった。一方で「生活支援コーディネーターの役割ではないと思うから」を選択した割合は低く、保険外サービス情報の整理・一覧化について、多くの生活支援コーディネーターが役割として認識していると考えられる。
- ③ 地域ニーズの把握と、地域ニーズに対応したサービス創出等の取組状況
- ・ 地域課題・地域ニーズ把握のための取組については、「実施している」が 75.2%であり、現時点で実施していない割合が 24.8%である。冒頭の地域資源の把握や情報収集については、「実施していない」の回答割合が 0.6%だったことから、地域資源の把握と比較すると、地域課題・地域ニーズの把握は実施されていない割合が高い。
  - ・ 地域課題・地域ニーズの把握方法については、「住民や団体、事業者等への聞き取り・訪問」が 81.1%と最も多い。また、「地域ケア会議からの把握」についても 60.5%が選択しており、生活支援コーディネーターと地域ケア会議の連携に比較的多くの生活支援コーディネーターに取り組んでいる可能性がある。
  - ・ 地域ニーズに対応したサービス創出等の取組状況について、開発や創出に取り組んだことがある・現在取り組んでいるサービスとしては、「住民主体の通いの場など、高齢者の集いの場」が 71.3%と最も多く、次いで住民主体の有償サービス・無償サービスがそれぞれ 37.1%、33.7%である。一方民間企業(営利企業)と連携したサービス開発については無償・有償問わず 10%未満と、あまり進んでいない。

### (3) 調査結果(詳細)

#### ①基本情報

##### 【所属】

図表 9 所属

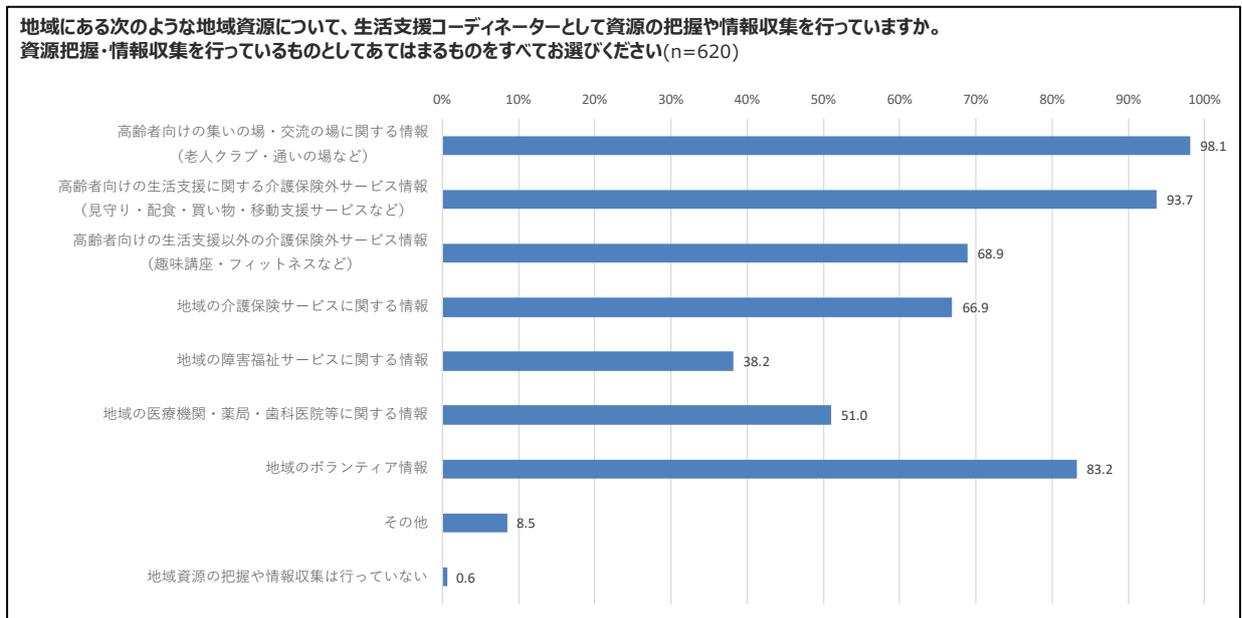


#### ②地域資源把握・情報収集に関する取組状況

##### (ア) 把握・情報収集を行っている地域資源

- ・ 「高齢者向けの集いの場・交流の場に関する情報(老人クラブ・通いの場など)」については、98.1%と、ほとんどの生活支援コーディネーターが情報収集を行っている。
- ・ 保険外サービスの中でも、「高齢者向けの生活支援に関する介護保険外サービス情報(見守り・配食・買い物・移動支援サービスなど)」については、93.7%が情報収集を行っている一方、「高齢者向けの生活支援以外の介護保険外サービス情報(趣味講座・フィットネスなど)」については、68.9%に留まる。

図表 10 把握・情報収集を行っている地域資源



- ・ 所属別の集計において地域包括支援センター所属と社会福祉協議会所属を比較すると、「高齢者向けの生活支援以外の介護保険外サービス情報(趣味講座・フィットネスなど)」、「地域の介護保険サービスに関する情報」、「地域の障害福祉サービスに関する情報」、「地域の医療機関・薬局・歯科医院等に関する情報」等の項目において、地域包括支援センター所属のほうが地域資源把握・情報収集の実施割合は高かった。
- ・ 一方で、「地域のボランティア情報」については社会福祉協議会のほうが地域資源把握・情報収集の実施割合が高い。

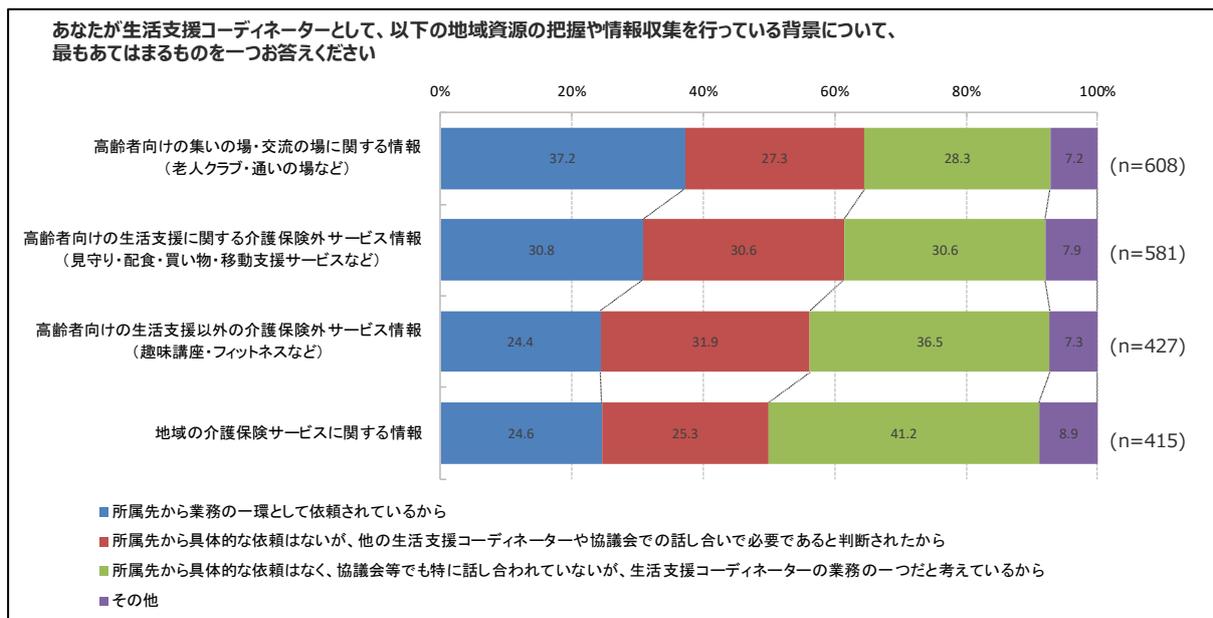
図表 11 把握・情報収集を行っている地域資源 所属別集計

	全体	高齢者向けの集いの場・交流の場に関する情報(老人クラブ・通いの場など)	高齢者向けの生活支援に関する介護保険外サービス情報(見守り・配食・買い物・移動支援サービスなど)	高齢者向けの生活支援以外の介護保険外サービス情報(趣味講座・フィットネスなど)	地域の介護保険サービスに関する情報	地域の障害福祉サービスに関する情報	地域の医療機関・薬局・歯科医院等に関する情報	地域のボランティア情報	その他	地域資源の把握や情報収集は行っていない
全体	(620)	98.1	93.7	68.9	66.9	38.2	51.0	83.2	8.5	0.6
市区町村(地域包括支援センター所属を除く)	(37)	89.2	83.8	64.9	62.2	27.0	40.5	70.3	0.0	5.4
地域包括支援センター	(183)	98.4	97.8	79.8	81.4	45.4	71.6	80.9	10.9	0.0
社会福祉協議会	(337)	99.1	93.2	63.2	60.8	36.5	42.7	89.0	8.6	0.6
社会福祉法人(社協を除く)	(20)	100.0	95.0	70.0	75.0	20.0	40.0	60.0	5.0	0.0
一般社団法人	(1)	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
医療法人	(7)	100.0	100.0	85.7	100.0	85.7	100.0	57.1	14.3	0.0
NPO法人	(11)	100.0	90.9	85.9	63.6	63.6	45.5	100.0	0.0	0.0
その他の法人	(24)	91.7	83.3	54.2	37.5	16.7	25.0	58.3	8.3	0.0

(イ) 各地域資源の把握・情報収集を行っている背景

- ・ 保険外サービスの中でも、「高齢者向けの生活支援以外の介護保険外サービス情報(趣味講座・フィットネスなど)」については、所属先が明確に資源の把握・情報収集を業務として依頼している割合が24.4%と少なく、「所属先からの依頼はないが、生活支援コーディネーター自身が業務の一環と考えて実施している」割合が36.5%と最も多い。

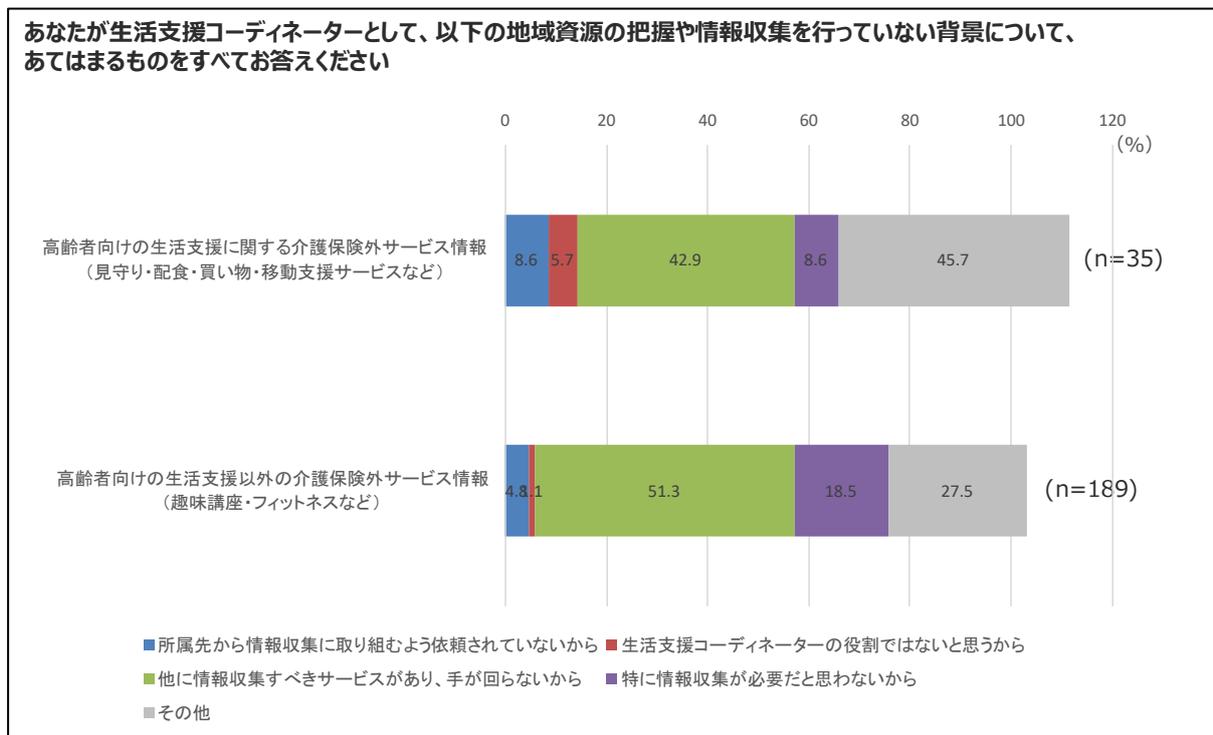
図表 12 各地域資源の把握・情報収集を行っている背景



(ウ) 保険外サービスに関する地域資源の把握・情報収集を行っていない背景

- ・ 保険外サービスに関する地域資源情報の把握を行っていない背景として、「高齢者向けの生活支援に関する介護保険外サービス情報」、「高齢者向けの生活支援以外の介護保険外サービス情報」いずれにおいても「ほかに情報収集すべきサービスがあり、手が回らないから」の割合が最も高い。
- ・ 一方「生活支援コーディネーターの役割ではないと思うから」を選択した割合は低く、保険外サービスに関する地域資源の把握・情報収集については、多くの生活支援コーディネーターが自らの役割として認識していると考えられる。

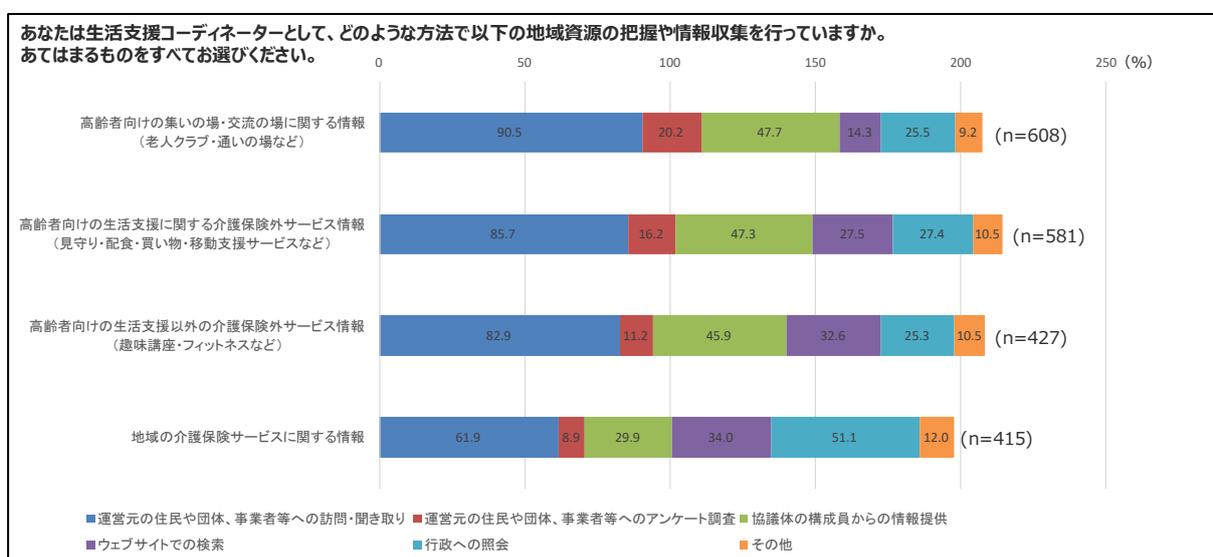
図表 13 保険外サービスに関する地域資源の把握・情報収集を行っていない背景



(エ) 各地域資源の把握・情報収集の方法

- ・ 「高齢者向けの生活支援に関する介護保険外サービス情報」、「高齢者向けの生活支援以外の介護保険外サービス情報」いずれにおいても、8割以上の生活支援コーディネーターは「運営元の住民や団体、事業者等への訪問・聞き取り」から情報を得ている。
- ・ また、「高齢者向けの集いの場・交流の場に関する情報」と比較すると、「ウェブサイトでの検索」による情報収集も比較的行われている。

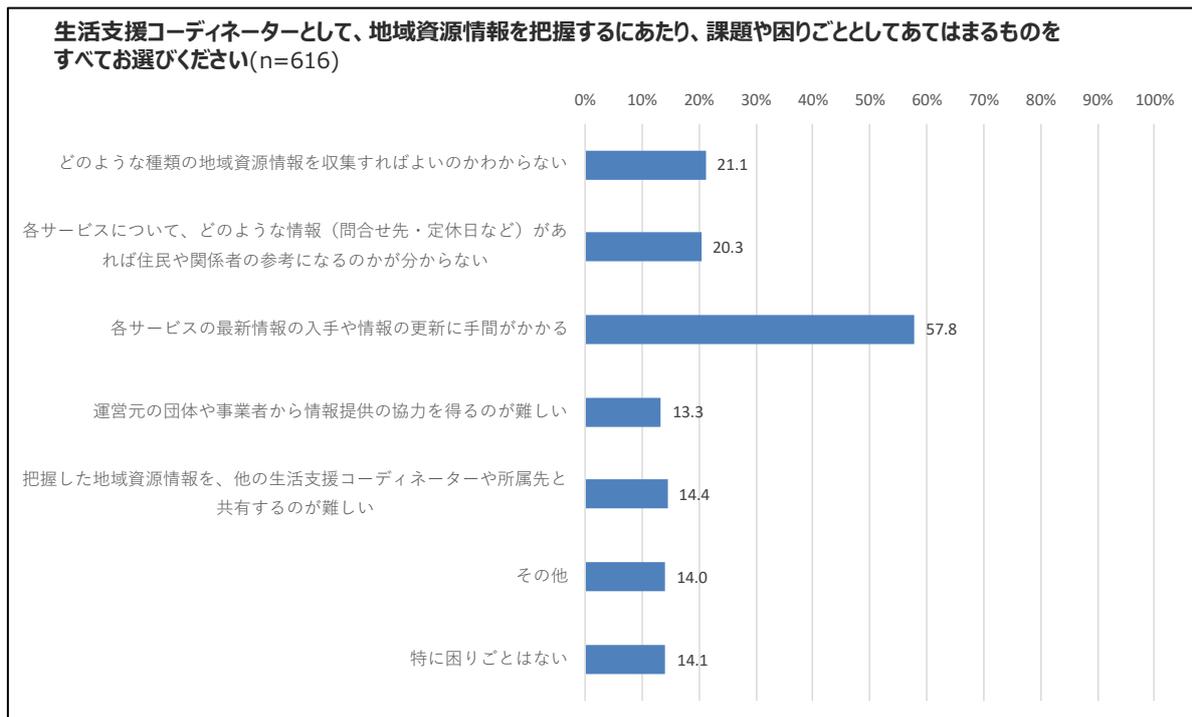
図表 14 各地域資源の把握・情報収集の方法



(オ) 地域資源把握・情報収集に関する課題

- ・ 地域資源の把握・情報収集に関する課題として、「各サービスの最新情報の入手や情報の更新に手間がかかる」を選択した割合が 57.8%と最も多い。

図表 15 地域資源把握・情報収集に関する課題

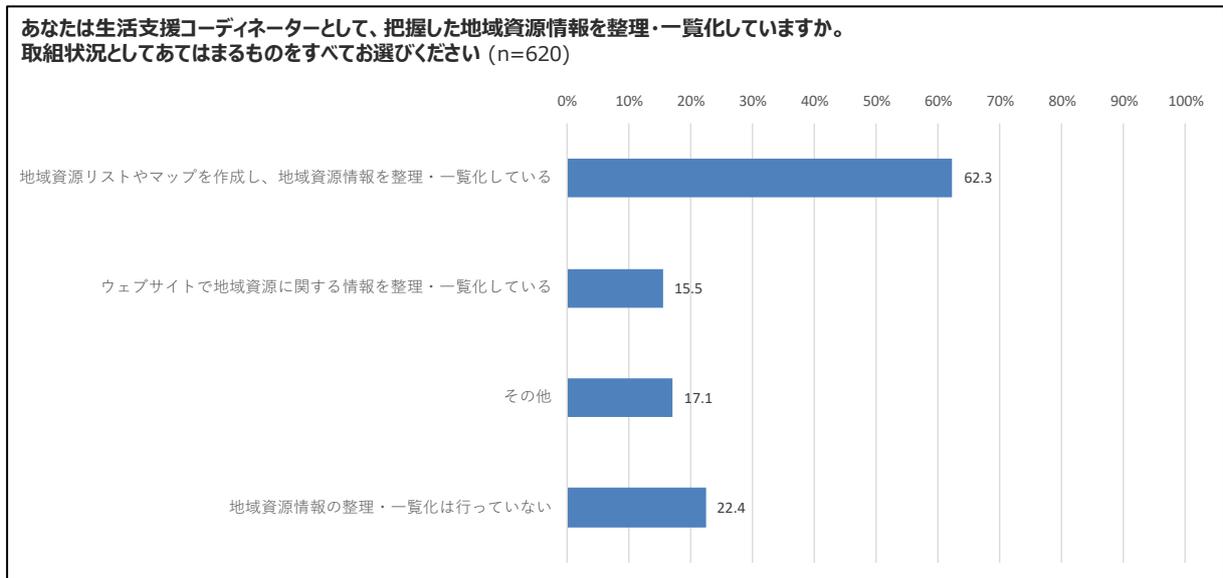


③把握した地域資源情報の整理や情報提供に関する取組状況

(ア) 地域資源情報の整理・一覧化に関する取組状況

- ・ 「地域資源リストやマップを作成し、地域資源情報を整理・一覧化している」と回答した割合が 62.3%と最も高い。
- ・ 「ウェブサイト地域資源情報を整理・一覧化している」を選択した割合は 15.5%であり、地域資源リストやマップの作成による取組と比較すると、割合は少ない。
- ・ 「地域資源情報を整理・一覧化は行っていない」を選択した割合は 22.4%であった。

図表 16 地域資源情報の整理・一覧化に関する取組状況



- ・ 所属別の集計では、市町村所属の場合に、「地域資源情報の整理・一覧化は行っていない」を選択した割合が高い。

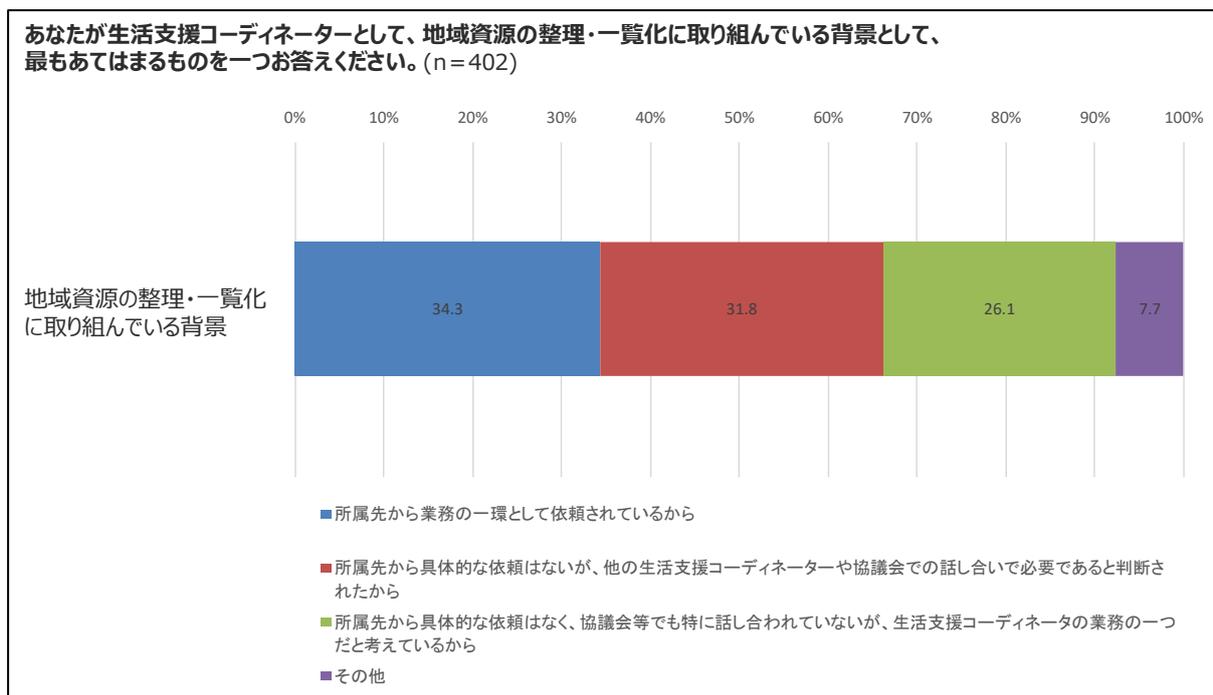
図表 17 地域資源情報の整理・一覧化に関する取組状況 所属別集計

	全体	地域資源リストやマップを作成し、地域資源情報を整理・一覧化している	ウェブサイト地域資源に関する情報を整理・一覧化している	その他	地域資源情報の整理・一覧化は行っていない
全体	(620)	62.3	15.5	17.1	22.4
市区町村（地域包括支援センター所属を除く）	(37)	40.5	13.5	13.5	43.2
地域包括支援センター	(183)	70.5	19.1	14.8	16.4
社会福祉協議会	(337)	61.7	15.7	17.8	22.8
社会福祉法人（社協を除く）	(20)	65.0	0.0	10.0	25.0
一般社団法人	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0
医療法人	(7)	28.6	14.3	57.1	28.6
NPO法人	(11)	54.5	9.1	36.4	9.1
その他の法人	(24)	54.2	4.2	16.7	29.2

(イ) 地域資源情報の整理・一覧化に関する取組背景

- ・ 地域資源情報の整理・一覧化に取り組む背景としては、所属先から業務の一環として依頼されているケースが 34.3%、協議会等の話し合いの場で必要であると判断されたケースが 31.8%である。

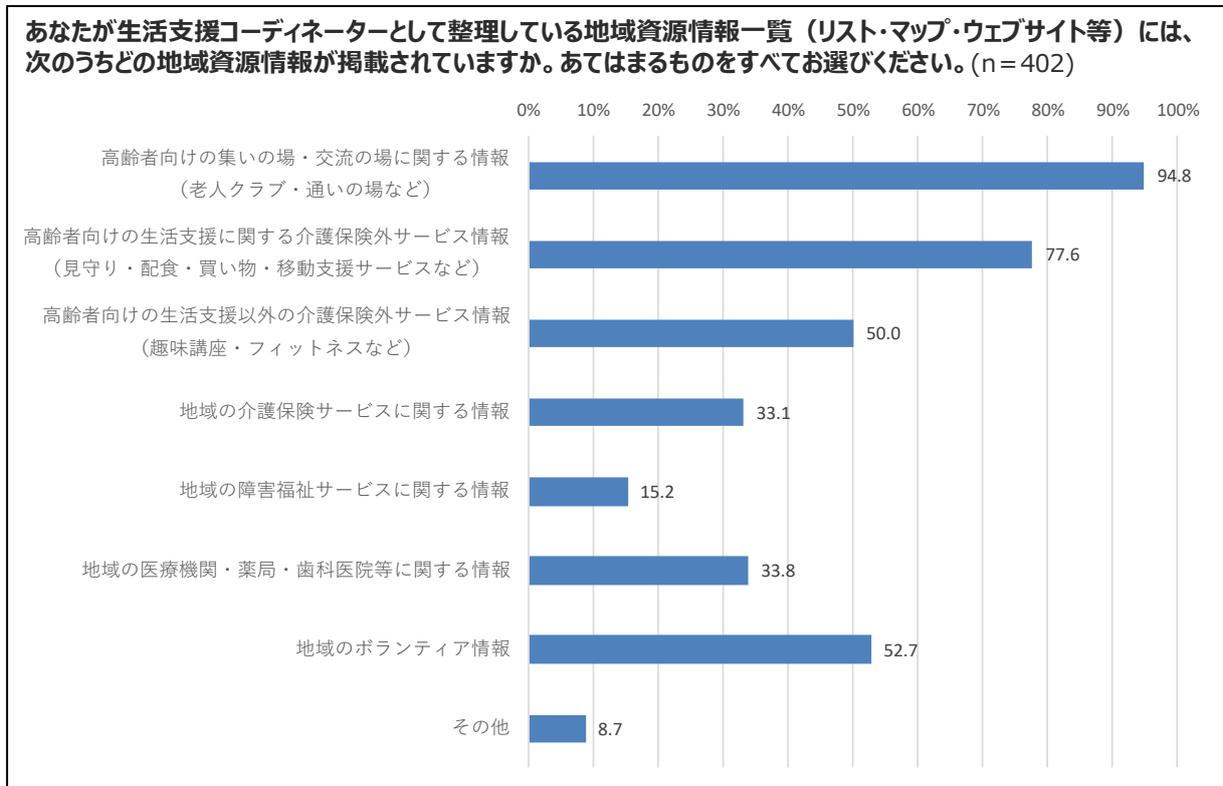
図表 18 地域資源情報の整理・一覧化に関する取組背景



(ウ) 地域資源情報一覧に掲載されている情報

- ・ 生活支援コーディネーターが整理している地域資源情報一覧の中に、「高齢者向けの生活支援に関する介護保険外サービス情報(見守り・配食・買い物・移動支援サービスなど)」を掲載している割合は 77.6%と比較的高い。
- ・ 「高齢者向けの生活支援以外の介護保険外サービス情報(趣味講座・フィットネスなど)」を掲載している割合は 50.0%である。

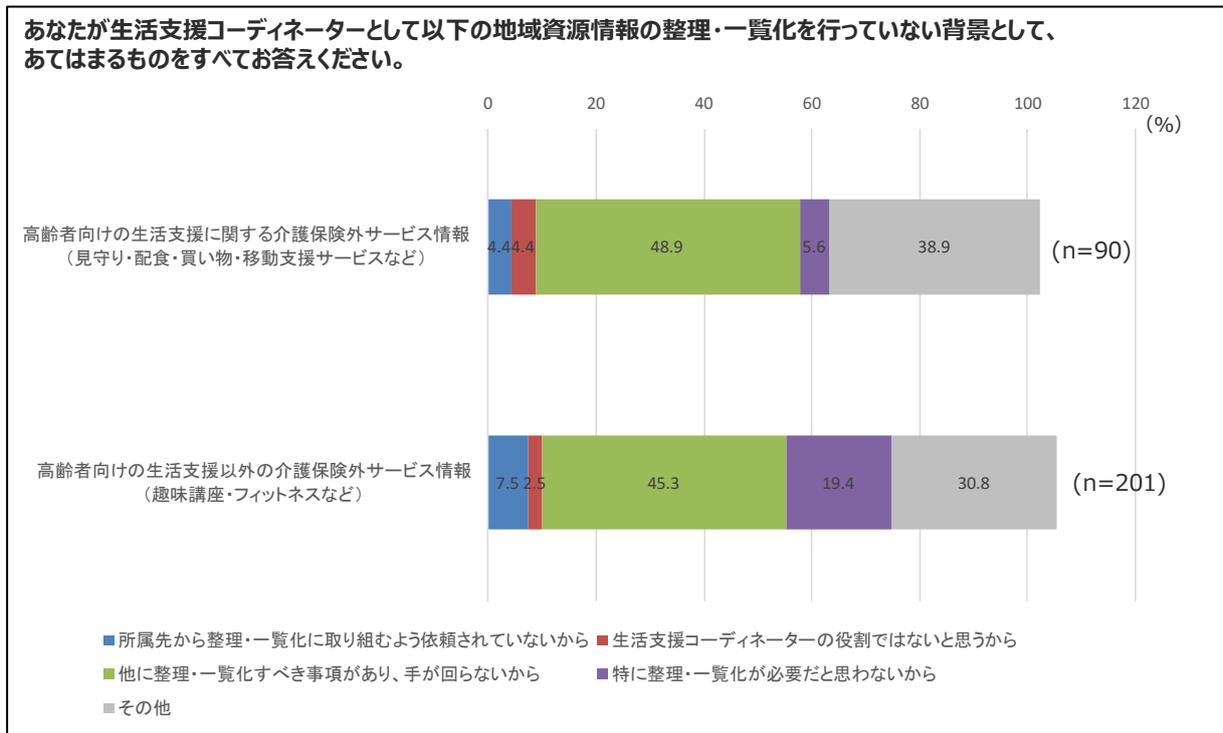
図表 19 地域資源情報一覧に掲載されている情報



(エ) 保険外サービスに関する地域資源情報の整理・一覧化を行っていない背景

- ・ 「高齢者向けの生活支援に関する介護保険外サービス情報」、「高齢者向けの生活支援以外の介護保険外サービス情報」いずれにおいても「ほかに整理・一覧化すべきサービスがあり、手が回らないから」の割合が最も高い。
- ・ 一方「生活支援コーディネーターの役割ではないと思うから」を選択した割合は低く、保険外サービス情報の整理・一覧化について、多くの生活支援コーディネーターが自らの役割として認識していると考えられる。

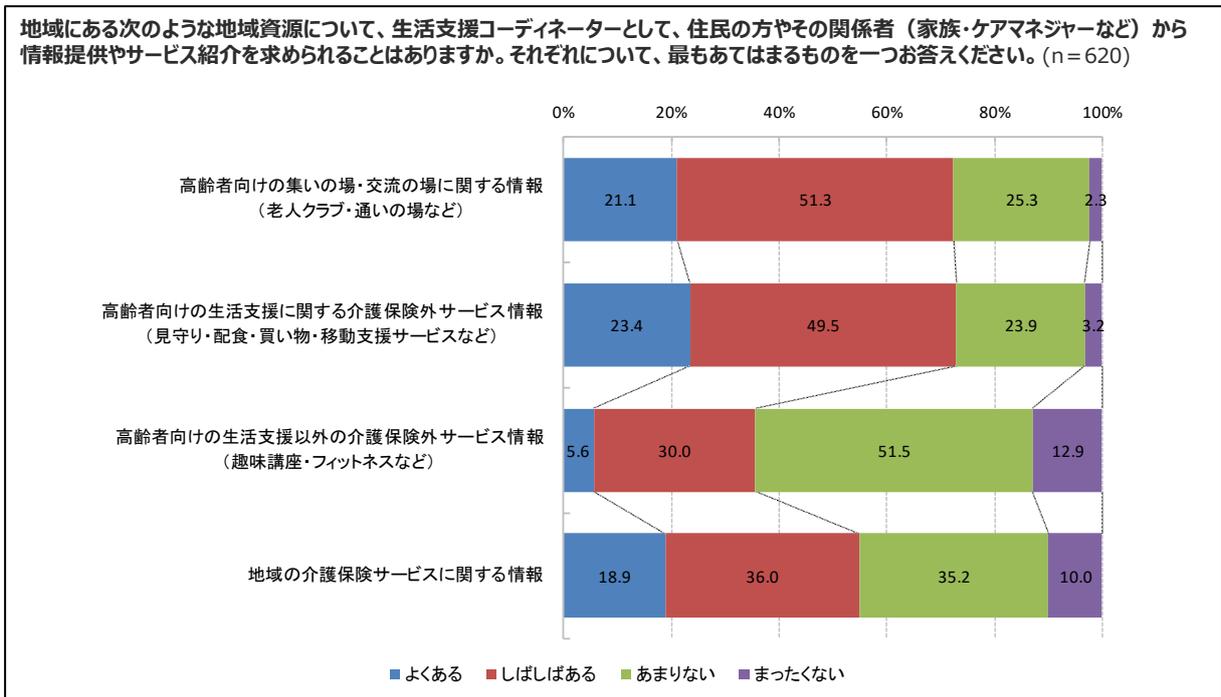
図表 20 保険外サービスに関する地域資源情報の整理・一覧化を行っていない背景



(オ) 各地域資源に関して、住民等から情報提供・サービス紹介を求められる頻度

- ・ 保険外サービスの中でも、「高齢者向けの生活支援に関する介護保険外サービス情報(見守り・配食・買い物・移動支援サービスなど)」については、「よくある」と「しばしばある」の合計が 72.9% である。一方で「高齢者向けの生活支援以外の介護保険外サービス情報(趣味講座・フィットネスなど)」については 35.6% である。

図表 21 各地域資源に関して、住民等から情報提供・サービス紹介を求められる頻度



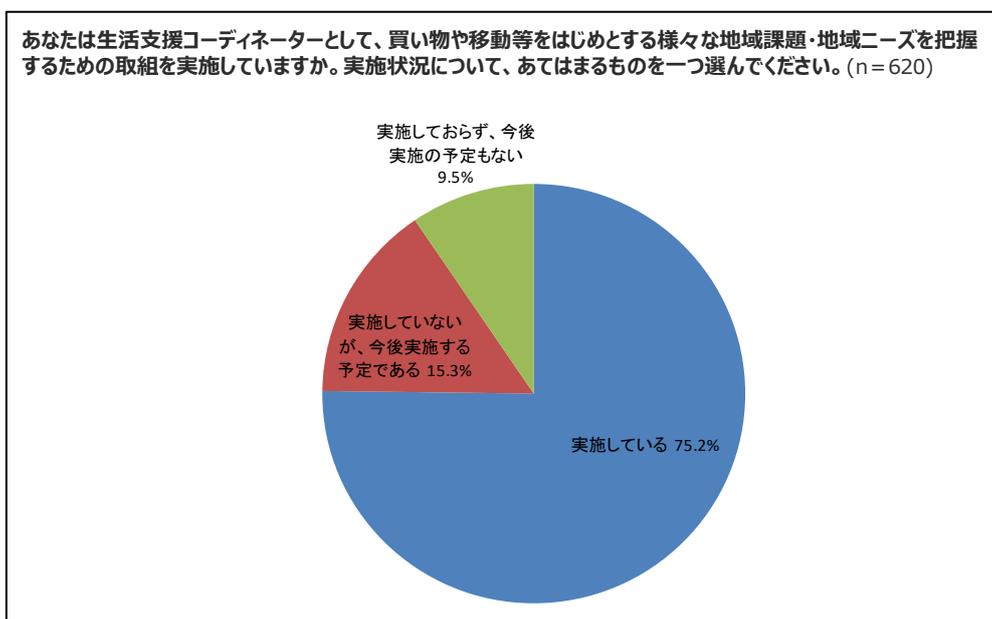
※ 生活支援以外の保険外サービスについて情報提供を求められる頻度が少ない背景としては、地域にそもそも生活支援以外の介護保険外サービスがないことや、第2層生活支援コーディネーターが生活支援以外の介護保険外サービス情報を提供してくれると住民が認識していないこと等が考えられる。

#### ④地域ニーズの把握と、地域ニーズに対応したサービスの創出等の取組状況

##### (ア) 地域課題・地域ニーズ把握のための取組状況

- ・ 地域課題・地域ニーズ把握のための取組については、「実施している」が75.2%であり、現時点で実施していない割合が24.8%である。
- ・ 冒頭の地域資源の把握や情報収集については、「実施していない」の回答割合が0.6%だったことから、地域資源の把握と比較すると、地域課題・地域ニーズの把握は実施されていない割合が高い。

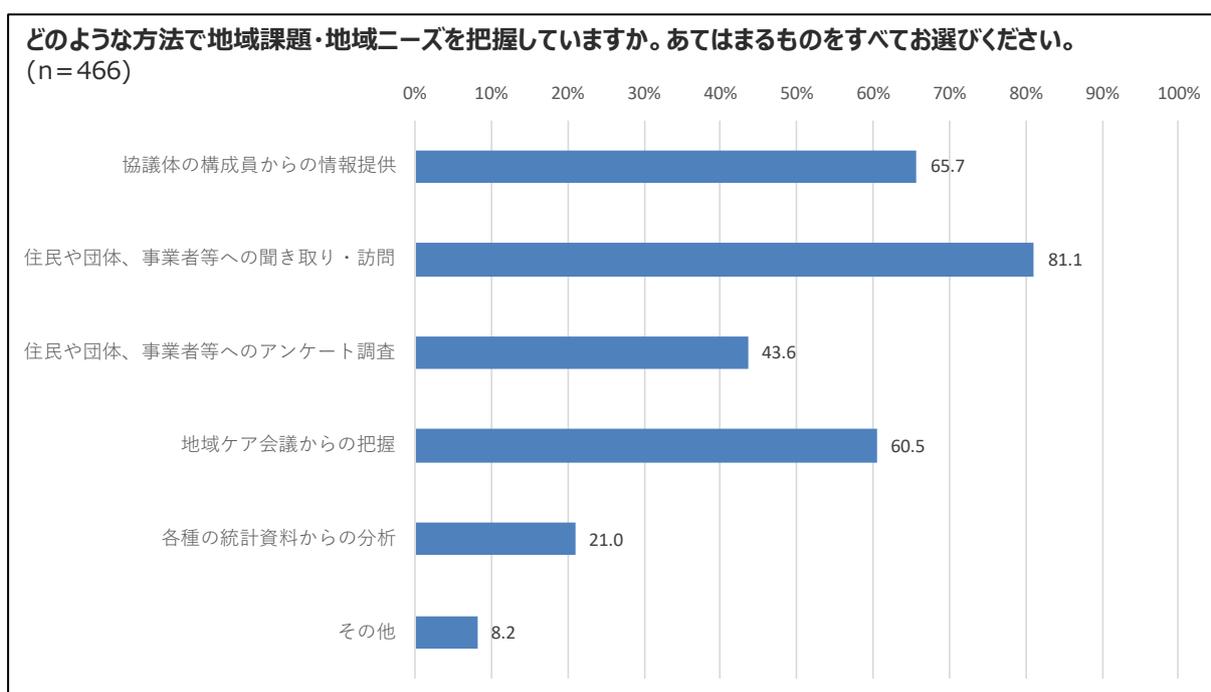
図表 22 地域課題・地域ニーズ把握のための取組状況



(イ) 地域課題・地域ニーズ把握の方法

- ・ 地域課題・地域ニーズの把握方法については、「住民や団体、事業者等への聞き取り・訪問」が81.1%と最も多い。
- ・ また、「地域ケア会議からの把握」についても60.5%が選択しており、生活支援コーディネーターと地域ケア会議の連携に比較的多くの市町村が取り組んでいる可能性がある。

図表 23 地域課題・地域ニーズ把握の方法



- ・ 所属別の集計では、地域包括支援センター所属の場合は、他と比較して「地域ケア会議からの把握」の回答割合が高く、社会福祉協議会所属の場合は、他と比較して「協議体の構成員からの情報提供」の回答割合が高い。

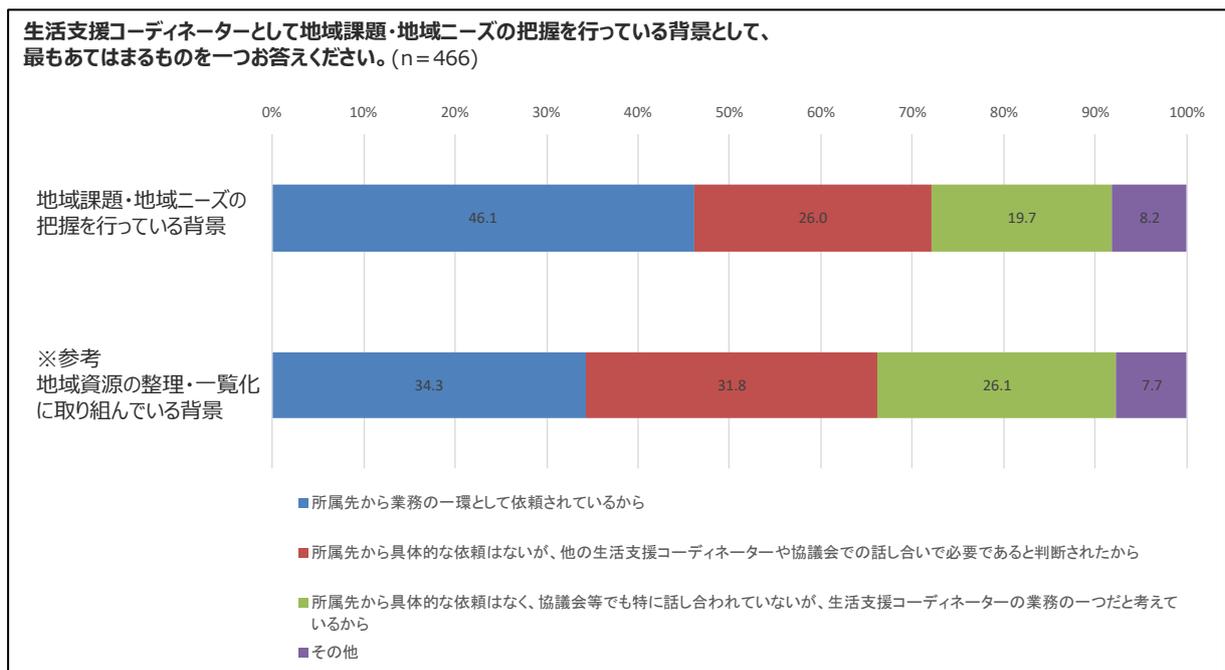
図表 24 地域課題・地域ニーズ把握の方法 所属別集計

	全体	協議体の構成員からの情報提供	住民や団体、事業者等への聞き取り・訪問	住民や団体、事業者等へのアンケート調査	地域ケア会議からの把握	各種の統計資料からの分析	その他
全体	(466)	65.7	81.1	43.6	60.5	21.0	8.2
市区町村（地域包括支援センター所属を除く）	(24)	54.2	95.8	45.8	58.3	12.5	8.3
地域包括支援センター	(130)	60.0	79.2	42.3	70.8	27.7	6.9
社会福祉協議会	(270)	71.1	79.3	44.4	58.1	18.9	8.9
社会福祉法人（社協を除く）	(14)	42.9	100.0	35.7	42.9	21.4	0.0
一般社団法人	(1)	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
医療法人	(3)	100.0	100.0	66.7	66.7	33.3	0.0
NPO法人	(10)	20.0	80.0	40.0	70.0	20.0	20.0
その他の法人	(14)	85.7	85.7	35.7	28.6	14.3	7.1

(ウ) 地域課題・地域ニーズの把握を行っている背景

- ・ 地域課題・地域ニーズの把握を行っている背景として、46.1%が「所属先から業務の一環として依頼されているから」と回答している。
- ・ これは、前段の地域資源の整理・一覧化に取り組んでいる背景と比較すると高い割合である。

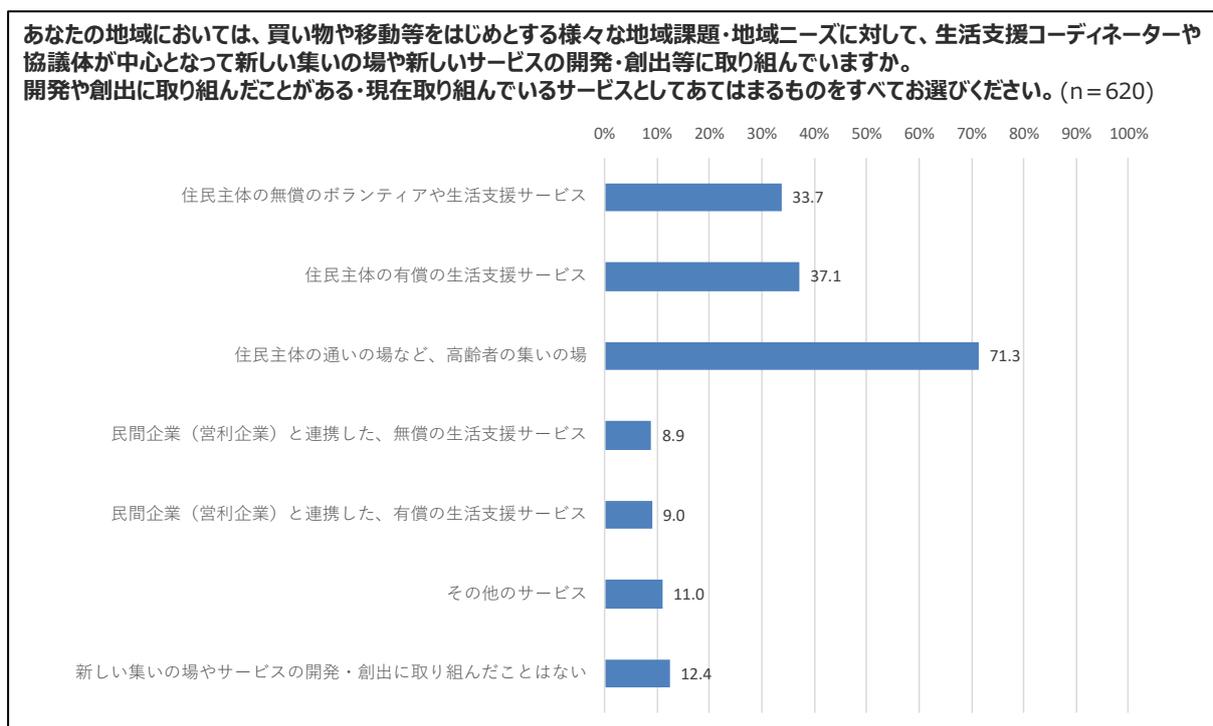
図表 25 地域課題・地域ニーズの把握を行っている背景



(エ) 新しいサービス等の開発・創出に関する取組状況

- ・ 開発や創出に取り組んだことがある・現在取り組んでいるサービスとしては、「住民主体の通いの場など、高齢者の集いの場」が71.3%と最も多く、次いで住民主体の有償サービス・無償サービスがそれぞれ37.1%、33.7%である。
- ・ 一方民間企業(営利企業)と連携したサービス開発については無償・有償問わず10%未満と、あまり進んでいない。

図表 26 新しいサービス等の開発・創出に関する取組状況



- ・ 所属別の集計では、社会福祉協議会所属の場合に、他と比較して「住民主体の無償のボランティアや生活支援サービス」および「住民主体の有償の生活支援サービス」を選択した割合が高い。
- ・ 地域包括支援センター所属の場合は「住民主体の通いの場など、高齢者の集いの場」を選択した割合が高い。
- ・ 市町村所属の場合に、「新しい集いの場やサービスの開発・創出に取り組んだことはない」を選択した割合が高い。

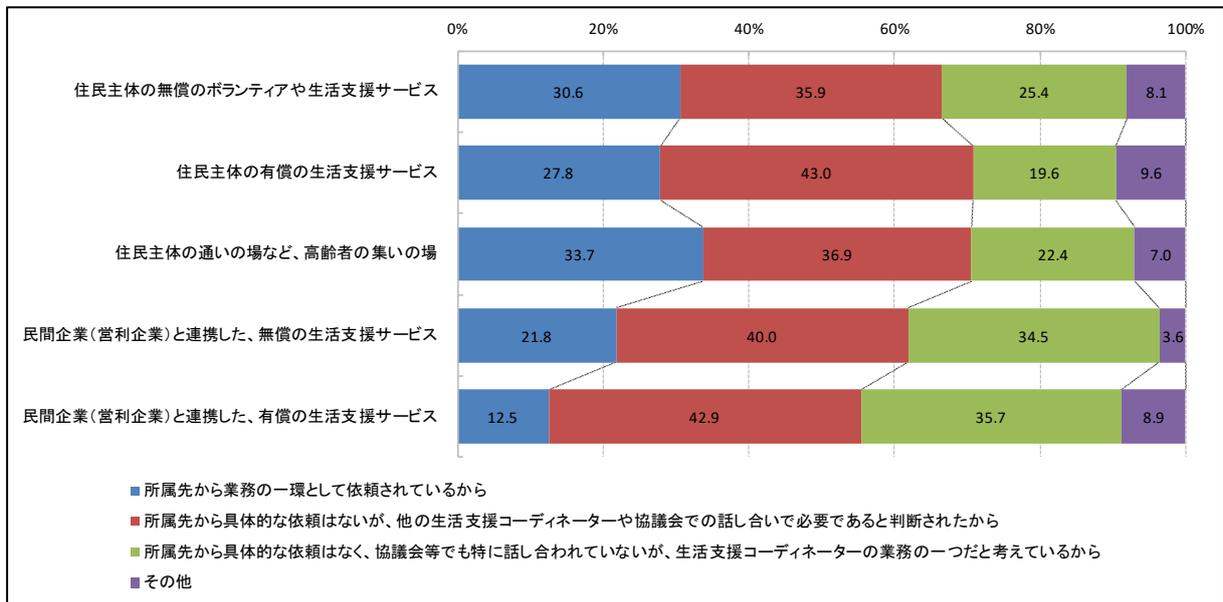
図表 27 新しいサービス等の開発・創出に関する取組状況 所属別集計

	全体	住民主体の無償のボランティアや生活支援サービス	住民主体の有償の生活支援サービス	住民主体の通いの場など、高齢者の集いの場	民間企業（営利企業）と連携した、無償の生活支援サービス	民間企業（営利企業）と連携した、有償の生活支援サービス	その他のサービス	新しい集いの場やサービスの開発・創出に取り組んだことはない
全体	(620)	33.7	37.1	71.3	8.9	9.0	11.0	12.4
市区町村（地域包括支援センター所属を除く）	(37)	18.9	29.7	43.2	2.7	8.1	13.5	35.1
地域包括支援センター	(183)	25.1	27.9	77.6	9.8	12.6	10.4	10.4
社会福祉協議会	(337)	40.9	44.2	70.9	9.5	7.7	12.5	10.4
社会福祉法人（社協を除く）	(20)	30.0	25.0	65.0	10.0	10.0	10.0	10.0
一般社団法人	(1)	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
医療法人	(7)	42.9	42.9	71.4	14.3	0.0	0.0	28.6
NPO法人	(11)	18.2	36.4	63.6	0.0	9.1	0.0	27.3
その他の法人	(24)	29.2	25.0	79.2	4.2	4.2	0.0	12.5

(オ) 新しいサービス等の開発・創出に関する取組背景

- ・ いずれのサービスにおいても、「所属先から具体的な依頼はないが、他の生活支援コーディネーターや協議会での話し合いが必要であると判断されたから」の割合が最も高い。
- ・ とくに民間企業（営利企業）と連携したサービスについては、「所属先から業務の一環として依頼されている」割合が低く、協議会や生活支援コーディネーター自身が必要だと判断して実施していると考えられる。

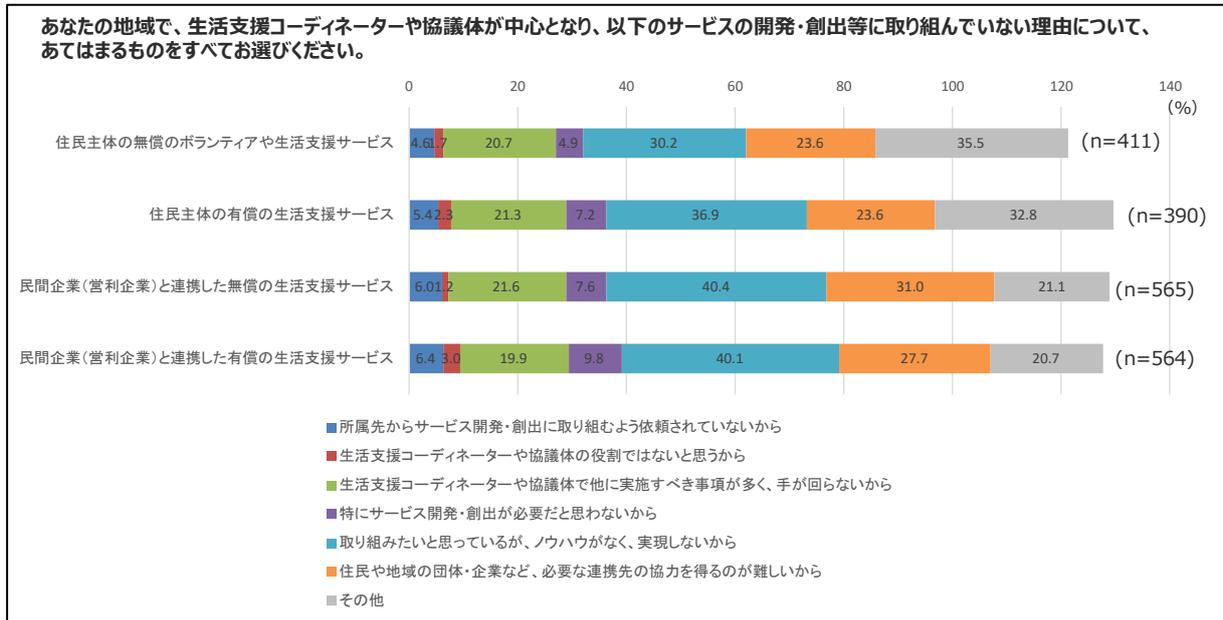
図表 28 新しいサービス等の開発・創出に関する取組背景



(カ) 保険外サービスの開発・創出等に取り組んでいない背景

- ・ いずれにおいても「取り組みたいと思っているが、ノウハウがなく、実現しないから」が最も多く、次いで「住民や地域の団体・企業など、必要な連携先の協力を得るのが難しいから」が多い。
- ・ 特に民間企業（営利企業）と連携したサービスについては、上記 2 項目の割合が特に高い。

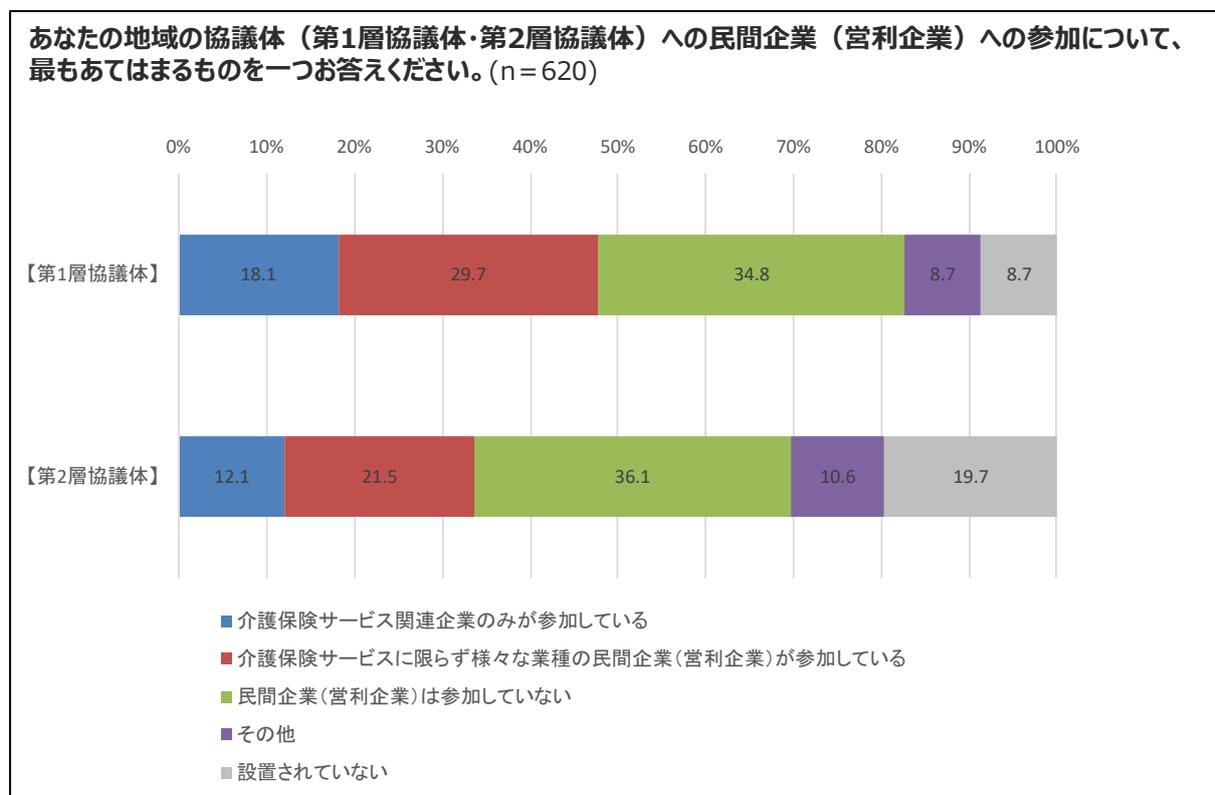
図表 29 保険外サービスの開発・創出等に取り組んでいない背景



(キ) 協議体への民間企業(営利企業)の参加状況

- ・ 第1層協議体・第2層協議体いずれにおいても「民間企業(営利企業)は参加していない」の割合が最も高い。
- ・ 第2層協議体と比較すると第1層協議体のほうが、民間企業(営利企業)が参加している割合が高い。

図表 30 協議体への民間企業(営利企業)の参加状況



#### 4. 生活支援コーディネーターや協議体による保険外サービスを活用した地域課題解決の推進に向けた示唆

介護保険サービスだけでは地域での暮らしを支えていくことは難しく、生活支援体制整備事業の大きな目的である多様な日常生活上の支援体制の充実・強化のためには、保険外サービスを活用した地域課題解決の取組を推進していくことが必要である。生活支援コーディネーターや協議体が、介護保険サービスだけでは対応しきれない多様なニーズ・課題を把握し、それに対応するために既存の保険外サービスを含む地域資源情報を把握・整理し情報発信すること(=「ニーズと取組のマッチング」の一環)や、サービス提供主体間の連携等により保険外サービス活用促進の仕組みづくり等を行うこと(=「ネットワーク構築」、「資源開発」の一環)が重要である。

生活支援コーディネーターや協議体が、既存の保険外サービスを活用しながら地域ニーズの充足・地域課題解決に取り組むための具体的な取組について、以下の3点到整理することができる。

##### (1) 地域課題・地域ニーズの把握

日常生活上の支援体制の充実・強化に取り組む際の前提として、介護保険サービスだけでは対応しきれない地域の多様なニーズ・課題を把握することが重要である。

本調査研究で実施した生活支援コーディネーター向けのアンケート調査では、地域課題・地域ニ

ズ把握のための取組を「実施している」と回答した割合が 75.2%であり、比較的多くの生活支援コーディネーターが地域課題・地域ニーズの把握を行っていることが明らかになった。また、地域ニーズ・地域課題把握の方法として「住民や団体、事業者等への聞き取り・訪問」だけでなく、「地域ケア会議からの把握」についても 60.5%が選択するなど、地域ケア会議と連携した地域課題・地域ニーズの把握に比較的多くの生活支援コーディネーターが取り組んでいる可能性がある。一方で、市町村を対象とするヒアリング調査では、市町村によっては地域ケア会議で支援困難ケースを中心に扱っているため、把握できるニーズに偏りがあることなどが課題とされている。

生活支援コーディネーターや協議体による保険外サービスを活用した地域課題解決の事例調査では、要支援・要介護認定を受ける前の高齢者の支援ニーズ等を把握するための工夫として、生活支援コーディネーターが、総合事業 C 型サービスの担当者会議等に出席している事例等が確認できた。地域ケア会議だけでなく、総合事業と連携することにより、事業対象者等、要支援・要介護認定を受ける前の高齢者の生活課題等を把握することができ、保険外サービスの活用促進を含め、認定前の高齢者の生活を支えるための仕組みづくりの検討が可能になると考えられる。

## (2) 保険外サービスを含む地域資源情報の把握・整理・情報提供

地域課題・地域ニーズに対し、既存の保険外サービス情報等を適切に地域に広めていくことにより、ニーズ(の一部)が充足できる場合がある。そのため、既存の保険外サービスを含む地域資源情報を把握・整理し情報発信すること(=「ニーズと取組のマッチング」の一環)は、生活支援コーディネーターの役割として重要であると考えられる。

本調査研究で実施した生活支援コーディネーター向けのアンケート調査では、生活支援に関する保険外サービスについて、93.7%が地域資源の把握・情報収集を行っていると回答するなど、保険外サービスを含む地域資源情報の把握については高い割合で実施されていることが明らかになった。また、保険外サービスに関する情報収集を行っていない場合に、その背景としては「ほかに情報収集すべきサービスがあり、手が回らないから」の割合が最も高く、「生活支援コーディネーターの役割ではないと思うから」を選択した割合は低かった。このことから、保険外サービスに関する地域資源の把握・情報収集については、多くの生活支援コーディネーターが役割として認識していることも明らかになった。

一方で、生活支援コーディネーターが地域資源情報をまとめ、地域資源リストや Web サイト等で発信している場合でも、その適切な活用促進には以下のような課題がある。

- ✓ ケアマネジャー等地域住民と接点を持つステークホルダーへの周知が進まない
- ✓ ケアマネジャーに周知したとしても、地域資源リスト等における情報の網羅性やサービスの質に対する懸念があり、利用者への紹介が進まない
- ✓ ケアマネジャー経由での周知が難しい要支援・要介護認定前の高齢者や、家族等のサポートが受けられない独居高齢者等への活用促進が難しい

地域資源リスト等のケアマネジャーへの周知については、印刷・製本した地域資源リストを地域の居宅介護支援事業所へ配布する取組や、地域ケア会議の場でケアマネジャーを含む多職種に、地域資

源リストを紹介する取組等が行われている。また、ケアマネジャーを対象に、地域資源リスト等の活用状況や新たに追加すべきサービスジャンル等についてアンケート調査を行うことで、生活支援コーディネーターとケアマネジャーの連携を深めている事例もある。このように、地域資源リストの内容についてケアマネジャーの意見を取り入れる機会を作ることで、ケアマネジャーへの周知や活用促進を進めていくことが有効であると考えられる。

また、地域資源リスト等に掲載する情報の網羅性やサービスの質の担保については、生活支援コーディネーターによる保険外サービスの整理・一覧化を行っている多くの市町村で課題となっているものの、生活支援コーディネーター間で地区やサービスジャンルごとに明確に担当を割り振り、年に1回など定期的に情報の更新を行うことで、情報の網羅性や鮮度を担保しようとする取組が行われている。また、サービスの質の担保は完全には難しいものの、生活支援コーディネーターが直接掲載サービス事業者へ訪問し、サービス内容等を確認することにより、一定の質を担保しようとしていることが確認できた。

認定前の高齢者や、家族等のサポートが受けられない独居高齢者等への活用促進については、通いの場への配布の強化や、民生委員の訪問等と連携して取り組んでいる事例がある。このように、生活支援体制整備事業だけではなく、通いの場や民生委員の訪問などさまざまな事業と連携することで、地域資源リスト等の効果的な活用につなげていくことが重要である。

#### (※) 参考:介護サービス情報公表システムについて

生活支援コーディネーターおよび協議体による地域資源の把握や情報の見える化と関連し、国で運用する介護サービス情報公表システムの活用も重要である。このシステムは、介護サービス事業者が利用者の選択に資する情報(図表 31)を都道府県に報告し、都道府県が公表するものであり、介護サービスを利用しようとする方が適切な事業者を評価・選択することを支援することを目的として運用している。本システムを活用し、介護保険サービスだけでなく、通いの場等の地域資源や保険外サービスについても登録することが可能である。地域資源の見える化等を推進していくにあたっては、こうしたシステムのさらなる活用も重要であると考えられる。

市町村によっては介護サービス情報公表システムと並行して、独自に導入した Web サービス等で地域資源情報を整理しているケースもあるが、こうした場合には市町村内で、介護サービス情報公表システムとの使い分けを明確化することが重要である。また、予算等の関係で独自の Web サービス等の導入が難しい市町村については、無償で活用可能な介護サービス情報公表システムを活用することで、地域資源の見える化等を推進しやすくなると考えられる。

図表 31 介護サービス情報公表システムにて情報公表される介護サービス事業所の内容

<b>① 基本情報</b>	
<input type="checkbox"/> 事業所の名称、所在地等	<input type="checkbox"/> 従業者に関するもの
<input type="checkbox"/> 提供サービスの内容	<input type="checkbox"/> 利用料等
<input type="checkbox"/> 法人情報	
<b>② 運営情報</b>	
<input type="checkbox"/> 利用者の権利擁護の取組	<input type="checkbox"/> サービスの質の確保への取組
<input type="checkbox"/> 相談・苦情等への対応	<input type="checkbox"/> 外部機関等との連携
<input type="checkbox"/> 事業運営・管理の体制	<input type="checkbox"/> 安全・衛生管理等の体制
<input type="checkbox"/> その他（従業者の研修の状況等）	

※その他、法令上には規定がないが、事業所の積極的な取組を公表できるよう「事業所の特色」（事業所の写真・動画、定員に対する空き数、サービスの特色など）についても、**事業所自らが情報公表システムで任意に公表することが可能。**

※さらに、**自治体独自の公表項目の設定が可能。**

※通いの場や保険外サービス等の生活支援等サービスについては、生活支援等を行う活動主体の名称及びその所在地、生活支援等の実施日及び実施時間、生活支援等を実施する区域並びに生活支援等の内容及び利用料その他の市町村が必要と認める情報を掲載可能としている。

### (3) サービス提供主体間の連携等による保険外サービス活用促進の仕組みづくり

地域に不足する資源やサービスがある場合は、生活支援コーディネーターや協議体を中心となってサービス提供主体間の連携等を促進し、課題解決に取り組むことが重要である。（＝「資源開発」、「ネットワーク構築の一環」）

生活支援体制整備事業を活用した保険外サービスの活用促進に積極的に取り組んでいる市町村へのヒアリング調査においては、協議体にさまざまな業種の民間企業等が参加し、異業種連携等による地域課題解決に取り組んでいる事例があることが明らかになった。一方で、本調査研究で実施した生活支援コーディネーター向けのアンケート調査では、第1層協議体・第2層協議体いずれにおいても「民間企業（営利企業）は参加していない」の割合が最も高く、また民間企業と連携した生活支援サービスの開発についてもあまり取り組まれていないことが明らかになっている。

生活支援コーディネーターや協議体が、民間企業等と連携して地域で新しい生活支援サービスの創出に取り組むことにはハードルもあると考えられるが、民間企業等を含めた多様な主体が連携することにより、既存の保険外サービスをアレンジして利用しやすくすることや、利用促進につなげることは可能であると考えられる。今後生活支援コーディネーターや協議体を中心に、民間企業を含む多様なサービス提供主体が連携して地域課題の解決・地域ニーズの充足に取り組むことが期待される。

※本調査研究は、令和4年度老人保健健康増進等事業として実施したものです。

令和4年度 老人保健健康増進等事業

「地域づくりの観点からの保険外サービス活用推進等に関する調査研究事業」  
報告書

令和5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: 080-9674-6280 FAX: 03-6833-9480