

令和7年度 老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進等事業

保険外サービス活用推進等に関する
調査研究事業
報告書

令和8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. 本調査研究の背景・目的	1
1.2. 本調査研究の進め方・実施事項	2
(1) 保険外サービス事業者へのヒアリング調査の実施	2
(2) 地域包括支援センターおよびケアマネジャーへのヒアリング調査の実施	2
(3) 手引きの作成	2
(4) 報告書の作成	2
2. 保険外サービス事業者へのヒアリング調査の実施	3
2.1. ヒアリング調査の概要	3
2.2. ヒアリング調査結果	4
(1) 保険外サービス活用の課題	4
(2) ケアマネジャーや地域包括支援センターとの関わり	4
(3) 手引きの構成・内容への意見	5
3. ケアマネジャー、地域包括支援センター職員へのヒアリング調査の実施	7
3.1. ヒアリング調査の概要	7
3.2. 主なご意見	8
(4) 保険外サービスの活用状況	8
(5) 保険外サービス活用の課題	9
(6) 保険外サービス活用のポイント	10
(7) 手引きの構成・内容への意見	11
4. 手引きの作成	12
4.1. 手引き作成の背景と概要	12
4.2. 手引きの構成	12
4.3. 手引きのイメージ	13
5. 本調査のまとめ	14
5.1. 本調査研究の成果・今後の展望	15
6. 参考資料	16

巻末資料

例) 認知症になっても安心して暮らし続けられる地域づくりに向けて
—本人を中心としたチームオレンジの整備—

1. 本調査研究の概要

1.1. 本調査研究の背景・目的

高齢者が住み慣れた地域で自分らしい暮らしを続けるためには、介護保険制度に基づくサービスを着実に提供することを基本としながら、利用者の希望に応じ、高齢者の多様なニーズに対応する介護保険外のサービスの充実を図ることも重要である。

ケアマネジャーにおいては、「ケアマネジメントに係る諸課題に関する検討会」において、「法定業務」、「保険外サービスとして対応し得る業務」、「他機関につなぐべき業務」が整理され、ケアマネジメントにおいて保険外サービスを利用者に適切に紹介・提案することが求められている。一方、ケアマネジャーの中には、保険外サービスに関する調整を「全て通常業務の範囲内」とは考えていない層も存在する（令和2年度老健事業「保険外サービス活用促進に関する調査研究事業」）。

自治体においては、生活支援体制整備事業に「住民参画・官民連携推進事業」が創設され、介護保険外サービスを含めた民間事業者との連携が求められている。しかし、多くの市町村の生活支援コーディネーターの活動の主軸は住民主体の活動にあり、民間企業との連携は必ずしも進んでいない（令和4年度老健事業「地域づくりの観点からの保険外サービス活用促進等に関する調査研究事業」）。

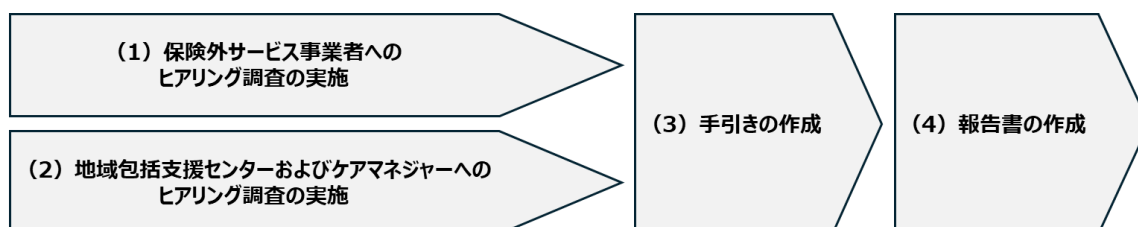
他方、介護保険外サービスについては、総合事業との組み合わせなど多様な事業モデルが登場し、一部の地域では活用が始まっている（令和6年度老健事業「地域の多様な主体が介護予防・日常生活支援総合事業に参画しやすくなる枠組みの構築に資する調査研究事業」）

こうした状況を踏まえ、現時点での最新の介護保険外サービスの事例や、ケアマネジャーや地域における活用状況を調査、整理、発信し、その普及促進を図ることが本調査研究事業の目的である。

1.2. 本調査研究の進め方・実施事項

前述の背景・目的を踏まえ、本研究は以下の内容にて検討・整理を進めた。

図表 1 本調査研究の進め方・実施事項



(1) 保険外サービス事業者へのヒアリング調査の実施

保険外サービスの全体像および最新事例を整理するとともに、地域における保険外サービス活用の実態や課題、ならびに地域包括支援センターおよびケアマネジャー等とのかかわりの状況を明らかにすることを目的として保険外サービス事業者に対してヒアリング調査を実施した。あわせて、保険外サービス活用促進に向けた手引きの構成・内容に関する意見を収集することを目的とした。

(2) 地域包括支援センターおよびケアマネジャーへのヒアリング調査の実施

保険外サービスの具体的な活用実態や課題、活用時に重視している重視しているポイント等を把握することを目的として地域包括支援センターおよびケアマネジャーに対してヒアリング調査を実施した。あわせて、保険外サービス活用促進に向けた手引きの構成・内容に関する意見を収集することを目的とした。

(3) 手引きの作成

(2)、(3)を踏まえ、「保険外サービスを含む多様な地域資源について利用者や家族等に情報提供する際の手引き・ポイント集～利用者や家族等の適切な選択に向けて～」を作成した。手引きにおいては、地域包括支援センターおよびケアマネジャー等が利用者やその家族が、利用者や家族等に保険外サービス等の地域資源について情報提供する際に参考となるよう、情報提供の際の基本的なステップやステップごとの留意点、具体的なサービス利用事例等を取りまとめた。

(4) 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. 保険外サービス事業者へのヒアリング調査の実施

2.1. ヒアリング調査の概要

保険外サービス事業者に対して以下のとおりヒアリング調査を実施した。対象事業者はデスクトップ調査により主要な事業者を抽出するとともに、近年参入した新規事業者や地域において地域包括支援センターやケアマネジャー等と連携しながらサービス提供を行っている事業者も含めて選定した。

図表 2 ヒアリング調査の概要

調査目的	<ul style="list-style-type: none">保険外サービスの全体像や最新事例を把握するとともに、地域における活用の実態や課題、地域包括支援センターおよびケアマネジャーとのかかわりの状況を明らかにすること。保険外サービス活用促進に向けた手引きの構成・内容に関する意見を収集すること。
調査方法	オンライン会議による聴取
調査対象	保険外サービス提供事業者 9社 ＜生活支援＞ イチロウ株式会社 株式会社御用聞き ツクイ株式会社 MIKAWAYA21 株式会社 ＜配食＞ シニアライフクリエイト株式会社 ワタミ株式会社 ＜移動支援＞ ケアプロ株式会社 ＜介護予防・社会参加＞ 株式会社カーブスジャパン
調査期間	令和6年9月～12月
ヒアリング事項	<ul style="list-style-type: none">提供サービスの概要・特徴ケアマネジャーや地域包括支援センターとの関わり業界全体の概要・特徴手引きの構成・内容への意見

2.2. 主なヒアリング調査結果

(1) 保険外サービス活用の実態・課題

- ・ ケアマネジャーによる課題認識には限界があり、例えば 100 個の課題がある場合、ケアマネジャーが実際に認識しているのはごくわずかであるとの体感を持っている。このため、利用者や家族もサービスの存在自体を知らず、課題を家族内で抱え込むことが多い。保険外サービスの利用により、ケアマネジャーのシャドーワーク（本来業務外の個別対応）を減らす効果も期待できる。
- ・ 人と人のつながりを豊かにするためのきっかけとしてサービスを提供しており、さまざまな活用事例のストーリーを伝え、共感が得られたときにサービス利用につながると感じている。
- ・ 利用者からは、当社サービスを利用するにあたって情報の入手が難しいと聞くこともある。当社の場合はサービス利用にあたってヒアリングを行い、必要な対応を確認、手配を行うが、本来ならばこうした対応も、ケアマネジャーと連携できたほうがスムーズだと感じている。利用者個人からケアマネジャーと連携してほしいという依頼も多い。
- ・ 価格、食の形態、見守りといったニーズへ対応できるか否かが、基準になる。利用者ご自身での問い合わせが多い。配食サービスはケアマネジャーの紹介がなくとも利用者に広く周知されているためであると考えられる。
- ・ サービスを利用するか否かを検討する際に、費用面を注視するケアマネジャーの方が多い。市区町村等のサービスであれば、多くのケアマネジャーは認識しているだろう。ケアマネジャーは、配食に加えて見守りのサービスも提供されるような行政サービスを利用できる場合、優先的にその事業者を紹介しているだろう。

(2) ケアマネジャーや地域包括支援センターとの関わり

- ・ 利用者の多くはケアマネジャーの支援を受けているが、サービスの利用開始はケアマネジャーから直接紹介されるケースよりも、本人や家族がインターネット検索などでサービスを知る場合が多い。ケアマネジャーからの紹介による利用は全体の約 3 割である。
- ・ ケアマネジャー・地域包括支援センターに対しても営業活動は行うものの、利用にはつながりにくいと感じている。
- ・ 利用者個人からの問い合わせが多いため、ケアマネジャーとの連携を強化したく、包括支援センターへの営業等を行っている。営業に行った際には、ケアマネジャーとして利用者の状況とサービスが適合しているか把握したいと感じる。
- ・ 店舗の責任者が地域包括支援センターや居宅支援事業所に伺い、サービスの紹介を行うことはある。申し込みは、ケアマネジャーや家族からの紹介や連絡が大半を占める。その他ケアマネジャー経由では、栄養失調やフレイルの予防といった、別ニーズがある場合が挙げられる。民間サービスとしては、利用者ニーズに応じて展開を進める余地があ

ると考えている。

- ・ 地域包括支援センターが当社サービスを積極的に推奨しているわけではないだろう。地域ごとに配置しているコーディネーターと顔の見える関係性がある安心感で推奨していただいていると思う。
- ・ 介護保険の申請を行ったものの、実際にサービスを受けられるまでにはタイムラグが生じた場合の対応として紹介した事例があると聞いた。すぐに介護保険サービスを受けることはできないが、早急に支援が必要な場合、保険外サービスを提供する事業所リストを作成、紹介しているという取組もあると聞いている。

(3) 手引きの構成・内容への意見

- ・ 単に保険外サービス一覧を作成すると、どの地域で、だれがいくらでやってくれるのか、といった内容にフォーカスされてしまいがちで、サービス同士の価格競争に陥り、地域資源が労働力としてしか見られず消耗品となってしまう。当社としては、単にサービス提供するだけではなく、付加価値を重視したいと考えているが、ハードワーカーであるケアマネジャーのみなさんにとって、そのような情報にアンテナを立てることは難しい。サービスの付加価値にも目が向くような内容になるとよい。
- ・ サービス選択時に料金面が重視されがちだが、その他の情報も確認してほしい。例えば利用者からの評価といった価格以外のポイントについても、知ってほしいと感じている。
- ・ どのような場面で、どのような支援の利用が適切かについて、指標があることでより安全な利用につながると考えており、利用区分表のようなものがあるとよい。不明確さも混乱を招く要因の一つであり、正しいサービス内容の理解促進も必要だと感じている。
- ・ 保険外サービス事業者への依頼にあたって、どのような情報を事業者に伝えるべきかといったポイント等も整理されているとよい。利用者からの直接の依頼の場合に、利用者本人から必要なケアや支援を引き出すことは容易ではないため、チェックリストのようなものがあるとよい。
- ・ ケアマネジャーが利用者へ配食サービスを紹介する際には、常温・冷蔵・冷凍といった形態のほか、食形態等の個別に応じて対応できる範囲が可視化され、表形式等で各社の比較ができることが望ましいだろう。また、配達対象の地域や、宅配方法、サービス料金や支払い方法について質問を受けることも多い。
- ・ 手引きにおいては、保険外サービスの利用事例を詳細かつ複数掲載することが重要である。事例には「サービス利用の背景」から「サービス選択に至った経緯」までの流れを明記すべきである。例えば、介護保険サービスの利用時間外（朝晩の見守りなど）や家族の負担軽減が必要な場面に、保険外サービスを活用した事例を盛り込むことで、ケアマネジャーが利用者の課題やニーズを具体的に認識しやすくなるのではないかと。さまざまなサービス提供事業者から利用事例を集めて手引きに記載することで、ケアマネジ

ャーによる保険外サービスの紹介促進につながると思う。

- ・ サービス品質については一律には言及しがたいが、サービス内容・価格・提供形態ごとにカテゴリ分けし、利用場面と紐づけて情報を提示することが有効である。また、保険外サービス利用者数の伸びや市場規模拡大の状況を示すことで、ケアマネジャーにとって利用者ニーズへの気付きにつながると考えられる。
- ・ 価格だけでサービスを選択してしまいがちだが、価格が低ければできることに限界がある。安かろう・悪かろうのサービスを選択しないよう、ガイドラインのようなものが必要だろう。サービスの選び方を示すことが必要だ。
- ・ ケアマネジャーに対し、公的介護保険サービスで提供できる範囲外のサービスについて、対応がなされなかったと利用者から問い合わせを受けることも少なくない。介護保険サービスでの対応範囲、またケアマネジャーの業務範囲について掲載し、サービス利用者にも示せる形で示すのはどうか。

3. ケアマネジャー、地域包括支援センター職員へのヒアリング調査の実施

3.1. ヒアリング調査の概要

ケアマネジャー、地域包括支援センター職員に対して以下のとおりヒアリング調査を実施した。ヒアリング対象者は、保険外サービス事業者からの紹介により選定しており、日常的に連携のある地域包括支援センターおよびケアマネジャーを中心に構成している。

図表 3 ヒアリング調査実施概要

調査目的	<ul style="list-style-type: none">・ 保険外サービスの具体的な活用実態や課題、活用時に重視している重視しているポイント等を把握すること。・ 保険外サービス活用促進に向けた手引きの構成・内容に関する意見を収集すること。
調査方法	<ul style="list-style-type: none">・ オンライン会議による聴取・ 対面形式による聴取
調査対象	地域包括支援センター 5件 ケアマネジャー 3件 ※1件のヒアリングにおいて複数名に参加いただいたケースも含まれる
調査期間	令和6年9月～令和7年1月
主な調査内容	<ul style="list-style-type: none">・ 保険外サービスの活用状況・ 保険外サービス活用の課題・ 保険外サービス活用のポイント・ 手引きの構成・内容への意見

3.2. 主なヒアリング調査結果

(1) 保険外サービスの活用状況

- ・ 介護保険では対応できない生活上のニーズに対して幅広く紹介・活用している。実際に紹介したサービスとしては、移動支援や配食サービス、植木の管理や家屋の片付け、訪問理美容、町の電気屋による生活サポート、見守りサービス、自費ヘルパー、地域の有償ボランティア等がある。
- ・ 利用者や家族の要望や相談内容に応じて、主に地元事業者や知人から紹介された事業者を優先して案内する傾向が強い。利用者のサービス選択においては、できるだけ費用が抑えられる事業者が選ばれる傾向が強い。
- ・ 保険外サービス事業を継続するためには、住民の主体性が必要である。地域ケア会議に生協を呼び、移動販売の実現のため議論を交わしたり、地域支え合い活動創出コーディネーターとも連携した販売拠点の設定を進めたりしながら、学区レベルでの移動販売事業を成立させた経験はある。
- ・ 個別ケア会議では徘徊登録に関する話題が多く、保険外サービスの利用が検討された事例は見当たらない。
- ・ 保険外サービスの中では、配食サービスを紹介することが最も多い。独居の高齢者にとって、自身での買い物や調理が難しく、食事に課題を持っている場合が多い。
- ・ 家族からは、緊急時の移動や通院の同行等の依頼を受けることが多い。
- ・ ケアマネジャーやヘルパー等が定期的に家に訪問することに窮屈さを感じる方に対して、柔軟に提供できるサービスという意味で保険外サービスを紹介することもある。
- ・ 生活に密着した介護保険の中では対応が難しい生活支援サービスや、施設紹介業者も案内することが多い。そのほか、地域の集いの場・サロン等の情報提供を行うこともある。
- ・ 介護保険でできないことを諦めてしまう方もいるが、保険外サービスの情報提供は行っている。最終的に決断するのは利用者・家族だが、手段としては提示している。
- ・ 急な対応に関する相談が地域包括支援センターに寄せられる中で、センター職員が別対応により手が離せない際は、センターから生活支援として保険外サービス事業者を紹介したり、弊センターからつなげたりする。
- ・ 本人の身体状況の急変によって、買い物や通院の介助を行う場合はある。救急搬送を伴わない場合には、かかりつけ医への受診をまずは行うため、通院の介助を行うことになる。その他具体的なスポットでの利用事例は、ぎっくり腰による移動の難しさから、買い物や食事の調達を依頼するといった事例がある。
- ・ 病院から退院直後に、単身での通院が不安な場合にサービス紹介を行った事例がある。その他、エアコンの洗浄や、衣替え、ごみ屋敷の掃除、草むしり、水やり、木の剪定等の依頼がある。草むしりであればシルバー人材センターへの依頼もあるが、こちらも高齢化により、対応が難しい場合もある。そのため、保険外サービス事業者への依頼をし

たこともある。

- ・ 介護保険の申請後サービス利用までの空白期間を対処するために、保険外サービスを利用するケースが多い。その他、配食サービスや生活介護、移動支援、金銭管理、片付け等に関して紹介したこともある。
- ・ 自費のヘルパーや、介護用ベッドのレンタル、配食サービス、運動する場所の紹介が多い。自費のヘルパーは、介護保険を申請していない方、申請中であり認定待ちの方、公的介護保険サービスの範囲に該当しない方の利用事例がある。傾向として、介護保険では対応できない範囲のサービスの対応について、相談されるケースが多い。

(2) 保険外サービス活用の課題

- ・ サービス事業者の質や信頼性を事前に把握しづらいことが課題である。利用経験がない事業者の場合、優良かどうかの判断が難しく、トラブル回避のため複数候補を提示する必要がある。
- ・ 費用面の課題は大きく、介護保険適用外の自費サービスや大手事業者は高額であり、経済的な余裕がなければ利用が難しい。
- ・ 事業所側の人的資源の限界やヘルパーの高齢化も課題である。
- ・ 契約・手続きや仲介、トラブル対応、支払い方法の調整など、ケアマネジャー等の業務負担が増えている。
- ・ 地域包括支援センター等が作成するパンフレットでは、情報更新が追いつかないことや記載内容の信頼性不足が課題となっている。サービス種別や事業者ごとの対応内容を一覧化し、利用者や家族にも分かりやすく提供する必要がある。
- ・ 地域の社会福祉協議会と、社会福祉法人が連携して、月1度マイクロバスを手配して住民の買い物支援を行っているが、あくまで地域貢献事業としての運営であり、送迎範囲や事業継続性等の課題がある。
- ・ 山間地域の場合、保険内外ともにサービス提供のエリアから外れてしまいやすく、サービスが受けられないことを懸念に思う住民もいる。サービスを受けるために、市外のサービス提供事業者へ依頼せざるを得ないケースもある。
- ・ 病院への付添い依頼には介護タクシーを紹介するが、介護タクシーの質が担保されているか懸念に思う場合もある。
- ・ 保険外サービスに関する情報の管理や更新は難しく、自治体等が作成した情報集約サイトであっても目当ての情報を採り出すことは簡単ではない。保険外サービスの紹介にあたっては、サービス種別ごとに問い合わせ窓口があるとよい。
- ・ 住民個人のボランティア活動などは、窓口情報が個人情報にあたるため幅広く情報を周知することが難しい。
- ・ 地域特性として、地域包括支援センターへのアクセスが難しい人も多く、地域包括支援

センターでの活動への参加が難しい人も多い。平日他への移動手段がなく孤立状態になる人も多く、ボランティアの活用も検討しているが、活動できる人は日中働いており、担い手の不足が課題である。

(3) 保険外サービス活用のポイント

- ・ 複数のサービス事業者を紹介し、利用者や家族が主体的に選択できるようにしている。
- ・ 地域実績や評判のある事業者を優先的に紹介することでリスク低減を図っている。
- ・ 料金・サービス内容・対応エリア・契約方法などを一覧化した資料を整備し、家族が後から検討・決定できる体制を整えている。
- ・ 費用負担軽減策として、介護保険と自費サービスの併用や有償ボランティアの活用などを行っている。
- ・ 保険外サービスの紹介にあたって、カタログのようなサービス種別ごとの事業者集を用意している。配食サービスについては、配達エリアや対応可能な食事内容などを一覧化したものを制作している。
- ・ 保険外サービスのリストのスプレッドシートの QR コードを掲載したパンフレットを用意しており、一方的に紹介するのではなく、利用者を選んでもらうようにしている。また、社会資源 MAP を通じて、地域の居場所や日用品処分の業者等が紹介できるようにしている。ケアマネジャーに対する情報提供として活用することもある。
- ・ FAX や営業等で受け取った資料は業種ごとに情報をまとめて整理している。
- ・ 生活状況から必要な支援を導き出すためのシートを作成している。そのシートを活用してもらい、自身の責任でサービス依頼してもらっている。
- ・ 配食サービスの紹介は、食事が関連することから、紹介時には注意が必要だ。
- ・ インフォーマルサービスの情報を各所から収集し、紙媒体の資料を作成し、誰に配布してもよい情報を集め、相談に来た方に配布している。自治体へも配布しており、地域での活用も進んでいると聞く。
- ・ ケアマネジャーから紹介を行うが、同居家族がいる場合は家族のサービス利用状況をまず把握する。個人の場合は、将来的なニーズも推測して紹介することが多い。自費で用いることができるサービスの内容や、金額面からもサービス提供事業所を選ぶことが多い。
- ・ 保険外サービスは介護保険サービスよりもかなり高額になってしまう。よって費用面はやはり検討のポイントとして重要視される。そのほかには、事業所ごとの特性に応じた紹介は意識している。事前に事業所への問い合わせを行い、対応の可否を把握しておくようにしている。
- ・ インフォーマルサービスは保険外のものだけでなく、行政主体の取組や、スーパー等の移動販売などのチラシも集めて保管している。相談があったときに対応できるようにし

ており、自治体の担当者とも連携している。

- ・ 利用者への紹介にあたっては、利用者ニーズの確認から、利用者に即した価格やサービス提供内の事業者を紹介している。日常生活の困りごとを聞き取り、サービスの押し付けにならないように注意している。
- ・ 費用面については特に必ず伝えたくて、意思を確認する。経済的に利用が難しい場合は、あきらめるか介護保険サービスの利用まで待つ、代替手段を探す等をしている。
- ・ 地域の声を直接聞き、ニーズに基づいて地域資源を可視化する取組を行っている。地域の買い物や配食サービス、カフェ等についてさまざまなマップや事業者リストを作成しており、数年に一度更新も行っている。
- ・ 最も重要視しているのは、利用者の困りごとが何かを把握することである。利用者の経済的状況も確認し、掃除のプロを紹介する等、場合によって判断している。困りごとが明確でない場合も多く、当事者の状況もさまざまであるが、介護保険の申請を行っているかどうかや、今後公的介護保険サービスが使えるかどうかの見通しも立てながら、提案を行っている。
- ・ 説明時は、特に費用負担について丁寧に紹介するようにしている。サービスの手配は包括側で実施することも多く、まずは事業所に連絡し、契約は事業者任せにする。理解力に不安がある場合は、包括職員も同席して口添えしたり、分からない点などをフォローしたりすることもある。
- ・ 職員間の情報共有のために、事業所のチラシをファイリングして、それぞれのカテゴリに分類して整理、確認できるようにしている。その他、各職種が集まる会議体での情報共有も行っている。

(4) 手引きの構成・内容への意見

- ・ 地域包括支援センター等から、紹介できる保険外サービス事業者が固定化している課題もあるが、高齢者にとって、複数のサービスから選択することにも難しさがある。そのため手引きとしては、情報が詳細すぎず、掲載情報を基に家族が詳細を調べられるものが良いのではないかと。
- ・ 利用者の中には、誰かに安価で対応してもらえるのなら、一任したいという思いがある人もいます。保険外サービスを活用したい経緯やニーズといった本人の希望を突き詰めて考え、そうした点が反映されるとよいだろう。
- ・ 担わなくてよい業務範囲や、サービスの線引きの明確化にも資する内容が求められる。

4. 手引きの作成

4.1. 手引き作成の背景と概要

保険外サービス事業者へのヒアリング、ケアマネジャーおよび地域包括支援センターへのヒアリングを踏まえ、「保険外サービスを含む多様な地域資源について利用者や家族等に情報提供の際の手引き・ポイント集～利用者や家族等の適切な選択に向けて～」(以下、「手引き」という)を作成した。手引きにおいては、地域包括支援センターおよびケアマネジャー等が利用者やその家族が、利用者や家族等に保険外サービス等の地域資源について情報提供の際に参考となるよう、情報提供の際の基本的なステップやステップごとの留意点、具体的なサービス利用事例等を取りまとめた。

4.2. 手引きの構成

作成した手引きの構成は下記のとおりである。

■ 1. はじめに

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

■ 2. 保険外サービスとは

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

■ 3. ケアマネジャー・地域包括支援センター職員に期待される役割

- ・ ケアマネジャー・地域包括支援センター職員に期待される役割と視点

■ 4. プロセスごとのポイント

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

■ 5. 主なサービス事例

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

■ 6. その他のサービス事例

- ・ 日常の安否確認や見守りに関するサービス

- ・ 交流・コミュニケーションに関するサービス
- ・ 旅行・外出支援に関するサービス
- ・ 介護予防・社会参加に関するサービス
- ・ 買い物支援に関するサービス
- ・ コラム：高齢者等終身サポート事業


■ 付録

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

4.3. 手引きのイメージ

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

～利用者や家族等の適切な選択に向けて～



2026年3月
日本総研

2. 保険外サービスとは

保険外サービスの意義

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

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

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


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

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

保険外サービスの全体像と本手引きで取り上げるサービスカテゴリ

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

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



3

3. ケアマネジャー・地域包括支援センター職員に期待される役割

ケアマネジャー・地域包括支援センター職員に期待される役割と視点

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

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

利用者・家族の適切なサービス選択に向けて

1 情報収集・整理

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

2 情報提供

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

3 利用開始後のフォロー・連携

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

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

5

4. プロセスごとのポイント

情報収集・整理 情報提供 利用開始後のフォロー・連携

保険外サービスの情報収集・整理のポイント

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

(1) 情報源の確保

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

情報収集の具体的な方法(事例)

事業者から得られる一次情報	利用実績・情報提供履歴に基づく情報
<ul style="list-style-type: none"> 事業者が配布するパンフレットやチラシ、料金表 事業者への直接ヒアリング(訪問、電話、説明会等) 事業者主催の説明会や見学会など 	<ul style="list-style-type: none"> 過去の情報提供先・連携、実績の記録 利用者や家族からの苦情・評価情報、地域での口コミ
公的機関・地域主体が作成する二次情報	専門職ネットワークからの情報
<ul style="list-style-type: none"> 自治体や社会福祉協議会、地域包括支援センターなどが作成する生活支援・地域資源リスト(例)地域資源マップ、民間のウェブサイト等 	<ul style="list-style-type: none"> 職員同士や関係者会議等での多職種での情報共有 地域で活動する生活支援コーディネーターや、民間・NPO・任意団体等からの情報

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

(2) 情報整理・管理

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

サービスの種別ごとにチラシをファイリングして、職員同士で確認できるようにしています。相談に来られた方にも、必要に応じてそのチラシをお渡しできるようにしています。

カタログ形式でまとめています。地域包括支援センターは地域とつながることが仕事であり、相談に来られた方に、情報提供ができる準備をしています。配食サービスは、配達エリアや対応可能な食事内容等を一覧にしています。情報更新の簡便さも大切だと感じています。掲載された内容を基に、ご家族がさらに詳細を調べられるようなものが良いと思っています。

生活支援コーディネーターが紹介できるサービス情報を紙媒体でまとめており、相談に来た方に配布しています。自治体にも配布しており、地域での活用が進んでいます。

6

5. 主なサービス事例

カテゴリ①:生活支援

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

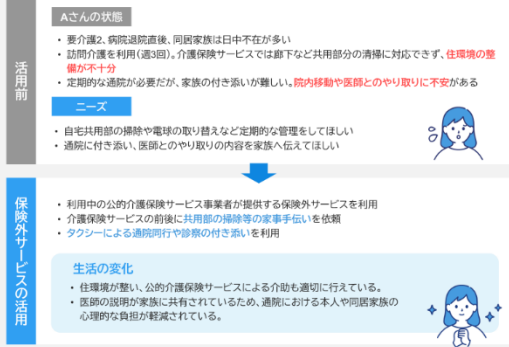
利用者への情報提供時のポイント

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

対応可能範囲	料金体系	サービス提供者
幅広く対応可能な事業者から、専門性に基づいて対応を行う事業者までさまざまです。事業者それぞれが得意とするサポート内容を基に、利用者のニーズに合わせて適切な事業者についての情報を提供します。	事業者それぞれの料金体系が設定されています。事業者によって単価設定されている時間も6分～1時間等さまざまです。スポット利用か定期利用かで単価が異なる場合もあります。	有資格者や専門のスタッフが対応する場合の他、地域住民のボランティアが運営するサービスもあります。

利用事例(ユースケース)

■ 公的介護保険サービスと併用して利用する場合



9

5. 主なサービス事例

カテゴリ①:生活支援

代表的な事業者例

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

100円家事代行 株式会社御用聞き

日常の家事から不用品の整理まで柔軟に対応
5分100円(税抜き)から利用可能。
家事代行や軽作業に加え、大掛かりな部屋の整理・不用品処分まで幅広く対応。

提供エリア 主要都市および周辺地域 価格 110円/5分

PRIME ONE ケア 株式会社ツクイ

公的サービスと併せて利用でき、利用者の多様なニーズに柔軟に対応
家事、外出、病院への付き添いなどの自費サービスを提供。ツクイの公的介護サービスの前後に15分単位の家事サポートも追加可能。

提供エリア 全国 価格 1,870円/30分

イチロウ イチロウ株式会社

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

提供エリア 主要都市 価格 3,520円/時間

ヘルパーリンク 株式会社ヘルパーリンク

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

提供エリア 千葉県内一部地域 価格 1,650円~/時間

まごころサポート MIKAWAYA21株式会社

日常の「ちょっと困った」も、まとめてサポート
地域拠点の「コンシェルジュ」が、スマホ操作支援や家電設定、電球交換などの日常の些細な困りごとから軽作業まで幅広く対応。

提供エリア 各地域 価格 1,000円/20分

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

11

5. 本調査のまとめ

5.1. 本調査研究の成果・今後の展望

単身者の増加や、働く家族介護者の増加を背景に、高齢者が住み慣れた地域で自分らしい暮らしを続けるためには、介護保険制度に基づくサービスでは充足できないさまざまなサービスが必要とされており、保険外サービスへのニーズは高まっている。

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

本事業では、保険外サービスの全体像や最新事例を整理するとともに、地域における保険外サービスの具体的な活用実態や課題、地域包括支援センターおよびケアマネジャー等の関わりを把握することを目的とし、保険外サービス事業者および、地域包括支援センター・ケアマネジャーへのヒアリング調査を実施した。その結果、地域包括支援センターの職員やケアマネジャーが多様・複雑な相談に対応する実態や、実際に保険外サービスについて情報提供する際の課題を把握した。

更に、ヒアリング結果を踏まえ、「保険外サービスを含む多様な地域資源について利用者や家族等に情報提供する際の手引き・ポイント集～利用者や家族等の適切な選択に向けて～」を作成し、保険外サービスに関する情報提供時に共通して重要と考えられる観点を整理した。具体的には、ケアマネジャーや地域包括支援センターの職員、自治体の担当者が保険外サービスについて情報提供する際に参考になるよう、利用者や家族等に保険外サービス等の地域資源について情報提供する際の留意点や具体的なサービス利用事例を取りまとめている。

今後は、地域で暮らす高齢者が、自らの望む生活・暮らしの実現のために互助などとともに必要な保険外サービスを安心して活用できる更なる環境整備が求められる。そのためには、保険外サービスの具体的な活用方法の周知・理解促進が重要である。加えて、ヒアリング調査からは、地域において保険外サービスに関する情報が十分に整備されていない実態が明らかとなった。どのサービスが信頼できるか判断が難しいことや、情報収集・更新が追いつかないといった課題が挙げられた。更に、保険外サービスに関する信頼性への懸念や情報提供に伴う業務負担の大きさも課題として挙げられた。これらを踏まえ、保険外サービス情報の整理・共有を支える基盤整備に加え、品質の担保や現場の業務負担軽減につながる仕組みのあり方についても検討を進めることが必要である。

参考資料

- ・ 介護関連サービス事業協会 公開情報 (<https://csba.work/>)
- ・ 経済産業省「高齢者・介護関連サービス産業振興に関する戦略検討会取りまとめ」
[20250528002-a.pdf](#)
- ・ 生活支援共創プラットフォーム (<https://seikatsu-kyosopf.mhlw.go.jp/>)
- ・ 株式会社日本総合研究所「令和6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 地域の多様な主体が介護予防・日常生活支援総合事業に参画しやすくなる枠組みの構築に資する調査研究事業 高齢者の生活支援を地域の多様な主体の共創により進める都道府県プラットフォーム構築の手引き」
(https://www.jri.co.jp/MediaLibrary/file/column/opinion/pdf/2504_mhlwkrouken_report_64_2.pdf)
- ・ 株式会社日本総合研究所「平成30年度 厚生労働省老人保健事業推進費補助金老人保健健康増進等事業 地域包括ケアシステムの構築に向けた公的介護保険外サービスの活用に関する調査研究事業 地方自治体における地域包括ケアシステム構築に向けた「保険外サービス」の活用に関するポイント集・事例集」([20180330_8.pdf](#))
- ・ 厚生労働省、経済産業省、農林水産省「地域包括ケアシステム構築に向けた公的介護保険外サービスの参考事例集」 ([guidebook-zentai.pdf](#))

※本調査研究は、令和7年度厚生労働省老人保健健康増進等事業として実施したものです。

令和7年度老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進等事業

保険外サービス活用推進等に関する
調査研究事業報告書

令和8年3月

株式会社日本総合研究所

〒141-0022 東京都品川区東五反田 2-18-1 大崎フォレストビルディング

TEL : 080-1203-5178 FAX : 03-6833-9480