

今一番コミュニケーションが求められているのが高齢者家族

- ☑ 神山代表取締役自身が両親と離れて生活しており、「いずれ独居になったとき」に支えてくれる存在があるのか、と考えたことがサービス開発のきっかけ。高齢者とその家族の不安をなくすサービスが必要と考え、現事業を立ち上げた。
- ・より直接的にコミュニケーションや人との繋がりを求めている人の手助け、手伝いができればとの思いから、今の日本で一番コミュニケーションが求められているのが当該事業だと考え、起業を決意

独自のプログラムによりコミュニケーションを高める仕組み 事業者連携によるサービス普及や、新たなサービスを開発

● 高齢者の本音を引き出すコミュニケーションノウハウの構築

- ☑ コミュニケーションを重要視しているため、コミュニケーターには傾聴スキルを含む各種トレーニングや試験を受けてもらう。また、顧問として、大学の心理学教授、認知症専門医、俳優を迎えており、独自のプログラムを作成している。
- ・コミュニケーションにおいては、「人対人」が重要だと考えている。健康状態や認知症の有無に限らず、一人の人間として尊重し対応する。そのため、リピート率が非常に高い。入院などやむをえない理由を除き、サービスを停止される方は非常に少ない。

● 企業と提携を進めることでサービスの普及拡大や社会的貢献を志向

- ☑ マンション管理の明和管理株式会社と提携し、マンション入居者へのサービスとして提供している。依頼者、利用者のどちらかがマンション入居者であれば、お得にサービスが受けられるという形態。

● 「親の雑誌」サービスの提供

- ☑ 家族には語らなかつたことや、今だから家族に伝えたいことなどを記事にして、記事、写真、プロフィールなどで構成された全16ページの雑誌を制作するサービス。
- ・コミュニケーターが利用者の背景や歴史を尋ねると、子供たちが知らない思いがけない事実や経験が浮かび上がってくる。そこから、自分史をつくるサービスが生まれた
- ・徹底的なコスト削減により制作価格は7万円～(5冊分、追加は別料金。2016年2月現在)。数十万円から百万円程度必要な自分史と比較すると安価に提供が可能。
- ・本サービスもベースはコミュニケーションであり、親子の貴重なコミュニケーションツールになりうるものとして喜ばれている。

<親の雑誌>



企業や自治体との連携を増やし、サービスの普及拡大をはかる

● 企業サービスの差別化、介護離職対策、自治体サービスの社会貢献に一定の役割があると期待

- ☑ 明和管理との提携サービスのように、連携する企業を増やすことでサービスの普及拡大をはかる。当該サービスを自社サービスに組み込むことで、企業サービスの差別化にもつながると想定している。
- ・また、企業の福利厚生サービスのひとつに組み込んでもらえればと考えている。元気に生活してもらおうという意味では、企業の介護離職対策にもなると期待している。自社自身でサービス展開するならば、当社でコミュニケーターの育成を請け負うことも想定。
- ・同様に、自治体サービスに組み込んでもらえれば、社会貢献度は大きいと期待される。

事業者からの、ご利用される方やケアマネージャー・自治体の方へのメッセージ

代表取締役 神山 晃男

弊社は「すべての孤独と孤立なくす」ことを目的に設立いたしました。
より直接的にコミュニケーションや人との繋がりを求めている人の手助け、お手伝いをしたいと考えており、今の日本で一番コミュニケーションが求められているのが当該事業だと考えております。
究極の聞き上手集団となれるよう努力してまいります。

ICTの利活用や自治体連携による地域情報サービスも試行

郵便局のみまもりサービス

日本郵便株式会社

ポイント

【ご利用者からみて】

- 高齢者の対応が可能な郵便局社員が訪問。サービス対象者の”話したい”というニーズに密なコミュニケーションで対応が可能。
 - ・ 見守りのコンセプトは、「子供世帯が家に帰ってきて話をする」ことの代替
 - ・ 地域によっては顔見知りの郵便局社員が訪問するため、あたたかみのある密なコミュニケーションが期待される
- 要望に応じて警備会社と連携した駆けつけサービスや、電話による毎日の体調確認サービスも提供

【事業として】

- 社会的インフラである郵便局を活用することで、離島や過疎地へのサービス展開
 - ・ 郵便局のある離島や過疎地を中心に訪問型の見守りサービスを展開中
- IBM、Appleと共同で高齢者向けタブレット等を活用したコミュニケーション支援・買い物支援等の実証実験（2016年3月末終了予定）
- 実証実験において、自治体と連携した「地域情報サービス」を試行

商品・サービス概要

郵便局社員が利用者宅を訪問し、会話を通じて生活の様子を確認
将来的な全国展開に向けて全支社で試行を開始

【商品・サービス】

● みまもりサービス

- ・ 基本サービスとして、郵便局社員が高齢社宅を訪問し、生活状況を確認する。（訪問するのは郵便局社員なので、医療行為や介助行為は不可）
- ・ 月1回30分コースと60分コースを基本とし、訪問回数を追加することも可能。
- ・ 基本サービスには、生活状況の確認した内容の報告、24時間電話相談、かんぼの宿の宿泊割引を含む
- ・ 2015年10月現在、全国13支社83自治体で試行しており、将来的な全国展開に向けて全支社で取組んでいる
- ・ オプションサービスとして、セコム㈱及び総合警備保障㈱と業務提携し、契約者からの要請に応じて警備会社が駆けつけるサービスを導入
- ・ 他にも、①指定の時間にオートコールの電話をかけて、自分の健康状態にあった番号を押してもらうことで体調を確認するサービス②自宅で健康状態をチェックできる検査キットや、家庭用常備薬を会員特別価格で紹介するサービスも提供

【価格】

● みまもりサービスの価格（税抜）

- ・ 30分訪問コース：1,980円/月1回
 - ・ 60分訪問コース：2,480円/月1回
- （訪問追加）
- ・ 30分：1,500円/1回
 - ・ 60分：2,000円/1回

※ 商品・サービス、価格は、2015年10月現在のものです。

＜2015年10月現在のサービス実施エリア＞

支社	実施エリアに対応する地方公共団体(83)	
北海道	登別市、白老町	2
東北	大崎市の一部、涌谷町、美里町	3
関東	鴨川市、君津市、南房総市、鋸南町	4
東京	あきる野市、日の出町、檜原村、大島町、利島村、新島村、神津島村	7
南関東	山梨県全域	27
信越	佐渡市	1
北陸	珠洲市、能登町の一部	2
東海	郡上市	1
近畿	海南市の一部、紀美野町、有田川町、那智勝浦町、太地町	5
中国	新見市	1
四国	愛南町	1
九州	長崎県全域	21
沖縄	国頭村、大宜味村、東村、今帰仁村、本部町、伊江村、伊平屋村、伊是名村	8

主な利用者とQOL向上のポイント

「人と話したい」「つながりが欲しい」といったニーズに対応

- 利用者のプロフィール：主に独居の高齢者の方。ただし、認知症の診断や要介護認定等を受けており、かつ、通常の日常生活を行うにあたり支障があると想定されるときはサービスをお断りするケース場合もある
- QOL改善・向上のポイント（対応するニーズ）
 - ・ これまでのみまもりサービスの試行により、「人と話したい」「つながりが欲しい」といった高齢者の強いニーズを認識している。
 - ・ これらニーズに対応して、「つながり」を作るための社会的インフラを提供したいと考えている

商品・サービスが生まれた背景

以前より自治体の求めに応じて「ひまわりサービス」といった声かけサービスを実施

従来より自治体と協力して、郵便配達員が高齢者世帯の様子を確認する「ひまわりサービス」を実施する等、自治体の求めに応じて声かけサービスを行っていますが、トータル生活サポート企業として、地域社会への貢献及び高齢者との関係

深化を目的として、2013年10月より「郵便局のみまもりサービス」の提供を開始した。

サービス提供に関する独自の取り組み・工夫

“どこでも”“いつでも”見守ることのできるサービスを推進中
自治体との連携による独自の高齢者サービスを試行

● 離島や過疎地においても、あたたかみのある見守りサービスを試行

- ・社会的インフラである郵便局を活用することで、離島や過疎地においてもサービスを展開することが可能
- ・地域によっては顔見知りの郵便局社員が訪問するため、あたたかみのある密なコミュニケーションが期待される



＜「郵便局のみまもりサービス」のサービスイメージ＞

● IBM、Appleと共同で高齢者向けタブレット等を活用した実証実験を推進中（2016年3月終了予定）

- ・山梨県と長崎県の全域で、「みまもりサービス」の利用者1,000名にモニターとしてタブレットを配付し、以下のサービスについて実証実験中

① ICTの利活用を併用したみまもりサービス

健康確認：設定された時間に「いかがお過ごしでしょうか」とタブレットが呼びかけ、回答した結果を子世代が確認できる

服薬確認：指定された時間に服薬のリマインドを行い、結果を子世代が確認できる

② 子供世帯とのコミュニケーション

ご家族ホットライン：テレビ電話サービス

ご家族アルバム：写真がスクリーンセーバーになる

③ 自宅での申込みによる買い物支援サービス

地元のスーパー、商店街等と連携して、タブレットで食品や日用品が注文できる

● 自治体と連携した「地域情報サービス」を試行

- ・2015年11月より自治体と連携した地域コミュニティ情報の配信や、地域の社会福祉協議会やNPOが提供する生活支援サービスをタブレット上で申込みできるサービスを一部地域で提供。
- ・将来的には、災害時の安否確認や自治会の回覧板情報をタブレットで届けていくといったより地域に密着したサービス提供の可能性も考えられる。自治会レベルであれば、全国24,000局のネットワークが生きてくることが期待される。

今後の展開

サービス提供エリアの拡大やサービス内容の検証、自治体連携を推進することで、地域高齢者を支える仕組みの構築を目指す

● 「みまもりサービス」の提供エリア拡大

- ☑ 2015年10月現在、郵便局のみまもりサービスを提供している郵便局は738局。今後、拡大していきたいと考えている。（サービス拡大地域等に関しては、2016年2月現在検討中）

● 自治体連携の継続

- ・自治体や地域のニーズを確認しながら、当社としてこういった役割が果たせるのかを確認し、地域の高齢者を支える仕組みが構築出来ればと考えている。

● 高齢者向けタブレット等を活用した実証実験の継続と検証

事業者からの、ご利用される方やケアマネージャー・自治体の方へのメッセージ

日本郵便㈱営業部トータル生活サポート事業室長 西嶋 優

少子高齢化や過疎化等により、日常生活に必要な「生活インフラ」が弱体化する中、郵便局に求められる役割は増々大きくなっていくと考えております。高齢者の方にタブレットをご利用いただくことで、生活に必要なサービスをより効率的に提供することが可能です。そのサービスの質を高めるには、自治体や地元スーパー等の皆さまのご協力が不可欠です。

一方で、高齢者の中には、「タブレットを使いこなせるかしら」といった不安もあり、せっかくのサービスが受けられないといったこともございます。そのような声に対しては、郵便局がしっかりとフォローしてまいります。地域の高齢者が長くお元気にお過ごしいただけるように、高齢者に喜んでいただけるサービスを皆さまと進めてまいりたいと考えております。

デイサービスの送迎車両活用で事業者・利用者双方にメリット けあピア食事サービス「バランス弁当」（冷凍弁当）

株式会社日本ケアサプライ

ポイント

【ご利用者からみて】

栄養バランスのとれたメニュー豊富なお弁当（おかず）が、一食分から注文可能で、デイサービスを利用した後に持ち帰ることができる

【事業として】

1. デイサービスの送迎車両という「社会資源」を有効活用することにより、配送費の問題を解決しつつ、デイサービス事業者にも収入増の機会を提供
2. 今後は弁当のメニューの充実化や、弁当以外の日用品の宅配などにも広げ、幅広く買い物弱者や介護事業者の下支えとなることを目指す

- 「食事を持ち帰りたい」消費者ニーズへの対応と、デイサービス事業者の経営支援が狙い
- デイサービスの送迎車両という社会資源の活用と、調達や物流の集約化でコストダウンを実現

デイサービスの
車両活用

- 弁当をデイサービスでいったん保管し、そこから送迎車両で個人宅に届けることで、余分な配送費をかけずに、1食から注文できる
- デイサービス事業者は、**弁当の販売が新たな収入**となる

調達・物流の集約

- 当社が**一括で調達**することで、小規模な事業者でも、**弁当の仕入れが可能**
- 工場からデイまでの**中間物流も一括で実施**することでコストをおさえられる

- 配送先の拡大や、弁当以外の日用品の宅配も視野に。地域の小売りも参加できるオープンな仕組みを目指したい

商品・サービス概要

冷凍のお弁当(おかず)をデイサービス車両を使って送迎時に届ける

【商品・サービス】

●利用者から見て

- ・一食あたり約240kcal、食塩約2g
主食（ご飯・パン）合計でも約500kcalの低カロリーで
栄養バランスのとれたお弁当。メニューは現在42種類
- ・冷凍で長期保存も安心
- ・デイサービスの送迎時に受け取ることができる
- ・一食から注文できるので自宅の冷凍庫に入りやすい
- ・今のところ通常食のみ対応（嚥下食・やわらか食等は未対応）

●デイサービス事業者から見て

- ・安心安全のお弁当をリーズナブルな価格で仕入れることができる
デイの送迎車両・人員で配送することにより販売価格から
仕入原価を差し引いた額がデイサービスの収益となる
- ・冷凍庫や保冷バッグといった備品も購入可能

【価格例】

- 一食当たり卸売価格 500円（税抜）



主な利用者とQOL向上のポイント

お弁当の定期利用で独居の方等の低栄養対策に

- 利用者のプロフィール：デイサービスの利用者であり、要介護1～2くらいの方が多い。男女比ではデイサービスの利用者に比例して、女性が多い。独居の方が多い。
- QOL改善・向上のポイント（対応するニーズ）：定期的にお弁当を食べていただくことにより、ご高齢の方に起こりがちな低栄養の防止に効果がある。