

商品・サービスが生まれた背景

目指すのは、働く意欲のあるアクティブシニアが  
後期高齢者の生活の質の向上をサポートする社会システムづくり

●地域のボランティア仲間へ

発起人は、熊本YMCAの元総主事、医師など、地域で医療・福祉に関わるボランティア仲間。1年ほどかけて構想を練り、一般社団法人を立ち上げ、2015年7月にサービス開始。

●これからの社会変化を見据えて

注目した世の中の変化は以下の3点。①人口動態…今後ますます高齢化比率が高まっていく。②介護・福祉…高齢化が進む中で公的保険サービスだけで高齢者の生活を支えることは難しくなっていく。軽度者への支援が介護保険適用外になっていく中で、単身、老老介護の割合が増えるため、介護保険外の生活

支援サービスの必要性は益々高まっていく。③団塊世代の意識…現在の後期高齢者のような「我慢強い」世代ではない。自分が納得するものには対価を払う世代が高齢者になっていく。

そのような中で、介護・福祉に関わる人材不足ははっきりしている。そこで、60～70代前半の、元気で働く意欲の強いアクティブシニアに働き手・担い手になってもらうことを考えた。

サービス提供に関する  
独自の取り組み・工夫

専門性と多様性の高いアクティブシニアの「はちどりワーカー」を組織化

【提供体制（働き手の確保）】

●認定講習会でアクティブシニアをワーカーとして募る

定期的に「認定講習会」（無料）を開いて、60～70代前半の「はちどりワーカー」を認定している。2015年7月より募集を開始し、2016年2月時点でワーカーは約130名に達している。

●ワーカーの専門性や多様性

看護師・准看護師資格保有者21名、介護福祉士・社会福祉士等の介護・福祉系の資格保有者が60名と、元々知識・経験のあるワーカーの方が多い。専門性の高い指導者による質の高い講習内容が良質な人材の確保に繋がっている。

ただ、上記のような医療・介護・福祉分野に留まらず、学校教諭、フィナンシャルプランナー、エステティシャンなど、多様なバックグラウンドを持った人が登録してくれているのも強み。茶道、華道、釣り、登山など、付き添いできる趣味の幅も広い。

●共感力やコミュニケーション力の高さが評価される

ワーカーに応募してくれる方々は責任感や社会貢献意識が非常に高い。また、人生経験に裏付けされたコミュニケーション力や、ご高齢の方に対する共感力の高さが評価されている。

【集客、利用者確保】

●利用しやすい価格設定

1時間当たり1,830～2,200円と利用しやすい価格に設定。そのうちの1,000～1,200円がワーカーの報酬となる。

●福祉関係の集いに積極的に出席してPR

2015年7月のオープニングセレモニーには自治体・福祉関係者を招いてプレゼンを行った。

それ以降も、社協のイベントや福祉関係の集いに積極的に出席し、ワーカーの募集や利用者の募集を行なっている。



今後の展開

傾聴ボランティアや異業種連携でさらなる地域課題の解決を図る

●はちどりワーカーによる傾聴ボランティアの開始

熊本市内には約2万世帯、熊本県下には約6万世帯のご高齢者が一人住まいをされている。こうした方々の孤立化、引きこもりや自殺などが社会問題となっている。

この問題への一助として、2015年11月より、認定はちどりワーカーによる独居高齢者に対する傾聴ボランティア「ひとり暮らしのお茶友活動」を開始している。

認定はちどりワーカーがひとり暮らしのご高齢者の自宅を訪問して1時間程度話し相手をしている。

●異業種連携によるネットワーク作り

2016年3月より、当法人を含め、介護タクシーや訪問理美容、不動産、家事代行等の介護保険外の高齢者支援サービスを提供する民間事業者のネットワーク組織が発足する。

当法人でできるサービスには限界があるため、地域で利用できる他の保険外サービスの一覧を作ろうとしたが、県や市にもリストがなく、まずリストを作ろうと考えたのがきっかけ。賛同してくれる異業種の事業者と「くまもと高齢者支援インフォーマルサービスネットワーク」を立ち上げた。異業種が出会うことで新しいものが生まれ、紹介しあうことで、それぞれのサービスを補完しあえると考えている。

アクティブシニアの持つ経験や資格が支援を必要とする高齢者の夢や希望を叶  
ことのできる社会を創出したい。

これからの高齢化社会において居・食・住だけのサポートに止まらず、老後の人生  
を楽しみながら「自分らしく生きる」ことができる社会を皆様と共に目指したいと思ひます。

一般社団法人 夢ネットはちどり  
代表理事 堤 弘雄

家政婦紹介は約100年の歴史。経験豊富なプロが様々なご要望に応える

## 家政婦による生活支援サービス

公益社団法人日本看護家政紹介事業協会（ヒアリング先:神奈川県A紹介所）

### ポイント

#### 【ご利用者からみて】

紹介所あっせんによる家政婦との雇用契約のため、請負契約による自費サービスと比較して安価な料金で生活支援サービスが受けられる。特に、泊まり込みといった長期の利用ではその料金の差が顕著となる。

家政婦として多様な家事に関する要望に応えることは当然として、介護保険制度が実施される前には家政婦が介護に多く携わってきたこともあり、経験豊富なヘルパー資格を有した家政婦が多く、介護分野についても安心して利用することができる。

#### 【事業として】

様々な就労形態があるなかで、家政婦として就労し収入を得る経済的なメリットは大きい。一般的な介護事業所のヘルパーとの平均的な賃金と比較しても遜色はなく、また、長時間まとまって働くことにより、当然収入は多くなる。なお、サービス提供に伴うリスクは、団体加入の賠償保険、傷害保険に加入しており、不幸にして事故が発生した場合の備えはある。

#### ●ケアマネージャーにとって頼もしい存在

ケアマネージャーからの依頼も多く、長時間の介護サービスが必要な利用者の金銭負担が難しいケースや、十分な時間と継続的なコミュニケーションが必要とされるケースなど、介護保険制度による利用だけでは支えきれない難しいケースにおいて家政婦の利用が顕著になる傾向。

### 商品・サービス概要

### 経験豊富な家事や介護のプロが安価にお世話

#### 【商品・サービス】

##### ●ご利用者から見て

- ・身の回りのお世話から介護まで
- ・介護保険制度前からの経験者など十分なスキルを有した家政婦によるサービス提供
- ・いつも同じ担当者からサービス提供

#### 【価格】

##### ●料金体系は家政婦賃金、紹介手数料の合計額

＜おおよその料金目安＞  
A事業所の料金表

時間	家政婦賃金 (円)	紹介手数料 (円)	合計 (円)
3時間	4,800	720	5,520
4時間	5,800	870	6,670
5時間	6,800	1020	7,820
6時間	7,800	以下(一律家政婦賃金の15%)	8,970
7時間	8,800		10,120
8時間	9,800		11,270
夜勤	13,000		14,950
泊まり	16,000		18,400

(価格は2015年11月時点。別途交通費が必要)

#### サービスのご紹介

紹介所では、お客様の求めるニーズに対し、適切な家政婦(女)を迅速に紹介しております。家政婦(女)が提供する各種サービスについては以下のサービス一覧をご覧ください。

##### 掃除・整理



##### 食事の準備



##### 衣類の洗濯



##### 生活品の買い物



##### 育児の手伝い



##### 外出時の付添い



##### 食事の介助



##### 入浴の介助



##### 排泄の介助



##### 衣類の着脱や 身体の清拭



##### 通院介助



##### 見守り・話相手



※これらは代表的なサービス例になります。  
お客様が自由にサービス内容を組み合わせることが可能です。また、ここに掲載したサービス以外にも様々な対応が可能ですので、まずは最寄りの紹介所にご相談ください。

### 主な利用者とQOL向上のポイント

### 重度でも、家族の一員のようにお世話をすることで、安心した暮らしを提供

- 利用者のプロフィール：介護度3~5と比較的強度。家族形態は、独居、または同居者が認知症・要介護状態の世帯が多い。利用時間は、標準の8時間/日から泊まり込みといった長時間の利用が多い
- QOL改善・向上のポイント(対応するニーズ)：同じ担当者が長時間・継続的にお世話をすることで、家族の一員のような親近感を抱き、安心して暮らせることができる

● 介護保険制度の制定前から介護業務を担ってきた

家政婦紹介所は1918年に最初に開設されて以来、約100年の歴史がある。介護保険制度の施行以前は、家政婦が家族以外の介護業務の多くを担っていた。

A紹介所の登録家政婦のうち2/3がヘルパーの有資格者である。また、介護保険制度の施行以前から介護業務に携わっている概ね10～20年の実務経験を有する者であり、十分なスキルを身に付けている。

このような登録家政婦を有している家政婦紹介所のメリットを評価いただき、今後ご利用者のニーズに応じていけるよう努力を続ける。

利用者の要望や状況を踏まえた家政婦のマッチングの実現  
各種保険に加入し利用者が安心して利用して頂ける仕組み

● 基本的に専任制となるため利用者と家政婦のマッチングに十分に努める

長時間・長期利用の際にはご利用者に対して家政婦は専任となるため、ご利用者の要望や状況を踏まえ最適な家政婦のマッチングに十分配慮している。

● お客様への賠償責任保険や家政婦本人の障害保険に加入

サービス提供に伴う不幸にして事故が発生した場合の対応として、「お客様への賠償責任保険」、「家政婦本人の障害保険」に加入している。また、介護業務を行う場合に関しては加入を希望する家政婦のために国が所管する労働災害保険の特別加入制度が用意されている。

公益社団法人日本看護家政紹介事業協会では、「家政サービス」における  
評価認定制度の創設に取り組んでおり、家政婦の有資格化を目指した社内  
検定認定試験を実施することを予定している。

● 「家政士」の評価認定制度の創設

公益社団法人 日本看護家政紹介事業協会では「家政サービスにおける評価認定制度」の創設に取り組んでいる。

家政婦が担う多岐に渡るサービスについて、その能力を客観的に評価することで、社会的な認知と、家政サービスが広く受け入れられることを目指している。

『家政士』のご案内  
公益社団法人日本看護家政紹介事業協会

仕事をする上であなたのスキルが社会的に認められ、正しい評価が行われるようになります。

「家政士」とは

これから家政婦としての道を進みたい！また家政婦としてのキャリアを積み重ねてきたというあなたの家政サービスの技量を評価し、認定するために、技術・技能・知識の試験を行います。合格されたあなたには厚生労働省認定の「家政士」の資格が授与され、社会的にあなたの家政婦としての専門能力が認められ、活躍のステージがさらに広がることとなります。

あなたはオールラウンドの生活支援パートナー

多岐にわたる家政婦としての仕事、その業務範囲は衣食住に係わる家事支援サービスを中心に、介護や子育て支援、地域生活の支援などその業務範囲はドンドン広がる一方です。このようなオールラウンドの生活支援パートナーとなるためには普段の勉強・研鑽が欠かせません。

※「家政士」の資格を持つあなたに、当協会は万全のサポート体制を用意いたしております。

「家政サービス」における評価認定制度

評価認定制度とは、家政婦の仕事を行うのに必要な職業能力を適正に評価する制度です。その職業能力を分類すると下記の4項目になります。

これらの多岐にわたるサービスに対し、あなたの今までに培った能力を客観的に評価し、社会的に認知し、あなたの活躍の場を飛躍的に広げる一助にしようというのがこの制度の趣旨です。

基本事項

- ・ 初回サービスの準備
- ・ 実施の諸注意

介護サービス

- ・ 基礎知識
- ・ 身体介助（食事・排泄・入浴・外出等）
- ・ 認知症に関する対応
- ・ 相談・助言

家事サービス

- ・ 基礎知識
- ・ 衣（洗濯・補修・アイロンがけ等）
- ・ 食（調理・食生活管理等）
- ・ 住（掃除・収納・整理・住生活管理等）
- ・ その他の生活管理（安全管理・緊急時の対応・日用品買物等）
- ・ ゴミ捨て

子育てサービス

- ・ 基礎知識
- ・ 日常生活（衣服の着脱・就寝・清潔保持・遊ばせ方等）
- ・ 食事（おやつを含む）
- ・ 緊急時の対応



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

公益社団法人日本看護家政紹介事業協会  
事務局長 河津浩安

長年コツコツと地味ながら、皆様方のお役に立ち、地元の方々の信頼をいただいているのが、厚生労働大臣許可の家政婦紹介所です。休日等にかかわらず、短時間から長時間、夜勤、泊まり込み等利用者の皆様の要望に対応でき、一般的な家事代行サービス業に比較してかなり安価です。家事、介護、ベビーシッターなどあらゆる家政サービスに対応できます。真面目で人柄もよい家政婦さんが多く、利用者の皆様のご希望に的確に応え得るものと思います。また、家事、介護などの技術・技能や必要な知識のレベルアップを図り、利用者の皆様に満足していただけるよう、資質の向上に努めております。是非、ご利用下さいませようお願いいたします。

## 高齢者の日常の些細な困りごとを解決する 見守りネットワークきずな

### 株式会社堀内組

#### ポイント

#### 【利用者からみて】

日常生活の些細な困りごとに対応してくれる、見守りの目があることで孤立しない、何かあった時にいつでも相談ができる

#### 【事業として】

高齢者の安否確認や日常生活の不便さの解消を起点として、建設事業を軸とした社内他事業との連携を図り、新たな販路拡大や顧客ニーズの掘り起こしを目指す

● 新たなビジネスモデル検討から、高齢者の日常の困りごとを把握。県のモデル事業でサービス提供を開始したものの、社内収益部門との組み合わせで事業費を捻出して持続性を確保

● 行政や医療・介護事業者との連携、地域商店との意見交換の場の確保を通じて、地域全体での運営体制を構築

#### ビジネスの仕組み

- 買物代行・商品宅配、生活支援サービスの提供で料金を受け取り
- 定期的な見守り訪問を無料で実施
- 地域の多様な生活サービス事業者をつなぐ連携体の事務局を運営

#### 事業採算性の確保

- 社内の居宅介護支援事業所や福祉用具販売レンタル事業、住宅リフォーム事業との組み合わせで、新たな販路拡大や顧客掘り起こしなどの相乗効果を創出

● 地域社会の声を聴きながら、建設業として地域への貢献を進めていく

### 商品・サービス概要

### 買物代行・商品宅配や便利屋サービス、無料の見守りサービス

#### ● 買物代行・商品宅配

##### <サービスの内容>

買物代行：定期的、又は不定期に、利用者本人からの連絡により買物を代行する。商品宅配：買物先で荷物を預かり、商品を自宅まで配達する。

##### <価格>

相浦・佐々地区300円、その他の地域500円

#### ● 生活支援（便利屋）サービス

##### <サービスの仕組み>

作業例：自宅や倉庫の掃除・片付け・整理、調理、室内の模様替え、通院時や買物などの外出時の付き添い、入院先での洗濯物代行、草取り・草刈、木の剪定など。

##### <価格>

30分スタッフ1名につき500円

※訪問時には「ただ商品を配達する」「調理を行う」だけではなく、利用者との対話を重視している。また、介護保険外の「有償ボランティア」という事業の特性上、その時々に応じた利用者のニーズに柔軟に対応している。

#### ● お元氣確認訪問

##### <サービスの内容>

主に高齢者の独り世帯や、高齢者のみの世帯を優先的に訪問。利用間隔の空いている利用者や、訪問時に普段と様子に変化が見られた方に関しても依頼の有無に関わらず実施。

##### <価格>

無料

生活支援(付き添い)



生活支援(掃除)



### 主な利用者とQOL向上のポイント

### 隙間を埋める支援で、家族介護の負担軽減

● 利用者のプロフィール：原則60歳以上の方で住み慣れた自宅で自分らしい生活を行う為に、ちょっとした手助けが必要な方、介護保険サービスを利用予定や利用中で買物や掃除・見守りが必要な方

● QOL改善・向上のポイント(対応するニーズ)：妻が要介護だが、介護保険で補えない部分のサービスを夫が担っており、心身の負担からサービス利用を依頼。以前は妻の通院付き添いや外出付き添いも夫自身で行っていたが、きずな事務局が関わるようになり、夫の介護負担が軽減され、妻も外出(買物)を楽しみ、よい気分転換になっている。

●買物弱者の地域課題を出発点に、幅広い生活支援・見守りの必要性を把握

建設業として新たな販路拡大やビジネスモデル構築を目指し地域住民に対して、買物や住環境に関するアンケート調査を実施したところ、高齢者にとって日常の買物の不便さが地域の課題として把握されたことから、平成23年に買物弱者を対象にした買物代行事業を県のモデル事業として開始。

その後高齢者と関わっていく中で、買物以外にも些細な日常の困りごと（電球の交換や家具の移動、介護保険制度の利用方法が分からない等）を抱えている状況が明らかとなり、さらに

訪問記録から継続利用がない方の安否不安が顕在化した。

そこで、高齢者の多岐に渡る困りごとの解決や、利用希望者からの連絡を待つだけではない積極的なアプローチを目指して、平成24年度より「無料のお元気確認訪問」「生活支援（便利屋）有料サービス」を開始し、サービスを拡大した。

さらに、行政、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、病院の地域医療連携室等と連携を強化し、利用時に気になる点を発見した場合にその都度連絡を取り合う体制を作っていることも特徴である。

【サービスの特徴】

●高齢者との日常的な接点からニーズを把握

お元気確認訪問は、訪問を通じて、孤立しやすい高齢者であっても見守りの目があることにより、不審者や悪徳業者などとの関わりを関係機関へ報告し、利用者にとって不利益な事態に陥ることを早期に防ぐことが出来たり、利用者から日常生活の些細な困りごとを相談しやすい関係を作ることが出来る。

また、利用者の身体的・精神的変化・生活状況の変化を利用者本人より聞き取ったり、観察・確認することにより、状況に応じた対応をスムーズに行い、利用者の住み慣れた地域で自分らしく生活するためのサポートが出来る。

さらに、地域包括支援センターや居宅介護支援事業所などとの連携を図ることにより、利用者本人のニーズに応じたフォーマル・インフォーマルなサービスへの円滑な移行や検討などを行うことが出来、生活状態や心身状態の悪化を未然に防ぐことができていくこともポイントである。

【事業採算性の確保】

●社内収益部門との組み合わせで事業費を捻出

現在は補助金等の資金を活用せず、総合建設業としての地域貢献事業の一環として社内収益部門との組み合わせにより事業費を捻出している。

【地域との連携】

●地域商店との意見交換の場を設定

一企業だけではなく、商店街を中心に様々な業種の13店舗が協力店となり生活に必要なサービスを提供する連携体として「見守りネットワークきずな事務局」を結成、その代表として堀内組が事務局を担当。地域商店との意見交換や高齢者の見守りネットワーク構築に向けた研修会等を実施する「協力店会議」、地域・行政・商店の枠を超えた意見交換を実施する「きずな会」を運営している。

こうした会議では、活動内容の報告をその都度行い、利用者アンケートによる活動内容の評価や、商工振興会が主催する勉強会などにより活動内容の改善を図っていることも重要なポイントである。



きずな会

●多様な事業との組み合わせから新たな収益確保へ

堀内組は、建設業を中心としながら、居宅介護支援事業所と福祉用具販売レンタル事業を開始、またこれらの住宅リフォーム事業を組み合わせるなど多様な事業と組み合わせることで収益を生む仕組みづくりに取り組んでいる。また、農業生産法人（有）フロンティアアグリカルチャーながさきを設立し、農海産物直売所の運営、地域ブランド作物（ブルーベリー、マンゴー、オリーブ）の創出も手掛けている。

このように、地域社会から必要とされる事業は何かという観点から積極的に新しい分野へのチャレンジに取り組む、新たなビジネスチャンスの獲得に成功している。その際、重要となるのは、本業である建設業という軸をぶらさない点である。今後も引き続き、地域の声を聴きつつ、建設業として何ができるのか、建設事業を核とした新規事業を進めていく。

●高齢化を見据えて、高齢者の生活を支える地域の基盤を作っていく

特に、地域包括ケアシステムの流れの中で、今後は要介護度が低い高齢者向けの生活支援は、自助や互助によるサービス拡大が予想される。堀内組の取り組みでも、お元気訪問確認訪問は、平成24～26年度の3年間で総人数376人、利用件数4,229件の利用実績が出ており、利用件数は着実に増加している。今後も、高齢者向け生活支援サービスの確保に向け、連携先の拡大や業務及び運営組織体制の検討も進めていく。

さらに、地域行事への参加や地域住民との交流を深めることも企業として重要であるため、今後も積極的に進めていく予定である。

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

地域の見守りネットワークの事務局的存在として、高齢者が住み慣れた地域で生き生きと過ごせる環境の提供を目指し、地域住民、民生委員、商店、行政、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、病院等との幅広い連携を図ったサービス提供を進めています。

生活相談と一定時間数の私費サービスを定額で分かりやすく提供

## やさしい手 おまかせさんパック

株式会社やさしい手

ポイント

### 【利用者からみて】

手頃かつ月額制なので支払額も分かりやすい料金で、自分にあった家事・介護の私費サービスを利用できる

### 【事業として】

要介護状態の手前の高齢者の私費サービスの需要について、利用に対する抵抗感を小さくしながら、自社の訪問介護員のリソースも活用できる事業

- 月額パックサービスにすることにより、活用方法や支払額をイメージしやすくなり、私費サービスの利用への抵抗感を小さくして、在宅高齢者の生活における不安の解消を目指す

- 生活相談、一定時間数の私費サービス、緊急通報を組み合わせる月額パック料金化

- ビジネスの仕組み
- 生活相談員が訪問し、利用者一人ひとりのニーズを聞き取り「プラン」を作成
  - パックごとに設定された上限時間数の範囲で、「プラン」に沿って自社のヘルパーが私費サービス（家事や介護）を提供
  - 「セコム・マイドクタープラス」と連携し、救急通報にも対応

事業採算性の確保

- 訪問介護事業とサービスエリアやスタッフを重複させることでサービス提供効率を高めている

- 「退院支援パック」など活用シーンを絞った訴求や、より利用しやすい価格帯も拡充し、新たに私費サービスを利用する需要を拡大させる

商品・サービス概要

生活相談と一定時間数までの私費サービスを定額で提供するサービス

### 【商品・サービス】

- 生活相談と私費サービスをパックにして提供  
＜サービスの仕組み＞

生活相談と私費サービスをパックにしたサービス。パックごとに設定された毎月の上限時間数の範囲で利用者一人ひとりにあったプランを設計し、自社のヘルパー（訪問介護事業と兼務）が家事・介護サービスを提供する。

### ＜パック内容＞

生活相談サービス（自宅訪問）、家事・介護サービス（パックごとに毎月の上限時間を設定）、救急通報（「セコム・マイドクタープラス」と連携）の3つをまとめたサービス。

※サービス提供には別途セコム㈱との契約が必要

### 【価格】

下記のように、毎月の上限時間数によってパック料金を設定。

私費サービス上限10時間/月：30,000円/月（税抜）

私費サービス上限20時間/月：60,000円/月（税抜）

私費サービス上限30時間/月：80,000円/月（税抜）

さらに、初めて利用しやすいよう「電話による生活相談＋上限3時間/月」で10,000円/月のパックも提供。



やさしい手 おまかせさん

主な利用者とQOL向上のポイント

丁寧な生活相談で、日常生活の「ちょっとした」困りごとに対応

- 利用者のプロフィール：介護保険認定前や退院後など、在宅生活に不安や困りごとのある方
- QOL改善・向上のポイント（対応するニーズ）：日常生活の中の「ちょっとした」困りごとや不安感の軽減。まとまった量の家事や介護だけでなく、不安感のもとになっている家の中での少しの動作の支援や困ったときの相談先となること。

●利用者私費サービスの利用イメージを持ちにくい

介護保険事業者としてこれまでも時間単位の私費サービス（家事・介護サービス）を提供してきたが、介護給付サービスと具体的にどのように組み合わせるかのイメージを持ってもらいにくいことが課題だった。

また、要介護認定前の方であって、本来ならば多少のサービスを利用することで自分が実現したい生活を継続しやすい方については、サービスを利用するイメージが伝わっていなかった。

そこで、月額上限時間を設定したパックにすることで利用イメージを持ってもらいやすくするとともに、「退院支援パック」として退院後の在宅サポートを一体的に実施するような提案を、病院のソーシャルワーカー向けに始めている。

重きを置いているのは生活相談をパックの中に入れていること。高齢者のQOLを高める上で真に重要なニーズは、日常生活の小さな部分に隠れているので、お話を聞きながらそれを捉え、私費サービスの利用場面として提案していくことで、サービスを利用することの効果を実感してもらうことができる。

【ビジネスの仕組み】

●相談員が訪問してプランを作成

生活相談サービスに特化した相談員が利用の自宅を訪問してお話を聞き、家事・介護サービスの利用プランを作成。本人がはっきりと認識していないニーズも含めて捉える提案することがキーポイントであり、この部分には自社が居宅介護支援事業で蓄積してきたノウハウを活用。

●スタッフは訪問介護事業と兼務

訪問介護事業と同じサービスエリアで、スタッフも訪問介護員と兼務としてサービスを提供。訪問効率やスタッフの稼働率を高めるとともに、スタッフに対しても継続的に働ける（＝仕事がある）状況を作っている。

●他社サービスと連携して24時間の安心を提供

24時間365日の支援を自社だけで提供することは難しいため、救急時には「セコム・マイドクタープラス」と連携。これにより利用者に対して日常生活のトータルサポートを実現。

●医療機関へのプロモーション

利用シーンを「退院後の在宅生活支援」と絞って分かりやすく伝えるパックも開発し、医療機関へのプロモーションも実施している。

【取扱い商品】

●パック内容

パックごとの料金設定の違いは、一か月あたりのサービス利用上限時間によるもの。現在最も利用が多いのは、私費サービス10時間/月のパック。

いわゆる家事代行や介護だけでなく、例えば利用者の困りごとに対応できるサービスを探したり、介護サービスの説明を受ける席に同席するといった相談員としての価値に対する満足度が高い。

【事業採算性の確保】

●訪問介護事業所のヘルパーを活用する事で、募集費用を抑制するスタッフのニーズを作ることで継続勤務しやすく

訪問介護事業所のヘルパーと私費のヘルパーを共有する事で、人材募集費用を抑える事につながる。また、訪問介護事業を行っているエリアではサービス提供が可能となる。

介護保険に移行した際に、情報連携がスムーズにいくメリットもある。

人材確保が課題となる中、このサービスを通じてサービスエリアの中で集中的に仕事のニーズを作り出すことで、スタッフが継続的に働きやすい環境を作り、結果として人材確保にも貢献している。

●初めて私費サービスを利用する需要の拡大

要介護認定前の方であっても、少しの支援を活用することでよりQOLの高い生活が実現できるが、そういった方々へのサービスの周知が十分でない。

利用イメージを分かりやすく伝えることが必要であると考えており、医療機関を通じた「退院支援パック」の提案もその一つ。

また、価格に対する抵抗感も大きいため、新たに開発した1か月3時間上限のエントリーパックを活用して、こうした方々の需要を拡大したい。

●サービスエリアの拡大

現在は、訪問介護事業を実施している事業所のサービスエリアでのみ展開している。これはサービスエリアを絞り、その範囲内での需要を増やし、訪問介護事業のリソースと組合せて展開することでサービス提供効率を高めることができるためだが、首都圏中心となっており、今後はサービス提供エリアの拡大が課題となっている。

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

※メッセージをお書きの方の肩書・お名前

24時間を見守る携帯端末で生活全体を支えて、相談援助と、家事・介護の生活援助が組み合わせられた包括パックになります。

主に介護保険申請前の高齢者を、包括的にお支えし、ご利用者の想いを実現するサービスになります。

定期訪問で汲み取ったご利用者のニーズや、状態に応じたサービス提供によっていきいきとした暮らしにつながればと思っています。

## 買物支援、家事代行など多様なサービスを選別し提供

## 東急ベル

東京急行電鉄株式会社

ポイント

## 【ご利用者からみて】

- 生活の中で「困ったな」「こうしたいな」といった悩み事を解決
  - ・生活の中で「困ったな」「こうしたいな」といった悩み事を解決するために、「家ナカをもっと便利に、快適に」といったコンセプトで多様なサービスをワンストップに提供
- 接遇等に十分に教育を受けた専任担当者“ベルキャスト”がコミュニケーション豊かに対応
  - ・当グループ直営のサービスについては、接遇やコミュニケーションについて十分な教育を受けた“ベルキャスト”と呼ばれるスタッフが配送や対応をしている
  - ・利用者とコミュニケーションを取りながら御用聞きをしている姿をベルキャストの理想としている

## 【事業として】

- 直営サービス以外については、東急ブランドを守る観点から厳選した事業者からサービス提供
- 利用者とのコミュニケーションを重視し、“ベルキャスト”の育成や、品質とコミュニケーション力を評価軸にサービス事業者を選抜
- コミュニケーションによって得られた定性的な利用者情報を共有することで、サービス力の向上や更なるサービス開発等に活かしていく

## 商品・サービス概要

## 家にいながら生活が成り立つようなサービスを提供

## 【商品・サービス】

- 主に東急ストアネットスーパーによる生活品販売と配送（直営）
  - ・東急ストアに並んでいる商品を、インターネットによる注文を受けて“ベルキャスト”と呼ばれるスタッフが配送
- ハウスクリーニング、家事代行、軽作業サービス（直営）
  - ・ハウスクリーニング、家事代行といった生活支援サービスは、当社の直営となっており、専任ベルキャストがサービスを提供している。家事代行では高齢者とのお話し相手なども含まれる
- 住まい・暮らしのサポート
  - ・何か困りごとがあれば相談できる存在を目指し、家や家具の修理、健康カウンセリング、介護タクシーの手配といった様々な専門サービスをラインナップしている。サービスの提供事業者は当社が厳選

## 【価格】

- 家事代行サービス
  - ・基本料金は週一回（月4回～）2時間の利用で一回あたり8,460円となっている。カ仕事や簡単な修繕といった軽作業サービスについては、6,480円/時間。（2015年10月現在）
- 住まい・暮らしのサポート等の専門サービス
  - ・サービスに応じた価格
  - ・料金特徴として、パッケージサービスをラインナップするなど、利用者にとって明確でわかりやすいようにしている

美しい時代へ——東急グループ

東急ベル  
ホーム・コンビニエンスサービス家ナカをもっと便利に、快適に  
食品や日用品のお届け、ハウスクリーニングや家事代行など、  
あなたの毎日を便利に快適にするお手伝いをします。

## 主な利用者とQOL向上のポイント

## 何か困りごとがあれば相談できる存在が近くにあるという安心感の中で、より快適な暮らしを目指す

- 利用者のプロフィール：家事代行サービスについては60代までの女性と60歳以上の女性の利用がほぼ同じ比率。「お爺さんお婆さんの定期的な話し相手になってほしい」といった高齢者家族からの依頼もある
- QOL改善・向上のポイント（対応するニーズ）  
沿線住民にとって、何か困りごとがあれば安心して東急にお願いできる事を実現し、沿線住民がより快適に暮らしていけることを目指している