

● 団地の高齢化への対応した
介護・生活支援サービスの拡充

大野城市は博多中心市街地からの距離も近く、市全域で見れば若い世代の流入も進んでいるものの、ここ大野城市UR下大利団地に関しては、約1,300世帯2,300名の住民のうち、65歳以上の方が3割を占めるなど、高齢化が課題であった。そこで、自治会からの要請もあって介護サービスやコミュニティスペースの運営についてURが公募を行い、当社が入札に参加したのがきっかけ。

入札の際の条件として、デイサービス、訪問系の介護サービス、介護相談窓口を設けること、生活支援サービスを提供することなどがあった。元々、当社は大野城の他の場所で訪問介護サービスを提供していたので、それを移転し、デイサービスや生活支援サービスについては、地域の方々のご意見を聞きながら作り上げていった。

【商品・サービスの企画】

● 団地の自治会など地域の方々との対話を重ねて、
サービス内容を企画

自治会や老人会等を通じて、地域の方々との対話を重ね、ご要望をくみ取ってサービスを作り上げてきた。デイサービスも、「エレベーターのない団地でもあり、足腰を鍛えたい」というニーズが多く、一方で「お風呂に入りたい」という声も多かったため、両方のご要望にお応えするために「入浴設備もある半日タイプのリハビリ特化型デイ」という珍しい形態となっている。

カフェを併設したのも「コミュニティスペースを設けてほしい」という住民のご意見からである。元々駄菓子屋があった場所でもあり、「高齢者だけではなく子供も立ち寄れる場所にしてほしい」という要望があり、これを具現化したのがカフェオーリである。

● 住民との徐々に関係を作りながら、段階を追って、
サービスを提供

デイサービス、カフェオーリを下大利団地内に開き、地域との信頼関係、人間関係ができたところで開始したのが団地の居住者向けの家事代行の「家事オーリ」であり、この順番が重要だと考えている。家事代行も家具移動や専門清掃等の場合を除き、カフェのスタッフが自宅に訪問する形としているため、普段カフェで顔を合わせている人が来てくれる安心感があると思う。

ような空間にした。前面をガラス張りにしてオープンな雰囲気を出し、落ち着いた色調の内装、間接照明、ジャズを中心としたBGMなど、「介護施設っぽくなくさ」にこだわっている。

● 多世代を意識した地域との関係構築

カフェでは「無料法律相談」や介護保険に関するセミナーの他、子育て世帯が参加できるイベントやワークショップも開催している。小学校との関係も築いており、社会見学として小学生を受け入れるなどしている。オープニングに市長に来ていただく等、自治体との関係も大事にしている。



【集客】

● 「介護施設っぽさ」「シニア色」を出さない空間作り

団地という場所柄「通って恥ずかしくない施設にしてほしい」「介護色の強い施設は嫌だ」というご意見が多く、それに応える形で、デイサービスも一般のフィットネスクラブの

● 団地の住民のニーズを踏まえて、更なるサービスの
拡充を図る

現在はカフェで弁当を販売しているが、要望をくみ取りながら、団地内に向けて「宅配」ができないか検討している。当社が他の場所で実施している階段昇降サービスなども、住民のご意見を聞きながら、必要に応じて投入していきたい。

● 地域包括ケアの担い手として、より地域に溶け込む
ことを目指す

介護サービスやカフェ、保険外の家事代行など、団地内の住民の方々とは様々な点で接点を持つことを活かし、地域ケア会議に参加するなどして、地域包括ケアの担い手としての役割を果たしていきたいと考えている。

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

白水貴行 事業開発本部マネージャー

高齢化が進むUR下大利団地及び周辺地域住民の皆様が、安全・安心に暮らせる為の地域の福祉拠点として開設しました。いつまでも健康で元気にすごせる様、身体機能の維持向上ができるリハビリ特化型デイサービスや、食を中心とした多世代が交流できるコミュニティカフェスペース、介護相談ができる居宅介護支援事業所、自宅での生活をサポートする訪問系サービスなど活用して頂きたいと思っております。今後も団地及び周辺地域における福祉拠点及び地域コミュニティ拠点の形成を、地域住民や関係各所と交流・連携し進めていきたいと考えております。

介護のプロが多様な介護相談に応じて介護離職防止をサポート “産業ソーシャルワーカー” BtoB受託事業

株式会社エムダブルエス日高

ポイント

【ご利用者からみて】

介護離職が社会問題となる中、企業の福利厚生の一環として、介護のプロによる家族介護相談機会を提供する“産業ソーシャルワーカー”機能を設置することで、優秀な社員の介護離職を防ぐ

【事業として】

介護保険のプロである居宅介護支援事業所と一般企業がBtoB（企業対企業）で契約し、ケアマネージャーが産業ソーシャルワーカーの役割を担う。将来的に、当該エリア企業の介護離職者をゼロにできたら素晴らしいと考えている

- 産業ソーシャルワーカーをアウトソーシングすることで、以下の介護離職問題に関する企業課題に対応。
 - ・ 介護離職問題は福利厚生の一環として企業の支援が求められているものの、多様な介護問題に常時対応することは非常に困難。産業ソーシャルワーカーをアウトソーシングすることでこれら企業課題に対応
 - ・ 介護問題は会社に相談しづらいとされ、隠れ介護などと揶揄されている。匿名性を有する第三者によるサポートが必要であり、外部にアウトソーシングすることと親和性がある。

商品・サービス概要

介護のプロであるケアマネージャーが様々な相談機能を提供することで契約企業の社員をサポート

【商品・サービス】

● サービス内容

＜匿名性を重視した介護相談機能の提供＞

- ・ 電話相談窓口の開設
- ・ 電子メールによる対応

＜企業向け介護に関する情報発信＞

- ・ 社員向けの介護セミナーの開催
- ・ 各種介護サービスの見学ツアーの開催

【価格】

- 従業員数の企業規模に応じて月額数万円～10万円の委託料（いずれも税抜。価格は2015年12月時点のもの）
- ・ ケアマネージャーによる出張相談

家族の介護について専門家が相談に乗る窓口
“産業ソーシャルワーカー”委託契約

介護離職を防止!

流出材

優秀な社員が突然の離職!?
多様な介護問題に自社対応困難!?

介護のプロが御社の社員をサポートします!

- ケアマネージャー出張相談
- 「電話相談窓口」の開設
- Eメールによる気軽な相談
- 社員向けセミナーの開催
- 各種サービスの見学ツアー

群馬県視覚いきいき高齢企業支援
群馬イノベーションアワード大賞

(株)エムダブルエス日高
高崎市岡高町349
電話027-362-0691
http://mwsbidaka.com/
MWS日高 検索

日高会グループが総力
介護・福祉・高齢者・障害者・子育て支援
人間ドック・セカンドオピニオン・緩和ケア

主な利用者とQOL向上のポイント

企業規模を問わず様々な業態に対応。目標は、所在エリアにおける介護離職者ゼロ

- 契約企業のプロフィール：契約企業は従業員十数名から数千人までと規模は様々。また、社員以外にもパート従業員向けにも窓口を設定する企業もある
- QOL改善・向上のポイント（対応するニーズ）：企業内の多様な介護問題に、匿名性を有した介護のプロが常時対応する機能を設けることで、介護離職者ゼロを期待

商品・サービスが生まれた背景 **介護離職が社会問題となる中、従業員の家族介護問題を救う試みとして開始**

- **企業にとって従業員の家族介護問題への対応はますます困難を極めると想定し、2014年11月に事業を開始**
 今後も加速する少子高齢化と企業の人材不足を補うために、定年は事実上65歳まで延長され、配偶者を介護する可能性も高くなる。
 一方で、家族介護はある日突然やってくるケースが多く、備えが全くできていない。
 このような中、今後多様な介護ニーズに企業内での対応は困難を極めると想定される。
 そこで、介護離職が社会問題となる中、従業員の家族介護問題を救う試みとして、2014年11月に開始した。

サービス提供に関する
独自の取り組み・工夫

**当社グループ経営資源を活用し親密かつ付加価値のある対応を提供
企業アプローチは銀行と連携**

- **当社グループの経営資源を活用**
 相談地に近い県下にある居宅介護支援事業所のケアマネージャーが対応することで、相談者と親密な対応を可能としている。
 また、当社グループの医療法人と連携することで、セカンドオピニオンや緩和ケアといった医療に関する相談対応も必要に応じて提供している。
- **地域有力銀行と連携して企業アプローチ**
 法人契約を獲得するために、地域有力銀行と連携して企業アプローチを行っている。

＜「福祉きっとコム」による施設紹介＞



- **SNSや当社独自のネットワークサービスで情報発信**
 拡散性が高いフェイスブックを活用し、介護・医療に関わる情報をリアルタイムで発信している。誰でも閲覧できるため、利用者への訴求には非常に効果的である。
 なお、当社が独自開発のウェブサイト「福祉きっとコム」といった介護事業所・施設総合サイトにより様々な施設を紹介している。紹介施設に関しては、登録制で、将来的には全国の優良施設を紹介できるようにする予定。

今後の展開

産業ソーシャルワーカーの必要性・有用性の啓蒙

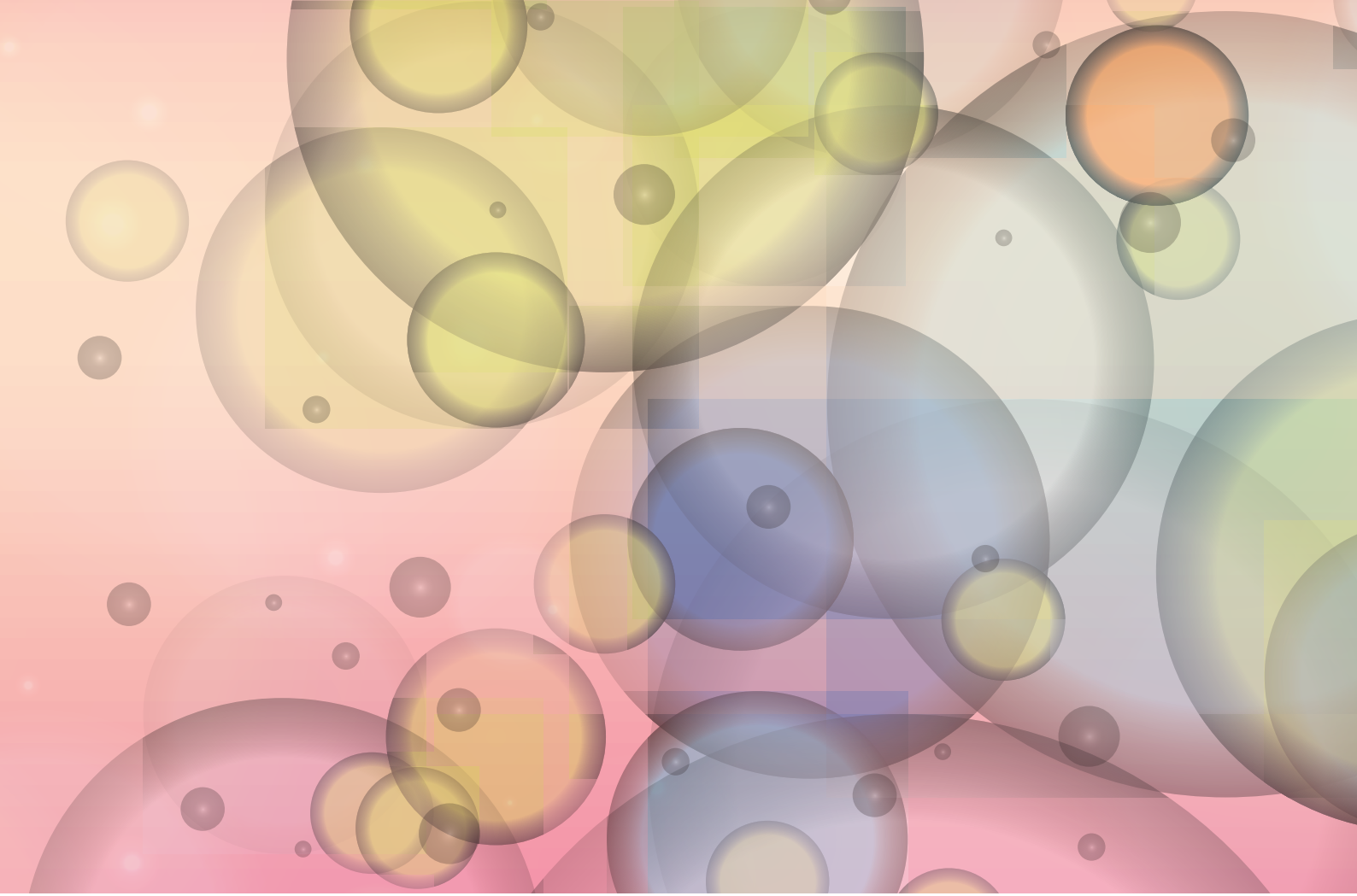
- **契約企業の獲得**
 近年の介護離職ゼロへの機運が盛り上がる中、産業ソーシャルワーカーの必要性・有用性を啓蒙し、契約企業の獲得を続ける予定である。
- **産業ソーシャルワーカー利用の促進**
 導入されている企業においても、総じて一般社員の利用は未だ少ないと想定している。「会社には相談したくない」という心理的影響を考慮しても、契約会社内部で普及啓発し、産業ソーシャルワーカー利用を促進していく。

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

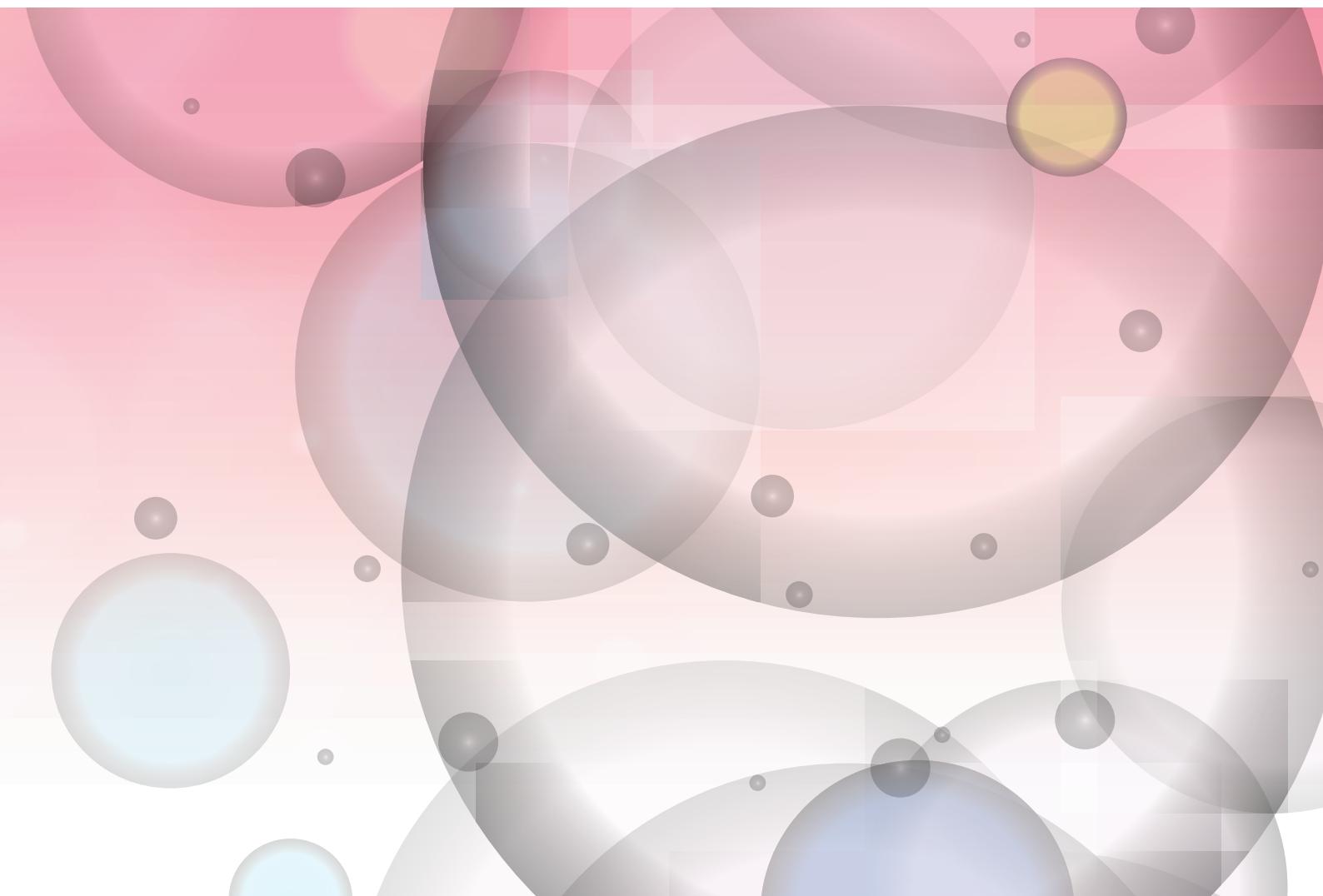
医療・介護業界は、単なる介護が求められているのではなく、飲食業界や流通業界のようにサービスの質が問われる時代になったと感じています。そして、今年度の介護保険法の改正により、従来どおりのサービス提供だけでは運営が困難になってしまっており、介護事業所では様々な仕組みを考えることが必要になっています。前述させていただいたように、サービスの質によって利用者様が選んでくれるような施設づくりや、他の施設では取り入れていない新たなサービスを提供することが今後重要なのではないのでしょうか。

今回ご紹介させていただいた事業につきましては、介護という軸からぶれることなく、収益性のある社会事業として考案し、スタートした一例です。当社は、このような状況下でも社会事業性が高い革新的なサービスを創出し、介護業界のイノベーターとして成長し続けたいと思います。

事業開発推進部 課長 小小木洋平



自治体向けのメッセージ



3.自治体向けのメッセージ

3.1 保険外サービスの活用に関する基本的な考え方

保険外サービスの有効活用は地域包括ケアシステムの構築にとって重要

これからの高齢社会をより質の高いものとしていくためには、一人ひとりの高齢者（生活者）が、自分のニーズや生活スタイルにあった多様なサービスを選択できるようにしておくことが重要である。

公的介護保険だけで高齢者一人ひとりのきめ細かいニーズや生活スタイルに合わせたサービスの全てを提供することは難しい。これらのニーズに応じたサービスは、地域の実情に応じて「自助」や「互助」の領域を充実させることで確保することが効果的である。

また、保険外サービスの充実は、一人ひとりのニーズに応じたサービスを充実させるのみならず、住み慣れた地域での生活の継続を支えたり、要介護状態になることを穏やかにしたりすることによって、結果的に介護保険制度の持続性を高めることにもつながる余地がある。

「自助」の充実とともに高齢消費者のエンパワメントが必要

「自助」のサービスの選択と決定は、一人ひとりの高齢者自身が行うものである。しかし、必ずしも十分な情報が届いていなかったり認知機能が低下したりすると、適切な選択と決定が出来ない場合がある。

つまり、「自助」を充実させていくためには、同時に高齢消費者のエンパワメントが必要となる。具体的には「自助」のサービスについての情報が入手しやすいようにしたり、どのように選択や決定すれば良いかを考える方法を身に付けたり、そうした判断に対する支援を充実させることが求められる。

3.2 自治体の役割

地域にある「自助」の情報を把握・発信する

本事例集で取り上げた事例に見られるように、地域包括ケアシステムの構築に資する保険外サービスの創出を推進していくためには、まずは地域にある様々な「自助」のサービスの情報を集め、しっかりと内容や効果を把握したうえで、適切に発信していくことが必要である。

キーパーソンに情報を伝える

高齢者が利用する「自助」のサービスについては、高齢者本人だけでなく、家族や

自治体、地域包括支援センター、ケアマネジャー、医療機関・介護事業者などがキーパーソンとなって情報を提供し、利用につながる場合も多くある。したがって、高齢者本人だけでなく、こうしたキーパーソンを対象に「自助」のサービスの情報を提供していくことやアクセスしやすい環境を整備するため、保険外サービスの情報を一元化することも有効である。

加えて、公的介護保険と「自助」のサービスを併せて高齢者に提供することが必ずしも地域に根ざしていない現状においては、自治体が、高齢者のQOL向上の観点から、地域包括支援センター、ケアマネジャー、医療機関・介護事業者等のキーパーソンに対して、高齢者や家族のニーズに応じた「自助」のサービスの活用の重要性を伝えていくことも必要である。

サービス提供主体同士のつながりを支援する

本事例集に取り上げた事例にも見られるように、生活全体を支えていくためには一事業者だけで全てのサービスを提供することは難しく、むしろ複数の事業者が連携し、それぞれの強みを生かしたサービスを組み立てていくことが重要である。例えば、自治体が主導し、介護保険制度における生活支援体制整備事業で設置する協議体や地域版次世代ヘルスケア産業協議会など、地域でサービスの提供主体が集まる会議体等を活用し、サービス提供者の連携のきっかけを作る取り組みも有効である。

3.3 今後の課題

地域包括ケアシステムの構築に資する保険外サービスの積極活用

平成27年度より改正介護保険法が施行され、地域の実情に応じて地域資源を活用した介護予防や生活支援体制の整備を行う事業がスタートしているが、保険外サービスを地域資源として有効活用して地域づくりを進めている事例はごく僅少である。保険外サービスの有効活用が地域包括ケアシステムの構築にとって重要であることを踏まえ、まずは自治体自ら高齢者の生活の質をより良いものにしていくための保険外サービスを把握、理解したうえで、適切に推進されていくことが必要。

高齢者自身の判断や決定の支援方法の検討

認知機能が低下した高齢者による「自助」サービスの判断・決定など、情報を集め判断し、決定・契約することの支援については、地域全体の課題として支援の具体的な方法や体制を整備していく必要がある。

例えば介護給付サービスを利用している高齢者が「自助」のサービスを利用する場合は、介護支援専門員によるケアマネジメントを活用することが期待されるが、要介護認定とならない高齢者に対し、誰がどのように保険外サービスの情報を提供し、コーディネートしていくかなど今後さらに具体的な検討が必要である。

高齢福祉・介護保険担当部局と産業振興担当部局との連携

「自助」のサービスを充実させることは、高齢福祉の観点に立てば高齢者の生活を支える社会資源の充実という側面を持つが、産業振興の観点に立てばサービス産業を中心とした地域の産業振興という側面を持つ。また、サービス産業は地域の中で雇用を生むという特徴を持つため、長期的に見れば雇用創出への効果も期待される。

「自助」の充実は、地域包括ケアシステムの構築の一環として取り組まれることが重要だが、高齢福祉・介護保険担当部局だけではなく産業振興担当部局も参画し、庁内連携体制を構築しながら推進することが必要である。

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

平成 28 年 3 月

厚生労働省 農林水産省 経済産業省
(事務局 株式会社日本総合研究所)

