

在宅高齢者に対する地域での包括的な
支援体制構築における民間事業者の参画と
地域包括支援センターとの協働に向けた
調査研究事業
報告書
＜概要版＞

平成23年3月

第1章 本調査研究の実施概要

1.調査の目的

本事業においては、下記の3点を目的として設定する。

- i) 高齢者向け生活支援サービス※市場へ参入する民間事業者の現状を分析し、高齢者向け生活支援サービス市場へ参入する上での課題とその解決策を明らかにする。
- ii) 地域包括支援センターの現状を分析し、高齢者が生活支援サービスを利用するために必要な地域包括支援センターと民間事業者との協働のあり方について検討を行う。
- iii) i)、ii)を踏まえて、高齢者向け生活支援サービス市場の今後の展望と、高齢者が地域で安心して暮らし続けるための支援体制の構築について検討を行う。

※本事業においては、「高齢者向け生活支援サービス」は以下の2点から定義を行う。

- 地域で日常生活を送る上で不可欠なサービス（買い物、配食、移送、家事援助、安否確認等の見守り）であること
- 介護保険制度の給付対象外のサービスであること

2.調査の内容と方法

本調査研究では、アンケート調査とヒアリング調査を実施した。詳細については概要版第3章及び第4章に記載を行っている。

3.調査実施体制

学識経験者、事業実施者、有識者等にて構成される調査研究委員会を設置し、年度内に3回（10月、12月、3月）実施した。

【調査研究委員会委員】

（敬称略、◎は委員長、委員は50音順）

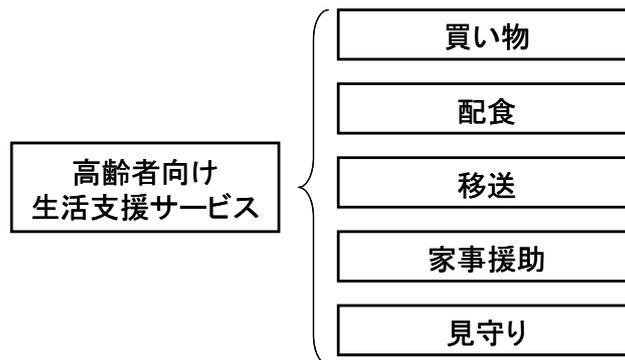
- ◎平岡 公一 お茶の水女子大学大学院 人間文化創成科学研究科 教授
- 青山 誠一 株式会社 セブン-イレブン・ジャパン
品質管理本部 生産管理部 総括マネージャー
- 小川 泰子 社会福祉法人 いきいき福祉会 専務理事
- 小林 由憲 株式会社 大起エンゼルヘルプ 代表取締役社長
- 齊藤 秀樹 財団法人 全国老人クラブ連合会 理事
- 鈴木 一男 小高商工会 副会長
- 土屋 幸己 富士宮市 地域包括支援センター センター長

第2章 本調査研究の前提の整理

1. 本調査研究が対象とする高齢者向け生活支援サービスとサービス提供主体

本調査研究が対象とする高齢者向け生活支援サービスは、図表1に示した5種類である。幅広く高齢者向けのシルバービジネスを対象とするのではなく、高齢者の日常生活を支える上で必要不可欠となるものを対象として選定した。また、既に介護保険のサービスとして提供されている「身体介護」、民間事業者のサービスとして想定することが難しい「話相手や相談相手」等については対象としない。

図表1 本調査研究が対象とする高齢者向け生活支援サービス



本調査研究では、今後さらに高齢化が進む中で、地方自治体や社会福祉法人等のサービスに加えて役割の拡大が期待される民間事業者（営利企業）を調査対象として設定し、高齢者向け生活支援サービスの質的及び量的な向上に寄与することを目指す。

2. 先行調査研究の結果と本調査研究の論点

先行調査研究の整理を行い、図表2のように本調査研究の論点を明確化した。

図表2 本調査研究の論点

論点	内容
① 高齢者向け生活支援サービスへの民間事業者参入の課題と解決策	先行調査研究では、シルバービジネスの実施にかかる事業参入の上の課題が挙げられているが、本調査研究においては、高齢者向け生活支援サービスに対象を絞り、同サービスの参入課題とその解決策について検討を行う。
② 地域包括支援センターと民間事業者との協働のあり方	先行調査研究では、地域の高齢者ニーズを把握し、サービスのマネジメント機能を持つ主体が必要であること、地域包括支援センターがその担い手として想定されることが示されている。本調査研究では地域包括支援センターの現状を把握し、民間事業者との協働のあり方について検討を行うものとする。

第3章 アンケート調査結果

1. アンケート調査実施概要

アンケート調査の実施概要は、図表3に整理したとおりである。

図表3 アンケート調査実施概要

	(1)民間事業者アンケート調査	(2)地域包括支援センターアンケート調査
実施目的	高齢者向け生活支援サービスを提供する民間事業者の現状と、同サービス市場動向について分析するとともに、民間事業者が同サービス市場へ参画する上での課題とその解決策を明らかにする。	地域包括支援センターにおける総合相談・支援業務、特に地域の高齢者のニーズ把握、民間事業者を含む各社会資源との協働の状況について分析を行う。その上で地域包括支援センターの民間事業者との協働のあり方について検討を行う。
実施時期	発送：2010年10月26日 回答期限：2010年11月8日 但し、2011年1月15日到着分までは有効回答とした。	発送：2010年10月26日 回答期限：2010年11月8日 但し、2011年1月15日到着分までは有効回答とした。
調査方法	郵送配布、郵送回収	郵送配布、郵送回収
回収数/ 配布数	483件/3,000件（回収率：16.1%）	913件/2,000件（回収率：45.7%）
配布先選 定方法	対象：高齢者向け生活支援サービス市場への参入が考えられる民間事業者 抽出方法：買い物、配食、移送、家事援助、見守りの5つのサービスについて均等にアンケートの配布を実施する。詳細については報告書本編を参照。	対象：全国の市部に位置する地域包括支援センター 抽出方法：WAMNET（福祉医療機構の福祉・保健・医療情報）に掲載されている地域包括支援センターを一覧化。都道府県別に抽出を実施。特に民間事業者による高齢者向け生活支援サービスの参入可能性が高いと考えられる都市部にフォーカスを当てるため、町村を除き市部から抽出を行う。
主な調査 項目	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者向け生活支援サービスへの参入状況 ・ 業務実施上の課題 ・ 他機関との協働意向 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 総合相談支援業務の実施状況 ・ 高齢者向け生活支援サービスを実施している民間事業者との関わり

2. アンケート調査結果

調査結果については、本編を参照のこと。なお特にポイントとなる結果については、概要版第5章で触れている。

第4章 ヒアリング調査結果

1.ヒアリング調査実施概要

ヒアリング調査の実施概要は、図表4に示したとおりである。

図表 4 ヒアリング調査実施概要

	民間事業者	地域包括支援センター等
実施目的	高齢者向け生活支援サービスを実施する民間事業者・地域包括支援センターそれぞれの先駆的な事例について把握することにより、民間事業者が高齢者向け生活サービス市場へ参入する上での課題、解決策及び今後の展望と、地域包括支援センターと民間事業者の協働のあり方について検討を行う。	
選定の視点	企業の社会貢献活動としての位置づけではなく、事業として高齢者向け生活支援サービスを実施している。	地域高齢者のニーズに対して、民間事業者等の各種社会資源との協働によって解決を目指している。
選定方法	民間事業者本調査において着目する主要な参入形態である「買い物」「配食」「移送」「家事援助」「見守り」の5分野について各1事業者。	上記の視点から先駆的と考えられる地域包括支援センター（及び、地域包括支援センターと協働して事業を行っている組織）を2箇所。
調査対象事例	<ul style="list-style-type: none"> ・ 株式会社やさしい手(家事援助) ・ 輸送業 A 社(見守り) ・ ワタミタクシヨク株式会社(配食) ・ 有限会社やぐちタクシー(移送) ・ 株式会社いちい(買い物) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 勝浦市地域包括支援センター ・ 認知症介護研究・研修東京センター
主な調査項目	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者向け生活支援サービスの実施状況 ・ 高齢者向け生活支援サービスの課題 ・ 地域包括ケアの実現に向けての意向(地域包括支援センターとの協働に関する意向等) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者向け生活支援サービスを提供している民間事業者との関わりについて ・ 総合相談・支援業務の実施状況について ・ 地域包括ケアの実現に向けての意向

2.ヒアリング調査結果

調査結果については、本編を参照のこと。なお特にポイントとなる結果については、概要版第5章で触れている。

第5章 調査結果のまとめ

1. 高齢者向け生活支援サービスへの民間事業者参入の課題と解決策

高齢者向け生活支援サービスの参入状況、課題、解決策と今後の展望の概略については図表5に示したとおりである。

図表 5 参入状況・課題・解決策と展望の概略

参入 状況	<ul style="list-style-type: none">・ 4割程度の事業者が参入・または参入を検討している。・ 参入のきっかけとしては、既存事業での高齢者が多いことなどを挙げる利用者が多い。・ 介護保険事業を実施している事業者は、4割程度の事業者が参入しており、事業分野は家事援助サービスや移送サービスが多い。・ 介護保険事業を実施していない事業者は、1割程度の事業者が参入しており、事業分野は買い物支援・移送・見守りが多い。
事業 実施 上の 課題	<ul style="list-style-type: none">・ 「サービスに対する高額の対価を求めることが難しいこと」が半数程度の事業者で挙げられている。特に介護保険事業を実施している事業者では、保険適用時の自己負担分の料金が比較されることで価格設定が困難である。・ 3割程度の事業者で「人的資源の不足」「採算性」等の問題が指摘されている。・ 介護保険事業を実施していない事業者では、上記の課題に加えてノウハウの不足や高齢者に対する訴求手段の不足が挙げられている。
解決 策と 今後 の展 望	<ul style="list-style-type: none">・ 大手民間事業者が既存インフラ等を活かして、高齢者向け生活支援サービスに進出するケースは今後も増加していくことが期待される。・ 中小の事業者であっても、他業種との連携によって高齢者向け生活支援サービスへと参入する可能性がある。・ 民間事業者が十分に把握出来ていない高齢者のニーズを集約している地域包括支援センターとの協働によって、高齢者が本当に望む新たなサービスを創造していける可能性がある。

サービス分野別の参入状況・課題、今後の展望については、図表 6 のとおりである。

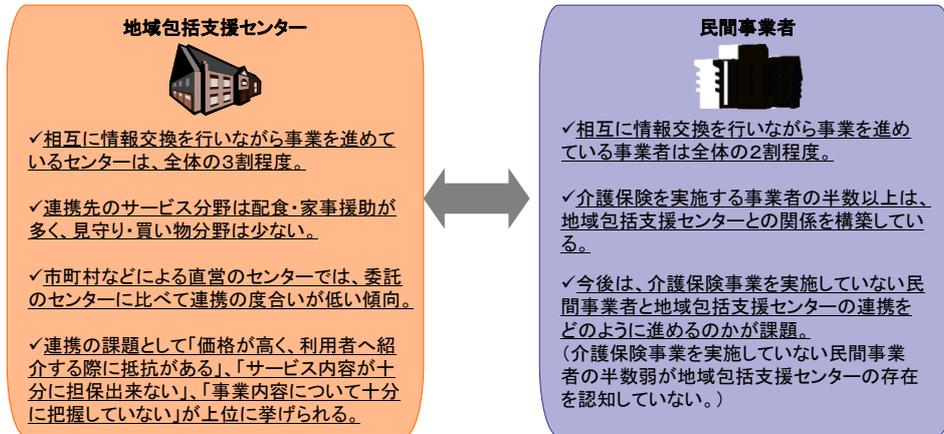
図表 6 サービス分野別の参入状況・課題と展望の概略

	参入状況・課題	今後の展望
買い物	<ul style="list-style-type: none"> 参入事業者は 1 割程度。今後参入事業者が増加していく。 ネットスーパーは有力な手段であるが、高齢者の PC スキルがサービス普及の課題となる。 	<ul style="list-style-type: none"> 小売業の事業者が配送サービスに関するノウハウやインフラを持つ事業者、パソコン等に代わる情報端末の開発を行う事業者等との連携によって、参入が進むと考えられる。
配食	<ul style="list-style-type: none"> 参入事業者は 1 割強。 他のサービスに比べて売上拡大、採算が取れている事業者が多い。 	<ul style="list-style-type: none"> 飲食店等を展開する大規模な事業者が、材料の生産・調理・配送を一括して実施するビジネスモデルが価格競争力を持つ。 一方で飲食店等が調理までを手がけ、配送を別の事業者と連携によって行うビジネスモデルも有効である。
移送	<ul style="list-style-type: none"> 参入事業者は 2 割弱。 自治体等による安価なサービスとの競合や、バス路線との競合などが課題である。 	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者に限らず幅広い年齢層が利用できるサービスとすることで採算性確保に繋がる。 地域で知名度を持つタクシー業者等の、移送ニーズの高い商店や医療機関等との連携が参入を進める上で有効である。
家事援助	<ul style="list-style-type: none"> 参入事業者は 6 割程度。 介護保険事業者が介護保険事業の延長でサービスを提供しているケースが多い。 . 	<ul style="list-style-type: none"> 介護保険事業者による参入が引き続き進む。 要介護状態ではない高齢者に対して、サービスを提供することで要介護状態になった際の介護保険サービスの競争力強化に繋がる可能性がある。
見守り	<ul style="list-style-type: none"> 参入事業者は 1 割弱。 事業単独での採算性確保が難しいことが指摘される。 	<ul style="list-style-type: none"> 見守りに関わるセンサー等の IT 技術を持つ事業者と特定のエリアに顧客網を持つインフラ系事業者の連携が有効である。 対面による見守りについては、郵便や飲料の配達等を行う事業者による参入可能性がある。

2.地域包括支援センターと民間事業者との協働の現状

地域包括支援センターと民間事業者の協働の現状については、図表 7 に整理したとおりである。

図表 7 地域包括支援センターと民間事業者との協働の現状



3.地域包括支援センターと民間事業者との協働のあり方 ～顔の見える関係作り～

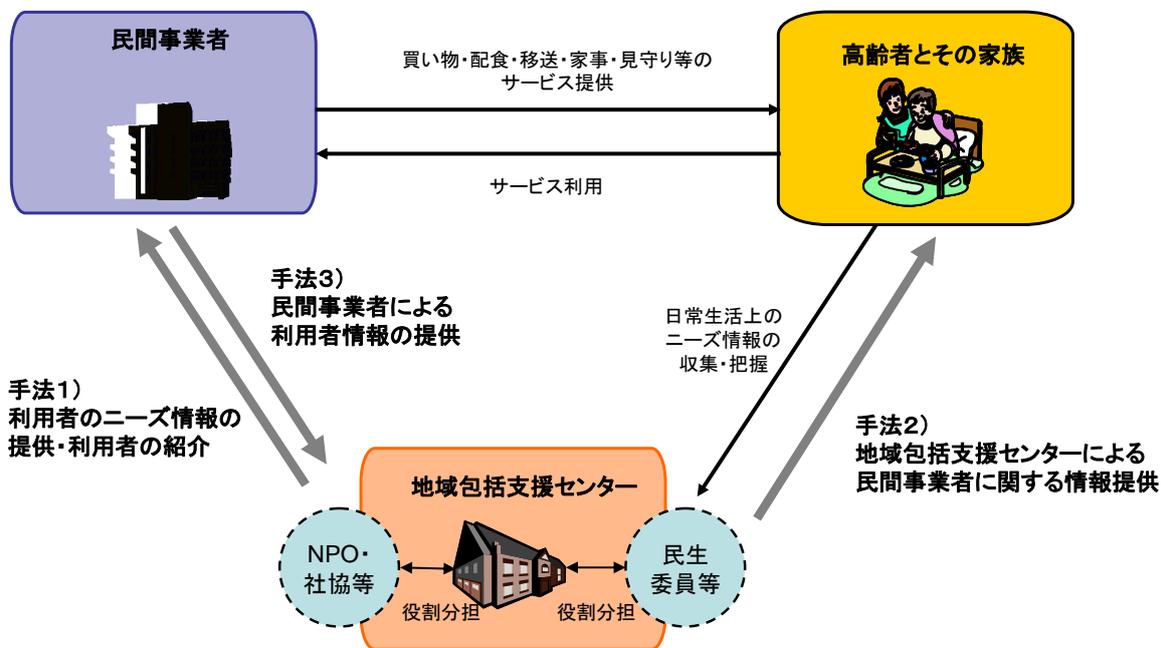
前項を踏まえて地域包括支援センターが、民間事業者と協働を進めるための手順を図表 8 に整理した。なおこれらのステップは、地域包括支援センターの立地する地域特性や運営法人の体制等によって実施が難しい場合も考えられる。その場合には、社会福祉協議会や商工会・商工会議所、民生委員等との役割分担を検討する必要があるだろう。

図表 8 民間事業者との協働を進めるためのステップと実施内容

ステップ	実施内容	実施内容の具体例
Step1 ニーズ把握と課題設定	<ul style="list-style-type: none"> ・ 圏域内の高齢者のニーズ・課題の把握 ・ 協働によって解決すべき課題の設定 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者のニーズおよび生活支援サービスの利用状況や利用意向に関するアンケート調査等の実施 ・ 相談内容の蓄積と分析
Step2 協働体制の構築	<ul style="list-style-type: none"> ・ 圏域内の民間事業者に関する情報収集 ・ 民間事業者に対する地域包括支援センターの活動内容と広報・協働の呼びかけ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 民間事業者に関する情報収集と地域資源マップ等の作成 ・ 地域包括支援センターをPRするパンフレット等の作成と民間事業者への配布、連絡会等の開催 ・ 民間事業者の地域包括支援センターに対する要望の収集と整理
Step3 協働による課題解決	<ul style="list-style-type: none"> ・ 民間事業者との協働による高齢者生活支援サービスの提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域包括支援センターによる利用者ニーズ情報の提供・利用者の紹介 ・ 地域包括支援センターによる民間事業者のサービス選択に関する情報提供 ・ 民間事業者による利用者状況の地域包括支援センターへの提供
Step4 協働の振り返り	<ul style="list-style-type: none"> ・ 協働による課題解決実践の振り返り 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ヒアリング調査等による民間事業者からのフィードバック・改善要望等の収集 ・ 協働による課題解決の改善案の検討

Step3の協働による課題解決手法については、図表9、図表10に示した3つの手法が想定される。いずれの手法においても両者の協働は、民間事業者にとっては、サービス利用者の増加や事業拡大に、地域包括支援センターにとっては、地域の高齢者等の生活課題の解決に資するものである。

図表9 地域包括支援センターと民間事業者の協働手法の概略



図表10 協働による課題解決の手法とその内容

手法	内容
手法1) 地域包括支援センターによる利用者のニーズ情報提供・利用者の紹介	<ul style="list-style-type: none"> 支援を必要としている高齢者と、民間事業者のサービスのマッチングを地域包括支援センターが行うことで高齢者個々人の状況に合わせた適切なサービス提供を目指す。
手法2) 地域包括支援センターによる民間事業者のサービスに関する情報提供	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者が民間事業者のサービスを主体的に選択できることを目指し、サービスに関する様々な情報発信を地域包括支援センターが実施する。書面などによる情報発信を超えて、利用者が直接情報を得られる機会を作ることも有効である。
手法3) 民間事業者による利用者状況の地域包括支援センターへの提供	<ul style="list-style-type: none"> 日常的に高齢者と接点を持つ民間事業者から、高齢者の日々の生活状況や緊急時に連絡を受けられるような連絡体制を構築する。

3.地域包括支援センターと民間事業者の協働に向けた課題と方向性

地域包括支援センターと民間事業者の協働に向けた課題と方向性は図表 11 に示したとおりである。

図表 11 協働に向けた課題と方向性

課題	内容
①活動内容に関する相互理解と意識醸成	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域包括支援センターと民間事業者の協働の現状から、双方の事業内容を十分に理解していないことが明らかとなった。 ・ 相互理解を進めるための第一歩として、地域包括支援センターから民間事業者への歩み寄りが必要となる。地域包括支援センター側の意識醸成の取り組みとして地域福祉計画へ民間事業者との協働に関する項目を明記することが考えられる。
②地域包括支援センターの公平性・公益性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域包括支援センターは行政による出先機関であるという性質上、民間事業者との協働に当たっては公平性・公益性を担保するための工夫が必要である。 ・ 民間事業者へ行政情報を提供する際の民間事業者の条件や行政情報の範囲等を明確にすることで情報提供をスムーズに行うことが可能となる。
③個人情報の受け渡しに関する課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域包括支援センターと民間事業者間で、高齢者の氏名・健康状態等の個人情報を授受する場合には個人情報保護法への抵触に注意する必要がある。 ・ 民間事業者並びに地域包括支援センターにおいて、高齢者の個人情報に関する事前承諾を得るための方法等の運用ルールを制定することが望まれる。

3.結びに代えて

本調査研究が対象とした民間事業者による高齢者向け生活支援サービスは、高齢者がサービスを購入することを通じて新たなネットワークを生み出している。この小さなネットワークの結節点として地域包括支援センターが機能することで、より目の細かな高齢者の安全・安心な生活を支えるネットワークとなるだろう。民間事業者と地域包括支援センターの協働を通じたネットワークは、衰退しつつある地縁・血縁を中心としたネットワークに代わる 21 世紀型コミュニティと呼ぶべきコミュニティの再構築に寄与するものとなるであろう。

なお、本調査研究では、民間事業者の事業を通じた地域包括ケア体制構築を対象に議論を進めたが、今後は社会的責任や CSR の観点から民間事業者が事業の枠を超えて、地域包括ケア体制構築に果たす役割についても検討を進めていくことが必要であろう。また地域包括支援センターについても、民間の事業運営のノウハウ等を取り入れ、より柔軟に事業展開を進めていくことが求められるだろう。

図表 12 地域包括支援センターと民間事業者の協働によるネットワーク構築のイメージ

