

### 第3章 アンケート調査結果

## 第3章 アンケート調査結果

### 1. 調査概要

#### (1) 調査実施目的

##### ① 民間事業者アンケート調査

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。

##### ② 地域包括支援センターアンケート調査

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。

#### (2) 実施概要

実施概要は下表に示した通りである。

図表 3-1 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%

#### (3) 配布先選定方法

##### ① 民間事業者アンケート調査

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。各サービス分野内の割付は下記の通りである。なお以下で挙げている各業種は図表 3-2 の抽出方法で分類されている業種である。

##### 【買い物サービス】

該当企業数の少ないコンビニエンスストア業（フランチャイジーを除く）43社に配布する。百貨店と各種商品小売業合わせて557社を無作為に抽出し配布する。

### 【配食サービス】

該当企業数の少ない宅配飲食サービス業 85 社に配布する。385 社分を日本フードサービス協会会員企業から抽出し、残りの 130 社については東京商工リサーチの該当業種区分より無作為に抽出して配布する。

### 【移送サービス】

道路旅客輸送業から無作為に 600 社を抽出して配布する。

### 【家事援助サービス】

該当企業数の少ない家事サービス業 248 社に配布する。残りの 352 社分を訪問介護事業から無作為に抽出し配布する。ただし、社会福祉法人・NPO 法人については除いて抽出する。

### 【見守りサービス】

業種の区分として近い、警備業、国内電話業と移動電話業、電気業とガス業と上水道業、集配利用運送業と郵便業の 4 つに分類し各 150 社ずつ計 600 社に配布する。

- i) 警備業：警備業該当企業から 150 社を無作為に抽出し配布
- ii) 国内電話業と移動電話業：国内電話業と移動電話業から各 75 社を無作為に抽出し配布
- iii) 電気業とガス業と上水道業：電気業とガス業、上水道業から各 50 社を無作為に抽出し配布
- iv) 集配利用運送業と郵便業：該当企業数の少ない郵便業 2 社に配布し、残りの 148 社については集配利用配送業から売上高上位 148 社に配布

図表 3-2 アンケート調査実施概要

配布先	業種	抽出方法	企業数	抽出数	配布数
買い物サービス	百貨店 スーパーマーケット業	東京商工リサーチの 該当業種区分より無作為抽出	629	557	600
	コンビニエンスストア業	日経小売・卸売企業年鑑の該 当業種より抽出(フランチャイジ ーは除く)	43	43	
配食サービス	宅配飲食サービス業	東京商工リサーチの 該当業種区分より抽出	85	85	600
	日本フードサービス協会 (外食産業)	業界団体加盟企業名簿より抽 出	385	385	
	飲食業	東京商工リサーチの 該当業種区分より抽出	14836	130	
移送サービス	道路旅客運送業	東京商工リサーチの 該当業種区分より無作為抽出	4231	600	600

家事援助サービス	家事サービス業	東京商工リサーチの 該当業種区分より抽出	248	248	600
	訪問介護事業	東京商工リサーチの 該当業種区分より無作為抽出 (社会福祉法人・NPO 法人は除く)	733	352	
見守りサービス	警備業	東京商工リサーチの 該当業種区分より無作為抽出	1652	150	600
	国内電話業		330	75	
	移动通信業(携帯電話等)		90	75	
	電気業		229	50	
	ガス業		227	50	
	上水道業		76	50	
	集配利用運送業(宅配便等)		2183	148	
	郵便業		2	2	

## ② 地域包括支援センターアンケート調査

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。

## 2. 民間事業者アンケート調査結果のポイント

### (1) 回答者の属性

- ・ 全回答企業の業種区分内訳は「道路旅客運送業」が23.2%と最も多く、「訪問介護事業」(18.2%)、「百貨店・スーパーマーケット業」(12.8%)と続いている。(Q1-1)
- ・ 全回答企業の団体分類は、「株式会社」が73.3%で最も多い。「有限会社」が22.4%、「その他」が4.3%と続いている。(Q2)
- ・ 全回答企業の所在地の市町村の人口規模は、「10万人以上30万人未満」の市町村が最も多く、23.2%である。続いて「1万人以上5万人未満」の市町村が14.1%、「5万人以上10万人未満」の市町村が12.8%である。(Q3)
- ・ 全回答企業の年間売上高は、「1億円以上5億円未満」と回答した企業が24.2%で最も多い。一方で「5000万円未満」の企業も23.4%と全体の約2割を占める。(Q4-1)
- ・ 全回答企業の従業員数は、「10人以上30人未満」と回答した企業が22.4%で最も多い。「10人未満」が22.2%、「50人以上100人未満」が14.7%と続いている。(Q4-2)

### (2) 高齢者向け生活支援サービスの実施状況について

#### ① 実施状況

- ・ 全回答企業の介護保険事業の実施状況は「実施している企業」が33.7%、「実施していない企業」が60.9%である。(Q1-2)
- ・ 全回答企業の高齢者向け生活支援サービスへの参入状況は「既に参入している」が24.2%である。一方で「参入を予定・検討している」(17.6%)、「参入していないし検討もしていない」(57.1%)をあわせた未参入の事業者が全体の8割弱を占める。(Q5-1)
- ・ 高齢者向け生活支援サービスに既に参入しているあるいは参入予定・検討している企業の参入予定時期は、「参入済み」が55.9%、「未定(3年以降も含む)」が26.2%、「今後3年以内に参入」が14.9%と続いている。(Q5-2)
- ・ 高齢者向け生活支援サービスに既に参入している企業の参入時期は、「10年以上前」に参入した企業が26.5%と最も多い。続いて「2~3年程度」が22.1%、「4~5年程度」が17.7%である。(Q5-2)
- ・ 介護保険事業の実施の有無により大きく違いが見られる。介護保険事業を行っていない事業者では「既に参入している」が13.3%、「参入していないし検討もしていない」が68.0%である。一方で介護保険事業を実施している事業者では「既に参入している」が46.6%、「参入していないし検討もしていない」が35.0%である。(Q5-1)
- ・ 高齢者向け生活支援サービスに既に参入しているあるいは参入予定・検討している企業の参入分野は、「買い物支援(配送支援、移動店舗)分野」が44.6%と最も多い。続いて「移送サービス分野」が38.1%、「家事援助分野(介護保険制度対象外)」が34.2%、「安否確認等の見守りサービス分野」が32.2%である。(Q7)

## ② 業績・利用者の状況

### 1) 業績

- ・ 高齢者向け生活支援サービスに既に参入している企業の同サービスの最近3カ年の単独での売上高の推移は、「横ばいの傾向にある」が最も多く全体の41.0%を占める。「増加傾向にある」が25.6%と続く。「減少傾向にある」は13.7%にとどまっている。(Q5-4)
- ・ 高齢者向け生活支援サービスに既に参入している企業の同サービスの直近1カ年の単独での採算は、「採算は取れていない」が最も多く51.3%である。「独自に採算が取れている」は31.6%、「自治体等の補助金により採算が取れている」は5.1%である。自治体等の補助金が削減された場合には、半数以上の企業が採算割れの状況に陥ることがわかる。(Q5-5)
- ・ 高齢者向け生活支援サービスに既に参入している企業の同サービスの現在の売上高比率は、「1割程度」と回答した企業が54.8%と最も多く、本業として参入している企業は少ない。「2~3割程度」が15.5%、「10割程度」が14.3%と続いている。(Q5-6(1))
- ・ 5年後に予測される売上高比率も「1割」と回答する企業が31.9%と最も多い。続いて「2~3割程度」が29.8%である。(Q5-6(2))

### 2) 利用者

- ・ 高齢者向け生活支援サービスに既に参入しているあるいは参入予定・検討している企業が同サービスのターゲットとして想定している利用者の属性は、「ある程度の介護が必要な高齢者」が68.8%と最も多く、「元気な高齢者」、「介護が必要な高齢者」がともに54.5%と続く。一方、「ターミナルケアが必要な高齢者」という回答は、16.3%にとどまっている。(Q6)
  - ▶ 介護保険事業を実施していない企業では元気な高齢者を対象とした事業が多い。

### 3) ニーズ把握の取組みについて

- ・ 高齢者向け生活支援サービスに既に参入している企業が高齢者のニーズを把握するために行っている取り組みは、「事業展開の中で随時利用者の声を把握している」が75.2%と最も多く、「独自に市場調査を行っている」が22.2%、「行政等の公的機関へ問い合わせを行う」が14.5%と続いている。(Q8)

### 4) 利用促進の取組みについて

- ・ 高齢者向け生活支援サービスに既に参入している企業が行っている同サービスのプロモーションの内容としては、「高齢者の口コミ」が58.1%と最も多い。「チラシの配布」が39.3%、「HPによる広告」が22.2%と続いている。(Q9)
- ・ 高齢者向け生活支援サービスに既に参入している企業が同サービスのプロモーションを行う際の相手先は、「高齢者個人またはその家族」が63.2%と最も多く、続いて「公共施設等」が24.8%である。(Q10)

③ 高齢者向け生活支援サービスへ参入(参入を予定)した経緯について

- ・ 高齢者向け生活支援サービスに既に参入しているあるいは参入予定・検討している企業が、同サービスに参入(参入を予定)したきっかけは、「既存事業で高齢者の利用者が多いから」が47.5%、「採算性は低いですが、社会的意義が高く、自社のイメージアップが図れると考えたから」が35.1%、「既存事業で培ったノウハウ・インフラが活用できると考えたから」が28.7%と、既存事業の顧客・インフラの活用、企業のイメージアップを挙げた企業が多い。(Q5-3)

④ 高齢者向け生活支援サービスへ参入しなかった(参入したが撤退した)理由について

- ・ 高齢者向け生活支援サービスに参入していたが撤退した企業あるいは参入していないし参入を検討してもいない企業が、同サービスに参入しなかった(参入したが撤退した)理由は、「事業の性格が本業とは無関係でかけ離れているから」が49.1%で最も多く、「具体的な事業ノウハウがないから」が31.4%、「採算が取れそうもないから」が23.5%と続いている。(Q5-7)

⑤ 競合先の状況について

- ・ 高齢者向け生活支援サービスに既に参入しているあるいは参入予定・検討している企業の同サービスにおける競合先は、「類似の事業を展開する民間事業者」で72.3%。「NPO、ボランティア団体等の非営利団体」が37.1%である。(Q13)
- ・ 高齢者向け生活支援サービスに既に参入しているあるいは参入予定・検討している企業の同サービスの競合先との差別化の要素としては「きめ細やかな利用者対応」が65.3%で最も多く、「商品・サービスの質」が52.5%と続いている。(Q14)

⑥ 他機関との連携について

- ・ 高齢者向け生活支援サービスに既に参入している企業のうち、同サービスにおいて他の事業者・機関等と「事業に関する情報交換を行っている」と答えた企業が51.3%、「一部事業を連携(委託等)して行っている」企業が22.2%である。「連携を行っていない」企業は27.4%と少なく、多くの企業で連携が行われている。(Q11-1)
  - ▶ 「一部事業を連携(委託等)して行っている」企業における具体的な連携内容としては「利用促進・広報」(連携を行っている企業の53.8%)、「物流・配送」(連携を行っている企業の26.9%)を挙げる企業が多い。(Q11-1)
  - ▶ 地域包括支援センター、居宅介護支援事業所との連携は介護保険事業実施企業に多く見られる。
- ・ 高齢者向け生活支援サービスに既に参入している企業のうち、同サービスにおいて他の事業者・機関等と「事業に関する情報交換を行っている」企業、「一部事業を連携(委託等)して行っている」企業が連携をしている事業者・機関は、「居宅介護支援事務所」(66.7%)、「地域包括支援センター」(65.4%)が多い。(Q11-2)

### (3) 事業実施上の課題について

- ・ 高齢者向け生活支援サービスに既に参入しているあるいは参入予定・検討している企業の同サービスにおける事業実施上の課題としては、「サービスに対して高額の対価を求めることが難しい」が51.0%と最も多く挙げられている。「人的資源の不足から十分な対応が難しい」が34.7%、「コストがかかりすぎて、採算が取れない」が28.7%と続いている。(Q12)
- ・ 高齢者向け生活支援サービスに既に参入しているあるいは参入予定・検討している企業が同サービスを発展させるために必要と考えることは、「国・地方自治体等による補助金の増額を行う」を挙げた企業が50.1%で最も多い。「高齢者が主体的にサービスを選択出来るよう、地域の民間企業によるサービスの情報が容易に得られるような仕組みをつくる」が47.4%、「利用者からの信頼が得られやすいよう、地方自治体等による認証を行う」が33.5%と続いている。(Q15)

### (4) 地域包括ケアの実現に向けて

#### ① 地域包括支援センターとの関わり

- ・ 全回答企業の地域包括支援センターとの連携の状況は、「存在を認知していない」(33.3%)、「存在は認知しているが業務上の接点はない」(22.4%)と半数以上の企業で連携は行われていない。「相互に情報交換を行いながら事業を進めている」企業は20.1%である。(Q16)
- ・ 介護保険事業実施事業者では50.9%が相互に情報交換を行いながら事業を進めている」と回答しているが、実施していない事業者では「存在を認知していない」が48.3%、「存在を認知しているが業務上の接点はない」が26.5%と連携をしていない事業者が74.8%である。(Q16)



### 3. 地域包括支援センターアンケート調査結果のポイント

#### (1) 回答者の属性

- ・ 全回答地域包括支援センターの運営法人は、「社会福祉法人（社会福祉協議会以外）」が 38.7%、「市町村などによる直営」が 19.7%、「社会福祉協議会」が 16.4%である。(Q2)
- ・ 全回答地域包括支援センターにおける人員配置の総数は、「6～10人」が 29.8%で最も多く、「4人」が 19.3%、「5人」が 18.1%である。内、専任職員数は、「6～10人」が最も多く 20.2%、「3人」が 19.2%、「4人」が 18.6%である。(Q3-1、3-2)
  - ▶ 保健師の人数は、「1人」が最も多く 64.1%、「2人」が 19.2%、「4人以上」が 6.0%である。内、専任職員数は、「1人」が最も多く 59.5%、「2人」が 15.2%、「3人」が 4.1%である。(Q3-3、3-4)
  - ▶ 社会福祉士の人数は、「1人」が最も多く 59.4%、「2人」が 23.5%、「3人」が 9.5%である。内、専任職員数は、「1人」が最も多く 55.5%、「2人」が 18.1%、「3人」が 6.4%である。(Q3-5、3-6)
  - ▶ 主任介護支援専門員の人数は、「1人」が最も多く 75.0%、「2人」が 15.2%、「3人」が 2.8%と続いている。内、専任職員数は、「1人」が最も多く 67.3%、「2人」が 11.3%、「3人」が 2.1%である。(Q3-7、3-8)
- ・ 全回答地域包括支援センターの位置する市町村の総人口は、「10万人以上 30万人未満」が 30.3%、以下「5万人以上 10万人未満」が 18.3%、「30万人以上 50万人未満」が 15.4%である。(Q4)
- ・ 全回答地域包括支援センターの対象圏域の総人口は、「2万人以上 3万人未満」が 23.4%で最も多く、「3万人以上 4万人未満」が 17.9%、「1万人以上 2万人未満」が 16.9%である。(Q5)
- ・ 全回答地域包括支援センターの対象圏域の高齢化率は、「20%以上 25%未満」が 35.4%で最も多く、「15%以上 20%未満」が 22.3%、「25%以上 30%未満」が 21.5%である。(Q6)

#### (2) 総合相談・支援業務の実施状況について

- ・ 全回答地域包括支援センターにおける平成 22 年 9 月の同センターの予防ケアプランの給付管理件数（外部委託分を除く）は、「50件以上 100件未満」が 28.7%で最も多く、「100件以上 150件未満」が 23.7%、「150件以上 200件未満」が 13.7%である。(Q7-1)
- ・ 全回答地域包括支援センターにおける平成 22 年 9 月の同センターの高齢者関連の相談件数（延べ件数）は、「300件以上」が 21.1%で最も多く、「100件未満」が 20.8%、「50件未満」が 17.2%と続いている。(Q7-2)

#### ① 地域のニーズ把握の取組みについて

- ・ 全回答地域包括支援センターにおける地域の高齢者等のニーズ（医療・生活支援・経済困窮・精神的な悩み事等の内容）を把握する手段は、「来館した高齢者の声を把握している」が 85.1%で最も多い。「民生委員の調査を通じて把握している」が 74.9%、「高齢者宅を個別訪問し調査を行っている」が 52.9%と続いている。(Q8)

- ・ 全回答地域包括支援センターにおける地域の高齢者等のニーズを記録する際に整理する項目は、「日常生活における困りごとの内容」が 92.6%で最も多い。「健康状態への不安」が 82.5%、「各種サービスの需給状況」が 79.4%、「同居家族等の生活環境」が 76.3%、「経済的な困窮の状況」が 73.4%である。(Q9)

## ② 地域のニーズの情報発信について

- ・ 全回答地域包括支援センターが地域のニーズに関する情報発信を行っている機関・社会資源は、「居宅介護支援事業者」が 79.1%と最も多い。「行政や市町村の社会福祉協議会」が 67.8%、「民生委員協議会」が 64.6%と続いている。(Q13)
- ・ 全回答地域包括支援センターにおける地域の高齢者等のニーズに関する情報発信の手段は、「窓口・電話等で問い合わせがあれば情報発信を行っている」が最も多く 84.9%である。「会議の場において情報発信を行っている」が 72.9%、「民生委員協議会を通じて情報発信を行っている」が 51.2%と続く。(Q14)

## ③ 地域の社会資源把握の取組みについて

- ・ 全回答地域包括支援センターにおける地域の社会資源を把握する手段は、「居宅介護支援事業所を通じて把握している」が 57.3%で最も多い。「独自調査により把握している」が 55.4%、「自治会等の住民団体を通じて把握している」が 49.8%と続いている。(Q10)
- ・ 全回答地域包括支援センターが把握している地域の社会資源は、「医療機関」が 95.7%で最も多い。「生活支援サービス事業を行う民間事業者」(95.4%)、「在宅介護サービス事業者」(94.7%)、「特別養護老人ホーム等の介護施設」(92.7%)も 90%を超え、多くの同センターで社会資源の把握が行われている。(Q11-1)
  - 「生活支援サービス事業を行う民間事業者」の具体的な事業内容は、「配食サービス」が 95.3%で最も多く、「家事援助サービス(介護保険対象外)」が 90.2%、「移送サービス」が 81.1%と続いている。(Q11-2)

## ④ 地域の社会資源の情報発信について

- ・ 全回答地域包括支援センターが地域の社会資源に関する情報発信を行っている相手は、「ニーズを把握した高齢者本人又はその家族」が 92.2%と最も多い。「老人クラブ等の高齢者組織」が 39.0%、「自治会等の住民組織」が 34.5%である。(Q15)
- ・ 全回答地域包括支援センターにおける把握した地域の社会資源に関する情報発信の手段は「窓口・電話等で問い合わせのあった利用者に対して適宜提供を行う」が 95.7%と最も多い。「ニーズを把握した高齢者の状態に応じて適切な社会資源情報を提供している」が 89.6%で続いている。(Q16)
- ・ 全回答センターのうち把握している地域の社会資源について、利用者等にも分かりやすいように一覧化したマップやリスト等の資料を作成しているセンターは 50.5%と約半数である。(Q12-1)
  - その形態としては「一覧化したリストを作成している」が 67.2%。「紙媒体のマップ形式を作成している」が 58.8%である。一方「HP上でデータベースを作成してい

る」は4.8%にとどまっている。(Q12-2)

▶ 掲載内容の各社会資源への確認方法は、「電話」が50.8%と最も高い。続いて「訪問調査」が41.4%、「アンケート調査」が24.9%である。(Q12-3)

- ・ 全回答地域包括支援センターのうちマップ・リスト等の作成のほかに把握した地域の社会資源を活用する取り組みを「行っている」同センターは31.8%である。「行っていない」が52.8%である。(Q12-4)

### (3) 総合相談・支援業務の実施上の課題について

- ・ 全回答地域包括支援センターにおける総合相談・支援業務実施上の課題としては、「予防ケアプランの作成に追われており十分な時間が取れない」が61.0%と最も多い。「関係機関とのネットワーク構築が不十分である」が47.6%、「総合相談・支援業務を専属で担う人材が不足している」が44.5%で続いている。(Q17)

### (4) 地域包括ケアの実現に向けて

#### ① 民間事業者との連携の実施状況

- ・ 全回答地域包括支援センターにおける「高齢者向け生活支援サービスを提供する民間事業者」との関わりの具体的内容は、「サービス内容等について問い合わせを行ったことがある」が56.2%と最も多い。「相互に情報交換を行いながら事業を進めている」が33.3%である。(Q18)
- ・ 「高齢者向け生活支援サービスを提供する民間事業者」との連携は行っていないと回答したセンター以外のセンターが実際に関わりを持っている民間事業者は、「配食サービス」が91.6%と最も多い。「介護保険外の家事援助サービス」が83.6%、「移送サービス」が68.3%と続いている。(Q19)

#### ② 民間事業者との連携の課題

- ・ 全回答地域包括支援センターでの「民間事業者による高齢者向け生活支援サービス」との関わりにおける課題としては、「価格が高く、利用者へ紹介する際に抵抗がある」が57.1%と最も多く、「民間事業者の事業内容について十分に把握していない」が34.2%、「介護保険事業者と異なり、サービス内容が十分に担保出来ない」が33.5%と続いている。(Q20)
- ・ 全回答地域包括支援センターのうち今後「民間事業者による高齢者向け生活支援サービス」を発展させるために必要なこととして、「高齢者が主体的にサービスを選択出来るよう、地域の民間事業者によるサービスの情報が容易に得られるような仕組みをつくる」を挙げた同センターが73.9%と最も多い。「各サービス分野別にサービス提供のガイドライン等の基準を定める」が44.5%、「利用者からの信頼が得られやすいよう、地方自治体等による認証を行う」が35.4%と続いている。(Q21)

## 4. 民間事業者アンケート調査結果詳細

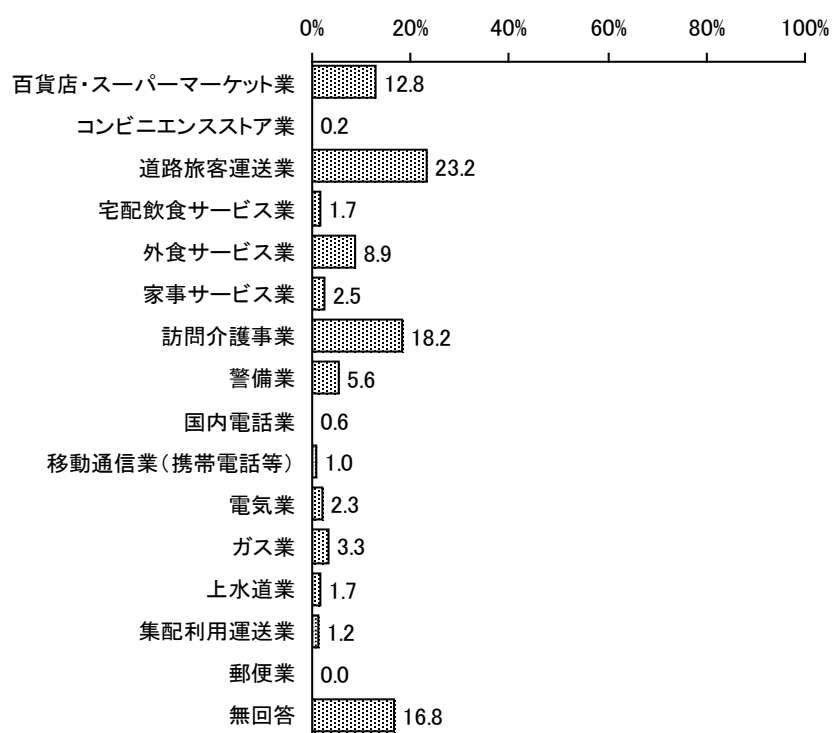
### (1) 回答者の属性

#### ① 基本属性

#### 【Q1-1】業種区分

各社の業種区分について尋ねた。「道路旅客運送業」と回答した企業が23.2%で最も多い。「訪問介護事業」が18.2%、「百貨店・スーパーマーケット業」が12.8%と続いている。

図表 3-3 業種区分

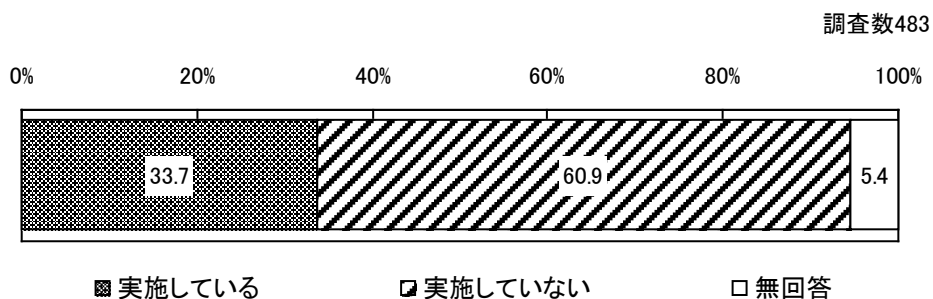


調査数483

### 【Q1-2】介護保険事業実施状況

各社の介護保険事業実施状況について尋ねた。「実施している」と回答した企業が 33.7%。「実施していない」が 60.9%である。

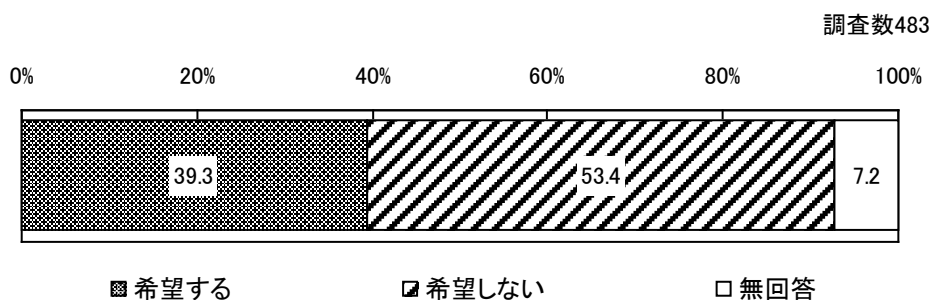
図表 3-4 介護保険事業実施状況



### 【Q1-3】調査報告書の送付希望状況

調査報告書の送付希望について尋ねた。「希望する」と回答した企業が 39.3%。「希望しない」が 53.4%である。

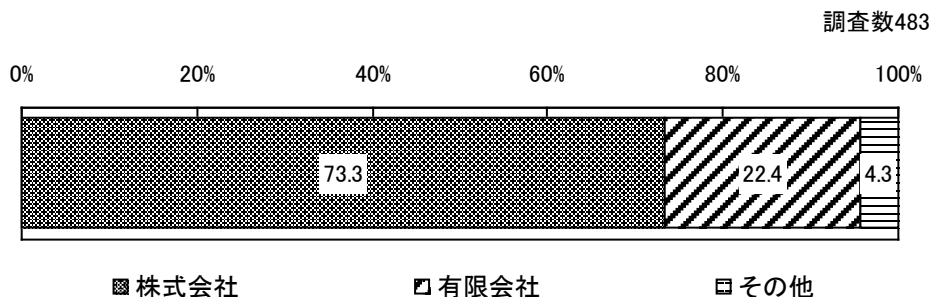
図表 3-5 調査報告書の送付希望状況



### 【Q2】団体分類

各社の団体分類について尋ねた。「株式会社」と回答した企業が73.3%で最も多い。「有限会社」が22.4%、「その他」が4.3%と続いている。

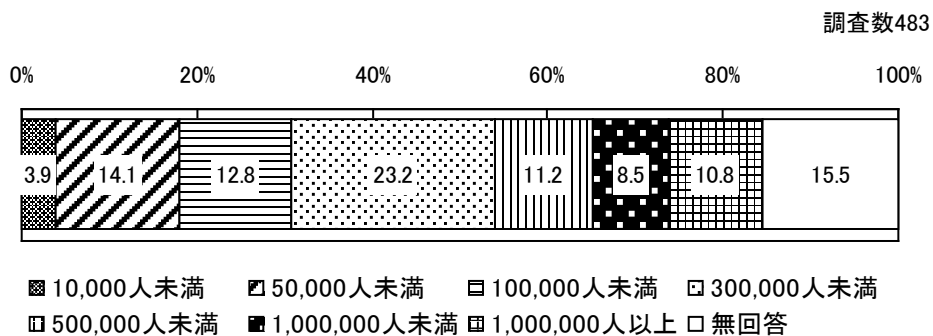
図表 3-6 団体分類



### 【Q3】会社所在地(市町村)の人口規模

各社の所在地の市町村の人口規模について尋ねた。「10万人以上30万人未満」の市町村が最も多く、23.2%である。続いて「1万人以上5万人未満」の市町村が14.1%、「5万人以上10万人未満」の市町村が12.8%である。

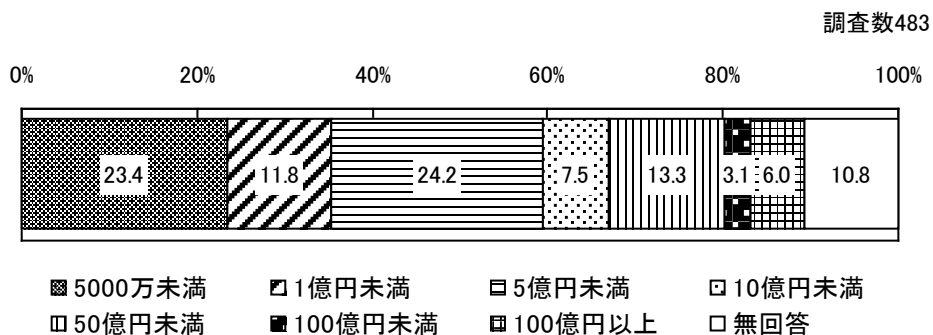
図表 3-7 会社所在地(市町村)の人口規模



### 【Q4-1】年間売上高

各社の年間売上高について尋ねた。「1億円以上5億円未満」と回答した企業が24.2%で最も多い。一方で「5000万円未満」の企業も23.4%と全体の約2割を占めている。

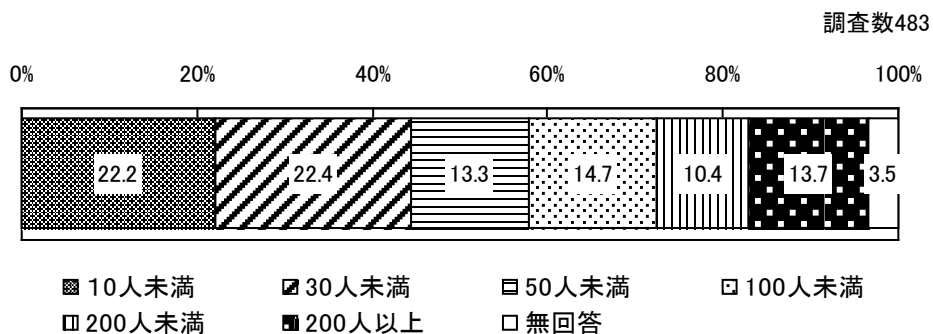
図表 3-8 年間売上高



### 【Q4-2】従業員数従業員数(パート・アルバイトを除く)

各社の従業員数について尋ねた。「10人以上30人未満」と回答した企業が22.4%で最も多い。「10人未満」が22.2%、「50人以上100人未満」が14.7%と続いている。

図表 3-9 従業員数



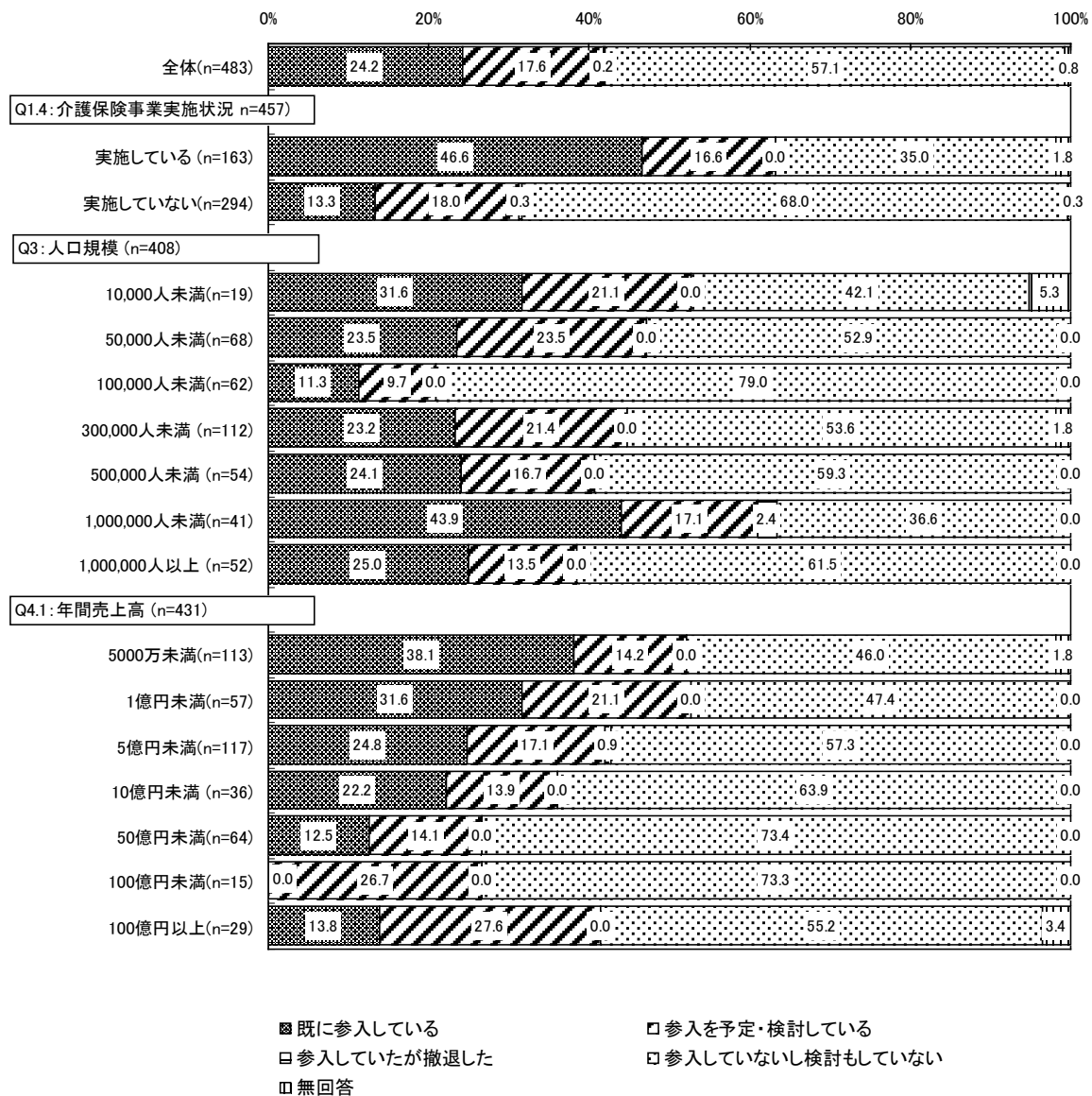
## ② 高齢者をターゲットとした生活支援サービスへの参入状況

### 【Q5-1】「高齢者をターゲットとした生活支援ビジネス」参入状況

各社の「高齢者をターゲットとした生活支援ビジネス」への参入状況について尋ねた。「参入していないし検討もしていない」が57.1%で最も多い。「既に参入している」が24.2%、「参入を予定・検討している」が17.6%と続いている。「参入を予定・検討している」、「参入していないし検討もしていない」を合わせた「高齢者をターゲットとした生活支援ビジネス」へ未参入の企業が全体の74.7%を占めている。

年間売上高が大きい企業ほど、参入率は低い傾向にある。

図表 3-10 「高齢者をターゲットとした生活支援ビジネス」参入状況

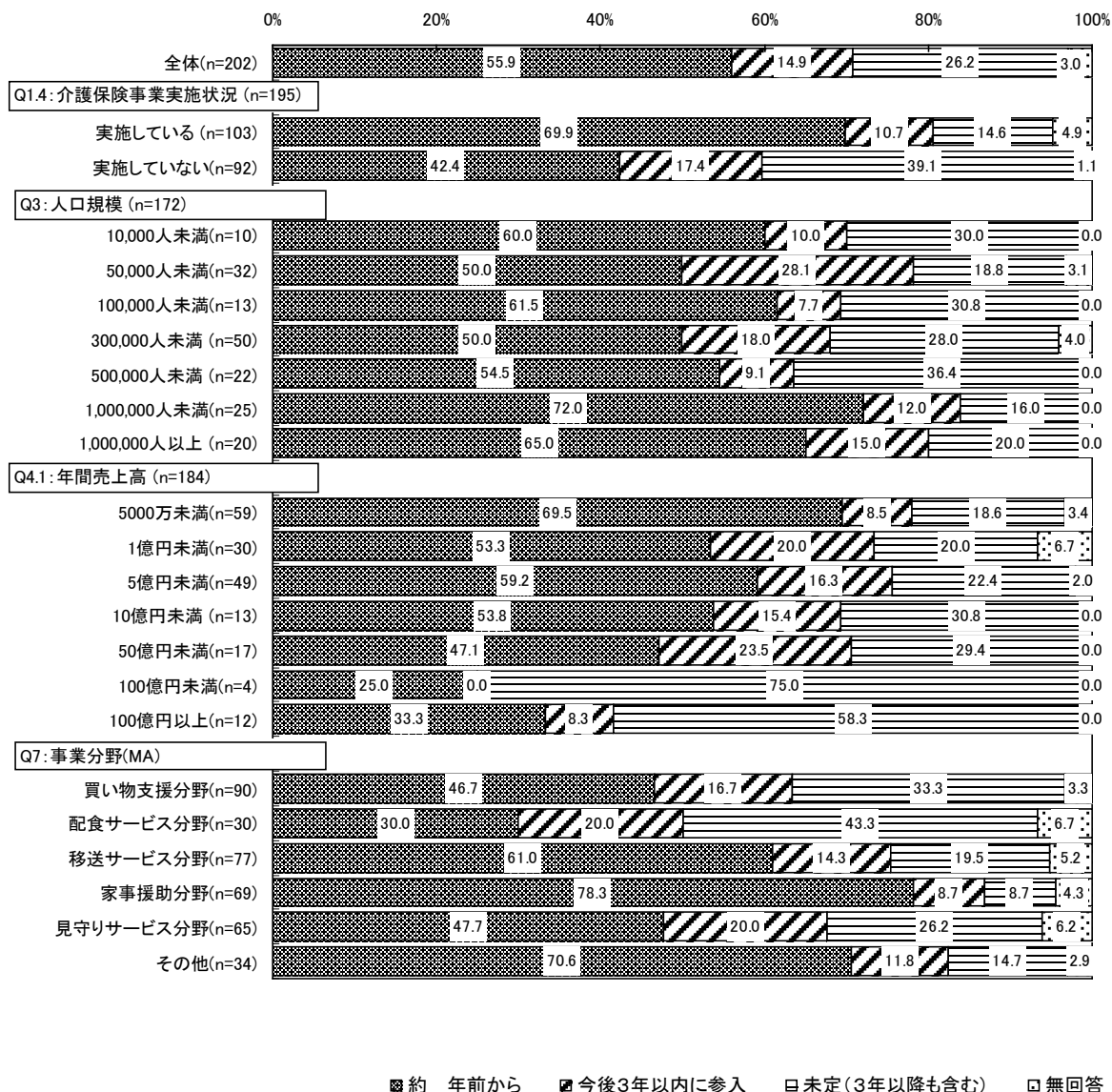




## 【Q5-2】「高齢者をターゲットとした生活支援ビジネス」への参入(参入予定)時期

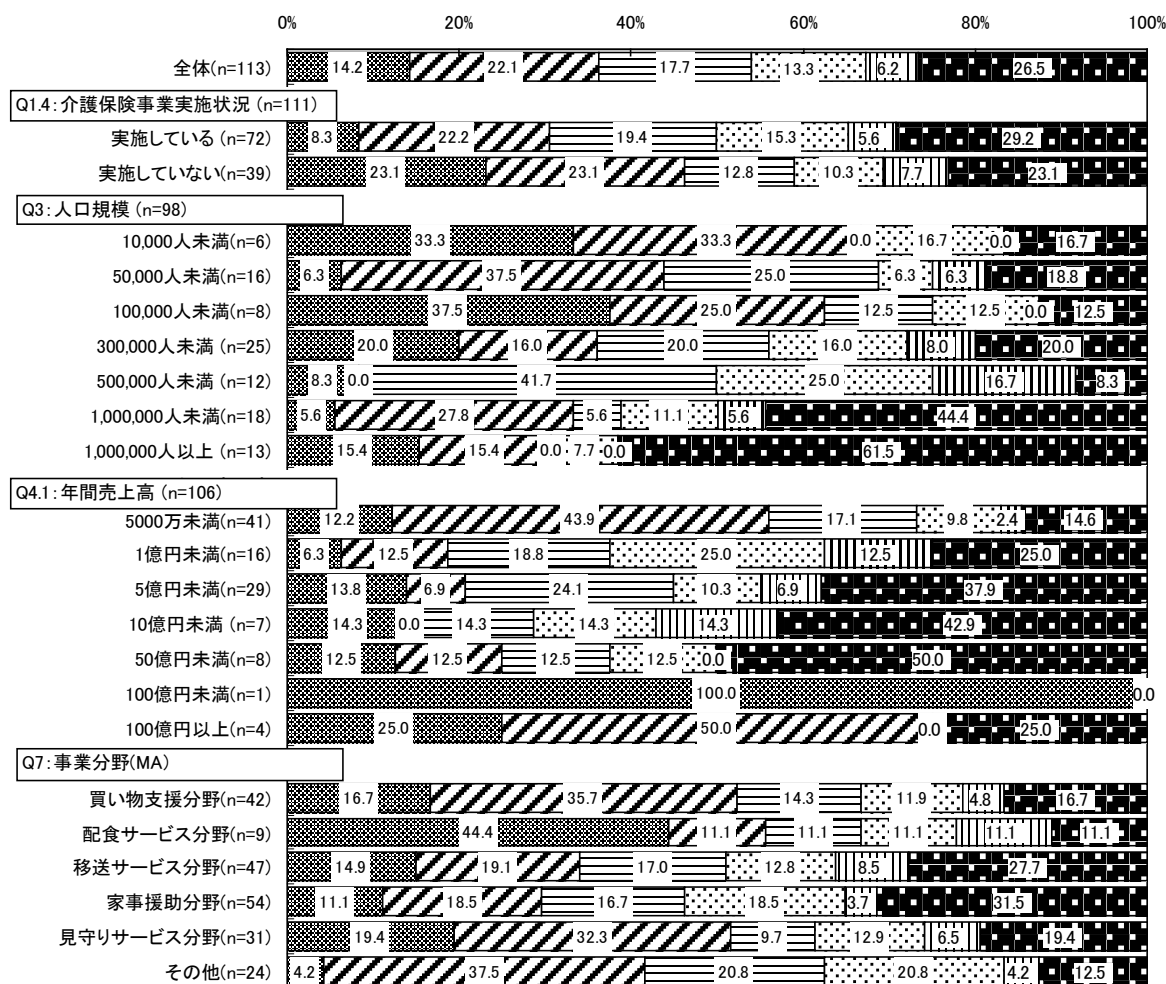
Q5-1で「既に参入している」「参入を予定・検討している」と答えた企業について、参入（あるいは参入予定）の時期について尋ねた。「参入済み（約 年前から）」が55.9%（詳しい参入時期は次の設問）、「未定（3年以降も含む）」が26.2%、「今後3年以内に参入」が14.9%と続いた。年間売上高が高くなるにつれ、参入未定の企業が増加する傾向にある。また、事業分野別では配食サービス分野と見守りサービス分野において今後3年以内に参入する傾向が高い。

図表 3-11 「高齢者をターゲットとした生活支援ビジネス」への参入(参入予定)時期



Q5-1で「既に参加している」と答えた企業について、参加した時期について尋ねた。「10年以上前」に参加した企業が26.5%と最も多い。続いて「2~3年程度」が22.1%、「4~5年程度」が17.7%である。事業分野別では配食サービス分野において参加して1年以内の企業が多い傾向にある。

図表 3-12 「高齢者をターゲットとした生活支援ビジネス」への参加時期

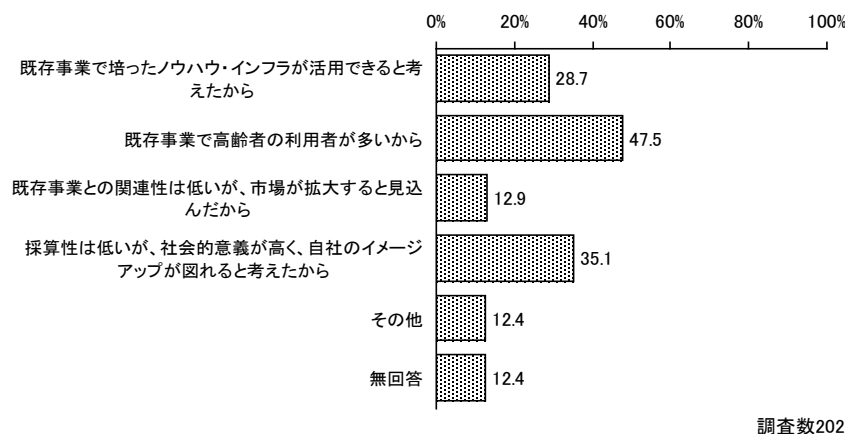


■ 1年程度 ■ 2~3年程度 ■ 4~5年程度 ■ 6~7年程度 ■ 8~9年程度 ■ 10年以上前

【Q5-3】「高齢者をターゲットとした生活支援ビジネス」参入(参入予定)のきっかけ

Q5-1で「既に参入している」「参入を予定・検討している」と答えた企業について、参入した(参入を予定した)きっかけについて尋ねた。「既存事業で高齢者の利用者が多いから」が47.5%と最も多い。続いて「採算性は低い、社会的意義が高く、自社のイメージアップが図れると考えたから」が35.1%、「既存事業で培ったノウハウ・インフラが活用できると考えたから」が28.7%である。企業所在地の人口規模が小さいほど、自社のイメージアップのために参入する企業が多い傾向にある。

図表 3-13 「高齢者をターゲットとした生活支援ビジネス」参入(参入予定)のきっかけ



調査数202

図表 3-14 「高齢者をターゲットとした生活支援ビジネス」参入(参入予定)のきっかけクロス集計表

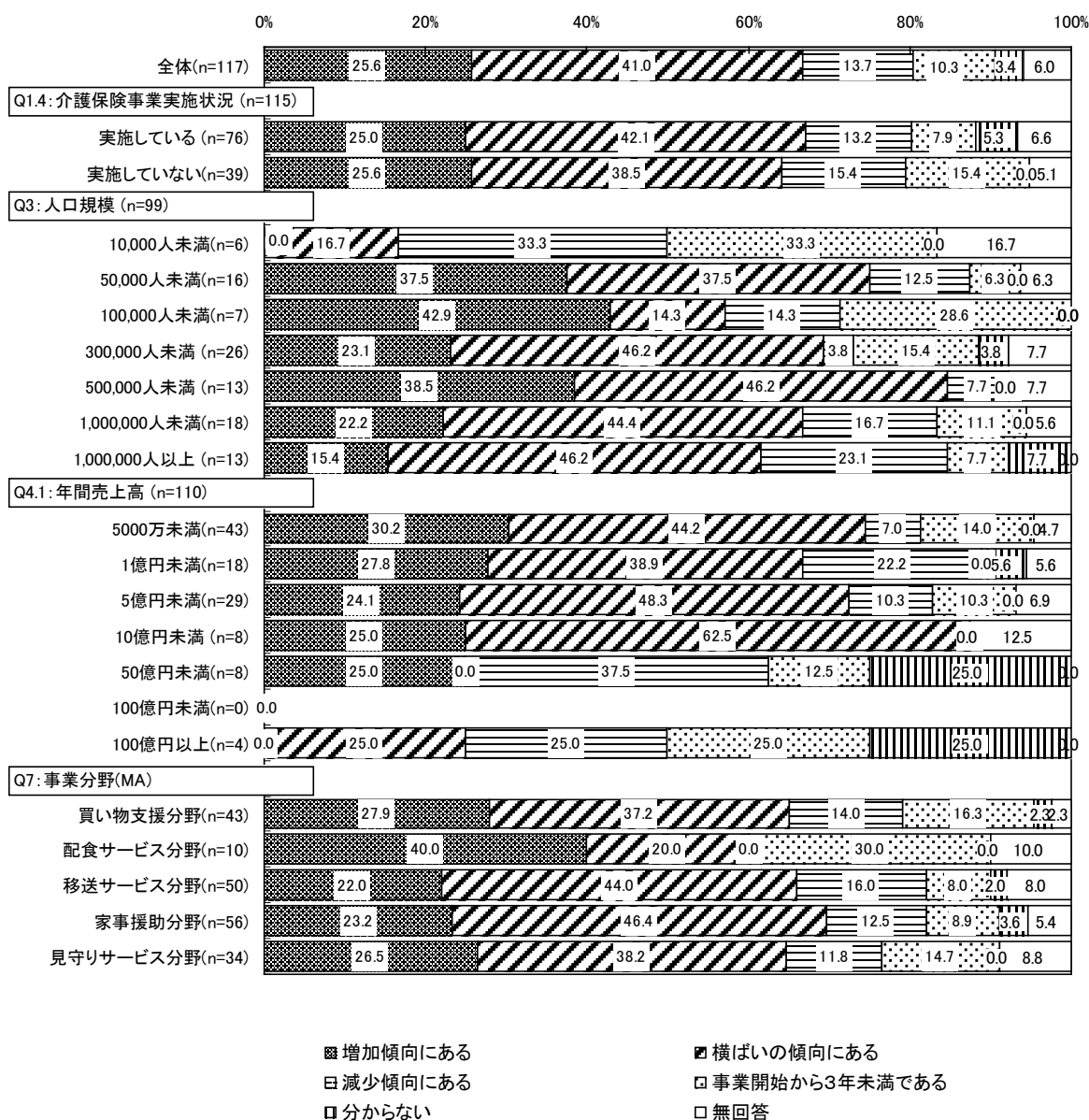
	1	2	3	4	5	
	既存事業で培ったノウハウ・インフラが活用できると考えたから	既存事業で高齢者の利用者が多いから	既存事業との関連性は低い、市場が拡大すると見込んだから	採算性は低い、社会的意義が高く、自社のイメージアップが図れると考えたから	その他	無回答
全体 (n=202)	28.7	47.5	12.9	35.1	12.4	12.4
Q1.4: 介護保険事業実施状況						
実施している (n=103)	30.1	51.5	8.7	35.0	14.6	11.7
実施していない (n=92)	26.1	45.7	17.4	34.8	10.9	12.0
Q3: 人口規模						
10,000人未満 (n=10)	20.0	60.0	20.0	40.0	10.0	10.0
50,000人未満 (n=32)	28.1	43.8	15.6	34.4	9.4	15.6
100,000人未満 (n=13)	0.0	30.8	30.8	30.8	15.4	15.4
300,000人未満 (n=50)	38.0	38.0	6.0	44.0	10.0	16.0
500,000人未満 (n=22)	27.3	63.6	18.2	40.9	18.2	0.0
1,000,000人未満 (n=25)	40.0	52.0	12.0	20.0	12.0	12.0
1,000,000人以上 (n=20)	40.0	55.0	10.0	25.0	15.0	5.0
Q4.1: 年間売上高						
5000万未満 (n=59)	23.7	40.7	16.9	28.8	16.9	10.2
1億円未満 (n=30)	16.7	46.7	16.7	40.0	13.3	10.0
5億円未満 (n=49)	36.7	53.1	4.1	38.8	8.2	14.3
10億円未満 (n=13)	30.8	46.2	7.7	53.8	7.7	7.7
50億円未満 (n=17)	35.3	52.9	11.8	29.4	23.5	5.9
100億円未満 (n=4)	50.0	25.0	0.0	50.0	0.0	25.0
100億円以上 (n=12)	33.3	66.7	16.7	33.3	0.0	16.7
Q7: 事業分野(MA)						
買い物支援分野 (n=90)	23.3	56.7	15.6	35.6	7.8	12.2
配食サービス分野 (n=30)	43.3	33.3	20.0	36.7	13.3	16.7
移送サービス分野 (n=77)	16.9	61.0	11.7	40.3	7.8	13.0
家事援助分野 (n=69)	34.8	44.9	15.9	34.8	11.6	11.6
見守りサービス分野 (n=65)	30.8	33.8	15.4	32.3	15.4	16.9
その他 (n=34)	29.4	41.2	14.7	35.3	32.4	5.9

③ 高齢者をターゲットとした生活支援サービスの業績の概観について

【Q5-4】「高齢者をターゲットとした生活支援ビジネス」単独売上高の推移(直近3ヶ年間)

Q5-1で「既に参入している」と答えた企業について、高齢者をターゲットとした生活支援ビジネスの最近3ヶ年の単独での売上高の推移について尋ねた。「横ばいの傾向にある」が最も多く全体の41.0%を占める。続いて「増加傾向にある」が25.6%、「減少傾向にある」は13.7%にとどまっている。年間売上高が高くなるにつれ、売上高が減少傾向にある企業が多くなる。事業分野別では配食サービス分野において増加傾向が高い。

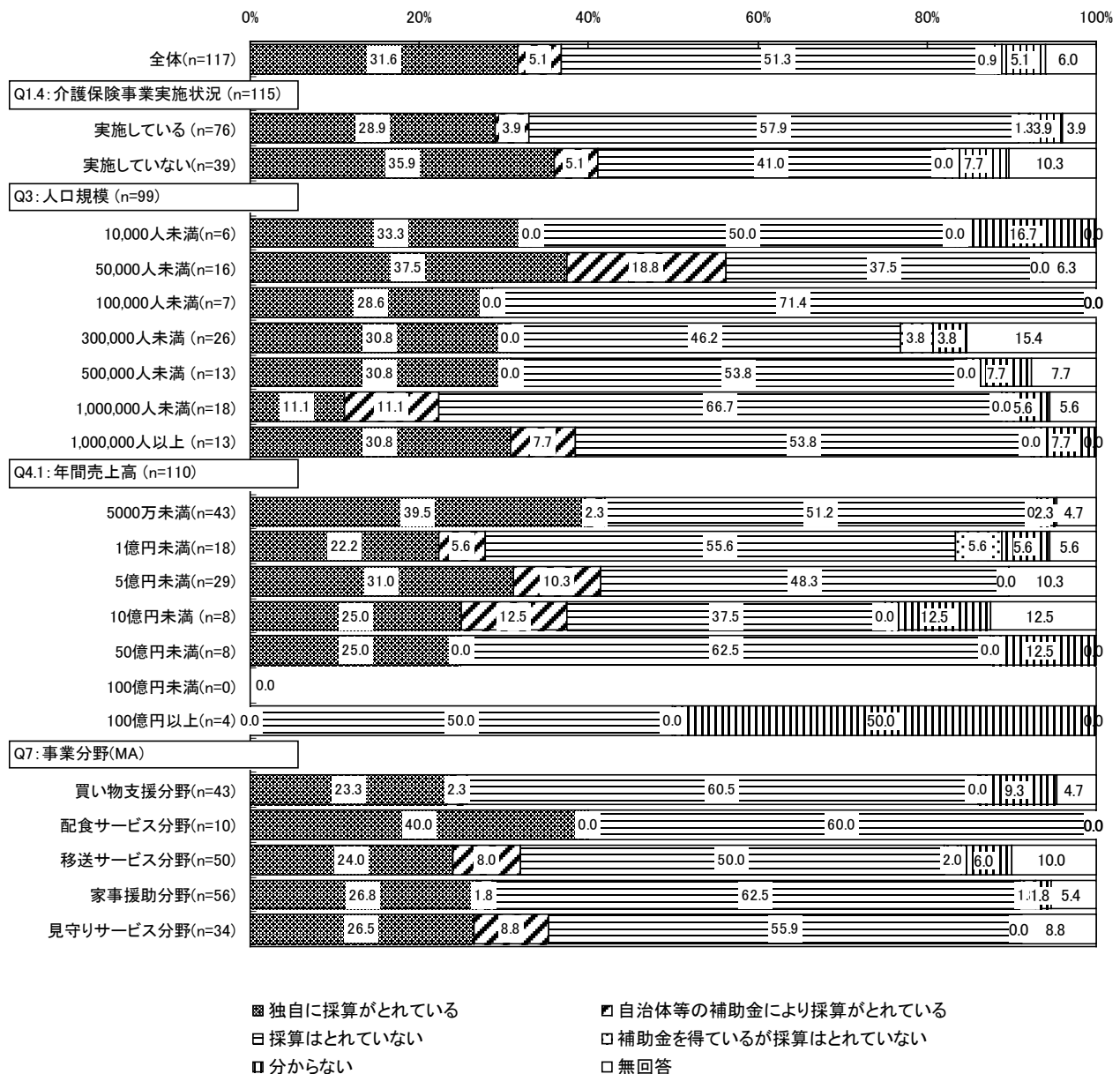
図表 3-15 「高齢者をターゲットとした生活支援ビジネス」単独売上高の推移(直近3ヶ年間)



【Q5-5】「高齢者をターゲットとした生活支援ビジネス」採算状況(直近1ヶ年間)

Q5-1で「既に参入している」と答えた企業について、高齢者をターゲットとした生活支援ビジネスの直近1ヶ年の単独での採算について尋ねた。「採算は取れていない」が最も多く51.3%である。「独自に採算が取れている」は31.6%、「自治体等の補助金により採算が取れている」は5.1%であっている。自治体等の補助金が削減された場合には、半数以上の企業が採算割れの状況に陥ることがわかる。事業分野別では配食サービス分野において採算性が高い傾向にある。

図表 3-16 「高齢者をターゲットとした生活支援ビジネス」採算状況(直近1ヶ年間)

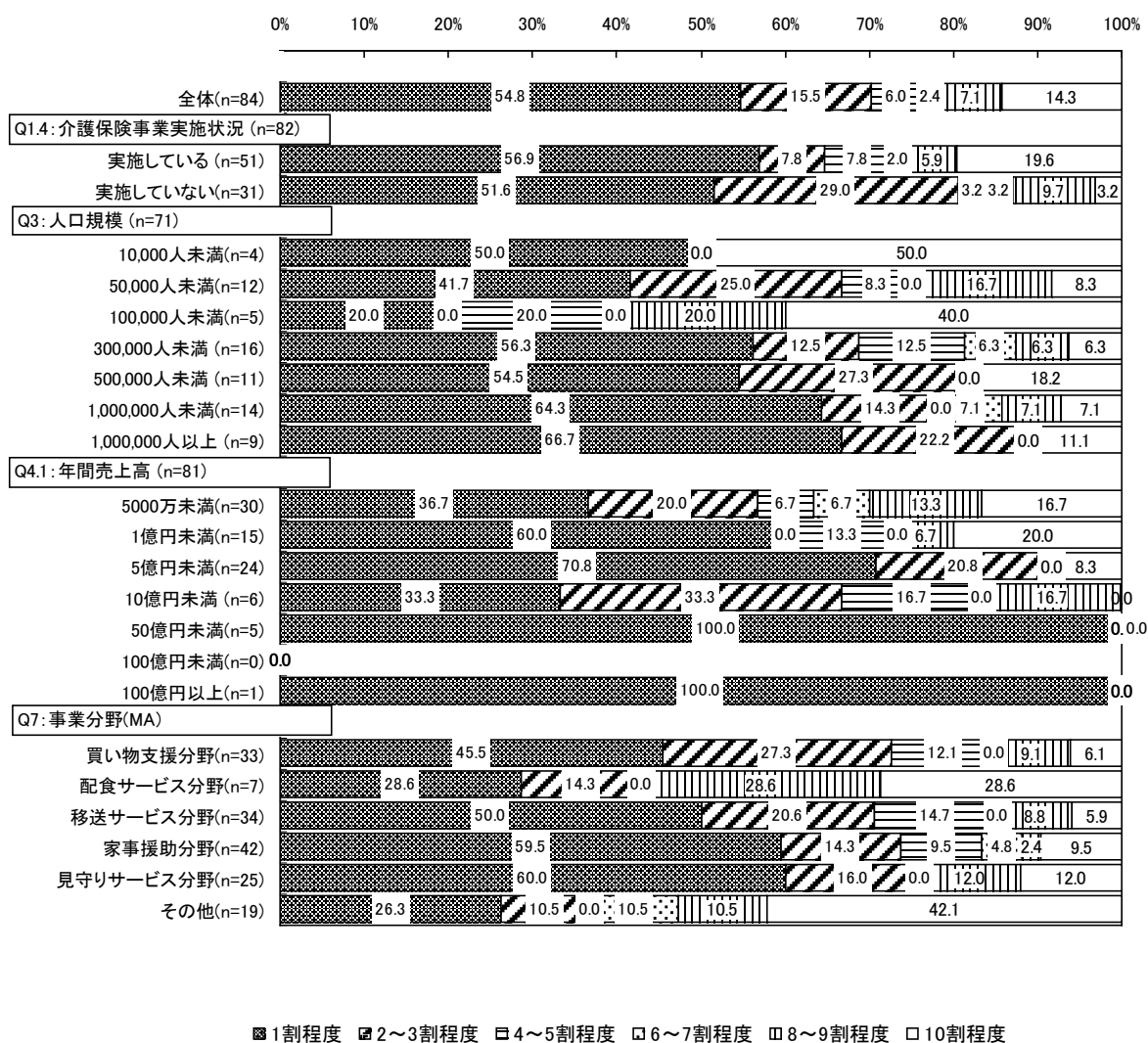


【Q5-6】「高齢者をターゲットとした生活支援ビジネス」売上高の全売上高に占める割合

(1)現時点の売上高比率

Q5-1で「既に参入している」と答えた企業について、高齢者をターゲットとした生活支援ビジネスの現在の売上高比率について尋ねた。「1割程度」が最も多く54.8%である。「2~3割程度」が15.5%、「10割程度」が14.3%で続いている。人口規模や年間売上高が高い企業ほど、売上高比率は低い傾向にある。事業分野別では配食サービス分野において売上高比率が高い傾向にある。

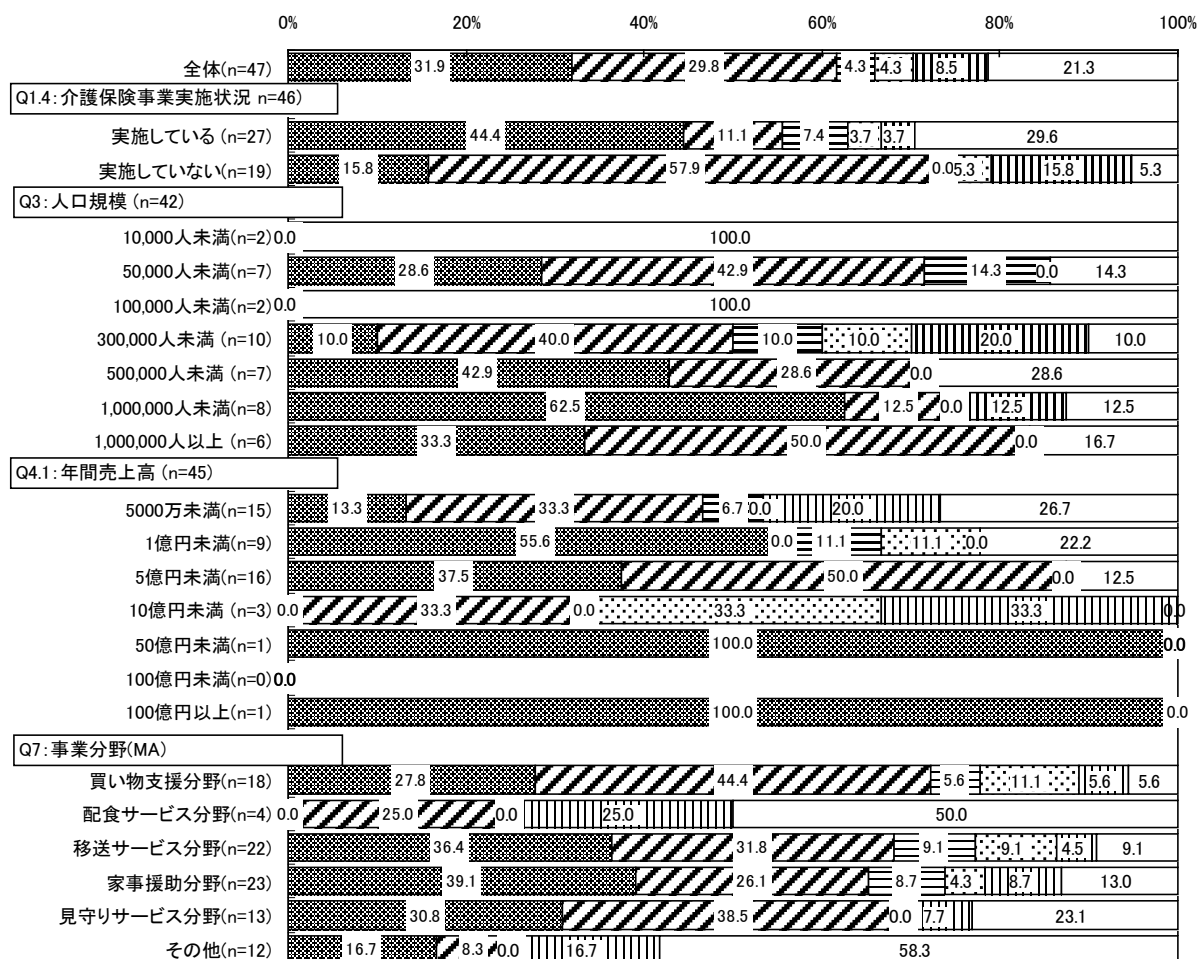
図表 3-17 「高齢者をターゲットとした生活支援ビジネス」の全売上高に占める割合(現時点)



## (2)5年後の予測の売上高比率

Q5-1で「既に参入している」と答えた企業について、高齢者をターゲットとした生活支援ビジネスの5年後に予測される売上高比率について尋ねた。「1割程度」が31.9%と最も多く、「2～3割程度」が29.8%である。事業分野別では配食サービス分野において今後売上高比率が上がる予測する傾向が高い。

図表 3-18 「高齢者をターゲットとした生活支援ビジネス」の全売上高に占める割合(5年後予測値)

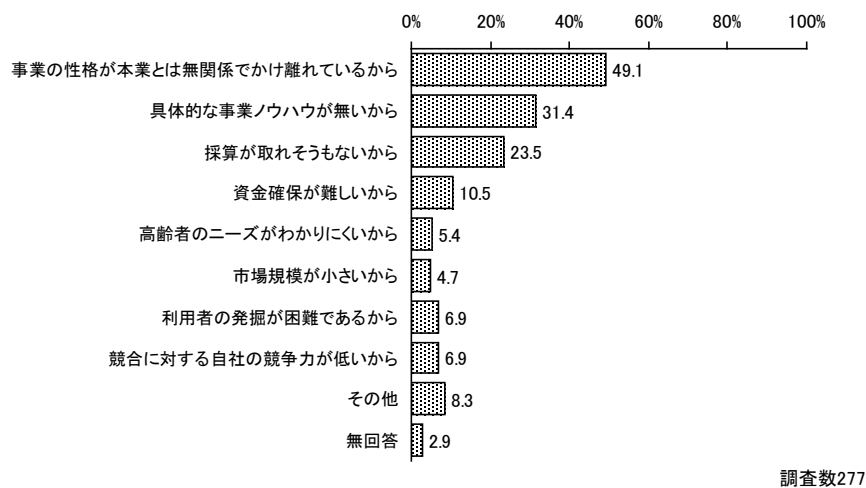


■ 1割程度 ■ 2～3割程度 ■ 4～5割程度 ■ 6～7割程度 ■ 8～9割程度 ■ 10割程度

【Q5-7】「高齢者をターゲットとした生活支援ビジネス」に参入していない理由

Q5 (1) で「参入していたが撤退した」「参入していないし検討もしていない」と答えた企業について、高齢者をターゲットとした生活支援ビジネスに参入していない理由、検討をしていない理由、もしくは参入していたが撤退した理由について尋ねた。「事業の性格が本業とは無関係でかけ離れているから」が49.1%で最も多く、「具体的な事業ノウハウがないから」が31.4%、「採算が取れそうもないから」が23.5%と続いている。

図表 3-19 「高齢者をターゲットとした生活支援ビジネス」に参入していない理由



図表 3-20 「高齢者をターゲットとした生活支援ビジネス」に参入していない理由 クロス集計表

	1 事業の性格が 本業とは無関 係でかけ離れ ているから	2 具体的な事業 ノウハウが無 いから	3 採算が取れそ うもないから	4 資金確保が難 しいから	5 高齢者のニ ーズがわかり にくいから	6 市場規模が小 さいから	7 利用者の発掘 が困難である から	8 競合に対する 自社の競争力 が低いから	9 その他	無回答
全体 (n=277)	49.1	31.4	23.5	10.5	5.4	4.7	6.9	6.9	8.3	2.9
Q1.4:介護保険事業実施状況										
実施している (n=57)	24.6	31.6	35.1	10.5	5.3	8.8	7.0	3.5	19.3	3.5
実施していない (n=201)	56.2	31.3	20.4	10.0	4.5	4.0	6.5	8.0	4.5	3.0
Q3:人口規模										
10,000人未満 (n=8)	62.5	12.5	25.0	0.0	0.0	12.5	12.5	0.0	0.0	0.0
50,000人未満 (n=36)	41.7	33.3	30.6	11.1	16.7	11.1	5.6	2.8	11.1	0.0
100,000人未満 (n=49)	36.7	38.8	30.6	4.1	6.1	4.1	8.2	14.3	6.1	2.0
300,000人未満 (n=60)	51.7	31.7	21.7	13.3	3.3	1.7	6.7	6.7	5.0	5.0
500,000人未満 (n=32)	62.5	25.0	12.5	12.5	9.4	3.1	9.4	6.3	6.3	3.1
1,000,000人未満 (n=16)	37.5	37.5	25.0	18.8	0.0	12.5	6.3	12.5	0.0	6.3
1,000,000人以上 (n=32)	59.4	31.3	18.8	6.3	0.0	0.0	9.4	6.3	9.4	3.1
Q4.1:年間売上高										
5000万未満 (n=52)	44.2	30.8	23.1	15.4	5.8	1.9	7.7	9.6	11.5	0.0
1億円未満 (n=27)	40.7	25.9	25.9	11.1	7.4	11.1	11.1	0.0	7.4	3.7
5億円未満 (n=68)	39.7	32.4	35.3	11.8	2.9	7.4	4.4	10.3	7.4	4.4
10億円未満 (n=23)	52.2	30.4	30.4	0.0	4.3	0.0	8.7	8.7	8.7	4.3
50億円未満 (n=47)	57.4	44.7	21.3	6.4	4.3	4.3	10.6	0.0	0.0	2.1
100億円未満 (n=11)	72.7	27.3	0.0	18.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	18.2
100億円以上 (n=16)	68.8	43.8	12.5	12.5	0.0	0.0	6.3	12.5	0.0	0.0
Q7:事業分野(MA)										
買い物支援分野 (n=0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
配食サービス分野 (n=0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
移送サービス分野 (n=0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家事援助分野 (n=0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
見守りサービス分野 (n=0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他 (n=0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0



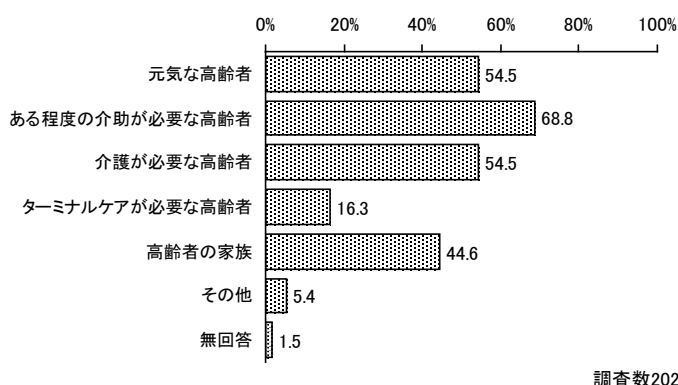
(2) 高齢者をターゲットとした生活支援ビジネスの現状について

① 利用者の属性について

【Q6】サービス利用者の属性

Q5-1で「既に参加している」「参加を予定・検討している」と答えた企業について、高齢者をターゲットとした生活支援ビジネスの利用者の属性とその想定について尋ねた。「ある程度の介護が必要な高齢者」が、68.8%と最も多い。「元気な高齢者」「介護が必要な高齢者」がともに54.5%と続く。一方「ターミナルケアが必要な高齢者」という回答は、16.3%にとどまった。年間売上高が低い企業ほど、介護が必要な高齢者をターゲットとする傾向が高い。また、事業分野別においても、家事援助分野は介護が必要な高齢者をターゲットとする傾向が高い。

図表 3-21 サービス利用者の属性



図表 3-22 サービス利用者の属性 クロス集計表

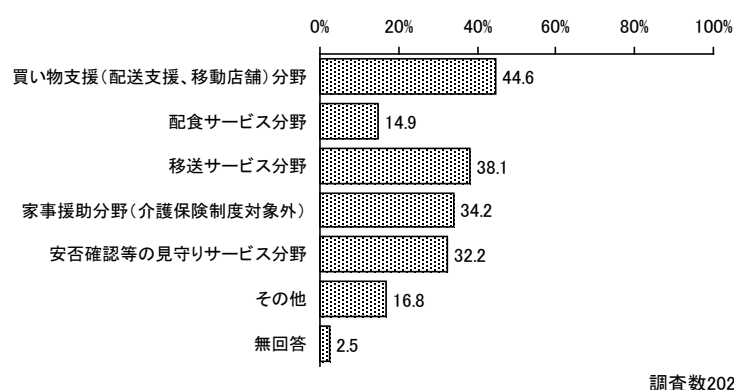
	1	2	3	4	5	6	
	元気な高齢者	ある程度の介護が必要な高齢者	介護が必要な高齢者	ターミナルケアが必要な高齢者	高齢者の家族	その他	無回答
全体 (n=202)	54.5	68.8	54.5	16.3	44.6	5.4	1.5
Q1.4: 介護保険事業実施状況							
実施している (n=103)	37.9	76.7	78.6	22.3	38.8	3.9	0.0
実施していない (n=92)	70.7	59.8	29.3	8.7	52.2	7.6	3.3
Q3: 人口規模							
10,000人未満 (n=10)	50.0	70.0	60.0	10.0	40.0	0.0	0.0
50,000人未満 (n=32)	56.3	68.8	53.1	15.6	46.9	3.1	6.3
100,000人未満 (n=13)	38.5	53.8	61.5	23.1	30.8	0.0	0.0
300,000人未満 (n=50)	60.0	74.0	54.0	18.0	50.0	8.0	0.0
500,000人未満 (n=22)	59.1	72.7	50.0	18.2	45.5	9.1	4.5
1,000,000人未満 (n=25)	52.0	68.0	44.0	12.0	56.0	8.0	0.0
1,000,000人以上 (n=20)	55.0	75.0	50.0	20.0	40.0	0.0	0.0
Q4.1: 年間売上高							
5000万未満 (n=59)	49.2	72.9	67.8	15.3	44.1	1.7	0.0
1億円未満 (n=30)	30.0	76.7	66.7	30.0	33.3	3.3	3.3
5億円未満 (n=49)	61.2	63.3	44.9	6.1	40.8	4.1	2.0
10億円未満 (n=13)	61.5	46.2	38.5	15.4	53.8	15.4	0.0
50億円未満 (n=17)	76.5	70.6	29.4	17.6	64.7	11.8	5.9
100億円未満 (n=4)	100.0	75.0	25.0	0.0	50.0	0.0	0.0
100億円以上 (n=12)	75.0	58.3	8.3	8.3	58.3	16.7	0.0
Q7: 事業分野(MA)							
買い物支援分野 (n=90)	61.1	78.9	52.2	16.7	55.6	3.3	2.2
配食サービス分野 (n=30)	70.0	80.0	53.3	23.3	43.3	13.3	0.0
移送サービス分野 (n=77)	50.6	80.5	61.0	18.2	42.9	1.3	0.0
家事援助分野 (n=69)	42.0	79.7	72.5	21.7	46.4	4.3	0.0
見守りサービス分野 (n=65)	61.5	75.4	64.6	18.5	52.3	7.7	1.5
その他 (n=34)	44.1	64.7	76.5	23.5	26.5	5.9	2.9

② 事業分野について

【Q7】「高齢者をターゲットとした生活支援ビジネス」への参入分野

Q5-1で「既に参入している」「参入を予定・検討している」と答えた企業について、各社の高齢者をターゲットとした生活支援ビジネスの分野について尋ねた。「買い物支援（配送支援、移動店舗）分野」が、44.6%と最も多い。続いて「移送サービス分野」が38.1%、「家事援助分野（介護保険制度対象外）」が34.2%、「安否確認等の見守りサービス分野」が32.2%である。年間売上高別に見ると、50億円以上の売上高である企業において買い物支援分野（配送支援、移動店舗）が高い傾向にある。

図表 3-23 「高齢者をターゲットとした生活支援ビジネス」への参入分野



図表 3-24 「高齢者をターゲットとした生活支援ビジネス」への参入分野 クロス集計表

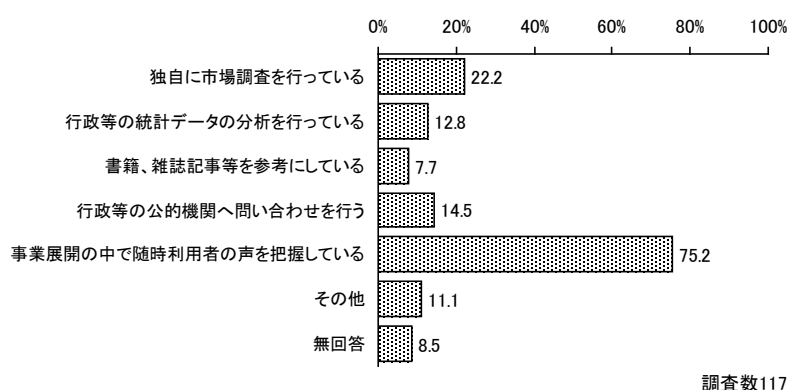
	1 買い物支援(配 送支援、移動 店舗)分野	2 配食サービス 分野	3 移送サービス 分野	4 家事援助分野 (介護保険制 度対象外)	5 安否確認等の 見守りサー ビス分野	6 その他	無回答
全体 (n=202)	44.6	14.9	38.1	34.2	32.2	16.8	2.5
<b>Q1.4: 介護保険事業実施状況</b>							
実施している (n=103)	35.9	9.7	40.8	52.4	33.0	23.3	3.9
実施していない (n=92)	54.3	18.5	35.9	15.2	28.3	9.8	1.1
<b>Q3: 人口規模</b>							
10,000人未満 (n=10)	40.0	0.0	40.0	10.0	20.0	20.0	10.0
50,000人未満 (n=32)	59.4	9.4	53.1	40.6	43.8	12.5	0.0
100,000人未満 (n=13)	46.2	15.4	46.2	15.4	30.8	23.1	0.0
300,000人未満 (n=50)	46.0	20.0	36.0	34.0	40.0	8.0	4.0
500,000人未満 (n=22)	50.0	13.6	31.8	31.8	36.4	36.4	0.0
1,000,000人未満 (n=25)	36.0	8.0	36.0	36.0	16.0	16.0	4.0
1,000,000人以上 (n=20)	35.0	15.0	30.0	45.0	25.0	15.0	0.0
<b>Q4.1: 年間売上高</b>							
5000万未満 (n=59)	44.1	11.9	32.2	50.8	40.7	28.8	5.1
1億円未満 (n=30)	36.7	6.7	43.3	43.3	26.7	23.3	0.0
5億円未満 (n=49)	40.8	18.4	40.8	28.6	34.7	6.1	2.0
10億円未満 (n=13)	38.5	15.4	69.2	23.1	23.1	15.4	0.0
50億円未満 (n=17)	47.1	17.6	23.5	17.6	29.4	5.9	0.0
100億円未満 (n=4)	75.0	50.0	25.0	25.0	25.0	0.0	0.0
100億円以上 (n=12)	75.0	16.7	0.0	0.0	8.3	16.7	0.0
<b>Q7: 事業分野(MA)</b>							
買い物支援分野 (n=90)	100.0	12.2	45.6	35.6	43.3	6.7	0.0
配食サービス分野 (n=30)	36.7	100.0	23.3	16.7	36.7	10.0	0.0
移送サービス分野 (n=77)	53.2	9.1	100.0	36.4	36.4	3.9	0.0
家事援助分野 (n=69)	46.4	7.2	40.6	100.0	43.5	15.9	0.0
見守りサービス分野 (n=65)	60.0	16.9	43.1	46.2	100.0	10.8	0.0
その他 (n=34)	17.6	8.8	8.8	32.4	20.6	100.0	0.0

### ③ ニーズ把握について

#### 【Q8】地域の高齢者のニーズ把握の取り組みの状況

Q5-1で「既に参入している」と答えた企業について、各社が高齢者をターゲットとした生活支援ビジネスにおける地域高齢者のニーズを把握するために行っている取り組みについて尋ねた。「事業展開の中で随時利用者の声を把握している」が、75.2%と最も多く、「独自に市場調査を行っている」が22.2%、「行政等の統計データ分析を行っている」が12.8%、「行政等の公的機関へ問い合わせを行う」が14.5%と続いている。年間売上高が100億円以上の企業においては、独自に市場調査を行い、ニーズを把握している傾向が高い。

図表 3-25 地域の高齢者のニーズ把握の取組みの状況



図表 3-26 地域の高齢者のニーズ把握の取組みの状況 クロス集計表

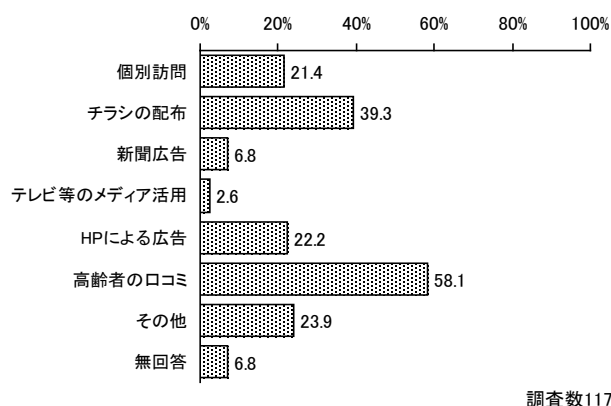
	1	2	3	4	5	6	
	独自に市場調査を行っている	行政等の統計データの分析を行っている	書籍、雑誌記事等を参考にしている	行政等の公的機関へ問い合わせを行う	事業展開の中で随時利用者の声を把握している	その他	無回答
全体 (n=117)	22.2	12.8	7.7	14.5	75.2	11.1	8.5
Q1.4: 介護保険事業実施状況							
実施している (n=76)	11.8	7.9	7.9	10.5	76.3	7.9	11.8
実施していない (n=39)	38.5	20.5	5.1	17.9	71.8	17.9	2.6
Q3: 人口規模							
10,000人未満 (n=6)	33.3	16.7	16.7	0.0	33.3	16.7	33.3
50,000人未満 (n=16)	31.3	18.8	12.5	18.8	81.3	6.3	12.5
100,000人未満 (n=7)	14.3	14.3	14.3	42.9	71.4	14.3	0.0
300,000人未満 (n=26)	23.1	15.4	7.7	19.2	80.8	11.5	7.7
500,000人未満 (n=13)	23.1	7.7	0.0	7.7	76.9	15.4	7.7
1,000,000人未満 (n=18)	22.2	16.7	11.1	11.1	83.3	5.6	5.6
1,000,000人以上 (n=13)	15.4	7.7	0.0	7.7	53.8	23.1	15.4
Q4.1: 年間売上高							
5000万未満 (n=43)	16.3	11.6	11.6	11.6	81.4	14.0	7.0
1億円未満 (n=18)	16.7	5.6	16.7	16.7	72.2	5.6	11.1
5億円未満 (n=29)	31.0	20.7	3.4	20.7	86.2	10.3	3.4
10億円未満 (n=8)	25.0	12.5	0.0	12.5	75.0	12.5	12.5
50億円未満 (n=8)	25.0	0.0	0.0	12.5	50.0	25.0	0.0
100億円未満 (n=0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
100億円以上 (n=4)	75.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0
Q7: 事業分野(MA)							
買い物支援分野 (n=43)	30.2	18.6	9.3	11.6	69.8	14.0	4.7
配食サービス分野 (n=10)	50.0	20.0	10.0	30.0	90.0	0.0	10.0
移送サービス分野 (n=50)	22.0	8.0	8.0	22.0	78.0	12.0	6.0
家事援助分野 (n=56)	12.5	7.1	10.7	10.7	82.1	8.9	7.1
見守りサービス分野 (n=34)	26.5	23.5	8.8	17.6	73.5	14.7	5.9
その他 (n=25)	16.0	16.0	12.0	16.0	80.0	24.0	8.0

④ 利用促進について

【Q9】製品・サービスのプロモーション方法

Q5-1で「既に参入している」と答えた企業について、各社の高齢者をターゲットとした生活支援ビジネスにおける製品・サービスのプロモーションの内容について尋ねた。「高齢者の口コミ」が、58.1%と最も多い。「チラシの配布」が39.3%、「その他」が23.9%と続いている。「HPによる広告」も22.2%となっている。

図表 3-27 製品・サービスのプロモーション方法



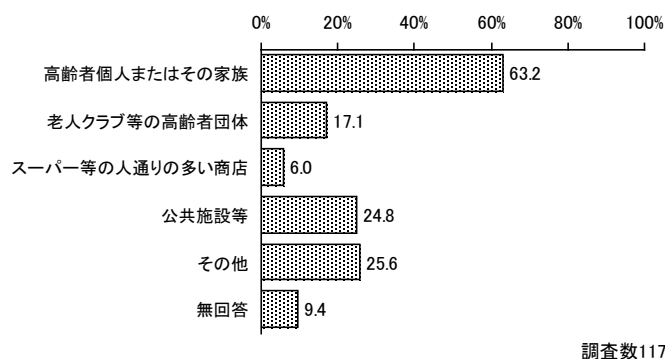
図表 3-28 製品・サービスのプロモーション方法 クロス集計表

	1	2	3	4	5	6	7	
	個別訪問	チラシの配布	新聞広告	テレビ等のメディア活用	HPによる広告	高齢者の口コミ	その他	無回答
全体 (n=117)	21.4	39.3	6.8	2.6	22.2	58.1	23.9	6.8
Q1.4: 介護保険事業実施状況								
実施している (n=76)	21.1	34.2	2.6	0.0	15.8	51.3	22.4	9.2
実施していない (n=39)	20.5	48.7	15.4	7.7	30.8	69.2	25.6	2.6
Q3: 人口規模								
10,000人未満 (n=6)	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	66.7	33.3	0.0
50,000人未満 (n=16)	18.8	56.3	12.5	0.0	37.5	62.5	12.5	18.8
100,000人未満 (n=7)	42.9	57.1	14.3	0.0	0.0	42.9	14.3	0.0
300,000人未満 (n=26)	23.1	38.5	7.7	0.0	19.2	61.5	34.6	3.8
500,000人未満 (n=13)	30.8	23.1	0.0	7.7	15.4	53.8	38.5	0.0
1,000,000人未満 (n=18)	11.1	38.9	5.6	0.0	22.2	55.6	22.2	5.6
1,000,000人以上 (n=13)	15.4	38.5	7.7	7.7	46.2	69.2	15.4	7.7
Q4.1: 年間売上高								
5000万未満 (n=43)	20.9	44.2	7.0	0.0	14.0	53.5	27.9	7.0
1億円未満 (n=18)	16.7	16.7	0.0	0.0	16.7	50.0	27.8	16.7
5億円未満 (n=29)	27.6	34.5	10.3	3.4	27.6	72.4	24.1	6.9
10億円未満 (n=8)	25.0	37.5	0.0	25.0	37.5	75.0	12.5	0.0
50億円未満 (n=8)	25.0	62.5	12.5	0.0	50.0	50.0	12.5	0.0
100億円未満 (n=0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
100億円以上 (n=4)	0.0	75.0	25.0	0.0	25.0	50.0	0.0	0.0
Q7: 事業分野(MA)								
買い物支援分野 (n=43)	23.3	44.2	9.3	4.7	25.6	62.8	20.9	7.0
配食サービス分野 (n=10)	50.0	60.0	10.0	0.0	30.0	70.0	10.0	0.0
移送サービス分野 (n=50)	20.0	38.0	2.0	4.0	20.0	74.0	20.0	4.0
家事援助分野 (n=56)	25.0	35.7	5.4	0.0	21.4	55.4	26.8	5.4
見守りサービス分野 (n=34)	35.3	29.4	11.8	2.9	32.4	52.9	29.4	5.9
その他 (n=25)	24.0	40.0	4.0	0.0	4.0	44.0	48.0	12.0

【Q10】製品・サービスの利用促進(プロモーション)を行う際の相手先

Q5-1で「既に参入している」と答えた企業について、各社の高齢者をターゲットとした生活支援ビジネスにおけるプロモーションを行う際の相手先について尋ねた。「高齢者個人またはその家族」が、63.2%と最も多い。「その他」が25.6%、「公共施設等」が24.8%と続いている。事業分野別では配食サービス分野においては公共施設等でプロモーションを行う企業が多い傾向にある。

図表 3-29 製品・サービスの利用促進(プロモーション)を行う際の相手先



図表 3-30 製品・サービスの利用促進(プロモーション)を行う際の相手先 クロス集計表

	1 高齢者個人またはその家族	2 老人クラブ等の高齢者団体	3 スーパー等の人通りの多い	4 公共施設等	5 その他	無回答
全体 (n=117)	63.2	17.1	6.0	24.8	25.6	9.4
Q1.4: 介護保険事業実施状況						
実施している (n=76)	59.2	13.2	2.6	17.1	27.6	13.2
実施していない (n=39)	71.8	23.1	12.8	35.9	20.5	2.6
Q3: 人口規模						
10,000人未満 (n=6)	83.3	0.0	0.0	16.7	16.7	0.0
50,000人未満 (n=16)	56.3	12.5	0.0	31.3	31.3	12.5
100,000人未満 (n=7)	57.1	14.3	0.0	42.9	14.3	0.0
300,000人未満 (n=26)	69.2	23.1	3.8	34.6	19.2	11.5
500,000人未満 (n=13)	46.2	15.4	7.7	15.4	53.8	15.4
1,000,000人未満 (n=18)	55.6	5.6	16.7	11.1	27.8	5.6
1,000,000人以上 (n=13)	84.6	30.8	0.0	38.5	15.4	7.7
Q4.1: 年間売上高						
5000万未満 (n=43)	62.8	11.6	2.3	20.9	20.9	11.6
1億円未満 (n=18)	50.0	16.7	0.0	22.2	33.3	16.7
5億円未満 (n=29)	72.4	20.7	6.9	34.5	31.0	3.4
10億円未満 (n=8)	62.5	37.5	12.5	37.5	25.0	12.5
50億円未満 (n=8)	87.5	25.0	0.0	25.0	25.0	0.0
100億円未満 (n=0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
100億円以上 (n=4)	50.0	0.0	75.0	25.0	0.0	0.0
Q7: 事業分野(MA)						
買い物支援分野 (n=43)	74.4	14.0	11.6	20.9	18.6	7.0
配食サービス分野 (n=10)	90.0	30.0	0.0	80.0	10.0	0.0
移送サービス分野 (n=50)	70.0	18.0	6.0	22.0	20.0	6.0
家事援助分野 (n=56)	69.6	14.3	0.0	16.1	30.4	5.4
見守りサービス分野 (n=34)	73.5	23.5	0.0	32.4	29.4	8.8
その他 (n=25)	40.0	12.0	4.0	24.0	36.0	16.0

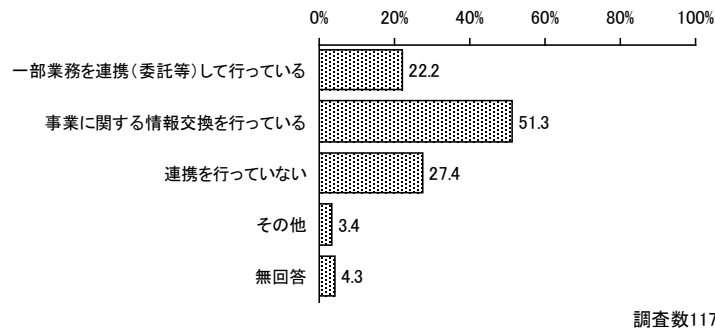
⑤ 他の事業者等との連携について

【Q11-1】他事業者・機関等との連携方法

○連携の状況

Q5-1で「既に参入している」と答えた企業について、各社の高齢者をターゲットとした生活支援ビジネスにおいて、他の事業者・機関等とどのような連携を行っているか尋ねた。「事業に関する情報交換を行っている」が、51.3%である。一方で「連携を行っていない」は27.4%、「一部業務を連携（委託等）して行っている」は22.2%である。年間売上高が低い企業ほど、事業に関する情報交換を行っている傾向が高い。

図表 3-31 他事業者・機関等との連携の状況



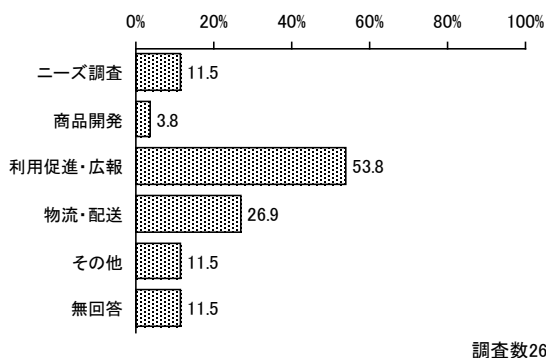
図表 3-32 他事業者・機関等との連携の状況 クロス集計表

	1 一部業務を連携(委託等)して行っている	2 事業に関する情報交換を行っている	3 連携を行っていない	4 その他	無回答
全体 (n=117)	22.2	51.3	27.4	3.4	4.3
<b>Q1.4: 介護保険事業実施状況</b>					
実施している (n=76)	11.8	60.5	26.3	2.6	5.3
実施していない (n=39)	38.5	33.3	30.8	5.1	2.6
<b>Q3: 人口規模</b>					
10,000人未満 (n=6)	16.7	33.3	50.0	0.0	0.0
50,000人未満 (n=16)	18.8	75.0	6.3	0.0	12.5
100,000人未満 (n=7)	0.0	71.4	28.6	0.0	0.0
300,000人未満 (n=26)	23.1	53.8	23.1	7.7	7.7
500,000人未満 (n=13)	30.8	38.5	38.5	7.7	0.0
1,000,000人未満 (n=18)	22.2	38.9	33.3	0.0	5.6
1,000,000人以上 (n=13)	38.5	46.2	30.8	0.0	0.0
<b>Q4.1: 年間売上高</b>					
5000万未満 (n=43)	16.3	69.8	11.6	2.3	7.0
1億円未満 (n=18)	11.1	55.6	33.3	5.6	5.6
5億円未満 (n=29)	41.4	34.5	34.5	0.0	3.4
10億円未満 (n=8)	12.5	50.0	37.5	12.5	0.0
50億円未満 (n=8)	25.0	12.5	62.5	0.0	0.0
100億円未満 (n=0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
100億円以上 (n=4)	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0
<b>Q7: 事業分野(MA)</b>					
買い物支援分野 (n=43)	23.3	51.2	27.9	7.0	2.3
配食サービス分野 (n=10)	40.0	50.0	30.0	10.0	0.0
移送サービス分野 (n=50)	20.0	44.0	34.0	4.0	4.0
家事援助分野 (n=56)	10.7	62.5	26.8	3.6	3.6
見守りサービス分野 (n=34)	26.5	67.6	11.8	2.9	5.9
その他 (n=25)	20.0	72.0	12.0	8.0	8.0

○具体的連携内容

Q11-1で「一部業務を連携（委託等）して行っている」と答えた企業について、具体的連携内容について尋ねた。「利用促進・広報」が、53.8%と最も多い。続いて「物流・配送」が26.9%、「ニーズ調査」が11.5%となっている。事業分野別に見ると、見守りサービス分野のみ商品開発を連携して行っている。

図表 3-33 他事業者・機関との連携の具体的内容



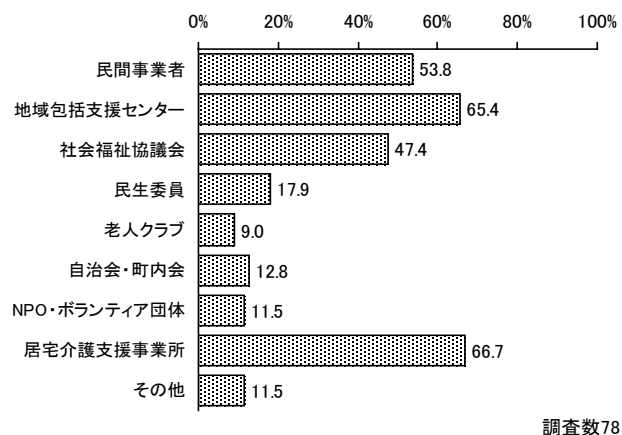
図表 3-34 他事業者・機関との連携の具体的内容 クロス集計表

	1	2	3	4	5	
	ニーズ調査	商品開発	利用促進・広報	物流・配送	その他	無回答
全体 (n=26)	11.5	3.8	53.8	26.9	11.5	11.5
<b>Q1.4: 介護保険事業実施状況</b>						
実施している (n=9)	11.1	0.0	55.6	22.2	22.2	11.1
実施していない (n=15)	13.3	6.7	60.0	26.7	6.7	6.7
<b>Q3: 人口規模</b>						
10,000人未満 (n=1)	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
50,000人未満 (n=3)	33.3	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3
100,000人未満 (n=0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
300,000人未満 (n=6)	16.7	16.7	83.3	33.3	0.0	0.0
500,000人未満 (n=4)	0.0	0.0	25.0	0.0	50.0	25.0
1,000,000人未満 (n=4)	0.0	0.0	25.0	75.0	0.0	0.0
1,000,000人以上 (n=5)	0.0	0.0	60.0	0.0	20.0	20.0
<b>Q4.1: 年間売上高</b>						
5000万未満 (n=7)	14.3	14.3	71.4	0.0	28.6	0.0
1億円未満 (n=2)	0.0	0.0	100.0	50.0	0.0	0.0
5億円未満 (n=12)	8.3	0.0	50.0	25.0	0.0	25.0
10億円未満 (n=1)	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
50億円未満 (n=2)	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0
100億円未満 (n=0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
100億円以上 (n=2)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
<b>Q7: 事業分野(MA)</b>						
買い物支援分野 (n=10)	10.0	0.0	40.0	40.0	10.0	10.0
配食サービス分野 (n=4)	25.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
移送サービス分野 (n=10)	20.0	0.0	70.0	10.0	0.0	30.0
家事援助分野 (n=6)	0.0	0.0	50.0	33.3	16.7	16.7
見守りサービス分野 (n=9)	22.2	11.1	44.4	22.2	22.2	11.1
その他 (n=5)	20.0	0.0	60.0	0.0	40.0	0.0

## 【Q11-2】連携している事業者・機関等

Q11-1で「一部業務を連携(委託等)して行っている」「事業に関する情報交換を行っている」と答えた企業について、連携をしている事業者・機関について尋ねた。「居宅介護支援事務所」が、66.7%と最も多く、「地域包括支援センター」が65.4%と続いている。老人クラブやNPO・ボランティア団体と連携している企業は、年間売上高が5億円未満の企業のみである。

図表 3-35 連携している事業者・機関等



図表 3-36 連携している事業者・機関等 クロス集計

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	民間事業者	地域包括支援センター	社会福祉協議会	民生委員	老人クラブ	自治会・町内会	NPO・ボランティア団体	居宅介護支援事務所	その他
全体 (n=78)	53.8	65.4	47.4	17.9	9.0	12.8	11.5	66.7	11.5
Q1.4:介護保険事業実施状況									
実施している (n=51)	54.9	72.5	45.1	17.6	3.9	7.8	7.8	84.3	7.8
実施していない (n=25)	52.0	52.0	48.0	16.0	16.0	20.0	16.0	32.0	20.0
Q3:人口規模									
10,000人未満 (n=3)	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	66.7	100.0
50,000人未満 (n=13)	53.8	76.9	92.3	30.8	30.8	23.1	7.7	69.2	7.7
100,000人未満 (n=5)	20.0	100.0	80.0	40.0	0.0	0.0	0.0	80.0	0.0
300,000人未満 (n=17)	70.6	70.6	52.9	29.4	11.8	11.8	17.6	70.6	11.8
500,000人未満 (n=8)	62.5	75.0	12.5	0.0	0.0	0.0	50.0	62.5	0.0
1,000,000人未満 (n=11)	45.5	45.5	27.3	9.1	0.0	18.2	9.1	54.5	0.0
1,000,000人以上 (n=9)	55.6	44.4	44.4	11.1	0.0	0.0	0.0	77.8	33.3
Q4.1:年間売上高									
5000万未満 (n=35)	45.7	77.1	51.4	20.0	11.4	11.4	11.4	77.1	11.4
1億円未満 (n=11)	63.6	54.5	45.5	9.1	0.0	0.0	9.1	72.7	9.1
5億円未満 (n=18)	44.4	55.6	44.4	22.2	16.7	27.8	22.2	50.0	16.7
10億円未満 (n=4)	75.0	75.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
50億円未満 (n=3)	100.0	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0
100億円未満 (n=0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
100億円以上 (n=3)	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0
Q7:事業分野(MA)									
買い物支援分野 (n=28)	53.6	64.3	53.6	25.0	14.3	14.3	10.7	50.0	14.3
配食サービス分野 (n=6)	66.7	100.0	83.3	33.3	16.7	16.7	16.7	83.3	16.7
移送サービス分野 (n=29)	55.2	62.1	51.7	24.1	17.2	20.7	10.3	65.5	6.9
家事援助分野 (n=39)	61.5	74.4	43.6	25.6	5.1	2.6	12.8	76.9	10.3
見守りサービス分野 (n=27)	66.7	77.8	63.0	37.0	18.5	18.5	22.2	74.1	7.4
その他 (n=20)	30.0	80.0	55.0	5.0	0.0	10.0	10.0	85.0	20.0

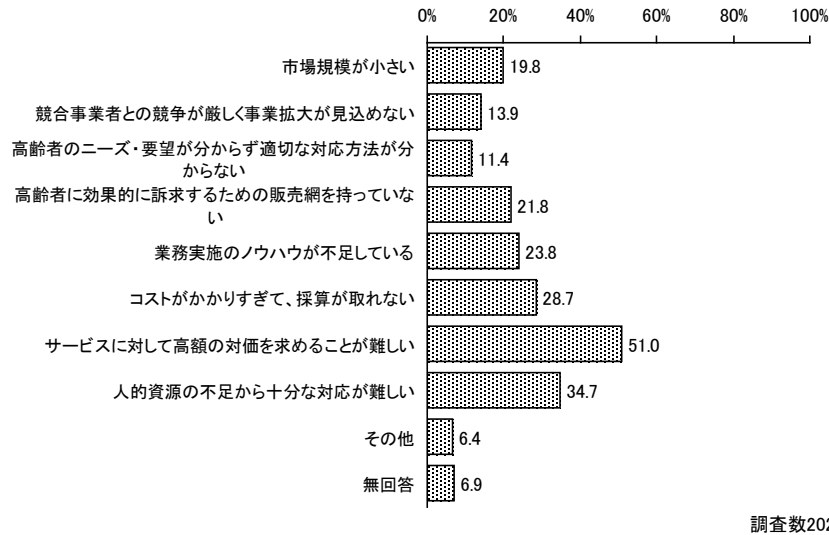


⑥ 業務実施上の課題について

【Q12】「高齢者をターゲットとした生活支援ビジネス」を実施上の課題

Q5-1で「既に参加している」「参加を予定・検討している」と答えた企業について、高齢者をターゲットとした生活支援ビジネスを実施するに当たっての課題を尋ねた。最も多いのは「サービスに対して高額の対価を求めることが難しい」で51.0%。ついで「人的資源の不足から十分な対応が難しい」が34.7%、「コストがかかりすぎて、採算が取れない」が28.7%となっている。事業分野別に見ると、配食サービス分野においてコストがかかりすぎて採算が取れない企業が他事業分野に比べ多い傾向にある。また、年間売上高が高い企業ほど業務実施のノウハウが不足している傾向にある。

図表 3-37「高齢者をターゲットとした生活支援ビジネス」を実施上の課題



図表 3-38「高齢者をターゲットとした生活支援ビジネス」を実施上の課題 クロス集計表

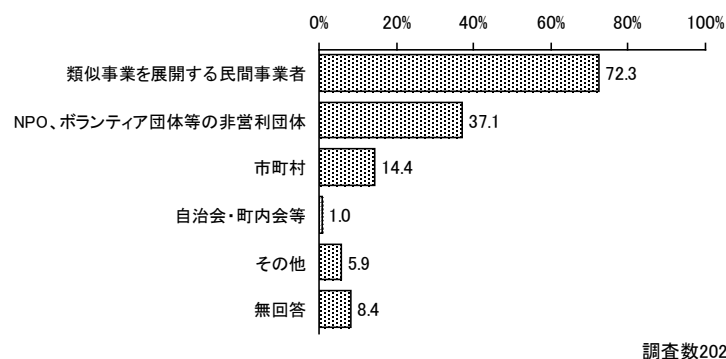
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	市場規模が小さい	競合事業者との競争が厳しく事業拡大が見込めない	高齢者のニーズ・要望が分からず適切な対応方法が分からない	高齢者に効果的に訴求するための販売網を持っていない	業務実施のノウハウが不足している	コストがかかりすぎて、採算が取れない	サービスに対して高額の対価を求めることが難しい	人的資源の不足から十分な対応が難しい	その他	無回答
全体 (n=202)	19.8	13.9	11.4	21.8	23.8	28.7	51.0	34.7	6.4	6.9
Q1.4:介護保険事業実施状況										
実施している (n=103)	17.5	17.5	5.8	15.5	15.5	28.2	53.4	48.5	7.8	7.8
実施していない (n=92)	22.8	10.9	18.5	29.3	33.7	27.2	47.8	18.5	5.4	4.3
Q3:人口規模										
10,000人未満 (n=10)	40.0	20.0	10.0	20.0	20.0	30.0	20.0	30.0	0.0	20.0
50,000人未満 (n=32)	25.0	9.4	12.5	18.8	21.9	21.9	59.4	40.6	3.1	9.4
100,000人未満 (n=13)	7.7	15.4	15.4	15.4	23.1	30.8	38.5	23.1	7.7	7.7
300,000人未満 (n=50)	24.0	10.0	8.0	26.0	24.0	36.0	56.0	32.0	6.0	8.0
500,000人未満 (n=22)	4.5	9.1	4.5	22.7	13.6	22.7	63.6	40.9	4.5	9.1
1,000,000人未満 (n=25)	32.0	8.0	8.0	12.0	24.0	36.0	56.0	28.0	8.0	0.0
1,000,000人以上 (n=20)	20.0	25.0	20.0	30.0	30.0	30.0	40.0	15.0	10.0	5.0
Q4.1:年間売上高										
5000万未満 (n=59)	10.2	16.9	8.5	13.6	18.6	27.1	47.5	45.8	13.6	5.1
1億円未満 (n=30)	16.7	10.0	3.3	16.7	23.3	20.0	46.7	40.0	3.3	6.7
5億円未満 (n=49)	24.5	10.2	12.2	28.6	18.4	26.5	67.3	22.4	2.0	4.1
10億円未満 (n=13)	7.7	15.4	30.8	38.5	23.1	23.1	53.8	15.4	23.1	15.4
50億円未満 (n=17)	47.1	17.6	11.8	23.5	29.4	35.3	41.2	35.3	0.0	5.9
100億円未満 (n=4)	25.0	25.0	0.0	0.0	75.0	50.0	25.0	50.0	0.0	0.0
100億円以上 (n=12)	33.3	8.3	25.0	25.0	41.7	50.0	25.0	16.7	0.0	8.3
Q7:事業分野(MA)										
買い物支援分野 (n=90)	22.2	11.1	15.6	21.1	25.6	28.9	50.0	41.1	3.3	6.7
配食サービス分野 (n=30)	13.3	20.0	16.7	43.3	36.7	53.3	60.0	33.3	0.0	0.0
移送サービス分野 (n=77)	23.4	14.3	14.3	24.7	22.1	29.9	57.1	32.5	5.2	6.5
家事援助分野 (n=69)	14.5	7.2	7.2	13.0	14.5	31.9	65.2	43.5	8.7	2.9
見守りサービス分野 (n=65)	16.9	10.8	10.8	30.8	18.5	33.8	58.5	47.7	3.1	6.2
その他 (n=34)	11.8	14.7	11.8	8.8	20.6	26.5	44.1	50.0	14.7	11.8

(3) 高齢者をターゲットとした生活支援ビジネスに係る競合先の状況について

【Q13】「高齢者をターゲットとした生活支援ビジネス」を実施上の競合先

Q5 (1) で「既に参入している」「参入を予定・検討している」と答えた企業について、高齢者をターゲットとした生活支援ビジネスに係る競合先について尋ねた。最も多いのは「類似事業を展開する民間事業者」で72.3%。「NPO、ボランティア団体等の非営利団体」が37.1%である。

図表 3-39「高齢者をターゲットとした生活支援ビジネス」を実施上の競合先



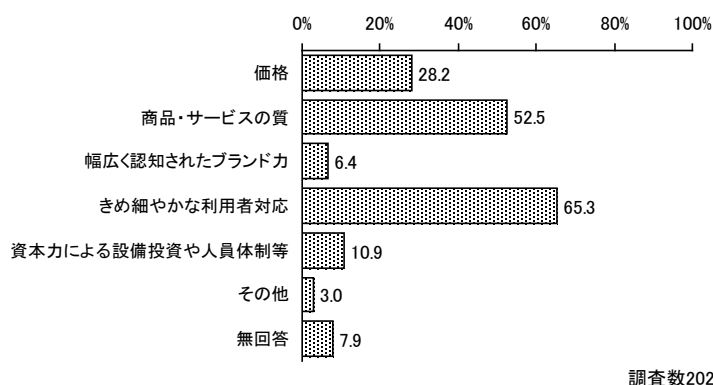
図表 3-40「高齢者をターゲットとした生活支援ビジネス」を実施上の競合先 クロス集計表

	1	2	3	4	5	
	類似事業を展開する民間事業者	NPO、ボランティア団体等の非営利団体	市町村	自治会・町内会等	その他	無回答
全体 (n=202)	72.3	37.1	14.4	1.0	5.9	8.4
<b>Q1.4: 介護保険事業実施状況</b>						
実施している (n=103)	70.9	36.9	12.6	0.0	4.9	10.7
実施していない (n=92)	73.9	37.0	15.2	2.2	6.5	6.5
<b>Q3: 人口規模</b>						
10,000人未満 (n=10)	60.0	40.0	20.0	0.0	10.0	10.0
50,000人未満 (n=32)	62.5	31.3	25.0	0.0	0.0	18.8
100,000人未満 (n=13)	76.9	30.8	0.0	0.0	7.7	15.4
300,000人未満 (n=50)	80.0	46.0	14.0	0.0	4.0	8.0
500,000人未満 (n=22)	72.7	36.4	9.1	0.0	4.5	9.1
1,000,000人未満 (n=25)	64.0	40.0	4.0	4.0	8.0	0.0
1,000,000人以上 (n=20)	80.0	40.0	15.0	0.0	15.0	0.0
<b>Q4.1: 年間売上高</b>						
5000万未満 (n=59)	69.5	33.9	22.0	1.7	8.5	5.1
1億円未満 (n=30)	66.7	40.0	16.7	0.0	6.7	13.3
5億円未満 (n=49)	67.3	42.9	16.3	2.0	6.1	10.2
10億円未満 (n=13)	69.2	46.2	7.7	0.0	15.4	0.0
50億円未満 (n=17)	82.4	29.4	5.9	0.0	0.0	11.8
100億円未満 (n=4)	100.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
100億円以上 (n=12)	100.0	16.7	8.3	0.0	0.0	0.0
<b>Q7: 事業分野(MA)</b>						
買い物支援分野 (n=90)	70.0	43.3	12.2	0.0	2.2	10.0
配食サービス分野 (n=30)	86.7	30.0	13.3	3.3	3.3	6.7
移送サービス分野 (n=77)	62.3	49.4	15.6	1.3	2.6	15.6
家事援助分野 (n=69)	71.0	47.8	14.5	0.0	4.3	5.8
見守りサービス分野 (n=65)	75.4	43.1	18.5	0.0	3.1	12.3
その他 (n=34)	64.7	26.5	11.8	0.0	11.8	11.8

【Q14】競合先との差別化の要素

Q5 (1) で「既に参入している」「参入を予定・検討している」と答えた企業について、高齢者をターゲットとした生活支援ビジネスに係る競合先の差別化の要素を尋ねた。「きめ細やかな利用者対応」が65.3%で最も多い。「商品・サービスの質」が52.5%、「価格」が28.2%と続いている。

図表 3-41 競合との差別化の要素



図表 3-42 競合との差別化の要素 クロス集計表

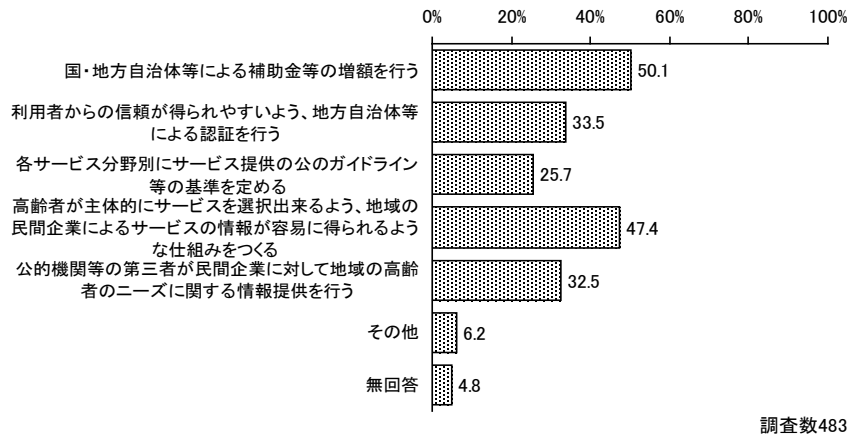
	1	2	3	4	5	6	
	価格	商品・サービスの質	幅広く認知されたブランド力	きめ細やかな利用者対応	資本力による設備投資や人員体制等	その他	無回答
全体 (n=202)	28.2	52.5	6.4	65.3	10.9	3.0	7.9
<b>Q14: 介護保険事業実施状況</b>							
実施している (n=103)	27.2	51.5	4.9	68.0	13.6	1.9	8.7
実施していない (n=92)	28.3	54.3	8.7	60.9	8.7	3.3	7.6
<b>Q3: 人口規模</b>							
10,000人未満 (n=10)	10.0	50.0	10.0	80.0	20.0	0.0	10.0
50,000人未満 (n=32)	28.1	34.4	9.4	71.9	18.8	0.0	12.5
100,000人未満 (n=13)	30.8	46.2	15.4	46.2	0.0	7.7	7.7
300,000人未満 (n=50)	32.0	64.0	4.0	62.0	14.0	0.0	8.0
500,000人未満 (n=22)	27.3	45.5	13.6	68.2	4.5	0.0	4.5
1,000,000人未満 (n=25)	32.0	76.0	0.0	68.0	0.0	4.0	0.0
1,000,000人以上 (n=20)	25.0	45.0	10.0	65.0	10.0	5.0	5.0
<b>Q4.1: 年間売上高</b>							
5000万未満 (n=59)	27.1	47.5	5.1	67.8	22.0	3.4	3.4
1億円未満 (n=30)	36.7	33.3	3.3	60.0	16.7	6.7	13.3
5億円未満 (n=49)	28.6	59.2	2.0	67.3	4.1	2.0	10.2
10億円未満 (n=13)	38.5	46.2	23.1	46.2	7.7	7.7	7.7
50億円未満 (n=17)	23.5	76.5	0.0	64.7	5.9	0.0	5.9
100億円未満 (n=4)	25.0	50.0	50.0	25.0	0.0	0.0	0.0
100億円以上 (n=12)	25.0	91.7	0.0	83.3	0.0	0.0	0.0
<b>Q7: 事業分野(MA)</b>							
買い物支援分野 (n=90)	28.9	56.7	4.4	67.8	11.1	0.0	8.9
配食サービス分野 (n=30)	30.0	63.3	3.3	60.0	10.0	0.0	10.0
移送サービス分野 (n=77)	37.7	39.0	6.5	64.9	10.4	1.3	11.7
家事援助分野 (n=69)	31.9	50.7	7.2	71.0	13.0	1.4	2.9
見守りサービス分野 (n=65)	30.8	46.2	6.2	58.5	13.8	1.5	13.8
その他 (n=34)	20.6	52.9	0.0	73.5	14.7	8.8	5.9

(4) 高齢者をターゲットとした生活支援ビジネスの発展に向けて

【Q15】「高齢者をターゲットとした生活支援ビジネス」発展に必要なこと

高齢者をターゲットとした生活支援ビジネスを発展させるために必要と考えることについて尋ねた。「国・地方自治体等による補助金の増額を行う」が50.1%で最も多い。「高齢者が主体的にサービスを選択出来るよう、地域の民間企業によるサービスの情報が容易に得られるような仕組みをつくる」が47.4%、「利用者からの信頼が得られやすいよう、地方自治体等による認証を行う」が33.5%と続いている。

図表 3-43 「高齢者を対象とした生活支援ビジネス」発展に必要なこと



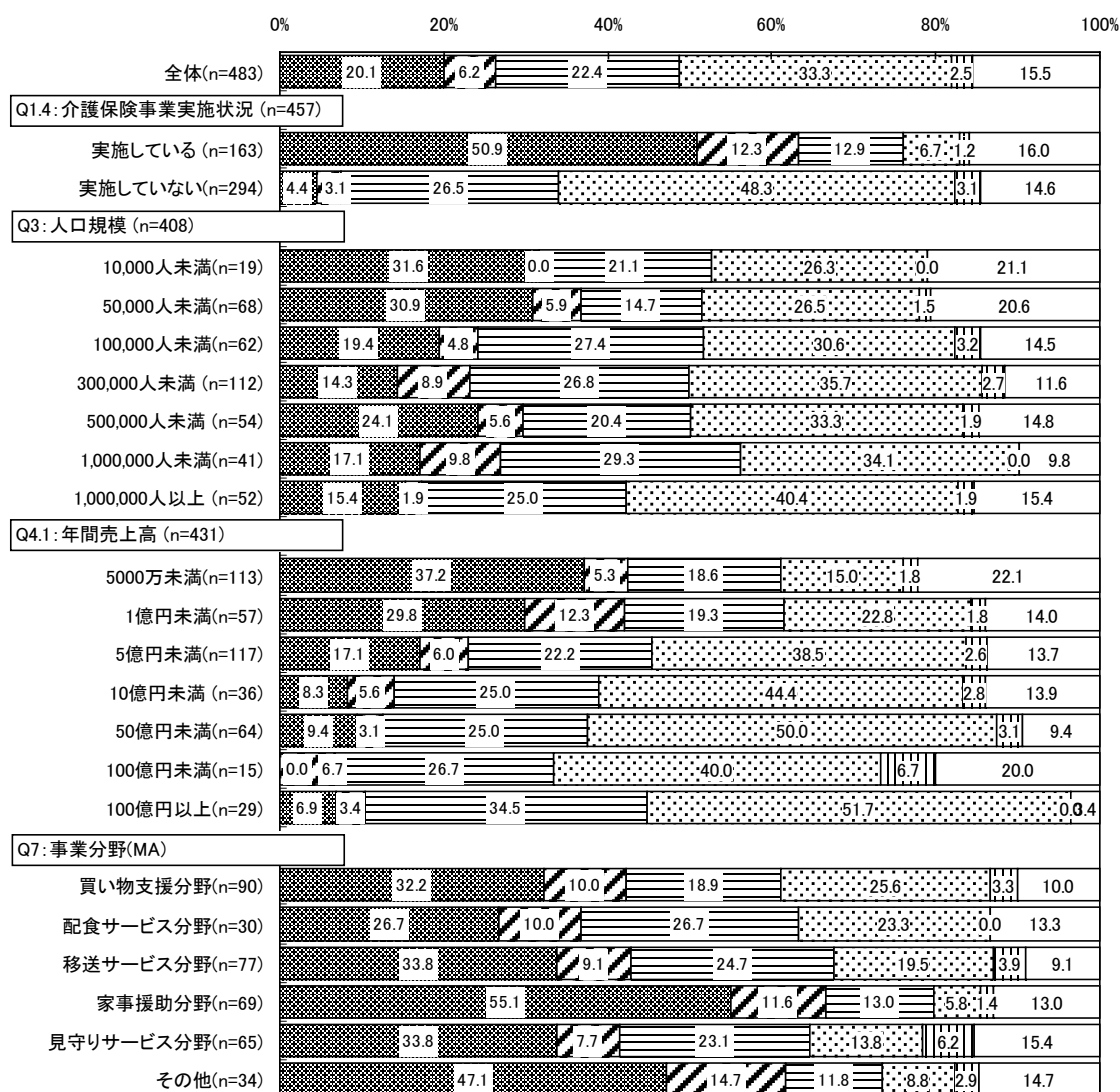
図表 3-44 「高齢者を対象とした生活支援ビジネス」発展に必要なこと クロス集計

	1	2	3	4	5	6	
	国・地方自治体等による補助金等の増額を行う	利用者からの信頼が得られやすいよう、地方自治体等による認証を行う	各サービス分野別にサービス提供の公のガイドライン等の基準を定める	高齢者が主体的にサービスを選択出来るよう、地域の民間企業によるサービスの情報が容易に得られるような仕組みをつくる	公的機関等の第三者が民間企業に対して地域の高齢者のニーズに関する情報提供を行う	その他	無回答
全体 (n=483)	50.1	33.5	25.7	47.4	32.5	6.2	4.8
Q1.4: 介護保険事業実施状況							
実施している (n=163)	46.6	36.8	24.5	45.4	32.5	8.0	5.5
実施していない (n=294)	51.7	33.7	26.2	48.3	32.7	4.8	4.4
Q3: 人口規模							
10,000人未満 (n=19)	47.4	21.1	15.8	31.6	36.8	5.3	10.5
50,000人未満 (n=68)	48.5	35.3	30.9	38.2	36.8	1.5	7.4
100,000人未満 (n=62)	46.8	33.9	29.0	40.3	22.6	11.3	4.8
300,000人未満 (n=112)	53.6	40.2	30.4	50.0	34.8	5.4	2.7
500,000人未満 (n=54)	55.6	33.3	22.2	50.0	33.3	5.6	5.6
1,000,000人未満 (n=41)	46.3	43.9	19.5	61.0	34.1	7.3	0.0
1,000,000人以上 (n=52)	57.7	30.8	26.9	55.8	36.5	5.8	1.9
Q4.1: 年間売上高							
5000万未満 (n=113)	46.0	36.3	26.5	54.9	33.6	7.1	3.5
1億円未満 (n=57)	50.9	17.5	22.8	33.3	35.1	10.5	8.8
5億円未満 (n=117)	50.4	32.5	23.1	47.9	29.9	5.1	6.0
10億円未満 (n=36)	58.3	41.7	22.2	38.9	30.6	8.3	5.6
50億円未満 (n=64)	53.1	37.5	29.7	45.3	34.4	6.3	0.0
100億円未満 (n=15)	33.3	40.0	26.7	60.0	26.7	6.7	13.3
100億円以上 (n=29)	48.3	37.9	34.5	58.6	41.4	3.4	0.0
Q7: 事業分野(MA)							
買い物支援分野 (n=90)	57.8	44.4	23.3	53.3	36.7	2.2	4.4
配食サービス分野 (n=30)	53.3	40.0	26.7	66.7	43.3	6.7	3.3
移送サービス分野 (n=77)	62.3	40.3	23.4	55.8	40.3	0.0	5.2
家事援助分野 (n=69)	56.5	40.6	24.6	62.3	37.7	2.9	4.3
見守りサービス分野 (n=65)	64.6	44.6	23.1	58.5	40.0	3.1	7.7
その他 (n=34)	44.1	29.4	11.8	50.0	38.2	14.7	5.9

## 【Q16】地域包括支援センターとの関わり

各社に地域包括支援センターとの関わりについて尋ねた。最も多いのは「地域包括支援センターの存在を認知していない」で33.3%、「地域包括支援センターの存在は認知しているが業務上の接点はない」が22.4%、「地域包括支援センターとは、相互に情報交換を行いながら事業を進めている」が20.1%と続いている。介護保険事業を実施していない事業者に比べて、介護保険事業を実施している事業所のほうが、地域包括支援センターとより密接な関係を築いている傾向が見て取れる。また年間売上高が小さな事業者ほど、地域包括支援センターと密接な関係を築いている傾向が分かる。

図表 3-45 地域包括支援センターとの関わり



- 地域包括支援センターとは、相互に情報交換を行いながら事業を進めている
- ▣ 地域包括支援センターから問い合わせを受けたことがある
- 地域包括支援センターの存在は認知しているが業務上の接点はない
- 地域包括支援センターの存在を認知していない
- その他
- 無回答

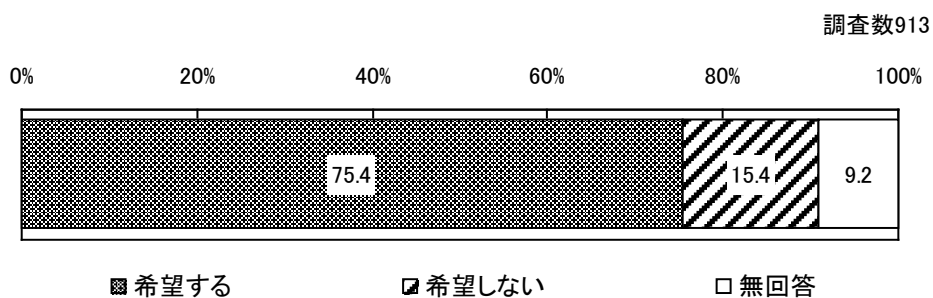
## 5. 地域包括支援センターアンケート調査結果詳細

### (1) 回答者の属性

#### 【Q1】調査報告書の送付希望

調査報告書の送付希望について尋ねた。「希望する」が75.4%、「希望しない」が15.4%である。

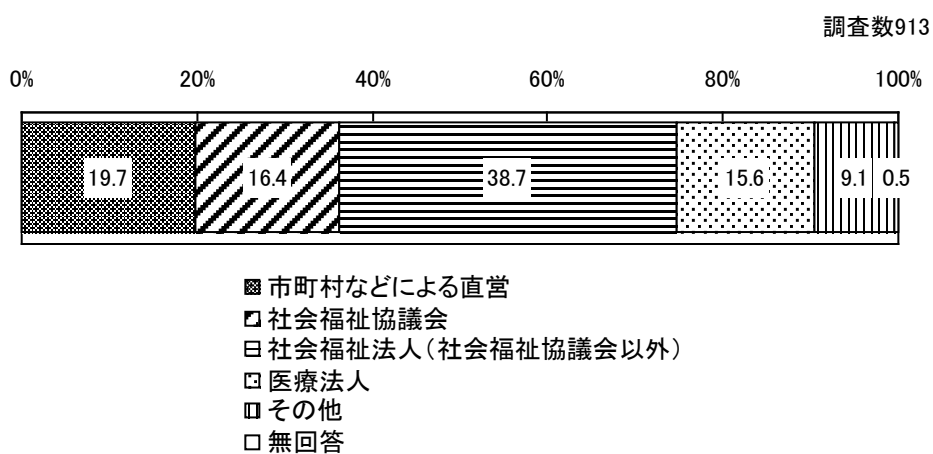
図表 3-46 調査報告書の送付希望



#### 【Q2】センターの運営法人

センターの運営法人について尋ねた。「社会福祉法人（社会福祉協議会以外）」が38.7%で最も多い。「市町村などによる直営」が19.7%、「社会福祉協議会」が16.4%が続いている。

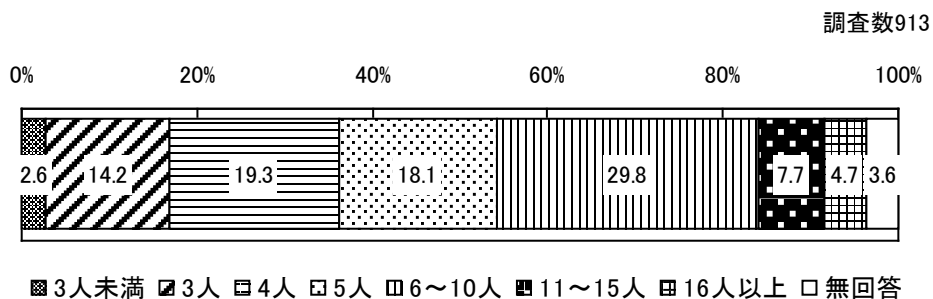
図表 3-47 センター運営法人



**【Q3-1】センターの人員配置の状況**

センターの人員配置の状況のうち、その総数を尋ねた。「6~10人」が29.8%で最も多く、「4人」が19.3%、「5人」が18.1%と続いている。

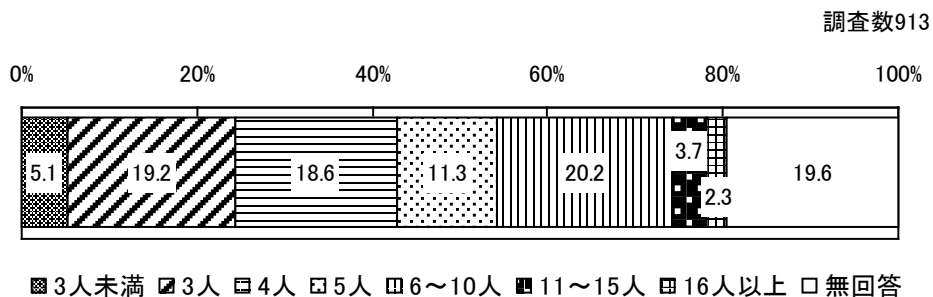
図表 3-48 センターの人員配置の状況



**【Q3-2】センターの人員配置のうち、専任職員の状況**

センターの人員配置の状況のうち、その専任職員数を尋ねた。「6~10人」が最も多く20.2%、「3人」が19.2%、「4人」が18.6%と続いている。

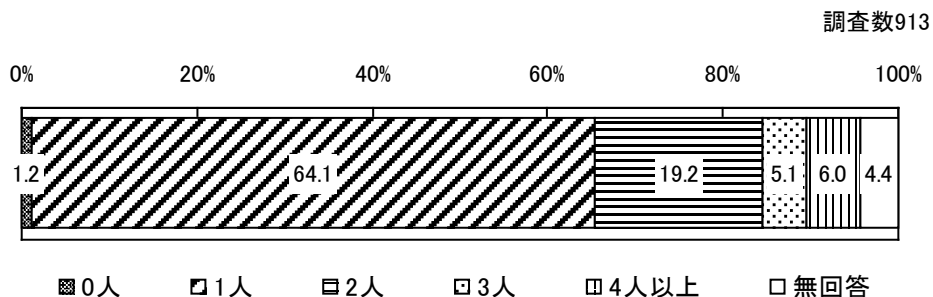
図表 3-49 センターの人員配置状況内訳(専任職員数)



**【Q3-3】センターの人員配置状況内訳(保健師数)**

センターの人員配置の状況のうち、その保健師数を尋ねた。「1人」が最も多く 64.1%、「2人」が 19.2%、「4人以上」が 6.0%と続いている。

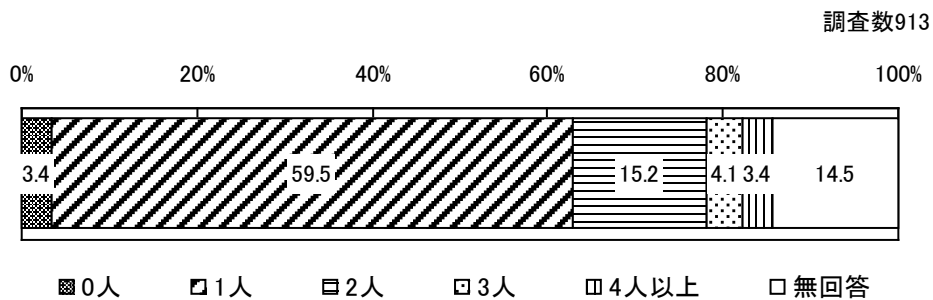
図表 3-50 センターの人員配置状況内訳(保健師数)



**【Q3-4】センターの人員配置状況内訳(保健師かつ専任職員の数)**

センターの人員配置の状況のうち、その保健師かつ専任職員である者の数を尋ねた。「1人」が最も多く 59.5%、「2人」が 15.2%、「3人」が 4.1%と続いている。

図表 3-51 センターの人員配置状況内訳(保健師かつ専任職員の数)

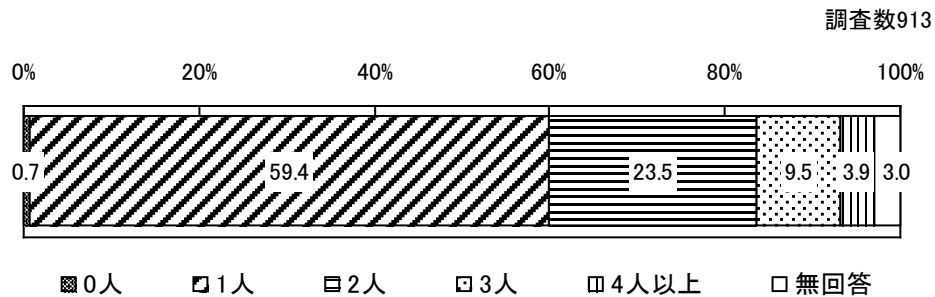




**【Q3-5】センターの人員配置状況内訳(社会福祉士数)**

センターの人員配置の状況のうち、その社会福祉士である者の数を尋ねた。「1人」が最も多く59.4%、「2人」が23.5%、「3人」が9.5%と続いている。

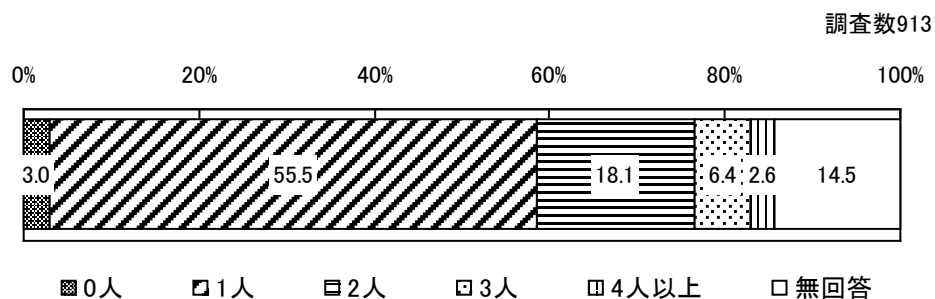
図表 3-52 センターの人員配置状況内訳(社会福祉士数)



**【Q3-6】センターの人員配置状況内訳(社会福祉士かつ専任職員の数)**

センターの人員配置の状況のうち、その社会福祉士かつ専任職員である者の数を尋ねた。「1人」が最も多く55.5%、「2人」が18.1%、「3人」が6.4%と続いている。

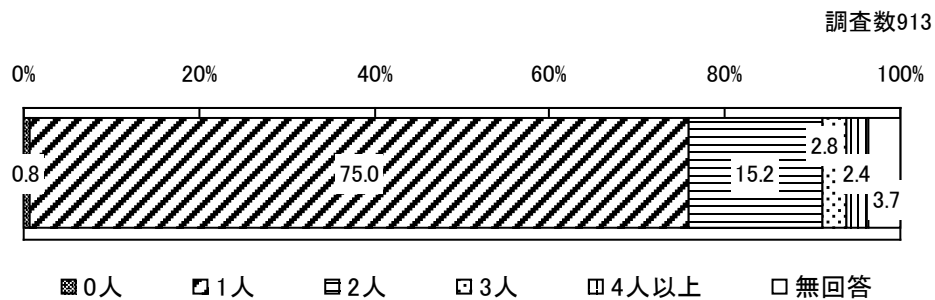
図表 3-53 センターの人員配置状況内訳(社会福祉士かつ専任職員の数)



**【Q3-7】センターの人員配置状況内訳(主任介護支援専門員の数)**

センターの人員配置の状況のうち、その主任介護支援専門員である者の数を尋ねた。「1人」が最も多く75.0%、「2人」が15.2%、「3人」が2.8%と続いている。

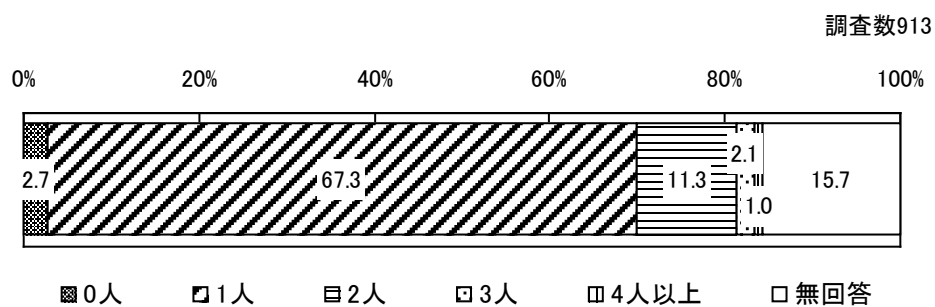
図表 3-54 センターの人員配置状況内訳(主任介護支援専門員数)



**【Q3-8】センターの人員配置状況内訳(主任介護支援専門員かつ専任職員の数)**

センターの人員配置の状況のうち、その主任介護支援専門員かつ専任職員である者の数を尋ねた。「1人」が最も多く67.3%、「2人」が11.3%、「0人」が2.7%と続いている。

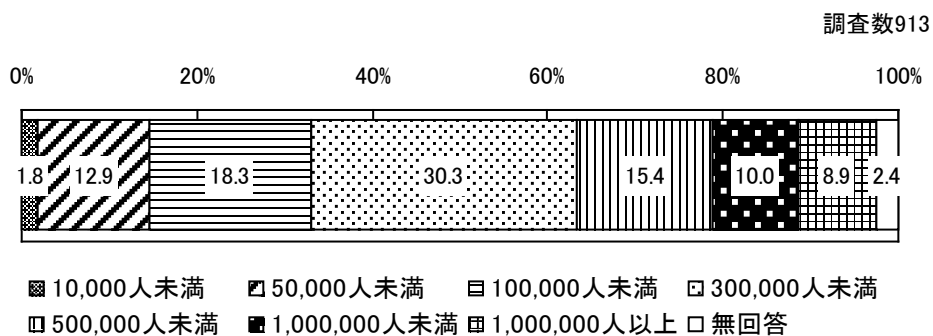
図表 3-55 センターの人員配置状況内訳(主任介護支援専門員かつ専任職員の数)



**【Q4】センターの位置する市町村の総人口**

センターの位置する市町村の総人口を尋ねた。「10 万人以上 30 万人未満」が 30.3%、以下「5 万人以上 10 万人未満」が 18.3%、「30 万人以上 50 万人未満」が 15.4%と続いている。

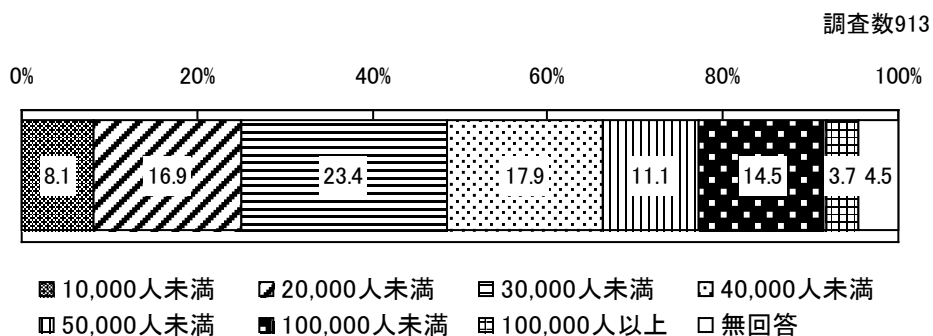
図表 3-56 センターの位置する市町村の総人口



**【Q5】センターの対象圏域の総人口**

センターの対象圏域の総人口を尋ねた。「2 万人以上 3 万人未満」が 23.4%で最も多く、「3 万人以上 4 万人未満」が 17.9%、「1 万人以上 2 万人未満」が 16.9%と続いている。

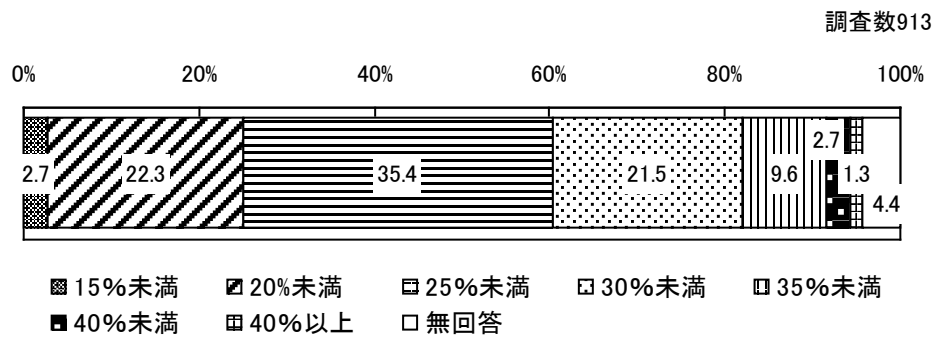
図表 3-57 センターの対象圏域の総人口



**【Q6】センターの対象圏域における高齢化率**

センターの対象圏域の高齢化率を尋ねた。「20%以上 25%未満」が 35.4%で最も多い。「15%以上 20%未満」が 22.3%、「25%以上 30%未満」が 21.5%と続いている。

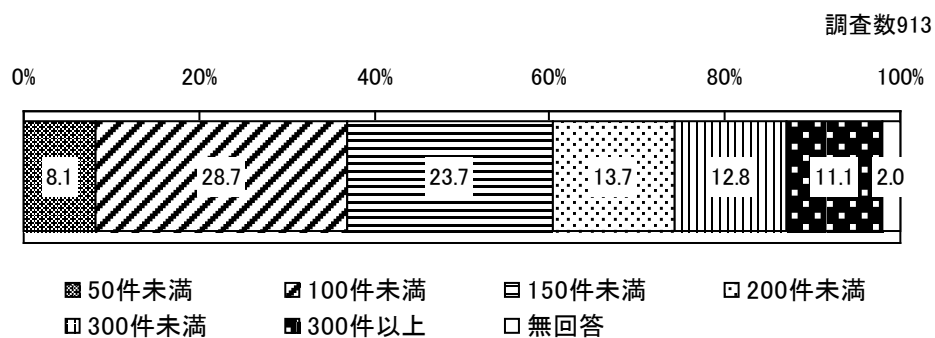
図表 3-58 センターの対象圏域における高齢化率



**【Q7-1】予防ケアプランの給付管理件数(平成 22 年 9 月期)**

平成 22 年 9 月のセンターの予防ケアプランの給付管理件数（外部委託分を除く）を尋ねた。「50 件以上 100 件未満」が 28.7%で最も多い。「100 件以上 150 件未満」が 23.7%、「150 件以上 200 件未満」が 13.7%と続いている。

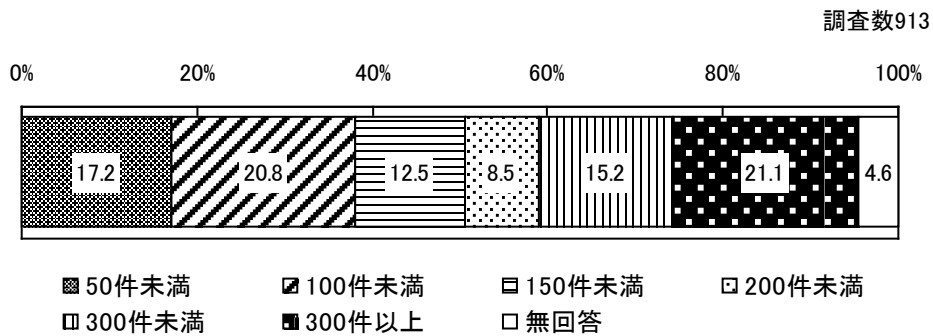
図表 3-59 予防ケアプランの給付管理件数(平成 22 年 9 月期)



**【Q7-2】高齢者関連の相談件数((平成 22 年 9 月期)延べ件数)**

平成 22 年 9 月のセンターの高齢者関連の相談件数(延べ件数)を尋ねた。「300 件以上」が 21.1%で最も多く、「50 件以上 100 件未満」が 20.8%、「50 件未満」が 17.2%と続いている。

図表 3-60 平成 22 年 9 月のセンターの高齢者関連の相談件数



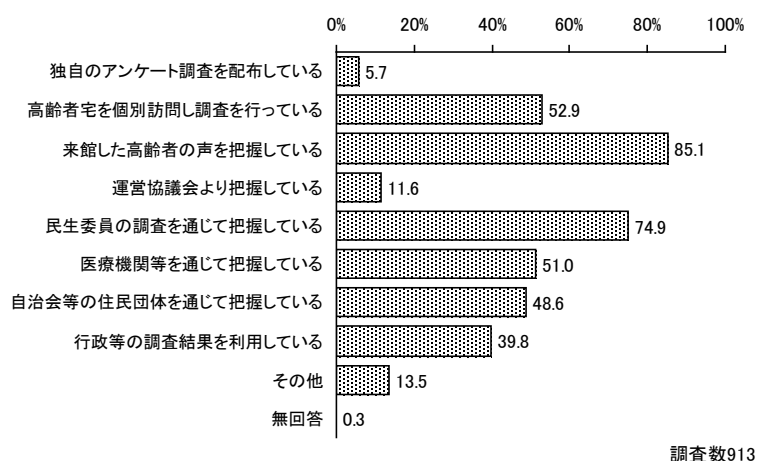
(2) センターの総合相談・支援業務の状況について

① 地域のニーズの把握について

【Q8】地域の高齢者等のニーズの把握手段

センターが地域の高齢者等のニーズ（医療・生活支援・経済困窮・精神的な悩み事等の内容）を把握する手段を尋ねた。「来館した高齢者の声を把握している」が85.1%で最も多い。「民生委員の調査を通じて把握している」が74.9%、「高齢社宅を個別訪問し調査を行っている」が52.9%と続いている。

図表 3-61 地域の高齢者等のニーズ把握手段



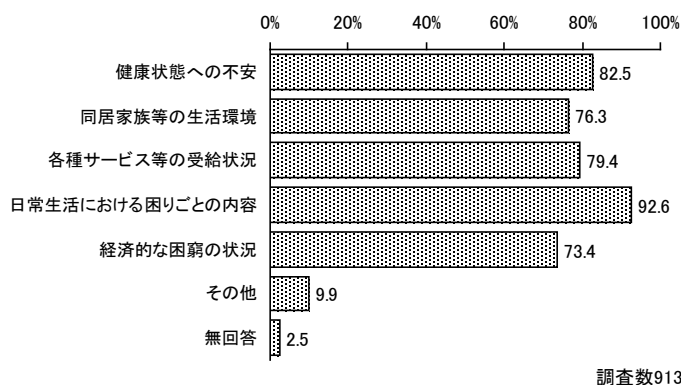
図表 3-62 地域の高齢者等のニーズ把握手段クロス集計表

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	その他	無回答
	独自のアンケート調査を配布している	高齢者宅を個別訪問し調査を行っている	来館した高齢者の声を把握している	運営協議会より把握している	民生委員の調査を通じて把握している	医療機関等を通じて把握している	自治会等の住民団体を通じて把握している	行政等の調査結果を利用している			
全体 (n=913)	5.7	52.9	85.1	11.6	74.9	51.0	48.6	39.8	13.5	0.3	
Q2:運営法人											
市町村などによる直営 (n=180)	5.6	47.2	87.2	16.7	65.6	44.4	30.6	35.6	15.6	0.0	
社会福祉協議会 (n=150)	5.3	44.7	84.0	10.7	72.0	47.3	48.7	36.7	20.0	0.0	
社会福祉法人(社会福祉協議会以外) (n=353)	5.9	56.9	81.9	10.2	78.8	52.4	54.1	40.8	10.8	0.6	
医療法人 (n=142)	4.9	53.5	91.5	9.9	77.5	55.6	50.7	40.8	11.3	0.0	
その他 (n=83)	7.2	62.7	85.5	12.0	79.5	59.0	62.7	48.2	13.3	1.2	
Q3.1:スタッフ総数											
3人未満 (n=24)	8.3	70.8	79.2	4.2	75.0	58.3	37.5	37.5	8.3	0.0	
3人 (n=130)	3.8	58.5	85.4	10.0	80.8	58.5	53.1	46.9	13.1	0.0	
4人 (n=176)	5.1	60.8	79.5	9.7	72.7	55.1	47.7	42.0	11.4	0.0	
5人 (n=165)	4.2	49.1	84.2	9.1	81.8	49.1	53.3	36.4	12.7	1.2	
6～10人 (n=272)	6.6	50.4	89.7	14.3	72.4	48.5	48.5	38.6	14.7	0.4	
11～15人 (n=70)	7.1	45.7	84.3	8.6	68.6	38.6	37.1	25.7	11.4	0.0	
16人以上 (n=43)	4.7	39.5	83.7	25.6	72.1	46.5	39.5	48.8	20.9	0.0	
Q4:市町村総人口											
10,000人未満 (n=16)	0.0	50.0	93.8	12.5	68.8	43.8	50.0	43.8	31.3	0.0	
50,000人未満 (n=118)	7.6	44.9	85.6	13.6	75.4	44.1	39.0	35.6	18.6	0.0	
100,000人未満 (n=167)	2.4	53.9	82.0	12.0	70.1	51.5	35.3	45.5	14.4	0.0	
300,000人未満 (n=277)	4.0	57.0	82.7	8.7	79.1	54.9	52.7	43.3	10.5	0.0	
500,000人未満 (n=141)	8.5	55.3	86.5	12.8	74.5	60.3	49.6	33.3	15.6	0.7	
1,000,000人未満 (n=91)	9.9	57.1	90.1	9.9	81.3	42.9	50.5	37.4	17.6	0.0	
1,000,000人以上 (n=81)	6.2	40.7	88.9	18.5	66.7	44.4	71.6	33.3	6.2	2.5	
所在地域											
北海道 (n=30)	0.0	43.3	83.3	23.3	73.3	56.7	63.3	30.0	13.3	0.0	
東北 (n=97)	9.3	59.8	81.4	9.3	71.1	51.5	44.3	32.0	15.5	1.0	
南関東 (n=207)	4.8	47.3	88.9	13.0	74.9	53.6	58.5	49.8	7.7	0.5	
北関東・甲信 (n=84)	3.6	57.1	83.3	7.1	81.0	48.8	35.7	34.5	16.7	0.0	
北陸 (n=64)	6.3	76.6	79.7	10.9	73.4	50.0	43.8	35.9	10.9	0.0	
東海 (n=106)	7.5	58.5	82.1	8.5	77.4	55.7	38.7	48.1	13.2	0.9	
近畿 (n=121)	5.8	41.3	86.8	14.0	70.2	52.9	57.9	36.4	18.2	0.0	
中国 (n=68)	4.4	44.1	94.1	5.9	77.9	51.5	47.1	32.4	16.2	0.0	
四国 (n=19)	10.5	68.4	89.5	10.5	84.2	42.1	15.8	31.6	21.1	0.0	
九州・沖縄 (n=88)	5.7	54.5	79.5	13.6	83.0	44.3	42.0	36.4	15.9	0.0	

【Q9】地域の高齢者等のニーズを記録時に整理する項目

センターが地域の高齢者等のニーズを記録する際に整理する項目を尋ねた。「日常生活における困りごとの内容」が92.6%で最も多い。「健康状態への不安」が82.5%、「各種サービスの受給状況」が79.4%と続いている。

図表 3-63 地域の高齢者等のニーズを記録時に整理する項目



図表 3-64 地域の高齢者等のニーズを記録時に整理する項目クロス集計表

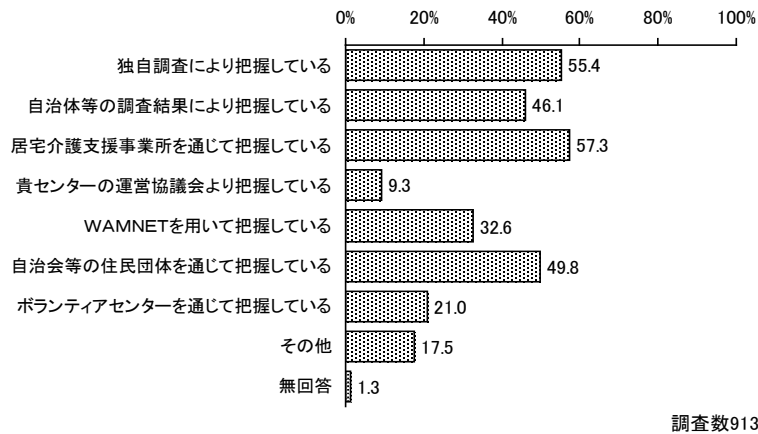
	1	2	3	4	5	6	
	健康状態への不安	同居家族等の生活環境	各種サービス等の受給状況	日常生活における困りごとの内容	経済的な困窮の状況	その他	無回答
全体 (n=913)	82.5	76.3	79.4	92.6	73.4	9.9	2.5
Q2: 運営法人							
市町村などによる直営 (n=180)	77.8	76.7	79.4	90.0	71.1	6.7	2.2
社会福祉協議会 (n=150)	83.3	77.3	78.7	93.3	72.0	10.0	3.3
社会福祉法人(社会福祉協議会以外) (n=353)	83.0	74.5	77.1	93.2	70.8	10.5	2.5
医療法人 (n=142)	87.3	79.6	84.5	94.4	82.4	10.6	2.8
その他 (n=83)	83.1	78.3	81.9	91.6	78.3	13.3	0.0
Q3.1: スタッフ総数							
3人未満 (n=24)	75.0	66.7	75.0	87.5	54.2	8.3	8.3
3人 (n=130)	82.3	78.5	78.5	93.1	73.1	13.1	3.1
4人 (n=176)	85.8	79.0	79.0	94.3	75.6	9.1	2.3
5人 (n=165)	83.0	73.9	80.0	92.1	73.3	9.1	1.8
6~10人 (n=272)	82.0	75.0	79.8	91.5	73.9	9.9	2.2
11~15人 (n=70)	80.0	81.4	81.4	95.7	81.4	5.7	2.9
16人以上 (n=43)	86.0	81.4	83.7	90.7	69.8	7.0	0.0
Q4: 市町村総人口							
10,000人未満 (n=16)	81.3	75.0	68.8	87.5	68.8	12.5	6.3
50,000人未満 (n=118)	72.0	67.8	75.4	89.0	59.3	3.4	1.7
100,000人未満 (n=167)	82.0	78.4	78.4	91.0	72.5	13.8	3.6
300,000人未満 (n=277)	86.3	76.9	81.9	95.3	78.7	10.1	2.5
500,000人未満 (n=141)	77.3	70.9	75.2	88.7	70.2	14.2	4.3
1,000,000人未満 (n=91)	89.0	84.6	85.7	97.8	84.6	5.5	0.0
1,000,000人以上 (n=81)	87.7	82.7	82.7	93.8	71.6	8.6	0.0
所在地							
北海道 (n=30)	86.7	66.7	83.3	96.7	73.3	3.3	0.0
東北 (n=97)	83.5	73.2	67.0	89.7	67.0	14.4	2.1
南関東 (n=207)	80.7	78.3	79.2	93.7	73.9	9.2	3.4
北関東・甲信 (n=84)	82.1	79.8	83.3	95.2	82.1	14.3	0.0
北陸 (n=64)	89.1	79.7	73.4	90.6	78.1	10.9	1.6
東海 (n=106)	84.9	78.3	80.2	93.4	73.6	7.5	3.8
近畿 (n=121)	84.3	74.4	77.7	90.9	76.0	10.7	2.5
中国 (n=68)	83.8	75.0	86.8	89.7	67.6	2.9	4.4
四国 (n=19)	89.5	84.2	89.5	94.7	73.7	5.3	0.0
九州・沖縄 (n=88)	75.0	75.0	86.4	94.3	69.3	8.0	1.1

② 地域の社会資源の把握について

【Q10】地域の社会資源の把握手段

センターが地域の社会資源を把握する手段を尋ねた。「居宅介護支援事業所を通じて把握している」が57.3%で最も多い。「独自調査により把握している」が55.4%、「自治会等の住民団体を通じて把握している」が49.8%と続いている。

図表 3-65 地域の社会資源の把握手段



図表 3-66 地域の社会資源の把握手段 クロス集計表

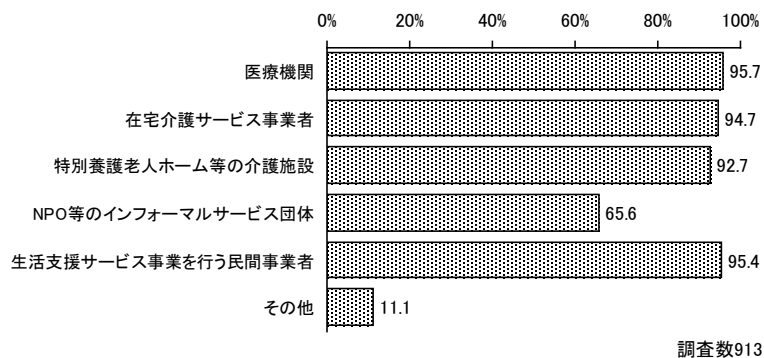
	1	2	3	4	5	6	7	8	
	独自調査により把握している	自治体等の調査結果により把握している	居宅介護支援事業所を通じて把握している	貴センターの運営協議会より把握している	WAMNETを用いて把握している	自治会等の住民団体を通じて把握している	ボランティアセンターを通じて把握している	その他	無回答
全体 (n=913)	55.4	46.1	57.3	9.3	32.6	49.8	21.0	17.5	1.3
Q2:運営法人									
市町村などによる直営 (n=180)	47.2	48.3	61.7	7.8	37.8	33.3	14.4	15.0	2.8
社会福祉協議会 (n=150)	56.7	46.7	56.7	8.7	34.0	44.0	42.7	21.3	0.7
社会福祉法人(社会福祉協議会以外) (n=353)	53.0	43.9	53.3	9.6	29.5	58.6	16.4	18.4	0.8
医療法人 (n=142)	61.3	48.6	60.6	10.6	32.4	52.1	19.7	15.5	2.1
その他 (n=83)	71.1	47.0	60.2	9.6	32.5	56.6	19.3	15.7	0.0
Q3.1:スタッフ総数									
3人未満 (n=24)	58.3	20.8	45.8	12.5	4.2	45.8	8.3	29.2	4.2
3人 (n=130)	58.5	45.4	59.2	15.4	34.6	50.0	24.6	17.7	2.3
4人 (n=176)	53.4	46.0	54.5	9.1	29.0	53.4	18.2	14.2	1.1
5人 (n=165)	57.6	47.3	59.4	7.3	33.3	57.0	21.2	19.4	0.0
6~10人 (n=272)	56.6	50.0	57.0	9.2	30.1	52.9	23.9	16.9	1.5
11~15人 (n=70)	54.3	37.1	54.3	7.1	42.9	40.0	21.4	20.0	0.0
16人以上 (n=43)	41.9	37.2	65.1	7.0	51.2	16.3	9.3	14.0	2.3
Q4:市町村総人口									
10,000人未満 (n=16)	43.8	25.0	56.3	6.3	18.8	50.0	25.0	18.8	0.0
50,000人未満 (n=118)	39.8	47.5	61.0	10.2	30.5	38.1	16.9	13.6	3.4
100,000人未満 (n=167)	52.1	47.9	59.3	6.0	37.7	37.1	23.4	19.2	1.8
300,000人未満 (n=277)	60.3	51.6	56.3	9.0	31.4	52.3	26.0	16.2	1.1
500,000人未満 (n=141)	63.1	38.3	58.9	7.8	29.8	55.3	18.4	25.5	0.0
1,000,000人未満 (n=91)	65.9	38.5	57.1	9.9	33.0	54.9	18.7	12.1	1.1
1,000,000人以上 (n=81)	49.4	51.9	54.3	16.0	37.0	67.9	12.3	18.5	0.0
所在地域									
北海道 (n=30)	63.3	53.3	63.3	0.0	53.3	40.0	16.7	26.7	0.0
東北 (n=97)	55.7	39.2	55.7	3.1	25.8	51.5	16.5	20.6	2.1
南関東 (n=207)	46.4	52.2	57.0	11.1	37.7	60.4	27.5	15.5	1.0
北関東・甲信 (n=84)	52.4	51.2	54.8	6.0	38.1	39.3	20.2	20.2	2.4
北陸 (n=64)	56.3	50.0	45.3	12.5	12.5	48.4	14.1	12.5	4.7
東海 (n=106)	58.5	41.5	53.8	9.4	32.1	45.3	35.8	17.9	0.9
近畿 (n=121)	56.2	46.3	57.9	14.9	42.1	51.2	19.0	24.0	0.0
中国 (n=68)	55.9	33.8	66.2	4.4	22.1	54.4	14.7	16.2	1.5
四国 (n=19)	47.4	52.6	52.6	5.3	31.6	26.3	5.3	0.0	5.3
九州・沖縄 (n=88)	70.5	47.7	63.6	11.4	30.7	44.3	13.6	15.9	0.0



### 【Q11-1】把握している地域の社会資源

センターが把握している地域の社会資源を尋ねた。「医療機関」が95.7%で最も多い。「生活支援サービス事業を行う民間事業者」(95.4%)、「在宅介護サービス事業者」(94.7%)、「特別養護老人ホーム等の介護施設」(92.7%)もそれぞれ90%を超える。

図表 3-67 把握している地域の社会資源



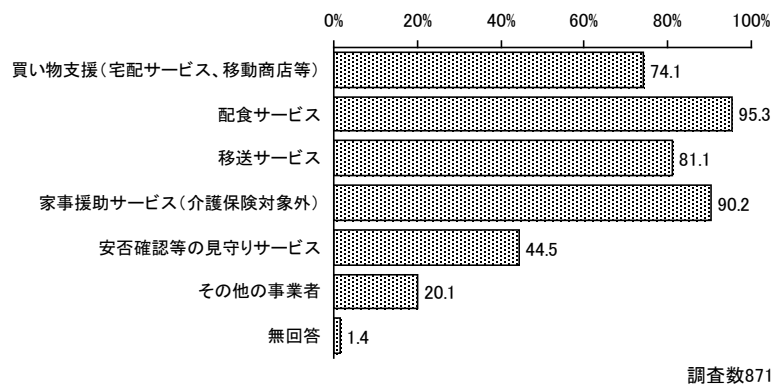
図表 3-68 把握している地域の社会資源 クロス集計表

	1 医療機関	2 在宅介護サービス事業者	3 特別養護老人ホーム等の介護施設	4 NPO等のインフォーマルサービス団体	5 生活支援サービス事業を行う民間事業者	6 その他
全体 (n=913)	95.7	94.7	92.7	65.6	95.4	11.1
Q2: 運営法人						
市町村などによる直営 (n=180)	94.4	94.4	93.9	60.6	93.3	7.8
社会福祉協議会 (n=150)	94.7	92.0	90.7	66.7	96.7	11.3
社会福祉法人(社会福祉協議会以外) (n=353)	95.5	95.5	93.5	66.9	96.0	10.2
医療法人 (n=142)	97.9	95.8	93.7	70.4	97.2	12.7
その他 (n=83)	97.6	95.2	89.2	62.7	91.6	18.1
Q3.1: スタッフ総数						
3人未満 (n=24)	87.5	95.8	79.2	54.2	87.5	12.5
3人 (n=130)	94.6	94.6	93.1	65.4	96.2	16.2
4人 (n=176)	93.8	92.6	91.5	71.0	93.8	11.9
5人 (n=165)	98.8	98.2	91.5	63.0	97.0	8.5
6~10人 (n=272)	96.0	93.4	92.6	66.2	95.2	10.3
11~15人 (n=70)	95.7	95.7	98.6	58.6	100.0	2.9
16人以上 (n=43)	97.7	100.0	100.0	55.8	93.0	18.6
Q4: 市町村総人口						
10,000人未満 (n=16)	93.8	87.5	87.5	75.0	93.8	6.3
50,000人未満 (n=118)	92.4	92.4	91.5	59.3	93.2	7.6
100,000人未満 (n=167)	95.8	93.4	95.2	64.7	95.2	15.6
300,000人未満 (n=277)	96.0	96.8	92.8	67.9	96.8	11.9
500,000人未満 (n=141)	96.5	94.3	92.2	66.0	93.6	12.8
1,000,000人未満 (n=91)	98.9	97.8	93.4	63.7	96.7	6.6
1,000,000人以上 (n=81)	97.5	91.4	93.8	72.8	96.3	8.6
所在地域						
北海道 (n=30)	96.7	96.7	93.3	56.7	93.3	26.7
東北 (n=97)	96.9	96.9	92.8	63.9	92.8	10.3
南関東 (n=207)	96.1	96.1	93.2	76.3	97.6	13.0
北関東・甲信 (n=84)	95.2	95.2	91.7	61.9	94.0	13.1
北陸 (n=64)	98.4	96.9	93.8	65.6	93.8	4.7
東海 (n=106)	94.3	90.6	93.4	69.8	99.1	5.7
近畿 (n=121)	97.5	95.0	94.2	68.6	95.9	11.6
中国 (n=68)	94.1	91.2	95.6	47.1	95.6	7.4
四国 (n=19)	89.5	94.7	94.7	26.3	89.5	10.5
九州・沖縄 (n=88)	97.7	94.3	90.9	63.6	94.3	14.8

【Q11-2】地域の社会資源として把握している「生活支援サービス事業者」の事業内容

Q11-1で「生活支援サービス事業を行う民間事業者」と答えたセンターに、その具体的な事業内容を尋ねた。「配食サービス」が95.3%で最も多く、「家事援助サービス(介護保険対象外)」が90.2%、「移送サービス」が81.1%と続いている。

図表 3-69 地域の社会資源として把握している「生活支援サービス事業者」の事業内容



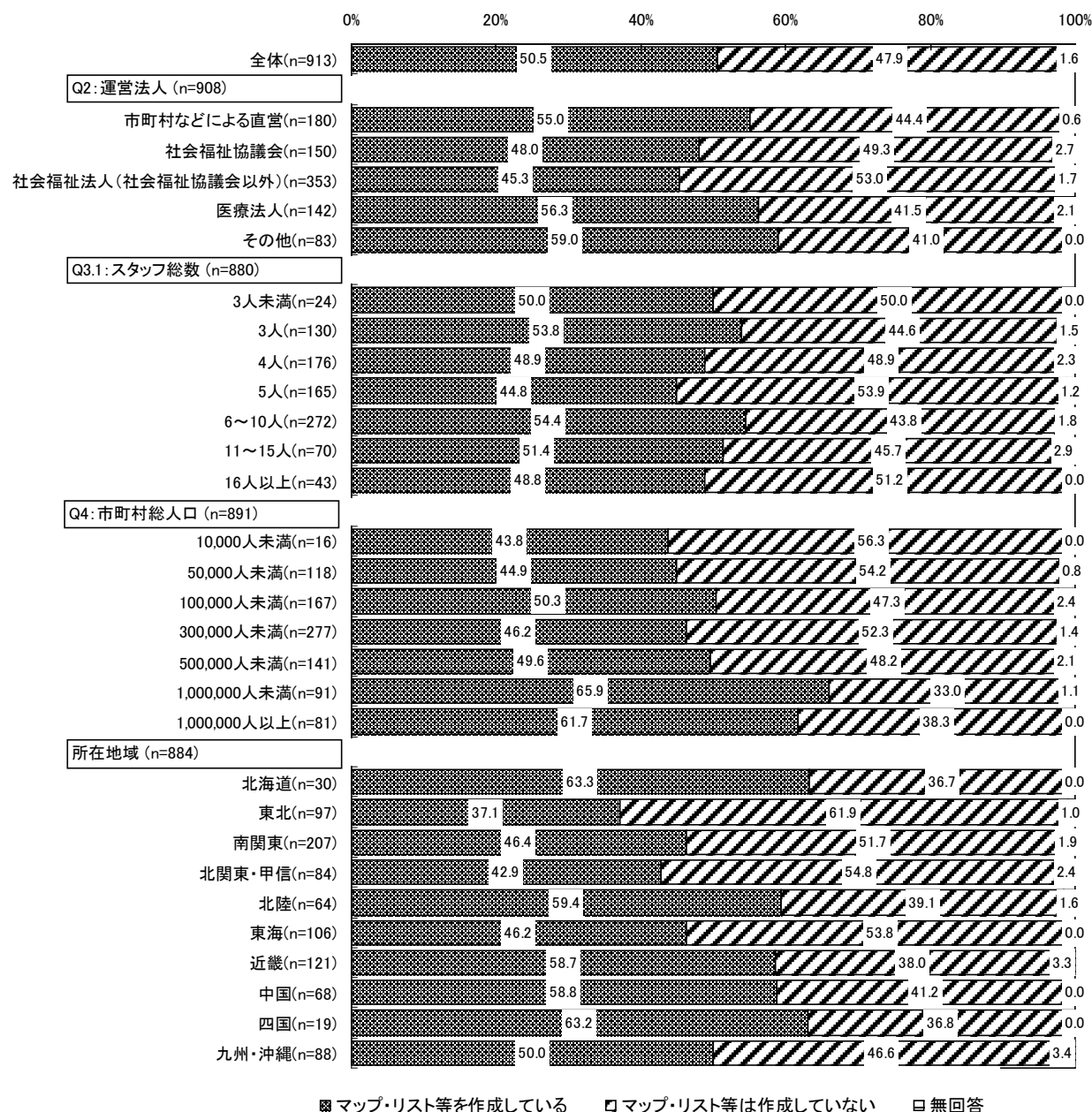
図表 3-70 地域の社会資源として把握している「生活支援サービス事業者」の事業内容 クロス集計表

	1 買い物支援(宅配サービス、移動商店等)	2 配食サービス	3 移送サービス	4 家事援助サービス(介護保険対象外)	5 安否確認等の見守りサービス	6 その他の事業者	無回答
全体 (n=871)	74.1	95.3	81.1	90.2	44.5	20.1	1.4
<b>Q2:運営法人</b>							
市町村などによる直営 (n=168)	64.9	91.7	81.0	86.3	32.7	16.7	2.4
社会福祉協議会 (n=145)	71.7	94.5	80.0	87.6	49.7	17.9	1.4
社会福祉法人(社会福祉協議会以外) (n=339)	76.7	96.8	80.8	91.4	43.7	20.4	0.9
医療法人 (n=138)	79.7	97.8	84.1	92.8	55.8	23.2	1.4
その他 (n=76)	76.3	94.7	78.9	94.7	44.7	25.0	1.3
<b>Q3.1:スタッフ総数</b>							
3人未満 (n=21)	76.2	95.2	71.4	81.0	38.1	4.8	0.0
3人 (n=125)	70.4	92.8	76.8	82.4	44.0	19.2	3.2
4人 (n=165)	83.0	95.8	83.0	94.5	46.1	23.0	0.6
5人 (n=160)	74.4	96.3	83.8	91.9	46.9	20.0	0.6
6~10人 (n=259)	73.0	97.7	82.2	90.0	49.0	22.0	1.5
11~15人 (n=70)	70.0	88.6	80.0	92.9	37.1	14.3	2.9
16人以上 (n=40)	65.0	95.0	82.5	92.5	27.5	17.5	0.0
<b>Q4:市町村総人口</b>							
10,000人未満 (n=15)	73.3	100.0	93.3	86.7	66.7	20.0	0.0
50,000人未満 (n=110)	67.3	89.1	70.0	78.2	39.1	9.1	3.6
100,000人未満 (n=159)	69.2	95.6	83.6	93.7	35.8	15.1	1.3
300,000人未満 (n=268)	74.6	95.5	85.1	89.2	46.3	22.0	1.1
500,000人未満 (n=132)	75.0	97.7	78.8	95.5	50.8	27.3	0.8
1,000,000人未満 (n=88)	81.8	97.7	84.1	94.3	44.3	20.5	1.1
1,000,000人以上 (n=78)	76.9	96.2	79.5	88.5	55.1	25.6	1.3
<b>所在地域</b>							
北海道 (n=28)	85.7	96.4	89.3	92.9	67.9	39.3	0.0
東北 (n=90)	76.7	93.3	75.6	93.3	44.4	16.7	1.1
南関東 (n=202)	76.2	96.5	88.6	91.1	48.0	22.8	1.0
北関東・甲信 (n=79)	68.4	94.9	87.3	92.4	30.4	15.2	1.3
北陸 (n=60)	80.0	93.3	70.0	86.7	51.7	16.7	3.3
東海 (n=105)	71.4	93.3	75.2	86.7	36.2	19.0	2.9
近畿 (n=116)	74.1	98.3	85.3	93.1	42.2	25.9	0.0
中国 (n=65)	73.8	98.5	78.5	86.2	53.8	18.5	1.5
四国 (n=17)	52.9	82.4	70.6	82.4	47.1	0.0	5.9
九州・沖縄 (n=83)	72.3	96.4	72.3	89.2	41.0	16.9	1.2

### 【Q12-1】地域の社会資源を一覧化したマップやリスト等の資料作成状況

センターが把握している地域の社会資源について、利用者等にも分かりやすいよう一覧化したマップやリスト等の資料を作成しているか尋ねた。「マップ・リスト等を作成している」が50.5%。「マップ・リスト等は作成していない」が47.9%である。

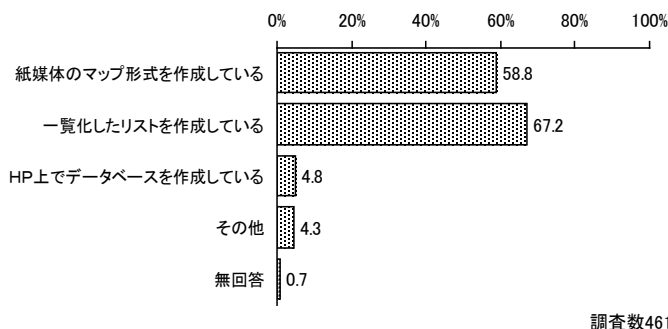
図表 3-71 地域の社会資源を一覧化したマップやリスト等の資料作成状況



【Q12-2】地域の社会資源を一覧化したマップやリスト等の資料の形状

Q12-1で「マップ・リスト等を作成している」と答えたセンターについて、その形態を尋ねた。「一覧化したリストを作成している」が67.2%。「紙媒体のマップ形式で作成している」が58.8%である。一方「HP上でデータベースを作成している」は4.8%にとどまっている。

図表 3-72 地域の社会資源を一覧化したマップやリスト等の資料の形状



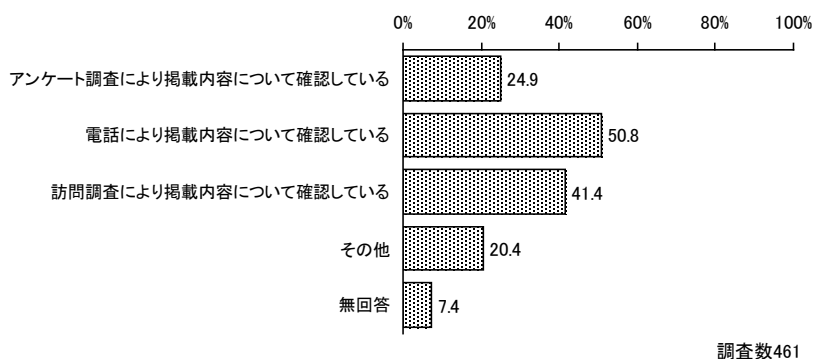
図表 3-73 地域の社会資源を一覧化したマップやリスト等の資料の形状 クロス集計表

	1	2	3	4	
	紙媒体のマップ形式で作成している	一覧化したリストを作成している	HP上でデータベースを作成している	その他	無回答
全体 (n=461)	58.8	67.2	4.8	4.3	0.7
Q2: 運営法人					
市町村などによる直営 (n=99)	45.5	71.7	11.1	4.0	1.0
社会福祉協議会 (n=72)	66.7	65.3	6.9	4.2	0.0
社会福祉法人 (社会福祉協議会以外) (n=160)	63.8	63.1	0.6	6.3	1.3
医療法人 (n=80)	57.5	70.0	3.8	1.3	0.0
その他 (n=49)	61.2	69.4	4.1	4.1	0.0
Q3.1: スタッフ総数					
3人未満 (n=12)	66.7	50.0	0.0	0.0	0.0
3人 (n=70)	60.0	68.6	4.3	5.7	1.4
4人 (n=86)	55.8	66.3	4.7	3.5	0.0
5人 (n=74)	59.5	68.9	1.4	5.4	0.0
6~10人 (n=148)	60.8	66.9	5.4	6.1	0.7
11~15人 (n=36)	52.8	63.9	5.6	0.0	2.8
16人以上 (n=21)	42.9	85.7	14.3	0.0	0.0
Q4: 市町村総人口					
10,000人未満 (n=7)	71.4	42.9	0.0	0.0	0.0
50,000人未満 (n=53)	56.6	54.7	11.3	5.7	0.0
100,000人未満 (n=84)	48.8	71.4	8.3	9.5	1.2
300,000人未満 (n=128)	57.0	72.7	4.7	1.6	0.8
500,000人未満 (n=70)	61.4	70.0	2.9	1.4	0.0
1,000,000人未満 (n=60)	71.7	65.0	1.7	1.7	0.0
1,000,000人以上 (n=50)	62.0	62.0	0.0	10.0	2.0
所在地域					
北海道 (n=19)	63.2	73.7	5.3	0.0	0.0
東北 (n=36)	50.0	72.2	2.8	5.6	0.0
南関東 (n=96)	64.6	62.5	5.2	4.2	1.0
北関東・甲信 (n=36)	58.3	69.4	5.6	5.6	0.0
北陸 (n=38)	57.9	65.8	5.3	0.0	0.0
東海 (n=49)	46.9	59.2	0.0	6.1	4.1
近畿 (n=71)	64.8	67.6	4.2	7.0	0.0
中国 (n=40)	65.0	67.5	10.0	2.5	0.0
四国 (n=12)	66.7	75.0	16.7	0.0	0.0
九州・沖縄 (n=44)	50.0	81.8	2.3	2.3	0.0

【Q12-3】地域の社会資源を一覧化したマップやリスト等の資料への掲載内容の確認方法

Q12-1で「マップ・リスト等を作成している」と答えたセンターについて、どのような方法でマップ・リスト等への掲載内容について各社会資源と確認を行っているかを尋ねた。「電話により掲載内容について確認している」が50.8%と最も高い。「訪問調査により掲載内容について確認している」が41.4%、「アンケート調査により掲載内容について確認している」が24.9%と続いている。

図表 3-74 地域の社会資源を一覧化したマップやリスト等の資料への掲載内容の確認方法



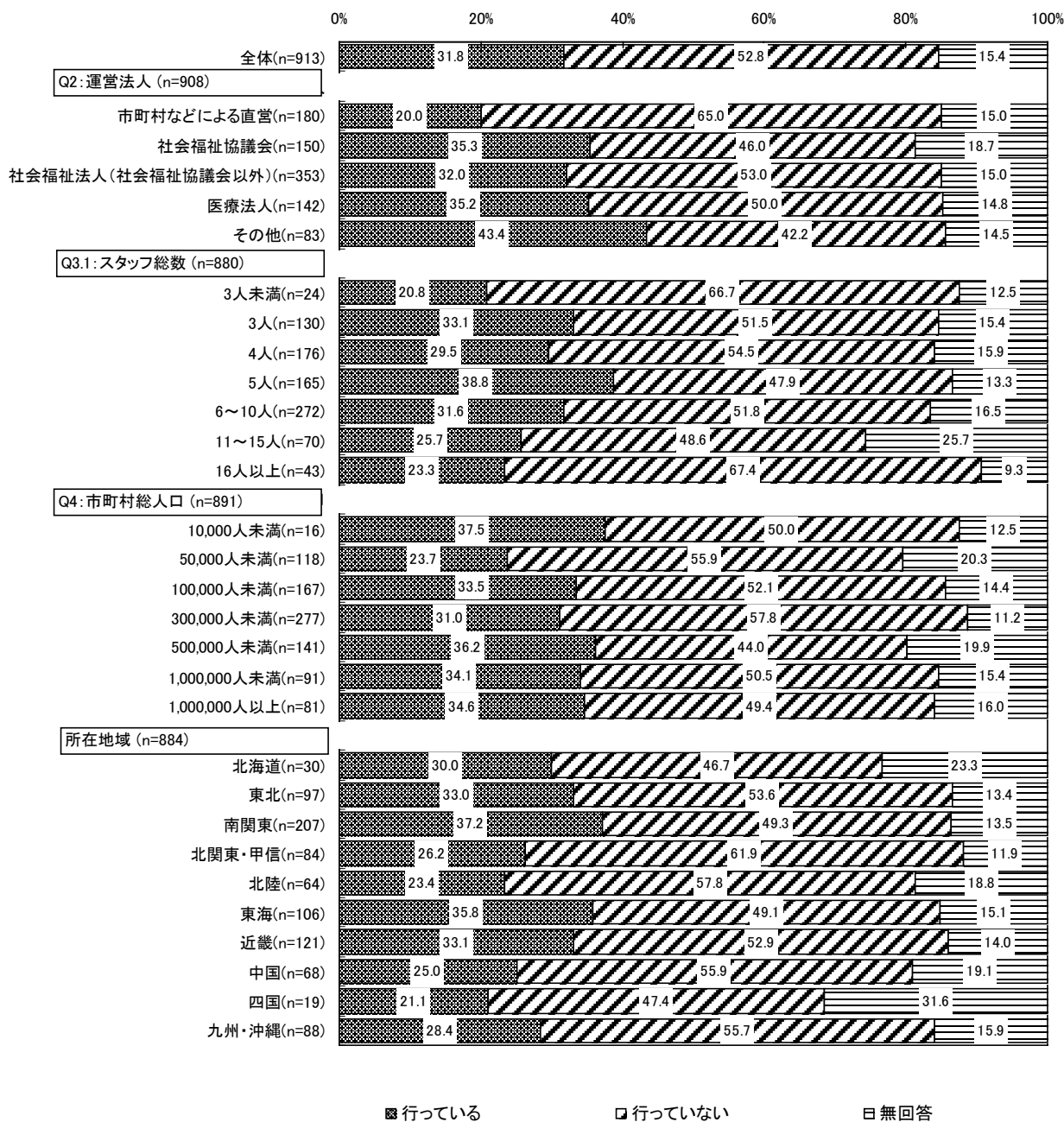
図表 3-75 地域の社会資源を一覧化したマップやリスト等の資料への掲載内容の確認方法 クロス集計表

	1 アンケート 調査により 掲載内容 について 確認し ている	2 電話によ り掲載内 容につ いて確 認し ている	3 訪問調 査によ り掲載 内容に ついて 確認し ている	4 その他	無回答
全体 (n=461)	24.9	50.8	41.4	20.4	7.4
Q2: 運営法人					
市町村などによる直営 (n=99)	28.3	60.6	19.2	25.3	6.1
社会福祉協議会 (n=72)	31.9	44.4	37.5	22.2	5.6
社会福祉法人 (社会福祉協議会以外) (n=160)	21.3	48.8	45.6	20.0	10.0
医療法人 (n=80)	22.5	51.3	55.0	16.3	7.5
その他 (n=49)	24.5	44.9	55.1	16.3	4.1
Q3.1: スタッフ総数					
3人未満 (n=12)	8.3	50.0	58.3	33.3	0.0
3人 (n=70)	31.4	45.7	51.4	15.7	5.7
4人 (n=86)	18.6	48.8	41.9	23.3	9.3
5人 (n=74)	29.7	51.4	48.6	14.9	9.5
6~10人 (n=148)	27.7	52.0	36.5	23.0	6.8
11~15人 (n=36)	22.2	58.3	22.2	22.2	5.6
16人以上 (n=21)	19.0	47.6	28.6	23.8	14.3
Q4: 市町村総人口					
10,000人未満 (n=7)	14.3	14.3	28.6	57.1	0.0
50,000人未満 (n=53)	20.8	54.7	28.3	24.5	9.4
100,000人未満 (n=84)	32.1	50.0	21.4	31.0	9.5
300,000人未満 (n=128)	22.7	51.6	44.5	17.2	7.0
500,000人未満 (n=70)	18.6	45.7	54.3	20.0	7.1
1,000,000人未満 (n=60)	25.0	53.3	53.3	11.7	3.3
1,000,000人以上 (n=50)	38.0	56.0	48.0	14.0	6.0
所在地域					
北海道 (n=19)	26.3	63.2	36.8	26.3	10.5
東北 (n=36)	13.9	47.2	36.1	38.9	2.8
南関東 (n=96)	24.0	53.1	43.8	20.8	7.3
北関東・甲信 (n=36)	25.0	52.8	44.4	13.9	5.6
北陸 (n=38)	15.8	55.3	52.6	10.5	7.9
東海 (n=49)	24.5	40.8	44.9	20.4	6.1
近畿 (n=71)	26.8	57.7	36.6	16.9	8.5
中国 (n=40)	27.5	32.5	37.5	25.0	10.0
四国 (n=12)	50.0	33.3	25.0	8.3	16.7
九州・沖縄 (n=44)	27.3	56.8	38.6	20.5	4.5

【Q12-4】地域の社会資源に関するマップやリスト等の作成以外の取組みの状況

マップ・リスト等の作成のほかに把握した地域の社会資源を活用する取り組みを行っているかを尋ねた。「行っていない」が52.8%、「行っている」が31.8%である。

図表 3-76 地域の社会資源に関するマップやリスト等の作成以外の取組みの状況

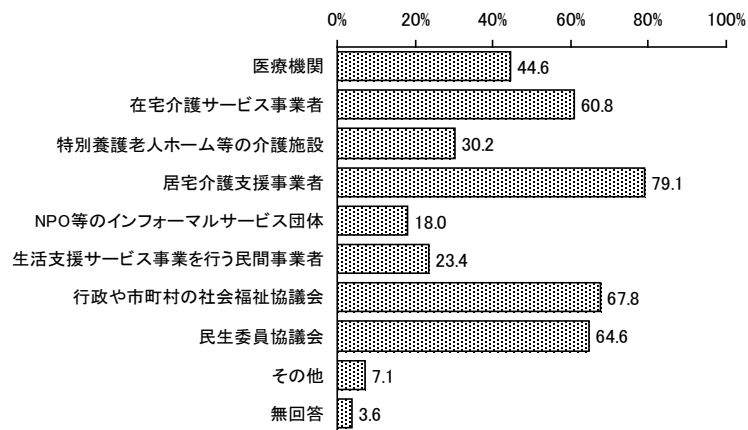


③ 地域ニーズの情報発信について

【Q13】センターが地域の高齢者等のニーズに関する情報発信を行う機関・社会資源先

センターが把握した地域の高齢者等のニーズに関する情報発信を、どのような機関・社会資源に対して行っているか尋ねた。「居宅介護支援事業者」が79.1%と最も多い。「行政や市町村の社会福祉協議会」が67.8%、「民生委員協議会」が64.6%、「在宅介護サービス事業者」が60.8%と続いている。

図表 3-77 センターが地域の高齢者等のニーズに関する情報発信を行う機関・社会資源先



調査数913

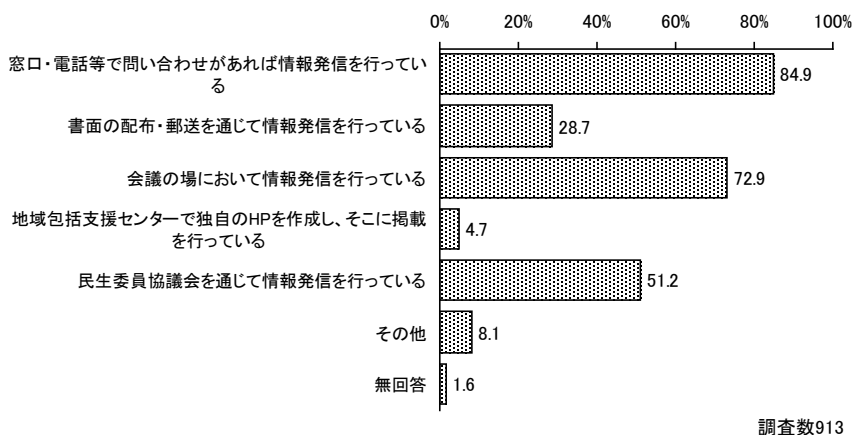
図表 3-78 センターが地域の高齢者等のニーズに関する情報発信を行う機関・社会資源先 クロス集計表

	1 医療機関	2 在宅介護 サービス 事業者	3 特別養護 老人ホ ム等の介 護施設	4 居宅介護 支援事業 者	5 NPO等の インフォ ーマルサ ービス団 体	6 生活支援 サービス 事業を行 う民間事 業者	7 行政や市 町村の社 会福祉協 議会	8 民生委員 協議会	9 その他	無回答
全体 (n=913)	44.6	60.8	30.2	79.1	18.0	23.4	67.8	64.6	7.1	3.6
Q2:運営法人										
市町村などによる直営 (n=180)	39.4	52.8	33.9	70.0	13.3	15.6	73.9	56.7	10.6	6.7
社会福祉協議会 (n=150)	41.3	65.3	33.3	82.7	22.0	26.0	77.3	70.7	6.7	2.7
社会福祉法人(社会福祉協議会以外) (n=353)	45.6	59.8	29.5	79.9	19.5	26.3	64.6	66.3	6.2	3.7
医療法人 (n=142)	50.7	62.0	25.4	81.7	14.1	22.5	62.0	66.2	5.6	1.4
その他 (n=83)	48.2	72.3	30.1	84.3	21.7	24.1	63.9	61.4	7.2	2.4
Q3.1:スタッフ総数										
3人未満 (n=24)	45.8	66.7	33.3	83.3	8.3	29.2	75.0	75.0	0.0	0.0
3人 (n=130)	45.4	64.6	27.7	80.8	20.0	26.2	67.7	70.8	4.6	3.1
4人 (n=176)	39.8	56.3	30.7	77.8	17.0	28.4	64.2	62.5	9.7	4.5
5人 (n=165)	50.3	69.7	29.7	82.4	18.8	25.5	67.9	69.1	4.2	3.6
6~10人 (n=272)	46.7	58.5	32.7	80.1	22.1	21.7	68.0	62.1	7.4	3.7
11~15人 (n=70)	31.4	51.4	30.0	70.0	10.0	20.0	70.0	61.4	11.4	4.3
16人以上 (n=43)	46.5	55.8	23.3	74.4	2.3	4.7	67.4	55.8	14.0	4.7
Q4:市町村総人口										
10,000人未満 (n=16)	56.3	50.0	25.0	75.0	18.8	18.8	81.3	56.3	0.0	0.0
50,000人未満 (n=118)	38.1	62.7	33.1	84.7	15.3	19.5	74.6	66.1	5.9	4.2
100,000人未満 (n=167)	46.7	59.3	37.7	71.9	18.6	21.6	76.0	58.7	10.2	4.8
300,000人未満 (n=277)	45.5	57.8	28.5	75.8	18.4	25.3	70.8	62.5	7.6	3.2
500,000人未満 (n=141)	46.1	65.2	28.4	80.1	20.6	28.4	59.6	68.8	7.1	4.3
1,000,000人未満 (n=91)	41.8	64.8	27.5	85.7	12.1	23.1	57.1	75.8	6.6	1.1
1,000,000人以上 (n=81)	50.6	60.5	27.2	90.1	22.2	18.5	60.5	67.9	3.7	2.5
所在地										
北海道 (n=30)	60.0	73.3	40.0	83.3	20.0	13.3	70.0	63.3	6.7	0.0
東北 (n=97)	41.2	62.9	28.9	76.3	12.4	24.7	60.8	67.0	12.4	3.1
南関東 (n=207)	44.0	60.9	27.5	77.3	23.2	24.6	67.1	62.8	7.7	4.3
北関東・甲信 (n=84)	38.1	56.0	29.8	72.6	17.9	22.6	63.1	59.5	7.1	7.1
北陸 (n=64)	45.3	60.9	31.3	84.4	17.2	23.4	73.4	70.3	1.6	0.0
東海 (n=106)	45.3	62.3	31.1	80.2	17.9	22.6	68.9	69.8	9.4	0.9
近畿 (n=121)	44.6	58.7	28.1	81.0	14.9	23.1	74.4	53.7	6.6	5.0
中国 (n=68)	55.9	66.2	38.2	88.2	22.1	29.4	67.6	70.6	4.4	2.9
四国 (n=19)	36.8	68.4	42.1	73.7	5.3	21.1	78.9	73.7	10.5	5.3
九州・沖縄 (n=88)	44.3	55.7	29.5	80.7	13.6	21.6	67.0	70.5	2.3	3.4

【Q14】センターが把握した地域の高齢者等のニーズに関する情報発信手段

センターが把握した地域の高齢者等のニーズに関する情報発信を、どのような手段で行っているか尋ねた。「窓口・電話等で問い合わせがあれば情報発信を行っている」が最も多く 84.9%である。「会議の場において情報発信を行っている」が 72.9%、「民生委員協議会を通じて情報発信を行っている」が 51.2%と続いている。

図表 3-79 センターが把握した地域の高齢者等のニーズに関する情報発信手段



図表 3-80 センターが把握した地域の高齢者等のニーズに関する情報発信手段 クロス集計表

	1 窓口・電話等で問い合わせがあれば情報発信を行っている	2 書面の配布・郵送を通じて情報発信を行っている	3 会議の場において情報発信を行っている	4 地域包括支援センターで独自のHPを作成し、そこに掲載を行っている	5 民生委員協議会を通じて情報発信を行っている	6 その他	無回答
全体 (n=913)	84.9	28.7	72.9	4.7	51.2	8.1	1.6
Q2:運営法人							
市町村などによる直営 (n=180)	81.1	21.7	66.7	3.3	50.6	6.1	3.3
社会福祉協議会 (n=150)	86.7	28.0	75.3	5.3	57.3	10.0	0.7
社会福祉法人(社会福祉協議会以外) (n=353)	85.3	30.6	74.5	4.8	48.2	8.5	1.7
医療法人 (n=142)	83.1	31.0	76.1	3.5	54.2	4.9	1.4
その他 (n=83)	90.4	34.9	73.5	8.4	48.2	13.3	0.0
Q3.1:スタッフ総数							
3人未満 (n=24)	75.0	12.5	79.2	0.0	62.5	0.0	0.0
3人 (n=130)	83.8	23.8	76.9	3.8	49.2	5.4	1.5
4人 (n=176)	88.1	36.9	71.6	4.0	52.8	8.0	1.7
5人 (n=165)	90.3	30.3	78.8	5.5	57.6	6.7	1.2
6~10人 (n=272)	81.3	29.0	70.6	5.1	48.2	11.8	1.5
11~15人 (n=70)	82.9	20.0	64.3	8.6	47.1	8.6	5.7
16人以上 (n=43)	83.7	27.9	74.4	2.3	48.8	4.7	0.0
Q4:市町村総人口							
10,000人未満 (n=16)	81.3	18.8	62.5	6.3	43.8	25.0	6.3
50,000人未満 (n=118)	83.9	21.2	67.8	4.2	55.9	5.1	2.5
100,000人未満 (n=167)	79.0	25.7	73.1	4.2	46.1	13.2	2.4
300,000人未満 (n=277)	85.9	28.2	71.1	3.6	54.2	6.5	1.1
500,000人未満 (n=141)	85.8	31.2	70.9	4.3	51.1	5.7	2.1
1,000,000人未満 (n=91)	87.9	38.5	83.5	6.6	52.7	9.9	1.1
1,000,000人以上 (n=81)	88.9	38.3	81.5	7.4	45.7	6.2	0.0
所在地域							
北海道 (n=30)	83.3	26.7	73.3	0.0	53.3	13.3	0.0
東北 (n=97)	83.5	21.6	78.4	7.2	56.7	11.3	1.0
南関東 (n=207)	87.0	30.0	75.4	4.8	49.3	9.7	1.9
北関東・甲信 (n=84)	88.1	20.2	70.2	2.4	51.2	6.0	1.2
北陸 (n=64)	87.5	40.6	79.7	3.1	51.6	0.0	0.0
東海 (n=106)	91.5	32.1	69.8	5.7	50.0	7.5	0.0
近畿 (n=121)	81.0	39.7	71.9	5.0	34.7	9.1	5.0
中国 (n=68)	69.1	16.2	73.5	4.4	55.9	7.4	0.0
四国 (n=19)	78.9	15.8	68.4	10.5	47.4	5.3	0.0
九州・沖縄 (n=88)	87.5	25.0	61.4	3.4	67.0	10.2	3.4

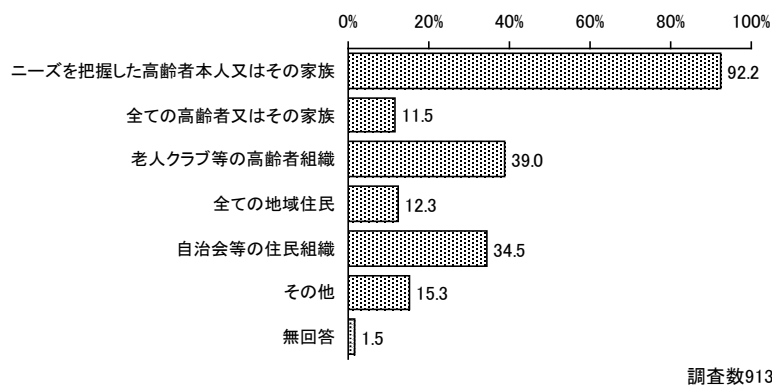


④ 地域の社会資源の情報発信について

【Q15】センターが把握した地域の社会資源に関する情報発信の相手

センターが把握した地域の高齢者等のニーズに関する情報発信を、どのような相手に対して行っているか尋ねた。「ニーズを把握した高齢者本人又はその家族」が92.2%と最も多い。「老人クラブ等の高齢者組織」が39.0%、「自治会等の住民組織」が34.5%である。

図表 3-81 センターが把握した地域の社会資源に関する情報発信の相手



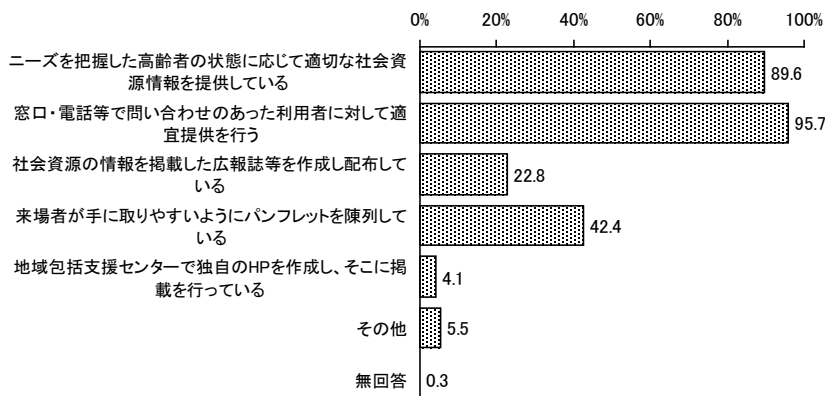
図表 3-82 センターが把握した地域の社会資源に関する情報発信の相手 クロス集計表

	1 ニーズを 把握した 高齢者本 人又はそ の家族	2 全ての高 齢者又は その家族	3 老人クラ ブ等の高 齢者組織	4 全ての地 域住民	5 自治会等 の住民組 織	6 その他	無回答
全体 (n=913)	92.2	11.5	39.0	12.3	34.5	15.3	1.5
<b>Q2:運営法人</b>							
市町村などによる直営 (n=180)	87.8	12.2	19.4	17.8	14.4	11.7	1.7
社会福祉協議会 (n=150)	89.3	12.7	34.7	12.0	32.7	19.3	3.3
社会福祉法人(社会福祉協議会以外) (n=353)	94.6	9.6	45.9	9.9	39.9	14.7	1.4
医療法人 (n=142)	91.5	13.4	46.5	14.1	41.5	13.4	0.0
その他 (n=83)	97.6	13.3	48.2	8.4	47.0	21.7	1.2
<b>Q3.1:スタッフ総数</b>							
3人未満 (n=24)	95.8	4.2	37.5	12.5	25.0	8.3	4.2
3人 (n=130)	93.8	10.8	42.3	11.5	27.7	14.6	0.0
4人 (n=176)	90.3	13.1	46.6	14.8	42.0	17.6	2.3
5人 (n=165)	94.5	9.7	47.9	9.1	44.2	13.9	1.2
6~10人 (n=272)	89.7	14.0	36.8	13.6	33.8	16.5	2.2
11~15人 (n=70)	95.7	8.6	27.1	8.6	24.3	17.1	0.0
16人以上 (n=43)	88.4	11.6	4.7	16.3	18.6	14.0	2.3
<b>Q4:市町村総人口</b>							
10,000人未満 (n=16)	100.0	12.5	43.8	18.8	31.3	18.8	0.0
50,000人未満 (n=118)	87.3	13.6	31.4	16.1	20.3	10.2	4.2
100,000人未満 (n=167)	93.4	10.2	35.3	13.8	28.1	16.8	1.8
300,000人未満 (n=277)	92.4	9.7	36.5	10.1	32.1	14.8	1.1
500,000人未満 (n=141)	92.9	14.2	44.0	9.9	41.1	20.6	0.7
1,000,000人未満 (n=91)	92.3	11.0	46.2	15.4	44.0	12.1	0.0
1,000,000人以上 (n=81)	91.4	13.6	48.1	13.6	53.1	14.8	2.5
<b>所在地域</b>							
北海道 (n=30)	86.7	6.7	60.0	16.7	63.3	10.0	0.0
東北 (n=97)	88.7	10.3	40.2	10.3	36.1	24.7	2.1
南関東 (n=207)	94.2	13.5	48.3	15.0	44.4	13.0	1.0
北関東・甲信 (n=84)	90.5	17.9	31.0	17.9	26.2	9.5	1.2
北陸 (n=64)	93.8	3.1	37.5	12.5	28.1	17.2	0.0
東海 (n=106)	93.4	8.5	37.7	7.5	26.4	17.0	0.9
近畿 (n=121)	95.9	11.6	28.9	7.4	37.2	15.7	1.7
中国 (n=68)	86.8	11.8	29.4	8.8	26.5	22.1	4.4
四国 (n=19)	94.7	0.0	15.8	15.8	21.1	10.5	0.0
九州・沖縄 (n=88)	93.2	11.4	46.6	14.8	25.0	10.2	2.3

【Q16】センターが把握した地域の社会資源に関する情報発信手段

センターが把握した地域の社会資源に関する情報発信を、どのような手段で行っているか尋ねた。「窓口・電話等で問い合わせのあった利用者に対して適宜提供を行う」が95.7%と最も多い。「ニーズを把握した高齢者の状態に応じて適切な社会資源情報を提供している」が89.6%で続いている。

図表 3-83 センターが把握した地域の社会資源に関する情報発信手段



調査数913

図表 3-84 センターが把握した地域の社会資源に関する情報発信手段 クロス集計表

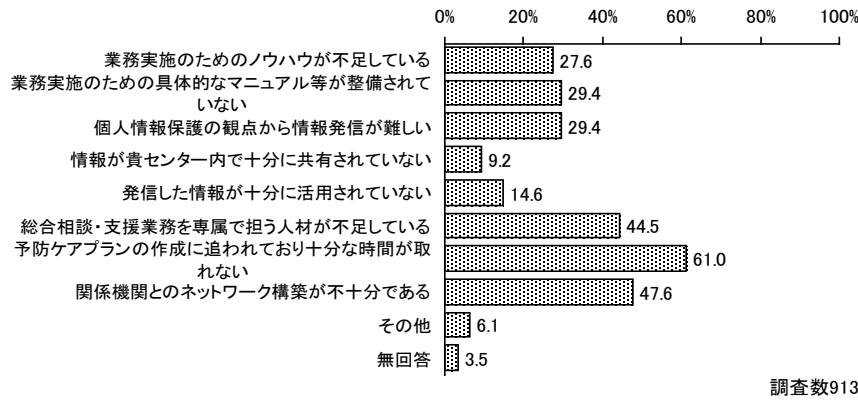
	1	2	3	4	5	6	
	ニーズを把握した高齢者の状態に応じて適切な社会資源情報を提供している	窓口・電話等で問い合わせのあった利用者に対して適宜提供を行う	社会資源の情報を掲載した広報誌等を作成し配布している	来場者が手に取りやすいようにパンフレットを陳列している	地域包括支援センターで独自のHPを作成し、そこに掲載を行っている	その他	無回答
全体 (n=913)	89.6	95.7	22.8	42.4	4.1	5.5	0.3
Q2:運営法人							
市町村などによる直営 (n=180)	85.0	96.7	15.6	28.9	3.3	5.6	0.0
社会福祉協議会 (n=150)	90.7	95.3	25.3	42.7	6.7	8.7	0.7
社会福祉法人(社会福祉協議会以外) (n=353)	91.5	95.5	24.1	44.5	4.0	5.4	0.6
医療法人 (n=142)	90.1	95.8	21.8	51.4	0.7	2.8	0.0
その他 (n=83)	89.2	96.4	31.3	48.2	7.2	4.8	0.0
Q3.1:スタッフ総数							
3人未満 (n=24)	91.7	100.0	16.7	41.7	8.3	4.2	0.0
3人 (n=130)	86.2	93.8	22.3	50.0	3.1	6.2	0.0
4人 (n=176)	89.8	94.3	25.0	38.6	4.0	5.7	1.1
5人 (n=165)	93.3	95.8	23.0	47.9	3.6	3.0	0.6
6~10人 (n=272)	89.3	97.1	24.6	43.8	5.1	7.0	0.0
11~15人 (n=70)	90.0	98.6	14.3	31.4	4.3	4.3	0.0
16人以上 (n=43)	79.1	90.7	18.6	34.9	2.3	4.7	0.0
Q4:市町村総人口							
10,000人未満 (n=16)	93.8	100.0	37.5	50.0	6.3	6.3	0.0
50,000人未満 (n=118)	85.6	96.6	21.2	33.9	4.2	5.9	0.8
100,000人未満 (n=167)	91.6	95.8	15.6	38.3	5.4	4.8	0.0
300,000人未満 (n=277)	89.2	94.9	22.4	44.0	2.9	5.1	0.4
500,000人未満 (n=141)	91.5	95.0	21.3	40.4	3.5	9.2	0.0
1,000,000人未満 (n=91)	92.3	96.7	33.0	47.3	3.3	3.3	0.0
1,000,000人以上 (n=81)	85.2	96.3	32.1	53.1	4.9	4.9	0.0
所在地域							
北海道 (n=30)	83.3	96.7	33.3	53.3	0.0	10.0	0.0
東北 (n=97)	86.6	96.9	17.5	35.1	5.2	10.3	1.0
南関東 (n=207)	92.3	97.6	30.0	52.7	4.3	2.9	0.0
北関東・甲信 (n=84)	89.3	96.4	13.1	31.0	1.2	3.6	0.0
北陸 (n=64)	89.1	96.9	28.1	42.2	4.7	4.7	0.0
東海 (n=106)	92.5	93.4	17.9	39.6	2.8	3.8	0.0
近畿 (n=121)	94.2	95.0	22.3	42.1	6.6	6.6	0.0
中国 (n=68)	82.4	92.6	20.6	42.6	4.4	10.3	0.0
四国 (n=19)	84.2	94.7	10.5	31.6	15.8	5.3	0.0
九州・沖縄 (n=88)	87.5	95.5	22.7	38.6	1.1	4.5	1.1

⑤ 総合相談・支援業務の課題について

【Q17】総合相談・支援業務を行う際の課題

センターにおける総合相談・支援業務を行う際の課題を尋ねた。「予防ケアプランの作成に追われており十分な時間が取れない」が61.0%と最も多い。「関係機関とのネットワーク構築が不十分である」が47.6%、「総合相談・支援業務を専属で担う人材が不足している」が44.5%で続いている。

図表 3-85 総合相談・支援業務を行う際の課題



図表 3-86 総合相談・支援業務を行う際の課題 クロス集計表

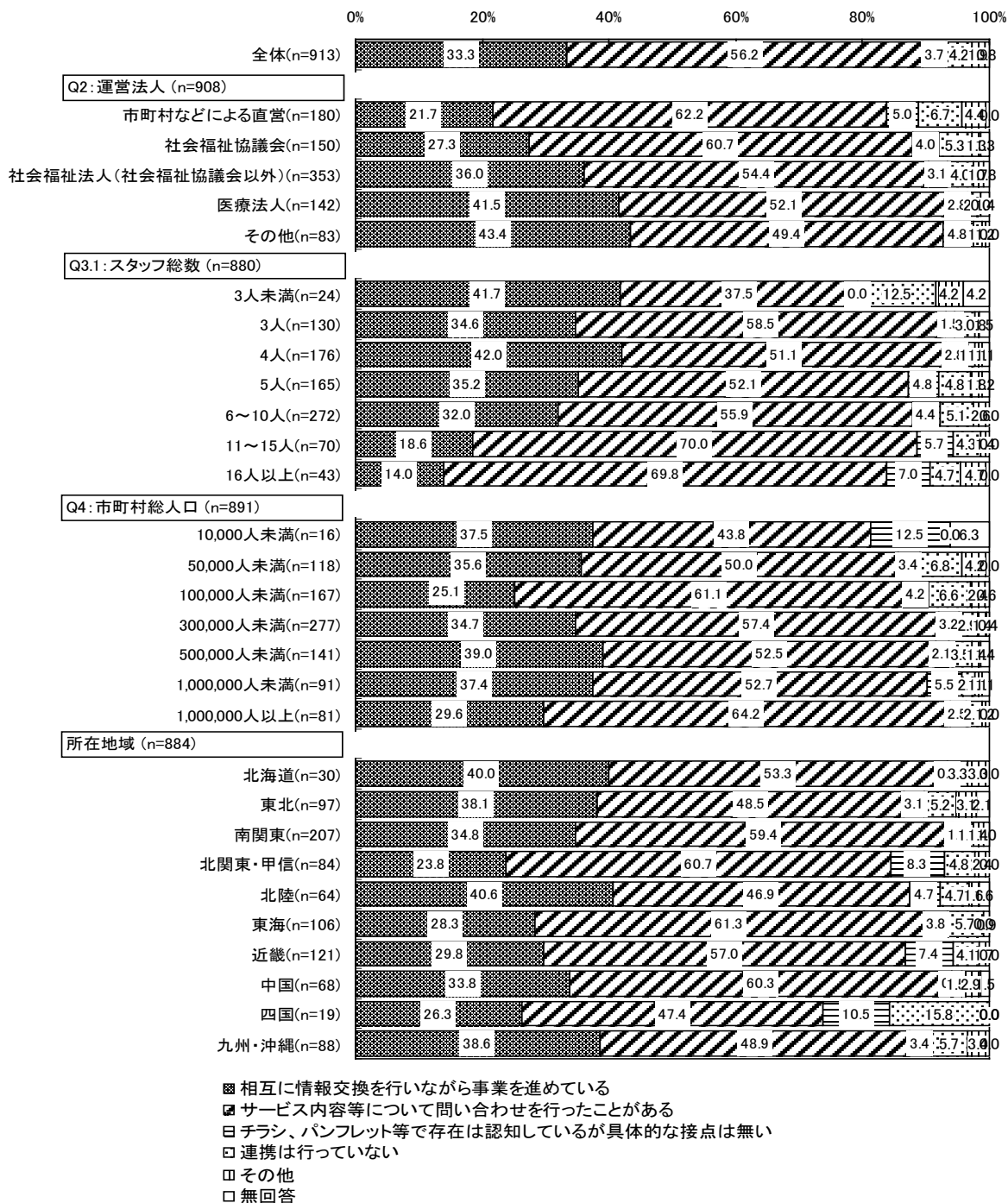
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	業務実施のためのノウハウが不足している	業務実施のための具体的なマニュアル等が整備されていない	個人情報保護の観点から情報発信が難しい	情報が貴センター内で十分に共有されていない	発信した情報が十分に活用されていない	総合相談・支援業務を専属で担う人材が不足している	予防ケアプランの作成に追われており十分な時間が取れない	関係機関とのネットワーク構築が不十分である	その他	無回答
全体 (n=913)	27.6	29.4	29.4	9.2	14.6	44.5	61.0	47.6	6.1	3.5
Q2:運営法人										
市町村などによる直営 (n=180)	24.4	33.3	26.1	9.4	8.3	50.0	43.3	51.1	6.1	2.8
社会福祉協議会 (n=150)	27.3	30.0	28.7	8.7	14.0	46.0	61.3	48.7	4.0	2.7
社会福祉法人(社会福祉協議会以外) (n=353)	31.4	28.3	30.0	10.2	17.8	43.6	66.0	46.2	6.2	4.0
医療法人 (n=142)	21.8	33.1	26.1	8.5	14.8	44.4	72.5	47.9	6.3	2.1
その他 (n=83)	27.7	16.9	39.8	7.2	14.5	32.5	57.8	44.6	9.6	7.2
Q3.1:スタッフ総数										
3人未満 (n=24)	41.7	25.0	16.7	4.2	12.5	45.8	45.8	25.0	8.3	4.2
3人 (n=130)	28.5	30.0	26.2	4.6	20.8	46.9	64.6	46.2	6.2	3.1
4人 (n=176)	21.0	29.0	27.8	6.8	13.6	47.7	68.8	44.9	5.7	4.5
5人 (n=165)	30.3	28.5	32.7	9.1	17.0	45.5	69.1	52.7	5.5	2.4
6~10人 (n=272)	25.4	27.6	30.5	10.3	12.1	39.0	58.5	49.6	6.6	3.3
11~15人 (n=70)	35.7	42.9	28.6	17.1	10.0	48.6	50.0	51.4	7.1	5.7
16人以上 (n=43)	30.2	23.3	30.2	14.0	16.3	53.5	39.5	46.5	4.7	2.3
Q4:市町村総人口										
10,000人未満 (n=16)	31.3	43.8	18.8	25.0	25.0	25.0	43.8	56.3	6.3	6.3
50,000人未満 (n=118)	33.1	36.4	21.2	5.9	14.4	52.5	51.7	45.8	6.8	1.7
100,000人未満 (n=167)	24.0	31.7	22.2	10.8	9.6	49.1	51.5	47.9	6.6	3.6
300,000人未満 (n=277)	28.2	28.9	30.0	8.3	14.8	44.8	65.7	50.2	6.1	2.5
500,000人未満 (n=141)	31.2	24.1	36.9	7.8	14.2	39.7	66.7	48.9	7.8	3.5
1,000,000人未満 (n=91)	26.4	28.6	29.7	11.0	13.2	37.4	65.9	48.4	3.3	6.6
1,000,000人以上 (n=81)	23.5	17.3	46.9	11.1	19.8	45.7	66.7	38.3	6.2	6.2
所在地域										
北海道 (n=30)	23.3	33.3	23.3	13.3	16.7	50.0	60.0	36.7	10.0	0.0
東北 (n=97)	24.7	28.9	17.5	9.3	8.2	49.5	61.9	37.1	7.2	4.1
南関東 (n=207)	25.6	23.2	30.4	6.8	16.9	42.0	63.3	49.8	8.7	4.3
北関東・甲信 (n=84)	35.7	38.1	33.3	8.3	9.5	45.2	54.8	58.3	3.6	1.2
北陸 (n=64)	21.9	31.3	23.4	9.4	14.1	48.4	65.6	51.6	12.5	0.0
東海 (n=106)	29.2	36.8	30.2	9.4	17.0	41.5	64.2	56.6	4.7	2.8
近畿 (n=121)	28.9	28.9	33.1	13.2	19.8	40.5	53.7	47.1	5.0	5.8
中国 (n=68)	35.3	30.9	25.0	11.8	16.2	51.5	55.9	44.1	2.9	4.4
四国 (n=19)	26.3	15.8	36.8	10.5	5.3	52.6	26.3	47.4	10.5	10.5
九州・沖縄 (n=88)	22.7	27.3	36.4	3.4	13.6	38.6	73.9	44.3	1.1	2.3

(3) 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

【Q18】「高齢者向け生活支援サービスを提供する民間事業者」との関わりの具体的内容

センターでの「高齢者向け生活支援サービスを提供する民間事業者」との関わりの具体的内容について尋ねた。「サービス内容等について問い合わせを行ったことがある」が56.2%と最も多い。「相互に情報交換を行いながら事業を進めている」が33.3%と続いている。運営法人が民間委託されているセンターが市町村直営のセンターに比べて民間事業者との関わりが密接な傾向が見られる。

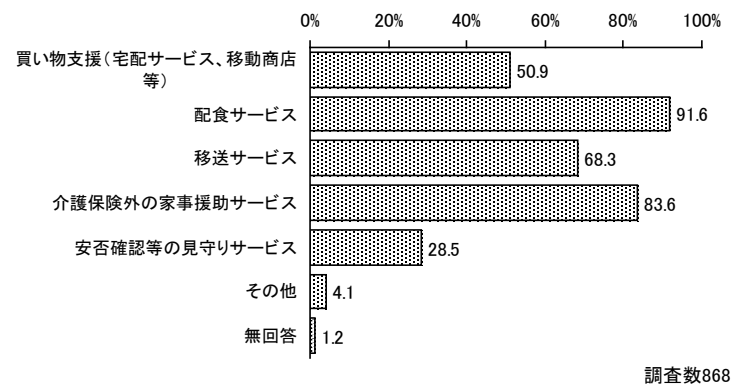
図表 3-87 「高齢者向け生活支援サービスを提供する民間事業者」との関わりの具体的内容



【Q19】関わりのある「高齢者生活支援サービスを提供する民間事業者」

Q18で「連携は行っていない」以外を選んだセンターについて、どのような「高齢者生活支援サービスを提供する民間事業者」と関わりを持っているか尋ねた。「配食サービス」が91.6%と最も多い。「介護保険外の家事援助サービス」が83.6%、「移送サービス」が68.3%と続いている。

図表 3-88 関わりのある「高齢者向け生活支援サービスを提供する民間事業者」



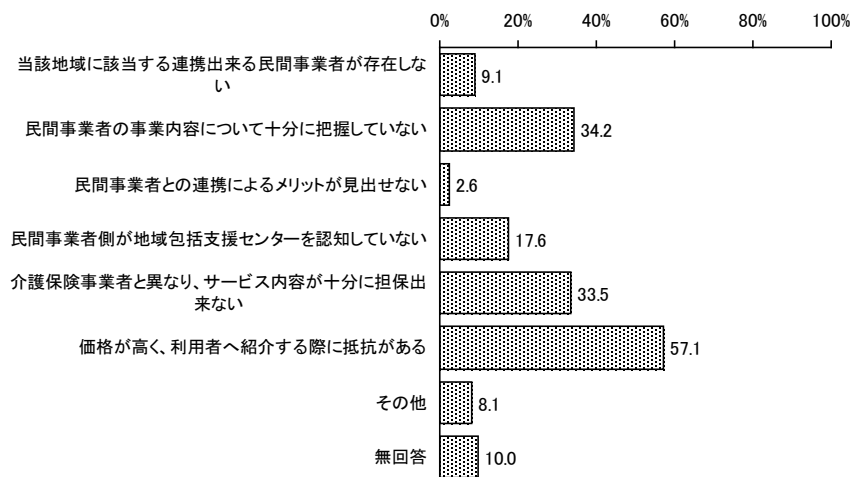
図表 3-89 関わりのある「高齢者向け生活支援サービスを提供する民間事業者」クロス集計表

	1 買い物支援(宅配サービス、移動商店等)	2 配食サービス	3 移送サービス	4 介護保険外の家事援助サービス	5 安否確認等の見守りサービス	6 その他	無回答
全体 (n=868)	50.9	91.6	68.3	83.6	28.5	4.1	1.2
<b>Q2:運営法人</b>							
市町村などによる直営 (n=168)	38.1	80.4	67.3	76.8	19.6	3.6	4.2
社会福祉協議会 (n=140)	52.1	90.7	64.3	79.3	24.3	5.0	1.4
社会福祉法人(社会福祉協議会以外) (n=336)	50.0	94.6	69.3	86.0	28.3	3.0	0.0
医療法人 (n=137)	59.9	94.9	67.9	86.1	40.9	7.3	0.7
その他 (n=82)	62.2	97.6	73.2	91.5	34.1	3.7	0.0
<b>Q3.1:スタッフ総数</b>							
3人未満 (n=20)	50.0	95.0	60.0	75.0	10.0	0.0	5.0
3人 (n=124)	50.8	91.1	65.3	78.2	32.3	4.0	0.0
4人 (n=171)	54.4	93.6	67.8	84.2	27.5	1.8	1.2
5人 (n=155)	53.5	94.2	74.8	87.7	25.8	5.2	0.0
6~10人 (n=258)	55.0	91.1	70.2	84.1	32.9	6.6	1.9
11~15人 (n=67)	34.3	83.6	64.2	82.1	26.9	3.0	3.0
16人以上 (n=41)	39.0	87.8	58.5	82.9	19.5	0.0	0.0
<b>Q4:市町村総人口</b>							
10,000人未満 (n=15)	53.3	93.3	73.3	93.3	26.7	0.0	0.0
50,000人未満 (n=110)	45.5	76.4	60.0	72.7	27.3	0.0	4.5
100,000人未満 (n=155)	42.6	90.3	69.7	83.9	26.5	7.1	1.9
300,000人未満 (n=268)	55.6	95.5	71.3	84.0	29.1	4.5	0.4
500,000人未満 (n=134)	47.0	95.5	75.4	90.3	25.4	6.0	0.0
1,000,000人未満 (n=88)	56.8	94.3	56.8	84.1	27.3	2.3	1.1
1,000,000人以上 (n=79)	55.7	91.1	74.7	84.8	39.2	3.8	0.0
<b>所在地域</b>							
北海道 (n=29)	55.2	93.1	72.4	86.2	44.8	10.3	3.4
東北 (n=90)	57.8	88.9	68.9	87.8	30.0	7.8	0.0
南関東 (n=201)	51.7	95.5	75.6	85.1	34.3	2.0	0.0
北関東・甲信 (n=80)	41.3	83.8	76.3	77.5	20.0	1.3	3.8
北陸 (n=60)	55.0	88.3	53.3	83.3	33.3	5.0	3.3
東海 (n=99)	46.5	92.9	70.7	83.8	22.2	1.0	1.0
近畿 (n=116)	50.9	94.0	75.9	82.8	29.3	9.5	0.9
中国 (n=66)	48.5	98.5	69.7	81.8	25.8	1.5	0.0
四国 (n=16)	25.0	56.3	43.8	81.3	18.8	0.0	6.3
九州・沖縄 (n=83)	59.0	91.6	48.2	85.5	25.3	4.8	1.2

【Q20】「民間事業者による高齢者生活支援サービス」との関わりにおける課題

センターでの「民間事業者による高齢者生活支援サービス」との関わりにおける課題を尋ねた。「価格が高く、利用者へ紹介する際に抵抗がある」が57.1%と最も多い。「民間事業者の事業内容について十分に把握していない」が34.2%、「介護保険事業者と異なり、サービス内容が十分に担保出来ない」が33.5%と続いている。

図表 3-90 「民間事業者による高齢者生活支援サービス」との関わりにおける課題



調査数913

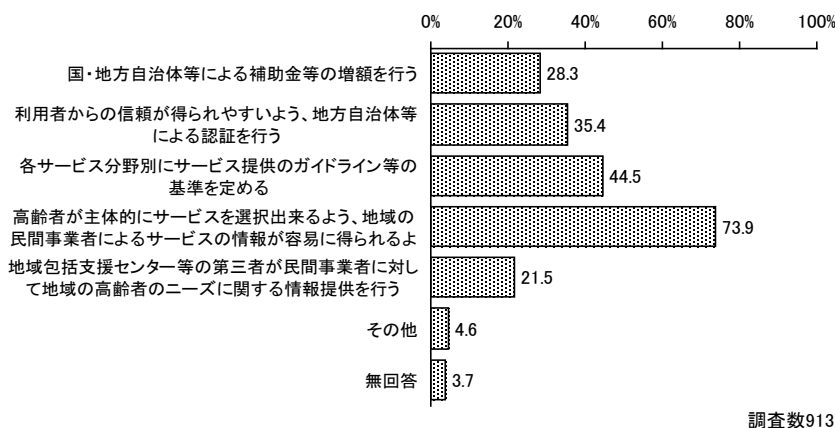
図表 3-91 「民間事業者による高齢者生活支援サービス」との関わりにおける課題

	1 当該地域に該当する連携出来る民間事業者が存在しない	2 民間事業者の事業内容について十分に把握していない	3 民間事業者との連携によるメリットが見出せない	4 民間事業者側が地域包括支援センターを認知していない	5 介護保険事業者と異なり、サービス内容が十分に担保出来ない	6 価格が高く、利用者へ紹介する際に抵抗がある	7 その他	無回答
全体 (n=913)	9.1	34.2	2.6	17.6	33.5	57.1	8.1	10.0
Q2:運営法人								
市町村などによる直営 (n=180)	11.7	42.2	4.4	9.4	34.4	40.6	11.7	15.0
社会福祉協議会 (n=150)	12.0	37.3	0.0	20.0	36.0	49.3	6.0	8.0
社会福祉法人(社会福祉協議会以外) (n=353)	7.1	31.2	3.4	19.8	34.0	65.4	7.4	7.9
医療法人 (n=142)	7.7	29.6	0.7	20.4	27.5	64.8	7.7	11.3
その他 (n=83)	8.4	32.5	3.6	16.9	36.1	60.2	8.4	7.2
Q3.1:スタッフ総数								
3人未満 (n=24)	0.0	16.7	4.2	4.2	41.7	58.3	4.2	12.5
3人 (n=130)	10.8	31.5	1.5	16.9	30.0	62.3	6.2	10.8
4人 (n=176)	6.3	27.8	2.3	17.6	34.1	60.8	8.5	9.1
5人 (n=165)	10.3	37.6	4.2	20.6	32.1	59.4	7.3	8.5
6~10人 (n=272)	8.1	31.6	2.2	15.8	32.7	56.6	8.5	11.0
11~15人 (n=70)	10.0	54.3	4.3	24.3	42.9	48.6	12.9	10.0
16人以上 (n=43)	9.3	46.5	2.3	11.6	39.5	32.6	9.3	11.6
Q4:市町村総人口								
10,000人未満 (n=16)	6.3	25.0	0.0	12.5	37.5	62.5	0.0	12.5
50,000人未満 (n=118)	14.4	30.5	4.2	15.3	35.6	40.7	10.2	13.6
100,000人未満 (n=167)	13.8	38.3	3.0	14.4	34.1	56.3	9.0	9.0
300,000人未満 (n=277)	6.5	34.3	2.5	19.5	32.1	60.6	6.5	10.5
500,000人未満 (n=141)	9.9	37.6	2.8	27.7	34.8	59.6	10.6	7.8
1,000,000人未満 (n=91)	2.2	29.7	1.1	15.4	31.9	61.5	5.5	9.9
1,000,000人以上 (n=81)	7.4	37.0	2.5	8.6	35.8	59.3	8.6	7.4
所在地域								
北海道 (n=30)	3.3	36.7	3.3	16.7	30.0	50.0	3.3	16.7
東北 (n=97)	11.3	28.9	2.1	13.4	25.8	56.7	13.4	12.4
南関東 (n=207)	5.3	29.0	3.4	17.4	34.3	60.9	7.7	8.2
北関東・甲信 (n=84)	10.7	48.8	3.6	13.1	27.4	64.3	4.8	7.1
北陸 (n=64)	12.5	28.1	0.0	14.1	31.3	67.2	6.3	7.8
東海 (n=106)	10.4	36.8	1.9	22.6	34.0	52.8	9.4	7.5
近畿 (n=121)	12.4	42.1	1.7	21.5	37.2	59.5	9.1	7.4
中国 (n=68)	5.9	27.9	2.9	20.6	42.6	50.0	5.9	14.7
四国 (n=19)	15.8	42.1	5.3	5.3	31.6	52.6	5.3	15.8
九州・沖縄 (n=88)	8.0	29.5	4.5	21.6	35.2	47.7	9.1	13.6

【Q21】今後、「民間事業者による高齢者生活支援サービス」を発展させるために必要なこと

今後の地域における高齢者の生活支援において「民間事業者による高齢者生活支援サービス」を発展させるためにはどのようなことが必要だと考えるかを尋ねた。「高齢者が主体的にサービスを選択出来るよう、地域の民間事業者によるサービスの情報が容易に得られるような仕組みをつくる」が73.9%と最も多い。「各サービス分野別にサービス提供のガイドライン等の基準を定める」が44.5%、「利用者からの信頼が得られやすいよう、地方自治体等による認証を行う」が35.4%と続いている。

図表 3-92 今後、「民間事業者による高齢者生活支援サービス」の発展に必要なこと



図表 3-93 今後、「民間事業者による高齢者生活支援サービス」の発展に必要なこと クロス集計票

	1	2	3	4	5	6	
	国・地方自治体等による補助金等の増額を行う	利用者からの信頼が得られやすいよう、地方自治体等による認証を行う	各サービス分野別にサービス提供のガイドライン等の基準を定める	高齢者が主体的にサービスを選択出来るよう、地域の民間事業者によるサービスの情報が容易に得られるような仕組みをつくる	地域包括支援センター等の第三者が民間事業者に対して地域の高齢者のニーズに関する情報提供を行う	その他	無回答
全体 (n=913)	28.3	35.4	44.5	73.9	21.5	4.6	3.7
Q2: 運営法人							
市町村などによる直営 (n=180)	16.7	15.6	41.1	82.2	14.4	5.0	3.9
社会福祉協議会 (n=150)	30.7	37.3	50.0	65.3	23.3	5.3	1.3
社会福祉法人 (社会福祉協議会以外) (n=353)	32.6	42.5	43.6	71.7	24.4	4.8	4.8
医療法人 (n=142)	28.9	41.5	47.2	78.9	21.1	2.1	4.2
その他 (n=83)	28.9	34.9	42.2	72.3	21.7	6.0	2.4
Q3.1: スタッフ総数							
3人未満 (n=24)	58.3	25.0	20.8	58.3	25.0	8.3	4.2
3人 (n=130)	28.5	35.4	41.5	68.5	23.1	6.2	6.2
4人 (n=176)	29.5	42.6	44.9	72.2	23.3	2.8	4.5
5人 (n=165)	29.7	41.8	44.2	75.2	24.2	4.8	5.5
6~10人 (n=272)	27.9	30.9	47.4	75.4	18.8	5.1	2.2
11~15人 (n=70)	22.9	28.6	45.7	84.3	20.0	4.3	0.0
16人以上 (n=43)	11.6	23.3	44.2	79.1	11.6	0.0	4.7
Q4: 市町村総人口							
10,000人未満 (n=16)	25.0	25.0	25.0	75.0	31.3	6.3	12.5
50,000人未満 (n=118)	26.3	22.9	36.4	76.3	23.7	3.4	1.7
100,000人未満 (n=167)	22.8	32.9	44.3	79.0	18.0	6.0	5.4
300,000人未満 (n=277)	32.9	38.3	43.0	74.4	23.5	2.9	3.2
500,000人未満 (n=141)	29.8	36.9	51.1	73.8	24.8	7.8	4.3
1,000,000人未満 (n=91)	25.3	42.9	52.7	74.7	17.6	3.3	3.3
1,000,000人以上 (n=81)	30.9	42.0	45.7	64.2	18.5	4.9	2.5
所在地域							
北海道 (n=30)	26.7	30.0	33.3	73.3	16.7	0.0	0.0
東北 (n=97)	27.8	24.7	39.2	74.2	21.6	13.4	1.0
南関東 (n=207)	28.5	36.7	47.8	72.5	23.2	3.4	4.3
北関東・甲信 (n=84)	19.0	33.3	41.7	75.0	19.0	0.0	6.0
北陸 (n=64)	40.6	39.1	37.5	78.1	18.8	1.6	3.1
東海 (n=106)	34.9	41.5	49.1	77.4	20.8	6.6	1.9
近畿 (n=121)	25.6	42.1	52.1	73.6	22.3	5.0	4.1
中国 (n=68)	36.8	26.5	32.4	69.1	17.6	5.9	5.9
四国 (n=19)	31.6	42.1	47.4	84.2	31.6	0.0	10.5
九州・沖縄 (n=88)	20.5	31.8	47.7	76.1	26.1	1.1	2.3