

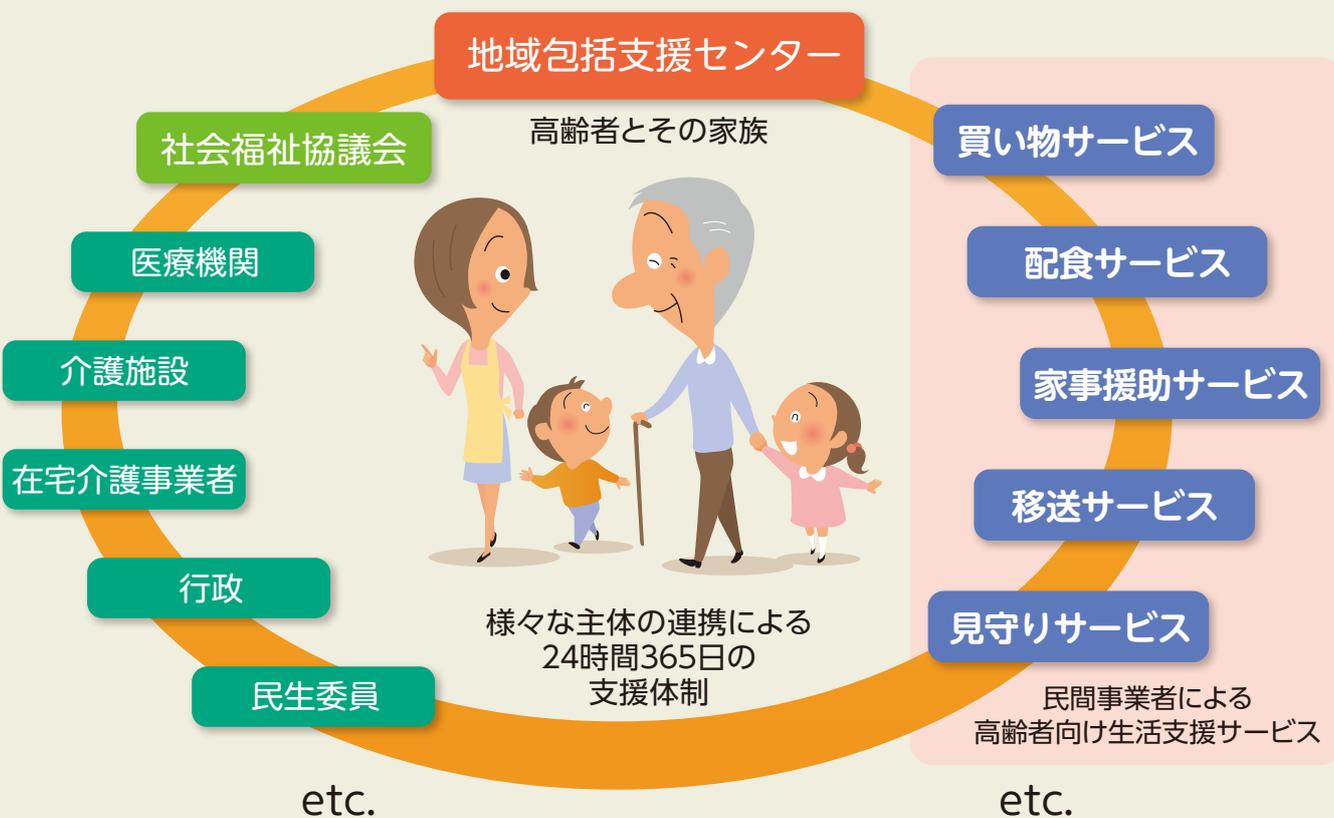
民間事業者との協働による地域包括ケア の実現のために

このパンフレットでは、地域包括ケアの実現に向けて地域包括支援センターと高齢者向け生活支援サービスを提供する民間事業者が協働を進めていくためのポイントについて記載しています。

民間事業者のサービスに対する期待

地域コミュニティの変化や高齢者の増加に伴う多様なニーズに対応するためには、地域の様々な社会資源が協働・連携した支援体制の構築が必要です。そのため

には行政や地域住民の支援だけでなく、資本力や専門的ノウハウを持つ各種民間事業者の提供するサービスが大きな役割を担うことが期待されます。



民間事業者との協働の発展可能性

高齢者向け生活支援サービス

本パンフレットでは、「地域で日常生活を送る上で不可欠なサービス」のうち、「介護保険制度の給付対象外」である以下のサービスを主として高齢者向け生活支援サービスと呼んでいます。

- 買い物支援（ネットスーパー、移動販売等）
- 移送（通院、買い物の送迎サービス等）
- 配食（弁当や食材の宅配等）
- 家事援助（掃除、調理等の実施）
- 見守り（訪問やITによる安否確認等）

協働の可能性

当会が実施した調査結果からは、民間事業者と情報交換を行っている地域包括支援センターは3割程度にとどまっています。また介護保険事業を行っていない民間事業者の多くは、地域包括支援センターを認知していませんでした。

しかし、地域包括支援センター・民間事業者の両者とも協働を進めたいという意向を持っており、今後両者の関係構築は発展する可能性を持っています。

当会では、調査結果をもとに地域包括支援センターが民間事業者と協働を行うためのステップを整理しました。以下のステップを繰り返し実践することで両者の関係は強固なものへと繋がるでしょう。

Step1

課題を設定する

実施内容の具体例

民間事業者との協働に当たっては、協働で解決する課題を明確に設定することが必要です。

- 相談内容記録等の分析：これまでの相談内容をもとに、職員間で話し合いを行い課題設定を行います。
- アンケート調査等の実施：高齢者に向けてアンケート等を行い、困りごとなどのニーズや生活支援サービスの利用状況などの調査を実施し、課題の洗いだしを行います。

Step2

関係性を作る

協働による課題解決体制を構築するためには、まずは相互理解を深めることが必要です。

- 地域資源マップ等の作成：地域資源マップ等を作成し、民間事業者に関する情報収集を行います。
- 地域包括支援センターのPR：民間事業者に地域包括支援センターをPRするためのパンフレット配布や、イベント、連絡会議などの組成を行います。
- 地域包括支援センターに対する要望の収集：アンケートや訪問調査によって民間事業者の地域包括支援センターに対する要望などを収集し、整理します。

Step3

協働で課題を解決する

協働による課題解決にはいくつかの手法が考えられます。詳細は右ページにて記載しています。



Step4

振り返りを行う

協働による課題解決実践後には、協働の効果や改善点などについて民間事業者と振り返りを行うことで協働関係を強固なものへとすることが重要です。

- 民間事業者への聞き取り調査：民間事業者に聞き取りを行い、課題解決事例についてのフィードバックや改善点などの洗いだしを行います。
- 定期的な連絡会議の組成：課題解決事例について定期的に民間事業者と地域包括支援センターが話し合いを行う場を設定します。運営協議会の利用なども考えられます。
- 協働で解決すべき新たな課題の発見：振り返りを行う中で、これまでは見えてこなかった新たな生活課題を発見することに繋がります。

ここでは協働による地域の高齢者の生活課題を解決するための具体的手法について、当会の調査結果で得られた具体例を交えながら解説を行っています。

手法1 民間事業者と利用者のマッチングを行う

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します。高齢者のニーズを地域包括支援センターが代弁することで本当に望まれるサービス提供体制の実現に繋がるでしょう。



- 地域で求められているサービスに関する調査結果等の配布
- 高齢者に対するサービス提供に関する相談

具体例

配食サービス
A社

配食サービスを行う大手A社では、近年地域包括支援センターやケアマネジャーからサービスに関する問い合わせ・訪問依頼が増えています。

手法2 高齢者等へ民間事業者のサービスに関する情報発信を行う

高齢者に民間事業者のサービスを主体的に選択できるように、サービスに関する様々な情報発信を行います。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な手段といえます。



- 地域資源台帳等を集められた情報の書面等による提供
- 弁当の試食会などの民間事業者のサービスの体験機会の創出
- 高齢者向け生活支援サービスに関するセミナー等の開催

具体例

買い物支援サービス
B社

ネットスーパーを展開するB社では、地域包括支援センターによるネットスーパー利用のためのパソコン講座を希望している。また配食サービスA社では複数の業者を集めた試食会の開催を希望する声が上がられています。

手法3 急な状態像変化に備えた緊急連絡体制の整備

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作ります。そのためには民間事業者が「いつもと様子が違う」「認知症の症状では？」といった小さな変化を見逃さないよう、認知症等に関する啓蒙を行うことも必要でしょう。



- 地域包括支援センター窓口に関する案内チラシ等の配布
- 民間事業者向けの認知症対応に関するセミナー等の開催

具体例

C区
地域包括支援センター

C区地域包括支援センターでは、地元商店等から来店した高齢者の状態に変化があった場合に地域包括支援センターへ電話連絡が入るケースが増えてきています。社会資源台帳作りを通じて、顔の見える関係を構築してきたことがこうした取組へと繋がっています。

調査結果から見てきた民間事業者との協働を進める上での課題とその方向性について検討した結果は以下のとおりです。

課題 1 相互理解と意識醸成

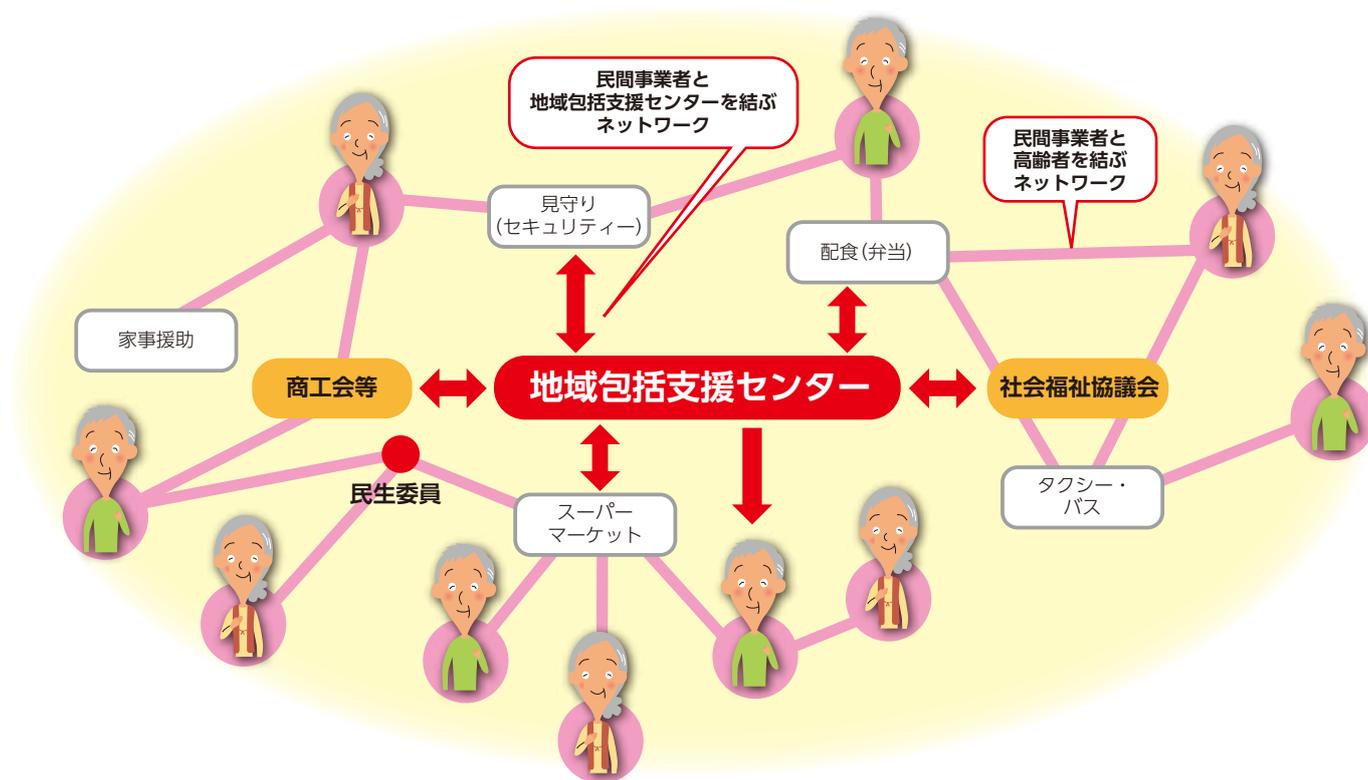
地域包括支援センターと民間事業者の協働を進めるためには、相互理解を進め協働のための意識を醸成することが第一歩です。

相互の情報提供など様々な関係作りの手法は既に述べてきたとおりですが、方針作りとして地域福祉計画の活用が考えられます。地域福祉計画へ民間事業者との協働を明記することで、地域包括支援センターと民間事業者との協働をよりフォーマルなものとして進めていく方向性が見えてくるでしょう。

課題 2 公平性・公益性

地域包括支援センターは、行政の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す。

地域包括支援センターが直接情報提供を行うことが難しい場合には、社会福祉協議会・NPO等の地域の高齢者に関する様々な情報を保有する機関との役割分担を行うことも考えられるでしょう。



このパンフレットは、「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」をもとに作成しています。

同調査研究事業は、厚生労働省の老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分）事業の一環として行われたものです。

お問い合わせ

社団法人 シルバーサービス振興会

〒107-0052 東京都港区赤坂1丁目9番地3

TEL：03-3568-2861 FAX：03-3568-2874

<http://www.espa.or.jp/>