

わが家で暮らす上での不安・心配ごとに高品質のサービスを提供

## ダスキン ホームインステッド

株式会社ダスキン

ポイント

### 【お客様からみて】

住み慣れたわが家で暮らし続けるうえでお客様やご家族が感じるちょっとした不安や心配ごとを解決することができる。

### 【事業として】

介護保険の適用対象外となるご要望にお応えすることで、顧客満足を獲得し、継続的にサービスを提供する事業

- 必ず訪問して相談に対応し、お客様やご家族のお困りごとの解決やご希望を叶えるためのサービスプラン（サービス内容、時間帯等）を提案

- 研修を修了したケアスタッフが対応することでサービス品質を確保

- ビジネスの仕組み
- 問合せを受けたら自宅を訪問し、お困りごとやご希望を聞き出しプランと見積を提案
  - プランに合意いただければ契約し、サービス提供を開始
  - 独自研修を修了した知識・技術を有するケアスタッフが、家事・介護サービスを提供

- 事業採算性の確保
- 高品質のサービスを提供することで顧客満足を獲得
  - 「認知症ケア」に重点を置いて特徴づけ、さらに多くのご要望の取り込みを図る

商品・サービス概要

独自の専門的研修を受けたスタッフが高品質の家事・介護を提供

### 【商品・サービス】

- お客様やご家族のご希望に合わせて、必要とされるサービスを柔軟に提供

#### <訪問・プラン提案>

必ず最初に自宅を訪問してお客様やご家族のご要望を把握した上で、具体的なサービス内容や提供時間帯などを盛り込んだプランを作成・提案。

プランに合意できて初めて契約を結び、サービスを提供している。

#### <商品内容>

1時間2,500円～3,500円（首都圏・関西圏等地域により変動有）で1回2時間から利用できる。定期利用だけでなくスポットの利用も可能。いずれも研修を修了したケアスタッフがサービスを提供。

### 【費用（利用実態）】

1時間当りの単価は上記の通り。お客様のご要望によりサービス提供時間が異なるため契約額に幅はあるが、平均すると約50,000円/月（1回2時間、週2回程度）となっている。



主なお客様とQOL向上のポイント

要介護や認知症の方などの、保険内で応えられないご要望に対応

- お客様のプロフィール: 要介護の方（介護給付と併用）が約半数で、独居世帯が最も多く、次いで老夫婦のみ世帯、子と同居している世帯と続く構成。
- QOL改善・向上のポイント(対応するご要望): 事前に丁寧にお客様やご家族の要望や生活状況などを把握し、ご要望に合ったサービス提供を提案することが重要。ご要望は、「掃除」「見守り」「通院付き添い」「食事づくり」といったものが多い傾向。認知症ケアの場合、独自の認知症ケアツール「人生の記録」を活用し、一緒に活動を行うことによるケアを重視。

●ご高齢者が好きな場所で安心して暮らしていただくためのサービスとして開始

米国ホームインステッドシニアケア社からの日本国内での営業権取得により、2000年からサービスを開始。

介護保険や医療保険でカバーされない部分を対象に、家事サービス、身体介護サービス、外出支援等を提供。

108の拠点があり、うち4カ所が直営のほかはフランチャイズ加盟店である。（2016年4月時点）

●「認知症ケア」専門サービスの重点化

ケアに取り組む家族の不安を解消する上でも、今後増加する認知症に対応したケアの充実が必要と考えている。そうした背景を踏まえ、近年は認知症ケアに重点を置いて研修やツール導入を展開している。現に稼働しているケアスタッフ約2,400人のうち、約1,800人が独自の認知症ケアに関する研修を修了している。

また、認知症ケアサービスの継続期間・時間は、その他サービスの継続期間・時間より長く、必要性が高まっている。

【ビジネスの仕組み】

●まずは自宅を訪問して相談に対応

まず始めに必ず自宅を訪問して、お客様本人やご家族の要望や生活状況を聞き取り、サービス提供方法を提案。さらにサービス内容や時間帯などを含むプランを作成する。

●研修を修了したケアスタッフがサービス提供

ケアスタッフは全員が、ホームインステッド独自の研修を修了している。具体的には、「初期研修」、「高齢者心理」、「セーフティプログラム」、「家事支援」、「身体介護」、「傾聴&コミュニケーション」、「認知症ケア」、「コンプライアンス」といった科目が含まれる。

身体介護や家事支援だけでなく、お客様の思いや希望に気づき、行動に移すための傾聴やコミュニケーションに関する研修に重点を置いている。

【お客様のニーズ】

●介護給付との併用やスポット利用も

介護給付と併用し、介護保険の対象とならないサービスを利用される方も多い。また、定期利用だけでなくスポット利用も多く、定期利用とスポット利用が概ね半々といった状況になっている（定期利用の中で多いのは週1回利用）。

【事業採算性の向上】

●地域との連携を重視

介護給付サービスと併用される方については、担当のケアマネジャーへの報告や情報提供を綿密に行うことで、円滑にかつご要望に合ったケアが実現できる。お客様から伺うご要望のうち、ホームインステッドでは提供できないサービスは地域の他の事業者を紹介するなど、地域の相談窓口として信頼いただける事業所を目指し連携を重視している。



●地域包括ケアシステムの中での位置付け

保険外の自費サービスも地域包括ケアシステムの中で他の介護保険サービスなどと同様に大きな役割を果たす必要がある。ホームインステッド事業だけでなく、自社の他のサービスも組み合わせる上で、これまで以上に地域の多様な事業者とも連携して地域包括ケアシステムの中での役割を強化していきたい。

●損益分岐点を超えるまでの期間の短縮化

より多くの高齢者のニーズに効果的に応える工夫を強化することによって、事業を開始してから損益分岐点売上を超えるまでの期間を短縮させることが事業面での課題。期間を短縮させることで新たに事業を開始しようとする加盟店への応援にもなる。

事業者からの、ご利用される方やケアマネジャー・自治体の方へのメッセージ

自分の好きな場所で安心して暮らすために、ご利用者様、ご家族に常に寄り添い、願いを叶えてさしあげるお手伝いをさせていただきます。

要介護者の在宅生活を衛生面で支える

## 寝具衛生加工サービス

アースサポート株式会社

ポイント

### 【利用者（資格受講者）からみて】

布団を水洗い、または乾燥・消毒して届けてくれるため、いつも清潔な布団で眠ることができる。

### 【事業として】

当社の原点となるサービス。訪問入浴、訪問介護などの介護保険サービスのお客様にとって、相乗効果の高いサービスとなっている。

- 当社の原点として、代表が最初に取り組んだのが寝具衛生加工サービス
- スピード対応、担当者の教育など、質にこだわりつつ、現場の声からサービスを継続的に改善
  - サービスの質の確保 ● 寝具乾燥サービスは当日中、水洗い加工は翌日のお届けなどスピード対応
- 提供体制 ● 定期的に独自の教育を受けた専門のスタッフが対応
- サービス企画 ● アンケート等、お客さまや従業員の声を聞いて常にサービスを改善
- 「在宅サービス」に特化し、在宅生活を支えるサービスの拡充を図る

商品・サービス概要

寝具衛生加工サービスをはじめとして、幅広く保険外サービスを提供

### 【商品・サービス】

#### ● 寝具衛生加工サービス

自宅でお布団を干すことができない高齢者や、大量の寝具類をまとめて乾燥できない施設等を訪問し、預かった布団・毛布・マットレス等を乾燥・消毒加工／水洗い加工するサービス。乾燥・消毒加工サービスは即日、水洗い加工サービスは翌日に届ける。

#### ● 配食サービス

シニア向けに安否確認を兼ねて、栄養バランスのとれたお弁当を届けるサービス。専任の栄養士と調理師により献立・調理を行い、刻み食・アレルギー対応など身体状況にあわせた個別対応も可能。

※いずれも提供エリアは首都圏

#### ● その他の保険外サービス

家事代行サービスや、訪問理美容サービス、衣類・寝具類クリーニング・防炎加工サービス、寝具のレンタル・販売等もやっている。

### 【価格】

寝具衛生加工サービスや配食サービスは各自治体からの委託事業としてサービス提供していることが多く、自費負担額は自治体によって異なる。



主な利用者とQOL向上のポイント

- 利用者のプロフィール: 日常的に布団を干すことが困難な一般のご家庭(日常的に布団を干すことが困難な方、密集住宅で日光が当たらないといった環境上の理由から布団を干すことが困難な方、衛生環境面で支援が必要な方等)、保育園、保養所、研修施設など。
- QOL改善・向上のポイント(対応するニーズ): 清潔な布団で生活できることによる衛生環境の改善。



● **当社の原点となる寝具衛生加工サービス**

寝具衛生加工サービスを開始したのは1973年。当社代表が新しい福祉事業に取り組もうと模索していた際に、ある高齢者宅に調査に行った際、布団の中が失禁状態であったため、布団を丸洗いしてふわふわの状態でお返ししたところ、非常に感謝された。それがきっかけで自治体にもかけあい、予算を組んでもらって正式な事業としてスタートした。

その後、お客様から「死ぬ前にもう一度風呂に入りたい」といわれたことから、1977年に巡回訪問入浴サービスを開始。その後、当社代表がその事業を実施していた会社（アサヒサンクリーン）を退職し、アースサポートを1996年に設立した。

アースサポートは、「生きがい支援」を標語に、訪問入浴を主軸として、訪問介護、居宅介護支援、デイサービス、ショートステイ、有料老人ホーム、福祉用具貸与/販売、住宅改修等の介護保険サービスに加え、寝具衛生加工サービス、配食サービス、訪問理美容サービス、家事代行サービス等の幅広い保険外サービスも手掛けている。

【サービスの質の確保】

● **スピード対応**

お預かりからお届けまで迅速に対応。お布団の上げ下げが困難な場合でも、お部屋までスタッフが伺って対応する。寝具乾燥サービスは、専用の寝具乾燥車を使用して、高温で殺菌、ダニや細菌を除去する。当日中のお届け。水洗い加工は専用の機械で洗浄・濯ぎ・脱水し、乾燥させ、汗の汚れを取り除き、表面の汚れや布団の中綿に潜むダニも除去する。翌日のお届け。

【サービス提供体制】

● **教育を受けた専門の担当者が対応**

寝具衛生加工で対応するのは、教育を受けた専門のスタッフ。能力開発研修や実務研修等、独自の教育体制により、高齢者の方への対応等について定期的に学習している。

【サービス企画・顧客ニーズ対応】

● **お客様の声、従業員の声をサービス改善に**

お客様の声、従業員の声を踏まえて、サービス改善を行い続けている。例えば、介護保険サービスはもちろん、配食サービスでもアンケートを定期的実施し、お客様の声を反映している。



● **ラインナップを充実させつつ、事業拡大を目指す**

更なる「高質なサービスの追求」、「人材・組織強化」、「企業価値向上」に取り組む。在宅サービスに特化し、現在の基盤を軸として、国内シェアの更なる拡大を図るとともに、2025年以降の市場動向を見据え、新規事業や海外展開にも注力していく。

また、多様化するお客様のニーズを重視しながら、「布団の水洗い宅配サービス」といった新サービスの展開にも取り組んでいる。

事業者からの、ご利用される方やケアマネジャー・自治体の方へのメッセージ

寝具事業部マネージャー 鳥谷 正浩

寝具衛生加工サービスは、布団等の滅菌、ノミ・ダニの死滅、綿をふかふかにする効果があり、身体状況から日常的に布団を干すことが困難な方、密集住宅で日光が当たらないといった環境上の理由から布団を干すことが困難な方、衛生環境面で支援を必要とする方などをサポートしております。

特に寝具水洗いサービスでは、布団の中まできれいに洗うので、布団を長持ちさせられるだけでなく、脱臭効果もあり、ハウスダストを取り除くので皮膚炎やアレルギーの予防にも効果的です。

今後もお客様の良質な睡眠と健康のために、日々サービス改善に取り組む考えです。

日常生活の様々なお困りごとにワンストップで対応

## 生活支援（便利屋）サービス

株式会社ベンリーコーポレーション

ポイント

### 【利用者（資格受講者）からみて】

エアコンサービスやハウスクリーニングといった「プロ」の仕事から、片付け、付添い、お話し相手といったちょっとしたお困りごとの対応まで一つの店で対応してくれる

### 【事業として】

1. プロの技である「技術ニーズ」と「家庭内労働力ニーズ」の双方を含め、あらゆるお困りごとにワンストップで対応できる
2. 2ヵ月間の充実した研修・トレーニング

●消費者が安心して頼めるように、「便利屋」をチェーンで展開

●徹底したトレーニングで、様々なご要望にワンストップで対応出来る人材を育成

サービスの質の  
確保

- ハウスクリーニングや家事代行など、それぞれの専門事業者はあるが、1社（1店）で様々なニーズに対応できるのがベンリーの特徴
- 2ヵ月間にわたる研修で、接客や各種技術、店舗運営に関するトレーニングを実施

集客

- チラシのほか、介護事業所や地域包括支援センターへの案内も強化

●認知症サポーター講座の実施や介護事業所への加盟店提案など、ご高齢の方への対応力を高めつつ、自治体との連携を図る

商品・サービス概要

様々なお困りごとに応える便利屋のフランチャイズチェーン

### 【商品・サービス】

#### ●生活支援サービス

エアコンサービス、ハウスクリーニング、水廻りの掃除・修理、庭木の剪定、家具移動、害虫駆除などの住居周りの様々なサービスを提供。

それに加えて、荷物の片付け、部屋の掃除、ゴミ出しの手伝い、買い物の付き添い、お話し相手、お墓の掃除、電球交換といった様々な日常のお困りごとにも対応する。

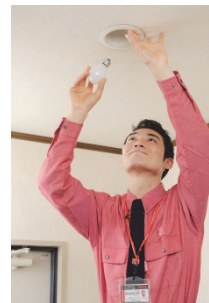
#### ●フランチャイズ形式で展開

上記のような「便利屋」サービスをフランチャイズ形式で全国展開している。直営店は名古屋地区に7店、フランチャイズ加盟店は北海道から沖縄までほぼ全国にあり、約220店。

### 【価格例】（2016年2月時点。消費税除く）

エアコンクリーニング等はかかる作業時間を元に標準単価を定めている。また、お客様のご要望を聞いてその都度見積もりを出す対応もしている。

片付けや付添い等決まったメニューにないご要望の場合は、1名1時間で3,000円＋出張費3,000円で最低計6,000円～。



主な利用者とQOL向上のポイント

増加するご高齢の方の「家庭内労働力」ニーズ

- 利用者のプロフィール: サービスを利用される方は、子育て世帯や共働きの方もいるが、半数以上はご高齢の方である。
- QOL改善・向上のポイント(対応するニーズ): 核家族化と高齢化が進み、単身を含めた高齢者のみの世帯が増えている。その結果、家庭内の労働力が不足してきており、買い物の付き添いや草むしり、お風呂場の掃除、話し相手など、「若い時なら自分たちでできていたこと」や「家族が同居していたらやってくれたであろうこと」をかわりにやってほしいというご要望が増えてきている。

●便利屋事業の創業

あるスポーツ小売チェーンに勤めていた当社代表が「世の中のためになる事業を」という考えから1990年に名古屋で便利屋事業をはじめた。

●地元以外の方に安心して便利屋サービスを届けるために

「便利屋」は以前からあるものだったが、サービスの中身については、玉石混交であり、消費者が安心して頼める状況ではなかった。それを全国チェーンにして、しっかりとしたサービスを提供し、消費者が安心して利用できるようにしたいと考えた。

きっかけは、ある岐阜のご高齢のお客様からの問合せであった。「病院に行く際の付き添いをしてほしい」という依頼であったが、遠隔地になるため、対応できず、仕方なく電話帳でお客様の近くの便利屋を調べて番号をお教えることしかできなかった。

そこで、全国のお客様に対応するべく、1994年から便利屋のフランチャイズチェーンを展開している。

【サービスの質の確保】

●「技術ニーズ」と「労働力ニーズ」の双方に、ワンストップで対応

エアコンクリーニングや水廻り修理、ハウスマンテナンスといったことを当社は「技術ニーズ」と呼んでいる。これはどのようなお客様もニーズが明確で、専門的な対応力も磨きやすい。

一方、部屋の片付けや付添い、草むしり等を「家庭内労働力ニーズ」と呼んでいるが、こちらのニーズが近年、激増している。これはお客様ごとにご要望の内容も千差万別である。

「技術ニーズ」に対応するハウスクリーニング業者、「労働力ニーズ」に対応する家事代行業者と、それぞれの専門業者はあるが、双方のニーズにワンストップで対応できる点が当社チェーンの特徴である。

シルバー人材センターには「色々な人が来るのが不安」という声もあり、ベンリーであれば同じ店の同じスタッフが様々なご要望に応えられる点も安心感につながっている。

この充実した研修プログラムへの評価は高く、各地の電鉄、流通、などのインフラ企業の加盟店が多いのも特徴である。

【集客】

●チラシの他、介護事業所や地域包括支援センターにも告知

主にチラシのポスティングやホームページからの問い合わせが主だが、開業時をはじめ、地域の介護事業所や地域包括支援センターへのサービス紹介も行っている。最近是这样いった介護事業所を経由した依頼も増えている。



●2ヶ月にわたる研修・トレーニング

加盟店に対して、自社の研修センターで2ヶ月にわたる徹底したトレーニングを行う。マナー・接客、100種類以上の各種作業、営業・店舗管理など広範囲な内容について学んでもらい、この研修を受けた人が各店に帰って店舗のスタッフの教育に当たってもらっている。そのための各種のマニュアルも整備している。

●ご高齢の方への対応力強化・教育の充実化

「技術ニーズ」だけではなく、ご高齢の方への対応力も今後高めていきたい。まずは加盟店に、認知症サポーターの講座を受講して頂いた。今後ご高齢の方に対する対応の留意点などもマニュアルとして整備していく予定である。

●介護事業者や医療法人を加盟店に

これまでは個人開業や地域の営利企業の加盟が多かったが、ご高齢の方を中心とした「労働力ニーズ」の大きさを考え、介護事業所や医療法人に加盟店になっていただくご提案をしていきたい。これらの事業所の方々に当社の加盟店になっていただくことで、介護保険内のサービスに加えて、様々な暮らしのお困りごとに対応でき、ご利用者様の生活全体を支えることが可能になると考えている。

●地域包括ケアの担い手として自治体との連携を強化

フランチャイズ本部として、各地域の自治体との連携を強化していこうと各自治体を回っている。

ある自治体では、新総合事業の指定事業者として展開できないかと検討を始めている。

今後、各地域で自治体との連携を深めつつ、「自助」の部分の担い手の一社として地域包括ケアの実現に貢献していきたい。

事業者からの、ご利用される方やケアマネジャー・自治体の方へのメッセージ

取締役 営業本部長 深田 英揮

私たちは、お客様が安心して暮らしていける地域社会を目指して展開しております。「どこに頼めばよいか分からない」という悩みを抱えられている方が多くいらっしゃいます。ベンリーでは、各種代行作業から専門技術を要する事まで幅広くワンストップで対応いたします。この様なサービスが全国で対応して行ける様に、地域企業の皆様と協力して展開して行きたいと思っております。



## 地域の高齢者の“手足”（＝移動、便利屋）となって生活を支える 便利屋サービス「ラクシーホームサービス」

株式会社コミュニティタクシー

### ポイント

#### 【利用者（資格受講者）からみて】

利用しやすい価格で、ちょっとした日常の困りごとをお手伝いしてもらえる

#### 【事業として】

タクシー事業との相乗効果で、地域の高齢者の生活や外出を支援するコミュニティビジネス

- 社会貢献を本業とする「コミュニティビジネス」として、地域の高齢者の生活を支える便利屋事業、ついで移動支援のタクシー事業を展開
- タクシー事業との相乗効果も活かしつつ、地域の高齢者のニーズに応える

- |                  |  |
|------------------|--|
| 集客・利用者確保         | ● 便利屋サービスについては、地域で高い加盟率の<br>タクシー事業での高齢者会員組織を中心にアプローチ |
| 提供体制<br>(働き手の確保) | ● まだまだ働ける地域の高齢者を登録スタッフとし、必要に応じて働いてもらっている             |
| 商品・サービス          | ● 持ち込まれた依頼は基本的に断らないことで、サービスとして提供できる範囲を拡大の企画          |
- 「タクシー・バスで“みんなの足”に、便利屋で“みんなの手”に」をスローガンに、地域課題に即して事業を拡充・進化させていく

### 商品・サービス概要

### 高齢者の生活を支える便利屋サービス

#### 【商品・サービス】

- 便利屋サービス（ラクシーホームサービス）  
家庭内での日常の困ったことをお手伝いするサービス。  
草取り、草刈り、庭木の剪定、お墓の掃除、網戸・障子・ふすまの張替え、犬の世話などに対応。  
上記以外にも、屋内外の清掃・整理（引越しの手伝い、家具などの移動、窓のガラス拭き、屋外の整理など）、家電の修理・設置（インターホンの修理・交換、家電製品の設置、電気配線の補修など）、日曜大工（階段の手すり設置、ペンキ塗装、ドアノブの修理など）、水まわりの修理（水漏れ等の修理、排水管のつまり除去など）、各種代行、相続・遺言の相談など様々なお困りごとに対応

#### 【価格】（2016年2月時点。消費税除く）

都度見積もりが基本だが、基準は作業員1人あたり1,800円/時間

<費用例>

草取り（1人1時間1,300円）、庭木の剪定刈込み（1人1時間2,000円）、お墓の掃除（1人1時間2,000円）、網戸張替え（普通サイズ1本2,700円）  
※出張料金はかからない



### 主な利用者とQOL向上のポイント

### 高齢者世帯や母子家庭などの日常生活の不便を解消

- 利用者のプロフィール：利用者の70%以上は70代以上の高齢者世帯。それ以外では、母子家庭など。
- QOL改善・向上のポイント(対応するニーズ)：地域の高齢者が日常生活の中でちょっとした不便を感じていることを「手」となって解決する。便利屋事業においては、庭の草刈り・草取りの要望が多い。

● 高齢者の生活の困りごとを解決する“手”として

元トラック運送会社を経営しており、仲間同士の勉強会で多摩ニュータウンで高齢者向けの便利屋サービスをしている経営者の話を聞いて感銘を受けたのがきっかけ。多摩と同様にベッドタウンである地元多治見も高齢化が課題であり、「地域の高齢者の生活の困りごとを解決する“手”になろう」と、便利屋事業を立ち上げた。

それまでの事業の経験を経て、誰かの役に立ち「あてにされる」仕事をしようと考えた。「儲けた結果で社会貢献をするのではなく、社会貢献を本業とする会社を創る」というのが創業の思いである。当社には趣旨に賛同した地元市民や企業が共同出資してくれている。

● “足”となるタクシー事業の立ち上げ

「自分で運転できなくなった高齢者の移動手段の確保は大きな地域課題になる」と考え、便利屋事業立ち上げの翌年に、地域の高齢者の“足”となるタクシー事業を開始した。

便利屋事業だけで運営していた際は事業的には厳しかった。しかし、タクシー事業を始めたことにより、病院への定期的な通院にタクシーを利用する高齢者から便利屋の依頼をもらうなど、相乗効果が生まれ、便利屋事業も軌道に乗っていった。

【集客、利用者確保】

● タクシー事業での高齢者会員にアプローチ

便利屋事業の告知・案内は、兼業のタクシー事業での高齢者会員組織を中心にアプローチしている。これは事前に登録しておけば70歳以上は10%引きでタクシーを利用できる会員組織で、多治見市の70歳以上高齢者約12,000名程度（推計）に対し、約4,500名が会員登録している。



【提供体制（働き手の確保）】

● 自社スタッフのほか、地域の高齢者も働き手

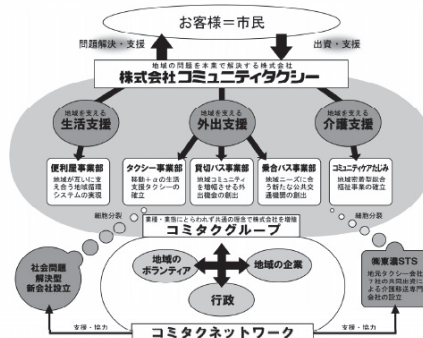
便利屋サービスの担い手は、自社の正社員、パートスタッフのほか、手が足りない場合は、まだまだ働ける地域の高齢者を登録スタッフとし、必要に応じて動いてもらっている。草取り・草刈等を手伝ってもらうことが多い。高齢者スタッフは口コミや紹介での登録が多い。便利屋として依頼されることのうち、プロの手が必要なところは、専門家をお願いするようにしている。

【商品・サービスの企画】

● 「とにかく依頼は受ける」ことで幅広いサービスに拡大

「自社でサービスを企画する」というよりも、持ち込まれた依頼は基本的に受ける方向で受注している。そのため、サービスは、草取り・草刈、ペットの散歩、網戸・障子の張替え・屋内の掃除、家電の修理、日曜大工など幅広い内容に広がっている。

タクシー・バスで“みんなの足”に、便利屋で“みんなの手”に



● 「タクシー・バスで“みんなの足”に、便利屋で“みんなの手”に」をスローガンに地域課題に即した事業を拡大

「タクシー・バスで“みんなの足”に」、すなわち、高齢者の外出機会を提供することが当社の理念の一つ。この精神に則って、貸切バスや乗合バス事業も手掛けている。今後はタクシーについても規制緩和により過疎地等で自家用車の活用が認められる可能性がある等、従来のビジネスモデルが成り立たなくなる懸念もある。当社としては、それをむしろ好機ととらえ、外出が難しい高齢者に対して、例えば定額制で地域移動公共サービスを提供するなど、地域ニーズに根差した新しいビジネスを展開していきたいと考えている。

便利屋事業に関しては、公的介護保険サービスでカバーされる領域が狭くなっていく中、当社としては、より介護や介助に近い領域を手掛けていきたいと考えている。団塊世代は「費用がかかるものはかかる」という意識も強いいため、自費のサービスを受け入れる素地はあると思う。団塊世代の高齢化をチャンスと考え、“みんなの手”となるサービスの強化にも取り組んでいきたい。介護保険の枠内だけでは、必ずしも高齢者の生活を支えることはできないはずなので、地域の介護事業者や自治体等とも積極的に連携していきたい。

事業者からの、ご利用される方やケアマネジャー・自治体の方へのメッセージ

取締役会長 岩村龍一

弊社では、地域の課題を本業で解決するビジネスを、「株式会社」という形態で持続可能なものにするというチャレンジを続けています。また、業種業態に捉われず地域の担い手となる「生活支援企業」を実現したいと願っております。組織の形や様々な立場を超えて、同じ志を持つ皆様と連携しながら進めて行きたいと考えていますので、どうぞよろしく願いいたします。



## アクティブシニアが、支援が必要な高齢者を支える

## 高齢者の生活支援事業（「はちどりワーカー」）

一般社団法人 夢ネットはちどり

## ポイント

## 【利用者からみて】

生活の付き添い、旅行や趣味の付き添い、ちょっとした代行などを比較的年代の近いワーカーに、利用しやすい価格でサポートしてもらえる

## 【事業として】

アクティブシニア層を働き手として活用することで

1. 公的介護保険サービスを補完し、支えが必要な後期高齢者の生活を豊かにする
2. アクティブシニア層の就労機会、やりがいの創出につながる

- 高齢化が進む中で、公的保障の縮小（公的保険外サービスのニーズ拡大）、働き手・担い手の不足といった社会課題を解決すべく、医療・福祉の関係者が立ち上げ

- 専門性と多様性の高いアクティブシニアの「はちどりワーカー」を組織化

提供体制

（働き手の確保）

- 「認定講習会」を定期的に関き、専門性・多様性のある「はちどりワーカー」

130名を確保

- 人生経験に裏付けられた責任感やコミュニケーション力、共感力が評価される

集客・利用者確保

- 1時間1,830～2,200円と利用しやすい価格設定（1,000円～1,200円はワーカーの報酬）

- 地域の福祉系のイベント等でPRし、ワーカーや利用者を確保

- 独居高齢者に対する傾聴ボランティア活動や、介護保険外サービスの異業種連携を推進し、地域課題のさらなる解決を図る

## 商品・サービス概要

## 60歳以上のアクティブシニアによる生活支援、夢・希望の実現サポート

## 【商品・サービス】

- 生活支援サービス

研修を受けて認定された60歳～70代前半の「はちどりワーカー」がいつまでも、生活を豊かに「自分らしさ」を大事にしていけるサービスを提供

1. 生活の付き添いサービス

ショッピング、通院、入・退院時、外食、冠婚葬祭等の付き添い

2. 旅行等付き添いサービス

国内外の旅行、墓参り、里帰り、同窓会等の付き添い

3. 趣味の付き添いサービス

釣り、ゴルフ、ハイキング、囲碁、カラオケ、観劇などの付き添い

4. 代行サービス

買い物、家事、薬の受取り、役所申請、お墓参り、ペットの世話等の代行

【価格】（2016年4月以降予定価格。消費税除く）

通常サービス料金（8：00～18：00） 登録会員 1,830円／時間  
一般利用 2,200円／時間

登録会員年会費 初年度2,400円 次年度以降1,200円

※時間外やサービス提供に医療・介護資格が必要な場合は割増あり



## 主な利用者とQOL向上のポイント

## 外出に不安を覚える高齢者のサポートや介護家族のレスパイトケアに

- 利用者のプロフィール：外出に不安を覚える80～90代の方が多い。お一人暮らしや高齢者夫婦のみの世帯など。
- QOL改善・向上のポイント（対応するニーズ）：釣りを旅行などの趣味を楽しみたいと思いつつも、保険適用外となるため、外出をあきらめている高齢者が少なくないため、このサービスを提供。通院の付き添いや囲碁・将棋等趣味の付き添いの利用が多い。介護をされているご家族のレスパイトケアのニーズも増加している。

商品・サービスが生まれた背景

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

●地域のボランティア仲間

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

●これからの社会変化を見据えて

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

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

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

サービス提供に関する  
独自の取り組み・工夫

専門性と多様性の高いアクティブシニアの「はちどりワーカー」を組織化

【提供体制（働き手の確保）】

●認定講習会でアクティブシニアをワーカーとして募る

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

●ワーカーの専門性や多様性

看護師・准看護師資格保有者21名、介護福祉士・社会福祉士等の介護・福祉系の資格保有者が60名と、元々知識・経験のあるワーカーの方が多い。専門性の高い指導者による質の高い講習内容が良質な人材の確保に繋がっている。  
ただ、上記のような医療・介護・福祉分野に留まらず、学校教諭、フィナンシャルプランナー、エステティシャンなど、多様なバックグラウンドを持った人が登録してくれているのも強み。茶道、華道、釣り、登山など、付き添いできる趣味の幅も広い。

●共感力やコミュニケーション力の高さが評価される

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

【集客、利用者確保】

●利用しやすい価格設定

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

●福祉関係の集いに積極的に出席してPR

2015年7月のオープニングセレモニーには自治体・福祉関係者を招いてプレゼンを行った。それ以降も、社協のイベントや福祉関係の集いに積極的に出席し、ワーカーの募集や利用者の募集を行なっている。



今後の展開

傾聴ボランティアや異業種連携でさらなる地域課題の解決を図る

●はちどりワーカーによる傾聴ボランティアの開始

熊本市内には約2万世帯、熊本県下には約6万世帯のご高齢者が一人住まいをされている。こうした方々の孤立化、引きこもりや自殺などが社会問題となっている。  
この問題への一助として、2015年11月より、認定はちどりワーカーによる独居高齢者に対する傾聴ボランティア「ひとり暮らしのお茶友活動」を開始している。  
認定はちどりワーカーがひとり暮らしのご高齢者の自宅を訪問して1時間程度話し相手をしている。

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

●異業種連携によるネットワーク作り

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

事業者からの、ご利用される方やケアマネジャー・自治体の方へのメッセージ

アクティブシニアの持つ経験や資格が支援を必要とする高齢者の夢や希望を叶えることのできる社会を創出したい。  
これからの高齢化社会において居・食・住だけのサポートに止まらず、老後の人生を楽しみながら「自分らしく生きる」ことのできる社会を皆様と共に目指したいと思えます。

一般社団法人 夢ネットはちどり  
代表理事 堤 弘雄

# 家政婦紹介は約100年の歴史。経験豊富なプロが様々なご要望に応える 家政婦による生活支援サービス

公益社団法人日本看護家政紹介事業協会（ヒアリング先:神奈川県A紹介所）

## ポイント

### 【ご利用者からみて】

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

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

### 【事業として】

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

### ●ケアマネージャーにとって頼もしい存在

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

## 商品・サービス概要

## 経験豊富な家事や介護のプロが安価にお世話

### 【商品・サービス】

#### ●ご利用者から見て

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

### 【価格】

#### ●料金体系は家政婦賃金、紹介手数料の合計額

●一般的な保険外サービス単価が2,500円~/時間であるのに対して安価。特に、長時間になるほどその差は顕著になる

＜おおよその料金目安＞  
A事業所の料金表

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

(価格は2015年11月時点。別途交通費が必要)

### サービスのご紹介

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

#### 掃除・整理



#### 食事の準備



#### 衣類の洗濯



#### 生活品の買い物



#### 育児の手伝い



#### 外出時の付添い



#### 食事の介助



#### 入浴の介助



#### 排泄の介助



#### 衣類の着脱や 身体の清拭



#### 通院介助



#### 見守り・話相手



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

## 主な利用者とQOL向上のポイント

## 重度でも、家族の一員のようにお世話をすることで、安心した暮らしを提供

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



もっとくわしく

商品・サービスが生まれた背景

1918年に最初に開設されて以来、約100年の歴史

### ● 介護保険制度の制定前から介護業務を担ってきた

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

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

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

サービス提供に関する  
独自の取り組み・工夫

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

### ● 基本的に専任制となるため利用者と家政婦のマッチングに十分に努める

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

### ● お客様への賠償責任保険や家政婦本人の障害保険に加入

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

今後の展開

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

### ● 「家政士」の評価認定制度の創設

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

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

### 『家政士』のご案内

公益社団法人日本看護家政紹介事業協会

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

#### 「家政士」とは

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

#### あなたはオールラウンドの生活支援パートナー

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

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

### 「家政サービス」における評価認定制度

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

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

#### 基本事項

- ・初回サービスの準備
- ・実施の諸注意

#### 家事サービス

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

#### 介護サービス

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

#### 子育てサービス

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



事業者からの、ご利用される方やケアマネジャー・自治体の方へのメッセージ

公益社団法人日本看護家政紹介事業協会  
事務局長 河津浩安

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

## 高齢者の日常の些細な困りごとを解決する

## 見守りネットワークきずな

## 株式会社堀内組

## ポイント

## 【利用者からみて】

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

## 【事業として】

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

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

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

## ビジネスの仕組み

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

事業採算性の  
確保

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

- 地域社会の声を聴きながら、建設業として地域への貢献を進めていく

## 商品・サービス概要

## 買物代行・商品宅配や便利屋サービス、無料の見守りサービス

## ● 買物代行・商品宅配

## ＜サービスの内容＞

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

## ＜価格＞

相浦・佐々地区300円、その他の地域500円

## ● 生活支援（便利屋）サービス

## ＜サービスの仕組み＞

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

## ＜価格＞

30分スタッフ1名につき500円

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

## ● お元氣確認訪問

## ＜サービスの内容＞

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

## ＜価格＞

無料

生活支援(付き添い)



生活支援(掃除)



## 主な利用者とQOL向上のポイント

## 隙間を埋める支援で、家族介護の負担軽減

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

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

●買物弱者の地域課題を出発点に、幅広い生活支援・見守りの必要性を把握

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

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

訪問記録から継続利用がない方の安否不安が顕在化した。

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

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

【サービスの特徴】

●高齢者との日常的な接点からニーズを把握

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

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

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

【事業採算性の確保】

●社内収益部門との組み合わせで事業費を捻出

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

【地域との連携】

●地域商店との意見交換の場を設定

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

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



きずな会

●多様な事業との組み合わせから新たな収益確保へ

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

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

●高齢化を見据えて、高齢者の生活を支える地域の基盤を作っていく

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

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

事業者からの、ご利用される方やケアマネジャー・自治体の方へのメッセージ

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



生活相談と一定時間数の私費サービスを定額で分かりやすく提供

## やさしい手 おまかせさんパック

株式会社やさしい手

ポイント

### 【利用者からみて】

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

### 【事業として】

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

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

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

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

事業採算性の確保

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

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

商品・サービス概要

生活相談と一定時間数までの私費サービスを定額で提供するサービス

### 【商品・サービス】

- 生活相談と私費サービスをパックにして提供<サービスの仕組み>

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

### <パック内容>

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

※サービス提供には別途セコム(株)との契約が必要

### 【価格】

下記のように、毎月の上限時間数によってパック料金を設定。

私費サービス上限10時間/月：30,000円/月（税抜）

私費サービス上限20時間/月：60,000円/月（税抜）

私費サービス上限30時間/月：80,000円/月（税抜）

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



主な利用者とQOL向上のポイント

丁寧な生活相談で、日常生活の「ちょっとした」困りごとに対応

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

● **利用者が私費サービスの利用イメージを持ちにくい**

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

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

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

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

【ビジネスの仕組み】

● **相談員が訪問してプランを作成**

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

● **スタッフは訪問介護事業と兼務**

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

● **他社サービスと連携して24時間の安心を提供**

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

● **医療機関へのプロモーション**

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

【取扱い商品】

● **パック内容**

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

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

【事業採算性の確保】

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

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

介護保険に移行した際に、情報連携がスムーズにいくメリットもある。

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

● **初めて私費サービスを利用する需要の拡大**

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

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

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

● **サービスエリアの拡大**

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

事業者からの、ご利用される方やケアマネジャー・自治体の方へのメッセージ

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

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

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

## 買物支援、家事代行など多様なサービスを選別し提供

## 東急ベル

東京急行電鉄株式会社

## ポイント

## 【ご利用者からみて】

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

## 【事業として】

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

## 商品・サービス概要

## 家にいながら生活が成り立つようなサービスを提供

## 【商品・サービス】

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

## 【価格】

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

美しい時代へ—東急グループ

東急ベル  
ホーム・コンビニエンスサービス

家ナカをもっと便利に、快適に  
食品や日用品のお届け、ハウスクリーニングや家事代行など、  
あなたの毎日を便利に快適にするお手伝いをします。



## 主な利用者とQOL向上のポイント

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

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



## 「究極の小売業」を目指し、当社社長が発案

・近年、買い物が駅ナカやインターネットの通販など、出かける距離が遠くなくてもできるような形にシフトしている。それなら、自宅にいてもお届けできるサービスがいいのではないかとということで、家の中にも生活が成り立つようなサービスを考え、「究極の小売業」として当社社長が発案した。

## 地元の御用聞きを理想とし、利用者とのコミュニケーションを重視 東急ブランドを守り利用者に安心して利用してもらう仕組み

●利用者とのコミュニケーションを取りながら御用聞きをしている姿をベルキャストの理想としている

●利用者とのコミュニケーションを重視したベルキャストの採用と育成

利用者とのコミュニケーションを重要視しているため、東急直営のサービスについては、接遇やコミュニケーションについて十分な教育を受けた“ベルキャスト”と呼ばれるスタッフがサービスを提供。

お届けベルキャストは、リクルーティングの段階でコミュニケーションのとれる人を重要な採用基準としているため、配送業務の経験のあるベルキャストは少ない。自由業や営業職など、もともとコミュニケーションに長けていたり、人と関わるのが好きな人が応募する傾向。

採用後は二週間の研修を受ける。東急百貨店で実施している接遇教育なども受講する。二週間の研修後に試験を実施し、合格時には“ベルキャスト認定書”を交付する。

●コミュニケーションによって得られた定性的な利用者情報を共有し活用

ベルキャストにはiPadが配布され、利用者属性や利用状況といった基本情報に加え、これまでのコミュニケーション状況といった定性情報も入力され共有できる仕組みを構築。

また、東急ベルの専用コールセンターで相談を受けた段階で、端末による情報共有が可能な状況となっている。

これらの情報は、ベルキャストの管理職も共有しており、サービス力の向上や更なるサービス開発に活用している。



●利用者の安心と東急ブランドを守る

配送や家事代行など「家に入り込む」サービスについては、利用者に安心して利用してもらい、また東急ブランドを守る観点から直営サービスとしている。

専門サービスについても、サービス内容や料金面などについて東急基準で選定された各専門サービス提供事業者（各サービス1社のみ）が提供している



## 利用者の利便性を高め、沿線住民の暮らしをより便利で快適に

●提供サービスを広げ、オムニチャンネル化やクロスセルなどを実施して利便性を高める

提供サービスについては順次拡大する予定。

特に、本サービスは当社リテール事業本部にて事業化されており、今後は東急グループ全体の経営資源を活用したオムニチャンネル化やクロスセルなどを実施して、利用者の利便性を高めていく意向。

●ベルサービス事業の届かないところを新たなCtoCサービスで補完

コミュニティサービス「ANYTIMES」を2015年9月から提供開始。専門スタッフに頼むほどではない困りごとを、エリアの“サポーター”と呼ばれる個人に廉価な価格で請け負ってもらうサービス。

ベル事業の届かないところを、CtoC事業でカバーすることで、東急沿線の地域コミュニティを活性化し、沿線住民の暮らしを便利で快適にする取組みとしている。

### 事業者からの、ご利用される方やケアマネジャー・自治体の方へのメッセージ

東急ベル推進部事業企画課課長補佐  
大木さゆみ

現在、東急ベルのお客様は家事を担っている30代以降シニアまでの幅広い年齢層の女性を中心です。具体的には、妊娠中・子育て中・共働きなど現役世代のお忙しい女性や、家事で少し行き届かないことが出始めた方から家事が大変になってきたシニアの女性、シニアとご同居または離れて暮らしていらっしゃるご家族です。そのほかにも、主に家事を担っていらした方が怪我をされたり、失くされたご家族もいらっしゃいます。

家の中のお困りごとは、全ての人が生きる上で発生するものです。家事から家の中にあるもののお手入れ・修理まで、さまざまなお困りごとに対応すべく、お客様のニーズを元にサービスラインナップも拡大中ですので、お困りごとがございましたら、ご相談ください。

## 商品の配達＋身の回りや住居のお困りごとをサポート ホーム・サポートサービス

### 株式会社平和堂

#### ポイント

#### 【利用者からみて】

電話かFAXで事前に注文したものがその日に届く。暮らしのちょっとしたお困りごとにも頼むことができる

#### 【事業として】

「地域貢献事業」としての理念に基づき、事業の継続性（＝責任を持って続けること）を重視した事業運営

- 地域の方々への恩返しとして、お買い物の代行を通じて、お役に立ち、喜んでもらう目的で事業化
- 責任を持って続けるべく、使いやすさと事業継続性にこだわる
  - 質の確保
  - ご高齢の方が使いやすい電話・FAXでの注文受付、見やすく・使いやすいカタログ
- 商品・サービス企画
  - 宅配時の会話などからご要望を聞き取り、それに応える形で各種の「暮らしのお手伝い」メニューを拡充
- 事業採算性の確保
  - 責任を持って事業継続するべく、低コストで運営できるように工夫
- 働き手
  - OB・OGを優先にパート・アルバイトとして活用し、**元気シニアの雇用機会**も創出
- 対象地域を広げつつ、メニューの拡充や、行政との連携により、更なる地域貢献を目指す

#### 商品・サービス概要

#### 日用品や食品の宅配と、暮らしのお手伝いを行う会員制サービス

#### 【商品・サービス】

- **会員制の買物代行（宅配）サービス**  
食料品、日用品など平和堂各店で取り扱っている商品を電話・FAXで午前（9:00～11:00）に注文を受け、当日の午後に宅配する。平和堂店舗のうち、23店舗で実施しており、会員数は約3,000人。1店1日あたり約12件程度の注文がある。
- **暮らしのお手伝い**  
身の回り、住居内外のちょっとしたお困り事を聞き、その場でできること（電球交換、ペットボトル回収など）は宅配スタッフが無償で対応し、それ以外は有償で対応する。提携業者を派遣し、草刈、庭木の剪定、水周り修理、各種掃除、家屋修繕、家具移動、網戸障子の張替え、果実の収穫などに対応。年間約400件の依頼実績あり。
- **安心メールサービス**  
離れて暮らす家族の方向けに、商品のお届け後に「お届け完了」のメールを配信する（希望者のみ。無償で対応）。

#### 【価格】（2016年2月時点）

年会費1,000円（税込）。配達料はお買い上げの金額に関係なく、1回108円（税込）



#### 主な利用者とQOL向上のポイント

#### ご高齢の方々の買い物や生活に関わる不便の解消

- 利用者のプロフィール：子育て中の方等若い方も利用されているが、お客様の平均年齢は70歳。独居の方は3割程度。「田舎」よりも、店舗周辺で、従来徒歩で買い物されていたような方が利用されるケースが多い。
- QOL改善・向上のポイント（対応するニーズ）：会員の方々の買い物や日常生活でのお困りごとを解消することに加え、電話での双方向のやりとりや、宅配時の会話など、コミュニケーションも楽しんでいただいていると考えている。

●成長を支えてくださった地域の方々の高齢化

「宅配」という形態で、当初、ネットスーパーのようなものを検討していた。しかし、高齢化という社会の大きな変化から、買い物や日常生活でお困りの方が増加しており、当社の成長期を支えてくださった地域の方々の高齢化も進んでいる。そこで、むしろ、インターネットが使えないご高齢の方等のために、電話やFAXで注文を受ける形での宅配サービスを検討しはじめた。

2010年の9月に、彦根銀座店でサービスの提供を開始。

●地域の方々への恩返しとして、お買い物の代行を通じて、お役に立ち、喜んでもらう

地域に根差して小売事業を行ってきている平和堂として、地域に貢献することがこの事業の目的である。

これまでたくさん買い物をして下さった地域の方々へ、感謝の気持ちを込めて、お手伝いし、少しでもお役に立つ事で、恩返しをして、地域社会に貢献したいという思いでこのサービスを始めている。

【サービスの質の確保】

●ご高齢の方の使いやすさ・注文のしやすさ

ご高齢の方でも注文しやすいように電話・FAXで注文を受けている。電話注文なので、そこで会話が生まれ、お話を聞いて食材やメニューの提案をするといったこともできる。

2ヶ月に1回発行するカタログは品目数よりも文字の大きさ、見易さを優先して、写真等も出来るだけ入れるようにしている。季節にあった商品の紹介ページも入れている。

カタログ表紙には物差しを印刷しており、自宅にある商品のサイズを測って電話で伝えられるようにしている。(同一商品でもサイズが違う場合があったりするため)

【商品・サービス企画】

●会員の方の声を聞いて、サービスを企画

「暮らしのお手伝いサービス」は、宅配の際にお話を聞き、ご要望に応える形でサービスの内容が増えてきた。草刈り、水周り修繕など、賛同いただける事業者と提携し、身の回り・家のことなどでは一通り対応できるようになっている。

【事業採算性の確保】

●責任を持って事業を継続することを第一に

始めた以上、責任を持って事業を継続するには、株式会社として一定の採算を確保しなくてはならない。そのため、極力初期投資をおさえ、配達時間の指定や、クレジットカード対応等、コストアップにつながることはあえてしていない。本社スタッフを除き、注文の受付、配達などは全てパート・アルバイトで運営している。

【提供体制】

●元社員など、パート・アルバイトによる運営

スタッフは当社で以前働いておられたOB・OGの方々を優先的に採用している。当社理念も理解しており、接客経験や商品知識もある。年代も60代等なので、ご高齢の方とも話が合う。地域の元気なシニアの雇用機会の創出にもつながる。

最近ではOB・OG以外の30~40代の一般の方も増えてきた。子育てが一段落されたタイミング等で単に収入を得るだけでなく、「人の役に立ちたい」という思いで応募してこられる方が多い。お客様からいただいた感謝のお声を店舗スタッフに届けることで、スタッフの働く喜びやサービス向上にもつながっている。



●ご要望にお応えして、サービス提供エリアを拡大

サービスを立ち上げた当初は、認知度も低かったが、対応店舗が5店舗に増えたころから、口コミや、テレビ・新聞・雑誌等で取り上げられて認知度が高まり、滋賀県内外から「平和堂が近くにあるから、是非、このサービスを導入してほしい」というご意見をたくさん頂戴するようになった。

2016年2月時点で滋賀県内19市町、23店舗体制となっている。配達エリアは滋賀県全域ではないため、さらにサービス対象地域を拡大していきたい。

●行政とも連携しつつ、さらなる地域貢献を目指す

彦根市や近江八幡市等とは高齢者見守り連携協定を結んでおり、地元自治体との連携も深めていきたい。

また、店舗スタッフを通じて、あるいは本部が直接、配達の際にお客様のご意見を頂戴しており、サービスの改善やメニュー開発に生かしている。今後もいただいたお声を活かし、暮らしのお手伝いメニューも拡大しつつ、更なる地域社会への貢献を目指していきたいと考えている。

事業者からの、ご利用される方やケアマネジャー・自治体の方へのメッセージ

近年、「買い物弱者」が大きな問題となっており、今後さらに高齢化が進むにつれて、増加するものと予測されます。買い物以外の日常生活でのお困り事も増えています。当サービスを通じて、少しでも、お困りの方々のお役に立ち、喜んでいただければ幸いです。

㈱平和堂 ライフサービス事業部  
ホームサポート課  
課長 森本 公次



## テレビを使った買い物＋ご家族とのつながり支援

## テレビめーむ

## 生活協同組合コープこうべ

## ポイント

## 【利用者からみて】

テレビと専用リモコンを使って、食品・日用品の宅配サービスが利用でき、離れて暮らす家族とも気軽にコミュニケーションができる

## 【事業として】

設定や手続き、操作、問合せに至るまで、ご高齢の方が「簡単にできること」にこだわってサービスを設計

- 紙のカタログによる週1回の宅配サービス「めーむ」に不便を感じるご高齢の組合員の声に応えつつ、さりげない家族とのつながりやコミュニケーションを支援するものとして開発
- リモコン、手続き・配送形態、問合せ体制に至るまで、ご高齢の方が「簡単に使える」ことにこだわる
- 「宅配注文」の形はとりつつも、スマホ等が使えないご高齢の方でも、気軽に家族とコミュニケーションが取れる仕組みを提供。ご家族からの「見守り」も兼ねる。
- 利用者も広げつつ、利用者の声を聞いて、更なる機能やサービスの拡充を図っていく。

## 商品・サービス概要

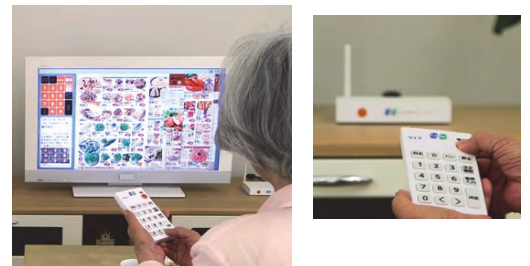
## 見守りやコミュニケーション機能も備えたテレビでの宅配注文サービス

## 【商品・サービス】

- 専用端末を使って、自宅のテレビ画面からインターネット経由で宅配商品の注文ができ、見守りや家族間のコミュニケーションも図ることができる
  - ・ 買い物・注文：TV画面を見て商品を選んで注文できる
  - ・ コミュニケーション：スマホのアプリ感覚のコミュニケーションツール
  - ・ 娯楽と健康：ゲーム、体重・血圧等の推移も確認できる
  - ・ 情報：新聞社の協力による最新のニュース情報
  - ・ お知らせ：コープこうべからのお知らせ
  - ・ ご家族から見た見守り：スイッチのオン、注文内容等が家族のスマホにも届き、さりげなく見守れる

## 【価格】（2016年2月時点）

利用料は、月々1,680円（税込1,814円）  
 ※サービス利用料や通信費、機器のレンタル料を含む  
 ※契約時に事務手数料として別途3,000円（税込3,240円）が必要



## 主な利用者とQOL向上のポイント

## ひとり暮らしのご高齢の方の、買い物支援と不安解消

- 利用者のプロフィール：利用されている方は、ひとり暮らしで70代以上の方が多い。今のところ、紙のカタログ「めーむ」で「注文して週1回の宅配」のスタイルに慣れている方が中心である。
- QOL改善・向上のポイント(対応するニーズ)：商品の注文ができるということに加えて、ご家族と気軽につながる、コミュニケーションが取れるという点もご評価いただいている。一度、自宅で倒れた経験のある方が不安を感じて、ご利用されているケースもある。

●ご高齢の方にも利用していただきやすい  
宅配サービスを目指して

元々、生協活動の一環として、紙のカタログ（「めーむ」）を配布して週1回宅配する事業をやっている。宅配した際に、その次の週の注文を取り、次のカタログも渡すという1週間リードタイムの買い物サービスである。

「めーむ」はカタログ2,000アイテムから、1~6ケタの品番で記入し、注文する仕組み。ただ、ご高齢の方からは「文字が小さくてカタログ自体も見にくい」といった声がある。これを何とかしたいと考えたのが背景の一つ。

「テレビめーむ」に先立って、試験的にコープ組合員約100名の方にタブレット端末を配って、注文を受け付けたこ

とがある。初期設定などで苦労される方は多かったが、設定をお手伝いして、いざ使い始めると多くの方に使っていただくことができた。この取り組みを通じて、「新しい端末でも、慣れれば使ってもらえる」という実感もあった。

●ご高齢の組合員の方々の暮らしを支えるため

コープこうべとして、このサービス自体で大きく収益を上げる考えはない。むしろ、高齢化が進む会員の方々の生活の支えや、ご家族とのつながり・コミュニケーションの支援が出来ればと考えて取り組んでいる。

●ご高齢の方が「簡単に使える」ことにこだわる

前述のとおり、組合員の方にタブレットを配って試験的に商品注文にご利用いただいたことがある。このときにわかったのは、ご高齢の方は端末の設定や手続きなどに苦労されるということ。そこでテレビめーむでは、徹底的に「簡単に使える」ことにこだわった。

テレビを利用するのも、ご高齢の方が使い慣れたものだからである。

申込書に必要事項を記入していただくだけで、通信回線やインターネット等の設定・手続きが済んだ状態でご自宅にお届けし、端末をテレビにつなぐだけで利用できるようにしており、利用者側

で設定・手続きの手間はかからない。

リモコンもボタンが大きくシンプルなものとし、十字キーが使いにくい方がいるため、あえて横方向のみにしている。

さらには、設定や操作で何か困った場合に問合せできるコンシェルジュも配置しており、何かあれば電話で問い合わせることができる。



●家族とのつながり・コミュニケーション支援

「宅配注文」サービスであるが、実は期待しているのはご家族とのコミュニケーションや見守り機能である。

「コミュニケーション」メニューでは、ご家族のスマホに、定型メッセージやスタンプを送ることができる。また、ご家族が撮った写真を見て、リモコン操作で「みたよ!」「いいね!」といった返事も簡単に返せるようになっている。

家族とはいえ、毎日電話をかけるのは遠慮もあるものである。しかし、こうした形なら、スマホを使い慣れないご高齢の方でも気軽にご家族と日々コミュニケーションを取ることができる。

一方ご家族の側からも、この端末をオンにすればスマホにお知らせがいくので、見守りにもなる。宅配商品の注文内容も家族がスマホで確認できるため、「極端に多い量を発注している」「同じものを何度も注文している」など誤発注にも気づくことができるようになっていく。



●まずは知ってもらって利用者の拡大を

これまで紙のカタログ「めーむ」を利用されていた方への告知が中心となっており、それ以外の方に広くアピールはできていない。他の機器や端末を使った「見守り」サービスに比べて、費用的にも手頃であることから、その魅力をきちんと伝えていきたい。敬老の日等も利用して子世帯へのアプローチもしていきたい。

●利用者の声を聞いて機能の充実も図っていく

サービス内容としてはまだまだ拡充の余地がある。利用者の方のご意見をお聞きしながら、充実させていきたい。

現在は通信回線も3Gを使っているが、4Gを使えるようになれば、カラオケなどで動画を配信したり、ご利用者同士で囲碁や将棋を楽しむといったことも可能になる。

事業者からの、ご利用される方やケアマネジャー・自治体の方へのメッセージ

生活協同組合コープこうべ  
インターネット事業部事業部長 陰平康則

お家にあるテレビで、出来るだけ簡単に買い物やご家族とのメッセージによるコミュニケーションが取れる様に開発しました。スマホに専用のアプリを取り込む事により、1人の「テレビめーむ」利用者に対し最大5名までの登録が可能であり、ご家族だけでなく、ケアマネジャーの方や親しい方とのコミュニケーションも可能となります。

買い物は、誌面である「めーむ」の商品以外にもインターネットだけで企画している「WEB限定セクション」の企画商品も利用可能ですし、音声による商品の検索や注文履歴を簡単に知る事が出来ます。

ご高齢の方や、買い物にご不便を感じられている方が便利に使われ、ご家族や地域の方の共に楽しく生活される事を夢見ています。※「テレビめーむ」の利用はコープこうべの活動エリアで生協宅配(個人宅配・協同購入)利用の方に限られます。

## 家庭での安心の追求 お客様の“生命”を守る

## 高齢者の「救急」「日常」見守りサービス

セコム株式会社

ポイント

## 【ご利用者からみて】

- 「救急」を見守る：間断なき監視と全国約2,830カ所の緊急発進拠点で24時間365日の即応力のある見守りを提供
  - ・ホームセキュリティや緊急通報システムを中心としたシステムにより、非常時に対応した安否確認サービスを提供
- 「日常」を見守る：日常的なコミュニケーションによる親近感や安心感のある見守りを提供
  - ・電話や訪問による日常的なコミュニケーションで、日常のゆっくりした変化を見守る。定期的に長期間見守ることで、慢性的な不安や変化の兆しを把握

## 【事業として】

- ホームセキュリティ等のインフラを有効活用し、新たに大きく投資をすることなく安価にサービス提供が可能。また、ご自宅の鍵や個人情報などを「預けても大丈夫」という安心感・信頼感がサービス内容の向上等に寄与
- セコムグループとして、病院運営支援事業、健康・予防事業、医療ICT事業、在宅医療事業を包括的に営んでおり、セキュリティ（自費）とともに医療・介護の公的保険サービスを提供することで、トータルな地域包括ケアを支援している

商品・サービス概要

**「救急」を見守る：セコム・マイドクタープラス**  
**「日常」を見守る：お元気コールサービス・お元気訪問サービス**

## 【商品・サービス】

## ●セコム・マイドクタープラス

- ・救急時にご利用者がGPS付専用端末を使用してセコムに通報し、緊急対処員が現場急行、転倒介助を行う。必要に応じて119番通報し、専用端末に救急情報を送信。利用者の要請に基づき、提携している介護事業者に連絡しご自宅への訪問を要請することも可能。
  - ✓ ご契約の際に、利用者の救急情報として、かかりつけ医、服薬内容等をお預かりさせていただくことにより、救急時に専用端末に、救急情報を送信する事で、現場で適切な対応をとることが可能
  - ✓ 緊急対処員が転倒介助のスキルを有しており、駆け付け理由の7割以上を占める転倒介助に適切な対応が可能
  - ✓ 利用者のご自宅の鍵をお預かりしていることにより、救急の際にはご自宅の中まで入って対応が可能
  - ✓ 専用端末は通話機能もあり、救急時の対応医療機関、セコムメディカルサポートセンターとの三者間通話が可能
  - ✓ セコムメディカルサポートセンターと24時間健康相談することが可能。必要に応じて提携大手介護事業者の自費サービスを利用することで介護領域までカバー。

## ●お元気コール・お元気訪問サービス

- ・お元気コールは、セコムメディカルサポートセンターから月に1回、健康状態の確認を目的とした電話をするサービス
- ・お元気訪問サービスは、健康の確認を目的に月に1回、利用者宅を訪問し、30分ほどの面談を行うサービス。同時に簡単な家事の手伝い等も提供する。

## 【価格】

## ●セコム・マイドクタープラス

- ・月々の基本料金は1,800円。(※)
- (※)マイドクタープラスを単独で契約する際は加入料金が発生致します。
- (※)急行時など都度かかる料金は別途。2015年10月現在

## ●お元気コール・お元気訪問サービス

- ・お元気コール：600円/月、お元気訪問：3,800円/月(※) ※ 税別、セコム・ホームセキュリティの契約が必要です。



主な利用者とQOL向上のポイント

**高齢者が、健康、暮らしの場面において、不安を抱える事なく外出を促し、健康寿命を延ばす、アクティブシニアでいてもらう事がポイント**

- 利用者のプロフィール：利用者の多くは70～80代の高齢者であるが、ホームセキュリティの利用者が多いため独居世帯ではなく家族世帯が多い。同様に、契約者も本人が多い。
- QOL改善・向上のポイント（対応するニーズ）  
在宅時の“生命”を見守るサービス提供により、安心して快適な暮らしを営むことができる。



- ・セコムは、より安全・安心で、便利で快適な社会を実現する「社会システム産業」の構築を目指しており、予防という観点でヘルスケア事業も広義のセキュリティ分野として参入
- ・1982年、救急通報システムの「マイドクター」を、ホームセキュリティのオプションとして提供開始

自社の特徴や強みが価値あるサービスに寄与  
サービス特性を活かした他事業者・団体との連携を推進

●セキュリティ企業としての信用と実績が価値ある見守りサービスに寄与

- ・セコムは、利用者にとって非常に大切な自宅の鍵、利用者の健康情報を預かっているため、自宅内の緊急対応であっても迅速、かつ適切に対応することができる。
- ・セキュリティ企業としての信用が前提にあり、一般的な生活支援サービス普及の障害にもなっているスタッフの屋内への招き入れも安心して受け入れられることができる。
- ・ホームセキュリティの既存インフラを有効活用することで、安価にサービス提供が可能。

●様々な連携によるサービス普及への取り組み

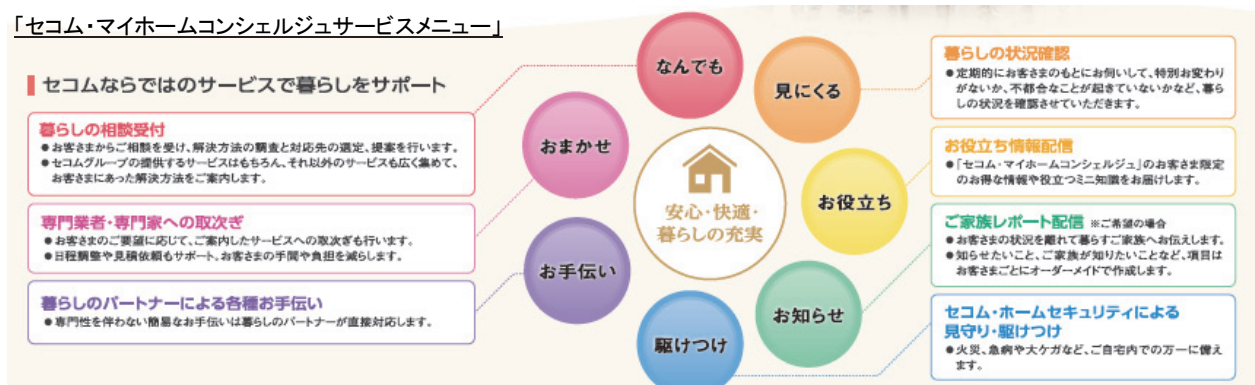
- ・24時間切れ目ない見守りを目的とし、大手介護事業者との連携、都市部に住む高齢者の子世代にアプローチしたい地銀との提携、消防への不要不急対応を民間委託したい自治体との提携、サ高住における見守りサービスの要件充足としての利用など、様々な連携によりサービス普及を推進している。

社会に役立つ新たなビジネスモデル創造のためのインフラを構築し、  
「超高齢社会」の課題解決に貢献

●「自宅でいつまでも暮らしたい」という思いに応える「セコム・マイホームコンシェルジュ」をサービス開始

- ・地域高齢者のあらゆる困りごとを解決するため、2015年4月に東京都杉並区にセコム暮らしのパートナー久我山を開設。
- ・高齢者が抱える困りごとをワンストップで受付、解決につなげるサポートをするトライアルサービスを実施。(2016年1月に終了)
- ・従来のセキュリティシステムでの安心感に加え、「いつでも」「なんでも」「近くにいるセコムのスタッフ」が電話による相談受付だけでなく、自宅に訪問して状況を確認し、お困りごとの解決のお手伝いをするという姿勢が口コミ等で地域高齢者に伝わり、トライアルサービス期間中に約600案件に対応した。この経験をもとに、2016年2月より「セコム・マイホームコンシェルジュ」をサービス開始。
- ・当該サービス概要：住み慣れた地域で「いつまでもご自宅での生活を続けていきたい」という高齢者の思いにこたえるために、「セコム暮らしのパートナー久我山」のスタッフがご自宅での安心・快適な生活のお手伝いをさせて頂くサービス。
- ・当該サービスのポイント：一人でも安心して自宅で暮らすことが出来、かつ、施設等入居に比べ経済的なメリットがある。

「セコム・マイホームコンシェルジュサービスメニュー」



トータルな地域包括ケアの支援を推進

- ・今後も、病院運営支援事業、健康・予防事業、医療ICT事業、在宅医療事業を包括的に運営し、トータルなセコム版地域包括ケアの支援を推進

事業者からの、ご利用される方やケアマネジャー・自治体の方へのメッセージ

セキュリティと介護サービスを組み合わせたサービスで、高齢者の日常生活の中で、不安や心配ごとを抱えることなく、高齢者が豊かに老いる社会へのお手伝いが出来ればと思います。

## 「安否（生存）確認」にとどまらない「元気確認」を提供 会話型見守りサービス「つながりプラス」

株式会社ころみ

ポイント

### 【ご利用者からみて】

- 「つながりプラス」：高齢者に担当コミュニケーターが毎週2回電話をし、電話の内容をその都度ご家族にメールでレポート
  - ・親の暮らしぶりなど子供世帯が気になる情報をレポート。レポートをきっかけに、家族間の想う時間が増え、気持ちが繋がり、親子間の絆が深まる効果も
- 傾聴スキルと初回直接訪問により高齢者が安心して打ち解けられる。コミュニケーションを通じて元気でいられる期間を少しでも伸ばす
  - ・何でも聞いてくれる「顔見知り」の話し相手がいることで、生活に楽しみが増え、高齢者が元気でいられる期間を少しでも伸ばす

### 【事業として】

- 「見守り」ニーズの高い子供世帯にアプローチ。費用を含めたサービス内容について子供世帯のサービス利用に関する納得性を確保
- マンション入居者への付帯サービスとしての利用など、企業や自治体連携を進めることでサービスの普及拡大や社会的貢献を志向

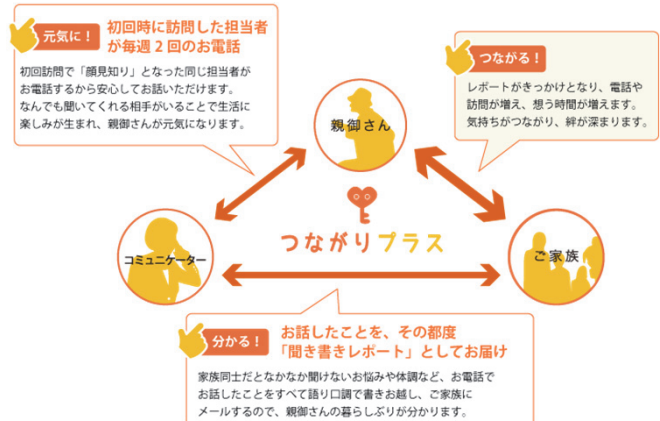
商品・サービス概要

## 傾聴スキルを有したコミュニケーターによる会話型見守りサービス

### 【商品・サービス】

#### ● 「つながりプラス」

- ・高齢者に担当コミュニケーターが毎週2回電話をし、電話の内容をその都度ご家族にメールでレポート
  - ✓ コミュニケーターはトレーニングと試験を受けたコミュニケーションの専門家。生命保険の外交員や劇作家、役者など、さまざまな経験を積んだスタッフが在籍
  - ✓ 電話での会話内容を「聞き書きレポート」としてすべて語り口調で送付。会話の雰囲気や話し方から、体調の変化、悩みごとの有無なども推測して報告
  - ✓ 北海道から沖縄まで、日本国内どこでも必ず初回訪問を行う。「一度お会いして信頼関係をつくること」を重要視
  - ✓ 利用者の状況に合わせオプションメニューとして、「安心駆け付けサービス」「安心相談サービス」「認知症早期発見レポート」を用意
- ・安否確認＝生存確認にとどまらず、元気確認＝元気がどうか分かるサービスを志向。
- ・高齢者にとっては、会話を通じて元気になってもらう、元気でいる時間を長くする、というサービス。
- ・報告を受ける子供世帯にとって、レポートがきっかけになり、電話や訪問が増えることで、家族間の想う時間が増え、気持ちが繋がり、絆が深まる効果も。



### 【価格】

#### ● 「つながりプラス」

- ・入会金：10,000円（税別）
  - ・基本料金：週2回電話コース：月8,000円（税別）
  - ・LITEプランとして月4,900円（税別）も用意
  - ・お試しキャンペーンとして、入会金無料、最初の3ヵ月間月3,000円（税別）を設定。
- ※2016年2月末現在

主な利用者とQOL向上のポイント

## 何でも聞いてくれる「顔見知り」との会話で元気に

- 利用者のプロフィール：基本は、独居の親を心配する子供世帯が顧客＝依頼者。親御さん＝利用者は、75歳以上が多い。高齢者の健康状態は、アクティブから要介護者まで。認知症の方も含まれる。
- QOL改善・向上のポイント（対応するニーズ）  
何でも聞いてくれる「顔見知り」の相手がいることで、生活に楽しみが生まれ、高齢者が元気になる。

- ・ 神山代表取締役自身が両親と離れて生活しており、「いずれ独居になったとき」に支えてくれる存在があるのか、と考えたことがサービス開発のきっかけ。高齢者とその家族の不安をなくすサービスが必要と考え、現事業を立ち上げた。
- ・ より直接的にコミュニケーションや人との繋がりを求めている人の手助け、手伝いができればとの思いから、今の日本で一番コミュニケーションが求められているのが当該事業だと考え、起業を決意

### 独自のプログラムによりコミュニケーションを高める仕組み 事業者連携によるサービス普及や、新たなサービスを開発

#### ● 高齢者の本音を引き出すコミュニケーションノウハウの構築

- ・ コミュニケーションを重要視しているため、コミュニケーターには傾聴スキルを含む各種トレーニングや試験を受けてもらう。また、顧問として、大学の心理学教授、認知症専門医、俳優を迎えており、独自のプログラムを作成している。
- ・ コミュニケーションにおいては、「人 対 人」が重要だと考えている。健康状態や認知症の有無に限らず、一人の人間として尊重し対応する。そのため、リピート率が非常に高い。入院などやむをえない理由を除き、サービスを停止される方は非常に少ない。

#### ● 企業と提携を進めることでサービスの普及拡大や社会的貢献を志向

- ・ マンション管理の明和管理株式会社と提携し、マンション入居者へのサービスとして提供している。依頼者、利用者のどちらかがマンション入居者であれば、お得にサービスが受けられるという形態。

#### ● 「親の雑誌」サービスの提供

- ・ 家族には語らなかつたことや、今だから家族に伝えたいことなどを記事にして、記事、写真、プロフィールなどで構成された全16ページの雑誌を制作するサービス。
- ・ コミュニケーターが利用者の背景や歴史を尋ねると、子供たちが知らない思いがけない事実や経験が浮かび上がってくる。そこから、自分史をつくるサービスが生まれた
- ・ 徹底的なコスト削減により制作価格は7万円～(5冊分、追加は別料金。2016年2月現在)。数十万円から百万円程度必要な自分史と比較すると安価に提供が可能。
- ・ 本サービスもベースはコミュニケーションであり、親子の貴重なコミュニケーションツールになりうるものとして喜ばれている。

＜親の雑誌＞



#### ● 企業サービスの差別化、介護離職対策、自治体サービスの社会貢献に一定の役割があると期待

- ・ 明和管理との提携サービスのように、連携する企業を増やすことでサービスの普及拡大をはかる。当該サービスを自社サービスに組み込むことで、企業サービスの差別化にもつながると想定している。
- ・ また、企業の福利厚生サービスのひとつに組み込んでもらえればと考えている。元気に生活してもらおうという意味では、企業の介護離職対策にもなると期待している。自社自身でサービス展開するならば、当社でコミュニケーターの育成を請け負うことも想定。
- ・ 同様に、自治体サービスに組み込んでもらえれば、社会貢献度は大きいと期待される。

事業者からの、ご利用される方やケアマネジャー・自治体の方へのメッセージ

代表取締役 神山 晃男

弊社は「すべての孤独と孤立なくす」ことを目的に設立いたしました。  
より直接的にコミュニケーションや人との繋がりを求めている人の手助け、お手伝いをしたいと考えており、今の日本で一番コミュニケーションが求められているのが当該事業だと考えております。  
究極の聞き上手集団となれるよう努力してまいります。



## ICTの利活用や自治体連携による地域情報サービスも試行

## 郵便局のみまもりサービス

日本郵便株式会社

ポイント

## 【ご利用者からみて】

- 高齢者の対応が可能な郵便局社員が訪問。サービス対象者の”話したい”というニーズに密なコミュニケーションで対応が可能。
  - ・見守りのコンセプトは、「子供世帯が家に帰ってきて話をする」ことの代替
  - ・地域によっては顔見知りの郵便局社員が訪問するため、あたたかみのある密なコミュニケーションが期待される
- 要望に応じて警備会社と連携した駆けつけサービスや、電話による毎日の体調確認サービスも提供

## 【事業として】

- 社会的インフラである郵便局を活用することで、離島や過疎地へのサービス展開
  - ・郵便局のある離島や過疎地を中心に訪問型の見守りサービスを展開中
- IBM、Appleと共同で高齢者向けタブレット等を活用したコミュニケーション支援・買い物支援等の実証実験（2016年3月末終了予定）
- 実証実験において、自治体と連携した「地域情報サービス」を試行

商品・サービス概要

郵便局社員が利用者宅を訪問し、会話を通じて生活の様子を確認  
将来的な全国展開に向けて全支社で試行を開始

## 【商品・サービス】

## ● みまもりサービス

- ・基本サービスとして、郵便局社員が高齢社宅を訪問し、生活状況を確認する。（訪問するのは郵便局社員なので、医療行為や介助行為は不可）
- ・月1回30分コースと60分コースを基本とし、訪問回数を追加することも可能。
- ・基本サービスには、生活状況の確認した内容の報告、24時間電話相談、かんぽの宿の宿泊割引を含む
- ・2015年10月現在、全国13支社83自治体で試行しており、将来的な全国展開に向けて全支社で取組んでいる
- ・オプションサービスとして、セコム㈱及び総合警備保障㈱と業務提携し、契約者からの要請に応じて警備会社が駆けつけるサービスを導入
- ・他にも、①指定の時間にオートコールの電話をかけて、自分の健康状態にあった番号を押してもらうことで体調を確認するサービス②自宅で健康状態をチェックできる検査キットや、家庭用常備薬を会員特別価格で紹介するサービスも提供

## 【価格】

## ● みまもりサービスの価格（税抜）

- ・30分訪問コース：1,980円/月1回
- ・60分訪問コース：2,480円/月1回

（訪問追加）

- 30分：1,500円/1回
- 60分：2,000円/1回

※ 商品・サービス、価格は、2015年10月現在のものです。

＜2015年10月現在のサービス実施エリア＞

支社	実施エリアに対応する地方公共団体(83)	
北海道	登別市、白老町	2
東北	大崎市の一部、涌谷町、美里町	3
関東	鴨川市、君津市、南房総市、鋸南町	4
東京	あきる野市、日の出町、檜原村、大島町、利島村、新島村、神津島村	7
南関東	山梨県全域	27
信越	佐渡市	1
北陸	珠洲市、能登町の一部	2
東海	郡上市	1
近畿	海南市の一部、紀美野町、有田川町、那智勝浦町、太地町	5
中国	新見市	1
四国	愛南町	1
九州	長崎県全域	21
沖縄	国頭村、大宜味村、東村、今帰仁村、本部町、伊江村、伊平屋村、伊是名村	8

主な利用者とQOL向上のポイント

「人と話したい」「つながりが欲しい」といったニーズに対応

- 利用者のプロフィール：主に独居の高齢者の方。ただし、認知症の診断や要介護認定等を受けており、かつ、通常の日常生活を行うにあたり支障があると想定されるときはサービスをお断りするケース場合もある
- QOL改善・向上のポイント（対応するニーズ）
  - ・これまでのみまもりサービスの試行により、「人と話したい」「つながりが欲しい」といった高齢者の強いニーズを認識している。
  - ・これらニーズに対応して、「つながり」を作るための社会的インフラを提供したいと考えている

商品・サービスが生まれた背景

以前より自治体の求めに応じて「ひまわりサービス」といった声かけサービスを実施

従来より自治体と協力して、郵便配達員が高齢者世帯の様子を確認する「ひまわりサービス」を実施する等、自治体の求めに応じて声かけサービスを行ってきたが、トータル生活サポート企業として、地域社会への貢献及び高齢者との関係

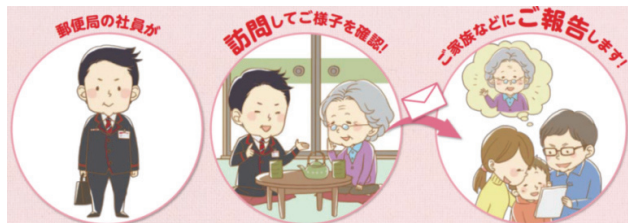
深化を目的として、2013年10月より「郵便局のみまもりサービス」の提供を開始した。

サービス提供に関する独自の取り組み・工夫

“どこでも”“いつでも”見守ることのできるサービスを推進中  
自治体との連携による独自の高齢者サービスを試行

● 離島や過疎地においても、あたたかみのある見守りサービスを試行

- ・社会的インフラである郵便局を活用することで、離島や過疎地においてもサービスを展開することが可能
- ・地域によっては顔見知りの郵便局社員が訪問するため、あたたかみのある密なコミュニケーションが期待される



<「郵便局のみまもりサービス」のサービスイメージ>

● IBM、Appleと共同で高齢者向けタブレット等を活用した実証実験を推進中 (2016年3月終了予定)

- ・山梨県と長崎県の全域で、「みまもりサービス」の利用者1,000名にモニターとしてタブレットを配付し、以下のサービスについて実証実験中

① ICTの利活用を併用したみまもりサービス

健康確認：設定された時間に「いかがお過ごしでしょうか」とタブレットが呼びかけ、回答した結果を子世代が確認できる

服薬確認：指定された時間に服薬のリマインドを行い、結果を子世代が確認できる

② 子供世帯とのコミュニケーション

ご家族ホットライン：テレビ電話サービス

ご家族アルバム：写真がスクリーンセーバーになる

③ 自宅での申込みによる買い物支援サービス

地元のスーパー、商店街等と連携して、タブレットで食品や日用品が注文できる

● 自治体と連携した「地域情報サービス」を試行

- ・2015年11月より自治体と連携した地域コミュニティ情報の配信や、地域の社会福祉協議会やNPOが提供する生活支援サービスをタブレット上で申込みできるサービスを一部地域で提供。

- ・将来的には、災害時の安否確認や自治会の回覧板情報をタブレットで届けていくといったより地域に密着したサービス提供の可能性も考えられる。自治会レベルであれば、全国24,000局のネットワークが活かせることが期待される。

今後の展開

サービス提供エリアの拡大やサービス内容の検証、自治体連携を推進することで、地域高齢者を支える仕組みの構築を目指す

● 「みまもりサービス」の提供エリア拡大

- ・2015年10月現在、郵便局のみまもりサービスを提供している郵便局は738局。今後、拡大していきたいと考えている。(サービス拡大地域等に関しては、2016年2月現在検討中)

● 自治体連携の継続

- ・自治体や地域のニーズを確認しながら、当社としてこういった役割が果たせるのかを確認し、地域の高齢者を支える仕組みが構築出来ればと考えている。

● 高齢者向けタブレット等を活用した実証実験の継続と検証

事業者からの、ご利用される方やケアマネジャー・自治体の方へのメッセージ

日本郵便㈱営業部トータル生活サポート事業室長 西嶋 優

少子高齢化や過疎化等により、日常生活に必要な「生活インフラ」が弱体化する中、郵便局に求められる役割は増々大きくなっていくと考えております。高齢者の方にタブレットをご利用いただくことで、生活に必要なサービスをより効率的に提供することが可能です。そのサービスの質を高めるには、自治体や地元スーパー等の皆さまのご協力が不可欠です。

一方で、高齢者の中には、「タブレットを使いこなせるかしら」といった不安もあり、せっかくのサービスが受けられないといったこともございます。そのような声に対しては、郵便局がしっかりとフォローしてまいります。地域の高齢者が長くお元気にお過ごしいただけるように、高齢者に喜んでいただけるサービスを皆さまと進めてまいりたいと考えております。

## デイサービスの送迎車両活用で事業者・利用者双方にメリット けあピア食事サービス「バランス弁当」（冷凍弁当）

株式会社日本ケアサプライ

### ポイント

#### 【ご利用者からみて】

栄養バランスのとれたメニュー豊富なお弁当（おかず）が、一食分から注文可能で、デイサービスを利用した後に持ち帰ることができる

#### 【事業として】

1. デイサービスの送迎車両という「社会資源」を有効活用することにより、配送費の問題を解決しつつ、デイサービス事業者にも収入増の機会を提供
2. 今後は弁当のメニューの充実化や、弁当以外の日用品の宅配などにも広げ、幅広く買い物弱者や介護事業者の下支えとなることを目指す

- 「食事を持ち帰りたい」消費者ニーズへの対応と、デイサービス事業者の経営支援が狙い
- デイサービスの送迎車両という社会資源の活用と、調達や物流の集約化でコストダウンを実現

デイサービスの  
車両活用

- 弁当をデイサービスでいったん保管し、そこから送迎車両で個人宅に届けることで、余分な配送費をかけずに、1食から注文できる
- デイサービス事業者は、弁当の販売が新たな収入となる

調達・物流の集約

- 当社が一括で調達することで、小規模な事業者でも、弁当の仕入れが可能
- 工場からデイまでの中間物流も一括で実施することでコストをおさえられる

- 配送先の拡大や、弁当以外の日用品の宅配も視野に。地域の小売りも参加できるオープンな仕組みを目指したい

### 商品・サービス概要

### 冷凍のお弁当(おかず)をデイサービス車両を使って送迎時に届ける

#### 【商品・サービス】

##### ●利用者から見て

- ・一食あたり約240kcal、食塩約2g
- ・主食（ご飯・パン）合計でも約500kcalの低カロリーで栄養バランスのとれたお弁当。メニューは現在42種類
- ・冷凍で長期保存も安心
- ・デイサービスの送迎時に受け取ることができる
- ・一食から注文できるので自宅の冷凍庫に入りやすい
- ・今のところ通常食のみ対応（嚥下食・やわらか食等は未対応）

##### ●デイサービス事業者から見て

- ・安心安全のお弁当をリーズナブルな価格で仕入れることができる
- ・デイの送迎車両・人員で配送することにより販売価格から仕入原価を差し引いた額がデイサービスの収益となる
- ・冷凍庫や保冷バッグといった備品も購入可能

#### 【価格例】

- 一食あたり卸売価格 500円（税抜）



### 主な利用者とQOL向上のポイント

### お弁当の定期利用で独居の方等の低栄養対策に

- 利用者のプロフィール：デイサービスの利用者であり、要介護1～2くらいの方が多い。男女比ではデイサービスの利用者に比例して、女性が多い。独居の方が多い。
- QOL改善・向上のポイント（対応するニーズ）：定期的にお弁当を食べていただくことにより、ご高齢の方に起こりがちな低栄養の防止に効果がある。



● **デイサービスのご利用者様の声から**

グループ会社でデイサービスを運営しており、ご利用者様から、「食事（夕食）を持ち帰りたい」というご要望があった。

● **デイサービス車両の有効活用、事業者の収入増**

食事を届ける際に目を付けたのがデイサービスの送迎車両。送迎の際に使っているだけで、それ以外の用途には使っておらず、有効活用できる「社会資源」の一つだと考えた。介護報酬減により経営が厳しいデイサービス事業者には弁当宅配を新たな収益源として活用してもらいたい。

● **低栄養対策・筋力低下防止にも**

当社が運営する介護事業所支援サイト「けあピアfor デイ」(<http://www.carepia.jp/>)等を通じ、介護事業所の経営者や居宅介護支援事業所のケアマネジャーの意見を収集。「ご利用者様の身体機能の低下防止には、機能回復訓練に加え、低栄養対策が重要。在宅でしっかり食事をとってもらうための便利な食品（お弁当）が欲しい」という意見があった。

● **栄養バランスのとれた安心・安全のお弁当**

メニューのバラエティも豊富で、栄養バランスや低カロリーにこだわっている。冷凍にしたのは、保存料等を少なくでき、安全性が高いため。

● **デイサービスの送迎インフラの有効活用**

食事宅配における最大のネックは配送コストである。ご利用者様宅へ個々に配送するのは効率が悪く、どうしても配送料が高くなってしまふ。結果として、商品の価格に上乗せするか、「5食」「7食」等のまとめ買いをしてもらうしかなかった。デイサービスの配送インフラを活用し、送迎時に持ち帰っていただくことで、配送料を低く抑え、お弁当の質に対してリーズナブルな価格で提供することができている。また、一食からの注文も可能となっている。

● **デイサービス事業者の調達支援、新しい収益源の提供**

規模の小さいデイサービス事業者が冷凍の弁当を用意しようと思っても、最低発注数量が大きいため、メーカーに直接発注することは難しい。この調達部分も当社が担っている。

また、メーカーからデイサービスにお弁当を運ぶところまでを当社が担い、デイサービスの冷凍庫にストックしてもらい、そこからご利用者様が自宅に持ち帰る仕組み。

当社の調達力を活かし、お弁当の調達とデイサービスまでの中間物流（コールドチェーン）を当社が一括集約して行うことでコストが抑えられる仕組みとなっている。

また、販売価格から仕入原価を差し引いた分は、デイサービス事業者の収入となるため、保険外の新たな収入源にもなる。



● **「嚥下食」や「やわらか食」など品揃えの拡大**

現状では通常食のみの提供となっているが、いずれは嚥下食ややわらか食、塩分制限食のような特別食もてがけていきたい。

● **デイサービスの利用者以外の地域の高齢者の方々にも**

デイサービスを利用されている方だけではなく、認定を受けていない方も含めた地域の高齢者の方に、デイサービスの送迎車両を使ってお弁当を届けることも考えられる。一部のデイサービスでは、日中のあいた時間を活用して、近隣の方々に弁当を届けるサービスを試行している。

● **決済インフラも整え、生活物資の宅配も視野に**

注文や決済のインフラを整えつつあり、将来的にはお弁当以外の生活用品を届けることもできる。冷凍のお弁当はあくまでスタートであり、デイサービスの送迎車両・送迎人員という社会資源を活用して、買い物弱者や介護事業者の下支えを広く行っていきたい。コンビニや地域のスーパーや商店も参加できるオープンな仕組みを構築していく予定である。

事業者からの、ご利用される方やケアマネジャー・自治体の方へのメッセージ

株式会社日本ケアサプライ 事業開発本部長 小川一誠

● **ご自宅での生活もサポートする、そんな役割を担えるデイサービスへ**

部分的な係わりになりがちな介護保険事業者にとって、ご利用者様と接点のない曜日や時間をいかにサポートするかは多くの介護関係者が抱える課題だと思います。

地域の「社会資源」とも言えるデイサービスがそのサービスを通じ、介護保険外サービスとして「生活をサポートする」新たな役割を担える存在になる事は、要介護高齢者の重度化予防の観点からも非常に有効と考えております。