

[資料]

## 高齢者を対象とした生活支援サービスのマネジメントシステム構築 —活動履歴管理システムの実証実験から得られた示唆

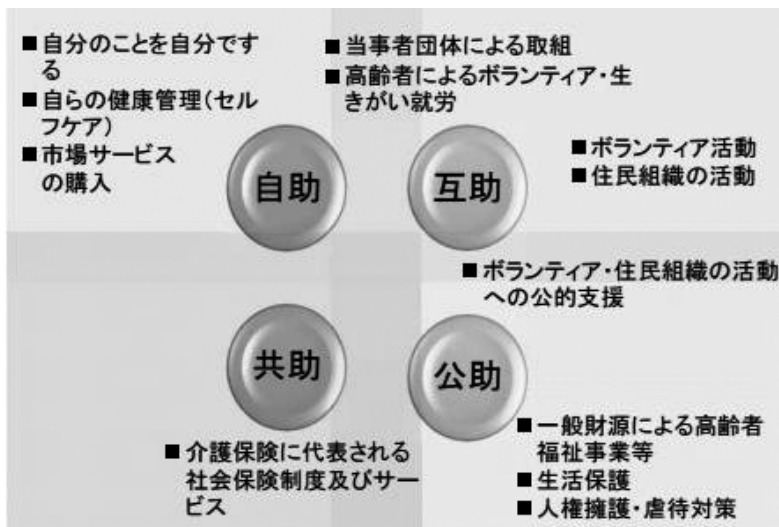
齊藤 紀子  
熊野 健志

### 1. はじめに

高齢者の介護・見守りのニーズが増大していく中、住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、住まい・医療・介護・予防・生活支援が一体的に提供される「地域包括ケアシステム」の構築が進められている。地域包括ケアシステムにおいては「自助」「互助」「共助」「公助」の考え方が示されており(図1参照)、支え手不足の問題を解決する一方策としてボランティアや地域住民による「互助」の強化が推進されている。

介護保険制度において2015年4月にスタートした介護予防・日常生活支援総合事業(以下、総合事業)<sup>(1)</sup>では、それまで全国一律の基準により予防給付として実施されていた訪

図1. 地域包括ケアシステムにおける自助・互助・共助・公助の考え方



(出所) 厚生労働省ホームページ「介護予防・日常生活支援総合事業」

(1) 市町村が中心となって、地域の実情に応じて地域の支え合いの体制づくりを推進し、住民等の多様な主体が参画し多様なサービスを充実することにより、要支援者等に対する効果的かつ効率的な支援等を可能とする

問介護と通所介護について、介護職や医療職による専門的サービスのみならず地域住民など多様な主体<sup>(2)</sup>による多様なサービス提供が市町村単位で行われるようになった。介護予防・生活支援の充実が図られ、高齢者が元気なうちから切れ目のない介護予防を継続していくことや、生活支援の担い手となり生きがいや役割をもつことによって互助を推進していくことなどが盛り込まれた。ここで意図されている生活支援の具体的内容としては、見守り・安否確認、外出支援、買い物・調理・掃除・洗濯・ゴミ出しなどの家事援助、地域サロンの開催などである。

このように地域で支え合う仕組みづくりが模索されている中、問題意識をもった人々が地域人材を結びつけ、生活支援サービスを有償／無償で提供する取り組みを試行している地域もある。そうした取り組みには、ニーズは高いものの介護保険制度内では提供できないサービス（例えば大きな家具の移動や大掃除の手伝い、不在中のペットの世話、庭の草むしりなど）<sup>(3)</sup>も含まれており、高齢者が地域で安心して生活していく上で大きな意義をもつ。しかしながら担い手不足<sup>(4)</sup>、資金不足といった課題を抱えており、こうした市民による自発的な取り組みが発展・普及していくためには、効率的・持続的実施のためのマネジメントシステムづくりが急務である。

## 2. 生活支援サービスの提供における活動履歴管理システムの実証実験

千葉商科大学では学生によるボランティア活動のひとつとして、買い物代行を中心とした生活支援活動「CUC 宅配サービス」を実施している。また筆者の齊藤が参画している一般社団法人セーフティネットでは、日常生活の困りごとの相談とスキルを持つ市民をマッチングし支え合う生活支援活動「まごころサービス」を実施している。

これら2つを実験フィールドとしてクラウド・スマートフォンを活用する活動履歴管理システム「キャリア介護システム」<sup>(5)</sup>を導入し、総合事業を見据えた市民サービスの活動履歴の蓄積・管理、およびマネジメントシステム構築の実証実験を行った。

---

ことを目指すもの。事業体制整備や段階的実施のための移行期間を経て、2017年度中には実施していくことを市町村に求めている。（厚生労働省「介護予防・日常生活支援総合事業のガイドライン」）

- (2) 住民組織、地縁組織、NPO法人、社会福祉法人、社会福祉協議会、シルバー人材センター、協同組合、民間企業など
- (3) 高齢者の単身世帯が増えている中にあるのは、元気であっても生活支援サービスを必要とするケースが増えている。
- (4) 日本経済新聞2017年5月18日「軽度介護 新手法が低調—住民主体型4%どまり 担い手不足」では、ボランティアやNPOによる住民主体型サービスの参入が低調である旨が報じられている。
- (5) ホームヘルパーの処遇改善と介護サービスの品質向上を目指して設置された「キャリア介護研究会」（市川市）が構築したシステム。介護人材不足の問題を解決するため、多様な人材の参入促進、労働環境・処遇の改善、専門性の明確化・高度化、ホームヘルパーのモチベーション向上を図ることを目的として開発された。

表1. 実験フィールド

|   | 生活支援サービス名称と概要  | 運営団体概要  |
|---|--|---|
| ① | CUC 宅配サービス<br>千葉商科大学周辺に在住の高齢者・出産前後のご家庭を対象とした、千葉商科大学学生ボランティアによる買い物代行・宅配活動(¥200/回の有償ボランティア)。学生と地域が互いに元気になれるような地域交流を目指している。                                 | 千葉商科大学所属任意団体<br>(千葉県市川市, 代表: 陸正氏)<br>【左記以外の活動】<br>・庭掃除(草むしり)<br>・パソコン指導   |
| ② | まごころサービス<br>上尾市内在住の高齢者・子育て層を対象とした、地域住民による料理・片付け, ゴミ捨て, 散歩の付添, 学習支援などの「できる時にできることをする」助け合い活動(¥1,000/時間の有償ボランティア)。利用者が支援者にもなる「助けたり助けられたり」の関係性をつくることを目指している。 | 一般社団法人セーフティネット<br>(埼玉県上尾市, 代表: 清水さえ子氏)<br>【左記以外の活動】<br>・サロン(高齢者の介護予防プログラム)<br>・キズナプロジェクト(高齢者・子育て層・子供たちの世代間交流イベント) |

(出所) 筆者作成

## 2-1. 目的

- ① 利用者ニーズに柔軟に応えつつ利用者の自立・社会参加も促す生活支援サービスとはどのようなサービスであるか, 明らかにすること。
- ② 上記サービスを提供する地域人材の発掘・組織化, 人的体制づくりを進めること。
- ③ キャリア介護システムの活用が, 活動履歴の管理および利用者-支援者のマッチングや支援者間の知見共有・モチベーション向上など, 効率的・持続的な地域人材マネジメントに資するかどうか検証すること。
- ④ 上記①~③ののち, 他地域への普及可能性を視野に入れつつ, CUC 宅配サービスが自立的運営の可能な生活支援サービスとして発展するためのビジネスモデルをつくること。

## 2-2. 実験内容とスケジュール

- ① 上記2つの実験フィールドにおいて2か月ずつ, キャリア介護システムを下記のとおり運用・テスト使用する:
  - ・生活支援サービスの依頼者・依頼内容の登録, 管理
  - ・支援者の登録, 依頼内容に合致する支援者の選定・配置
  - ・生活支援サービスの提供
  - ・支援者による活動内容報告
  - ・突然/想定外の依頼への対応方法やトラブル解決方法など, 支援者間での迅速な知見共有
- ② キャリア介護システムへのデータ蓄積・分析と, 今後の改善点の検討を行う。
- ③ 実験期間中~終了後に, 2つの活動フィールドそれぞれにおいて, 支援者を対象としたグループ・インタビューを実施する。インタビューにおけるテーマは下記のとおりとし, 自由に発言いただく。
  - ・CUC 宅配サービス/まごころサービスに支援者として参画した感想
  - ・キャリア介護システムを活用して活動報告・情報共有を行った感想
 そして発言内容をもとに「利用者ニーズに柔軟に応えつつ利用者の自立・社会参加も促す生活支援サービスとはどのようなサービスか(上記目的の①)」および「キャリア

介護システムの活用が活動履歴の管理および利用者－支援者のマッチングや支援者間の知見共有・モチベーション向上など、効率的・持続的な地域人材マネジメントに資するかどうか（上記目的の③）」という問いにつき検討を行う。

- ④ 他地域への普及可能性を視野に入れつつ、CUC 宅配サービスが自立的運営の可能な生活支援サービスとして発展するためのビジネスモデルをつくる。

表2. 実験期間（2016年8月～2017年3月）中のスケジュール

| 体制づくり, 実験準備 |  |
|-------------|--|
| 2016年8月     | まごころサービスへ, キャリア介護システムの導入   |
| 9月          | ・キャリア介護システムのテスト使用  |
| 10月         | ・インタビュー実施  |
| 11月         | ・キャリア介護システムのテスト使用  |
| 12月         | ・インタビュー実施  |
| 2017年1月     | ・キャリア介護システムの蓄積データの分析と, 改善点の検討  |
| 2月          | ・インタビュー内容の分析, 検討<br>・自立的運営の可能な生活支援サービスとしてのビジネスモデルの検討<br>・実験内容・成果のとりまとめ |

### 3. 実験の成果

#### 3-1. まごころサービス参加者へのグループ・インタビュー

- ・実施日時：2016年10月14日（金）15：00～18：00
- ・実施場所：埼玉県上尾市 マンション「ソフィア上尾」<sup>(6)</sup> 会議室
- ・インタビューイ：相澤礼一郎氏, 清水さえ子氏, 関川修氏, 竹内逞氏, 野口匡治氏, 細野光子氏
- ・内容（概要）：利用者ニーズに柔軟に応えつつ利用者の自立・社会参加も促す生活支援サービスのあり方, そのための地域人材の増やし方, 効率的・持続的な地域人材マネジメントのためのキャリア介護システムの改善点に係る発言があり, 下記インプリケーションが抽出された。

(6) 本マンションでは, 管理会社とセーフティネットの連携により「まごころ相談室」を管理事務所内に設置してマンション全体でまごころサービスに取り組んでいる。

| 1) 利用者ニーズに柔軟に応えつつ利用者の自立・社会参加も促す生活支援サービスのあり方  |                                    |                         |
|--|------------------------------------|-------------------------|
| 項目   | 現状                                 | 今後                      |
| 介護保険制度内でのサービスでは対応できない利用者ニーズに応えること。融通が利き、きめ細やかな“寄り添う”サービスができること。                                      | ○                                  | —                       |
| 何でも要望に応えるのではなく、地域住民間の「互助」「互酬 <sup>(7)</sup> 」であることの理解を促し(社会復帰する／支援者になるなど)“利用者を元気にさせる”コミュニケーションを行うこと。 | ×                                  | ・利用者教育と待つ姿勢<br>・利用ルール策定 |
| 利用者・支援者双方にとって、サービス契約にかかる事務負担が少ないこと。  | ○<br>サービス内容の合意書と、利用者・支援者双方からの誓約書のみ | —                       |
| 支援者の空き時間表および現在位置情報をリアルタイムで把握し、急ぎのニーズにも対応できるマッチングを行うこと。   | ×                                  | キャリア介護システムの改善           |
| 支援者の活動履歴をポイント換算し、(介護保険の代わりに)たまったポイントを使って将来サービスが受けられること。  | ×                                  | キャリア介護システムの改善           |

| 2) 上記サービスのための地域人材の増やし方  |    |                          |
|---|----|--------------------------|
| 項目  | 現状 | 今後                       |
| <b>【対支援者】</b><br>介護や高齢者向けサービスに関する知識や経験がなくても、興味がある方にはやってみる機会を提供すること。 | △  | やってみる機会の積極的な提供           |
| 支援者間での情報共有(オンライン・対面の両方)を密にすること。                                     | △  | キャリア介護システム上に残せる情報量を改善    |
| まごころサービスがうむ「インパクト(社会経済的変化)」を定義し、興味をもっている支援者候補を発掘／選出して研修を行うこと。       | ×  | ・インパクトの定義<br>・マニュアル策定&研修 |
| <b>【対利用者】</b><br>地域住民間の「互助」「互酬」のサービスであることを利用者にも理解いただく“利用者教育”を行うこと。  | ×  | 利用ルールの策定                 |

### 3-2. CUC 宅配サービス参加者へのグループ・インタビュー

- ・実施日時：2016年12月20日(火)9:00～10:30
- ・実施場所：千葉県市川市 千葉商科大学ユニバーシティダイニング
- ・インタビューー：秋学期実践科目「ボランティア実践」履修者の栗原拓真君, 須賀悠斗君, 肥高将斗君, 若月康平君, 渡邊司君, 同SAの竹石大輝君
- ・内容(概要)：利用者にとっても商大学生にとっても意義ある宅配サービスのあり方, 活動と人材のマネジメント上有益なキャリア介護システムであるための改善点に係る発言があり, 下記インプリケーションが抽出された。

(7) 「誰か他者が自分に何かしてくれることを確信して、あなたからは特定の見返りを期待せずに自分はこれをしてあげる」というもの(パットナム2006, P17)

| 利用者にとっても商大学生にとっても意義ある宅配サービスのあり方  |                                      |   |
|--|--------------------------------------|---|
| 項目   | 現状                                   | 今後  |
| 単に買い物をして商品を届けるだけではなく、届ける際に高齢者の様子を確認する“見守り”機能をもつこと。   | ○                                    | —   |
| 利用者と商大学生の間で、様々なテーマ(学生生活、趣味、アメリカ大統領選、ブーチン大統領来日、日本の外交政策など)での会話がなされ、双方これを楽しみにしている。すなわち利用者は話し相手を得られ、商大学生は学び考え意見を言う機会を得られること。 | ○                                    | —   |
| 将来、福祉領域での就職を目指す学生にとっては施設でのサービス体験機会はあっても、在宅サービス体験機会はなかなかないため、貴重な体験フィールドとなっていること。  | ○                                    | —   |
| 利用者からの感謝の言葉が、商大学生の自己肯定感を高めることに寄与していること。  | ○                                    | —   |
| いかなる利用者も断らない、「人を選ばない」サービスであること <sup>(8)</sup> 。  | △<br>(支援者不足のため、現在は継続利用者のみを対象としたサービス) | ・ ボランティア人材の増加<br>・ 現在 Excel で行っている利用者管理のシステム化、データベース化 |
| 継続利用者については、依頼内容の経時変化を可視化できること(それにより、利用者の状況変化が把握できる)。   | ×                                    |   |
| カレンダーのような画面で、どの支援者をどの日に配置したかを支援者間で共有できること(他のどの支援者が対応可能かも分かること)。  | ×                                    | キャリア介護システムの改善   |
| 夏には宅配に加え草むしりの依頼が増えるなど、ニーズには季節変動がある。ボランティア人材の増減とニーズの増減のマッチングができること。   | ×                                    | キャリア介護システムの改善   |

### 3-3. 観察結果

本実験において次のことが観察された。

- ・利用者ニーズに柔軟に応えつつ利用者の自立・社会参加も促す生活支援サービス、利用者・支援者双方にとって意義ある生活支援サービスとして、(3-1, 3-2に示した通り)複数の要因が抽出されたこと。  
また上記のようなサービスの提供を意図して活動を継続することにより、今後の普及が期待されること(他の事業者と競合している場合に特に顕著であるという<sup>(9)</sup>)。まごころサービスは市内の新たな区でも実施準備がスタートしている)。
- ・「生活支援サービスの持つ機能は、高齢者本人への直接的なケアだけでなく(家族の愚痴を聞くなど)家族へのケアという総合ステーション化している」という仮説が得られたこと<sup>(10)</sup>。

(8) 犬を飼っている利用者宅に犬が苦手な学生が商品を届けることになったケースがあった。学生としては「犬嫌いを克服するか、そうではない仲間に頼めば、サービス提供できる」と発言。

(9) 2016年11月29日細野氏のメールより。

(10) 2016年12月3日清水氏の発言より。



- ・キャリア介護システム活用により、リアルタイムでの正確な情報蓄積が可能になると同時に、人の動きをトレースできること。  
そして支援者間でひとつのシステムを活用して日常的にコミュニケーションすることにより、活動へのコミットメントが高まり、コミュニティ形成が進むこと<sup>(11)</sup>(まごころサービス支援者間では実験期間後にメーリングリストも立ち上がり、定例会での打合せと併せてオンライン・オフラインでのコミュニケーションが行われるようになった。またその結果、利用者1人に対して3人で支援する体制づくりが進んだ)。
- ・本実証実験への参加をきっかけとして、これまで生活支援サービスにとくに強い関心をもっていなかった支援者の中から、関心とコミットメントが高まった支援者が輩出されたこと(CUC宅配サービス・まごころサービス両方で見られた現象である)。まずは気楽にやってみる機会・場を提供することが、関心層を広げていく可能性をもつこと。
- ・市民間の互助・互酬のサービスであることを新たな利用者にも理解いただくためには(消費者教育のような)利用者ルールの策定が必要と考えられること。

## 4. 今後の課題

### 4-1. 自立的運営の可能な生活支援サービスとしての人的体制・ビジネスモデルづくり

まごころサービスにおいては引き続き現在の料金設定での有償ボランティア活動を継続していくことが予定されているが、利用者1人に対して3人で支援する体制づくりの観点からも人的リソースを増やしていくことが必要である。これまでイベントを開催して集客を図り、活動への参加呼びかけを行ってきたものの、それが人材確保に直結するわけではないことが明らかになってきた。本実証実験後には特定の候補者を対象として、支援者自らが積極的な声掛けを行い新たな支援者を獲得する動きが出ており、今後はこうした形で地域人材の発掘・組織化を進めていくことが予定されている。

CUC宅配サービスにおいては、利用者ニーズに柔軟に 대응することのできる「人を選ばない」サービスを目指して、人的リソースを増やすとともにビジネスモデルを確立することが必要と考えられる。本実証実験への参加をきっかけとして生活支援サービスに関心をもった学生を含む有志学生が、まごころサービス利用者宅でのサービス提供体験および支援者との意見交換を行い、新たにワーキンググループを立ち上げた。本ワーキンググループでは、今後「だれのために」「どのような」活動を(自立的運営を可能とするために)「どのようなビジネスモデルで」実施していくのか、検討を始めている。CUC宅配サービスは学生にとって、学びの場、スキルを身につける場、行動力を磨く場、事業者など外の人の活動を観察できる場、リーダーシップを養う場などの機能をもつこと、またその本質は家族にはできないサービスの提供ではないかということなどが議論されている。

### 4-2. 活動履歴の蓄積と支援者のモチベーション向上

活動履歴の蓄積を支援者のモチベーション向上により強く結びつけていくため、「活動実施によりいかなる成果とインパクトをうむのか／うみたいのか」「どうなれば成功した

(11) これは支援者のモチベーション向上・引き留めとして機能すると考えられる。

と言えるのか」ということを支援者間で議論すること、そしてその際は数値化が可能な指標を設定することが必要だと考えられる。

活動成果・インパクトを数値で示す例としては日常生活を送るうえでの行動（買い物や食事、病院などへの外出など）がどの程度可能なのかを確認するレーダーチャートを作成し、利用者の行動がどの程度改善されたのか／要介護度の進み具合を遅らせることができたのか評価することが挙げられる。これは5年程度の中長期でデータ蓄積を図ること、途中の小さなゴール設定を行うことが必要かと考えられる。

他の例としては支援者が得意なサービス（料理、庭造り、ヘアカット、PC操作など）を、どれくらいの頻度で何回実施したかを確認するグラフを作成し、支援者の技術的熟練度を10段階評価で評価することが考えられる。

## 5. 今後の可能性

本実証実験の成果を踏まえ、下記のような可能性があることを示したい。

- ・ 大学発の継続的ビジネスモデルをつくり、CUC 宅配サービスを成長させること。  
総合事業の動向を見ながら、市川市内の地域事業者／地域人材との連携によって新たな支援者を育成し、CUC 宅配サービスをソーシャルビジネスとして成立させる。大学の英知、社会人の経験、学生の実践を融合させた活動を通じて、ともに成長するチャンスを増やす。
- ・ システムの高度化をめざすこと。  
社会的課題の解決を目的として、クラウドコンピューティングを駆使しゲーミフィケーション<sup>(12)</sup>などの導入を図りながら、システム構築を進める。また留学生などと連携して、サービス・システムを多言語化対応させる。
- ・ 「イチカワ」をソーシャル・イノベーションの源泉にすること。  
本実験を契機として社会的課題の解決をはかる営みを続け、市民との連携によりソーシャルビジネスを連綿と創出する。首都に隣接し、交通の要衝であり、人材とチャンスにあふれる地の利を活かし、新たな社会的価値を生み出していく。

## 謝辞

本研究を進めるにあたっては様々な支援・協力をいただいた。平成28年度千葉商科大学地域志向研究助成プログラムより助成金を得ることができた。CUC 宅配サービスをフィールドとして実証実験を行った際には、本サービスの立ち上げ時から中心的存在として運営を担う陸正氏およびボランティア学生の皆さんに協力いただき、貴重なコメントをいただいた。またまごころサービスをフィールドとして実証実験を行った際には、一般社団法人セーフティネット代表 清水さえ子氏およびマンション「ソフィア上尾」まごころ相談室関係者、まごころサービスチームメンバーの皆さんに協力いただき、貴重なコメントをいた

(12) ポイントやランキングに代表される、ゲームに利用されてきた様々な要素や仕掛けを現実世界の活動に援用するアプローチ。ゲーミフィケーションを活用して、多数のユーザーの行動変容を促すことで、社会的な課題を解決する活動なども生まれている（根本ほか2013, p1）



だいた。実証実験の準備・実施にあたっては中川潤一氏および蔵内将之氏に丁寧な指導とフォローをいただいた。ここに記して感謝の意を表したい。

#### <主要参考文献>

- 大倉邦夫 (2015)「特定非営利活動法人ケア・センターやわらぎー 24時間 365日の在宅介護サービスを通じた高齢者・障害者支援の取り組み」谷本寛治編著『ソーシャル・ビジネス・ケース：少子高齢化時代のソーシャル・イノベーション』中央経済社, pp.203-252。
- 齋藤香里 (2017)「市川市における介護分野の施策に関する提言」『国府台経済研究』第27巻第1号, pp.83-108。
- 齊藤紀子・熊野健志 (2017)「生活支援総合事業を見据えた市民サービスの履歴管理に関する研究」平成 28 年度千葉商科大学地域志向研究助成報告書 [http://www.cuc.ac.jp/social\\_contribution/kenkyujosei/i8qio0000002ebcb-att/kyodo01.pdf](http://www.cuc.ac.jp/social_contribution/kenkyujosei/i8qio0000002ebcb-att/kyodo01.pdf) (2017年5月25日確認)
- 中川潤一 (2016)「ICT活用による、地域で支える介護システムについて～「キャリア介護システム」の地域活動への活用にむけて～」(一般財団法人地域活性化センター平成28年度全国地域リーダー養成塾修了報告書) <https://www.jcrd.jp/images/01-jinzai/01-leader/docu/2816nakagawa.pdf> (2017年5月20日確認)
- 根本啓一, 高橋正道, 林直樹, 水谷美由起, 堀田竜士, 井上明人 (2013)「ゲーミフィケーションを活用した自発的行動支援プラットフォームの試作と実践」『研究報告グループウェアとネットワークサービス (GN)』2013-GN-87巻, 17号, pp.1-8。
- マーク・J・エプスタイン, クリスティ・ユーザス著, 鴉尾雅隆, 鴨崎貴泰 (監修), 松本裕 (翻訳) (2015)『社会的インパクトとは何か―社会変革のための投資・評価・事業戦略ガイド』英治出版。
- ロバート・D・パットナム著, 柴内康文訳 (2006)『孤独なボウリング』柏書房。

#### <参考URL>

厚生労働省「介護予防・日常生活支援総合事業」<http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000074126.html> (2017年4月30日確認)

(2017.6.23受稿, 2017.7.12受理)

## 〔抄 録〕

高齢者の介護・見守りのニーズが増大する中、地域における互助の強化が図られている。2015年からは介護予防・日常生活支援総合事業がスタートし、地域住民など多様な主体による多様な生活支援サービスが市町村単位で行われるようになった。問題意識を持った人々が生活支援サービスを有償／無償で提供する取り組みを試行している地域もあるが、支え手不足や資金不足などの課題を抱えており、効率的・持続的実施のためのマネジメントシステムづくりが急務である。こうした中、効率的マネジメントや支援者のモチベーション向上などを目的として開発された活動履歴管理システム「キャリア介護システム」の実証実験を2つのフィールドで行った。実験およびインタビュー調査により、目指すべき生活支援サービスのあり方を整理・検討するとともに、本システムが地域人材によるサービス提供の体制づくりや支え手のモチベーション向上に資することを検証することができた。また、今後の課題や可能性も明らかにした。