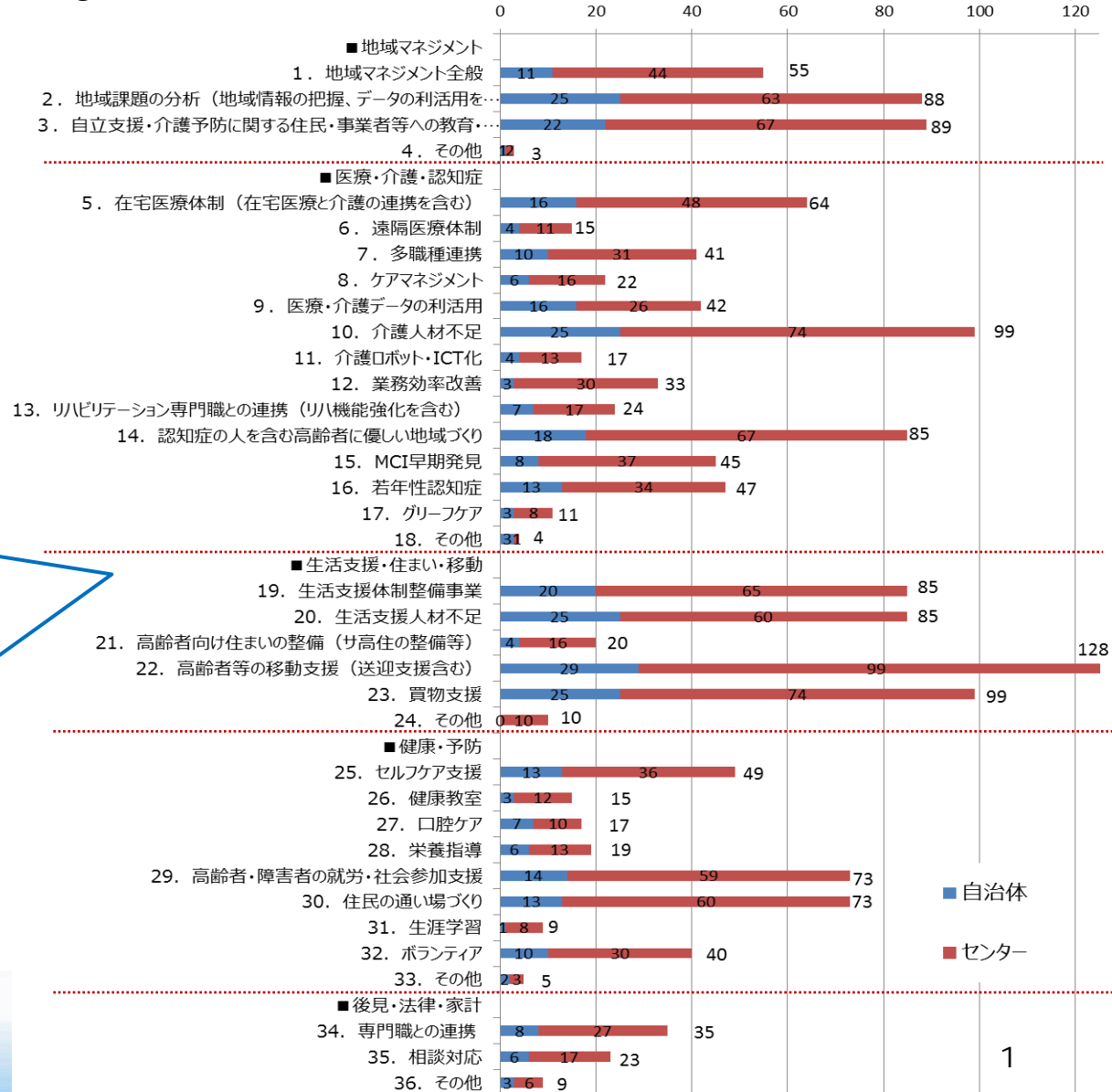


地域包括ケア推進に向けての自治体の困りごと～民間事業者等へ求めるサービス等

①地域包括ケア推進に向けて課題と感じている領域 (n=144市町・地域包括支援センター)



①アンケート実施概要

◆アンケート名称

「生活支援・介護予防マッチング事業と地域包括ケアに関するアンケート」

◆調査対象

静岡県の全市町 (35)
地域包括支援センター (161)

◆調査方法

郵送によるアンケート調査

◆調査期間：2019年7月18日～8月2日

②アンケート回収状況

市町：35 (回収率100%)
地域包括支援センター：119 (回収率73.9%)

■ 課題と感じている領域は、「**高齢者等の移動支援**」が最も多く、次いで「**介護人材不足**」、「**買物支援**」、「**住民・事業者等への教育**」、「**地域課題の分析**」が次いで多い結果となっています。

②具体的な課題内容と支援を求めるサービス等（自治体・地域包括支援センターからの声）

前記①の課題領域（No.1～36）に含まれる具体的な課題内容と求めるサービスとしては概ね下記のような内容です（下表は具体ケースの記述のあった回答（507ケース）について共通項を整理したもの）。これだけ多様な課題と支援が求められるサービスがあることが確認されます！

No.	課題領域	■課題内容	★支援が求められるサービス	◆期待する主な民間事業者・業界等
1	地域マネジメント全般	■居宅事業者の閉鎖、ケアマネジャーの不足が課題	★ケアマネジメントに関するサービス提供（ケアマネジャーの派遣等）	◆居宅介護支援事業所 等
2	地域課題の分析	■地域ごとの住民の生活課題とニーズを把握できていない。 見える化できていない。 ■データの分析方法がわからない	★ニーズの把握方法、データの分析方法・活用方法のアドバイス及び業務支援	◆大学、研究機関、民間調査会社（シンクタンク）、コンサルタント企業、ITシステム開発企業 等
3	住民・事業者等への教育・啓発	■自立支援、介護予防、フレイル予防、認知症予防等、住民への健康増進に向けた教育や啓発ができていない	★住民向けの健康教室の開催、出前講座の実施（講師派遣）、健康づくりに向けた魅力あるプログラムの提供	◆大学、財団、メディア、医療機関、講師派遣会社、フィットネス、健康関連企業 等
5	在宅医療体制	■往診できる医師がいない ■服薬管理が行き届かない	★往診・訪問看護等事業所の開設（増加） ★服薬管理できる機器の提供	◆医療機関（訪問看護事業所等）、医療システム事業者 等
6	遠隔医療体制	■医療機関が少なく往診できない地域がある	★遠隔医療のしくみづくり、ICT化	◆医療機関、医療システム事業者 等
8	ケアマネジメント	■終末期のケアマネジメントの充実が必要 ■リハビリの視点をもった自立支援に資するケアマネジメントの充実が必要	★自宅で過ごすことができる生活環境と見守り支援サービス ★介護予防の推進・生活習慣の改善をはかるマネジメントの提供	◆警備会社、新聞店、ITシステム開発企業、ドラッグストア、フィットネス 等
9	医療・介護データの利活用	■医療と介護の社会資源が住民・関係者へ十分伝わっていない ■医療・介護に関するデータの分析・活用方法がわからない	★「医療と介護」の社会資源を見える化したHP等の作成 ★医療・介護に関するデータの分析・活用方法の指導	◆データ解析専門機関、ITシステム開発企業 等

No.	課題領域	課題内容	★支援が求められるサービス	◆期待する主な民間事業者・業界等
10	介護人材不足	■介護職人材が不足している	<ul style="list-style-type: none"> ★魅力ある介護職のPR、業務の事務効率化、過重労働の軽減につながるサービス等 ★人材不足を解消できるようなAI・IoTなどを活用したサービスの提供（介護ロボット、ICT化） ★介護職人材の派遣 	◆メディア、ITシステム開発企業、介護ロボット機器メーカー、人材派遣会社（ケアマネ、ヘルパー）、人材養成会社、大学、NPO、社会福祉法人等
11	介護ロボット・ICT化	■介護ロボットやICTに対する理解がない事業所が多く、人材不足が補えていない。	<ul style="list-style-type: none"> ★介護ロボットやICTを活用した業務の効率化や人材不足を補填できるサービス等 ★ケアプランのAI化 	◆ITシステム開発企業（AI等）、介護ロボット機器メーカー等
12	業務効率改善	<ul style="list-style-type: none"> ■行政、包括、社協等関係機関のケース記録の書式がバラバラ、行政から新たな書式の記録物が増え作成作業等に時間がかかる ■記録等の事務処理等に時間を割かれ、他の業務への支障となっている ■定型的な事務処理に多くの時間がかかり、利用者の最適なケアプランを考える時間がない 	<ul style="list-style-type: none"> ★RPAやIoTなどを活用した通常事務の軽減（典型的な業務の自動化） ★キーワードを入れたら文章が見本のように出る技術・サービス ★記録等の事務処理の効率化をはかる技術・サービス 	◆ITシステム開発企業等
14	認知症の人を含む高齢者に優しい地域づくり	<ul style="list-style-type: none"> ■独り暮らし高齢者（認知症）の安否確認が不十分 ■認知症高齢者の徘徊を食い止めることができない ■認知症に対しての偏見を持たれている方がいる（サポーター養成、カフェ普及、共生に向けたピアサポート等、認知症の理解促進が必要） ■家族が周囲に認知症の方のことを伝えられず、抱え込む傾向がある ■認知症の方の作業、就労の場、役割が持てる場が少ない 	<ul style="list-style-type: none"> ★徘徊高齢者の見守り、安否確認サービス ★認知症カフェの開設 ★認知症の理解を広めるための官民協働事業の企画等 ★日常生活の様々な場面での認知症の方に対する支援 ★認知症の人が活躍できる場・機会の提供 	◆警備会社、新聞店、通信機器会社、郵便、宅配、グループホーム、小規模多機能型居宅介護事業所、ファミリーレストラン、スーパー、小売、医療機関、ドラッグストア、金融機関、マンション管理会社、健康関連産業、レジャー、メディア、NPO、社会福祉法人等
15	MCI早期発見	■MCIの早期発見と専門的な治療、ケアが不足している	★MCI早期発見方法の提供、MCIに対する治療及びケアのプログラムの提供	◆医療機関、医科大学等
16	若年性認知症	<ul style="list-style-type: none"> ■若年性認知症の人の早期発見ができていない ■若年性認知症の人の就労できる場が少ない 	<ul style="list-style-type: none"> ★若年性認知症の早期発見につながる健康診断やテストの実施 ★若年性認知症の方が理解や支援を受けながら社会参加できる居場所、就労の場の開発・提供 	◆医療機関、大学、ドラッグストア、スーパー、社会福祉法人、NPO、一般企業等
17	グリーフケア	■配偶者を亡くした家族の心のケアの充実が必要	★訪問による傾聴サービス。当事者同士の交流機会の提供	◆傾聴ボランティア、社会福祉法人、医療機関（看護師、介護士OBOG等）
18	その他（医療・介護・認知症）	■在宅医療・介護、認知症関連事業の情報発信力の強化が必要	★民間事業者の広報とのコラボレーション	◆医療機関、介護事業所、メディア等

No.	課題領域	■ 課題内容	★ 支援が求められるサービス	◆ 期待する主な民間事業者・業界等
19	生活支援体制整備事業	<p>■ <u>日常生活でのゴミ出しや電球交換、家具の移動など、ちょっとした家事支援を頼めるサービスがない</u></p> <p>■ 電化製品・スマホ・パソコンで困ったときの相談先がない</p> <p>■ 配食サービスを受けられないところがある</p> <p>■ 薬をとりに行くのが大変な高齢者がいる</p> <p>■ 各種手続きのサポートが必要な高齢者がいる</p>	<p>★ 家事支援・生活支援サービス（ゴミ出し、電球交換等）</p> <p>★ 電化製品・スマホ・パソコンについての困り事受付サービス</p> <p>★ 配食サービス</p> <p>★ 薬の配達サービス</p> <p>★ 手続き代行支援サービス</p>	<p>◆ 生活支援・家事支援事業者、ホームセンター、家電量販店、清掃業者、新聞、郵便、引越、財団、社会福祉法人、NPO、ボランティア 等</p>
20	生活支援人材不足	<p>■ 掃除、買い物、ゴミ捨て等、生活支援者の人材が不足している</p> <p>■ 人手不足のため、庭の手入れ（草取り）や畑の管理ができていない</p>	<p>★ 生活支援人材の養成</p> <p>★ 草取りや畑の管理・有効活用に関するサービス</p> <p>★ 生活支援ボランティアサービス</p> <p>★ 若い人や女性を中心とした生活支援サービス</p>	<p>◆ 生活支援・家事支援事業者、大学（学生）、ホームセンター、家電量販店、人材派遣会社、草刈事業者、農業関連企業、社会福祉法人、NPO、ボランティア 等</p>
21	高齢者向け住まいの整備	<p>■ 機能低下してきた高齢者と障害者世帯の生活サポートが必要</p> <p>■ 低所得高齢者の住まいの確保</p> <p>■ 独居高齢者の暮らしやすい転居先の確保</p>	<p>★ 住み替えを必要とする高齢者への転居支援</p> <p>★ サービス付共生型住宅、軽費系施設の整備</p>	<p>◆ 転居支援事業者（障害・高齢者サービス事業者）、住宅供給業者、不動産会社、建設会社、社会福祉法人、NPO 等</p>
22	高齢者等の移動支援	<p>■ <u>目的地までの移動手段がない。買物、通院、サロン等へ移動する手段がない</u></p> <p>■ <u>免許証返納後の移動手段がない</u></p> <p>■ <u>山間部や公共交通の便が悪い地域の高齢者の交通手段が少ない</u></p>	<p>★ 移動支援、送迎支援</p> <p>★ 買物後の運搬サービス</p> <p>★ コミュニティバス、乗り合いタクシー</p> <p>★ 使用していない時間帯の車両の利活用</p> <p>★ 経済的負担の少ない移動支援サービス</p>	<p>◆ バス、タクシー、自動車メーカー、レンタカー、運転代行会社、学校・幼稚園・保育園（バス）、スーパー、ドラッグストア、病院、クリニック、ホテル、旅館、介護事業所（デイスーツ等）、社会福祉法人、NPO、ボランティア（移送） 等</p>
23	買物支援	<p>■ <u>買物に行けない高齢者が多い（スーパーまで行けない）</u></p>	<p>★ スーパー等への移送サービス</p> <p>★ 移動販売</p> <p>★ 重い荷物の配送サービス</p> <p>★ ネットスーパー、宅配サービス</p>	<p>◆ スーパー、ドラッグストア、コンビニ、小売店、商店街、バス、タクシー、宅配、学校（バス）、介護事業所、生協、JA、電力会社、配食サービス事業者、移動販売業者 等</p>
24	その他（生活支援・住まい・移動）	<p>■ 高齢者の見守りができていない地域がある</p> <p>■ 草取り、木を切る、窓拭き、エアコン掃除が必要</p> <p>■ 銀行まで遠い、ATMも近くにない</p>	<p>★ 独居高齢者に対する訪問・安否確認</p> <p>★ 家事支援、送迎サービス</p>	<p>◆ 電気、ガス、宅配業者、配食サービス事業者、新聞店、郵便局、JA、生協、生活支援・家事支援事業者、便利屋、御用聞き、金融機関 等</p>

No.	課題領域	■ 課題内容	★ 支援が求められるサービス	◆ 期待する主な民間事業者・業界等
25	セルフケア支援	<ul style="list-style-type: none"> ■ 住民（高齢者）の介護予防に関する意識が低い ■ 定期的に運動する機会が少ない 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 介護予防に関する啓発活動 ★ 市民の健康づくりへのインセンティブ・ポイント付与等の企画 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ フィットネス、スポーツ施設・イベント関連施設運営会社、入浴施設、カルチャースクール、医療機関、社会福祉法人、健康関連産業、レジャー産業 等
26	健康教室	<ul style="list-style-type: none"> ■ 運動する場所がない。身近なところで通える場所がない ■ ジムに行きたいが移動手段がない 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 送迎付きの健康教室の実施 ★ 出張運動教室の実施（地域サロン等での健康づくり） 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ フィットネス、スポーツ施設・イベント関連施設運営会社、医療機関、社会福祉法人 等
27	口腔ケア	<ul style="list-style-type: none"> ■ 口腔について気軽に相談できる場・機会がない 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 訪問歯科の充実 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 歯科医院 等
28	栄養指導	<ul style="list-style-type: none"> ■ 高齢者の食事問題がある（偏食、孤食、低栄養） 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 栄養バランスの良い食事の販売・展示（プラス一品の薦めなど） ★ 専門職の適切なアドバイスの提供 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ スーパー、ドラッグストア、医療機関、社会福祉法人 等
29	高齢者・障害者の就労・社会参加支援	<ul style="list-style-type: none"> ■ 就労意欲の高い高齢者は多いが働ける場が少ない（短時間の就労の場等） ■ 高齢者向けの求人情報市誌がない 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 高齢者が活躍できる場の提供 ★ 障害や疾病を抱えながらも働ける場の提供 ★ 高齢者向けの仕事を開発するサービス 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 一般企業全般、農業、作業所、コンビニ、メディア 等
30	住民の通い場づくり	<ul style="list-style-type: none"> ■ 住民の通える場、交流できる場が少ない。あっても遠い ■ 企画運営する住民の後継者、リーダーとなる人材がない（シニアクラブの存続の危機） 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 住民の交流をはかる場所の提供（団体や民間事業者の会議室やホールの提供。空き店舗、空きスペースの解放） ★ 運営・経営支援（会計の管理や行事の計画や連絡調整など） 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 不動産会社（空き店舗利用）、商業施設（フリースペース利用）、経営コンサル企業、スポーツ・イベント関連施設運営会社、イベント企画会社、旅館、ホテル、スーパー、ドラッグストア、コンビニ、社会福祉法人、NPO 等
31	生涯学習	<ul style="list-style-type: none"> ■ サロンでの活動も毎年大きな変化なく、参加者も固定化し、マンネリ化してきている 	<ul style="list-style-type: none"> ★ サロン等の各種介護予防教室の開催や講師派遣 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 商業施設、スーパー、ドラッグストア、社会福祉法人 等
32	ボランティア	<ul style="list-style-type: none"> ■ ボランティアの不足。ボランティアに対する理解不足 	<ul style="list-style-type: none"> ★ ボランティア養成事業 ★ ボランティア講座の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 社協、大学（学生）、社会福祉法人、NPO、ボランティア 等
33	その他（健康・予防）	<ul style="list-style-type: none"> ■ 既存の取組みでは伝えきれない高齢者等へのアプローチが課題 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 健康アプリなどを利用したイベントの企画など、健康・予防意識を高めるための新しいアプローチの実施 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 健康関連産業、ITシステム開発会社 等
34	専門職との連携	<ul style="list-style-type: none"> ■ 身寄りのない方のための後見人支援がスムーズにいかない、相談先がない ■ 身寄りがないなどの理由で入所を断られる 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 身寄りのない方の後見人相談サービス ★ 身元引受や金銭管理等サービス 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 司法関係事業所、金融機関 等
35	相談対応	<ul style="list-style-type: none"> ■ 気軽に法的な相談ができる場所がない 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 法律相談サービス、出張相談会の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 司法関係事業所 等

③地域包括支援センター業務における課題と支援を求めるサービス（地域包括支援センターからの声）

地域包括支援センターでは業務運営にあたり、主に「人材育成」と「業務の効率化」に関する課題を有しています。具体的には下記のような具体課題と求められるサービスがあることが確認されます（下表は具体ケースの記述のあった回答（171ケース）について共通項を整理したもの）

課題領域	課題内容	支援が求められるサービス	期待する民間事業者等
1 職員の人材育成	<ul style="list-style-type: none"> ■ ファシリテーション能力の向上 ・地域ケア会議や各種研修での円滑な運営 等 ■ 企画・立案力、マネジメント力の向上 ・出前講座、住民ニーズに応じたプランニング 等 ■ マネジメント力、ソーシャルワーク力、相談対応能力の向上 ・困難ケースのケースマネジメント、相談援助技術、課題分析 ・住民、自治会、事業者等との同意形成を含む話し合い能力（コミュニケーション力、折衝能力） ■ その他 ・会議資料作成能力、データ入力作業力の向上 ・社会資源や専門知識（成年後見権利擁護）不足 ・地域づくりの連携、行政間他部門との連携不足 ・異動が多く定着しない 	<p>★ 左記課題に挙げられる能力向上をはかる研修の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ファシリテーション研修 ・企画立案マネジメント能力研修 ・相談援助技術研修 ・ソーシャルワーク力向上研修 ・文書作成能力向上研修 ・プレゼン能力研修 等 	<p>◆人材開発研修事業者、相談支援研修事業者、イベント企画会社、大学・教育機関 等</p>
2 業務のICT化	<ul style="list-style-type: none"> ■ 会議録、相談記録、日々の記録の作成に時間がかかる ■ 会議資料、報告書の作成に時間がかかる ■ ケアプラン作成に時間がかかる ■ 業務が多岐わたるなか関係書類の書式がバラバラ、事務作業が膨大（作成資料が多すぎる） ・ICT機器の操作性が低い 等 	<p>★ 記録の自動作成システム（音声データによる入力変換、発言を自動で議事録にまとめる機能等）</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ AIによるケアプラン作成（補助） ★ 訪問先で記録できるタブレット等の提供 ★ 記録と集計の連動システム ★ 書式の標準化 ★ ネット会議 等 	<p>◆ ITシステム開発企業 等</p>
3 その他	<ul style="list-style-type: none"> ■ 地域課題の詳細な情報収集と分析ができていない ■ 業務量が多く、人数が少ない。予防プランの件数が多くかつ困難事例が多い ■ 業務記録の保存や整理が煩雑になりがち ■ イベント企画に時間がとられる ■ 紙媒体に頼らない広報啓発活動が必要（NETやSNS等） 等 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 地域課題の把握・分析サポート ★ 業務効率化サポート ★ 効率の良い整理保管方法の提供 ★ イベント企画のための研修や研修実施サポート ★ 広報活動サポート 等 	<p>◆ ITシステム開発企業、コンサルティング企業、データ管理会社、イベント企画会社、メディア 等</p>