

○岸室長補佐 それでは、定刻となりましたので、ただいまから、第2回「介護予防・日常生活支援総合事業の充実に向けた検討会」を開催させていただきます。

構成員の皆様方におかれましては、大変お忙しい中、御出席賜りまして、誠にありがとうございます。また、本日、ヒアリングに御協力いただく4団体の方もありがとうございます。

本日は、こちらの会場とオンライン会議システムを活用しての実施とさせていただきます。

本日の出欠ですが、佐藤構成員、原田構成員は御欠席との連絡をいただいております。また、事務局、林課長は、公務により少し遅れて到着の予定となっております。

それでは、報道関係の皆様、冒頭のカメラ撮影等はここまでとさせていただきます。

以降の進行は栗田座長にお願いしたいと思います。よろしく願いいたします。

○栗田座長 皆さん、お疲れさまです。今日は、第1回から大分間が空いたので、何の会議だったか忘れている方もいるかもしれませんので、改めてお話ししようと思うのですが、この会議の目的は、総合事業の充実に向けて、実践的な論点を整理して、工程表を作成して、具体的な取組を推進していくための方策を示していくことにあります。そのゴールに向けて、今日も皆さん、活発な御議論をいただければと思っております。

それでは、議事次第を見ていただければと思いますが、今日は2つの議題がございます。1つ目に、本日既にお越しいただいている皆さんへのヒアリングをさせていただき、2つ目に、前回に引き続き、私たちの間の議論を進めていきたいと思っております。

では早速、本日の資料と会議の運営方法について事務局から説明をお願いいたします。

○岸室長補佐 それでは、お手元の資料と会議の運営方法の確認をさせていただきます。

会場にお越しの皆様におかれましては、資料はタブレットの中に格納させていただき形で机の上に用意させていただいております。また、オンラインにて御出席の構成員の皆様におかれましては、お送りしております資料を御参照いただければと思います。

次に発言方法等ですが、オンラインで御出席の構成員の皆様には、画面の下にマイクのアイコンが出ていると思います。会議の進行中は、基本的に皆様のマイクをミュートにさせていただきます。御発言される際には、Zoomツールバーの「リアクション」から「手を挙げる」をクリックいただき、座長の御指名を受けてから、マイクのミュートを解除した上で御発言いただければと思います。

御発言が終わりました後は、Zoomツールバーの「リアクション」から「手を降ろす」をクリックいただきまして、併せて、再度マイクをミュートにさせていただきますようお願いいたします。

発言の希望の御意思が座長に伝わっていないと思われる場合は、オンライン会議システムのチャット機能等で会場へ御意思をお伝えいただくことも可能でございますが、原則と

しては「手を挙げる」機能で意思表示をお願いしたいと思います。チャット機能等で記載いただきました内容につきましては、オンラインの画面に表示されますので、その点御承知おきいただければと思います。

以上でございます。

○栗田座長 それでは、まず議題1「多様な活動主体に対するヒアリング」ですが、お集まりの皆様の発表に先駆け、事務局から、本日お招きできなかった団体や関係省庁の取組について、簡潔に説明をお願いいたします。

○岸室長補佐 それでは、私のほうから、資料2と3の関係団体の皆様、各省庁の皆様の取組について説明申し上げたいと思います。

まずは、関係団体の取組です。民間介護事業推進委員会、ワーカーズコープ・センター事業団、全国コミュニティライフサポートセンターの3団体の皆様のお取組につきまして、資料2-1にまとめさせていただいております。私のほうからこちらでまず説明させていただければと思っております。詳細につきましては、資料2-2から2-4まで御覧ください。

まず、資料2-1の2ページ目、民間介護事業推進委員会のお取組になります。こちらは、民間介護事業の関係中央団体により構成された委員会となっております。今回はその構成団体でもあります生協さん、農協さんの特性を生かした、地域に根差した活動を御紹介いただいております。

まず、生協さんでは、行政、NPO、大学、さらにはコミュニティヘルス事業に取り組む法人、銀行など、地域の様々な関係機関との連携のもと、介護予防に資する様々な活動がそれぞれの地域で展開されているとのことでございます。

また、農協さんでも総合事業を通じて、介護予防事業、あるいはボランティア活動、こういったものが展開されておまして、今後これらを発展させまして、多世代、多機能地域コミュニティとしての展開を視野に入れているような地域もあるとのことでございます。

委員会の皆様からは、こうしたこれまでの取組を踏まえまして、これからの総合事業の充実に向け、民間の創意工夫を最大限活かせるものとする、さらに住民への早期アプローチが可能な仕組みとすること、人材確保、質の向上、運営コストが適正に評価されること、この3点の御提言をいただいているところでございます。

続きまして資料3ページ目、ワーカーズコープ事業団の皆様の取組になります。こちらの団体、1980年代から、介護、子育て、若者、困窮者の支援など、実に多様な地域活動を展開されております。

昨年10月には労働者協同組合法が施行されて、組合員の皆様が出資者であり、経営者であり、労働者というそれぞれの立場を兼ねた形で意見を出し合いながら地域課題の解決に向かうという、これまでの事業団としての様々な活動が様々な地域でさらに進んでいるというお話をいただきました。

例えば豊島区では、総合事業のサービスBとして、市町村の皆様や包括の皆様との連携

のもと、組合員の皆様、あるいは高齢者の皆様、さらに学生、ボランティア等と一緒にお食事を、昼食を召し上がっていただいて、体操とか様々な活動を行う多世代交流サロンを実施するといった活動が行われているとのことをごさいます。

続きまして、資料4ページ目になりますが、全国コミュニティライフサポートセンターのお取組の紹介です。こちらは、社会福祉に関するセミナーですとか地域の活動に対する運営支援などを行っている団体様でございまして、今回は実際の支援等を通じた事例の御紹介をいただいたところでは。

兵庫県豊岡市、沖縄県沖縄市、高知県越知町、この3事例をご紹介いただいたところですが、これらはいずれも地域の様々な資源を活用し、地域に生活されている高齢者がやりたいことを実現する、こういった内容の活動となっております。さらに、越知町の事例では、介護保険部局だけではなく、農業、集落支援、産業振興といったまちづくり関係部局の連携のもと展開されていると伺っております。

その上で、コミュニティライフサポートセンターの皆様からは、つながり、気かけ、支え合う地域の実現は一つの事業だけでは実現しない。例えば総合事業の中の生活支援体制整備事業などは、そういった地域づくりの体制整備を行うものであることを再認識すべきではないかなど、様々な御提言をいただいたところでございまして。

資料2-1の説明は、以上でございまして。

続いて、関係省庁の取組の御紹介に移らせていただきます。各省庁の皆様からは、総合事業、地域づくり等々の関係が深いと考えられる施策の御紹介をいただいているところでございまして。資料3-1から3-7についてポイントを御説明させていただければと思っております。

資料3-1です。内閣府ですが、小さな拠点などの形成、こういった取組を進めております。例えば資料4ページ目にありますような山口県山口市阿東地福地区では、全世帯からの寄附を経て設立したNPO法人が日用品等の販売を行う店舗を運営し、地域住民の交流の場づくり、さらに買い物場の提供といった活動を行っているとのことをごさいます。

続いて資料3-2です。総務省ですが、地域おこし協力隊、地域運営組織、集落支援など、様々な地域づくりに関わる施策を展開されております。

例えば資料2ページ目の山梨県富士吉田市では、地域おこし協力隊の方が高齢者の生活の困りごとを有償ボランティアとして請け負う活動。3ページ目にあります山形県川西町では、地域運営組織が高齢者のふれあいサロン等を使って生活支援活動などを実施していたり、6ページ目の山形県金山町では、集落支援員が老人クラブの皆様とも連携しながら、高齢者の見守り活動、こういった様々な活動を地域ごとに展開されているとのことをごさいます。

資料3-3でございまして。文部科学省ですが、公民館を拠点として学習と活動をつなげる取組、こういったことのほか、令和2年度から、多様な分野の学習活動支援を通じて地域づくり等に関わる社会教育士の称号を付与するなどの取組が行われております。

例えば資料3ページ目の富山県の公民館では、地域のボランティアを主体とした健康チェック体操、ものづくりなどを行う介護予防教室など、こういったものも展開されているとのことでございます。

続いて資料3-4です。スポーツ庁でございます。こちらでは、多くの住民の方が運動、スポーツに興味、関心を持って、その習慣化、継続化を図るため、運動・スポーツ習慣化促進事業を展開されているとのことでございます。

例えば資料4ページ目でございます熊本県合志市では、フレイル予防などのため、いきいき100歳体操ですとか、eスポーツの体験教室、こういった活動を実施しているとのことでございます。

資料3-5になります。農林水産省ですが、農地保全とか農業を核とした経済活動と併せて、生活支援などの地域コミュニティの維持のための活動を行ういわゆる農村RMO、こちらの形成を進めているところでございます。

例えば2ページ目でございますように、岩手県花巻市の高松第三行政区では、総合事業も活用しながら、福祉農園で農作業とか交流をしていただくことで共生型地域コミュニティの形成などに取り組んでいただいているところでございます。

また、農林水産省から御提出いただいた資料の4ページにもありますように、当省も生活支援コーディネーターや協議体、これを農村RMOの形成に関する関連施策と位置づけまして、省庁間でも連携をしながらこうした取組を進めているところでございます。

資料3-6でございます。経済産業省ですが、資料3ページ目で図式化されていますような介護保険外のサービスの振興に取り組んでいるところでございます。

こちらにつきましては、5ページ目のとおり、介護保険外サービス振興のための4つの課題として、開発面、情報面、信頼面、費用面、すなわち、ニーズを踏まえたサービス開発ができているのか、十分な情報が行き届いているのか、サービスの品質等が担保されているのか、さらに、介護保険サービスに比べて保険外サービスというのは高価であるという4つの課題が整理されているところでございまして、今後、こうした課題解決のための様々な検討、取組を進めるということでございます。

さらに、資料3-7でございますが、国土交通省では、資料1ページ目にありますように、高齢者の移動手段の確保等の観点から、自家用有償旅客運送というものが円滑に導入でき、かつ持続的なものとして交通サービスの補完がなされるよう、道路運送に係る制度運用改善というものも取り組まれておるところでございます。

さらに、資料3ページ目にありますように、交通を地域の暮らしと一体のものとして捉え、多様な関係者が共創により、その維持・活性化に取り組む「共創モデル実証プロジェクト」、こうしたものも実施されているとのことで、例えば4ページ目でございますような群馬県前橋市の事例では、複数の地域のデイサービス事業者の送迎業務を集約してタクシー協議会に委託した上で、タクシー車両を活用する、こうした活動も実施しているとのことでございます。

以上で、関係団体、各省庁の皆様の様々なお取組を御紹介させていただきました。いずれの取組も住民主体の活動というものが地域のベースとして置かれていることを前提とした上で、市町村の皆様が選択し、総合事業とつながりながら地域と展開されることで、何らか一定の効果が上げられるのではないかと感じております。

駆け足になりましたが、説明は以上でございます。ありがとうございました。

○栗田座長 ありがとうございます。

それでは、ヒアリングに移りたいと思います。進め方ですけれども、今日おいでいただきました皆さんからまずはプレゼンテーションいただきまして、最後にまとめて質疑の時間を取らせていただきたいと思います。

まずは事務局から、本日お招きした皆様の簡単な御紹介をお願いいたします。

○岸室長補佐 本日のヒアリングの団体様につきましては、栗田座長とも御相談させていただいて、総合事業の多様な主体として期待される地域の様々なお立場の方をお招きしております。

まず、大東市で訪問型サービスAを実施しておりますロイヤルマネージャーの飛鳥賢司様。お隣には、ヒアリング団体として、検討会の構成員でもございます逢坂様。

次に、全国の郵便局のネットワークを活用した様々なお見守り活動を展開されております日本郵便株式会社地方創生推進部部長の山田協様をお招きしております。

続きまして、ショッピングモールを活用しまして、地域で総合事業ですとか様々な地域貢献活動を展開されておりますイオンリテール株式会社H&BC本部イオンスマイル事業部長、福部貴康様、イオン株式会社エリア戦略統括部乾裕之様をお招きしております。

最後に、介護サービス事業者のお立場から、総合事業について御意見を頂戴するため、全国介護事業者連盟理事長の斉藤正之様をお招きしております。

御紹介は以上でございます。

○栗田座長 ありがとうございます。

では、早速ヒアリングに入りたいと思います。大変恐縮ではございますが、時間の関係上、持ち時間は12分とさせていただきます。終了1分前になりましたら、事務局がベルを鳴らしますので、よろしくをお願いいたします。

では初めに、ロイヤルマネージャーの飛鳥様と逢坂構成員から御説明をお願いいたします。

○逢坂構成員 よろしくをお願いいたします。

ではスライドをお願いいたします。

本市で訪問サービスA、介護人材不足の防止に向けてどのように取り組んでいるか報告させていただきます。スライドをお願いします。

詳しく述べたいところですが、時間に制限がありますので、本市、約12万人の人口となります。

次をお願いいたします。

前回は申し上げましたとおり、本市の総合事業の目的は、介護人材不足の防止。それに向けて新たな担い手を確保する介護予防、また自立支援を推進していくということが必要となるわけですが、それが本当にできているかどうかを総合事業の移行準備期に2年ほどかけて、介護予防給付、訪問介護、通所介護予防の分ですね。徹底的に洗い出しを行いました。

次お願いいたします。

その洗い出しの一つに、こちら、予防の訪問介護の実態把握としまして、ヘルパーが予防でどのような作業を実際にされているかということを出しました。ここにありますように、身体介護、見守りを含めて約1割程度、あとはほとんど生活支援、しかも、お掃除がダントツ1位ということが分かりました。

次お願いいたします。

介護の新たな担い手ということ言うと、介護人材以外を確保していかないといけない。ありがたいことに、本市のサービスAには多くの介護事業者の訪問介護の事業者が参入していただいているのですが、無資格者でいいと言いながら、全てがプロの介護職がやっている状況でございます。

ですので、それだと新たな担い手はなかなか確保できないということで、作業が、お掃除がトップだったということもあり、市内のお掃除業者さん全て、片っ端から電話をかけ、参入を呼びかけまして、また、一番下にありますように、大阪府のネットワークも活用させていただき、多くの事業者に声をかけたところ、シルバー人材センターも含めて、現在、4社が参入していただいています。

枠の中が条件となっておりますが、利用料金は、現行相当の半額程度、月10回を上限に利用いただけるという条件となっております。利用の対象者ですけれども、進行性難病とか、進行した後、介護事業所に適用できないというリスクがある方は現行相当ということもあろうかと思っておりますけれども、こういったお掃除の専門業者さんは、見守り以外の身体介護が必要な方は対象外となっております。大前提としまして、訪問サービスBで対応できる方は除外と。まず大前提に訪問Bのサービスを試していただくということを条件としております。

次お願いいたします。

この新たな担い手の育成と質の担保でございますが、育成のほうは、もともと訪問を本来の業務でしたことない方は、本市のサービスBの養成講座を受ける。そして現場実習ということを経験していただくという条件にしておりますが、ほとんどのサービス事業者さんたちはもう訪問されていますので、この育成の部分は除外となっております。

質の担保のほうですけれども、年4回、総合事業者全てを対象に自立支援の技術講習会を開催しておりますので、そこに参加していただくということが条件となっております。また、本市のサービスBである生活サポーターの養成講座とこの技術講習会のほうでは、本市の総合事業の目的と自立支援を繰り返しお伝えさせていただいているところでござい

ます。

次をお願いします。

ではここで、本市のサービスAに参入していただいていますロイヤルマネージャーの飛鳥さんから報告いただきます。

○ロイヤルマネージャー ロイヤルマネージャーの飛鳥と申します。

一番と聞いて非常に緊張していますが、どうぞよろしく願いいたします。

では、説明のほうをさせていただきます。まずは、このたび、厚生労働省老健局の皆様、さらに介護予防・日常生活支援総合事業の充実に向けた検討会構成員の皆様には、検討会に同席させていただきまして、誠にありがとうございます。私は、大東市介護予防・日常生活支援総合事業事業所のロイヤルマネージャーの飛鳥と申します。

では早速、私がこの大東市の介護予防・日常生活総合事業参入に至った経緯を説明させていただきます。

ロイヤルマネージャーは、ハウスクリーニングやエアコンクリーニング、家事代行などを主な事業としてまいりました。奈良県で起業した後、大阪市に営業所を設けることになりました。ハウスクリーニングや家事代行は、お客様からの信用はもちろん、地域社会やお客様からも信頼されなければなりません。

そこで、大阪営業所設立に当たり、2ページ目のところですね。信頼される事業者になるためということで、大阪市のほうで用意されてありました、その地域に会社本社がある事業者でなくても、そこに営業所があって、その地域で活動していればいろんな取組に参加させていただくことができました。そして、大阪市でずっと、その信頼を得ていくための地域活動、例えばまちづくりセンターや地域活動協議会の活動に参加させていただきながら親交を深めてまいりました。それを続けていくことで、大阪府の商工労働部に紹介をいただきまして、ここで大東市の介護予防・日常生活支援総合事業新規参入事業者募集ということを教えていただきました。

そして、この飛鳥なら行ってみたらということで、私、御推薦いただきまして、大東市にお邪魔することになったというわけであります。ちょうど大東市は私が大学の4年間過ごしたところでありました。そういった経緯でも、これは何かの御縁だろうということで参加させていただくに至りました。

続きまして、次のページ。私の仕事は、この図にありますように、介護対象者を中心に、地域社会、そして大東市様、地域包括様をそれぞれ協業、そして共に考えながら、協力しながら、このお客様である介護対象者に対してサービスを提供するものです。そのほとんどが、一番介護者に近いモニタリングをするという大事な業務をさせていただいています。そこから上がってきたことによってアセスメントを策定し、次のマネジメントサービスにつなげるということでございます。

私が感じたことでは、今までは要支援者までのサービスをさせていただきました。そういたしますと、介護度が上がったときに、お客様から多く聞こえてくる声がありました。

「このまま続けてくれへんかなあ」「あなたが一番や」、そんな言葉をいただいたのがほとんど多かったです。モニタリングの継承をするためにも、そして次のエビデンス、そしてアウトカムにつなげるために本当に続けたかった。そして、多くの経験をもっともっと積んで、同じサービスAを、あるいは同じ総合事業をしている方たちと本当に知見を交えて、そして、よりよいサービスにつなげたいと思って日々進んでおる次第であります。

最終的には、一番下のところの2行目からあります住環境的アセスメント構築のためのアウトカムの評価手法は、専門的・多角的知見を集め、事例検討する必要があるでしょう。後に評価基準を設け、アウトカム評価表を策定することで幅広い介護の担い手を確保する、これを目標としております。

私、本当にまだまだ素人だと思っています。目まぐるしく変わる住環境、これに対応すべく、事業者として、私は、専門的立場、ハウスクリーニングやエアコンクリーニングをやっております。常在菌を常に気にしています。真菌を気にしています。そういった衛生的観点の掃除を心がけておりますので、またいろんな知識を得るためにも、どうぞ皆様の御協力をお願い申し上げます。

○逢坂構成員 飛鳥さん、ありがとうございます。

次お願いいたします。

本市には、このロイヤルマネージャーさん以外にもいろいろ入ってきていただいておりますので助かっておりますが、こういった介護事業者以外の民間企業の参入の仕組みとしまして、少し考えておるものを最後にまとめさせていただいておりますけれども、本市が活用させていただいたように、都道府県の取りまとめがあると市町村は一步前に踏み出しやすいと考えております。やはり市町村のパイによっても様々、大きい小さいあるでしょうけれども、小さな自治体ではなかなか民間は収益が伴わないので、一人雇用というのは難しいかもしれませんけれども、都道府県レベルで様々なパイをつくれれば、それも可能になるのではないかと思います。

また、このサービスAだけでは収益はそれほどないかもしれないですけれども、そういった本来業務を営業許可するであったり協力していただくようなところに、公的な施設の清掃業務とセットで公募するなり、そういった仕組みがあれば、参入してくださる民間業者が増えるのではないかと。また、最後にありますように、自治体は全戸配布するという広報の力を持っておりますので、協力してくださる業者さんの感謝状とか、いろんな広報をお手伝いするといったことも強みになり、新規の参入が見込めるのではないかと考え、提案させていただきました。

以上でございます。ありがとうございました。

○栗田座長 ありがとうございます。

それでは次に、日本郵便の山田様、よろしくお願いいたします。

○日本郵便 日本郵便の山田と申します。

本日は、弊社の取組の御説明の機会をいただき、ありがとうございます。感謝申し上げます。



ます。本日は、弊社が手がけておりますみまもりサービスというものについて御説明させていただきます。どうぞよろしく願いいたします。

資料にもありますとおり、私は、日本郵便の地方創生推進部という部署におります。日本郵便と申しますと、皆様、郵便局が民営化してできた会社という印象をお持ちかと思えます。実際そのとおりなのですけれども、その郵便局がなぜみまもりサービスをやっているのか、今、地域における郵便局はどうなっているのか、どうなっていこうとしているのか。その辺りもコンパクトに御紹介しながら、サービスの御説明をしていきたいと思えます。前半はかなり駆け足で御紹介したいと思っております。

次をお願いします。

ちょっと字が小さいですが、まず、日本郵政グループというものの全体像でございます。15年ほど前に郵政民営化というのがございました。途中、組織の改編も少々ありましたが、現在は、日本郵政という持ち株会社、ホールディングスのもとに、日本郵便、ゆうちょ銀行、かんぽ生命という3社、合計4社の体制となっております。このうち、弊社日本郵便は日本郵政持ち株会社の100%子会社となっております。郵便物流業務、あるいは郵便貯金、保険の3事業の窓口業務などを主な業務としておりますが、ユニバーサルサービスを提供する会社ということになっております。

次をよろしくをお願いします。

これもちょっと字が小さくて恐縮ですけれども、日本郵便という会社は、法律を根拠として存在しております、いわゆる特殊会社でございます。資料にもちょっと書いてあるのですけれども、上の半分のほうですが、郵便局ネットワークを活用して、地域住民の利便の増進に貢献する業務を行うこととされております。また、下半分のところに書いてあるのですが、郵便局というのは各市町村に必ず1局は設置されているという特徴がございます。

次をお願いします。

その下、郵便局のネットワークというものの姿でございますが、日本、我が国には約2万4,000弱の郵便局が現在ございます。このうち、約4,000局というのは簡易郵便局という日本郵便から業務を受託してお仕事をしている郵便局でございます。会社の直営の郵便局という意味で申しますと2万弱ぐらいということになります。

次をお願いします。

ところで、全国的に見ると、かつては郵便局と同じように全国に拠点を置いていた組織、あるいは金融機関などが全体的に減少傾向にあるということでございます。もちろん、少子高齢化という社会的な背景も無関係ではないと思えますが、このグラフというのは市町村の支社や出張所というものも、15年ほどのトレンドで見ますと減ってきている傾向にあるということでございます。これは総務省のほうの資料を拝借いたしました。

次をお願いします。

これがちょっと字小さくて大変申し訳ありません。郵便局って何やっているのか、どん

なことができるのかというのは民営化の前から中で議論してきているところですが、民営化した後は特にどんなことがやれるのかということを中心に真剣に考えてきているところでございます。

もともと、地域の何かお役に立てないかということで、局長さんが任意でいろんなことに取り組んできたというところがございますが、民営化したことによって、いろいろな自治体さんや地域の企業さんから業務を郵便局でお引き受けさせていただくということもかなり増えております。

図はちょっと見づらいのですけれども、大きな楕円の中のピンクのところというのはこれまで郵便局のほうでやってきたこと、お祭りなんかにお手伝いしたり交通安全の啓発活動みたいなことをボランティアな形でやってきたものがございました。

ちょっと濃い赤色の業務というのが、業務の受託などによって、有償という形ですが、お引き受けしているものということでございます。具体的に幾つか例を申しますと、地域活性化というのが真ん中辺にあります。地域振興のイベントみたいなものをお手伝いするというより、主催する、開催するというようなことも最近では郵便局のほうでやらせていただいていることが増えています。また、真ん中辺に利便性向上というのがあります。この中に、地方公共団体の事務の受託、公的な証明書なんかを郵便局の窓口でも写しを交付させていただくということをして市町村のほうから受託している。

それから、今日御紹介しますみまもり活動という枠の中で、ICTを活用したみまもりサービスというものも始めておるところでございます。随分といろいろなことを郵便局でも手がけるようになってきているというのがお分かりいただけるかと思います。

次お願いします。

ここから、みまもりサービスについてということでございます。高齢者の独り暮らしの方が全国的に増加傾向にあり、また、高齢者の孤立化ということが社会的な問題となっているところがございますが、そうした方々を支える担い手というの、公的な部分、また民間の部分でもなかなか難しい状況なのかなと思っております。

弊社日本郵便では、ここ数年の動きではあるのですが、主に高齢者の方々をメインに対象として、みまもりサービスというものを始めておるところです。大きくは、資料にある、上に3つ並んでいますが、みまもり訪問サービス、みまもりでんわサービス、駆けつけサービス、この3つが一固まりでございます。それともう一つ、左下のほうにございますが、スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービス、大きくこの2つのサービスということでございまして、それぞれについて御紹介したいと思っております。

次お願いします。

まず、みまもり訪問サービスの固まりでございます。このサービスは、端的に申しますと、お近くの郵便局の局長、あるいは局員が高齢者の住民のお宅を実際に訪問して、対面でいろいろお話をさせていただいて、大体30分程度ですが、そのときの御本人様、高齢者の方のお写真ですとか、こんな感じだったよということをレポートにして報告を作成して、

遠方の御家族、あるいは自治体のほうの御担当の方にお送りするというサービスでございます。家にこもりがちな高齢者の方も多かろうと思いますが、他人と会って会話する機会をおつくりすることにもつながっているということでございます。

次お願いします。

ちょっと今のサービスの特徴をまとめてみましたけれども、例えば人が実際に訪問して会話するというので、今、IoT機器でスマートホームとかいろんな形で見守りをしているという取組、確かにございます。そちらのほうが非常に精緻なデータが取れるということもございますが、実際に御自宅の中の細やかな変化ですとか、表情ですとか、御本人、ちょっと先月と違うなということに気づく機会があるというサービスでございます。

また、対面ならではのことで、さっきも申しましたけれども、人と会う機会が少ない方の人づき合いの機会の提供にもつながる。これに関連して、実際にこのサービスを受けていただいている高齢者の方からのお声として、毎月の定期訪問が、そろそろ郵便局の人来るから片づけないといけないとか、ちょっとお化粧しようかなという形で、生活に張りが出てきたというようなお声もいただいております。

また、一番下ですけれども、実際には御家族と電話やラインなどで連絡とっておられるとしても、ちょうど訪問させていただいたときにリアルタイムに世間話などする中で、そこでちょっとした気づきを御家族に御報告するというので、御家族からも安心材料として非常にありがたいという声をいただいております。

次お願いします。

このみまもり訪問サービスというのは基本月1回訪問させていただくというサービスですけれども、これにオプションという形で、みまもりでんわサービスというものと駆けつけサービスというものを用意しております。みまもりでんわサービスというのは、月1回訪問するということだと、残りの29日心配だなというお声があるときに、自動音声で、毎日毎日決まった時間に高齢者の方にお電話させていただく。それで、出てくださったか、どんな対応されたかということをお家族のほうに御報告する。もし出てくれなかった場合には2回ぐらい電話鳴らすのですけれども、それでも出てもらえないと、出てもらえませんでしたということをお報告するというのでございます。

それから、駆けつけサービスというものは名前のおりですが、月1回御訪問というのはお約束した日に御訪問するわけですが、その人は別に何か急なことがあって、どうしても行ってほしいというような話があったときに対応できるサービスということで、こちらはセコムさんにアルソックさんといった警備会社の方と連携をして御用意しているサービスでございます。

次お願いします。

次がもう一つの、スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービスというものでございます。こちらは郵便局の局員が対面で見守りというものではなくて、高齢者の方のお宅にスマートスピーカーを置かせていただきまして、そのスマートスピーカーを通じ

て、日本郵便が開発したアプリ、コンテンツを載せたスマートスピーカーですが、こちらと高齢者の方にコミュニケーションをとっていただく。そのときの御本人様の回答ぶりを遠方の御家族、あるいは自治体の職員の方にお送りするというサービスを可能とするサービスでございます。

ここ数年、御承知のとおり、新型コロナ禍でございまして、先ほど御説明しました訪問サービスというのはなかなか難しい時期もございまして、訪問してもらおうとちょっと困るんだよねと、あるいはこちらが訪問することで御迷惑にならないかということもありまして、1か月に1回の対面サービスというものに対して、対面がなくても、恒常的に何か見守りができる、こういうサービスできないかなということでも始めてきたものでもございます。ですから、この訪問サービスとスマートスピーカーのサービスというのは相互に補完し合えるものかなと我々のほうでは考えているところでございます。

真ん中から下半分でサービス概要を御覧いただきますと、今日の体調ですとか、お薬飲みましたか、どうですかということをスマートスピーカーのほうから問いかけて、はい、いいえというふうにお答えいただくと、それで今日の体調よいようです、お薬はしっかり飲まれたようですということを御家族や自治体のほうに御報告できるということでございます。また、御家族との簡単なビデオ通話や写真や動画の送信などもできる。

このサービスのポイントは、今、スマホでいろんなことができるサービスおありかと思えますけれども、スマートスピーカーは非常に簡単に使えますというところで、御高齢の方にもうまく使っていただけるということかと思えます。

この後、幾つか事例を御用意しているのですが、2枚飛ばしていただけますか。

これは鳥取県米子市で導入していただいたときの使い方の例なのですが、市のほうで御用意いただいた体操動画を、実際に高齢の方々、住民の方々にお送りして、この時間から一緒に体操しましょうということを御本人にも呼びかけるということでございます。こうした体操動画を流したいという市町村からのお話は幾つか複数ございます。

それから、2枚飛ばしていただけますか。

こちらは愛媛県の宇和島市の例でございます。宇和島市は非常に離島の多い場所でございますけれども、そこにお住まいの高齢者の方々がクリニックのお医者様からオンライン診療を御自宅で受ける。そのときに、御自宅でタブレットの機器を自分で御用意するのが難しいというものを郵便局のほうでお手伝いしている。それと併せて、スマートスピーカーのみまもりサービスと、先ほどのみまもり訪問サービスと3つを併せて市のほうの事業として導入していただいたという事例でございます。

次お願いします。

こちらは、といった取組を昨年の内閣府様の高齢社会白書と総務省様の情報通信白書で取り上げていただき、どちらもデジタル時代における見守りということがテーマの一つになっておられたので、御紹介いただけたということかと思えます。

次お願いします。

最後になりますけれども、少子化、高齢化、それから高齢者の方々の孤立化と、こうしたお話は地域ごとにそれぞれ、なかなか避けられるものではなくて、今後も全国レベルで重要な課題としてあり続けるのかなと考えております。そのような中で、我々日本郵便、あるいは郵便局が地域とともにどんなことができるのかということのを常に自問自答しながら今取り組んでいるところでございます。どうぞよろしく願いいたします。

ありがとうございました。

○栗田座長 ありがとうございました。

では次に、イオンリテール株式会社の福部様、イオン株式会社の乾様、お願いいたします。

○イオンリテール イオンリテール株式会社イオンスマイル事業部の福部といたします。

表題のページ、「地域密着型通所介護イオンスマイルの出店意義について」となっておりますが、イオンは実は10年前から介護事業に参入しております、この話をすると、ほとんどの方、「介護にまで参入しているの？」というようなイメージを持たれるのですが、お店の中にデイサービスをつくろうというところを一つのコンセプトとして、10年前から事業がスタートいたしました。

次お願いいたします。

こちらに書いてあるのですが、意義としては、介護を必要とする方、もちろん総合事業もそうですけれども、そういう方であっても、ショッピングセンターを身近に感じてほしい。あとは、地域社会との接点を取り戻してほしい。これはイオンを通じてというところで、この2つを一つの意義としてイオンスマイルという形で、リハビリ型のデイサービスをスタートさせていただいております。

次お願いいたします。

これは22年までの出店展開ということで、左側がお店の中ですね。6店舗、お店の中にあるデイサービスということで出店しております。お店の中だけではなくて、路面でも一部展開しております、路面は今、ここにあるのが4店舗で、本年、2店舗さらに追加されておりますので、全部で12店舗、お店で6店舗、路面で6店舗ということで、今、出店拡大を関東圏中心に図っているところでございます。

次お願いいたします。

ここからイオンスマイルの出店意義。10年通して、特にお店の中につくったイオンスマイルがどういった意義を持つことができたかというところですが、1番の社会参加という意味では、実は我々が想定していた以上に、ここはお客様、もしくは家族、あとは関係各所、非常にこういうつながりが持てたということでお話いただいているのですが、イオンスマイルデイサービスの利用前後に、店内で買い物をするお客様がいたり、あとは、利用終わった後に、特にお昼ですね。うちは午前と午後の2回転になっているのですが、午前終了後にお客様同士で、うちは送迎もちろんしているのですが、送迎受けずに、そのままフードコートで御飯を食べて一緒に帰るとか、あとは、そういっ

たことができなくても、駐車場からお店まで、当然店内を歩いてイオンスマイルまで行くのですけれども、この通ることだけでも買い物気分を味わえる場というような、今まで、うちを利用するまで、お店、イオンとかこういったところに来る機会が少なくなった方が、イオンスマイル利用することで、またこういった社会参加できるようになったというお声は非常に多く伺っておりまして、期待以上にこういった効果があるのかなというところがあります。

もう一つは、「閉鎖的なイメージの払拭」として、うちができるまでは、今でもそうなのですが、デイサービスというのはほとんど路面にあるのが当たり前ということですが、特に男性はですけれども、介護施設に行くということに対しての閉鎖的なイメージとか抵抗感というのが強いのですけれども、10年前、葛西店でオープンしたのですけれども、実はそのときにかく問い合わせ多かったのは男性だったのです。ケアマネジャー通じてですけれども、ここだったら、今まで拒否していたお客様でも、一度見学に足運んでもらえそうだということで、実際声かけたら、拒んでいた方も、ここだったらちょっと見てみようかなというようなところで、まず一度足を運んでいただくことができた。やはり来ていただくと、デイサービスに行くというよりは、お店の中に行くとか、お店に行くというイメージを非常に持たれるので、利用につながるというところが非常に多く出ておりました。

実際、お店の中にあるイオンスマイルというのは、利用者の大体5割、もうちょっと多いですが、が男性の利用者。特に70代男性で、まだ介護になったばかり、要支援1とか事業対象者という方が非常に多く利用されているというところですよ。

もう一つ、こちら3番目については、まさにうちのほうのメリットというところですが、空きテナントを有効活用できるというところでは、何もショッピングセンターの好立地につくる必要はなくて、空きスペースで、35坪から50坪ぐらいあればオープンできますので、実際にバックヤードの空きスペースに出店とか、数年空いていたテナントに出店できた。あとは、もともと休憩室だったところを改装して出店することができたというところが実際に、先ほど写真でお見せした6店舗は全てそうですけれども、こういった空きテナントの有効活用できたというのが実績としてあります。

次お願いいたします。

出店メリットとしてなのですけれども、これも想定以上だったのですけれども、とにかくお店にあるというだけでも人気が非常に高くて、オープンして、イオンスマイルできますよと言ったら、お客さん、非常に殺到して来ていただけるところでは、少し商圈条件が悪くても、例えば高齢者人口等調べた上での出店になりますけれども、悪かったとしても、ある程度であれば黒字化は可能である。あと、ほぼというか、全部そうですけれども、オープン1年以内で黒字達成はまずできるというようなモデルになっているというところは非常にメリットとしてあります。

もう一つはグループシナジーの発揮という意味で、イオンのグループの調剤部とか、あとは介護用品等を扱っている部門と連携しながら、介護用品の展示とか、お客様の口の能

力チェックとか、こういったことをほかの部門と協力しながらやることができるということも一つのメリットとしてあります。

あとは、「地域内行政との連携が活発」とあるのですけれども、これは我々というよりはむしろ市のほうとか行政のほうが非常に期待感高くて、せっかくイオンがやるのだから、今後買い物支援をやってもらえないとか、あとは地域高齢者の社会参加のモデルケースとして期待したいというような声とかをいただいております。

ただ、こちら、1つだけ課題がありまして、こんなにいいことだったらこのイオンでもつくればいいではないかというところで、我々もつくればまず当たるのでつくっていきたいのですけれども、ここにハードルが非常に高いものがあって、建築基準法で採光面積確保というのがルールとしてあるのですね。それは外からの採光ということで、内窓はだめですけれども、外窓が一定基準以上ないと出店できないというのが基本的な課題としてあります。こちらがなかなかクリアーするのが難しいというところで、想定どおりの出店ができないというのが今の課題ということになっております。

次お願いいたします。

これは葛西店の移動動線になっていきますけれども、立体駐車場が屋上にあるのですけれども、屋上から、こういった形で矢印のお店を通りながらイオンスマイルに行くというようなところで、お客様の社会参加につながるなということがあります。

次お願いいたします。

これが移動風景ということですが、実際にお店から駐車場まで歩いているようなところですが、こういったショッピングセンターの中を通るということだけでも皆さんには非常に評判を得ているということになっております。

次お願いいたします。

こちら、最後になりますけれども、ホームページで動画でも紹介しておりますので、ぜひイオンスマイルで検索していただければまた見ることができますので、御興味あったら見ていただければと思います。お願いいたします。

○イオン株式会社 イオン株式会社のエリア戦略統括部の乾と申します。よろしくお願いたします。

私自身はこの介護をやっているわけではないのですが、地域との連携、行政様との連携、それから大学との連携という形で進めている部署になります。私自身も、東京大学の高齢社会総合研究機構に2年間出向したりなどしておりました。

お時間、56分までですかね、ちょっと急ぎます。iPadで言うとスライド41枚目からよろしくお願いたします。

次のページお願いたします。

1つは、グループのスーパーのマルナカというところにある通いの場と同等のサービスになります。これは1日2回、午前、午後に体操をします。教室をします。開催されていない時間は居場所として御利用いただけます。もちろん、スーパーですので、安心安全、

年中無休で、駐車場もあって、講座アクセスもいい。実際、楽しく継続いただいているというサービスになります。

居場所としては、年会費が1,100円、教室としては1回220円で、朝昼の体操のほかに、特典としては、来店ポイントがついたり、健康測定をやっていたり、見守りサービスをやったりしております。特徴といたしましては、教室がボランティア講師によってなされているということと、その講師に実際の参加者から抜擢される仕組みが組み込まれているということでございます。

次のページお願いいたします。

実際、毎日教室やっているといったのは誇張でも何でもなくて、本当に毎日埋め尽くしてやっているということでございます。こうやって毎日やっていただいて、お客様としては本当にみんな目に見えて元気になっていただいている。お客さんが置いて帰る忘れ物で一番多いものは杖だということで、杖をついてくるけれども、忘れて帰るというぐらいでございますが、ただ、これは通いの場として受託しているものではなく、スーパーマルナカが独自にやるべきだといってやっているという事業になっております。

次のページお願いいたします。

今度は場の提供という事例になります。ウエルシア薬局に併設されているこのフリースペース、ウエルカフェという名前と呼んでおります。休息の場であって、井戸端会議の場なのですが、休憩スペースを目指してつくったわけではなくて、地域協働のコミュニティスペースを目的として設置したということになっております。

次のページお願いいたします。

本当に町の多様な団体様に御活用いただいている、オレンジカフェ、運動サロン、交流サロン、スマホ教室、脳トレ教室、茶道教室、買い物ツアー、ピアショップといろいろあるのですけれども、健康に限った話、高齢者に限った話ではなくて、例えばメルカリの使い方教室みたいなことも最近はやっております。

次のページお願いいたします。

特に地域支援事業に関する話ということでございますとこのような事例があるのですが、御参加者様の声としては、住民同士の交流ができるとか、明るい雰囲気に入りやすいということもあるのですが、ポイントとしては、数店舗ちよろちよろやっているわけではなくて、400店舗既に設置されております。さらに26年度までに700店舗目指しますので、利用促進が鍵となっております。

理想としては、行政のファシリテーションによる住民主体の活動が定期的にウエルカフェで開催される姿が三方よしではないかということを考えております。

ちょっと時間がないので、リハビリと朝ともは飛ばしておきます。

一番最後のページ、9枚目のところですが、地域社会への貢献はイオンの基本理念に入っているからということでございます。「お客さまを原点に平和を追求し、人間を尊重し、地域社会に貢献する」ということで、地域社会の貢献が重要な使命として位置づ



けられている。この使命を果たしていくためにも、ただ継続可能な形でやっていける体制といったものを、行政の皆様、いろんなステークホルダーの皆様とつくり上げていきたいと思っておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

すみません。ちょっと早足になりましたが、以上でございます。

○栗田座長 ありがとうございます。

次に、全国介護事業者連盟の斉藤様、お願いいたします。

○全国介護事業者連盟 全国介護事業者連盟の理事長を務めております斉藤と申します。本日は、大変貴重な機会にヒアリング団体としてお招きをいただきまして、誠にありがとうございます。

私どものほうから、この介護予防総合事業の充実に向けてということで、現場の、現状の実感ですとか課題、そして制度に向けての意見提言ということでお伝えさせていただきたいと思います。

スライド、次。

まず、当団体の概要を簡単にだけまとめさせていただいております。私どもは、介護、そして障害福祉も含めた横断的な事業者団体ということで、法人種別、サービス種別の垣根を超えてということで取組をさせていただいております。現在、全国に3,000社、2万事業所を超える方々に会員として参画いただいている団体でございます。

次のスライド、またここも飛ばしていただきまして、ここから、今の介護予防総合事業の現状の課題ということを少しお伝えしたいと思います。あくまで、我々介護事業者の立場として取り組んでいる観点から申し上げさせていただきたいと思います。

次のスライドお願いします。

まず、御承知のとおり、2015年の制度改正で、要支援1と2の訪問、デイサービスについては、この総合事業ということに移管したということで、もともと予防給付として事業を行っていた介護事業者がこの総合事業ということ併せて運営していくということで大きく環境が変わっております。

この総合事業は地域の実情に応じた取組ということで、これは大変重要なことだということは十二分に承知しておりますが、ただ、この実態として、実情に応じたルール差となっているのかということで見ると、隣の隣接しているような市町村で大きなルールや点数なんかの違いが出てくるのが散見されているということで、このローカルルールのところ少し合理性を欠くような過度なものになっているのではないかと感じているところがあります。

特に報酬が大きく削減されている自治体によっては、事業所がやはり採算が合わないということで撤退が相次いでおり、必要なサービス提供が行えていないという地域も散見されていると感じております。

さらには、要介護の方、要支援の方、あと総合事業の対象者の方、こういった方々は当然加齢とともに状態が悪化したり、また自立支援によって改善したりということで、行き

来をしますので、連携がかなり不可欠だと思っておりますが、この制度が少し縦割りになっていて、連携が不十分であるとも感じております。

このような状況を踏まえまして、次のスライドに要望事項ということをもとめさせていただきます。次のスライドで7つ要望事項をもとめさせていただきますので、ポイント絞ってお伝えしたいと思います。

次のスライドで、まず1つ目、合理性を欠く過度なローカルルールのは正を求めたいということでは、我々の関連団体で調査をさせていただいた100事業所強の調査ではございますが、現状、半数弱の事業所は、総合事業についての受託ができていないという状況にあります。

次のスライドのところで、受託していない理由としては、半分以上の事業所は報酬単価が低いからだという回答が出ております。実際に国の定める目安と対比をした場合に、最も水準の低い自治体では、4割、報酬が下がっている。割合として多い数字としても2割から3割の報酬減になっているということで、御承知のとおり、介護事業の収支は数%程度と言われておりますので、この大幅な報酬削減ということが大きな課題になっていると感じております。

次のスライドのところに、当団体で本日のこのヒアリングに向けて会員の皆様方にアンケート、意見を募らせていただきました。その抜粋をさせていただきます。

自治体ごとの基準が大きく異なっている現状があるということ、事務手続も含めて煩雑になっているというような御意見を多数いただいております。特に先ほど来お伝えしている報酬については、隣の隣接している市町村で、同じ時間、同じサービスを提供しても、例えばA市と他市ということと言うと、実は全く同じサービスを提供しても、隣町では報酬に3倍近く差が生じているというような数字も出ているところであります。

さらには、この書式についても、当然厚生労働省の皆様方が共通していく標準フォーマットみたいなことを御提示いただいているものの、自治体ごとに独自のオリジナルの書式になっているケースが多いと感じております。また、処遇改善の加算というものについても、ある市では、この総合事業については処遇改善加算を廃止しているというようなお話も聞いているところであります。

こういった状況を踏まえまして、次のスライドのところに提言内容ということで3つ示させていただきます。利用者への公平性の観点から、報酬のところですね。もともと上限は設定いただいていて、今は柔軟な運用ということに変更いただいているかと思いますが、下限のところですね。余りにも過度なマイナスにならないようにということの一定の配慮が必要ではないかなと感じております。

そして2つ目が、これら、報酬もさることながら、緩和型含めた基準のところも、ある程度自由な対応をされていることを尊重すべきだとは思いますが、一定の考え方やガイドライン、基準のつくり方、設け方、点数の定め方ということについては何らかの指針を示す必要があるのではないかと感じております。あとは、書式等については介護保険と同等

な対応をお願いしたいと思っております。

次のスライドのところに、2つ目の要望に向けてということで、利用者に対する認知度の向上、必要なサービスの量と質の確保ということで、こちらもアンケートからの抜粋になりますが、利用する方から、制度が複雑になっているので、この総合事業がどういう内容なのか、それぞれの違いということが十分に伝わっていないと感じているという声をたくさんいただいております。

それから、この報酬のところから端を発していると思いますが、事業が継続できないということで閉鎖したという事業所が相次いで、自治体が、結局サービス事業者がいなくなっているということで、後から、やはりやってもらえませんかというような問い合わせとか、何とかルールをもう少し考えますというような御相談をいただいたりということで、もう少し最初の段階から慎重なルール設定が必要であろうと感じております。

実際に居宅のケアマネジャーや地域包括支援センターのマネジメントを行う方々から、事業所に受け入れの打診をしても、もう定員いっぱいということを含めて、十分なサービスが提供できないと感じるケースも散見されているところでもあります。特に通所よりも訪問系のサービスのほうがよりサービスが足りていないのではないかと、これは、数字は出ておりませんが、感覚知ではそのように感じているところでございます。

これらを踏まえて、2つ目の要望事項ということで、PRに向けた予算を含めて対応策を検討いただきたいということと、1点目と重複いたしますが、過度なローカルルールに対する是正やガイドライン、特に報酬への御配慮をいただきたいと思っております。

次に、3つ目の要望事項に向けた背景ということで、アンケートのところで、先ほども申し上げましたとおり、介護予防総合事業の一体的な運営が必要であろうと感じております。特に、これは新たに緩和されたサービスをやろうとしていらっしゃる方はいいと思いますが、もともと介護事業と一緒にやっていた方が、途中でルールが変わりましたので、例えば報酬がぐっと下がって、人員基準とか設備基準も緩和されているけれども、もともとデイサービスで、当初のルールでやっていたところは人を減らせるというような環境では当然ございませんので、そういった一体運営についての一定の配慮が必要ではないかと感じております。

また、自立支援ということの観点から、要介護の方が要支援に、また自立になるようなケースがあるのですが、そこでまた別のサービスを利用したらすぐに状態悪化して、またデイサービスに帰ってくるというケースも散見されているところから、こういった自立支援・重度化防止の観点からも、連携した運営、これは人材配置等も含めて対応が必要だという声を多くいただいております。

次のスライドのところに提言内容とまとめております。一体運営に関しての基準緩和ということを検討いただきたい。書式や人員体制の兼務を検討いただきたい。さらには、A型だけの基準緩和のみならず、介護保険含めて一体的に運営しているようなところについては、場合によっては介護保険サービス自体の基準の緩和ということの検討の余地もある

のではないかとということで、慎重な判断も必要だと思っておりますが、検討いただけるとありがたいと感じております。

次、4つ目は人材不足や地域との連携という部分につきまして、人材は、総合サービスのサービスであってもやはり一定の専門性が必要だ、介護も人が圧倒的に不足しておりますが、この総合事業の人材確保も大変苦労しているという声を多数いただいております。

特に自立支援の観点からも考えて、デイサービスの要介護高齢者が有償ボランティアのような形で総合事業で働くということ、これは社会参画も含めて相互の連携をとっていくというような考え方、大変重要であろうと感じている声もたくさんいただいております。こういった点への御配慮もいただきたいということで、次のスライドのところに提言内容をまとめさせていただいております。

人材確保に向けた支援策を検討いただきたい。兼務や配置要件についての、特に一体的な運営を行っていることに対する配慮をいただきたいということ。そして自立支援・重度化防止の観点から、利用者も含めた支え手としての活動がスムーズに行えるような対応を検討いただきたいと思っております。

5点目は、一体的な評価のあり方という部分について、今、総合事業の評価をこの検討会でも検討を進めていただくところだと思っておりますが、同様に、介護保険と呼ぼうと総合事業でばらばらの、もちろん違いはありますけれども、一定、水準をそろえていく必要性があるのではないかと感じております。先ほども利用者が行き来するケースも大変多いということでありますので、こういった声が多数アンケートからいただいております。

具体的な提言内容、次のスライドのところに3つ示させていただいております。一体的な評価ということで、特に今、介護保険につきましては、自立支援・重度化防止、科学的介護の推進という観点から様々な評価が行われておりますので、LIFEを含めた、こういった介護と同様の考え方、アウトカムの検討ということもお願いしたいと思っております。

最後、6点目と7点目まとめさせていただいておりますが、ケアマネジメントのあり方や交通手段へのサポートということで、総合事業のケアマネジャーの報酬や手間についても、訪問や通所のサービスと同様に様々な課題を頂戴しているところであり、また、地方で交通機関が全く発達していないところについては送迎せざるを得ないというような通所サービスもございます。

こういった背景を踏まえて、21ページのところ、ケアマネジメントについても一定の配慮や書式の簡素化を含めて検討いただきたいということ。利用者の送迎に対する対応についての支援策を講じていただきたいと思っております。

以上、駆け足になりましたが、私どもからの御報告とお願いとなります。以上です。  
○栗田座長 ありがとうございます。地域の様々な立場の皆様から取組を御紹介いただきまして、様々な角度から、この総合事業の充実に向けた示唆をいただくことができたのではないかと思います。

それでは質疑に入りたいと思っておりますが、各構成員から、ただいまの説明に関して御質問

等がありましたらお願いいたします。会場の方は挙手を、オンラインの方はZoomの「手を挙げる」の機能を使用いただき、私のほうで指名いたしますので、その後御発言いただければと思います。いかがでしょうか。御質問ございますでしょうか。

オンラインの高橋構成員ですかね、よろしくお願いいたします。

○高橋構成員 ありがとうございます。

総合事業に限らず、介護の分野では人材不足が深刻化しているということだと思います。今日の事例のように、ほかの分野の民間企業の参入やICTの活用が重要だと認識しました。

大東市の方にお伺いしたいのですけれども、資料7枚目のところ、介護事業者以外の民間企業の参入の仕組みというところに、行政が管理する建物の清掃とセットで公募することが提案されています。民間企業の収支の安定につなぐためということですが、実際にやられているのかどうか。それをされている場合、市としてかえってコストアップになるのではないかとも思うのですが、いかがでしょう。

また、大東市の総合事業に民間企業の参入を促したのは、生活支援コーディネーターというよりは、大東市の行政が主導したようにも見えておりますけれども、そうだったのか。大東市では、生活支援コーディネーターはNPO法人に委託しているのですけれども、生活支援コーディネーターが民間企業の参入に関わっているのかどうかというのを伺いしたいと思います。

なかなか生活支援コーディネーター自体が、視野が民間企業とか商店などに広がっていないという状況がありますので、その点からぜひ伺いたいということと、ロイヤルマネージャーさんに、イオンさんとも同じだと思いますが、御社が参入するためには収益性が課題だと思いますけれども、総合事業に参入して、実際に収支としてこれをきちんと取れているのか、先ほどの要望もありましたけれども、その点伺いしたいと思います。

以上です。

○栗田座長 それでは、逢坂構成員からお願いいたします。

○逢坂構成員 御質問ありがとうございます。

最初に、民間企業の参入において公的な施設の管理とセットに公募しているかということ、本市ではまだやっておりません。やってないにもかかわらず、今参入していただいていますので、参入が減ってくれば考えたいと思っています。民間企業の収支としましては、現在のところ、自費サービス利用を、営業認めているということを本市では条件としております。

次にSCさんの動きですが、この民間企業の方々が当初入ってきた段階では、市の職員がSCをしておりましたので、その者が声かけを中心にやっていったということになります。現在、先ほどお話しいただいたように、NPOさん入っていただいていますので、そのNPOの第1層のSCがいろんな、この訪問サービスA以外でも民間サービス企業の参入をどんどんと声かけている状況でございます。

○栗田座長 続いて飛鳥さんから。

○ロイヤルマネージャー 飛鳥でございます。

この総合事業のところだけを見ますと、収支的にはほとんど取れていない、補填している状態で今まで続けております。ハウスクリーニング、家事代行とか、あるいは空調整備ですね。これは一般個人のお客様から地方公共団体に至るまでのそういう空調の整備もしておりますので、そこの利益からの補填というところでさせていただいています。これは大阪市から、ずうっと活動してまいりました地域活動の中から我々にというところで推薦していただきましたので、何としても見つけ、広げ、協力していきたい、そういう思いで今日に至っているわけです。

大東市様におかれましても、この収支というところでは安定性が、次の事業、そして次のアウトカムにつながるのではないかと考えております。ですので、いろんな提言も実はさせていただいております。その一つに、やはり公共の施設には空調の整備というのは必ずやっていくわけです。そこで我々がお役に立って、総合的に事業を見たときに、結果的に事業として成り立つというところでいいのではないかと考えております。

そして、古くからずうっと住環境というところでは、我々はどうやって衛生的な担保を保っていくのかというところの研究では全国多くの仲間と共に研究を進めてまいりました。SARSのときから、このコロナに至るまで、本当に医療機関、一般の地方公共団体に至るまで、いろんなノウハウを御提供させていただいてサービスをさせていただいて、事業をさせていただいた経緯がございます。この介護こそ、また役に立てると思って、今もさせていただいている次第であります。

よろしいでしょうか。

○栗田座長 ありがとうございます。逢坂構成員がまとめていただいた最後の提言が大変参考になります。ありがとうございます。

では、柳構成員、どうぞ。

○柳構成員 豊岡健康福祉事務所の柳と申します。

まず、イオンさんなのですけれども、非常に面白い活動だなと思う中で、実はマルナカの通いの場合は、この活動は年会費とか取られていて、総合事業としてやられているわけではなく、総合事業であれば、対象者はセレクションされないといけないとかありますけれども、そうではなくて、この活動は別に誰でも使えるという活動なのですよね。

○栗田座長 では、乾さん、お願いいたします。

○イオン株式会社 イオンの乾でございます。

そのとおりでございます。あと、これ自体は対象者をスクリーニングしているものではなく、65歳以上であれば使えますし、もしくは55歳以上から使うこともできるという仕組みになっていて、自立度に関しては、本当に元気な人から、でも、要支援ぐらいに片足突っ込んでいるような人もいらっしゃっているという形で、自立度に関係なく、地域の皆様に御利用いただくサービスとなっております。

○柳構成員 ありがとうございます。そういう意味合いで、この写真を見た限りでは、比

較的お元気な方とか、前期高齢者のアクティブな方で、なおかつ、お店がある地域ということが条件かなあとと思いますが、この活動そのものは非常に地域にとってプラスだなと思いますし、勉強になりました。

もう一つは、全国介護事業者連盟さんのほうで、何度か御発言の中で、要介護から要支援になって自立になる人がたくさんいると御発言いただいて、私ども、実はそういうデータはほとんど持ち合わせていなくて、それこそ予防給付や総合事業が出てきた理由としては、これは事業者さんが悪いのではなくて、介護保険という制度が、高齢者の自立度を高めることで介護保険事業者さんに対するインセンティブが全然ないのが原因ですが、どちらかという、我々のイメージとしては、介護保険サービス事業者さんの中には、自立にすれば顧客を失うので、そういう形でどんどん自立支援を進めていない印象があります。我々が地域で関わっている中では、ケアマネジャーさんや事業者に「おたくのサービスからどれくらい自立になっていますか」と問うと、自立者は非常にまれなので、その働きかけはなかなか難しいなと思っているのですが、もしそれを証明するデータがあるのだったら、連盟の事業者さんの中でどれくらいの人たちが要支援から自立に、サービスを受けながら自立になっているかというデータ、今日でなくて結構ですので、出していただければありがたいです。逆にいえば、それは介護保険事業者でやれるのであれば、総合事業というものを新たに検討して組み替える必要はないのかもしれないです。我々の持っているデータでは構造上介護保険事業者のサービスでは要支援者の自立支援は難しいので、この検討はされているのかなと思ったので、今何かコメントがあれば教えてください。

○栗田座長 齊藤さん、よろしくをお願いします。

○介護事業者連盟 ありがとうございます。御指摘いただいたとおり、現状の制度の中では、要介護度に応じて点数が決まっておりますので、なかなか自立させていくことに対しての事業者のインセンティブが働かないというような課題があるということはもう随分昔から指摘をされているところであります。

ただし、事業者のほとんどは、だからといって自立支援を怠っているということは、ほとんどの事業者はないというふうにも思っております。また、この点については、私よりも厚労省の皆様方が、そういった課題認識のもと、現在、先ほど私のほうで何度も繰り返し申し上げましたとおり、自立支援や重度化防止の推進、さらには科学的介護の推進ということが今の介護保険制度のテーマということで、次なる報酬改定に向けても大きな課題として示していただいているところでありますので、今後この分野については様々な形で推進が図られていくものだと思っております。

実際のデータのところについては、全ての、全データをそろえているわけではないのですが、やはり事業者によって本当に、御承知のとおり、介護事業者、様々な事業者いらっしゃいますので、認知症ケアをやっている事業者、また、重度、ターミナルをやっているような施設、さらには、軽度な方向けにとか、サービス内容も非常に多岐にわたっておりますので、こういった自立支援・重度化防止に特に注力して取り組んでいる事業

者は、改善しているようなデータというのは、これはたくさんあるということは申し上げておきたいと思います。

ただ、全体で見てどうかということについては、まだまだデータも不足しているところで、また、私が申し上げるまでもありませんが、要介護度だけで全ての判定をしていくのかということでは、科学的介護の推進ということで専門委員会で検討いただき、このLIFEからまず高齢者の状態像を把握していこうということで、前回の報酬改定でスタートしましたので、恐らくこのLIFEを通じたビッグデータで様々なデータが蓄積されていくということになりますので、繰り返しになりますが、私としては、ぜひこの総合事業についてもこのLIFEをはじめとした介護の流れと一体的な評価・運用になっていくようなことを検討いただきたいと思いますと思っている次第です。

以上です。

○栗田座長 ありがとうございます。ほかにはいかがでしょうか。御質問ございませんでしょうか。

では、江澤構成員からお願いいたします。

○江澤構成員 どうもありがとうございます。また本日は貴重な御発表ありがとうございました。

ちょっと伺いたいのですけれども、日本郵便さんとイオンさんのほうに御質問ですけれども、発表でよく分からなかったので、どの部分が総合事業で、総合事業の場合、自治体とのやり取りとか委託はどのような経緯か、お話しできる範囲で教えていただければと思います。

○栗田座長 では山田さんからお願いいたします。

○日本郵便 日本郵便の山田でございます。

実を申しますと、今のところ、弊社、日本郵便のほうで、今日御紹介しましたみまもり訪問サービスとスマートスピーカーを活用したみまもりサービス、この2つ、総合事業のほうの適用というか、総合事業のほうで対応させていただいた事例はまだないかと思えます。ちょっと説明を駆け足にしてみました。みまもりの訪問のサービスというのは、どちらかといいますと個人様向けといたしまししょうか、高齢者御本人の方、あるいは御家族の方が、このサービスお知りになった方がちょっと使ってみたいという形で実施しているサービスでございます。

一方で、スマートスピーカーのほうは、我々日本郵便としましては、まさに市町村様のほうに、こういうサービスがございます。住民の方にいかがでしょうかという形で御説明をして、だんだんと導入してくださっている自治体が増えているという状況でございます。まだ我々自身も、このサービスがどんな形で生かしていただけるか、さらにどんなサービスにしていけるかということを考えているところでございまして、今後、もし総合事業のほうでお使いいただけるようなものになっていけば、また対応のほうも考えていきたいと思っているところでございます。



○栗田座長 ありがとうございます。

では、福部さん。

○イオンリテール イオンスマイルのほうは地域密着型通所介護ということですが、総合事業との一体型ということになっていきますので、こちらは事業対象者から要支援2までの方が総合事業という形でのデイサービスの受け入れということになっております。

以上です。

○イオン株式会社 イオンの乾でございます。

先ほどの発表資料で申しますと、例えば6ページ目、iPadの番号で言うと45枚目のところが、例えば行政様の文脈で認識されている、関連する地域支援事業との関わりの一覧となっております。その経緯といたしましてはいろいろですけれども、例えば地域包括協定とか結んでいると、そこが話のきっかけになるということもございます。

先ほど飛ばしてしまった、iPadでいう46枚目、スライドでいう7枚目のところになるのですけれども、例えば買い物リハビリのようなものを目指してやりましょうといったときに、この介護保険事業者のリリフル様と一緒にやろうみたいな話もございます。こちらは、経緯としては、ちょっと手前の段階から手を打っていきたいよねという話がリリフル様とイオンタウンの大垣で話が起きて、ではちょっと大垣市さんどうですかという形でこちらからお声かけして始まったというのがあります。話しかけるきっかけが何であったかという、認知症カフェを2か月に1回実施していたので窓口を知っていて、どうですかという働きかけができた。例えばそのような経緯となっております。

総合事業そのものではないのですけれども、卒業された方、もしくは総合事業に戻ってきた方も同じ場所で同じようなサービスをみんなと一緒にやっていただけるといったところが、この日々の暮らしの動線上にある、イオンの店舗における活動のいいところかなと思っておりますので、本日はちょっと区別をしないで、場の活用という形で発表させていただきました。

○栗田座長 ありがとうございます。

○江澤構成員 どうもありがとうございます。ただ、イオンさんの地域密着型の通所介護はAという形でされているという理解でよろしいでしょうか。通所サービスA。

○イオンリテール いや、ミニデイとかではないので、Aサービスではないですね。

○江澤構成員 総合事業の通所型Aでされているという理解でよろしいでしょうか。

○イオンリテール 従前相当サービスを実施しています。

○江澤構成員 どうもありがとうございます。

○栗田座長 ありがとうございます。

では、堀田構成員、どうぞ。

○堀田構成員 ありがとうございます。逢坂構成員にまずお伺いしたいのですが、先ほどの高橋構成員の御質問と関連するところでもあるのですけれども、こういった保険者の方々が実際にサービスの実態把握をして、民間でできるところは参入勧奨して、その質の

担保をするというのがこれからますます起きるといいなという前提で、9ページのスライド9の御提言が出てきているのは、現状では、参入勧奨しても、反応としては相当厳しいということでのよいのかを教えてくださいたいです。先ほどの飛鳥さんのお話を伺って、収支はこれだけでは取れそうにないけれども、相当社会貢献意識のあるところだけが入ってきてくださっているという感じなのではないでしょうか。

○逢坂構成員 御質問ありがとうございます。

参入勧奨、常にやっておりますし、一旦入ってきて、撤退された企業もございますし、現時点で4事業所ということになっておりますが、その原因の一つに、利用者が、企業からしたら、1人従業員確保するほどの利用がなかったということが当初起こりまして、飛鳥さんのところにもちょっと御迷惑をおかけした期間がございました。

現在は、本市の場合、訪問サービスAに2段階ございまして、介護事業所によるサービスAとそれ以外のハウスクリーニング業界の企業によるサービスAと金額設定も違います。その中で、ケアマネジャーがプラン立てるときに、まず、この参入いただいている民間企業者の介護事業者以外のサービスAを優先的に使うというルールにしまして、そこからはどんどん新規がこの事業者さんのほうに回るようになりましたので、従業員が確保されても大丈夫なように、何とか均衡保てるようになりました。なので、その条件も含めて、今また新規参入を目指して声かけてもらっているところです。

○堀田構成員 分かりました。そうすると、条件をつくってさらに勧奨しているということですね。ありがとうございます。

もう一つ、よいでしょうか。

○栗田座長 はい、どうぞ。

○堀田構成員 乾さんにお尋ねで、最後に、地域社会に貢献するというイオンとして、グループとしての理念のようなものをお話したださっていたと思うのですが、この地域連携のパートについて、これは純粋に地域社会貢献ということなのか、それとも、今日幾つかの例をお示しくださったと思いますが、それぞれの社会的な価値みたいなもの、あるいはイオンさんとしての価値みたいなものを何らか可視化、評価するといったことをなさっているのかを教えてくださいませんか。

○イオン株式会社 すごく難しい御質問だと思いますが、提供している価値を可視化できるかということに関しては、社内側で定量化している実績はほとんどがございません。これは介護保険内とか介護保険外にかかわらず、そういったことは社内としても課題だとは認識しております。

ただ、イオングループ内に介護サービスを提供できる人材が何人いるのだというところはございますので、評価するとすれば、例えば保険外のところを含めてどれだけ御利用いただいたかが一番大事かなとは思っております。多くの方が外出促進という形、社会参加という形、そのユニーク数をカウントしていく、頻度をカウントしていくというのは店としても集客だし、お客様としても外出促進の介護予防効果といった形で、そのKPIを同じも

のにできれば一緒にそれを目指して頑張っていけないかなということは思っているのですが、ただ、その評価することにもコストがかかって、現在はただでさえ赤字なのにさらに評価コストをかけるということができないというところがございますので、それこそ、本当に介護予防の手前、フレイル予防ぐらいのところ、成果連動型民間委託契約方式（PFS：Pay For Success）とか、ああいう仕組みに乗せていくということがないと評価も可視化されないし、KPIを官民連携で握ることはできないのではないかとということが今ちょっと私の心の中で思っているところがございます。

○堀田構成員 それはつまり、先ほども赤字とおっしゃったと思うのでこれはお尋ねしているのですけれども、赤字だけれどもやっておられるというのは、本当に地域社会貢献ということで、いずれここに、ウエルカフェしかり、最初のTSUMUGIもですけれども、ここに来続けてくださっていると、お客様としても来るかなというような期待感というのでやっ  
ていらっしゃるという、現段階では、そういう理解でいいのでしょうか。

○イオン株式会社 TSUMUGIに関してはかなり地域貢献の意識が高いです。田舎という言葉悪いのですけれども、余り社会資源が豊富でない地域においては、車でみんな来て、わいわいしゃべれるところってやはり貴重な場所で、始めてみると、やはりすごくお客さん楽しそうにしているし、これは場所としては残しておきたいというのはその経営判断のほうになっております。一応事業部の中では、フードコート事業部、フードコートの一部の事業部として、来たお客さんに御飯食べて帰ってもらうとか、近くでネイルサロンやっ  
てもらおうとか、そういうことは考えているのですけれども、埋め合わせるには届かない  
というようなサービスでございます。

ウエルカフェに関しましては、場所をたくさん持っているビジネスなので、場所の価値  
というのは、お客様に必要とされること、行政様に必要とされること、いろんな事業者  
様に必要とされることということですので、まずは必要な価値をつくりに行く、マネタイズ  
は後になるけれども、先に価値をつくるということで、こちらの地域コミュニティのため  
のスペースを増やしていくという経営判断をされているということになります。

○堀田構成員 ありがとうございます。

○栗田座長 ありがとうございます。多面的、社会的価値の評価というのはこの事業だ  
けでないですけれども、非常に重要なテーマです。ありがとうございます。

石田構成員、どうぞ。

○石田構成員 ありがとうございます。1つお尋ねしたいのは、日本郵便さんのところの  
スマートスピーカーの利用の場合ですね。これは費用について、どのぐらいかかるのかと  
いうのをちょっとお聞かせいただきたいというのが1点と、今日こういう形でいろいろ総  
合事業という分野の中に様々な民間の企業がいろんな形が入ってきて、多様な形式で地域  
貢献を果たしている状況を知ることができました。これは非常にいいことであるし、幅広  
く広がっていくといいなあとと思うのですけれども、その中で、全国介護事業者連盟の齊  
藤さんがおっしゃっていたように、これまでの総合事業の枠組みの中ですと、サービスA

について、あるいは緩和型というような事業はどうしても採算が合わないということでした。報酬が大きくダウンすることで人手がいなくなる、事業者としてはやっていけないという状況は改善されていません。株式会社イオンさんのように大手であれば、赤字になる社会貢献部門については他の収益によってカバーできるわけですが、訪問あるいは通所サービスのみを担っている事業所では難しい。これは現実にあるわけで、こういった中で、これをどうしていくかということをお願いする必要があります。この総合事業というものについて、もう一回改めて基本的な仕組みを見直す必要があると考えます。

その中で、今回ご紹介いただいた民間の企業による多様な取組内容が、どの部分でどのように関与できるのか。そして、その中で費用はどのようになっているのかということが全体を見渡してよく分かるように、図式化していただきたいと思っています。再三申し上げているのですけれども、どうしても全体像が見えにくいのです。生活支援整備事業との関連も含めて、全体を見渡して、総合事業のこの部分においては、民間事業者を含め、このような内容の事業が、このように関わるができる、また、費用に関してはこのようになっているというような、誰の目にも分かりやすい説明が必要であり、求められていると思います。

これは要望なので、以上です。

○栗田座長 特に質問ということではなくて、よろしいですか。

では、山田さん、お願いします。

○日本郵便 ちょっと資料に書くのはどうかと思ったところもございますので、みまもり訪問サービスというのは、実は弊社のホームページには料金とか書いてございますが、口頭で申し上げますと、基本的には、月々2,500円程度ということでございます。

それから、御質問にありましたスマートスピーカーを活用したみまもりサービスのほうですが、実はこちらは市町村様にそれぞれ御相談をしながら条件など調整していくものなので、一概には申し上げられません。

ただ、考え方としましては、導入のときに、まずスマートスピーカーを導入していくというのがございまして、もともとスマートスピーカーお持ちの方であればそこにアプリを乗せてということもあるのですが、高齢者の方で最初からスマートスピーカー持っている方はそうそうおられないということがあり、市町村様に対してお持ちするサービスですので、市町村さんのほうに、何人ぐらいの住民の方に使ってもらおうと思っているかと。それで、スマートスピーカーはアマゾンさんのエコーというものですが、幾つか段階があつて、小さいものだと4,000~5,000円で、大きいもので1万円、2万円というものもございまして、どれでもいいのですけれども、画面あるもののほうがいいかなということで、それを何台導入するかというのが初期コスト。それと、弊社のほうのサービス、コンテンツアプリがございまして、そのシステム利用料ということがございまして。

ランニングについては、システムというか、サービスを利用していただく額というのがございまして、それともう一つ、我々の課題なのですが、高齢者様のお宅がインターネッ

トの環境をお持ちでない場合に、その環境をつくっていただくということが必要になる。そうすると、近くに光ファイバーが来ていて、インターネットの引込みをするということが高齢者の方が選択されればそれで普通のサービスになるのですが、そうでない場合にはポケットWi-Fiなどを御用意すると、これは一般的には月々1,700円、1,800円するので、この部分がちょっと市町村さんとお話をするときにも、何とかならないかなあということまでポイントになってきているというところでございます。

○栗田座長 ありがとうございます。

では清水構成員、先にお願いたします。

○清水構成員 それぞれの御発表、大変ありがとうございました。助け合いを全国で推進支援しております清水と申します。よろしくお願いたします。

その観点から簡単にお尋ねさせていただきます。日本郵便さんとイオンさんの御発表の中で、今のお話で評価という点が出てきており、少しつながってまいりますが、まず、日本郵便さんにお尋ねいたします。

同じ方がずっと入られるのか、お一人何回ぐらい入られているのでしょうか。代表的なケースで結構です。そしてその関わられているみまもり訪問サービスで、訪問をされているその郵便局員の方ご自身に何らか効果というか、好影響を感じられるようなものが日本郵便さんの中で把握されていることがあるのか、あるいはこうした取組をなさっているところと、されていないところとの違いはおありなのか、という点をお教えてください。

また、イオンさんに関しましても似た御質問になりますが、利用者さんの社会参加の促進というお話がありましたが、買い物等も店内でされる際、専門職の方がこのデイをされるのとは別に、例えばお買い物されるときは当然レジでお会計等されたり、そのショッピングセンターの中にこういう皆さんがいらっしゃる、直接応対される状況が起きてまいります。そこで働いている方々にも、この取組により何らか好影響があるというようなこと、データではなくても結構ですが、声や感触がおありなのか。あるいは逆に、何か課題はおありなのか。簡潔で結構ですので、伺えれば大変ありがたいです。

○栗田座長 では山田さんからお願いします。

○日本郵便 難しい御質問かなとは思いつつも、ちょっと私の主観も交えてお答えいたしますと、郵便局、全国に直営で2万ぐらいあると冒頭申しましたが、もちろん都市部、東京などにもございますし、地方のほうにもある。このサービスとしましては、基本的には、お客様、ここに訪問してほしいんだよというお話があったときに、最寄りの郵便局、あるいはその郵便局だけで頼り切れなければ近くの郵便局と調整をしながら訪問する局を決めるということになります。

地方の郵便局のほうから申しますと、結構その住民の方が顔見知り、あの郵便局の局長さんが来てくれるとか、あの郵便局の局員さんが来てくれるとかいう形で、顔を見れば知っている人が来てくれるということで、高齢者の方からすると、ああ、あの人が来てくれたという形になる。局員のほうも、知っているあのお客さんといいますか、その誰々さん

のところに行ってちょっと様子見てきましたという形になる。

都市部のほうは、そういう意味では、お客様とはもともとちょっと距離がある、要するに、職員が一人一人の住民の方をよく知っている関係では必ずしもないというところがございます。ただ、我々弊社の中でも、人事ローテーションもございまして、そういう意味では、郵便局というのは全国どこにでもあるということで、その地域その地域で役割を担っていくということがございますので、多くの職員がこうした形で地域に役に立てるような仕事を経験するという意味では非常に重要なことなのではないかなと思っております。

○栗田座長 では、イオン様から福部さん、よろしくお願ひします。

○イオンリテール 買い物についてですけれども、まず1つ目の質問で、うちの従業員が付添いでというようなところはあるのかということですが、これは、できた当初から、買い物支援という形で付添いサービスというのを入りたいということでいろいろと試行錯誤したのですが、最終的には全く収支が合わないということで、要は、一人に一人の従業員がつくということが、しかも、それがデイサービスのスタッフである場合は全くそこにお金発生しないということもあって、今考えているのは、これについては別途有料でのサービスであればありかなというところまでは進めております。

現状、買い物されて帰る方、または利用前に買い物される方というのは、一切の付添いがない形で、御自身で買い物できる方という形になります。ただ、これについても、結構、うちを利用前は自分ができないと思っていたところですが、実際来てみるとまだまだ十分できるのだというところでは、買い物自体をあきらめていた御利用者がうちの利用をきっかけに、結局自分で買い物するようになったという例はあります。

ただ、その場合、例えば利用前に買い物されて、重い荷物を持ってうちを利用されて、帰りはうちの送迎車で重い荷物持ちながら帰るとかで、荷物の持ち運びというところで負担が軽減できるようなことはあるというところですよ。

あと、お店で働いている方に好影響あるのかということですが、実際お店で働いている方は、うちで御利用されている方と一般で買い物されている方の区別つかないぐらい、普通なのです。要支援2だから、何か外見的にどうなのと言われても、特にショッピングカートを押していると、あれ、シルバーカーの代わりになったりとかして、結構歩行とかも安定したりするので、うなずいている方多いですけれども、実際、うちの駐車場からイオンマイル利用するときも、ショッピングカート押しながら歩いたりとかいうところがあって、従業員の方で区別がつかないので、好影響あったかどうかというのはちょっと分かりかねるというのが実際のところになります。

以上になります。

○栗田座長 ありがとうございます。

では、沼尾構成員、どうぞ。

○沼尾構成員 御発表ありがとうございました。

2点お伺ひしたいのですが、まず1点目は大東市さんに伺ひたいのですが、最後

の御提案のところ、都道府県による取りまとめの仕組みということ挙げてくださいって、都道府県が仲介役をとということだったのですけれども、先ほど飛鳥さんのお話ですと、大阪府の商工労働部が大東市さんへというふうに話をされたということですが、大阪の場合はこのように商工労働と福祉の部局が府のレベルで何か連携されているのかとか、こういった形での仲介のような仕組みというのが既にもし何かあるようでしたら御紹介いただけないかというのが1点目です。

それからもう一点は、イオンさんと日本郵便さんにお伺いしたいのですけれども、まず、日本郵便に関して言いますと、全国2万4,000ということだったわけですが、実際にこのみまもりサービスを利用されているというのは、地域的にいうと、やはり地方圏が多いのか、結構都市部でもニーズがあるのか、その辺りの地域によってこのサービスのニーズがどのようになっているのかとか、あるいはサービスの中身自体がちょっと違っているのかとか、その辺りのところをお聞かせください。

また、イオンさんのほうは、先ほど、関東圏で主に出店されているということですが、採算性ですとか担い手の確保という意味で、どうしても関東圏中心になってしまうのか、これが例えば地方ですとか郊外での出店ということも実際可能なか可能ではないのか、その辺りのところの感触について、ぜひお聞かせいただければと思います。

○粟田座長 それでは、逢坂構成員からどうぞ。

○逢坂構成員 御質問ありがとうございます。

大阪府のプラットフォームですけれども、大阪府がこの商業部門と福祉部門が連携しているかという、連携あります。プラットフォームに参入している事業所も、福祉系のことも手広くやり始めていますので、府の中でも連携しておられますけれども、当初、このプラットフォームを知ったきっかけが、大東市で介護事業者以外に参入してもらうという、大東市の中の商業部門の担当課の人間に相談をかけたら、この大阪府のプラットフォームを教えてもらって、そこからつながっていったという、市の中での連携から始まったという状況でございます。よろしいでしょうか。

○粟田座長 では続いて、山田さんお願いします。

○日本郵便 郵便局のみまもり訪問サービスについてですけれども、ざっと申しますと、もちろん都市部でも御利用者おられますけれども、どちらかといいますと、やはり地方部、地方のほうに利用者の方が多いかなという印象でございます。ただ、どの地域で御利用いただいても、サービスの中身は基本的には同じということでございます。

1つちょっと例外的なことを申しますと、こちらの総合事業ではないのですけれども、市町村様が住民の方々に何かサービス、民間のサービスを使うときに一部助成されるというお話、行政委託型のサービスというもので、市町村様がお話を持っていただくと、その市町村が都市部であることもありますし地方部であることもあるということでございます。

○粟田座長 ありがとうございます。

では、イオンさんの福部さん、お願いします。

○イオンリテール 全国展開、出店できない理由はというところですが、質問の中であった、では地方では商圈として商圈的に難しいのかという話では、ある程度の商圈であれば勝てるだけの状況は整っているかなというところで、普通のデイサービスでは、路面の場合、ちょっとどうしようかなというところであっても出店はできるというのが1つあります。

ただ、なぜできないのというところですが、人の確保という意味では、実はこれも路面よりも採用しやすいというのが1つあるのです。働いている方というのは主婦の方がやはりうちは介護職員として非常に多いので、お店の中にあるというだけでも採用しやすいというのが非常に実は強みとしてあるのです。

ではできない理由なのですが、1つは、事業部の規模がまだ小さいというところで、早く全国展開しろというのは、実は会社としても言われているところで、あとは、地方のお客様が何で調べたのかというのはあるのですが、アンケートとかで、うちの都市に出店してくれという声は実は非常に多くいただいているというのが事実というところになります。

ただ、もう一つは、先ほど言ったように、出店課題としての採光面積確保できるお店というのが実はなかなか難しいということですね。イオンのお店を見ていただくと分かりますが、中には当然窓ガラスというのがあります。ただ、それは全く採光面積には入らないということで、外窓がないとつけれないというところで、外窓のあるテナントを探すというのが実は非常に難しい。これが一番出店できない課題としては大きなところかなということで、ここを何とかクリアできる方法がないかということで、今いろいろと試行錯誤しているというようなところがございます。

以上になります。

○栗田座長 ありがとうございます。よろしいでしょうか。

それでは、この辺で質疑は終了とさせていただきますと思います。ヒアリングに御協力いただいた皆さん、本当にありがとうございました。余り時間ないのでありますが、あと10分ぐらいなのでありますが、もし皆さん、御都合がありましたら御退席いただいても構いません。

この後、議題2というのをやらなくてはならないのですが、「介護予防・日常生活支援事業の充実に向けて」ということで、いつものように、今回はヒアリングの結果を踏まえて、総合事業の多様なサービスの活性化、それから生活支援体制整備事業の活用などについても、皆さん御意見いただければと思いますが、もう時間は限られておりますけれども、何か御発言がございましたらよろしくお願ひします。

では、田中構成員からお願いいたします。

○田中構成員 本日は貴重なご報告、皆さんありがとうございました。あと、冒頭の厚生労働省のほうからの情報提供も含めて、総合事業、改めて総合事業担当部署を超えて、まちづくりとか商工観光や農林など、いろんな部署とつながり合いながら幅を広げていく必



要性があることを強く感じたところでした。

既存のものの中で、考えられるものとして、例えば多様な主体という点においては、地域密着の小規模多機能とかの事業も地域と密接に関わりがありますし、運営推進会議を通して地域ともつながり合いがあります。そういったなじみの関係性を活かして、総合事業のつなぎ先として、通いの場の場所を提供いただくとか、サービスAの提供も可能なのではないかと感じました。

あと、人材不足は高齢者分野に限ったことではありませんので母子や障害分野においても皆さん人材不足でお困りということですので、地域のあらゆる資源を総動員した多様な主体による取組への柔軟な発想が求められているということをすごく感じたところでした。

また、サービスAにおいても、継続要介護者への広がりということも報告の中でありましたが、今後はそういったところも検討がさらに必要だと思いました。

先ほど、質問できなかつたのですが、斉藤さんより、「要介護高齢者に、社会参加に向けた支援の一環として、有償ボランティアで総合事業の業務を行っている」という報告がありました。大変興味深く、具体的な内容についてお伺いしたいところでした。

○栗田座長 ありがとうございます。どうぞ。

○逢坂構成員 逢坂でございます。

御発表ありがとうございました。ロイヤルマネージャーさんもおっしゃっていましたが、今の中田構成員のお話も一緒ですけれども、要介護以上、要支援の方々が総合事業のサービスAとかお使いの場合、介護事業所であればそのまま継続で、介護1になっても同じ事業所でいけるのですけれども、こういった介護事業所以外の事業所さんを御利用になっている方々が要介護になったときに継続できないので、嘆きの声もう頻繁に入るのでですね。またそのときに要支援に戻ってこられたときには使えたりもするのですけれども、先ほどからの、行ったり来たりというときに、これもサービスAも介護1以上に弾力化というのですか、あれば、行ったり来たりのときに、利用者さんからすると業者が変わるということがなくなっていくのではないかと。

本市のサービスで、Bはもう既に要介護以上もお使いになっておられますので、ケアマネージャーから言うと、Bが使えるのに何でAが使えないのだということをお責められるもので、行政としてはすごく困っております。

もう一点、本市の介護事業者さん以外の事業者さんも、見守りに関しましては、サービスA、あるいはサービスBといった住民ボランティアさんでもやっていただいています。一緒に掃除をすとか、体調悪いと分かればすぐに包括支援センターに連絡が入りますので、そこは有資格、無資格関係なしに見守りのラインは、プロでなければならないというところをもう少し緩和して考えられるような制度にいただければ大変助かります。

以上でございます。

○栗田座長 ありがとうございました。

よろしいでしょうか。ほかにもございませんでしょうか。

高橋構成員、どうぞ。

○高橋構成員 ありがとうございます。意見3点ほどございます。

1つ目が、高齢者を含む地域住民の介護予防意識、そして、自立して生活することが大事だという意識づけ、その意識づくりが必要だということです。大東市の資料3のところはサービス費用が45分1,723円、利用者負担が定額280円とありました。45分のお掃除サービスが280円で使えるとなると、多くの人が、使わなければ損とってしまうのではないかと思います。

必要な人が総合事業のサービスを使うこと自体は否定するものではないのですが、一方で、かえって、サービスを使うことで、本人の能力だとかできることさえ奪ってしまうことを懸念しています。このため、サービス利用前のケアマネジメントを含む相談支援が非常に重要だということを改めて認識しています。

さらに、それ以前に、高齢になってもできるだけ自立して生活することが大切だという意識をつくっていくことが必要だと思っています。その意味では、小中学校等、若いときからの福祉教育、ボランティア学習、あるいは社会教育などの取組を進めることが必要だと思います。

2つ目が、厚労省に限らない類似の他省庁の制度・施策を紹介いただきましたけれども、それを聞きまして、行政の役割の重要性、庁内連携の必要性を強く感じました。生活支援コーディネーターについては、厚労省が所管する福祉や介護の制度・施策についてはある程度知ってはいますけれども、それ以外の省庁の制度・施策についてはあまり知る機会がないのが実情です。そこから他省庁の制度・施策を知る機会、あるいは自治体からの情報提供が重要だと思っています。重層事業などで庁内連携が進められている状況にありますけれども、個別ケースの支援を進めるだけでなく、高齢者が安心して住み続けられるためのサービスづくり、あるいは地域づくりに必要な施策情報も、庁内連携の上、提供されるとよいと思いました。

3つ目ですけれども、多様な社会資源をつくり出すために生活支援コーディネーターの視野を広げる取組が必要だということと、NPOセンターやボランティアセンターなどと重なり合いながら支援していくことが必要だとも思いました。生活支援コーディネーターについてはこれまでも、地域住民だけではなくて、地域の関係機関、社会福祉法人、福祉施設やNPO、ボランティアグループ、生協、農協、大学などの学校、そういうものと一緒になって、サービスや活動づくり、地域づくりを行ってきています。

今日の報告のように、商店や企業など福祉以外の関係者など幅広い分野と連携していくことが必要だと思いました。そのため、生活支援コーディネーターさん、それぞれの視野を広げるということももちろん必要ですけれども、多くの市町村で、生活支援コーディネーターさんが1人あるいは2人しかいないという実情を考えると、福祉・介護以外の分野を含めた連携・協働については、各地にあるボランティアセンター、市民活動センターが得意としている、そういう機能を生かして、重なり合う支援をしていくことが大切と思

ました。

なお、全社協では、金融ジェロントロジー協会と一緒に、銀行をはじめとする地域における金融機関と地域包括支援センターとか、あるいは社協等福祉関係機関との連携・協働のあり方を今検討しています。そのメインターゲットは認知症の高齢者ですけれども、高齢者が安心して住み続けられるためのサービス、地域づくりを検討する際には、介護予防や総合事業という狭い枠ではなくて、地域共生社会の実現という大きな枠組みで検討したほうがよいと思いました。

以上でございます。

○栗田座長 大変明快な論点の整理をしていただいて、ありがとうございました。

江澤構成員、よろしくお願いします。

○江澤構成員 ありがとうございます。

今後に向けて、この検討会で議論することだと思いますけれども、まずは、総合事業自体のあり方をいま一度議論を深めて、どういう位置づけで考えるのかをやはり検討すべきでないかなと思っております。地域支援事業ですから、介護保険財源を使っているわけです。そういった中で、今日も大分、採算が取れる取れないという話もございましたけれども、これをビジネスと考えるのか、ボランティアと考えるのか、その位置づけで、取組方とか参入する方の主体が大きく変わってくるわけです。しかも、財政審とかでは、通所介護、訪問介護の要介護1・2までを総合事業へ移行という提案もずっと以前からなされています。そういったことも含めて中長期的に総合事業のあり方をどのように考えるのかというのは、いま一度検討すべき時期にあるのではないかなと思ってます。

特に、既に通所介護、訪問介護の要支援1と2の利用者の方が移行しているわけですが、その方々の、いつも申しておりますが、フォローアップが、なかなかデータが見えてこないということ。それから、やはり重度化防止のアセスメントをどう考えるのか。私は、選択肢は多いということがいいと思いますから、特に多様な主体、プロフェッショナルなスタッフ以外の、いろんな一般の方々も含めた御協力が大変ありがたいわけですから、プロ以外が行うときのアセスメントの仕方をやはり考えていく必要があると思うのですね。

だから、そういったところも含めて、いろんな受け皿があることはいいことだと思いますので、そういった中で、今、A、B、Cに固定して考えていますけれども、もう少し幅広く柔軟に検討していくことが必要ではないかと思うので、今後の本検討会での議論に期待しているところでございます。

以上でございます。ありがとうございます。

○栗田座長 ありがとうございます。

では最後にどうぞ。堀田構成員から。

○堀田構成員 すみません。短くいきます。2点あります。

1点目は、斉藤さんが広報のことをご指摘くださいましたが、この総合事業の広報とい

うことに留まらず、改めて、介護保険は住民自治、地方自治の試金石とも言われましたけれども、これってやはり市民社会をどうつくっていくかということでもあり、お金もサービスも人も空から降ってはこないということ、危機感の側と、一方で選択肢も増え、もっとやりたいことができる可能性が高まるというような、その地域経営は一人一人の市民によって成り立つのだというようなところの考え方そのものを、きちんと介護保険制度の考え方ともセットで、どれだけ浸透することができるかというのが改めて重要ではないかと思いました。

2点目は、先ほど田中さんも触れてくださったところで、斉藤さんが、支え手として要介護高齢者の方々が総合事業でもとをおっしゃってくださって、これもとても重要だと思っています。先日も、とじこもりがちな若者たちがいわゆる地域食堂で厨房に入ってひたすら皮むきに精を出しているところがありましたけれども、総合事業の中での様々な担い手の中に、高齢者のみならず、広く活躍できる、様々な働きにくさ、参加のしにくさを持っている人たちが参加できることも重要ではないかなと思いました。

以上です。

○栗田座長 ありがとうございます。では、よろしいでしょうか。

どうぞ、三和構成員。

○三和構成員 三和と申します。

今日の話は非常に参考になったのですが、全然別な話なのですが、この議題の中で、構成員提出資料ということで3点ほど出ていますが、これについてのお取扱いはどのような感じになるのでしょうか。ちょっと座長さんおっしゃっていただきたいと思います。それだけです。

○栗田座長 それは、どうしましょう。

○岸室長補佐 今回、構成員提出資料として、三和構成員、清水構成員から資料を御提出いただいております。本来であれば、この意見交換の際にこの資料に触れて御説明していただければと思ったのですが、どうしましょう。時間がもう押していますので、次回またこれに触れていただいておりますので、三和構成員と清水構成員が御了承いただければと思います。

○栗田座長 では、次回、三和構成員と清水構成員から資料に基づいて御発言いただければと思います。

それでは、時間になりましたので、そろそろ本日の会を終わらせていただきたいと思えます。本日は、パブリックセクターとプライベートセクターが一緒になって地域共生社会をつくり出していこうということで、いろんなアイデアを出していただいて、大変参考になりました。ありがとうございます。

ということで、ここからは、事務局のほうから次の検討会について御連絡いただければと思います。

○岸室長補佐 次回検討会は6月30日に開催予定としております。また、同会では、今回

お招きできなかった全国老人クラブ連合会、さわやか福祉財団の方へのヒアリングを予定していますことを申し添えます。開催場所や時刻については、また追ってお知らせしたいと思います。

以上でございます。

○栗田座長 ありがとうございます。

それでは、本日はこれで終了といたします。御多忙の中、皆さんどうもありがとうございました。