

高齢者の生活課題の解決に向けた 官民連携ワーキングについて

沖縄県地域包括ケア推進課

経緯

○ 知事答弁(令和6年第1回沖縄県議会)

近年は、個人や世帯単位で、高齢あるいは障がい、こどもといった様々な分野の課題が絡み合っ
て複雑化し、総合的な支援が必要になっているというように認識をしております。今後、制度や分野
の枠ですとか、従来の関係を超えて、人と人、人と社会がより一層つながり、生きがいや役割を持ち、
助け合いながら生活していけるということが非常に重要になってくるというように思っております。
ですから、各部局の政策を動員して、総合的な高齢者支援対策のための部局横断的な検討会議で
すとか、必要な会議の設置についてもしっかり検討してまいりたいと思います。

○ 介護予防・日常生活支援総合事業の充実に向けた検討会における中間整理 (令和5年12月7日／厚生労働省老健局が実施した検討会)

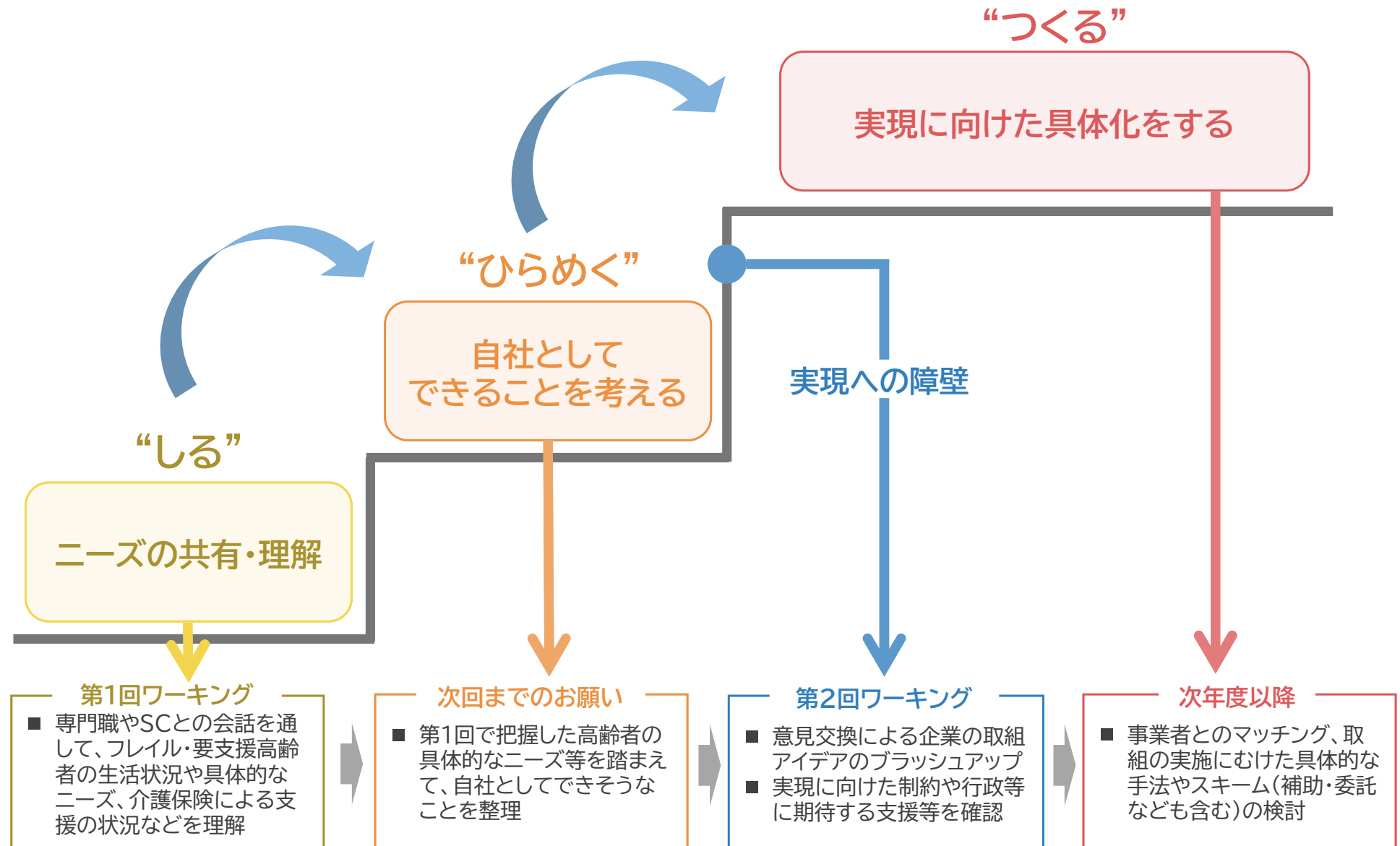
民間企業などの地域の多様な主体は、市町村単位などの行政区画を意識して事業を展開してい
るケースは少なく、市町村やこうした多様な主体をつなげるためのキーパーソンとなる生活支援
コーディネーター等との接点も少ない。このため、国や都道府県に生活支援体制整備事業のプラッ
トフォームを構築し、総合事業と民間企業などの地域の多様な主体との接続を促進することが必要
である。



- ① 超高齢社会に対応する公共私連携に関する万国津梁会議(有識者会議)の設置
- ② 高齢者の生活課題の解決に向けた官民連携ワーキングの開催

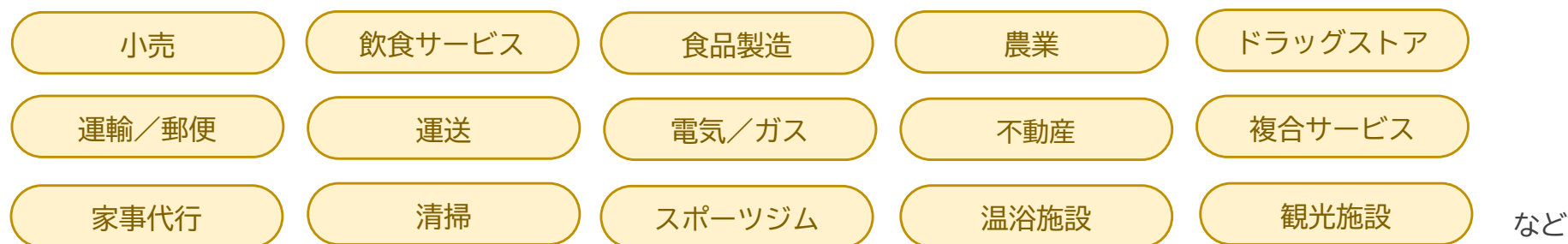
官民連携ワーキングの目的

生活支援コーディネーター、地域包括支援センター及び市町村並びに民間企業、NPO法人、協同組合等の担当者が一堂に会し、高齢者の生活課題の解決に向けた話し合いを行い、具体化を目指すこと。



民間企業等への呼びかけ

- ① 県のWebサイトに参加企業募集のお知らせを公開
- ② 高齢者の日常生活に関わる産業分野において、県内に本社や支社を置く民間企業等をリストアップし、県庁の関係部署(企画、交通、生活、エネルギー、観光、スポーツ等)とつながりのある企業は当該部署を通じて、それ以外は直接電話連絡するなどして面会の約束を取り付け、ワーキングの趣旨を個別に説明



最終的に、商業・飲食施設、運動・温浴施設、
農場、コミュニティサロン、
家事代行、清掃、付き添い、
運輸、運送、コミュニティメディアなど

民間企業等 14 社が参加

(参考) 民間企業等への呼びかけに使用した説明資料

※ 資料だけで理解を得ることは難しく、実践経験を積み具体的に語り関心を引く力が必要と感じた。

高齢者の生活課題の解決に向けた民間企業の関わり(イメージ)

- ・ ワーキングでは、高齢者のニーズや地域の課題に詳しい地域包括支援センターの職員及び生活支援コーディネーターの意見を参考に、民間企業の皆様と、次のテーマで超高齢社会に対応するサービス開発の可能性及び事業化に向けた課題解決の糸口を整理していく予定です。

テーマ1

生活支援と介護予防に資する民間企業による多様なサービスの展開

サービスの例

掃除・買い物・配食・送迎・同行・ペットシッター・模様替え等のきめ細かな生活支援サービスの創出

運動・共食・学び・体験・農業・創作・対話の場など、社会参加や介護予防につながるサービスの創出

体に不調を抱えた高齢者でも利用し続けられる（顧客であり続けられる）店舗やサービスの工夫・改善

テーマ2

地域コミュニティへの参画による企業評価・顧客関係性の向上

企業の関わり例

本業の「ついでに」、又は本業を「しながら」実施可能な地域貢献活動の展開

地域コミュニティ活動への企業資源（ヒト・モノ・カネ・情報）の戦略的な投入

第1回ワーキング “知る”のフェーズ

民間企業等が、生活支援コーディネーター、地域包括支援センター及び市町村との会話を通じ、フレイル・要支援高齢者の生活状況や具体的なニーズ、介護保険による支援の状況などを理解する。

第1回プログラム

14:00

開会

高齢社会に関する話題(20分)

企業参加者の方の自己紹介(15分)

- 企業名、氏名、お立場、事業内容、参加目的 等

休憩

グループに分かれて意見交換(60分)

- 高齢者の介護予防・生活支援に関するニーズ等

全体共有(20分)

- 企業参加者の方から気づきや感想をコメント
(一部の地域包括・SCの方からも感想をコメント)

次回に向けたお願い(20分)

- 次回までに準備いただきたい事項について
- 参考となる取組事例の紹介

16:45頃

終了

第1回ワーキング 参加者

生活支援コーディネーター(SC)・
市町村・地域包括支援センター

計18名

株式会社・合同会社・
NPO法人・協同組合等

計14名

工夫した点

- ✓ 制度の話は最小限に
- ✓ グループを途中で入れ替え
- ✓ 全国の事例紹介は終了前に少しだけ

会場の様子



第1回ワーキング “知る”のフェーズ

主なコメントの趣旨(生活支援コーディネーター・地域包括支援センター・市町村)

【生活支援に関するニーズについて】

- ✓ヘルパー事業所の人材不足や中重度者へのシフトによる、軽度者に対する支援の担い手不足の状況
- ✓ひとり暮らし高齢者の増加にともなう生活支援ニーズの高まりの状況
- ✓買い物の状況や買い物に対する高齢者の意向
- ✓配食サービス等の利用状況や高齢者の認識
- ✓ICTによる見守りの活用状況、高齢者のICT利用の状況・課題

【社会参加に関するニーズについて】

- ✓地域で高齢者が集まっている場所や高齢者が参加しやすい活動内容
- ✓高齢者の多様な働き方に関するニーズ
- ✓移動に関する地域の状況や課題

【民間企業等に期待される高齢者への支援について】

- ✓介護保険サービス以外の生活支援サービスの提供
- ✓高齢者宅に対する配達や訪問時における地域包括支援センター等との情報連携
- ✓商業施設のスペースを活用した社会参加の機会提供
- ✓参加の場と移動手段の一体的な提供
- ✓企業活動における高齢者の就労やボランティア機会の提供

第1回ワーキング “知る”のフェーズ

主なコメントの趣旨(株式会社・合同会社・NPO法人・協同組合等)

【民間企業等からの疑問や質問等】

- ✓ 自己負担額の観点から保険サービスを使いたい・使ってほしいという意識が本人や支援者等に強いのではないか。
- ✓ 店舗に来ることが難しいお客様向けにネットスーパーを実施しているが、要支援等の高齢者は利用できているだろうか。ネットスーパーを充実させる方向で合っているだろうか。
- ✓ インターネットやスマートフォンはどの程度使用できるのだろうか。
- ✓ 見守りに関する取組はビジネスとして検討すべきか、社会貢献の観点から地域と連携して取り組むべきだろうか。
- ✓ どのような場や活動内容であれば、要支援等の高齢者が参加しやすいだろうか。
- ✓ メディアを運営しているため様々な情報発信が可能だが、どこに対してどのような発信をすると高齢者に届きやすいのだろうか。

【課題や制約について】

- ✓ サービスの情報発信がwebが中心であるため、高齢者には届きづらい
- ✓ 自社のリソースでは来店(移動)支援までは提供が難しい
- ✓ 高齢者の負担を少なくして移動支援をするには行政からの一定の支出が必要
- ✓ 移動販売の収益を確保するには効率的な巡回が必要
- ✓ 要支援等の高齢者でも無理なく参加できる運動プログラムの創出や安心して利用できる環境整備が必要
- ✓ 個人情報保護の観点から地域包括支援センター等との情報連携がしづらい
- ✓ 要支援になる前の段階から利用してもらい、慣れてもらうことが必要

第1回ワーキング “知る”のフェーズ

参加した民間企業等担当者の感想

“地域包括支援センターの方との会話を通して、「高齢者だから～できない」といった勝手なイメージを持っていたことに気づいた。まずはこの認識を改めることが取組検討のヒントになると感じた”

“普段の業務で接している高齢者は元気な人が多いが、ちょっとした支援が必要な人が今後増えていくことを知った。元気な層以外の顧客にどのようにサービス提供ができるかも大事な視点だと実感した”

“今までは、来店されたお客様に対して、いかに良いサービスを提供するかを考えてきたが、今後は様々な状態の人にどのように来店し続けてもらえるかを考える必要があると感じた”

“地域のニーズを出し合って共有することや、企業の強み・経営資源を知っていただくためのコミュニケーションの積み重ねが大事だと思った。本日のように率直な意見交換ができる関係性づくりが重要であると感じた”

“取組を検討するうえでは、ヒト・モノ・カネの問題が生じるため、行政と協力して問題解決を図りたい”

“企業としては一定の採算性が求められるため、継続性のある形で取組を考えていきたい”

第2回ワーキング “ひらめく”のフェーズ

民間企業等が、第1回ワーキングで把握した高齢者の具体的なニーズ等を踏まえて、自社としてできそうなことを整理する。

第2回プログラム

14:00 開会

● 趣旨説明等(15分)

第1ターム

● 参加企業による取組アイデアの紹介(45分)

● ブースに分かれて意見交換(45分)

第2ターム

● 参加企業による取組アイデアの紹介(45分)

● ブースに分かれて意見交換(45分)

● まとめ・今後について(10分)

17:30頃 終了／交流タイム

第2回ワーキング 参加者

生活支援コーディネーター(SC)・
市町村・地域包括支援センター

計28名

株式会社・合同会社・
NPO法人・協同組合等

計16名

工夫した点

- ✓ 第2回ワーキングに向けた参加企業向けの事前オンライン相談会を実施
- ✓ 取組アイデアの発表時間は短めに
- ✓ SC、包括、市町村は関心をもった企業のブースを自由に移動して意見交換
- ✓ 庁内の関係課にも声かけ
- ✓ 最後に交流タイムを設定

苦労した点

- ✓ インフルエンザの流行

第2回ワーキング “ひらめく”のフェーズ

会場の様子



開会の様子



参加企業からの取組アイデアの紹介



各企業ブースでの意見交換①



各企業ブースでの意見交換②

第2回ワーキング “ひらめく”のフェーズ

取組アイデアと意見交換

参加企業からの取組アイデアの例

- ・ボランティアと連携した緊急時の駆けつけサービス
- ・見守り・安否確認を兼ねた家庭ごみのゴミ出し支援サービス
- ・ジムにおける要支援の人等を対象としたプログラムの開発
- ・スーパーでの要支援者等に対する買い物サポート
- ・スーパーにおける高齢者の短時間雇用の拡大
- ・ネットスーパーやコンビニと連携した買い物支援(配達支援)
- ・自費による生活支援サービスの充実化(最低利用時間や営業時間の見直し)
- ・通いの場等と連携した移動販売の展開
- ・ネットスーパーの対象地域の拡大と操作性の向上
- ・民間企業の共同運営による移動支援
- ・生活に役立つ各種サービスの仲介サービス
- ・これから高齢者になる世代に対する啓発のためのメディア作成 / 等

取組の具体化に向けた制約・必要な支援の例

- ・個人情報の取扱い・共有に関する枠組みの必要性
- ・要支援高齢者の店舗利用に必要なサポートに関する知見
- ・お試しクーポンや割引券などの導入支援
- ・経済的に困窮している人の利用支援
- ・取組に参画するボランティア人材の確保
- ・ケアマネジャー等を通じた対象者へのサービスの周知支援
- ・店舗や施設への移動手段の確保
- ・高齢者のインターネット利用のサポート・ネット環境整備
- ・自社では難しい部分に対する他企業等との連携・マッチング
- ・官民共同で実施するための第三セクターの設立 / 等



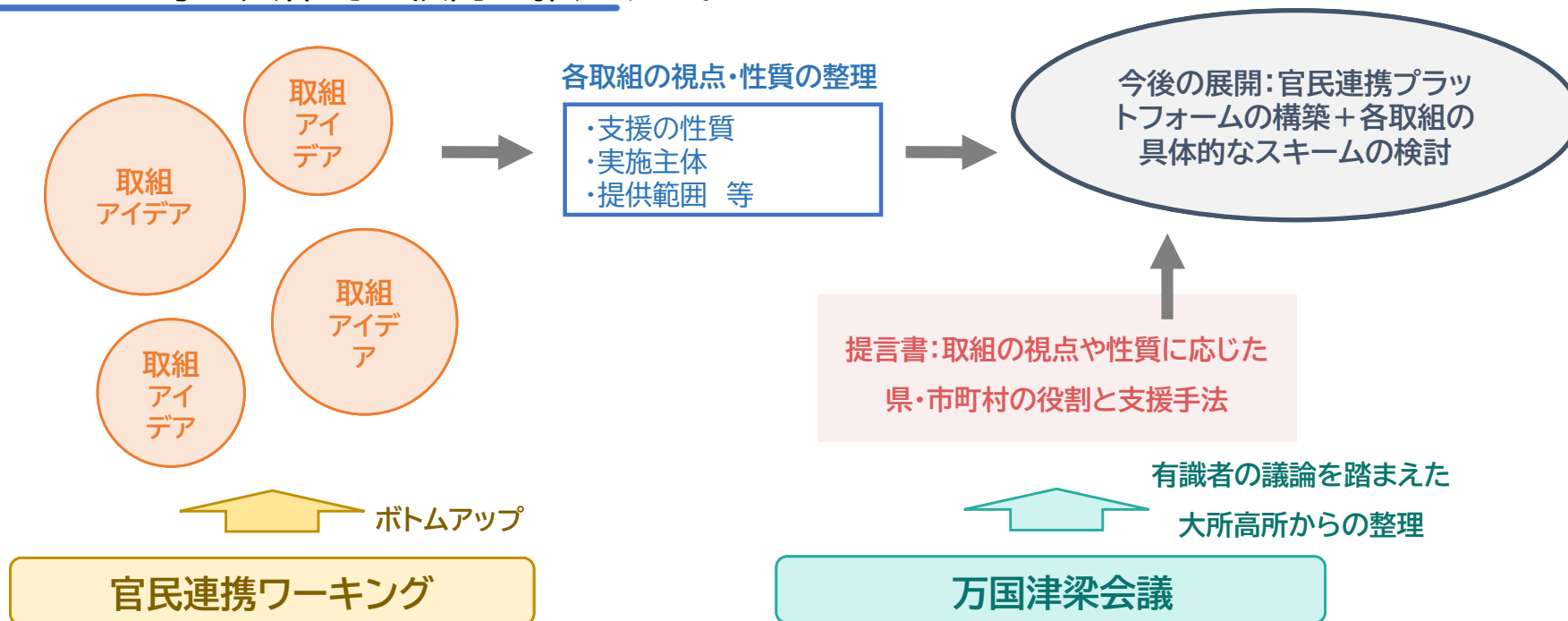
生活支援コーディネーター、地域包括支援センター、市町村等

- ・高齢者の具体的な生活状況・生活課題の説明
- ・より高齢者に役立つ(利用される)ための工夫の提案
- ・企業に対する具体的な期待・提案
- ・行政との連携スキームの提案 / 等

ワーキングを通して、
企業と市町村・地域包括支援
センター等が直接つながり、
個別の問い合わせや
連携の相談などが
複数生じている状況を確認

今後の展開 “つくる”のフェーズへ

官民連携ワーキングの成果と万国津梁会議の議論を掛け合わせ、官民連携プラットフォームを構築し、取組アイデア等の具体的な検討を推進する。



- すべての高齢者にとって多様な選択があり、高齢者に寄り添ったサービスを提供できる「高齢者フレンドリー」なまちづくりへ
 - ※ いま使っているサービスを高齢になっても継続利用できるための工夫
 - ※ 取組の対象は高齢者の介護や生活支援のイメージに限定しない幅広いサービス
 - ※ 中長期的にはすべての生活者に優しいまちづくりへ
- 「支え・支えられる」「代わりにしてあげる」という発想からの脱却
- 多様なサービス・活動の広がる社会を作るための広域プラットフォームの構築へ

今後の展開 “つくる”のフェーズへ

(参考) 万国津梁会議の委員意見

“全国展開をするような大企業との連携において最も大切で難しいのは、新規サービスの開発部門と連携すること。一市町村からでは、なかなか大企業の開発部門とは繋がりを持ちづらい。まさに、これが県など広域行政の役割だと思う”

“この領域だと多分莫大な利益を生むようなビジネスは難しいので、基本的には、地場やスタートアップ系の方が、相性が良いように思う”

“離島や北部三村に関して、それぞれの市町村・自治体で取組を進めるのは厳しいだろうと思う。広域的に取り組んでいくことが必要”

“行政は公平性の観点から1つの企業と組むことを嫌がる。そこは、多様な選択肢を増やすという意味で、間口は広くオープンである点において公平であり、トライアルで1企業と取り組むことは不公平ではないといったように、県から方針を出してもらえると、市町村としては取り組みやすいと思う”

“手段だけを企業に伝えるのではなく、「今の生活環境がそのまま守られる」といった視点等の真の目的を見失わないよう、プラットフォームの真ん中に「マインド」を置けると良い”

“住民主体の通いの場や、民間のスポーツジム、趣味の手芸教室・サークル等、高齢者の活動の場と連携し、このような場に参加できなくなった人の情報を共有し、市のほうでそのような人たちに対して支援の必要性等をアセスメントし、介護予防に繋げていけるような仕組みづくりができるとう良い”

今後の展開 “つくる”のフェーズへ

(参考) 万国津梁会議の委員意見

“民間サービスの例が通所や訪問の代替しかないと狭くなる。例えば、高齢者の方々が80代になっても旅行に行ける、1日のいろんなレクリエーションに行けるということであったり、娯楽を楽しむであったり、一般介護予防事業で行政がつくる教室ではなくて、様々なアクティビティに参加することで結果的に介護予防する視点が大切だと思う”

“通所や訪問だけでなく高齢者が賃貸物件を借り難い問題、手すりやキッチン、火災報知器などの住宅環境の問題、終活としてのお片付けも、リユースやリサイクルで例えば生活困窮者の方に譲渡することや、身元保証サービスなどの意思決定支援も民間企業と一緒にやるべきことの中に含まれてくると、高齢者が生きやすい社会を作るための官民協働のイメージができてくると思う”

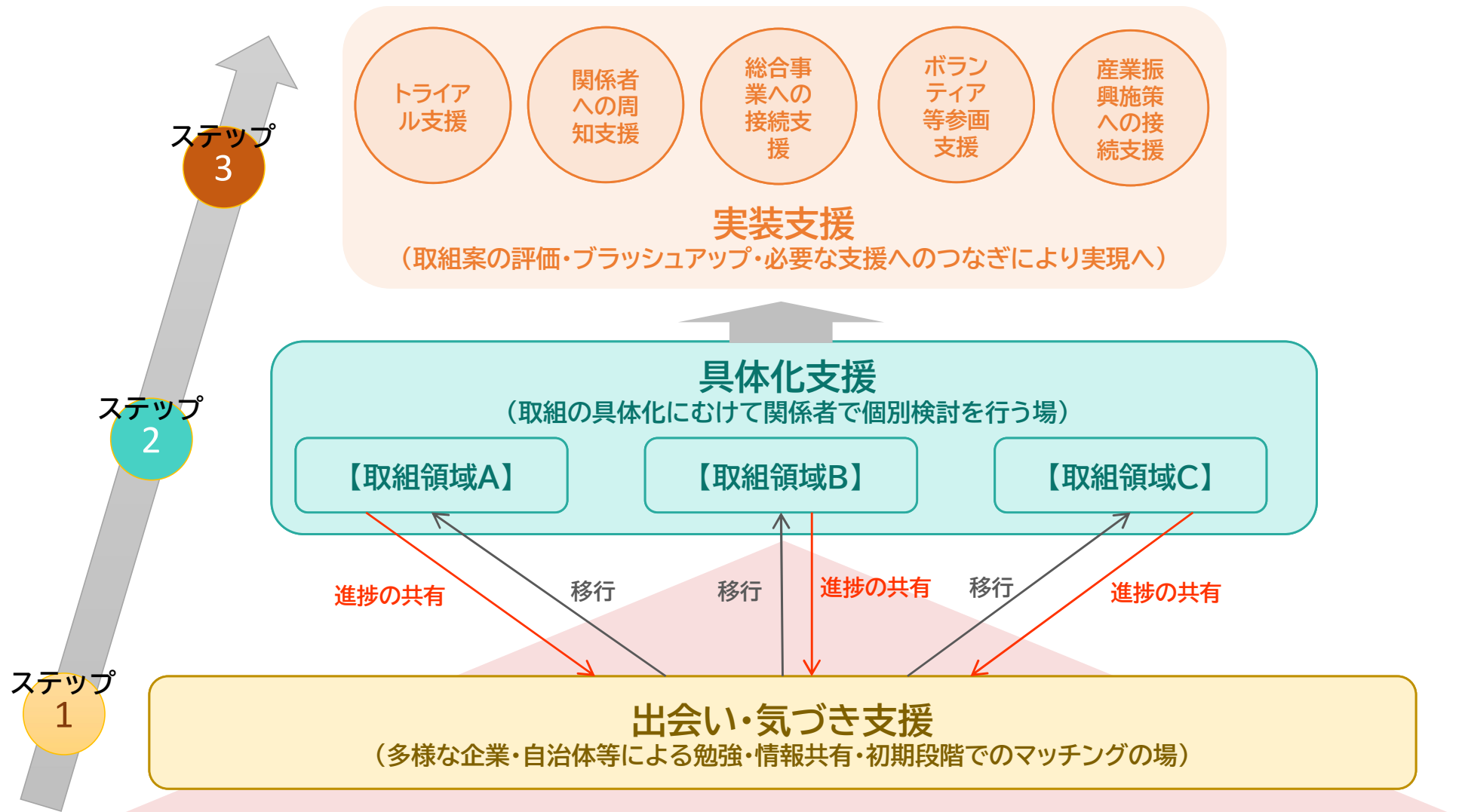
“地域包括支援センターや高齢者が語ることが真のニーズではなくて、提示されて気づくことになるので、それはやっぱり見ていて、観察して、こういうことが求められているんじゃないかというふうに変換していかなくてはいけない”

“創業や開発を支援するコーディネーターの存在が必要。単に介護事業者と民間事業者、もしくは当事者だけじゃなくて、これをうまく仲立ちしたり、深めたり、伴走したりするっていうのは非常に必要になると思う”

“その地域に特徴的な生活のしにくさがあるのだとすると、そこで何かやってみたい企業がないかを探す、一方で、例えば配食の話はたぶん全エリアで取り組める話だと思う。なにかそういう全エリアで考えたほうがいい話と、特徴的な地域の課題でテーマを絞って募集するのもありだと思う”

今後の展開 “つくる”のフェーズへ

官民連携プラットフォーム(イメージ)



今後の展開 “つくる”のフェーズへ

プラットフォーム構築・運営の課題は？

1 参加企業の分野を広げ、飽きのこない実践的な枠組みを構築し、状況に応じて変化させていくこと

2 多様な主体の連携・協働、サービス開発、創業などを支援するコーディネート機能を高めていくこと

3 生活支援コーディネーター、地域包括支援センター及び市町村との関係を深めていくこと

最後に

全国版の生活支援体制整備事業プラットフォームへの期待

【情報発信】

✓都道府県プラットフォームを通じて創出された広域的な取組事例を積極的に取り上げていただくことを期待します

【交流の場】

✓幅広い分野のプレイヤー企業のご紹介を期待します



全国版プラットフォームのプレイヤー企業の皆様へ

沖縄県の取組に興味をお持ちの方はぜひご連絡ください！