

# 「生活支援」の内容の整理 —「生活支援」の担い手(主体)を見定めるために—

## 1. 生活支援ニーズの拡大と対応の必要性

- いわゆる植木鉢の図にもあるように、地域包括ケアシステムの構成要素の中に「生活支援」が位置づけられ、総合事業（介護予防・日常生活支援総合事業）の推進とともに話題となっているが、この事業の主眼である「住民が主体となって行う支え合い、助け合いによる生活支援」である『B型』（住民主体）は進展しておらず、福岡市も例外ではない。
- 2040年の社会の姿を念頭に、これからおよそ20年の間に私たちの社会が準備しなければならない取組みを中長期的な視点から構想していく場合、今後、2040年に向けては、要介護者の増加は当然のこととして、さらに、1,000万人を超える85歳以上高齢者が、単身者を含め地域生活を送ることとなるという変化に着眼する必要がある。この変化は、単に医療・介護サービスの需要が増えることを意味するだけでなく、介護は必要なくとも、生活のちょっとした困りごと（多様な生活支援ニーズ）を抱える高齢者がこれまでにない規模で増加することを意味しているからである。
- 生活支援の内容を整理し、受け手との相関による担い手（主体）を見定めていくための作業を急ぐ必要がある。施設において、ケアの包括性のなかで当然のこととして介護と一体的に提供されている「生活支援」をいかにクリエイティブなものにし、分担していくかは今後の重要な課題である。

## 2. 介護保険制度(訪問介護)の変遷

- 2000年4月に介護保険制度が始まってから、まもなく20年を迎える。この間、5回の法改正と6回の報酬改定が行われているが、訪問介護の主たる変遷をあげると、以下のとおりである。

### ◆訪問介護におけるサービス行為ごとの区分等について(平成12年3月17日 老計第10号)

身体介護	家事援助(生活援助)
<p>◎ 身体介護とは、①利用者の身体に直接接触して行う介護サービス（そのために必要となる準備、後片づけ等の一連の行為を含む）、②利用者のADL・IADL・QOLや意欲の向上のために利用者と共にを行う自立支援・重度化防止のためのサービス、③その他専門的知識・技術（介護を要する状態になった要因である心身の障がいや疾病等に伴って必要となる特段の専門的配慮）をもって行う利用者の日常生活上・社会生活上のためのサービスをいう。（仮に介護等を要する状態が解消されたならば、不要となる行為であるということが出来る。）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ サービス準備・記録等</li> <li>健康チェック</li> <li>環境整備</li> <li>相談援助</li> <li>情報収集・提供</li> <li>サービス提供後の記録等</li> </ul>	<p>◎ 生活援助とは、身体介護以外の訪問介護であって、掃除、洗濯、調理などの日常生活の援助（そのために必要な一連の行為を含む）であり、利用者が単身、家族が障がい・疾病などのため、本人や家族が家事を行うことが困難な場合に行われるものをいう。（生活援助は、本人の代行的なサービスとして位置づけることができ、仮に介護等を要する状態が解消されたとしたならば、本人が自身で行うことが基本となる行為であるということが出来る。）ただし、生業の援助的な行為、直接本人の日常生活の援助に属しないと判断される行為は、生活援助の内容に含まれないものであるので留意すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ サービス準備等</li> <li>健康チェック</li> <li>利用者の安否確認</li> <li>顔色等のチェック</li> <li>環境整備</li> <li>換気</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 排泄・食事介助 排泄介助     トイレ利用     ポータブルトイレ利用     おむつ交換</li> <li>食事介助     特段の専門的配慮をもって行う調理</li> <li>• 清拭・入浴、身体整容 清拭（全身清拭） 部分浴     手浴及び足浴     洗髪</li> <li>全身浴 洗面等 身体整容（日常的な行為としての身体整容） 更衣介助</li> <li>• 体位交換、移動・移乗介助、外出介助 体位交換 移乗・移動介助     移乗     移動</li> <li>通院・外出介助</li> <li>• 起床及び就寝介助 起床・就寝介助     起床介助     就寝介助</li> <li>• 服薬介助</li> </ul> <p>※個々のサービス行為の一連の流れの例示は、割愛している。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>室温・日当たりの調整等 相談援助、情報収集・提供 サービスの提供後の記録等</li> <li>• 清掃     居室内やトイレ、卓上等の清掃     ゴミ出し     準備・後片づけ</li> <li>• 洗濯     洗濯機または手洗いによる洗濯     洗濯機の乾燥（物干し）     洗濯物の取り入れと収納     アイロンがけ</li> <li>• ベッドメイク     利用者不在のベッドでのシーツ交換、     布団カバーの交換等</li> <li>• 衣類の整理・被服の補修     衣類の整理（夏・冬物等の入れ替え等）     被服の補修（ボタン付け、破れの補修等）</li> <li>• 一般的な調理、配下膳     配膳、後片づけのみ     一般的な調理</li> <li>• 買い物・薬の受け取り     日用品等の買い物（内容の確認、品物・     釣り銭の確認を含む）     薬の受け取り</li> </ul>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

身体介護（代行ではなく、日常生活動作向上のために行う見守りの援助）

◇ 「訪問介護におけるサービス行為ごとの区分等について」の一部改正について

（平成30年3月30日、老振0330第2号）：本通知は、訪問介護の自立支援の機能を高める観点から、身体介護における「自立生活支援のための見守りの援助」の明確化を行うことを目的として、身体介護と生活援助内容を規定する老計第10号の見直しを行い、平成30年4月1日から適用するもの。これにより、見守りの援助の例示は、9項目追加され16項目となった。

1-6 自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助（自立支援、ADL・IADL・QOL向上の観点から安全を確保しつつ常時介護できる状態で行う見守り等）

- ベッド上からポータブルトイレ等（いす）へ利用者が移乗する際に、転倒防止等のため付き添い、必要に応じて介助を行う。〈新設〉
- 認知症等の高齢者がリハビリパンツやパット交換を見守り・声かけを行うことにより、一人でできるだけ交換し後始末ができるようにする。〈新設〉
- 認知症等の高齢者に対して、ヘルパーが声かけと誘導で食事・水分摂取を支援する。〈新設〉
- 入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含む）
- 移動時、転倒しないように側について歩く（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る）
- ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心に必要な時だけ介助）
- 本人が自ら適切な服薬ができるよう、服薬時において、直接介助は行わず、側で見守り、服薬を促す。〈新設〉
- 利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら行う掃除、整理整頓（安全確認の声かけ、

疲労の確認を含む) <新設>

- ゴミの分別が分からない利用者と一緒に分別をしてゴミ出しのルールを理解してもらう又は思い出してもらうよう援助<新設>
- 認知症の高齢者と一緒に冷蔵庫の中の整理等を行うことにより、生活歴の喚起を促す。
- 洗濯物を一緒に干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行う。
- 利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら行うベッドでのシーツ交換、布団カバーの交換等<新設>
- 利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら行う衣類の整理・被服の補修<新設>
- 利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら行う調理、配膳、後片づけ(安全確認の声かけ、疲労の確認を含む)
- 車イス等での移動介助を行って店に行き、本人が自ら品物を選べるよう援助
- 上記のほか、安全を確保しつつ常時介助できる状態で行うもの等であって、利用者と訪問介護員等がともに日常生活に関する動作を行うことが、ADL・IADL・QOL向上の観点から、利用者の自立支援・重度化防止に資するものとしてケアプランに位置づけられたもの<新設>

- 2003年：訪問介護の「複合型」(一連の流れの中で生活援助と身体介護が提供されるサービス)が廃止され、「身体介護」と「生活援助」が一体的に提供できなくなる。「身体介護」の報酬が引き上げられる一方、「生活援助」は利用者の範囲を限定し、報酬が引き下げられる。
- 2005年：①予防重視型システムへの転換として、要支援者を対象とした介護予防給付(訪問介護、通所介護等)の創設と、地域支援事業(介護予防事業、包括的支援事業等)を創設。  
②新たなサービス体系の確立として、介護予防ケアマネジメントを行う地域包括支援センター(介護予防支援事業所)と、地域密着型サービス(通いを中心に訪問・泊りを組み込んだ「小規模多機能型居宅介護」、夜間対応型訪問介護等)を創設。
- 2011年：①地域支援事業(総合事業)として、地域における生活支援や介護予防のサービスの充実を図ることを目的とした訪問型サービス、通所型サービス等からなる「生活支援・介護予防サービス事業」、要介護状態となることの予防又は要介護状態の軽減・悪化の防止を図ることを目的とした住民主体の通いの場等の「一般介護予防事業」を創設。  
②重度や単身の要介護者等に対応できるよう、「24時間対応の定期巡回・随時対応型訪問介護看護」、「看護小規模多機能型居宅介護」(複合型サービス)を創設。
- 2014年：要支援者を対象とした介護予防給付(訪問介護、通所介護等)を介護保険給付から外し、地域支援事業(総合事業)に移行し、多様化を図る。2019年度末までに全市町村で実施。  
※<施策の意図> 単身世帯等が増加し、支援を必要とする軽度の高齢者が増加するなか、生活支援の必要性も増加することで、ボランティアやNPO、民間企業、協同組合等の多様な主体が、生活支援・介護予防サービスを提供することが必要になっている。一方、高齢者の介護予防が求められているなか、社会参加や社会的役割を持つことが、生きがいや介護予防につながる。そこで、多様な生活支援・介護予防サービスが利用できるような地域づくりを、市町村が支援することについて制度的な位置づけの強化を図る。具体的には、生活支援・介護予防サービスの充実に向けて、ボランティア等の生活支援の担い手の養成、発掘などの地域資源の開発や、そのネットワーク化などを行う生活支援コーディネーター(地域支え合い推進員)の配置や協議体の設置などを「生活支援体制整備事業」とし、地域支援事業に位置づける。

◆ 生活支援・介護予防サービス「訪問型」

○ 訪問型サービスは、現行の訪問介護に相当するものと、それ以外の多様なサービスからなる。					
○ 多様なサービスについては、雇用労働者が行う緩和した基準によるサービス（A型）と、住民主体による支援（B型）、保健・医療の専門職が短期集中で行うサービス（C型）、移動支援（D型）を想定。					
基準	現行の訪問介護相当	多様なサービス			
サービス種類	訪問介護	訪問型サービスA	訪問型サービスB	訪問型サービスC	訪問型サービスD
サービス内容	訪問介護員による身体介護、生活支援	生活援助等（基準緩和型サービス）	住民主体の自主活動として行う生活援助等（住民主体型サービス）	保健師等による居宅での相談指導等（短期集中型予防サービス）	移送前後の生活支援（移動支援サービス）
対象者とサービス提供の考え方	○既にサービスを利用しており、サービスの利用継続が必要なケース ○以下のような訪問介護員によるサービスが必要なケース (例) ・認知機能の低下により日常生活に支障がある症状・行動を伴う者 ・退院直後で状態が変化しやすく、専門的なサービスが特に必要な者 等 ※状態像を踏まえながら、多様なサービスの利用を促進していることが重要。	○状態等を踏まえながら、住民主体による支援等「多様なサービス」の利用を促進		・体力の改善に向けた支援が必要なケース ・ADL、IADLの改善に向けた支援が必要なケース  ※3～6ヶ月の短期間で行う	○訪問型サービスBに準じる
実施方法	事業者指定	事業者指定／委託	補助（助成）	直接実施／委託	
基準	予防給付の基準を基本	人員等を緩和した基準	個人情報の保護等の最低限の基準	内容に応じた独自の基準	
サービス提供者（例）	訪問介護員（訪問介護事業者）	主に雇用労働者	ボランティア主体	保健・医療の専門職（市町村）	

※ 出典：介護予防・日常生活支援総合事業ガイドライン（厚労省）

○ 2018年：保険者（市町村）の「自立支援・重度化防止」の取組みを国が評価し、評価に応じて200億円の交付金を分配する仕組みが開始された。国の評価指標としては、①ケアプラン点検の実施数、②ケアマネジャーに保険者の基本方針を伝達する取組みの有無、③多職種が連携する地域ケア会議で個別事例を検討することの有無等が示されている。

報酬改定論議では、生活援助の全額自己負担化が打ち出され、強い反対を受け断念されたものの、利用者の自立支援・重度化防止や地域資源の有効活用等の観点から、ケアマネジャーに「生活援助の多数回利用」の届け出を義務化。省令で、月に一定回数（要介護認定度により、月27回～43回）以上生活援助を利用するケアプランを作成する場合は、市町村にプランを届け出、市町村は地域包括ケア会議で検証を行わなければならないとした。ケアマネジャーの裁量で決められるラインは1日1回だけという極めて過酷な限定化であり、この省令により、多数回利用のプランを組むケアマネジャーが減ったという指摘もある。

このような訪問介護からの「生活援助」「軽度者」外しの動向は、2015年11月の財政制度審議会「2016年度予算の編成等に関する建議」で、「軽度者に対する生活援助の原則自己負担（一部補助）化」が打ち出されたことが直接の経緯となっている。

○ 2019年12月16日：社会保障審議会介護保険部会

厚労省が介護保険制度の見直しに関する論点（利用抑制・負担増）のとりまとめ案を、以下のとおり提示している。

当初提案	とりまとめ案
要介護1・2の生活援助給付を総合事業に移行	引き続き検討
ケアプラン作成費用の自己負担化	引き続き検討
利用料が2～3割負担の現役並み所得者の対象拡大	引き続き検討
高額介護サービス費の自己負担限度額の引き上げ	現在の収入区分を4段階に見直し世帯上限を引き上げ
現在自己負担なしの施設入所者の室料有料化	引き続き検討
施設入居者の居住費・食費の自己負担引き上げ	年金収入120万円以上の人で2万2千円の負担増

○ 2014年の法改正により、要支援1・2の生活援助を介護保険から外し、自治体の裁量で運営する地域支援事業（総合事業）へ移行したのに続き、要介護1・2（軽度者）の移行が焦点になっていたが、介護報酬よりさらに安く設定された単価（7～8割）では採算が取れず総合事業からの事業者撤退が相次いでいるなどの批判が部会で多く出されたため、とりまとめ案では「引き続き検討」との表現にとどまった。他方、厚労省の担当者からは、自治体の希望に基づいて総合事業の対象に要介護1・2を加える実証実験を進める考え方が示されている。モデル事例を先行的につくることで、生活援助給付そのものを介護保険から外していく突破口とすることが狙いとされている。

○ 基準を緩和した生活援助中心型のサービスの担い手（人材）という発想は、人材難を理由としたものであり、「介護過程」の観点からの根拠は示されていない。この発想は介護職の機能分化、身体介護業務と生活援助業務の分離を意味している。しかし、日常生活の援助においてサービスの連続性と働きかけの一貫性の観点から、「身体介護と生活援助は切り離せない」ことは介護福祉の常識となっており、切り離しは、介護福祉労働の分解・解体となることが指摘されている。

#### ◆ 介護・福祉・医療分野における就業者数の見通し （単位：万人）

	2018年		2025年		2040年
全就業者数	6,580	→	6,353	→	5,654
全介護福祉医療就業者数	823 (12.5%)	→	933 (14.7%)	→	1,068 (18.9%)
（介護）	334 (5.1%)	→	402 (6.3%)	→	501 (8.9%)
（福祉）	180 (2.7%)	→	204 (3.2%)	→	233 (4.1%)
（医療）	309 (4.7%)	→	327 (5.2%)	→	334 (5.9%)

### 3. ホームヘルプサービス(訪問介護)を理解する

以下の内容は、2001年度九州ブロックホームヘルパー研究大会の報告書として福岡県ホームヘルパー連絡会が編集した「訪問介護サービス提供の手順書（家事援助編）」から抜粋したものである。ホームヘルプサービスの利用者像、援助の目的、専門性、価値を理解することは、生活支援サービス・活動の受け手との相関による担い手（主体）を見定めていくための作業にとって、きわめて重要なものである。

#### (1) 利用者像

ホームヘルパーが担当する多くのケースは、在宅の限界、ターミナルケア、利用者の特性に起因する対応困難、認知症、孤立、貧困、棄老、訪問介護の適正化等のさまざまな事情が絡み合い、複雑な様相を呈しているが、次のような特質があげられる。

・第1は、認知症に関連するケースが増えているということである。認知症のケースは、要介護認定基準や支給限度額といった制度上の問題と、対応の難しさといった援助技術上の問題という

二つの側面を有している。

・第2は、家族による介護、家族関係の難しさをはらんでいるケースが多いということである。在宅は施設入所へのつなぎであるという認識のほうがむしろ一般的であり、本人は在宅の継続を望んでいるが、その介護者や家族は施設入所を希望しているケースは決して珍しくない。元気になるのと困ると家族がADLの向上を望まない、同居している家族の援助がまったくない、果ては「野たれ死になってもよいと子どもは考えているのではないか」という思いを禁じ得ないケースまである。

・第3は、複数の重篤な疾病を抱えているケースが多く、中には、膠原病、ALS（筋萎縮性側索硬化症）や慢性関節リウマチといった難病、あるいは、統合失調症、抑うつ反応、自律神経失調症といった精神面の疾病を抱えているケースも含まれている。

・調理、食事介助等の具体的なサービス提供の準備段階、そして援助過程全般で行う『情報』、『観察』、『認識』、『説明』といった行為にかかわる技量、高い専門性が、すべてのホームヘルパーに欠くことのできない資質として求められているといえる。ホームヘルプサービスの利用者は、縁側で日向ぼっこしているようなおじいちゃん・おばあちゃん達ではない。

## (2)援助の目的

・ホームヘルパーがその業務として対応し支え続けてきたものは、利用者の身体介護や家事の一部ではなく、「生活」そのものである。食生活や生活のリズムの乱れには、例えば肉親を亡くし生きる目的や希望を見失っているという背景があり、生きる目的や希望を見出さなくては、改善の見通しはない。食生活の乱れは栄養のあるものを食べさせれば改善するというものではなく、きちんとした食事をしようという意欲を引き出すことによって改善するのである。それが、「生活の自立をめざす」ことの意味であるはずである。ホームヘルパーは、まさに利用者の生活そのものを受けとめ、生活問題の解決を担ってきたといえる。

・援助の目的は、利用者の全人的な復権、すなわちリハビリテーションであり、具体的なサービス行為である掃除をすること、調理をすること、ポータブルトイレに誘導することは、その手段である。私たちは、長年の実践のなかで、例えば、援助活動としての環境整備と単なるお片付けはまったく異質なものであることを、そして、利用者の生活意欲が減退し環境整備を放置しているときに、ホームヘルパーが訪問して、心理面のサポートを行いつつ、身の回りを整頓し、さらには温かい食事が目の前に置かれることの効果には計り知れないものがあることを、学んできた。身の回りを整頓すること、温かい食事を作ることが目的ではなく、治療や看護といった場面ではない、生活の場面における生活の援助によって生活の意欲を高めることが目的なのである。

・利用者が今まで生きてきた環境や培ってきた価値観、生活パターンを受け入れ、その人に合った援助方法を発見・創造していく、健康や精神状態の変化をよく観察して読み取り、柔軟に臨機応変に適切な対応を判断・実施する。ここに、私たちがこだわり続けているホームヘルプサービスの重要性と専門性がある。

・「肺気腫で在宅酸素を使用し、寝たり起きたりの88歳の夫。アルツハイマー型認知症であるにもかかわらず、自分への反抗だと思い込み認知症を認めようとしない夫から怒られ、時には暴力を振るわれ、物を投げられ、その都度昼夜かまわず外に出て、問題行動の徘徊のレッテルを貼られた妻。ホームヘルパーが探しに行くと、娘が嫁いだ方角だと言って一点を見つめて泣いていることもしばしばであった。こちらも切なくなり、一緒に泣いたこともある・・・」。ここに、きわめて人間臭い、そして、悩みと喜びが分かち難いものとして入り混じったホームヘルパーの仕事があり、目標と努力を利用者と共有し、日常を積み重ねていくホームヘルプサービスの実践の姿と「魂」がある。ホームヘルプサービスの現場で問われる専門性の質は、こういったところにある。

## (3)専門性(質)

・家事援助の報酬が低く（時間単価1,530円）、身体介護の報酬が高い（時間単価4,020円）という背景には、「家事援助は『主婦労働』の延長線であるが、身体介護のほうが習得しなければならぬ技術が多いので報酬に差があってもよい」という一般的な認識がある。このような捉え方に異議を申し立てる家事援助の専門性への認識は、依然としてホームヘルパー自身と関係者の一部といった、いわば「業界内の常識」の域を出ていないのが現状である。

・2003年度の報酬改定に向けては、介護保険から家事援助を分離し、介護予防・生活支援事業のなかの「軽度生活援助事業」（住民参加型サービス）の積算単価を引き上げることによって家事援助サービスの拡大を図るといった政策も、すでに論議の俎上にあがっている。専門性への評価でいえば、家事援助＝ボランティアヘルパーであり、非専門職化の拡大策ともいえる。さらには、介護現場を、長期的にみた外国人労働者の受け入れ環境の整備として検討しようという政策の動きも出てきている。『ホームヘルパーの仕事は、単なるサービス業ではない。生活の再生に向けた利用者とヘルパーの協働の過程であり、福祉の営みである。』

#### (4) 価値の理解

福祉の仕事がめざす究極的なものは、一人ひとりの「存在＝生きていること」、そのことに向けられるべきである。こんな話がある。病気がちの一人暮らしの老人の家庭を訪問し爪を切っていたら、深爪のため出血した。思わず自分の口の中にその老人の指をくわえた。その時、老人の目から涙がこぼれ、「自分の娘でもない人が」と絶句したという。ここに、福祉の仕事がめざさなければならぬ姿がある。“お前をなくてはならないんだよ”という「存在」への「愛」とも呼び得る関係だけが、人の「存在」を支える。この価値を認めることのできる人のみが、介護職（ホームヘルパー）のプロといえるのである。

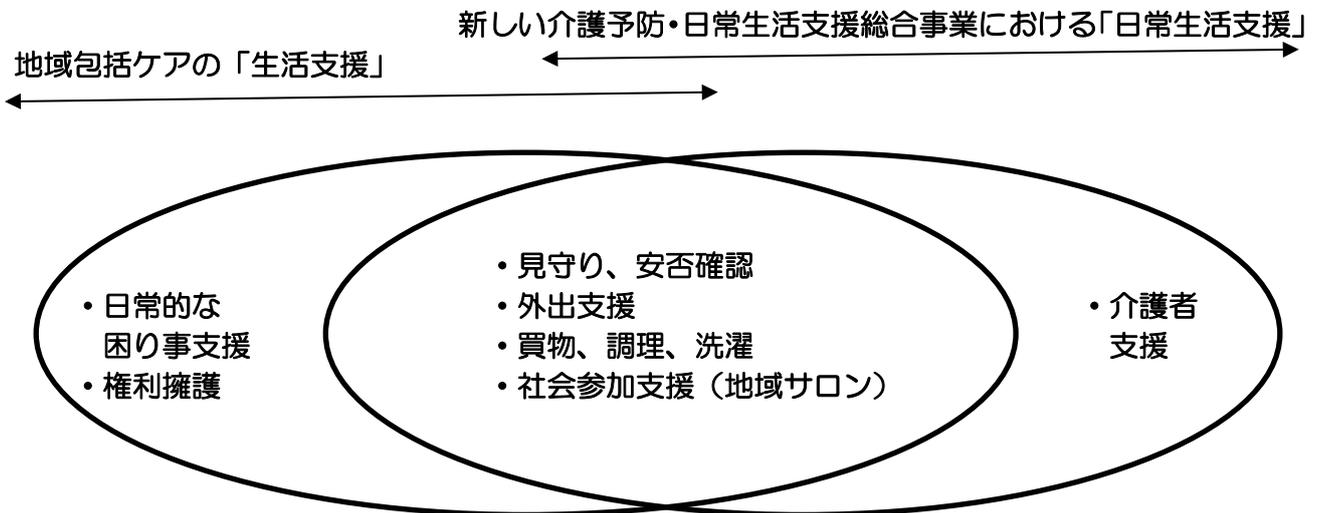
### 4. 生活支援の多彩な広がり

#### ◆ 「看護」「介護」「家事援助」「生活支援」の分類整理

	看護	介護（身体介護）	家事援助	生活支援
	Nursing care	Personal care	Practical care Housework assistance House keeping	Supportive services
代表的な行為	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 血圧測定</li> <li>・ 服薬管理</li> <li>・ 外用薬の塗布</li> <li>・ 傷の手当（褥瘡処理・予防）</li> <li>・ 吸引・排痰</li> <li>・ 浣腸、摘便、人工肛門の処理、導尿、膀胱洗浄、留置カテーテルの管理</li> <li>・ 経管栄養の管理、吸入、点滴、中心静脈栄養管理</li> <li>・ 気管カニューレの交換、気管切開患者への管理指導</li> <li>・ 人工呼吸器装着患者の管理指導、腹膜透析療法、ドレーンの管理指導、在宅酸素療法の管理指導</li> <li>・ 食事療法の指導</li> <li>・ 注射</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食事介助</li> <li>・ 排泄介助</li> <li>・ 入浴介助</li> <li>・ 清拭、身体整容</li> <li>・ 体位交換</li> <li>・ 移乗・移動介助</li> <li>・ 外出介助</li> <li>・ 起床・就寝介助</li> <li>・ 服薬介助（準備と確認）</li> <li>・ 自立生活支援のための見守りの援助</li> <li>・ 健康チェック、環境整備、相談援助、情報収集・提供、記録</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ そうじ</li> <li>・ 洗濯</li> <li>・ 一般的な調理、配下膳</li> <li>・ ベッドメイク、衣類の整理</li> <li>・ 薬の受取</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 安否確認</li> <li>・ 緊急時対応</li> <li>・ 生活相談</li> <li>・ 一時的家事支援</li> <li>・ 電球交換 など</li> </ul>
		ADL に対応	IADL に対応	

- 在宅での生活（療養生活を含む）を支えるサービスは、大きく「医療・看護」「介護（身体介護）」「家事援助」に分けられてきた。海外の文献では、「生活支援」を含め、表のように使い分けがされている。
- 『看護』『介護』『家事援助』は、「介護保険法」や「社会サービス法」といった法的制度をとおして提供されてきたが、独居となった場合などに在宅での生活を継続するには、これらのケアだけでは十分ではなく、安否確認や電球交換、病院への付き添いなど、かつては家族や近隣が行ってきた「世話」や「ちょっとした手助け」が、『生活支援』として必要となっている。

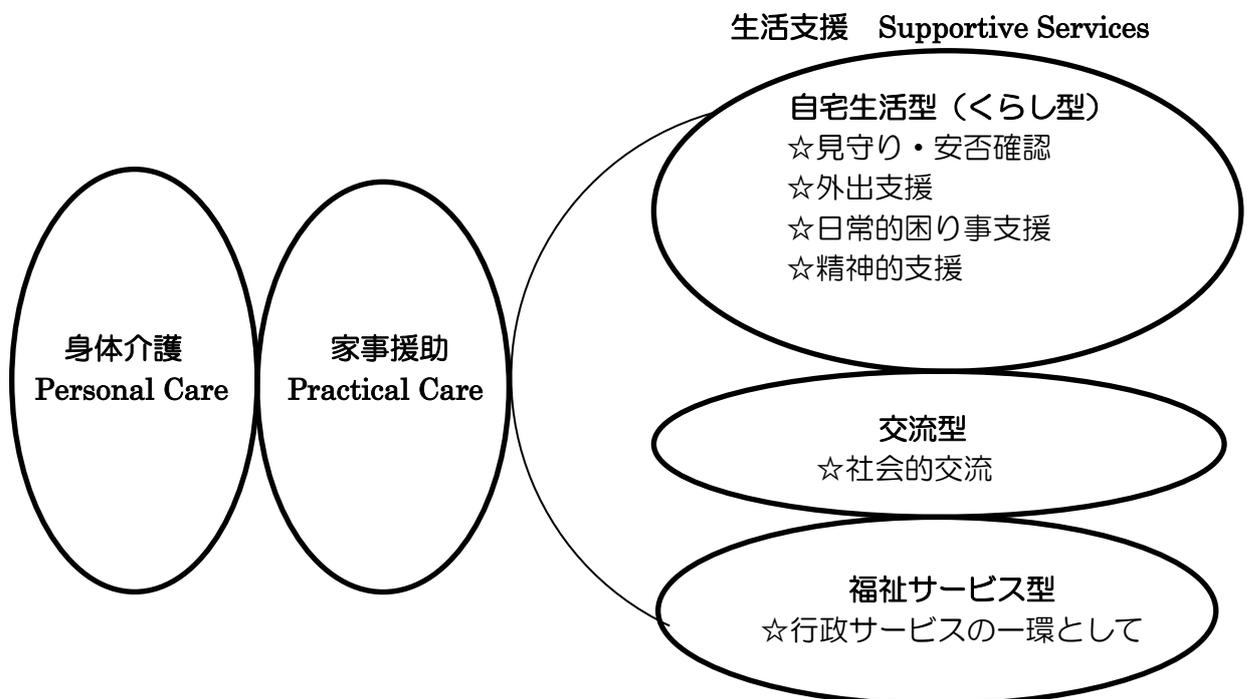
◆ 地域包括ケアの「生活支援」と総合事業の「日常生活支援」の整理



- 日本では、かつては家族や近隣が行ってきた「世話」や「ちょっとした手助け」といった領域が、地域包括ケアのなかで「生活支援」として強調され、特に第6期介護保険事業計画（2015～2017年度）の策定にあたり、「新しい介護予防・日常生活支援総合事業」が登場してからは、喫緊の課題として論議されるようになった。「生活支援サービス」「日常生活支援事業」となると、領域があまりに広すぎて捉えどころがないというのが一般的な感じ方であり、用語が意味する内容にも微妙なズレがあることも事実であるが、概ね図のように整理されている。

※第6期以降の介護保険事業計画については、2025年度までの中長期的なサービス・給付・保険料の水準を推計して記載し、中長期的な視野に立った施策の展開を図る計画とされている。

◆ 「身体介護」「家事援助」「生活支援」の分類提案



○ 「家事援助」と「生活支援」の分類については、図のような提案があり、以下のように定義されている。

- 家事援助：掃除、洗濯、買物、調理などに代表される援助。英語では、Practical care、Housework assistance、House keeping。
- 生活支援：見守り・安否確認、外出支援、一時的家事援助（買物代行等）、簡単な修理・手入れ（電球交換等）などに代表される援助。かつては家族が行った「世話」や、近隣住民の助け合いとして地域に埋め込まれてきた「助け合い」で行われてきた援助。英語では、Supportive services。次に、日本の実際や海外の事例を意識しながら、生活支援が「くらし型」「交流型」「福祉サービス型」に分けられている。
- 「くらし型」とは、日常的なちょっとした困り事支援のこと。
- 「交流型」とは、ふれあいサロン、地域カフェ、地域の縁側などに代表される人々が交流する場所や地域の居場所のこと。
- 「福祉サービス型」とは、自治体独自のサービス事業として提供されている各種サービスがイメージされている。

○ 生活支援は、家族によって行われてきた「世話」の領域から、近隣住民の「助け合い」として存在してきたもの、国によって規定された制度、自治体独自の行政サービスとして提供されているものまで、多彩に存在していることがわかる。

◆ 海外における多彩な「生活支援」

身体介護 〔在宅〕	訪問型	食事介助	生活支援	くらし型	安否確認	見守り・安否確認	交流型	社会的交流	活動センター (公共が場を提供)
		入浴介助				電話による安否確認			趣味、教養アクティビティ
		排泄介助			外出支援	移動支援 (その場まで連れて行く)			屋外アクティビティ (体操、ガーデニング、遠足)
		清拭				病院・市役所への付添(説明)			認知症カフェ
		身体整容			日常生活支援	ゴミ出し			各種カフェ (PCカフェ含む)
		衣服着脱				一時的な家事支援			起業・就労支援
		体位交換			日常的な困り事支援	手紙や電話の音読・代筆 (異文化交流・通訳・翻訳含む)			アラーム及び緊急時対応
		服薬介助 (準備と確認)				簡単な修理・手入れ (家・道具)			配食サービス
		起床・就寝介助				犬の散歩			予防訪問
		リラックス、 ストレッチ				認知症者の見守り			住宅改修
家事援助	訪問型	掃除	生活支援	くらし型	精神的支援	話し相手(友愛訪問)	福祉サービス型	福祉サービス	補助器具
		洗濯				散歩同行			移動支援 (タクシー券付与)
		買物				家族支援			移動支援(マイクロバス同乗運 転、路線バス同乗)
		調理(温めのみ 含む)				臨終の付添			各種相談
		配下膳(片付け)				グリーフケア			預貯金管理・契約代理 (権利擁護)
		ベッドメイク				孤立防止			引っ張り出し支援(孤立防止)
	ネットワーク・コーチング								
	自立支援	家計自己管理支援							
		自助グループ (クライアントグループ含む)							

- 図は、「身体介護」「家事援助」「生活支援」の分類提案に沿って、オランダで実施されているサービスを整理したものである。オランダでは、家事援助は、2007年に介護保険法から社会サービス法に移行され自治体の管轄となっているが、生活支援の部分ではボランティアが縦横無尽の活躍をしている。ライデン市のボランティア組織「ラディウス」は有名で、70人の専門スタッフに加えて700人のボランティアがあり、7,000人の利用者にさまざまな生活支援を提供している。ラディウスは市内に8つのセンターを持っており、ここで映画会や食事会などを開いて交流会のきっかけづくりをしている。バスや小型車両を利用した移動サポート、調理済みの食事を1週間分まとめて配達するサービス、緊急通報システムの利用促進、水道の蛇口の水漏れの修繕や庭仕事なども行っている。
- デンマークの多彩な生活支援の広がりを感じさせるサービスとしてよく紹介されるものをあげると、次のとおり。
  - ・「引っ張り出し支援（スタートヘルプ）」というボランティア活動がある。これは、自宅に閉じこもって外に出ない人を外に引っ張り出して社会参加のきっかけを作るものである。本人が外出に慣れるまで3~4回の外出に同行する活動であり、エルドラ・セイエンというボランティア組織では、この支援のための講習会を行っている。
  - ・「ネットワーク・コーチング」は高齢者の孤立に対応するもので、活動センターなどを拠点に、活動センターにやってきた人のネットワークづくりを支援する活動である。「引っ張り出し支援（スタートヘルプ）」とともに高齢者の孤立に働きかけるものであるが、行政としてはきめ細かなアプローチができていない部分に、インフォーマルな形で働きかけている。
  - ・古くからある「訪問の友」は、公共サービスである在宅24時間ケアだけでは満たされない「寂しい」「誰かと話したい」というニーズに応えるために、訪問相手とのマッチングなども行いながら、決まった人の定期的な訪問をコーディネートするものである。10人前後で電話を回し安否確認をする「テレフォン・スター」などもある。
- 新聞が読みにくい、手紙を書きたい、散歩に同行してほしいなど、高齢期にはありとあらゆるニーズが現れる。こうしたボランティア活動は、かゆい所に手が届く多彩なサービスを生み出すだけでなく、ボランティアとして活動している人々にも、役割や生きがいを創出し、互いが存在を確認して喜びを高め合うトランザクション（相互作用）が生じていることが報告されている。

#### ◆ オランダの多彩な「生活支援」の広がりに学ぶこと

- オランダでは、1968年に設立されたAWBZ（介護保険法）の給付が、利用者にして15倍、給付額にして22倍に増加したことから、2007年より家事援助をWmo（社会サービス法）に移行し、自治体の管轄としている。2015年には、デイ・アクティビティ（認知症デイから遠足やガーデニングを行うデイ・アクティビティまで多彩）も自治体に移管されている。2016年には、重度者に対するケアは新しい介護保険ともいえるWiZ（中央政府介護保険）に移され、在宅を中心とする軽度なケアについてはZvw（医療保険）に移行し、AWBZ（介護保険法）は廃止されている。
- オランダのこのようなラディカルな変革には驚かされるが、日本も同様の方向を向いている。日本とオランダが異なるのは、オランダでは自治体、事業者、そして利用者にも、「国がすべてを提供してくれる時代ではない」という認識が共有されている点である。突如襲ってくる「水」と戦ってきたオランダの国民性は、目の前の現実から目をそらさず、最善の解を導こうとしている点にある。自治体は、「新しい挑戦だ」と制度の自由度が高まったことを歓迎しているようでもあったことが報告されている。
 

Wmo（社会サービス法）については、ライデン市ではボランティア組織にも入札に参加させるなど、財政面でもかなり工夫されている。老舗NPO法人に予算を分配し、その中でボランティア活用を認める方向性など、質を落とさず持続可能な制度を維持するために、自治体ごとのシステム設計に工夫がされている。生活支援の多彩な広がりは、ニーズのあるところにサービスをつくり出そうという姿勢であり、地域での暮らしを「我が事」として取り組む姿勢から生まれ出ているように思われる。

## 5. 高齢期の生活支援のあり方を考える―取り組み事例に学ぶ―

「生活支援」をいかにクリエイティブなものにし、分担していくのかについての考察を進めるに際しては、事例に学ぶことは有用である。ここでは、「地域の実情に応じた効果的・効率的な介護予防の取り組み事例」として厚労省のホームページ等でも紹介されるなど、国が奨励する「大東方式」とも称される大阪府大東市の取り組み事例の概要とポイントを整理する。

### ◆「地域づくりによる介護予防」の実践モデルを見る

～通いの場から地域づくりへの展開事例(大阪府大東市の取り組み)～

- 大東市（2016年1月時点で、人口は123,397人、高齢化率25.2%）では、増え続ける虚弱高齢者の発生を予防すること、虚弱になってしまった高齢者が再び元気になることを目指し、2005年度から「大東元気でまっせ体操」（コンセプトは「75歳以上でもできるラジオ体操」）の地域への普及が開始され、89の拠点に約1,500人が参加している（2016年2月時点）。
- 体操グループの立ち上げ支援の中で、「閉じこもりがちな人や虚弱な人、心配な人を誘ってあげて」と繰り返し地域の虚弱高齢者への呼びかけの大切さを伝えてきたことで、地域の体操グループでは年々、後期高齢者の参加率、虚弱高齢者の参加率が高くなっている。  
元気高齢者と虚弱高齢者が混ざり、一緒に体操をし、お互いに仲良くなることで、徐々に単なる体操グループではなくなり、互いのことを知るにより、通いの場から以下のような生活支援・見守り活動などが自然発生している（「知縁」が「結縁」へと発展し、「線の活動」として展開している、と捉えることができる）。
  - ・ 体操の後で元気高齢者が行っている小学生の下校時の見守り隊に、虚弱高齢者も入るようになった。
  - ・ 体操参加者がご近所同士なので、元気高齢者が買い物に車を出す際には、虚弱高齢者に声をかけて一緒に行っている。
  - ・ ゴミ出しの時に、ついでに虚弱高齢者のゴミも一緒に出してあげている。
  - ・ 体操の曜日を忘れがちな人には、自分が体操に行く時に誘い合って来るようにしている。
  - ・ 理由なく体操を欠席している人がいたら、体操の帰りに家に様子を見に行くようにしている。
- 体操グループから自然発生した生活支援や見守りを体操参加者以外の人に広げることを目的として、2015年度から住民ボランティアによる生活支援の仕組み「生活サポート事業」を全市展開している。生活サポーターには資格要件はないが、2日で9時間程度の「生活サポーター養成講座」を受講、修了して登録する必要がある。2017年3月時点で、434人が登録している。  
この事業は、地域で困っている高齢者を、生活サポーターに登録した住民ボランティアが支援する仕組みであり、それまで介護予防サポーター（住民主体の介護予防活動の要となる人材として養成）として既にご近所の生活支援を行っていた人たちが多く登録している。支援内容は一般的な生活支援ボランティアグループが提供するものと大差はないが、以下の点に特徴を有する。

#### ①費用負担

- ・ 30分以内250円の費用負担が設定され、サポーターは30分以内の活動に対し、250円を受け取るか、将来自分が困った時に優先的に使える時間貯金として活動時間を貯金するかを選択ができる。
- ・ 時間貯金は譲渡も可能なので、若い世代が活動して貯めた貯金分で、自分の親や祖父母が生活サポート事業を無料で利用することもできる。

#### ②実施体制・運営費用

生活サポートセンターにコーディネーターを配置し、利用者と生活サポーターのマッチング、時間貯金の管理、生活サポーターの養成、事業の普及啓発等、事業の運営全般を行い、センターの運営補助として500万円が手立てされている。事業開始時の事務局は大東市社協であるが、後に、「NPO法人住まいみまもりたい」に運営主体が移行している。

- 2016年4月1日から新しい総合事業への移行を開始するとして、以下の方針（枠組み）が示されており、「とことん住民主体を大切にし、これからも地域づくりを進めていくこと」、「10年前の『大東元気でまっせ体操』の普及を始めた時に、住民が自分たち自身が何をしなければならないのかを理解し地域活動が始まったように、再度、多くの住民に直接話を聞いてもらうことで、地域はまた変わっていくものと信じていること」が、記されている。

### <方針1>

生活サポート事業を、新しい総合事業の訪問型サービスBに位置づける。現在、予防給付の訪問介護を利用している要支援認定者、新規の要支援レベルの人は、まずは、生活サポート事業を試してみることが訪問型サービスの基本となる。

住民の支援では対応しきれない状態の人は、無資格者による仕事としての訪問型サービスA、それでも対応できない場合には、介護の専門職である有資格者による現行相当の訪問型サービスが対応することとしている。

### <方針2>

新しい総合事業移行後は、通所型サービスの基本は地域にある「大東元気でまっせ体操の場」となる。制度移行前から既に、自宅で入浴に困っていない限り、デイサービスより先に「大東元気でまっせ体操の場」を紹介することが、要支援のプランのルールになっている。

また、デイサービスからの卒業の場としても「大東元気でまっせ体操の場」は既に機能しており、これからはその色合いが一層強くなっていくものと考えられている。

新しい総合事業における通所型サービスCの利用者は、リハビリ専門職が行う短期集中予防サービスを卒業後は、「大東元気でまっせ体操の場」に通うことが条件になっており、この場で体力を維持し、地域住民の見守りの中で生活を継続してもらうこととなっている。

### <方針3>

住民に正しく賢い介護保険の使い方や大東市の高齢者の増え方、労働人口の減り方など、将来像を知ってもらい、行政と一緒に自分たちの将来に向かって何をしなければならないかを考えてもらう機会を作り、その中で以下のことが何よりも大切であることを伝えている。

- ①介護保険サービスの利用に際しては、本人の努力によって今の状態の維持・悪化を抑制するだけでなく、自立できる人には自立してもらうことが必要。
- ②介護保険を使わなくても大丈夫な元気高齢者を増やすために、「大東元気でまっせ体操の場」を増やす。
- ③いつまでも安心して暮らすためには、確実に足りなくなるホームヘルパーに代わる生活支援の人材確保、すなわち住民による生活サポーターを増やす。

- この方針にもとづき、介護保険給付である「介護予防訪問介護」は「生活サポート事業（住民主体型訪問サービス）」へ、「介護予防通所介護」は「大東元気でまっせ体操の場（住民主体型通所サービス）」へと、新しい総合事業への移行が行われている。総合事業移行の枠組みと移行9カ月後の利用者の状況は、以下のとおり。

### ◆地域支援事業 介護予防・日常生活支援総合事業移行の枠組み

訪問型サービス	<p>①介護予防・生活支援サービス事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現行相当サービス</li> <li>・A型：時間短縮・資格要件緩和型サービス</li> <li>・B型：生活サポート事業</li> <li>・D型：移送支援サービス事業</li> </ul> <p>※市が定める要件を満たした運転ボランティアが、団体保有の車両もしくは自家用車で自宅から「大東元気でまっせ体操」会場など通いの場への送迎を行う「介護予防を目的とした移動支援」。</p>
---------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

通所型サービス	①介護予防・生活支援サービス事業 <ul style="list-style-type: none"> <li>・現行相当サービス</li> <li>・A型：時間短縮・資格要件緩和型サービス</li> <li>・B型：お風呂で元気事業</li> </ul> ※施設等が提供するスペースで実施している「大東元気でまっせ体操」の参加者が、体操後に施設等のバリアフリーの風呂で入浴することができる「 <b>介護予防と入浴サービスを融合した通いの場</b> 」。
	・C型：短期集中自立支援型サービス ②一般介護予防事業 <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域介護予防活動支援事業：「大東元気でまっせ体操」継続実施団体</li> </ul>

◆介護予防・日常生活支援総合事業移行9カ月後の利用者の状況 (人)

	2016年3月 予防サービス 利用者数	2016年12月 認定更新前の 利用者数	移行者等数	卒業 ：サービス 修了者数	現行相当 サービス 利用者数
訪問	611	123	488 ・(371) 76.0% A・B・D型	(79) 16.2%	(38) 7.8%
通所	522	74	448 ・(303) 67.6% A・B・C型 地域介護予防活 動支援事業	(116) 25.9%	(29) 6.5%

- 広報誌「だいとう」2017年2月号では、“迫る2025年問題・超高齢社会に向けた大東市の決意と覚悟”と題する特集が組まれている。特集では、「今後、介護認定者数の急増が見込まれ、特に介護サービス認定率が高い85歳以上人口が急増する」というデータが示され、このままだと大東市の将来は、「介護保険料がみるみる増額し、「生活の困り事を支援してもらえない」ことになる」としている。そして、「そんな大東市にはしたくない」という決意を表明し、「超高齢社会に立ち向かうための大東市3本の矢」でこの困難な局面を乗り越える覚悟を表現している。①一の矢が介護予防の強化であり、「大東元気でまっせ体操」の活動を拡大し、いつまでも元気な高齢者を目指すことである。②二の矢が介護専門職以外の新たな支え手による支援であり、「生活サポート事業」

による家事・生活支援である。③三の矢が介護保険の上手な使い方をみんなが知ることであり、「自立した日常生活への復帰に向けたチャレンジ」を掲げている。ここでは、「できなくなった原因を知ること、再びできるようになるヒントが見えてきます。」「全部を任せる『お世話型』の使い方では、できる部分まで手伝えることになり、自立を阻害してしまいます。できる部分は自分でする『自立型』にチャレンジしましょう。」を、ポイントとして表現している。

- 独自の介護予防策としての「大東元気でまっせ体操」と、要支援の高齢者や体力の落ちた高齢者を対象に住民参加型で行う「生活サポート事業」等を導入することにより、2016年度は、介護給付費抑制の面でも約1億2千万円削減という成果をあげている。

しかし他方では、大東方式が孕む危険性を指摘する次のような事例等も報告されている。「両足がしびれて歩けないと病院を受診した74歳の男性が検査入院すると、重い糖尿病による神経障害と診断され、治療とリハビリで杖をつけば歩けるようになり、1カ月後に『要支援1』で退院。主治医はリハビリの継続と入浴のための介護保険の通所リハビリの利用を指示したが、市の委託で要支援の人のケアプランを作成している地域包括支援センターで認められず、代わりに、リハビリ専門職が訪問して生活環境をチェックしDVDを見せ「大東元気でまっせ体操」を指導する『短期集中自立支援型サービス』を提供。入浴は手すりを付け、介護イスを購入すれば自宅で可能と判断された。実際は痛みや倦怠感で体操は続かず、入浴は1回だけで4カ月が推移。その間、病院からは通所リハビリの利用を何度も要求するが実現せず、利用できるようになったの

は退院から5カ月後であった。すでに血流不全が著しく、足の指が壊疽しかけており、6本の足指を切断せざるを得なくなり、『要介護4』となった。」

- 大東市の介護予防と介護給付費抑制に効果を発揮したのが、市によるケアプランへの介入と事業者の統制である。市は2009年からすべての新規ケアプランの提出を求め採点する事業を始めている。2014年にはすべてのケアマネ事業所、地域包括支援センターが参加する地域ケア会議で「大東市の自立支援の定義」を作成し、市が主催しすべてのケアマネが参加する会議で徹底が図られている。「介護度が悪化するの『お世話型サービス』を実施しているからであり、サービス利用は『一定期間』で終え（『早期の卒業』をさせ）、『自立に向けた次のステップに移る』」がその肝となっている。このような大東市の取組みは、まさに2017年の介護保険法改正による保険者（市町村）の「自立支援・重度化防止」の取組みとその評価指標そのものである。大東市の取組みは、国が示す介護保険制度改革に即した保険者の事業展開を検証するモデルとしての価値は高い。

#### ◆株式会社「御用聞き」の実践を見る

～急成長「御用聞き」ビジネスが人を変え、社会を変える(東京都板橋区高島平団地発)～

人手不足や少子高齢化などという経営の逆風を吹き飛ばし、我が道を力強く突き進む姿が目ざれている企業の一つに、「株式会社御用聞き」がある。首都圏を中心に関東圏域に広がっている。“100円家事代行、街を元気に「御用聞き」住に安心を、気軽にお声かけください”と染め抜いた特注の昔ながらの前かけ姿で地域を奔走するスタッフの様子、5分100円で家事代行サービス(生活支援)を提供するという事業設計(特に価格設定)のインパクトは大きい。

社会課題を解決するのは、非営利セクターだけの役割ではない。株式会社という立場の強みを活かし、超高齢社会の「地域包括ケア」に踏み込んでいく挑戦には、学ぶべき点が多い。「生活支援」をいかにクリエイティブなものにし、分担していくのかという検討課題への解につながる取組みでもある。

#### <1>経緯

- 2001年、不動産仲介業を手がけ、UR(独立行政法人都市再生機構)をクライアントに大きな成功を収めていた古市盛久さん(株式会社御用聞きの代表)は、当時「買い物難民」が取り沙汰され始めたこともあり、2009年、「買い物難民」の高齢者の買い物を地域の子育てママたちが代行するという、インターネットを活用した買い物代行サービスに乗り出している。社員を10名以上雇い、数千万円を費やしたにもかかわらず、集まった会員は100人強。まったくうまくいかず、わずか1年で事業を畳んだ。その後、現在の事業につながる次の2つの出来事があり、2010年、ゼロからたったひとりで家事代行サービス「御用聞き」を始めた。なかなか軌道に乗らない日々のなか、株式会社タニタの前取締役会長で経営コンサルタントの谷田大輔、ライフドアホールディングス前取締役社長の平松庚三との出会いを経て、価格設定や仕事内容の整理、担い手教育を徹底することでサービスの平準化を図るなどした結果、ひと月の稼働受注件数が、2015年度:50件、2016年度:100件、2017年度:200件と、2年で事業規模が4倍になり、2016年度には初の黒字化が実現している。設立から8年間で、依頼総数は延べ6,000件以上にのぼり、3カ月以内のリピート率は8割を超えている。
- 1年で事業を畳み、資金も底をついた状態での利用者の元への事業終了のお詫び行脚に訪れると、思いもしなかった意外な言葉に救われる。「お詫びはいいから。体が空いているなら、お金を払うからお風呂掃除を手伝ってくれない?腰が痛いからできなくて・・・」。「瓶の蓋開け」「電池交換」「宛て名書き」一。他人から見たら何でもないような「ちょっとした困りごと=御用」が、本にとってはとても大きな生活の悩みになっている。これを解決するビジネスを始めれば需要があるかもしれない。同社の進むべき道が開けた瞬間だった。
- 「100円家事代行」とだけ書いたペラ1枚のチラシを配って、地位域の高齢者の自宅に行き家事を手伝うなかで、「御用聞き」のホームページにも描かれている本当の地域のニーズを見つけしていく運命的な出会いが訪れる。エピソードは次のとおり。

「ある高齢の女性の家に御用聞きに行って電球交換をした後で、『なんでドアを開けてたの?』

っておばあさんに何げなく聞いたら、インターフォンが壊れているけど直し方がわからないからと。それは、ただ古くなった乾電池を替えれば済むことでした。それを知らずに、女性は長い間、夜もドアを開けて過ごしていたといいます。理由は、『誰かが訪ねてきても気がつかないで、話し相手が一人もいなくなったら困るから』。電池を入れ替えた途端、音が鳴って、おばあさんがブワーって大粒の涙をこぼしたんです。小さな手を合わせて、ありがとうありがとうって何度もお礼を言ってくれました。「あなたのおかげで、深く眠れる」って。それを聞いた時、体に電流が流れました。自分みたいな人間にも涙を流してお礼を言ってくれる人がいるんだ、生きていく資格がもたらされた、と思いました。たかだか電池を交換することで、眠れないくらい困っていることが解決するんだったら、これが自分のやるべきことだって。」

○ ほとんど無一文になり、大きなストレスから心身にも支障をきたしていた。「会社を起こして失敗して、家族も養えないし、誰にも喜んでもらえることができない。自分は社会的に必要な人間なんだからってそう思った瞬間に、景色がモノクロに変わったんです。地面が抜け落ちて、わーって真っ黒なところに落ちていった。うずくまって、動けなくなっていました。それは絶望そのものでした。自分は社会的に必要な人だと思っただけの地獄を、体験しました。」と、古市盛久さんは当時を振り返っている。この状態での運命的な出会いが、その後の「御用聞き」の前途を照らす灯台となったことは、想像に難くない。

## <2> サービスメニュー

### ◆ 100円家事代行：5分 100円メニュー

- ・電球交換
- ・電池交換
- ・あて名書き
- ・郵便物回収
- ・びんのフタ開け
- ・カートリッジ交換
- ・ウォーターサーバー付け替え
- ・日常的なお掃除

### ◆ たすかるサービス

#### ・ 5分 300円メニュー

- ・ 家具、粗大ゴミ移動
- ・ 草むしり

#### ・ たすかるメニュー：30分 2,000円

- ・ 大掃除の手伝い
- ・ ふろ掃除
- ・ トイレ掃除
- ・ キッチン掃除
- ・ ちょっとした PC サポート
- ・ その他いろいろ

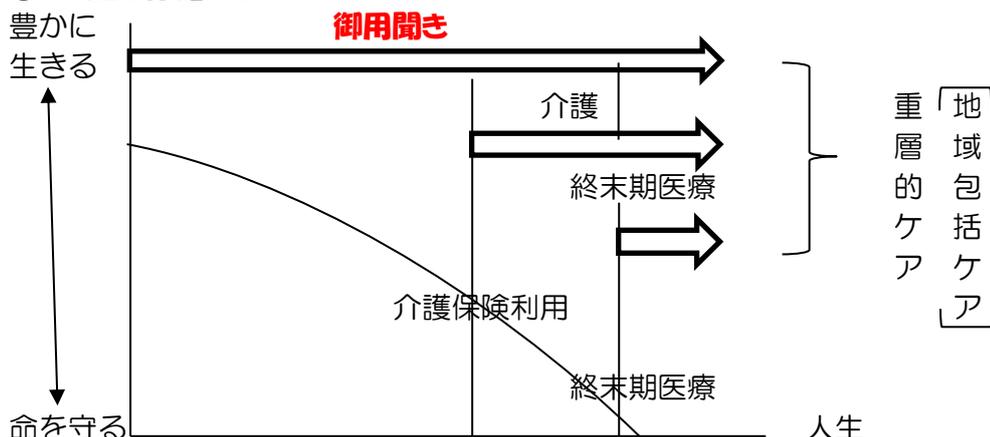
### ◆ 事業の原点としての社会課題解決

- ・ 片づけられないお部屋のお手伝い（遺品整理・ゴミ屋敷・汚部屋整理）

※「御用聞き」は、これまで多くの「片づけられないお部屋」の課題解決に向き合ってきた、「目的は、“完璧な掃除”ではなく、住む人、関係する人の“心”を考えたお片付けを納得できる金額で行います。」としている。一気に何もかも処理するのではなく、本人（または関係者）の思いやこだわりを伺い、それに寄り添って片付けが進められる。なによりも「会話を大切にし」、会話を、本人を知り、本人に寄り添い、本人が自分らしく笑顔で暮らせるよう、未来を計画する（本人を元気づける）過程だと捉えている。

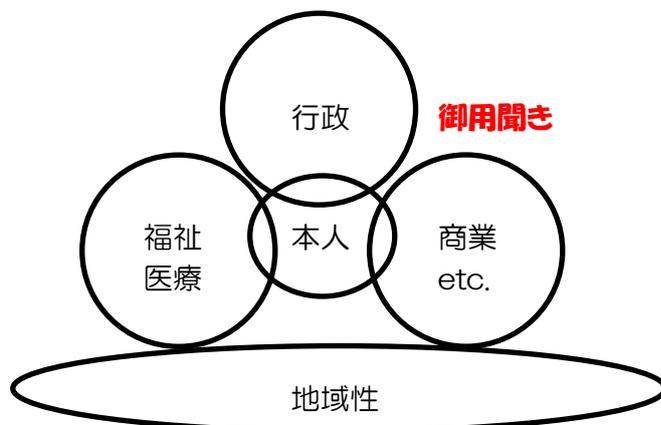
## <3> 「御用聞き」3つの特徴

### ① 一生を伴走する



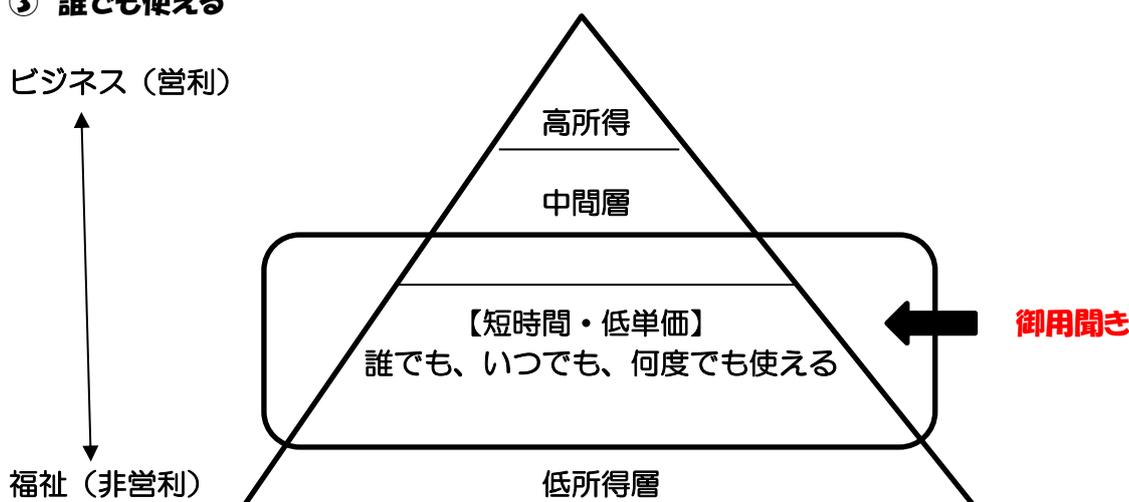
- ・ 終末医療が必要になるよりも、介護が必要になるよりも前から、御用聞きは使っていただけます。元気なうちから最後まで、ちょっとした困りごとを気軽に相談していただける存在になることを目指しています。

## ② 全てを繋ぐ



- ・ 医療、福祉、商業、行政・・・その中心には、生活者本人がいます。御用聞きは、各分野の狭間を埋め、かつ各分野を横断的につなげるハブの役割も担っています、「とりあえず、困ったら御用聞きに相談してみよう」そんなふうに思ってもらえるよう、努力しています。

## ③ 誰でも使える



- ・ 5分100円から使えるサービス設計にすることによって、誰もが使いやすいサービスになっています。また、時間の制約を緩めた「ソーシャルメニュー」を充実させることによって、より便利で使いやすい存在になることを目指しています。

## <4>「御用聞き」の取組みに学ぶこと

### ① 「会話で世の中を豊かにする」という一点にビジョンをフォーカスして活動している

人と人との顔を突き合わせてのアナログ的な会話がすべてだと確信している。SNSなどのインターネットのコミュニケーションがピークにきている今だからこそ、本当に必要なことは会話の中にこそ見つけられると考えている。「御用聞き」は、単に家事を手伝うだけではなく、その人と深く顔の見える関係でい続けることが大切。その中で、本当に必要としているサービスや医療、時には商品なども生まれてくる、と捉えている。

### ② ビジョンの力を確信している

ビジョンはたまに復唱するスローガンや広報用のワードではなく、「活動のあり様」だと最近特に感じていることが強調されている。利益なき喜びは持続可能性が低く、短命で終わる可能性

が高い。反面、利益を確定するための意思決定や行動がビジョンから逸脱した内容であってはならず、どこかに歪みやトレードの不成立が生じ、結果的に長期での継続や成長には結びつかない。“会話で世の中を豊かにする”というこの『ビジョンの力』が、不確実性の高い社会を切り開く羅針盤であることが確信されている。

### ③ 「スタッフ＝労働者」のみの概念から脱却する必要がある

現場に駆けつけるのは、「担い手」といわれるスタッフ。登録者数は120人ほどで、9割以上が学生である。サービス提供のなかでの事実や結果を基に体系化した手法からなるコミュニケーションを中心とした独自研修プログラムを受け、ベテランスタッフに同行し、付き添ってもらいながらノウハウを身に付けていく。

「御用聞き」の活動は、生活支援に関して最低賃金以上の支払いをしており、保険などのオプションを考えればアルバイト雇用となんら遜色はない。しかし、スタッフは「有償ボランティア」の募集という方針は今後も変わらない。『御用聞き＝仕事』というバイアスをかけたくなかったからであり、担い手になる仲間がいかにも楽しくやりがいをもって活動できるか、設計・実行・改善を繰り返している。「スタッフ＝労働者」と考えている人の中には、自身が募集する仕事の内容を「やりたくない仕事または大変な仕事」とのみ感じている人が多く、これでは人は集まらない。労働人口問題が叫ばれる世の中で、「スタッフ＝労働者」のみの概念から脱却する必要がある、との見識をもっている。また、インタビューに答えて古市盛久さんは「地域を良くするってことを考えた場合、やっぱり教育ということも外せないとは思っている。だから学生さんには、学業とは違う、良質な経験をやっぱりしてほしい、と思うんです。御用聞きならそれが可能なんですね。いきなり目の前のおばあさんに泣かれたり、知らないおじさんが横ですーっとしゃべってくるとかね。なかなか他のバイトじゃ経験できないことです。でも、それが社会に触れるということ。社会に出る前の最低限のスキルがつく修行として、やってもらえたらいいなと思っています。」という考えを語っている。

### ④ 本当の地域密着事業をめざす

依頼は電話で受けつけるが、前かけがユニフォームのメンバーが「御用聞き」に団地内を巡回していると、「こんなこと頼める？」と声をかけられることもしばしば。メンバーの顔を知ってもらうため、体操などの種々の地域支援活動も行っている。「ハイパーローカルマーケティング」と仲間内では呼んでいるが、目指すのは本当の地域密着事業。「御用聞き」という社名が分からなくても、何かしてくれる前かけのお兄さんと覚えてもらえるだけで全然構わない、としている。

### ⑤ 「御用聞き」のインフラ拡大を目指す挑戦

「御用聞き」は「ミッション2025」を掲げ、地域包括ケアシステムが構築される2025年までに、北海道から沖縄まで国内の8割の地域でサービスを提供する目標を打ち出している。「電気・ガス・水道・通信に次ぐサービスのインフラを確立したい。水道のように蛇口をひねれば全国どこでも安全で安価な水が出てくる、そんなイメージ」を描いている。

団塊の世代が後期高齢者となる2025年を目途に、国は地域包括ケアシステムの構築を進めている。介護保険法の改正も定期的に行われ、軽度者への支援サービスは自治体の予算に移行し始めている。予算の面からも、国と同じように自治体が運営していくことは難しく、影響を直接受ける介護事業所は閉鎖を余儀なくされる可能性もある。その受け皿として「御用聞き」のような存在が今後絶対必要となる、と確信が語られている。