

# 添付資料

## 保険外サービス活用ガイドブック

事業者及び地方自治体が公的介護保険外サービスを創出・活用するにあたって参考となる事例やノウハウを記載した「地域包括ケアシステム構築に向けた公的介護保険外サービスの参考事例集」（保険外サービス活用ガイドブック）が、厚生労働省、経済産業省、農林水産省において作成された。

<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12300000-Roukenkyoku/guidebook-zentai.pdf>



## 生活相談と一定時間数の私費サービスを定額で分かりやすく提供

## やさしい手 おまかせさんパック

株式会社やさしい手

ポイント

## 【利用者からみて】

手頃かつ月額制なので支払額も分かりやすい料金で、自分にあった家事・介護の私費サービスを利用できる

## 【事業として】

要介護状態の手前の高齢者の私費サービスの需要について、利用に対する抵抗感を小さくしながら、自社の訪問介護員のリソースも活用できる事業

- 月額パックサービスにすることにより、活用方法や支払額をイメージしやすくなり、私費サービスの利用への抵抗感を小さくして、在宅高齢者の生活における不安の解消を目指す
- 生活相談、一定時間数の私費サービス、緊急通報を組み合わせることで月額パック料金化
  - 生活相談員が訪問し、利用者一人ひとりのニーズを聞き取り「プラン」を作成
  - パックごとに設定された上限時間数の範囲で、「プラン」に沿って自社のヘルパーが私費サービス（家事や介護）を提供
  - 「セコム・マイドクタープラス」と連携し、救急通報にも対応
- 事業採算性の確保
  - 訪問介護事業とサービスエリアやスタッフを重複させることでサービス提供効率を高めている
- 「退院支援パック」など活用シーンを絞った訴求や、より利用しやすい価格帯も拡充し、新たに私費サービスを利用する需要を拡大させる

商品・サービス概要

生活相談と一定時間数までの私費サービスを定額で提供するサービス

## 【商品・サービス】

- 生活相談と私費サービスをパックにして提供
- <サービスの仕組み>  
生活相談と私費サービスをパックにしたサービス。パックごとに設定された毎月の上限時間数の範囲で利用者一人ひとりにあったプランを設計し、自社のヘルパー（訪問介護事業と兼務）が家事・介護サービスを提供する。
- <パック内容>  
生活相談サービス（自宅訪問）、家事・介護サービス（パックごとに毎月の上限時間を設定）、緊急通報（「セコム・マイドクタープラス」と連携）の3つをまとめたサービス。  
※サービス提供には別途セコム料との契約が必要
- 【価格】  
下記のように、毎月の上限時間数によってパック料金を設定。  
私費サービス上限10時間/月：30,000円/月（税抜）  
私費サービス上限20時間/月：60,000円/月（税抜）  
私費サービス上限30時間/月：80,000円/月（税抜）  
さらに、初めて利用しやすいよう「電話による生活相談+上限3時間/月」で10,000円/月のパックも提供。



主な利用者とQOL向上のポイント

丁寧な生活相談で、日常生活の「ちょっとした」困りごとに対応

- 利用者のプロフィール：介護保険認定前や退院後など、在宅生活に不安や困りごとのある方
- QOL改善・向上のポイント（対応するニーズ）：日常生活の中の「ちょっとした」困りごとや不安感の軽減。まとまった量の家事や介護だけでなく、不安感のもとになっている家の中での少しの動作の支援や困ったときの相談先となること。

## もっとくわしく

商品・サービスが生まれた背景

思い描く在宅生活の継続を支えるために私費サービスをもっと使いやすく

### ●利用者が私費サービスの利用イメージを持ちにくい

介護保険事業者としてこれまでも時間単位の私費サービス（家事・介護サービス）を提供してきたが、介護給付サービスと具体的にどのように組み合わせるかのイメージを持ってもらいにくいことが課題だった。

また、要介護認定前の方であって、本来ならば多少のサービスを利用することで自分が実現したい生活を継続しやすい方については、サービスを利用するイメージが伝わっていなかった。

そこで、月額上限時間を設定したパックにすることで利用イメージを持ってもらいやすくするとともに、「退院支援パック」として退院後の在宅サポートを一体的に実施するような提案を、病院のソーシャルワーカー向けに始めている。

重きを置いているのは生活相談をパックの中に入れていること。高齢者のQOLを高める上で真に重要なニーズは、日常生活の小さな部分に隠れているので、お話を聞きながらそれを伝え、私費サービスの利用場面として提案していくことで、サービスを利用することの効果を実感してもらうことができる。

サービス提供に関する独自の取り組み・工夫

パック内容や体制・提供エリアを工夫し、利用者満足と採算確保を目指す

#### 【ビジネスの仕組み】

##### ●相談員が訪問してプランを作成

生活相談サービスに特化した相談員が利用の自宅を訪問してお話を聞き、家事・介護サービスの利用プランを作成。本人がはっきりと認識していないニーズも含めて捉える提案することがキーポイントであり、この部分には自社が居宅介護支援事業で蓄積してきたノウハウを活用。

##### ●スタッフは訪問介護事業と兼務

訪問介護事業と同じサービスエリアで、スタッフも訪問介護員と兼務としてサービスを提供。訪問効率やスタッフの稼働率を高めるとともに、スタッフに対しても継続的に働ける（＝仕事がある）状況を作っている。

##### ●他社サービスと連携して24時間の安心を提供

24時間365日の支援を自社だけで提供することは難しいため、救急時には「セコム・マイドクタープラス」と連携。これにより利用者に対して日常生活のトータルサポートを実現。

##### ●医療機関へのプロモーション

利用シーンを「退院後の在宅生活支援」と絞って分かりやすく伝えるパックも開発し、医療機関へのプロモーションも実施している。

#### 【取扱い商品】

##### ●パック内容

パックごとの料金設定の違いは、一か月あたりのサービス利用上限時間によるもの。現在最も利用が多いのは、私費サービス10時間/月のパック。

いわゆる家事代行や介護だけでなく、例えば利用者の困りごとに対応できるサービスを探したり、介護サービスの説明を受ける席に同席するといった相談員としての価値に対する満足度が高い。

#### 【事業採算性の確保】

##### ●訪問介護事業所のヘルパーを活用する事で、事業費用を抑制するスタッフのニーズを作ることで継続勤務しやすく

訪問介護事業所のヘルパーと私費のヘルパーを共有する事で、人材募集費用を抑える事につながる。また、訪問介護事業を行っているエリアではサービス提供が可能となる。

介護保険に移行した際に、情報連携がスムーズにいくメリットもある。

人材確保が課題となる中、このサービスを通じてサービスエリアの中で集中的に仕事のニーズを作り出すことで、スタッフが継続的に働きやすい環境を作り、結果として人材確保にも貢献している。

今後の展開

利用イメージを分かりやすく伝え、私費サービスを初めて使う需要を増やす

### ●初めて私費サービスを利用する需要の拡大

要介護認定前の方であっても、少しの支援を活用することでよりQOLの高い生活が実現できるが、そういった方々へのサービスの周知が十分でない。

利用イメージを分かりやすく伝えることが必要であると考えており、医療機関を通じた「退院支援パック」の提案もその一つ。

また、価格に対する抵抗感も大きいので、新たに開発した1か月3時間上限のエントリーパックを活用して、こうした方々の需要を拡大したい。

### ●サービスエリアの拡大

現在は、訪問介護事業を実施している事業所のサービスエリアでのみ展開している。これはサービスエリアを絞り、その範囲内での需要を増やし、訪問介護事業のリソースと組合わせて展開することでサービス提供効率を高めることができるためだが、首都圏中心となっており、今後はサービス提供エリアの拡大が課題となっている。

事業者からの、ご利用される方やケアマネージャー・自治体の方へのメッセージ

※メッセージをお書きの方の順番・お名前

24時間を見守る携帯端末で生活全体を支えて、相談援助と、家事・介護の生活援助が組み合わせられた包括パックになります。主に介護保険申請前の高齢者を、包括的にお支えし、ご利用者の想いを実現するサービスになります。定期訪問で汲み取ったご利用者のニーズや、状態に応じたサービス提供によっていきいきとした暮らしにつながればと思っております。



## バリアフリー旅行のプロが付き添う旅行サービス

### トラベルヘルパーサービス（介護旅行）

株式会社エス・ピー・アイ（あ・える倶楽部）

#### ポイント

#### 【利用者からみて】

専門的な教育を受けた「トラベルヘルパー（外出支援専門員）」が身近なお出かけから、旅行までをサポートしてくれる

#### 【事業として】

1. いち早く「介護旅行」分野にフォーカスし、市場を創造しながら、長年にわたりノウハウを蓄積
2. 専門資格「トラベルヘルパー」として人材を育成しつつ、各地でのネットワークも構築

- 環境が整備されていない時代に、介護が必要な方が「旅に行くのをあきらめている」状況を打破すべく事業を開始
- 専門家である「トラベルヘルパー」の育成とネットワーク構築でニーズに対応

サービスの  
質の確保

● 専門家「トラベルヘルパー」による質の高いサービス。資格者は700名を超える。宿泊を伴う介護旅行に同行できる2級では120時間以上のカリキュラム。

集客・運営

● 口コミ、パブリシティによる集客とリピーターに支えられる。  
● テレワークの活用などで、旅程を企画するコーディネーター人材の確保にも努める。

ネットワーク

● 各地域のトラベルヘルパーセンターとも連携し、様々なニーズに対応する。

- 人材育成を進めながら、「日常的な外出のトータルサポート」など、活躍の場を広げることも構想

#### 商品・サービス概要

#### 介護旅行サービスに加えて、専門家の育成にも取り組む

#### ● トラベルヘルパーサービス（介護旅行）

##### 【商品・サービス】

介護が必要な方向けに、介護技術と旅の専門知識を持つ介護旅行のプロ「トラベルヘルパー」が同行する介護旅行サービス。

身近なお出かけから長距離の旅行まで、お客様ごとの個別の要望に応じてプランを打合せ、旅程作成と見積もりを行った上で契約する。

##### 【価格】（2016年2月時点）

料金にご利用される方の自立度（介護度）により異なり、トラベルヘルパー1人あたり2～3万円/日（税別）。本人やトラベルヘルパーの旅費は別途かかる。



#### ● トラベルヘルパー（外出支援専門員）養成

当社の登録スタッフ以外も対象に、介護技術と旅の業務知識をそなえた「外出支援」の専門家を育成している。3級、準2級、2級がある。他に外出支援コーディネーター技法を1級講座と併用で開催している。

（特定非営利活動法人「日本トラベルヘルパー協会」にて対応）



#### 主な利用者とQOL向上のポイント

#### 介護が必要な方を中心に、「生きがい」につながる旅をサポート

- 利用者のプロフィール：ほとんどは要介護の認定を受けている方。年間400～500組の利用がある。利用者の多くはリピーターの方である。トラベルヘルパーの費用分、普通の旅行よりも費用は掛かることになるが、富裕層・資産家に限らず、一般的な方がご利用されている。健康・自立の方が年に数回旅行に行っているところを、年に1～2回程度なら、旅行、お墓参り、家族の結婚式の出席等に少し費用をかけてもいい、という感覚だと思ふ。
- QOL改善・向上のポイント（対応するニーズ）：単に「趣味」や「お楽しみのため」だけでなく、「大切な思い出の場所を訪れたい」、「もう一度ふるさとの山々を見たい」、「お墓参りや家族の結婚式の出席したい」など、家族や親しい人との絆を深めることや、自宅や施設に閉じこもることなく他との交流を持つことで、生きがいにつながっていることが多いと感じる。

●旅のニーズを「あきらめ」で終わらせないために

「介護旅行」のサービスを始めたのは約20年前（1995年）。元々、ある旅行会社で添乗員として働いていたが、「介護旅行」の分野にニーズを感じて創業。

当時は、介護が必要な方は旅行に行きたいと思っただけで、あきらめていることが多かった。しかし、外出や旅行のニーズの強さは感じており、これを何とか実現しようと考へた。サービス開始当初は、交通関係、ホテル・旅館等もバリアフリー環境が整っておらず、大変苦労した。

また異業種から参入した株式会社ということで、既存の介護事業者からの抵抗も大きかった。

バリアフリー法の施行以降、環境も格段に良くなり、介護予防重視の流れから、最近は障害者差別解消法の施行もあり、関係事業者の関心も高まってきていると思う。

●安心して旅・外出をしていただくために人材を育成。介護職の思退改善も視野に。

公共交通機関での移動や温泉旅館での入浴介助など、介護が必要な方の旅行の同行には、通常の介護の知識・技術に留まらない独自の知識やノウハウ、さらに立場の違う専門職どうしのサービスをシームレスにつなぐことが必要となる。

そのための専門家「トラベルヘルパー」の育成を1995年に開始。2006年には特定非営利活動法人「日本トラベルヘルパー（外出支援専門員）協会」を設立し、育成事業を移管した。

資格取得には一定の費用も時間もかかるが、その分専門性を高めることで、通常の介護事業所で勤務しているよりも時間単価でみれば高い報酬を得られる可能性がある。介護職のキャリアアップや処遇改善にも寄与するのではないかと考えている。

【サービスの質の確保】

●トラベルヘルパーによる専門的なサービス

専門的な教育を受けた「トラベルヘルパー」の資格者が当社に登録しており、お客さまからの要望を受けて、旅行に同行する。トラベルヘルパー資格は3級、準2級、2級があり、3級は基本を学ぶコース、準2級は仕事として日帰り等の外出支援ができるレベル、2級は介護・看護系の有資格者を対象としており、仕事として宿泊を伴う介護旅行に同行できるレベル。受講時間の目安はそれぞれ、3級は30時間、準2級は72時間、2級は120時間に及ぶ。さらに外出支援コーディネイト技法も開設している。これまでの資格取得者は約700名。当社に登録する以外に介護事業所等でトラベルヘルパーとして活動している人もいる。自ら進んで自費で資格取得する人が大半であり、モチベーションが非常に高い。

【集客・運営】

●口コミやバプリシティによる集客

以前はポスティングや介護事業所への営業も行っていましたが、効果は薄かった。現在は定期的にメディアに取り上げられることもあり、口コミやネット経由で問い合わせが入るケースが大半である。

●企画・コーディネーター

実際に同行するトラベルヘルパーに加えて、お客様の要望をお聞きして旅程を企画するコーディネーター人材も重要。この部分は在宅ネットワークもうまく活用して、主幹層も含めて多様な人材が働けるようにしている。

【ネットワークの拡大】

●各地のトラベルヘルパーセンターと連携

旅行会社とも提携

全国11カ所に「トラベルヘルパーセンター」という地域拠点があり、各地での利用者対応や旅館や観光地など受け入れ側の整備を行っている。自治体やNPO、介護タクシー事業者など様々な主体にセンターとして活動してもらっている。センター間の情報連携はTV電話やクラウド環境を利用して密に行っている。

また、JTB、郵船クルーズ（飛鳥II）とも提携し、当社のサービスを紹介してもらっている。



●トラベルヘルパーやコーディネーター人材の拡充が課題

現在、多様な利用者ニーズに対して、トラベルヘルパーや旅程を企画するコーディネーターに限りがあるため、これ以上利用者を増やすことが難しい状況である。まずはトラベルヘルパーやコーディネーターをより多く育成することと同時に多様な高齢者ニーズ、安全に配慮した移動に対する商品・サービスを開発して、市場を広げていくことが急務である。

●「旅」に加えて、日常的な外出のサポート強化も

トラベルヘルパーは介護が必要な方の外出支援のプロなので、日常的な外出や買い物といった部分もサポートできる。現在は規制があって難しいが、バリアフリーの特殊車両を使用したサービスなど「自家用車タクシー」が認められれば、外出に関して一貫して支援する利便性の高いサービスが提供できる可能性がある。日常的な外出に関するサポートについても色々な可能性を模索していきたい。

事業者からの、ご利用される方やケアマネージャー・自治体の方へのメッセージ

介護が必要になると外出がおっくうになり、ちょっとした旅行も他の人に迷惑をかけるからと、ためらう人が少なくありません。また、本当は利用者の外出の夢を叶えてあげられたらと思う事業者の方にも、「もし事故にあったら、責任があるから困る」との足を踏んだまま、ことがすまないという話を聞きます。互いにそうした考え方のままでは解決策は見つからず、はじめはそうでなくても結局、本人の終末の願いは叶わぬまま、一方でまじめであるにもかかわらず制度の限界を嘆きながら、介護職の魅力をも見失いかけている人も多いように感じます。私達トラベルヘルパー（外出支援専門員）は、そうした地域や環境の方々への善意の第三者として、利用者の自己責任を踏まえつつ、日常の介護と非日常の外出や観光サービスの専門職どうしを繋ぎ、各々の専門性を活かしたチームワークで介護を必要とする方のQOL向上へつなげる役割を果たしたいと考えています。たかが旅、されど旅もまたリハビリです。



終末期を支え「穏やかな時間の創出」をサポート

## オーダーメイド型訪問看護（保険外型の訪問看護）

株式会社ホスピタリティ・ワン

### ポイント

#### 【利用者からみて】

一時帰宅や在宅での看取りなどを保険外の訪問看護の専属の看護師がサポートしてくれる

#### 【事業として】

1. 柔軟な勤務体系で潜在看護師も活用
2. 「一般社団法人訪問看護支援協会」を立ち上げ専門人材（「エンディングコーチ」の育成や、他の訪問看護ステーションとの協働にも取り組む

- 「自宅で最期を」というニーズに応えつつ、「訪問看護ステーションの経営力強化の一助になれば」との思いで始めたサービス

- 人材として潜在看護師も活用しつつ、民間資格にてサービスの質・専門性を担保

利用者獲得

- 病院のソーシャルワーカーからの紹介が主。

働き手

- 多様な働き方が可能のため、潜在看護師の働く場となっている。年代や経験から、家族とのコミュニケーションをとりやすいメリットも。

付加価値

- 終末期の「トータルペイン」を理解し、ケアできる専門人材「エンディングコーチ」を育成。

- 「訪問看護支援協会」を通じて他の訪問看護ステーションと連携、保険会社をはじめとする民間企業とも連携し、「自宅で最期を迎えられる」環境作りの一助となる

商品・サービス概要

医師・看護師・ケアマネとも連携しつつ、保険外の看護サービスを提供

【商品・サービス】

- 保険外サービスとして、医師の指示の下、看護師、ケアマネジャー等とも連携しつつ以下のサービスを提供

<医療の依頼内容例>

点滴、中心静脈栄養・胃ろう、腹膜透析の管理、吸引、服薬管理、疼痛コントロール、褥瘡の処置と予防、酸素管理など

<介護の依頼内容例>

病院・施設への付添い、長時間の見守り、認知症のお世話、食事・トイレ・入浴の介助、買い物同行、リハビリのお手伝い、旅行のお手伝い、ハプティックセラピーなど

【価格例】(平成28年1月時点)

- 時間制による料金

1時間のみのご利用…9,800円/時間、2～3時間のご利用…7,500円/時間

4時間以上のご利用…6,000円/時間



Hospitality  
ONE

主な利用者とQOL向上のポイント

一時外出や転院のサポートから、ご自宅での看取りまで

- QOL改善・向上のポイント(対応するニーズ): 終末期でのご利用が多く、主なご利用のシーンは以下の3つ。

#### ①一時外出

「自宅に帰って家族と過ごしたい」といった終末期の一時外出のニーズにお応えするケース。日帰りや一泊等で自宅に戻られ、家族と食事を一緒にされるなど、穏やかな時間を過ごされる間の付き添いや医療処置を行う。短期間であるため、料金も1回数万円であることから、経済力に関わらず幅広い方がご利用されている。

#### ②転院のサポート

「地元に戻って最期を迎えたい」と東京等から地方に転院される際の付き添いを行うケース。特に遠距離の場合など、我々の自費看護サービスを使えば、新幹線も使えるため、介護タクシーや民間救急車といった他の手段と比べて移動時間も短い上に、料金も低く抑えられるなどメリットが多い。

#### ③ご自宅での看取り

病院ではなく、自宅で最期を迎えたいとお考えの方に、3ヶ月間など、長期にわたって24時間の看護サービスを提供するケース。累計の費用は高額になるため、入院先の選択肢が少ない都市部以外の富裕層の方等のご利用がある。

●「償れ親しんだ自宅で最期を過ごしたい  
・過ごさせてあげたい」という思いの実現

創業前後から「保険外看護サービス」の可能性を探る中で、実際にご要望が多かったのは、「看取り・終末期」の場面であった。終末期の療養は病院が当たり前であり、病院で亡くなる方が大半を占める中、「償れ親しんだ自宅で最期を過ごしたい」「過ごさせてあげたい」というご本人・ご家族の思いに応えたいと考えた。

●訪問看護ステーションの経営力の強化に向けて

公的な保険制度による収入のみならず、ある程度の「保険外」の収入を確保することは、特に営利法人が運営する訪問看護ステーションにおいて、経営力の強化のために効果的な方法の一つであると考えている。当社はそのためのラボ（実験室）の位置付けである。当社でメニュー化・プログラム化したものを全国の訪問看護ステーションで活用してもらいたいと考えている。各地の訪問看護ステーションが安定した経営を続けることが、それぞれの地域の看護師や利用者の方を守ることになるとつながるはずである。

【利用者の獲得】

●病院のソーシャルワーカーを介しての利用者紹介  
サービスの特性上、病院のソーシャルワーカーを介してご利用を希望される方を紹介されるケースが多い。関東を中心に30を超える病院から依頼を受けている。

【提供体制（働き手の確保）】

●潜在看護師の働く場として  
現在当社には約40名の看護師が登録しているが、そのうち、10名程度は「看護師の免許は持っているが働いていなかった」という「潜在看護師」である。「ご家族の不安に寄り添う」サービスなので、主婦層などの看護師は年代的にもご家族とのコミュニケーションがとりやすく、このサービスにあってはいる。また多様な働き方ができる余地が大きく、潜在看護師の働く場として有効である。

それ以外には、看護の大学院生や終末期ケアで専門性を高めたいと考える看護師など、多様な人が登録している。人材紹介会社は使わず、口コミや当社が実施するセミナー等で興味を持ってくれた人たちである。

【付加価値】

●民間資格「エンディングコーチ」として専門性を追求  
「一般社団法人 訪問看護支援協会」という協会を立ち上げ、「エンディングコーチ」という民間資格の教育・認定を行っている。当社の登録スタッフ以外にも受講者を募っており、修了者は全国で250名を超える。

「痛み」とは身体的なものだけではなく、  
1. 身体的、2. 心理的、3. 社会的、4. スピリチュアルな（霊的）痛みの4側面がある、という臨床心理学の「トータルペイン（全人的苦痛）」という考え方に基づき、4つの痛みに対して、横断的にアセスメントできる専門性のある人材を育てることが「エンディングコーチ」の狙いである。



●一般社団法人 訪問看護支援協会を通じて、  
他の訪問看護ステーションとの連携を拡大

自費での看護サービスのニーズに対して、当社だけで対応するのではなく、他の訪問看護ステーションと案件やノウハウを共有していきたいと考えている。そのために「一般社団法人 訪問看護支援協会」を立ち上げてネットワークを作っている。首都圏の営利法人の訪問看護ステーションを中心に、60社程度が加盟している。

●様々な事業者との連携

マンション管理会社の入居者向け優待サービスの一つとして、当社のサービスが紹介されるケースも出てきている。できるだけ希望される多くの方にサービスをご利用いただけるように、サービス利用原資を確保いただく手段として金融商品との組み合わせも模索・検討しているところである。

事業者からの、ご利用される方やケアマネージャー・自治体の方へのメッセージ

株式会社ホスピタリティ・ワン 代表取締役 高丸慶

「理想とする最期」や「ご家族のおだやかな時間」といったご利用者様のニーズを実現するために、保険外のサービスを利用することも選択肢の一つとしてあると思います。これからのケアプラン策定の際に、ご利用者様のニーズ・目的を達成するための一つの選択肢として、保険外訪問看護の活用をご検討いただければ幸いです。