

介護保険外サービスの始め方

最終回

カフェや朝市の開催、 スペースの貸し出し

介護報酬改定のたびに経営状況は厳しくなり、介護保険内では提供できないサービスへのニーズなど、保険外サービスの市場は拡大傾向にあります。介護事業所が新たな事業展開として保険外サービスを始める際、どのようにして始めたらよいのか、他社の取り組みから学びます。

地域とのかかわりを重視した保険外サービス ～変化していく介護施設のあり方とその効果～



コミュニティホーム長者の森 取締役 石原 孝之

人材確保と利用者獲得を補う仕組み

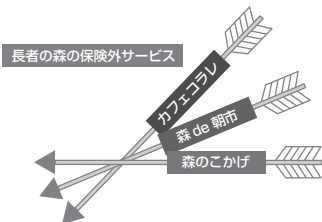
静岡県焼津市にある「コミュニティホーム長者の森」では以下のような事業を行っています。

<コミュニティホーム長者の森 事業内容>

- ・デイサービス
- ・グループホーム
- ・ショートステイ
- ・居宅介護支援事業
- ・保育所

<保険外サービス>

- ・カフェコラレ
- ・森de朝市
- ・森のこかげ



一般的に介護施設の立ち位置として、お客様との出会いは要介護（要支援）状態になってからですが、介護が必要になる前から出会う仕組みが「コミュニティホーム長者の森」が行っている保険外サービスです。以前から言われていることですが、今後、介護施設にとっての最大のリスクは報酬減と人材確保です。我々の行っている保険外サービスは、報酬減に対してではなく、もう一つのリスクである人材確保と利用者獲得を補う仕組みです。「コミュニティホーム長者の森」が行っている①カフェコラレ、②森de朝市、③森のこかげの3つについて、その具体的な内

容を説明していきます。

① カフェコラレ

「カフェコラレ」は元気なシニアのチカラを活かしたカフェで、平成27年5月31日より運営を始めました。「デイサービス長者の森」が休みの日曜日に、ダイルムでカフェを開いています（毎週日曜日開店）。飲食店開業を保健所に申請し、キッチンスペースをカフェに改装して営業許可を取りました。

カフェ店員は、地域の元気なシニアに無償ボランティアとして楽しみながらお手伝いしてもらっています。午前・午後の交代制で、時間は3時間程度です。本来、カフェのメニュー単価は原価3割とされていますが、無償ボランティアの方々に手伝ってもらうことにより、フードやドリンクを低価格で提供することを実現しました。最近では、クッキングスタジオ



毎週日曜日にカフェを開店。元気なシニアの方々に無償ボランティアとして活躍していただいている

で働く方が「カフェコラレ」の運営スタッフとして仲間入りしたのでフードも充実してきています。ボランティアの方々も「認知症の予防になり、やりがい、生きがいになっているよ」と笑顔で話していただきます。ボランティアとして手伝うことで横のつながりができたり、活躍する場を生み出しています。お客様として来られた方の中には、話の流れから介護施設の見学につながったこともあります。もちろんカフェの売り上げも大事ですが、一番大事にしたのが「地域の拠点」になることで、地域の方々との関係性をつくることを大切にしています。

② 森de朝市

そして、少しでも「カフェコラレ」を知ってもらいたいという目的で、奇数月の第二日曜日に朝市「森de朝市」を開催しています。なぜ朝市を始めたかという、地域の町おこしとして各地で朝市やマルシェのようなイベントがあり、自社でもそうしたイベントを施設の駐車場で行えないかと考えたからです。

いろいろなマルシェや朝市に足を運び、名刺交換をして「森de朝市」の趣旨を伝え、出店を呼びかけました。最初に集まった店舗は6店舗で、来場者もポツポツという状況でしたが、徐々に地域に浸透していき、今では出店者（パートナー）は33店舗、来場者も



施設の駐車場で朝市「森de朝市」を開催。毎回250名を超える来場者でにぎわう

毎回250名を超えています。延べ出店者（パートナー）の数も100小売店を超え、現在では会場のキャパもいっぱいになり出店をお断りしている状態です。

施設の利用はケアマネからの紹介が多いのですが、朝市に来場された方から直接施設利用の申し込みがあったり（半年間で新規59名）、朝市の風景をFacebookやブログにアップすることで、それを見た方から見学依頼や求人への申し込みがあり、雇用にもつながっています（半年間で10名）。

③ 森のこかげ

「保育所もりのくまさん」の中にあるスペースを低料金で活用できるオープンスペース「森のこかげ」は、地域の公民館をモデルにしたものです。保育所が休みの日曜日に多目的ルームとして活用してもらい、場所貸しとして収入を得ています（2時間1,300円）。ヨガ教室、アロマリトミック教室、介護予防教室、誕生日会、会議など、利用目的はさまざまです。

「森のこかげ」により、介護施設に入りやすくなり、なじみの場所として定着していきます。カフェと併設しているので「森のこかげ」使用後に「カフェコラレ」でティータイムを楽しんでいかれる方も多いです。この取り組みは、普段は施設に入ることのない方々が施設に入るきっかけ、知るきっかけになっています。



保育所の休業日にスペースを貸し出し、ヨガ教室、アロマリトミック教室などが開催されている

地域の居場所事業の推進

こうした保険外サービスを始めたのは、「コミュニティホーム長者の森」が開設10年目を機に地域の居場所事業の推進に力を入れてきたからです。ちなみに居場所事業とは、社会福祉法人静岡県社会福祉協議会ホームページによると「常設型（居場所）は、“まちの縁側”や“コミュニティカフェ”などとも呼ばれ、近年全国的に広がっています。東日本大震災は、地域の絆づくりや支え合いの大切さを再認識する契機ともなりましたが、常設型（居場所）の取り組みは、介護予防、認知症予防、引きこもり・孤独死予防、子育て支援、障がい者支援など、たくさんの社会的な効果が期待されています。県内においても、その必要性を感じて活動に取り組まれている人々が増加し、潜在的なニーズがある地域を含めて、今後の常設型（居場所）を推進する意義は高まっています」とされています。

しかし、一般的に介護施設が地域に開放されるのは1年に1回、夏祭りか納涼祭などがほとんどで、これで本当に地域密着と言えるのでしょうか。介護施設と言えば暗いニュースばかりが報道されています。施設の日常に目を向けると、施設で働くスタッフ、ご家族、業者、慰問などのボランティアの方しか施設に出入りしておらず、外からは全く見えず気軽に入ることができません。こうした状況を変え、地域の人たちが日ごろからフラッと立ち寄れる場所を作りたい！富山型デイサービスのよな地域のプラットフォームでありたいという想いが強くなりました。

そんなときに、静岡県社協が居場所事業を公募していることを知りました。平成26年度に大勢の前でプレゼンテーションする機会をいただき、公の場で我々が描く居場所事業内容と協力者を募らせてもらいました。これが地域にいる元気なシニアの方々のチカラ（社会資源）を活用したビジネスモデルです。地域コミュニティの創造とその活かし方がカギを握っています。そして「コミュニティホーム長者の森」でもその地域のチカラを活用した保険外サービスを開始したのです。

介護施設の概念を壊し、地域にインパクトを

収益はさほど出ていませんが、それ以上にそこから波及するものが大きく、さまざまな効果をあげています。「カフェコラレ」「森de朝市」「森のこかげ」の3つは、本業（介護施設、保育所経営）とのシナジー効果があり相性が抜群です。自社のブランディングを確立し、継続していくことで地域のプラットフォームとして着実に認識されつつあります。

施設を地域に開放することと、アイデアを組み合わせることで思いもかけない求人や利用者増につながっていきます。スタッフからもアイデアや提案が出たり、社内にはいい風土ができています。いい意味で介護施設の概念を壊して新しい価値を生んでいると実感しています。そして何よりも施設にかかわる方が増えたこと、ファンが増えたことを本当に嬉しく思います。保険外サービスを行うことで本体の介護施設も知られるようになりました。地域との関係性づくりには特効薬はなく時間がかかりますが、辛抱強くリサーチを重ね、想いを伝え続け、やり続けるしかないと思います。

5年先、10年先も主軸である介護保険で施設経営をしていくのであれば、保険外事業の構築は欠かせません。しかし、どこから始めたらいいいのか全く分からないという経営者が後を絶ちません。もっと言えば、まだなんとかなるであろうという考えや、日々の仕事で手一杯という経営者が多いのも事実です。今回の内容がそんな悩める経営者の同志に少しでもヒントになれば幸いです。

石原先生の取り組みがより詳しく聞けます！

利用者を引き寄せる！脱介護報酬への依存

介護保険外サービス実践セミナー

■東京会場 5月14日（日）

■大阪会場 6月12日（月）

■福岡会場 7月22日（土）

詳細は105ページをご覧ください。

経