

平成 29 年度地域志向研究報告書
「ソーシャルビジネスを志向した地域人材活用モデルの研究」

研究者

NPO 法人いちかわライフネットワーククラブ
熊野 健志

地域研究アドバイザー

千葉商科大学人間社会学部 齊藤 紀子

背景

介護保険制度の 2018 年改正の議論において「訪問介護の生活援助では、ホームヘルパーによるプロフェッショナルのサービスからボランティアが中心のサービスへ移行を目指すことが明らかとなった。さらに医療との連携を進め、地域包括ケアを実施することが標榜されており、介護の必要な状態からの脱却も目標に掲げられている」「プロのサービスを前提とした介護給付がボランティア等のサービスになった時の機会や質の問題に合わせて、負担の増による生活費の見直しは、避けられない所であろう。またこの後介護報酬が下がれば、事業を行っている人達の生活も厳しくなる恐れがある。さらなる給付の見直しによっては、家族で要介護高齢者を支えていなくてはならなくなり、介護離職や介護殺人がますます増える恐れがある。介護保険は、何を守り、何を提供し、誰が負担する制度かが改めて問われている」（鏡 2017, p34）

「全国一律の介護保険から切り離され、今年 4 月までに市町村の事業に移行した軽度者向け介護サービスで、ボランティアや NPO による住民主体型サービスの参入が低調である」（日本経済新聞 2017 年 5 月 18 日）

Research Questions

- ① 生活支援サービスの担い手のモチベーションを維持／向上させる要因は何か。
- ② （上記鏡先生による問題提起、まごころサービスの現場からうまれた問題意識、および「市川市地域福祉計画策定のためのアンケート調査報告書」¹をもとに）望ましい生活支援サービスとは、どのようなサービスであるか。

<研究開始前の仮説>

総合事業／介護保険外事業として実施する生活支援サービスは、利用者の要望（Demand）のアセスメントを十分にいき、利用者の自立のために何が必要なのか（Needs）観察し見極めながら寄り添うことが望ましい。

- ③ ②のサービス品質を保証するためには、どのように担い手の意識づくりを行うべきか。

研究の目的

上記 RQs に答えていくためにキャリア介護支援システム（改訂版）を活用し、生活支援サービスの担い手となるヘルパー・市民ボランティア等のデータベース、活動履歴を蓄積するキャリアブックを構築するとともに、①②③を考慮に入れたアンケートを行う。

¹ 「市川市地域福祉計画策定のためのアンケート調査報告書」によれば、民生委員・児童委員・福祉委員から「活動において現在困っていること」として最も多く挙げられた項目が「相談に訪れた方・相談を希望されている方との関わり方（プライバシーにどこまで介入すればよいか、自立の必要性を理解してくれないなど）」である。

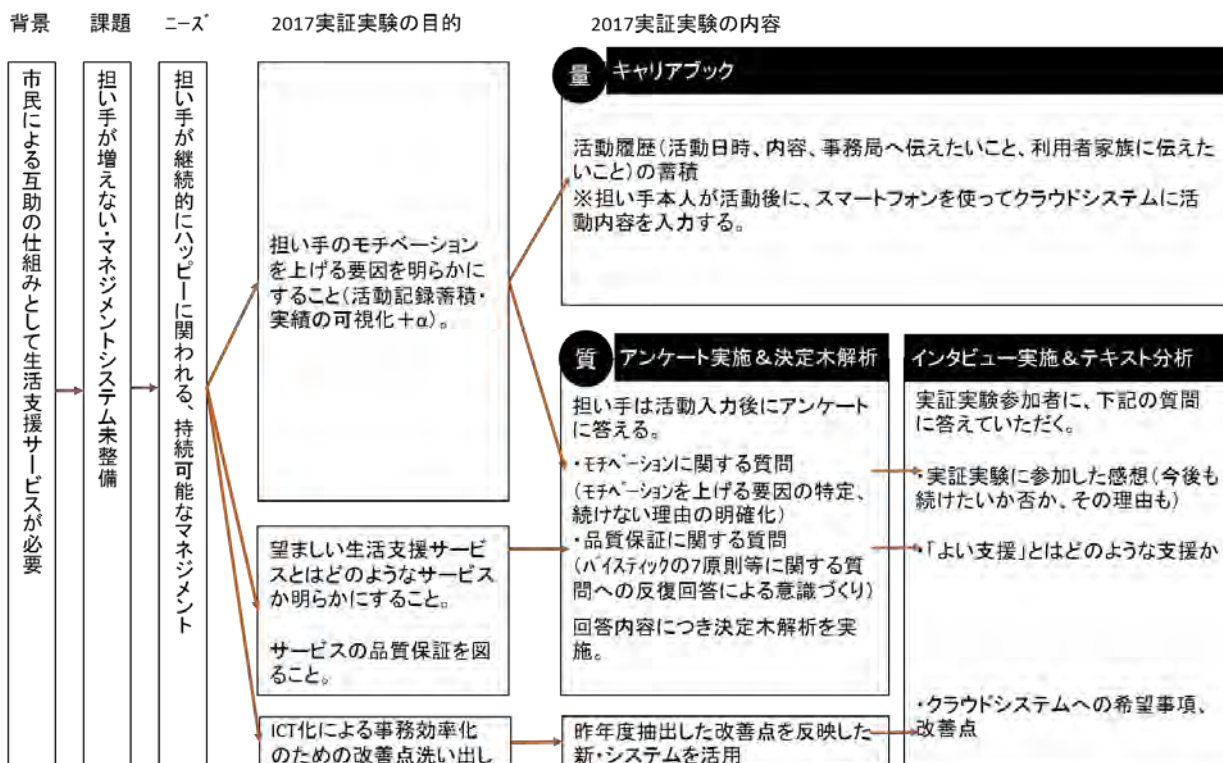


図1. 本研究の概要

表1. 実験フィールド

生活支援サービス名称と概要	運営団体概要
CUC 宅配サービス 千葉商科大学周辺に在住の高齢者・出産前後のご家庭を対象とした、千葉商科大学学生ボランティアによる買い物代行・宅配、掃除、パソコン指導などの有償ボランティア。学生と地域が互いに元気になれるような地域交流を目指している。	千葉商科大学所属任意団体 (千葉県市川市、代表：陸正氏) ・担い手の年齢：18～22歳 ・活動日：木曜・土曜
まごころサービス 上尾市内在住の高齢者・子育て層を対象とした、地域住民による料理・片付け、ゴミ捨て、散歩の付添、学習支援などの「できる時にできることをする」助け合いの有償ボランティア。利用者が支援者にもなる「助けたり助けられたり」の関係性をつくることを目指している。	一般社団法人セーフティネット (埼玉県上尾市、代表：清水さえ子氏) ・担い手の年齢：50代後半～70代 ・活動日：7日/週
訪問介護かいごデザイン 主に市川市周辺の高齢者を対象とした、身体介護や生活援助などの介護サービス事業。介護で助けを必要とする方々の力になること・在宅の高齢者の生活をサポートすることを目的として、出来るだけ快適に自宅で過ごせるようサービス提供を行うことを目指している。	株式会社かいごデザイン (千葉県市川市、代表：中川潤一氏) ・ヘルパーの年齢：30代～50代 ・営業日：7日/週

表2. 実験期間（2017年10月～2017年12月）中のスケジュール

2017年 6月	<ul style="list-style-type: none"> 全体計画、システム仕様の決定発注 各フィールドでの体制づくり、情報共有 	
7月～ 9月	<ul style="list-style-type: none"> システム開発期間 アンケート質問項目に関する検討～改訂版キャリア介護システムへの埋め込み 	
10月	<ul style="list-style-type: none"> CUC 宅配サービスおよびまごころサービスへ改訂版キャリア介護システムの導入 実証実験 インタビュー実施 	<ul style="list-style-type: none"> 訪問介護かいごデザインへ改訂版キャリア介護システムの導入 実証実験
11月		
12月		
2018年 1月～ 2月 3月	<p>(実証実験の継続)</p> <ul style="list-style-type: none"> アンケート回答内容の分析、検討 インタビュー内容の検討 実験内容・成果のとりまとめ 	

キャリアブック

担い手が自らのキャリアを把握できるよう、担い手の活動内容を蓄積・可視化する。

サービス情報

サービス内容	1. 昼食調理・配膳・片付け 2. 話し相手・見守り 3. その他：自立の工夫
注意事項	1. 過去に不安定症状あり 2. 下肢筋力の低下 3. 勝がん
援助目標	1. 昼食調理・配膳・片付け 2. 話し相手・見守り 3. その他：自立の工夫
ご家族の心身の状況	独居
本人および家族の希望	1. 日常生活全般の援助を受け、自宅で安定した生活の継続 2. オレンジカフェなどへの同行
留意事項	1. 気分や体調の変化の幅大 2. 穏やかで明るい話しかけを 3. 支援しすぎず、それとなく自立を促す工夫を

活動記録表

利用者氏名	<input type="text" value=""/>
時間	開始時刻 12時0分 終了時刻 13時0分
移動時間	15分 自転車

家族へ伝えてほしい事

キャリアブック

※すべて 年 月

2018年 01月

表示

利用者総数	7人
サービス件数	46件
作業時間	52時間0分
身体	0
生活	101
サンクスポイント	0
スペシャルサンクス	0
スマートサンクス	0

明細(保険適用)

明細(保険適用外)				
サービス内容・種類	単位数	回数	合計	支給金額(円)
家事全般120分	4	11	44	11,000
買物代行60分	2	4	8	2,000
病院同行90分	3	1	3	750
見守り60分	2	3	6	1,500
DS通所30分	1	6	6	1,500
調理60分	2	14	28	7,000
調理90分	3	4	12	3,000
買物同行60分	2	2	4	1,000
買物同行90分	3	1	3	750

項目別活動集計

図2. キャリアブック

アンケート

<質問1>生活支援サービスの担い手のモチベーションを維持/向上させる要因を明らかにするための質問 (Yes/No で回答)

指標		システム上に掲載される質問文
利他的 動機	承認	① 「ありがとう」と感謝され、やる気が湧いた。
	達成(自己効用感)	② 今日の支援は利用者の役に立ったと思う。
利他的 / 利己的	活動内容	③ 必要とされる、意義ある活動ができた。
	活動状況	④ 組織のサポートもあり、適度な活動量だった。
	対人関係(仲間)	⑤ 今日の支援で、仲間たちと良い関係が築けた。
	対人関係(受益者本人/家族)	⑥ 利用者やご家族からの信頼を感じる。
利己的 動機	成長	⑦ 今日の支援で、能力・技術が少し向上した気がする。
	選択と自己決定	⑧ 今日の支援で、自分なりに工夫ができた。
実績蓄積		⑨ 今日の支援実績が蓄積されることはうれしい。
経済的報酬		⑩ いただく収入は、今日の私の活動価値より高い。

<質問2>望ましい生活支援サービスの品質を保証するためには、どのように担い手の意識づくりを行うべきか明らかにするための質問 (Yes/No で回答)

指標		システム上に掲載される質問文
利用者 本位	個別化	① 利用者が抱える課題に先入観をもたず接した。
	意図的な感情 表出	② 利用者が感情を出しやすいよう心がけた。
	統制された情 緒的関与	③ 利用者に腹が立っても、冷静に接することができた。
	受容	④ 利用者の価値観・習慣を、表情や状況からも読み取り尊重した。

	ク	非審判的関与	⑤ 利用者の言動を良い／悪いと決めつけなかった。
	の	クライアント	⑥ 利用者の本心に沿って、ご自分で決めてもらえた。
	7	の自己決定	
	原則	秘密保持	⑦ 利用者のプライバシーを守っている。
		ストレングス	⑧ 利用者が気づいていない能力をひきだそうとした。
		エンパワメント	⑨ 利用者の努力は、積極的にほめた。
支援者本位		社会的に意義あるサービス担い手としての自負	⑩ 今日の活動を通じ「地域づくり」に参加できた。

表3. モチベーションに関するアンケートでの「はい」の割合

(90%以上の数値：ピンク、95%以上の数値：赤)

指標		システム上に掲載される質問文	まごころS 活動件数:167 (3/4現在)	CUC宅配S 活動件数:59 (3/29現在)
			「はい」/活動件数	
利他的 動機	承認	① 「ありがとう」と感謝され、やる気が湧いた。	0.92	0.97
	達成(自己効用感)	② 今日の支援は利用者の役に立ったと思う。	0.93	0.93
利他的 /利己的	活動内容	③ 必要とされる、意義ある活動ができた。	0.95	0.90
	活動状況	④ 組織のサポートもあり、適度な活動量だった。	0.77	0.81
	対人関係(仲間)	⑤ 今日の支援で、仲間たちと良い関係が築けた。	0.50	0.68
利己的 動機	対人関係(受益者本人/家族)	⑥ 利用者やご家族からの信頼を感じる。	0.83	0.90
	成長	⑦ 今日の支援で、能力・技術が少し向上した気がする。	0.46	0.81
	選択と自己決定	⑧ 今日の支援で、自分なりに工夫ができた。	0.71	0.68
実績蓄積		⑨ 今日の支援実績が蓄積されることはうれしい。	0.87	0.97
経済的報酬		⑩ いただく収入は、今日の私の活動価値より高い。	0.31	0.64

表4. 品質保証のための意識づくりに関するアンケートでの「はい」の増加
 (繰り返しアンケートに回答する反復学習による数値上昇が見られた項目：赤字)

指標	システム上に掲載される質問文	まごころS	CUC宅配S	まごころS	CUC宅配S	
		活動件数: 86(12/20 現在)	活動件数: 46(12/20 現在)	活動件数: 167(3/4現 在)	活動件数: 59(3/29 現在)	
		「はい」/活動件数	「はい」/活動件数	「はい」/活動件数	「はい」/活動件数	
利用者本位	個別化	① 利用者が抱える課題に先入観をもたずに接した。	0.80	0.93	0.80	0.95
	意図的な感情表出	② 利用者が感情を出しやすいよう心がけた。	0.79	0.61	0.80	0.56
	統制された情緒的関与	③ 利用者に腹が立っても、冷静に接することできた。	0.71	0.72	0.77	0.76
	受容	④ 利用者の価値観・習慣を、表情や状況からも読み取り尊重した。	0.81	0.78	0.85	0.75
	非審判的関与	⑤ 利用者の言動を良い/悪いと決めつけなかった。	0.81	0.93	0.85	0.95
	クライアントの自己決定	⑥ 利用者の本心に沿って、ご自分で決めてもらえた。	0.87	0.85	0.86	0.88
	秘密保持	⑦ 利用者のプライバシーを守っている。	0.90	0.93	0.93	0.95
	ストレングス	⑧ 利用者が気づいていない能力をひきだそうとした。	0.56	0.41	0.54	0.44
	エンパワメント	⑨ 利用者の努力は、積極的にほめた。	0.65	0.61	0.68	0.56
支援者本位	社会的に意義あるサービス担い手としての自負	⑩ 今日の活動を通じ「地域づくり」に参加できた。	0.70	0.93	0.56	0.95

インタビュー

(1) CUC 宅配サービス参加者へのグループ・インタビュー

- ・実施日時： 2017年12月21日(木) 10:50~12:10
- ・実施場所： 千葉商科大学1号館1203教室
- ・インタビューイ： 佐藤優希、島田明里、杉山将吾、鈴木健士、ソソカ、武田留奈、田中亮、福島ゆりか、平井尚美、政田友樹、渡邊司
- ・内容(概要)： ①望ましい生活支援サービスとは、どのようなサービスであるか、②活動の感想(今後も活動を継続したいか否か、およびその理由)、③改訂版キャリア介護システムに対する希望・改善点、の3点について自由に回答してもらった。主な回答内容は下記の通り。

質問①：望ましい生活支援サービスとは、どのようなサービスであるか	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が望むことを支援すること。支援者だけが考える支援はひとりよがりになる可能性がある。 ・「～してほしい」より「～したい」を引き出し叶えるようにサポートすること。利用者ができること・残された機能を活かせることを、それができる内にサポートすること。頼まれたことをなんでもして差し上げること・支援しすぎることは、利用者がもつ可能性を潰してしまうため望ましくない。 (例：買物をすべて代理で行うのではなく、近くの店舗なら一緒に行くことも支援になる) ・自立を促すことがよい生活支援サービス。 ・利用者ができないことをサポートすること。 ・利用者からの依頼にプラスαで応えること (例：依頼されたエアコン掃除に加えて窓掃除も行うことや、座って一緒にお茶を飲むこと)
----------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> ・業務的・作業的にならず、利用者とのコミュニケーションを大切に する支援。
<p>質問②：活動の感想（今後も活動を継続したいか否か、およびその理由）</p>	<p>【続けようと思う—12人中3人】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・感謝の言葉・気持ちが嬉しかったため。 ・ボランティアの現場を経験したかった。良いことも悪いことも含めて現場を知るには、よい経験だった。自由時間を使って活動したい。 ・長く活動していると色々吸収できる。学びに役立つ。 ・1回話しただけでは（利用者とのコミュニケーション頻度が少ないと）利用者にも変化が生まれない。 ・地域の人々とつながりが持てる。 <p>-----</p> <p>【続けようとは思わない—12人中9人】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・支援者の都合を考慮することなく、頼まれたことをそのまま行う召使になってしまっている。支援者側に無理が生じている。支援者にとって融通がきくような形で活動を行うことが望ましい。 ・高齢者のニーズに応えると同時に、学生のニーズにも応える活動であってほしい。学生が行う活動ならではの意義・メリットが欲しい。それがないと学生でなく業者が行えばよいのではと思われる。 ・高齢者のニーズに応えることは必要だと思うが、「利用されない支援」が必要だと思う。 ・地域課題に取り組む他の活動もやってみたいため。 <p>-----</p> <p>【その他コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者に気持ちよく迎え入れていただき、自宅に入って行う支援を気持ちよく実施することができた。初めて訪問する学生を自宅に上げることは信頼関係がないとできないこと。すでにこうした信頼関係が構築されていたことを強く認識した。 ・支援者仲間で話をすることは楽しかった。 ・「ありがとう」と言われることが嬉しかった。 ・この活動を通して、察する力・気づく力を養うことができる。 ・地域住民の生活圏の近くに大学が存在し、発展している地域だからこそできるサービスなのではないか。 ・活動を実施しただけで終わらず、（アンケート入力項目があったことで）振り返りができたことは良かった。
<p>質問③：改訂版キャリア介護システムに対する希望・改善点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・その日に活動があるかどうか、当日朝でないと分からない、また事務所まで行かないと分からないのは不便。支援者が自分の空き時間を使えるよう、リアルタイムで活動の有無がわかるようなシステムであるとよい。 ・入力欄がもう少しシンプルであると良い。最初は戸惑った。 ・自由回答欄が小さく、すでに記入した最初の部分が見えないことは不便。 ・スマホで長い文章を入力することは大変。入力に時間がかかりタイムアウトしてしまったため、それまでに入力した内容が無効になっ

	<p>てしまった。自由回答よりも選択式の方が望ましい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・同一の利用者を複数人で支援する場合の情報共有を（グループLINEのように）一斉同時に行えるとよい。 ・今後本システムを普及させていくとしたら、日本語だけでなく多言語対応にする必要がある²。 ・一人の利用者を複数人の支援者で支援する場合の計画設定において、「複製」ボタンを使ってもなお入力しなければならない項目が多くて手間取る。 ・支援を毎週継続することがデフォルト設定になってしまっていて、単発の依頼を入力する場合には不要な内容を削除するのに非常に手間がかかる。 ・入力画面に入る最初の画面で、介護保険内事業用と介護保険外事業用の入り口を分けて表示してほしい。介護保険外事業しか行わない団体にとっては、毎回、介護保険内事業の項目をスクロールダウンしなければならないなど、無駄な手間がある。
--	--

（2）まごころサービス参加者へのグループ・インタビュー

- ・実施日時： 2018年1月8日（月）10：00～14：00
- ・実施場所： 埼玉県上尾市 マンション「ソフィア上尾」³会議室
- ・インタビューー：相澤礼一郎、井尻美代子、清水さえ子、関川修、竹内逞、田中崇、永島京子、野口匡治、星野武美、細野和子
- ・内容（概要）：①望ましい生活支援サービスとは、どのようなサービスであるか、②活動の感想（今後も活動を継続したいか否か、およびその理由）、③改訂版キャリア介護システムに対する希望・改善点、の3点について自由に回答して頂いた。主な回答内容は下記の通り。

<p>質問①：望ましい生活支援サービスとは、どのようなサービスであるか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者にとっては一人一人に合ったサービスが理想だが、支援者にとっては何もかも行うことは無理。やること／やらないことを明示することが必要。そのためには会話の機会を増やし、コミュニケーションする中で「どこまでできるか明らかにし、その範囲で行う」ことを双方合意すること。 ・支援は手伝いであって、あくまでも主体は利用者本人。できることは利用者自身にやっていただくような働きかけが必要。 ・時間内に依頼内容を終わらせようとすると、終わらせることに精一杯になってしまったが、もっと時間的に余裕
---	--

² 本実証実験には、中国からの留学生も参画してくれた。

³ 本マンションでは、管理会社とセーフティネットの連携により「まごころ相談室」を管理事務所内に設置してマンション全体で生活支援活動に取り組んでいる。

	<p>があれば、一緒に買い物に行くなど「一緒に行く」ことができたかと思う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お互い様の精神で、支援することと支援を受けること（どちらかだけではなく）両方になれる／なろうとすることが重要。この理念を大切にしている。単に便利屋扱いで支援を依頼する人にはサービス提供しない。コミュニケーションの中でこのコンセプトを理解してくれた人もいた。そのうえで、支援対象の人の人生・生き方を丸ごと受け入れて寄り添うこと。 ・市民だけではよいサービスはできない。民生委員や行政などと連携することが重要。
<p>質問②：活動の感想（今後も活動を継続したいか否か、およびその理由）</p>	<p>【続けようと思う—10人中9人】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・互惠社会の大切さ・その輪をより広めていきたい。 ・現在のサービスはまだ浸透していない。今後も焦らずにニーズを掘り起こしていく必要がある。2025年までには上尾モデルとしてシステムを完成させ、広げていきたい。 ・退職後、寿命が尽きるまでの時間、ずっとインドア生活ではもたない。外に出ていけば人の繋がりが増えて嬉しい。考え方が広がり、活動的になる。できないことが増えながらも地域の中で暮らすことが当たり前になっていかなければならない。そのために勉強していかなければならない。 ・重いものを移動させるために、まごころサービスを受けたことをきっかけに支援者になった。40代から「ふれあい電話」という話し相手を務めるボランティア活動を行ってきた。この経験が生かせる。 ・できていたことができなくなっていく。いずれ自分もそうなるので、お手伝いのつもりで活動している。 ・現役時代に、日本全国を転勤で廻った経験から、様々な人々と話を合わせることができる。将来的には自分も利用する側になる。人間は一人では生きていけない。巡りめぐって自分に返ってくるものだと思って活動している。年をとればとるほど仲間は多い方がいい。 ・この活動を通して知り合った人と街中で会えることが嬉しい。何か役に立てればという思いで活動している。 <p>【続けようとは思わない—10人中1人】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・誘われたから活動を行っている。 <p>【その他コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在実施している生活支援サービスをビジネスにしているかボランティアで行うか、方向性を決めかねている。 ・支援現場では利用者に「やってくれるもの」だと思われて

	しまった。できることは自分でやるようにしていくことを考えるようになった。
質問③：改訂版キャリア介護システムに対する希望・改善点	・入力作業がもっと楽しくできることが望ましい。

考察

RQ① 生活支援サービスの担い手のモチベーションを維持／向上させる要因は何か。

アンケートの結果から、50代後半～70代が中心のまごころサービス（上尾）と、18歳～22歳が中心のCUC宅配サービス（市川）では、明らかな違いがみられた。まごころサービスでは、「必要とされる、意義のある活動ができた」が最も高い。一方、CUC宅配サービスでは、「ありがとうと感謝されやる気がわいた」と並んで「今日の支援実績が蓄積されることはうれしい」が高い数値を示している。実は、まごころサービスでも「今日の支援実績が蓄積されることはうれしい」は他の項目に比べて重視されている点は興味深い。

一方で、まごころサービスとCUC宅配サービスで顕著に差がある項目は、「今日の支援で仲間たちとよい関係が築けた」「今日の支援で能力・技術が少し向上した気がする」「いただく収入は今日の私の活動価値より高い」であるが、これらはどれもCUC宅配サービスが高くなっている。この傾向はインタビューにも表れていて、「感謝」「仲間」「学び」がCUC宅配サービスでのモチベーションのキーワードになっている様子がうかがえる。逆に生活支援サービスを通じて「感謝」「仲間」「学び」が得られないときには続ける意欲が落ちる（続けようと思わない12人中9人）ことを示している可能性がある。それに対し、まごころサービスのインタビューからは、自らの老い先を見据えた発言が散見される。

こうした結果から、生活支援サービスの担い手のモチベーションを維持／向上させるためには、世代等による違いを理解し、若年層には「感謝」「仲間」「学び」を、シニア層には「必要とされる、意義のある活動」を実感し、フィードバックを蓄積できる仕組みが必要であることがわかった。

RQ② 望ましい生活支援サービスとは、どのようなサービスであるか。

今年度研究により、図4に示す仮説が得られた。

ここで示すように、利用者－支援者間のコミュニケーションに基づき、利用者の意欲を引き出す支援をつくる（ルールづくり）ことが必要であり、そのためには、

- ① 「利用者自身で行うことが難しいため代行してほしいこと」「利用者が（残された機能を活かして）やりたいこと／できること」を明らかにすること。
- ② すべての要望を叶えることは難しいため、支援者ができる範囲を明らかにし、双方の合意を得ること。
- ③ 民生委員・行政・他NPOなどと情報交換・相互補完・連携すること。

望ましい生活支援サービスを実現するためには、まず支援者を大切に作る体制・仕組み・システムづくりが必要不可欠であり、本仮説の検証＝ルール作りを行う必要がある。また生活支援サービスの担い手の「活動継続」に関するモチベーション要因につき追試・精査すること、「活動開始」に関するモチベーション要因を明らかにし、それを促進する仕組みを構築することが今後の課題となる。

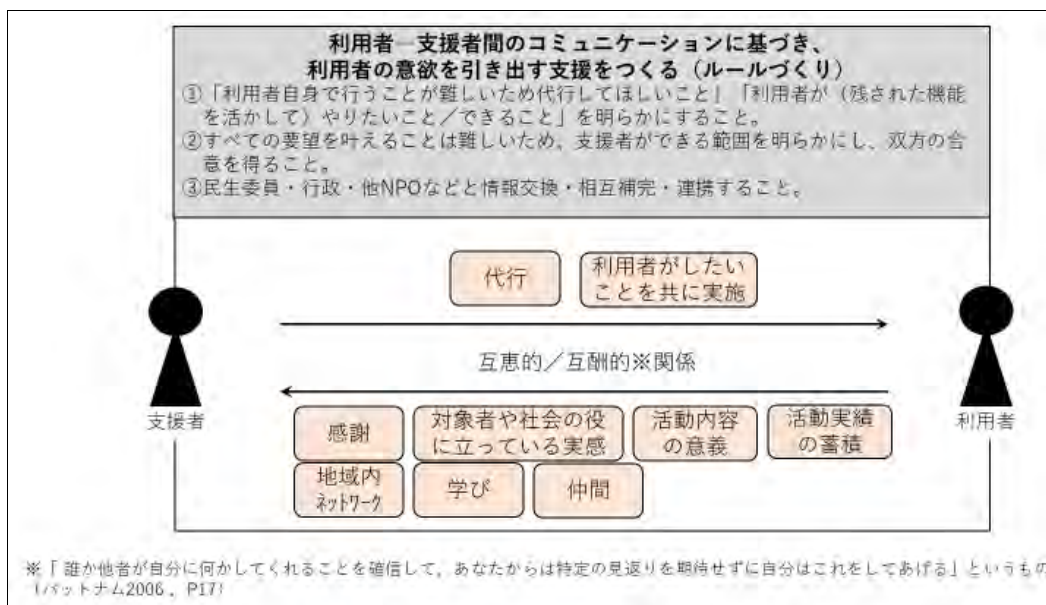


図3. インタビュー調査から導出された望ましい生活支援サービスのモデル仮説

RQ③ ②のサービス品質を保証するためには、どのように担い手の意識づくりを行うべきか。

前提として、サービス品質は、絶えず改善されるべきものである。今回の研究の「モチベーション」と「品質」は相互に連携しあってその観点から、「表4. 品質保証のための意識づくりに関するアンケートでの「はい」の増加」を検証すると、赤字の項目については12月と3月で数値が上昇している。まごころサービスでは10項目中6項目が、CUC宅配サービスでは、10項目中6項目でわずかではあるが上昇している。これは、今回のシステムによって提供されるアンケートに繰り返し回答することによる反復学習の効果ではないだろうか。

一業務毎に、アンケートに回答することは支援者にとってはたいへんなことかもしれないが、そのことによってサービスの品質向上意識を喚起している可能性がある。

こうした成果が、背景で示した「プロのサービスを前提とした介護給付がボランティア等のサービスになった時の機会や質の問題」の解決に貢献することを期待する。

<主要参考文献>

- ・荒井浩道 (2014)『ナラティブ・ソーシャルワーカー “<支援>しない支援” の方法』新泉社
- ・大倉邦夫 (2015)「特定非営利活動法人ケア・センターやわらぎー24時間365日の在宅介護サービスを通じた高齢者・障害者支援の取り組み」谷本寛治編著『ソーシャル・ビジネス・ケース：少子高齢化時代のソーシャル・イノベーション』中央経済社, pp.203-252。

- ・鏡諭編著（2017）『介護保険制度の強さと脆さ：2018年改正と問題点』公人の友社
- ・ケビン・ワーバック、ダン・ハンター（著）、三ツ松新（監訳）、渡部典子（訳）（2013）『ウォートン・スクール ゲームフィケーション集中講義』阪急コミュニケーションズ。
- ・齊藤紀子・熊野健志（2017）「高齢者を対象とした生活支援サービスのマネジメントシステム構築—活動履歴管理システムの実証実験から得られた示唆」『千葉商大論叢』第55巻第1号, pp. 249-258。
- ・桜井政成（2007）『ボランティアマネジメント：自発的行為の組織化戦略』ミネルヴァ書房
- ・ジェイン・マクゴニカル（2011）『Reality is Broken 幸せな未来はゲームが創る』早川書房
- ・ロバート・D・パットナム著、柴内康文訳（2006）『孤独なボウリング』柏書房

<主要参考 URL>

- ・市川市（2017年）「市川市地域福祉計画策定のためのアンケート調査報告書」
<http://www.city.ichikawa.lg.jp/common/000264624.pdf>（2017年9月22日確認）
- ・厚生労働省「介護予防・日常生活支援総合事業」
<http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000074126.html>（2017年4月30日確認）
- ・日経ビジネス アカデミック・サポート・プログラム 早稲田大学商学部井上達彦研究室研究報告書「現代的組織のモチベーションについて」
<http://blog.nikkeibp.co.jp/nb/academic/university/20050216-1401.html>（2017年5月12日確認）

<主要参考資料>

- ・日本経済新聞 2017年5月18日「軽度介護 新手法が低調—住民主体型 4%どまり 担い手不足」
- ・まごころサービス志縁者を対象に実施したアンケート調査（郵送・訪問、2017年1月8日～2月4日、有効回答数13）
- ・まごころサービス利用者あるいはご家族を対象に実施したアンケート調査（郵送・訪問、2017年1月8日～2月4日、有効回答数9）
- ・平成28年度上尾市認定ヘルパー養成研修テキスト
- ・上尾市地域福祉計画説明会（2017年7月7日）基調講演資料「地域福祉の必要性と課題」（木下大生）