

実践レポート3

民間企業と締結して 地域の困りごとを解決 訪問介護と“御用聞き”

森 一成

東京都・社会福祉法人 合掌苑 理事長

社会福祉法人 合掌苑の 社会貢献事業

当法人では、地域貢献事業として経常収支差額の25%を地域福祉支援積立金に計上し、次のような地域貢献事業を行っています。

(1) 地域に役立つ事業

- ・ 高齢者アパートに入居する生活困窮者への家賃補助
- ・ ユニバーサル就労対象者の賃金
- ・ 認知症サポーターの養成
- ・ 「あんしんサロン」の運営費
- ・ 会食、笑いヨガクラブの開催
- ・ 地域向け研修会の実施
- ・ 買い物バスの運行

(2) 東日本大震災などへの支援

など

これらの事業のうち、平成29年5月に2カ所めの「あんしんサロン」である「南成瀬あんしんサロン」が東京都町田市南成瀬にオープンしました（写

真し）。「あんしんサロン」は地域の方がたの活動拠点として、法人の創業者が法人に寄付した建物を使用し、ボランティアグループの方がたなどに無料で利用していただいています。

「あんしんサロン」の 始まり

「あんしんサロン」は地域のボランティアグループからの次のような悩みを受けて開始しました。

写真1 南成瀬あんしんサロン



①定期的にボランティア活動を行いたい
が、場所が2カ月先くらいまでしか
予約できず、かつ第何日曜日とい
うような予約ができないため、活動
が不安定になってしまう。

②公的な会議室でも今はすべて有料化
されており、純粋なボランティア団
体ではその利用料の工面が難しい。

③地域の自治会館などはその自治会メ
ンバーの利用が優先されており、他
自治会のメンバーがいるような団体
は後回しにされてしまう。

このような地域からの声を受け、こ
の「あんしんサロン」は当法人の高齡
者支援センターや障がい者支援センタ
ーが地域包括ケアシステムの構築に向
けて、より地域に密着するための拠点
として設置しました。運営費は地域福
祉支援積立金で100%まかなってい
ます。

地域包括ケアシステム構築 に向けての課題解決の試み 「御用聞き」との業務連携

当法人では、地域包括ケアシステム
構築に向けての課題を次のように整理
しています。

①病院から早期退院を実現し、施設で
6カ月程度リハビリをして自宅に戻
す体制をつくる。

②在宅生活を長くできるように、デイサ
ービスを中心にリハビリを行う。

③訪問医療、訪問看護と連携し、在宅
での看取り体制を整備する。

④サロン活動で笑いヨガ、健康体操を
行い、介護予防を実行する。

⑤ヘルパー派遣事業のほか、介護保険
の対象にならない有償家事援助サー
ビスを展開し、ちょっとしたお困り
ごとを解決することで生活全般を支
える。

このたびの「南成瀬あんしんサロ

写真2 「御用聞き」のメンバーと著者（中央）



ン」では、「⑤介護保険の対象になら
ない有償家事援助サービスを展開し、
ちょっとしたお困りごとを解決するこ
とで生活全般を支える」の課題解決の
試みとして、「株式会社御用聞き」（以
下、「御用聞き」写真2）との業務提
携を行いました。

「御用聞き」は、東京都板橋区の高
島平団地を拠点として有償家事援助サ
ービスを展開している会社です。5分
100円という非常に安価なサービ
スを入り口として、切れた電球の取り換

えといったご家庭のちょっとした困りごとの解決から、募参り代行、「ごみ屋敷」の片づけなどに至るまでの事業を展開しています。今回の業務提携は「南成瀬あんしんサロン」の1室を、御用聞き^①に事務所として使用していただき、御用聞き^②が「支店」として直接事業を展開するというものです。同時に当法人が行っている訪問介護事業にも、御用聞き^③のサービスのノウハウを取り入れ、「御用聞きサービス」を行っていきます。

訪問介護事業の課題と御用聞き^④との業務提携のメリット

当法人のヘルパー派遣事業においても、介護保険の対象とならない家事援助について有償でサービスを提供する試みを開始していますが、いくつかの課題がありました。

(ア)有償家事援助サービスは介護保険サービスとは別契約で、別のサービス

として提供するにもかかわらず、今まで制度を理由に「やっってはだめ」とヘルパーを教育してきており、どうしても「やっってはいけないこと」という意識がヘルパー側にあること。
(イ)お客様側にも「頼んではいけないこと」という意識が強くあり、ニーズが上がってこないこと。

(ウ)有償家事援助サービスを利用してもらおうとしてもお客様が要介護高齢者の方がたなので、介護保険サービスの利用に限定してしまうこと。

(エ)有償家事援助サービスの人材の掘り起こしができていないこと。

(オ)合掌苑というイメージから、高齢者だけのサービスとお客様に思われてしまうこと。

このような課題を解決することが御用聞き^⑤と業務提携を行った目的です。御用聞き^⑥との業務提携によるメリットを当法人では次のように捉えています。

(1) 御用聞き^⑦の有償家事援助サービスに当法人のヘルパーを同行させてもらうなど、教育の機会として活用できること。

(2) 御用聞き^⑧が制度にしばられずにサービスの掘り起こしを行うことにより、お客様に眠っているニーズの掘り起こしができること。

(3) 御用聞き^⑨の有償家事援助サービスから入った人材が、のちに介護保険サービスができる人材となっていく可能性があること。

(4) 学生、ボランティア意識が高い人など、今まで掘り起こすことができなかった人材を、御用聞き^⑩はターゲットにしており、当法人にとっても新しい人材発掘につながる可能性があること。

(5) 御用聞き^⑪には高齢者というイメージがないので、障がい者やシングルマザーなど新しい顧客発掘につながっていくことが期待できること。

これらのメリットを活かすため、次

のような展開を考えています。

(1)については、まず当法人のヘルパーに「御用聞きサービス」の目的と必要性を理解してもらったうえで、実際にヘルパー派遣に「御用聞き」のスタッフに同行してもらい、お客様の眠っているニーズをどのように掘り起こしていくかを体験してもらいます。

(2)については、当法人のヘルパーが介護保険制度にしばらくは視点をもち、お困りごとにより、お客様が真に困っているニーズの掘り起こしをしていく人材を養成していきます。

(3)資格を必要としない有償家事援助サービスから入った人材に、資格取得を勧めていくことにより、介護保険制度での身体介護ができる人材養成を行っていきます。

(4)やりがいをもって「御用聞きサービス」に取り組むボランティアの学生が、将来の介護人材につながっていくことが期待できます。

(5)高齢者のみならず、障がい者やシン

グルマザーなどの新しい顧客への展開のモデルケースとなります。

心の中のため込んでいる 思いの実現

超高齢化がどんどん進展していくなかで、家族によるサポートが期待できない高齢者が増え続けています。今までは娘や息子に頼んでいた「ちょっとした頼みごと」は、頼む相手がおらず、頼めなくなっています。だからといって近所の人にも頼めるわけではありません。その「ちょっとした頼みごと」は、切れた電球の取り換えをしたい、重い物を動かしたい、冬物と夏物の衣類を交換したい、汚れているペラペラをきれいにしたい、網戸を洗いたい、ビデオの録画予約をしたいというほんの5分から10分で済むようなものであったり、誰に頼んでいいかわからないという頼みごとです。

「やりたい」と思いながら誰に頼んでもよいかかわらず、何年も心の中に溜め込んでいる、そんな思いを実現する

ことも、「人の生活」を支えていくうえでは大変重要なことなのではないでしょうか。当法人のケアのモットーは「心を支える」です。「御用聞き」との連携によるお客様の「ちょっとした困りごと」を解決することで、お客様の心を支え喜びを共有することができるとおもいます。

