

TOP Interview

北九州福祉サービス株式会社代表取締役社長 吉塚浩氏にお話を伺いました。

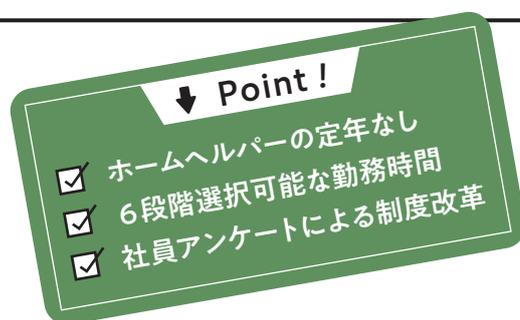


代表取締役社長
吉塚浩氏



北九州福祉サービス株式会社

| | |
|-----------|------------------|
| ❖ 所在地 | 北九州市小倉北区馬借1-3-21 |
| ❖ 業種・事業内容 | 介護福祉 |
| ❖ 設立 | 1999年12月1日 |



企業の沿革、特徴、理念

御社の沿革などお聞かせください。

現在の介護保険制度がスタートしたのが2000年で、それに合わせて2000年4月にサービスを開始しました。介護保険制度がスタートする以前は、北九州市の外郭団体である「北九州市福祉サービス協会」等が市内全域で訪問介護事業を実施していましたが、介護保険制度が新たにスタートする際に民間化されることになり、当社が設立されました。

当社は、北九州市福祉サービス協会の訪問介護事業の一部分を引き継いで、訪問介護サービス事業とケアプラン事業を始めました。その後、デイサービスやグループ

ホーム、福祉用具など複数の事業を拡大してきました。

北九州市福祉サービス協会に所属していた多くのヘルパーさんが継続して当社で働かれたこともあり、現在でも多くの高年齢のヘルパーさんがお元気に働いています。ヘルパーさんの平均年齢は約64歳でベテランさんが多いです。

御社の事業や特徴について教えてください。

ケアプランサービスセンターには、約50名のケアマネジャーがおり、北九州市内では大きな規模のセンターとして運営しています。北九州市の7区全てに事業所があり、ケアプランの作成や介護認定の代行申請などを行っています。

相談支援センターは、障がいをお持ちの方が対象の事業所です。ケアマネジャーは、介護保険を使われる高齢者のお客をサポートしていますが、相談支援センターは、児童から高齢者まで幅広く、障がいをお持ちの方をサポートしています。仕事の内容はケアマネジャーと同様に、お客様おひとりおひとりに応じた利用計画を立てて、具体的な障害福祉サービスに繋ぐお手伝いをしています。

ヘルパーサービスセンターでは、訪問介護事業としてヘルパーがお客様のご自宅で介護サービスを提供しています。北九州市内の6か所に事業所があります。

このほか、当社では、ライフサポートセンターという、お客様がサービス利用料金のすべてを負担される保険適用外のサービスも運営しています。このサービスの内容は多岐にわたります。例えば、美容院に通うことが難しいお客様宅に美容師や理容師が訪問する、訪問理美容というサービスがあります。このサービスは介護保険は利用できませんので、お客様から料金をいただきます。また、介護保険では、ホームヘルパーがお客様のご自宅を訪問して活動する時間数が、要介護のレベルによって決まっています。お客様が介護保険での時間数以上にサービスをご希望される場合には、ライフサポートとしてサービス提供します。また、ヘルパーでは出来ない庭木の剪定や、襖や畳の張り替え、ハウスクリーニング等のご要望に関しては、専門の職人さんや業者さんへ業務委託をして、サービス提供しています。

福祉用具ショップでは、歩行器や杖、ポータブルのトイレ、介護ベッドなどのレンタルや販売を行っています。また、ご自宅に手すりをつけたり、段差をなくしたりという住宅改修も、専門業者さんに委託して実施しています。

訪問看護事業については、介護保険および医療保険の両方を適用した看護サービスを提供しています。看護師約10名が、北九州全域を飛び回って仕事をしています。

施設系事業として、デイサービス、グループホーム、小規模多機能型居宅介護を運営しています。デイサービスは、定員が24名から30名の規模のセンターが4か所あります。グループホームは、定員9名の1か所で運営

しています。小規模多機能型居宅介護は、基本はデイサービスのような通いのサービスが中心ですが、例えば、病院を退院後、ご自宅ですぐにおひとりで生活するのは難しい方が泊まりも利用しながら退院後の体調を整えるというような形でご利用されるというケースもあります。

どのサービスを利用する方が多いですか。

会社設立前の協会から引き継いだ訪問介護です。1か月に2000名を超えるお客様にご利用いただいています。

その次が、ケアプランセンターです。当社のケアマネジャー約50人が、1人当たり1か月に30数件程度のプランを担当しています。

シニア人材の雇用（継続雇用制度）

.....

高齢者が長く働ける職場である理由をお聞かせください。

当社は、ホームヘルパーの定年を設けていません。80歳代の方も何名かおり、登録ヘルパーの平均年齢が



本社外観

TOP Interview

約64歳と、全国平均よりも10歳ほど上で、多くのベテランヘルパーが活躍しています。

各ヘルパーセンターにてヘルパー活動を管理している社員は定年が65歳で、定年後の継続雇用には年齢上限はありません。定年後は嘱託職員として1年単位で契約を更新し、本人の希望に応じた働き方を選択できるような制度となっています。

ホームヘルパーは、働き方が6段階に細分化されており、個人個人がどれぐらいの時間働きたいかで働き方の区分を選択することが可能です。区分1は他のフルタイムで働く社員に近い活動時間で働いています。区分6は月に20時間程度、週に4時間から5時間程度働くような形になります。それぞれの年齢や体調、家庭の事情、ライフスタイルに合わせて、6段階自由に選択が出来る形にしています。これは年に1回ではなく、本人と話し合っただと柔らかい雇用形態を選べる点が働きやすいポイントだと思います。

社員の方で、継続雇用の希望者は全員そのまま継続されますか。

定年を迎える方については、会社が設定した募集職種に対して、本人が希望し応募する形で継続雇用となるように運用しています。

業務内容

.....

社員の方が継続雇用になるときは、研修をされていますか。

ほぼ同じ職種で継続する形が多いので、特に研修は行っていません。例えば、管理職をしていた社員が定年後継続雇用となると、一般職として働くことになりませんが、元々その職種で管理職になった社員ですから、研修は必要ありません。

ホームヘルパーさんへのフォロー体制についてお聞かせください。

センターである事業所には必ず誰かがいるので、お客様宅で何か困ったことがあったらすぐに電話連絡をして



もらっています。ヘルパーさんはお客様宅でひとりで仕事をしていますから誰の目も届いていません。なにか起きて自分ひとりの判断では難しいと思った時は必ず連絡するように、ということを徹底しています。ヘルパー自身の体調が悪くなったときも、すぐ連絡するようにと指導しています。

ホームヘルパーさんの業務にアプリを導入しているとお伺いしました。

今年の夏頃ようやく全6か所のヘルパーセンターでの導入が終わりました。ヘルパーさんがお客様宅で行う介護活動内容の予定がアプリ画面で確認できます。活動が終わると終了ボタンを押すようになっており、そのデータがセンターにあるパソコン画面で確認できます。また、お客様の健康状態など気になる内容を入力すると、同様にセンターにすぐ伝わります。

一部のヘルパーさんはスマホ利用ができていない方がいて、従来どおり紙ベースの報告書を利用していますが、そのような方は数名で、ほとんどのヘルパーさんはスマホを利用しています。スマホを利用することについて導入前は心配していましたが、使いこなせるだろうかと不安があった方も、今ではスマホでの運用の方が楽だと言っている方がいます。意外とみなさん使いこなしていて、とてもありがたいなと思っています。

1人のお客様の活動に複数のヘルパーが入るとき、今までは全部紙ベースでしか引き継ぎができませんでしたが、他のヘルパーさんが入力したお客様の情報は、アプリ画面を見ればその内容がわかり簡単に情報共有ができますので、それも働きやすさの一つになっていると思います。会社としては、センターまで含めた全体の業務効率アップに繋がっています。

ホームヘルパーさんの健康診断は実施されていますか。

毎年1回実施しています。ヘルパーさんは週1回だけ活動する方も対象にしています。

20年以上働かれている方が、100名以上在籍していると伺いました。このように長くモチベーションを保つための取り組みをお聞かせください。

毎年1回、全社員を対象に意識調査という形でアンケートを実施しています。働きやすさや働きがい、人材育成の取り組み、会社の経営方針の理解等に関する項目で、全部で40項目ほどあります。5段階評価で点数をつけてもらって集計し、前年比で点数が下がっているものがあれば、原因を分析して、改善するようにしています。毎年大きな改善が出来るわけではありませんが、課題や問題点が認識されればそれぞれの内容に沿って改善しています。その中で特に、働きやすさや働きがいについての取り組みは大事だと捉えて実施しています。

実際にアンケートを見て改善した点にはどんなものがありますか。

社員が会社に相談や苦情を伝える方法として、以前から社員相談窓口という仕組みがあります。メールや専用の封筒、電話などで自分が伝えたいことを本社に伝える

制度ですが、ここに出した内容は社長や経営層が受け取り対応します。しかし、そこまで大袈裟にはではなく、もう少し気軽に、会社に聞きたい、または相談したいという意見がアンケートで届きました。そこで今年の10月に元々あった窓口とは別に、相談委員会という新たな窓口を準備しました。ここは、まず管理職ではなく、一般層の社員が、そんなに重くない、ちょっとした相談や会社に聞きたいことを受け止める窓口として運用しています。アンケートで届いた社員の声を受け止めて改善したひとつの事例です。



今後の展望

.....

シニア人材活用の今後の展望についてお聞かせください。

会社設立の成り立ちから、高齢の方が多くいらっしゃいます。ヘルパーの6段階の勤務区分は、かなり前に作ったもので、高齢の方にとってはこれでも、十分でないところもあるかも知れません。そのようなことをひとつひとつ改善していくことには終わりが無いと考えています。社員の意見も取り入れながら、会社として、改善や進化をしていくことが重要だと思っています。より高齢の社員が働きやすく、働きがいを感じることは大事ですし、そういう仕組みに少しずつでも変えていく責任があると思っています。

STAFF Interview

1月で80歳になります。元々北九州市福祉サービス協会でヘルパーをしていて、ここで働いて20年以上になります。

ホームヘルパーとして、主に家事援助のお手伝いをしています。

仕事をしていると、日常生活への良い影響がたくさんあります。お客様は、私がお話を聞くことによって元気をもらえたと仰いますが、逆

にこちらが元気をもらっています。

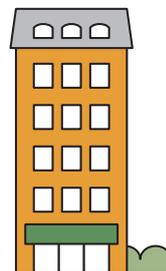
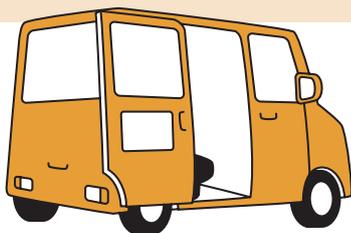
仕事にお客様とお話するときは、必ず振り向いて顔を見てお話しします。台所での料理中でも、後ろ向きのまま話すのではなく、振り向いて面と向かうことが大事だなと思います。お話を聞いて相槌を打ち、質問を投げかけることで満足され、よかった、また来てねと言っていただけ。お客様には明るさを提供し

なきゃいけないなと思っています。

健康に気をつけて、なるべく長く働きたいと思っています。



ひだき たえこ
肥田 妙子さん



STAFF Interview



なかむら
中村 ひとみ さん

66歳
取材時

北九州市福祉サービス協会の時から働いていて、ここでは20年以上勤務しています。

サービス提供責任者のお仕事をさせていただいております。主に、

ヘルパーの調整や、お客様に関する担当者会議、お客様のお宅への訪問、書類や計画書の作成等をしております。加えて、ヘルパー育成のため、月末の会議で、今月の目標や、注意してもらわないといけないこと、お客様に対しての細やかな心遣いなどの長年の経験を伝えております。

ヘルパーがお休みした時や初回訪問の時は必ず、サービス提供責任者が訪問します。そこで、お客様の状態や、危険がないか、どういう風にこの方に支援をしたらいいかを考えながらヘルパーに繋いでいきます。

お客様の安全を守ることと、笑顔を引き出すことが、私たちの仕事で一番大切だと思いますので、そのためにも初回というのはすごく重要なことと思っております。

長く働くことによって、お客様の気持ちに沿う大切さ、みんな違ってみんないいということも経験したからこそ、それをヘルパーさんたちに伝えることができます。

自分が頑張れるだけは頑張っていきたいし、がむしゃらに頑張るんじゃないくて、笑顔を絶やさずに、“顔晴って”（がんばって）いきたいと思っております。



さきむら
崎村 ヒサ子 さん

76歳
取材時

北九州市福祉サービス協会ができてからずっと、20年以上働いています。

週4日で5件ほど訪問しています。

仕事は、いわゆる訪問介護ヘルパーで、家事援助、身体介護、視覚障害者の方の同行援護です。お客様の状態にもよりますが、入浴介助が多いです。

過去に2回ぐらい、癌になりました、それにも関わらず、急かされることもなく、私の状況に応じて仕事を加減していただき、ゆったりと養生できたことが、一番長続きしている要因かなと思っております。

仕事をしていてやりがいを感じるのは、ヘルパーでなければ出会えなかった出会いがあるということです。退院明けで、皆さん大抵落ち込

んでいらっしやいます。その人が秘めている、趣味とか生き甲斐を少しでも引き出して、その方にとっての総仕上げの時期に、少しでも花を添えられるような後押しができることにとても喜びを感じます。

今日の自分があるのは、周りの方のお助けがあったからだと思っております。この年になっても、働ける限りは少しでも世の中のお役に立てるとというのが私の生き甲斐ですし、チームのサービス提供責任者さん、チームのみんな、とてもいい仲間、そういう方たちと最後まで働けたらいいなと思っております。