

企業プロフィール

一般財団法人市川市福祉公社（千葉県市川市）

- ◎創業 1996（平成8）年
 ◎業種 介護事業（訪問介護サービス）
 ◎職員数 220人
 （60歳以上男女内訳） 男性（0人）女性（115人）
 （内 訳） 60～69歳 87人（39.5%）
 70歳 28人（13.1%）

◎定年・継続雇用制度

定年65歳。定年後は希望者全員を70歳まで再雇用（パートヘルパーは75歳まで再雇用。さらに業務考課により79歳まで再雇用）。現在の最高齢者は77歳

一般財団法人市川市福祉公社は1996（平成8）年3月、市川市が在宅福祉サービスを提供する外郭団体として設立したが、2001年以降、民間事業者としての道を歩み始めた。設立以来、地域のみなさまの安心を第一に、信頼され、必要とされる福祉サービスを提供するという基本理念のもと、地元に着目した介護サービスのない手として地域貢献することを旨としてきた。

基本目標として、「①地域と共に歩む、②在宅福祉の向上を目指します、③法令等を厳格に遵守する、④働きがいのある職場づくりと人材育成、⑤安定した経営を継

II 団体の沿革・事業内容

同社の母体は1996年に市川市が設立した財団法人市川市福祉公社である。市民に在宅福祉サービスを提供する外郭団体としてス

「継続する」を掲げ、この「伝統的スピリット」はいまも脈々と受け継がれている。

本事例のポイントは次の通り。

（1）定年は65歳で、希望者全員を70歳まで再雇用。150人のパートヘルパーには最長79歳までの長期継続雇用を実現。

（2）中高年齢層や主婦など生活

経験豊かな人材が、自身の空き時間を活用した働き方ができる勤務管理システムを導入。「緊密なリレー」で365日24時間体制の在宅訪問介護を実現。

（3）高齢パートヘルパーの活用のため「チーフ・ヘルパー制度」を導入、高齢職員のモチベーションを高めるとともに、介護における昔ながらの心遣いの伝承にも大きく役立っている。

厚生労働大臣表彰

特別賞

中高年齢層の柔軟な働き方を活用し きめ細やかな24時間訪問介護を実現 一般財団法人市川市福祉公社

（千葉県市川市）



市川市福祉公社本部

Ⅲ

高齢化の状況、職場改善などの背景と進め方

設立以来、利用者のニーズに合わせた365日24時間体制のサービスを提供することで地域に貢献してきた。

同法人の実質的な運営をになうのは介護福祉士などの資格を持つ

56人の正規職員である。それぞれの役割に応じた適切な判断によって運営されているが、熟練のパートヘルパーとの綿密な情報連絡とチームワークこそ同法人の原動力となっている。

220人の全職員のうち、60歳

以上は5割を超え、平均年齢は57歳と高いが、60歳以上の多くは、熟練のパートヘルパーであり、貴重な戦力となっている。

同法人では、365日24時間体制の在宅訪問介護を実現するために、複数担当によるリレー介護を可能にするための管理の仕組みづくりに着手した。

パートヘルパーには、「比較的

短時間の勤務で生活の空き時間を活用できる」、「複数の訪問時間帯の合間に帰宅して自身の家事や食事ができる」など、既存の生活スタイルを維持したまま時間を効率的に活用できるメリットがあり、健康であれば年齢にかかわらず働く雇用場を創出している。

Ⅳ

改善の内容

(1) 制度に関する改善

・継続雇用と勤務管理

正規職員の定年は65歳、継続雇用は70歳までであるが、経験豊富なパートヘルパーには79歳までの

長期継続雇用制度を適用できる。

また、利用者のサービス内容や時間帯などの多様なニーズに対応可能なヘルパーを効率的に組み合わせるため、年度初めにヘルパー



の対応曜日・時間帯を把握し、市内の4カ所のヘルパーステーション共通システムの導入・活用による勤務管理体制を整備、緊密な情報共有による連携強化につながった。

・パートヘルパーの採用条件

パートヘルパーを採用する際の資格要件は「ヘルパー2級（介護職員初任者研修修了者）または介護福祉士」であり、勤務時間の拘束はない。訪問介護のニーズは朝・昼・タ・夜間の4つのパートに分かれており、夜間は専門スタッフが訪問するため一般のパートヘルパーについては朝・昼・タの時間帯が中心となる。ただし、訪問時間は1カ所につき約11・5時間を要することから最低限週8時間程度の勤務を求めている。採用時の年齢は65歳未満で、継続雇用者は79歳を上限としている。

(2) 能力開発に関する改善
・定例会議や研修会による研鑽^{けんさん}

訪問介護に特化して事業展開を進めている同法人では、定例会議やケース会議を活用して、職員間の情報共有および高スキル化のための人材育成を促進している。月1回の定例会議は同じ内容で1日



申し送り事項を伝えるヘルパーノート



ケース会議では、利用者へのサービス向上を検討

3回、しかも2日にわたって開催し、そのなかのどれかに出席すればよいという柔軟性が、会議に参加しやすい環境をつくっている。

一方、同じ利用者の介護を担当するパートヘルパーの全員が一堂に会してのケース会議を随時開催、利用者に対するサービスの向上に努めている。ケース会議は、サービス提供責任者がパートヘルパーと直接面談する場でもあり、担当のパートヘルパーが利用者の希望に沿えるようにサービスの内容を見直す場でもある。2つの会議によって、コミュニケーションはより緊密になり、人材育成にも効果を生み出している。

また、年1回は全体的な研修会を実施しているが、どうしても参加できない職員はビデオなどで内容を共有することが可能である。訪問介護は複数で対応しているが、サービス提供時にはお互いに顔を合わせないため、定例会議や全体研修会は、職員同士が情報を共有できる格好の機会となっている。

介護福祉士の資格が必須の職務を希望する職員には、必要な情報を

の提供と受講奨励を行っている。

・チーフ・ヘルパー制度

特に優秀な高齢のパートヘルパーは「チーフ・ヘルパー」に任命され、経験が必要となる利用者への対応にあたる。訪問介護では、玄関先でのレインコートの脱ぎ方にはじまり、利用者ごとの煮物の味つけの好みといったさまざまな気遣いが求められる、この制度は高齢職員のモチベーションの向上を図るだけでなく、高い志とスキルを継承していく後継者育成の任務にもなっている。

(3) 職場環境に関する改善

・「活動記録用紙」と「ヘルパーノート」による緊密な連絡

各パートヘルパーが訪問結果をヘルパーステーションに報告する際、定められた様式にしたがって要点を記載した「活動記録用紙」を提出することが義務づけられている。帰宅途中にヘルパーステーションに立ち寄り、手渡しするとともに口頭でも伝えることを徹底している。しかし、同じ利用者を担当するパートヘルパー同士の連絡としては不十分なため、ヘルパーステーションを介しての情報

伝達とは別に、申し送り事項を詳細に記載した「ヘルパーノート」を活用している。申し送り事項を介護現場に残しておくことで、引継ぎの内容が確実に伝達されるようになった。利用者の体調や容態で気づいたこと、あるいは食事などに関する申し送り事項を記載する「ヘルパーノート」は、パートヘルパー同士の自発的なコミュニケーション・ツールとなっている。

・ヘルパーステーションの設置

365日24時間連続した介護を実現するため、市内を東西南北の4つの区域に分割し、それぞれに「ヘルパーステーション」を設置して正規職員4～8人を配置、パートヘルパーの採用と配置を一元的に行うとともに利用者とのマッチングを図った。各パートヘルパーは訪問の結果をヘルパーステーションに報告すればよく、心おきなく介護に専念できる環境が整備された。

・オペレーションセンターの設置

ヘルパーステーションとは別に、利用者の声を直接受け入れる仕組みとして市川市から委託を受け「あんしん電話受信センター運



チーフ・ヘルパーとして活躍するCさん（左）、Aさん（中央）、Bさん（右）

営事業」というオペレーションセンターを設置している。これは利用者宅に設置された非常ボタンを押すだけで、公社内の「あんしん電話受信センター」に自動的に緊急通報するもので、利用者の緊急を要するニーズに対して24時間に対応する仕組みである。正規職員がオペレーターとして常駐し、365日24時間の連絡体制を整えており、相談や救急車・ヘルパー派遣に対応する。職員が常時対応することにより、ヘルパーも安心して活動でき、24時間の訪問介護を実現させている。

（4）健康管理・安全衛生

パートヘルパーの健康管理は原則として自己管理とされているが、インフルエンザの予防接種などの費用補助を行っている。また、各課を代表する職員と衛生管理者、産業医から構成される安全衛生委員会を毎月開催し、職員の健康管理の促進を図っている。

福利厚生面の施策では、福祉機関と提携し、職員が余暇を利用して温泉や観劇のレクリエーションを楽しめるよう支援している。

（5）職員の声

Aさん（66歳・女性）は同社の設立以来の職員でパートヘルパーとして月40時間勤務している。ヘルパーとして5年、サービス提供責任者として10年勤めた後、60歳で再びヘルパーに戻った。現在は代行専門だが「穴を埋める役割に醍醐味を感じています。高齢者ならではの役どころとして使ってもらいたい」と語る。

Bさん（72歳・女性）は同社の前身のころから介護にたずさわり、継続雇用で39年目を迎えるベテランだが、最初は週3日から始め、子どもの成長に合わせて仕事を拡大していった。利用者と相談しながら献立を決めるなど常に利用者寄り添ったサービスに心を配っている。「利用者との出会いは自分自身が育つ絶好の機会でした」とBさん。

Cさん（72歳・女性）は亡き夫のためにヘルパーを受け入れながら自らも同法人でパートヘルパーとして働き始めて18年目になる。「人の世話ができるヘルパーに生きがいを感じています」と話す。3人はいずれも直行直帰型の

チーフ・ヘルパーで、継続雇用制度のもと、長く元気に働き続けている。高齢のパートヘルパーは一般財団法人の設立以前、市川市に法人が属していたときから勤務している人が多い。介護保険制度の導入によって独立採算が求められるようになり、時間単位で利用者間を移動するなど介護のサービスの在り方や働き方は大きく変わったが、昔からの「福祉を大切にする心」を忘れずにサービスを提供することを心掛けており、その姿勢が多くの職員を励ましている。

世の中の在宅介護に対する期待が高まっているだけに、今後はさらに高度な内容を求められることが予測されるが、「いつでも・どこでも・だれにでも」を理想に掲げ、365日24時間の在宅訪問介護を実現した同法人には、困難を喜びに変える力があふれている。