

東電パートナーズが力を入れる浜通りでの介護支援活動

今年度からは広野町と南相馬市で新たな取り組みもスタート

(語り手) 東電パートナーズ(株)代表取締役社長

笹尾佳子

福島復興部長兼福島事務所長

小山恵司

74箇所の事業所で実施する充実した介護事業

東電パートナーズでは主にどのような事業を行っているのですか。

笹尾 東電パートナーズは平成18年に東京電力の関連会社としてスタートしました。首都圏において、在宅介護を中心とした介護事業を行っています。

抱えています。

介護事業は電気と同じくなくてはならないライフライン事業

東京電力という電力会社の関連会社でありながら、介護事業を行っている背景についてお聞かせください。



笹尾佳子社長と小山恵司氏

主要な事業はヘルパー派遣による食事・入浴等の介護サービスを提供する訪問介護、自宅送迎し日帰り施設で食事・入浴や機能訓練サービスを提供するデイサービス、看護師が家庭訪問し医療的処置や健康チェックを行う訪問看護、認知高齢者が共同生活する施設を設け介護サービスを提供するグループホーム、介護ベッドや車椅子等といった福祉用具

笹尾 もともとは、平成12年4月の

介護保険制度のスタートと同時に旧・東京リビングサービス(株)の新規事業として介護事業を開始しました。その後、事業をさらに大きく発展させるため、東電パートナーズ(株)として東京リビングサービス(株)のノウハウを平成18年4月1日付けで会社分割により事業継承しています。

東京電力は、電気の供給を通じて、地域の方に安全で安定した生活を供給するライフライン事業を行う会社ですが、同社では介護事業も同じくライフライン事業と捉えています。介護事業は、高齢者の方がそれまで生活してきた自宅で、最後まで自分らしく安全に、生活の質を向上させながら生きていくためのお手伝いをするという、なくてはならない高齢者の命のセーフティネットです。そういった考え方からライフライン事業として、介護業界へと参入しま

した。

のレンタル・販売などで、74箇所の事業所でサービスを実施しています。

従業員数は現在約13000人です。この業界では社員数は全体従業員数の2割程度ですが、当社は社員比率が高いことが特徴です。契約社員・パートを含めて400名以上の在籍に加え、お客さまのご自宅に訪問する登録ヘルパーを800名以上

一時経営が厳しい時代もありましたが、経営陣一同、ライフライン事業として撤退はできない、との思想で再建するに至りました。その中で力を入れてきたのは、何より人材育成です。この業界は変則勤務で肉体的、精神的にハードな割には、給与が見合っていないと言われることも多く、スタッフの離職率も低くありません。よって慢性的な人手不足でサービスの質も向上しづらいため、お客さま満足度を高めることが容易ではありません。そういったことからモチベーションも保ちづらく、負のスパイラルに陥りやすいところがあるのが実情です。しかしライフライン事業として行うからには、どんな状況にあってもサービスの質が低下することは許されません。そうした中で最も大切なことは人材育成であるとの判断から、徹底的に力を入

れてきました。

——御社の人材育成にはどのような特長があるのですか。

笹尾 研修は全て自前で行っています。介護にも様々な職種がありますので職種別に行うとともに、この業界としては珍しく階層別研修がしっかりとされており、また資格取得支援のための研修なども充実させています。

また、登録ヘルパーに対しては、「ヘルパースター制度」という、当社独自の介護技術認定制度を設けています。「ヘルパースター制度」の技能認定レベルとしては、★☆☆★の3段階のレベルがあり、★は接客マナー及び介護技術基本の習得（移動・移乗介助、食事介助、入浴介助、衣服着脱、排泄介助）、★★は国家試験である介護福祉士取得、★★★は介護技術基礎を他者に指導できる（介護スキルの指導ポイントを習得）、と設定しています。この

かし当社の従業員の8割は女性で、シングルマザーの方などもおり、なかなか介護の人手として現地に派遣するのは難しい状況でした。

そういった中で検討を重ねた結果、当社にはこれまで介護の人材育成を行ってきた実績やノウハウがあります。たとえば今、現場で高齢者介護にあたっていただいている方たち向けに介護技術研修会や勉強会を行ったり、もしくは仮設住宅で避難生活を送られている方たちにリフレッシュしてもらえようというサロンを企画するというようなお手伝いができるのではないかと考え、ご提案させていただいたのがそもそものきっかけです。

「サロン企画・運営」「地域住民向け勉強会等」「社会福祉協議会スタッフ向け研修」の3本柱での活動

「ヘルパースター制度」で技術力を向上させることがお客さま満足度の向上につながり、さらに業績が上がれば認定レベルに応じた処遇に還元するという形になっています。おかげさまでお客さま数も右肩上がりとなっており、現在は離職率も低く、厚生労働省からも事業モデルを評価され、マスコミ等にご紹介いただくまでになりました。

当社の様々な研修は年間500回以上を実施しており、年間延べ約1万4000人ほどが受講しています。これだけの量を自前で行いますので、講師を養成しなくてはとでも回れません。そのため、講師育成研修も設け、研修の中で新たに講師を養成し、社内の研修を行ってもらおうという一連の流れを作っています。そういう意味では、介護サービスの提供をメインとしながらも、当社のもう一つのコアスキルは人材育成と

——実際にどういった介護支援活動をこれまでに行っているのですか。

小山 具体的な活動としては、



レクリエーションの様子

①サロン企画・運営、②地域住民向け勉強会等、③社会福祉協議会スタッフ向け研修の大きく分けて3つの内容で実施してきました。平成25

言えるかもしれません。

培ってきたノウハウで被災地での介護支援を提案

——御社では東日本大震災により被災した福島県浜通りの地域において、介護支援活動を平成25年より展開していますが、その経緯についてお聞かせください。

笹尾 東日本大震災後、当社は東京電力グループの一員として、被災された地域の方々にお手伝いできることは何かないかということを考えていました。実際に福島県の浜通り13市町村の各自治体・社会福祉協議会を訪問し、困りごとをお聞きしたところ、若い人たちの多くが地元を離れてしまい、残っているのは高齢者ばかりで、介護の担い手が不足しているというのを伺いました。「東京電力の関連会社なら人手をくれ」という要望も実際にありました。し

年5月より開始しましたが、南相馬市からいわき市までの浜通りの市町村にてそれぞれの活動を実施し、平成27年3月までで合計128回以上に、延べ2129人が参加しています。

一つめのサロン企画・運営では、仮設住宅に伺い、避難されている方々に対して集会所などでレクリエーションを実施してリフレッシュの場を提供しています。と同時に、社会福祉協議会の生活支援相談員が仮設住宅を回って来られますので、その方々にもあわせてレクリエーションの方法について勉強していただく機会としています。

レクリエーションの内容としては、大人数用と少人数数用の2種類があります。大人数用には、当社デイサービスで大人気の「すきやきしゃんけんゲーム」を実施しています。これは他者数人と疑似家族を形成し



「明日からでもすぐ使える」技術を学ぶ

から、受講される方はもちろんのこと、事務局の方にも大変喜んでいただいています。

——そうした活動の開催周知に関してはどうのようなやり方で行っているのですか。

小山 まずは社会福祉協議会の事務局の方と当社とで日程を調整した上で、社会福祉協議会の事務局から告知をしていただいております。地域の勉強会については、窓口となる市町村から地域広報誌やホームページ、ポスターなどで募集案内をしていただいております。

——これまで行ってきたそうした支援活動をさらに深めた形で、御社では今年度より広野町と南相馬市で新たな取り組みを展開されるということですが、どのようなものですか。

笹尾 当社が広野町と南相馬市で平成27年度から始める新たな取り組みは、なかなか介護人材が集まらないという状況を打破するため、一言で言えば、町全体で高齢者を支え合う土壌をつくる。ための取り組みです。いずれも自治体が主催で、当社が企画・運営する形で展開します。

小山 まずは広野町における取り組みですが、実際に現在広野町にお住まいの方々を対象として、町内各地区において介護技術研修「お互いさま・ケアサポーター研修」を実施

技術について、当社の介護研修で講師を担当している社員が訪問し、「明日からでもすぐ使える」技術について研修を行います。参加された方々からはとても高い評価を頂戴し

ています。社会福祉協議会向けの研修は福島県社会福祉協議会でも実施されていますが、なかなか職員全員が同じ研修を同時に受けられる機会は無いです。そうしたことから、

てもらい、ゲーム進行者とじゃんけんをして勝ったらクジ引きの要領ですきやきの具カードを集め、具カードが全て集まったら勝ちというゲームです。少人数用は、うちわを使って隣の人にリレー形式で渡していくゲームを行っています。参加された方々からは、「お腹の底から笑ったのは本当に久しぶりで楽しかった」

「仮設住宅では大きな声を出すことができないので今日は久しぶりに大きな声を出せて気持ちよかった」といった感想が聞かれるなど、大変喜んでいただいております。

二つめの地域住民向け勉強会ですが、こちらも仮設住宅にお住まいの方と、地域にお住まいの方に向けて、介護予防的な意味合いで、健康



住民を対象にした介護技術の講習会



健康体操



社会福祉協議会スタッフ向け研修

体操や口腔ケアなどのちょっとした講習会を行うものです。「初めて車椅子を動かしたがとても役に立った」などの感想をいただいております。

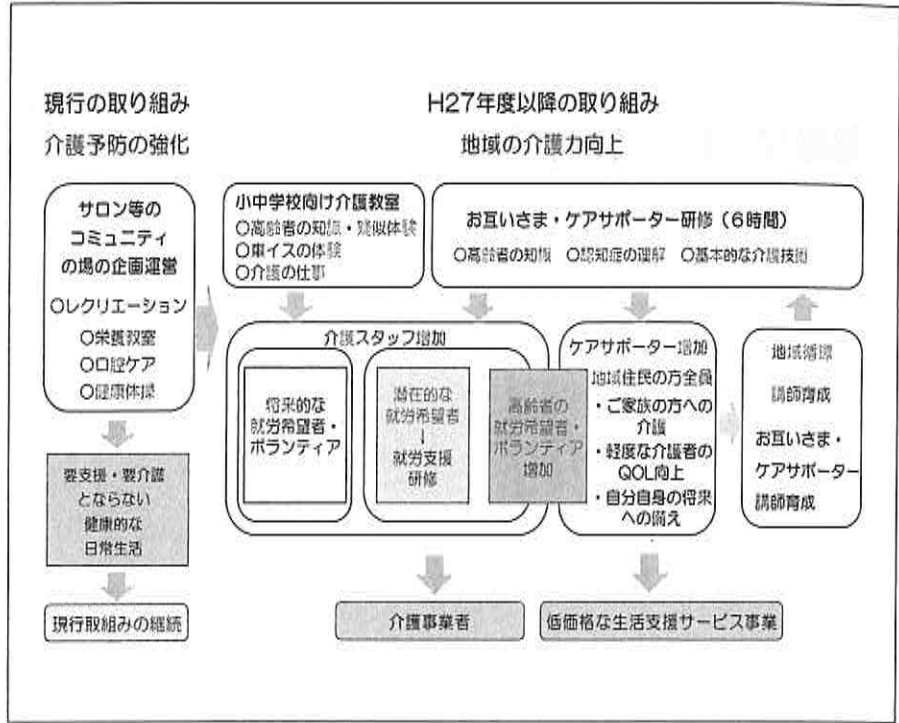
三つめの社会福祉協議会スタッフ向け研修ですが、社会福祉協議会のスタッフの方々向けに、基本的な接遇マナーやコミュニケーションの取り方、色々な職種別の具体的な介護

町全体で高齢者を支え合う土壌をつくるための新たな取り組み

します。高齢者も含め、町の皆さまがこれまでも行ってきた介護予防の強化に加え、基本的な介護技術の習得や、高齢者に関する知識や認知症の理解を得ることで、互いにサポートし合えるようにしようというものです。また、介護スタッフの増加やケアサポーターの増加により、各地域で育成力を持つ講師を育てることで、介護の地域循環をもたらし、という目的や、将来的に介護施設で働くことのできる潜在的な就労者を発掘したいというねらいもあります。

通常の介護の講習会は約2時間で行いますが、こちらは1回あたり3時間の研修を2日間かけて実施します。基礎技術のみならず、より専門的な技術も学ぶことができるようになっていきます。今年5月からスタートし、来年3月までに町内5か所ですべて10回実施する予定です。

笹尾 研修を受講した方は、広野町



“高齢者の方が安心して暮らせる町づくり” への取り組みのイメージ

より「お互いさま・ケアサポーター」として認定され、認定証が贈られると伺っております。認定を受けた方は、「お互いさま・ケアサポーター」としての自覚を持って、高齢者の希望を聞きつつシルバークリニクスなどとも連携しながら、うまくマッチングする就労を支援していただくなど、介護者をつくる仕組みを創っていきたく思っています。

広野町としては、高齢者にやさしい町づくりを行い、一人でも多くの人が帰還してくれるようになればと思っています。

将来的な介護職への就労人材を掘り起こす

小山 一方、南相馬市で開始する取り組みですが、こちらは2本立てとなっています。

一つは市内小中学校での介護教室です。南相馬市内の全ての小中学校

で、2時間の授業の枠をいただき実施します。高齢者に対する理解に加え、体に重りをつけるなどして高齢者の体の状態を疑似体験し、「介護の仕事とは何か」という大切なことをお伝えしていきます。

こちらは4月より第一回をスタートし、そこから来年2月までの間に市内21校全ての小中学校を回る予定となっています。

二つめが、介護就労支援研修です。これは介護資格を所持しているが、現在は介護の仕事をしておらず、しかし介護職への就労を希望しているという方に対して行うものです。いわゆるペーパードライバー研修のようなイメージで、この研修を受講し、復習をしていただくことで不安を取り除き、就労へと歩を進めてもらうことを期待しています。

介護就労支援研修は、今年すでに南相馬市内の特別養護老人ホームを

お借りし、一度実施いたしました。6時間×2日間の計12時間という長い研修ですが、既に一度勉強経験のある方たちを相手に、非常に細かい部分まで研修することができました。これを今年度は継続した取り組みとして、数回実施する予定としています。

また、研修の最後にはその研修場所の就労募集の案内などもしてもらい、など求人活動ができるような場になればと思っております。

就労意欲のある方々にはとても有り難いお取り組みになりそうです。すね。

笹尾 広野町と南相馬市での取り組みには、介護職への将来的な就労人材の発掘という大きなねらいがあります。帰還が許された以降も、若い方は戻りたがらないケースが多く、両地域ともに介護従事者不足は深刻な問題です。当社がお手伝いするべ

きことは、支え合う地域循環を創るとともに、介護予備軍を掘り起こしていくことだと考えています。

今後、広野町と南相馬市である程度取り組みのイメージがいたら、浜通りの他の市町村にも水平展開していくとともに、その実績を基に、将来的には首都圏の各エリアでもこの支援活動モデルを提案し、地域にとってなくてはならない事業としていきたいと考えているところです。

仮設住宅避難者向けの料理冊子を作製

——その他に福島の関係で取り組まれていることは何かありますか。
小山 それぞれの自治体では、仮設住宅などで高齢者の方のバイタルチェックなども行っています。仮設住宅でのレクリエーションの機会に簡単に作れる減塩料理のレシピをあわせてお配りしていたのですが、そ

ちらが大変好評でした。今回、当社で改めてそれらをまとめた冊子を作製しました。デイサービス料理の提供も当社では事業として行っていますので、そちらを担当している管理栄養士に協力していただき、作製したものです。

笹尾 この冊子のポイントは、一人分の分量のレシピというところ。一般的な料理のレシピは家族向けの分量となっておりますが、仮設住宅にお住まいの方は一人もしくは二人という方が多いため、一人分のレシピがあると有り難いというお声がありました。逆に、一人分のレシピというところで、食材が余ってしまうことまで考え、余った食材を使った料理レシピまで掲載しているんです。もちろん、塩分控えめながらも、おいしい料理というのは大前提ですよ。



減塩料理のレシピ集

今年度、お伺いして回る地域の方々にお配りしていく予定です。

小山 また、福島県内での取り組みではありませんが、首都圏に避難されている方向けの活動にも取り組

んでいます。江東区の東雲住宅が被災された方の住宅となっております。

——ましてや私どもの会社も本社は江東区ですので、その縁もあり、東雲住宅を中心に介護講習等を実施しています。

東雲住宅でも毎月何かしらの取り組みを実施しようということで、平成26年4月より、介護就労相談会、介護勉強会、栄養教室、健康体操などを月替わりで実施してきました。最初はなかなか参加人数が集まりませんでしたが、参加していただいた方が誘い合って参加頂くなど次第に参加者が増えていきました。料理教室に至っては、今では募集開始からすぐに満員になってしまうほどの人気です。

笹尾 浜通りでの活動は東京電力の復興推進室の業務委託ということですが、経済的な支援もあるのですが、首都圏での取り組みに関しては当社

の全くの社会貢献事業として行っています。

活動当初は住民からの厳しい言葉も

——これまで福島での介護支援活動を行ってきた、ご苦労されたことはどのようなことですか。

笹尾 浜通りでの取り組みを始めたのは平成25年からです。最初にそちらをお訪ねした際には、地元の方から「今頃何をしに来たんだ」というような厳しいお言葉もいただきました。研修を行いたいという旨を伝えても、社会福祉協議会や行政からは「是非ともお願いします」と言っていたのですが、実際に講習を受けられる地元住民ご自身は、東京電力の関連会社ということから難色を示す方がいらっしやったのも事実です。

しかしそういったことがあるという

のは私たちもある程度分かっていたので、そうした感情を受け止めた上で、少しでも「良かったな」と思っていただけのような、心に届く研修をすることが福島復興のお手伝いになるはずだという信念を持って臨みました。その結果、顔の曇っていた受講者の方も、終わりの頃には笑顔を見せていただけられることも多く、それを少しずつ繰り返して、ここまですべてやることができました。講師はいつも複雑な感情が入り交じった中に飛び込んだのスタートですので、いつも真剣勝負で全力でやっていたのだということ、有り難く思っています。

また、地域向けの講習会やイベントなど、高齢者の方は30分以上前から早くお集まりになられるケースが多いです。ですから当社側もかなり早い時間から待機し、開始時間までにコミュニケーションをたくさんとるようにして、少しでもうち解けた

中で講習ができるように気を配っています。

受講者の心に届き感動

——これまでの支援活動を通じて何かエピソードなどがあればお聞かせください。

笹尾 ある接遇マナーの研修の終了時に、参加者のある男性の方が突然挙手されて、「ちょっとよろしいでしょうか」と申し出てこられたことがありました。私たちは何か問題があったのかと驚いたのですが、「自分も社会福祉スタッフとして住民の方からお悩みなどをぶつけられることもある。今日は心を込めた接遇が大切だということを感じさせてもらった。住民の皆さまの心が少しでも和らいでいただけるようこれからも頑張っていきたいと思った。本当にありがとうございます」と

お話しされたのです。私たちとしては大変嬉しく、この活動を続けてきて、こうして心に伝わる研修ができたんだなと感動したエピソードです。

また、当社の活動を東北厚生局の部長様が「大変素晴らしい！」と非常に応援してくださり、厚労省など様々なキーマンのところに連れて行っていただくなど、強く推薦してくださったという出来事もありました。「新しい東北官民連携推進協議会」に、東京電力の関連会社にも関わらず推薦して入れていただいたりもしました。様々な方にサポートをしていただき、事業を進めることができていると、感謝の気持ちです。

今後高齢者の方が安心して暮らせる町へりをお手伝い

——最後に今後の抱負をお聞かせください。

笹尾 私たちは命を守るライフライ

ン事業者として、地域に選ばれる良いサービスを提供し続ける会社づくりを心がけていますが、私たち介護会社だけが良いサービスを提供するだけではこれからの高齢化社会を支えることはできません。地域の方一人ひとりが介護に関する知識と技術を身につけていくことは欠かせないことだと思っています。

当社では首都圏でも介護勉強会をやらせていただいています。それは地域全体の介護力向上のお手伝いという視点で展開しているもので、高齢者の方が安心して暮らせる町づくりのお手伝いと考えています。同じようにそれを福島県の13市町村でお手伝いさせていただき、一人でも多くの方が帰還され、元気な暮らしを送る上での一助となればと思っています。

——いろいろとお話しいただきありがとうございます。