

介護保険適用外のサービス実施

公的介護保険制度や医療・福祉機関ではできない部分を補完してご高齢者が自宅で自由な暮らしを送れることを目的とする。サービスは、日常の家事手伝い、入退院・通院の手助け、見守りなど多岐に渡る。

株式会社日本住設サービス

受付番号：2513120793

代表者名 代表取締役 鈴木昭夫
所在地 〒175-0081 東京都板橋区新河岸2-9-16
連絡先 03-3975-3515

資本金 1,000万円
従業員 12人
URL <http://www.souji.co.jp/>

■ 取組みの背景

当社は、30年以上に渡り、ハウスクリーニング事業・害虫駆除事業を行ってきた。なかでも本社のある板橋区は特にご高齢者が多く、介護サービスの需要を感じ、介護保険適用外サービス事業を実施することとした。

(株)ダスキンが展開する「ダスキンホームインステッド事業」に当社独自のサービスを組み合わせ、ご高齢者の要望に応じて、話し相手、日常的な家事、買い物など多彩なサービスを提供する。

■ 取組みの内容

介護では、一人ひとりの要望に応じたきめ細かなサービスが大事である。そのためには、「お客様のお役に立ちたい」というケアスタッフの奉仕の精神こそが商品となる。人と人が直接接する介護事業において、人材育成は介護保険適用外のサービスではあるが不可欠なものである。

よって本事業では具体的に、「人材育成のための技術導入」と、「介護者の負担を軽減する機械の導入」を実施した。

● 具体的なサービス概要

人の手による具体的なサービスには、次のものがある。

・入退院の付き添い

入退院時、送迎できないご家族に代わってご高齢者に付き添う。移動の補助だけでなく、コミュニケーションをとり不安を緩和するほか、着替えや洗面用具の準備や退

院時の身の回りの整理、自宅の片付けも行う。

・家事手伝い

24時間の見守りが必要な方や昼夜が逆転された方などの、トイレ介助や話し相手をご家族の代わりとなって行う。

・認知症ケア

ご家族が不在となる日中などに長時間の見守りを行う。日常の家事や話し相手、トイレ介助など身の回りのお世話をする。通院や入院先でのケアも可能で、認知症ケアトレーニングを受講したスタッフが対応する。

契約時にヒアリングを行い、要望に適したスタッフで対応する。自宅だけでなく、病院や介護施設でもサービスを実施している。

介護サービスの内容は多岐に渡るだけでなく、専門性も求められるため、適切な教育を受けたスタッフが必要である。そのため、人材育成のために月1回以上社内研修を実施し、マネージメント、営業、サービスケアについて指導を行い、スキルの向上や課題の共有をしている。また、様々なニーズに対応するため10名未満だったスタッフを16名に増員した。



研修風景

強み

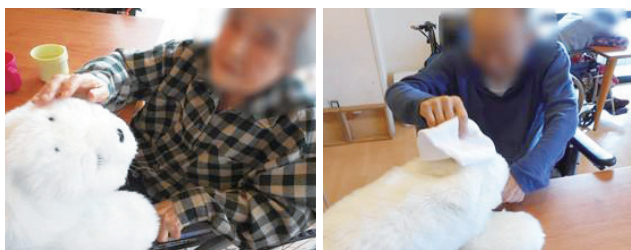
公的制度であるがゆえに様々な制約が生じがちな介護保険サービスだが、当社では『介護はご家族の代理である』という意識を徹底し、1人1人のニーズに応じたきめ細かなサービスを提供することが大きな特徴である。具体的な介護サポートである食事作り、トイレ・入浴介助などのなかでコミュニケーションを取ることを重要視している。希望の時間内であればサービスの組み合わせは自由であり、つねにご高齢者に寄り添うサービスを提供している。また、地域に根ざした事業展開により、口コミなどによって顧客数を増やし信用を積み重ねている。研修が充実していることもあり、スタッフが定着しやすく離職者が少ないため、スキル向上や地域との信頼関係構築ができることも強みのひとつである。



ポスター

＜機械の導入＞

ホームインステッド高島平ステーションにて当社独自のサービスに取り組んだ。介護者の癒しやストレス軽減を目的として、メンタルコミットメントロボット『パロ』を導入し、ご高齢者に貸し出すサービスを実施した。『パロ』はアザラシを模したロボットで、ギネスブック（2002年）にも「世界でもっともセラピー効果があるロボット」として認定されている。



パロと触れ合うご高齢者



充電中のパロ

パロは楽しみや安らぎなどの精神的なセラピー効果を目的にしており、触れ合う人間に対して、元気付け、動機付け、ストレスの軽減など、心身を癒すロボット・セラピー効果を提供する。触れ合う相手や状況を感じるためのセンサー（視覚、聴覚、触覚、運動感覚など）により、光の変化を感じたり、なでられたり抱かれている状況を認識したり、自分の名前を覚えたり、挨拶や褒められる言葉を学習したりする。多くのご高齢者や認知症患者は子供やペットのように愛着を持って接している。精神が安定し、ストレスが軽減するので攻撃的な言動や徘徊が減り、介護者の負担軽減に繋がった。

■ 取組みの成果

ホームインステッド事業開始当初の顧客数は10件前後だったが、その後、板橋区の北側を中心に累計110件程度まで増加している。また、定期的に研修を継続しているためサービス品質が安定しており、地域でもきめ細かなサービスの良さが評判である。

これから先、高齢化社会において介護サービスの需要は拡大し、より介護の雇用増加は求められると考えられる。そのため、今後は個人に応じたサービスを提供することにより、介護環境の改善とともに、雇用を確保していく。