

特集

〈事例〉

介護保険事業開始から23年 地域の高齢者の日常を支える

公益社団法人
新潟市シルバー人材センター

(新潟県)

新潟市SCでは、平成13年7月に訪問介護事業所を立ち上げ、訪問介護サービスの提供を開始。就業会員と利用者の年齢が近いことをアピールして実績を積み、介護保険法改正により平成29年度から市が総合事業を実施すると、同事業にも参入した。「福祉・介護サービス室」を設置して介護保険事業と福祉・家事援助サービスとの連携を強化し、支援を必要とする地域の人たちを支えている。

取り組みの経緯

新潟市SCでは、介護保険法が平成12年4月に施行された翌年の平成13年7月、県の指定を受けて訪問介護事業所を立ち上げ、介護保険事業として訪問介護サービスの提供を開始した。

豊島路子事務局次長は、「当時、ホームヘルパー2級（現在の介護職員初任者研修修了者に当たる）の資格を持つ会員が何人かいて、資格を生かせる就業機会をつくろうということがきっかけだったと聞いています」と介護保険事業に参入した背景を説明する。

平成29年4月には、新潟市で介護予防・日常生活支援総合事業（以

下、総合事業）が開始され、新潟市SCでは同年度から総合事業にも参入した。

同時に、センターでは、介護保険事業と福祉・家事援助サービス（自費サービス）との連携を強化するために、「福祉・介護サービス室」を設置。介護保険事業と福祉・家事援助サービスの両方を推進していく体制を整えた。

令和6年7月現在、福祉・介護サービス室は、介護福祉士の資格を有する豊島事務局次長が室長と訪問介護事業所管理者を兼務し、サービス提供責任者3人（介護福祉士）、事業責任者兼家事援助サービス担当1人（介護福祉士）、家事援助サービス担当1人（介護職員

初任者研修修了者）の合計6人の職員で構成されている。

サービスの内容

福祉・介護サービス室で提供しているサービスの内容は次の通り。

●介護保険事業（介護保険適用）

①訪問介護サービス

対象者…要介護1〜5認定者

従事者…介護福祉士、ホームヘルパー等の資格を持つ会員

内容…利用者宅を訪問し、利用者が可能な限り自宅で自立した日常生活を送ることができるよう、入浴、排せつ、食事の介護（身体介護）や、掃除、洗濯、買い物、調理などの生活全般にわたる支援生活援助）を行う。センターでは主

に、比較的介護度が低い利用者へサービスを提供。

② 介護予防訪問介護相当サービス
(総合事業)

対象者…要支援1・2認定者等

従事者…介護福祉士、ホームヘルパー等の資格を持つ会員

内容…①と同じ(主に身体介護を必要とする人向けのサービス)。

③ 訪問型基準緩和サービス(総合事業)

対象者…要支援1・2認定者等

従事者…新潟市介護サービス担い手養成研修を受けた会員等(介護福祉士、ホームヘルパー等の有資格者も従事可能)

内容…掃除、洗濯、買い物、調理などの生活援助(身体介護が不要な人向けのサービス)。

●福祉・家事援助サービス(自費)

対象者…一般市民

従事者…就業を希望する会員(育児支援については有資格者が従事)

内容…家事援助(家庭内の掃除、

買い物、調理、洗濯など)、通院の

付き添い、育児支援サービス(認可外保育施設届け出済み)など。

サービスに対する考え方、
特徴、実績

岩橋光彦常務理事兼事務局長は、これらの事業に臨むセンターの姿勢について、「公益社団法人として地域に貢献するという考え方に基づいて、これらのサービスを提供しています。会員は、仕事を通じて地域の役に立っていることにやりがいを感じているようです。利用者から感謝の言葉や、『待っていたよ』などの言葉をもらって、うれしいという声をよく聞きます」と語る。

センターでは、会員のやりがいを大切にして、希望に沿った働き方ができる環境づくりをしていることが特徴といえる。

また、「就業会員からよく聞くのは、『自分が介護をしてもらう立場になったとき、どのようにしてもらいたいかを考えながら仕事をし

ている』ということです。このような気持ちでサービスを提供できるといっても、当センターの強みといえます」と豊島事務局次長は話した。

そのほか、介護保険事業と福祉・家事援助サービスが連携していることも特徴であり、利用者の中には、福祉・家事援助サービスから訪問介護サービスの利用に移行したケースや、訪問介護サービスと福祉・家事援助サービスを併用しているケースもあるという。

一般的に、介護認定を受けると、地域包括支援センターやケアマネジャーらのケアプランに沿って支援が始まる。支援内容に応じてセンターにも依頼が来るが、新潟市SCの介護保険事業の評判は良く、地域包括支援センターやケアマネジャーからの依頼は途絶えることがないそうだ。

総合事業開始当初の平成29年度の介護保険事業の実績は、①訪問介護サービス217件、②介護予

防訪問介護相当サービス119件、③訪問型基準緩和サービス14件、契約金額(合計)約950万円だった。これに対して、令和5年度の実績は、①同385件、②同562件、③同180件、契約金額(合計)約2300万円と、順調に拡大している。



「ヘルパー必須研修」の様子。基本的なことをおさらいする機会として開催している。

ヘルパー登録会員は65人 複数担当制をスタート

令和6年3月末日時点で、介護保険事業に従事するため新潟市S Cに登録をしている会員（以下、ヘルパー）は女性のみで、65人。このうち18人が介護福祉士、42人が介護職員初任者研修修了者、5人が市の介護サービス担い手養成研修修了者である。ほかの介護事業所に勤めていた会員もいれば、センター会員になってから介護職員初任者研修等を受けた会員もいるという。

介護保険事業で提供しているサービスでは、サービス提供責任者（職員）が利用者の状況や居住地域等を踏まえてヘルパーを選定し、初回の就業時はサービス提供責任者が同行する。

また最近、新たな試みとして、介護保険事業の利用者1人に対し、複数のヘルパーが付く、複数担当制を採用し実施している。

「月曜日の担当はA会員、水曜日はB会員というようにしています。いつも同じヘルパーに来てほしいと言われることもあります。違う人が来てくれることが刺激になっていい、という利用者もいます。会員にとつても一対一で対応するより、カバーし合えるなど良い面が多々あると思います」と豊島事務局次長。今後も、複数担当制を推進していく方針だ。

就業のための研修・講習

センターでは、安全・安心なサービスを提供できるように、研修や講習を行っている。

介護保険事業に従事する会員は、「ヘルパー登録研修」や「ヘルパー必須研修」の受講を必須としている。また、テーマごとの専門研修（法令遵守、接遇マナー、認知症、感染症・食中毒予防、虐待防止など）も開催している。

福祉・家事援助サービスについては、リーダー格の会員が講師と

「全体研修」の様子。車いすを使っている人への対応のポイントなどを学ぶ



なるマナーやルールを学ぶための「基本講習会」や、「全体研修」「区

単位講習（傾聴、調理実習、認知症サポーター養成講座、座談会等）」

を開催している。また、希望者にはベビシッター養成研修（全国



保育サービス協会主催）を受講できる機会を設けている。

会員と信頼関係を築く

介護保険事業、福祉・家事援助サービス共に、初めてのサービス

センターが独自に作成した「ヘルパー業務の基本をまとめたテキスト」「ホームヘルパーガイドブック」



提供後には、福祉・介護サービス室の担当職員が、利用者と会員それぞれに電話をかけて必ず様子を尋ねるようにしている。利用者からは「よくやってくれました」との声が多いそうだ。担当職員は、不安などがあればいつでも会員に話してもらえるような関係づくりを努めている。

令和6年3月末日時点で、福祉・家事援助サービスの登録会員数は271人（介護保険事業に従事する65人を含む）。

「福祉・家事援助サービスには

八つの就業グループがあり、年一回グループごとに会議を開いて話す機会をつくっています。また、職員は日頃から、会員が言いたいこと、聞いてほしいことをくみ取るように努めています」と豊島事務局長。

福祉・介護サービス室では毎月1回ミーティングを行って、職員間で情報共有をしている。

岩橋事務局長はこの事業を重視しており、「福祉・介護サービス室の職員は聞き上手なので、会員との信頼関係も構築できていると思います。このように信頼関係ができていくことはセンターの大きな財産です」と話す。

豊島事務局長は、「介護保険事業に取り組んで、今年で23年。最初の頃にヘルパーとして活躍した会員の中には、現在、利用者となった人もいます。数ある事業所の中から当センターを選んでもらえることがうれしいですし、ありがたいと思つています」と笑顔で語

った。

国が訪問介護の基本報酬を令和6年4月から引き下げたことは、新潟市S.C.のような訪問介護事業所にとって非常に厳しい向かい風となっている。

事業を継続するには、有資格者の人員確保が必要条件だが、特にサービス提供者の確保が恒常的な課題となっている。

豊島事務局長は、「地域貢献にもつながらる仕事として、会員はやりがいを持って就業しています。サービスを受けなければ生活が成り立たない利用者もいるでしょう。ですから、これからも途切れることなく継続してサービスを提供できるように、努めていきます」と思いを語った。

岩橋事務局長は、「高齢化が進む中、介護に関わる事業やサービスはさらに重要性を増していくと思

会員が地域の高齢者を支えている

います。センターが支援を必要とする高齢者を支えていることをより多くの人に知ってもらえるよう努めつつ、これからもこつこつと取り組みを続けていきます」と決意を述べた。

(増山美智子)

事業運営状況 (令和元年度～令和5年度)

年度	会員数			粗入会率 %	就業実人員 (延人員) 人	就業率 %	受注件数 件	契約金額 千円	公民比 %
	男性	女性	全体						
令和元	2,940	1,672	4,612	1.6	3,519 (338,265)	76.3	19,888	1,557,076	25.1/74.9
2	2,856	1,559	4,415	1.6	3,221 (316,863)	73.0	18,330	1,525,984	27.1/72.9
3	2,631	1,448	4,079	1.4	3,199 (314,419)	78.4	18,129	1,506,084	27.9/72.1
4	2,538	1,443	3,981	1.4	3,131 (311,001)	78.6	16,305	1,507,015	28.3/71.7
5	2,449	1,450	3,899	1.4	3,036 (295,423)	77.9	14,993	1,497,411	28.7/71.3

※受注件数、就業実人員、契約金額は請負・委任と労働者派遣事業を合計した数値
 ※就業実人員は請負・委任と労働者派遣事業を対象 ※就業実人員は令和2年度から労働者派遣事業の教育訓練受講を含む
 ※令和5年度以降は性別未回答の会員がいるため、会員数の男女比と全体は必ずしも一致しない