

ふくしえる
公式 LINE



一般社団法人 **fukucier**
(ふくしえる)

〒965-0037 福島県会津若松市中央 1-5-29 B.Step 304
TEL : 0242-93-7272 TEL : 0242-93-7277
ホームページ <https://fukucier.com>




代表理事の小林しのぶさん

福祉＋福島＋ コンシェルジュ＝ 「ふくしえる」

事業所名「ふくしえる」は、外国語のような、ちょっとおしゃやれな音の響きがあります。代表理事の小林さんは、「これは造語なんです」と言い、その由来を説明してくれました。それは、「福祉」と「福島」、そして「コンシェルジュ」（ホテルなどでお客さんの案内をしたり、要望を実現する職業の人）を合わせた言葉。ふくしえるでは、職員が「認定コンシェルジュ」となってお手伝いサービスを実施します。

『コンシェルジュ』という言葉はどこかに入れようと、最初から決めています。

た」と小林さん。「デザインロゴで、Fukucier の『c』だけ色を黄色にしているのは、アクティブシニア世代（アクティブに活動する高齢者、定年退職後の65歳から75歳ぐらい）が中心のコンシェルジュさんがさまざまな方の困りごとのお手伝い事業を通じて、キラキラ輝いていく」というイメージを表現しています」と小林さんは説明します。「横文字の名称は覚えてもらえなかったり、敬遠されてしまうのでは」と指摘してくれる人もいましたが、「珍しい名称ですね、と感心を持ってもらったり、外国語のような名称でなんだかよくわからないけれど、かっこ良い感じがする、など、良い印象を持ってくれる方が多いです」。

「死んだほうがまし」 高齢者の悲痛な訴えに 一念発起

設立は2018年5月。きっかけは、ケアマネジャーと社会福祉士と介護福祉士の資格を持つ小林しのぶさんが、介護の現場で出会った高齢者からのある訴えでした。ケアマネジャーとして公的介護保険制度を利用する人のケアプランを作っていた時、利用者の何人からか、亡き妻の墓参りや、孫の結婚式への出席、動物（ペット）を飼いたいなど、日常生活でやりたいことを実現したいと相談されることがありました。しかし、それらは、介護保険のメニューにはなく、また、遠い、などの理由から、ご家族の方の協力も困難で、ケアプランに盛り込むことはできませんでした。

高齢の利用者は、身体の状態などから、誰かの援助なしに希望を叶えることはかなり難しくなっていました。「もう嫌だ。自分が好きなことができないんだっただら、死んだ方がましだ」と訴える高齢者もいました。

そうおっしゃってきた方は、一人や二人ではありませんでした。小林さんは「高齢者の方のためにお役に立ちたい」と思っているのに、自分は本当に無力だ」と悲



黄色の“c”はキラキラ輝くコンシェルジュをイメージ



しくなりました。同時に、介護保険の適用にならないサービスの重要性を強く感じ、そうしたサービスを必要としている人への支援やサービスを提供したいと考え始めました。

Vol.
23

東北初、
シニアやママたちが
介護保険外サービスの
担い手として活躍中

障害のある方、ご高齢の方、そして日常生活で誰かの手助けを必要としている方々などを対象に、介護認定に関係なく利用できるお手伝いサービスを始めた会津若松市の一般社団法人fukucier（ふくしえる、小林しのぶ代表理事）が注目を集めています。東北で初めて、介護認定に関係なく利用できる身近なお手伝いサービスと、アクティブシニアや子育て中のお母さんたちを介護保険外サービスの担い手として利用者さんとマッチングする事業を開始。地元の人材の活躍の場を広げと、行政ができない援助サービスを提供して、高齢者の日常生活の質の向上に貢献しています。



十人十色、地域でも異なる 支援ニーズに対応

そこで、介護事業の立ち上げに詳しい人に相談すると、「介護保険があつてこそその介護、医療。公費でできる範囲をやらないと、利用者の自己負担・自費事業は絶対無理だよ。煩雑な業務が増え、介護人材の離職に繋がった事業所も多いんだよ」とのことでした。

でもよく考えてみれば、自分の両親も、そして自分自身も、将来は同じ状況になるかもしれない。そう考えたら、支援があればできる「自分のやりたいこと」を大切に実現できる老後は、実り多い時間に違いないと確信しました。そこで小林さんは一念発起して、「ふくしえる」を立ち上げ、定年退職をしたアクティブシニアや子育て中のお母さんの経験や空いた時間を生かして働いてもらい、介護保険ではできない、高齢者や障がい者のお困りごとの解決や支援活動へと取り組むことを決めました。

まずは丁寧にお話を聞くことから始めます。例えば、食事に関する悩みのある方で、食事が食べられなくなった、というご相談の場合、最初から一緒に食べることを提案する前に、どんな状況ならいいか、一人ならどうするか、複数ならどうするか、

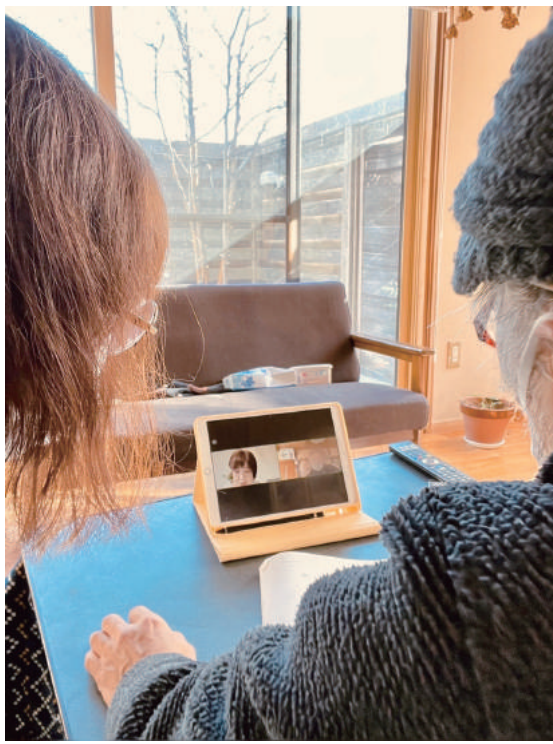
コロナ禍前後で変わる

高齢者の生活実態に

柔軟対応

「ふくしえる」では、コロナ禍の前後で高齢者のニーズの変化を敏感に把握し、それに柔軟に対応してサービスを提供しています。コロナ禍前は、温泉に行く際の介助、病院に行くときの付き添いなど、移動支援を含めた介助の依頼が多くありました。コロナ禍になってからは、高齢者の多くが外出を控えて自宅です、逆に言えば自宅にこもる傾向が非常に高くなりました。

同時に、「コロナで外出できないから



コロナ禍で利用者さんと離れた家族との顔の見えるオンライン通話のサポートも増加

食事の内容や形態はその方にとって適切か、好みの傾向はどうか、などを確認します。最近では、新型コロナウイルス感染症のため、一緒に食事をすることは感染対策から控えているそうです。公的介護保険の利用や医療機関とも連携しながら、解決策を探ることもありました。

高齢者の心身の状態、生活環境が10人いれば10人とも違うように、介護や日常生活での支援ニーズは十人十色。まさにオーダーメイドの支援です。



利用者さんのお話を丁寧に伺う認定コンシェルジュ

始めた頃は、「ペットを飼いたい」「ペットの世話を手伝ってほしい」という依頼が多く寄せられました。例えば、「遠方に大きな動物病院があつて、そこでしか治せない治療を自分が飼っているペットに受けさせたいのですが、足腰に不安があつて自分一人では行くことができません。付き添いをお願いできないでしょうか」という依頼があり、認定コンシェルジュが同行して、その要望を叶えることができました。

サービスは県内全域で展開しており、地域ごとの特徴もあります。小林さんは「その地域にないもの、ないことを依頼されることが多いですね」。例えば、福島市の場合には雪かきの依頼が多く、雪が多い会津地方ではその依頼はそれほど多くないそうです。また、家からごみを収集ステーションまで出すのが困難な高齢者がいます。会津地区では、そうしたごみ出しの依頼が多いのですが、福島市が収集サービスを実施しているため、ふくしえるへの依頼は多くありません。「この地域ではこの事業やサービスが不足しているんだなあ、ということや、地域の特色なども分かりやすいですね」。地域によるサービスの偏在を埋める活動で、高齢者の日常生活のQOLを高めているのがふくしえるの活動の特徴です。

広い福島県。各地域ごとのニーズに合わせたサービスを提供



プログラムとして、タブレットを使ったコミュニケーションをご提案しました。「大勢と話すのは嫌だけど、1対1ならやってみてもいい」というところから始め、その方は今ではそうしたコミュニケーションツールを難なく使い、おしゃべりを楽しむようになりました。

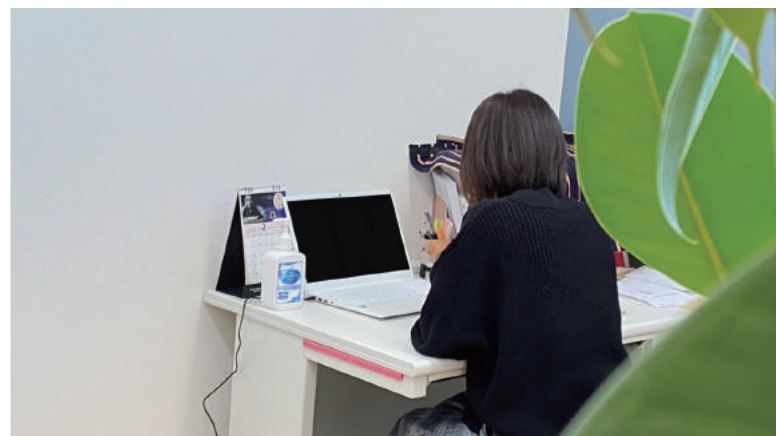
現在は、いわき市の委託を受けた高齢者のオンラインコミュニケーションのサポート、例えばオンライン会議システムZoom（ズーム）の使い方サポートを行っています。感染対策の観点から、高齢者の方がグループで集まるのが難しい

くなりました。しかし、オンラインで気の合う仲間とお話したり、体操したり、講話を聞くことを目指す事業です。小林さんは、この事業を通じて、「最初は各ご家庭を訪問してサポートさせていただくんですけど、みなさん、だんだん練習してわかるようになってくるので、逆に私の方が勉強になっています」と話します。

行政のほかに、地域包括支援センターや居宅介護支援事業者などからもリピーター的に依頼が入ることもあり、多様な団体、行政との連携も広がっています。

介護保険外のサービス提供 で利用者さんと行政との 連携（リエゾン）役を担う

また、意外なニーズもありました。それは高齢者が介護保険の認定を受けた後、実際に介護保険適用のサービスを受け始めるまでには、手続きに数週間から1か月かかります。その待っている間にもサービスが必要な高齢者からの依頼も受けています。「介護保険につなぐまでの間、私たちがサービスを提供し、その後、ご本人やご家族、ケアマネさんに



観葉植物も多いオフィスはリラックスした雰囲気

アクティブシニアに 働く場とやりがいのある 仕事を提供

「一番不安だったのは、介護人材が不足している状況です。最初は、5人集まることを目標にしていました」と小林さんは創業当時を振り返ります。それから3年。現在はその想定をはるかに超える150人以上が「認定コンシェルジュ」として登録し、活動しています。介護福祉士・看護師・社会福祉士・理学療法士等の有資格者だけでなく、家事が得意なアクティブシニアも人気です。

「ふくしえる」の事業が新聞記事で取り上げられ、それがきっかけで応募・登録してくれる人が少しずつ増えてきました。現在登録するスタッフは、女性が9割で男性は1割。年齢は20代から80代までと幅広くなっています。

小林さんがモットーとしていることは、「働き手と利用する方、双方の相性を重視しています。これは、どちらかが担当者を変えてほしいといえ、それが可能になる仕組みです。実際には、担当を決める前にじっくりと双方のお話を聞きます。例えばどういことが得意で、どういことが苦手か。趣味や好きなことなどもしっかりお伺いします。

情報提供を行い、連携を図ることも多いです」と小林さん。行政とのリエゾン（連携）役も果たしています。

最近、問い合わせや依頼が増えているのが、高齢者や障がい者の住まいの相談。理由は、「ふくしえる」が、福島県の住宅確保要配慮居住支援法人に指定されたことから。「高齢者や障害のある方は、家を借りるのが難しいことがあります。『身寄りがないので貸せない』と大家さんから断られることも。そのような場合に入居を断られないよう、サポートして入居につなげ、亡くなった後には残地物の処分もします。場合によっては、死後事務委任事業とか、身元保証も行うこともあります。一人暮らしの高齢者がこれからもっと増えることが予想されるなか、まさに社会全体の困りごと解決へと、「ふくしえる」の事業は拡大しています。「ケアマネジャーや社会福祉士としての経験から特に気を付けていることは、『ふくしえる』のサービスのみでその方の支援を完結させようとは思わないこと。その方が必要とするサービスを提供できる介護・福祉事業所などと連携したり、ご紹介したり、ということもあります」と小林さん。2022年1月現在、県内各地の利用登録者数は約150人となりました。



年代も性別も多様なコンシェルジュが活躍

そのうえで担当を決めるので、ほとんどの人が『担当者（利用者）を変えないでほしい』と要望されます」と小林さん。丁寧なマッチングも、利用者数と働く人の数、それぞれの増加につながっています。また、損害保険にも加入しておりますので、安心して利用することができます。

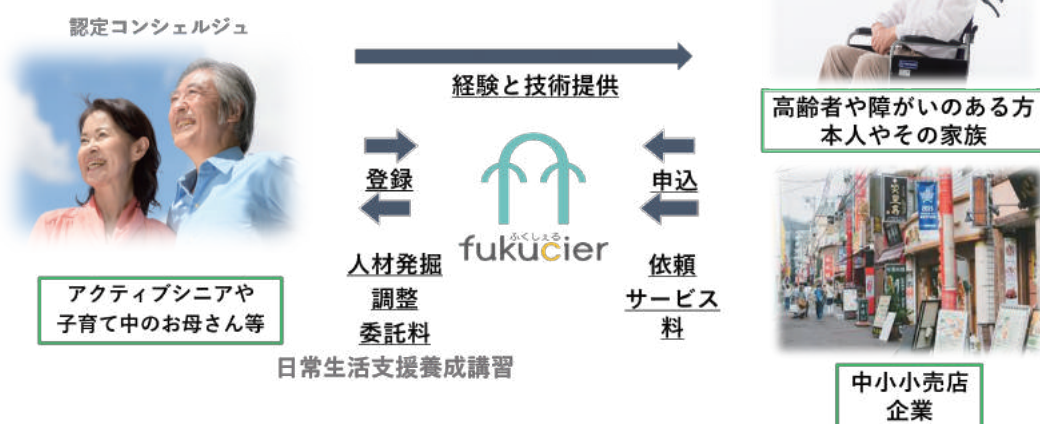
働きやすい職場は、働く人のQOLも向上させ、職場やサービスを受ける人の環境も向上させます。働き手の聞き取りは特に綿密で、小林さんにはある発見もありました。「介護福祉士ならすべての

年齢にかかわらず、ウェブや情報デバイスの活用サポートも人気のサービス



具体的なケースを想定した研修

介護マッチングシステム



「働きたい」 アクティブシニアが増加 利用者にも安心感と信頼感

「ふくしえる」では、副業系もOKで、自由な形で働けるところが好評のため、離職する人はほとんどいないそうです。時給は働く時間帯や曜日で変わりますが、時給は1000〜1200円です。

「これもコロナ禍の影響なのかもしれないが、高齢者の方の仕事が減ってきているようで、『ふくしえるで働かせて欲しい』と応募してくださるアクティブシニアが増えました。アクティブシニアの方は、時間的にも余裕があり利用者さんの希望時間に合わせてくれやすく、お料理や、お掃除も上手。来ていただいてありがたいなと思っています」と、小林さんもシニアの活動を全力応援しています。

アクティブシニアの認定コンシェルジュが増えたことで、高齢の利用者が安心して仕事を依頼できるだけでなく、年齢が下の認定コンシェルジュにも良い影響があるといえます。『ふくしえる』では、2人以上のコンシェルジュが交替わり、日替わりで、同じ一人の利用者さんの担当になります。その時、子育て中のお母さんと、アクティブシニアさんとの

ペアがとても良いんですよ。子育て中のお母さんは、子どもが体調を崩した時など、急に休む必要があることがあります。そうした時に、ペアを組んでいるアクティブシニアのコンシェルジュがすぐ代わりに入ってくれて、働く側にも利用する側の双方で、安心感や信頼感が得られているそうです。



新型コロナウイルスが広がる前に開催されたコンシェルジュの勉強・交流会

丁寧な研修とサポートで 認定コンシェルジュの サービス向上図る

利用者、そして認定コンシェルジュの双方が、150人ずつの大きな事業体となった「ふくしえる」ですが、小林さんは認定コンシェルジュへの丁寧な研修とサポートを続けています。「働く方の講習の時に、特に気をつけていることが、『心の距離』。これを一番気にしています。利用者さんとの心の距離が適度に保たれていて、観察できることが大切です。それはお互いが依存するのではなく、また感情移入することでもありません。介護を重点的に教えているというよりも、こうした働く側の心の持ちよう、一緒にいて安心できるようにするにはどうしたらいいのか。そうしたことをみんな考え、常に学び、より満足度の高いサービスと働く場の提供で、高齢者も障がいのある方もより暮らしやすい地域の実現に努めていきたいと思っています」と小林さんは話します。

ふくしまベンチャーアワード 2018 受賞



最優秀賞の表彰状を受ける代表理事の小林さん（右）

2019年1月、fukushimaベンチャーは福島県内の起業家を対象に、優れたビジネスプランを表彰する「ふくしまベンチャーアワード2018」で、最優秀福島県知事賞と、人気投票による特別賞をダブル受賞しました。

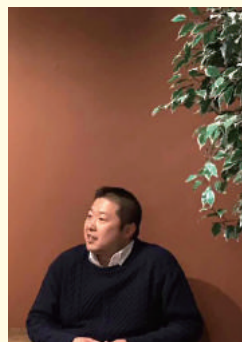
1次審査、2次審査を経ての最終選考会では、小林さんがビジネスプランをプレゼンテーションし、認定コンシェルジュさんの活動や、高齢社会の中で利用者さんのQOL（生活の質）を高める事業活動の内容と、その事業に取り組む熱い思いを伝えました。

小林さんは「たくさんの方に指導頂いた結果です。本当に感謝してもきれません。これからも頑張りますので、みなさんよろしくお願い致します」と、受賞の喜びを語りました。

採用と教育研究所

saiyo to kyouiku kenkyujo

志ある中小企業経営者の応援団として「採用から共育」まで一貫した支援サービスを行っている。これまで数多くの社員、職員の採用・人材育成・職場定着等に携わり、CSR（社会貢献活動）を活用した「いい会社創り」のサポーターとして定評がある。



YELL

Vol. 23

2022年2月28日

発行：採用と教育研究所
〒960-8055
福島県福島市野田町 6-7-8
電話 024-529-5153
info@saiyoutokyoku.com



©2022 saiyo to kyouiku 無断転写・転載禁止



車椅子を使った介助の研修



満足度の高いサービスを目指した講習