



代表の櫻井さん

## NPO法人 ハートフル

～たすけあいの心を大切に、地域を支える

「高齢、障がい、大人、子供の隔たりなく、皆が自然な形で足りない部分を助けあえる、そんな社会づくりを目指して」を理念に、地域密着のサービスを提供している。

### 「ちょっと手助けをしてほしい」

代表の櫻井さんは、市の社会福祉協議会でヘルパーをしていた時に、末期ガンのお年寄りの介護に1年半従事したことがあった。家族同様に接しながら介護をする中で、本人から病院へ行きたいと頼まれても、在宅介護では「病院への送迎」は介護保険の制度上できない。「犬の散歩」や「草むしり」も同様だ。

相手にとって必要なサービスが必要な時に提供できないという制度上の壁にぶつかった櫻井さんは「これが福祉といえるのか。利用者本位のサービスを提供しないと意味がない」と考え、仲間と一緒にこれらのサービスを提供するNPO法人を立ち上げた。

### 配食サービスとたすけあいから始まった事業

設立当初から実施している事業は、配食サービスとたすけあい事業である。「配食サービス事業」では地域の食材を使用し温かいうちに配達、希望に応じおかゆや刻み食等にも対応する。配食を楽しむ高齢者からは、夕食も配達して欲しいとの声が寄せられている。また家事の応援や草むしり、入院中の洗濯などを支援する「たすけあい



↑NPO法人 ハートフル事務所及び配食センター外観



↑保温容器に入れ温かいうちに届けられる、配食サービス「まごころ弁当」



↑代表の実家を改装したデイサービス「よってって」

事業」は年々ニーズが高まっている。

収入の大きな割合を占めている介護事業では、デイサービス（「よってって」「よってって城山」）、居宅介護、訪問入浴（「いいゆだな」）などのサービスを行っている。代表の実家を利用したデイサービス「よってって」では、ゆったりと一人で入れるお風呂もあり、利用者が自分の自宅のように寛いでいる。

障害者福祉事業は、開始から3～4年で利用者が急増、現在600件を受け入れている。ニーズは今後も高まると予想されるため、ヘルパーの技術と知識をより高めていくことが課題だ。また、養護学校の実習生を受け入れた経験から「障害者福祉事業の利用者でも、段階を踏み、本人の持っているものを十二分に引き出すことができれば、仕事ができる」と気づき、今後は就労支援も考えている。

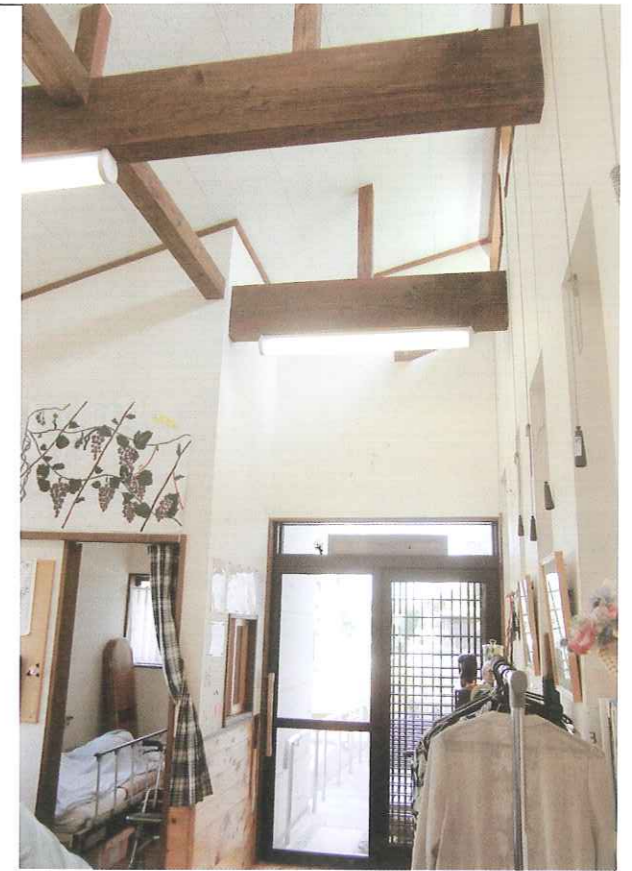
### 広がる応援の輪

家族が寝ている深夜の見守りや、認知症が進んだ方の対応をして欲しいという要望が寄せられるなど、すっかり地域に頼られる存在となったハートフルだが、設立当初は資金も事務所もマネジメントのノウハウもない状態からスタートしたため、大変な思いもしたという。だが、「多くの協力者に恵まれ、手伝ってもらった。感謝している。」と、代表の櫻井さんは言う。

地域の方が野菜や米を差し入れてくれることもしばしば。最近では閉店予定の店舗の提供や、調理師免許を持った方からの協力の申し出もあったとのことだ。

- 特定非営利活動法人 ハートフル
- 代表：櫻井 宏子
- 設立年：1999年
- 群馬県高崎市石原町3236
- TEL 027-325-5085
- FAX 027-325-5058

- 事業内容：介護保険事業、（居宅介護支援・訪問介護・訪問入浴・通所介護）、障害福祉サービス事業、たすけあい事業（配食サービス、家事援助、草むしり）、介護タクシー（介護輸送、ケア輸送）、その他（地域交流型いきいきショップー福、よっといで市の開催、花の販売事業）



↑県営住宅の集会所に併設された「よってって城山」

Point  
ポイント

### 的確なニーズの把握

地域のニーズを捉えたサービスが成功要因のひとつ。

### 双方向会員制

たすけあい事業では、サービスを受ける側、提供する側がともに会員となる。

### クレームをプラスに代える

クレームを吸い上げる仕組みを構築。会議で伝えて共有するほか、クレームを受けた職員へのフォローも忘れない。