

人の生活を支援する事業所の役割・あり方

社会福祉協議会 在宅福祉課

よーしあーきー

私からは障害者支援や、高齢者介護等の事業所が担う役割について提案をさせていただきます。まだまだ、世間を知らない未熟者の理想ですので、的外れで生意気な箇所がいくつもあると思いますが、寛大な心で笑って済ませて頂けたら幸いです。

一つ逃げ道を作ったところで、それでは、本題に入らせて頂きます。

私は、世の中に沢山ある業種問わず、会社を設立し営む事は、その地域に住んでいる人々の生活を豊かにする事だと考えている。農業なら農作物を育て、飲食関係なら食事を提供し、技術系なら技術を活かし等々、これらの業種は、生活に必要な物を作り間接的に人々の生活に貢献している。では、介護事業はどうか。福祉用具販売などを除いた、介護事業は、直接、人の生活に関っている職業である。ただ、家や施設の中だけで介護をのみを行ってればそれで良いのか。人々の生活に重点を置いているのだから、一人の人の生活が豊かで安楽な状態になる様、徹底的に働き掛けて行かなければならないのではないかと。

介護事業者は常日頃から、障害者、高齢者の代弁者にもなり、地域の方々へ理解を深めてもらう為の活動をし、また、障害者が、介護が必要な高齢者が、今は元気でも万が一何かがあっても、住まいを変える事無く、今まで通り安心して生活を送れる様、地域に盤石な体制を築いていく。これをやってこそ、人に、社会に貢献出来ているのではないかと。地域作り、その為には、積極的に自治体に働きかけ官民の関係機関で連携を取り、情報を共有しなければならないだろう。生活の質を出来るだけ維持しつつ、心置きなく地域での生活を送って頂く事が、私は、介護を担う事業者の使命だと考えている。

更に、以上の事を踏まえながら、事業を途中で放棄せず継続して行っていかなければ意味がない。今まで利用していた事業所が無くなってしまう事は、利用者にとって多大なる負担となるからだ。利用者が自身の意思に関係なく、事業所を変えなくてはならない事態は絶対に避けたい。事業所、職員との関係を一から作り直さないといけないストレス、ただ単に、事業所が無くなったという精神的ストレスも計り知れない。最近では、介護事業のM&Aも盛んに行われている。事業買収され継続させるにしても、利用者にとってはリスクになる場合もある。それは、事業者の理念や方針が大きく異なれば、たとえ、職員は変わらず一緒であっても、中身の性質に変化が生じるからだ。こんな事に利用者を巻き込む事があっては絶対にならない。地域で安心して生活を送る為に、同じ事業所を継続して利用出来ている事が絶対条件であろう。

また、利用者が自らの意思で事業所を変えたいと希望していたとしても、障害者支援の事業所にしても、高齢者介護の事業所にしても、世の中に出回っている情報が少な過ぎる。派遣会社が提供している職員向けの情報サイトや、各事業所の親会社の情報は結構出てくるのだが、とにかく利用者に向けた情報提供が弱すぎる。何も情報が無い中で、「とりあえ

ず、一か月なり試しに利用してみたら？」と、よく口にするが、その事業所の予備知識を持つ事も出来ない利用者にとっては不安でしかないのだ。仮に、見学等で説明を受けたとしても、なかなか頭に残らない。手渡される資料も、事業者の理念や方針に大きくページを割いてしまっている為、具体的に何をされるのかが分かり辛い。例えば、架空のモデルでも用意し、詳しい一日のスケジュールを載せてくれていれば、重宝されるだろう。訪問の事業所であれば、同じ訪問介護事業所であっても、同性介護を原則としているところもあれば、お構いなしのところもある。訪問日程を事業所の都合で簡単に変えてしまうところもある。そういった事が最初から分かっていたなら、希望に沿わない事業所は選択肢に入らないのだから、手間が省ける。そういった事を考えると、事業所は沢山あるツールを駆使し、情報発信を怠ってはならない。内容は出来る限り細かく、分かりやすく。これが出来れば、結局のところ利用者にだけでなく、ケアマネ等が新規の取引相手を開拓する際にも役立てる事が出来る。

そして、地域に向けても積極的に情報発信を行って貰いたい。これは、さきに述べた、代弁者の意味合いもあるが、介護事業者特有の特権意識を排除する為でもある。『介護が必要になったら勝手に利用者からやってくる』という、妄想を抱いている為、内へ内へと籠り限られた同業者としか付き合わなくなる。お陰で、普段利用していない方が相談したくても、近寄りたがたい雰囲気になっている。特に、地域包括支援センターなんかは、「え！こんなところにあったの!？」と、いつも驚かされている。やはり、地域住民との交流機会を積極的に持ち、地域と情報を共有し、連携を取り、地域に根付いた運営を心掛けるべきだと思う。例えば、地域住民を招き介護教室を主催するのも良いだろうし、商店会や自治会の活動に積極的に参加し、一緒になって地域を盛り上げて行く事も必要である。多くの人と交流し、多くの情報を共有し巻き込む事で、これはみんなの問題なんだと意識付けが出来るのではないか。中々、目に見えて結果は出にくいと思うが、継続して行っていく事で、より介護や福祉を身近な存在に感じてもらえるだろう。身近に感じて貰えれば利用もしやすくなり、ビジネスとしても事業所にチャンスの幅が増え、良い循環が起り得る。

また、事業運営を安定・維持させる為、経営者は長期的なビジョンをしっかりと示さなければならぬ。所詮、まだ運営している身ではないので偉そうな事を言えないが、例えば、今後、高齢化が首都圏でも深刻になり、介護度が重度な方が増えるのは素人目にも分かる。重度な方をメインに受け入れて行けば、収入は安定する。しかし、職員には専門性が求められる様になる為、事業所は質の向上、フォロー体制を考えなくてはならない。また、多角的な事業に打って出るのも良いだろう。収入源が分散してあるのは強みになる。少なくとも、三年毎の介護報酬改定で振り回される事の無いように、常に先を見据えた計画を立てておく。

しかし、真面目に運営していても、ひとつの制度に乗っかっていろんな事業が展開されている為、一箇所に綻びが出て来ると困った事に他の事業者にも波及してしまう。実際に介護保険の報酬が2015年には2.27%の減額になった。中でも特別養護老人ホーム、デイサ

ービスに対しては4.48%減と大きく減額された。これは、儲け過ぎな一部の施設と、増えすぎたデイサービスに歯止めを掛ける為と認識しているが、これにより、「サービスの質が落ちる」と、全く馬鹿げた内容で反論している当事者達が居ている。なぜ、サービスの質を簡単に落とせるのか、私には全く理解できない。現在のデイサービスや高齢者向け住宅(システム面)などは歴史が浅く、今後、成熟に向け期待が持てる部分もあるが、私は特養や老人保健施設等の入所施設が、高齢者介護の発展に足を引っ張る存在になると懸念している。その多くの背景には、病院がある。そう言ったところの経営者は、未だに古い体質で人を管理さえしていれば勝手に患者・利用者が付くと考えており、さらには、従業員までも勝手に働いてくれると思っ込んでいる。実際、人を大事にしないもんだから万年成り手不足に喘いでいる。(少子化の影響もあるが)この体質の改善に努めなければ、もし次回、報酬の増額があったとしても職員に行き渡らなのは目に見えていて、実際に今回、介護職員への報酬1.65%の増額があったが全体的に減額されたので給料据え置きとの声もあった。(介護職員処遇改善加算：処遇改善の計画を作成し申請、報告を行わなくてはならず、途中で打ち切りになる可能性も示唆されているので、全ての事業所が申請している訳ではない)特に、特養は不透明なお金の流れが二年前から指摘されているので、今後も注意してチェックしておくべきであろう。みんなですっかりと監視できるように、義務としてホームページ上などで嘘偽りなく情報開示を行って頂きたい。少々、書いていてまとまりがなくなってきたが、とにかく事業者は以上の事も念頭に、潰れないよう、いrownなりリスクに対して後手に回らないようにしたい。

言いたい放題が出来、ちょっと気持ち良くなって来ましたので、更にここからは、斜め上をいく自論を綴りたいと思います。

私は、情報は多ければ多いほど良いと思っている。混乱するだけと言う人もいてるが、一つ二つのデータだけだと意味を成さなくても、五つ六つと揃えた途端にハッキリと意味を成す情報と化す。嘘の情報を嘘と判断するには、より沢山のデータを手に入れ有意な情報を多く取り入れるか、実際に体験するしかない。私は、最近よく利用者のクチコミサイトが出来ないかと考えている。今のところはさきの通り職員向けが多く、加えて何かと公開条件付きである。確かに公開型だと某グルメクチコミサイトのようにヤラセ問題が心配だが、それも結局はバレて自分の首を絞める結果となった。実際に利用している方の感想を汲み取る事が出来、それを公表出来れば、事業所選びに苦心している方の気持ちも楽になるだろう。

あと、お金を持て余している方は、欧米のように積極的に福祉・支援団体等に寄付をしてもらいたいと思う。税金や保険料で無理やり搾取されるよりは、自ら進んで寄付した方が、自分たちで街を作っている事を実感できるのではないか。もし、自分や家族に何かがあっても、住んでいる地域の体制が整っていたなら安心できる。つまり保障になる訳だけ

ら、その大切さが理解出来れば寄付も出来る。しかし、寄付をするにもよく分からない団体には怖くて出来ない。だから、日頃から情報発信を怠らず、公明正大な経営を心掛け、地域の方々との交流を重ねて身近に感じて貰う事が出来れば、寄付もしやすくなる。日本人はお寺や神社には積極的に寄付を行っているんだそうで、理由としては、やはり昔から人々の生活に身近な存在だからであろう。寄付は有名人や、芸能人ならイメージアップにも繋がるだろうし、福祉団体は一つの資金源に頼ることなく運営出来るようになるだろうから、いわゆる WIN WIN の関係になれる。ただ、いつも余計な演出を付け加えるから一気に胡散臭くなるんであって、当たり前のように寄付を行っていれば、そのうち必ずクチコミで良い評判が広がる。昔から仏教語にある「因果応報」という言葉が示す通り、必ず良い行いをすれば良い報いがあり、悪い行いをすれば悪い報いがあるのだから。けども、こうなったらこうなっただで集金力の違いで不公平とか言われるんだらうから、いっそ市が窓口になって宣伝して寄付金を集めて、均等に分配してくれたら良いのに。社協がやるのかな？

さらにさらに、どうしてこの様な思いを抱くようになったのかを実体験で説明させて頂きます。私は、15歳で精神分裂病と診断されました。16歳で当時の精神科病院に入院し、併設のデイケアにしばらく通所していました。18歳で精神障害者の生活支援をしている支援団体に出会い、長くなるので細かい所その後は端折りますが、紆余曲折を経て今に至ります。この、病院のデイケアから障害者支援センターに移る事になった時の事を、引き合いに話させて頂きます。

デイケアに通所していたある日、職員の方に「障害者支援をしている良い支援センターがあって、作業所もあるから、今度一緒に見に行こう」と誘われました。10年以上前の出来事なのでハッキリとは覚えていませんが、こんな感じのニュアンスだったと思います。何も考えず「行く」と返事をしましたが、当時、社会経験が全くなく、何もかもが知らない世界だったのでイメージのしようがないという事もあり、不安が大きかった事を覚えています。上記の事しかない情報もない訳なので、ここでやはり、具体的な一日のスケジュールや、併せて写真・イラスト等が記載された物が、出回っていれば入口の不安が軽減される情報となるのでしょうか。後日、見学に行き説明を受けたのですが、その日一日で新しい、知らない事が、とてつもない勢いで、しかも数え切れない程の事が押し寄せて来ました。帰ってから覚えていた事は、「デイケアには居ない綺麗な職員が居たなあ」位でしょうか。ここでも、繰り返しになりますが、手渡す資料には具体的な一日のスケジュール等を分かりやすく記載しておけば、帰って落ち着いた時に読み返す事で確認が出来ます。もし、その日受けた説明を覚えていれば整合する事も出来ます。私の場合は、綺麗なナイスな職員さんに会いたいが為に、この支援センターに通所する事を決めたのですがね。よく、「分からないけど、とりあえず一カ月なり通ってみたら」と言います。そして、次に来るお決まりのセリフは、「合わなかったら別のを探せばいい」と。情報があればいいんです、でも、

情報が無いのです。そうやって来ると、その紹介してくれた人がどれだけの情報を持っているか。恐らく、現代になっても、介護事業者や福祉団体の情報発信の意識は低いので、デイサービスや訪問介護等の事業所の数は分かっているけど、中身は全くと言っていい程、把握出来ません。どこも同じような事をしているから問題ないと思うのですが、事業者の理念・方針により職員等のパターンというか、型が変わって来ますので、ホームページなどには抽象的に書かずに、具体的に分かりやすく書いてもらいたいものです。細かい情報が沢山いろんな媒体を通じて世の中に出回っていれば、周りに人柱(私は身を持って経験した人の事をそう呼んでいる)が居なくてもいいのです。自分や周りが、こだわりを持って探し出したところを利用出来る様に、やはり事業所側はありのまま、全てを開示すべきですね。

かなり長々と語らせて頂いています。申し訳ございません。最後にもう一言だけお付き合い下さい。

私は精神障害を発症してから、発症する前からもですが、数え切れない程の沢山の方々に支えられここまで来ました。この御恩は、今度は私が沢山の人の支えになる事で恩返しになると考えています。また、それが私の使命だと思っています。まだまだ、未熟者ですが誠心誠意、介護や福祉の道を邁進する所存でございます。つたない文章ですが、最後までお付き合い頂きまして、ありがとうございました。