

# 誤解だらけの 介護職

きつい、汚い、給料が低い、離職率が高い……。介護職にはこうしたイメージが付きまとう。だが、その多くは“誤解”だ。実際の現場では職場改善に向けた取り組みが進んでおり、さまざまなイノベーションも起こりつつある。

本誌：中川雅博、高橋志津子、堀越千代  
ライター／長谷川 敦、いしだかおる、大正谷成晴、  
新木洋光、竹内三保子(カデナクリエイト)  
デザイン：内田利枝 進行管理：宮澤由美

もう  
3Kとは  
言わせない



撮影：尾形文繁、梅谷秀司、今井康一、吉野純治、今祥雄

アフロ

「これまでの介護サービスは「質より量」。質は二の次で、誰でも利用できるようにすることが重要だった。しかし、そんな寒い状況によりやく終止符が打たれるのではないか」。期待が膨らむ介護ビジネスが、続々と生まれている。

**NPO法人グレースケア機構**  
**何でも頼める 自費サービスを提供**

認知症のAさんは元大学教授。週の4日間を老人ホーム、3日間を自宅で過ごし、自宅ではグレースケア機構のヘルパーを利用してはいる。Aさんの家族の希望は「本人が教授時代のように、気分よく話せる時間を持つこと」。ヘルパーはあたたかも学生のようにAさんの相手をし、介護や家事のサポートをする。

同法人の所属ヘルパーは約60名。元ビジネスマンのほか、鍼灸師といった資格保持者など、レベルの高いヘルパーを意識的に集めている。料金2割増しで指名もできる。

「うちのヘルパーの報酬は請求額の6割。請求額が3000円なら1800円で、業界では破格」と代表の柳本文貴氏。柳本氏は人材派遣大手のグループ会社でヘルパー養成事業を手掛け、さまざまな介護の現場で働いた経験もある。

# 介護保険に縛られない！ 利用者目線の新ビジネス

Part 2



ヘルパーの質を重視していると話すグレースケア代表の柳本文貴氏

撮影：今井康一

提供するサービスは、いずれも利用者が自費で払うものだ。利用料は1時間3150円から、夜間泊は2万4800円。6時間パックなどの割引制度もある。旅行の付き添い、掃除、たんの吸引をはじめ何でも頼める。庭の手入れを頼む人もいる。

グレースケア機構の設立は2008年。「きっかけは、06年の介護保険法改正で介護保険の使い勝手が悪くなったこと」(柳本氏)にある。酒やたばこといった嗜好品は買い物代行の対象外となるなど、「制度で縛られた介護しかできなくなり、優秀なヘルパーはモチベーションを失った。利用者の立場になり、ヘルパーがやりがいを感じられるサービスの

## NPO法人Uビジョン研究所 施設の問題点を暴く 深夜の抜き打ち検査

介護業界が抱える問題の一つに、施設の入居者に対する虐待行為がある。そういった危険な施設を避けるにはどうしたらいいのかが、高齢者施設の研修や評価を手掛けるUビジョン研究所は、11年から認証事業「悠」を行っている。入居者や家族のQOL(生活の質)、組織マネジメントなど五つの観点から14種類の調査を実施し、質が確保されていると判断した施設には、「悠」の認証プレートを与えている。

審査期間は3年。現在、4施設が認証され、2施設が審査中だ。認証費用は100万円以上かかるが、「認証」を取れば介護関係の学校が



撮影：尾形文典

## 介護ラボ しゅう

知識や技術の習得、対話を目的とした定例会を毎月行っている

飯塚裕久代表理事は、東京都文京区の小規模多機能事業所・ユアハウス弥生の所長。「スタッフのやりたいことができる仕組みを作るうえで、相談しやすい環境はとて重要。ただ、職場内だから言えないことも

提供が必要と考えた」(柳本氏)。当初は自費サービスだけを展開していたが、介護保険を併用したいという声が高まり、10年から訪問介護事業者の指定も受けた。介護保険で賄えない部分を自費のサービスで補完することも可能になった。

「富裕層対象との批判もあるが、支払い能力がある人は介護保険を利用せず自費で賄うべきだろう。高額サービスは、ヘルパー全体の質を高めることにつながる」(柳本氏)

「利用者」の希望と健康や安全、どちらも大切にしたいが、具体的にどうすべきか」。そんな悩みを抱える若手のスタッフがいたとする。しかし、勤務先の上司や先輩は多忙で相談しづらい。職場の人間関係についての悩みなら、なおさらだ。思い詰めて辞めてしまうこともある。

こういった問題の解消に、10年から取り組んでいるのが「NPO法人もんじゅ」だ。悩みを抱える現場の職員一人が、職場以外の社会人二人の力を借りて答えを見つけ出す「もんじゅミーティング」と呼ばれるオフサイトミーティングをこれまでに約650件開催、延べ2000人が参加している。

ある。それなら外部とマッチングすれば気兼ねなく活発な議論が進むと思ひ、始めました」。

もんじゅミーティングの参加者は大半が福祉分野の職員。アドバイザーは事業所や現場の管理者で、保育や障害者福祉など対人援助職の人も多い。相談者は勤務5年未満の若手ケアスタッフが過半数を占める。相談の場では3人が集い1時間をかけ「組織の仕組みの問題」「人間関係」「ケアスキル」「キャリア」など悩みについて、現状分析、目標設定、アクションプラン策定を行う。相談者は職場へ持ち帰り、上司や仲間と協議しながら問題を解決し、そのプロセスを「もんじゅ報告書」として提出するといった流れだ。

「報告書はウェブ上にアップし、誰もが閲覧できるようにしているの

で、数が多くなるほど知見として活用できる仕組み」(飯塚代表理事)

ミーティングの主役は若手人材だが、アドバイザーにもメリットがある。「彼らの考えを理解することで、自身や他事業所の若手スタッフを応援したくなる、的確なアドバイスができるようになるなど、プラスの効果が見受けられる」。

超高齢化社会において、介護労働者は日本の社会問題を解決する重要な社会資源。彼らが生き生きと働くことができる環境を作るのが、もんじゅの狙いだ。いま手を打っておけば、10年後に若手は中堅スタッフとして輝き続けられるはず。飯塚氏はそんな未来を思い描いている。

「仕事をしなくて自分の施設しかわからないことに不安があり、満足いくサービスを提供するためにほかの人の声が聞きたかった。情報交換できるこういう場はとても貴重に思う」。

福島さんの後輩で、介護職2年目の奥山美喜さんは「こういったワークショップは経験がなく、楽しく学べた。いろいろな世代、事業所の方と交流できるのもよかった」と感想を述べる。

介護ラボしゅうの取り組みは、若

手職員の不安を解消するといった機能もあり、離職の歯止めにもなっているのではないだろうか。

**現場職員の悩みを  
職場以外の先輩と解決**



撮影：今井康一

NPO法人  
もんじゅ 代表理事  
飯塚裕久

先輩と後輩と一緒に問題解決を図るもんじゅミーティングを開催

