

飯塚レポート 5月号

ここ最近の気づきは現場職員の強さである。当社訪問介護事業所のスタッフたちは、離職率も低く、こと、サービス提供責任者においてはここ6年ほど、誰一人かけることなく、職務に励んでいる。もちろんそれは、10年にも及ぶ、管理職のモチベーションの高さの成果だろう。

しかしながら、僕が見るスタッフたちはなぜか窮屈そうで、楽しい仕事をしていないと感じられた。介護事業の職種では、訪問介護のサービス提供責任者が最も激務だと思っている。…誤解しないでほしいのだが、僕は、他の業務を全て経験したわけではない。だから、勝手に『最も激務』だと言った。

訪問介護員は非常に孤独にさらされやすい職種である。僕が行っている小規模多機能型居宅介護などの、いわゆる『ハコモノ』は、個別援助を目指しながらも、集団介護である。人対人のサービスを目指しているものの、一人対一人ではない。小規模多機能型居宅介護は25対6である。(15対6ではないよな。きちんと訪問している事業所は)もともと人員配置が厚いグループホームでも、9対2.5である(笑)(えっ!? 9対3だろ?とか、9対2じゃね?という突っ込みは勘弁してください)

訪問介護は、ご本人にかかわる時間が少ないけれど、基本的には1対1である。現場を管理する小うるさい管理者もいなければ、挨拶しないと怒り出す施設長もいない。気楽でしょ?といわれることもあるが、こと、真摯に仕事へ向き合おうとすればするほど、現場のライブを共有していないことから、孤独感を味わうのである。

小規模多機能型居宅介護で働く職員も、訪問では孤独を感じ、『何回か2人で行かせてください』となる。訪問介護員からしてみれば『何を甘いことを…。』と思うだろう。その訪問介護員をコーディネートする、サービス提供責任者は、訪問介護員のサービス品質の担保をするためのスーパーバイズをする。その他、介護支援専門員並みのアセスメント、訪問介護計画書作成、担当利用者のモニタリング、サービス手配、サービス計画と実績の整合性の確認などである。

当社はひとつのステーションで一日おおよそ200件ほどのサービスを行っているのだから、まさに激務である。そう、介護保険事業で一番激務なのである。ましてや、過去2回の給付改定により、マイナス改定のおおりに受けたのは間違いなく訪問介護事業である。そのとき、サービス提供責任者は、法人代表に尻をたたかれ『営業に行け!』といわれ、家の中で完結するようなサービス提供を強要され、利用者の生活を紡ぐ第一人者としての『生活援助』は単なる家事だと言われ、(大体、ヘルパー2級は眠っている優秀な主婦層の掘り起こしをしたんだから、家事と生活のプロから仕事を奪いやがったんだな)…すなわち、10年間、苛め抜かれた。よく、みんな、やめずに頑張ってくれたね。『だって、利用者が家で輝いているのを見ていたいじゃないですか。そのお手伝いですよ。』そうか、ミッションがあるから続けられるんだよな。

そんな訪問介護のサービス提供責任者たちを何とか、輝かせたいと思った。というわけで、昨日は当社のサービス提供責任者、13人のうち3人と面接をした。当社の訪問介護事業所の目標に掲げたのは、『今よりも、より、利用者・スタッフ・地域と近い仕事をしよう!』であり、訪問介護員は、『身近で頼もしいヘルパー』になる。楽しい仕事に見えなかったサービス提供責任者たちは、キラキラ目を輝かせ、『利用者の写真を撮って、電話が来たときにも、見る。顔を見ながら仕事がしたいよね!』とか、『ヘルパーに会えないときにも、チームリーダーだけじゃなくて話を聞いていこうよ』とか、『家族会ってこんなに楽しいんですね!』とか、なんだか、たくさんの成果を聞かせてくれた。最近の仕事が楽しいらしい。『今まではやらなければいけない仕事だった。でも、今は、自分で決めて、自分で動きたい仕事が多くなった。』…なるほど。

現場の職員が自ら考え、自らの責任の下で、良いものを提供する。それが現場のパワーだ。現場職員はたくさんのことを考え、それを形にできないことで疲弊する。この仕事をやりたい!と思って入った人は、『思ったような仕事ではなかった』とやめることが多い。

それは違う。思っているような仕事なんだけど、思ったことを現実に行動できていないだけだと思う。思ったことを形にして、きちんと伝えることが出来れば、仕事は進む。現場の職員が発する改善案を、管理者が『愚痴』としか聞けないのは、

現場の職員が管理者に伝わるように伝えていないからだ。と思った。きちんとした共通言語で伝え合えば、仕事はみるみる良質なものになっていく。

逆に言えば、きちんとした改善案に耳を傾けない管理者がいたとしたら、その管理者は失格の烙印を押されるべきである。現場の職員が思う気持ちを現実のものにしていくのが、先にこの業界に入ったものの使命であると思う。この業界が疲弊するのはコミュニケーション不足であり、そのコミュニケーションを円滑にしてやる場を作ってあげれば、いつまでも、この素晴らしい事業をみんなが続けていくのだと思う。

現場と管理者のコミュニケーション、事業所管のナレッジシェア、アクションプランと効果の検証。この3つをキーワードに、僕は、9月から具体的に行動するつもりです。言っていることが分からない方が多いでしょうが、そいつは今しばらく、お待ちください。きっと、日本中の現場職員がもっと強く、行動できるような仕組みを作って行きます。ご期待ください！

ん？何か面白そうなことするの！？って思った人。直接、メッセージください。7月に説明会を行う予定です。この業界をよくしたい！と思っている、管理者さん。施設長さん。相談員さん。ケアマネジャーさん。誰でも結構です。また、たくさんの解決できない問題を抱えているスタッフの皆さん。本当はたくさんの行動を起こせるはずなんです。頑張ってください！