

## 「福祉現場で求められる職員の質とは何か？」

～施設長・現場職員・利用者家族の方々が実例を通して語る～

\* 話題提供者 \*

横内康行氏 (綾瀬あかしあ園施設長)

加藤喜大氏 (日本総合福祉会)

多久島 重信氏 (障害者施設利用者家族)

\* 司会 (梅津迪子・結城俊哉)

1) 日時: 2014年8月2日(土) 13:00～16:30

2) 場所: 立教大学・池袋キャンパス: 16号館第1会議室

3) 参加者: 24名

\*\*\*\*\*

### (報告1)

当日は酷暑日の上、JRの事故が発生。各路線に長時間の遅滞と混乱が生じたため、参加予定の方々からあきらめの連絡が入るなど、案じながらも長野県佐久市、川崎市、横浜市、秩父市など遠方からの参加者を含め24名でスタートをした。

第2回目は各立場の異なる施設長・現場職員・施設利用者家族の方々に実例を通して話題を提供していただき、その後、参加者と意見交流を行った。各氏には前回セミナーで挙げられた資料(職員の質に関係があると考えられる共通項目)をお渡しであった。その視点を踏まえて、**横内施設長**は当施設の理念の実践と職員の資質向上の方法について具体的な事例を挙げて語られた。最後に経営者の立場から「障害者が重度化するとともに医療ケアの必要性」や家族を含む入所問題に対する意識などについても問題を提起された。最後に、現場職員に対しては「自分が楽しく働ける場所は、最終的には自分たちで作っていくしか方法はない」として、お互いの良い面を尊重しあい、信頼すること、助け合う心があれば感謝の気持ちも大きなものが得られるとし、相手を攻撃したり、傷つけたりしないような教育を実践中であることが語られた。

**現場職員の加藤氏**は、大学卒業後(社会福祉士取得)、自分の各職場をとおして限界ポイントを挙げられた。①毎日時間との戦い。②介護の勉強を始める。現場を変えようと試みる。③ユニット型特別養護老人ホームに就職。④小規模デイサービスに絞り就職活動。⑤認知症対応型通所介護の管理者になり赤字から黒字へ、少しでも理想の介護社会を求めて転職に至った経緯と体験しなければわからない問題が挙げられた。

1. 人間関係がギクシャクしている施設が多い。(お互いの介護に対する考え方の違いから対立するパターン)
2. 各々が抱える介護に対する想いが現場で活かしきれない。(権力がある人「例、フロアリーダー・永年その施設にいる介護士」の介護基準に沿って現場が動いてしまう傾向)
3. ストレスが溜まっていく(離職に繋がる)

最後に資格や知識、介護技術も大事だけれど一番大切なのは「職員同士の関係性をどれだけ深く築いていけるのか、お互いの介護に対する意志を融合していくことの重要性」が語られた。現場職員の多くが利用者の笑顔を少しでも引き出したい！と思って働いていることも強調された。

最後に**知的障害者施設を利用していた家族の多久島氏**から今日までの生々しい実態やどのようなところに家族の苦しみがあるのかが語られた。利用者家族の方々からお話を伺う機会は皆無に近く、貴重な場であった。多久島氏は保護者代表も兼ねていたが、利用者(当事者)が病気になった時に施設退去を求められ今日に至っていること、現在の最大の心配は、保護者の老化に伴い、片親が入院する状態が生じた時、亡くなられた後に当事者は「どうなるのだろう」ということの気がかりを話されたのである。

当事者は定期的な医師の診断を必要とするが、明るく素直で知的障害も重度ではない。また、多久島氏は「世間に対しての負い目を常に感じていること、弱い者です」と語られ、施設契約に際しても意見は述べられず、従属的で不均衡なものになっている」と沈痛な面持ちで数々の事例を告白されたのである。そうした事例によって施設内での利用者に対する職員の質も、施設長次第であることを改めて再確認することになった。

今後、各現場の職員同士での意見交換の場や保護者たちの話し合う場が必要であり、問題になった課題を社会に提言していくことも必要なのではないかと痛感した交流会であった。(文責：梅津)

(報告2)

社会福祉分野における「職員の「質」をどう保障するのか」は、①高齢者・障害者領域の施設ケアの質をどう問うことができるのか。②福祉評価における第三者評価の視点が重要。③「3つの虐待防止法(児童・高齢者・障害者)」の視点からその質を問う。④さらに、利用者にとって施設のサービス利用問題からはどうかという観点も欠かせないポイントだと考え参加した。

今回の報告の内容は、横内氏、加藤氏、多久島氏の3者の話題提供を受けて、参加者からの発言を中心にまとめた。

討論の中で、福祉実践の現場といっても様々であるが、「介護職の離職理由」は、職

場の人間関係のトラブルであり、それは、相互のコミュニケーション問題に起因する。訪問介護職では、時間に追われる日々の中で、個別ケアの関係が作れない悩みを抱えているという現状が示された。さらに、グループホームのケアでは、「ゆっくりと進めること、利用者のニーズに応答する状況」の違いが語られ、事故問題・苦悩を抱える家族への向き合い方も介護者に問われている現状が明示されたことが印象的であった。

知的障害者施設の看護師だった参加者は、職員が何度も当事者を虐待している現場を目撃した体験を語った。当然、施設長に報告するが反対に当事者と異を唱える数人の職員は解雇になったそうである。当事者の告発で裁判（新聞にも報道された）になるが、目撃・告発した解雇職員は反対に（「第三者評価の判定」に対し）施設側から訴えられ、裁判係争中という現実が語られた。裁判結果は、施設長解任ではなく、新しい障害者の受け入れ停止にとどまっている。元職員は、事例体験を踏まえ、現在、教育の現場でケアの本質（人権）を学生とともに問い直しているという、重く深刻な内容が語られた。各立場の異なるセミナー参加者たちから、虐待現場の通報者であると同時に、「利用者（当事者）主体」であること、他職種間のコミュニケーションをはかることが重要であることを共有しようとの意見があり、勇気をもらったように感じた。福祉現場の仕事は、チームワークなので、互いの専門性や個性を大切にしながらも連携し、「利用者の人権を尊重」する現場を作ることが重要課題であることが示された。そのためにも、施設に家族を入所させている保護者は、肩身の狭い立場であることを理解してその代弁をすることも現場の質の向上につながると感じた。

また、「利用者の支援」については、「小規模デイサービス」を基本に、職員相互に、理念の共有ができてきている環境であること。介護にたいする関係性が管理者の力量の反映でもあり、現実には、職種間の壁がある。つまり、ケアマネジメントが、ビジネス・ライクだと、とても、ぎくしゃくしてしまうそうである。

さらに、利用者をお客様と呼ぶことが質の向上なのだろうか。医療現場では、患者様と呼ぶ病院もあるようだが、現場は、利用者と職員同士のサポート関係・人間関係も重要だと認識されていれば良いのではないかという意見もだされた。

そして、「良質なケアの「質」は、職場の良質な人間関係の中から涵養される。」という観点が重要になるという視点の再認識がなされた。つまり、職員が「楽しむ」ことができる施設のケアは、職員同士が忌憚なくコミュニケーションが取れる関係ができていたことだった。具体的には、職員が「利用者の笑顔が見たい」という関係作りを大切にすることは、日常業務の中でつい忘れられがちだが、とても重要なケアの質の原点なのではないだろうかと感じた。

さらに、家族の中には、障害のある子や障害のあるきょうだいの存在をもった家族が、

結婚相手についてそのことを隠してしまうことがあるという心理的なジレンマについて語られた。

さらに、福祉現場の職員採用の基準の中には、現場に熱い思いを抱いている職員のバーンアウト(燃え尽き症候群)問題が取り上げられ、鬱になる職員が多くなる傾向がある。「友人が多い、人を信頼することができるか」が回復の鍵かも知れない。

また、施設側の持つ課題については、「密室性・閉鎖性・隠蔽性」の罟に陥ることがあり、施設経営者はこの点に配慮することが求められているのである。

施設における虐待問題については、苦情解決委員の問題解決の視点から、虐待防止法の効果を上げる必要があると思った。

しかし、何故、虐待事件が生じてしまうのか、「障害者の権利条約」をベースに相互批判を建設的なものにすべく職員会議で議論することも重要なことである。つまり、「いいところを褒める」関係作りも重要である。しかし、現状に疑問を表明しない関わり方として、「朱に交われれば赤くなる」・「郷に入れば郷に従う」ということがあるとしたらそれは問題で、職員の質の向上にむけては、相互の「批判」し合う関係が大切だが、「非難」にならないような配慮が必要なのかも知れない

ある参加者からは、10年間、高齢者の地域包括支援センターに勤務してきたが、最近、障害をもつ家族の相談が多くなっている。家族の気持ちが聞けたことが初めての経験だった。

さらに、いわゆる「人材育成プラン」というプログラムもあるが、下手をすると、現場の良い質をもつ人材が、個人の中で、閉じてしまう危険があるという発言は、印象的であった。現場のケアを担う人材の質の向上には、医療・福祉・教育が、マネジメント系の視点から、自分と利用者相互の関係を組織的に展開することができる力が求められていること。つまり、組織と個人の相互関係についてより関心をもってもらうことが必要なのかもしれない。

さらに、施設職員の立場からの発言で、「冠婚葬祭の場に、障害者は招かれない悲しい現状がある。」という話があった。しかし、「家族に任せるのではなく、支援する職員の関わりがあれば、参加が可能ではないか？」という意見が出された。

また、介護施設でのボランティアを経験した人からは、「少人数の高齢者のディケアでは、和気あいあいな感じがする。職員の質の向上に向けて、施設長・法人の理念の共有化が必要なのではないか。その意味で、職員教育は、もっと重要なのではないか？この点は、一般企業社会では、当然なことなのだが、福祉の現場ではそれが十分に浸透していないと感じる」という意見がだされた。また、現実には、「障害のある兄弟がいると他の兄弟の結婚に差し障ることが今もある。」という話も出された。これは、日本人

の障害者差別・偏見の意識（心のバリア）の問題なのか？

◎議論の終盤には、

（１）「質」を支える用件とは何かという今日のテーマについて、組織の理念と個人の理念（生き方）の相互の理解が重要であり、さらにその仕事は、自分の「生活の糧」の意味であることの自覚が、「人権感覚」を育てることになるのではないか、さらに「コミュニケーション能力（チームでの仕事）」と仕事に対する「誇り（プライド）」を育てることも管理職の仕事なのではないかという意見も出された。

そして、管理職が、スタッフのメンタルヘルスに関心をもつことでケアの質が変化するという視点も示された。目配り・気配り・心配り等の配慮が必要なのかも知れない。

（２）ケアという仕事の二面性について

やる気のある質の高い職員ほど、忙しく、余裕の無い職場の中で、何時しかバーンアウト（燃え尽き症候群）に陥りやすいのだという現実を理解して、燃えつき防止の取り組みを、組織的に取り組むことが最重要課題かも知れない。そのための取り組みとして、スーパービジョンの体制にむけて組織としての取り組みが必要だと職場で共通認識が持たれる必要があるのだろうと感じた。

今回は、「職員の質とは何か」という命題については、明確な答えが示されたとは言えないが、「職員の質＝介護・ケアの質＝職場環境の質」として理解する視点を受け取ったように思えたセミナーだった。

最後に、今回のテーマは、参加者自身が、自分への問いかけとして、ここでの議論を難しい課題ではあるが、実践の現場へ持ち帰ることに意義があるのだと感じた。

（文責：結城）

\*\*\*\*\*

追伸：セミナーの最後に、『介護現場は、なぜ辛いのか？・・特養老人ホームの終わらない日常』（本岡）新潮文庫（¥520）さらに、「ちづる」（映画作品）・『ちづる』本も出版されている、という紹介があった。