

鳥取県における福祉の職場

研究員 草刈 いづみ

1. 研究の背景

福祉職は、高齢者や児童・障害者の施設など活躍の場が広範で、直接的なコミュニケーションが重要とされる。また心身両面での支援も求められ、まさに重労働である。しかしこのような特性ゆえ、従事者の疲労は多く、人材管理が上手く行われていない場合には一職員への負荷が大きくなり、離職率が高くなることが報告されている。専門的な能力を持った職員を長期にわたり確保しながら養成し、高い能力を培う場が不足しているのである。

また、常に生身の人間相手であり、研修の機会を確保することが困難であるため、経験や知識を先輩職員と共に働きながら習得していくことは実践面で有用であるが、このようなチームワークさえうまく機能させられないほど、人手不足が懸念されている。つまり質的にも量的にも足りていないのが現状である。

待遇改善への取組みは各種制度的なものや、職場ごとにも継続して行われているであろうが、福祉分野では、その事業特性により営利優先では成立しにくい側面を持つために、経費節減や事業費の不足部分を雇用者の労働力に負う傾向にある。このことが過重労働と賃金や職員の確保、休暇などの福利厚生への対応へ大きく影響を及ぼしている。

福祉領域全体での現状を踏まえたうえで、鳥取県で本年度は主に介護の職場に絞り、どのような課題を抱えているのか、実際に施設を訪問して聞き取り調査を行った。

2. 調査内容

鳥取市社会福祉協議会の施設である国府町デイサービスセンター、用瀬町総合福祉センターを訪問した。役職により捉え方が異なる可能性を考慮し、国府町では実務にあたっているケアマネージャー、用瀬町では総括役を務めるセンター所長に現状と課題につき聞き取り調査を行った。

2. 1 国府町デイサービスセンター

勤務の状況：仕事内容は外勤と内勤があり、外勤では主にサービス利用者宅への訪問、自宅での生活上のことや家族からの相談の受付、サービスの量及び種類に関する調査、在宅支援の計画策定のための情報収集などがある。内勤ではサービスプランの作成、各事業所との連絡調整、などがある。

担当人数は一人当たり40人程度である。以前はこれを規制する決まりがなく、一人当たり50人、60人と抱えて支援計画を作成したりなどしていた。件数が増えると仕事の内容、質の低下を招く。現在は特に数が多すぎるということもなく、残業もあまりしないで帰宅できる。しかし、一人で多くを抱えているところもあり、すべてのケアマネージャーがゆとりある勤務を確保されているかどうかは不明である。

研修制度、資格取得支援等：研修制度や資格取得支援については、雇用側による費用支援制度等はなく自費で資格取得のための研修や模擬試験受験等に臨んでいる。

ケアマネージャーを大勢抱える事業所は少ないので、担当者会を3カ月に1回程度開催し、意見交換や研修を実施している。能力の向上や悩みの話し合いの場にもなる。また研修では、ケアマネージャーとして知っておく必要がある、医療費控除や税法上の手続など幅広く学んでいる。

地域とのかかわり：地域連携、家族や利用者、主治医とのやり取りなど、コーディネート能力を要求される職業である。これがうまくいかないと、大変なストレスになる。まずは利用者のためにと割り切って考えるようにしている。

2. 2 用瀬町総合福祉センター

勤務の状況：年1回、地域における座談会に参加し助言等を行っている。また月に1回程度小さな集落ごとに行っている介護予防事業のひとつで地域サロンというものがあり、これらに出かけたり、各種イベントや民生委員、となり組福祉委員の研修会などにも参加し、助言を行い、地域の様子を把握するよう努めている。

事務所内では居宅介護、訪問介護、通所訪問、訪問入浴、通所などの事務関連のまとめを行っている。また鳥取市からの委託事業であるはつらつ交流教室の実施や地区総括、老人クラブ、日赤奉仕団関連事務、地区社協のジム、支部の支援、パワーリハビリテーションの実施、サロンの実施などがある。所長として、全体の統括、管理、相談などを行っている。

センター内部での事務分担がまだきっちりなされていない部分があるが、職員が支援等で外出、不在になることも多く、誰もが一定の業務については対応できる能力を培っておくよう努力している。ミーティングは毎朝持ち、必要があれば臨時に職員会議を開いている。所長として1日や1週間の予定を把握し、全員に確認してもらうスタイルをとっている。

研修制度、資格取得支援等：研修等については、福祉関連の専門的な研修よりは管理職研修としての倫理や地域福祉の進め方といった分野のものが多く。

平日は、ほぼ7時半ごろまで勤務、土日等もイベント等あればべったりではないが必ず顔を出すようにしている。社協として土曜日や祝日は業務日であるため、日曜のうち全体の8割がフリーな時間といった感じである。

地域とのかかわり：人脈づくりや人を知ることは支援のスタートである。しかし個人情報、プライバシーについては常に配慮し、信頼関係を構築することが重要。

3. 効果・評価

実際に介護事業を行っている事業所で介護支援に従事する職員に現状を伺ったことは、地域との関わり上の困難、一人ひとりの業務の内容や形態、資格取得や研修のための支援制度の有無、全体的な業務体制における課題などについて幅広く実態を把握することができ大変有用であった。

一人ひとりの利用者にとってはきめ細かく丁寧な対応が望まれる反面、行政や医療機関、サービス提供事業所など複数の機関や人が関わり合って成立する分野であるため、思い通りにいかないことも多い。これらの悩みや事例をミーティングで話し合ったり、複数の職員で共有することは、個々の負担を軽減することにつながる。

また、本来公的に提供されなくてはならない部分の事業が、専門性や事業性などから社会福祉協議会に委託されているなどの実態も浮き彫りとなった。今後も継続して事業を行うために

は、行政のサポートや地域内部での支援体制の構築などが求められる。

今後はさらに、介護分野だけではなく、保育現場や高齢者施設、障害者施設等の職員にも聞き取り調査を行い、実態を収集して現状分析につなげていきたい。