

第2分科会

コミュニティケアと仕事おこし

田中 羊子（東京高齢協）

(1) 第2分科会では、市民主体のコミュニティケア、仕事おこしの取組を交流し、さらに大きく広げるには何が必要かを考えたいとテーマを設定した。

1. 福祉サービスの提供を民間営利企業にまかせず、市民がサービスの担い手としても登場し、自ら仕事おこす取組をどう本格化するか
2. 市民が介護保険制度のプロセスに関わって、本当に利用者本位に運用していく力をどう高めていくのか
3. 高齢者、利用者、市民が要介護高齢者を減らし、元気な高齢者をたくさんつくり出していくようなコミュニティづくりにどう取り組んでいくのか

この3点を中心に6人の方から実践を報告して頂き、交流し、学びあった。

(2) 前半は、そんぐケアセンターの中村さん、ワーカーズコープけやきの小菅さん、北海道高齢協の生出さん、大田・邇摩地域介護支援専門員協会の山室さんの4人から、特にサービスの担い手側の仕事おこしを中心に話を頂き、中間の討議を行った。

1. そんぐケアセンターの中村さんの報告は、コムスンの実態と、その中から仲間と立派に事業を立ち上げ、地域に根ざして発展させて

いる取組は、参加者から多くの共感と激励が寄せられた。有限会社として事業をおこされているが、その実践には協同労働に相通じるものが多いことを実感した。労協法の制定に向けて、有限会社で地域の必要に応える事業をおこしている方々にもっと出会っていく必要を感じさせられた。

2. 民家活用型デイサービスの取組には、関心がたくさん集まった。具体的な家の間取りや立ち上げ資金など自分の地域でやる上での質問が具体的によせられた。社協で現在ヘルパーをしている女性からは「ミニデイをやりたいと思って参加した」との発言がされた。また、公社で働いている埼玉の女性からは「公社の職員の多くが役所からの出向で、無難に過ごせば本庁に帰れるとの意識で、あまりに意見が合わなくなっている。あと5年で定年をむかえるが、自分たちの手で…という仕事おこしに興味があって参加した」との発言があった。

(3) 後半は利用者、高齢者側のコミュニティでの活動を中心に、介護保険市民オンブズマン機構大阪の田邊さんと、寝たきり「0」をめざすまちの会の松岡さんからご報告を頂いた。

1. 田邊さんからは、市民オンブズマン要請講



パネリスト

中村孝之（そんぐケアセンター）

小菅恵子（ワーカーズコープけやき）

生出桂子（旭川神楽地域福祉事業所）

山室まこと（大田・瀬摩地域介護支援専門員協会）

田邊栄一郎（介護保険市民オンブズマン機構・大阪）

松岡政義（寝たきり「0」をめざすまちの会）

コーディネーター

田中羊子（生活協同組合・東京高齢協）

座に参加する市民の意欲、熱意が生き生きと伝わってきた。12月からはじまる実際の施設での市民オンブズマンの活動のその後も是非お聞きしたいと感じた。松岡さんからは、東京という大都市で、しかも事業としてはなく、地域の高齢者主体の生きがいづくりや、支えあいの活動を継続して発展させている取組のすごさを実感した。いずれも高齢協が本来テーマにすべき活動だと思う。

2. コーディネーターの不手際で、後半討議の時間がなくなり、お二人に対しての質問やコミュニティづくりの討議ができなかったことをこの場をお借りしてお詫びしたい。

<第1報告>

「そこに出会いがあったから」

「コムスンから新会社設立へ」

報告者：そんぐケアセンター中村孝之（北海道・釧路）

中村さんの報告は、参加者に大きな衝撃と勇気を与えるものだった。前半はコムスンに入社し、道東地域を担当し、仲間の多くがリストラにあうまでの3ヶ月間の赤裸々な実態が報告された。中村さんは、コムスンの介護保険スタートたった3ヶ月での大幅なリストラと、事業縮小について、「十分にリサーチもせず、安易に拠点を広げ、人を安易に採用し、

それに逆らう者は降格、解雇、人を人と思わない経営方針に間違いがあった」と、厳しく批判した。これに対して、地域密着の利用者一人一人を大切にする介護ができれば、どんな地域でも、条件は違っても、介護事業は成り立たせていけることを、これから事業を立ち上げようと志している人たちに伝えたいと確信を語る。

リストラに直面してみんなが散らずに、一緒に事業を立ち上げる決意をした理由は2点。①コムスンを通じて出会った良い仲間と一緒に仕事をしたかったこと②私たちを信頼してくれた利用者迷惑をかけたくないという思いからだ。そして①コムスンが広域で介護をしようとしたのに対し、地域で地元密着したサービスを心がけたこと（釧路と紋別に限定）。②行政とじっくり話し合い、協力を得て、1,000万の助成金を引き出したこと。③きめ細かいサービスに徹していること。いかに他の事業者とパイプを持ち、認定前の利用者の方でも、訪問調査の段階でサービスが受けられるよう他の事業者と強調性をとることを大切にしていること。

こうした方針のもとで、8月に有限会社「そんぐケアセンター」を立ち上げて3ヶ月間でケアプラン119件、訪問介護56件（月）、正規職員7名、登録ヘルパー13名が働く事業に成長している。

中村さんは討議の中で「私たちには法人格選んでいる時間もなく、もっともとりやすかったのが有限会社だった。“そんぐ”は営利を目的としているが、コムスンとの違いはあげた利益を何に投資するかだ。私たちは次の福祉事業を地元で発展させるために投資をする。また、毎週ヘルパー会議を開き、話し合いを大切にしている。いちいち本社にお伺いを立て、マニュアルにあてはめて介護するのではなく、自分たちで解決していく。100%の答えは出ないにしても、問題提起できる介護をめざしている」と語られた。最後に介護保険制度下で、自治体のあり方大きな違いがあるという問題点にも触れられた。社協や市の外郭団体が利用者を独占し、民間事業者が育たない環境をつくっている自治体の問題。サービスを利用者まかせにしており、情報が行き届いていないため、各自治体の利用率に大きな違いとなって表れていることなど。「こうしたバランスのとれない現状を皆さんと一緒に提起し、大きな力となって国に働きかけることをお願いしたい」と提起された。

<第2報告>

「協同労働の魅力…けやきの5年間と取組から」
報告者 ワーカーズコープけやき 小菅恵子
(東京・町田)

けやきの発足から初期の苦労

小菅さんは特養の寮母として働いていた頃、利用者がいつも「ありがとう」と言い続けなくてはならない関係…みてもらう人とみてもあげるとの関係が対等でないことに、働いていて充実感を得られなかった。知人に誘われて、在宅介護事業を立ち上げることになり、企業組合（中小企業等協同組合法にある一つの企業形態）をとろうとしたが、貯金がなか

った。そんな時労協と出会い永戸さんの話を聞いて、これだと思った。「人に雇われて働く働き方」ではない、一人一人が主人公になれる働き方に引かれて、センター事業団に加盟した。

最初7人の仲間と出会い、けやきをつくって、活動してきた。福祉の仕事は、手を上げたら上げっぱなしで走りつづけなければならない。新しい組織をつくっても、すぐには信頼を得られない。最初は信用してもらうまでの苦しさだった。それだけにみんなが大いに夢を語り合った。自分たちで苦労してかちとった給与だからこそ本当にやりたいケアを実践できる。夢をあちこちで話をすると必ず実現するというのが実感だ。

ケアの仕事と協同労働

協同組合という組織はとてもケアワーカーにあっていと思う。助け合いの精神がないと、ヘルパーは良い仕事ができないからだ。よその家に入り、自分のカラーを出さずに仕事をするので、ヘルパーが疲れる。けやきでは月2回会議をもって、経営分析やケアの内実を高めるために話し合うが、そういう場所があることがヘルパーを元気にする。

一人一人の自立度、自力をつけることが、大切だと思う。経営に責任を持つ苦労ただけ仲間意識が育つ。そんな協同労働の働き方がケアの仕事にあっていと思う。

ホッとステーションさくらはうすの開設

ずっと介護の仕事に関わって要介護者が増え続けることに危機感があった。自分が60才になったのを機にけやきの世代交代をはかろうと、さくらはうすをオープンした。高齢者と接していると、コミュニケーションする場

が本当に少なくなっているのを感じる。だが、多くの人に関わりを求めているし、心のうちが淋しい。

さくらはうすは、のべ340人の方が利用している。年齢でくくらず、様々な講座に参加している。「男の料理教室」では、最初ぎこちなかった男性たちが、解放されて自分を語り始める。パソコン講座の卒業生も地域の子供たちに教えようかと夢が広がる。農家と協力して、堆肥をつくって大豆から味噌づくりもしてみたい。

福祉を切り口に地域でのいろんな活動に広がっていけばと願っている。

<第3報告>

「ヘルパーステーションから民家活用型デイを立ち上げて」

報告者 生活協同組合北海道高齢協 生出桂子（北海道・旭川）

生出さんは、病院の看護助手として長年働いて、介護される側が「めんどろみてもらっているんだから」と遠慮しているあり方に“違う”という気持ちを持っていた。看護助手の仕事の合い間だけでもヘルパーの仕事をしたいと、ヘルパー2級をとってあちこちのヘルパーステーションを訪問したが、「営利目的」のところが多く、しっくりこなかった。そんな中で出会ったのが北海道高齢協の「いちい」だった。面接にあって、いちいの代表に「介護の仕事に知識、技術は大事だが、いちいではそれが優先ではない。心を優先したい」と開口一番伝えられた。それまでの胸のつかえがとれた。協同組合について良く分らなかったが、ここだったら出資する価値がらと思つて飛び込んだ。

この4月から看護助手を辞めて、仕事をいちいに一本化した。そしてヘルパーステーション

いちい神楽にデイサービスを併設することになり、主任ヘルパーとして、その立ち上げに関わってきた。

デイサービスは最初全く興味がなかった。母親がデイサービスで「ばかりしくて」とつぶやいていたことが印象に残っている。誰にでも同じことをやっているデイにしたくない。私ならこうしたくない。小規模のデイはどうしたら良さを生かせるのかを出発点に考えた。ヘルパーの仕事をしているとデイに行きたくないという人に何人も出会う。「お茶のみに行こう」と誘って来てくれる人もいる。「家をあげられないから」と断る方に対して、「利用者が少なくて困っているから助けて」とお願いして、「あんたが困っているなら」と来てくれた方もいる。利用者にとって“自分が世話をされっぱなし”は嫌だと思つる。“自分が何かを助けなければ”そんな役割を見出せるのは、小規模の良さだと思つる。こちらが生きがいを持たせてあげるのではなく、“利用者と一緒につくる”“利用者自身が参加する”デイにしたいと思つている。

古い民家を改装してのデイは、高齢者にとってなじめる場。デイにきているというよりは、お茶を飲みに来ている感覚で、楽しみに通つてこられる。デイを始めてから、ヘルパーにも変化が生まれた、直行直帰ではなく、デイに来てひと休みしてからケアに出かけるようになった。「行ってきます」「行ってらっしゃい」と自然に、家族のように声をかけ合う。在宅での顔とデイの様子と利用者のトータルな姿を知つてケアができるようになってきた。閉じこもりも毎日を送る高齢者に「あなたにとってデイは必要」というのは押し付けだと思つる。在宅で近いデイ、行きたくなる場をつくつていきたい。

ヘルパーをやっていく中で必要だと思つるのは、痴呆になる手前のさびしさ、孤独をどう

らせる社会を実現することを目的に、2000年4月からスタートした介護保険制度。この介護保険によって、介護サービスは行政による「措置」から、利用者が自由にサービスや提供事業者を選ぶことができる「契約」へと大きく転換した。

しかし、実際の介護の現場では「お世話する・される」といった関係から、サービス提供者と利用者間にどうしても一定の力関係が発生しがちだ。利用者のもっと身近で細かなニーズに対抗する「もう一つの苦情解決システム」がひつようではないか…。そうした思いから立ち上げたのが『介護保険市民オンブズマン機構・大阪』(O-ネット)だ。

O-ネットでは、専門的な研修を受けたボランティアの市民をオンブズマンとして養成し、介護の現場(主に施設)に派遣し、利用者の立場に立ってさまざまな要望や苦情に耳を傾け、その解決策等を事業者に提案する中で、利用者の満足の実現と介護サービスの質の向上を図っていく。

従来の行政オンブズマンに見られるような「告発型」ではなく、利用者と事業者の円滑な関係をコーディネートしていく「橋渡し役」を担う。

保険主体である市町村の行政機関や、事業者団体から独立した「第三者機関」として、市民自らが運営に携わり、苦情解決のための活動にあたる。ひいては介護サービスの質の向上につなげていく。介護保険がめざす「対等平等」と「市民参加」のコンセプトを、この新しいかたちの市民運動を通して社会に根づかせていこうというのが、O-ネットの使命だ。

ひとくちに「介護の現場に入り、利用者」と事業者の「橋渡し役」をする」と言っても、そこには一定の知識やコミュニケーションが必要になる。

研修を通してそんな人材を培い、介護の現

場に送りだしていこうというのが「介護保険市民オンブズマン養成講座」だ。

受講対象となるのは、ボランティアでこうした活動に関わっていきいたいと考える市民。約60時間に及ぶ講座では、講義型の授業を通して活動に必要な知識を身につける他、介護サービス関係者や実際に活動しているオンブズマンから現場の話の聞いたり、グループワークを通して利用者とのコミュニケーションの取り方・問題解決のためのアプローチの方法などを学んでいく。

第1期の養成講座には400人もの市民が応募した。ここから65名の方を選抜。50代以降の方が多く、すごい熱気で60時間学ばれた。11月15日には修了生に対して、認定式が行われ、12月より12施設に対して初めてのオンブズマンとしての活動が開始される予定だ。

O-ネットでは、契約した介護保健施設に、月1回以上、2人1組でオンブズマンを派遣。利用者の話相手になりながら、潜在的ニーズや要望・苦情の聞き取りにあたり、事実や状況を確認した上で、改善のための提案を事業者に行う。また、検討を要する課題に対しては、O-ネットのアドバイザーが相談にのったり、理事・医師・弁護士・福祉関係者などで構成される専門委員会と協議。オンブズマンがさまざまな事例に対応していけるバックアップシステムも整えている。

活動の担い手は、養成講座の修了生で、“私が支えたい”というボランティアマインドにあふれる市民。告発や糾弾型ではなく代弁者の役割を果たすコーディネーターだ。

介護の現場において、利用者とサービス提供者が互いに見えない空気に“気づく”雰囲気づくりを行い、利用者が気軽に意見を言える環境を整え、利用者の生活の質全般を高める支援を行っていく。O-ネットは、市民オンブズマンの派遣を通して、そんな役割を担っ

セスする。自分の自立にとって有益と思われることをどう利用するかという発想にポイントをおいている。そうしたしくみをまちなかにつくるということだ。

私たちは、介護保険の用語でいえば、「自立」から「要支援」「要介護1・2」あたりの高齢者に焦点をあてている。定年後に行くところがなくなってそういう環境変化から障害をもつ方、身体的に不自由がでて外出するのを躊躇される方などが、気兼ねなく明るく外に出られる、仲間といわれという雰囲気づくり、仲間づくりにポイントをおいている。

人間の行動パターンはいろいろある。思い思いに自分のしたいことを活動をはじめて仲間の輪をつくっていく。この活動グループが次第にふえてきたということだ。

「ゼロの会」の運営で新しい活動として、深沢地域でミニデイを行っている。スタッフも

利用者も高齢者で区別がない。地域の文化や歴史、民話を伝える活動も取り入れ、ミニデイに参加した高齢者が、その日家族や子供たちに伝えられる会話の材料を提供する。高齢者が世に生きている価値、あなたたちが主体だよというメッセージをこめている。

地域の関心事をよりよく享受してもらおう活動をどんどんつくっていききたい。高齢者がすみっこではなく、地域のあちこちに頭をつっこんでいく。人生の変わり目に、輝きをもちつづけるような関係…その人が生きがいを広げ仲間をつくっていく…ということを支え合える活動、地域をつくっていききたい。

参加者の感想文より

竹井孝さん（一般）

1. 私はまだ地域福祉の経験がなく、このように長時間にわたり実践経験の話を聞いたのははじめてであり、大変参考になった。
 2. 報告者の皆さんの話を聞いて、報告者の方々の大変さがひしひしと伝わってきた。みなさんが地域で頑張っている姿に頭の下がる思いがした。
 3. 報告者の民さんが生き生きとしているのが印象的であった。
 4. コムスンのひどい実態には驚いた。
 5. 午後の討論では市民の手で事業を行うには、当然のことであるが、経済的問題をいかにクリアするかが大変だということが分った。
 6. もう少し事業の立ち上げ、運営の実際について討論が欲しかった。
- 私は従来一般企業で働いてましたが、これから新たに地域福祉に取り組みたいと考えています。本集会に参加して、地域福祉にはいろいろな問題が山積しており、今後自分がどれほどのことができ

るかにとまどいを感じましたが、一步一步実践を積み上げていく以外にないと思いました。

石井秀夫さん（千葉県高齢者協同組合）

- そんぐケアセンター：コムスンの実態を知り、大手の商法を恐れなくて良いと感じました。
- 介護保険オンブズマン機構：高齢者の協同組合はこのような第3者機関に参加するには適していると思います。
- 寝たきりゼロをめざす運動：地元の自治会で福祉部に関与しています。元気なお年よりづくりが非常に大切ですので、組織づくりを教えてください。

三宅章之さん（労協船橋）

ケア事業を立ち上げた方たちのそれぞれの苦勞が解りました。と同時に手法はちがっても「一人一人が主人公の側と」「一人一人が利用者への対応」は皆同じと感じました。また、世田谷の方も一人一人が主人公と労協と合い通じる理念を感じました。