

1-10

主題

『ソーシャルアクションで社会保障制度を変える！？』
～生活相談員の“急がば回れ”大作戦！！～

新・行動主義

副題

利用者の生活を豊かにする理論的展開とは何か？

ムーブメント

研究期間

2ヶ月

事業所

生活相談員研修委員会ソーシャルワークビジョン検討小委員会

発表者：玉川弘美（たまがわ ひろみ）

アドバイザー：氏名 林 正（はやし ただし）

共同研究者：大住 優（あかね苑） 白岩 誠（田柄特養） 伊藤 ふみ（三井陽光苑）

電 話

042（386）6511

メール

hiromi-tamagawa@seirouin.or.jp

FAX

042（386）6512

URL

http://www.seirouin.or.jp/tsukimi

今回発表の
事業所や
サービスの
紹介

私たちは東社協高齢者施設福祉部会職員研修委員会生活相談員研修委員会に所属するソーシャルワークビジョン（以下、SWV）検討小委員会のメンバーです。平成19年度より発足し、生活相談員の業務標準化にともなう指針の作成やアンケート調査・研究、施策提言（パブリックコメント）などを自発的に行っています。

《研究前の状況と課題》

介護保険制度導入され10年が経過。従来の施設は社会福祉事業法、老人福祉法による“福祉・救済”を中心に展開していましたが、その選択的なニーズから普遍的ニーズへ“介護の問題”がシフトしました。

「社会保険制度改革」により事業継続が求められ、利用者が契約と言う相互対等の関係から、権利意識が向上し、各事業所にサービスの質が問われるようになりました。

“介護保険”サービスへの関心と需要が高まる中、制度改正による2度の介護報酬の引き下げ、都内の介護施設においては要介護度の高い方や医療ニーズ、認知症高齢者が増加的に増え、介護職員の意識改革アプローチも追いつかず、事業者側は制度の変更に耐えられず、苦しい状況でした。

すなわちこれは、利用者ニーズに対し十分なサービスが提供できないいわゆる「3K」と言う悲惨な事態を引き、本来やりがいのある職業である筈が介護人材の流出により、「利用者の生活を守る」ために生活相談員、事務職員までが介護に携わるような現象も起き、山積する問題解決に対し、外部への意見具申を行う発想（ゆとり）がもはや皆無であった背景を物語っています。

上記のような経営危機を回避するため、東京都社会福祉協議会高齢者施設福祉部会において平成19年度に「介護報酬の

引き上げ、人材確保に関する制度創設」を国に訴えることをきっかけにソーシャルワーク機能強化が注目されました。

《研究の目標と期待する成果》

『ソーシャルアクションが社会に及ぼす影響とは何かを探る』

ソーシャルワークを紐解いていくとミクロ・メゾ・マクロの領域があり、中でも私たちはミクロレベル（ケースワーク・ソーシャルワークリサーチ・ケアマネジメント）にシフトしていたことがわかりました。一方、マクロレベル（領域）にある「ソーシャルアクション」は人々が健やかな生活を送るためのニーズを充足することを目的に、社会環境やシステムを改革したり、創り出したりする事とされています。この展開はまさしく、問題解決の有力な手段になると考え、今回24年度に向け活動署名活動を行うにあたり、前回19年度に初めて実施した署名活動の成果が21年度の改正（上方修正：ムーブメント）に繋がった背景を鑑み、効果的な活動を見出せると考えました。

《具体的な取り組みの内容》

1) SWV検討委員会の設置

生活相談員研修委員会の位置付けで平成19年度発足以降、施設単位に留まる事なく、部会活動の一環として委員会を設置。「変わる前に変える」行動を軸に、生活相談員を中心として働き掛けることで、アジェンダの確立とともに介護業界全体の意識向上、人材確保に貢献できるような活動を実施。

2) 署名活動を検証

一回反省会の洗い出し

19年度に行った1時間当たりに署名数が多い活動と関心の低かった活動を比較し、効果的な活動範囲と人数について改善に向けた検証。

☆署名数が最も多かった活動（1Hあたり）

場所	時間帯	スタッフ	署名数
王子駅	17～19時	27名	435名

3) 今回（H22年度）の実施にあたってのキーワード

- ①「キャッチフレーズ」
- ②「パフォーマンス」
- ③「適正な人数とポジション」

《取り組みの結果と評価》

今回検証の上で臨み、3つのキーワードを条件（条件）付けし実践した結果、短時間で多くの署名を叩き出したブロックがありました。

【ブロック単位で上位の実績照表を掲載】

場所	時間帯	スタッフ	署名数
石神井公園駅	18～19時	35名	459名
大泉学園駅	18～19時	26～31名	306名

短時間で効果的なソーシャルアクションとされる「請願署名活動」は国の社会保障の仕組みをよりよい方向へ導く有効な手段（ツール）の一つであることが実証できました。

また活動後の反省会では「一般市民の声を肌で感じる事が出来た」「若い年代により関心が異なることが分かった」「積極的なアプローチで足を止めてくれた」「職場の制服で臨んだことで関心が高まった」等の意見が挙がりました。

～活動の振り返りについて～

各ブロックの『街頭署名活動』を通じて時間帯を人の出入りの多い夕方帰宅時をターゲットに行うことで、より多くの関

心を寄せ「人が人を呼ぶ」現象が起き、署名数に反映したと言えます。また、時間帯を絞る事でスタッフが事前に打ち合わせ、計画的に（業務）予定を組み込むことが可能となります。その上、短時間のため集中力は途切れずパフォーマンスも維持でき、作業効率が上がりチーム結束力も強化されると言った相乗効果を生み、一人一人が得られる満足度は高く、結果的に専門性の意識向上にも結び付きました。

この度、ソーシャルアクションの一環として取り組んだ『街頭署名活動』はSWV委員や生活相談員幹事を筆頭に各ブロックの生活相談員や関係職員方々の協力の下、実現しましたが、実ほどの施設の生活相談員も身近にそして中心となって実践できるという証明にもなりました。

しかしながら、これで全ての問題が解決したわけではありません。依然として介護（職員）現場は未だ悲鳴を上げており、いつまた労働環境の氷河期が訪れるか分からない危機感にさらされているため、やはり、生活相談員は常に新しい声援をキャッチし率先して働き掛ける必要があり、利用者を守るための「将来安心できる社会保障制度」を目指し、「変革の全て」は今回着目した請願署名活動のほか、パブリックコメントや政策提言、問題提起などの「ソーシャルアクション」に懸かっていることを改めて認識する事が出来た。

よって、実現したい事は地域住民及び一般の方へ向けた活動を経たからでも遅くはないのです。むしろ基盤整備で土壌を固めず、歪んでしまえば「本末転倒」になることを一人ひとりが肝に銘じなければならぬことを痛感しました。

《まとめ》

ソーシャルアクションを通じて外部へ発信し続ける事で周囲の気持ちを動かすことになり、こうした積み重ねがSWV委員会活動の今後の強みとなっていくことを確言しました。

《提案と発信》

（重要）生活相談員がソーシャルワーカーとしてのレベルアップを図り、施設の中でアイデンティティを確立するエビデンスの1つとして「施設利用者との関わり～事例集～」を昨年度より作成しています。これは、地域係数是正の署名活動に関連させて、今年9月の国会へ提出したいと考えております。

【メモ欄】追加資料 有 無

注：参加者が自由に記入できるスペースです。空欄のまま提出下さい。