



法を守っていますか、組織は元気ですか？

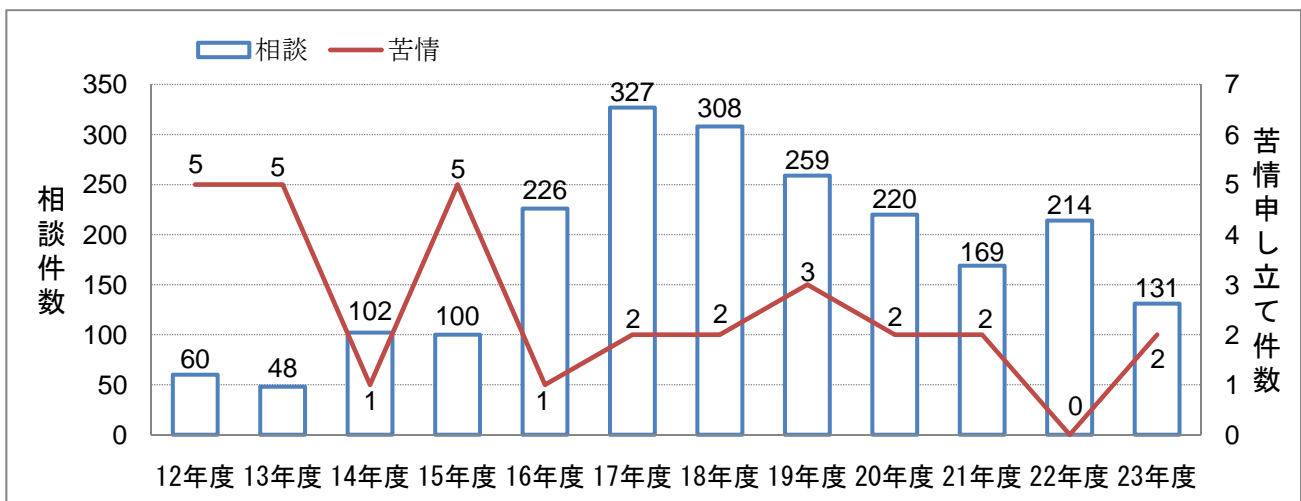
介護サービスの質の向上に関する講演会

本会は、11月22日に熊本県立劇場で「平成23年度介護サービスの質の向上に関する講演会」を開催した（熊本県が後援）。この講演会は平成13年度から毎年開催しており、11回目となった本年度は「介護サービス事業におけるコンプライアンスと組織運営」をテーマとし、県内の介護サービス事業所や熊本県、関係機関等から約630名の参加があった。



まず、本会の宮田常務理事が「介護保険制度が発足して12年目となるが、介護サービス受給者の増加とともに介護給付費も伸び続け、持続可能な制度とすることが最大の課題である。熊本県では平成23年4月の介護サービス受給者数が約7万4千人と10年前の約1.6倍、介護給付費も23年度は概算で約1,393億円となり12年度の約1.8倍となる見込み。必要なサービスが必要な人に適正に提供されるよう、国や県にも最大限の努力をお願いしたい。また、提供されるサービスの質の確保と向上も課題であり、本会への相談件数は、平成17年度の327件をピークに22年度が214件、本年度は11月18日現在で127件と減少しているが、内容的に難しい事例もある。事業所だけでなく従事者に起因する問題も見過ごせない。本日の講演会は、介護保険法の目的や理念の再確認も必要と考えて企画した」と挨拶した。

本会への苦情相談受付件数の推移（但し、平成23年度は11月末までの件数）



“心の筋肉”を鍛えて、対人関係力を身につけよう

続いて第1部では、熊本大学教育学部附属教育実践総合センター教授の吉田道雄氏が「介護サービス事業所の組織運営－管理者のリーダーシップと組織運営の活性化－」と題して講演した。

吉田氏は、組織運営や活性化にはコミュニケーション力やリーダーシップが必要という観点から、「リーダーシップ力は専門力と人間力のかけ算。どんなに専門力があっても人間力がゼロならゼロになり、マイナスならマイナスになって反発を買うこともある。人間力つまり対人関係力を磨くことが大事」「言葉は言ったとおりに相手に通じるとは限らず、ものは誰でも同じように見えるわけではない。自分とは違って当然とひとまず受け止めて、仕事に差し障りのないようコミュニケーションをとって確認すること」「気づいた人が言えばいいのに、誰か言わないかなと思うだけで誰も言わないことがあるが（“誰か言わないかな”症候群）、放置すると事故につながることもある。思い切って言う、そしてそれを続けることが大事」「水は低い方に流れるだけでなく、見えなくても太陽の力で水蒸気となって上っている。組織運営にはトップダウンだけでなくボトムアップも必要で、リーダーには部下の声なき声を上に上げる太陽のような力と懐の深さが求められる」「体の健康にエクササイズが必要なように、対人関係やリーダーシップにもエクササイズが必要。また、人間の行動のほとんどは練習の成果で、エクササイズで身につけたもの。偉大な目標でなくていいから、自分の目標に近づけるように“心の筋肉”を鍛えることが大事」などと、例を挙げながらわかりやすく話した。

そして「仕事をする上では、責任・不安・雑音などの“重力”と、誇り・意欲・自信などの“揚力”のバランスをとることが重要で、“かけがえのない仕事”という責任と誇りをもって取り組んでほしい」と結んだ。



法を守って、適正な介護サービスの提供を



第2部では、本会介護サービス苦情処理代表委員を務める由井法律事務所所長で弁護士の由井照二氏が「介護サービス事業におけるコンプライアンス－法令遵守はリスクマネジメントの第1歩」と題して講演した。

由井氏は、「リスクマネジメントでは『人は誰でも過ちをおかす』が大前提で、基本的に『想定外』ということは考えない」としたうえで、「リスクマネジメントの基本はコンプライアンス（法令遵守）である。医療・介護・福祉は国家制度として、コンプライアンスの要請はより強く求められる」と、まず介護サービスの特性とコンプライアンスの重要性について述べた。

次に、介護サービス事業者が遵守すべき関係法令や、法令・運営基準等で定められた法的義務を示しながら、「関係法令を知らなかったといっても罰則を逃れる理由にはならず、法に照らし守られていないのであれば違反でしかない。違反は指定取消等に至ることもある」と法に基づいた適正な運営について述べ、さらに、その現状として、厚生労働省の資料等を基に、指定取消等処分のあった事業所の年度別状況や指定を取り消された事業所のケースを紹介した。

最後に、介護サービスの基本姿勢として「高齢者の尊厳とその権利利益を守ることはサービス提供者の責務であり、プロとしての自覚が必要」「提供者は、自分もいつかそうなる介護を受ける人（高齢者）に共感することが大事」「介護サービスの質の向上には、苦情をクレーム処理と考えず宝ととらえることや責任者の積極的姿勢と熱意が必要」などを挙げ、「コンプライアンスとは形式的に法律を守ることではない。介護事業所や施設の理念や運営のあり方そのものが問われている」と結んだ。