

仕事が楽しい人 F i l e . 2 8 : 牧田 正美さん（事務職：特別養護老人ホーム）



◆牧田さんから教えられた法令遵守の意義

要介護認定者数は、平成12年度末218万人、平成21年度末469万人と、増加の一途をたどっています。出生率の低下も重なり、65歳以上の高齢者人口が総人口に占める割合を示す高齢化率も2010年度には23%を突破し、約4人に一人が老人という高齢社会になりました。

私の幼少時代は、どこの家庭でも長男家族と両親が同居していましたが、今は、核家族化が進み、両親と同居する比率も激減しました。（1980年の同居率52.5%、2011年の同居率16.6%）

このような社会環境の変化の中で、老人の生活を支える要の役割を果たしているのが老人ホームです。

今回は、福井県の特別養護老人ホームで働く牧田さん取材してきました。

牧田さんは、平成16年にほのぼほ苑に入所しました。それまで、東京で仕事をしていた牧田さんは、ある時家族の将来を考え、自然環境に恵まれたふる里に帰ることを決断しました。そして、帰郷して早々にハローワークに通い、この老人ホームを紹介されたことが縁となり、現在に至っています。

当時の牧田さんは、それまで、老人福祉の仕事に従事した経験もなく、自分に務まるかどうか不安だったそうですが、牧田さんは、法学部を卒業していた経歴がかわれ、厚生労働省関連の法令解釈から、社会福祉法、老人福祉法、介護保険法に則った施設運営を促す事務職に就きました。

着任当初は、基準省令の解釈通知や課長通知に目を通してもちろんぶんかんぶんでしたが、

その後、猛勉強を重ね、今では、施設内でも各職員から頼られる事務グループのリーダーとして活躍しています。

牧田さんからの話を伺っていると、法令遵守の重要性が、ひしひしと伝わってきます。例えば、お年寄りの体調は食事によって変わるという栄養ケアマネジメントの観点から、毎日の食事の内容を記録しています。栄養ケアマネジメントにより、要介護者の栄養状態を改善し、生活機能の維持、体力増強、食べる喜びを高めていきます。これらの記録を取る頻度は法令で定められており、抜け漏れがあると、介護保険の返還が求められます。

このような施設で行うサービスには、法令に定められたあらゆる決まりがあり、定期的に監査が入ります。

私がこの話を聞き、「法令を守るのは、手間がかかり大変だな」と心でつぶやいたのを、まるで見透かされたようなタイミングで、牧田さんから、法令遵守について次のように補足していただきました。

「ご家族の立場からしても、あずけている自分の親が、日頃どのような様子で生活しているのか知りたい。体調に変調をきたした時に、その原因がなんだったのか確認したいと思うのは当たり前のことですので、各種法令に定められた記録をきちんと取ることは、必要不可欠なことなのです」と。

まさに、一本取られた感じでした。

話は変わりますが、牧田さんが勤務するほのぼの苑では、“おむつゼロ運動”を展開しています。きっかけは、牧田さんをはじめ、職員の方々が、老人施設の団体が主催する介護力向上の講習会で、おむつ外しの取り組みを知ったことでした。

ほのぼの苑が、おむつ外しに取り組む目的は、ずばり介護力の向上。利用者みなさんが当たり前の生活を取り戻し、結果として、安心、安全、快適な暮らしの実現に結びつけることです。今年の1月1日にひまわりフローで、見事におむつゼロを達成したそうです。今年度には、入居している110人の利用者さん全員のおむつを外す目標を立てています。

私見ですが、私は、寝たきりの生活をしていた父親と同居していたので、おむつ外しの大変さを十分に理解できます。おむつをしていれば、排便のタイミングを見計らう必要もなく、介護者の都合にあわせて交換できますが、おむつを外せば、要介護者の都合に介護者が合わせなければならず、負担は一気に増します。にもかかわらず、要介護者の尊厳を第一義にとらえ、おむつゼロに取り組む職員みなさんの思いと専門知識、そして技術と実行力に、ただただ頭が下がる思いでいっぱいになりました。

◆牧田さんが大切にしているキーワード

仁（仁は、人が二人と書く漢字）

人は一人では生きていけません。

相手がどんな人であれ、お互いに影響し合っています。

ですから、人への思いやりを大切に生きていきたいと思っています。

◆牧田さんのパワー〇〇

元勤務していた会社のOB会の集合写真を見ること。

自分には、志を高く持ったたくさん仲間がいるのだと思え、心が奮い立ちます。

◆牧田さんのコツコツ

元気な挨拶。

どんなにつらくても、毎日、家庭でも街でも子どもの学校でも、元気な挨拶をしています。

◆平堀が教えられた、人を尊重する根源的な考え方

私が、ほのぼの苑に伺った時間帯は、午前中でした。牧田さん取材をする前に、施設内を案内してもらったのですが、入居されている利用者さんは、談笑をしたり、TVを見ている方もいましたが、多くの方がうとうと居眠りをされていて、大変失礼な表現になりますが、少々暗い印象を持ってしまいました。ところが、お会いする職員のみなさんは、みんな笑顔にあふれ挨拶は大きく元気で明るい。さらにフレンドリーで親切。みなさん、私に「どちらからお越しになられたのですか？」と尋ねてくれます。私が「東京からです」と答えると、「遠くから来ていただき、ありがとうございます」と最高の笑みで労っていただきました。

このようなやり取りが、ごく自然に交わされるので、職員の近くにいた利用者さんからも私に同じように声をかけていただきました。

取材の結びに牧田さんに質問した、「仕事をしていて楽しいことは」との答えが、「利用者さんのご家族のみなさんに、この施設にあずけてよかったと言われる時」である理由が、この職員のみなさんの挨拶に触れて、わかった気がしました。

「いつも母を気遣っていただきありがとうございます。

母の顔色はよく、部屋からは、桜や菜の花が見られて陽当たりもよく、このような明るい環境を与えていただき、喜んでいきます。

家内とよいところへ入れてよかったといつも話しています。

これからも、母をよろしく願います」

と綴られた、利用者さんのご家族からの手紙を読み、人は、いつまでも、家族の笑顔を見ていたんだ。

笑顔は、明るい環境から生まれ、明るい環境は、挨拶から始まる。

ほのぼの苑のみなさんが実施している、おむつゼロ運動や明るい挨拶は、効率性の追求

とは真逆の方向に人間性の尊重があり、幸せの原点はここにあると、私に訴えかけている気になりました。

ほのぼの苑では、年に1回、家族交流会が催されるそうです。この会には、利用者のご家族は、ほぼ全員が参加するそうです。いらっしゃるのは、利用者さんの子どもだけではなく、孫、ひ孫と家族全員です。ですから、110人の入居者さんに会いに、500人以上の家族が、交流会では集まります。

先にご紹介したお手紙は、この交流会に参加した方が記したものでした。

ほのぼの苑を訪れて、

「あなたが生まれたとき、あなたは泣いて周りの人達は微笑んでいました。

だから、あなたが死ぬときは、あなたが微笑んで、周りの人達が泣く。

そういう人生を送りなさい」

という、ネイティヴインディアンの言葉を思い出しました。

- ・笑って人生を全うするには、効率化という生産性を代表する指標は意味を持たない。
- ・利用者さんを人として尊重する介護を最優先する。

という信念が、おむつゼロ運動と明るい挨拶に現れているのだと心に打たれ、襟を正して施設をあとにしました。

◆牧田さんのプロフィール

職業：事務職（特別養護老人ホーム）

所属：社会福祉法人 ほのぼの苑 (<http://www.honobono-en.com/index.html>)

◆特別養護老人ホームの事務職とは？（介護保険事務）

（13歳のハローワーク公式サイトより、牧田さんの仕事に近い職種をコピーしました）
介護保険制度のもとで介護サービスを提供した会社や施設は、サービス料金の1割を利用者から、残り9割を自治体から介護報酬として受け取る。その「介護報酬請求事務」などの事務処理にあたるのが、介護保険事務の仕事。介護福祉の現場では、直接的な介護サービス以外の事務作業量も意外に多いが、介護職だけではその事務処理にまで手が回らないため、介護保険に関する専門的知識をもつ事務職が求められている。資格は特に必要ないが、介護保険制度の基本的な仕組みや給付管理業務、請求実務の知識と実務能力が求められる仕事なので、民間団体が認定する介護事務資格を取得しておくとう利。職場となるのは在宅介護サービス会社や介護施設、病院などで、職場によっては、介護報酬請求事務だけでなく、売上の集計・管理や受付業務なども担当する。介護保険事務が正しく処理されなければ、介護サービス会社や施設は保険収入が得られない。介護福祉の現場を専門的な事務能力で支える存在といえる。

◆特別養護老人ホームの事務職に求められる能力

人の尊重：人間の尊厳の尊重に信念を持つ

挨拶力：いつもで、どこでも元気で明るい挨拶をする力

チームワーク形成力：あらゆる人たちの力を引き出し、一つにする力

専門知識：法令遵守をする知識

専門技能：アイデアを実践に移す、発揮能力