

できる相談員になろう！

ココだけは押さえない

経営的視点と マネジメント



社会福祉法人浴風会
第二南陽園 主任生活相談員
工藤 章子

社会福祉法人浴風会特別養護老人ホーム南陽園にて介護職、認知症専門フロア生活相談員を経て、2006年より第二南陽園にて生活相談員として従事。2015年4月より現職。2015年4月よりソーシャルワーク・ヴィジョン検討小委員会委員長、現在は副委員長。社会福祉士、介護福祉士、介護支援専門員。

地域貢献活動が「選ばれる施設」につながる！ 生活相談員は地域と交流しよう

社会福祉法人による地域貢献活動

社会福祉法の改正に伴い、社会福祉法人に「地域公益活動」（以下、地域貢献活動）が義務付けられた。それにより、さまざまな取り組みを行っている施設は数年前に比して増加しており、その取り組み内容は今や多様化している。例えば「子ども食堂」や「子どもの学習場所」の提供など、工夫を凝らしてさまざまな取り組みを展開している施設も少なくない。

社会福祉法人の地域貢献活動が行われるべき理由として、第一に制度やサービスでは解決できない地域のニーズを充足する役割がある。次に、地域の中におけるつながりをつくる役割、そして、最後に私たち社会福祉法人の専門性や資源を地域に還元することが求められている。

生活相談員のマネジメントという点、施設経営の視点からどうしてもベッドコントロールを中心とした稼働率アップや、加算算定の方法に目が行きがちである。施設サービスの質向上や地域貢献活動にかかわることは、生活相談員の業務として後傾化するきらいがある。

2018年の横浜市社会福祉協議会における「社会福祉法人の地域貢献」についての調査結果から、90%以上の社会福祉法人が何らかの地域貢献活動に取り組んでいることが分かった。一方で、地域貢献活動を行う上で課題となっているのは、「業務が多忙で時間がとれない」が約58%、「人材不足で職員がかかわることが難しい」が約52%となっている。

日々の業務に翻弄され、施設規模により生活相談員の業務もさまざまであり、「生活相談員」が地域貢献活動に積極的にかかわることが難しいという場合も少なくない。しかし、ソーシャルワークの専門職として、どのように施設をマネジメントしていけるか、もしくは地域に協力していけるかを常に考え、そしてそのことについて施設内で話し合われるべきであると筆者は考える。

今回は、当法人の学校連携を例に、地域貢献活動とその過程、重要性について述べていく。

中学生のボランティア体験

筆者は「浴風会チャレンジプロジェクト」を

{写真1} 3年生のインタビュー



{写真2} 写生会の様子



企画し、これまでさまざまな活動を他職員と協力しながら積極的に行ってきた。現在では、法人内施設がそれぞれに地域とのかかわりをより一層意識し、活動の幅も広がっている。その一つの活動である小学生への福祉授業(写真1)は2016年から始まり、ありがたいことに法人内の各施設が輪番制で行っており、現在まで継続している。小学生への認知症サポーター養成講座も、法人内の介護職員を派遣して実施している。

さらに、当園においては近隣小学校と写生会を開催している(写真2)。法人内の養護施設の利用者も楽しみに参加してくださる恒例行事となり、2019年で4度目を迎える。

それに加えて新たなかかわりとして、2018年からは学校区の中学生ボランティアの受け入れを毎月実施している。これは近隣中学校から依頼を受けたものであり、中学生自らができることと活動場所を選び、授業後にボランティア活動を行うというものである。中学生のボランティア体験は継続してかかわることに重点を置き、1回の活動時間は約30分～1時間と比較的短い。ボランティア体験に来る中学生は1～3年生まで、学校が終了した時間からボランティアに興味を持つ中学生を教師、父母、学校コーディネーターが引率してボランティアを行

{表} 1年間の主な活動内容

1月	節分準備
2月	フロアのリネン交換, 雛壇かざり
3月	桜切り絵
4月	フロアのリネン交換, ベッド周囲の掃除
5月	園庭の草むしり, 花植え
6月	フロアのリネン交換, ベッド周囲の掃除
7月	園庭の草むしり, 花植え
8月	掃除
9月	炊き出し訓練
10月	ジャグリング
11月	利用者へのクリスマスカード作り
12月	大掃除

う仕組みとなっている。

ボランティア体験の内容は、中学生が高齢者施設に来園して行うものもあれば、学校に教材を持ち込み仕上げてもらうものまで幅広い内容となっている。必ずしも施設利用者とかかわるものではない。1年間の活動内容を表に示す。

顔見知りの関係性をつくる

小学生や中学生、学校と高齢者施設の関係性を構築していこうとする場合、高齢者施設がどのような場所であり、そこに居住する高齢者がどのような暮らしを送っているか、事前に十分な説明を学校に行い、生徒にどのように伝える

か学校と摺り合わせていくことは欠かせない。

高齢者施設には、認知症の症状がある方や重度の身体介護を必要とする方、経鼻栄養や在宅酸素といった医療処置を必要とする方が存在する。一方で、小中学生が実際にかかわっている高齢者は比較的元気な方であろう。小中学生の多くは祖父母が身近な高齢者であり、その様子をうかがうと前期高齢者がほとんどで、筆者の幼少期とは異なり、身体状況や活動内容も多様化し、「若い」という印象である。

つまり、小中学生にとって「高齢者」のイメージは、自身の祖父母のように元気な方なのである。そのため、活動当初に施設利用者と積極的なかかわりを試みると、イメージとの乖離が大きく、活動そのものが継続しない場合もある。それゆえに、小中学生には「高齢者施設」について活動を通して丁寧に説明していく必要がある。これについて施設内でも話し合いを持ち、かかわることよりも体験するということが現場窓口にも理解していただいている。

ボランティア体験初日は14人の生徒が参加し、施設内のリネン交換を体験した。シーツに皺が寄るなどうまくできないながらも、車いすの利用者に「ありがとう」と言われ、「うれしかった」という感想を聞いた。翌月もベッド周囲の清掃を体験し、その後ボランティア体験が4回目となった中学生から、「あのおばあちゃんは今日いるかな」と言われることがあった。「こういった積み重ねが関係性をつくるんだなあ」と改めて考えさせられたことを覚えている。「顔見知りの関係性」をつくること、そして私たちも中学生との関係性をつくる。これが非常に重要な過程なのである。

先方の意見を積極的に聞く ～ジャグリングの披露を通じて

ボランティア体験に来る中学生には、毎回参加する生徒もいれば、残念ながら一度で来なくなってしまふ生徒も存在する。そのため、時に遊び心を取り入れ、内容を工夫した活動を検討することも、中学生の参加意欲にかかわってくるため重要である。リネン交換のみならず、施設利用者へのクリスマスカードの作成や高齢者が行う貼り絵の下準備など、「何に使うのか」「何のために行うのか」を中学生に理解してもらい、行うことも欠かせないのである。

そして時として大切なことは、中学生の考えや意見を積極的に聞いていくことであろう。

2018年、ボランティアに毎回参加している中学生から「皆さんにジャグリングを披露したい」との提案があり、利用者の前で実演してもらうこととなった。

ボランティア体験では、前述したとおり、高齢者との関係性を築くことを主たる目的とはしていない。それは、きめ細やかで丁寧なフォローが欠かせないからである。この中学生は施設に来る中で、利用者の生活を見て、利用者が喜ぶことを自分なりに考え、提案してくれたのだという。ボランティアや仕事、役割を通して関係性を築くことを、中学生から改めて教わる機会であった。

当日は、利用者とはほかの中学生の前でジャグリングを披露し、利用者からも大盛況であった。何よりもうれしいことは、その中学生は今でもボランティア体験を継続しているということである。

地域との連携、協力体制の構築 ～小学校3年生の

施設見学とインタビュー

2018年、かかわりのある小学校の授業の中で、「地域自慢」という地域の社会資源について学ぶという企画がなされ、急遽依頼を受けた。法人内に小学生が訪問して、職員にインタビューを行うものである。

父母も付き添い、法人内の建物と歴史に触れ、現在の提供サービスについても熱心に聞いていた。前述したボランティアのように継続している活動ではないが、これまでになかった依頼に戸惑うと同時に、大変光栄な機会であった。

地域貢献活動から得られるもの

これまでの学校との連携・活動を通し、地域貢献活動は継続されるものであること、そして一つの活動がまたほかの活動につながっていることを実感している。地域の社会資源として認識してもらうには、「地域と顔見知り」の関係性を築く必要がある。実際、学校連携を行うようになり、さまざまな場で法人の活動内容について聞かれるようになった。

特にショートステイ利用者の家族や、居宅介護支援事業所のケアマネジャーはもちろん、入所待機者の家族からは「地域の方との交流はありますか」という質問を受けることも増え、入所待機者の施設を選ぶポイントに変化が見られている。そういった中で、継続的に地域と「顔見知りの関係」になる活動は、法人・施設のさまざまな場で生かされているのである。

まとめ

近年、特別養護老人ホームをはじめ、福祉業界では深刻な人材不足にある。生活相談員は施設利用者の受診対応や送迎だけではなく、人がいなければ現場で介護をも行ういわば「助っ人」としての役割が期待されていることも少なくない。しかし、地域との交流は施設に欠かさない活動であり、それがひいては「選ばれる施設」につながることを意識して取り組むことが必要なのである。

今回取り上げた事例はほんの一例にすぎず、そして多くの施設でもすでに行っていることであろう。しかし、生活相談員が積極的にかかわることは、筆者の施設内・区内でもまだまだ少なく、その重要性を改めて問いたいと思い、本連載で紹介した。

生活相談員は地域における課題が何か、または自施設が地域の社会資源としてできること、いわば施設の強みと弱みを把握し、施設マネジメントを積極的に行っていくことが責務であり、そして常に地域の中においても新しい活動を創造するマネジャーであると筆者は考える。

引用・参考文献

- 1) 社会福祉法人横浜市社会福祉協議会経営者連絡会議・社会福祉事業連絡会議：社会福祉法人・施設の地域における公的な取組等の実施に関するアンケート調査報告書、平成30年2月
<http://www.yokohamashakyo.jp/sisyakyo/chiiki-dukuri/chosahokokusho.pdf> (2019年3月閲覧)