

生活クラブ風の村流山視察報告書

令和7年2月6日

森田 洋一

視察日時:令和7年2月6日木曜日 15:00-16:00

視察の場所:生活クラブ風の村 東深井20-29にある施設

視察内容:施設見学と施設長に現状をきく

希望理由:12月11日に開催された第二回介護者カフェに参加。

第三回が実施される令和7年3月6日までに、介護現場の現状課題を把握したい。

本市へのメリット:介護と医療の連携で課題提起ができる。

事前の質疑内容:以下の通り

① 行政に求めるものは何か。現状、介護は介護支援課、介護予防は高齢者支援課、医療は健康増進課と担当セクションが分かれている。

介護と医療の連携を推進するには、行政の縦割り構造がネックにならないか。

実際にこれは別の担当課ですと言われると、はしご外された感がマックスに・・・

公的機関の果たすべき役割はどういったことなのか、確認したい・・・

② 介護人材の低賃金による人材不足、定着率の悪さの影響は、どうか。

本音を聴きたい。一般的に、きつい、気を使う、賃金が安いなど、仕事が好きでやりがいを感じたとしても、働く生活環境を考えると難しい一面もあるのではないかと。私はリゾートホテル経験が結構長かった。

給料が安い、休みが取れない、クレーム対応に上司がフォローしないといったことで、退職、転職が多い実態をこの目でみてきた・・・

実際の労働条件の実情を本音の部分で知りたい・・・

③ 対応しやすい利用者、対応しにくい利用者、クレマー対応、よかった経験と嫌な経験。私は、フランス語とスペイン語のボランティアガイドしている。

対応しやすいのは、ホテル滞在、依頼をキャンセルしない、あとは現場でどうにかなる。困るのは、返事をフリーズされること。頼むか頼まないか決めてきれないと、予定を入れられない。

事例を中心に聴きたい・・・

- ④ デシジョンメーカー、意思決定者のこと。なるべく判断は現場で、責任は上司がとるのがよいのではないか。
- 働いていて、嫌なのは、上司に判断をあおがなければいけないのに、連絡がつかないとき。勝手に判断したとあとで言われると最悪。
- また、利用者サイドからみても、今、上司不在なので改めて連絡と言われると、改めて連絡はいつなのか、そんな長い時間は、待てないという気持ちになる。
- 私は、仕事では、折り返し電話を受けない・・・
- また、ボランティアガイドでは、全部現場判断に任せる・・・
- 上司が責任取らない職場は、もちろん定着率悪い。
- 現場主導を確認するのが目的・・・

現地でわかったこと

- ① リゾートホテルの現場と似ている。
 - ・給料が安く、人材の確保が難しい
 - ・コンシエルジュ、ゲストリレーションの考え方が応用できる
 - ・365日稼働で、土日も休みとは限らず、若者に不人気
 - ・比較的田舎に立地していることも、人材が集まらない理由
- ② 現状課題としては、収入が公費中心のため、限られた財源で一定数の人材を集めるとなれば、高い賃金を支払うことができない。
- ③ 訪問看護、訪問介護、デイサービス、定期巡回訪問介護、高齢者専用賃貸住宅など多様なサービスを展開している。また、地域交流や子ども食堂も展開。
- ④ スタッフは、多様な業務に対応、また各種保険や資格の中でできるサービスは限定されているため、チーム内の連携や利用者とのコミュニケーションが重視される。更に、適材適所、繁忙時期を予測して負荷の平準化などマネジメントスキルも要求される。
- ⑤ 行政との連携面では、部署の異動があると、従来の関係がゼロベースになってしまうため、継続性が求められるとのこと。費用精算など行政手続きについては事務処理が得意なスタッフがいて問題ない。

今後のこと

- ① 引き続き研究をして、一般質問として提言ができるようにする。
- 現在、人材不足、利用者の視点、行政との連携など各分野、研究中。