

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。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、クレーマー対応、よかつた経験と嫌な経験。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
- ・コンシェルジュ、ゲストリレーションの考え方方が応用できる
- ・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。

以上