
1 工程@1円～知的障害者の労働現場

33： 業務の適正化はできるのか？

千葉 晃央

余裕をどうつくるか？

障害者の虐待防止が訴えられて久しい。その中で、虐待が起こらないようにするために必要なこととして「余裕」が必ずあげられてきた。

精神的余裕を持つことができるかは、業務が立て込みすぎているか、ケース担当人数が多すぎないか、スタッフ間の人間関係は良好か？などにも左右される。

空間的余裕の有無も影響があるだろう。作業場と食堂は別であるか、作業場、廊下には十分な移動スペースがあるか、休み時間に「ほっ」とできるような個人的空間に近い場所はあるのか、建物の周りに緑があるのか…。

時間的余裕もあるだろう。作業ノルマと作業時間のバランス、ケース記録の記述時間の確保、書類作業ができる時間があるのか…。また、職員が利用者のいる場から離れる休憩時間の有無も、業界の課題として長年あるように思う。

余裕がないとストレス状況になったり、通常できている適正な判断ができなかったり、必要な作業をし忘れてしまったりする。そうした状況は職員を追い込み、余裕を簡

単に蝕む。

視線を何に向けている？

余裕がない状況は、どのようにできてしまうのだろうか。本来中心となるべき業務があるが、それ以外のことに手を取られていたりもする。もしくは適正な業務量以上であるために時間がとられていることもある。

作業を行う場所では、職員は作業のマネジメントも、ケースへの対応も両方できなくてはならない。そのため支援員は利用者とは作業と両方にかかわる時間が本来は多くなるはずである。しかし、現状ではパソコン画面をにらむ時間が長くなってきている。必要のない書類、キレイに作らなくてもいい書類まで、パソコンでつくる。これは本末転倒である。いくらきれいな、いくら見やすい書類を作ったところでその書類の寿命はせいぜい知れている。あとはファイルへ保管。そして、ほとんどの書類がもう2度とみられることなく、やがて処分となる。

完璧なプリントづくりは何を守るのかである。プリントづくりが守るのは利用者で

は施設ではないか。アリの要素が強くないか。自分たちが何かを追及されないがために、部下に完璧な書類を求めてはいないか。誰を見ているのか？自分を見ているのではないか？そこに利用者不在ではないのか？と残念でならない。

とはいえ、このペーパー主義も行政レベルでは破綻しているのが国会を見ればわかる。エビデンス・ベースド・プラクティスもエビデンスをいじれば何でもありになる。原子力発電所の再稼働の時も同じ構図である。

紙の上の文章ではなく、現実のやり取りの中で、何が起り、何を感じ、何に喜び、次は何を楽しみにしているのか。そんなリアリズムの物語の側面こそが最も重要である。そんな物語がないと、利用者も、働く職員も仕事が面白くない。それは少なくとも書類を完璧に仕上げることではないだろう。昨今の職場の疲弊もそのあたりに発端があるように思えてならない。

計画性が阻み、即応性は機能せず

さらに、ソーシャルワークの「即応性の原則」が語られなくなった。計画になかったことでも必要であるならば適宜実施することは当然現場では起り得る。今困っている、だから、今こうしよう。それは現場が沸き、職員が「粹」を感じる、仕事冥利に尽きる瞬間の一つである。うまくいっている企業の例でも、結構な権限を現場におろすという話はよく聞こえてくる。

即応性で対応すると、今の福祉ではペーパーの仕事が増える。面談の仕事が発生す

る。つまり、計画に乗せる、その計画の承諾をとれ、後追いでも、ということである。結果、熱心であれば余計に仕事が増える。それは次の新たな動きの重しになってはいないか。即応性は鈍くなりはしないか。

記録は書き換える時代

現場は誰の物語が展開すべきか？支援者側の物語になってはいないだろうか。利用者側の物語こそが大事ではないのか？支援者が、地域に出る、車に乗る、面談をするなど、通常業務以外のことをすればするほど、事務的な作業（記録書類の作成、合意面談設定ほか）が増える。これはジレンマである。



もし、頑張っ、計画になくても必要な取組を行ったとする。それは計画にないから、計画を作りなおさなければならない。それは面倒くさいから、計画にない取組

みはやめておこう。そうならないといえるのか。こうした支援の質の低下もPDCAサイクルでは長年懸念されている。情報の過剰、書類や事務作業の過剰は、このサイクルの弱点と言われていることは過去の連載でも取り上げた。

それらの弱点に現場として対処をしていきたい。職員の疲弊、職員の退職、職員の意欲の減退、あきらめムードなどが蔓延しているように思えてならない。

時代にあわせた業務の改善

これらは利用者への裏切りである。現在ある業務は、過去のある時代に必要な事として、当時の職員が考え、設定し、継続してきた。しかし、職員も制度も、利用者もかわっている。現状に合わせて再考すべきです。

また、長年いる職員からすると、現在の事務作業の多さには驚きを隠せない。利用者の人数も、作業内容も変わっていない。事務作業が増えても職員は増えていない。そんななかで、何がそうさせているのか？

はく奪された共有体験

事業所職員が実施する家庭訪問、通園途上の確認、一泊旅行など利用者との共有体験も減った。それらの共有や思い出もなしで、利用者への支援を行わなくてはならない。そこでの専門性はこれまでとは違ったものになるのではないか。でもそれは多くの職員ができることなのだろうか。

ソーシャルワークの源流は友愛訪問、スラム街に住み込むというところからである。ケースと援助者の共有体験を基礎に支援が行われてきた。「家庭訪問は計画相談に」「就労支援だけ現場職員に」というような業務細分化によって、共有体験を失っているのが現状である。いわば武器なく戦場に行くようなことをしいられているのである。

そんな専門性はない！

職員が新しい援助技術を身に着けたり、これまで以上の援助技術を身に着けたりするのは簡単なものではない。ソーシャルワークの草創期以来、対象者とラポールを築くうえで、共有体験は大変機能してきた。福祉実践に限らず、合宿、キャンプ、夜勤、バーベキューなど、食事や夜を共にすることで人間関係が深まるのは言うまでもない。果たして、その代替となるものはあるのだろうか。共有体験の代替がないからこそ、「余裕」が職場に担保されていないのではないか。

大事なことは変わらない

各職員が感じている省力化できる事務作業、手順などを集め、発展的解消も含めながら、業務の合理化を進めていくことが必要ではないか。つまり業務の適正化である。

現在の制度への対応、請求、監査に耐えるレベルは保ち、過剰なものは排除することが利用者が望む「サービス向上」につながる余裕を生む。

利用者がいる時間は、利用者との関わり
に注力する。もちろん必要な事務作業は最
優先する。その中で、民間である私たちが
強みとしてきた業務上の工夫を明確にして
業務を進めていきたい。大事な仕事かそう
でないかのメリハリをはっきりとし、仕事
に強弱をつける。惰性で、無自覚に決まっ
ているからという理由で業務をそのままに
してはいけない。その一つ一つに立ち止り、
この業務がなぜあるのか？それは本当に必
要なのか？の判断がいる。

LCC を利用すると、何が必要なのか？と
いうのを再考するいいきっかけになる。業
務を適正化し、安全にお客様を運ぶ。そう
した姿勢こそ今、知的障害者の労働現場に
求められる。

ルールを減らすという目標

その一つの視点としてルールを減らすと
いう目標があるだろう。ルールが多いと違
反に対応しなくてはならない。違反してい
る人への対応は非常に難しく時間がかかる。
…結局仕事が増える。こうしたルールがも
たらすあらたな影響も考えなくてはならな
い。

校則がたくさん学校の居心地が悪い。
尾崎豊である。何が必要かを自分たちで考
える、みんなが状況を理解する時間の大切
さを感じずにはいられない。

BACK ISSUES

安全衛生委員会 32 2018年3月

施設というコミュニティ 31	2017年12月
職場づくり 30	2017年9月
健康管理 29	2017年6月
音 28	2017年3月
救世主になりたい援助職 27	2016年12月
事件について 26	2016年9月
クルマ社会と福祉政策 25	2016年6月
施設が求める「障害者像」はあるのか？ 24	2016年3月
連絡帳 23	2015年12月
におい 22	2015年9月
作業着 21	2015年6月
食べる 20	2015年3月
通勤 19	2014年12月
クスリの作用、人の作用 18	2014年9月
倫理観でかたづけられる暴力 17	2014年6月
触れる 16	2014年3月
対談企画「教育と福祉の連携を模索する」	2014年3月
情報の格差 15	2013年12月
20年前のノートから 14	2013年9月
そうじのねらい 13	2013年6月
個別化の暗部 12	2013年3月
グループワークの視点 11	2012年12月
実習生がやってきた！ 10	2012年9月
月曜日のせいやな 9	2012年6月
所得を決める福祉職？ 8	2012年3月
世界とつながる社会福祉現場 7	2011年12月
この現場へのたどり着き方 6	2011年9月
障害を持つ友達と過ごすとは？巻末座談会	2011年9月
旅行がない！ 5	2011年6月
職員の脳内回路 4	2011年3月
たかがガムテープ、されどガムテープ 3	2010年12月
利用者が仕事上の戦友 2	2010年9月
障害者自立支援法で不景気に！？ 1	2010年6月