

PAM通信 コラム

2011年3月発行

<第48回>タイトル：目指すべき方向 その4：事業所

今回のコラムは“目指すべき方向”シリーズの最終回です。これまでのコラムと同様に介助料の支出目的を「障害があっても、その人らしい普通の生活ができることを社会が保障すべき」と捉え、介助派の事業所はどう在るべきか、質の高い事業所とは？を考えてみたいと思います。

介助派遣の事業所（PAM）の経営費は、介助料の一部を事務手数料として使用しています。介助料を経営費に使用する事業所は、その支出目的に沿った事業を行う責務があることとなります。ただし、その事業にはいくつかの形態が考えられます。

“営利目的”の事業形態は、経営資金を自らの事業によって作り出すため、営利を目的としない事業形態より社会情勢や政治の影響を受けにくく経営が安定的になります。また、業績を上げた（例えば、質の高い介助を提供した）労働者ほど給与が上がるなどのメリットも多いですが、事業の目的が利潤であることや事業の業績の不振により、顧客（利用者）と労働者（ヘルパー）の待遇が犠牲になりやすいというデメリットがあります。例えば、グッドウィル・グループ（人材派遣業）の一企業として介護ビジネスを行っていたコムスは、介護保険による介護需要の伸びの予測ミスによる業績不振から介護料の不正請求や従業員の解雇につながる事件を起こしました。

“非営利目的”の事業形態は、福祉業界ではよくある事業形態です。利潤を目的としないので、顧客（利用者）と労働者（ヘルパー）の優遇が最大のメリットです。しかし、経営費を寄付や公的給付に頼るため経営が不安定になり、経理も大雑把になりがちです。また、問題への対処に現実的手段より理念的手段を採用しやすく問題解決能力が劣ります。さらに、管理的立場の人に権利が集中しやすく偏った経営判断や腐敗が起こりやすくなります。例えば、2006年に障害者に関連した法制度である支援費制度が障害者自立支援法に替わったことに伴い、事業報酬の削減による撤退に追い込まれた事業所が相次ぎ、地域作業所の利用料増加（応能負担から応益負担へ）に対応できない利用者の多くが仕事を辞めました。また、非営利形態と類似している社会主義経済システムで国を運営する中華人民共和国は、役人の腐敗や職権濫用が問題となっていま

す。

“社会的企業”は上記2つの事業形態のメリットを組み合わせたような近年注目されている事業形態です。社会的企業は営利活動で自ら事業の経営安定を図りますが、事業の目的は「社会貢献」です。例えば、2006年に創設者のムハマド・ユヌスと共にノーベル平和賞を受賞したグラミン銀行（団体として受賞）は、バングラディッシュで貧困層を対象にした低金利の無担保融資を行い98%の高返済率と顧客の半数の絶対貧困層からの脱出を成功させ、学齢期の子供が学校に通えるようになるなどの社会変革を促したとされています。しかし、社会的企業として介助派遣事業を行う場合、事業所経営の財源である介助料は法律（公的な制度）で給付が決定されているため政治の影響を免れません。例えば近年、障害者に関連した法律は目まぐるしく替わり、その度に介助料の支給基準や単価が変わっています。ですが、介助派遣事業を社会的企業として行う事にデメリットがあるとしても、私には将来性を含めて、この事業形態がPAMに最も適合していると思えます。

利用者ヘルパーの“目指すべき方向”を考えた前2回のコラムにおいて、「利用者はヘルパーの雇用者であることを意識すべきでは?」、「ヘルパーは介助のプロフェッショナルの意識を持つべきでは?」と述べてきました。こう述べるのなら事業所は「質の高い利用者・ヘルパーになるためのサポートや、なれない人（なりたくない人も）へのサポートを行う必要がある」こととなります。そのために事業所は「利用者やヘルパーなどの関係者に事業所の目指す介助派遣事業についての情報提供や啓蒙活動を行うべき」であることになり、それらを担うのは事業所の職員という事になります。例えば、事業所の職員は“利用者ヘルパーは相互影響的な関係にある”ことを啓蒙するために「利用者はヘルパーが来なくなるのを恐れヘルパーへの指示を遠慮する」vs.「ヘルパーは利用者に解雇されるのを恐れ無理な指示を受け入れる」などや、「介助を受ける権利にあぐらをかき“いい加減”になる利用者」vs.「労働者としての義務をないがしろにし“するく”立ち回るヘルパー」などは非創造的な対立であるとの情報提供をする必要があると思います。それでは、事業所の職員はトラブルメーカーの利用者やヘルパーにはどう対応すべきでしょうか?トラブル対処の大変さを考えると事業所としては、それが起きないように管理をしたくなりますが、これはあまり良い方法とは思えません。管理されることに慣れた利用者やヘルパーの責任意識を低下させ、我が儘なクレーマーにしてしまう可能性があるからです。事業所の職員は利用者やヘルパーの愚行権を保障する包容力で介助派遣事業を理想の状態へ導くべきだと思います。

そして、上記のような介助派遣事業の重要な役割を担う事業所の職員には、その労働量や負荷された責任に見合った高い報酬が支払われるべきだと思います。とは言え、この高い報酬の支給は現在のPAM（の経営環境と状況）では難しいかもしれません。ですが、いつかPAMが社会的企業として成功し、そ

のことが社会変革を促すきっかけとなり、グラミン銀行のようにノーベル平和賞を事業のメンバー（当然、利用者もヘルパーも含めた）全員として受賞する日が来ると信じて“高い報酬”や“敬意”や“称賛”を受ける日を目指してみてもはどうでしょうか？

以上のような目標を関係者に提示でき、矛盾をはらむ現実を恐れず労力を注ぎ実利を取る事業所が質の高い事業所なのではないでしょうか？あなたはどうか考えますか？

これまで数回のコラムで“利用者”、“ヘルパー”、“事業所”の「目指すべき方向」について述べてきました。しかし、これらは私の考える「理想の将来構想」にすぎません。ですが、高い理想を掲げそれを関係者全員の共通認識で目指す姿勢は介助派遣事業に日常的に発生するトラブルを未然に防ぎ、発生してしまうトラブルの深刻度を下げてくれる効果があると思います。例えば、「矛盾をはらむ無茶な要求を繰り返す利用者の介助でヘルパーが疲れ切り辞職し、事業所はその対応に追われる」、「ヘルパーの手抜きや無責任なドタキャンに利用者が翻弄され事業所はその対応に追われる」、「事業所が経営都合を優先し利用者やヘルパーの待遇が悪化する」、「利用者、ヘルパー、事業所の意思疎通が悪くクレームが発生する」などのトラブルは極小化するはずで、そして、これらの例は個人の幸福と関係者全員の幸福は密接につながっていることを示しているのだとも思います。誰もが幸福を感じられる介助派遣事業とは関係者が関係者の愚行権を許容できるシステムなのかもしれません…。

もう少し理想を膨らませて“質の高いヘルパーの供給を受けた利用者の多くが経済的自立に成功し、自己資金でヘルパーを雇用し、事業（社会）にお金が循環する”との構想はどうでしょうか？または、北欧の国（デンマークなど）が実現させている“高負担高福祉の社会システムを日本が採用する”あるいは“介助に必要な費用は生活費と捉えるベーシックインカム政策（興味のある方は調べてみて下さい）が現実になる”などの社会変革を実現させるきっかけを、3つの立場が能動的に関わり機能する介助派遣事業が創るだろうとの構想は…？

話を現実に戻すと、PAM全体の質を上げていくためには「目指すべき方向」について“事業所の職員全員の共通認識”を創ることが第一条件（必要条件）であり、利用者やヘルパーを含めた関係者全員の共通認識”を創ることが第二条件（十分条件）となり、そして、“その実行方法についての議論を深めていくこと”が第三条件（必要十分条件）になるのではないかと思います。これらの議論を行う場は、現在 PAM の担当者が企画中です。準備が整いしだいお知らせします。試行錯誤を共にしましょう、是非ご参加下さい！（TK）