

年 頭 所 感

理事長 野間田 徹

「福祉・介護職員の専門性に見合った処遇を可能にする報酬改定を」

新年あけましておめでとうございます。

まず、能登半島で発生した最大震度 7 の地震で大変な状況におられる皆様に一日も早く日常が戻ることを願っています。

今年度は、3年に一度の報酬改定の年です。私達の事業は、公定価格である報酬によって成り立っています。ですから、報酬改定がどうなるかは、事業運営に関わる大きな関心事です。

報酬改定は、報酬改定チームによって様々な検討がなされ年末年始で大詰めを迎えます。サービスごとの単価が正式に示されるのは、今年の2月です。それに先立ち12月20日に、報酬の改定率が示されました。改定率は、+1.12%です。この数字は、福祉・介護業界の人材不足解消を目指したもので、職員の処遇改善を行い、物価高騰等によって苦しくなっている事業所を安定的に運営するための措置だと言われています。

この記事を書いている時点で、報酬改定は、従来通り4/1であることが示されています。ただし、処遇改善については、6月以降に改定することになりました。その際、従来の3種類の処遇改善を一本化することも決まっています。

この2段階の改定は、報酬改定に先立ち福祉・介護職員の賃金を2月～5月に、現在より月額6,000円引き上げる予算措置が取られており、6月からこの財源を処遇改善の報酬改定で賄う考えがあるためです。

3年に一度の報酬改定では、現在の物価高騰や燃料費高騰のスピードについていけず、福祉・介護業界の人材不足の解消を積極的に進めることもできません。

私たちが提供している介助・介護や対人援助の仕事は、誰でもができる仕事ではありません。これらの業務は、専門的な知識・技術・価値に基づいて提供されるべきものです。私は、私たちが提供するサービスにおいて、福祉・介護職員の専門性が社会で正々に評価され、そこで働く人達に見合った処遇が可能となるような報酬改定を強く望みます。

「顧客(利用者)の満足こそが成果と業績を保障する」

とは言うものの一度に報酬に関する状況が改善するとは思われません。こんな状況の中で私達は、どんな姿勢で仕事をしていけば良いのでしょうか？報酬改定がどうなっていくのかは、大きな関心事ですし、日々起こる色々なことに目を奪われがちです。

私達がまず考えるべきは、「顧客(利用者)の満足こそが成果と業績を保障する」ということです。ここでの「業績」とは、売上であり利益です。これは、私達が存続していくための大前提です。これがなければ、事業の推進、職員の待遇改善もままなりません。そして、「成果」とは、簡単に言うと「目標への貢献度合い」です。これは、顧客価値への貢献という視点であり、日々の業務の中で利用者さんの満足にどれだけ貢献できているのか、ということです。

私は、利用者さんが満足すると、自然と笑顔になると考えました。ですから、利用者さんが笑顔になることが私達の成果であると考えています。ただ、それは、単に事業所

内に限ったものではなく、利用者・家族の地域での生活全体を含んだものであり、その方の望むような良い状態の生活に近づくことで、「本当の笑顔」になっていくのだと考えています。

ですから、私たちは、事業所の中で提供している従来からの支援・サービスに囚われることなく、地域社会の中での利用者・家族の満足＝笑顔になることを考えていくべきなのです。

成果に貢献するための質問

「利用者さんの満足に貢献するためには、どんな事が役に立つのか？」この問いは、私たちの事業展開において大切な質問です。これは、日常のサービスの中でのちょっとした声掛けなどに始まり、今のサービスを改善すること、さらには、今までのサービスに囚われない新しいサービスに挑戦するための質問です。

私たちは、高い専門性に基づくサービスで勝負する必要があるのです。それが、利用者さんの満足につながり、事業所の繁栄につながるのだと考えます。

私は、事業所で職員が利用者さんと楽しそうにおしゃべりしている様子やグループホームでお小遣いの支援を受けている様子を見ることで、元気をもらい励まされています。そのような何気ない日常の支援の中にこそ、私達の専門性が発揮されているのだと思っています。

今年一年間、利用者・家族の皆さんの笑顔が少しでも増えるよう努力していきましょう。

