

働きやすさを当たり前!

全事業所で労働安全衛生マネジメントシステム「ISO45001」認証取得 ケアマネジャーの心的ストレスも共有、解消へ

特集 集の最後は、法人を挙げて全ての職員が安全で安心して働くことができる職場環境づくりを達成するため、国際標準化機構（ISO）で制定されている労働安全衛生マネジメントシステム規格（ISO 45001）を認証取得した、山口県下関市の社会福祉法人松美会（松永清美理事長）を紹介し、腰痛予防といった目に見える取り組みだけではなく、ケアマネジャーなど相談援助職の精神的な負担も全員で共有し、解消への手立てを考えることが組織の仕組みとして浸透しています。

取材協力 ▶ **辻中浩司** さん ● 社会福祉法人松美会 法人事務局長
清水朱美 さん ● 社会福祉法人松美会 アイユウの苑ケアマネジメントセンター管理者
三橋知伸 さん ● 社会福祉法人松美会 下関市彦島地域包括支援センター管理者



辻中事務局長

「人を大切にする」を実効性ある仕組みに

社会福祉法人松美会は、山口県下関内に5カ所の拠点を持ち、特別養護老人ホームアイユウの苑を核としてほぼ全ての在宅介護サービスを展開している。このほか地域包括支援センターや、障害者福祉サービス、移動支援など市の地域生活支援事業、配食サービスなどの地域支援事業も手掛けており、職員は総勢260人。創設当初から地域に密着して市民のニーズに応えながら事業を拡大してきた。

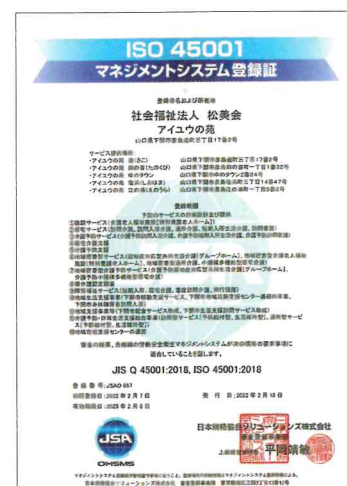
「当初から私たちは、人を大切にする。をあらゆる活動の根幹と考えてきました。人とは、ご利用者さんはもちろん、現場で働く全ての職員もです。そしてそれを絵に描いた餅にしないためにどうすればいいかと考えたとき、ISOという国際的なマネジメントシステムに着目したのです」

そう話すのは法人全体の運営マネジメントを司る事務局長の辻中浩司さんだ。

実は松美会では1999年、社会福祉法人として全国で初めて、品質マネジメントシステム規格であるISO 9001を認証取得した。辻中事務局長によると、このISO 9001の目的は、ケアの質が個々のスタッフの経験や力量に左右されるものではなく、組織の仕組みとして担保することにあるという。以来23年経った現在まで、年1回の維持審査と3年に1回の更新審査を受け、外部のコンサルタントを一切使わず自力で認証を維持し続けている。それはいわば「人を大切に」する理念のうちの、利用者に主眼を置いたものと言える。

そして今回、新たに取得したISO 45001は、労働者の健康を守り、安全で安心して働くことができる労働環境を整えるための枠組みが要求されている労働安全衛生マネジメントシステム規格だ。利用者の次は、全ての職員が気持ちよく働き続けられる環境を当たり前にするための具現化に取り組んだのである。

認証取得に向けてまず取り組んだのは、利用者を人力で持ち上げたり抱え上げたりしない介護、「ノーリフティングケア」だ。この特集でも紹介した高知県にない、下関市も「ノーリフティングケア宣言」を目指し、その第1号のモデル事業所として松美会が運営する地域密着型特養が選定され、他の2カ所の特養も併せて一体的に取り組んでいる。



「ISO45001」の登録証

「介護スタッフの身体的負担は劇的に減り、中には「ノーリフト」を導入していない介護現場では働けない、と言う職員も出てきました。不明外傷の減少、褥瘡や拘縮の予防など利用者さんへのメリット、さらにご家族の満足度も上がりましたね」

ノーリフティングケアの効果がISO 45001の認証取得に弾みをつけたと辻中事務局長は話す。そして2022年2月7日付けで見事に認証取得。法人が運営する全ての介護保険事業で審査登録が実現したのは、社会福祉法人としても、在宅サービスの複合供給体としても、おそらく医療・福祉業界では初めてのことだ。

ストレスを自己責任にしない

全介護保険事業だから、当然居宅介護支援事業所や地域包括支援センターといった、相談援助サービスに携わる職員も対象だ。このことについて、当初は当事者であるケアマネジャーなどから戸惑いの声もあったという。

「ISO 45001では、働きやすさを阻害している要因を危険源として洗い出し、対応策を講じることが求められますが、相談援助職にとって安全とは何か？ 危険なことは何か？ について、あまり考えたことがありませんでした。ですが、だからこそ目に見えない負担も含めて、自分たちの仕事を見直してみることに意義を感じました」

そう話すのは、下関市地域包括支援センター管理者の三橋知伸さんと、アイユウの苑ケアマネジメントセンター（居宅介護支援事業所）管理者の清水朱美さん。2人とも最初は移動中の交通事故くらいしか思い浮かばなかったそうだが、事業所の職員と話し合う中で実はこれまで表面化していなかった精神的なストレスに、職員の誰もが大きな負担感を感じていることが分かったのだという。

例えば、アイユウの苑ケアマネジメントセンターでは特定事業所加算を取得しているため、事業所は24時間連絡体制をとらなければならない。家に帰ってもいつ連絡がくるかわからない状態にストレスを感じていたが、「仕方がないこと」と思っていた。

一方、三橋さんの地域包括では、要支援で比較的元気な利用者が多いこともあり、職員に対して過度な要求や威圧的な態度をとられることもあったが、やはり我慢するしかないと思っていた、と打ち明ける職員も。

「経験年数の長いベテランでも同じ悩みを抱えていることが分かり、組織として対策を講じる必要性を実感しました」（三橋さん）

「夜中に電話があっても、運が悪いと諦めるしかありませんでしたし、日常的に職員間でのコミュニケーションは多かつ



包括の職員から日常的に困りごとを聞く
三橋さん（上写真）と清水さん（下写真）

たのですが、利用者への支援のことが中心でした。改めて自分自身の働きづらさに気づくことができ、どうすれば解決したり軽減できるかを職員全員で考えることができたのは良かったですね」（清水さん）

話し合いで明らかになった「危険源」への対応策として、両事業所では全職員のストレスチェックを定期的に行ったり、仕事が終了したら管理者がその日のうちに困ったことがあったかどうかを確認し、ストレスを抱え込まないようにすることにした。事業計画にも明確化したという。また、ストレスチェックは法人全体でも取り入れ、どの事業所が病んでいるかが分かるようにし、対策を講じる仕組みを作った。

「これまではストレスは個人の問題で、自己責任で解消するのが暗黙の了解ようになっていました。特に対人援助サービスの包括職員やケアマネジャーにはそれを当たり前にして押し付けてしまっていたのだと思います。それは間違いで、しんどさもみんなで共有し、どうしたら問題が解消されるのかもみんなで考える。そのプロセスがとても重要で、実効性のある対策につながるのです」（辻中事務局長）

働く人の心身の健康を大事にする。それを仕組みとして浸透させれば、長く働き続けてもらうことができる。利用者へのケアの質にも好影響をもたらす、経営的にもメリットとなるに違いない。これがスタンダードになれば介護業界の未来はきっと明るくなるだろう。