

第1章	問題関心	1
第2章	先行研究	2
第1節	富山型デイサービス	2
第3章	調査	5
第1節	調査概要	5
第2節	デイケアハウスにぎやか	6
第3節	利用者的一天	7
第4章	理念と実践	9
第1節	理念	10
第1項	生活の尊重	10
第2項	精神的な充実	12
A	精神的な主体性の尊重	12
B	変化のある日常	14
第3項	あるがままを受け入れる	15
第4項	反病院的	18
第5項	小括	20
第2節	組織	21
第1項	ボランティアの多さ	22
第2項	スタッフの積極性	24
第3項	スタッフと利用者の関係性	25
第4項	スタッフの意識	27
A	にぎやかや阪井への共感	27
B	利用者や障害者の家族であること、自身が障害をもっていること	27
第5章	問題	29
第1節	量的な不足	29
第2節	質的な不足	31
第3節	背景	34
第1項	大規模化	35
A	利用者の増加	35
B	スタッフの増加と変化	37
C	小括	39
第2項	常勤介護スタッフの不足	40
第3項	行政支援とのギャップ	41
A	送迎	41
B	外出	41
C	加算	41

D	縦割り福祉のしわ寄せ	44
E	小括	46
第4項	にぎやかケアの難しさと負担	48
第5項	小括	51
第5章	終わりに	52
<登場人物一覧>		54
<参考文献 URL>		56

第1章 問題関心

総務省統計局によると、日本の65歳以上(高齢者)の人口は2017年9月15日時点で3514万人となり、総人口比は27.7%である。総人口に占める割合が1/4を超えたのは2014年から継続して4年目であり、要介護人口の増加に伴い介護サービスの需要は高まりつつある。そのような中2012年には、富山県発祥の介護系NPO、富山型デイサービスが、東日本大震災の被災地において「共生型福祉施設」として奨励された。今後は、全国的に、地域の実情に応じた創意工夫ある地域共生型の取り組みが求められることになる。

富山型デイサービスの創始者である惣万佳代子さんの言葉「私たちNPOは制度があって活動するのではなく、ニーズがあって活動し、あとで制度がついてくるのだ。」(惣万2004:285)の通り、このサービスには民間の柔軟な発想に基づき誕生し、県がその効用を理解し、特区制度を活用した規制緩和などによる支援を行ってきた歴史がある。しかしながら現在、介護保険制度に基づく介護サービスの利用に利用制限や規制は多いものであり、加えて現在の加算などをみると介護保険は高齢者の自立と保険料の節約にベクトルが向いていることが分かる。経営者の個性や理念が色濃く反映される富山型デイサービスにとって、その制限や介護保険の方向性が理念達成と継続の足かせになっていることが予想されるが、そのような中で独自の理念を達成し、継続することは可能なのだろうか。達成されている場合その要因はなんだろうか。達成されていないのであれば、その原因はなんだろうか。本研究では富山型デイサービスの老舗「デイケアハウスにぎやか」での調査を通じて理念とケアの現状を明らかにした上で、介護保険と富山型デイサービスのギャップが現場にもたらしたものを明らかにしたい。

第2章 先行研究

第1節 富山型デイサービス

「とやまの地域共生」（富山県厚生部厚生企画課 2017）によると、富山型デイサービス（以下、富山型）とは富山県が発祥の新しい介護福祉の形態である。小規模・地域密着・多機能が特徴であると言われる。本節ではそれぞれの特徴について、きっかけ、意義などを説明する。

従来の大規模施設ケアの反省として発生したのが小規模多機能施設だ。郭莉莉によれば、従来の大規模施設というものは運営上の理由から施設側のスケジュールを優先し、利用者への個別ケアは後回しにするもので、「流れ作業」になりがちであった（郭 2016:254）。例えば三枝七都子によれば、当時の大規模施設は全員原則オムツ着用とされ、お風呂は一斉に決められた時間に入浴し、抵抗する高齢者は拘束することが認められていた（三枝 2016:22）。そのような高齢者の尊厳を無視した集合的・画一的なケアに対し問題が提起されるようになった。それ以降 1990 年代からは、家庭をモデルにした宅老所・小規模多機能施設が広がりを見せている。その名の通りそれらは、1 日の定員は 10 人程度で家庭的な雰囲気を保つのが特徴的であるとされる。富山型も同じく 1993 年に、大規模施設でのケアに限界を感じた看護師・惣万佳代子（以下、惣万）らによって富山型の第一号「このゆびと一まれ（以下、このゆび）」は開設された。小規模という特徴は、家庭的な雰囲気と、利用者本位のきめ細かいケアを可能にする要因の 1 つだと考えられる。

高齢者が要介護状態になっても、住み慣れた住宅や地域を離れずにすむように地域に密着したサービスを提供するのが地域密着型の特徴だ。それは、高齢者の在宅介護への希望と「在宅介護でも介護の負担を減らしたい」という患者家族の両方のニーズに応える可能性がある。惣万の著書「笑顔の大家族このゆびと一まれ」によると、このゆびを開所する以前、惣万は富山赤十字病院に勤務していた。彼女は、患者は自宅に帰りたくても自立した生活が難しく、そのため退院しても老人病院に連れていかれ本人の意思とは関係なしに最期を迎えるという事例が少なくないという現状を疑問視していた（惣万 2004:16-17）。しかしそこには家族の仕事や育児・家事など、様々な事情からの「家族であっても高齢者を面倒みられない・みたくない」という患者家族の本音があった。高齢者に休みはなく、在宅介護は高齢者の家族にしてみれば 24 時間 365 日絶え間なく負担がのしかかるものである。上野（2011）はこのように述べている。

多くは特養の経営者である社会福祉法人には、現在でも市場における競合は存在しない。待機高齢者が列をなす現状では、利用者に不満があっても退去は出来ず、他に選択肢はない。いったん退去したら二度と戻れなくなるおそれから、状態が改善しても一時退去を避けることになり、結果として老健のような施設でも滞在が長期化する傾向があ

る。「利用者本位」とは名ばかりで、「家に年寄りを帰してほしくない」という利用者家族の利益に主事していることは、周知の事実である。 [上野 2011:350]

高齢者の「自宅で暮らしたい」という希望に応えるには在宅介護を支援し、高齢者だけでなく利用者家族の負担を減らす必要がある。しかし三枝によるとこのゆび開所当時、富山県では在宅福祉設備は不足していた。1995年時点で「デイサービスセンター」や「心身障害児等通園事業」が0カ所であったという（三枝 2016:22）。富山県の高齢者や障害者にとって生きる手段は「施設入所」か「完全な家族による在宅介護」の二択のみであったことが推測される。そのような中、家族が気軽に地域の中で高齢者や障害者、障害児を預けられる場として、このゆびは貴重な存在だったと言える。地域密着という特徴は在宅介護の支援において重要な要素である。

「小規模多機能ホームとは？」（全国小規模多機能施設情報 2017）によると、一般的な小規模多機能施設の「多機能」とは、利用者の状態や必要に応じて、「通い」を中心に「泊まり」「訪問」の3サービスを組み合わせて提供する在宅介護サービスを指す。一方富山型の「多機能」とは、障害者・高齢者・障害児・健常児など、利用者を限定せず誰でも受け入れ対応するという対象者の幅広さを指す。三枝によると今まで他障害と比べて大きく後れを取って展開してきた精神障害者への福祉サービスが、身体障害者・知的障害者と同等にサービスを受けられるようになるのは2003年の障害者自立支援費制度だ。それより20年も前にこのゆびは3つの障害を統合している。また行政は子ども/成人/高齢者/と年代で福祉制度をとっていた中、このゆびは高齢者が子どもを育てる関係をいち早く取り入れた。このような縦割り福祉を取っ払い、対象者を限定しない実践は当時から全国から注目された（三枝 2016:19）。富山型の多機能という特徴は、高齢者が小さな子どもを見守り、障害者がスタッフのお手伝いをするといった日常を作り出し、また徘徊を繰り返していた高齢者が、毎日来る赤ちゃんを見て徐々に落ち着き、会話も自然になるなどの相乗効果をもたらした（富山県厚生部厚生企画課 2017）。

他方、現在は高齢者・身体障害者・精神障害者・知的障害者・障害児のどれか特定の対象や障害に特化した事業所や、対象者をいくつかに絞る事業所も存在する。（表 2-1）例えば富山市の富山型デイサービス「地球の子」はパーキンソン病などの難病患者を中心に受け入れている事業所だ。パーキンソン病に特化したリハビリを行っている。経営者の家族がパーキンソン病だったことから、パーキンソン病に特化したデイサービスにした。地球の子は経営者の経験や思いが事業所の運営に反映されている。このように富山型であっても必ずしも対象者を限定しないというわけではないことも経営者の個性が色濃く反映されているという意味では富山型らしいと言える。

主な対象者（高齢者は除く）	事業所数	主な対象者（高齢者は除く）	事業所数
身体・知的・精神・障害児	22	障害児	1
身体・知的・障害児	4	身体・精神	1
身体	10	身体・精神・知的	4
身体・障害児	6	身体・知的	8

（表 2-1）基準該当（富山型）障害福祉サービス事業所（富山市 2017）

なお、身体障害者は「身体」、知的障害者は「知的」、精神障害者は「精神」、身体障害児と知的障害児はどちらも「障害児」と表記している。

富山型という従来縦割り福祉を超えた柔軟なサービスが全国から注目されるが、筆者は富山型の理念に注目したい。というのもこのサービスは経営者の個性や理念が事業所に色濃く反映されるとしている。介護のケア理論は多様なものであり、何が正解かは一概に言えないことからこの特徴は頷けるものである。しかし介護保険の特徴として、単に介護を必要とする高齢者の身の回りの世話をするというを超え、高齢者の自立を支援することを理念とする「自立支援」、利用者の選択により、多様な主体から保健医療サービス、福祉サービスを総合的に受け止められる制度社会保険方式「利用者本位」など、既に方向性が決められている。富山型は様々な個性や理念が活きているとされているが、そのほとんどが方向性の定められた介護保険事業に参入している。このことで、富山型らしく、個性が発揮されたケアや事業所運営には何かしらの壁が立ちはだかっていることが予想される。そこで、介護保険の方向性とは違った理念を持つ事業所を事例に、理念及び理念達成のための工夫や特徴を明らかにしたい。また介護保険の目的と事業所の理念のギャップがどのような問題を誘発しているのかを明らかにしたい。

第3章 調査

第1節 調査概要

富山型の理念、ケア実践、介護保険制度外のサービスを提供できる要因、それらを提供することで生じる問題などを調査するため、デイケアハウスにぎやか（以下、にぎやか）でのインタビューとフィールドワークを行った。現在はいくつかの障害に特化した事業所や高齢者に特化した事業所も多く存在する中、にぎやかは対象者を限定せずに受け入れており、富山型の本流を受け継ぐ事業所であり、同時にいわゆる身体的な自立支援を行わないという点で特徴的なデイサービスだ。更に理事長の阪井由佳子（以下、阪井）は自叙伝やにぎやかについての本を多く出版しており、阪井の理念やにぎやかの歴史を深く調査できると考えられる。加えて「とやまの地域共生」（富山県厚生部厚生企画課 2017）では、県外から視察にやってくる行政や福祉施設の職員のためにいくつかの事業所を紹介しているが、にぎやかは視察コースに入っており、オープンな雰囲気調査をしやすいのではないかと考えた。以上が調査先の選定理由である。調査期間は 2016 年 5/31～2017 年 9/29 で計 17 回、基本的に 9 時～17 時の間にフィールドワークを行なった。ボランティアとして障害児の子守り、高齢者の散歩、皿洗い、掃除などの仕事をしながらフィールドワークを行った。また、元ナッチちゃんへのインタビューを行った。インタビューではにぎやか開所当時のことを中心に現在と比較しつつ自由に語ってもらった。

第2節 デイケアハウスにぎやか

1997年に開所したにぎやかは、1999年にNPO法人にぎやかとなった。現在はデイケアハウスにぎやかと認知症デイサービスかっぱ庵を運営している。また2003年から県内の富山型デイサービスが加入する富山ケアネットワークの事務局となり、各種連絡調整等を行っている。定員は18名（2017年8月現在）、2016年度の平均利用者数は20.2人だった。その内訳は高齢者が35.5%、障害者が40.9%、障害児が20.7%、健常児の学童や乳幼児の保育など制度外の利用は3.1%である。阪井の著書（阪井2005）によると、理学療法士として老人保健施設に勤めていた阪井は、精神的な面を無視し身体的な回復を目指す施設の中で、利用者と一定の距離を保つことや、スタッフの負担を減らす為なら利用者のプライドを犯しても構わないという姿勢、高齢者が家庭と施設の間でたらい回しにされているという現状を受け、施設でのリハビリに限界を感じていた。そんな時に富山型の第一号であるこのゆびに自身の息子を預けたことがきっかけで、阪井の実家の一階を開放し、にぎやかを開所する。現在にぎやか提供サービスは以下の通りである。（表3-1）

根拠法規	サービス内容
介護保険（介護報酬）	・通所介護・ショートステイ（短期宿泊） ・居宅介護支援（ケアマネージャー資格を持つ職員がケアプランの作成）
障害者総合支援法（自立支援給付等）	・生活介護事業・自立訓練事業・ショートステイ
児童福祉法	・放課後等デイサービス・児童発達支援
障害者総合支援法（地域生活支援事業＝各市町村主体の事業）	・日中一時支援
その他（自主事業）	・ロングステイ（長期宿泊＝住む）・乳幼児の一時預かり・健常児の学童保育

にぎやかの提供するサービス一覧（表3-1）

生活介護事業は施設において日中に入浴、排せつ及び食事などの介護、調理、洗濯及び掃除などの家事並びに生活に関する相談及び助言その他の必要な生活上の支援を提供するサービスである。自立訓練事業は施設に通い理学療法士や作業療法士によるリハビリテーションを受けたり、入浴、排せつ及び食事などの自立した日常生活を営むために必要な訓練や生活に関する相談及び助言、その他必要な支援を行うサービスである。児童発達支援は施設において障害者を支援し、さらにその家族を対象にした相談や助言も実施する。日中一時支援は富山市独自の地域生活支援事業。家族負担軽減目的に施設が障害者（児）を日中預かる。

第3節 利用者的一天

にぎやかかどのようなサービスを提供しているのかを示すために、利用者の1人に注目しながら、にぎやかか一日の流れを紹介したい。この利用者にはにぎやかかでは「ゾンビ」と呼ばれている。このように、にぎやかかではニックネームや愛称が使われている。本研究でも、登場する利用者とスタッフはにぎやかか使われている呼び名で表記する。彼らのプロフィールは巻末に添付する。

(1) 朝 8時頃にスタッフが車を出し、送迎に向かう。ゾンビさんと他3人の利用者を迎えに行く。皆近所で5分~10分間隔で家に着く。少々家が遠い認知症の利用者を迎えに行ったついでに、かっぱ庵(NPO法人にぎやかか運営するグループホーム)に寄った。車の中で2人は待ち、ゾンビさんとスタッフ、1人の利用者が車を降りた。ゾンビさんはかっぱ庵に行くと、スタッフから可愛がられてうれしそう。「久しぶり~!」とスタッフに声をかけられていた。10時頃ににぎやかかに到着する。利用者は8人、介護スタッフは3人いた。ゾンビさんはストロー付きのお茶をもらって飲んでいて、とろみのあるお茶の方もいれば、コーヒーの方もいる。スタッフはそれぞれ「ゾンビおはよ~」と声をかける。他の利用者やスタッフとも朝の挨拶を交わす。少しゆっくりしたあとに、朝ミーティングが始まる。利用者もスタッフも大きいテーブルを囲み、昨日の出来事や伝達事項が伝えられる。利用者の生理が始まったことや、彼女を車椅子にするかなどが伝えられた。ゾンビさんは車椅子の中でも電動車椅子が良いのではないかと意見を言っていた。10時40分から1時間風呂に入る。スタッフ1人に対し2人の利用者が入っていた。11時30分に風呂から上がり、麦茶を飲んでいて、その後はやることなく、ゆっくりしている。そのような中、ゾンビさんは筆者に認知症の利用者が新聞に落書きしようとしていたり、髪を結っていない利用者が危ないと教えてくれた。その頃ボランティアと認知症の利用者は約30人分の昼食を作る。ボランティアの方は地域に住む女性だ。料理店のキッチンとは違い、冷蔵庫にある食材で自由に料理ができるのが楽しくて生きがいなのだという。このように利用者とボランティアが一緒になって家事を行っている。

(2) 昼 12時頃に昼食が出来上がると利用者とスタッフでテーブルを拭いたり、箸やお椀を並べたりして、食べる準備をする。「ご飯全員いったー?」とスタッフや利用者は声をかける。一斉に「いただきます」などの号令は無く、それぞれが食べ始める。ボランティアの女性は皆の様子を見て感想を聞いている。スタッフも一緒に同じものを食べる。一人で食べられない利用者にはスタッフがスプーンを使って食べさせ、スタッフ自身も食べている。ゾンビさんは自分で食べていた。13時を過ぎると片付けが始まる。皿洗いはスタッフが行う。皿拭きは精神障害の女性や認知症の女性が手伝ってくれる。1人では大変そうな仕事でも、利用者の力を借り、協力しながら片づける。その頃ゾンビさんは二階のベッドで昼寝をしていた。今までにぎやかかだった大広間は、昼過ぎに落ち着いてくる。他の利用者

も昼寝をしたりボーっとしたりとまったり過ごしている。

(3) 夕方～夜 16時頃になるとアピタ(近所のスーパー)近くに養護学校からの送迎バスがやってくるのに合わせ、スタッフと精神障害の利用者は車で迎えに行く。中学生2人がバスから降りてきて、筆者と精神障害の利用者で中学生の手を握って車まで誘導する。にぎやかに着くとそれまで静かだった大広間はまたにぎやかになる。スタッフは「おかえり～」と迎え、障害児たちは制服から私服に着替える。おやつを食べ、その後は遊んだり、歌ったり、DVDを観たりと、保護者が来るまで自由に過ごす。大人の利用者達は帰る準備を始め、数台の車で家に帰る。にぎやかに残るスタッフは車が曲がり、見えなくなるまでずっと手を振る。「途中で戻ったら寂しいよね。こうゆうのが大切かな～」とスタッフは言っていた。ゾンビさんも16時30分頃に車に乗り、帰る。家に着くとゾンビさんの母と兄が迎えてくれる。スタッフはデコポンのおすそ分けを貰っていた。スタッフは車椅子のスロープを玄関のどこに置くかをゾンビさんの母と話し合っていた。17時頃に送迎が終わる。18時頃になると、夜勤のスタッフはロングステイの利用者と夕飯を頼んでいた利用者、スタッフの分の夕食を作っている。にぎやかには数人のスタッフ・利用者と2階の経理のスタッフだけで、とても少人数になった。夜になると、寝たきり状態の利用者の主治医が体調をチェックしに来る日もあり、スタッフは主治医の話を聞いたり、この頃の様子を報告したりしていた。

第4章 理念と実践

「とやまの地域共生」(富山県厚生部厚生企画課 2017)では富山型は理事長の個性や理念が事業所に色濃く反映され、それぞれの事業所は個性ある運営に取り組んでいるとしているが、富山型の老舗であるにぎやか理念はどのようなものであり、実際の現場で実現されているのだろうか。されているのであれば、どのような要因で成り立っているのだろうか。されていないのであれば、その原因は何にあるのだろうか。本章ではまず阪井の理念をインタビューと著書からまとめ、実際のケア現場と比較し、理念が実現されているのかをみていきたい。その上で、それらが実現されている要因、できない要因を、現場と制度の面から考えていきたい。

第1節 理念

第1項 生活の尊重

在宅介護を支援するにあたり、阪井は介護保険のサービスに加えて様々なニーズに応え「ほんとにその人を支える」ことを大切にしている。他県からの行政の視察に対し阪井が熱心に語ったのは、そのような本当の在宅介護についてであった。その語りを紹介したい。

在宅って、例えばこの80歳90歳のおじいちゃんが一人で家で暮らすとなるとお風呂、朝ごはん昼ごはん夕ご飯、郵便局に封筒入れにいかんなん、年金おろしにいかんなんその人が生きていくためにはいっぱいあるはずなん。・・・それを、型にはまったデイサービス、週に2回デイサービス、ヘルパー掃除だけ、それがさ、ほんとにその人の生活を支えるかって言ったらそれは無理だちや。そりゃみんな在宅無理になるよ。全部施設にいれることになる。いずれは24時間管理しなきゃいけないから。在宅は、ほんとにその人がその人の家で暮らせる生活を支えるための支援をしないとイケない。(2016年6月30日フィールドノーツ)

人間が生きるために必要なことは、健常者からしたら日常を過ごしながら当たり前に行っていることでもある。しかし要介護者が当たり前で生活するためには身体的に誰かの助けが必要だ。頼れる家族がいてもいなくても、高齢者が自宅で生活をしながら今までどおり、買い物に行く・外出をするなどの生活に必要な要素をきちんとこなせることが「本当の在宅介護」だと語る。そのためには介護保険に適用されること以外や、規制されていることでも「やらなきゃいけないことはやっちゃいけないことだとしてもやらなきゃいけない。利用者が困っているなら。」と語った。介護保険という枠に囚われた制限の多いサービスを超えて、要介護者が本当に家で暮らすことをサポートできることを大事にしていることが分かる。現場ではそれらは達成されているのだろうか。スタッフのタカシさんはこのように語る。

寄り道するのは当たり前じゃないですか。どっかに買い物に行きたいとか、生活的には当たり前のことなんで。送迎減算にあたるんだけど、実際は家まで送り届けてるんだし、そう考えるとそんなにそこところは堅苦しく考えてません。・・・障害者の送迎は障害者総合支援法の範囲ではないが、にぎやかでは障害者の送迎も行っている。(2016年12月9日フィールドノーツ)

家族が身近にいない高齢者は、買い物も気軽にできない。そんな高齢者は朝のミーティングやコーヒータイムに「コンビニに寄ってほしい」「郵便局に行きたい」という声を挙げ

る。その日の利用者の人数と相談し、その日の送迎で寄り道ができるように送迎に時間の余裕をとっている。その日にできない時は別の日に調節し、断ることはない。タカシさんの言う通所介護の「送迎減算」とは、通所介護において利用者が自ら介護事業所に通う場合や介護事業所が送迎を行わない場合に、片道につき「マイナス 47 単位/日」、往復で「マイナス 94 単位/日」の介護報酬が減算されることを指している（リハプラン 2017）。送迎の途中で寄り道をするとう送迎をしていないとみなされ、介護報酬が減算されてしまうが、にぎやかでは積極的に行っている。

更に見てみると、特に事業所外活動が多いことが分かる。例えばゾンビさんは家で電気毛布を被って寝ていたら、低温やけどになってしまったことがある。その時彼女は携帯でにぎやかに電話をかけ、スタッフに助けを呼んだこともあったという。他にも利用者の家の前に雪が積もっては送迎が出来ないといい、雪かきをすることもある。一人暮らしの高齢者がいれば着替え、家の片付けをする時もある。精神障害の利用者の家では消耗品の確認、障害者が一人で留守番できるようにサポートなど、一般的な事業所内でとどまるサービス内容を超え、全面的にサポートしている。弁当は 1 人暮らしの精神障害の利用者が対象であり、ロングステイの利用者の夕飯のメニューを分けて持たせている。ゾンビさんの低温やけどに駆けつけたスタッフは「訪問介護って感じじゃない」と言い、にぎやかのサービスにはデイサービスの延長で当たり前事業所外の活動をしている。

これらは訪問介護やホームヘルパーの域のように感じられるが、実はそれ以上のサービスである。というのにぎやかの事業所外の活動の多くがホームヘルパーに認められていない行為である。ホームヘルパーは「ここまではできる」「ここから先はできない」と厳格に線引きされており、「やりすぎ」とみられるもの、趣味の範疇に入るもの、必要最低限以上のサポートは認められていない。例えば、雪かきをすること、酒やタバコ、市販の薬を買ってくること、窓ふきや換気扇の掃除、墓参りなどである。にぎやかでは利用者の自宅で、雪かきや掃除、市販の薬の購入などを行っているが、ホームヘルパーを雇ってもそれらはしてはくれない。ホームヘルパーができないなら、家政婦を雇うなどの対策が妥当だが、多くの高齢者にとって金銭的に現実的ではない。そのように介護保険だけでは生きていけない利用者を全面的にサポートしていることが分かる。

デイサービスから始まったにぎやかは、カッチャンとモモノイ先生という 2 人の利用者の声を受けてロングステイも実施している。申請当時は、デイサービスは介護保険だが、ロングステイはアパートとして申請しているという。にぎやか荘と名付け、にぎやかの空室 2 部屋を寝室にし、一人暮らしができなくても地域で暮らすことを可能にした。夜はスタッフ泊まり込みで夕飯も作っている。またカッチャンはカテールを利用しているため、介護職員でも医療措置ができるように看護師のスタッフが教えているという。

以上のように、この「生活で最低限必要なこと」を支援するという理念はケア現場でも生きていた。通常なら訪問介護や買い物代行など、他のサービスを活用するところを、にぎやか利用だけで生きてゆけるサービスが日常的に行われている。

第2項 精神的な充実

A 精神的な主体性の尊重

阪井によると、彼女は老人保健施設で働いていた時に、自宅に帰るために辛い運動をし、帰れないまま亡くなる老人を見てきて施設介護に限界を感じた。その時のことを阪井はこのように綴る。

次第に私の心の中に湧き上がってきたものは、オノさんの人生をただ意味もなく、足を上げさせて。お尻を上げさせただけでよかったのだろうか？という疑問でした。人生を振り返り、楽しかったことや苦勞したことを聞いてあげて、最後に行きたいところへ出かけたり、会いたい人に合わせてあげたり、思い残すことのない幕切れを手助けしてあげるべきだったのではないだろうか。自分のふがいなさに齒軋りする思いでした。[阪井 2002:40]

この後から、阪井の利用者に対する行動が変わっていく。ある糖尿病の利用者は食べることが大好きだったが、健康のために食を制限された。「100万円とアンパンがあったらどちらが欲しいか」と尋ねると、「アンパン」と力なく答える利用者。阪井はそれほど大事な食を制限され元気がなくなっていく利用者に、職員達に内緒で禁止されているパンを与える。その利用者が喜んだことは、施設での限界を感じていた阪井の救いになった（阪井 2002:55-58）。このような事例から人の最期の楽しみを奪ってまで生きながらえさせるのではなく、好きなように生きることが意味のあることだという信念が生まれた。以下のような阪井の発言も今でもそのことは重要であり、にぎやかさがサポートすべきであることを示している。

自分らしく生きるために美容院に行きたいとかどここのラーメン食べに行きたい、仏詣りに行きたいとか、いっぱいそういう生活を支えてくってというのが在宅なんだよ。（2016年6月30日フィールドノーツ）

にぎやかに来ると、ヨリちゃんはヨリちゃんらしく生きられるっていうか、レイコちゃんはレイコちゃんだし。大きくそこが違う。ヨリちゃんが病気になる前までやってきた、「行きたいな」で思ったらコンサートに行く、「食べたいな」と思ったら外食する、「友達に会いたいな」と思ったら「友達と旅行する」とかいう、その人らしいのがなんとなく応援してもらってるかんじするよね。（2016年10月23日フィールドノーツ）

また、ナッチちゃんインタビューでは「仕事」に振り回されず、利用者の声を第一に応え

られること、利用者がしたいと思った日にさせてあげることが重要だということも分かる。

* (筆者)：外出って結構日常的にしますよね？

ナツちゃん：それは、してましたね。利用者さんが「映画見に行きたい」っていったら、自分の都合・・・「今日こんなに風呂入らんなん、えー」ってなるとほんとに自分がすごい嫌でしたね。でもそれは阪井さんにもよく叱られてました。「なんで行けんがや」って。まずはその人に今日行かしていけんかいの、ということを大事にねー。(2017年9月29日インタビュー)

このようにナツちゃんは一日の「仕事」に追われ、なかなか利用者の期待に優先的に応えられていたわけではないようで、そのことを叱られていたという。現場では利用者の声を第一に考えることは達成されているのだろうか。

現場では積極的に利用者のしたいことを応援しているようだ。特に頻繁に外出をしていた。例えば、アキちゃん一家ゆかりの土地・福井には毎年家族三人と阪井で旅行に行っている。またある日アキちゃんは多保田神社の縁日に行きたいとスタッフに言い、メグちゃんの業務が終わってから行くことになった。アキちゃんの旅行以外にも、利用者の故郷に墓参りに行ったり、東京観光をしたり、温泉に行ったりと様々な場所へ旅行をしているようだ。利用者の「行きたい」という声から行くこともあれば、「マッキーを連れていきたい」「ツヨシ君を連れていきたい」というスタッフの思いから、スタッフが利用者働きかけ、東京や大阪、北海道に旅行をする時もある。スタッフの休日を使って行われるが、積極的に企画するスタッフが複数いるようである。

旅行の他にもにぎやかかのケア現場では利用者が人生を楽しむために外食・カラオケ・買い物など、多くの外出が行われている。その日のスタッフの状況を見て行ける時間を作る。映画を観に行くときにはスタッフと利用者が1対1で外出することもある。ある日は14時から17時まで映画を観に外出していた。数人が行きたいという場合は、「カラオケ行きたい人～?」「マック行きたい人～?」と声をかける。行きたい人が多いなら車が出せるかどうかや残るスタッフの人数を確認し、外出には積極的にボランティアを活用する。積極的な外出について、カオルちゃんは「エリちゃんにとって、にぎやかは青春の場なんだよ。にぎやかにくるまで、カラオケも銭湯も行ったことが無かった。にぎやかに来てから人生を楽しめるようになったんだよ。」と語り、利用者の充実した生活を応援する。このようにスタッフが精神的な主体性の尊重を理解し、価値を認めている。

一方で阪井の理想はその日に行かせてあげることだが、実際は依頼の全てをその日に行えているわけではない。改めて行けそうな日を決め、実行する。依頼を受け流すことはないが、その日に「できない」と断ることは利用者の期待に応えられていないことで、反省すべきこととして語られる。「やりたいことをすぐに叶えさせてあげたい」というに想いに、

完全に届いているとは言えない。

B 変化のある日常

ゾンビさんは以前別の施設に通っていたが、その施設と比べてにぎやかかどうかと阪井が尋ねると「楽しい」と答える場面があった。以前の施設よりも豊かな日々を送ることができているということだが、彼女を観察していると、変化や波のある日々を送っていることに気が付く。その日常を紹介したい。

ゾンビさんの日常をしてみると、にぎやか内では、ゾンビさんの体にあったサイズのさをり織りをしたり、スタッフに頼まれてニンジンの皮むきをしたり、昼寝をしたり、ミーティングで意見を言ったりしている。にぎやかな外ではデイサービスの後に縁日へ行ったり、視察に対しにぎやかなことを発表したり、他のデイサービスの記念パーティーに招待され、歌を歌いに行ったり、その帰りにあんみつを食べに行ったり、誕生日が近い利用者達女子会をしたりなどにぎやかな内でも外でも様々な変化が存在した。これらの日常は健常者にとって自然と起こる日々の中での様々な変化である。しかし脳性麻痺で思うように体が動かない、うまく話せない、頼れる家族がいない(90代の母親と兄夫婦で住んでいる。兄夫婦は働いており自由に連れ出せない)ゾンビさんにとってはどうだろうか。彼女の暮らしの中で社会参加や料理を手伝う機会、外出する機会は日常的に起こるものではないであろう。にぎやかで日々を過ごすからこそ得られる日常の波や変化が存在するのではないだろうか。またその変化の多くは、スタッフが仕掛けたものである。多くの出来事は、スタッフからのきっかけがなければ起こらなかった。用意された小さい体用のさをり織の台、記念パーティーや女子会の参加、頼まれたニンジンの皮むき、発表、外出などは、一人でいて出来るものではない。ゾンビさんの日常を作っているのは、様々な場面でのスタッフからのアプローチや準備のようだ。しかも、発表でうまく話せない時は別の利用者が助けに入ったり、他のデイサービスのパーティーでは、ゆっくりとした動きのゾンビさんをみんなですぐ待ってあげたりと、日々のサポートを欠かさない。彼女はにぎやかに通うことでそのような変化に富んだ日常を楽しめるようになり、デイサービスを楽しめるようになった。日常の変化は喜怒哀楽のある豊かな日々を作り出していく。スタッフによって作られた日常の変化が、利用者の前向きに生きる心持ちを生み出している。ゾンビさんのにぎやかか「楽しい」という言葉は、このような考えに当てはめることができるのではないか。

第3項 あるがままを受け入れる

「あるがままを受け入れる」は現在の介護保険の主体性の尊重という方向性と大きく異なる理念である。

「生活支援介護の専門性」(介護の専門性新提案 2017)によると、“身の回りのことを何でもやってあげる介護”が正しかった時代を経て、現代は「主体性の尊重」というその人の残存能力を活かしながら自分でできることをやっていただくというスタイルの介護の仕方が重視されている。その人ができる範囲で自分の力を発揮できるように環境を整え、そして必要な時にいつでも手を貸せるようにして、それらを共有することが「見守り」としてしている。つまり、身の回りの世話を全て一から十までやらずに、そのうちの二か三でもできることをやっていただいて、それを見守り、残りの八や七位を手伝うというのが「主体性を尊重する」のが一般的な解釈であるとする。こちらは利用者の身体的な主体性に注目していることが分かる。介護保険の主体性の尊重は阪井の働いていた老人保健施設でも自立支援の名のもとに存在した解釈だ。そこではなんでも自分で努力する人が良い、甘える人が自立の意識が低いと嫌われていた。いつも誰かに車椅子を押してもらっていた利用者のケアプランは、依存心が高い彼女に対し自分で車椅子を動かすように声かけ、励ましを行うというものだった。他の利用者が押してあげることも禁止されたという。その姿に阪井はリハビリへの情熱が引いていったという(阪井 2005:59-62)。

一方、にぎやかな介護の方向性「あるがままを受け入れる」は、一般的には迷惑で、問題とされるような利用者を受け入れ、彼らを問題とし改善しようとは考えない。また風呂や食事など、身の回りの一部分のことができることがあっても決して自立を強要せずにあるがままを受け入れるというものである。体が不自由でもリハビリをすることはない。例えば「にぎやかな本」では、左半身不随の男性利用者で、右手は自由に動かすことができ、背中と健手以外は自力で洗える方が紹介されている。それでもスタッフがほぼ全身を洗っていたのだという。自立のためにとタオルを渡して見守ることはできないと言い、そうすることが利用者スタッフに立ちはだかる壁を作り出してしまうのだと阪井は綴る(阪井 2005:55-56)。こちらは利用者の身体的な主体性を求めている。ではにぎやかは主体性を放棄しているのかと言えば、そうではない。老いや弱さを持つ利用者の主体性や自立は精神的な部分にあると述べる。開所当時、にぎやかのある利用者(チイちゃん)は母からの依頼でリハビリをして歩けるようになることを期待され、理学療法士であった阪井はリハビリを続けていた。彼女は老人保健施設時代、利用者の最期の時期までリハビリをさせてしまった事例を経験し、リハビリをしないデイサービスを目指していたため、思い悩んでいたという。そんな時、障害を持つ利用者から自立の概念を変える言葉をかけられた。「僕たち、障害者に『歩け』と言うのは、あなたたち健常者に空飛べって言っているのと同じことなんだよ」「自立とは、自分が自分であること」どんなに人の手をかりようとも、主体性をもって生きる。自分の意思を貫くことが障害者にとっての「自立」だと教えられたのだ

という。チイちゃんにとっての自立は「歩けるようになること」だけでない。障害者や高齢者に身体的な主体性、自立を求めることが間違いであり、どう生きていきたいか一緒に考えていくことが自立支援だということを利用者との関わりの中で理解した（阪井2005:71-76）。このようなあるがままを受け入れる姿勢は、介護保険のスローガンの一つ「自立支援」と対するものだが、にぎやか社の社訓の1つにもなっており、それほど重要なものであることが分かる。では実際の現場では達成されているのだろうか。

「あるがままを受け入れる」は指導・誘導しない、訓練しない、正さない、改善させない、など利用者の時間や選択、行動の管理を放棄すると言い換えることができる。実際の現場では利用者はリハビリをあまりしない。風呂や食事など、身の回りの一部分のことができることがあっても自立を強要せず、弱さや老いを否定しない。例えば脳性麻痺で体をうまく動かせないが、腕の力はある、さをり織りや料理の手伝いをすることもあるゾンビさんの髪はスタッフやボランティアが乾かす。いつも体の自由、不自由に関わらず送迎が終わるとスタッフはコーヒーやお茶を配る。利用者が車椅子を自力で無理に動かすこともない。現在も自立を強要せず、自由に利用者は過ごしている。そのように頑張らなくてもよい、自由な時間が多いにぎやかで、自然にあるいはスタッフにきっかけをつくってもらったりして、役割を持つ利用者が多い。その事例を紹介したい。

例えばエリちゃんは茶碗をしまうのを手伝ってくれ、皿を拭くのを手伝ってくれる。レイコちゃんはいつもベッドの上で洗濯物を畳む。認知症の利用者は、ご飯の前にテーブルを拭く。リハビリなどの日課は無くそれぞれが自由に過ごしているが、そのような中、多くの利用者は当たり前のように役割を見つけ、動き回る。スタッフに勧められて「チームむら」（視察に対し、にぎやかの説明をする、精神障害・発達障害などを抱えた利用者で結成されたピアサポートチーム）に入り、コーヒー販売やにぎやかの紹介をしている利用者も多い。チームむらの活動に参加するはずだった利用者が開始直前まで来ない時や、遅れて来る時もあったが、責めることはなくありのままを認めている。他にも気が向かない時は何もせずボーっとしたり、昼寝をしたりと「いいかげん」さも許される。生活習慣と同じように常に完璧ではなく時に力を抜く。また仕事が嫌いな利用者に仕事を強要することもなく、「やらされている」感はない。三浦（2006）は、一方的に他者に依存・援助してもらっただけでなく、同時に他者に対する援助を行うことは、高齢者の自尊感情や日常生活における充実感、あるいは他者との連帯感と関連があるとしているが、にぎやかでも様々な障害や困難をもつ利用者それぞれができることをする「共生」が生まれているように思われる。ゾンビさんのある日の行動はそのことを物語る。ゾンビさんは脳性麻痺で簡単に体を動かせる訳ではないが、よく利用者を見守っており、認知症の利用者が落書きしようとする時や、別の認知症の利用者の髪が結われておらず、危険であることを筆者に教えてくれた。ありのままを否定していたなら、認知症の彼らには落書きしないように、自分で髪を結うように訓練されるだろう。もしそのように指導されていたら、ゾンビさんは筆者に意思を伝えようとしなかっただろう。それぞれの利用者がありのままに過ごすことで生ま

れた関わりであった。他にも、ハナヤンは障害児が二階から物を投げるという問題行動を根気よく躱けた。スタッフが直接躱けるのではなく、利用者同士の関わりによって問題行動が治された。このように障害や病気の種類を問わないにぎやかでは役割が生まれ、自尊心や充実感、他者との連帯感が生まれやすいと言えるのではないだろうか。

第4項 反医療的

「デイサービス・デイケア（日帰り）とは」（みんなの介護 2017）によると、デイサービスは利用者の健康維持を前提に作られている。そのため健康のためのレクリエーションや体操、血圧や体温などのバイタルチェック、家族との連絡帳、管理栄養士による食事等管理などが日常的に行われており、病院的であることが多い。また筆者が見学した大規模な老人ホームは、安全のために利用者は開けられないようにできている鍵がかかっており、段差がなくスロープ付きの広々とした玄関があり、利用者が履くスリッパは怪我をしないような工夫がなされている。このように高齢者が安全に暮らせるように作られていた。様々な部分が病院を連想させる。

一方阪井は、安全のために行う管理や施設の作り、行動の制限を嫌っているようだ。例えば行政による監査で洗面所の共用タオルについて 2 回の指導を受けている。感染防止のために個別にタオルを用意することを指導要綱に記入されたが、「私らは同じ釜の飯をこの狭い家の中で食べてる。タオルごときで感染せんちゃ」と反論したのだという（阪井 2005:51）。また一般的には栄養管理のためにご飯のおかわりはできないが、にぎやかのご飯のおかわりは自由だ。また施設は利用者とスタッフの食事は別々に取られ、内容も異なるが、にぎやかには多くの小規模介護施設がそうであるように同じものを一緒に食べる。更に阪井が昼食を作っていた頃は、よく失敗したカレーや大量買いした食材を続けて使い、利用者から不満が出たこともあったという（阪井 2005:139-146）。様々な面から徹底して病院的で施設的な部分がないようにしていた。現在もこのように反医療的な雰囲気は守られているのだろうか。フィールドワークで見つかったにぎやかな反医療的な特徴を紹介したい。

にぎやかでは、ほかの多くのデイサービスで行っているレクリエーション、訓練、バイタルチェック、家族との連絡帳、管理栄養士の食事管理はない。鍵も開け放されていて誰でも行き来できるようになっている。今でもご飯のおかわりは自由で、カップラーメンの日やジャンクフードの日もある。また民家と同じく段差があり、玄関は車椅子がびったり一台入る程の小さいスペースで、スロープもないため車椅子の移動を 2 人で行う時もある。利用者、スタッフのスリッパはないため靴下か裸足で生活する。更に利用者があるスペースに暖炉があり、利用者が薪をくべる。一般的な施設では利用者が飲み込む危険から固形石鹸の使用を避けるが、にぎやかでは利用者が使うスペースにも石鹸を使っている。このように、にぎやかでは形式的な健康維持のケアや、利用者の安全管理を徹底しておらず、家庭的な雰囲気を守っているようだった。だからといって健康や安全を軽視しているわけではなく、個人の健康管理は必要な時に行っている。その例を紹介したい。ツヨシくんはこのところ便秘に悩んでおり、母親もとても気にしている。そこで便秘のための連絡帳を作った。母親の勧めで薬を飲んでいたが歩くのが遅いため、トイレに間に合わなくなる危険もあり、食事療法でオリーブオイルの入ったヨーグルトを食べる時間を作った。ツヨシ

くんの便秘を解消するための連絡張には、いつトイレに行ったのか、便はでたのか、いつ何をいくつ食べたのかが一日の流れで分かるようになっている。また具合が悪い利用者には訪問して介護する時もある。利用者がにぎやかから出ていった時は見つからないように追いかけて、偶然を装って出会い「一緒に家に帰ろう」と手を握る。

また、医療的な「患者」と「職員」の距離を保とうとする特徴も医療的に含まれ、そうならないように気を使っている場面も見られる。筆者が見学した大規模施設では利用者に対しスタッフは敬語を使い、利用者には「さん付け」で、利用者が椅子に座っていてもスタッフは座ることはない。当たり前だが利用者にあだ名をつけることや、喧嘩やぶつかり合うこともなく、一定の距離を保っている。スタッフは同じシャツを着用しており、管理栄養士はネームとマスクを付けていて、利用者とスタッフはコミュニケーションや服装などから立場がはっきりしていることが分かる。一方にぎやかでは利用者には敬語は使わない。呼び名は「さん付け」の他に、〇〇先生、呼び捨て、あだ名、ぞんびのようだからという理由で「ぞんび」と呼ばれる利用者もいる。また、スタッフは私服を着ており、就業時間中に利用者の隣に座っている時もある。更に、にぎやかでは利用者とスタッフの衝突もあるという。三枝（2016）には、スタッフと利用者が口論になったことが記されている。このように利用者とスタッフの関係がはっきりしている施設的な関係を抜け出し、より距離の近い関係を目指していることが分かる。

第5項 小括

本節ではにぎやか理念とその実践を紹介した。それは、たとえ家族や地域の支援が不十分な環境でも在宅で暮らしたいとする高齢者の支えとなるための理念だ。介護保険だけではとても在宅を支援することはできないとし、買い物や外出、家での仕事など生活上最低限必要なサポートする必要があるとしている。また物理的で身体的なケアが中心である介護保険のケアにととまらず、体が不自由になっても日々の楽しみやその人らしい人生を楽しむ精神に働きかけるサポートがしたい。またリハビリや食の制限を強制して健康管理するのではなく、老いや弱さを否定せず、生きたいように生きることを受け入れたい。病院的な雰囲気を取っ払い、利用者の日常や生活を取り戻すことを応援する事業所でありたいというものであった。実際の現場では送迎の寄り道や、買い物、訪問介護やホームヘルパーの役割や時には彼らの仕事を越えるサポート、それに加えて様々な旅行や日々の外出を行っていた。それらはにぎやかの変化のある日常を作り出し、それぞれが人生を楽しめるように工夫されていた。それを阪井は「生活を取り戻す」とし、「当たり前なことを当たり前にしていただけ」と言う。そんなにぎやかに対し利用者たちは「楽しい」「居心地が良い」と評価し、満足しているようだ。

この利用者の満足＝ニーズに応えるためには、本節で紹介した特徴全てがなくてはならないものだと感じる。にぎやかには自分の力では生きていけない人々、社会から弾かれ、地域の居場所を無くした人々、複数の課題をもつ人々がやってくるという。自分の力では生きていけない人々がきちんと日常を送るにはデイサービスを超えた柔軟な手助けをしてくれる人々が必要だ。社会から弾かれ、地域の居場所を無くした人には、それに加え弱さや欠点を否定せずに受け入れてくれる人々と、役割を果たしながら自尊心や充実感を保てる場が必要だ。複数の課題をもつ人々には、制度ややり方に縛られない柔軟さと全てを受け入れてくれる優しさが必要だ。そして楽しく幸せに生きるには「その人らしく人生を楽しむ」ことが大切であり、それを応援してくれる人々が必要だ。また、生活を取り戻すには日常生活に沿った場が必要である。このように考えると、様々な問題を抱える彼らを丸ごと受け止め、満足した生活を支えるにはやはり本節の特徴は全て大切なものである。

第2節 組織

第1節で紹介したサービスは全て個別ケアに基づき行われている。一般的な施設では負担が増えすぎないようにある程度の制限が掛けられるが、にぎやかでは利用者のお断を断わることほとんどない。ではどのようにしてサービスを提供しているのだろうか。上野千鶴子は富山型が成り立つためには、意識と能力、モラルの高いワーカーが、サービス残業を含む低賃金で働いてくれるという条件があるとする(上野 2011:378)。それらに加え、特ににぎやかでは個別ケアに重点をおいているために個人にかかる時間と人員が必要であると考え、本節ではにぎやかのボランティア、スタッフの意識や行動、スタッフと利用者の関係性に注目した。

第1項 ボランティアの多さ

にぎやかにはボランティアの多さが特徴的だ。一日のボランティアの人数は明確ではないが1～3人程に思われ、昼食はボランティアが当番制で作りに来ている。また、実習生、近所に住む阪井の母親、利用者家族が入れ替わり立ち代わり出入りしてにぎやかな仕事を手伝っている。筆者が体験した積極的なボランティアの活用を紹介したい。

・・・スタッフ2人、車椅子の利用者3人、電動車椅子の利用者、障害者の女性、筆者の8人で近くの洋食屋に行った。スタッフ2人と私で車椅子の利用者3人を押した。・・・筆者がいたからスタッフ2人でも5人の利用者を店に連れて、ごはんを食べさせることができた。筆者がいなかったらスタッフ6人程度の内の3人が外出することになっていたのか、それとも車椅子の利用者の移動と食事介助を障害者の女性に任せるのだろうか。(2017年5月25日フィールドノート)

フィールドワークでは車椅子の利用者の公道の移動（側溝や溝、段差があり、車通りもあるような道）と、利用者への食事介助、服薬などをボランティアに任せた。以前、仙台の全国展開しているグループホームを見学したが、見学者は利用者のケアを直接してはいけないということで、昼食の配膳を手伝った。スタッフと見学は明らかに線引きしているようだった。このように施設によってはボランティアの手伝う内容に制限をかける。一方にぎやかでは積極的に利用者のケアをボランティアに任せる。介護職員に加え、ボランティアの多さと任せる仕事の幅広さが個々の希望に沿ったサービスを提供するために必要であるように思われる。四国から年に数回来る男性、他の施設で介護職員をしている女性、建築関係の仕事に就いているが、週に数回来る若者、筆者はこれまで多くのボランティアに出会ってきた。ボランティアには「利用者の話し相手になりたい」という想いで来られる方もいた。「仕事」や雑務の手伝いだけでなく、ボランティアの「業務から離れてリビングで利用者とゆっくり話し相手」になりたいというのは、利用者にとって大切なニーズになる。アキちゃんの母（利用者）はいろいろな話を聞いてくれて旅行もいけるようなデイサービスを求めている。例えば普通のデイサービス（ご飯食べて、風呂に入って、機能訓練して、帰るだけ）よりも人生に沿って話を聞いてほしい、愚痴を聞いてほしいという方針のデイサービスを求めている。スタッフは「仕事」で全員の利用者と一緒に話せる時間がとれない。このような中で、利用者の隣に寄り添って話を聞きたいという彼のようなボランティアがゆっくり話せないスタッフに代わり、話を聞くという重要な役割を担っているようである。

第2項 スタッフの積極性

にぎやかでは積極的な勤務時間外の活動や送迎、食事介助、排せつ介助、風呂介助などの「仕事」以外の活動が多い。その例を紹介したい。ある日メグちゃんの運転で、スタッフと利用者3人、筆者で於保多神社の縁日に行った。朝からアキちゃんがメグちゃんに神社に行きたいと言っており、仕事が終わってから縁日に向かった。またある日、ミキちゃんは仕事帰りにエリちゃんの家に行って、消耗品が減っていたら交換し、エリちゃんルール（スタッフと決めたルール）を確認しにいったという。ミキちゃんとツヨシくんが14時～17時まで映画を観に行くので、現場の介護職員は3人になりスタッフは忙しく仕事をしていた。送迎の車はどうするのかと聞くと、スタッフと連絡を取って調節したという。このようににぎやかでは勤務時間外の活動や「仕事」以外の活動が積極的に行われている。スタッフが同行する旅行はスタッフの勤務時間外に行われ、利用者には実費以外は徴収しない。その日にどうしても行きたいところがあれば、就業時間が終わってから連れていく。更に家での生活に助けが必要な利用者には仕事が終わってから家に向かい、ケアをする。このようなスタッフの「仕事」以外の活動を積極的に引き受け利用者の依頼を断らない姿勢や、利用者のためになら残業もいとわない頑張りが大切な要素だ。また、計画的な外出でも、スタッフと利用者が1対1で外出することで、にぎやかに残るスタッフの負担は増えるが、それでも大丈夫と言える力量が必要である。力量にも限界があるが、それでも引き受ける場合にはスタッフの身体的・時間的な負担にしわ寄せがくる。ある日のメグちゃんは2時間も残業したが、この日はスタッフ2人が利用者5人を女子会に連れて行った日だった。急ぐことなく女子会を楽しんだ。しかし14時頃にぎやかに戻ると、これから今まで女子会をしていた3人の車椅子の利用者を一時間で風呂に入れるということで非常に忙しくなった。このことを思い出し、縁日を終えた後メグちゃんは「リョウボちゃん、もっと早く帰ってくるって言ったのに、はあ。」とため息をついた。このように利用者を楽しませようと実行した女子会は、スタッフの余裕を失くす一因になっていたが、この現状に負けない強さが必要であり、スタッフがその強さを持っているからできることである。しかしスタッフの余裕や時間を犠牲にして行われている可能性もある。他方、にぎやかでは、残業代は一律で支給される。頑張りが評価される制度がない中でも利用者のために動ける優しさが必要で、スタッフはそれらをもっていることで利用者の声に応えられている。

第3項 スタッフと利用者の関係性

利用者はスタッフにデイサービスの域を超えたことでも気軽に要望を伝える。その例を紹介したい。

* (筆者)：寄り道はどんなことでもできるんですか？

スタッフ：ツヨシくんが送迎の時に「TSUTAYAによってDVDを借りたい」って言った時は、「ごめん、それはできない」って答えたね。改めていける日を決めることができたら伝えるって感じかな。(10月10日フィールドノート)

他の施設ではどのような要望が発せられるのだろう。おそらく「TSUTAYAに行きたい」といった、利用者の日々の楽しみになるようなわがままは発せられないのではないだろうか。著者の祖父が通うデイサービスでは、個別的なわがままは叶えられないという。わがままを言う利用者は時々いるようだが、祖父はそのことについて笑い話として話してくれた。祖父も「早く帰りたい」と要望したことがあったが、断られたという。にぎやかでは、「要望を言えば何かしら応えてくれた。今回も応えてくれるだろう」という期待があり、要望を言いやすい雰囲気も流れているように感じた。次の言葉からも、スタッフの声からも利用者の要望を受け止める姿勢があることが分かる。

* (筆者)：制度や法律が足かせになった場面ってありましたか。

タカシさん：制度が先にあるんじゃなくて、「こうするにはどうやったらできるかな」って考えるから。(2017年6月25日フィールドノート)

スタッフの「制度よりも利用者を先に考える」精神が利用者に要望を言いやすい雰囲気を提供しているようだった。更にナッチちゃんはわがままを言う利用者は貴重な存在だとしている。一般的な施設では嫌がられるが、なぜ貴重なのか。ナッチちゃんの語りを紹介したい。

自分の都合で回そうとしたら「無礼者！」みたいな感じで怒ってくれる利用者さんがいて、大事じゃないですかね。レイコちゃんとかアキちゃんとかなかなか手強い思い通りにこっちの思惑通りに動いてくれない人。貴重大事な人たちですよ。多分にぎやか以外のところで言ったらわがままとか問題児みたいなことになるんでしょうけど、過去に他の施設から見れませんか言ってにぎやかに来た人もいますので。にぎやかでは大事な存在なんですよ。貴重な存在ですよ。(2017年9月29日フィールドノート)

忙しくなると利用者をスタッフのスケジュールで動かしてしまいがちになる。送迎、風

呂介助、食事介助などの「仕事」を時間内にこなせるように、利用者の時間と行動を管理してしまうことがあるのだ。それは阪井が限界を感じていた従来の大型施設の姿であり、問題として挙げられる。それを利用者本位のにぎやかに戻すのが、利用者のわがままなのだとして、ナッチャンはわがままな利用者を貴重な存在だとしている。このようにわがままな利用者を大切に扱うスタッフがいることもわがままを言いやすい雰囲気を作っている。

第4項 スタッフの意識

にぎやか個々のニーズに応えるためにはスタッフの自発的な働きが必須であるが、なぜスタッフの多くは制度を超えた働きをするのか。にぎやかで働くことへの意識や理由、スタッフの家族構成に注目した。するとにぎやかや阪井への共感、大規模施設への反発、利用者や障害者の家族であることなどがわかった。

A にぎやかや阪井への共感

にぎやかには大規模施設から移ってきたスタッフが複数いる。彼らはなぜにぎやかで働こうと思うのか。2016年9月からにぎやかで働いているスタッフの語りを紹介したい。

在宅とか全てにおいて私はこれで死にたくないなあと思って。・・・なんかここが良いと思った。なんかみんな明るいよね。利用者さんが。最初全然わからなかったんだよね、利用者さんとスタッフが。台所利用してって言ってもこの人利用者さん？ちょっと認知あっても平気じゃんここなら。・・・楽しくここで家族みたいに生活してって思ったから・・・なんか阪井さんだけじゃなくて周りのみんな見ててここいいなって思って。その後阪井さんが出てきて。どこにもいない感性だよ。ここだったら許してくれることたくさんあるでしょ、よそではだめなことでも。・・・せんなんことをせんなん、って思ってやっても面白くなかったり、いがみあったりそんなことちゃだめじゃないってにこだわってもめているのがアホらしくなってきた。(2016年10月10日フィールドノート)

彼女はかつての阪井のように大型施設の画一的で制限の多いことに限界を感じていた。にぎやかの一人ひとりと向き合い支える介護は、スタッフの大規模施設での経験があったからという見方ができる。また、全国で行われている阪井の講演会を聞いてにぎやかで介護を勉強しようと様々なところから働きに来るスタッフがいる。現在はそのようなスタッフは減ったが数人残っている。彼らは阪井の理想の介護を理解、共有し、目指す介護の方向性を一致することが可能になっていると考えられる。また、あるスタッフは将来富山型を立ち上げたいと考えており、県の富山型育成講座を受講している。このようににぎやかのケアを勉強の場ととらえ、スキルアップのために働いているスタッフも存在する。ちなみに富山型に憧れて、阪井の講演に感銘を受けてなどの理由で入ったスタッフは、現在は5名おり、介護職員の45%だ。このように富山型で働きたい、勉強したいというモチベーションや意欲が高いスタッフが存在する。

B 利用者や障害者の家族であること・自身が障害をもっていること

本研究に登場する利用者、スタッフ一覧を見て分かるように、にぎやかなスタッフには利用者の家族もいる。かおるちゃんは家族とのコミュニケーションをヒントにカオルちゃんなりの接し方を見出した。

カオルちゃん：息子もなんやけど、ぐだぐだいっとるとパニックになるんよねー頭こんがらがって。だから「今は何食べたいですか」じゃなくて、「バナナとりんごとどっちがいい？」ってきくねか、そしたらバナナって選択できるようになって・・・(三枝 2016:89)

リョウボちゃん：自分の息子、自閉だからさ、保育園で私働いとったけど、その現場ってやっぱり健常とそうじゃない子すっぱり分かれてて、悲しい限りやからさ、そんなんじゃなくてやっぱり一緒に過ごせたらいいなって気持ちある(2016年10月10日フィールドワーク)

カオルちゃんの息子は障害をもつにぎやかな利用者である。彼女は息子とのコミュニケーションの取り方を参考に、分かりやすいコミュニケーションを実践していた。リョウボちゃんさんは他の福祉施設での息子の扱いに心苦しい想いがある。この二人のように自分の周りに利用者や障害者がいることが、より利用者に関心でき、一人ひとりと向き合いたいという気持ちにつながるのではないかと考えた。にぎやかな採用基準は「どことなく影がある人」だという。過去に挫折や辛い経験をした人は、同情ではなく弱いものの立場に「共感」できる人間であると阪井はいう。利用者を家族にもつスタッフは、一般人よりも利用者や弱者によく「共感」し、同じ目線でにぎやかにいられるのではないだろうか。

第5章 課題

前節までにぎやかの理念とそれが達成される要因を紹介した。特徴的なにぎやかの理念はボランティアの多さとスタッフの積極的な行動に支えられていた。しかし全てが順風満帆というわけでもない。現場では阪井の思うようにいかない場面やスタッフの葛藤が見られた。本章ではその問題を量的な不足、質的な不足とし、その問題の背景を事業所の内側と行政支援などの外側の両面から注目したい。

第1節 量的な不足

NPO法人にぎやかでは2015年度末までに32名が(常勤・非常勤・有償ボランティア・アルバイトなどを含む)勤務しており、そのうちデイケアハウスにぎやかで働くものは19名である。(その他の職員はかっぱ庵というグループホームに出勤)一日の出勤者数は平均して6名(介護職員4名+管理・経理2人)。利用者に対する介護職員の配置は4.5人に対して1人である。これは介護保険によって定められるデイサービスの人員配置基準(15人に対し介護職員一人以上の配置が義務づけられている)と比べると手厚い。例えばスタッフと利用者が外出し、事業所内のスタッフの数が減ったとしても利用者15人に対し介護職員1人以上は確保されており、「仕事」をこなせる人員配置になっているが、にぎやかの「仕事」以外で求められることは満足にできると言えるのだろうか。利用者の心に寄り添うためには、じっくり話す時間や余裕が必要であるがにぎやかでは利用者の傍に座っているスタッフはなかなかおらず、座っていても他のスタッフに指示されて昼食の後片付けをしていた。このようにゆったり利用者とお話しする時間がなかなかとれない印象で、スタッフ不足のように感じられた。2005年に発行された「にぎやかな本」では「利用者が多いと困ること」に「一日が目の回る忙しさでゆっくり利用者とお話しすることができない。また、『買い物連れて行って〜』と言われても迷惑に感じてしまったりするのがイヤ〜。」と綴られており、10年以上も前から利用者の多さや忙しさに追われていた(阪井2005:23)。このように利用者とゆっくりじっくり話せる余裕はなく、バタバタ忙しい。それでも以下のような方法で利用者とスタッフのゆっくりした時間を作る努力をしている。一つは昼食の後、13時までは利用者もスタッフも行動を始めずに団らんの時間を作ることだ。しないとイケないことが多くても、利用者、スタッフ、ボランティアと一緒にくつろぐ休憩時間を確保している。もう一つは1人の利用者につき一時間以上風呂の時間をとることだ。にぎやかでは日曜日を除いて毎日、午前と午後の二回に分けて入浴する。大体一日4人、多くても6人が入れる時間日程になっている。スタッフは各一人が担当するため、一時間一人の利用者と話しながら介助ができるのだ。しかしこのゆったりと時間をかける風呂介助は、外出などのイベントがない場合に限る。2017年5月15日の利用者5人での女子会の日、女子会で洋食屋に行っていた2人の利用者ともう1人を一時間で風呂に入れなければならないという

ことで、女子会からなかなか帰ってこない彼らを思い出してスタッフはため息を吐いていた。このようにゆったりする努力をしてもなかなかできないのが現状のようだ。また、にぎやかでは「仕事」よりも利用者がしたいと思った日にさせてあげることが求められているが、余裕のない時に利用者を優先することは容易いことではない。このようにバタバタして利用者の話を聞けない、すぐにやりたいことを実行させてあげられないのは何が原因だろうか。

第2節 質的な不足

前節までの項目は阪井の著書や発言からはっきりメッセージとして発言されていることを紹介した。本節では阪井は直接語らないが、エピソードの背景として綴られること、すなわち理念よりも阪井の根底にある姿勢について紹介したい。それは「常に利用者の心を気に掛ける」という姿勢である。

「常に利用者の心を気に掛ける」という精神は老人保健施設時代に培われた。阪井は老人保健施設時代、理学療法士の務めである足上げ等の訓練指導よりも彼らがどんな人生を送ってきたのかなど高齢者の身の上話に聞き入ることに熱を入れる。人生最期の日、訓練しかできずにあっけなく死んだ利用者や、若い頃の面影もなく1年中ベッドの上で過ごす利用者を目の当たりにしてから、阪井はとしよりも人間でなはなく「モノ」にしか見えなくなった。そんな時訓練の退屈さに始めたのが「昔話インタビュー」だ。涙を浮かべ真剣に話を聞く阪井の姿を見て、彼らも生き生きと語ってくれ、それまでみたことのない誇りに満ちた表情に変わっていったのだという。彼らへの思いが、「尊敬、親しみ、人に歴史あり」の思いでいっぱいになったと記されている(阪井 2002:41-44)。このように利用者を一人ひとりのことを知り、じっくり向き合いながら人として尊敬し利用者から学ぶ姿をもっていることが言える。このように利用者の心への関心がとても強い。

また阪井がにぎやかで利用者に関わる時には介護でなくコミュニケーションをとることがほとんどである。例えば阪井は言葉が話せない利用者と機材を使っておすすめの本について話していたり、動けない障害児をシートに包み他のスタッフの手を借りてハンモックのような遊びをしたりしていた。このように、阪井はにぎやかの中でも何気ない日常でも利用者との関わりや利用者の成長、喜怒哀楽などを大切にしていることが分かる。介助作業は、介護のほんの一部の仕事に過ぎず、本来は精神的な安定を得て貰う事の方が遥かに重要である。そのためには利用者の心理に深く入り込み、安心や安楽、紐解き、寄り添う事が必須だ。阪井はそのことについて特別主張しないが、当たり前のこと、介護の基礎として実践している。では現在のケアはどうだろう。フィールドノーツと三枝のインタビューから紹介したい。三枝(2016)では、食事の時に職員だけが盛り上がり、利用者を巻き込むことがなされていない場面がみられていたという。ミキティーは、スタッフによる利用者と関係を築く働きかけはなく「仕事」をするだけになっていることもあるとしている。スタッフ全員が阪井のように利用者一人ひとりの内面まで入り込み関わろうとしたり、車椅子の利用者の視界にも気を配ったり、趣味を語ったり、障害児と遊ぼうとするものではないことが分かる。また、筆者はスタッフが利用者の目線に立ちきれていない場面に遭遇した。ある日、自分で動けない車椅子のチイコさんの体がキッチンの方に向いていた。阪井はそれを見てスタッフに「チイコさんの視界が変化のない、つまらないものしか見えなくなっている。外が見える窓の方に体を向けなさい。」と注意し、指示していた。これらのエピソードのように利用者目線に立ち切れていない時もあった。また、時には利用

者の時間や行動を管理してしまう。その例を提示したい。

リョウちゃんがドライブに行こうと車を出した。立山が見える開けた田んぼ道を走るといふ。・・・行きたい人の他に障害児2人も乗せた。全員で6人くらい。今日は利用者が多くてスタッフが休める暇がないのでこの際に休憩してもらおうということだった。(2016年10月10日フィールドノート)

風呂の順番、送迎の段取り、送迎の時間帯などはスタッフの都合に合わせて行い、利用者を管理していると思われる場面がみられた。それは阪井が大規模施設で経験した管理(食事制限やリハビリ)とは違うものの、利用者の一日の各場面を、スタッフの都合で動かしている「管理してしまう」介護。これは仕事に迫られる「介護者主体」の介護であり、利用者のための介護ではなくなってしまう。またにぎやか職員の職員は、介護職員としての一日の業務(送迎、食事介助、入浴介助、排泄介助)＝「仕事」よりも、利用者が楽しめるように自分で考えて実践する力・常に利用者の心を気に掛けることが求められるが、日常で後者が滑落する場面がみられた。スタッフはそのことについて自覚的であり、自身で葛藤している様子が分かる。

スタッフ、私が先頭を切ってそうだったんだけど、その一施設のように、スタッフである自分のスケジュールに合わせて利用者さんを動かそうとする有様が～ねえ～20年間ずっとそれを「そうじゃないんだよ」って言い続けて、たけどまず一番に一緒にいる私がもう治ってないでしょ。
(2017年9月29日ナッチャンインタビュー)

ナッチャンはにぎやか開所当時からおり、経験豊富なスタッフであるにもかかわらず「利用者さんを動かそうと」していることに悩んでいる。ちなみにこの異変に阪井は気づいており、ブログにはこのように綴られる。

この夏はとにかく怒ります。(中略)あなたたちは自分たちの仕事を真剣にしようと思いますが、利用者さんの一日を大切にすることが私たちの仕事であることを忘れないでくださいませ。(2016年8月8日阪井のブログ)

一方、利用者の中には管理してしまうスタッフに対し問いただしを行う場面も見られた。その例を紹介したい。

まだ帰りたくないという利用者がいたが、スタッフの都合で早く送迎したいため、利用者を急がせる場面があったという。ハナヤンはこのことに怒っていたのだという。(2016

年 5 月 25 日フィールドノーツ)

このように阪井からの指導や利用者からの問いただしをもってしても利用者を管理してしまうのはなぜだろうか。

第3節 課題の背景

前節ではスタッフの量と質の不足が理念の達成を妨げているとした。利用者が増加した現在、提供できるサービスの限度を超えた利用者の人数から、現場はバタバタと忙しいものになっていた。また利用者の行動や時間を管理してしまう場面や利用者の目線に立ちきれていない場面など、利用者本位ケアがなされていない場面見られた。ではこれらの問題にはどのような背景があるのだろうか。調べていくとにぎやかの大規模化、大規模化を招く行政支援とのギャップ、大規模化に伴って必要な雇用、にぎやかケアの難しさが浮かび上がった。

第1項 大規模化

にぎやかは開所当時よりも一日の利用者数が10人程増え、大規模化している。インタビュー、阪井の著書、ブログなどから、大規模化することがにぎやかに様々な弊害をもたらしていることが分かった。本項は利用者とスタッフの増加がどのような困難をもたらしているかを論じたい。

A 利用者・見学者の増加

前節では、バタバタして忙しい日があり、利用者とゆったり過ごすことやわがままを聞いてすぐにはかなえてあげられない、利用者の送迎や風呂の順番などをスタッフの都合でしてしまう場面があった。筆者はその原因を大規模化による利用者の増加にあると考えた。開所当時と現在の忙しさについて、にぎやか開所から17年働いていたナッチャんのインタビューから論じていく。

その施設の何か不満だったかって言うと職員の都合で利用者さんを動かしてとるっていう。時間通りにねーお風呂にしるスケジュールにしる全部職員の都合により決まっているのが切ない。・・・気がついたら自分たちの都合で利用者さんを回しているのがやっちゃ。そんな中でその自分の都合で回そうとしたら「無礼者！」みたいな感じで怒ってくれる利用者さんがいて、大事じゃないですかね。貴重大事な人たちですよ。多分にぎやか以外のところで言ったらわがままとか問題児みたいなことになるんでしょうけど・・・にぎやかでは大事な存在なんですよ。・・・毎日毎日楽しかったなんでだろうね。笑ってばかりやった。迎えに行ったら1時間位待たされるとかそれをスタッフさんが笑いながら教えてくれるんだよねー。にぎやかには鍵を閉めてないから。そこはねえちよっとの油断が行方不明を招くっていうのはそれはあるよね。

ナッチャんは当初「利用者に振り回される」ことに喜びを感じていた。当時は利用者に時間の流れを合わせることができ、送迎だけで1時間かかることもよくあり、にぎやかで朝ご飯を食べるために1人の利用者を送迎したり、送迎の迎えの時間にご飯を食べている利用者の家でお茶をごちそうになったり、開け放してある玄関から出ていく利用者と一緒に歩いたりといったことが新鮮で楽しかったのだという。老健時代の施設的な介護から解放され、一人ひとりの利用者と向き合えスケジュールがずれることも笑えるエピソードとして語れる状況がとても楽しかったという。それらは2つの要因で成り立つと考えられる。一つはBで紹介するが、施設的な介護に限界を感じていた環境から解放され、「利用者に振り回されること」に価値を見出すことができるスタッフであるからだ。もう一つは小規模で利用者のペースに合わせる余裕があるからだ。現在の「仕事」に追われるケアと違い、「仕

事」以外の関わりに喜びを感じられるためには、小規模でお互いの距離が近く、一人ひとりと濃い関係を築け、ニーズにより対応できるスタッフの体力的・時間的な余裕が必要だ。

現在は送迎に一時間かけることはほとんどない。送迎は多くの利用者を指定した時間帯に迎えに行かなければならないため、送迎の迎えの時間に利用者をご飯を食べていたら迎えに来たスタッフは焦るだろう。また利用者のやりたいことがその日にできないこともあり、別の日に時間を作る。風呂の時間は1人一時間を基準にしているが、別のイベントがある日は一時間もとれないことがある。風呂・昼食・送迎の時間、手順はスタッフが決めるのは、そうでもしないと大人数になった利用者全員に「しなければいけない仕事」を提供できないからである。このように当時と比較すると大規模化が現場のバタバタした雰囲気や利用者に合わせていることが難しい現場になっている要因であることがわかる。

他方、毎年恒例の利用者・スタッフ全員を巻き込んでの旅行は、3、4年目から人数が多くて難しいものとなった。5回目からは2回に分かれて旅行をした。現在は全員が行くのではなく、行きたいところに行きたい人で行くといった形態である。行きたくない人はいつもどおりにぎやかに通う。人数が多くなり全員で行けなくなったために、「全員でいく」という一体感はなくなり、また旅行に行く・行かない・行先などのニーズが多様化した。全員参加ができなくなった旅行はにぎやかな一体感を薄めていく一因であるようにも考えられる。更に2011年からは「チームむら」という見学事業をスタートさせたため、以前は年間約300人だった見学者は600人に増えていった。これらもにぎやかな利用者のため以外の仕事が増えた要因であるように思われる。バタバタしてゆっくりできない、利用者の時間に合わせられない、利用者の時間や行動を管理してまうという現状は、このような大規模化による余裕のなさが原因であると考えられる。

B スタッフの増加と変化

阪井の自伝とブログ、ナッチャんのインタビューと三枝（2016）から開所当時～現在の規模、事業所、職員の変化を示したい。（表5-1）

	開所当時 (1997～2001)	中間期 (2002～2011)	現在
規模	小規模 (～10 人程度)	小規模～大規模 (1 日 20 人程度)	大規模 (1 日 20 人程度)
事業所	阪井の自宅の 1 階	阪井の自宅→2 階建ての事業所+グループホーム+グループホーム+グループホーム+グループホーム	2 階建ての事業所+グループホーム+グループホーム+グループホーム
就職動機	阪井への共感	にぎやかへの介護を学びたい	職員自身の生活上の理由
阪井との関係性	ある意味皆新人で対等	絶大な影響力がある存在	絶大な影響力がある存在
職員の経歴	ほとんどが看護経験あり	看護経験は様々	9 割が介護経験なし
ケアの学び方	皆が試行錯誤し、実践を共有	阪井の姿を見て試行錯誤	分からないことはラインで相談

にぎやかな様々の変化(表 5-1)

開所～現在の事業所規模とスタッフの変化を筆者のインタビューと(三枝 2016:77-81)を基に作製した。

開所当時 (1997～2001) は、職員は阪井、阪井の母 (昼食担当)、阪井の息子さん (当時小学生)、元同僚のナッチャンとマズミさん、看護師のオシゲさんがいた。阪井の家族以外には介護経験があり経験豊富な職員が集まる。当時は阪井の自宅を借りており、二階は阪井と阪井の母が住んでいるため事業所は狭く、お互いの距離は近いものであった。また、開所の際に働いていた職員の多くは大型施設の画一的な介護の在り方に反発しにぎやかに転職しており、目指す介護の方向性が一致しており、団結力があつたという。初期の職員の多くが高齢者福祉に携わっていたため、障害者・障害児については新人であり、それぞれが利用者に教わりながらケアを実践し、それを共有していった。阪井が職員にケアを指導・教育するという関係ではない。中間期 (2002～2011) は施設見学をスタートさせ、全国から視察やボランティアが訪れるようになる。それにより利用人数も拡大し、スタッフも増員する。それまで勤めていた施設を辞め、北海道からにぎやかな介護を学ぶために働く職員やにぎやかを調査対象にしていた東京の大学生がにぎやかなケアに共感し職員になるケースもあった。このように明確な理由があつて入ってきている。にぎやかに学びにきたという姿勢から、阪井とその他職員の間には対等な関係ではなく、上下関係ができていることが分かる。更に事業所の拡大で、よりお互いの距離と阪井と職員との距離も生まれつつある。現在、利用者数は中間期の人数以上増えないようにしている。15 名いる介護スタッフの内、勤続年数が 2～3 年の新人は 8 名。新人スタッフはハローワーク求人や学校の実習

での経験から新卒で専門学校から初めて入社した方が多く、経験は浅いものである。また入社理由は「友達に勧められたから」「こどもを産んで、すぐ働きたかった」など自身に関係する理由が多い。このことから、開所当時～中間期は職員になった当初からスタッフの方向性は一致していると言える一方、現在は一から教育する必要があることが予想される。

このように、大規模化によるスタッフの増員は様々な変化と問題を生み出した。主にスタッフの質の変化、介護への方向性共有の困難である。今までは福祉施設から転職してくる者が多かった。現在は新卒や専門学校から転職してくる者が多く、介護に関し新人で一から教えなくてはならない。また、就職動機について、開所当時と中間期はにぎやかなケアに共感して入ってくる傾向があるが、現在は自身の理由で入る者が多いという。次項で説明するが、にぎやかなケアは他の事業所よりも高度なケアが求められ、より経験豊富なスタッフが求められるが、現在の新人スタッフは介護経験も少なくそれに追いついていないように感じる。また介護への方向性の共有が困難であることは、チームワークがの乱れのたねになる。阪井は2014年の講演で、富山型に必要なものにスタッフ間のチームワークがあると述べている。年齢や資格、性別などの違いがある中で理念を固め、「いい仕事」をするには良いチームワークが一番大切であるが、実際の福祉の現場では人間関係や理念を統一することは特に難しい、「スタッフのチームワーク形成が今の一番の仕事だ」と語っていた。方向性の共有＝良いチームワークは大規模になるほど難しくなり、阪井はこの困難に直面している。

C 小括

このように大規模化の悪影響は大きいものであることが考えられる。利用者の増加により、現場は忙しくバタバタしたものになり、利用者のわがままに快く応えられない時もあり、加えて送迎や風呂などの「仕事」はスタッフの都合で回してしまっている。また、スタッフの増員のために介護経験が少ない新人が多く、ケアの質は低下する。にぎやかで働く理由が皆異なるため、理念を共有し、良いチームワークを築くことが困難になっている。大規模化は、にぎやかが目指す理念を妨げる大きな要因であると言える。

大規模化という問題は、富山型の中でも特殊なものであることが分かる。「富山型デイサービス実態調査報告書」(社団法人中小企業診断協会富山県支部 2004)によると、経営上の悩み・問題点では「人件費等の支払いに充てる運転資金が不足」していると回答した事業所が 50.0%で最も多い。介護・デイサービス上の悩みでは「営業力が弱い」が 35.7%で最も多く、次いで「知名度が弱い」「社内に必要な資格保有者がそろっていない」が 28.6%となった。第 2 章の富山型デイサービスの今後の課題では一番目に「収入の確保と経営の安定」、2 番目に「資金の確保」とあり、大規模化よりもむしろ巨艦型介護施設である特別養護老人ホーム等との激しい競争にさらされる中で、どのように安定して利用者確保するか重点が置かれている。このようににぎやかのような特殊な問題を抱えるケースは世間から認識されにくいのではないだろうか。また国立情報学研究所(NII)が提供する論文検索用のデータベース「CiNii」での「介護 大規模化」の検索結果は、ほとんどが介護事業所(特に訪問介護)の大規模化・複合化・多機能化の可能性や必要性についてであり、やはりにぎやかのような課題の報告は特殊で、話題や問題になることはないように思われる。この特殊な問題は、にぎやかな雰囲気はバタバタと忙しいものに変え、更にケアの質も変化させ、理念を達成する足かせになっている。そのため、特殊ではあるが見過ごしてはならない問題である。大規模化が進んだ原因は、筆者は制度支援のギャップにあると考える。それについては第 3 項で詳しく説明する。

第2項 常勤介護スタッフの不足

「富山型デイサービス実態調査報告書」(社団法人中小企業診断協会富山県支部 2004)によると、運営スタッフの半数近くは非常勤職員とボランティアであり、スタッフ雇用の上での安定性は非常に低いものになっている。にぎやかも例外でなく、常勤の介護職員は4人、非常勤職員は7人、研修生2人、ボランティア3人となっており、常勤の介護職員は足りているとは言えない。この現状に対しメグちゃんは「(あまりにも忙しくて)これで人手が足りてると言えるん〜?」と不満気味だ。福祉サービスの中核は人的サービスであり、それを担うのは介護スタッフであるため、介護事業所の安定には雇用面が大きく関わる。それに加えてにぎやかは多様で個別的なサービスを多く提供するため、より豊かな人員配置が必要であると思われる。

「帝国データバンク」(2017年2月17日)によると、2017年の人手不足に対する企業の動向調査では、企業の43.9%で正社員不足で、過去10年で最高のものになった。上野(2011)は景気が回復し、雇用が拡大傾向になれば、介護職の低賃金などが原因で、福祉学科を卒業した新卒者でも福祉系の事業所に就職するケースは著しく減少するという。「PRTIMES」(2017年11月28日)によると、2017年に行った全国の介護従事者160名へのアンケートでは、97.5%が「人材不足を感じる」と回答しており、介護現場の人材不足の常態化が浮かびあがった。富山県ではどうだろうか。「厚生部における人材確保対策(その2)福祉・介護人材の確保対策の推進」(富山市2017)によると県内の介護福祉士養成校の入学者数は、平成15年をピークに減少に転じ、2008年には入学定員に対する入学者数の割合である充足率が過去最低の62.4%となっている。その後、微増傾向となっているが、依然、極めて低い水準(2010年:64.7%)になった。県内の介護関連職種(常用パートを含む)の有効求人倍率は、2008年10月に2.24倍と極めて高い水準となった後急速に収束し、2010年4月には1.12倍となっているが、全職種の有効求人倍率(0.62倍)と比較すると、依然として高い水準にあった。給与水準について、2009年の富山市の調査では、富山県において介護施設で働く介護職員(施設介護員)の年間収入を全職種と比較すると、若年層(20~24歳)においては男性で388千円、女性で74千円低い。また、中堅層(35~39歳)においては更に格差が拡がり、男性では1,542千円、女性では810千円低くなっている。同様に看護師と比較しても中堅層では、男性で974千円、女性で1,652千円それぞれ低くなっており、同じ医療・福祉系の職種と比較しても低い給与水準にあると言える。このような空前の人手不足の日本の中で、更に低賃金による深刻な人材不足がにぎやかに影響を与えていることは想像に容易い。そのような中でスタッフを増員することは簡単なことではなく、大規模化に伴うスタッフの増員は簡単なものではないであろう。

第3項 行政支援とのギャップ

一般的な事業所は行政のルールに基づいて運営する。行政のルールや介護保険制度の方向性に注目すると、利用者の生活に寄り添っているとは言い難い部分や高齢者の意思や体の状態と反する方向性が存在した。本項では例として送迎、外出、加算を挙げ、介護保険とは異なる道を行くにぎやかが直面する問題を論じたい。

A 送迎

道路交通法によってデイサービスの送迎は「施設利用のために利用者を送迎する」という目的で旅館や幼稚園などと同様に自家輸送として認められているが、途中下車や寄り道は、自家輸送の範囲を超えていると判断され、厳密に言えば道路交通法違反となる。それを防ぐためには、事業者は営業輸送許可を申請し、運転手は2種免許（もしくは大型2種免許）が必要となる。しかし非現実的であることは言うまでもない。一般的な施設では寄り道すると行政の指摘がはいる、報酬がへることが懸念されるため、寄り道は断わることが予想される。そのような中、にぎやか寄り道を認めることで、にぎやかの負担が増えるとともに柔軟なサービスを求めて利用者が増加することが予想される。

また障害者の送迎は、富山市のホームページによれば一定の条件で加算がつく。しかしにぎやかでは、2016年から付かなくなったという。恐らく20人以上の定員の場合、1回の送迎につき10人以上の利用者を乗せることが加算の条件であるからだと思われる。にぎやかでは、一度に大人数を送迎せず通常は4～6人が乗る。それは、送迎で長い間車に乗せられることは利用者の望むことではないとされ、にぎやかの習慣の一つとなっている。脳性麻痺のゾンビさんは障害者総合支援法の生活介護事業・自立訓練事業、日中一時支援を利用しており、毎日にぎやかに通っている。家族は90代の母と兄夫婦。兄夫婦は仕事をしており、彼女の生活をいつも支えられる訳ではない。そのため障害者の送迎がなくなってしまったらデイサービスに通えなくなってしまふ。廃止されてしまい、廃止される以前のにぎやかでの日常と大きく変わってしまうことが懸念されたが、今でも無料で送迎を利用している。このケースのような障害者の送迎のニーズが存在しており、重要度は高いように感じられた。しかし1日の利用定員18名のうち、高齢者が38.5%、障害者が42.7%、障害児が20.7%、自主事業（乳幼児・健常児）が2.7%であり、報酬が付く高齢者の送迎よりも障害者の送迎の方が多くを締める。ニーズに応えようとする姿勢が送迎の金銭的・時間的な負荷になることが懸念される。

B 外出

平成25年度下関市介護保険サービス事業者集団指導（通所介護、介護予防通所介護、認

知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所介護)によると、通所介護について、事業所内でサービスを提供することが原則だが、

- (1) 機能訓練の範囲として年間事業計画・通所介護計画に位置付けられていること。
- (2) 自立支援に効果的な機能訓練等のサービスが提供できること。

以上の条件を満たす場合において、事業所の屋外でサービスを提供することができる。居宅サービス計画に位置付けようのない、単なる行楽（日帰り旅行）や物資購入を目的とした外出は認められない。更に屋外サービスを行う場合の人員配置については、事業所内の利用者には、事業所内の利用者数に応じた人員配置基準上必要とされる職員数を配置していない場合、減算対象にあたる。利用定員が10名を超える場合、管理者1名、生活相談員1名以上、看護職員1名以上、介護職員1名以上、機能訓練指導員1名以上の人員を配置しなければならない。(通所介護事業指定申請など介護ビジネスでの開業・起業の立ち上げ支援 2017)

外出が許される原則「機能訓練の範囲として年間事業計画・通所介護計画に位置付けられていること。自立支援に効果的な機能訓練等のサービスが提供できること。」はどちらもにぎやかやり方とは反するものである。このように気まぐれな外出は認められていないが、阪井はにぎやかなスタイルは在宅介護には必要だとし柔軟に対応している。このこともAの送迎と同じく、一般的な事業所は行政に認められていないため、実行を断念するが、にぎやかはニーズのためなら行うことが当たり前だ。そうするとやはりにぎやかに人気が集まってしまう、ますます忙しくなることが予想される。

C 加算

介護保険は身体機能の維持や向上を評価し、加算を付ける。「個別機能訓練加算の算定要件」(Schaso.net2017)によると、個別機能訓練加算(1)の目的は『身体機能』の維持・向上で、目標は「安全に椅子からの立ち座りができる」「自力で床から立ちあがる」「杖を使って5m歩行する」「車いすで自走する」「自分で靴が履ける」等の単純なひとつの行為を達成するものを設定する。個別機能訓練加算(2)の目的は『生活機能』の維持・向上で、目標は「週に1回、囲碁教室に行く」のような複数の行為が組み合わさった活動を達成するものを設定する。この自立を目的にした加算設定を阪井はこのように評価する。

この人たちは動物園の檻の中の動物じゃないけど、ほんとにごはん、餌だけやっつけばいいやん。今やってる介護保険のサービス。人として人間らしくちゃんと人間らしく。それにプラスアルファなにかくつつくとしたら、「あんた最後まで自分のことやられ」ってリハビリさせるだけだろ。けがの治療と、自立するための訓練が加わってるだけで、それが人間なんけ、そう思わん？(2016年10月23日フィールドノーツ)

こうしてみると、介護保険の加算で高齢者に直接的に関わるものは、身体機能の維持・

向上と栄養改善、口腔機能向上であるが、どれもにぎやかの「老いを否定しない」という精神に反するものである。阪井も介護保険の基本サービス（入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話や機能訓練）と加算対象サービス＝行政に価値が認められているサービスに疑問を投げかけている。

また、個別機能訓練加算（1）に注目したい。これはグループに分かれ、複数の種類の機能薫染項目を準備し、項目の選択にあたっては機能訓練指導員が利用者の選択を援助しながら、座る・立つ・歩く等の『身体機能』の維持・向上を目指す（表 5-1）。この訓練内容を忠実に再現しなければ加算は付かない。にぎやかの 90 代利用者の要介護度は当時最も重い 5 であった。寝たきり状態であったが、阪井の熱心なケアが功を奏し現在は要介護 1 に改善した。しかし阪井のケアは個別機能訓練加算（1）の方法とは異なるため、加算は付かなかった。更に要介護度が下がったため介護報酬も減少した。他にもにぎやかでは、機能訓練を実施していないのにもかかわらず、要介護度が下がり元気になった利用者がある。その場合にも加算は付かず、報酬は減少したという。驚異的な回復となった阪井のケアは評価されるべきであるが、行政の指示する方法とは異なるがゆえに加算は付かず、無かったものとしてみなされていた。現在は要介護度を下げること成功した事業所に奨励金を渡す市町村も出てきているが、富山県は未だに要介護度が下がるという想定外の出来事に対して、柔軟な評価や対応を取っていない。

	個別機能訓練加算 (1)	個別機能訓練加算 (2)
目的	座る・立つ・歩く等の『身体機能』の維持・向上	1 身体機能だけでなく精神の働きも含む「心身機能」 2ADL (日常生活動作) 家事・職業能力や野外歩行といった生活行為全般である「活動」 3 家庭や社会生活で役割を果たすことである「参加」等の『生活機能』の維持・向上
機能訓練の選定	複数の種類の機能薫染項目を準備し、項目の選択にあたっては機能訓練指導員が利用者の選択を援助	実際的な行動そのものや、それを模した行動を反復して行うことにより、段階的に目標の行動ができるように内容を定める
実施範囲	グループに分かれて実施 (人数に関する記載なし)	5人程度以下の小集団(個別対応含む)
実施環境	記載なし	浴室設備、調理設備・備品等を備え実践的な環境での実施

(表 5-1) 個別訓練加算の目的と算定要件

今後行政支援は更に高齢者の自立に重きを置かれ行われていく。2016年11月に開かれた第2回「未来投資会議」で、介護報酬を自立支援の効果を反映した体系に転換するよう厚労省や関係省庁に提言された。首相は「介護が要らない状態までの回復を目指す。パラダイムシフトを起こす」「これからの介護は自立支援に軸足を置く。介護報酬などの改革に向け、直ちに施策を具体化してほしい」と明言した。介護保険制度は3年ごとに見直されるが、2018年4月に迎える介護保険制度第7期は、根幹に関わる制度改定が盛り込まれている。国は市町村と都道府県に「自立支援介護施策(被保険者の地域における自立した日常生活の支援、要介護状態等となることの予防又は要介護状態等の軽減若しくは悪化の防止及び介護給付等に要する費用の適正化に関し、市町村が取り組むべき施策)」に応じて特別に交付金を出すという。この動きに先立って、各自治体では様々な取り組みを行っている。例えば埼玉県和光市では、介護予防と自立支援を掲げ、栄養改善や口腔ケア、トレーニング機器での運動、家事全般などの多くの介護予防プログラムを発案、提供し、ケアプランの作成やその目標達成の点検などに市が全面的に関わっている。その結果、要介護者

の介護保険認定率が 2013 年には 9.6%に下がった（全国平均 17.6%）。自立に成功し、介護保険を使わなくなったことを同市では「介護保険からの卒業」と名付け、「卒業生」の表彰も行われた。このように行政先行による介護の方向転換により、自立支援は更に評価されていくであろう。しかし、阪井の理念と「介護保険からの卒業」は大きく異なる。阪井の「卒業」に対する意識の違いを紹介したい。阪井は自叙伝でこのようなエピソードを綴る。身寄りがなく孤独に苦しんでいたある高齢者にはぎやかに通うことで心が許せる人々に出会い徐々に回復し、元気になった。しかし要介護認定で自立と判断され、にぎやかではなく別の自立支援サービス施設に通うように指示された。もちろん、本人は気の許せる人々がいるにぎやかに通いたい。そこで阪井は今までの 1 回の自己負担料 900 円を変えないまま、なんとか通ってもらうために昼食代 500 円送迎代 400 円でボランティアとして通ってもらうという方法をとった。このように自立と認定されたらにぎやかから出ていかなければならないことは、高齢者にとっても阪井にとっても納得いかないことであった。富山県は前述の加算以外の自立支援施策は取っていないようだが、団塊の世代が 70 代後半に突入する 7, 8 年後、生産人口の減少も手助けし、事業所は今よりも自立支援サービスが求められることが予想される。

D 縦割り福祉のしわ寄せ

富山型は高齢者・障害者・障害児を同じ施設でケアするという特徴がこれまでの縦割り福祉政策の視点からみると画期的なものである。現場では皆が同じ空間で自然に経過しており一見縦割り行政の跡は無いように見えるが、請求書作成の際には未だに縦割りであることが分かった。富山型の一か月の作成書類は利用者への請求書類、介護保険課への請求書類、障害福祉課への請求書類である。利用者にはにぎやかとかっぱ庵を併せると、名簿には 100 名ほどが載っており、小規模といっても登録人数は多い。介護保険課には、利用するサービスに合わせて、通所介護、ショートステイ、認知症ショートステイの書類を提出する。他にもケアマネジャーの書類づくりを行わなければならない。障害福祉課への請求書類は、生活介護、機能訓練、放課後等デイサービス、児童発達支援、日中一時支援と障害者、障害児の利用するサービスに合わせて書類を提出する。にぎやかではこの作業を一人で行う。事務のタカシさんは「富山型はみんな提出書類の量や種類が多くて大変なんじゃないかな。」と語った。半月はこの作業に追われ、月末は残業、あるいは家に仕事を持ち帰りながらの生活だという。小規模とはいえ利用者名簿には 100 名が載っており彼らへの請求書類作成それだけでも大変そうだが、更に高齢者は 4 種類に分けられ、障害者・障害児は 5 種類に分類される。提出場所は介護保険課と障害福祉課で課も分かれ、別々に提出しなければならない。これに加えて平成 18 年 4 月の改正介護保険法施行により、介護サービスの質の確保や向上等を目的とした指定の更新制度が導入された。この規定により、今後各介護サービス事業者は、指定を受けた日から 6 年ごとに更新を受ける必要がある。

指定更新を受けるためには、所定の受付期間内に必要な申請書類を県に提出して審査を受ける必要があり、9種類の書類を提出しなければならない。一度誰でも受け入れる・なんでもするという富山型の制度的な難しさは、いまだに続く縦割り行政との関わりにもあったようだ。

E 小括

様々な制限が存在する介護保険制度であったが、阪井はそのことについてどう感じているのか。行政からの視察が来た時の阪井の発言を紹介したい。

阪井：例えば送迎途中におばあちゃんが「明日の朝ごはん買うがにちょっとだけコンビニよってくれ」と言ったら、今介護保険上はノーなん。送迎は家からデイ、寄り道したらダメなん。すぐポスト一枚いれんのもダメなん。なんかあったとき、制度上認められてること以外で、何かあったら責任取れないから。なんかあったときって考えたら、何もできん。なんかあった時の責任問題。だけどそれを守ってたら、その人はその人らしく生きることは難しいよね。その人らしく生きていく権利を保障してあげんなんね。自分らの責任よりもその人が自分らしく生きるための責任を私たちは果たしていかなん。(2016年6月30日フィールドノート)

本項ではにぎやかの方針と制度の規制や加算から読み取れる介護保険の方向性を示し、その差異を示した。阪井は制度の規制に関し、「誰かが責任を取れる」範囲内に制度支援を限定していることについて理解している。しかしそれでは利用者がその人らしく生きることは難しく、問題に対する責任よりも自分らしく生きることへの責任を果たさなければならないとしている。阪井は行政に認められていない行為でも「やってもいい、やっちゃいけないんじゃない。やらなきゃいけないのかなんだよ」と語り、利用者のニーズに応えようと奮闘する。他の事業所でも同じことができるだろうか。次項で説明するが、にぎやかの利用者数が増え、人気の事業所になったことから分かるように、恐らくそうではないだろう。どこの事業所も制度にとらわれず、本当に利用者が求めていることに応えられるケアを実践できれば、にぎやかに利用者が集中しなかったのかもしれない。

また介護保険の通所介護施設は「必要な日常生活上の世話や機能訓練、栄養改善サービス、口腔機能訓練サービスを行う。」(東京都社会福祉協議会 2017) とある。第一に介護について挙げられているが、次からは、身体機能の一部を補完するサービスとなっている。加算もその目的通りの項目に限られる。私たち人間の生活は、身体的側面と精神的側面から成り立っていると捉えることができるが、介護保険で規定された通所介護施設のサービス内容は、そのうちの身体的側面の一部のみを支える制度となっている。更にこれからは自立支援の評価が高くなり、支えなくても生きていける高齢者を作ろうとなっていくであろう。

一方、にぎやかは日常を支えることを根本理念としている。これは、人を支えるとは全人的に支えるということ、すなわち、身体的にも精神的にも支えることであるとの認識に立つからである。そして、精神的に支えるものは、暖かい人間的な対応とともに、買い物、茶話会、旅行などのような、日常的個人的な物理的欲求の充実であるとの認識があるから

である。この物理的欲求に応えず、身体的側面だけを支えようとする支援は、不十分な支援と言わざるをえない。そこで、にぎやかでは、利用者を全人的に支えるため、日常支援に奮闘するわけである。

第4項 にぎやかケアの難しさ

三枝はにぎやかな職員であるためには、①多様な他者との関係の中で課題を見つけ、その都度対応するという柔軟さ、②利用者との関わりを通じ、また周囲の多様性に目を向けることで相手を知り、加えて自分を見直すこと、③自分と阪井の介護の違いに折り合いを探ることの3点が必要であるとしている。それらは「にぎやかで経験を積むことでしか得られない」とし、特に③については自分のやり方を阪井のやり方に変えていくことが難しいことを論じている（三枝 2016:87）。

また、筆者は個別ケアを実践することの難しさを目にすることがあった。スタッフは「エリちゃん事件」と呼んでいる出来事での場面である。ある日、エリちゃんにはぎやかスタッフや親への連絡なしに一人で市内電車に乗り、大学前まで乗ってきた（どこかに行く際はスタッフに携帯電話で連絡することになっている）。その日、スタッフは心配してエリちゃんの携帯電話に連絡してもエリちゃんは電話の途中で切ってしまい、連絡がつかない状態になったという。その後父親が迎えに行き、無事に帰った。次の日、スタッフは恵美さんについて「自分の子ならありえんわ」と言っていた。エリちゃんに理由を聞いてみると、彼女は「一人で遠くに行きたかった」という。阪井はエリちゃんが家から事業所まで一人で通えるようにトレーニングしようと提案した。しかしあるスタッフは「エリちゃんは注目されただけだからしなくてもいいのではないか」と意見を言った。阪井は「エリちゃんがしたいと思う時が成長の時だ」と言ってそのスタッフを説得した。彼女は「そうですね、分かりました」と言ったが、阪井がいなくなると「阪井さんが全部正しいってなるのがすごい嫌だ」と他のスタッフに言っている。その後、彼女にエリちゃんへの対応について聞くと、「にぎやかと作業所という障害者に理解がある人々が多いところのみを知るエリちゃんが、社会に出たら一人の人間として見られる。冷たいことを言われるかもしれない。私が社会の『エリちゃんを見る目』を持って接していくことも大事だと思う。だから、社会にいる人間としてルールを破ることを寛容に考えないし、特別視しない。」と語ってくれた。（後日談：何回かは家から事業所まで一人で通うトレーニングをしたが、真夏になるにつれ気温が上がるため、熱中症回避のために中断したという。）

エリちゃん事件に対し、阪井はエリちゃんのステップアップとしてとらえ、一人で出歩けるトレーニングをすることを提案した。それに対しあるスタッフはエリちゃんがルールを守らなかったことを障害者だからと特別視せずに、一人の人間として対応した。どちらもエリちゃんへの最善の対応を考えたことだ。このようにスタッフ同士でもケアの仕方についてぶつかることがあることが分かる。集団ケアはマニュアル化されたものであるため、利用者への対応は皆一緒で対応の仕方が明確だ。それに対し、一人ひとりの利用者に対してどう対応するのかをそれぞれが考え、結果的に1つの方針に沿ったケアを実践する＝個別ケアへのこだわりを実践するには、エリちゃん事件後の対応に複数の意見があることか

らわかるように簡単ではないことがわかる。それぞれの利用者への想いと実践を積み重ねたのちにできた自分なりのケアの方法論があり、どちらにも理があり、どちらが正しいとは言えないことだ。そのような中で三枝（2016）の「にぎやか職員の職員」であるための条件③のように「坂井の答えに沿うこと」が必要である。また、個別ケアには答えがなく、与えられる「仕事」でもない。個人のニーズを見つけ、考え実行することが難しいことは、三枝（2016）でユウキちゃんが語っている。このように「仕事」以外のケアを自ら考え、実行することの難しさと、自分のケア理論が確立していたとしても、坂井のやり方に修正する難しさが存在する。

また、にぎやかの「どこでも行きます、なんでもします」（坂井の著書より）を達成、継続するためには、スタッフに精神的な負担がかかることが懸念される。上野は、介護スタッフは「家族でないからこそ優しくなれるし、過去のしがらみがないので気持ちよく介護できる」と述べる。また「優しくなれる条件には期間限定ということもある」とし、それは「5時まで見たらOK、という時間と程度の限定」であるとしている。家族介護の負担感には、どこまでやっても終わらない、どこまでやっても十分とはいえないという井口高志の「無限定性」（2002）がつかまとうのだ（上野 2011:375）。確かにデイサービスであるにぎやかでは毎日の中では期間限定の介護だ。しかし休みの日にも利用者に時間を使い、家族や親せきのように旅行も同伴する。さらに職員は利用者のお願いやわがままを断ることは極力しないようにしている。にぎやかには上野のいう「期間限定」や、「これはできない、期待に沿えない」といったAの程度の限定が存在しない。時間と程度の限定ができない介護を実践する現場では、通常の介護施設にはない家族介護における「無限定性」の負担感を負うスタッフもいるのではないだろうか。

更に上野は利用者の生死にかかわる意思決定や心理的なサポートは家族にしかできない役割があると述べているが、にぎやかでは利用者が危篤になった時、延命させるか悩んだ末に延命させたという事例がある。一般的に利用者が危篤状態になれば延命の選択をすることは当たり前のことだが、坂井は利用者の意思を無視し医療措置を施して生かすことには反対している。どう生かすかより、最期にどう散らすかが重要というスタッフもいる。そのような心情のなかでよく悩んで決めたことである。利用者の家族は別の家に住む妹のみで一人暮らしだった。家族に相談するよりも先に坂井とスタッフが考え下した決断だ。また、一般的に付き添いは家族の役割であるが、ある精神障害者の利用者には病院への付き添いをしているという。このことからにぎやかの職員は、家族の役割を担うこともあることが分かる。上野のインタビューで、坂井は「家族にできない介護（期間限定だから優しくできる介護）やっとなるわね」というが（上野 2016:375）、家族的な介護に加え、家族にはできない介護と家族にしかできない役割を担い続けるには、やはり質の高い（利用者により優しく続けられる）介護とスタッフが必要だが、精神的な負担がかかる。

本項ではにぎやかの職員である条件と、個別ケアの方法に関する答えがない難しさと、職員にかかる精神的な負担を紹介した。にぎやかケアを達成するにはこれらをクリアしなけ

ればならないが、簡単なことではない。そのような状況で阪井が求めるケアを目指さずに、利用者との関係は楽な方に流れているのではないか。その流れを食い止めるためには、リョウボちゃんはスタッフ同士の注意やアドバイスが必要であるとしている（三枝 2016:71）。阪井もその必要性は感じており、このように語る。

以前おりさんがもときちの失態を目の前に見ながら注意もせず見て見ぬふりをしていることがあった。その時もときちの失態よりおりさんの態度にものすごい腹が立った。仲間なら注意してよ！って
(2015年12月12日阪井のブログ)

阪井は、スタッフのミスを互いに見逃し許してしまったら、利用者が我慢するしかなくなるとし、スタッフにお互いを高めていく関係を求めている（三枝 2016:77）。スタッフの失態をスタッフ同士で注意しあい、ケアの質を高めていく。その大切さを訴えその関係性を求めているが、スタッフが増員した現在、やはり全員の意識を統一し何でも言い合える関係を築くことは容易いことではない。

第5項 小括

にぎやかの問題の背景には大規模化から生じるスタッフの増員や移設、スタッフ不足、行政支援とのギャップ、にぎやかケアの難しさが浮かび上がった。こうしてみると一見人数の問題に見える大規模化は、実はケアの量だけでなく質の変化やスタッフの若年化をもたらしていた。また大規模化は一見内側の問題に見えるが、制度に守られてニーズに応えることが難しい他の事業所と関係していることがわかる。他にもにぎやかのみならず日本全体が抱える介護職員不足や、にぎやかケアの難しさが問題の背景にあり、それらが統合してにぎやかの量的・質的なサービスの不足に陥らせていた。

しかしにぎやかの人々は大規模化や制度の不十分さではなく、自身やスタッフに問題があるとしている。例えば、忙しさを制度が一因になっているのではないかという問いかけに対し、ナツちゃんは「そういうことじゃないと思います。人数はあんまり関係なくて、人数が増えても減ってもその自分の中の施設病みたいなものが治せなかったっていうのが自分の敗因だなと思ってまして。」と返答している。また、三枝（2016）では、利用者の多さが職員業務に影響しているのではないかという問いかけに対し、ミキティーは「忙しくても関係は築ける。利用者を信頼していれば。昔は利用者とスタッフは一丸となって忙しさを一緒に乗り切ったっていう達成感もあったけど。・・・今がそういうのがない。」と返答している。にぎやかの現状を環境のせいにしていない姿勢が伺えるが、現場のみが変わったとしても、介護保険や取り巻く制度や環境が変化しなければ、負担を背負うスタッフの上のにぎやかが存在するという現状は変わらず、また質の維持はこれまでの調査で分かるように大変大きなもので不安定だ。加えて周辺のデイサービスが今まで通りではにぎやかの人気は変わらず高いままで、大規模化の問題は解決されない可能性がある。総じてにぎやかだけでなく外側にも原因があり、その部分を改善することも必要である。しかし現場の自身や身内に対する厳しい目があるために、原因は全て内側にあるとしてしまっていた。その過剰なまでの当事者意識がスタッフを苦しめているのなら、なおさら早急な外側の変化が求められるべきであろう。

第6章 終わりに

調査ではにぎやか理念は介護保険の方向性とは異なるものであることが明らかになった。そのような理念通りに運営しづらい中で、何がにぎやかケアを支えているのだろう。それは熱心な「仕事」外の活動、ボランティアの積極的な活用、利用者スタッフの近距離な関係性である。スタッフが熱心に「仕事」以外で働くのはなぜか。それは阪井への共感・大規模施設への反発と、スタッフが利用者家族や障害者の家族という事情があるからであった。しかし、現在、にぎやかは大規模化したことによる多忙から生じるサービスの量的な不足が存在し、それに伴うスタッフの増員により方向性の共有が困難になっている。加えてにぎやかで求められるケアの質は高くスタッフへの負担も大きい、それらをクリアできるスタッフでなければにぎやかで満足されるケアを提供することは難しい。そのような中で阪井の求めるケアを実践できていない場面がみられた。このように、スタッフの増員とにぎやかケアの難しさが相まって、サービスの量と質の変化が起こりやすくなっていた。

結果的には、にぎやか理念は完全に達成されているとは言い難い。本論文では、問題の背景には大規模化、介護スタッフ不足、行政支援とのギャップ、にぎやかケアの難しさとした。筆者は中でも大規模化が特徴的であり、その根本的な原因は介護保険やとりまく法律の不十分さであると考え。にぎやかは2017年11月25日から休業中だ。理由について、阪井はこのように語ってくれた。「一つひとつ美味しいパンを作ろうとパン屋さんを開いたのに、気づいたら大量生産のパン屋になってしまった。一からやり直したい。」大量生産とは、大規模化したケアのことだろう。にぎやかのホームページには『2017年11月25日(土)にぎやか最終日 沢山の人の笑顔に囲まれ、終わることができました。このような日を迎えられるとても幸せでした。それと同時に新たな「にぎやか」の責任を重く感じています。2018年春を目途に準備をすすめていきますが、これまで同様のサービスは提供できないと思います。確実に事業規模は小さくなります。しかしにぎやかが、これまで大切にしてきたことをより深く、より丁寧に、提供できることを目標にしています。』と書かれており、阪井も大規模化の弊害を重く受け止めていることが分かる。そしてにぎやかは今現在休業し、毎週日曜日ににぎやかの事務所を使い、昼間は「ふきだまり食堂」という食事処、夜は「スナック母子家庭」というバーを開いている。大規模化＝利用者からの過剰な支持を得た理由は何なのか。それはやはり個別ケアに基づく、制度の範囲・規制・制限を飛び越えた柔軟なサービスにある。多くの一般的な事業所が介護保険に沿ったサービスであるが、その介護保険やとりまく法律が利用者の生活上や精神的なニーズに十分に応えているとは言い難い。例えば送迎の寄り道は禁止されており、送迎とみなされない危険がある。そのようなリスクを背負って利用者のニーズに応えるというのは難しいものであることが想像できる。また自宅でのケアに関して言うと、にぎやかは積極的に雪かきや着替えの手伝いをしていたが、それは加算になる可能性は低い。加算を付けるには、ケア

を施した介護スタッフの勤続年数や利用者の利用単位などの条件を重ねる必要があるためだ。その他にも利用者の楽しみや文化、習慣のサポートは完全に事業所の自発性に委ねられている。一方、自立訓練には加算が付き、介護保険からの「卒業」を促す流れができていくように感じられる。このように制度が高齢者や事業所に寄り添っていると言い難い現状で、利用者のために何でもしてあげたい、加算は無くていいから自立訓練は無理にさせたくないというにぎやか姿勢は貴重であり、人気が集中してしまうのも頷ける。にぎやかなように利用者のニーズの柔軟に対応しても経営が安定するような行政の支援があれば、利用者は分散し、にぎやかな規模は大きくならずに済んだのではないだろうか。前述の通りにぎやかな課題とその原因である小規模通所介護施設の大規模化に関する弊害はこれまで語られてこなかった。それは大多数の小規模施設では、大規模化よりも、特別養護老人ホームとの競争の中で安定した利用者や収入の確保が課題であるためである。また、一般的に大規模化は経営が安定し、順調に事業を展開しているとの認識の上にあるものである。一方小規模施設の大規模化というケースは特殊ではあるが、にぎやかな休業を決定させる程に阪井を悩ませている。大規模化は熱意と信念を持ち、良い介護をしようと奮闘する者たちが努力の末に生じる問題であり、看過されてよい理由はない。

<登場人物一覧>

登場人物 (二重線以下はスタッフ)	プロフィール
ゾンビ	脳性麻痺の 50 代の女性利用者。毎日にぎやかに通っている。90 代の母親と兄夫婦と住んでいる。頭用のサポーターを付けており、ゆっくりなら自分で身動きがとれる。県外からぞんびに会いにくる人もおり、にぎやかの看板キャラでもあるようだ。
カッチャン	かっちゃんは脳性麻痺の 70 代の男性利用者。にぎやか開所当時から利用している。母親との二人暮らしを経て母が入院をすることになり、一人暮らしが不可能であるため入院することになっていたが、にぎやかが開所したことを知り、利用を始める。
モモノイ先生	認知症の 90 代の女性利用者。夫を亡くし、2015 年からのにぎやかに住んでいる。にぎやかの利用前は寝たきりの要介護 5 であった。精神科のある病院への転院も検討されたが家族の希望で利用を始めるに至る。現在は 1 人で歩ける。散歩が日課。
エリちゃん	20 代 (2016 年当時) の女性の利用者。精神障害があり、身の周りのことはある程度はできるが、父親と二人暮らしで、父親が忙しいときは家の日用品をスタッフがチェックすることもある。日程通りに過ごすことが嫌い。ふらっと電車で大学前まで出ていくことがあり、スタッフを心配させることがある。いつもにこにこしている。
ヨリちゃん	高齢の女性の利用者。歩行が苦手な杖を使って歩く。言葉がなかなか出てこないものの、スタッフとのコミュニケーションはうまくいく。
レイコちゃん	高齢の女性の利用者。身の周りのことは自分で行えるが、認知症があるため日時の混乱がある。食べたことを頻繁に忘れることや、バッグに食べ物を貯め込み放置することもあった。
ツヨシくん	50 代のダウン症と肛門狭さを併せ持つ男性利用者。趣味は映画・DVD鑑賞。

アキちゃん	60代の知的障害を持つ男性利用者。約50年間入所施設で暮らしていた。その後両親（妻：80代、夫：90代）は自宅に引き取るが、夫は認知症、妻も息子を引取った一か月後にストレスから膀胱炎になり留置カテーテル設置になった。その後一家でにぎやかを利用する。
ハナヤン	幼いころに聴力を失い、その後親元を離れて児童養護施設を転々としながら育つ。20代前半に入院し、精神科病棟に27年間入院生活を送る。国の政策転換及びはなやんの希望から5年前一人暮らしを開始。直後にぎやかの利用も始める。
チイちゃん (チイコ)	にぎやか開所当時の利用者。高校卒業後、福祉作業所を経てにぎやかに行きつく。車椅子で自分で動くことは難しい。
ミキティー	2008年度に一度職員としてにぎやか入職。約3か月後に精神的無い体調を崩し退職する。その後かかりつけ医の勧めでにぎやかを利用するに至る。周りからは「利用者とスタッフの間、貴重な存在」と言われている。
タカシさん	50代のにぎやかの事務管理者。母親がにぎやかを利用していた。
リョウボちゃん	もともと利用者（息子）の家族だったが、3年前に阪井に声をかけられ職員となる。
カオルちゃん	20代の中堅職員。他介護施設で約一年間勤務の後にぎやかに転職。障害をもつ息子も同時ににぎやかを利用する。
メグちゃん	9年目の介護職員。卒業論文にぎやかを研究。そのまま就職。
ナツちゃん	にぎやか開所の3年目（2000年）から2017年8月まで働いていた元スタッフ。かつて阪井と同じ老人保健施設で阪井の助手として働いていた。阪井とこのゆびと一まれを見学した際、障がい者の居場所があることに感動し、富山型デイ働くことを夢みていた。その後阪井に誘われて働き始める。現在はにぎやかを退職し、介護スタッフを介護施設に斡旋する仕事をしている。 弟は重い知的障害をもつ。

<参考文献・URL>

- 井口高志, 2002, 「家族介護における『無限定性』」, ソシオロギス NO.26,87-104
- 上野千鶴子,2011,『ケアの社会学—当事者主権の社会へ』,太田出版
- 郭莉莉,2016,「日本の高齢化と小規模多機能ケアの実践—札幌市のNPOの事例調査より—」
北海道大学大学院文学研究科研究論集 (15), 253-270
- 高野龍昭,2015,『これならわかる<スッキリ図解>介護保険 第2版』翔泳社
- 三枝七都子,2016「〈私の集団〉におけるケア実践—デイケアハウスにぎやかのエスノグラフィ—」東京大学大学院新領域創成科学研究科社会文化環境学専攻 16 年度修士論文
- 阪井由佳子,2002『親子じゃないけど家族です—私が始めたデイケアハウス』雲母書房
- 阪井由佳子,2005『にぎやかな本—禁断のデイケアハウス』筒井書房
- 惣万佳代子,2002『笑顔の大家族このゆびと—まれ—「富山型」デイサービスの日々』水書房
- 三浦正江, 上里一郎, 2006, 「高齢者におけるソーシャルサポート授受と自尊感情、生活充実感の関連」
カウンセリング研究 39(1), 40-480
- NPO 法人にぎやか,2017,「富山型デイサービスにぎやか」 (<http://www.nigiyaka.jp/>)
- 介護の専門性新提案,2017「生活支援介護の専門性」
(<http://kintokaigo.seesaa.net/article/381115856.html>)
- カイポケ,2017「減算加算の種類について」
(http://ads.kaipoke.biz/basic_knowledge/care_insurance_and_law/addition_subtraction/index.html)
- 厚生労働省,2017,「介護保険の概要」
(http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/gaiyo/index.html)
- 下関市,2016,「平成 25 年度下関市介護保険サービス事業者集団指導」
(www.city.shimonoseki.lg.jp/www/contents/1370828194888)
- 社団法人中小企業診断協会富山県支部,2004「富山型デイサービス実態調査報告書」
(http://www.mri.co.jp/project_related/roujinhoken/uploadfiles/shougaisha_hlu03.pdf)
- 全国小規模多機能施設情報サイト,2017「小規模多機能ホームとは？」
(www.shokibo-takino.com/kaigo/what.html)
- 総務省統計局,2017「高齢者の人口」(www.stat.go.jp/data/topics/topi721.htm)
- DIAMONDOnline,2017「国が推進する『自立支援介護』はなぜ危ういのか」
(<http://diamond.jp/articles/-/117967?page=4>)
- DIAMONDOnline,2017「要介護者への行き過ぎた自立支援は虐待と変わらない」
(https://news.biglobe.ne.jp/economy/1207/dol_161207_4279063851.html)
- 帝国データバンク,2017「人手不足に対する企業の動向調査 (2017 年 10 月)」
(<https://www.tdb.co.jp/report/watching/press/p171105.html>)

東京都社会福祉協議会 (<https://www.tcsw.tvac.or.jp/kokenshien/index.html>)

富山県厚生部厚生企画課,2017,「とやまの地域共生」(<http://www.toyama-kyosei.jp/service/>)

富山市,2017「厚生部における人材確保対策（その2）福祉・介護人材の確保対策の推進」
(www.pref.toyama.jp/sections/1015/ecm/back/2010aug/tokushu/index1.html)

富山市,2017「事業所の皆様へのお知らせ」
(http://www.city.toyama.toyama.jp/fukushihokenbu/shogaifukushika/jigyoushanomina_sama.html)

PRTIMES,2017「現役介護職員 160 名にアンケート調査を実施！97%が『人材不足を感じる』一方で対策は『特にしていない』が 4 割」
(https://www.excite.co.jp/News/release/20171128/Prtimes_2017-11-28-13773-125.html)

福祉・介護・保険・医療系専門職のためのソーシャルコミュニティ Wel,2017「介護保険」
(<https://www.wel.ne.jp/bbs/view/kaigo/index.html>)

PRESIDENTonline,2017「なぜ介護ヘルパーは汚い窓を拭かないのか―「安く働く家政婦さん」ではない」 (<http://president.jp/articles/-/24112>)

みんなの介護,2016「デイサービス・デイケア（日帰り）とは」
(<https://www.minnanokaigo.com/guide/homecare/type/>)