競争時代の介護サービス論 第6回 サービスの原点

メタデータ	言語: Japanese 出版者: 公開日: 2014-07-11 キーワード (Ja): キーワード (En): nursing home, care, management, competitive advantage, service, Tohoku Gakuin University 作成者: 岡田, 耕一郎, 岡田, 浩子 メールアドレス: 所属:
URL	https://tohoku-gakuin.repo.nii.ac.jp/records/181

第6回

競争時代の介護サービス論

サービスの原点

岡田耕一郎（東北学院大学 経済学部 助教授）
岡田浩子（社会福祉士・介護福祉士）

●はじめに

介護雑誌で、「介護とサービス」をテーマにした記事を見かけることが多くなりました。本誌でも、企業などのサービスへの取り組みが特集され（'98年2月号参照）、そこでは「売らんかな（なんとしても売りつけてやろう）」の姿勢が強いと思われがちな企業が、福祉施設とみまちがうような理念によって経営されていることが紹介されていました。

他方、介護福祉の業界に目を転じると、介護サービス提供機関は介護保険の導入にむけて、企業と同じサービス業であることを意識しつつあります。

そもそもサービスとはどのようなものであり、介護福祉のサービスとはどうあるべきなのでしょうか。現場のスタッフをはじめとして、多くの人々がこの問題をとらえ直してみようとしています。そこで今回は、「競争時代の介護サービス論」の根幹に関わる「サービス」を取り上げて、その意味を考えてみます。

●「介護サービス提供機関＝サービス業」論

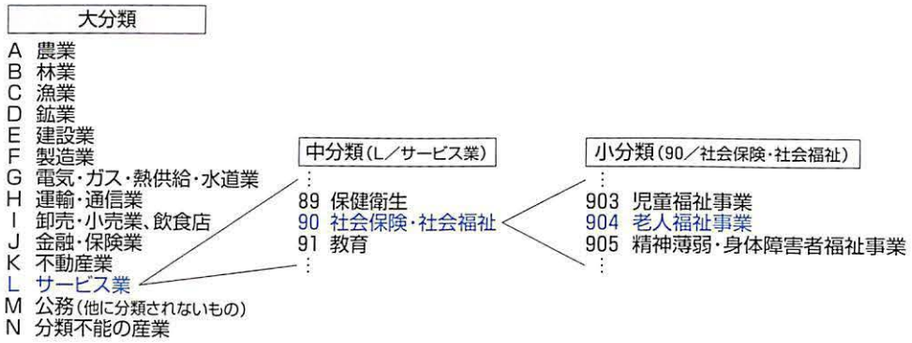
最近では介護の分野においてもサービスという呼び方が定着し、それとともに「介護サービス提供機関＝サービス業」の図式も浸透しつつあります。確かに、さまざまな出版物には、ケアを提供する機関はサービス業であると表現されています。サービス業なので利用者のニーズを的確に把握し、顧客を満足させることに努力しなければならない、もっとサービスに力を入れなければ生き残れないと声高に叫ばれています。

その一方で、このような見方に対しては異論もあるようです。高齢者へのケアをサービスと呼ぶと、企業が提供しているようなサービスを連想してしまい、介護に携わるスタッフとしては違和感があるというのです。

それでは、介護サービス提供機関がサービス業であると主張される根拠とは何でしょうか。

その場合、しばしば日本標準産業分類が引き合いに出されています。日本標準産業分類は、わが国のさまざまな産業を分類した一冊の分厚い本であり、その中は大分類、中分類、小分類および細分類に大別されています。ちなみに老人福祉事業は大分類L（サービス業）、中分類90（社会保険・社会福祉）、小分類904（老人福祉事業）になっています。この分類によると、確かにケアサービスを提供する機関はサービス業といえます（図1を参照）。

図1 日本標準産業分類の構成



●介護サービス提供機関がサービス業に分類されている意味

以前、授業で産業分類の話をしたとき、学生につぎのような質問をしたことがあります。

岡田　「ビスケットの間にチョコレートをはさんだお菓子を作っているメーカーの分類コードは何になるのかな」（ちなみに、ビスケットを作るメーカーの分類コードは1273、チョコレートの場合は1279です）

学生A　「ビスケットの重量とチョコレートの重量を比較して、重い方の分類コードにしたらどうだろう」

学生B　「体積で比べることもできる」

学生C　「それよりも商品に占めるそれぞれのコスト比のほうが妥当だ」

このように学生たちは回答に苦心しながら、分類の難しさを実感したようでした。つぎに老人ホームについて尋ねてみました。

岡田　「それでは、老人ホームは産業分類のどこに入ると思いますか」

学生A　「介護を提供するサービス業ですね」

（そういって、その学生は、まわりの学生といっしょに日本標準産業分類の索引を調べ始めました）

学生B　「ちょっと待てよ。神社・教会・寺院、政治団体もサービス業に入れられているぞ。この分類のサービス業ってどういうこと…」

さて、分類の本に書いてあるから、介護サービスを提供する老人ホームはサービス業になるという理屈の是非はともかく、神社・教会・寺院、政治団体までサービス業に入れられていることに納得いかなかった学生の気持ちも理解できます。B君の指摘をきっかけにして、他の学生もこの分類に少なからず違和感を感じたようでした。その後、学生たちの議論は、「産業分類のサービス業とはどのようなものか」に移り、最後に「老人ホームは大分類A～Kに入れようとするとあまりにおかしいので、大分類Lのサービス業に入れたのではないか」という結論に達しました。

確かに、老人ホームを漁業に分類するよりもサービス業に入れておく方が常識的です。しかしながら、政治団体と同じ大分類Lに入れられていることに納得しづらいことも事実です。したがって、サービス業に分類されていることに意味を求めようとするのではなく、むしろサービス業に分類されているほかの業種との違いを明らかにし、介護サービスの本質を見極めようとすることのほうがより意味があります。

●そもそもサービスとは(注)

「介護サービス提供機関＝サービス業」といわれていますが、そもそもサービスとは何でしょうか。ここでは、サービスの語源に目を向けて考えてみましょう。

サービス（service）に関連して、ラテン語のservireを祖語（祖先に当たる言葉）とし、servantを代表とする「役立ち」系の語群と、同じくservareを祖語とし、observeを代表とする「見守り」系の語群が存在しています（図2を参照）。

図2　サービスの2つの意味

サービス service
- ①「役立ち」の意味　祖語 servire … 代表的なもの servant
- ②「見守り」の意味　祖語 servare … 代表的なもの observe

前者は、神や国家や主人などに召されて仕えることであり、召使、奉公人として奉仕することを意味していただけではなく、使われている主人のために、役立つ有用な行動をも指していました。注意しておきたいのは、ここでの奉仕とは、無償の奉仕ではなく、有償の仕事としての奉仕である点です。日本では、時にサービスはタダを意味していましたが、諸外国では、奉仕に対しては、それに見合うだけの対価（奉仕料）を支払うことがルールのようです。

他方、後者は、注意深く見張り、見付け、見守ることを意味しており、観、看、監などの字をあてることができます。もちろんそこには傍観者のニュアンスはありません。たとえば主人に代わって農場で貴重な家畜を見守っているような姿を思い浮かべてみてください。

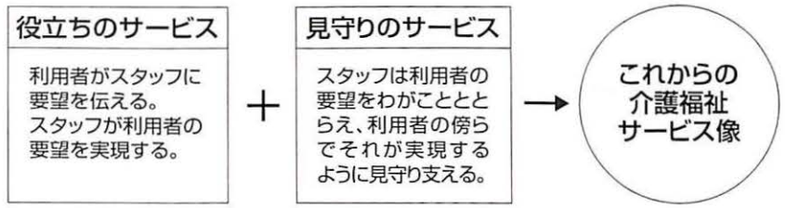
以上のような2つの意味をふまえると、介護サービスは、①利用者に対して奴隷のようにお仕えするサービスと、少しかっこよくいうならば、②責任をもった執事（奴隷ではありません）のように利用者および利用者が大切にしているものを見守るようなサービス、に分けられそうです。

②は、通常サービスを説明する場合には触れられませんが、サービスの本質に迫る重要な見方です。研究室を訪ねてくる学生にサービスの意味を聞いてみても、実際にサービス業でアルバイトをすることが多かったせいか、「お客様は神様です」とでもいえるような「役立ち」のサービスととらえがちです。学生に限らず、私たち自身も社会生活の中でサービスという言葉を使う場合も、もっぱら「役立ち」の意味で使っているようです。サービスに「見守り」のニュアンスを感じる感性が失われかけていることが心配されます。

●「役立ち」から「見守り」のサービスへ

介護保険が導入される競争時代において、ケアサービスを「役立ち」のサービスの意味で使用するならば、そこには、企業的なサービス業の発想、すなわち「お役に立つことでお金をいただくからお客さまであり、いただく

図3 これからの介護福祉サービス像



お金に見合うサービスをしなければならない」という考え方が成り立ちます。したがって、「もしもお客さまから十分なお金をいただけないのであれば、その場合には十分なサービスが提供できなくてもやむをえない」という理屈が正当化されることになります。しかし、現実的には、ケアの現場でそのような考え方が許されるはずはありません。「役立ち」の姿勢のサービスだけではだめなのです。この点は重要なポイントなので、別の側面からもう少し説明を加えます。

たとえば、私たちが何らかのサービスを購入しようとする場合を考えてみましょう。いくつかのサービスの中から選択したり、サービスの内容に対して要望を出したり自分が望むように変えたりして、少しでも自分の希望に沿うようにするはずです。そのために、サービス提供者は利用者の要望に対してより役立つサービスを提供するように努力しているわけです。同様に、介護サービス提供機関も競争時代においては、少なくとも「役立ち」のケアサービスは提供しなければなりません。

しかしながら、痴呆のお年寄りや重度の要介護者の場合はどうでしょうか。自由にサービスを選択したり、要望を反映させたりすることも難しいでしょうし、自分の希望を伝えることがままならない人もいます。そのような時にこそ、見守りのサービス、すなわち利用者にかわって、彼らの要望をわがこととして引き受け、利用者の傍らでそれが実現するように見守り支えるようなサービスを提供することが必要になるのです。つまり、競争時代の介護サービス業界は、「役立ち」のサービスはごく当然のこととして、さらに「役立ち」以上に「見守り」に重きを置くことにも目を向けなければならないのです（図3を参照）。

たしかに、「介護サービス提供機関＝サービス業」というと、「役立ち」のサービス業に徹しなければならないと勘違いをする人もいます。しかし、これまでの説明で分かるように、それは大きな誤りです。そうではなく、これまで介護福祉の先人たちが培ってきた伝統を、「役立ち」＋「見守り」のサービスとしてとらえ直し、介護福祉分野の強みとして競争時代に向けて発揮することが求められているのです。

PROFILE

●おかだ　こういちろう
1958年兵庫県生まれ。神戸商科大学大学院修了。東北学院大学において経営組織論を担当している。施設経営に関する執筆に、「サービス評価基準の戦略的活用」（本誌'97年4月号）、「福祉業界に導入される競争原理がめざすもの」（本誌'98年2月号）がある。

●おかだ　ひろこ
1962年兵庫県生まれ。介護福祉士。社会福祉士。

〒980-8511　宮城県仙台市青葉区土樋1-3-1
東北学院大学 経済学部 商学科 岡田研究室
電子メール：okada@tscc.tohoku-gakuin.ac.jp

◇　◇　◇

これからの介護サービス提供機関のあり方について、多くのスタッフは真剣に悩んでいるようです。さまざまな本に目を通し、いろいろな意見を聞いて勉強すればするほど、介護サービスの本質から遠ざかっていくようで不安だという声も聞きます。

今一度、原点に立ち戻って、時代が変化しても変わらない「福祉の心」や「見守りの心」に目を向けてみてはどうでしょうか。サービスの意味を考えながら、スタッフの目の前にいる利用者をしっかりと見つめることからすべてが始まります。

次回は、スタッフと戦略の関係を視野に入れながら、戦略的発想について説明しましょう。

（注）老人福祉法に目を移して、サービスの意味を考えてみましょう。まず、老人福祉法第1条では、「この法律は、老人の福祉に関する原理を明らかにするとともに、老人に対し、その心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な措置を講じ、もって老人の福祉を図ることを目的とする」とし、続く第2条では、「老人は、多年にわたり社会の進展に寄与してきた者として、かつ、豊富な知識と経験を有する者として敬愛されるとともに、生きがいを持てる健全で安らかな生活を保障されるものとする」と定めています。

つまり、わが国の福祉分野がめざしているのは、お年寄りの「生きがいづくり」であり、「健全で安らかな生活の保障」なのです。そもそも老人福祉法のもとでは、福祉は弱者救済・救貧措置の行政処分として位置づけられてきた点にも留意すると、老人福祉法におけるサービスとは、利用者にお仕えして助けようとする「役立ち」のサービスを意味していると思われます。

つぎに、老人福祉法を受けた、介護保険法を見ることにします。少し引用が長くなりますが、第1条には、「この法律は、加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病等により要介護状態となり、入浴、排せつ、食事等の介護、機能訓練並びに看護及び療養上の管理その他の医療を要する者等について、これらの者がその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、必要な保健医療サービス及び福祉サービスに係る給付を行うため、国民の共同連帯の理念に基づき介護保険制度を設け、その行う保険給付等に関して必要な事項を定め、もって国民の保健医療の向上及び福祉の増進を図ることを目的とする」とあります。

その目的をふまえると、介護保険制度のもとで、スタッフが持つべき心がまえとは、「お年寄りの自立援助」であり、「お年寄りの自己実現」であり、「お年寄りの在宅復帰」を手助けすることであると思われます。そして、スタッフが果たすべき役割は、お年寄りに召使のように奉仕してお年寄りの手や足になるだけではなく、お年寄りが自らの力を頼りに少しでも自立できるように、その傍らで「見守り」、共に歩んでいくことなのです。これこそ、まさに「見守り」のサービスであり、今後はそのようなサービスに力を入れる必要があります。

※参考文献『商の原意』風巻義孝／神戸商科大学研究叢書XLV,1993年。
『日本標準産業分類』総務庁、平成5年10月改訂版。