山口は小早川と別れた後、初めて業務改善委員会に参加した。山口は会議が始まる前に、上井施設長から集まった職員に紹介された。会議室のテーブルに着いているメンバーは上井施設長、澤田事務長の他に各フロアの介護主任、看護職全フロアを統括している看護主任、そして主任相談員、施設ケアマネジャー達が参加していた。

司会役の主任相談員、長谷川が開催の言葉を述べた。最初の議題は各部署の残業時間軽減対策における進捗状況だった。その後、残業をいかに減らすかで意見が飛び交った。そして既存の業務スケジュールで時間通り業務が進まない部署は次回の会議までに問題を明確にし、その解決策を実施する。その結果を会議において報告することとなった。

「言いたくはないが」澤田事務長が言った。「まさか意図的に残業をしているわけじゃないよね。ここにいる皆から、現場職員に生活残業をするなと厳しくちゃんと言っているの。俺言ったよね、だらだら遅くまで職場にいて残業を申請させるなって。まったく変わってないぞ。もっと厳しくしなきゃだめだぞ」

澤田の言葉に誰も返事をする者はいなかった。しかし皆の心の中では澤田が言う生活残業を目的に意図的に残業するスタッフなどいないと異を唱えたがったが、波風を立てたくない、自分が澤田から口撃を受けたくないことにより沈黙を選んだのであった。

次に物品の管理が議題としてあがり、各部署の物品の管理状況、使用状況が報告された。事務長より過度な在庫物品の調整、適切な物品使用による注文数の減などがアナウンスされた。

そのあとも、いくつかの議題が出されが、すべてがコスト削減に関するものだった。山口が興味を引く内容、利用者に関わる議題が一つもでなかった。

委員長の長谷川が締めの言葉を始めた時、上井が山口に言った。「まあ、こんな感じよ」

「施設長、一つ提案したことがあります」山口が言った。

「えっ」上井は不意打ちをつかれたように驚きを隠せなかった。「もう何かあるの」

山口はうなずいた。

上井は皆に介護長よりの提案があることを伝えた。皆が山口を見た。

山口は立ち上がり、書棚に向かって歩き出した。「パンフレットに記載してある言葉が気になりまして」山口は書棚からパンフレットを手に取り、席に戻った。そしてパンフレットを一枚めくり、皆に見えるように広げるとパンフレットの一部を指で示した。「ここです。ここに書いてある言葉がどうしても気になりまして」そう言うとその言葉を口に出した。「自分らしい生活の提供。特に提供の言葉にとても興味を引かれまして」山口は上井に

顔を向けた。「興味を持ちませんか」
「ええ」上井が言った。「自分らしい生活の提供、その考えは良いことだと思うけど」
「とても良いフレーズだと感じます。これが実現したら素晴らしことだと思います。皆さん、そう思いませんか」山口は周りの職員の顔を見渡しながら言った。誰もうなずく者はいなかった。その様子を見た山口は、小さく何度もうなずいた。そりゃそうだろう、施設に入所している利用者一人ひとりが自分らしい生活を送る。どうやって。「自分らしい生活の提供、ここまで明確に謳っている施設はあくまでも私が知る限りですが知りません。そこで、是非とも教えてもらいたいのですが、どのような方法で利用者一人ひとりに自分らしい生活の提供を実践しているのでしょうか」
　その問いかけに即答できる者はいなかった。
　しばらくして長谷川が口を開いた。「それを目標にして取り組んでいます」
　山口は笑顔を作ってゆっくりとうなずいた。「とてもいい目標に感じます。うん、利用者最優先、それを感じます。しかし」山口は長テーブルの上に両腕を乗せ、両手を組みながら長谷川のほうに身を乗り出した。「提供と目標は違いますよね。では今の時点では自分らしい生活の提供はできていない。今はそれができるために取り組んでいるということですね。では聞きたいのですが目標達成に向けて具体的にどのような計画を立て実践されているのですか」
「それは……」長谷川は言葉を詰らせた。具体的な目標など存在しなかった。
　山口は何も言わず、長谷川の続きの言葉を待った。
「それは」上井が助け船を出した。「職員一人ひとりがその目標達成意識を持って仕事に取り組んでいる。そういうことでしょ長谷川さん」
「ええ、まあ」長谷川は歯切れが悪い返事しか返せなかった。
「ということは」山口が言った。そして視線を上井に向けた。「達成に向けて一人ひとりが自分なりに考えて行動に移している、ということですか。では施設全体で統一された具体的なプランを策定し職員に提示していない」
　これには上井も返す言葉が見当たらなかった。他の職員も口を閉ざしたままだった。
「ではどうでしょう」山口はパンフレット取り上げ、問題のフレーズが載せられているページを皆に見せた。「今の状況を考えれば、このフレーズは変えた方が良いと思います。このままだと、いかにも自分らしい生活の提供が実現できている施設と勘違いされます」山口は澤田に視線を向けた。家族や本人にそう思い込ませて申し込みの件数を増やそうとし

ているのなら話は別だが。

山口は視線を澤田からそらし、皆に向けた。「例えば、自分らしい生活の実現に向けて取り組んでいます、とか」

「そうねえ、いいんじゃないかしら」上井が言った。

「施設長、これは言葉を変えただけじゃいけません。パンフレットに載せたからには、これを達成するために具体的な計画、実践、評価が求められます。これをパッケージとして実践することが必須です。美辞麗句じゃありませんから。なぜなら、利用者の皆さんはこれを切に望んでいると思います」山口は昨夜会った田村のセリフが頭によぎった。利用者に聞いたのか？　聞いちゃいないが、ほぼそう思っているはずだ。

山口は参加者を見回した。山口に向かって賛同の目を向けている者はいないようだった。ほとんどが下を向いていた。

「なので」山口は始めてパンフレットを見て、このフレーズを見つけた時に一番に感じたことを口に出した。「これ、削除しませんか」

一同が視線を山口に向けた。

「なしにしましょう」山口はそう言うと、上井に顔を向けた。「どうです」

「確かに実現するにはハードルが高い気がするわ」

「無駄になる」澤田が独り言のように言った。

山口は澤田に顔を向けた。澤田も山口に視線を送っていた。相変わらず無表情であり、その表情の中にある目は、冷めたように意欲を感じられない。

澤田は山口から目をそらすと言った。「このパンフレットはまだまだ在庫があり、新しく刷り直すと全てが無駄になる」

山口はうなずいた。「仕方ないことと思います」

澤田は上井に厳しい視線を向けた。「施設長、このフレーズでお願いしますと言われたからパンフレットに乗せたんだ。それなのにできてないとはどういうことなんですか。単なるの勢いで言ったのですか」そう言うと、すぐに長谷川に顔を向けて言った。「今までこのパンフレットのフレーズでクレームが来た事はあるのか」

「いえ、今まではありませんでした。しかし」長谷川は山口に顔を向けた。「もし、このフレーズに関してクレームを言われたら、言い返せません。それに」そう言うと、長谷川はうつむき、独り言のように言った。「それに家族は施設に言えないかも……」

確かに言えないだろう、山口は同意した。家族は自分の親を預けている身だ。全ての家

族とは言えないが、よっぽどの事が無い限りクレームなんて言えるわけがない。
「それは単なる君の思いだろ」事務長は強い口調で長谷川に言った。「想像だ。それだけで在庫のパンフレットを破棄することはできない。仮に言われたら、取り組んでいますと言えばいい。家族を上手く説得させるのが相談員である君の仕事だろ。もしくは印刷にかかった費用を君が払ってくれるのなら、話は別だが」
　澤田を見る長谷川の目が一瞬険しくなったが、言い返すことはなかった。長谷川は視線を落とした。
　代わりに上井が口を開いた。「待ってください。確かにパンフレットを変えれば、今までのは無駄になります。そして刷り直しの費用もかかる。でも謳っていることを実践できていなければ嘘になります。今後このクレームが来ないとは言い切れません。もし来たとしたら？　それも一件だけじゃなく。評判が下がるリスクがあります」上井は一呼吸おいて言った。「削除することに賛成です。それと介護長、新しいパンフレットの下書きはあなたに任せるわ」
「あっ！」長谷川思い出した。「確か以前、利用者から言われたことを思い出しました」
「何を」澤田が尋ねた。
「自分らしい生活をするためにネズミを飼わせろと言われました」
「ネズミ？」
「ええ、事務長が来る前です。前の事務長の頃、居室でネズミを飼わせろと訴えてきまして、その方は自宅でネズミを飼っていたようです。なので、ここでも同じように飼わせろと。前の事務長は当初、断りましたが、本人がパンフレットを持ち出して、ここに書いてある自分らしい生活の提供は嘘なのかと……結局事務長はやむなく許可したことがありました」
　澤田は視線を上にして天井の一点を見つめながら前事務長との引き継ぎの記憶を遡り始めた。「ああ、そうだ、確かにそんなこと言っていたな。その利用者はまだ入所しているのか」
「はい」
「名前は」
「藤田さんです」
「藤田？」
「藤田清さんです。二階に入所しています」

澤田は小さく舌打ちをした。「なんで認めたんだ」澤田は吐き出すように言った。
「事務長、削除しましょ」上井が念を押すように言った。
澤田は上井をじっと見つめ、右手の人差し指が長テーブルをコツコツと叩いている。やがて低い声で言った。「分かりました。在庫が無くなったら、新しいパンフレットを作成しましょう」
「今すぐじゃないんですか」山口が言った。「中途半端ですね」
「新しいのを作りましょう」上井が言った。
澤田は大きくため息をついた。「検討します」
「検討って――」
「以上です」澤田は上井の話を遮った。
山口は背もたれに寄り掛かり、ため息をついた。
会議は終了し、参加者が退席を始めた。山口も立ち上がり会議室を出ようとしたとき、視線を感じた。山口は視線を感じる先に目を向けると、澤田と目が合った。その目は相変わらず冷めていたが、快く思っていない感情も伝わってきた。
山口が施設長室へ向かって歩いていると、秋野が呼び止めた。
「どうでしたか」
「何が」
「業務改善委員会。参加したご感想は」
「君はまるで新聞記者だな」
「ご感想は？　一面記事で好意的に載せますよ」
「一服したい気分だ」
秋野はしばらく山口を見つめた後に言った。「何かあったのですね。それとも何かを仕向けたのですか」
山口は両眉毛を上げて、目を見開いた。
「仕向けたのですね」
「パンフレットの飾り文句を削除させた」
今度は秋野が目を見開いた。「ということは」そう言うと秋野は考え込んだ。「今のパンフレットは使えないということになる」
「かなり無駄にしたのかな」
「ええ、かなりね。よくあのケチな事務長が認めましたね」

「全面的に折れたわけじゃない」
「介護長、事務長に目をつけられたかも」
「事務長は俺から宣戦布告されたと感じたかな」
「介護長、一服に行きましょ。お供します」
「いいのかい」
「今は事務所に戻りたくない気分です。今の事務長は間違いなくイライラしてる」
　二人は歩き出した。
　途中、秋野が言った。「喫煙所に事務長がいたらどうします」
「神様に文句を言うよ」