

高齢者福祉施設における 地域ぐるみの利用者支援活動への取り組み

—市民オンブズマンの機能充実をめざして—

板谷良子 瀧川桂子
(至誠学舎立川 至誠ホーム)

<要旨>

本研究は、社会福祉事業者における利用者権利擁護としての苦情解決の仕組みづくりについて、オンブズマン組織下に地域住民による相談協力員を組織することで利用者により身近な利用者支援組織づくりを行うことを目的とした。

最も身近な第三者によるサービス評価として当施設でボランティアとして活動している地域住民 200 名に当施設のサービスについてアンケートを実施した。回収率は 35.5%であったが、職員のホスピタリティが施設のサービス評価に関連している可能性が示された。

次に、苦情待機型の苦情解決の仕組みではなく、利用者のもとへ出向き、生活全般に対するアンケートを行うことにより苦情や要望を吸い上げる形を目指した。相談協力員 13 名は、当施設利用者 130 名の面接調査を行った。調査結果に対して相談協力員は、様々な利用者の状況や立場を考慮し、自身の立場に置き換えて利用者の要望をオンブズマンに報告した。また、相談協力員は高齢者とかかわりを持ったことで、自分の今後の生き方や高齢期の迎え方を考える機会を得た。利用者や相談協力員は一方的な援助関係ではなく、相互援助的な関係であることが考察された。

<キーワード>

苦情解決・第三者委員会・住民参加型・相互援助・ボランティア

1. はじめに

平成 12 年度は介護保険が導入され、社会福祉法が成立し、「措置」から「契約」へ、「与えられる福祉」から「選択する福祉」へと高齢者福祉が利用者中心主義へと大きく変化した年となった。

利用者中心主義の根底にあるのは利用者の権利擁護の概念である。社会福祉法第 82 条では社会福祉事業の経営者による苦情解決の責務が明確化され、『社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針』（厚生省 平成 12 年 6 月 7 日）では、「第三者委員」を設置することが示された。

第三者委員の設置について全国的には、高齢者施設では施設単独型オンブズマンとして 1995 年 8 月に大分県の清流苑にオンブズマンが発足して以来、1997 年 8 月に北海道の旭ヶ丘の家、同年東京の正吉苑においてオンブズマン活動が発足している。

さらに、地域ネットワーク型として 1997 年 5 月に神奈川県茅ヶ崎市で湘南福祉ネットワークが発足し、地域横断的なより客観性のあるオンブズマン活動が展開されるようになった。また時期を同じくして、市民運動型福祉オンブズマンが 1997 年 6 月にえひめ福祉オンブズネットにおい

て情報公開による福祉行政および福祉施設等への監視活動を市民団体として開始した。

当施設でも 1999 年 10 月にオンブズマン組織「利用者相談委員会」が発足し、3 人の有識者および家族がオンブズマンとして活動しており、「苦情待機型」ではなく、利用者のもとへ出向いて要望を吸い上げる形のオンブズマン組織を目指したいと考えていた。

高齢者福祉施設ではないが、清流苑よりも 2 年早い 1993 年 4 月にオンブズマン制度を導入している青森県の内湯療護園では、1998 年 6 月に施設のサービス検討委員会とオンブズマン委員会の合同で利用者へ 111 項目にわたるアンケート調査を実施している。これは自分では申し立てするのが難しく、自分の意志を十分に伝えられない利用者により具体的な項目でじっくり時間をかけて聞き取ることで利用者の意思を汲み取ることを目的としている（藤元※1）。

当施設でも、利用者一人ひとりにじっくりと 1 対 1 で生活全般についてのアンケート調査を行い、利用者が日々感じている生活に対する不満や要望を吸い上げたいと考えた。

しかし、アンケート調査を実施するにあたり、3 人のオンブズマンで調査を担うには、利用者の

数に比してとても少なく、利用者一人ひとりから意見を聞くには膨大な時間が必要となるため、オンブズマンの下に利用者にとってより身近な存在を新たに組織することを考えた。この組織の名称を「相談協力員」とし、この活動を地域住民参加によって実現し、ボランティアを含めた地域ぐるみの利用者支援活動を行うことを本研究の第1の目的とした。

また、地域ぐるみの利用者支援活動における第三者という意味では、ボランティアも施設の社会化という側面で重要な役割を担っている。当施設では、昭和52年の特別養護老人ホームとデイサービスセンター開設以降積極的にボランティア講座などを通して開発にも努め、現在では年に延数10,000人以上のボランティアが当施設で活動している。そのボランティアに対し、施設サービスについてのアンケート調査を行い、より身近な第三者によるサービスに対する評価を得ることも地域ぐるみの利用者支援活動の一環として本研究の目的に付け加える。

2、対象と方法

<調査1> ボランティアへのアンケート

一番身近な第三者評価を得るために、ボランティアとして既に当施設で活動している地域住民に自由回答方式で「職員から不快な対応を受けたことがあればお書きください」「サービスにおいて改善して欲しい点があればお書きください」「サービスにおいて続けて欲しいと思われる好ましい点があればお書きください」という質問紙のアンケートを行った。ボランティアの選定は、活動して1年以上で定期的に活動しているボランティア200人とした。ボランティアの自宅に郵送し、回答は郵送・無記名とした。

- ①回答者数71名(男性14名 女性53名 無回答4名 / 回答率35.5%)
- ②回答者の年代(60代28人、70代以上15人、50代13人、40代10人、無回答5人)
- ③平均ボランティア活動年数 6年8ヶ月
- ④調査期間 平成12年6月18日~6月30日

(表1) 調査1 対象者

	人数	%	平均活動年数
男性	14	19.7	6年8ヵ月
女性	53	74.6	
無回答	4	5.7	
計	71	100.0	

<調査2> 利用者への生活実感調査

要望や苦情の申し出を待機しているだけでは

なく、利用者の元に出向いて要望や苦情を吸い上げるといった目的により、当施設の利用者に生活実感調査を行い、サービス全般に対する要望や苦情があるかどうかを尋ねた。

① 対象者

当施設の軽費老人ホーム(以下「軽費」という)、養護老人ホーム(以下「養護」という)、特別養護老人ホーム(以下「特養」という)利用者で、「痴呆性老人の日常生活自立判定基準」のランクⅡ以上の利用者130名(軽費50名、養護45名、特養35名)に個別面接調査を実施した。(表2)

(表2) 調査2 対象者

(現在員は平成12年8月1日現在)

施設種別(現在員)	男性 (人)	女性 (人)	対象者 合計(人)
軽費(50)	5	45	50
養護(45)	13	32	45
特養(150)	5	30	35
合計	23	107	130

②調査員

相談協力員13名

相談協力員は、地域住民および既に当施設でボランティア活動をしている地域住民によって構成されている。

相談協力員発足のきっかけは、地域住民と既に当施設で活動をしているボランティアを対象として行ったワークショップである。ワークショップの内容は表3のように、現在の権利擁護システムや介護保険について、利用者への面接方法の講義、高齢者の身体状況の疑似体験などを行い、福祉サービス利用者のアドボカシーは地域住民にあるのだという意識を高め、相談協力員としての活動に参加する動機付けを行うことを目的とした。ワークショップ後、相談協力員の活動の必要性と意義を説明し、協力を呼びかけた。無償の活動として相談協力員として登録した13名中、初めて当施設へ足を踏み入れたという地域住民6名、既に活動しているボランティア7名であった(ワークショップ参加者20名うち相談協力員登録者13名)。

また調査を実施する前に調査項目を用いてロールプレイなどを行い、質問の仕方などをチェックし、相談協力員間で確認した。

(表3) ワークショップの内容

	テーマ	講師
第1回	福祉施設における人権擁護の現状について	日本社会福祉士会理事

第2回	高齢者をより良く理解するために① 心理的側面から	臨床心理士
第3回	高齢者をより良く理解するために② 面接技法	臨床心理士
第4回	介護保険がスタートして	施設長
第5回	高齢者をより良く理解するために③ 高齢者の世界を体験する	職員

③調査項目

調査項目は、利用者相談委員会にて3名のオンブズマンの指導・助言の下、当ホームの苦情受付窓口担当者（職員）が作成し、相談協力員が実際にロールプレイを行いながら、質問の表現や内容についてより分かりやすいように改善した。質問項目は、Ⅰ生活 Ⅱケア Ⅲ趣味・楽しみ Ⅳ人間関係 Ⅴ建物・環境 Ⅵその他の6分野からなる49項目。各項目について困ったことがあるかどうかを尋ね、「はい・いいえ・どちらともいえない」のいずれかで回答してもらい、「はい」の場合はその具体的な内容について尋ねた。

④調査期間

平成12年8月17日から9月27日

<調査3> 調査に関わった地域住民の変化

調査2の終了後のH12年10月15日に、相談協力員13名へ生活実感調査に参加して「至誠ホーム（老人ホーム）に対する考え・イメージが変わったこと」「今回の調査に関わられてご自分が変わったと思うこと」について尋ねた。

(表4) 相談協力員の構成

	男性 (人)	女性 (人)	合計 (人)	平均年齢 (歳)
新たな地域住民	3	3	6	64.3
既にボランティア活動中の地域住民	1	6	7	65.6
合計	4	9	13	64.8

3. 結果

<調査1> ボランティアへのアンケート

①「職員から不快な対応を受けたことがあればお書きください」という質問については表5のように、不快な対応を受けたというボランティアは全体的には少なかったが、「挨拶しても無視された」が4人、「事前の説明が十分ではなかった」が3人と複数名の回答があった。

(表5) 「職員から受けた不快な対応」

回答内容	回答数
挨拶をしても無視された	4人 (5.6%)
事前の説明が十分ではなかった	3人 (4.2%)
電話をしてもきちんと対応してもらえなかった	1人 (1.4%)
活動日に何をしたら良いのかわからなかった	1人 (1.4%)
「感謝のつどい」で表彰されなかった	1人 (1.4%)

②「サービスにおいて改善して欲しい点があればお書きください」という質問については表6のように複数名の回答があったのは「職員のゆとりのなさ」が5人、「トイレについて」が4人であった。

(表6) サービスにおいて改善して欲しい点

回答内容	回答数
職員の数が少なく、ゆとりがない	5人 (7.0%)
トイレについて (石鹸が切れている、便座が冷たい、スリッパがない等)	4人 (5.6%)
職員の異動が多すぎる	2人 (2.8%)
建物が古く、利用者が不便そう	2人 (2.8%)
駐輪場・駐車場が狭い	2人 (2.8%)
エレベーターが少ない	2人 (2.8%)
利用者のトイレで臭いがひどい部屋がいくつかある	1人 (1.4%)
利用者の身だしなみやベッド周りの汚れが気になる	1人 (1.4%)
利用者の下駄箱が少ない	1人 (1.4%)
ボランティアコーディネーターと寮母の言うことが異なる	1人 (1.4%)

③「サービスにおいて続けて欲しいと思われる好ましい点があればお書きください」については、表7のように「職員の明るさ、笑顔、言葉遣い」が9人、「職員の利用者への対応」が4人と職員の態度についての回答が多かった。

(表7) サービスにおいて続けて欲しい点

回答内容	回答数
職員の明るさ、笑顔、言葉遣い	9人 (12.7%)
職員の利用者への対応	4人 (5.6%)
利用者の外出や行事等の活動	2人 (2.84%)
清潔感のある雰囲気	1人 (1.4%)

お花の手入れ	1人 (1.4%)
ボランティア講座の開催	1人 (1.4%)

＜調査 2＞ 利用者生活実感調査結果に対する相談協力員のコメント

利用者への生活実感調査結果の内容について細かく報告することは、本研究の趣旨とは異なるので資料 1 をご参照いただきたい（結果についてはオンブズマンに報告し、施設内で改善策を実施中）。

ここでは調査報告に添付した相談協力員の調査結果および調査自体に対するコメントを報告する。

- ・ 身体の状態が悪い方や調子の悪い方ほど不満に思うことが多く、心身ともに元気な方は不満が少ないように感じた。身体のこと、健康のことに不安があると、自分自身に関心が向きやすく、職員へももっと自分に関心を寄せてほしいという気持ちが強くなるように感じた。健康状態の悪い方やお弱い方への配慮は特に必要だと感じた。
- ・ 特養で同性の職員にケアして欲しいという意見があった。私たちが近い将来ケアされる側になる。そのときはやはり同性にケアして欲しいと思う。
- ・ 特養でのトイレのカーテンの長さについての意見など、プライバシーにかかわる事項は改善して差し上げて欲しいと思う。
- ・ 軽費では人間関係が難しいという意見が聞かれた。第三者の自分たちに話すことで気が楽になるのであれば、今後もお話相手になれたらと思う。
- ・ 利用者の方々の多くは楽しみを持っていらした。家庭にいたらこんなに活動の楽しみはないと思う。ホームだからこそてる楽しみだと思った。
- ・ 1対1でゆっくりと話す機会が少ない方には今回の調査はとても喜ばれたので、このような活動を継続できたらと思う。
- ・ 多くの方が「最期の時をホームで迎えたい」と思っている。こういう意見からもホームのことを利用者の皆さんが信頼しているということが分かる。
- ・ いろいろな意見が出ているが、「ホームは良いところだ」「ホームの職員は皆良くやってくれている」という感謝の気持ちと安心感を利用者の方々はみんな持っている。ここで出てきている意見は安心感の中で出されている意見

であるということを職員の方々にもご理解いただきたい。

このアンケートの利用者の皆さんの意見がどうホームの生活に生かされたのか報告する機会を持たなくてはと思う。

＜調査 3＞ 調査に関わった相談協力員（地域住民）の変化

調査員として関わった相談協力員の至誠ホーム（老人ホーム）に対する考えやイメージの変化では、これまでホームに関わりのなかった地域住民では、「老人ホームを身近に考えていかなければならない」「利用者が明るく綺麗」「職員の熱意・明るさに感銘を受けた」等以前よりもポジティブなイメージへと変化したという回答が多い。一方当然のことながら、既に当施設でボランティアとして活動している地域住民では「あまり変わらない」と回答した者が半数あった。しかし、一つの種類の施設しかかかわっていなかったボランティアにおいても、違う施設の利用者とかかわることで、違った高齢者の状況や生活を知ることができ、ポジティブなイメージへと変化したという回答もあった。

また、調査後の自身に対する変化については、表 9 のように相談協力員 13 名中 9 名が調査後自分が変わったことは今後の自分の生き方や高齢期の迎え方についての考えるようになった内容について回答している。

（表 8） 至誠ホーム（老人ホーム）に対するイメージの変化

	回 答
地域住民	私も老人ホームを身近に考えていかなければならないかなと思った
地域住民	無知の状態でしたがホームに携わっていらっしゃる方々には大変なことだと思いました。高齢者の方々を理解しながら明るくしているのが素晴らしい
地域住民	老人ホームとイメージが少し違い、皆さんが明るく綺麗になって生活しているように思いました。調査に参加して中の様子がわかりとても良かった
地域住民	ホーム側で個々の生活を大切に認めているのでのびのびと生活している。私自身初めてホームに入れたので楽しく生活しているのが目でみられた
地域住民	職員の熱意に非常に感銘を受けた。平素感じていなかったことを痛感した
地域住民	至誠ホームの存在は知っていたが何をして

	いるのかぜんぜん知らなかった。いくらかは理解できた。
ホームボランティア	いつもと同じイメージ
ホームボランティア	いつもと同じイメージ
ホームボランティア	変わらない
ホームボランティア	特養の様子は知っていたが、養護・軽費の方々とも言葉を交わして良かった
ホームボランティア	老人ホームの重要性を強く感じた
ホームボランティア	特養以外知らなかったが、軽費・養護共に年齢よりも言語、応答がしっかりしている人が多く、驚かされた。ホームに生活している方々は一社会人として生活していることを実感させられた。

(表9) 相談協力員自身の変化

	回 答
地域住民	いずれ我が身ではあるが、心の優しい思いやりある高齢者になるよう心がけたいと思う。
地域住民	年齢も考えないで飛び回ってきたが、これからは余暇を楽しみながら自分の時間を大切に勉強していきたい
地域住民	これからの自分の生き方
地域住民	自分も年を取ってきたら綺麗に優しいおばあちゃんになりたい
地域住民	自分がどう生きていったらいいのか、心豊かに美しく生きていくためにどんな心がけでいったらいいのか考えさせられた
地域住民	ホームは良いところだと感じた
ホームボランティア	人への思いやりのある人になりたいと思った
ホームボランティア	今までの生き方の受け止め方がそれぞれ違う。毎日感謝して生活している利用者を見習いたいと思った。
ホームボランティア	自分の考えをしっかりと持った年寄りになりたいと思った
ホームボランティア	年をとることを恐がらずに美しく生きたいと思うようになった
ホームボランティア	利用者に以前より気安く声をかけられるようになった。今まで以上にホームに対する親近感が持てるようになった
ホームボランティア	できればじっくりお話し相手になってあげられればと思った

4. 考察

①ボランティアからのサービス評価について

調査1のボランティアへのアンケートについては自由回答式であったため、具体的な内容については記述した回答が少なかったが、少数でもボランティアの意見は重要な点を指摘している。サー

ビスに対してネガティブな評価である「職員から受けた不快な対応」について、「挨拶を無視されたこと」がもっとも多かったこと、「サービスにおいて改善して欲しい点」では「職員の数が少なく、ゆとりがないこと」がもっとも多かった。また、サービスに対してポジティブな評価である「サービスにおいて継続して欲しい点」について「職員の明るさ、笑顔、言葉づかい」が最も多かった。3つの評価とも職員についての事項が多く、サービスへの評価には建物や設備等のハード面よりも職員の態度や対応等の「ホスピタリティ」が影響していることが推測される。

さらに、トイレの石鹸やスリッパがないことやトイレの臭い、そして利用者の身だしなみなど細かな点の指摘も回答の中にあつた。ボランティアは継続的に長期間施設内で活動しているため、ボランティアが指摘していることは1度だけ感じた・経験したということだけでなく、何回かあつたことだと考えられ、より客観的な日常に対する評価であり、身近な第三者評価として有効な方法であると考えられる。

これらの結果を真摯に受け止め、当施設では対応策を実施した。

②利用者生活実感調査結果に対する相談協力員のコメント

調査2の結果(資料1)は、苦情や要望を吸い上げるとい主旨で行っており、1対1の面接調査によって行ったため、様々な意見を聞くことができた。利用者の生活における要望や不満を知る上で、施設にとって大変に貴重な資料となった。調査結果の各項目の具体的な内容についての考察は、本研究の主旨とは異なるので、この紙面上では苦情解決の仕組みに関わる項目以外についての考察は控える。

調査項目「46 自分の希望や意見が生かされているか」ということについては、「希望がない」「希望は言わない」などの意見があり、希望を伝えられる雰囲気作りが必要だと感じられた。

調査項目「47 要望や苦情の伝達」については要望や苦情を伝えることができないと回答している利用者が約2割～3割あつた。苦情窓口や第三者委員が設置されていることのPRを行っていても、自ら苦情を伝えることは難しいという利用者があることが分かつた。しかし、日常から職員などに直接苦情を伝えている利用者も多いことが分かつた。

相談協力員のコメントでは、施設のサービスの良好な点も評価しながらさまざまな利用者の状

況や立場を考慮し、在宅の高齢者の生活と照らし合わせたり、自身の立場に置き換えて利用者の気持ちを代弁しているといえる。

本研究のような調査は、利用者自身の意見がサービスに生かされるという実感により自立のエンパワメントを高めることができる。東京都社会福祉協議会『福祉サービス事業者のためのガイドライン』（2001.1.17）の中でも第三者委員の使命として「苦情を言いやすい雰囲気づくりに努めること」が示され、第三者委員の活動例として「利用者へのアンケート企画・実施」があげられている。現実的には数少ないオンブズマンだけでアンケート調査などを丁寧に行うのは困難である。しかし、本研究のようにオンブズマンと施設の間に地域住民が関わることにより、施設のサービスをより社会化しながらアンケートを実施することが可能となる。

また、東京都高齢者施策推進室『高齢者福祉施設サービス点検調整システム検討委員会最終報告』（2000.3.31）において、高齢者福祉施設苦情解決協力員（オンブズマン）とその役割として、モデル事業の実施過程で苦情解決専門員を援助する協力者の必要性が明らかになったと記述されている。

協力員は施設で活動している地域のボランティアなどから選任され、利用者や施設職員との日常的なコミュニケーションを通してその生の声を吸い上げ、それを苦情解決専門員に報告する役割を担うことが示されている。

先駆的なオンブズマン組織の中でも、地域ネットワーク型オンブズマンの湘南ネットワークでは協力員を置いている。しかし、高橋（※2）によれば、この協力員は加盟施設の職員からなるものである。

同じく地域ネットワーク型のNPO法人介護保険市民オンブズマン機構（2000,1）では、長野市や大阪市において、市民オンブズマン養成を行っている。市民に公募してオンブズマン養成講座を実施し、3ヶ月の講座修了者を中心に活動を行っている。「告発型」ではなく、利用者や施設の「橋渡し役」となるオンブズマンの養成をこの法人では目指している（大島※3）（尾崎※4）。当施設の相談協力員も介護保険市民オンブズマン機構が目指すような利用者や施設の、さらに利用者やオンブズマンの橋渡しの役割を担ったといえる。

本研究で特筆すべき第一は協力員が施設のある地域のごく近隣の住民であることである。第二は、『社会福祉事業の経営者による福祉サービス

に関する苦情解決の仕組みの指針』（厚生省2000.6.7）における第三者委員の要件である「苦情解決を円滑・円満に図ることができるものであること」「世間からの信頼性を有するもの（例示評議員・民生委員・大学教授・弁護士他）には必ずしも該当しないが、オンブズマンの助言下でアドボカシーの役割を担い、さらに利用者の傍らに寄り添う“隣人的”馴染みの関係のなかで利用者から意見を聞くことができるということである。そして1対1の関わりの時間を持つことにより、利用者は社会的孤立から解放され得ることが期待できる。

施設側にとっても、このようなアンケートはリスクマネジメントとして有効な役割を持つ。平田（※5）によれば、苦情の分類方法として、①要望のレベル ②請求のレベル ③責任追及のレベルの3つのレベルに分けられ、要望のレベルは法的な責任を伴わない、本人の意向の主張であり、事業者側と利用者側の間に信頼関係がある場合でないとなかなか出てこない問題であると述べている。本調査はまさに要望レベルの苦情を吸い上げるためのものである。責任追及レベルに達する以前に、予防的に本調査のような活動を行うことが重要であるといえる。

③相談協力員の変化

当施設や老人ホーム自体へのイメージの変化は、当然のことながら初めて老人ホームと関わりをもった地域住民ほど変化が大きかった。この地域住民は、同町内または隣の町内の住民であり、当施設の近隣に住んでいる。それにも関わらず、参加した地域住民のほとんどが当施設の存在だけは知っていたが、どんなところか知らなかったと回答している。一層の地域の施設に対する理解を深められるよう努めたい。

また、相談協力員は調査活動に参加したことで、自身の今後の生き方や年の重ね方について考える機会を持つということが示された。何人かの高齢者と接し、じっくりと話を聞く中で、「自分の理想の高齢者モデル」を思い描き、自分が年をとった時に「こういう年寄り（人）になりたい」と思い描いている。この調査活動が利用者が意見を伝え、話を聞いてもらえるという一方的な活動ではなく、調査員である相談協力員も長い人生を歩んできた高齢者から生き方の学習をすることができる相互的な活動であると考えられる。

5、終わりに

最後に本研究の大きな特色として明らかにな

ったことは地域ぐるみの利用者支援活動では、利用者と相談協力員の相互援助的な関わりが持てるということである。相談協力員は利用者と関わることで、自分なりの「老いた時の理想のモデル」をつくり、自分自身の生き方についての考察を深めるということが示された。(図1)

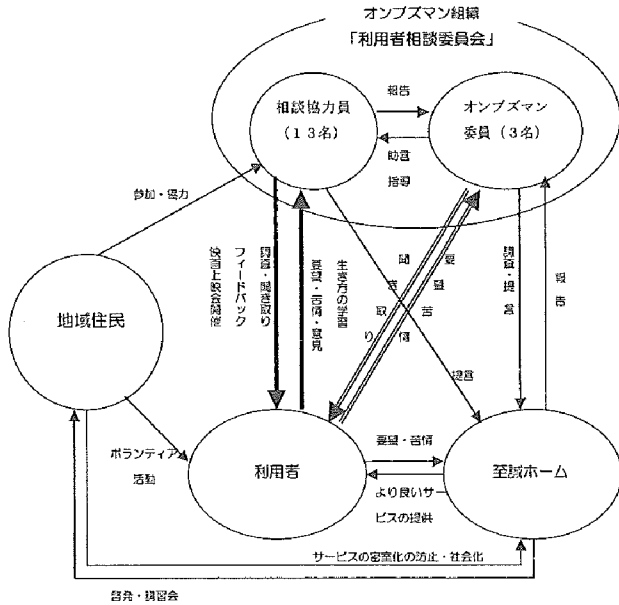


図1 地域ぐるみの利用者支援活動

現在は、相談協力員の希望により月に1度から2度の映画上映会を開催し、利用者とグループで懇談を行い、相談協力員をより一層身近な存在とする活動も始まっている。

今後は、地域住民がより主体性を持った継続性のある活動にしていくこと、オンブズマンと相談協力員の関わりを持ち方を検討すること、そして特別養護老人ホームにおいて今回の対象者とならなかった意思表示の難しい利用者への支援をどのように行うかが課題である。

(引用・参考文献)

1. 藤元 隆『オンブズマン制度を導入して』 月刊福祉 2000.5 P78-79
2. 高橋五江『福祉オンブズマンとは何か その2』 市民ジャーナル第43号 (1998.11)
3. 大島一英『利用者の権利擁護』—権利擁護実践の動向と福祉オンブズマン— 介護福祉 No41 (2000)
4. 尾崎力『介護市民オンブズマンいよいよ始動』 月刊総合ケア vol110 No11 (2000)
5. 平田厚『利用者の権利擁護と苦情解決の意義』 東京都社会福祉協議会 (2000)
6. 福祉オンブズマン研究会『福祉“オンブズマン”』 中央法規 (2000)

<資料1>利用者生活実感調査結果

表1-1 利用者生活実感調査結果「I生活」

(「不満がある・困っている・改善して欲しい」の回答数)

問	軽費	養護	特養
1、食事の献立	14人 (28.0%)	14人 (31.1%)	8人 (22.9%)
2、食事の味付け	11人 (22.0%)	5人 (11.1%)	10人 (28.6%)
3、食事の切り方・盛付け	6人 (12.0%)	3人 (6.7%)	6人 (17.1%)
4、食事時間	1人 (2.0%)	3人 (6.7%)	3人 (8.6%)
5、食器類	11人 (22.0%)	1人 (2.2%)	6人 (17.1%)
6、食事をする環境	10人 (20.0%)	3人 (6.7%)	4人 (11.4%)
7、浴室	9人 (18.0%)	0人 (0.0%)	4人 (13.3%)
8、機械浴 (特養該当者26名)	該当せず	該当せず	2人 (7.7%)
9、入浴回数・時間	2人 (4.0%)	3人 (6.7%)	12人 (34.3%)
10、入浴の慌ただしさ	2人 (4.0%)	1人 (2.2%)	7人 (20.0%)
11、トイレ (特養トイレ使用者30名)	1人 (2.0%)	4人 (8.9%)	6人 (20.0%)
12、洗面所 (特養洗面所使用者34名)	2人 (4.0%)	2人 (4.4%)	4人 (11.8%)
13、寝具類	3人 (6.0%)	4人 (8.9%)	3人 (8.6%)
14、衣類の洗濯	2人 (4.0%)	4人 (8.9%)	7人 (20.0%)
15、買い物	6人 (12.0%)	3人 (6.7%)	6人 (17.1%)

< I生活 不満・困っていることの具体的内容 >

- 1、食事の献立 (軽費)
 - ・柔らかいものが良い 4人
 - ・バイキングの味噌汁だけは配って欲しい 2人
 (養護)
 - ・柔らかいものが良い 3人
 - ・野菜が食べにくい (せんキャベツ等) 3人
 (特養)
 - ・柔らかいものが良い 4人
 - ・骨があるので魚料理は嫌い 2人
- 2、食事の味付け (軽費)
 - ・味が薄い 5人
 - ・味が濃い 2人
 - ・だしを利かせて欲しい 2人
 (養護)
 - ・味が薄い 2人
 (特養)
 - ・味が濃い 4人
 - ・味が薄い 2人
- 3、食事の切り方・盛付け (軽費)
 - ・量が多すぎる 3人
 - ・切り方が大きすぎる 3人
 (養護)

- ・切り方を小さくして欲しい (特養) 2人
- ・もっと細かく切って欲しい 3人
- ・切り口が尖っていると食べにくいので平らにして欲しい 2人
- 4、食事時間
 - ・ゆっくり食べたいのもう少し時間が欲しい (特養) 2人
 - ・早く食べられないのもう少し時間が欲しい 2人
- 5、食器類 (軽費)
 - ・食器が欠けている 5人
 - ・食器類がきれいに洗えていない 3人
 - ・魚の皿が重い 3人
 (特養)
 - ・食器類がきれいに洗えていない 3人
- 6、食事をする環境 (軽費)
 - ・食卓が少ない 7人
 - ・おしゃべりが多い 3人
 - ・テレビや洗い物等で騒がしい 3人
 (養護)
 - ・つばを飛ばして話や咳きをする人がいる 2人
- 7、浴室 (軽費)
 - ・他利用者の中に使い方が汚い人がいる 3人
 - ・滑りやすい 3人
 (特養)
 - ・滑りやすい 2人
- 9、入浴回数・時間 (軽費)
 - ・毎日お風呂に入りたい 2人
 (特養)
 - ・回数を増やして欲しい 6人
 - ・待たされることもありお風呂に時間がかかる 3人
- 10、入浴の慌たしさ (軽費)
 - ・もっとゆっくり入っていたい 2人
 (特養)
 - ・もっとゆっくり入っていたい 5人
- 11、トイレ (養護)
 - ・臭いが気になるので換気扇をつけて欲しい 2人
 (特養)
 - ・入口のカーテンの幅が足りないので中が見えてしまう 3人
- 12、洗面所 (軽費)
 - ・洗面所と台所が兼用である 2人
 - ・お湯が出ない 2人
 (特養)
 - ・部屋の洗面台は少し高い 2人
 - ・込み合う 2人
- 13、寝具類 (軽費)
 - ・ベッドが良い 2人
 (養護)
 - ・ベッドが良い
- 14、衣類の洗濯 (養護)
 - ・洗濯機を増やして欲しい 3人
 - ・洗濯物を干すところがない 2人
 (特養)
 - ・洗濯に出したものがなかなか返ってこない 3人
- 15、買い物 (軽費)

- ・一人で買い物に行けない 3人
- ・年をとり、買い物に不便 (特養) 2人
- ・ホーム内で衣類の訪問販売をして欲しい 2人
- ・外に買い物に行きたいが連れて行ってもらえない 2人

表 1-2 利用者生活実感調査結果「II ケア」

(「不満がある・困っている・改善して欲しい」の回答数)

問	軽費	養護	特養
16、食事介助	該当せず	該当せず	2人 (5.7%)
17、入浴介助	該当せず	該当せず	6人 (17.1%)
18、衣服の着脱 (特養該当者 11名)	該当せず	該当せず	0人 (0.0%)
19、オムツやカバー (特養該当者 11名)	該当せず	該当せず	1人 (9.1%)
20、トイレ介助の回数・時間 (特養該当者 8名)	該当せず	該当せず	0人 (0.0%)
21、トイレ介助の仕方 (特養該当者 8名)	該当せず	該当せず	2人 (25.0%)
22、トイレ介助のプライバシー (特養該当者 8名)	該当せず	該当せず	1人 (12.5%)
23、オムツ交換の回数・時間 (特養該当者 10名)	該当せず	該当せず	3人 (30.0%)
24、オムツ交換の仕方 (特養該当者 10人)	該当せず	該当せず	4人 (40.0%)
25、オムツ交換時のプライバシー (特養該当者 10人)	該当せず	該当せず	1人 (10.0%)
26、移動介助 (特養該当者 8人)	該当せず	該当せず	1人 (12.5%)

< II ケア 不満・困っていることの具体的内容 >

(特養のみ)

- 16、食事介助
 - ・食前・食後にテーブルをきれいに拭いて欲しい 1人
 - ・お手拭や布巾を早く片付けられてしまう 1人
 - ・魚の骨が取れないので食べられない 1人
- 17、入浴介助
 - ・洗ったと感じられるように丁寧に洗って欲しい 3人
 - ・ゆっくり湯船に入っていたい 3人
- 21、トイレ介助の仕方
 - ・時間がきても取り替えてもらえない 1人
- 22、トイレ介助のプライバシー
 - ・トイレでズボンを上げるのをほっとかれた 1人
- 23、オムツ交換の回数・時間
 - ・交換する回数を増やして欲しい 2人
 - ・オムツ交換を済ませた後、また汚れたときに職員に頼むと「今取り替えたばかりでしょ」と言われた 1人
- 24、オムツ交換の仕方
 - ・夜は抜かされることが多い 1人
 - ・すぐに来てくれない 1人
- 25、オムツ交換時のプライバシー
 - ・同性介護にして欲しい 1人
 - ・オムツをはずされたまま、なかなか直してくれないときがあった 1人
- 26、移動介助

・車椅子からベッドに連れて行って欲しい時になかなか連れて行ってもらえない 1人

・職員の気持ちがわからなくて困ったことがあった 1人
 ・職員の異動があってガタガタしていた (養護) 1人
 ・職員に優しくして欲しい 3人
 ・言葉遣いが悪い 1人
 ・差別しないで全員と同じようにして欲しい 1人
 ・話をして欲しい (特養) 1人
 ・職員と話がしたい 3人
 ・職員に優しくして欲しい 2人
 ・差別しないで全員と同じようにして欲しい 2人
 ・電気を消す時にいきなり消すのではなく、「おやすみ」と声をかけて欲しい 1人

表 1-3 利用者生活実感調査結果「Ⅲ趣味・楽しみ」
 (「楽しみにしていることがある」の回答数)

問	軽費	養護	特養
27、行事	29人 (58.0%)	23人 (51.1%)	25人 (71.4%)
28、クラブ活動等	32人 (64.0%)	25人 (55.6%)	20人 (57.1%)
29、問 27・28 以外の楽しみ	43人 (86.0%)	28人 (62.2%)	26人 (74.3%)

<29、問 27・28 以外の楽しみの具体的内容>

(軽費)
 ・家族の面会 6人
 ・散歩 6人
 ・けやき広場のお花を見ること 5人
 ・ホーム喫茶 5人
 ・動物(犬・猫・鳥) 4人
 (養護)
 ・家族の面会 7人
 ・動物(犬・猫・鳥) 5人
 ・散歩 3人
 ・ホーム喫茶 2人
 ・園芸 2人
 (特養)
 ・家族の面会 11人
 ・ホーム喫茶 10人
 ・けやき広場のお花を見ること 5人
 ・散歩 3人
 ・動物(犬・猫・鳥) 2人

32、家族との関係
 (軽費)
 ・子供の身体のこと 2人
 (特養)
 ・子供の身体のこと 2人

33、何でも話せる相手(困っていない人の相手)
 (軽費)
 ・他利用者 15人
 ・家族 10人
 ・職員 4人
 (養護)
 ・他利用者 9人
 ・家族 8人
 ・職員 5人
 ・友人(ホーム外) 4人
 ・ボランティア 2人
 (特養)
 ・職員 7人
 ・他利用者 7人
 ・家族 人
 34、プライバシー保守
 (軽費)
 ・他利用者との関係の中で辛い思いをした 2人

表 1-4 利用者生活実感調査「Ⅳ人間関係」

「不満がある・困っている・辛い思いをしている」の回答数)

問	軽費	養護	特養
30、他利用者との関係	9人 (18.0%)	6人 (13.3%)	8人 (22.9%)
31、職員との関係	1人 (2.0%)	4人 (8.9%)	6人 (17.1%)
32、家族との関係	6人 (12.0%)	2人 (4.4%)	5人 (14.3%)
33、何でも話せる相手	12人 (24.0%)	11人 (24.4%)	13人 (37.1%)
34、プライバシー保守	3人 (6.0%)	2人 (4.4%)	3人 (8.6%)

表 1-5 者生活実感調査「Ⅴ建物・環境」

「不満がある・困っている・辛い思いをしている」の回答数)

問	軽費	養護	特養
35、プライベートな場所	3人 (6.0%)	1人 (2.2%)	2人 (5.7%)
36、階段やエレベーター	1人 (2.0%)	3人 (6.7%)	3人 (8.6%)
37、テレビ・電話	2人 (4.0%)	1人 (2.2%)	6人 (17.1%)
38、部屋に持ち込みたもの	6人 (12.0%)	2人 (4.4%)	5人 (14.3%)
39、問 35~38 以外で不便な場所	4人 (8.0%)	7人 (15.6%)	4人 (11.1%)

<Ⅳ人間関係 不満・困っていることの具体的内容>

30、他利用者との関係
 (軽費)
 ・ボス(リーダー)がいるので遠慮している 4人
 ・深い付き合いをしないようにしている 2人
 (養護)
 ・ストレスが溜まり精神的にまいっている 2人
 (特養)
 ・意地悪な利用者がある 2人
 ・話をする声がうるさくて夜眠れない 2人
 31、職員との関係
 (軽費)

<Ⅴ建物・環境 不満・困っていることの

具体的内容>

36、階段やエレベーター
 (特養)
 ・エレベーターのボタンが押せない 2人
 37、テレビ・電話
 (養護)
 ・電話ボックスを設置して欲しい 2人
 (特養)
 ・好きなテレビが見られない 2人

38、部屋に持ち込みたいもの (軽費) ・湯沸し器 (特養) ・テレビ	2人 4人
39、間35～38以外で不便な場所 (養護) ・冷暖房が利かない (特養) ・玄関前の道がぼこぼこしており、坂もあるので歩き ずらい (車椅子を押し)	3人 2人

その他	6人 (12.0%)	0人 (0.0%)	2人 (5.7%)
-----	---------------	--------------	--------------

表 1-6 者生活実感調査結果 VIその他

(「知らない・心配だ・不満がある・困っているの回答数」)

問	軽費	養護	特養
40、銀行等の自分の貯金額	12人 (24.0%)	9人 (20.0%)	21人 (60.0%)
41、お金の心配事	4人 (8.0%)	5人 (11.1%)	3人 (8.6%)
42、事前説明	7人 (14.0%)	15人 (33.3%)	16人 (45.7%)
44、死後の相談	6人 (12.0%)	12人 (26.7%)	11人 (31.4%)
45、生活の自由さ	2人 (4.0%)	2人 (4.4%)	2人 (5.7%)
46、希望や意見の反映	10人 (20.0%)	6人 (13.3%)	7人 (20.0%)
47、要望や苦情の伝達	14人 (28.0%)	9人 (20.0%)	9人 (25.7%)

48、ホームに対する要望 (自由回答)

(軽費) ・掃除当番を何とかして欲しい	8人
・病院になった時のことが心配	3人
・話を聞いて欲しい	2人
・お金のことが不安	1人
・お金がかかるので細かい行事はなくても良い	1人
・部屋の出入口の段差を何とかして欲しい (養護)	1人
・部屋を変えないで欲しい	1人
・ひとり部屋にして欲しい	1人
・ベッドにして欲しい	1人
・夜勤者が消灯をきちんとして欲しい	1人
・草取りの器械をおいて欲しい	1人
・夜中に具合が悪くなったときに、きちんと対応して もらえなかった	1人
・公平に接して欲しい (特養)	1人
・外出したい	1人
・部屋をもう少し広くして欲しい	1人
・若い娘の職員が男性利用者の排泄介護をするのは やめて欲しい	1人
・服などの紛失のないようにして欲しい	1人
・公平にケアをして欲しい	1人

49、ホームで生活してよかったと思うこと (自由回答)

(軽費) ・安心して生活できること	15人
・満足・感謝している	10人
・気楽に生活できること	5人
・楽しい日々を過ごせること	5人
・職員がよくしてくれること	5人
・食事の心配をしなくて良いこと	4人
・健康面で配慮してもらえること (養護)	4人
・安心して生活できること	12人
・職員がよくしてくれること	5人
・満足・感謝している	5人
・楽しい日々を過ごせること	4人
・食事の心配をしなくて良いこと	3人
・気楽に生活できること	2人
・健康面で配慮してもらえること (特養)	2人
・安心して生活できること	8人
・満足・感謝している	8人
・気楽に生活できること	4人
・楽しい日々を過ごせること	2人
・職員がよくしてくれること	2人

<VIその他 知らない・心配だ・不満がある・

困っているの具体的内容>

41、お金の心配事 (軽費) ・あまりお金を持っていないので先のことが心配	2人
・介護保険が始まって心配になった (養護)	2人
・介護保険料のこと	2人
46、希望や意見の反映 (軽費) ・希望や意見がない	6人
・希望は言わない	2人
(養護) ・希望や意見は言わない	6人
・職員に相談するが希望は聞いてもらえない	2人
・職員が人によって態度を変えるので生かされない	2人

表 1-7 問 43

最後の時を迎える場所 (自由回答)

回答	軽費	養護	特養
ホーム	25人 (50%)	30人 (66.7%)	20人 (57.1%)
病院	8人 (16%)	4人 (8.9%)	2人 (5.7%)
家族の家	0人 (0.0%)	2人 (4.4%)	5人 (14.3%)
考えていない	11人 (22.0%)	9人 (20.0%)	6人 (17.1%)