

介護の質を高める人材育成をめざして③

利用者が安心して
声を出せる環境づくりを

株式会社ウエルビー コンサルタント 中尾 元信

介護の質を高めるきつかけ
をもちだすのは「利用者」

7月号では「そのサービスが『善いか悪いか』を判断するのは最終的には利用者自身なのであって、提供する側が（心の支えとしては別ですが）社会福祉法人であろうと民間法人であろうと、判断基準となるのは、サービス内容や提供方法がどうなのかということだからです。」と述べました。また、8月号では「サービスの利用者に対してどのように向き合うのか、対していくのか」という最も基本的な部分を、事業を展開する事業主が吟味し、考え、提示し、職員に理解と周知をさせ、堅持していくことが最も重要視すべき課題」と述べました。

この連載のテーマである「介護の質を高める人材育成をめざして」は、事業主が雇用職員の介護の質をどのように高めていくかといった方法論ととらえることもできますが、終局的に職員の介護の質を判定し、高める「きつかけ」をもたらすのは「利用者」であるともいえます。

を研修等で保障していくことも大事なことです。それを介護の現場で実践して具体的なサービスに結びつけていく、生身の人間同士が接触していくなかで「よい」と評価されるサービスを創り出していくことこそが重要だからです。

熟達したと思われる介護のベテランの話に、「利用者に対してお世話をしていると思っていたのですが、振り返ってみれば利用者の方々によって育てられたとも思えるのです」といった言葉がみられるのは、そのような点を指しているのではないのでしょうか。

事業者のほうからの一方的な（いうならば押し付けとも考えられる形の）サービス提供の内容をどう高めていくのかということよりも、利用者自身が、サービスについてどのように感じているのか、思っているのかという点の「①本音、本音」を、「②事業者が」いかに的確に把握するのか、理解していくのか、また、その収集についての「③システム」をどのように構築していくのか、そこから得たものを基本にしてどのような介護を提供していくのか、を考え、実践させていくことを先行すべきではないのでしょうか。

利用者の訴えを
「システム」に捉えるか

なぜ「①本音、本音」なのか。筆者は東京都の福祉サービス第三者評価者という立場で施設にうかがうことがあります。評価事業には、「利用者調査」と「事業者への聞き取り調査」がありますが、利用者調査できちんとした環境（話していることが他の人に絶対に聞き取れないといった面接環境）と、自らが述べたことが第三者（とくに施設関係者）にわからない形で報告されることが保障されると、評価者も施設関係者も喫驚するような内容が伝えられることが多いのです。介護提供者の個人名や具体的な行為まで出されて訴えられることもあります。そしてその内容を個人を特定しない形で施設側に確認してみますと、「えー」と絶句されます。「あり得ない」と反論されることもあります。

確かに訴えられた内容全部が「正しい」とは限りません。利用者の事実誤認、判断誤認、被害妄想的意識、故意の話ということもあり得ます。だから「本音」を確認しなければならぬのです。し

かし、その利用者がそのような発言を行ったことは「事実」です。「それをどのようにとらえていくか」が、施設や介護者の力量養成や質の向上のための最大の材料になることは間違いありません。それこそ現実の課題です。

しかし、まずはそのような利用者の「本音、本音」を聞く、把握しようとしているか、さらにどのように正確に把握しようとしているかが課題となります。

少し脇に逸れますが、第三者評価機関を選定する場合、事業者が高いお金を支払ってまで評価を事業展開の「気づき」の機会としてとらえ、質の向上に取り組みまれようとするならば、その評価機関が利用者調査をどのような環境で行おうとしているのかに注目してみるのが一つの方法です。多床室で他の利用者が一緒に居るとき、または「スペースがない」がゆえに、食堂や廊下といった、職員や利用者へ内容が聞こえる環境で調査を行う機関に、利用者の「本音」が聞き出せるでしょうか？

現場職員の「裁量労働」に
限りなく近い介護

なぜ「②事業者が」ですが、施設

設によっては、職員が利用者へ日常接しているから、利用者の声は職員から上がってくるべきと考えられているところもあります。また、苦情ポストや苦情対策委員会を設置しているところもあります。

職員からの利用者の声の吸上げはあつてしかるべきですし、職員を信頼されるのは結構ですが、7月号で申し上げた「現場任せにしない」という原則はここにも適用できるのではないのでしょうか。

介護サービスの特性として、「サービスの生産＝消費」ということがあります。サービスを提供したその場で、利用者によるサービスの提供の受理（＝消費）が行われるわけです。つまり提供するサービス全部を事業者が監督することなど不可能です。ゆえに介護現場のサービス提供は、現場職員の「裁量労働」に限りなく近づくこととなります。

ですから、8月号で申し上げましたが、「サービスの利用者に対してどのように向きあうのか、対していくのか」という最も基本的な部分を、事業を展開する事業主が吟味し、考えを提示し、職員に周知させ、堅持していくことが重要になります。個室化やユニットケアを進展していくなら、なおの

ことです。

つまり、職員と利用者が1対1で向きあう場面が多くなると、「職員が利用者にとって独裁者の立場に立つ可能性・危険性」も高くなることを、事業者はわきまえなければなりません。利用者のほうが弱者に立つ環境では、その「本音」は出てこないのです。

チェック・アンド・バラ
システム機能の設置を

そこで、チェック・アンド・バラシステムの機能を事業者自らが設置していく必要が出てきます。サービス提供の現場で起きている現実を、「職員」というバイアスだけではなく、事業者自身が把握し、職員への慎重な問いかけ、「気づき」のための「収集回路」を「③システム」として設置しておくことが大切になります。

「システム」として設置すると、事業者が恣意的に利用者から情報を収集すること（↓職員を信頼していない＝不信感を醸成してしまふ危険性がある）ではなく、組織上で機能する公の装置として設置するということです。

それは、職員に対して、ある意味では「よい意味での緊張感をも

って利用者に対する」「利用者の事情に深く取り組んでいく」といったことへの「気づき」につなげるためのシステムです。

苦情対策委員会を設置している施設もありますが、いかに利用者の本音を聞きだすことができるようになっていくかを再検討すべきです。「設置している」だけでは機能しないからです。利用者が安心して声を出せる環境をどうやってつくり出していくか。利用者の声を守っているだけでは来ないほ

うが多いと思います。「お世話になってるから」「何か言うところが恐ろしい」という意識が強いからです。ある面、「声が出ない」ことに寄りかかっている側面が、事業者にあるのではないのでしょうか。

利用者からも信頼される第三者を選定して巡回訪問してもらう、その情報の取扱い方やシステムをきちんと構築して利用者、家族、職員に説明していく、それで多くの情報や問題点が浮かび上がり、それにどのように対処していくのかを実践的に職員に意識づけできるならば、質や力量は期せずして伸びる方向に進むのではないのでしょうか。