

座談会「利用者満足の追求～利用者の視点から～」

出席者

小峰 和守 氏（療護施設自治会全国ネットワーク会長）

大島 由子 氏（療護施設自治会全国ネットワーク事務局長）

増山 勝子（全国身体障害者施設協議会 総務・広報委員長） 司会

支援費制度のキーワードの一つは、施設が「選ばれる」ということです。そのため、今後ますます「利用者満足の追求」が重要となってきます。

今回は「療護施設自治会全国ネットワーク」会長の小峰和守氏と事務局長の大島由子氏に、利用したい施設やケアされたい職員像などについてお話しいただきました。

はじめに

増山： いよいよ平成15年度4月から支援費制度が導入されます。

協議会としては、少しでも利用者の皆さんに満足していただけるよう、サービスの質の向上に常々研鑽し取り組んでいるのですが、どうしても施設側の立場にたってしまいがちです。

利用される立場から、どういう施設なら利用してみたい、どういう職員から介助されたいというようなことをお聞かせください。

職員の資質

小峰： ある利用者からのメールで、介護職員から「顔を見るのも嫌だ、近くへ来られるの

も嫌だ」と言われたというのです。その職員になぜかと理由を聞いたら、「特別の理由はない。毛虫やゴキブリが嫌いなのと同じだ」と言われたらしいのです。

利用者の顔を見るのも嫌だと言うような職員というのは、本当は人間が好きではないのではないかという気がするのです。人間が好きであるとか、人間を愛しているとか、そういう人でなければこの仕事は務まらないのではないのでしょうか。

増山： どうしてそういう職員になってしまったのでしょうか。その職員も働き始めたときは純粋な気持ちだったと思うのですが。

小峰： 利用者が困っているのに、平然としている職員もいます。例えば定時排便にしても、時間になるまで待っていなさいと言います。出てしまったのにもかかわらず、「替えてくれ」と言ったら、「時間になるまで待っていなさい」と言われます。そういった施設がまだあるのです。

増山： 私が疑問に思うのは、ひどい職員がいるとしたら、なぜ全体の職員会議の中で、その職員が良くなるように提案できないのでしょうか。やはりトップの意識の問題でしょうか。

小峰： 施設の業務にはきちんとしたルーチンワークがあるわけですから。例えば、お風呂にお湯をはるのは、お昼休みが終わってからや



小峰和守氏

るというふうにはきちんと決まっているわけです。ところが、それを忘れる職員がいるわけです。

新人でも中堅でも、やはり苦手な職員とか記憶力が悪いという職員もいるわけです。その上に立つ職員は、「あいつじゃしょうがないよ」と個人の資質の問題で済ませています。

増山： 常にタイムスケジュールと利用者のサービスの関連性をしっかりと把握しなければなりません。



大島由子氏

マニュアルの位置付け

増山： 2つお聞きしたいと思います。

1つは「業務のマニュアル」というものがありますね。例えば、食事が終わったらお風呂にお湯をはるといったようなのですが、施設の方はひどくマニュアルを否定するのです。「マニュアルに縛られては良い介護はできない」と言っています。小峰さんや大島さんは、マニュアルについてどのように思われますか。

小峰： お風呂にお湯をはるというマニュアルがあって、そのマニュアルどおりに守れなかったという問題は、それはそのシステムにどこか欠陥があるわけです。

お湯をはり忘れた職員が良い職員か悪い職員かという、個人の資質で捉えるのではなくて、システムとしてそれが出来上がっていないからこの人は守れなかったと捉えるべきです。ならば守れるようなシステムを作らなければいけません。

増山： そういう意味では、マニュアルというのはきちんと作るべきですね。しかもそれは、システムとして回るマニュアルを作るべきだというお考えですね。

小峰： システムの前提にはマニュアルがあり、それを守ることによってシステムがきちんと回ります。そのようなシステムを構築す

るということが、職員には求められているはずですよ。

増山： 大島さんはどう思われますか。

大島： マニュアル自体が一人歩きしては困ると思います。マニュアルはあるけれど、職員が全然見なかったりだとか。マニュアルと聞いて拒絶反応を示すのは、そのマニュアルが本当に生きていないためなのではないかと思っています。逆に、あまりにも細かい部分までマニュアル化されていると、それはそれでギクシャクしたりすると思います。介助の時間というのもコミュニケーションの一つなのですが、職員が決まりきったことしかやらなかったり、言えなかったりしたら、本当にロボットの職員のようになってしまいます。それで良いのかなと思います。

増山： マニュアルはあくまでもベースであり、それで終りではないと思っています。それがなぜかマニュアルに書いてあることしかやらないみたいな誤解があるから、職員に拒絶感があるのではと思います。マニュアルの話でもう1点、「個々の利用者に対するマニュアル」というのがあると思います。ケアプランは別にあるのですが、利用者一人ひとりの介助のマニュアル、例えばお食事はこちら側に坐ってこうするとか、全部書いてあるのです。そういうものについて



増山勝子
総務・広報委員長

はどう思われますか。

小峰： マニュアルが必要な人というのはいると思います。表現がうまくできない人たちには、きちんとしたマニュアルで対応しないとイケないと思います。

大島： これだけは守って欲しいみたいなものでしょうか。

増山： 自己判断できにくいとか、自己決定できにくい方については、その人の望むような介護のあり方をきちんとマニュアル化する必要があると思います。だれでもが同じ、という意味ではなくて、その人に合った快適で安全な介護ができるように対応していくことも大切です。

話しかけやすい職員とは

増山： 例えば、苦情や要望を言い易い職員というのはどういう職員ですか。

大島： 本当に仕事が好きで、楽しく思って、自分で学ぼうという姿勢を持っている職員には言い易いかなと思います。

増山： 苦情という少しお互い構えてしまう感じはしますが、言いたいことが言える雰囲気を作っていくことでしょうか。

ある特養で働いていたPTの人が、「相手の立場に立つなんてことは、おこがましくてできない。そうじゃなくて、利用者にと

れだけ寄り添えるかが勝負である。」と書いていました。利用者と職員という関係ではなくて、共にある空間を共有する関係である、という意識を持つことが必要ではないかとも思いました。

大島： やっぱり、人間をしっかりともってもらいたいと思います。例えばコールを押したときに、「何？」と聞かれるよりも、「なんですか？」と聞かれたほうが良いです。そういう人には頼み易いですよ。人間と人間、知性の問題ではないかなと思います。私もいろいろな職員に出会ったり、喧嘩したりしてきましたが、結局は、私だけじゃなくて仲間たち全部を見てくれる職員が、良い職員だと感じます。

小峰： 介助という日常業務だけが自分の仕事だと思っている職員さんって、とても残念ですね。そういう職員さんにはきっと頼まないだろうと思います。利用者の人間形成の手伝いをしているという認識をもった職員でないとやはり頼めないし、良い職員ではないと思います。

増山： ケアプランの様式を作っていくときに、職員の側から「量が多い」と多くの方から意見を言われましたが、日常介護の中でいろいろ気づくこととか、ちょっとしたコミュニケーションの中で分かることがありますよね。「面接室で聞いたならば何時間かかっても終わらないけれども、日常介護・介助の中でそれを聞いていけば、だいたい聞ける」と言っていたのですが、そのとおりだなと思いました。

小峰： 実は昨年の12月にアンケートを取ったのですが、サービスがどの程度提供されているかという質問に83%が満足と言っています。また、日常の生活の環境で不満なことは何かという質問には、介助の方法についてはあまり触れられてはならず、そのかわり職員の数が少ないというのが圧倒的に多かったのです。利用者が一番改善して欲し

いというのは、職員の数なのですね。

大島： 現場の職員は何でもしないといけないのですが、忙しいときに利用者が待つにしても、説明されないと納得できないのです。職員の言葉が足りません。

増山： 職員は研修したからといってすぐに育つものでもないし、また、ただ技術と知識があれば良いというものではなくて、人対人の心の豊かさというものをどう育てるかが重要だと思います。

大島： 想像力もきっと必要なのではないのでしょうか。想像力が多い人はいろいろなものを引きだせます。意欲とか、能力とかをどうやってそれを引き出すかというのは、職員と利用者がコミュニケーションをとりながら見つけ出していけないといけないと思います。

増山： まさに協議会としての取組み課題ですね。小峰さんはいかがですか。

小峰： 職員の仕事って、何か目標設定があって、少しずつそれに向かっていく仕事だと思います。「最終的には地域生活移行する」というようなゴールを作っておいて、そこに職員さんと利用者が一緒になって進んでいくというやりがいと、その結果としての達成感が仕事の醍醐味では。

大島： そういう意味で、やはりケアプランは重要ですよ。職員サイドだけで作るわけではなく、本人がどう生きたいかを一緒になって考え、何をしたいかという目標を立て、その実現のための援助をしていく。そうすることによって、一層職員の援助の目標というものが見えてくるわけですから。

小峰： また、なんといっても介助というところが重要だと思いますから、介助する職員は少なくとも自分の洗濯物ぐらいは自分で洗ってもらって、自分の部屋ぐらいは自分で掃除して、自分で食べたものは自分で片付けるぐらいのことをしなければならないと思います。

増山： 本日は、貴重なご意見を誠にありがとうございました。

最後に

増山： 最後に、職員の資質向上について一言いただけますか。

大島： やはり命を預ける仕事ですから、勉強し続けるという自覚を持って欲しいです。もう一つ、施設で働いている職員の地位の向上への取組みが必要だと思います。

座談会を終えて（増山総務・広報委員長）

「利用される施設」とは、利用者のニーズを的確に把握し、それに応え、自立生活を支援することです。また、利用者の内面的な思いをもきちんと把握し、その人らしい生活を可能にする適切なサービス、業務を遂行する上でのマニュアルとその徹底、利用者の目標の設定とコミュニケーションの提供が必要不可欠です。人手不足や日常業務の忙しさを理由に、利用者の立場に立つての視点を忘れがちになり、事務的・機械的に対応してしまう危険性に十分留意しなければならないと痛感する限りです。福祉の心、強靱な肉体、専門的な知識と技術、価値創造、熱いハートなど、職員に求められていることを真摯に受け止め、自己研鑽に努めなければなりません。提供するサービスが利用者の満足を得ることによって、初めて信頼される職員・施設になるということをお忘れではないと思います。