

介護満足の本心を聞き取る手法に関する研究

特定非営利活動法人 しんしろドリーム荘
〒441-1352 愛知県新城市豊栄439-2

助成事業の概要

本事業は、介護を受けている高齢者（以下“本人”という）の満足度を計る「傾聴専門員」のシステムを研究開発するものです。そのきっかけは、当団体が平成24年、26年、28年に介護サービスの利用者満足度調査を行い、延べにして、介護施設に入所している利用者2,600人、在宅で通所でサービスを利用している者5,200人の意見を抽出した際の課題に起因します。その中で感じたのは、本人が本心を言っていないのではないかということでした。

その理由を一言でいうと「気兼ね」ということです。本人は、自分の回りにいる者全てに世話になり、不足があっても黙っているのではないか。このように、利用者の本心の満足度が計れないと、介護サービスの提供者は、マネジメントシステムPDCAで重要なCheckができないこととなります。

そこで、本事業では、本人、家族、介護職員等の意見の差を聞き取り調査して、介護満足の本心を聞き取るため手法を研究し提案するものです。

事業の成果

（1）本人が本心を語れない理由を把握した。

- ①本人を取り巻く家族、介護職員、行政、ボランティアなどは、全て世話になる者で上の立場であるため、感謝の言葉しか言えない。
- ②本人は、家族には本心を言ったら心配かけるので言わない。子どもに迷惑をかけるぐらいなら死

んだ方がましと思って黙っていることもある。

③関係者は、良い人ほど家族のような存在になり、心配かけたくなくて本心はいえない。逆に出来る悪い人に本心を言ったら告げ口される心配があるので言えない。結局、介護職員、ヘルパー、ケアマネ、看護師、医師、行政職員などの関係者の誰にも本心は言えない。

（2）関係者の自覚の必要性

- ①家族や関係者は、本人が本心を言えない立場であることを自覚し、本人の言葉は本心でないと考えて対応しなければならない。
- ②家族が本人によく言うのは「周りに迷惑をかけないように」ということで、これを聞いた本人は、何も話さない人形になると自覚しなければならない。

（3）本人からの本心の引き出し方

- ①傾聴専門員（仮称）が本心を聞き出すこと
業者と顧客の関係をつくり、本人を顧客という上の立場に置き、傾聴専門員が仕事で傾聴する。聞き取り調査において「話してもらわないと給料がもらえないので頼みます。」と言うと、「しかたないな。本当のことを教えてあげるね。」と話してくれたことが多々ありました。そのコツは人生の先輩に甘えて面倒をみてもらう感覚です。
- ②他言をしない安心感を与えること
本人は、告げ口され、一生出られない施設内でいじめられたりすることを大変に恐れます。そこで、傾聴専門員は、「秘密をもらすと守秘義務違反で資格を取り上げられ、おまんまの食い上げに

なるから絶対にしゃべらない。」といえ、納得して安心して話してもらえました。

（4）介護サービスの改善効果

介護サービス改善のためには、マネジメントPDCAのCheckにあたる、本人の本心を聞き出す傾聴専門員の機能が重要だと提案し、広く普及させて行きたい。

成果の広報・公表

1. 事業成果の概要版をつくり希望者へ配布します。

本研究の結果、介護を受ける高齢者が本心を口にすることができず、傾聴専門員といった傾聴のプロであれば話すことができることが明らかになったことは、従来の介護施設における顧客満足を求める活動に一石を投じることになる。

この成果を多くの高齢者福祉に携わる関係者に広報するためにポイントをしぼった概要版を作成し配布していく。

2. 施設訪問し5分スピーチで広報します。

介護施設では恒常的な人手不足で、施設長自ら介護業務に当たっている例も散見される。その多忙な現場に本成果を広報するためには、文書を配布するだけでなく、施設を訪問して、ミーティングの場などで、5分でいいので話しを聞いて頂くという活動で広報していく。

3. ウェブサイトで広報します。

本調査研究結果を速報としてブログ、FACEBOOK、TWITTERに公表するとともに、当NPO法人の公式ホームページを更新して常設し広報していく。

今後の展開

身体機能の低下した高齢者が最期まで楽しむことができることは「傾聴」です。しかし、その社会的認識は低く、介護職員は時間に余裕があれば話し相手になる、誰でもできるボランティア程度の扱いになっている状況です。

ある入所者がおっしゃいました「皆に迷惑をかけて情けない。あと自分でできることは、早く死ぬことだけだ。」と、またこうも付け加えました「こんなことを話すのはここに来て初めて。また、話しを聞いてくれるなら、それまで生きていようかな。」と涙で手を握りました。

誰にも本心を話せない生き地獄から救う傾聴専門員制度を社会に広めて、「終わりよければ、全て良し」の社会づくりを推進していきます。

また、傾聴専門員が独立性を確保し、評価活動を行うことで、利用者にとってわかりやすく、事業者にとっての自己評価に役立ち、その結果、社会全体の福祉サービスが向上することの一助になれば幸いです