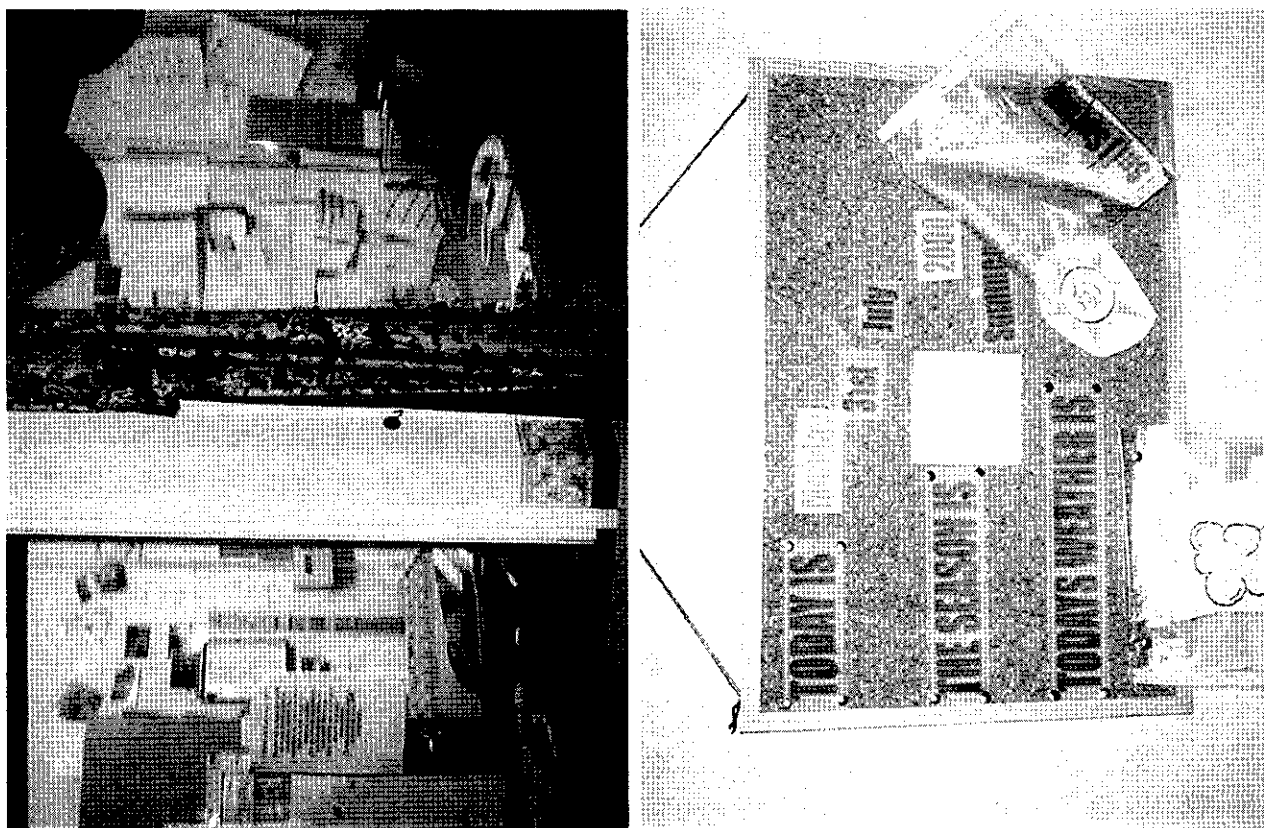


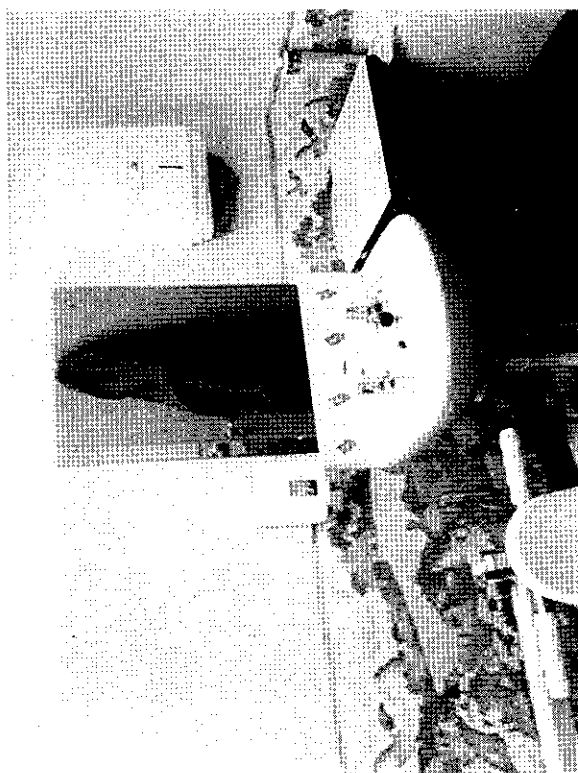
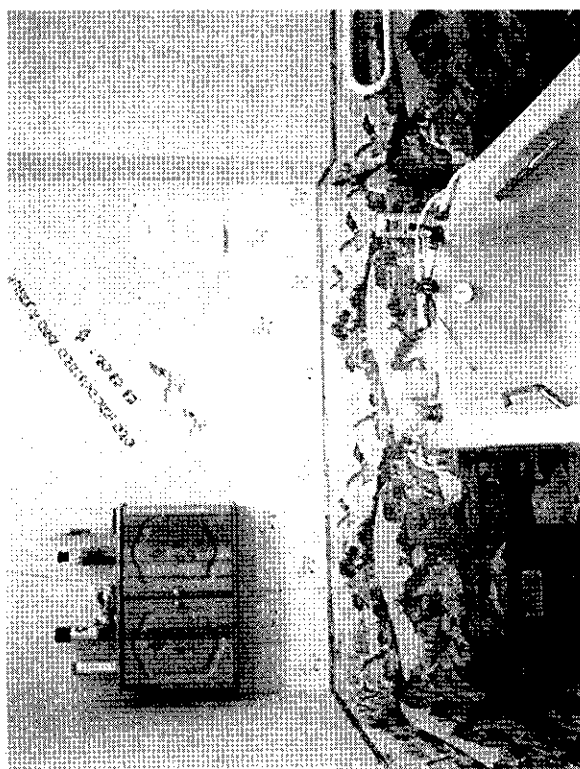
# 廊下からみたナースステーションと 掲示板



- ナースステーションは小さな部屋で、そこに記録類等が置かれていた。通常は鍵をかけて居住者がはいれないようになっていた。中から外がみえる必要があるためガラス張りになっているが、外側にはカーテンをかけるなど、強い曇囲気にならないように配慮されていた。
- 廊下の壁にはボードがかかけられ、居住者が作った作品などが飾られていた。

# 生活空間としての特別浴室・中庭

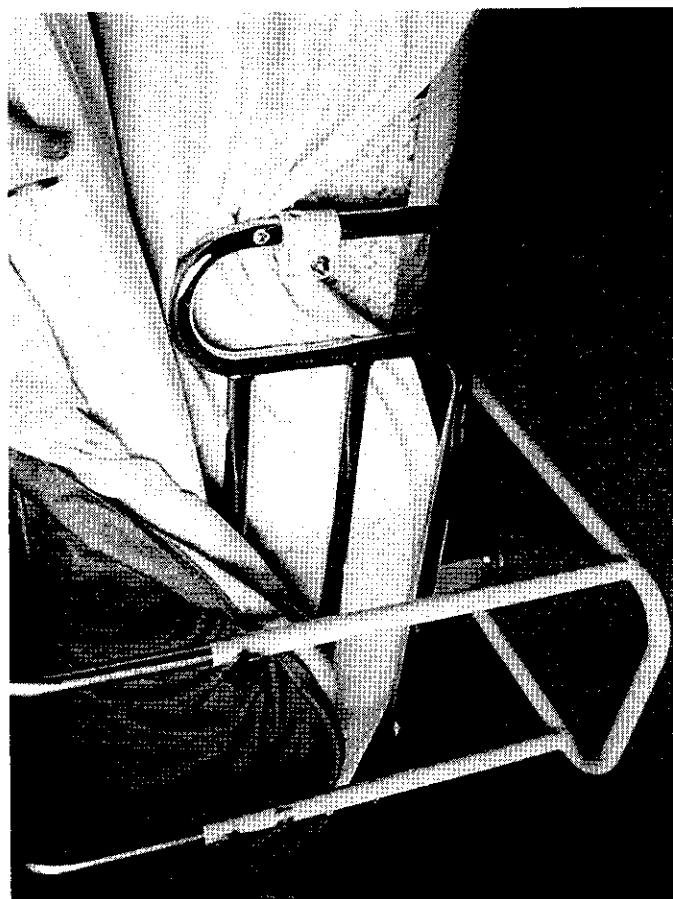
・ 協同使用する浴室や、痴呆居住者も使える中庭は、生活空間としての、楽しさ・安らぎを備えるように、飾り付け等に工夫がみられた。



## 安全面（ベッド柵）

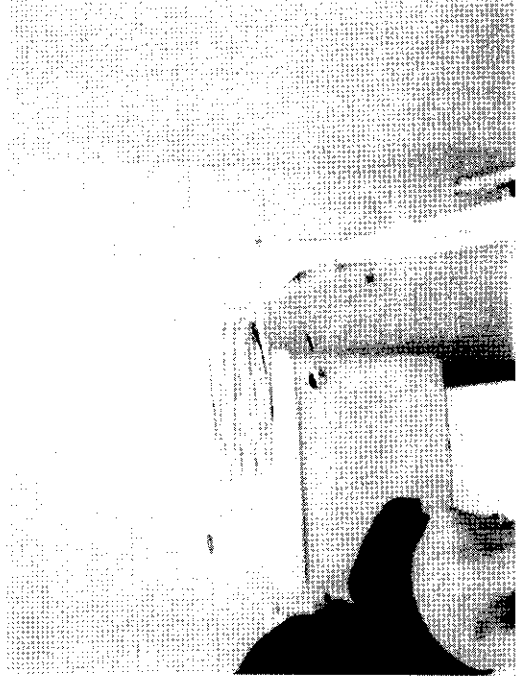
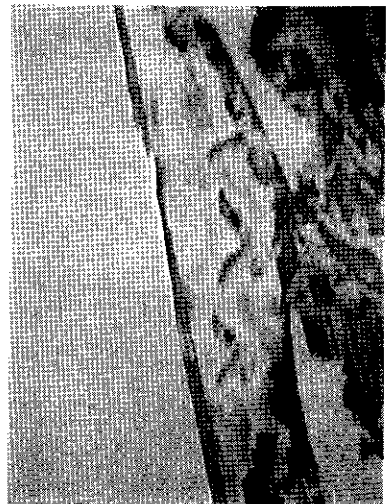


- 生活空間としての安らぎを保証しながら、安全面には非常に注意していた。必要な居住者のベッドには、品質の高いベッド柵がとりつけられていた。



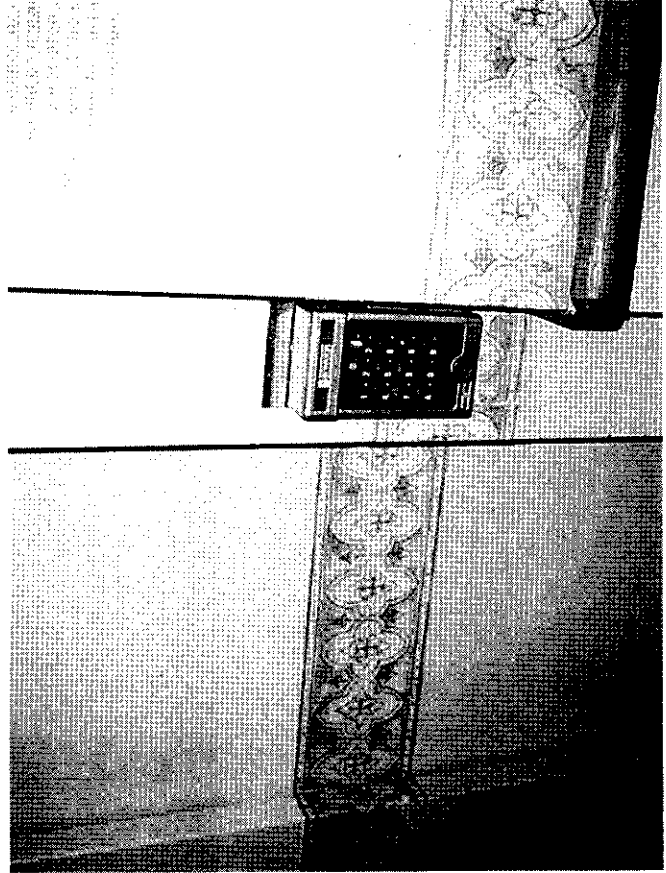
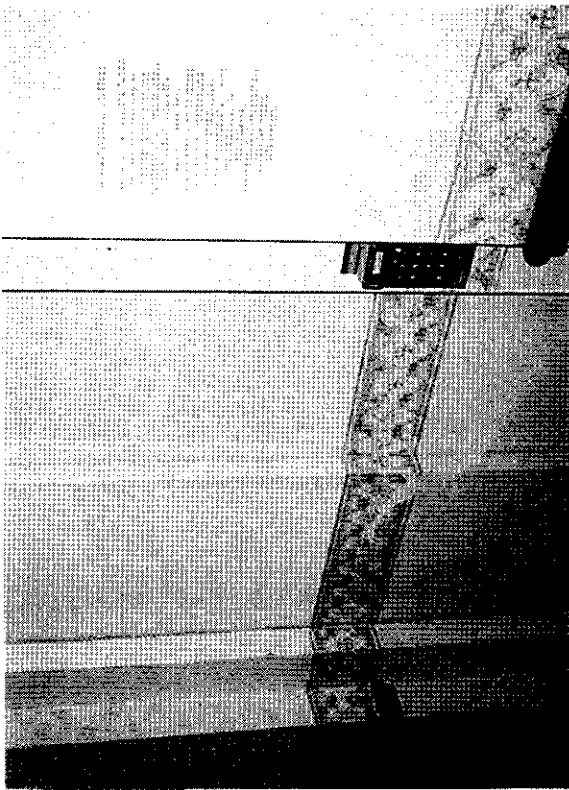
## 特別浴室の安全・整理状況

- 共同使用する特別浴室は、特に障害の重い居住者が使用することもあり、安全やその整理状況は、詳細にチェックされた。
- 特に湯温が急に熱くならないことなどは、最初のチェックポイントであった。
- 下の写真のように本来置くべきでないところに無造作にタオル類等が置いてある場合には、指導が行われていた。



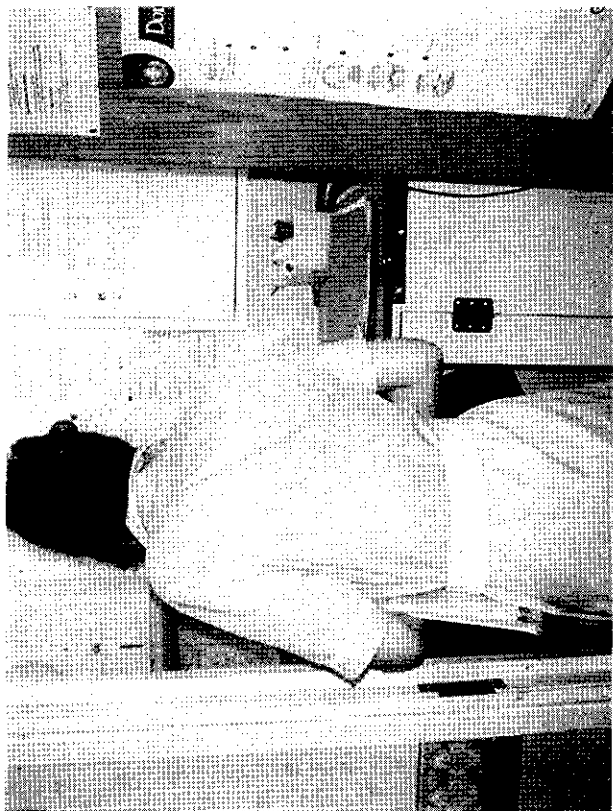
# 痴呆入居者居室階のロック (安全のため)

- 痴呆入居者の階には、ロックがかけられており、外からは入れるが、中からは出られないようになっていた。
- 査察官はそのロックがうまく効いているかどうかチェックしていた。



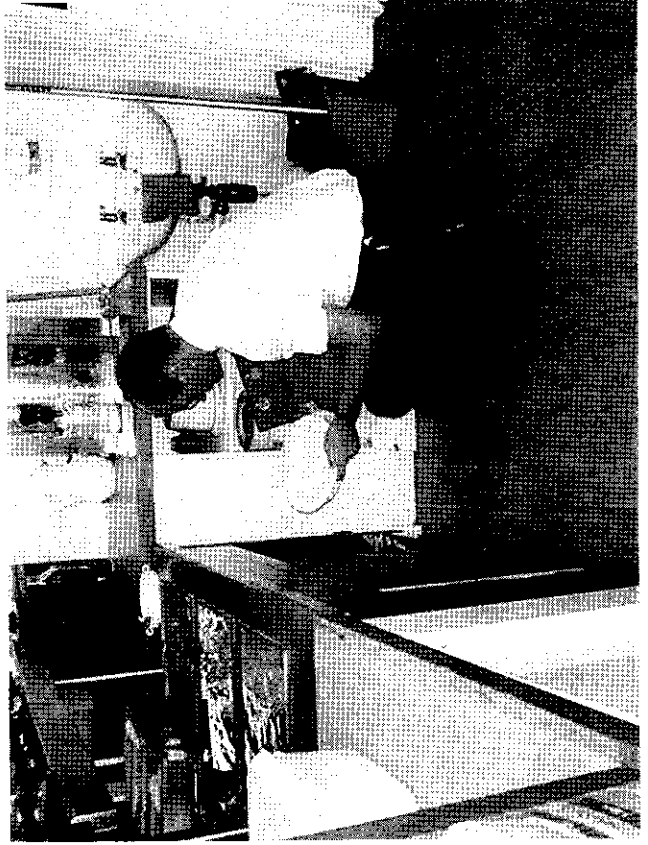
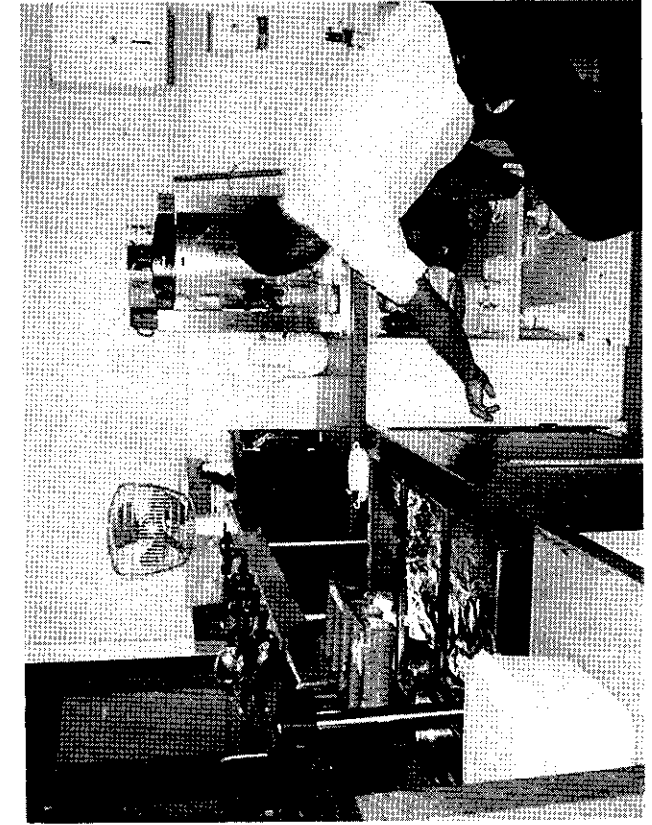
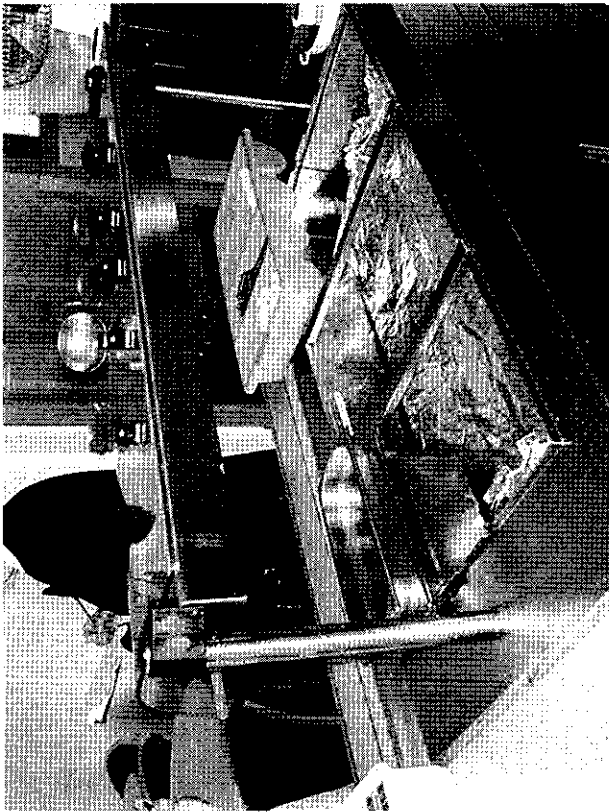
# 諸使用物品(バイタルサイン測定等)の整理・管理状況

- 血圧計・体温計等、諸簡易計測のための道具等の整理・管理状況は、少々きびしく注意されていた。



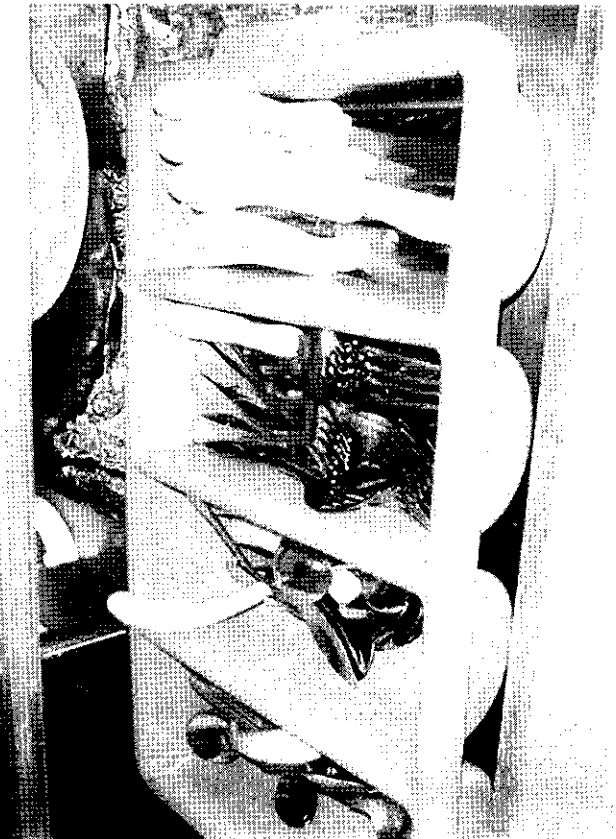
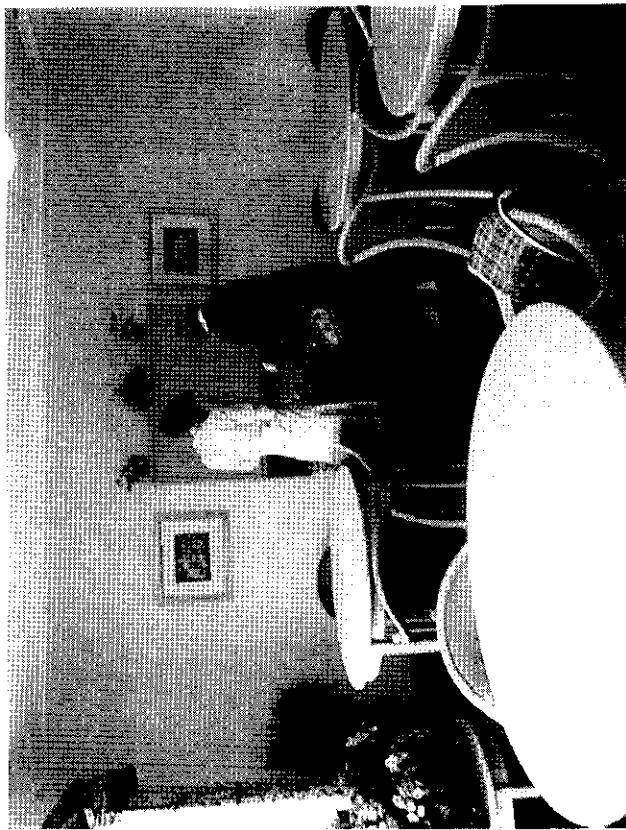
# 食器の衛生状態

- 配膳コーナーの衛生状態をおまかにチェックした後、食器保管庫の中の食器の衛生状態について、非常にこまかにチェックしていた。
- 積み重ねた食器の上・中・下あたりから数枚の皿を取り出し、食器洗浄がきれいに行き来できているかを丁寧に確認していた。完全な洗浄状態になっていない皿があった場合、記録していた。
- 同様に、フォーク・ナイフ類・コップ類も入念なチェックをすばやく行っていた。



# 食堂の整理・整頓状況、セツティング

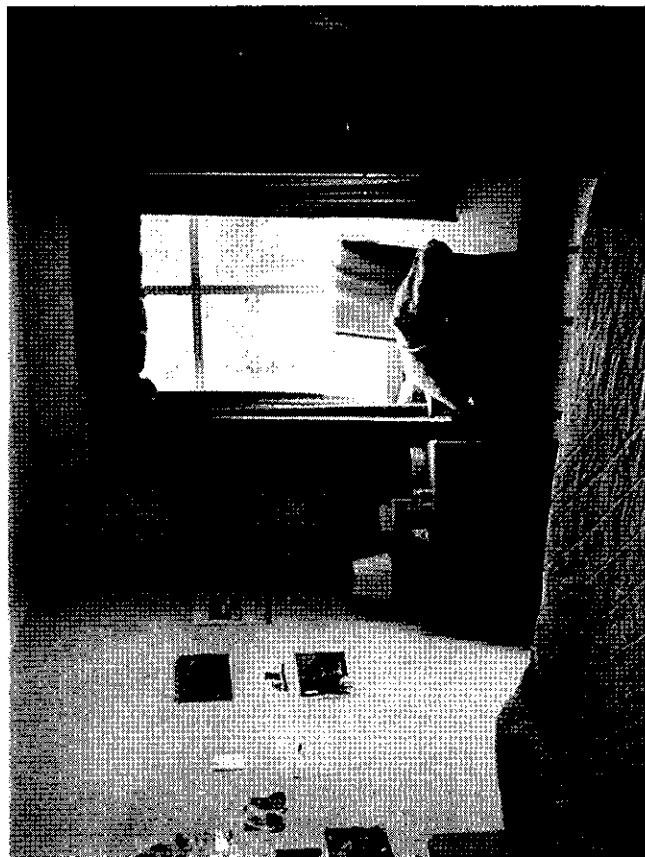
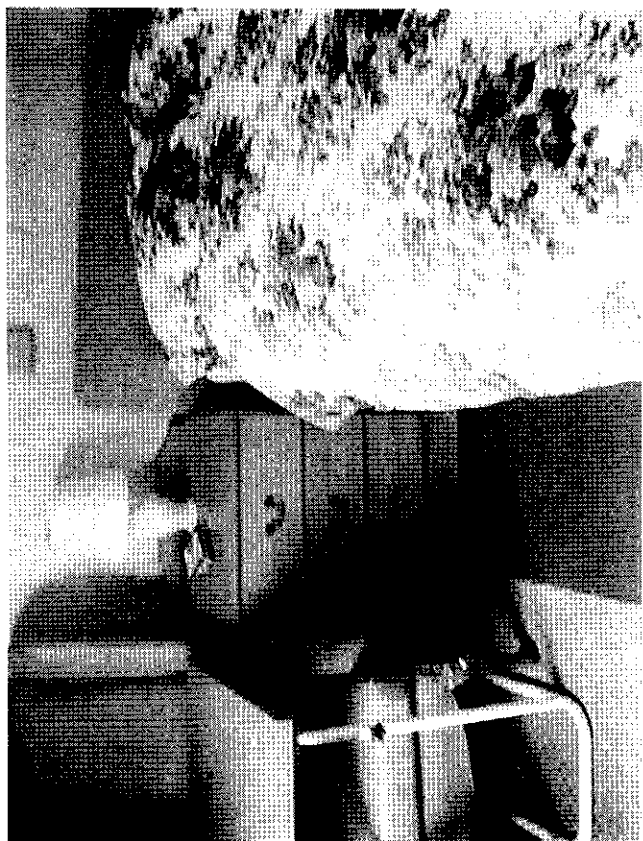
・ 食事は生活の重要な要素であるため、食堂のカトラリー内の食器の整理・整頓状態や、テーブル上の清潔さ、またテーブルセツティングなどが、チェックされた。





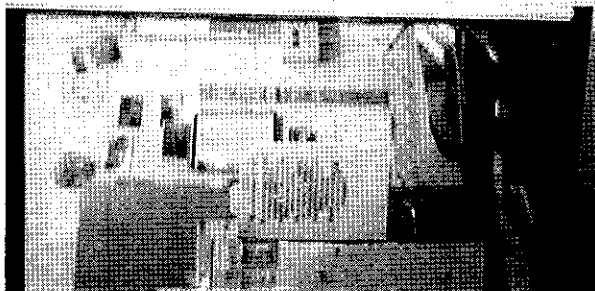
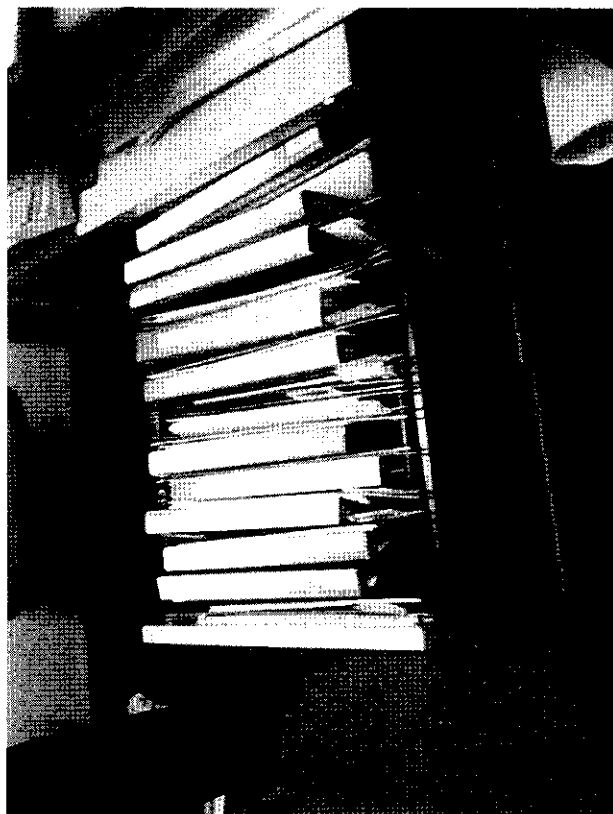
## 家族からの愛情状態 (居室内の飾り付け・家具などから推測可能な部分)

居室内の家具は、当該施設の基本家具を使用してもよいし、持ち込みの希望があれば、それを使用してもよいことになっている。壁や飾り棚をみると、その部屋の居住者と家族との関係が推測できる。この部屋の居住者の場合、子供やお孫さんから、愛情の満ちた手作りのプレゼントが、来室した際に、家族の手によって飾られていた。



# ナースステーションの記録物の 管理・記録状態

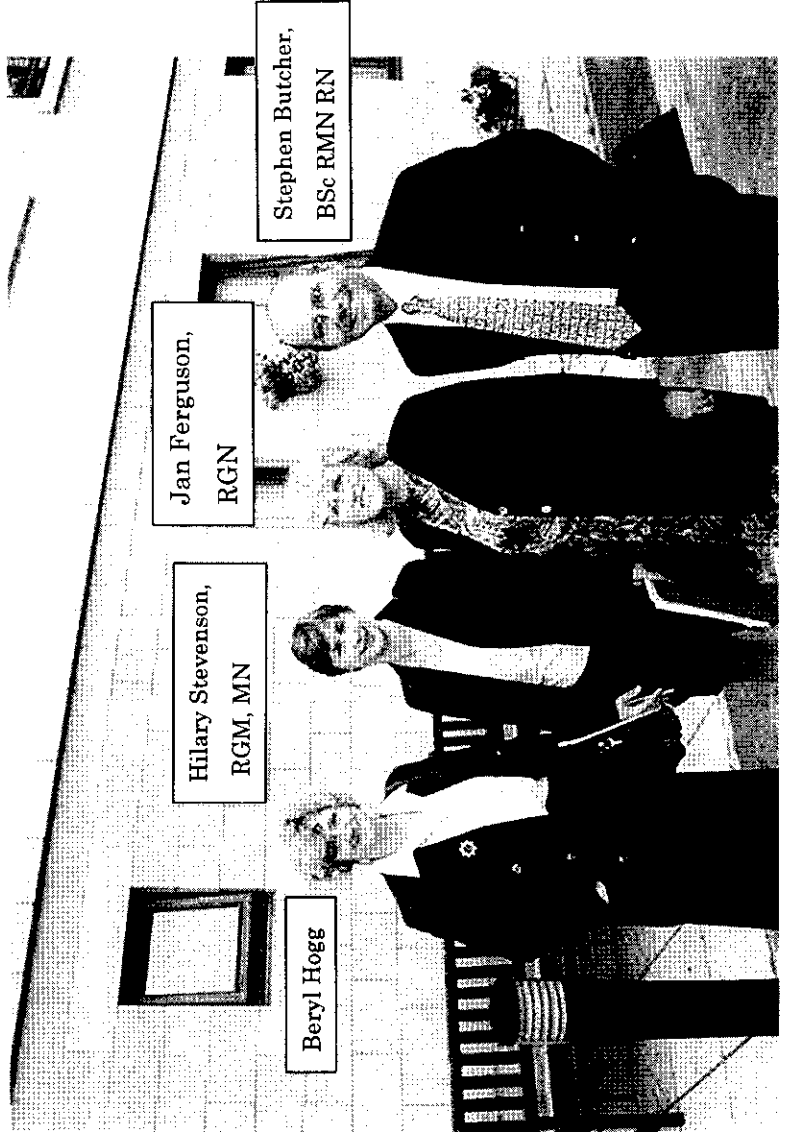
- ・ ナースステーションには、個々の居住者のファイルがあり、この中には、看護アセスメント・リスクアセスメント・看護計画・ケア実施記録などの記録が残されていない。
- ・ 査察者は、このファイルを持ち出して、1冊ずつ記録の不備がないかチェックする。



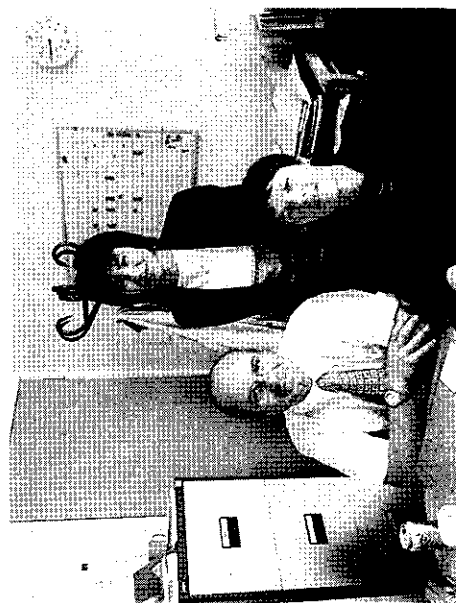
# 査察メンバー (すべて修士レベルで、臨床経験豊富なナース)

- 熟練ナースがさらにアドバンスなインスペクションスキルを有した場合、見えにくい問題点を指摘できるような査察が可能となることがよく理解できた。
- 倫理上の問題から、撮影はできなかったが、査察官は居住者や訪問した家族と何気ない会話を交わしている最中にすどく身体・心理状態のチェックをしており、裏にうまく情報を引き出すスキルをもっていることが理解できた。
- 施設居住者の生活の質を保证する上で、このような査察官によるインスペクションは意義あるものと感じられた。

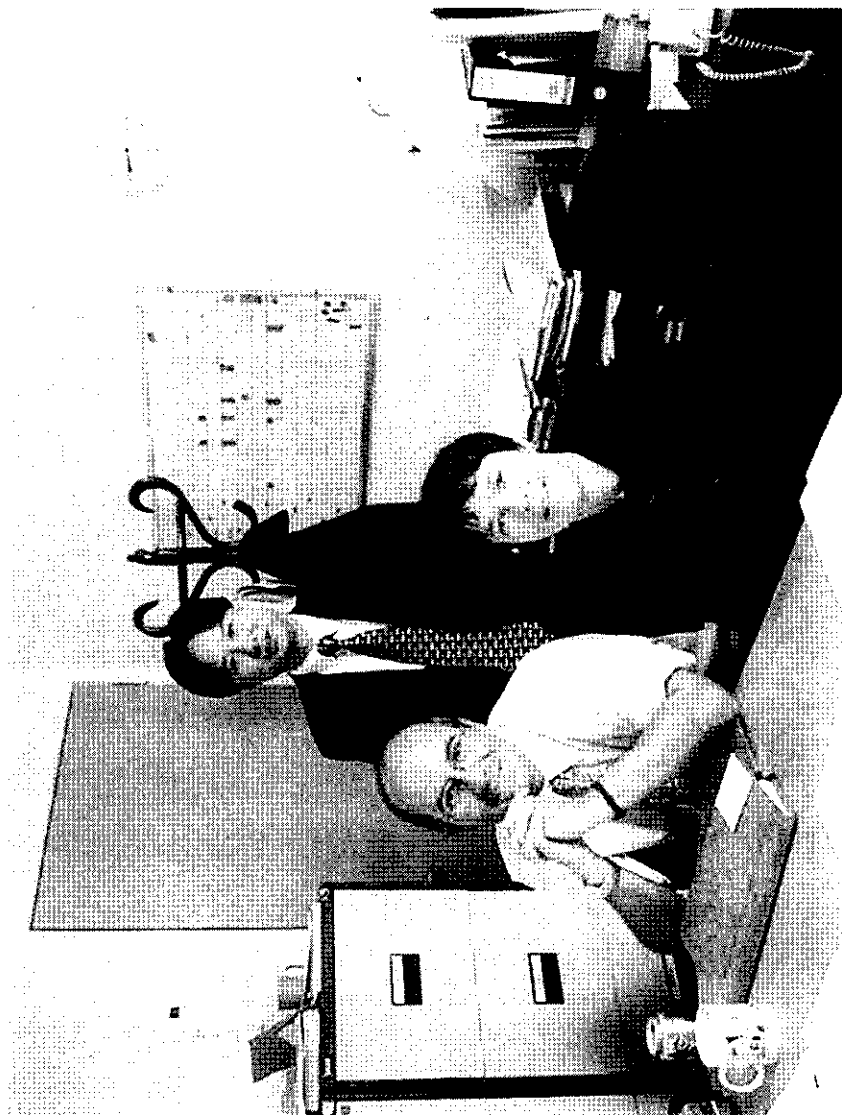
INSPECTOR, NURSING HOME REGISTRATION AND INSPECTION UNIT  
LOTHIAN HEALTH



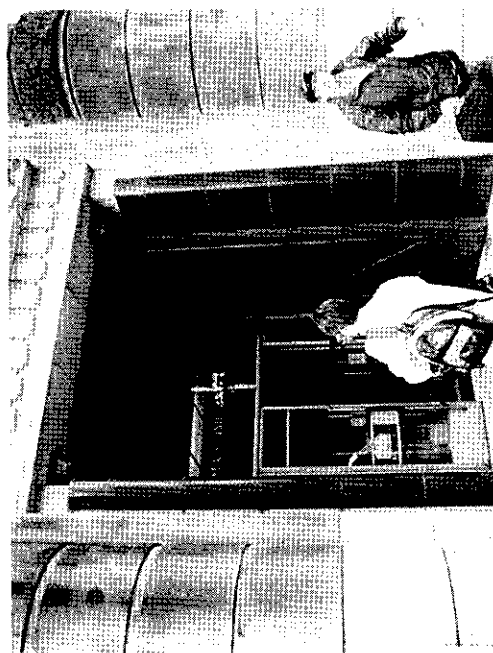
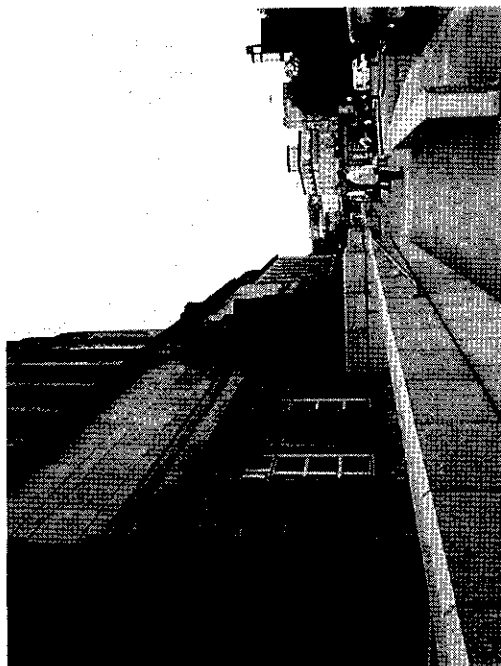
# インスペクシヨソフイソのトップ・マネージャ-



- 写真右側の方が、トップマネージャで、この方を中心として、諸戦路が練られる

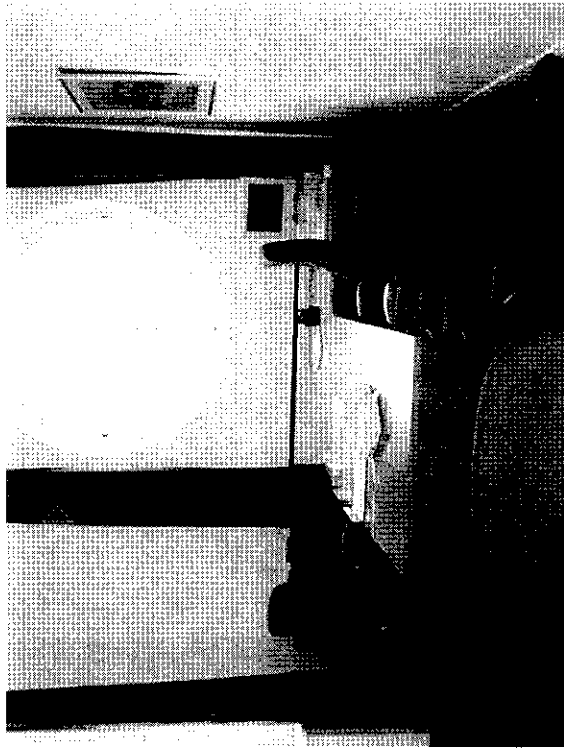


# スコットランドのインスペクシヨ ンを支えるスコティッシュ・エグ ゼクティブのビルディング

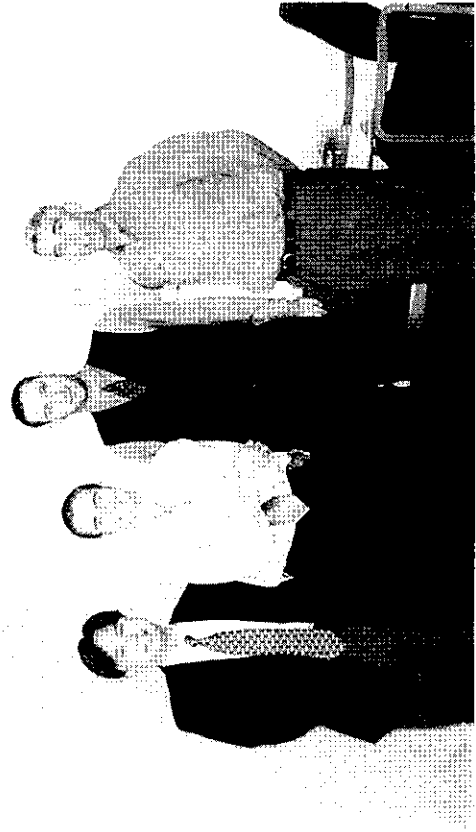


# 主要メンバー

(Executive Officer for Nursing Home Care Regulation)



- 左の部屋で、ミーティングを行った。
- 写真は、Executive Officer for Nursing Home Care Regulation のPhil Harley氏と彼を支える仲間である。



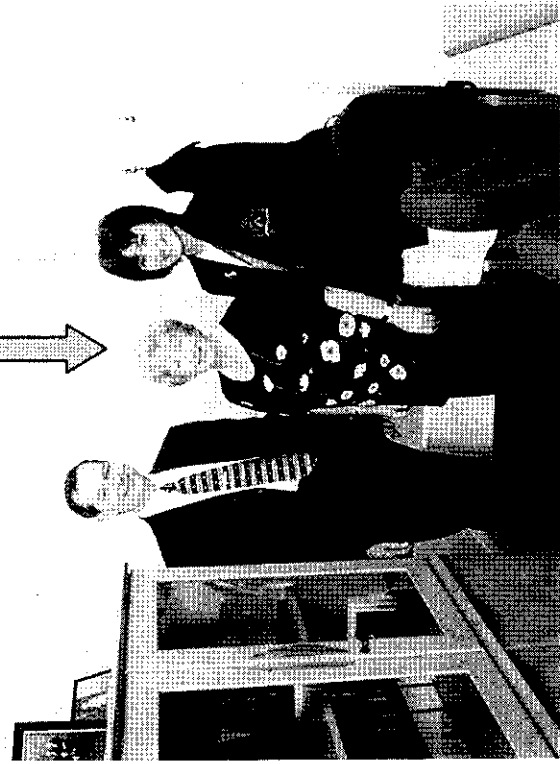
# スコティッシュ・エグゼクティブの看護大臣

- Miss Anne Jarvieは、スコットランドの厚生労働省の看護大臣である。
- 1997年のNursing Home Scotland Core Standardの「FOREWORD」は、Miss Anne Jarvieによって書かれている。
- 看護のみでなく、健康政策全般に介入した仕事をしていることが理解できる。



**【Michael Proctor】**  
 DEVELOPMENT MANAGER/ NURSING OFFICER  
 SCOTTISH EXECUTIVE HEALTH DEPARTMENT  
 DIRECTORATE OF PRIMARY CARE

**【Miss Anne Jarvie, CBE】**  
 CHIEF NURSING OFFICER/ DIRECTOR OF NURSING  
 SCOTTISH EXECUTIVE HEALTH DEPARTMENT



## 「消費者の視点」による施設評価の試み ～居住者家族に対するアンケート調査（プレ調査）結果～

### はじめに

本節では、前出「高齢者入居施設における消費者の視点による管理のあり方」に示された「消費者の視点による施設評価基準」の評価項目な内容が、どの程度わが国の評価に適用可能かを検討するために、日本版「消費者の視点による施設評価票」を作成し、介護老人福祉施設の利用者(実際はその家族)に回答を依頼した結果について示す。

### 1. 日本版評価票作成

「高齢者入居施設における消費者の視点による質管理のあり方 Seeking the Consumer View in Residential Aged Care Facilities(1999)」の Resident Representative Self-Complete Questionnaire を邦訳し、その内容を研究班で検討したうえ、本評価票にのっておらず、日本での使用には不可欠と思われる項目を追加して、日本版「居住者アンケート用紙」を作成した。

日本版独自の追加質問項目は、①施設の選択可否、②経費についての説明、③食事における味付け、盛り付けの状態、④入浴について、の4項目である。

### 2. 調査場所と調査方法

調査は、神奈川県内の「社会福祉法人いきいき福祉会、ラポール藤沢」とした。同施設を調査対象とした理由は、分担研究者が以前から関わっていたこと、本調査の実施には、調査の趣旨について職員に十分理解してもらう必要があること、施設および施設長が、施設サービスの改善に強い意欲を持っていること、などによる。

調査は、以下の手順により実施した。

- ① 作成した日本版調査票についての説明を、職員会議の時間を借りて施設長以下スタッフ全員におこない、調査の趣旨、質問内容、質問者への倫理的配慮、職員への依頼事項などを説明した。
- ② 調査項目などにつき質疑応答をうけ、スタッフ側の調査への要望項目を聞いた上で、調査票を再作成した。
- ③ 再作成した調査票を再度施設側に検討してもらい、調査日を決定した。
- ④ 調査日に、調査者、スタッフが、調査対象者に調査の説明をおこない、回答方法と返送方法について指示をした。なお、今回はプレテストとして、利用者本人ではなく、利用者の家族に「利用者はどうだったか」という観点から質問する方法をとった。



- ⑤ 一定の調査日後、返送されてきた調査票を集計し、結果を一覧表にして、施設に返送した。
- ⑥ 施設長、スタッフに調査結果の説明を行い、来年度に利用者本人への調査を実施することが決定された。

### 3. 結果

今回の試行結果は、別表のとおりである。

### 4. 考察

今回の試行結果から、以下の点が指摘された。

- 1) 施設選択において、今回調査した施設では多くの利用者（家族）が「納得して」入居している。このことは、あとの質問への回答傾向を左右するものであると思われる。
- 2) 室内環境について、おおむね好意的な評価があるなかで、「日当たり」と「におい」については、否定的評価が20%前後あり、また「トイレ」と「居室喚起」についても15%の家族が否定的な評価をしている。このことが、室内環境の総合評価を意外に低いものになっている。
- 3) ホーム全体の構造において、ラウンジ（入居者の団欒の場所）について「よくない」とする評価が15%近くあった。これは入居者の公共的生活あるいは社会生活の面で、日本の施設が必ずしも十分な対応をしていない可能性を示唆する。
- 4) 施設の安全性について、33%が「場合によっては危険性を感じる」としている。これは、英国や豪州における「居住者の安全性」への配慮との関係で興味深い点である。日本の施設は従来畳の部屋を中心に考えられており、日本の生活習慣からいって、公共スペースでの危険性については必ずしも十分考慮されていなかった。しかし近年では、居室の洋室化が進み、入居者も公共部分と個別部分とを従来以上に行き来する機会が増えた。本調査の対象の多くが比較的高い要介護度であることを考慮しても、今後、居室およびホームの公共部分での安全性確保が、単なる標榜ではなく、現実的な対応課題として認識される必要があると思われる。

## 居住者家族用アンケート

※データ結果記載バージョン………件数 (回答数に対するパーセント)

### 0. 施設の選択可否 (選択できたかどうか、希望した施設か)

【1】あなたの家族の入居に際して、いくつかの施設を候補としてあげましたか

1. はい: 14(57.8) 2. いいえ: 13(48.2) 3. おぼえていない: 0(0)

【2】納得してこの施設を選びましたか

1. 十分に納得した: 17(62.7) 2. まあまあ納得した: 9(33.3)  
3. あまり納得していなかった: 0(0)  
4. まったく納得していなかった: 0(0) 5. 覚えていない: 1(3.7)

【3】この施設を選んだ理由として、あてはまるものにいくつでも○をして下さい

1. 自宅や通勤場所から訪問するのに便利だから: 17(60.7)  
2. 立地や部屋の条件に満足したから: 4(14.3)  
3. 施設の理念に共鳴したから: 8(28.6)  
4. サービスの内容や職員の評判がよいから: 6(21.4)  
5. 過去にこの施設のサービス (デイサービス等) を利用したことがあるから: 11(39.3)  
6. その他 (コメント集計参照) 9(32.14)

【4】決めるまでに、この施設から十分な情報をもらいましたか

1. 十分にもらえた: 10(38.5) 2. まあまあもらえた: 12(46.2)  
3. あまりもらえなかった: 2(8.0)  
4. まったくもらえなかった: 0(0) 5. おぼえていない: 2(7.7)

### 1. 入居時の支援

【5】入居時に困ったことがありましたか

1. はい: 3(10.3) 2. いいえ: 26(89.7) 3. 覚えていない: 0(0)

↓

【5-1】困ったことは何でしたか? それぞれに該当するものがあれば、簡単に記入して下さい

①施設側の問題 ( ) : 1(3.7)  
②入居する本人の問題 ( ) : 3(11.1)  
③家族側の問題 ( ) : 1(3.7)

【6】入居時に職員はどんな対応をしてくれましたか、いくつでも○をして下さい。

1. あたたくかむかえてくれた: 26(79.7)  
2. 設備や部屋の説明、食事・入浴時間などの日常生活のやりかたを、わかりやすく説明してくれた: 12(41.4)  
3. 不安やわからないことがないか、親身になってきいてくれた: 12(41.4)  
4. どんな不安や疑問にも丁寧に応えてくれた: 10(34.5)

【7】ここでかかる経費や支払い方法、契約内容などについての丁寧な説明がありましたか

1. はい: 27(93.1) 2. いいえ: 0(0) 3. 覚えていない: 2(6.9)

【8】入居時にこの施設の職員が行ってくれた支援内容は、総合的にみてどうでしたか

1. とてもよい 2. よい 3. ふつう 4. よくない 5. 覚えていない  
14(48.3) 12(41.4) 3(10.3) 0(0) 0(0)

●コメント

【9】入居時のことで、特にいいたいことがあれば、ご記入下さい。

--

2. 室内環境

【10】部屋の広さは、十分だと思いますか

1. とてもよい:1 (3.7) 2. よい:13 (48.2) 3. ふつう:10 (37.0) 4. よくない:1 (3.7) 5. わからない:2 (7.4)

【11】収納場所(押入・物入れなどのスペース)は、十分だと思いますか

1. とてもよい:0 (0) 2. よい:13 (48.2) 3. ふつう:12 (44.4) 4. よくない:2 (7.4) 5. わからない:0 (0)

【12】浴室について、どう思いますか

1. とてもよい:0 (0) 2. よい:11 (42.3) 3. ふつう:6 (23.1) 4. よくない:0 (0) 5. わからない:9 (34.6)

【13】トイレについて、どう思いますか

1. とてもよい:2 (7.69) 2. よい:9 (34.6) 3. ふつう:6 (23.1) 4. よくない:4 (15.4) 5. わからない:5 (19.2)

【14】夏の室内温度はどうですか

1. とてもよい:4 (14.8) 2. よい:13 (48.2) 3. ふつう:6 (22.2) 4. よくない:0 (0) 5. わからない:4 (14.8)

【15】冬の室内温度はどうですか

1. とてもよい:3 (11.1) 2. よい:15 (55.6) 3. ふつう:8 (29.6) 4. よくない:1 (3.7) 5. わからない:0 (0)

【16】居室の換気状態はどうですか

1. とてもよい:3 (11.1) 2. よい:8 (29.6) 3. ふつう:11 (40.7) 4. よくない:4 (14.8) 5. わからない:1 (3.7)

【17】居室の日当たりはどうですか

1. とてもよい:3 (11.1) 2. よい:6 (22.2) 3. ふつう:10 (37.0) 4. よくない:6 (22.2) 5. わからない:2 (7.4)

【18】居室の明るさ・照明はどうですか

1. とてもよい:2 (7.4) 2. よい:12 (44.4) 3. ふつう:9 (33.3) 4. よくない:2 (7.4) 5. わからない:2 (7.4)

【19】居室のにおいはどうですか

1. とてもよい:3 (11.1) 2. よい:2 (7.41) 3. ふつう:16 (59.3) 4. よくない:5 (18.5) 5. わからない:1 (3.7)

【20】同室者との関係はどうですか

1. とてもよい:1 (3.9) 2. よい:6 (23.1) 3. ふつう:7 (26.9) 4. よくない:1 (3.9) 5. わからない:11 (42.3)

【21】居室周囲の静けさはまもられていると思いますか

1. とてもよい:3 (11.1) 2. よい:12 (44.4) 3. ふつう:11 (40.7) 4. よくない:0 (0) 5. わからない:1 (3.7)

【22】呼び出しブザーの位置はどうですか

1. とてもよい:2 (8.7) 2. よい:4 (17.4) 3. ふつう:5 (21.7) 4. よくない:0 (0) 5. わからない:12 (52.2)

【23】居室でのプライバシーはまもられていると思いますか

1. とてもよい:2 (7.4) 2. よい:3 (11.1) 3. ふつう:16 (59.3) 4. よくない:2 (7.4) 5. わからない:4 (14.8)

【24】 居室内の環境について、何か変えてほしいことがありますか

1. はい :7      2. いいえ :18  
↓ (28.0)                      (72.0)

【24-1】 それはなんですか？

( コメント欄参照のこと : 7 )

【25】 室内環境は総合的にみて、どうですか

1. とてもよい:4    2. よい:8    3. ふつう:16    4. よくない:0  
(13.8)              (27.6)              (55.2)              (0)

●コメント

【26】 室内環境のことで、特にいいたいことがあれば、ご記入下さい。コメント欄参照 : 8

3. ホーム全体 (構造的評価)

【27】 建物内部は、移動しやすい構造になっていると思いますか

1. とてもよい:6    2. よい:12    3. ふつう:9    4. よくない:1  
(21.4)              (42.9)              (32.1)              (3.6)

【28】 建物内部は、わかりやすいつくりになっていると思いますか

1. とてもよい:4    2. よい:11    3. ふつう:10    4. よくない:2  
(14.8)              (40.7)              (37.0)              (7.4)

【29】 ラウンジ (団らんや語らいの場所) は、どうですか

1. とてもよい:3    2. よい:13    3. ふつう:8    4. よくない:4  
(10.7)              (46.4)              (28.6)              (14.3)

【30】 食堂は、どうですか

1. とてもよい:5    2. よい:9    3. ふつう:13    4. よくない:1  
(17.9)              (32.1)              (46.4)              (3.6)

【31】 戸外の環境は、どうですか

1. とてもよい:9    2. よい:14    3. ふつう:5    4. よくない:0  
(32.1)              (50.0)              (17.9)              (0)

【32】 その他の設備について、気づいたものがあれば評価して下さい

【32-1】 \_\_\_\_\_ (コメント参照)

1. とてもよい:4    2. よい:2    3. ふつう:5    4. よくない:2  
(30.8)              (15.4)              (38.5)              (15.4)

【32-2】 \_\_\_\_\_ (コメント参照)

1. とてもよい:1    2. よい:1    3. ふつう:0    4. よくない:3  
(20.0)              (20.0)              (0)              (60.0)

【33】 建物や設備・戸外環境に対する要望がありますか

1. あり :6      2. なし :17  
↓ (26.1)                      (73.9)

【32-1】 それは何ですか？

( コメント欄参照:6 )

【34】 施設全体のデザインや設備について、総合的にどう思いますか

1. とてもよい:3    2. よい:12    3. ふつう:12    4. よくない:2  
(10.3)              (41.4)              (41.4)              (6.9)