

かごしま介護保険10年

第2部

安心の最前線

6

昨年8月末、鹿児島市の40代女性ケアマネジャーは、1年半勤めた県内の特別養護老人ホームを辞めた。

床に落ちた菓の錠剤を飲ませたり、おむつの汚物だけを捨ててそのままはかせたり。勤め始めたころから、そんな風景が日常だった。なかなか姿を見せない施設長に改善を求めても一向に改まらない。事務長も経営に厳しいばかりで利用者に目を向けようとしない。

中堅の職員は次々に去り、残ったのは古株の主任クラスと新人だけ。「この施設に自分の身内は預けられない」。自分の気持ちに

施設評価

気付いたとき、辞める決心がついた。行政の監査は書類中心。これまで改善指導は受けていない。利用者の家族や、待機者が施設の実態を知ることにはない。矛盾する現実

にやるせなさを感じた。

◆ ◆ ◆  
「毎日、部屋の掃除はいつするのですか」  
「サラダにマヨネーズをかけないで。しょうゆで食べたい」  
特別養護老人ホーム「みどりの園」やグループホームなど7事業

苦情を好機に変える



毎朝開かれるミーティング。クレームや要望、報告は全員で共有し、改善につなげる  
—1月中旬、鹿屋市輝北町の「みどりの園」

◆介護サービスへの相談・苦情  
2008年度、鹿児島県国民健康保険団体連合会に寄せられた苦情は54件、相談92件。件数はこの10年ほぼ横ばい。県社会福祉協議会でも高齢

所を運営する鹿屋市輝北町の社会福祉法人絳徳会には、利用者や家族からの要望、苦情が次々寄せられる。同法人は2003年、サービスの向上や品質管理を目指す国際規格(ISO9001)を取得。04年には「ISO管理室」を設置、各施設の要望や苦情を一本化した。当初は年間10件前後だったが、利用者の満足度を高めるための苦情対応の国際規格(ISO10002)を導入した09年8月末から一気に増加。09年度は61件(1月末現在)となった。

の意識が職員に広がったためだ。要望やクレームは「チャンスカード」と呼ばれる紙に記入。内容は職員向けに2カ月以内に1回発行する「ISOニュース」に載せ、情報を共有する。

1月中旬、特別養護老人ホームのサービス主任、前田拓郎さん(34)は「うちのほあちゃんほとんどなりハビリをしているんですかね」と、入所者の家族から聞かれた。すぐに「チャンスカード」に記入。家族にどんな説明をしたか、今後どんな点に注意すべきかを書いたりポートをISO管理室に提出した。

◆ ◆ ◆  
1月、外の冷たい風とは対照的に、暖かな後を見据えた。

オレンジ色の明かりに包まれたグループホーム「いちなりの郷」の広間。利用者はスタッフと一緒に作った昼食を楽しんだ後、思い思いにくつろいでいた。法人の施設全体を統括する吉元みどり施設長(46)は「介護保険が始まってからも、措置の名残で『介護してあげている』という意識があった。ISO規格の取得は、法人がサービスの質向上へ改善する努力をし続けるという宣言」と話す。

ISO管理室の浜田博室長(37)は「物を言う」団塊世代が介護保険を利用するようになったら、利用者がサービスを選ぶ本当の契機は「物言」の時代がくる」と今

連載へのご意見や感想などを社会部取材班にお寄せください。電話099(813)5124、ファクス099(2156)1930、メール=kurashi@373news.com