

特養ホーム外部評価も「市民目線」で

本間 郁子さん



本間郁子さん。後ろは認証した施設に授与するプレート

介護保険が始まる前から特養ホームの質向上にこだわり続けて活動してきた本間郁子さん。現在、10年以上かけて取り組んできた外部評価の仕組みができた外、安心して最期まで暮らせるホーム」の認証に取り組んでいる。市民目線の評価システムを普及させていきたいと、ますます元気があ

近くいるというデータもありません。苦情相談窓口やセルフスマンがあっても、自分の力で訴えることができない人の暮らしを守る新たな仕組みが必要です」

特養ホームを良くする市民の会を立ち上げ、長年にわたって入居者の苦情相談や施設の実態調査に取り組んできた本間郁子さんが、今、全力を注いでいるのが、介護施設の評価・認証システムだ。いわゆる外部評価だが、すでに介護サ

ビスの第三者評価や市民オ

ンフスマンなどとはちょっと異なる。2003年から諸外国の評価制度などを学びながら考案したオリジナルの仕組みだ。

最も特徴的なのが泊3日、施設に泊まり込みで行う訪問調査。職員も少なく、誰も見ていないからとカーテンを開けたままおむつ交換をしたり、寝ようとしない認知症の人について乱暴な言葉で対応したり…。

「夜間はケアの本質が最もよく見えやすい」という。気になったところを全て写真と記録に残す。

「暴言などがエスカレートする前に、早く気付いてあげることが虐待の芽を摘むことにもなる。外部の目だからこそそれができる」

「安心して暮らし続けられる施設」と認証したのは、まだ2施設だが、いつ大きな事故や虐待が起きてもおかしくないほど職員が満足していた施設が、本間さんたちの外部評価を通じて運営のあり方を根本から見直し、全国から見学が相次ぐようになった例もある。認証後も抜き打ち調査をしたり、職員の相談に対応するなど継続的にかかわり続けてフォローする。評価の引き合いも増えてきている。

泊り込みで虐待の芽を摘む

だが、単に問題点だけを見つけてるのが目的ではない。何度と同じ訴えをする高齢者に寄り添って話を聞く、暴力を振るわれても穏やかに応じるなど、職員の良い対応も同じように記録し、施設長に報告する。施設が相次いで報道されるが、

「利用者目線」を貫く姿勢は今も健在だ。