

# よい老人ホームとは、 第三者評価の高得点、 そして入所者の笑顔である



井野節子

## personal data

いの・せつこ 1948年兵庫県生まれ。神戸大学経済学部卒。医療法人社団汐会理事兼CEOとして井野病院（ベッド数100床）と介護老人保健施設おさきヴィラ（収容定員100名）事務局長を兼務。03年、独自開発した「個別満足度評価表」で老いの改善を試み、高齢入所者全体の30%に介護度の軽減がみられた。具体的な実践にもとづき、老人介護のあり方を提言している。姫路市介護サービス第三者評価機構理事。

## 介護保険は定着したが問題は山積

二〇〇〇年（平成十二年）四月、「走りながら考える」という国の方針のもと、介護保険が発効した。医療保険に占める高齢者の割合が高いため介護保険に回そうという意図があったのは明白だ。

当初現場では何が起きたか。市町村の福祉の担当者には、「とにかく使わなくてもいいから介護認定を受けてください」と高齢住民に向かって呼びかけた。病院には、「わしはちゃんと歩けるのに介護認定とれとれいうて役場がうるさいんや。医師の意見書を書いてくれ」という高齢者が溢れた。私が事務局長を務める施設は老人保健施設（老健）だったので、制度施行後、名前を介護老人保健施設と強制的に変えさせられた。それまで老健

は、六カ月で入所者が在宅療養ができるように支援する施設と位置づけられていた。なのに、家族や入所希望者は特別養護老人ホーム（特養）と同じように一生置いてもらえらると思つてやつてきた。一生お預かりするなら何なりハピリなんかしなくてもいいではないか？ 私達は何を目標にケアをすればいいのか？ 六カ月だというから一生懸命やったのに……と、介護担当の職員達から激しいブーイングが起きた。特養と老健の使い勝手の違いについて、国からは国民に何も説明がなかった。私は答えに窮した。

それから四年近くが経過し、市民生活に定着したのは施設のデイケアとデイサービスである。高齢者で介護の必要な人の「託老所」と思えばいい。訪問介護などでは初めは他人が家の中に入るの

### \*1 老健と特養

介護保険施行前に、老健は「病院と在宅の中間施設」と位置づけられ、虚弱高齢者が自宅に居るまでのリハビリの施設とされた。一方の特養は、死ぬまで療養生活する場所だった。しかし、制度施行後、両者の役割はなし崩し的に曖昧になった。

を嫌ったのに、多くの家族が便利さを知ってホームヘルパーを利用するようになった。人は便利で得なものにはすぐ慣れる。今や「うちのおばあちゃん痴呆が出てデイケアに行ってるの」というのは恥ずかしいことではなくなった。驚くべき変化である。それを見て国は、居宅支援事業やグループホーム、小規模入所施設などの名目で、いれものの整備に奔走している。それはそれでいいことだ。国民が北欧の映像を見るだけでなく、手にとって触れることができるようになったのだから。だが、未解決の問題も山積している。

### 努力を評価しない要介護度認定

問題は施設と在宅の双方にある。まず施設の問題点では、病気で入院して足腰が弱り介護が必要になった人を元気にして返したら、今まで一日いくらという計算で保険から報酬が出ていたのに、介護保険導入後、努力して元気になってもらおうと施設側の収入が下がることになった。

在宅の問題点では、在宅介護に熱心な家族が頭を抱えている。いろいろなサービスを使い、高齢者は幸せでいられるのに、介護度が軽くなると介護保険の給付額は減額されてしまい、必要なサー

ビスが受けられないのだ。家族の努力を評価してくれるのは神様か仏様だけか？ 要介護度判定には何の意味があるのか？ 大きな疑問が残る。事実、私の施設では個別満足度評価表という独自の試みによって入所者の三〇パーセントに介護度の低下が起こった。現行の仕組み上、施設側の介護報酬が下がるので、あわてて在宅へ戻ってもらい、かわりに介護度の高い人を入れた。在宅へ戻れず他施設に行った人の多くは介護度が悪化した。

介護保険制度の骨組みや要介護度判定の仕組みを作った人は役所か学者かは知らないけれど、おそらく、老人介護の実態を理解せず、介護度というものは徐々に高くなってやがて死を迎えるものという、単純過ぎる前提条件が存在したと思われる。ところがどっこい、人間はそう簡単には機械的に悪くなるものではないのである。

人間には心というものがあることを忘れてはならない。そして、人は皆幸せになりたいと思っっているのだ。たとえ半身マヒしていても、幸せになりたいと思っっている。それをかなえてあげて、お年寄りの心が興奮して喜びを感じたら、生きがいを感じたら、介護度が軽くなるのである。

ミキサーでつぶした食事をしていたAさんが、

#### \*2 個別満足度評価表

筆者の施設「しおさきヴィフ」では、まず個別満足度評価表で、高齢者（介護を受けている本人）の目線からみた「敬老と自導心の満足度」「生きがいの満足度」「安心の満足度」「生活満足度」「ふれあいの満足度」などを四一項目にわたって採点し、本人のニーズ（満足と不満）を知った。次に、適切な対処法を考え、実践した。その結果、介護度の軽減例三〇%、変化なし四六%、重症への変化二四%となった。ちなみに二〇〇〇年度全国調査によると、介護の軽減例一三%に対し、変化なし六〇%、重症へ変化二七%である。（筆者注）

形のあるものが食べたいという。おにぎりを出してみた。一口食べられた。本人の食べられたという自信が新しい意欲を呼び覚まし、家族や職員との対話が増えた。介護度は5から3へ変化した。夜間頻尿のBさんは夜間入浴にすると安眠できて気分が良くなり、介護度5から2に。急に良くなったわけではない。最低六カ月間はかかったのだが、このような改善例は枚挙にいとまがない。<sup>\*</sup>逆に失意・孤独・絶望の海に投げ出されたら、介護度1や2の人が3から4、5へと変わってしまう。介護度の数字は低くもなれば高くもなるのだ。

### 高齢者は「厄介者」にさせられる

高齢者は、社会の厄介者だろうか？ そう思う人がいるなら、それは、大量消費・大量生産の論理に支配された考え方である。人は皆生まれながらに役割をもっているはずだ。その役割は高齢になっただけで変化するかもしれないが、なくなるものではないだろう。だれもが自分の役割を自覚し、

その役割をはたしているときに幸せなのだ。

人はだれかを厄介者扱いするとき、気持ちがつきりするのだろうか？ 老人虐待という名の隠れた家族関係が明らかになったのは、介護保険によって他人が家の中に入っていたおかげだと思ふ。これも私の経験だが、次のような例があった。

七六歳の女性Tさんは在宅で寝たきり状態であった。部屋は暗い屋根裏部屋。訪問看護に行くと、お嫁さんが冷たくあしらう。食事は日におにぎり一個とお茶だけ。枕元において、そのまんまだ。おしめは一日に三回替えてるわよ、お嫁さんはそう言うが、栄養は点滴でとっていて、骨と皮だ。お嫁さんは、なぜかわからないけれど、この姑が憎くて憎くてしょうがないという。一方、寝たきりのTさんは鬼嫁を困らしてやろうと意地で生きていた。そんな意地だけでも人間は一年以上生きられるのだ。背筋がゾッと寒くなった。

お嫁さんは、いつ死んでくれるんだろう、もう点滴なんかして欲しくないと洩らす。看護師が一計を案じて、「お願いです。Tさんに嘘でもいいから優しくしてあげて。あなたの心がきつと楽になるから」と教えた。お嫁さんは半信半疑で、優しい言葉をかけた。すると、ちよつと気持ちがよ

#### \*3 介護度が低くなる

ここで忘れてはならないのは、医学的に治せる疾病は治しておくこと。虚弱高齢者は、「情けない！ こんな体になつてしまつて」ということを一番気にしている。介護度が劇的に良くなった高齢者に共通するのは、自分がだれかのために役に立っていると想えた人である。半身不随でもだれかの役に立ちたいと思つている。生きる意味を見つけた人は幸せであり、周りも幸せになる。国の保険財政も幸せになる。  
(筆者注)

くなったという。一カ月後、Tさんは天国に昇った。昔、明治生まれの私の祖母が「人には食くい扶持たすけがあるように心にも満足の扶持がある。それが満たされないと心がいつまでも死なないの。心が満足したら往生するのだよ」と言っていた。昔の人は、どえらいことを経験で知っていた。

### 専門家でなくても施設の評価は可能

よい施設を選ぶために、国は施設や介護事業所に第三者評価を義務づけることにした。その第三者評価には評価項目というのがある。私は自己開発の満足度評価表を自分の施設に使ったけれど、東京都などでは、利用者の心の満足度を計る評価スタンダードを持つ第三者評価機関が出てきている。その評価を使って高得点をとっている施設は良い施設であろう。また、いくら設備が立派でも、そこに入所している人の顔が暗かったり寂しげだったりしたら、その施設はよくない。

施設の立派さは建築の中身ではなく、働く職員の介護の質で決まる。介護の質が良いところは、入所者の顔が明るく、結構かしましく、笑顔と活気がある。高齢の入所者が自主的で、してもらえばかりの姿勢ではない。また、ホームヘルパー派

造事業所は、最初の一五秒で好きにならなければやめたほうがいい。最初の一五秒で相性がわかるからである。

人間、老いたら終わりでもできない、と決めつけないことである。些細なことでも家族の役に立っていることを実感するだけで、生き生きとした、お世話をかけない老人になれるのだ。ちょうど、小学生が夏休みに「子どもの役割」という宿題をもらうのと同じ理屈で、介護保険制度には高齢者の生きる意欲を高める工夫がある。一〇年後、二〇年後の高齢社会は「今」の延長だと考えると、私たちはどのような社会を望むのか。専門家でなくとも施設の評価は可能だし、第三者評価にも市民が積極的に参加して意見を言えばよい。

多様な介護サービスを利用する高齢者ほど介護度が重くならない。介護度が下がったからといって、サービスを減らすような現行制度を見直し、より多くの人が元気な老後を過ごせるための社会保障システムとして利用できるようにすべきだ。また、全国のすべての施設と在宅介護をしている家族が、一定期間で高齢者をびんびんさせたらご褒美がもらえるような仕組みだってあり得る。老後は輝く夕日のようにであってほしいものである。

#### \*4 老人介護施設の第三者評価

相対的に第三者評価は、施設全体の評価を行う。入所者はその個性も違っており持っている歴史も違うので、全体の評価がよくても、個別個人は幸せとは限らない場合がある。評価表の中に個別の満足度を評価しているかどうかを問う項目があればいいのだが。

(筆者注)

#### 筆者が推薦する基本図書

●「福祉国家の転換と福祉社会の展望」足立正樹（高層出版）

●「介護革命」岩淵勝好（中央法規出版）

●「介護保険見直しの争点—政策過程からみえる今後の課題」益田雅博（法律文化社）