

岐阜県内の特別養護老人ホームにおける苦情解決制度の現状と課題

The Conditions and Problems of Advocacy Systems at Nursing Homes

井 上 修 一

Shuichi INOUE

Abstract:

本調査は、岐阜県内における特別養護老人ホームの苦情解決状況を把握することを目的として2004年8月に実施されたものである。調査における苦情の捉え方については、「改善を望む訴え」とし、要望も含む広いものとした。苦情内容については、「職員の言動・態度について」が74件で最も多く、「利用者同士の間関係について」が16件、「施設設備について」12件、「事故について」6件、「外出について」6件、「入浴について」5件、「食事について」4件、「施設の規則について」4件等となっていた。一方、「その他」の回答が82件と多く、具体的なケア内容、施設での医療のあり方等についての苦情が多いということがわかった。

苦情申し立て者の属性としては、「特養の利用者」68名が最も多く、次いで「デイサービスの利用者」27名、「特養利用者の家族」25名、「デイサービス利用者家族」21名、「第三者委員」1名、「ボランティア」1名、「その他」72名という結果であった。

苦情解決制度の課題としては、「苦情や不満が表面化しにくい」「苦情を出しやすい体制ができていない」との意見があるように、「苦情を言える関係」づくりの重要性が指摘できる。苦情を言える関係に、より踏み込んで議論するためには、利用者と援助者の関係とともに、利用者の代弁者としての家族、そして利用者の精神的支えも含めたケアのパートナーとしての家族の役割を検討する余地があると思われる。

さらに、苦情を受け止める仕組みが整備された次の段階として、苦情解決のプロセスや対応結果（申し立て者へのフィードバックを含めて）を開示していくことが利用者・家族の信頼を高めることにつながると言えよう。

キーワード：特別養護老人ホーム、苦情解決制度、権利擁護、第三者委員、利用者家族

1. はじめに

この調査は、岐阜県内における特別養護老人ホームの苦情解決状況を把握することを目的として2004年8月に実施されたものである。

本調査では、それぞれの施設について、苦情解決体制の整備や活動状況、第三者委員の設置、家族会等について質問した。岐阜県下の特別養護老人ホーム67施設全てを対象にし、41施設から回答を得た。回収率は61%であった。

また、本調査後、家族会を設置している施設で、家族会及び職員調査に協力の意志がある施設に対し、入居者家族の意識調査・職員の意識調査の準備を進めている。この調査によって、入居者家族と援助者のより良いパートナーシップのあり方がみえてくればと考えている。

2. 目的

社会福祉事業の経営者は、法制度的に利用者の苦情解決が義務づけられている。しかし、全国的にみても特別養護老人ホームにおいて、誰から、どのような苦情が出ているかというまとまった報告はそれほど多くはない。

しかし、利用者・家族等からの苦情を把握し、情報を共有し、サービス改善に生かしていくことは施設運営において非常に重要だと言える。また、他施設の体制整備や受けとめた苦情内容を把握し、それらを自らの施設に応用・展開していくことも有益である。

そのため、今回の調査では、特別養護老人ホームにおける苦情解決制度の活動状況とともに施設が受けとめた「苦情」の姿を明らかにすることをめざした。

3. 方法

対象：岐阜県内の全特別養護老人ホーム67施設を対象に郵送調査を実施した。回収率61%（41施設）である。回答にあたっては、該当施設の苦情受付責任者が担当者に、2003年度の活動実績に基づいた回答をお願いした。苦情解決制度の課題については、自由記述に回答をもとめ、KJ法に基づいて分析を行った。

回答者の属性は、生活相談員15名、事務関連職員9名、施設長8名、介護部長・係長4名、役職名未記入5名であった。

苦情という言葉の意味については、施設に対する「改善を望む訴え、要望なども含む」ものとした。

4. 結果

1. 苦情受付体制について (表1)

(1) 苦情受付責任者

最も多かったのは、**施設長37施設 (90%)**、次いで**その他4施設 (9%)**という結果であった。

(2) 苦情受付担当者の人数

苦情受付担当者の人数は、**1人という施設が最も多く21施設 (51.2%)**、次いで**2人が9施設 (22.0%)**、**3人が7施設 (17.1%)**、**4人が3施設 (7.3%)**、**7人が1施設 (2.4%)**。平均で1.9名であった。

表1 苦情受付担当者の人数

人数	施設数 (割合)
1人	21施設 (51.2%)
2人	9施設 (22.0%)
3人	7施設 (17.1%)
4人	3施設 (7.3%)
7人	1施設 (2.4%)
合計	41施設 (100%)

(3) 苦情受付担当者の職種 (表2)

苦情受付担当者の職種で最も多かったのは、**相談員 (30施設)**、次いで、**介護職員 (2施設)**、**看護師 (2施設)**、**その他 (17施設)**の順であった。

表2 苦情受付担当者の職種

種別	施設数
相談員	30施設
介護職員	2施設
看護師	2施設
その他	17施設
合計	41施設

2. 第三者委員について (表3)

(1) 第三者委員の設置状況について

第三者委員の設置状況については、最も多かったのは、**「法人単位で設置」21施設 (51.2%)**で、次いで、**「施設**

表1 苦情受付担当者の人数

設置状況	施設数 (割合)
法人単位で設置	21施設 (51.2%)
施設単独で設置	11施設 (26.8%)
設置について検討中	3施設 (7.3%)
設置予定	1施設 (1.3%)
その他	2施設 (4.9%)
未回答	3施設 (3.9%)
合計	41施設

単独で設置」11施設 (26.8%)、「設置について検討中」**3施設 (7.3%)**、「設置予定」**1施設 (1.3%)**、「その他」**2施設 (4.9%)**、未回答**3施設 (3.9%)**となっていた。

(2) 第三者委員の人数について (表4)

第三者委員の設置人数では、**2人設置している施設が13施設 (31.7%)**と最も多く、次いで、**3人が9施設 (22.0%)**、**4人が4施設 (9.8%)**、**1人が3施設 (7.3%)**、**5人が2施設 (4.9%)**、**6人が1施設 (2.4%)**、**8人が1施設 (2.4%)**、未回答が**8施設 (19.5%)**であった。

表4 第三者委員の設置人数

人数	施設数 (割合)
2人	13施設 (31.7%)
3人	9施設 (22.0%)
4人	4施設 (9.8%)
1人	3施設 (7.3%)
5人	2施設 (4.9%)
6人	1施設 (2.4%)
8人	1施設 (2.4%)
未回答	8施設 (19.5%)
合計	41施設

(3) 第三者委員の職業または資格について (表5 複数回答)

第三者委員の職業または資格については、「**民生委員**」が**21施設**と最も多く、次いで、「**評議員**」が**12施設**、「**利用者家族**」**6施設**、「**弁護士**」**5施設**、「**大学教員**」**4施設**、「**監事または監査役**」**3施設**、「**社会福祉士**」が**3施設**、「**その他**」が**20施設**であった。

表5 第三者委員の職業または資格

職種・資格	施設数
民生委員	21施設
評議員	12施設
利用者家族	6施設
弁護士	5施設
大学教員	4施設
監事または監査役	3施設
社会福祉士	3施設
その他	20施設

(4) 第三者委員が受け付けた相談件数

第三者委員が1年間に受け付けた相談件数は、最も多い施設で**12件**、最も少ない施設で**0件**であった。**0件の施設が34施設 (82.9%)**あり、第三者委員が苦情を受け付けることはそれほど多くないことがわかった。平均すると**1施設あたり年間0.78件**という結果であった。

(5) 第三者委員の来所回数

第三者委員の来所回数（年間）は、最も多い施設で年12回、少ない施設で0回であった。平均すると、一施設あたり年3.2回来所という結果であった。

3. 苦情解決制度の運営状況について（表6 複数回答）

(1) 苦情解決制度の周知の方法（複数回答）

苦情解決制度の仕組みや受付窓口の周知の方法については、最も多かったのは、「施設内掲示板等への掲示」が34施設、次いで「サービス利用開始時に個別に案内」25施設、「利用者の集まりや家族会での案内」15施設、「施設だより等への掲載」8施設、「その他」4施設であった。

表6 苦情解決制度の仕組みや受付窓口の周知の方法

周知の方法	施設数
施設内掲示板等への掲示	34施設
サービス利用開始時に個別に案内	25施設
利用者の集まりや家族会での案内	15施設
施設だより等への掲載	8施設
その他	4施設

(2) 苦情の受付方法（表7 複数回答）

苦情の受付方法（複数回答）については、「苦情受付担当者が面接・電話・書面等により随時受付」が最も多く37施設（90.2%）、次いで、「意見箱の設置」35施設（85.4%）、「家族懇談会で受け付ける」10施設（24.4%）、「利用者アンケート等を実施」7施設（17.1%）、「利用者の集まりで受け付ける」6施設（14.6%）等の順であった。

表7 苦情の受付方法

苦情受付方法	施設数
情受付担当者が面接・電話・書面等により随時受付	37施設
意見箱の設置	35施設
家族懇談会で受け付ける	10施設
利用者アンケート等を実施	7施設
利用者の集まりで受け付ける	6施設

(3) 苦情件数

苦情件数については、最も多い施設が61件、最も少ない施設が0件であった。ちなみに、約3割にあたる12施設（29.3%）が0件であった。平均すると、一施設あたり年間4.5件の受付数であった。

(4) 苦情申し立て者の属性（表8 複数回答）

苦情申し立て者の属性としては、「特養の利用者」68名が最も多く、次いで「デイサービスの利用者」27名、

「特養利用者の家族」25名、「デイサービス利用者家族」21名、「第三者委員」1名、「ボランティア」1名、「その他」72名という結果であった。その他の中身としては、「ショートステイ利用者・家族」が多く、ケアマネジャー、実習生等が含まれていた。

表8 苦情申し立て者の属性

属性	人数
特養の利用者	68名
デイサービスの利用者	27名
特養利用者の家族	25名
デイサービス利用者家族	21名
第三者委員	1名
ボランティア	1名
その他	72名

(5) 苦情内容（表9）

全体的にみると、苦情内容については、「職員の言動・態度について」が74件で最も多く、「利用者同士の人間関係について」が16件、「施設設備について」12件、「事故について」6件、「外出について」6件、「入浴について」5件、「食事について」4件、「施設の規則について」4件等となっていた。一方、「その他」の回答が82件と多く、具体的なケア内容、施設での医療のあり方等についての苦情が多いということがわかった。

表9 苦情内容

内容	件数
職員の言動・態度	74件
利用者同士の人間関係	16件
施設設備	12件
事故	6件
外出	6件
入浴	5件
食事	4件
施設の規則	4件
その他	82件

また、誰からどのような苦情が出ているかについては、表10「苦情申立人と苦情の種類」に整理した。

特別養護老人ホーム（以下、特養）の利用者と家族の苦情では、ともに「職員の言動・態度について」が最も多かった。同様にデイサービスの利用者・家族においても、「職員の言動・態度について」の苦情が最も多かった。

その他の特徴としては、特養の利用者とデイサービスが、ともに「利用者同士の人間関係」についての苦情のポイントが高いことである。サービス改善を進めるにあたり、「利用者同士の人間関係」に関する苦情が多いことは、ユニットの形成やグループづくりに関わる手がかりとして留意していく必要がある。

表10 苦情申し立て人と苦情の種類（2003年度）

	職員 の言動・ 態度 につ いて	利用 者同 士の 人間 関 係に つ いて	施設 設備 につ いて	外 出に つ いて	施 設の 規則 に つ いて	食 事に つ いて	金 銭管 理に つ いて	利 用料 に つ いて	事 故に つ いて	入 浴に つ いて	行 事に つ いて	その他 (ケア 内容・ 施設 での 医療 等)
特養利用者	25	9	8	5	2	1	1	1				16
特養利用者の家族	8	1	3	1	1			1		1		9
デイサービスの利用者	8	4								1	1	13
デイサービスの利用者家族	9								3	2		7
第三者委員	1											
ボランティア	1											
その他（ショートステイ利用者・家族、ケアマネジャー、実習生等）	22	2	1		1	3	1	1	3	1		37
合計	74	16	12	6	4	4	2	3	6	5	1	82

(件)

特養の利用者と家族の苦情を比較した結果、この度の調査では両者の苦情傾向に大きな乖離を見つけることはできなかった。しかし、利用者と家族の苦情については、量的調査で把握できない要因も多く考えられるため、今後継続して質的な分析が必要である。

また、今回の調査では十分な検討はできなかったが、苦情の種類の中にも「その他」に当てはまる回答が多く、分析可能な範囲で検討してみると、より具体的な苦

情（医療機関との連携の仕方など）が寄せられていることがわかった。同様に苦情申し立て者の「その他」の中なかでも、特にショートステイの利用者・家族から具体的な苦情が多く寄せられていたことが明らかになった。

(6) 苦情解決制度の機能

苦情解決制度が有効に機能していると思うかという質問に対しては、「有効に機能している」と答えた施設が

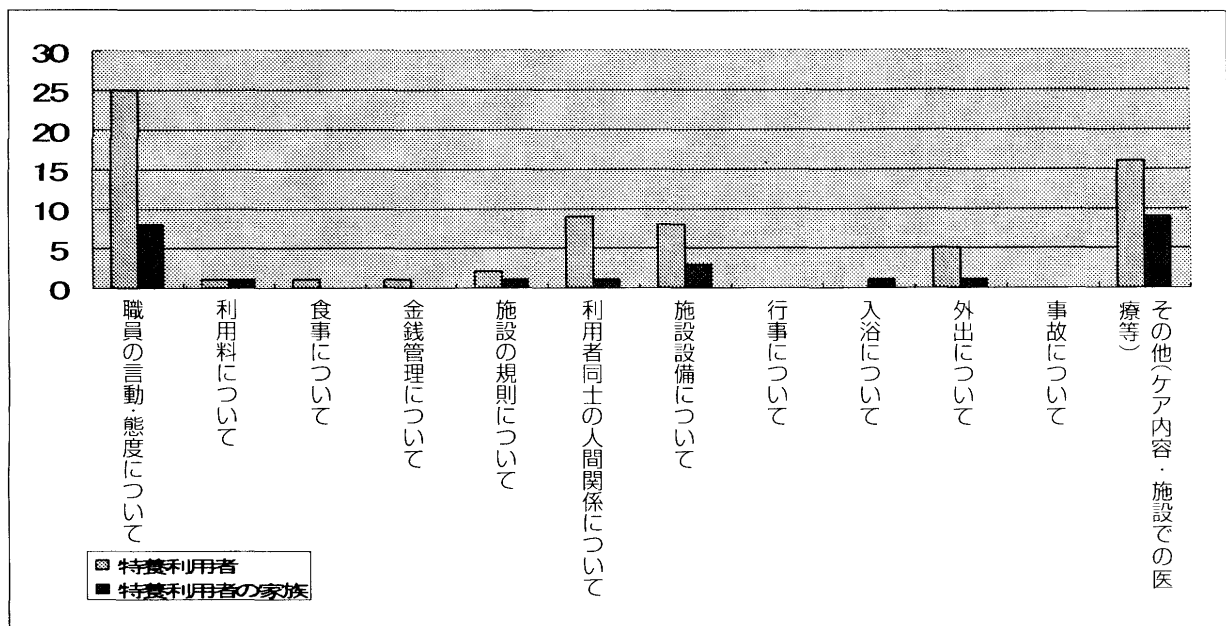


図1 特養利用者とその家族の苦情の比較

7施設(17.1%)、「ある程度有効に機能している」と答えたところが22施設(53.7%)で、73.2%の施設が苦情解決制度の有効性を認めた回答をしている。

その一方、「あまり有効に機能していない」と答えた施設が7施設(17.1%)、「有効に機能していない」と答えた施設が4施設(9.8%)あった。

同時に、「苦情解決制度の課題」について尋ねたところ、24施設(58%)の施設が「ある」と答えている。

(7) 苦情解決制度の課題(自由記述)

① 利用者・家族の遠慮、言いやすい環境づくり等(10施設)

- ・苦情や不満が表面化しにくいこと。
- ・問題があるとしても、なかなか苦情としてあがってこない。
- ・利用者及び家族が遠慮してしまい、苦情に発展するケースがまれである。
- ・まだまだ利用者側の立場が弱いという印象がある。
- ・苦情を言いやすい環境作り。
- ・利用者に痴呆老人が多いため、介護内容等の苦情が表れにくい。
- ・苦情をいかにあつめられるか。
- ・お世話になっているという思いがあり、がまんしている場合が多い。
- ・苦情を出しやすい体制ができていない(苦情として意見があがってこない)。
- ・サービス利用者から直接本音などを聞けない。早期に第三者委員をつくりたい。

② 苦情解決の対応マニュアル・苦情の共有化(4施設)

- ・苦情対応のマニュアル化。苦情受付から改善までの流れや普段のサービスについての検討・質の向上。
- ・個々の職員への訴え・要望があった場合、その場限りとなり、組織として捉えられないことが予想される。
- ・同じことが発生しないよう、わかりやすいようにする必要がありと感じている。
- ・苦情内容、処理等、識別し整理すること。

③ 第三者委員の導入と課題(1施設)

- ・第三者委員は、苦情に対し客観的な判断ができる能力が求められる。それらの教育・養成が課題と考えられる。
- ・無報酬で活動して頂いているので、申し訳ない感じがしています。委員個人宅へ直接申し出ることでもできるため、施設内の掲示、及び利用者への配布する文章には、個人の自宅の電話番号が載せられます。現在は問題は生じておりませんが、何かあったらと心配もしています。
- ・第三者委員の方が定期的に来園され、利用者とは気軽に話しかける機会が少ないのが課題。

- ・利用者数からみると委員2名では対応できない部分もあり、現在もう1人増員できるよう検討中。

④ 苦情解決制度の広報活動(3施設)

- ・広報活動をもう少し積極的に行う必要がある。
- ・広報活動など、苦情窓口の周知徹底が不十分(また、言って頂きやすい空気づくりを勧める必要あり)。
- ・苦情窓口が広く知られていない。

⑤ 有効に機能していない(2施設)

- ・有効に機能していないので、家族等に知って頂けるようにしたい。
- ・ほとんど機能していない。

その他

- ・苦情解決制度をとりいれて5年経過し、相談件数が減ってきた。
- ・何を苦情として捉えるのが難しい。要望や意見は多数頂くものの、話し合いや施設内での検討で解決できてしまうものが多い。そのような場合は、現在の段階で、苦情ではなく、要望として処理しているため、件数としては少ない。
- ・コミュニケーション不足から家族の不満が生じる。日常生活のなかで起きる様態の変化(事故につながる恐れも含む)の報告。
- ・ショートステイ利用者で夜間眠れなく、大声を出したり徘徊の方がおり、周囲の方が眠れないといわれるが、個室がなく対応できなく、誰かにがまんしてもらうことがあり、施設設備上、解決できないこともある。
- ・苦情解決は施設にとってチャンスであると言う考えで実施しているが、その考え方が全職員に周知しないと問題を抱えることになるので、十分留意している。

4. 家族・家族会について

(1) 家族会の有無

家族会がある施設は20施設(48.8%)、無い施設は21施設(51.2%)で、ほぼ同じ割合であった。家族会がある施設のうち、1施設は「利用者家族」の呼びかけができ、それ以外は全て「施設」の呼びかけでできたことがわかった。

(2) 利用者の代弁者としての家族

「家族あるいは家族会は利用者の代弁者として機能できると思いますか」という問いに対して、「1. そう思う」「2. ややそう思う」と答えた割合は、26施設(63.5%)であった。「3. あまりそう思わない」と答えた施設は、7施設(17.1%)であった。それ以外は未回答8施設(19.5%)であった。

(3) 家族・家族会に期待する役割（自由記述）

施設運営において利用者家族あるいは家族会に期待する役割を尋ねたところ、次のような回答がみられた。

① 利用者の精神的フォロー（7施設）

- ・利用者との家族としての精神的フォロー。
- ・施設入所される方々は、ここが終の棲家ではなく、いずれ自宅に戻れるものと思っている。入所の際には、必ずご家族様に外出、外泊、面会等お願いしていますが、段々回数が減り、そのことで入所者の不穏がましていく。事故や苦情も増える。職員は家族の代わりにできることはあっても、代わりにはなれない。入所者が穏やかな生活が送れるように精神面でもサポートをお願いしたい。
- ・各利用者が種々な利用から入所にいたっておられます。入所してしまうと面会がほとんどない利用者もあります。ご家族の方に直接的な介護を望んでいる訳ではありません。利用者のために離れていても家族だという認識の上、関わっていただきたいと思います。私たちは所詮他人です。家族に代わることはできませんから。
- ・利用者の幸せと感じることのできる人生をサポートする役割。
- ・利用者の生活の質に欠かすことのできない肉親としての関わりによる精神的ケア充実の役割。
- ・基本的には面会等を通じて、入居者の精神面の安定を図る役割を担って頂きたい。
- ・施設に入居したら、家人と本人の関係をうすくなることなく、本人と関わってほしい。

② 利用者の代弁者（5施設）

- ・利用者の権利の代弁者（生活施設として、少しでも家に近づけるような施設づくりをめざすための苦情・意見を言ってほしい）。
- ・利用者の代弁となる家族と職員はお互いに良き関係を構築することは言うまでもないが、そういった関係の元で家族の方は利用者の代弁者として率直な意見を施設に投げかけてほしい。
- ・当苑では、そこまで期待していないものの、将来的には家族全体として要望を考え、施設に伝えるものとして対等の立場で話し合いができれば良いと思う。
- ・利用者の生活の質向上のために、利用者の立場に立った直接的な意見を言って頂ける（自分で要望や困っていることが言えない利用者の代弁者としての役割）。
- ・施設入所者は、何らかの障害を持ち、人により言語が自由に話せず、意思疎通が困難で寝たきり状態にあたりします。その中で、家族の役割は、施設に来所し、介護の様子や入所者からの話を聞き、施設に伝えてもらえると、今後現場でも柔軟性を持たせた介護サービスの提供が可能になると考えます。また、職員の意識改革になると思います。

③ 職員との信頼関係づくり（4施設）

- ・互いに生の声がだせることのできる信頼関係を築くこと。
- ・家族とともに施設をよくするために、話し合いをもち、信頼関係を築いていながら日本一の特養をめざします。
- ・信頼関係の確立。
- ・その為には、ご家族が施設に対しての意見・苦情を言いやすい雰囲気、人間関係を構築するような積極的な働きかけが必要と思われる。

④ サービス向上のための指摘（4施設）

- ・「ものわりのよい、やさしい、協力的な利用者家族」ではなく、質の高い施設構築のため、単刀直入に苦言、指導をしていただけるように期待している。
- ・普段職員の気づかない点の指摘。
- ・施設サービスの向上への協力。
- ・利用者あるいは利用者家族の忌憚ない意見を言って頂き、サービスの向上につながるような家族会。

⑤ 行事・運営等への参加（4施設）

- ・施設運営上、いろんな行事等の応援。
- ・家族会として積極的に関わってもらえると良い（例えば行事の参加や共同検討など）。
- ・春の外出や納涼祭の行事への参加。
- ・施設・利用者が一体となって利用者の為に施設をつくるのが大事。

⑥ 家族同士の助け合い（1施設）

- ・まだないのですが、家族同士の助け合いなど（セルフヘルプ）の役割や第三者評価的な役割。现阶段では家族がともにケアをしているという共通の理解が職員、家族双方にもてておらず、空気の通りが悪いと反省しています。

その他

- ・施設の運営や方針についての連絡等。
- ・老人の介護は施設のみではなく、家族、地域も含めた社会でみていくのが良いと考えるので、様々な協力を期待したい。あずけっぱなしの家族、何も文句を言わないので好きなようにやってもらえれば良いという家族がみえる。
- ・面会等に積極的に来訪される利用者家族は率直な思いが聞ける。家族間の利用者に対する思いや施設に対する要望の相違（放任家族の協力のあり方）。

5. 考 察

今回の調査で、苦情解決制度の活動実態、苦情解決制度の課題、施設側が受けとめた苦情の姿、家族への期待等が明らかになった。

苦情内容については、最も多かった「職員の言動・態度について」とともに、「その他」のなかで「ケアの内容、施設での医療のあり方等」に対する苦情が多いことに注目できる。

苦情受付に関しては、「利用者に痴呆老人が多いため、介護内容等の苦情が表れにくい」という回答や、「何を苦情として捉えるのが難しい。要望や意見は多数頂くものの、話し合いや施設内での検討で解決できてしまうものが多い。そのような場合は、現在の段階で、苦情ではなく、要望として処理しているため、件数としては少ない。」という回答があるように、苦情を単純に数で評価できない側面もある。しかし、苦情を正確に記録し、利用者・家族の声に真摯に対応しようとしている施設側の姿勢は感じ取る必要がある。

苦情は、利用者あるいは代弁者から直接的に表出される行為である。いわば、苦情は、第三者が行うサービス評価や満足度調査ではなく、本人、あるいは代理人を通じた極めて直接的な意志として認識できる。しかし、誰もが苦情を言えるとは限らない。むしろ、ここでは苦情を言えなくしている関係にこそ着目すべきであるし、苦情を言える関係こそが、理想的な援助関係とも捉えられる。苦情解決制度に着目する理由は、このように、きわめて直接的で具体的な改善の方法でありながら、苦情を伝えることの複雑性に注目するところにある。

今回の調査結果を見てみると、苦情解決制度の課題としては、「苦情や不満が表面化しにくい」「苦情を出しやすい体制ができていない」との意見にもあるように、「苦情を言える関係」づくりの重要性が指摘できる。さらに、苦情を言える関係を見たときには、苦情解決のプロセスや対応結果（申し立て者へのフィードバックを含めて）を開示していくことが不可欠と言える。事業者の中には、寄せられた苦情に対してどのように対応したか、そのプロセスや対応策を記録に残し、情報開示している施設も出てきている。情報開示は、福祉サービス事業者のアカウンタビリティ（説明責任）と密接に結びついている。苦情解決制度をさらに意味のあるものにしていくには、苦情申し立て者へのアカウンタビリティ（説明責任）が「同じ目線」で行われなければならない。いわば、苦情を受けとめて、それがどのようにサービス改善につながったかという、苦情とサービス改善との相関関係を明らかにする必要がある。

ここで改めて問いかけたいのは、単に形式的なことではなく、苦情という批判的一面を有する表現に対して、サービス提供者は、冷静に、同じ目線で並び立つことができたかという実質的な問題である。現場サイドでは、苦情解決制度の性格を踏まえたくえで、苦情解決に関わる一連の問題を、極力客観的・科学的に吟味し、サービス改善につながる活動として高めようとしてきた。しかし、利用者や家族から出された苦情は、それぞれの主観的な判断に根ざしているため、そこには個人差があり、思わぬ誤解も起こりうる。利用者や家族の声が、サービス改善への反映・影響を回避し、形式化、あるいは限定されて推進されるのであれば、結局は苦情解決制度の存在自体が無駄になってしまう。

したがって、サービス提供者側には、基本的に苦情そのものを尊重しながら、苦情をサービス改善の推進力と位置づけ、苦情の原因を冷静に分析し、真摯に対応する姿勢が求められる。

これらのことを考えると、苦情解決制度の深まり、さらに苦情を言える関係づくりのためには、苦情を述べたものと受けとめたもの間に介在する同じ目線からのアカウンタビリティ（説明責任）が重要になると言えよう。

最後に、この度の調査に対し、貴重なデータをお寄せ頂いた施設皆様に心からお礼申し上げます。

参考文献

- Kellett UM..(1999)Transition in care:family carers' experience of nursing home placement, Journal of Advanced Nursing, 29(6),1474-81.
- 窪田暁子 (1994)「精神障害者の社会復帰とクラブハウスモデル」『東洋大学社会学部紀要』(1)、49-66。
- 黒田憲二 (2001)「施設職員と家族の連携について」『小児看護24(9)』へるす出版、1267-71。
- 大阪府社会福祉協議会 (2002)「福祉サービス提供事業者苦情解決状況調査報告書」。
- 笹谷春美、王海燕 (2000)「家族介護と施設介護の連携に関する研究」『高齢者の地域ケアシステムに関すること』北海道高齢者問題研究協会。
- 末松美保子・原幸次・中山文夫 (2004)「家族の存在が与える主観的幸福度への影響」『医療経営最前線184』産労総合研究所、42-5。
- 鈴木信男 (1996)「特別養護老人ホームでの家族への対応に関する基礎的研究」『ふれあいケア2 (5)』全国社会福祉協議会、40-2。