

岐阜県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 2

— 苦情表明行動にみる利用者家族の姿とその支援 —

Advocacy Systems at Nursing Home for the Elderly in Gifu Prefecture
: A Review 2

井上 修一

Shuichi INOUE

Abstract:

利用者家族による介護経験年数、面会頻度、家族会への参加状況が、家族自身の苦情表明行動に影響することが明らかになった。また、家族は身内を施設にお願いしながらも、現状に迷いを感じていることがわかった。これで良かったのだと本当に安心・確信できる環境・関係づくりが大切であるとともに、それには、家族関係支援や家族と援助者との協力関係構築が必要になってくる。今後、苦情が言いたくても言えない家族の背景を明らかにし、どのようにフォローするかが更に重要になるだろう。

キーワード：特別養護老人ホーム、苦情解決制度、利用者家族、援助者、パードナーシップ

はじめに：問題の所在

本研究の主題は、特別養護老人ホームの利用者家族に焦点を当て、言いたいことがあるにもかかわらず言えない家族の有無とその傾向を明らかにすることである。また、フォローが必要な家族を把握し、そこから、利用者を共に支えるための利用者家族と援助者のパートナーシップ構築の手がかりを得たい。さらに、利用者家族にとって苦情表明が適切になされていないのであれば、どのような苦情解決の仕組みがあれば苦情表明が可能かを明らかにしたいと考えている。

家族の存在は、施設ケアがいかに家庭的であっても容易に代替可能なものではない。その意味で、利用者と家族を切り離して論じるのではなく、利用者と家族が向き合えるように支援していくことと、利用者家族を単なる労力提供レベルを超えた、援助展開におけるパートナーとして捉える必要がある。

利用者家族の苦情表明を、援助展開過程への一つの参加形態と考えるならば、それは、問題解決を志向する極めて直接的、合理的な行為と言えよう。しかし、苦情表明が、問題状況を変えうる極めて直接的、合理的な方法にも関わらず、その方法を選択しない（言い得ない）利用者家族がいる。それは、利用者家族が何らかの言説を援助者にむけて語る時、いつでも、どこでも、自由な語り許されているわけではないという事実でもある。

その事実、援助者も同様に感じていた。

前回の調査で、施設の苦情解決責任者・受付担当者に苦情解決制度の課題を尋ねたところ、「利用者・家族の遠慮、言いやすい環境づくり」（自由記述）等に触れる

回答が最も多かった。具体的には、「苦情や不満が表面化しにくい」「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」など、まだまだ利用者・家族が苦情を言えていないと援助者は受けとめている（井上 2005：179-185）。

本研究では、言いたいことがあるにもかかわらず言えていない家族を「語り得なかった主体」として位置づけ、その家族像を、単に「利用者家族：援助者」関係や利用者家族のパーソナリティ特性に求めることを越えて、利用者家族が置かれた状況、さらには今後、援助者が利用者家族に関わるきっかけを見出したいと考えている。この作業によって、ある段階で汲み取れなかった声を、その後受けとめることができるのではないだろうか。汲み取れなかった声をさらに無視し続けることは、当然、同じ構造を再生産し、迷いを抱えた家族を放置することになりかねない。

そこで、本研究では、特別養護老人ホームの利用者家族と援助者との協働的な利用者支援関係構築を見据えながら、苦情表明行動から利用者家族の姿を見出すことを試みる。

2. 研究の対象と方法

調査対象は、岐阜県内の特別養護老人ホームのうち、家族会をもち、なおかつ家族調査に協力するという意思表示のあった施設の家族（9施設：610人）である。実施期間は、2005年1月14日～3月21日である。調査方法は、自記式質問紙を用いた郵送調査を実施し、回収

率は、51.6% (315人) であった。

3. 結果

(1) 回答者の特徴

回答者は、入居者に主に関わっている方をお願いした。その結果、「男性」154名(49.2%)、「女性」159名(50.8%)という結果で、ほぼ同数であった。

	度数	有効%
1 男	154	49.2%
2 女	159	50.8%
合計(有効)	313	100.0
欠損値	2	
合計(全ケース)	315	

年齢は、最高は92歳、最低が26歳、平均61.13歳であった。全体的にみると、「子」(48.6%)の割合が最も高く、次いで「子の配偶者」(17.3%)、「その他」(16.6%)、「配偶者」(11.2%)の順であった。

	度数	有効%
配偶者	35	11.2
子	152	48.6
子の配偶者	54	17.3
兄弟・姉妹	20	6.4
その他	52	16.6
合計(有効)	313	100.0
欠損値	2	
合計(全ケース)	315	

ただし、性別ごとにみると特色が分かれた。「男性」では、「子」の割合が最も高く、「女性」では「子の配偶者」の割合が高かった。

	度数	有効%
1 同居していた	188	60.32
2 同居していなかった	124	39.7
合計(有効)	312	100.0
欠損値	3	
合計(全ケース)	315	

同居に関しては、約60%の家族が入居前に同居していることが分かった。

	度数	有効%
1 歩いていけるところ	19	6.1
2 車で15分以内	106	34.1
3 車で30分以内	111	35.7
4 車で1時間以内	45	14.5
5 車で1時間以上	30	9.6
合計(有効)	311	100.0
欠損値	4	
合計(全ケース)	315	

自宅と施設との地理的距離については、75%に当たる家族が、「車で30分以内」のところに住んでいることがわかった。

入居前の平均介護年は、平均3.02年。最短で0年、最長で30年という結果であった。

	1999年まで	2000以降
立地条件が良かったから	21.1%	43.4%
地域での評判が良かったから	23.3%	32.1%
居室や共有部分等の設備面が良かったから	12.2%	26.0%
介護サービスの内容が良かったから	18.9%	27.6%
市町村の紹介があったから	66.7%	39.8%
文化・レクリエーション行事を積極的に進めていたから	1.1%	4.6%
施設職員の対応が良かったから	20.0%	41.5%
その他	17.9%	17.9%

現在入居している施設を選んだ基準(複数回答)について尋ねたところ、介護保険前は、「市町村の紹介があったから」(66.7%)がもっとも高く、次いで、「地域での評判が良かったから」(23.3%)、「立地条件が良かったから」(21.1%)の順であったのが、介護保険後には、「立地条件が良かったから」(43.4%)が最も高く、次いで、「施設職員の対応が良かったから」(41.5%)、「市町村の紹介があったから」(39.8%)の順に変わっていることがわかった。

	度数	有効%
1 感じたことがある	24	8.0
2 感じたことがない	277	92.0
合計(有効)	301	100.0
欠損値	14	
合計(全ケース)	315	

施設入居後に施設サービスや施設運営にとまどいを感じたかどうかについては、「感じたことがある」(8.0%)、「感じたことがない」(92.0%)であった。

表7：とまどいを伝えたことの実験について

	度数	有効%
1 伝えた	14	58.3
2 伝えていない	10	41.7
合計（有効）	24	100.0
欠損値	291	
合計（全ケース）	315	

また、戸惑いを感じたことがある家族のうち、戸惑いを職員に伝えた者は58.3%、伝えていない者は41.7%であった。

表8：苦情解決制度の認知

	度数	有効%
1 知っている	155	52.7
2 知らない	139	47.3
合計（有効）	294	100.0
欠損値	21	
合計（全ケース）	315	

施設に苦情解決責任者・苦情受付担当者が設置されていることについては、「知っている」と答えた者が52.7%（155人）、「知らない」と答えた者が47.3%（139人）で、約半数が苦情解決制度について知らないことが分かった。

表9：第三者を介して自分の意見を施設側に伝える制度を利用してみたいか

	度数	有効%
1 利用してみたい	25	8.7
2 利用しなくても良い	162	56.6
3 どちらでも良い	93	32.5
4 その他	6	2.1
合計（有効）	286	100.0
欠損値	29	
合計（全ケース）	315	

第三者を介して自分の意見を施設側に伝える制度を利用してみたいか尋ねたところ、「利用しなくても良い」56.6%（162人）のポイントが最も高く、「利用してみたい」8.7%（25人）を大きく上回った。また、「どちらでも良い」32.5%（93人）、「その他」2.1%（6人）という結果であった。

表10：家族会の存在をしっているか

	度数	有効%
1 知っている	252	85.1
2 知らない	45	14.9
合計（有効）	303	100.0
欠損値	12	
合計（全ケース）	315	

*ちなみに、調査対象の施設には全て家族会が存在する。

家族会の存在について尋ねたところ、「知っている」が85.1%（258人）、「知らない」が14.9%（45人）であった。

表11：家族会に参加しているか

	度数	有効%
1 参加している	180	62.5
2 参加していない	108	37.5
合計（有効）	288	100.0
欠損値	27	
合計（全ケース）	315	

家族会の活動や集まりに参加しているかどうか尋ねたところ、「参加している」者が62.5%（180人）、「参加していない」者が37.5%（108人）という結果であった。

また、家族会を知っているにもかかわらず、参加していない者が23.0%（66人）いることがわかった。

表12：家族会に参加して良かったこと

	度数	有効%
1 ある	109	58.3
2 ない	54	41.7
合計（有効）	163	100.0
欠損値		
合計（全ケース）		

家族会に参加している家族は、なんらかのメリットを感じていることがわかる。その一方、3割の家族が課題を感じていると理解できる。

家族会に参加して良かった点があるかどうかについては、「ある」と答えた者は66.9%（109人）、「ない」答えた者は33.1%（54人）であった。

表13：一月の平均来所回数・来所割合

平均	3.03 回/月
平均	48.45 分/回

ひと月の平均来所回数は、3.03回であった。一回あたりの平均滞在時間は、48.45分であった。

表14：属性ごとの平均値

	回	分
配偶者	4.44	51.52
子	3.52	48.03
兄弟・姉妹	2.97	78.46
その他	2.86	40.83

属性ごとの来所回数と平均滞在時間をみると、「配偶者」が4.44回/月、51.52分/回、「子」が3.52回/月、4

8.03分/回、「子の配偶者」が2.86回/月、40.83分/回、「兄弟・姉妹」が2.97回/月、78.46分/回、「その他」1.91回/月、47.21分/回であった。

(2)苦情表明経験の有無と属性の関係

調査では、苦情を「改善を望む訴え」とし、要望を含む広い概念として捉えた。

	度数	有効%
1 ある	67	23.9
2 ない	213	76.1
合計（有効）	280	100.0
欠損値	35	
合計（全ケース）	315	

職員に対して苦情を言ったことがあるかどうかについては、「ある」と答えた者は23.9%（67人）、「ない」と答えた者は76.1%（213人）であった。

苦情を伝えたことがある者のうち、家族会に参加しているかどうかで比較すると、参加している者の方（27.3%）が、参加していない者（18.0%）よりも、苦情表明経験のポイントが高いことがわかった。

男女の属性別に苦情表明経験を見てみると、男性は「子」の割合が低く、女性は「子の配偶者」の割合が高いことがわかった。また、この両者とも、利用者との同居経験で比較した結果、同居経験者の方がさらに苦情表明のポイントが下がることがわかった。

表16：男女別、属性別、苦情表明の有無

利用者との関係	男性			女性		
	苦情表明経験		計	苦情表明経験		計
	あり	なし		あり	なし	
配偶者	7(36.8)	12(63.2)	19(100.0)	4(33.3)	8(66.7)	12(100.0)
子	13(17.6)	61(82.4)	74(100.0)	18(28.1)	46(71.9)	64(100.0)
子の配偶者	1(20.0)	4(80.0)	5(100.0)	8(18.2)	36(81.8)	44(100.0)
兄弟・姉妹	4(40.0)	6(60.0)	10(100.0)	2(28.6)	5(71.4)	7(100.0)
その他	3(12.0)	22(88.0)	25(100.0)	7(38.9)	11(61.6)	18(100.0)
計	28(21.1)	105(78.9)	133(100.0)	39(26.9)	106(73.1)	145(100.0)

表17：同居経験と苦情抑制意識

単位：実数()内の数値は%

		言いたくても言えないことがある		
		そう思う	そう思わない	計
同居	していた	63(34.1%)	122(65.9%)	185(100.0%)
	していなかった	27(22.5%)	93(77.5%)	120(100.0%)
計		90(29.5%)	215(70.5%)	305(100.0%)

p<.05

苦情を伝えなかった理由を自由記述で尋ねたところ、205名の回答があった。その内訳をみると、①「苦情、要望がない」86人（41.9%）、②「対応に満足している」38人（18.5%）、③「対応がよい」28人（13.7%）、④「言いにくい、我慢している」16人（7.8%）、⑤「申し訳ない、失礼だと思う」「お世話になっている以上いえない」12人（5.9%）、⑥「入所して間もないので不明」8人（3.9%）、⑦「信頼している」3人（1.5%）、⑧「その他」14人（6.8%）という結果であった。

苦情を伝えていない家族の内訳をみると、概ね対応に満足している回答が得られたが、「言いにくい、我慢している」「申し訳ない」という回答が13.7%あったことにも目を向ける必要がある。

さらに、「④言いにくい、我慢している」という回答のなかには「入所者への対応が変わるのは困るのでいえない」「施設の方針だといわれたらそれ以上いえない」「施設とのトラブルは避けたいから」「いいにくいし、言っても改善されないと思う」等という回答がみられた。

(3)苦情抑制意識に関係する要因

同居経験と苦情抑制意識の関連をみたところ、同居していた家族ほど、「職員に対して言いたくても言えないことがある」と回答していることがわかった。

苦情抑制意識と信頼関係の関係をみると、職員と「信頼関係ができていない」と答えた家族ほど、職員に対して「言いたくても言えないことがある」と回答するポイントが低かった。

表18：信頼関係形成と苦情抑制意識

単位：実数()内の数値は%

		言いたくても言えないことがある		
		そう思う	そう思わない	計
信頼関係	できている	69(26.0%)	196(74.0%)	265(100.0%)
	できていない	19(57.6%)	14(42.4%)	33(100.0%)
計		88(29.5%)	215(70.5%)	298(100.0%)

p<.01

(4)信頼関係形成と援助検討意識の関係

信頼関係形成について検討したところ、「職員と一緒に
なって入居者(身内)の援助内容・援助計画を検討で
きている」と答えた家族ほど、職員と信頼関係ができて
いると回答していることがわかった。

(5)利用者家族の意識

表19：信頼関係形成と援助検討意識

単位：実数()内の数値は%

		一緒に援助を検討できている		
		そう思う	そう思わない	計
信頼関係	できている	185(73.1%)	68(26.9%)	253(100.0%)
	できていない	14(45.2%)	17(54.8%)	31(100.0%)
計		199(70.1%)	85(29.9%)	284(100.0%)

p<.01

表20：職員の援助に口を出すべきではない

	度数	有効%
4 そう思う	59	19.2
3 どちらかと言えばそう思う	93	30.3
2 どちらかと言えばそう思わない	72	23.5
1 そう思わない	83	27.0
合計(有効)	307	100.0
欠損値	8	
合計(全ケース)	315	

「入居者家族は、職員の援助に対して口を出すべきで
はないと思う」という質問に対しては、「そう思う」
が19.2% (59人)、「どちらかと言えばそう思う」30.3%
(93人)を合わせると約半数がそう思うと回答している
のに対し、同じく約半数が「そう思わない」「どちらか
と言えばそう思わない」という回答をしている。

表21：職員は入居者の代弁者だと思う

	度数	有効%
4 そう思う	103	33.7
3 どちらかと言えばそう思う	107	35.0
2 どちらかと言えばそう思わない	54	17.6
1 そう思わない	42	13.7
合計(有効)	306	100.0
欠損値	9	
合計(全ケース)	315	

「職員は入居者(身内)の代弁者だと思う」とかという
質問に対しては、「そう思う」が33.7% (103人)、「どち
らかと言えばそう思う」が35.0% (107%)で、7割の家
族が職員を入居者(身内)の代弁者として認めている。
その一方で、「どちらかと言えばそう思わない」17.6%
(54人)、「そう思わない」13.7% (42人)としている家
族も3割いることがわかった。

表22：家族は、施設サービスの評価者

	度数	有効%
4 そう思う	93	30.9
3 どちらかと言えばそう思う	115	38.2
2 どちらかと言えばそう思わない	58	19.3
1 そう思わない	35	11.6
合計(有効)	301	100.0
欠損値	14	
合計(全ケース)	315	

「入居者家族は、施設サービスの評価者としての役割
がある」と思うかという問いに対しては、「そう思う」
30.9% (93人)、「どちらかと言えばそう思う」38.2%
(115人)を併せて、約7割がそう思うと回答し、残りの
3割が「どちらかと言えばそう思わない」19.3 (58人)、
「そう思わない」11.6% (35人)と回答している。

表23：苦情をいうのは気が引ける

	度数	有効%
4 そう思う	57	18.7
3 どちらかと言えばそう思う	112	36.7
2 どちらかと言えばそう思わない	58	19.0
1 そう思わない	78	25.6
合計（有効）	305	100.0
欠損値	10	
合計（全ケース）	315	

「施設側に対して苦情を言うのはなんだか気が引ける」と思うかという問いに対しては、「そう思う」18.7%（57人）、「どちらかと言えばそう思う」36.7%（112人）と答えた者が55.4%あり、「どちらかと言えばそう思わない」19.0%（58人）、「そう思わない」25.6%（78人）の割合より若干多かった。

表24：施設運営をささえなければならない

	度数	有効%
4 そう思う	75	23.5
3 どちらかと言えばそう思う	121	41.2
2 どちらかと言えばそう思わない	59	20.1
1 そう思わない	39	13.3
合計（有効）	294	100.0
欠損値	21	
合計（全ケース）	315	

「入居者家族は、ボランティアとして施設運営を支えなければならないと思う」とかという質問に対しては、「そう思う」25.5%（75人）、「どちらかと言えばそう思う」41.2%（121人）で66.7%の家族が、利用者家族としての役割意識をもっていることがわかった。

表25：言いたいことがあっても我慢しなければならない

	度数	有効%
4 そう思う	20	6.5
3 どちらかと言えばそう思う	75	24.5
2 どちらかと言えばそう思わない	74	24.2
1 そう思わない	137	44.8
合計（有効）	294	100.0
欠損値	21	
合計（全ケース）	315	

「入居者家族は、少々言いたいことがあってもがまんしなければならない」とかという、苦情や要望の抑制、利用者家族としての規範意識について尋ねたところ、「そう思う」6.5%（20人）、「どちらかと言えばそう思う」24.5%（75人）の約3割が、苦情や要望を抑制する意識を持っていることが分かった。一方、「どちらかと言えばそう思わない」24.2%（74人）、「そう思わない」44.8%（137人）を選らんだ約7割が、苦情や要望に対する

抵抗が少ないことがわかった。

表26：言いたくても言えないことがある

	度数	有効%
4 そう思う	26	8.4
3 どちらかと言えばそう思う	64	20.8
2 どちらかと言えばそう思わない	65	21.1
1 そう思わない	153	49.7
合計（有効）	308	100.0
欠損値	7	
合計（全ケース）	315	

「職員に対して言いたくても言えないことがある」とかという問いに対しては、「そう思う」8.4%（26人）、「どちらかと言えばそう思う」20.8%（64人）の約3割が苦情や要望を抑制しているとの回答がみられた。それに対して、「どちらかと言えばそう思わない」21.1%（65人）、「そう思わない」49.7%（153人）の約7割が、援助者に対して苦情が言える関係にあると思われた。

表27：職員と一緒に援助計画を検討できている

	度数	有効%
4 そう思う	91	31.1
3 どちらかと言えばそう思う	114	38.9
2 どちらかと言えばそう思わない	53	18.1
1 そう思わない	35	11.1
合計（有効）	294	100.0
欠損値	21	
合計（全ケース）	315	

「職員と一緒に入居者（身内）の援助内容・援助計画を検討できている」とかどうかについては、「そう思う」31.1%（91人）、「どちらかと言えばそう思う」38.9%（114人）の併せて70%の家族が援助内容や援助計画について職員と一緒に検討できていると回答している。残りの30%は、検討できていない現状が明らかになった。

表28：施設にいてもやることがない

	度数	有効%
4 そう思う	70	22.7
3 どちらかと言えばそう思う	87	28.2
2 どちらかと言えばそう思わない	72	23.4
1 そう思わない	79	25.6
合計（有効）	308	100.0
欠損値	7	
合計（全ケース）	315	

「全て任せてあるので施設に行ってもやることがないと思う」とかという問いに対しては、「そう思う」22.7%

(70人)、「どちらかと言えばそう思う」28.2% (87人)併せて5割強の家族が、「やることがない」と感じている一方で、残りの4割強の家族は、やるべきことを意識している現状が伺えた。

表29：家族にしかできないことがある

	度数	有効%
4 そう思う	51	16.7
3 どちらかと言えばそう思う	54	17.6
2 どちらかと言えばそう思わない	84	27.5
1 そう思わない	117	38.2
合計 (有効)	306	100.0
欠損値	9	
合計 (全ケース)	315	

「入居者(身内)への援助においては、入居者家族にしかできないことがある」という問いに対して、「そう思う」16.7% (51人)、「どちらかと言えばそう思う」17.6% (54人)の3割強の家族が、家族独自の援助役割について意識している。その一方で、6割強の家族は、「どちらかと言えばそう思わない」27.5% (84人)、「そう思わない」38.2% (117人)と回答している。

表30：行事をサポートするのは家族の役割

	度数	有効%
4 そう思う	71	23.4
3 どちらかと言えばそう思う	103	34.0
2 どちらかと言えばそう思わない	72	23.8
1 そう思わない	57	18.8
合計 (有効)	303	100.0
欠損値	12	
合計 (全ケース)	315	

「施設の行事をサポートするのは入居者家族の役目だと思う」という問いに対しては、「そう思う」23.4% (71人)、「どちらかと言えばそう思う」34.0% (103人)の5割強の家族が、行事をサポートする役割があると考えている。また、4割の家族はそうではないとの意見をもっており、行事への関わり方については、家族のなかでも意見が分かれることが分かった。

表31：身内に対して思うように関わっている

	度数	有効%
4 そう思う	119	40.1
3 どちらかと言えばそう思う	123	41.4
2 どちらかと言えばそう思わない	34	11.4
1 そう思わない	21	7.1
合計 (有効)	297	100.0
欠損値	18	
合計 (全ケース)	315	

「入居者(身内)に対して、思うように関わることができている」という問いに対しては、「そう思う」40.1% (119人)、「どちらかと言えばそう思う」41.4% (123人)の約8割が、比較的満足できる関わりができている。それに対して、「どちらかと言えばそう思わない」11.4% (34人)、「そう思わない」7.1% (21人)の約2割が身内(入居者)との関わりに不満を抱えていることが伺える。

表32：身内の心理的安定を支える役割が期待されている

	度数	有効%
4 そう思う	110	36.9
3 どちらかと言えばそう思う	114	38.3
2 どちらかと言えばそう思わない	43	14.4
1 そう思わない	31	10.4
合計 (有効)	298	100.0
欠損値	17	
合計 (全ケース)	315	

「入居者(身内)の心理的安定を支える役割が、入居者家族に期待されていると思う」という質問に対しては、7割強の家族が「そう思う」36.9% (110人)、「どちらかと言えばそう思う」38.3% (114人)を選んでおり、身内の心理的サポートを、施設側から期待されていると考えていることがわかる。

表33：身内への対応をめぐる親族と意見が合わない

	度数	有効%
4 そう思う	26	8.6
3 どちらかと言えばそう思う	37	12.3
2 どちらかと言えばそう思わない	60	19.9
1 そう思わない	178	59.1
合計 (有効)	301	100.0
欠損値	14	
合計 (全ケース)	315	

「入居者(身内)への対応を巡って自分の意見と親族との意見が合わない時がある」という問いに対しては、2割強の家族が、入居者(身内)への対応を巡ってトラブルを抱えていることが伺える。

表34：面会によって身内の情緒的安定が図られる

	度数	有効%
4 そう思う	166	55.3
3 どちらかと言えばそう思う	100	33.3
2 どちらかと言えばそう思わない	12	4.0
1 そう思わない	22	7.3
合計 (有効)	300	100.0
欠損値	15	
合計 (全ケース)	315	

「入居者家族が施設に面会に来ることで、入居者（身内）の情緒的な安定を図ることができる」と思うかという問いに対しては、8割強の家族が、「そう思う」55.3%（166人）、「どちらかと言えばそう思う」33.3%（100人）を選び、面会による入居者（身内）への影響を意識している。その一方で、自由記述によって入居者との関わりに苦慮している家族がいることも明らかになった。意思疎通の困難な方も想定されるが、改めて家族関係支援の必要性も問われてこよう。

表35：面会をもっと増やしたい

	度数	有効%
4 そう思う	84	28.1
3 どちらかと言えばそう思う	100	33.4
2 どちらかと言えばそう思わない	60	20.1
1 そう思わない	55	18.4
合計（有効）	299	100.0
欠損値	16	
合計（全ケース）	315	

「入居者（身内）と会う機会をもっと増やしたいと思う」という問いについては、「そう思う」28.1%（84人）、「どちらかと言えばそう思う」33.4%（100人）を選んだ家族が6割強おり、約半数の家族が面会の機会を増やしたい意向を持っていることがわかった。それ以外では、「現状のペースが精一杯」であり、「十分面会の機会をもっている」という家族もいることが分かってきた。

表 36：職員と信頼関係ができています

	度数	有効%
4 そう思う	132	44.0
3 どちらかと言えばそう思う	134	44.7
2 どちらかと言えばそう思わない	19	6.3
1 そう思わない	15	5.0
合計（有効）	300	100.0
欠損値	15	
合計（全ケース）	315	

職員と自分との間には信頼関係ができています」という問いについては、「そう思う」44.0%（132人）、「どちらかと言えばそう思う」44.7%（134人）を併せて8割強の家族が良好な関係を築くことができていると考えている。それに対して、「どちらかと言えばそう思わない」6.3%（19人）、「そう思わない」5.0%（15人）の1割強の家族は、職員との関係性に苦慮している現状が浮き彫りになった。また、職員との信頼関係の有無によって、苦情・要望を伝えることの抑制に影響が見られることがわかっている。

表37：身内の身体的ケアに関わってみたい

	度数	有効%
4 そう思う	17	5.7
3 どちらかと言えばそう思う	62	20.8
2 どちらかと言えばそう思わない	101	33.9
1 そう思わない	118	39.6
合計（有効）	298	100.0
欠損値	17	
合計（全ケース）	315	

「入居者（身内）の身体的ケアに関わってみたいと思う」という問いに対しては、約25%の家族が身体的ケアに関わってみたいと考えていることがわかった。

表38：要望を伝えることが怖い

	度数	有効%
4 そう思う	28	9.4
3 どちらかと言えばそう思う	42	14.1
2 どちらかと言えばそう思わない	40	13.5
1 そう思わない	187	63.0
合計（有効）	297	100.0
欠損値	18	
合計（全ケース）	315	

「施設に要望を伝えることで、『それなら他の施設を利用したら』と言われそうで怖い」という問いに対しては、「そう思う」9.4%（28人）、「どちらかと言えばそう思う」14.1%（42人）の併せて2割強の家族が、要望を伝えることの恐れを抱いていることがわかった。それに対して、「どちらかと言えばそう思わない」13.5%（40人）、「そう思わない」63.0%（187人）の7割強の家族はそう思わないこともわかった。

表39：施設入居について、これで本当に良かったと思う

	度数	有効%
4 そう思う	98	32.1
3 どちらかと言えばそう思う	45	14.8
2 どちらかと言えばそう思わない	40	13.1
1 そう思わない	122	40.0
合計（有効）	305	100.0
欠損値	10	
合計（全ケース）	315	

「身内を施設に入居させたことについて、『これで本当に良かった』と思うことがあるか」という問いに対しては、「そう思う」32.1%（98人）、「どちらかと言えばそう思う」14.8%（45人）の約半数の家族が、何らかの不安の念を抱いていることがわかった。また、それに対して、「どちらかと言えばそう思わない」13.1%（40人）、「そう思わない」40.0%（122人）も半数おり、施設入居に関する不安と安心の両面が存在することがわかった。

表40：以前より面会の回数が減ってきた

	度数	有効%
4 そう思う	50	17.1
3 どちらかと言えばそう思う	54	18.5
2 どちらかと言えばそう思わない	50	20.2
1 そう思わない	129	44.2
合計（有効）	292	100.0
欠損値	23	
合計（全ケース）	315	

表41：職員は、家族の役割を代替できる

	度数	有効%
4 そう思う	73	24.7
3 どちらかと言えばそう思う	118	40.0
2 どちらかと言えばそう思わない	63	21.4
1 そう思わない	41	13.9
合計（有効）	295	100.0
欠損値	20	
合計（全ケース）	315	

「職員は、入居者家族の役割を代替できると思う」という問いに対しては、「そう思う」24.7%（73人）、「どちらかと言えばそう思う」40.0%（118人）という回答が約65%あり、家族の役割を職員に期待していることが伺える。

表42：要望を伝えるのは抵抗がある

	度数	有効%
4 そう思う	27	9.1
3 どちらかと言えばそう思う	64	21.5
2 どちらかと言えばそう思わない	69	23.2
1 そう思わない	137	46.1
合計（有効）	297	100.0
欠損値	18	
合計（全ケース）	315	

施設へ要望を伝えるのは、わがままな入居者家族だと思われるので抵抗がある」という質問に対しては、「そう思う」9.1%（27人）、「どちらかと言えばそう思う」21.5%（64人）を併せて3割の家族が要望を伝えることの抵抗感を抱いていることがわかった。また、7割は、それほど抵抗なく、要望を伝えられる関係にあることがわかった。

表43：身内は職員に十分意思を伝えられている

	度数	有効%
4 そう思う	92	30.9
3 どちらかと言えばそう思う	95	31.9
2 どちらかと言えばそう思わない	63	21.1
1 そう思わない	48	16.1
合計（有効）	298	100.0
欠損値	17	
合計（全ケース）	315	

「入居者（身内）は、自分の意志を職員に十分伝えられていると思う」とかという問いに対しては、「そう思う」30.9%（92人）、「どちらかと言えばそう思う」31.9%（95人）の6割強の家族が、意思を職員に伝えられていると考え、残りの4割弱の家族が、伝えられていないと感じている。

表44：改善してもらいたいが、職員が忙しそうで悪い

	度数	有効%
4 そう思う	45	15.1
3 どちらかと言えばそう思う	58	19.4
2 どちらかと言えばそう思わない	80	26.8
1 そう思わない	116	38.8
合計（有効）	299	100.0
欠損値	16	
合計（全ケース）	315	

「改善してもらいたいことがあるが、職員が忙しくなりそうで悪いと思う」とかという問いに対しては、6割強の家族が抵抗感ないと回答し、残りの3割強の家族が、忙しくなりそうで悪いという感情を抱いていることがわかった。

表45：身内を施設にお願いしてよかった

	度数	有効%
4 そう思う	262	85.3
3 どちらかと言えばそう思う	37	12.1
2 どちらかと言えばそう思わない	1	0.3
1 そう思わない	7	2.3
合計（有効）	307	100.0
欠損値	8	
合計（全ケース）	315	

「身内（家族）を施設にお願いして良かったと思う」とかという問いに対しては、「そう思う」85.3%（262人）、「どちらかと言えばそう思う」12.1%（37人）を併せて97.4%の家族が好意的な回答をしている。その一方で、「どちらかと言えばそう思わない」0.3%（1人）、「そう思わない」2.3%（7人）という回答があったことも留意したい。

表 46：家族は、施設サービスの評価者

	度数	有効%
4 そう思う	98	32.1
3 どちらかと言えばそう思う	45	14.8
2 どちらかと言えばそう思わない	40	13.1
1 そう思わない	122	40.0
合計（有効）	305	100.0
欠損値	10	
合計（全ケース）	315	

4. 考察と今後の課題：援助者と利用者家族とのパートナーシップに向けて

(1) 苦情表明行動と利用者家族

東京都国民保険団体連合会がまとめた調査によると、平成14年度に東京都、国保連、区市町村が受けた介護保険制度に関する苦情数は6,607件であった。苦情の申立人としては、家族からのものが42.5%と最も多く、次いで本人からが40.8%となっている。このように介護サービスの苦情申し立て者の割合をみると、本人と同様家族からの申し立てが多いことがわかる（東京都国民保険団体連合会2003：11）。このような傾向は、我々が東京都と岐阜県の特別養護老人ホームで行った調査でも同じ結果が得られた（井上2003：139-144）（井上2005：179-185）。

今回の調査結果から浮き彫りになったのは、「苦情を言えている家族」と「苦情を言えていない家族」がいるということと、それぞれに特徴的な状況がみられることである。

苦情表明行動にみる利用者家族の特徴は以下のようなものであった。

- ◎同居していた家族ほど、苦情表明を控える傾向にある
- ◎家族会に参加している家族ほど、苦情表明経験がある（ポイントが高い）

※男性の場合、面会が多い割に、家族会への参加が低い

- ◎同居していた「子（男性）」ほど、苦情表明経験が少ない（ポイントが低い）

※利用者との関係

- ◎同居していた「子の配偶者（女性）」ほど、苦情表明経験が少ない（ポイントが低い）

※利用者との関係

調査では、性別、利用者との関係、また、同居経験の有無によって、利用者家族の特色が明らかになった。また、信頼関係ができていないと感じながらも、援助者に対して問題状況を語ることでできない家族の傾向がわかってきた。いわば、「語り得なかった主体」の存在と傾向

が明らかになった。これらの調査結果から明らかなように、身内を施設にお願いしたことに対して悩みを抱え、そして言いたくも言えないことがある家族に対しては、あらかじめその傾向をつかんだうえで、汲み取れない声をつかむためのフォローが必要である。特に、「言いたくもないことがある」という苦情抑制意識が高い、同居していた「子（男性）」、同居していた「子の配偶者（女性）」については、他の家族よりも関わりに留意する必要がある。また、家族会への参加が苦情表明を助けることから、家族会活動への参加の工夫（男性の参加率が低い）と、家族会と援助者のより良い関係づくりが期待される。今後、利用者家族の主体的関わりが発揮できるような支援の方法が求められる。

(2) 苦情解決制度に対する家族の意識

苦情対応のシステムは、社会福祉法、介護保険法、成年後見制度などのさまざまな制度と密接に結びついている。苦情への対応や介護保険のサービス事業者への改善・指導は、介護保険法176条により都道府県国民健康保険団体連合会の業務として位置づけられている。そのほか、厚生労働省令で、介護保険の指定サービス事業者および居宅介護支援事業者への苦情対応体制の整備が義務付けられた。あわせて、保険者である市区町村も苦情への対応として事業者への改善指導等が定められている。ただし、これらの改善指導には強制力はなく、指定要件に違反する場合等は、指定事務や監査を行う都道府県への届出や連携に対処する必要がある。

社会福祉法上の苦情対応は、第一義的にはサービス事業者による苦情の解決とされている。都道府県社協に設置される運営適正化委員会では、利用者等から福祉サービスについての苦情解決の申し出があった場合に、その相談に応じ、あるいは申立人と事業者の同意を得て、解決のための斡旋を行うことになっている。

このように、特別養護老人ホームの苦情解決制度を大別すれば、施設内の者が直接的に苦情を受け付けるタイプと施設の外部の者が間接的に苦情を受け付けるタイプに分けられる。

直接的な苦情受付方法として、制度的に施設内の苦情解決責任者、苦情受付担当者がおり、日常的に利用者・家族の声を受け止めている。間接的な苦情受付方法としては、施設の外から来る第三者委員や施設オンブズマン、介護相談員、あるいは国保連などが施設サービスに関する苦情を受け止め、それを施設側にフィードバックしている。

我々が2004年度に実施した調査によると、第三者委員の導入割合とその苦情受付状況については、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

設(4.9%)、未回答3施設(3.9%)となっていた(井上2005:180)。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さ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(井上2005:180)。

今回の利用者家族調査では、第三者を介して自分の意見を施設側に伝える制度を利用してみたいか尋ねたところ、「利用しなくても良い」56.6%(162人)のポイントが最も高く、「利用してみたい」8.7%(25人)を大きく上回った。それ以外は、「どちらでも良い」32.5%(93人)、「その他」2.1%(6人)という結果であった。

これらの調査結果から、家族は、必ずしも第三者を介した苦情解決制度の利用意向は高くはないことがわかる。しかし、この調査結果は、第三者委員の存在自体を否定するものではなく、問題状況や利用者・家族の表明行動・意向にあわせて第三者が活用されていると考えられる。直接的な援助関係を機軸としながら、今後さまざまなルートで苦情を受け止める仕組みが必要である。

苦情表明のルートが多様化してきたとはいえ、声を出しにくい者に光が当てられなければ制度自体が無意味になってしまう。さらには、苦情表明は、苦情(声)がどのようにサービスに反映されたか確信がもてなければその意味は半減する。

今後は、苦情を受け付けるルートの多様化とともに、苦情を言い得ない主体の明確化と苦情がどのようにサービスに反映されたかの情報開示が求められよう。苦情解決は、そのこと自体が到達点ではなく、苦情の表明行動によるサービス改善と利用者家族と援助者のパートナーシップが目されるべきと考える。

(3)迷いを抱えた家族の姿

調査によって、利用者家族の半数は身内を施設にお願いしながらも、現状に迷いを感じていることが明らかになった。

先行研究においても同じような結果が報告されている。Duncanによると、施設利用者の家族は、罪悪感や喪失感等の複雑な感情を抱えており、そのため入所は家族にとっても価値観や役割を再構築し、適応するための移行期でもあるといわれている(1994:235-244)。また、利用者家族が施設に関わることで、肉親のケアを施設に任せたことへの複雑な感情を緩和することが指摘されている。その中で多くの家族は、入所後も家族関係を維持したいと思っており、家族が情報提供など何らかの形でケアに参加することは、家族の複雑な感情を緩和し、入所を肯定的にとらえる過程を援助することになるという(Duncan 1994:235-244)。

巻田の報告においても、家族等の入所に対する感想は、肯定的であったが、老人を入所させたことは、一つの負

い目となっている。その気持ちを少しでも和らげるためには、家族に終末期のケアに参加してもらうことが一つの方法とされている(巻田1992:97)。

Duncanや巻田等の報告に共通して述べられることは、利用者家族が何らかの形でケアに関わりたいと思っているということである。そうであるならば、当然、家族等がケアに何らかの形で関われるような環境づくりが求められる。迷いを抱えた家族への対応においては、これで良かったのだと本当に安心・確信できる環境・関係づくり、そして、家族関係支援・家族との協力関係構築が求められよう。「語り得ない主体」としての家族が徐々に明らかになりながら、これからどのような方法でパートナーシップを形成していくか、その具体的な関わりを検討が求められている。

(4)苦情表明行動の先にあるもの：パートナーシップに向けて

これまで援助者が利用者家族とのかかわりを求めてきた背景には、介護サービスにおける利用者家族が持つ意味性を深いところまでとらえてきたからに他ならない。しかし、「ケアへの家族参加は、施設業務への家族の協力」という意味に誤解される場合もあるが、家族が自分の家族である入所者に本当にしたいと思うことをすることであり、そのことを可能とする環境作りがこれからの施設に求められる(宮本2003:40-41)。

苦情表明行動において、利用者家族は、援助者への「抵抗体」としての機能を発揮することがその全てではない。家族は施設に対して対等な立場で発言できる者としての機能を発揮しながら、最終的には施設とのパートナーシップをめざすことがここでの目標と言えよう。この場合の援助者と家族のパートナーシップとは、同じ目標に向かって歩むという関係である。調査結果においても、「職員と一緒に住居(身内)の援助内容・援助計画を検討できている」と回答している家族は、援助者との信頼関係ができていると考えていることがわかった。そこでは、利用者家族が、肉親を部分的に支えること(精神的サポートだけを期待される関係)を超えて、利用者そのものを援助者とともにトータルに考えることができていることが影響しているのではないかと。

利用者家族と援助者のパートナーシップの捉え方を、「異なる立場に立つ者同士が、共通の目標に向かって、直面する問題の解決に寄与する活動を展開すること」とするならば、まさに利用者家族と援助者の協働による援助内容・計画の検討が、両者の信頼関係を育み、パートナーシップの結節点になるといえよう。

しかし、施設と利用者家族との関わりを振り返ると、その論点は必ずしも同じではなかった。かつては、援助者が利用者家族を施設にいかに関わらせるかに腐心しており、そのことが議論の焦点となっていた2)。

いふならば、利用者家族の施設への関わりについては、これまで援助者がイニシアティブをとりながら、利用者

家族を(1)利用者のサポート役として、(2)利用者の背景(情報源)として位置づけてきた。それが近年、利用者へのケアをとともに考える家族として、意味合いが変わってきているように思う。高橋の報告によると、利用者・家族を交えたケアカンファレンスによって、利用者、家族、職員に変化がでたという。この活動によって、限られた空間での集団生活を余儀なくされている利用者の思い、ケアを委ねている家族の思い、日々ケアに携わっている職員の思いを相互に理解することで信頼関係を深め、同時により個別的な援助サービスを提供することにつながり、利用者・家族の満足度を高めることができたという(高橋2004:10-11)。

このように、利用者家族像の変化とともに、利用者家族が施設ケアに関わることの意義と、それを支援していく施設の姿勢が問われている。

おわりに

家族は個人を支える基盤であるとともに、個人の自由に制限をかける存在でもある。確かに、老人虐待など、そこではケア労働で疲弊した家族像とは別に、家族そのものが当事者の福祉を阻害するものとして存在している(藤村2000:217-247)。

このような現象は、家族をどのようなものと想定して実践を行うかということ自体がケアサービスにおいて揺らいでいることを意味する。

そうした現象を理解しつつも、本研究においては、利用者家族を、利用者と価値観を共有し、支え合い、励まし合い、ときには厳しい現実を分かち合いながら対処し、決断する存在として捉え、利用者家族が施設ケアに関わることの複雑さとそれを知って支えることに焦点を当てて論じた。

家族のエンパワメントについて、リーサ・カプランは、「ワーカーがどれほど熟練していても、援助の目標が家族の目標でなければ、永続的な変化はほとんど起こらない」と述べる(Lisa Kaplan1994)。また、ケアの専門家であるスタッフが家族介護者と一緒に高齢者を支持していくことが戦略として重要であるというDr. Maureen, Osisらの実践成果が、林によって紹介されている(林2002:117-121)。さらに安永においても、「我々はしだいに介護を他人の手に委ねなければならなくなっていく介護家族の思いにもむきあっていかなければならない。最終的に施設入所を選ばざるをえない状況になっても、ここまで張りつめてきた介護者の思いの糸をプツンと切ってしまうようにすることがわれわれの責任」(安永2003:86-89)と述べるように、これらの取り組みの焦点は、もはや利用者をケアすることを越えて、家族の絆を保ちながら家族自体をエンパワメントすることに結びついていく。

施設に肉親のケアをお願いすることが、家族を切り離

すということではなくて、家族に本当に必要な部分で、より絆を深めるためにエネルギーを注ぐためにあると捉え返すことができよう。

今回の調査を振り返ってみて、施設ケアに対して利用者家族も言い得ない悩みを抱えており、援助者もそれを感じながら同様に悩み、それらを汲み取って具体的な実践に展開できる取り組みの必要性を強く感じた。利用者を支えるための利用者家族と援助者のパートナーシップが、それぞれの工夫によって多様に形成されていくことを期待したい。

注

1) 笹谷等の研究によると、特養の施設長や介護職員は、家族と施設の連携は必要であるという認識を強くもっている。また、家族は「精神的ケア」、施設は主に「身体的ケアと専門的ケア」という分担であり、面会をとおして実現できるという考えをもっているとの報告がなされている。しかし、現実には家族の面会は多くなく、家族への役割を期待すれば期待するほど施設の家族への不信がつるというパラドクスが見られるという。

(笹谷春美、王海燕「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、2000年、87~105ページ)。今回の調査においても、「入居者(身内)の心理的安定を支える役割が、入居者家族に期待されていると思う」とかという質問に対しては、7割強の家族が「そう思う」36.9%(110人)、「どちらかと言えばそう思う」38.3%(114人)を選んでおり、身内の心理的サポートを、施設側から期待されていると考えていることがわかった。

2) 1990年12月10日~11日に神奈川県老人ホーム協会指導員研究部会の研修会で行われた座談会が開かれている。そこでのテーマは「老人個人と家族と施設その関わり」であった。

【文献リスト】

- 浅野仁(1992)『高齢者福祉の実証的研究』川島書店。
 安達正嗣「高齢者の生きがいとしての家族・親族・地域関係の再構築」『生きがい』
 Duncan MT, Morgan DL.(1994)Sharing the caring: family caregivers' views of their relationships with nursing home staff. .Gerontologist.34(2):235-44.
 藤村正之(2000)「家族ライフスパイラルと福祉」『現代家族と家族政策』ミネルヴァ書房。
 藤村正之(2000)「家族政策における福祉多元主義の展開」『現代家族と家族政策』ミネルヴァ書房。
 古川孝順(2000)『子どもの権利と情報公開』ミネルヴァ

- 書房。
- 古川孝順 (2001) 『社会福祉の運営』 有斐閣。
- 林葉子 (2002) 「長期ケアにおける家族援助と施設援助の実践」『GERONTOLOGY vol.14 no.2』 メディカルレビュー社。
- 細川かおり、斉藤恵子、橋本創一、菅野敦 (2001) 「知的障害児通園施設における家族支援に関する実態調査」『鶴見大学紀要』 38 (3)、89-94。
- 平田厚 (2004) 「家族・法・福祉」『月刊福祉 87巻9号』 全国社会福祉協議会。
- 稲垣美加子「生活型施設(入所施設)における家族支援のあり方について—社会福祉施設のハードの特性からみた限界点—」『立教大学コミュニティ福祉学部紀要 第3号 (2001)』。
- 井上修一 (2003) 「家族連携型施設オンブズマン活動をめぐして」『社会福祉士 第10号』, 日本社会福祉士会。2003年, 139~144ページ。
- 井上修一 (2005) 「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」『中部学院大学・中部学院大学短期大学部 研究紀要 第6号』。2005年, 179~185ページ。
- 石井岱三 (1997) 「特別養護老人ホームにおける看とり」『月刊福祉』 全国社会福祉協議会。
- 亀口憲治 (1997) 『現代家族への臨床的接近』 ミネルヴァ書房。
- 亀口憲治 (2002) 「コラボレーション」『現代のエスプリ コラボレーション』 至文堂。
- 健康保険組合連合会 (2001) 「痴呆症等に関する実態調査報告書」 健康保険組合連合会。
- 北野敬子 (2004) 「家族と施設の対立」『看護学雑誌65(8)』 470-473。
- 黒田憲二 (2001) 『小児看護24 (9)』 1267-271。
- 小林美子 (1997) 「患者家族と看護者の役割」『《現代のエスプリ別冊》 看護と介護の人間関係』 至文堂。
- 小森康永・野村直樹 (2003) 「ナラティブ・プラクティスに向けて」『現代のエスプリ ナラティブ・プラクティス』 至文堂。
- 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32-1』。
- 草柳千早 (2004) 『「曖昧な生きづらさ」と社会』 世界思想社。
- Lisa Kaplan, Judith L. Girard., Strengthening high-risk families a handbook for practitioners, community program innovations, inc, 1994, 小松源助監訳 『ソーシャルワーク実践における家族エンパワメント』, 中央法規, 2001年。
- 巻田ふき (1992) 「高齢者の終末を支える家族と地域の施設」『日本の地域福祉』 日本地域福祉学会。
- Michael White and David Epston (1990) Narrative Means to Therapeutic Ends., W W Norton & Co Inc. (=1992, 小森康永訳『物語としての家族』 金剛出版。)
- 水上脩 (1997) 「施設への入所と高齢者の心理」『老人の心理と援助』 メヂカルフレンド社。
- 宮本美佐 (2003) 「痴呆入所者の家族と施設職員の交流」『日本看護学会誌』 33-42。
- 波平恵美子 (1990) 『病と死の文化』 朝日選書。
- 野口祐二 (2003) 「社会学とナラティブ・プラクティス」『現代のエスプリ ナラティブ・プラクティス』 至文堂。
- 三本松政之 (2000) 「高齢者と居場所」『現代のエスプリ別冊 現代人の居場所』 至文堂。
- 中河信俊 (1990) 「クレーム申し立ての社会学—構築主義の社会問題論の構成と展開 (下)」『富山大学教養学部紀要』 23 (2)、49-79。
- 小笠原祐次監修 (2000) 『介護保険の苦情対応』 東京法令出版。
- 岡堂哲雄 (1997) 「人と人の結びつき」『《現代のエスプリ別冊》 看護と介護の人間関係』 至文堂。
- 老協協総研 (2002) 「全国老人ホーム基礎調査報告書」 全国老人福祉施設協議会。
- 佐藤豊道 (2001) 『ジェネラリスト・ソーシャルワーク研究』 川島書店。
- 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。
- 副田義也 (1987) 「老人福祉の構造原理」『老いの発見 5 老いと社会システム』 岩波書店。
- 副田義也 (1992) 「老人福祉は利用者の家族をどうあつかっているか」『家族に侵入する社会』 岩波書店。
- 副田義也 (2000) 「現代家族論の基本的視角」『現代家族と家族政策』 ミネルヴァ書房。
- 園田恭一 (2003) 『社会福祉とコミュニティ』 東信堂。
- 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』 全国社会福祉協議会。
- 鈴木孝子 (1999) 『社会的構成アプローチと家族援助』 川島書店。
- 高橋好美 (2004) 「利用者・家族と共に開催—“たまがわ”におけるケアカンファレンス」『ふれあいケア 10号』 全国社会福祉協議会。
- 樽川典子 (2000) 「医療と癒しの現代的課題：患者家族の医療体験とケア」『現代家族と家族政策』 ミネルヴァ書房。
- 立岩真也 (2000) 「過剰と空白：世話することを巡る言説について」『現代家族と家族政策』 ミネルヴァ書房。
- 東京都国民保険団体連合会 (2003) 『東京都における介護サービスの苦情相談白書平成14年度』 東京都国民保険団体連合会。
- 東京都高齢者施策推進室 (2000) 「高齢者福祉施設サービス点検調整システム検討委員会最終報告書」 東京都。

- 上野千鶴子編 (2001)『構築主義とは何か』勁草書房。
- 上野千鶴子 (2005)『老いる準備』学陽書房。
- 碓井真理子 (2004)「『安らかな看取り』を实践して特別養護老人ホームでのターミナルケア (下)」『ゆたかなくらし』本の泉社。
- 山崎照世・神田富美子・池澤喜美子 (1998)「肢体不自由児施設における看護に対する家族の満足度」『看護管理』241-243。
- 柳原清子 (2000)「家族のリアリティ」『看護学雑誌』vol64 (NO6)、医学書院。
- 安永道生 (2003)「在宅復帰と家族ケア」『月刊総合ケア』医歯薬出版。