を思って、それを書くと、後から罪悪感に襲われてメモをとっておくことができなかった。

高校生になると、徐々にノートにメモを残すことができるようになっていった。当時のノートを見返すと、「つらいと感じさえしなければ私はフツウに生きられたのに」「がんばりたい、助けたい、助かりたい」「自分のことだけがんばり続けて、（母のことや周りのことなど）気がつかなければよかったのに。そうすれば幸せなままでいられた」などと書いてある。進学校に進んだ私は勉強をもっとがんばりたかった。部活もがんばりたかった。家に帰ると母がいることが煩わしかった。とにかくイライラしたくなかったので、あまり母と関わらないようにしていたが、そんな優しくない自分にも腹が立った。

私にとって、ノートは汚い感情も全て受け止めてくれる唯一の場所だった。当時、ノートに書くような話をできる相手はいなかった。自分でも認められないようなネガティブな気持ちを聞かされた人はどんなふうに感じるだろうか。暗い人、優しくない人、悲劇のヒロインぶっている人だと嫌われてしまうのではないか。身の回りで自分の話を理解してくれそうな人は思い当たらなかった。「つらい」と思うことはおかしいのだろうか。自分だけが苦しいのだろうか。この状況に名前はあるのだろうか。いつか分かってくれる人に出会えるのだろうか。そんなことを考える日々だった。（続く）

変わらなきゃ

「高齢者住宅」

～安心の住まいに向けて⑫

入居者満足度調査のススメ

先日、改めてこのコラムのタイトルを強調したい出来事がありました。かつての同僚から次のような話を聞いたのです。

「昨年、縁があってサ高住の管理者に転職しました。高齢者に関わる仕事なのでやりがいのある職場と思っていたのですが、会社は介護事業の歴史が浅く、入居者の処遇を向上させようという意識がありません。食事も冷めていて、いくら上層部に伝えても対応はしてくれませんでした。管理者といっても何の権限もなく相談員と事務員を兼ねていました。毎月職員が3、4名退職し、私は1年間で100人以上の採用面接をしました。結局、疲れ果てて退職しました」

未だこのような住宅が多いことに暗澹たる思いですが、サ高住は異業種からの参入が多く、利用者本位が徹底されていないところも見受けられます。こうした状況を変えるには、やはり仕組みづくりが求められると思います。

私が有効と考えるのは、入居者・家族満足度調査の実施と公表の義務付けです。大手の事業者はともかく、まだまだ取り組まれているところは少ないようで、WEBで検索しても公表しているところはほとんどありません。また、公表されている事項（アンケートの設問）と選択肢（「満足・やや不満等」など）もそれぞれで、あまり実態が見えてきません。国が業界団体にモデル調査票を作成させてお墨付きを与え、年1回以上の調査と公表を義務付けるという方式を望みたいところです。

とはいえ、その仕組みづくりを待つよりも、まずは自社の住宅の入居者満足度調査に取り組みたいものです。以前に提示した職員の自己評価と併用すると、運営の実態と改善点が把握できるようになることは間違いありません。自社で取り組む場合は、サービス付き高齢者向け住宅協会（現：高齢者住宅協会）が調査研究事業で2017年に全国のサ高住の入居者を対象とした満足度調査に取り組んだ結果を発表しており、その項目などが参考になると思います（ただ公表は会員向けかもしれません）。または、全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会が今年3月に発表した「福祉サービスの第三者評価事業のあり方に関する調査研究事業報告書」に、利用者調査モデル案の高齢者サービス版が載っており、福祉サービスではありますが参考になると思います。後者は会のホームページで公表されております。ぜひ、取り組んでみませんか。

（北海道高齢者向け住宅事業者協会理事長・奥田龍人）

シルバー新報　210709