

# 高齢者福祉施設におけるサービスの質の変遷\*

倉 田 康 路\*\*

## はじめに

わが国の高齢者福祉施策は、これまでの時代の社会的情勢、国民のニーズや価値観、これらに伴い制定される法律や各種制度などから高齢者の生活に変化をもたらし、変遷してきた歴史がある。高齢者福祉の現代的課題を検討するために過去を含めて現在の状態を正確に点検することが必要であり、とりわけ、今までのそのことに関する具体的な歴史的検討が不可欠になってくる<sup>1)</sup>。

筆者はこれまでにわが国の高齢者福祉施策の流れのなかで、特に高齢者福祉施設に焦点をあてて、その位置づけや機能、役割などから性格づけを行い、変遷を検討してきた<sup>2)</sup>。しかし、取りあげる社会福祉施設（以降「施設」）とは、単なる機構でも建物でもなく、それはまさに利用者の生活の場そのものであることから<sup>3)</sup>、社会福祉の特質をもって利用者である生活者の立場から、歴史的変遷を改めて考察していくことが今後の研究課題として残された。

そこで本稿においては、既に報告した高齢者福祉施設の「性格づけ」の変遷を踏まえ、生活者の視点からみる提供サービスの内容や特徴など同施設を通しての福祉「サービスの質」に関する変遷に関して考察するものである。

## 1. 福祉「サービス」概念の検討

施設におけるサービスの質の変遷を考察するにあたり、ここで「サービス」の概念について検討し、定義づけをしておきたい。

「サービス」の語においては、「無料」「奉仕」など報酬なしの代替を想像したり、単に具体的な形をもたない財や価値を意味するものとしてとらえられることが一般的ともいえよう。確かに複数の国語辞典を引くと、いずれも「奉仕」を意味する説明がその一つに示されている。しかし、同時にそれらの辞典には、加えて、「来客が満足するような、心のこもった応対をすること」<sup>4)</sup>「相手のために気を配って尽くすこと」<sup>5)</sup>などの説明も記されている。

ラテン語の「Servio」を語源とする「サービス」は、本来的にも「相手を尊重し、その幸せを希求する、すぐれた人間的行為を意味しており、無形の財というサービスの一般的な定義にとどまらず、サービスの提供者にとっては、相手が希望し、満足しうる援助の供給であり、サービスの受け手にとっては自己のニーズを十分に満たすに足る援助を選択すること」<sup>6)</sup>としてとらえられるものいえる。簡潔にしていえば、「サービス」とは、サービスを利用する者にとって、役に立ち、満足してもらえるような取り組みや活動を総称するものとなろう。そして、その取り組みにおいて

\*キーワード：高齢者福祉施設、サービスの質、変遷

\*\*関西学院大学大学院社会学研究科博士課程後期課程（社会福祉学専攻）

- 1) 一番ヶ瀬康子、「施設史研究の意味と課題」（『社会福祉の歴史研究』）、労働旬報社、1994、P. 182.
- 2) KURATA YASUMICHI, A Consideration on Change of Welfare Institutions for the Aged through the History of Japan (JAPAN JOURNAL OF SOCIAL SERVICES, MAY 2000, NUMBER 2), JAPANESE SOCIETY FOR THE STUDY OF SOCIAL WELFARE, 2000. PP. 7-19.
- 3) 一番ヶ瀬康子、前掲1), P. 181.
- 4) 金田一京助監修・柴田武・山田明雄・山田忠雄編、『新明解国語辞典』、三省堂、1989、P. 462.
- 5) 松村明編、『大辞林』、三省堂、1988、P. 936.
- 6) 徳川輝尚、「社会福祉基礎構造改革と福祉サービスの質の確保」（『社会福祉研究（第73号）』）、鉄道弘済会、1998、PP. 61-62.

は、サービス提供者が「無料」「奉仕」という報酬を求めることなく当たる場合もある。

このように「サービス」を解釈すれば、「(社会)福祉サービス」とは、生活全体の範囲から、サービスを利用する者にとっての幸せな暮らしを社会的に保障するために行われるすべての取り組みや実践活動を意味するものとしてとらえることができよう。今日、福祉サービスには、①良質なサービス内容の検討、②選択権の確保、③選択可能な十分な量のサービスの確保などが求められているが<sup>7)</sup>、これは「サービス」に込められる本来の語意に合致したものと見える。また、本稿で取りあげる「(社会福祉)施設サービス」とは、先の取り組みが(社会福祉)施設という場面を中心に展開されるものであり、さらに「(社会福祉)サービスの質」とは、同取り組みや実践について、その良し悪しやどのような特徴や傾向をもつのかという観点から評価したものと見えよう。

さて、阪口(1999)<sup>8)</sup>は福祉サービスについて、4つの視点から次のように分類している。第1はサービスの機能からの分類であり、特定の個人あるいは特定の少数の人々の幸福を直接的に向上させることを目指して行われる取り組みとしてのマクロの機能、不特定あるいは広範囲の人々の幸福を直接的に向上させることを目指して行われる取り組みとしてのマクロ機能に分かれる。第2はサービスの受け手による分類で、高齢者、身体的知的あるいは精神的に障害のある人、児童、低所得者、母子あるいは父子家庭などに対する福祉サービスである。第3にはサービスの実施主体、つまり、どこがサービスを実施するかということでの分類であり、国、都道府県や市町村など地方自治体、社会福祉法人、ボランティアや非営利団体、当事者(本人)やその家族の人たちを中心とした当事者組織、サービスを提供する代わりにサービス料などをとることによって、営利を追求する営利団体などが挙げられる。そして、第4

にはサービスの場での分類であり、サービス提供施設・機関、居宅(家庭)などで実践されるサービスなどである。

本稿で検討する内容をこれらの分類から整理すると、①サービス機能という分類からはマクロの機能から、②サービスの受け手という分類からは高齢者という受け手から、③サービスの実施主体という分類からは国や地方自治体および社会福祉法人を中心に、加えてボランティアという実施主体から、④サービスの場という分類からはサービス提供施設という場から考察するものとなる。

ところで、社会福祉の分野でその取り組みや実践を「サービス」ということばで法律上に初めて記したのは1990(平成2)年の社会福祉事業法改定時といわれる<sup>9)</sup>。それは同法第3条(基本理念)において、「社会福祉事業を営営するものは、福祉サービスを必要とする者が、心身ともに健やかに育成され、又は社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加する機会を与えられるとともに、その環境、年齢及び心身の状況に応じ、地域において必要な福祉サービスを総合的に提供されるように、社会福祉事業その他の社会福祉を目的とする事業の広範かつ計画的な実施に努めなければならない」と述べられものとなっている。

以降、多くの場面で「サービス」の語が社会福祉の分野で用いられるようになっており、21世紀の社会福祉の方向性を提示した「社会福祉基礎構造改革」(1998)のなかでも、措置制度について「サービスの利用」ということばでまとめられ、「サービスの質と効率性の向上」が改革に向けての大きな柱の一つに挙げられている。「福祉の利用者の主体性と選択性、サービス提供者と受け手の対等性など、消費者(コンシューマー)意識を含蓄する用語」<sup>10)</sup>としての福祉サービスは、今日、志向される社会福祉のあり方や求められる価値観に合致した概念として理解され、用いられるもの

7) 徳川輝尚, 前掲6), P. 62.

8) 阪口春彦, 「社会福祉サービスと運営方法・技術の課題」(太田義弘編『ソーシャルワーク実践と支援過程の展開』, 中央法規, 1999, PP. 177-179.

9) 武居敏, 「社会福祉施設経営と社会福祉法人の課題・社会福祉経営管理と福祉サービス」(新社会福祉学習双書編集委員会編『社会福祉施設運営論』, 全国社会福祉協議会, 1998, PP. 42-43.

10) 徳川輝尚, 前掲6), P. 62.

と考えられる。

なお、福祉サービスとほぼ同じ意味をもつ用語の一つとして「処遇」が挙げられる。それは「さまざまな生活障害によって社会的自立をそこなわれている人々のニーズを充足するための全生活過程における直接間接の援助（その内容、方法・技法を含めて）とそれを実現するのに必要な諸条件の整備を含む包括的な概念」<sup>11)</sup>であり、領域別に用いられる「保育」「養護」「療護」「生活指導」「介護」「ケア」などの総称として<sup>12)</sup>これまでに多く使われてきたことばといえる。その概念からして「サービス」と同義にとらえてよいものと思われるが、他方で、差別的な背景や響きがあるとして変更を求める意見も少なくなく、そこに援助者側から与えるものといった思想が含まれ解釈される傾向があるものとも指摘されている<sup>13)</sup>。

## 2. 考察に向けての変遷の区分化

高齢者福祉施設を性格づける大きな要因の一つとして、同施設の法律上の位置づけが挙げられる。変遷していくなかで高齢者福祉施設が法律上どのように位置づけられていたかによって、同施設の機能、形態、サービス内容は大きく変容する。高齢者福祉施設の法律上の位置づけに主眼を置いてこれまでに筆者が整理した変遷区分<sup>14)</sup>を以下に示し、本稿ではこの変遷区分にしたがって、整理される区分ごとにサービスの質の特徴を検討し、その変遷を考察してみることにする。

変遷区分として、まず、古代から江戸末期まで（古代社会・中世封建社会・近世封建社会としての前近代社会）の期間を1区分としたい（「第Ⅰ期：慈善事業・混合収容施設期」とする）。この期に該当する時代において高齢者施設は、国の定める特定の法律に規定されることなく、慈善事業としての任意に設置されるものであり、また、その多くは高齢者を含む窮民を対象とした混合収容施設として存在するものであった。同期の性格づ

けとして、「混合収容化」が挙げられる。

次に近代社会に入ってから明治中期（1895年の養老院創設のころ）から大正期（1929年制定1932年施行の救護法適用のころ）までの期間を1区分としたい（「第Ⅱ期：慈善事業・分類収容施設期」とする）。同期においては、第Ⅰ期に同じく高齢者施設が法律に位置づけられることなく運営されることには変わりはないものの、「養老院」という名称で主に高齢者を対象とした施設が設置されはじめ、混合収容施設から特性別の収容施設へと収容形態に変化がみられる。同期の性格づけとして「特性別分類収容化」「社会的支援化」「施設運営の管理・規則化」が挙げられる。

そして、昭和初期（救護法制定・施行）から昭和中期（1963年の老人福祉法の制定）までの期間を1区分としたい（「第Ⅲ期：保護・救貧施設期」とする）。同期において高齢者施設は、救護法や生活保護法という法律に基づく法定施設として位置づけられるようになる。ただし、これらの法律は高齢者に限定した法律ではなく、広く貧困者を対象として制定されたものであることから、法定施設としての養老院（養老施設）は、高齢者福祉施設である以前に保護施設としての救貧施設として位置づけがなされるものであった。同期の性格づけとして「貧困救済施設としての法定化」「公的助成化」「量的整備化」「施設間の組織化」「施設運営管理の基準化」を挙げることができる。

さらに、昭和中期（1963年の老人福祉法の制定・施行）から2000（平成12）年の公的介護保険法の施行までの期間を1区分としたい（「第Ⅳ期：措置・専門施設期」とする）。同期においては、高齢者福祉施設が規定される法律として、それまでの救護法や生活保護法から老人福祉法へと変わり、救貧施設としての高齢者施設から脱却して、貧困高齢者を対象とした福祉施設から高齢者の特性に配慮された福祉施設となる。また、養老院（養老施設）と呼ばれた高齢者福祉施設は、今日に体系化される特別養護老人ホーム、養護老人

11) 小笠原祐次、「老人ホームの処遇に関する一試論」(『社会福祉学』第20号)、日本社会福祉学会、1979。

12) 小笠原祐次、「施設処遇（援助）の構造と方法」(小笠原祐次・福島一男・小国英夫編『社会福祉施設』)、有斐閣、1999、PP. 181-182。

13) 小笠原祐次、前掲12)、P. 182。

14) 拙稿、前掲2)。

ホーム、軽費老人ホームなどに名称を変えて細分化されることになる。同期の性格づけとして「高齢者福祉専門施設としての法定化」「障害特性に合わせた体系への専門分化」「施設の社会化」「施設機能の多機能化」「複数施設化」「措置権の地方分権化」「施設整備の計画化」を挙げることができる。

最後に、平成期の公的介護保険制度が導入される2000（平成12）年以降を1区分としたい（「第Ⅴ期」：契約・専門施設期）。同期において高齢者福祉施設は、高齢者福祉施設が老人福祉法に規定される法定施設であるとともに介護保険法にも規定され運営されるものとなる。また、第Ⅳ期および第Ⅴ期とは異なり、それまでの措置施設としての高齢者福祉施設が契約施設としての高齢者福祉施設へと変化するものとなる（養護老人ホームを除く）。同期の性格づけとして「医療・保健施設との統合化」「契約施設化」を挙げることができる。

以下、これらの区分ごとに各期における高齢者福祉施設におけるサービスの質に関して考察していくことにする。

### 3. 高齢者福祉施設におけるサービスの質の変遷

#### (1) 第Ⅰ期（慈善事業・混合収容施設期）における施設サービスの質

高齢者は障害者や児童、疾病者、貧困者などと混合の形態にて収容され、その多くが慈善事業として運営される第Ⅰ期の収容保護施設期においてどのようなサービスが提供されていたのか、当時を代表する救済施設である東京府養育院の場合からみてみたい。

全国老人福祉問題研究会が発行する『ゆたかなくらし』<sup>15)</sup>によると、「周囲は塀に囲まれ窓には鉄格子がはめられていた。東京の暗黒街を象徴する二大施設として巢鴨の監獄と養育院が有名であった」ともいわれている東京府養育院におい

て、食事は「主食が三食とも米七・麦三の割合のごはん、副食はごま塩、昼は一汁、夜は煮しめまたは魚か肉の入った野菜類」、被服は「色によって各人の状況、健康者か病人かなどを区別、男子の健康者は浅黄色の無地、女子健康者は縞木綿または小紋物、布団も健康者や子供は浅黄色を病人は白」と決められ、入浴については「三日に一回、頭髮は月一回の割合で収容者自身が相互の理髪を行っていた」、また、居室については混合収容のなか「一人当りの居室面積は畳半畳で、かなり窮屈な状態。健康でいくらでも動ける人は施設内でたどんづくりの作業や掃除、湯の持ち運びなどをしてわずかな収入を得ていえた。また、特別に選ばれた人だけが施設の外に出ることができ、それらの人々は病人や障害者、または外出を許されていない人々のための使い走りをして収入を得ていた。各部屋には看護人がいて、収容者の取り締まりをしていた」となっている。

サービスの提供に向けて、利用者の特性として配慮される基準は、健康であるか健康でないか、あるいは、働くことができるか（作業をすることができるか）働くことができないか（作業をすることができないか）であり、労働能力をもってサービス利用の是非が判断されるものとなっている。労働能力が低下している者や労働が不可能な者がサービス提供の対象であり、それらの対象者においては、当時の社会全体の労働に対する高い価値観からして価値の低い存在として位置づけられ、よって、先に述べられるような極めて管理的で貧素なサービス内容となる。

このような、わずかでも労働の可能な者に対して、家事的労働を含めて積極的に労働を課すなど「坐食の弊を防ぐ」ことを念頭に置いた「授産」をもってサービスを提供するという特徴は、同期以降の第Ⅲ期ころまでみられるものである。また、当時の救済事業を支える慈善思想においては、「閑日にも身の為や世の為になり度ものと心掛け空しく月日を送らぬ様にいたすへき事」<sup>16)</sup>というように、救済されていることを前提とした

15) 岡本多喜子、「老人ホームの歴史」（『ゆたかなくらし』6月号）、全国老人福祉問題研究会、1986、PP. 58-61.

16) 「養育院控書」（1873）、『養育院百年史』P. 39.

「感謝」と「報恩」を半ば強要する慈善思想であったことも指摘されよう<sup>17)</sup>。

## (2) 第Ⅱ期(慈善事業・分類収容施設期)における施設サービスの質

第Ⅱ期においては、第Ⅰ期に特徴づけられる混合収容という収容形態に変化がみられるようになる。すなわち、生活困窮者として老若男女が混合収容される形態から、年齢や特性に合わせた分類収容という形態でのサービス提供がなされるようになってくる。このことは、高齢者には高齢者としての独自の生活援助課題や方法があることを明らかにし、保護救済—福祉の援助をすすめるうえで高齢者も重要な援助の対象であることを明確にするなど生活援助の科学化、専門化への出発点になったものとして意義づけられよう<sup>18)</sup>。

わが国で初めて高齢者専用の福祉施設(養老院)として創設された聖ヒルダ養老院(1895年)をはじめとする同期に整備される多くの養老院は、宗教的動機のもとに設立され、運営されるものといえた。1880年代はカトリック、1890年代はプロテスタント、1900年代以降は仏教が中心となって養老事業が展開されていく<sup>19)</sup>。そこでは「隣人愛」や「慈悲」など宗教的思想に裏づけされたサービスの提供となるが、しかし、あくまでもその援助行為の動機は、対象者に「施し」をすることによって施与者自身が「神の恩寵」を受けられることができ、彼自身の「過去の罪」が許されるというものから発するもので、「施し」が目的であって、その「施し」によってサービス利用者が真に自立するかどうかは関心のほかにあるもとらえられる<sup>20)</sup>。

さて、当時の具体的なサービスの内容について、仏教思想に関心をもって運営される東京養老院(1903年設立)の場合からうかがってみること

にする(『日本老人福祉史』百瀬孝著から以下引用)<sup>21)</sup>。入所者の日課として、五時半起床、六時半講堂に参集、仏教によるお勤め、七時朝食、八時部屋掃除、八時半から十一時まで入浴、十一時半昼食、十六時半夕食、十七時お勤め、二十一時半起床。健康者には本人の希望により、炊事、洗濯、掃除、裁縫の手伝いをさせ、手当てを支給する。喫煙は自由であるが飲酒は禁止。娯楽として御詠歌、ラジオ、碁将棋、園芸、養鶏などとなっている。

また、明治40年ころの上毛慈恵会養老院(現、前橋老人ホーム)では、「老人たちは朝食を摂ると町に出掛けて行って、日雇をするなどささやかな収入を得て、自炊生活をしていた。むろん毎月一人二円五十銭づつ貰えるので衣食に困ることはなかった」<sup>22)</sup>こと、1921(大正10)年設立の京都養老院(現、同和園)では「入所している老人たちも職員と一緒に施設内外の掃除、草取りなどを行っている。設立当初は浴室がなく職員が老人を連れて近くの銭湯へ行く」<sup>23)</sup>などの状況も記されている。

これらから第Ⅱ期における施設サービスについては、第Ⅰ期同様に前述する慈善思想に基づく提供であることを基底に置きながら、サービス利用者に対する人権への配慮がみられ始め、また、管理的性格がやや緩やかになっている状況をうかがうことができる。同時に、一部の施設にしか公的助成が得られず、その多くに宗教家や篤志家の自主的な行為と努力によって運営される養老院での限界をサービス内容にみることもできる。

## (3) 第Ⅲ期(保護・救貧施設期)における施設サービスの質

第Ⅱ期までの法定化されていない施設としての養老院は第Ⅲ期において救護法という社会事業法

17) 全国社会福祉協議会・老人福祉施設協議会編、『老人福祉施設協議会五十年史』、全国社会福祉協議会、1984、PP. 12-13。

18) 小笠原祐次、『介護の基本と考え方—老人ホームのしくみと生活援助—』、中央法規、1995、PP. 4-5。

19) 百瀬孝、『日本老人福祉史』、中央法規、1997、P. 28。

20) 岡村重夫、『社会福祉概念の史的変遷』(仲村優一・岡村重夫・阿部志郎・三浦文夫・柴田善守・嶋田啓一郎編『現代社会福祉事典』)、全国社会福祉協議会、1989、PP. 4-5。

21) 百瀬孝、前掲書19)、PP. 34-35。

22) 前橋老人ホーム、『前橋老人ホーム七十年史』、1973、P. 32。

23) 岡本多喜子、『老人ホームの歴史』(『ゆたかなくらし』8月号)、全国老人福祉問題研究会、1986、PP. 79。

制に規定され位置づけられることにより、それまでの一部の同施設に対する公的助成が拡大されるなかで福祉サービスの質をわずかずつではあるが全体的に高めていくものとなる。

ここで、第Ⅲ期における施設サービスの質の評価に際しては、同期のなかでも1955（昭和30）年に制定された「養老院、救護施設および更生施設の設備および運営について」（厚生省令）を境にそれ以前の第Ⅲ期前期（救護法適用期）と以降の第Ⅲ期後期（生活保護法適用期）を分けて検討する必要があるかと考える。第Ⅲ期後半ころから出現する個々の施設で任意に定める施設運営上の管理・規則およびそれに基づく運用が同厚生省令の制定により法定施設としての養老院すべてにおいて、示された基準を満たし運営されることが義務づけられることになる。すなわち、同厚生省令の制定はそれまで施設間で差異のあった福祉サービスの質を平準化させ、普遍化させるものとして今日に至るまでその水準を高めながら機能するものとなっている。サービスの質の平準化は第Ⅲ期を契機として特徴づけられるそれまでにはない側面といえよう。

さて、先の厚生省令が制定される以前の第Ⅲ期前期における施設サービスについて、『昭和4年度浴風会事業報告』<sup>24)</sup>を参考に具体的に引きあげてみることにする。ただし、ここに挙げる浴風園（養老院）で提供されるサービスについては、他の施設に比して高い水準にあるものとしてとらえておく必要があることをあらかじめ確認しておきたい（浴風園については、今日「養老事業の近代化をその内容で示し、その後の指導的役割を果たしていった」<sup>25)</sup>ものとして評価されている）。

まず、同報告書のなかの「在園者処遇の方法」の項に、「園内の処遇の程度は自活して居る人々の最低生活基準に比較して安楽、満足に過ぎてはならないが、自活不能なる人々の老後の生活を保

護する以上は相当の給与、慰安と満足を与えて行くべきである。即ち可成り家庭的な生活を味はしめる事であつて老人保護の目的に適つた標準的取扱ひをなさねばならない。そして在園者処遇の主要なる事項を挙げれば食事、労務、医療及衛生、宗教的慰安及娯楽等であつて、是等保護の程度の標準を合理的に定めることが緊要である。同時に経済的に且つ有効な保護を行ふべきであつてそれは善き経営と管理方法に俟たねばならない」とのサービス全般を通した施設としての方針が記されている。

今日の施設においても求められている「家庭的な生活」への志向が掲げられている一方で、他方、「園内の処遇の程度は自活して居る人々の最低生活基準に比較して安楽、満足に過ぎてはならない」ことを前提としたいわゆる「劣等処遇の原則」<sup>26)</sup>がサービス提供の根底に据えられており、サービスの質の一面をうかがうことができる。

なお、「園内生活の状況」の項に、例えば居室に関して、「家庭寮」「集団寮」「夫婦寮」それぞれに分かれて、家庭寮では「一室六人宛一寮二十四人」、集団寮では「一室十人宛一寮八十人」、夫婦寮では「一夫婦一寮二十人」との記載がみられる。さらには、「日課其他」として、「礼拝（朝夕）」「掃除整頓」「食事（平常食、時々ノ間食、年中行事二件ヲ馳走）」「作業（袋貼、筒編、裁縫等）」「娯楽（碁、将棋、蓄音機、雑誌、講談本、種々ナル催物）」「慰安（精神講話）」「規律（親切、協同、奉仕、感謝）」が記されている。

さて、1946（昭和21）年の生活保護法制定に伴い、養老院はそれまでの救護法の適用から生活保護法に規定される生活保護施設としての養老院として位置づけられ、その生活保護法に基づいて先の厚生省令が1955（昭和30）年に制定される。以降の第Ⅲ期後期においては、同省令に基づき示されている「養老施設、救護施設及び更生施設運営

24) 財団法人浴風会、『昭和四年度浴風会事業報告』PP. 36-37（『老人問題研究基本文献集第16巻』，大空社，1991）

25) 全国社会福祉協議会・老人福祉施設協議会編，前掲書17），P. 46.

26) 救済を受ける貧民の地位は最下級の独立労働者の地位よりも劣るものでなければならぬという考え方に基づく処遇。（仲村優一・岡村重夫・阿部志郎・三浦文夫・柴田善守・嶋田啓一郎編『現代社会福祉事典』，全国社会福祉協議会，1989，P. 474.）

要綱」<sup>27)</sup>を参考にして、サービスの方針や主要な個々のサービスの内容などについてみてみることにする。

まず、入所定員については「三十名以上とし、なるべく二百名を超えないようにすること」、対象年齢として「原則として六十歳以上とすること」、居室の定員については「一室の定員は四人を標準とし、床の間、押入れ等を除いた一人当たり有効面積は、おおむね一坪以上でなければならない」、居室以外の配置については「寮母室、看護婦又は保健婦室、作業室、納骨堂、避難用空地を設けること」、施設の構造や設備については「階段の傾斜をゆるやかにするほか、浴室及び便所に手すりを設ける等老人の身体的条件に応じた設備を設けるなど」などが述べられている。さらに、職員の配置に関して、例えば50名以下を定員とする養老施設の場合、公的に助成のある職員配置として、施設長1名、事務員1名、寮母2名、看護婦1名、雇庸人2名、医師1名となっており、指導員や栄養士は定員51名以上規模の施設からとなっている。

また、同じく厚生省が示す「保護施設の取扱指針」<sup>28)</sup>において、「処遇」の項から「処遇は保護施設の種類に応じて相異なるもの」とし、うち「養老施設においては、老衰のため独立して日常生活を営むことのできない要保護者のために、老衰による心理的、生理的欠点を給食、医療その他の介護補佐等により補充して日常生活を営ませることにより生活扶助を行う」ことが記されている。あくまでも生活保護法に位置づけられる養老施設であることから法律上経済的困窮者としての高齢者という位置づけからなる高齢者援助であることにそれまでと変わりはないものの、「処遇は保護施設の種類に応じて相異なるもの」との表現から、取り敢えず高齢者の特性に配慮した処遇方針が厚生省の示す指針として表されている。そして、提供されるサービスは生活全体での援助としての「生活扶助」とされ、そのなかに「介護」が含まれるものとなっている。

同「取扱指針」において「処遇の種類」とし

て、「生活指導、給食、保健衛生、医療、教養娯楽、作業等に分類される」とされ、例えばこのなかの生活指導については、「施設利用者個々が能力に応じて勤労に励み、支出の節約を図り、その他の生活の維持向上に努める等自立更生のための生活の上で払っている努力に参加して、これに適切な援助をすること」、「生活指導に当たっては、強制しあるいは自由を拘束するときことにあつてはならない」ことが述べられている。

「自立」に向けて、そして「強制しあるいは自由を拘束するときことがあつたはならない」サービスの提供など現在に通じるサービスの理念が示されるなかで、目指す「自立」が「勤労」を通じて実現され得るものとして解釈できるところが特徴的ともいえよう。ただし、その「勤労」としての「作業」については、同取扱指針において「従来しばしば収容保護施設において、内職、施設管理事務の補助、軽労働を作業と称して被収容者に課しているものが見受けられたがこれらは後述解説書の如く適当ではないこと明らかである」（その解説書のなかでは「作業を課す場合にあつては、その作業が本人に過激であつてはならないし、又本人に強制されてはならないし、更に職員の不足を補うようなものであつてはならない」と記されている）との記述がみられる。

このほか「調理については、熱量蛋白質等を考慮することはもちろん変化に富み嗜好に適するようにするなどの配慮が必要である」「給食の実効を収めるためには、献立作成、カロリー計算その他調理に当たる栄養士が配置されること望ましい」のように食事サービスについてかなり配慮された規定が示されている。なお、入浴に関する規定は見当たらない。

このように第Ⅲ期における高齢者福祉サービスについては、繰り返すように貧困者保護という枠組みにあるなかでも公的に高齢者の特性に配慮しようとする意思が部分的に示され、実施要綱などに基づく提供を課すなかでのサービスの平準化を試みる動きが現れた時期といえよう。ただし、このような動きのなかでのその結果としてのサービ

27) 厚生省社会局施設課監修・社会福祉施設研究会、『保護施設取扱指針—生活保護法による保護施設運営指導書—』PP. 26—87（『老人問題研究基本文献集第6巻』、大空社、1990）

28) 厚生省社会局施設課監修・社会福祉施設研究会、前掲書27）、PP. 194—201。

スの実態については実態調査などが実施・報告される第Ⅳ期以降に明らかにされる。

#### (4) 第Ⅳ期(措置・専門施設期)における施設サービスの質

救護法や生活保護法に規定される貧困者救済施設としての老人ホームから老人福祉法に規定される高齢者生活援助施設としての老人ホームに移行するこの第Ⅳ期において、目指される福祉サービスの到達点は、家庭的な環境を作り出し、「生活の場」として機能させるためのサービスであったといえよう。その契機となったのが1977(昭和52)年に中央社会福祉審議会より答申された「今後の老人ホームのあり方について」であり、サービス評価の視点は施設での生活をいかに一般の家庭生活に近づけさせられるかが問われるものといえた。

このことは、高齢者福祉施設を含めて社会福祉施設一般に対する社会全体の受け止め方のポジティブな変容を一面にうかがうものといえる。そして、ノーマライゼーションの思想が世界的に波及していく背景のなか、施設やその利用者を特別視することなく健常者同様に受け止めていこう、そう受け止めていかなければならないとする姿勢が福祉サービスの内容に込められようとする。

また、このような施設の「生活の場」への志向は、高齢者など福祉サービス利用者に対する管理的・制限的生活援助の問題、集団雑居とプライバシーの問題などそれまでの施設での生活が、求められる一般の家庭での生活とかけ離れた状況にあることを前提とし、指摘するものともいえた。これまでに高齢者援助の法制度の整備がすすめられ、このことに伴い提供される福祉サービスの質が向上する方向にあるなかにおいても、その向上以上に社会全体の成長は戦後以降の高度経済成長などから一層の向上がもたらされ、家庭での生活のスタイルを大きく変容させるものであった。すなわち、戦後の経済成長は一面において施設生活と一般での家庭生活との格差をもたらすものであったともいえる。

それでは、社会一般での成長の伸展に比して高齢者福祉施設におけるサービスの質はどの程度向

上したのであろうか。先の救護法に基づく養老施設運営上の基準(厚生省令)に代わり、第Ⅳ期においては老人福祉法に基づき規定されている特別養護老人ホームや養護老人ホームの設備および運営基準(最低基準)が示されおり、まずは同基準から主要なものをみとめることにする。

養老施設(養老院)がそのまま移行し運営される養護老人ホームにおいて、入所定員50名の場合の職員配置について第Ⅲ期で示した養老施設と比較してみると(カッコ内は養老施設の場合)、施設長1(1)、事務員2(1)、生活指導員1(0、51名以上の入所定員から配置)、寮母4(2)、看護婦3(1)、栄養士1(0)、調理員など4(調理員1、雇庸人2)、医師1(1)となっている。設備等基準については、耐火建築物(準耐火建築物)であること、居室の入所人員は2名以下であること、入所者1名あたりの居室面積は3.3m<sup>2</sup>(収納設備等を除く)以上であること、廊下の幅は1.35m以上であることなどが定められている。

また、特別養護老人ホームにおいては同じく定員50名の場合の職員配置について、施設長1、事務員1、生活指導員1、寮母11、看護婦2、栄養士1、介助員1、調理員など4、医師1となっている。そして、設備等基準については、耐火建築物(準耐火建築物)であること、居室の入所人員は4名以下であること、入所者1名あたりの居室面積は4.95m<sup>2</sup>(収納設備等を除く)以上であること、廊下の幅は1.8m以上であることなどが定められている。

これらの基準の評価として、生活保護法に規定された当時に比して養老施設と養護老人ホームの職員配置において約2倍に増員されるなど向上はしたものの、先述した第Ⅳ期の社会一般が急速に成長する時代のながれのなかでそれをみた場合、例えば「特養ホームの構造設備・職員の配置に関する基準は、今日でも救貧施設の水準を引きずっている。特養ホームは十数年前に比べても入所者の高齢化と精神障害を持った高齢者の増加が顕著であるが、職員配置基準は15年前から改善されていないといわれ、また、居室基準は1室4人以下の雑居とされている」<sup>29)</sup>との指摘に違和感を覚

29) 河野正輝、『福祉と人権—いま、何が必要か—』(ジュリスト増刊), 有斐閣, 1995, P. 14.

えない。

次にこれら最低基準に従って提供されるサービス内容のその実態について、「全国老人ホーム基礎調査」(1992)<sup>30)</sup>を参考にみておきたい。まずは「居室」の人数について、「個室」となっている施設は養護老人ホームで18.1%、特別養護老人ホームで7.9%、「二人部屋」で養護老人ホーム59.9%、特別養護老人ホーム17.9%、「三人部屋」で養護老人ホーム5.1%、特別養護老人ホーム2.3%、「四人部屋」で養護老人ホーム16.4%、特別養護老人ホーム61.4%、「五人部屋」で養護老人ホーム0.2%、特別養護老人ホーム1.9%などとなっている。

また、「食事サービス」について、「選択食の実施状況」として、(1992年時)実施する割合が養護老人ホームで14.1%、特別養護老人ホームで6.7%、また、「夕食の開始時間」(指導監査の際の指導としては午後5時以降)が午後4時の時間帯で養護老人ホーム10.6%、特別養護老人ホーム5.2%、午後5時から5時30分の時間帯で養護老人ホーム77.2%、特別養護老人ホーム71.5%、午後5時30分から6時の時間帯で養護老人ホーム9.0%、特別養護老人ホーム17.8%、午後6時以降の時間帯で養護老人ホーム3.1%、特別養護老人ホーム5.6%などとなっている。

さらに「入浴サービス」について(最低基準では1週間に2回以上)、1名の利用者の平均入浴回数は1週間で養護老人ホーム3回、特別養護老人ホーム2回、また、その入浴において夕食後に実施する割合として、夏季の場合、養護老人ホーム44.0%、特別養護老人ホーム9.4%、冬季の場合、養護老人ホーム26.2%、特別養護老人ホーム5.4%などとなっている。

加えて、特別養護老人ホームにおける「排泄交換サービス」について、「排泄介助の方針」として「訴えのできる人」の場合「訴えあればいつでも」とする随時交換をとる施設が21.1%、対して「定時基本のできる限り」および「定時交換」が78.1%であり、また、「訴えのできない人」の場合「様子を見て随時介助」が47.5%、「定時交換」が48.9%となっている。

以上のような実態調査の結果から、例えば特別養護老人ホーム利用者の標準的な生活・サービスを導き出してみると、四人部屋の居室で暮らし(61.4%が四人部屋)、夕方5時から5時30分の時間帯に食事(夕食)を摂り(71.5%が同時時間帯で実施)、週に2回の入浴を夕食前にする(週2回の実施が87.0%、夕食後の入浴実施は9.4%)という姿をうかがうことができる。このような施設生活の標準像に今日の一般の家庭での生活を重ね合わせてみた場合、そこに格差を認めざるを得ない。

### (5) 第V期(契約・専門施設期)における施設サービスに対する期待

第V期における福祉サービスについては、介護保険法に基づき示されている厚生省令(第39号)の指定介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)「運営基準」(人員、設備及び運営に関する基準)からその特徴を探ってみたい。

まず、職員配置について第IV期に規定される基準に比して特徴的なこととして、「介護支援専門員(ケアマネジャー)」の配置が挙げられる。介護支援専門員は、介護保険適用者の相談に応じ、心身状況に応じたサービスが利用できるよう介護計画(ケアプラン)の作成などを行う専門職として新たに設置が義務づけられるものである。ただし、同専門員は「入所者の処遇に支障がない場合は、当該指定介護老人福祉施設の他の職務に従事することができる」とされ、他の職種と兼務することが認められている。そして、この介護支援専門員の配置により後述する介護計画(個別計画)の策定が義務づけられるものとなっている。

また、直接的な介護の機能を果たす介護職員(寮母)および看護職員については「入所者の数が三又はその端数を増すごとに一以上とする」とされ、これまでの「おおむね入所者の数を四・一で除して得た数以上とする」からやや増員されている。

このような職員配置のなかで、より特徴的な基準としては、先にも触れた介護計画作成の義務づけが明確に規定されたことであり、ケアマネジメ

30) 全国社会福祉協議会・老人福祉施設協議会、「老施協(246号)」, 1994, PP. 9-13.

ントの手法に基づきサービスが提供されることが要求されたことである。具体的には、「計画担当介護支援専門員は、入所者及びその家族の希望、入所者について把握された解決すべき課題に基づき、当該入所者に対する指定介護施設サービスの提供に当たる他の従業者と協議の上、指定介護福祉施設サービスの目標及びその達成時期、指定介護福祉施設サービスの内容、指定介護福祉施設サービスを提供する上で留意すべき事項等を記載した施設サービス計画の原案を作成しなければならない」、そして、その「施設サービス計画の原案について、入所者に対して説明し、動員を得なければならない」、さらには、「サービスの提供は、施設サービス計画に基づき、漫然かつ画一的なものとならないよう配慮して、行わなければならない」、「指定介護老人福祉施設は、自らその提供する指定介護福祉施設サービスの質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない」などが運営基準のなかに記されている。

この介護計画（ケアプラン）作成の義務化は介護保険適用サービスすべてに当てはまるものであり、法律上これまではない規定といえる。そして、ケアプランの策定を含めて、①サービス利用者個々のニーズに合わせて問題点や課題などそのニーズを測定し、②そのニーズを満たした結果としての目標を掲げ、③目標達成に向けて複数のサービスを調整し結びつけながら介護計画を作成し、④同計画に基づきながらサービスを提供していく、さらに、⑤提供されたサービスを評価し改善していくというプロセスをたどるケアマネジメントの導入は、介護老人福祉施設を含む施設および在宅の介護保険適用サービスすべてに該当するものであり、今後の福祉サービスの質の向上に大きく貢献する新たな試みとして評価し、その本来的な機能が果たされんことを期待したい。

介護保険制度のなかで福祉サービスの質に影響されるであろう新たな試みとして、いま一つ挙げておきたいのがサービス利用に際しての苦情処理システムである。厚生省令第37号～41号により保険者としての市町村および国民健康保険団体連合

会は、サービス全般に関する利用者からの苦情処理を受け付け、処理しなければならないことが規定されている。また、介護認定に関しては都道府県に設置される不服申立て機関としての介護保険審査会の設置が義務づけられている。

このような苦情処理・不服申し立てのシステムは、サービス利用に際して利用者は提供者との間に交わされる契約書に基づきその内容や利用料などが確認され、応益により利用料を負担する契約制度としての保険制度にかなうものであり、措置制度の性格からサービス利用者にとって不服を表明し難いこれまでのシステムと異なるものである。サービス利用者から示される苦情や不服はサービスの質を向上させる一要因として作用するものと期待される。

#### (6) サービスの質を作用するサービス「理念」「目標」の変遷

これまでの施設サービスの質の変遷を踏まえたうえで、サービスの質を大きく作用するものと考えられるサービスの「理念」や「目標」などに着目して、今日までの変遷を特徴づけてみたい。

ここで主に着目するサービスの「理念」とは、施設などサービス提供機関の基本的な援助（提供するサービス）に対する姿勢、判断や行動に対する考え方や価値観を表したものであり、サービス利用者に対してサービス提供者としてのあり方を示したものと見え、援助する側としてどのようなことを心がけ、いかなる気持ちで援助を行おうとしているのかを表したものと見える<sup>31)</sup>。また、サービスの「目標」とは、サービスの理念で示された価値観に基づいて援助がすすめられた結果としての一定の到達点を示すものであり、援助を行うなかでサービス利用者にとどのような状態になってもらいたいと考えているのかを表すものとしてとらえる<sup>32)</sup>。

さて、第Ⅰ期から第Ⅲ期にわたるサービスの理念や目標について、一つには「授産」「作業」「労働」をもってサービス利用者の「自立」「自活」をうながすという特徴を挙げることができよう。

31) 拙稿、「施設運営上の処遇計画の位置づけと構造に関する分析—特別養護老人ホームの場合—」(『社会福祉学』第40-1号)、日本社会福祉学会、1999、P. 178.

32) 拙稿、前掲書31)、PP. 178-179.

先述したように同期においては、生産的な活動に価値を求めるなか、労働能力の有無やその程度を基準にして人を図ろうとする社会的な風潮がみられ、「坐食の弊を防ぐ」のこぼにも表されているように、「何もしない者にサービスを提供することは好ましくない」「サービスを受ける代わりに作業や労働を行う」というような姿勢がサービス内容に反映されているように考えられる。つまり、サービスは労働や作業の代償として位置づけられ、労働が不可能な者に対するサービスの提供や程度は一般の労働者より低く押さえられるべきだとされる「劣等処遇の原則」が根底に据えられる。

そして、このような「授産」「作業」をもってサービスを提供するという「理念」によりサービスの「目標」として掲げられる「自立」や「自活」とは、今日に概念化される内容<sup>33)</sup>とは異なる経済的な側面をより強調した自立や自活の状態を表すものとしてとらえられる。加えて、食糧事情など苦しい世情のなかでいかにして「衣食住の確保」を行うかが念頭に置かれたサービスの提供であったものといえよう。

同期においていま一つ挙げておきたいサービスの「理念」が宗教の教えを理念化したものである。キリスト教や仏教はその代表的な宗教であり、「隣人愛」や「慈悲」などの理念がそれに該当しよう。今日においてもこれら宗教の教えを理念として掲げてサービスを提供している施設は存在するが、特に第Ⅰ期や第Ⅲ期の慈善事業として施設が運営される時代、その多くは宗教的動機に基づき設置され営まれるものであったといえる。これら宗教的サービス理念についての性格は先述したとおりである。

次の第Ⅳ期の特徴については、浅野（1999）<sup>34)</sup>の検討を参考にしてみたい。浅野は高齢者福祉施設におけるサービスの推移を考察するうえで、老人ホームでのサービスを中心に挙げて掲載してきた老人生活研究所発行『老人生活研究』などを参考に第Ⅴ期に該当する1970年代以降の変遷を

次のようにまとめている。

1970年代のサービスの内容や課題を同誌から抽出してみると、「生活指導」「施設の社会化」「リハビリテーション」「痴呆性老人の処遇」「おむつはずし」「終末ケア」などの実践事例が数多く掲載されている。

1980年代になると「ノーマライゼーション」の理念が高齢者福祉に大きな影響を与え、施設生活の「正常化」を実現するために、実践活動や内容として改めて「入所者の社会性」「コミュニティケア」が重要課題となった。また、入所施設が主要な在宅福祉の担い手となるなかで、地域福祉の実践に向けて「福祉と医療のネットワーク」「地域をめぐるネットワーク」「家族会」が全国老人福祉施設会議の部会、分科会において討議されている。さらに「ターミナルケア」のあり方についても本格的に研究され始めている。1980年代の高齢者福祉施設はサービスの内容が地域に拡大していった時代と位置づけることができる。先の実践誌の記事内容の特徴をみると、サービス理念・目標として「主体性」「自主性」「尊厳」「自立」「プライバシー」などの重要性が強調され、それに沿った実践内容が掲載されている。

そして、1990年代に入り、注目されてきたのが「生活の質（QOL）」であり、「サービスの質」である。このことを受けて、サービスの質を評価する試みの事業（1993年度より都道府県単位で実施される特別養護老人ホーム・老人保健施設サービス評価事業）が全国的に展開されるようになる。その評価の際に着目されるサービスの理念が「利用者の自己決定」「残存能力の活用」「サービスの継続性」である。

以上のようなサービス変遷の考察に続けて、浅野は、21世紀に向けての高齢者福祉サービスの課題の一つとして介護保険にふれ、介護給付認定や報酬額を決定するために用いられるアセスメント調査票が高齢者の身体的、精神的障害の状況のみによって構成されていることなどから、「サービス供給主体にとって身体介護であるケアのみにサー

33) 今日の社会福祉分野での「自立」概念においては、経済的自立のみならず、身体的自立、精神的自立、社会的自立を含めて総合的にとらえ、その援助を行おうとするものとなっている。

34) 浅野仁、「高齢者福祉—処遇からケアサービスへの展開—」（一番ヶ瀬康子・高島進・高田真治・京極高宣編『戦後社会福祉の総括と展望Ⅰ総括と展望』、全国社会福祉協議会、1999、PP. 229—252。

ビスを収斂する可能性がある。その結果、これまで福祉サービスが長年蓄積してきた処遇、サービスの理念や目標とそれにそった実践活動が看過される恐れがある。施設福祉でいえばノーマライゼーションの推進、生活の質の向上のための実践活動がその一例であり、在宅福祉においても同様である。この課題に対応するためには、いまこそケアの理念、目標について再確認すべき時期である」<sup>35)</sup>ことを指摘している。

介護保険という新たな制度を基盤に今後の高齢者福祉サービスが展開され、より一層の「介護」に対するニーズの高まりが予想される21世紀において、指摘される課題の解決に向けての社会福祉研究分野の役割は大きいものといえよう。

#### 4. 今後の課題—求められるサービスの質とその実現に向けて—

これまでのサービスの質の変遷を踏まえたいうで、ここではこれからの高齢者福祉施設など福祉実践現場において提供されるサービスの質はどうあるべきか、また、それを実現させるためにはどのようなことが必要になるのかという視点から、主に次のことを指摘しておきたい。

①介護を含めて生活援助としての社会福祉援助は人間の日常生活欲求（ニーズ）の充足に向けての営みといえる<sup>36)</sup>。そして、福祉サービスが提供される施設サービスにおいても利用者のニーズ充足に向けての援助が行われなければならない。

多くに知られる心理学者マズローが提示する人間の生活欲求を参考にすれば、施設利用者に対するサービスの提供においても生理的欲求や安全の欲求など人間としての基底欲求のみならず、所属・愛情の欲求、尊重欲求、自己実現欲求などより高次の欲求を含めてそのニーズが満たされるあり方が志向されるべきものと考えられる。

このことから、まず、精神的範疇を含めた広い視野から利用者のニーズを把握することが必要となる。そして、そのニーズにサービスを合わせていくことになる。「サービスにニーズを合わせる」のではなく、あくまでも「ニーズにサービスを合

わせる」ものであり、「ニーズありき」のサービス提供であることを前提とする。

②援助者と利用者との専門的対人援助関係を形成するにおいて援助者（福祉専門職）に求められる能力の一つとして自己覚知を挙げることができるが、サービスの質の向上に向けてはサービス提供者側として自らがそのレベルを認識しておくことが重要である。

高齢者保健福祉施設において現在に展開されている「特別養護老人ホーム・老人保健施設サービス評価基準（事業）」は、同施設そのものが自らの施設で提供しているサービスの水準を客観的に把握し、自己理解を深めるといって自己覚知を図ろうとするものといえよう。自らを知ることからサービスの質の向上に繋げていくことが大切である。

③サービスの質の評価に関しては、制度上、サービスを評価するシステムを明確に規定することが求められる。その際には、単に自己評価だけではなく、第三者がより客観的に評価するものであることが望まれる。具体的には、専門的観点から評価できる有識者ほか地域住民など外部者に加えて、利用者本人およびその家族など内部に所属する者を含めて構成される複数のメンバーによって評価されることが適切だと考える。

また、その評価に伴い基準を遵守する義務を課したり、評価結果を外部に公表するなど「特別養護老人ホーム・老人保健施設サービス評価基準（事業）」などには取り入れられていないシステムを新たに構築していく必要がある。

④「特別養護老人ホーム・老人保健施設サービス評価基準（事業）」などこれまでに示されているサービスの内容や形態の基準はあくまでも例示であり、その例示されているサービスの内容や形態にどのような意味があるのか、何のためにそのようなサービスを提供するのかということを理解することが重要である。すなわち、サービスの理念や目標を明確にしておくことが大切である。

サービスの理念や目標が明確にされるにおいて、その理念や目標を援助の各場面ごとに具体化するサービスの内容や形態は限定されるものでは

35) 浅野仁, 前掲書34), P. 247.

36) 浅野仁, 『高齢者のソーシャルワーク実践』, 川島書店, 1995, P. 11.

ない。それは利用者のニーズや施設の特性などに即して形成されるものといえよう。

⑤レベルの高いサービスの質を継続的に提供していくためには、上述したサービス理念や目標およびそれを具現化したサービス内容などが示されたサービス計画（全体計画）を始めとして、同計画で示されたサービスを利用者個々人に適用して作成される個別計画（ケアプラン）、さらには、サービス提供者としての職員の立場から業種ごとにまとめられる業務計画などサービス提供に関する諸計画が相互に関連付けられながら吟味され、整備されることが必要となる。

これらの計画はサービスの質を均質化させ、サービス提供者間での格差を是正していくなどサービスの質の向上に寄与する要素として挙げられるものである。しかし、今日、同計画の整備や

その実現が十分とはいえない実態が指摘される。

生活施設としての福祉施設で提供されるサービスの質の水準は、その国としての「豊かさ」の水準を計るうえでの一つの指標ともいえる。21世紀の豊かな国日本を構築するうえで、現状での施設サービスの質のレベルを評価し、求められるあり方の実現に向けての探求が今後とも続けられなければならない。本稿を補完するために、現状における施設サービス（特別養護老人ホーム・老人保健施設）の質について、個々のサービスからより具体的に評価したものとして注記に示す拙稿を参照していただければ幸いである<sup>37)38)</sup>。また、施設サービスにおけるサービス「理念」および「目標」の今日の特徴などに関してもあわせて拙稿を参照いただきたい<sup>39)40)</sup>。

## The change in quality of service in welfare facilities for the elderly

### ABSTRACT

I have examined the change in function and role of welfare facilities for the elderly in Japan. However, we are still required to consider the historical changes of social welfare facilities from the viewpoint of users, for the facilities are not simply a building, but a place where their users live.

In this article, I have taken into account the change of welfare facilities for the elderly. I also consider, from the viewpoint of the users, the change of, "quality of service," such as the contents and characteristics of service offered in welfare facilities for the elderly.

**Key Word** : welfare facilities for the elderly, quality of service, change

- 
- 37) 拙稿, 「特別養護老人ホームにおけるサービスの質に関する評価的研究」(『キリスト教社会福祉学』第31号), 日本基督教社会福祉学会, 1998, PP. 20-29.
- 38) 拙稿, 「施設サービスの質に関する評価的研究—老人保健施設を中心に特別養護老人ホームとの比較を通して—」(『キリスト教社会福祉学』第33号), 日本基督教社会福祉学会, 2000.
- 39) 拙稿, 「特別養護老人ホームにおけるサービスの理念に関する検討—施設運営計画の分析を通して—」(『介護福祉学』Vol. 6 No. 1), 日本介護福祉学会, 1999, PP. 73-80.
- 40) 拙稿, 「特別養護老人ホームにおける処遇目標に関する分析的研究」(ソーシャルワーク研究所編『ソーシャルワーク研究』102号), 相川書房, 2000, PP. 52-58.