

介護現場の現状と課題（５）

東海社会福祉科学研究所

大北 秀雄

「訪問介護サービス」の留意点等を前回に引き続き説明します。

③訪問介護サービスを実施している中での利用者・家族、ヘルパー、ケアマネジャー等の声を整理し、今後のサービスの適正化にこころがける必要があります。

（ア）利用者・家族

必要なサービスが、どこまで介護保険でできるのか、それ以外のことはどうするのかの説明不足等があり、次のような声があります。

- ・サービスの必要性、その内容
- ・主な時間配分
- ・担当ヘルパー
- ・サービスとお金
- ・書類
- ・介護保険でできるもの、できないもの
- ・連絡方法
- ・ケアマネジャー等の調整
- ・居室のものをどう使用するのか
- ・不満がある場合の処理

などがあり、その声を的確にどこまで処理されるのかで、信頼関係が大きく異なってきます。

（イ）ヘルパー

サービスを提供するに当たって、その計画、サービスの必要性、留意点などの説明が、サービス提供責任者から充分説明を受けていない状態で現場サービスを行っているため、次のような声があります。

- ・利用者・家族等からの注文に対する処理
- ・実際のサービス提供時間と計画時間との差異が大
- ・事前に留意点に分かれば対応可能なこともトラブル、ストレスの発生
- ・駐車場の確保
- ・玄関等の開閉
- ・天気状況等での対応
- ・急な健康状況の悪化に対する処理
- ・利用者・家族等の行動に対する注意点及び対応

- ・他の事業所等との関係

- ・モニタリングの目を見た時の変化に対する処理、対応

などがあり、その声が管理者、サービス提供責任者に届いているのか、またその声に対する対応を真剣に捉えて改善していく必要があります。また、移動時間を考えていないシフトを作成しているところは論外です。

(ウ) ケアマネジャー等

事業所、ヘルパーがサービス提供を実施するに当たって、ケアプランの説明及びアセスメント、留意点の確認がされているはずなのに、その内容で問題が発生することがあり、事業所に対する疑問の声があります。

- ・ケアプラン、訪問介護計画（手順書含む）の理解及び留意点、アセスメントの確認を行い、ヘルパーへの説明がされているのかどうかの疑問

- ・ケアマネジャーに対する連絡がされない場合、あるいは不足している場合

- ・お願い事項に対する未処理

- ・計画内容の変更を独自で実施

などがあり、利用者の自立及び尊厳を目指す介護保険制度に対する理解不足、手抜きなどが指摘されるところであり、早急に解決することが求められています。