

居宅介護支援①

自宅周辺での道路工事が始まる前に、騒音で体調不良が起こることを業者に伝えてほしいと介護支援専門員に依頼したが、業者に伝えていなかった。

申立人：本人 サービス利用者：80代 要介護2

苦情理由

自宅周辺で道路工事があると、騒音で血圧の上昇などの体調不良が起こる。道路工事が始まる前に体調不良のことを業者に伝えてほしいと介護支援専門員に依頼したが、きちんと体調不良のことを業者に伝えていなかった。業者は、事前にチラシで工事日程を連絡すれば良いものと理解していた。業者に苦情を言っても、介護支援専門員から事前に工事日程を連絡すればいいと聞いていると言って応じてくれない。

事業所調査後見えてきた問題点など

介護支援専門員が休暇の翌日に出勤すると、利用者からの依頼内容を担当ヘルパーが記載したメモが机に置かれていた。メモには、利用者が体調不良であることを、工事の前に業者に伝えてほしいという内容ではなく、介護支援専門員に利用者と業者の間に入ってほしいという内容であった。利用者と業者の間に介護支援専門員が入ることについて、担当のヘルパーが市に確認すると、本来は介護支援専門員の業務ではないが、事業所の判断になると言われたとメモに記載があったため、介護支援専門員は、利用者と業者との間に入り、一日に何度も両者へ連絡をしていた。利用者と業者の間に入るということについて、介護支援専門員が管理者へ報告したのは、2日後であった。報告を受けた管理者が市へ確認し、事業所として対応できないことを利用者に伝えていた。

利用者からの依頼は、介護支援専門員の業務の範疇に関することであることから、介護支援専門員は、速やかに管理者へ報告し、管理者が市へ確認して事業所として対

応することが必要であった。また、担当の介護支援専門員が休暇等で不在の場合には、管理者が対応するなど、訪問介護事業所との連携方法についても検討が必要である。

指導及び助言

居宅介護支援について

(厚生省令第 38 号第 1 条の 2 「基本方針」、第 13 条「指定居宅介護支援の具体的取扱方針」参照)

管理者への報告や情報の共有について職員へ周知徹底すること。また、訪問介護事業所との連携方法について検討すること。

調査を終えて

利用者から担当ヘルパー、介護支援専門員、市役所、道路工事事業者へと、多くの関係する者への情報伝達が適切に行われなかったことと、管理者への迅速な報告がなされなかったため、利用者への対応に適切さを欠いたものとなった。

「指導及び助言」にあるとおり、サービス従事者の「管理者への報告や情報の共有」がサービス提供にあたっていかに大切であるかということ、そのことに尽きる案件である。

居宅介護支援②

母親が入院前に入居していたサービス付き高齢者向け住宅への再入居を家族が希望していたが、介護支援専門員から、訪問看護を利用すると支給限度額を超過するので、入居は無理だと言われた。

申立者：子 サービス利用者：80代 要介護5

苦情理由

母親は、誤嚥性肺炎で入院して経管栄養の管理が必要となり、退院することになった。家族は、母親が入院前に入居していたサービス付き高齢者向け住宅への再入居を希望した。再入居について、介護支援専門員からは、医療保険で訪問看護を使えば大丈夫だと言われていたのに、退院前のサービス担当者会議で、突然、訪問看護を介護保険で利用すると自己負担が発生するため、以前のようにサービス付き高齢者向け住宅で生活を続けることは難しいと言われ、支給限度額を超過した介護サービス利用票を提示された。介護支援専門員に対して不信感が募り、居宅介護支援事業所を変更してほしいと要望したが、次の事業所を探してくれない。

事業所調査後見えてきた問題点など

1 医療サービス事業所等との連携について

退院後、入院前に入居していたサービス付き高齢者向け住宅への再入居を希望したため、介護支援専門員がサービス付き高齢者向け住宅に確認すると、入居は可能であり、医療的な支援は、同一敷地内にある訪問看護事業所が対応すると言われた。介護支援専門員は、往診医に訪問看護特別指示書を出してもらって、訪問看護は医療保険で対応する前提で居宅サービス計画を作成していた。ところが、退院前のサービス担当者会議において、サービス付き高齢者向け住宅の責任者から、同一敷地内の訪問看護事業所は夜間や頻繁な訪問に対応できないため、別の事業所を探してほしいことや、往診医が訪問看護特別指示書は書けないと言われた。介護支援専門員は、これまでに

一度も往診医や訪問看護事業所とやりとりはしておらず、サービス付き高齢者向け住宅の責任者を介して行っていた。退院前のサービス担当者会議には、往診医や訪問看護事業所は出席していなかった。サービス付き高齢者向け住宅は施設ではなく居宅であることから、居宅サービス計画の作成に当たっては、往診医や訪問看護事業所との調整をサービス付き高齢者向け住宅の責任者に一任するのではなく、直接連携を図りアセスメントを行うことが求められた。特に、今回の退院に当たっては、医療的な管理が必要であり、医療サービスの利用が追加されることが予測されていたことから、医療サービスの提供について主治の医師の意見を求め、医療サービスを居宅サービス計画に位置付ける場合には、主治の医師の指示を確認することが必要であった。

2 居宅サービス計画書の説明、同意、交付について

退院前のサービス担当者会議において、介護支援専門員は、サービス利用票の案を複数準備していたが、居宅サービス計画原案は作成していなかった。介護支援専門員は、訪問看護について、サービス付き高齢者向け住宅の責任者が、往診医に訪問看護特別指示書の発行を依頼していた。医療保険となることを見越していたが、突然、訪問看護事業所が対応できないことや、往診医から訪問看護特別指示書は書けないと言われたことから、介護支援専門員は、訪問看護を介護保険で利用すると支給限度額を大幅に超過するため、施設入所の検討を提案しようと考え、具体的な数字を出すためにサービス利用票を作成して家族に提示したところ、家族は、当初の話と違うと言って立腹したとのことである。介護支援専門員は、居宅介護支援を行うに当たって、金額的な提示だけではなく、アセスメントに基づいた利用者の日常生活全般を支援する観点から総合的な計画を提案して、利用者や家族に理解しやすいように懇切丁寧に説明を行うことが必要であった。

指導及び助言

居宅介護支援の提供について

(厚生省令第 38 号第 1 条の 2 「基本方針」、第 13 条 「指定居宅介護支援の具体的取扱方針」 参照)

- (1) 介護支援専門員は、居宅介護支援の提供に当たって、アセスメントの結果に基づいた利用者の日常生活全般を支援する観点から総合的な計画を提案すること。

- (2) 介護支援専門員は、医療サービスが必要な場合には、医療サービスの提供について主治の医師等の意見を求め、医療サービスを居宅サービス計画に位置付ける場合には、主治の医師の指示を確認すること。
- (3) 居宅介護支援の提供に当たっては、利用者や家族に対しサービスの提供方法等について理解しやすいように懇切丁寧に説明をすること。

調査を終えて

この事例のように介護保険と医療保険の両方のサービスを適切にケアプランに組み入れていく必要がある場合には、介護支援専門員は、事前に、訪問診療を行う予定の主治医と情報の共有や支援計画のすり合わせをしておくことが必要でした。導入しようとしている訪問看護サービスについても、提供する事業所との連絡や調整を、ケアプラン案作成までにしておくことが必要でした。

入院という限られた期間中に、こうした連絡調整を図りながら、利用者のニーズに対応でき、しかも利用者が金銭的な条件も含めて受け入れられるケアプランを作る力が、介護支援専門員に求められています。

居宅介護支援③

母親の介護サービスを決める時には、必ず家族に相談してほしいと頼んでいたのに、介護支援専門員は、家族へ連絡することなく母親の意向だけで勝手にサービスの追加や変更をする。

申立者：子 サービス利用者：80代 要介護3

苦情理由

母親は独居である。介護支援専門員に、計画内容を変更する場合には必ず家族に相談してほしいと伝えていたにもかかわらず、母親の意向だけを聞いて、勝手に電動車いすをレンタルしたり、利用していた訪問介護事業所を別の事業所に変更したりする。

事業所調査後見えてきた問題点など

1 家族への報告や連絡について

(1) 電動車いすのレンタルについて

利用者は毎日、1日に2～3回訪問介護を利用していた。そのうち、週に3回は午前中にヘルパーが車いすを押して買い物の同行をしていた。利用者は、以前は電動車いすで外出していたこともあり、ヘルパーの付き添いではなく自分の好きな時間に電動車いすで買い物に行きたいと介護支援専門員に要望した。しかし、家族は、利用者の病歴のこともあり電動車いすを使用させたくないとの希望を介護支援専門員に伝えていた。介護支援専門員が主治医に相談したところ、電動車いすの利用について許可があり、利用者の運転操作には問題ないが、日中は暑いので涼しい時間に買い物に行くように指示があった。利用者と家族は、関係が悪くなるできごとがあり、利用者は家族を出入り禁止にしようと言っていた。自分のことは自分で決めたいので、家族には、電動車いすを使用することを言わないでほしいと言われ、介護支援専門員はどうしたらよいものか困っている間に家族に連絡する機会を逃してし

まった。介護支援専門員は、サービス内容について家族間での意見の相違があり、双方の合意が得られないような場合には、話し合いの場を設けるなど中立の立場で対応することが望まれた。

(2) 訪問介護事業所の変更について

介護支援専門員は、利用者から、ヘルパーが来ると血圧が上がって眠れないので、別の事業所に変更してほしいと依頼があったため、訪問介護事業所を変更している。その際に、利用者ができること、できないことを考慮して、訪問回数やサービスの内容について本人の意向を尊重して、訪問回数を減らしたとしている。利用者は、自身で判断し決定したことを意思表示することは可能であり、自分のことは自分で決めたいという意向を介護支援専門員に何度も伝えていたとのことである。

(1)、(2)について、介護支援専門員が家族とやりとりした内容についての記録は確認できなかった。介護支援専門員は、家族間の意向の相違について、話し合いの場を設けるなど家族関係の調整を行うことが望まれた。また、家族とやりとりした内容については、支援経過記録等に記録することが求められた。

2 苦情対応マニュアルについて

家族が事業所に来て、直接苦情を言われたので、事業所は家族に謝罪していた。家族と事業所が十分な話し合いが進んでいない状況の中で、家族が国保連に苦情申立をしたため、事業所は困惑したとのことである。事業所には、苦情受付記録として、「苦情・相談対応記録簿」があったが、今回の苦情について記録はなかった。また、事業所には苦情対応マニュアルはなかった。事業所の職員が利用者や家族からの苦情に迅速かつ適切に対応ができるように、苦情処理の手順を作成し、手順について職員に周知することが必要である。また、苦情はサービスの質の向上を図る上で重要な情報であることを認識し、利用者や家族からの要望や苦情については、苦情対応記録に記録することが求められる。

指導及び助言

1 居宅介護支援の提供について

(厚生省令第 38 号第 13 条「指定居宅介護支援の具体的取扱方針」)

介護支援専門員は、サービス内容について家族間での意見の相違があり、双方の合意が得られないような場合には、話し合いの場を設けるなど中立の立場で対応すること。

2 記録について

(厚生省令第 38 号第 13 条「指定居宅介護支援の具体的取扱方針」、第 29 条「記録の整備」参照)

居宅介護支援の提供に当たって、家族とやりとりした内容について支援経過記録等に記録すること。

3 苦情の対応について

(厚生省令第 38 号第 26 条「苦情処理」、第 29 条「記録の整備」参照)

- (1) 事業所の職員が利用者や家族からの苦情に迅速かつ適切に対応ができるように、苦情処理の手順を作成し、手順について職員に周知すること。
- (2) 利用者や家族からの要望や苦情については、苦情対応記録に記録すること。

調査を終えて

本人支援が基本である介護サービスの提供が家族の意向に影響され、家族との関係調整が十分でなく、苦情に至った事例である。高齢の母親を心配する子どもと考えるのか、自己決定能力のある母親の権利を侵害している子どもと考えるのか、悩ましい事例である。いずれにしても利用者本位の支援を基本として、介護支援専門員には家族へサービス提供について説明する役割がある。

親子関係に問題のある家族の支援は配慮が必要であり、介護支援専門員の苦労も推測されるが、説明のための記録、根拠を示すための記録、情報共有のための記録など整理しておくことが重要である。今後は、苦情対応マニュアルの整備など事業所として体制を整備し活動することを期待する。

居宅介護支援④

介護支援専門員に食事サービスの申込みを依頼したが、書類がなかなかできあがらず、何度も居宅サービス計画書の書き直しをしていた。食事サービスの回数も希望どおりではなかった。

申立人：夫 サービス利用者：70代 要介護2

苦情理由

- ・ 介護支援専門員に市の食事サービスの申込みを依頼したが、書類がなかなかできあがらず、何度も居宅サービス計画書の書き直しをしていた。食事サービスの回数も希望どおりではなかった。
- ・ 介護支援専門員は、毎月の自宅訪問をしていなかった。
- ・ 福祉用具を購入する時に、サービス担当者会議が必要であるのに開催していなかった。

事業所調査後見えてきた問題点など

1 食事サービスについて

食事サービスの申込みについては、居宅サービス計画書に記載した家族の意向の内容について、家族から何度も書き直すようと言われて作成し直していた。利用者は、週5回の食事サービスを希望していたが、食事サービスの制度について市へ確認せずに申込みをしていたため、市から週5回の利用が認められず、週3回の利用となった。再度、市へ確認して、居宅サービス計画を作成し直して提出し、翌月から週5回の利用が認められた。市の制度等について十分把握し、利用者や家族の意向を踏まえて、居宅サービス計画に位置付けることが必要であった。

2 モニタリング及びサービス担当者会議について

モニタリングについては、支援経過記録に提供開始後の2か月は、自宅訪問を行い、利用者と面接した記録があった。その後、提供終了まで、家族の体調不良を理由に家

族から自宅訪問を断られ、電話で利用者の状況を確認し、サービス利用票を利用者宅のポストへ投函した等の記録があった。

サービス担当者会議については、提供開始時と翌月の居宅サービス計画の変更時に開催していた。翌々月に利用者が特定福祉用具の浴槽内いすを購入し、ヘルパーの介助によるシャワー浴から浴槽浴へ変更していたが、家族と日程の調整ができなかったため、サービス担当者会議を開催できず、居宅サービス計画を変更していなかった。介護支援専門員は、利用者の居宅での利用者との面接ができない状況が続いていることについて管理者へ報告していなかった。

介護支援専門員は、モニタリングに当たって利用者との面接ができない状況が続いていることや、サービス担当者会議が開催できていないことを管理者へ報告し、事業所として対応することが必要であった。また、市へ報告して相談することが必要であった。

指導及び助言

居宅介護支援の提供について

(厚生省令第38号第12条「指定居宅介護支援の基本取扱方針」、第13条「指定居宅介護支援の具体的取扱方針」参照)

- (1) 居宅サービス計画の作成に当たっては、市の制度等について十分把握し、利用者や家族の意向を踏まえて、居宅サービス計画に位置付けること。
- (2) 介護支援専門員は、モニタリングに当たって居宅を訪問しての利用者との面接ができない状況や、サービス担当者会議を開催することができない状況が続く場合には、管理者に報告し、事業所として対応すること。また、市へ報告して相談すること。

調査を終えて

この事例では、担当介護支援専門員の問題として、利用者とのコミュニケーション不足、市の食事サービスについて理解不足、事業管理者への報告・連絡・相談の欠如の三つをあげることができます。利用者家族から体調を理由に訪問を断られたからといって、それを省いてモニタリングを行うことはできません。食事サービスは、介護保険の給付サービスではありませんが、生活に必要なサービスのひとつとして介護計画に組み入れることがあるものですので、事前にその利用要件などを調べておくことが必要でした。