

## 介護現場の現状と課題（４）

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。

### （８）訪問介護サービスの実施

①訪問介護サービスを実施する職員に対して、サービスに入る前に利用者・家族等への紹介が必要ですので、サービス提供責任者、現在サービスを行なっている職員等が同行することが基本です。

（初回のサービス提供では、重要事項説明、契約調印等に関わった職員が同行することが基本になります。）

②サービス提供に当たっては、手順書に基づいて実施することになります。また、サービス提供をする時間を厳守することが基本です。

サービス内容が理解されていないと、現場で次のような問題でトラブルが生じることが予想されるので注意してください。

- ・ 手順書の内容が利用者・家族等への説明、了解が得られているのか
- ・ 利用者・家族等が介護保険で行なえる内容と制度外の内容とを区別ができて  
いるのか
- ・ 計画書に基づいてサービスを実施することを了知しているのか
- ・ 利用者・家族等の制限がある場合に、現場でサービスの実施に支障がないの  
か
- ・ 開始時間、終了時間にバラツキがないのか
  - 特に開始時間が厳守されていないことがあり、問題を発生させています。
  - 終了時間は、個人によってどうしてもバラツキが予想されますので、利用  
者・家族等に理解を求めることが大切です。
  - 時間が長くなる場合、短くなる場合が多くケアプランの変更が生じる場合  
も予想されますので注意してください。
  - 移動時間が設定されていないシフトが作成されていないかの確認が必要で  
す。
- など
- ・ 職員に対する信頼関係を継続できるのか
  - 介護保険制度の理解があるのか
  - 介護技術があるのか
  - 会話の説明責任・聞く態度があるのか
  - 衛生面等の知識があるのか

○医療の基本的な知識があるのか  
○訪問介護職員としての基本的なことが守れるのか  
など

・事業所としての信頼関係があるのか  
などが考えられます。

※

- ・ 制度が始まった時に大きな問題となったのは、上記の内容が多くありました。
- ・ 事業所・関係職員なども介護保険制度の理解不足で、利用者・家族等への説明責任が明確にされていないことが多くありました。
- ・ 訪問介護サービスの不正問題が多く発生したことも、上記内容の不明確な状況から発生しています。
- ・ 介護保険制度のしくみを理解することが大切です。利用者がサービス提供を受けた場合に1割を負担する「保険制度」であり、その財源は税金だけで賄われていないことを考えてください。