

介護現場の現状と課題（6）

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。

（9）訪問介護サービスの問題点

①利用者・家族

- ・ケアプラン及び訪問介護計画書を確認してサービスの提供を受けているか
- ・サービス内容で疑問があれば担当者に聞いて納得しているか
- ・介護保険で行なえる範囲を確認しているか
- ・金銭面について理解してサービスの提供を受けているか
- ・介護度とサービスの関係を理解しているのか
- ・制度の約束事を理解しているのか
- ・保険制度でありその財源を理解しているのか
- ・説明を求められていることに対して答えているのか
- ・心身・環境などの変化に対して説明をしているのか
- ・将来のことを会話しているのか

などのことを考えてサービスを受けることで、適正で的確な介護サービスにつながっていきますので十分考慮してください。

②事業所・職員

- ・制度で定められた体制が確保できているのか
- ・制度で定められた書類が作成されているのか
- ・書類の記載にあたって適正に処理しているのか
- ・利用者・家族等との調整が十分されているのか
- ・関係者との連絡調整が十分されているのか
- ・利益追求を中心にして主役を間違えていないのか
- ・サービスの継続性を理解して取り組んでいるのか
- ・危機管理に対する対応を十分理解し進めているのか
- ・事業所、職員のわがままがサービスにでていないのか
- ・できること、できないことをはっきりさせているのか

などのことを明確にして、問題点があれば早急に解決して、サービスの提供を実施しすることが常識ですので注意されたい。

※

制度の開始当時は、このことが不明確な状態でサービスの提供を行っていたところが多くありました。また、サービスを受ける方でも制度ではできない

ことを要求し事業所・職員を困らせていた事実が多くありました。

最近はこのようなことで、大きなトラブルになることは減っていると思いますが、事業停止、取り消し処分などが行なわれているのも事実ですし、指導監査において報酬の返還が求められているケースもあります。

事業所で考えるならば、経営者、管理者の考え方に影響を受け、適正なサービス提供がされていないケースがありますので、制度の理解を十分行いその上で職員指導を実施しなければ解決できません。

職員の方で考えるならば、自分の力を理解し過大評価をしないことです。また、疑問点があれば納得するように心がけてください。制度において決められたことは守る必要がありますし、省略してはいけないことを了知してください。また、人と人との関係でサービスを提供するのですからそのことも十分配慮することは当然です。