

しらさぎ24訪問介護看護ステーション
第4回 介護・医療連携推進会議 報告書

- ・介護保険料未払いの方への対応は可能か。
→未払いの状態での介護保険サービス利用開始については、3割負担や償還払い等の方法はある。個別の対応が必要となるので、区や地域包括支援センターに相談してみてほしい。(東中野地域包括支援センター所長からの回答)

- ・料金面で厳しい面がある。このサービスと通所サービスの合計で有料ホームと同等になる事もあるのではないか。
→通所サービスを併用する場合は減算があるので、実際はイメージより安価な可能性はある。在宅生活の継続や入所までの一時利用、24時間対応等、利用目的の中で何を重要視するかで価値観の違いが生じるのは仕方のない部分ではある。

- ・単独で外出してしまう方への対応に苦慮するという事はないのか。
→実際にそういった利用者はいる。現在は近隣の心当たりを探す、時間をずらして再訪問する、近在の知人・友人・商店からの情報収集等で対応して(できて)いる。従来の指定訪問介護ではなかなか対応できない、対応すると別途料金が発生するようなケースだが、本事業の特性である柔軟な対応と包括料金の優位性が生きる場面とも考えられる。また、知人・友人等インフォーマルケア、地域密着という部分がより重要になると考えられている中で、レアケースかもしれないが、少しその方向性が見えているようにも感じている。

②要望・助言

- ・手厚いサービスを提供することで、本人や家族の意欲を低下させてしまう可能性が心配される。
→インフォーマルケアの方向性が見えている方のケースがそれに当てはまる例でもあり、家族の係わり、存在感が希薄になっている。これは懸念材料であり、課題でもあると考えている。

- ・病院からの退院の際、病院側から地域包括支援センターへ退院後の対応について相談があると思うが、そこで定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを勧められるようなケースは無いでしょうか。(しらさぎ24からの質問)
→病院からの相談はあるが、そこで個別のサービスを紹介するのではなく、居宅支援事業所に繋げて行くのが本来業務なので、難しい。ケアマネジャーにこのサービスについて浸透させるのが良いのではないかと思う。(東中野地域包括支援センター所長より)

しらさぎ24訪問介護看護ステーション
第4回 介護・医療連携推進会議会議 報告書

<p>(2)苦情、意見等 1件(5/5)</p>	<p>・家族(同居)と職員との間で、援助に関する見解の相違があり、家族から咎められた際、当該職員の言動が家族に納得して頂けるものではなかったとして、事業所に苦情あり。</p> <p>〈原因〉→家族は思い込みや主張が強く、また主張に関しては二転三転することもあり、職員の拙い対応が家族の不快感をエスカレートさせてしまった。</p> <p>〈対応〉→不快な思いをさせてしまったことに対して、主任、係長の順で謝罪するが納得して頂けず、事業所管理者が直接出向いて謝罪。家族は当該職員の直接の謝罪がないとの事で、納得しきれない様子だが、更なる事態悪化となる可能性があるため、事業所の方針として、当該職員の直接の謝罪はさせないこととする。</p> <p>また、同じ観点から、今後当該職員の訪問はさせないこととしたが、この点に関しては、利用者本人と家族からも同様の希望があり、納得して頂いた。</p> <p>なお、当該職員に対しては、事情の聞き取りを行うと共に、介助、利用者や家族への対応等について指導を行った。</p>
<p>(3)事故 2件(5/18、27)</p>	<p>・同一利用者宅での食器の破損。 洗い終えた食器の取り扱い、管理の見直しとヘルパー指導を実施。</p>
<p>次回開催予定</p>	<p>・平成27年9月</p>