

利用者と事業所のトラブルに対する市の対応方法について	
連絡者	利用者本人
連絡者(A氏)の 情報	<p>A氏は60代、要介護2、独居 10代の頃に神経疾患を発症し、構音障害(発音が不明瞭)と四肢の動かしづらさ、振戦(ふるえ)がある。 屋内の移動は歩行器でかろうじて数メートル程度できる状態。屋外は電動車椅子を利用。</p> <p>発症後は障害福祉サービスのホームヘルプ(居宅介護・重度訪問介護)を利用していた。介護保険制度が発足した2000年からは、介護保険第2号被保険者の給付対象に該当し、要介護認定を受けたため、介護サービスのホームヘルプ(訪問介護)に切り替わった。</p> <p>補足：障害福祉制度と介護保険制度においては、それぞれ様々なサービスが設けられているが、サービスの内容や機能面から、障害福祉サービスに類似する(「相当する」)介護保険サービスがある場合には、障害者総合支援法第7条に基づき、原則介護保険サービスの利用が優先されることになる。</p>
サービス種類	居宅介護支援、訪問介護、福祉用具貸与

(1)概要	居宅介護支援事業所の対応に関する苦情
(2)主訴	<p>○A氏から市への訴え○</p> <ul style="list-style-type: none"> ・以前の居宅介護支援事業所の担当ケアマネジャーは、希望どおりに、買い物・掃除・洗濯の代行といった生活援助中心のサービスを入れてくれていた。しかし事業所を変更したら、新しいケアマネジャーから「自立支援の観点から、買い物・掃除・洗濯の動作のうち、自分でできる部分は自分でやるようにしましょう」などと言われ、生活援助中心ではなく、ヘルパーが動作のサポートを行う「身体介護」に切り替えるケアプランを提案されて困っている。 ・これまでのサービスはあまり変えたくないため、サービス担当者会議でケアマネジャーに対し、「自分が行うのは、まずは買い物の同行支援だけにしてほしい。掃除や洗濯は今の身体状況だとできないので、そのケアプランは同意できない」と言ったら、「それでは介護サービスは受けられない」と言われた。
(3)関係者(事業所)へのヒアリング	<p>○市から居宅介護支援事業所へヒアリング○</p> <ul style="list-style-type: none"> ・A氏の自立支援の観点でケアプランを立てている。そのため今までのケアプランとは違う内容になると思う。 ・A氏の身体状況を踏まえ、掃除や洗濯については、例えばハンガーに服を掛けることなど、できることをやって自立を目指すような、無理のない提案をしているつもりである。 ・サービス担当者会議で、介護サービスと障害福祉サービスの違い、自立支援の観点の説明を何度もした上で、ケアプランの見直しを行おうとしたが理解していただけなかった。 <p>○高齢者支援センターから市へ情報提供○</p> <ul style="list-style-type: none"> ・居宅介護支援事業所からの依頼で高齢者支援センターもサービス担当者会議に同席した。A氏に対して、できることを増やしていくよう話をしたが、「まずは買い物で外に行くことを頑張って体力を作り、それから家のことにチャレンジしたい」という主張で話は平行線となり、ケアプランの確定ができなかった。

<p>(4)結果 (市の対応)</p>	<p>関係者へのヒアリングを踏まえ、A氏と事業所それぞれに対し、以下の内容をお伝えした。</p> <p>○A氏への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護サービスは自立支援が目的であり、A氏の希望にのみ焦点を当てるのではなく、今後の生活を見据えて、A氏自身ができることを探していくものであること。 ・A氏の尊厳を守り、自立支援に資するオリジナルのケアプランを作り上げていく場がサービス担当者会議である。ケアプランの内容について事業所と歩み寄り、十分に話し合っていたきたい。 <p>○事業所への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ケアプランは、本人の意向を踏まえて作成するものであるため、A氏の主張に対し、市は、その意思を直ちに变えるよう促すことは難しい。本人の意向を踏まえ、A氏が自立して出来ることを少しずつ増やしていけるよう、段階的にプランを見直すことが必要だと考える。改めてサービス担当者会議を開催し、A氏と十分に話し合っていたきたい。 ・A氏はサービスなしでは暮らせない方であることが明確なため、突然サービスがなくなるようなことにならないようにすること。
<p>(5)委員への確認事項</p>	<p>【確認事項①】</p> <p>今回の苦情において、市はA氏と事業所の仲裁を図るのではなく、相互理解に基づいて話し合っていたくよう双方に働きかけることで、中立的な立場からの対応に努めた。</p> <p>本事例について、A氏及び事業所に対し、市として他にどのような対応が可能であったか、また、双方がより建設的な解決に至るため、どのような提案ができたか、ご助言をいただきたい。</p> <p>【確認事項②】</p> <p>障害福祉サービスと介護サービスは、訪問介護、通所介護、ショートステイなど内容が共通する部分があるものの、その支援理念は異なる。</p> <p>一般に、障害福祉サービスは「基本的人権を有する個人に対し、日常生活および社会生活が送れるよう支援すること」を目的とする。一方、介護サービスは「加齢に伴う心身機能の低下に対し、自立した日常生活が送れるよう支援すること」を目的とする。</p> <p>こうした理念の違いから、障害福祉サービスを受けていた方が介護サービスへ移行する際、「自立支援」の観点からサービス内容が変更されるケースが見られ、A氏のように介護サービスへの移行に対する理解が得られにくい状況が生じることがある。</p> <p>障害福祉サービスから介護サービスへ移行する利用者の理解を促進するためには何が必要か、委員のご意見を伺いたい。</p>