

## 第 6 回研究会の主な意見

## 1. 高村委員から「利用者の権利擁護」について報告

## (情報の提供)

- 介護サービスに関する情報、特にケアマネジメントの意味や手順に関する情報が利用者に十分提供されていないのではないか。
- アセスメント結果等、利用者自身に関する情報が利用者に表示・説明されていない。

## (苦情の処理)

- 苦情処理窓口がたくさん存在するより、どこに苦情を持っていけば現実に解決するのかが分かるようにすることが必要。
- 苦情データを集約・分析し、将来の苦情発生の予防のために、利用者や事業者還元することも必要。

## (消費者の保護)

- サービス利用者は消費者でもあり、重要事項説明書などの表現と内容について、高齢者にふさわしいものに改善することが必要。
- サービス利用は継続的契約であり、契約時だけでなく契約締結後も随時説明することが必要。

## (サービスの評価等)

- サービスの質の評価は、利用者の満足度ではなく、自立支援の目的・結果に照らした客観的な評価基準であることが必要。
- 地域密着のサービスになればなるほど、プライバシーへの特段の配慮が必要となる。
- 制裁的な評価だけであれば、身体拘束が避けられなかった場合にそれを隠すなど潜在化する危険がある。

(成年後見制度)

- 今の成年後見制度は、成年後見人に医療行為の同意権が与えられていないという大きな問題がある。

2. 研究会における意見

(利用者の選択)

- 自己選択を実現するため、若い頃から教育を受け、自らケアマネジメントができる高齢者になることが必要。ケアマネジャーはそれを支援する形。
- 利用者が介護の知識を持つためには、ケアカンファレンスに参加することが有効。
- 在宅でも施設並のケアが受けられ、施設でも在宅的なサービスを受けられるようにすることにより、施設を選択できないという問題は解決できるのではないか。
- 在宅医療との連携が不十分であるため、医療ニーズのある高齢者が在宅でケアを受けることができない。介護と在宅医療との連携が今後の課題。

(自己決定)

- 痴呆性高齢者は適切な意思表示ができないし、成年後見人も医療行為について同意権を有していない。このため、必要な医療が適切に提供されないという問題が生じている。
- その人の人生に長く関わってきた「かかりつけ医」が本人の意思を代弁できるようにすることも考えられるのではないか。

(サービスの質)

- 最大多数の人々が最も満足を得られること。ただし、その時代や背景によって異なる。その時代にできる最大のことを謙虚に考えていくべき。
- 要介護者の半数以上が、周囲の状況を的確に判断して、適切な意思表示ができない以上、利用者の「満足度」を評価指標とすることは適当でない。

(サービスの評価について)

- 評価には、モラル向上のため、サービス向上のため、そして外部から見ての評価がある。介護リソースの不足がかなりある中で、モラルの向上といっても無理な点がある。評価はアウトカムを見て行われるべき。
- サービスの評価基準が、評価そのものを目的としたものとなっており、質の向上につながるものになっていないのではないか。
- 評価がサービスに反映されるシステムの構築が必要。評価を独立したものではなく、プラン・ドゥ・シーのサイクルでのルーティンワークに組み込まれていく仕組みがよいのではないか。
- 気軽に評価をうけることが重要。評価についての事業者のアカウントビリティを意識させすぎることには適当でない。
- 「自立支援」を評価指標とすることが考えられるのではないか。
- 要介護度が軽減した、自立支援に資するものであったといった、アウトカムに基づく全国一律の評価基準を作成すべきではないか。
- 個別の事業所に対する評価だけではなく、地域としてケアがどの程度機能しているのかといったことを社会的に評価することも必要。

(ケアマネジメントの向上)

- ケアマネジメントとは課題分析を行い、根拠あるサービスを提供し、その効果を調査し評価する一連の過程。サービスの質の向上のためには、このケアマネジメントが適切に行われることが鍵。そのためには、ケアマネジメントの標準化が不可欠。
- ケアマネジャー同士を競争させ、質の悪いケアマネジャーが淘汰される仕組みを作ることが必要。
- ケアマネジャーの質を向上させるためには、ケアマネジャーが社会的にも経済的にも魅力のあるものにしていくことが必要。
- ケアマネジメントの専門性を向上させることにより、将来のケアマネジャーは認定業務までできているのではないか。
- ケアマネジャーの質を確保するためにケアマネジャー資格の更新制度を導入することも考えられるのではないか。

(研修)

- 基本的な研修については、国の責任で実施すべき。
- ケアカンファレンスも教育的空間として活用できる。
- 大学を研修の場として活用するなど、資格職が技術を更新していくスキルアップの拠点を設定することが重要。
- 看護、福祉と出身のことなるケアマネジャーに対する教育は、一律の研修ではなく、個別の出身（知識）に配慮したプログラムが必要。

(苦情の処理)

- 苦情の7割から8割は第三者に話すことで解決する。その観点から介護相談員の果たす役割は大きい。

- 誤解に基づく苦情を予防するためには、利用者に対して知識を与える必要があるが、介護相談員は身近な存在であり、より効率的に知識を伝授することができるのではないか。
- 民生委員、介護相談員は利用者へ知識を伝え、情報の非対称性の解消を地域で行うことができる。
- 独居の高齢者などの苦情を聞くことは、民生委員など地域の既存資源の新しい活動領域となり得る。
- I T技術も活用して、苦情データを集約・分析して、利用者や事業者に還元することも必要なのではないか。