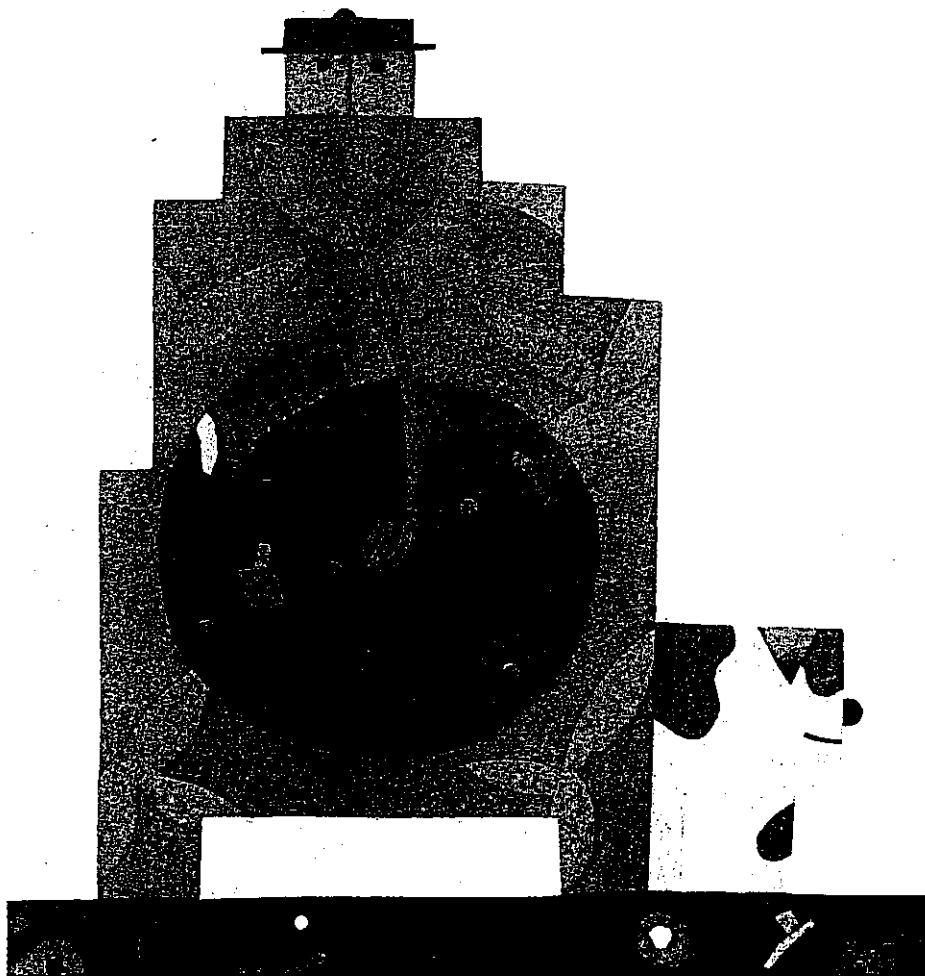


介護相談 ケーススタディ集



介護相談・地域づくり連絡会

5 通所サービスの入浴・清潔ケア

同性による入浴介助にしてほしい

利用者	男性・83歳
身体状況	要介護3、車いす生活
家族状況	老人世帯

■ 利用者の声 (家族より)	デイケア利用者だが、入浴のときの介助が女性職員なので入浴しないで帰ってきたことがある。
■ 相談員の対応	婦長に入所の男性と一緒に入浴できないか、男性職員の介助にならないかどうか相談した。
■ サービス提供事業者の対応・回答	気がつかなかったので、職員にその旨伝える。



ポイント 「同性介護」は入浴介助や排泄介助の場合とくに問題となる。女性の介助を男性がする場合は「同性介護」に留意しやすいが、男性の介助を女性がする場合は見過ごしがちである。家庭でもサービス事業所でも介助者が女性の場合が多いが、利用者の「恥ずかしさ」や価値観などに気をつけることが大切である。

この事例では利用者の気持ちを的確に伝えることにより、事業者に気づいてもらったことが重要である。

9 訪問サービス

個人の情報を漏らされ ショックを受けた

利用者	女性・70歳
身体状況	足が悪いが、日常生活のほとんどは自分でできる
家族状況	ひとり暮らし

■ 利用者の声	知るはずもないヘルパーから子どもが養子であることを指摘され、とてもショックを受けた。
■ 相談員の対応	月1回の事務局との会議で報告した。事務局から事業所へ事実関係の確認とともに個人情報の保護について周知徹底を図るよう通知を行った。利用者へは相談員から経過を報告した。
■ サービス提供事業者の対応・回答	事務局と事業所との話し合いで経過説明は事務局と介護相談員で対応することにした。



利用者の個人情報の取り扱いとサービス担当者の倫理に関する重大な問題である。専門職は「秘密保持の原則と倫理」を持っているから専門職同士で情報の共有をしてもよいということではない。利用者の個人情報は本人の承諾なしに知らせないということである。訪問サービスは利用者の生活の場で提供され、生活内部に深く関わることもあることで個人情報に細心の注意を要する。

この事例の場合、事務局職員と相談員が利用者に説明することになったが、サービス事業者、担当者が真摯に反省する姿勢を利用者に直接示さなければならぬだろう。利用者が相談員に申し出たことは、担当者の発言にショックを受けただけでなく強い怒りも覚えたことが推察できる。事業所は問題が拡大していくことの回避を図ろうとしたのかもしれないが、相談員は結果的に事業者をかばうことになる行為は厳に慎まなければならないし、事務局もそのことを十分理解しなければならない。

4 生きがい

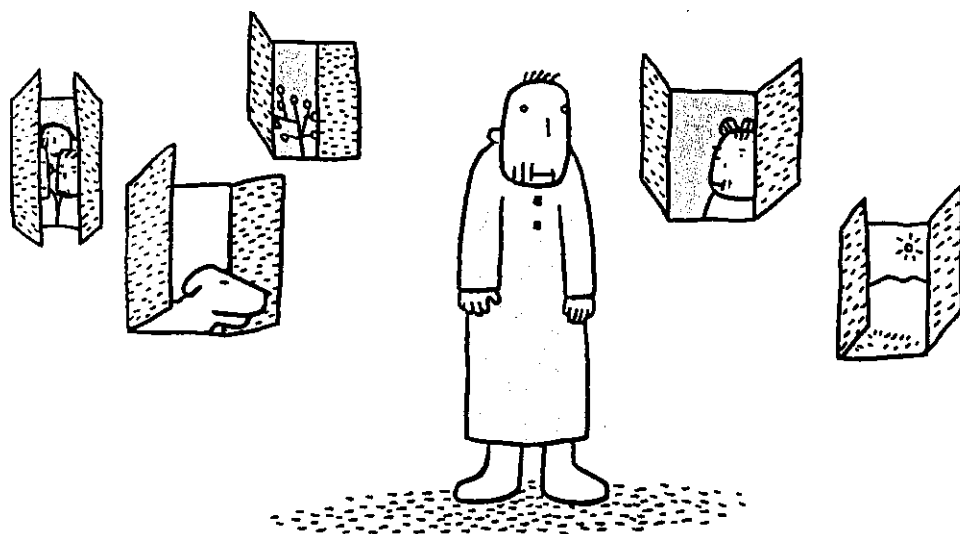
毎日つまらない

利用者 男性・76歳
 身体状況 要介護2
 施設 特養（入居して2年6カ月）

■ 利用者の声	毎日がおもしろくなく希望が持てない。
■ 相談員の対応	入所者が生きがいを持って生活できるようにしてほしいと要望する。周辺の畑で野菜づくりや、遊歩道の散策を提案する。
■ 施設側の対応・回答	前向きに検討するという回答があり、まもなく創作活動のクラブが増えた。野菜づくりでは入所者と職員とが協力して行うことが実現し、遊歩道散策も職員の誘導で希望者が散策できるようになった。



人は自分の生活に希望が見出せなくなると毎日の暮らしすら苦痛になることがある。そんなとき、強制された活動ではなく、自分が選択できる活動は生活の質を高めることに役立つ。相談員の提案の内容や方法によっては事業者は非難されたと受け取ることがあるかもしれないが、利用者がなぜ毎日の生活に希望を見出せないのか事業者と考えることも大切である。



8 職員とのコミュニケーション

入所者への対応が冷たく、 声かけが不十分

利用者	84歳・男性
身体状況	車いす生活。重度の痴呆があり、話すことも言葉を発することもだんだんできなくなっている
施設	老健施設（入所して1年6カ月）

■ 利用者の声 (家族より)	利用者がだんだんと言葉を発することができなくなってきたことに対して、職員に「声かけはしていただいているのでしょうか」と聞くと「声かけは家族がするものですよ」といわれた。温かさが感じられなかった。
■ 相談員の対応	施設長、事務長にその旨を伝える。
■ 施設側の対応・ 回答	「できることとできないことがあるとは思いますが、できるかぎり対処したいので問題点は施設にも話してほしい」という姿勢であった。(介護相談員所見) 後日訪問時、職員全員の声かけが増えてきており、利用者の雰囲気も明るくなっているように感じた。しかし、十分ではなく、まだまだ足りないと思う。施設長に一度話したくらいですぐによくなるものでもないと思うので少しずつでも改善されていくように活動していきたい。

ポイント

利用者に毎日直接接する職員の態度は利用者の生活や心身の状態に大きく影響する。しかし、職員の姿勢や態度は個人の資質だけでなくサービス事業所の運営体制や方針に大きく左右される。

相談員が継続的に関わっていくことによる効果は、「つねに見られている」ということ、それをとおして事業所が自己点検をすすめていくことである。事業所が「できないことがあると思うが」という姿勢から「どのようにしたらできるのか」という姿勢に転換していくうえで、「なぜそれが必要なのか、それを行うことにより何が変わるのか」という検討も必要となってくる。そのためにも、相談員が問題を発見するだけでなく、事業所の変化も的確に見ていくことが重要となる。一足飛びに変化を期待することはできないからこそ、わずかな変化を見逃さず、それによ

介護保険関連の研修事業一覧

事業名	平成15年度予算額(千円)	実施主体	概要
苦情・事故事例活用研修事業 (平成15年度新規)	57,975	都道府県	介護サービス事業者の管理者等を対象に、苦情や事故の背景にある要因を共有し、サービスの質の向上を図るための組織的な対応の手法について、事例を活用した研修を行う。
介護支援専門員実務研修事業	113,834	都道府県	介護支援専門員実務研修受講試験の合格者を対象として、研修を行う。
介護支援専門員現任研修事業	147,862	都道府県	すでに就業している介護支援専門員を対象として、研修を行う。
ケアマネジメントリーダー活動等 支援事業	732,637	都道府県、市町村	地域における介護支援専門員(ケアマネジャー)の支援体制を強化するため、関係機関との連絡調整や指導助言等の援助を行う事業を実施する一環として、国及び都道府県がケアマネジメントリーダーの養成研修を実施。
訪問介護員資質向上等推進事業費	657,894	都道府県	訪問介護員(ホームヘルパー)の資質向上及び適正な人材確保を図るための研修をメニュー事業として行う。
① 訪問介護適正実施研修事業			サービス提供責任者を対象とし、適切な訪問介護計画作成等の技術向上のための指導方法等について研修を行う。
② テーマ別技術向上研修事業			より適切なサービスの提供が可能となるよう現任の訪問介護員のニーズに基づきテーマ別にカリキュラムを設定した研修を行う。
③ 訪問介護計画作成・展開研修事業			質の高いサービス提供責任者を養成する観点から、現任の2級ヘルパーを対象とし、最適な訪問介護計画の作成・展開技術を習得するための研修を行う。
④ 離島等における訪問介護員養成 研修事業			離島や山間へき地において、訪問介護員養成事業を実施し、人材確保を図る。
⑤ 訪問介護員資質向上事業			3級課程修了者で現に訪問介護員として活動している者を対象とし、2級へのステップアップ研修の促進を図る。
福祉用具・住宅改修研修事業	127,380	都道府県、指定都市	福祉用具・住宅改修に関する相談援助が行える体制を強化するための研修を実施する。
個室・ユニットケア施設研究等事業 (平成15年度新規)	83,284	都道府県、指定都市	小規模生活単位型特別養護老人ホームを運営しようとする管理者及び小規模生活単位型特別養護老人ホームで働く介護担当のリーダー的職員を対象に研修会を実施。
痴呆介護指導者養成事業 (指導者研修、実務者研修)	222,960	都道府県、指定都市 (指導者研修は高齢者痴呆介護研究センターに委託して実施)	施設または事業所で介護に携わる職員に対し、痴呆性高齢者の介護に関する実践的な研修を行うことにより、痴呆介護の専門職員を養成。