

有償在宅福祉サービスに関する公社ソーシャルワーカーからの意見聴取まとめ

1. 会社が提供しているサービスについて

(1)調査方法等 ソーシャルワーカー5名と担当係長に対する聞き取り(平成24年7月3日)

(2) 調査項目:提供サービスの具体的内容

1	定期訪問による健康状況・生活状況の確認
2	施設利用の相談、見学サポート
3	緊急時の対応・緊急受診
4	入退院、入退所の対応
5	郵便物の整理、手続き代行
6	入院、入所中の利用者の急変時対応(受診・入院対応、主治医説明同席、親族への連絡等)
7	サービスの手配・調整・必要時立会い(例:家電購入・修理、自宅修繕、庭木手入れなど)
8	経済状況、家族関係を把握し、生活設計、遺言書作成支援
9	(親族ができない場合) 没後の手配、連絡、葬儀、家財処分手配
10	入院中の対応(身の回り品手配 必要時自費ヘルパー等手配、病状確認し、在宅可能か見極め、必要時、老健等施設相談調整、自宅の管理(新聞など配送中止連絡)、郵便物の管理

* 3.4.5.6についてはケアマネジャーは対応可能。 7.8.9.10についてはケアマネジャーは非対応。

(3) 調査項目:緊急対応時の具体的サービス内容

1	本人、家族、ヘルパー等からの相談に始まる。 ・状況確認に電話したり、必要時預かっている鍵を持って訪問し安否確認 ・必要時、医療につなぐ。この時、親族等関係者に連絡し、報告・相談することが多い ・本人に受診するよう説得し、身支度、戸締りし、通院介助する
2	救急車要請の場合 ・親族がいなければ同乗。本人の状況や病歴、家族関係等必要な情報を病院に伝える ・受診手続き、待機(経過を質問されたり、さらに他の病院に行くよう指示されることもある) ・診断結果を聞き、親族等に連絡。入院になればその対応 ・自宅に戻る場合は、本人の病状により、臨時のヘルパー等手配したり、緊急ショート利用の手配。処方された薬の確認 ・状況によっては、次にヘルパーが入るまでの食料品等購入や身の回りの調整
3	老々介護等の世帯で、片方が入院した場合など、残された方が虚弱であればそのサポート ・夫が死亡した聴覚障害の妻に付添い、親族や葬儀社との連絡調整 ・妻が急死し、残された夫への対応。入所中の妻が高熱で緊急入院になり、在宅の100歳で難聴の夫と病院に行き、病状説明を受け、入院手続き援助など

(4) 調査項目:権利擁護サービスは不要で、身上配慮が必要な人はどういう人か

1	頼る親族がないので、老い支度として公社にお世話になりたい(将来的には権利擁護利用)
2	まだ自立しており、金銭管理を頼む必要性を感じていないが、急病時に手伝ってくれる人がほしい(将来的には権利擁護利用)
3	自分は今のところ元気だが、子供が障害者(精神・知的など)で、今後が心配(将来は子の成年後見)
4	貸付目的で、公社の契約をした
5	訪問看護の適応ではなく、自立～要介護1くらいだが、医師に気軽に聞けないちょっとした健康不安を、看護師に聞いて安心したいし、医療情報がほしい
6	近くに親族がいるが、協力員利用目的で、公社を利用している
7	親族に金銭管理は頼めるが、近隣ではなく又、負担をかけられないので緊急時などは、公社に助けてもらいたい
8	他に、成年後見人(親族や弁護士)がついているが、急病時の対応などが迅速にできないので、公社を利用したい
9	介護保険以前から、家族の介護で公社を利用してきたが、要介護者が亡くなった後も、公社につながっている安心で、引き続き契約している