

## 通所介護

独居で認知症のある姉が度々デイサービスに行くことを嫌がるようになり特に入浴を強く拒否するようになった。入浴なしでの利用を希望したところ、信頼関係が結べないという理由で一方的にデイサービスの利用を打ち切られた。姉が入浴を嫌がるのは異性介助があるからではないかと思い、事業所に確認したが、事業所側からは「調査したがそのような事実はない」との回答しかなかった。

申立者：弟 サービス利用者：70代 要介護4

### 調査結果

当該事業所は異性介助があるという点について、重要事項説明書に異性介助は有と明記し、利用者本人やその家族が重要事項説明書に署名することをもって、異性介助に同意したと認識しているとのことであった。契約時やサービス担当者会議の際に、家族から異性介助に懸念があると申出があった場合は現場スタッフにもその情報を連携し配慮するが、申立人からそのような申出はなかった。申立人は異性介助をやめてほしいと介護支援専門員に伝えていたとのことだが、通所介護事業所はその情報を知らなかった。利用者本人の入浴時間帯に異性職員が介助を行うことはなく、サービス提供記録簿にも、利用者本人が入浴を拒否することなく、スムーズに入浴されている様子が記録されていた。

事業所は申立人からの問い合わせにその都度誠実に回答しようと努めてきたが、頻回の電話により業務が遮られること、申立人の事業所に対する感情が悪化すること等により関係改善が困難になることが予想され、その後のサービス提供は不可能であると判断し、契約解除に至ったとしている。

### 指導及び助言

今回の案件では、ご家族と通所介護事業所、居宅介護支援事業所の三者の情報共有とコミュニケーションの取り方に課題があったと考えられる。

ご本人は一人暮らしで、認知症により、理解力、判断力の低下がみられるため、本人を支える支援者は、定期的に意思統一を図り、チーム体制で本人の在宅生活を支えることが重要である。サービスを開始するときに、本人の思い、家族の要望、家族を含む支援者ができること、できないこと、何かあったときの連絡体制、今後のことなど、顔を合わせてきちんと確認しておく必要があった。

ご本人が「通所介護に通いたくない」と発言したことを知った家族が、通所介護事業所に問い合わせるのは当然の行為であり、不安な気持ちを安心に変える返答が得られなかつ

たために、不安が募り、怒りに変わってしまったことも理解できる。ご家族からの問い合わせがあったときに、本人の思いや、その台詞の背景を、関わる全ての支援者で共有し、思いの真意を確認した上で今後の支援の方向を本人中心にみんなで考え決める作業ができていたなら、ご家族と事業所の行き違いは防ぐことができたのではないかと考える。

事業所としては、質問に正しく回答しているが、ご家族の不安な気持ちに充分寄り添えていたかどうか、電話をかけてくるご家族の思いを察して、もう少し丁寧にご家族が納得できる回答方法がなかったのか、を振り返っていただきたい。