

コロナ禍の下での 介護サービス相談



介護サービス相談・地域づくり連絡会 代表 石井 信芳
(特定非営利活動法人 地域共生政策自治体連携機構 代表理事・事務局長)

介護相談員をご存知だろうか。昨年度から介護サービス相談員に改称されたが、2000年に介護保険制度がスタートするのに合わせて創設され、既に20年余の実績を有する制度である。一定の研修を修了したボランティアなどが市町村から依頼を受け、特別養護老人ホームや老人保健施設、グループホーム、デイサービスセンター等々を訪問して利用者から話を聞き、相談に応じたり、介護の状況を観察する。

相談・観察の領域は多岐にわたり、昨年度の調査結果では最も多いのが「職員の対応やケア」で、これに次ぐのが「食事関連」である。以下、「医療・健康・リハビリ」「施設の環境」「人間関係・プライバシー問題」が続き、「身体拘束・虐待」「金銭的な問題」にも少なくない件数が挙がっている。これらは、誤解や勘違いによる苦情、個人の好みや要望、施設や事業所の介護にかかわるもの、制度や法律(契約)に関するもの、虐待・詐取等犯罪となるものなど多岐にわたっており、相談員はその点も整理した上で市町村に報告する。

相談員の活動は、市町村への報告にとどまらない。利用者から相談を受けたり自ら観察した事案について訪問先の事業者と意見交換を重ねて問題のありかを提示し、サービスの改善につながる提案まで行う。こうした活動は高

い評価を受けており、利用者の生活の質や職員のケアの向上に役立つ助言・提案者として事業者が挙げるのは、介護相談員が最も多く、第三者評価機関の評価者・調査員などを上回っている。

厚生労働省も相談員に大きな期待を寄せており、昨年度には、従来からの介護保険法上の施設や事業所に加えて、新たに有料老人ホームとサービス付き高齢者向け住宅を訪問先に追加した。これらは介護保険法上の施設などと比べて法律に基づく行政の指導監督権限が弱いことから、相談員という外部の目と耳が入ることでサービスの質の向上を図り、虐待なども防いでいこうという狙いである。

ところが思いがけぬパンデミックで相談員の訪問全般が大きく制約され、上記の制度変更を受けた活動も出鼻をくじかれることになった。感染の収束はなかなか見通せず、市町村としても相談員への訪問の依頼を控えざるを得ない状況が続くことを覚悟しなければならない。そこで急務なのが、コロナ禍の下での活動の工夫である。既にオンラインによる相談に取り組み始めた市町村も現れている。電話や相談箱といったローテク(?)の活用を含め、訪問が難しい期間の代替方法を考えて実施していくことが求められている。