

こんにちは！

板橋区介護保険苦情相談室です

令和 3年 3月 26日 発行

高齢者向けの住まい・施設などは多様化し選択肢が増えている半面、違いが分かりにくいという課題もあると言えます。今号では、有料老人ホームとサービス付き高齢者向け住宅について取り上げ、基準や特徴などの違いのポイント・概要等を以下の表で解説します。併せて、その機能や特徴等が十分理解されていないためにトラブルや苦情となったと思われる、サービス付き高齢者向け住宅の苦情相談事例を紹介します。

	有料老人ホーム	サービス付き高齢者向け住宅
(一般的・原則的な)種類や類型について ※種類や類型などには、右の記載表記に限らず、さまざまに名称があります。	住宅型、介護付き(特定施設)、健康型	住宅型、介護型(特定施設)
(主な)契約の方法 について	主として 利用権契約 となる。	主として 賃貸借契約 となる。
(受けられる)生活上のサービスなどについて	食事の提供、介護、家事、健康管理のいずれかを行っていること。その他のサービスなどの内容はホームごとに異なる。	状況把握(安否確認)・生活相談サービス(東京都内では、これに加え緊急時対応を行うことが登録要件となっている)。
介護保険や各種高齢者向けサービスなどの利用について	住宅型の基本は、生活支援などのサービスと施設内の各種設備の利用などで、介護保険や高齢者向け各種サービスなどについては原則、外部のサービスの利用となる。健康型は、一般的に自立した高齢者向けの支援内容の施設。	住宅型の基本はあくまで「居室(住まい)」の提供となり、原則として介護保険、高齢者向け各種サービスなどについては外部のサービスを利用することとなる。
	介護付き(特定施設)は介護保険法の基準を満たすことが必要。施設内にて一体的な介護・支援などのサービスが提供される。	介護型(特定施設)は介護保険法の基準を満たすことが必要。住宅内にて一体的な介護・支援などのサービスが提供される。
それぞれの住まい・施設の特徴などについて ※特定施設は、介護保険の「特定施設入居者生活介護」を算定できる施設です。介護保険法に基づき、入居者に対しケアプランを作成の上、日常生活上の世話、機能訓練、療養上の世話を行うなど、基準を満たし指定された施設のことです。	住宅型、健康型は、主に自立した方から要介護高齢者の方が生活に関わる支援、外部サービスなどを選択・利用しながら居住する施設となる。 介護付き 有料老人ホーム(特定施設)や介護型 サービス付き高齢者向け住宅(特定施設)は、主に介護を必要とする高齢者の方が介護や生活支援を受けながら居住する施設となる。	住宅型は、より自由度の高い生活を送れる住まいであるものの、入居後に介護レベルなどが高くなった場合には住み続けることが難しくなる場合がある。

※あくまでも、上記の内容事項は一部分となります。有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅には、個々に具体的で細かなサービス・支援の内容などに違いがあり、複雑と言えます。また介護が必要になってから住み替えるのか、元気なうちに住み替えるのかでも、選ぶ住まい・施設は変わってきます。それぞれの違いをおさえた上で、確認・比較検討し選択して下さい。

■サービス付き高齢者向け住宅に関する苦情相談事例と対応例■

【苦情1】 要介護4、在宅酸素使用、食事介助が必要な父親が入居。朝8時に入るヘルパーが、洗顔及び食堂への移動、食事の介助で40分のサービスを提供。居室から食堂への移動に時間がかかり、食事介助をする時間は20分。食事の途中で時間がくると、ヘルパーは立ち去ってしまう。別のヘルパーが9時に入るが、それまでの間誰も食事介助せず、嚥下の悪い父の口内に食べ物が入ったまま。飲み込むまで父を見守る人は誰もいない。9時に来るヘルパーは、父が食べ終わった状態だと思って、食堂から居室に移動して口腔ケアをする。サービスがスポット的で、線ぞつなっていない。

▶【対応1】継続的なケアができるシステムにない

サービス付き高齢者向け住宅は、外部からのヘルパー派遣によって介助を行うため、継続的なケアができるシステムになっていない。食事の見守り不在は、状態によっては窒息等をひきおこす危険があり、命にかかわる。ケアマネジャー等と話し合っ、本人の状態に応じてサービスが途中で途切れないよう、ケアプランを改善してもらうようにしたほうがよい、と助言した。

【苦情2】 要介護4、認知症の母親が入居。転倒による入退院を繰り返し、生傷が絶えない。居室のある5階から1階の食堂まで下りて来て、歩きまわって転倒する。訪問介護サービスとしてヘルパーが3時間おき、1日5回入り、食堂への移動と口腔ケア、排泄介助に入っている。母は、それらの合間に「徘徊」したり、筆筒の中の物を冷蔵庫に入れたり、オムツを脱いで冷蔵庫に入れたりする。今後、どうしたらいいか。

▶【対応2】常時の見守りは期待できない

サービス付き高齢者向け住宅は、「安否確認」や「生活相談」など限定したサービスが付く「住宅」であり、常時の見守りやケアはできない。ヘルパーが入る時間以外は、「見守りなしの状態」になってしまうので、「常時介護が必要な状態」と判断される場合は、そのような介護体制がある施設への入居も検討する必要がある。

【苦情3】 要介護1の父親が入居。一日おきに娘が訪問し、面倒をみつ、介護保険サービスを利用しながら日常の生活を維持してきた。最近、居室内にて転倒。下肢を強く打撲し、日常生活ではほとんど寝たきりに近いような状況となった。ヘルパーに、訪問回数・時間や今までの介護・介助の内容を、できる範囲で増やしてもらいたいと相談してみたが、臨機応変に対応してくれない。

▶【対応3】必要あればヘルパーのサービスを増やす

サービス付き高齢者向け住宅で提供されるサービスは、日中常駐のスタッフによる「安否確認」と「生活相談」で、ヘルパーは外部サービスである。介護が必要な場合は、ケアマネジャーと契約、ケアプラン作成の上、訪問介護など外部の在宅介護サービスを利用する。現在、日常生活を送る上で新たに困っている状況があれば、ケアマネジャーに相談し、サービス回数や時間、介護・支援内容や手順について検討してもらうよう助言した。

【苦情4】 要介護1、認知症の母親が、認知症の症状が進み、サービス付き高齢者向け住宅に入居。最近とくに認知症の症状が進行し、施設から外出した際帰れなくなり、施設スタッフが探したり、保護される事態も増えてきた。今後、このような状況が続くようであれば退所していただきたい、と施設側から言われて困っている。高齢者の施設なのに、退所・解約となるようなことを言ってもいいのだろうか。

▶【対応4】重度の介護が必要になったら退去も検討

サービス付き高齢者向け住宅は「賃貸住宅」であり、生活支援や一定の介護など必要な外部サービスを選択して利用する。外出も自由で、居室にキッチンや浴室等が付いている建物も多く、自由度の高い生活ができる。ただし認知症の進行や寝たきりなど、重度の介護が必要になった場合には、常時介護スタッフがいるわけではないため、住み続けることに限界が生じ、退去の可能性もあると説明した。

板橋区介護保険苦情相談室

— 介護保険サービスの苦情や相談などを受け付けています —

住所：〒173-8501 板橋区板橋 2-66-1

板橋区役所北館2階 高齢者総合相談窓口⑭番 健康生きがい部介護保険課

電話：3579-2079 FAX：3579-3402

相談受付：月曜日～金曜日 9時～17時（土日・祝日・年末年始を除く）