

## 第3章 介護保険サービスの適正な運営にあたって

～より良いサービスを目指して～

### 1. 介護保険の理念(介護保険の保険給付とは)

#### 介護保険法第2条

- 1 介護保険は、被保険者の要介護状態又は要支援状態に関し、必要な保険給付を行うものとする。
- 2 保険給付は、要介護状態又は要支援状態の軽減又は悪化の防止に資するよう行われるとともに、医療との連携に充分配慮して行われなければならない。

居宅介護支援事業所は、適切なアセスメントの上で、利用者の心身の状況等を把握し、真に必要なサービスを中立公正な立場から居宅サービス計画に位置付け、要介護状態又は要支援状態の軽減又は悪化の防止を図ることが必要である。

- 3 保険給付は、被保険者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、被保険者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者又は施設から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行われなければならない。

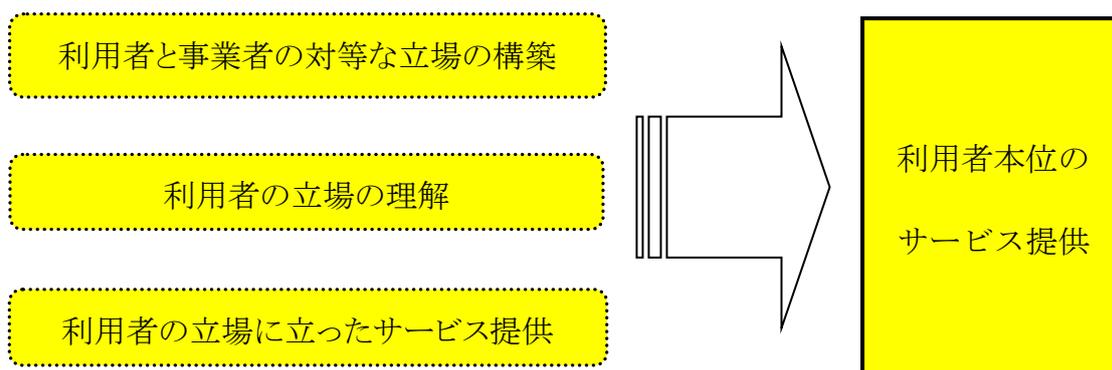
高齢者は社会的に弱い立場にあるとともに、サービスの受け手という意識から十分な意思表示ができないことがあることから、サービスや支援の提供の際には、たとえそれが善意によるものであったとしても、常に十分に利用者の意思を確認し、利用者の立場に立った対応を行う必要がある。提供者側が一方的に行う内容では、利用者の自発的な意思によるものとは言えない。

居宅サービスは在宅における総合的な介護サービスの提供が基本となっており、居宅介護支援事業所を中心として、各サービス事業所との連携のほか、市町村やボランティア等地域資源の活用や連携が必要である。

- 4 保険給付の内容及び水準は、被保険者が要介護状態となった場合においても、可能な限り、その居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように配慮されなければならない。

サービス提供の内容及び水準は、利用者の居宅での自立した生活が保障されるものである必要があり、居宅介護支援事業所は、利用者にとって真に必要なサービスとは何かをモニタリングによって常に把握し、居宅サービス計画の変更等について検討を行わなければならない。

## 2. 利用者本位のサービス提供



### ✚ 利用者と事業者の対等な立場の構築

(利用者の自由な選択ができる環境づくりを事業者が行うこと)

### ■ 利用者の立場を踏まえた事業者による意識的な利用者へのアプローチ

(利用者への積極的な情報開示・分かり易い丁寧な説明)

事業者は、利用者への情報開示や情報提供にあたっては、決して事務的にならず、弱者の視点に立って、利用者積極的にアプローチを行うとともに、利用者から積極的に希望や質問を言えるような雰囲気づくりを行うなど、事業者と利用者が対等な立場となることを意識する必要がある。

また、障がい特性など利用者の心身の状況に合わせた説明の仕方の工夫などを事業者が積極的に行う必要がある。

### ■ 重要事項説明の重要性

「重要事項説明書」は利用者にとってどのようなサービスを受けられるのか又はサービスを受けるにあたっての留意事項は何かを知り、事業所を選択する判断材料であることから、懇切丁寧な説明を行う必要がある。

重要事項説明の不備は、サービスに関する利用者とのトラブルや利用者の不利益となることがあるので、十分留意する必要がある。

【過去の主な指導事項】

- 「重要事項説明書」の説明、交付のいずれかの手続きが行われていない。
- 「重要事項説明書」に事故発生時の対応、苦情相談の窓口、苦情処理体制及び手順等必要な事項が記載されていない。
- 「重要事項説明書」と「契約書」が一体となっており、分離されていない。
- 「重要事項説明書」の内容と「運営規程」の内容で、営業日時や通常の事業の実施地域などの項目に相違がある。／など

## 利用者の立場の理解

(高齢者特有の心理状況や社会的・歴史的背景等を理解すること)

### ① 高齢者特有の心理状況への理解

- 老化を受入れにくい心理状況
- 長い老後生活や社会的孤立などに対する不安
- サービスの受け手として十分な意思表示ができないという心理状況

### ② 身近にある人権

#### ■ 高齢者の人権

高齢期になっても意欲的に社会参加している人はたくさんいます。年齢だけを理由に社会参加する機会を奪うことがあってはなりません。高齢者が、社会の重要な一員として尊重され、就業をはじめ多様な社会活動に参加する機会が確保される社会を形成することが必要です。

また、高齢者に対するあらゆる形態の虐待をなくさなければなりません。すべての人が年齢を重ねるごとに充実感を感じ、健康かつ安全な生活を送ることができる、持続可能で適切な支援を提供する必要があります。このような取組を通じて、活力ある高齢社会を築くことが必要です。

#### ■ 障がい者の人権

身近なところで障がいのあるひともない人も当たり前暮らす・・・そのためになくてはならないことが「バリアフリー」です。「バリアフリー」とは、行動や人間関係をさまたげるバリア（壁）をなくしていくことです。

解消しなければならないバリアの一つに、一人ひとりのこころのバリアがあります。障がい及び障がいのある人に対する理解と認識の不足から、就労における差別や入居拒否などの問題、社会福祉施設などの設置に際して地域住民との摩擦（いわゆる施設コンフリクト）が発生するなどの問題もあります。一人ひとりが、こころのバリアをなくしていくことが必要です。

#### ■ 同和問題

同和問題とは、日本社会の歴史的発展の過程で形づくられた身分階層構造により、日本国民の一部の人々が長い間、経済的、社会的、文化的に低位の状態を強いられ、現在でも日常生活の上で差別を受けるなどの日本固有の人権問題です。

財政上の特別措置としての同和対策事業は平成 14(2002)年で終了しましたが、インターネット上での差別的な書き込み等の差別事象が発生しており、同和問題が解決されたとは言えない状況であり、大阪府では総合相談事業の実施による相談の受付や人権総合講座の開催、人権啓発誌の作成・配布による啓発を行っているところです。

平成 28(2016)年に施行された「部落差別の解消の推進に関する法律」の趣旨も踏まえ、引き続き同和問題解決に向けた取組を推進しています。

#### ■ 外国人の人権

令和元(2019)年 12 月 31 日現在、大阪府民の 34 人に 1 人が外国人という計算になります。

差別的な対応や不利益な扱い、住民との摩擦等のほか、国民年金の受給資格が得られなかった在日外国人の高齢者、障がい者の年金問題や、福祉サービスについても、言葉や食事、生活習慣の違いから利用が難しい状況が見られます。このため、多言語による情報提供や日本語学習の機会の確保など円滑なコミュニケーションのための取組に加え、国籍や民族などの異なる人々が、互いの文化的な違いを認め合い、多様性を受け入れ、対等な関係を築くとともに、国際的視野に立って一人ひとりの人権を尊重し、社会の構成員としてともに生きていく「多文化共生」社会を築いていくことが必要です。

大阪府で暮らしている外国人の約 4 割は韓国籍・朝鮮籍の人です。その多くは日本が朝鮮半島を領土としていた歴史的経緯により、第二次世界大戦以前から暮らしている人とその子孫です。現在、この人たちの中には、差別を避けるため、本名ではなく日本名（通名）で生活する人もいます。

## ■ HIV陽性者の人権

HIV感染症に対する誤った知識や偏見から、感染を理由とした就職拒否や入居拒否などの人権侵害が起こっています。

HIVは、陽性者と一緒においても日常生活での接触で感染することはありません。主な感染経路は性行為で、誰もが感染する可能性があります。コンドームを使用するなど正しい知識を持って行動することで、感染を防ぐことが可能です。また、HIVに感染しても、現在では医療の進歩により、治療を続けながら感染する前と同じ生活を続けることが可能です。一人ひとりが正しい知識を持ち、HIV陽性者が安心して学び、働き、生活できる社会を築くことが必要です。

## ■ ハンセン病回復者の人権

ハンセン病とは、らい菌によって引き起こされる病気です。しかし、らい菌の病原性は非常に低く、感染することはきわめてまれであり、感染しても発病する人はさらに少なくなります。また、優れた治療薬が開発されていて、早期発見・早期治療により後遺症を残さずに治る病気になっています。

明治時代に「ハンセン病は感染症」という情報が日本にも入ってきましたが、それまで信じられていた遺伝病説は完全には消えず、それに加えて必要以上に感染症であることが強調され、社会に広まりました。法律による強制的な隔離政策が平成8(1996)年に「らい予防法」が廃止されるまでの間進められ、そのことが社会の偏見や差別意識を助長し、患者やその家族に大きな苦難と苦痛を強いてきました。過去にあった宿泊拒否に見られるように、病気に対する根強い誤解や無理解がハンセン病療養所入所者の地域社会への復帰や交流を妨げています。入所者が地域社会へ復帰・交流することのできる環境をわたしたちみんなで早く整え、二度とこうした間違いが起こらないようにしていくことが必要です。

## ■ こころの病

「こころの病」と言っても、種類も症状もさまざまで、原因が分かっていないものも多くあります。例えば、うつ病と診断された場合でも、ストレスがきっかけの場合もあれば、身体の病気と関係していることもあります。こころの病で通院や入院をしている人たちは、国内で419万人(平成29(2017)年厚生労働省患者調査)です。また、生涯を通じて5人に1人がかかるとも言われています。しかし、「こころの病は特別な人がかかるもの」という、古くからの慣習や風評などから生じる先入観や偏見が解消されたとは言えず、また、このため生きづらさや生活しづらさに苦しんでいる人たちがいます。

こころの病は誰でもかかりうる病気であり、こうした先入観や偏見にとらわれないことが大切です。

## ■ 性的マイノリティの人権

「生物学的な性」(からだの性:生物学的な体の特徴が男性か女性か)と「性自認」(こころの性:自分の性をどのように認識しているか)が一致している人や、「性的指向」(恋愛感情や性的な関心がどの性別に向いているか)が異性に向いている人が多数派とされる一方で、これらにあてはまらない性的マイノリティ(少数者)がいます。性的マイノリティの人権問題に関する社会の理解はまだ十分に進んでおらず、差別や偏見が存在する中、多くの当事者が生きづらさを感じています。

近年、国内で行われた複数の民間の調査結果によると、性的マイノリティの人は全人口の約3~10%いるといわれています。全人口の10%という約10人に1人の割合です。生きづらさを感じている当事者は、あなたの周りにもいるかもしれません。性のあり方は人それぞれです。大切なのは、その人がどれに当てはまるかを考えるのではなく、何に困っているかを一緒に考える意識や態度を身に付けることです。

## ■ 個人情報保護

個人情報は、わたしたちが日常生活や事業活動などを営んでいく上で、その利用が必要不可欠なものです。一方、その内容に誤りがあったり、本人に無断で収集や提供がなされた場合、プライバシーなどの個人の権利や利益を侵害するおそれがあります。

平成15(2003)年に制定された「個人情報の保護に関する法律」(個人情報保護法)では、国・地方公共団体の責務や個人情報取扱事業者の義務等を定めており、この法律に基づき、国・地方公共団体は自らが保有する個人情報の保護に関する法律や条例を定め、また、個人情報保護委員会等では個人情報取扱事業者が守るべきガイドラインを定めています。

大阪府では「大阪府個人情報保護条例」を平成8(1996)年から施行しています。

《大阪府人権白書 ゆまにてなにわ ver.35 から抜粋・要約》

## 🌈 利用者の立場に立ったサービス提供

### (一人ひとりに着目したサービス提供を行うこと)

生活への満足感や生活の充実度は、一人ひとりの利用者が生活してきた生活様式や生活習慣、考え方、価値観、生活信条、家族の状態、これまで生きてきた時代の背景などによって人それぞれ異なり、特に高齢者は65年以上の人生の重みがある。

このため、サービス提供にあたっては、身の回りの介護だけでなく、広い範囲での主体的な生活活動を支援するといった観点に立ち、画一化して対応するのではなく、一人ひとりに着目して考えるという視点が極めて大切である。

そのためには、利用者の人権の尊厳とプライバシーの保護を基本に据えることが不可欠であり、事業者は継続的な取組みを行う必要がある。

#### 【利用者の立場に立ったサービス提供の視点】

- 日常生活の支援においては、如何なる場合においても、強制的な言動、暴言、体罰、差別的な言動をしていないか。
- 介護や運営の効率化を重視するあまり、日常生活に不必要な規制や行動制限を強いていないか。
- 記憶障がいや認知力、判断力の低下など、認知症に関する症状があることをもって、直ちに主体性や自己決定する能力がないと判断していないか。
- 視覚障がい者や聴覚障がい者、言語障がいのある人、外国人など、文字や話し言葉によるコミュニケーションに困難がある人に対して、点字や手話、身振り手振り、カード、絵文字等の手段を柔軟に駆使して意思疎通の円滑化に努めているか。
- サービス提供にあたっては、A D L や介護の必要度など現在の状態からだけで利用者を理解するのではなく、高齢者一人ひとりの生きてこられた時代背景についての知識を積み重ね、豊かな想像力をもって利用者の永い人生に思いを馳せ、その延長線上で現在の状況を理解しているか。
- 人格を尊重し、年長者に対する礼を尽くし、暖かで親しみやすい雰囲気を持って、ユーモアのある会話を心がけているか。  
例えば、話しかける時は、「～さん」と呼んでいるか。「～しなさい。」というような命令的、指示的な表現をせず、「～しましょうか?」「～してもらえませんか?」というような丁寧な言葉づかいをしているか。
- 常に、利用者の意向や希望を反映させているか。
- 介護者は仕事を通じて知り得た情報について守秘義務があり、普段の会話にも話題にしないよう気を付けているか。