

ショートステイ利用手続き上の問題

岩下清子*
横田喜久恵**

他の福祉サービスと同様、ショートステイは行政サービスであり、市町村から特別養護老人ホームへ委託する形で行われている。従って利用者はすべて、役所の窓口申請するという手続きをしなければならない。この手続きは、役所の立場で必要と判断されるものであって、利用者家族や事業の委託を受けるホームにとっては、様々な問題がある。

まず利用者家族にとっての問題点をみてみよう。今回の調査（「ショートステイ・サービスに関する調査」, 53頁参照）で、「申請手続きは今ままで良いですか」という問いに対し、「はい」と回答したのは56.8%、「改めてほしい」と回答したのは38.8%であった（残りは無回答）。「改めてほしい」内容を具体的に記入してもらったところ、54名より次のような回答がよせられた。

1) 手続きが面倒、時間がかかる。（回答数 27）

- 色々と書類をそろえ、手続きをするのが大変だった。すぐにと言う時は利用できない。
- 高齢なので、むずかしいことは頭が痛くなります。手続きを簡単にしてほしい。
- 市役所に書類を出し、許可をもらう手間をなくしてほしい。緊急時は電話で申し込め

るようにしてほしい。

- 家から離れられないので、登録制にして電話で手続きができるようにしてほしい。
- ホームドクターの検診で間に合う程度の診断書にして欲しい。老人をつれて大病院に行くのは大変である。
- かかりつけの医師に本人の状態を書いてもらい、さらに保健所に行って検査を受けられなければならない、よぼよぼした老人をつれ歩くのが大変であった。
- 健康診断書の有効期間が6か月で、それを越えるとまた新しくとらなくてはならない。ねたきり老人をそのたび保健所につれていくのは大変。
- 流行性の病気はなく、現にデイ・サービスを受けているのに、血液検査までする必要があるのか。
- 診断書の発行に7～10日必要とするような診断項目はカットすべきである。
- 診断書をもらうのにいろいろな検査をして、最低1週間かかり、費用もかかる。短期の入所に診断書はなくてもいいのではないか。
- 診断書をもらうのに大変苦労したので、2～3日ならもう利用しない。
- 老人を健康診断につれて行くのは大変。介

* 日本看護協会調査研究室

** 特別養護老人ホーム鶴生園

護者の体の具合が悪い時にお願いするのだから、そのようなことをせずに入所できるようにしてほしい。

- 緊急時には入園を優先し、園の医師が診断書を書き、事後手続で可とするような臨機応変な対応を望む。
- 書類上の手続きが官僚的すぎる。例えば診断書の提出は、事情によっては省略してもよいのではないか。

2) ○○園に直接申し込めるようにしてほしい。○○園を利用したい。(回答数16)

-
- 市役所を通さず、直接○○園に申し込み、許可を得ることができれば、大変便利と思う。
 - 緊急時には、直接ホームと連絡をとって連れて行ける様にして欲しい。
 - 市役所が窓口では、緊急の場合、夜間や休日の対応はどのようにしてもらえるのか、不安です。
 - ホームに電話で都合を問い合わせ、利用できると、とても助かります。
 - デイ・サービスを受けている所で手続きができると有難い。
 - 入所先を利用者の側で決めさせて欲しい。○○園のデイ・サービスに慣れているので、他ではちょっと不安です。
 - 市役所で手続きする時「○○園でない所へ行くかも知れません」と言われるが、他の場所になると、としよりが慣れていないのでいやがるかも知れない。希望がかなうようにしてほしい。

○利用者の状況を直接○○園の職員の方々に理解していただいた上で、市役所の手続きが必要なら、後で事務手続きをする様でできればと思う。

○役所の介入は極力最小限にして、ホームの自主性を可能な限り尊重すべきだ。正しい判断は、専門家の経験の蓄積と社会的責任感に待つほかない。

3) 利用日数をもっと長くしてほしい。利用理由の幅を広げてほしい。(回答数7)

-
- 介護者が病気などの理由がなくても、介護者が疲れていたり人手が足りない時に、簡単に出入りできれば、と思う。
 - 利用理由の中に、本人の機能回復訓練や気分転換、孤独解消も加えてほしい。
 - 1週間と限られていて、介護者に急用があったり体調が悪い時でも延期が認められない。
 - 事情によっては期間をのばせるようにしてほしい。
 - 年間20日間というのは、少なすぎる。
 - 30日位まで利用できるようにしてほしい。

4) 市役所の担当者の対応が悪い。(回答数4)

-
- 市役所の窓口の人がいやみを言ったり、厳しすぎて、介護者を悲しい気持ちにさせてしまう。
 - 申請理由がどうのこうのと、役所の人言い分が納得できず、腹の立つことがあった。

- 一人一人の状況を考慮して欲しい。画一的に処理してほしくない。
- 市役所に申請に行った時、「あなたは3か月しか見ていない。14年も世話をしている方がいるんですよ。……要するにあなたには見る気がない」などと言われた。年数だけが問題なのではなくて、ケース・バイ・ケースの事情を理解してほしい。

5) 利用料が高い。(回答数2)

利用者の不満で最も多いのは、手続きが面倒で時間がかかるということである。ことに、申請に必要な医師の診断書をそろえるため、ねたきりや痴呆の老人の受診には大変な苦勞があり、また時間がかかるという指摘が多い。これは診断書に記入すべき項目とも関連しているが、その点に関しては市町村による違いがある。

手続きが面倒であるということは、そもそも介護者が病氣、疲労、冠婚葬祭などの事情があってショートステイを利用しようとするだけに、介護者にとって大きな負担である。また緊急に老人を預かってほしい時には、ショートステイの制度は役に立たないのではないかという不安を与えている。

また、ショートステイの利用理由が限られていること、そのことと関連して市役所に申請する時、利用理由をとやかく聞かれることも、利用者家族にとっては大きな心理的負担になっている。

以上のような理由によって、ショートステイを利用するには、相当身構えなければなら

ない現実があり、家族はもっと気軽に利用できることを望んでいる。

「利用日数が短い」「事情によっては利用日数に幅を持たせてほしい」という声もある。利用可能日数は予算とも関連し、市町村によって違いがあるが、手続きが大変な割には日数が短いという利用者の思いは共通しているように見受けられる。

利用手続を簡単にしてほしいという要望に次いで多いのが、ホームに直接申し込み、受け付けてもらえるようにしてほしいという要望である。この要望にはいくつかの理由がある。すなわち、市役所の手続きが面倒であるということ、市役所を通していたのでは緊急時に間に合わないということ、ホームの人の方が老人や家庭の事情が良くわかってくれるという思い、利用者の方でホームを選びたいという気持などである。

ホームに直接申し込みたいという希望は、デイ・サービス、入浴サービス、訪問看護など幅広い地域活動を続けてきたホームの利用者に多い。利用者にとって市役所よりホームの方が身近な、より親しみのある存在になっているためと思われる。ことにデイ・サービス利用している老人は、ショートステイ先として、いつも通っている施設を望むのは当然であり、直接ホームに申し込みたいという希望が強い。

ショートステイの申請場所と老人の受け入れ場所が異なることは、受け入れるホームとしてもやりにくいことが多い。家族から直接相談を受けることが多くなるにつれ、そのように感じることも多くなっている。特に緊急

性が高く、即座に対応しなければならない場合や利用期間を延長する必要がある場合が問題であり、受け入れ可否の判断と手続きがホーム側にまかされれば、ずっとやりやすくなるであろう。

また、ホームで直接申し込み手続きが出来れば、その時に老人の病歴や生活歴、あるいは家族の介護状況などを知ることができ、在宅介護の延長線上で老人を受け入れるよう配慮をすることができる。現状では、利用者が申請時に市役所に提出する書類は、主として受け入れ可否決定のためのものであり、書類作成が利用者にとって負担であるのみならず、

ホーム側でケアに生かす情報としても適切でない。

以上みてきたように、利用手続き上の問題は、利用者はニーズがあっても利用できなかったり、ホームではニーズに対応できる体制があっても対応できないという状況を生み出すことにもなる。予算の制約や責任の所在を明確にする必要性などから、利用者にとってはめんどろでも、行政上はやむを得ないことであろうが、改善の余地もあるのではなかろうか。必要な人に十分活用されてこそ生きた福祉であり、そうあるために、早急な改善が望まれる。