

## 第12 トラブル・苦情等への対応

### ○利用者の家族から「施設の行事に参加させてもらえない」という苦情を受けた場合の対応

**Q** 施設入所中の利用者の家族から、「楽しみにしていた施設の行事である一泊旅行の参加を、施設側が本人や家族に一度の相談・説明もなく、不参加と決定したことについて不満がある」と苦情の相談が苦情受付担当者にあった。この場合、どのように対応すべきか。

**A** 苦情受付担当者は、まず行事担当職員が不参加と判断した理由について確認する。そのうえで、その結果を苦情解決責任者に報告し、施設側が不参加と判断した理由が適切であったかどうかの検討を行う。

検討の結果、利用者や家族に対する行事参加の事前の確認を怠っていたのであれば、苦情受付担当者は、苦情解決責任者同席のもと、利用者と家族に直接謝罪し、今後の対応について、施設の方針も踏まえて話し合いを行い、納得してもらう必要がある。

#### 1 要望や苦情についての事務処理の流れ

今回の苦情に関する事務処理については、苦情解決の事務処理の流れに沿ったものとなっています。

しかしながら、今後は施設において利用者が入所するに当たり、本人及び家族に対して、重要事項を説明し、利用契約書の締結を行うときには、「苦情申立書」を渡して、施設等が提供するサービス内容等についての要望や苦情等があった際には、相談する相手として、第三者委員又は苦情受付担当者等を指名すれば、何でも気軽に相談ができることを事前にしっかりと説明しておくことが必要です。

#### 2 施設側と利用者本人・家族との連携のあり方

行事担当職員が、不参加と判断した理由が、利用者本人の体調面を考慮したものであり、本人や家族も参加が難しいと理解していると思っていると施設側が判断したも

## 第11 放課後等デイサービス給付費

### ○放課後等デイサービス給付費の報酬の単位数

#### 1 基本部分の単位数

① 障害児 (重症心身 障害児を除く) に授業 終了後に行 う場合	(1) 区分 1の1	① 定員10人以下 ② 定員11人以上20人以下 ③ 定員21人以上	656単位 440単位 331単位
	(2) 区分 1の2	① 定員10人以下 ② 定員11人以上20人以下 ③ 定員21人以上	645単位 431単位 324単位
	(3) 区分 2の1	① 定員10人以下 ② 定員11人以上20人以下 ③ 定員21人以上	609単位 405単位 304単位
	(4) 区分 2の2	① 定員10人以下 ② 定員11人以上20人以下 ③ 定員21人以上	596単位 396単位 297単位
② 障害児 (重症心身 障害児を除く) に休業 日に行う場 合	(1) 区分 1	① 定員10人以下 ② 定員11人以上20人以下 ③ 定員21人以上	787単位 529単位 410単位
	(2) 区分 2	① 定員10人以下 ② 定員11人以上20人以下 ③ 定員21人以上	726単位 483単位 374単位
③(1) 重症心身障害児に 授業終了後に行う場 合		① 定員5人 ② 定員6人 ③ 定員7人 ④ 定員8人 ⑤ 定員9人 ⑥ 定員10人 ⑦ 定員11人以上	1,744単位 1,458単位 1,255単位 1,101単位 982単位 887単位 681単位
③(2) 重症心身障害児に 休業日に行う場合		① 定員5人 ② 定員6人 ③ 定員7人 ④ 定員8人 ⑤ 定員9人	2,024単位 1,694単位 1,457単位 1,280単位 1,142単位

## ○運営に関する基準（サービス等の提供・記録等）

**Q** 利用者の状況を把握するためのアセスメント様式は、決められた書式を用いて行うか。

**A** アセスメント様式については、指定されたものではなく、事業所ごとに使用される書式を活用することになるが、利用者から得られた情報が偏ることのないよう記述できる様式がふさわしい。

### 1 利用者の心身の状況等の把握（アセスメント）と関係機関との連携

指定地域移行支援事業者は、地域移行支援を行うに当たって、利用者の心身の状況や生活環境、地域生活に必要なとされる保険医療サービス等の有無や情報等の把握に努めなければなりません（地域相談支援運営基準12）。また、支援の際は利用者の意向や家族関係、地域とのつながりを重視しながら、市町村、指定障害福祉サービス事業所、保険医療サービス、インフォーマルサービスに関係する者等との関係を深め、利用者の意向に沿った地域移行支援の提供が行えるよう関係機関と連携して支援を行います（地域相談支援運営基準13）。

### 2 身分を証する書類の携行

指定地域移行支援事業者は、利用者が安心して地域移行支援の利用ができるよう地域移行支援従事者に事業所の名称や従事者の氏名等が記載された身分証を携行させることとしています。初回訪問時や利用者その家族から求められたときは、自身の所属等の紹介とともに、併せて身分証を提示します（地域相談支援運営基準14、平24・3・30障発0330第21 第二 2(8)）。

### 3 サービスの提供の記録

指定地域移行支援従事者が利用者に対して地域移行支援を行った際は、地域移行支援の提供日や支援の具体的な内容、次回の予定、その他必要な事柄を後日一括して記録するのではなく、支援が行われた都度記録しておく必要があります。また、利用者から指定地域移行支援を提供したことについて確認を受けることとされています（地域相談支援運営基準15、平24・3・30障発0330第21 第二 2(9)）。

MEMO

■関係機関との連絡調整

指定地域移行支援を提供するに当たっては、市町村、指定障害福祉サービス事業者等と、利用者が退院又は退所後の地域生活における関係機関との連絡調整等を行うこととなります（地域相談支援運営基準24、平24・3・30障発0330第21 第二 2(18)）。

◆医療連携体制加算の要件◆

医療連携体制加算(I)	医療連携体制加算(II)	医療連携体制加算(III)
医療機関等との連携により、訪問した看護職員が看護の提供等を行った場合（対象者が1人の場合） <b>1</b> <b>6</b>	医療機関等との連携により、訪問した看護職員が看護の提供等を行った場合（対象者が2人～8人の場合） <b>2</b> <b>6</b>	医療機関等との連携により、訪問した看護職員が介護職員等に痰の吸引等に係る指導のみを行った場合（看護職員1人1日当たり） <b>3</b>
医療連携体制加算(IV)		医療連携体制加算(V)
介護職員等が看護職員の指導の下、痰の吸引等に係る指導等を実施した場合の支援体制を評価して算定（利用者1人1日当たり） <b>4</b>		日常的な健康管理、医療ニーズが必要となった場合に適切な対応がとれる等の体制を整備している場合に算定 <b>5</b>
医療機関等と看護職員の訪問について文書による契約が必要です。医療機関等の「等」には、同一法人内の施設において配置基準以上の看護職員が配置されており、同施設内の運営に支障がない範囲で同施設の医師の指示により派遣される場合も考えられます。看護師を雇用し配置しても対象となります。医療ケアが行われなくても対象となります。個別支援計画に明確に位置づける必要があります。		

**1** 事業所等が看護職員を雇用して医療ケア又は喀痰吸引等に係る指導を行った場合についても加算の対象となります。ただし、医師の指示に基づいて行われる必要があります。

基準上で事業所に配置が求められている従業者のうち、保健師、看護師又は准看護師の資格を有する者が、医療的ケア又は喀痰吸引等に係る指導を行った場合についても加算の対象となります。その場合には、当該業務に係る勤務時間は基準上で必要な常勤換算の時間数には含めません。

**2** 9人以上の利用者がいる場合は、複数の看護師で対応することが必要です。多機能型事業所についても同様の考え方となります。

**3** 事業所に痰の吸引等が必要な利用者が複数いる場合は、以下の数式にあてはめます。

(単位×看護者数) ÷ (当該月の事業所の利用者のうち、痰の吸引等が必要な利用者数)

**4** 看護職員が痰の吸引等を行った場合は、医療連携体制加算(IV)ではなく、医療連携体制加算(I)又は(II)を算定します。