

3 ケアプランに関する事例

①ケアプラン内容に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	その他	<p>自分は利用当事者の知人で、利用当事者の家族から相談を受けたので電話した。</p> <p>利用当事者は近寄りハビリテーション病院から退院する予定で、退院後、施設入所を勧められているが、家族は在宅で介護していきたいと考えている。</p> <p>家族は週2回午前中に仕事へ行くので、その間訪問介護員に来てもらって見守りをしてほしいと介護支援専門員に言ったところ、同居家族がいるので、訪問介護が受けられないと言われた。地域包括支援センターにも相談したが、同じ回答で相談にも乗ってもらえなかったとのことだった。</p> <p>どのような場合でも同居家族がいることで、訪問介護が受けられないのか。</p>	<p>訪問介護での生活援助については、同居家族がいることで、利用できない場合もあるが、家族の病気等の理由により家事ができない場合は利用できることになっていることと、身体介護は同居家族がいても利用できることを説明した。</p> <p>午前中の3時間の見守りだけとなると介護サービス計画上無理があると思われることを伝え、午前中のみ通所介護もあるので、検討してはどうかと伝えた。</p> <p>介護サービス計画は介護支援専門員が利用者の状態と利用者及び家族の要望等を踏まえて作成するので、介護支援専門員に再度要望を伝えて十分に相談するよう助言した。また、介護支援専門員が対応してくれない場合は地域包括支援センターへ相談するよう勧めた。</p>

4 サービス供給量に関する事例

①介護サービスの量が足りない

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	利用当事者	<p>訪問介護を利用しているが、訪問介護員に希望する時間に来てもらえないため、事業所を変更したい。事業所のガイドブックを見て探しているが、どこからも「訪問介護員がいない」との理由で断られてしまう。このままでは介護難民になってしまう。</p>	<p>介護支援専門員と相談しながら探すよう助言した。後日、介護支援専門員が事業所を探してくれていたので、翌月から変更することになったと報告があった。</p>

5 介護報酬に関する事例

①請求に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	家族	<p>領収書も説明もなく利用料が引き落とされており、理由がわからない。</p>	<p>事業所と家族、地域包括支援センター職員にて面談を行い、事業所から請求間違いであった旨の説明が行われ、謝罪した。事業所へ介護保険証の確認を行うこと、利用料を引き落とす際は連絡を行い、領収書の発行をするよう指導した。</p>