

(24) 特定介護予防福祉用具販売**①事務手続（利用者負担を含む）に不満**

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	利用者	要支援2の認定を受け、シャワーチェアを購入したいが、福祉用具販売の事業所から、区分変更申請中であるので、一旦全額支払い、認定が下りてから利用者負担分を除いた金額を戻すと言われた。最初から1割の支払いで出来ないのか。また、要支援・要介護の認定を受けていなければ適用されないのか。	原則、区分変更申請中は、一旦全額費用を支払い、認定が下りてから非該当（自立）とならない限り、償還払いにて利用者負担分以外の金額が返還されること、また要支援・要介護の認定を受け、介護が必要な方が対象者となることをあらためて説明した。

(25) 介護予防福祉用具貸与**①介護サービス内容に不満**

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	家族	要支援2の利用当事者が借りていた車いすの期限がせまってきたので介護保険で借りることはできないかと相談したが、状況を確認せず自費と言われた。 歩行器を借りたとき、介護支援専門員がサービスを定めるというが、利用当事者やその家族の意見が反映されないのはおかしいと思う。	要支援2の方が車いすを借りる時の要件及び要支援2では自費での貸与となることを説明した。 介護サービスを使う時は介護支援専門員が計画を立て事業所との契約が必要であり、毎月のモニタリング、サービス担当者会議の流れを伝え理解をいただいた。

(26) 介護予防・日常生活支援総合事業通所型サービス**①介護サービス内容に不満**

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	利用者	通所型サービスC（短期集中予防サービス）の終了時に、次の受け皿等の案内がなかった。	傾聴に努め、総合事業の通所サービスについて案内を行った。また、事業所に電話し、今回の件について事実確認を行うとともに担当の地域包括支援センターへ情報提供を行った。

②契約解除に不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	利用者	介護予防通所介護事業所から、新総合事業の指定を受けない方針のため、来年度以降受け入れができないと説明を受けた。契約解除であれば文書で通知すればいいところ、口頭で説明を受けた対応もおかしい。	管理者に連絡し、苦情内容について説明した。事業所としては、来年度以降サービス提供できないと伝えたわけではなく、指定を受けない意向を伝えた際に誤って理解されたとのこと。翌日、管理者から、利用当事者がサービス利用を強く希望するため、緩和した基準の指定を受けることとし、その旨を本人に伝えたことを確認した。