

6

その他制度上の問題に関する事例

①制度に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	利用当事者	介護保険で訪問看護を利用すると、介護支援専門員が通院に同行して医師から色々聞くと聞いた。訪問看護は医師が判断して決めることなのだから介護支援専門員がそこまでするのはやりすぎではないのか。	介護保険を利用する場合、制度上事前に居宅サービス計画を立てる必要があるため、介護支援専門員は医師からサービス導入の可否を含めた意見を聞く場合がある旨を説明した。ただし、介護保険を一切使わず、訪問看護だけなら医療保険適用で行うこともあり、それならば介護支援専門員が介入することはないと説明した。
2	家族	今年から家族の介護保険負担割合が2割になったが、年金額は今までと変わらないため納得できない。現在、利用当事者は認知症対応型共同生活介護に入居していてその費用が年金で足りる時と足りない時があり、2割負担では生活が厳しい。	介護保険負担割合の判定方法について説明し、年金以外に昨年と変わるような収入がなかったか尋ねたところ、道路整備のため立ち退いて地域内で転居し、収入として立ち退き料はあったが、新しく家を建てるためにそれを上回る支出があったとの話であった。このような場合は立ち退き料は収入としないで欲しいと要望されたが、負担割合の判定は現行の制度上、合計所得金額を用いているためどうすることもできないことを説明した。要望については記録すると伝えた。また、認知症対応型共同生活介護については負担限度額の適用外であること、高額介護サービス費は該当すれば保険者から案内していることも説明した。介護保険料の減免の制度があることについても説明し、詳細な状況は保険者に相談することを勧めた。

番号	相談者	苦情内容	対応結果
3	家族	<p>家族が介護サービスを利用するにあたり、様々な契約書を交わしているが、なぜ契約をしなければサービスを利用できないのか。</p> <p>また、契約書とは本来、印紙を貼り、割り印を押すこととなっているが、もらっている契約書にはそれがされていない。契約書としては不完全である。</p>	<p>契約書について確認し以下のとおり説明した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護保険法および条例等に「契約書を交わさなければいけない」と記載されているわけではない。 ・契約は当事者（利用者と事業者）の意思の合致により成立するものである。 ・日本では現在、口頭での契約も有効ではあるが、口約束で契約を行ってしまうと、内容の齟齬により後でトラブルになる可能性もあり、訴訟等では文書で確認をしている内容が重要となる。 ・契約書は、事業者と利用者双方の権利義務を明確にすることにより後の紛争を防止する目的で作成する書面である。 ・印紙の貼付については平成12年に厚生省（現厚生労働省）からの通知があり、介護サービスにかかる契約書の内容は「利用者の要望に沿った介護サービス計画に従い、利用者が全体として適切なサービスの提供を受けるために記載されているもの」であり、「当事者の一方が仕事の完成を約し、相手方がその仕事の結果に対して報酬を支払うといった性格のものではない」とのことから、民法上の請負契約書には該当せず、印紙税の課税文書には該当しないこととされている。
4	家族	<p>両親とも要介護状態。訪問リハビリテーション及び通所介護を利用しているが、介護に限界を覚えており、短期入所療養介護の利用を希望している。しかし、現在の居住地は送迎の範囲を外れている。同じ地域内で、送迎を受けられる範囲と受けられない範囲があるのは不公平ではないか。</p>	<p>短期入所サービスについては送迎範囲が広いので、利用可能な施設は多くあることを説明した。希望されている短期入所療養介護事業所については確かに送迎の空白地帯に当たるが、近くの事業所で「要相談」というところはあるので、相談してみるよう提案した。それが駄目な場合は、通所介護と短期入所生活介護との組み合わせが現実的ではないかと助言した。</p>