

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	家族	<p>小規模多機能事業所を利用したいが、申込みをして1年以上経っても順番が回って来ない。</p> <p>介護支援専門員にも伝えているが、どうやら自分の順番の前に他の人が優先されてしまうらしい。保険者に相談したところ、事業所は利用できない理由を説明しなければならぬが、保険者として事業所の優先順位等のルールに踏み込んでの指導はできないと言われた。</p>	<p>介護老人福祉施設等の入所については、優先順位を決める際に、介護環境や要介護度等いくつかの項目を点数化して客観的に入所の順位をある程度決めていることもある。しかし、自身が入所の対象者となった場合でも、他の入所者の安全な介護環境を整えることを優先して、入所者を選定し直していることがある。その場合には必ずしも順番通りとならないのではないかと説明した。</p> <p>利用申込者にそのような詳細まで説明をしていないこともあるので、納得できなければ今後の見通しも含め、再度申し込んでいる事業所に聞いてみたらどうかと助言をした。</p>
2	家族	<p>短期入所生活介護の利用を申し込んだが、利用当事者に透析が必要なため、断られた。近隣自治体では受入れできると聞いている。当該地域の事業所で利用できない理由を知りたい。</p>	<p>介護支援専門員に状況を確認したところ、体制が整っていないため、不可という事業所もあったものの、地域内すべての事業所に受入れ状況を確認していなかったことから、まずは情報収集した上で家族に説明するように依頼をした。</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>独居で暮らす家族の介護サービス利用料の請求が、前月よりも金額が上がっていた。内訳には、「訪問サービスの初回加算200点」とある。訪問介護員は同じ人が来ているのに、なぜ「初回加算」がついたのか。</p>	<p>保険者から介護支援専門員に確認したところ、請求で初回加算がついたのは、訪問介護員が所属する事業所が変更となっていたからであった。介護支援専門員に対して「利用当事者宅に向いて、初回加算がついた理由を説明してほしい。」と依頼をし、了解を得た。</p>
2	事業者・施設	<p>通所介護事業所にて、介護職員処遇改善加算の不正な支払いが行われていた疑いがある。調査を行い、結果を連絡してほしい。</p>	<p>調査の結果、過去2年間、看護職員及び送迎の運転手にも当該加算が充当されていたことが分かった。相談者には、実地指導を行い、東京都と情報を共有した旨を伝えた。</p>