

## 8

## サービス提供、保険給付に関する事例

## (1) 居宅介護支援

## ①介護サービスの調整をしてくれないことへの不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	利用当事者	訪問看護は会話をするだけで、訪問時間も決まっておらず、人疲れもするので利用を断りたい。しかし、介護支援専門員から「医師が指示しているので、断ることはできない。」と強い口調で言われた。医師からは訪問看護を中止しても構わないと言われている。	訪問看護を中止するのであれば、居宅サービス計画の変更が必要になってくる。医師に訪問看護を中止しても構わないと言われたことを介護支援専門員に伝えるとともに、人が訪問すると疲れることや訪問看護への不満等も話して、今後のサービス利用について相談するように助言した。
2	利用当事者	薬が効かないので、利用している訪問診療をやめて、自分の通院したいところに行きたいと思っている。しかし、介護支援専門員に聞き入れてもらえず、服薬も自分でやめた。介護支援専門員が反対するのは、その医師とつるんでいるとしか思えない。	介護支援専門員に事情確認したところ、利用当事者の意向をきちんと確認するため、近日中に、利用当事者宅を訪問する予定であったとのことだった。これを受け、保険者から利用当事者に連絡し、介護支援専門員がこれから訪問するので、自身の意向を話し、よく相談することが必要であると伝えた。
3	利用当事者	利用当事者は最近入院をした。その際、介護支援専門員に訪問介護員を依頼したが断られた。階段の上り下りすらできない状態であるのに、介護支援専門員から一切連絡がない。	入院先で訪問介護員を依頼するのは制度上できないことを説明するも、相談者は既に知っている様子だった。介護支援専門員に一度連絡を取り、今回の苦情を伝えるということで納得してもらった。苦情の内容を介護支援専門員に伝えると、利用者が特定できた様子。相談者は入退院を繰り返しており、病院に行っても会えないことが多々あった。退院後、サービスは再開しているとのことだった。 後日、介護支援専門員に苦情があったことを伝えた旨相談者に電話連絡したところ、介護支援専門員から連絡があったとのこと。
4	利用当事者	介護支援専門員を自身で探して新しい担当者に代わった。しかし、訪問介護事業所を変更したら、以前と同様に1日1回の訪問サービスではなく、午前と午後に分割するサービスとなってしまったので不服である。以前と同様のサービスを受けたい。	介護支援専門員へ確認したところ、利用当事者の希望のサービス内容を満たすためには、この居宅サービス計画となるとのこと。保険者から利用当事者にサービス提供の現状について説明したところ、自分にとって最善の居宅サービス計画ならやむを得ないと理解を得た。
5	利用当事者	居宅サービス計画書では、週に3回訪問介護員が訪問することになっている。しかし、一人が体調を崩し、今は2回しか来ていない。いつから3回になるのか介護支援専門員から連絡がなく、不安である。	訪問介護員を派遣できる事業所は複数利用しても問題ないので、週3回にしてほしい旨を再度介護支援専門員に伝えてみるように説明した。

番号	相談者	苦情内容	対応結果
6	利用当事者	現在、週6回1時間の訪問介護を利用し、買い物をお願いしている。サービス時間を1時間30分にしてほしいと要望しているのだが、なかなか増やしてくれない。	買い物時間が足りないならば、日用品や弁当の宅配サービスを利用してはどうかと提案したが、宅配は手数料がかかる等利用について消極的であった。 了解の上、訪問介護事業所サービス提供責任者及び介護支援専門員まで架電し、本件苦情相談内容を伝える。利用当事者は、訪問介護員が訪問すると、買い物とは関係ない話を長時間に渡ってすることが頻繁にあり、サービス時間内に終了できない事態となっているとのこと。買い物については対応できているので、お話の時間が一定の時間にて終われば、1時間で、十分に対応できると考えており、その旨を利用当事者にも話をしているとのことであった。適宜、当該サービス提供状況等を確認しながら、利用当事者に対し、引き続き説明及び対応に努めていただくようお願いした。
7	家族	家族（相談者とは別の家族）が利用当事者の介護支援専門員になっている。介護支援専門員の居宅サービス計画によると、サービスが利用できていない、病院にも連れて行ってない状況である。身内が介護支援専門員として仕事をしていることに問題はないのか。	介護支援専門員として家族にかかわることは問題ないと伝えた。また、居宅介護支援事業所及び地域生活支援センターへの相談を助言した。
8	家族	複数事業所の訪問介護員にトイレ介助や清拭してもらっている。トイレ介助ができる訪問介護員のうち、2人が退職等で来られなくなり、毎日5回の予定に穴が空いているのに、介護支援専門員が代替りの訪問介護員をなかなか手配してくれない。	事業所の管理者及び介護支援専門員によると、利用当事者は訪問介護員による歩行介助でトイレに行くことに固執しているが、転倒リスクが高い。代替りの事業所を探しても、ポータブルトイレを使用するなら引き受けるが、現在の方法では難しいと断られてしまうとのこと。ポータブルトイレの使用については利用当事者が拒否している。このような状況が何年も続いており、相談者の負担も大きく、在宅介護は限界に近い状況である。保険者から、確認した内容を相談者に説明するが納得されず、事業所の本社への苦情の代弁を希望したため、本社担当者に連絡をした。後日、相談者及び本社担当者双方から、話し合いの結果、他事業所の介護支援専門員に変更するという事で納得したと報告を受けて終了となった。
9	家族	これまで通所介護や短期入所生活介護を利用してきたが、精神的にも家族でこれ以上の介護は困難であるので、介護老人福祉施設への特例入所を希望している。しかし、介護支援専門員に話を聞いてもらえない。相談しても「要介護2では難しい。」の一点張りで、勝手に介護老人保健施設に申込みをしてしまい、驚いてしまった。	過去に特例入所に該当した例について話をした。特例入所の判定は機械的に行っているのではなく、家族の状況等も含めて総合的に判断している。居宅サービスを検討してもらうことが前提だが、症状の重さや家族の介護力を考えて限界ならば、全く対象にならないということはない。入所者会議で優先度が高いと判断された時点で、施設から保険者に特例入所申込みを提出し、その後保険者側の判断を施設に伝える。まずは介護支援専門員ともう一度話し合うのが良いが、不信があるならば介護支援専門員の変更も可能であると伝えた。また、優先度の問題で、待機者が少なければ該当する可能性もあるので、複数の施設で聞く方法もあると伝えた。 利用当事者及び家族、介護支援専門員、施設で話し合ってもらったこととした。

番号	相談者	苦情内容	対応結果
10	家族	週末の訪問介護の利用を増やすため、介護支援専門員に依頼すると、週末の訪問介護利用は従事する訪問介護員も少ないこともあって、難しいので、家族で探してほしいと言われた。 相談者からサービス利用を強く希望した結果、サービス担当者会議が開催されることとなった。ところが、開催日の前日になって地域包括支援センターから同居家族が居るため、「今回の訪問介護利用は不適切。」との連絡があり、サービス利用ができなくなった。	介護支援専門員は代えることができること、また、同居家族が居る場合には、生活援助中心の訪問介護は利用できない可能性があることを伝える。相談者及び利用当事者ともに他自治体の住民であったため、いずれにしてもどのような理由で、今回の訪問介護利用ができなくなったのか、介護支援専門員、訪問介護事業所及び地域包括支援センターに詳しい説明を求め、確認するように伝えた。
11	利用当事者	自分は介護保険を利用せずに生活できるのに、訪問介護員が家に来る。そっとしておいてほしい。	事業所に連絡し相談者の要望を伝えた。事業所によると、相談者が来訪をキャンセルするが、同居する家族は必要性を感じており、心配する家族から事業所に連絡がくる。相談者の拒否と家族の心労を考慮し、しばらく様子見をすることを家族と協議したところである。訪問診療の先生とも相談しながら対応を決めていくとのことだった。

## ②介護支援専門員の態度や言動に不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	利用当事者	介護支援専門員に買い物を何度か依頼したが、いつも領収書がもらえていない。また、つり銭が受け取れない。金額不足と言われ追加でお金を渡したこともある。品物は数日後にしか受け取れない等があり不信感があり、直接介護支援専門員に理由を聞くが、ごまかされてしまい事実確認ができない。自分以外にも被害にあっている人がいるかもしれない。	保険者から介護支援専門員に連絡をし事実確認をしたところ、「そのような事実はない。」と否定をした。その後「介護支援専門員が利用当事者宅を訪問し、金銭を搾取したことについて謝罪があった。」と利用当事者から報告があった。 警察からの聞き取りの結果、当該地域でもう1件被害に遭った人がいたことが判明した。現在も介護支援専門員の聞き取りは継続して行われている。 被害に遭った利用当事者には居宅介護支援事業所の管理者から謝罪し、金銭の返金が行われた。利用当事者の希望により居宅介護事業所の変更支援を行った。
2	利用当事者	介護支援専門員が持ってきた利用票を後で確認したら、別の利用者のものだった。介護支援専門員に連絡したところ「捨ててくれ。」と言われた。結果的には、介護支援専門員が自分の利用票を持参した時に返却した。	事業所へ確認の連絡をした。事業所からは、「個人情報の重要性の欠如から生じたものと真摯に受け止め、今後研修を行い意識向上に努めます。」との連絡を受けた。
3	利用当事者	転倒により膝を痛めて自立歩行が困難となったため、他地域にある病院に介護支援専門員に付き添ってもらいタクシーで通院した。利用当事者が病院の受付システムの操作を忘れてしまったため、予約時間になっても呼ばれず、予定時間を超過してしまった。介護支援専門員には次の予定があるため、「もう帰ってください。」と伝えたが、介護支援専門員は「あんたを置いて帰れない、次の約束があるが帰れない。」と公衆の面前にもかかわらず大声で言われた。今後も介護支援専門員と上手く付き合っているか不安がある。仮に介護支援専門員を変更したいと申し出た場合、介護サービスが利用できないか不安である。	苦情内容を傾聴し、利用当事者の状況を聞く。介護支援専門員を変更しても、介護サービスが利用できなくなることはないので心配する必要はないことを伝えた。また、サービス契約なので契約解除になることを伝え、新しい介護支援専門員を自身で探すか、近くの地域包括支援センターに相談するように話した。

番号	相談者	苦情内容	対応結果
4	利用当事者	介護支援専門員が毎月持ってくるはずのサービス利用票を、利用当事者が催促しないと持ってこなかったり、利用当事者の控えの分だけ送ってきたりする。本来は2部持ってきて、利用者が押印して、利用者と事業所で1部ずつ保管するものではないのか。	介護支援専門員に状況を確認したところ、毎月モニタリング訪問時に持参して確認印をもらっている。今月分については、利用当事者の都合で利用する事業所が変更となり、軽微な変更であるため、修正した利用票は利用当事者の控えのみを送ったとのことだった。保険者の介護保険の指導担当係の意見では、変更内容が軽微である場合には利用当事者に説明して了解が得られていれば、修正分にまで確認印は必要ないのではないかとのことだった。利用当事者にその旨を伝えたが納得せず、直接介護支援専門員と話すとのことで相談は終了した。
5	家族	月末を待たずに、すぐに後任の介護支援専門員に変更してほしいと申し出たが、介護支援専門員が、今月末までは担当すると言ってきかない。利用当事者が、介護支援専門員を嫌っているのですぐに変更したい。	介護支援専門員に確認したところ、夫婦2人を担当しており、引き継ぎに時間がかかるので今月末の交代で家族と合意していたとのことだった。保険者から介護支援専門員に対し、利用当事者及び家族に、すぐに引継がない理由を丁寧に説明して、契約終了時期について話し合っしてほしいと助言した。話合いの結果、月末を待たずに、月の途中で居宅介護支援事業所が変更になった。
6	家族	利用当事者は、およそ1か月前に家の中で転倒、大腿骨骨折にて手術入院、現在はリハビリテーション病院に転院している。 介護支援専門員は月に1度定期的に訪問するものの、終始メモを取りながら調査しているだけのように見受けられ、肝心の利用当事者の状態や様子を正確に把握しているようには感じられない。家族に対する言葉掛け等にも、労いの支援、配慮等も欠けている。 介護支援専門員の変更を考えており、どこの介護支援専門員に頼めば良いか分からない。入院加療もあって、利用当事者の状態も変化しているため、在宅に戻る機会に変更したいと思っている。	利用当事者は入院加療中とのこともあり、現在の利用当事者の身体状態を把握している当該医療機関と相談して、新たな居宅介護支援事業所を検討するも、一つの方法と助言をした。
7	家族	介護支援専門員があまりにも威圧的で怖いので、しばらく我慢をしていたが、変更することにした。次の介護支援専門員が見つかり、今後、書類等の引継ぎがされるようだが、変更することの腹いせに、あることないことを大げさに書類に書かれてしまうのではないかと不安になっている。	介護支援専門員の引継ぎにおいては、在宅での介護サービスが滞りなく継続するために必要な情報提供を行う必要がある。当該介護支援専門員の書類や情報提供についてはあまり気にせずに、次の介護支援専門員との信頼関係を築ければいいのではないかと助言した。
8	家族	利用当事者は、以前は車いすを使用していたが、歩いて通院できるようになり、通所介護サービスを利用する必要性を感じられなくなった。介護支援専門員には、利用したくないと何度も伝えたが、月1回の訪問の度に通所介護サービスの利用を勧められ、うっとうしく感じている。	相談者は家族の介護を負担だとは感じていないとのことで、通所介護サービスを利用するほうがストレスになるとのことだった。利用当事者は、サービス利用について自由に選択できること、利用当事者の意思は尊重されるべきであることを伝え、介護支援専門員に対し、再度、利用当事者及び相談者のサービス利用についての意向を伝えるよう助言した。

## ③ 介護支援専門員の訪問に不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	家族	介護支援専門員が突然、印鑑を押して欲しいと訪問してきた。本来であれば、事前に連絡があるべきではないだろうか。また、いきなり印鑑を押して欲しいというのは非常識ではないだろうか。	事業所責任者に連絡をしたところ、介護支援専門員から状況を聞き、これから連絡をとって謝罪に行くことになっているとのこと。事業所の事実確認では、この暑さで体調を崩していないかとの配慮で、連絡をせずに訪問した。用事もないのに訪問してはいけないと思い、利用表を持参し、予定表に確認印を押してもらおうとしたとのこと。 保険者から、印鑑をもらう際は、計画の説明をしっかりと、同意をもらうことを徹底するように伝えた。
2	家族	介護支援専門員が1回も訪問せずに、電話だけの対応で、適切なケアマネジメントを受けていない。	傾聴に努めた。介護支援専門員が状況把握のため、当事者間の調整を行い、利用当事者の自宅を訪問することとなった。また、担当圏域の地域包括支援センターに情報提供を行った。
3	家族	利用当事者は昨年5月から入院中だが、在宅だった頃の介護支援専門員が仕事上のかかわりはないはずなのに頻りに面会に行き、利用当事者の通帳やキャッシュカード、印鑑類を預かって金銭管理しているようだ。利用当事者に成年後見人をつけようと病院の医師に相談したら「認知症ではなく、自分の意見が言える人なので個人の領域には踏み込めない。」という見解であった。お金をだまし取られる心配もある。	利用当事者に責任能力がある場合には、個人の意思が重要なので保険者から干渉することはできない。利用当事者に通帳等を確認するように勧め、警察への相談、若しくは社会福祉協議会の金銭管理サービスを利用できないか問い合わせてみてはどうかと提案した。相談者は社会福祉協議会に問い合わせてみるとのことだった。
4	家族	利用当事者は、訪問看護で理学療法士によるリハビリ目的にて、利用開始を予定している。それに伴い、介護支援専門員及び当該訪問看護事業所、通所介護事業所の職員が利用当事者の家に集まり会議が行われたのだが、家の中も狭いし、毎回やるとなると大変だと思う。介護支援専門員の業務として決まっていることなのか。	今回の会議は、訪問看護（訪問リハビリ）サービスの利用開始に伴う、サービス担当者会議であると考える。利用者の状態、利用者・家族の意向及びサービス利用状況等を確認、共有し居宅サービス計画作成につなげる目的として実施される。訪問看護事業所からは管理者である看護師が当日参加し、説明や情報提供及び共有をしたと思われる。今後については介護支援専門員と改めて相談していただくように助言する。

## ④ 管理者等の対応に不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	利用当事者	リハビリテーション目的にて医療機関に入院中であり、今月中には退院し、在宅に戻る予定である。来月から事業所内で担当変更が予定されているのだが、今年に入って3人目となる。頻りに介護支援専門員が変更となるため、事業所に対して不信感を感じ始めている。 介護支援専門員を利用者の意向で自由に変更しても良いのか。どこに相談したら良いのか。	利用当事者及び家族の意向等から介護支援専門員及び事業所の変更を希望することは可能である旨を話した。住所管轄の地域包括支援センターに相談し、事業所一覧等を入手、検討等進めていただくように伝えた。 まずは、現在若しくは次の介護支援専門員に利用当事者の状態等をアセスメントしてもらおうなどし、今後の在宅支援及び介護支援専門員変更も含め相談を進めていただいてはどうかと助言した。

## ⑤居宅サービス計画、介護サービス等の説明の不足

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	家族	介護支援専門員と同行で初めて通所介護に行った。今後も通うことになるようだが、家族は場所や頻度を知らない。居宅サービス計画ももらっていない。昨日急に介護支援専門員から、2日後にサービス担当者会議を開くと連絡があった。介護支援専門員の頭の中では話が進んでいるらしいが、不信感が募っている。	傾聴し、居宅サービス計画の説明を求めるように助言したところで、まずはサービス担当者会議に臨み、それでも不信感が拭えないときに変更を考えてみるということになった。
2	家族	利用当事者は要介護2の認定を受け、現在は介護用ベッドや車いす、スロープをレンタル利用中。利用当事者は脊柱管狭窄症で、病院に月数回通院している。その際に介護タクシーを使用しているが、前回に利用した際、費用が値上がりしていた。家族が介護支援専門員に説明を求めたところ、介護保険で決まっていることなので、止むを得ないと言われた。	一般的に介護タクシーは通院等のための乗車又は降車の介助、準備等も含め訪問介護にて支援を要する場合、介護保険が利用されることがある。タクシーの移送運賃は介護保険適用外で、その他実費の費用等も考えられ得ることを説明した。介護支援専門員が説明したのは、介護保険の適用の可否の部分であると考えた。本件苦情相談について、代弁できる旨を話し、了解を得た。当該介護支援専門員及び介護タクシー事業者に本件苦情相談内容を伝えた。介護タクシー利用での通院の際、利用当事者の身体状態から訪問介護（身体介護）の支援が必要と判断し、居宅サービス計画にサービス予定を入れていた。しかし、実際の支援に要する時間が20分間に満たない実績報告があり、介護保険適用は難しいと判断、事業者のあらかじめ設定された介護等にかかる実費の利用料が発生した事態があったとのこと。相談者である家族に対し、サービス利用に関する経過等も含め、詳細な説明を介護支援専門員に依頼し、改めて了解されて終了となった。
3	家族	新規の認定を受け、介護支援専門員と面談したが、説明もなく契約書にサインするよう求められた。不信感を抱いた。介護支援専門員を変えたい。	介護支援専門員は変更ができる旨を説明し、納得いただいた。

## ⑥ 契約解除に不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	家族	手にはめるミトン（手袋）を見たいと福祉用具販売事業所に依頼したところ、介護支援専門員からミトンを使用するのは身体拘束にあたるので介護支援専門員の契約を終了すると言われてしまった。	介護支援専門員に事実確認したところ、利用当事者が便を触ると困るので、ミトンを使いたいと家族が福祉用具事業所経由で聞いていた。ミトンで身体拘束しなくても便を触ることの対策は打てるが、もしどうしても家族がミトンを使うと言うなら契約を続けられないかもしれないと言った。しかし、相談者は、介護支援専門員が「ミトン使用イコール契約終了」と言ったと感じたとのことだった。 居宅介護支援事業所の運営法人は、今後は誤解を招く説明をしないように介護支援専門員を指導する予定であるとのことだった。
2	家族	介護支援専門員が突然変更となった。変更となる事由も聞いておらず、詳しい説明等がなかった。そもそも適切に業務を行っていなかったのではないかと、不信感が強くなってきている。	保険者から介護支援専門員に架電し、本件苦情内容を伝えた。担当が変更となる事由に関し、改めて利用当事者及び相談者に説明等するとともに、利用当事者の在宅介護支援の継続ができるように努めるように依頼をした。

## ⑦ 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	利用当事者	福祉用具貸与を利用しているが、種類は変えていないのに毎回請求額が変わる。先月から自費が1万円以上増えた。	介護支援専門員に事実確認したところ、先月は福祉用具事業所がスロープの請求の入れ忘れがあったとのことだった。以前自費で負担できる額を聞いていたので、その内容で提案したと福祉用具の事業所から説明した。他サービスとの関係があるので、介護支援専門員から説明すべきだったかもしれないとのことであった。介護支援専門員からこれまでの対応方法と今後について、説明するように伝えた。
2	利用当事者	利用限度額を超えて自費分が発生している。介護支援専門員が提供票を持ってきたが、自費分について、単位単価の最も低いサービスで計算してくれていない。多少でも単価の低いところを自費にあててくれたら、支払いが安くなると思うが、一番安くなる方法で計算するように規定はないのか。介護支援専門員が勝手に決めていいのか。	自費分については、単位単価の低いサービスを選択して算定するような規定はない。また、介護支援専門員は、自費利用分について、どのサービスがどれくらい利用限度額を上回っているかということ、実際の金額を明示して、利用者の承諾を得なければならないことになっているので、その説明を求めるとともに助言した。
3	家族	利用当事者は老人ホームに入居中だが、歩けるようになったので自宅に戻したいと思い、居宅の介護支援専門員と話を進めている。居宅の介護支援専門員からは、退所日が先に決まらないうとサービスの手配や契約ができなと言われていたが、短期入所介護の手配や契約を先に行き準備を整えてから退所日を決めるという順番ではいけないのか。	一般的には退所の予定日が決まってから、介護支援専門員がサービスの手配を行う。契約は施設を退所してからでなければ難しいと説明し、介護支援専門員に状況確認のため、問い合わせることを提案したが、相談者が直接介護支援専門員に聞いてみることで終了した。
4	家族	介護支援専門員に介護老人保健施設入所の希望を出したのに、1か月経っても手続きが進んでいない。自分で介護老人保健施設に状況確認してみたところ、既に介護支援専門員からは必要書類をもらっており、後は家族からの申込書待ちであると言われた。 急いで提出し、入所できたが、介護支援専門員には誠意を持って仕事をしてほしい。	事業所によれば、施設の担当者に何度連絡してもつながらず、1か月経ってやっと手続きできたとのことだった。 経過報告だけでも利用当事者側にすべきだったのではと問うと、こちらも常に留守電で直接話ができなかったとのこと。後日、当事者間で話し合いがもたれ、事業者が謝罪し経緯を説明したところ、理解してもらったと報告があった。