

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 | 福祉用具貸与、販売の品目が少ない。利用当事者は現在、介護保険で介護用ベッドをレンタル利用中である。ベッドサイドに置く引出し付きのテーブルを使用したいと思い、福祉用具事業者に注文すると、当該商品は介護保険の福祉用具貸与・購入等の対象商品ではないと言われた。 | 介護保険の保険適用となる福祉用具貸与及び特定福祉用具販売には、介護支援に寄与する対象品目が決められていることを、改めて説明した。利用当事者の介護支援に必要な福祉用具として、居宅サービス計画に基づきサービス提供、保険給付される必要があるため、まずは介護支援専門員に確認していただくように伝えた。 |
| 2 | 利用 当事者 | 訪問介護員に買い物を頼んでいる。近所のスーパーは品揃えが悪く、欲しい物を買ってきてもらえないので、遠方の大きなスーパーやデパート等に行ってもらいたいが、自費になると言われた。 | 介護支援専門員及び訪問介護事業所と話し合い、訪問介護員ができる範囲で相談者の希望にどこまで対応してもらえるのか相談してみてもどうかと助言した。 |
| 3 | 家族 | 利用当事者が訪問介護の生活援助のサービスを受けているが、同じ敷地内の別棟に家族が住んでいることで、介護保険サービスが適用されていない。現在は、介護保険外の有償サービスとして利用している。同じ敷地内ではあるが、別棟であることや、介護する家族も高齢になっていることから、介護保険サービスが適用されないことに納得ができない。 | 生活援助のサービスについては、同居の家族等がいるという理由のみで絶対に利用できないというのではなく、同様に、家族等が別居ならば必ず利用できるというものでもない。また、保険者は、国の見解に基づいて、生活援助等を利用することの可否について一般的な考え方を示す立場にあり、実際に介護保険の生活援助のサービスが必要かどうかを最終的に判断するのは、介護支援専門員になる。介護支援専門員は家族の現在の状況等を勘案すると、介護保険サービスの利用の必要性がないと判断している可能性があるかと回答した。 |
| 4 | 家族 | 介護老人保健施設に入所中の家族について、外出許可をもらって3時間ほど自宅に連れてきたが、相談者は他の家族の介護もしており、介護が大変だった。介護負担が大きいと判断された場合には、施設からの外出でも介護サービスが利用できるように制度の改善を望む。そのように制度を改善していかないと施設から引き取る家族はいない。 | 傾聴後、介護老人保健施設に入所期間内の外泊や外出に関して介護保険での居宅介護サービスの利用はできないことを改めて説明した。自費で訪問介護の身体介護サービスを利用した場合や家政婦紹介所に依頼した場合の料金等情報提供した。 |