

3 ケアプランに関する事例

①ケアプラン内容に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	家族	昨年、利用当事者が転倒、骨折し、現在週1回リハビリテーション病院に通院している。医師から自宅での運動や散歩を指示されているが、忘れていたり嫌がったりしてできていない。訪問リハビリテーションや散歩介助のサービスを利用したいが、同居であれば家事援助はできないと地域包括支援センターから言われた。	訪問リハビリテーションに関しては、リハビリテーション担当医の意見等が必要になる。認定が決まって要介護になれば、家族が介護支援専門員を探すことも可能だが、要支援なら地域包括支援センターが担当するので、希望のサービスが使えるかは本人の要望も含め地域包括支援センターに再度相談してもらうように伝えた。

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	利用当事者	自宅で入浴するのが難しく、通所介護での入浴を希望したところ、いっぱいだということで空きを待っている。介護保険料を払っているのに十分な介護サービスが用意できないのはおかしい。	要支援の方のため、要支援で入浴可能な通所介護が少なく、利用可能な通所介護でも空きがないと利用できないことを職員から説明した。介護サービスの不足については担当所管に情報共有することで了承された。
2	家族	現在、他地域の施設に入所している。以前から地域内の施設を希望しているが、入れずにいる。他地域の住民でも入所が認められている人がいるのに、自分が入れないことに納得がいかない。	入所の決定は、公平性を保つため、保険者の指針に基づき優先順位を点数化し、選考されている。特例で入所を認めることはできないと説明した。

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	現在、利用中の短期入所生活介護では、午前中に現在の利用者を退所させて、午後に新しい利用者を受け入れている。しかしながら、1日分の単位で報酬を請求している。半日で退所させるのであれば、0.5日分で請求するべきではないのか。	事業所の運営方法については、基準上問題ない旨を説明した。短期入所生活介護の介護報酬については、国の基準で決まっていて、1日分の単位のみであることを説明したが、納得されていない様子だった。