

# 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	介護支援専門員は定期的に会いに来て、困りごとや相談等に対応してくれようとしな。相談したことについて、1か月半以上経つが、何の回答等も無い。手すりの利用の際も、居室内での動線等を確認することもなく手配したため、その後の調整等が多くなった。他の介護支援専門員に代えたいと思っている。	<p>担当する介護支援専門員を変更することや、他の事業所に替えることも可能であることを伝えた。また、介護支援専門員に代弁出来る旨を伝えるも、まだ利用を継続するつもりで、苦情や文句などを言ったと特定されたくないとのことだった。</p> <p>ただ介護支援専門員に対しては、当該保険者から何らかを伝えてもらいたいとのことであったため、介護支援専門員に架電し、本件相談があった旨を伝えた。介護支援専門員は、本件内容に関し了解、承知され、終了となった。</p>
2	家族	通所介護等の利用相談を介護支援専門員にしたが紹介されたのは希望している内容ではなく、説明もなかつたパンフレットを置いていただけであった。また、訪問介護員の急な休みについて問い合わせしても返答の連絡がなかったり、翌月の介護サービス計画の提出もない。	<p>家族の意向としては継続利用より事業所の変更を希望しており、地域包括支援センター等に相談し、これから別の事業所を探し検討していくとのこと。苦情については今後このようなことがないように、保険者から伝えてほしいとのことであったので、保険者から事業所の管理者へ連絡、苦情内容について報告したところ、管理者から相談者へ連絡をし、面会の約束をして説明及び謝罪を行うと回答があった。</p>
3	家族	利用当事者は要介護5の認定を受け、訪問介護サービス、訪問入浴サービスを利用しながら在宅介護生活を継続している。同居家族である相談者は鬱病で精神科に通院、また手の腫も痛めていて、こうした疾病のため、止むを得ない事情から、買い物や調理等の家事が出来ない状況にあることは、診断書も添えて介護支援専門員まで報告してある。それなのに、介護支援専門員からは、「調理や買い物を支援内容として追加することは介護保険では出来ない。どうしても利用したいなら、自費扱いとなる」と言われている。	<p>具体的にどのような事由で、訪問介護の生活援助の中で、相談者が希望されるような買い物や調理などができないのか、時間的なこと等も含め、介護支援専門員に確認していただくように助言した。</p> <p>介護支援専門員の変更は可能であるし、介護支援専門員により、計画される居宅サービス計画の中の細かな支援内容や優先順位等にも相違があることも考えられる。いずれにしても、在宅介護におけるサービス支援の内容や適否の根拠、費用などに関し、丁寧に利用者や家族に説明、同意を得ることは求められていることでもあるため、今一度、介護支援専門員と相談いただくようお願いし、相談者は了解され終了となった。</p>
4	家族	訪問介護員には買い物と掃除を頼んでいる。利用当事者が人に甘えてばかりいると体が弱ってしまう。訪問介護員は必要ないのではないか。また、通所介護や介護用ベッドは、介護支援専門員がいないと使えないのか。	<p>保険者から</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①介護が必要と認定された人が、介護サービスを利用できるので、必要がなければもともと利用できない。</li> <li>②相談者が世話するから訪問介護員は不要ということなら、介護支援専門員に相談して介護サービスの利用をやめることもできると思う。</li> <li>③利用当事者が自分で動けるような支援方法を検討してはどうか。</li> <li>④介護保険サービスを利用する場合は、基本的に介護支援専門員が居宅サービス計画を作成することが必要である。</li> </ol> <p>と説明した。相談者は了解した。</p>
5	家族	利用当事者の福祉機器について今よりレンタル料が安い業者に変更できないか介護支援専門員に相談したが、言い方が冷たく不親切なので注意してほしい。いずれは介護支援専門員を代えたいと思っている。	<p>介護支援専門員の変更については地域包括支援センターを紹介した。介護支援専門員への苦情を事業所に伝えてほしいとの要望があったので、匿名で事業所の管理者に伝え、介護支援専門員に周知していただくようにした。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応結果
6	家族	訪問介護を週5日、朝と夕に支援に入ってほしいと介護支援専門員にお願いしたが、依頼していたことと違ったことを言われた。家族の希望が伝わっていないこと、介護サービスの内容を確認する話合いもしていない。	保険者が介護支援専門員に確認したところ、夕方の支援希望は聞いていないとのことであったため、相談者の言い分と話が違うことを介護支援専門員に伝えた。介護支援専門員に状況確認したことを相談者に伝え、改めて介護支援専門員と話し、本人のサービス開始を優先させてみてはどうかと提案をしたが、相談者の介護支援専門員に対する不信感が強く、介護支援専門員の変更の相談を管理者にしてみろということになった。

## 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	週2回訪問介護員を利用しているが、介護支援専門員が電話で訪問介護員と一緒に掃除するようにと繰り返し言ってくる。自分でやることはやっている、体調が悪く苦痛な日もあるのに、介護支援専門員の言い方が強制的で頭ごなしにがみがみ言うので心が傷つく。訪問介護員は代えたくないが介護支援専門員を代えるにはどうしたらよいか。	傾聴し、介護支援専門員の変更を地域包括支援センターに相談するように伝えた。また、主治医の指示であれば、介護支援専門員が代わっても掃除と一緒にやるという居宅サービス計画は変わらないかもしれないと伝えたが、それでも介護支援専門員の言い方が合わないため、代えたいとの要望があった。
2	利用当事者	月1回、訪問介護員に通院介助を頼んで受診している。先日、介護支援専門員と喧嘩になり、介護支援専門員をクビにした。しかし、1人では病院に行けないので、今後も月1回の通院介助は利用したいが、どうすればよいか。	相談者が希望すれば、介護支援専門員の事業所に苦情を伝えて状況確認することができること、また、介護サービス継続のため地域包括支援センターに相談して探そうにと説明した。相談者は、介護支援専門員への連絡は希望せず、自分で地域包括支援センターに電話してみるとのことだった。
3	家族	介護支援専門員が病院で主治医に会って話を聞いてくれない。介護支援専門員に同席で話を聞くことを望んでも忙しいからと断られてしまう。	医療との連携は必須であることを伝え、こちらから介護支援専門員に代弁できると伝えたが自分で言うとのこと。折り返し連絡があり、来月同行してくれることになったとの連絡があった。
4	家族	利用当事者の認定更新に関わる認定調査が行われた。事前に今回の認定更新について、認定調査の日時、進捗状況等についても連絡をしてもらう話になっていたのだが連絡等がなく、認定調査が実施された翌日に、病院の方から報告を受けて状況を知った。 利用当事者は認知症及び精神疾患もあり、自分の状態等について詳しい話ができないことも十分に考えられるので、家族が認定調査に同席しなかったができなかった。介護支援専門員は、こうした更新認定のこと等を家族に連絡・報告しなければならないのではないか。介護支援専門員からは情報提供や助言等もなく、最近では、訪問で居宅サービス計画を持ってこくことも少なくなり、連絡、報告、相談等の機会がなくなった。介護支援専門員を代えようとも思っている。	介護支援専門員の変更は可能であることを伝えた。また介護支援専門員は ①要介護認定の更新に関し、必要な援助を行わなければならない。 ②利用者及びその家族、事業者等との連絡を継続的に行き、少なくとも月に1回、居宅を訪問し、利用者に面接する。 ③利用者が居宅で日常生活を営むことが困難となり、介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介、その他の便宜の提供を行う。 以上のことが、居宅介護支援の運営基準には定められていることを伝えた。 併せて、介護支援専門員及び当該居宅介護支援事業所に本件苦情相談内容を保険者が代弁できることを伝えた。

番号	相談者	苦情内容	対応結果
5	家族	<p>介護支援専門員から「もう少し我慢すれば、(利用当事者が亡くなれば)楽になるので、もう少し頑張れないか。」との発言があった。</p> <p>退院時のカンファレンスで紹介してもらった事業所が遠方であったことに対し、「もっと早く私に言ってくれば、近くの事業所を紹介したのに。」と言われた。事務的な対応や、今までの発言を含めて、介護支援専門員を変更したい意向である。本来ならば地域包括支援センターに相談する必要があるが、介護支援専門員はいつも地域包括支援センターを頼っており、仲が良いので相談しづらい。</p>	<p>介護支援専門員の変更については、必ずしも地域包括支援センターを通さなければならないわけではないが、現在の介護支援専門員から新しい介護支援専門員には、引継ぎが必要になるため、地域包括支援センターの方にはかかわっていただいたほうが良いのではないかと話をした。今回の件について、地域包括支援センター職員に対応してもらい、介護支援専門員を変更する形ではどうかと提案したところ、相談者も了承したため、地域包括支援センターへ対応を依頼した。</p>
6	家族	<p>介護サービスを受けていた家族が他界した。後日担当介護支援専門員に会った際、「これで縁切りですね。」と言われ、悲しい気持ちになってしまった。</p>	<p>事業所の代表に苦情を伝えた。代表からは、このようなことはあってはならない。職員全員で再確認していくとの話があった。</p>
7	家族	<p>地域包括支援センターから紹介された居宅介護支援事業所の介護支援専門員の態度が許せない。勝手に更新申請を提出したり、被保険者証の写真をスマートフォンで撮ったりされた。解約したいが、連絡を取ることすら苦痛であり、保険者が解約の仲介をしてほしい。</p>	<p>解約手続きは利用当事者にさせていただく必要があることを伝え、法テラスも案内したが、保険者が仲介するべきとの主張をされた。後日、保険者から地域包括支援センターへ情報提供したところ、地域包括支援センターから介護支援専門員への引継ぎ不足があったかもしれないとのことで、地域包括支援センターから利用者へ連絡をすることとなった。</p>

### 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	その他	<p>6か月間1度も介護支援専門員が来ていなかった。理由を聞いたところ1人介護支援専門員であることと、両足を骨折して動けなかったことが理由とのことだった。それでは何も仕事をしていなくても介護支援専門員の報酬は受けているということなのか。</p>	<p>担当部署に確認したところ、それは減算になり、返金してもらうことになるとのこと。事業所には担当部署より連絡するとのことと終了となった。</p>

### 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	家族	<p>介護支援専門員が急に事業所を退職することになり、事業所からはお詫びの文書が利用者宛てに届いた。しかし、その後の対応方針や詳細の報告が事業所から無かった。</p>	<p>家族からの聞き取り内容をもとに対象事業所に事実確認を行った。その上で、利用者への丁寧な対応を求めるとともに、今後の再発防止を指導した。</p>
2	家族	<p>事業所の管理者が家を担保に入れて施設に入所させるとひどいことを言う。</p>	<p>事業所変更も可能であると伝えると、相談者は納得し、事業所に対して事業所変更の要望を出してみようと思う、と相談を終えた。</p>

## ⑤ 居宅サービス計画、介護サービス等の説明不足に不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	家族	<p>同居の家族が、要介護2から要介護4になった。介護サービスは通所介護のみで以前と同じサービス内容なのに料金が上がった。介護支援専門員から居宅サービス計画について週何回利用して月にいくらかかるのか、説明がない。</p>	<p>介護支援専門員は、何度か説明しているし居宅サービス計画の利用表も渡している。</p> <p>ただし認定結果が出ない間は給付管理ができないので、まとめて請求されるのを心配した家族の問合せに対し、要介護3の予想で答えてしまったため、要介護4となり4,500円ほど高くなっていて混乱させてしまったとのこと。</p> <p>介護支援専門員から相談者に電話で説明し、利用当事者の年齢も考慮し、念のため今回の要介護度で様子を見るということで納得していただいた。</p> <p>困った時は再度介護支援専門員に相談するように伝えた。</p>
2	家族	<p>介護支援専門員に利用当事者の年金の範囲で入れる施設を紹介して欲しいと依頼した。「A」というサービス付き高齢者向け住宅を紹介され、父が保証人になり、その場で契約した。あとで「A」は斡旋業者から紹介された施設であることが分かった。当該施設は、月の支払額が、利用当事者の年金の範囲で収まらないかもしれず話が違う。また、父は保険者が指定している介護支援専門員ということで安心して頼っていたのに、斡旋業者に丸投げしてしまったことにも納得がいかない。</p> <p>父になぜ「A」と契約したのか尋ねたところ、「早くしないと入るところがなくなる。」と思ったからとのことだった。父は介護保険のこともよく分からず、このような経験もしたことがないのだから、体験入居や他の施設も見学できることを分かるように説明して欲しかった。</p>	<p>相談者は、当該サービス付き高齢者住宅ではなく、もっと低料金で年金の範囲で余裕を持って入れるところに入りたいと考えているとのことだった。</p> <p>そのため、サービス付き高齢者向け住宅の検索システムがあること、有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅でも、特定施設入居者生活介護として指定を受けている事業所については、「介護サービス公表システム」でも検索できることを説明した。</p> <p>また、介護付きではない場合も、介護保険費用やおむつ代等も別料金になる旨を伝えた。</p> <p>さらに、クーリングオフ等契約に係ることは、消費生活センターを案内した。相談者は、父親よりも自分のほうが情報も収集でき、動けるので、早急に調べて、対応するとのことだった。</p> <p>介護支援専門員の対応について、相談者が保険者に相談したところ、保険者から「民間のことなので、立ち入って指導等はできないが、苦情があったことは事業所に伝える」と言われたとのことだった。国保連の苦情対応についても説明し、まずは、事業所の対応を待ってもらうように伝えた。相談者は、事業所の対応に納得がいかなかった場合は、また相談するとのことだった。</p>

## ⑥契約解除に不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	利用当事者	居宅介護支援事業所が地域包括支援センターを介して、突然「契約を解除する。」と言ってきた。なぜ解除されるのか理由を知りたい。	保険者から連絡したところ、事業者によると「言った言わない。」「何度説明しても1から話すように要求される。」「訪問時に書類を投げつけられる。」等信頼関係が保てず、事業者から契約継続を辞退することにしたとのこと。以上について、相談者に説明するように依頼した。その後相談者から、新しい介護支援専門員が決まり、介護サービスも継続できたとの報告があった。
2	家族	知人の紹介で介護支援専門員と契約した2週間後に、事業所から担当できないので別の会社の介護支援専門員を紹介する、契約を解除してほしいと言ってきた。居宅サービス計画を立て、スタートする矢先で急に契約解除してもよいのか。もう少し猶予期間を置くことはできないのか。知らない事業所に回されることに納得いかないので指導してほしい。	保険者が事業所に事実関係を確認し、苦情・要望を伝えた。最近、新規指定を受けて開設したが、同法人の訪問看護事業所に採用する予定の看護職員が来なくなり、居宅の管理者は看護職員でもあるため、訪問看護に戻し、事業所を休止することにしたとのこと。利用者家族の気持ちを考え、根気強く丁寧な説明をお願いした。その後、利用当事者が別の介護支援専門員と契約したことを、事業者自身が確認した後、休止届の提出がなされた。

## 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	介護支援専門員が3か月分の計画書を持参し、印鑑がほしいと言われた。その後は訪問がなく、電話も一度もない。家族の介護支援専門員が地域包括支援センターにいるので、一緒に担当してもらえないか。	地域包括支援センターは制度上必要支援の方しか担当できないことを説明すると了解された。介護支援専門員交代の意志は決まっており、地域包括支援センターで新たな介護支援専門員を探す協力はできることを伝えた。介護支援専門員には利用当事者から交代してほしいとの意志を伝えるとのことであった。
2	家族	1度も訪問したことがない介護支援専門員が報酬を請求しており、取上げて下さいと言ったところ、「取上げて良いが、その間も介護サービスは利用されていたのだから、サービス料金は全額自己負担になりますよ。」と脅された。	介護支援専門員が利用者宅を訪問せずに居宅サービス計画を作成することは基準に抵触している。居宅サービス計画料は自己負担がないが、訪問せずに居宅サービス計画を作成しているならば、事業所所在地の保険者に相談してほしい。介護サービスの提供に問題がある場合は、保険者から事業所を指導することができることを伝えた。
3	家族	介護支援専門員は、居宅サービス計画書やサービス利用票にミスが多いため、修正を頼むと一部しか修正されていないものを持ってくる。再度修正を頼むと、修正する前にサインしてと言われる。内容が間違っているのにサインするのはおかしいのではないか。事業所の責任者に相談したが状況が改善されず困っている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>①修正すべき部分は修正してもらい、利用者や家族が納得した上で署名捺印すべきと思われる。</li> <li>②ミスではなく修正の必要がなければ、介護支援専門員は利用者や家族に説明して納得してもらうよう努めるべきである。</li> <li>③ミスを防止するためにチェック体制を整えるべきだと思われる。</li> </ul> と説明した。また、事業所に苦情を代弁して状況確認することを保険者から提案したが、相談者は、自分で事業所責任者と話をしてみるとのことで相談を終了した。

番号	相談者	苦情内容	対応結果
4	家族	<p>家族が介護サービスを利用することになり、介護支援専門員が計画表を作成して持ってきた。目標には「身なりをきちんとする。」等と書かれていた。利用当事者の身なりはそれほど乱れてはいないので、修正をお願いした。介護支援専門員は「作り直す。」と答えたが、修正した計画表がまだできないうちに、「来週にはリハビリの事業所が来て契約する。」と言われた。計画表の内容がきちんと納得できるものになっていないのに、事業所と契約したり、介護サービスを開始したりしてもいいものなのか。もっと余裕を持って手配等を進めてほしい。</p>	<p>本来は、計画書の内容が納めできるものになってから介護サービスを開始すべきであるが、介護サービスの開始を急ぐ場合等には計画書の修正が後回しになることもあると思われる。計画書の内容については、利用当事者や家族の意向が基本になるが、介護支援専門員のプロとしての視点からの提案も盛り込んだものになるため、家族の意向のみを反映させたものにはならないかもしれないと説明した。</p> <p>また、介護支援専門員とよく話し合うようにと助言した。</p> <p>相談者は了解して相談を終了した。</p>
5	家族	<p>以前の介護支援専門員が利用当事者が通院している診療所に出向き、利用当事者の身体状態等にかかわる情報提供を医師から書面にて受けたことがあった。その費用を当該診療所から請求されている。診療所の事務員に確認すると、介護支援専門員に費用を請求したところ利用当事者に対して請求するよう言われた。介護保険制度でこうした費用はあるのかどうか確認したい。医療機関、医師からの患者の情報提供等に関わる書面については、一般的には医療機関の診療情報提供書作成費用として請求等されることが多いと考える。</p>	<p>介護支援専門員によると、利用当事者の在宅での心臓疾患に関わる身体状態や薬使用等の留意事項について、相談者の了解を得て、当該診療所の担当医師に直接口頭にて情報提供・助言等をいただいた。介護保険として居宅サービス計画書に居宅療養管理として計画もしていないとのこと。併せて、相談者に対して本件にかかる情報提供等のことで何らかの費用が発生する場合もあることも事前に伝えてあるとのことであった。</p> <p>保険者から相談者に架電し、確認した内容を伝え、介護保険での請求ではなく、当該診療所からの医療関係サービス提供にかかわる請求、費用であると思われるため、当該診療所にその内容等を再度確認いただくようお願いした。</p>
6	家族	<p>2年前に介護支援専門員と契約した。介護支援専門員は、通所介護を計画し、退院翌日に当該事業所の職員を連れてきた。その際、病院の看護職員から手渡された書類を言われたとおり当該事業所に渡したが、結局、契約しなかった。その後その書類が返還されていないことに気付き、当該事業所に電話を入れた。直ぐに確認して連絡すると言われたが、連絡が来ないため、直接、相談者が事業所に出向いた。書類は見当たらないと言われた。</p>	<p>書類には個人情報に記載されていると思われる、当該事業所が文面を読むことはあっても、契約しなかったのであれば、相談者側にその書類は返還するものであると説明した。また、書類を当該事業所に渡してから2年以上が経過してしまっているが、事業所から連絡すると答えているにもかかわらず、書類が見当たらないからと言って放置していることは不適切である。国保連に電話があり、保険者には相談していないとのことであったため、相談できる旨を伝えた。</p> <p>なお、書類内容について確認したいのであれば、利用当事者が入院した医療機関で控えを保存してあると思われるため、問い合わせるかどうかと助言した。</p>