

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	利用 当事者	視力障害や難病のため、家事が困難であるが、同居の家族がいるため調理の支援は受けられないと言われた。	<p>保険者から介護支援専門員に状況を確認した。介護支援専門員によると、同居の家族がいるから調理の支援が入れないというよりは、自身である程度の調理を行えること、また、視力障害がありながらも一人で電車やバスを乗り継いで通院したり、友人と出かけられるADLがあることが分かったため、現時点では介護サービスは不要と判断したとのことだった。</p> <p>介護支援専門員から利用当事者へ説明するが、納得されず保険者にも何度か制度に関して不満を訴える電話が入った。</p> <p>地域包括支援センターとも連携を図っていたが、利用当事者が介護支援専門員の交代を希望された。後任の介護支援専門員が改めてアセスメントを実施したが、前任の介護支援専門員と同じ見解であった。</p> <p>その旨、利用当事者に伝えると、現時点の心身状況からすると、介護サービスの対象にならないということも納得されたため、対応終了となった。</p>
2	家族	介護支援専門員から、「同居の家族がいると利用できる介護サービスが限られてしまい、訪問介護は利用できない」と言われた。利用当事者は、日中は独居で、玄関で2回転倒し、起きられないまま家族の帰宅を待っていたことがあり、一人の時間が心配である。	<p>制度上、使える介護サービスに制限はあるが、一律に制限されるものではない旨、保険者から相談者に説明した。利用当事者、周囲の状況を踏まえ、介護支援専門員の判断で介護サービスが利用できることもあるので、再度家族で介護支援専門員に相談することを勧めた。その中で、不明な点等あれば再度保険者に連絡いただくことも可能であることを伝えた。</p>