

## 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	対応者	対応結果
1 ㊦	利用 当事者	介護支援専門員が、訪問介護事業所を探してくれない。	保険者	介護支援専門員に確認したところ、利用当事者が新型コロナウイルスの感染を心配して訪問介護員の訪問を拒否したため、いつでも再開できるように準備をしているとのことであった。 介護支援専門員に、相談者へ丁寧に説明するよう助言した。
2	利用 当事者	訪問介護員の訪問を止められてしまい、生活に困っている。どうして来なくなったか分からない。介護支援専門員に言っても訪問が再開されない。苦情が入っているのですぐ対応するよう、保険者から言ってほしい。	保険者	介護支援専門員に確認したところ、利用当事者の威圧的な態度や暴言があり、これ以上訪問させられないと訪問介護事業所から相談があったため、利用当事者に今後も同じような態度をとるなら訪問介護員を派遣できないことを説明すると、「もう来なくて良い」と話し合いは平行線になったとのことであった。 現在、訪問看護は継続して入っており、利用当事者の心身の状況についてはそこから情報が得られるので、必要に応じて対応できるようにしており、今後については利用当事者に確認し、保険者に報告することになった。
3	家族	介護支援専門員から、仕事が休みで家族が家にいるのなら、介護保険で今まで利用していた訪問介護員は頼めないとされた。不信感があるので、介護支援専門員を変更したい。	保険者	家族が在宅でも利用できるサービスを紹介し、併せて、介護支援専門員の変更の仕方についても助言した。
4	家族	利用当事者は認知症があり、暑さの中エアコンを暖房にし室温を32度にする等、目が離せない。自己主張が強く、意見をすると暴言を吐くこともある。 介護支援専門員に施設や通所介護の利用を相談したが、利用当事者の性格を理由に無理と言われた。	保険者	介護支援専門員に確認したところ、利用当事者の担当になって数か月だが、相談者とコミュニケーションが取れていないとのことであった。利用当事者は気質的に難しく、通所介護も利用できていない状況で、施設入所についても医療処置等の状況から施設を探すのは難しいとのことであった。 家族は、暑さの中、介護負担と閉塞感に疲弊し、思い余って保険者に入電されたことを介護支援専門員へ伝えたところ、介護支援専門員からは、「訪問時、自分からもよく話を聞こうと思う」との返答があった。 相談者には、介護支援専門員によく相談するよう助言した。

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
5	家族	<p>トイレに手すりを付ける改修をしたいと思ひ、介護支援専門員に相談したが、話を聞いてくれない。介護支援専門員の対応が悪いため、保険者に相談したい。</p>	保険者	<p>住宅の改修については、要介護者の心身の状況や住宅の状況等に照らし、まずは介護支援専門員が必要な改修と認められるものかを判断し、手続が必要であることを説明した。</p> <p>介護支援専門員に確認したところ、話合いが不十分であったことが分かった。このため、今後、相談者に丁寧な聞き取りを行い、十分に話合いを行うよう助言した。</p>
6 ㊦	その他	<p>相談者は利用当事者の成年後見人である。利用当事者は、一人暮らしをしているが、施設入所の方向で、介護支援専門員、成年後見人、他県在住の家族など利用当事者の関係者が共通認識のもと、介護や支援をしている。</p> <p>施設入所へ段階的に移行できるよう、短期入所生活介護などを利用し、自宅外での生活を体験してもらいながら在宅介護支援に努めているところであったが、利用当事者は外泊に強い拒否を示していた。</p> <p>利用当事者は連休中には宿泊付き通所介護を利用する予定となっていたが、介護支援専門員から、新型コロナウイルス感染症の影響で、当該事業所の利用が不可能になったとの報告を受けた。また、利用当事者の拒否が強いことから、今後は短期入所生活介護等の利用は調整することができないと一方的な態度を取られてしまった。</p> <p>新型コロナウイルス感染症に係る事態はやむを得ないとしても、介護支援専門員であれば、利用当事者の在宅支援にかかわることについて、丁寧に相談に乗り対応に努めなければならないのではないか。</p>	保険者	<p>介護支援専門員に確認したところ、相談内容のとおり、連休中に宿泊付き通所介護の利用を予定していたものの、利用が不可能となる事態があった。しかしながら、利用当事者の施設入所に向け、家族は了解し、その方向性は共有されているとのことである。</p> <p>相談者は介護支援専門員に対し、利用当事者の支援に関して事態が停滞していると感じ、より早期に具体的支援が進むよう強く希望しており、それに対し、介護支援専門員が適切な支援に努めていないと考えていることを伝えた。</p> <p>介護支援専門員は、相談者と今一度コミュニケーションを図り、利用当事者の在宅支援の内容等について再度すり合わせをしたいとのことであった。</p>

## 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	対応者	対応結果
1 ㊦	利用当事者	<p>先月まで通所介護を利用していたが、送迎の車や事業所内の3密が不安で利用を断っていた。しかし、利用しないでいると機能も落ちてくるため、きちんと感染予防を行っている事業所を利用できないかと思っている。</p> <p>介護支援専門員は、あまり話を聞いてくれないため、介護支援専門員を変更し、新しい介護支援専門員に通所介護事業所の利用について相談をしたい。また、現在の介護支援専門員には内緒で変更したい。</p>	保険者	<p>介護支援専門員の変更は利用当事者の意向で可能であるが、引継ぎ等が必要なため、内緒で行うことはできないことを説明した。</p> <p>また、介護支援専門員の事業所は変えずに管理者に相談して、同じ事業所内で交代することも可能であることを説明した。話を伺ううちに、現在利用している事業所のまま、介護サービスを再開できるよう図らって欲しいと意向が変化したため、保険者から事業所の管理者に連絡し、介護サービス再開の相談対応を依頼した。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
2	家族	<p>介護支援専門員が訪問してきた際、利用当事者に学歴を聞いていたのを隣の部屋で聞いた。後で利用当事者にどうして介護に関係ないことまで話をしていたのか尋ねても、あまり深刻に受け止めていないようで、理由がわからない。自分のことや、子供のことで聞き出そうとしているのではないかと不信感を抱いている。</p> <p>保険者からどうして学歴のことなどを聞いてきたのか意図を確認してほしい。</p>	保険者	<p>介護支援専門員に確認したところ、学歴についてはあくまで支援に役立てるために聴取したものであり、興味本位で聞いたわけではないとのことであったため、支援に必要な個人的な情報を聞く場合は事前に説明をした方が、今回のような誤解は起きないのではないかと助言した。</p> <p>相談者には、介護支援専門員は支援に必要な情報として尋ねたということを報告した。</p>
3 ㊦	家族	<p>相談者は、単身で暮らす利用当事者の世話をしている。利用当事者は通所介護に通っていたが、新型コロナウイルス感染症対策のため、先月から利用を休んでいた。</p> <p>そのことを、介護支援専門員に伝えたと、<b>「それは困る。最低月1回は通所介護に行ってもらわないと困る」</b>と言われた。そのような決まりがあるのか。</p>	保険者	<p>介護支援専門員に確認したところ、通所介護の利用がなくなると介護支援専門員としてかわる必要がなくなるので、自分は担当を外れることになる旨を話したとのことであった。</p> <p>相談者からは、新型コロナウイルス感染症の問題が生じる以前から、なるべく利用当事者に介護サービスを使わせないような言動があった。他にも、利用当事者に対し大声で怒鳴ったりすることがあった。自分が介護支援専門員を外れるのはいいが、こうした状況から、通所介護は休むとしても、できれば訪問介護等の利用を勧めたいと考えているとのことであった。</p> <p>この説明を受け、相談者には、通所介護の利用をやめしまうと、介護支援専門員は利用当事者の担当を外れることになるため、困るという発言をしたと伝えた。併せて、相談者の介護負担軽減のためにも、訪問介護等の利用を提案した。</p> <p>その後、地域包括支援センターに連絡し、介護支援専門員の後方支援としてかわってほしいと依頼した。</p>
4	家族	<p>以下の内容に不満がある。</p> <p>①介護支援専門員からキーパーソンになることを強要された。</p> <p>②介護サービスの選択がお金に左右されている。</p> <p>③介護サービスに関して家族への丁寧な説明がない。</p> <p>④介護支援専門員は会議の開催を約束したが、開かれていない。</p>	保険者	<p>介護支援専門員に確認をしたところ、相談者は気難しい方で、なおかつ対応しても忘れてしまうことも多いとのことであった。</p> <p>今後も丁寧な対応をするように依頼をした。</p>
5	家族	<p>介護支援専門員に相談しても、<b>「それは命にかかわることですか」</b>といった対応で相談にのってくれない。</p> <p>現在、区分変更申請中だが、これについても通所介護事業所や訪問介護員からの提案で、介護支援専門員は何もしてくれなかった。</p> <p>介護支援専門員の変更を検討している。</p>	保険者	<p>介護支援専門員の交代については、地域包括支援センターに相談するよう伝えた。</p> <p>介護支援専門員に確認したところ、相談者から同様の苦情を受けており、今後の改善策や提案等の文書を送付するとのことであったため、丁寧な対応を依頼した。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
6	家族	福祉用具購入及び住宅改修を検討しており、介護支援専門員に相談したが、信用できないため自分で手配して良いか。	保険者	福祉用具購入及び住宅改修については、介護支援専門員の理由書が必要であり、福祉用具貸与については居宅サービス計画が必要になることを伝え、再度、介護支援専門員に相談するように伝えた。
7	家族	<p>利用当事者の要介護認定について、区分変更をし、要介護1から要介護3に変更になった。それを機に、介護支援専門員が利用当事者に対して、訪問介護の回数を増やす、通所介護サービスの利用など、介護保険サービスの利用を増やすような提案を積極的に持ち掛けてくる。「その方が安心でしょ」というような言葉掛けをされると利用当事者の嫌と言えない性格もあって、気持ちが誘導されてしまう。</p> <p>相談者は以前から、介護支援専門員の提案は介護サービスが多すぎるのではないかと、自分でやれることはやって必要最低限の利用にしたいと思っており、今後、機会をみて介護支援専門員を変更したいと考えている。</p>	保険者	<p>介護支援専門員による介護保険サービス利用などの提案に納得がいかず、考え方などに相違があるようであれば、他の介護支援専門員に変更することは可能であることを伝えた。</p> <p>相談者は、訪問介護員から、同じ居宅介護支援事業所に別の介護支援専門員がいることを聞いており、今後相談してみたいとのことであった。</p>

### ③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	対応者	対応結果
1	家族	<p>利用当事者が短期入所生活介護事業所から帰宅した翌日の朝、相談者は居宅サービス計画どおり訪問介護員が入り通所介護に行くものと思い、出勤をした。しかし、当日訪問介護員が入らなかったため、利用当事者は食事の支度をしようとして転倒した。その夜、帰宅した相談者が痛みを訴える利用当事者を救急搬送し、搬送先で転倒による骨折と診断された。</p> <p>事故後、相談者はすぐに介護支援専門員に居宅サービス計画が変更になった経緯を確認した。その結果、短期入所生活介護の利用期間が1日延長されると思い込んでいた介護支援専門員が、訪問介護と通所介護を勝手にキャンセルしたことがわかった。介護支援専門員は、関係事業所等との情報共有を行わなかった上、家族に最終決定事項の確認をしていなかった。</p> <p>今回の事故に至った原因は、介護支援専門員の業務怠慢にある。近く入院等の損害賠償の話合いがあるが、保険者の対応はどうなるのか。また、当該居宅介護支援事業所に対して指導はしないのか。</p>	保険者	<p>保険者として当該事業所に事故報告書の提出を求めることと、保険者が行う指導及び助言について説明した。併せて、今後の入院費等の損害賠償に関する話合いに、保険者が介入することはできないことを伝えた。ただし、当該事業者の対応に納得できない場合、再度連絡をいただくよう依頼し、納得していただいた。</p> <p>事業所から提出された事故報告書の内容と苦情内容を比較し、事故の詳しい内容等を事業所に確認した。</p> <p>その後、事業所から原因及び経緯の詳細と再発防止に向けた具体的な改善内容が記載された事故報告書が提出された。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
2	家族	<p>相談者は、24時間体制加算がとられている領収書を見つけた。重要事項説明書には、相談者の署名と押印があったが、介護支援専門員から加算に関する説明は聞いていないため、返金してほしい。事業者との話合いに保険者も同席してほしい。</p>	保険者	<p>保険者は利用料金に関することに介入できないことを説明した。</p> <p>しかしながら、相談者に説明を受けたか再度確認したところ、「そんな説明は聞いていない」、「署名押印するように求められたため、その指示に従った」とのことであったため、今回は説明不足であったという内容で苦情対応をすることで納得された。</p> <p>介護支援専門員に確認したところ、利用当事者と家族も納得していると思っていたとのことであった。高齢者家族に介護サービス内容や加算等の説明をする場合は、書面等を用いてわかりやすい言葉で説明するなど、丁寧な対応をするよう指導した。</p>
3	家族	<p>利用当事者が体調不良となり、急遽、介護支援専門員に短期入所生活介護の利用を依頼した。その際、利用当事者の支給限度基準額を超えてしまうことが予想され、介護支援専門員から短期入所生活介護利用において、自費負担が発生することについて説明があった。</p> <p>その後、利用料金の請求があった際、短期入所生活介護利用にかかわる自費負担分と併せ、レンタル利用していた福祉用具貸与の利用料金についても自費負担として請求があった。介護支援専門員に確認すると、当該月の支給限度基準額の関係から、福祉用具貸与についても自費負担が発生してしまったとのことであった。</p> <p>相談者は介護支援専門員に、福祉用具の自費負担分については、聞いていなかったことを伝え、確認してほしいと苦情を訴えるも、説明や謝罪がなく、再度請求書が送付されてきただけであった。</p> <p>基本的に利用料金が変わる場合には、利用当事者及び家族に事前に説明し、知らせておかなければならないのではないかと。</p>	保険者	<p>介護支援専門員に確認したところ、相談者に対しては事前に当該月の福祉用具貸与の自費負担分について一定の説明をしていたが、正確に伝わっていなかったようであるとのことであった。</p> <p>改めて福祉用具事業所とも話し合った上で、相談者に対応するように努めたいとの回答があった。</p>
4	家族	<p>介護支援専門員が作る居宅サービス計画の作成等に関し、以下の点について聞きたい。</p> <p>①サービス利用票と同実績票は介護支援専門員から両方出してもらえるのか。</p> <p>②居宅サービス計画の変更はどのような時に行うのか。</p>	保険者	<p>以下のとおり回答した。</p> <p>①サービス利用票は事前に介護支援専門員が利用者宅に届けるが、利用実績票は必ずしも利用者に見せることになっているわけではない。</p> <p>②原則として「軽微な変更」に該当するものでない場合、「サービス担当者会議」を開き、関係者が集まって協議を行った上で、居宅サービス計画の内容を変更し、それを利用者側に説明し、同意を得た上で、署名をもらう。</p>

#### ④契約解除に不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	居宅介護支援事業所から数日前に突然電話があり、介護支援専門員が退職したので、当該事業所では受け持つことができず、他の事業所に変更になることが伝えられた。今日になって再び電話があり、「新しい事業所の介護支援専門員を紹介したい」と言われて会うことになったが、こんなことがあるのだろうかと思い、不安である。	保険者	事業所都合での変更はあり得ることであり、事業所の突然の連絡は不安を招く対応ではあるものの、利用当事者の介護サービスが継続されることが重要なので、まずは会って判断した方がいいと思われることを伝えた。 また、介護支援専門員の交代は可能なため、新しい介護支援専門員が合わない場合や、信用できない場合は、その際に改めて相談していただくこととした。

#### ⑤事務手続（利用者負担を含む）に不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	利用当事者が、現在の住居から近隣の他地域へ引っ越しをすることとなった。現在利用当事者を担当している介護支援専門員は、引っ越し後の自治体においても引き続き担当してもらえるのか。 また、現在紙おむつ等の支給を受けているがこちらも引き続き受けられるのか。	保険者	介護支援専門員の担当継続については、今後転居される住所が、利用している居宅介護支援事業所の介護サービス提供実施区域に含まれるかどうかによることを説明し、契約書、重要事項説明書等の記述を見ていただくよう助言した。又は、直接介護支援専門員の事業所に介護サービス提供実施区域について確認し、引っ越しの件を伝え、介護支援専門員継続の可能性について相談するよう伝えた。 紙おむつ支給については、利用当事者が住民票を移すこととなれば、原則は転居された自治体で紙おむつ支給の受給対象となる。介護サービスの概要などについては、移転予定先住所を担当する地域包括支援センターに家族から一度確認し、相談するよう伝えた。
2	家族	月の後半なのに介護支援専門員が、利用当事者のサービス利用票を持参しない。	保険者	介護支援専門員に確認したところ、サービス利用票は相談者の受け取り拒否があり、渡せていないとのことであった。相談者は日に幾度も電話をしてくる方で、それが原因で、ケアマネジメントが続かず何人も交代しているとのことであった。 家族に起因する困難事例だが、介護支援を引き受けている以上、毎月の給付管理等、一連の業務は責務であるため、困難ケースであるからこそ、介護支援専門員としてやるべきことはきちんと行うように助言した。 この事例はケアマネジメントに行き詰った介護支援専門員が、次の介護支援専門員を見つけて交代を繰り返しているものであり、地域の介護支援専門員の後方支援の役割を持つ地域包括支援センターに支援等を要請した。