

## 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	対応者	対応結果
1	利用当事者	入浴後、浴室内の水滴のふき取りやスチームでの床掃除をしてもらうため、居宅サービス計画に訪問介護の追加を希望したが、できないと言われた。	保険者	介護保険のサービスは日常生活を維持する最低限のサービスであるため、給付は認められないことを説明した。
2	家族	利用当事者が料理を行う際の火の始末が心配である。介護サービス（生活援助が中心の訪問介護）を利用して訪問介護員に手助けや声掛け、見守り等をしてもらうよう要望したが、家族が同一敷地内に居住しているため断られた。	保険者	家族が同一敷地内に居住しているため、介護サービス（生活援助が中心の訪問介護）は利用できないことを伝えた。併せて、社会福祉協議会が行う高齢者支援サービスについて説明し、担当部署を案内した。

## 4 サービス供給量に関する事例

### ①介護サービスの量に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	施設へ入所の申込をしたが、申し込んで1年以上たっても順番が回って来ない。待機期間が長く、困っている。	保険者	今後の見通しについて申し込んでいる施設に聞いてみたらどうかと助言した。

## 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	対応者	対応結果
1	家族	家族が利用している訪問看護事業所の請求内容を確認したところ、准看護師が訪問しているにもかかわらず正看護師の介護報酬で請求していた。どこに相談すればよいか。	国保連	直接事業所に確認するのがよいのではないかと助言した。また、保険者にも相談できることを伝えた。
2	家族	介護支援専門員から24時間対応加算を取るための署名捺印を求められた。しかし、介護支援専門員とはいつも連絡が取れない。加算が取れるのか聞きたい。	国保連	給付しているのは保険者であることから、加算が取れるかの判断は、保険者への相談を勧め、了承された。