

3

ケアプランに関する事例

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	同居家族のいる世帯への訪問介護サービスの生活援助はなぜ利用できないのか。利用するには別居しなければならないのか。	保険者	同居家族がいるからといって一律に生活援助を入れられないわけではなく、やむを得ない理由によっては認められる場合がある旨を伝えた。 また、保険者から介護支援専門員に連絡し、本件について情報共有した。
2	家族	利用当事者が家族と同居を開始したところ、訪問介護がすべて打ち切られた。仕事をしているため、日中は訪問介護が入らなと困ってしまう。	保険者	日中の訪問介護については継続的に利用は可能である旨を説明した。介護支援専門員に対し、同居家族に直接連絡して対応するよう依頼した。

4

サービス供給量に関する事例

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	利用当事者	要介護の認定を受けたが、担当の介護支援専門員が決まらず困っている。地域包括支援センターに相談したが、自分で決めるものだと言っていくつか介護支援専門員の連絡先を教えられたただだった。案内された連絡先に電話してみたが、すでにいっぱいであると断られたり、感じが悪い対応であったりして、頼める事業所が見つからなかった。 介護サービスを利用したければ、介護支援専門員が見つかるまで自分で探さなければいけないのか。	国保連	居住地域の地域包括支援センターに再度状況を説明し、介護支援専門員の紹介を依頼することを助言した。その上で、当該地域包括支援センターへの相談が難しい場合、保険者やかかりつけ医等に相談してみるよう助言した。
2	家族	家族が要支援の認定を受けた。要支援の場合は地域包括支援センターが担当になるとのことだったが、同センターから、「介護支援専門員がない」ので、自分で探すように言われた。	国保連	相談者は都外在住であったため、地域包括支援センターは各自治体が設置主体である旨を説明し、保険者への相談を案内した。