

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	利用者 当事者	<p>体の状態の悪化により掃除等が困難になった。通所介護を減らす代わりに訪問介護員に掃除をしてもらいたいと思い、介護支援専門員に相談したが、「当該保険者は財源がないから無理だ。自費なら自由に使える。」としか説明されず、納得がいかない。</p> <p>また、自費でベッドを利用しているが、家族は要支援でもっとサービスを使えた。シルバーカーも購入したが、借りられる仕組みがあったのを知らなかった。前の介護支援専門員は親身に相談に乗ってくれたが、現在の介護支援専門員は時々ハンコをもらいに来ただけで説明や相談がない。また、自分は新人なのでよくわからないとばかり言われる。介護支援専門員を変更したい。</p>	保険者	<p>介護サービスについては、ご本人の状態に合わせて介護支援専門員が組み合わせるものであることを伝えた。</p> <p>財源の有無で必要なサービスが使えなくなることはないので、保険者から介護支援専門員がどのように状況を把握していて、どのような判断をしたのかを確認し、説明が不足しているようであれば、再度説明するよう保険者から伝えるとした。</p> <p>相談者には、まずは事業所内で別の介護支援専門員に変更したい旨を管理者に相談していただくようお願いした。</p>
2	利用者 当事者	<p>介護支援専門員が、相談も説明もないまま、訪問介護を勝手にキャンセルした。また、介護タクシーも勝手にキャンセルした。なぜ相談もなく勝手にキャンセルしたのか理由を聞いて欲しい。</p>	保険者	<p>介護支援専門員と事業所の管理者に確認を行った。</p> <p>介護支援専門員によれば、本件は困難ケースであり、管理者とも内容をすべて共有しているとのことだった。相談者からは毎日電話があり、訪問介護員について細かい注文が入る。要望が多すぎることで、必要な訪問介護員が手配できない時もあり、そのことをキャンセルされたと訴えているのかもしれないとのことだった。また、相談者の希望で今後は別事業所に変更する予定になっているとのことだった。</p> <p>本件については、地域包括支援センター等もかかわって対応しており、相談者には介護支援専門員から再度説明を行うこととなった。</p>
3	家族	<p>家族が入院しているが、最期は自宅で過ごさせたいと思い、退院させることを決めた。入院以前の介護支援専門員に連絡したところ、利用当事者が昼夜ケアが必要な状態だと自分の法人では訪問介護員を派遣できないと断られてしまった。介護支援専門員は手配できないので他の事業所にあたってほしいというだけで何の手続きもしてくれなかった。</p>	保険者	<p>介護支援専門員は自分の法人以外のサービスも紹介する義務があることを伝えた。保険者から直接事業所に指導することを提案したが、相談者は希望されず、介護支援専門員を含め新たに事業所を変更したいとのことであったため、地域包括支援センターを案内した。また、病院のソーシャルワーカーに相談するよう助言した。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
4	家族	<p>利用当事者が骨折で入院した。通所介護でハードなリハビリテーションを行ったためである。人工骨が入っているので体操程度にしなければならないと医師に言われていたが、事業所の責任者は知らなかったと言っていた。介護支援専門員は知っているはずだが、居宅サービス計画を見直そうとしなかった。</p> <p>また、医師は利用当事者の要介護度について現在のままはおかしいと言っているが、介護支援専門員は真摯に考えてくれない。介護支援専門員を変更したいので、良い介護支援専門員を紹介してほしい。</p>	保険者	<p>介護支援専門員を個別に紹介することは保険者の窓口ではできないため、受け持ち地区の地域包括支援センターを紹介した。また、利用当事者は現在入院中とのことなので、医療ソーシャルワーカーに相談し、退院後の介護支援専門員を紹介してもらうと連携がとりやすいと助言した。</p>
5	家族	<p>利用当事者の退院後の在宅生活に向けて、相談者は通所リハビリテーションの利用を希望している旨を以前から介護支援専門員に伝えていた。ところが、退院間近になって、介護支援専門員から通所リハビリテーション事業所は空きがないため利用できないと言われた。介護支援専門員に対し、早い段階から相談者の意向を伝えていたにもかかわらず、反映されないことに納得がいかない。保険者から介護支援専門員に対し、意向に沿えない理由を相談者に丁寧に説明するよう注意してほしい。</p>	保険者	<p>保険者から介護支援専門員に事実確認を行い、相談者の意向を伝え丁寧に説明するよう依頼する旨を伝えた。</p> <p>介護支援専門員に事実確認を行うと、新型コロナウイルスが感染拡大していることから、どこの事業所も新規の受け入れをストップしているため、通所リハビリテーションを利用することができない旨を既に相談者に説明しているとのことだった。ただし、リハビリテーションの利用希望は以前から聞いていたため、訪問リハビリテーションを利用できるように調整しているとの話があった。介護支援専門員に対し、相談者の意向に沿えない理由と代替案について、再度丁寧に説明するよう依頼した。</p> <p>その後、介護支援専門員から保険者に連絡があり、相談者に対して丁寧な説明を行い、理解を得られたとの報告を受けた。</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>長い間、A病院のB先生が相談者の主治医である。しかし、介護支援専門員が「A病院は古くて患者がどんどん減っている。C病院に変えたらどうか」「B先生は主治医意見書を書くのが遅い」等と言ってくる。自分はB先生を尊敬しているし、病院の内部事情は話すべきではないと思う。友人同士で話をしている訳ではないので、専門職として接して欲しい。今回のことを事業所に伝え、保険者から指導してもらいたい。</p>	保険者	<p>事業所の管理者に苦情内容を伝えた。また、相談者から担当変更の希望があったことも伝え、対応を依頼した。後日管理者が訪問し、今後について相談することになった。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
2	利用 当事者	<p>介護支援専門員は自分の都合でスケジュールを決めてしまい、利用者の都合を聞いてくれない。</p> <p>また、介護支援専門員は明るく楽しい方だが、私の話を親身になって聞いてくれない。困ったときに相談できるような信頼が持てない。年寄りの気持ちを理解してもらえない。</p> <p>以前の介護支援専門員は親身になって話を聞いてくれたので、優しい方に変更したい。</p>	保険者	<p>介護支援専門員を代えたいとのことなので、地域包括支援センターを紹介した。介護支援専門員の交替までに時間を要することに配慮するとともに、担当部署に情報提供を行った。</p>
3	家族	<p>介護老人福祉施設の申請書を介護支援専門員に渡したところ、「介護老人福祉施設は要介護3からの入所であり、利用当事者の要介護度で申請できるわけがない」と断られた。</p> <p>また、以前に介護支援専門員が言ったことを後日確認したら「言っていない」と言われた。その他、自分の意思にそぐわないことをするので、担当の介護支援専門員を変更したい。</p>	保険者	<p>傾聴し、介護支援専門員とよく話し合っていたように伝えた。</p> <p>保険者から居宅介護支援事業所に確認したところ、相談者は介護支援専門員に対し個人攻撃が過ぎるため、当該事業所としても介護支援専門員の変更を考えているとのことだった。</p> <p>また、本件は地域ケア会議で話し合いを進めているケースであり、今後も対応をしていくとのことだった。</p>
4	家族	<p>認定調査後、介護支援専門員から、「認定調査員はどのくらいの要介護度になる見込みだと言っていたか」と聞かれた。また、介護支援専門員は、更新申請の意見書が遅れていることに対し、「家族からも主治医に催促するように」と言っていた。意見書の催促は保険者の業務だと思うが、介護支援専門員から家族に催促することを指示するマニュアルがあるのか。</p> <p>もし、そのようなマニュアルがないのであれば、介護支援専門員が当たり前のように家族に言うのはおかしい。家族の精神的負担もあるので事実確認し、指導してほしい。</p>	保険者	<p>意見書遅れの催促は保険者が行っていること、また、近く受診日があり家族が同行することが分かっている場合等、そのようなアドバイスもあると思われるが、介護支援専門員が家族に依頼するよう記したマニュアル等はないことを伝えた。</p> <p>また、認定調査員の業務は、決められた項目を聞き取り認定調査票を作成することで、要介護度を聞かれても、意見書と認定調査票を審査会にかけて認定結果が出ると説明することを相談者に説明した。</p> <p>保険者の対応として、家族が介護支援専門員から言われた内容に精神的負担があったことを当該介護支援専門員の事業所の管理者へ伝えることで、相談者は納得された。同日、管理者に苦情内容を伝え、保険者から相談者に説明した内容について、事業者内で再度周知されるよう伝えた。</p>
5	家族	<p>複数の事業者が自宅に来た際、介護支援専門員が時間を間違えたため、話ができなかった。人と何度も会うのは嫌だと言ったら、介護保険で支援を受けているのだからと言われた。言い方も失礼で、侮辱されたと感じている。</p> <p>自分たちは外国人だが、介護支援専門員は外国人相手だから理解しないという態度に感じられる。</p>	保険者	<p>事業所に保険者から連絡し、相談者の訴えを伝え、適切な態度や言葉遣いについて助言した。</p> <p>また、相談者に対しては介護支援専門員の交代も一つの案として提案した。</p> <p>その後、事業所管理者から利用者に謝罪をし、事業所内の他の介護支援専門員に担当の変更を行うこととなった。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
6	家族	<p>当地域所在の事業所に所属する介護支援専門員から、家族の居宅サービス計画について、セルフプランを作成するよう勧められたが、納得できない。保険者（他地域）に問い合わせたら、「簡単に作れるものではないため、引き受けないほうが良い」と言われた。事業所所在地の自治体から介護支援専門員に指導してほしい。</p>	保険者	<p>所在地自治体から介護支援専門員に確認を行った。相談者には、仕事で時間が取れないとの理由でサービス担当者会議やモニタリングに立ち会ってもらえないため、「セルフプランを作成することもできません」と言ってしまったが、それは選択肢の一つとして例示しただけで、強く勧めてはいないとのことだった。</p> <p>相談者はセルフプラン作成に納得していないため、担当介護支援専門員が居宅サービス計画を作成するよう促し、承諾を得た。</p>
7	家族	<p>利用当事者が亡くなった後、介護支援専門員に預けていた介護保険被保険者証や契約書等の返却を要望したが、介護支援専門員から忙しいためポストで返却すると言われた。</p> <p>重要な書類であるため、直接手渡してほしいと頼んだが、このような提案は不適切ではないか。また、介護保険被保険者証や契約書等が速やかに返却されないことに不満がある。</p>	保険者	<p>介護支援専門員に連絡し事実確認を行った。介護支援専門員から確認した内容は、相談者の苦情内容と一部相違があったものの、個人情報の入った重要書類をポストに入れて返却する等を介護支援専門員から提案したのは、不適切であると伝えた。トラブルを避ける意味でも、利用者等に直接手渡すか、書留郵便等の方法で確実に速やかに相手のもとに届く方法を検討することが望まれると伝えた。</p>

③管理者等の対応に不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	利用当事者	<p>確定申告を行うにあたり必要な書類に関して、介護支援専門員を通して居宅介護支援事業所へ発行を依頼していた。先日、介護支援専門員から明細書が入った封筒を貰ったが、詳細な説明がなかったため、この明細書が何を意味するのか分からなかった。書類の提出に関して対応が遅く、また説明が何も無いことに不信感を抱いた。</p> <p>今後同じようなことが起こることを防ぐために保険者として適切に指導してほしい。</p>	保険者	<p>相談者に対して、確定申告の時期に介護サービスの医療費控除を受けるためには、医療費控除明細書が必要である旨を説明した。また、保険者から介護支援専門員及び居宅介護支援事業所に事実確認を行ったところ、両者とも相談者に対して明細書の説明が不足していたことを認識していたため、相談者に丁寧に説明するよう依頼した。</p>

④介護支援専門員の訪問に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	<p>新型コロナウイルス感染防止対策として、介護支援専門員にモニタリングを自宅マンションの共用部分で行うよう依頼し、現在はそこで実施しているが、介護支援専門員は自宅内で行いたいと要求してくる。</p> <p>介護支援専門員に理由を聞くと、自宅内でモニタリングを実施しないと介護報酬が減算になるためであるとの回答があった。自宅内でモニタリングを行わないと本当に減算になるのか。介護支援専門員から感染症予防に関して、相談者の求めに対する理解を得られないことに不信感を抱いており、担当者の変更も検討している。保険者として、このような実態を把握してほしい。</p>	保険者	<p>介護支援専門員は、特段の理由がない限り、少なくとも月1回利用者宅を訪問し、モニタリングを行うことになっているが、今般の新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、臨時的な取り扱いとして、利用者の事情等から利用者宅を訪問できない場合は、電話で聞き取りを行うなどの弾力的な対応が可能になっている旨を説明した。併せて、弾力的な対応をとった場合であっても、減算にはならないことを説明した。</p> <p>相談者に対し、保険者から介護支援専門員に事実確認を行った上で、相談者の考えを伝えることを提案したが、相談者が望まなかったため、関係部署と相談内容を共有することを伝えた。</p>
2	家族	<p>介護支援専門員の月に1回の訪問について、新型コロナウイルスの感染者が増えていく状況で訪問してほしいが、訪問すると言われ困っている。自分には持病があり不安である。</p> <p>また、訪問を断ることで、介護支援専門員の報酬が減ってしまうのも気の毒である。何か決まりはないのか。</p>	保険者	<p>介護支援専門員については、新型コロナウイルス感染症拡大防止に係るモニタリングの対応方針について、利用者等の希望により訪問を拒否された場合には、電話その他の方法で必要な情報を聴取し、聴取内容を居宅介護支援経過等に記録することが示されており、「特段の事情」に該当する場合は、居宅介護支援費を減算としないため、介護報酬も支払われることを説明した。</p>
3	家族	<p>利用当事者を担当している介護支援専門員は、数か月前から訪問がなく、電話による連絡も一度もない。利用当事者は現在通所介護を利用しているが、介護支援専門員から連絡がないのはおかしいのではないかと。介護支援専門員は変更する予定ではあるが、これまでの経緯を説明してほしい。</p>	保険者	<p>介護支援専門員に連絡したところ、数か月前から新型コロナウイルスの感染防止と自身の体調不良により、訪問はできていないとのことであった。しかし、利用当事者とは電話をしており、通所介護事業所から利用当事者の様子を聞いて状態は把握しているとのことだった。</p> <p>相談者に上記の内容を伝えたところ、利用当事者には認知症があるので電話は相談者にすることになっており、介護支援専門員に対する不信感は消えないため、地域包括支援センターと相談して介護支援専門員を変更したいとのことだった。</p> <p>介護支援専門員に相談者の意向を伝え、しっかりと引継ぎの対応を依頼した。</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	対応者	対応結果
1	家族	<p>介護支援専門員の対応が悪く、信用できない。以下の内容について相談したい。</p> <p>①訪問介護を利用しているが、利用日によって、身体介護をしたのか生活援助をしたのかが分からず、どんぶり勘定で請求されていると思う。介護支援専門員にそのことを相談したが、信用できないなら他に行けばよいと言われ、不満である。</p> <p>②介護支援専門員とその上司が訪問に来て、サービス利用等について話し合うことになっているが、上司と話ができればよいので上記の対応をする介護支援専門員には来てもらいたくない。要望を伝えても訪問介護事業所の変更を案内されるだけだと思う。</p>	保険者	<p>保険者から介護支援専門員に連絡し、相談者としては上司と話をしたいと思っており、上司と電話ができれば十分であると思われることを伝えた。介護支援専門員によれば、以前から相談者はサービスの不満を各所に伝えており、訪問により直接話をして、相談者が疑問に思っていることや要望を伺い、検討していきたいと思っているとのことだった。</p> <p>保険者から相談者に介護支援者専門員から聞き取ったことを伝えた。相談者は訪問には応じるとのことだったため、具体的なサービス内容への要望は直接伝えていただくように案内した。</p>

⑥ 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	<p>利用当事者を担当する介護支援専門員に対して発信したメールの内容がハラスメントにあたるため、契約を解除したいと事業者から突然電話で言われた。</p> <p>返事は保留していたが、事業所は利用当事者に「翌月から担当が変わる」と伝えた。利用当事者は戸惑い、不安に思っている。</p> <p>このような乱暴な方法で契約を解除してもよいのか。一方的な対応に納得できない。また、利用当事者のことを考え、現在の介護支援専門員に担当を続けてもらいたい。そのため、再度話し合いの場を持ちたい。</p>	保険者	<p>当該事業者にて契約解除に至った理由とその対応を確認し、相談者の要望を伝え、管理者から相談者に連絡するよう依頼することとした。</p> <p>当該事業者にて苦情と要望を伝えた。事業所側によれば、今回のメールの内容は介護支援専門員の精神的負担となっており、相談者との信頼関係を継続することが難しいと判断し、契約解除を伝えたとのことだった。</p> <p>その後、相談者から謝罪の言葉もあったが、契約解除に納得されたと思いき、次の事業者を探し業務引継ぎの段取りをしていたとのことであった。また、利用当事者には「翌月から新しい事業者になり担当が変わる」とだけ伝えたとのことだった。</p> <p>事業者からの契約解除を考えた際は、まず利用当事者及びその家族と面談し、困っていることを伝え改善を求め、改善が見られないようであれば再度面談を行うか、事前に申入れ文章を作成して契約解除を伝える等のアプローチが必要だったのではと助言した。</p> <p>後日、当該事業者から、相談者と話し合い、今後は複数の介護支援専門員で対応することに了解を得、契約を継続することになったとの報告があった。</p>

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	対応者	対応結果
1	家族	<p>利用当事者は当該地域の被保険者で、現在は他地域のサービス付き高齢者住宅を利用している。住所は異動しておらず、地域密着型サービスは利用できないにもかかわらず、介護支援専門員が定期巡回・随時対応型訪問介護看護で服薬管理を行うマネジメントを行った。その後、介護支援専門員から給付されない10割の料金を家族が支払うように言われた。高額で支払いが大変であるが、自分たちが払わなければいけないのか。</p>	保険者	<p>相談者には介護支援専門員のミスで利用当事者や家族が支払う義務はないことを伝えた。</p> <p>保険者から介護支援専門員に連絡した。介護支援専門員によれば、住所異動の有無を確認せず利用し、その後、介護給付費請求書の返戻があったが介護保険の制度改正の関係であると思ひ込み、理由の確認を怠ったまま使い続けたとのことだった。</p> <p>介護支援専門員と介護サービス提供事業者の双方が、最初に地域密着型サービス該当者かどうかの確認を怠ったケースであり、利用者側には何の責任もないことを伝え、支払いに関しては居宅介護支援事業所と介護サービス提供事業所間で話し合いを行うよう助言した。後日、介護支援専門員から事業所と按分で支払うことになった旨の連絡があった。</p>
2	家族	<p>地域包括支援センター側の理由で担当の介護支援専門員が変更となった。その後、新しい介護支援専門員から、先月利用したサービスについて自費が発生したことを伝えられた。既に介護支援専門員から説明があり、自費分の支払いについては承諾したが、地域包括支援センター側の理由で担当を変更され、その引き継ぎがうまくできずに利用者に迷惑をかけたのはおかしいのではないかと。保険者から指導してほしい。</p> <p>また、自費が発生してしまった際に、翌月の請求に回すことができないか、介護支援専門員に確認したが、できないと言われた。例外的に翌月に回すことはできないのか。</p>	保険者	<p>自費が発生することについては、介護支援専門員が事前に説明をする必要がある。今回についても事前に説明がされるべきであるため、保険者から介護支援専門員に今後同様のことがないように気を付けるように伝えることを説明した。また、自費が発生してしまった分を翌月に回すことはできないことを伝えた。</p> <p>介護支援専門員に連絡し、相談内容が事実であることを確認した。事業所との連携がうまくできなかったため、自費が発生してしまったとのこと、今後同様のことが発生しないように、事業所との連絡の取り方などについて見直しているということだったため、改めて重々気を付けるよう伝えた。</p>