

# 6

## その他制度上の問題に関する事例

### 制度に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	<p>家族が現在病院に入院中である。退院後、介護老人保健施設に入所することになっている。家族は持病があり、半年ごとに検査が必要な状態であるが、入所予定の施設や保険者からは、入所中は医療保険が使えないので検査を受けるには退所しなければならないと言われた。保険者に納得がいかないと言われたところ、国保連への相談を勧められた。</p>	国保連	<p>介護老人保健施設の入所中に他の医療機関にかかった場合、医療保険が算定できない検査等があること、受診は施設医師の判断によること、受診の際に医師が記載した書面が必要であることを説明し、入所の前に、施設での受診について、施設から具体的な説明を受けるよう伝えた。</p>
2	家族	<p>他自治体の小規模多機能型居宅介護を家族に利用させたいと思っている。保険者に問い合わせたところ「協議に2か月程度時間がかかる」と言われた。納得できず、厚生労働省に問い合わせたところ「自治体によって対応が違う」と言われた。もっと早く利用できるのではないかと聞いた。時間がかかるのであれば、保険者で利用できる条件にあった事業所を紹介してほしい。また、どの事業所がどのようなサービスを行っているか教えてほしい。介護支援専門員は他自治体の事業所の介護支援専門員であるため、当該地域のサービスには疎い。</p>	保険者	<p>地域密着型サービスは、原則住民票のある保険者で利用できるサービスであるため、他自治体のサービスを利用する場合は協議が必要であり、指定同意を得る必要がある。時間を要することはやむを得ない旨を伝えた。</p> <p>また、保険者から事業所を紹介することはできないこと、事業所一覧はホームページから見られることを伝え、介護支援専門員や地域包括支援センターへの相談を勧めた。その後、地域包括支援センターの連絡先を伝え、対応を終了した。</p>
3	家族	<p>タクシーの使用について介護サービスの適用はできないのか。車いすからタクシーへの移動時は介護支援専門員が手伝ってくれているが、介護費用に月10万円以上かかっており、生活ができない。</p>	保険者	<p>介護サービスとして、タクシーの交通費の適用はできないことを説明し、タクシーの乗降に伴うヘルパーのお手伝い等については介護サービスの適用となることを説明した。</p> <p>相談者は納得いかないようだったが、意見を傾聴し、終了となった。</p>
4	家族	<p>家族が介護老人保健施設に入所中だが、高額な支払いの請求があった。要介護認定について、事前に更新申請の案内を拒み、遡及認定がされないのは、制度に問題があるのではないかと。</p>	保険者	<p>要介護認定の更新申請が遅れたことにより、介護保険の適用とならず自己負担になる旨を説明し、遡及もできないことを繰り返し説明した。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
5	家族	<p>利用当事者が入院中に要介護認定の申請を行ったが、当初の予定より退院が早まり、認定結果が出る前に福祉用具貸与事業者と連絡し、介護ベッドをレンタルした。認定結果が出た後、地域包括支援センターに連絡すると、職員から、申請中に利用していた介護ベッドの費用は全額自己負担になることを説明された。</p> <p>要介護認定の有効期間は申請した日からになると聞いたが、なぜ申請中の期間に利用した分が全額自己負担になるのか理解できない。介護サービスは、申請日に遡って保険が適用されると聞いていたが違うのか。納得できるように説明してほしい。</p>	保険者	<p>介護ベッドの利用対象は原則要介護2以上の認定を受けた方であること、また、要介護認定の申請中にサービスを利用する場合は、地域包括支援センターが暫定居宅サービス計画を作成することで、申請日に遡って介護保険が適用されることを説明した。</p> <p>相談者の場合は、地域包括支援センターが介護ベッドのレンタルに際し、暫定居宅サービス計画を立てていなかった。そのため、申請中に利用した介護ベッドの費用が全額自己負担になることを説明した。</p> <p>相談者は、同計画についての説明がなかったことに納得がいけないとのことであったため、本件について、要介護認定の申請を受け付けた同センターの管理者に事実確認を行った上で、再発防止に向けた対応を依頼することを伝えた。</p> <p>保険者から管理者に事実確認を行ったところ、相談者が申請した時点では、利用当事者が退院する時期が未定だったことから、認定結果が出た後に支援に向けて行動すれば問題ないと職員が判断し、相談者に同計画の案内をしなかったとのことだった。</p> <p>管理者に対し、相談者に同計画を案内しなかった理由について丁寧に説明するよう伝え、今回の経験を踏まえて再発防止を図るよう依頼した。</p>
6	その他	<p>歩行者が目の前で転倒し、近くにいた人たちが助け起こしたが、けがをして出血もしていた。転倒したのは軽費老人ホームに住んでいる男性で、買い物に行く途中だった。</p> <p>施設に行き、状況を伝えたところ、職員が二人迎えに来た。職員にも伝えたが、高齢で足元がふらついている人を一人で買い物に行かせるのはおかしいのではないか。誰かが付き添うなど施設がきちんと対応すべきである。保険者では施設に対してきちんと指導しないのか。</p>	保険者	<p>傾聴した。施設は軽費老人ホームとのことであったため、比較的自立している方が多く、買い物や外出もある程度自由にできること、一人での買い物や外出については入所者の身体状況に応じて施設の判断となることを伝えた。</p> <p>今回のことは保険者の職員間で情報を共有すると話し、施設にこのような報告があったと伝えてほしいとのことであったため、保険者から施設の相談員に内容を伝えた。</p>
7	その他	<p>事故により要介護5の認定を受けている知人が、杖をついて買い物に行けるようになっている。知人は「要介護5のままでも何も言われない」、「保険だからそのままでもいい」と言っていた。介護保険料にも影響することで、この考え方はおかしいのではないか。適正にサービスを利用するように住民に周知するべきではないか。</p>	保険者	<p>コロナ禍により、認定の有効期間が延長になっていること、要介護度が高いと利用料金が高くなるため、区分変更をして、要介護度を軽くする方が多いことを伝えた。</p> <p>また、相談者が言うとおり、サービスは適正利用が望ましく、利用者の状態を一番理解している介護支援専門員に対して指導等を行う係に情報提供すると伝えた。相談者は、文書などで周知する必要があるのではないかと話をされた。</p>