

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いと困ってしまう。	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。

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
3	家族	<p>家族が療養通所介護を週に複数回利用しているが、介護報酬改定により報酬体系が見直された結果、事業所から利用回数を半分に減らすように言われている。</p> <p>採算が合わなくなることから、事業所が利用回数を減らすよう希望することは理解できる。しかし、利用当事者は一般の通所介護の利用が難しいことから療養通所介護を利用しているのであり、減らされた分は他のサービスを利用すると言われるのはおかしい。</p> <p>保険者に相談したが、保険者は事業所の意向に介入できず、介護支援専門員に調整してもらおうほかないと言われた。介護支援専門員は頑張ってくれているが、代替のサービスが見つからず困っている。利用者側が不利益を被っていることを制度設計を行った人たちに伝えたい。</p>	国保連	<p>相談者は、国保連が制度に関する苦情に対して何ができるのか知りたいとのことであったため、制度に対する意見については、記録に留めることしかできないと伝えた。制度について意見を言いたいとのことであったため、厚生労働省を案内した。</p>

5 介護報酬に関する事例

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	利用当事者	<p>事業所評価加算という名目で利用料を取られている。昨年度は取られていなかった。取られたり取られなかったりしているが、一体何に対してこの加算分を払わなければならないのか。事業所もしっかりとした説明をしてくれない。</p>	保険者	<p>事業所評価加算及び加算の要件等について説明した。利用者が安心してサービスを受けることができるよう、今後も保険者として事業者に対し適切に指導や情報提供を行っていくことを伝えた。</p>
2	利用当事者	<p>介護支援専門員から書類の提出を受けたが、サービス利用票別表の単位数に関して、疑問がある。介護給付費の単位数に関する一覧表を見ても、該当する数字がない。</p> <p>各自治体にも問い合わせたが、「厚生労働省が決めたこと」だとの回答しかもらえず、納得できない。</p>	国保連	<p>国保連は審査支払業務を行っているが、介護給付に関する利用者からの相談については対応していない旨を伝え、内容の是非については保険者に確認するよう伝えた。</p> <p>相談者が受けている介護サービスの内容の聞き取りから、リハビリテーションの実施が連続で複数回であり、看護師によるものでないこと等が推定されたため、内容に応じて単位数が減る場合があること、また、算出には細かい計算があるため、個別の単位数については国保連では答えられないことを伝え、相談者の理解を得た。</p> <p>相談者は「介護報酬に関する制度に不満を持っている国民がいることを知って欲しい」とのことだった。意見を傾聴し、記録することを伝え、終了した。</p>