

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	<p>利用当事者が利用した介護サービスをオンライン上で確認できるようになっているが、買い物や訪問介護員に頼んでいないのに利用したことになっていた。また、自宅に時々家族が泊まりにくるが、家族が泊まった部屋についても掃除してほしい。</p>	保険者	<p>必要な介護サービスは居宅サービス計画に位置付けられており、その中でサービス提供をしていること、また基本的には介護保険の対象となるのは利用当事者が主として使っている部屋であることを説明した。こちらでは利用当事者がオンライン上で確認している具体的な介護サービスの中身まで確認することはできないため、疑義等があればまず介護支援専門員に相談するよう伝えた。</p> <p>その後、保険者より介護支援専門員に連絡し、介護サービスの利用について再度説明するよう依頼した。</p>
2	家族	<p>自宅に訪問するリハビリを希望し利用しているが、依頼していないのに定期的に看護職員が来る計画になっている。必要ないと言っても介護支援専門員も看護職員も「決まりだから」と言うだけで納得できない。</p> <p>本当に決まりなのか。 必要のないサービスを無駄に使わせていないか。</p>	国保連	<p>確認するとリハビリは訪問看護事業所のサービスであったため、リハビリを行うため看護師による利用者面接が少なくとも3か月に1度必要となると説明した。</p> <p>看護職員の訪問なくリハビリを受けるには、訪問リハビリというサービスがあるが、事業所数が少ないため地域により利用しにくい場合がある、地域事情等を含めその訪問看護事業所を選択した理由を介護支援専門員によく説明してもらうよう助言した。</p>