

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	利用当事者	<p>転倒し足を痛め家事をするのが大変になった。訪問介護を利用したくて管轄の地域包括支援センターの人に来てもらったが、同居の家族がいると訪問介護は利用できないと言われた。自費の訪問介護員を提案されたが、高額で払えない。地域包括支援センターの人はまた電話すると言ったが連絡が来ない。</p> <p>高い介護保険料を支払っているのに、困った時に介護サービスが使えないのは意味がない。同居家族がいると介護サービスが利用できないのはおかしい。</p> <p>要介護認定を申請することを勧められたため、申請したい。</p>	保険者	<p>介護保険制度について説明し、同居家族がいるから絶対に訪問介護員を利用できないわけではなく、状況によっては利用できることを伝えた。</p> <p>要介護認定の申請などの手続きは地域包括支援センターが代行してくれることを伝えたが、頼みたくないのだから相談者がやることで、要介護認定申請書を送付した。</p>
2 ②	その他	<p>利用当事者は施設に入所している。</p> <p>要介護度が上がれば上がるほど、提供される介護は手厚くなるのか。</p> <p>新型コロナウイルス感染症により介護職員が減っているため、区分変更を申請して要介護度を上げたい。</p>	国保連	<p>要介護度が上がるということは、現状よりも介護が必要とみなされることであるため、介護が手厚くなる可能性はある旨伝えた。</p> <p>しかし、区分変更は利用者の状態に変化が生じた際に行うものであり、職員が減っていることが理由での申請は対象にならないと説明した。</p> <p>施設による介護については、職員に相談するよう助言した。</p>
3	家族	<p>確定申告の医療費控除に使うため、介護サービス利用費と対応する高額介護サービス費の支給状況が分かる一覧表が欲しい。</p>	保険者	<p>該当の資料はないことを伝えたが、入院と施設入所を繰り返しており、家族で領収書などから管理するのは困難である。医療保険であれば一覧を作成しているのだから、介護保険も同様に作成すべきであるとのことだった。意見を傾聴し終了した。</p>