

④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	有料老人ホーム入居の手続きをしている。全部任せられるという介護付きのホームにしようと考えているが、ホームから自宅で借りている車いすを引き続き借りることはできないと言われた。本当なのか。	国保連	介護保険の福祉用具貸与は介護保険の特定施設のサービスと同時に利用できないため、入居するホームとよく相談して欲しいと伝えた。
2	家族	入居当事者が入居していた特定施設より、退去の際の居室の現状回復について、居室の床の張替え、処分費、クリーニング代の請求額を提示された。説明も足らず納得ができないため、同意できず、この請求額について妥当なのか、同様なケースが保険者に寄せられていないのかを伺いたい。	保険者	保険者に同様なケースの相談はないことを伝えた。 入居当事者の介護状況により個別に何か対応したことや故意に破損した状況等があったのか、また、契約時の説明や書面を再度確認するとともに床の張替え等が必要な理由を施設へ確認する必要があることを助言した。

(10) 福祉用具貸与

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	利用当事者	車椅子をレンタルしていたが、使えなかったため約1か月後に返却し、現金を支払った。しかし、後日書類にサインを求められ数か月後に返却したことにされた。途中の月分は引き落とし、最後の月分は現金で支払った。苦情を言ったため返金されると思っていたが、いまだに連絡はない。不正請求ではないか。	保険者	介護支援専門員に確認したが、実際には1か月以上レンタルしていたのに、利用当事者は、返却した時期が早いと思い込んだ様子である。 丁寧な説明を求めたところ、後日、介護支援専門員と福祉用具業者が訪問し、書類を見せて説明をした。

(11) 特定福祉用具販売

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	特定福祉用具購入の非該当についての苦情。通所介護で利用する予定であった入浴用ベルトが福祉用具購入に該当しないのはおかしいとの訴え。	保険者	傾聴し、福祉用具は基本的に在宅で使用するものであるため、通所介護で使用するための購入は不適當であると説明した。