

8

サービス提供、保険給付に関する事例

(1) 居宅介護支援

①介護サービスの調整をしてくれないことへの不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	<p>利用当事者が自宅で転倒、骨折し、独居生活が厳しいため、介護支援専門員に連絡すると「これから探そうと思っていた」と言う。利用当事者の家族で探した短期入所生活介護は、当初短期間の予定だったが、長期利用となった。</p> <p>利用当事者の自宅で手すりの貸与を受けていたが、返却し手すり代を支払った。短期入所生活介護を利用し自宅にいない時も支払うのか。また、短期入所生活介護の利用中、介護支援専門員から事業所に連絡がなかったと事業所から確認済み。ケアプランや利用票は家族に送ってくれば送り返すと話しているが対応してもらえず、モニタリング時の利用票も認知症である利用当事者に渡し、記入してもらったと話していた。今までもケアプランが交付されない時があった。</p>	保険者	<p>保険者として介護給付が適正かどうか介護支援専門員に事実確認調査を行うと伝えた。相談者は、その結果を介護支援専門員からではなく保険者から報告が欲しいと要望している。</p> <p>保険者として、介護支援専門員に関係書類を用意し、来所するよう話した。</p> <p>短期入所生活介護利用中の福祉用具請求については、集団指導で伝えている。その返還、暫定プランの未作成、サービス担当者会議、短期入所生活介護の長期利用の対応の仕方等の指導を行った。上記内容を相談者に報告した。相談者より、介護支援専門員から交代したいとメールがあり、地域包括支援センターに相談して新しい介護支援専門員を紹介してもらい、月の途中から変更の予定である。</p>
2	家族	<p>介護支援専門員に対し、通所介護をすぐに利用したいと希望した。</p> <p>1か月以上経っても全く連絡がなく、こちらから連絡し、やっと通所介護を見学に行けることになったが、対応が遅すぎる。希望した月からでも利用したかったのに、こちらから連絡しなければもっと待つことになったかもしれないが、そういうものなのか。もっと迅速に対応してくれる介護支援専門員に交替したいが、契約したばかりで言いつらいので、言わないで変えたい。または保険者から言って欲しい。</p>	保険者	<p>サービスの利用希望もはっきりしているので、確かに迅速な対応とは言えないかもしれないが、利用開始までにかかる時間はそれぞれ事情により異なる。</p> <p>交替できるが、事業所に交替の意思を伝える必要があると説明した。連絡を保険者からして欲しいとのことだが、匿名を希望しているため、相談者自身で連絡することで納得された。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
3	家族	<p>入院していた家族が退院してきた。看護職員が来ていたと思ったので連絡したが、もう関係ないので連絡してこないように言われ、話も聞かずに一方的に電話を切られた。たぶん相談者の他の家族が、もう看護職員は断ると言っていたので断ったのかもしれないが、退院してきてまだ体が十分ではなくリハビリも必要なので、リハビリに来てくれるところを保険者で紹介して欲しい。</p> <p>トイレまで行くことができないので、ポータブルトイレのようなものも必要であり、相談者だけでは介護できないのに対応してもらえないのか。</p>	保険者	<p>相談者も事情が分からない様子で、看護職員というのは介護支援専門員のことと推察できるため、担当の居宅介護支援事業所に確認した。</p> <p>相談者からの電話は受け、以前に断られたのもう関係ないので対応できないと言って電話を切ったとのこと。介護支援専門員の交代を希望し、地域包括支援センターが次を探しているはずとのこと。</p> <p>交代の方向で入院を機に契約は切ったかもしれないが、次の介護支援専門員が決まって引継ぎが終わるまでは何らかの対応は必要と指導し、所管の地域包括支援センターにつなぎ、対応を依頼した。</p>
4	利用当事者	<p>介護保険申請中だが、福祉用具の購入と住宅改修で手すりをつけたくて、介護支援専門員を依頼した。担当は、福祉用具の購入に関して、認定結果が出ていないのでデモ品でと言われたが、消毒をしてあっても知らない人が使用した物は使いたくない。本当に認定が出る前は購入できないのか。</p> <p>住宅改修も同様であり、既存の手すりがガタガタしていて危ないので早く手すりを付けてほしいと言ったが、認定結果が出てからでないとダメと言うばかり。住宅改修の打ち合わせの日程について、予め受診日は除いてほしいと伝えてあるのにその日で調整された。早く手すりを付けてほしいのにどんどん日にちが延びている。介護支援専門員を変更したいが、今から変更するとまた福祉用具購入や住宅改修のことが先になってしまうのも困る。保険者から介護支援専門員に伝えて欲しい。</p>	保険者	<p>福祉用具や住宅改修は、認定結果が非該当の場合保険給付がでないため、自費になることを了承頂ければ、結果が出る前でも購入や工事はできる。</p> <p>介護支援専門員に関しては、同一事業所の他の介護支援専門員でもいいとのことであったため、保険者から当該事業所の管理者に伝え、管理者から利用当事者に連絡をしてもらうことになった。</p>

②介護支援専門員の態度や言動に不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	利用当事者	<p>数年、同じ介護支援専門員にお世話になっているが、最近の対応が事務的で、相談しても何もしてくれない。介護支援専門員を変えたいが地域包括支援センターに行っても職員の対応が悪いため、介護支援専門員変更の相談に乗ってくれないと思っている。なので、保険者から他の介護支援専門員を紹介してほしい。</p>	保険者	<p>介護支援専門員の紹介については地域包括支援センターに対応をお願いしているため保険者からは紹介できない旨を伝えたが、「紹介するのも保険者の仕事だ」と納得されなかった。</p> <p>事業所一覧から自身で探るか地域包括支援センターに相談するかどちらかになることを伝え、納得され帰られた。</p> <p>その後、苦情対象先の介護支援専門員に連絡し、苦情記録にも控えておくよう伝え対応を終了した。</p>
2	利用当事者	<p>介護支援専門員と訪問介護員を変えたい。介護支援専門員の態度が上から目線で自分とは合わない。土日や17時以降連絡がつかないのも不便である。</p> <p>また訪問介護は訪問時間より1時間も早く来たり、短い時間で帰ってしまうこともあり、介護支援専門員と訪問介護員を変えたい。</p>	保険者	<p>地域包括支援センターを案内したが、地域包括支援センターでも以前嫌な思いをしたので相談したくないとのこと。当地域の事業所一覧を郵送し、新しい居宅介護支援事業所を探していただいた。</p>
3	家族	<p>相談者の家族が介護保険サービスを利用しているが、介護支援専門員の対応に不満がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・交代を依頼しても受け付けてくれず、管理者に話をさせて欲しいと伝えても取次いでくれない。 ・受診に介護タクシーの利用を希望したが、介護保険の適用になるのに手配が遅れ自費になった。 ・契約の際に同席したが途中で帰ってしまい無責任ではないか。 ・「あなただけを担当しているわけではない。あなた1人に時間はかけられない」と言われた。 	保険者	<p>契約書に記載されている法人の相談窓口連絡すること等を提案した。介護支援専門員はサービス事業所との契約時の同席の義務はないが、サービス担当者会議は必要なこと等を説明した。</p> <p>保険者からの指導等は希望しないとの事で話を聞き終了した。</p>
4	家族	<p>居宅介護支援事業所の介護支援専門員に対して不満があるため、介護支援専門員の変更がしたい。</p> <p>介護支援専門員が通所介護に対して、時間短縮の相談をしたようだが、そのことについて相談者に連絡がなかった。通所介護の時間に関する事なので自分にも相談すべきである。</p> <p>また、そのことを介護支援専門員に伝えたところ、仕事のやり方は私が決めると言われた。</p> <p>地域包括支援センターにも相談に行ったが、介護支援専門員をかばっているような様子があり、心配だったため保険者にも相談に来た。保険者から介護支援専門員を紹介してほしい。</p>	保険者	<p>保険者から特定の事業者紹介はしていないため、相談者の自宅近くの事業者を案内した。自身で電話をしたくないとのことであつたため、地域包括支援センターから連絡を入れるように言うことはできると伝えたと納得されたため、一旦対応を終了した。</p> <p>その後、地域包括支援センターの管理者に連絡し、要望を伝えた。管理者より、これまでの経緯も伝えた上で受けてくれる介護支援専門員が見つかったため、これから相談者に連絡を入れるとのこと。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
5	家族	<p>利用当事者は新型コロナウイルス感染症陽性になった。利用当事者は、一時的に往診医の紹介で入院する事が出来ているが、相談者は体調がよくなく、持病もあるので、以前のように利用当事者の介護ができるかどうか不安である。</p> <p>しかし、担当の介護支援相談員は、相談者の病気や体調を理解してくれない。他の家族との関係も良くないのにその家族に協力を求めるという。</p> <p>医師は、介護支援専門員を代えてもいいのではと言ってくれた。</p> <p>介護支援専門員について、地域包括支援センターには相談をしたことがあるが、今の担当者に任せていれば大丈夫としか言わなかった。</p> <p>介護支援専門員を代えるにはどうしたらよいか。</p>	国保連	<p>介護支援専門員の交代については、もう一度地域包括支援センターに相談し、医師の助言もあったと伝えてみてはどうかと提案した。</p>
6	家族	<p>介護支援専門員のサービス調整のペースが早く、サービス導入の提案がしつこい。通所介護の利用を希望していないのに、サービス利用をしつこく勧めて来るため、断れず、見学に行った。</p> <p>利用当事者も相談者も、体調面を考えて通所介護の利用をゆっくり検討したいのに、急かされて、気持ちが焦ってしまう。良かれと思っている調整してくれているのだと思うが、こちらの話を聞かずにサービス調整されて困る。</p> <p>別の介護支援専門員に交代した方がいいのかどうか迷っている。</p>	国保連	<p>事業所内で別の介護支援専門員に交代してもらおう、あるいは、新しい介護支援専門員を紹介してもらおう等、地域包括支援センターへの相談を促した。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
7	利用者	<p>利用当事者と家族は、介護支援専門員が休職となり戻るまでと言われ、現在の介護支援専門員が担当することを受け入れた。しかし、管理者から説明もなく、今回の認定更新結果後に現在の介護支援専門員から「引き続き担当することができない。次の事業者は見つけてある」と突然言われた。その後、当該事業者の管理者から謝罪と説明を受けたが、利用者を無視した事業者の都合ばかりを考えた対応をされた。</p>	保険者	<p>当該居宅支援事業者の管理者に苦情内容を伝え確認した。管理者からの報告内容は以下のとおりである。</p> <p>現在の介護支援専門員から「担当を継続できない」と相談を受けていたが、利用当事者は更新申請と重なっていたこともあり、認定結果確認後に当事業者内では引き続き担当できる介護支援専門員がない事情を説明し、その際引継ぎ先の事業者を紹介すれば良いと思った。</p> <p>現在の介護支援専門員が認定結果確認後に、利用当事者と利用者家族に引き続き担当ができないことと当事業者内で担当できる者がいないことの説明をし、引継ぎ先の事業者を紹介した。</p> <p>その後、家族から「もっと早く説明をするべきだ。利用者を無視した事業者側の一方的な対応だ。」と言われた。事業者の対応として認識が甘かったことを謝罪し、その後、利用当事者の希望する事業者へ引き継ぐことができたが納得されていなかったのだろうとのことだった。</p> <p>保険者から管理者に以下のことを伝えた。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①契約解除をする場合、事業者として事前の説明と利用当事者に納得してもらう対応が必要であったこと。 ②納得された上で利用当事者の意向を確認しつつ利用当事者が事業者を選択できる等の配慮も必要であったこと。 ③介護支援専門員の業務は、利用当事者に継続するサービス内容の確認とその記録を次の事業者へ引継ぎをする説明をすること。 ④管理者として、契約解除する場合の対応業務を再確認し、今回苦情になった原因分析と具体的な再発防止策等を記載した事故報告書を提出するよう伝えた。

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
8	家族	<p>介護支援専門員が短期入所の申し込みを忘れ、希望日に短期入所生活介護が利用できないこともあった。</p> <p>また、家族が仕事で受診同行できない時に介護支援専門員が代わりに同行してくれたが、仕事の休憩時間に状況確認の連絡を入れたところ、文句を言われ一方的に電話を切られた。仕方なく、仕事を早退し病院に行き介護支援専門員と交代したが、利用当事者から介護支援専門員がずっと文句を言っていたと聞いた。</p> <p>その介護支援専門員は事業所の管理者のため、法人の上部に話合いの場を設けてもらったが、当該介護支援専門員は同席せず、適切に対応しないことで利用当事者や家族が苦しんでいることをどう思っているのか当該介護支援専門員に聞きたい。</p> <p>また、保険者が介護支援専門員を紹介しないのは怠慢である。どこの保険者もそうなのか。</p>	保険者	<p>介護保険は利用者、家族が選択し契約するため、情報提供はするが介護支援専門員の紹介はしていないことを伝えた。居宅介護支援事業所については、相談者が知り合いに良いと聞いた事業所を含め、複数の事業所と管理者名を伝えた。</p>

③介護支援専門員の訪問に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	利用当事者	<p>訪問介護員が毎日入っていたのに、訪問介護員がいなかったため、ある曜日の訪問をいきなり介護支援専門員から断られた。その時はあまりに突然で了承してしまったが、後から考えると、毎日訪問介護員が必要だから入れてもらっているのに、断るのはおかしい。すぐに自分で介護支援専門員を探し、現在は毎日訪問介護員を入れてもらっているが、その時、保険者に相談するところがなく困った。保険者として些細なことでも相談に乗ってくれる窓口をつくるべきだ。</p>	保険者	<p>主訴を傾聴した。</p> <p>利用当事者が事業者の説明を求めるとあれば、名前を伺えば連絡はできる。利用当事者の希望に添えるかどうかはわからないが、他部署の相談窓口を案内するかどうかと問い合わせたところ、「もっと住民にわかるようにしてもらいたい。」と切電された。</p>

④居宅サービス計画、介護サービス等の説明不足に不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	<p>介護支援専門員と訪問看護の事業所にサービスを依頼したが、説明が不十分、連絡がない等、やり取りに不信感がある。訪問看護に指示書が必要と言われたが、予め指示書の受け取り方等説明がなく、病院での手続きが良く分からず指示書をもらえなかった。また、サービス提供に際して交付されるサービス計画も交付されていなかった。</p>	保険者	<p>保険者から各事業所に事実の確認をし、事業所の説明不足、連絡不足、手続きに不備があったことが確認された。事業所の認識と反省している旨を伝え、運営基準等を満たしていない部分については保険者として引き続き確認を行うことを相談者に伝えた。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
2	家族	現在の居宅介護支援事業所が廃止となり、引継ぎ先の介護支援専門員より詳細な話がなかったことに対し、苦情があるとのこと。	保険者	法人等の窓口を通じて介護支援専門員と連絡を取り、内容の確認と疑問点の解消を優先することを勧めた。
3	家族	利用当事者の介護認定更新申請を介護支援専門員が代行したが、キーパーソンである相談者に連絡が来ず、認定調査に立ち会わないまま更新申請の認定が下りてしまった。今後はキーパーソンにも連絡するよう、事業所に伝えてほしい。	保険者	当該事業所に確認したところ、介護支援専門員のミスで申請書の立会人を書かずに申請してしまったとのこと。事業所からキーパーソンに連絡するよう伝えた。その後、事業所より、キーパーソンに説明・謝罪したと報告があった。
4	利用当事者	介護支援専門員の対応に関して下記のような不満がある。 <ul style="list-style-type: none"> ・介護支援専門員より家族への説明はあるが、利用当事者に対しての説明がない。 ・居宅サービス計画作成の際も、利用当事者の希望を確認してくれない。 ・退職するため介護支援専門員が変更になると急に告げられた。 介護支援専門員名はわかるが、居宅介護支援事業所名はわからないとのこと。	保険者	居宅介護支援事業所に連絡し、相談者の意見を伝えることは可能と説明した。相談者もこのような対応を希望された。また、結果についても報告が欲しいと話された。 現状、介護支援専門員が引継ぎ関係で外出することが多く、他職員が対応することが増えている。介護支援専門員も他職員も丁寧な対応を心掛け、利用当事者の話も傾聴するように毎回対応しているとのこと。ただ、このような意見があったことは事実であり、介護支援専門員より相談者に支障のないように引継ぎをしていくこと、介護支援専門員不在時も他職員による対応後、確実に情報共有していくことを相談者に伝えることについて了承いただき終電した。 相談者にも上記結果を伝え、納得されたため対応を終了した。