

(10) 福祉用具貸与

①介護サービス内容に不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	本人	要介護度が重くなったので、介護支援専門員から電動車いすを使えないと言われた。そのような要介護度の基準があるのか。現在の要介護度を口頭にて教えてほしい。	保険者	要介護度は口頭では伝えておらず、認定結果通知又は被保険者証にて確認するように伝えた。また介護度一律での基準はなく、利用当事者の心身の状況によって給付可否を介護支援専門員が判断することもあると伝えるも納得されず。「電話が無理なら窓口に行けば口頭で教えてもらえるか。」と要求された。被保険者証の紛失であれば再発行は可能であると伝えた。具体的に使えなくなった理由は介護支援専門員に確認するよう伝えるも、「家族と介護支援専門員が結託してサービス利用を拒んでいるに違いない。だから保険者に対応してほしい。介護支援専門員が悪いに違いない」との自説を主張された。 来庁され、再度同様の主張を繰り返されたため、上記説明を再度行うとともに傾聴した。
2	本人	居宅介護支援事業所、福祉用具事業所に不信感がある。認定更新で要介護1になった。先月に介護支援専門員から「今月中に、要介護度が下がって電動ベッドを借りれば、来月に要介護度が変わってもそのまま借りられる」と言われ、借りることにした。 今月に入り要介護の変更通知が届き、介護支援専門員から「要介護1では電動ベッドの利用はできない」と言われた。 管理者と介護支援専門員と話をしたが、謝罪はあるもその後どうするのかの説明がない。 ベッドはまだ撤去されておらず、そのお金を払わなくてはいけないのか、介護支援専門員の間違いでベッド利用できなくなり、自分のベッドを撤去したのに保障もされないのか。	保険者	電動ベッドが必要な方であれば、要介護1であっても身体の状態に応じて利用できる場合がある旨を説明したところ、介護支援専門員から話はあったが、半年ごとに医師の意見書が必要であり、該当しなくなることもあるので、いつ利用できなくなるかわからないとのことであった。 管理者によると、福祉用具の事業者とともに利用当事者の自宅に伺い、謝罪及び説明をしたところであるが、納得されず撤去したベッドを返してもらいたいとなって話が進まなくなってしまったとのことであった。 今回の件は、事業所側の誤りもあるが、利用当事者に強硬な態度をとられたこともあり、こじれてしまった。また経過について報告するとのことであった。

②事務手続き（利用者負担を含む）に不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	福祉用具貸与の特殊寝台について、契約時の金額と請求書が異なる。業者より訪問して説明と差額分の徴収をしたいと連絡があったが納得できない。	保険者	契約内容ということになれば民事であるため、保険者として動ける範囲が限定される。また福祉用具貸与の指定権者も東京都であるため、東京都への報告と業者の苦情処理委員会の開催確認は可能であるが、その他の対応は難しいと伝えた。相談者から直接他機関に連絡したくないとのこと、今後の対応で指導等となった場合でも結果の報告は出来ない旨を伝え、保険者より指定権者の東京都に報告した。 東京都としては「現段階では対応することは考えていない。都からの連絡が必要かどうか相談者に聞いてほしい。」とのことであった。 上記内容を再度相談者に伝え、対応は終了とした。