

(13) 地域密着型通所介護

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	相談者は、利用している通所介護事業所でいつも通り器具を使用して機能訓練を行う予定だったが、職員から、別の利用者が利用するから待つようにと言われ待っていた。器具が空き、利用しようすると、再度職員に別の利用者が利用するから待つようにと言われ、仕方なく待っていた。何回も止められ待たされたことに納得できず帰宅した。 介護保険サービスで利用者から費用を徴収しているにも関わらず、事業所の対応に納得がいけないので保険者としてすぐに対応すべきである。この日の利用料に関しても支払うつもりはない。	保険者	保険者から事業所に事実確認を行い、関連部署とも連携しながら対応していく旨を説明した。 介護支援専門員及び当該通所介護事業所に連絡し、器具の故障や職員介助が必要な他の利用者がいたこと、職員間の連携不足等により、相談者を待たせることになった旨の報告を受けた。相談者に事実確認の結果を報告した。

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	本人	利用している通所介護事業所で器具の利用を止められそのまま帰宅したが、今後キャンセル料は発生するのか。この度の件に関しては、保険者が事業所に調査をし、保険者の職員が相談者宅へ説明に来るべきである。	保険者	今後当該事業所を利用しないのであれば料金は発生しないことを伝えた。保険者から事業所に対し、当日の状況や改善策等を相談者に説明するように連絡すると伝えた。