

(16) 介護予防支援

①対応した（職員）に対する不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	利用当事者の家族より、地域包括支援センター及び保険者に対する苦情。訪問サービスを使いたいと地域包括支援センターに相談したところ、訪問介護と訪問看護の申請は別々と言われた。そのことを保険者に電話したところ対応が悪かったため、対応した職員の名前を教えろとのことであった。	保険者	訪問介護と訪問看護では、確かに医療的処置の有無などで異なるサービスであるが、介護保険の認定は各サービスごとに申請するものではないことを説明した。 職員については大勢いるため確実な氏名については回答できないことを伝えた。認定の申請や判定後の流れ等を補足説明し、一応の納得を得た。

②従事者の態度や言動に不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	本人	地域包括支援センターの担当者を変えてほしい。以前は居宅介護支援事業所の女性が担当だった。その時は毎回書類を置いていったが、今はあんまり置いていない。不安だから女性に変えてほしい。直接は伝えていない。	保険者	保険者で介護支援専門員の紹介は出来ないで、保険者から地域包括支援センターに担当者を交代してほしいと伝えることで納得された。