

(17) 介護予防ケアマネジメント 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	相談者は要支援で、地域包括支援センターが担当し介護サービス計画書を作成している。 保険者には相談できているが以下のことを教えてほしい。 ①地域包括支援センターとの契約書に医療・保険機関との連携をとると書いてあるが連携とは何か。 ②介護支援専門員が訪問診療や訪問歯科、リハビリなどを探さないのは問題ないのか。 ③介護支援専門員からモニタリングを受けないと訪問介護員を止める又は自費にすると脅迫を受けた。訪問介護事業所のサービス提供責任者も介護支援専門員の言いなりになっている。利用者のいないところで訪問介護員を止める又は自費にすることを勝手に決めていいのか。 保険者には同様の相談をしており、訪問介護員を止めるのは利用者の不利益になるため、そのような話が あったら保険者に連絡をすればサービスが継続できるよう話をつけてくれると言ってくれた。 訪問介護員はしばらくお休みで利用しておらず、今度、サービス提供責任者と話し合いの予定である。	国保連	①については、関係機関と利用者に関する情報共有をすることにより、適切なサービスを提供できるようにすることを連携と言っているのではと伝えた。 ②については、通常は訪問診療なども介護支援専門員から候補の提案があることが多いが、必ずではないため、紹介できない理由を確認してみるよう伝えた。保険者の担当者がサービスが継続できるよう対応してくれると言っているのであれば、話し合いの際にサービス提供責任者に訪問介護員が来なくなったり自費になるのは困ること、介護支援専門員からそのような提案があった場合は相談者にも連絡が欲しいこと、何かあれば自治体の担当者にも連絡をしてほしいことを伝えておくことを助言した。また、サービス再開前にサービス提供責任者から保険者の担当者にも連絡を入れてもらってもいいのではないかと提案した。
2	家族	利用当事者は、要支援の認定を受けている。一人暮らしで掃除の訪問介護員を2週間に1回利用していた。 相談者は持病の手術を受け、一人でいることが不安であるため、平日は利用当事者の家に身を寄せている。週末は相談者の配偶者がいるため自宅に帰っている。利用当事者は介護支援専門員に「家族（相談者）が家にいるのであれば訪問介護員は利用できない」と言われて利用できなくなった。 相談者が調べたところ、家族が病気であったり、障害を持っている等理由がある場合は利用できるとわかったため、保険者に相談した。職員によって言うことが変わり、それもおかしい話ではあるが、介護支援専門員の作った介護支援計画書にあれば家族がいても利用できると説明を受けたため、介護支援専門員に伝えたが、利用させてくれない。何度も保険者に相談し、職員から介護支援専門員に連絡も入れてくれたが対応してもらえない。 保険者、介護支援専門員、相談者で話し合いをすることが必要なのか。 東京都にも電話をした。家族がいても状況によって利用できる場合もあるので、引き続き保険者に相談するよう言われた。	国保連	引き続き保険者に相談をして可能であれば介護支援専門員と三者で話ができる場を作ってもらってはどうかと提案した。 相談者は体調が悪く保険者の窓口に行くことができないとのことであったが、そのことも含めて相談してみてもどうかと伝えた。