

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	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	利用当事者が長い間世話になっていた介護支援専門員が、相談者の思うようにサービス調整をしてくれなかったことに不満がある。 利用当事者は入院してから状態が悪くなり、退院後、施設に入所している。これで、介護支援専門員とも縁が切れたと思ったが、最近になり、福祉用具の事業者から連絡があり、利用当事者の使っていた歩行器とベッドを引き上げたいと言ってきた。相談者の家は、福祉用具の事業者の人が家に入れる状態ではない。介護支援専門員はそのことを知っていたのに、相談者に一言もなく、福祉用具の事業者から連絡がきたことに納得がいかない。 福祉用具の事業者の人に、家の状況を、どう説明をしたらいいか。	国保連	国保連は、事業所に直接連絡をする対応はしていないことを説明、それでも話が続き、繰り返し同じ話をされたため傾聴した。 福祉用具の返却については、福祉用具の事業者に直接自宅の状況を説明し、引き上げの日時を調整してみてはどうかと伝えた。

②介護支援専門員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	介護支援専門員は上からものを言う感じで馬が合わないので変えたいと思い地域包括支援センターに相談したが自分で探すように言われた。 10件以上に連絡をしたがどこも空きがなく新しい事業所が見つからない。 地域包括支援センター、保険者などいろいろ電話しているがどこも自分で探すように言われる。	国保連	国保連から介護支援専門員を紹介することや事業所に直接電話することはできないため、変更については地域包括支援センターに相談するか、範囲を広げて自分で探すかになると伝えた。法人の相談窓口がある場合はそこに相談をすることも可能であると助言した。また、事業所に他の介護支援専門員がいる場合は事業所内での変更を申し出てみてはどうかと提案したが、担当者が管理者のため変更しても意味がないだろうとのことであった。 サービスについての不満やサービス内容の変更を希望する場合は介護支援専門員と相談し計画の変更が可能か説明を受けるよう伝えた。

③介護支援専門員の訪問に関する不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	利用当事者が介護保険を使い始めたが、介護支援専門員が最初に契約したきり訪問に来ない。 地域包括支援センターに聞いてもおかしいことだという。 このようなことがないようにしてくれないか。	保険者	主訴を傾聴した。その後、地域包括支援センターから以下の情報提供の連絡があった。 介護支援専門員に連絡し、事実確認を行ったが、実際に訪問していなかったことが確認できた。介護支援専門員も認めているとのこと。 相談者に連絡し、事業所に連絡して欲しいとの意向を確認したため、介護支援専門員に連絡した。 事実を確認し、訪問していないとのことだったため、運営基準減算について説明し、納得してもらい、返戻することを確認した。 他の利用者について確認したところ、そのような利用者は他にはいないとのことだった。

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	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	介護報酬改定にかかる重要事項説明における署名に関して、介護支援専門員は十分な説明を行わずサインを求めている。	保険者	保険者から事業所に対応を求め、後日説明が行われることになったと相談者から確認した。
2	家族	家族が介護サービスを利用している。 本日、訪問介護員が来る予定の時間になっても来ず、介護支援専門員に連絡したところ、何か言い訳をしている。言い訳の意味はよく分からないが、「何かオーバーしている」みたいなことを言う。 家に貼ってある予定表にしっかり書いておいてほしい。 上記内容を居宅支援事業所に伝えることを希望された。	保険者	当該事業所に確認したところ、今月からサービス予定が変更になっており、時間も変更しているとのこと。 担当介護支援専門員から電話で聞き取りを行った。利用者は独居で相談者がキーパーソンとなっている。相談者はなかなか話を理解することが難しい方。現在、サービス量が多く、限度額を超過してしまう。そのため認定区分変更か、サービス利用の縮小を提案したが、相談者が区分変更の話しを理解できず、サービス縮小となった。本日の変更は介護支援専門員及び利用当事者と相談者で話し合い決定していた。 介護支援専門員に相談者の要望を伝えた。今後は、包括等と相談し対応を継続していただくよう助言をして終了となった。

⑤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	利用当事者はサービス付き高齢者住宅に入所している。経営法人の変更に伴い居宅介護支援事業所が変わったが、変更後1度も介護支援計画書をもらっていない。また、介護支援専門員が1か月も経たずに交替し、現在の介護支援専門員が誰なのかもわからず、電話しても不在で折り返しもない。訪問もなく家族どころか利用当事者にも会っていない。 別の施設に移ることになった。その際に移動先の施設の相談員から引継ぎのために必要な書類を依頼され、介護支援専門員と施設の方にそれを依頼した。移動前にその書類が必要だったのにもらうことができず、入所が保留になったままである。 保険者がこの施設の内情を知らず、何もしていないとしたら問題なので、状況を知らせたかった。	保険者	傾聴し、相談者の意向を確認した。保険者でも施設の状況について把握している部分もあり、すぐに施設の体制も変わらないので、別の施設へ移る段取りになっているなら、介護支援専門員や施設に依頼している書類がなくても、他の方法で得られる書類等で入所手続きを進めてもらえるよう、移動先の施設に相談することをお勧めした。 匿名希望であり、保険者から施設への確認等は利用当事者を安全な施設に移動させてからにしてほしいとのこと。
2	家族	利用当事者は、近く退院するため、介護支援専門員と契約をしたが、訪問看護が混んでいて早く予約しないと枠が埋まってしまうと急かされている。 本当にすぐに予約しないといけないほど訪問看護は混んでいるものなのか。 利用当事者は、嚥下機能が低下している。介護支援専門員からは食事介助に訪問看護を入れたほうがいい、毎日訪問看護を入れたら自費も出るため月50万円くらいかかると言われた。 主治医からはカンファレンスを開催してからサービスを決めてもいいのではないかと提案されており、食事介助についても看護職員でないとはいけないとは言われなかった。	国保連	訪問看護の混み具合は地域や時期によっても異なるため説明が正しいかはわからないと伝えた。 退院時のサービスを決定するには利用者の状態を知る必要があり、医師の言うようにカンファレンスを開催することが望ましいと思われるため、医師からもそのような提案があったことを介護支援専門員に伝えてみることを提案した。 また、地域包括支援センターに相談することも可能であると説明した。
3	本人	介護支援専門員に、毎月2000円を払えば6回までの排泄介助に来てもらえるという説明を受けたが、何年も月2万円が引き落とされている。 介護支援専門員は看護職員に利用者を紹介する便宜をはかっている。 介護支援専門員が変わるが、現介護支援専門員が引き続き指図をしてスケジュールを作るのではないか。	保険者	現介護支援専門員には伝えてほしくないが、この内容を事業所には伝えてもらいたいとの希望あり。 次の介護支援専門員に架電。主訴を共有した。 事業所にも電話が来ており、定期巡回を定額で利用しているためサービスを使わなくても2万円ほどの料金が発生しているとのこと。 利用当事者の家族と連絡がつき、今の介護支援専門員から利用当事者の家族に再度定期巡回の料金については説明をするとのこと。 以上で対応を終了した。