

3

ケアプランに関する事例

ケアプランの内容に関する不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	介護支援専門員はスケジュールを勝手に決めてこのようにしなさいという態度なので相談者には合わないようだ。どうしたらよいか。 社会福祉協議会から、無料で車いすが借りられる制度がある。これを利用したところ、介護支援専門員に「介護支援専門員がいるんだから介護保険で借りるべきだ」と言って叱られた。 整形外科で定期受診しており、介護保険の意見書も整形外科医に書いてもらった。しかし、介護支援専門員は「今後は指定の内科に月2回通って主治医になってもらいなさい」と言って定期受診のための訪問介護員を手配した。	国保連	相談者は、これ以上介護支援専門員に自分から話をしたくないとのことだったため、介護支援専門員は変更できることを説明した。 また、受け持ちの地域包括支援センターがどこかはわかっているとのことなので、地域包括支援センターに、介護支援専門員に対しこのような不満があること、介護支援専門員が納得いく話し合いをしてくれない場合や家族の意見を聞かない場合は交代も視野に入れていることを相談するよう伝えた。 それでも解決しない場合、介護支援専門員については保険者にも相談ができる旨を説明した。
2	本人	介護支援専門員を変えたいとの訴え。自分で探して変更することは可能と伝えるも、「以前の地域包括支援センターの担当者に連絡すると、変えないほうが良いと言われた。 地域包括支援センターと居宅介護支援事業所の癒着である。必要な介護は受けさせてもらえないのに、不必要なものをプランに位置付けられる。」と複数の不満を訴えられた。	保険者	居宅介護支援事業所や当該事業所が属する法人の苦情担当に連絡することを提案し、納得された。

5

介護報酬に関する事例

請求に関する不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	本人	以前住んでいたところで利用していた通所型サービスは、利用した回数の利用料を支払えばよかった。 現在利用している通所型サービスは、利用してもしなくても月ごとに利用料を支払わなければならないと説明を受けたが納得がいかない。月に1回しか利用しなくても1か月間週に2回ずつ利用しても同じ金額を支払わなければならないのか。これは詐欺だ。 地域包括支援センターの介護支援専門員に質問したが、そういうものだとか答えてくれなかった。	国保連	要支援の方の通所型サービスについては、保険者が決めており、以前住んでいたところと異なる場合があることを説明した。 保険者に説明を求めてみるとのことだった。