

6

その他制度上の問題に関する事例

その他の不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	本人	要介護の認定を受けているが、介護支援専門員はどこから給料が出ているのか。介護支援専門員が所属している事業所のサービスしか使えないのではないのか。地域包括支援センターは保険者の委託だから、地域包括支援センターの方が良いのではないのか、地域包括支援センターが要介護の介護支援計画書作成しないのはおかしい、「包括」と言う名前がついているのだから、要支援・要介護ともにみるべきだ。「包括」と言う名称は誰がつけたのか、国は「包括」とは言っていないのではないのか、あなたたちが勝手に包括と言っているのではないのか。	保険者	介護支援専門員の所属は各事業所で、給料も事業所（法人や民間企業）から支払われている事を伝えた。他の質問については、回答するもあまり聞いていない様子で、話し続けていたため傾聴していたが、納得したのか「わかりました」と仰り、終了した。
2	本人	管轄の地域包括支援センターが担当だが、管轄外の地域包括支援センターに以前の担当介護支援専門員がいるので、その介護支援専門員に変更したい。地域包括支援センターにそのことを伝えても一方的に電話を切られ、そのことで介護支援専門員と責任者が来たが謝罪もない。保険者の職員だから偉そうにしている。地域包括支援センターの担当者は入院中に見舞いにも来ないし、退院時も一人で退院した等、訴えた。原則は住んでいる町で担当が決まることを説明すると、管轄の地域包括支援センターに保険者から連絡して欲しいとの事であった。	保険者	地域包括支援センターに架電した。 担当になる以前、要介護の時に介護支援専門員とトラブルがあったらしく、電話を切られた等の話はその当時のことである。また、退院については自身で帰宅してもらったのは確かだが、お一人でも問題なく帰宅できる身体状況だったため、支援はしなかった。相談者はそれが不満だったようで、そのことを言っていると思う。以前のトラブルのことと、現在のことが相談者の中で混ざってしまっているようだとの事。地域包括支援センター内で検討し相談者に連絡しますとの事であった。
3	家族	以前、住宅改修を行った際に、担当した地域包括支援センター職員から要介護3以上となれば上限額がリセットされると聞いていたため、今回20万円近い工事を業者とも調整していた。今回業者が書類を提出するために最終確認に訪問したが、その際上限額が8万円であると初めて聞かされた。どういうことか。	保険者	住宅改修の上限額がリセットされるのは、要介護3以上ではなく要介護度が3段階以上変わった場合のみと説明するも「当時は確実に要介護3以上と当該職員から言われたと主張し納得されず。最終的には納得できないので考えさせてもらおうと発言し電話を切られる。
4	本人	骨折をしたため、すぐに福祉用具貸与を導入したい。	保険者	介護保険サービスを使う上では要介護認定が必要である。申請と同時に暫定介護支援計画書を介護支援専門員に依頼し、自費になるリスクがあることを承知の上で使うこと自体は可能である旨を案内するも納得されなかった。介護保険料を支払っていても、使いたいときにすぐに使えないのでは意味がない。逆に介護認定が出るころには不要になってしまう。制度に対しての苦情を申し立てたいとの希望あり、厚生労働省を案内した。