

3

ケアプランに関する事例

①ケアプラン内容に不満

番号	苦情相談者	苦情内容	対応結果
1	家族	介護支援専門員から、買い物に本人が同行しないといけないと言われたが、歩けないので困っている。	制度について丁寧に説明するとともに、ケアプランに不満がある場合は、介護支援専門員に相談することを提案した。 また、介護支援専門員に相談しにくい場合は、地域包括支援センターにおいても相談できる旨説明し連絡先を伝えた。
2	家族	介護支援専門員から、当事者が要支援から要介護に変わったことにより、今まで受けていた家事援助が受けられなくなると言われた。介護度が上がるのにサービス提供が減るようなことがあるのか。	要支援と要介護における家事援助の違いについてパンフレットを用いて説明し、納得を得ることができた。
3	家族	今まで週3回訪問介護サービスの利用にあたり自費も含めた居宅サービス計画書を作成してもらっていた。人付き合いが苦手な母親に少しでも話をする相手がいるといいと思うし、自分は週半分しか家にいないので、その時に洗濯や母の身の回りのことを訪問介護員にやってもらいたい。 しかし、介護支援専門員から、同居の家族がいるので母親が訪問介護員と一緒に行かないとサービスは入れられないと断られた。なぜ訪問介護が入れないのか、通知があればそれで説明してもらいたい。	同居家族の介護力があれば生活援助は算定できないことについて、通知を用いて説明した。しかし、家族が行えない状況があれば、再度介護支援専門員や訪問介護事業所と話し合い、利用者も含め検討してはどうかと助言した。
4	家族	母親は要支援2で、脊椎の圧迫骨折と緑内障があるため訪問介護を利用したいと思い、相談に行ったところ、隣のマンションに長男家族がいるため同居に準じることから利用できないと言われた。保険料を支払っているため、困った時には手助けして貰えると思っていたのに、納得できない。	同居及び同居に準じる家族等がいる場合は、原則として生活援助は利用できないが、一律に利用できないわけではない旨説明した。
5	その他	後見人から、利用者のサービスが過剰に入っているように感じるため、適切なケアプランなのかと相談したいと連絡があった。	サービス担当者会議で関係者と相談し適切なプランを作っていくことを説明した。地域包括支援センターにも相談することを勧め、サービス担当者会議で後見人が立ち会いのもと話し合いをすることになった。