

3 ケアプランに関する事例

①ケアプラン内容に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応状況
1	本人	以前から通院している歯科に行くため予約を入れようとしたところ、訪問歯科を利用中であるため通院での歯科利用はできないと言われ予約が取れなかった。	介護支援専門員に連絡し、相談者が通院での歯科利用を希望するなら、訪問歯科を利用するうちの何回かを通院での歯科利用に戻すなど居宅サービス計画の再検討を行うよう依頼した。
2	本人	訪問介護による家での入浴や通所介護の利用を希望しているが家族と介護支援専門員は短期入所生活介護を使えと言って居宅サービス計画を組んでしまう。 今回も短期入所生活介護を利用する予定だったが嫌でキャンセルした。しかし、短期入所生活介護を予約していたため訪問介護サービスが受けられず、9日間も入浴していない。	相談者は、「介護支援専門員は家族の言うことばかり聞いて利用当事者の声に耳を貸さない」と訴えるので、地域包括支援センターに相談すること、また、介護支援専門員も変更できることを伝えた。相談者は地域包括支援センターまで行けないと言うので、保険者から地域包括支援センターに要望を伝えたところ、介護支援専門員と連絡を取って対応することとなった。
3	本人	生活援助60分で介護サービスを利用しているが、洗濯物をたたんでほしいと希望しても訪問介護員から時間がなくてできないと言われる。以前の介護支援専門員は70分にしてきていたが、現在の介護支援専門員は60分しかできないと言われた。	サービス担当者会議等で要望を伝え検討してもらうこともできることを説明し、再度介護支援専門員に相談することを勧めた。
4	家族	利用当事者は独居だが、最近1人暮らしが困難な状態であることが判明した。周辺症状が既に出ているが自覚が無いため、相談者が片道2時間半かけて週4日泊りこんでいる。 医師から、服薬管理が出来ないと治療薬の処方できないと言われたため、地域包括支援センターの紹介の介護支援専門員と契約をした。当初訪問看護を週2日入れて服薬管理を行うとの説明だったが、その2日後には独居とは言えないから訪問看護が入られないと言い出した。 これは保険者の決定であると言っているが本当なのか。	事業所および地域包括支援センターに経緯を確認し、居宅支援事業所の管理者が改めてモニタリング等を行って居宅サービス計画の作成を行いたいとの意向であった。相談者にもその旨伝え、問題が解決しなければ地域包括支援センターや保険者に再度相談するよう伝えた。