

居宅介護支援

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	<p>私の父は認知症ではあるものの活発に動きたいと介護支援専門員に伝えているが希望に沿ったプランを立ててもらえない。介護支援専門員と良好な関係性が築けず、ストレスを感じていたため、6月15日に契約解除を申し出た。契約解除の手続きについて尋ねると、この電話で契約解除になると言われた。その後新しい介護支援専門員が決まり、引継ぎをしてもらうために以前の介護支援専門員に問い合わせると、月の途中での契約解除はできないと言われた。この前は電話で契約解除できると言ったのに急に月途中では契約解除できないと言い出し振り回されている。本当に月の途中では居宅介護支援事業所の変更はできないのか。</p>	<p>月の途中であっても居宅介護支援事業所の変更は可能であることを伝えた。以前の居宅介護支援事業所の管理者に相談するよう提案した。引継ぎについては新しい介護支援専門員から以前の居宅介護支援事業所に必要な情報提供を求めてもらうように伝えた。</p>
家族	<p>母は入退院を経てサービス付き高齢者向け住宅に入居した。入居時に介護支援専門員から居宅サービス計画書を受け取り、今後月1回は利用者の様子を見に来るとの説明を受けたが介護支援専門員は来たことがない。また、訪問リハビリを受けているが、先日いつもの担当者ではなく、きついリハビリをさせられた。翌日、全身が痛いと言ったので面会に行くと、入居時には車いすで動くことができた母がやせ細って寝たきり状態になっていたにもかかわらず、介護支援専門員から連絡はなかった。このままでは母の状態がますます悪くなるのではと不安である。</p>	<p>入居時に受け取った居宅サービス計画書は所在不明とのことで、計画内容は分からないと言われた。介護支援専門員にサービス計画内容を確認し、今後の介護方針について介護支援専門員と話し合いをすることを勧めた。</p>

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	<p>私の夫は循環器内科と脳神経外科を定期的に受診している。夫が利用している通所介護サービスでは月1回健診をしており、病院と同じような検査をしているため家計としては余計な出費だと感じている。また、通所介護サービス利用中は、職員とは会話をしているようだが、利用者同士での会話はできていないようである。認知症である夫には利用者同士での会話など自宅ではできないことを経験してほしいと思っているが、介護支援専門員と通所介護事業所の管理者は兄弟であるため、介護支援専門員にはこれらのことを相談しにくい。どうしたらよいか。</p>	<p>健診の件も併せて現在の状態と今後の要望を介護支援専門員に相談するように伝えるが、相談者は躊躇される。現在の介護支援専門員は地域包括支援センターから紹介してもらったと言われるため、地域包括支援センターに相談してみるよう提案した。</p>
本人	<p>私は要介護1の認定を受けているが、体調がよくなってきたため要支援程度の状態になっているのではないかなと思う。どうしたら要介護度を変更できるのか。</p>	<p>要介護状態区分の変更には申請が必要であることを説明し、介護支援専門員に相談するよう伝える。相談者は、現在入居している住宅型有料老人ホームは要支援になると退居しなければならない決まりになっていると言われるため、今後のことについて家族と話し合ったうえで、介護支援専門員に相談するよう伝えた。</p>
本人	<p>介護支援専門員とトラブルになり居宅介護支援事業所を変更したい。地域包括支援センターに相談したところ、居宅介護支援事業所を変更するのであれば、利用中の訪問介護事業所と訪問リハビリテーション事業所も変更することになると言われた。私としては居宅介護支援事業所以外の事業所は変更したくない。居宅介護支援事業所を変更すると全ての事業所を変更しなければならないという決まりがあるのか。</p>	<p>居宅介護支援事業所を変更する際に全ての居宅サービス事業所を変更しなければならない決まりはないため、再度地域包括支援センターに相談するよう伝えた。相談者はすでに地域包括に相談されていたが、相談を傾聴する中で、相談者と地域包括の話し合いが上手く進んでいない様子が見受けられたため、府の社会福祉協議会の窓口を案内し、相談者と地域包括の話し合いの手助けを依頼してみるよう提案した。</p>
家族	<p>父は住宅型有料老人ホームに入居しており、ホームと同法人の居宅介護支援事業所を利用している。毎月部屋には勝手にサービス利用票が置かれている。父は認知症であり、書類の内容は理解が難しい。私は毎日ホームに通っているが、介護支援専門員と顔を合わせたことがない。家族への説明を求めてもよいものか。</p>	<p>居宅介護支援事業所の毎月のモニタリングについては、利用者本人が認知症であり、十分な意思疎通が図れないことから、キーパーソンである家族の同席を要望し、必要な説明や相談対応を介護支援専門員に求めてみてはどうかと提案した。</p>

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
本人	要介護認定を受ける時、介護支援専門員の機嫌を損ねると認定結果が不利になると聞いた。要介護認定に当たって介護支援専門員はどこまで権限を持っているのか。また、現在担当している介護支援専門員を変更したいが可能か。	要介護認定の流れについて説明し、認定調査時に介護支援専門員が情報提供する場合には、客観的に必要な情報を提供することを伝えた。相談者は、認定調査の際に介護支援専門員が立ち会って情報提供すると聞いたと言われたため、必須条件ではなく、市町村の判断によることを伝えた。また、介護支援専門員の変更は可能であり、事業所内で担当を変更するか、事業所そのものを変更するかを含め、地域包括支援センターに相談するように案内した。
家族	主治医から要介護区分の変更の申請を勧められ、父の要介護度が要支援2から要介護1になった。居宅介護支援事業所と契約し、短期入所や通所介護などを調整してもらったが、父の状態では受入れができないと言われ、2週間以経っても介護支援専門員から連絡がないため困っている。市に相談したが、病状からみて、医療に強い介護支援専門員を自分で探すようにと言われた。現在契約している居宅介護支援事業所の母体は医療法人であるが、担当は介護系の介護支援専門員である。事業所を変更するにはどうしたらよいか。	相談者は父の病状が原因でサービスを受けることができないのではないかとされるため、介護医療院などについて伝え、病院の医療相談員が調整してくれたが、認知症で徘徊があるため難しいと断られたと言われた。また、訪問看護は決められた曜日になるため断ったと言われた。居宅介護支援事業所の変更を検討する前に、現在契約している居宅介護支援事業所の管理者に相談するように伝え、事業所内で対応できないということであれば、次の事業所を探す支援を求めるよう伝えた。
家族	私の母は要介護1と認定されたが、約2か月たってもサービスが始まっていない。介護支援専門員に電話で確認すると、訪問介護員はまだ訪問していませんかと頼りない返事が返ってきた。2か月くらい待たされるのは普通のことなのか。	事業所との契約は終わっているのか確認すると、母に認知症がありよくわからないと言われる。契約のことも含めて、居宅介護支援事業所の管理者に現状を確認するよう伝える。事業所に対する不信感もあると言われるため、事業所の住所地である市に相談するよう伝えた。
家族	父の担当の介護支援専門員が個人情報を利用者本人や家族に無断で他の事業所に公開したことを追及したところ、居宅介護支援事業所から月末で契約を解除してほしいと言われた。父のサービスが中断しないようにしたいが、まだ次の居宅介護支援事業所は決まっていない。来月分の居宅サービス計画は自己作成をするしかないのか。	事業所の都合で契約を解除する場合、サービス提供困難時の対応として、他の居宅介護支援事業所を紹介し、利用者に必要な支援が中断することを避けなければならないことを説明する。現時点で次の居宅介護支援事業所が決まっていないため、次月のサービスに支障をきたすことが考えられ、現居宅介護支援事業所に来月末まで担当の延期を依頼し、早急に次の事業所を決定して、再来月の計画作成に間に合うように引継ぎを行うことを提案する。延長が無理だということであれば、地域包括支援センターに相談するよう伝えた。

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	サービス担当者会議の時に、父の介護支援専門員から、訪問介護員の資格を取って日が浅い人に担当が代わるので、今まで行ってきたサービス内容が簡単なものになると言われた。事業所や介護支援専門員を変えたいと思っているが、どうすればよいか。また、訪問介護員が代わるとサービス内容も変わることは普通にあることか。	担当の介護支援専門員を交代してほしい場合は、同じ事業所内の他の介護支援専門員に変更することができるが、今回の場合は、担当介護支援専門員が事業所の管理者なので、地域包括支援センターに相談するよう伝えた。また、訪問介護員の経験の差により提供されるべきサービスに差が出ることはないので、それらも併せて相談するよう伝えた。
家族	短期入所生活介護を利用中に骨折し、急性期病院に入院中である。転倒の件で担当の介護支援専門員は親身になって動いてくれなかったので変更したいと考えているが、入院中に居宅介護支援事業所を変更することはできるのか。	居宅介護支援事業所を変更することはできるが、医療的な処置が必要であったり回復の状況によって退院後の行先が未定であるとのことから、入院先の医療相談員に相談するよう伝えた。
家族	入居予定である住宅型有料老人ホームから、併設の居宅介護支援事業所の介護支援専門員と契約するように言われている。介護保険で車いすのレンタルを希望したところ、必要な介護サービスを入れて支給限度額に余裕があれば借りることができるかもしれないと言われたが、そんなものなのか。	介護サービスは、ホームや介護支援専門員が独断で決定するものではなく、家族や利用者の意向を汲んで総合的な判断のもとに居宅サービス計画を作成して提供されることを説明する。利用者が日常生活を営む上で車いすが必要であることを家族から提案して検討するよう伝えた。
本人	夫が事故で骨折をして入院しているため、2カ月間一人で過ごしている。私も足が悪く、今回要介護認定を受けた。担当の介護支援専門員に、自分の身体のことや困りごとを伝えても、それは制度の決まりで、できないと言われるばかりで何の要望も聞いてくれない。他市に住む友人は介護保険サービスの利用に満足しており、市が違っているとこんなにもサービス内容が違うのかと疑問を持つ。	相談者に居宅サービス計画書はもらっているのかを確認するがまだもらっていない様子であった。相談者に介護支援専門員の役割を伝え、介護保険サービス以外に市独自のサービスがあることを説明する。介護支援専門員の変更を含め、日常の困りごとについて、地域包括支援センターに相談するよう案内した。

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
事業者・施設	以前に勤務していた居宅介護支援事業所は、特定事業所加算Ⅲを請求していた。加算要件の一つである研修を計画的にしていないのは不正請求かと思うが、その判断は誰が行うのか。	介護保険の不正請求の判断や加算要件の具体的な指導については、市に確認するように助言した。
家族	母親の担当介護支援専門員は、身だしなみや言葉遣いが悪い上に、頻繁に約束していたことを忘れるので困っている。介護支援専門員の担当を変えてもらう場合には区役所に届け出が必要なのか。また、事業所に指導をしてもらいたい場合はどこに相談すればよいのか。	担当介護支援専門員の苦情については居宅介護支援事業所の管理者に相談することを伝え、事業所内で介護支援専門員を変更する場合は、届け出の必要はないことを説明した。また、事業所の指導は市が行うことを伝えた。
その他	近所に住む男性のことで相談がある。利用者は独居で身内は遠方に住む姪がいるが姿を見たことはない。私ともう一人、利用者と元々近所付き合いをしている人と一緒に利用者に声掛けをするなどして気にかけてきた。1年前に担当になった介護支援専門員は、私たちが利用者宅を訪問すると、勝手に入ってくるなど言われたり、使わない歩行器をレンタルしたり、自社の訪問介護を入れたりしている。利用者の認知症が進み、独居には限界があり心配であるため、国保連に電話をした。	利用者のキーパーソンを確認すると、おそらく遠方にいる姪だと思うが、利用者宅に来ているのを見たことがないので、介護支援専門員が好き放題しているとされる。地域包括支援センターの総合相談支援について説明し、地域包括支援センターに相談するように伝えた。
本人	私は要介護4で、来月末に要介護認定の有効期間が満了する。更新申請をしたいが、現在の介護支援専門員にお願いしたくない。介護支援専門員を変更するにはどうしたらよいのか。	介護支援専門員を変更することはできるが、現在の本人の状況を引き継ぐ必要があるので、居宅介護支援事業所の相談窓口又は管理者に相談するように伝える。また、総合相談の役割がある地域包括支援センターに、相談することも可能であることを伝えた。
本人	担当の介護支援専門員の対応が悪くて困っている。介護支援専門員のミスで、デイサービスを休みにされたり、事業所への連絡を頼んでも連絡してくれず、トラブルが続いている。居宅介護支援事業所を変更することはできないのか。	事業所内に複数の介護支援専門員がいるのであれば担当を変更してもらうことができることを伝えた。相談者は事業所内で変更すると気まづくなるので、事業所を変更したいとの希望から、地域包括支援センターに相談するように案内した。

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
本人	今年の7月分のサービス利用票やケアプランの内容がわからないので、見方を教えてほしい。7月まで担当していた介護支援専門員は、頑固で話を聞いてくれず、内容を確認しても教えてくれなかったの、現在は同事業所内の別の介護支援専門員に変更した。	事業所の管理者に、前任の介護支援専門員の苦情及びサービス利用票やケアプランの見方の説明を求めていることを伝え、前任者より説明がないのであれば、現在の介護支援専門員に確認するよう助言した。それでも説明がされない時は、事業所の指導権限がある市町村に相談するように案内した。
本人	担当の介護支援専門員は、初回の訪問時に生活保護のケースワーカーと一緒に来訪し、私の個人情報口頭で報告していた。ケースワーカーは、生活保護費を払うだけなのに、介護支援専門員が情報を流すのはおかしい。	生活保護受給者の場合、居宅サービス計画書を市に提出することから、介護支援専門員は必要に応じてケースワーカーと連携を図らなければならないことを説明した。
本人	介護支援専門員に車いすを借りたいと言うと、介護支援事業所と同じ系列の事業所の車いすを手勝手に決めて持ってきた。他にもたくさん品揃えのある事業所があると人から聞いたので、別の事業所に変えたい。介護支援専門員が決めた事業所でないといけないのか。	介護支援専門員は、利用者に提供されるサービスが特定の事業者には偏らないよう公正中立に行わなければならないことを説明し、利用者が事業所を選択できることを伝えた。また、福祉用具貸与事業所は、利用者に商品の価格の説明や複数の商品を提示しなければならないことを説明した。
家族	夫は、身体障害者手帳2級を所持しており、認知症状がある。介護支援専門員が訪問時に自分の担当したケースのことをあれこれと話しており近所の人のことだと分かる。介護支援専門員は、住所や名前を言わなければよいと言うが、夫のことも他で話されているのではないかとと思う。夫に認知症状があることを近所の人には知られたくない。介護支援専門員の守秘義務はどうなっているのか。	介護支援専門員は介護保険法に基づき、秘密保持が義務付けられており、当該事案が義務違反に該当するのではないかと、事業所の管理者へ苦情として伝えるように助言した。

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	<p>母親の担当である介護支援専門員が勤務先の居宅介護支援事業所を退職することになった。その介護支援専門員に今後も担当してほしいと思い、事業所に利用をやめると言った。居宅サービス計画は会社のものであるから居宅サービス計画を持って行ったら担当介護支援専門員を訴えると事業所から言われた。これは、利用者を拘束することにならないか。事業所は、このようなことをしてもよいのか。</p>	<p>利用者は、居宅介護支援事業所を変更することができることや、事業所は利用者が他の居宅介護支援事業所の利用を希望する場合には、居宅サービス計画等を交付しなければならないことを説明し、事業所への指導権限がある市町村等へ相談するように助言した。</p>
家族	<p>母親は入院を繰り返しながら、月の半分は自宅で介護保険サービスを利用している。介護支援専門員から、居宅でモニタリングを行わないと自費になると言われた。以前の介護支援専門員は病院で行ってくれていた。病院で行ってもらうことはできないのか。</p>	<p>相談者に、運営基準には、介護支援専門員はモニタリングを居宅で行わなければならないと定めがあることを説明し、市に相談するように伝え、市にも相談したが同じことを言われたと話される。市が判断されたことについては対応できないことを説明した。</p>
家族	<p>父親が要介護1の認定を受けた。隣接市の居宅介護支援事業所を利用することができるのか教えてほしい。</p>	<p>居宅介護支援事業所が、サービスの実施地域として届出をしている地域であれば他市であっても利用できることを説明し、直接事業所に確認するように伝えた。</p>
家族	<p>介護支援専門員が作成した居宅サービス計画書に、緊急連絡先として私の携帯電話番号が記載されており、サービス担当者会議で他の事業所にも配布された。個人情報を経営サービス計画書に書いてもよいのか。</p>	<p>相談者に、居宅介護支援事業所やサービス事業所と個人情報の取扱いの同意書を取り交わしていることを確認する。運営基準では、正当な理由なく利用者や家族の情報を漏らしてはならないとあるが、サービスを提供する上で必要な情報として担当者に周知するために記載していると思われることを説明する。相談者は、居宅サービス計画書に個人の電話番号を記載するのはよくないのではないかとされたので、具体的な判断については市に確認することを助言した。</p>

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
不明	<p>要介護認定の申請中である。①ヘルパーを利用するつもりはなく、手すりのレンタルだけ利用したいと思っているが、その場合でも介護支援専門員が必要なのか。②医師の往診や訪問看護を利用する場合に、医療保険と介護保険を利用するのでは料金等どのような違いがあるのか。</p>	<p>①について、介護保険サービスを利用する場合には、居宅介護支援事業所を決め、担当の介護支援専門員が利用者の心身等の状態を把握し、利用者や家族の意向を踏まえて必要なサービスを居宅サービス計画に位置づけることにより、サービスを利用できることを説明する。また、介護支援専門員を利用しない場合には、居宅サービス計画を自己作成することになり、市への相談が必要であることを伝える。②について、医師の往診は、医療保険であることを説明する。訪問看護については、特定の疾病等の場合には医療保険であるが、原則介護保険が医療保険より優先され、利用には、医師の指示が必要であることを説明し、医療保険か介護保険かを利用者が選択できるものではないことを説明する。介護保険サービスの利用については、地域包括支援センターへ相談するように伝えた。</p>
家族	<p>要介護2である母親は、介護支援専門員について、3か月に1回程度しか訪問がないと言っているが、介護支援専門員の訪問はその程度でよいのか。また、話が合わないので担当介護支援専門員を変更したいと言っている。</p>	<p>介護支援専門員は居宅サービス計画書の実施状況の把握のために、少なくとも月に1回居宅を訪問し、利用者と面談することを説明する。また、介護支援専門員の変更を求める場合は、事業所の管理者に相談するよう伝えた。</p>