

介護予防支援

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
本人	2か月前に要介護認定の更新で要介護から要支援になった。以前は週2回通所でリハビリをしていたが、要支援になってからリハビリをしなくなったために歩けなくなり買い物にも行けなくなった。もう一度要介護に戻してもらってリハビリを再開したい。	担当の介護支援専門員、または居宅介護支援事業所に業務委託をしている地域包括支援センターに現在の状況とリハビリを再開したい旨を伝えてケアプランの内容を検討してもらうよう助言した。
本人	私は65歳になって初めて要支援の認定を受けた。近日中に地域包括支援センターと面接して介護サービスを決めることになっている。総合事業と介護予防サービスは何が違うのか、介護支援専門員は何を基準にサービス種別を決めるのか。事前に必要な情報を得ておきたいと思い電話した。	総合事業の内容や料金は保険者ごとに定められており、地域や利用者個人によって種類や内容が異なるため、地域包括支援センターとの面接時に説明を求めるように伝えた。
家族	要支援2の父親は現在入院しており、要介護認定の変更申請中である。介護支援専門員からは、おそらく要介護2程度の結果になるだろうと言われている。要介護になれば、居宅介護支援事業所と改めて契約するのか。	要支援の場合は地域包括支援センターとの契約であるが、要介護になった場合には、直接居宅介護支援事業所と改めて契約することを説明する。詳細については、担当の介護支援専門員に相談するように伝えた。
本人	介護支援専門員に家に来ないでほしいと言うと、介護支援専門員は介護保険では要支援の利用者には、3か月に1回は自宅に訪問しないといけないことになっていると言われたが、それは本当か。	介護予防支援では、介護支援専門員が少なくとも3か月に1回、利用者の居宅を訪問し、利用者にも面接をすることが運営基準で定められていることを説明する。介護支援専門員の説明は誤りがなく、自宅への訪問については、介護支援専門員と相談するよう伝えた。
家族	介護支援専門員が介護保険被保険者証を預かることは、よくあるのか。また預かる必要があるのか教えてほしい。	介護支援専門員が事務処理の手続き等で介護保険被保険者証を確認することはあると思うが、その確認方法として預かる場合があることを説明する。相談者は、預かる場合には預かり証などの発行をするべきではないのかと聞かれたため、預かり証のことについては、介護支援専門員に相談するように助言した。