

介護予防・日常生活支援総合事業

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	私の母がこれまで通所介護で利用していた入浴サービスが急に利用できなくなってしまった。要支援2では入浴サービスを受けることができないのか。	要支援2の方であっても本人に必要なサービスであれば、介護支援専門員と相談して入浴サービスを受けることは可能であると説明する。相談者は母の担当介護支援専門員と相談してみると電話を置かれた。
本人	要支援2の利用者からの相談である。利用者のマンションのエレベーターの扉にはセンサーがなく、動作が遅いため扉に何回も挟まってしまう。事業所に、部屋まで送迎してほしいと言っているが、送迎車を駐車する場所がないと言って、マンションの1階玄関までは送迎してくれるが、部屋までは送迎してくれない。	デイサービスでの部屋までの送迎が難しいのであれば、送迎時に訪問型サービスを利用するなどの手段もあるため、担当の介護支援専門員に相談するか、地域包括支援センターに相談するように助言した。
本人	要支援2で訪問介護を利用している。今年の5月と7月に訪問介護を各5回利用した。9月12日に訪問介護事業所の管理者と介護支援専門員が自宅に来て、5月までは5回だったが、7月から介護保険では4回で1回は自費と言われた。7月も介護保険で5回と聞いて利用していたのに納得ができない。管理者に苦情をいうと介護報酬は国が決めていると言われた。	介護報酬は、国が定めているが、要支援の訪問介護については、市の日常生活支援総合事業であり、市によって内容や料金が異なるため、市に相談するように助言すると、市に相談したが納得できないと話される。地域包括支援センターに相談したか確認すると、相談していないと言われたため、要支援については、市の委託を受けて地域包括支援センターが介護予防ケアマネジメントを行っていることを説明し、地域包括支援センターへ連絡して訪問介護の内容や料金、7月分の自費について確認するように助言した。
家族	本人は要支援者で訪問型サービスを利用しているが、サービスの内容やサービス時間が変わったりする。どれくらいの時間で単位数が決まっているのか知りたい。	総合事業のため、市町村毎で基準等が定められていることから、お住いの市町村の介護保険課に確認するよう案内した。