

介護予防支援

担当していた介護支援専門員から介護認定に必要と言われて書類を渡したが、どこに提出したかわからず、報告もない。

申立人：本人 サービス利用者：60代 要支援2

苦情理由

昨年まで担当していた介護支援専門員から要介護認定に必要と言われて書類を渡したが、どこに提出したかわからない。その後、介護支援専門員から報告をもらっていない。

事業所調査後見えてきた問題点など

1 要介護認定の書類について

利用者については、地域包括支援センターから委託を受けた事業所の介護支援専門員が担当であった。介護支援専門員の担当時に要介護認定の変更を行っており、介護支援専門員が利用者の主治医の病院に主治医意見書を取りに行っていた。区分変更の認定結果については、却下になり継続して要支援2であると利用者から連絡があった記録を確認した。また、その2か月後には、福祉用具貸与に必要な情報提供書を利用者が整形外科医院に取りに行き、介護支援専門員が市役所に提出していた。利用者がどこに提出したかわからないとしていることから、要介護状態の区分の変更申請や福祉用具貸与に必要な手続き等について、利用者に対し、理解しやすいように懇切丁寧に説明することが必要であった。

介護支援専門員は、利用者から自分の状態を知っておいて欲しいと言われて診断書等の多数のコピーを訪問の度に渡されていたが、記録すべき介護予防支援経過記録に記録しておらず、利用者から市へ提出してほしいと依頼があった書類については、市へ提出したが、全ては記録していなかった。

利用者から診断書等のコピーや提出書類等を渡された場合には、利用者とのやりと

りについて、介護予防支援経過記録に記録することが必要であった。

2 苦情の対応について

事業所には、苦情対応手順がなく、苦情受付の記録用紙も作成していなかった。

事業所は、利用者や家族からの苦情に迅速かつ適切に対応できるように苦情処理の手順を作成することや、苦情受付の記録用紙を作成することが求められる。

指導及び助言

1 介護予防支援の提供について

(厚生労働省令第 37 号第 12 条「指定介護予防支援の業務の委託」、第 28 条「記録の整備」、第 30 条「指定介護予防支援の具体的取扱方針」参照)

(1) 介護予防支援の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者に理解しやすいように説明を行うこと。

(2) 利用者から診断書等のコピーや提出書類等を渡された場合には、利用者とのやりとりを介護予防支援経過記録に記録すること。

2 苦情対応体制について

(厚生労働省令第 37 号第 25 条「苦情処理」、第 28 条「記録の整備」参照)

利用者や家族からの苦情に迅速かつ適切に対応できるように苦情処理の手順を作成すること。また、苦情受付の記録用紙を作成すること。

調査を終えて

介護支援専門員にとって単に事務的と思われるかもしれない介護保険サービスの諸手続きは利用者にとって必ずしもわかりやすいものとは言えない。専門職のような詳しい情報をもつにくい利用者の立場にたった懇切丁寧な対応、説明が欠かせない。利用者に「どこに提出したかわからず、報告もない」と苦情を申し立てられた主な要因は、「指導及び助言」にあるように、利用者からの提出物のことが記録に残されていないことから生じたものであると考えらえる。

利用者には的確に説明できるよう、記録を整備しておくことはサービス提供にあたっての基本的な事項であることは言を俟たない。