

その他の介護予防・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
本人	要介護認定で要支援2に認定された。要支援では、訪問介護もデイサービスも介護保険で利用できないと聞いた。利用できないのであれば、介護支援専門員もいないのか聞きたい。	要支援については、市町村が行う日常生活支援総合事業となり、訪問型サービス、通所型サービス等が利用できる。市町村等によって事業の内容が異なることを説明し、担当の地域包括支援センターへ相談するように助言した。
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られていると言われた。	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。