

介護保険だより

令和7年2月号

群馬県国民健康保険団体連合会

令和6年度介護保険サービス利用者及び家族の苦情・相談の事例について

令和6年4月から本会の苦情・相談窓口にあった相談事案をもとに編集等し、掲載しましたので、ご一読ください。

【通所介護】

相談者	相談内容（要旨）	対応、回答等（要旨）
配偶者	○利用者は、A通所介護事業所を月に10日程度利用しており、ケアマネはその施設職員にお願いしている。この程、ケアマネが転職することになったが、引き続き同人に「お世話になりたい」と通所介護事業所へ申し出たところ、「それは困難だ」と言われた。利用者側としては住まいの近くでもあり通所介護事業所は変えたくない。どうしたらよいか。	○指定居宅介護支援の利用契約と通所介護もそのうちの一つの事業である指定居宅サービスの利用契約とは制度上、それぞれ別の契約であり、同一の事業所でなければならぬわけではない。この点については、以前、B市役所に相談した時も教示をされているとのこと。 ○改めて通所介護事業所に依頼するか、事業所が手配した後任のケアマネを利用し様子をみたらどうかと伝えた。

【訪問介護】

相談者	相談内容（要旨）	対応、回答等（要旨）
子	○利用者は独居で認知症がある。 ○4月分の訪問介護の請求について、4月30日に380円×13回の請求があったが、回数に疑問がある。 ○サービスを受けた日には提供記録を残しておくが、利用者が不穏になってしまうのでそれをやめてもらった。ケアマネに別件で連絡しても返事がなかったので、聞く気にもなれない。 ○訪問介護事業所に確認することも躊躇している。（額が少ないのでことを荒立てたくはない）どこに問い合わせたらよいか。	○確認したい場合は訪問介護事業所とケアマネに聞いていただくよう伝えた。

【介護老人保健施設】

相談者	相談内容（要旨）	対応、回答等（要旨）
子	<ul style="list-style-type: none"> ○特別養護老人ホームのショートステイを利用し、9月13日入所、15日帰宅。その後、17日入所し22日に帰宅予定であったが、施設側が「施設に慣れるために退去させない」と言った。こういうことはあるのか。 ○そこには入所申し込みもしていたのでそのまま継続入居したところ、幻覚妄想状態となり薬を使って治まったりしていた。 ○10月1日がA病院の通院日で受診させ、落ち着かないのでそのまま入院になった。利用者は「施設に帰りたくない」とっており、病院の医師も「他の施設がいいのでは？」と言っている。 ○利用者は令和3年に脳梗塞を起こし、老健施設や住宅型有料老人ホームに入っていたこともある。 ○ショートステイを使った施設は、介護職員が大声を出したりするらしいので、嫌なのかもしれない。 	<ul style="list-style-type: none"> ○施設の利用は利用者・家族の意向で決まるので、勝手に施設が決めるということではなく、断ることはできる。入居を考えてお試してショートステイを利用しているので問題はないと思われる。 ○高齢者は環境が変わると不穏になることもあり、施設の説明をよく確認するよう伝えた。

【居宅介護支援】

相談者	相談内容（要旨）	対応、回答等（要旨）
子	<ul style="list-style-type: none"> ○利用者は既に故人となっているが、施設に入所していた時、訪問医療を利用した。 ○ケアマネには月に負担できる額について伝えていたが、医療機関から医療費の請求があり、後にA市役所に対して請求すれば軽減措置を受けられるが、一旦は支払うとの内容だった。 ○ケアマネはどこまで手続きをしてくれるのか。 	<ul style="list-style-type: none"> ○利用者の負担額については、ケアマネがケアプランを通して見積もることができるが、訪問医療となると医療機関の判断により行われるため、ケアマネは見積もりができない。 ○医療費について、利用者負担の軽減措置のほか、介護保険と医療保険の利用者負担の合計額についても軽減措置があるのでA市役所に相談したらどうかと伝えた。

お問い合わせ先

〒371-0846

群馬県前橋市元総社町 335 番地の 8

群馬県市町村会館 2 階

群馬県国民健康保険団体連合会（介護保険課介護保険係）

TEL 027-290-1319（直通）

FAX 027-255-5077

受付時間 8：30～17：15（12：00～13：00を除く）

※17：15以降はお電話をいただいても繋がらないことがあります。

ホームページ <https://www.gunmakokuho.or.jp>

★群馬県以外の事業所様については、所在都道府県の国保連合会にお問い合わせをお願いします。

インターネット



国保連合会