

サービス利用者の本人からの苦情・ご意見
「訪問介護ヘルパーの利用を拒否された」

<サービス利用者> 女性
<申立人> 本人
<苦情対象機関> 地域包括支援センター

苦情申立てに至る経緯

申立人は複数の持病があり、家で横になることが多かった。要支援Ⅰのため、地域包括支援センター（以下、事業所）に訪問介護サービスの利用を希望した。しかし、事業所職員は、「洗濯や買い物もできているから、ヘルパーはいらないですよ。」などと病気に対して無理解だと感じるような発言を繰り返し、訪問介護の利用に至らなかった。その他にも高齢者をばかにしている発言があり、要支援Ⅰの根拠になる事実（病状等）を否定されているように感じた。これらの対応はおかしいと思い、苦情申立てした。

委員による調査結果

○ 訪問介護の導入に至らなかった経緯について

申立人は毎日散歩をしており、支えがなくても立つこともできる。日常生活では、洗濯も布団も干している。病院に問い合わせたが、家事動作の制限も特になかった。

訪問介護利用については、申立人は「多忙」という理由でサービスを希望しているため、介護保険による訪問介護の利用は認められないと説明した。その後、申立人から掃除の仕方が分からないので利用したいと話があったので、自立支援という目的から訪問介護利用と判断し、1か月程度の利用を提案した。しかし、申立人から期間限定されるのは納得できないと苦情を受けた。その後、面談にて、申立人になぜヘルパーが必要か、何に困っているのか説明していただきたいと伝えたが、答えはなかった。

事業所から申立人へ、介護保険の介護予防給付は自立支援のための制度であることを再度伝えたが「自分は要支援Ⅰだから認定期間中のヘルパー利用可能」と誤解されたまま、理解いただけなかった。

○ 委員の見解

申立人は持病があり、疲れやすく、健康な状態ではない。そのため、サービスを受ける権利があると思い、要支援Ⅰという認定を受けた。訪問介護を利用し、掃除や炊事の手伝いをしてくれると随分と違う、自分の健康維持に役に立つから利用したい、と考えたのではないかと。

事業所は、要支援Ⅰでの訪問介護は自立支援のための一時的なものであるという一般的な原則のみを何度も主張し、一方、申立人は自分の体調や日常生活での大変さを事業所は理解してくれないという思いのみが残ってしまった。

要支援の認定を受けた人が利用できる介護予防給付とは、要介護状態になるのを予防するためのサービスであることが原則である。しかし、申立人が考える予防のための訪問介護と、実際の訪問介護の内容には違いがあった。

申入れ→事業所の対応

✎ 事業所が適切な判断をしても、結果的に申立人に理解いただけないということについて、まずはサービス利用者の気持ちを受け止めた上で、よりよい相談対応や自立支援ケアができるよう、サービスの向上を目指してください。

➡ 実施済み。