

福祉用具

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
本人	要介護状態区分が要支援だと介護ベッドを借りることができないのか。ベッドを借りるかどうか決めるのは介護支援専門員なのか。	介護ベッドをレンタルするかどうかを含め、その人に必要な介護サービスの計画を作成するのは介護支援専門員であることを伝える。要支援で介護ベッドを借りられるかどうかは本会では判断できないことに加え、困ったことが起きた際は介護支援専門員や地域包括支援センターに相談するよう伝えた。
家族	祖父が先月亡くなり銀行が凍結されたため、借りていた車いすの支払いを振り込みに変更してほしいと福祉用具貸与事業所の担当者に伝えたが、なかなか返答がなくて困っている。又、車いすを返却する日に、私が仕事で対応できなくなり、そのことを伝えると、日程を約束していたのにと責めるようなメッセージが届いた。担当者とのやり取りが怖い。どうしたらよいか。	担当の介護支援専門員に相談して同席してもらうように伝える。相談者は、介護支援専門員と福祉用具貸与事業所は同じ法人で事業所の電話番号も同じなので言いにくいと言われる。同一法人であったとしても、介護支援専門員は居宅サービス計画に位置付けられたサービス事業所について、利用者や家族からの苦情に適切に対応をしなければならぬことを説明した。
家族	父親は車いすのレンタルを利用することになり12日に商品を持ってきた。福祉用具貸与事業所から月の前半はお試しで、月後半の半月分の請求になると聞いていたが、翌月の福祉用具貸与事業所からの請求書を見ると1か月分の請求になっており、問い合わせると、介護支援専門員から1か月分で請求してもらってよいと言われたので請求したと説明された。介護支援専門員に確認すると、福祉用具貸与事業所が利用者に半月分請求の説明をしていることを知らなかったと言われた。半月分、1か月分の福祉用具貸与の請求をする上での基準はないのか。	福祉用具貸与について、半月分請求なのか1か月分請求なのかについては利用者と事業所との契約に基づくものであることを説明する。具体的な判断を求めるのであれば、市に相談するよう伝えた。
本人	現在、福祉用具貸与で歩行器を借りており解約したい。その上で医療保険の療養費で歩行器を購入できるか教えてほしい。	医療保険の療養費については、市に相談するよう伝えた。

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
介護支援専門員	歩行器を貸与している利用者についての相談である。普段は1階のリビングで過ごしているが、トイレが寝室のある2階にあり、トイレ使用の度に歩行器を移動させることが大変なので、同じものを2台貸与したい。できるのか教えてほしい。	貸与できるかどうかについては、保険者である市に確認するよう伝えた。
家族	妻が介護サービスを利用するに当たって、福祉用具貸与事業所が、契約時にタブレットを出してきて何の説明もせずにサインを求められ、その場でプリントアウトした紙と、契約書、重要事項説明書を置いて帰った。後で書類を確認すると、タブレットにサインしたのは個人情報使用のための同意書だったが、内容については一切説明がなかった。又、契約書と重要事項説明書には、勝手に事業所がサインしたものを渡された。こんなことはあってもよいのか。	契約の際に説明がなかったことや、契約書類に事業所が無断で利用者のサインをしたことについては、直接事業所に申し出て適切な契約を求めるか、もしくは介護支援専門員に相談するように伝える。相談者は介護支援専門員に言っても仕方がないと言われたため、介護支援専門員は計画に位置付けられたサービスの苦情に対応しなければならぬことを説明する。又、直接事業所への指導を求められるのであれば市であることを伝える。
本人	福祉用具貸与のサービスを受けている。定期点検の規定についてインターネットで検索すると、6か月に一度行うことを義務付けられているようだが、その根拠がどこにあるのか教えてほしい。	介護保険開始当初は6か月に一度の定期点検が義務付けられていたが、現在の運営基準では具体的な期間の定めはなく、製造事業者が規定する要領等に則り、保守・点検を確実に実施するとの記載があることを伝えた。
事業者・施設	利用者が6年前に介護保険で購入した入浴用のいすが、不安定になってきたので再購入を希望されている。市に介護保険で買い替えができるかと相談したところ、8年経過していたら買い替えはできるが、6年だとできないと言われた。市の言うことは正しいのか。	介護保険で販売対象となっている福祉用具の購入基準については、保険者の判断となることを伝えた。

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
本人	福祉用具貸与で電動カートを利用するに当たり、福祉用具貸与事業所に、新車を貸してくれるか確認すると、中古車になる可能性もあると言われた。同じレンタル料を払うのに、新車と中古車で当たり外れがあるのは不公平ではないか。	介護保険の福祉用具貸与で電動カートをレンタルすると、安全面の管理が義務付けられているため、定期点検や修理などのアフターサービスがあることや、不要になれば引き上げてもらえることを説明する。
その他	私は利用者の成年後見人である。特別養護老人ホームに入所している利用者が車いすを必要とするようになった。利用者は、身体が大きく、過去に骨折をしているので足を縮めて車いすに乗ると痛がる。施設から利用者用の車いすを用意したいと言われたが、利用者はお金があまりない方なので困っている。車いすは、利用者負担となるのか。負担しないといけない場合、中古品を購入できるところを教えてください。市には既に相談済みである。	車いすは通常施設が用意するものであるが、利用者が特別な車いすを必要としている場合には、利用者の同意を得て利用者が負担する場合もあることを説明した。中古品の購入先については、社会福祉協議会等へ相談するように伝えた。
家族	妻は、介護保険で自宅のトイレの手すりや屋内の段差のスロープを借りている。レンタルを始めて数年になり、自己負担分を計算すると、購入した場合と同じくらいの金額を支払っている。福祉用具貸与事業所に買い取りをしたいと言うと、販売はできないと言われた。なぜ購入することができないのか。	介護保険では、福祉用具貸与と福祉用具販売の対象品目が決められていることを説明すると、自費で購入しようと思っていると言われる。自費で購入する前に、介護支援専門員に相談して、現在の利用者の状況や生活環境から何が必要であるか、利用できる制度があるかなど検討するように伝えた。