

事例から学ぶ

相談員のためのトラブル対策

NEWS

サ高住の入居者が地域密着型デイサービスを利用したら

■デイサービスの介護報酬請求が返戻？

2カ月前にサービス付き高齢者向け住宅に入居したBさんは、サ高住事業者のケアマネジャーの勧めでデイサービスを利用することになりました。ケアマネジャーから3つのデイサービスの資料をもらい、家族で相談した結果、地域密着型のHデイサービスを利用することにしました。利用を開始して2カ月が経過した時、デイサービスからケアマネジャーに「Hさんの利用料の介護報酬請求が返戻になってしまった」と連絡がありました。原因を調べると、デイサービスもサ高住も所在地はW市であったが、Bさんは住民票を移しておらず、住居は隣のM市だったので地域密着型デイサービスは利用できなかったのです。ケアマネジャーはデイサービスに対して、「デイサービスを選んだのは本人と家族であり利用者に請求して欲しい」と伝え、デイサービスは家族に請求しました。ところが家族は、「Hデイサービスを勧めたのはケアマネジャーであり、ケアマネジャーのミスだ」として、ケアマネジャーに負担するよう求めてきました。

保険者が異なる場合でも地域密着型サービスが利用できる

■トラブルの原因はケアマネジャーの説明不足

事業者と利用者との間にトラブルが起こると、利用者や家族は「事業者を選んだケアマネジャーの責任である」とケアマネジャーの責任を追及するケースが多々あります。しかし、制度上は利用者の意思で事業者を決めることになっていますので、ケアマネジャーは「事業者を選んだ利用者の自己責任」と主張するのももったもです。



しかし本事例のトラブルは、事業者のサービス上のトラブルではなく、制度上利用できないデイサービスを間違って勧めてしまったと考え、ケアマネジャーの説明不足が原因のトラブルといえるでしょう。ケアマネジャーは、Bさんの住民票がどこにあるのかを確認したうえで、利用可能な地域密着型デイサービスを勧めるようにしなければなりません。

■住所地特例が使える場合がある

さて、Bさんは本当に住民票外地域の地域密着型デイサービスを利用できないのでしょうか？地域密着型サービスは、事業所が所在する市町村の被保険者しか利用できないとされていますが「住所地特例」という制度があります。他の自治体の施設に入所した場合は、住民票を異動してサービスを利用するのが一般的ですが、住民票を異動しなくても、申出書を提出し認められれば地域密着型サービスが利用できるというものです。2015年の介護保険制度の改正で、住民票の異動がなくても住所地特例が認められるようになったため、Bさんはこの制度を使って、地域密着型デイサービスを利用する事も可能です。

ただし、住所地特例が使える地域密着型サービスは限定されていることと、サ高住が特定施設の指定を受けている必要がありますから注意が必要です。

■ケアマネジャーが与えた経済的損害

本事例のように、ケアマネジャーの説明不足によって利用者が介護保険サービスの利用で不利益を被った場合、ケアマネジャーはこの損害について賠償する義務が生じます。このような損害については、ケアマネジャーが加入している損害保険で担保される場合がありますので、加入されている保険の代理店に相談してみましょう。

発行責任者

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
マーケット開発部 市場開発室
担当 堀江・佐伯 TEL 03-5789-6456

監修：株式会社安全な介護 代表 山田 滋

担当課支社・代理店

株式会社福祉施設共済会
東京都渋谷区渋谷1-5-6 SEMPOST Ⅱ
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882