

# 7

## 行政の対応に関する事例

### ①窓口（職員）の対応が悪い

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	家族	施設入所者の家族として当該施設の運営推進会議に出来る限り出席しているが、最近、保険者の欠席が続いている。介護保険や施設などに関わる様々な情報を知りたいところでもあるので、是非とも出席するようにしてもらいたい。	直近に行われた運営推進会議を所用により欠席した旨を謝罪するとともに、次回は出席すること、併せて今後も可能な限り出席するよう努めることを伝えた。

### ②手続に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	利用当事者	「住宅改修支給決定通知」が送られてきたが、「本人支払額」に自分が払った額でない記載がある。誤りではないか。	利用者は給付券（代理受領）方式で1割負担額を業者に払っているが、「本人支払額」の欄は費用総額が記載されていることを説明した。
2	家族	介護保険負担限度額認定更新の説明文や申請書の文字が小さくて解りづらい。	改善を検討すると説明した。
3	家族	負担限度額認定の結果通知が遅すぎる。近隣の自治体は2週間程度で届くというのに、1か月以上経っても来ない。現在の状況はどのようになっているのか。すぐに結果通知がほしい。	預貯金等について、金融機関への照会を行っている対象者であったため、照会には時間がかかってしまい、照会をかけた全ての金融機関から回答がないと結果通知を出せない旨を説明した。
4	家族	要介護認定の更新時期になり、保険者から更新案内の文書が届いたが、申請書が同封されていなかった。サービス利用がないからといって申請書を同封しないのはおかしい。	保険者では更新勧奨通知を郵送するとき、要支援者で住宅改修利用のみの人には申請書を同封していないが、それはサービス利用がない要支援者の不必要な認定申請を減らすためであり、決してサービスを利用させないようにするためではないことを説明し理解を求めた。