

1

要介護認定に関する事例

① 認定結果に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	利用当事者	要介護認定の更新を受ける度に、要支援1が出る。自分より元気な人に要介護が出ている。	元気そうに見えていても、主治医の意見書には、何か介護を要する病気があったり、身体の不自由があるかも知れない、見た目では分からない面もあると説明した。日頃から、受診の際には主治医へ病状だけでなく、階段の昇降や歩くことがつらい等の暮らしの様子も話しておくようにと助言し、まずは、地域包括支援センターに相談してみるよう伝えた。
2	家族	家族は状態が変わらないと感じているのに、更新申請で要介護3から要介護2になった。	情報開示した認定調査結果を比較し、変化している点を伝えた。認定調査時には、家族も立ち会っていたが、再度見直しの希望があれば、区分変更申請ができることを案内した。区分変更申請について、介護支援専門員に相談して検討するよう勧め、納得された。
3	家族	更新申請で要介護1から要支援1になったのは納得ができない。	情報開示し確認したところ、認定調査時に認定調査員に伝えきれていない点があることが判明した。介護支援専門員が区分変更申請手続を行うことになった。
4	家族	利用当事者は夜間せん妄がひどくなり、在宅介護が難しくなったため、介護老人福祉施設入所の手配をしていたところ、更新申請で認定結果が要介護2から要支援2になり、入所できなくなった。日頃診てもらっていない医師に介護支援専門員が薬の状況を伝え、意見書を書いてもらったためと思われる。現在区分変更申請中である。	認定結果については主治医意見書と訪問調査の内容から一次判定を経て介護認定審査会で決定するものであることを説明した。利用当事者のことをよくわかっているかかりつけ医に意見書を依頼すること、訪問調査時に家族が立会い、日頃の状態を認定調査員に伝えることを助言した。

② 認定調査員に対する不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	家族	寝たきりで、具合が悪いと言っているのに、なぜ手足が動くか確認をするのか。対応が事務的・形式的である。適切な認定調査結果が出ているのか不安がある。	認定調査員には、住民の立場に沿ったきめ細やかな対応を心がけるよう指導しているが、調査時に配慮が足りなかった部分があったことを謝罪した。手足がどの程度動くかは、認定調査員の推測では十分ではないため、確認していることを伝えた。認定調査結果の情報開示請求が行える旨説明をした。
2	家族	認定調査員が、調査時に細かく聞き取りをしなかった。また、施設入所中だからと在宅での話を聞いてくれなかった。	状況を聴き、謝罪した。伝わっていない可能性が高いと家族が感じている項目について聞き取り、当該認定調査員に伝え、注意徹底した。
3	家族	認定調査の日程調整時に、何者か名乗らず、何のために来訪するのか説明もなく、候補日を言ってきたため不快に感じた。	状況を聴き、謝罪した。当該認定調査員には、改善を依頼した。調査は他の認定調査員に変更し、対応を行った。
4	介護支援専門員	①認定調査員の対応が矢継ぎ早で、言い方もきつかった。 ②認定調査時、利用当事者の目の前で「全介助ですね」と繰り返し言っていたことを、不快に感じた。 ③利用当事者の介護に関するのではなく、親族間の関係性について立ち入ったことを聞いてきた。	利用当事者と家族が、不快な思いをしたことを謝罪した。当該認定調査員には調査時の接遇や、調査に関係のない事柄を聞くことのないよう指導するとともに、認定調査員の定例会等で注意した。

③ 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	更新勸奨の説明文が分かりにくい。	内容を説明し、謝罪した。説明文の見直しを検討すると伝えた。
2	介護支援専門員	認定結果や区分変更申請結果が届くのが、遅い。 結果が届かないので、翌月の居宅サービス計画が立てられず困る。	結果が遅れていることに対して謝罪した。また、現状では平均して30日以内に結果送付できていないため、一次判定等の進捗状況について、介護支援専門員からの問い合わせに対応している。その進捗状況から、暫定的なサービス調整をお願いしたい旨伝えた。