

②徴収に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	利用当事者	住民税は給与から天引きにできるのに介護保険料はできないのか。今までは健康保険料と併せて徴収されていたのに、65歳になった途端にできなくなるのは納得がいかない。	住民税は税なので給与からの天引きが可能であるが、保険料は取扱いや根拠法令も異なるため、天引きにできない。また、65歳になると保険料の取扱いが健康保険の組合から自治体に変更になるので、健康保険料と併せて徴収することができなくなる旨を説明した。
2	利用当事者	勝手に年金から天引きをしないでほしい。生活状況で支払いが厳しいこともあるので、個々に事情を聞いてほしい。また、督促状をいきなり送られると恐怖を感じてしまうので、その時も事前に自宅へ訪問してほしい。	年金からの天引きは制度上変えられないこと、また、個別訪問は件数や職員数の問題もあり、現状不可能であることを伝えた。しかし、今回の意見は貴重な一意見として記録する旨を回答した。

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	介護保険料について支払いの領収書は出ないのか。	介護保険料決定通知、又は日本年金機構から届く通知を確認していただくように伝えた。
2	利用当事者	保険料の賦課に関する文書が分かりにくい。転入により特別徴収は止まるのか。止まった後、前住所で払った保険料はどうなるのかについて明記されていない。また、前住所で特別徴収にて既に保険料を支払っているのに、当該自治体からも請求が来て二重に支払うことになっているが、今後も二重に支払いを続けるのか。	自治体をまたいで転出入すると、特別徴収は止まることになるが、止めるまでに時間がかかるため、一時的に二重になってしまうことを説明した。また、特別徴収が止まった後、過払いとなった保険料は前住所地で精算されることを伝えた。文書については、見直しを検討することとした。
3	利用当事者	昨年度の介護保険料通知が届いていないので、再度送ってほしい。	通知書の再交付は行っていないと回答した。宛先不明で保険者に返戻されていないことを伝えたところ、見てもいないのに送ったというのは納得がいかないとの申出があったため、期別の保険料額の内訳を伝えた。

3 ケアプランに関する事例

①ケアプラン内容に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	利用当事者	同じマンションの別部屋に息子夫婦が居住しているため、生活援助は利用できないと言われた。	相談者へは、生活で困っていること及び家族の状況を介護支援専門員に再度相談してみるように勧めた。
2	家族	居宅サービス計画に納得ができない。使わない歩行器のレンタルや特定加算がついている訪問介護員を派遣されているため、割高である。 身体介護の料金だが、身体介護を行っている様子がなく、訪問介護記録を確認したい。過去一年分の請求関係書類と法定代理人通知と記録簿の情報開示請求をしたが、対応が遅すぎる。	介護支援専門員との関係が非常に悪く、話をすることが難しい状態とのことだった。関係者の協力を得て利用当事者の情報開示を施設へ行ったが、内容が訪問介護員の連絡ノートのようなものだった。要介護者の生活改善のため、介護支援専門員、事業者を全て変更することになった。