

7

行政の対応に関する事例

①窓口（職員）に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	家族	利用当事者のことで、地域包括支援センターの職員が自宅に来ていろいろなことを聞いてくる。その際、自分がスポーツセンターに通っていることを話したことがある。そのスポーツセンターの一角で「介護予防教室」を開いている。地域包括支援センターの職員が、そのスポーツセンターのインストラクターに、個人情報をいろいろ漏らしているのではないか。	職員には守秘義務があるので、業務上知り得た個人情報情報を漏らすことはないことを説明した。
2	家族	保険者に相談したところ、はじめは丁寧に対応してくれたのに、後になり「事業所は隣の保険者にあるため、事業所の指導は当保険者の管轄ではない。」と言われた。それならばなぜ最初から色々話を聞いたり、資料のコピーなど取ったのか。知られたくない内容まで説明したり資料提供する必要はなかったのではないかと。	本件は隣の保険者の所管課と連絡を取りながら対応しており、当初相談者には「当保険者の管轄の事業所ではないが、訴えたいこと、聴いてほしいことがあればお聞きする。」と説明したうえで話を聞いた。また、話をすることで少しでも気持ちを整理できればという思いから傾聴に努めて対応していた。資料についても相談者が持参し提示したので念のため、コピーを取ったとのことだった。
3	その他	利用当事者は全く介護サービスの利用を希望していないのに、地域包括支援センター職員が新規申請をさせた様である。医師である私に、意見書の依頼が来て困っている。	地域包括支援センターに電話し、利用当事者の状況を的確に把握の上、総合事業の活用も視野に適正な対応を行うように指導した。

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	65歳到達で被保険者証が送付されたが、納付書は同封なく、被保険者証と手紙のみ届いた。介護保険制度自体よく分からないのに内容を紹介するパンフレットが入っていないのはおかしい。	納付書とパンフレットについては、今後発送する予定であったが、先に被保険者証が届き戸惑わせてしまったことについてお詫びした。加えて、貴重なご意見として参考にすることを伝えた。
2	家族	更新申請で要介護度が下がり、資料の開示請求を希望すると、保険者から利用当事者が来庁して申請するよう説明された。利用当事者は高齢で、車いすで行けるわけがない。	家族では申請不可のため、職員が自宅に訪問して利用当事者の意思を確認し、申請書を書いてもらうことで納得してもらった。