

番号	相談者	苦情内容	対応結果
7	介護支援専門員	認定調査に来た認定調査員の日本語が片言であった。介護者でも聞き取れない部分があり、利用当事者も聞き取れていたのか不安であったと家族から苦情があった。	認定調査票の内容に矛盾はなく特記もきちんと記載されている。これまでも何度か依頼しているが認定調査票に問題のあったケースはない。真面目に調査に取り組んでいる認定調査員である旨を相談者に伝えた。

### ③ 手続に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	家族	認定結果が判明するまでが遅い。申請から1か月以上かかっている。	介護認定審査会が遅延した理由は、主治医意見書の提出が遅れたためであった。通常は1か月程度時間がかかること、審査は直近の審査会にはかられ、翌日には結果を送付する旨を説明した。
2	家族	3年続けて遅延通知が届いている。昨年は認定期間が過ぎてから結果が届いた。家族は介護で手一杯なのに余計な気苦労となる。	結果が遅れていることを謝罪した。今年は昨年に比べ、遅れは軽減していることから、認定期間内に結果を送る予定であることと、今後は早く結果を届けられるよう努めると伝えた。
3	介護支援専門員	認定調査及び認定結果が遅れていることは理解し、早めに申請をした。認定調査が終了し、主治医意見書が提出されているにもかかわらず、結果が遅れている。介護サービスの調整ができない。	認定結果が遅れていることを謝罪した。認定調査票の修正に時間がかかっていたため、早急に結果が出せるように対応をした。

## 2 保険料に関する事例

### ① 保険料に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	利用当事者	保険料が高い。どのような基準で算出しているのか説明してほしい。また、配偶者と利用当事者の収入が異なるのに、なぜ保険料が同じなのか。	利用当事者が第3段階、配偶者が第2段階であり、段階は異なるが、事業計画にて消費税の増税が実施されれば、平成29年度から第2・3段階の保険料に差を付ける予定だったが、増税が実施されなかったため、同じ金額になっていると説明し、理解を得た。
2	利用当事者	年金を一定の金額以上受け取っていないが、介護保険料の段階が高いのはなぜか。	利用当事者の同意を得て、税の担当部署に確認をしたところ、2つの保険者から年金を受給していた。その結果、一定の年金金額を超えており、保険料の段階が高くなっている旨を伝えた。

## 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。