

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	状態が悪化しているのに、要支援2から要支援1になったのは納得できない。	地域包括支援センターに確認したところ、利用当事者へは介護の手間が軽減したことや、国で定めた基準を基に認定調査を行っていること等説明を行ったとのことだった。日常生活について尋ねるも、ほぼ全てのことを自分自身でできるよう努力しており、介護の手間が見られなかった。利用当事者の頑張りが要介護度を下げることにつながっているのではと伝え、今後、体力面で不安なこと等があれば、介護支援専門員に相談するように伝えた。
2	利用当事者	認定調査時に身体の状態を正確に伝えることができなかった。認定調査員には、今までと同じ要介護度にしておくとおっしゃられたにもかかわらず、認定結果が要介護1から要支援1に下がった。	認定調査員に確認し、要介護度について聞かれた場合、「審査会によって決まるため、今の段階では答えることができない。」と伝えるよう指導をした。また、利用当事者に対して、サービスが足りない場合、変更申請を提出し、認定調査時に状態を詳しく説明するように伝えた。
3	家族	更新申請の結果、要介護5から4に変更になった。状態が変わっていないのにおかしい。	審査資料を確認し、前回調査との変化を伝えた。現状と違うようであれば、区分変更申請を勧め、その際、当初の調査時に伝え切れなかった部分を細かく伝えていただくよう依頼をした。
4	家族	認定結果が非該当であった。地域包括支援センターで申請をした際に、末期がんなら必ず介護サービスを利用できると聞き、手すりの住宅改修やリクライニングベッドを契約してしまった。利用できない可能性があるなら申請の際に説明すべきである。	代行申請を行った地域包括支援センターの職員に確認したところ、説明は行っているとのことだった。今回電話をかけてきた家族と申請をした家族は別の方であり、地域包括支援センターの職員から改めて説明するように伝えた。 また、非該当である理由を問われたので、介護保険サービスの量は介護の手間の量に比例すると伝え、今回の認定調査では利用当事者にできることが多かったのではないかと説明し、納得いただいた。
5	家族	非該当の結果が届いたが、納得できない。利用当事者は排泄を我慢して病状が悪化した。別の家族が認定調査時に付き添ったが、その家族はその旨を把握しておらず、利用当事者も言わなかったのだが、察してほしかった。	認定調査員は、短時間で聞き取りをするため、付き添いの方が伝えなかったこと及び付き添いの方が把握していないことを察するのは難しい場合がある。そのため、できるだけ利用当事者の状況を把握している方に調査の立会いをお願いし、詳細な情報を認定調査員に伝えてもらうよう家族等に依頼していることを説明した。今回、現状と調査結果に相違があったため、再申請を勧めて受付を行った。次回調査時は、相談者に立会いを依頼し、了承を得た。
6	家族	要介護度が5から4に下がった。利用当事者の状態は前回からほとんど変わっておらず、調査時間も非常に短かったため、別の人の認定調査票と入れ違った可能性があるのではないかと。	利用者の状態が重く、動作の確認ができない場合は、日頃の様子や身体状況等、看護職員から聞いた内容も認定調査票に記載している旨を伝え、家族は納得した。今後の認定調査時には立ち会った家族に対し、その旨を説明するよう認定調査員には周知をした。

番号	相談者	苦情内容	対応結果
7	家族	要介護2から要介護5となり、事業所に支払う料金が上がった。知人に聞くと要介護5は「寝たきり状態」と言われたが、利用当事者はそれほどの状態ではない。主治医から介護老人福祉施設に入りやすいように要介護5にしてあげると言われ、深く考えなかったが、医師と事業所の管理者が儲けを増やすため、グルになっているように思われる。	要介護度の判定は、主治医が単独で行っているという誤解があったため、認定審査は審査会委員の判定によること、軽度判定を求めるなら区分変更が可能であることを説明した。判定内容に関しては、保険者の担当部署に確認してもらうように伝えた。

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	認定調査の日程調整をするための電話連絡で、認定調査員の態度が悪かった。日程も認定調査員自身の都合に合わせてしており、歩み寄りの姿勢を感じなかった。	家族には不愉快な思いをさせてしまったことに対し、謝罪をした。調査委託事業所には、事実確認を行うとともに、接遇に関する注意を行った。
2	家族	要介護認定申請書内の連絡先記載欄に「1_自宅、2_携帯」、面接調査の同席欄に「希望する」と記載していたにもかかわらず、認定調査員が家族への連絡なしに入居している施設へ勝手に行ってしまった。	調査委託事業所へ事情を確認したところ、携帯へ連絡したがつながらなかったため、自宅への連絡は行わず施設と連絡をとり、調査に行ってしまったとのことだった。申請書の記載どおりに調査をするよう指導し、相談者へ事情を説明の上、謝罪するよう伝えた。
3	家族	訪問調査の際、認定調査員から利用当事者が介護サービスの利用を希望していないこともあるので、家族で介護支援をできるようにであれば、やっていただきたいと言われた。認定調査員からの話に関して、家族は言われたとおりに対応すべきなのか。	相談者に対し、認定調査員の業務は、あくまで要介護・要支援認定にかかわること、例えば利用当事者がどのくらい介護支援を必要とするのか、利用当事者の心身の状態について調査を行うことであると説明した。認定調査員からの話は、助言や提案の1つと考えられ、今のところ、利用当事者は介護サービスの利用に否定的であるようだが、今後は介護支援専門員等と在宅での介護支援計画、介護サービス利用を検討していただければと伝えた。
4	家族	認定調査時に認定調査員から他に困っていることがなければ要介護度が下がると何度も言われ、脅されたように感じた。他に困っていることはないが、現状のサービスを継続して利用したい。	相談者に対し、認定結果は認定調査票と主治医意見書を基に、介護認定審査会の判定に基づき決定されるものであり、調査のみで決められるものではないことを説明した。また、調査委託事業所に対し、日頃から研修等でも要介護度について言及しないよう何度も伝えているが徹底するよう指導を行った。
5	家族	認定調査終了後、認定結果がでているにもかかわらず、認定調査員から電話でその後の状況を聞かれた。身体の状態やサービス内容を話したが、本来認定調査員に言う必要がないことではないか。認定調査員がこのような連絡をすることは通常はあるのか。	保険者から調査委託事業所の責任者に事実確認したところ、電話をしたのは事実であった。身体の状態が心配になり電話をしてしまったとのこと。今後見守りが必要な対象者がいた場合には、保険者や地域包括支援センターに連絡するよう指導した。家族に対しては、調査のみを行い、調査で聞きそびれたことがあれば、認定調査直後に電話をして確認する場合もあるが、通常認定結果が出てからの連絡は行わない旨を伝えた。今後は、認定調査員が調査対象者へ連絡することのないよう注意及び指導を行った旨を伝えた。
6	介護支援専門員	認定調査時に、認定結果がでる前に工事ができると言われたので手続きしてほしいと相談があった。認定調査時にサービスの説明をするのであれば、正しい情報を利用当事者が理解できるようにしてほしい。	認定調査時にサービスの詳細を説明するのは適切ではなかったと謝罪を行った。認定調査員に対し、調査時の言動に関する注意を行った。

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。今年は昨年と比べ、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。