

番号	相談者	苦情内容	対応結果
4	介護支援専門員	認定調査時、立会人である介護支援専門員から聞き取りを十分に行わず、短時間で調査が終了した。この調査では適正な認定結果が出ないのではないか。	調査結果を確認し、食事摂取状況、精神・行動障害について介護支援専門員が把握している状況は、特記事項に記載がなかったため、電話にて聞き取りし、必要項目を追記した。

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	入院中のため、認定結果の転送届を届け出たのに住所地に結果が送付され、納得いかない。	転送届を受け取った時には既に認定結果を発送済みであった。その旨説明し納得を得た。
2	家族	介護支援専門員が「要介護度を上げないと、今後、これまでと同じ介護サービスを使えない。」と言うので、区分変更申請に承諾したが、認定調査員に確認したら、「そんなことはない。」と言われた。介護老人福祉施設に入所するのに要介護3以上必要だから申請して上げようということだったが、今すぐ介護老人福祉施設に入りたいわけではないため区分変更申請を取り下げたい。	相談者へ申請取下届の用紙を送るので、返送するよう依頼し、介護支援専門員には苦情内容を伝え、注意する旨了承された。なお、介護支援専門員は、相談者が言うようなことは言っていないとのことだが、誤解を受ける言い方はしないよう話をした。
3	家族	以前、保険者に介護保険の申請について問い合わせた際に、地域住民である親族の認定申請は地域外でもできると言われたが、地域内ではできないことが判明した。誤った情報を伝えるとはどういうことか。	傾聴し、誤った情報を伝達してしまったことについて謝罪をした。今後、このようなことがないように指導する旨を伝えた。 申請の手続きは既に済んでいるとのことだったため、関係機関の職員に問い合わせたところ、近日中に申請に行くとの連絡があったと報告を受けた。

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	介護保険料を年金から支払っているが、保険料も高く、実際に介護サービスを受けていないのに取られるだけで損だ。	介護保険は社会保険の一つで、国民の全員が40歳になった月から加入し、保険料の支払いの義務が生じ、介護が必要な人が介護サービスを受けられるように支える仕組みとなっていることを伝えた。
2	家族	介護保険料はどのように算定されるのか。要介護状態なのに負担が高額だ。高齢でも元気で生活している人や孫が何人もいて介護されている人と自分の大変さは異なる。元気な人の負担を高額にして、家族が少ない介護状態の人の負担は減らすべきだ。介護状態を保険料の算定に加味すべきである。	社会保険制度のため、保険料算定は収入や所得状況が根拠となり、身体状況とは異なることを説明するも納得はされず、傾聴した。

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	今まで介護保険料は納付書払いだったのに、今年度から年金からの天引きに切り替わった。年金から引き落としされると家計のやり繰りができないため、年金からの天引きを納付書払いに変更してほしい。	年金の年額18万円以上の方は年金からの天引きで納めることとなっており、納め方を任意で選択することは制度的にできないことを説明したが、納得いただけなかった。相談者から生活が困難との話があったため、保険料の減免制度を案内した。後日、減免の申請があり、保険料が減免となった。支払い方法についても、減免により納付書払いに変更となった。
2	利用当事者	外国と日本を行ったり来たりが多忙な生活をしている。今年4月に帰国したら、介護保険料の督促状が届いていて驚いた。今年65歳になったが、介護保険料を65歳から支払うということ知らなかった。介護予防に努めており、当分介護サービスを利用することはないと思う。また、今後は1年の内8か月を外国で、4か月を日本で暮らそうと思っている。介護保険料を毎月支払うのではなく、将来介護サービスを利用することになった時にまとめて支払うことはできないか。	介護保険料をまとめて支払うことはできない。2年間の時効が過ぎると支払えなくなる。将来日本で暮らすかもしれないなら未納にせずに支払っておいた方が良く説明し、納得していただいた。
3	家族	介護保険料について、今まで健康保険料と併せて支払っていたが、今回保険者から請求があり、二重取りになるのではないかと心配。二重取りにならないのであればその旨案内すべき。	介護保険料については案内の不足を謝罪、いただいたご意見を今後の対応に活かすと伝えた。

③手続に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	利用当事者	平成30年度の介護保険料の所得段階が上がることに對し、事前に書面で詳しく説明されないことが納得いかない。納得いく説明を電話ではなく、書面で回答してほしい。	介護保険料の算定根拠や所得段階決定についての説明文書を送付した。後日、保険料が上がったことについて再度問い合わせがあった。平成30年度に介護保険料を改定し保険料が上がったこと、保険料段階を細分化したことにより所得に変動がない場合でも段階が変更となり、上がったことを説明した。
2	家族	介護保険負担限度額認定申請書について、記載情報が多く、細かい。どこかで情報が漏れたら親が被害に遭いかねない。高齢者が自分で申請するとなるとコピー操作も難しい。通帳や記入した申請書の置き忘れ等も心配である。より安全な方法はないか。	申請書やコピーについては、外部に漏れることがないように取り扱っていること。コピー操作の支援も必要な方には、住民用コピー機で行っていることを伝え、意見として承った。