

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	要介護度が下がったために、車いすが利用できなくなり、不自由している。状態は全然良くなっていないのになぜ要介護度が下がったのか。納得がいかないので理由を知りたい。	介護支援専門員と相談の上、必要であれば区分変更申請ができると説明した。しかし、必ずしも要介護度が上がるとは限らないと伝えた。
2	利用当事者	前回、区分変更申請で要介護5となり、今回の更新申請で要支援2となった。区分変更前も要支援2だったが、明らかに前回より状態が悪い。要介護5だった時も大袈裟だと感じたが、今回はきちんと審査されていない印象がある。認定調査時に、ベッドでの動作確認はせず、いすからの立ち上がりのみ動作確認をした。実際は、ベッドのギャッチを上げ、ベッド柵に掴まりやっと起き上がっている。また、留置カテーテルをしており、夜間はベッド柵にパックを取り付け活用している状況である。それなのに、ベッドを自費にする話も出ており不服である。	相談者に、認定審査機関へ審査請求できることを情報提供し、審査請求の際には書類作成等必要になることを伝えると、そこまでは望んでいないとの回答だった。ベッドについては、介護支援専門員に相談し、軽度者への福祉用具貸与の例外給付の申請することを提案した。
3	家族	利用当事者が骨折で整形外科病院に入院している。現在、要介護1だが区分変更申請をしたい。しかし、認知症も患っているので区分変更申請の際、整形外科の主治医1人しか記入できないのは納得できない。	原則入院中は主治医に意見書を依頼するが、認知症担当の医師に意見書を記入してもらえるか相談してみるよう助言した。
4	家族	更新認定の結果が下がった。年齢も上がり、状態が悪くなっているのに納得がいけない。認定調査員の采配で要介護度が決まるのはおかしい。	家族には、認定結果は調査票と主治医意見書をもとに、認定審査機関の判定に基づき決定されるものであり、認定調査のみで決められるものではない旨を説明した。
5	介護支援専門員	区分変更申請をしたが、却下の結果が届いた。以前より状態は悪化しているにもかかわらず、結果が変わらないのは納得ができない。	調査票内容を確認。状態は悪化しているが、1段階上がるほどの悪化とは見られなかったことを伝えた。また、必要時には再度変更申請をすること、調査時に状態をよく把握している介護支援専門員等に立ち会いをお願いし、詳細を認定調査員に伝えるように依頼した。

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	利用当事者	認定調査員が1人だけだとその人の主観で判定が変わる。複数であるべき。また、その認定調査員は話を聞くだけで動作を見ていない。以前は聞かれたことでも今回聞かれない質問があったのでおかしい。	認定調査員については、国の基準で項目・調査方法が決まっており、主観で判断することはないことや認定審査の流れ等を説明した。
2	家族	認定調査員がコートを着たまま調査し、失礼だった。	不快な思いをさせてしまったことを謝罪した。認定調査員には、改めるよう注意した。
3	家族	認定調査員の態度が威圧的で、家族が和やかに話ができる雰囲気ではなかった。他にも不快に思っている方が多くいると感じた。聞き取りが十分なのか疑問があり、適正な結果が出るのか不安を感じた。	不快な思いをさせてしまったこと、職員教育の至らない部分があったことを謝罪した。調査のみで、認定結果が出るわけではないが、重要な審査資料のため、希望があれば再調査を行う旨を伝えた。

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。