

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	介護支援専門員	利用者から地域包括支援センターの職員にパワハラを受けたと相談を受けている。相談内容は、パワハラを受け心の病を患った。相談者が当該職員に不満を言ったら「こんなに私がやっているのに、上司に言う」と言われた。	地域包括支援センターへの指導については、国保連ではできないため、保険者の担当部署への相談を案内した。
2	介護支援専門員	先日対象者の認定調査の際に、認定調査員が介護支援専門員の訪問間隔などの話をしてしまい、対象者が不安を抱いた。対象者は心の病があり対応が難しく、関係を上手に築いてきたにもかかわらず、不安を抱くような話し方をするのはいかがなものか。そのために、後日、管理者が訪問し謝罪を行った。	対応に配慮がなかった点についてはお詫びし、保険者としては今後適切な対応ができるように情報共有することを伝えた。

②手続に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	家族	負担限度額認定証交付の判定に時間がかかっている案内の通知が来たが、対象者名の記載がなく申請者名のみ記載されていた。対象者名の記載が無いのは誤りではないか。	記載は分かりづらかったが、誤りではないと保険者から説明した。今回の意見を参考に、次年度以降降通知方法について検討することを伝えた。
2	家族	負担限度額認定証の申請手続きをしたが、一度発送が遅れる旨の文書が届いただけで2か月経っても何も連絡がない。施設に待ってもらう状態や、何も予定を知らされずに待たされるこちらの気持ちを考えないのか。発送が遅れる通知文が届いたが、対応が遅い。こちらは保険者に申請する期限を守って提出しているのに、保険者は有効期間内に対応できていない。毎年これでは困る。問い合わせをしないとスケジュールがわからない状態を改善してほしい。電話で問い合わせをしたが、今月末か翌月末頃に発行できるか確定ではないと回答された。今どのような状況か、何月時点なら発行できそうなのか等を通知してほしい。こんなに時間がかかるなら来年はもっと前倒しでやらないといけないのではないか。月1回は最低でも進捗がわかるようにしてほしい。	待たせていることはお詫びし、意見を傾聴した。今後の進捗がわかるような文書を今月末までに送付してほしいと要望があり、担当部署と協議し、今月末に通知文を発送する方向で調整した。
3	家族	介護認定結果通知の封が開いて自宅に届いた。個人情報なので気持ちが悪い。送付した書類を確認したい。また、封を開けたまま送ったのか。	保険者から謝罪を行い、中に入れた書類を確認したところ、紛失はなかった。 郵送物は基本的に封をして送るが、糊付けが弱く開いてしまったのかもしれないことを説明した。今後の対応として、当面は糊付けの他にセロテープで補強することで対応すること、また封筒自体の工夫についても検討し、改良する方向で進めることとした。
4	家族	要介護認定申請時の医師意見書の開示請求をしたが、なかなか送られてこない。	保険者で医療機関等と事務を早急に行えるよう調整した。また、相談者へ進捗の状況を逐次電話にて報告した。

番号	相談者	苦情内容	対応結果
5	その他	<p>事業所一覧に記載している「指定居宅介護支援事業所」と「居宅介護支援事業所」の違いは何か。「指定」を受けている事業所とそうでない事業所なのか。これから事業所を選ぶ際に混乱する。なぜ、このような差を設けるのか。</p> <p>事業所一覧の表記を改めてほしいが、いつまでに表記を改めるのか。</p>	<p>事業所一覧に掲載している事業所については、東京都や保険者の指定を受けているが、事業所の名称は、届出内容によるもので、保険者で指定しているものではないため、表記は改められない旨を説明した。今後は、事業所一覧や公式サイトについては、保険者において、文言などを追加して分かりやすく記載するよう努めることを伝えた。</p>