

# 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 | <p>介護認定の有効期間が終了となるため、認定更新をしたところ、要介護1から要支援2に変更となった。納得ができず区分変更申請をしたが、却下するとの結果通知が送られてきた。</p> <p>以前、不正請求に関する苦情を保険者や厚生労働省、都道府県等へ訴えたことが影響して、調査、検討がされず認定を下げられたのではないかと。</p> | <p>保険者から相談者に、要介護1の認定となるのは、原則、認知症等で日常生活に見守りを要する場合及び短期間で心身状態が悪化し、介護量が増加する可能性のある場合等の旨を説明した。</p> <p>そのため、今回の認定に当たっては要介護1の判定には至らなかったと考えられることを伝えた。また、相談者の苦情が判定結果に影響することはないことを伝えた。</p> |
| 2  | 利用当事者 | <p>更新申請の結果、要介護度が下がった。以前も状態に見合わないほど要介護度が下がり、思うようにリハビリテーションを受けられなくなったことがあった。調査の仕方が適切でない。保険者として指導してほしい。区分変更申請を行うので、適切な要介護度を出してほしい。</p>                                 | <p>保険者から相談者に、区分変更申請提出の際には、主治医に身体の状態を詳細に記載してもらうよう伝えてほしいと話し、納得された。</p> <p>保険者から介護支援専門員に電話し、区分変更申請の対応を依頼した。</p>  |
| 3  | 家族    | <p>要介護1から要支援2となった。更新の結果を待って介護老人福祉施設の申込みを検討していたが、この結果では申込みができない。</p>   | <p>相談者は不服申し立てを希望していたが、区分変更申請を行い、認定調査の際は、家族が立ち会って状況をよく伝えることを保険者から助言した。</p>   |

### 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  | <p>認定調査は、決まった時間内での仕事と理解しているが、認定調査員は事務的で雑談にも応じてくれなかった。認知面で伝えたいことなど、もう少し話を聞いてほしかった。</p> | <p>認定調査員の態度についてはお詫びし、必要なことは聞き取っていったとのことなので、話を傾聴した。</p> |

### 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 | <p>更新申請について、早く申請したのに結果はまだ出ないのか。</p> <p>また、今後、同じ介護サービスが利用できるのか。</p>    | <p>手続の状況を確認し、週末までには結果通知が相談者へ届くことを保険者から伝えた。</p> <p>また、認定結果によるため、同じ介護サービスが利用できるかは不明と回答した。再度、どうして結果が出るまでに時間がかかるのかとの苦情があったが、連休前で申請が集中しており時間がかかっていることを説明した。</p> |
| 2  | 家族    | <p>保険者に死亡届を出しているのに、亡くなった家族の介護認定結果遅延通知が届いた。</p>                        | <p>保険者から相談者に、認定結果が遅くなったことを謝罪した。</p> <p>今後、遅延通知については発送時にすでに死亡届が出ている場合には、発送をせず、結果通知について、家族もしくは介護支援専門員に、必要の有無を確認してから送付することとした。</p>                            |
| 3  | 家族    | <p>保険者に要介護認定の調査が、最短でも10日後になると言われた。早く実施して欲しいと言ったが、これ以上早くできないと言われた。</p> | <p>相談者は、要介護認定が申請日に遡って有効となることを理解しておらず、認定調査日から有効になると勘違いしていたことが立腹へつながった様子であった。そのため、保険者から丁寧に説明し、納得いただき、対応終了となった。</p>   |