

4

サービス供給量に関する事例

①介護サービスの量に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	家族	介護支援専門員は、相談しても医療の知識が少ない。看護師の資格を持った介護支援専門員にお願いしたいが、なかなかいない。	看護資格を持った介護支援専門員については、医療系の法人が運営している居宅介護支援事業所であれば、看護師資格を持った介護支援専門員がいるのではないかと助言した。

5

介護報酬に関する事例

①請求に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	家族	介護老人福祉施設を利用しており、請求書に常勤医師配置加算の記載がある。しかしながら、常勤医師を見たことがない。他の入所者家族も見たことがないと言っている。	国保連に相談があったが、加算できる条件を満たさずに加算を取っていることについて、国保連では判断できないため、保険者への相談を勧め、了承された。

6

その他制度上の問題に関する事例

①制度に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	利用当事者	現行の介護保険制度は、利用者負担が軽いため、介護保険料が年々増している。資産を活用する「リバースモーゲージ」のような仕組みが必要ではないか。国が決めることだが、住民の意見は届かないと思うので、保険者から国に訴えて欲しい。	制度に対する意見等は、様々なものがあるため、住民の意見を踏まえて、保険者として国などに要望する場合は、首長会等を活用していることを説明した。 また、国による制度改正の際は、パブリックコメントなども実施していたと思うので、そのような機会であれば、直接訴えることも出来るのではないかと伝えた。
2	家族	利用当事者には配偶者がいるが、同居実態がない独居である。配偶者の現住所は分からず、名前とメールアドレスしか知らない状況である。現在は、離婚調停をしており、実態として利用当事者に配偶者はいないようなものであるにもかかわらず、負担限度額認定証の申請に配偶者の提出書類が必要なことに納得がいかない。	電話や直接の面会で話が難しい状況であっても、メールで連絡が取れる状況である以上、「行方不明」とは言い難く書類提出不要との判断はできない旨を伝えた。離婚調停中であればその旨が分かる書類を提出してほしいと説明するが、詳細を確認したところ、まだ離婚の協議中であり、調停中ではないことが分かった。このことから、やはり、配偶者の同意書と預貯金に関する書類の提出は必要である旨を説明した。