

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	対応者	対応結果
1	利用 当事者	地域包括支援センターに相談に行ったが、職員に話を聞こうという姿勢が感じられず、対応が悪かった。保険者としてどのような指導をしているのか。	保険者	職員の対応について謝罪し、地域包括支援センターへ注意を促すことを伝えた。
2	利用 当事者	契約書への押印を、地域包括支援センターの職員に代理でお願いした。その際に契約書以外の書類にも押印したのではないかと感じており、対応に不信感がある。	保険者	不信感を抱かせたことを謝罪した。原因は、朱肉を拭きとるティッシュペーパーを持参し忘れ、メモ用紙で代用したことであった。 今後は、契約書への押印は、可能な限り利用当事者自身に行ってもらうか、代理で押印する場合は利用当事者に丁寧に説明した上で行うよう、職員に注意喚起したことを伝えた。
3	家族	地域包括支援センターに電話をしたところ、「担当者が不在で、明日担当者から電話をする」と言われた。不在の理由を尋ねると、在宅勤務であるということだった。在宅勤務であるなら、直ぐに電話をすることができるはずである。保険者から在宅勤務であっても直ぐに電話をするように指導してほしい。	保険者	在宅勤務時に直ぐに電話できない理由として、記録や個人情報を持ち出せないことを説明した。 その後、地域包括支援センターに相談者への説明や今後の対応について依頼した。
4 ①	家族	地域包括支援センターに、入院中である親の要介護認定の新規申請に行ったが、入館ができず、理由を説明されないまま他の地域包括支援センターに行くよう言われた。 急いで申請に行ったのだから認定調査の日程調整も、至急対応するべきだ。	保険者	地域包括支援センターでの受付対応について謝罪するとともに、認定調査日については、入院先の病院と調整したことを伝えたが、「急いで申請に行った意味がない」との訴えがあり、急いだ理由を伺い、再調整を行うこととした。 なお、地域包括支援センター併設施設での新型コロナウイルス感染者の発生に伴い、建物を閉鎖していたが、保険者及び地域包括支援センターとしての対応が決まっていなかったため、理由の発表を控えていた。

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
5 ●	介護支援 専門員	<p>利用者と同居する介護者が新型コロナウイルスに感染し入院することに伴い、一人では生活が困難な利用者の対応について、以前、保険者に相談した。後に利用者も陽性と判明し、その時は利用者を入院させることができたが、感染の危険性がある中での入院準備の対応であったため、非常に不安があった。</p> <p>保険者に今後の対応策を依頼したが、数か月経過しているにもかかわらず全く連絡がない。新型コロナウイルス感染症に関しては、同様のケースが今後も発生すると考えられる。自分たち介護サービス事業者は危険と不安の中で利用者のために対応しているが、保険者としての対応策はできているのか、指針やマニュアル等を早急に示してほしい。このままでは介護サービスの提供を中止せざるを得ない事業者が出てくるのが想定される。</p>	保険者	<p>関係する各課と連携が取れておらず、連絡できていなかったことについて謝罪した。</p> <p>介護者が新型コロナウイルス感染症で入院となった場合、独居が困難な要介護者の対応については、措置が困難であること、また緊急受入れについては関係団体への協力要請をすることとなっているため、保険者単独では具体的な検討に至っていないことを説明した。</p> <p>今後、同様のケースが発生することを見据えて、保健所等の関係部署で対応策を検討していくことを伝えた。</p> <p>現段階では、保健所の指示及び事業者の社内規定に従って対応するよう依頼した。</p>
6	その他	<p>地域包括支援センターへ相談し、折り返し連絡をもらえることとなっていた。できるだけ早く連絡するようお願いしていたが、連絡が無いため、電話したところ、「連絡する内容でもなかったので連絡しなかった」と横柄な対応をされた。</p>	保険者	<p>地域包括支援センターに確認したところ、相談者から近隣の高齢者に関する相談を受け、様子を見ることは約束したが、相談者に連絡するとは約束していないとのことであった。</p> <p>今後は相談者の要望を確認し、誤解が生じないように対応するよう依頼した。</p>

② 手続に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	利用 当事者	<p>住宅改修に関して、公費を使って工事費を給付するのに、適正な確認を行っているかどうか疑問である。建築士等専門の資格のある職員が現場を確認しているのか、見積金額が不正に高額になっている場合はどうしているのか等の疑問がある。</p>	保険者	<p>以下の説明を行った。</p> <p>①住宅改修費の申請には図面、見積書、工事前の写真、住宅改修が必要な理由書等の提出書類が必要である。それによって住居の状況と介護が必要な利用者の心身、動作及び環境の状況を確認し、必要な工事かどうか判断している。その上で疑義が生じる場合は現場確認にも出向いている。</p> <p>②介護支援専門員の資格を持つ複数名が担当しており、適切な工事内容かを判断する上で、バリアフリー工事について専門的な知識と経験のある職員が対応している。</p> <p>③より専門的意見が必要な場合は建築士に意見を伺う。複数の業者から見積を取ることを推奨した上で、使用する材料や部材の品名と使用量、設置費等の工事費用の適正等の詳細を確認している。そのため、それらが不明である見積額が提出された場合は再度明細の提出を命じる場合もある。</p>