

# 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	対応者	対応結果
1	利用当事者	現在、独居で歩くことができず、近い将来車いすが必要になると思っている。毎日の食事も通販で冷凍食品を買い、レンジで温めて食べている。買い物にも行けない状態なのに要支援2と認定された。もう一度見直しをしてもらいたいと思うが、どこに頼めばよいのか。	保険者	相談者の件は既に地域包括支援センターがかかわっており、確認したところ、地域包括支援センターの介護支援専門員が代行申請する予定であることが分かった。 そのため、相談者に上記の内容を伝え、地域包括支援センターからの連絡を待つよう伝えた。
2	家族	要介護認定に対する区分変更申請をしたが却下された。以前の重い要介護度だった時に比べ、現在の方が状態は悪いにもかかわらず、却下された理由について説明してほしい。	保険者	今回と以前の重かった要介護度時の調査結果を比較した内容を説明し、次回の調査時に身体の状態について重点的にお知らせいただきたい項目を伝えた。また、希望すれば区分変更を再度申請できること、申請したとしても希望どおりの結果になるとは約束できないことを伝えた。
3	家族	更新申請の結果、要介護度が下がったのはなぜか。利用当事者の状態は変わっていないのに、どうなっているのか。	保険者	個人情報開示請求を案内したが「手間だ」、「忙しくて行けない」と言われた。そのため、個人情報開示請求の請求書を郵送することも可能であると伝え、「切手を貼って投函しなければいけないのか」、「ポストに行くまでに転倒したら責任をとれるのか」とのことであった。 傾聴し、最終的に介護支援専門員を経由して請求してもらうことになり、請求書を介護支援専門員から渡してもらうようにすると伝えた。
4	家族	要介護認定で非該当の結果が届き、不満である。	保険者	認定調査員に確認したところ、聞き取りが不十分であったことが分かり、相談者に謝罪した。 認定調査員には、苦情内容を伝え、重点的に聞き取りを行う項目を検討し、調査を行うよう指導した。

## ② 認定調査員に対する不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	利用 当事者	認定調査の当日、日程調整の際に聞いていた認定調査員と違う人がきた。近年は詐欺が多いのでそのようなことがあると困る。	保険者	認定調査員の変更について、事前に連絡していたが、その際は家族が対応しており、相談者は知らされていなかった。相談者には、認定調査員は調査の際に身分証明証を提示していること、日程調整の際にも直前で認定調査員が変更になる可能性について案内していることを説明し、今後はさらに案内を徹底することを伝えた。
2	介護支援 専門員	利用者宅へ訪問した際、認定調査に立ち会った家族から、調査に2時間かかり、調査項目の聞き取りよりも認定調査員自身の自慢話を延々と聞かされたこと、また結果に影響すると考え、その場で苦情を言えなかったことを伝えられた。調査内容に不信感があり、区分変更の申請予定である。今後は他の認定調査員を希望したい。	保険者	認定調査員の言動について謝罪した。認定調査員には事実確認を行い、今後は改めるよう指導を行った。

## ③ 手続きに関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	要介護認定の結果が出るのが遅い。1か月程度で結果が出ると伝えられたが時間がかかりすぎる。車いすの使用を考えており、動けなくて困っている。	保険者	資料がそろわなければ審査会にかけられないため、審査会予定日を伝えることしかできないことを説明した。車いすについては見込みで使用できることを伝えたところ、介護支援専門員から連絡が欲しいとの要望があったため、介護支援専門員に情報提供を行った。
2	家族	要介護認定の申請をしたいが、手続きが分からない。	保険者	申請の仕方や場所について説明し、保険者発行の介護保険のしおりを参考に渡した。併せて地域包括支援センターを紹介した。