

# 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	家族	<p>相談者は、以前から他地域に住む家族の認知症について介護支援専門員に相談している。他の専門職の意見も聞きたかったため、認知症の相談機関である地域包括支援センターに相談したところ、介護支援専門員に相談する言われ、話を聞いてもらえなかった。</p> <p>他地域にある地域包括支援センターでは親の相談をした際に丁寧に対応してもらえたが、当該地域のセンターでは相談にのってもらえないことに加え、対応した職員の言動に不信感を抱いた。このような地域包括支援センターの対応について、行政としての見解を聞きたい。</p>	保険者	<p>相談者の話を傾聴した上で、認知症に関する相談機関として地域包括支援センターが中心的な役割を担うだけでなく、令和3年度の制度改正に伴い、「認知症施策の総合的な推進」として地域包括支援センターの体制強化と医療及び介護の連携推進を行うことが明確化されたため、相談者が家族のことで地域包括支援センターに相談したことは誤りではないことを説明した。</p> <p>また、本件について地域包括支援センターを管轄する部署と情報共有することを説明した上で、担当部署の連絡先を知りたいとの希望があったため相談者に伝えた。</p>
2	家族	<p>家族の介護保険に関する新規の要介護認定の申請を行うため、地域包括支援センターに行ったが、直近の受診日が2か月以上前だったことを理由に申請を受け付けてもらえなかった。保険者は当該センターに対し、直近1か月以内に受診していないと申請を受理しないように通達しているのか。保険者と当該センターで認識が異なるのであれば、保険者が責任をもって早急に改善すべきである。</p> <p>また、家族は短期集中予防サービスの利用を希望しており、保険者が発行する介護保険のパンフレットで当該サービスの利用までの流れの説明を受けたが、とても分かりづらかった。パンフレットを分かりやすく記載すべきである。</p>	保険者	<p>介護保険の要介護認定の申請を行うにあたっては、本人の最近の身体状況を把握する必要があるため、直近1か月以内の受診を原則としているが、新型コロナウイルスの感染状況等も考慮し、2か月以上前に受診している場合であっても申請を受理していることを説明した。相談者に対し、保険者と当該センターで認識が異なっていたことについて謝罪した。</p> <p>また、短期集中予防サービスの利用にかかるパンフレットの記載内容を含め、今回の相談内容について関係部署に情報提供し、対応を依頼する旨を伝えた。</p> <p>その後、相談内容について関係部署に情報提供を行った。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
3	家族	<p>利用当事者は要支援で、半日コースの通所リハビリテーションに通っていた。</p> <p>地域包括支援センターの介護支援専門員から、要介護度を上げた方がよい、要介護度が上がっても料金はそれほど変わらないと言われた。</p> <p>認定の更新時期になったため、認定調査時に相談者と介護支援専門員が立ち会い、利用当事者の状態を本来よりも悪く認定調査員に伝えたと、要介護の判定となった。サービス費用が安く済むように認定が1段階変わればよいと思っていたところ、大きく変更となったため、これまで利用していた通所リハビリテーションの半日コースが使えず、一日利用に変更になってしまう。年金生活であるため、サービス費用が払えなくなる。</p> <p>通所リハビリテーションの事業所は慣れているため変えたくない。保険者に相談すると、再度申請をやり直すと言われた。</p> <p>介護支援専門員も経済状況を分かっていたはずだ。介護支援専門員は料金について勉強していないのではないか。要介護度を上げると、地域包括支援センターにメリットがあるのか。</p>	国保連	<p>要介護認定は、認定調査員が調査した結果と、主治医の意見書を踏まえて判定することを説明した。</p> <p>利用当事者の状態を本来よりも悪く認定調査員に伝えたとのことであったため、要介護度を下げたいのならもう一度申請をやり直すしかないと、希望する要介護度になるかどうかは分からないことを伝えた。</p> <p>また、地域包括支援センターは、要支援を中心にケアマネジメントを行っているため、要介護度を上げても地域包括支援センターにメリットはないことを伝えた。</p> <p>経済的にサービス費用が支払えないとのことであったため、まずは介護支援専門員からサービス費用について具体的に説明を受け、申請のやり直しについて相談するよう伝え、次回の認定調査の際には本来の状態を認定調査員に伝えるように助言した。</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>通所介護のサービス利用時に、周りの利用者には請求書が配られたが自分には配られなかった。理由を聞くと、負担割合が変更されるかもしれないので、まだ請求書は渡せないとのことであった。本人が知らないことをなぜ事業者が知っているのか。個人情報流出ではないのか。</p>	保険者	<p>相談者については、所得更正に伴う負担割合の変更があり、相談者本人に割合を変更した介護保険負担割合証を発送していたが、同時に事業所の請求事務の締切が迫っていたため、事業所に負担割合変更の可能性があることを情報提供していた。</p> <p>本件について、負担割合変更の可能性あることを事業所へ伝えた理由を説明したものの、相談者は納得されず、説明と謝罪文を要求された。</p> <p>後日自宅へ説明に伺い、謝罪文を渡し、終了となった。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
2	家族	<p>利用当事者は来月に病院を退院予定である。</p> <p>病院から早めに介護支援専門員を探すよう言われたため相談に来たが、保険者から特定の事業所を勧めることはできないため、自宅付近の事業所や保険者が作成したマップに記載されている事業所のPRコメントを参考にしながら、居宅介護支援事業所を選定しよう説明を受けた。</p> <p>他地域を含め100件以上もある事業所の中からどのように選択すればよいのか、このような曖昧なコメントでは判断できない。選定の判断基準を示さず、すべての判断を利用者及び家族に任せっきりに行っていることに納得がいかない。評判の悪い事業所の情報提供や事業所毎に保険者がランクをつける等、利用者等が事業所を選択しやすいようにすべきである。</p>	保険者	<p>保険者は介護サービス事業所に対して中立的立場であること、また利用者によって重点を置くポイントが異なること等から、事業所毎に保険者がランクをつけること等はできない旨を説明した。居宅介護支援事業所の選定について改めて丁寧に説明を行った。</p>

### ③その他の不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1 ●	利用当事者	<p>利用中の通所介護事業所が感染予防対策について理解しておらず、必要な対応を行っていないため、事業所の管理者に注意した。ところが、管理者は今まで指導を受けたことがないので問題ないと考えており、対応を変えようとせず、反省もしていない。感染症予防のための設備も不十分であり、環境を整えるように注意したが、いまだ対応していない。</p> <p>これまでに出了された新型コロナウイルスへの対応に関する厚生労働省等からの通達について、当該事業所は全く理解していないが、保険者から指導は行っているのか。保険者は事業所が責任を持って適切な運営ができるよう、現地に行き実態を確認し、対応に不備がある事業所には徹底的に指導をすべきである。</p>	保険者	<p>相談者からは以前にも意見をいただいておりますが、当該事業所の管理者には、利用者が感染予防対策に不安を感じていることについて伝えた旨を説明した。</p> <p>地域の介護事業所に対しては、昨年度から継続して感染症への徹底した予防対策について依頼すると共に、厚生労働省から出されている対策マニュアルの周知やアドバイスをを行っていることを伝えた。また、事業所の運営については、各法人が決定するものであるため、方針や内容について保険者から指導や命令を行うものではないことを説明した。</p> <p>また、今回の相談内容について、再度当該事業所の管理者に伝え、感染予防対策についての認識不足を指摘し、助言を行うことは可能な旨を伝えた。さらに、地域内の全事業所を保険者の職員が訪問し、設置物品等の細部まで確認することは困難だが、利用者からの相談等により該当の事業所に対して事実確認及び助言を行うことは実施していくことを伝えた。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
2 ㊦	家族	<p>利用当事者は、通所介護を利用しながら在宅生活を送っていたが、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、現在は介護サービスの利用を休止している。</p> <p>利用当事者は既にワクチン接種を終えているが、利用していた通所介護の職員が地域内在住ではないことを理由にワクチン接種を受けていないことを知り驚いた。他地域においては、福祉職員という枠組みで差異を付けずにワクチン接種を行っているにもかかわらず、なぜ、当該地域ではこのように差別するのか理解できない。</p> <p>報道でも、新型コロナウイルスワクチン接種にかかわる当該地域の取り組みは遅れているとの指摘があったため、早急に改善してほしい。</p>	保険者	<p>相談者の話を傾聴した上で、今回の意見について記録を残し、関係部署で情報共有する旨を伝えた。また、対応の見直しに向け、新型コロナウイルスワクチンの主管部署に働きかけていくことを説明した。</p> <p>併せて、長期間介護サービスの利用を休止していることで、利用当事者の身体機能が低下していることが懸念されるため、身体機能維持向上に向け、今後のサービス利用について介護支援専門員に相談するよう助言した。</p>
3	家族	<p>家族の介護老人福祉施設の入所に関する申込みをしたが、医療的なケアが原因で入所できないことがあるならば、申込書を記入する際に、それぞれの施設の情報をさらに公開して欲しい。</p> <p>入所希望者である家族は、医療的なケアを必要としている。介護老人福祉施設での医療体制について、保険者が情報を把握して、情報を公開してほしい。</p>	保険者	<p>医療的なケアを必要とされる方に関しては、それぞれ希望者の個別の状況と各施設の状況によって受け入れ状況が変わるため、希望される施設に個別に確認いただいていることを伝えた。</p>
4 ㊦	事業者・施設	<p>新型コロナウイルスワクチンの優先接種対象となる高齢者施設等の職員の範囲に、訪問系介護サービスが含まれていない。サービスを提供するにあたり、利用者やその家族はワクチン接種をしていない状態で訪問されることに拒否感を示されており、早期の接種を強く要望している。他地域では、訪問系介護サービスも優先接種を受けているところがある。</p> <p>訪問系介護サービスについても優先接種の対象とし、接種の優先順位を上げてほしい。</p>	保険者	<p>新型コロナウイルスワクチン接種担当に確認し、現時点では、訪問系介護サービスの職員に対する新型コロナウイルスワクチンの接種について、優先接種の実施の有無や実施時期等は未定であることを伝えた。</p> <p>また、いつ誰が訪問系介護サービスの職員に対するワクチン接種について考えを示してくれるのか、保険者として把握し対応してほしいとの要望があったため、本件についてまずは相談者の要望を課内で共有し、ワクチン接種の主管部署に対しても要望を伝えていく旨を説明した。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
5 ⑤	事業者・施設	<p>高齢者施設等に従事する60歳未満の職員を対象とした新型コロナウイルスワクチンの優先接種についてコールセンターに問い合わせたところ、優先接種の対象者は地域内在住が条件であると言われた。当該事業所で勤務する職員のほとんどは他地域に居住している。当該地域の介護事業所に勤務しているにもかかわらず優先接種の対象を居住地で差別するのはおかしい。また、訪問看護ステーションの看護職員は医療従事者の扱いを受けているにもかかわらず、同じ医療職であっても通所介護で勤務する看護職員は医療従事者の扱いにはならないことにも納得がいかない。</p> <p>以前、通所介護に従事する看護職員が相談員になれない理由について、厚生労働省及び東京都に問い合わせたところ、医療職だからなれないとの説明を受けた。それならば、通所介護で勤務する看護職員も医療従事者として扱われるべきではないのか。</p>	保険者	<p>相談者の話を傾聴した上で、今回の意見については記録を残し、関係部署で情報共有する旨を説明した。また、ワクチン接種担当部署に優先接種対象について検討を依頼していく旨を伝えた。</p>