

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	要介護認定の更新の結果、要介護から要支援になった。介護支援専門員に聞いたが明確な回答が得られず、保険者に納得のいく回答を求めたい。	保険者	要介護認定の流れや要介護と要支援の違いを説明した。 介護支援専門員への不満や今後の不安について傾聴し、相談者は納得されて終了した。
2	家族	<p>家族の要介護認定結果に不服があり、現在、再申請を行っている。前回は一次判定結果が要介護で、二次判定結果が要支援であった。その理由として認知機能にかかわる記述があったが、納得できない。全国で同一の基準で判断をしているはずであり、ガイドライン等の資料が欲しい。</p> <p>また、認定調査はいずれも病院で行われたが、介護サービスを利用するのは自宅であり、病院のサポートがある中での判定はおかしいのではないかと。病院と自宅の双方の状況を基に判断すべきではないかと。支援が最も必要なのは退院してすぐであり、退院後すぐに介護サービスを利用したい。要介護度によって各サービスの利用回数も異なるため、自宅における状況も兼ねて検討してもらいたい。</p>	保険者	要介護度の判定基準について説明し、資料を渡すことを伝えた。また、認定調査は調査時の状況を記録して判定材料としていること、自宅に戻ってからの調査も可能だが、その場合は結果が出るまでに時間がかかることを説明した。調査時に生活環境等について伝えたいことがあるとのことであったため、情報を伝えることについては問題がないことを伝え、その他の意見については傾聴した。

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	家族	<p>認定調査の際、以下の点に不満を抱いた。</p> <p>① 起き上がり動作の確認の際に、わざわざ寝室のベッドまで行って起き上がり動作をさせていたが、寝室まで入る必要があったのか。</p> <p>② 認定調査員が淡々と調査を進めていて、冷たい感じがした。</p>	保険者	<p>保険者から家族に連絡し、以下のとおり回答した。</p> <p>① 寝返りや立ち上がりなど、日頃の状況の動作確認が必要であることを伝えた。寝室に行く了解を得たうえで寝室に入らなかったか聞いたところ、「聞かれたが無を言わせない聞き方で断れなかった」、「プライベートな空間であるのだから、調査の前に知らせておくべきだ」とのことだった。認定調査員の聞き方については謝罪したうえで、断りづらくないような聞き方をしよう指導し、寝室の入室に関する事前の説明については考慮すると回答した。</p> <p>② 事業所職員から相談者に対して、調査には客観性が重要であり、相手に感情移入してはいけないため、冷たいと感じてしまったのかもしれない旨、既に説明されていた。保険者も事業所と同意見であることを伝え、そのように感じさせてしまったことに対しては謝罪した。</p> <p>以上の回答により、一応の納得をいただき、終了した。</p>

③ 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	家族	<p>転入手続き時に、職員に言われるがままに様々な申請を行ったが、要介護認定の継続を希望していたにもかかわらず、継続できていなかった。来月、介護施設に入所するにあたり、認定がないことに気付いた。</p>	保険者	<p>傾聴した。利用当事者は数か月前に転入されており、転入されてからは介護サービスの利用がなかった。転入時に介護サービスの利用を継続していた場合でも、更新のために申請が必要な時期であったことを説明し、新規申請を受付けることで了承を得た。</p>