

# 7 行政の対応に関する事例

## ①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  | 介護サービスの利用料で医療費控除をしたいが、対象となる金額の証明の発行ができないことに不満がある。 | 保険者 | 介護サービスの利用料の証明発行はないので、領収書等を添付し確定申告で提出いただくよう案内したが、不満を述べられた。傾聴し終了した。 |

## ②その他の不満

| 番号 | 相談者   | 苦情内容  | 対応者 | 対応結果  |
|----|-------|---|-----|---|
| 1  | 家族    | 施設入所中の入所当事者に関する、事故報告書の開示請求をしたが、施設からの事故報告書の提出がされていなかったことが発覚した。提出が遅れた施設への対応で、保険者の指導が足りないのではないか。 | 保険者 | 提出が遅れていた事故報告書を速やかに提出してもらい、施設に対し、今後このようなことがないように指導を行ったと説明した。 |
| 2  | 利用当事者 | 要介護認定の結果を電話で教えてもらえないことに不満がある。   | 保険者 | 郵送されるのを待つか介護支援専門員に確認するよう伝えた。                                |

# 8 サービス提供、保険給付に関する事例

## (1) 居宅介護支援

### ①介護サービスの調整をしてくれないことへの不満

| 番号 | 相談者 | 苦情内容   | 対応者 | 対応結果  |
|----|-----|--|-----|---|
| 1  | 家族  | 車いす生活で入浴できない状態だが、要介護から要支援となった。状態は変わらないのになぜ要支援なのか。介護タクシーも通所介護での入浴もできなくなったと利用当事者から聞いた。自費で自宅での入浴を頼むと、約1万円かかると介護支援専門員から聞いた。他地域は要支援の人にタクシーの補助があるが、この地域はないと聞いた。介護支援専門員に相談しても、利用当事者の介護に関する窓口は他の家族のため、相談者には何も詳細を知らせてくれない。利用当事者の介護について、他の家族にも説明する義務はないのか。 | 保険者 | 介護サービスについて、介護支援専門員から説明があり、居宅サービス計画を見直しをしているようなので、家族で話し合い、介護支援専門員との面談に同席するなどを提案した。また、保険者から、介護支援専門員に連絡して相談者の意見を伝えてほしいとのことで、介護支援専門員に内容を伝えた。介護支援専門員は、相談者も含めて話をするとのことであった。 |