

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	家族	要介護度が下がったが、利用当事者に対する介護にかかわる手間は変わっておらず、むしろ増えている。身体の状態も決して改善しているというわけではないのに、今回2段階も軽くなったことに疑問がある。区分変更申請もできると聞いたが、より重い判定になるか分からないと言われたため、申請したところで無駄になってしまうかもという思いもあり、どうしたら良いのか。	保険者	保険者としては全国一律の調査内容で調査を行っており、前回と今回の調査でできる・できない項目のどこかが変わった可能性があり、それが一次判定に影響している可能性があること、加えて認定が出るまでの流れを説明した。また、本当にその時の調査が適切だったのか検討し、問題があれば改善すると説明した。
2	家族	要介護認定の結果が出るのが遅いため、先日結果が届く日を窓口で聞いたが、まだ届かないとのこと。窓口に出向き確認したが、届かないのはなぜか。担当者が変わると言うことも違うのは、保険者の体制に問題があるのではないかと。また、結果を知った後、通院時に要介護状態だと主治医に言われ要支援の認定ではないとの訴えがあり、筋力低下予防のため、主治医からは介護保険でのリハビリを利用するよう勧められている。また、病状進行による不安感が強く、要支援では十分な介護サービスが受けられないとの強い思いがある。そのため、要介護認定の見直しを希望する。	保険者	傾聴し、窓口での情報が分かりづらかった点を謝罪した。お伝えしたのは結果の発送日だったこと、結果が遅れた原因は主治医意見書が届くのが遅かったためであることを説明した。結果が出る前に暫定的に介護サービスの利用を希望であれば、地域包括支援センターに相談をするよう案内した。また、要介護認定の見直しを希望されたため、区分変更申請を受付けし、早急に調査を実施した。その際、介護サービスの利用について、通所介護の利用料金は、要支援（月割り）と要介護（日割り）の違い等を説明すると、要支援が不利ということではないと分かり、納得された。
3	利用当事者	要支援から非該当になったことへの苦情が入った。通所リハビリが利用できなくなった。通所リハビリの医師からは「要介護度が決まるのは認定調査員の判断が大きい」と言われた。	保険者	判定は審査会で決定している旨を説明し納得された。
4	家族	地域包括支援センターを経由し、要介護認定の結果に納得がいかない。在宅復帰に向けての認定なのに自宅での様子が反映されていない。地域包括支援センターの職員が調査に立会いをしない。	保険者	後日、相談者より個人情報開示請求があり、対応した。

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>要介護認定調査時に、相談者の家族が同席した。がん末期であることを認定調査員に告げられショックを受けた。</p> <p>家族は主治医から、がん末期であることの説明を受けていない。</p> <p>認定調査員の言動は、ハラスメントにあたるのではないかと感じた。</p>	保険者	<p>認定調査員に事実関係を確認した。</p> <p>前回の調査情報でがんの記載があり、認定調査員が「医師より末期と言われていませんか？」と聞き、相談者の家族が「言われていません。」と答えたやりとりはあった。</p> <p>相談者に連絡し、認定調査員の不適切な発言を謝罪した。</p> <p>相談者より、次回調査は別の認定調査員を希望との要望を受けた。</p>
2	家族	<p>要介護認定の更新を申請し、調査に立ち会った。調査に時間がかかった上に、聞取りがうまく出来ていない様子で、適切な認定結果が出るのか不安がある。介護支援専門員とは、結果が出るのを待って、必要時には再度調査を希望する等の対応をしたいと考えている。また、留守番電話に要件の伝言を残さず、朝に何度も着信歴があり、折り返し電話連絡すると、名乗らず一方的に話し始め、社会人としての常識に欠けていると感じた。</p>	保険者	<p>傾聴し、不快な思いをさせてしまったことを謝罪した。当該認定調査員の所属する事業所に、本日伺った話を伝え、態度を改めるよう指導すると伝えた。</p> <p>また、今後は当該認定調査員の調査は、入院や入所等で、職員立会いの調査に限定して依頼することとした。</p>
3	家族	<p>要介護認定の調査について以下の点に不満がある。</p> <p>①認定調査員の態度が悪い。認定調査員が立ち会い者に事前連絡をしたが、申請書への電話番号の誤記載により、連絡を取ることができないまま自宅を訪問した。</p> <p>②調査日の日程調整の連絡は利用当事者へ来たのに、調査当日の連絡はなぜ、立ち会い者へ連絡してきたのか、また、電話がつながらないのであれば介護支援専門員に確認すべきではないか。</p>	保険者	<p>立ち会い者へ事前連絡した理由として、新型コロナウイルス感染対策により、熱を測ってもらう等のお願いがあったため、申請書に記載の立ち会い者へ連絡している旨を説明した。少し納得のいかない様子であったが、電話番号の確認等については、今後は注意することを伝え、終了した。</p>
4	家族	<p>認定調査に立ち会ったが、認定調査員の態度で利用当事者に対する敬意が感じられず、以下の点に不満がある。</p> <p>①言葉遣いが馴れ馴れしく違和感を覚えた。</p> <p>②家に着いた際の自己紹介がいい加減であった。</p> <p>③利用当事者の目の前で「これここで聞いてちゃって大丈夫？」と小声で立ち会い者に確認してきたが、事前に確認すべきではないか。</p> <p>④調査中に利用当事者の親族の乳児がおむつに排便してしまった際も、利用当事者がしたのではないかなどと言われ、とても不快であった。</p>	保険者	<p>傾聴し、不快に思わせてしまったことを謝罪し、認定調査員には、今後このようなことが起こらないようにどのような言い方がふさわしいのか検討し、指導した。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
5	家族	利用当事者が入院中に調査予定だったが、調査前に退院となった。調査予定日に、自宅で認定調査員が来るのを待っていた家族に、保険者から調査日の再調整の連絡が入った。遠方から調査立会のために来訪していた家族は、日程変更を納得できないので、申請を取り下げると申し出た。	保険者	調査場所が変わる場合、変更後から1週間経過してからの調査になるため、日程の再調整をしており、何度か電話をしたが、調査予定日だった当日まで連絡が取れなかったことを謝罪した。また、退院が早かったため、当日にはちょうど1週間経過していたため、時間の再調整をし、調査を実施した。調査時に、連絡が行き届かなかったことを再度謝罪した。 今後、連絡が取れない対象者がいた場合には、都度職員間で協議し、対応方法を検討することを周知徹底する。
6	家族	認定調査員が道に迷い遅れてきた。保険者から委託された認定調査員とのことだが、本当なのか疑問である。認定調査員が委託であることを事前に説明すべきではないか。	保険者	制度について説明したが納得されなかった。保険者の職員による調査に切り替えることを提案したが、当初の認定調査員に調査させるよう要求があったため、傾聴し終了した。

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	利用当事者	足を骨折し、入院中である。 退院したら訪問介護員を頼みたいと地域包括支援センターに相談した。 地域包括支援センターから訪問介護員を依頼してもらえと思っていたが、要介護認定の申請が必要だと分かり申請した。 しかし、入院中の医師は、退院後通院は必要ないため、主治医の意見書は書けないと言われた。	国保連	要介護認定については、保険者が実施していることを説明し、保険者に要介護認定にかかわる主治医の意見書について相談するよう伝えた。
2	利用当事者	更新後の認定結果について、今まで利用をしていた介護サービスの継続が可能であるか確認したい。また、病気も抱えており今後が心配である。	保険者	更新に伴う調査時点の状態と変更している様子があれば、区分変更の申請手続きの説明をし、申請を受け付けた。