

3

ケアプランに関する事例

ケアプランの内容に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	「介護支援専門員が3週間以上何もしてくれない。サービス利用の計画を早急に立ててほしいのに何をしているのか」とのこと。	保険者	傾聴した。 基本的には介護支援専門員との話であるため直接お問い合わせいただくようお願いするも、保険者として対応してほしいとの要求があった。保険者から介護支援専門員に相談者へ連絡するよう促す旨を伝え、終話した。

6

その他制度上の問題に関する事例

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	確定申告に際し、税理士から介護保険料の決定通知の提出を求められているが、紛失したため再発行してほしい。	保険者	確定申告に社会保険料の証明書類添付は不要であり、決定通知書なしに確定申告ができないものではないと伝えた。先にその説明が欲しかったと不満を述べられた。 ご案内に不手際があったことについて謝罪し、納付額確認書を送付した。