

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>家族が介護サービスを利用していたが、転倒して寝たきりになったため、区分変更の申請をした。</p> <p>ところが、認定調査員が来たのは1か月後であり、家族はその少し前から動けるようになってしまった。</p> <p>寝たきりになった時点で、訪問介護員を朝夕入れる等、介護サービスを多く使い始めたため、介護支援専門員から、要介護度が軽く出たら、すぐにサービスを減らそうと言われた。</p> <p>また、介護支援専門員から、結果が出ているみたいだと言われたため、保険者に電話をして、区分変更の結果を聞いたが、教えられないと言われた。家族なのに、教えてもらえないのか。</p>	国保連	<p>相談者が区分変更の結果を早く知りたい気持ちは理解できるが、結果通知については保険者の判断である旨を伝えた。</p>
2	家族	<p>手術翌日に病院に認定調査の日程調整の電話がかかってきたことについての苦情の電話があった。</p> <p>まだ状況が安定していないのに何故電話をかけるのか、誰が電話をかけたのかとお怒りの様子だった。</p>	保険者	<p>認定調査の予約枠確保のために架電したと説明し、謝罪をすると落ち着いた。</p> <p>今後、改めて家族と日程決めを行うことを伝えた。</p>
3	介護支援専門員	<p>調査の際に認定調査員の話すスピードが速く、内容について家族が聞き取れていなかったとの苦情であった。</p>	保険者	<p>傾聴し謝罪した。</p> <p>調査内容について追加があれば伝える旨を話すも、それはないとのこと。調査員に苦情内容を伝え指導した。</p>

②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	<p>更正決定通知書の死亡の欄に、被保険者本人死亡とは異なる日付が記載されているのはなぜか。</p>	保険者	<p>該当欄の日付は賦課更正後の決定日のため、死亡日より後の日付が記載されていること、正しい死亡日をもとに再計算していることを説明した。</p> <p>書式について意見を承った旨は担当に申し伝えると伝えた。</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	家族	利用当事者の家族に郵便物が届かない。 利用当事者の死亡に伴う手続きを行った際に送付先設定を提案されなかったこと、手続きを行って1か月以上経過してから送付物が発生しているのはなぜか。	保険者	送付先設定に関し、謝罪した。送付物に関しては、事業所の請求を待ってからの発送となるため、2か月遅れでの通知となる旨を説明した。
2	利用当事者	介護保険料の納期限について、納付書が中旬に届いたにも関わらず、納期限がその月末なのはおかしいのではないか。	保険者	年末年始を挟んだ都合上、納付書発送が遅れたと回答し、直近の郵便事情で送付に時間がかかることも説明した。 期限を過ぎた場合の取り扱いについて確認があり、金融機関であれば取り扱い可能だが延滞金が付く可能性があるので留意するよう伝えた。
3	利用当事者	利用分の高額介護サービス費支給決定通知について、早めに確定申告をしたいのにできない、前年は中旬発送だったと訴えられた。	保険者	傾聴し、ご不便をおかけしていることについては謝罪した。 確定申告の記載方法に関しては税務署に問い合わせさせていただくよう伝えた。「税務署が混んでいるので問い合わせている。決定通知も柔軟に早めに出せばよい」と苦情を述べつつ終話した。
4	利用当事者	相談者が来庁し、転入者に対する被保険者証の翌月一括配送について、苦情があるとのことであった。 被保険者証がすぐ届かないとの苦情を言われていた。	保険者	来月上旬に送付、再来月上旬には納入通知書（納付書一式）を送付すると説明をして傾聴し終了した。