

7

行政の対応に関する事例

① 手続（利用者負担を含む）に不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	負担限度額認定申請についての苦情。 通帳の写しを挙証資料として提出する際に、名義人や金融機関・支店名欄のページの写しがなかったことから、当該ページの写しを添付するよう依頼すると、「役所発行の案内文にも残高証明等で代替可能との印字がある。例外規定で全員に適用されるものでないのなら削除すべき。そもそも電話対応時に可能といわれたから申請に来たのに…」と苦情となった。	保険者	案内の誤りについては謝罪するとともに、必要な内容について伝えた。対象施設の利用予定について確認すると「入院したばかりでまだ予定は立っていない」との回答だったため、対象となった場合、申請した月の月初めに遡って有効となるため、入所・利用月の月末までにご提出いただければ不利益とはならない旨を伝えて納得いただいた。
2	家族	介護保険負担限度額認定申請についての苦情。他の地域に転入手続きをした際に負担限度額認定申請の有無を確認され、初めて制度の概要を知った。申請したところ月額で数万円もの費用負担が軽減された。過年度に遡って転出前にも適応させるべきである。そもそも窓口周知はしていないのが悪い。	保険者	一律全員のサービス内容や利用状況を管理はしておらず、対象者全員に周知するといった対応はとっていない。広報での周知や全国一律の制度のため各保険者各施設のホームページでの確認、あるいは入所先施設や施設の介護支援専門員から案内されるなどして申請があつて初めて保険者は確認・判定を行うものである。また、申請日の属する月初には遡れるものの、過年度に遡るといった対応はとることは出来ない」と説明を繰り返すも納得されず。最終的には書面での回答を要求し、その書面をもって制度設計者となる厚生労働省の窓口直接向け苦情を申し立てると主張したため、当保険者のメールフォームにて改めて質問を提起してもらい、それに対して回答メールを送付する対応をとった。
3	本人	介護保険負担割合証について、電話での再発行を求められ、出来ない旨を再三説明するも納得されず、苦情となった。	保険者	繰り返し郵送か窓口のみでの対応となる旨を説明した。電話ではできない旨はわかったとおっしゃるとそのまま電話を切ったため、必要な書類や手続き方法について説明ができなかった。
4	本人	要介護認定を新規で申請される方より相談があった。 住宅改修について質問してきており、制度については、要介護認定が出た場合と非該当になった場合とがあるため、各担当より説明を行った。 その後、訪問調査に伺ったところ、家に上がって動作を確認することについては聞いていないとのことで、その日は調査を拒否された。 その後、当方より架電したところ、調査については手すりの確認の調査であると思っており、身体の確認であるとは思ってなかったとのことだった。 さらに、事前に調査項目について資料等を確認するものではないかとの申し出があった。	保険者	要望通り、資料や冊子を送付し、説明が不足していたことに対する謝罪文を同封した。 その後、納得していただき訪問調査は無事終了し、次月に認定結果がおりた。

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
5	家族	利用当事者は、最近 A 保険者から B 保険者に住民票を移した。 介護老人福祉施設の申し込みをしたところ、B 保険者の介護保険の担当者に、住民票だけでなく、介護保険の情報も移行しなければ、介護老人福祉施設の入所はできないと断られてしまった。 東京都の福祉局に相談すると、なぜ、B 保険者がそのように回答したのか分からないと話していた。 介護老人福祉施設への入所が認められないのは、なぜか。	国保連	介護保険の情報も移行しなければならないとの説明が、どのようなことを指しているのか不明であったが、一般論として、制度上は、住民票及び保険者が異なる場合であっても、介護老人福祉施設への入所は可能である旨伝えた。 相談者は、B 保険者の高齢者担当の部署に相談しているが、説明に疑問を感じているならば、詳しく B 保険者の介護保険担当の職員から説明を聞いてみるよう勧めた。

②その他の不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	ケアマネジャー	介護支援専門員より、負担割合証を本人がいない現住所あてに送るのはおかしいとの苦情。	保険者	送付先設定等もされていないため、住民票上の住所が現住所となり当該住所に送付している旨を説明するも納得せず。本人住所地に住民票を設定するか、送付先設定をしない限りは、再発行の申請をしても同じ住所あての送付となることを説明した。
2	ケアマネジャー	介護支援専門員より入電、途中から家族に代わる。家族から再発行の申請や市内転居等していないにもかかわらず被保険者証・負担割合証等が送付されたとの訴えがあったとの内容。	保険者	本人氏名の漢字表記に変更が生じた旨が戸籍の関連部署からシステムにて反映されたため、新表記の漢字にて送付している旨を伝え、詳細・そのような変更が生じた理由はこちらではわかりかねるとお伝えした。 頼んでもないのに被保険者証・負担割合証が送付された。旧被保険者証・旧負担割合証の漢字が正しく新被保険者証・新負担割合証が誤っている。説明もなくいきなり送り付けるなんて…とややご不満の様子であった。
3	その他	利用当事者の知人より入電。 通帳・印鑑を紛失しお金が一銭もなく、配偶者が逝去してから相続関係が放置されている、判断能力が衰えている、家が荒れている、先週から連絡が取れないなどを理由に、友人である当事者の安否確認と福祉の介入の依頼を受けた。 後日再度入電。前と状況が変わってないようだがどうなっているのか。介入の必要はないと判断したのか、税金を払っているのだからどうかしてほしい。前回電話した後に利用当事者に会われたようだった。	保険者	介護支援専門員に連絡したところ、「今日も通所介護に行っている」との回答を得たことから「安否確認はできたので安心してください」と伝え、対応を終了した。 地域包括支援センターにも確認したところ、後見人を立てる方向で親戚が面倒をみている。不動産の収入があるなどを理由に、現状で大丈夫との判断をされているため、対応を終了した。