

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	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	ケアマネジャー	区分変更申請について。申請の結果、認定が下がったことから再度区分変更申請を行いたいとの訴え。前回調査内容の確認のため情報開示請求後の区分変更申請を勧めるも、「どうせ申請するのだから必要ない。」という苦情。	保険者	前回調査情報を確認せず直接申請した場合、結果も変わらない恐れもあることから情報開示請求を先にする必要性を再三再四説明し理解を得るよう対応した。
2	家族	利用当事者の配偶者が来庁された。要介護認定が要介護1から要支援2になった理由を聞きたいとの内容であった。情報開示請求の案内を始めると、突然激昂し「納付した介護保険料を全額返還しろ」と怒鳴り始めた。	保険者	落ち着くよう声掛け・対応するも、さらに激高したため、落ち着いたら再度来るよう話すと数分して落ち着いた。 今後の対応として情報開示請求等の案内をするも、すでに地域包括支援センターから案内があったようで席を立てて帰られた。上記内容を地域包括支援センターに伝え、確認と対応を依頼した。
3	利用当事者	利用当事者より入電。前回要支援1という認定が出ていたのに、今回の認定更新申請にて非該当という認定が出たことに納得できない。身体状況は改善するどころか悪化している。90歳を過ぎた高齢者は身体状況の改善などできるはずもなく、前回の要介護認定から軽くなるはずがないということを想像できる審査員はいないのかとの苦情である。	保険者	介護認定と疾病の状態は必ずしも比例しないこと、1回1回の介護認定はそれぞれ独立して実施し、前回の認定の内容を参考にはしないこと、また要支援1と非該当で使えるサービスの単位数や種類に大きく差がないことを説明するも納得されなかった。要支援・要介護認定者のみが入居できる施設の入居を検討していた。訪問診療医からも訪問介護等の増回をすべきではないかと勧められたところであり、到底納得できないと主張された。まずは情報開示請求をしていただき、前回要支援1となった内容、今回非該当となった内容を見比べ、実際の生活状況と異なる点があればもう一度認定の新規申請をするよう案内した。直接認定の新規申請をしたいとの希望もされたが、情報開示請求を経由せず直接申請する場合、結果が変わらない可能性もあるため、確認されることを勧め、理解を得た。

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
4	家族	相談者より、要介護認定の更新結果について入電。 ①利用当事者に電話をしたところ、まずは情報開示請求をしたいと言われたと聞いた。間違いないか。 ②介護認定について非該当となったこと自体について利用当事者・家族はいずれも納得できておらず、大変立腹している。不服申し立てをしたい。	保険者	①については前回・今回の要介護認定結果を確認の上で、現状と異なる点等があれば新規申請を検討することをお勧めすると伝えた。 ②について、東京都で行われる不服申し立ての審査は、認定審査会自体の手続きに不備・瑕疵がないか否かを審査する機関であり、利用当事者の身体状況に対して非該当という要介護認定結果が妥当か否かを審査する機関ではない。認定結果に納得がいけないということであれば改めて認定の申請をし、再度受け直すことしかできないと伝えるも納得されなかった。認定結果が非該当となったことで不利益を被っているのに、認定結果を取り消すよう請求ができないことはおかしい。非該当になる身体状況をインターネットで調べたが到底当てはまるとは思えないと激昂された。 要介護認定の担当に変わったうえで、再度説明を行い、情報開示請求後に内容を認定担当から直接説明することとして納得いただいた。また介護支援専門員に確認したところ、事業対象者としてサービスも利用できているため、次月1日付で新規申請を再度行うとのこと。次回認定調査時は介護支援専門員も同席することとなった。
5	その他	相談者の家族はやっと歩いている状態であるのに、先日、要支援の認定が下りた。要介護の状態であると思って変更申請をしたのに納得がいけない。不服申し立てをしたい。 不服申し立てしたら、結果が出るまで現在利用しているサービスを利用できなくなるのか、その間はどのような状態になるのか。申し立てをしたらいつからの認定が変わるものなのか。	国保連	まずは介護支援専門員に認定結果のこと、今後どのような手続きをすればよいか、現在利用しているサービスの利用について等、相談することを提案した。 要介護認定結果の不服申し立てについては、東京都に直接相談するよう伝えた。
6	ケアマネジャー	介護支援専門員より入電。更新申請で要介護5から要介護4に介護度が下がったことについて家族が非常にお怒りの様子。現在のサービスで足りていてかつ要介護4となっても支障はないこと、介護5になると金銭負担が変わることを伝えるも納得せず。	保険者	次回認定調査時は聞き取りではなく、すべて行動確認をするように。また介護支援専門員も立ち合い希望との要求が家族よりあり。 数時間後、担当介護支援専門員より家族と再度話し合ったうえで今回は区分変更申請は行わないことになったとの回答あり。
7	本人	利用当事者より、現在、要支援2であるが、介護度が違うと思うのでもう一度調査して欲しいとの電話あり。現在車イス利用、立ち上がりが困難になってきた。	保険者	まず個人情報開示で資料を見て今後を考えることになった。個人情報開示請求書を送付。
8	本人	要介護認定の更新申請にて、要支援2から要支援1に結果が変わったことに対する不服の訴え。加齢とともに体が動かなくなり悪くなるのに、介護度は改善するというのが信じがたい。主治医からもおかしいと言われた。ちゃんと見ていないのではと不信感を持ったと話された。	保険者	落ち着くまでは傾聴。相談者の配偶者の認定結果も心配な様子。情報開示請求について説明するも、理解度は不明。落ち着いた頃合いを見計らい、今後のことについては地域包括支援センター担当介護支援専門員と相談して進めるよう説明。その後、居宅介護支援事業所からも入電あり、情報共有した。

②認定調査員に対する不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	本人	認定調査に相談者宅を訪問に来た調査員の対応がとても悪かったとのこと。 調査員は、訪問時マスクもせず、香水か柔軟剤の匂いがとてもキツく、気分を害した。また、認定申請や介護保険に関する説明も分かりにくく、傲慢な態度を取られた。今後また認定調査を受けることになった際には、この認定調査員には来てほしくないとのこと。	保険者	相談者に、保険者から当該調査員に事実確認をしたうえで上記を伝え、改善を促すことは可能と伝えたところ、相談者から認定調査員の女性に連絡をして伝えるとのことであった。そのため、今回は部署内で情報共有する旨を伝え対応を終了した。
2	家族	要介護認定調査員に対しての苦情。認定調査時の対応・態度について納得いかない。調査員は保険者の職員なのかとの不満あり。	保険者	保険者の職員並びに地域の事業所の有資格者にて行っていると回答した。正式に不満として申し立てたいとの希望あり。専門の窓口はないものの認定担当の上席者に申し伝えたと説明した。情報開示請求を行い、内容について一度確認するとのことである。
3	ケアマネジャー	地域包括支援センターより入電。認定調査員の聞き取り内容についての不満あり。	保険者	認定調査員は調査時の家族の様子をもとに、介護負担が大変そうであり早期介入の必要性を地域包括支援センターに連絡したものであったが、地域包括支援センターが直接聞き取った内容と食い違いがあり、聞き取り方に不満があるとのことであった。

③手続きに関する不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	早めに更新申請を行ったのに、結果が期限内に間に合わない旨の遅延通知が届いたことに対する苦情。	保険者	認定調査に関わる部署にも情報共有をした。
2	家族	介護申請について地域包括支援センターに架電した。対応した介護支援専門員は、名前や相談歴等を確認することなく、一方的に話をし知りたいことが分かるまで時間がかかった。質問に対しても即答できないことが多く、電話の対応も非常に悪かった。このような対応は介護支援専門員としてどうなのか。	保険者	相談者からの話を傾聴した。 その後、地域包括支援センター管理者に報告した。 管理者から対応した職員に事実確認したところ、相談者は最初から一方的に色々質問をし、それについて職員も説明していたが、なかなか理解を得ることができず、スムーズな対応ができなかったということであった。相談者宅に訪問を約束している職員にも本件について情報共有して今後対応をしていくとの報告があった。
3	その他	病院より入電。 更新申請の主治医意見書の作成者として記入されていた医師が、「複数回の受診がないと意見書が書けない」といったところ、家族から「主治医意見書作成にかかる質問票の提出があれば意見書を書く」と聞いた。」とお怒りがあったとのこと。	保険者	他診療科にて以前から通院があったため、通院実績のある他の医師にお願いしてはどうか提案するよう、介護支援専門員を通して伝えた。