

7

行政の対応に関する事例

①窓口（職員）の対応が悪い

番号	苦情相談者	苦情内容	対応結果
1	本人	自治体独自の取り組みで、毎回認定結果と共に発送してくるサービスの利用状況確認シートについて、介護度が重くなったにも関わらず、「あなたのサービス利用額」が前回より低くなっている。サービス確認シートの表示がおかしいのではないか。	問い合わせのあった項目については、過去実績の平均額を参照している旨を説明した。分かりにくい表示になっている事についてはお詫びした。
2	本人	地域包括支援センターの職員が、親身になって相談にのってくれない。	職員の対応についてお詫びし、職員研修等充実を図っていくことを説明した。
3	家族	転出を理由に、区分変更の申請を取り下げとされた。調査立ち会いのため、仕事の合間に何時間もかけて往復した自分の労力と、調査費用が無駄になった。取り下げるとどのような影響があるか、丁寧に説明すべきである。	お詫びするとともに、今後はより一層丁寧な説明を心掛けることについて説明した。
4	家族	高齢の利用者に印鑑を持参させ使用させた事業所への苦情及び指導について、保険者に連絡したが明確な返事がなかった。	事業所へは指導を行っていたが、相談者に報告していなかった。相談者へ連絡が遅くなってしまったことについてお詫びし、経過について丁寧に説明した。
5	家族	地域包括支援センターへ相談したところ、家族で解決して欲しいと、話を聞いてくれる感じではなかった。現在要介護認定の新規申請中であり、要支援になったら当該地域包括支援センターが担当となるが、相談しづらい。	地域包括支援センターへ連絡し、様々な相談等を受ける機関なため、丁寧に対応するよう指導した。
6	家族	妻の認定申請から調査まで、保険者の対応で毎回人が変わるので、担当者を決めて関わってほしい。 また、調査当日に予定があると伝えてあった時間に調査を変更できないかとの電話があった。引き継ぎがなされていないのではないか。	引き継ぎや説明不足のお詫びをするとともに、改善することを告げた。
7	家族	介護保険で手すりを付けたいが、地域包括支援センターの職員の話が分かりづらい上、必要のない話をしてくる。そのため、手すりを取り付けるには何をすればよいか分からない。	手続き等重要なことは特に分かりやすい言葉で丁寧に説明するよう指導した。

② 手続が遅い

番号	苦情相談者	苦情内容	対応結果
1	家族	保険者に相談に行き新規申請を行った時もその後の認定調査でも、大変な状況であることを説明したのに何も対応してくれず、今頃要支援1という軽すぎる結果が送られてきた。介護保険料を払っているのに、保険者の対応が遅すぎる。	すぐに相談者宅を訪問したが、怒りが収まらず、利用者に合わせてもらえなかった。その後区分変更申請があったため、調査時に介護支援専門員と再度訪問し、暫定プランによるサービス提供を開始することとなった。
2	介護支援専門員	当事者が介護認定の更新により要介護から要支援になったため、地域包括支援センターから介護支援専門員の依頼が来た。ケアプラン作成等の準備のため地域包括支援センターに意見書を求めたが自分で取るように言われた。しかし、いつまで経っても地域包括支援センターが手続きを行ってくれないことから、正式に介護支援専門員として就任できず必要な書類の取得ができない。事業所の管理者が強く要求したところようやく書類がFAXで届いたが、きちんと手続きがなされるか不安である。	地域包括支援センターに対して苦情内容を伝え、速やかに手続きを行うよう依頼した。

③ その他の不満

番号	苦情相談者	苦情内容	対応結果
1	本人	認定結果通知の印字が薄くてわかりにくい。結果通知が全体に薄く文字が読めない。高齢の方への文書なので、インクは濃くして送付すべきだ。	プリンターのインクが薄くなっているという実態はなかったが、謝罪し、意見として受ける旨説明した。
2	本人	地域包括支援センターの受付窓口が1つしかないため、ゆっくりと相談できない。また、長時間待っていたが、他の職員が気を効かせて用件を聞きに来るなどの配慮がなかったことも気になった。	地域包括支援センターを所管する部署に連絡し、今後の対応について検討を依頼した。
3	家族	土曜日でも窓口が開いているということを知り、事前に連絡をしてから、家族の介護保険の認定申請のため地域包括支援センターへ行った。到着し、椅子に腰かけていると、突然職員から「何だお前は」「そこに座るな」「外で待っている」等と言われた。	事実を確認したところ、内容に大きな隔たりがあったが、相談者が保険者への申請行為の目的を果たすことができなかったのは事実であるため、今後は、接遇について見直すべき要素がないか協議するよう地域包括支援センターに対応を求めた。