

1

要介護認定に関する事例

① 認定結果に対する不満

番号	苦情相談者	苦情内容	対応結果
1	本人	認定申請を行ったが、高齢で独居なうえ、持病があるにもかかわらず非該当になったのはなぜか。	年齢や生活環境は直接認定には影響がないことを説明し、納得を得ることが出来た。
2	本人	身体状況が悪化しているにもかかわらず、介護度が下がった。区分変更申請を行ったが、介護度が変わらなかったことに納得できない。	適切な審査が行われたことを説明したが、了解は得られなかった。審査結果により、福祉用具のレンタルに影響が生じるとのことだったため、要支援者に対する保険者独自のホームヘルプサービスを紹介した。
3	家族	更新認定の調査で尿道カテーテルの処置が見逃されていたため、介護度が前回より下がった。	尿道カテーテルの処置がされていたことを確認し、同項目を追加し再度認定審査を行った。
4	家族	身体状況が改善しているにもかかわらず、更新認定の結果、介護度が上がったことに不服だ。	要介護度を変更する手段として区分変更申請の手続きがある旨説明し、介護支援専門員と相談のうえ申請するよう勧めた。

② 認定調査員に対する不満

番号	苦情相談者	苦情内容	対応結果
1	本人	認定調査員が、人が話している途中で話を遮り、急に話を切り替え、違う質問に転換する。話を最後まで聞かないので、十分な調査ができていないのではないか。また、自分の目の前で同席している介護支援専門員に対して、「外で聞き取りたい」と言うなど、自分に認知症があるような扱いを受けた。	認定調査員及び居宅介護支援事業所の責任者に、適切な認定調査を行うよう指導した。
2	家族	認定調査員は終始早く終わらせたい、面倒くさそうな印象だった。認定調査員の態度が悪いので再調査をしてほしい。	認定調査員の所属事業所に状況を報告し、苦情に対応する報告書を提出するよう依頼した。
3	家族	認定調査員の質問が威圧的かつ誘導的だった。	当該認定調査員及び居宅介護支援事業所の責任者を呼び、苦情の内容を伝え状況確認を行うとともに、認定調査員に対しては、威圧的にとられるような対応はしないよう指導した。責任者からは、認定調査員の接遇について再研修を行うとのことだった。
4	家族	認定調査員から調査日を決める電話があったが、威圧的で一方的に自分の都合を押しつけてきた。人を馬鹿にしたように笑いながら話し、人の話しをきちんと聞かず会話も一方的で大変不快だった。	認定調査員の電話対応について、責任者を通じ指導した。

番号	苦情相談者	苦情内容	対応結果
5	家族	認定調査員が認定調査時の短期記憶の確認方法である3品確認でスマートフォンを出した。高齢者にスマートフォンは理解できるのか。それを答えられないために認知症と判断されてしまうかもしれないので配慮してもらいたい。	認定調査員には分かりやすい品物を提示するように指示しているが、再度研修の際に周知すると説明した。
6	介護支援専門員	認定調査に訪問した調査員の言動等に問題があったため、保険者から注意喚起してほしい。調査の目的について説明がなかった。調査の時に本人の認知症が進んでいるので、在宅生活は難しいと話した。以上を利用者の家族に話したことで、家族は不快な思いをし、サービスの内容についても不安に思うようになった。	認定調査にあたり、訪問時に目的等を説明し、利用者や家族が混乱するような発言等は控えるよう指導した。言動等には十分に配慮するよう指導した。

③その他の不満

番号	苦情相談者	苦情内容	対応結果
1	家族	認定の有効期間が切れた。福祉用具をレンタルしているので、遡って申請を受け付けてほしい。	保険者からは更新勧奨通知を期限が切れる60日前から申請できるように送付している旨説明し、原則遡ることができないと伝え、結局来庁日で申請を受付けた。
2	家族	主治医の意見書が遅れている為認定結果が出ない。早くサービスを利用したい。	暫定プランでの利用について確認したところ、訪問介護と違い通所介護は非該当になったときの対応が出来ず、暫定ではプラン作成できない状況であった。この内容を相談者に伝えるとともに、医療でのリハビリを検討してはどうかと提案した。
3	家族	要介護認定の結果はまだ出ないのか。認定を急いでほしい。	主治医に確認したところ、本人は現在入院中のため、意見書は保留にしているとのこと。入院先病院で意見書記入が可能とのこと、主治医には意見書の破棄を依頼。家族にも意見書の要請依頼をしていることを伝えた。
4	家族	要介護認定申請をしたが、書類がそろわないので認定結果が遅れると手紙が来た。その後何の連絡もない。	暫定サービスについて説明し、最寄りの地域包括支援センターにて相談するよう助言した。