

6

その他制度上の問題に関する事例

① 手続についての不満

番号	苦情相談者	苦情内容	対応結果
1	本人	医療保険は調査、認定という手順をふまずに受けられるが、介護保険は調査、認定という手順が必要であるうえ、調査を受ける人の意見が反映されないことに納得出来ない。	調査時に利用者から聞き取りを行うため、意見が反映されないことはない。 また、状態にあったサービスの内容を決めるため調査が必要であることを説明した。
2	家族	高額医療介護合算サービスの支給決定通知書が来たが、記載されている金額は介護保険分のみである。 また、医療保険の療養費分は別途広域連合から支給されるが、支給は自治体と広域連合が連携し、同じ日に行うべきだ。	介護保険と医療保険は別々の制度であり、組織も異なるうえ、被保険者によって加入する医療保険も様々なため、一律での対応は困難である旨を説明した。 今後各種通知を送付する際には表現方法を工夫すべきという点は、貴重な意見として記録を残すことで了承された。
3	家族	負担限度額の決定通知が非該当で届いたが、理由を説明してほしい。	世帯の中で課税者がいれば非該当になる旨説明したところ「課税して負担しているのだから、むしろ該当になるべきだ」と、納得されず、制度の根拠を示してほしいと言われ、すぐに対応出来なかったため、後日根拠資料を郵送した。
4	その他	介護保険を利用すると、はじめに重要事項説明書、契約書等の説明を聞き、文書を渡され署名捺印をしなければならない。サービス事業所ごとであるため、利用者の負担は大きい。 また、サービスの変更時や認定更新時にも計画書等に署名・捺印をしなければならない。もう少し、利用者の負担を考えて書面を簡素化してほしい。	法令で定められている書類や署名・押印は、保険者単独で不要と決められないが、様式が定められていない書類については、簡素化するよう要望があったことは、記録して所管に伝えることとした。

② その他の不満

番号	苦情相談者	苦情内容	対応結果
1	本人	今まで、健康に気を使いながら生活し、ボランティア活動も色々行ってきたが、自分に還元できるものではない。老後を考えると、活動してきたことをポイント化し、それを自分が介護を受ける際に使えるようにしたい。	提案のあったボランティア活動のポイント化は、以前行った経緯があるが長期間に及ぶため、様々な課題がありうまくいかず頓挫した。保険者としても介護支援ボランティアポイント制度を導入する方向で、現在関係機関と調整中であると説明した。
2	本人	老人クラブ等で、例えば保険者が1000円と金額を設定し、その方が亡くなった場合、みんなで集まって偲ぶような制度ができないか。	地域の取り組みに対して、保険者として金額設定等決めて実施することは難しいと説明した。