

7

行政の対応に関する事例

①窓口（職員）に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応状況
1	本人	階段昇降機設置にあたり補助がないか問い合わせをしたところ、補助はないとの説明ばかりで冷たい対応であった。高齢者施策として、補助をすべきだ。	謝罪するとともに、階段昇降機設置の補助についての当保険者及び近隣保険者の実施状況を伝え、今後も動向を確認していく旨伝えた。
2	本人	要介護認定の調査を申請したが、介護・高齢・障害の各課での連携が出来ていない。 家族も介護保険と障害福祉のサービスを利用しているが、相談に行っても複数の担当課に分かれているため、利用しにくいと言っている。 1つの部署で相談できる総合窓口のようなものがあれば良い。	意見として傾聴した。
3	本人	保険者を通して介護サービス事業所に財務諸表等の情報公開をするよう伝えてもらったはずだが、まだ公開されていない。保険者は最後まで見届けるべきである。	介護サービス事業所へは情報公開するしないにかかわらず、回答するように伝えていたが、何も対応していなかった。 管理者に連絡し、対応できない場合も回答していただきたいと伝えた。その後、管理者から回答書を出したとの連絡があった。
4	家族	負担限度額認定における預貯金の取扱いについて問い合わせた際、家族が立て替えてきた生活費等を預貯金から控除できるか否かについての回答が、前回問い合わせた時と異なっていた。対応する職員によって回答が異なるのはおかしい。 回答の再確認と事務改善を求めたい。	職員の対応への謝罪とともに、立て替え分を負債として認定できる条件についての説明を、後日文書で回答した。
5	家族	現在利用している介護予防サービスが総合事業に移行すると、契約している居宅介護支援事業所と訪問介護事業所は他地域にあるため利用できなくなると聞いた。 このような大事なことについて、住民1人ひとりへの手紙の郵送などなく、対応がぞんざいではないか。 また、この件で問い合わせをした際の返答がそのたびに違っているのはなぜか。	1人ひとりに説明するのは介護支援専門員であって、個別に通知はしていないこと、問い合わせの返答が違ったのも、限定した言い方をせず、ニュアンスが変わってしまった部分もあるのではないかと丁寧に説明したところ、納得された。
6	家族	利用当事者の介護保険の書類が相談者宛から勝手に他の者宛に変えられていた。先日そのことで窓口で相談に行ったが、窓口の部署と担当係の情報の共有が出来ていなかった。	相談者が窓口に来ていたという情報さえも担当係が把握していなかったため、かえって怒らせてしまう結果となってしまった。今後は関係部署間で十分連携を図ることとした。
7	家族	地域包括支援センターへ介護支援専門員のことで相談しに行ったところ、利用している居宅介護支援事業所は質が悪いと言われた。その事業所は質が悪いのか。不安になったので苦情の有無など教えてほしい。	今回の地域包括支援センターの言動について謝罪し、また事業所の苦情の有無等については答えられないと伝えた。

② 手続に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応状況
1	家族	「介護保険更新認定手続きのお知らせ」が届いた。申請手続き期間が日曜日からとなっているが、その下に、地域包括支援センターでは日曜と祝日の受付はできないと書いてある。保険者の間違いではないか。	本庁では日曜日の受付ができることを説明し、納得していただいたが、それならばもっとわかりやすく書いてほしいとの要望があり、傾聴した。
2	家族	利用当事者は認知症があるため、郵便物等は相談者の自宅へ送ってほしい。郵便物を紛失したことで、喧嘩になったり再発行の手続き等の負担が大きい。	傾聴し、郵便物は後見人または住民票の住所に郵送することを説明した。成年後見制度について説明したが、制度利用は考えていないとのことだった。