

# 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	相談者	苦情内容	対応状況
1	家族	要介護2から要支援2に下がった。認定調査員が調査内容について家族に確認しなかったことに不信感がある。どのような内容で認定結果が出たのか、自宅に来て説明してほしい。	自宅を訪問し申請から認定結果が出るまでの流れを説明し、認定調査に係る資料等も情報開示したが、相談者は納得しなかった。区分変更申請について、介護支援専門員と相談するよう助言した。
2	家族	認知症で排泄が大変になってきたにもかかわらず、要介護度が下がって驚いた。	前回の認定調査時は入院中のため要介護度が高かった旨説明した。
3	家族	状態に変化がないのに要介護度が下がったのはおかしい。	認定調査の前回との相違点や、認定調査票と主治医意見書の内容で要介護度を判定することを説明した。相談者からの希望により区分変更申請書を交付し、利用当事者の状態を知る人に認定調査時に同席してもらうよう助言した。

### ② 認定調査員に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応状況
1	本人	認定調査時に質問されたことには答えたが、認定調査員が聞かなかったため、歩行時に息切れがひどいこと、排尿が困難であること、右腕が上がらないことを伝えられなかった。	要介護度が実態を反映していないなら区分変更申請をするよう勧め、次回の認定調査時には家族に同席してもらうよう助言した。
2	家族	状態が明らかに悪くなっているのに要介護度が下がったのは、認定調査員がいい加減な調査をしたからだ。	相談者に調査結果を見てもらい、事実と異なる点があれば、区分変更申請手続もできると説明し、理解してもらった。
3	家族	要介護認定の申請を行う際、利用当事者は自尊心が高いため、要介護認定の調査と言わず健康チェックの調査のような名目で配慮してほしいと伝えていたが、実際は、「要介護認定の調査です」と訪問してきた。	認定調査員に渡す受付票の備考欄を確認したところ、「利用当事者は自尊心が高いため認知症に関する質問は配慮してほしい」との記載があったが、あいまいであった。相談者には、受付時に連絡事項の記載もれがあったこと、関係機関の連絡ができていなかったことをお詫びし、納得してもらった。