

## 2 苦情・相談等の状況および主な苦情と対応について

### (1) 苦情・相談等の状況

#### ①区分別

(単位:件)

	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
問い合わせ	2,505	2,358	5,959	6,713	6,418	8,655	6,938
照会	30	58	17	424	180	148	157
相談	247	187	1,382	596	812	1,029	626
苦情	241	187	438	290	288	895	455
要望・その他	52	673	4,218	3,982	520	1,021	1,264
合計	3,075	3,463	12,014	12,005	8,218	11,748	9,440

\*15年度より介護保険料、給付費通知等に関する集計を加えるなど集計方法を変更したため増加。  
\*17年度より申請受付分について除いたため減少。

#### ②内容別

(単位:件)

	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
保険料	3,366円		3,920円			4,760円	
要介護認定	523	749	3,848	4,348	2,571	3,914	2,974
ケアプラン	38	34	86	90	158	384	274
サービス	669	816	2,955	3,383	2,418	2,135	1,780
利用者負担	3	1	8	2	137	193	72
保険料	1,664	1,682	4,601	3,627	2,464	4,318	3,380
その他	178	181	516	555	470	804	960
合計	3,075	3,463	12,014	12,005	8,218	11,748	9,440

\*要介護1が要支援2と要介護1に区分  
\*平成17年10月より食費・居住費が自己負担に変更

#### ③苦情の分類

(単位:件)

	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
保険料	3,366円		3,920円			4,760円	
要介護認定	36	25	25	25	33	64	41
ケアプラン	2	1	3	0	11	9	2
サービス	23	52	54	46	34	61	3
利用者負担	3	1	8	2	7	4	2
保険料	166	97	335	207	189	732	335
その他	11	11	13	10	14	25	72
合計	241	187	438	290	288	895	455

○主な苦情と対応

分類	具体的内容	相談者	対応
要介護認定	認定結果について、妻は介護3から2になった。状態も変わらないのに下がっている。自分は支援2から介護1に変更になった。支援2と介護1の介護の重さが理解できない。半年でみなおさないといけないのか？	本人	申請のしくみや制度について説明する。
	両親が二人だけで生活しているので介護保険のサービスを利用したくて認定申請をしたが、父は非該当という結果になっている。どうして非該当なのか。調査するという事自体知らなかった。	娘	認定申請は高齢者支援センターが行っており、申請書類に調査時の同席者を書く欄があるが、書いてなかった旨を伝える。また必要なら変更申請ができることを伝え、今度は娘さんが同席されてはどうかと願う。
ケアプラン	担当ケアマネを変更したい。今のケアマネは、サービスの内要の説明もなく、現在のサービスがショートステイなのか、施設入所なのかははっきりしない。本人も家族も施設入所よりは在宅サービスを希望しているが施設は一時的な外泊も許してくれない。	妻	現在の利用状況が在宅サービスなのか施設サービスなのか確認して、在宅サービスならケアマネを変更して在宅介護計画を依頼してはどうか？施設入所の状態なら、担当医師に在宅での生活が可能かどうか確認し、在宅生活の準備をしてはどうか？と提案した。
サービスに関する事	家族と福祉用具事業所と話をし、利用の計画を高齢者支援センターにお願いしたが、家族が決めているところではなく、支援センターと関わりのある福祉用具貸与事業所を指定された。家族や本人が自由に選べるのではないか！CM事業所と福祉用具貸与事業所との癒着ではないか！	息子	サービス利用の選択はメリット、デメリットを聞いた上で家族や本人に選択自由があること伝え、再度、ケアマネと話してもらおうよう説明。また、契約のやり直しなどできるし、仮にレンタルする用具が同じで金額が同じであれば本人に不利益はないと説明。
利用者負担	1月末から2月中旬まで入院していて、小規模多機能型サービスを1月は1時間ほどしか利用していないのに、1月も2月も数万円の請求がきた。使った分だけの請求なら納得いくが、費用ばかり増えて介護保険は良くない！	本人	事業所に登録があれば1月分請求できることを説明。また、入院等によりサービスを利用できないときは契約を終了することができる旨説明する。
	給付費通知が届いた。居宅療養管理指導の金額が10割5800円になっていて1割が580円になっているが、実際は毎週木曜日に5800円実費で納めている。それに往診料も含めて月に1万4~5000円納めている。おかしいのではないか？	娘	領収書があれば、実際に見せて欲しいと伝え、事実確認をさせてもらった上で、場合によっては県または市から指導等させてもらおうと説明。
保険料	自分は非課税なのに課税の家族がいると言うだけで保険料が高くなるのはおかしい。現在、別居で生計も違うのにどういことか。	本人	本人が市民税非課税でも、世帯に課税者がいるのといないのでは保険料段階が変わってくる旨説明。
	使いたくてもすぐに使えない介護保険料は納めない。いくら督促状を送ってきても納めない！	本人	制度について説明。