

1 要介護認定に関する事例

① 契約・手続き関係

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	家族	<p>【要旨】 介護認定の申請について</p> <p>【概要】 80代の親戚は、元気で今のところ介護サービスの利用予定はないが、医師から「介護認定の申請をしていれば、介護サービスが必要になった時にすぐに使えるから良いよ」と言われ申請を勧められた。</p> <p>自分は介護サービスが必要になった時に申請するものだと思っていたが、制度改正により介護サービスの利用予定がなくても事前に申請するようになったのか。</p>	<p>相談者が言われるように介護サービスを利用する必要がある人は申請するようになっている。必要になった時に申請すれば介護サービスは利用可能である旨説明した。</p>

② 要介護認定

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	本人	<p>【要旨】 要介護認定の結果について</p> <p>【概要】 週3回デイケアに通っている。要介護3で杖歩行が可能だったが、2月に転倒し入院した。それからは歩けなくなり車椅子を使っているのに、認定調査の結果は要介護2になった。</p> <p>入院中に認定調査があり、調査員にいろいろ質問されたが、実際の歩行状態は見てもらえなかった。</p> <p>ケアマネジャーに話をしたところ「仕方がない」と言った。</p> <p>現在デイケアで平行棒を使ってリハビリをしているので、相談室から歩行の様子を見に来てほしい。</p>	<p>本会の役割を伝え、認定調査等の対応は市になるため、訪問等ができない旨説明し了解を得た。</p> <p>相談者に現在の状況を確認すると、「サービス量が不足して困る等はない。認定結果に不満というより、状態が重くなっているのに反対に認定結果が軽くなるのはおかしいと思う。納得できない」と言われるため、要介護認定に関する相談先として市町村を紹介した。</p>
2	家族	<p>【要旨】 認定結果への不満</p> <p>【概要】 介護給付費のお知らせのハガキに要介護度毎に状態のめやすが記載されていた。それに照らし合わせると、母は認知症状があるので要介護2ではなく3から4が妥当ではないかと思った。認定のしくみがおかしいのではないか。</p>	<p>認定結果に不満等がある場合は、区分変更申請があることを説明した。</p> <p>ハガキに記載されている状態のめやすは、要介護4と5以外に認知症の状態について記載がないが、要介護1、2、3だから認知症はないということではないと説明し理解を求める。</p>

3	家族	<p>【要旨】 要介護認定について</p> <p>【概要】 妻は5年前は要介護4だったが、徐々に回復し、今では要介護1である。認知症で物忘れはあるが特に困っていない。</p> <p>今回、認定更新のため調査員が調査を行ったが、妻の状態を見て「良くなっていますね」と言ったので、自分も「今度は要支援1か2になると思うのでよろしくお願いします」と調査員に話をした。</p> <p>しかし、認定結果はこれまで通り要介護1で通知が届いた。要支援だろうと思うので手続き等はもうしたら良いか。</p>	<p>相談者は利用者の状態は改善しているのでは要支援が妥当だと思われ、手続き方法を聞かれたため、市介護保険課の窓口を紹介した。</p> <p>利用者のサービス利用状況を確認したが、具体的なサービス内容は特になく利用していないように伺えたため、市に区分変更の申請をした方が良いかどうか相談されることを勧めたところ、「聞いてみます」ということで終了した。</p>
4	配偶者	<p>【要旨】 要介護度とサービス内容について</p> <p>【概要】 要介護度が、要介護2から要介護3になり利用料も上がった。理由は要介護3のほうが手間がかかるから高くなるということは理解できる。施設にも手厚く支給されるのかもしれないが、要介護2から3になっても、利用者本人はサービス内容が変わらない気がして矛盾を感じる。</p> <p>要介護認定の更新の際に、認知症が少し進行しているようには感じたが、サービスとしては特別変わった気がしないし、ケアマネジャーも変わらないと言った。今回要介護3になったが、要介護2に戻してほしいと要望して良いか。</p>	<p>要介護認定に関する内容は、市の介護保険課が対応を行っている旨を説明し相談を勧めた。</p>

③ その他制度上の問題

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	子	<p>【要旨】 情報開示について</p> <p>【概要】 父は若年性認知症。家族の介護負担軽減のために要介護認定申請を行い、結果は要介護1だった。</p> <p>不服はないが、認定調査票や介護認定審査会の結果はどのように記載されているのか見たいと思い、市の介護保険課に情報開示を求めた。</p> <p>市の回答は、ケアプラン作成の目的や認定結果に不服申し立てがある場合に情報開示は行くと条例で取り決めているとのこと。</p> <p>厚労省にも確認したが、情報開示については、市町村に任せていると回答。自分自身ケアマネジャーの仕事をしており、概ね理解はしているが、家族の立場になると、父のことがどのように記載されているか知りたいと思った。本人や家族が見られないのは残念だが、ケアプランの自己作成であれば見せてもらえるか。</p>	<p>相談者の思いは理解できるが、認定調査に関する情報の開示については市町村の対応になり、本会は判断できない旨を説明。</p> <p>相談者は利用者の認定調査に立ち会われたのか確認すると、立ち会い、利用者の前で話せないことは調査員に伝えたとのことだった。</p> <p>調査員は利用者の状況と聞き取りをしたことは特記事項に記載するため、自己作成であれば市の条例により開示されるのではないかと思うと伝え、市に確認するよう勧めた。</p>

④ 説明・情報の不足

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	家族	<p>【要旨】 認定のための病院受診について</p> <p>【概要】 本人は目が不自由で認知症もあり歩けないため、病院に行くのが困難な状況だが、どうしても病院受診しないと介護の認定はもらえないのか。</p>	<p>認定は、本人や家族に面談して聞き取る認定調査と、医師が本人の心身の状態について記入する主治医意見書をもとに審査が行われるため、病院受診は必要だと伝える。</p> <p>相談者は、「市役所でも病院に行かないといけないと言われた。タクシーで行けばいいが、私も高齢で、車の乗降介助ができない。親族も高齢で手伝ってもらうのは難しい。病院に連れて行くしかないのか。認定調査はどこに頼めばいいのか」等と言われるため、手続きの流れを説明した。</p> <p>地域包括支援センターへの相談を勧めると、相談者の住所地にはないのかと尋ねるため、連絡先を伝えた。</p>