

市民からの相談・意見の状況(平成16年度)

(1) 相談・意見件数

内 容 区 分	相談の数	意見の数	合計件数
制 度 の 仕 組 み	0	5	5
要 介 護 認 定	0	2	2
ケ ア プ ラ ン	5	2	7
利 用 者 負 担 金	1	2	3
サ ー ビ ス 利 用	9	15	24
サ ー ビ ス 不 良	2	6	8
保 険 料	0	2	2
被 保 険 者 証	0	0	0
他 施 策 関 連	1	0	1
そ の 他	7	3	10
合 計	25	37	62

市役所・区役所に寄せられた相談・意見のうち、制度や手続きに関する照会など簡易なものを除いた件数を示す。

内容区分の「その他」は、新規開設施設の情報提供、住宅改修工事業者への苦情、施設入所時の保証人に関するものなどを含む。

(2) 相談の内容(例)

- 利用者と家族の話が食い違うので、今後どう対応したらよいか相談したい。具体的には、利用者の夫が顔面に怪我をし病院に運ばれたところ、利用者は、暴れて自分を叩こうとした夫から杖を奪い夫を叩いたといい、家族は、利用者が勝手に自分で暴れたという(ケアマネジャー・電話)。

→ 今後行政が関わりながら、虐待の実態の有無を見てゆく。保健所とも連携を取り、ケアマネ、家族と情報の共有をしつつ、保健師の家庭訪問等で対応中。

- 退院後、訪問介護と訪問看護の利用を始めたが、本人はサービスの利用を拒否している。同居家族の状況、本人の居室の衛生環境や本人の疾患などから、ヘルパーによる掃除、訪問看護師による服薬管理が必要と考えるが、サービス利用を拒否する。行政に関与してほしい(ケアマネジャー・電話)。

→ 保健所に連絡し、地区担当保健師に訪問してもらうよう依頼した。

(3) 意見の内容 (例)

- 特養に入所していた利用者が、肺炎にて病院に入院した。退院時期が来たが、入院中の検査でMRSA（＋）と判明し、施設は受け入れない、という。入所時は保菌していなかったのに、入所中に感染した可能性があるのに、施設の対応に納得がいかない（家族・電話）。
 - まず、感染症のある場合には特養の受け入れは難しいため、介護療養型施設等の他施設を案内した。また、施設との十分な話し合いをすすめ、国保連の苦情相談窓口も紹介した。
- 家族が訪問介護を利用しているが、依頼した日にヘルパーが来ないことがあったし、また、来ても食事介助がされず、救急搬送されたこともあった。事業者に苦情を申し入れたが、また今回同じことがあった。どうすればよいか（家族・電話）。
 - 家族には介護保険法上の苦情処理機関として国保連を紹介した。それとともに、市から事業者にも、状況を確認した。すると、前回は事業者の不手際だが、今回はケアマネとの連絡調整不足だという。居宅介護支援事業者にも事情を聞いたところ、ケアマネの入院等が原因だがいろいろの不手際が重なってこのようなことになってしまったという。
- 最近、近所にデイサービスセンターができたが、歩道を利用して利用者の乗降車を行っているが、このような違法駐車は事故の原因にもなりえ危険である。また、この施設は建設中も近隣にあいさつがなかった。付近の住民として、このような事業所を指導して欲しい（住民・電話）。
 - 介護保険事業所の指定・指導は県が所管していることを説明し、名古屋市から愛知県に情報提供をした。愛知県からは当該デイサービスセンターに苦情の内容を伝えて改善を指導・指示してもらい、名古屋市からは住民にその経過を説明した。