

市民からの相談・意見の状況(平成17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	1	1
要 介 護 認 定	0	0	0
ケ ア プ ラ ン	2	4	6
利 用 者 負 担 金	0	2	2
サ ー ビ ス 利 用	0	6	6
サ ー ビ ス 不 良	2	6	8
保 険 料	0	4	4
被 保 険 者 証	0	0	0
他 施 策 関 連	0	0	0
そ の 他	1	3	4
合 計	5	26	31

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)

- 毎月の訪問が担当ケアマネジャーではなく訪問に入っている看護師や理学療法士によってケアプランの用紙を渡す形で行われている。訪問はケアマネジャーが行うものではないのか。また同ケアマネジャーは本人の知人とも契約を結んでいるが、家族が知人について話したことをケアマネジャーが知人に話してしまい、知人家族との関係が悪化してしまった。ケアマネジャーはプライバシーを守らなければいけないのではないのか。(家族・来庁)
- ケアプランの確認は担当ケアマネジャーの行う業務であることとケアマネジャーに守秘義務があることを伝えた。家族はそれとなくケアマネジャーに説明を求めてみるといわれ帰られた。

(3) 意見の内容 (例)

- 現在、毎週 2 時間生活援助を受けている。今回、ケアマネジャーから「平成 1 8 年 4 月から法律の変更があり、居宅介護支援事業所を変更することになります。」との連絡を受け、新事業所が紹介されたが、ケアプランには、派遣時間が 1 時間半に短縮になっていた。新事業所からは、「法律の変更があり、1 時間半以上の生活援助には報酬が支払われないことになった。」と説明を受けた。事前に十分な説明もなく、一方的に押し付けてきて身勝手だ。(家族・電話)
 - 平成 1 8 年 4 月の法律改定について説明し、本人のケアプラン変更については考えられることであると伝えた。ただ、ケアマネジャーの対応が申し出のとおりであれば、対応に問題があると伝えた。
- 施設において、受付の面会票に氏名住所等を記載させられているが、施設職員がいないときには、個人情報保護の観点から問題があるのではないかと感じる。無防備すぎるように思う。また、施設は衛生面も大事にして欲しい。例えばトイレの蛇口をセンサーにする等指導はできないか。(家族・電話)
 - 個人情報保護法の成立を受けて、現在も実地指導中等、気付いた範囲で注意喚起している。今後も指導を継続していく。また、施設には、運営基準上必要最低限の衛生管理等についての規定があり、保険者としては、指定権限を有する愛知県とともにその趣旨に沿った指導は行っている。以上のように説明をした。
- ショートステイ中に生じた事故 (夜間、骨折したものと思われ、朝連絡があった。) に対する事業者の対応に納得がいかない。報告書もらったが、不十分であると思う。緊急手術の際、事業者から病院に個人情報の提供があったようだが、そうした経緯も報告書に載っていない。事業者は無過失だからとの理由からか、一切謝罪がないのもどうかと思う。(家族・電話)
 - 苦情として関係課、区で情報共有をすると約束。相談者は、国保連、医師会の苦情センターに申し立て済み。後日、国保連の調査に保険者として立ち会う。