

市民からの相談・意見の状況(平成20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	0	1	1
利用者負担金	0	0	0
サービス利用	1	11	12
サービス不良	0	16	16
保険料	0	0	0
被保険者証	0	0	0
他施策関連	0	0	0
その他	1	8	9
合計	2	37	39

※ 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・意見の内容(例)

○ ある通所リハビリテーションの事業所に関する相談・意見。

この事業所は診療所を併設しているが、提供時間中に診察が行われている。これは認められているのか。いけないことなら指導して欲しい。(家族・電話)

→ サービス提供時間中に診察を受けるのは、医療保険と介護保険が重複するため認められていない。もし行われている事業所があるなら問題であるため、指定権限のある愛知県にも情報提供し、実地指導等で確認し指導した。

○ ある訪問事業所に関する相談・意見。

私の母が訪問介護を利用しているが、ヘルパーが脇を抱えた際に痛みが生じ、病院受診したところ胸骨骨折とわかった。事業所から謝罪を受けたが、時間が経過するにつれ「もうそろそろいいのでは」と態度が変わっていくことに納得ができない。また、病院の受診に関しては、1週間に1回しか保険の対応をしてもらえない。(家族・電話)

→ サービス事業者に連絡。骨折したことや、保険に関することで不満を持ち、怒りが収まらない状態のため対応に困っていたとのこと。補償については、本人と事業所で話し合い、納得していただくしかないので、事業所として誠意をもって対応していただけるよう話した。

○ ある居宅介護支援事業所に関する相談・意見。

四角四面な説明しかせず、ものの言い方が悪い。また、気に入らないなら自分でやれ等、福祉に携わる人間とは思えない発言がある。ただ、事業所としてはよくやっていると思うので、事業所の変更ではなく、担当のケアマネージャーを変更してほしい。(本人・電話)

→ サービス事業者に連絡。トラブルがあったことはケアマネージャーから報告を受けているが、実際にそのようなことを話したことはなく、事業所としては対応に不満があったわけではない。そのため、ケアマネージャーを変更するといった対応はせず、利用者・サービス事業者を交えながら話し合いをして解決した。