

## 市民からの相談・意見の状況(平成15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	2	4	6
ケアプラン	5	5	10
利用者負担金	0	1	1
サービス利用	14	20	34
保険料	0	2	2
被保険者証	0	0	0
他施策関連	2	1	3
その他	4	4	8
合計	27	38	65

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)

「Aデイサービスセンター」を名乗る男が利用者宅を訪れ、利用料の支払を要求。しかし、当該事業所は利用時に請求書を渡し、次回利用時に利用料を持参してもらうという方法をとっているため、集金に行った事実はない。利用者ははっきり断ったので被害はなかったが送迎車等に事業者の名前が大書きしてあればどこのサービスを利用しているか容易にわかるから、今回の事件が起こったと考えられる。

サービス契約をする際、誓約書への署名・押印を求められたが、署名・押印をちゅうちょするような内容であるとして、ケアマネージャーに相談があった。確かに、サービス事業者としての責任を放棄するような内容なので、行政としてはどのように考えているか意見を伺いたい。

そうした場合は介護保険アドバイザーの制度をご案内していただくように依頼した。後日、消費者契約法によりこういった誓約書は無効になることを説明し、併せて市から施設に直接指導することを連絡した。

### ( 3 ) 意見の内容 ( 例 )

現在通院している病院で、自分より体の自由が利くのに要介護3の認定をもらっている人がいるので、公平な審査をしてほしい。

要介護認定は、対象者自身の認定調査と主治医意見書をもとになされ、他の要介護者と比較してなされるものではないこと、また、要介護認定は、認定調査のみでは決定されず、主治医意見書と共に介護認定審査会にて決定されるものであることを説明した。

ある介護保険施設から入居案内のダイレクトメールが届いたので、なぜ自分の家に要介護者がいるとわかったのか不審に思い電話をしたところ、ホーム長の態度が非常に悪かった。

市が電話して事情を聞いたところ、あて先の情報はある介護保険施設から提供してもらったとのこと。個人情報の取扱いに問題があるので、当該施設を指導し、発送先リスト、発送書類一式の提出を指示した。

以前利用していたヘルパーが、他の利用者のところで自分のプライバシーを漏らしている。事業者に苦情を言ったが、進展がない。ヘルパーが利用者を下に見る態度にも問題があるし、事業者も、事例から学ぼうとする姿勢が希薄だ。ヘルパーや職員への研修もどうなっているのか。

事業者にも、苦情があったことを伝えるとともに、状況を確認。事業者としては、利用者の申し出と事実とは異なると確認しているが、このまま放置せずきちんと受け止めたいと考えているとのこと。本日も訪問すべく連絡をとっているところだが、引き続き本人の理解を得るよう、コンタクトを取っていくつもり、とのこと。

2年前から訪問介護サービスを利用しているが、自宅付近が駐車禁止区域になっているので、ヘルパーに駐車場を紹介し、駐車料金を善意で負担していたが、その後もずっと負担させられているので、なんとかならないか。

ケアマネージャーに、事実関係の確認と是正を依頼。すると、担当ヘルパーが事業所に報告せずに行っていたことが判明。なお、当該事業者は駐車禁止除外の手続きを行っていなかった。その後、利用者、居宅介護支援事業者、訪問介護事業者が三者で今後の対応を協議し、利用者も了承した。