

## 市民からの相談・意見の状況(平成18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	0	0
要介護認定	0	1	1
ケアプラン	0	2	2
利用者負担金	0	0	0
サービス利用	4	7	11
サービス不良	0	6	6
保険料	0	3	3
被保険者証	0	0	0
他施策関連	1	0	1
その他	1	2	3
合計	6	21	27

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)

グループホームで夜間転倒の怪我をした。今回、怪我の程度は軽いからよかったが、夜間の職員が2フロアで1人しかいない。以前はフロアごとに職員がいたが、1人の状態がここ半年続いている。1人だとどうしても2フロアに目が届かないと思うし、現に事故までは至らなくてもヒヤリハットが起きている。このような人員体制でよいのか。  
(家族・電話)

運営基準上、1人でも直ちに基準違反となるわけではなく、「利用者の処遇に支障がない場合は」1人の職員が2ユニットの夜勤を兼務できることを説明した。しかし、今回のケースではヒヤリハットが現に起きていることから、夜間の体制、利用者の夜間のケアの必要性、夜間の事故の発生状況などについて、次回の実地指導時に確認する旨伝えた。

### (3) 意見の内容(例)

居宅介護支援事業所のサービスについての不満。月に1度の訪問がなされておらず、利用票なども置いていくだけで説明をしない。住宅改修の際にも、日程調整をしてくれたが、「日にちを忘れていた」とのことで、当日ケアマネージャーは立ち会わなかった。すべてのことを「18年4月から制度が変わった。行政がこう言った」というだけで、しっかり説明してくれない。(家族・電話)

申立者は、既に事業所を変えており、直接指導をして欲しいという希望はなかったが、運営基準違反として指定権限を有する愛知県に情報提供する旨伝えた。

トイレ介助時に職員がビニール手袋を着用するが、トイレ介助が終わってもなかなか手袋をはずさない。その手袋をしたままで居室の中や廊下の手すりを平気で触っている。感染症等の問題が発生する前に改善してほしい。(家族・電話)

相談者は施設にも直接伝えており、直接指導するのはやめてほしいとのこと。今後の施設の指導監査の参考にすると伝えた。

ショートステイ利用前に診断書、申込書、心身の状況を杓子定規に書面で求められ、利用不可となっても返してもらえない。また、重要事項説明書も利用申込み時にはもらえず、「契約時に渡す」とのことだった。結局、利用不可となったが、理由を文書で出して欲しいと申し出てももらえず、判定会議での判定基準や決定の過程も教えてもらえない。(家族・来庁)

情報は実地指導などの機会に生かすと伝えた。相談者は、国保連にも申し立て済みであり、後日、国保連の調査に保険者として立ち会った。