

## 市民からの相談・意見の状況(平成19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	1	1
ケアプラン	0	0	0
利用者負担金	0	0	0
サービス利用	4	8	12
サービス不良	1	15	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	2	9	11
合計	7	34	41

※ 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)

○ 特別養護老人ホームに入所中で、施設の付き添いにて精神科へ通院しているが、先日施設側から、「今後は施設が指定する病院以外の受診は、家族が対応するか、実費負担となる」と言われた。施設の協力医療機関は内科のみである。今後、精神科への受診の付き添いは自己負担となるのか。(家族・電話)

→ 必要な医療機関を施設が確保しているにも関わらず、本人やご家族の希望で別の医療機関を受診するのであれば自己負担もあり得るが、本件については施設側が対応すべきケースである旨を説明した。

### (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。ケアマネジャーが訪問に来ない。また、その事業所と同じ法人のサービス事業所からしかサービスを利用させてもらえず、他法人の事業所を希望しても断られてしまう。(家族・電話)
  - 直接指導して欲しいという希望はなく、通常業務の中で指導を行ってもらえればよいとのことであったため、指定権限を有する愛知県にも情報提供し、今後の実地指導の参考にする旨を伝えた。
  
- ショートステイの利用を申し込んだが、ケアマネジャーを通して連絡があった日程と、家族が直接施設に連絡した日程がずれており、希望した日数よりも短くなっていた。日にちが短くなるのはやむを得ないと思うが、家族の勘違いのような言い方でごまかされてしまった。以前にも同じようなことがあったので、指導してもらいたい。(家族・電話)
  - 施設に連絡。調整をしていく中でお互いの認識がずれてしまったようであり、今後の連絡方法を見直す必要がある旨を指導した。施設側からは、今後はケアマネジャーを通して連絡調整をするように進めていくとの回答があった。
  
- 通院に介護タクシー（通院等乗降車介助）を利用しているが、診察終了後の迎えのタクシーが時間に遅れて来る。前回は30分も遅れたため、今回は行きの運転手に遅れないようにと念押ししたが、やはり30分ほど遅れてきた。事業所を指導してもらいたい。(本人・電話)
  - 事業者へ連絡したところ、道路事情や他利用者の利用状況から、約束の時間に遅れることがあるのは承知しており、その都度対応してきたとのことであったが、恒常的に遅れが続くのであれば、事業所全体のシフトも含めて見直し、早急に改善するように指導した。