

市民からの相談・意見の状況(平成21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	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	5	13	18
サ ー ビ ス 不 良	0	17	17
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	0	12	12
合 計	5	43	48

※ 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、施設の受け入れに関することや個人情報の漏えい、また送迎中の事故によるけが等に関するものを含む。

(2) 相談・意見の内容(例)

○居宅介護支援事業所の対応に関する意見

母が要介護認定の判定を受け、介護サービスの利用のため居宅介護支援事業所に相談したが、その対応に不満である。デイサービスの利用については何箇所か連絡先を紹介され自分で探すようにと言われ、福祉用具のレンタルを希望すると、パンフレットがありますと言われるだけ。とても困って相談しているのに、相談にのってくれる機関ではないのか。事業所をしっかりと指導してほしい。(家族・電話)

→ 事業所に事実確認。デイサービスや福祉用具を利用したいという要望があり、デイサービスについては見学をすすめた経緯がある。また担当が決まり次第担当から連絡する旨伝えたが、申立者は聞いていないと主張し、話の中で食い違いがあった。

事業所にはもう一度よくお話しするよう伝えるとともに、相談者の立場になって電話対応していただくよう指導した。また申立者には、デイサービスについてはいくつか見学した方が望ましい旨をお話した。

○個人情報の取り扱いに関する意見

特養の職員が施設外で利用者から聞いたことを話しており、その会話の中には申立者の近所の方もおり申立者に聞こえてくる。職員が個人情報を漏らしたことに不満を持っており、施設に注意を促してほしい。（家族・電話）

- 施設に事実確認をしたところ、この苦情内容については事実であり、対象の職員に対して注意したとの報告。全職員に対して個人情報保護についてさらに周知していただくよう指導した。

グループホーム職員が、入居者の個人情報（経歴や既往歴など）を入居者の耳に届く所で話をしている。この件について指導してほしい。（家族・電話）

- 電話で事実確認。申し送りやミーティングは、フロアーから職員が離れられない事情もあり、キッチンや居間で行っている。大きな声で話さないことや、入居者の名前についてはイニシャルで呼ぶことなどを徹底し、誰のことを話しているのかわからないよう配慮はしているとのこと。事業所としても問題意識は持っているが、入居者やその家族などに職員が話し合っている内容が聞こえているのは事実であるため、今後十分配慮した対応に心がけていただくよう指導した。

○デイサービスの対応に関する意見

デイサービスの送迎時に体調の悪い利用者がいて、その利用者への対応のために約30分待たされたことがあった。体調が悪いのにデイサービスを無理やり利用させるようなことがあってよいのか。

職員の中の1人が非常に対応が悪い。言葉遣いや態度が乱暴な時がある。そのような職員が介護の仕事をしているのは問題がある。（本人・電話）

- 申立者は現在このデイサービスの利用はしていないが、再度利用するかもしれないとのことで、事業所名は教えていただけず、直接的な指導は望まれなかった。送迎時には準備ができていないなど、様々な理由で待たされることはあるが、体調の悪い利用者を無理やり利用させることは不適切であり、その他にも職員の教育をどのように行っているかなど、電話で問い合わせ、確認することができる旨お伝えした。