

## 市民からの相談・意見の状況(平成23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	2	2
利用者負担金	0	0	0
サービス利用	0	3	3
サービス不良	0	22	22
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	15	15
合計	0	42	42

※ 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

月々のサービス利用票に、サービス事業所が休みの日に予定が入っていたり、追加したはずの予定が入っていないなど誤りが多々ある(事業所は把握していたので単なる書き漏れ)。お金に関わる問題のため、ケアマネージャーにはもっと誠意をもってやってほしい。(家族・電話)

→ 事業所の管理者に電話で事実関係を確認し、今後は書類に間違いがないよう注意し、必要であれば家族に連絡しお詫びするとのこと。

#### ○ 個人情報の取り扱いに関する意見

利用契約に関する手続きを進めている中で、事業者から契約書が送付されてきたが、別の利用者の契約書が間違えて同封されていた。重要な個人情報が適切に管理されていないと思われるため、指導してほしい。(利用者家族・電話)

→ 事業者に事実確認を行ったところ、この苦情内容については既に利用者の家族より連絡を受けており、まずお詫びと説明を行った。今回の件を受け、改めて同封された契約書の利用者と苦情申立者双方へお詫びに伺った。

今後契約書を送付する際はダブルチェックを行い、再発防止に努めていくとのこと。

○ ショートステイサービス事業所の対応に関する意見

ショートステイを利用していたが、利用者が、突然暴れる、幻覚を見る等の症状があり、夜勤の女性2名では対応ができないとのこと、他の施設を探してほしいと一方的に言われた。納得できない旨申し出たところ、現在要介護4であるが、5になって寝たきりになったら面倒を見てあげると言われ、非常に憤りを感じた。(利用者家族・電話)

→ ・居宅介護支援事業所の担当ケアマネージャーに確認。

病状からショートステイの利用が難しいと考え、打ち切りを提案したのはケアマネージャーであり、施設からではない。また施設からの発言(寝たきりになったら面倒見てあげる等)に関しては問題を感じたとのこと。

・ショートステイ事業所の責任者に確認。

申立内容のような直接的な表現でお話ししたつもりはないが、言葉で不快な思いをさせてしまったことは事実のため、自宅を訪問し謝罪したとのこと。

なお申立者にはショートステイ事業所が一方的に断わった訳ではない旨お伝えした。

○ 小規模多機能型居宅介護事業所の対応に関する意見

入居者の中に個室に1人でいると不穏になってしまう方がおり、常時リビングで過ごしている。その方の居室が空いているため、家が遠くて帰れない職員や、体調が悪い職員が休憩時に利用している様子である(居室から職員が出てきたのを目撃し、それまで寝ているようだった)。入居者が家賃を払っているのだから、その部屋を職員が使うのはおかしい。(利用者家族・匿名)

→ 事業所の管理者に確認。入居者の不穏に関して、1人にならないよう対応しており、そのため利用者の居室で職員と一緒に横になり休むことがあるが、職員が居室から出てきたところを見て、そのように思われたのではないかと思われる。対応については家族にも了解を得て行っている。今後については誤解を受けないよう、ご家族への説明と、スタッフへの注意喚起を十分に行う。