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	1	0	1
ケアプラン	1	1	2
利用者負担金	1	4	5
サービス利用	1	9	10
サービス不良	2	29	31
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	13	21	34
合計	19	64	83

※ 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、内部告発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)

○ 訪問介護事業所の対応に関する意見

要支援の認定を受けており、訪問介護サービスを使うため、住んでいる地域の近くの訪問介護事業所にサービスをお願いしようと電話で利用の申込をしたが、「場所が遠い」という理由で断られた。このようなサービス提供の拒否は認められるのか。(利用者・匿名)

→ 事業所の管理者に電話で事実関係を確認し、職員の勤務体制やルートによっては、決まった時間に同じ職員を派遣できないという意味で説明をしたが、住所を聞いて派遣できないと返答したので、場所の問題で派遣できないと誤解を招いたと思われるとのこと。誤解を招かないよう丁寧な対応を依頼した。

○ 通所介護事業所の対応に関する意見

通所介護利用中の転倒事故について、家族としては、「個別援助計画」において、援助上の留意とし、転倒の注意が記載されているにも関わらず、事故が発生したことについて、適切な介護が提供されていたのか疑問である。

今後、このような事故が起こらないように現場の見直し、改善を求めたい。(利用者家族・電話)

→ 事業者に事実確認を行ったところ、事故後、すぐに居室内レイアウトを変更し、再発防止に努めているとのこと。利用者家族が強く改善を求めていたことを伝え、了解を得た。

○ 老人保健施設の対応に関する意見

担当者や理事長が変更となり、重要事項説明書に再度署名を求められた。同意文の文頭に「厚生省令第40号の第5条に基づき・・・」とあるが、内容がよく分からない。利用開始時に署名したにも関わらずまた書かなくてはならない。(利用者家族・電話)

→ 事業所に意見の内容を伝え、再度説明をしていただくよう依頼した。

○ 特定施設の対応に関する意見

施設から骨折で入院したとの連絡があったが、詳細な状況などが報告されていない。医師からは「ベッドからの転落か、転倒で起きる怪我だ」といわれた。本来であれば、事故が起こった際に家族に対し、事故の経緯などを説明するべきだと思うが、どのような対応が行われているか報告がないため不明である。

詳細な報告を家族に対して行って欲しい。(利用者家族・電話)

→ 事業所の管理者に確認。事故の報告について一報は入れたが、まだ詳細な状況・骨折に至った経緯が把握できておらず未報告である。本来であれば、「現在、詳細については確認中であり、原因等が特定され次第詳しい報告をする」旨伝えるべきであったが、未報告となっていることは申し訳ないとの説明あり。

家族が詳細な報告を求めていることを伝えると、後日、申立者の自宅に伺い事故の報告を行うこととなったとの報告あり。

○ 福祉用具貸与事業所の対応に関する意見

寝返り等ができず、福祉用具レンタルをしているが、福祉用具貸与事業所を変更したとき、変更後の事業所は必要性の確認もせず、以前から使っていたものをそのまま用意した。事業所はサービス担当者会議で発言するなどにもっとしっかりと対応してほしい。(利用者・電話)

→ 事業所の管理者に確認。本人の希望に添えるように今後対応していきたいとの意向を聞き取り、申立者へ報告した。