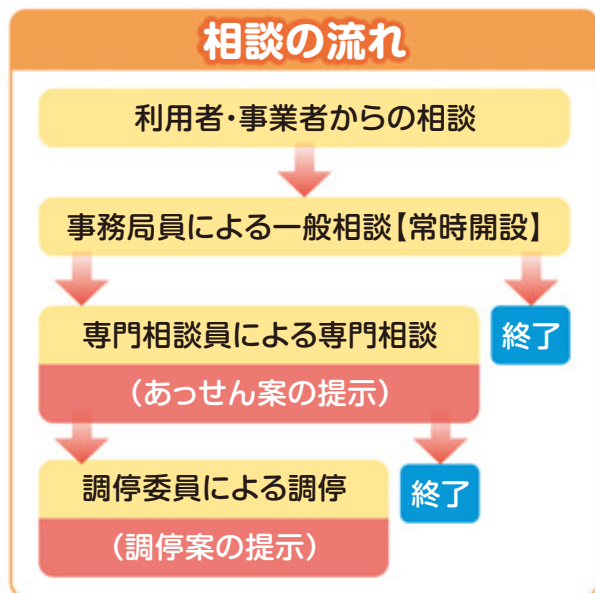


介護保険サービスの利用で、悩んだり、困ったりしていることはありませんか？

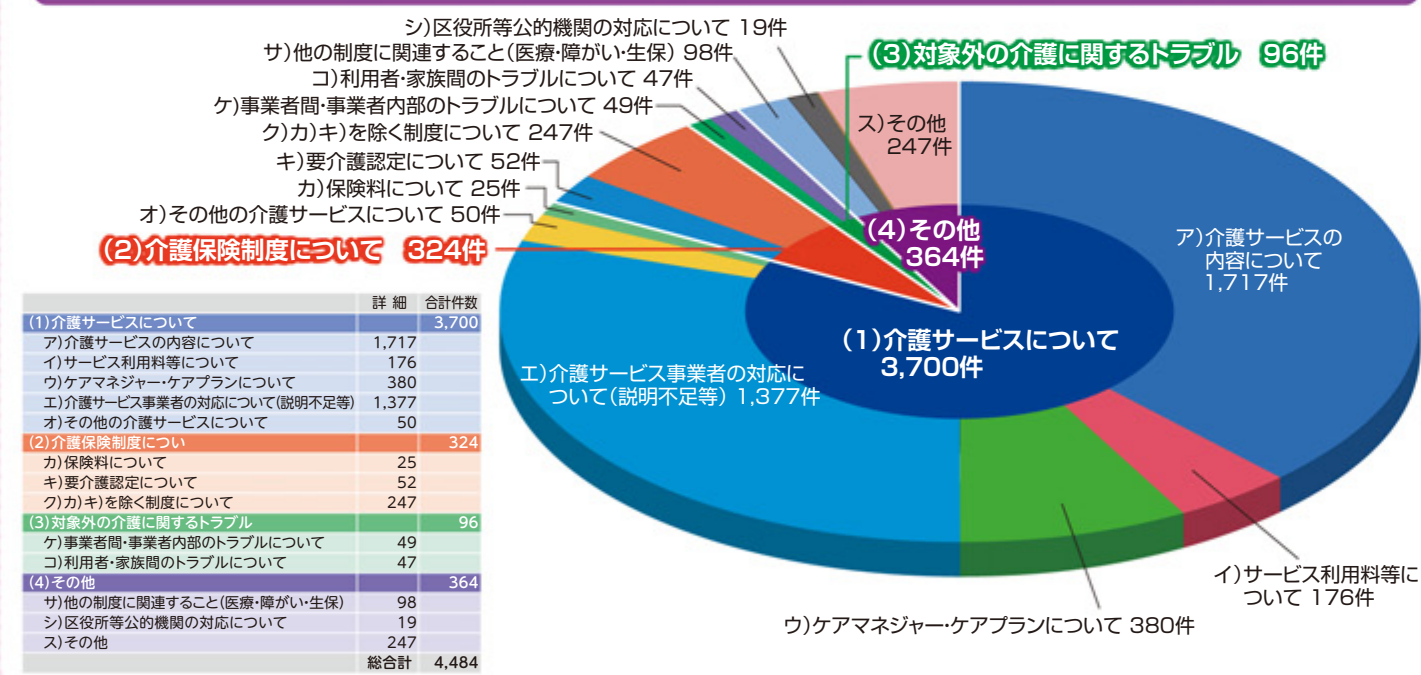
介護保険サービス等の利用者・家族と事業者双方の苦情・相談に対し、電話・来所による一般相談のほか、福祉・保健・医療・法律等、各分野の専門相談員によるあっせん、センターの調停委員による調停を行い、迅速に問題の解決を図ります。

【相談ができる方】

- 介護保険サービス等の提供を受けている大阪市内の利用者(本人またはそのご家族)
- 介護保険サービス等を提供している大阪市内の事業者
- 大阪市内の利用者のサービスを提供している大阪市内の事業者

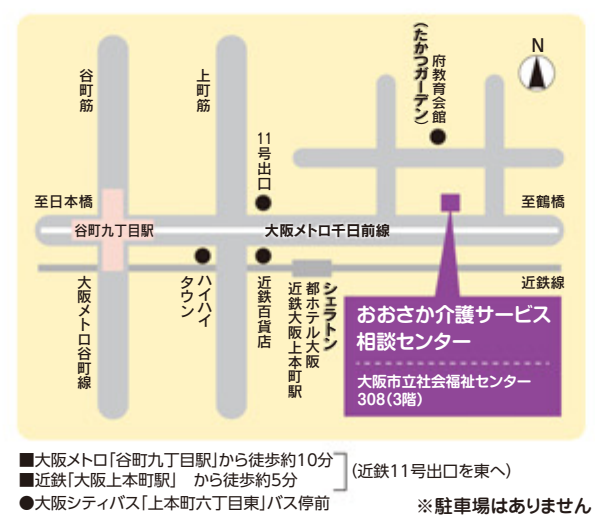


平成29年4月～平成30年3月 苦情相談件数 (2,581件) ※相談内容が複数の項目に該当する件数を含み4,484件



社会福祉法人 大阪市社会福祉協議会
おおさか介護サービス相談センター
 〒543-0021 大阪市天王寺区東高津町12番10号
 (大阪市立社会福祉センター308)
 TEL. 06-6766-3800・06-6766-3855
 FAX. 06-6766-3822
 ホームページ <http://www.kaigo-osaka.ne.jp/>
 メールでのご相談も受け付けています。

相談日時 平日 午前9時から午後5時まで
 ※土曜・日曜・祝日・年末年始(12月29日～1月3日)を除く



おおさか介護サービス相談センター だより 第30号

発行 2018年(平成30年)9月20日



介護保険サービスなどの利用に関する苦情相談窓口です

おおさか介護サービス相談センターは、介護保険サービスに係る当事者間の困りごとに対処するために、公正・中立な機関として、介護保険制度が施行された平成12年度に大阪市によって設置され、現在、大阪市社会福祉協議会がその業務を受託し運営しています。

当センターには、社会福祉士・主任ケアマネジャーの資格を有する3人の一般相談員が常駐し、電話や来所等の相談に対応しています。また、福祉、保健、医療、法律の4分野の専門相談員20名が所属し、一般相談の中で、必要に応じて一般相談員が専門相談員に助言を求め、相談者に伝えるとともに、当事者間への介入が必要な場合には、利用者及び事業者の同意を得て、専門相談(助言、あっせん)の対応を行っています。

相談件数は、平成28年度3,264件(専門相談19ケース)、平成29年度2,581件(専門相談13ケース)となっています。

専門相談では、「施設入所中の骨折等の事故(施設の説明に納得できない)」「ショートステイ利用に関する苦情(職員の事前説明があいまい)」等々について、専門相談員2名が担当して、それぞれのケースで当事者双方と複数回の話し合いの場を持ち、相談者の主訴を中心に、その課題をどう解決するか和解への条件をすり合わせていき、話し合いによる解決を目指します。

しかし、物別れの場合や一部合意で終わることもあります。その場合でも相談者の方にはご自分の主張を専門相談員と話し合っ助言を得られたこと、相手方に伝えて説明や回答の機会を得られた意義を評価していただいております。

介護保険におけるサービスで生じた困りごとのご相談について、大阪市民を保険者とする大阪市民の利用者・家族や介護保険事業者の方々がかかりますので、お気軽に連絡してください。

