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】

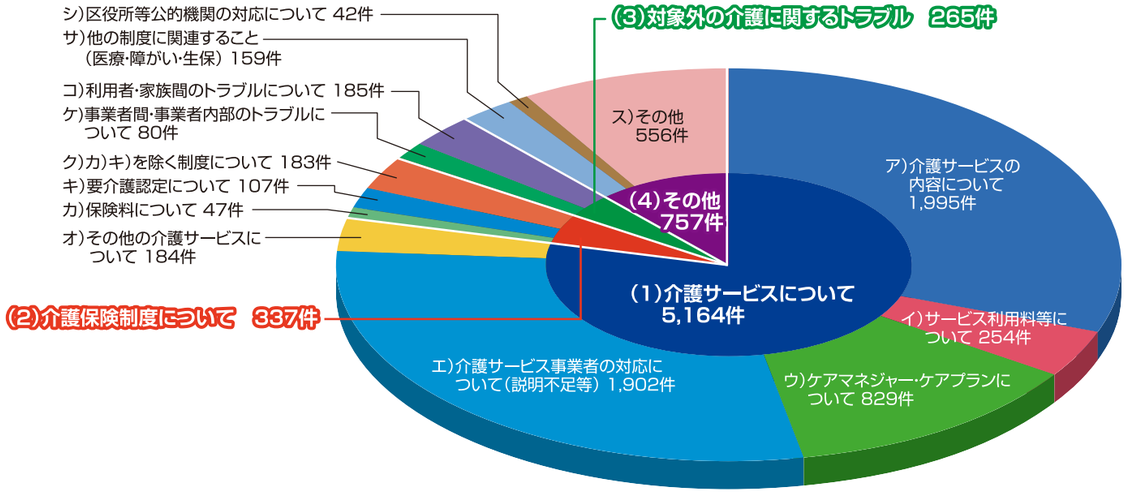
- ●介護保険サービス等の提供を受けている大阪市内の利用者(本人またはそのご家族)
- ●介護保険サービス等を提供している大阪市内の事業者
- ●大阪市内の利用者のサービスを提供している大阪市外の事業者

相談の流れ

利用者・事業者からの相談
↓
事務局員による一般相談【常時開設】
↓
専門相談員による専門相談(あっせん案の提示) → 終了
↓
調停委員による調停(調停案の提示) → 終了

平成28年4月～平成29年3月 苦情相談件数 (3,264件)

※相談内容が複数の項目に該当する件数を含み6,523件



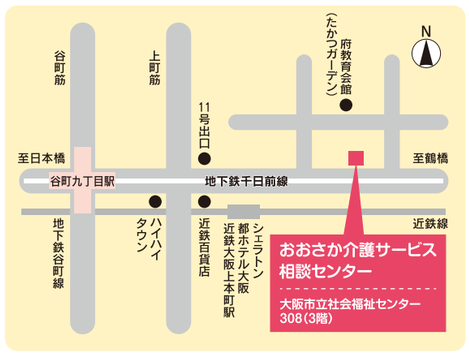
社会福祉法人　大阪市社会福祉協議会

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



■地下鉄「谷町九丁目駅」から徒歩約10分
■近鉄「大阪上本町駅」　から徒歩約5分　(近鉄11号出口を東へ)
●市バス「上本町六丁目東」バス停前

※駐車場はありません

※再生紙を使用しています。

おおさか介護サービス相談センターだより

第28号
発行
2017年(平成29年)
9月11日

介護保険サービスの利用に関して
利用者・家族や事業者の困りごとの解決を図ります

おおさか介護サービス相談センターには、社会福祉士・主任ケアマネの資格を有する3人の一般相談員が常駐し、電話や来所の相談に対応するほか、福祉、保健、医療、法律の4分野の専門相談員20名が所属し、当事者間への介入が必要な場合に、専門相談(助言、あっせん)の対応を行っています。

当センターは介護保険サービスの活動で起きた苦情をともなう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。

相談件数は、平成27年度2,400件(専門相談11ケース)、平成28年度3,264件(専門相談19ケース)となっています。

専門相談では、「有料老人ホームでの事故(事故防止策を講じていなかった)」「デイケア利用中の事故(事故後、適切に対応していない)」「訪問介護事業所の対応(家族への報告、連絡、相談の不備)」「ショートステイの対応(職員の対応が誠実でない)」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双方と和解への条件をすり合わせていき、合意を目指します。

平成28年度は、和解契約書を締結した相談事例もあります。しかし、物別れの場合や一部合意で終えることもあります。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て助言を得られたこと、相手方に伝えて説明や回答を得る機会を得られた意義を評価していただいています。

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利用できますので、気軽に連絡してください。