

専門相談員コラム

大きなトラブルになる前に

専門相談員(福祉) 岡田 直人

まず、介護保険で利用できるサービスの内容をよく理解しましょう。
また、ケアマネジャーやサービス事業者任せきりにせず、はっきり希望を伝え、ケアプランおよび個々のサービス計画の作成に参加しましょう。

特に、初めて利用するサービスの場合は、日頃の様子などを、サービス事業者によく伝えておきましょう。

また、家族の方も利用開始後は、日頃の利用中の様子などを、サービス事業者からよく聞き、情報交換をまめに行いましょう。

専門相談員: 当センターは、福祉・保健・法律分野の専門家を専門相談員に委嘱しております。専門相談員は、関係当事者を訪問し、相談内容をお聞きし解決に向けてあっせん案を提示します。

おおさか介護サービス 相談センター だより



第1号

発行
2003年(平成15年)
10月24日

ごあいさつ

「おおさか介護サービス相談センターだより」 創刊について

介護保険制度が発足して、満3年半がたちました。この間、居宅サービスの利用が大幅に増えてきており、制度として定着しつつあります。当センターは、介護保険サービスの利用にかんする利用者と事業者との苦情について、中立的な立場で解決をはかることを目的として設立された相談機関です。発足以来3年になりますが、相談件数は年々増えております。当センターでは一般相談、専門相談、あっせん、調停をつうじ、当事者間の意見調整をはかりながら苦情を解決し、介護サービスの利用促進、介護サービスの質の向上に役立ちたいと思っております。

当センターの事業内容をご理解いただき、介護保険サービスについて苦情等があればご相談ください。

おおさか介護サービス相談センター
所長 兵頭 厚子

所在地

大阪府中央区北浜4丁目1番21号
住友生命淀屋橋ビル3階

付近案内図



地下鉄御堂筋線「淀屋橋」駅下車
京阪電車「淀屋橋」駅西0号出口(改札)より
4号出口西へすぐ



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



相談ができる人

大阪市の介護保険の利用者と家族
介護保険の事業者等



電話

06-6209-3266
06-6209-3276



FAX

06-6209-8176



ホームページ

<http://www.kaigo-osaka.ne.jp>

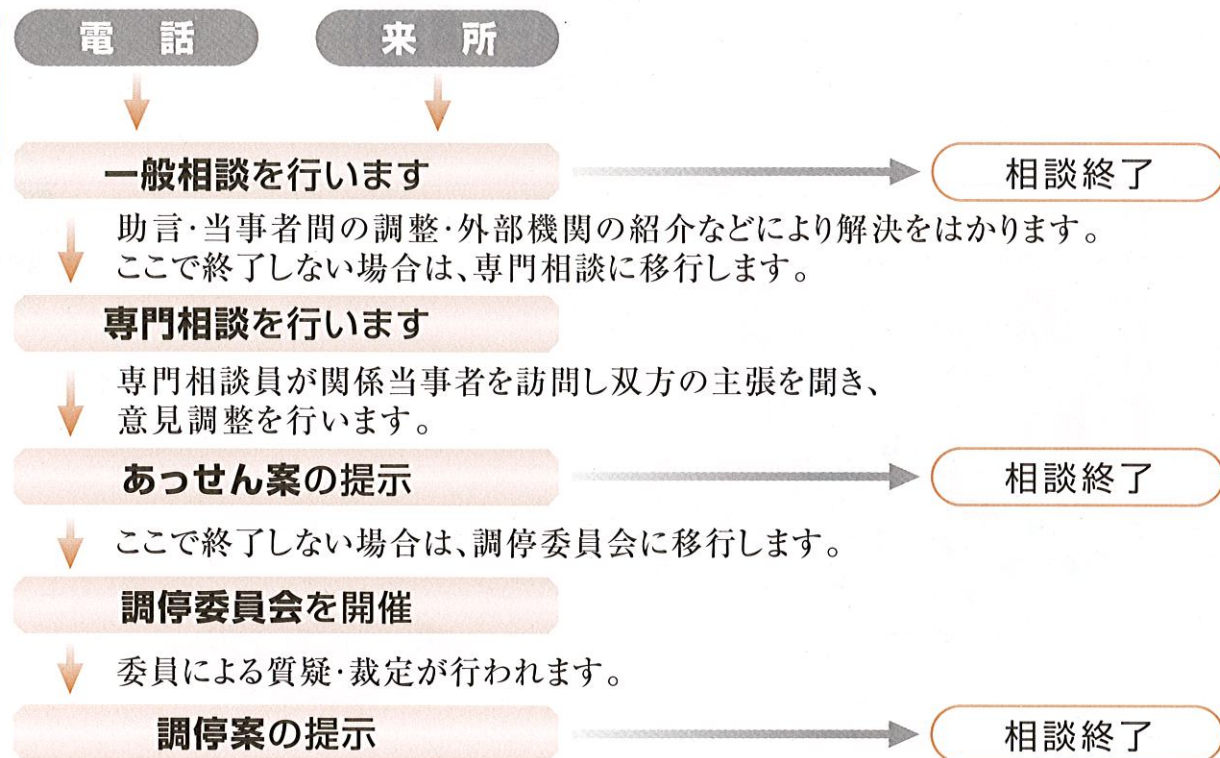
R100

古紙配合率100%再生紙を使用しています。

概要

- 一般相談員が対応する、「一般相談」のほか、苦情の内容によっては、福祉、保健、法律等、各分野の専門家による、「専門相談」を行い、すみやかに問題解決をはかります。必要に応じて「あっせん」「調停」を行います。
- 相談はすべて無料です。
- 秘密はかたく守ります。匿名での相談にも応じます。

相談の流れ

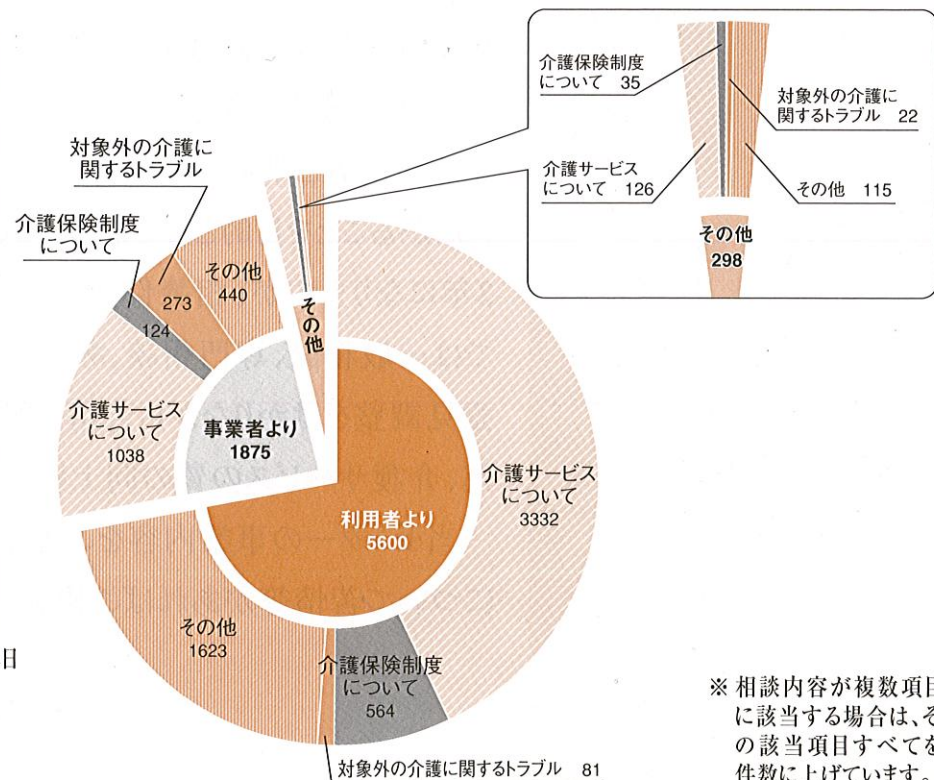


受付件数

	件数
12年度	549
13年度	1771
14年度	2573

※12年度は、平成12年10月24日～平成13年3月31日

●12年度～14年度 相談者・内容別の割合



※ 相談内容が複数項目に該当する場合は、その該当項目すべてを件数に上げています。

ひとくちインタビュー



センター入口

1 Q. 誰からの相談が
おおいの？



A. 一番おおいのは家族からで、続いて利用者本人や事業者からの相談ですね。他にも利用者に代ってお住まいの区の民生委員、ネットワーク推進員の方々などからも、幅広く相談をうけています。

2 Q. どんな相談を
うけているの？



A. 利用者からの相談では、ホームヘルパーの仕事ぶりにたいする不満がおおいですね。事業者からは、庭そうじや家族の食事の準備など介護保険制度で認められていないサービスを要求されてこまっているという相談がおおいですね。



他にも、施設を利用中に転倒して骨折したけど、家族に事故の報告が遅く、家族と施設でトラブルになっているといった相談がよせられています。

3 Q. これまで、いろんな相談が
あったと思いますが、感想は？



A. 複雑な問題がおおいので、解決するのはなかなか難しいですが、相談者から「良い結果は得られないとあきらめていましたが、解決して喜んでいました。」などの電話や手紙をいただくことがあります。無事に解決できたときは、私たちもとてもうれしいです。



相談室