

専門相談員コラム

必要なとき、誰もが介護サービスを利用できるように

専門相談員 張 允楨

介護保険制度における全国の要介護（要支援）認定者の人数は、2001年3月末には約256万人でしたが、2007年10月末には約450万人となり、介護サービスが必要とする人が大幅に増加しています。

このように、年々介護サービスを必要とする人が増加しており、介護保険制度による介護サービスは、高齢者の生活を支える重要な手段です。無駄のない使い方で、より多くの人が必要なサービスを十分に利用できるよう、利用者は「本当に必要なサービスであるか」、「介護保険制度で適用する内容であるか」をよく考えて利用しましょう。

専門相談員：当センターでは、福祉・保健・医療・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、必要に応じて関係当事者を訪問し、相談内容を聞き、あっせん案を提示します。

平成20年1月28日より所在地、電話番号、FAX番号が変わっています。

名称

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
※平成20年4月1日より社会福祉法人 大阪市社会福祉協議会が運営しています。

所在地

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

付近案内図



- 地下鉄「谷町九丁目駅」から徒歩約10分
- 近鉄「上本町駅」から徒歩約5分 (11番出口を東へ)
- 市バス「上本町六丁目」下車徒歩約5分



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

06-6766-3800
06-6766-3855



FAX

06-6766-3822



ホームページ

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

※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10号

発行
2008年(平成20年)
4月24日



当センターは、介護保険サービス等にかかわる苦情・相談等について、利用者、事業者双方のお話を十分に聞き、中立的な立場で解決に当たっています。

これからも、丁寧で親切な相談を心掛けてまいりますので、安心してご利用ください。

概要

- 一般相談員が対応する、「一般相談」では、介護保険サービス等の利用者、事業者からの各種相談を電話または来所により受付けて対応にあたります。
- 相談の内容によっては、福祉、保健、医療、法律等、各分野の専門知識を持った専門相談員による「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。

受付件数

① 8年間の受付件数の推移

介護保険制度が市民に定着し、相談は年々増えてきています。

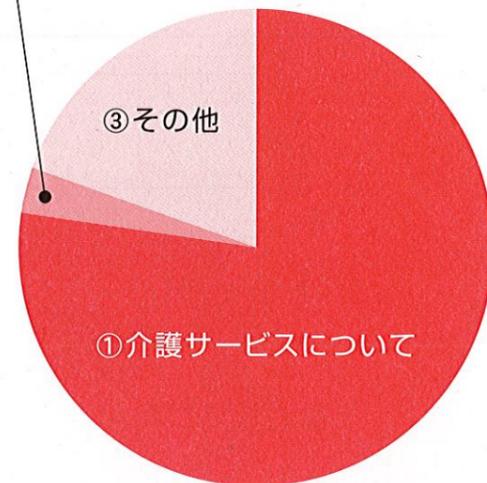
	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
計	549	1771	2573	2830	3139	3548	3605	3613

但し、平成12年度は、平成12年10月24日～平成13年3月31日

② 平成19年4月から20年3月までの内容別の受付件数

内 容	件 数
①介護サービスについて	5169
(ア)介護サービスの内容について	1799
(イ)サービス利用料等について	318
(ウ)ケアマネジャー・ケアプランについて	1078
(エ)介護サービス事業者の対応について(説明不足等)	1855
(オ)その他の介護サービスについて	119
②介護保険制度について	202
③その他	1307
合 計	6678

②介護保険制度について



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

よくある相談

介護保険のサービスを利用するには、ケアマネジャー(介護支援専門員)による支援が重要です。そのケアマネジャーについての相談です。

Q

私は介護保険の居宅サービスを利用していますが、担当のケアマネジャーがやめてしまい、次のケアマネジャーに変わりました。そして、1ヶ月もたたないうちに、そのケアマネジャーがやめてしまい、また別のケアマネジャーが担当になりました。今、介護の現場では職員がたりないと聞いているので仕方がないとは思いますが、ケアマネジャーが次々とかわるのでサービスがきちんと受けられるのか、この事業所は大丈夫なのかと思います。



A

ケアマネジャーが交替しても、引継ぎがしっかりできていれば、サービスの利用に問題はありますが、現在のサービスの質を落とさず、スムーズに利用ができるよう、利用者としても事業所の管理者に対して申し入れをすることが大事です。また、十分な説明もなくサービスの内容が変わるなど納得できないときは、解約も含めて対応する必要があります。



[ケアマネジャーとは]

ケアマネジャーは、要介護者などからの相談にのり、心身の状況にあったサービスを利用できるようにサービス事業者などと連絡調整をしたり、ケアプランの作成を行う人で、介護支援専門員証の交付を受けた人をいいます。