

専門相談員

COLUM
コラム

トラブルを円満に解決するために

専門相談員(法律) 冷水 登紀代

例えば訪問介護におけるサービスの内容や質に不満がでたとき、誰だって腹が立つものです。とはいって、「怒り」をそのまま相手にぶつけてしまうと、人によっては逃げ腰になってしまいます。感情的に一度対立してしまうと、お互いの思いはすれ違うばかりです。

ひとまず怒りを飲み込み、本当に自分の思っていることがもっともなことか、冷静に考えてみましょう。それが苦手な人は、当センターなど第三者に相談してみるのもよいかもしれませんね。

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、相談内容をお聞きし、解決に向けてあっせん案を提示します。

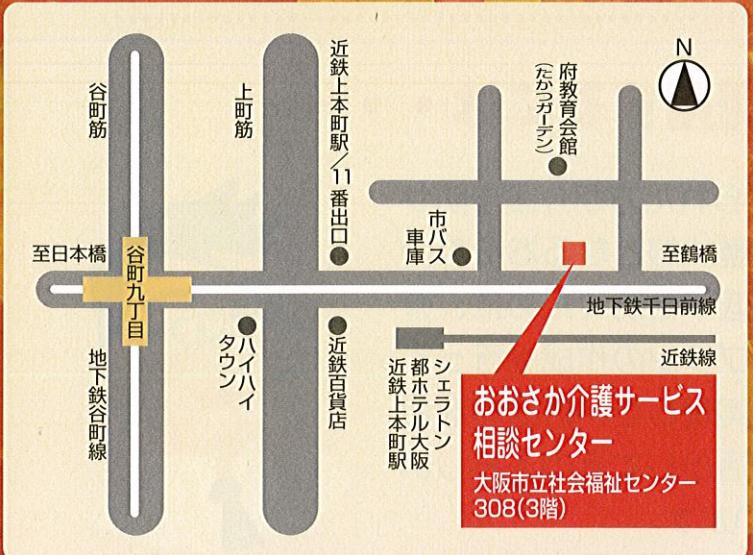
名 称

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

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

※駐車場はありません

(11番出口を東へ)

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

F A X

06-6766-3822

ホーメページ

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

おおさか介護サービス 相談センター だより

第 11 号

発行 2008(平成20)年10月24日



ごあいさつ

この7月より、新たにセンター所長に就任いたしました。

平成12年に発足した介護保険は、サービス利用者が年々増え、制度として定着してきているように思われます。その後、介護予防の充実、地域に密着したサービスの創設などをはかるため、平成18年4月

に新しい介護保険制度がスタートしています。そのような中、当センターでは、利用者と事業者における介護保険サービスの利用に関する苦情について、中立的な立場で、電話や来所に対する一般

相談や福祉・保健・医療・法律等の専門相談員による専門相談において解決案の提示を行うなど、介護サービスの利用促進、介護サービスの質の向上に努めてまいりました。

今後とも、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の苦情があれば、当センターをぜひご活用いただくようお願いいたします。

おおさか介護サービス相談センター
所長 三輪 昌子

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。

よくある相談



母親が現在ある介護老人保健施設に入所しています。入所して3か月経過しましたが、これまで面会に行くと怪我の跡らしいものを見ることがありました。先日は左手首が痛いと訴えたり、まわりにアザもありました。本人の不注意による怪我なのか施設の説明を聞いても明らかでなく心配です。

家族として心配されるのは当然です。怪我に至った状況を聞くなど施設ともう一度話し合う場を持ってみてはいかがですか。また、家族として介護記録の開示を施設に求めることもできるので、納得がいくまで怪我の原因を確かめることが大事です。施設との話し合いには、当センターが間に入ることもできます。



受付件数

平成20年4月から平成20年9月までの
内容別の受付件数

②介護保険制度について

③その他
①介護サービスについて

内 容	合 計
①介護サービスについて	2,457
(ア)介護サービスの内容について	722
(イ)サービス利用料等について	164
(ウ)ケアマネジャー・ケアプランについて	562
(エ)介護サービス事業者の対応について(説明不足等)	915
(オ)その他の介護サービスについて	94
②介護保険制度について	113
③その他	694
合 計	3,264

※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。

なるほど！介護保険

「地域包括支援センター」について

「地域包括支援センター」について、質問が寄せられることがありますので説明します。

●地域包括支援センターとは・・・

高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らせるように、社会福祉士、保健師（または地域で活動経験のある看護師）、主任介護支援専門員の専門職が、福祉・介護・生活に関することなど、さまざまな相談を受けています。そして、3つの専門職がチームを組んで、地域の他職種、関係機関等と連携しながら、個別対応や地域支援体制づくりを行うことで、高齢者の在宅生活を安心して継続できるよう支援します。現在、大阪市では、各区に1か所ずつ地域包括支援センターがあり、各区社会福祉協議会が運営しています。



●どんなお仕事をしているのかな・・・



介護サービスの利用についての相談や、認知症等で判断能力が低下された方へ成年後見制度等の利用促進、高齢者虐待の早期発見や防止の取り組みなどを行っています。また、地域のケアマネジャーに対して、一緒にケアマネジメント過程を振り返ったり、他機関との連携が行えるよう支援します。さらに、介護予防サービスを利用するための介護予防ケアプランの作成等も行っています。

●介護予防サービス等を利用するには・・・

要支援1または要支援2の認定を受けられた方が介護予防サービスを利用する際や、要支援・要介護状態となるおそれのある方（特定高齢者）が、生活機能の低下を防ぐために、介護予防事業を利用する際に必要なケアプランの作成を行っています。現在の身体の状況、ご本人が実現したい目標等をお聞きしながら、ご自身の力を最大限に活かしてその人らしい生活を継続できるようお手伝いをしています。

