

専門相談員コラム

転ばぬ先の杖としての相談センター

専門相談員(福祉) 古川 隆司

平成21年度介護報酬等の見直しが行われました。事業者にとっては準備を整えてもミスは起きるものですし、利用者は戸惑うが増えます。そうすると、トラブルが生じやすくなるものです。事前に問合せることで減らせるトラブルも多いのではないのでしょうか。介護サービスに限りませんが、専門的な事柄を日常生活にどのように活かしていくかは、常に確かめる機会が必要でしょう。おおさか介護サービス相談センターがみなさんの「転ばぬ先の杖」になれば幸いです。

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。

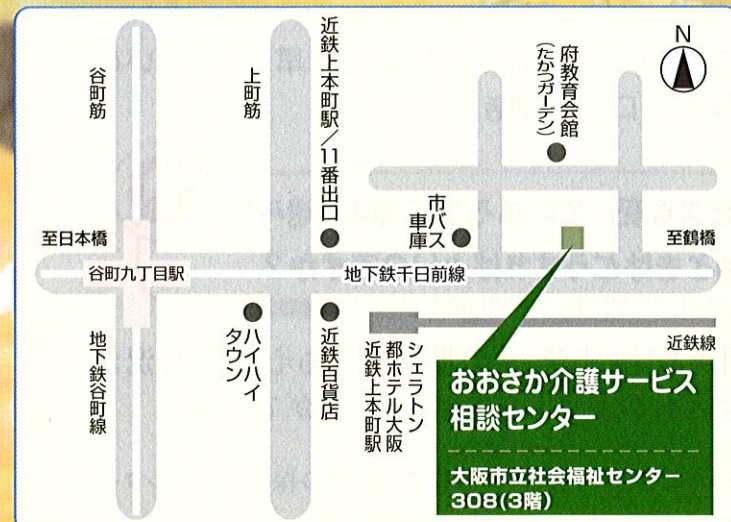
名称

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 (11番出口を東へ)
- 市バス「上本町六丁目」下車徒歩約5分

※駐車場はありません



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12号

発行
2009年(平成21年)
4月24日



介護保険サービスの苦情相談に対し、中立的な立場で解決をはかる機関として設立されて、8年が過ぎました。介護保険制度は市民の方々に浸透し、定着してきていますが、高齢化の一層の進行によりその重要性はますます高まっています。

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、医療、保健、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、解決案をあっせんします。時には「調停」を行いすみやかに問題解決をはかります。
- 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。

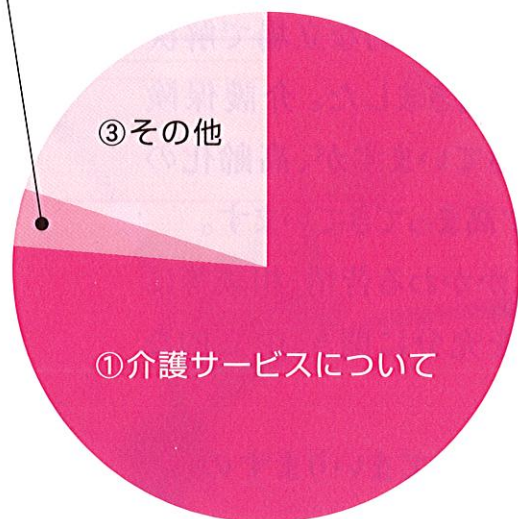
質問

- デイサービスを利用しているが、送迎の時に利用者の一人が遅れたことが原因で、10分以上も車の中で待たされた。座ったままじっとしているのは腰にも悪く、そのまま車の中に残されると、長く感じ不安でした。説明がなかったのが不満です。
- 当センターから事業者へ事情を聞く。「確かにその日は遅れました。10分以上、車の中で待ってもらったこと、利用者を不安にさせてしまったことは事実です。交通事情や利用者さんの体調の変化もありますが、職員には注意します。今後は利用者さんにも納得してもらえよう、きちんと説明もしていきたい。」との事業者側の説明がセンターにあり、相談者に報告し納得してもらうことができました。

受付件数

平成20年4月から21年3月までの内容別の受付件数

②介護保険制度について



内 容	件 数
①介護サービスについて	5434
(ア) 介護サービスの内容について	1818
(イ) サービス利用料等について	387
(ウ) ケアマネジャー・ケアプランについて	1106
(エ) 介護サービス事業者の対応について(説明不足)	1932
(オ) その他の介護サービスについて	191
②介護保険制度について	247
③その他	1427
合 計	7108

※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。

相談事例から

当センターには介護保険に関するいろんな相談が寄せられますが、介護保険サービスを利用する際に必要な要介護認定にかかる相談も多く受付けています。今回は認定調査についての相談事例を取りあげました。

Q

要介護・要支援認定の結果が出るには、どのくらいの日数を要しますか？



A

申請から認定結果の通知があるまでは約1ヵ月程度です。更新時期で申請受付が集中するときや主治医意見書の作成や調査に日数を要する事情等がある場合は、遅れることもあります。ただし、要介護・要支援認定の決定通知が遅れてもその認定は申請日から有効となります。



要介護(または要支援)認定を申請中にはサービスの利用はできないのですか？どこに相談に行けばいいのですか？

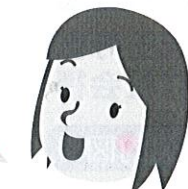
Q

A

まずケアマネジャーを探して相談していただくことになります。認定結果が出るまでの間、ケアマネジャーに「暫定ケアプラン」を作成してもらえば1割の利用者負担でサービスを認定申請日から受けることができます。ただし、認定結果が「非該当(自立)」と判定された場合には、全額自己負担となります。

Q

要介護・要支援認定結果に関して疑問等がある場合はどうすればよいのですか？



A

要介護・要支援認定結果に疑問等がある場合は、できるだけ早くお住まいの区の保健福祉センター介護保険の窓口へお聞きください。



認定結果によって、介護サービスを受けているうちに状態が明らかに悪くなっていると思われる場合はどうすればよいのですか？

Q

A

認定結果には認定の有効期間がありますが、その期間内でも心身の状況が著しく変化した場合などは、認定区分の見直しを申請することができます。

※平成21年4月より、要介護認定調査項目等の見直しが行われました。詳しくはお住まいの区の保健福祉センター介護保険の窓口にお聞きください。
※なお、介護保険サービス利用についてのさまざまな苦情相談は「おおさか介護サービス相談センター」にご連絡ください。