

専門相談員コラム

「苦情」って何?

専門相談員 山下 裕史

苦情とは、自分だけの力では解決できそうにないことや、相手側が変わらなければ実現できないことを主張していくことです。希望や要望、あるいは不安によって表出されるものであり、今の状況を少しでも好転させようとするあなたの意思表示なのです。

福祉サービスとは商品のように目に見えるものではなく、客観的な効果を見せることもむつかしいため、消費者契約と同等に考えることはできないとも言われています。しかし、利用者が置かれている状況のなかで、少しでも生活上の不適応から解消され、生活を改善していくためには、自分の意思をしっかり伝えていくことが大切です。

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



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/>

■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

●市バス「上本町六丁目」下車徒歩約5分

(11番出口を東へ)
※駐車場はありません

おおさか介護サービス 相談センター だより

第14号

発行
2010年(平成22年)
4月24日



介護保険制度がスタートして10年が経過しました。この間制度改正も行われ、介護保険制度はより身近な制度として多くの市民に利用され、浸透してまいりました。今後も高齢化がいっそう進行することが予測されており、介護保険制度の重要性はますます高まつくると思われます。

介護保険サービスを利用する際に、疑問や不満、苦情などが発生する場合がありますが、まずはサービスを提供している事業者との話し合いにより解決することが望まれます。

当センターは利用者・事業者の間に立ち、中立・公平な立場で双方のお話を充分に聞き、話し合いによる問題解決のためのお手伝いをしています。これからも、ていねいで親切な相談を心がけてまいりますので、安心してご利用ください。

※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」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。

相よくある 談

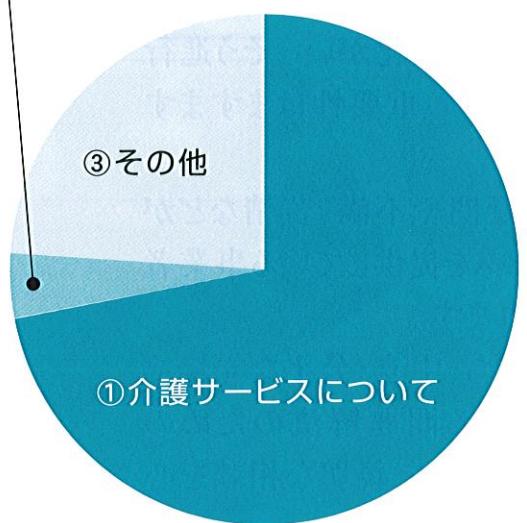
Q 母と2人暮らししている息子です。最近、母が介護を必要とするようになりましたが、同居家族がいる場合、家事をホームヘルパーさんに頼むことができないと聞きましたが本当ですか。私は昼間仕事に出て最近帰宅が遅くなっています。

A 介護保険では、掃除や洗濯、食事の準備等の家事に対するヘルパーによる支援(生活援助)は、利用者が一人暮らしの場合や同居の家族等が障害やご病気などの理由により、家事を行うことが困難な場合に、利用することができます。
そのほか、ご家族が仕事で不在の時に行わなくては日常生活に支障がある場合やご家族が高齢で筋力が低下していて行うのが難しい家事がある場合など、家事が困難な事情について、ご家族の個々の状況を確認する必要がありますので、詳しくは担当のケアマネジャー、またはお住まいの区の保健福祉センターの介護保険の窓口にご相談ください。

受付件数

平成21年4月から22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



※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。



一般社団法人 大阪市老人福祉施設連盟

(〒543-0021 大阪市天王寺区東高津町12番10号(社会福祉センター3階311号) TEL06-6765-3611)におじゃました。

Q 大阪市老人福祉施設連盟には、どのような施設が加盟されていますか? ...



A 大阪市内(一部市外有り)にある高齢者福祉施設で、加盟している施設は下記のとおりです。

特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)83施設、軽費老人ホーム「ケアハウス」(特定施設)19施設、養護老人ホーム10施設、グループホーム(認知症対応型共同生活介護)12施設、小規模多機能型居宅介護5施設、各区社会福祉協議会24施設、単独型デイサービスセンター48施設・入所施設併設型デイサービスセンター52施設(通所介護) (平成22年4月現在)

Q どんなお仕事をしているのですか?



A 施設職員に対して認知症やターミナルケア、サービスマナー向上などの研修会を年間20回程度開催するとともに、随時、勉強会や施設連絡会を行っています。

さらに、機関紙「市老連だより」の作成や、施設長会を開催し各施設への情報発信を行っています。

Q 特別養護老人ホームの待機が多いと聞きましたが、入所基準はどうなっているのですか?



A 「大阪市指定介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)入所選考指針」に基づき、各施設で入所選考委員会を開催し、必要性の高い人が優先して入所できるようになっています。