

専門相談員コラム

生活を支えるとは？

専門相談員(医療) 上田 裕子

「生活を支える」とよく聞きますが、それは一体どういうことなの?とっておられる方もいらっしゃると思います。

生活を支えるとは、介護保険サービスを利用しながら、普段の生活を、できる限り同じ状態で過ごせるように支えていくことです。“いつもと変わらない日常生活”が、実はとても大切で素晴らしいことなのです。

私たちは、朝起きてから、食事や入浴、掃除や洗濯、近隣の人と話をしたり様々なことを自分で決めて生活しています。その生活自体が大切で、疾患や障がいがあってもできる限り同じ状態で過ごせるように、サービス事業者は連携や協働をしてチームケアを実践し生活を支えます。

そして生活上の課題(問題)が生じたときは、1人あるいは家族で悩まず、相談機関やサービス事業者に相談し、利用者も介護者も、“いつもと変わらない日常生活”という素敵な日々を過ごしましょう。

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。

おおさか介護サービス 相談センター だより

第17号

発行
2011年(平成23年)
10月24日



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「大阪上本町駅」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

大阪市にお住まい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。

介護保険制度は2000年度にスタートしましたが、この間市民にすっかり定着してきており、介護保険サービスの利用者数は年々増えてきています。今後一層の人口の高齢化にともない、サービス利用のニーズはさらに強まるものと思われます。

今回、介護保険法が改正され、2012年度から24時間対応の訪問サービスの導入などが実施される予定です。大阪市でも国の方針をもとに、市の高齢者実態調査を踏まえた新たな介護保険事業計画の策定に取り組まれています。

介護保険サービスを利用する際に、利用者や家族は疑問や不満・苦情を持つ場合があります。そうした場合には、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。

当センターはそうした疑問や不満・苦情について、利用者・事業者の間に立ち、中立・公平な立場で、双方から話を充分お聞きして、問題解決にあたっています。介護サービス事業者からの相談も受け付けています。

介護保険サービスの質の向上に寄与できるよう、これからも丁寧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。

概要

- 「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け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

Q 私は一人暮らしで、要介護2の認定を受けています。体力が衰えてきて、少し重たいものは持てなくなってきたので、先日電気器具の取り出し・掃除をヘルパーさんに頼んだところ、困った顔をされました。介護サービスでは頼むことができないのでしょうか。

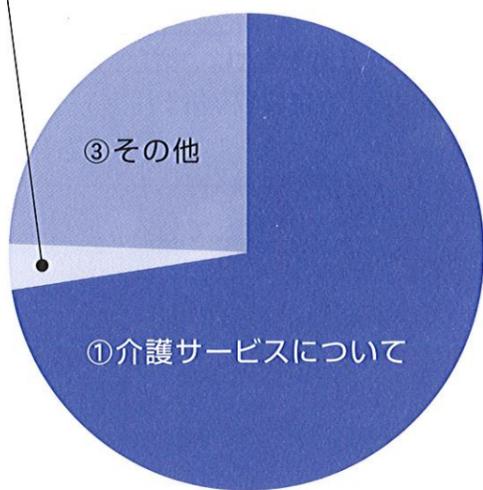
A 介護保険で利用できるヘルパーのサービスは、食事の準備や入浴等のお世話、洗濯、日常使用している部屋の掃除などの「日常生活の援助」が原則となっております。そのため、ご質問いただいている冷暖房機器のように季節的に使用する電気器具の出し入れや掃除といった日常生活の援助に該当しないと考えられるサービスについては、介護保険のサービスとして利用できないこととなっております。

また、庭の草むしりや花木の水やり、ペットのお世話、部屋の模様替えなどについても介護保険のサービスとして利用できません。詳しくはサービスを提供されている事業者やケアマネジャーにご確認ください。

受付件数

平成23年4月から平成23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



内 容	件 数
①介護サービスについて	3359
(ア)介護サービスの内容について	1194
(イ)サービス利用料等について	220
(ウ)ケアマネジャー・ケアプランについて	584
(エ)介護サービス事業者の対応について(説明不足等)	1237
(オ)その他の介護サービスについて	124
②介護保険制度について	138
③その他	1137
合 計	4634

※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あげています。

ひとくちインタビュー

Q

地域包括支援センターは、どんなところですか？



A

地域で暮らす高齢者の方々が、住み慣れた地域で安心してその人らしい生活を続けられるよう、介護・保健・福祉の専門職が、高齢者やその家族からのご相談に応じます。



どんな相談ができるのですか？

Q

A

次のような相談を窓口でも電話でも対応します。また、必要に応じて、訪問もいたします。(相談は、無料です)

- 介護保険サービスを利用したいが、どうしたらいいのかしら？
- 家族の介護のことで、相談したいけれど？
- 家族のもの忘れがひどくなってきている。これって、認知症かしら？
- 近所の高齢者が虐待を受けているかも…。
- 住宅改修をしたいのですが、どうすればいいですか？
- 地域の高齢者の集まりに参加したいけれど？

Q

地域包括支援センターは介護保険を使っていなくても相談できますか？



A

介護保険を使っている方も使っていない方も、ご相談を受け付けています。
月曜日～金曜日(祝日・年末年始は除く)は9時～19時
土曜日(祝日・年末年始は除く)は9時～17時



地域包括支援センターはどこにありますか？

Q

A

お住まいの区の区役所(保健福祉センター)保健福祉課にお尋ねください。