

専門相談員コラム

話し合いながら決めていく介護を

専門相談員(法律) 戸浦 雄史

介護サービスは、利用者とそのご家族の生活領域の中に深く入り込むものですから、それを利用するにあたっては、事業者と良好な信頼関係を築くことが重要になります。そのためには契約時点はもちろんのこと、サービスの途中であっても、疑問に思った点があれば、ケアマネジャーや事業者に対して遠慮なく質問し、納得いくまで話し合ってみることが必要です。「自分で考え、自分で決める」ことは重要ですが、ひとりで考える必要はないのです。

事業者の説明に納得いかない場合や、直接言いにくい場合には、当センターをご利用ください。「わからないことは、まず聞いてみて、話し合いながら決めていく」。誰の人生にも必要になる介護サービスですから、誰もが納得いくものでなければなりません。困ったときには、難しく考えすぎず、気軽に相談してみてください。

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。

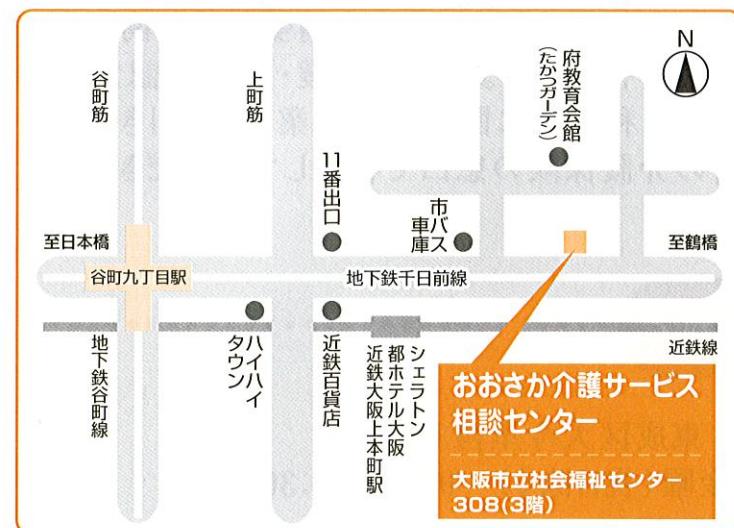
名 称

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「大阪上本町駅」から徒歩約5分
●市バス「上本町六丁目」下車徒歩約5分

※駐車場はありません

<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18号

発行
2012年(平成24年)
4月24日



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

ホーメページ

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

※再生紙を使用しています。

2012年4月から改正介護保険法が施行され、24時間対応の訪問サービスなどが新たに始まりました。大阪市でも国の方針をもとに、高齢者の方々の実態調査結果を踏まえた新たな介護保険事業計画(2012～2014年度)を策定し、様々な施策の展開に取組んでいます。

介護保険制度がスタートしてから、介護保険サービスの利用者数は年々増えてきており、今後人口の高齢化の進行とともに、サービス利用のニーズはさらに強まると思われます。

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。その場合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されます。

当センターでは、そうした疑問や不満・苦情について相談を受けましたら、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。

相よくある 談

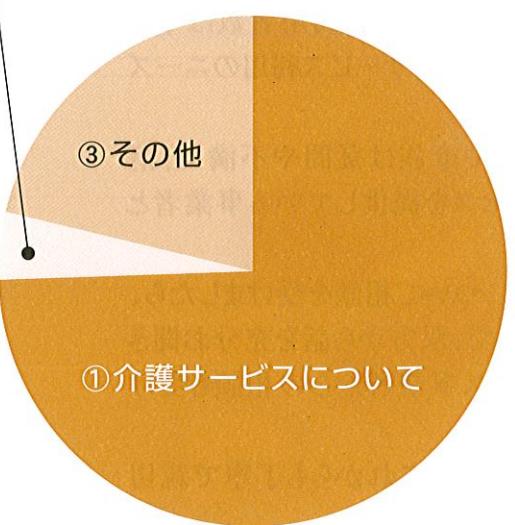
Q 通院介助を利用しています。一人暮らしなので、通院帰りに通り道のスーパーで買物できれば助かります。先日、ヘルパーさんに買物したいと頼んだのですが断られました。介護サービスでは頼むことができないのでしょうか？

A 通院帰りの立ち寄りとしては、例えば、院外処方箋に基づく保険調剤薬局や、水分補給を目的とした飲料水の購入は当該通院介助の一連のサービス行為の範囲とみなしごとに該当する場合があります。一方、「通院と買い物」や「複数の医療機関」など目的及び目的地が複数ある場合の通院介助については個別のケースによって異なるため、買物については、利用者の心身の状況を踏まえ、その必要性や合理的な理由等について明確にしたうえで、保険者の判断を得てケアプランに位置づけることが必要となります。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介護保険窓口にご相談ください。

受付件数

平成23年4月から平成24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あげています。

| 内 容 | 件 数 |
|----------------------------|------|
| ①介護サービスについて | 6317 |
| (ア)介護サービスの内容について | 2352 |
| (イ)サービス利用料等について | 544 |
| (ウ)ケアマネジャー・ケアプランについて | 1061 |
| (エ)介護サービス事業者の対応について(説明不足等) | 2111 |
| (オ)その他の介護サービスについて | 249 |
| ②介護保険制度について | 355 |
| ③その他 | 1828 |
| 合 計 | 8500 |

ひとくち インタビュー

Q 大阪市認定事務センターについて知りたいのですが、何をするところですか？



A これまで各区の保健福祉課で行っていた介護保険法による要介護・要支援認定申請受付等の業務の一部を集約するため、大阪市認定事務センター（以下、認定事務センター）を、平成24年2月27日から開設しました。開設後は窓口にお越しいただくことなく、郵送で申請できるようになりました。必要書類は更新申請の方には、更新時期にお送りし、新規申請や区分変更申請の方には、認定事務センターにご連絡いただければ必要書類を送付しますし、各区保健福祉課の窓口でもお渡ししています。
*認定事務センターに窓口はありませんので、来所による申請は受付できません。

Q 認定申請書類に記載漏れや記入誤りがあった場合はどうなるのですか？



A 記載漏れや記入誤りがある場合など、必要に応じて内容を認定事務センターから申請者あて、電話等で確認します。なお、認定までの日数に遅れが生じることがありますので、できる限り記載漏れ等の無いよう気をつけてください。

Q 介護保険についていろいろな相談ができますか？



A 認定事務センターでは、要介護・要支援認定申請受付等に関する業務を郵送や電話により行っています。要介護・要支援認定や要介護認定以外の介護サービス利用等に関する相談業務は、引き続き各区で行いますので、区役所の介護保険の窓口で相談していただけますようお願いしています。

Q 認定事務センターの問合せ先はどこですか？



A 場所：〒537-0014 東成区大今里西3-6-6
開設時間：月曜～金曜（祝日除く） 9:00～17:30
問合せ：☎ 06-6972-2800
*大阪市役所のホームページをご覧いただけます。