

専門相談員コラム

初期対応がすべてを語る

専門相談員(看護) 金原 京子

介護サービスに関するご相談を受ける中で感じることの一つに、「初期対応」のまずさがあります。サービス提供者と何らかのトラブルがあり、それがこじれて相談に至るケースが多いのですが、話を聴くと、「なぜ最初の対応がそうだったのかな」と思うケースがあります。

高齢者の転倒など、サービス提供者側が極力減らす努力をしても、起きてしまうトラブルもあります。そうした時、サービス提供者側は、サービス利用者やご家族にしっかりと事実経緯を説明しなければなりません。最初に中途半端な対応をされると、利用者の不信感は一気に募ります。今、マスコミを騒がせている学校のいじめ問題などは、まさに初期対応のまずさの象徴ではないでしょうか?トラブルをなくすことはできませんが、対応によってその後は大きく変わります。

トラブルが生じた時には、事業者側の初期の適切な対応が重要なポイントです。同時に、サービス事業者にはトラブルが発生した時、担当者に任せきりにしない、組織としての誠実な対応を願うところです。

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。

おおさか介護サービス 相談センター だより

第19号

発行
2012年(平成24年)
10月24日



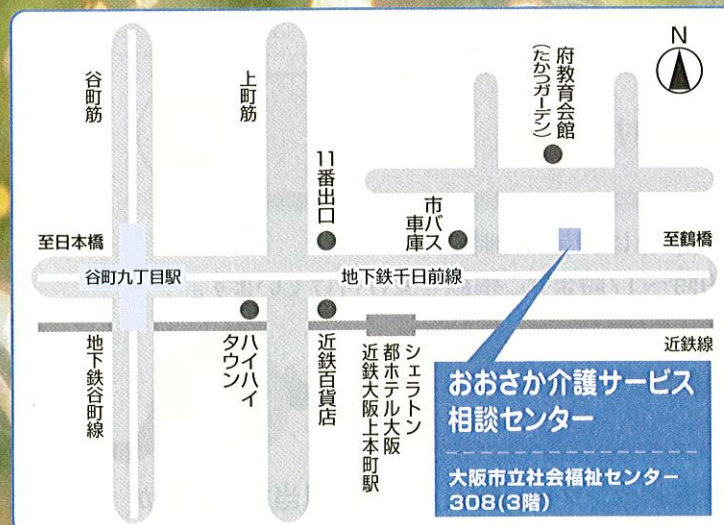
名称

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



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/>

介護保険制度は2000年度にスタートしてから、介護サービスの利用者数が年々増大しており、高齢期の生活を支える制度として大きな役割を果たしています。今後高齢化はさらに進み、要介護者や一人暮らし高齢者等の一層の増加も見込まれ、サービス利用のニーズはさらに強まると考えられます。

介護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まれます。

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付けています。そして、必要な場合には、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、問題解決にあたっています。他方、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。

■地下鉄「谷町九丁目駅」から徒歩約10分
■近鉄「大津上本町駅」から徒歩約5分
●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

※再生紙を使用しています。

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。

相談

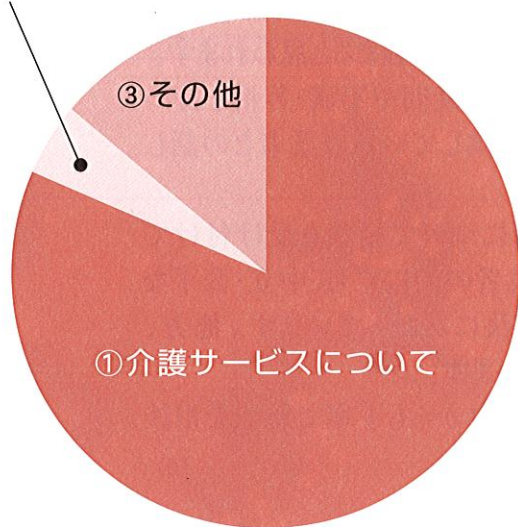
Q 母親が介護老人保健施設のショートステイを利用しましたが、退所時、背中に褥瘡のようなものができていました。施設に事情を問い合わせましたが、納得できる説明がなく誠意の感じられない対応に不満です。

A 当センターから施設に事情を聞きました。施設側は、サービス利用中の処置の遅れや相談者への説明対応に不備があったことを認めました。当センターが間に入り、相談者と施設が話し合いをしました。その場で、施設から「今後は褥瘡等の早期発見に努めるとともに、苦情についても速やかに責任をもって対応できるようにする」との説明と謝罪があり、相談者は納得して話し合いを終えることができました。当事者同士の話し合いがうまくいかないケースでは、当センターが間に入ることもできます。

受付件数

平成24年4月から平成24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	3,565
(ア)介護サービスの内容について	1,234
(イ)サービス利用料等について	411
(ウ)ケアマネジャー・ケアプランについて	729
(エ)介護サービス事業者の対応について(説明不足等)	1,096
(オ)その他の介護サービスについて	95
②介護保険制度について	192
③その他	607
合 計	4,364

※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 地域包括支援センターでは、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、必要に応じて支援しています。

Q どんな相談ができるのですか？

A 窓口や電話などでさまざまなご相談に対応し、必要に応じて訪問もいたします。
(相談は、無料です)

- 介護保険サービスの内容や、利用方法を知りたい。
 - 足、腰が弱らないように介護予防教室に行きたい。
 - 地域の高齢者の集まりに参加したいが、どんな集まりがあるかわからない。
 - 成年後見制度について知りたい。
 - 近所の高齢者が虐待を受けているかもしれない。
 - 同居している親の物忘れがひどくなっている。どうしたらよいのか。
- ☆高齢者虐待や認知症の介護などについては、状態が深刻化する前に、地域包括支援センターへの早期の通報や相談が必要です。

Q どんな人が相談できるのですか？

A 高齢者やその家族をはじめ、地域のさまざまな支援関係者からのご相談に対応しています。

- 高齢者本人
- 高齢者の家族や親族
- 暮らしに関わる人・ところ(近隣住民、町会、民生委員、ネットワーク推進員、医療機関、金融機関、商店、警察・消防署などの行政機関)

Q 地域包括支援センターの相談受付時間は？

A 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時までご相談を受け付けています。

Q 地域包括支援センターはどこにありますか？

A 現在大阪市内には65の地域包括支援センターがあり、それぞれ担当する地域が決まっています。お住まいの地域を担当する地域包括支援センターについては、各区役所保健福祉センターにお尋ねください。