

# 専門相談員 コラム *column*

## 「備え」の大切さ

専門相談員 樽井 康彦

専門相談員として仕事をさせていただいている中で、痛感するのが普段の「備え」の大切さです。それは単にトラブルを避けるための準備という意味ではなく、どのような支援であっても、その「位置づけ」を意識しながら仕事に向かう姿勢のようなものだと考えます。何かトラブルが発生する時、それはたいてい「契約」という制度だけでは簡単に割り切れない「グレーゾーン」で生じており、その時に問われるのは、「支援の目的は何か」というもっとも基本的な部分だと思います。常に支援の目的と実際に用いる手段、そして自身や事業所の役割を整理すること、そして「すべきこと」「すべきではないこと」、「できること」「できないこと」などを整理して、利用者の方にも言葉で伝え、確認しながら支援を進める。言うほどたやすいことではありませんが、このようなことを支援の最初から丁寧に(誠意をもって)行うことで、トラブルを未然に防いだり、二次的な拡大を回避できるのではないのでしょうか。私自身も、決して他人ごとではなく自戒も込めて「備え」の重要性を学ばせていただいています。

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。

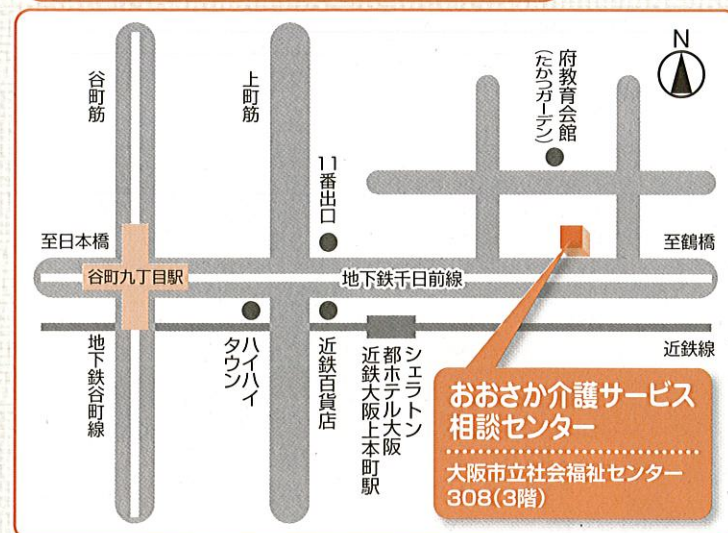
### 名称

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「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」バス停前
- ※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20号

発行  
2013年(平成25年)  
5月23日



介護保険制度は、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。人口の高齢化に伴い、大阪市の高齢者人口(65歳以上人口)は、平成24年12月末で61万7千人、そのうち要介護(要支援)認定者数は13万8千人になっています。今後も要介護(要支援)認定者数の増加が見込まれ、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ましたら、中立・公平な立場で、利用者・事業者の双方から話をお聞きして、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。

介護サービスの質の向上にむけて、これからも丁寧に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** 父親は要介護1で、グループホームに入所しましたが、食事や入浴サービスを十分提供されていません。また、施設の洗面台の器具などを破損した費用を請求されていますが、高齢の父親が破損したと思えず、施設の対応に不信感を持っています。

**A** 施設事業者に事情を聞いたところ、父親の食事や入浴サービスの提供は概ね予定通り行われていたことや、器具等の破損状況について説明がありました。その中で、グループホーム側では、入所して間もない父親の状態の把握及び相談者への説明が不足していたこと、破損状況の記録不備などがみられました。相談者の施設事業者への不信感は強く、当センターが間に入り、三者(当センター専門相談員、相談者、事業者)の話し合いをしました。施設事業者から、「適切に運営してきたと思うが、今後こうした苦情が生じないよう、職員の指導教育に一層努めて改善していきたい」との説明と謝罪がありました。相談者は施設事業者から詳しい説明を聴いて、費用の支払いを認め、話し合いを終えることができました。

## 受付件数

### 平成24年4月から平成25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	6,200
(ア)介護サービスの内容について	2,200
(イ)サービス利用料等について	604
(ウ)ケアマネジャー・ケアプランについて	1,380
(エ)介護サービス事業者の対応について(説明不足等)	1,867
(オ)その他の介護サービスについて	149
②介護保険制度について	337
③その他	1,355
合計	7,892

※相談内容が複数項目の場合は、そのすべてを件数にあげています。

## ひとくちインタビュー

### ～あんしんさぽーと事業～ (日常生活自立支援事業)



**Q** あんしんさぽーと事業はどんな事業ですか？



**A** あんしんさぽーと事業は認知症、知的障がい、精神障がいなどにより判断能力が不十分な方を対象に、地域において自立した生活が送れるよう、契約に基づき福祉サービスの利用援助や日常の金銭管理サービス等を行うものです。窓口は、お住まいの区の社会福祉協議会になります。

**Q** どのような人が利用できるのですか？



**A** 認知症、知的障がい、精神障がいなどにより判断能力が不十分な方で、契約時に利用意思の確認ができ、大阪市内に在住の方が対象となります。

契約内容を理解することができないくらい意思能力が著しく低下している場合は、成年後見制度の利用等に引き継いでいきます。

**Q** 相談員と生活支援員の役割を教えてください。



**A** 相談員は受付から事業の説明、契約締結、サービスの実施、終了に至るまでの様々な手続き等を担い、利用者が地域で安心して暮らしていけるよう支援をします。生活支援員は、支援計画に沿って相談員からの指示を受け、定期的な訪問により金銭管理サービスを提供するとともに、利用者の生活を見守ります。

**Q** 利用料はどれくらいかかるのですか？



**A** 契約までの相談は無料です。契約時に支援計画書を作成し、計画に基づきサービスを行います。

訪問による金銭管理サービスや預貯金通帳・証書等の預かりサービスの利用料は、課税状況により異なります。

	訪問による金銭管理サービス	預かりサービス
市民税課税者	1回800円	年間3,000円 (月250円)
市民税非課税者	1回400円	
生活保護受給者	無料	無料