

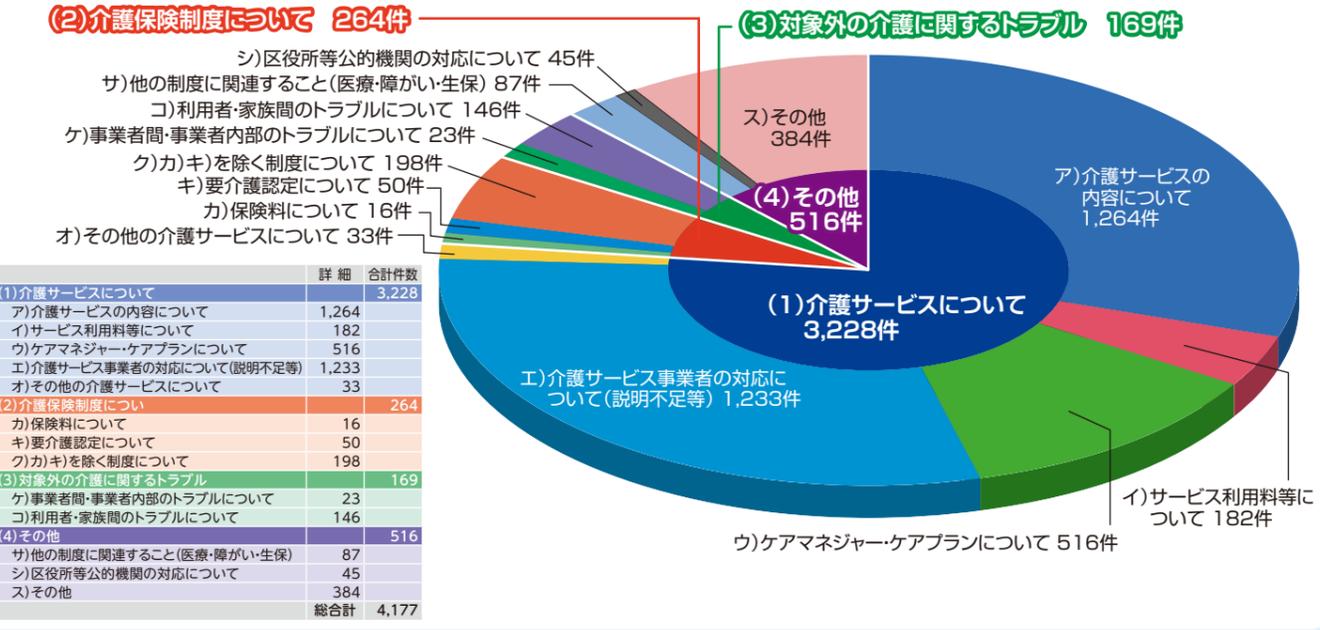
介護保険サービスの利用で、悩んだり、困ったりしていることはありませんか？

介護保険サービス等の利用者・家族と事業者双方の苦情・相談に対し、電話・来所による一般相談のほか、福祉・保健・医療・法律等、各分野の専門相談員によるあっせん、センターの調停委員による調停を行い、迅速に問題の解決を図ります。

- 【相談ができる方】**
- 介護保険サービス等の提供を受けている又は受けようとしている大阪市内の高齢者など(本人またはその家族)
 - 介護保険サービス等を提供している大阪市内の事業者
 - 大阪市内の利用者サービスを提供している大阪市外の事業者



平成30年4月～12月 苦情相談件数 (2,471件) ※相談内容が複数の項目に該当する場合があり合計4,177件



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
 〒543-0021 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)
 TEL. 06-6766-3800・06-6766-3855
 FAX. 06-6766-3822
 ホームページ <http://www.kaigo-osaka.ne.jp/>
 メールでのご相談も受け付けています。

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



おおさか介護サービス 相談センター だより 第31号

発行 2019(平成31)年
3月20日



介護保険サービスの利用に関する 苦情相談窓口として 利用者・家族や事業者の困りごとの解決を図ります

おおさか介護サービス相談センターは、介護保険サービスに係る当事者間の困りごとの相談に応じるために、公正・中立な機関として、介護保険制度が施行された平成12年度に大阪市によって設置され、現在、大阪市社会福祉協議会がその業務を受託し運営しています。

当センターでは、介護保険サービスなどの提供を受けている又は受けようとしている大阪市内の高齢者の方やその家族からのご相談、大阪市民の方へ介護保険のサービスを提供している事業者の方などからのご相談をお受けしています。

当センターには、主任ケアマネジャーや社会福祉士の資格を有する現場経験のある3名の一般相談員が常駐し、電話や来所の相談に対応しています。また、福祉、保健、医療、法律の4分野の専門相談員が20名が所属し、各分野の専門的な助言や当事者間への介入が必要な場合には、利用者及び事業者の同意を得て、専門相談(助言、あっせん)の対応を行っています。

専門相談は、専門相談員2名が担当して、利用者及び事業者からの聞き取りを行い、相談者の主訴を中心に、その課題をどう解決するか、双方と和解への条件をすり合わせていき、合意を目指します。

しかし、物別れの場合や一部合意で終わることもあります。その場合でも相談者の方にはご自分の主張を専門相談員と話し合っ助言を得られたこと、相手方に伝えて説明や回答を得る機会を得られた意義を評価していただいています。

介護保険のサービスで生じた困りごとのご相談について、大阪市を保険者とする大阪市民の利用者・家族や介護保険事業者の方々が利用できますので、お気軽に連絡してください。



※再生紙を使用しています。