

# 専門相談員コラム

## 安心してサービスを利用するためには

専門相談員(福祉) 神部智司

介護保険では、福祉、保健、医療、住宅改修など様々な種類のサービスのなかから、介護支援専門員と相談して、自らの心身の状況や希望に合ったサービスを選択し、利用することができます。安心してサービスを利用するためには、事業者から利用するサービスについての具体的な説明をよく聞き、サービス内容や回数、利用料(支払い方法を含む)などを確認することはもちろん、緊急時の対応や損害賠償、契約内容の変更や解約方法など、疑問に感じることを率直に質問し、納得できるまで聞くことが大切です。

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、相談内容をお聞きし解決にむけてあっせん案を提示します。

### 所在地

大阪市中央区北浜4丁目1番21号  
住友生命淀屋橋ビル4階

### 付近案内図



地下鉄御堂筋線「淀屋橋」駅下車  
京阪電車「淀屋橋」駅西口(改札)より



古紙配合率100%再生紙を使用しています。

### 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

### 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

06-6209-3266

06-6209-3276

### FAX

06-6209-8176

### ホームページ

<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4号

発行  
2005年(平成17年)  
4月24日

介護保険サービスの苦情相談を中立的な立場で解決をはかる機関として設立されて4年半が過ぎました。介護保険制度は市民に浸透し、定着してきていますが、高齢化の一層の進行により、その重要性はますます高まっております。

当相談センターでは、利用者、事業者、双方のお話を充分にお聞きし、中立的な立場で、解決に向かえるよう対応しています。これからも、丁寧で親切な相談を心掛けてまいりますので、安心してご利用ください。



## 概要

- 一般相談員が対応する、「一般相談」のほか、苦情の内容によっては、福祉、保健、医療、法律等、各分野の専門家による、「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

当センターに寄せられた相談事例ならびにその対応について  
サービス別に紹介します。  
今回は通所介護事業者(デイサービス)です。

**Q.** デイサービスの送迎中、車が急ブレーキ。祖母は車内で転倒し足に怪我をしたのに、施設から連絡も謝罪もなく困っています。

**A.** 怪我をされているのに何の連絡も謝罪もないのはおかしいですね。当センターから施設にお話ししましょうか。

**Q.** 夫(75歳)は、理由をつけてデイサービスに行きません。ケアマネジャーにも相談していますが返事もなく困っています。

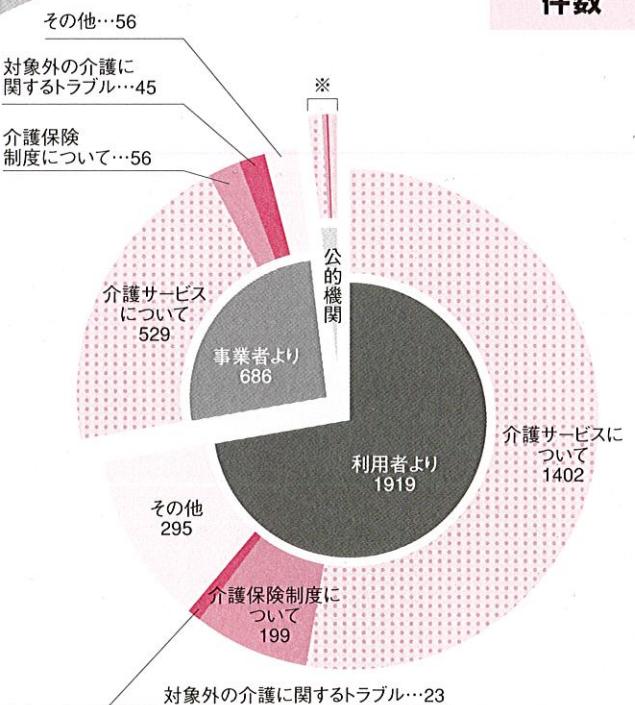
**A.** それはお困りですね。行きたくない理由を確認することが大切ですね。ケアマネジャーとよく相談することが必要です。もしケアマネジャーが相談に応じないということであれば、当センターからお話しすることもできますよ。

## 受付件数

### ●平成16年4月～16年9月 相談者・内容別の割合

※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上げています。

平成16年	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計
件数	506	357	484	362	543	403	2655



### 介護サービスについての内訳

左グラフの利用者・事業者・公的機関の「介護サービスについて」の合計の内訳を表しています。

内 容	件 数
①介護サービスの内容について	761
②サービス利用料等について	134
③ケアマネジャー・ケアプランについて	416
④介護サービス事業者の対応について(説明不足等)	516
⑤その他の介護サービスについて	128
合 計	1955

内 容	件 数
介護サービスについて	24
対象外の介護に関するトラブル	3
介護保険制度について	8
その他	15

# 専門相談事例から

**Q** 今回は専門相談の事例を教えていただけるそうですが？



相談者の母がショートステイ利用中に転倒骨折した事例を紹介します。



**Q** 相談者と事業者、それぞれの主張はどうだったのですか？



**相談者:**認知症(痴呆)のある母が施設内で転倒し、病院へ搬送され骨折していることが分かった。しかし施設側は「事故の状況を誰も見ておらず、直ちに施設に過失があるとはいえない。」といった態度であり、誠意のある対応がされない。



**事業者:**転倒の原因が不明である。骨折による治療費負担を家族さんから求められているが、保険会社と相談し対応します。

**Q** 相談センターではどのような対応をされたのですか？



専門相談を行い、相談者ならびに事業者の主張や説明をよく聞き解決に努めました。利用者の日常の状態把握が不十分な結果、転倒に至った可能性が高いことが判明し、事業者から誠意を込めた説明と謝罪があり、また治療費の支払いもなされたため相談者も納得され解決しました。

