

専門相談員コラム

サービス利用の基にコミュニケーション

専門相談員(保健) 柴田真理子

介護保険制度が実施されて5年半が経過します。介護サービスの事業所が増え、利用者の選択の幅が広がりつつあります。介護保険の主目的は介護の社会化とサービスの選択・契約でした。介護サービスは市場に乗ったとはいえ、利用する側も提供する側も「人」が存在します。品物を購入する場合とは根本的に違います。そこには人と人のコミュニケーションがあってこそ、信頼のおける「介護」が成立するのです。利用者とサービス提供者の良きパートナーシップを如何に築くかが要です。

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。

おおさか介護サービス 相談センター だより

第5号

発行
2005年(平成17年)
10月24日



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0号出口(改札)より
4号出口西へすぐ



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/>

ごあいさつ

介護保険サービスに関する苦情解決機関として設立後、お蔭をもちまして、5周年を迎えることができました。

介護保険制度は市民に浸透・定着し、介護サービス利用者数も大きく伸びてきましたが、それにともなって当センターの相談件数も増えております。

今年、介護保険制度が改正され、17年10月から介護保険施設などの利用料の変更等が行われ、18年4月からは、介護予防の導入など制度が大きく変わります。

また、ますます高齢化に向う社会の中であって、今後、介護保険サービスの利用が増えると思われます。

このような中であって、当センターの課すべき役割は重大かとおもいます。これからも、丁寧で親切な相談、紛争解決を心掛けて対応してまいりますので、ご利用、ご支援のほどよろしくお願いいたします。

おおさか介護サービス相談センター
所長 兵頭 厚子

概要

- 一般相談員が対応する、「一般相談」のほか、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。

受付件数

①5年間の受付件数の推移

介護保険制度が市民に定着し、相談は年々増えてきています。

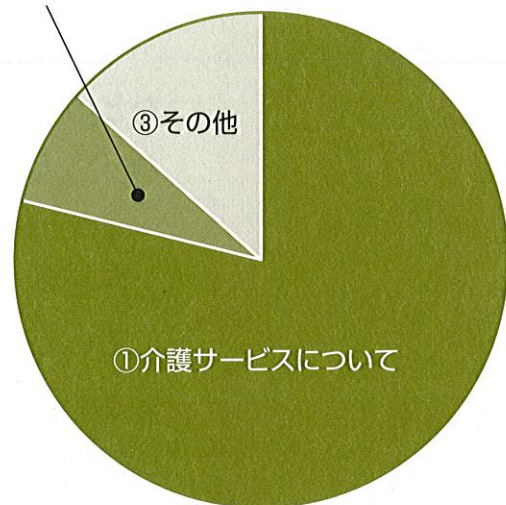
	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
計	549	1771	2573	2830	3139

但し、平成12年度は、平成12年10月24日～平成13年3月31日

②平成16年10月から17年9月までの内容別の受付件数

内 容	件 数
①介護サービスについて	4080
(ア) 介護サービスの内容について	1477
(イ) サービス利用料等について	294
(ウ) ケアマネジャー・ケアプランについて	926
(エ) 介護サービス事業者の対応について(説明不足等)	1135
(オ) その他の介護サービスについて	248
②介護保険制度について	398
③その他	696
合 計	5174

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上げています。

専門相談事例から

特別養護老人ホームに入っている父親への施設の対応について、娘からの苦情相談。第三者に間に入ってもらって施設と話し合いをしたいとの希望を受けて、専門相談を行いました。

相談者の主張

特養に入所している父親。夕食後、施設から「嘔吐してるが食欲もあるし熱がないので、こちらで対応します」という連絡を受けた。翌朝、家族が苦しんでいる本人を発見して救急車を呼んでもらって、そのまま入院したが、腸閉塞でもう少し遅れたら大変なことになるところだった。
父親は言葉がはっきりせず、コミュニケーションをとりにくい。なぜ緊急性を感じ取って病院へ連れて行ってくれなかったのか。



センターの対応

相談者、施設側、専門相談員による話し合いを持ちました。施設側から当日の状況が詳しく説明され、相談者は病院受診が翌朝に持ち越されたことを理解した。また相談者から、施設は家族の言葉を嫌がらずに聴きとめて欲しい、自分から働きかけることが難しい入所者を、より気にかけてケアして欲しいとの要望がなされた。施設側は相談者の言葉を真摯に受け止め、入所者への対応の改善を検討していくことを約束した。



相談者には感情面で納得できない部分も残ったが、お互いの理解が深まり歩み寄りが見られ、専門相談は終了しました。

(プライバシー保護のため、個人が特定されぬよう一部内容を変更しています)