

専門相談員コラム

サービス事業者の質の向上にむけて

専門相談員(福祉) 橋本卓也

介護保険では、利用者の苦情に対しサービス事業者は対応する義務があります。日々のサービス内容や事業者の対応に不満・不信があれば遠慮せずに申し出ることが大切です。利用者の皆さんは、契約制度に基づいて介護サービスを使う「消費者」として苦情を申し出る権利があります。苦情を申し出ること、利用者の権利を護るだけでなくサービス事業者の質の向上やサービス内容の改善につながることもなります。

また、大きなトラブルに至らないためにも契約時、苦情にしっかり対応してくれる事業者を選ぶことも大切です。

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0号出口(改札)より
4号出口西へすぐ
※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

06-6209-3266
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7号

発行
2006年(平成18年)
10月24日



介護予防の充実などをはかるため介護保険制度が改正されて半年が経過しましたが、新しい介護保険サービスに対する不安や問い合わせが寄せられています。この新たな制度の定着には、いましばらく時間がかかりそうです。

このような中であって、当センターは、介護サービスにかかわる苦情・相談等について、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」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

知っておこう

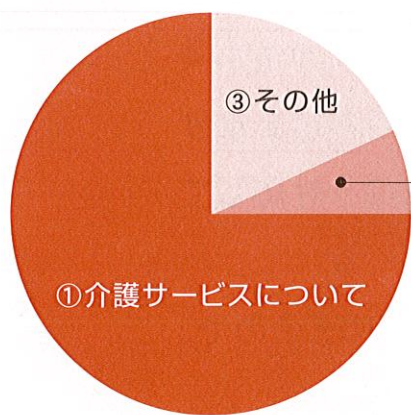
平成18年4月から、介護予防サービスが始まりました。この予防サービスは、新たに要支援1、要支援2と認定された方が対象です。

また介護予防サービスを受けるためのケアプラン(介護予防支援)は、各区に設置された地域包括支援センターが作成することになっています。

このため、お住まいの区の地域包括支援センターと介護予防支援にかかる契約をしていただき、併せて必要な介護予防サービスについてよく相談していただくことが重要です。

受付件数

平成18年4月から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	2213
(ア)介護サービスの内容について	1040
(イ)サービス利用料等について	86
(ウ)ケアマネジャー・ケアプランについて	417
(エ)介護サービス事業者の対応について(説明不足等)	614
(オ)その他の介護サービスについて	56
②介護保険制度について	200
③その他	524
合 計	2937

※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。

ひとくちインタビュー



大阪府介護サービス情報公表センター(〒540-0012大阪市中央区谷町5丁目4-13 大阪府谷町福祉センター内 TEL06-6766-1311)におじゃましました。

Q どんな事をなさっているのですか？



A 大阪府の指定を受け、介護サービスを行っている事業者および施設から介護サービス情報の報告を受け、インターネットを利用した公表をおこなっています。

Q 公表の内容は？



A 「基本情報」と「調査情報」です。基本情報は職員体制、利用料金等の事実情報であり、事業所からの報告をそのまま公表しています。調査情報は介護サービスに関するマニュアルの有無、サービス提供内容の記録管理の有無などで、大阪府の指定を受けた調査機関が調査を行い確認した後、公表しています。

Q 公表は始まったばかりと聞いておられますか？



A 平成18年4月1日の介護保険法の改正による新たな制度です。平成18年度は、訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、通所介護、特定施設入居者生活介護、福祉用具貸与、居宅介護支援、介護老人福祉施設、介護老人保健施設を計画的に順次公表します。

■ インタビュー者の感想 ■

利用者が、公表情報を参考に、自分に合った事業者を選ぶことができるようになり、大変便利になりますね。公表センターのホームページを積極的にご覧下さい。

ホームページ <http://www.osaka-kaigohoken-kohyou.jp>