

専門相談員コラム

他人任せにしない介護を

専門相談員 田原由喜子

介護保険の根幹をなすものに「自己決定」(利用者による選択)があります。事業者と契約を交わしたとき、契約書にきちんと目を通していますか。細かい字が並んでいてなかなか難しいですね。契約内容で不明点・疑問点があれば、納得いくまでケアマネジャーに尋ねるようにしましょう。

介護保険のトラブルで専門相談を受けた場合、利用者が契約内容を十分認識していないことがあります。ケアマネジャーに『すべてお任せ』ではなく、あくまでも自分で選択した適切なサービスを利用しましょう。

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8号

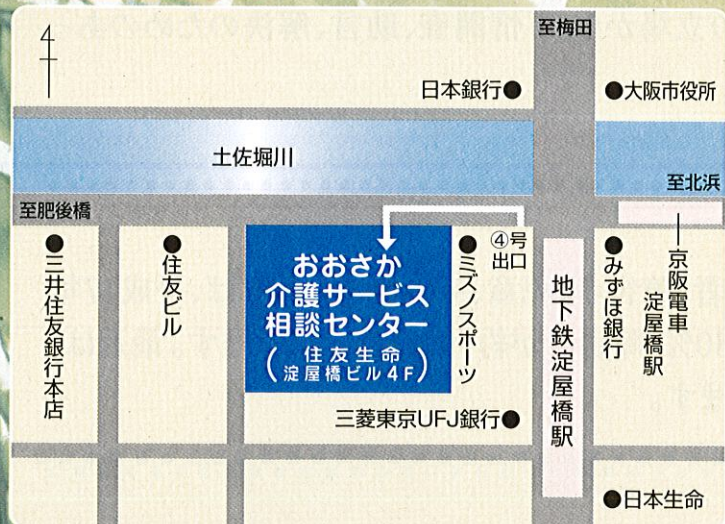
発行
2007年(平成19年)
4月24日



所在地

大阪府中央区北浜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/>

介護予防の充実、地域に密着したサービスの創設などをはかるため平成18年4月に新しい介護保険制度がスタートし、1年が経過いたしました。新しい介護保険サービスに対する不安や問い合わせには、落ち着きを感じられるようになりました。

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あたっています。

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

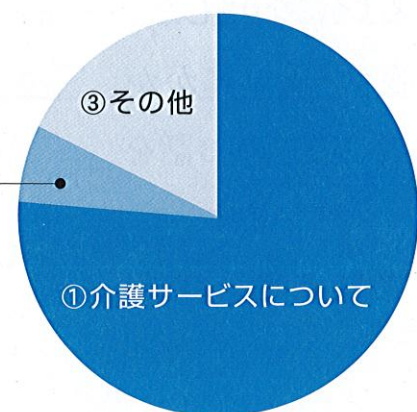
当センターに寄せられた相談事例ならびにその対応についてサービス別に紹介します。
今回は短期入所生活介護(ショートステイ)です。

- Q.** ショートステイから帰ってきたら、母の顔に青あざができていた。何があったか知りたいけれど、事業者尋ねていいでしょうか。
- A.** 疑問に思うことは何でも聞いてください。事業者とは話し合いの場を持つことが大事だと思います。納得がいかない場合は、当センターが中立の立場で入ることもできます。
- Q.** 父がショートステイの時に持って行った下着やタオルなどの一部が、返ってこなくて困っています。洗濯で他の利用者さんの物と混ざってしまったのでしょうか。
- A.** 事業者にもう一度、確認してもらう必要があります。もし、言いにくい場合は、当センターから問い合わせをすることができます。

受付件数

平成18年4月から平成19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

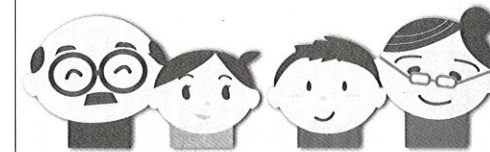


内 容	件数
① 介護サービスについて	4294
(ア) 介護サービスの内容について	1814
(イ) サービス利用料等について	184
(ウ) ケアマネジャー・ケアプランについて	910
(エ) 介護サービス事業者の対応について(説明不足等)	1275
(オ) その他の介護サービスについて	111
② 介護保険制度について	354
③ その他	980
合 計	5628

※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

福祉サービスの苦情解決へのおてつだいをします。



大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会「福祉サービス苦情解決委員会」
(〒542-0012 大阪市中央区谷町7丁目4番15号 大阪府社会福祉会館2階 TEL06-6191-3130)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 子ども、障害者、高齢者などを対象として福祉サービスの苦情について、助言、相談、事情調査、あっせんなどをして、苦情の解決をはかることを主な事業としています。

Q 苦情相談はどんな手順でされているのですか？



A 福祉サービスの利用者が、不満や悩み、疑問に思うことがある場合には、まず事業者相談していただきます。事業者は、利用者の苦情を適切に解決しなければなりません。それでも解決しなかった場合や、事業者へ直接言い出しにくいときは、「委員会」が相談にのります。

委員会では、まず事務局の相談員3名が、来所、電話等による相談に応じますが、内容によっては、委員会の医師、弁護士、社会福祉士、精神保健福祉士、大学教授などの委員が専門の立場から、事情調査、助言、解決のためのあっせんを行います。

Q 利用状況はどうですか？



A 苦情の内容を、高齢者、障害者、児童、その他に分ければ、平成17年度では、高齢者が約30%、障害者が約50%となっております。最近、障害者の相談が増えてきています。

■ インタビュー者の感想 ■

福祉サービス苦情解決委員会は、当相談センターの事業とよく似ており大変親近感を覚えました。運営適正化委員会の詳しい内容については、次のホームページをご覧ください。

ホームページ <http://www.osakafusyakyo.or.jp>