

介護保険サービスについての相談は「おおさか介護サービス相談センター」に!

平成12(2000)年に発足した介護保険は、年々サービス利用者が増加し、制度の改正も行われていますが、介護保険サービスの利用について、中立的な立場から苦情を聞いたり、アドバイスをしたりするセンターがあるのはご存知でしょうか? 今回はこうした相談業務を行っている「おおさか介護サービス相談センター」について紹介します。

(社福)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

☎06-6766-3800・FAX06-6766-3822

●相談日時 午前9時～午後5時
(土・日・祝、年末年始(12月29日～1月3日)を除く)

●ホームページ <http://www.kaigo-osaka.ne.jp/>

●所在地
〒543-0021 大阪市天王寺区東高津町12-10
大阪市立社会福祉センター308

「おおさか介護サービス相談センター」とは?

介護保険が始まった際、利用者・事業者ともに新しい制度に戸惑う恐れがあるのではないかと懸念がありました。そこで両者からの相談や苦情を受けるセンターが必要だということで、介護保険サービスに特化した相談窓口として平

成12(2000)年10月に大阪市により設立されました。市区町村単位で介護保険の相談を受ける第三者機関による窓口の設置は全国で初めての試みでした。現在(社福)大阪市社会福祉協議会により業務が運営されています。

具体的な相談の流れは?

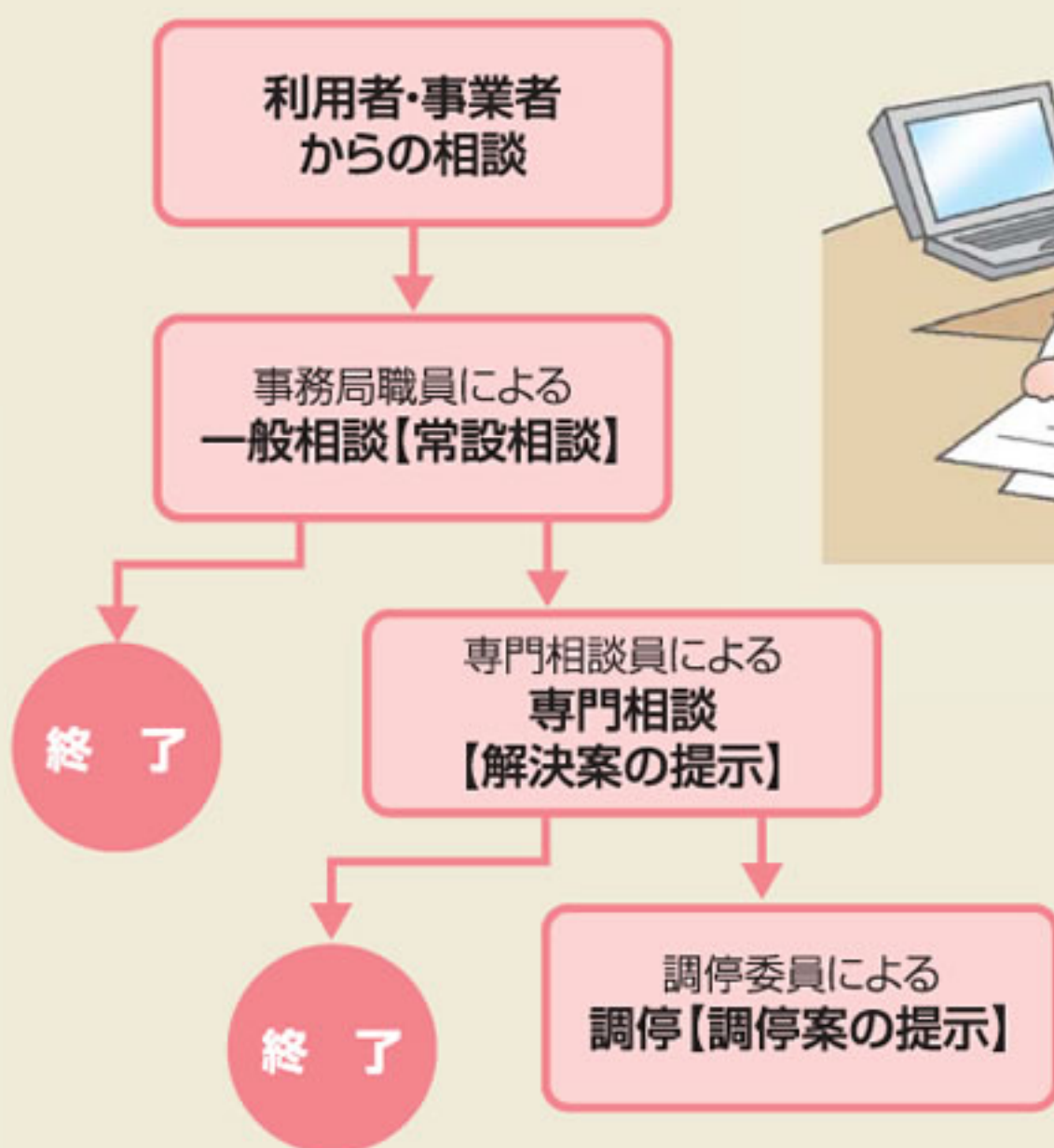
相談はすべて無料で行っています。利用者

もしくはその家族、事業者から電話・来所等で相談を受けると、相手先に連絡をとり、事実確認等を行います。また、内容によっては福祉、保健、医療、法律等、各分野の専門相談員による解決案の提示、センターの調停委員による調停案の提示も行い、迅速に問題の解決を図ります。匿名での相談も受け付けています。

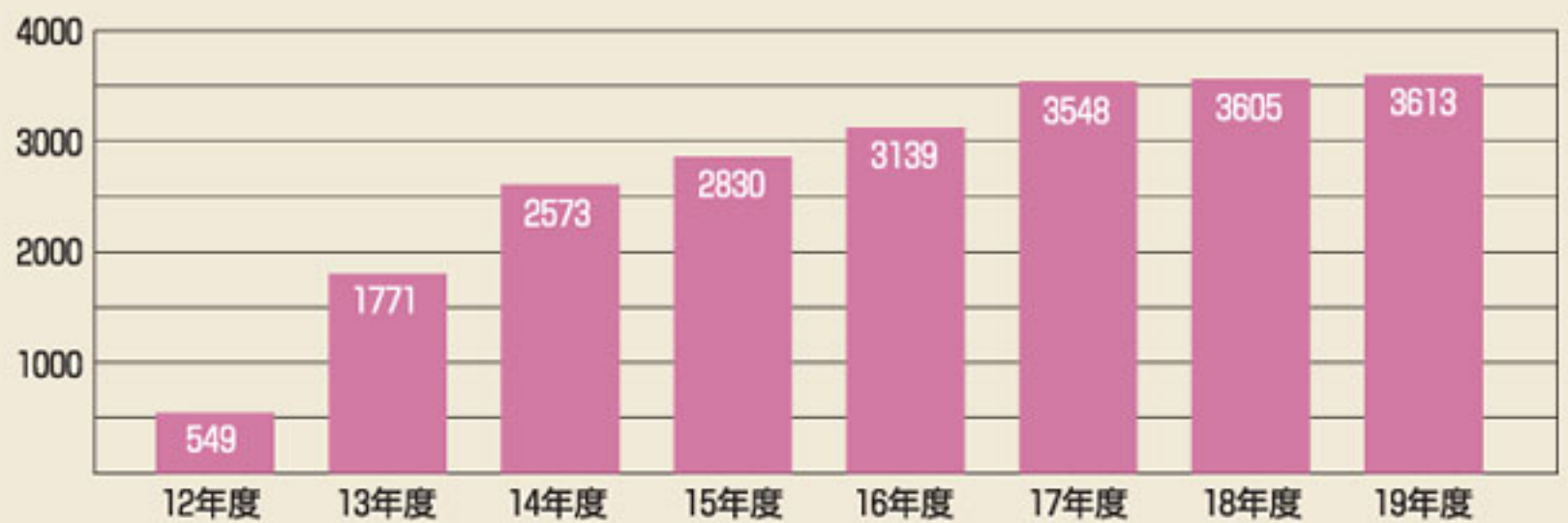
〈相談ができる方〉

- 介護保険サービス等の提供を受けている大阪市内の利用者(本人またはその家族)
- 介護保険等のサービスを提供している大阪市内の事業者
- 大阪市内の利用者にサービスを提供している大阪市の事業者

■ 相談の流れ ■



8年間の 受付件数の推移

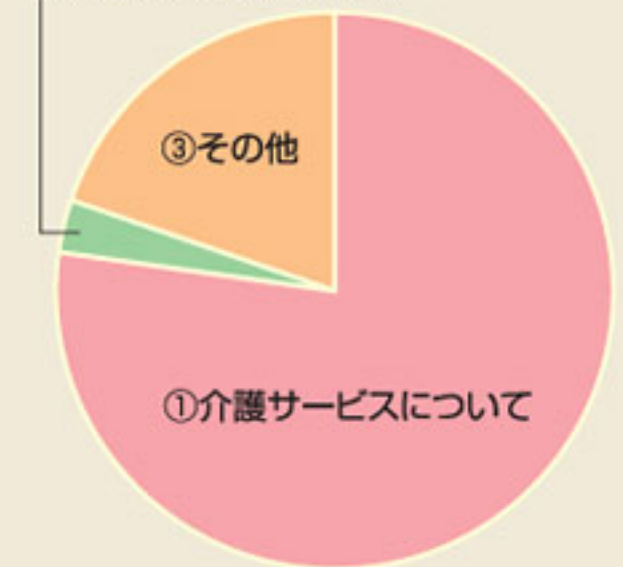


※平成12(2000)年度は、平成12(2000)年10月24日～平成13(2001)年3月31日までの件数

平成19年4月から 平成20年3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	5169
(ア)介護サービスの内容について	1799
(イ)サービス利用料等について	318
(ウ)ケアマネジャーケアプランについて	1078
(エ)介護サービス事業者の対応について(説明不足等)	1855
(オ)その他の介護サービスについて	119
②介護保険制度について	202
③その他	1307
合計	6678

②介護保険制度について



※相談内容が複数項目にあてはまる場合は、その該当項目すべてを件数に上げています。

よくある相談

父親が施設でケガをしました。 なにかあったのでしょうか？

父親がある介護老人保健施設に入所して1カ月が経ちました。面会に行くと肘や膝にアザのようなものがあり、本人も腰が痛いと言ってきました。ところがケガの内容を詳しく聞いても、本人による不注意なのかどうかよくわからないのが正直な感想です。施設の人に説明していただいても、なかなか詳細までつかめず心配です。

家族が心配されるのは当然だと思います。施設の方にケガに至った状況をもういちど詳しく説明してもらうためにきちんとした話し合いの場を持つてはどうでしょうか。それでも納得できない場合は、家族として介護記録の開示を施設に要求することもできるので、今後のためにもケガの原因をはっきりと確かめておくのが大切でしょう。センターにご相談いただければ、施設との話し合いを仲介することもできます。

ケアマネジャーが頻繁に変わります 大丈夫でしょうか？

先月、ずっとお世話してもらっていた担当のケアマネジャーが辞めてしまい、代わりの方がこられたのですが、今度は1カ月も経たないうちに辞められて、また次のケアマネジャーが担当になりました。こう次々と担当のケアマネジャーが代わるようでは、きちんとしたサービスが受けられるのか心配です。

引継ぎさえしっかりできていれば、ケアマネジャーが交替してもサービスの利用に問題はないと思います。それでもサービスの質を落とさないように、利用者として事業所の管理者にしっかりと申し入れはしておいたほうがいいかもしれません。もし、何の説明もなくサービス内容を変更するなど納得できない事態になった時は、解約を含めて対応する必要がありますのでご相談ください。

利用者の「物盗られ妄想」に困っています。 対処法はありませんか？

ヘルパーとして認知症の利用者と関わっているのですが、金銭を盗まれた、貴金属や思い出の品物を持って帰ったなど「物盗られ妄想」がひどくて困っています。特に私が利用者の自宅の鍵を盗んだと思ひ込み、自由に出入りしているとも思われています。何か手立てはないでしょうか？

通常は利用者、事業者、専門相談員の三者で話し合いを持ちますが、物盗られのケースは、お互いの主張が真っ向から対立するため、解決することが難しいです。まずは利用者の話をよく聞き、気持ちの落ち着きを取り戻してもらうのが重要でしょう。また認知症に対する理解を深めるとともに、家族や地域との連携を強めていくことも必要となります。