

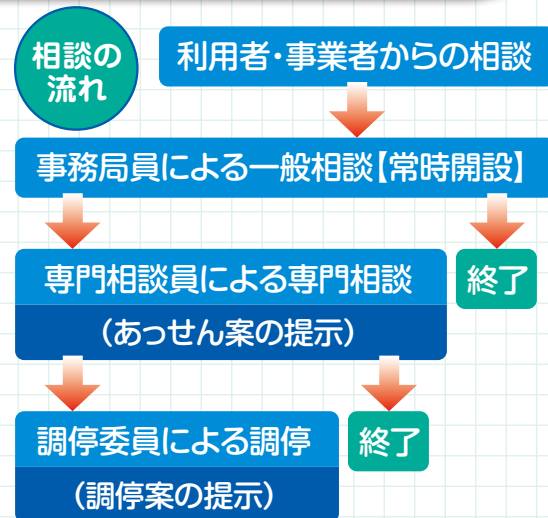


## 介護保険サービスの利用で、悩んだり、 困ったりしているトラブルはありませんか？

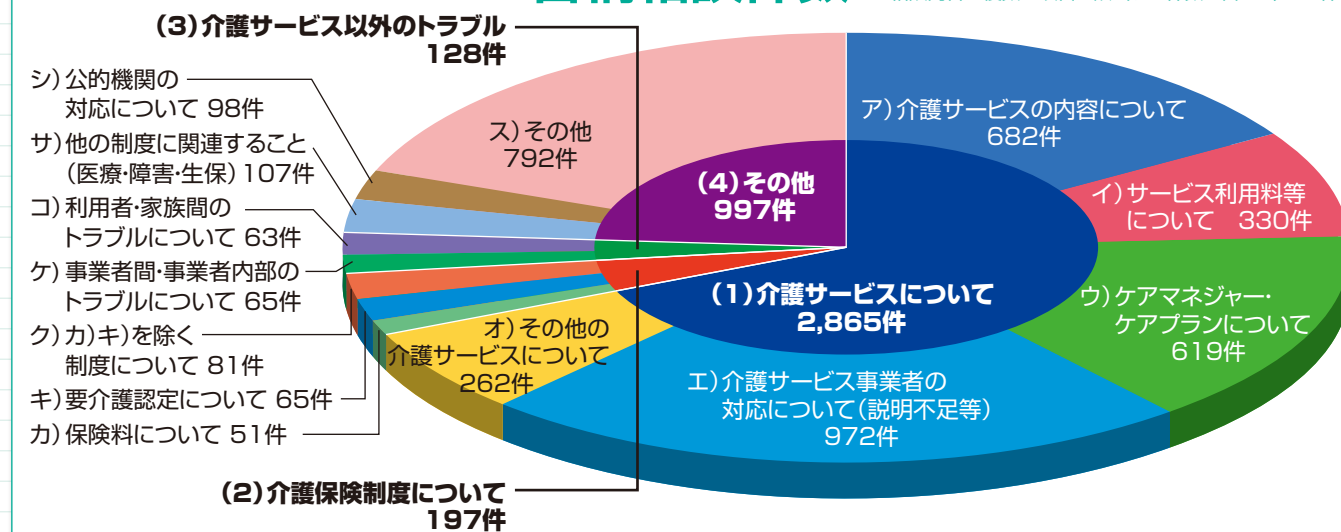
介護保険給付サービス等の利用者・家族と事業者双方の苦情・相談に対し、電話・来所による一般相談の他、福祉・保健・医療・法律等、各分野の専門相談員によるあっせん、センターの調停委員による調停をおこない、迅速に問題の解決を図ります。

### 【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（本人またはそのご家族）
- 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



### 平成27年4月～平成28年3月 苦情相談件数 (2,400件) ※相談内容が複数の項目に該当する件数を含み4,187件



## 社会福祉法人 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

〒543-0021 大阪市天王寺区東高津町12番10号  
(大阪市立社会福祉センター 308)

TEL.06-6766-3800・06-6766-3855

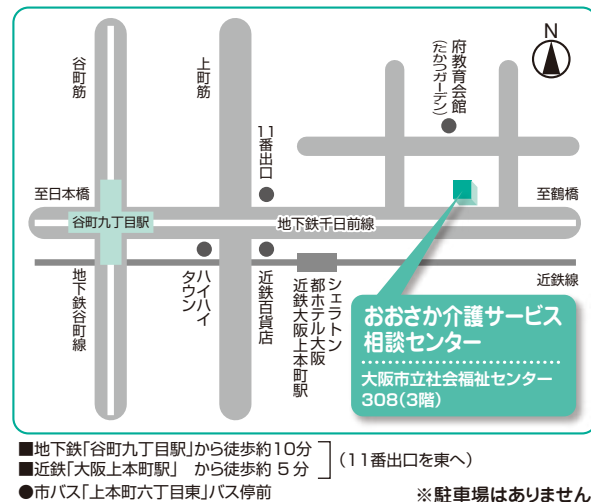
FAX.06-6766-3822

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

メールでのご相談も受け付けています。

**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



# おおさか介護サービス 相談センター だより

第26号  
発行  
2016年(平成28年)  
9月15日



## 利用者・家族と 介護保険サービス事業者に生じた困りごとを 双方の円満な和解へとつなげる役割を担います

おおさか介護サービス相談センターには、社会福祉士・主任ケアマネの資格を有する3人の一般相談員が常駐し、電話や来所の相談に対応しています。また、福祉、医療、保健、法律の4分野について、21名の専門相談員が所属し、当事者間への介入が必要な場面では、専門相談(助言、あっせん)の対応をしています。

介護保険サービスで生じた苦情をとまなう当事者間の困りごとに対処するために、公正・中立な機関として、介護保険制度が施行された平成12年度に大阪市によって設置されました。現在、大阪市社会福祉協議会がその業務を受託し運営しています。

相談件数は、平成26年度が2,768件(専門相談15ケース)、平成27年度が2,400件(専門相談11ケース)となっています。

専門相談では、「デイサービス利用中の事故

で、事故発生後に適切な対応ができていなかった」「不適切な介護サービス費用の請求」「施設入所直後に亡くなったが、経過説明に納得できなかった」等を利用者・家族と介護サービス事業所から受けました。これらに専門相談員2名が担当して、それぞれのケースで当事者双方と複数回の話し合いの場を持ち、相談者の主訴を中心に、その課題をどう解決するか双方と和解への条件をすり合わせていき、合意を目指しています。結果的には、物別れの場合や一部合意で終わることもあります。その場合でも、相談者の方にはご自分の主張を専門相談員と話し合え助言を得られたこと、相手方に伝えて説明や回答を得る機会を得られた意義を評価していただいております。

介護保険におけるサービスで生じた困りごとについて、大阪市民の利用者・家族や事業者が利用できますので、お気軽にご相談ください。

