

# 介護サービスなどの相談があるときは…

杵藤地区介護保険事務所

ひとりで悩んでいませんか？  
介護サービス、保険料、認定結果などに関する悩み・質問・相談ごとがある場合は、お気軽にご相談ください。

## Q 介護サービスを利用する上で、困っていること、苦情・トラブルがあるときは

まず、サービス事業者や介護保険施設・居宅介護支援事業者のケアマネージャーなどにご相談ください。改善が見られない場合や対応に不満がある場合は、お住まいの介護保険担当窓口や介護保険事務所にご相談ください。

解決するのが難しい場合や、とくに利用者が希望する場合は、都道府県ごとに設置されている「国保連合会」に苦情の申し立てをすることができます。

## Q 介護保険料についての相談は 介護認定結果に納得いかないときは

お住まいの介護保険担当窓口や介護保険事務所にお尋ねください。

介護保険料や介護認定結果について、どうしても納得がいけない場合は、県に設置されている「介護保険審査会」に不服申し立てをすることもできます。

## Q 高齢者の虐待や介護・健康などさまざまな相談は

市町に設置されている地域包括支援センターにご相談ください。社会福祉士・保健師・ケアマネージャーが中心となって高齢者の総合的な支援を行います。

## 介護相談員とは

介護保険相談員は介護保険施設やグループホーム利用者の相談役です。

杵藤地区では、現在12名の介護相談員が活動されています。介護相談員として必要な研修等を受け、現場に即した技術を習得された方々です。

施設などを訪問して、利用者の疑問や不満、不安を聞き、サービス提供事業者や行政との橋渡しをしながら、問題の改善や介護サービスの質の向上を図ることを目的として活動しています。

## 事実確認を見極め

介護保険相談員は、まず利用者からの苦情や不満等をよく聞いたのち、事実確認をみきわめます。

「単なる行き違いや情報不足に基づくのか」「個人の好き嫌いによる要望なのか」「介護の質に関わるものなのか」「虐待・詐欺などにか

あたるのか」などの事実確認をした後、本人に助言をすることもあれば、施設・事業者側と意見交換を重ね、問題点の指摘、解決法の提案をしたり、行政機関に報告したりするなど、適切な対応策をとることになります。

時には、信頼できる話し相手を得ることで、相談者が安心感を取り戻せることがあります。

### ■問合せ先

杵藤地区広域市町村圏組合 介護保険事務所

電話 0954 (69) 8222

武雄市くらし部健康課たっしゅか係

電話 (23) 9135

介護保険事務所のホームページ

<http://www.kitou-web.jp/kaigo/>