

相談窓口・お問い合わせ

その他の介護保険に関する相談窓口

～施設を利用されている方の気軽な相談相手として～

介護サービス相談員派遣事業

介護サービス相談員派遣事業は、介護サービス相談員が介護保険施設等を訪問し、利用者の気軽な相談相手としてお話を伺い、利用者と事業者の橋渡し役としてサービスが向上するよう事業者に働きかけることを目的としています。

介護サービス相談員の業務

- ・利用者の話を聴き、相談に応じること
- ・施設の行事等に利用者と一緒に参加すること
- ・事業所の管理者や職員と意見交換すること
- ・必要に応じてサービスの改善を働きかけること
- ・サービス提供の現状把握に努めること

介護サービス相談員は、活動上知り得た秘密を誰にも漏らしません。これは、その職を退いたあとも同様です。



《令和6年度介護サービス相談員受入事業所》

介護サービス相談員派遣事業の趣旨に賛同し、介護サービス相談員を受け入れている事業所は以下のとおりです。

介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）

- 特別養護老人ホームみちみち ●クローバーホーム

介護老人保健施設（老人保健施設）

- 介護老人保健施設 葵の園・越谷

特定施設入居者生活介護

- アミカの郷越谷 ●SOMPO ケアラヴィーレ越谷

認知症対応型共同生活介護（グループホーム）

- 愛の家グループホーム越谷 ●ゆとり庵北越谷グループホーム

サービス付き高齢者向け住宅

- エクラシア越谷神明 ●ゆとり庵北越谷ナーシングホーム

お問い合わせ 介護保険課 計画担当 TEL.048-963-9305

福祉保健サービスに関する苦情の受け付け

越谷市福祉保健オンブズパーソン制度

●オンブズパーソンとは？

オンブズパーソンは「権限を与えられた代理人」という意味です。福祉保健オンブズパーソンは、福祉保健サービスに関する苦情を公正・中立な立場で調査・判断し、迅速に問題の解決を図ります。

●福祉保健サービスとは？

高齢者や児童、障がい者等に対する福祉サービスの提供、補助金や手当て・救済物資の給付、施設入所の措置等をいいます。ただし、医療行為は除きます。



●申立ての対象にならない苦情とは？

- × 裁判で係争中のものや既に判決等のあったもの
- × 行政不服審査法により審査請求をしているもの及び既に確定しているもの
- × この制度で既に苦情の処理が終わっているもの
- × 施設建設等の要望、本人のサービス適用に結び付かない制度の改善等の要望
- × 苦情の原因となる事実のあった日の翌日から起算して1年以上経過したもの

苦情解決の流れ

- ①苦情申立書をオンブズパーソン事務局（福祉総務課）へ提出してください。その後、オンブズパーソンが面談します。
- ②面談により調査が必要と認めた苦情を調査します。
- ③調査結果を申立受付から45日以内に通知します。
- ④調査の結果、必要に応じて意見表明・是正勧告・制度改善の提言を行います。
- ⑤事業者に係る是正勧告等については、市の機関から要請します。
- ⑥事業者は、是正要請を受けてから45日以内に市の機関へ是正措置を報告します。
- ⑦市の機関は、意見、勧告については是正勧告を受けてから60日以内、提言については90日以内に是正措置を報告します。
- ⑧オンブズパーソンは、市の機関から受けた是正結果の報告を申立人に通知します。
- ⑨市長は、1年間の運営状況についてオンブズパーソンから報告を受け、個人情報の保護に十分配慮して公表します。

お問い合わせ 福祉総務課 TEL.048-963-9320