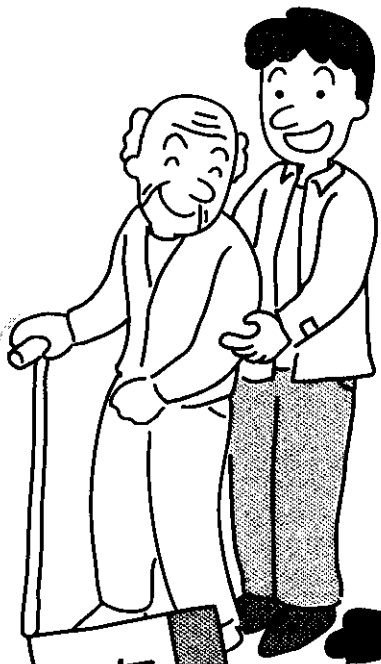


介護サービスについて

よくわからないとき

苦情があるとき

困っているとき



在宅介護相談薬局  
(社)青森県薬剤師会

そんなときのための



# 介護保険 お助けブック

(社)青森県薬剤師会

ご存じですか？

# 在宅介護相談薬局

在宅介護相談薬局とは、  
介護保険の申請方法や、今受けている介護サービス  
についてわからないことや困っていることなど、  
相談できる薬剤師のいる薬局のことです。  
また介護サービスの苦情やどこに相談すればいいのかわからない事など、市町村の相談窓口等をご紹介します。  
相談は無料です。相談者のプライバシーにも配慮し秘密は厳守いたします。さまざまな苦情の橋渡し役になります。  
お気軽に声をお掛けください。

苦情がある時

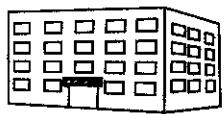
困っているとき

在宅介護支援センターへの紹介

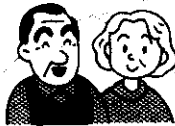


# 介護保険と福祉サービスの苦情・相談解決の流れ

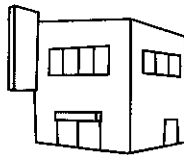
福祉サービス事業者



**社会福祉事業**  
(保育所・障害者施設など)



**社会福祉事業**  
(特別養護老人ホーム・軽度生活援助・ミニデイサービスなど)



**介護保険事業**  
(老人保健施設・療養型病床群・訪問介護・通所介護・通所リハビリ・訪問リハビリ・訪問介護・居宅療養管理指導など)

介護サービス利用者

苦情申出

苦情申出

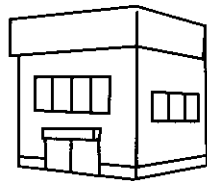
苦情申出

苦情申出

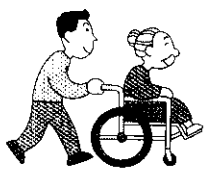
福祉サービス事業者

サービス事業者  
※さまざまなサービスの提供機関

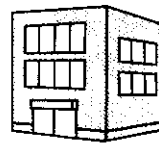
居宅介護支援事業者  
※ケアマネージャーのいるサービス調整機関



解決しない場合



解決しない場合



**福祉サービス相談センター**  
(青森県運営適正化委員会)  
(苦情解決部会)

〒030-0822  
青森市中央3-20-30 (県民福祉プラザ)  
TEL 017-731-3039  
FAX 017-731-3098  
E-MAIL / kuzyou@themis.ocn.ne.jp

**市町村介護保険課**  
(相談窓口一覧は10ページ)

介護保険に関する苦情の紹介

市町村で処理困難な場合

青森県

※悪質な業者に対して、都道府県は指定取り消しの権限を持つ。

**国保連合会**

(青森県国民健康保険団体連合会)

- 介護保険係
- 苦情処理委員会

〒030-0801 青森市新町2-4-1  
TEL 017-723-1336  
FAX 017-723-1088

# 介護相談診断

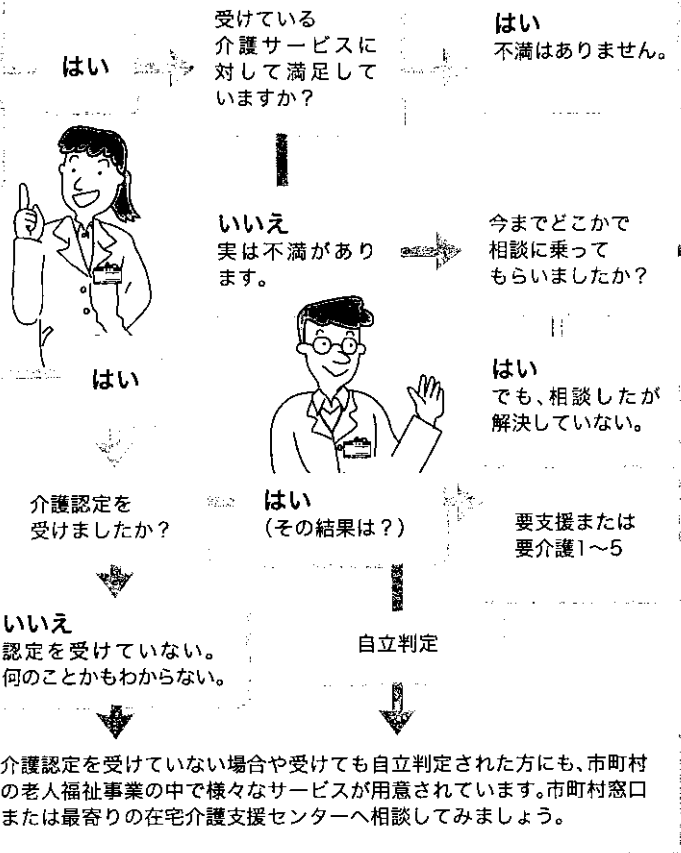
## スタート

自分または家族が介護サービスを受けている。

いいえ

実は介護のことで困っていることがあり、助けて欲しい。

いいえ



いいえ  
認定を受けていない。  
何のこともわからない。

介護認定を受けていない場合や受けても自立判定された方にも、市町村の老人福祉事業の中で様々なサービスが用意されています。市町村窓口または最寄りの在宅介護支援センターへ相談してみましょう。

はい  
受けている  
介護サービスに  
対して満足して  
いますか？



いいえ  
実は不満があり  
ます。



はい  
不満はありません。

はい  
今までどこかで  
相談に乗って  
もらいましたか？

はい  
でも、相談したが  
解決していない。

はい  
要支援または  
要介護1~5

自立判定

「介護認定」の申請は、介護が必要となり、サービスを利用したい場合に行います。

はい  
他に何か生活上でお困りのこと  
はございませんか？  
(例)薬の管理、尿パッドやオムツ  
類の使用法、ポータブルトイレ、  
住宅内の段差解消や手すりの希  
望、入浴に関する事などなど。

いいえ  
相談先がわからない  
ので、紹介して欲しい。

介護支援専門員(ケアマネジ  
ャー)に相談しましょう。  
もし決まった方がいない場合、  
もよりの居宅介護支援事業所  
か在宅介護支援センターに相  
談しましょう。

連絡および相談は  
ご自分でできますか？  
また、連絡先はおわかり  
ですか？

はい  
実はある。

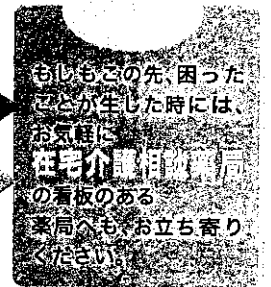
いいえ  
特に困ったことは  
ない。

前ページの「苦情解  
決の流れ」にお示し  
しているように、相談  
先は一カ所ではあり  
ません。  
決してあきらめては  
いけません。(矢印の  
質問へ進みましょう。)

はい大丈夫。  
自分でやります。

いいえわかりません。  
ちょっと助けていただき  
たいです。

かかりつけの医療機関、  
介護支援専門員  
(ケアマネージャー)、  
そして  
在宅介護相談薬局  
などへ相談してみま  
しょう。

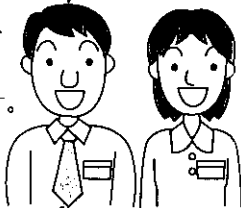


在宅介護相談薬局へ。  
薬局一覧を参考して下さい。

## 用語解説

介護支援専門員(ケアマネージャー)は、介護の知識を幅広く持った専門家で、介護サービスの利用にあたって、次のような役割を担っています。

- ◆介護を必要とする方や家族の相談に応じたり、アドバイスをします。
- ◆利用者が自立した生活を営めるよう希望をきき、介護サービス計画を作成します。
- ◆サービス事業者への連絡や手配などを行います。
- ◆介護認定の申請や更新の手続きを代行します。
- ◆施設入所を希望する人に適切な施設を選びます。



## 用語解説

青森県の指定を受けた、介護支援専門員(ケアマネージャー)がいる機関です。要介護認定申請の代行や、介護サービス計画の作成を依頼するときの窓口となり、介護サービス事業者との連絡・調整を、行っています。

