

おおさか介護サービス相談センターの利用状況と事業所における苦情の現況に関するアンケート結果について



おおさか介護サービス相談センターでは、大阪市内の介護保険事業者が参加される大阪市福祉局主催の介護事業者等集団指導に際してアンケートを実施しました。任意にて協力いただいた事業所のアンケート結果を通じて、当相談センターへの要望や意見と、介護保険サービス事業所現場で生じた苦情に関する内容をまとめました。

✓ アンケート協力のあった事業所種別について

4日間の集団指導時に参加された事業所管理者約6,300人から、3,556件（事業種別3,966件）の協力を得ました。



✓ おおさか介護サービス相談センターの認知について

アンケートの結果から、センターについて、「役割を理解している」27.1%（965件）。「名称のみ知っている」39.9%（1,420件）。「知らなかった」31.5%（1,120件）と、3割の事業者がセンターを知る機会がなかったことが分かりました。今回、センター説明パンフを同時配布しましたので、この機会に役割理解への一助を得たことになりませんが、今後のセンター広報では、この結果から、より広く伝えられるよう工夫をし進めていきます。

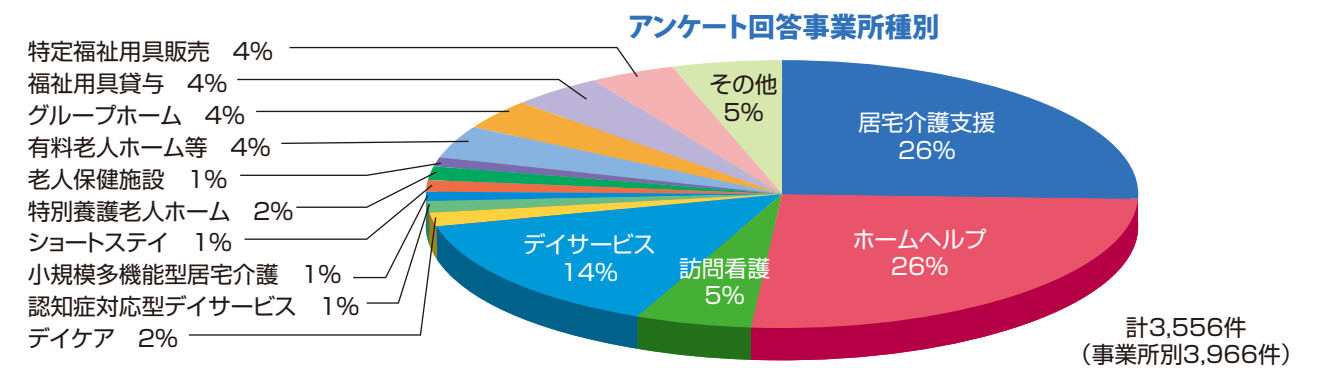
✓ おおさか介護サービス相談センターの事業所による利用評価と要望・意見

「相談したことがある」「センターの調整やあっせんがあった」と回答があった300件のセンター利用経験のある事業所から、「問題解決の役に立った」33.7%（101件）、「参考になった」52.3%（157件）、「期待した助言や成果を得られなかった」11.0%（33件）との評価を得ました。

また、センターの活動への自由記述の記載から、要望やご意見では「おおさか介護保険相談センターの存在は知っているが、これまで相談していない。具体的にどのような相談窓口なのか知らない人が多いと思う」「地域包括支援センターへの相談との違いがわからない」「利用の仕方がわかりにくい。もう少し広報に力を入れて、身近な相談機関になってほしい」「介護サービスの提供者にとっても、相談したいときに頼りにできる機関があることは、対応の難しい利用者さん支援にもなる」「苦情、事故が発生するたびに職場内討議をしているが、対応策への助言がほしい」等をいただいております。

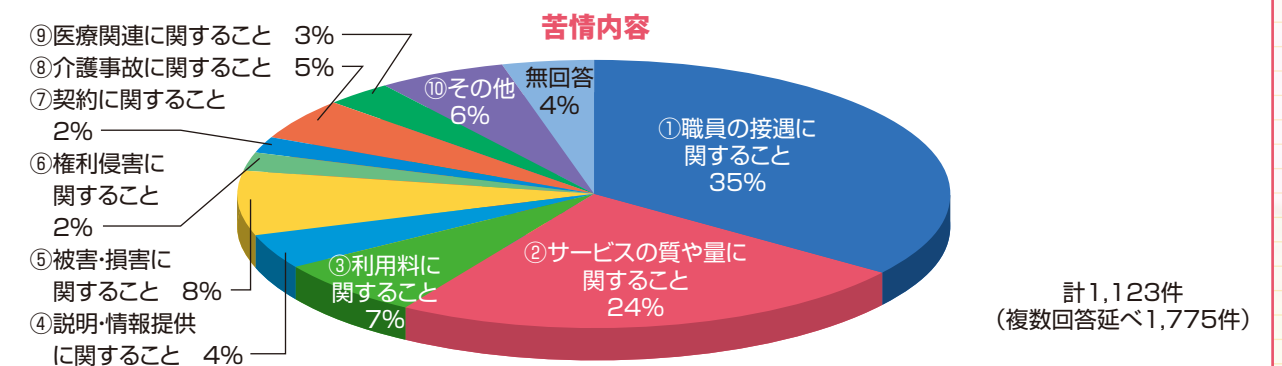
センターに相談して役に立った内容では、「公平な聴取とアドバイスが参考となった」「事業者からも相談できたことで、対応の難しかった利用者支援の改善につながった」「利用者さんがセンターでじっくり話をし説明も受けて事業所のサービスに納得した」等のコメントもいただきました。

おおさか介護サービス相談センターでは、利用者・家族だけでなく、事業所からの介護サービスで生じるトラブル相談でも、ていねいで親切な対応を一層心掛けていきます。



アンケートから、事業所における苦情相談の状況

平成27年度中に事業所に苦情相談があったとのアンケート回答は31.6%（1,123件）で、その内約8割が年間で5件程度までとなっています。苦情相談内容は次の傾向が分かります。



また、事業所にあった苦情相談内容への管理対応として、次の善後策を講じていることが分かります。

