



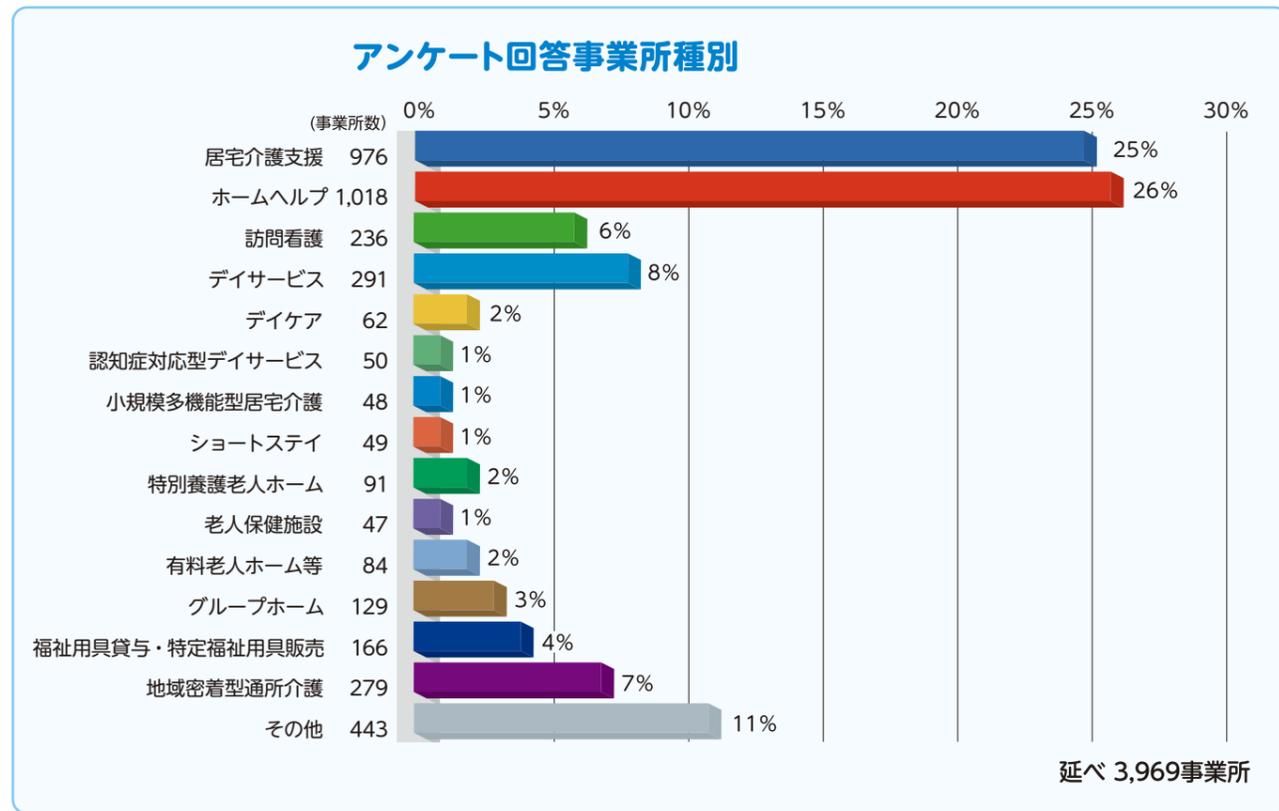
# おおさか介護サービス相談センターの利用状況と事業所における苦情相談に関するアンケート結果について

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アンケートを通じて、当センターの認知度、意見や要望と、介護保険サービス事業所現場で生じた苦情相談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

本年5月30日から4日間の集団指導に参加された事業所管理者を対象に実施しました。約6,300カ所の事業所を対象としており、延べ3,969の事業所の皆様にご協力をいただきました。



## おおさか介護サービス相談センターの認知について

当センターの認知度は、「役割を理解している」32.0% (1,187件)《昨年27.1% 965件》、「名称のみ知っている」40.8% (1,514件)《同39.9% (1,420件)》、「知らなかった」26.3% (978件)《同31.5% 1,120件》でした。昨年実施しましたアンケート結果と比べますと、「知らなかった」が5%減少しましたが、まだ、約26%の事業者がセンターのことを知っていただけておりませんでした。今年もセンターのパンフレットを同時配付し、周知を図りました。今後も、より多くの皆様にセンターを知っていただくことができるよう、さまざまな機会を捉えて広報を進めていきます。



## 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

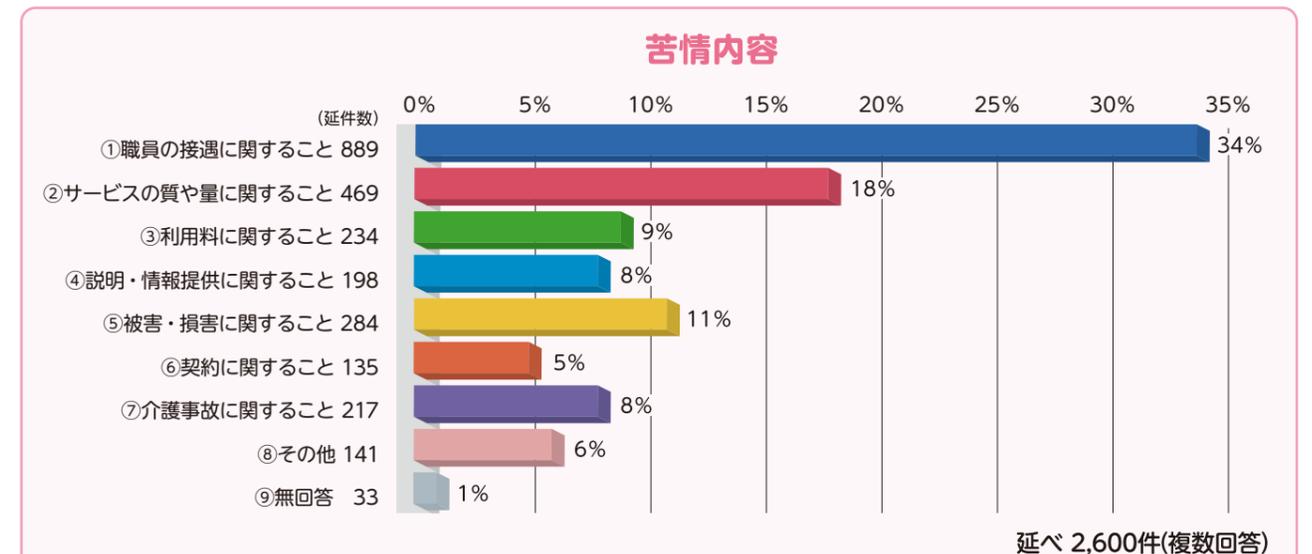
「相談したことがある」「センターの調整やあっせんがあった」など、利用経験のある350事業所からは、「今後も「おおさか介護サービス相談センター」を利用しようと思う」との回答が300事業所で、大きな評価を得ました。

自由記述では、センターに相談して「とても親身に対応していただき、たいへん心強かった」「地域包括支援センター職員です。日頃は、連携をとっていただき大変助かっている」「苦情が起こってしまったとき、いつも相談にのってもらってとても助かっている」等の声もいただいています。

また、当センターを「知らなかった」978事業所への「どのような相談なら利用しますか」との問いには、「サービス利用等の苦情にかかる一般相談」39.3% (431件)、「福祉、保健、医療、法律の各分野にかかる専門相談」42.8% (470件)との回答がありました。(複数回答あり)

自由記述では、「他の相談窓口との違いがよくわからない。」という意見や「相談すると、利用者さんに関しては保護されているが、事業所が相談をした場合、事業所の保護はなかなか難しいと思われる」という意見などをいただいております。

おおさか介護サービス相談センターでは、利用者・家族だけではなく、事業所からの介護サービスで生じる苦情相談等にも応じています。中立的な立場で相談者に寄り添い、ていねい・親切的な対応に一層努めてまいります。



平成28年度中に苦情相談があったと回答された事業者は、35.5% (1,319事業所) でした。苦情内容は、上図のようになっています。

また、これらの苦情相談に対して、事業所・法人で対応が約8割、専門家(福祉、保険、医療、法律など)や公的機関に相談して対応が約1割でした。