

平成30年度おおさか介護サービス相談センターに係る  
介護サービス事業所へのアンケート調査結果

平成31（2019）年3月

おおさか介護サービス相談センター

## はじめに

おおさか介護サービス相談センターは、介護保険制度の施行とともに平成12年10月に設置され、介護保険給付サービスに関する利用者からの苦情や相談、介護サービス事業者からの相談に応じ、紛争のあっせん・調停、和解のための介入を行ってきました。センター業務は、一般相談員による対応と、福祉、保健、医療、法律の4分野の専門相談員が居宅や事業所に赴いて面談し、現場の状況をふまえた相談対応を行うことに分かれています。

高齢者とその家族が契約という仕組みの中で、多くの事業者が提供するサービスの中から、必要なサービスを選択し利用していくうえで、利用者・家族と事業者との間で不満や苦情が生じることがあります。大阪市では、独自に苦情対応センターを設けることで、単に利用者からの苦情への対応という仕組みでだけではなく、事業者からの相談にも応えることで、苦情の解決だけでなく、介護保険サービスの質を高めることも目的としています。

また、主としてセンター専門相談員が講師を務める、介護相談研修は、地域福祉活動に従事しておられる方々が、介護保険制度を中心とて地域包括ケアシステムや認知症、成年後見制度、介護保険施設、個人情報保護などの理解を深めていただくことで、地域活動への参画を支援しています。

センターは、介護サービス内容についての苦情に関わる相談や調整、あっせんや調停を行い、利用者・家族と事業者のトラブルについて、円満な和解を目指しており、大阪市の利用者・家族や事業者にとって、介護サービス上のトラブルを身近に、いつでも相談できる窓口として期待されています。

さらに、地域包括ケアシステムの推進にあたり、重要な役割を担う地域包括支援センターに対し、支援困難ケースに対する助言、法的根拠などをベースとした対応策を提示するなど、専門相談員の持つ知識・能力を最大限に活かし、後方支援の役割を果たしていきます。

昨年度に引き続き、大阪市内の事業所を対象とした大阪市福祉局による集団指導時に併せて、任意のアンケート調査を行いました。その結果、事業所の苦情対応状況の収集により、専門相談及び少人数のケアプランセンターやホームヘルプ事業所に関するニーズを把握することができました。また、センターに対する事業所の意見・要望から、苦情内容に対する調整方法、センター事業の周知・PRに関するニーズ等が明らかになりました。

今後とも、おおさか介護サービス相談センターは、利用者・家族や介護保険サービス事業所にとって有効・有益な相談機関として、介護保険サービスの向上に資するよう努めてまいります。

## 目 次

<b>■調査の概要</b>	P1
1 調査の目的	
2 アンケート方法と時期	
3 対象事業所	
4 対象事業所管理者数	
5 回収状況	
6 アンケート結果の公表方法	
<b>■調査結果の概要</b>	
1 介護保険サービスのトラブル相談の活用に向けて	P2
（1）センターは事業者にどのくらい認知されているか	P2
（2）センターは事業者にどのくらい利用されているか	P4
（3）センターを利用された事業者の評価はどれくらいか	P5
2 介護保険事業者の苦情内容及び対応について	P6
（1）平成29年度の苦情の受理状況（アンケート協力事業所から）	P6
（2）苦情相談内容について	P7
（3）苦情への対応状況	P10
（4）1事業所あたりの居宅介護支援専門員又はサービス提供責任者が 少人数の事業所における苦情への対応状況	P13
3 おおさか介護サービス相談センターへのご意見・ご要望（自由記述）	P20
4 アンケート調査内容（様式）	P22
5 アンケート調査結果の単純集計	P24

## ■調査の概要

### 1 調査の目的

おおさか介護サービス相談センターが、一層効果的な活動を進めるために、介護サービス事業所管理者へのアンケートから意見・要望を収集する。また、事業所の苦情への対応状況を把握し、専門相談等に関するニーズなど、今後の相談業務に資することを目的とする。

併せて、解決に至るまで多くの時間と労力を要していると思われる、居宅介護支援専門員又はサービス提供責任者が少人数のケアプランセンター及びホームヘルプにかかる事業所の苦情への対応状況を把握し、今後の相談業務に資する。

### 2 アンケート方法と時期

大阪市福祉局介護保険課主催の集団指導（平成30年7月31日～8月3日及び8月7日の5日間）において、当日配付し、任意の協力を得て回収

### 3 対象事業所

大阪市内の介護保険サービスを提供している事業所

### 4 対象事業所管理者数

6, 786事業所管理者

### 5 回収状況（集団指導5日間に回収したアンケート数）

2, 809件

### 6 アンケート結果の公表方法

センターだより31号及びセンターホームページ

## ■調査結果の概要

### 1 介護保険サービスのトラブル相談の活用に向けて

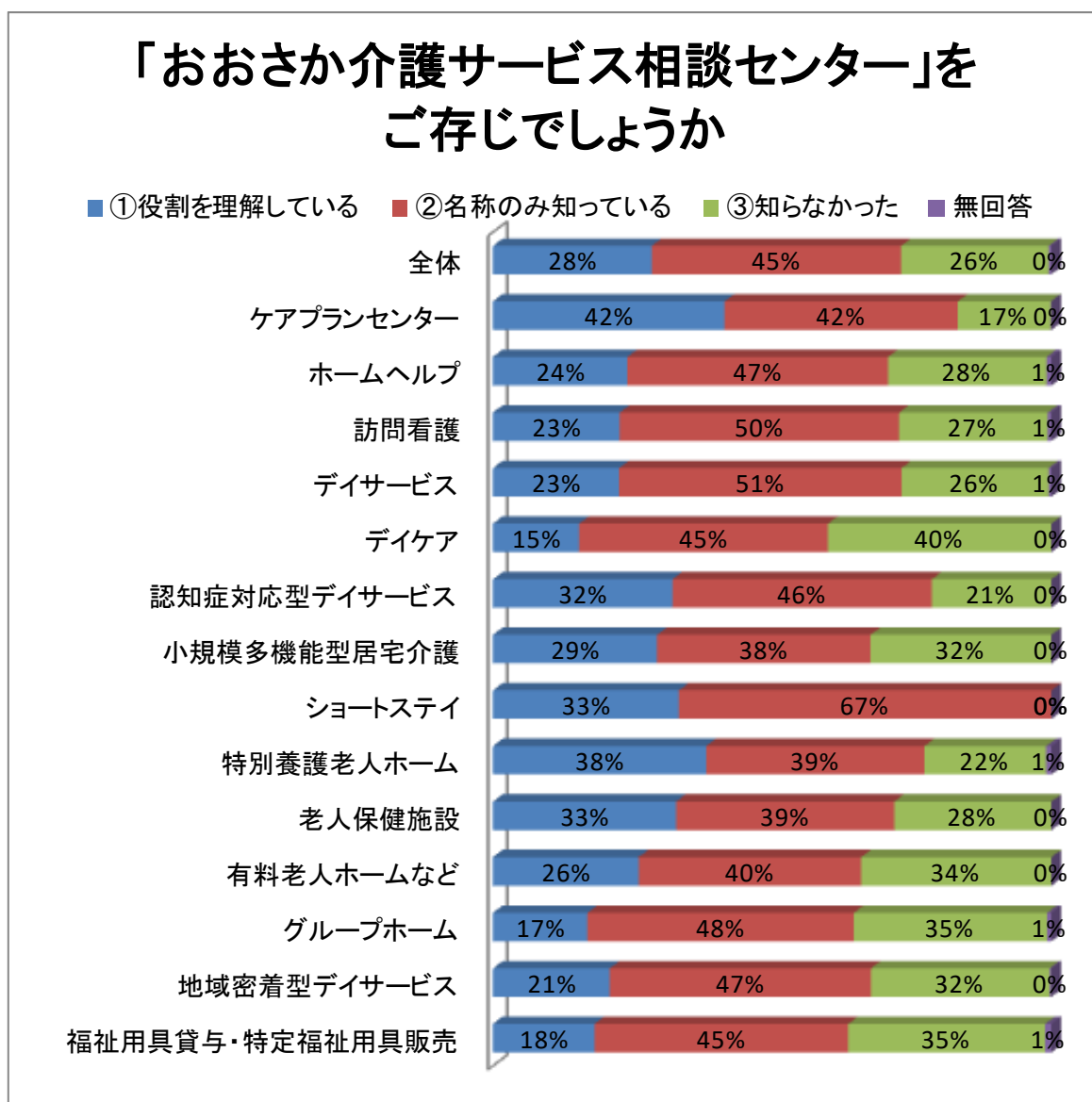
#### (1) センターは事業者にどのくらい認知されているか

5日間の集団指導において対象事業所管理者数は6,786人で、アンケートに協力いただいた回答件数は2,809件（事業所別数は複数回答もあり、3,225件）でした。回答をいただいた事業所種別の状況は、表1のとおりです。なお、昨年の回答件数は、3,712件（事業所別数は、3,969件）でした

表1「アンケートに協力あった事業所種別での件数」

事業所種別	件数	事業所種別	件数
居宅介護支援(ケアプランセンター)	795	看護小規模多機能型居宅介護(複合型)	4
訪問介護(ホームヘルプ)	818	短期入所生活介護(ショートステイ)	40
訪問入浴介護	17	短期入所療養介護(ショートステイ)	26
訪問看護	161	介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)	118
訪問リハビリテーション	45	介護老人保健施設(老人保健施設)	82
居宅療養管理指導	9	介護療養型医療施設(療養病床)	9
夜間対応型訪問介護	7	特定施設入居者生活介護(有料老人ホームなど)	144
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	18	認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	135
通所介護(デイサービス)	204	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	7
通所リハビリテーション(デイケア)	114	地域密着型特定施設入居者生活介護	13
療養通所介護	0	地域密着型通所介護(デイサービス)	297
認知症対応型通所介護(デイサービス)	35	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	89
小規模多機能型居宅介護	36	無回答	2
		計	3,225

表2 「センターをご存知でしょうか」 (主な14事業所種別ごと)

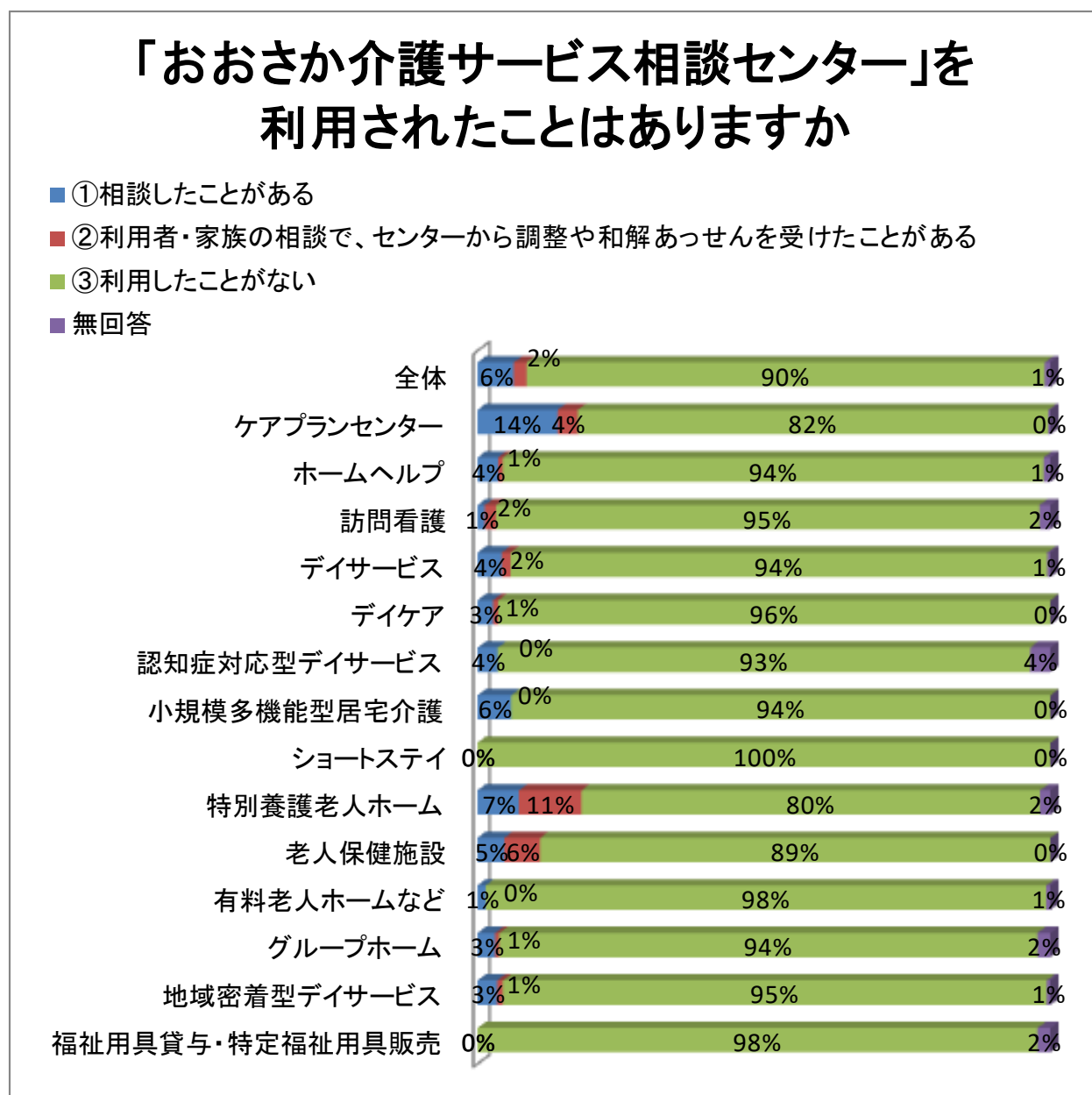


おおさか介護サービス相談センターの認知度は、「役割を理解している」28.4% (799件) 《昨年度32.0%、(1,187件)》、「名称のみ知っている」44.7% (1,255件) 《同40.8%、(1,514件)》、「知らなかった」26.4% (742件) 《同26.3%、(978件)》であり、「役割を理解している」と「名称のみ知っている」の合計比率は、昨年と比べて微増となっています。今後も、より多くの皆さんにセンターを知っていただくことができるよう、さまざまな機会を捉えて、いろいろな方法により広報をしていきます。

## (2) センターはどのくらい利用されているか

全体件数では「相談したことがある」6.4%（179件）《昨年度6.8%（254件）》、「利用者・家族の相談で、センターから調整や和解あっせんを受けたことがある」2.2%（61件）《同2.6%（96件）》、「利用したことがない」90.5%（2,541件）《同86.7%（3,217件）》でした。昨年度と比較して、「相談したことがある」及び「利用者・家族の相談で、センターから調整や和解あっせんを受けたことがある」の割合が少し減少しています。

表3 「センターを利用されたことがありますか」（主な14事業所種別ごと）

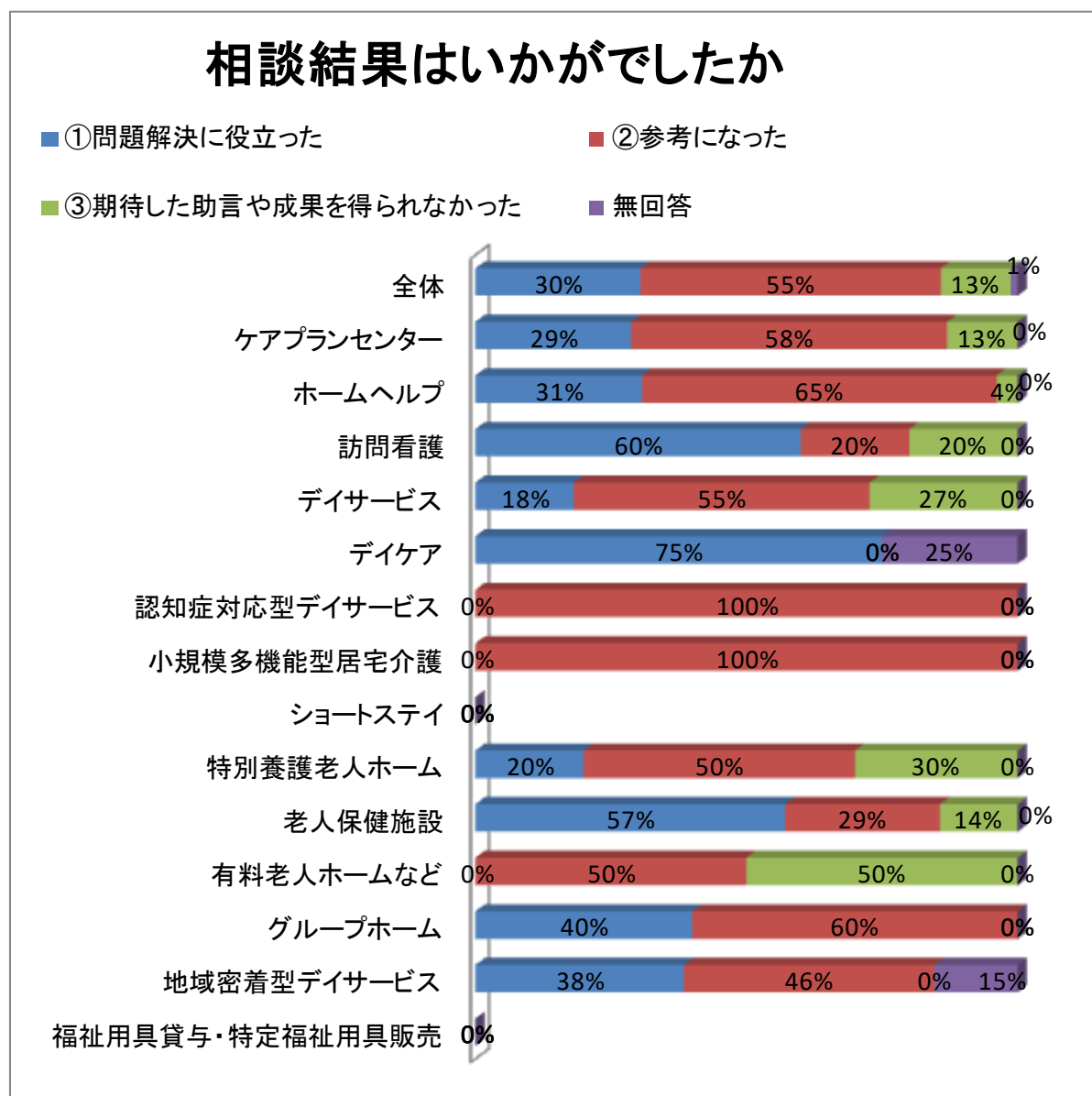




### (3) センターを利用した事業者の評価は、どれくらいか

センターを利用したり、あっせん調整を受けた事業所240件の評価としては、「問題解決の役に立った」30.4%（73件）《平成28年度33.7%（101件）》、「参考になった」55.4%（133件）《同52.3%（157件）》、「期待した助言や成果を得られなかった」12.9%（31件）《同11.0%（33件）》などとなっており、期待に応えられなかったケースが約1割あることから、より一層の相談対応力の向上を目指します。

表4 「利用された事業所のセンター評価」（主な14事業所種別ごと）



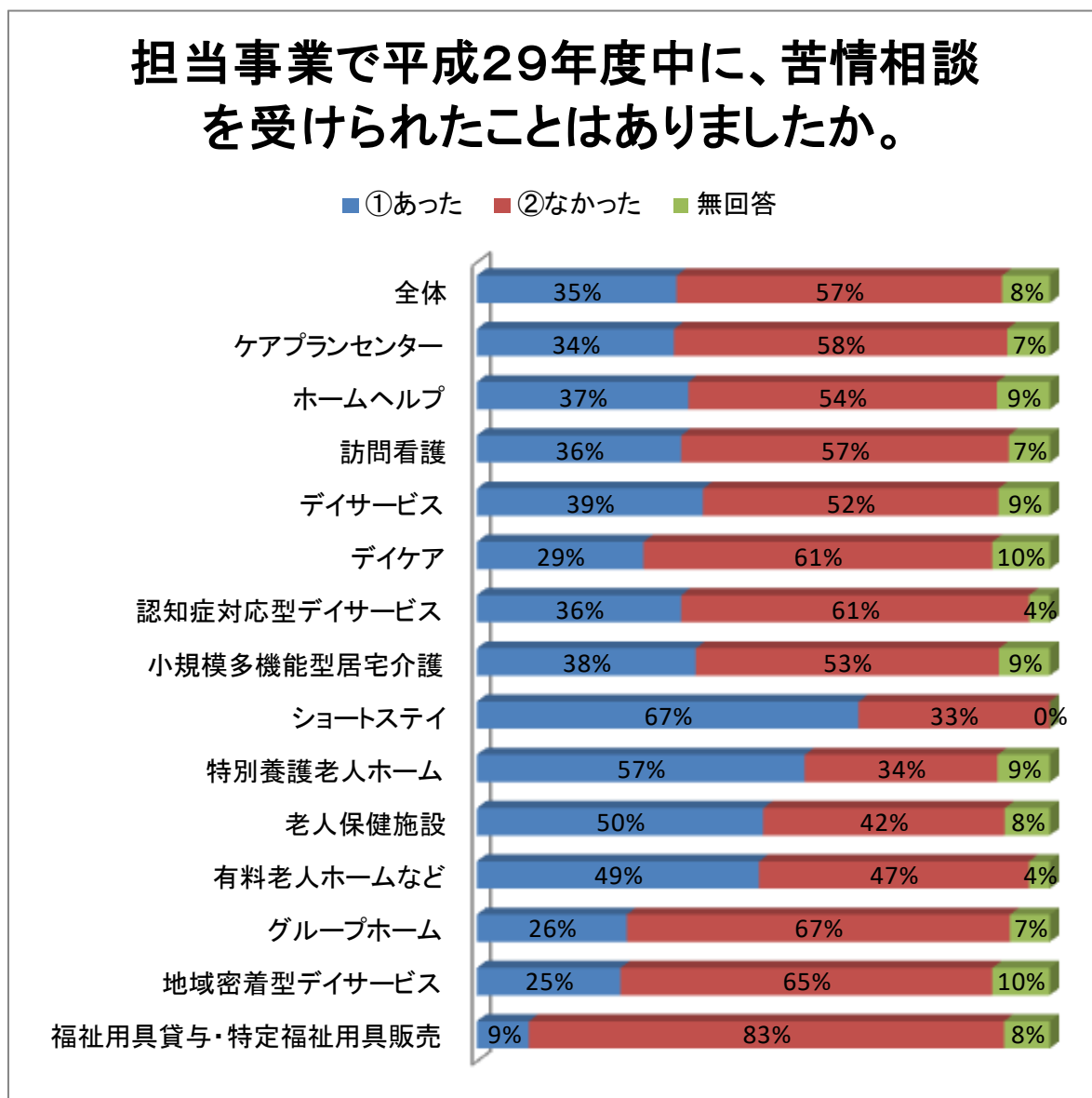
## 2 介護保険事業者の苦情内容及び対応について

### (1) 平成29年度の苦情の受理状況（アンケート協力事業所から）

アンケートに協力いただいた事業所における平成29年度の苦情相談の有無の状況は、「苦情相談を受けた」34.9%（980件）《昨年度35.5%（1,319件）》、「苦情相談はなかった」56.8%（1,596件）《同56.9%（2,112件）》、無回答8.3%（233件）《同7.6%（281件）》となっています。

この結果、3分の1の事業所では、1年間に苦情相談を体験していることになります。

表5 「苦情相談の有無について」（主な14事業所種別ごと）



## (2) 苦情相談内容について

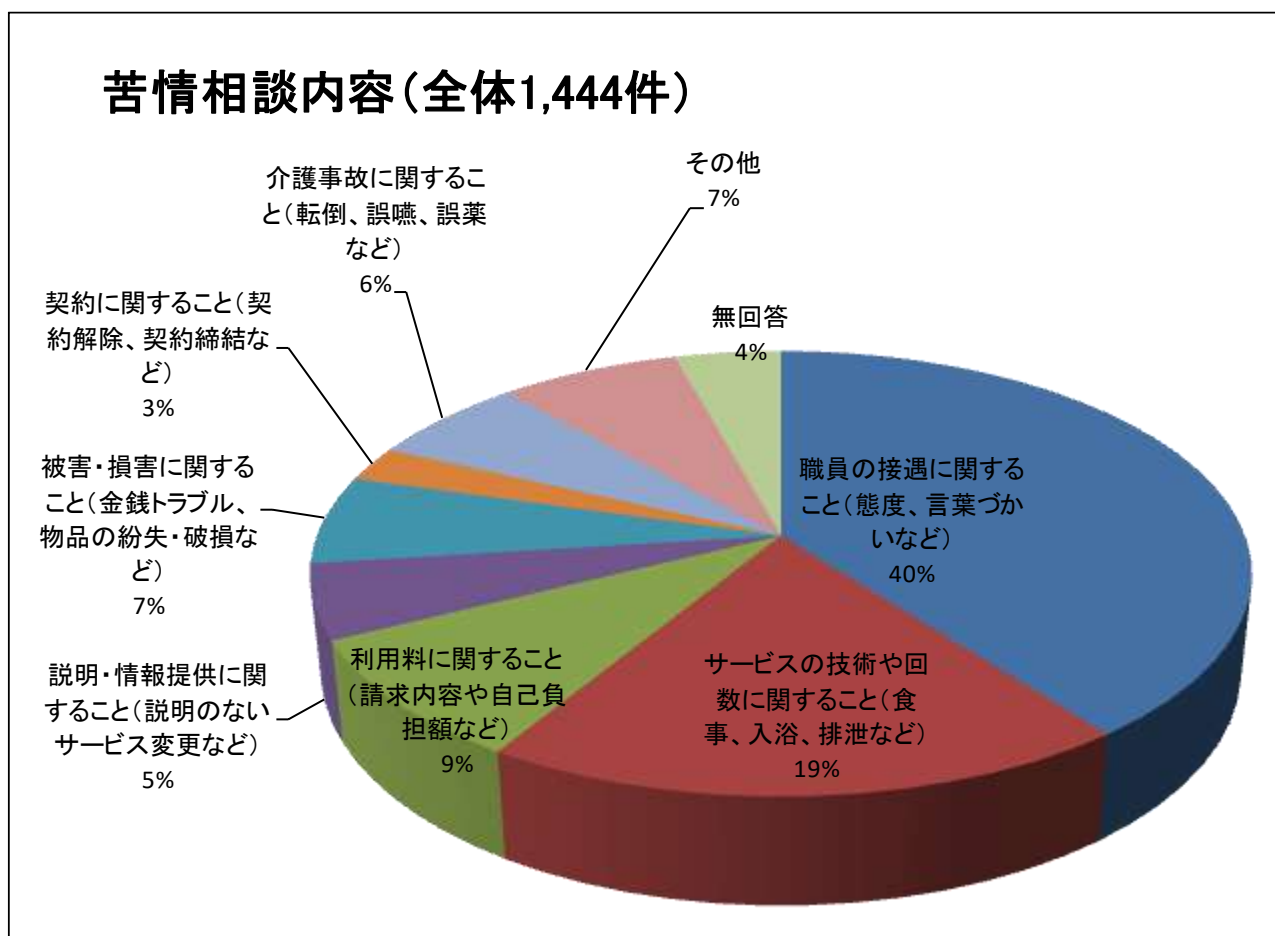
アンケート全体の回答件数2,809件（昨年度3,712件）のうち、苦情相談内容の全体件数は、1,444件（複数回答もある）（昨年度2,600件）となっています。

苦情相談内容の割合は、「職員の接遇に関すること」が最も多く39.6%（572件）、次に「サービスの技術や回数に関すること」19.1%（276件）、「利用料に関すること」8.9%（128件）となっています。

これは、平成29年度の苦情相談内容の割合とあまり変わらない状況となっています。

苦情相談内容の傾向は、表6の円グラフ（複数回答もある）のとおりであり、昨年度と比較しても同じような傾向です。

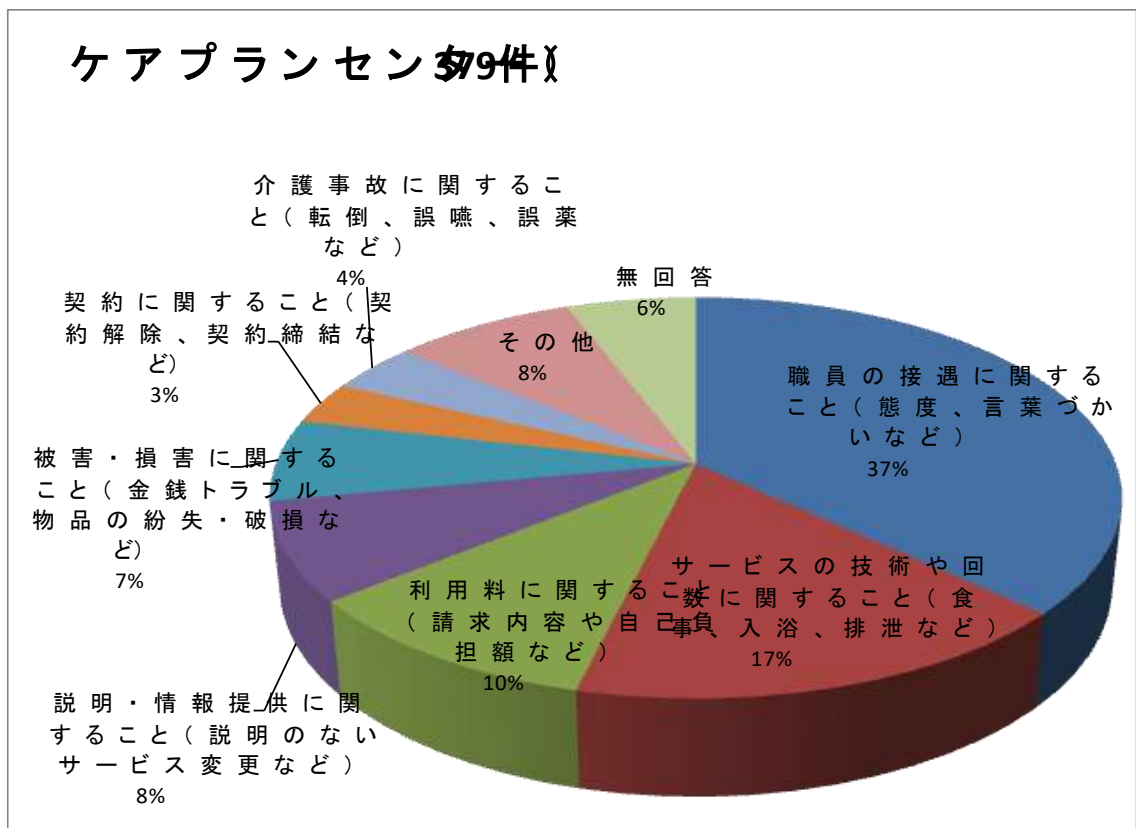
表6「苦情相談内容の傾向」（複数回答もある）



回答数が多かったケアプランセンター及びホームヘルプの状況を以下に示しています。

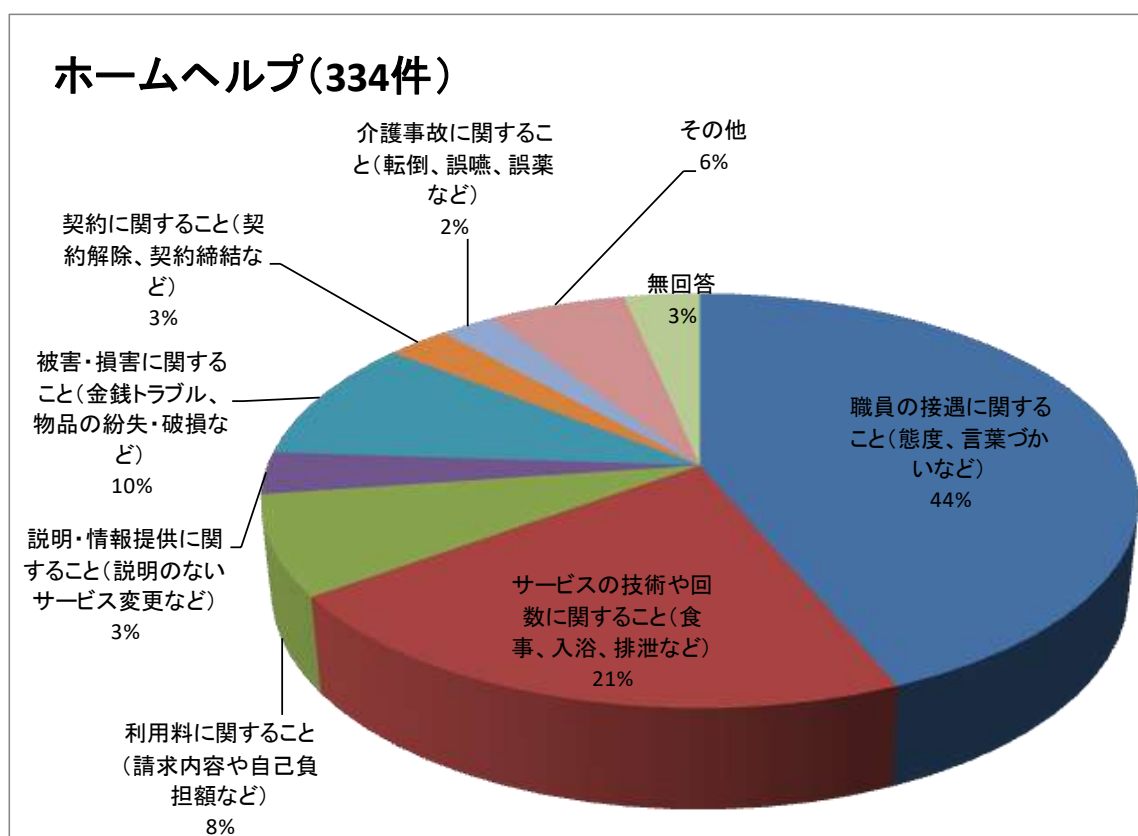
ケアプランセンター全体の状況は、表7のとおりです。苦情相談内容の割合は、「職員の接遇に関すること」36.9%（140件）、「サービスの技術や回数に関すること」16.9%（64件）となっており、苦情相談内容の全体件数と同じような傾向となっています。

表7「苦情相談内容の傾向」（居宅介護支援）（複数回答もある）



次にホームヘルプ全体では、「職員の接遇に関すること」43.7%（146件）、「サービスの技術や回数に関すること」21.3%（71件）となっており、ホームヘルプでは、職員の接遇、サービスの技術や回数での苦情相談内容の割合が高い傾向にあります。

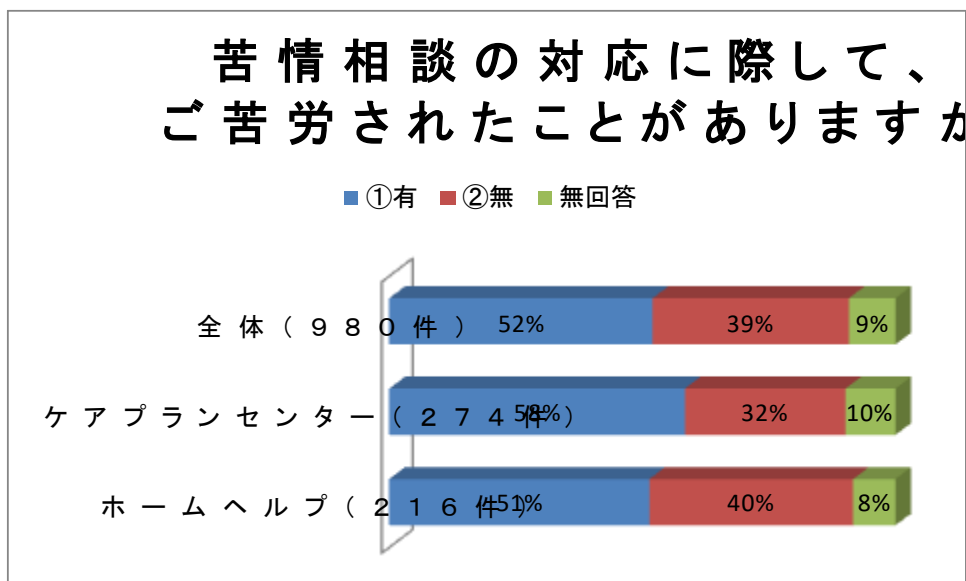
表8 「苦情相談内容の傾向」（ホームヘルプ）（複数回答もある）



### (3) 苦情への対応状況

苦情相談を受けたことがあると回答された980カ所の事業所について、対応に際してご苦勞されたことがあったかどうかとの質問には、「有」52.0%（510件）、「無」38.8%（380件）、「無回答」9.2%（90件）でした。回答数が多かったケアプランセンター及びホームヘルプと比較した状況は、次のとおりです。

表9 「ご苦勞されたかどうか」



また、ご苦勞された内容について、全体では「解決に労力と時間を要した」42.6%（275件）「再発防止のための指導・研修等」36.0%（232件）、「外部の相談先が分からない」7.6%（49件）の順となっています。

ご苦勞された内容の傾向は、表10の円グラフ（複数回答もある）のとおりであり、回答数が多かったケアプレンセンター及びホームヘルプの状況は、表11及び表12のとおりです。

表10「ご苦勞された内容」（複数回答もある）

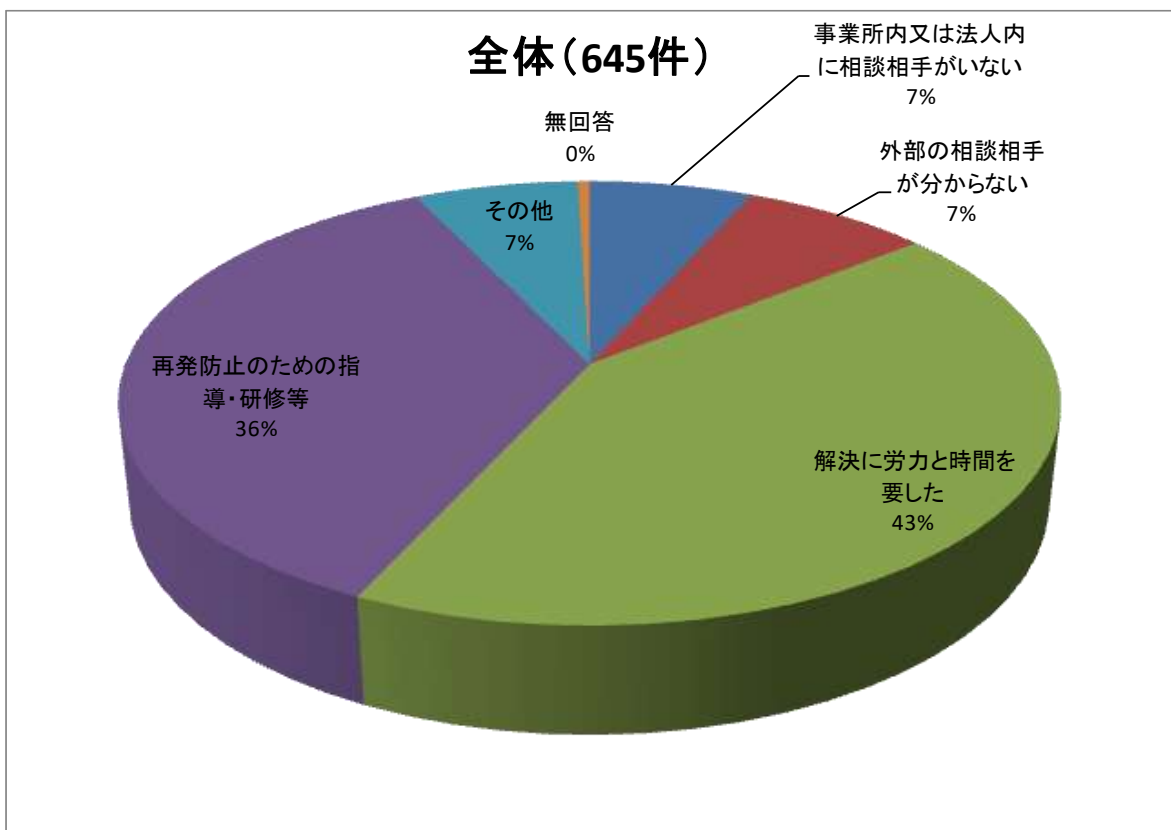


表 1 1 ケアプランセンター(192件)

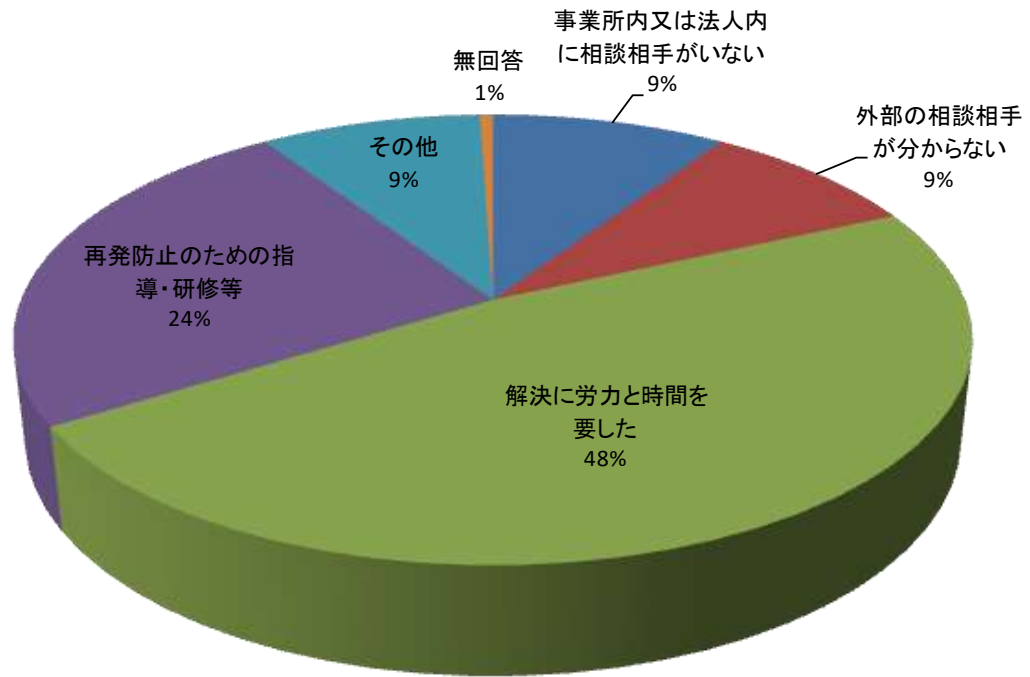
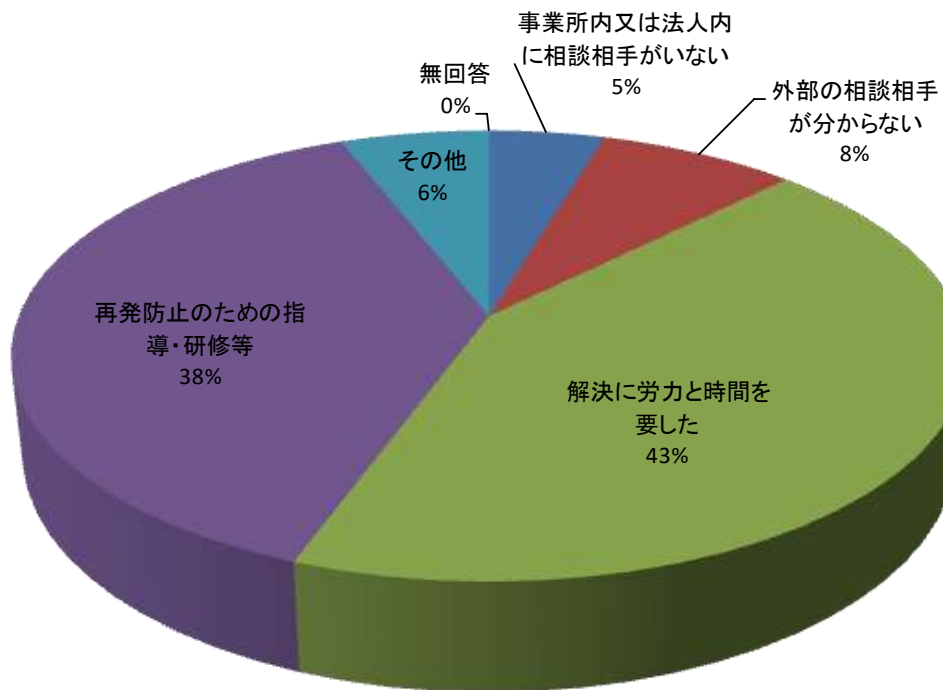


表 1 2 ホームヘルプ(151件)





(4) 1事業所あたりの居宅介護支援専門員又はサービス提供責任者が少人数事業所に

おける苦情への対応状況

回答数が多かったケアプランセンター及びホームヘルプのうち、居宅介護支援員が1人のケアプランセンター及びサービス提供責任者が1人のホームヘルプにおける、苦情相談の有無や苦情内容及びご苦労された点についての集計結果は、表13から表26のとおりです。

表13や表14に示してあるように、1事業所あたりの居宅介護支援専門員又はサービス提供責任者が少人数のケアプランセンター及びホームヘルプでは、苦情相談を受ける割合は低いようです。

表13 「苦情の有無」 (ケアプランセンター比較)

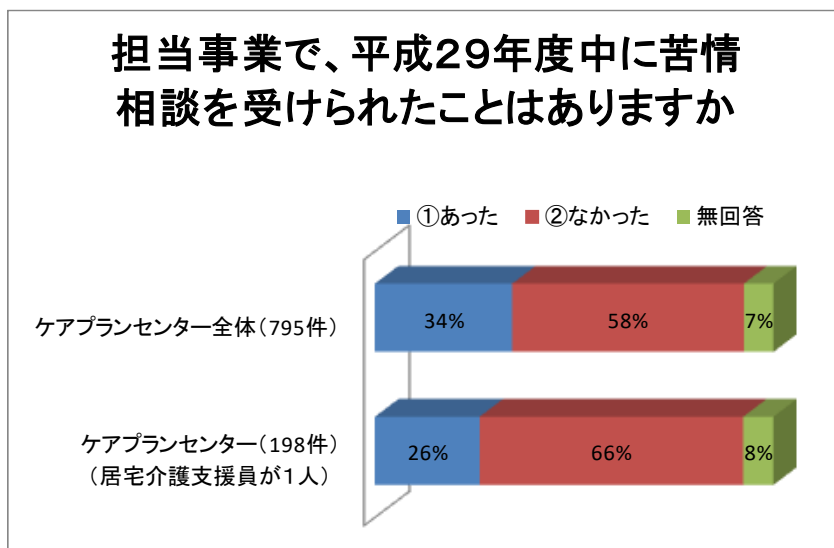
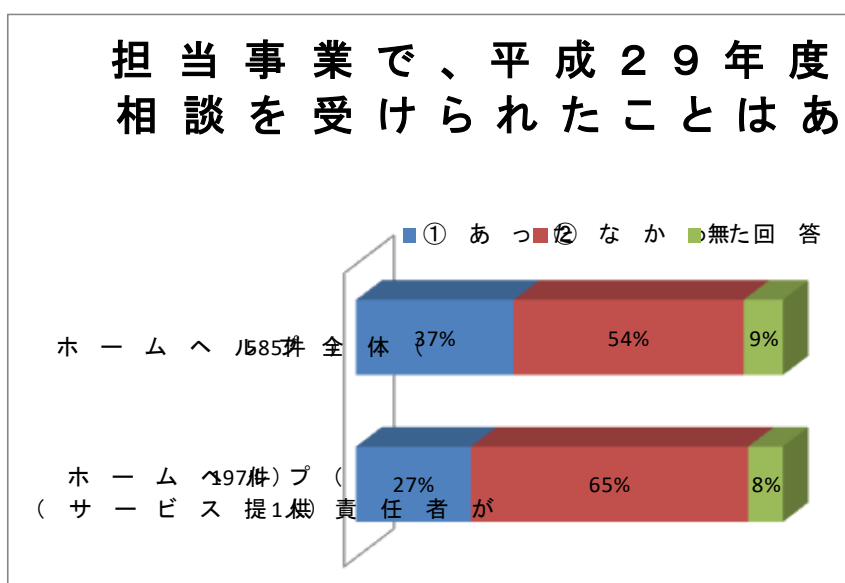


表14 「苦情の有無」 (ホームヘルプ比較)



苦情相談内容の割合は、表15から表18のように、居宅介護支援員が1人のケアプランセンター以外は、全体件数と同じような傾向となっています。

表15 「苦情相談の内容」 (ケアプランセンター全体) (複数回答もある)

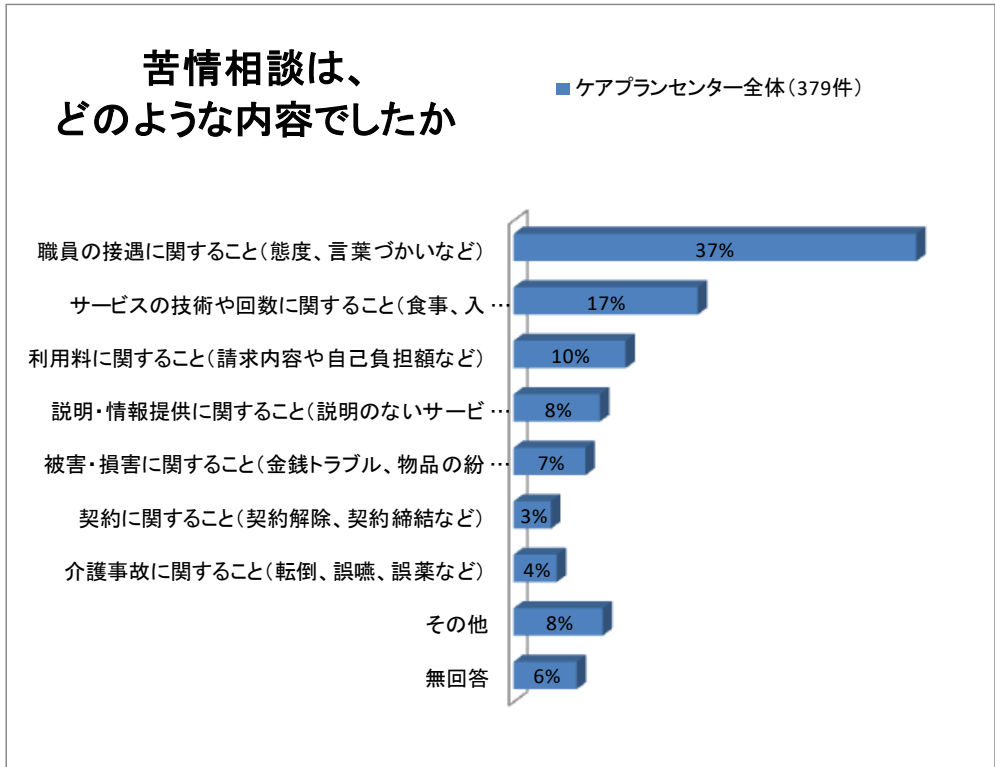


表16 「苦情相談の内容」 (ケアプランセンター 居宅介護支援員1人) (複数回答もある)

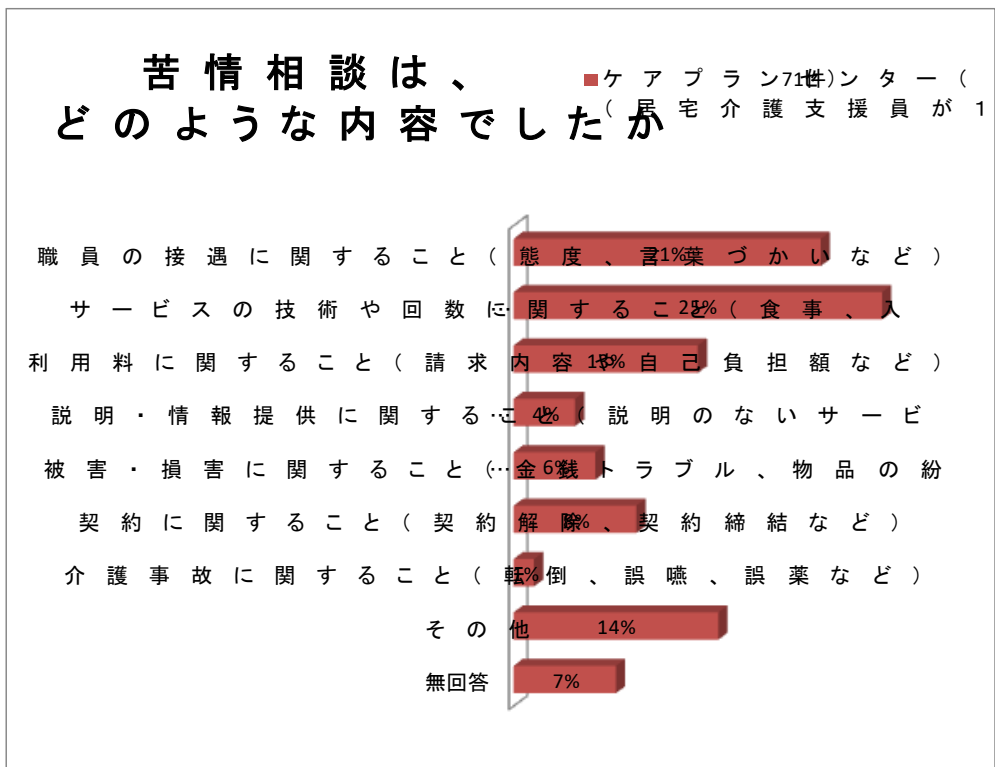


表 17 「苦情相談の内容」 (ホームヘルプ全体) (複数回答もある)

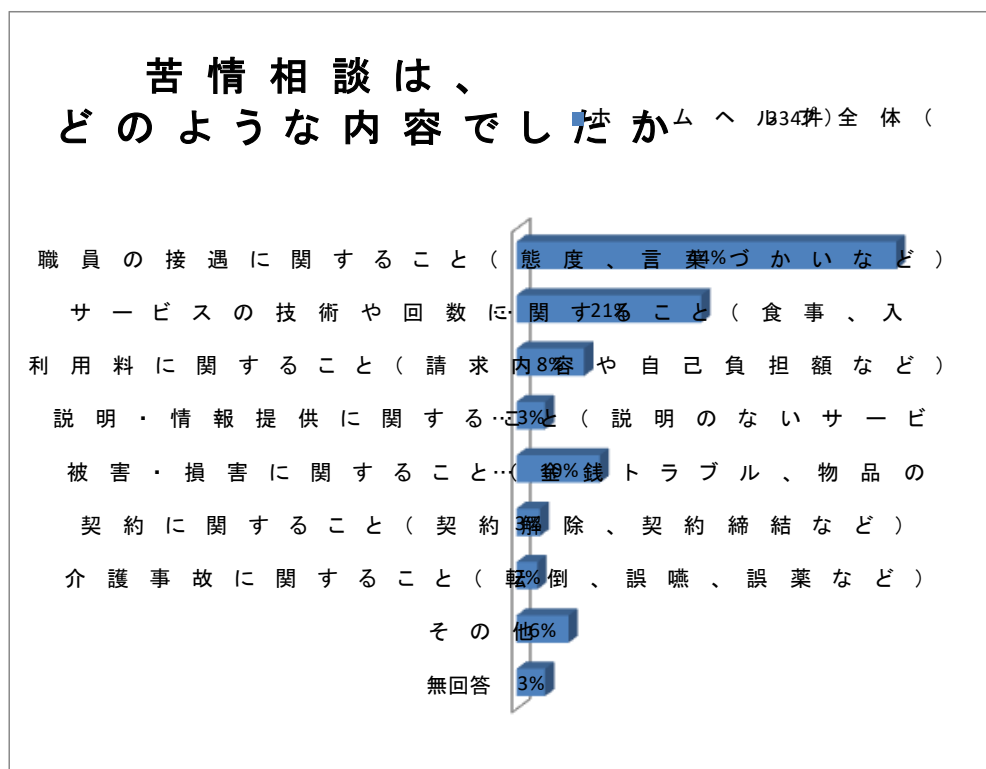
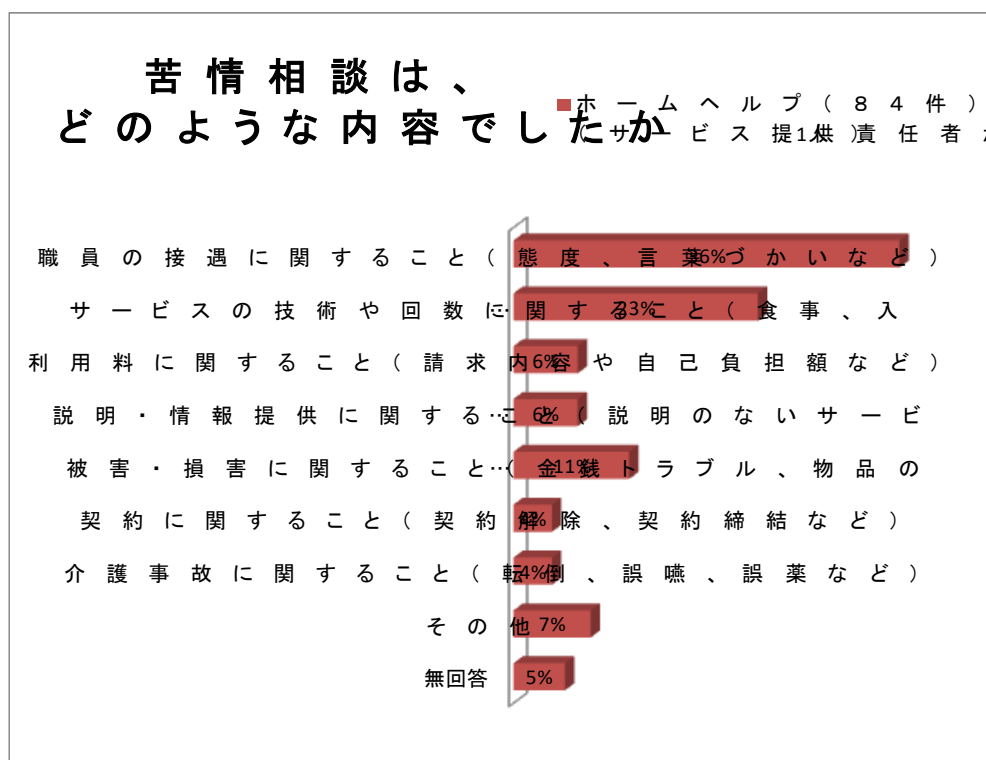


表 18 「苦情相談の内容」 (ホームヘルプ サービス提供責任者1人) (複数回答もある)



苦情相談でご苦勞されたかどうかについては、表19から表22のとおりです。表9のようにアンケート全体では「有」52.0%ですが、表19のようにケアプランセンター全体で58.4%、表20のように居宅介護支援員が1人のケアプランセンターで63.5%となっており、サービス提供の相談窓口であるケアプランセンターでの割合が高くなっています。

表19 「苦勞されたかどうか」 (ケアプランセンター全体)

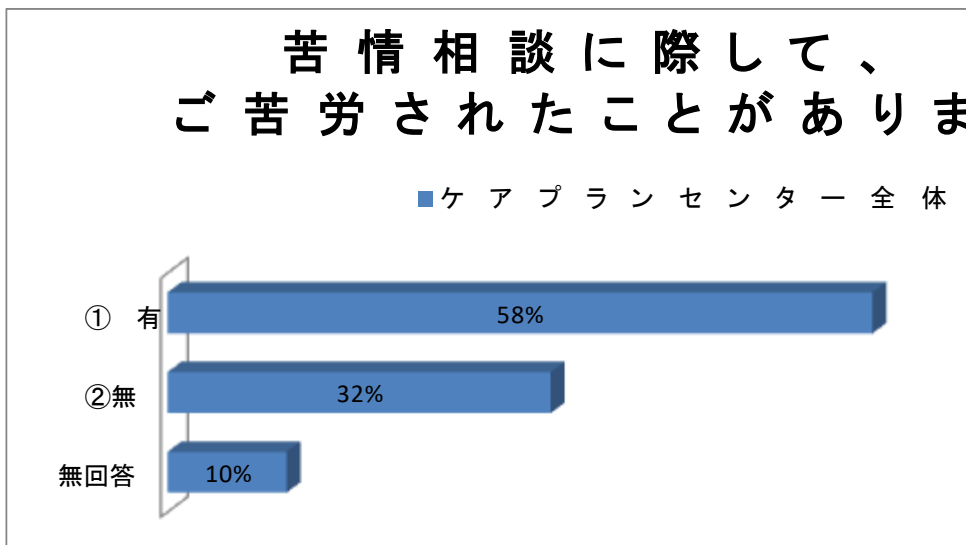


表20 「苦勞されたかどうか」 (ケアプランセンター 居宅介護支援員1人)

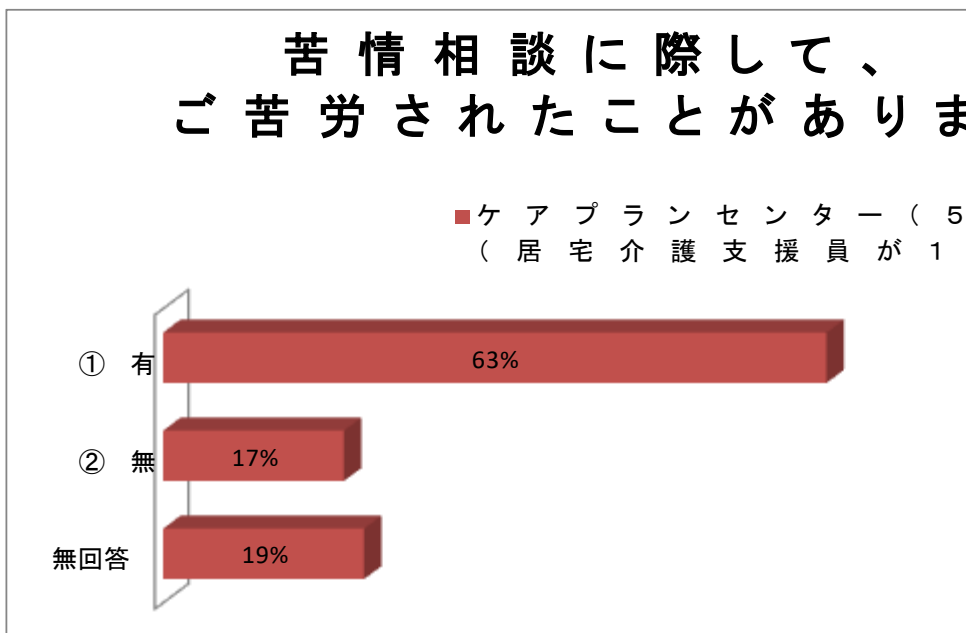


表 2 1 「苦勞されたかどうか」 (ホームヘルプ全体)

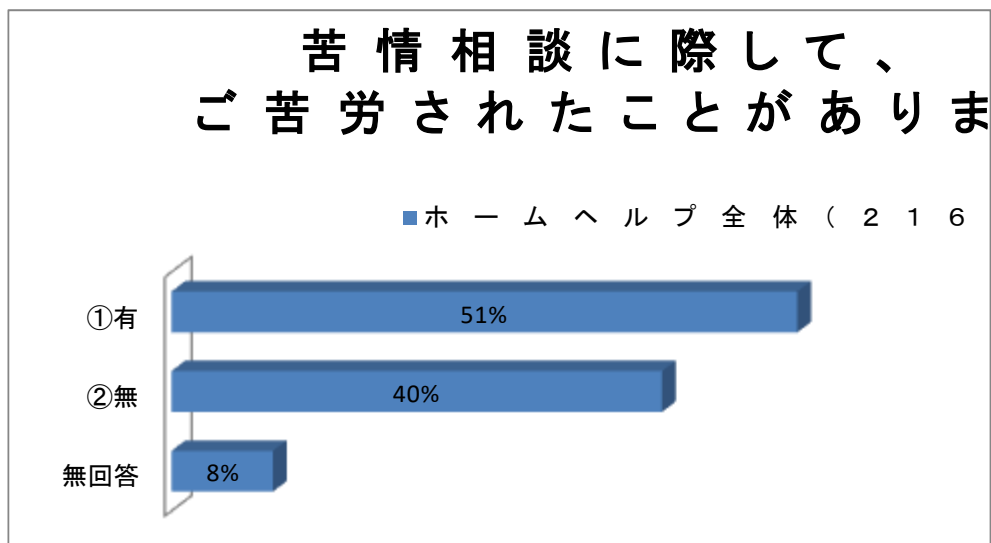
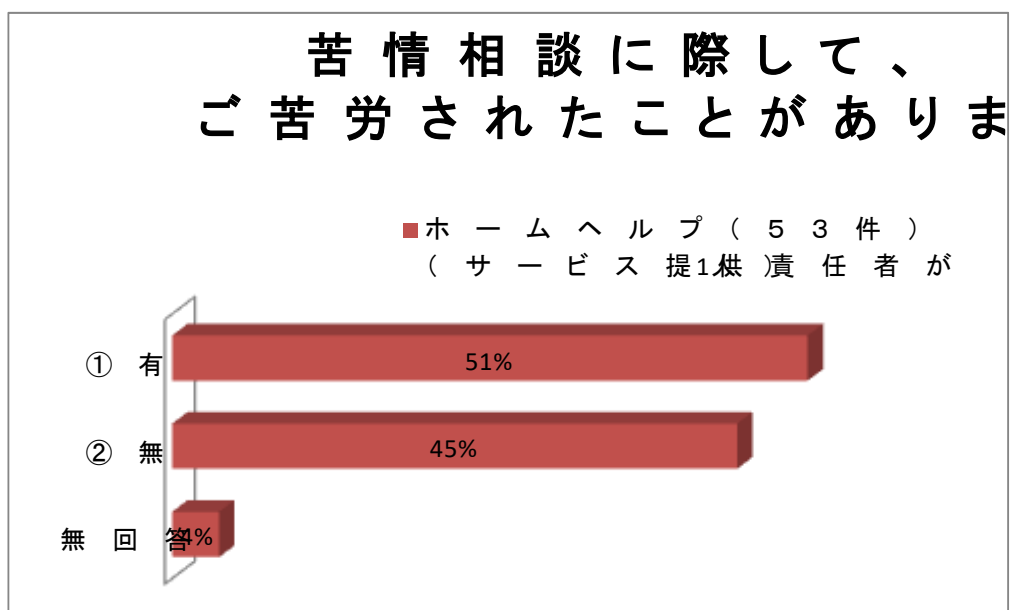


表 2 2 「苦勞されたかどうか」 (ホームヘルプ サービス提供責任者 1 人)



また、ご苦勞された内容については、表23から表26のとおりです。「事業所内又は法人内に相談相手がない」については、表10のようにアンケート全体では6.7%ですが、表23のようにケアプランセンター全体で9.4%、表24のように居宅介護支援員が1人のケアプランセンター20.0%、表26のようにサービス提供責任者が1人のホームヘルプでは8.9%となっており、少人数の事業所では、相談相手がいなくてご苦勞されておられる状況が顕著に表れています。

表23 「苦勞された内容」 (ケアプランセンター全体) (複数回答もある)

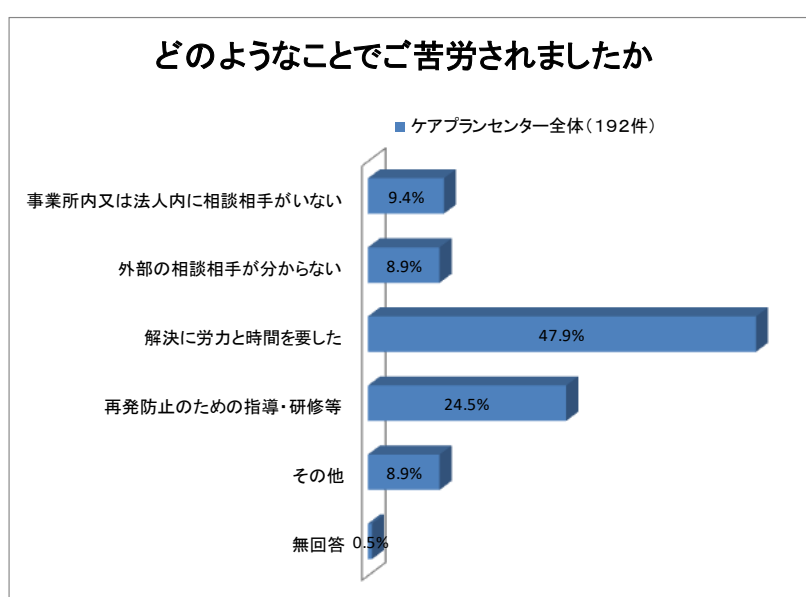


表24 「苦勞された内容」 (ケアプランセンター 居宅介護支援員1人) (複数回答もある)

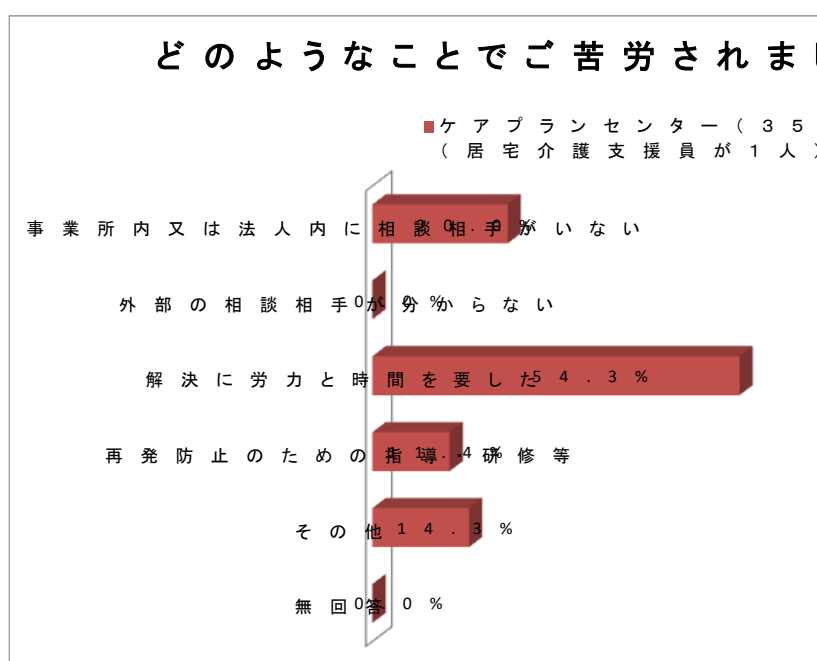


表25 「苦勞された内容」 (ホームヘルプ全体) (複数回答もある)

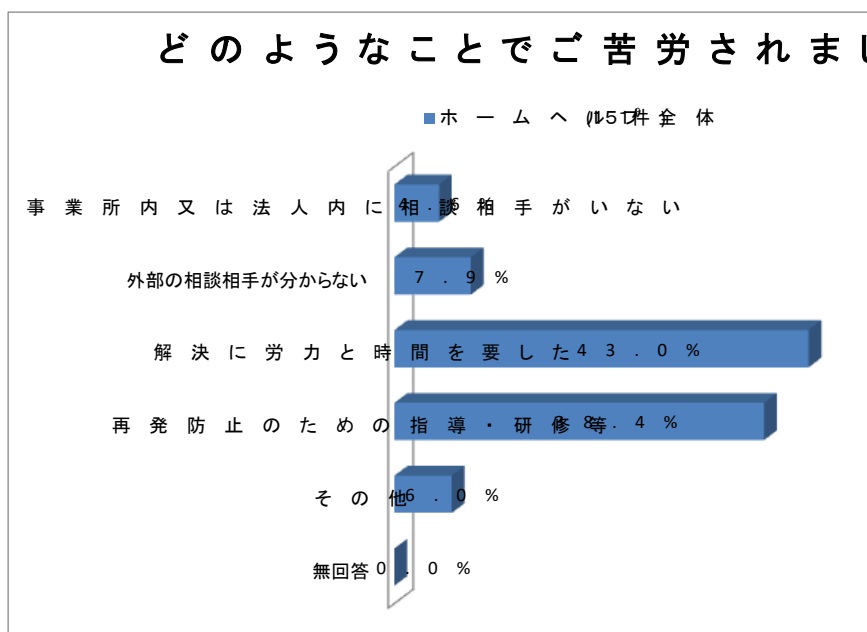
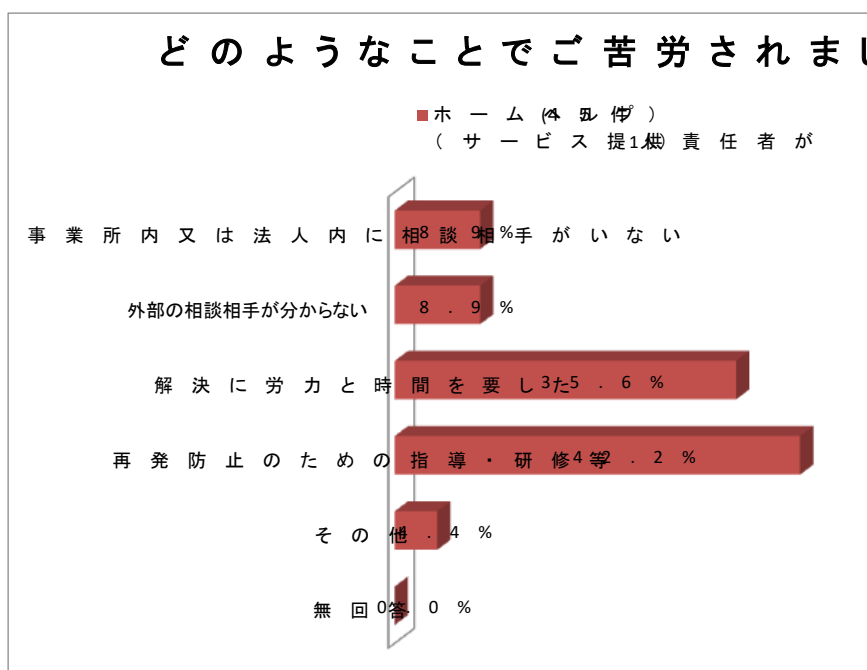


表26 「苦勞された内容」 (ホームヘルプ サービス提供責任者1人) (複数回答もある)



「解決に労力と時間を要した」に対しては、当センターから何らかの提案をすることができると思います。また、「事業所内又は法人内に相談相手がいない」及び「外部の相談先が分からない」に対しては、介護保険サービス提供事業者の方々が受けておられるさまざまな苦情相談の解決を図ることができるよう、より一層当センターの周知・PRに取り組んでいきます。

### 3 おおさか介護サービス相談センターへのご意見・ご要望（自由記述）

※センター活動以外のご意見（所管先へは提供）や具体的な相談事例は除く。

※（ ）内件数は、同じ意見の合計件数

#### （1）今後、センターを活用したい

- ・今後、解決策が見当たらない場合に相談したい。いろんなこいを相談したい。（17件）
- ・解決策を教えてくれるだけではなく、問題解決に向けた方法を提案してもらい安心です。（5件）
- ・苦情が自らで解決できる範囲であることを願うが、当方の対応に疑問があれば、第三者に聞いてもらえると助かる。
- ・業務上で確認したいこともあるので、一度利用したいと思う。相談することで日々の業務がスムーズになればと思う。
- ・今のところ、現場（訪問介護）で解決しているが、労力・時間がかかっている。相談センターの存在は頼りになると思う。
- ・分からないときなどもいろいろアドバイスをもらえるとありがたいので、今後も続けていってほしい。
- ・何かあったとき（利用者トラブル）に相談にのってもらえるところがあるのは心強い。
- ・苦情相談は、利用者側のためにあるのが基本であるため、事業者側からの悪質な利用者家族の相談には対応してもらえない。施設や事業所がクレマーなどに被害を受けている際、相談対応してくれるところがあれば嬉しい。
- ・公正な視点で専門的な相談が第三者でできることは大変有用であると思う。
- ・相談窓口について、詳しく知らなかったなので、今後は問題があれば、意見を聞かせてもらいたいと思う。

#### （2）センターの相談対応の充実を

- ・月1回でいいので、土曜日・日曜日も開設してほしい。サービス付き高齢者住宅等では家族が土曜・日曜に来られることが多いので。
- ・時間を延ばしてもらえれば、相談できることがあると思う。5時までは業務に追われている。（2件）
- ・センターの動きが遅いと思う。事業所は対応できる時間少なく、時間がかかることはとても辛い。
- ・サービス事業所から利用者に対する苦情の窓口にはあまりなっていないように感じる。
- ・もう少し分かりやすくしてほしい。
- ・センターを利用しているが、毎回きちんと対応してもらえていない。専門相談が具体的にできていないように思う。
- ・専門的な相談内容が多いが、「アプローチ方法が分からない」と相談員自身が悩んでいる。相談員の質の向上を求める。
- ・専門家の弁護士が常駐していると、さらに早急な対応・解決が図れるので良いと思う。



### **(3) センターの役割及び活用方法の情報提供を求める**

- ・事業者が相談できる場所があると知らなかったので、相談したいことがあれば、ぜひ活用したい。(3件)
- ・日々の業務に忙殺されて、なかなかセンターの方に連絡などは難しいため、もう少し前端的にPR等をしてほしい。

#### 4 アンケート調査内容（様式）

##### おおさか介護サービス相談センターにかかわる苦情相談アンケート

H30.7.31～8.3、8.7

#### 1. あなたが担当される事業種別について

※ ○ を付けてください

① 居宅介護支援	② 訪問介護	③ 訪問入浴介護
④ 訪問看護	⑤ 訪問リハビリテーション	⑥ 居宅療養管理指導
⑦ 夜間対応型訪問介護	⑧ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	⑨ 通所介護
⑩ 通所リハビリテーション	⑪ 療養通所介護	⑫ 認知症対応型通所介護
⑬ 小規模多機能型居宅介護	⑭ 看護小規模多機能型居宅介護(複合型)	⑮ 短期入所生活介護
⑯ 短期入所療養介護	⑰ 介護老人福祉施設	⑱ 介護老人保健施設
⑲ 介護療養型医療施設	⑳ 特定施設入居者生活介護	㉑ 認知症対応型共同生活介護
㉒ 地域密着型介護老人福祉施設 入所者生活介護	㉓ 地域密着型特定施設入居者生活介護	㉔ 地域密着型通所介護
		㉕ 福祉用具貸与・特定福祉用具販売

#### 2. 質問1で①又は②と回答された方にお尋ねします。

現在、介護支援専門員、サービス提供責任者、訪問介護員(常勤職員)は、何人おられますか。

① 居宅介護支援				
ア 1人	イ 2人	ウ 3人～5人	エ 6人以上	
② 訪問介護				
訪問介護員(常勤)	ア 1人	イ 2人	ウ 3人	エ 4人以上
サービス提供責任者	ア 1人	イ 2人	ウ 3人以上	

#### 3. 「おおさか介護サービス相談センター」をご存じでしょうか。

① 役割を理解している	② 名称のみ知っている	③ 知らなかった
-------------	-------------	----------

#### 4. 「おおさか介護サービス相談センター」を利用されたことはありますか。

① 相談したことがある
② 利用者・家族の相談で、センターから調整や和解あっせんを受けたことがある
③ 利用したことがない

#### 5. 質問4で①又は②と回答された方にお尋ねします。

相談された結果は、いかがでしたか。

① 問題解決に役立った	② 参考になった	③ 期待した助言や成果を得られなかった
-------------	----------	---------------------

6.担当事業で、平成 29 年度(29 年 4 月～30 年 3 月)の間、苦情相談を受けられたことはありましたか。

① あった (おおよそ 件)	② なかった
----------------	--------

7.質問 6 の苦情相談は、どのような内容でしたか。(複数回答もあり)

<ul style="list-style-type: none"> <li>① 職員の接遇に関する事 (態度、言葉づかいなど)</li> <li>② サービスの技術や回数に関する事 (食事、入浴、排泄など)</li> <li>③ 利用料に関する事 (請求内容や自己負担額など)</li> <li>④ 説明・情報提供に関する事 (説明のないサービス変更など)</li> <li>⑤ 被害・損害に関する事 (金銭トラブル、物品の紛失・破損など)</li> <li>⑥ 契約に関する事 (契約解除、契約締結など)</li> <li>⑦ 介護事故に関する事 (転倒、誤嚥、誤薬など)</li> <li>⑧ その他 ( )</li> </ul>
--

8.質問 7 の苦情相談の対応に際して、ご苦労されたことがありますか。「有」の場合、どのようなことでご苦労されましたか。(複数回答もあり)

①	有	<div style="border: 1px dotted black; padding: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>ア 事業所内又は法人内に相談相手がない</li> <li>イ 外部の相談先が分からない</li> <li>ウ 解決に労力と時間を要した</li> <li>エ 再発防止のための指導・研修等</li> <li>オ その他( )</li> </ul> </div>
②	無	

9.相談センターへのご意見・要望について

当センターが実施している苦情相談事業その他介護保険に関する相談全般にかかるご意見やご要望などをお寄せください。

ご協力ありがとうございました。

## 5 アンケート調査結果の単純集計

		回答数	3,712	回答数	2,809	差引	-903
1 あなたが担当される事業種別について(複数回答もあり)							
		29年度①		30年度②		差引③((②-①))	
カテゴリ		n	%	n	%	n	%
①	居宅介護支援	976	24.6%	795	24.7%	-181	0.1%
②	訪問介護	1,018	25.6%	818	25.4%	-200	-0.3%
③	訪問入浴介護	27	0.7%	17	0.5%	-10	-0.2%
④	訪問看護	236	5.9%	161	5.0%	-75	-1.0%
⑤	訪問リハビリテーション	22	0.6%	45	1.4%	23	0.8%
⑥	居宅療養管理指導	13	0.3%	9	0.3%	-4	0.0%
⑦	夜間対応型訪問介護	6	0.2%	7	0.2%	1	0.1%
⑧	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	9	0.2%	18	0.6%	9	0.3%
⑨	通所介護	291	7.3%	204	6.3%	-87	-1.0%
⑩	通所リハビリテーション	62	1.6%	114	3.5%	52	2.0%
⑪	療養通所介護	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
⑫	認知症対応型通所介護	50	1.3%	35	1.1%	-15	-0.2%
⑬	小規模多機能型居宅介護	48	1.2%	36	1.1%	-12	-0.1%
⑭	看護小規模多機能型居宅介護(複合型)	6	0.2%	4	0.1%	-2	0.0%
⑮	短期入所生活介護	49	1.2%	40	1.2%	-9	0.0%
⑯	短期入所療養介護	12	0.3%	26	0.8%	14	0.5%
⑰	介護老人福祉施設	91	2.3%	118	3.7%	27	1.4%
⑱	介護老人保健施設	47	1.2%	82	2.5%	35	1.4%
⑲	介護療養型医療施設	7	0.2%	9	0.3%	2	0.1%
⑳	特定施設入居者生活介護	84	2.1%	144	4.5%	60	2.3%
㉑	認知症対応型共同生活介護	129	3.3%	135	4.2%	6	0.9%
㉒	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	4	0.1%	7	0.2%	3	0.1%
㉓	地域密着型特定施設入居者生活介護	8	0.2%	13	0.4%	5	0.2%
㉔	地域密着型通所介護	279	7.0%	297	9.2%	18	2.2%
㉕	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	166	4.2%	89	2.8%	-77	-1.4%
㉖	無回答	329	8.3%	2	0.1%	-327	-8.2%
	合計	3,969	100.0%	3,225	100.0%	-744	0.0%

2 質問1で①又は②と回答された方にお尋ねします。								
現在、介護支援専門員、サービス提供責任者、訪問介護員(常勤職員)は、何人おられますか。								
		29年度①		30年度②		差引③((②-①))		
カテゴリ		n	%	n	%	n	%	
①	居宅介護支援	ア、1人	—	—	264	33.2%		
		イ、2人	—	—	194	24.4%		
		ウ、3人~5人	—	—	250	31.4%		
		エ、6人以上	—	—	77	9.7%		
		無回答	—	—	10	1.3%		
		合計	—	—	795	100.0%		
②	訪問介護員(常勤)	ア、1人	—	—	83	10.1%		
		イ、2人	—	—	187	22.9%		
		ウ、3人	—	—	138	16.9%		
		エ、4人以上	—	—	343	41.9%		
		無回答	—	—	67	8.2%		
	合計	—	—	818	100.0%			
	サービス提供責任者	ア、1人	—	—	265	32.4%		
		イ、2人	—	—	254	31.1%		
		ウ、3人以上	—	—	230	28.1%		
		無回答	—	—	69	8.4%		
合計		—	—	818	100.0%			

3 「おおさか介護サービス相談センター」をご存じでしょうか						
カテゴリ	29年度①		30年度②		差引③(②-①)	
	n	%	n	%	n	%
① 役割を理解している	1,187	32.0%	799	28.4%	-388	-3.5%
② 名称のみ知っている	1,514	40.8%	1,255	44.7%	-259	3.9%
③ 知らなかった	978	26.3%	742	26.4%	-236	0.1%
④ 無回答	33	0.9%	13	0.5%	-20	-0.4%
合計	3,712	100.0%	2,809	100.0%	-903	0.0%

※平成 28 年度から平成 30 年度 3 か年比較 ①

「おおさか介護サービス相談センター」をご存じでしょうか						
カテゴリ	28年度		29年度		30年度	
	n	%	n	%	n	%
① 役割を理解している	965	27.1%	1,187	32.0%	799	28.4%
② 名称のみ知っている	1,420	39.9%	1,514	40.8%	1,255	44.7%
③ 知らなかった	1,120	31.5%	978	26.3%	742	26.4%
④ 無回答	51	1.4%	33	0.9%	13	0.5%
合計	3,556	100.0%	3,712	100.0%	2,809	100.0%

4 「おおさか介護サービス相談センター」を利用されたことはありますか。						
カテゴリ	29年度①		30年度②		差引③(②-①)	
	n	%	n	%	n	%
① 相談したことがある	254	6.8%	179	6.4%	-75	-0.5%
② 利用者・家族の相談で、センターから調整や和解あっせんを受けた	96	2.6%	61	2.2%	-35	-0.4%
③ 利用したことがない	3,217	86.7%	2,541	90.5%	-676	3.8%
④ 無回答	145	3.9%	28	1.0%	-117	-2.9%
合計	3,712	100.0%	2,809	100.0%	-903	0.0%

※平成 28 年度から平成 30 年度 3 か年比較 ②

「おおさか介護サービス相談センター」を利用されたことはありますか。						
カテゴリ	28年度		29年度		30年度	
	n	%	n	%	n	%
① 相談したことがある	203	5.7%	254	6.8%	179	6.4%
② 利用者・家族の相談で、センターから調整や和解あっせんを受けた	97	2.7%	96	2.6%	61	2.2%
③ 利用したことがない	3,193	89.8%	3,217	86.7%	2,541	90.5%
④ 無回答	63	1.8%	145	3.9%	28	1.0%
合計	3,556	100.0%	3,712	100.0%	2,809	100.0%

5 質問4で①又は②と回答された方にお尋ねします 相談された結果は、いかがでしたか。 相談された結果は、いかがでしたか。						
カテゴリ	29年度①		30年度②		差引③(②-①)	
	n	%	n	%	n	%
① 問題解決に役立った	—	—	73	30.4%	—	—
② 参考になった	—	—	133	55.4%	—	—
③ 期待した助言や成果を得られなかった	—	—	31	12.9%	—	—
④ 無回答	—	—	3	1.3%	—	—
合計	—	—	240	100.0%	—	—

※平成 28 年度及び平成 30 年度の比較 ③

前問で①又は②と回答された方にお尋ねします 相談された結果は、いかがでしたか。							
カテゴリ	28年度		29年度		30年度		
	n	%	n	%	n	%	
① 問題解決に役立った	101	33.7%	—	—	73	30.4%	
② 参考になった	157	52.3%	—	—	133	55.4%	
③ 期待した助言や成果を得られなかった	33	11.0%	—	—	31	12.9%	
④ 無回答	9	3.0%	—	—	3	1.3%	
合計	300	100.0%	—	—	240	100.0%	

6 担当事業で、平成29年度(29年4月～30年3月)の間、苦情相談を受けられたことはありましたか。

カテゴリ	29年度①		30年度②		差引③((②-①))	
	n	%	n	%	n	%
① あった	1,319	35.5%	980	34.9%	-339	-0.6%
② なかった	2,112	56.9%	1,596	56.8%	-516	-0.1%
③ 無回答	281	7.6%	233	8.3%	-48	0.7%
合計	3,712	100.0%	2,809	100.0%	-903	0.0%

※平成 28 年度から平成 30 年度 3 か年比較 ④

担当事業で、昨年度苦情相談を受けられたことはありましたか。

カテゴリ	28年度		29年度		30年度	
	n	%	n	%	n	%
① あった	1,123	31.6%	1,319	35.5%	980	34.9%
② なかった	2,188	61.5%	2,112	56.9%	1,596	56.8%
③ 無回答	245	6.9%	281	7.6%	233	8.3%
合計	3,556	100.0%	3,712	100.0%	2,809	100.0%

6-1 苦情相談件数(6の設問で苦情相談があったと答えた方 回答数 980)

カテゴリ	29年度①		30年度②		差引③((②-①))	
	n	%	n	%	n	%
① 1件	333	25.2%	225	23.0%	-108	-2.3%
② 2件	292	22.1%	197	20.1%	-95	-2.0%
③ 3件	176	13.3%	150	15.3%	-26	2.0%
④ 4件	42	3.2%	25	2.6%	-17	-0.6%
⑤ 5件	120	9.1%	65	6.6%	-55	-2.5%
⑥ 6件以上10件	87	6.6%	66	6.7%	-21	0.1%
⑦ 11件以上50件	23	1.7%	14	1.4%	-9	-0.3%
⑧ 51件以上100件	2	0.2%	1	0.1%	-1	0.0%
⑨ 101件以上	1	0.1%	1	0.1%	0	0.0%
⑩ 無回答	243	18.4%	236	24.1%	-7	5.7%
合計	1,319	100.0%	980	100.0%	-339	0.0%

7 質問6の苦情相談は、どのような内容でしたか。(複数回答)							
カテゴリ	29年度①		30年度②		差引③(②-①)		
	n	%	n	%	n	%	
① 職員の接遇に関する事(態度、言葉づかいなど)	889	34.2%	572	39.6%	-317	5.4%	
② サービスの技術や回数に関する事(食事、入浴、排泄など)	469	18.0%	276	19.1%	-193	1.1%	
③ 利用料に関する事(請求内容や自己負担額など)	234	9.0%	128	8.9%	-106	-0.1%	
④ 説明・情報提供に関する事(説明のないサービス変更など)	198	7.6%	78	5.4%	-120	-2.2%	
⑤ 被害・損害に関する事(金銭トラブル、物品の紛失・破損など)	284	10.9%	93	6.4%	-191	-4.5%	
⑥ 契約に関する事(契約解除、契約締結など)	135	5.2%	37	2.6%	-98	-2.6%	
⑦ 介護事故に関する事(転倒、誤嚥、誤薬など)	217	8.3%	92	6.4%	-125	-2.0%	
⑧ その他	141	5.4%	106	7.3%	-35	1.9%	
⑨ 無回答	33	1.3%	62	4.3%	29	3.0%	
合計	2600	100.0%	1444	100.0%	-1156	0.0%	

※平成28年度から平成30年度3か年比較 ⑤

前問の苦情相談は、どのような内容でしたか。(複数回答)							
カテゴリ	28年度		29年度		30年度		
	n	%	n	%	n	%	
① 職員の接遇に関する事(態度、言葉づかいなど)	614	34.6%	889	34.2%	572	39.6%	
② サービスの技術や回数に関する事(食事、入浴、排泄など)	427	24.1%	469	18.0%	276	19.1%	
③ 利用料に関する事(請求内容や自己負担額など)	117	6.6%	234	9.0%	128	8.9%	
④ 説明・情報提供に関する事(説明のないサービス変更など)	71	4.0%	198	7.6%	78	5.4%	
⑤ 被害・損害に関する事(金銭トラブル、物品の紛失・破損など)	147	8.3%	284	10.9%	93	6.4%	
⑥ 権利侵害に関する事(暴力、虐待、プライバシーに関する事)	31	1.7%	—	—	—	—	
⑦ 契約に関する事(契約解除、契約締結など)	34	1.9%	135	5.2%	37	2.6%	
⑧ 介護事故に関する事(転倒、誤嚥、誤薬など)	90	5.1%	217	8.3%	92	6.4%	
⑨ 医療連携に関する事(服薬、胃ろう、BPSDなど)	61	3.4%	—	—	—	—	
⑩ その他	104	5.9%	141	5.4%	106	7.3%	
⑪ 無回答	79	4.5%	33	1.3%	62	4.3%	
合計	1,775	100.0%	2,600	100.0%	1,444	100.0%	

8 質問7の苦情相談の対応に際して、ご苦労されたことがありますか。							
カテゴリ	29年度①		30年度②		差引③(②-①)		
	n	%	n	%	n	%	
① 有	—	—	510	52.0%			
② 無	—	—	380	38.8%			
③ 無回答	—	—	90	9.2%			
合計	—	—	980	100.0%			

「有」の場合、どのようなことにご苦労されましたか。(複数回答もあり)							
カテゴリ	29年度①		30年度②		差引③(②-①)		
	n	%	n	%	n	%	
① ア 事業所内又は法人内に相談相手がない	—	—	43	6.7%			
② イ 外部の相談相手が分からない	—	—	49	7.6%			
③ ウ 解決に労力と時間を要した	—	—	275	42.6%			
④ エ 再発防止のための指導・研修等	—	—	232	36.0%			
⑤ オ その他	—	—	43	6.7%			
⑥ 無回答	—	—	3	0.5%			
合計	—	—	645	100.0%			



## 介護保険サービスの利用で、悩んだり、困ったりしていることはありませんか？

介護保険サービス等の利用者・家族と事業者双方の苦情・相談に対し、電話・来所による一般相談のほか、福祉・保健・医療・法律等、各分野の専門相談員によるあっせん、センターの調停委員による調停を行い、迅速に問題の解決を図ります。

### 【相談ができる方】

- 介護保険サービス等の提供を受けている又は受けようとしている大阪市内の高齢者など(本人またはその家族)
- 介護保険サービス等を提供している大阪市内の事業者
- 大阪市内の利用者にサービスを提供している大阪市外の事業者



### 相談の流れ



## 平成30年4月～12月 苦情相談件数 (2,471件)

※相談内容が複数の項目に該当する場合があります合計4,177件

### (2) 介護保険制度について 264件

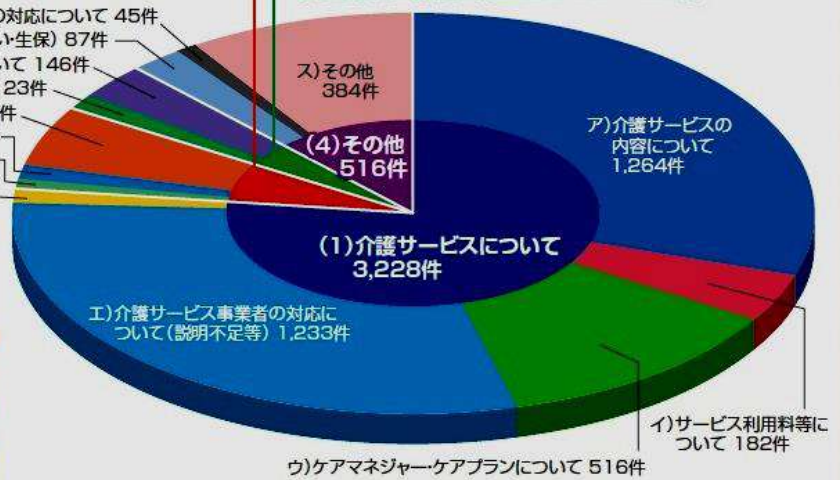
- シ) 区役所等公的機関の対応について 45件
- サ) 他の制度に関連すること(医療・障がい生保) 87件
- コ) 利用者・家族間のトラブルについて 146件
- ケ) 事業者間・事業者内部のトラブルについて 23件
- ク) カ) キ) を除く制度について 198件
- キ) 要介護認定について 50件
- カ) 保険料について 16件
- オ) その他の介護サービスについて 33件

### (3) 対象外の介護に関するトラブル 169件

ス) その他 384件

(4) その他 516件

分類	詳細	合計件数
(1) 介護サービスについて	ア) 介護サービスの内容について	1,264
	イ) サービス利用料等について	182
	ウ) ケアマネジャー・ケアプランについて	516
	エ) 介護サービス事業者の対応について(説明不足等)	1,233
	オ) その他の介護サービスについて	33
	イ) サービス利用料等について	182
(2) 介護保険制度について	カ) 保険料について	16
	キ) 要介護認定について	50
	ク) カ) キ) を除く制度について	198
(3) 対象外の介護に関するトラブル	ケ) 事業者間・事業者内部のトラブルについて	23
	コ) 利用者・家族間のトラブルについて	146
(4) その他	サ) 他の制度に関連すること(医療・障がい生保)	87
	シ) 区役所等公的機関の対応について	45
	ス) その他	384
	合計	4,177



## 社会福祉法人 大阪市社会福祉協議会 おおさか介護サービス相談センター

〒543-0021 大阪市天王寺区東高津町12番10号  
(大阪市立社会福祉センター308)

TEL. 06-6766-3800・06-6766-3855

FAX. 06-6766-3822

ホームページ <http://www.kaigo-osaka.ne.jp/>

メールでのご相談も受け付けています。

**相談日時** 平日 午前9時から午後5時まで

※土曜・日曜・祝日・年末年始  
(12月29日～1月3日)を除く



- 大阪メトロ「谷町九丁目駅」から徒歩約10分 (近鉄11号出口を東へ)
- 近鉄「大津上本町駅」から徒歩約5分
- 大阪シティバス「上本町六丁目」バス停前

※駐車場はありません

※再生紙を使用しています。