



# 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

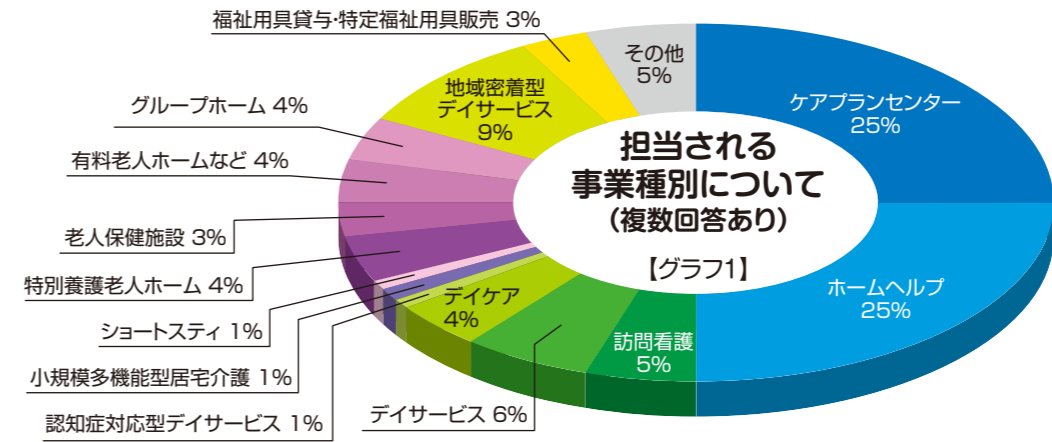
おおさか介護サービス相談センターでは、大阪市内の介護保険事業者が参加する大阪市福祉局主催の介護事業者等集団指導の際にアンケートを実施しました。

任意でご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、サービスの現場で生じた苦情相談に関する内容をまとめました。



## アンケートにご協力のいただいた事業所種別について(グラフ1)

事業者集団指導は、平成30年7月31日～8月3日及び8月7日の5日間開催され、参加した事業所管理者の方にご協力をお願いしました。約6,800カ所の事業所が対象で、2,809件(延事業所3,225件)のご協力を得ることができました。



## おおさか介護サービス相談センターの認知について

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》でした。「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していきます。



## 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

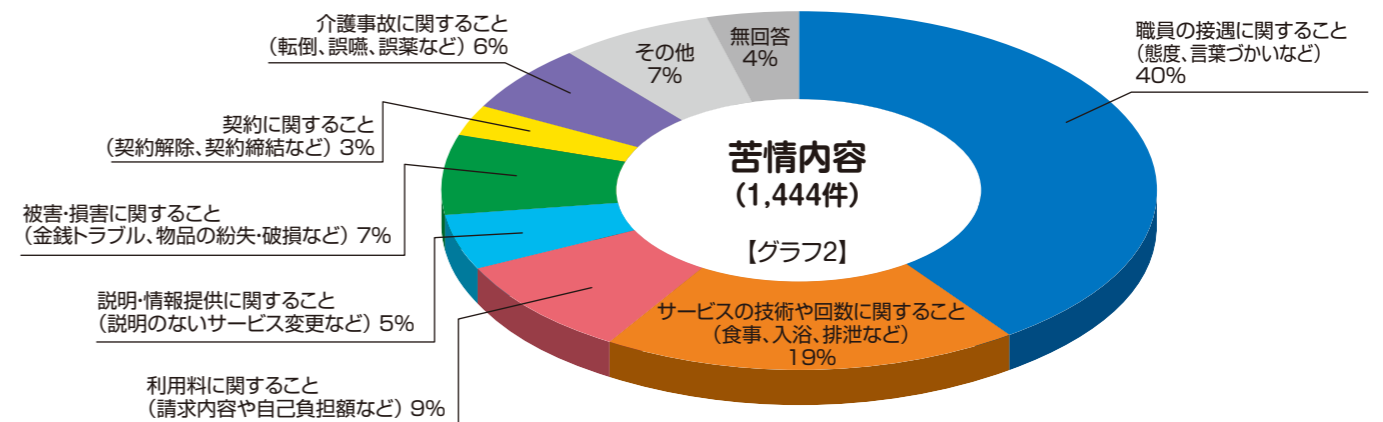
「相談したことがある」「センターの調整やあっせんがあった」と回答があった240件のセンター利用経験のある事業所からは、「問題解決の役に立った」30.4%(73件)、「参考になった」55.4%(133件)、「期待した助言や成果を得られなかった」12.9%(31件)との評価を得ました。

自由記述では、センターに相談して「解決策を教えてくれるだけでなく、問題解決に向けた方法を提案してもらい安心です。」「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。」等の声をいただいています。

センターでは、利用者・家族だけではなく、事業所からの苦情相談等にも、中立的な立場で相談者に寄り添い、ていねい・親切な対応に一層努めてまいります。



平成29年度中に事業所に苦情相談があったとの回答は、34.9%(980カ所)で、内訳は次のとおりです。苦情内容の多くは、職員の接遇、サービスの技術や回数に関することです。



苦情相談を受けられた980カ所の事業所について、対応に苦労したことがあったとの回答は、52.0%(510カ所)で、内容は次のとおりです。

