

平成28年度おおさか介護サービス相談センターに係る
介護サービス事業者へのアンケート調査報告

－調査の結果と今後の運営の視点－

平成28（2016）年12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や事業者の苦情に対する相談に応じ、紛争のあっせん・調停、和解のための介入を行ってきた。センター業務は、一般相談員によるインテーク対応と、福祉、医療、保健、法律の4分野の専門相談員が居宅や施設に赴いて面談し、現場の状況理解を踏まえた相談対応を行うことに分かれている。

高齢利用者とその家族が契約という仕組みの中で、多くの介護サービス事業者の中から、必要なサービスを選択し利用していく中で、利用者・家族と介護サービス事業者との間で不満や苦情が生じることがあり、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に対するサービス事業者への対応という仕組みでだけではなく、サービス事業者からの相談や苦情にも応えることで、苦情の解決だけでなく、事業者のサービスの質を高めることも目的としている。また、地域の高齢者福祉活動者向けの講座を企画し、講師を主としてセンター専門相談員が務め、介護保険制度を中心とした地域包括ケアシステムや認知症、成年後見、福祉用具などの学習を深めることで、地域活動への参画を支援する学習事業を提供している。

センターは平成18年度の相談件数延べ3,605件（専門相談35ケース）がピークとなって以降、平成27年度の相談件数延べ2,400件（専門相談11ケース）まで減少する状況に至っている。その理由として考えられることは、①市内に地域包括支援センターが66カ所整備され、身近な相談窓口として認知され機能していることが大きい。実際に、地域包括支援センターへの相談件数は平成22年度1包括平均2,887件（市全体38包括109,693件）から平成27年度1包括平均4,541件（市全体66包括299,736件）へと相談件数が増加している。②事業所等のリスクマネジメントが浸透し、苦情対応への態勢が改善されている可能性である。利用者の転倒、転落、誤嚥等

の事故発生が苦情になるかどうかは、事業所現場の迅速・的確な事故対応やていねいな家族への対応ができていっているかどうかによって左右されるからである。

センターの事業要項にもとづく介護サービス内容についての苦情に関わる相談や調整、あっせんや調停という主たる役割分は、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す第三者機関として極めて有効であり、大阪市の利用者・家族やサービス事業者は、センターにいつでも介護サービス上のトラブルを相談できるというメリットをもっていくことが求められている。当事者間の問題を和解の方向へ導くことで、当事者の不安の解消、時間と経費の節約などセンターが仲裁機関になれるよう努力をしていかなければならない。また、相談件数を伸ばしている地域包括支援センターでの苦情やトラブルの案件を抱える場面では、地域包括支援センターと連携することでセンターの機能が有効に活用できるよう後方支援の役割を果たしていく必要がある。

今回、大阪市内のすべての事業所対象の大阪市福祉局による集団指導時に併せて、任意でのアンケート調査を行った。ここでは、(1) 当相談センター活動への、事業所の意見・要望から「苦情内容に対する、和解の調整方法(あっせんや調停について)へのニーズ内容」「4分野専門相談員の一層の活用につながるニーズ内容」「広報内容(センターだより、センターホームページ等)へのニーズ内容」を明らかにした。また、(2) 事業所の苦情対応の現状を収集することで、「当相談センターの広報を通じて事業所現場の危機管理に資するようフィードバックすること」とした。また、アンケートの際に、当相談センター周知チラシを添付し、センターの名称・役割を一層浸透させること等を目的として実施した。これらの作業を介して、おおさか介護サービス相談センターは介護保険サービスの向上に資するよう、利用者・家族や介護保険サービス事業所にとって役に立つ機関として、今後一層、進めてまいりたい。

目次

■調査の概要	P1
1 調査の目的	
2 アンケート方法と時期	
3 対象事業所（事業者指導説明会（集団指導）参加事業所）	
4 対象事業所管理者数（事業者指導説明会（集団指導）案内事業所管理者数）	
5 回収状況（当日4日間の回収枚数）	
6 アンケート結果の公表方法	
■調査結果の概要	
1 アンケート調査内容（様式）	P2
2 アンケート調査結果の単純集計	P4
3 介護保険サービスのトラブル相談に活用されるために	
（1）センターは事業者にどのくらい認知されているか	P7
（2）センターは事業者にどのくらい利用されているか	P9
（3）センターを利用した事業者の評価はどのくらいか	P10
4 介護保険事業者の苦情対応の状況を知るために	
（1）平成27年度の苦情の受理状況（アンケート協力事業所から）	P11
・苦情内容の傾向	P11
・苦情相談の有無について（事業所種別毎）	P12
・苦情内容（事業所種別毎）	P13
（2）苦情への対応状況	P24
5 其他のご意見（自由記述について）	P26

■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、事業所の苦情対応の状況を把握し、事業所における利用者・家族からの苦情予防に寄与することもねらいとした

2 アンケート方法と時期

大阪市福祉局介護保険課「事業者指導説明会（集団指導）」の4日間（平成28年6月7日～10日）で、当日配付及び任意の回答協力による回収を行った

3 対象事業所（事業者指導説明会（集団指導）参加事業所）

大阪市内の介護保険サービスを行うすべての事業所

4 対象事業所管理者数（事業者指導説明会（集団指導）案内事業所管理者数）

約6, 272事業所管理者

5 回収状況（事業者指導説明会（集団指導）4日間に各当日回収した集計枚数）

3, 556件

6 アンケート結果の公表方法

アンケート結果 センターだより26号及びセンターホームページ

■調査結果の概要

1 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

H28.6.7～6.10

1.あなたが担当される事業種別について

※ をお付けください

- | | |
|----------------------|--------------------------|
| ① 居宅介護支援 | ⑭ 短期入所生活介護(ショートステイ) |
| ② 訪問介護(ホームヘルプ) | ⑮ 短期入所療養介護(ショートステイ) |
| ③ 訪問入浴 | ⑯ 介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム) |
| ④ 訪問看護 | ⑰ 介護老人保健施設(老人保健施設) |
| ⑤ 訪問リハビリテーション | ⑱ 介護療養型医療施設(療養病床) |
| ⑥ 夜間対応型訪問介護 | ⑲ 特定施設入居者生活介護(有料老人ホームなど) |
| ⑦ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 | ⑳ 認知症対応型共同生活介護(グループホーム) |
| ⑧ 通所介護(デイサービス) | ㉑ 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 |
| ⑨ 通所リハビリテーション(デイケア) | ㉒ 地域密着型特定施設入居者生活介護 |
| ⑩ 療養通所介護 | ㉓ 福祉用具貸与 |
| ⑪ 認知症対応型通所介護(デイサービス) | ㉔ 特定福祉用具販売 |
| ⑫ 小規模多機能型居宅介護 | |
| ⑬ 看護小規模多機能型居宅介護(複合型) | |

2.「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 |
|-------------|-------------|----------|

3.「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 |

4.上記 3.の設問で、利用された方の相談センター評価は

- | | | |
|--------------|----------|---------------------|
| ① 問題解決の役に立った | 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 |
|--------------|----------|---------------------|

2 アンケート調査結果の単純集計

回答数 3,556

1. あなたが担当される事業種別について(複数回答)

カテゴリ	n	%
①居宅介護支援	1019	25.7%
②訪問介護(ホームヘルプ)	1024	25.8%
③訪問入浴	29	0.7%
④訪問看護	212	5.3%
⑤訪問リハビリテーション	17	0.4%
⑥夜間対応型訪問介護	6	0.6%
⑦定期巡回・随時対応型訪問介護看護	7	0.5%
⑧通所介護(デイサービス)	570	14.4%
⑨通所リハビリテーション(デイケア)	72	1.8%
⑩療養通所介護	0	0.0%
⑪認知症対応型通所介護(デイサービス)	52	1.3%
⑫小規模多機能型居宅介護	47	1.2%
⑬看護小規模多機能型居宅介護(複合型)	6	0.2%
⑭短期入所生活介護(ショートステイ)	47	1.2%
⑮短期入所療養介護(ショートステイ)	15	0.4%
⑯介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)	72	1.8%
⑰介護老人保健施設(老人保健施設)	48	1.2%
⑱介護療養型医療施設(療養病床)	7	0.2%
⑲特定施設入居者生活介護(有料老人ホームなど)	145	3.7%
⑳認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	147	3.7%
21 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	7	0.2%
22 地域密着型特定施設入居者生活介護	3	0.1%
23 福祉用具貸与	166	4.2%
24 特定福祉用具販売	153	3.9%
25 その他	5	0.1%
無回答	95	2.4%
合計	3966	100.0%

2.「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	n	%
1: 役割を理解している	965	27.1%

2:名称のみ知っている	1420	39.9%
3:知らなかった	1120	31.5%
無回答	51	1.4%
合計	3556	100.0%

3.「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	n	%
1:相談したことがある	203	5.7%
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%
3:利用したことがない	3193	89.8%
無回答	63	1.8%
合計	3556	100.0%

4.上記 3.の設問で、利用された方の相談センター評価

カテゴリ	n	%
1:問題解決の役に立った	101	33.7%
2:参考になった	157	52.3%
3:期待した助言や成果を得られなかった	33	11.0%
無回答	9	3.0%
合計	300	100.0%

5.担当事業で、平成27年度(27年4月～28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	n	%
1:あった	1123	31.6%
2:なかった	2188	61.5%
無回答	245	6.9%
合計	3556	100.0%

5.苦情相談件数 ※上記設問で「1:あった」と答えた方のみ

カテゴリ	n	%
1件	297	26.4%
2件	265	23.6%
3件	196	17.5%
4件	27	2.4%
5件	110	9.8%

6件	20	1.8%
7件	3	0.3%
8件	8	0.7%
9件	0	0.0%
10件	57	5.1%
11件以上 20件以下	19	1.7%
21件以上 30件以下	2	0.2%
無回答	119	10.6%
合計	1123	100.0%

6.上記 5.の苦情相談は、どんな内容でしたか（複数回答もあり）

※設問5で「1:あった」と答えた方のみ

カテゴリ	n	%
① 職員の接遇に関する事（態度、言葉づかいなど）	614	34.6%
② サービスの質や量に関する事（食事、入浴、排泄、余暇など）	427	24.1%
③ 利用料に関する事（請求内容や自己負担額など）	117	6.6%
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%
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%
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%
⑧ 介護事故に関する事（転倒、転落、誤嚥など）	90	5.1%
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%
無回答	79	4.5%
合計	1775	100.0%

7.上記 6.で苦情相談への管理対応について(複数回答もあり) ※設問5で「1:あった」と答えた方のみ

カテゴリ	n	%
① 予防と発生対応のマニュアルを職員間で再確認や点検をした	497	27.0%
② 事業所内で職員間の関係テーマの研修を実施した	361	19.6%
③ 関係職員への指導を行った	671	36.5%
④ 関係職員の配置転換が必要となった	112	6.1%
⑤ その他	86	4.7%
無回答	113	6.1%
合計	1840	100.0%

3 介護保険サービスのトラブル相談に活用されるために

(1) センターは事業者にどのくらい認知されているか

センターが活用されるために、介護保険サービス提供にかかわる事業所関係者にどの程度認知されているかがたいへん重要となる。利用者側にはセンター利用が確率的にはレアケースであることを鑑み、事業所側へのアンケートから認知の程度を測ったところである。集団指導4日間において対象事業所管理者数は約6,300人で、アンケートに協力を得た回答件数は3,556件（事業所別数は複数回答もあって、3,966件）であった。

回答を得た事業所種別の状況は、次の表1である。

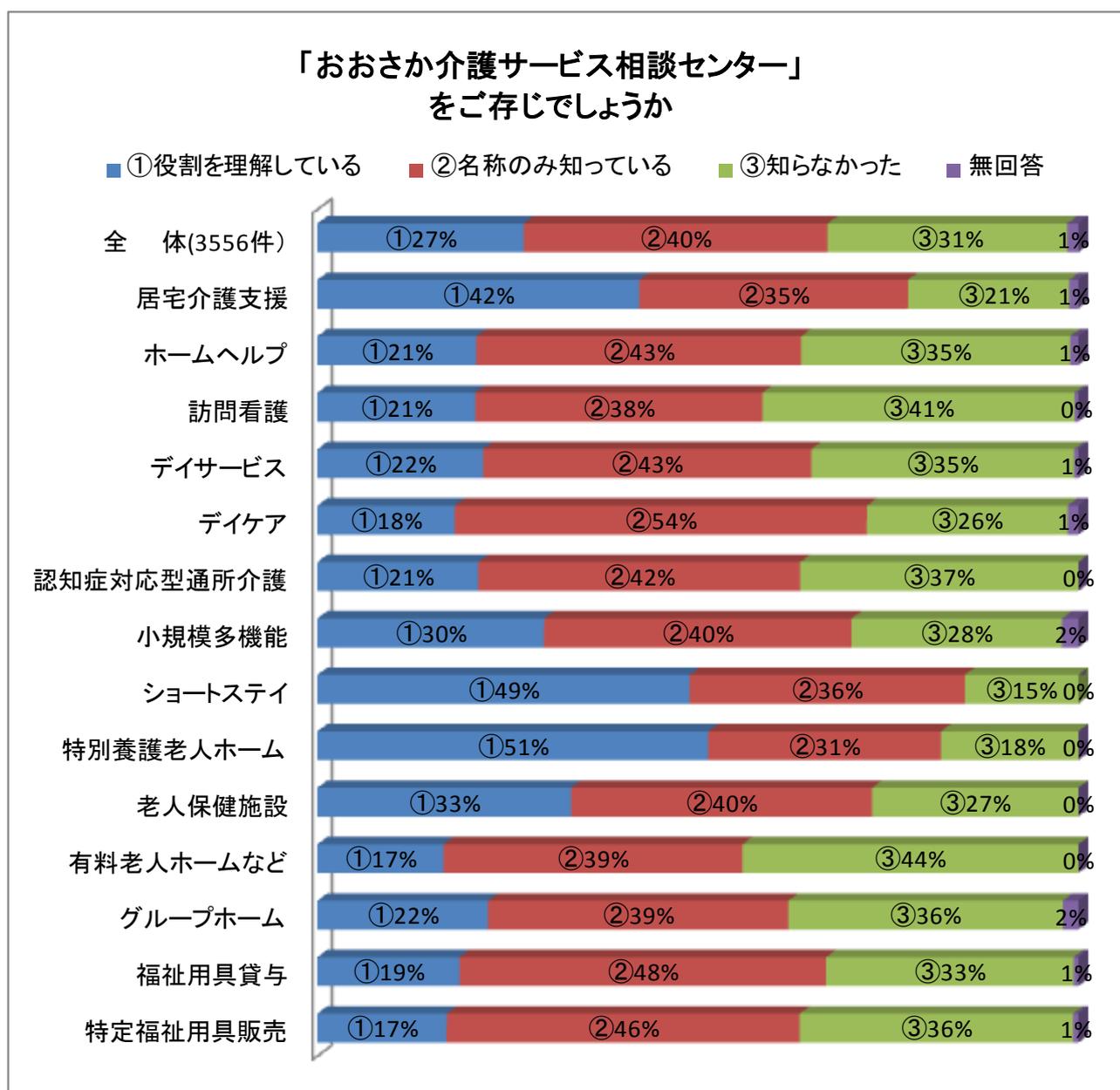
表1 「アンケートに協力あった事業所種別での件数」

事業所種別	件数	事業所種別	件数
居宅介護支援	1,019	短期入所生活介護(ショートステイ)	47
訪問介護(ホームヘルプ)	1,024	短期入所療養介護(ショートステイ)	15
訪問入浴	29	介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)	72
訪問看護	212	介護老人保健施設(老人保健施設)	48
訪問リハビリテーション	17	介護療養型医療施設(療養病床)	7
夜間対応型訪問介護	6	特定施設入居者生活介護(有料老人ホームなど)	145
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	7	認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	147
通所介護(デイサービス)	570	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)	72	地域密着型特定施設入居者生活介護	3
療養通所介護	0	福祉用具貸与	166
認知症対応型通所介護(デイサービス)	52	特定福祉用具販売	153
小規模多機能型居宅介護	47	その他	5
看護小規模多機能型居宅介護(複合型)	6	無回答	95

事業所別に認知度を集計すると、回答件数の多い主な14事業所種別では表2の横棒グラフの状況となる。有料老人ホームやグループホーム等の施設系や訪問介護（ホームヘルプ）、訪問看護での認知率が他の分野より低い傾向があることが分かる。全体平均として

は「役割を理解している」965件、27.1%。「名称のみ知っている」1,420件、39.9%。「知らなかった」1,120件、31.5%と、3割もの事業者がセンターのことを知る機会がなかったことが分かった。今回、センター説明パンフを同時配付したので、センターの周知活動を兼ねることとなったが、今後の広報で、例えばセンターだよりを、どの分野に重点をおいて配付するかなどの参考とすることができた。

表2 「センターをご存知でしょうか」（主な14事業所種別の横棒グラフ）



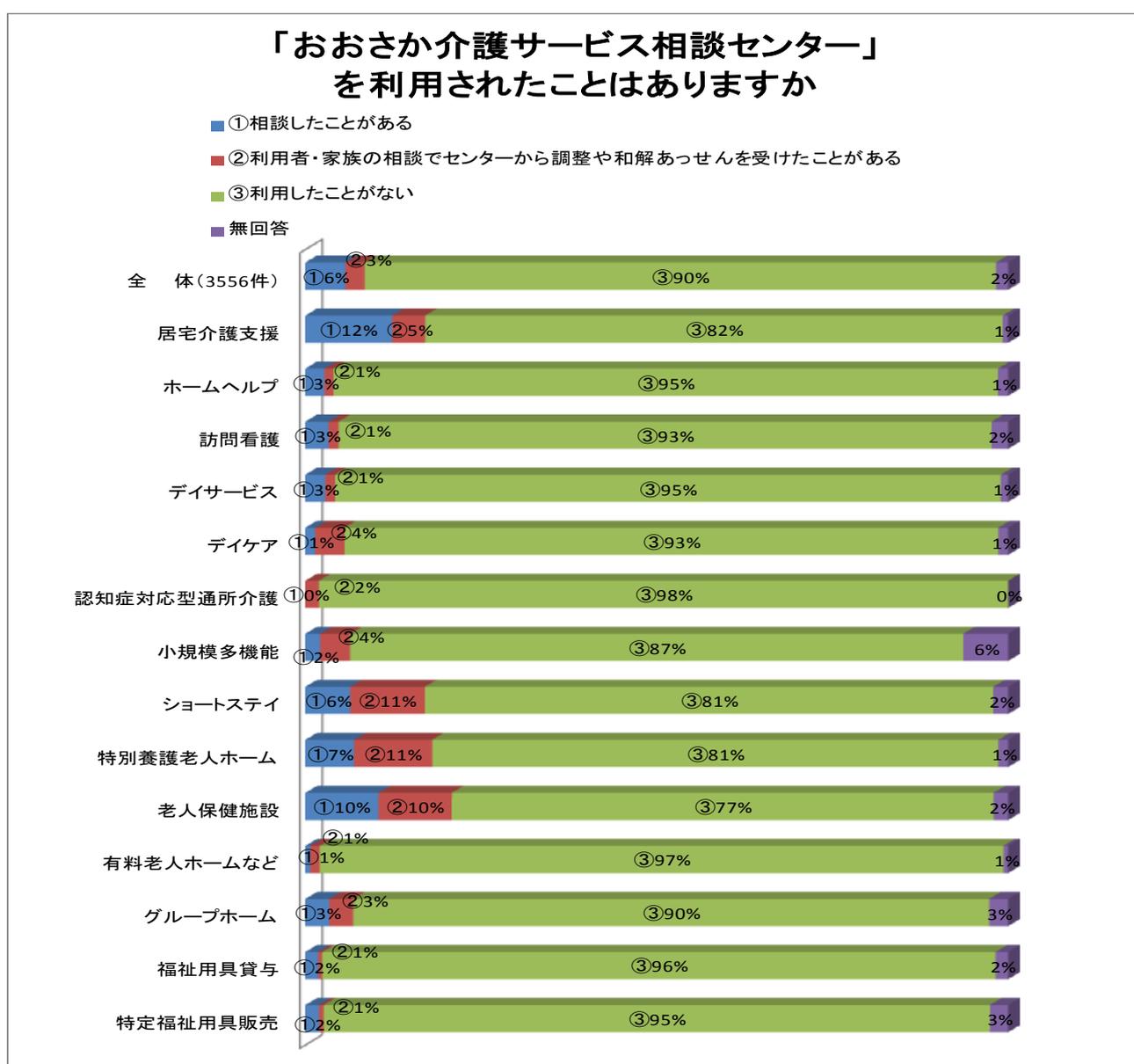
(2) センターは事業者にどのくらい利用されているか

全体件数では「相談したことがある」5.7%（203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」2.7%（97件）、「利用したことがない」89.8%（3,193件）などである。

事業所種別で見ると表3のとおりである。

在宅サービスの介護支援事業者、施設系サービスでの特別養護老人ホーム、ショートステイ、老人保健施設分野からの相談件数が比較的多いことが分かる。

表3 「センターを利用されたことがありますか」（主な14事業所種別の横棒グラフ）

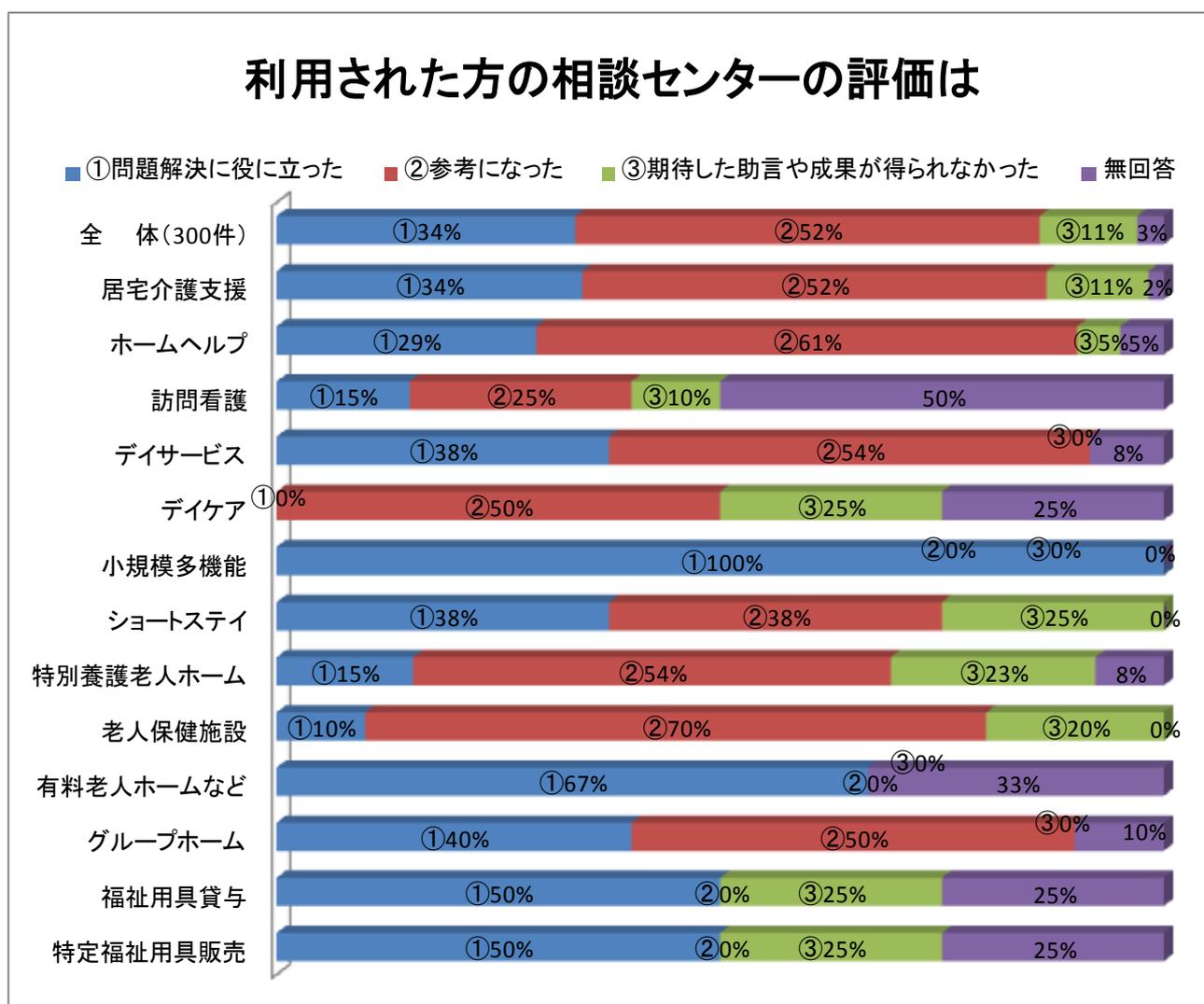


(3) センターを利用した事業者の評価はどのくらいか

センターを利用したり、あっせん調整を受けた事業所300件の評価としては、「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%（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向上を目指すことが求められていることであると言える。この項の設問テーマの詳細として表4において事業所種別ごとの評価を掲出している。

表4 「利用された事業所のセンター評価」（主な13事業所種別の横棒グラフ）

※回答数が1つだけの事業所種別は除いた

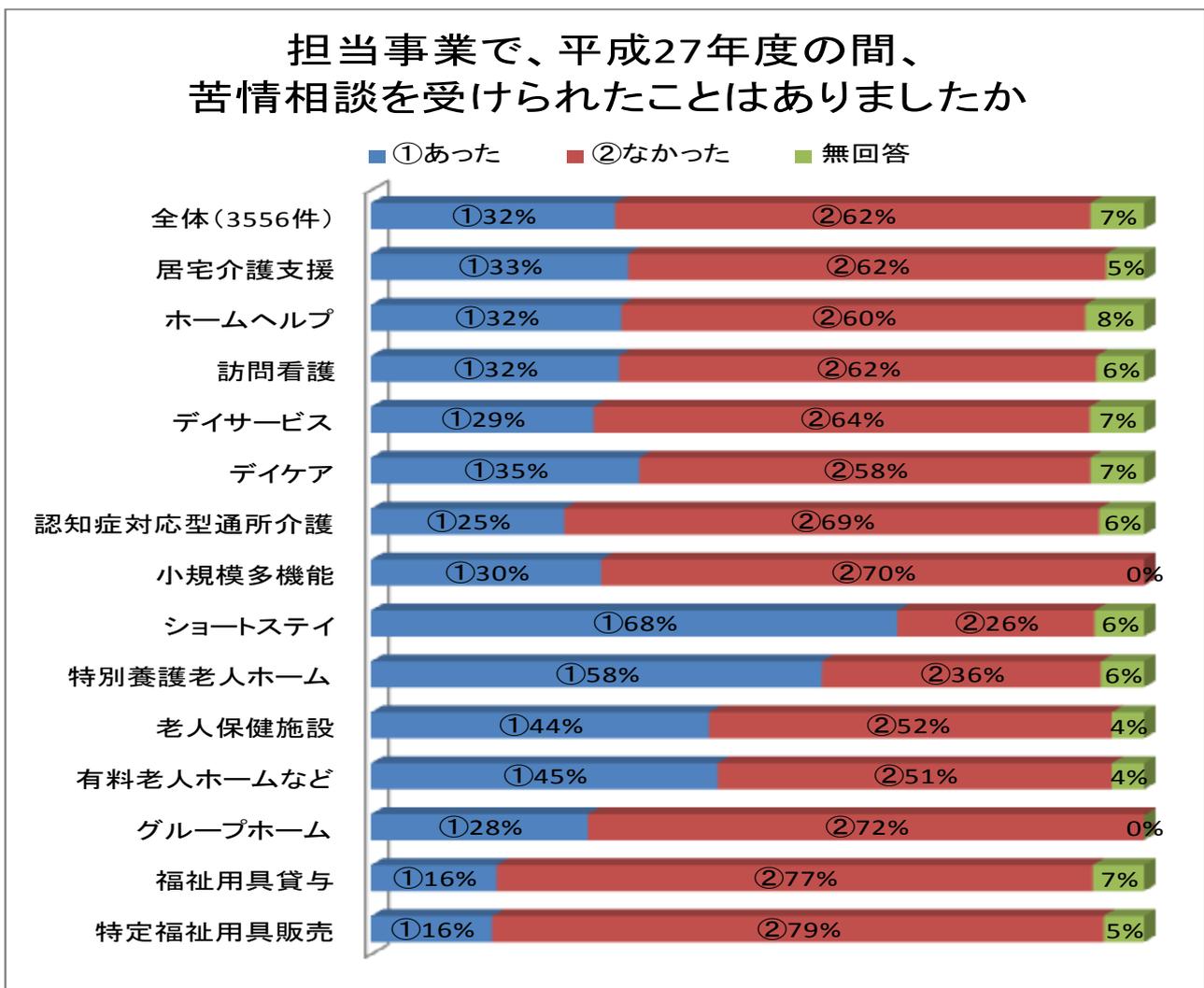


4 介護保険事業者の苦情対応の状況を知るために

(1) 平成27年度の苦情の受理状況（アンケート協力事業所から）

アンケートに協力を得た事業所における平成27年度の苦情相談の有無の状況は、「苦情相談を受けた」31.6%（1,123件）、「苦情相談はなかった」61.5%（2,188件）、無回答6.9%（245件）となっている。

表5「苦情相談の有無について」（主な14事業所種別の横棒グラフ）



また、苦情相談があった事業所での年間件数は、年間5件までの事業所が79.7%（895件/1123件）を占めている。苦情相談の内容は全体では表6の円グラフの傾向（複数回答）である。表7では事業所種別ごとにアンケート結果（複数回答）の状況を掲載している。

表6 「苦情内容の傾向」

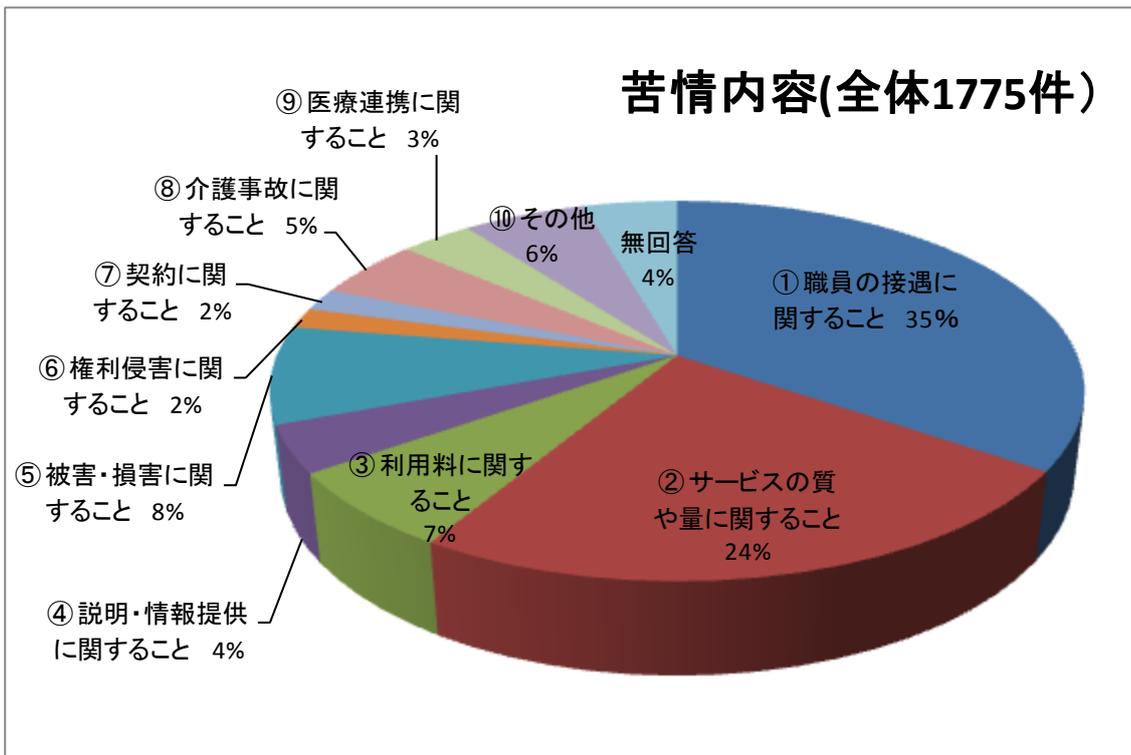
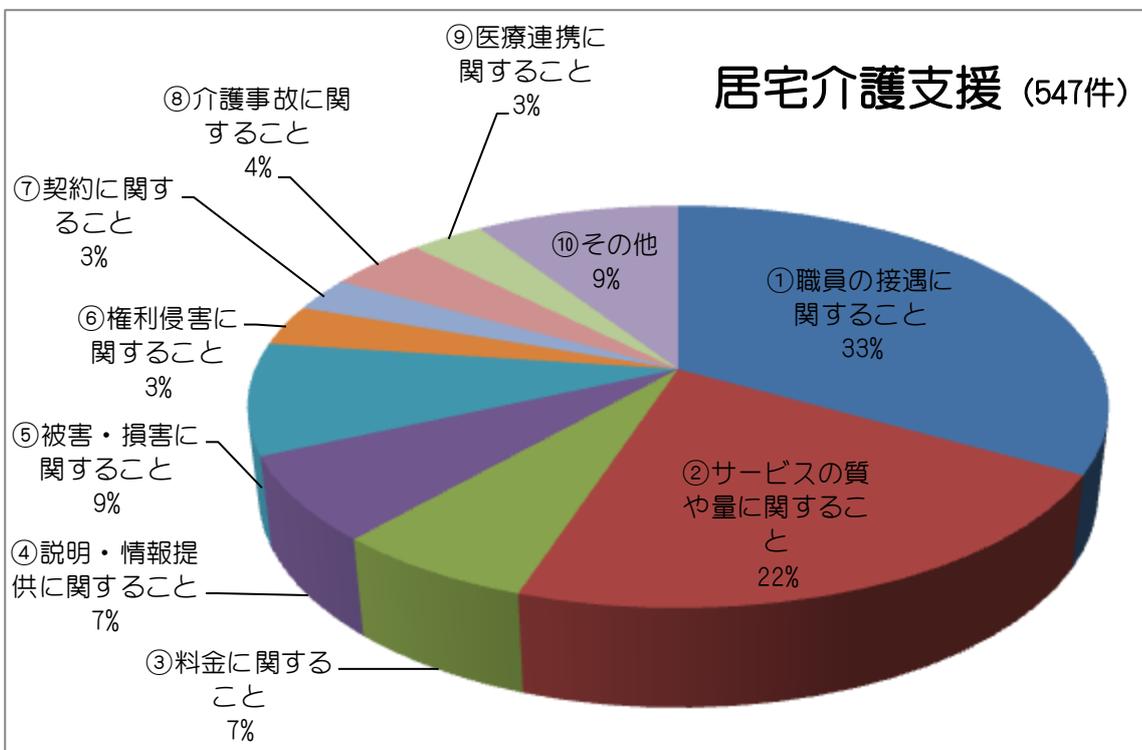
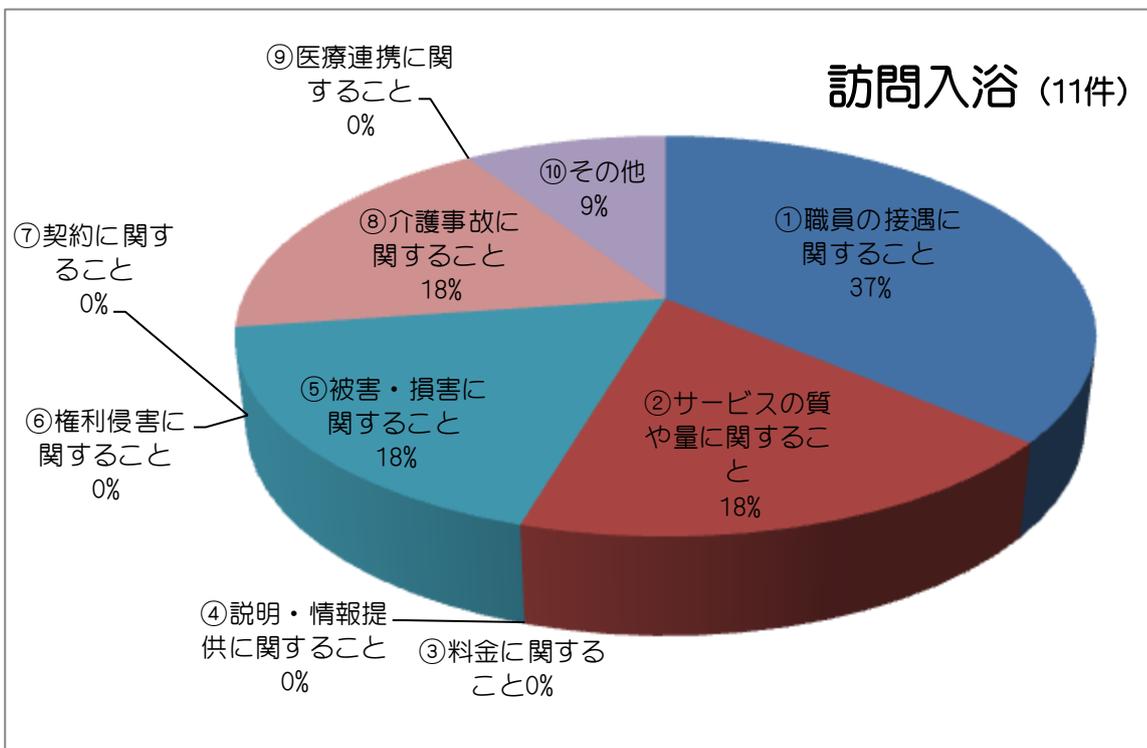
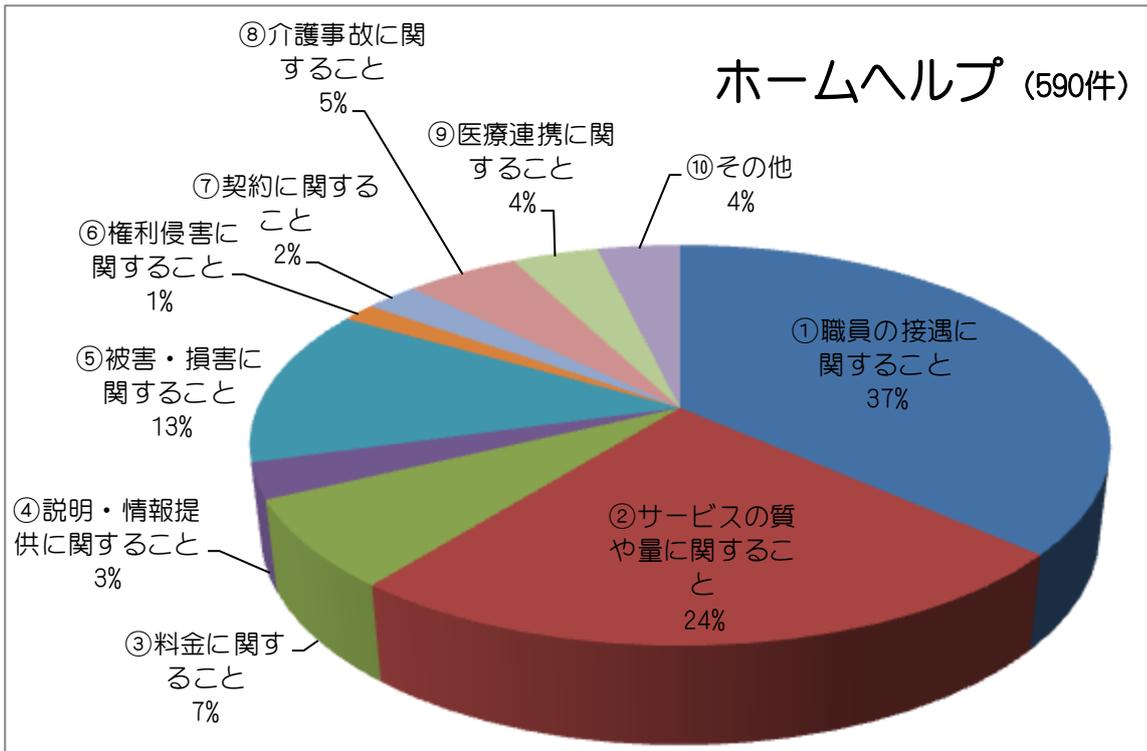
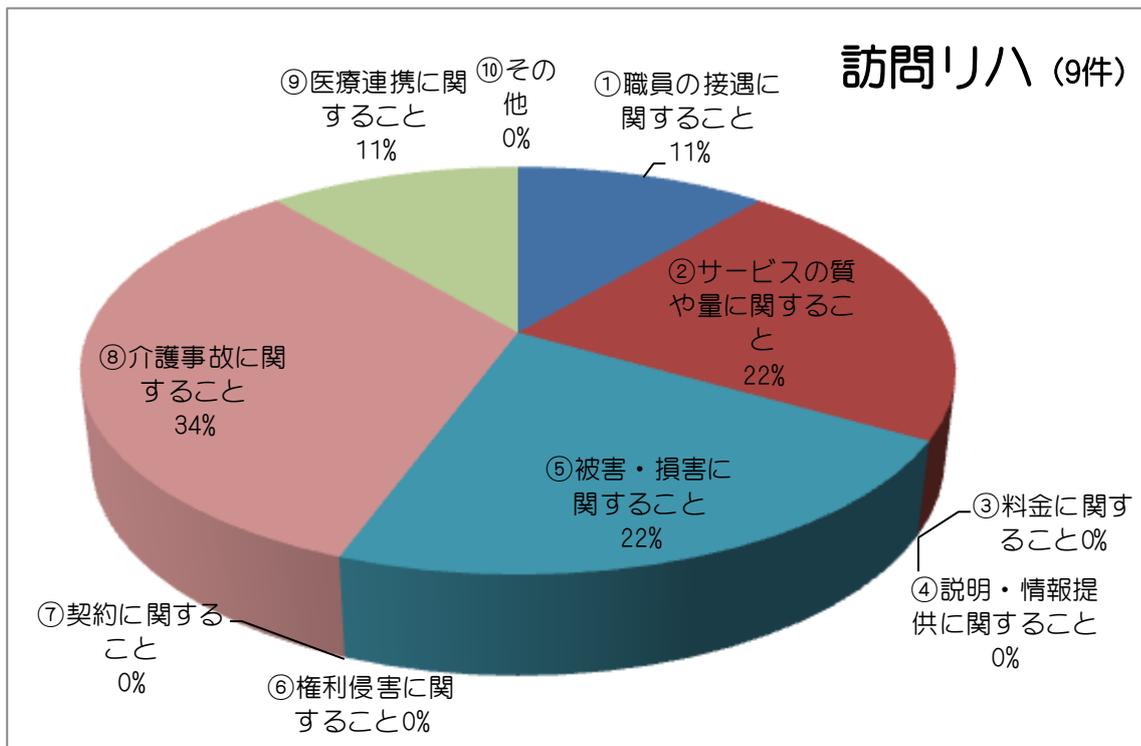
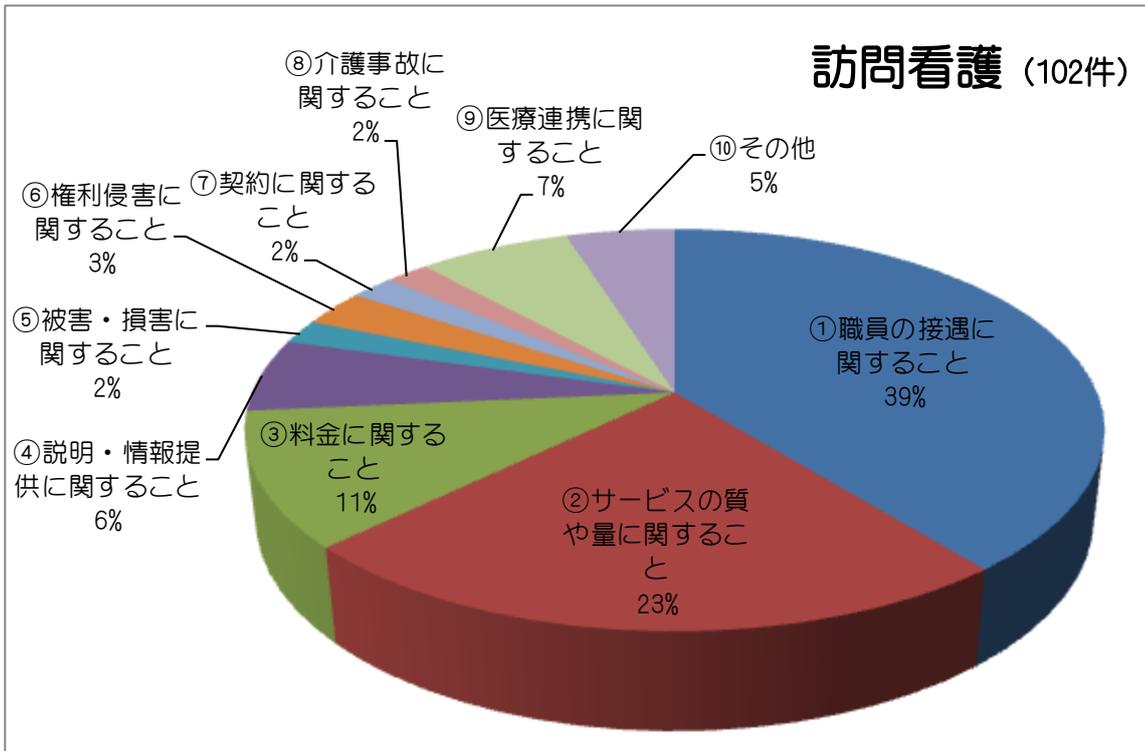


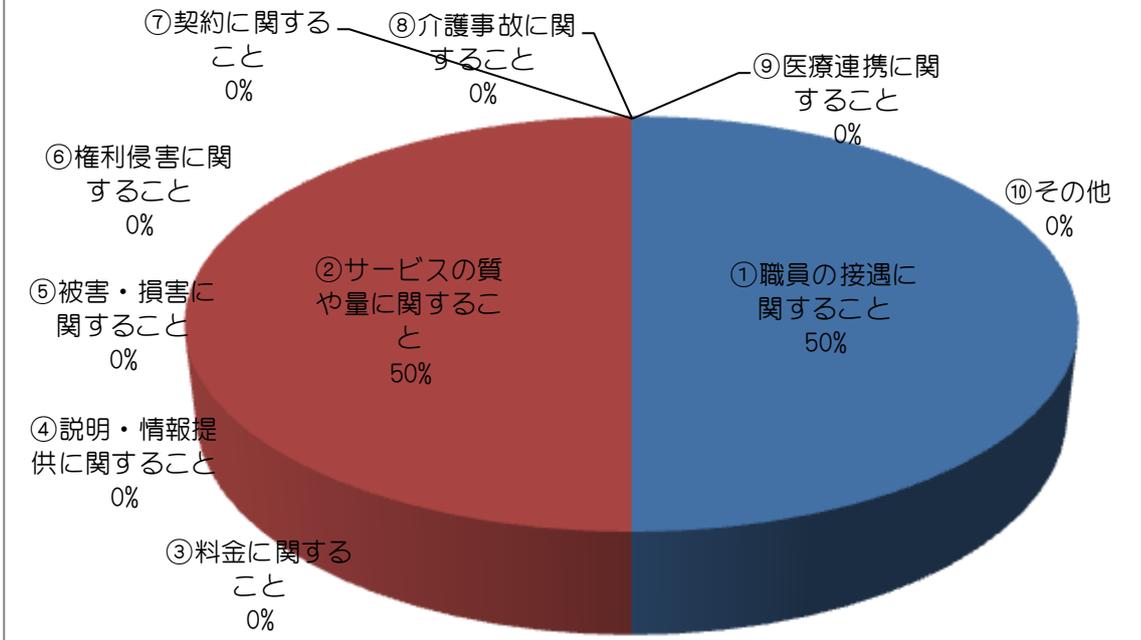
表7 「苦情相談があった事業所の苦情の内容」 (23事業所種別毎の円グラフ)



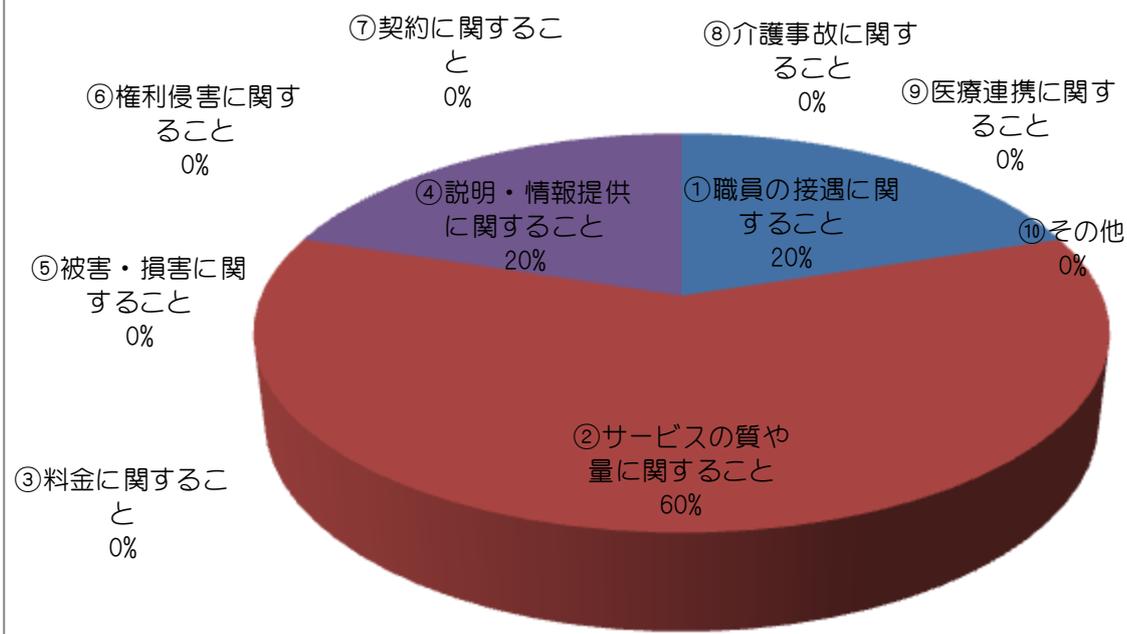


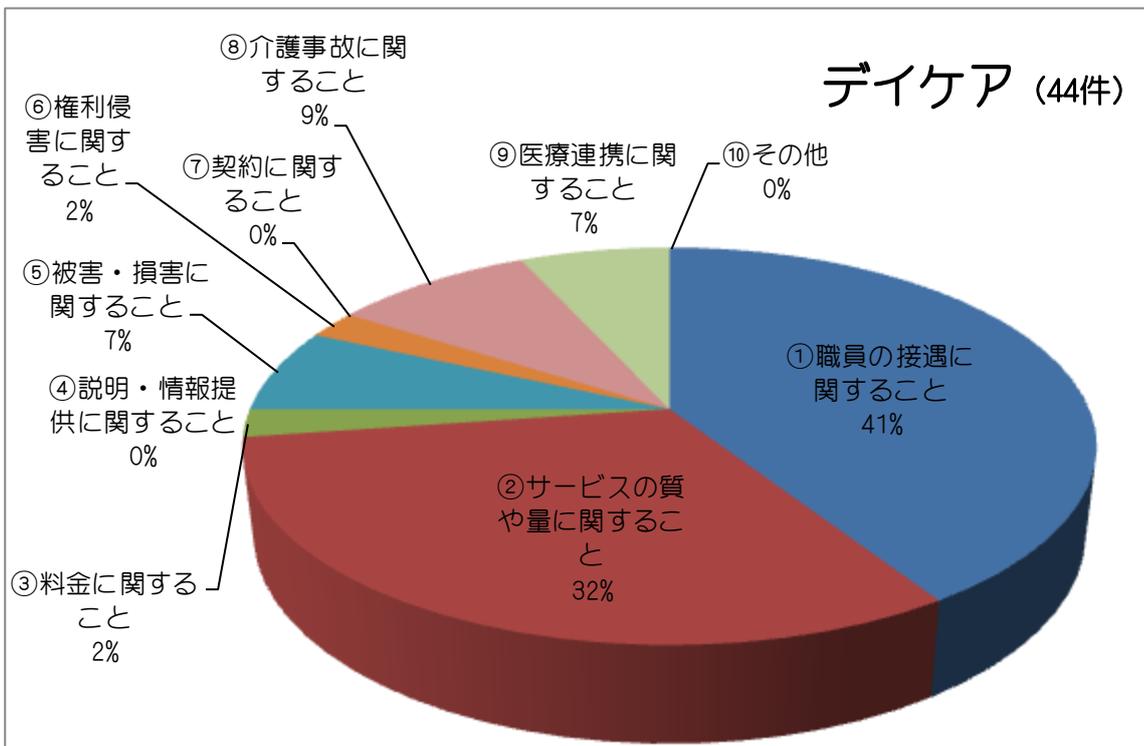
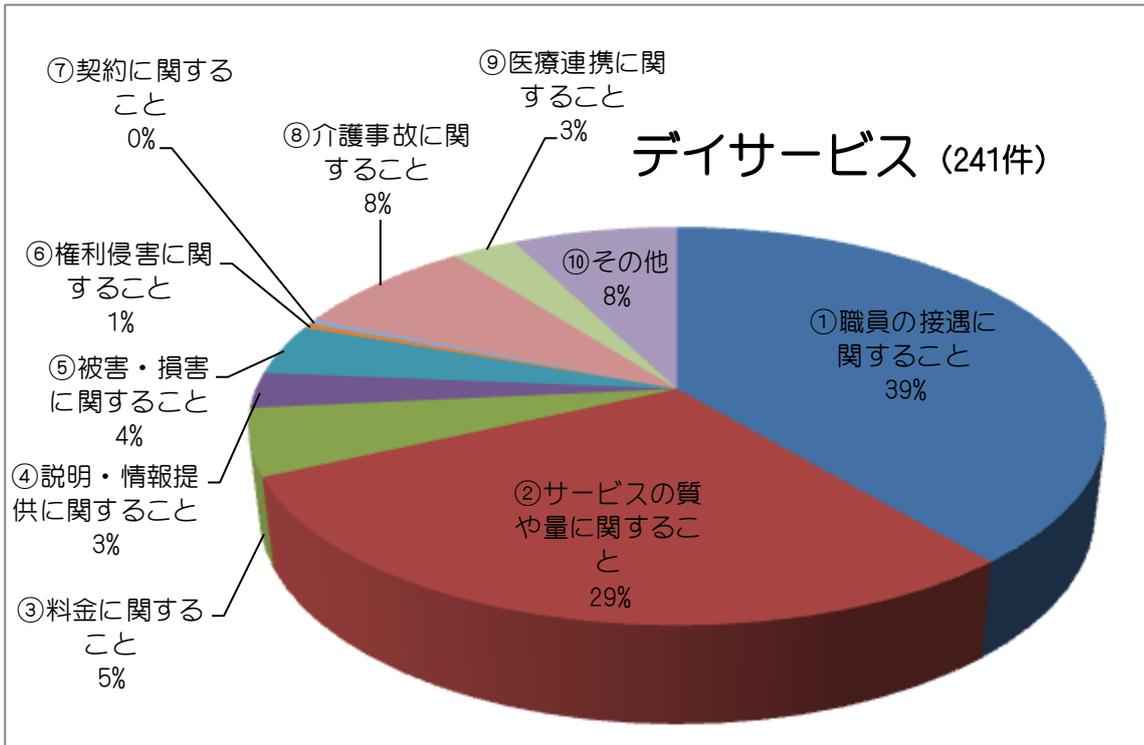


夜間対応型訪問リハ (2件)

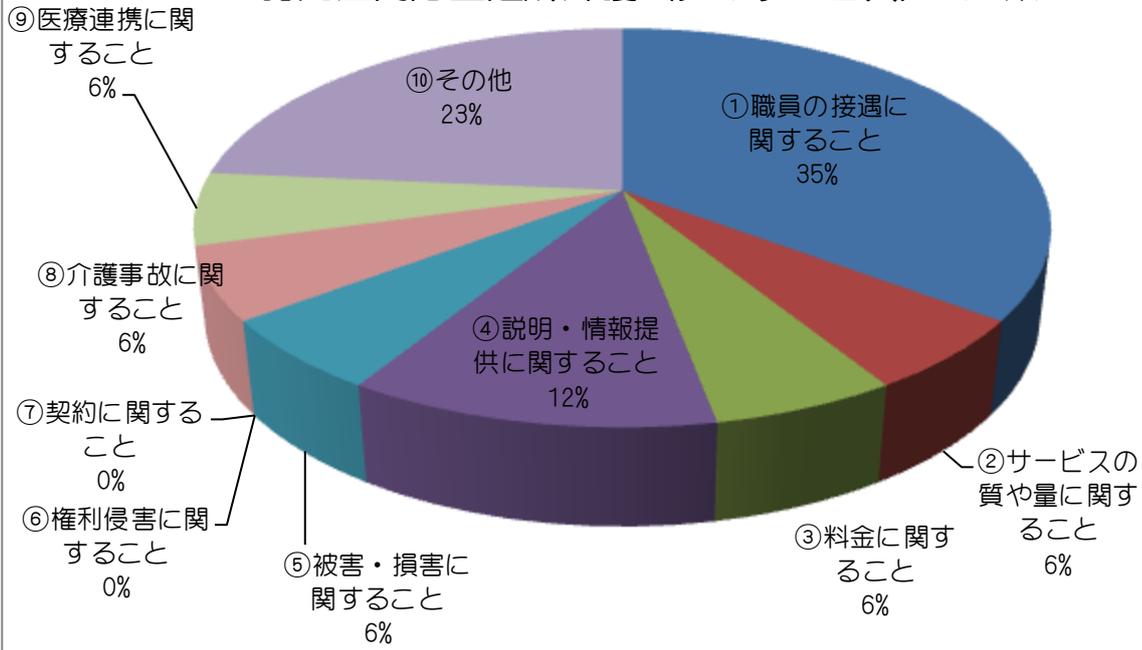


定期巡回・随時対応型訪問介護看護 (5件)

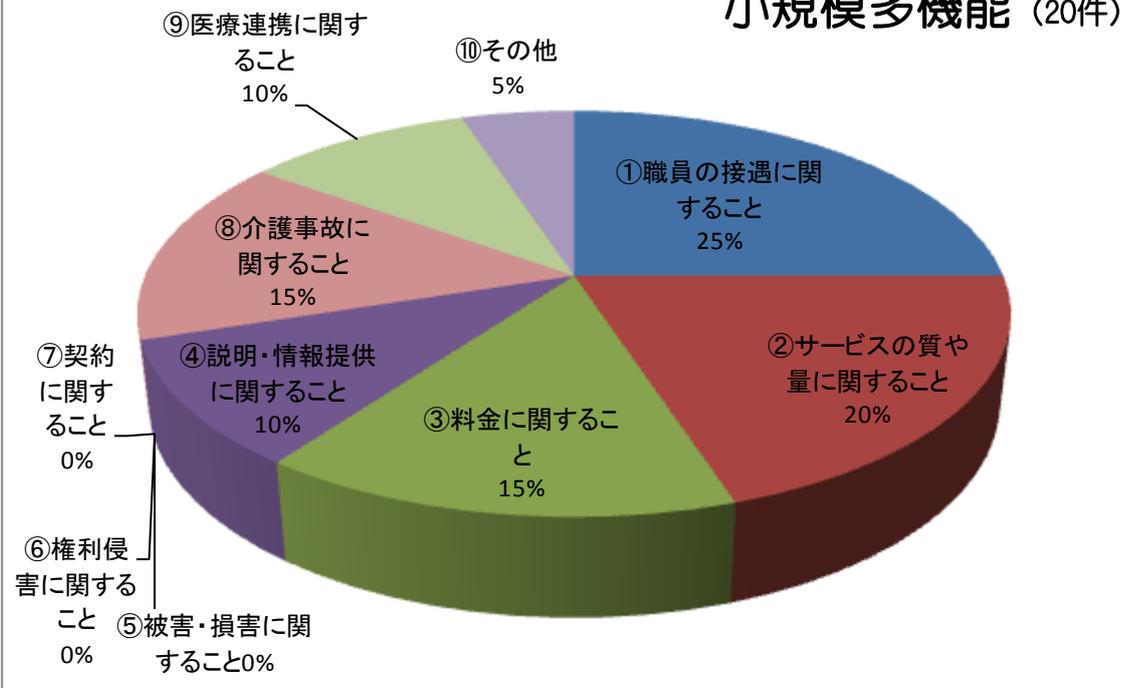




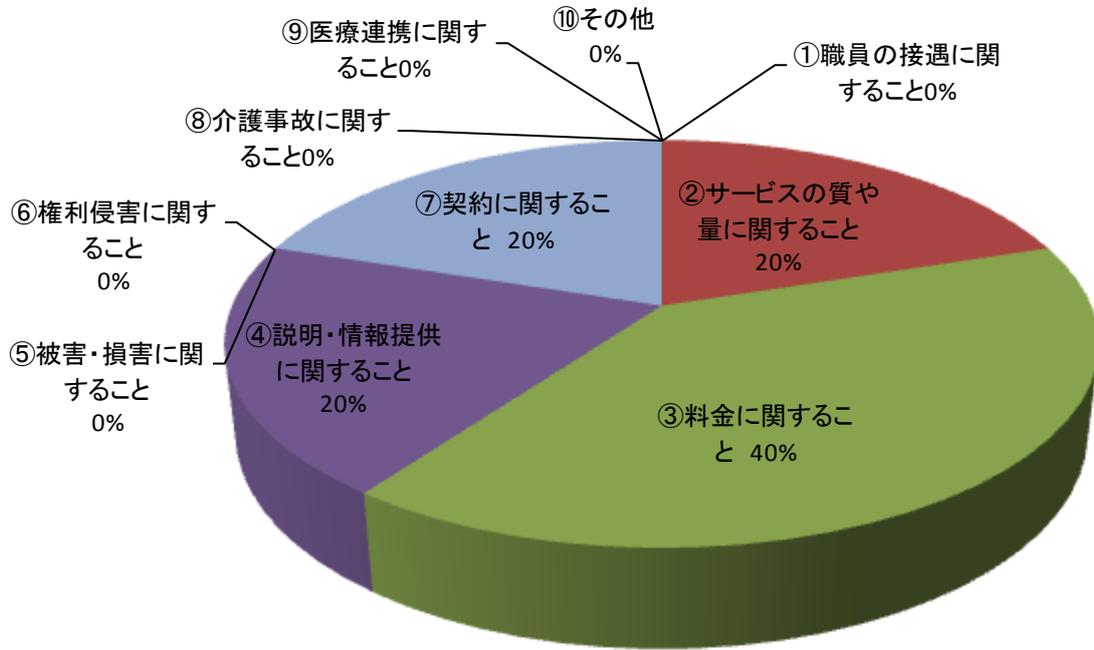
認知症対応型通所介護（デイサービス）（17件）



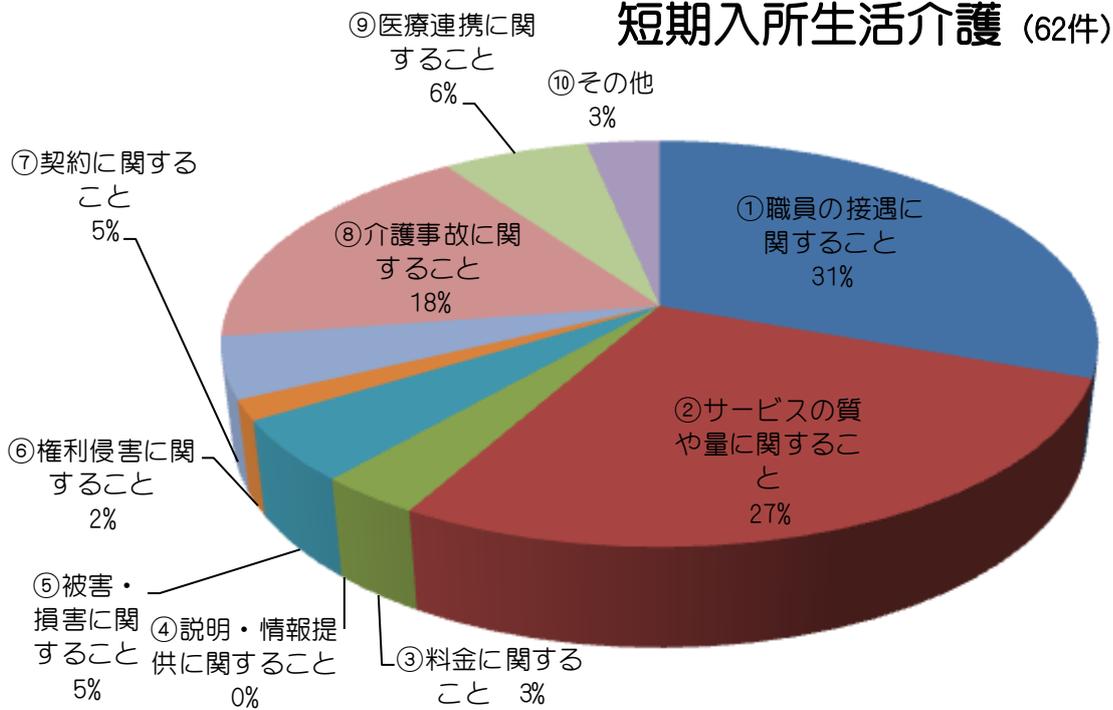
小規模多機能（20件）

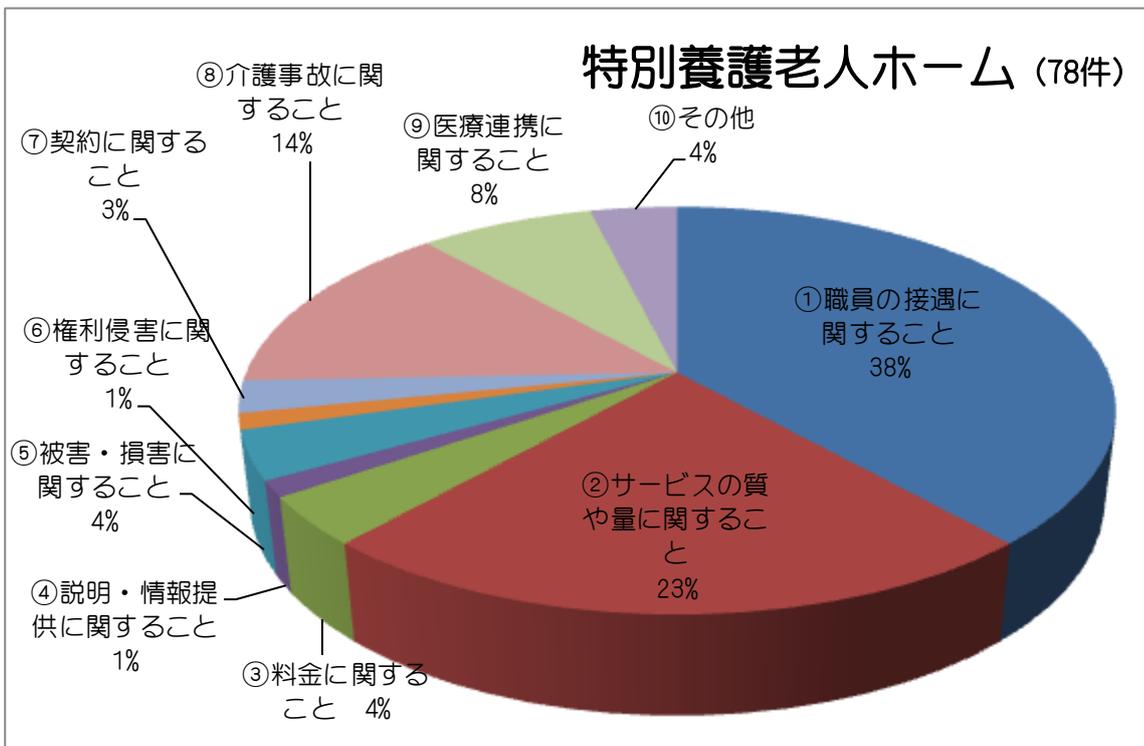
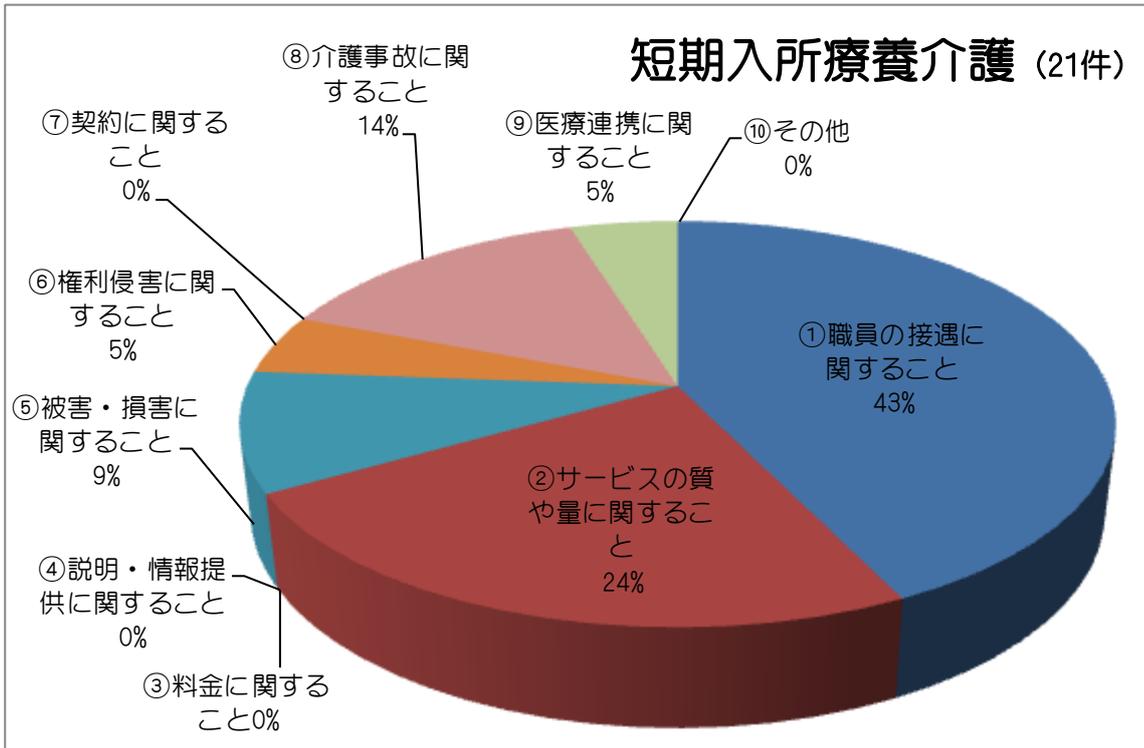


看護小規模多機能居宅介護（複合型）（5件）

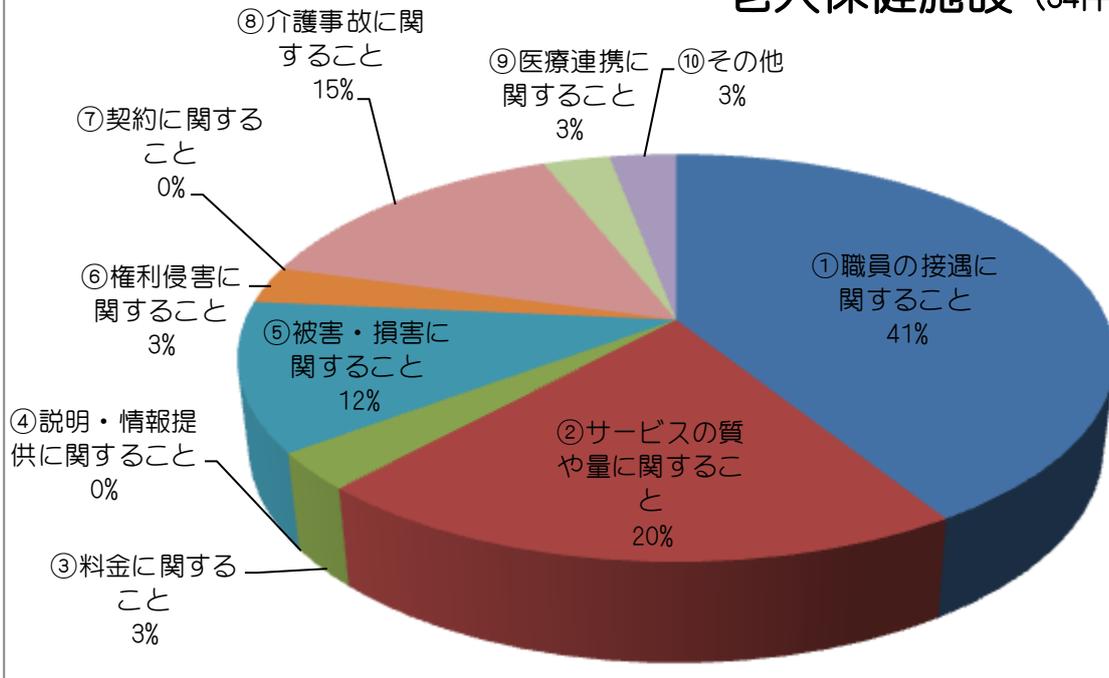


短期入所生活介護（62件）

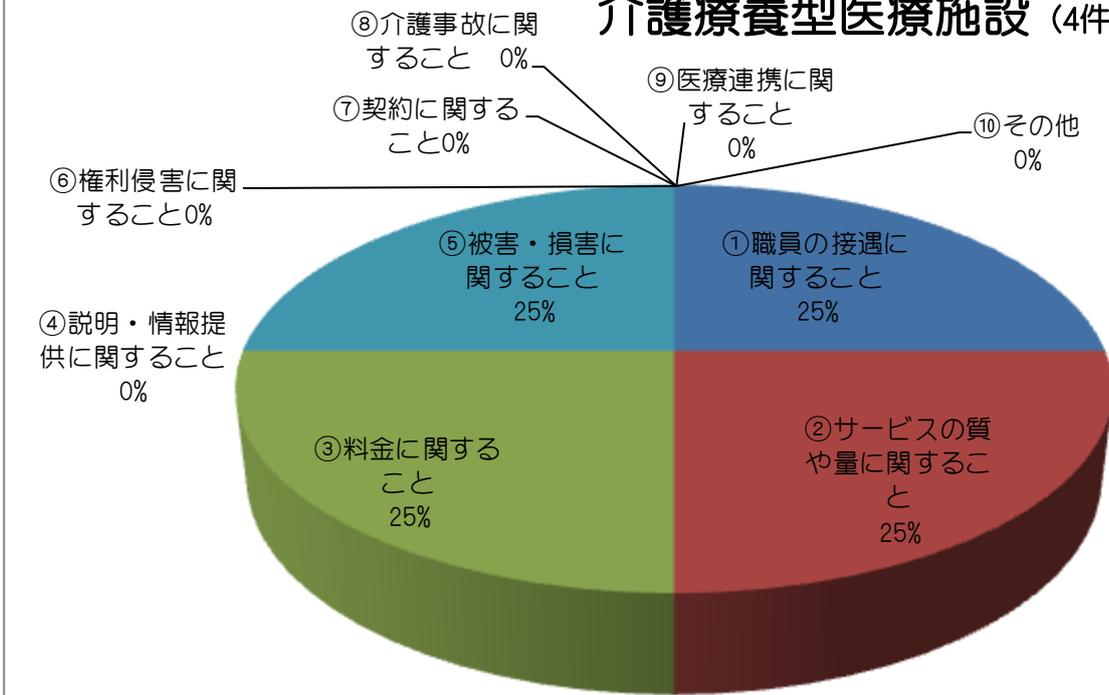


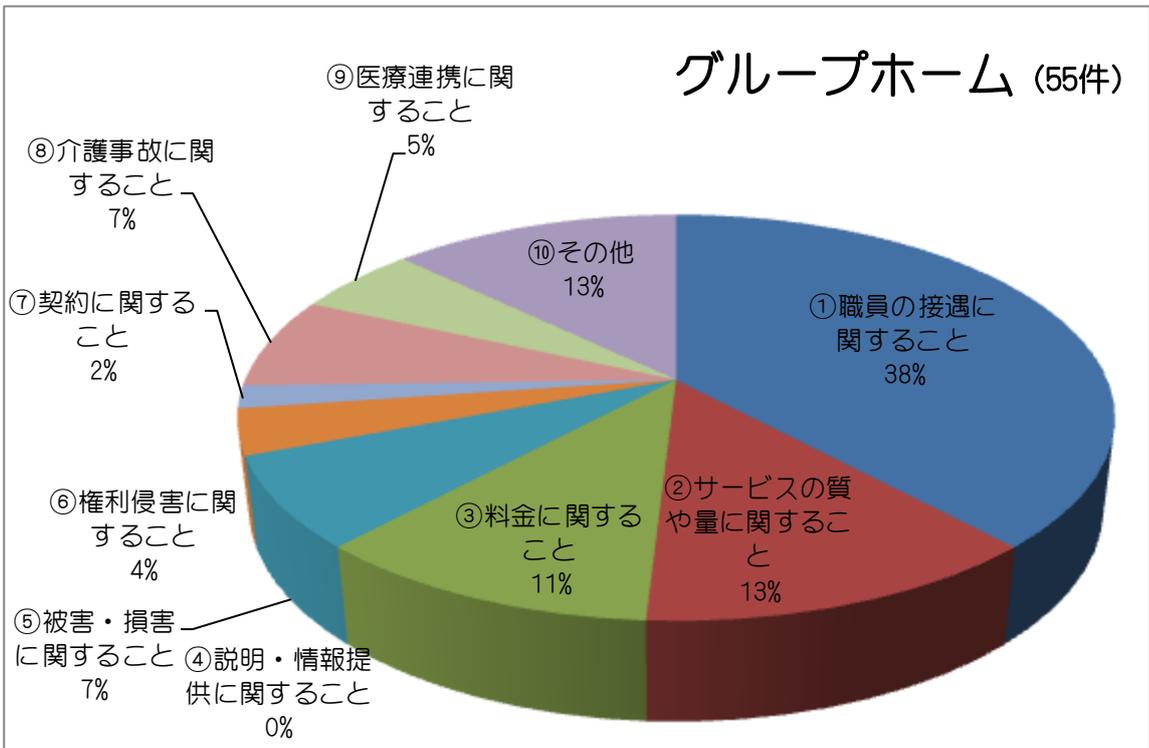
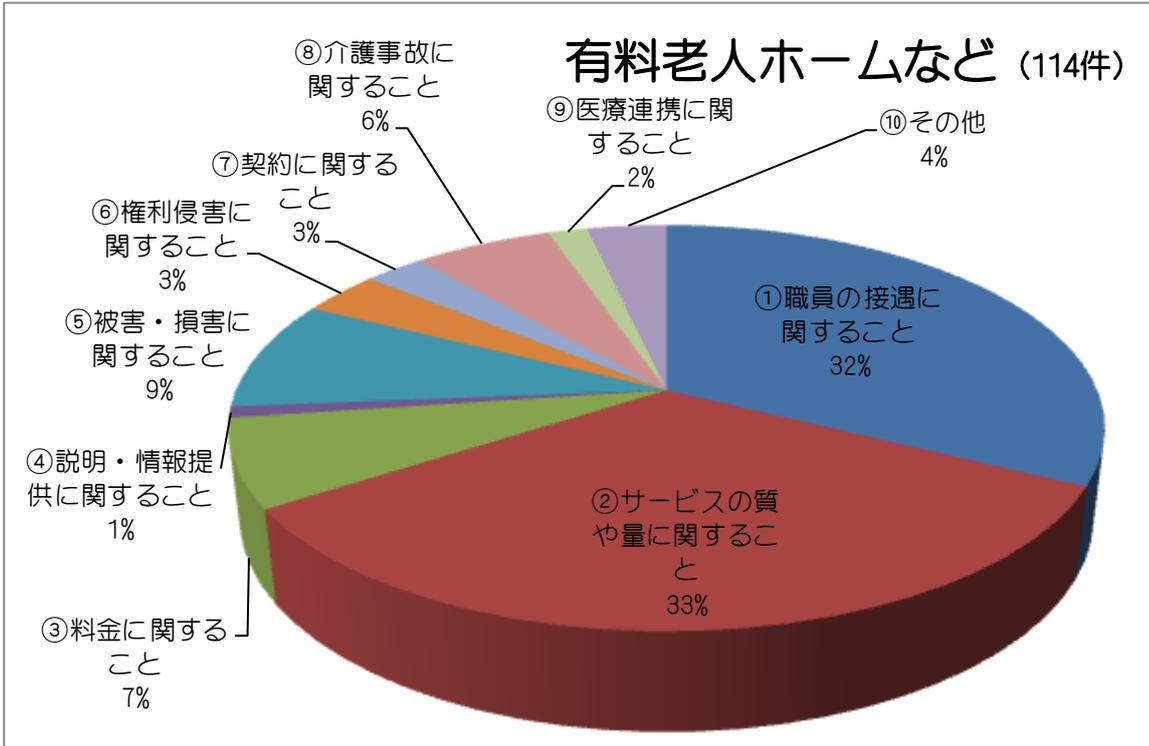


老人保健施設 (34件)

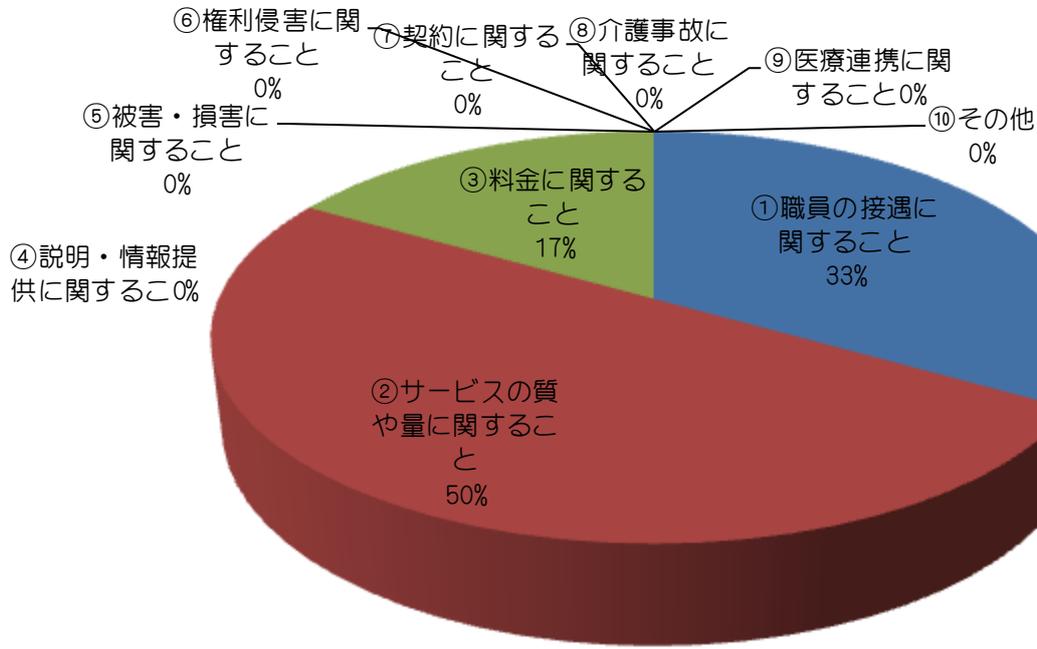


介護療養型医療施設 (4件)

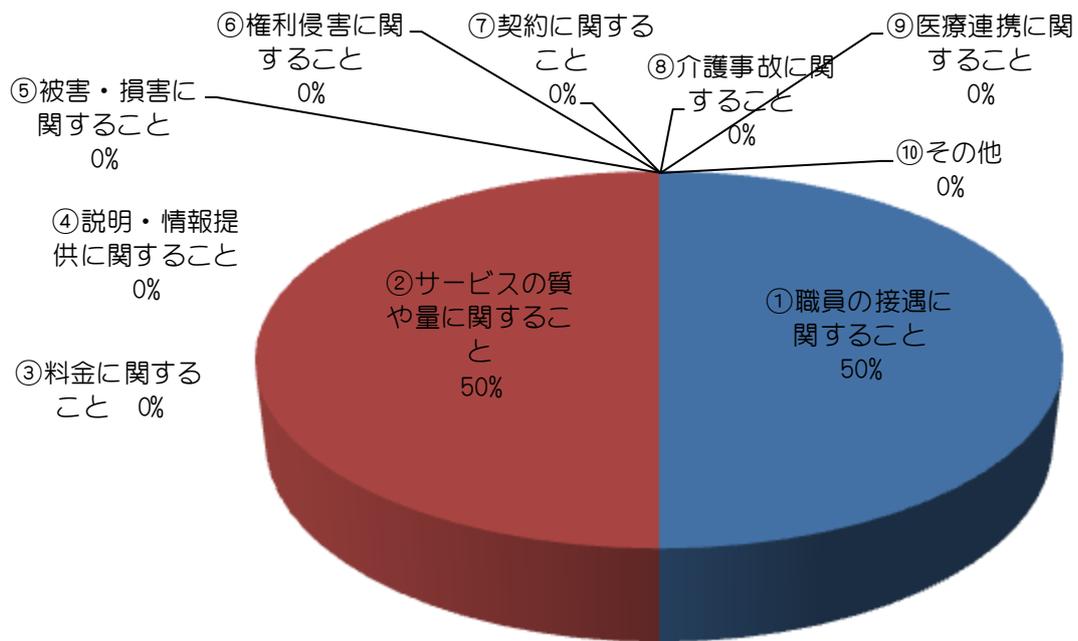




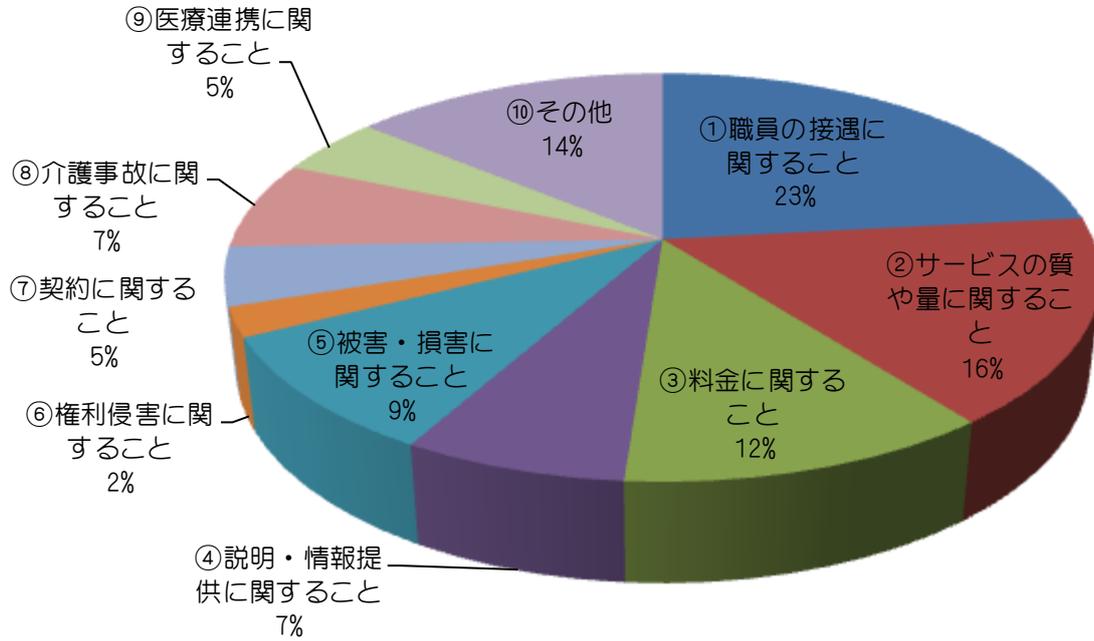
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 (6件)



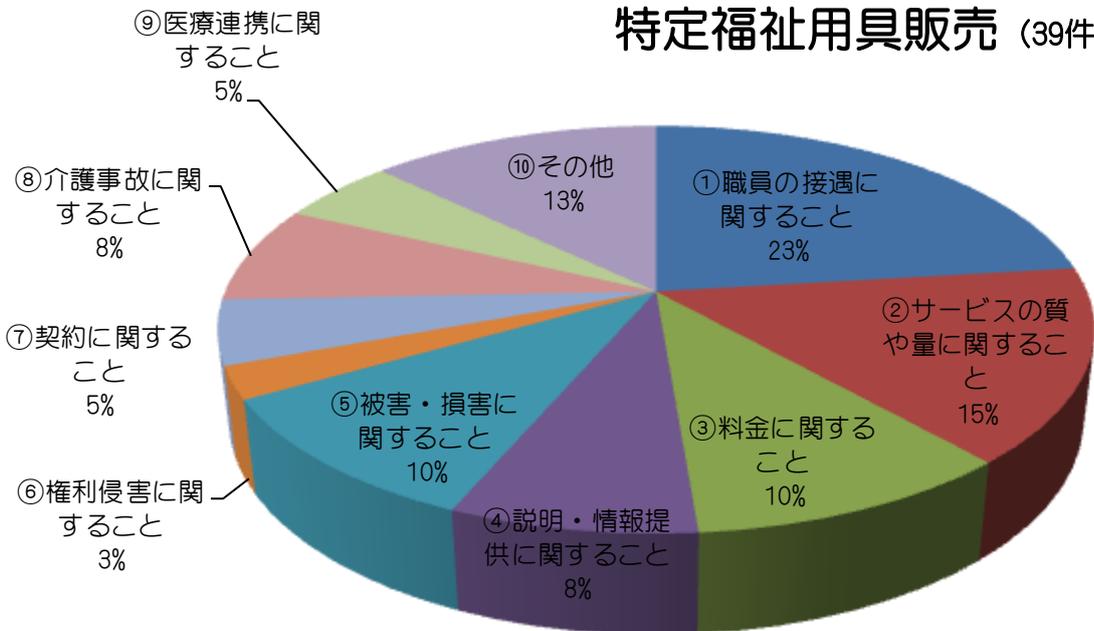
地域密着型特定施設入居者生活介護 (2件)



福祉用具貸与 (43件)



特定福祉用具販売 (39件)

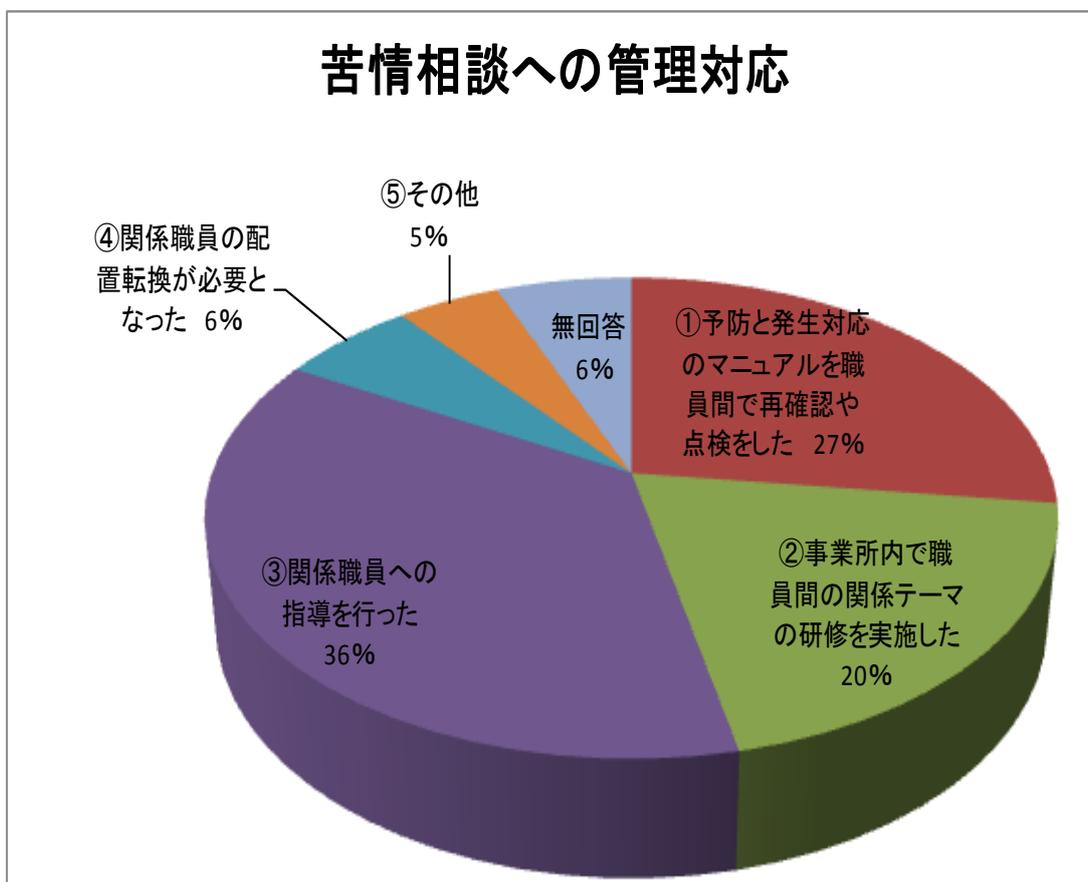


(2) 苦情への対応状況

現場の事業所において、“苦情相談”にどのように利用者家族と向き合い、円満な解決へと向かうかは、ヒヤリ・ハットによる事故防止の取り組みやサービス改善の積み重ねなど、事業所スタッフの日々の地道な努力であり、事故発生時の対応マニュアルの整備と確認に不断の安全配慮など尽きることはないと思われる。

次の表8は苦情への対応状況のアンケート回答全体の傾向を円グラフで掲載している。

表8 「苦情相談への管理対応について」 (苦情ありとした事業所のアンケートから複数回答もある)



5 その他のご意見等（自由記述について）

※センター活動以外へのご意見（所管先へは提供）や具体的な相談事例記載は除いた。

（１） センターの活動周知が足りない

- ・相談センターのことは知らなかった。いまのところ相談することはないが必要になる日がくると思ったので、その時は必ず相談にのっていただきたい。
- ・利用したことがないのでわからない。また、相談センターがあるのも知らなかった。
- ・存じませんでした。調べてみて必要があれば活用したい。
- ・存在を存じませんでした。以後、色々と活用させて頂きたい。
- ・相談センターについて知らなかったのをこれを機会に理解、利用させて頂きたい。
- ・このチラシをもらってはじめて知った。もっとPRしてほしい。
- ・税金で運営されているのであれば、もっと周知されるようにすべきと思う。活動内容についても同様と思う。
- ・私が存在を知らないという時点でセンターの存在意義が問われる。告知する方法を工夫するのか、そもそもその活動内容を再構築する必要性を問い直すべきではないか。
- ・これまで利用したことがないため分からない。
- ・苦情相談だけだと思っていただけのため利用しなかった。また困ったことがあれば相談したい。

（２） センターの役割理解とその活用方法の情報提供を求める

- ・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。
- ・大阪市が関わっていることで、すぐ、監査等へ移行するのではないかという不安がある。（だからと言って、やましいことはない）
- ・利用したことはありませんが、相談できる場所があるとわかっただけでも安心した。
- ・おおさか介護相談センターの内容を理解し、今後利用できればと思う。
- ・おおさか介護相談センターの存在は知っていましたが、これまで相談していない。多くは保険者・包括で解決できている。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。
- ・何をしているのかよくわからない。どんな時にどんな形で利用するのかよくわからない。
- ・地域包括支援センターへの相談との違いが判らない。
- ・さまざまな事例を知る方法を教えて欲しい。
- ・相談事例の件数や公開情報をもっと発信してほしい。
- ・苦情相談内容とその対応や結果について事例として知ることができたら参考にできることがあると思う。（すでに周知あれば申し訳ない。）

(3) センターの相談対応の充実を

- ・ 困難事例が余りにも多くて、職員さん達は即答できない状態で、介護相談センターの難しさは分かる。
- ・ 苦情相談は利用者本位になっているか。内容によっては利用者より事業所がとても迷惑を受ける状況もあるが、どんな時でも利用者重視で事業所が相談できるセンターがない。
- ・ 介護サービスを提供する側からの相談窓口があることは、対応の難しい利用者様についてのサービスを実施する上で、心強く思う。
- ・ 利用者に対して精神的な面でのフォローの方法を相談したが、本人との面接が必要と言われたり、精神保健福祉士がいないとかで明確な助言は得られなかった。
- ・ 説明をしても理解されない利用者さんもおられるので、そういうケースの対応も相談にのってほしい。あとは事業所間のトラブルも困るところだ。
- ・ 相談者の申立てを優先する傾向があるのではないかと？ 事業所は利用者や家族の趣旨を重んじているが、利用者は自己中心的なケアを求め、苦情を訴えている。相談センターや市区は介護保険制度の説明を事業所にだけ求めている。センター市町村がもっと市民に説明をするべきではないかと？
- ・ 事業所の問題については、他所の相談になることは理解したのですが、それぞれの相談や問題解決をどこに相談したらいいか、教示（広報）して頂けると助かる。
- ・ 事業所が相談出来る場でもあってほしい。（利用者より不当に苦情をあげられ困っているケースもあり。セクハラ等）
- ・ 唯我独尊、担当者が適材でない。
- ・ 相談員にどれだけの力量があるのか疑問だ。
- ・ 相談したが、区役所へ返された。
- ・ すべてに言えますが、行政のたらいまわしがひどい→相談する気にならないので…。

(4) 苦情対応の事業所向け研修ができないか

- ・ ①介護保険事業を運営している従事者が介護保険法、虐待防止法、自ら運営している事業への理解が低い。又は、乏しいところがある。②苦情が発生しても「でも・・・」等と言っている時点で従業員の資質が低いと思う。③「苦情」ということに対して、市などではできない研修をセンターでしていただきたい。
- ・ 事業所研修も実施して欲しい。

(5) 今後、センターを活用したい

- ・ 一度相談の TEL をしたことがあります。対応は良かったのですが、事業所の情報をそれとなく収集している感じがあったが、相談することで、何か一歩進むことができたと思う。これからも利用したいと思うが、少し怖いイメージがある。

- ・まだ利用したことがありません。いつも社会福祉会へ相談にいきますので、利用できることがあれば、また、相談を試みる。
- ・市役所、区役所が職員に時間的ゆとり余裕がなく、また専門的でないために親身な対応をしてくれないため、その関係機関に代わる役割を担ってほしい。
- ・色々な立場でのご回答を得ることができるので、これからも相談センターの活用をさせていただく。
- ・公平中立な対応をしてもらい、なおかつ、利用者・家族の立場に立った対応もしていただいたので、よかったと思う。
- ・以前、介護保険制度が始まって間もない頃、同じ事業所に勤務している人が相談センターにお世話になったことがあり、非常に中立な立場で対応してくださったので、良かったと思った。
- ・ご活動ご苦労様。何かあれば相談させていただきたく思う。よろしく願います。
- ・親切に相談を受けてくれた。利用者さんもゆっくり説明して（センターさんの話をし）納得された。受けている利用者の訪問会社のひとつの契約のことで相談する。
- ・今まで利用することはなかったが、何かあればご相談したいと思う。
- ・適切な対応があつて、（事）へも連絡を下さってありがたいと思った。
- ・相談への直接の解決方法の指導はないが、公平に内容を聞かれアドバイスがあり参考になった。
- ・当事業所と利用者やその家族の間に中立の立場で立っていただき和解へ向けていろいろアドバイスをしていただいた。ちょっとした行き違い等から裁判に進展するのではないかという案件もできるだけそうならないように進めていただきありがたかった。私達も同じことを繰り返さないように十分反省をしてがんばっていこうと思っている。これからもまたよろしく願います。
- ・介護保険でどこまで利用者様の生活を支えていけるかが不安な面もある。相談センターの土日の業務も行って頂ければすごく安心する。
- ・ケアマネとドクターに苦情の内容を連絡しているが、そこでどうなったか不明だ。料金のことでそちらに相談する話とのこともないと思っている。
- ・今まで相談はしなかったが、今後苦情相談を受けたときは必ず相談センターを利用していく。
- ・相談センターを利用したことがない為、今後は利用していき、良いサービスを提供していきたいと思う。
- ・管理者だけでなく、CMや相談員での対応も了解いただきたい。（管理者が休み中出張の場合での対応等）
- ・特にはない。日々の業務の中で何かあれば、連絡させてもらおう。

- ・相談したいときに相談できる場所があることが、安心感があるし、頼りにできるところがあることが利用者支援者にも安心できると思う。社内でまとめることができても経験のある方の言葉も大事だと思う。
- ・とても助かる。毎日いろいろな事があり、判断がこれでいいか迷う時があり、確認の為にも相談したことがある。これからも利用させて頂きたいと思う。
- ・相談するとよく調べてもらえ、感謝している。今後ともよろしくお願ひしたい。
- ・まだ相談、連絡させて頂いたことはなかったが、機会があれば、相談させて頂きたい。
- ・以前、地域包括に相談したことがあったけれど、相談に関しては、地域包括ではなく介護相談センターに行く、電話などで行うようにする。
- ・相談は直接大阪市の方へとした。TELが繋がらないことも多くこちらの方も利用していきたいと思う。
- ・困っていることは多いが、気軽に相談して良い所なのか？で、相談できずにいる。
- ・現在まで相談する機会がなかったが、これからは大いに活用させて頂きたい。（大阪市の指導課に相談した事はある）
- ・今まで利用したことはなかったが、積極的に利用したいと思う。・苦情等があれば相談させて頂きたい。
- ・今のところ苦情相談はないが、事例が出ました折にはよろしく。
- ・機会があったら、利用したいと思う。
- ・今後、ご利用を検討していく。
- ・もっと気をつけて対応していきたい。
- ・何かあればよろしくお願ひしたい。
- ・いつもの確にアドバイスをもらうのでたすかっている。
- ・活用していなかったのが今後、活用していきたい。
- ・相談センターがあることでしっかりした対応ができていけると思う。
- ・何かありましたら相談させて頂くので、よろしくお願ひしたい。
- ・相談利用させて頂きたい。
- ・相談する所があり安心だ。
- ・今後、必要になったときに利用してみたいと思う。
- ・頼りにしている。
- ・今後、利用して相談支援を受けたいと思う。
- ・今後は相談させて頂く。
- ・困ったときの助言、ありがたい。

(6) 事業所での苦情対応について

- ・要望≒苦情ととらえているので要望があれば対応していると思っている。

- ・ 苦情、事故が発生するたびに、職場内討議しているが、どう対応すればよいのか、考え方など教えていただくとありがたい。
- ・ 苦情が出て施設内での早期の解決が出来ない時には早めに相談したいと思う。
- ・ H28年の開設で今後考えていかななくてはならない問題だと思う。苦情の対応もしっかりできるように事業所での対応を行っていきたいと思う。

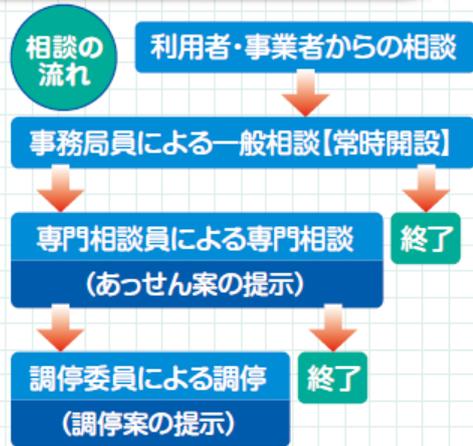


介護保険サービスの利用で、悩んだり、困ったりしているトラブルはありませんか？

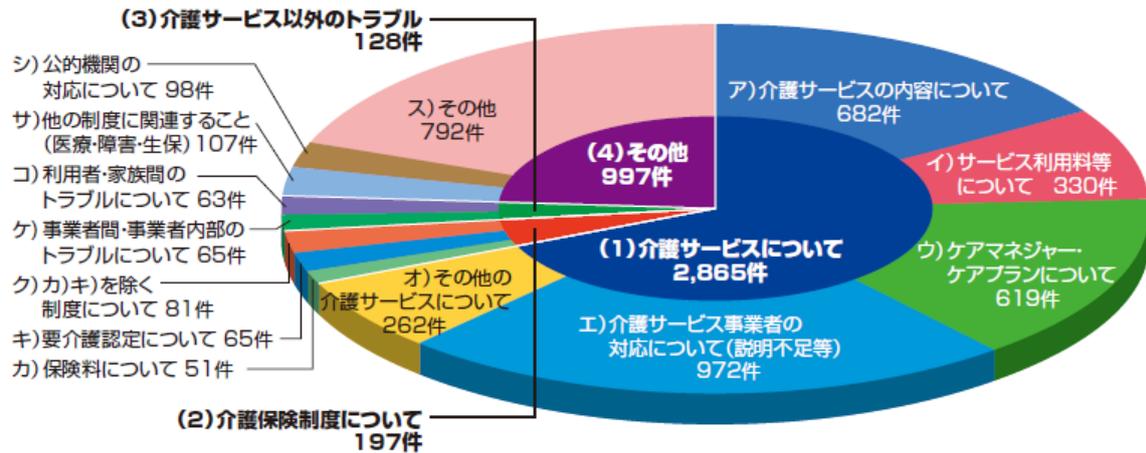
介護保険給付サービス等の利用者・家族と事業者双方の苦情・相談に対し、電話・来所による一般相談の他、福祉・保健・医療・法律等、各分野の専門相談員によるあっせん、センターの調停委員による調停をおこない、迅速に問題の解決を図ります。

【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大阪市内の利用者（本人またはそのご家族）
- 介護保険等のサービス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内の事業者



平成27年4月～平成28年3月 **苦情相談件数** (2,400件) ※相談内容が複数の項目に該当する件数を含み4,187件



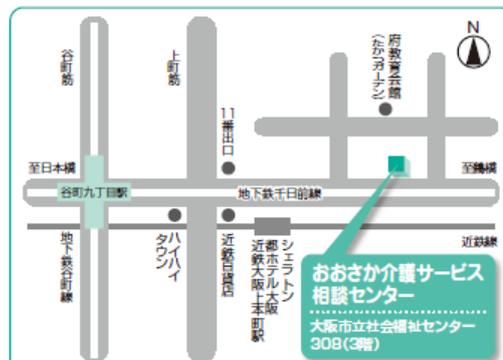
社会福祉法人 大阪市社会福祉協議会 おおさか介護サービス相談センター

〒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



■地下鉄「谷町九丁目駅」から徒歩約10分 (11番出口を東へ)
■近鉄「大阪上本町駅」から徒歩約5分
●市バス「上本町六丁目東」バス停前 ※駐車場はありません