

平成29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結果

平成30（2018）年2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からの苦情や相談、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施設に赴いて面談し、現場の状況を踏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、多くの介護サービス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なく、サービス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、地域における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・家族やサービス事業者にとって、いつでも介護サービス上のトラブルを身近に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て、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の検討を提示するなど、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く必要があります。

昨年に引き続き、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、事業所の苦情対応の状況の収集により、専門相談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、広報（センターだより、センターホームページ等）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

■調査の概要	P 1
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	
■調査結果の概要	
1 アンケート調査内容（様式）	P 2
2 アンケート調査結果の単純集計	P 4
3 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	P 9
（2）センターは事業者にどのくらい利用されているか	P 11
（3）センターを利用された事業者は今後も利用しようと思うか	P 12
4 介護保険事業者の苦情内容及び対応について	
（1）平成28年度の苦情の受理状況（アンケート協力事業所から）	P 13
（2）苦情内容について	P 14
（3）苦情への対応状況	P 17
・項目ごとの対応	
・事業者ごとの対応（抜粋）	
5 その他のご意見（自由記述について）	P 24

■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、事業所の苦情への対応状況を把握し、専門相談に関するニーズ等、今後の相談業務に資することを目的とする。

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29年5月30日～6月2日の4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, 298事業所管理者

5 回収状況（集団指導4日間に回収した集計枚数）

3, 712件

6 アンケート結果の公表方法

センターだより28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

H29.5.30～6.2

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. 「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. 質問2で①又は②と回答された方にお尋ねします。「おおさか介護サービス相談センター」を何で知りましたか。

① ホームページ	② 広報誌	③ 公的機関の紹介	④ その他()
----------	-------	-----------	----------

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。

今後も「おおさか介護サービス相談センター」を利用しようと思いますか。

① はい	② いいえ(理由)
------	------------

6. 質問4で③と回答された方にお尋ねします。

「おおさか介護サービス相談センター」は、添付のチラシ(裏面)に記載している各種相談等を行っていますが、どのような相談でしたら、「おおさか介護サービス相談センター」を利用しますか。

① サービス利用等の苦情にかかる一般相談
② 福祉、保健、医療、法律の各分野にかかる専門相談
③ その他()

7.担当事業で、平成28度(28年4月～29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
----------------	--------

8.質問7の苦情相談は、どんな内容でしたか。また、どのように対応されましたか。

苦情内容は、番号に○を付け、対応方法は、下の []の中から選択したカタカナに○を付け、その他の場合は、()内に記入してください。(複数回答もあり)

① 職員の接遇に関する事 (態度、言葉づかいなど)	
ア・イ・ウ・エ ()	
② サービスの技術や回数に関する事 (食事、入浴、排泄など)	
ア・イ・ウ・エ ()	
③ 利用料に関する事 (請求内容や自己負担額など)	
ア・イ・ウ・エ ()	
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)	
ア・イ・ウ・エ ()	
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)	
ア・イ・ウ・エ ()	
⑥ 契約に関する事 (契約解除、契約締結など)	
ア・イ・ウ・エ ()	
⑦ 介護事故に関する事 (転倒、誤嚥、誤薬など)	
ア・イ・ウ・エ ()	
⑧ その他 ()	
ア・イ・ウ・エ ()	

対応方法	
ア 事業所・法人で対応	イ 専門家(福祉、保健、医療、法律など)に相談して対応
ウ 公的機関に相談して対応	エ その他

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。

2 アンケート調査結果の単純集計

		回答数	3,556	回答数	3,712	差引	156
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)							
		28年度①		29年度②		差引③(②-①)	
カテゴリ		n	%	n	%	n	%
①	居宅介護支援	1019	25.7%	976	24.6%	-43	-1.1%
②	訪問介護(ホームヘルプ)	1024	25.8%	1,018	25.6%	-6	-0.1%
③	訪問入浴	29	0.7%	27	0.7%	-2	-0.1%
④	訪問看護	212	5.3%	236	5.9%	24	0.6%
⑤	訪問リハビリテーション	17	0.4%	22	0.6%	5	0.1%
⑥	居宅療養管理指導	—	—	13	0.3%	13	-0.3%
⑦	夜間対応型訪問介護	6	0.2%	6	0.2%	0	0.0%
⑧	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	7	0.2%	9	0.2%	2	0.1%
⑨	通所介護(デイサービス)	570	14.4%	291	7.3%	-279	-7.0%
⑩	通所リハビリテーション(デイケア)	72	1.8%	62	1.6%	-10	-0.3%
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(デイサービス)	52	1.3%	50	1.3%	-2	0.0%
⑬	小規模多機能型居宅介護	47	1.2%	48	1.2%	1	0.0%
⑭	看護小規模多機能型居宅介護(複合型)	6	0.2%	6	0.2%	0	0.0%
⑮	短期入所生活介護(ショートステイ)	47	1.2%	49	1.2%	2	0.1%
⑯	短期入所療養介護(ショートステイ)	15	0.4%	12	0.3%	-3	-0.1%
⑰	介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)	72	1.8%	91	2.3%	19	0.5%
⑱	介護老人保健施設(老人保健施設)	48	1.2%	47	1.2%	-1	0.0%
⑲	介護療養型医療施設(療養病床)	7	0.2%	7	0.2%	0	0.0%
⑳	特定施設入居者生活介護(有料老人ホームなど)	145	3.7%	84	2.1%	-61	-1.5%
㉑	認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	147	3.7%	129	3.3%	-18	-0.5%
㉒	地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護	7	0.2%	4	0.1%	-3	-0.1%
㉓	地域密着型特定施設入居者生活介護	3	0.1%	8	0.2%	5	0.1%
㉔	地域密着型通所介護	—	—	279	7.0%	279	7.0%
㉕	福祉用具貸与	166	4.2%	166	4.2%	0	0.0%
㉖	特定福祉用具販売	153	3.9%	—	—	—	—
㉗	その他	5	0.1%	—	—	-5	-0.1%
㉘	無回答	95	2.4%	329	8.3%	234	5.9%
	合計	3,971	100.0%	3,969	100.0%	2	0.0%

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							
		28年度①		29年度②		差引③(②-①)	
カテゴリ		n	%	n	%	n	%
①	役割を理解している	965	27.1%	1,187	32.0%	222	4.8%
②	名称のみ知っている	1,420	39.9%	1,514	40.8%	94	0.9%
③	知らなかった	1,120	31.5%	978	26.3%	-142	-5.1%
④	無回答	51	1.4%	33	0.9%	-18	-0.5%
	合計	3,556	100.0%	3,712	100.0%	156	0.0%

3 質問2で①又は②と回答された方にお尋ねします。「おおさか介護サービス相談センター」を□何で知りましたか。

(複数回答もあり 回答数 2,701)

カテゴリ	28年度①		29年度②		差引③(②-①)	
	n	%	n	%	n	%
① ホームページ	—	—	644	22.2%		
② 広報紙	—	—	1,015	35.0%		
③ 公的機関の紹介	—	—	923	31.9%		
④ その他	—	—	225	7.8%		
⑤ 無回答	—	—	89	3.1%		
合計	—	—	2,896	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	28年度①		29年度②		差引③(②-①)	
	n	%	n	%	n	%
① 相談したことがある	203	5.7%	254	6.8%	51	1.1%
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%	-1	-0.1%
③ 利用したことがない	3,193	89.8%	3,217	86.7%	24	-3.1%
④ 無回答	63	1.8%	145	3.9%	82	2.1%
合計	3,556	100.0%	3,712	100.0%	156	0.0%

5 質問4で①又は②と回答された方にお尋ねします。④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□
思いますか。(対象回答数 350)

カテゴリ	28年度①		29年度②		差引③(②-①)	
	n	%	n	%	n	%
① はい	—	—	300	85.7%		
② いいえ	—	—	31	8.9%		
③ 無回答	—	—	19	5.4%		
合計	—	—	350	100.0%		

6 質問4で③と回答された方にお尋ねします。

「おおさか介護サービス相談センター」は、添付のチラシ(裏面)に記載している各種相談等を行っていきすが、□
どのような相談でしたら、「おおさか介護サービス相談センター」を利用しますか。(複数回答もあり 回答数 978)

カテゴリ	28年度①		29年度②		差引③(②-①)	
	n	%	n	%	n	%
① サービス利用等の苦情にかかる一般相談	—	—	1,652	39.8%		
② 福祉、保健、医療、法律の各分野にかかる専門相談	—	—	1,727	41.7%		
③ その他	—	—	89	2.1%		
④ 無回答	—	—	678	16.4%		
合計	—	—	4,146	100.0%		

7 担当事業で、平成28年度(28年4月～29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	28年度①		29年度②		差引③(②-①)	
	n	%	n	%	n	%
① あった	1,123	31.6%	1,319	35.5%	196	3.9%
② なかった	2,188	61.5%	2,112	56.9%	-76	-4.6%
③ 無回答	245	6.9%	281	7.6%	36	0.7%
合計	3,556	100.0%	3,712	100.0%	156	0.0%

7-1 苦情相談件数（7の設問で苦情相談があったと答えた方 回答数 1,319）							
カテゴリ	28年度①		29年度②		差引③(②-①)		
	n	%	n	%	n	%	
① 1件	297	26.4%	333	25.2%	36	-1.2%	
② 2件	265	23.6%	292	22.1%	27	-1.5%	
③ 3件	196	17.5%	176	13.3%	-20	-4.1%	
④ 4件	27	2.4%	42	3.2%	15	0.8%	
⑤ 5件	110	9.8%	120	9.1%	10	-0.7%	
⑥ 6件	20	1.8%	11	0.8%	13	-0.3%	
⑦ 7件	3	0.3%	4	0.3%	1	0.0%	
⑧ 8件	8	0.7%	4	0.3%	-4	-0.4%	
⑨ 9件	0	0.0%	1	0.1%	1	0.1%	
⑩ 10件	57	5.1%	67	5.1%	10	0.0%	
⑪ 11件以上20件	19	1.7%	18	1.4%	-1	-0.3%	
⑫ 21件以上30件	2	0.2%	4	0.3%	2	0.1%	
⑬ 31件以上40件	0	0.0%	1	0.1%	1	0.1%	
⑭ 41件以上50件	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
⑮ 51件以上100件	0	0.0%	2	0.2%	2	0.2%	
⑯ 101件以上	0	0.0%	1	0.1%	1	0.1%	
⑰ 無回答	119	10.6%	243	18.4%	124	7.8%	
合計	1,123	100%	1,319	100%	196	0.0%	

8 苦情相談は、どんな内容でしたか（複数回答もあり 回答数 1,319）							
カテゴリ	28年度①		29年度②		差引③(②-①)		
	n	%	n	%	n	%	
① 職員の接客に関する事（態度、言葉づかいなど）	614	34.6%	889	34.2%	275	-0.4%	
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%	469	18.0%	42	-6.1%	
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%	117	2.4%	
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%	127	3.6%	
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%	137	2.6%	
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%	—	—	-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%	101	3.3%	
⑧ 介護事故に関する事（転倒、転落、誤嚥など）	90	5.1%	217	8.3%	127	3.3%	
⑨ 医療連携に関する事（服薬、胃ろう、BPSDなど）	61	3.4%	—	—	-61	-3.4%	
⑩ その他	104	5.9%	141	5.4%	37	-0.4%	
⑪ 無回答	79	4.5%	33	1.3%	-46	-3.2%	
合計	1,775	100%	2,600	100%	825	0.0%	

8-① 職員の接客に関する事（態度、言葉づかいなど）（複数回答もあり 回答数 857）							
カテゴリ	28年度①		29年度②		差引③(②-①)		
	n	%	n	%	n	%	
ア 事業所・法人で対応	—	—	857	91.5%			
イ 専門家（福祉、保健、医療、法律など）に相談して対応	—	—	12	1.3%			
ウ 公的機関に相談して対応	—	—	16	1.7%			
エ その他	—	—	46	4.9%			
オ 無回答	—	—	6	0.6%			
合計	—	—	937	100.0%			

8-② サービスの技術や回数に関すること（食事、入浴、排泄など）（複数回答もあり 回答数 469）							
		28年度①		29年度②		差引③(②-①)	
カテゴリ		n	%	n	%	n	%
ア	事業所・法人で対応	—	—	424	84.6%		
イ	専門家(福祉、保健、医療、法律など)に相談して対応	—	—	23	4.6%		
ウ	公的機関に相談して対応	—	—	11	2.2%		
エ	その他	—	—	37	7.4%		
オ	無回答	—	—	6	1.2%		
	合計	—	—	501	100.0%		

8-③ 利用料に関すること（請求内容や自己負担額など）（複数回答もあり 回答数 234）							
		28年度①		29年度②		差引③(②-①)	
カテゴリ		n	%	n	%	n	%
ア	事業所・法人で対応	—	—	206	81.1%		
イ	専門家(福祉、保健、医療、法律など)に相談して対応	—	—	9	3.5%		
ウ	公的機関に相談して対応	—	—	22	8.7%		
エ	その他	—	—	13	5.1%		
オ	無回答	—	—	4	1.6%		
	合計	—	—	254	100.0%		

8-④ 説明・情報提供に関すること（説明のないサービス変更など）（複数回答もあり 回答数 198）							
		28年度①		29年度②		差引③(②-①)	
カテゴリ		n	%	n	%	n	%
ア	事業所・法人で対応	—	—	183	86.7%		
イ	専門家(福祉、保健、医療、法律など)に相談して対応	—	—	9	4.3%		
ウ	公的機関に相談して対応	—	—	7	3.3%		
エ	その他	—	—	11	5.2%		
オ	無回答	—	—	1	0.5%		
	合計	—	—	211	100.0%		

8-⑤ 被害・損害に関すること（金銭トラブル、物品の紛失・破損など）（複数回答もあり 回答数 284）							
		28年度①		29年度②		差引③(②-①)	
カテゴリ		n	%	n	%	n	%
ア	事業所・法人で対応	—	—	234	72.4%		
イ	専門家(福祉、保健、医療、法律など)に相談して対応	—	—	33	10.2%		
ウ	公的機関に相談して対応	—	—	25	7.7%		
エ	その他	—	—	29	9.0%		
オ	無回答	—	—	2	0.6%		
	合計	—	—	323	100.0%		

8-⑥ 契約に関すること（契約解除、契約締結など）（複数回答もあり 回答数 135）							
		28年度①		29年度②		差引③(②-①)	
カテゴリ		n	%	n	%	n	%
ア	事業所・法人で対応	—	—	115	78.8%		
イ	専門家(福祉、保健、医療、法律など)に相談して対応	—	—	10	6.8%		
ウ	公的機関に相談して対応	—	—	16	11.0%		
エ	その他	—	—	5	3.4%		
オ	無回答	—	—	0	0.0%		
	合計	—	—	146	100.0%		

8-⑦ 介護事故に関すること（転倒、誤嚥、誤薬など）（複数回答もあり 回答数 217）							
		28年度①		29年度②		差引③(②-①)	
カテゴリ		n	%	n	%	n	%
ア	事業所・法人で対応	—	—	179	71.0%		
イ	専門家(福祉、保健、医療、法律など)に相談して対応	—	—	38	15.1%		
ウ	公的機関に相談して対応	—	—	22	8.7%		
エ	その他	—	—	12	4.8%		
オ	無回答	—	—	1	0.4%		
	合計	—	—	252	100.0%		

8-⑧ その他（複数回答もあり 回答数 141）							
		28年度①		29年度②		差引③(②-①)	
カテゴリ		n	%	n	%	n	%
ア	事業所・法人で対応	—	—	103	64.8%		
イ	専門家(福祉、保健、医療、法律など)に相談して対応	—	—	13	8.2%		
ウ	公的機関に相談して対応	—	—	14	8.8%		
エ	その他	—	—	20	12.6%		
オ	無回答	—	—	9	5.7%		
	合計	—	—	159	100.0%		

8-2 対応区分合計							
カテゴリ		ア	イ	ウ	エ	無回答	計
①	職員の接遇に関すること	857	12	16	46	6	937
②	サービスの技術や回数に関すること	424	23	11	37	6	501
③	利用料に関すること	206	9	22	13	4	254
④	説明・情報提供に関すること	183	9	7	11	1	211
⑤	被害・損害に関すること	234	33	25	29	2	323
⑥	契約に関すること	115	10	16	5	0	146
⑦	介護事故に関すること	179	38	22	12	1	252
⑧	その他	103	13	14	20	9	159
	計	2,301	147	133	173	29	2,783
	%	82.7%	5.3%	4.8%	6.2%	1.0%	100.0%

3 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

4日間の集団指導において対象事業所管理者数は6,298人で、アンケートに協力いただいた回答件数は3,712件（事業所別数は複数回答もあり、3,969件）でした。回答件数が3,556件（事業所数は、3,971件）であり、回答件数が156件増加しています。

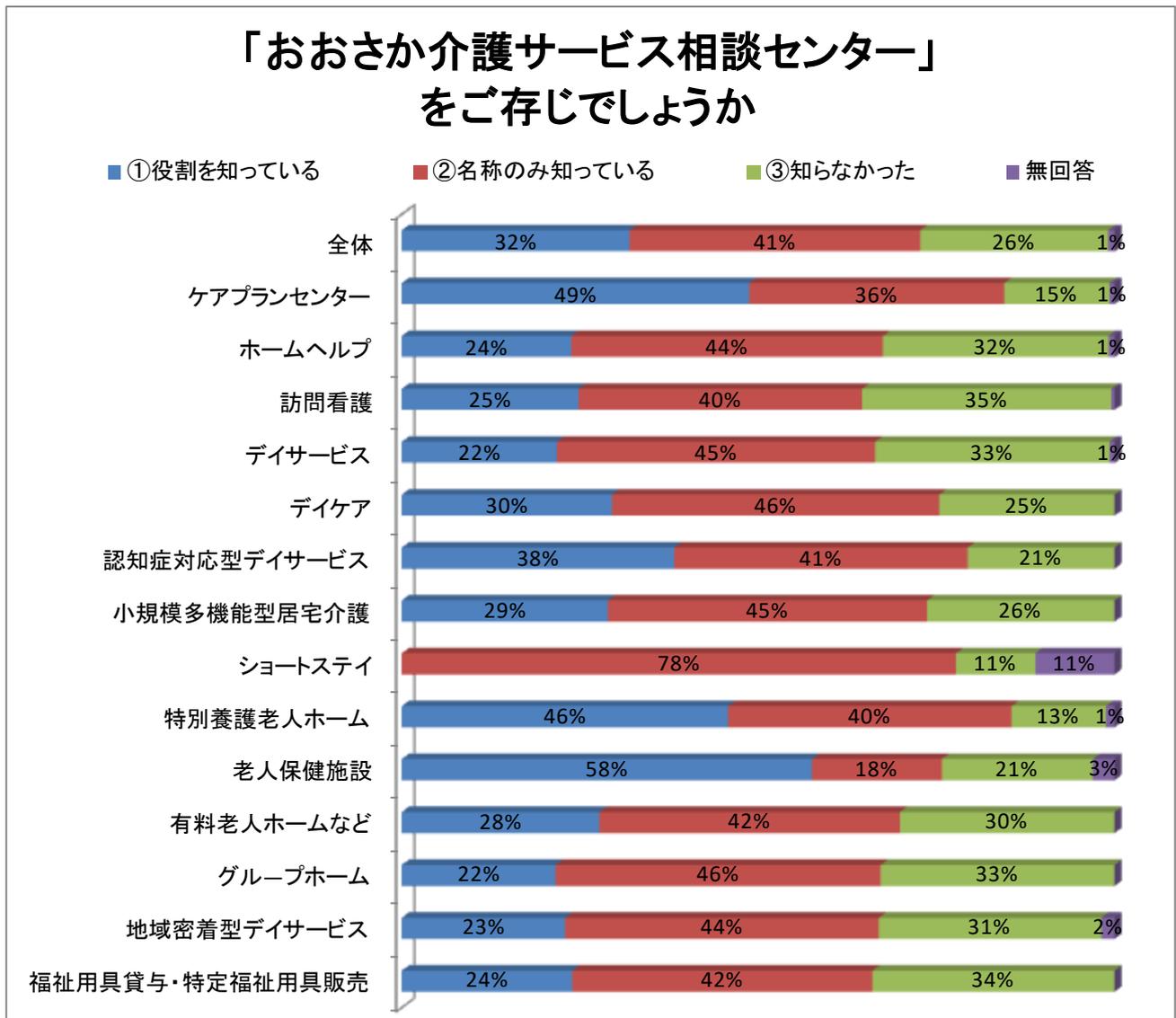
回答を得た事業所種別の状況は、表1のとおりです。

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	976	看護小規模多機能型居宅介護(複合型)	6
訪問介護(ホームヘルプ)	1,018	短期入所生活介護(ショートステイ)	49
訪問入浴介護	27	短期入所療養介護(ショートステイ)	12
訪問看護	236	介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)	91
訪問リハビリテーション	22	介護老人保健施設(老人保健施設)	47
居宅療養管理指導	13	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)	84
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	9	認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	129
通所介護(デイサービス)	291	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	4
通所リハビリテーション(デイケア)	62	地域密着型特定施設入居者生活介護	8
療養通所介護	0	地域密着型通所介護(デイサービス)	279
認知症対応型通所介護(デイサービス)	50	福祉用具貸与・特定福祉用具販売	166
小規模多機能型居宅介護	48	無回答	329
		計	3,969

認知度の全体件数は、「役割を理解している」1,187件、32.0%。《昨年度965件、27.1%》、「名称のみ知っている」1,514件、40.8%1《同420件、39.9%》、「知らなかった」978件、26.3%《同1,120件、31.5%》であり、「知らなかった」が5%減少しました。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広報を行う必要があります。

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)



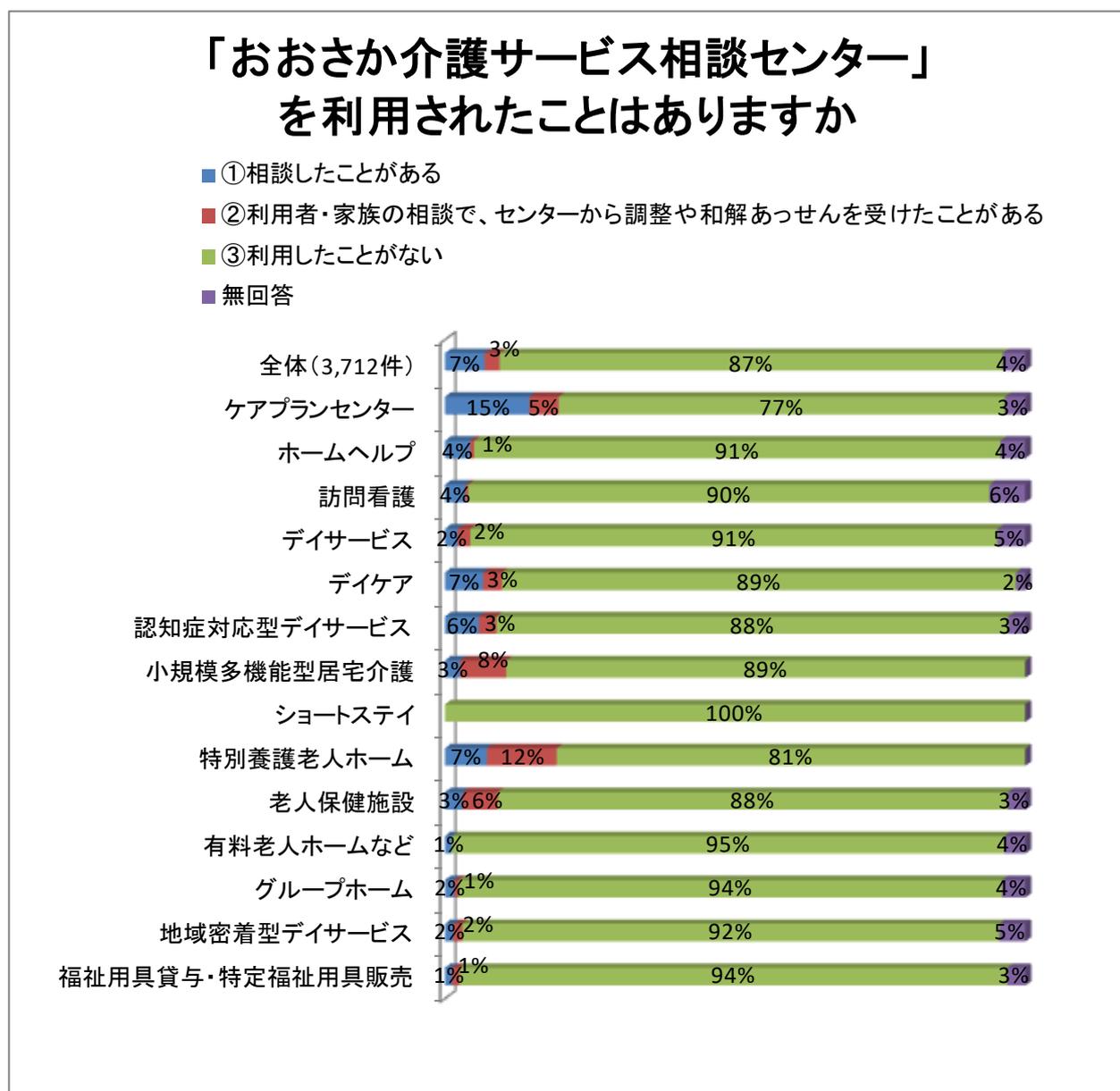
また、センターについて、「役割を理解している」、「名称のみ知っている」と回答された方に、何で知りましたかとの質問に対して、「広報紙」35.0%、「公的機関の紹介」31.9%、「ホームページ」22.2%の順であり、その他の回答では、職場の研修、事業所連絡会、集団指導などがありました。

(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」6.8%（254件）《昨年度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」2.6%（96件）《同2.7%（97件）》、「利用したことがない」86.7%（3,217件）《同89.8%（3,193件）》でした。昨年度と比較して、「利用したことがない」が少し減少しています。

事業所種別で見ると表3のとおりです。

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

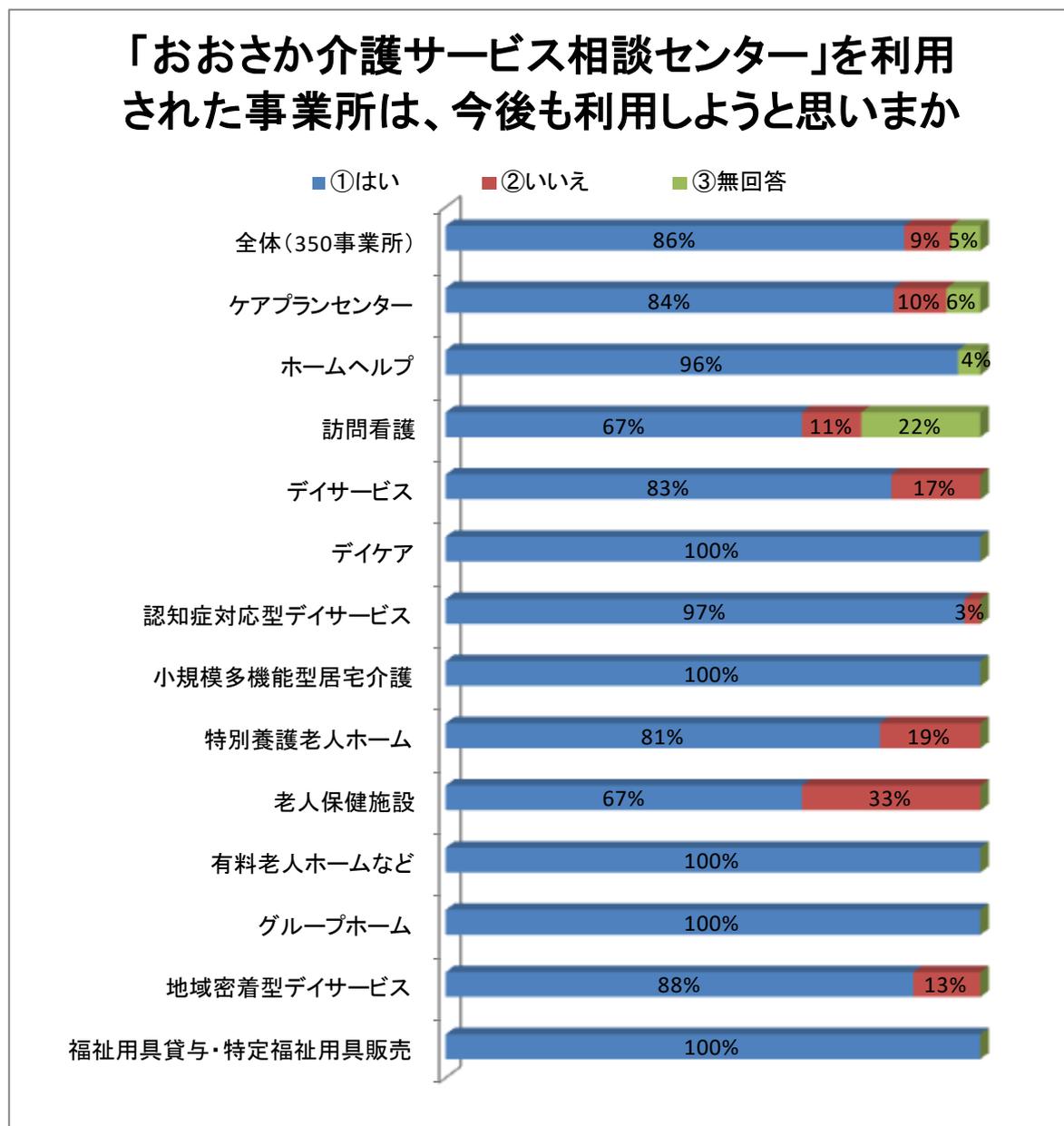


(3) センターを利用された事業者は、今後もセンターを利用しようと思うか

センターを利用したり、あっせん調整を受けた利用経験のある350事業所のうち、今後も「利用しようと思う」との回答が300事業所であり、大きな評価をいただきました。

表4 「センターを利用された事業所の今後の利用意向」 (主な13事業所種別の横棒グラフ)

(利用がなかったショートステイを除く)



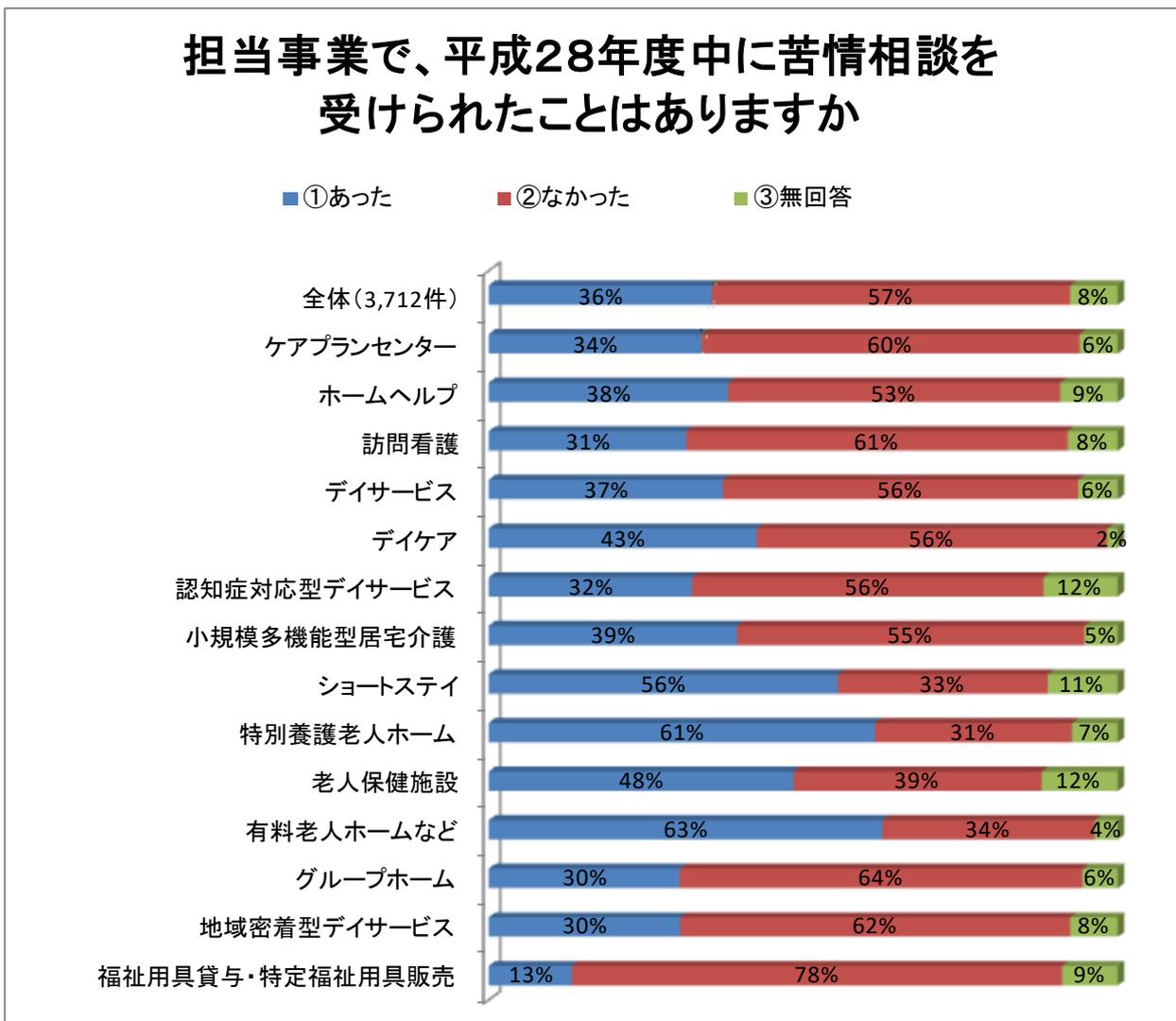
4 介護保険事業者の苦情内容及び対応について

(1) 平成28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28年度の苦情相談の有無の状況は、「苦情相談を受けた」35.5%（1,319件）《昨年度31.6%（1,123件）》、「苦情相談はなかった」56.9%（2,112件）《同61.5%（2,188件）》、無回答7.6%（281件）《同6.9%（245件）》となっています。

苦情件数は増加していますが、事業所別の傾向は昨年度と比べあまり変化はありません。

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72.9%（963件/1,319件）《昨年度79.7%（895件/1,123件）》でした。

(2) 苦情内容について

アンケート全体の回答件数は、3,712件で昨年度(3,556件)の1.04倍ですが、苦情内容の全体件数は、2,600件(複数回答)であり、昨年度(1,775件)と比較して約1.5倍となっています。

苦情内容の内訳で最も大きく増加しているのが、「契約に関する事(契約解除、契約締結など)」3.97倍、以下、「説明・情報提供に関する事(説明のないサービス変更など)」、「介護事故に関する事(転倒、転落、誤嚥など)」、「利用料に関する事(請求内容や自己負担額など)」となっています。

表6 「苦情内容の内訳」

苦情相談内容(複数回答もあり 回答数 1,319)					
	カテゴリ	28年度	29年度	差引	伸び率
①	職員の接遇に関する事(態度、言葉づかいなど)	614	889	275	1.45
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	469	42	1.10
③	利用料に関する事(請求内容や自己負担額など)	117	234	117	2.00
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	198	127	2.79
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	284	137	1.93
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	—	-31	—
⑦	契約に関する事(契約解除、契約締結など)	34	135	101	3.97
⑧	介護事故に関する事(転倒、転落、誤嚥など)	90	217	127	2.41
⑨	医療連携に関する事(服薬、胃ろう、BPSDなど)	61	—	-61	—
⑩	その他	104	141	37	1.36
⑪	無回答	79	33	-46	0.42
	合計	1,775	2,600	825	1.46

苦情内容の傾向は、表7の円グラフ（複数回答）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。また、回答数が多かった居宅介護支援及びホームヘルプの状況を次の頁に示しています。

表7「苦情内容の傾向」

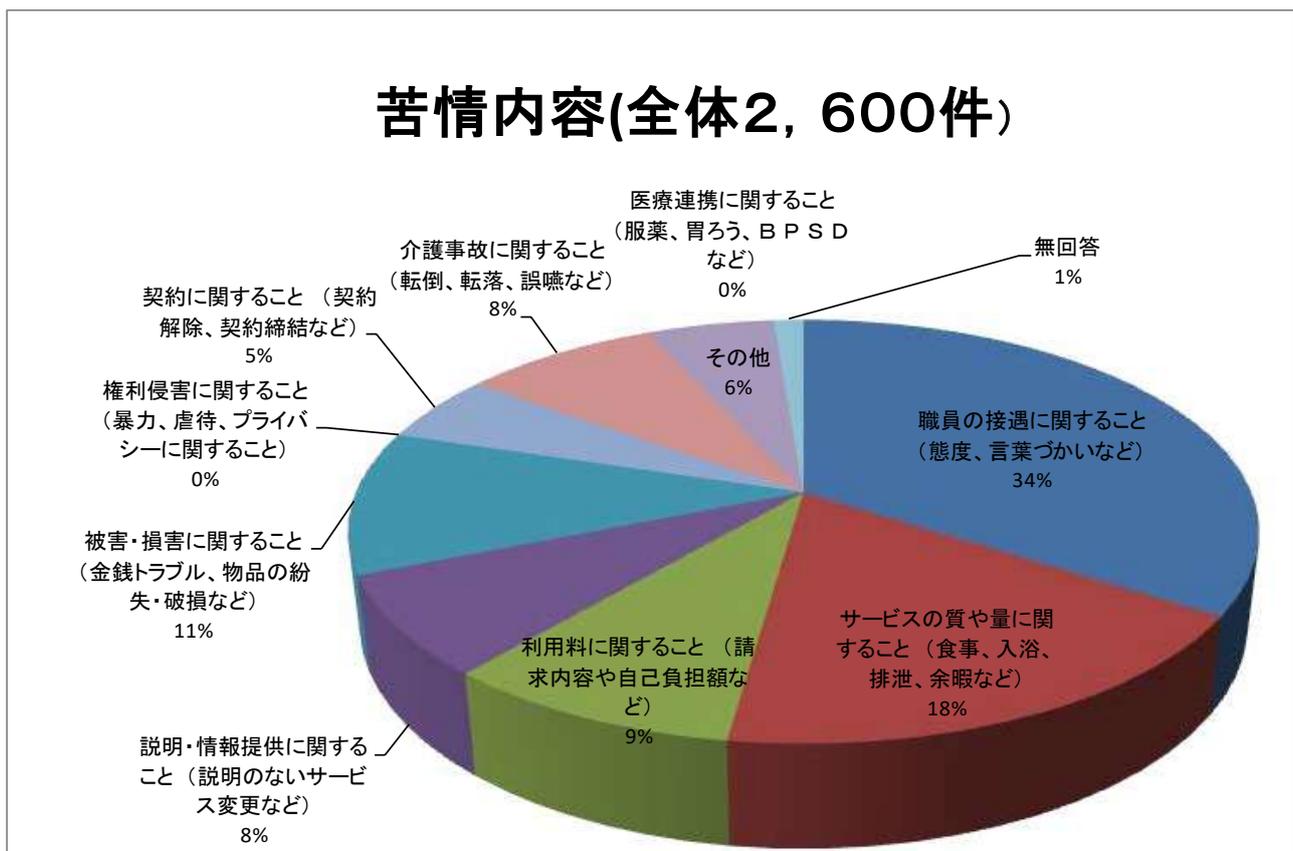


表 8 「苦情内容の傾向」 (居宅介護支援)

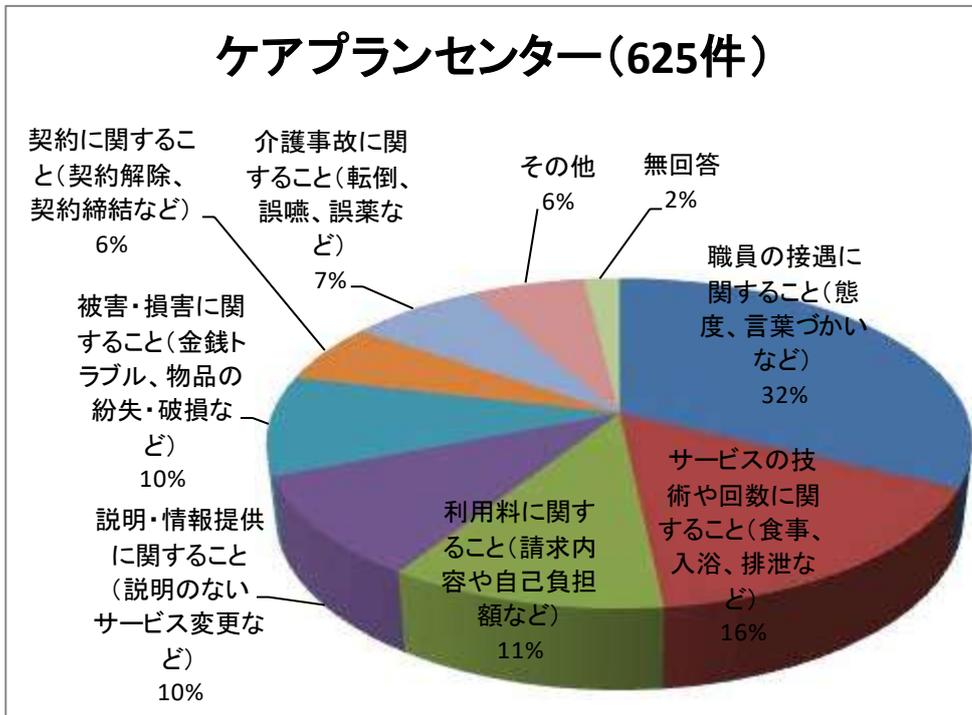
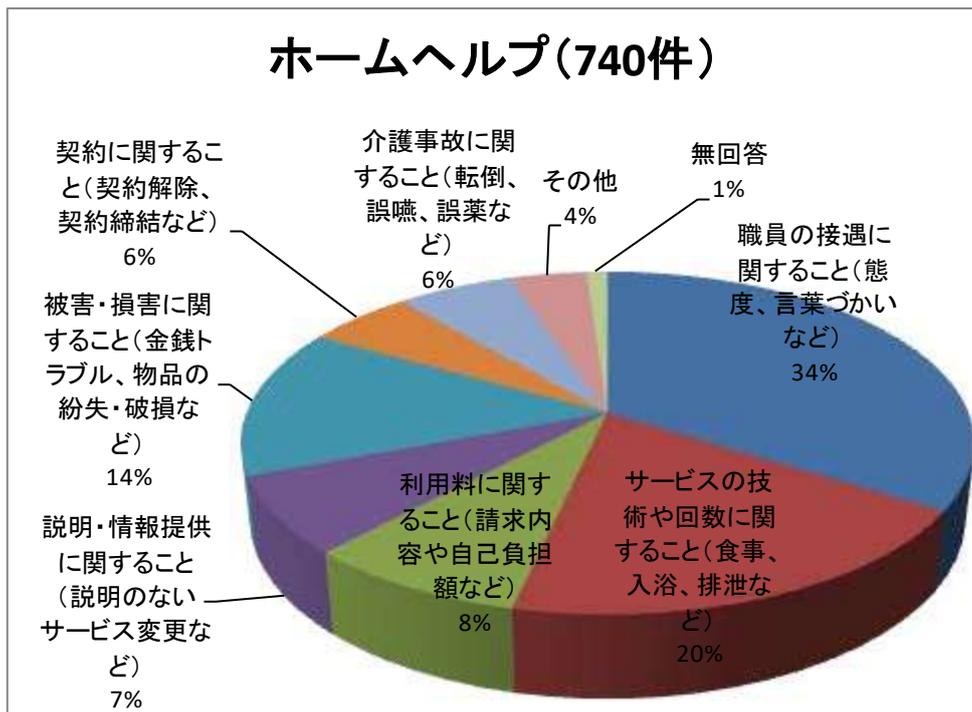


表 9 「苦情内容の傾向」 (ホームヘルプ)



(3) 苦情への対応状況

苦情相談の対応方法全体としては、表10のとおりです。事業所・法人で対応が約80%、専門家及び公的機関に相談して対応が約5%となっています。

苦情ごとの対応方法のうち、回答件数の多い項目を表11から表15に掲載しています。「職員の接遇に関すること（態度、言葉づかいなど）」や「サービスの技術や回数に関すること（食事、入浴、排泄など）」は、事業所・法人で対応が85%から90%であります。また、「被害・損害に関すること（金銭トラブル、物品の紛失・破損など9）」や「介護事故に関すること（転倒、誤嚥、誤薬など）」については、事業所・法人で対応が約70%、専門家に相談して対応10%～15%、公的機関に相談して対応が約10%となっており、当センターに求められる役割の一つであると考えます。

表10 「苦情相談の対応方法について」（複数回答もある）

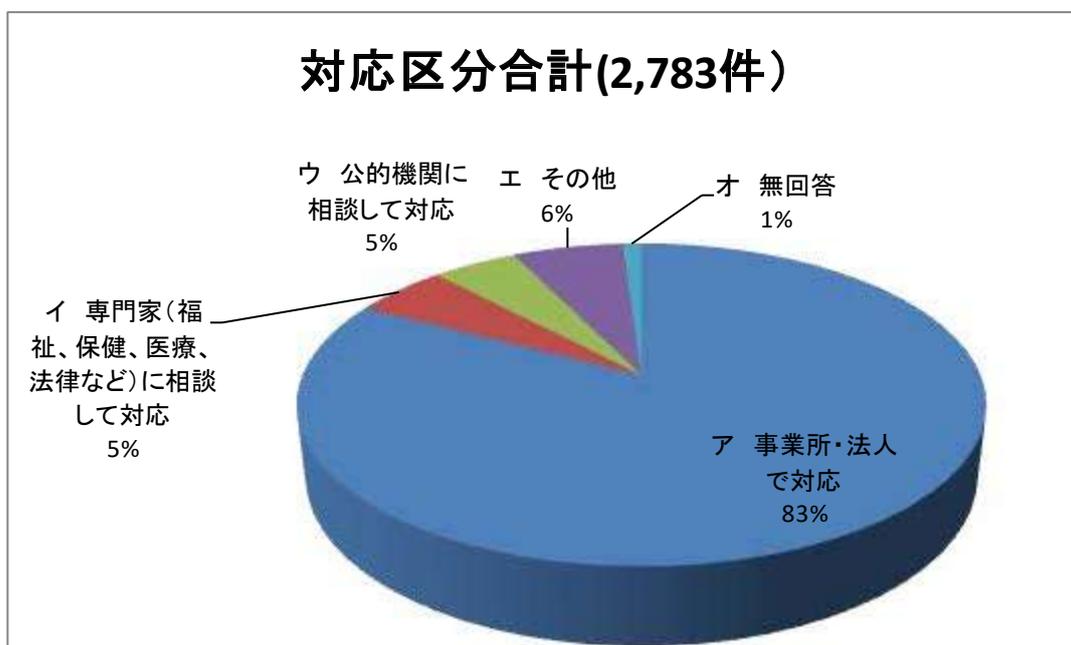


表 1 1 職員の接遇に関すること(937件)

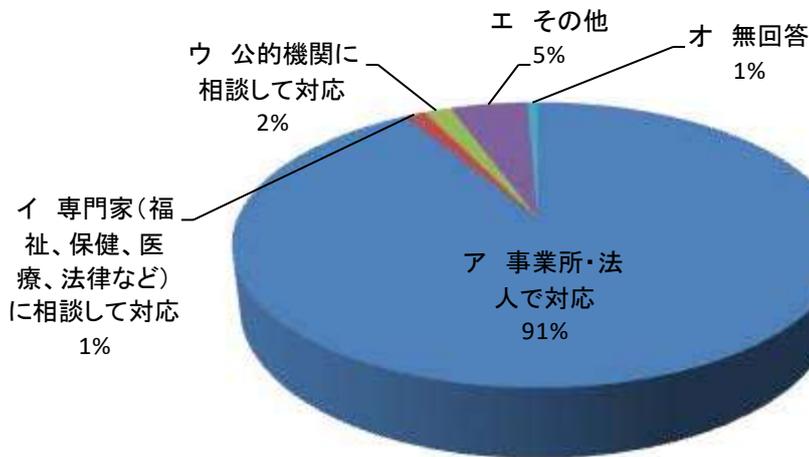


表 1 2 サービスの技術や回数に関すること(501件)

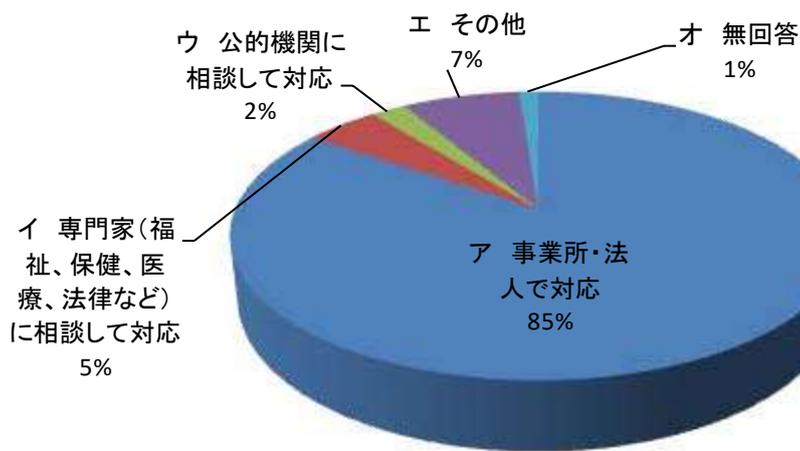


表 1 3 利用料に関すること(254件)

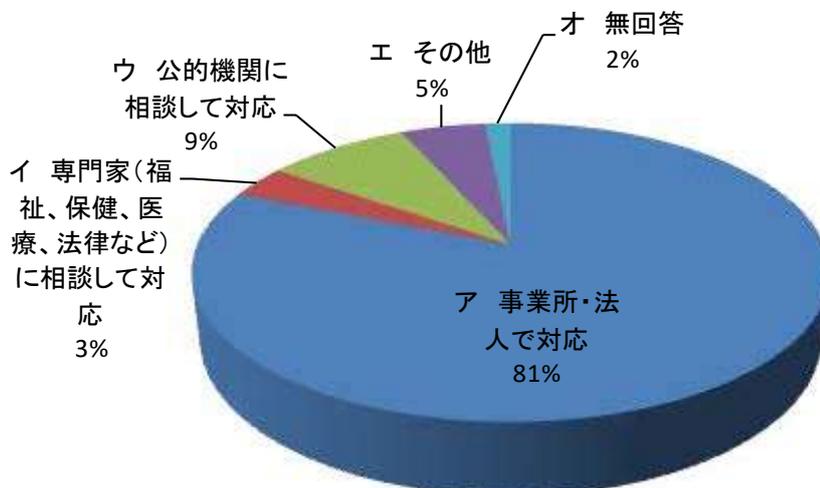


表 1 4 被害・損害に関すること(323件)

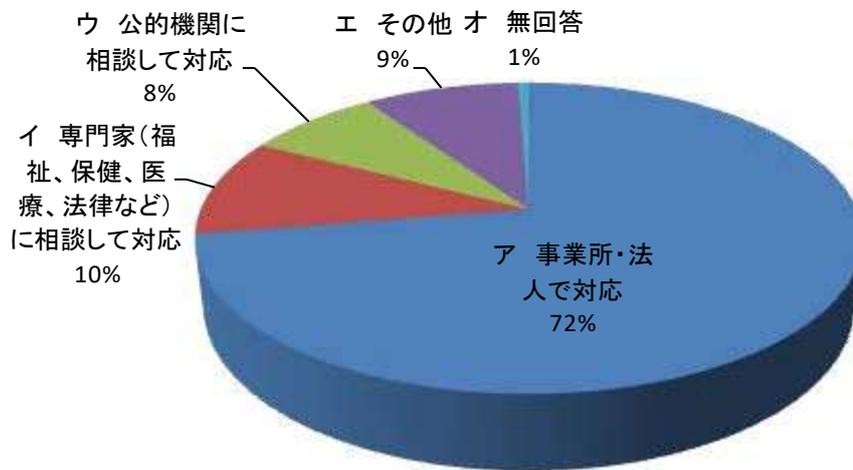
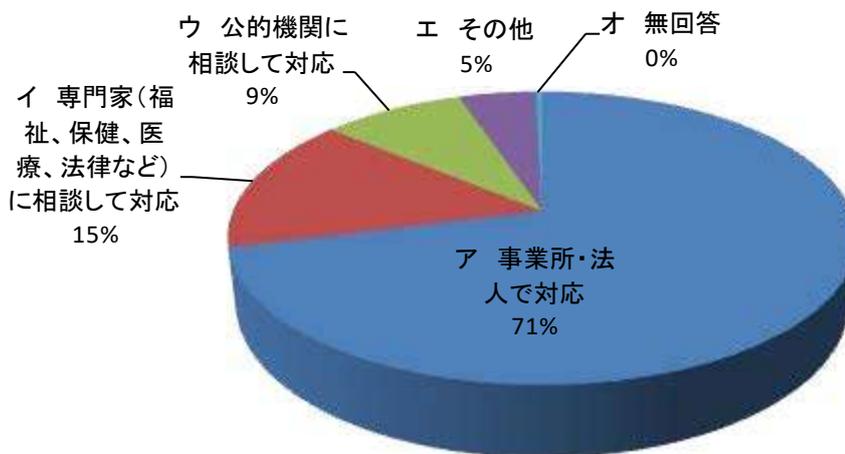


表 1 5 介護事故に関すること(252件)



また、回答件数の多い「職員の待遇に関すること（態度、言葉づかいなど）」や「サービスの技術や回数に関すること（食事、入浴、排泄など）」について、回答事業所の多い居宅介護支援事業所、ホームヘルプ及び施設系で回答の多い特別養護老人ホーム及び有料老人ホームのクロス集計結果は、表16から表23のとおりです。

「職員の待遇に関すること」について、事業所・法人で対応が居宅介護支援及びホームヘルプで約90%、特別養護老人ホームで80%、有料老人ホームなどで95%であり、専門家に相談して対応が特別養護老人ホームで約10%という傾向となっています。

「サービスの技術や回数に関すること」については、事業所・法人で対応が居宅介護支援及びホームヘルプでは、82%～85%、特別養護老人ホームで77%、有料老人ホームなどで92%であり、専門家に相談して対応が特別養護老人ホームで14%という傾向となっています。

表16 「事業所種別ごとの苦情相談の対応方法について」（複数回答もある）

「職員の待遇に関すること」

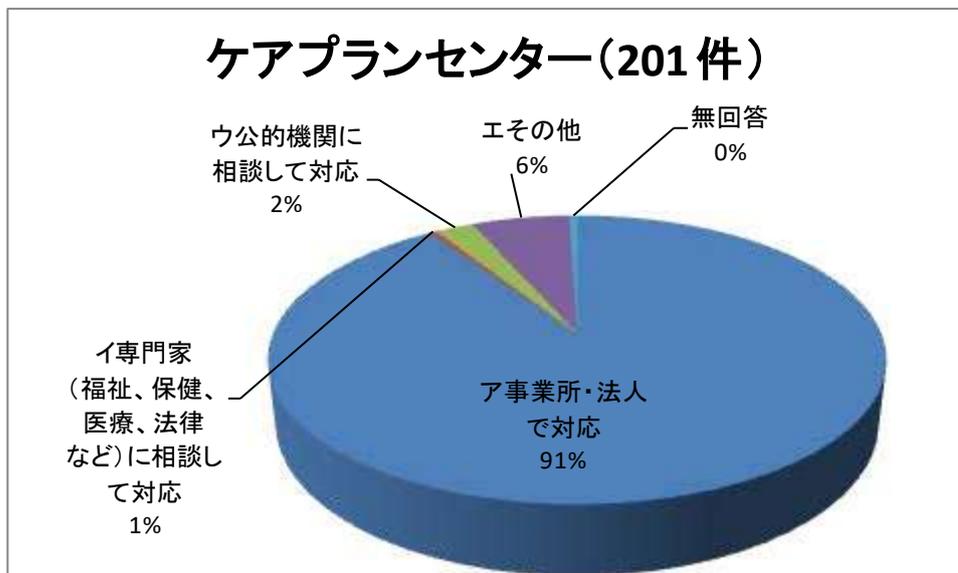


表 17 **ホームヘルプ(252件)**

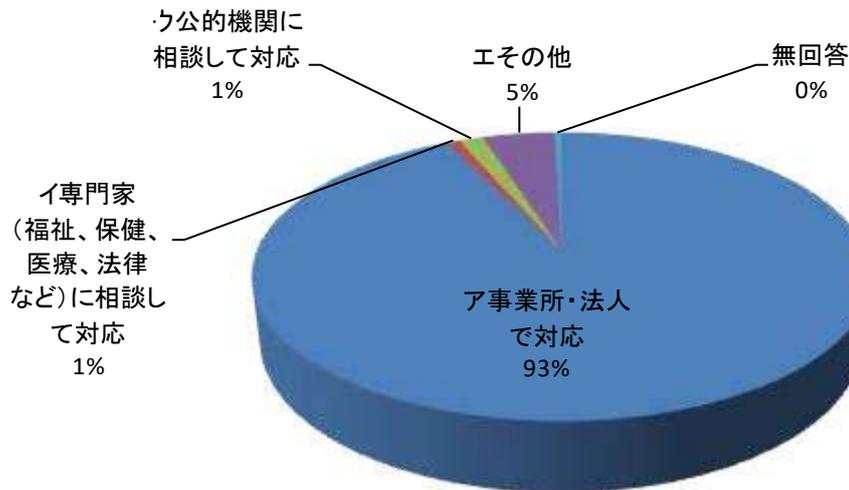


表 18 **特別養護老人ホーム(39件)**

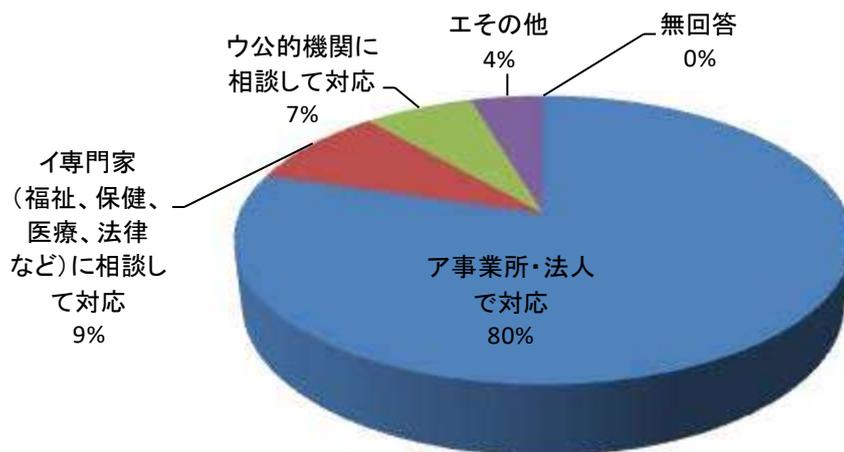
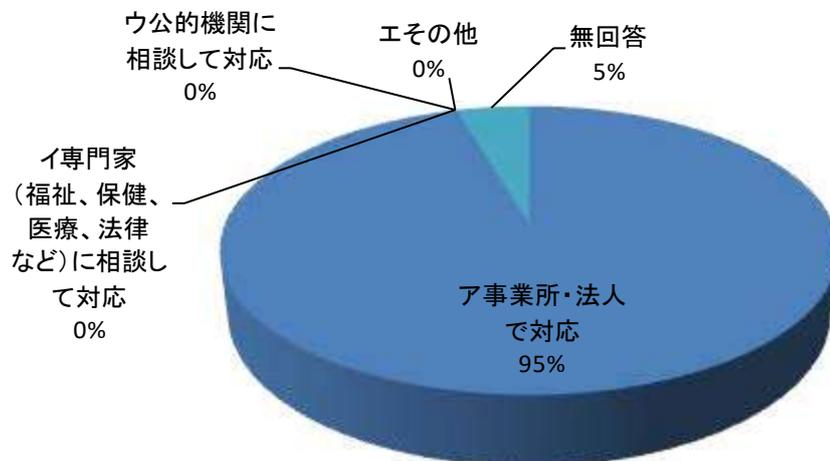


表 19 **有料老人ホームなど(44件)**



「サービスの技術や回数に関すること」

表 2 0 ケアプランセンター(101件)

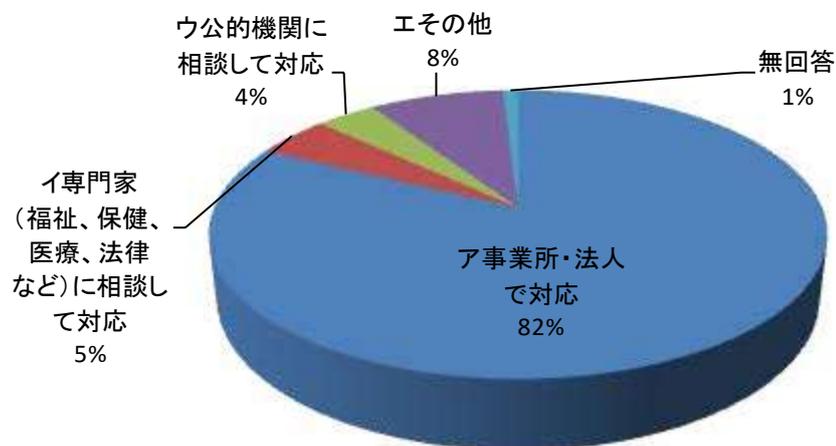


表 2 1 ホームヘルプ(144件)

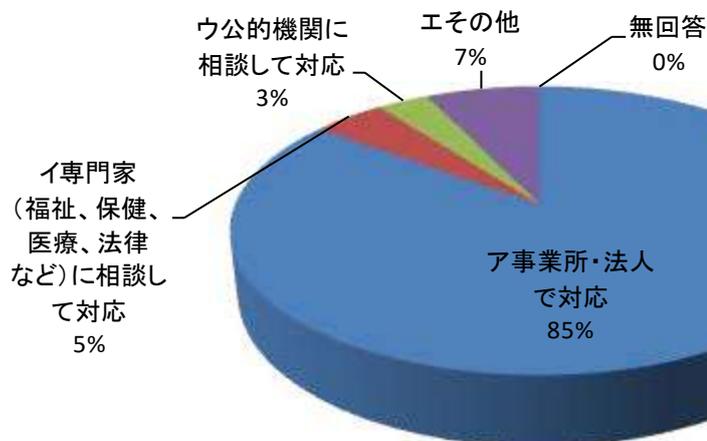


表 2 2 特別養護老人ホーム(21件)

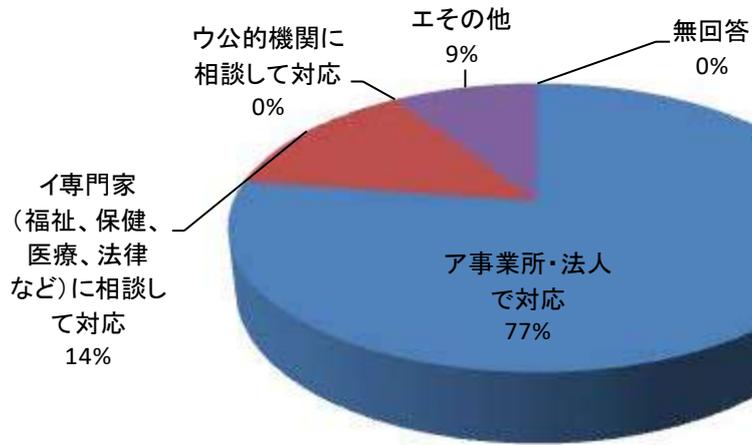
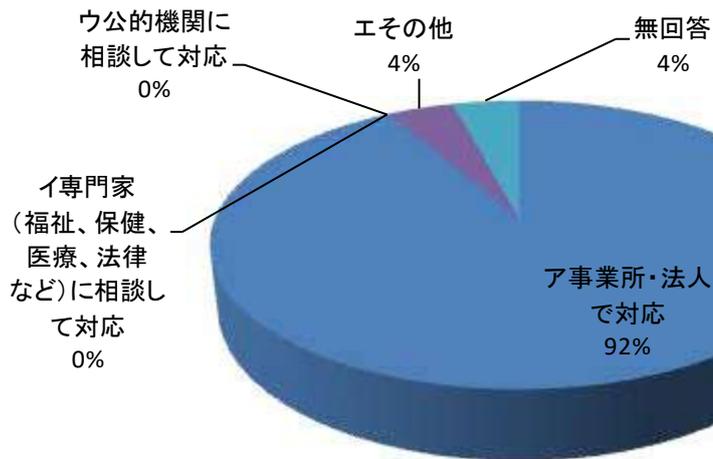


表 2 3 有料老人ホームなど(23件)



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、同意見の合計件数

（１）センターの役割及び活用方法の情報提供を求める

- ・もっと相談事例を載せてほしい。（３件）
- ・苦情などはどこまでのことを言うのか。「介護保険サービス」利用にあたっては、常時苦情を受けているようなものなので。
- ・他の相談窓口との違いがよくわからない。
- ・センターで対応する人は、どんな資格を持ち、介護する側の立場をどこまで把握しているのか？

（２）センターの相談対応の充実を

- ・相談受付時間が短いので、延長したら利用しやすくなる。ちょうどサービスに入っている時間帯なので（３件）
- ・相談すると、利用者さんに関しては保護されているが、事業所の相談をした場合、なかなか難しいと思われる。（２件）
- ・事業所で対応できる苦情や案件でも相談に乗って欲しい。正直あまりに多忙になっており、一つ一つのことについて、より深く把握できにくくなってきている。
- ・公平な立場で、利用者からの一方的な訴えだけでなく、（例、説明しているが、理解していないことが原因で説明しようとしても、うるさくなって聞かず、後で苦情を言うなど）事業所側の言い分も聞いてほしい。
- ・精神疾患、認知症の方の訴えをそのまま信じ、居宅介護支援事業所へ高圧的に相談するのはどうかと思う。
- ・相談はできる。問題解決を支援してもらえないのが難点かなと思う。ただ、相談することにより、客観的に問題をとらえることができる。
- ・正直あまり必要としない機関なのではと思ったが、ただ、困っている時にどこに電話していいのかわからない時、対応してもらえたので感謝している。「以前に相談しても、たらい回しにされるので、どこに相談していいかわからん」と利用者家族に言われたことがある。
- ・相談担当者の教育をきちんとしてほしい。
- ・ちょうど相談したい事例があるが、周囲への影響がどの程度あるのか心配。
- ・困って相談しているが、具体的なアドバイスがない。専門家につないでももらえない、聞くだけで終わる。分かっていることばかり答えとして返してくる。相談しようと思いがたい。すぐ包括に相談しているかばかり聞かれる。相談しているが、困るから相談しているのに、あまり役立つと思えない。
- ・適切な情報を望む。
- ・中途半端な対応であれば必要ない。

(3) 今後、センターを活用したい

- ・今度困ったことがあれば相談していきたい。(7件)
- ・これからも積極的に利用したいと思う。(3件)
- ・とても親身に対応してもらい、たいへん心強かった
- ・期待している。
- ・一人ケアマネでトラブル等利用者の対応に困っているときに、相談できるとありがたい。
- ・気軽に相談できることを祈っている。
- ・法改正や実情に見合ったサービスについて、不安に思っているので、このようなセンターがあると分かったので、利用したいと思う。
- ・地域包括支援センター職員。日頃から連携していて大変助かっている。今後とも、よろしくお願ひしたい。
- ・苦情が起こってしまったとき、いつも相談していてとても助かっている
- ・話をよく聞いてもらい、気持ちが穏やかになることができた。
- ・特に、知らなかったなので、これから必要な方々にこんなセンターがあると伝えたい。
- ・特に要望等はないが、苦情相談事業についての学びを深めたいと思う。



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】

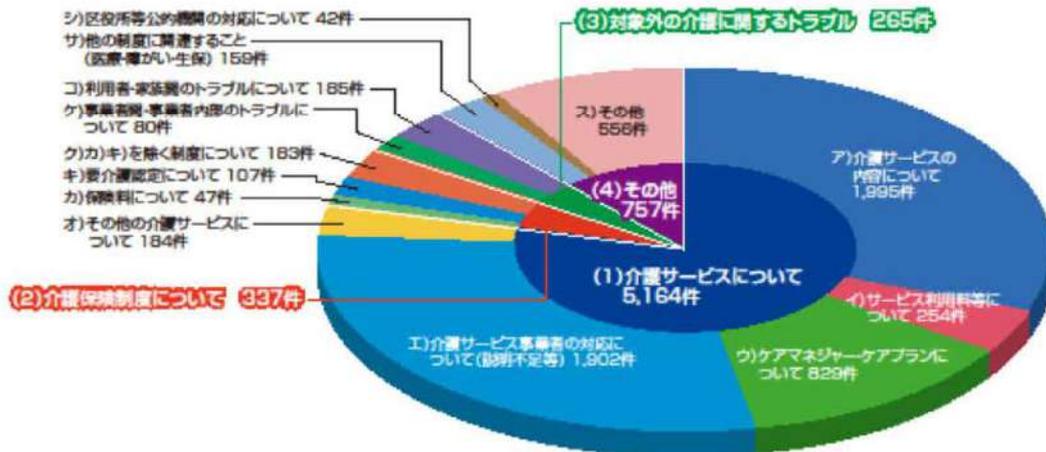
- 介護保険サービス等の提供を受けている大阪市内の利用者（本人またはそのご家族）
- 介護保険サービス等を提供している大阪市内の事業者
- 大阪市内の利用者のサービスを提供している大阪市外の事業者



相談の流れ



平成28年4月～平成29年3月 **苦情相談件数** (3,264件) ※相談内容が複数の項目に該当する件数を含み6,523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



地下鉄千日前線九丁目駅より徒歩約10分
東淀川(大阪上本町駅)から徒歩約5分
●市バス(上本町4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。