

国保連編集発行

平成23年版～平成22年度実績～

東京都における介護サービスの 苦情相談白書

2011

是非、介護サービスの質の向上にお役立てください！！

東京都国民健康保険団体連合会では、平成22年4月から平成23年3月までの1年間に都内区市町村・東京都・国保連に寄せられた苦情相談等の事例を掲載し、その調査結果を取りまとめた「苦情相談白書」を発行しました。

主な内容……

平成20年度から平成22年度の苦情件数、サービス利用件数、事業者数、苦情の発生率の推移等を掲載。

「居宅介護支援」「訪問介護」「通所介護」「短期入所サービス」「特定施設入居者生活介護」「介護保険施設」については、対応のポイント、根拠法令を掲載。

また、国保連の活動状況では、苦情相談からみえるサービス提供上の留意点等を掲載。

*編集、発行者 東京都国民健康保険団体連合会
*規格 A4判・約250ページ
*定価 1部：1,000円（税込み）※送料別

【委託販売先】

○社会福祉法人東京都社会福祉協議会 図書係
TEL 03-3268-7185
FAX 03-3268-7433
〒162-8953 東京都新宿区神楽河岸1-1
(飯田橋セントラルプラザ5階)

○(株)三省堂書店 都庁店(第一本庁舎2階)
TEL 03-5320-7535～38
〒163-8001 東京都新宿区西新宿2-8-1
東京都庁第一本庁舎 2階
※三省堂書店では、FAXによる申し込み(配送)は行って
おりません。

申込書 (東京都社会福祉協議会へのFAXによる申し込みにご使用ください)

施設・団体・機関名		担当者	
送付先住所	〒 TEL - -		
申込内容	東京都における介護サービスの苦情相談白書		部
通信欄			