

平成23年版 東京都における介護サービスの苦情相談白書（概要） ～平成22年度実績 月例調査と苦情事例から～

《発行の目的》

東京都国民健康保険団体連合会（以下、「国保連又は本会」といいます。）では、介護保険制度における苦情対応機関である区市町村、東京都、本会に寄せられた苦情等について、東京都と連携のもと「介護保険に関する苦情等の状況調査」を実施し、毎月取りまとめを行っています。

「苦情相談白書」は、この取りまとめた苦情等の事例を紹介しながら、介護サービスを利用する方々がどのような点に不満を持っているか、どういったことが苦情のきっかけとなるかを問題点として把握、分析するとともに、具体的な対応事例を紹介することにより、今後、介護保険関係者が苦情等に対し、その改善策を検討し問題点の解決を図り、介護サービスの質の向上に役立てていただくことを目的として発行しているものです。

《平成23年版(平成22年度実績)「苦情相談白書」の特徴》

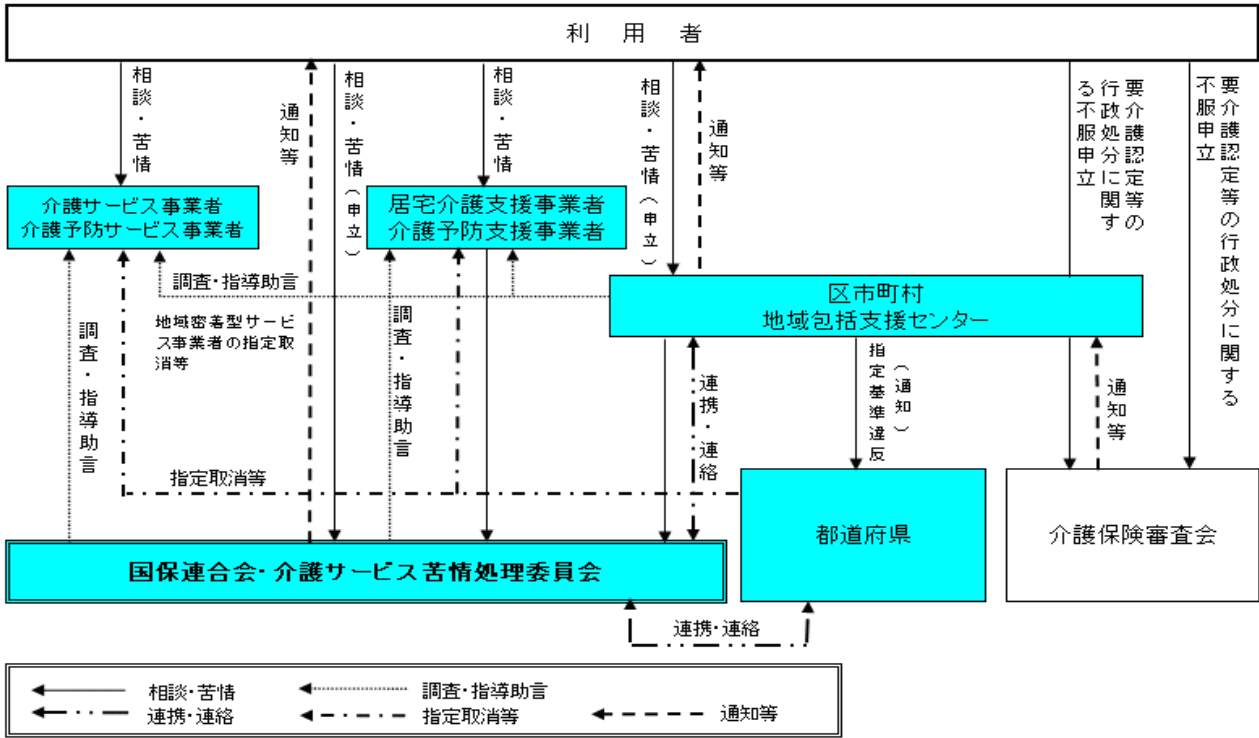
- ▼サービス種類別の苦情件数・利用件数と苦情発生率については、各サービス計（居宅・施設・地域密着型・介護予防給付）のそれぞれ3年間の苦情発生率の比率合計を算出(P16)
- ▼サービス種別ごとに苦情事例とその対応方法・根拠等を掲載(P27)
- ▼月例事例(P73～P126)及び国保連の苦情事例の充実(P191～P221)
- ▼国保連がサービス事業者へ実施した、改善取組状況を確認した事例を掲載(P157)



I 介護保険における苦情対応について (P1~P3)

● 苦情対応の仕組み(P2)

介護保険制度においては、介護(予防)サービス事業者、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、区市町村(地域包括支援センター)及び都道府県並びに国民健康保険団体連合会等、各々が利用者等からの苦情等に対応することになっており、苦情対応には、「権利擁護」「介護サービスの質の維持・向上」といった重要な役割がある。



II 調査結果の概要 (P5~P19)

1 苦情等の受付状況(P6)

区市町村(都内62保険者)、国保連及び東京都に寄せられた、平成22年度(平成22年4月から平成23年3月)の苦情等は2,619件である。

機関別に見ると、区市町村は2,057件と最も多く、次に国保連の475件となっている。

苦情受付件数の月別推移

(単位: 件・%)

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間合計	21年度合計	
	構成比														
区市町村	156	175	265	251	177	149	158	154	163	148	136	125	2,057	78.5%	2,098
国保連	37	27	38	40	34	44	44	30	38	44	50	49	475	18.1%	511
東京都	12	4	8	8	9	6	6	7	10	6	8	3	87	3.3%	269
計	205	206	311	299	220	199	208	191	211	198	194	177	2,619	100.0%	2,878

2 分類項目別にみた苦情の状況(P9)

●分類項目別の状況

平成22年度については、「サービス提供、保険給付」に関するものが最も多く1,545件であり、次に「要介護認定」に関するものが251件と続いている。

構成比については、「サービス提供、保険給付」が59.0%と全体の約6割を占めている。

分類項目別の状況（相談窓口機関別）

（単位：件・%）

苦情分類項目	区市町村	国保連	東京都	合計		内容	
				件数	構成比		
要介護認定	244	6	1	251	9.6	認定の調査や認定結果に関わるもの	
保険料	235	3	6	244	9.3	保険料の賦課徴収金額に関わるもの	
ケアプラン	54	7	2	63	2.4	ケアプランの内容や制度に関わるもの	
サービス供給量	13			13	0.5	基盤整備に関わるもの	
介護報酬	13	4	1	18	0.7	適用、額等に関わるもの	
その他制度上の問題	80	4	5	89	3.4	制度の適用範囲の拡充・複雑さ	
行政の対応	60	10	4	74	2.8	窓口対応、苦情対応、情報提供など	
サービス提供、保険給付	1,124	370	51	1,545	59.0 (100)		
要介護（介護給付）	内訳					全種別共通の苦情内容項目 ・サービスの質 ・従事者の態度 ・管理者等の対応 ・説明・情報の不足 ・具体的な被害・損害 ・利用者負担 ・契約・手続関係 ・その他	
	住宅サービス	820	262	47	1129		(73.1)
	内訳						
	住宅介護支援	276	68	7	351		(22.7)
	訪問介護	230	60	15	305		(19.7)
	訪問入浴介護	13	8		21		(1.4)
	訪問看護	14	13	2	29		(1.9)
	訪問リハビリテーション	9	7	1	17		(1.1)
	居宅療養管理指導	4	1		5		(0.3)
	通所介護	104	36	10	150		(9.7)
	通所リハビリテーション	23	11	2	36		(2.3)
	短期入所生活介護	68	23	4	95		(6.1)
	短期入所療養介護	4	5		9		(0.6)
	特定施設入居者生活介護	47	29	2	78		(5.0)
	福祉用具貸与	18		2	20		(1.3)
	特定福祉用具販売						
	住宅改修費	10	1	2	13		(0.8)
	施設サービス	191	71	4	266		(17.2)
	内訳						
	介護老人福祉施設	116	37	2	155		(10.0)
	介護老人保健施設	67	30	2	99		(6.4)
	介護療養型医療施設	8	4		12		(0.8)
	地域密着型サービス	36	11	0	47		(3.0)
	内訳						
	夜間対応型訪問介護	2			2		(0.1)
	認知症対応型通所介護	4	3		7		(0.5)
	小規模多機能型居宅介護	5			5		(0.3)
認知症対応型共同生活介護	20	8		28	(1.8)		
地域密着型特定施設入居者生活介護	4			4	(0.3)		
地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護	1			1	(0.1)		
要支援（予防給付）	内訳						
	介護予防給付サービス	77	26	0	103	(6.7)	
	介護予防支援	34	7		41	(2.7)	
	介護予防訪問介護	22	12		34	(2.2)	
	介護予防訪問入浴介護						
	介護予防訪問看護		1		1	(0.1)	
	介護予防訪問リハビリテーション						
	介護予防居宅療養管理指導						
	介護予防通所介護	10	5		15	(1.0)	
	介護予防通所リハビリテーション	4	1		5	(0.3)	
	介護予防短期入所生活介護						
	介護予防短期入所療養介護						
	介護予防特定施設入居者生活介護	3			3	(0.2)	
	介護予防福祉用具貸与	2			2	(0.1)	
	特定介護予防福祉用具販売						
	介護予防住宅改修費						
	介護予防認知症対応型通所介護						
	介護予防小規模多機能型居宅介護						
	介護予防認知症対応型共同生活介護	2			2	(0.1)	
	その他	234	71	17	322	12.3	
合計	2,057	475	87	2,619	100.0		

3 サービス提供、保険給付に関する苦情の状況(P12)

●苦情内容別、サービス種類別の状況

平成22年度で最も多い苦情内容は、ほぼ同数で「サービスの質」と「従事者の態度」となった。

苦情内容別、サービス種類別の状況 (単位 上段：件 下段：%)

区分	サービスの質	従事者の態度	管理者等の対応	説明・情報の不足	具体的な被害損害	利用者負担	契約手続関係	その他	合計
合計	345	344	337	250	106	33	62	68	1,545
	22.3	22.3	21.8	16.2	6.9	2.1	4.0	4.4	100.0
居宅介護支援 介護予防支援	80	131	74	74	5	2	11	15	392
	20.4	33.4	18.9	18.9	1.3	0.5	2.8	3.8	100.0
訪問介護 介護予防訪問介護	66	76	80	45	35	7	15	15	339
	19.5	22.4	23.6	13.3	10.3	2.1	4.4	4.4	100.0
訪問入浴介護 介護予防訪問入浴介護	3	1	5	3	4		4	1	21
	14.3	4.8	23.8	14.3	19.0		19.0	4.8	100.0
訪問看護 介護予防訪問看護	5	7	10	6	1		1		30
	16.7	23.3	33.3	20.0	3.3		3.3		100.0
訪問リハビリテーション 介護予防訪問リハビリテーション	2	2	4	2		2	5		17
	11.8	11.8	23.5	11.8		11.8	29.4		100.0
居宅療養管理指導 介護予防居宅療養管理指導	1		1	1			1	1	5
	20.0		20.0	20.0			20.0	20.0	100.0
通所介護 介護予防通所介護	38	30	46	18	13	6	2	12	165
	23.0	18.2	27.9	10.9	7.9	3.6	1.2	7.3	100.0
通所リハビリテーション 介護予防通所リハビリテーション	9	8	9	5	6	1	1	2	41
	22.0	19.5	22.0	12.2	14.6	2.4	2.4	4.9	100.0
短期入所生活介護 介護予防短期入所生活介護	22	15	20	14	17	1	3	3	95
	23.2	15.8	21.1	14.7	17.9	1.1	3.2	3.2	100.0
短期入所療養介護 介護予防短期入所療養介護	1	1	1	4		1	1		9
	11.1	11.1	11.1	44.4		11.1	11.1		100.0
特定施設入居者生活介護 介護予防特定施設入居者生活介護	35	10	21	6	5	1	3		81
	43.2	12.3	25.9	7.4	6.2	1.2	3.7		100.0
福祉用具貸与 介護予防福祉用具貸与	6	2	1	4		2	4	3	22
	27.3	9.1	4.5	18.2		9.1	18.2	13.6	100.0
特定福祉用具販売 特定介護予防福祉用具販売									0
									0.0
住宅改修費 介護予防住宅改修費	1			6		1	2	3	13
	7.7			46.2		7.7	15.4	23.1	100.0
介護老人福祉施設	44	27	36	30	4	2	6	6	155
	28.4	17.4	23.2	19.4	2.6	1.3	3.9	3.9	100.0
介護老人保健施設	15	22	19	17	13	6	2	5	99
	15.2	22.2	19.2	17.2	13.1	6.1	2.0	5.1	100.0
介護療養型医療施設	1	4	1	5	1				12
	8.3	33.3	8.3	41.7	8.3				100.0
夜間対応型訪問介護	1	1							2
	50.0	50.0							100.0
認知症対応型通所介護 介護予防認知症対応型通所介護	3	1	2	1					7
	42.9	14.3	28.6	14.3					100.0
小規模多機能型居宅介護 介護予防小規模多機能型居宅介護	2	1		1	1				5
	40.0	20.0		20.0	20.0				100.0
認知症対応型共同生活介護 介護予防認知症対応型共同生活介護	10	1	7	7	1	1	1	2	30
	33.3	3.3	23.3	23.3	3.3	3.3	3.3	6.7	100.0
地域密着型特定施設入居者生活介護		3		1					4
		75.0		25.0					100.0
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護		1							1
		100.0							100.0

4 対応状況(P18)

●相談窓口機関別の対応状況

相談窓口機関別に対応状況を見ると、東京都は他機関を紹介等が 31.0%と割合が高く、国保連においては申立人に説明・助言が 90.3%を示している。

一方、区市町村では、同様に申立人に説明・助言が多いことがわかるが、当事者間を調整等について他の機関に比べ多いことも特徴である。

対応状況（相談窓口機関別）

（単位：件・％）

区分	区市町村		国保連		東京都		合計	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
申立人に説明・助言	1,347	65.5	429	90.3	55	63.2	1,831	69.9
当事者間を調整等	487	23.7	46	9.7			533	20.4
他機関を紹介等	53	2.6			27	31.0	80	3.1
その他	170	8.3			5	5.7	175	6.7
合計	2,057	100.0	475	100.0	87	100.0	2,619	100.0

Ⅲ 分類項目別の苦情の主な内容（P21～P71）

▼要介護認定・保険料・ケアプラン・サービス供給量・介護報酬・その他制度上の問題・行政の対応・サービス提供、保険給付・その他について、月例調査の事例（一部）を掲載している。

サービス提供、保険給付(P25)

また、サービス提供、保険給付については苦情件数が多いことから、事業者数及び利用者数の3年間の推移及び利用者の状況、苦情内容並びに苦情事例と対応方法を用いて、居宅介護支援から介護予防サービスまでの状況を事業者の参考となるよう掲載している。

Ⅳ 月例調査の苦情事例（P73～P126）

▼平成 22 年度に実施した月例調査の苦情事例の中から、各分類別の主な苦情内容と対応状況についてまとめた。

- | | | |
|---|---------------------------|--------|
| 1 | 要介護認定に関する事例 | 17 事例 |
| 2 | 保険料に関する事例 | 8 事例 |
| 3 | ケアプランに関する事例 | 6 事例 |
| 4 | サービス供給量に関する事例 | 3 事例 |
| 5 | 介護報酬に関する事例 | 5 事例 |
| 6 | その他制度上の問題に関する事例 | 8 事例 |
| 7 | 行政の対応に関する事例 | 7 事例 |
| 8 | サービス提供、保険給付に関する事例 | 178 事例 |
| | ◆居宅系（居宅介護支援等 12 サービス） | 117 事例 |
| | ◆施設系（介護老人福祉施設等 3 サービス） | 32 事例 |
| | ◆地域密着型（夜間対応型訪問介護等 4 サービス） | 12 事例 |
| | ◆介護予防（介護予防支援等 5 サービス） | 17 事例 |
| 9 | その他に関する事例 | 8 事例 |



V 国保連の活動状況 (P127~P156)

1 相談・苦情に対応する体制等(P128)

▼ 介護サービス苦情処理委員会の状況

・委員は5名であり、専門分野は社会福祉、医療、シルバーサービス、法律、福祉行政である。

▼ 相談調査員

・相談調査員7名で相談・苦情の対応にあたり、資格等については、保健師、介護支援専門員等である。

2 平成22年度介護サービスの相談・苦情の受付状況(P129)

▼ 受付件数

・22年度の「相談・苦情」の件数は1,009件であるが、そのうち「苦情・不満」に関するものは475件(47.1%)である。

▼ 相談者

・「相談・苦情」では「当事者及び家族」が645件(63.9%)であるが、「関係機関」からの相談も364件(36.1%)あり、利用者からの苦情相談窓口であるとともに「事業者」、「区市町村」からの相談、問い合わせも多くなっている。

受付件数

単位：件

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
相談・苦情	92	60	90	79	81	103	85	60	84	83	93	99
累計	92	152	242	321	402	505	590	650	734	817	910	1,009
前年度累計	128	203	313	414	496	582	666	746	836	902	968	1,061
苦情・不満(再掲)	37	27	38	40	34	44	44	30	38	44	50	49
累計	37	64	102	142	176	220	264	294	332	376	426	475
前年度累計	58	102	161	217	244	278	322	372	419	445	474	511
苦情申立(再掲)	5	0	2	4	2	2	7	6	7	2	4	6
累計	5	5	7	11	13	15	22	28	35	37	41	47
前年度累計	14	14	19	21	23	27	28	34	36	36	39	41

3 平成22年度苦情申立の対応状況(P133)

▼「苦情・不満」の件数は475件で、このうち苦情申立件数は47件である。前年度と比較すると、苦情・不満の件数は36件減少している。一方、申立件数は6件の増加となった。

4 指導助言後の事業者のサービス改善状況確認調査結果(P138)

▼平成21年度に指導助言を行った21事業者に対し、平成22年度に実地調査(フォロー調査)を行った結果、17事業者で改善、一部改善したのが4事業者であった。

5 保険者支援・事業者支援等の業務実施状況(P140)

▼「介護サービス事業者支援研修会」をはじめとして、国保連で行った介護サービス事業者等に対する研修会などの実施状況を掲載した。

6 相談・苦情からみえるサービス提供上の留意点(P142)

▼サービスを提供する上で留意すべきポイントについて、サービス別に整理した。

7 介護保険にかかわる研修・講演の実施状況(P155)

▼介護保険制度における苦情対応に関する説明会などの実施状況を掲載した。

VI 国保連の指導・助言後のサービス改善状況事例（P157～P190）

▼実地調査の結果、苦情をきっかけにサービスの改善に取り組み、成果をあげた事業者の中から、13 事例を掲載。

VII 国保連の苦情事例（P191～P221）

▼国保連で受けた苦情相談事例について、苦情発生の背景や対応経過が分かりやすいよう特定の様式にまとめ、14 事例を掲載。

VIII 資料等（P223～P246）

- 1 高齢者介護に関するデータ等(P224)
- 2 東京都における苦情に関するデータ等(P230)

発行：東京都国民健康保険団体連合会 03-6238-0011（大代表）
担当：介護福祉部 介護相談指導課 03-6238-0173