

国保連 NO.60

介護サービス通信



内容

- p2~3 ● 介護保険に関する苦情等の状況調査結果の概要
- p4~5 ● 国保連苦情対応事例
- p6 ● 「Tokyo国保連介護情報メールマガジン」のご案内
- p7~8 ● 「介護サービスに係る苦情検索システム」のご案内
- p9 ● 国保連のホームページからダウンロードできる情報について

「介護サービスに係る苦情検索システム」のご案内

国保連では、介護サービス事業者及び保険者等の利便性を考慮して、苦情事例をキーワード等で簡単に検索できる「介護サービスに係る苦情検索システム」（以下「本システム」という。）を一般公開しています。本システムは国保連ホームページからご利用いただけます。
URL：https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/system_and_white_paper/system/index.html
のご案内しています
HOME>介護事業所等の皆様>介護サービスに係る苦情検索システム & 介護サービスの苦情相談白書
その他詳細は本通信P7~P8をご覧ください。

国保連ホームページでご覧いただけます!

令和元年版 —平成30年度実績— 「東京都における介護サービスの苦情相談白書」



国保連では、一年間に東京都、区市町村、国保連に寄せられた介護サービスに関する苦情等を集約・分析し、苦情相談白書を発行しています。苦情相談白書は国保連ホームページからご覧いただけます。

URL：https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/statistical_material/white_paper.html

HOME>介護事業所等の皆様>各種資料>介護サービスの苦情相談白書

介護保険に関する苦情等の状況調査結果の概要

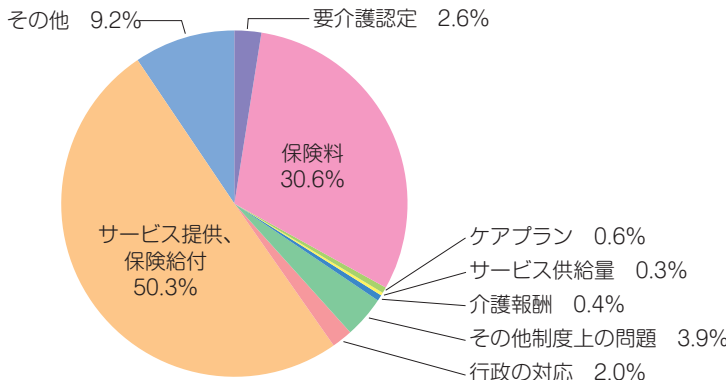
〈平成31年4月～令和2年3月受付分〉

東京都国保連合会(以下「国保連」という。)では、区市町村、東京都及び国保連にて受け付けた苦情等を毎月集計し、分析しています。ここでは、平成31年4月から令和2年3月受付分の累計を掲載しています。

分類項目別割合

1 苦情等の件数

区市町村・東京都	2,578件
国保連	692件
合計	3,270件



2 苦情内容

分類	区市町村・東京都	国保連	合計	主な内容
(1) 要介護認定	77件(3.0%)	9件(1.3%)	86件(2.6%)	・調査時に家族の同席を希望していたが、認定調査員が連絡を忘れ、家族が同席できなかった。
(2) 保険料	997件(38.7%)	2件(0.3%)	999件(30.6%)	・自身の収入に対して保険料が高額で納付できない。
(3) ケアプラン	17件(0.7%)	4件(0.6%)	21件(0.6%)	・同居家族がいるため生活援助のサービスが利用できないことに、納得できない。
(4) サービス供給量	10件(0.4%)	1件(0.1%)	11件(0.3%)	・胃ろうを造設したが、受け入れてくれる施設が自宅の近くにない。
(5) 介護報酬	4件(0.2%)	10件(1.4%)	14件(0.4%)	・事業所の請求に誤りがあったことが判明したが、返金等の対応が遅い。
(6) その他制度上の問題	118件(4.6%)	10件(1.4%)	128件(3.9%)	・介護保険制度は手続きが煩雑で利用しにくい。
(7) 行政の対応	58件(2.2%)	9件(1.3%)	67件(2.0%)	・自治体の職員の対応、態度が悪い。
(8) サービス提供、保険給付	1,097件(42.6%)	547件(79.0%)	1,644件(50.3%)	※ (8) サービス提供、保険給付の内訳(主なサービスを掲載)のとおりに記載
(9) その他	200件(7.8%)	100件(14.5%)	300件(9.2%)	・事業所が敷地内にゴミ出しをしているが、ゴミの臭いがひどい。
合計	2,578件(100.0%)	692件(100.0%)	3,270件(100.0%)	

※ (8) サービス提供、保険給付の内訳(主なサービスを掲載)

サービスの種類	区市町村・東京都	国保連	合計	主な内容
居宅介護支援	242件(22.1%)	145件(26.5%)	387件(23.5%)	・介護支援専門員がケアプランの内容に関して説明してくれない。
訪問介護	114件(10.4%)	35件(6.4%)	149件(9.1%)	・訪問介護員の仕事が遅く、時間内で終わらずに途中で帰ってしまう。
通所介護	111件(10.1%)	31件(5.7%)	142件(8.6%)	・事業所の職員から悪口を言われたり、意地悪をされた。
施設(老人福祉・老人保健・療養型・医療院)	219件(20.0%)	118件(21.6%)	337件(20.5%)	・施設で入所者の状態が悪化した際、家族への連絡がなかった。
認知症対応型共同生活介護	35件(3.2%)	20件(3.7%)	55件(3.3%)	・入院中は退院後に利用を再開できると言われていたが、退院が決まった際に利用を断られた。
介護予防支援	25件(2.3%)	6件(1.1%)	31件(1.9%)	・要介護度が要介護から要支援に変更になり、交代した介護支援専門員が相談にのってくれない。
介護予防訪問介護	3件(0.3%)	3件(0.5%)	6件(0.4%)	・訪問介護員は女性が良いといったのに、男性にされた。
介護予防通所介護	3件(0.3%)	1件(0.2%)	4件(0.2%)	・事業所でコップやタオルを使用するが、衛生面に不安がある。
その他	345件(31.4%)	188件(34.4%)	533件(32.4%)	・感染症の感染拡大が懸念されているが、職員がマスクを使用していない。
計	1,097件(100.0%)	547件(100.0%)	1,644件(100.0%)	

注) 数値はそれぞれの単位未満での四捨五入のため、計に一致しない場合がある。(以降の構成比(割合)数値も同様)

3 サービス種別別苦情内容（平成31年4月分～令和2年3月分）

主なサービスのみ抜粋し掲載しています。

		苦 情 内 容																	
		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	
		件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
要介護（介護サービス）	居宅介護支援	97	25.06	121	31.27	33	8.53	83	21.45	5	1.29	3	0.78	31	8.01	14	3.62	387	100.00
	訪問介護	27	18.12	34	22.82	16	10.74	20	13.42	23	15.44	5	3.36	6	4.03	18	12.08	149	100.00
	訪問看護	33	37.50	9	10.23	13	14.77	10	11.36	4	4.55	3	3.41	14	15.91	2	2.27	88	100.00
	通所介護	35	24.65	28	19.72	17	11.97	21	14.79	11	7.75	3	2.11	3	2.11	24	16.90	142	100.00
	短期入所生活介護	35	40.70	10	11.63	9	10.47	8	9.30	15	17.44	1	1.16	4	4.65	4	4.65	86	100.00
	特定施設入居者生活介護（短期以外）	49	41.53	9	7.63	12	10.17	9	7.63	15	12.71	5	4.24	8	6.78	11	9.32	118	100.00
	介護老人福祉施設	95	40.77	35	15.02	24	10.30	30	12.88	21	9.01	4	1.72	10	4.29	14	6.01	233	100.00
	介護老人保健施設	24	25.81	12	12.90	7	7.53	29	31.18	9	9.68	1	1.08	8	8.60	3	3.23	93	100.00
	小規模多機能型居宅介護（短期以外）	11	52.38	0	0.00	4	19.05	1	4.76	2	9.52	1	4.76	1	4.76	1	4.76	21	100.00
	認知症対応型共同生活介護（短期以外）	18	33.33	7	12.96	12	22.22	3	5.56	6	11.11	0	0.00	4	7.41	4	7.41	54	100.00
要支援（予防サービス）	介護予防支援	8	25.81	12	38.71	1	3.23	7	22.58	1	3.23	0	0.00	1	3.23	1	3.23	31	100.00
	介護予防通所リハビリテーション	4	80.00	0	0.00	0	0.00	1	20.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	5	100.00
	介護予防福祉用具貸与	0	0.00	1	50.00	0	0.00	0	0.00	1	50.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00
総合事業	訪問型サービス	2	11.11	4	22.22	2	11.11	2	11.11	5	27.78	0	0.00	1	5.56	2	11.11	18	100.00
	通所型サービス	2	9.09	6	27.27	7	31.82	1	4.55	2	9.09	0	0.00	3	13.64	1	4.55	22	100.00
	介護予防ケアマネジメント	6	35.29	5	29.41	0	0.00	5	29.41	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	5.88	17	100.00

国保連苦情対応事例

国保連では介護サービスの不満や苦情に関する介護相談窓口を設置しています。

今回は本会に実際に申立てがあった中から、要介護状態区分の変更と施設サービスに関わる事例をご紹介します。是非、事業所における事故やトラブルの未然回避にお役立ていただき、サービスの質の向上にご活用ください。

特定施設入居者生活介護：区分変更時の施設サービス計画書がない等

苦情内容	苦情申立人	利用当事者
サービスの質	子	要介護3・90歳代・女性

申立ての概要

- 1 入居時に要介護2の施設サービス計画書をもらった。その後、要介護認定区分が2回変更になったが、新たに施設サービス計画書をもらっていない。
- 2 入居時の施設サービス計画書には機能訓練の記載があり、個別機能訓練加算を請求されたが、実際は行われていなかった。

事業所調査結果（文書調査・現地調査）

1 施設サービス計画書の交付について

- 入居した際の施設サービス計画書は施設長が要介護2として申立人に渡していたが、実際には入院していた病院のソーシャルワーカーから要介護5の状態と言われたことや、利用当事者に面会した時の状態から判断し、要介護5の状態をもとに作成していた。入居後に改めて要介護5に区分変更となり、計画書における介護度、日付の変更のみを行い、要介護5としてのサービス内容を継続していた。区分変更後の施設サービス計画書の原案を作成後、家族には連絡を行っていたが、事業所に来ることを拒否され、説明ができなかった。
- 2回目の区分変更で要介護3となったが、家族が手続きをしたため事業所は知らされていないかった。

（問題点）

- 1回目の区分変更後には施設サービス計画書の原案を作成し、家族にも連絡していたが、利用当事者又はその家族に交付し、説明をして同意を得ていなかった。家族の来所が難しいのであれば、電話等で同計画書の内容を説明し、同意を得た上で、同計画書を郵送して署名押印してもらうなどの対応が必要だった。
- 本会調査で、施設長が2回目の要介護認定の区分変更後に家族から介護保険被保険者証の写しの提出を受けていたことが判明したが、施設サービス計画書の作成担当者には渡しておらず、記録も残されていなかった。介護保険被保険者証の写しは、施設サービス計画書の作成等に必要であって、特に配慮を要する個人情報に記載されたものであることから、受領した日付等を記録するとともに、速やかに、施設サービス計画書の作成担当者に連絡する等適切に取り扱う必要があった。

2 機能訓練の実施等について

- 入居時施設サービス計画書（以下「入居時計画書」という。）に記載の機能訓練については、朝・昼・夕の食前に行う10～15分程度の体操が該当し、契約時に計画書の内容と共に説明をしているとのことだった。しかし、個別機能訓練加算に係る個別機能訓練計画書は利用者ごとにその目標及び実施方法等を記載するものであり、個別機能訓練計画及びこれに相当する入居時計画書には、このような記載は確認できなかった。
- サービス担当者会議議事録には機能訓練指導員の出席の記載がなく、議事内容に機能訓練に関する記載もなかった。個別機能訓練についての説明の記録もないため、利用当事者に対し個別機能訓練についてどのように説明したのか確認できなかった。
- 個別機能訓練加算について、加算請求はしていないとのことだったが、入居後、半年間にわたり個別機能訓練加算の利用者負担分を利用当事者に請求し、受領していた。

（問題点）

- 個別機能訓練加算の対象となる個別機能訓練を実施する場合には、個別機能訓練計画書を作成、あるいは、それに相当する内容を入居時計画書に記載して、利用当事者又はその家族に交付して説明をして、同意を得る必要があった。
- 個別機能訓練加算の算定を受けるためには、理学療法士等が、個別機能訓練計画に基づき、計画的に機能訓練を行い、実施した時間及び訓練の具体的な内容等を記録しておくことが必要だった。また、個別機能訓練の効果及び実施方法等についての評価を行い、利用当事者に対して説明し、記録しておくことも必要だった。
- 半年間にわたり、個別機能訓練加算に係る利用者負担分を請求し、受領していたが、それらを請求・受領するためには個別機能訓練計画の作成等の加算に必要な算定要件をすべて満たす必要がある。また、個別機能訓練加算の対象として請求しない場合であっても、理学療法士等の資格を有する者を機能訓練指導員とした上で、入居時計画書に機能訓練の担当者として記載し、その者に機能訓練を実施させ、その状況を記録しておく必要があった。

指導助言内容

1 施設サービス計画書の交付について

- 利用者の要介護状態区分の変更があった場合は、速やかに、その変更に応じた施設サービス計画書を作成し、利用者及び家族（以下「利用者等」という。）に交付して説明し、同意を得ること。説明する場合において、面談による説明ができない時は、面談に代えて、電話又は郵送その他の通信手段によって説明した上で、同意を得ること。
- 介護保険被保険者証の写しなど施設サービス計画書の作成等に必要であって、特に配慮を要する個人情報に記載された書類等を受領した際には、受領した日付等を記録するとともに、速やかに、施設サービス計画書の作成担当者に連絡する等して適切に取り扱うこと。

2 機能訓練の実施等について

- 個別機能訓練加算の対象となる個別機能訓練を実施する場合には、個別機能訓練計画を作成し、又は同計画に相当する内容を特定施設サービス計画の中に記載して、利用者等に交付して説明し、同意を得ること。
- 理学療法士等が、個別機能訓練計画に基づき、計画的に機能訓練を行い、実施時間、訓練内容及び担当者等を記録すること。
- 個別機能訓練の効果及び実施方法等についての評価を行い、利用者等に対して説明し、記録する等の個別機能訓練加算の算定に必要な要件をすべて満たし、その上で、適正な請求を行うこと。

「Tokyo国保連介護情報メールマガジン」のご案内

国保連が介護情報をメールで配信しているのをご存じですか？



「東京都国保連合会介護福祉部」では、
介護事業等に関する情報等をお届けするため、
「Tokyo 国保連介護情報メールマガジン」を
配信しております。

主な内容

- 1 介護報酬請求の留意点
- 2 「苦情相談白書」の案内
- 3 「介護サービス通信」の案内
- 4 「介護サービス事業者支援研修会」の申込案内

その他、国保連が対応した苦情事例をわかりやすく掲載、担当者の実務に役立つ情報などを配信しています。

登録方法

国保連ホームページでご案内しています。

◎登録無料（いつでも登録、解除できます）

URL : https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/mailmagazine/index.html

HOME>介護事業所等の皆様>
メールマガジンについて



是非この機会にご登録ください！

「介護サービスに係る苦情検索システム」のご案内

お知らせ

国保連では、

「介護サービスに係る苦情検索システム」

(以下「本システム」という。)を一般公開しています。

1 目的

本システムは、介護サービス事業者、保険者等の皆様が介護サービスに係る苦情事例を検索することにより、苦情の概要及び傾向を把握でき、今後の苦情の防止及び解決に役立てるとともに、介護サービスの質の維持向上に資することを目的としています。

※苦情事例については法的責任に係わる判断を示すものではありません。



2 検索できる苦情事例

本システムにより検索できる苦情事例は、以下の事例です。

● 連合会申立対応事例

介護保険法第 176 条第 1 項第 3 号の規定等に基づき、国保連において対応した苦情事例です。

● 区市町村等受付事例

区市町村又は東京都から匿名化された上で国保連に提供のあった苦情事例のうち、介護サービスの提供又は介護保険給付に係るものです。

本システムの特徴は、次ページをご覧ください。

3

本システムの特徴

本システムは、

- 介護サービス種類
- 申立人（利用当事者、配偶者、子等）
- 要介護（支援）度 等



の検索項目を選択することで、該当する苦情事例の検索が簡単に行えます。
また、検索ワード（例：転倒、誤薬、感染症、説明不足、契約解除 等）から
気になる事柄をフリーに検索し、事例を閲覧することも可能です！！

●(1)連合会申立対応事例・検索項目●

介護サービス種類	<input type="text"/>		
申立人	利用当事者 <input type="text"/>		
利用当事者要介護・要支援度	<input type="text"/>		
検索ワード (フリー検索)	苦情内容	と	と
	事業者調査結果	と	と
	指導助言内容	と	と
事例番号	<input type="text"/>		

検索 検索件数：15 件 表示件数 10件 先頭頁 前頁 1 次頁 最終頁

事例番号	介護サービス種類	申立人	利用当事者要介護・要支援度	タイトル	詳細	PDF
71	訪問看護	利用当事者	要介護 2	要望していたサービスが実施されず、個人情報をスマートフォンで写された	詳細	
91	居宅介護支援 訪問介護	利用当事者	要介護 1	要支援 2 になったら必要なサービスが受けられない	詳細	
116	訪問看護	利用当事者	要介護 2	サービスに対する苦情を言ったら、契約解除と言われた	詳細	
194	介護老人福祉施設	利用当事者	要介護 1	施設は説明もなく勝手に生活のルールを変更した	詳細	
257	居宅介護支援	利用当事者	要介護 1	交代した介護支援専門員は居宅サービス計画作成に際し相談も説明もない	詳細	
288	居宅介護支援	利用当事者	要介護 3	突然契約解除を強制されているが、理由に納得できない	詳細	
318	訪問介護	利用当事者	要介護 2	事業者が電話で一方向的に契約解除してきた	詳細	
359	訪問介護	利用当事者	要介護 1	事業者からの契約解除について	詳細	
365	通所介護	利用当事者	要介護 4	事故後やサービスの継続に対する説明や対応が悪かった	詳細	

画面はイメージであり、予告なく変更となる場合があります。

4

アクセス方法

本システムは、国保連のホームページからご利用いただけます！！

URL：https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/system_and_white_paper/system/index.html

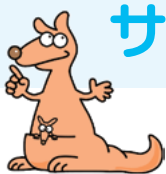
HOME > 介護事業所等の皆様 > 介護サービスに係る苦情検索システム & 介護サービスの苦情相談白書



～過去の事例を参考に介護サービスの更なる質の向上にお役立てください！！～

国保連のホームページからダウンロードできます!

サービスの質の向上にお役立てください!!



<https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp>



東京都における介護サービスの苦情相談白書

平成30年度に東京都、都内区市町村、国保連に寄せられた苦情・相談等の事例や、国保連が申立てを受け付けた苦情の調査結果を「苦情相談白書」として取りまとめています。

【掲載内容】

●特集「介護リスクマネジメントと介護事故の防止『介護の事故防止活動の基本』を考えよう」

介護現場でのリスクマネジメントに精通し、事故防止対策に取り組んできた筆者が、事故防止活動の基本を、6つのポイントから分かりやすく解説。

- 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
- 東京都、都内区市町村、国保連に寄せられた苦情内容と対応結果
- 国保連の苦情対応事例の紹介
- 苦情相談からみえるサービス提供上の留意点等

【発行】令和元年8月

【ホームページ掲載場所】

介護事業所等の皆様 → 各種資料 → 介護サービスの苦情相談白書

サービス種類別に
豊富な苦情事例を紹介!!



国保連介護サービス通信

国保連における苦情対応等介護保険関係業務に関する情報等や、区市町村、東京都等からの連絡事項をお伝えしています。

【掲載内容】

- 介護サービス苦情相談に関する情報
- 介護報酬請求事務に関する情報 等

【発行】年3回（5月・9月・1月）

【ホームページ掲載場所】

介護事業所等の皆様 → 各種資料 → 国保連介護サービス通信

請求事務等に関する
最新情報を掲載!!



介護サービス向上のために — 苦情をサービス改善の契機に —

介護サービスの苦情対応に関するマニュアルが整備されていない事業者が見受けられたことから、サービス事業者の皆様が苦情対応を的確に行えるよう、標準的な苦情対応の指針をわかりやすく解説しています。

【掲載内容】

- 苦情・相談対応のポイント
- 実際の苦情対応事例から学ぶ 等

【発行】令和2年3月

【ホームページ掲載場所】

介護事業所等の皆様 → 各種資料 → 介護サービス向上のために

苦情対応の基本的な
ノウハウを掲載!!

