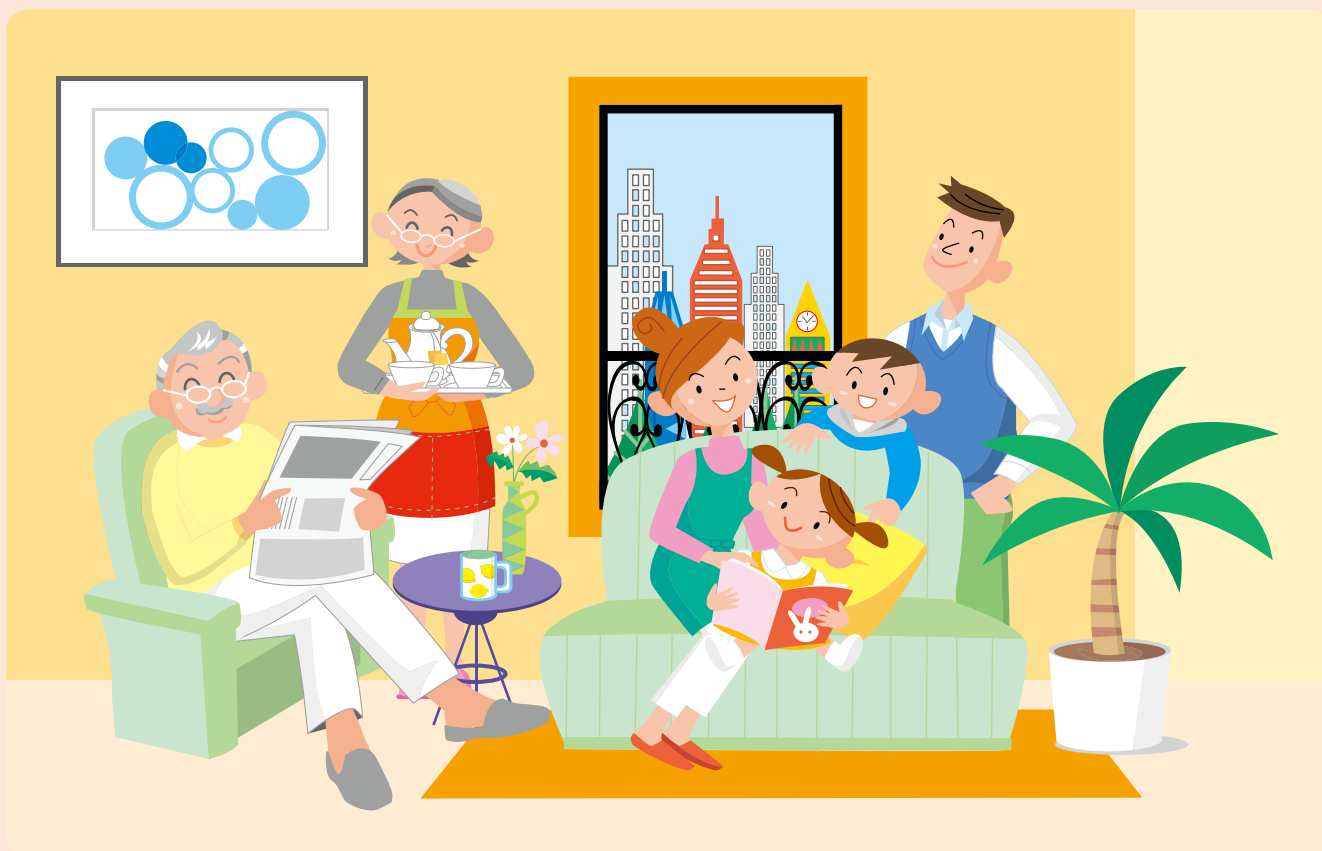


国保連 NO.62

# 介護サービス通信



## 内容

- p2 ● 保険者から 台東区
- p3~4 ● 令和2年度介護サービス事業者支援研修開催概要
- p5~6 ● 介護給付費審査支払におけるエラーの内容および対処方法
- p7 ● 返戻理由「査定でエラーのあるもの」について
- p8~9 ● 「介護サービスに係る苦情検索システム」のご案内
- p10~11 ● 介護保険に関する苦情等の状況調査結果の概要
- p12 ● 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便に検索できる「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](https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/system_and_white_paper/system/index.html)  
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P8~P9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2年版 — 令和元年度実績 — 「東京都における介護サービスの苦情相談白書」

NEW



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](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

その他詳細は本通信P12をご覧ください。

## 介護サービスにおける苦情相談について～台東区～

### 1 台東区の現状

台東区の人口は、令和2年4月1日現在において202,886人、そのうち65歳以上の人口は46,132人で、高齢化率は22.7%です。また、要支援・要介護認定者数は、令和元年度末現在において、10,289人、第1号被保険者数46,765人に対する認定率は22.0%です。

### 2 台東区の相談窓口

介護サービスに関する相談窓口は、福祉部介護保険課事業者担当が対応にあたっています。苦情として国保連に報告している件数は、年間10件程度です。

### 3 介護サービスに関する利用者等からの苦情相談内容

介護サービスに関する利用者からの主な苦情相談内容としては、ケアマネジャーや施設職員の対応についての不満が多く、最近では利用者と職員間のコミュニケーション不足から苦情につながるといったパターンが多くみられています。

### 4 台東区における苦情相談対応

次のような苦情が先日区に寄せられました。相談者のご家族が、入院の為、入所していた施設を退所となりました。苦情の内容としては、退所後の施設におけるご家族あての郵便物の取扱いについて不満があり、その取扱いについて、職員間での連携が取れていないことにも不満がある、というものでした。

事実確認の為、施設にも状況を確認すると、郵便物は請求書とともに月1回、相談者に送付することになっていましたが、退所後の取扱いについては詳細に決めていなかった、とのことでした。また、特定の職員が担当していたため、当該職員が休日の時には、施設で対応できる職員がいなかったため、相談者の不満につながった、ということもわかりました。

相談者は、大事な書類についてはその都度送ってもらいたい、とのことだったので、施設側にその旨を伝えました。また、ご家族が退院し、新しい住所を登録するまでの間は、相談者の元へ郵便物を送付して欲しいという要望も伝え、施設側も了承し、今回の問題はひとまず解決しました。

台東区では、苦情相談を受けるにあたっては、まず相談者からの報告を丁寧に聞き取り、相手方である施設や、ケアマネジャーへ事実確認を行うようにしています。双方の話を聞き取ったのち、係内で情報共有し、必要に応じて施設やケアマネジャーの対応について改善を求めるよう指導し、相談者に対して対応結果を報告しています。

### 5 台東区における介護人材確保の取組について

昨年度台東区で実施した介護サービス事業者調査では、経営状況が厳しい要因として「採用が厳しい」とした事業所が7割となっているなど、人材の確保や定着を図る支援事業の充実が必要であると考えています。

区での主な取り組みとして、介護職の資格取得に要する研修受講費用の助成や、区内介護事業者と求職者のマッチングを図る「就職フェア」の開催等を行っています。

また、若い世代の介護職への理解促進を図るため、PR冊子「カイゴの仕事」を作成し、区内の中高生に配布するなど、区内の介護人材の確保・育成・定着支援を目的とした取り組みを進めています。

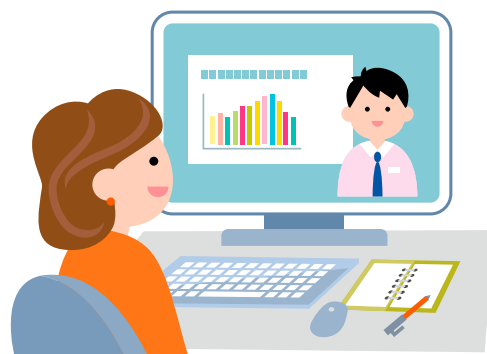
# 令和2年度 介護サービス事業者支援研修《動画配信》

高齢者人口の増加に伴い、医療ニーズの高い中重度の要介護者や認知症高齢者が増加しています。そうした中で、介護サービスにおいては、利用者の心身を支える技術がより重要となっています。

ケアスキルは、利用者の身体ケアだけでなく、利用者はもとより家族を含めた心身を支える技術と広く捉えることができ、苦情の発生予防や早期対応、解決にもつながる重要なスキルといえます。

本研修では、「利用者の尊厳の保持と自立支援のアセスメント」、「『利用者本位』で介護技術を提供するために」をテーマに、利用者及び家族との信頼関係の構築、不安解消につながる心と身体のケアについて、下記のとおり講演を行い、介護サービスの質の向上を支援します。

今年度は新型コロナウイルス感染症の影響から、講演の《動画配信》による開催となります。動画視聴のご利用は無料となっておりますので、是非とも、お申し込みのうえ、ご利用ください。



対象者：都内介護(予防)サービス事業所、介護予防・日常生活支援総合事業事業所の従事者等で、どなたでも視聴可能。

## 講演概要及び配信内容

約80分	<b>利用者の尊厳の保持と自立支援のアセスメント</b> 宮崎県立看護大学・大学院 特任教授 佐藤 信人 氏 <b>【講演概要】</b> 利用者の「尊厳の保持」と「自立した日常生活の実現の支援」は介護保険制度の基本理念です。多忙な日常業務に埋没して忘れてしまいそうですが、理念に即したサービス実施の重要性をご一緒に考えてみましょう。
約70分	<b>「利用者本位」で介護技術を提供するために</b> 東京YMCA医療福祉専門学校 非常勤講師 佐々木 宰 氏 <b>【講演概要】</b> 介護技術を提供するとき、時間に追われてつい介護者主導で動作してしまいがちです。しかし、ひと息ついて利用者の動きを待ち、利用者が動こうとするリズムやペースを感じ取ることが「利用者本位」、そして「尊厳の保持」につながると思います。ちょっとした介助の場面を一緒に振り返りながら、日頃のケアを見直してみましょう。

## 配信期間

令和3年

2/1 (月) 9:00 ~ 2/26 (金) 17:00

## 申込方法・利用方法



**国保連ホームページからお申込みください。**

東京都国保連合会ホームページ 「令和2年度 介護サービス事業者支援研修（動画配信）」

[https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing\\_office/support\\_workshop/](https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/support_workshop/)

**お申し込みはこちら>**

国保連ホームページから  
こちらをクリック

- ※視聴するためには事前の登録が必要です（登録・視聴は無料です）。
- ※ご登録いただきましたメールアドレス宛に、視聴に必要なID・パスワードをお送りします。
- ※お申し込みからID・パスワードの受信には時間を要する場合があります。お申し込みいただく時期によっては、動画配信期間が終了している場合がありますので、ご了承ください。
- ※諸事情により、配信期間・配信内容等が変更となる場合があります。



**お申し込みのうえ、ID・パスワードを取得した方は、  
本会ホームページから視聴画面にログインが可能です。**

**動画視聴はこちら>**

国保連ホームページから  
こちらをクリック

## 問い合わせ先

「令和2年度 介護サービス事業者支援研修」事務局 株式会社 アドスリー

〒164-0003 東京都中野区東中野4-27-37

TEL : 03-5925-2840 FAX : 03-5925-2913 E-mail : kaigoshien2020@adthree.net

# 介護給付費審査支払におけるエラーの内容および対処方法

事業所からお問い合わせの多いエラーを抜粋し、エラー内容と対処方法を掲載いたしました。

エラーコード	返戻事由	対処方法	
国保連に請求した内容に誤りがない場合は保険者（市町村または福祉事務所）へ照会してください	12P0	市町村の認定情報が未登録（受給者情報）	保険者番号及び被保険者番号に誤りがないかご確認のうえ、再請求してください。
	12SA	市町村認定の給付率と相違	給付率に誤りがないかご確認のうえ、正しい給付率及び請求額に修正し、再請求してください。
	12P4	市町村の認定情報と不一致（支援事業所）	“利用者の居宅支援事業所”として保険者（市町村または福祉事務所）に届出をしているかご確認ください。届出をしていなければ請求できません。
	12P5	市町村の認定情報と不一致（作成区分）	“利用者の居宅支援事業所”として保険者（市町村または福祉事務所）に届出をしているかご確認ください。届出をしていなければ請求できません。 ※12P4とセットで出力されることが多い。
	12PA	市町村の認定変更が未決定	変更申請確定後、再請求してください。
	12PD	認定有効期間外の被保険者	被保険者証の認定有効期間をご確認ください。更新認定の手続きが遅れていることもありますので、被保険者証と合致していれば再請求してください。
	12Q5	資格喪失受給者	資格喪失した受給者の請求はできません。転出等による保険者の変更等がないかご確認ください。
	12QA	様式に対する要介護状態区分が不一致	様式は要支援及び要介護で分かれています。請求する様式と要介護状態区分をご確認ください。
	12QT	受給者台帳記載項目不一致	生年月日及び性別に誤りがないかご確認のうえ、再請求してください。

エラーコード	返戻事由	対処方法
140A	福祉用具商品コードの上限単位数超え	公益財団法人テクノエイド協会のホームページに公表されている【福祉用具の全国平均貸与価格及び貸与価格の上限一覧】をご確認のうえ、再請求してください。
ANN0	同月に同じ給付管理票（新規）を提出済	伝送送信状況等をご確認ください。同月に該当の給付管理票と同一被保険者、同一サービス提供年月の給付管理票が既に決定しています。
ANN2・AN02	同月に同じ請求明細書を提出済	伝送送信状況等をご確認ください。同月に該当の請求明細書と同一被保険者、同一サービス提供年月の請求明細書が既に決定しています。「AN02」は総合事業のエラーコードです。
ANN4・AN04	過去に同じ請求明細書を提出済	既に決定している請求明細書です。訂正が必要な場合は、取下げ（過誤）の手続き後、再請求してください。「AN04」は総合事業のエラーコードです。
ANNJ	過去に同じ給付管理票（新規）を提出済	給付管理票の修正が必要な場合は、作成区分を「修正」で再提出してください。
保留（返戻）	支援事業所に請求明細書に対応した給付管理票の提出依頼が必要	<p>【保留】…保留期間内に給付管理票が提出されれば請求明細書の支払が行われます。サービス事業所が請求明細書を再提出する必要はございません。</p> <p>【返戻】…保留期間内に給付管理票が提出されなければ請求明細書は返戻となります。給付管理票と支援明細書の提出、そして請求明細書の再請求が必要となります。</p>
	サービス計画費に対応した給付管理票の提出が必要（支援事業所のサービス計画費の場合）	
返戻	査定でエラーのあるもの	請求明細書と給付管理票の内容が不一致です。居宅介護支援事業所又は地域包括支援センターに連絡し、給付管理票に実績を入れてもらう必要（このとき給付管理票は「修正」で提出します）があります。請求明細書は返戻となっているので再請求してください。
ASSB	査定後の請求額計算不可	<p>決定済みの該当サービス明細書（限度額管理対象外のサービス含む）の単位数を下げる場合は、</p> <p>【サービス事業所】過誤申し立て及び過誤決定後、正しい単位数で再提出。</p> <p>【居宅支援事業所等】サービス明細書の過誤決定後、給付管理票を作成区分（修正）で再提出。</p>

# 返戻理由「査定でエラーのあるもの」について

「(事由) C: (内容) 査定でエラーのあるもの」に関するお問い合わせが多いため、事例を用いてご説明いたします。

## 介護給付費明細書のイメージ

	サービス内容	サービスコード	単位数	回数日数	サービス単位数
給付費明細欄	通所型独自サービス1	A61111	0	1	1,655
	通所型独自サービス運動器機能向上加算	A65002	0	1	225
	通所型独自サービス処遇改善加算 I	A66100	112	1	112
	通所型独自サービス提供体制加算 II 1	A66103	0	1	24

※処遇改善加算及びサービス提供体制加算は限度額管理対象外となります。

請求額集計欄	介護給付費明細書		← 単位数不一致 →	給付管理票	
	①サービス種類	A6			
	③サービス実日数	2			
	④計画単位数	1,880			1,655
	⑤限度額管理対象単位数	1,880			
	⑥限度額管理対象外単位数	136			※

- 請求明細書が1,880単位、給付管理票が1,655単位で出された場合です。
- この事例のように請求明細書と給付管理票の内容が不一致で、かつ、特別地域加算、小規模事業所加算、中山間地域等提供加算等の限度額管理対象外の加算が2つ以上ある場合、審査支払システムでは査定後の限度額管理対象外単位数について自動で計算せず、確認していただくため「返戻（査定でエラーのあるもの）」としています。



## 対応方法

### ● 居宅介護支援事業所（地域包括支援センター）

給付管理票については、サービス事業所と単位数を確認し、給付管理票に間違いがあれば、作成区分を「修正」で再提出ください。

### ● サービス事業所

返戻になっていますので、居宅介護支援事業所（地域包括支援センター）と単位数を確認し、当初の請求があていれば、そのまま再請求、間違っていれば請求明細書の内容を訂正し、再請求をしてください。

〈問い合わせ先〉 介護福祉部 介護福祉課 TEL 03-6238-0207

# 「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」

を一般公開しています。

## 1 目的

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。）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。

### ● 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。

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	▼ x		
申立人	利用当事者 ▼ x		
利用当事者要介護・要支援度	▼ x		
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	▼		

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](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！！～

〈問い合わせ先〉 介護福祉部 介護相談指導課 TEL 03-6238-0173

# 介護保険に関する苦情等の状況調査結果の概要

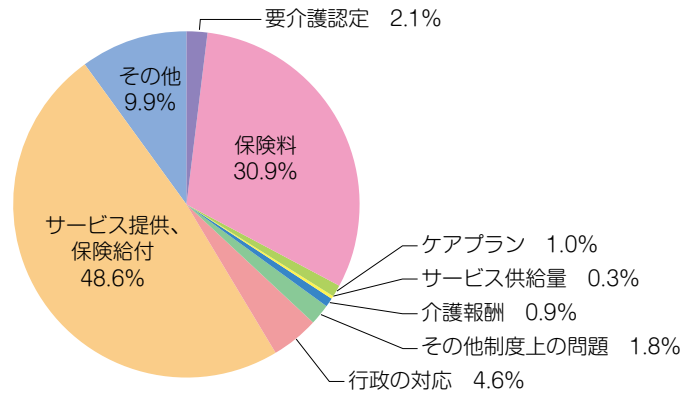
〈令和2年4月～令和2年10月受付分〉

東京都国民健康保険団体連合会(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、令和2年4月から令和2年10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	1,431件
国保連	395件
合計	1,826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	33件(2.3%)	5件(1.3%)	38件(2.1%)	・要介護認定の更新を行ったが、結果に納得がいかない。
(2) 保険料	563件(39.3%)	1件(0.3%)	564件(30.9%)	・保険料の還付にかかる期間が長い。
(3) ケアプラン	18件(1.3%)	1件(0.3%)	19件(1.0%)	・同居家族がいるため、生活援助のサービスを利用することができない。
(4) サービス供給量	3件(0.2%)	2件(0.5%)	5件(0.3%)	・周りに訪問介護を行ってくれる事業所が少ない。
(5) 介護報酬	7件(0.5%)	9件(2.3%)	16件(0.9%)	・水増し請求により、不正受給を行っている事業所がある。
(6) その他制度上の問題	27件(1.9%)	6件(1.5%)	33件(1.8%)	・介護保険料の還付に係る請求書の押印を廃止してほしい。
(7) 行政の対応	50件(3.5%)	34件(8.6%)	84件(4.6%)	・新型コロナウイルス感染拡大防止に向けて、保険者に対策を講じてほしい。
(8) サービス提供、保険給付	587件(41.0%)	300件(75.9%)	887件(48.6%)	下記(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
(9) その他	143件(10.0%)	37件(9.4%)	180件(9.9%)	・近隣で施設を建設中だが、騒音や振動が不快である。
合計	1,431件(100.0%)	395件(100.0%)	1,826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	149件(25.4%)	76件(25.3%)	225件(25.4%)	・介護支援専門員と連絡がつきにくく、希望を伝えることができない。
訪問介護	84件(14.3%)	47件(15.7%)	131件(14.8%)	・訪問介護員が食事の提供をしてくれない。
訪問看護	18件(3.1%)	37件(12.3%)	55件(6.2%)	・看護職員に医師が指示したものと異なる薬を塗布された。
通所介護	58件(9.9%)	19件(6.3%)	77件(8.7%)	・通所介護事業所で疥癬が発生したが、その際の対応に不満がある。
短期入所生活介護	20件(3.4%)	9件(3.0%)	29件(3.3%)	・家族が利用中転倒し、けがをすることが複数回起きた。
特定施設入居者生活介護	42件(7.2%)	32件(10.7%)	74件(8.3%)	・事業所の職員数が少なく、ナースコールを押しても来てもらえない。
施設(老人福祉・老人保健・療養型・医療院)	89件(15.2%)	42件(14.0%)	131件(14.8%)	・施設内で事故が発生したが、その後の説明に納得がいかない。
認知症対応型共同生活介護	20件(3.4%)	10件(3.3%)	30件(3.4%)	・利用者の問題行動について、家族で対処するように言われる。
その他	107件(18.2%)	28件(9.3%)	135件(15.2%)	・新型コロナウイルスの影響でリハビリテーション機器の利用が中止となったことに不満がある。
計	587件(100.0%)	300件(100.0%)	887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（令和2年4月分～令和2年10月分）

主なサービスのみ抜粋しています。

		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	%
サービスの種類	居宅介護支援	74	32.89	50	22.22	17	7.56	52	23.11	4	1.78	2	0.89	13	5.78	13	5.78	225	100.00
	訪問介護	44	33.59	22	16.79	10	7.63	20	15.27	19	14.50	2	1.53	10	7.63	4	3.05	131	100.00
	訪問看護	12	21.82	9	16.36	7	12.73	6	10.91	2	3.64	2	3.64	14	25.45	3	5.45	55	100.00
	通所介護	19	24.68	10	12.99	10	12.99	14	18.18	3	3.90	1	1.30	3	3.90	17	22.08	77	100.00
	短期入所生活介護	8	27.59	6	20.69	2	6.90	4	13.79	6	20.69	1	3.45	2	6.90	0	0.00	29	100.00
	特定施設入居者生活介護	21	28.38	4	5.41	9	12.16	12	16.22	12	16.22	2	2.70	9	12.16	5	6.76	74	100.00
	施設 (老人福祉・老人保健・療養型・医療院)	31	23.66	13	9.92	16	12.21	23	17.56	22	16.79	3	2.29	8	6.11	15	11.45	131	100.00
	認知症対応型共同生活介護	5	16.67	3	10.00	9	30.00	5	16.67	4	13.33	0	0.00	3	10.00	1	3.33	30	100.00

# 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

令和元年度に東京都、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。

《介護保険制度創設20周年号》【掲載内容】

### ●特集「安定的な事業運営に資するリスクマネジメント」

介護福祉ジャーナリストである筆者が、安定的な事業運営をテーマに、「事業運営を阻む要因」を考察し、「事業安定の実現に向けたリスク分析と解決策」などについて解説

### ●サービス提供上の留意点と苦情対応のポイント

長く介護業界に携わっている筆者が、その知識と経験を踏まえ、共通する苦情の要因ごとに、事業所や職員が留意すべき対応のポイントをわかりやすく解説

### ●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、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

【発行】令和2年10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!!



〈問い合わせ先〉 介護福祉部 介護相談指導課 TEL 03-6238-0173