

国保連 NO.65

介護サービス通信



「介護現場におけるメンタルヘルス（後編）」を掲載!!

内容

- p2~3 ● 「介護現場におけるメンタルヘルス（後編）」
カウンセリングルームアメリ 桑田 信子 氏
- P4~5 ● 保険者から 品川区
- P6~7 ● 令和3年度 介護サービス事業者支援研修《動画配信》
- P8~9 ● 令和3年版（令和2年度実績）
「東京都における介護サービスの苦情相談白書」について
- P10 ● 介護保険に関する苦情等の状況調査結果の概要
〈令和3年4月~令和3年10月受付分〉
- P11 ● 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

本誌について、ご意見ご感想をお寄せください。

✉ kaigo-opinion@tokyo-kokuhoren.or.jp
東京都国民健康保険団体連合会 介護相談指導課 宛

サービス種類別に豊富な苦情事例を紹介!!

令和3年版 — 令和2年度実績 — **NEW**
「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、一年間に都内区市町村、東京都、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。今般、令和3年版を10月に発行いたしました。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。

その他詳細は、P8~P9をご覧ください。

URL: https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/statistical_material/white_paper/list_reiwa03/

東京都国保連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
→ 令和3年度



介護現場におけるメンタルヘルス(後編)

カウンセリングルームアメリ 桑田 信子 氏
(臨床心理士・公認心理師)

介護従事者が業務の中で精神的な苦痛を感じるのは、どのような場面でしょうか。多くは、ケアをしている相手やその家族からの、心ない言動に直面したときではないかと思います。それをただ受け身で耐えているばかりでは、怒りや悲しみをため込んでしまいます。後編はそのような場面を想定して「**攻撃せずに防衛し、心のダメージを軽くする対応**」について考えてみました。

昨今は「SNSでの誹謗中傷」という言葉で検索すると、関係する法律や弁護士による解決方法などがたくさん出てきます。今やこうしたことが珍しくなくなったということなのでしょう。例えば次のような言葉を聞いたとき、どのような気持ちになるでしょうか。

「おまえのしたことをSNSで拡散してやる」、

「ここの事業所はインチキばかりして儲けているとSNSでばらしてやるからな」など。

言っていることが事実無根であっても、一旦ネット上に出てしまうと、その影響が懸念されます。『まことしやかに書かれたら信じる人もいるかもしれない。職場や自分の名前が出て面倒なことになっても困る』こうしたことが頭をかすめるので不安になるのです。不安が頭の中を占めると思考が停止し、相手に隙を与えてしまいます。こうなれば、相手の思うつぼです。

では、このような展開を避けるためにはどうすればよいのでしょうか。

今回は**①不安要素を想像しない、②肯定的なメッセージを伝える**という方法を提案します。

①不安要素を想像しない。このような場合、本当に実行するかどうかは相手次第であり、防ぎようがありません。案じても無駄なので考えないようにします。想像しないことで不安の襲来を防ぐのです。

②肯定的なメッセージを伝える。これは相手の機嫌をとるためではなく、相手の意表を突くこと、話題をそらすことが目的です。相手の筋書き通りにさせないようにするのです。ポイントは「**怖がらない、相手を気遣う、良いところを見つけて伝える、親近感のある話し方、お願いの形式**」です。

具体的には、以下のやり取りを参考にご自身で考えてみてください。ある一定数こうしたケースがあるのなら、事前に自分の言葉を用意しておくことをお勧めします。いざというときに慌てないことで心に余裕ができ、自分の言葉であれば気持ちを乗せられるので、言葉がパワーを持ちます。

では実際のやり取りを想定してみましよう。「○○さん」と相手の名前呼びかけると、**親近感を感じます。感情に働きかけるときには効果的です。**

(以下、利用者、家族→**利**、事業所、施設→**事**と表現します)

利：「ここの事業所は、利用者を食べ物にしているとSNSで拡散してやる」

事：「そのような言葉は誹謗中傷にあたります。事実でないことをネット上で拡散などされますと法に触れますので、やめてください。最近はこのような書き込みに対して法的な措置をとることも多いのです」
「私は○○さんをそのような目にあわせたくありません」

利：「うるさい！都合が悪いからきれいごとばかり言っているな。言うとおりにするならやめといてやる」

事：「○○さん、言うとおりにしなければネット上に拡散するぞ、というのは脅迫・強要罪などになりかねません。それもやめてください」
「私は○○さんに犯罪者のようになってほしくないのです」

利：「何が犯罪者だ、本当のことじゃないか。お前の方が犯罪者だろう」

事：「私には〇〇さんの行動を止める権利も力もありませんが、〇〇さんとは、理解し合える関係でありたいと思っています。私だって、〇〇さんに安心して気持ち良く利用していただきたいのです。しかし残念ですが、私に制度は変えられません。そこはわかっていただけませんか」
「そんな行動を考えるほど〇〇さんの不安が高まっていることが心配です」
「何か不快なことがありましたか？もしよかったら聞かせてください」
「〇〇さんが一番不安に思っていることは何でしょう？」

相手を気遣いつつ、失敗談を入れてみると親近感が増します。「大変お忙しいとのことですが、お食事は摂れていますか？私は昨日初めて牡蠣鍋を作ってみたのですが、出汁が黒く濁ってしまいました。〇〇さんはお鍋など召し上がることがありますか？」など。会話がかみ合っていないなくてもよいのです。「ごまかすな！」と怒り出しても「すみません。でも私は〇〇さんと普通の会話がしたいだけなのです」とお願いの形で言いましょう。もしも話に乗ってきてくれれば、話題をそらしつつコミュニケーションも取れます。相手が負のパワーならこちらは正のパワーで押してみましよう。向けられた拳に花を差し出すつもりで。

相手の話を引き出すことができれば「良いところを見つけて伝える」チャンスです。例えば利用者の家族の方が事業所への不満を言われたとしても「お言葉からお父様を大切に思っていることが伝わってきます」など、相手の真心に焦点を当てます。相手の言葉の中に優しさや真面目さを探して伝えましょう。人は「優しいですね」と言われると優しい面を出したくなるものです。

それでも脅し言葉をやめないようなら「そうですか、残念ですがまた改めてお話ししましょう」と仕切り直します。「拡散するからな！！」と言われればすかさず「しないでくださいね。また明日連絡します」。このように「～するぞ」には明るく優しく「NO」を挟みましよう。

いかがですか？「そんなこと言えるわけがない」と思いますか？どこで難しさを感じるのでしょうか。どういう気持ちが言いにくくさせていますか。「こんなことで引き下がる相手ではない」と思いますか？しかしそう思っている時点で相手の思惑に乗せられているのかもしれない。

「上司を出せ」もよく聞くフレーズです。これには「上司も同じ意見です」と言っても「いいから代われ」と言われるのがおちなので、①絶対に代わらない、②すぐに代わる、③後で上司がかけ直すなど決めておくのと悩まなくて済みます。判断に迷うこともストレスです。お若い担当者の「それはできませんね」よりも、年配者の年季の入った声で「それは…やはりちょっと難しいですね」と言われる方が納得しやすい方もいるのではないのでしょうか。同じことを伝えるのに？そうです。受け入れるのが難しい内容ならば尚のこと。

最後は法律があるとしても、相手は同じ人間。まずは諫め、なだめ、励ますという方法をとってみませんか。

よくある要求への返しの言葉は前もって用意しておき**「自信をもって即答、同じ質問には、何度でも笑顔で優しく同じ回答」**が効果的だと思います。

以上、異なる分野からの提言で恐縮ですが、少しでもお役に立てるところがあれば幸いです。

保険者としての介護保険サービスの質の向上への取組み

1 品川区の現状について

品川区における令和3年12月1日現在の総人口・要介護認定者等については、下表のとおりです。

特徴の一つに、要介護認定者数において、要支援から要介護1までの軽度者数が5割以上(全国平均48%程度)を占めており、今後さらに重度化防止・介護予防への取組みや適切なケアマネジメントの実施が求められています。

総人口	404,070人		
高齡者人口	81,983人	高齡化率	20.29%
(前期高齡者)	39,176人	(高齡者人口に占める割合)	47.79%
(後期高齡者)	42,807人		52.21%

第1号被保険者数	83,013人			
要介護認定者数	15,572人	要介護認定率		18.76%
(内訳)	(前期高齡者)	(後期高齡者)	(小計)	(割合)
要支援 1	379人	2,731人	3,110人	19.97%
要支援 2	340人	2,617人	2,957人	18.99%
要介護 1	272人	2,386人	2,658人	17.07%
要介護 2	232人	1,818人	2,050人	13.16%
要介護 3	181人	1,639人	1,820人	11.69%
要介護 4	174人	1,612人	1,786人	11.47%
要介護 5	141人	982人	1,123人	7.21%
転入他	11人	57人	68人	0.44%
計	1,730人	13,842人	15,572人	100.00%

* 要介護認定者数・認定率および各内訳には、第2号被保険者認定者数367人を含みません。

2 保険者としての相談窓口について

品川区では、福祉部高齢者福祉課窓口のほか、区内20か所に在宅介護支援センターを配置し、総合相談窓口として一般相談から介護保険に至るまでの高齢者に関わるさまざまな相談に対応する体制を整えています。

3 介護保険サービスに関する利用者等からの苦情相談内容について

介護保険制度も創設から22年目に入り、制度の周知が進む中で、介護サービスの質に関するもののほか、虐待に関するものなどの相談が一定程度見受けられます。また、介護事業者の苦情対応について、対応の不適切さが生んだ苦情とその質が変化してきていると感じています。

4 保険者における苦情相談対応について

特に事業者の対応等への苦情では、一度拗れた関係を修復するためには時間を要しますが、保険者として相談者の申立てに対し十分に傾聴する姿勢を持つ傍ら、問題の本質を的確に捉え、事業者、申立者双方にきめ細やかな助言を行い、意見の食い違いを補正する調整を行うよう努めています。

5 保険者としての重点的な取組みについて

新型コロナウイルス感染症への対応（不足する資材の供給やPCR検査、ワクチン接種の支援や調整など）や介護人材の確保定着などの課題に対し、行政・保険者としての対応が求められる中で、品川区では、適時の物資供給、PCR検査の実施や効果的な人材確保支援についての継続的な検討を進めてきました。今後も引き続き、様々な課題に対し必要な手当てを必要な時期に事業者と十分に連携・協力しながら解決していきたいと考えています。

また、昨年6月には厚生労働省から「適切なケアマネジメント手法」の手引きが発出され、ケアマネジメントの質の向上に向けた取組みの推進が示されています。さらに12月には、「七訂 居宅サービス計画書作成の手引」（一般財団法人長寿社会開発センター）が発刊されました。品川区では、これに先立ち2年前から品川区介護支援専門員連絡協議会と連携し、研修事業（基本ケア、疾患別ケア研修）の充実に向けた支援を行うとともに、給付の適正化におけるケアプラン点検の充実を図っています。一方で、その為には、適切な支援経過記録の作成にも着目し、F-SOAIIP（生活支援記録法）を品川区の標準的な記録方式として採用し、活用マニュアルの作成や研修の充実にも取り組んでいます。今後、居宅介護支援費の自己負担化の導入の検討が進むなど、さらにケアマネジメントの質の向上や給付適正化に向けた取組みの充実が求められる中で、保険者として高齢者支援の充実強化を図っていきます。



令和3年度 介護サービス事業者支援研修《動画配信》

申込無料

テーマ及び講師

介護サービス事業者の リスクマネジメントとハラスメント対策

約180分

講師：介護・福祉系 法律事務所 おかげさま
弁護士 外岡 潤 氏

講師プロフィール

弁護士、ホームヘルパー2級。「法律事務所おかげさま」代表。
介護・福祉の業界におけるトラブル解決の専門家。
介護・福祉の世界をこよなく愛し、現場の調和の空気を護
ることを使命とする。介護トラブルの典型である「高齢者
の転倒・骨折」の平和的解決策を模索する中、トラブルを話
し合いで解決する調停技術「メディエーション」と出会い、
日々研究している。



講演概要

利用者、家族からの苦情相談の中には、介護サービス提供時に発生した転倒及び誤投薬等に関する介護事故があり、事業所として適切なリスクマネジメントを行っていなかったことが要因で同様の事故が繰り返し起こっているケースがあります。そこで、実際に起きた事件や裁判例をもとに、効果的な予防策等の介護事業者がおさえるべきポイントについて解説します。

また、近年、利用者、家族による介護従事者への身体的・精神的暴力、セクシャルハラスメントなどが発生していることが様々な調査で明らかになっています。これらの発言や行動等は、介護従事者への影響だけでなく、利用者の継続的で円滑な介護サービス利用の支障にもなり得ます。介護現場で働く従事者が安心して働き続けることができるよう、トラブル回避法等について解説します。

本研修では、介護現場で起こる様々なトラブルについて、介護・福祉専門の弁護士が講演を行い、介護サービスの質の向上を支援します。

なお、本研修は講演の《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、施設、介護予防・日常生活支援総合事業事業所の従事者等で視聴を希望する方ならどなたでもご覧いただけます。


視聴登録及び視聴期間

現在公開中 ～ 令和4年2月28日(月) 17:00まで

- 上記期間内であれば何度でも視聴可能です。
- 複数の事業所等で視聴する場合は、事業所ごとに登録をお願いします。
(申込事業所等の職員であれば、何名で視聴していただいても構いません。)
- 専用のアプリ・ソフトは必要ありません。インターネット環境があればPCやタブレット等から視聴できます。

視聴方法

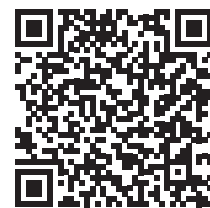
ご視聴は**無料**です。ご視聴にはお申し込み（視聴登録）が必要です。
登録いただきましたメールアドレス宛に、視聴に必要なID・パスワードと動画視聴のURLをお送りします。

 下記の東京都国保連ホームページ（介護事業所等の皆様）からお申込みください。
「令和3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/

お申し込みはこちら>

本会ホームページの
こちらをクリック



※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。

問い合わせ先

「令和3年度 介護サービス事業者支援研修」事務局
株式会社 第一印刷所 東京本部
〒110-0003 東京都台東区根岸2-14-18
TEL：03-5603-0348 FAX：03-5603-7320
E-mail：kaigo-kenshu@dip.co.jp



令和3年版(令和2年度実績)

「東京都における介護サービスの苦情相談白書」について

国保連では、介護事業者等のサービス向上に資するため、都内区市町村、東京都及び国保連に寄せられた苦情内容の分析結果や苦情対応事例などを掲載した「苦情相談白書」を毎年発行しています。今般、令和3年版を発行いたしましたので、一部ご紹介します。

※苦情相談白書では、苦情内容を9項目に分類し、相談機関別、サービス種類別に苦情の状況を整理

- ①要介護認定、②保険料、③ケアプラン、④サービス供給量、⑤介護報酬、⑥その他制度上の問題
- ⑦行政の対応、⑧サービス提供・保険給付（さらに48種別のサービス別に分類）、⑨その他

令和3年版「苦情相談白書」の特徴



1 特集ページ「介護事業所・施設における感染症対策」

- 新型コロナウイルス感染症の流行により、介護事業者を取り巻く状況は厳しさを増しています。一般的に介護サービスの利用者は、高齢で基礎疾患を有する人が多く、重症化リスクが高い特性があることから、感染症予防対策には特に留意が必要です。各事業所及び施設において、感染防止に向けた取組みが行われる中、介護サービスの利用者やその家族からは、その対応を巡って、様々な苦情が発生しています。
- こうした状況の中、利用者に対し、継続してサービスを提供していくため、介護事業者には適切な感染症予防対策を講じることが求められています。
- 令和3年版苦情相談白書では、感染症対策の専門家である筆者が、**感染症対策について「安全レベル向上のポイント」**などを解説しています。

2 特集コラム（第Ⅶ章に掲載）

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

3 東京都全体における苦情対応事例の紹介（第Ⅳ章に掲載）

- 都内区市町村、東京都、国保連が対応した事例を**サービス種類別に豊富に掲載**、今年度は新型コロナウイルス感染症に関する事例に●印をつけることで、**特集内容と関連性がある内容をわかりやすく掲載！**

4 国保連の苦情対応事例の紹介（第Ⅵ章、第Ⅶ章に掲載）

- 「居宅介護支援」、「訪問看護」、「特定施設入居者生活介護」、「介護老人福祉施設」等の**11事例について、苦情発生の背景や対応経過をわかりやすく掲載！**
- 過去の対応事例を踏まえ、「**共通する苦情の要因**」、「**介護サービス種類別の留意点**」を掲載！

5 その他（第Ⅱ章、表Ⅱ-6に掲載）

- サービス種類別の苦情発生率について、利用件数単位、事業所数単位ごとに過去3年分を掲載**苦情発生率を基準に、苦情の発生状況を整理して掲載！**

▼国保連ホームページ▼

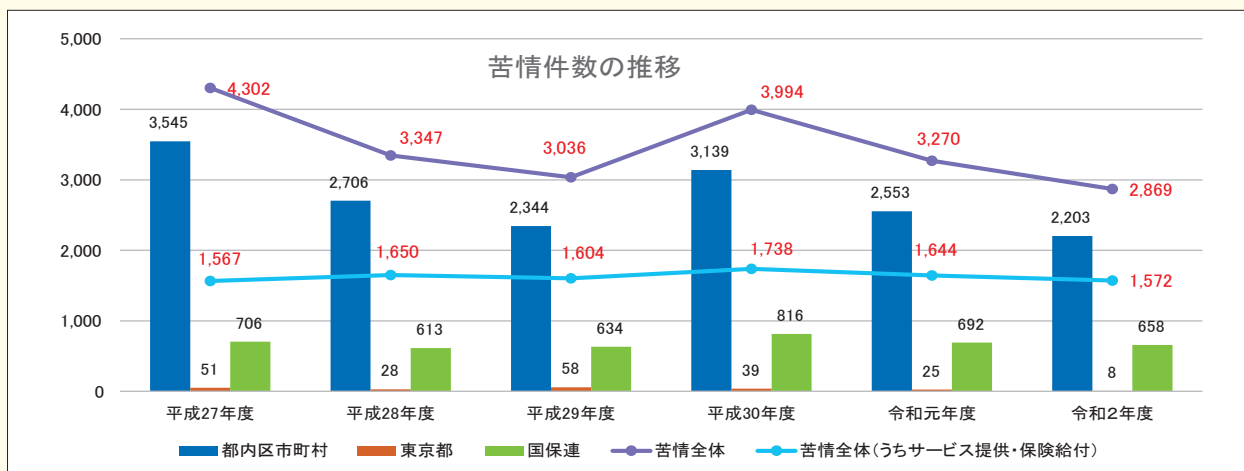
HOME → 介護事業所等の皆様 → 各種資料 → 介護サービスの苦情相談白書 → 令和3年度

https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/statistical_material/white_paper/list_reiwa03/

東京都における苦情相談の状況（令和2年度実績）

苦情相談件数の推移等（下表は資料編データを加工）

- 令和2年度の苦情件数（全体）は2,869件（対前年度▲401件減、▲12.3%減）
- 相談機関別では、都内区市町村が2,203件（▲350件減）、東京都8件（▲17件減）、国保連658件（▲34件減）



令和2年度 苦情内容の状況（下表は表Ⅱ-2を加工）

〈苦情件数 全体〉

- 件数、構成比「サービス提供等」が1,572件（54.8%）と最も多い。
- 対前年度（増）「行政の対応」が42件、増減率62.7%と、ともに最も増加している。
（減）「保険料」が▲305件、構成比▲6.4減、
増減率は「制度上の問題」が▲64.8%と最も減少している。

		要介護認定	保険料	ケアプラン	サービス供給量	介護報酬	制度上の問題	行政の対応	サービス提供等	その他	計
令和元年度	件数	86	999	21	11	14	128	67	1,644	300	3,270
	構成比	2.6%	30.6%	0.6%	0.3%	0.4%	3.9%	2.0%	50.3%	9.2%	100%
令和2年度	件数	72	694	35	12	24	45	109	1,572	306	2,869
	構成比	2.5%	24.2%	1.2%	0.4%	0.8%	1.6%	3.8%	54.8%	10.7%	100%
前年度増減	件数	▲14	▲305	14	1	10	▲83	42	▲72	6	▲401
	構成比	▲0.1%	▲6.4%	0.6%	0.1%	0.4%	▲2.3%	1.8%	4.5%	1.5%	—
	増減率	▲16.3%	▲30.5%	66.7%	9.1%	71.4%	▲64.8%	62.7%	▲4.4%	2.0%	▲12.3%

〈サービス提供等に関する苦情〉（下表は図Ⅱ-10、表Ⅱ-5を加工）

- 件数、構成比「サービスの質」415件（26.4%）が最も多く、次に「説明・情報の不足」284件、「従事者の態度」277件の順になっている。
- 対前年度（増）「具体的な被害等」の件数が45件増、構成比が3.3%増となっている。
（減）「サービスの質」の件数が▲76件減、構成比が▲3.5%減となっている。

		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	具体的な被害等	利用者負担	契約手続関係	その他	計
令和元年度	件数	491	323	178	268	124	32	112	116	1,644
	構成比	29.9%	19.6%	10.8%	16.3%	7.5%	1.9%	6.8%	7.1%	100%
令和2年度	件数	415	277	175	284	169	36	103	113	1,572
	構成比	26.4%	17.6%	11.1%	18.1%	10.8%	2.3%	6.6%	7.2%	100%
前年度減数	件数	▲76	▲46	▲3	16	45	4	▲9	▲3	▲72
	構成比	▲3.5%	▲2.0%	0.3%	1.8%	3.3%	0.4%	▲0.2%	0.1%	—

〈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

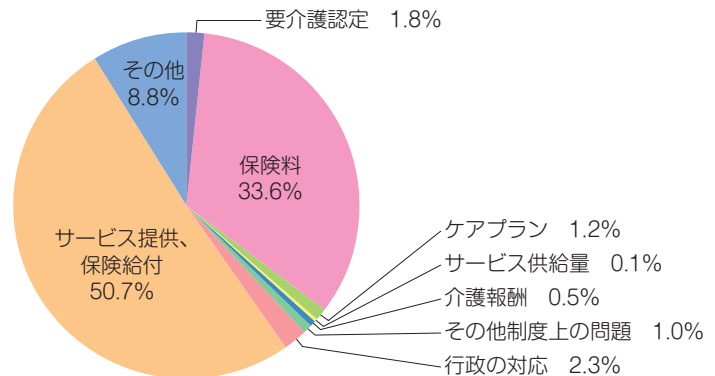
〈令和3年4月～令和3年10月受付分〉

国保連では、都内区市町村、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3年4月から令和3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

都内区市町村・東京都	1,695件
国保連	370件
合計	2,065件



2 苦情内容

分類	都内区市町村・東京都	国保連	合計	主な内容	
(1) 要介護認定	35件 (2.1%)	2件 (0.5%)	37件 (1.8%)	・認定調査員の態度が悪く、利用者の話をよく聞いてくれない。	
(2) 保険料	691件 (40.8%)	3件 (0.8%)	694件 (33.6%)	・介護保険を使わないので保険料を払いたくない。	
(3) ケアプラン	25件 (1.5%)	0件 (0.0%)	25件 (1.2%)	・通所サービスで週2回入浴していたが、介助なしで入れるようになり1回に減らされてしまった。自宅で入ると家族に風呂掃除の負担をかけるので2回に戻してほしい。	
(4) サービス供給量	2件 (0.1%)	0件 (0.0%)	2件 (0.1%)	・施設に入所したいが、数百人の待機待ちとなっており入所出来る見込みが無いため困っている。	
(5) 介護報酬	5件 (0.3%)	6件 (1.6%)	11件 (0.5%)	・介護サービス事業所の不正請求について調査して欲しい。	
(6) その他制度上の問題	18件 (1.1%)	3件 (0.8%)	21件 (1.0%)	・住所地によって担当となる地域包括支援センターが限られてしまうことに不満がある。	
(7) 行政の対応	35件 (2.1%)	12件 (3.2%)	47件 (2.3%)	・職員から心無い言葉を言われた。	
(8) サービス提供、保険給付	733件 (43.2%)	314件 (84.9%)	1,047件 (50.7%)		
	居宅介護支援	164件	79件	243件	・介護支援専門員の折り返しの連絡が遅い。
	訪問介護	84件	41件	125件	・訪問介護員の態度が高圧的である。
	訪問看護	25件	18件	43件	・事業所から突然サービスの提供を終了するとされた。
	通所介護	62件	17件	79件	・事業所の車両が、通学時間にスクールゾーンを通行している。
	短期入所生活介護	20件	8件	28件	・事業所で痣ができたことについて不満がある。
	特定施設入居者生活介護	47件	47件	94件	・入居時に転倒の危険があることを伝えてあったにもかかわらず、2回も転倒した。
	施設（老人福祉・老人保健・療養型・医療院）	159件	61件	220件	・感染症対策による外出制限で入所当事者の筋力が落ちてしまい、施設に解決策を提案しているが対応してもらえない。
	認知症対応型共同生活介護	22件	10件	32件	・利用当事者の身体状況を理由に退去を求められたが、その理由に納得ができない。
その他のサービス	150件	33件	183件	・サービス付き高齢者向け住宅の夜間帯の勤務職員数が少ない。	
(9) その他	151件 (8.9%)	30件 (8.1%)	181件 (8.8%)	・施設からの騒音に対して不満がある。	
合計 ((1) ~ (9))	1,695件 (100.0%)	370件 (100.0%)	2,065件 (100.0%)		

注) 小数点第2位を四捨五入しているため、合計が一致しない場合がある。

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

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>

東京都国保連

検索



東京都における介護サービスの苦情相談白書

令和2年度に都内区市町村、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。

【主な掲載内容】 詳細はP8～P9参照

- 特集「介護事業所・施設における感染症対策」
- サービス提供上の留意点と苦情対応のポイント
- 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
- 都内区市町村、東京都、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 等

【発行】 令和3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 → 令和3年度

https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/statistical_material/white_paper/list_reiwa03/

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、都内区市町村、東京都等からの連絡事項をお伝えしています。

【主な掲載内容】

- 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

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

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。

【主な掲載内容】

- 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

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

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