

国保連 NO.71

介護サービス通信



内容

- P2~3 ●事故を巡る家族トラブルへの対策
株式会社 安全な介護
代表取締役 山田 滋 氏
- P4~5 ●保険者から（江戸川区 福祉部 介護保険課）
- P6~7 ●請求明細書・給付管理票返戻（保留）
一覧表でよくある問い合わせ
- P8~9 ●令和5年度 介護サービス事業者支援研修（WEB配信）
- P10~11 ●令和5年版（令和4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
- P12 ●介護保険に関する苦情等の状況調査結果の概要
（令和5年4月~令和5年10月受付分）
- P13 ●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5年版 — 令和4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/nursing_white_paper/index.html

ホーム▶介護事業所等の皆様▶
4 介護苦情対応関係▶
4-5 介護サービスの苦情相談白書



事故を巡る家族トラブルへの対策

株式会社 安全な介護 代表取締役 山田 滋 氏

◆事故を巡る家族トラブルの原因は2つ

10年前くらいから特養や老健などで施設利用者の事故を巡る家族トラブルが急に増えてきました。それまでは、家族とトラブルにならなかったような事故で、家族とトラブルになり、市町村への苦情申し立てにつながったり、最悪の場合訴訟になっているのです。

なぜ、事故を巡る家族トラブルが急に増えたのでしょうか？原因は大きく分けると次の2つに分けられます。

1つ目は、施設利用者に事故が起きた際の基本的な家族対応を怠っていることが原因で、トラブルになるケースです。「お世話してやっているのだから」という措置時代の意識から脱皮できない過去の遺物的施設です。例えば、家族から要求されないと事故原因さえ説明していない施設がまだまだたくさんあります。

2つ目は、もともと家族トラブルにつながりやすい事故が起こり、その対応の備えが無いために、対応が場当たりのようになってトラブルになるケースです。例えば、要介護5でほとんど寝たきりの利用者の上腕骨に骨折が見つかりました。家族は「動けない母が自分で骨折する訳がない。職員が骨折させたに違いない」と主張します。

このように、介護現場には「もともとトラブルにつながりやすい事故」がたくさんあるにもかかわらず、これらに対して家族対応の方法を決めていないのですから、適切な対応ができる訳がないのです。

◆家族トラブルを避けるための備えが必要

どのようにしてこれらの「事故を巡る家族トラブル」を回避したら良いのでしょうか？

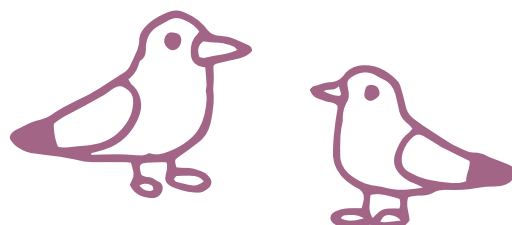
1つ目の「最低限の事故対応を怠っている施設」については、事故発生時の家族対応をマニュアル化して、役割分担を決め、ていねいな家族対応を徹底するしかありません。施設利用者に事故が起きた時、事故原因を調査し、過失の有無を判断の上でいねいに説明しなくてはなりません。特養であれば、運営基準に次のような条文があります。

指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準

三十五条第4項 介護事業者は利用者に対する介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない

つまり、介護保険指定施設は運営基準により「施設側の過失が明白である場合は迅速に賠償しなさい」と、法令で義務付けられていることとなります。

次に2つ目のケース、つまり「もともとトラブルにつながりやすい事故への備え」は、そう簡単ではありません。まず、どのような事故が家族トラブルにつながりやすいのか事例収集を行い、トラブルに発展した原因を分析して対策を講じなければなりません。当然対策は、どのような事故が起きたら誰がどのように家族に対応するのか、マニュアル化して徹底を図らなければなりません。



◆事故発生後の最低限の家族対応（家族対応基本マニュアル）

前述のように事故発生時の最低限の家族対応ができていない、絶滅危惧施設がたくさんあります。基本的な家族対応のマニュアルは次の項目に分けて作ります。

1. 家族連絡
2. 施設内事故報告（速報）
3. 事故直後の家族への説明
4. 事故状況の調査
5. 利用者の生活復帰に対する協力
6. 法的責任（賠償責任）の判断
7. 家族説明
 - ① ご利用者の容態・治癒見込みの報告と今後のご利用者への施設の対応姿勢
 - ② 事故状況の把握
 - ③ 事故原因の把握と再発防止策
 - ④ 法的な責任について説明

◆家族トラブルを防止するのは管理者の仕事

基本的な家族対応のマニュアルと、トラブルになりやすい事故の家族対応のマニュアルができて、家族対応が徹底できるわけではありません。実際にマニュアルに沿った適切な家族対応を行うためには、「管理者の役割」と「幹部職員の連携」の2点が重要なポイントになります。

事故後の家族対応マニュアルを作成しても、管理者は相談員や主任任せにせず自らも家族対応に関わり、重要な場面では管理者自ら家族に対して説明を行うことも必要になります。大きな過失のある事故や、死亡事故などの重大事故では、管理者自身が家族に謝罪し、損害賠償の説明を行うことも大変重要なことです。

また、管理者と相談員だけがマニュアルの細部を理解しても、看護職や介護主任など幹部職員がきちんと理解して連携を図らなければ、思わぬところで躓いてしまいます。例えば、重傷事故で救急搬送というケースで、事故に関わった介護職員が救急車に同乗して病院へ行き、家族への説明が不適切であったために、家族と致命的なトラブルになり訴訟に発展した事例があります。重傷事故などの対応では、必ず介護主任や相談員が救急車に同行して、家族に対する適切な説明を行わなければなりません。

管理者と幹部職員が家族対応の方法を理解し、情報を共有し連携して対応に当たることが重要ですが、それも管理者のマネジメントに全てがかかっています。家族トラブル防止に対する管理者の役割のポイントを図示しておきますのでチェックして下さい。

■トラブル防止に対する管理者の役割

《平常時》

- ・ 想定：トラブルに発展しやすい事故を管理者が把握し、トラブル要因を分析検討し、対応方法を管理者自らが理解する。
- ・ 備え：管理者が「事故をトラブルに発展させない対応方法のポイント」を幹部職員に明示し、幹部職員に対し役割分担などを徹底する。

《トラブル発生時》

- ・ 判断：トラブルに発展しやすい事故が発生したら、管理者が法的責任や対応方針などの重要な判断を迅速かつ的確に行う。
- ・ 指示：管理者は対応方針を幹部職員に伝え具体的な対応方法を指示し、その都度家族の反応などを確認し職員任せにしない。
- ・ 行動：管理者はおお客様の矢面に立って行動し、謝罪・事故や補償の説明などの対応を管理者の職責として自ら行う。

保険者から

(江戸川区 福祉部 介護保険課)

「顔の見える関係づくり」でサービス向上を目指しています!

1. 江戸川区の現状

江戸川区の人口は、令和5年10月1日現在において690,152人、そのうち65歳以上の人口は146,898人で、高齢化率は21.3%です。また、第1号被保険者の要支援・要介護認定者数は、令和5年9月末現在で29,176人、第1号被保険者147,800人に対する認定率は19.7%です。要介護認定者や、要介護認定率は年々増加しています。要介護認定率が年々上昇する傾向は、全国平均や都平均と同様ですが、江戸川区の上昇率はこれらを上回っています。

2. 江戸川区の相談窓口

介護サービスに関する相談窓口は、27カ所の地域包括支援センター（一部、分室含む）と介護保険課相談係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、令和4年度55件（新規、継続含む）で、サービス提供に関する内容が多くなっています。

3. 介護サービスに関する利用者等からの苦情相談内容

サービス種別は居宅サービス関連が多く、ここ数年で大きな変化はありません。一方、施設または居住系サービスでは、特定施設入居者生活介護に対する苦情相談の割合がやや多くなっています。

主な内容は、①職員の言動や態度への不満、②連絡や回答の遅延または不備、③契約及びサービス提供に関する説明が不十分、などが多い傾向にあります。

4. 保険者における苦情相談対応

苦情相談の専任部署は設置していませんが、それぞれの相談内容により、担当部署が対応しています。対応にあたっては、国保連から提供される「東京都における介護サービスの苦情相談白書」や、「窓口担当者連絡会」などを参考に、日頃から情報収集に努めています。

また、介護サービスに関する苦情相談は、介護保険課事業者調整係が相談票を作成し、内容の確認・保管、情報共有を行っています。相談者が回答を希望する場合には、介護事業者に対して「利用者の声」という書面などにより苦情相談内容を伝え、相談者への回答を促しています。

こうした取組により、サービスの質向上と利用者の権利擁護に取り組んでいます。

5. 保険者としての取組み

介護人材確保事業

「確保」「育成」「定着」「介護の仕事に関する情報発信」を柱に、重層的な取組を実施しています。

昨年度から、若年層へのアプローチとして、介護の仕事のやりがいや現場の様子を理解してもらうために、現場職員のインタビューを掲載した冊子『社会を支えるプロになる マンガでわかる！ 介護のお仕事』を作成しました。毎年区内中学校の2年生に配布し、将来の職業選択の参考となるよう働きかけていきます。

多職種連携の推進

多職種連携を円滑に進めるため、介護従事者等を対象に「顔の見える関係づくり」の深化を目的とした研修を実施しています。内容は、定例的なテーマ（例：高齢者虐待への対応）から、関心の高いテーマ（例：感染症や災害対策）など受講者からの意見を参考にしています。Web開催も導入するなど、多くの介護従事者が参加できるよう工夫しています。

ペアでケアプラン点検

ケアプラン点検員として、区内の主任ケアマネジャーと区職員がペアを組んで、ケアプラン点検を実施しています。これにより質の高いケアプランの作成と介護給付の適正化を図ることができています。また、区の業務の一翼を担ってもらうことで、主任ケアマネジャーの責任感や自覚を促すことにつながっています。

愛称「熟年相談室」

江戸川区では、地域包括支援センターに「熟年相談室」という愛称をつけています。区民の皆さんに、より広く親しまれる窓口となるようにと、公募により平成24年に名づけられました。熟年相談室の目印として、のぼり旗に「い〜かいごくん」が描かれています。



「い〜かいごくん」

熟年者の皆さんが地域で安心して暮らしていくことを応援する、介護の「介」の文字にちなんだイメージキャラクターです。

請求明細書・給付管理票返戻(保留)一覧表でよくある問い合わせ

介護職員等特定処遇改善加算または介護職員等ベースアップ等支援加算を含む請求の場合

介護給付費明細書の計画単位数が給付管理票の計画単位数より高い場合等について

- ◆事例 ★【ケース1】 サービス事業所が請求した単位数が給付管理票の計画単位数より高い場合
- ★【ケース2】 給付管理票にサービス事業所の記載がない場合
- ★【ケース3】 給付管理票にサービス事業所の記載はあるがサービス種類が異なる場合

■介護給付費明細書のイメージ

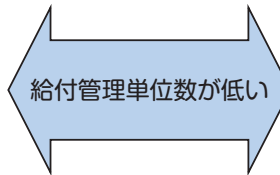
【A訪問介護事業所】

介護給付費明細書					
給付費明細欄	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
	身体1生活1	114111	317	12	3,804
	訪問介護処遇改善加算Ⅰ	116275	521	1	521
	訪問介護特定処遇改善加算Ⅱ	116279	160	1	160
	訪問介護ベースアップ等支援加算	116281	91	1	91

【ケース1】 サービス事業所が請求した単位数が給付管理票の計画単位数より高い場合

【居宅介護支援事業所】

請求額集計欄	①サービス種類	11
	③サービス実日数	12
	④計画単位数	3,804
	⑤限度額管理対象単位数	3,804
	⑥限度額管理対象外単位数※	772

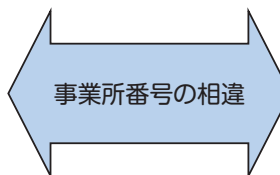


給付管理票		
事業所名	サービス種類	単位数
A訪問介護事業所	11	2,536

【ケース2】 給付管理票にサービス事業所の記載がない場合

【居宅介護支援事業所】

請求額集計欄	①サービス種類	11
	③サービス実日数	12
	④計画単位数	3,804
	⑤限度額管理対象単位数	3,804
	⑥限度額管理対象外単位数※	772

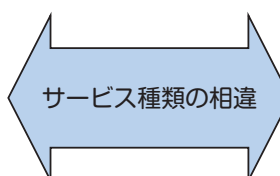


給付管理票		
事業所名	サービス種類	単位数
B訪問介護事業所	11	3,804

【ケース3】 給付管理票にサービス事業所の記載はあるがサービス種類が異なる場合

【居宅介護支援事業所】

請求額集計欄	①サービス種類	11
	③サービス実日数	12
	④計画単位数	3,804
	⑤限度額管理対象単位数	3,804
	⑥限度額管理対象外単位数※	772



給付管理票		
事業所名	サービス種類	単位数
A訪問介護事業所	A2	3,804

※処遇改善加算、特定処遇改善加算及びベースアップ等支援加算は限度額管理対象外となります。

◆審査結果

- サービス事業所が請求した単位数が給付管理票の計画単位数より高い場合等、請求する介護給付費明細書が給付管理票の内容と不一致ですと、介護給付費明細書は返戻となります。

◆対応方法

■居宅介護支援事業所（地域包括支援センター）

該当のサービス事業所と給付管理票の内容を確認し、給付管理票の修正が必要な場合は、作成区分を「修正」にして再提出してください。
当初の提出内容に変更がなければ、対応する必要はありません。

■サービス事業所

居宅介護支援事業所（地域包括支援センター）に給付管理票の内容を確認し、当初の請求内容に変更がなければ、そのまま再請求を行います。
相違した場合は、介護給付費明細書の内容を正しく修正して再請求してください。

返戻内容「ASSB 給付計画単位数日数：査定後の請求額計算不可」について

❖事例

★居宅介護支援事業所（地域包括支援センター）が作成区分を「修正」にして再提出した給付管理票の計画単位数がサービス事業所の実績単位数より低い（修正した給付管理票にサービス事業所の記載がない場合およびサービス事業所の記載はあるがサービス種類が異なる場合を含む。）

■介護給付費明細書のイメージ

【C訪問介護事業所】

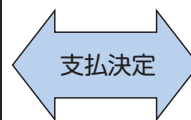
介護給付費明細書					
給付費明細欄	サービス内容	サービスコード	単位数	回数日数	サービス単位数
	身体1・Ⅱ	112451	275	1	275
	身体2・Ⅱ	112499	436	3	1,308
	身2生1・Ⅱ	112514	509	1	509
	訪問介護処遇改善加算Ⅰ	116275	287	1	287
	訪問介護特定処遇改善加算Ⅱ	116279	132	1	132

令和×年1月審査（決定で支払）

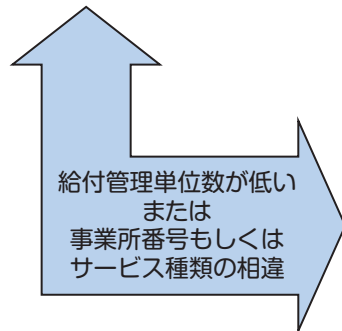
請求額集計欄	①サービス種類	11
	③サービス実日数	4
	④計画単位数	2,092
	⑤限度額管理対象単位数	2,092
	⑥限度額管理対象外単位数※	419

【居宅介護支援事業所】（決定）

給付管理票		
事業所名	サービス種類	単位数
C訪問介護事業所	11	2,092



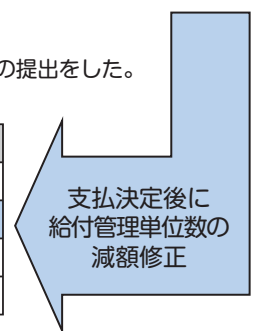
※処遇改善加算及び特定処遇改善加算は限度額管理対象外となります。



令和×年3月審査

居宅介護支援事業所が給付管理票の修正分の提出をした。
【居宅介護支援事業所】（ASSBエラー）

給付管理票【修正分】		
事業所名	サービス種類	単位数
C訪問介護事業所	11	1,817



❖審査結果

●審査にて支払決定されている介護給付費明細書に対して、給付管理票の計画単位数を減額修正等を行い再提出しますと、給付管理票がASSBエラーで返戻となります。

❖対応方法

■居宅介護支援事業所（地域包括支援センター）

該当のサービス事業所と給付管理票【修正分】の内容を確認し、その内容が正しい場合は、サービス事業所へ保険者への過誤申立、再請求を依頼し、過誤決定後に給付管理票【修正分】を再提出してください。

なお、サービス事業所が過誤申立中に給付管理票【修正分】を再提出しますと、返戻となりますので、ご注意ください。当初の提出内容に変更がなければ、対応する必要はありません。

■サービス事業所

居宅介護支援事業所（地域包括支援センター）に給付管理票【修正分】の内容を確認し、当初の請求内容に変更がなければ、対応する必要はありません。

相違した場合は、保険者へ介護給付費明細書の過誤申立を行い、過誤決定後に正しい内容で再請求してください。

〈問い合わせ先〉 介護福祉部 介護保険課 TEL 03-6238-0207

令和5年度 介護サービス事業者支援研修 《WEB配信》

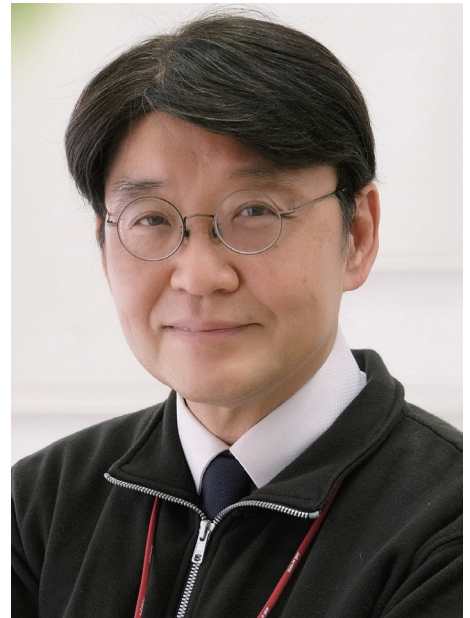
視聴
無料

人生の最終段階の人への支援 ユニバーサル・ホスピスマインドを すべての人生のそばに

約70分

【講師】

めぐみ在宅クリニック 院長
一般社団法人エンドオブライフ・ケア協会 代表理事
小澤 竹俊 氏



【講師プロフィール】

世の中で一番、苦しんでいる人のために働きたいと願い、医師を志す。救命救急センター、農村医療に従事した後、1994年より横浜甞生病院 内科・ホスピス勤務。2006年めぐみ在宅クリニックを開院。「ホスピスで学んだことを伝えたい」との思いから、2000年より学校を中心に「いのちの授業」を展開。2013年人生の最終段階に対応できる人材育成プロジェクトを開始し、2015年エンドオブライフ・ケア協会を設立。

講演概要

わが国では、本格的な超高齢化社会を迎え、地域包括ケアシステムの構築・深化が進むとともに、人生の最終段階を地域で過ごす方も多くなってきました。居宅サービス・施設サービスのいずれにおいても、利用者の尊厳を大切にされた看取りの対応が、ますます介護事業者には求められてきています。看取りケアにおいては、利用者、家族の気持ちに寄り添いながら、医療職と介護職とが協働して対応していくことが重要となっています。

本研修では、「人生の最終段階の人への支援」をテーマに、終末期等の様々な苦しみを抱えた利用者やその家族との援助コミュニケーションについて、介護サービス事業者が担う役割や心構え、スキル等、理解しておくべきポイント等を解説し、介護サービスの質の向上を支援します。

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6年2月29日(木)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。ご視聴には事前のお申し込み(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URLをお送りします。
下記の東京都国民健康保険団体連合会ホームページからお申込みください。

東京都国民健康保険団体連合会ホームページ

「令和5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。

お問い合わせ先

「令和5年度 介護サービス事業者支援研修」事務局

(株式会社プロセスユニーク内)

〒104-0061 東京都中央区銀座七丁目4番14号

HBC GINZAビル12F

TEL:03-6264-6433

(受付時間/10:00～17:00 土日祝除く)

FAX:03-6264-6445

E-mail:kaigo-kenshu023@p-unique.co.jp



令和5年版(令和4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

東京都国民健康保険団体連合会(以下「国保連」という。)では、介護事業者等のサービス向上に資するため、「介護保険に関する苦情等の状況調査」を基に、区市町村、東京都及び国保連に寄せられた苦情内容の調査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。

※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5年版「苦情相談白書」の特徴

1. 特集ページ「事例から学ぶ介護サービスの苦情対応について」

- ◆介護サービス利用者及び家族等からの苦情相談の中には、介護サービスの提供に際して発生した事故や苦情等に対して、適切な対応を行わなかったために大きなトラブルとなってしまった例も多くみられます。
- ◆苦情は、介護サービスの質の向上の契機になるはすのものです。しかし、不適切な苦情対応をしていると、同じような苦情を繰り返し発生させるとともに、解決を困難にし、利用者の不満や介護事業者の職員の疲弊等、負の影響ばかりが大きくなってしまいます。
- ◆令和5年版苦情相談白書では、多くの介護サービスにおける苦情対応に携わってきた筆者が、**比較的多く見受けられる典型的な事例を挙げ、苦情対応の留意点を解説**します。

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. 国保連の苦情対応事例の紹介(第Ⅵ章、第Ⅶ章に掲載)

- ◆「特定施設入居者生活介護」「介護老人福祉施設」、「介護老人保健施設」等の**8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

4. 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

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

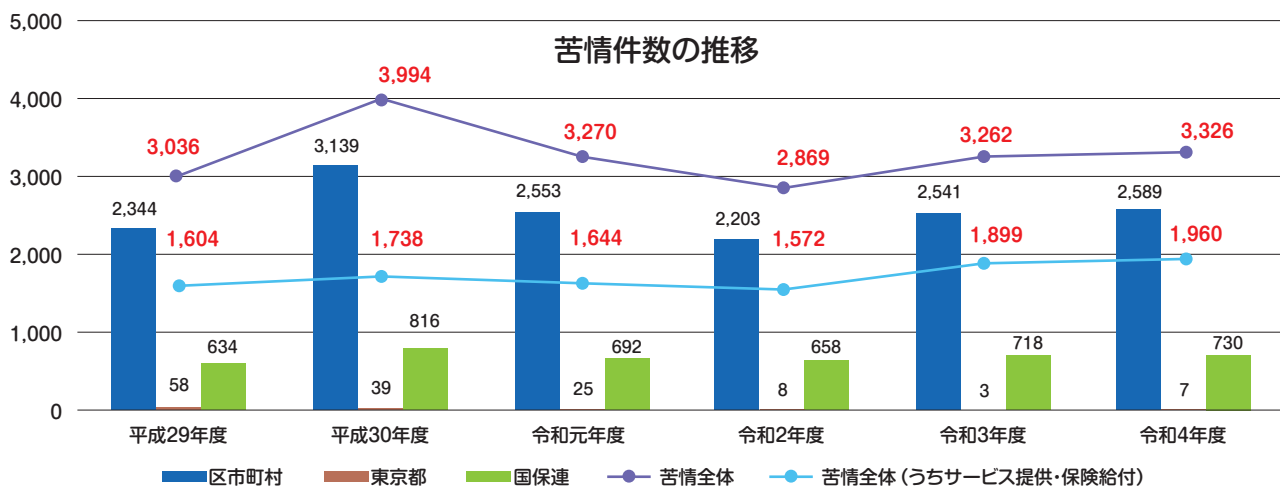
ホーム▶介護事業所等の皆様▶4 介護苦情対応関係▶4-5 介護サービスの苦情相談白書



東京都における苦情相談の状況（令和4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4年度の苦情件数（全体）は3,326件（対前年度64件増、2.0%増）
- ◆ 相談機関別では、区市町村が2,589件（48件増）、東京都7件（4件増）、国保連730件（12件増）



【令和4年度 苦情内容の状況】

＜苦情件数 全体＞（下表は表Ⅱ-2を加工）

- ◆ 件数、構成比 「サービス提供等」が1,960件（58.9%）と最も多い。
- ◆ 対前年度（増）「サービス提供等」61件（+3.2%）
（減）「介護報酬」▲6件（▲28.6%）「ケアプラン」▲9件（▲22.5%）

		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3年度	件数	69	777	40	4	21	43	81	1,899	328	3,262
	構成比	2.1%	23.8%	1.2%	0.1%	0.6%	1.3%	2.5%	58.2%	10.1%	100%
令和4年度	件数	79	781	31	37	15	63	85	1,960	275	3,326
	構成比	2.4%	23.5%	0.9%	1.1%	0.5%	1.9%	2.6%	58.9%	8.3%	100%
前年度増減	件数	10	4	▲9	33	▲6	20	4	61	▲53	64
	構成比	0.3%	▲0.3%	▲0.3%	1.0%	▲0.1%	0.6%	0.1%	0.7%	▲1.8%	—
	増減率	14.5%	0.5%	▲22.5%	825.0%	▲28.6%	46.5%	4.9%	3.2%	▲16.2%	2.0%

＜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」528件（26.9%）が最も多く、次に「説明・情報の不足」393件、「従事者の態度」337件の順になっている。
- ◆ 対前年度（増）「管理者等の対応」26件（+12.0%）「説明・情報の不足」30件（+8.3%）
（減）「利用者負担」▲13件（▲26.5%）

		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3年度	件数	514	314	217	363	168	49	128	146	1,899
	構成比	27.1%	16.5%	11.4%	19.1%	8.8%	2.6%	6.7%	7.7%	100%
令和4年度	件数	528	337	243	393	180	36	139	104	1,960
	構成比	26.9%	17.2%	12.4%	20.1%	9.2%	1.8%	7.1%	5.3%	100%
前年度増減	件数	14	23	26	30	12	▲13	11	▲42	61
	構成比	▲0.2%	0.7%	1.0%	1.0%	0.4%	▲0.8%	0.4%	▲2.4%	—
	増減率	2.7%	7.3%	12.0%	8.3%	7.1%	▲26.5%	8.6%	▲28.8%	3.2%

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

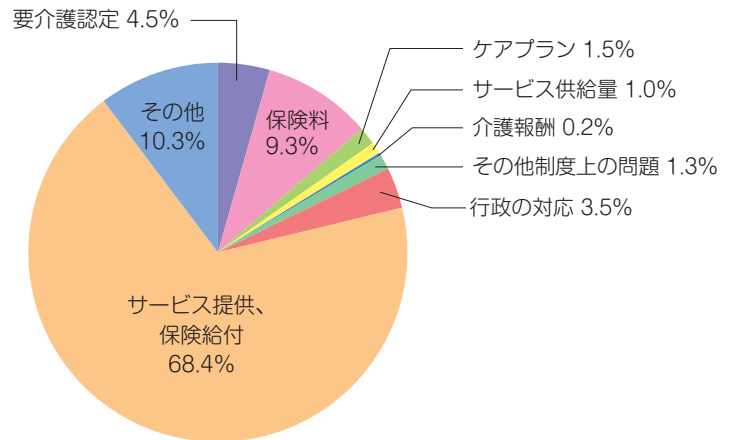
介護保険に関する苦情等の状況調査結果の概要

〈令和5年4月～令和5年10月受付分〉

国保連では、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ています。
ここでは、令和5年4月から令和5年10月受付分の累計を掲載しています。

1 苦情等の件数

都内区市町村・東京都	1,216 件
国保連	506 件
合計	1,722 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	69 件 (5.7%)	8 件 (1.6%)	77 件 (4.5%)	・ 調査時の認定調査員の対応について不満がある。				
(2) 保険料	159 件 (13.1%)	1 件 (0.2%)	160 件 (9.3%)	・ 介護保険料を分割納付しているのに、督促状が届いて不愉快である。				
(3) ケアプラン	24 件 (2.0%)	2 件 (0.4%)	26 件 (1.5%)	・ 利用当事者の病状を考慮したり、家族の意見も考慮した居宅サービス計画を立てて欲しい。				
(4) サービス供給量	15 件 (1.2%)	2 件 (0.4%)	17 件 (1.0%)	・ 生活援助のサービス範囲について不満がある。				
(5) 介護報酬	1 件 (0.1%)	3 件 (0.6%)	4 件 (0.2%)	・ サービス利用料金が事前説明と違っていた。				
(6) その他制度上の問題	19 件 (1.6%)	4 件 (0.8%)	23 件 (1.3%)	・ 同居家族がいても、家事援助を利用したい。				
(7) 行政の対応	32 件 (2.6%)	28 件 (5.5%)	60 件 (3.5%)	・ 要介護認定の更新申請書に何を書いたらよいか分かりづらい。返信用封筒もついていない。				
(8) サービス提供、保険給付	762 件 (62.7%)	416 件 (82.2%)	1,178 件 (68.4%)	・ 望んでいないことを介護支援専門員にやれと言われる。介護支援専門員を変えたい。				
				居宅介護支援	168 件	94 件	262 件	・ 長く利用している訪問介護事業所の対応がなれ合いになっている。
				訪問介護	88 件	31 件	119 件	・ 訪問予定日に連絡も来なかった。
				訪問看護	31 件	21 件	52 件	・ 長年通っている通所介護から突然今月いっぱい利用を中止すると言われた。
				通所介護	75 件	29 件	104 件	・ 送迎時に発生した事故について、事業所の対応に納得がいかない。
				短期入所生活介護	37 件	19 件	56 件	・ 利用中の転倒、汚物の服等への付着について不満がある。
				特定施設入居者生活介護	69 件	64 件	133 件	・ 入居期間延長について、家族への意向確認や説明が不足している。
				施設（老人福祉・老人保健・療養型・医療院）	146 件	69 件	215 件	・ 施設でトイレへ向かう際倒れ込むように転倒して骨折した。手術をし退院後の翌日、翌々日に転倒があった。転倒防止をお願いしているが具体的な回答がない。
				認知症対応型共同生活介護	24 件	10 件	34 件	・ 保証人がいないと契約ができないと言われた。
その他のサービス	124 件	79 件	203 件	・ 利用者の家族から訪問介護事業所に対する個人情報の取扱いについての苦情がある。				
(9) その他	135 件 (11.1%)	42 件 (8.3%)	177 件 (10.3%)	・ 利用者の家族から訪問介護事業所に対する個人情報の取扱いについての苦情がある。				
合計 ((1) ~ (9))	1,216 件 (100.0%)	506 件 (100.0%)	1,722 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)

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4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。

【掲載内容】

●特集「事例から学ぶ介護サービスの苦情対応について」

多くの介護サービスにおける苦情対応に携わってきた筆者が
比較的多く見受けられる典型的な事例を挙げ、苦情対応の留意点を解説

●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

●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5年10月

【ホームページ掲載場所】

ホーム▶介護事業所等の皆様▶4 介護苦情対応関係▶4-5 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、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。

【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】

ホーム▶介護事業所等の皆様▶4 介護苦情対応関係▶4-6 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5年3月

【ホームページ掲載場所】

ホーム▶介護事業所等の皆様▶4 介護苦情対応関係▶4-7 介護サービスの向上のために



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