

国保連 NO.74

# 介護サービス通信



## 内容

- P2~4 ●介護現場ごとの多職種連携のポイント  
介護福祉ジャーナリスト 田中 元氏
- P5~6 ●保険者から(中央区 福祉保健部 介護保険課)
- P7 ●令和6年度介護報酬改定における  
経過措置終了に関するお知らせについて
- P8~9 ●令和6年度 介護サービス事業者支援研修(WEB配信)
- P10~11 ●令和6年版(令和5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6年4月~令和6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6年版 — 令和5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](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



# 介護現場ごとの多職種連携のポイント

介護福祉ジャーナリスト 田中 元氏

介護保険制度上では、多様な場面での多職種連携を基準上で義務づけたり、報酬上の加算で評価するしくみが増えています。

利用者のADL・IADLにかかる情報連携はもちろん、栄養・口腔・服薬等に関して医師・管理栄養士・薬剤師などとの連携体制の構築を求めるケースも増えました。コロナ禍を機に、感染症に関して医療機関との日常的な連携を図るしくみなども強化されています。

そうした制度上で求められる多職種連携について、基準や加算要件を満たすために押さえないポイントを確認しましょう。

## 1-① 施設・居住系サービスでの対医療連携

施設・居住系サービスに関して注目したいのが、2024年度の介護報酬・基準改定による協力医療機関との連携体制の構築です。

たとえば、協力医療機関を定める際に、利用者の状態急変時等の相談対応や診療提供の体制が整っていることが求められます。また、そうした医療機関との間で、急変時の対応を平時から取り決めることも必要です（いずれも、経過措置や一部努力義務あり）。

こうした医療機関側の対応については、やはり2024年度の診療報酬でも定められました。その点では、介護と医療の双方から歩み寄れる環境は整ったこととなります。

## 1-② 円滑な対医療連携のための体制構築

ただし、円滑な連携のためには、以下の2つの取組みを地道に重ねることが不可欠です。

1つは、自らの現場における利用者一人ひとりの持病や服薬はもちろん、容態急変のリスクの状況を把握したうえで、情報提供に必要な整理が日常的に行われていること。このあたりは、組織としてのアセスメント力や現場における情報共有のしくみが問われます。

もう1つは、上記の個別リスクに関して、連携先の機関がどこまで対応できるかという特性を把握することです。利用者のリスクによっては、「強み」を発揮できる分野が医療機関ごとに異なったり、感染症の拡大シーズンなどでは対応が追いつかなくなるケースもあります。そうした場合、複数の医療機関との連携によって対応力を完結させなければなりません。

上記については、事前に地域の医療機関の特性を押さえつつ、各機関の地域医療連携室等からのヒアリングを重ねることが不可欠です。そうしたフィールドワークを担える渉外専門の担当者の育成・配置も求められます。

## 2-① 機能向上、栄養改善、口腔衛生の連携

近年の介護保険制度では、利用者の自立支援・重度化防止に向けて、運動機能の向上や栄養改善、口腔機能の向上など、さまざまな取組みの強化を進めています。いずれも、加算算

定に際し、多職種との連携が算定上のポイントになるケースも増えています。

たとえば通所介護での報酬上の評価（加算）をあげると、①外部のリハビリ職と連携しての生活機能向上連携加算、②管理栄養士等との連携による栄養アセスメント加算、③言語聴覚士（ST）や歯科衛生士、看護職員との連携による口腔機能向上加算などがあります。

なお、③についてはST・歯科衛生士・看護職員は事業所内配置（非常勤可）となりますが、利用者の主治の歯科医師への情報提供において外部連携が必要になることもあります。

## 2-② ICT連携に必要な「動画撮影」の技能

①に関しては、2021年度改定で、外部のリハビリ職による「ICTを活用した動画等」によって利用者の状態を確認した場合の区分が誕生しました。同様の改定としては、2024年度改定での入浴介助加算Ⅱもあげられます。

この場合、利用者のどのような動作を、どのように動画撮影するかによって、連携するリハビリ職等による的確な状態把握が左右されることがあります。となれば、連携する職種との間で、事前に「動画撮影等のポイント」をすり合わせておくことが必要です。

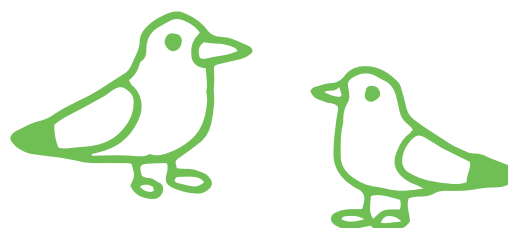
時には、課題となる生活動作の状況だけでなく、その際の利用者の表情や訴えがポイントになることもあります。「訴え」がポイントであれば、明確な音声データも貴重な情報となります。今後、ICT動画等の共有機会が増えることを想定すれば、情報共有に必要な動画撮影の技能を現場で意識的に高めておきたいものです。

## 2-③ アセスメントからの主体的な気づき

②、③に関しては、区分によってLIFEへの情報登録を行う様式があります。その場合、介護職としては、連携する職種の指示・指導にもとづいてアセスメントしたり、情報入力を手がけるだけでは不十分です。

もちろん、他職種から具体的なケアにかかる指示・指導も行われるでしょう。しかし、日常のケアを通じての介護職側の主体的な「気づき」も不可欠です。そこから多職種に迅速に情報が渡るかどうかにより、自立支援・重度化防止の効果も大きく変わってきます。

その点では、一つひとつの情報入力項目に関して、「それが何を意味するのか」「その後の利用者の生活にどのような影響を与えるのか」についての理解力を高めなければなりません。たとえば、内部研修で具体的なアセスメント項目を取り上げ、その変化によって想定されるリスクをグループワークで話し合わせるといった機会を設けたいものです。



## ◆図版1 2024年度改定における協力医療機関との連携強化 ～施設・居住系サービス～

### 運営基準上での義務づけ

- ①利用者の容態急変時の相談体制や診療体制などを確保している医療機関を「協力医療機関」とすること  
(施設系は2026年度末までの経過措置あり。居住系は努力義務)
- ②協力医療機関との間で1年に1回以上、利用者の容態急変時の対応を確認すること(その協力医療機関名については、自治体に届出)
- ③利用者が協力医療機関に入院し、その後退院した場合に、速やかに再入所・再入居できるようにする(努力義務)



### 協力医療機関との連携に向けて必要なこと

- (1)日頃から協力医療機関との交渉を行う、専属の担当者を配置  
(相談員の中から「渉外担当」などとして抜擢し、育成を図る)
- (2)上記の担当者が、地域の医療機関の地域医療連携室等との交渉を担いつつ、各医療機関の「特性」を把握しデータ化しておく



現場において、全利用者の持病把握や健康状態にかかる定期的なアセスメントを行い、容態悪化等のリスクを想定したうえで「リスク把握シート」のような形で整理しておく  
(本人・家族の同意を得たうえで、協力医療機関にも上記データを常に提供できるよう準備を整えておく)

## ◆図版2 運動機能、栄養状態、口腔機能に関してこれから介護職に問われる連携スキル

### I. ICTの活用にかかるスキル



- ケアプランデータ連携システム等でのICT連携が進む中で、介護記録等のCSV出力・変換スキルを全従事者に身に付けさせる
- 利用者の動画撮影に際して、連携する職種の情報把握ニーズにマッチした撮影ができるよう、「撮影法」などの研修を定期的実施
- 上記で撮影した動画を円滑かつ安全に連携職種へと送信できるよう、セキュリティ対策を含めて現場の対応力強化を図る など

### II. 現場の介護職の「気づき力」にかかるスキル



- LIFEの情報登録にかかる各項目について、「その数値変化等が何を意味するのか」を理解する研修を、専門職を招いて定期的実施  
(例.体重減少率や提供・摂取・必要栄養量の変化など)
- 上記にかかる情報や数値の変化が生じた場合に、利用者にとどのようなリスクが生じるかを予測するスキルを高める  
(例.栄養状態等の数値変化例を提示したうえで、健康状態や生活機能にどのようなリスクが生じるかをチームで話し合わせる)

# 保険者から

## (中央区福祉保健部介護保険課)

### ～本区の現状と取組～

#### 1. 保険者の現状について

中央区の人口は、令和6年12月1日現在において、187,297人、そのうち65歳以上の人口は26,621人で、高齢化率は14.2%です。また、要支援・要介護認定者数は令和6年11月末現在において5,713人、第1号被保険者26,873人に対する認定率は21.3%です。

区指定の区内介護サービス事業所数(令和6年4月1日現在。介護予防・日常生活支援総合事業を除く。)は、居宅介護支援事業所が28カ所、地域密着型サービス事業所が26カ所です。

#### 2. 保険者の相談窓口について

介護サービスに関する相談は、福祉保健部介護保険課指導担当が対応にあたっています。

利用者の重要事項説明書や区の刊行物などに、介護サービスの苦情相談窓口として指導担当の電話番号が掲載されていますが、この窓口を知った上で相談される方はまだまだ少ないのが実状です。

#### 3. 介護サービスに関する利用者等からの苦情相談内容について

介護サービスに関する利用者からの主な苦情内容としては、サービスの提供に関するものが最も多く、介護サービス事業所の管理者や従業員の態度について不満があるなどといった苦情が寄せられています。

最近は、事業所内のハラスメントについて、介護サービス事業所の従業員からの相談も増えています。

#### 4. 保険者における苦情相談対応について

苦情相談を受けるにあたっては中立的な立場で、介護サービス事業所と利用者の橋渡しを行い、問題解決につながるよう助言又は指導することで介護サービスの質の向上を図



っています。

苦情には至らない介護サービスに関する疑問や相談に関しては、傾聴によって問題を整理し、保険者として正確な情報を伝えることで不安等が解消され、必要な介護サービスへの安心感につながるよう心がけています。

## 5. 保険者としての取組について

健康寿命の延伸に向けて、フレイルによる多面的な健康課題を抱える高齢者を切れ目なく支援するため、「高齢者の保健事業と介護予防の一体的な実施」に取り組んでいます。

令和6年度から新たなフレイル予防対策として、「粋なまち健康プロジェクト」を開始し、医療・健診・介護データから抽出した、栄養・口腔・身体フレイルや生活習慣病重症化のハイリスク者に対して、保健師、管理栄養士および歯科衛生士が個別訪問による健康相談・指導を行うほか、必要なサービスにつなげるなど、きめ細やかな支援を行っています。

また、保険制度を支える介護サービス事業所の人材確保支援については、平成30年度から「中央区介護人材確保支援事業」を実施しています。介護職への就労を希望する方を対象に介護職員初任者研修や介護職のためのビジネスマナー等の研修を実施し、区内介護サービス事業所とのマッチングを行っています。年々、就職者数は増加しており、この事業による就職者数は延べ53人で、1年後の離職率も2割程度を維持し、介護職員不足の解消につながっています。

令和6年度からは、区内の地域密着型サービス事業所等が介護職員などのために借り上げた民間賃貸住宅の賃料等の一部を補助する「地域密着型サービス事業所等介護職員等宿舍借上支援事業」を新たに実施し、定着支援にも力を入れています。

フレーフレイル予防！  
粋なまち健康プロジェクト

## 令和6年度介護報酬改定における 経過措置終了に関するお知らせについて

令和6年度介護報酬改定において、感染症や災害発生時に継続的にサービス提供できる体制を構築するため、業務継続計画が未策定の場合は居宅療養管理指導および特定福祉用具販売を除く介護サービスの基本報酬を減算（業務継続計画未策定減算）することとなりました。

さらに、身体的拘束等の適正化のための措置が講じられていない場合は短期入所系サービスおよび多機能系サービスの基本報酬を減算（身体拘束廃止未実施減算）することとなりました。

ただし、経過措置が設けられていて、業務継続計画未策定減算については、訪問系サービス、福祉用具貸与、居宅介護支援には適用せず、その他のサービスでは感染症の予防およびまん延の防止のための指針の整備及び非常災害に関する具体的計画の策定を行う場合には適用しませんでした。身体拘束廃止未実施減算についても同様です。

さらに、介護職員等処遇改善加算算定の経過措置として、介護職員等処遇改善加算(V)が設けられていました。

これらの経過措置に関しまして、令和7年3月31日までをもって終了することとなっていますので、介護事業所におかれては令和7年4月サービス分以降の請求にあたって、必要な対応を講じるようお願い申し上げます。

〈介護請求に関するお問い合わせ先〉 介護福祉部 介護保険課 03-6238-0207

# 令和6年度 介護サービス事業者支援研修 《WEB配信》

視聴  
無料

WEB配信期間 現在公開中 ~ 令和7年2/28(金)

前編：基礎編約 80分  
後編：事例編約120分  
合計： 約200分

## 介護サービス利用者の 家族への対応とクレーム対応

~介護現場の「困りごと」を倫理的視点から読み解く~

### 【講師】

(株)日本ヒューマンヘルスケア研究所 所長  
前聖隷クリストファー大学・大学院 教授  
医学博士・保健学修士  
中村 裕子 氏



### 【講師プロフィール】

- 1982年 米国カリフォルニア州立大学ロサンゼルス校(UCLA)医学部行動神経学(Prof.Benson)に教官助手で留学(~1984)
- 1989年 東北大学医学部にて医学博士号取得、研究・臨床に従事
- 1993年 東京大学医学系大学院前期博士課程入学、保健学修士号取得
- 1995年 東京大学医学系大学院後期博士課程進学、満期修了(~1999)  
米国ジョージタウン大学ケネディ倫理学研究所に客員研究員として留学(~1996)
- 1996年 仙台白百合女子大学人間学部教授(~2009)
- 2009年 株式会社日本ヒューマンヘルスケア研究所を設立(~現在)
- 2010年 聖隷クリストファー大学社会福祉学部教授・同大学院教授(~2017)
- 2017年 株式会社日本ヒューマンヘルスケア研究所代表取締役・所長(~現在)  
日本介護福祉学会理事、日本生命倫理学会代議員を務める。

### 講演概要

わが国は、世界でも類を見ない超高齢社会に突入しており、高齢社会に伴う問題は、介護職の人材不足、高齢者への虐待の増加、独居高齢者の増加など多岐にわたり、今後ますます複雑化していくため、介護利用者への包括的なケアが求められます。

一方、介護利用者の権利意識の高まりから、利用者及びその家族と介護提供者との間にトラブルが引き起こされることがあります。トラブルを解決するためには、利用者の声に耳を傾け、権利を尊重し、適切な解決策を見つけることが重要となります。

本研修では、介護現場において利用者と家族の間、家族と介護職の間に生じる困りごとの事例を倫理的視点で読み解く手法について解説し、介護現場のトラブルへの対応方法の学びを深めることによって、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。

## 視聴期間

### 現在公開中 ～ 令和7年2月28日(金)

- ◆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。

## 視聴登録及び視聴方法

令和6年11月25日(月)～令和7年2月28日(金)17:00まで  
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6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/)



## お問い合わせ先

「令和6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-kenshu024@p-unique.co.jp



# 令和6年版(令和5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6年版「苦情相談白書」の特徴

### 1. 特集ページ「介護事業所・施設における事故防止・リスクマネジメント」

- ◆近年、利用者の急増や介護人材の不足など介護事業者を取り巻く状況は厳しさを増しています。また、利用者・家族等の高齢化・重度化、権利意識の高まりなどを背景に、複雑・困難な苦情も増えており、苦情対応のなかで職員が休職、退職に至る事例も発生しています。
- ◆このような状況の中、安定的な事業運営を行い、継続して適切なサービスを提供していくため、介護事業者には今まで以上の事故防止策とリスクマネジメントが求められています。
- ◆令和6年版苦情相談白書では、長きにわたり介護保険サービスに携わってきた筆者が、苦情発生を含め介護事業者に求められる事故防止策とリスクマネジメントのポイントを挙げ、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)

- ◆「短期入所生活介護」、「特定施設入居者生活介護」、「介護老人福祉施設」等の9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](https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/nursing_white_paper/index.html)

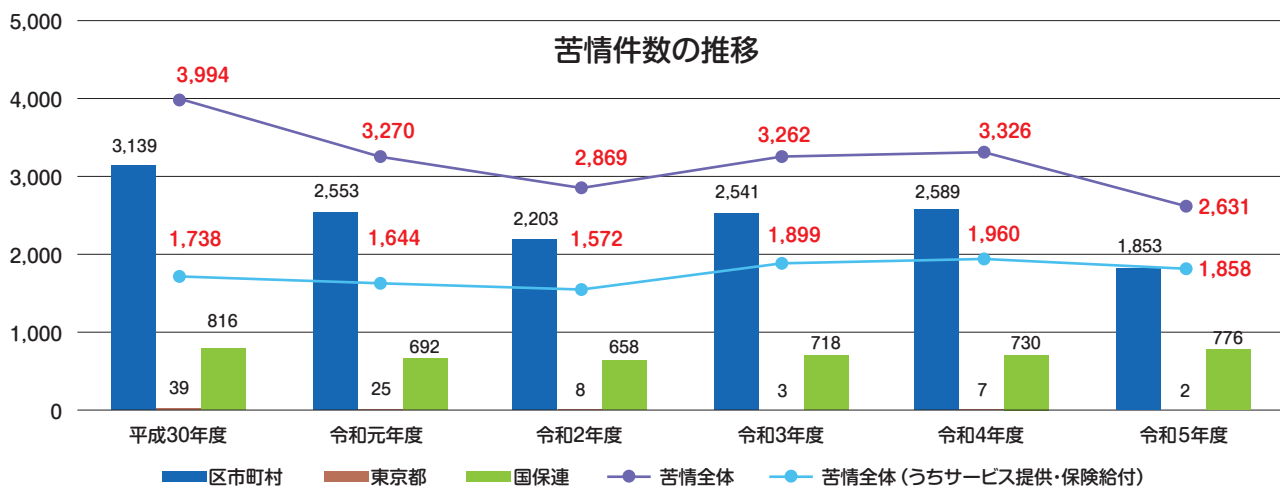
ホーム▶介護事業所等の皆様▶4 介護苦情対応関係▶4-5 介護サービスの苦情相談白書



# 東京都における苦情相談の状況（令和5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5年度の苦情件数（全体）は**2,631件**（対前年度695件減、20.9%減）
- ◆ 相談機関別では、区市町村が1,853件（736件減）、東京都2件（5件減）、国保連776件（46件増）



## 【令和5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**1,858件（70.6%）**と最も多い。
- ◆ 対前年度（増）「要介護認定」45件（+56.7%）  
（減）「保険料」▲588件（▲75.3%）「サービス提供等」▲102件（▲5.2%）

		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%
令和5年度	件数	124	193	43	23	7	36	98	1,858	249	2,631
	構成比	4.7%	7.3%	1.6%	0.9%	0.3%	1.4%	3.7%	70.6%	9.5%	100%
前年度増減	件数	45	▲588	12	▲14	▲8	▲27	13	▲102	▲26	▲695
	構成比	2.3%	▲16.2%	0.7%	▲0.2%	▲0.2%	▲0.5%	1.1%	11.7%	1.2%	—
	増減率	57.0%	▲75.3%	38.7%	▲37.8%	▲53.3%	▲42.9%	15.3%	▲5.2%	▲9.5%	▲20.9%

### <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」450件（24.2%）が最も多く、次に「説明・情報の不足」394件、「従事者の態度」351件の順になっている。
- ◆ 対前年度（増）「従事者の態度」14件（+4.2%）  
（減）「サービスの質」▲78件（▲14.8%）「契約手続関係」▲27件（▲19.4%）

		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%
令和5年度	件数	450	351	244	394	164	39	112	104	1,858
	構成比	24.2%	18.9%	13.1%	21.2%	8.8%	2.1%	6.0%	5.6%	100%
前年度増減	件数	▲78	14	1	1	▲16	3	▲27	0	▲102
	構成比	▲2.7%	1.7%	0.7%	1.1%	▲0.4%	0.3%	▲1.1%	0.3%	—
	増減率	▲14.8%	4.2%	0.4%	0.3%	▲8.9%	8.3%	▲19.4%	0%	▲5.2%

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

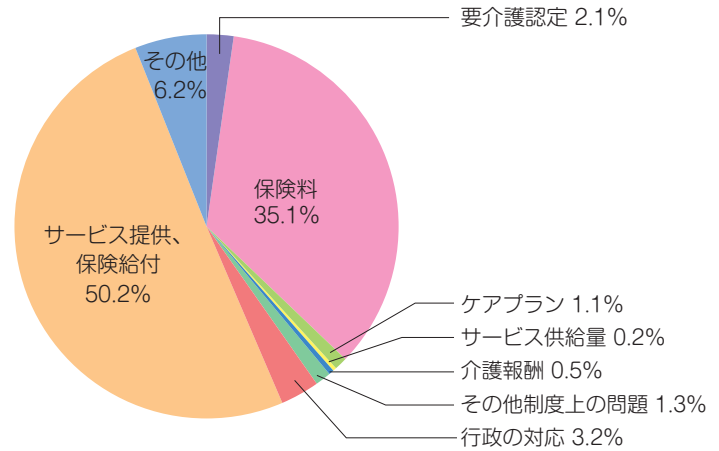
# 介護保険に関する苦情等の状況調査結果の概要

## 〈令和6年4月～令和6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6年4月から令和6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	1,680 件
国保連	444 件
合 計	2,124 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	40 件 (2.4%)	5 件 (1.1%)	45 件 (2.1%)	・認定調査員が認定調査と関係のない話をするなど、言動が不快であった。	
(2) 保険料	741 件 (44.1%)	4 件 (0.9%)	745 件 (35.1%)	・納付書は届いていないが、督促状が届いたことに不満がある。	
(3) ケアプラン	15 件 (0.9%)	9 件 (2.0%)	24 件 (1.1%)	・介護支援専門員が数年間ケアプランを変えてくれないことに不満がある。	
(4) サービス供給量	5 件 (0.3%)	0 件 (0.0%)	5 件 (0.2%)	・担当してくれる事業所がなかなか見つからないことに不満がある。	
(5) 介護報酬	4 件 (0.2%)	6 件 (1.4%)	10 件 (0.5%)	・加算の内容について知りたい。	
(6) その他制度上の問題	19 件 (1.1%)	9 件 (2.0%)	28 件 (1.3%)	・高額介護サービス費の申請書に本人確認書類が必要なことに不満がある。	
(7) 行政の対応	59 件 (3.5%)	10 件 (2.3%)	69 件 (3.2%)	・シルバーパスの案内が届いてから提出期限が短いことに不満がある。	
(8) サービス提供、保険給付	683 件 (40.7%)	384 件 (86.5%)	1,067 件 (50.2%)		
	居宅介護支援	157 件	87 件	244 件	・自費があることの説明がなかった。
	訪問介護	66 件	36 件	102 件	・訪問介護員が使う手袋を利用者側が用意することに疑問がある。
	訪問看護	30 件	19 件	49 件	・計画書の提示がないままサービス開始となったことに不満がある。
	通所介護	51 件	25 件	76 件	・通所介護事業所の職員の態度について不満がある。
	短期入所生活介護	34 件	17 件	51 件	・事故発生時の対応が遅かったことに不満がある。
	特定施設入居者生活介護	63 件	58 件	121 件	・施設で転倒事故が発生したが、施設の説明に納得がいかない。
	施設（老人福祉・老人保健・療養型・医療院）	131 件	65 件	196 件	・キーパーソンを相談者から他の家族に代えてほしいと言われたことに不満がある。
	認知症対応型共同生活介護	20 件	17 件	37 件	・利用当事者が滞在していない期間の費用が請求されたことに不満がある。
その他のサービス	131 件	60 件	191 件	・事業所内での情報共有が不十分なため、何度も連絡が来ることに不満がある。	
(9) その他	114 件 (6.8%)	17 件 (3.8%)	131 件 (6.2%)	・入所当事者宛ての郵便物が届いたとの連絡が施設からないことに不満がある。	
合 計 ((1) ~ (9))	1,680 件 (100.0%)	444 件 (100.0%)	2,124 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>



## 東京都における介護サービスの苦情相談白書

令和5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】

- **特集ページ「介護事業所・施設における事故防止・リスクマネジメント」**  
長きにわたり介護保険サービスに携わってきた筆者が、苦情発生を含め介護事業者に求められる事故防止策とリスクマネジメントのポイントを挙げ、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

サービス種類別に豊富な苦情事例を紹介!!



【発行】令和6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

## 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。

請求事務等に関する最新情報を掲載!!

- 【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



## 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。

苦情対応の基本的なノウハウを掲載!!

- 【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



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