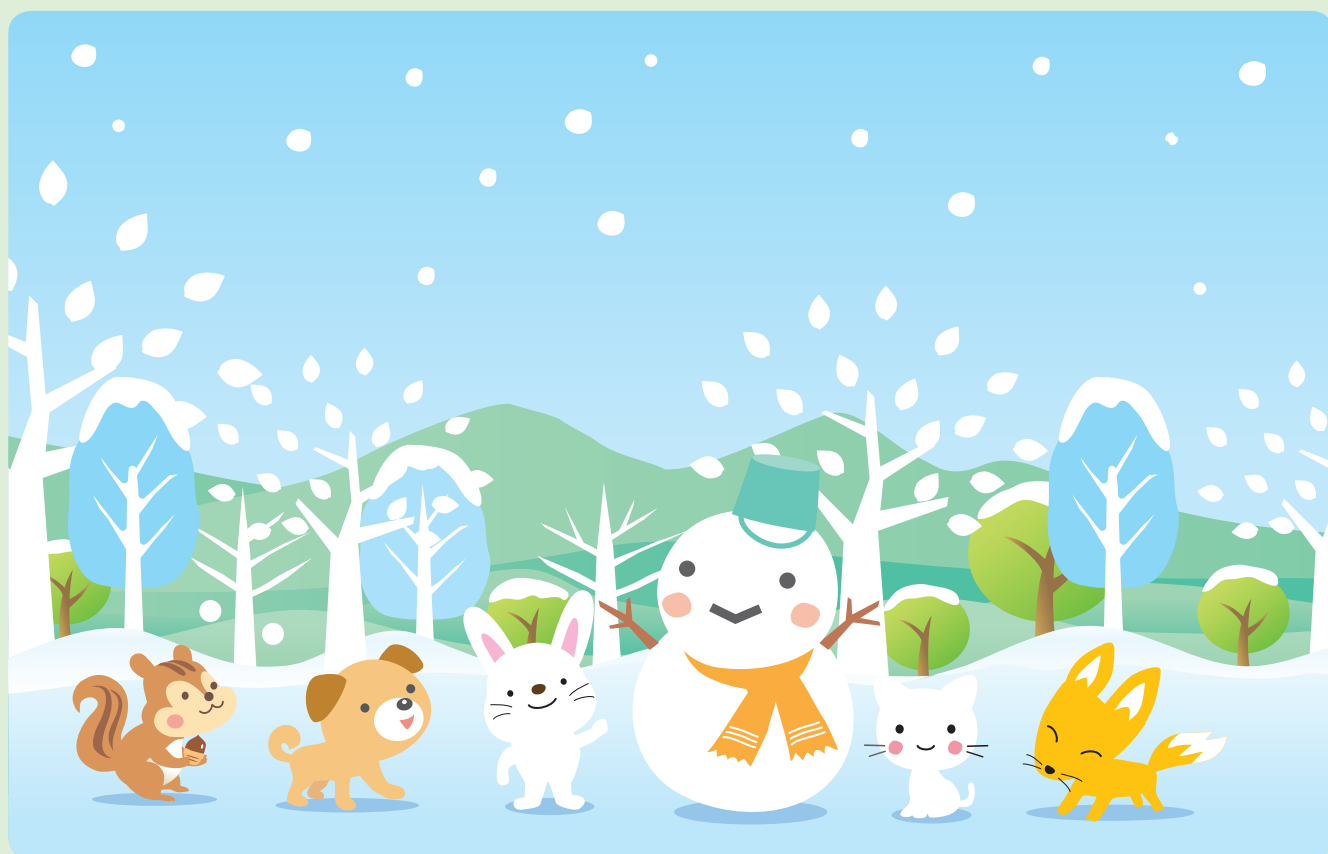


国保連 NO.77

介護サービス通信



内 容

- P2～3 ●介護人材の確保に向けて
第3回 介護人材の定着促進について
株式会社カラース 代表取締役 田尻 久美子 氏
- P4 ●保険者から(文京区 福祉部 介護保険課)
- P5 ●介護電子請求受付システムのログインパスワード再設定について
- P6 ●保険医療機関等を受診している(または入院期間中である)
要介護被保険者における介護報酬の請求について
- P7～8 ●令和7年度介護サービス事業者支援研修「WEB配信」
- P9～10 ●令和7年版(令和6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
- P11 ●介護保険に関する苦情等の状況調査結果の概要
(令和7年4月～令和7年10月受付分)
- 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

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7年版 — 令和6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



介護人材の確保に向けて

第3回 介護人材の定着促進について

株式会社カラス 代表取締役 田尻 久美子

1. はじめに

「介護人材の確保」をテーマにした本連載では、第1回は「介護人材不足の現状」、第2回は「介護人材確保のための戦略」についてご紹介しました。

最終回となる今回は、「介護人材の定着促進」について述べさせていただきます。いわずもがなですが、様々な手を尽くして新しい人材を採用しても、すぐに辞められてしまっただけでは採用活動にかけた時間も費用も無駄になってしまいます。それだけでなく、早期離職は他の職員にとってネガティブな影響を及ぼす恐れもあります。

そのため、新しい人を迎え入れる「採用」の仕組みと、働く人の職場環境の整備、つまり「定着促進」はセットで対策を講じていかなければならない課題であると考えます。

2. 「働きやすさ」と「働きがい」

介護人材の定着には「働きやすさ」と「働きがい」の両方が必要になります。

「働きやすさ」は、安心して仕事を続けられる環境づくりです。給与水準や福利厚生、休暇制度など労働条件の整備や勤務体制の柔軟性に加え、人員配置や業務負担の軽減、人間関係の良好さなどがこれに該当します。

「働きがい」は、「この仕事をこの会社で続けたい」という前向きな気持ちを支えます。仕事に誇りをもって活動できるか、研修や資格取得支援などスキルアップの支援があるか、努力や成果を正しく認める評価制度があるか、将来のキャリアに希望を持てる昇級や役割が用意できるかがポイントです。

「働きやすさ」で「辞めないベース」を作り、「働きがい」で「続けたい理由」をつくります。どちらか一方だけでは不十分、その両方が必要となりますが、日々の運営で奔走する介護事業者にとってなかなかハードルが高く、どこから手を付けていいのかわからないのが現実ではないでしょうか。

3. TOKYO働きやすい福祉の職場宣言を活用しよう

東京都が平成29年から行っている「TOKYO働きやすい福祉の職場宣言事業」をご存じでしょうか。これは、働きやすい職場づくりに取り組む福祉事業者の情報を公表することで、「働きやすい職場」として求職者にPRできると共に、求職者にとっても自分に合った職場が見つかりやすくなる施策です。公表にあたっては、東京都が独自に働きやすさの指標となる17項目を設定し「働きやすい福祉の職場ガイドライン」としてまとめています（下表）。

「採用」「人材育成」「評価と処遇」「ライフ・ワーク・バランス」「職場環境・風土」は、人材定着を考える上で最も重要と思われる項目です。こちらの項目をもとに自社の現状を自己点検し、まだ行われていない項目に取り組んでみてはいかがでしょうか。

I 採用に関する項目	
1	運営方針・理念を明文化している
2	採用前の職場体験や職場見学を実施するなど、求職者に対し職場環境に関する情報を発信している
II 人材育成に関する項目	
3	求める人材像を明確にしている
4	新規採用者を育成する体制を整備している
5	階層、役割ごとの人材育成環境を整備している
6	マニュアル等を整備し、人材育成に活用している
7	外部研修、勉強会等職員の能力開発を奨励している

III 仕事の評価と処遇に関する項目	
8	キャリアアップの仕組みが整備されている
9	仕事の成果・取組状況等に対する評価を実施している
10	評価に応じて処遇改善する仕組みを整備している
IV ライフ・ワーク・バランスに関する項目	
11	休暇取得、超過勤務縮減等に向けた取組を実施している
12	仕事と育児・介護が両立できる取組を実施している
13	健康管理（メンタルヘルス対策含む）に関する取組を実施している

V 職場環境・風土に関する項目	
14	職場内でのコミュニケーション活性化のための取組をしている
15	表彰制度など職員のモチベーションを高める取組を行っている
16	苦情やクレームに対して、組織として対応する体制がある
17	地域貢献や地域との交流を実施している

引用: <https://www.fukushijinza.metro.tokyo.lg.jp/sengen/aboutsengen/sengen.html>
「働きやすい福祉の職場ガイドライン」より

4. カラースで力を入れている人材定着に関する施策

弊社では創業以来「利用する人も働く人も両方が幸せを感じられる会社づくり」を目指してきました。完ぺきとはいきませんが「ほんの少しずつでも職場環境をより良くしていこう」と、様々な施策を通じて人材の定着促進に注力してきました。成功したことも失敗したこともたくさんありますが、中でも特に力を入れて取り組んできた施策を2つほどご紹介します。

(1) オリジナル人事評価制度の策定と運用

カラースでは、職員が目標をもって職務にあたり、職務を通じた本人の成長を支援することを目的に人事評価制度を導入しています。導入当初は、人事コンサルに指導を受けながら、そして様々な企業で使われている一般的な人事評価項目を用いて運用を開始しました。しかし、実際に運用していくと「評価の基準が曖昧」「職員によって目標設定の内容に差が大きい」「自分が何を頑張ったら成長し評価されるのかが不明瞭」という課題が出てきました。

そのため「人事評価制度の再構築プロジェクト」を実施。各部署の管理者と共に約6か月間をかけて、自社オリジナルの人事評価制度を構築しました。新たな人事評価制度は、自社の行動指針をベースにした「行動評価」、事業部ごとの実際の職務と紐づいた「職務評価」、職種ごとに設定した「能力評価」の3つの評価項目で構成し、実際の職務で何を実践すべきかをわかりやすくしました。

プロジェクトを通じて何度も管理者と話し合うことで、「会社がどんな行動やプロセスを重視しているのか」について組織の方向性を揃えていくことにつながりました。職員にとって納得感の得られやすい制度にするため、現在も定期的に制度の見直しを図っています。

(2) 事例発表会

年度が切り替わるタイミングで、毎年「事例発表会」を開催しています。一年間を振り返り、職員一人ひとりがどのような姿勢で業務に取り組み、その結果としてどのような成果や学びを得たのかを自身で総括してもらうことを目的としています。一年を通じて職員自身が特に力を入れた取り組みや心に残ったケースについて一人一枚の「事例」として文章にまとめ、部署内で発表します。そして各部署から選抜された事例を、全社の事例発表会で発表しています。

職員たちからは、「部署や職種は違えど利用者を想う気持ちや理念は同じだと実感できた」「ほかの方の事例を聞き共感した」「また明日から頑張ろうと思えた」など、仕事に対する理念や誇りの再確認、モチベーション向上に役立っています。事例を書くのは大変だけれど、この取り組みは毎年行っていきたいと職員たちからも喜ばれる取り組みとなっています。



事例発表会の様子

5. 終わりに

全3回の連載を通して「介護人材」について自社の取り組みも含めた考察を書かせていただきました。

介護事業者にとって「介護人材」は経営戦略そのものでもあり、そして最も難解な課題でもあります。私自身も「介護人材」に関する成功法則を見いだせているわけではありませんが、約15年間の介護事業経営を通じて出会った「人」を大切に、様々な施策にチャレンジしたからこそ拓けてきた道があるとも実感しています。『蒔かぬ種は生えぬ』という言葉もあるように、行動しなければ何も結果は得られません。未来に向けた実践を皆様とご一緒に積み重ねていけたらと思います。

今回このような執筆機会を頂けたことを心から感謝申し上げます。

保険者から

(文京区 福祉部 介護保険課)

～介護サービスにおける苦情相談と取組について～

1. 保険者の現状

文京区の人口は、令和7年4月1日現在において235,380人、そのうち65歳以上の人口は43,824人で、高齢化率は18.6%です。また、第1号被保険者で要支援・要介護認定者数は、令和7年3月末現在において9,128人、第1号被保険者数44,475人(住所地特例を含む)に対する認定率は20.5%です。東京都とほぼ同じ水準を推移しています。

2. 保険者の相談窓口

介護サービスに関する相談窓口は、介護保険課介護保険相談係のほか、8か所の高齢者あんしん相談センターにおいて、総合相談として一般的な相談から介護保険制度の相談にあたっております。

3. 介護サービスに関する利用者等からの苦情相談内容(主なものや最近の苦情の傾向 等)

介護サービスに関する利用者からの苦情相談内容としては、サービス提供に関するものが最も多く、内容としては、サービスの質、従業員の態度、管理者の対応などが寄せられています。ここ数年で、大きな変化はありません。

4. 保険者における苦情相談対応

苦情は、サービス内容や質の改善、不正請求を明らかにする契機にもなると考えます。

苦情相談を受けるにあたっては、利用者と介護サービス事業者の双方から丁寧にかつ中立に事情を聴取して事実関係を確認することに気をつけ、公平性、透明性のある対応を努めています。

5. その他

文京区では、更なる介護人材の確保・定着の促進を目指し、介護人材確保事業と生産性向上支援事業を一体的に取り組んでいます。

介護人材の定着の面では、現在介護現場で働かれている方の定着に向けて、認知症介護基礎研修や介護支援専門員等研修の受講費用補助や、住宅費補助や宿舍借上げ支援事業の家賃補助を実施し、経済的な負担の軽減を図っています。

介護人材の確保の面では、介護啓発番組や中学生向け冊子の作成、入門的研修を実施し、身近に感じづらい介護の世界の魅力を、楽しく・わかりやすく伝え、少しでも介護に興味を持っていただけることを目指した事業に取り組んでいます。

特に、介護啓発番組では介護の資格を取得し、介護×芸能の活動を広げているお笑い芸人のオラキオさんに毎年ご出演いただき、とあるバラエティ番組風に若手介護職員の現場での様子を密着取材しています。区公式YouTubeで配信されていますので、ぜひご覧ください!

生産性向上支援事業としては、ケアプランデータ連携システム活用促進事業を開始しました。

ICTや新システム利用に際しての現場の困り感や負担感を減らし、利用者の方との時間を増やして質の高い介護サービスを安定的に提供できるよう、引き続き支援していきます。

介護電子請求受付システムの ログインパスワード再設定について

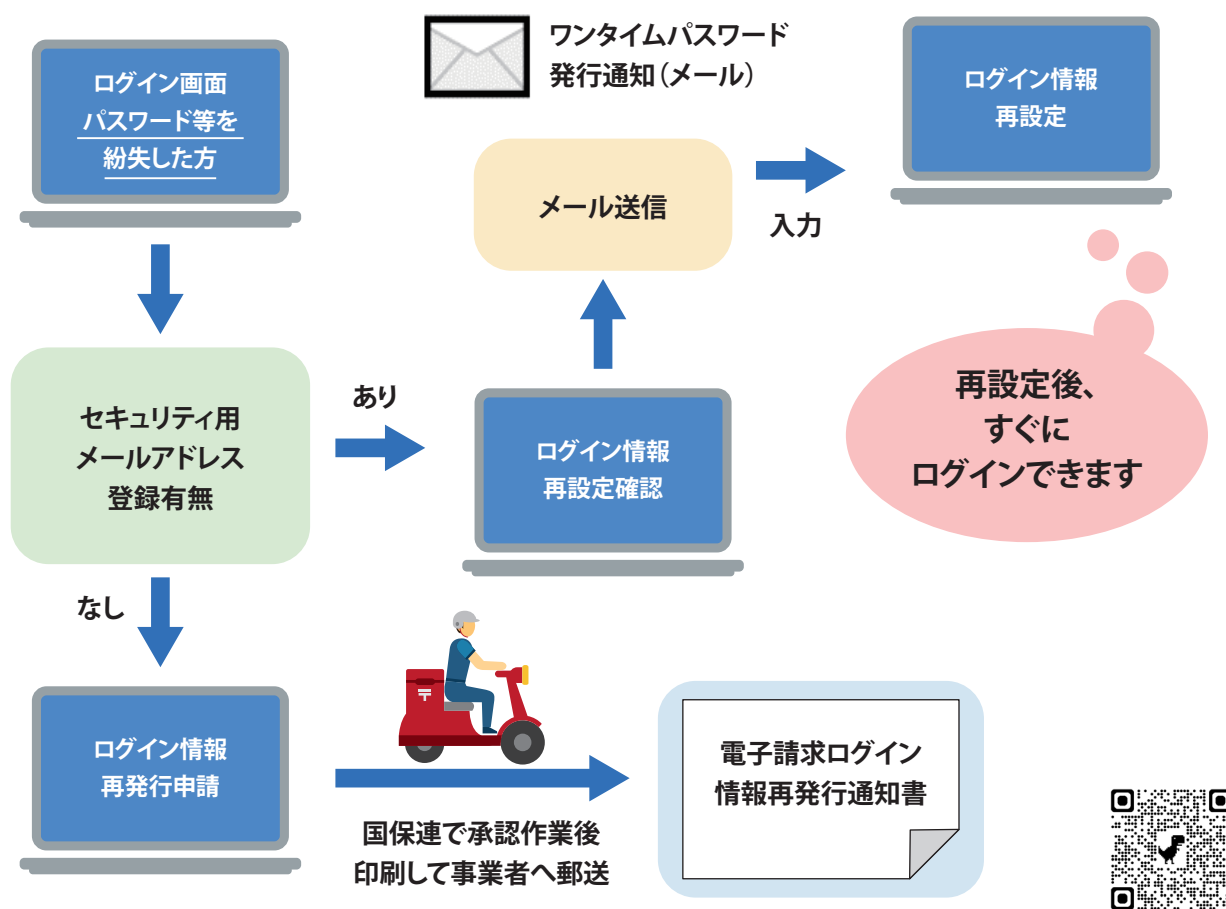
介護電子請求受付システムに
【セキュリティ用メールアドレス】を登録すると
パスワードの再発行がすぐできます

いままで、介護電子請求受付システムにログインする際のパスワードを忘れてしまった場合等に、国保連へ再発行依頼を電話または FAX で行っていただいていたおりましたが、介護電子請求受付システムから再設定ができるようになりました。

この機能を利用するためには【セキュリティ用メールアドレス】を登録する必要があります。

※セキュリティ用メールアドレスはセキュリティ強化のための情報（ワンタイムパスワード等）を受け取るために使用します。
お知らせメールの通知先と同じでも登録できます。

ログインパスワード再発行の流れ（イメージ図）



★【セキュリティ用メールアドレス】の登録方法については、介護電子請求受付システムに掲載されているマニュアルで、ご確認ください。

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

保険医療機関等を受診している（または入院期間中である） 要介護被保険者における介護報酬の請求について

厚生労働省は、要介護被保険者に対する医療及び介護報酬の請求について「医療保険と介護保険の給付調整に関する留意事項」等により定めています。

介護報酬の請求に誤りが散見されますので、保険医療機関等を受診している（または入院期間中である）要介護被保険者における請求の際には、十分ご確認くださいうえで請求いただきますようお願いいたします。

- ▶請求誤りの原因には、「入院等の利用者の状況確認の不足」や「外泊中に介護サービスを利用」、「利用者が入院したにも関わらず契約終了日まで請求（特定施設）」等があります。
- ▶医療保険で在宅時医学総合管理料を算定している場合における居宅療養管理指導費の請求誤りが多数見受けられます。保険医療機関等については、算定要件をご確認いただきますようお願いいたします。

下表に介護報酬の請求に誤りがあるパターンを記載いたしましたので、ご確認ください。

医療（診療報酬）	介護（介護報酬）
入院中 （外泊期間中含む）	全てのサービス（予防含む）は請求できません。
在宅時医学総合管理料を算定 または 施設入居時医学総合管理料を 算定する利用者に対し、当該 利用者の居宅を訪問した場合	居宅療養管理指導費（予防含む）はⅡで請求します。 Ⅰの請求はできません。
訪問看護	要介護被保険者に対する訪問看護（予防含む）は、原則、介護報酬で請求しますが、次の場合は医療（診療報酬）での請求となります。 <ul style="list-style-type: none">・末期の悪性腫瘍その他別に厚生労働大臣が定める疾病等の場合・急性増悪時の特別訪問看護指示書の交付があった場合

◆本会での「医療給付情報と介護給付情報の突合審査」はホームページの以下のメニューに記載しています。

https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/request_screening1.html

〈問い合わせ先〉介護福祉部 介護保険課 03-6238-0207（直通）

令和7年度 介護サービス事業者支援研修 《WEB配信》

視聴
無料

約90分

WEB配信期間 現在公開中 ～ 令和8年2月27日(金)

円滑な多職種連携を行うための体制づくり

～介護現場におけるチームケアの運用法～

【講師】

株式会社ねこの手
代表取締役

伊藤 亜記 氏



【講師プロフィール】

短大卒業後、出版会社へ入社。祖父母の介護と看取りの経験を機に、社会人入学にて福祉の勉強を始める。

1998年、介護福祉士を取得し、老人保健施設で介護職を経験し、ケアハウスで介護相談員兼施設長代行を務める。

その後、大手介護関連会社の支店長を経て、「ねこの手」を設立。

現在、旅行介助サービスや国内外の介護施設見学ツアーの企画、介護相談、介護冊子制作、介護雑誌の監修や本の出筆、セミナー講師、TVコメンテーター、介護事業所の運営・営業サポートなど、精力的に活躍中。

講演概要

昨今の情勢から、介護職の連携のみならず、多職種における連携を深めることが求められています。その一方で、多職種連携について学ぶ場が少なく、現場の経験で補っているという声もあります。

本研修では、多様な職種の間で必要となる連携について学び、各職種の役割への理解を深め、現場での連携がより円滑になるようにすることを目的とし、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。

配信期間

現在公開中 ～ 令和8年2月27日(金) 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。

視聴登録及び視聴方法

現在公開中 ～ 令和8年2月27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7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/



お問い合わせ先

「令和7年度 介護サービス事業者支援研修」事務局

(株式会社DI Palette内)

〒104-6040 東京都中央区晴海1-8-10 X棟 40階

TEL:03-6225-0635(受付時間/10:00～17:00 土日祝は除く)

E-mail:kaigo-kenshu025@dip.co.jp

FAX:03-3520-9214



令和7年版(令和6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、「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7年版「苦情相談白書」の特徴

1. 特集ページ「介護現場での利用者・その家族によるハラスメントへの対策」

- ◆近年、介護サービス利用者・家族による介護従事者への身体的・精神的暴力、セクハラ等が数多く発生。このため、介護従事者の離職も発生し、利用者の継続的で円滑な介護サービスの利用に支障をきたす恐れが発生しています。
- ◆介護従事者も、自らの心身を守り、安心して働き続けられるよう、ハラスメントへの対応を学ぶ重要性が増加しています。
- ◆長年、介護保険サービスに携わってきた筆者が、介護現場におけるハラスメントについて、現場目線での予防策・対応策のポイントを挙げ、苦情対応の留意点を解説。

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)

- ◆「居宅介護支援」、「訪問介護」、「通所介護」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

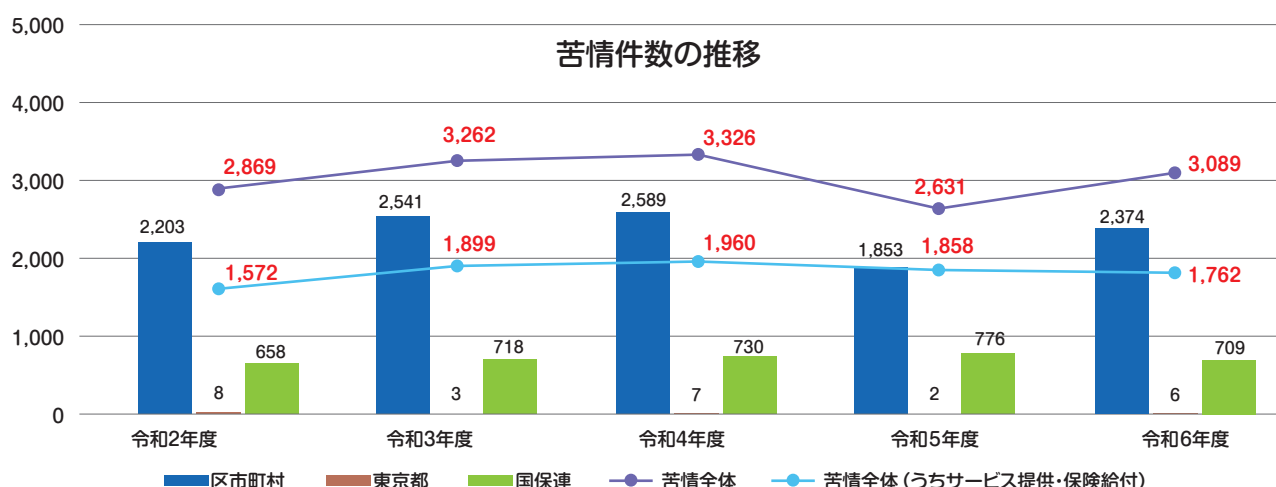
URL : https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/nursing_white_paper/index.html

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6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6年度の苦情件数（全体）は**3,089件**（対前年度458件増、17.4%増）
- ◆ 相談機関別では、区市町村が2,374件（521件増）、東京都6件（4件増）、国保連709件（67件減）



【令和6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**1,762件（57.0%）**と最も多い。
- ◆ 対前年度（増）「保険料」600件（+18.4%）
（減）「サービス提供等」▲96件（▲13.6%）「要介護認定」▲27件（▲1.6%）

		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%
令和6年度	件数	97	793	35	8	13	40	88	1,762	253	3,089
	構成比	3.1%	25.7%	1.1%	0.3%	0.4%	1.3%	2.8%	57.0%	8.2%	100%
前年度増減	件数	▲27	600	▲8	▲15	6	4	▲10	▲96	4	458
	構成比	▲1.6%	18.4%	▲0.5%	▲0.6%	0.1%	▲0.1%	▲0.9%	▲13.6%	▲1.3%	—
	増減率	▲21.8%	310.9%	▲18.6%	▲65.2%	85.7%	11.1%	▲10.2%	▲5.2%	1.6%	17.4%

＜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」469件（26.6%）が最も多く、次に「説明・情報の不足」377件、「従事者の態度」342件の順になっている。
- ◆ 対前年度（増）「サービスの質」19件（+2.4%）
（減）「具体的な被害等」▲46件（▲28.0%）「管理者等の対応」▲37件（▲15.2%）

		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%
令和6年度	件数	469	342	207	377	118	39	104	106	1,762
	構成比	26.6%	19.4%	11.7%	21.4%	6.7%	2.2%	5.9%	6.0%	100%
前年度増減	件数	19	▲9	▲37	▲17	▲46	0	▲8	2	▲96
	構成比	2.4%	0.5%	▲1.4%	0.2%	▲2.1%	0.1%	▲0.1%	0.4%	—
	増減率	4.2%	▲2.6%	▲15.2%	▲4.3%	▲28.0%	0%	▲7.1%	1.9%	▲5.2%

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

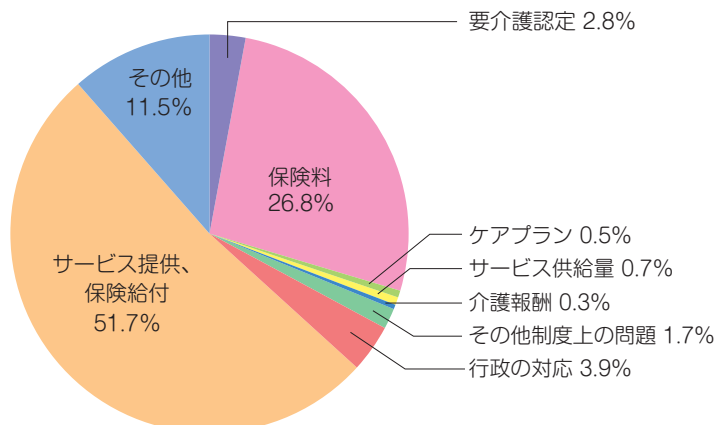
介護保険に関する苦情等の状況調査結果の概要

〈令和7年4月～令和7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ています。
ここでは、令和7年4月から令和7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	1,515 件
国保連	437 件
合 計	1,952 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	52 件 (3.4%)	3 件 (0.7%)	55 件 (2.8%)	・ 認定調査員の言動が不愉快だった。	
(2) 保険料	523 件 (34.5%)	1 件 (0.2%)	524件 (26.8%)	・ 介護保険を利用していないのに、保険料が高い。	
(3) ケアプラン	8 件 (0.5%)	1 件 (0.2%)	9 件 (0.5%)	・ 介護保険料を払っているのに、短期入所生活介護を利用できない。	
(4) サービス供給量	12 件 (0.8%)	2 件 (0.5%)	14 件 (0.7%)	・ 利用したい施設がない。	
(5) 介護報酬	3 件 (0.2%)	3 件 (0.7%)	6 件 (0.3%)	・ 介護報酬を下げた国の考えに納得がいかない。	
(6) その他制度上の問題	28 件 (1.8%)	5 件 (1.1%)	33 件 (1.7%)	・ 負担割合についての苦情。	
(7) 行政の対応	21 件 (1.4%)	56 件 (12.8%)	77 件 (3.9%)	・ 地域包括支援センターが何もしてくれない。 介護支援専門員を紹介してくれない。	
内 訳	(8) サービス提供、保険給付	658 件 (43.4%)	351 件 (80.3%)	1,009 件 (51.7%)	
	居宅介護支援	162 件	91 件	253 件	・ 介護支援専門員の態度が悪い。
	訪問介護	55 件	26 件	81 件	・ 訪問介護員に関する苦情がある。
	訪問看護	24 件	19 件	43 件	・ 個人情報を漏えいされ、事業者の対応に不満がある。
	通所介護	78 件	13 件	91 件	・ 利用している通所介護事業所の対応に納得がいかない。
	短期入所生活介護	22 件	21 件	43 件	・ 請求書や領収書の記載に不備がある。
	特定施設入居者生活介護	60 件	59 件	119 件	・ 退去に関する説明及び支払いについて疑問がある。
	施設（老人福祉・老人保健・療養型・医療院）	109 件	70 件	179 件	・ 施設を退所させられた際の管理者の対応に納得がいかない。
	認知症対応型共同生活介護	22 件	17 件	39 件	・ 施設の対応に不信感を持ち、事故報告書提出の有無が知りたい。
その他のサービス	126 件	35 件	161 件	・ 介護支援専門員から適切な説明や助言などが無い。	
(9) その他	210 件 (13.9%)	15 件 (3.4%)	225 件 (11.5%)	・ 機能訓練を実施してもらえなかったのに、加算料金を請求されることに納得がいかない。	
合 計 ((1) ～ (9))	1,515 件 (100.0%)	437 件 (100.0%)	1,952 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。

〈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6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「介護現場での利用者・その家族によるハラスメントへの対策」

長年、介護保険サービスに携わってきた筆者が、介護現場におけるハラスメントについて、現場目線での予防策・対応策のポイントを挙げ、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

【発行】令和7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