

目次

I	介護保険制度等における苦情対応について	1
1	介護保険制度における苦情対応	2
2	苦情対応の意義	2
3	関係機関の役割	2
4	苦情・相談対応の仕組み	4
II	東京都全体における苦情の状況について	5
1	苦情の受付状況	6
(1)	概況	6
(2)	苦情相談者の内訳	8
(3)	苦情の相談方法	8
2	苦情分類項目別にみた状況	9
(1)	苦情分類項目別の状況	9
(2)	相談窓口機関別の状況	10
3	サービス提供、保険給付に関する苦情の状況	12
(1)	サービス提供、保険給付に関するサービス種類別にみた苦情の状況	12
(2)	サービス提供、保険給付に関する苦情内容別の状況	15
(3)	サービス提供、保険給付に関するサービス種類別の苦情の発生状況	17
4	対応状況	20
(1)	相談窓口機関別の対応状況	20
(2)	苦情の分類項目別にみた対応状況	21
III	東京都全体における苦情を分類項目別にした状況について	23
1	要介護認定	24
2	保険料	24
3	ケアプラン	25
4	サービス供給量	25
5	介護報酬	26
6	その他制度上の問題	26
7	行政の対応	27
8	サービス提供、保険給付	27
(1)	居宅介護支援	27
(2)	訪問介護	30
(3)	訪問入浴介護	32
(4)	訪問看護・訪問リハビリテーション・居宅療養管理指導	34
(5)	通所サービス（通所介護・通所リハビリテーション）	39
(6)	短期入所サービス（短期入所生活介護・短期入所療養介護）	42
(7)	特定施設入居者生活介護	46
(8)	福祉用具貸与・特定福祉用具販売・住宅改修費	48
(9)	介護保険施設（介護老人福祉施設・介護老人保健施設・介護療養型医療施設）	50
(10)	地域密着型サービス・介護予防サービス	56
9	その他（苦情分類項目別の1～8に分類されなかったもの）	64

Ⅳ	東京都全体における苦情を分類項目別にした主な事例について	…65
Ⅴ	国保連の苦情・相談受付状況について	113
1	苦情・相談に対応する体制等	114
2	平成28年度介護サービスの苦情・相談の受付状況	115
3	平成28年度苦情申立ての受付状況	120
4	指導助言後の改善状況確認調査結果	125
Ⅵ	平成28年度 国保連の苦情対応事例について	129
Ⅶ	サービス提供上の留意点と苦情対応のポイント	157
1	共通する苦情の要因	158
2	介護サービス種類別の留意点	159
3	介護サービスと個人情報の保護	168
Ⅷ	資料等	177
1	高齢者介護に関するデータ等	178
2	東京都における苦情に関するデータ等	187
3	国保連の保険者・事業者支援活動	211