

目次

特集

介護リスクマネジメントと介護事故の防止「介護の事故防止活動の基本」を考えよう …… 1

I 介護保険制度等における苦情対応について …… 15

- 1 介護保険制度における苦情対応 …… 16
- 2 苦情対応の意義 …… 16
- 3 関係機関の役割 …… 16
- 4 苦情・相談対応の仕組み …… 18

II 東京都全体における苦情の状況について …… 19

- 1 苦情の受付状況 …… 20
 - (1) 概況 …… 20
 - (2) 苦情相談者の状況 …… 22
 - (3) 苦情の相談方法 …… 22
- 2 苦情分類項目別にみた状況 …… 23
 - (1) 苦情分類項目別の状況 …… 23
 - (2) 苦情相談窓口機関別の状況 …… 24
- 3 サービス提供、保険給付に関する苦情の状況 …… 26
 - (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 …… 26
 - (2) サービス提供、保険給付に関する苦情内容別の状況 …… 29
 - (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 …… 31
- 4 対応状況 …… 35
 - (1) 苦情相談窓口機関別の対応状況 …… 35
 - (2) 苦情の分類項目別にみた対応状況 …… 36

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 …… 37

- 1 要介護認定 …… 38
- 2 保険料 …… 38
- 3 ケアプラン …… 39
- 4 サービス供給量 …… 39
- 5 介護報酬 …… 40
- 6 その他制度上の問題 …… 40
- 7 行政の対応 …… 41
- 8 サービス提供、保険給付 …… 41
 - (1) 居宅介護支援 …… 41
 - (2) 訪問介護 …… 44
 - (3) 訪問入浴介護 …… 46
 - (4) 訪問看護・訪問リハビリテーション・居宅療養管理指導 …… 48
 - (5) 通所サービス（通所介護・通所リハビリテーション） …… 53
 - (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） …… 56
 - (7) 特定施設入居者生活介護 …… 60
 - (8) 福祉用具貸与・特定福祉用具販売・住宅改修費 …… 62

| | |
|--|----|
| (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・介護医療院）… | 64 |
| (10) 地域密着型サービス・介護予防サービス・総合事業サービス …………… | 70 |
| 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）…………… | 83 |

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 …… 85

V 国保連の苦情・相談受付状況について …………… 137

| | |
|---------------------------------|-----|
| 1 苦情・相談に対応する体制等 …………… | 138 |
| 2 平成30年度介護サービスの苦情・相談の受付状況 …………… | 139 |
| 3 平成30年度苦情申立ての受付状況 …………… | 144 |
| 4 指導助言後の改善状況確認調査結果 …………… | 149 |

VI 国保連の苦情対応事例について …………… 153

VII サービス提供上の留意点と苦情対応のポイント …………… 175

| | |
|-----------------------|-----|
| 1 共通する苦情の要因 …………… | 176 |
| 2 介護サービス種類別の留意点 …………… | 177 |

VIII 資料等 …………… 187

| | |
|---------------------------|-----|
| 1 高齢者介護に関するデータ等 …………… | 188 |
| 2 東京都における苦情に関するデータ等 …………… | 197 |
| 3 国保連の保険者・事業者支援活動 …………… | 221 |