

# 目次

## 特集

今、取り組むべき「人材確保・育成・定着」戦略とは ..... 1

## I 介護保険制度等における苦情対応 ..... 17

- 1 介護保険制度における苦情対応 ..... 18
- 2 苦情対応の意義 ..... 18
- 3 関係機関の役割 ..... 18
- 4 苦情・相談対応の仕組み ..... 20

## II 東京都全体における苦情の状況 ..... 21

- 1 苦情の受付状況 ..... 22
- 2 苦情分類項目別にみた状況 ..... 25
- 3 サービス提供、保険給付に関する苦情の状況 ..... 28
- 4 対応状況 ..... 37

## III 東京都全体における主な苦情内容 ..... 39

- 1 要介護認定 ..... 40
- 2 保険料 ..... 40
- 3 ケアプラン ..... 41
- 4 サービス供給量 ..... 41
- 5 介護報酬 ..... 42
- 6 その他制度上の問題 ..... 42
- 7 行政の対応 ..... 43
- 8 サービス提供、保険給付 ..... 44
  - (1) 居宅介護支援 ..... 44
  - (2) 訪問介護 ..... 46
  - (3) 訪問入浴介護 ..... 48
  - (4) 訪問看護・訪問リハビリテーション・居宅療養管理指導 ..... 50
  - (5) 通所介護・通所リハビリテーション ..... 55
  - (6) 短期入所生活介護・短期入所療養介護 ..... 58
  - (7) 特定施設入居者生活介護 ..... 62
  - (8) 福祉用具貸与・特定福祉用具販売・住宅改修費 ..... 64
  - (9) 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 ..... 66
  - (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 ..... 73
- 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） ..... 87

## IV 東京都全体における主な苦情事例 ..... 89

## V 国保連の苦情・相談受付状況 ..... 147

- 1 苦情・相談に対応する体制等 ..... 148
- 2 令和3年度介護サービスの苦情・相談の受付状況 ..... 149
- 3 令和3年度苦情申立ての受付状況 ..... 154
- 4 指導助言後の改善状況確認調査結果 ..... 159

---

VI 国保連の苦情対応事例	169
VII サービス提供上の留意点と苦情対応のポイント	189
1 共通する苦情の要因	190
2 介護サービス種類別の留意点	197
VIII 資料等	207
1 高齢者介護に関するデータ等	208
2 東京都における苦情に関するデータ等	216
3 国保連の保険者・事業者支援活動	240