

目次

特集

事例から学ぶ介護サービスの苦情対応について	1
-----------------------	---

I 介護保険制度等における苦情対応 11

1 介護保険制度における苦情対応	12
2 苦情対応の意義	12
3 関係機関の役割	12
4 苦情・相談対応の仕組み	14

II 東京都全体における苦情の状況 15

1 苦情の受付状況	16
2 苦情分類項目別にみた状況	19
3 サービス提供、保険給付に関する苦情の状況	22
4 対応状況	31

III 東京都全体における主な苦情内容 33

1 要介護認定	34
2 保険料	34
3 ケアプラン	35
4 サービス供給量	35
5 介護報酬	36
6 その他制度上の問題	36
7 行政の対応	37
8 サービス提供、保険給付	38
(1) 居宅介護支援	38
(2) 訪問介護	40
(3) 訪問入浴介護	42
(4) 訪問看護・訪問リハビリテーション・居宅療養管理指導	44
(5) 通所介護・通所リハビリテーション	49
(6) 短期入所生活介護・短期入所療養介護	52
(7) 特定施設入居者生活介護	56
(8) 福祉用具貸与・特定福祉用具販売・住宅改修費	58
(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	60
(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	67
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）	81

IV 東京都全体における主な苦情事例 83

V 国保連の苦情・相談受付状況 143

1 苦情・相談に対応する体制等	144
2 令和4年度介護サービスの苦情・相談の受付状況	145
3 令和4年度苦情申立ての受付状況	150
4 指導助言後の改善状況確認調査結果	155

VI 国保連の苦情対応事例	159
VII サービス提供上の留意点と苦情対応のポイント	173
1 共通する苦情の要因	174
2 介護サービス種類別の留意点	179
VIII 資料等	189
1 高齢者介護に関するデータ等	190
2 東京都における苦情に関するデータ等	198
3 国保連の保険者・事業者支援活動	222