

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苦情の状況 | 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） | 63 |

| | | |
|------|------------------------------|-----|
| 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 | 127 |
| 1 | 苦情・相談に対応する体制等 | 128 |
| 2 | 平成27年度介護サービスの苦情・相談の受付状況 | 129 |
| 3 | 平成27年度苦情申立ての受付状況 | 134 |
| 4 | 指導助言後の改善状況確認調査結果 | 139 |
| VI | 平成27年度 国保連の苦情対応事例について | 141 |
| VII | サービス提供上の留意点と苦情対応のポイント | 159 |
| 1 | 共通する苦情の要因 | 160 |
| 2 | 介護サービス種類別の留意点 | 161 |
| 3 | 看取り介護、ターミナルケアに関する留意点 | 170 |
| VIII | 資料等 | 185 |
| 1 | 高齢者介護に関するデータ等 | 186 |
| 2 | 東京都における苦情に関するデータ等 | 195 |
| 3 | 国保連の保険者・事業者支援活動 | 218 |