

国保連は、介護保険制度における苦情対応関係機関である区市町村、東京都、国保連に寄せられた苦情等について、「介護保険に関する苦情等の状況調査」（以下「状況調査」という。）を実施し、毎月取りまとめを行っている。

本章は、状況調査の事例情報を「①要介護認定、②保険料、③ケアプラン、④サービス供給量、⑤介護報酬、⑥その他制度上の問題、⑦行政の対応、⑧サービス提供、保険給付、⑨その他」の9項目に分類し抽出したものを掲載した。

また、「⑧サービス提供、保険給付」については、サービスの質に直接関係することからサービス種類ごとに分類している。

なお、個人情報にあたる部分は一部表現方法を変更している。

## 各分類別の主な内容

<b>1 要介護認定に関する事例</b>	ページ
①認定結果に関する不満	68
②認定調査員に対する不満	69
③手続に関する不満	69
<b>2 保険料に関する事例</b>	ページ
①保険料に関する不満	70
②徴収に関する不満	70
③手続に関する不満	70
<b>3 ケアプランに関する事例</b>	ページ
①ケアプラン内容に関する不満	71
<b>4 サービス供給量に関する事例</b>	ページ
①介護サービスの量が足りない	71
<b>5 介護報酬に関する事例</b>	ページ
①請求に関する不満	71
<b>6 その他制度上の問題に関する事例</b>	ページ
①制度に関する不満	72
<b>7 行政の対応に関する事例</b>	ページ
①窓口（職員）の対応が悪い	74
②手続に関する不満	74
<b>8 サービス提供、保険給付に関する事例</b>	ページ
※8 サービス提供、保険給付に関しては、P.67をご参照ください。	—
<b>9 その他に関する事例</b>	ページ
①利用者等に対する対応に苦慮	108
②近隣住民からの不満	108
③事業所内の不満	109
④関連する事業に関する不満	110

## 8 サービス提供、保険給付に関する事例

<b>(1) 居宅介護支援</b>	ページ
①介護サービスの調整をしてくれないことへの不満	75
②介護支援専門員の態度や言動に不満	76
③介護支援専門員の訪問に不満	78
④管理者等の対応に不満	78
⑤居宅サービス計画、介護サービス等の説明の不足	79
⑥契約解除に不満	80
<b>(2) 訪問介護</b>	ページ
①介護サービス内容に不満	80
②管理者等の対応に不満	81
③訪問介護員の派遣に関する不満	82
④事故や状態悪化時の対応に不満	82
⑤契約解除に不満	83
<b>(3) 訪問看護</b>	ページ
①介護サービス内容に不満	83
②管理者等の対応に不満	83
③事故や状態悪化時の対応に不満	84
④事務手続（利用者負担を含む）に不満	84
<b>(4) 居宅療養管理指導</b>	ページ
①介護サービス内容に不満	84
<b>(5) 通所介護</b>	ページ
①介護サービス内容に不満	85
②管理者等の対応に不満	85
③事故や状態悪化時の対応に不満	86
④事務手続（利用者負担を含む）に不満	86
⑤契約解除に不満	87
⑥送迎に関する不満	87
<b>(6) 通所リハビリテーション</b>	ページ
①介護サービス内容に不満	88
②事故や状態悪化時の対応に不満	88
③契約解除に不満	88
<b>(7) 短期入所生活介護</b>	ページ
①介護サービス内容に不満	88
②事故や状態悪化時の対応に不満	89
<b>(8) 短期入所療養介護</b>	ページ
①介護サービス内容に不満	90
②事故や状態悪化時の対応に不満	91
③事務手続（利用者負担を含む）に不満	91
<b>(9) 特定施設入居者生活介護</b>	ページ
①介護サービス内容に不満	91
②管理者等の対応に不満	92
③事故や状態悪化時の対応に不満	92
④事務手続（利用者負担を含む）に不満	93
<b>(10) 福祉用具貸与</b>	ページ
①管理者等の対応に不満	94
<b>(11) 特定福祉用具販売</b>	ページ
①事務手続（利用者負担を含む）に不満	94

<b>(12) 住宅改修費</b>	ページ
①介護サービス内容に不満	94
<b>(13) 介護老人福祉施設</b>	ページ
①介護サービス内容に不満	95
②事故や状態悪化時の対応に不満	96
③人員配置・環境整備に不満	97
④事務手続（入所者負担を含む）に不満	97
⑤入退所に関する不満	98
<b>(14) 介護老人保健施設</b>	ページ
①介護サービス内容に不満	98
②事故や状態悪化時の対応に不満	98
③事務手続（入所者負担を含む）に不満	99
④入退所に関する不満	100
<b>(15) 介護療養型医療施設</b>	ページ
①介護サービス内容に不満	100
②事務手続（入所者負担を含む）に不満	100
<b>(16) 夜間対応型訪問介護</b>	ページ
①管理者等の対応に不満	100
<b>(17) 小規模多機能型居宅介護</b>	ページ
①介護サービス内容に不満	101
②事故や状態悪化時の対応に不満	101
<b>(18) 認知症対応型共同生活介護</b>	ページ
①介護サービス内容に不満	102
②管理者等の対応に不満	102
③事故や状態悪化時の対応に不満	103
④事務手続（利用者負担を含む）に不満	103
<b>(19) 地域密着型通所介護</b>	ページ
①職員の態度や言動に不満	103
②事務手続（利用者負担を含む）に不満	104
<b>(20) 介護予防支援</b>	ページ
①介護支援専門員の態度や言動に不満	104
②居宅サービス計画、サービス等の説明の不足	104
③管理者等の対応に不満	104
<b>(21) 介護予防訪問介護</b>	ページ
①介護サービス内容に不満	105
②管理者等の対応に不満	105
③事務手続（利用者負担を含む）に不満	105
<b>(22) 介護予防通所介護</b>	ページ
①事故や状態悪化時の対応に不満	106
②事務手続（利用者負担を含む）に不満	106
<b>(23) 介護予防通所リハビリテーション</b>	ページ
①介護サービス内容に不満	106
<b>(24) 特定介護予防福祉用具販売</b>	ページ
①事務手続（利用者負担を含む）に不満	107
<b>(25) 介護予防福祉用具貸与</b>	ページ
①介護サービス内容に不満	107
<b>(26) 介護予防・日常生活支援総合事業通所型サービス</b>	ページ
①介護サービス内容に不満	107
②契約解除に不満	107