

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	80
②認定調査員に対する不満	81
③手続に関する不満	82
<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	82
②徴収に関する不満	83
③手続に関する不満	83
<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	83
<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	84
<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	84
<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	85
<b>7 行政の対応に関する事例</b>	ページ
①窓口（職員）に関する不満	86
②手続に関する不満	86
<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.79をご参照ください。	—
<b>9 その他に関する事項</b>	ページ
①利用者等に対する対応に苦慮	131
②近隣住民からの不満	131
③事業所内の不満	132
④関連する事業の不満	132

## 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	87
②介護支援専門員の態度や言動に不満	89
③介護支援専門員の訪問に不満	91
④管理者等の対応に不満	91
⑤居宅サービス計画、介護サービス等の説明の不足	92
⑥契約解除に不満	93
⑦事務手続（利用者負担を含む）に不満	93
<b>(2) 訪問介護</b>	ページ
①介護サービス内容に不満	94
②従事者の態度や言動に不満	94
③管理者等の対応に不満	95
④訪問介護員の派遣に関する不満	95
⑤事故や状態悪化時の対応に不満	96
⑥事務手続（利用者負担を含む）に不満	96
⑦契約解除に不満	96
<b>(3) 訪問入浴介護</b>	ページ
①介護サービス内容に不満	97
②管理者等の対応に不満	97
③事故や状態悪化時の対応に不満	97
<b>(4) 訪問看護</b>	ページ
①介護サービス内容に不満	98
②従事者の態度や言動に不満	98
③契約解除に不満	98
<b>(5) 居宅療養管理指導</b>	ページ
①介護サービス等の説明の不足	99
②契約解除に不満	99
<b>(6) 通所介護</b>	ページ
①介護サービス内容に不満	100
②従事者の態度や言動に不満	101
③事故や状態悪化時の対応に不満	101
④事務手続（利用者負担を含む）に不満	102
⑤契約解除に不満	102
⑥送迎に関する不満	103
<b>(7) 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	104
②事務手続（利用者負担を含む）に不満	104
③従事者の態度や言動に不満	104
④管理者等の対応に不満	105
<b>(8) 短期入所生活介護</b>	ページ
①介護サービス内容に不満	105
②従事者の態度や言動に不満	106
③管理者等の対応に不満	106
④事故や状態悪化時の対応に不満	107
⑤事務手続（利用者負担を含む）に不満	108
⑥契約解除に不満	108
<b>(9) 短期入所療養介護</b>	ページ
①介護サービス内容に不満	108
<b>(10) 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	109
②従事者の態度や言動に不満	109
③管理者等の対応に不満	109
④事故や状態悪化時の対応に不満	110
⑤事務手続（利用者負担を含む）に不満	110
<b>(11) 福祉用具貸与</b>	ページ
①介護サービス内容に不満	111
②事務手続（利用者負担を含む）に不満	111

<b>(12) 住宅改修費</b>	ページ
①介護サービス内容に不満	112
<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	112
②従事者の態度や言動に不満	114
③事故や状態悪化時の対応に不満	114
④事務手続（入所者負担を含む）に不満	115
⑤入退所に関する不満	115
<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	116
②従事者の態度や言動に不満	117
③事故や状態悪化時の対応に不満	117
④事務手続（入所者負担を含む）に不満	118
⑤入退所に関する不満	119
<b>(15) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護</b>	ページ
①契約解除に不満	119
<b>(16) 小規模多機能型居宅介護</b>	ページ
①事故や状態悪化時の対応に不満	120
<b>(17) 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	120
②管理者等の対応に不満	120
③事故や状態悪化時の対応に不満	121
<b>(18) 地域密着型通所介護</b>	ページ
①従事者の態度や言動に不満	121
②管理者等の対応に不満	121
③介護サービス内容に不満	121
<b>(19) 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護</b>	ページ
①従事者の態度や言動に不満	122
<b>(20) 介護予防支援</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	122
②介護支援専門員の態度や言動に不満	123
③事務手続（利用者負担を含む）に不満	123
④居宅サービス計画、サービス等の説明不足	124
<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	124
②事務手続（利用者負担を含む）に不満	124
<b>(22) 介護予防通所介護</b>	ページ
①介護サービス内容に不満	125
②管理者等の対応に不満	125
③事故や状態悪化時の対応に不満	125
④事務手続（利用者負担を含む）に不満	126
<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	126
<b>(24) 介護予防・日常生活支援総合事業訪問型サービス</b>	ページ
①介護サービス内容に不満	127
②事故や状態悪化時の対応に不満	127
③管理者等の対応に不満	127
④従事者の態度や言動に不満	128
<b>(25) 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送迎に関する不満	128
<b>(26) 介護予防ケアマネジメント</b>	ページ
①介護支援専門員の態度や言動に不満	129
②事務手続（利用者負担を含む）に不満	129
③人員配置・環境整備に不満	130