

国保連は、介護サービス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。

個人情報保護等の観点から、内容及び表現の一部を削除又は変更している。

各分類別の主な内容

1 要介護認定に関する事例	ページ
①認定結果に関する不満	88
②認定調査員に対する不満	88
③手続に関する不満	89
2 保険料に関する事例	ページ
①保険料に関する不満	89
②徴収に関する不満	90
③手続に関する不満	90
3 ケアプランに関する事例	ページ
①ケアプラン内容に関する不満	91
4 サービス供給量に関する事例	ページ
①介護サービスの量が足りない	91
5 介護報酬に関する事例	ページ
①請求に関する不満	91
6 その他制度上の問題に関する事例	ページ
①制度に関する不満	92
7 行政の対応に関する事例	ページ
①窓口（職員）に関する不満	93
②手続に関する不満	93
8 サービス提供、保険給付に関する事例	ページ
※8 サービス提供、保険給付に関しては、P.87をご参照ください。	-
9 その他に関する事項	ページ
①利用者等に対する対応に苦慮	133
②近隣住民からの苦情	133
③関連する事業への不満	135

8 サービス提供、保険給付に関する事例

(1) 居宅介護支援	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	94
②介護支援専門員の態度や言動に不満	95
③介護支援専門員の訪問に不満	96
④管理者等の対応に不満	96
⑤居宅サービス計画、介護サービス等の説明不足に不満	97
⑥契約解除に不満	98
⑦事務手続（利用者負担を含む）に不満	98
(2) 訪問介護	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	100
③管理者等の対応に不満	101
④訪問介護員の派遣に関する不満	101
⑤事故や状態悪化時の対応に不満	102
⑥事務手続（利用者負担を含む）に不満	102
⑦契約解除に不満	103
(3) 訪問入浴介護	ページ
①事務手続（利用者負担を含む）に不満	103
(4) 訪問看護	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
(5) 通所介護	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	106
③事故や状態悪化時の対応に不満	106
④事務手続（利用者負担を含む）に不満	108
⑤契約解除に不満	109
⑥送迎に関する不満	109
(6) 通所リハビリテーション	ページ
①介護サービス内容に不満	110
②事故や状態悪化時の対応に不満	110
(7) 短期入所生活介護	ページ
①介護サービス内容に不満	110
②従事者の態度や言動に不満	111
③管理者等の対応に不満	111
④事故や状態悪化時の対応に不満	112
(8) 短期入所療養介護	ページ
①事故や状態悪化時の対応に不満	113
②契約解除に不満	113
(9) 特定施設入居者生活介護	ページ
①介護サービス内容に不満	114
②従事者の態度や言動に不満	115
③事故や状態悪化時の対応に不満	115
④事務手続（利用者負担を含む）に不満	115
⑤契約解除に不満	116

(10) 住宅改修費	ページ
①介護サービス内容に不満	116
(11) 介護老人福祉施設	ページ
①介護サービス内容に不満	117
②従事者の態度や言動に不満	119
③事故や状態悪化時の対応に不満	120
④事務手続（入所者負担を含む）に不満	121
(12) 介護老人保健施設	ページ
①介護サービス内容に不満	122
②従事者の態度や言動に不満	122
③事故や状態悪化時の対応に不満	124
④事務手続（入所者負担を含む）に不満	124
⑤入退所に関する不満	125
(13) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	ページ
①事故や状態悪化時の対応に不満	125
(14) 小規模多機能型居宅介護	ページ
①介護サービス内容に不満	126
②従事者の態度や言動に不満	126
③事故や状態悪化時の対応に不満	126
④入退所に関する不満	127
(15) 認知症対応型共同生活介護	ページ
①従事者の態度や言動に不満	127
②事故や状態悪化時の対応に不満	128
③事務手続（利用者負担を含む）に不満	128
(16) 地域密着型通所介護	ページ
①介護サービス内容に不満	129
②従事者の態度や言動に不満	129
(17) 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	ページ
①従事者の態度や言動に不満	129
(18) 介護予防支援	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	130
②介護支援専門員の態度や言動に不満	130
③居宅サービス計画、サービス等の説明不足に不満	131
(19) 介護予防訪問介護	ページ
①介護サービス内容に不満	131
(20) 介護予防通所介護	ページ
①介護サービス内容に不満	132
(21) 介護予防ケアマネジメント	ページ
①介護支援専門員の態度や言動に不満	132