

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。

なお、個人情報の保護等の観点から、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	96
②認定調査員に対する不満	96
③手続に関する不満	96
2 保険料に関する事例	ページ
①保険料に関する不満	97
②徴収に関する不満	97
③手続に関する不満	98
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	99
4 サービス供給量に関する事例	ページ
①介護サービスの量に関する不満	100
5 介護報酬に関する事例	ページ
①請求に関する不満	100
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	100
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	101
②手続に関する不満	101
8 サービス提供、保険給付に関する事例	ページ
(1) 居宅介護支援	
①介護サービスの調整をしてくれないことへの不満	103
②介護支援専門員の態度や言動に不満	104
③管理者等の対応に不満	106
④介護支援専門員の訪問に不満	106
⑤居宅サービス計画、介護サービス等の説明不足に不満	107
⑥契約解除に不満	107
⑦事務手続（利用者負担を含む）に不満	107
(2) 訪問介護	
①介護サービス内容に不満	108
②従事者の態度や言動に不満	109
③具体的な被害・損害に対する不満	109
④事務手続（利用者負担を含む）に不満	109
(3) 訪問看護	
①介護サービス内容に不満	110
②管理者等の対応に不満	110
③事務手続（利用者負担を含む）に不満	111
④契約解除に不満	111
(4) 訪問リハビリテーション	
①管理者等の対応に不満	112

8 サービス提供、保険給付に関する事例	ページ
(5) 居宅療養管理指導	
①事務手続（利用者負担を含む）に不満	112
(6) 通所介護	
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	113
③事故や状態悪化時の対応に不満	114
④事務手続（利用者負担を含む）に不満	114
⑤契約解除に不満	114
⑥送迎に関する不満	115
(7) 通所リハビリテーション	
①管理者等の対応に不満	115
②送迎に関する不満	115
(8) 短期入所生活介護	
①介護サービス内容に不満	116
②管理者等の対応に不満	116
③事故や状態悪化時の対応に不満	117
④契約解除に不満	118
(9) 特定施設入居者生活介護	
①介護サービス内容に不満	118
②従事者の態度や言動に不満	119
(10) 福祉用具貸与	
①従事者の態度や言動に不満	119
(11) 住宅改修費	
①介護サービス内容に不満	119
(12) 介護老人福祉施設	
①介護サービス内容に不満	120
②従事者の態度や言動に不満	121
③事故や状態悪化時の対応に不満	121
④事務手続（利用者負担を含む）に不満	122
(13) 介護老人保健施設	
①介護サービス内容に不満	124
②従事者の態度や言動に不満	124
③事故や状態悪化時の対応に不満	124
④事務手続（利用者負担を含む）に不満	125
⑤入退所に関する不満	125
(14) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	
①介護サービス内容に不満	126
(15) 地域密着型通所介護	
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
(16) 小規模多機能型居宅介護	
①管理者等の対応に不満	127
(17) 認知症対応型共同生活介護	
①事故や状態悪化時の対応に不満	127
(18) 介護予防支援	
①介護支援専門員の態度や言動に不満	128
②居宅サービス計画、介護サービス等の説明不足に不満	128
(19) 介護予防訪問看護	
①契約解除に不満	128
(20) 介護予防・日常生活支援総合事業訪問型サービス	
①事務手続（利用者負担を含む）に不満	129
(21) 介護予防・日常生活支援総合事業通所型サービス	
①従事者の態度や言動に不満	129
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	130
②近隣住民からの苦情	130
③関連する事業への不満	130
④家族間トラブルについて	131