

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。

また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に関連して発生した苦情等については、事例情報の番号欄に㊦のマークが付されている。

各分類別の主な内容

1 要介護認定に関する事例	
①認定結果に関する不満	90
②認定調査員に対する不満	91
③手続に関する不満	91
2 保険料に関する事例	
①保険料に関する不満	92
②徴収に関する不満	92
③手続に関する不満	92
3 ケアプランに関する事例	
①ケアプラン内容に関する不満	93
4 サービス供給量に関する事例	
①介護サービスの量に関する不満	93
5 介護報酬に関する事例	
①請求に関する不満	93
6 その他制度上の問題に関する事例	
①制度に関する不満	94
7 行政の対応に関する事例	
①窓口（職員）に関する不満	95
②手続に関する不満	96
8 サービス提供、保険給付に関する事例	
(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	97
②介護支援専門員の態度や言動に不満	98
③居宅サービス計画、介護サービス等の説明不足に不満	100
④契約解除に不満	102
⑤事務手続（利用者負担を含む）に不満	102
(2) 訪問介護	
①介護サービス内容に不満	103
②従事者の態度や言動に不満	105
③管理者等の対応に不満	106
④事務手続（利用者負担を含む）に不満	107
⑤契約解除に不満	107
(3) 訪問入浴介護	
①事務手続（利用者負担を含む）に不満	108
(4) 訪問看護	
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
(5) 通所介護	
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	110
③管理者等の対応に不満	110
④事故や状態悪化時の対応に不満	111
⑤契約解除に不満	112
⑥送迎に関する不満	113
(6) 通所リハビリテーション	
①管理者等の対応に不満	113

8 サービス提供、保険給付に関する事例	
(7) 短期入所生活介護	
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	114
③管理者等の対応に不満	115
④事故や状態悪化時の対応に不満	115
⑤事務手続（利用者負担を含む）に不満	115
(8) 短期入所療養介護	
①介護サービス内容に不満	116
②事故や状態悪化時の対応に不満	116
(9) 特定施設入居者生活介護	
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	117
③事故や状態悪化時の対応に不満	118
④契約解除に不満	119
(10) 福祉用具貸与	
①事務手続（利用者負担を含む）に不満	119
(11) 特定福祉用具販売	
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
(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管理者等の対応に不満	121
④事故や状態悪化時の対応に不満	123
⑤事務手続（利用者負担を含む）に不満	124
(13) 介護老人保健施設	
①介護サービス内容に不満	125
②従事者の態度や言動に不満	125
③管理者等の対応に不満	126
④事故や状態悪化時の対応に不満	126
⑤事務手続（利用者負担を含む）に不満	126
⑥入退所に関する不満	127
(14) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	
①従事者の態度や言動に不満	127
(15) 地域密着型通所介護	
①事務手続（利用者負担を含む）に不満	128
②契約解除に不満	128
(16) 認知症対応型共同生活介護	
①管理者等の対応に不満	128
②事務手続（利用者負担を含む）に不満	129
(17) 小規模多機能型居宅介護	
①介護サービス内容に不満	129
②管理者等の対応に不満	130
③事務手続（利用者負担を含む）に不満	130
(18) 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	
①介護サービス内容に不満	130
(19) 介護予防訪問看護	
①介護サービス内容に不満	131
(20) 介護予防・日常生活支援総合事業通所型サービス	
①介護サービス内容に不満	131
②事故や状態悪化時の対応に不満	131
(21) 介護予防ケアマネジメント	
①介護サービスの調整をしてくれないことへの不満	132
②介護支援専門員の態度や言動に不満	132
9 その他に関する事項	
①利用者等の対応に苦慮	133
②近隣住民からの苦情	133
③関連する事業への不満	134
④家族間のトラブル等	135