

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

<b>1 要介護認定に関する事例</b>	
①認定結果に関する不満	92
②認定調査員に対する不満	93
③手続に関する不満	93
<b>2 保険料に関する事例</b>	
①保険料に関する不満	94
②徴収に関する不満	95
③手続に関する不満	95
<b>3 ケアプランに関する事例</b>	
ケアプラン内容に関する不満	96
<b>4 サービス供給量に関する事例</b>	
介護サービスの量に関する不満	96
<b>5 介護報酬に関する事例</b>	
請求に関する不満	97
<b>6 その他制度上の問題に関する事例</b>	
制度に関する不満	98
<b>7 行政の対応に関する事例</b>	
①窓口（職員）に関する不満	100
②手続に関する不満	101
③その他の不満	102
<b>8 サービス提供、保険給付に関する事例</b>	
<b>(1) 居宅介護支援</b>	
①介護サービスの調整をしてくれないことへの不満	105
②介護支援専門員の態度や言動に不満	106
③管理者等の対応に不満	108
④介護支援専門員の訪問に関する不満	109
⑤居宅サービス計画、介護サービス等の説明不足に不満	110
⑥契約解除に不満	110
⑦事務手続（利用者負担を含む）に不満	111
<b>(2) 訪問介護</b>	
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管理者等の対応に不満	115
④事務手続（利用者負担を含む）に不満	116
<b>(3) 訪問看護</b>	
①介護サービス内容に不満	117
②事務手続（利用者負担を含む）に不満	118
③契約解除に不満	118
<b>(4) 通所介護</b>	
①従事者の態度や言動に不満	119
②管理者等の対応に不満	119
③事故や状態悪化時の対応に不満	120
④送迎に関する不満	120

<b>8 サービス提供、保険給付に関する事例</b>	
<b>(5) 通所リハビリテーション</b>	
①管理者等の対応に不満	121
②事故や状態悪化時の対応に不満	121
<b>(6) 短期入所生活介護</b>	
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	123
③事故や状態悪化時の対応に不満	123
<b>(7) 短期入所療養介護</b>	
事務手続（利用者負担を含む）に不満	124
<b>(8) 特定施設入居者生活介護</b>	
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	126
③管理者等の対応に不満	127
④事故や状態悪化時の対応に不満	127
<b>(9) 住宅改修費</b>	
事務手続（利用者負担を含む）に不満	128
<b>(10) 介護老人福祉施設</b>	
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	130
③管理者等の対応に不満	131
④事故や状態悪化時の対応に不満	133
⑤事務手続（利用者負担を含む）に不満	134
⑥入退所に関する不満	134
<b>(11) 介護老人保健施設</b>	
①介護サービス内容に不満	135
②管理者等の対応に不満	135
③事故や状態悪化時の対応に不満	136
<b>(12) 地域密着型通所介護</b>	
管理者等の対応に不満	137
<b>(13) 小規模多機能型居宅介護</b>	
管理者等の対応に不満	138
<b>(14) 認知症対応型共同生活介護</b>	
①従事者の態度や言動に不満	139
②管理者等の対応に不満	139
<b>(15) 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護</b>	
介護サービス内容に不満	140
<b>(16) 複合型サービス</b>	
介護サービス内容に不満	141
<b>(17) 介護予防支援</b>	
介護サービス内容に不満	141
<b>(18) 介護予防通所リハビリテーション</b>	
管理者等の対応に不満	142
<b>9 その他に関する事例</b>	
①利用者等の対応に苦慮	143
②近隣住民からの苦情	143
③関連する事業への不満	145