

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	86
②認定調査員に対する不満	86
<b>2 保険料に関する事例</b>	
保険料に関する不満	87
<b>3 ケアプランに関する事例</b>	
ケアプランの内容に関する不満	88
<b>6 その他制度上の問題に関する事例</b>	
その他の不満	88
<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	89
②手続きに関する不満	89
③その他の不満	90
<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	91
②介護支援専門員の態度や言動に不満	93
③介護支援専門員の訪問に関する不満	96
④居宅サービス計画、介護サービス等の説明不足に不満	96
<b>(2) 訪問介護</b>	
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	99
③管理者等の対応に不満	100
<b>(3) 訪問入浴介護</b>	
契約に関する不満	101
<b>(4) 訪問看護</b>	
①介護サービス内容に不満	101
②従事者の態度や言動に不満	101
③事務手続（利用者負担を含む）に不満	102
<b>(5) 通所介護</b>	
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	103
③管理者等の対応に不満	105
④事故や状態悪化時の対応に不満	105
⑤事務手続（利用者負担を含む）に不満	106
<b>(6) 通所リハビリテーション</b>	
事故や状態悪化時の対応に不満	108

	ページ
<b>(7) 短期入所生活介護</b>	
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事故や状態悪化時の対応に不満	110
<b>(8) 短期入所療養介護</b>	
事故や状態悪化時の対応に不満	112
<b>(9) 特定施設入居者生活介護</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	114
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	116
<b>(10) 福祉用具貸与</b>	
事務手続（利用者負担を含む）に不満	116
<b>(11) 特定福祉用具販売</b>	
事務手続（利用者負担を含む）に不満	116
<b>(12) 介護老人福祉施設</b>	
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管理者等の対応に不満	118
④事故や状態悪化時の対応に不満	119
⑤入退所に関する不満	121
<b>(13) 介護老人保健施設</b>	
①介護サービス内容に不満	122
②管理者等の対応に不満	122
③事故や状態悪化時の対応に不満	123
<b>(14) 地域密着型通所介護</b>	
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	125
<b>(15) 小規模多機能型居宅介護</b>	
介護サービス内容に不満	125
<b>(16) 認知症対応型共同生活介護</b>	
事務手続（利用者負担を含む）に不満	126
<b>(17) 複合型サービス</b>	
事故や状態悪化時の対応に不満	127
<b>(18) 介護予防支援</b>	
①介護サービス内容に不満	127
②従事者の態度や言動に不満	128
③契約解除に不満	129
<b>9 その他に関する事例</b>	
①利用者等の対応に苦慮	130
②近隣住民からの苦情	130
③関連する事業への不満	131