

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	88
②認定調査員に対する不満	90
③手続きに関する不満	90
2 保険料に関する事例	
①保険料に関する不満	91
②徴収に関する不満	92
③手続きに関する不満	93
3 ケアプランに関する事例	
ケアプランの内容に関する不満	94
5 介護報酬に関する事例	
請求に関する不満	94
6 その他制度上の問題に関する事例	
その他の不満	95
7 行政の対応に関する事例	
①手続き（利用者負担を含む）に不満	96
②その他の不満	97
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	98
②介護支援専門員の態度や言動に不満	98
③介護支援専門員の訪問に関する不満	99
④居宅サービス計画、介護サービス等の説明不足に不満	99
⑤事務手続き（利用者負担を含む）に不満	100
（2）訪問介護	
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事務手続き（利用者負担を含む）に不満	102
（3）訪問看護	
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	104
③事務手続き（利用者負担を含む）に不満	105
（4）居宅療養管理指導	
管理者等の対応に不満	106
（5）通所介護	
①介護サービス内容に不満	107
②従事者の態度や言動に不満	107
③管理者等の対応に不満	109
④事故や状態悪化時の対応に不満	110
⑤送迎に関する不満	111

(6) 通所リハビリテーション	ページ
①事故や状態悪化時の対応に不満	112
②その他	113
(7) 短期入所生活介護	
①従事者の態度や言動に不満	114
②事故や状態悪化時の対応に不満	115
③事務手続きに不満（利用者負担を含む）に不満	118
(8) 短期入所療養介護	
事故や状態悪化時の対応に不満	119
(9) 特定施設入居者生活介護	
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	124
③事故や状態悪化時の対応に不満	125
④契約解除に不満	127
⑤事務手続き（利用者負担を含む）に不満	128
(10) 福祉用具貸与	
①介護サービス内容に不満	129
②事務手続き（利用者負担を含む）に不満	130
(11) 介護老人福祉施設	
①介護サービス内容に不満	130
②従事者の態度や言動に不満	134
③管理者等の対応に不満	134
④事故や状態悪化時の対応に不満	135
⑤事務手続き（利用者負担を含む）に不満	138
⑥その他	139
(12) 介護老人保健施設	
①介護サービス内容に不満	140
②事故や状態悪化時の対応に不満	142
③事務手続き（利用者負担を含む）に不満	143
④入退所に関する不満	144
(13) 地域密着型通所介護	
①介護サービス内容に不満	145
②事務手続き（利用者負担を含む）に不満	145
(14) 小規模多機能型居宅介護	
①管理者の対応に不満	146
②事故や状態悪化時の対応に不満	146
③事務手続き（利用者負担を含む）に不満	146
(15) 認知症対応型共同生活介護	
①介護サービス内容に不満	147
②従事者の態度や言動に不満	148
③管理者の対応に不満	150
④事務手続き（利用者負担を含む）に不満	150
⑤その他	151
(16) 介護予防支援	
①対応した（職員）に対する不満	152
②従事者の態度や言動に不満	152
(17) 介護予防ケアマネジメント	
介護サービス内容に不満	153
9 その他に関する事例	
①利用者等の対応に苦慮	155
②近隣住民からの苦情	157
③関連する事業への不満	158