

## 各分類別の主な内容

<b>1 要介護認定</b>	ページ
①認定結果に対する不満	66
②認定調査員に対する不満	66
③その他の不満	67
<b>2 保険料</b>	ページ
①保険料が高い	68
②徴収に関する不満	68
③その他の不満	69
<b>3 ケアプラン</b>	ページ
①ケアプラン内容に不満	70
<b>4 サービス供給量</b>	ページ
①サービスの量が足りない	71
<b>5 介護報酬</b>	ページ
①請求に関する不満	72
<b>6 その他制度上の問題</b>	ページ
①手続についての不満	73
②その他の不満	73
<b>7 行政の対応</b>	ページ
①窓口（職員）の対応が悪い	74
②手続が遅い	75
③その他の不満	75
<b>9 その他</b>	ページ
①利用者等への対応に苦慮	117
②近隣住民からの不満	120
③事業所内の不満	121
④関連する事業に関する不満	121

※8 サービス提供・保険給付に関しては、65ページを参照ください。

※事例について、個人情報にあたる部分は一部表現方法を変更しています。

8 サービス提供、保険給付	
<b>(1) 居宅介護支援</b>	ページ
①介護支援専門員、事業所の対応に不満	76
②希望どおりの居宅サービス計画を作成してくれない	78
③居宅サービス計画、サービス等の説明の不足	79
④介護支援専門員の訪問がない	79
⑤サービスの調整をしてくれない	80
⑥契約解除に不満	81
<b>(2) 訪問介護</b>	ページ
①訪問介護員、事業所の対応に不満	81
②サービス内容に不満	82
③事故や状態悪化時の対応に不満	83
④訪問介護員の派遣に関する不満	83
⑤契約解除に不満	84
<b>(3) 訪問入浴介護</b>	ページ
①職員、事業所の対応に不満	84
②サービス内容に不満	85
③事故や状態悪化時の対応に不満	85
<b>(4) 訪問看護</b>	ページ
①看護職員、事業所の対応に不満	85
②サービス内容に不満	85
③事務手続（利用者負担を含む）に不満	86
<b>(5) 訪問リハビリテーション</b>	ページ
①職員、事業所の対応に不満	86
<b>(6) 通所介護</b>	ページ
①送迎に関する不満	87
②事故や状態悪化時の対応に不満	89
③職員、事業所の対応に不満	90
④サービス内容に不満	93
⑤事務手続（利用者負担を含む）に不満	94
⑥契約解除に不満	96
<b>(7) 通所リハビリテーション</b>	ページ
①職員、事業所の対応に不満	96
②事故や状態悪化時の対応に不満	97
③契約解除に不満	97
④送迎に関する不満	97
<b>(8) 短期入所生活介護</b>	ページ
①事故や状態悪化時の対応に不満	97
②サービス内容に不満	98
③職員、事業所の対応に不満	98
④事務手続（利用者負担を含む）に不満	99
<b>(9) 短期入所療養介護</b>	ページ
①事故や状態悪化時の対応に不満	99
<b>(10) 特定施設入居者生活介護</b>	ページ
①事故や状態悪化時の対応に不満	99
②サービス内容に不満	100
③職員、事業所の対応に不満	101

<b>(11) 福祉用具貸与</b>	ページ
①職員、事業所の対応に不満	101
<b>(12) 特定福祉用具販売</b>	ページ
①職員、事業所の対応に不満	101
<b>(13) 住宅改修費</b>	ページ
①職員、事業所の対応に不満	102
②サービス内容の説明に不満	102
③制度に不満	102
<b>(14) 介護老人福祉施設</b>	ページ
①職員、施設の対応に不満	103
②事故や状態悪化時の対応に不満	104
③サービス内容に不満	105
④人員配置、環境整備に不満	107
⑤入退所に関する不満	107
<b>(15) 介護老人保健施設</b>	ページ
①職員、施設の対応に不満	108
②事故や状態悪化時の対応に不満	109
③サービス内容に不満	109
④人員配置、環境整備に不満	109
⑤入退所に関する不満	110
<b>(16) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護</b>	ページ
①職員、事業所の対応に不満	110
<b>(17) 小規模多機能型居宅介護</b>	ページ
①職員、事業所の対応に不満	110
②事故や状態悪化時の対応に不満	111
<b>(18) 認知症対応型共同生活介護</b>	ページ
①職員、事業所の対応に不満	111
②サービス内容に不満	112
③事故や状態悪化時の対応に不満	112
<b>(19) 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護</b>	ページ
①職員、事業所の対応に不満	113
<b>(20) 介護予防支援</b>	ページ
①介護支援専門員、事業所の対応に不満	113
②介護支援専門員の訪問がない	114
<b>(21) 介護予防訪問介護</b>	ページ
①訪問介護員、事業所の対応に不満	114
②サービス内容に不満	115
<b>(22) 介護予防通所介護</b>	ページ
①利用料に不満	115
②職員、事業所の対応に不満	115
<b>(23) 介護予防短期入所生活介護</b>	ページ
①職員、事業所の対応に不満	115
<b>(24) 特定介護予防福祉用具販売</b>	ページ
①職員、事業所の対応に不満	116
<b>(25) 介護予防認知症対応型共同生活介護</b>	ページ
①職員、事業所の対応に不満	116