

国保連は、介護保険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、相談者の欄については、利用（入所）当事者との関係について記載している。

さらに、個人情報にあたる部分は一部表現方法を変更している。

各分類別の主な内容

1 要介護認定	ページ
①認定結果に関する不満	68
②認定調査員に関する不満	68
2 保険料	ページ
①保険料に関する不満	69
②徴収に関する不満	70
③手続に関する不満	70
3 ケアプラン	ページ
①ケアプラン内容に関する不満	71
4 サービス供給量	ページ
①サービス供給量に関する不満	72
5 介護報酬	ページ
①請求に関する不満	73
6 その他制度上の問題	ページ
①制度に関する不満	74
7 行政の対応	ページ
①窓口（職員）に関する不満	75
②手続に関する不満	76
9 その他	ページ
①利用者等に対する対応に苦慮	123
②近隣住民からの不満	123
③事業所内の不満	124
④関連する事業の不満	125

※8 サービス提供・保険給付に関しては、67ページを参照ください。

8 サービス提供、保険給付	
(1) 居宅介護支援	ページ
①介護サービスの調整をしてくれないことへの不満	77
②介護支援専門員の態度や言動に不満	78
③介護支援専門員の訪問がないことへの不満	80
④管理者等の対応に不満	80
⑤居宅サービス計画、介護サービス等の説明の不足への不満	81
(2) 訪問介護	ページ
①介護サービス内容に不満	82
②訪問介護員の派遣に関する不満	83
③事故や状態悪化時の対応に不満	85
④事務手続（利用者負担を含む）に不満	85
⑤契約解除に不満	87
(3) 訪問入浴介護	ページ
①介護サービス内容に不満	87
②事故や状態悪化時の対応に不満	87
(4) 訪問看護	ページ
①訪問看護職員の態度や言動に不満	88
②事故や状態悪化時の対応に不満	88
③事務手続（利用者負担を含む）に不満	89
④契約解除に不満	89
(5) 訪問リハビリテーション	ページ
①管理者等の対応に不満	90
②事務手続（利用者負担を含む）に不満	90
(6) 通所介護	ページ
①介護サービス内容に不満	91
②管理者等の対応に不満	92
③事故や状態悪化時の対応に不満	92
④事務手続（利用者負担を含む）に不満	94
⑤契約解除に不満	95
⑥送迎に関する不満	95
(7) 通所リハビリテーション	ページ
①介護サービス内容に不満	95
②事故や状態悪化時の対応に不満	96
③事務手続（利用者負担を含む）に不満	96
④契約解除に不満	96
(8) 短期入所生活介護	ページ
①介護サービス内容に不満	97
②事故や状態悪化時の対応に不満	98
③事務手続（利用者負担を含む）に不満	99
④人員配置・環境整備に不満	100
(9) 特定施設入居者生活介護	ページ
①介護サービス内容に不満	100
②管理者等の対応に不満	102
③事故や状態悪化時の対応に不満	102
④事務手続（利用者負担を含む）に不満	103
⑤入退居に関する不満	103

(10) 福祉用具貸与	ページ
①職員の態度や言動に不満	104
(11) 特定福祉用具販売	ページ
①介護サービス内容に不満	104
(12) 住宅改修費	ページ
①介護サービス内容に不満	104
(13) 介護老人福祉施設	ページ
①介護サービス内容に不満	105
②事故や状態悪化時の対応に不満	108
③入退所に関する不満	110
④事務手続（入所者負担を含む）に不満	110
⑤人員配置・環境整備に不満	111
(14) 介護老人保健施設	ページ
①介護サービス内容に不満	112
②事故や状態悪化時の対応に不満	115
③入退所に関する不満	115
④人員配置・環境整備に不満	115
(15) 介護療養型医療施設	ページ
①入退所に関する不満	116
(16) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	ページ
①管理者等の対応に不満	116
(17) 小規模多機能型居宅介護	ページ
①事故や状態悪化時の対応に不満	116
(18) 認知症対応型共同生活介護	ページ
①介護サービス内容に不満	117
②事故や状態悪化時の対応に不満	117
③事務手続（利用者負担を含む）に不満	118
④人員配置・環境整備に不満	118
(19) 認知症対応型通所介護	ページ
①事故や状態悪化時の対応に不満	118
(20) 介護予防支援	ページ
①介護サービスの調整をしてくれないことへの不満	119
②居宅サービス計画、サービス等の説明の不足への不満	119
(21) 介護予防訪問介護	ページ
①介護サービス内容に不満	120
(22) 介護予防通所介護	ページ
①介護サービス内容に不満	120
②事故や状態悪化時の対応に不満	120
③事務手続（利用者負担を含む）に不満	121
(23) 介護予防特定施設入居者生活介護	ページ
①介護サービス内容に不満	121
(24) 介護予防認知症対応型共同生活介護	ページ
①入退所に関する不満	121
(25) 介護予防・日常生活支援総合事業訪問型サービス	ページ
①介護サービス内容に不満	122