

目 次

I 相談・苦情業務実績

1	平成 25 年度相談・苦情業務実績一覧	1
2	平成 25 年度相談・苦情の状況	
	(1) 受付状況	4
	(2) 申立者・利用者の属性	5
	(3) 相談内容別状況	7
	(4) サービス種別別状況	8
	(5) 対応状況	10

〈参考資料〉

1	介護保険に係る市町村等別相談・苦情受付件数推移	13
2	法律等で定められた苦情処理の流れ	14
3	介護給付費審査支払状況からみた介護サービスの利用件数	15

Ⅱ 相談・苦情受付事例

1	国保連受付事例	
	(1) 介護サービスの内容・不足	17
	(2) 利用料	28
	(3) ケアプラン	29
	(4) 要介護認定	29
	(5) 保険料	30
	(6) 介護保険一般	30
	(7) その他	31
2	市町村等受付事例	
	(1) 介護サービスの内容・不足	34
	(2) 要介護認定	37
	(3) 介護保険一般	38
3	国保連調査事例	
	事業者から事業所変更の申し出を受けたが、対応に不満がある	39