

令和5年度 介護サービスの「苦情・相談」の受付状況（4月分）

1 苦情・相談受付状況・【再掲】苦情受付状況

単位：件

区分		電話	来所	文書	その他(訪問等)	合計
苦情・相談		77	0	2	0	79
	前年同月	80	1	3	0	84
苦情（再掲）		52	0	2	0	54
	前年同月	44	1	3	0	48
苦情申立・通報（再掲）		0	0	1	0	1
	前年同月	0	0	3	0	3

2 相談者及び相談内容・【再掲】苦情内容

単位：件

苦情・相談内容		苦情・相談									【再掲】苦情						前年同月							
		要介護認定	保険料	ケアプラン	サービス供給量	介護報酬	その他制度問題	行政対応	サービスの提供・給付	その他	合計	要介護認定	保険料	ケアプラン	サービス供給量	介護報酬	その他制度問題	行政対応	サービスの提供・給付	その他	合計	苦情・相談	【再掲】苦情	
相談者	当事者	0	1	0	0	0	0	0	6	6	13	0	1	0	0	0	0	0	4	1	6	11	5	
	親族	配偶者	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	7	5
		子	1	1	0	1	0	1	0	36	2	42	1	0	0	1	0	1	0	34	1	38	44	32
		その他	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3	6	4
		小計	1	1	0	1	0	1	0	41	3	48	1	0	0	1	0	1	0	39	2	44	57	41
	関係機関等	サービス事業者	0	0	0	0	0	0	2	1	7	10	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	8	1
		ケアマネジャー	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0
		区市町村	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
		その他	0	0	0	0	0	0	1	1	3	5	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	6	1
		小計	0	0	0	0	0	0	3	3	12	18	0	0	0	0	0	0	2	2	0	4	16	2
合計		1	2	0	1	0	1	3	50	21	79	1	1	0	1	0	1	2	45	3	54	84	48	
前年同月		4	1	0	0	2	3	4	45	25	84	3	0	0	0	1	0	2	40	2	48	-	-	

令和5年度 介護サービスの「苦情・相談」受付状況等

(累計：4月末日現在)

1 苦情・相談受付状況・【再掲】苦情受付状況

単位：件

区分	電話	来所	文書	その他(訪問等)	合計	前年度計
苦情・相談	77	0	2	0	79	1,065
前年同月	80	1	3	0	84	
苦情(再掲)	52	0	2	0	54	730
前年同月	44	1	3	0	48	
苦情申立・通報(再掲)	0	0	1	0	1	16
前年同月	0	0	3	0	3	

2 相談者及び相談内容・【再掲】苦情・不満等内容

単位：件

苦情・相談内容	苦情・相談										【再掲】苦情受付							前年度計					
	要介護認定	保険料	ケアプラン	サービス供給量	介護報酬	その他制度問題	行政対応	サービスの提供・給付	その他	合計	要介護認定	保険料	ケアプラン	サービス供給量	介護報酬	その他制度問題	行政対応	サービスの提供・給付	その他	合計	苦情・相談	【再掲】苦情	
相談者																							
当事者	0	1	0	0	0	0	0	6	6	13	0	1	0	0	0	0	0	4	1	6	256	157	
親族	配偶者	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	62	51	
	子	1	1	0	1	0	1	36	2	42	1	0	0	1	0	1	0	34	1	38	509	438	
	その他	0	0	0	0	0	0	2	1	3	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3	56	40	
	小計	1	1	0	1	0	1	41	3	48	1	0	0	1	0	1	0	39	2	44	627	529	
関係機関等	サービス事業者	0	0	0	0	0	0	2	1	10	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	60	4	
	ケアマネジャー	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	12	2	
	区市町村	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	0	
	その他	0	0	0	0	0	0	1	1	3	5	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	91	38
小計	0	0	0	0	0	0	3	3	12	18	0	0	0	0	0	0	2	2	0	4	182	44	
合計	1	2	0	1	0	1	3	50	21	79	1	1	0	1	0	1	2	45	3	54	1065	730	
前年度計	21	15	2	2	16	29	43	648	289	1065	14	3	1	1	6	7	38	600	60	730	-	-	

令和5年度 介護サービスの「苦情・相談」受付状況等 (累計: 4月末日現在)

1 受付件数

単位: 件

区 分	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10月	11月	12月	1 月	2 月	3 月
苦情・相談	79	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
累計	79	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
前年度累計	84	172	255	332	417	531	647	726	811	897	973	1,065
苦情(再掲)	54	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
累計	54	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
前年度累計	48	112	166	223	285	359	450	504	561	610	662	730
苦情申立・通報(再掲)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
累計	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
前年度累計	3	3	4	5	8	9	9	10	11	14	15	16

2 相談者(累計)

単位: 件・%

区 分	当事者	家 族				関 係 機 関 等					合 計
		配偶者	子	その他	計	サービス事業者	ケアマネジャー	区市町村	その他	計	
苦情・相談	13	3	42	3	48	10	1	2	5	18	79
構成比	16.5%	3.8%	53.2%	3.8%	60.8%	12.7%	1.3%	2.5%	6.3%	22.8%	100.0%
苦情(再掲)	6	3	38	3	44	1	1	0	2	4	54
構成比	11.1%	5.6%	70.4%	5.6%	81.5%	1.9%	1.9%	0.0%	3.7%	7.4%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
構成比	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

3 相談内容(累計)

単位: 件・%

区 分	要介護認定	保険料	ケアプラン	供給量サービス	介護報酬	その他の問題	行政対応	提供・給付	その他	合 計
苦情・相談	1	2	0	1	0	1	3	50	21	79
構成比	1.3%	2.5%	0.0%	1.3%	0.0%	1.3%	3.8%	63.3%	26.6%	100.0%
苦情(再掲)	1	1	0	1	0	1	2	45	3	54
構成比	1.9%	1.9%	0.0%	1.9%	0.0%	1.9%	3.7%	83.3%	5.6%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
構成比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%

4 対応状況(累計)

単位: 件・%

区 分	対 応 状 況				合 計
	説明・助言	事業所への指導等	他機関紹介	その他	
苦情・相談	69	1	8	1	79
構成比	87.3%	1.3%	10.1%	1.3%	100.0%
苦情(再掲)	51	1	1	1	54
構成比	94.4%	1.9%	1.9%	1.9%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	1	0	0	1
構成比	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%

令和5年度 介護サービスの「苦情・相談」受付状況等

(累計: 4月末日現在)

サービス種類	令和5年度			前年度		
	苦情・相談 件数A	苦情 (A再掲) B	苦情申立 (B再掲) C	苦情・相談 件数A	苦情 (A再掲) B	苦情申立 (B再掲) C
合 計	79	54	1	1,065	730	16
居 宅 計	42	37	1	546	455	11
居宅介護支援	9	8	0	184	164	2
訪問介護	3	2	0	75	56	0
訪問入浴介護	0	0	0	1	1	0
訪問看護	6	6	0	37	26	0
訪問リハビリテーション	0	0	0	2	2	0
居宅療養管理指導	1	1	0	14	9	0
通所介護	4	3	0	54	44	3
通所リハビリテーション	3	2	1	9	5	0
短期入所生活介護	4	3	0	35	32	4
短期入所療養介護(老)	0	0	0	1	1	0
短期入所療養介護(病)	0	0	0	0	0	0
短期入所療養介護_介護医療院	0	0	0	0	0	0
特定施設入居者生活介護(短期利用以外)	11	11	0	118	106	2
特定施設入居者生活介護(短期利用)	0	0	0	2	2	0
福祉用具貸与	1	1	0	10	5	0
特定福祉用具販売	0	0	0	2	1	0
住宅改修費	0	0	0	2	1	0
施 設 計	7	6	0	148	126	3
介護老人福祉施設	2	1	0	77	66	2
介護老人保健施設	4	4	0	68	57	1
介護療養型医療施設	1	1	0	3	3	0
介護医療院	0	0	0	0	0	0
地域密着型 計	4	4	0	50	43	1
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	0	0	0	2	2	0
夜間対応型訪問介護	0	0	0	0	0	0
地域密着型通所介護	1	1	0	5	5	0
認知症対応型通所介護	0	0	0	4	4	1
小規模多機能型居宅介護(短期利用以外)	0	0	0	12	9	0
小規模多機能型居宅介護(短期利用)	0	0	0	0	0	0
認知症対応型共同生活介護(短期利用以外)	3	3	0	24	21	0
認知症対応型共同生活介護(短期利用)	0	0	0	1	1	0
地域密着型特定施設入居者生活介護(短期利用以外)	0	0	0	0	0	0
地域密着型特定施設入居者生活介護(短期利用)	0	0	0	0	0	0
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	0	0	0	1	0	0
複合型サービス(看護小規模多機能型居宅介護・短期利用以外)	0	0	0	1	1	0
複合型サービス(看護小規模多機能型居宅介護・短期利用)	0	0	0	0	0	0
居 宅 計	0	0	0	23	18	1
介護予防支援	0	0	0	12	10	0
介護予防訪問介護	0	0	0	0	0	0
介護予防訪問入浴介護	0	0	0	0	0	0
介護予防訪問看護	0	0	0	0	0	0
介護予防訪問リハビリテーション	0	0	0	0	0	0
介護予防居宅療養管理指導	0	0	0	1	0	0
介護予防通所介護	0	0	0	0	0	0
介護予防通所リハビリテーション	0	0	0	1	1	0
介護予防短期入所生活介護	0	0	0	1	1	0
介護予防短期入所療養介護(老)	0	0	0	0	0	0
介護予防短期入所療養介護(病)	0	0	0	0	0	0
介護予防短期入所療養介護_介護医療院	0	0	0	0	0	0
介護予防特定施設入居者生活介護	0	0	0	7	6	1
介護予防福祉用具貸与	0	0	0	0	0	0
特定介護予防福祉用具販売	0	0	0	0	0	0
介護予防住宅改修費	0	0	0	1	0	0
地域密着型 計	0	0	0	0	0	0
介護予防認知症対応型通所介護	0	0	0	0	0	0
介護予防小規模多機能型居宅介護(短期利用以外)	0	0	0	0	0	0
介護予防小規模多機能型居宅介護(短期利用)	0	0	0	0	0	0
介護予防認知症対応型共同生活介護(短期利用以外)	0	0	0	0	0	0
介護予防認知症対応型共同生活介護(短期利用)	0	0	0	0	0	0

総合事業サービス	訪問介護 計	0	0	0	5	5	0
	訪問型サービスA訪問型みなし	0	0	0	5	5	0
	訪問型サービスA訪問型独自	0	0	0	0	0	0
	訪問型サービスA訪問型定率	0	0	0	0	0	0
	訪問型サービスA訪問型定額	0	0	0	0	0	0
	訪問型サービスB	0	0	0	0	0	0
	訪問型サービスC	0	0	0	0	0	0
	訪問型サービスD	0	0	0	0	0	0
	通所介護 計	0	0	0	2	2	0
	通所型サービスA通所型みなし	0	0	0	2	2	0
	通所型サービスA通所型独自	0	0	0	0	0	0
	通所型サービスA通所型定率	0	0	0	0	0	0
	通所型サービスA通所型定額	0	0	0	0	0	0
	通所型サービスB	0	0	0	0	0	0
	通所型サービスC	0	0	0	0	0	0
	その他の生活支援 計	0	0	0	0	0	0
	生活支援配食定率	0	0	0	0	0	0
	生活支援配食定額	0	0	0	0	0	0
	生活支援見守定率	0	0	0	0	0	0
	生活支援見守定額	0	0	0	0	0	0
	生活支援・他定率	0	0	0	0	0	0
	生活支援・他定額	0	0	0	0	0	0
	介護予防ケアマネジメント 計	0	0	0	1	1	0
	介護予防ケアマネ	0	0	0	1	1	0
	非該当・不明等	26	7	0	290	80	0

注 ・非該当は、要介護認定及び保険料など。 ・不明等は、サービスの種類を伴わない問合せ等

令和5年度

介護サービスの「苦情・相談」の区市町村別受付状況等

(累計: 4月末日現在)

	令和5年度			前年度		
	苦情・相談 件数A	苦情 (A再掲) B	苦情申立 (B再掲) C	苦情・相談 件数A	苦情 (A再掲) B	苦情申立 (B再掲) C
合 計	79	54	1	1,065	730	16
区 部	30	25	1	444	350	4
市 部	16	12	0	236	206	12
町 村 部	1	0	0	0	0	0
他 県	6	3	0	32	13	0
不 詳	26	14	0	353	161	0