

令和5年度 介護サービスの「苦情・相談」の受付状況（6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		101	2	3	0	106
	前年同月	76	0	7	0	83
苦情（再掲）		80	2	3	0	85
	前年同月	47	0	7	0	54
苦情申立・通報（再掲）		0	0	1	0	1
	前年同月	0	0	1	0	1

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	1	0	0	0	2	0	2	12	9	26	1	0	0	0	2	0	2	11	6	22	21	10	
	親族	配偶者	0	0	0	0	0	0	1	3	0	4	0	0	0	0	0	0	1	3	0	4	7	7
		子	0	0	0	0	0	1	0	49	3	53	0	0	0	0	0	0	0	48	3	51	42	30
		その他	0	0	0	0	0	0	0	3	2	5	0	0	0	0	0	0	0	3	1	4	4	2
		小計	0	0	0	0	0	1	1	55	5	62	0	0	0	0	0	0	1	54	4	59	53	39
	関係機関等	サービス事業者	1	0	0	0	1	0	0	1	7	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2
		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	1
		区市町村	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		その他	1	0	0	0	0	0	0	2	3	6	1	0	0	0	0	0	0	2	0	3	4	2
		小計	2	0	0	0	1	0	1	4	10	18	1	0	0	0	0	0	0	3	0	4	9	5
合計		3	0	0	0	3	1	4	71	24	106	2	0	0	0	2	0	3	68	10	85	83	54	
前年同月		1	1	1	0	2	3	2	49	24	83	0	0	0	0	0	0	2	45	7	54	-	-	

令和5年度 介護サービスの「苦情・相談」受付状況等

(累計：6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	259	2	6	0	267	1,065
前年同月	240	1	14	0	255	
苦情(再掲)	192	2	6	0	200	730
前年同月	151	1	14	0	166	
苦情申立・通報(再掲)	0	0	3	0	3	16
前年同月	0	0	4	0	4	

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	1	2	0	0	2	0	2	30	20	57	1	1	0	0	2	0	2	26	7	39	256	157	
親 族	配偶者	0	0	0	0	0	0	2	12	0	0	0	0	0	0	0	2	12	0	14	62	51	
	子	2	1	0	1	0	2	1	119	10	2	0	0	1	0	1	1	115	6	126	509	438	
	その他	0	0	0	0	0	0	0	6	3	9	0	0	0	0	0	0	6	2	8	56	40	
	小 計	2	1	0	1	0	2	3	137	13	159	2	0	0	1	0	1	3	133	8	148	627	529
関 係 機 関 等	サービス事業者	1	0	0	0	1	1	3	5	13	24	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	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	12	2
	区市町村	0	0	0	0	0	0	1	1	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	0
	その他	1	0	0	0	0	0	1	10	9	21	1	0	0	0	0	0	1	8	0	10	91	38
	小 計	2	0	0	0	1	1	5	18	24	51	1	0	0	0	0	0	2	10	0	13	182	44
合 計	5	3	0	1	3	3	10	185	57	267	4	1	0	1	2	1	7	169	15	200	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: 6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	82	106	0	0	0	0	0	0	0	0	0
累計	79	161	267	-	-	-	-	-	-	-	-	-
前年度累計	84	172	255	332	417	531	647	726	811	897	973	1,065
苦情(再掲)	54	61	85	0	0	0	0	0	0	0	0	0
累計	54	115	200	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
累計	1	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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	57	14	136	9	159	24	2	4	21	51	267
構成比	21.3%	5.2%	50.9%	3.4%	59.6%	9.0%	0.7%	1.5%	7.9%	19.1%	100.0%
苦情(再掲)	39	14	126	8	148	1	2	0	10	13	200
構成比	19.5%	7.0%	63.0%	4.0%	74.0%	0.5%	1.0%	0.0%	5.0%	6.5%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	3
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	5	3	0	1	3	3	10	185	57	267
構成比	1.9%	1.1%	0.0%	0.4%	1.1%	1.1%	3.7%	69.3%	21.3%	100.0%
苦情(再掲)	4	1	0	1	2	1	7	169	15	200
構成比	2.0%	0.5%	0.0%	0.5%	1.0%	0.5%	3.5%	84.5%	7.5%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
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	229	3	33	2	267
構成比	85.8%	1.1%	12.4%	0.7%	100.0%
苦情(再掲)	187	3	9	1	200
構成比	93.5%	1.5%	4.5%	0.5%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	3	0	0	3
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
(サービス種類別の状況)

(累計: 6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	267	200	3	1,065	730	16
居 宅 計	144	127	2	546	455	11
居宅介護支援	45	41	0	184	164	2
訪問介護	12	8	0	75	56	0
訪問入浴介護	0	0	0	1	1	0
訪問看護	14	12	0	37	26	0
訪問リハビリテーション	1	1	0	2	2	0
居宅療養管理指導	2	2	0	14	9	0
通所介護	15	14	1	54	44	3
通所リハビリテーション	6	5	1	9	5	0
短期入所生活介護	7	6	0	35	32	4
短期入所療養介護(老)	1	1	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)	39	36	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	2	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	34	28	0	148	126	3
介護老人福祉施設	17	13	0	77	66	2
介護老人保健施設	16	14	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	21	16	1	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	6	5	0	5	5	0
認知症対応型通所介護	1	1	0	4	4	1
小規模多機能型居宅介護(短期利用以外)	6	5	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)	7	5	1	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)	1	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	8	8	0	23	18	1
介護予防支援	4	4	0	12	10	0
介護予防訪問介護	4	4	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	2	2	0	5	5	0
	訪問型サービスA訪問型みなし	2	2	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	1	1	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	1	1	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	57	18	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： 6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	267	200	3	1,065	730	16
区 部	107	91	2	444	350	4
市 部	52	46	1	236	206	12
町 村 部	2	1	0	0	0	0
他 県	16	8	0	32	13	0
不 詳	90	54	0	353	161	0