

令和5年度 介護サービスの「苦情・相談」の受付状況（7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	93	0	3	0	96
前年同月	74	0	3	0	77
苦情（再掲）	71	0	2	0	73
前年同月	54	0	3	0	57
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	相 談 者																							
	親 族	当事者	0	0	0	0	0	1	5	8	14	28	0	0	0	0	0	1	5	8	4	18	21	16
		配偶者	0	0	0	0	0	0	3	3	2	8	0	0	0	0	0	0	3	3	1	7	2	1
		子	1	0	0	0	0	0	4	34	2	41	1	0	0	0	0	0	4	33	1	39	37	35
		その他	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	2	1
		小 計	1	0	0	0	0	0	7	41	4	53	1	0	0	0	0	0	7	40	2	50	41	37
	関 係 機 関 等	サービス事業者	0	0	0	0	0	0	0	2	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
		ケアマネジャー	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		区市町村	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
		その他	0	0	1	0	0	0	0	5	4	10	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	8	4
小 計		0	0	1	0	0	0	0	7	7	15	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	15	4	
合 計	1	0	1	0	0	1	12	56	25	96	1	0	0	0	0	1	12	53	6	73	77	57		
前年同月	0	1	0	0	0	4	0	53	19	77	0	0	0	0	0	1	0	50	6	57	-	-		

令和5年度 介護サービスの「苦情・相談」受付状況等

(累計：7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	352	2	9	0	363	1,065
前年同月	314	1	17	0	332	
苦情(再掲)	263	2	8	0	273	730
前年同月	205	1	17	0	223	
苦情申立・通報(再掲)	0	0	4	0	4	16
前年同月	0	0	5	0	5	

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	1	7	38	34	85	1	1	0	0	2	1	7	34	11	57	256	157	
親族	配偶者	0	0	0	0	0	0	5	15	22	0	0	0	0	0	0	5	15	1	21	62	51	
	子	3	1	0	1	0	2	5	153	177	3	0	0	1	0	1	5	148	7	165	509	438	
	その他	0	0	0	0	0	0	0	10	13	0	0	0	0	0	0	0	10	2	12	56	40	
	小計	3	1	0	1	0	2	10	178	17	212	3	0	0	1	0	1	10	173	10	198	627	529
関係機関等	サービス事業者	1	0	0	0	1	1	3	7	16	29	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	1	0	0	0	1	15	13	31	1	0	0	0	0	0	1	13	0	15	91	38
小計	2	0	1	0	1	1	5	25	31	66	1	0	0	0	0	0	2	15	0	18	182	44	
合計	6	3	1	1	3	4	22	241	82	363	5	1	0	1	2	2	19	222	21	273	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：7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	352	2	9	0	363	1,065
前年同月	314	1	17	0	332	
苦情(再掲)	263	2	8	0	273	730
前年同月	205	1	17	0	223	
苦情申立・通報(再掲)	0	0	4	0	4	16
前年同月	0	0	5	0	5	

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	1	7	38	34	85	1	1	0	0	2	1	7	34	11	57	256	157	
親族	配偶者	0	0	0	0	0	0	5	15	22	0	0	0	0	0	0	5	15	1	21	62	51	
	子	3	1	0	1	0	2	5	153	177	3	0	0	1	0	1	5	148	7	165	509	438	
	その他	0	0	0	0	0	0	0	10	13	0	0	0	0	0	0	0	10	2	12	56	40	
	小計	3	1	0	1	0	2	10	178	17	212	3	0	0	1	0	1	10	173	10	198	627	529
関係機関等	サービス事業者	1	0	0	0	1	1	3	7	16	29	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	1	0	0	0	1	15	13	31	1	0	0	0	0	0	1	13	0	15	91	38
小計	2	0	1	0	1	1	5	25	31	66	1	0	0	0	0	0	2	15	0	18	182	44	
合計	6	3	1	1	3	4	22	241	82	363	5	1	0	1	2	2	19	222	21	273	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
(サービス種類別の状況)

(累計: 7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	363	273	4	1,065	730	16
居 宅 計	197	173	3	546	455	11
居宅介護支援	64	57	0	184	164	2
訪問介護	21	16	0	75	56	0
訪問入浴介護	1	1	0	1	1	0
訪問看護	18	15	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	20	19	1	54	44	3
通所リハビリテーション	11	10	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)	48	43	1	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	3	2	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	43	37	0	148	126	3
介護老人福祉施設	25	21	0	77	66	2
介護老人保健施設	17	15	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	23	18	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	7	6	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)	7	6	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

介護サービス

介護予防サービス

総合事業サービス	訪問介護 計	4	4	0	5	5	0
	訪問型サービスA訪問型みなし	4	4	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	3	3	0	2	2	0
	通所型サービスA通所型みなし	2	2	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	1	1	0	1	1	0
	介護予防ケアマネ	1	1	0	1	1	0
	非該当・不明等	84	29	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： 7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	363	273	4	1,065	730	16
区 部	137	118	3	444	350	4
市 部	79	68	1	236	206	12
町 村 部	6	5	0	0	0	0
他 県	18	9	0	32	13	0
不 詳	123	73	0	353	161	0