

令和5年度 介護サービスの「苦情・相談」の受付状況（8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		113	2	3	0	118
	前年同月	80	0	5	0	85
苦情（再掲）		84	2	1	0	87
	前年同月	58	0	4	0	62
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	0	0	0	0	1	3	21	8	33	0	0	0	0	0	1	3	21	2	27	23	13	
	親族	配偶者	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	2
		子	1	0	0	0	0	1	1	41	11	55	1	0	0	0	0	0	0	39	6	46	42	41
		その他	0	0	1	0	0	0	0	2	1	4	0	0	1	0	0	0	0	2	0	3	1	1
		小計	1	0	1	0	0	1	1	45	12	61	1	0	1	0	0	0	0	43	6	51	45	44
	関係機関等	サービス事業者	0	0	0	0	0	0	0	3	7	10	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	7	1
		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	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	3	0
		その他	0	0	0	0	0	0	0	3	7	10	0	0	0	0	0	0	0	3	2	5	6	4
		小計	0	0	0	0	0	0	0	8	16	24	0	0	0	0	0	0	0	6	3	9	17	5
合計		1	0	1	0	0	2	4	74	36	118	1	0	1	0	0	1	3	70	11	87	85	62	
前年同月		2	4	0	0	0	2	2	48	27	85	2	1	0	0	0	2	2	47	8	62	-	-	

令和5年度 介護サービスの「苦情・相談」受付状況等

(累計：8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	465	4	12	0	481	1,065
前年同月	394	1	22	0	417	
苦情(再掲)	347	4	9	0	360	730
前年同月	263	1	21	0	285	
苦情申立・通報(再掲)	0	0	5	0	5	16
前年同月	0	0	8	0	8	

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	2	10	59	42	118	1	1	0	0	2	2	10	55	13	84	256	157
	配偶者											0	0	0	0	0	0	5	17	2	24	0	0	0	0	0	0	5	17	1	23	62	51
	子											4	1	0	1	0	3	6	194	23	232	4	0	0	1	0	1	5	187	13	211	509	438
	その他											0	0	1	0	0	0	0	12	4	17	0	0	1	0	0	0	0	12	2	15	56	40
	小計											4	1	1	1	0	3	11	223	29	273	4	0	1	1	0	1	10	216	16	249	627	529
	サービス事業者											1	0	0	0	1	1	3	10	23	39	0	0	0	0	0	0	1	1	1	3	60	4
	ケアマネジャー											0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	12	2
	区市町村											0	0	0	0	0	0	1	1	4	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	0
	その他											1	0	1	0	0	0	1	18	20	41	1	0	0	0	0	0	1	16	2	20	91	38
	小計											2	0	1	0	1	1	5	33	47	90	1	0	0	0	0	0	2	21	3	27	182	44
合計											7	3	2	1	3	6	26	315	118	481	6	1	1	1	2	3	22	292	32	360	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: 8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	96	118	0	0	0	0	0	0	0
累計	79	161	267	363	481	-	-	-	-	-	-	-
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	73	87	0	0	0	0	0	0	0
累計	54	115	200	273	360	-	-	-	-	-	-	-
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	1	1	0	0	0	0	0	0	0
累計	1	2	3	4	5	-	-	-	-	-	-	-
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	118	24	232	17	273	39	4	6	41	90	481
構成比	24.5%	5.0%	48.2%	3.5%	56.8%	8.1%	0.8%	1.2%	8.5%	18.7%	100.0%
苦情(再掲)	84	23	211	15	249	3	4	0	20	27	360
構成比	23.3%	6.4%	58.6%	4.2%	69.2%	0.8%	1.1%	0.0%	5.6%	7.5%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	1	0	4	0	4	0	0	0	0	0	5
構成比	20.0%	0.0%	80.0%	0.0%	80.0%	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	7	3	2	1	3	6	26	315	118	481
構成比	1.5%	0.6%	0.4%	0.2%	0.6%	1.2%	5.4%	65.5%	24.5%	100.0%
苦情(再掲)	6	1	1	1	2	3	22	292	32	360
構成比	1.7%	0.3%	0.3%	0.3%	0.6%	0.8%	6.1%	81.1%	8.9%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
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	415	5	52	9	481
構成比	86.3%	1.0%	10.8%	1.9%	100.0%
苦情(再掲)	336	5	15	4	360
構成比	93.3%	1.4%	4.2%	1.1%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	5	0	0	5
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: 8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	481	360	5	1,065	730	16
居 宅 計	260	228	3	546	455	11
居宅介護支援	82	73	0	184	164	2
訪問介護	33	26	0	75	56	0
訪問入浴介護	2	2	0	1	1	0
訪問看護	22	19	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	3	2	0	14	9	0
通所介護	28	26	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	12	11	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)	59	52	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	4	3	0	10	5	0
特定福祉用具販売	0	0	0	2	1	0
住宅改修費	2	2	0	2	1	0
施 設 計	60	52	0	148	126	3
介護老人福祉施設	38	33	0	77	66	2
介護老人保健施設	21	18	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	29	24	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	8	7	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)	9	8	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)	10	8	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	6	6	1	5	5	0
	訪問型サービスA訪問型みなし	5	5	0	5	5	0
	訪問型サービスA訪問型独自	1	1	1	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	4	4	0	2	2	0
	通所型サービスA通所型みなし	3	3	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	113	37	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： 8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	481	360	5	1,065	730	16
区 部	191	165	4	444	350	4
市 部	109	93	1	236	206	12
町 村 部	6	5	0	0	0	0
他 県	19	9	0	32	13	0
不 詳	156	88	0	353	161	0