

令和5年度 介護サービスの「苦情・相談」の受付状況（9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	97	0	4	0	101
前年同月	113	0	1	0	114
苦情（再掲）	66	0	4	0	70
前年同月	73	0	1	0	74
苦情申立・通報（再掲）	0	0	0	0	0
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	1	0	0	0	0	0	1	16	9	27	0	0	0	0	0	0	0	16	4	20	29	14
		配偶者	0	0	0	0	0	1	0	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	4	3
		子	0	2	1	0	0	0	2	43	2	50	0	0	1	0	0	0	0	43	0	44	50	40
		その他	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	14	14
		小 計	0	2	1	0	0	1	2	46	2	54	0	0	1	0	0	0	0	46	0	47	68	57
	関 係 機 関 等	サービス事業者	0	0	0	0	0	0	0	3	9	12	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	6	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	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
		その他	0	0	1	0	0	0	0	2	2	5	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	7	3
小 計		0	0	1	0	0	0	0	5	14	20	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3	17	3	
合 計	1	2	2	0	0	1	3	67	25	101	0	0	1	0	0	0	0	64	5	70	114	74		
前年同月	3	1	1	1	1	0	4	70	33	114	2	0	1	1	0	0	4	59	7	74	-	-		

令和5年度 介護サービスの「苦情・相談」受付状況等

(累計：9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	562	4	16	0	582	1,065
前年同月	507	1	23	0	531	
苦情(再掲)	413	4	13	0	430	730
前年同月	336	1	22	0	359	
苦情申立・通報(再掲)	0	0	5	0	5	16
前年同月	0	0	9	0	9	

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	2	2	0	0	2	2	11	75	51	145	1	1	0	0	2	2	10	71	17	104	256	157		
親族	配偶者	0	0	0	0	0	1	5	19	2	27	0	0	0	0	0	0	5	19	1	25	62	51	
	子	4	3	1	1	0	3	8	237	25	282	4	0	1	1	0	1	5	230	13	255	509	438	
	その他	0	0	1	0	0	0	0	13	4	18	0	0	1	0	0	0	0	13	2	16	56	40	
	小計	4	3	2	1	0	4	13	269	31	327	4	0	2	1	0	1	10	262	16	296	627	529	
関係機関等	サービス事業者	1	0	0	0	1	1	3	13	32	51	0	0	0	0	0	0	1	2	1	4	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	7	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	0	
	その他	1	0	2	0	0	0	1	20	22	46	1	0	0	0	0	0	1	17	3	22	91	38	
小計	2	0	2	0	1	1	5	38	61	110	1	0	0	0	0	0	2	23	4	30	182	44		
合計	8	5	4	1	3	7	29	382	143	582	6	1	2	1	2	3	22	356	37	430	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: 9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	101	0	0	0	0	0	0
累計	79	161	267	363	481	582	-	-	-	-	-	-
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	70	0	0	0	0	0	0
累計	54	115	200	273	360	430	-	-	-	-	-	-
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	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	145	27	282	18	327	51	4	9	46	110	582
構成比	24.9%	4.6%	48.5%	3.1%	56.2%	8.8%	0.7%	1.5%	7.9%	18.9%	100.0%
苦情(再掲)	104	25	255	16	296	4	4	0	22	30	430
構成比	24.2%	5.8%	59.3%	3.7%	68.8%	0.9%	0.9%	0.0%	5.1%	7.0%	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	8	5	4	1	3	7	29	382	143	582
構成比	1.4%	0.9%	0.7%	0.2%	0.5%	1.2%	5.0%	65.6%	24.6%	100.0%
苦情(再掲)	6	1	2	1	2	3	22	356	37	430
構成比	1.4%	0.2%	0.5%	0.2%	0.5%	0.7%	5.1%	82.8%	8.6%	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	504	5	64	9	582
構成比	86.6%	0.9%	11.0%	1.5%	100.0%
苦情(再掲)	405	5	16	4	430
構成比	94.2%	1.2%	3.7%	0.9%	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：9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	582	430	5	1,065	730	16
居 宅 計	309	270	3	546	455	11
居宅介護支援	106	95	0	184	164	2
訪問介護	37	29	0	75	56	0
訪問入浴介護	2	2	0	1	1	0
訪問看護	28	23	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	4	2	0	14	9	0
通所介護	31	29	1	54	44	3
通所リハビリテーション	12	11	1	9	5	0
短期入所生活介護	17	15	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)	64	57	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	70	61	0	148	126	3
介護老人福祉施設	46	40	0	77	66	2
介護老人保健施設	23	20	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	39	32	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)	14	13	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)	11	9	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)	3	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)	2	2	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	13	13	1	5	5	0
	訪問型サービスA訪問型みなし	6	6	0	5	5	0
	訪問型サービスA訪問型独自	7	7	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	138	41	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： 9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	582	430	5	1,065	730	16
区部	237	197	4	444	350	4
市部	131	110	1	236	206	12
町村部	7	5	0	0	0	0
他県	21	11	0	32	13	0
不詳	186	107	0	353	161	0