

令和5年度 介護サービスの「苦情・相談」の受付状況（10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	99	1	5	0	105
前年同月	115	1	0	0	116
苦情（再掲）	71	1	4	0	76
前年同月	90	1	0	0	91
苦情申立・通報（再掲）	0	0	2	0	2
前年同月	0	0	0	0	0

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	0	1	15	13	29	0	0	0	0	0	0	1	15	2	18	42	36
		配偶者	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	5	5
		子	2	0	0	1	1	1	6	39	3	53	2	0	0	1	1	1	5	39	3	52	49	42
		その他	0	0	0	0	0	0	0	2	3	5	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	4	4
		小 計	2	0	0	1	1	1	6	42	6	59	2	0	0	1	1	1	5	42	3	55	58	51
	関 係 機 関 等	サービス事業者	0	0	0	0	0	0	0	0	5	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	2	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	1	0
		その他	1	0	0	0	1	0	0	4	6	12	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	9	4
小 計		1	0	0	0	1	0	0	4	11	17	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	16	4	
合 計	3	0	0	1	2	1	7	61	30	105	2	0	0	1	1	1	6	60	5	76	116	91		
前年同月	1	2	0	0	1	1	10	76	25	116	1	0	0	0	1	0	10	72	7	91	-	-		

令和5年度 介護サービスの「苦情・相談」受付状況等

(累計：10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	661	5	21	0	687	1,065
前年同月	622	2	23	0	647	
苦情(再掲)	484	5	17	0	506	730
前年同月	426	2	22	0	450	
苦情申立・通報(再掲)	0	0	7	0	7	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	12	90	64	174	1	1	0	0	2	2	11	86	19	122	256	157	
親族	配偶者	0	0	0	0	0	1	5	20	2	0	0	0	0	0	0	5	20	1	26	62	51	
	子	6	3	1	2	1	4	14	276	28	6	0	1	2	1	2	10	269	16	307	509	438	
	その他	0	0	1	0	0	0	0	15	7	0	0	1	0	0	0	0	15	2	18	56	40	
	小計	6	3	2	2	1	5	19	311	37	6	0	2	2	1	2	15	304	19	351	627	529	
関係機関等	サービス事業者	1	0	0	0	1	1	3	13	37	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	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	0	
	その他	2	0	2	0	1	0	1	24	28	1	0	0	0	0	0	1	20	3	25	91	38	
小計	3	0	2	0	2	1	5	42	72	1	0	0	0	0	0	2	26	4	33	182	44		
合計	11	5	4	2	5	8	36	443	173	8	1	2	2	3	4	28	416	42	506	1065	730		
前年度計	21	15	2	2	16	29	43	648	289	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: 10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	105	0	0	0	0	0
累計	79	161	267	363	481	582	687	-	-	-	-	-
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	76	0	0	0	0	0
累計	54	115	200	273	360	430	506	-	-	-	-	-
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	2	0	0	0	0	0
累計	1	2	3	4	5	5	7	-	-	-	-	-
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	174	28	335	23	386	56	4	9	58	127	687
構成比	25.3%	4.1%	48.8%	3.3%	56.2%	8.2%	0.6%	1.3%	8.4%	18.5%	100.0%
苦情(再掲)	122	26	307	18	351	4	4	0	25	33	506
構成比	24.1%	5.1%	60.7%	3.6%	69.4%	0.8%	0.8%	0.0%	4.9%	6.5%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	1	0	6	0	6	0	0	0	0	0	7
構成比	14.3%	0.0%	85.7%	0.0%	85.7%	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	11	5	4	2	5	8	36	443	173	687
構成比	1.6%	0.7%	0.6%	0.3%	0.7%	1.2%	5.2%	64.5%	25.2%	100.0%
苦情(再掲)	8	1	2	2	3	4	28	416	42	506
構成比	1.6%	0.2%	0.4%	0.4%	0.6%	0.8%	5.5%	82.2%	8.3%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	0	0	0	0	0	0	7	0	7
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	579	7	87	14	687
構成比	84.3%	1.0%	12.7%	2.0%	100.0%
苦情(再掲)	473	7	20	6	506
構成比	93.5%	1.4%	4.0%	1.2%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	7	0	0	7
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: 10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	687	506	7	1,065	730	16
居 宅 計	352	308	5	546	455	11
居宅介護支援	116	105	1	184	164	2
訪問介護	45	36	1	75	56	0
訪問入浴介護	2	2	0	1	1	0
訪問看護	29	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	36	34	1	54	44	3
通所リハビリテーション	13	12	1	9	5	0
短期入所生活介護	22	19	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)	76	67	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	3	3	0	2	1	0
施 設 計	84	73	0	148	126	3
介護老人福祉施設	53	45	0	77	66	2
介護老人保健施設	28	25	0	68	57	1
介護療養型医療施設	1	1	0	3	3	0
介護医療院	2	2	0	0	0	0
地域密着型 計	45	38	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)	18	17	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)	12	10	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)	3	3	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	9	9	0	23	18	1
介護予防支援	5	5	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	18	18	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	12	12	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	2	2	0	1	1	0
	介護予防ケアマネ	2	2	0	1	1	0
	非該当・不明等	173	54	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：10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	687	506	7	1,065	730	16
区部	283	235	4	444	350	4
市部	154	131	3	236	206	12
町村部	8	6	0	0	0	0
他県	23	13	0	32	13	0
不詳	219	121	0	353	161	0