

令和6年度 介護サービスの「苦情・相談」の受付状況 (4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	110	0	3	0	113
前年同月	77	0	2	0	79
<b>苦情(再掲)</b>	<b>66</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>69</b>
前年同月	52	0	2	0	54
<b>苦情申立・通報(再掲)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
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	3	3	10	15	32	0	0	0	0	0	2	2	10	1	15	13	6
	配偶者	0	0	0	0	0	0	0	3	3	6	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	3	3
	子	1	0	0	0	0	1	2	45	5	54	0	0	0	0	0	1	2	39	3	45	42	38
	その他	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3	3
	小 計	1	0	0	0	0	1	2	49	9	62	0	0	0	0	0	1	2	43	3	49	48	44
	関 係 機 関 等																						
	サービス事業者	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	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	1	0	1	1	1
区市町村	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	
その他	0	0	0	0	0	1	1	4	6	12	0	0	0	0	0	1	0	3	0	4	5	2	
小 計	0	0	0	0	0	1	1	6	11	19	0	0	0	0	0	1	0	4	0	5	18	4	
合 計	2	0	0	0	0	5	6	65	35	113	0	0	0	0	0	4	4	57	4	69	79	54	
前年同月	1	2	0	1	0	1	3	52	19	79	1	1	0	1	0	1	2	45	3	54	-	-	

令和6年度 介護サービスの「苦情・相談」受付状況等

(累計：4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	110	0	3	0	113	1,120
前年同月	77	0	2	0	79	
<b>苦情(再掲)</b>	<b>66</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>69</b>	<b>776</b>
前年同月	52	0	2	0	54	
<b>苦情申立・通報(再掲)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>9</b>
前年同月	0	0	1	0	1	

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	0	0	0	0	3	3	10	15	32	0	0	0	0	0	2	2	10	1	15	296	188	
親族	配偶者	0	0	0	0	0	0	3	3	6	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	39	34	
	子	1	0	0	0	0	1	2	45	54	0	0	0	0	0	1	2	39	3	45	535	476	
	その他	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	43	26	
	小計	1	0	0	0	0	1	2	49	9	62	0	0	0	0	0	1	2	43	3	49	617	536
関係機関等	サービス事業者	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	84	6	
	ケアマネジャー	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	8	4	
	区市町村	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0	
	その他	0	0	0	0	0	1	1	4	6	12	0	0	0	0	0	1	0	3	0	4	99	42
小計	0	0	0	0	0	1	1	6	11	19	0	0	0	0	0	1	0	4	0	5	207	52	
合計	2	0	0	0	0	5	6	65	35	113	0	0	0	0	0	4	4	57	4	69	1120	776	
前年度計	20	9	5	2	12	14	57	699	302	1120	13	2	3	2	6	6	42	641	61	776	-	-	

令和6年度 介護サービスの「苦情・相談」受付状況等

(累計: 4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	113	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
累計	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
前年度累計	79	161	267	363	481	582	687	772	865	933	1,030	1,120
苦情(再掲)	69	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
累計	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
前年度累計	54	115	200	273	360	430	506	564	622	664	732	776
苦情申立・通報(再掲)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
累計	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
前年度累計	1	2	3	4	5	5	7	7	8	8	8	9

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	32	6	54	2	62	4	2	1	12	19	113
構成比	28.3%	5.3%	47.8%	1.8%	54.9%	3.5%	1.8%	0.9%	10.6%	16.8%	100.0%
苦情(再掲)	15	3	45	1	49	0	1	0	4	5	69
構成比	21.7%	4.3%	65.2%	1.4%	71.0%	0.0%	1.4%	0.0%	5.8%	7.2%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
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	供給サービス	介護報酬	その他の問題	行政対応	提供サービス付	その他	合 計
苦情・相談	2	0	0	0	0	5	6	65	35	113
構成比	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.4%	5.3%	57.5%	31.0%	100.0%
苦情(再掲)	0	0	0	0	0	4	4	57	4	69
構成比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.8%	5.8%	82.6%	5.8%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
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	92	1	19	1	113
構成比	81.4%	0.9%	16.8%	0.9%	100.0%
苦情(再掲)	61	1	6	1	69
構成比	88.4%	1.4%	8.7%	1.4%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	1	0	0	1
構成比	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%

(サービス種類別の状況)

サービス種類	令和6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
<b>合 計</b>	113	69	1	1,120	776	9
<b>居 宅 計</b>	58	50	1	559	482	7
居宅介護支援	25	21	0	179	157	1
訪問介護	7	5	0	75	62	2
訪問入浴介護	0	0	0	3	3	0
訪問看護	2	1	0	49	33	0
訪問リハビリテーション	0	0	0	3	2	0
居宅療養管理指導	1	1	0	6	4	0
通所介護	6	5	1	59	57	1
通所リハビリテーション	1	1	0	15	14	1
短期入所生活介護	4	4	0	34	30	0
短期入所療養介護(老)	1	1	0	10	10	1
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)	9	9	0	116	102	1
特定施設入居者生活介護(短期利用)	1	1	0	1	1	0
福祉用具貸与	1	1	0	4	3	0
特定福祉用具販売	0	0	0	2	1	0
住宅改修費	0	0	0	3	3	0
<b>施 設 計</b>	6	6	0	134	115	0
介護老人福祉施設	6	6	0	80	68	0
介護老人保健施設	0	0	0	49	43	0
介護療養型医療施設	0	0	0	1	1	0
介護医療院	0	0	0	4	3	0
<b>地域密着型 計</b>	9	6	0	65	53	1
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1	1	0	0	0	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	0	0	0	10	9	0
認知症対応型通所介護	1	1	0	2	2	0
小規模多機能型居宅介護(短期利用以外)	1	1	0	20	19	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)	3	3	0	22	16	1
認知症対応型共同生活介護(短期利用)	0	0	0	0	0	0
地域密着型特定施設入居者生活介護(短期利用以外)	0	0	0	4	1	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	0	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	0	0	7	6	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
<b>居 宅 計</b>	0	0	0	13	12	0
介護予防支援	0	0	0	9	8	0
介護予防訪問介護	0	0	0	4	4	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	0	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	0	0	0
介護予防短期入所生活介護	0	0	0	0	0	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	0	0	0
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	0	0	0
<b>地域密着型 計</b>	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	0	0	0	21	20	1
	訪問型サービスA訪問型みなし	0	0	0	7	6	0
	訪問型サービスA訪問型独自	0	0	0	14	14	1
	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	0	0	0	7	6	0
	通所型サービスA通所型みなし	0	0	0	5	5	0
	通所型サービスA通所型独自	0	0	0	2	1	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	4	4	0
	介護予防ケアマネ	1	1	0	4	4	0
	非該当・不明等	39	6	0	317	84	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6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: 4月末日現在)

	令和6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	113	69	1	1,120	776	9
区部	46	28	0	440	351	6
市部	30	24	1	252	212	3
町村部	0	0	0	10	8	0
他県	7	2	0	43	19	0
不詳	30	15	0	375	186	0