

令和6年度 介護サービスの「苦情・相談」の受付状況

(5 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	114	0	2	0	116
前年同月	81	0	1	0	82
苦情(再掲)	78	0	2	0	80
前年同月	60	0	1	0	61
苦情申立・通報(再掲)	0	0	2	0	2
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	当事者																					1	1	0	0	0	0	0	13	10	25	1	0	0	0	0	0	0	12	0	13	18	11
	配偶者																					1	0	1	0	0	0	0	8	0	10	1	0	1	0	0	0	0	8	0	10	7	7
	子																					0	0	0	0	0	3	0	44	4	51	0	0	0	0	0	3	0	41	1	45	41	37
	その他																					0	0	0	0	0	0	0	4	2	6	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	1	1
	小計																					1	0	1	0	0	3	0	56	6	67	1	0	1	0	0	3	0	52	1	58	49	45
	サービス事業者																					0	0	0	0	1	0	0	2	2	5	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	4	0
	ケアマネジャー																					0	0	0	0	0	1	0	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	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	1	0
	その他																					0	0	1	0	0	1	0	8	3	13	0	0	0	0	0	1	0	6	0	7	10	5
	小計																					0	0	1	0	1	2	0	12	8	24	0	0	0	0	0	1	0	8	0	9	15	5
合計																					2	1	2	0	1	5	0	81	24	116	2	0	1	0	0	4	0	72	1	80	82	61	
前年同月																					1	1	0	0	0	1	3	62	14	82	1	0	0	0	0	0	2	56	2	61	-	-	

令和6年度 介護サービスの「苦情・相談」受付状況等

(累計：5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	224	0	5	0	229	1,120
前年同月	158	0	3	0	161	
苦情(再掲)	144	0	5	0	149	776
前年同月	112	0	3	0	115	
苦情申立・通報(再掲)	0	0	3	0	3	9
前年同月	0	0	2	0	2	

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	1	0	0	0	3	3	23	25	57	1	0	0	0	0	2	2	22	1	28	296	188	
親族	配偶者	1	0	1	0	0	0	11	3	16	1	0	1	0	0	0	0	11	0	13	39	34	
	子	1	0	0	0	0	4	2	89	9	105	0	0	0	0	0	4	2	80	4	90	535	476
	その他	0	0	0	0	0	0	5	3	8	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	43	26	
	小計	2	0	1	0	0	4	2	105	15	129	1	0	1	0	0	4	2	95	4	107	617	536
関係機関等	サービス事業者	0	0	0	0	1	0	2	6	9	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	84	6	
	ケアマネジャー	0	0	0	0	0	1	4	0	5	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	8	4	
	区市町村	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0	
	その他	0	0	1	0	0	2	1	12	9	25	0	0	0	0	0	2	0	9	0	11	99	42
小計	0	0	1	0	1	3	1	18	19	43	0	0	0	0	0	2	0	12	0	14	207	52	
合計	4	1	2	0	1	10	6	146	59	229	2	0	1	0	0	8	4	129	5	149	1120	776	
前年度計	20	9	5	2	11	14	58	699	302	1120	13	2	3	2	5	6	43	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: 5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	116	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
累計	113	229	229	229	229	229	229	229	229	229	229	229
前年度累計	79	161	267	363	481	582	687	772	865	933	1,030	1,120
苦情(再掲)	69	80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
累計	69	149	149	149	149	149	149	149	149	149	149	149
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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
累計	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
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	57	16	105	8	129	9	5	4	25	43	229
構成比	24.9%	7.0%	45.9%	3.5%	56.3%	3.9%	2.2%	1.7%	10.9%	18.8%	100.0%
苦情(再掲)	28	13	90	4	107	1	2	0	11	14	149
構成比	18.8%	8.7%	60.4%	2.7%	71.8%	0.7%	1.3%	0.0%	7.4%	9.4%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	0	2	0	2	0	0	0	1	1	3
構成比	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	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	4	1	2	0	1	10	6	146	59	229
構成比	1.7%	0.4%	0.9%	0.0%	0.4%	4.4%	2.6%	63.8%	25.8%	100.0%
苦情(再掲)	2	0	1	0	0	8	4	129	5	149
構成比	1.3%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%	5.4%	2.7%	86.6%	3.4%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
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	191	3	33	2	229
構成比	83.4%	1.3%	14.4%	0.9%	100.0%
苦情(再掲)	130	3	14	2	149
構成比	87.2%	2.0%	9.4%	1.3%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	3	0	0	3
構成比	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%

令和6年度 介護サービスの「苦情・相談」受付状況等

(累計: 5月末日現在)

(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
合 計	229	149	3	1,120	776	9
居 宅 計	124	102	1	559	482	7
居宅介護支援	42	36	0	179	157	1
訪問介護	17	12	0	75	62	2
訪問入浴介護	0	0	0	3	3	0
訪問看護	8	6	0	49	33	0
訪問リハビリテーション	2	1	0	3	2	0
居宅療養管理指導	3	2	0	6	4	0
通所介護	14	12	1	59	57	1
通所リハビリテーション	2	2	0	15	14	1
短期入所生活介護	7	5	0	35	31	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)	25	22	0	116	102	1
特定施設入居者生活介護(短期利用)	1	1	0	0	0	0
福祉用具貸与	2	2	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
施 設 計	24	24	1	134	115	0
介護老人福祉施設	18	18	1	80	68	0
介護老人保健施設	6	6	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
地域密着型 計	11	8	1	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)	5	5	1	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
居 宅 計	1	1	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	1	1	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
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	1	1	0	21	20	1
	訪問型サービスA訪問型みなし	1	1	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	4	4	0	4	4	0
	介護予防ケアマネ	4	4	0	4	4	0
	非該当・不明等	64	9	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: 5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	229	149	3	1,120	776	9
区部	95	67	0	440	351	6
市部	57	47	3	252	212	3
町村部	0	0	0	10	8	0
他県	12	4	0	43	19	0
不詳	65	31	0	375	186	0