

令和6年度 介護サービスの「苦情・相談」の受付状況 (7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	101	0	3	0	104
前年同月	93	0	3	0	96
苦情(再掲)	71	0	0	0	71
前年同月	71	0	2	0	73
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
相談者	当事者																				
	配偶者																				
	子																				
	その他																				
	小計																				
	サービス事業者																				
	ケアマネジャー																				
	区市町村																				
	その他																				
	小計																				
合計																					
前年同月																					

令和6年度 介護サービスの「苦情・相談」受付状況等

(累計：7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	415	0	11	0	426	1,120
前年同月	352	2	9	0	363	
苦情(再掲)	270	0	8	0	278	776
前年同月	263	2	8	0	273	
苦情申立・通報(再掲)	0	0	3	0	3	9
前年同月	0	0	4	0	4	

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	5	5	0	0	3	3	46	44	108	1	1	5	0	0	2	2	44	2	57	296	188	
親族	配偶者	1	0	1	0	0	0	1	22	5	30	1	0	1	0	0	0	1	22	0	25	39	34
	子	4	0	2	0	1	4	3	163	17	194	2	0	2	0	1	4	3	149	5	166	535	476
	その他	0	0	0	0	0	0	0	11	3	14	0	0	0	0	0	0	0	10	0	10	43	26
	小計	5	0	3	0	1	4	4	196	25	238	3	0	3	0	1	4	4	181	5	201	617	536
関係機関等	サービス事業者	0	0	0	0	3	0	0	4	17	24	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	84	6
	ケアマネジャー	1	0	0	0	0	1	0	4	0	6	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	8	4
	区市町村	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0
	その他	1	0	1	0	0	3	2	19	20	46	0	0	0	0	0	2	0	14	1	17	99	42
小計	2	0	1	0	3	4	2	27	41	80	0	0	0	0	0	2	0	17	1	20	207	52	
合計	9	5	9	0	4	11	9	269	110	426	4	1	8	0	1	8	6	242	8	278	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：7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	93	104	0	0	0	0	0	0	0	0
累計	113	229	322	426	426	426	426	426	426	426	426	426
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	58	71	0	0	0	0	0	0	0	0
累計	69	149	207	278	278	278	278	278	278	278	278	278
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	108	30	194	14	238	24	6	4	46	80	426
構成比	25.4%	7.0%	45.5%	3.3%	55.9%	5.6%	1.4%	0.9%	10.8%	18.8%	100.0%
苦情(再掲)	57	25	166	10	201	1	2	0	17	20	278
構成比	20.5%	9.0%	59.7%	3.6%	72.3%	0.4%	0.7%	0.0%	6.1%	7.2%	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	9	5	9	0	4	11	9	269	110	426
構成比	2.1%	1.2%	2.1%	0.0%	0.9%	2.6%	2.1%	63.1%	25.8%	100.0%
苦情(再掲)	4	1	8	0	1	8	6	242	8	278
構成比	1.4%	0.4%	2.9%	0.0%	0.4%	2.9%	2.2%	87.1%	2.9%	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	366	3	51	6	426
構成比	85.9%	0.7%	12.0%	1.4%	100.0%
苦情(再掲)	254	3	17	4	278
構成比	91.4%	1.1%	6.1%	1.4%	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: 7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	426	278	3	1,120	776	9
居 宅 計	231	188	1	559	482	7
居宅介護支援	75	65	0	179	157	1
訪問介護	32	24	0	75	62	2
訪問入浴介護	0	0	0	3	3	0
訪問看護	17	10	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	5	2	0	6	4	0
通所介護	22	19	1	59	57	1
通所リハビリテーション	10	9	0	15	14	1
短期入所生活介護	17	15	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)	44	38	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	5	3	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	49	44	1	134	115	0
介護老人福祉施設	33	30	1	80	68	0
介護老人保健施設	16	14	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	21	15	1	65	53	1
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	2	2	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	2	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)	2	2	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)	9	9	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)	5	1	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	2	2	0	13	12	0
介護予防支援	1	1	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	3	3	0	21	20	1
	訪問型サービスA訪問型みなし	2	2	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	1	1	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	13	12	0	4	4	0
	介護予防ケアマネ	13	12	0	4	4	0
	非該当・不明等	107	14	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: 7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	426	278	3	1,120	776	9
区部	169	124	0	440	351	6
市部	112	90	3	252	212	3
町村部	0	0	0	10	8	0
他県	20	7	0	43	19	0
不詳	125	57	0	375	186	0