

令和6年度 介護サービスの「苦情・相談」の受付状況

(11 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	78	0	4	0	82
前年同月	84	0	1	0	85
苦情（再掲）	45	0	4	0	49
前年同月	57	0	1	0	58
苦情申立・通報（再掲）	0	0	1	0	1
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	当事者											0	0	1	0	0	1	1	5	6	14	0	0	1	0	0	0	1	5	1	8	24	14	
	親族	配偶者											0	0	0	0	0	0	0	5	1	6	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	3	3
		子											1	0	0	0	0	0	0	28	5	34	1	0	0	0	0	0	0	28	2	31	40	37
		その他											0	1	0	0	1	0	0	3	3	8	0	1	0	0	0	0	0	3	0	4	4	1
		小計											1	1	0	0	1	0	0	36	9	48	1	1	0	0	0	0	0	35	2	39	47	41
	関係機関等	サービス事業者											0	0	0	0	0	1	0	0	4	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	0	0
		区市町村											0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
		その他											0	0	0	0	1	0	0	1	12	14	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	8	3
		小計											0	0	0	0	1	1	0	2	16	20	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	14	3
合計											1	1	1	0	2	2	1	43	31	82	1	1	1	0	1	0	1	41	3	49	85	58		
前年同月											2	0	0	0	1	1	3	51	27	85	1	0	0	0	0	0	3	46	8	58	-	-		

令和6年度 介護サービスの「苦情・相談」受付状況等

(累計：11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	728	0	23	0	751	1,120
前年同月	745	5	22	0	772	
苦情(再掲)	474	0	19	0	493	776
前年同月	541	5	18	0	564	
苦情申立・通報(再掲)	0	0	8	0	8	9
前年同月	0	0	7	0	7	

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	3	9	7	0	4	5	6	74	70	178	1	4	7	0	4	2	3	69	5	95	296	188	
親族	配偶者	1	0	1	0	0	0	2	30	6	40	1	0	1	0	0	0	2	29	0	33	39	34
	子	5	0	2	0	2	5	7	297	33	351	3	0	2	0	2	5	6	279	11	308	535	476
	その他	1	1	0	0	1	0	0	24	8	35	1	1	0	0	0	0	0	23	1	26	43	26
	小計	7	1	3	0	3	5	9	351	47	426	5	1	3	0	2	5	8	331	12	367	617	536
関係機関等	サービス事業者	0	0	0	0	4	2	1	6	31	44	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	5	3	10	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	8	4
	区市町村	0	0	0	0	0	0	0	3	6	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0
	その他	2	0	1	0	1	3	3	28	46	84	0	0	0	0	1	2	0	21	3	27	99	42
小計	3	0	1	0	5	6	4	42	86	147	0	0	0	0	1	2	0	25	3	31	207	52	
合計	13	10	11	0	12	16	19	467	203	751	6	5	10	0	7	9	11	425	20	493	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: 11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	86	69	88	82	0	0	0	0
累計	113	229	322	426	512	581	669	751	751	751	751	751
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	61	51	54	49	0	0	0	0
累計	69	149	207	278	339	390	444	493	493	493	493	493
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	4	0	0	1	0	0	0	0
累計	1	3	3	3	7	7	7	8	8	8	8	8
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	178	40	351	35	426	44	10	9	84	147	751
構成比	23.7%	5.3%	46.7%	4.7%	56.7%	5.9%	1.3%	1.2%	11.2%	19.6%	100.0%
苦情(再掲)	95	33	308	26	367	1	3	0	27	31	493
構成比	19.3%	6.7%	62.5%	5.3%	74.4%	0.2%	0.6%	0.0%	5.5%	6.3%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	0	7	0	7	0	0	0	1	1	8
構成比	0.0%	0.0%	87.5%	0.0%	87.5%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	12.5%	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	13	10	11	0	12	16	19	467	203	751
構成比	1.7%	1.3%	1.5%	0.0%	1.6%	2.1%	2.5%	62.2%	27.0%	100.0%
苦情(再掲)	6	5	10	0	7	9	11	425	20	493
構成比	1.2%	1.0%	2.0%	0.0%	1.4%	1.8%	2.2%	86.2%	4.1%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	0	0	0	0	0	0	8	0	8
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	647	8	86	10	751
構成比	86.2%	1.1%	11.5%	1.3%	100.0%
苦情(再掲)	456	8	24	5	493
構成比	92.5%	1.6%	4.9%	1.0%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	8	0	0	8
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: 11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	751	493	8	1,120	776	9
居 宅 計	382	319	5	559	482	7
居宅介護支援	124	107	1	179	157	1
訪問介護	47	38	1	75	62	2
訪問入浴介護	1	0	0	3	3	0
訪問看護	33	23	0	49	33	0
訪問リハビリテーション	4	3	0	3	2	0
居宅療養管理指導	8	4	0	6	4	0
通所介護	35	28	1	59	57	1
通所リハビリテーション	14	13	0	15	14	1
短期入所生活介護	23	21	1	35	31	0
短期入所療養介護(老)	2	2	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)	83	75	1	116	102	1
特定施設入居者生活介護(短期利用)	2	2	0	0	0	0
福祉用具貸与	6	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	83	74	2	134	115	0
介護老人福祉施設	54	48	2	80	68	0
介護老人保健施設	28	26	0	49	43	0
介護療養型医療施設	0	0	0	1	1	0
介護医療院	1	0	0	4	3	0
地域密着型 計	45	37	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	4	2	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)	4	3	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)	20	19	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)	14	10	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	8	8	0	13	12	0
介護予防支援	6	6	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	1	1	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	2	2	0	7	6	0
	通所型サービスA通所型みなし	1	1	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	1	1	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	18	17	0	4	4	0
	介護予防ケアマネ	18	17	0	4	4	0
	非該当・不明等	210	33	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: 11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	751	493	8	1,120	776	9
区部	322	247	3	440	351	6
市部	169	129	4	252	212	3
町村部	0	0	0	10	8	0
他県	28	13	1	43	19	0
不詳	232	104	0	375	186	0