

令和7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	98	0	3	0	101
前年同月	101	0	3	0	104
苦情（再掲）	64	0	1	0	65
前年同月	71	0	0	0	71
苦情申立・通報（再掲）	0	0	0	0	0
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										1	0	0	1	0	0	7	9	0	18	21	13										
	配偶者										0	0	0	0	0	0	0	2	1	3	0	0	0	0	0	2	0	2	7	5		
	子										1	0	0	0	0	0	0	38	4	43	1	0	0	0	0	0	38	0	39	55	45	
	その他										0	0	0	0	0	0	1	1	1	3	0	0	0	0	0	1	1	0	2	5	5	
	小計										1	0	0	0	0	0	1	41	6	49	1	0	0	0	0	1	41	0	43	67	55	
	サービス事業者										0	0	0	0	0	0	0	0	8	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	
	ケアマネジャー										0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	0	
	その他										0	0	0	0	2	0	0	4	4	10	0	0	0	0	1	0	0	3	0	4	8	3
	小計										0	0	0	0	2	0	0	4	13	19	0	0	0	0	1	0	0	3	0	4	16	3
合計										2	1	1	1	2	5	8	54	27	101	2	0	0	1	1	0	8	53	0	65	104	71	
前年同月										4	3	2	0	3	1	2	69	20	104	1	1	2	0	1	0	1	63	2	71	-	-	

令和7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	350	1	9	0	360	1,077
前年同月	415	0	11	0	426	
苦情(再掲)	245	1	5	0	251	709
前年同月	270	0	8	0	278	
苦情申立・通報(再掲)	0	0	1	0	1	11
前年同月	0	0	3	0	3	

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	1	2	1	1	7	25	35	24	97	1	0	1	1	1	1	23	35	2	65	244	130	
親族	配偶者	0	0	0	0	0	0	0	6	7	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6	57	46	
	子	3	0	0	1	0	2	9	143	20	2	0	0	1	0	2	6	138	5	154	507	446	
	その他	0	0	0	0	0	0	1	8	4	13	0	0	0	0	0	0	1	8	1	10	47	37
	小計	3	0	0	1	0	2	10	157	25	198	2	0	0	1	0	2	7	152	6	170	611	529
関係機関等	サービス事業者	0	0	0	0	0	0	0	4	21	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	69	1
	ケアマネジャー	1	0	0	0	0	0	0	1	4	6	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	14	4
	区市町村	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0
	その他	0	0	0	0	2	0	3	13	13	31	0	0	0	0	1	0	2	10	2	15	127	45
小計	1	0	0	0	2	0	3	18	41	65	0	0	0	0	1	0	2	11	2	16	222	50	
合計	5	1	2	2	3	9	38	210	90	360	3	0	1	2	2	3	32	198	10	251	1077	709	
前年度計	16	13	13	0	15	22	30	675	293	1077	8	5	11	0	7	11	17	620	30	709	-	-	

令和7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	82	85	92	101	0	0	0	0	0	0	0	0
累計	82	167	259	360	360	360	360	360	360	360	360	360
前年度累計	113	229	322	426	512	581	669	751	835	915	999	1,077
苦情(再掲)	58	56	72	65	0	0	0	0	0	0	0	0
累計	58	114	186	251	251	251	251	251	251	251	251	251
前年度累計	69	149	207	278	339	390	444	493	549	603	655	709
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	3	3	3	7	7	7	8	9	10	11	11

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	97	7	178	13	198	25	6	3	31	65	360
構成比	26.9%	1.9%	49.4%	3.6%	55.0%	6.9%	1.7%	0.8%	8.6%	18.1%	100.0%
苦情(再掲)	65	6	154	10	170	0	1	0	15	16	251
構成比	25.9%	2.4%	61.4%	4.0%	67.7%	0.0%	0.4%	0.0%	6.0%	6.4%	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	5	1	2	2	3	9	38	210	90	360	
構成比	1.4%	0.3%	0.6%	0.6%	0.8%	2.5%	10.6%	58.3%	25.0%	100.0%	
苦情(再掲)	3	0	1	2	2	3	32	198	10	251	
構成比	1.2%	0.0%	0.4%	0.8%	0.8%	1.2%	12.7%	78.9%	4.0%	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	303	1	49	7	360
構成比	84.2%	0.3%	13.6%	1.9%	100.0%
苦情(再掲)	233	1	13	4	251
構成比	92.8%	0.4%	5.2%	1.6%	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%

令和7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: 7月末日現在)

サービス種類	令和7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	360	251	1	1,077	709	11
居 宅 計	168	147	1	538	449	7
居宅介護支援	49	44	0	175	152	2
訪問介護	15	12	0	62	47	1
訪問入浴介護	2	2	0	3	1	0
訪問看護	13	12	0	51	36	0
訪問リハビリテーション	4	3	0	5	4	0
居宅療養管理指導	6	4	0	8	4	0
通所介護	11	9	0	48	39	1
通所リハビリテーション	3	3	0	15	13	0
短期入所生活介護	14	13	0	31	28	1
短期入所療養介護(老)	0	0	0	2	2	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)	46	42	1	123	112	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	5	3	0	13	9	0
特定福祉用具販売	0	0	0	0	0	0
住宅改修費	0	0	0	0	0	0
施 設 計	54	46	0	136	122	3
介護老人福祉施設	33	27	0	87	78	3
介護老人保健施設	19	17	0	48	44	0
介護療養型医療施設	0	0	0	0	0	0
介護医療院	2	2	0	1	0	0
地域密着型 計	16	14	0	64	55	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	1	0	0	5	3	0
認知症対応型通所介護	0	0	0	1	1	0
小規模多機能型居宅介護(短期利用以外)	3	3	0	6	5	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)	10	9	0	33	31	1
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)	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)	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)	2	2	0	16	12	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	4	4	0	9	9	0
介護予防支援	3	3	0	6	6	0
介護予防訪問介護	0	0	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	0	0	0
介護予防通所介護	0	0	0	2	2	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	1	1	0	0	0	0
介護予防福祉用具貸与	0	0	0	1	1	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	5	5	0
	訪問型サービスA訪問型みなし	1	1	0	3	3	0
	訪問型サービスA訪問型独自	0	0	0	1	1	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	1	1	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	1	1	0	2	2	0
	通所型サービスA通所型みなし	1	1	0	1	1	0
	通所型サービスA通所型独自	0	0	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	1	1	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	25	24	0
	介護予防ケアマネ	2	2	0	25	24	0
	非該当・不明等	114	36	0	298	43	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7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7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	360	251	1	1,077	709	11
区 部	167	139	1	438	342	5
市 部	55	42	0	239	182	5
町 村 部	2	2	0	0	0	0
他 県	17	8	0	39	18	1
不 詳	119	60	0	361	167	0