令和7年度 介護サービスの「苦情・相談」の受付状況 (8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	93	1	5	0	99
古 用 ・ 个日 吹		0	7	0	86
苦情(再掲)	62	1	4	0	67
前年同	月 55	0	6	0	61
苦情申立・通報(再掲)	0	0	2	0	2
前年同		0	4	0	4

2 相談者及び相談内容・【再掲】苦情内容

単位:件

							苦	情・	相談					_			再排	曷】 i	苦情				前年	同月
*	芝	·情·相談内容	要介護認定	保険料	アプラ	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	
		当事者	0	1	0	0	0	2	8	11	10	32	0	0	0	0	0	1	8	10	0	19	27	15
		配偶者	0	0	0	0	0	1	0	5	0	6	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	0	0
	親族	子	0	0	0	0	0	0	3	33	2	38	0	0	0	0	0	0	2	33	0	35	43	40
相	族	その他	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	2	2
談		小 計	0	0	0	0	0	1	3	42	2	48	0	0	0	0	0	0	2	42	0	44	45	42
		サービス事業者	0	0	0	0	0	0	0	2	6	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0
者	関	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	1	1
	係機関	区市町村	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	等	その他	0	0	0	0	2	0	0	2	6	10	0	0	0	0	1	0	0	2	1	4	7	3
		小 計	0	0	0	0	2	0	0	4	13	19	0	0	0	0	1	0	0	2	1	4	14	4
		合 計	0	1	0	0	2	3	11	57	25	99	0	0	0	0	1	1	10	54	1	67	86	61
		前年同月	1	1	0	0	2	0	7	56	19	86	0	1	0	0	1	0	3	51	5	61	-	-

令和7年度 介護サービスの「苦情・相談」受付状況等 (累計:8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		443	2	14	0	459	1.077
 古旧・伯欽	前年同月	494	0	18	0	512	1,077
苦情(再掲)		307	2	9	0	318	709
	前年同月	325	0	14	0	339	709
苦情申立・通報(再掲)	0	0	3	0	3	11
	前年同月	0	0	7	0	7	11

2 相談者及び相談内容・【再掲】苦情・不満等内容

単位:件

$\overline{}$							芋桔	• 相	談							ľ	再提	<u> </u>	吉情 :	受付		中世	: 件 前年	度計
		告情·相談内容	要介護認定	保険料	ケアプラン	サービス供給量	1 介 護 報 酬	その他制度問題	行政対応	ス	その他	合計	要介護認定	保険料	ケアプラン	サービ	介護報酬	その他制	行政対応	(サービスの提供・給付	その他	合計	苦情・相談	
		当事者	1	2	2	1	1	9	33	46	34	129	1	0	1	1	1	2	31	45	2	84	244	130
		配偶者	0	0	0	0	0	1	0	11	1	13	0	0	0	0	0	0	0	11	0	11	57	46
	親族	子	3	0	0	1	0	2	12	176	22	216	2	0	0	1	0	2	8	171	5	189	507	446
相	族	その他	0	0	0	0	0	0	1	12	4	17	0	0	0	0	0	0	1	12	1	14	47	37
談		小 計	3	0	0	1	0	3	13	199	27	246	2	0	0	1	0	2	9	194	6	214	611	529
H/C		サービス事業者	0	0	0	0	0	0	0	6	27	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	69	1
者	渕	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
	係機関	区市町村	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0
	等	その他	0	0	0	0	4	0	3	15	19	41	0	0	0	0	2	0	2	12	3	19	127	45
		小 計	1	0	0	0	4	0	3	22	54	84	0	0	0	0	2	0	2	13	3	20	222	50
		合 計	5	2	2	2	5	12	49	267	115	459	3	0	1	2	3	4	42	252	11	318	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:8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	99	0	0	0	0	0	0	0
		累計	82	167	259	360	459	459	459	459	459	459	459	459
l _		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	67	0	0	0	0	0	0	0
Ш		累計	58	114	186	251	318	318	318	318	318	318	318	318
		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	2	0	0	0	0	0	0	0
Ш		累計	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
		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•%

				家	族			関	係機り	事		
	区 分	当事者	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	合計
:	苦情∙相談	129	13	216	17	246	33	6	4	41	84	459
	構成比	28.1%	2.8%	47.1%	3.7%	53.6%	7.2%	1.3%	0.9%	8.9%	18.3%	100.0%
	苦情(再掲)	84	11	189	14	214	0	1	0	19	20	318
<u> </u>	構成比	26.4%	3.5%	59.4%	4.4%	67.3%	0.0%	0.3%	0.0%	6.0%	6.3%	100.0%
苦性	情申立・通報(再掲)	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	3
	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•%

- 100	VI 3 H ()(HI)										
	Б /\	要介	保 険	ケア	供サ 給	介護報	制そ度の	行政対	提サ 供	その	合
	区 分	介護認定	料	プラン	量ビ ス	報 酬	の他 問 題	対 応	・ビ 給ス 付	他	計
	苦情∙相談	5	2	2	2	5	12	49	267	115	459
	構成比	1.1%	0.4%	0.4%	0.4%	1.1%	2.6%	10.7%	58.2%	25.1%	100.0%
	苦情(再掲)	3	0	1	2	3	4	42	252	11	318
	構成比	0.9%	0.0%	0.3%	0.6%	0.9%	1.3%	13.2%	79.2%	3.5%	100.0%
苦	情申立・通報 (再)	B) 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-%

	_			対応	状況		A -1
	区	分	説明・助言	事業所への指導 等	他機関紹介	その他	合 計
	苦情・	相談	393	3	55	8	459
		構成比	85.6%	0.7%	12.0%	1.7%	100.0%
	苦情	(再掲)	298	3	13	4	318
Ш.		構成比	93.7%	0.9%	4.1%	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:8月末日現在)

### 15	—	(ターレス性		令和7年度	:		前年度	
会計 459 318 3 1,077 709 居・計 459 318 3 1,077 709 原宅介護支援 67 61 0 175 152 別門ので版 24 20 0 62 47 別門ので版 17 14 0 51 36 別門ので版 13 10 0 48 39 週所のが版 13 10 0 48 39 週所リハビリテーション 3 3 3 0 15 13 夏知凡系市後介護(理) 17 16 1 31 28 20 夏羽凡所未養介護(理) 0 0 0 2 2 2 夏羽凡所未養介護(理) 0 0 0 0 0 2 2 2 夏羽凡所未養介護(理) 0 0 0 0 0 2 2 2 夏羽凡所未養介護(理) 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0		土 ビフ括郷				芸情•相談		苦情申立
展 を計 209 182 2 538 449		り一ころ種類		(A再掲)	(B再掲)		(A再掲)	(B再掲) C
展生の検支援		合 計	459	318	3	1,077	709	11
新聞小護		居 宅 計	209	182	2	538	449	7
訪問人発行権	J	居宅介護支援	67	61	0	175	152	2
お問日を選	Ī	訪問介護	24	20	0	62	47	1
おいけい 日本の 日	Ī	訪問入浴介護	2		0	3	1	0
開宅疾養管理指導	_				_			0
通所介護 13 10 0 48 39 通所りにリテーション 3 3 0 15 13 短期入所産素介護 17 16 1 31 28 短期入所産素介護 0 0 0 0 2 2 短期入所療素介護 6 0 0 0 0 0 短期入所療素介護 6 0 0 0 0 0 村定施設入居者生活介護 5 0 0 0 0 0 村定施設入居者生活介護 5 0 13 9 村程相用與原布 0 0 0 0 0 0 0 村程相用與原布 0 0 0 0 0 0 0 0 村達施設入居者生活介護 0 0 0 0 0 0 0 0 0 村達施設入居者生活介護 0 0 0 0 0 0 0 0 0	<u> </u>				_			0
通所リハビリテーション 3 3 0 15 13 13 13 13 13 13 13	_				_			0
短期入所使養介護(老) 短期入所療養介護(老)	_				_			1
短期入所療養介護(老)	_				_			0
短期入所療養介護(病)	_				_			•
短期入所療養介護 介護医療院	_			•	_			0
特定施設入居者生活介護(短期利用以外)	_							0
特定施設入居者生活介護短期利用)				_	_		,	2
福祉用具質与 特定福祉用具販売 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	_							0
特定福祉用具販売				_	_			0
接 住宅改修費	ъ Н				_		_	0
放送	٠			_	_		_	0
→護老人福祉施設	ヺ゚		•		_	_	·	3
下でできる	<u>.</u>							3
↑ (0
地域密着型 計	~ L				_			0
定期巡回・随時対応型訪問介護看護 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	-	介護医療院	2	2	0	1	0	0
夜間対応型訪問介護		地域密着型 計	25	23	1	64	55	1
地域密着型通所介護 2	7	定期巡回•随時対応型訪問介護看護	0	0	0	2	2	0
認知症対応型通所介護	7	夜間対応型訪問介護	0	0	0	0	0	0
小規模多機能型居宅介護(短期利用以外) 4 4 1 6 5 小規模多機能型居宅介護(短期利用) 0 0 0 0 0 認知症对応型共同生活介護(短期利用) 0 0 0 1 1 地域密着型特定施股入居者生活介護(短期利用以外) 0 0 0 0 0 地域密着型特定施股入居者生活介護(短期利用以外) 0 <td>!</td> <td>地域密着型通所介護</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>0</td>	!	地域密着型通所介護	2	1	0	5	3	0
小規模多機能型居宅介護(短期利用) 0	Ī	認知症対応型通所介護	0	0	0	1	1	0
認知症対応型共同生活介護(短期利用以外) 17 16 0 33 31 認知症対応型共同生活介護(短期利用) 0 0 0 1 1 1 1 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 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	1	小規模多機能型居宅介護(短期利用以外)	4	4		6	5	0
認知症対応型共同生活介護(短期利用) 0 0 0 1 1 1 1 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 0 0 0 0 0 0 0 0 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	_				_			1
地域密着型特定施設入居者生活介護(短期利用) 0 0<	_			_	_			0
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 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 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 居宅計 介護予防支援 介護予防訪問介護 介護予防訪問入浴介護 介護予防訪問看護 介護予防訪問門ハビリテーション 介護予防防用宅療養管理指導 の 0 0 0 0 0 介護予防時宅療養管理指導 介護予防通所介護 介護予防通期入所生活介護 介護予防短期入所生活介護 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(未) 介護予防短期入所療養介護(病) 介護予防短期入所療養介護(病) 介護予防短期入所療養介護(病) 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 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 居宅計 5 5 0 9 9 介護予防支援 3 3 0 6 6 6 介護予防訪問介護 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)	-						_	0
居宅計 5 5 0 9 9 介護予防支援 3 3 0 6 6 介護予防訪問介護 0 0 0 0 介護予防訪問看護 0 0 0 0 介護予防訪問リハビリテーション 0 0 0 0 介護予防通所介護 0 0 0 0 介護予防通所リハビリテーション 0 0 0 0 介護予防短期入所生活介護 0 0 0 0 介護予防短期入所療養介護(表) 0 0 0 0 介護予防短期入所療養介護(病) 0 0 0 0 介護予防短期入所療養介護(病) 0 0 0 0 介護予防短期入所療養介護(病) 0 0 0 0 介護予防福祉用具貸与 0 0 0 0 内護予防福祉用具貨与 0 0 0 0 内護予防福祉用具貨与 0 0 0 0 ウ護予防福祉用具販売 0 0 0 0	-							0
介護予防支援 3 3 0 6 6 介護予防訪問介護 0 0 0 0 介護予防訪問看護 0 0 0 0 介護予防訪問リハビリテーション 0 0 0 0 介護予防通所介護 0 0 0 0 介護予防通所リハビリテーション 0 0 0 0 介護予防短期入所生活介護 0 0 0 0 介護予防短期入所療養介護(老) 0 0 0 0 介護予防短期入所療養介護(病) 0 0 0 0 介護予防短期入所療養介護(病) 0 0 0 0 介護予防福祉用具貸与 0 0 0 0 方方院予防福祉用具販売 0 0 0 0	1							0
介護予防訪問介護 0	Ţ							0
介護予防訪問入浴介護 0 <t< td=""><td>_</td><td></td><td></td><td></td><td>_</td><td></td><td></td><td>0</td></t<>	_				_			0
介護予防訪問看護 0	_			_	_		_	0
介護予防訪問リハビリテーション 0	_			_	_			0
介護予防居宅療養管理指導 0 0 0 0 0 0 0 0 0 2 2 2 7 介護予防通所介護 0	_			_	_			0
介護予防通所介護 0 0 2 2 介護予防通所リハビリテーション 0 0 0 0 介護予防短期入所生活介護 0 0 0 0 介護予防短期入所療養介護(表) 0 0 0 0 介護予防短期入所療養介護(病) 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 介護予防特定施設入居者生活介護 2 2 0 0 介護予防福祉用具貸与 0 0 0 0 特定介護予防福祉用具販売 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 介護予防短期入所生活介護 0 0 0 0 0 方護予防短期入所療養介護(病) 0 0 0 0 0 介護予防短期入所療養介護(病) 0 0 0 0 0 介護予防短期入所療養介護(病) 0 0 0 0 0 介護予防短期入所療養介護(病) 2 2 0 0 0 介護予防特定施設入居者生活介護 2 2 0 0 0 介護予防福祉用具貸与 0 0 0 0 0 特定介護予防福祉用具販売 0 0 0 0 0	_ <u>⊢</u>			_	_			0
護予防短期入所生活介護 0 0 0 0 介護予防短期入所療養介護(老) 0 0 0 0 介護予防短期入所療養介護(病) 0 0 0 0 介護予防短期入所療養介護(病) 0 0 0 0 介護予防短期入所療養介護(病) 0 0 0 0 介護予防特定施設入居者生活介護 2 2 0 0 介護予防福祉用具貸与 0 0 0 1 1 特定介護予防福祉用具販売 0 0 0 0 0								0
予防サイントのでは のでは							_	0
防 力護予防短期入所療養介護(病) 0 0 0 介護予防短期入所療養介護_介護医療院 0 0 0 介護予防特定施設入居者生活介護 介護予防福祉用具貸与 特定介護予防福祉用具販売 2 2 0 0	-			_	_		_	0
が護予防短期入所療養介護介護医療院 0 0 0 0 介護予防特定施設入居者生活介護 介護予防福祉用具貸与 2 2 0 0 特定介護予防福祉用具販売 0 0 0 1 1 特定介護予防福祉用具販売 0 0 0 0 0	防片			_	_	_		0
介護予防特定施設入居者生活介護 2 2 0 0 介護予防福祉用具貸与 0 0 1 1 特定介護予防福祉用具販売 0 0 0 0	++ ⊢			_	_		_	0
介護予防福祉用具貸与 0 0 1 1 特定介護予防福祉用具販売 0 0 0 0	1 5			_	_			0
特定介護予防福祉用具販売 0 0 0 0							1	0
	\sim		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	F		0	0	0	0	0	0
介護予防認知症対応型通所介護 0 0 0 0	7		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	-	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	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	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		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

	訪問介護 計	2	2	0	5	5	0
	訪問型サービスA訪問型みなし	2	2	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
総	通所介護 計	1	1	0	2	2	0
合	通所型サービスA通所型みなし	1	1	0	1	1	0
合事	通所型サービスA通所型独自	0	0	0	0	0	0
業	通所型サービスA通所型定率	0	0	0	0	0	0
14	通所型サービスA通所型定額	0	0	0	1	1	0
Ľ	通所型サービスB	0	0	0	0	0	0
ビュ	通所型サービスC	0	0	0	0	0	0
ス	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
	介護予防ケアマネージメント 計	5	5	0	25	24	0
	介護予防ケアマネ	5	5	0	25	24	0
	非該当•不明等	148	45	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: 8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	459	318	3	1,077	709	11
区 部	212	175	2	438	342	5
市部	73	57	1	239	182	5
町 村 部	2	2	0	0	0	0
他果	20	8	0	39	18	1
不 詳	152	76	0	361	167	0