

令和7年度 介護サービスの「苦情・相談」の受付状況（9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	91	0	1	0	92
前年同月	69	0	0	0	69
苦情(再掲)	60	0	1	0	61
前年同月	51	0	0	0	51
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

相談者	苦情・相談内容	苦情・相談							【再掲】苦情							前年同月	【再掲】苦情						
		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	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						
当事者	相談者	0	0	0	0	0	0	4	5	7	16	0	0	0	0	0	4	5	0	9	15	9	
相談者	配偶者	0	0	0	0	0	1	0	5	0	6	0	0	0	0	0	1	0	5	0	6	3	3
	子	0	0	0	0	0	0	1	42	3	46	0	0	0	0	0	0	1	41	0	42	35	33
	その他	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	4	3
	小計	0	0	0	0	0	1	1	48	5	55	0	0	0	0	0	1	1	47	0	49	42	39
	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	1	0
相談者	ケアマネジャー	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	区市町村	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
	その他	0	0	0	0	0	0	1	1	7	9	0	0	0	0	0	0	1	1	1	3	8	3
	小計	0	0	0	0	0	0	1	4	16	21	0	0	0	0	0	0	1	1	1	3	12	3
	合計	0	0	0	0	0	1	6	57	28	92	0	0	0	0	0	1	6	53	1	61	69	51
	前年同月	2	1	1	0	3	1	1	47	13	69	1	0	1	0	3	0	1	43	2	51	-	-

令和7年度 介護サービスの「苦情・相談」受付状況等 (累計: 9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	534	2	15	0	551	1,077
	前年同月 563	0	18	0	581	
苦情(再掲)	367	2	10	0	379	709
	前年同月 376	0	14	0	390	
苦情申立・通報(再掲)	0	0	4	0	4	11
	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

相談者	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	その他の	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	その他の	合計			
当事者	当事者	1	2	2	1	1	9	37	51	41	145	1	0	1	1	1	2	35	50	2	93	244	130	
親族	配偶者	0	0	0	0	0	2	0	16	1	19	0	0	0	0	0	0	1	0	16	0	17	57	46
	子	3	0	0	1	0	2	13	218	25	262	2	0	0	1	0	2	9	212	5	231	507	446	
	その他	0	0	0	0	0	0	1	13	6	20	0	0	0	0	0	0	1	13	1	15	47	37	
	小計	3	0	0	1	0	4	14	247	32	301	2	0	0	1	0	3	10	241	6	263	611	529	
関係機関等	サービス事業者	0	0	0	0	0	0	0	8	33	41	0	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	6	8	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	14	4	
	区市町村	0	0	0	0	0	0	0	1	5	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0
	その他	0	0	0	0	4	0	4	16	26	50	0	0	0	0	2	0	3	13	4	22	127	45	
	小計	1	0	0	0	4	0	4	26	70	105	0	0	0	0	2	0	3	14	4	23	222	50	
合計		5	2	2	2	5	13	55	324	143	551	3	0	1	2	3	5	48	305	12	379	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: 9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	92	0	0	0	0	0	0
	累計	82	167	259	360	459	551	551	551	551	551	551
	前年度累計	113	229	322	426	512	581	669	751	835	915	999
苦情(再掲)	58	56	72	65	67	61	0	0	0	0	0	0
	累計	58	114	186	251	318	379	379	379	379	379	379
	前年度累計	69	149	207	278	339	390	444	493	549	603	655
苦情申立・通報(再掲)	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0
	累計	1	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4
	前年度累計	1	3	3	3	7	7	7	8	9	10	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		
苦情・相談	145	19	262	20	301	41	8	6	50	105	551
	構成比	26.3%	3.4%	47.5%	3.6%	54.6%	7.4%	1.5%	1.1%	9.1%	19.1%
苦情(再掲)	93	17	231	15	263	0	1	0	22	23	379
	構成比	24.5%	4.5%	60.9%	4.0%	69.4%	0.0%	0.3%	0.0%	5.8%	6.1%
苦情申立・通報(再掲)	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0	4
	構成比	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	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	供給サービス	介護報酬	制度その他問題	行政対応	提供サービス付	その他	合計
苦情・相談	5	2	2	2	5	13	55	324	143	551
	構成比	0.9%	0.4%	0.4%	0.4%	0.9%	2.4%	10.0%	58.8%	26.0%
苦情(再掲)	3	0	1	2	3	5	48	305	12	379
	構成比	0.8%	0.0%	0.3%	0.5%	0.8%	1.3%	12.7%	80.5%	3.2%
苦情申立・通報(再掲)	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
	構成比	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	474	4	64	9	551
	構成比	86.0%	0.7%	11.6%	1.6%
苦情(再掲)	355	4	15	5	379
	構成比	93.7%	1.1%	4.0%	1.3%
苦情申立・通報(再掲)	0	4	0	0	4
	構成比	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%

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: 9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	551	379	4	1,077	709	11
居宅計	260	226	3	538	449	7
居宅介護支援	91	81	0	175	152	2
訪問介護	31	27	1	62	47	1
訪問入浴介護	2	2	0	3	1	0
訪問看護	23	20	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	16	12	0	48	39	1
通所リハビリテーション	4	4	0	15	13	0
短期入所生活介護	20	19	1	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)	55	50	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	8	4	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	76	67	0	136	122	3
介護老人福祉施設	50	43	0	87	78	3
介護老人保健施設	24	22	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	25	23	1	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	2	1	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)	4	4	1	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)	17	16	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	6	5	0	9	9	0
介護予防支援	4	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	2	2	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	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
	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	176	50	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： 9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	551	379	4	1,077	709	11
区 部	246	203	3	438	342	5
市 部	92	73	1	239	182	5
町 村 部	3	3	0	0	0	0
他 県	20	8	0	39	18	1
不 詳	190	92	0	361	167	0