

令和7年度 介護サービスの「苦情・相談」の受付状況（10月分）

1 苦情・相談受付状況・【再掲】苦情受付状況

区分	電話	来所	文書	その他(訪問等)	合計	単位：件
苦情・相談	83	0	1	0	84	
前年同月	87	0	1	0	88	
苦情(再掲)	57	0	1	0	58	
前年同月	53	0	1	0	54	
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

相談者	苦情・相談内容	苦情・相談							【再掲】苦情							前年同月	苦情・相談	【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	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	合計				
当事者	相談者	0	2	0	0	0	1	5	10	11	29	0	1	0	0	0	0	5	10	2	18	14	6
相談者	配偶者	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	1	1
	子	0	0	0	0	0	0	2	26	2	30	0	0	0	0	0	0	2	26	0	28	45	38
	その他	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	7	7
	小計	0	0	0	0	0	0	2	34	2	38	0	0	0	0	0	0	2	34	0	36	53	46
	サービス事業者	0	0	0	0	0	0	0	1	8	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0
相談者	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	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	その他	0	0	0	0	0	0	1	3	3	7	0	0	0	0	0	0	1	2	1	4	9	2
	小計	0	0	0	0	0	0	1	4	12	17	0	0	0	0	0	0	1	2	1	4	21	2
	合計	0	2	0	0	0	1	8	48	25	84	0	1	0	0	0	0	8	46	3	58	88	54
前年同月		0	2	0	0	1	2	1	52	30	88	0	2	0	0	1	1	0	48	2	54	-	-

令和7年度 介護サービスの「苦情・相談」受付状況等

(累計: 10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	617	2	16	0	635	1,077
	前年同月	650	0	19	0	
苦情(再掲)	424	2	11	0	437	709
	前年同月	429	0	15	0	
苦情申立・通報(再掲)	0	0	4	0	4	11
	前年同月	0	0	7	0	

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 相談者	苦情・相談									【再掲】苦情受付									前年度計 苦情・相談 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	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				
当事者	1	4	2	1	1	10	42	61	52	174	1	1	1	1	1	2	40	60	4	111	244	130	
相談者 親族	配偶者	0	0	0	0	0	2	0	20	1	23	0	0	0	0	0	1	0	20	0	21	57	46
	子	3	0	0	1	0	2	15	244	27	292	2	0	0	1	0	2	11	238	5	259	507	446
	その他	0	0	0	0	0	0	1	17	6	24	0	0	0	0	0	0	1	17	1	19	47	37
	小計	3	0	0	1	0	4	16	281	34	339	2	0	0	1	0	3	12	275	6	299	611	529
相談者 関係機関等	サービス事業者	0	0	0	0	0	0	0	9	41	50	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	6	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0
	その他	0	0	0	0	4	0	5	19	29	57	0	0	0	0	2	0	4	15	5	26	127	45
	小計	1	0	0	0	4	0	5	30	82	122	0	0	0	0	2	0	4	16	5	27	222	50
	合計	5	4	2	2	5	14	63	372	168	635	3	1	1	2	3	5	56	351	15	437	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: 10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	84	0	0	0	0	0
	累計	82	167	259	360	459	551	635	635	635	635	635
	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	58	0	0	0	0	0
	累計	58	114	186	251	318	379	437	437	437	437	437
	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	174	23	292	24	339	50	8	7	57	122	635
	構成比	27.4%	3.6%	46.0%	3.8%	53.4%	7.9%	1.3%	1.1%	9.0%	19.2%
苦情(再掲)	111	21	259	19	299	0	1	0	26	27	437
	構成比	25.4%	4.8%	59.3%	4.3%	68.4%	0.0%	0.2%	0.0%	5.9%	6.2%
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	4	2	2	5	14	63	372	168	635
	構成比	0.8%	0.6%	0.3%	0.3%	2.2%	9.9%	58.6%	26.5%	100.0%
苦情(再掲)	3	1	1	2	3	5	56	351	15	437
	構成比	0.7%	0.2%	0.2%	0.5%	0.7%	1.1%	12.8%	3.4%	100.0%
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	544	4	78	9	635
	構成比	85.7%	0.6%	12.3%	1.4%
苦情(再掲)	408	4	20	5	437
	構成比	93.4%	0.9%	4.6%	1.1%
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: 10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	635	437	4	1,077	709	11
居宅計	299	260	3	538	449	7
居宅介護支援	104	93	0	175	152	2
訪問介護	36	32	1	62	47	1
訪問入浴介護	2	2	0	3	1	0
訪問看護	26	21	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	7	5	0	8	4	0
通所介護	20	14	0	48	39	1
通所リハビリテーション	5	5	0	15	13	0
短期入所生活介護	22	21	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)	65	60	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	88	78	0	136	122	3
介護老人福祉施設	59	51	0	87	78	3
介護老人保健施設	27	25	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	28	26	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	3	2	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)	5	5	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)	18	17	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

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		6	6	0	25	24	0
介護予防ケアマネ		6	6	0	25	24	0
非該当・不明等		205	59	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： 10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	635	437	4	1,077	709	11
区 部	287	236	3	438	342	5
市 部	104	83	1	239	182	5
町 村 部	3	3	0	0	0	0
他 県	23	10	0	39	18	1
不 詳	218	105	0	361	167	0