

# 令和7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	86	0	1	0	87
前年同月	78	0	4	0	82
苦情（再掲）	58	0	0	0	58
前年同月	45	0	4	0	49
苦情申立・通報（再掲）	0	0	0	0	0
前年同月	0	0	1	0	1

## 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  相談者			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	親族	当事者	1	0	1	0	0	1	4	16	12	35	1	0	1	0	0	0	4	13	0	19	14	8
		配偶者	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	6	4
		子	0	0	0	0	0	0	0	20	2	22	0	0	0	0	0	0	0	20	0	20	34	31
		その他	0	0	0	0	0	0	0	10	2	12	0	0	0	0	0	0	0	9	0	9	8	4
		小計	0	0	0	0	0	0	0	34	4	38	0	0	0	0	0	0	0	33	0	33	48	39
	関係機関等	サービス事業者	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0
		ケアマネジャー	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
		区市町村	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
		その他	0	0	0	0	0	0	0	5	2	7	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	14	2
	小計		0	0	0	0	0	0	0	6	8	14	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6	20	2
合計			1	0	1	0	0	1	4	56	24	87	1	0	1	0	0	0	4	52	0	58	82	49
前年同月			1	1	1	0	2	2	1	43	31	82	1	1	1	0	1	0	1	41	3	49	-	-

# 令和7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	703	2	17	0	722	1,077
前年同月	728	0	23	0	751	
苦情(再掲)	482	2	11	0	495	709
前年同月	474	0	19	0	493	
苦情申立・通報(再掲)	0	0	4	0	4	11
前年同月	0	0	8	0	8	

## 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		
		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	2	4	3	1	1	11	46	77	64	209	2	1	2	1	1	2	44	73	4	130	244	130	
	親族	配偶者	0	0	0	0	0	2	0	24	1	27	0	0	0	0	0	1	0	24	0	25	57	46
		子	3	0	0	1	0	2	15	264	29	314	2	0	0	1	0	2	11	258	5	279	507	446
		その他	0	0	0	0	0	0	1	27	8	36	0	0	0	0	0	0	1	26	1	28	47	37
		小計	3	0	0	1	0	4	16	315	38	377	2	0	0	1	0	3	12	308	6	332	611	529
	関係機関等	サービス事業者	0	0	0	0	0	0	0	9	44	53	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	2	7	10	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	14	4
		区市町村	0	0	0	0	0	0	0	1	8	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0
		その他	0	0	0	0	4	0	5	24	31	64	0	0	0	0	2	0	4	20	5	31	127	45
		小計	1	0	0	0	4	0	5	36	90	136	0	0	0	0	2	0	4	22	5	33	222	50
合計		6	4	3	2	5	15	67	428	192	722	4	1	2	2	3	5	60	403	15	495	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：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	82	85	92	101	99	92	84	87	0	0	0	0
累計	82	167	259	360	459	551	635	722	722	722	722	722
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	61	58	58	0	0	0	0
累計	58	114	186	251	318	379	437	495	495	495	495	495
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	1	0	0	0	0	0	0
累計	1	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4
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	209	27	314	36	377	53	10	9	64	136	722
構成比	28.9%	3.7%	43.5%	5.0%	52.2%	7.3%	1.4%	1.2%	8.9%	18.8%	100.0%
苦情(再掲)	130	25	279	28	332	0	2	0	31	33	495
構成比	26.3%	5.1%	56.4%	5.7%	67.1%	0.0%	0.4%	0.0%	6.3%	6.7%	100.0%
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%	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	介護報酬	サービスの量	その他の問題	行政対応	サービスの提供・給付	その他	合 計
苦情・相談	6	4	3	2	5	15	67	428	192	722
構成比	0.8%	0.6%	0.4%	0.3%	0.7%	2.1%	9.3%	59.3%	26.6%	100.0%
苦情(再掲)	4	1	2	2	3	5	60	403	15	495
構成比	0.8%	0.2%	0.4%	0.4%	0.6%	1.0%	12.1%	81.4%	3.0%	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%	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	618	4	91	9	722
構成比	85.6%	0.6%	12.6%	1.2%	100.0%
苦情(再掲)	462	4	24	5	495
構成比	93.3%	0.8%	4.8%	1.0%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	4	0	0	4
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: 11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		722	495	4	1,077	709	11
介護サービス	居 宅 計	341	297	3	538	449	7
	居宅介護支援	114	103	0	175	152	2
	訪問介護	43	39	1	62	47	1
	訪問入浴介護	2	2	0	3	1	0
	訪問看護	30	25	0	51	36	0
	訪問リハビリテーション	5	4	0	5	4	0
	居宅療養管理指導	7	5	0	8	4	0
	通所介護	26	18	0	48	39	1
	通所リハビリテーション	7	7	0	15	13	0
	短期入所生活介護	23	22	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)	76	68	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	99	88	0	136	122	3
	介護老人福祉施設	61	52	0	87	78	3
	介護老人保健施設	32	30	0	48	44	0
	介護療養型医療施設	0	0	0	0	0	0
	介護医療院	6	6	0	1	0	0
	地域密着型 計	37	32	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	6	3	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)	23	21	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)	3	3	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
介護予防サービス	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	230	64	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: 11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	722	495	4	1,077	709	11
区 部	323	261	3	438	342	5
市 部	120	94	1	239	182	5
町 村 部	3	3	0	0	0	0
他 県	28	14	0	39	18	1
不 詳	248	123	0	361	167	0