

令和7年度 介護サービスの「苦情・相談」の受付状況（1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 | 102 | 1 | 1 | 0 | 104 |
| 前年同月 | 76 | 1 | 3 | 0 | 80 |
| 苦情（再掲） | 68 | 0 | 1 | 0 | 69 |
| 前年同月 | 50 | 1 | 3 | 0 | 54 |
| 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 | 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 | 相 談 者 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 親 族 | 当事者 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 5 | 9 | 10 | 26 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 5 | 9 | 1 | 17 | 18 | 10 |
| | | 配偶者 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 | 1 | 8 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 0 | 6 | 3 | 3 |
| | | 子 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 39 | 2 | 43 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 37 | 1 | 39 | 35 | 33 |
| | | その他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 3 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 5 | 4 | 3 |
| | | 小 計 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 48 | 6 | 59 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 45 | 1 | 50 | 42 | 39 |
| | 関 係 機 関 等 | サービス事業者 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 6 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 |
| | | ケアマネジャー | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 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 | 0 |
| | | その他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 8 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 12 | 5 |
| 小 計 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 14 | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 20 | 5 | |
| 合 計 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 10 | 60 | 30 | 104 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 8 | 56 | 2 | 69 | 80 | 54 | | |
| 前年同月 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 2 | 4 | 45 | 25 | 80 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 3 | 43 | 6 | 54 | - | - | | |

令和7年度 介護サービスの「苦情・相談」受付状況等

(累計：1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 | 931 | 3 | 21 | 0 | 955 | 1,077 |
| 前年同月 | 885 | 1 | 29 | 0 | 915 | |
| 苦情(再掲) | 635 | 2 | 14 | 0 | 651 | 709 |
| 前年同月 | 577 | 1 | 25 | 0 | 603 | |
| 苦情申立・通報(再掲) | 0 | 0 | 6 | 0 | 6 | 11 |
| 前年同月 | 0 | 0 | 10 | 0 | 10 | |

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 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 | 12 | 52 | 104 | 86 | 268 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 50 | 99 | 5 | 165 | 244 | 130 | |
| 親族 | 配偶者 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 35 | 2 | 42 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 34 | 0 | 38 | 57 | 46 |
| | 子 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 19 | 353 | 38 | 416 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 14 | 343 | 6 | 368 | 507 | 446 |
| | その他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 35 | 13 | 49 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 34 | 1 | 36 | 47 | 37 |
| | 小計 | 3 | 0 | 1 | 1 | 0 | 4 | 22 | 423 | 53 | 507 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3 | 17 | 411 | 7 | 442 | 611 | 529 |
| 関係機関等 | サービス事業者 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 11 | 54 | 66 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 69 | 1 |
| | ケアマネジャー | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 8 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 14 | 4 |
| | 区市町村 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 9 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 0 |
| | その他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 6 | 34 | 46 | 91 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 5 | 29 | 5 | 42 | 127 | 45 |
| 小計 | 2 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 7 | 49 | 117 | 180 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 5 | 31 | 5 | 44 | 222 | 50 | |
| 合計 | 7 | 4 | 6 | 2 | 7 | 16 | 81 | 576 | 256 | 955 | 4 | 1 | 4 | 2 | 5 | 5 | 72 | 541 | 17 | 651 | 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: 1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 | 129 | 104 | 0 | 0 |
| 累計 | 82 | 167 | 259 | 360 | 459 | 551 | 635 | 722 | 851 | 955 | 955 | 955 |
| 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 | 57 | 88 | 69 | 0 | 0 |
| 累計 | 58 | 114 | 186 | 251 | 318 | 379 | 437 | 494 | 582 | 651 | 651 | 651 |
| 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 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 累計 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 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 | 268 | 42 | 416 | 49 | 507 | 66 | 13 | 10 | 91 | 180 | 955 |
| 構成比 | 28.1% | 4.4% | 43.6% | 5.1% | 53.1% | 6.9% | 1.4% | 1.0% | 9.5% | 18.8% | 100.0% |
| 苦情(再掲) | 165 | 38 | 368 | 36 | 442 | 0 | 2 | 0 | 42 | 44 | 651 |
| 構成比 | 25.3% | 5.8% | 56.5% | 5.5% | 67.9% | 0.0% | 0.3% | 0.0% | 6.5% | 6.8% | 100.0% |
| 苦情申立・通報(再掲) | 1 | 0 | 5 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| 構成比 | 16.7% | 0.0% | 83.3% | 0.0% | 83.3% | 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 | 7 | 4 | 6 | 2 | 7 | 16 | 81 | 576 | 256 | 955 |
| 構成比 | 0.7% | 0.4% | 0.6% | 0.2% | 0.7% | 1.7% | 8.5% | 60.3% | 26.8% | 100.0% |
| 苦情(再掲) | 4 | 1 | 4 | 2 | 5 | 5 | 72 | 541 | 17 | 651 |
| 構成比 | 0.6% | 0.2% | 0.6% | 0.3% | 0.8% | 0.8% | 11.1% | 83.1% | 2.6% | 100.0% |
| 苦情申立・通報(再掲) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 6 |
| 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 | 823 | 6 | 115 | 11 | 955 |
| 構成比 | 86.2% | 0.6% | 12.0% | 1.2% | 100.0% |
| 苦情(再掲) | 613 | 6 | 26 | 6 | 651 |
| 構成比 | 94.2% | 0.9% | 4.0% | 0.9% | 100.0% |
| 苦情申立・通報(再掲) | 0 | 6 | 0 | 0 | 6 |
| 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: 1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 | 955 | 651 | 6 | 1,077 | 709 | 11 |
| 居 宅 計 | 452 | 392 | 4 | 538 | 449 | 7 |
| 居宅介護支援 | 151 | 135 | 0 | 175 | 152 | 2 |
| 訪問介護 | 53 | 46 | 1 | 62 | 47 | 1 |
| 訪問入浴介護 | 4 | 4 | 0 | 3 | 1 | 0 |
| 訪問看護 | 39 | 33 | 0 | 51 | 36 | 0 |
| 訪問リハビリテーション | 7 | 6 | 0 | 5 | 4 | 0 |
| 居宅療養管理指導 | 9 | 7 | 0 | 8 | 4 | 0 |
| 通所介護 | 33 | 23 | 0 | 48 | 39 | 1 |
| 通所リハビリテーション | 12 | 11 | 0 | 15 | 13 | 0 |
| 短期入所生活介護 | 27 | 26 | 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) | 108 | 96 | 2 | 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 | 9 | 5 | 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 | 143 | 130 | 0 | 136 | 122 | 3 |
| 介護老人福祉施設 | 90 | 80 | 0 | 87 | 78 | 3 |
| 介護老人保健施設 | 44 | 41 | 0 | 48 | 44 | 0 |
| 介護療養型医療施設 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 介護医療院 | 9 | 9 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 地域密着型 計 | 44 | 36 | 2 | 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 | 7 | 4 | 1 | 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) | 28 | 23 | 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 | 1 | 1 | 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 |
| 居 宅 計 | 8 | 7 | 0 | 9 | 9 | 0 |
| 介護予防支援 | 5 | 4 | 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 | 1 | 1 | 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 | 8 | 8 | 0 | 25 | 24 | 0 |
| | 介護予防ケアマネ | 8 | 8 | 0 | 25 | 24 | 0 |
| | 非該当・不明等 | 297 | 75 | 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： 1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 | 955 | 651 | 6 | 1,077 | 709 | 11 |
| 区 部 | 413 | 329 | 5 | 438 | 342 | 5 |
| 市 部 | 183 | 148 | 1 | 239 | 182 | 5 |
| 町 村 部 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 他 県 | 35 | 18 | 0 | 39 | 18 | 1 |
| 不 詳 | 321 | 153 | 0 | 361 | 167 | 0 |