

令和8年度 介護サービスの「苦情・相談」の受付状況（4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	143	0	0	0	143
前年同月	78	0	4	0	82
苦情（再掲）	106	0	0	0	106
前年同月	55	0	3	0	58
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	0	0	1	0	12	20	12	45	0	0	0	0	1	0	11	20	0	32	21	14
		配偶者	0	0	0	0	0	0	5	4	1	10	0	0	0	0	0	0	5	3	0	8	1	1
		子	0	0	0	0	0	0	3	57	5	65	0	0	0	0	0	0	2	55	0	57	41	35
		その他	0	0	0	0	0	0	0	7	2	9	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6	4	4
		小 計	0	0	0	0	0	0	8	68	8	84	0	0	0	0	0	0	7	64	0	71	46	40
	関 係 機 関 等	サービス事業者	0	0	0	0	2	0	0	0	5	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0
		ケアマネジャー	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		区市町村	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
		その他	0	0	0	0	0	0	1	3	1	5	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	8	4
小 計		1	0	0	0	3	0	1	3	6	14	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	15	4	
合 計	1	0	0	0	4	0	21	91	26	143	0	0	0	0	1	0	18	87	0	106	82	58		
前年同月	0	0	1	0	0	1	6	56	18	82	0	0	1	0	0	0	3	52	2	58	-	-		

令和8年度 介護サービスの「苦情・相談」受付状況等

(累計：4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	143	0	0	0	143	1,208
前年同月	78	0	4	0	82	
苦情(再掲)	106	0	0	0	106	826
前年同月	55	0	3	0	58	
苦情申立・通報(再掲)	0	0	0	0	0	7
前年同月	0	0	1	0	1	

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	0	0	0	0	1	0	12	20	12	45	0	0	0	0	1	0	11	20	0	32	336	209	
親族	配偶者	0	0	0	0	0	5	4	1	10	0	0	0	0	0	0	5	3	0	8	58	51	
	子	0	0	0	0	0	3	57	5	65	0	0	0	0	0	0	2	55	0	57	535	477	
	その他	0	0	0	0	0	0	7	2	9	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6	58	41	
	小計	0	0	0	0	0	8	68	8	84	0	0	0	0	0	0	7	64	0	71	651	569	
関係機関等	サービス事業者	0	0	0	0	2	0	0	5	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	85	0	
	ケアマネジャー	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	2	
	区市町村	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	
	その他	0	0	0	0	0	1	3	1	5	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	109	46	
小計	1	0	0	0	3	0	1	3	6	14	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	221	48	
合計	1	0	0	0	4	0	21	91	26	143	0	0	0	0	1	0	18	87	0	106	1208	826	
前年度計	11	4	8	2	7	18	98	730	330	1208	6	1	6	2	5	6	89	692	19	826	-	-	

令和8年度 介護サービスの「苦情・相談」受付状況等 (累計: 4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	143	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
累計	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
前年度累計	82	167	259	360	459	551	635	722	851	955	1,062	1,208
苦情(再掲)	106	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
累計	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106	106
前年度累計	58	114	186	251	318	379	437	494	582	651	719	826
苦情申立・通報(再掲)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
累計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
前年度累計	1	1	1	1	3	4	4	4	6	6	7	7

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	45	10	65	9	84	7	1	1	5	14	143
構成比	31.5%	7.0%	45.5%	6.3%	58.7%	4.9%	0.7%	0.7%	3.5%	9.8%	100.0%
苦情(再掲)	32	8	57	6	71	0	0	0	3	3	106
構成比	30.2%	7.5%	53.8%	5.7%	67.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.8%	2.8%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
構成比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

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	1	0	0	0	4	0	21	91	26	143
構成比	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	2.8%	0.0%	14.7%	63.6%	18.2%	100.0%
苦情(再掲)	0	0	0	0	1	0	18	87	0	106
構成比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	17.0%	82.1%	0.0%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
構成比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

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	128	0	13	2	143
構成比	89.5%	0.0%	9.1%	1.4%	100.0%
苦情(再掲)	100	0	4	2	106
構成比	94.3%	0.0%	3.8%	1.9%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	0	0	0	0
構成比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

令和8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: 4月末日現在)

サービス種類	令和8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	143	106	0	1,208	826	7
居 宅 計	81	74	0	570	493	5
居宅介護支援	25	24	0	188	164	0
訪問介護	7	7	0	69	61	1
訪問入浴介護	0	0	0	4	4	0
訪問看護	4	3	0	50	41	1
訪問リハビリテーション	0	0	0	8	7	0
居宅療養管理指導	4	4	0	13	8	0
通所介護	4	4	0	43	33	0
通所リハビリテーション	0	0	0	13	12	0
短期入所生活介護	3	3	0	29	27	1
短期入所療養介護(老)	1	1	0	1	1	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)	32	27	0	139	127	2
特定施設入居者生活介護(短期利用)	1	1	0	0	0	0
福祉用具貸与	0	0	0	13	8	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	10	7	0	182	168	0
介護老人福祉施設	6	5	0	122	111	0
介護老人保健施設	3	2	0	49	46	0
介護療養型医療施設	0	0	0	0	0	0
介護医療院	1	0	0	11	11	0
地域密着型 計	6	6	0	59	48	2
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	0	0	0	1	1	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	2	0	8	5	1
認知症対応型通所介護	0	0	0	0	0	0
小規模多機能型居宅介護(短期利用以外)	0	0	0	9	8	1
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)	2	2	0	35	28	0
認知症対応型共同生活介護(短期利用)	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	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	2	2	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)	1	1	0	4	4	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	2	2	0	8	7	0
介護予防支援	2	2	0	5	4	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	0	0	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	0	0	0	2	2	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	0	0	0	2	2	0
	訪問型サービスA訪問型みなし	0	0	0	2	2	0
	訪問型サービスA訪問型独自	0	0	0	0	0	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	0	0	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	0	0	0	1	1	0
	通所型サービスA通所型みなし	0	0	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	0	0	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	0	0	0	13	13	0
	介護予防ケアマネ	0	0	0	13	13	0
	非該当・不明等	44	17	0	373	94	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8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： 4月末日現在)

	令和8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	143	106	0	1,208	826	7
区 部	56	44	0	508	408	6
市 部	49	46	0	245	204	1
町 村 部	1	0	0	3	3	0
他 県	8	2	0	37	19	0
不 詳	29	14	0	415	192	0