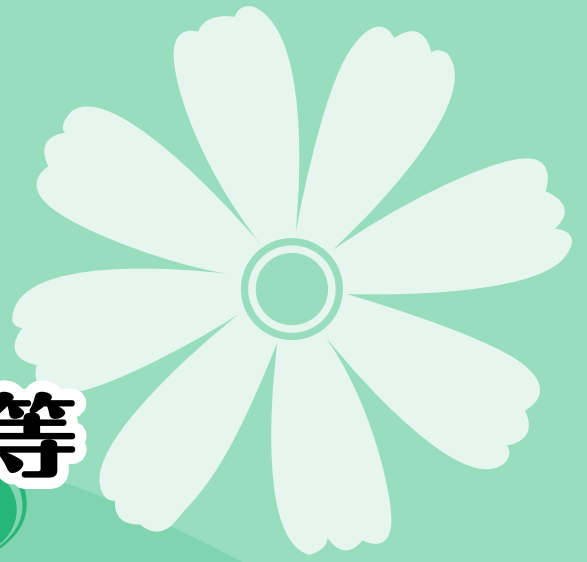


VIII

資料等



1

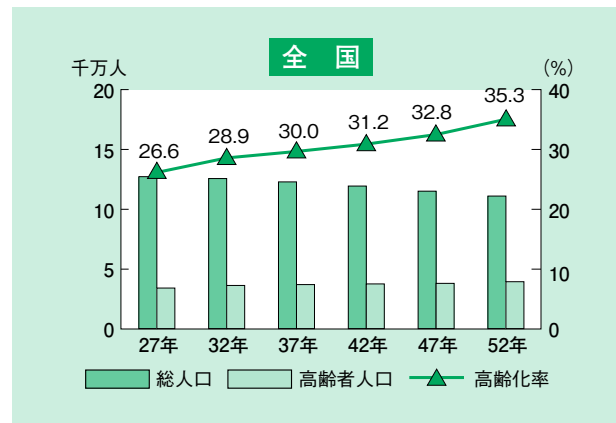
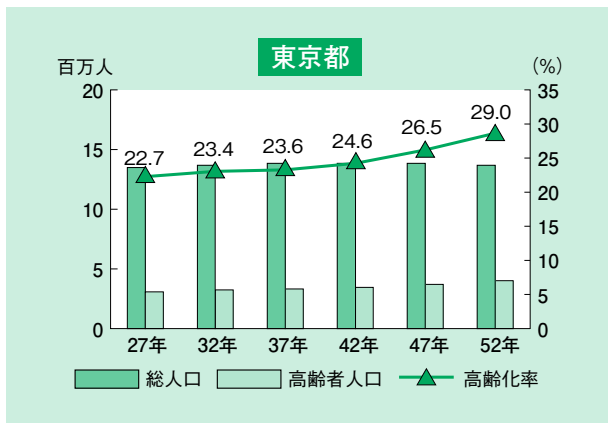
高齢者介護に関するデータ等

○高齢者人口等

(単位：千人・%)

区分		平成27年 (2015)	平成32年 (2020)	平成37年 (2025)	平成42年 (2030)	平成47年 (2035)	平成52年 (2040)
東京都	総人口	13,515	13,733	13,846	13,883	13,852	13,759
	高齢者人口	3,066	3,215	3,272	3,422	3,675	3,996
	高齢化率	22.7	23.4	23.6	24.6	26.5	29.0
全国	総人口	127,095	125,325	122,544	119,125	115,216	110,919
	高齢者人口	33,868	36,192	36,771	37,160	37,817	39,206
	高齢化率	26.6	28.9	30.0	31.2	32.8	35.3

出典：国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口」（平成29年推計）



○65歳以上人口割合の高い国

(単位：%)

順位	1950年		2015年		2050年		2100年	
	国名	割合	国名	割合	国名	割合	国名	割合
1	フランス	11.40	日本	26.02	日本	36.37	シンガポール	40.14
2	ベルギー	11.0	イタリア	22.36	スペイン	36.31	ジャマイカ	39.50
3	アイルランド	10.97	ドイツ	21.12	ポルトガル	35.59	プエルトリコ	37.14
4	イギリス	10.83	ポルトガル	20.74	ギリシャ	35.45	アルバニア	37.12
5	エストニア	10.60	フィンランド	20.26	韓国	35.27	韓国	35.71
⋮	⋮						⋮	⋮
60	日本	4.91					7 日本	35.49

出典：国立社会保障・人口問題研究所「人口統計資料集」
 U N , World population prospects: The 2017 Revision (中位推計) に年齢別人口が掲載されている201か国のうち2015年人口が100万人以上の国 (159か国) についての順位。

○第1号被保険者・認定者数・受給者数

(単位：人)

区分		平成25年4月	平成26年4月	平成27年4月	平成28年4月	平成29年4月	平成30年4月
東京都	1号被保険者数	2,794,445	2,884,356	2,966,059	3,026,698	3,068,969	3,098,055
	認定者数	503,579	525,789	546,775	561,875	576,464	594,353
	受給者数※	406,230	440,778	449,418	460,686	487,819	491,568
	居室	318,160	336,625	355,016	364,304	345,861	347,484
	施設	65,946	68,116	69,748	71,159	72,481	73,534
地域密着型	22,124	36,037	24,654	25,223	69,477	70,550	
全国	1号被保険者数	31,028,325	32,104,772	33,083,888	33,871,028	34,455,715	34,878,987
	認定者数	5,643,155	5,859,067	6,077,435	6,215,406	6,331,350	6,437,347
	受給者数※	4,636,918	4,521,426	5,064,489	5,234,496	5,587,602	5,399,869
	居室	3,420,700	3,604,277	3,776,784	3,901,123	3,860,188	3,635,551
	施設	879,488	893,899	895,768	917,378	924,489	931,328
地域密着型	336,730	23,250	391,937	415,995	802,925	832,990	

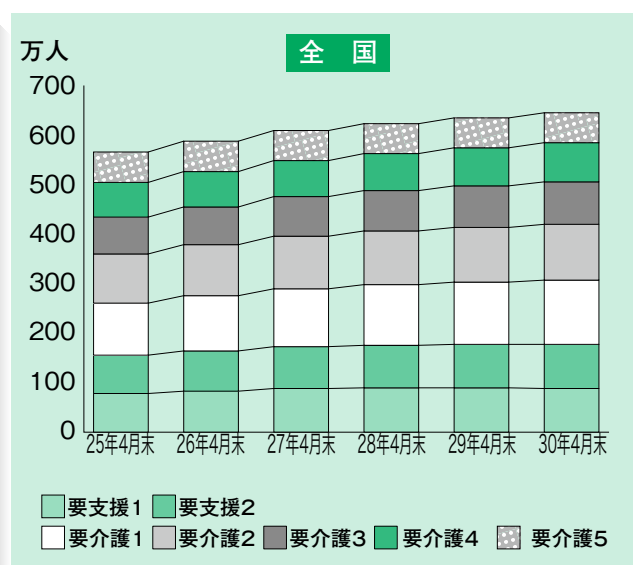
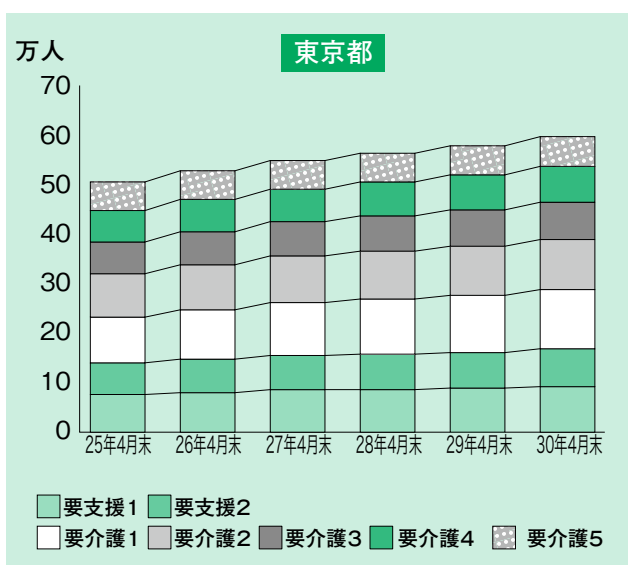
出典：厚生労働省「介護保険事業状況報告（暫定）」
 1号被保険者とは…区市町村の区域内に住所を有する65歳以上の者をいう。
 ※現物給付（2月サービス分、償還給付3月支出決定分）

○要介護（要支援）認定者

(単位：人)

区分		平成25年 4月末	平成26年 4月末	平成27年 4月末	平成28年 4月末	平成29年 4月末	平成30年 4月末
東京都	要支援1	74,873	79,886	84,751	85,784	87,636	91,452
	要支援2	64,084	67,225	69,510	71,452	72,571	76,532
	要介護1	92,884	99,506	106,700	111,167	115,270	118,990
	要介護2	87,197	90,681	93,829	96,469	98,870	100,674
	要介護3	64,120	66,455	68,672	70,809	73,508	75,418
	要介護4	62,034	64,061	65,055	67,600	69,910	72,047
	要介護5	58,387	57,975	58,258	58,594	58,699	59,240
計	503,579	525,789	546,775	561,875	576,464	594,353	
全国	要支援1	772,816	824,654	873,999	887,841	889,634	880,676
	要支援2	770,816	805,585	839,110	858,355	867,353	883,828
	要介護1	1,051,891	1,114,774	1,175,743	1,223,871	1,263,488	1,296,659
	要介護2	992,717	1,029,165	1,062,102	1,083,300	1,105,911	1,126,741
	要介護3	746,722	769,081	792,848	812,742	835,556	855,784
	要介護4	696,080	711,038	729,956	746,855	768,322	790,783
	要介護5	612,113	604,770	603,677	602,442	601,086	602,876
計	5,643,155	5,859,067	6,077,435	6,215,406	6,331,350	6,437,347	

出典：厚生労働省「介護保険事業状況報告」（暫定）
 保険者が国民健康保険団体連合会に提出する受給者台帳を基にしたものであり、提出後に要介護度が遡って変更になる場合がある。

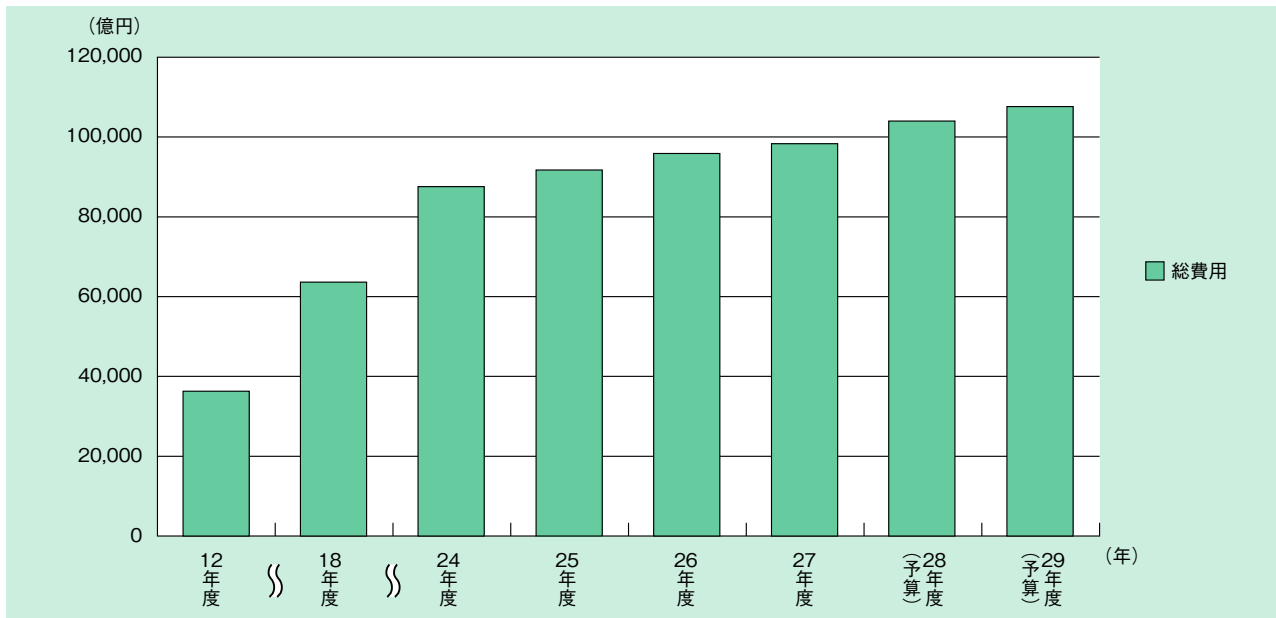


○介護の総費用の推移（年間）

（単位：億円）

区分	12年度	18年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度 （予算）	29年度 （予算）
総費用	36,273	63,615	87,570	91,734	95,877	98,326	104,003	107,631

出典：厚生労働省「厚生労働白書」資料編
28年度～29年度については、予算額から推計。



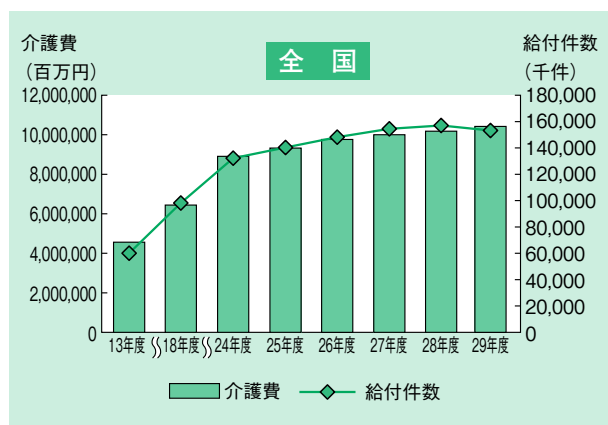
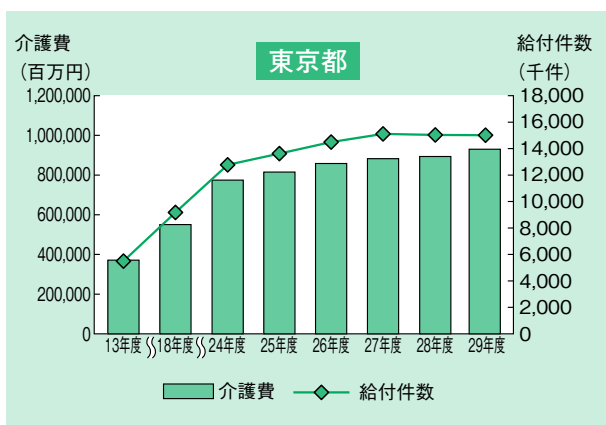
(注)掲載年度は、介護保険制度が開始された平成12年度及び介護予防サービスが始まった平成18年度、並びに過去6年分を掲載している。(以降も同様)

○介護費の状況

区分		平成13年度		平成18年度		平成24年度		平成25年度		平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度		
		指数	指数	指数	指数	指数	指数	指数	指数	指数	指数	指数	指数	指数				
東京都	給付件数 (単位:千件)	施設	562	100.0	727	129.4	806	143.4	829	147.5	845	150.4	860	153.0	875	155.7	892	158.7
		居宅	4,933	100.0	8,274	167.7	11,693	237.0	12,509	253.6	13,342	270.5	13,947	282.7	13,236	268.3	13,248	268.6
		地域密着型	-	-	154	100.0	271	176.0	287	186.4	306	198.7	315	204.5	923	599.4	938	609.1
		計	5,495	100.0	9,155	166.6	12,770	232.4	13,625	248.0	14,493	263.7	15,122	275.2	15,035	273.6	15,078	274.4
	介護費 (単位:百万円) ※10割相当	施設	197,035	100.0	230,431	116.9	271,947	138.0	280,721	142.5	288,304	146.3	291,225	147.8	294,263	149.3	303,894	154.2
居宅	175,071	100.0	294,994	168.5	454,910	259.8	482,164	275.4	512,344	292.6	529,788	302.6	495,872	283.2	513,369	293.2		
地域密着型	-	-	25,139	100.0	47,537	189.1	52,249	207.8	57,596	229.1	61,474	244.5	103,409	411.3	108,581	431.9		
計	372,106	100.0	550,564	148.0	774,394	208.1	815,134	219.1	858,244	230.6	882,487	237.2	893,544	240.1	925,844	248.8		
全国	給付件数 (単位:千件)	施設	8,088	100.0	9,816	121.4	10,639	131.5	10,814	133.7	10,903	134.8	11,077	137.0	11,205	138.5	11,293	139.6
		居宅	51,932	100.0	86,602	166.8	117,726	226.7	125,243	241.2	132,627	255.4	138,517	266.7	135,771	261.4	131,521	253.3
		地域密着型	-	-	1,962	100.0	4,057	206.8	4,350	221.7	4,749	242.0	5,042	257.0	10,232	521.5	10,578	539.1
		計	60,020	100.0	98,380	163.9	132,422	220.6	140,407	233.9	148,279	247.0	154,636	257.6	157,208	261.9	153,392	255.6
	介護費 (単位:百万円) ※10割相当	施設	2,854,407	100.0	3,042,862	106.6	3,492,872	122.4	3,559,261	124.7	3,613,481	126.6	3,634,607	127.3	3,662,708	128.3	3,736,985	130.9
居宅	1,710,761	100.0	2,965,317	173.3	4,493,393	262.7	4,773,765	279.0	5,046,088	295.0	5,184,689	303.1	4,911,199	287.1	4,985,007	291.4		
地域密着型	-	-	426,363	100.0	921,566	216.1	993,035	232.9	1,102,864	258.7	1,172,624	275.0	1,606,488	376.8	1,706,595	400.3		
計	4,565,168	100.0	6,434,542	140.9	8,907,831	195.1	9,326,061	204.3	9,762,433	213.8	9,991,920	218.9	10,180,395	223.0	10,428,587	228.4		

出典：国保中央会「介護保険関係公表資料」

- (注1) 給付件数は、国保連が審査確定した介護給付費明細書（以下「レセプト」という。）の件数を集計している。
- (注2) 介護費は、国保連が審査確定したレセプトの介護費（保険給付額、公費負担額、利用者負担額）を集計している。
- (注3) 指数の比較の基準は、施設・居宅では平成13年度（国保中央会にて公表されている最も古い年度）、地域密着型では平成18年度としている。
- (注4) 数値は四捨五入のため、計に一致しない場合がある。
- (注5) 各サービス種類には介護予防サービスを含む。
- (注6) 市町村が直接支払う福祉用具販売費、住宅修繕費及び介護予防・日常生活支援総合事業は除く。



○東京都における介護サービス事業者の法人種類別の支払件数状況(平成30年3月サービス提供分)

(単位：件・%)

区分	社会福祉法人(社協以外)	社会福祉法人(社協)	医療法人	社団・財団	営利法人	NPO	農協	生協	その他法人	地方公共団体	非法人	その他	合計
居宅サービス計	1,687 10.4	48 0.3	1,390 8.6	157 1.0	8,542 52.6	382 2.4	1 0.0	144 0.9	49 0.3	49 0.3	220 1.4	3,565 22.0	16,234 100.0
内訳	居宅介護支援	414	16	288	52	2,537	146	40	12	14	2	33	3,554
	訪問介護	219	16	52	20	2,497	194	41	15	3		6	3,063
	訪問入浴介護	6	1			155							162
	訪問看護	59		245	56	602	13	26	5	2	3	48	1,059
	訪問リハビリテーション	10	1	128	5			2		2	7	110	265
	居宅療養管理指導	4		311	5	434		16	7	1	202	3,296	4,276
	通所介護	448	10	55	7	979	25	7	3	14			1,549
	通所リハビリテーション	20		266	10			9	3	4	6	50	368
	短期入所生活介護	476	4	8		61	1		1	8		7	566
	短期入所療養介護	2		12	1								15
	特定施設入居者生活介護	25		19		714			2			3	763
	福祉用具貸与	4		6	1	563	3	3	1	1		12	594
施設サービス計	482 63.4	6 0.8	204 26.8	9 1.2				2 0.3	4 0.5	44 5.8		9 1.2	760 100.0
内訳	介護老人福祉施設	458	6						1	41		4	510
	介護老人保健施設	20		160	7			1	2	3		4	197
	介護療養型医療施設	4		44	2			1	1			1	53
地域密着サービス計	616 18.8	6 0.2	131 4.0	17 0.5	2,285 69.6	141 4.3		23 0.7	37 1.1	14 0.4	1 0.0	10 0.3	3,281 100.0
内訳	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	20		1		60		1	4				86
	夜間対応型訪問介護	3				29			1	1			34
	地域密着型通所介護	59	2	24	15	1,608	86	9	23	4	1	5	1,836
	認知症対応型通所介護	287	4	11	1	83	15	3	1	5		1	411
	小規模多機能型居宅介護	63		15		121	11	1	3	1			215
	認知症対応型共同生活介護	145		72	1	365	29	8	4	1		3	628
	地域密着型特定施設入居者生活介護	2		1		6							9
	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	28								2		1	31
複合型サービス	9		7		13		1	1				31	

区分	社会福祉法人(社協以外)	社会福祉法人(社協)	医療法人	社団・財団	営利法人	NPO	農協	生協	その他法人	地方公共団体	非法人	その他	合計	
介護予防サービス計	552 10.3	21 0.4	822 15.3	86 1.6	1,988 36.9	28 0.5		54 1.0	19 0.4	37 0.7	92 1.7	1,684 31.3	5,383 100.0	
内訳	介護予防支援	270	16	63	15	17	3	1	1	23		1	410	
	介護予防訪問介護	9	1	3		68	6	1	1	1			90	
	介護予防訪問入浴介護	1	1			34							36	
	介護予防訪問看護	50		204	53	510	10	26	5	1	3	18	880	
	介護予防訪問リハビリテーション	5	1	84	5			1		2	5	77	180	
	介護予防居宅療養管理指導	2		190	1	176		13	5		78	1,526	1,991	
	介護予防通所介護	20	1	2		85	5			3			116	
	介護予防通所リハビリテーション	18		237	10			9	3	3	6	48	334	
	介護予防短期入所生活介護	159	1	6		43	1		1	3		1	215	
	介護予防短期入所療養介護	2		12	1								15	
	介護予防特定施設入居者生活介護	13		14		544			2			3	576	
	介護予防福祉用具貸与	3		7	1	511	3	3	1	1		10	540	
	地域密着型介護予防サービス計	49 31.6		13 8.4		84 54.2	7 4.5			1 0.6	1 0.6			155 100.0
内訳	介護予防認知症対応型通所介護	13		2		3	2						20	
	介護予防小規模多機能型居宅介護	29		8		66	5		1	1			110	
	介護予防認知症対応型共同生活介護	7		3		15							25	
総合事業サービス計													17,151	
内訳	訪問型サービス	1,144	65	202	77	8,136	544	1	127	78	23	4	40	10,441
	通所型サービス	578	9	88	21	2,642	98	1	13	32	21	2	6	3,511
	その他の生活支援サービス													
	介護予防ケアマネジメント※												3,199	
合計													42,964	

(注)事業所数については、国保連の平成30年度4月審査分(3月サービス提供分)の介護給付費実績を用い、サービス種類ごとに介護報酬を支払った事業所数である。

※介護予防ケアマネジメントについては、法人種別は不明。

○全国の国保連における苦情相談・受付（平成12年度・平成18年度・平成24年度～平成29年度）（単位：件）

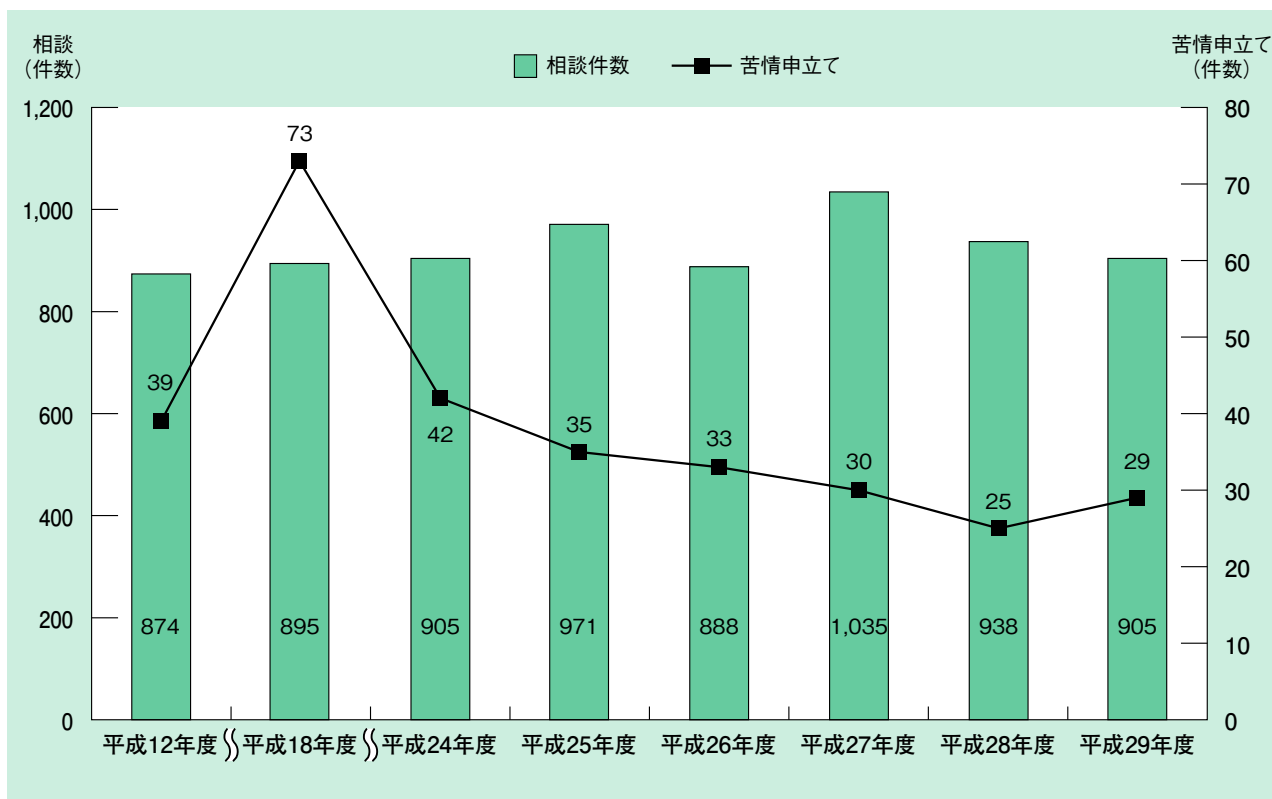
都道府県	平成12年度累計		平成18年度累計		平成24年度累計		平成25年度累計		平成26年度累計		平成27年度累計		平成28年度累計		平成29年度累計	
	相談件数	苦情申立 受付件数	相談件数	苦情申立 受付件数	相談件数	苦情申立 受付件数	相談件数	苦情申立 受付件数	相談件数	苦情申立 受付件数	相談件数	苦情申立 受付件数	相談件数	苦情申立 受付件数	相談件数	苦情申立 受付件数
合計	2,828	301	6,833	406	6,145	205	6,128	223	6,089	180	6,541	160	6,194	147	5,980	137
北海道	21	4	253	6	221	1	205	2	201		202		261	1	168	
青森県	1	1	3	1	7	1	14	1	40	1	36	4	27	4	26	1
岩手県	27	7	128	10	69	4	49	1	56	2	46	1	54		49	7
宮城県	16	11	166	2	137		134	5	115	2	120	2	121	4	143	3
秋田県	6	3	84	2		1	15	1	21	1	24	5	40	2	38	
山形県	11	3	31	1	15		21		25		25		18		22	
福島県	11	2	77	2	26		31		42		56		29		45	
茨城県	37	6	113	7	85	5	89	7	106	3	113	3	96	2	115	2
栃木県	45	11	28	4	55	6	74	5	82	4	58	5	68	4	64	3
群馬県	15	3	106	8	146	8	143	6	104	10	184	7	221	11	144	8
埼玉県	35	22	363	26	409	6	348	14	413	11	455	16	480	9	464	3
千葉県	22	3	307	19	177	4	125	1	165		160		148	2	139	
東京都	874(331)	39	895(480)	73	905(496)	42	971(468)	35	888(509)	33	1,035(706)	30	938(613)	25	905(634)	29
神奈川県	78	8	366	37	362	46	407	42	408	34	496	18	449	1	488	1
新潟県	14	5	66	1	56	2	52		67	4	63		49		62	2
富山県	54	4	72	8	35		35	2	42		35		49	1	42	
石川県	87	3	62	6	40		36						35		52	
福井県	13	2	16		18	3	25	5	34	2	25		19	1	13	
山梨県			25		30		18		18		25		17	1	26	2
長野県	15	1	60	6	66	4	64	1	82	4	72		64	2	81	1
岐阜県	84	11	91	10	87	4	117	4	132	3	142	6	123	4	116	6
静岡県	26	6	75	5	98	1	107	1	86	4	103	3	108	3	105	1
愛知県	244	15	494	23	699	13	644	15	630	13	734	15	713	18	686	21
三重県	42	5	61	3	65		59	1	62		34		46	1	26	
滋賀県	19	1	21	2	24	1	21		16		13	1	20	2	10	1
京都府	25	1	78	11	28	4	59	3	106	5	168	5	106	1	160	3
大阪府	114	16	432	38	437	8	425	11	363	3	394	6	372	6	308	7
兵庫県	300	33	581	10	428	11	426	14	437	10	417	2	379	7	347	3
奈良県	60	6	80	3	92		107	3	121	1	128		151		87	
和歌山県	9	1	33	3	33	1	37		40	1	30	4	31	1	43	1
鳥取県	14	6	31	8	34		18		14		27	2	16		16	
島根県	31	4	19	4	15		23		36	1	23		21		17	1
岡山県	24	9	237	8	183	3	227	3	211		177	4	151	3	171	1
広島県	35	5	102	1	151	3	108	4	141	7	121		86	1	111	7
山口県	41	3	105	5	120		109	1	96	1	122		82		56	
徳島県	17	7	41	15	50	11	78	22	31	9	62	7	60	10	42	5
香川県	6	1	9	1	7		5	1	2		10		5	1	12	
愛媛県	7	7	26		18	1	25		33		19		17		15	1
高知県	27	2	72	4	80	1	59	5	46	5	64	4	53	3	37	3
福岡県	114	7	175	9	221	3	219		214	1	190	2	154	3	155	4
佐賀県	28	3	25	2	16	1	9	1	10	1	10		13		20	1
長崎県	3		54	1	46		28		14		11		15	1	16	2
熊本県	60	5	308	2	167	1	151		117	1	107		100	4	133	1
大分県	7		12	11	24		34		29		13	3	16	4	22	
宮崎県	63	3	258	3	29		48	2	74		47	1	41		27	
鹿児島県	38	6	159	2	107	2	108	2	98		95	1	79	4	92	2
沖縄県	8		33	3	27	3	21	3	21	3	50	3	53		64	4

出典：国保中央会介護保険関係公表資料

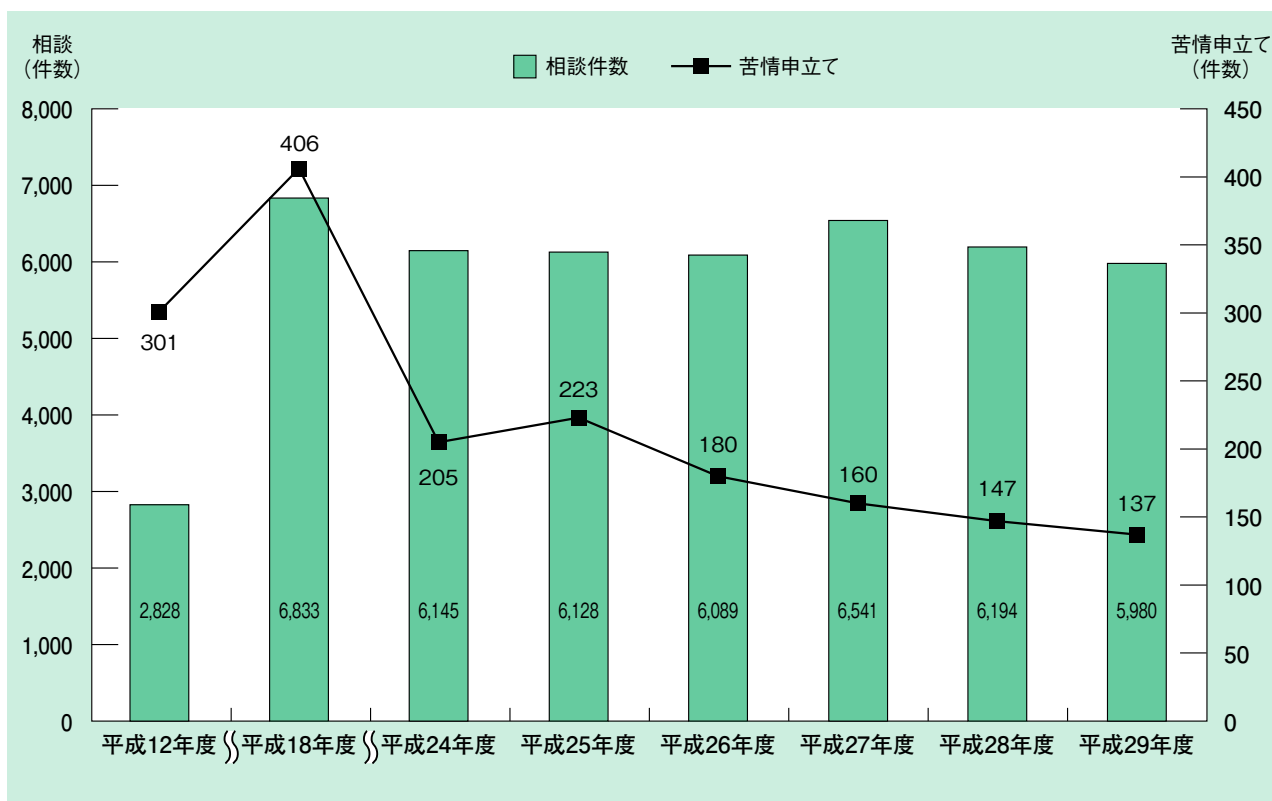
（注1）東京都の（ ）内の数字は、問い合わせ・照会等を除いた苦情件数

（注2）東京都の苦情申立受付件数には通報件数を含む。

○全国の国保連における苦情相談・受付（平成12年度・平成18年度・平成24年度～29年度）
・東京都（国保連）

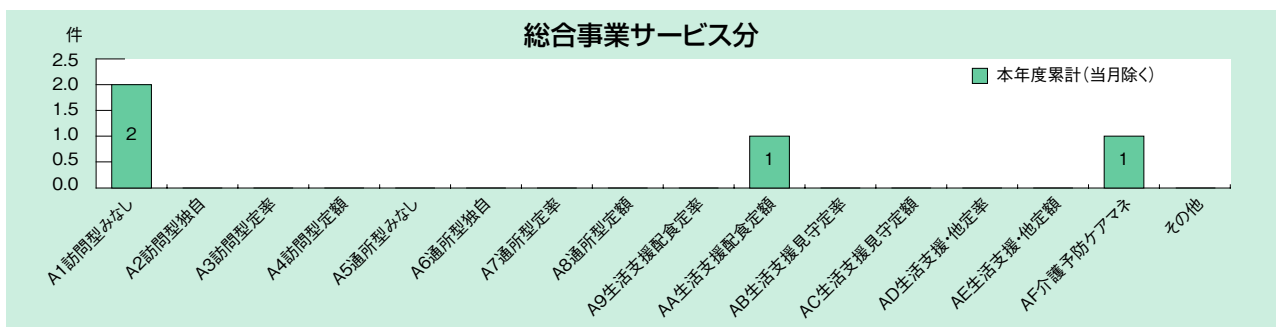
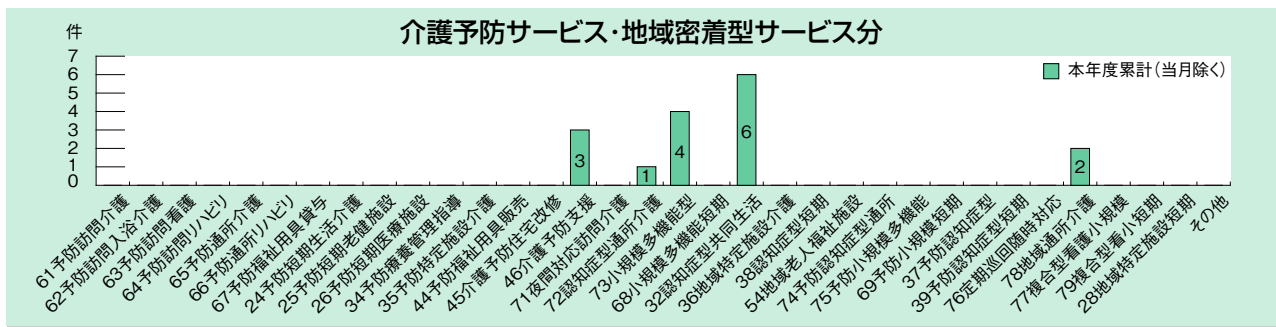
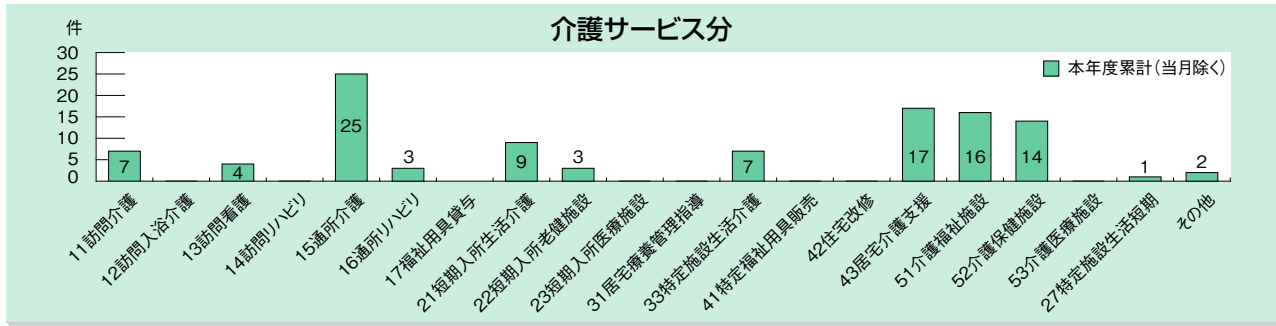


・全国（国保連）【合計】

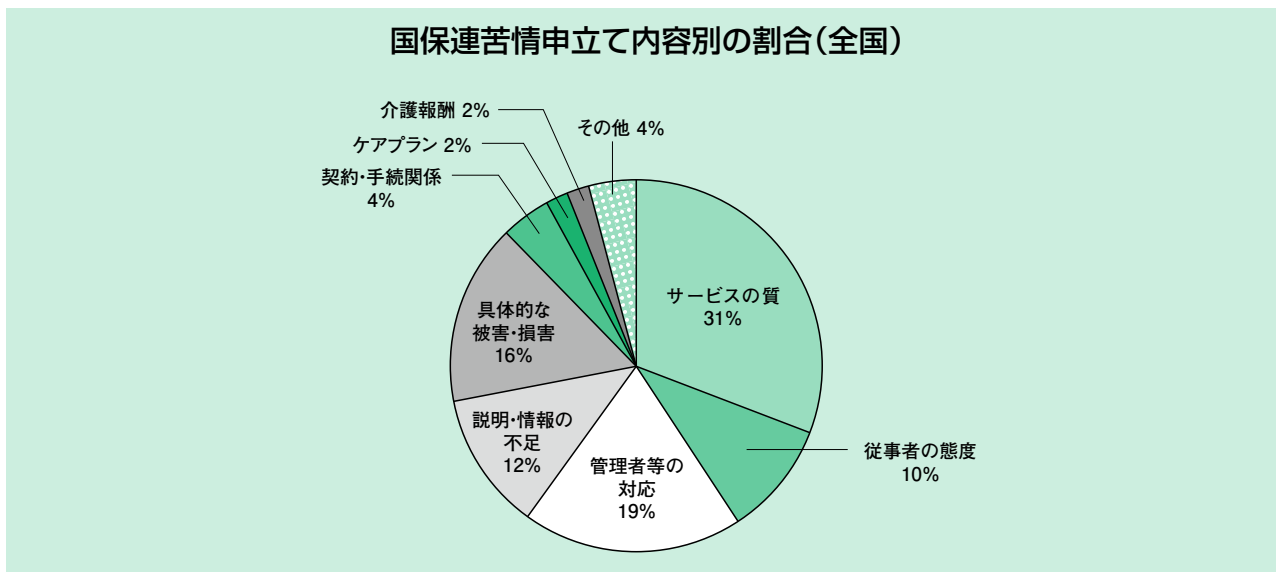


○国保連苦情申立てサービス種類別件数（全国）（平成29年4月分～平成30年3月分）

（単位：件）



（単位：％）



出典：国保中央会介護保険関係公表資料

2

東京都における苦情に関するデータ等

※平成12年度・平成18年度・平成24年度～平成29年度における苦情等の統計

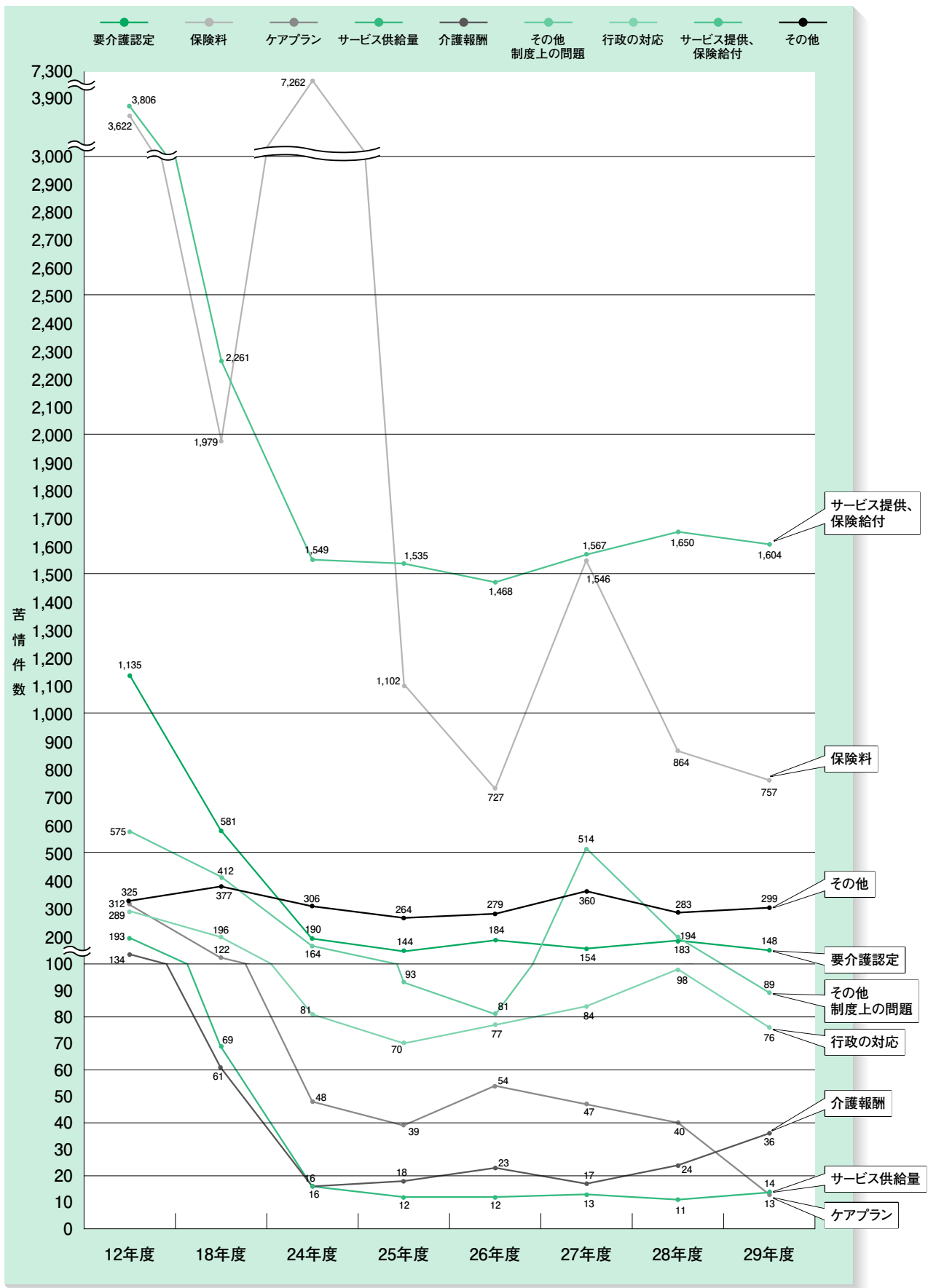
○苦情分類年度別の状況

(単位：件・%)

区分	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 上の問題	行政の対応	サービス提供、 保険給付	その他	合計
12年度	1,135	3,622	312	193	134	575	289	3,806	325	10,391
	10.9	34.9	3.0	1.9	1.3	5.5	2.8	36.6	3.1	100.0
18年度	581	1,979	122	69	61	412	196	2,261	377	6,058
	9.6	32.7	2.0	1.1	1.0	6.8	3.2	37.3	6.2	100.0
24年度	190	7,262	48	16	16	164	81	1,549	306	9,632
	2.0	75.4	0.5	0.2	0.2	1.7	0.8	16.1	3.2	100.0
25年度	144	1,102	39	12	18	93	70	1,535	264	3,277
	4.4	33.6	1.2	0.4	0.5	2.8	2.1	46.8	8.1	100.0
26年度	184	727	54	12	23	81	77	1,468	279	2,905
	6.3	25.0	1.9	0.4	0.8	2.8	2.7	50.5	9.6	100.0
27年度	154	1,546	47	13	17	514	84	1,567	360	4,302
	3.6	35.9	1.1	0.3	0.4	11.9	2.0	36.4	8.4	100.0
28年度	183	864	40	11	24	194	98	1,650	283	3,347
	5.5	25.8	1.2	0.3	0.7	5.8	2.9	49.3	8.5	100.0
29年度	148	757	13	14	36	89	76	1,604	299	3,036
	4.9	24.9	0.4	0.5	1.2	2.9	2.5	52.8	9.8	100.0

○苦情分類年度別の状況

苦情数 (件)



○窓口機関別苦情分類項目別の状況（年度別比較）

（単位：件）

苦情分類項目	窓口機関	12年度	18年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
要介護認定	区市町村	917	500	180	135	171	140	172	137
	国保連	10	14	8	3	8	13	8	8
	東京都	208	67	2	6	5	1	3	3
保険料	区市町村	3,362	1,895	7,236	1,099	721	1,537	862	755
	国保連	6	3	2	1	2	3	1	2
	東京都	254	81	24	2	4	6	1	
ケアプラン	区市町村	295	93	34	37	42	27	32	7
	国保連	11	13	8		7	18	5	2
	東京都	6	16	6	2	5	2	3	4
サービス供給量	区市町村	181	61	13	11	9	9	10	9
	国保連	6	1	2	1	1	4	1	5
	東京都	6	7	1		2			
介護報酬	区市町村	99	30	8	15	8	2	10	7
	国保連	32	28	8	3	14	14	14	28
	東京都	3	3			1	1		1
その他制度上の 問題	区市町村	529	346	121	78	66	485	180	76
	国保連	15	16	35	13	9	22	8	6
	東京都	31	50	8	2	6	7	6	7
行政の対応	区市町村	249	156	61	46	48	49	77	38
	国保連	20	16	13	21	17	27	20	27
	東京都	20	24	7	3	12	8	1	11
サービス提供、 保険給付	区市町村	3,478	1,786	1,153	1,163	1,035	1,063	1,156	1,087
	国保連	200	307	352	355	400	481	483	489
	東京都	128	168	44	17	33	23	11	28
居宅介護支援	区市町村	805	478	269	255	247	238	259	209
	国保連	8	57	50	64	72	70	90	113
	東京都	16	23	10	3	4	6	5	6
訪問介護	区市町村	1,126	501	177	180	132	120	170	171
	国保連	65	67	67	56	67	67	65	40
	東京都	42	80	18	5	7	4	1	5
訪問入浴介護	区市町村	49	11	11	14	10	6	7	9
	国保連	4		11	3	6	2	1	2
	東京都	2		1		1			1
訪問看護	区市町村	96	27	20	21	28	26	25	36
	国保連	11	8	18	6	8	18	14	30
	東京都	7	6	1	1	3	2		4
訪問リハビリ テーション	区市町村	13	1	5	4	7	6	3	4
	国保連	1	1	7	1	1	1	2	3
	東京都		2					1	
居宅療養 管理指導	区市町村	21	7	3	4	1		4	3
	国保連	3		5	1	1	5	2	3
	東京都	1			2	2			1

苦情分類項目	窓口機関	12年度	18年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
通所介護	区市町村	262	110	128	127	137	122	119	103
	国保連	6	16	41	36	67	58	52	44
	東京都	7	12	3	2	6	1	1	6
通所リハビリテーション	区市町村	47	28	12	20	19	17	15	26
	国保連	4	11	2	12	13	6	4	6
	東京都	3	9	1		2		1	
短期入所生活介護	区市町村	245	80	52	38	38	59	64	46
	国保連	11	9	14	22	8	24	18	20
	東京都	3	1	1	2	1			1
短期入所療養介護	区市町村	71	19	9	4	2	3	4	2
	国保連	7	3		7	4	6	4	2
	東京都	2							
特定施設入居者生活介護	区市町村	22	46	70	79	56	84	68	77
	国保連	3	16	24	37	31	51	59	63
	東京都	1		2		1	2	1	
福祉用具貸与	区市町村	69	45	12	10	13	9	14	11
	国保連	7	7	2		2	6	5	1
	東京都	11	2						1
特定福祉用具販売	区市町村	21	15	1	5	4	1	5	1
	国保連		2	1			1	1	
	東京都	3	11						
住宅改修費	区市町村	69	19	5	13	9	9	3	11
	国保連	1		1	3		2	3	1
	東京都	4	2				1		
介護老人福祉施設	区市町村	259	115	143	122	121	157	138	135
	国保連	19	29	55	56	46	68	63	60
	東京都	6	2	1		1	4		1
介護老人保健施設	区市町村	163	91	64	94	58	62	62	68
	国保連	37	39	17	33	37	49	59	50
	東京都	9	5	3		1	3		
介護療養型医療施設	区市町村	81	30	4	2	2	7	4	2
	国保連	12	3	2		2	3		1
	東京都	7	8						
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	区市町村	—	—	2	1	5	5	5	3
	国保連	—	—			2	3		
	東京都	—	—						
夜間対応型訪問介護	区市町村	—		1	2	5	1		2
	国保連	—	1			3	1		
	東京都	—							
地域密着型通所介護	区市町村	—	—	—	—	—	—	17	17
	国保連	—	—	—	—	—	—	2	3
	東京都	—	—	—	—	—	—		1
認知症対応型通所介護	区市町村	—	6	4	2	2	6	5	4
	国保連	—	4		1	3			4
	東京都	—	4						

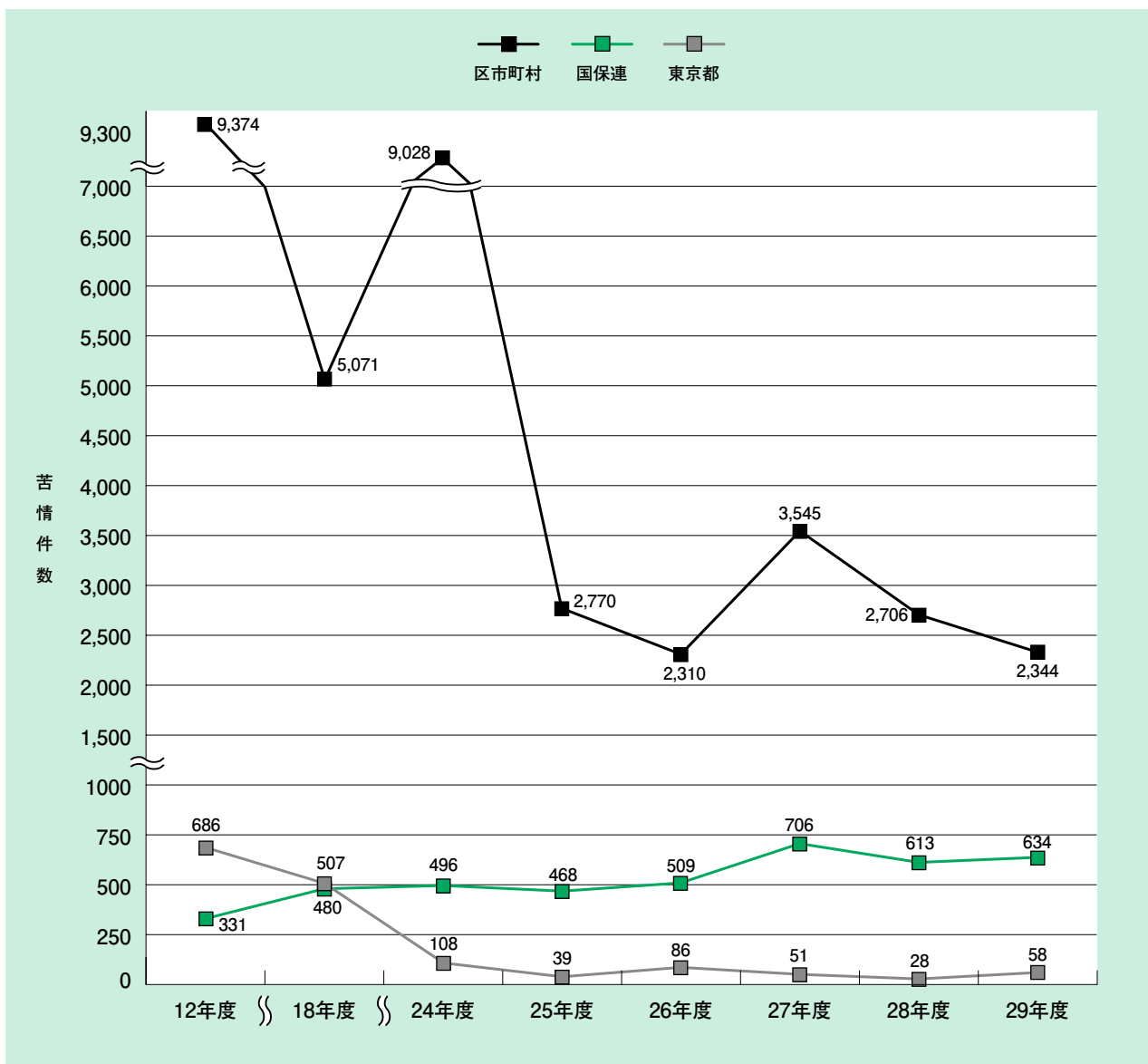
苦情分類項目	窓口機関	12年度	18年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
小規模多機能型 居宅介護	区市町村	—		11	12	12	14	17	17
	国保連	—			3	5	1	6	13
	東京都	—							
認知症対応型 共同生活介護	区市町村	9	18	41	39	34	38	41	32
	国保連		21	23	9	12	23	10	8
	東京都	3		1		1			1
地域密着型 特定施設入居者 生活介護	区市町村		1	1		2	2	6	
	国保連							1	2
	東京都								
地域密着型介護 老人福祉施設 入居者生活介護	区市町村			1	2	5		5	6
	国保連					4	1		
	東京都					1			
複合型サービス	区市町村	—	—					5	
	国保連	—	—					4	2
	東京都	—	—			1			
介護予防支援	区市町村	—	49	52	55	42	28	32	32
	国保連	—	5	4	2	1	5	8	12
	東京都	—	1						
介護予防 訪問介護	区市町村	—	52	30	21	18	8	21	5
	国保連	—	5	8	1	3	3	5	2
	東京都	—		1	2	1		1	
介護予防 訪問入浴	区市町村	—							
	国保連	—							
	東京都	—							
介護予防 訪問看護	区市町村	—	1	2		1			2
	国保連	—							
	東京都	—							
介護予防訪問 リハビリ テーション	区市町村	—	1						
	国保連	—							
	東京都	—							
介護予防居宅 療養管理指導	区市町村	—			1			1	
	国保連	—							
	東京都	—							
介護予防 通所介護	区市町村	—	14	15	25	16	13	13	15
	国保連	—	1		1		2	1	
	東京都	—		1					
介護予防通所 リハビリ テーション	区市町村	—	4	3	4	2	2	1	3
	国保連	—			1	1		2	
	東京都	—							
介護予防短期 入所生活介護	区市町村	—			1	2	3		3
	国保連	—	1				1		
	東京都	—							
介護予防短期 入所療養介護	区市町村	—				1	1	1	
	国保連	—							
	東京都	—							

苦情分類項目	窓口機関	12年度	18年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
介護予防特定 施設入居者 生活介護	区市町村	—	4				1	2	
	国保連	—	1			1	4		
	東京都	—							
介護予防 福祉用具貸与	区市町村	—	9	2	2		3	3	
	国保連	—							
	東京都	—							
介護予防特定 福祉用具販売	区市町村	—				2		2	
	国保連	—							
	東京都	—							
特定介護予防 住宅改修費	区市町村	—	3	2	1		2	3	3
	国保連	—							
	東京都	—							
介護予防認知症 対応型通所介護	区市町村	—		1					
	国保連	—							
	東京都	—							
介護予防 小規模多機能型 居宅介護	区市町村	—				1			
	国保連	—							
	東京都	—							
介護予防 認知症対応型 共同生活介護	区市町村	—	1		3	1	1	1	
	国保連	—							
	東京都	—							
総合事業 サービス	区市町村	—	—	—	—	—	9	11	29
	国保連	—	—	—	—	—		2	4
	東京都	—	—	—	—	—			
その他	区市町村	50	—	—	—	—	—	—	—
	国保連	1	—	—	—	—	—	—	—
	東京都	1	—	—	—	—	—	—	—
その他	区市町村	264	204	222	186	210	233	207	228
	国保連	31	82	68	71	51	124	73	67
	東京都	30	91	16	7	18	3	3	4
窓口合計	区市町村	9,374	5,071	9,028	2,770	2,310	3,545	2,706	2,344
	国保連	331	480	496	468	509	706	613	634
	東京都	686	507	108	39	86	51	28	58
合計		10,391	6,058	9,632	3,277	2,905	4,302	3,347	3,036

○窓口機関別合計苦情件数の推移（平成12年度・平成18年度・平成24年度～平成29年度）（年度別比較）

（単位：件）

窓口機関	12年度	18年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
区市町村	9,374	5,071	9,028	2,770	2,310	3,545	2,706	2,344
国保連	331	480	496	468	509	706	613	634
東京都	686	507	108	39	86	51	28	58
合計	10,391	6,058	9,632	3,277	2,905	4,302	3,347	3,036



○サービス提供、保険給付に関するサービス種類別の苦情件数と構成割合の年度別状況

(平成12年度・平成18年度・平成24年度～平成29年度)

(単位：件・%)

区 分	12年度		18年度		24年度		25年度		26年度		27年度		28年度		29年度		
	件	構成比	件	構成比	件	構成比	件	構成比	件	構成比	件	構成比	件	構成比	件	構成比	
居宅サービス	居宅介護支援	829	21.8	558	24.7	329	21.2	322	21.0	323	22.0	314	20.0	354	21.5	328	20.4
	訪問介護	1,233	32.4	648	28.7	262	16.9	241	15.7	206	14.0	191	12.2	236	14.3	216	13.5
	訪問入浴介護	55	1.4	11	0.5	23	1.5	17	1.1	17	1.2	8	0.5	8	0.5	12	0.7
	訪問看護	114	3.0	41	1.8	39	2.5	28	1.8	39	2.7	46	2.9	39	2.4	70	4.4
	訪問リハビリテーション	14	0.4	4	0.2	12	0.8	5	0.3	8	0.5	7	0.4	6	0.4	7	0.4
	居宅療養管理指導	25	0.7	7	0.3	8	0.5	7	0.5	4	0.3	5	0.3	6	0.4	7	0.4
	通所介護	275	7.2	138	6.1	172	11.1	165	10.7	210	14.3	181	11.6	172	10.4	153	9.5
	通所リハビリテーション	54	1.4	48	2.1	15	1.0	32	2.1	34	2.3	23	1.5	20	1.2	32	2.0
	短期入所生活介護	259	6.8	90	4.0	67	4.3	62	4.0	47	3.2	83	5.3	82	5.0	67	4.2
	短期入所療養介護	80	2.1	22	1.0	9	0.6	11	0.7	6	0.4	9	0.6	8	0.5	4	0.2
	特定施設入居者生活介護	26	0.7	62	2.7	96	6.2	116	7.6	88	6.0	137	8.7	128	7.8	140	8.7
	福祉用具貸与	87	2.3	54	2.4	14	0.9	10	0.7	15	1.0	15	1.0	19	1.2	13	0.8
	特定福祉用具販売	24	0.6	28	1.2	2	0.1	5	0.3	4	0.3	2	0.1	6	0.4	1	0.1
	住宅改修費	74	1.9	21	0.9	6	0.4	16	1.0	9	0.6	12	0.8	6	0.4	12	0.7
施設サービス	介護老人福祉施設	284	7.5	146	6.5	199	12.8	178	11.6	168	11.4	229	14.6	201	12.2	196	12.2
	介護老人保健施設	209	5.5	135	6.0	84	5.4	127	8.3	96	6.5	114	7.3	121	7.3	118	7.4
	介護療養型医療施設	100	2.6	41	1.8	6	0.4	2	0.1	4	0.3	10	0.6	4	0.2	3	0.2
地域密着型サービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	—	—	—	—	2	0.1	1	0.1	7	0.5	8	0.5	5	0.3	3	0.2
	夜間対応型訪問介護	—	—	1	0.0	1	0.1	2	0.1	8	0.5	2	0.1			2	0.1
	地域密着型通所介護												19	1.2	21	1.3	
	認知症対応型通所介護	—	—	14	0.6	4	0.3	3	0.2	5	0.3	6	0.4	5	0.3	8	0.5
	小規模多機能型居宅介護	—	—			11	0.7	15	1.0	17	1.2	15	1.0	23	1.4	30	1.9
	認知症対応型共同生活介護	12	0.3	39	1.7	65	4.2	48	3.1	47	3.2	61	3.9	51	3.1	41	2.6
	地域密着型特定施設入居者生活介護	—	—	1	0.0	1	0.1			2	0.1	2	0.1	7	0.4	2	0.1
	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	—	—			1	0.1	2	0.1	10	0.7	1	0.1	5	0.3	6	0.4
	複合型サービス	—	—	—	—					1	0.1			9	0.5	2	0.1
介護予防サービス	介護予防支援	—	—	55	2.4	56	3.6	57	3.7	43	2.9	33	2.1	40	2.4	44	2.7
	介護予防訪問介護	—	—	57	2.5	39	2.5	24	1.6	22	1.5	11	0.7	27	1.6	7	0.4
	介護予防訪問入浴介護	—	—														
	介護予防訪問看護	—	—	1	0.0	2	0.1			1	0.1					2	0.1
	介護予防訪問リハビリテーション	—	—	1	0.0												
	介護予防居宅療養管理指導	—	—					1	0.1					1	0.1		
	介護予防通所介護	—	—	15	0.7	16	1.0	26	1.7	16	1.1	15	1.0	14	0.8	15	0.9
	介護予防通所リハビリテーション	—	—	4	0.2	3	0.2	5	0.3	3	0.2	2	0.1	3	0.2	3	0.2
	介護予防短期入所生活介護	—	—	1	0.0			1	0.1	2	0.1	4	0.3			3	0.2
	介護予防短期入所療養介護	—	—							1	0.1	1	0.1	1	0.1		
	介護予防特定施設入居者生活介護	—	—	5	0.2					1	0.1	5	0.3	2	0.1		
	介護予防福祉用具貸与	—	—	9	0.4	2	0.1	2	0.1			3	0.2	3	0.2		
	特定介護予防福祉用具販売	—	—							2	0.1			2	0.1		
	介護予防住宅改修費	—	—	3	0.1	2	0.1	1	0.1			2	0.1	3	0.2	3	0.2
	介護予防認知症対応型通所介護	—	—			1	0.1										
	介護予防小規模多機能型居宅介護	—	—							1	0.1						
	介護予防認知症対応型共同生活介護	—	—	1	0.0			3	0.2	1	0.1	1	0.1	1	0.1		
総合事業サービス	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	9	0.6	13	0.8	33	2.1	
その他	52	1.4	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
合計	3,806	100.0	2,261	100.0	1,549	100.0	1,535	100.0	1,468	100.0	1,567	100.0	1,650	100.0	1,604	100.0	

○事業者数の推移（平成12年度・平成18年度・平成24年度～平成29年度）

（単位：件・％）

区 分	平成12年度 (平成13年3月)	平成18年度 (平成19年3月)	平成24年度 (平成25年3月)	平成25年度 (平成26年3月)	平成26年度 (平成27年3月)	平成27年度 (平成28年3月)	平成28年度 (平成29年3月)	平成29年度 (平成30年3月)	
居宅サービス計	6,528 100.0	11,583 177.4	14,327 219.5	15,420 236.2	16,488 252.6	17,237 264.0	15,921 243.9	16,415 251.5	
内 訳	居宅介護支援	1,592 100.0	2,922 183.5	3,154 198.1	3,308 207.8	3,409 214.1	3,479 218.5	3,528 221.6	3,554 223.2
	訪問介護	1,090 100.0	2,824 259.1	2,842 260.7	2,964 271.9	3,041 279.0	3,071 281.7	3,078 282.4	3,063 281.0
	訪問入浴介護	92 100.0	139 151.1	167 181.5	169 183.7	169 183.7	168 182.6	170 184.8	162 176.1
	訪問看護	629 100.0	671 106.7	710 112.9	791 125.8	863 137.2	947 150.6	995 158.2	1,059 168.4
	訪問リハビリテーション	97 100.0	135 139.2	218 224.7	223 229.9	233 240.2	258 266.0	255 262.9	265 273.2
	居宅療養管理指導	1,673 100.0	1,851 110.6	2,412 144.2	2,683 160.4	3,106 185.7	3,507 209.6	3,912 233.8	4,276 255.6
	通所介護	497 100.0	1,257 252.9	2,729 549.1	3,092 622.1	3,397 683.5	3,439 692.0	1,548 311.5	1,549 311.7
	通所リハビリテーション	184 100.0	255 138.6	301 163.6	314 170.7	331 179.9	344 187.0	363 197.3	368 200.0
	短期入所生活介護	280 100.0	396 141.4	476 170.0	503 179.6	522 186.4	539 192.5	551 196.8	566 202.1
	短期入所療養介護	108 100.0	161 149.1	179 165.7	184 170.4	189 175.0	189 175.0	187 173.1	196 181.5
	特定施設入居者生活介護	44 100.0	300 681.8	538 1222.7	568 1290.9	615 1397.7	685 1556.8	725 1647.7	763 1734.1
	福祉用具貸与	242 100.0	672 277.7	601 248.3	621 256.6	613 253.3	611 252.5	609 251.7	594 245.5
	施設サービス計	481 100.0	635 132.0	671 139.5	697 144.9	712 148.0	725 150.7	742 154.3	760 158.0
	内 訳	介護老人福祉施設	302 100.0	373 123.5	424 140.4	444 147.0	460 152.3	472 156.3	490 162.3
介護老人保健施設		97 100.0	148 152.6	176 181.4	183 188.7	187 192.8	190 195.9	194 200.0	197 203.1
介護療養型医療施設		82 100.0	114 139.0	71 86.6	70 85.4	65 79.3	63 76.8	58 70.7	53 64.6
地域密着サービス計	— —	634 100.0	1,123 177.1	1,219 192.3	1,309 206.5	1,351 213.1	3,292 519.2	3,281 517.5	
内 訳	定期巡回・随時対応型 訪問介護看護	— —	— —	36 100.0	58 161.1	71 197.2	70 194.4	83 230.6	86 238.9
	夜間対応型訪問介護	— —	19 100.0	38 200.0	35 184.2	35 184.2	33 173.7	35 184.2	34 178.9
	地域密着型通所介護	— —	— —	— —	— —	— —	— —	1,881 100.0	1,836 100.0
	認知症対応型通所介護	— —	359 100.0	423 117.8	433 120.6	438 122.0	427 118.9	430 119.8	411 114.5
	小規模多機能型居宅介護	— —	16 100.0	123 768.8	146 912.5	161 1006.3	181 1131.3	204 1275.0	215 1343.8
	認知症対応型 共同生活介護	13 100.0	237 1823.1	479 3684.6	516 3969.2	561 4315.4	587 4515.4	602 4630.8	628 4830.8
	地域密着型特定施設 入居者生活介護	— —	2 100.0	8 400.0	8 400.0	7 350.0	9 450.0	8 400.0	9 450.0
	地域密着型介護老人福祉 施設入所者生活介護	— —	1 100.0	13 1300.0	17 1700.0	25 2500.0	27 2700.0	27 2700.0	31 3100.0
	複合型サービス	— —	— —	3 100.0	6 200.0	11 366.7	17 566.7	22 733.3	31 1033.3

区 分	平成12年度 (平成13年3月)	平成18年度 (平成19年3月)	平成24年度 (平成25年3月)	平成25年度 (平成26年3月)	平成26年度 (平成27年3月)	平成27年度 (平成28年3月)	平成28年度 (平成29年3月)	平成29年度 (平成30年3月)	
介護予防サービス計	—	6,193	8,524	9,179	9,830	9,676	7,000	5,383	
	—	100.0	137.6	148.2	158.7	156.2	113.0	86.9	
内 訳	介護予防支援	—	320	375	386	387	391	400	410
		—	100.0	117.2	120.6	120.9	122.2	125.0	128.1
	介護予防訪問介護	—	2,466	2,542	2,656	2,702	2,466	993	90
		—	100.0	103.1	107.7	109.6	100.0	40.3	3.6
	介護予防訪問入浴介護	—	43	42	37	31	35	42	36
		—	100.0	97.7	86.0	72.1	81.4	97.7	83.7
	介護予防訪問看護	—	462	562	615	682	754	809	880
		—	100.0	121.6	133.1	147.6	163.2	175.1	190.5
	介護予防訪問 リハビリテーション	—	71	129	136	150	160	175	180
		—	100.0	181.7	191.5	211.3	225.4	246.5	253.5
	介護予防居宅療養 管理指導	—	635	1,171	1,276	1,444	1,608	1,817	1,991
		—	100.0	184.4	200.9	227.4	253.2	286.1	313.5
	介護予防通所介護	—	1,105	2,184	2,481	2,737	2,559	1,143	116
		—	100.0	197.6	224.5	247.7	231.6	103.4	10.5
	介護予防通所 リハビリテーション	—	227	269	276	299	309	318	334
		—	100.0	118.5	121.6	131.7	136.1	140.1	147.1
	介護予防短期入所 生活介護	—	142	179	199	218	194	207	215
		—	100.0	126.1	140.1	153.5	136.6	145.8	151.4
	介護予防短期入所 療養介護	—	39	21	24	26	23	19	15
	—	100.0	53.8	61.5	66.7	59.0	48.7	38.5	
介護予防特定施設 入居者生活介護	—	267	441	462	491	514	541	576	
	—	100.0	165.2	173.0	183.9	192.5	202.6	215.7	
介護予防福祉用具貸与	—	416	503	517	535	535	536	540	
	—	100.0	120.9	124.3	128.6	128.6	128.8	129.8	
地域密着型介護予防 サービス計	—	50	106	114	128	128	144	155	
	—	100.0	212.0	228.0	256.0	256.0	288.0	310.0	
内 訳	介護予防認知症対応型 通所介護	—	37	29	33	23	19	26	20
		—	100.0	78.4	89.2	62.2	51.4	70.3	54.1
	介護予防小規模多機能型 居宅介護	—	2	50	62	86	89	100	110
		—	100.0	2500.0	3100.0	4300.0	4450.0	5000.0	5500.0
介護予防認知症対応型 共同生活介護	—	11	27	19	19	20	18	25	
	—	100.0	245.5	172.7	172.7	181.8	163.6	227.3	
総合事業サービス計	—	—	—	—	—	1,584	8,515	10,175	
	—	—	—	—	—	100.0	537.6	642.4	
合 計	7,022	19,095	24,751	26,629	28,467	30,701	35,614	36,169	
	100.0	271.9	352.5	379.2	405.4	437.2	507.2	515.1	

(注1) 上記表の各サービスの下段は、サービス提供開始年度を基準に、利用件数の伸び率を示したものである。

(注2) 事業者数については、国保連の介護給付費実績を用い、サービス種類ごとに介護報酬を支払った事業所数である。

○利用件数の推移（平成12年度・平成18年度・平成24年度～平成29年度）

（単位：件・％）

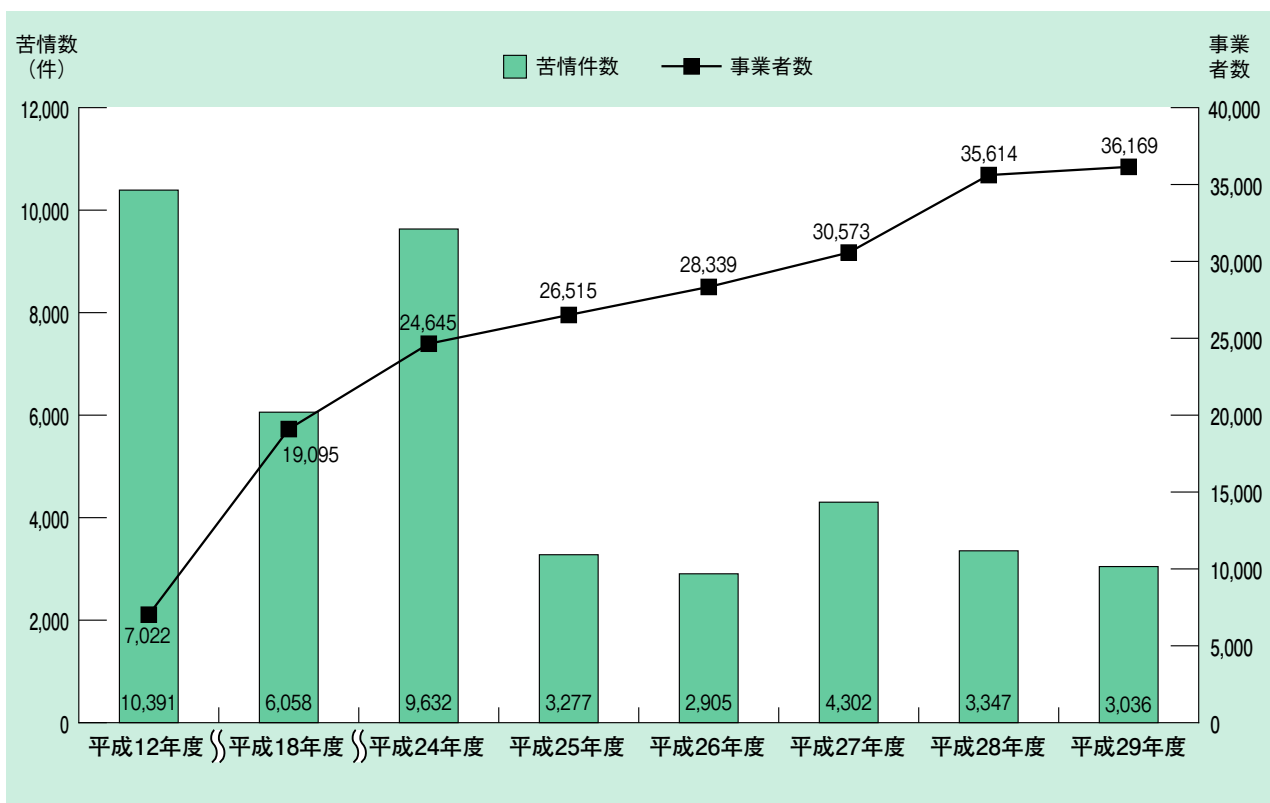
区 分	平成12年度 (平成13年3月末日)	平成18年度 (平成19年3月末日)	平成24年度 (平成25年3月末日)	平成25年度 (平成26年3月末日)	平成26年度 (平成27年3月末日)	平成27年度 (平成28年3月末日)	平成28年度 (平成29年3月末日)	平成29年度 (平成30年3月末日)	
居宅サービス計	357,273 100.0	563,141 157.6	810,505 226.9	858,881 240.4	914,686 256.0	961,599 269.1	957,389 268.0	995,656 278.7	
内 訳	居宅介護支援	117,546 100.0	158,588 134.9	202,983 172.7	212,037 180.4	221,917 188.8	229,841 195.5	236,939 201.6	242,283 206.1
	訪問介護	77,426 100.0	109,959 142.0	116,852 150.9	118,796 153.4	121,423 156.8	122,803 158.6	124,492 160.8	124,713 161.1
	訪問入浴介護	12,128 100.0	11,955 98.6	12,049 99.3	11,238 92.7	10,864 89.6	10,351 85.3	10,056 82.9	9,770 80.6
	訪問看護	22,632 100.0	27,310 120.7	38,943 172.1	42,056 185.8	45,959 203.1	50,578 223.5	55,636 245.8	60,398 266.9
	訪問リハビリテーション	1,089 100.0	3,380 310.4	6,427 590.2	6,579 604.1	6,812 625.5	7,165 657.9	7,414 680.8	7,787 715.1
	居宅療養管理指導	24,460 100.0	46,914 191.8	112,020 458.0	126,091 515.5	143,512 586.7	159,797 653.3	177,766 726.8	193,192 789.8
	通所介護	38,175 100.0	65,157 170.7	114,817 300.8	126,705 331.9	136,860 358.5	145,165 380.3	99,211 259.9	102,941 269.7
	通所リハビリテーション	10,304 100.0	17,547 170.3	21,418 207.9	21,929 212.8	23,018 223.4	23,703 230.0	24,465 237.4	24,693 239.6
	短期入所生活介護	8,129 100.0	15,239 187.5	21,040 258.8	21,482 264.3	21,854 268.8	21,642 266.2	21,948 270.0	22,377 275.3
	短期入所療養介護	1,538 100.0	3,254 211.6	3,032 197.1	2,929 190.4	2,891 188.0	2,866 186.3	2,878 187.1	2,801 182.1
	特定施設入居者生活介護	2,937 100.0	15,139 515.5	30,373 1034.2	32,298 1099.7	34,504 1174.8	35,988 1225.3	38,700 1317.7	40,627 1383.3
	福祉用具貸与	40,909 100.0	88,699 216.8	130,551 319.1	136,741 334.3	145,072 354.6	151,700 370.8	157,884 385.9	164,074 401.1
	施設サービス計	45,004 100.0	61,492 136.6	67,776 150.6	69,783 155.1	70,990 157.7	72,206 160.4	73,377 163.0	74,939 166.5
	内 訳	介護老人福祉施設	27,686 100.0	33,930 122.6	39,868 144.0	41,419 149.6	42,720 154.3	44,040 159.1	45,698 165.1
介護老人保健施設		11,841 100.0	17,923 151.4	21,511 181.7	22,239 187.8	22,555 190.5	22,709 191.8	22,618 191.0	22,876 193.2
介護療養型医療施設		5,477 100.0	9,639 176.0	6,397 116.8	6,125 111.8	5,715 104.3	5,457 99.6	5,061 92.4	4,536 82.8
地域密着サービス計	— —	13,569 100.0	23,026 169.7	24,342 179.4	25,648 189.0	26,232 193.3	26,947 199.6	28,046 207.0	
内 訳	定期巡回・随時対応型 訪問介護看護	— —	— —	365 100.0	910 249.3	1,126 308.5	1,246 341.4	1,433 392.6	1,975 541.1
	夜間対応型訪問介護	— —	271 100.0	2,793 1030.6	2,559 944.3	2,554 942.4	2,276 839.9	2,212 816.2	2,113 779.7
	地域密着型通所介護	— —	— —	— —	— —	— —	— —	50,165 100.0	50,144 100.0
	認知症対応型通所介護	— —	8,158 100.0	9,433 115.6	9,185 112.6	9,104 111.6	8,875 108.8	8,676 106.3	8,457 103.7
	小規模多機能型居宅介護	— —	193 100.0	2,080 1077.7	2,439 1263.7	2,629 1362.2	3,102 1607.3	3,277 1697.9	3,671 1902.1
	認知症対応型共同生活介護	228 100.0	4,916 2156.1	7,841 3439.0	8,594 3769.3	9,331 4092.5	9,669 4240.8	10,000 4386.0	10,275 4506.6
	地域密着型特定施設 入居者生活介護	— —	11 100.0	143 1300.0	127 1154.5	114 1036.4	139 1263.6	142 1290.9	156 1418.2
	地域密着型介護老人福 祉施設入所者生活介護	— —	20 100.0	341 1705.0	434 2170.0	604 3020.0	661 3305.0	665 3325.0	738 3690.0
	複合型サービス	— —	— —	30 100.0	94 313.3	186 620.0	264 880.0	377 1256.7	517 1723.3

区 分	平成12年度 (平成13年3月末日)	平成18年度 (平成19年3月末日)	平成24年度 (平成25年3月末日)	平成25年度 (平成26年3月末日)	平成26年度 (平成27年3月末日)	平成27年度 (平成28年3月末日)	平成28年度 (平成29年3月末日)	平成29年度 (平成30年3月末日)	
介護予防サービス計		118,492	192,862	209,013	226,770	215,771	133,593	119,116	
		100.0	162.8	176.4	191.4	182.1	112.7	100.5	
内 訳	介護予防支援	—	51,291	76,873	82,706	88,494	83,307	51,560	46,230
		—	100.0	149.9	161.2	172.5	162.4	100.5	90.1
	介護予防訪問介護	—	37,331	44,113	44,307	44,647	37,516	8,262	141
		—	100.0	118.2	118.7	119.6	100.5	22.1	0.4
	介護予防訪問入浴介護	—	87	55	54	40	44	52	49
		—	100.0	63.2	62.1	46.0	50.6	59.8	56.3
	介護予防訪問看護	—	1,978	3,479	4,132	4,845	5,800	7,017	8,343
		—	100.0	175.9	208.9	244.9	293.2	354.8	421.8
	介護予防訪問 リハビリテーション	—	272	621	748	762	834	921	1,104
		—	100.0	228.3	275.0	280.1	306.6	338.6	405.9
	介護予防居宅療養管理 指導	—	2,946	6,912	7,947	9,130	10,406	12,272	14,403
		—	100.0	234.6	269.8	309.9	353.2	416.6	488.9
	介護予防通所介護	—	14,774	33,362	38,379	43,658	39,003	9,946	162
		—	100.0	225.8	259.8	295.5	264.0	67.3	1.1
	介護予防通所 リハビリテーション	—	2,666	3,796	3,850	4,386	4,717	5,249	5,789
		—	100.0	142.4	144.4	164.5	176.9	196.9	217.1
	介護予防短期入所 生活介護	—	274	357	356	374	332	414	419
		—	100.0	130.3	129.9	136.5	121.2	151.1	152.9
	介護予防短期入所 療養介護	—	46	19	26	44	23	29	23
		—	100.0	41.3	56.5	95.7	50.0	63.0	50.0
介護予防特定施設 入居者生活介護	—	2,095	3,727	3,916	4,146	4,214	4,641	5,315	
	—	100.0	177.9	186.9	197.9	201.1	221.5	253.7	
介護予防福祉用具貸与	—	4,639	19,394	22,417	26,051	29,345	32,957	36,834	
	—	100.0	418.1	483.2	561.6	632.6	710.4	794.0	
介護予防認知症対応型 通所介護	—	70	39	50	30	26	37	24	
	—	100.0	55.7	71.4	42.9	37.1	52.9	34.3	
介護予防小規模多機能型 居宅介護	—	5	90	105	144	184	216	250	
	—	100.0	1800.0	2100.0	2880.0	3680.0	4320.0	5000.0	
介護予防認知症対応型 共同生活介護	—	18	25	20	19	20	20	30	
	—	100.0	138.9	111.1	105.6	111.1	111.1	166.7	
総合事業サービス計	—	—	—	—	—	14,511	75,633	748,523	
	—	—	—	—	—	100.0	521.2	5158.3	
合 計	402,505	756,694	1,094,169	1,162,019	1,238,094	1,290,319	1,316,939	2,016,280	
	100.0	188.0	271.8	288.7	307.6	320.6	327.2	500.9	

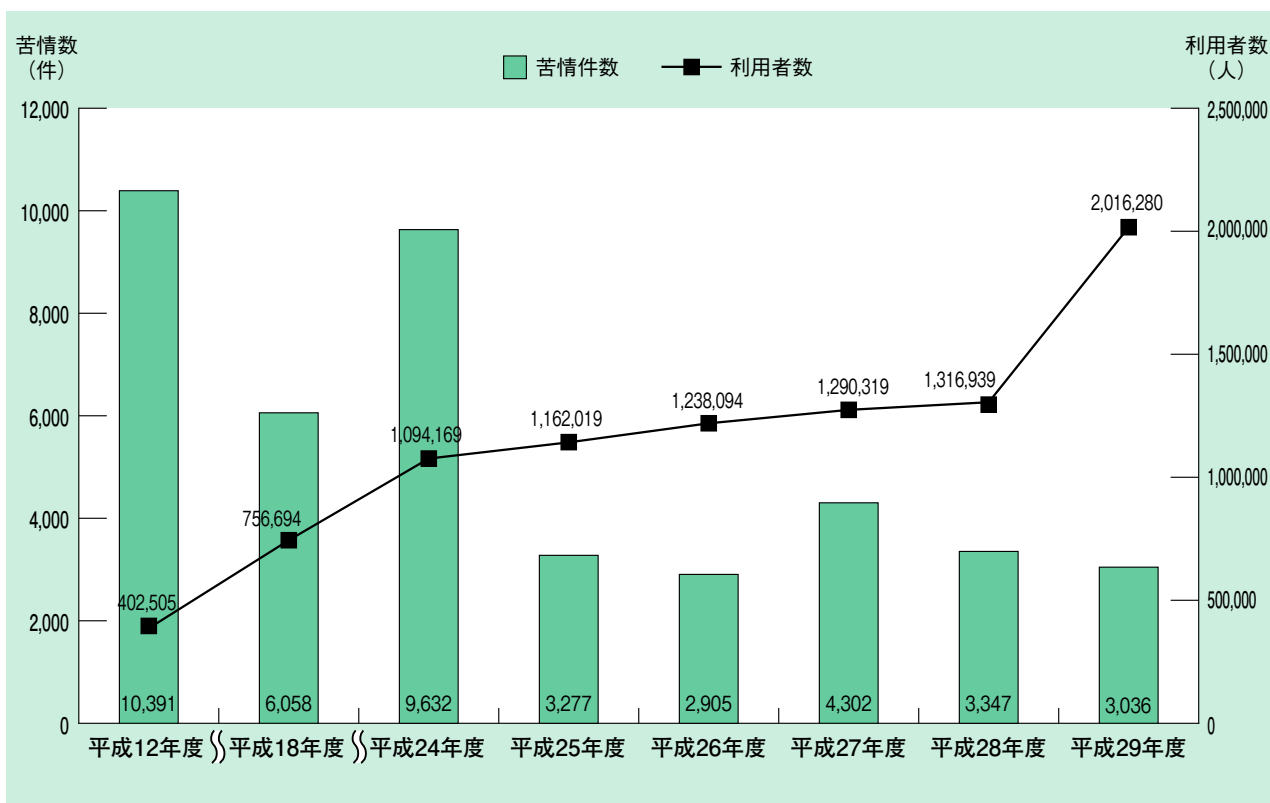
(注1) 上記表の各サービスの下段は、サービス提供開始年度を基準に、利用件数の伸び率を示したものである。

(注2) 利用件数は、各年度3月に提供されたサービスとして国保連が請求を受け、審査決定した件数である。

○苦情件数と事業者数の推移

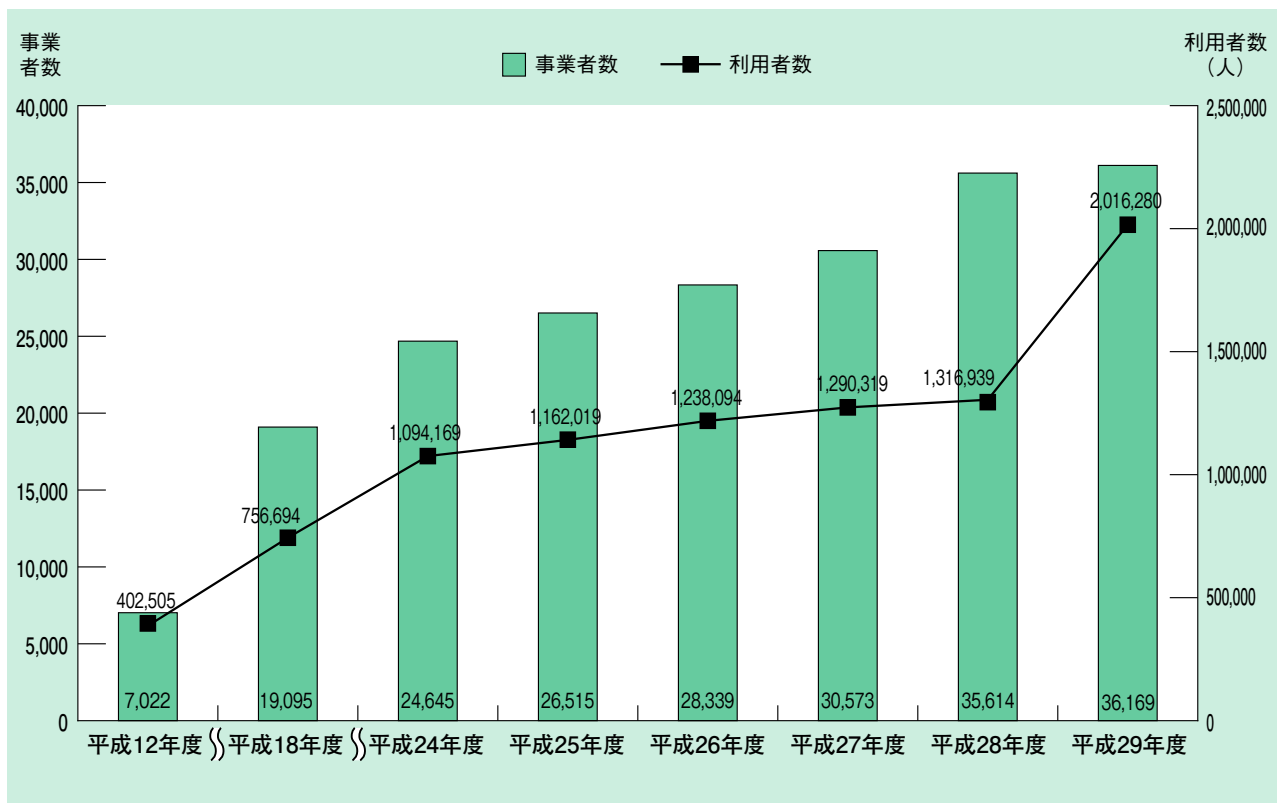


○苦情件数と利用者数の推移



(注) 利用者数については、平成29年度から外付システムの数値を合算している。(以降も同様)

○事業者数及び利用者数の推移



介護保険に関する苦情等の状況調査結果（統計情報）

様式4 1/4

平成29年4月～平成30年3月（累計）

1 新規・継続

	62保険者		国保連		東京都		合計	
	件	%	件	%	件	%	件	%
(1) 今月新規発生	2,205	94.07	478	75.39	40	68.97	2,723	89.69
(2) 前月以前から継続	139	5.93	156	24.61	18	31.03	313	10.31
合計	2,344	100.00	634	100.00	58	100.00	3,036	100.00

2 申立人

	62保険者		国保連		東京都		合計	
	件	%	件	%	件	%	件	%
(1) 本人	1,182	50.43	88	13.88	19	32.76	1,289	42.46
(2) 家族	888	37.88	495	78.08	38	65.52	1,421	46.81
(3) ケアマネジャー	81	3.46	5	0.79			86	2.83
(4) 事業者・施設	84	3.58	31	4.89			115	3.79
(5) その他	109	4.65	15	2.37	1	1.72	125	4.12
合計	2,344	100.00	634	100.00	58	100.00	3,036	100.00

3 申立方法

	62保険者		国保連		東京都		合計	
	件	%	件	%	件	%	件	%
(1) 電話	1,822	77.73	552	87.07	57	98.28	2,431	80.07
(2) 来所	465	19.84	30	4.73	1	1.72	496	16.34
(3) その他	57	2.43	52	8.20			109	3.59
合計	2,344	100.00	634	100.00	58	100.00	3,036	100.00

4 分類 次頁参照

5 対応状況

	62保険者		国保連		東京都		合計	
	件	%	件	%	件	%	件	%
(1) 申立人に説明・助言	1,554	66.30	510	80.44	35	60.34	2,099	69.14
(2) 当事者間を調整等	505	21.54	30	4.73			535	17.62
(3) 他機関を紹介等	34	1.45	89	14.04	22	37.93	145	4.78
①東京都	8	23.53	11	12.36	6	27.27	25	17.24
②国保連	7	20.59	4	4.49	7	31.82	18	12.41
③区市町村	5	14.71	67	75.28	7	31.82	79	54.48
④訴訟								
⑤その他	14	41.18	7	7.87	2	9.09	23	15.86
計	34	100.00	89	100.00	22	100.00	145	100.00
(4) その他	251	10.71	5	0.79	1	1.72	257	8.47
合計	2,344	100.00	634	100.00	58	100.00	3,036	100.00

4 分類

様式4 2/4

	62保険者		国保連		東京都		合計	
	件	%	件	%	件	%	件	%
(1) 要介護認定	137	5.84	8	1.26	3	5.17	148	4.87
(2) 保険料	755	32.21	2	0.32			757	24.93
(3) ケアプラン	7	0.30	2	0.32	4	6.90	13	0.43
(4) サービス供給量	9	0.38	5	0.79			14	0.46
(5) 介護報酬	7	0.30	28	4.42	1	1.72	36	1.19
(6) その他制度上の問題	76	3.24	6	0.95	7	12.07	89	2.93
(7) 行政の対応	38	1.62	27	4.26	11	18.97	76	2.50
(8) サービス提供、保険給付	1,087	46.37	489	77.13	28	48.28	1,604	52.83
●サービスの種類（介護サービス）								
43 居宅介護支援	209	19.23	113	23.11	6	21.43	328	20.45
11 訪問介護	171	15.73	40	8.18	5	17.86	216	13.47
12 訪問入浴介護	9	0.83	2	0.41	1	3.57	12	0.75
13 訪問看護	36	3.31	30	6.13	4	14.29	70	4.36
14 訪問リハビリテーション	4	0.37	3	0.61			7	0.44
31 居宅療養管理指導	3	0.28	3	0.61	1	3.57	7	0.44
15 通所介護	103	9.48	44	9.00	6	21.43	153	9.54
16 通所リハビリテーション	26	2.39	6	1.23			32	2.00
21 短期入所生活介護	46	4.23	20	4.09	1	3.57	67	4.18
22 短期入所療養介護（老）	1	0.09	2	0.41			3	0.19
23 短期入所療養介護（病）	1	0.09					1	0.06
33 特定施設入居者生活介護（短期以外）	71	6.53	60	12.27			131	8.17
27 特定施設入居者生活介護（短期）	6	0.55	3	0.61			9	0.56
17 福祉用具貸与	11	1.01	1	0.20	1	3.57	13	0.81
41 特定福祉用具販売	1	0.09					1	0.06
42 住宅改修費	11	1.01	1	0.20			12	0.75
51 介護老人福祉施設	135	12.42	60	12.27	1	3.57	196	12.22
52 介護老人保健施設	68	6.26	50	10.22			118	7.36
53 介護療養型医療施設	2	0.18	1	0.20			3	0.19
地域密着型サービス								
76 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	3	0.28					3	0.19
71 夜間対応型訪問介護	2	0.18					2	0.12
78 地域密着型通所介護	17	1.56	3	0.61	1	3.57	21	1.31
72 認知症対応型通所介護	4	0.37	4	0.82			8	0.50
73 小規模多機能型居宅介護（短期以外）	14	1.29	12	2.45			26	1.62
68 小規模多機能型居宅介護（短期）	3	0.28	1	0.20			4	0.25
32 認知症対応型共同生活介護（短期以外）	32	2.94	8	1.64	1	3.57	41	2.56
38 認知症対応型共同生活介護（短期）								
36 地域密着型特定施設入居者生活介護（短期以外）			2	0.41			2	0.12
28 地域密着型特定施設入居者生活介護（短期）								
54 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	6	0.55					6	0.37
77 複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護・短期以外）			2	0.41			2	0.12
79 複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護・短期）								
（介護サービス計）	995	91.54	471	96.32	28	100.00	1,494	93.14

4 分類

様式4 3/4

	62保険者		国保連		東京都		合計	
	件	%	件	%	件	%	件	%
●サービスの種類（介護予防サービス）								
46 介護予防支援	32	2.94	12	2.45			44	2.74
61 介護予防訪問介護	5	0.46	2	0.41			7	0.44
62 介護予防訪問入浴介護								
63 介護予防訪問看護	2	0.18					2	0.12
64 介護予防訪問リハビリテーション								
34 介護予防居宅療養管理指導								
65 介護予防通所介護	15	1.38					15	0.94
66 介護予防通所リハビリテーション	3	0.28					3	0.19
24 介護予防短期入所生活介護	3	0.28					3	0.19
25 介護予防短期入所療養介護（老）								
26 介護予防短期入所療養介護（病）								
35 介護予防特定施設入居者生活介護								
67 介護予防福祉用具貸与								
44 特定介護予防福祉用具販売								
45 介護予防住宅改修費	3	0.28					3	0.19
地域密着型介護予防サービス								
74 介護予防認知症対応型通所介護								
75 介護予防小規模多機能型居宅介護（短期以外）								
69 介護予防小規模多機能型居宅介護（短期）								
37 介護予防認知症対応型共同生活介護（短期以外）								
39 介護予防認知症対応型共同生活介護（短期）								
（介護予防サービス計）	63	5.80	14	2.86			77	4.80

4 分類

様式4 4/4

	62保険者		国保連		東京都		合 計	
	件	%	件	%	件	%	件	%
●サービスの種類（総合事業サービス）								
A1 訪問型サービス A 訪問型みなし	4	0.37	1	0.20			5	0.31
A2 訪問型サービス A 訪問型独自								
A3 訪問型サービス A 訪問型定率	6	0.55					6	0.37
A4 訪問型サービス A 訪問型定額								
B1 訪問型サービス B								
C1 訪問型サービス C								
D 訪問型サービス D								
A5 通所型サービス A 通所型みなし	4	0.37					4	0.25
A6 通所型サービス A 通所型独自	1	0.09					1	0.06
A7 通所型サービス A 通所型定率	4	0.37					4	0.25
A8 通所型サービス A 通所型定額								
B2 通所型サービス B								
C2 通所型サービス C	1	0.09					1	0.06
A9 生活支援配食定率								
AA 生活支援配食定額								
AB 生活支援見守定率								
AC 生活支援見守定額								
AD 生活支援・他定率								
AE 生活支援・他定額								
AF 介護予防ケアマネジメント	9	0.83	3	0.61			12	0.75
（総合事業サービス計）	29	2.67	4	0.82			33	2.06
サービス提供、保険給付合計	1,087	100.00	489	100.00	28	100.00	1,604	100.00
●苦情内容								
1 サービスの質	271	24.93	302	61.76	6	21.43	579	36.10
2 従事者の態度	237	21.80	27	5.52	7	25.00	271	16.90
3 管理者等の対応	158	14.54	17	3.48	2	7.14	177	11.03
4 説明・情報の不足	220	20.24	46	9.41	3	10.71	269	16.77
5 具体的な被害・損害	59	5.43	45	9.20	6	21.43	110	6.86
6 利用者負担	13	1.20	20	4.09			33	2.06
7 契約・手続関係	40	3.68	29	5.93	3	10.71	72	4.49
8 その他	89	8.19	3	0.61	1	3.57	93	5.80
計	1,087	100.00	489	100.00	28	100.00	1,604	100.00
(9) その他	228	9.73	67	10.57	4	6.90	299	9.85
合 計	2,344	100.00	634	100.00	58	100.00	3,036	100.00

苦情分類項目別対応状況
平成29年4月～平成30年3月（累計）

	(1) 申立人に説明・助言		(2) 当事者間を調整等		(3) 他機関を紹介										(4) その他		合計				
	件	%	件	%	① 東京都		② 国保連		③ 区市町村		④ 訴訟		⑤ その他		件	%	件	%			
					件	%	件	%	件	%	件	%	件	%							
(1) 要介護認定	98	66.22	31	20.95	1	0.68			3	2.03				15	10.14	148	100.00				
(2) 保険料	738	97.49			1	0.13			1	0.13				17	2.25	757	100.00				
(3) ケアプラン	7	53.85	4	30.77	1	7.69								1	7.69	13	100.00				
(4) サービス供給量	8	57.14	3	21.43										3	21.43	14	100.00				
(5) 介護報酬	23	63.89	7	19.44	2	5.56			3	8.33				1	2.78	36	100.00				
(6) その他制度上の問題	74	83.15	5	5.62	2	2.25	2	2.25	1	1.12		1	1.12	4	4.49	89	100.00				
(7) 行政の対応	55	72.37	4	5.26	1	1.32	2	2.63	4	5.26			1	1.32	9	11.84	76	100.00			
(8) サービス提供、保険給付（介護サービス）	887	59.37	376	25.17	12	0.80	13	0.87	54	3.61			8	0.54	144	9.64	1,494	100.00			
サービスの種類（介護サービス）	43 居宅介護支援	213	64.94	67	20.43			3	0.91	12	3.66			1	0.30	32	9.76	328	100.00		
	11 訪問介護	122	56.48	56	25.93	1	0.46			8	3.70			2	0.93	27	12.50	216	100.00		
	12 訪問入浴介護	6	50.00	3	25.00									3	25.00	12	100.00				
	13 訪問看護	48	68.57	12	17.14					3	4.29				7	10.00	70	100.00			
	14 訪問リハビリテーション	4	57.14	2	28.57										1	14.29	7	100.00			
	31 居宅療養管理指導	6	85.71					1	14.29									7	100.00		
	15 通所介護	88	57.52	38	24.84	2	1.31	4	2.61	8	5.23				13	8.50	153	100.00			
	16 通所リハビリテーション	15	46.88	15	46.88										2	6.25	32	100.00			
	21 短期入所生活介護	30	44.78	30	44.78			1	1.49	2	2.99		1	1.49	3	4.48	67	100.00			
	22 短期入所療養介護（老）	1	33.33	2	66.67												3	100.00			
	23 短期入所療養介護（病）	1	100.00														1	100.00			
	33 特定施設入居者生活介護（短期以外）	84	64.12	22	16.79	8	6.11	2	1.53	5	3.82		3	2.29	7	5.34	131	100.00			
	27 特定施設入居者生活介護（短期）	3	33.33	4	44.44					1	11.11				1	11.11	9	100.00			
	17 福祉用具貸与	8	61.54	5	38.46												13	100.00			
	41 特定福祉用具販売			1	100.00												1	100.00			
	42 住宅改修費	8	66.67	3	25.00										1	8.33	12	100.00			
	51 介護老人福祉施設	112	57.14	53	27.04			2	1.02	8	4.08		1	0.51	20	10.20	196	100.00			
	52 介護老人保健施設	79	66.95	30	25.42	1	0.85			2	1.69				6	5.08	118	100.00			
	53 介護療養型医療施設	1	33.33												2	66.67	3	100.00			
	76 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	2	66.67												1	33.33	3	100.00			
	71 夜間対応型訪問介護	2	100.00														2	100.00			
	78 地域密着型通所介護	6	28.57	8	38.10					1	4.76				6	28.57	21	100.00			
	72 認知症対応型通所介護	4	50.00	4	50.00												8	100.00			
	73 小規模多機能型居宅介護（短期以外）	13	50.00	5	19.23					2	7.69				6	23.08	26	100.00			
	68 小規模多機能型居宅介護（短期）	2	50.00	2	50.00												4	100.00			
	32 認知症対応型共同生活介護（短期以外）	23	56.10	10	24.39					2	4.88				6	14.63	41	100.00			
38 認知症対応型共同生活介護（短期）																					
36 地域密着型特定施設入居者生活介護（短期以外）	2	100.00														2	100.00				
28 地域密着型特定施設入居者生活介護（短期）																					
54 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	2	33.33	4	66.67												6	100.00				
77 複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護・短期以外）	2	100.00														2	100.00				
79 複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護・短期）																					

	(1) 申立人に説明・助言		(2) 当事者間を調整等		(3) 他機関を紹介										(4) その他		合計		
	件	%	件	%	① 東京都		② 国保連		③ 区市町村		④ 訴訟		⑤ その他		件	%	件	%	
					件	%	件	%	件	%	件	%	件	%					
(8) サービス提供、保険給付 (介護予防サービス)	36	46.75	30	38.96					3	3.90			1	1.30	7	9.09	77	100.00	
サービスの種類 (介護予防サービス)	46 介護予防支援	21	47.73	14	31.82				3	6.82					6	13.64	44	100.00	
	61 介護予防訪問介護	4	57.14	3	42.86												7	100.00	
	62 介護予防訪問入浴介護																		
	63 介護予防訪問看護	2	100.00														2	100.00	
	64 介護予防訪問 リハビリテーション																		
	34 介護予防居宅療養管理指導																		
	65 介護予防通所介護	6	40.00	8	53.33								1	6.67			15	100.00	
	66 介護予防通所 リハビリテーション	1	33.33	1	33.33										1	33.33	3	100.00	
	24 介護予防短期入所生活介護			3	100.00													3	100.00
	25 介護予防短期入所療養介護(老)																		
	26 介護予防短期入所療養介護(病)																		
	35 介護予防特定施設入居者 生活介護																		
	67 介護予防福祉用具貸与																		
	44 特定介護予防福祉用具販売																		
	45 介護予防住宅改修費	2	66.67	1	33.33													3	100.00
	74 介護予防認知症対応型 通所介護																		
	75 介護予防小規模多機能型 居宅介護(短期以外)																		
	69 介護予防小規模多機能型 居宅介護(短期)																		
37 介護予防認知症対応型 共同生活介護(短期以外)																			
39 介護予防認知症対応型 共同生活介護(短期)																			

	(1) 申立人に説明・助言		(2) 当事者間を調整等		(3) 他機関を紹介										(4) その他		合計		
					① 東京都		② 国保連		③ 区市町村		④ 訴訟		⑤ その他						
					件	%	件	%	件	%	件	%	件	%					件
(8) サービス提供、保険給付 (総合事業サービス)	9	27.27	18	54.55					2	6.06			2	6.06	2	6.06	33	100.00	
サービスの種類 (総合事業サービス)	A1 訪問型サービス A 訪問型みなし	1	20.00	3	60.00										1	20.00	5	100.00	
	A2 訪問型サービス A 訪問型独自																		
	A3 訪問型サービス A 訪問型定率	1	16.67	4	66.67							1	16.67				6	100.00	
	A4 訪問型サービス A 訪問型定額																		
	B1 訪問型サービス B																		
	C1 訪問型サービス C																		
	D 訪問型サービス D																		
	A5 通所型サービス A 通所型みなし	2	50.00	1	25.00									1	25.00		4	100.00	
	A6 通所型サービス A 通所型独自	1	100.00															1	100.00
	A7 通所型サービス A 通所型定率	1	25.00	3	75.00													4	100.00
	A8 通所型サービス A 通所型定額																		
	B2 通所型サービス B																		
	C2 通所型サービス C	1	100.00															1	100.00
	A9 生活支援配食定率																		
	AA 生活支援配食定額																		
	AB 生活支援見守定率																		
	AC 生活支援見守定額																		
	AD 生活支援・他定率																		
	AE 生活支援・他定額																		
	AF 介護予防ケアマネジメント	2	16.67	7	58.33					2	16.67			1	8.33			12	100.00
苦情内容	1 サービスの質	381	65.80	112	19.34	3	0.52	3	0.52	31	5.35			3	0.52	46	7.94	579	100.00
	2 従事者の態度	127	46.86	88	32.47	1	0.37	3	1.11	4	1.48			5	1.85	43	15.87	271	100.00
	3 管理者等の対応	81	45.76	66	37.29	3	1.69	4	2.26	2	1.13					21	11.86	177	100.00
	4 説明・情報の不足	164	60.97	82	30.48	2	0.74			5	1.86			1	0.37	15	5.58	269	100.00
	5 具体的な被害・損害	60	54.55	30	27.27	2	1.82	2	1.82	9	8.18					7	6.36	110	100.00
	6 利用者負担	23	69.70	5	15.15					3	9.09			1	3.03	1	3.03	33	100.00
	7 契約・手続関係	45	62.50	12	16.67			1	1.39	5	6.94			1	1.39	8	11.11	72	100.00
	8 その他	51	54.84	29	31.18	1	1.08								12	12.90	93	100.00	
(9) その他	164	54.85	57	19.06	5	1.67	1	0.33	8	2.68			10	3.34	54	18.06	299	100.00	
合計	2,099	69.14	535	17.62	25	0.82	18	0.59	79	2.60			23	0.76	257	8.47	3,036	100.00	

サービス種別別苦情内容

様式6 1/3

平成29年4月～平成30年3月（累計）

	苦情内容																			
	サービスの質		従事者の態度		管理者等の対応		説明・情報の不足		具体的な被害・損害		利用者負担		契約・手続関係		その他		合計			
	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%		
サービスの種類 (介護サービス)	43	居宅介護支援	119	36.28	84	25.61	10	3.05	79	24.09	5	1.52	4	1.22	14	4.27	13	3.96	328	100.00
	11	訪問介護	58	26.85	37	17.13	34	15.74	34	15.74	17	7.87	4	1.85	12	5.56	20	9.26	216	100.00
	12	訪問入浴介護	4	33.33	3	25.00					2	16.67	1	8.33			2	16.67	12	100.00
	13	訪問看護	39	55.71	7	10.00	3	4.29	4	5.71	5	7.14			8	11.43	4	5.71	70	100.00
	14	訪問リハビリテーション	1	14.29	3	42.86			2	28.57							1	14.29	7	100.00
	31	居宅療養管理指導	1	14.29	2	28.57			2	28.57					2	28.57			7	100.00
	15	通所介護	41	26.80	23	15.03	27	17.65	19	12.42	22	14.38	3	1.96	6	3.92	12	7.84	153	100.00
	16	通所リハビリテーション	6	18.75	5	15.63	9	28.13	5	15.63	1	3.13	1	3.13	1	3.13	4	12.50	32	100.00
	21	短期入所生活介護	27	40.30	6	8.96	9	13.43	9	13.43	9	13.43	3	4.48	3	4.48	1	1.49	67	100.00
	22	短期入所療養介護（老）	2	66.67					1	33.33									3	100.00
	23	短期入所療養介護（病）							1	100.00									1	100.00
	33	特定施設入居者生活介護（短期以外）	59	45.04	8	6.11	27	20.61	10	7.63	17	12.98	2	1.53	5	3.82	3	2.29	131	100.00
	27	特定施設入居者生活介護（短期）	4	44.44	1	11.11	2	22.22							2	22.22			9	100.00
	17	福祉用具貸与	3	23.08	1	7.69			6	46.15					2	15.38	1	7.69	13	100.00
	41	特定福祉用具販売	1	100.00															1	100.00
	42	住宅改修費	2	16.67	1	8.33			5	41.67			2	16.67			2	16.67	12	100.00
	51	介護老人福祉施設	84	42.86	35	17.86	16	8.16	27	13.78	18	9.18	2	1.02	6	3.06	8	4.08	196	100.00
	52	介護老人保健施設	49	41.53	14	11.86	9	7.63	27	22.88	5	4.24	7	5.93	2	1.69	5	4.24	118	100.00
	53	介護療養型医療施設	2	66.67	1	33.33													3	100.00
	76	定期巡回・随時対応型訪問介護看護							1	33.33					1	33.33	1	33.33	3	100.00
	71	夜間対応型訪問介護			1	50.00			1	50.00									2	100.00
	78	地域密着型通所介護	7	33.33	4	19.05	3	14.29			2	9.52			1	4.76	4	19.05	21	100.00
	72	認知症対応型通所介護	1	12.50			3	37.50	2	25.00					1	12.50	1	12.50	8	100.00
	73	小規模多機能型居宅介護（短期以外）	16	61.54	3	11.54	3	11.54	2	7.69					2	7.69			26	100.00
	68	小規模多機能型居宅介護（短期）	3	75.00			1	25.00											4	100.00
	32	認知症対応型共同生活介護（短期以外）	13	31.71	4	9.76	11	26.83	3	7.32	4	9.76	1	2.44	1	2.44	4	9.76	41	100.00
	38	認知症対応型共同生活介護（短期）																		
	36	地域密着型特定施設入居者生活介護（短期以外）	2	100.00															2	100.00
	28	地域密着型特定施設入居者生活介護（短期）																		
54	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	1	16.67	4	66.67			1	16.67									6	100.00	
77	複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護・短期以外）					2	100.00											2	100.00	
79	複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護・短期）																			

	苦 情 内 容																	
	サービスの質		従事者の態度		管理者等の対応		説明・情報の不足		具体的な被害・損害		利用者負担		契約・手続関係		その他		合計	
	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
46 介護予防支援	16	36.36	12	27.27	1	2.27	10	22.73			1	2.27	1	2.27	3	6.82	44	100.00
61 介護予防訪問介護	2	28.57	1	14.29			3	42.86						1	14.29	7	100.00	
62 介護予防訪問入浴介護																		
63 介護予防訪問看護			1	50.00										1	50.00	2	100.00	
64 介護予防訪問リハビリテーション																		
34 介護予防居宅療養管理指導																		
65 介護予防通所介護	4	26.67	2	13.33	3	20.00	5	33.33			1	6.67					15	100.00
66 介護予防通所リハビリテーション							1	33.33	1	33.33				1	33.33	3	100.00	
24 介護予防短期入所生活介護	1	33.33	1	33.33	1	33.33											3	100.00
25 介護予防短期入所療養介護（老）																		
26 介護予防短期入所療養介護（病）																		
35 介護予防特定施設入居者生活介護																		
67 介護予防福祉用具貸与																		
44 特定介護予防福祉用具販売																		
45 介護予防住宅改修費	1	33.33					1	33.33	1	33.33							3	100.00
74 介護予防認知症対応型通所介護																		
75 介護予防小規模多機能型居宅介護（短期以外）																		
69 介護予防小規模多機能型居宅介護（短期）																		
37 介護予防認知症対応型共同生活介護（短期以外）																		
39 介護予防認知症対応型共同生活介護（短期）																		

サービスの種類（介護予防サービス）

	苦 情 内 容																			
	サービスの質		従事者の態度		管理者等の対応		説明・情報の不足		具体的な被害・損害		利用者負担		契約・手続関係		その他		合計			
	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%		
サービスの種類(総合事業サービス)	A1 訪問型サービス A 訪問型みなし	2	40.00			2	40.00			1	20.00							5	100.00	
	A2 訪問型サービス A 訪問型独自																			
	A3 訪問型サービス A 訪問型定率	2	33.33	3	50.00								1	16.67				6	100.00	
	A4 訪問型サービス A 訪問型定額																			
	B1 訪問型サービス B																			
	C1 訪問型サービス C																			
	D 訪問型サービス D																			
	A5 通所型サービス A 通所型みなし							2	50.00			1	25.00	1	25.00				4	100.00
	A6 通所型サービス A 通所型独自							1	100.00										1	100.00
	A7 通所型サービス A 通所型定率			2	50.00	1	25.00	1	25.00										4	100.00
	A8 通所型サービス A 通所型定額																			
	B2 通所型サービス B																			
	C2 通所型サービス C							1	100.00										1	100.00
	A9 生活支援配食定率																			
	AA 生活支援配食定額																			
	AB 生活支援見守定率																			
	AC 生活支援見守定額																			
	AD 生活支援・他定率																			
	AE 生活支援・他定額																			
	AF 介護予防ケアマネジメント	6	50.00	2	16.67			3	25.00								1	8.33	12	100.00
合 計	579	36.10	271	16.90	177	11.03	269	16.77	110	6.86	33	2.06	72	4.49	93	5.80	1,604	100.00		

3 国保連の保険者・事業者支援活動

国保連では、苦情対応業務を円滑に行うため、「保険者支援・事業者支援等の業務」を行っている。

実施状況は次のとおりである。

事 項	内 容 等
1 介護保険に関する苦情等の状況調査	○区市町村（62保険者）、東京都、国保連が受け付けた苦情を毎月（15日締切）集計し保険者へ統計結果を報告
2 保険者等介護サービス相談窓口担当者連絡会の設置運営	○年3回開催 ・第1回：平成29年6月16日 <講演会> テーマ：「対応困難な相談者とどう向き合うか」 講 師：医療法人社団成仁 成仁病院 院長 春日 武彦 氏 参加者：83名 ・第2回：平成29年10月11日 <実施状況発表並びに情報交換会> テーマ：介護予防・日常生活支援総合事業について 発 表：品川区、八王子市 参加者：67名 ・第3回：平成30年2月13日 <事例検討会> テーマ：「事業者に対する苦情への区市町村の対応」 ～困難事例への対応～ 講 師：東京都国保連合会顧問弁護士（苦情処理業務） 高村浩法律事務所 弁護士 高村 浩 氏 参加者：48名
3 苦情相談白書の発行	○毎年1回（8月）発行 ○国保連ホームページに掲載
4 介護サービスに係る苦情検索システム	○平成29年度から運用開始 ○国保連ホームページに掲載、インターネットを通じ検索 ○苦情相談白書に掲載された国保連申立対応事例、区市町村等受付事例を簡単に検索できるシステム
5 国保連介護サービス通信の発行	○国保連ホームページに掲載 ・第51号（平成29年5月31日発行） ・第52号（平成29年9月30日発行） ・第53号（平成30年1月31日発行）
6 介護サービス事業者支援研修会	○年2回開催 ○参加者：東京都内介護サービス事業者（管理・監督者等） （P228に研修会概要を掲載）
7 研修・講演・説明会の実施	○介護保険の苦情処理についての研修等 （P229～231に研修会概要を掲載）
8 介護サービス向上のために～苦情対応から学ぶ～の発行	○平成29年3月発行 ○国保連ホームページに掲載 ①苦情対応の位置付けと役割 ②相談・苦情対応のポイント ③実際の苦情対応から学ぶ ④事故発生時の対応 等



●介護サービス事業所の管理・監督者等を対象とした「介護サービス事業者支援研修会」

【第1回（平成30年1月18日）、第2回（平成30年1月25日）】

人生の最終段階においても住み慣れた施設や地域で暮らし続けたいという都民の希望に対応するため、個人の尊厳を尊重した看取りの対応が、今後ますます介護事業者には求められてくる。看取りのプロセスにおいては、家族や利用者の揺れ動く感情の中で、利用者、家族、医療、介護のケアチームの間での合意形成の積み重ねが重要であり、介護事業者の体制整備や職員教育等の課題も多く、看取りの実施に不安を抱く介護事業者も少なくない。

また、平成29年5月から改正個人情報保護法が施行され、介護事業者も改正内容を踏まえて業務等を見直す必要がある。

そこで、看取りの実際と、個人情報に関する苦情相談対応等、介護事業者が抑えるべきポイントについての研修会を開催した。

1 テーマ（両日とも①②同テーマで行った。）

①「平穏死」の意味

②改正個人情報保護法を知っていますか？ —介護サービスと個人情報の保護—

2 講師

①社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団

世田谷区立特別養護老人ホーム芦花ホーム 常勤医師 石飛 幸三 氏

②高村浩法律事務所 弁護士 高村 浩 氏

（介護サービス苦情処理委員会 委員）

3 会場

文京シビック大ホール

ルネこだいら大ホール

4 受講者数

（第1回） 735名

（第2回） 370名

5 アンケート結果（一部抜粋）

①・自然な最期を迎える重要性について考えることができた。

・介護現場において、常に考えている問題であったため、共感できた。

・平穏死についてよく分かり、考えさせられた。今後の支援に活かしていきたい。

②・複雑な法律にもかかわらず、分かりやすい説明だったので、非常に参考になった。

・要点が整理された研修で、知識を深めるためのきっかけになった。

・個人情報に関する知識が自分の中で整理できて良かった。

介護保険にかかわる研修・講演の実施状況（平成29年度実績）

（1）事業者に対する説明会

回	年月日	概	要	対象・規模
1	29.5.19	訪問看護ステーション事業所集団指導研修会 会場：東京都庁・第一本庁舎 大会議場 主催：東京都福祉保健局指導監査部	1 回目	454事業所
2	29.5.22	訪問看護ステーション事業所集団指導研修会 会場：東京都庁・第一本庁舎 大会議場 主催：東京都福祉保健局指導監査部	2 回目	459事業所
3	29.5.31	訪問リハビリテーション事業所集団指導研修会 会場：東京都庁 都民ホール 主催：東京都福祉保健局指導監査部		138事業所
4	29.5.31	通所リハビリテーション事業所集団指導研修会 会場：東京都庁 都民ホール 主催：東京都福祉保健局指導監査部		138事業所
5	29.6.6	指定介護療養型医療施設及び短期入所療養介護事業所集団指導研修会 会場：東京都庁 都民ホール 主催：東京都福祉保健局指導監査部		58事業所
6	29.4以降 9回開催	新規事業所説明会 会場：東京都国民健康保険団体連合会 10階会議室 主催：東京都国民健康保険団体連合会		新規開設 309事業所 延べ383名
7	30.3.22	平成30年4月 介護報酬改定に伴う事業者説明会 会場：ルネこだいら 主催：東京都国民健康保険団体連合会		都内事業所 2,113名
8	30.3.23	平成30年度 診療報酬・介護報酬改定講習会 会場：たましんR I S U R Uホール 主催：東京都医師会、関東信越厚生局、東京都福祉保健局		—
9	30.3.27 30.3.28	平成30年度 診療報酬・介護報酬改定講習会 会場：新宿文化センター 主催：東京都医師会、関東信越厚生局、東京都福祉保健局		—
10	30.3.28 30.3.29	平成30年4月 介護報酬改定に伴う事業者説明会 会場：江戸川区総合文化センター 主催：東京都国民健康保険団体連合会		都内事業所 5,221名

(2) 介護保険者・福祉事務所に対する説明会

回	年月日	概 要	対象・規模
1	29.6.19	福祉事務所向け受給者（被保護者）異動連絡票情報等作成担当者説明会 会場：東京都国民健康保険団体連合会 10階会議室 主催：東京都国民健康保険団体連合会	64福祉事務所 86名
2	29.8.24	総合事業における事業所評価加算の全国標準システムでの対応に関する担当者説明会 会場：東京都国民健康保険団体連合会 10階会議室 主催：東京都国民健康保険団体連合会	48区市町村 83名

(3) 介護給付適正化対策事業のための説明会

回	年月日	概 要	対象・規模
1	29.8.25	第1回 介護給付適正化関連システム研修（演習形式） 会場：東京都社会福祉保健医療研修センター 主催：東京都国民健康保険団体連合会	42区市町村 60名
2	29.10.13	第2回 介護給付適正化関連システム研修（演習形式） 会場：東京都社会福祉保健医療研修センター 主催：東京都国民健康保険団体連合会	37区市町村 62名

(4) 「介護保険の苦情対応について」の講演等実績

回	年月日	概 要	対象・規模
1	29.9.7	第1回指定更新事業者研修会 内容：「介護保険サービスにおける苦情対応について」 会場：練馬区立練馬文化センター（小ホール） 主催：公益財団法人東京都福祉保健財団	指定更新事業者 約700名
2	29.11.17	介護サービス事業者集団指導研修会 内容：「東京都国保連合会における介護サービスに係る 苦情相談対応について」 会場：八王子市役所 8階 801・802会議室 主催：八王子市	介護サービス 事業者等 約127名
3	29.12.22	介護事業者対象定期研修 内容：「東京都国保連合会における介護サービスに係る 苦情相談対応について」 会場：八王子市役所 8階 801・802会議室 主催：八王子市	新規登録事業所、 更新事業所 約117名
4	30.2.5	第2回指定更新事業者研修会 内容：「介護保険サービスにおける苦情対応について」 会場：練馬区立練馬文化センター（小ホール） 主催：公益財団法人東京都福祉保健財団	指定更新事業者 約700名
5	30.3.16	介護サービス事業者集団指導研修会 内容：「介護保険サービスにおける苦情対応について」 会場：東大和市中央公民館 1階 中央公民館ホール 主催：東大和市	介護サービス 事業者等 約100名

東京都における介護サービスの
苦情相談白書

発行：平成30年8月

発行人：並木 邦仁

東京都国民健康保険団体連合会
〒102-0072 東京都千代田区飯田橋三丁目5番1号
東京区政会館10階

電話：03-6238-0011（代表）

直通：03-6238-0173（担当：介護相談指導課）

印刷：株式会社 都政新報社
