



II

東京都全体における 苦情の状況について



1

苦情の受付状況

(1) 概況 (表1、図1・図2・図3)

令和元年度における苦情の受付件数は3,270件で、苦情相談窓口機関別に見ると、区市町村での受付が2,553件(78.1%)と最も多く、次いで東京都国民健康保険団体連合会(以下「国保連」という。)が692件(21.2%)、東京都が25件(0.8%)である。

平成30年度と比較すると、区市町村において586件(18.7%)、国保連において124件(15.2%)、東京都において14件(35.9%)の減少となっている。

なお、全体の苦情の月別件数は、7月に突出しているが、これは保険料の賦課徴収に関する苦情が多く寄せられたためと考えられる。この傾向は特に区市町村に顕著に表れている。

〈表1〉 令和元年度 苦情受付件数の月別推移

(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	年間合計	前年度 合計	対前年度 増△減	対前年度 増△減率	
	構成比																
区市町村	214	109	149	958	159	150	143	121	130	144	127	149	2,553	78.1	3,139	△586	△18.7
国保連	51	75	64	74	53	62	64	56	46	46	57	44	692	21.2	816	△124	△15.2
東京都	2	4	1	3	2	3	2	1	2	2	3		25	0.8	39	△14	△35.9
計	267	188	214	1,035	214	215	209	178	178	192	187	193	3,270	100.0	3,994	△724	△18.1

図1 令和元年度 苦情受付件数の月別推移

(単位：件)

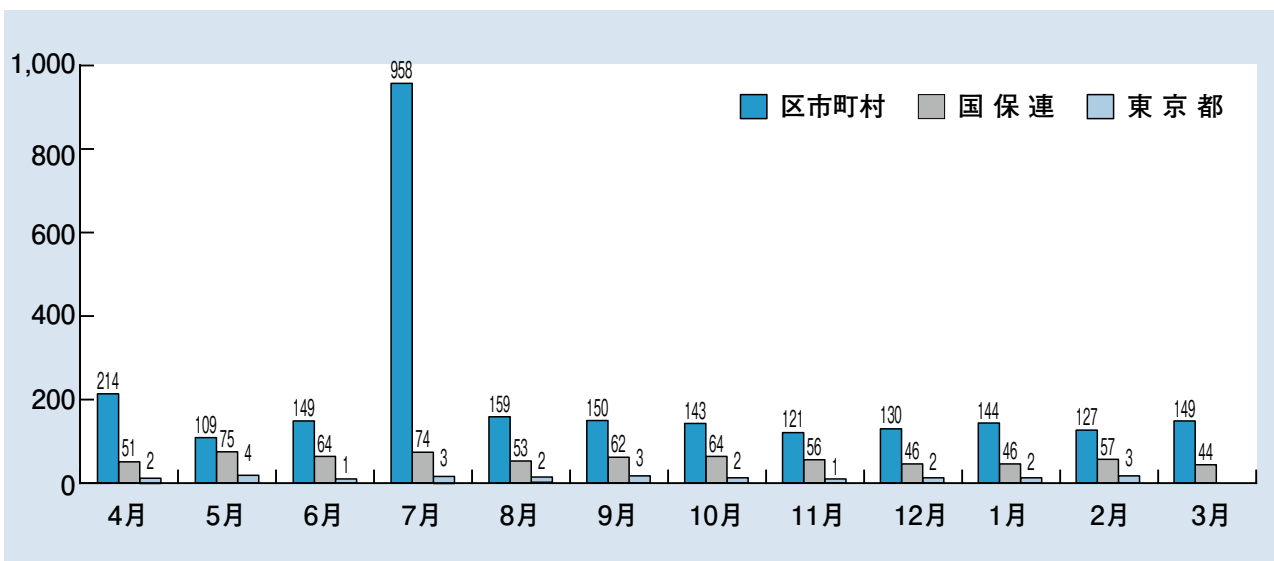


図2 苦情受付件数の年度別、月別推移（全体）

（単位：件）

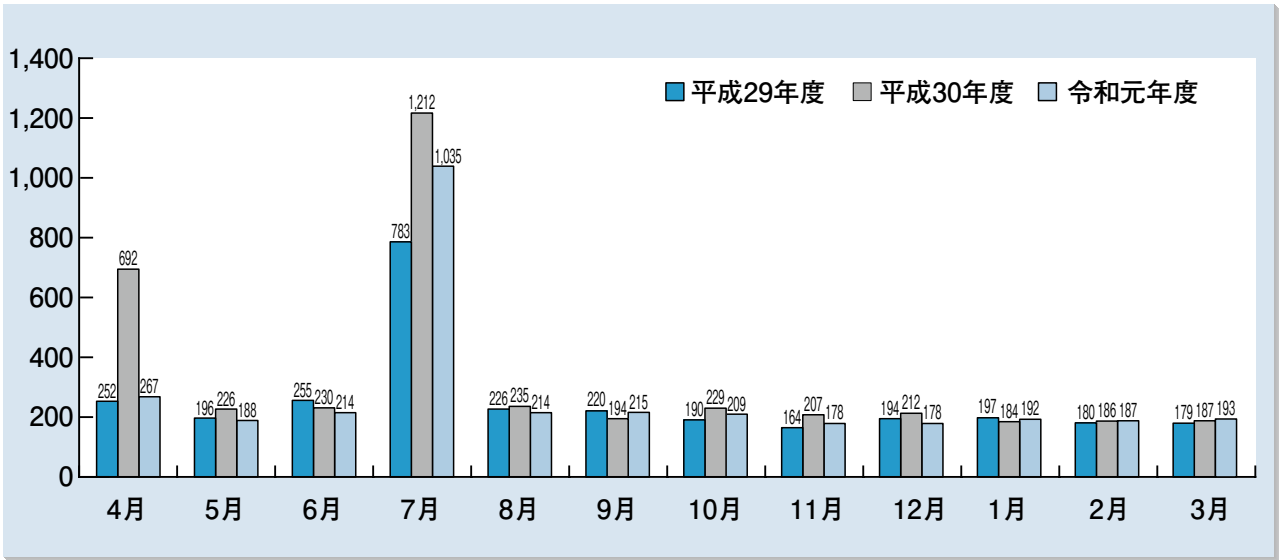
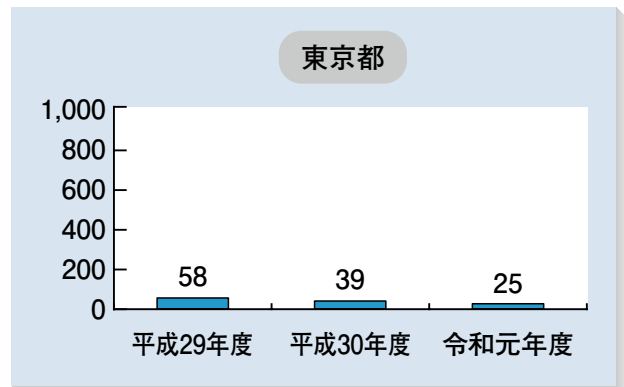
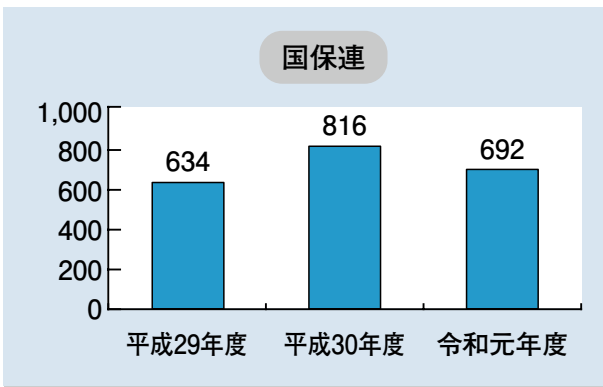
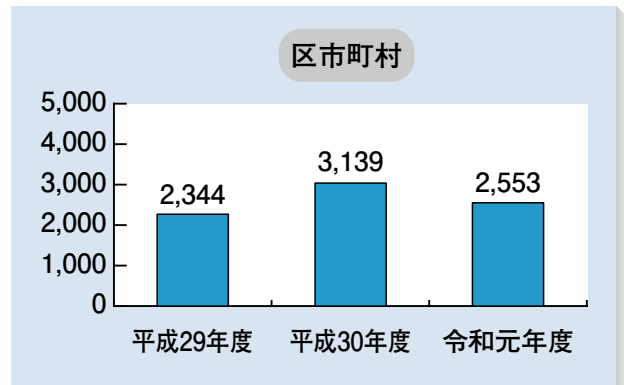
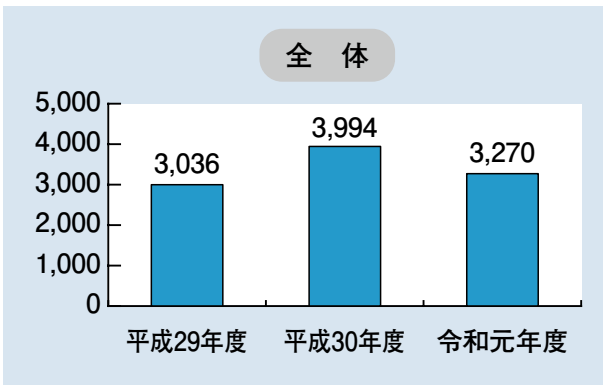


図3 苦情受付件数の年度別推移

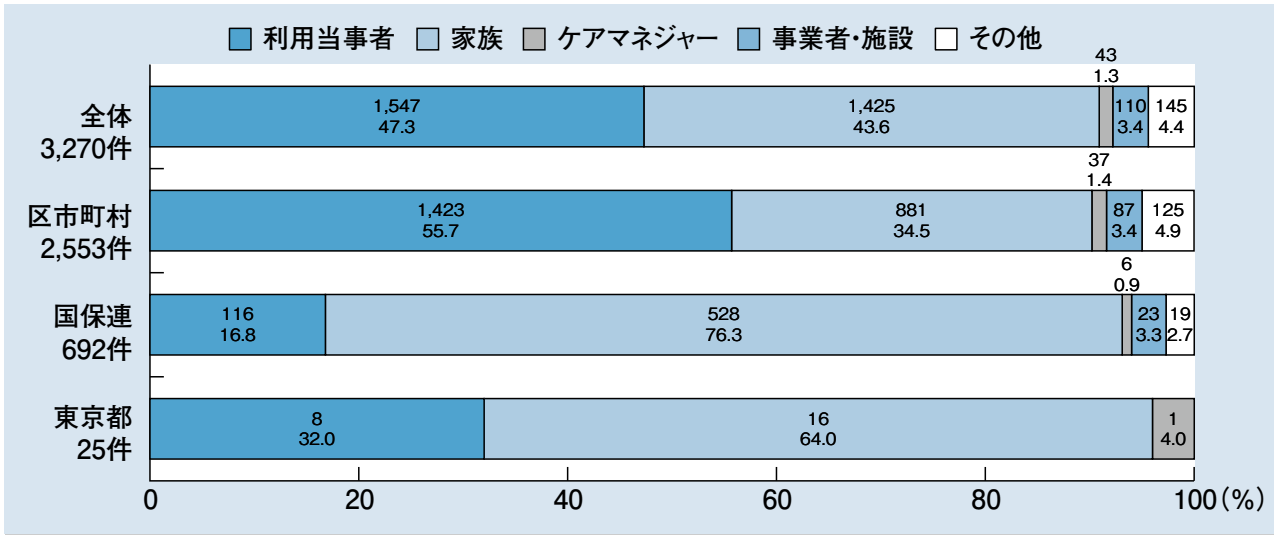
（単位：件）



(2) 苦情相談者の状況 (図4)

苦情相談者は、**利用当事者47.3%**、**家族43.6%**で、この両者で全体の約9割を占めている。
 苦情相談窓口機関別に見ると、**区市町村では利用当事者が55.7%**と全体の5割以上を占めているのに対し、**国保連では家族が76.3%**を占め、家族からの相談が多いのが特徴である。

図4 令和元年度 苦情相談者の苦情相談窓口機関別の状況 (単位：上段 件・下段 %)

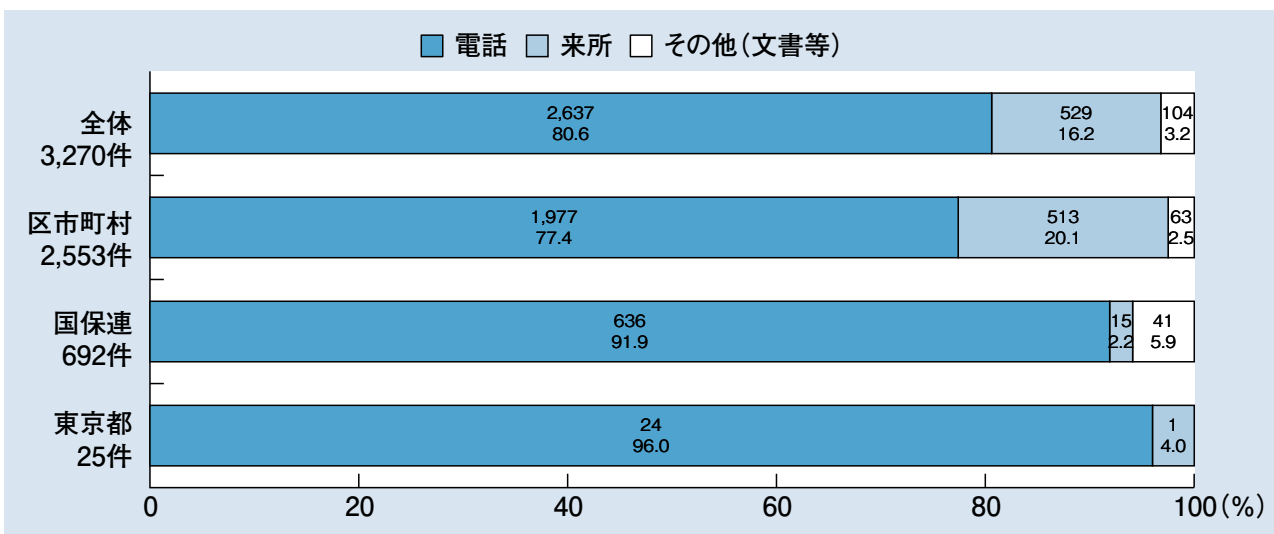


(3) 苦情の相談方法 (図5)

苦情の相談方法は、全体では**電話80.6%**、**来所16.2%**、**その他(文書等)3.2%**で、電話によるものが多い。

また、苦情相談窓口機関別で見ると、**東京都では、電話によるものが96.0%**であり、**国保連も91.9%**が電話によるものである。一方、住民に身近な相談窓口である**区市町村では、来所によるものが20.1%**と他の機関よりも多くなっている。

図5 令和元年度 苦情相談方法の苦情相談窓口機関別の状況 (単位：上段 件・下段 %)



2

苦情分類項目別にみた状況

(1) 苦情分類項目別の状況 (表2、図6)

苦情分類項目別で、令和元年度に最も多い苦情は、サービス提供、保険給付に関するもので1,644件、次いで保険料に関するものが999件、その他が300件の順となっている。

構成比で見ると、平成30年度と比較し、保険料の割合は減少しており、サービス提供、保険給付の割合は増加となっている。

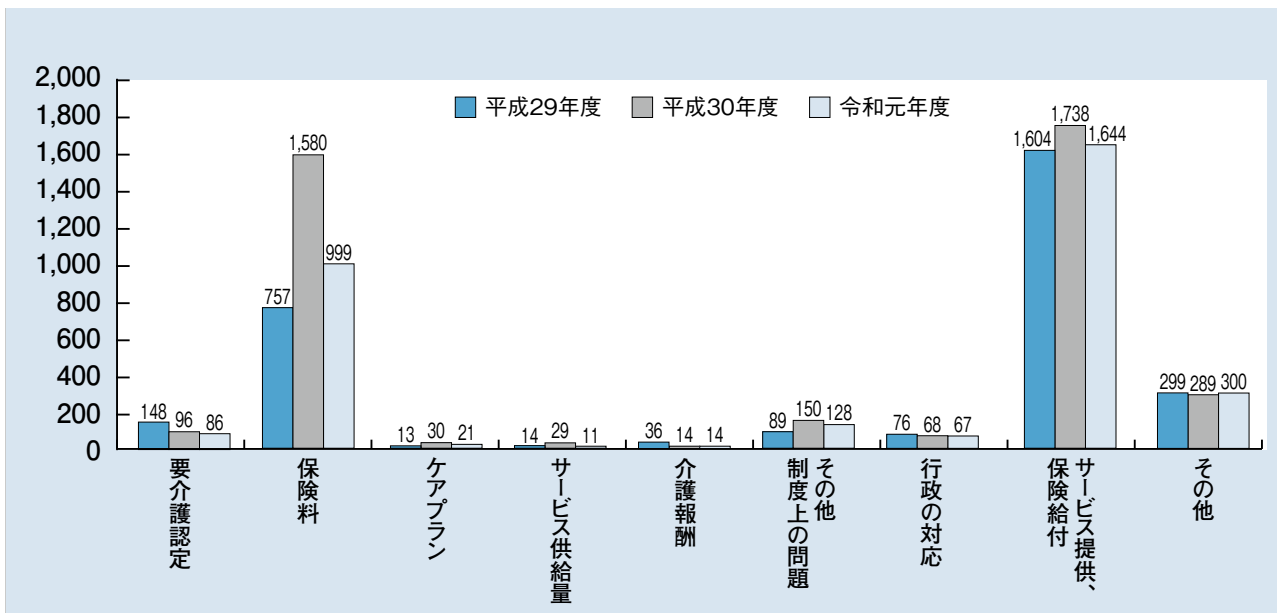
〈表2〉 苦情分類項目別苦情件数の年度別状況

(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
平成29年度	148	757	13	14	36	89	76	1,604	299	3,036
構成比	4.9	24.9	0.4	0.5	1.2	2.9	2.5	52.8	9.8	100.0
平成30年度	96	1,580	30	29	14	150	68	1,738	289	3,994
構成比	2.4	39.6	0.8	0.7	0.4	3.8	1.7	43.5	7.2	100.0
令和元年度	86	999	21	11	14	128	67	1,644	300	3,270
構成比	2.6	30.6	0.6	0.3	0.4	3.9	2.0	50.3	9.2	100.0

図6 苦情分類項目別苦情件数の推移

(単位：件)



(2) 苦情相談窓口機関別の状況 (図7、表3)

苦情相談窓口機関別に分類した苦情受付状況は次のとおりである。

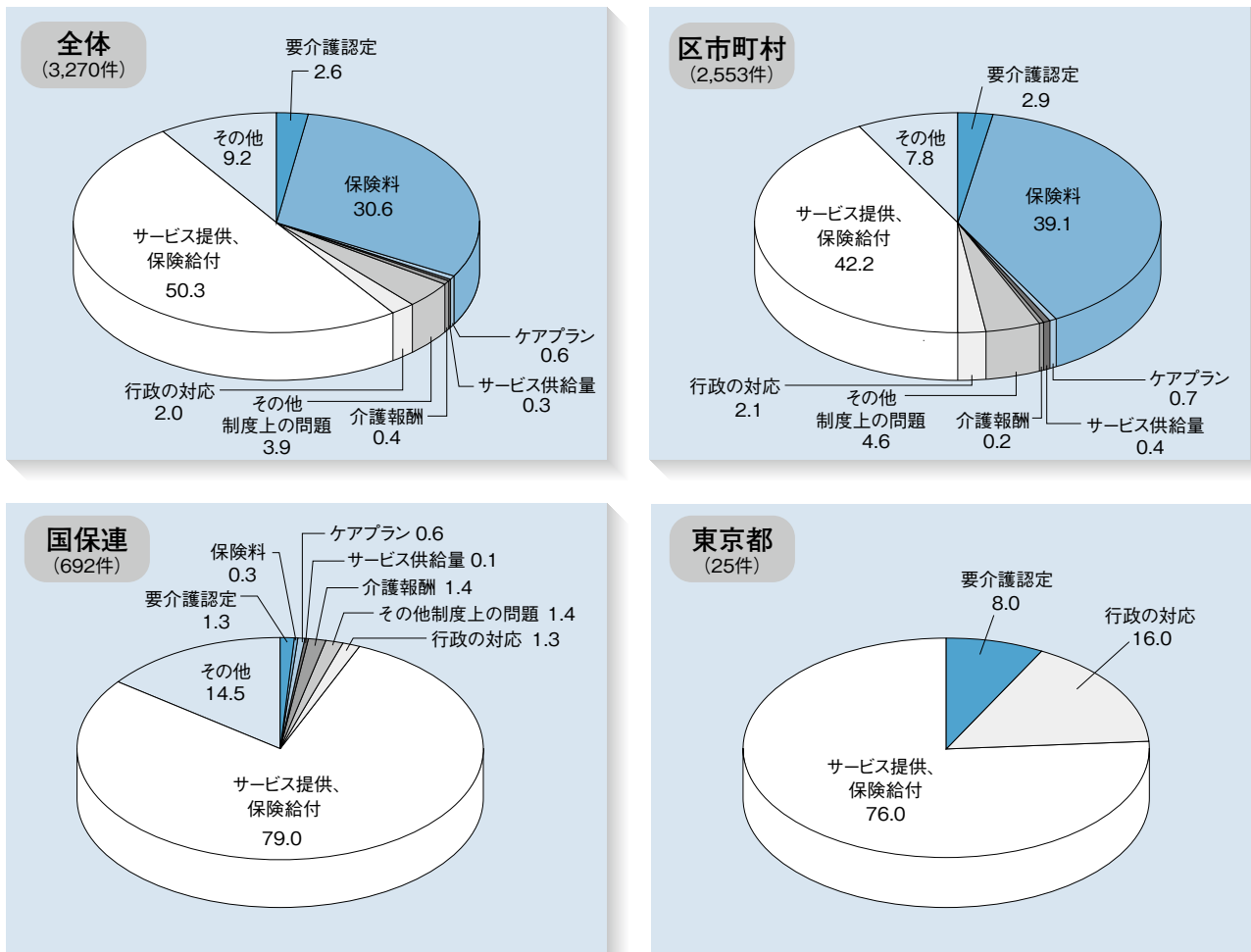
区市町村は介護保険の実施主体として、要介護認定、保険の給付及び保険料の賦課徴収の実施など、保険者としての役割を担う立場にある。また、住民の身近な相談窓口であることから、介護保険に関する様々な苦情が寄せられている。苦情分類項目別に見るとサービス提供、保険給付が42.2% (1,078件) を占めており、次いで保険料が39.1% (997件) となっている。

国保連は、介護サービス等に関する苦情対応機関として「介護サービスの質の向上」を図ることを目的に苦情対応を行っていることから、サービス提供、保険給付に関するものが多く、79.0% (547件) と約8割を占めている。

東京都は、要介護認定や保険料に対する被保険者からの不服申立が行われた場合、それらの内容審査を行うため「東京都介護保険審査会」を設置するとともに、一般の苦情にも対応している。苦情分類項目別に見るとサービス提供、保険給付が76.0% (19件)、行政の対応が16.0% (4件) となっている。

図7 令和元年度 苦情分類項目別の割合 (苦情相談窓口機関別)

(単位：%)



〔表3〕 令和元年度 苦情分類項目別の状況（苦情相談窓口機関別）（単位：件・%）

苦情分類項目	区市町村	国保連	東京都	合計		内容
				件数	構成比	
①要介護認定	75	9	2	86	2.6	認定調査や認定結果に関わるもの
②保険料	997	2		999	30.6	保険料の賦課・徴収・金額に関わるもの
③ケアプラン	17	4		21	0.6	ケアプランの内容や制度に関わるもの
④サービス供給量	10	1		11	0.3	基盤整備に関わるもの
⑤介護報酬	4	10		14	0.4	適用・額等に関わるもの
⑥その他制度上の問題	118	10		128	3.9	制度の適用範囲・煩雑さなど
⑦行政の対応	54	9	4	67	2.0	窓口対応、苦情対応、情報提供など
⑧サービス提供、保険給付	1,078	547	19	1,644	50.3 (100.0)	全種別共通の苦情内容項目 ・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 () は⑧サービス提供、保険給付における構成比
要介護（介護サービス）						
内訳						
居室サービス計	662	361	14	1,037	(63.1)	
居室介護支援	233	145	9	387	(23.5)	
訪問介護	112	35	2	149	(9.1)	
訪問入浴介護	3	1		4	(0.2)	
訪問看護	40	46	2	88	(5.4)	
訪問リハビリテーション	5	3		8	(0.5)	
居宅療養管理指導	5	1		6	(0.4)	
通所介護	111	31		142	(8.6)	
通所リハビリテーション	17	5		22	(1.3)	
短期入所生活介護	55	30	1	86	(5.2)	
短期入所療養介護	5	2		7	(0.4)	
特定施設入居者生活介護	63	57		120	(7.3)	
福祉用具貸与	8	4		12	(0.7)	
特定福祉用具販売	3			3	(0.2)	
住宅改修費	2	1		3	(0.2)	
施設サービス計	214	118	5	337	(20.5)	
介護老人福祉施設	157	75	1	233	(14.2)	
介護老人保健施設	55	34	4	93	(5.7)	
介護療養型医療施設	1	9		10	(0.6)	
介護医療院	1			1	(0.1)	
地域密着型サービス計	113	38		151	(9.2)	
内訳						
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	4			4	(0.2)	
夜間対応型訪問介護	1	1		2	(0.1)	
地域密着型通所介護	38	4		42	(2.6)	
認知症対応型通所介護	4			4	(0.2)	
小規模多機能型居宅介護	18	8		26	(1.6)	
認知症対応型共同生活介護	35	20		55	(3.3)	
地域密着型特定施設入居者生活介護	4	1		5	(0.3)	
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	3	1		4	(0.2)	
複合型サービス	6	3		9	(0.5)	
介護予防サービス計	45	17		62	(3.8)	
内訳						
介護予防支援	25	6		31	(1.9)	
介護予防訪問介護	3	3		6	(0.4)	
介護予防訪問入浴介護						
介護予防訪問看護	2			2	(0.1)	
介護予防訪問リハビリテーション	1	1		2	(0.1)	
介護予防居宅療養管理指導						
介護予防通所介護	3	1		4	(0.2)	
介護予防通所リハビリテーション	1	4		5	(0.3)	
介護予防短期入所生活介護						
介護予防短期入所療養介護	1			1	(0.1)	
介護予防特定施設入居者生活介護	2	1		3	(0.2)	
介護予防福祉用具貸与	1	1		2	(0.1)	
特定介護予防福祉用具販売	1			1	(0.1)	
介護予防住宅改修費	3			3	(0.2)	
介護予防認知症対応型通所介護						
介護予防小規模多機能型居宅介護						
介護予防認知症対応型共同生活介護	2			2	(0.1)	
総合事業サービス計	44	13		57	(3.5)	
内訳						
訪問型サービス	15	3		18	(1.1)	
通所型サービス	18	4		22	(1.3)	
生活支援						
介護予防ケアマネジメント	11	6		17	(1.0)	
⑨ その他	200	100		300	9.2	①～⑧以外のもの
合計（①～⑨）	2,553	692	25	3,270	100.0	

3

サービス提供、保険給付に関する苦情の状況

「サービス提供、保険給付」に関する苦情は、介護サービスの質に直接かかわることから、48種類のサービスごとに分類した。

さらに、苦情内容別に「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」の8項目に分類し、サービス種類別の状況を表した。

(1) サービス提供、保険給付に関するサービス種類別にみた苦情の状況 (図8・図9、表4)

サービス提供、保険給付に関する苦情1,644件のうち、令和元年度に苦情件数の多いサービスの種類は、「居宅サービス」・「施設サービス」では居宅介護支援の387件 (23.5%)、次いで介護老人福祉施設の233件 (14.2%) の順となっている。

「地域密着型サービス」・「介護予防サービス」・「介護予防・日常生活支援総合事業 (以下「総合事業サービス」という。)」では、認知症対応型共同生活介護が55件 (3.3%)、次いで地域密着型通所介護が42件 (2.6%) の順となっている。

全てのサービスの3年間の推移をみると、主に居宅介護支援、介護老人福祉施設、地域密着型通所介護、認知症対応型共同生活介護、総合事業サービスの通所型サービスが件数、構成割合ともに増加傾向にある。

図8 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 (居宅サービス・施設サービス)

(単位：件)

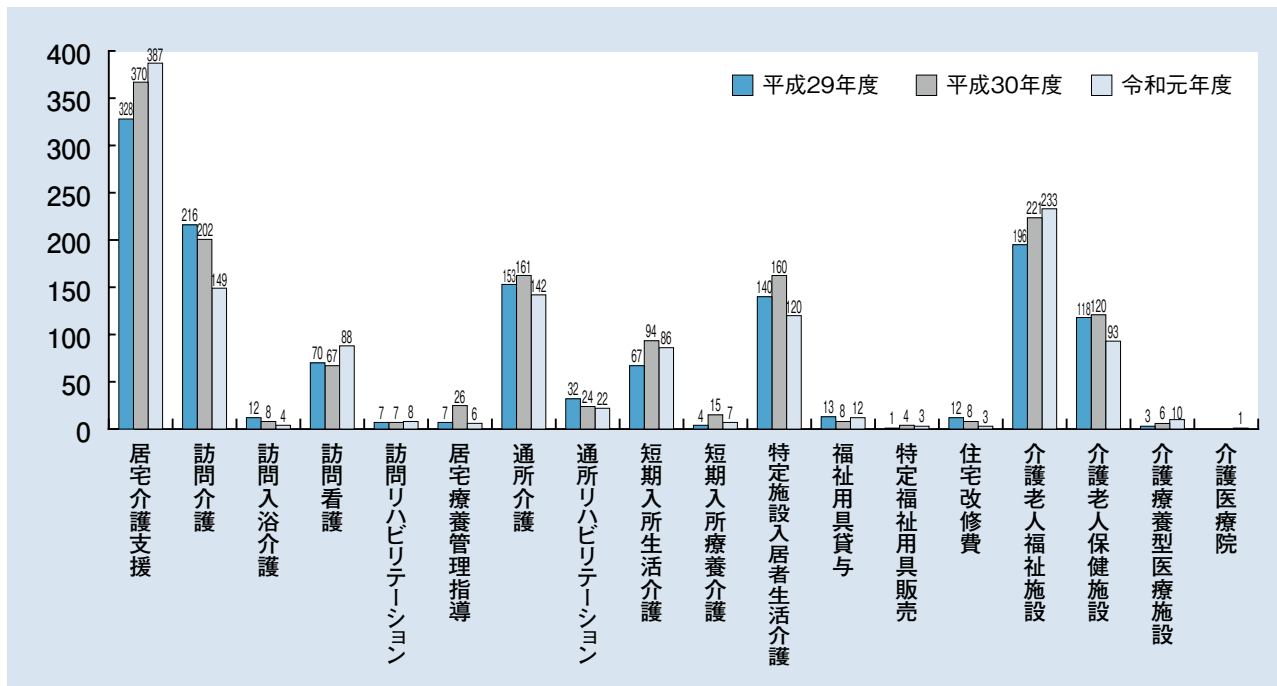
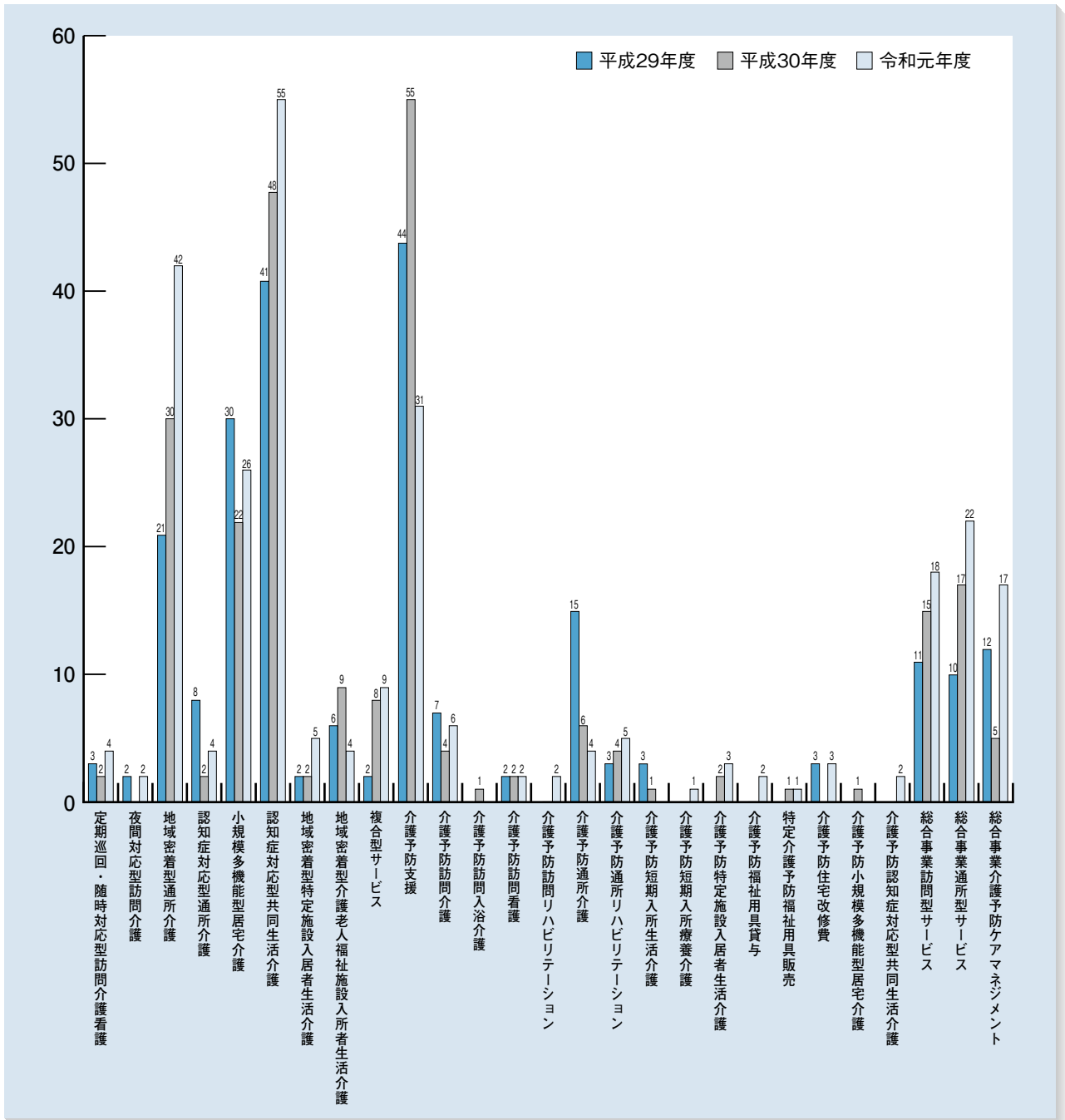


図9 サービス提供、保険給付に関するサービス種類別の苦情件数
(地域密着型サービス・介護予防サービス・総合事業サービス)

(単位：件)



Ⅱ

〈表4〉 サービス提供、保険給付に関するサービス種類別の苦情の年度別推移

(単位：件・%)

区 分		平成29年度		平成30年度		令和元年度			
		件	構成比	件	構成比	件	構成比		
要介護（介護サービス）	居宅サービス	居宅介護支援	328	20.4	370	21.3	387	23.5	
		訪問介護	216	13.5	202	11.6	149	9.1	
		訪問入浴介護	12	0.7	8	0.5	4	0.2	
		訪問看護	70	4.4	67	3.9	88	5.4	
		訪問リハビリテーション	7	0.4	7	0.4	8	0.5	
		居宅療養管理指導	7	0.4	26	1.5	6	0.4	
		通所介護	153	9.5	161	9.3	142	8.6	
		通所リハビリテーション	32	2.0	24	1.4	22	1.3	
		短期入所生活介護	67	4.2	94	5.4	86	5.2	
		短期入所療養介護	4	0.2	15	0.9	7	0.4	
		特定施設入居者生活介護	140	8.7	160	9.2	120	7.3	
		福祉用具貸与	13	0.8	8	0.5	12	0.7	
		特定福祉用具販売	1	0.1	4	0.2	3	0.2	
	住宅改修費	12	0.7	8	0.5	3	0.2		
	施設サービス	介護老人福祉施設	196	12.2	221	12.7	233	14.2	
		介護老人保健施設	118	7.4	120	6.9	93	5.7	
		介護療養型医療施設	3	0.2	6	0.3	10	0.6	
		介護医療院	—	—	—	—	1	0.1	
	地域密着型サービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	3	0.2	2	0.1	4	0.2	
		夜間対応型訪問介護	2	0.1	—	—	2	0.1	
		地域密着型通所介護	21	1.3	30	1.7	42	2.6	
		認知症対応型通所介護	8	0.5	2	0.1	4	0.2	
		小規模多機能型居宅介護	30	1.9	22	1.3	26	1.6	
		認知症対応型共同生活介護	41	2.6	48	2.8	55	3.3	
		地域密着型特定施設入居者生活介護	2	0.1	2	0.1	5	0.3	
		地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	6	0.4	9	0.5	4	0.2	
		複合型サービス	2	0.1	8	0.5	9	0.5	
	要支援（予防サービス）	介護予防サービス	介護予防支援	44	2.7	55	3.2	31	1.9
			介護予防訪問介護	7	0.4	4	0.2	6	0.4
			介護予防訪問入浴介護	—	—	1	0.1	—	—
			介護予防訪問看護	2	0.1	2	0.1	2	0.1
			介護予防訪問リハビリテーション	—	—	—	—	2	0.1
			介護予防居宅療養管理指導	—	—	—	—	—	—
介護予防通所介護			15	0.9	6	0.3	4	0.2	
介護予防通所リハビリテーション			3	0.2	4	0.2	5	0.3	
介護予防短期入所生活介護			3	0.2	1	0.1	—	—	
介護予防短期入所療養介護			—	—	—	—	1	0.1	
介護予防特定施設入居者生活介護			—	—	2	0.1	3	0.2	
介護予防福祉用具貸与			—	—	—	—	2	0.1	
特定介護予防福祉用具販売			—	—	1	0.1	1	0.1	
介護予防住宅改修費			3	0.2	—	—	3	0.2	
介護予防認知症対応型通所介護			—	—	—	—	—	—	
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	—	—	—	—	2	0.1			
サービス	総合事業	訪問型サービス	11	0.7	15	0.9	18	1.1	
		通所型サービス	10	0.6	17	1.0	22	1.3	
		生活支援	—	—	—	—	—	—	
		介護予防ケアマネジメント	12	0.7	5	0.3	17	1.0	
		合計	1,604	100.0	1,738	100.0	1,644	100.0	

(2) サービス提供、保険給付に関する苦情内容別の状況 (図10、表5)

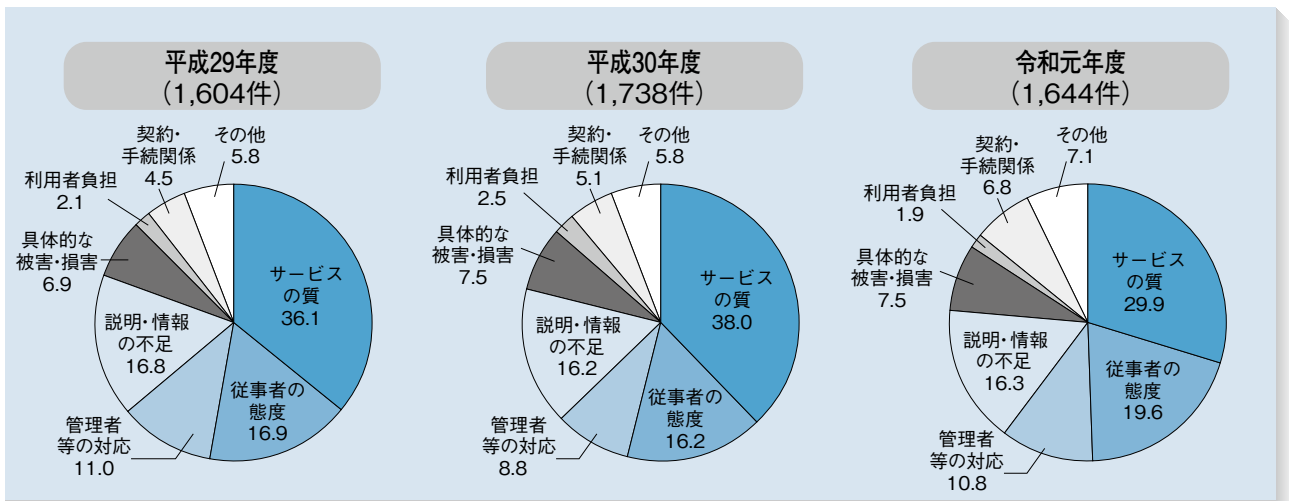
苦情を内容別、サービス種類別に分類すると次のとおりとなる。

①苦情内容別の構成割合 (図10)

サービス提供、保険給付に関する苦情1,644件のうち、サービスの質491件 (29.9%)、従事者の態度323件 (19.6%)、説明・情報の不足268件 (16.3%) で6割以上を占めている。平成29年度、平成30年度、令和元年度とサービスの質の割合が最も高く、次いで従事者の態度の割合が高くなっている。令和元年度は、前年度と比べサービスの質の割合が8.1%減少し、従事者の態度の割合が3.4%、管理者等の対応が2.0%増加した。

図10 苦情内容別の構成割合

(単位：%)



②苦情内容別にみたサービス種類別の件数 (表5)

苦情内容別件数の最も多いサービスの質への苦情は491件であり、同種のサービスを便宜的に21種類にして内訳を見ると、「居宅介護支援、介護予防支援、介護予防ケアマネジメント」が111件 (22.6%)、次いで「介護老人福祉施設、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護」が96件 (19.6%) である。

従事者の態度への苦情は323件であり、内訳をみると「居宅介護支援、介護予防支援、介護予防ケアマネジメント」が138件 (42.7%) と4割を占めている。

説明・情報の不足への苦情は268件であり、内訳を見ると「居宅介護支援、介護予防支援、介護予防ケアマネジメント」が95件 (35.4%)、次いで「介護老人福祉施設、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護」が30件 (11.2%) である。

〈表5〉 令和元年度 サービス提供、保険給付に関するサービス種類別・苦情内容別の状況

(単位 上段：件 下段：%)

区分	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	
合計	491 100.0(29.9)	323 100.0(19.6)	178 100.0(10.8)	268 100.0(16.3)	124 100.0(7.5)	32 100.0(1.9)	112 100.0(6.8)	116 100.0(7.1)	1,644 100.0	
分類(※)	居宅介護支援 介護予防支援 介護予防ケアマネジメント	111 22.6	138 42.7	34 19.1	95 35.4	6 4.8	3 9.4	32 28.6	16 13.8	435 26.5
	訪問介護 介護予防訪問介護 訪問型サービス	32 6.5	38 11.8	18 10.1	23 8.6	28 22.6	5 15.6	9 8.0	20 17.2	173 10.5
	訪問入浴介護 介護予防訪問入浴介護	1 0.2	1 0.3			2 1.6				4 0.2
	訪問看護 介護予防訪問看護	33 6.7	10 3.1	13 7.3	10 3.7	4 3.2	3 9.4	15 13.4	2 1.7	90 5.5
	訪問リハビリテーション 介護予防訪問リハビリテーション	5 1.0	2 0.6		3 1.1					10 0.6
	居宅療養管理指導 介護予防居宅療養管理指導	1 0.2	2 0.6	1 0.6	2 0.7					6 0.4
	通所介護 介護予防通所介護 認知症対応型通所介護 介護予防認知症対応型通所介護 地域密着型通所介護 通所型サービス	47 9.6	39 12.1	35 19.7	27 10.1	14 11.3	3 9.4	14 12.5	35 30.2	214 13.0
	通所リハビリテーション 介護予防通所リハビリテーション	9 1.8	4 1.2	3 1.7	5 1.9	1 0.8	1 3.1	1 0.9	3 2.6	27 1.6
	短期入所生活介護 介護予防短期入所生活介護	35 7.1	10 3.1	9 5.1	8 3.0	15 12.1	1 3.1	4 3.6	4 3.4	86 5.2
	短期入所療養介護 介護予防短期入所療養介護	5 1.0	1 0.3		1 0.4			1 0.9		8 0.5
	特定施設入居者生活介護 介護予防特定施設入居者生活介護 地域密着型特定施設入居者生活介護	51 10.4	12 3.7	13 7.3	10 3.7	15 12.1	7 21.9	8 7.1	12 10.3	128 7.8
	福祉用具貸与 介護予防福祉用具貸与 特定福祉用具販売 特定介護予防福祉用具販売	4 0.8	5 1.5	1 0.6	4 1.5	1 0.8	1 3.1	1 0.9	1 0.9	18 1.1
	住宅改修費 介護予防住宅改修費	1 0.2			3 1.1		1 3.1	1 0.9		6 0.4
	介護老人福祉施設 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	96 19.6	36 11.1	26 14.6	30 11.2	21 16.9	4 12.5	10 8.9	14 12.1	237 14.4
	介護老人保健施設	24 4.9	12 3.7	7 3.9	29 10.8	9 7.3	1 3.1	8 7.1	3 2.6	93 5.7
	介護療養型医療施設	2 0.4			7 2.6			1 0.9		10 0.6
	介護医療院	1 0.2								1 0.1
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護 夜間対応型訪問介護		1 0.3		3 1.1		1 3.1	1 0.9		6 0.4
	小規模多機能型居宅介護 介護予防小規模多機能型居宅介護	13 2.6	3 0.9	4 2.2	1 0.4	2 1.6	1 3.1	1 0.9	1 0.9	26 1.6
	認知症対応型共同生活介護 介護予防認知症対応型共同生活介護	18 3.7	8 2.5	13 7.3	3 1.1	6 4.8		4 3.6	5 4.3	57 3.5
	複合型サービス	2 0.4	1 0.3	1 0.6	4 1.5			1 0.9		9 0.5

(※) 48種類のサービス（「生活支援」除く）のうち、同種のサービスを便宜的に統合して21種類に分類し、各苦情内容における各分類の件数の割合を示した。なお、() は合計の件数における各区分（苦情内容）の件数の割合である。

(注) 各サービス別の苦情内容はP.228～P.230参照

(3) サービス提供、保険給付に関するサービス種類別の苦情の発生状況

(表6、図11・図12)

一般的に苦情件数は、介護サービスの利用件数が多ければ多いほど、それに比例して増加する傾向にあるため、単純に苦情件数だけでは、苦情が発生しやすいサービスかどうか判断することはできない。

このため表6では、利用件数と苦情件数、また、事業所数と苦情件数の関係に着目し、利用者単位と事業所単位の「苦情発生率」※を定義して、苦情の発生状況を整理した。

令和元年度の苦情発生率は、**施設サービス**が最も高く、利用件数10,000件当たり**3.67件**、100事業所当たり**42.34件**である。**居宅サービス**は、利用件数が多いため苦情件数は最も多いが、苦情発生率は利用件数10,000件当たり**0.82件**、100事業所当たり**6.08件**にとどまる。

※「苦情発生率」

(利用者単位) 利用件数10,000件当たりの苦情件数 = 苦情件数 ÷ (利用件数 ÷ 10,000件)

(事業所単位) 100事業所当たりの苦情件数 = 苦情件数 ÷ (事業所数 ÷ 100件)

〈表6〉 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・利用件数と苦情発生率

(単位：件・%)

区分	令和元年度 苦情件数		利用件数	事業所数	苦情発生率※		
	構成比	令和元年度					
				利用者単位	事業所単位		
要介護（介護サービス）	居宅サービス計	1,037	63.1	12,713,049	17,042	0.82	6.08
	居宅介護支援	387	23.5	3,000,646	3,362	1.29	11.51
	訪問介護	149	9.1	1,499,751	3,061	0.99	4.87
	訪問入浴介護	4	0.2	110,232	146	0.36	2.74
	訪問看護	88	5.4	811,959	1,186	1.08	7.42
	訪問リハビリテーション	8	0.5	100,679	329	0.79	2.43
	居宅療養管理指導	6	0.4	2,681,922	4,824	0.02	0.12
	通所介護	142	8.6	1,288,713	1,573	1.10	9.03
	通所リハビリテーション	22	1.3	314,819	402	0.70	5.47
	短期入所生活介護	86	5.2	270,286	583	3.18	14.75
	短期入所療養介護	7	0.4	34,799	193	2.01	3.63
	特定施設入居者生活介護	120	7.3	527,330	809	2.28	14.83
	福祉用具貸与	12	0.7	2,071,913	574	0.06	2.09
	特定福祉用具販売	3	0.2	—	—	—	—
	住宅改修費	3	0.2	—	—	—	—
	施設サービス計	337	20.5	919,019	796	3.67	42.34
	介護老人福祉施設	233	14.2	599,261	546	3.89	42.67
	介護老人保健施設	93	5.7	270,770	202	3.43	46.04
	介護療養型医療施設	10	0.6	43,479	40	2.30	25.00
	介護医療院	1	0.1	5,509	8	1.82	12.50
	地域密着型サービス計	151	9.2	952,814	3,230	1.58	4.67
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	4	0.2	22,018	82	1.82	4.88
	夜間対応型訪問介護	2	0.1	17,230	39	1.16	5.13
	地域密着型通所介護	42	2.6	615,818	1,731	0.68	2.43
	認知症対応型通所介護	4	0.2	97,977	382	0.41	1.05
	小規模多機能型居宅介護	26	1.6	48,789	236	5.33	11.02
	認知症対応型共同生活介護	55	3.3	130,679	666	4.21	8.26
地域密着型特定施設入居者生活介護	5	0.3	1,843	8	27.13	62.50	
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	4	0.2	9,715	36	4.12	11.11	
複合型サービス	9	0.5	8,745	50	10.29	18.00	
要支援（予防サービス）	介護予防サービス計	62	3.8	1,666,870	5,965	0.37	1.04
	介護予防支援	31	1.9	638,666	437	0.49	7.09
	介護予防訪問介護	6	0.4	—	—	—	—
	介護予防訪問入浴介護			405	29		
	介護予防訪問看護	2	0.1	128,330	1,000	0.16	0.20
	介護予防訪問リハビリテーション	2	0.1	15,979	219	1.25	0.91
	介護予防居宅療養管理指導			211,456	2,337		
	介護予防通所介護	4	0.2	—	—	—	—
	介護予防通所リハビリテーション	5	0.3	84,287	370	0.59	1.35
	介護予防短期入所生活介護			5,495	197		
	介護予防短期入所療養介護	1	0.1	405	19	24.69	5.26
	介護予防特定施設入居者生活介護	3	0.2	69,471	647	0.43	0.46
	介護予防福祉用具貸与	2	0.1	508,244	529	0.04	0.38
	特定介護予防福祉用具販売	1	0.1	—	—	—	—
	介護予防住宅改修費	3	0.2	—	—	—	—
	介護予防認知症対応型通所介護			384	26		
	介護予防小規模多機能型居宅介護			3,382	131		
介護予防認知症対応型共同生活介護	2	0.1	366	24	54.64	8.33	
総合事業	総合事業サービス計	57	3.5	1,800,774	9,273	0.32	0.61
	訪問型サービス	18	1.1	487,132	2,828	0.37	0.64
	通所型サービス	22	1.3	658,266	3,002	0.33	0.73
	生活支援						
	介護予防ケアマネジメント	17	1.0	655,376	3,443	0.26	0.49
合計	1,644	100.0	18,052,526	36,306	0.91	4.53	

※「苦情発生率」（利用者単位）：利用件数10,000件当たりの苦情件数＝苦情件数÷（利用件数÷10,000件）

苦情件数を利用件数（対10,000件）で除して算出したもので、あくまで参考の値である。

（事業所単位）：100事業所当たりの苦情件数＝苦情件数÷（事業所数÷100事業所）

苦情件数を事業所数（対100事業所）で除して算出したもので、あくまで参考の値である。

（注1） 苦情件数は、平成31年4月から令和2年3月までの累計件数である。

（注2） 利用件数は、国保連の令和元年度介護給付費実績である（平成31年4月～令和2年3月サービス提供月の利用件数累計）。なお、一人の利用者が複数のサービス事業所を利用している場合は、重複計上している。

（注3） 事業所数は、国保連の令和2年3月サービス提供分の介護給付費実績である（実際に支払を行った事業所数）

（注4） 苦情発生率は小数点第3位四捨五入としている。

（注5） 介護予防訪問介護及び介護予防通所介護については、現在は総合事業サービスに移行しているため苦情件数のみの記載とした。なお、介護予防訪問介護及び介護予防通所介護の令和元年度苦情件数については、平成30年度以前のサービス利用に関する苦情の件数である。

図11 サービス提供、保険給付に関するサービス種類別の苦情発生率（利用者単位）

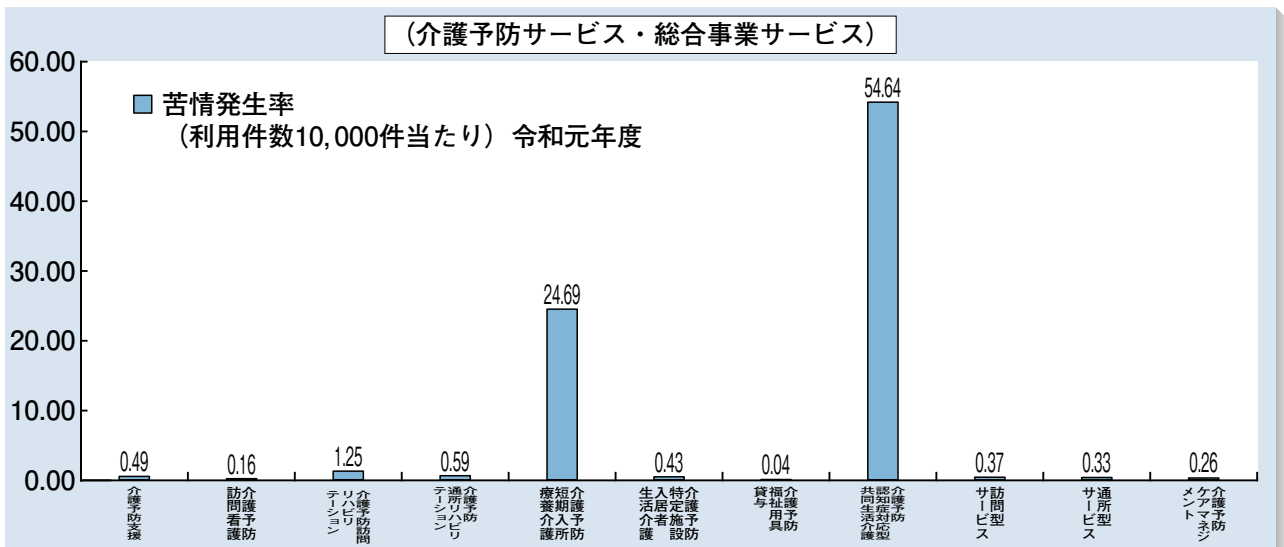
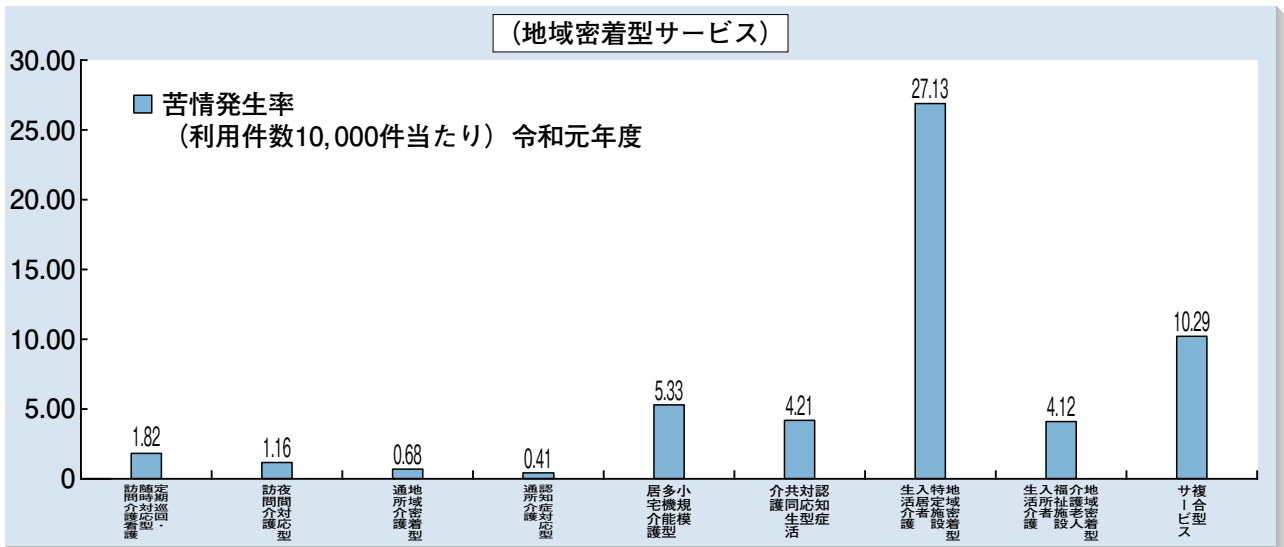
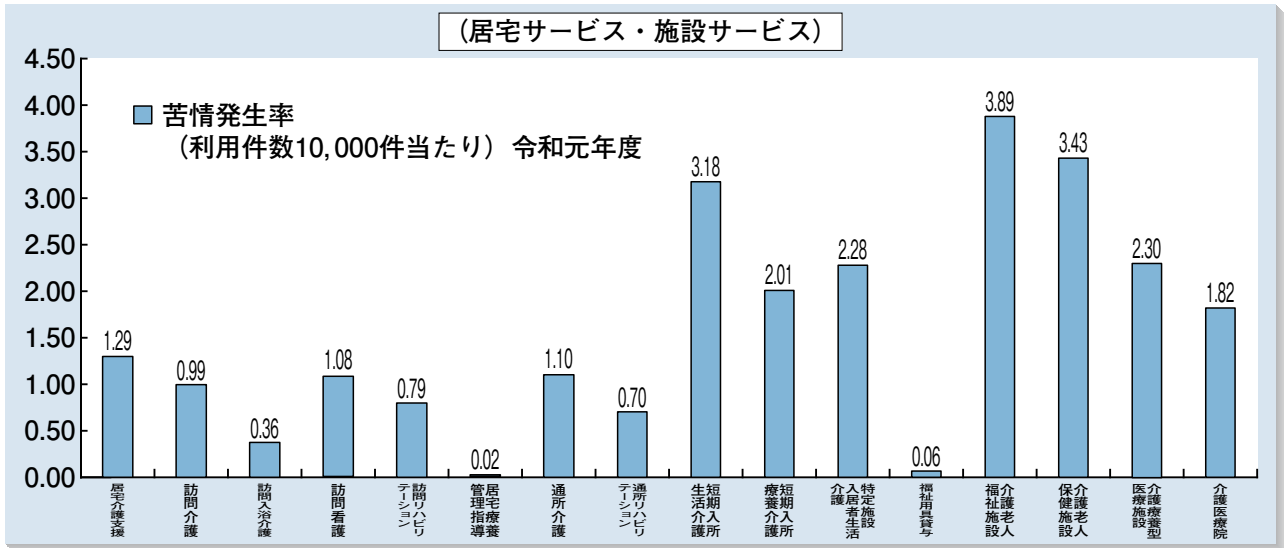
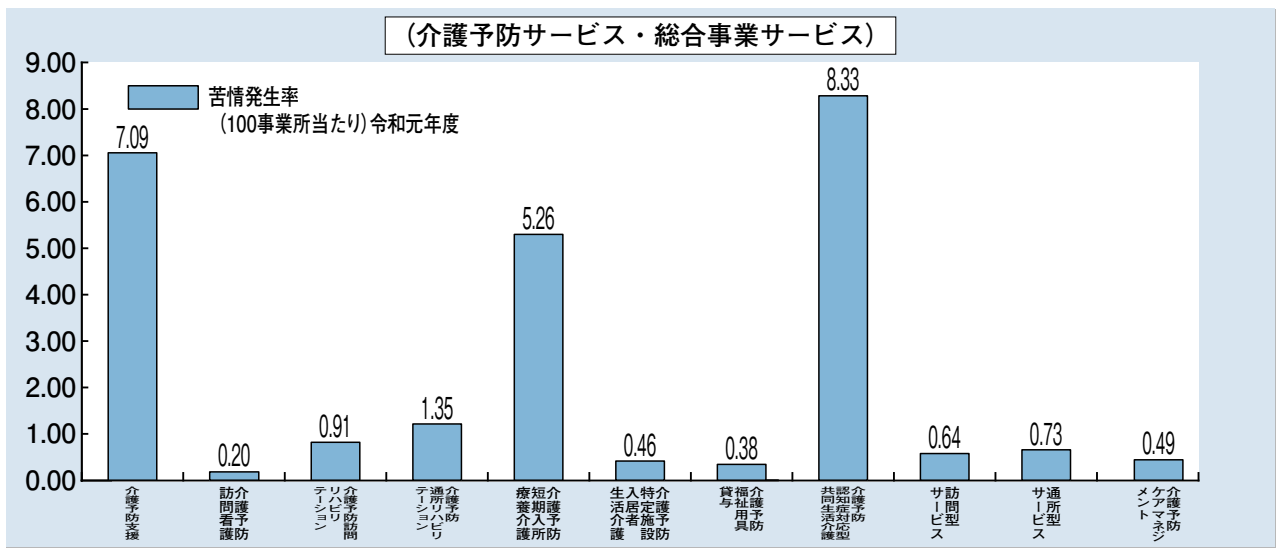
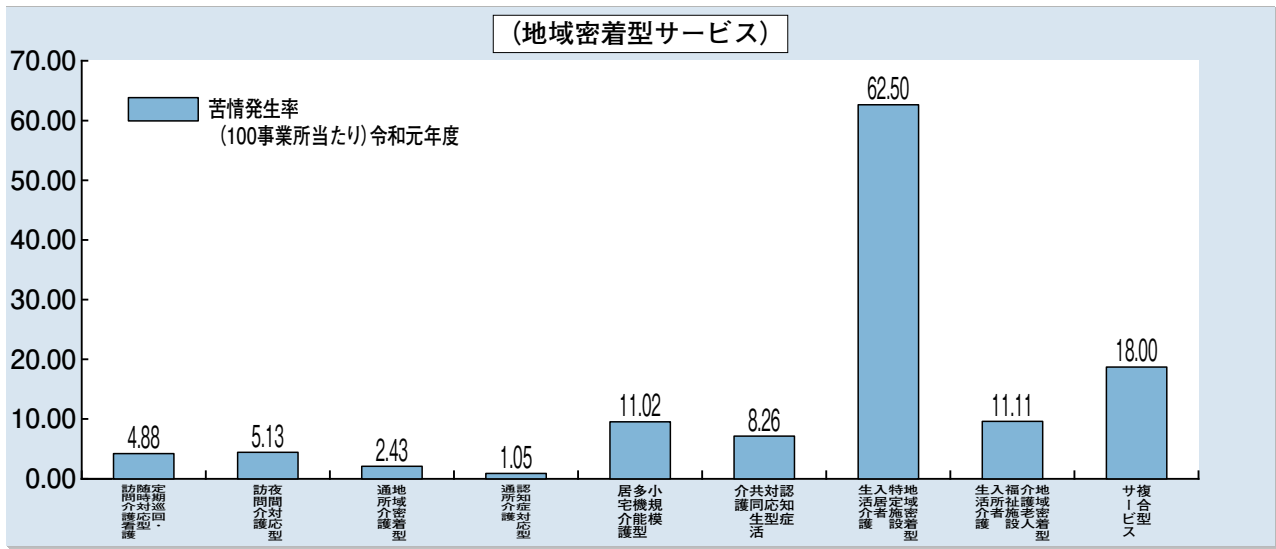
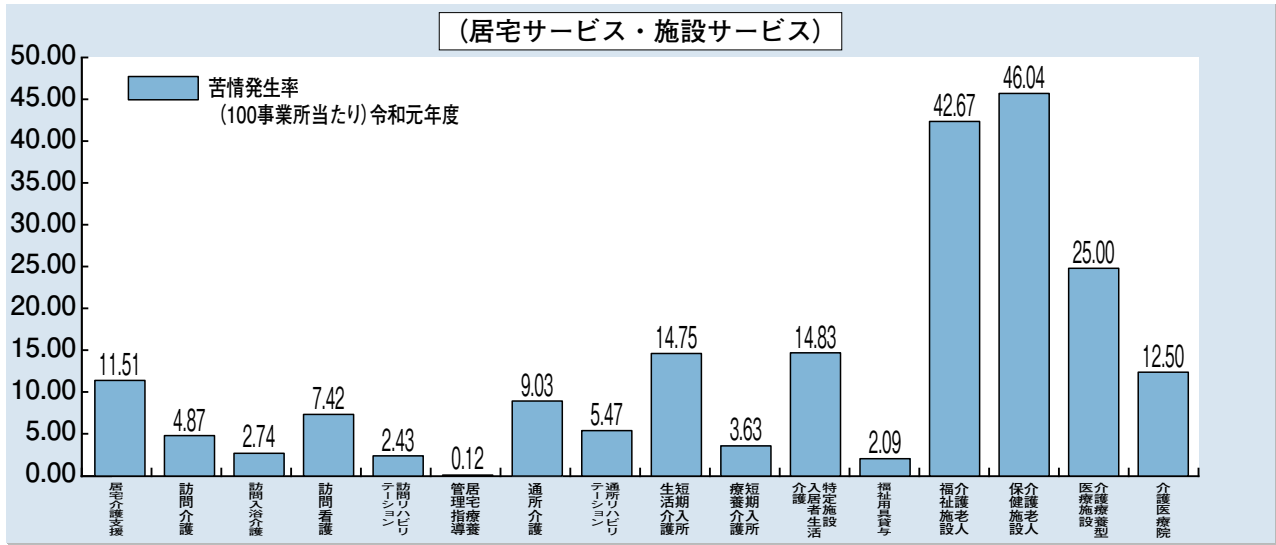


図12 サービス提供、保険給付に関するサービス種類別の苦情発生率（事業所単位）

（単位：件）



4 対応状況

(1) 苦情相談窓口機関別の対応状況 (表7、図13)

全体でみると、相談者に説明・助言が2,382件 (72.8%)、事業所への指導等が512件 (15.7%)、他機関を紹介等が159件 (4.9%)、その他が217件 (6.6%) となっている。なお、その他は、意見を傾聴するにとどめたもの等である。

苦情相談窓口機関別に対応状況を見ると、区市町村は相談者に説明・助言が71.1%、事業所への指導等が19.1%となっており、国保連では相談者に説明・助言が81.1%、事業所への指導等が3.6%となっている。東京都については、相談者に説明・助言が28.0%、他機関を紹介等が72.0%となっている。

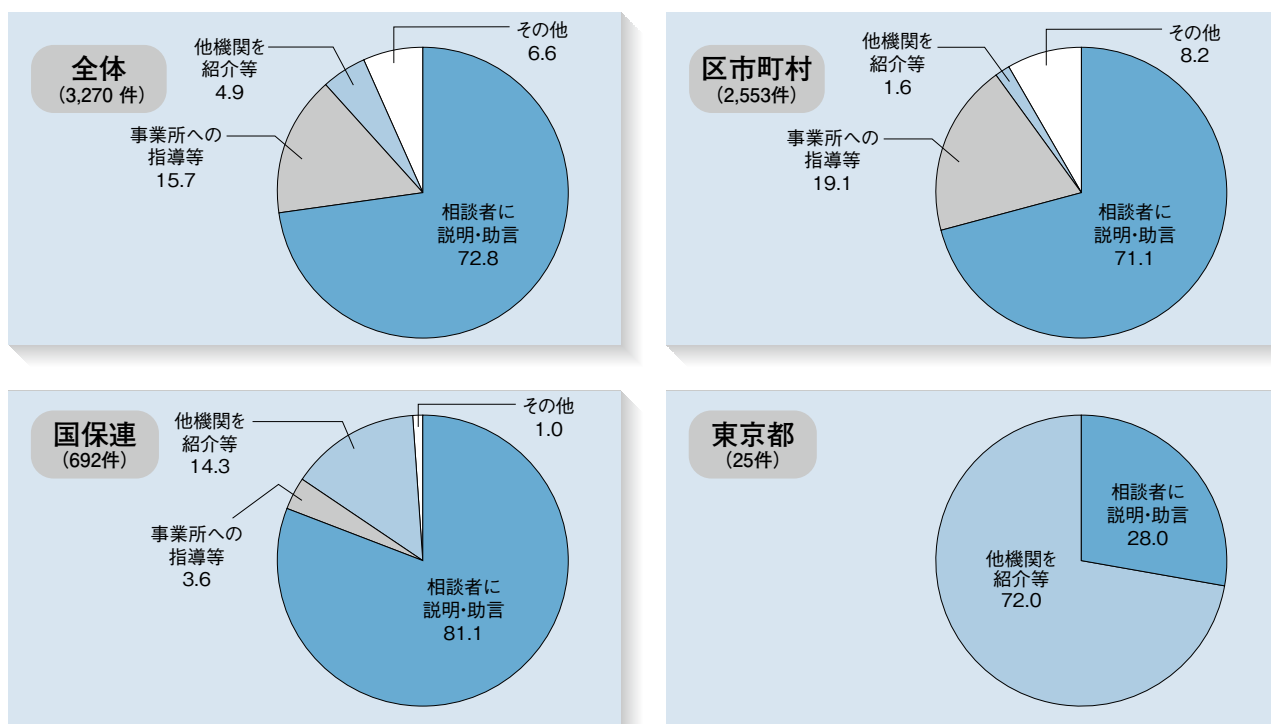
〈表7〉 令和元年度 対応状況 (相談窓口機関別)

(単位：件・%)

区分	区市町村		国保連		東京都		合計	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
相談者に説明・助言	1,814	71.1	561	81.1	7	28.0	2,382	72.8
事業所への指導等	487	19.1	25	3.6			512	15.7
他機関を紹介等	42	1.6	99	14.3	18	72.0	159	4.9
その他	210	8.2	7	1.0			217	6.6
合計	2,553	100.0	692	100.0	25	100.0	3,270	100.0

図13 令和元年度 対応状況 (苦情相談窓口機関別)

(単位：%)



(2) 苦情の分類項目別にみた対応状況 (表8、図14)

9項目の苦情分類項目別の対応状況は、次のとおりである。

このうち、保険料に関するものについては、相談者に説明・助言することでほとんどの対応が完結している。

〈表8〉 令和元年度 苦情の分類項目別の対応状況

(単位：件)

区 分	相談者に説明・助言	事業所への指導等	他機関を紹介等	その他	合 計
要介護認定	64	13	5	4	86
保険料	977		3	19	999
ケアプラン	14	4	1	2	21
サービス供給量	7	1		3	11
介護報酬	6	1	6	1	14
その他制度上の問題	115	2	6	5	128
行政の対応	52	9	1	5	67
サービス提供、保険給付	982	440	104	118	1,644
その他	165	42	33	60	300
合 計	2,382	512	159	217	3,270

図14 令和元年度 苦情の分類項目別の対応状況

(単位：%)

