

II

東京都全体における 苦情の状況

1

苦情の受付状況

(1) 概況 (表Ⅱ-1・図Ⅱ-1・図Ⅱ-2・図Ⅱ-3)

令和2年度における苦情の受付件数は2,869件で、苦情相談窓口機関別に見ると、区市町村での受付が2,203件(76.8%)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658件(22.9%)、東京都が8件(0.3%)である。

令和元年度と比較すると、区市町村において350件(13.7%)、国保連において34件(4.9%)、東京都において17件(68.0%)の減少となっている。

なお、全体の苦情の月別件数は、7月、8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。

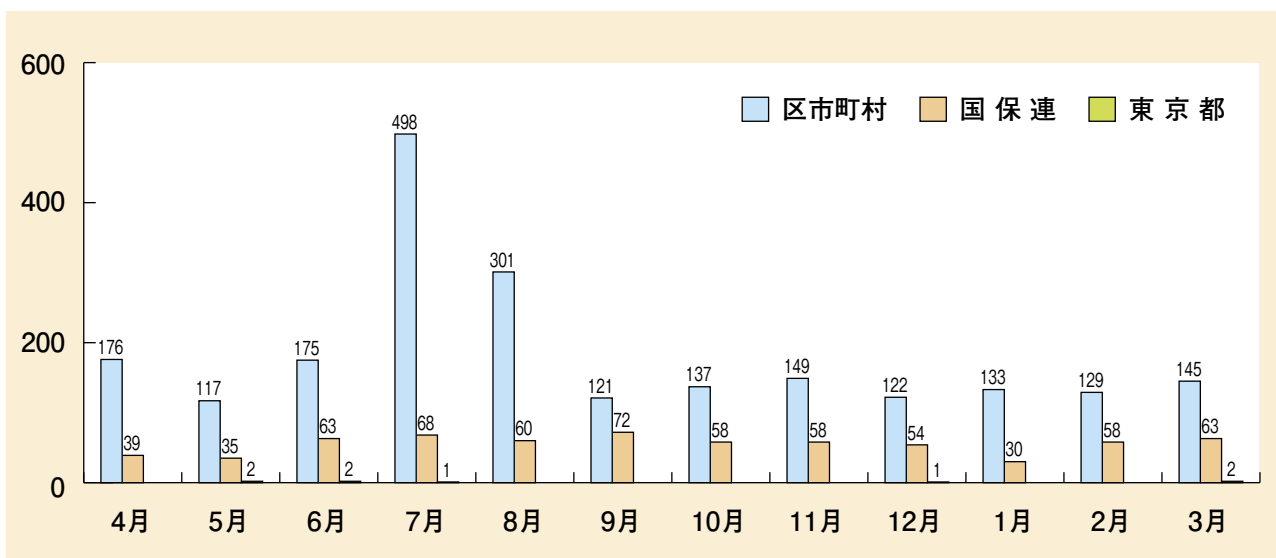
〈表Ⅱ-1〉 令和2年度 苦情受付件数の月別推移

(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	構成比	前年度合計	対前年度増△減	対前年度増△減率
	176	117	175	498	301	121	137	149	122	133	129	145					
区市町村	176	117	175	498	301	121	137	149	122	133	129	145	2,203	76.8	2,553	△ 350	△ 13.7
国保連	39	35	63	68	60	72	58	58	54	30	58	63	658	22.9	692	△ 34	△ 4.9
東京都		2	2	1					1			2	8	0.3	25	△ 17	△ 68.0
計	215	154	240	567	361	193	195	207	177	163	187	210	2,869	100.0	3,270	△ 401	△ 12.3

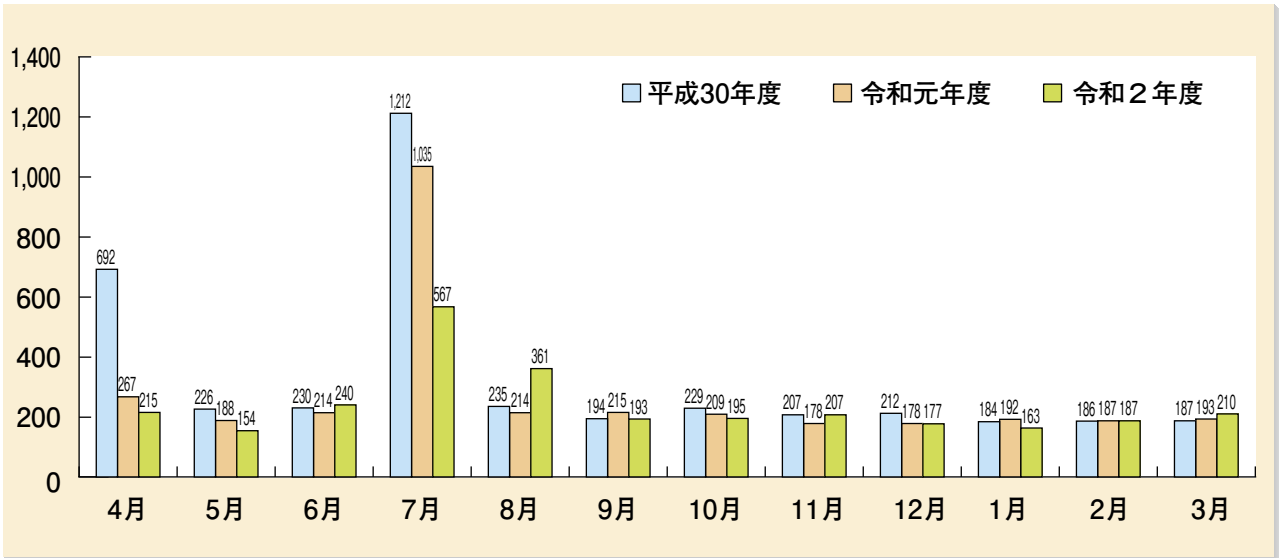
図Ⅱ-1 令和2年度 苦情受付件数の月別推移

(単位：件)



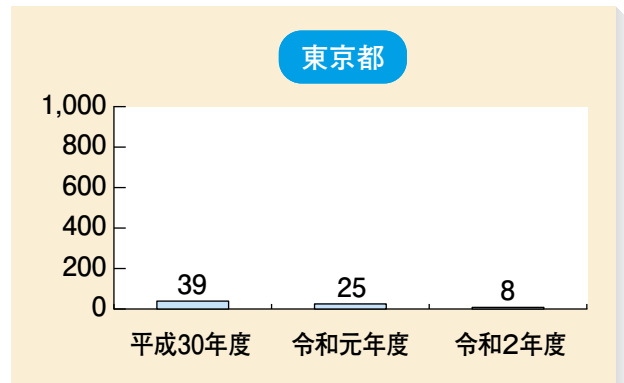
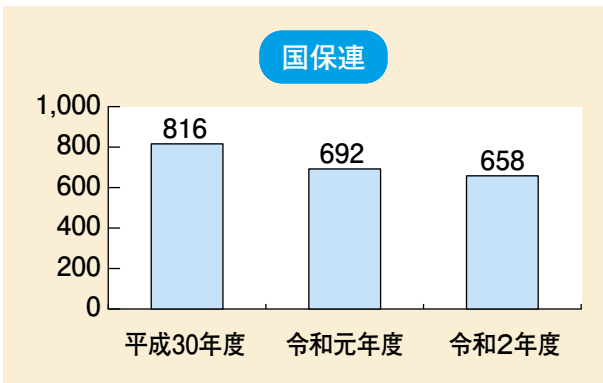
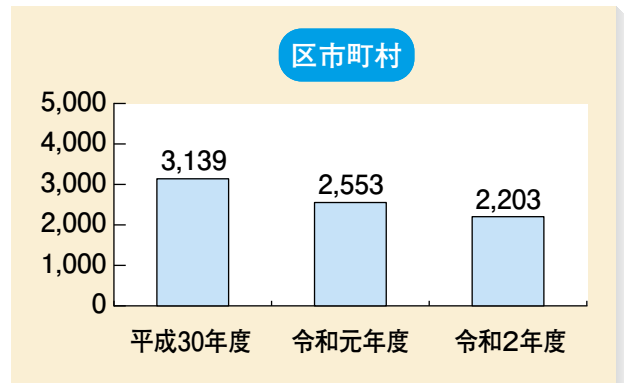
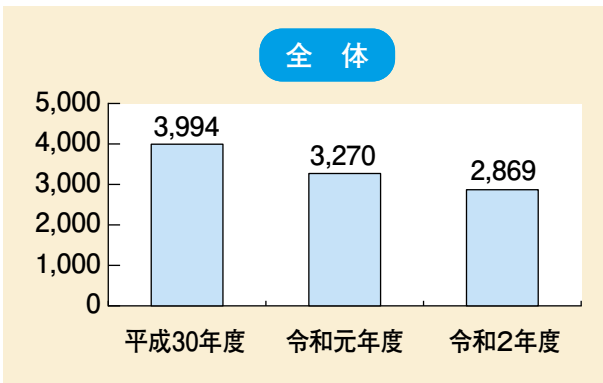
図Ⅱ-2 苦情受付件数の年度別、月別推移（全体）

（単位：件）



図Ⅱ-3 苦情受付件数の年度別推移

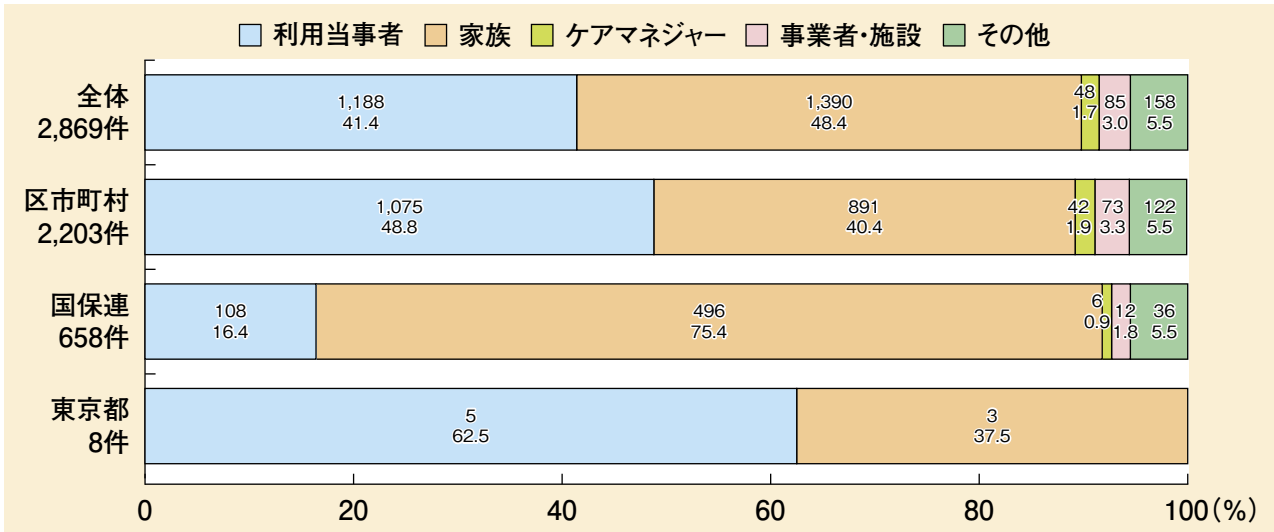
（単位：件）



(2) 苦情相談者の状況 (図Ⅱ-4)

苦情相談者は、全体では**利用当事者41.4%**、**家族48.4%**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48.8%**と全体の約5割を占めているのに対し、**国保連では家族が75.4%**を占め、家族からの相談が多いのが特徴である。

図Ⅱ-4 令和2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 %)

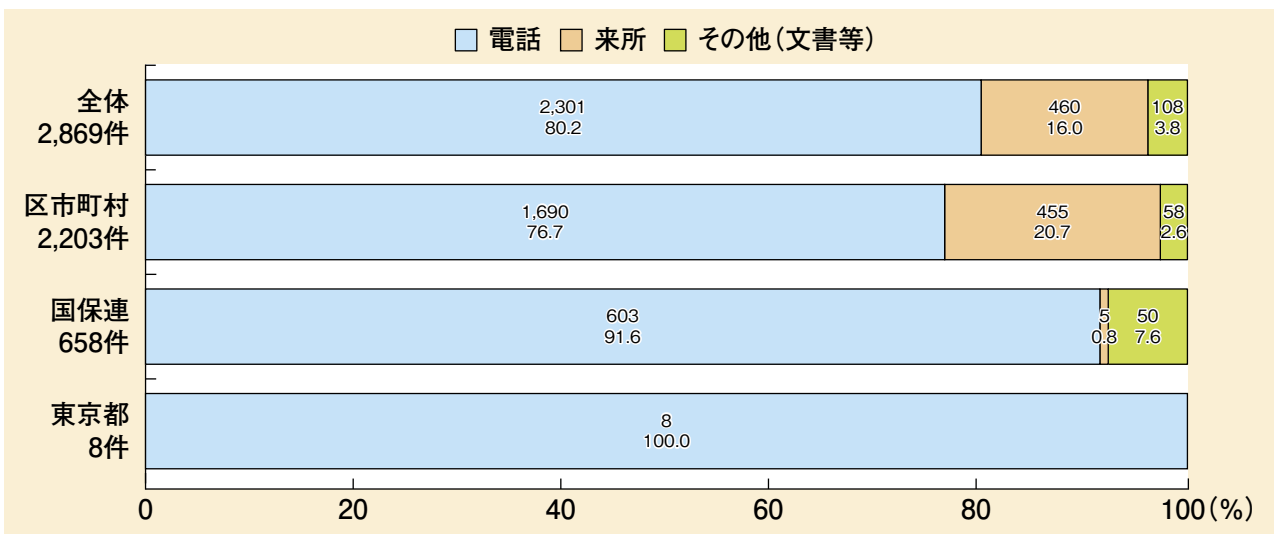


(3) 苦情相談方法の状況 (図Ⅱ-5)

苦情の相談方法は、全体では**電話80.2%**、**来所16.0%**、**その他(文書等) 3.8%**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100.0%**であり、**国保連も91.6%**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20.7%**と他の機関よりも多くなっている。(令和2年度に関しては、新型コロナウイルス感染症対策の為、国保連は来所による相談を原則停止とした。)

図Ⅱ-5 令和2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Ⅱ-2・図Ⅱ-6)

苦情分類項目別で、令和2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1,572件、次いで保険料に関するものが694件、その他が306件の順となっている。

構成比で見ると、令和元年度と比較し、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。

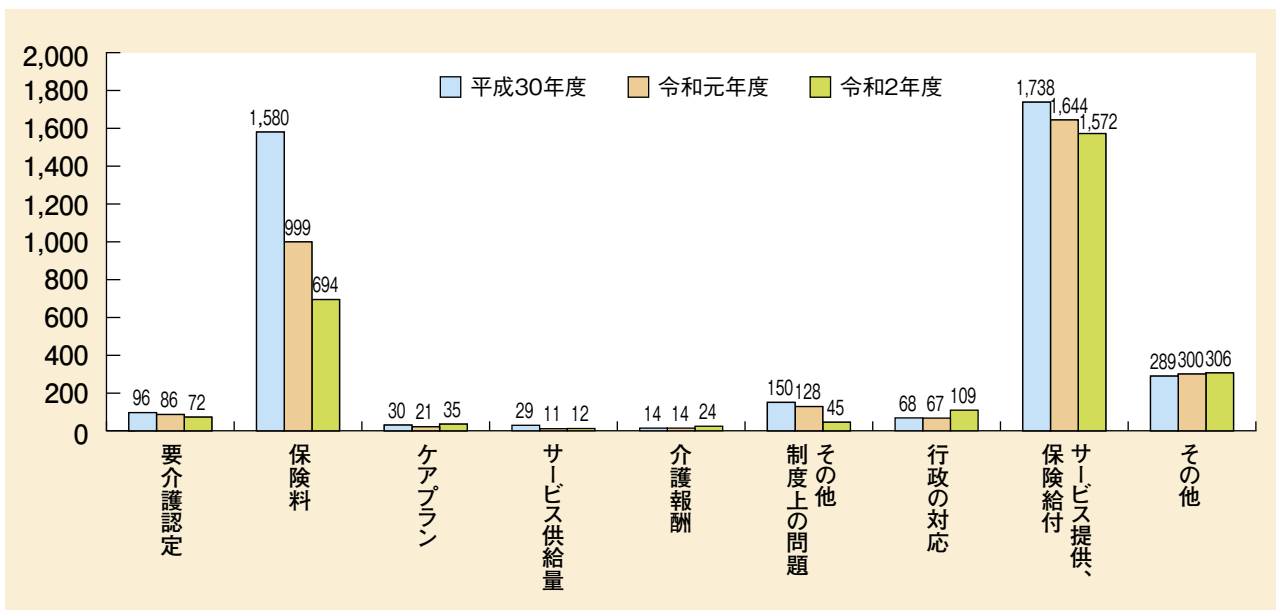
〈表Ⅱ-2〉 苦情分類項目別苦情件数の年度別状況

(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
令和2年度	72	694	35	12	24	45	109	1,572	306	2,869
構成比	2.5	24.2	1.2	0.4	0.8	1.6	3.8	54.8	10.7	100.0

図Ⅱ-6 苦情分類項目別苦情件数の年度別推移

(単位：件)



(2) 苦情相談窓口機関別の状況 (図Ⅱ-7・表Ⅱ-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。

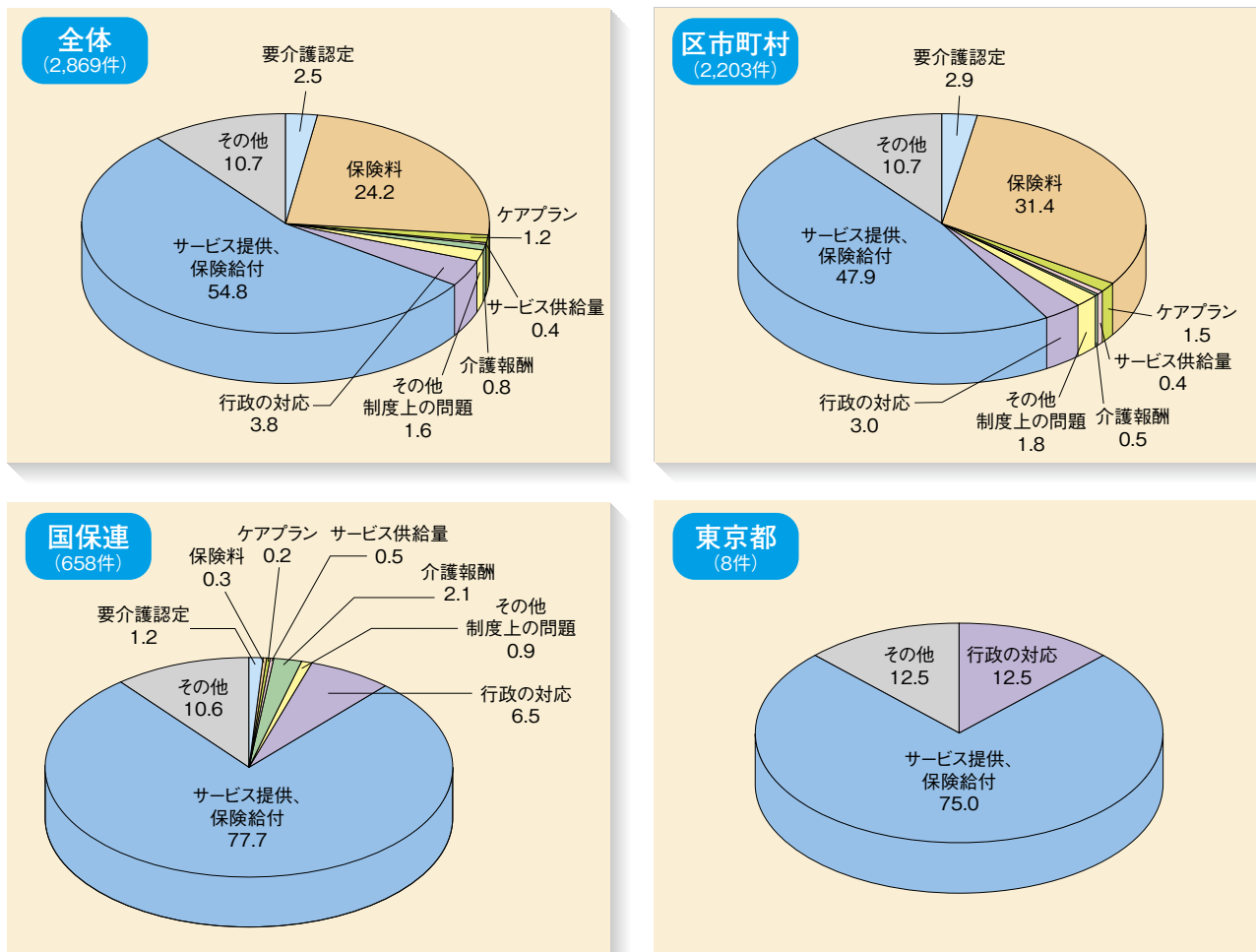
区市町村は介護保険の実施主体として、要介護認定、保険の給付及び保険料の賦課徴収の実施など、保険者としての役割を担う立場にある。また、住民の身近な相談窓口であることから、介護保険に関する様々な苦情が寄せられている。苦情分類項目別に見るとサービス提供、保険給付が47.9% (1,055件) を占めており、次いで保険料が31.4% (692件) となっている。

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、77.7% (511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75.0% (6件)、行政の対応が12.5% (1件) となっている。

図Ⅱ-7 令和2年度 苦情分類項目別の割合 (苦情相談窓口機関別)

(単位：%)



〈表Ⅱ-3〉 令和2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	64	8		72	2.5	認定調査や認定結果に関わるもの
②保険料	692	2		694	24.2	保険料の賦課・徴収・金額に関わるもの
③ケアプラン	34	1		35	1.2	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	9	3		12	0.4	基盤整備に関わるもの
⑤介護報酬	10	14		24	0.8	適用、額等に関わるもの
⑥その他制度上の問題	39	6		45	1.6	制度の適用範囲・煩雑さなど
⑦行政の対応	65	43	1	109	3.8	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	1,055	511	6	1,572	54.8 (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
内訳						
居宅サービス 計	695	366	6	1,067	(67.9)	
居宅介護支援	264	111	5	380	(24.2)	
訪問介護	132	70	1	203	(12.9)	
訪問入浴介護	4	2		6	(0.4)	
訪問看護	33	48		81	(5.2)	
訪問リハビリテーション	1	2		3	(0.2)	
居宅療養管理指導		3		3	(0.2)	
通所介護	94	27		121	(7.7)	
通所リハビリテーション	16	4		20	(1.3)	
短期入所生活介護	43	23		66	(4.2)	
短期入所療養介護	6	5		11	(0.7)	
特定施設入居者生活介護	86	66		152	(9.7)	
福祉用具貸与	8	5		13	(0.8)	
特定福祉用具販売	3			3	(0.2)	
住宅改修費	5			5	(0.3)	
施設サービス 計	190	93		283	(18.0)	
介護老人福祉施設	129	42		171	(10.9)	
介護老人保健施設	61	49		110	(7.0)	
介護療養型医療施設		2		2	(0.1)	
介護医療院						
地域密着型サービス 計	94	33		127	(8.1)	
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	5	3		8	(0.5)	
夜間対応型訪問介護						
地域密着型通所介護	28	5		33	(2.1)	
認知症対応型通所介護	4	6		10	(0.6)	
小規模多機能型居宅介護	16	2		18	(1.1)	
認知症対応型共同生活介護	29	12		41	(2.6)	
地域密着型特定施設入居者生活介護		1		1	(0.1)	
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	7	3		10	(0.6)	
複合型サービス	5	1		6	(0.4)	
介護予防サービス 計	29	11		40	(2.5)	
介護予防支援	21	5		26	(1.7)	
介護予防訪問介護	1			1	(0.1)	
介護予防訪問入浴介護						
介護予防訪問看護	1	2		3	(0.2)	
介護予防訪問リハビリテーション						
介護予防居宅療養管理指導						
介護予防通所介護	1			1	(0.1)	
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						
介護予防特定施設入居者生活介護	1			1	(0.1)	
介護予防福祉用具貸与	2			2	(0.1)	
特定介護予防福祉用具販売						
介護予防住宅改修費						
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			1	(0.1)	
介護予防認知症対応型共同生活介護						
総合事業サービス 計	47	8		55	(3.5)	
内訳						
訪問型サービス	13	3		16	(1.0)	
通所型サービス	11	3		14	(0.9)	
生活支援						
介護予防ケアマネジメント	23	2		25	(1.6)	
⑨その他	235	70	1	306	10.7	①～⑧以外のもの
合計（①～⑨）	2,203	658	8	2,869	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見た苦情の状況

(図Ⅱ-8・図Ⅱ-9・表Ⅱ-4)

サービス提供、保険給付に関する苦情1,572件のうち、令和2年度に苦情件数の多いサービスの種類は、「居宅サービス」では居宅介護支援の380件(24.2%)、次いで訪問介護の203件(12.9%)の順となっている。

「施設サービス」では介護老人福祉施設の171件(10.9%)、次いで介護老人保健施設の110件(7.0%)の順となっている。

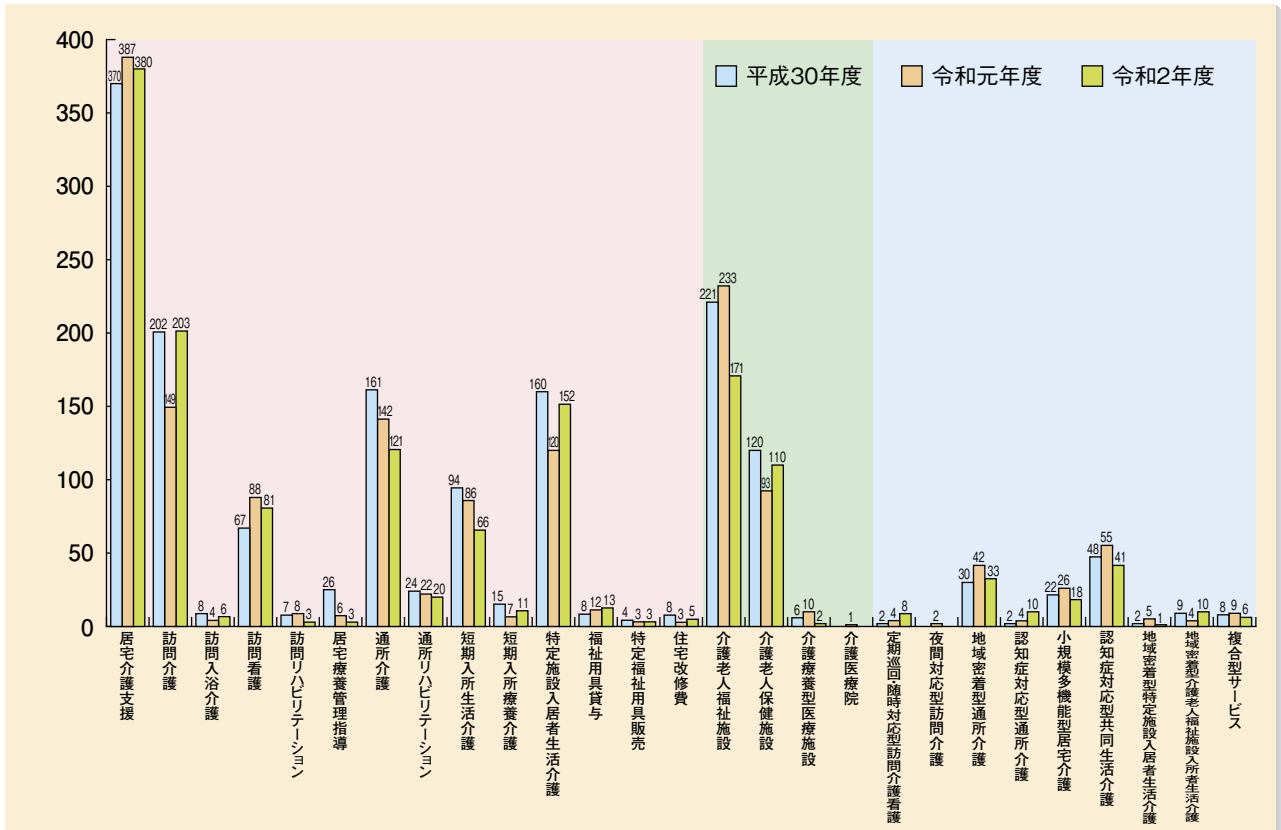
「地域密着型サービス」・「介護予防サービス」・「介護予防・日常生活支援総合事業(以下「総合事業サービス」という。)」では、認知症対応型共同生活介護が41件(2.6%)、次いで地域密着型通所介護が33件(2.1%)の順となっている。

全てのサービスの3年間の推移をみると、主に居宅療養管理指導、通所介護、短期入所生活介護、介護予防支援が件数、構成割合ともに減少傾向にある。



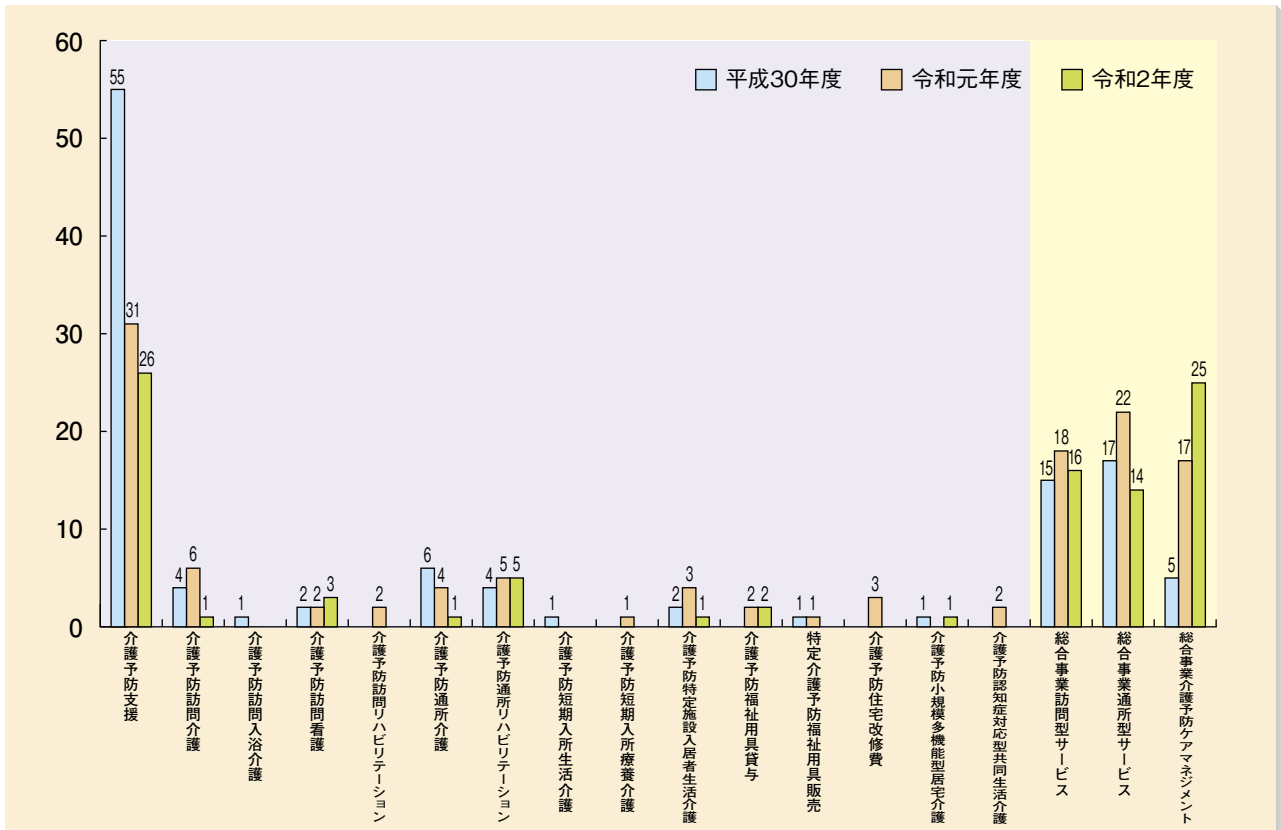
図Ⅱ-8 サービス提供、保険給付に関するサービス種類別の苦情件数
(居宅サービス・施設サービス・地域密着型サービス)

(単位：件)



図Ⅱ-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
(介護予防サービス・総合事業サービス)

(単位：件)



〈表Ⅱ-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30年度		令和元年度		令和2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	370	21.3	387	23.5	380	24.2
		訪問介護	202	11.6	149	9.1	203	12.9
		訪問入浴介護	8	0.5	4	0.2	6	0.4
		訪問看護	67	3.9	88	5.4	81	5.2
		訪問リハビリテーション	7	0.4	8	0.5	3	0.2
		居宅療養管理指導	26	1.5	6	0.4	3	0.2
		通所介護	161	9.3	142	8.6	121	7.7
		通所リハビリテーション	24	1.4	22	1.3	20	1.3
		短期入所生活介護	94	5.4	86	5.2	66	4.2
		短期入所療養介護	15	0.9	7	0.4	11	0.7
		特定施設入居者生活介護	160	9.2	120	7.3	152	9.7
		福祉用具貸与	8	0.5	12	0.7	13	0.8
		特定福祉用具販売	4	0.2	3	0.2	3	0.2
		住宅改修費	8	0.5	3	0.2	5	0.3
	施設サービス	介護老人福祉施設	221	12.7	233	14.2	171	10.9
		介護老人保健施設	120	6.9	93	5.7	110	7.0
		介護療養型医療施設	6	0.3	10	0.6	2	0.1
		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	2	0.1	4	0.2	8	0.5
		夜間対応型訪問介護			2	0.1		
		地域密着型通所介護	30	1.7	42	2.6	33	2.1
		認知症対応型通所介護	2	0.1	4	0.2	10	0.6
		小規模多機能型居宅介護	22	1.3	26	1.6	18	1.1
		認知症対応型共同生活介護	48	2.8	55	3.3	41	2.6
		地域密着型特定施設入居者生活介護	2	0.1	5	0.3	1	0.1
		地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	9	0.5	4	0.2	10	0.6
		複合型サービス	8	0.5	9	0.5	6	0.4
要支援 (予防サービス)	介護予防サービス	介護予防支援	55	3.2	31	1.9	26	1.7
		介護予防訪問介護	4	0.2	6	0.4	1	0.1
		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	3	0.2
		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	6	0.3	4	0.2	1	0.1
		介護予防通所リハビリテーション	4	0.2	5	0.3	5	0.3
		介護予防短期入所生活介護	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	1	0.1
		介護予防福祉用具貸与			2	0.1	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		
		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			1	0.1
介護予防認知症対応型共同生活介護			2	0.1				
総合事業	訪問型サービス	15	0.9	18	1.1	16	1.0	
	通所型サービス	17	1.0	22	1.3	14	0.9	
	生活支援							
	介護予防ケアマネジメント	5	0.3	17	1.0	25	1.6	
	合計	1,738	100.0	1,644	100.0	1,572	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Ⅱ-10・表Ⅱ-5)

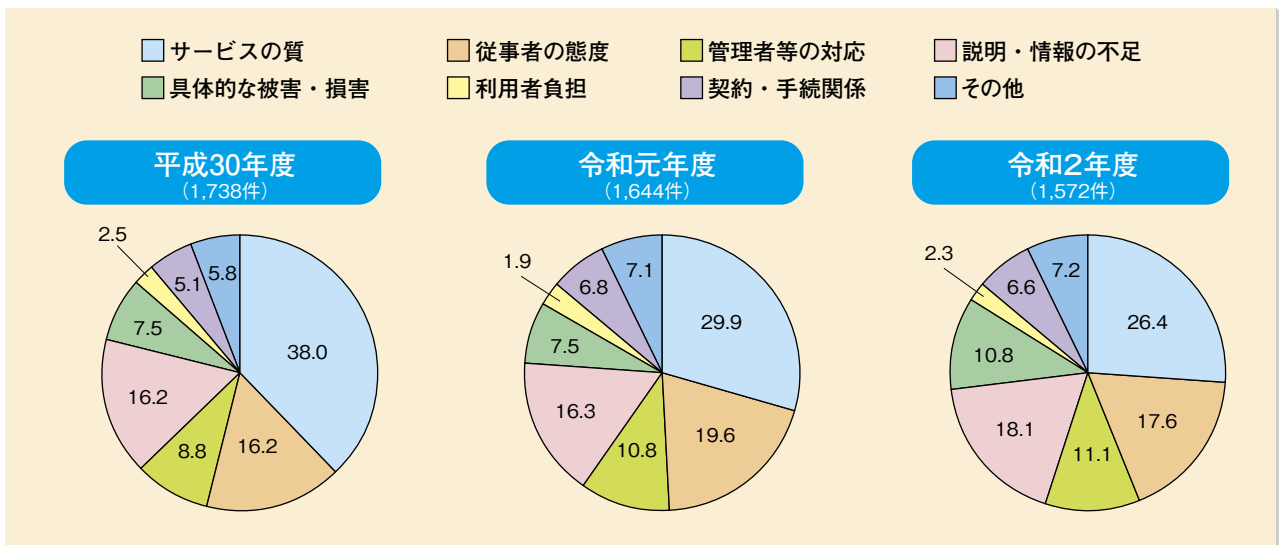
苦情を内容別、サービス種類別に分類すると次のとおりとなる。

①苦情内容別の構成割合 (図Ⅱ-10)

サービス提供、保険給付に関する苦情1,572件のうち、サービスの質415件 (26.4%)、従事者の態度277件 (17.6%)、説明・情報の不足284件 (18.1%) で6割以上を占めている。平成30年度、令和元年度、令和2年度と比較すると、サービスの質の割合が減少し、管理者等の対応、説明・情報の不足の割合が増加した。

図Ⅱ-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Ⅱ-5)

苦情内容別件数の最も多いサービスの質への苦情は415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108件 (26.0%)、次いで「訪問介護、介護予防訪問介護、総合事業訪問型サービス」が68件 (16.4%) である。

従事者の態度への苦情は277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130件 (46.9%) と約5割を占めている。

説明・情報の不足への苦情は284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104件 (36.6%)、次いで「訪問介護、介護予防訪問介護、総合事業訪問型サービス」が34件 (12.0%) である。

〈表Ⅱ-5〉 令和2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	415 100.0(26.4)	277 100.0(17.6)	175 100.0(11.1)	284 100.0(18.1)	169 100.0(10.8)	36 100.0(2.3)	103 100.0(6.6)	113 100.0(7.2)	1,572 100.0	
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	108 26.0	130 46.9	31 17.7	104 36.6	8 4.7	4 11.1	24 23.3	22 19.5	431 27.4
	訪問介護 介護予防訪問介護 総合事業訪問型サービス	68 16.4	36 13.0	14 8.0	34 12.0	37 21.9	6 16.7	14 13.6	11 9.7	220 14.0
	訪問入浴介護 介護予防訪問入浴介護	1 0.2	2 0.7	1 0.6	1 0.4	1 0.6				6 0.4
	訪問看護 介護予防訪問看護	20 4.8	16 5.8	10 5.7	10 3.5	2 1.2	4 11.1	18 17.5	4 3.5	84 5.3
	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	2 0.5					1 2.8			3 0.2
	居宅療養管理指導 介護予防居宅療養管理指導			1 0.6	2 0.7					3 0.2
	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 総合事業通所型サービス	41 9.9	20 7.2	31 17.7	31 10.9	13 7.7	6 16.7	7 6.8	30 26.5	179 11.4
	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	7 1.7	5 1.8	3 1.7	5 1.8	2 1.2	1 2.8	1 1.0	1 0.9	25 1.6
	短期入所生活介護 介護予防短期入所生活介護	17 4.1	12 4.3	9 5.1	6 2.1	17 10.1	1 2.8	2 1.9	2 1.8	66 4.2
	短期入所療養介護 介護予防短期入所療養介護	4 1.0	2 0.7			5 3.0				11 0.7
	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	47 11.3	7 2.5	23 13.1	24 8.5	24 14.2	3 8.3	15 14.6	11 9.7	154 9.8
	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 1.0	7 2.5	1 0.6	2 0.7		1 2.8	1 1.0	2 1.8	18 1.1
	住宅改修費 介護予防住宅改修費	1 0.2			3 1.1	1 0.6				5 0.3
	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	37 8.9	22 7.9	28 16.0	31 10.9	32 18.9	3 8.3	13 12.6	15 13.3	181 11.5
	介護老人保健施設	34 8.2	12 4.3	9 5.1	19 6.7	19 11.2	5 13.9	2 1.9	10 8.8	110 7.0
	介護療養型医療施設					2 1.2				2 0.1
	介護医療院									
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護 夜間対応型訪問介護	5 1.2	1 0.4			1 0.6		1 1.0		8 0.5
	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	7 1.7	1 0.4	2 1.1	5 1.8	1 0.6	1 2.8		2 1.8	19 1.2
	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	10 2.4	4 1.4	11 6.3	5 1.8	4 2.4		4 3.9	3 2.7	41 2.6
	複合型サービス	2 0.5		1 0.6	2 0.7			1 1.0		6 0.4

(※) 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.234～P.236参照

(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Ⅱ-6・図Ⅱ-11・図Ⅱ-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Ⅱ-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2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**3.06件**、100事業所当たり**35.24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**6.10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事業所)



〈表Ⅱ-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・事業所数と苦情発生率

(単位：件・%)

区分	令和2年度				苦情発生率※						
	苦情件数	構成比	利用件数	事業所数	利用者単位			事業所単位			
					平成30年度	令和元年度	令和2年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	
要介護 (介護サービス)	居宅サービス計	1,067	67.9	12,937,261	17,486	0.94	0.82	0.82	6.86	6.08	6.10
	居宅介護支援	380	24.2	3,045,286	3,282	1.25	1.29	1.25	10.60	11.51	11.58
	訪問介護	203	12.9	1,497,451	3,058	1.35	0.99	1.36	6.61	4.87	6.64
	訪問入浴介護	6	0.4	115,501	145	0.70	0.36	0.52	5.26	2.74	4.14
	訪問看護	81	5.2	879,823	1,265	0.89	1.08	0.92	5.94	7.42	6.40
	訪問リハビリテーション	3	0.2	101,629	320	0.72	0.79	0.30	2.35	2.43	0.94
	居宅療養管理指導	3	0.2	2,897,802	5,285	0.11	0.02	0.01	0.56	0.12	0.06
	通所介護	121	7.7	1,182,999	1,565	1.27	1.10	1.02	10.29	9.03	7.73
	通所リハビリテーション	20	1.3	276,294	394	0.79	0.70	0.72	6.28	5.47	5.08
	短期入所生活介護	66	4.2	221,272	578	3.46	3.18	2.98	16.26	14.75	11.42
	短期入所療養介護	11	0.7	24,057	175	4.28	2.01	4.57	7.77	3.63	6.29
	特定施設入居者生活介護	152	9.7	537,857	843	3.19	2.28	2.83	20.23	14.83	18.03
	福祉用具貸与	13	0.8	2,157,290	576	0.04	0.06	0.06	1.37	2.09	2.26
	特定福祉用具販売	3	0.2	—	—	—	—	—	—	—	—
	住宅改修費	5	0.3	—	—	—	—	—	—	—	—
	施設サービス計	283	18.0	924,044	803	3.84	3.67	3.06	45.01	42.34	35.24
	介護老人福祉施設	171	10.9	611,713	553	3.81	3.89	2.80	42.34	42.67	30.92
	介護老人保健施設	110	7.0	267,470	203	4.43	3.43	4.11	60.30	46.04	54.19
	介護療養型医療施設	2	0.1	25,964	31	1.15	2.30	0.77	12.24	25.00	6.45
	介護医療院	—	—	18,897	16	—	—	—	—	—	—
	地域密着型サービス計	127	8.1	901,832	3,218	1.29	1.58	1.41	3.76	4.67	3.95
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	8	0.5	22,975	86	1.00	1.82	3.48	2.27	4.88	9.30
	夜間対応型訪問介護	—	—	28,866	36	—	—	1.16	—	—	5.13
	地域密着型通所介護	33	2.1	555,779	1,708	0.49	0.68	0.59	1.66	2.43	1.93
	認知症対応型通所介護	10	0.6	87,487	366	0.20	0.41	1.14	0.51	1.05	2.73
	小規模多機能型居宅介護	18	1.1	49,657	231	4.73	5.33	3.62	9.82	11.02	7.79
認知症対応型共同生活介護	41	2.6	133,587	682	3.80	4.21	3.07	7.40	8.26	6.01	
地域密着型特定施設入居者生活介護	1	0.1	1,859	8	10.55	27.13	5.38	25.00	62.50	12.50	
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	10	0.6	10,674	38	9.59	4.12	9.37	27.27	11.11	26.32	
複合型サービス	6	0.4	10,948	63	10.96	10.29	5.48	19.05	18.00	9.52	
要支援 (予防サービス)	介護予防サービス計	40	2.5	1,756,877	6,286	0.52	0.37	0.23	1.34	1.04	0.64
	介護予防支援	26	1.7	670,440	442	0.95	0.49	0.39	12.73	7.09	5.88
	介護予防訪問介護	1	0.1	—	—	—	—	—	—	—	—
	介護予防訪問入浴介護	—	—	315	22	—	—	—	2.94	—	—
	介護予防訪問看護	3	0.2	140,542	1,080	0.19	0.16	0.21	0.21	0.20	0.28
	介護予防訪問リハビリテーション	—	—	17,015	235	—	—	—	—	0.91	—
	介護予防居宅療養管理指導	—	—	235,705	2,583	—	—	—	—	—	—
	介護予防通所介護	1	0.1	—	—	—	—	—	—	—	—
	介護予防通所リハビリテーション	5	0.3	76,091	355	0.55	0.59	0.66	1.13	1.35	1.41
	介護予防短期入所生活介護	—	—	3,633	178	—	—	—	0.46	—	—
	介護予防短期入所療養介護	—	—	199	12	—	—	—	—	5.26	—
	介護予防特定施設入居者生活介護	1	0.1	70,499	668	0.31	0.43	0.14	0.33	0.46	0.15
	介護予防福祉用具貸与	2	0.1	538,336	536	—	—	—	—	0.38	0.37
	特定介護予防福祉用具販売	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	介護予防住宅改修費	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	介護予防認知症対応型通所介護	—	—	322	20	—	—	—	—	—	—
	介護予防小規模多機能型居宅介護	1	0.1	3,505	136	2.99	—	—	2.85	0.76	—
介護予防認知症対応型共同生活介護	—	—	275	19	—	—	—	—	—	8.33	
総合事業	総合事業サービス計	55	3.5	1,618,396	9,005	0.20	0.32	0.34	0.39	0.61	0.61
	訪問型サービス	16	1.0	461,233	2,765	0.30	0.37	0.35	0.52	0.64	0.58
	通所型サービス	14	0.9	567,121	2,934	0.26	0.33	0.25	0.54	0.73	0.48
	生活支援	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	介護予防ケアマネジメント	25	1.6	590,042	3,306	0.07	0.26	0.42	0.14	0.49	0.76
合計	1,572	100.0	18,138,410	36,798	1.00	0.91	0.87	4.81	4.53	4.27	

※「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、令和2年4月から令和3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2年度介護給付費実績である(令和2年4月～令和3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3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)。

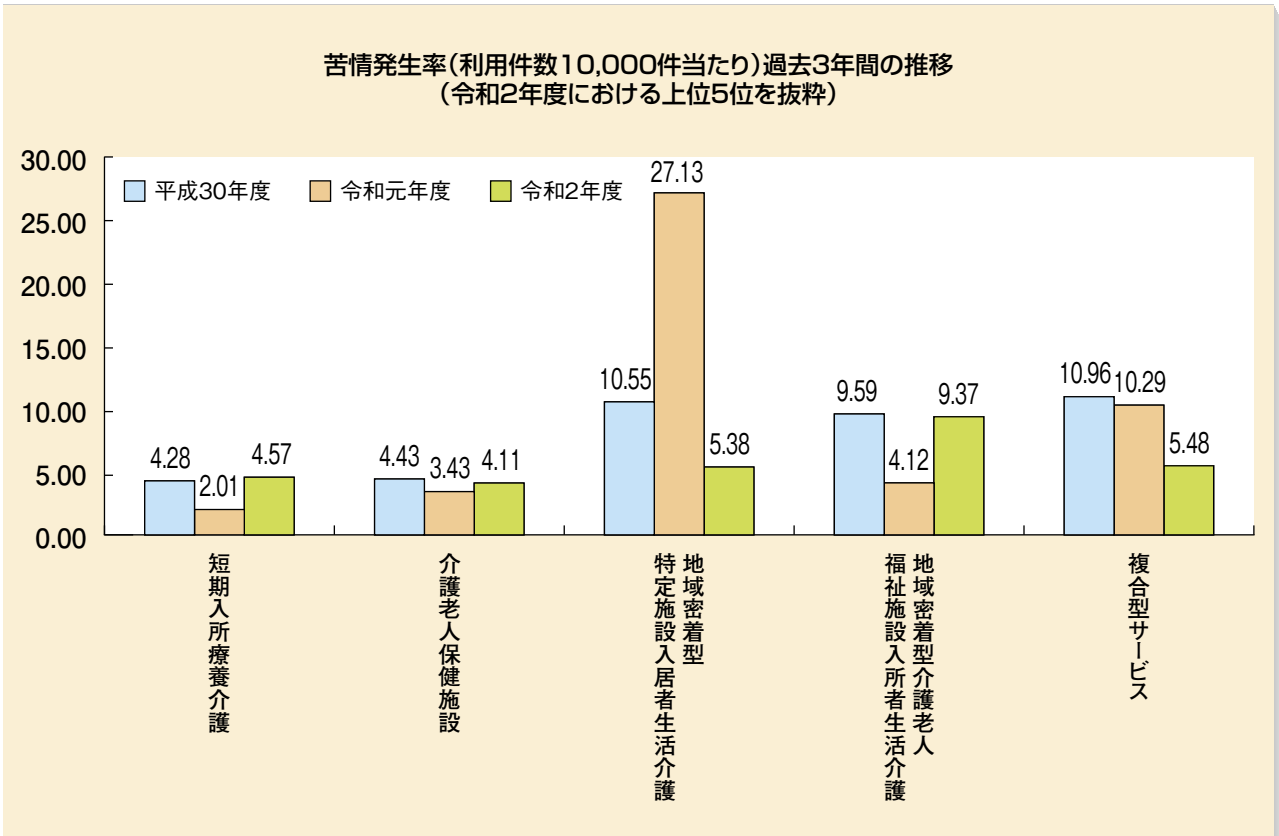
(注4) 苦情発生率は小数点第3位四捨五入としている。

(注5) 苦情発生率の平成30年度、令和元年度については、令和2年度と比較するため、過去の苦情相談白書の数値を用いて算出している。

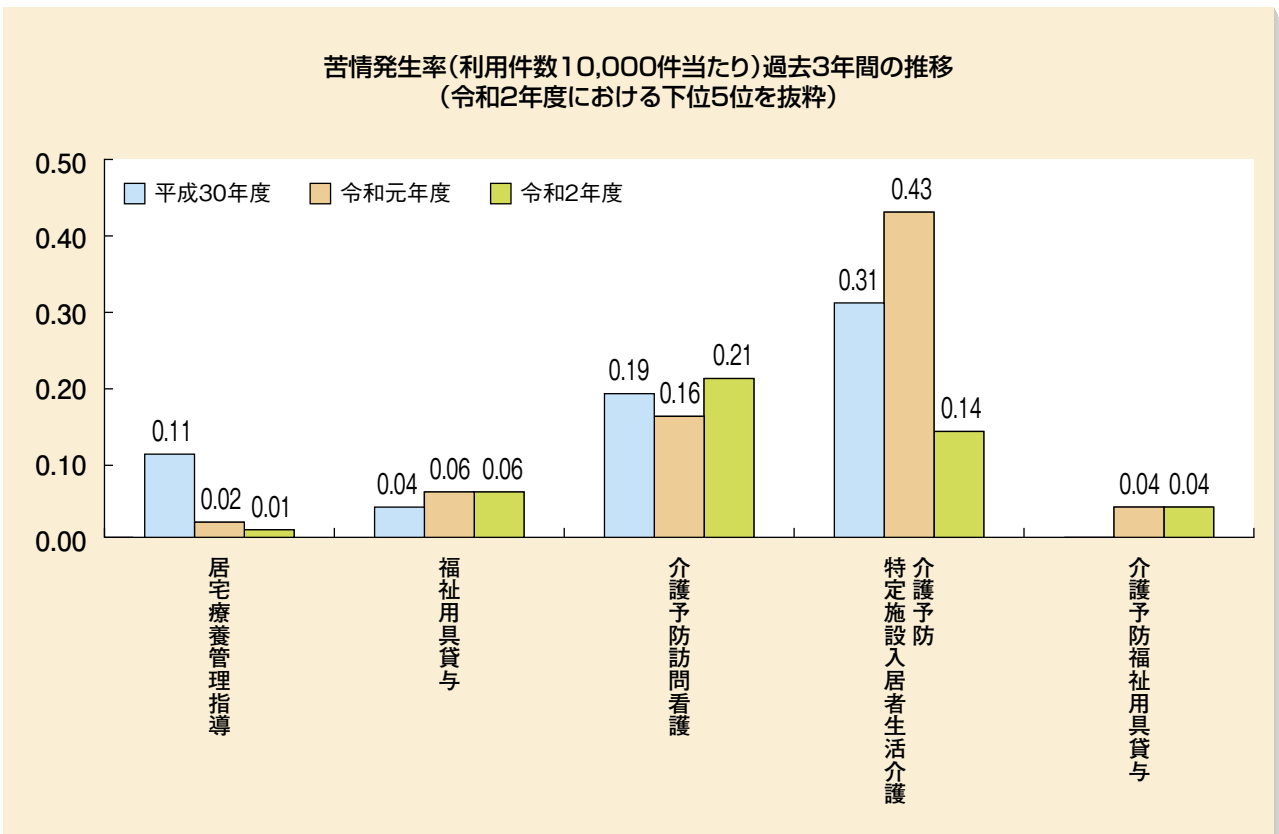
(注6) 介護予防訪問介護及び介護予防通所介護については、現在は総合事業サービスに移行しているため苦情件数のみの記載とした。なお、介護予防訪問介護及び介護予防通所介護の令和2年度苦情件数については、平成30年度以前のサービス利用に関する苦情の件数である。

図Ⅱ-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）

(単位：%)

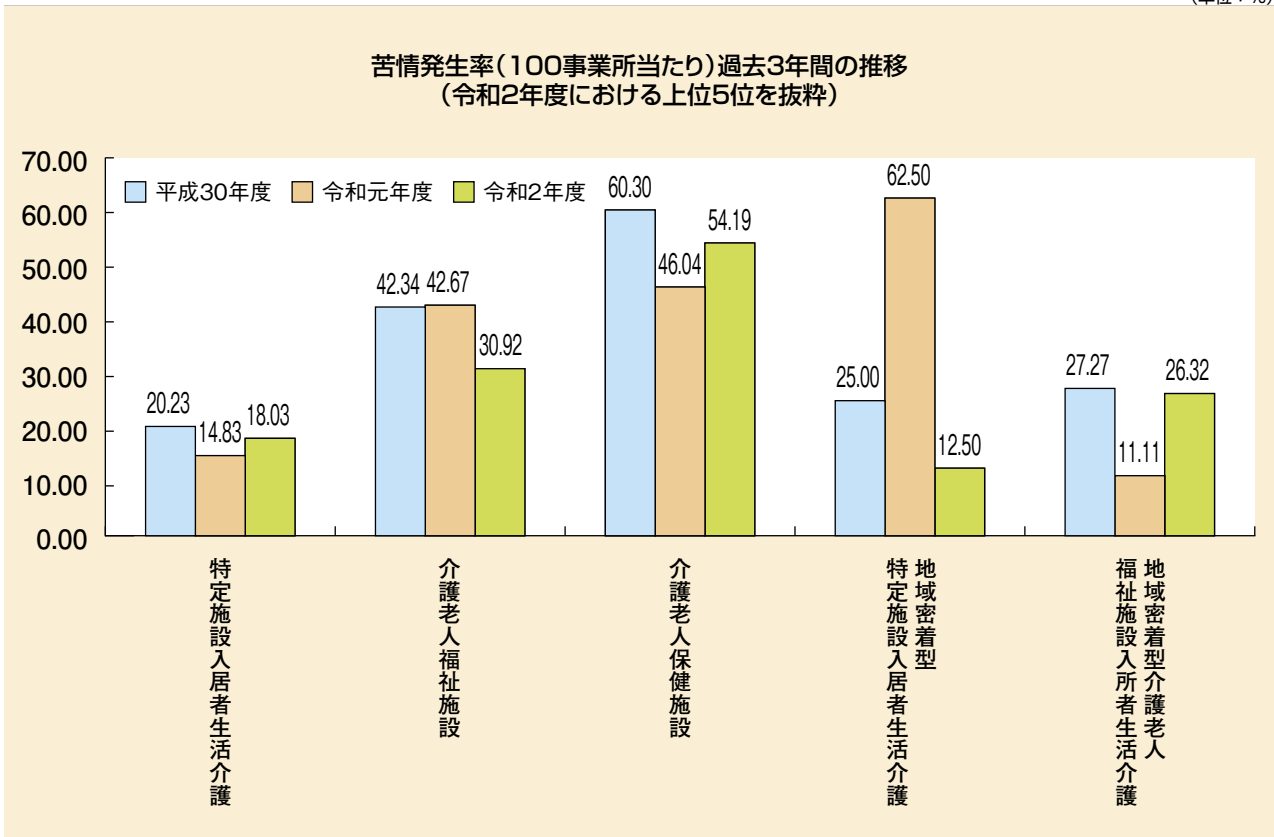


(単位：%)

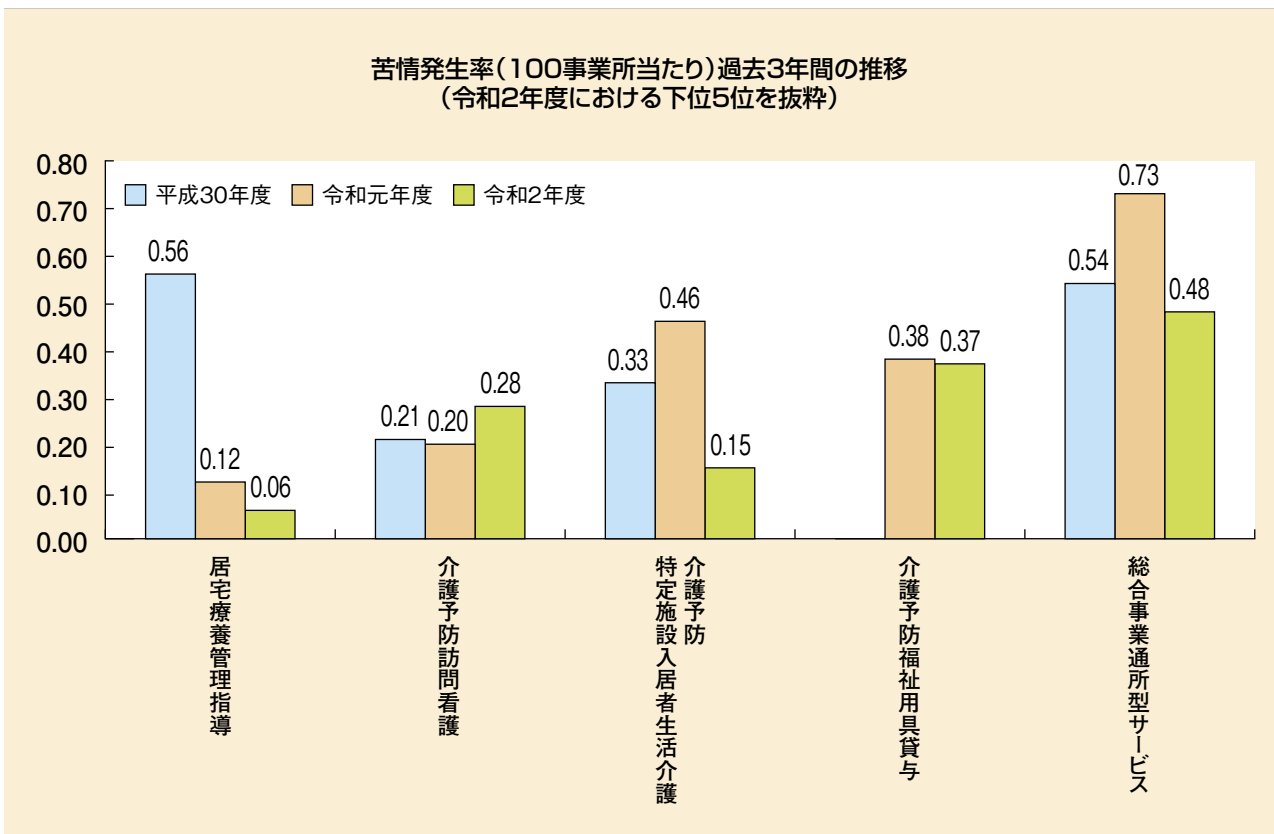


図Ⅱ-12 サービス提供、保険給付に関するサービス種類別の苦情発生率（事業所単位）

（単位：％）



（単位：％）



4 対応状況

(1) 苦情相談窓口機関別の対応状況 (表Ⅱ-7、図Ⅱ-13)

全体で見ると、相談者に説明・助言が2,002件 (69.8%)、事業所への指導等が548件 (19.1%)、他機関を紹介等が143件 (5.0%)、その他が176件 (6.1%) 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65.5%、事業所への指導等が24.0%となっており、国保連では相談者に説明・助言が84.8%、事業所への指導等が3.0%となっている。東京都については、相談者に説明・助言が25.0%、他機関を紹介等が75.0%となっている。

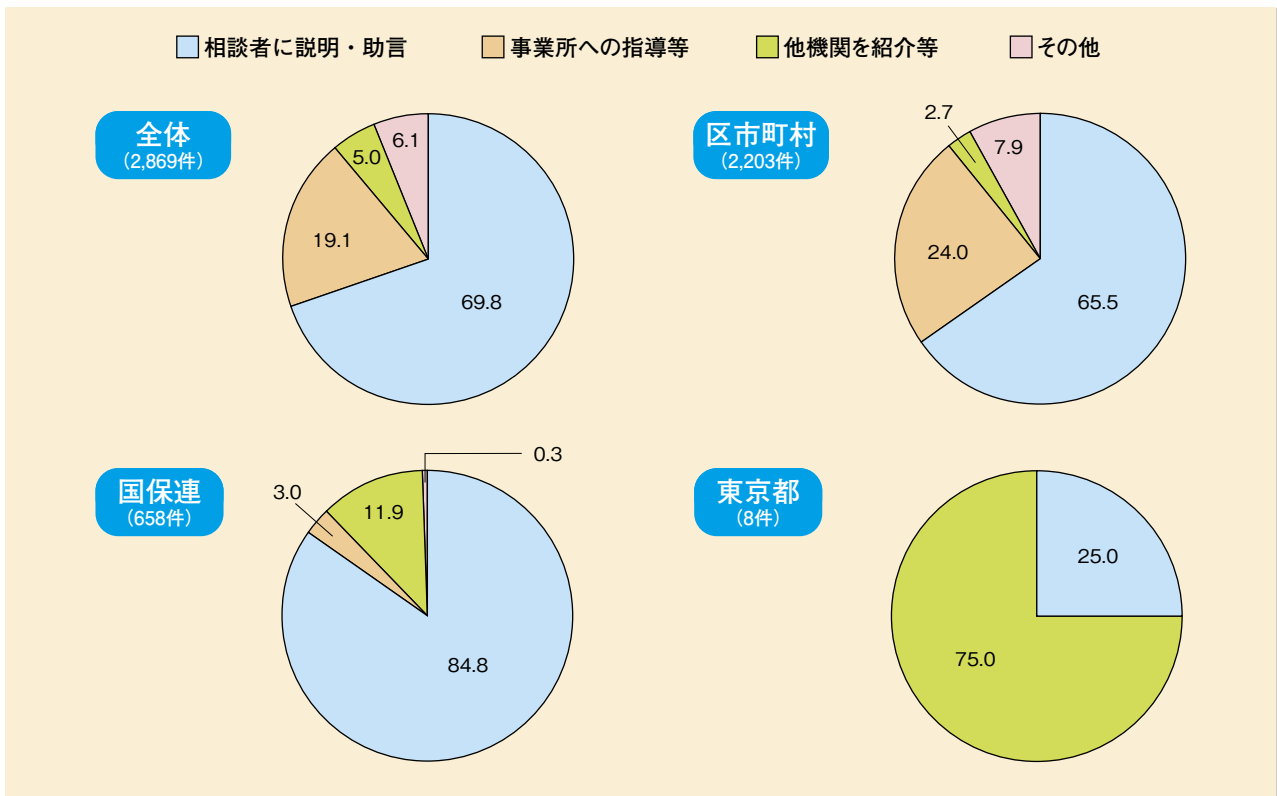
〈表Ⅱ-7〉 令和2年度 対応状況 (相談窓口機関別)

(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	1,442	65.5	558	84.8	2	25.0	2,002	69.8
事業所への指導等	528	24.0	20	3.0			548	19.1
他機関を紹介等	59	2.7	78	11.9	6	75.0	143	5.0
その他	174	7.9	2	0.3			176	6.1
合計	2,203	100.0	658	100.0	8	100.0	2,869	100.0

図Ⅱ-13 令和2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応じた対応状況 (表Ⅱ-8・図Ⅱ-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Ⅱ-8〉 令和2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	47	14	5	6	72
保険料	683	1	2	8	694
ケアプラン	12	19		4	35
サービス供給量	10			2	12
介護報酬	17	1	4	2	24
その他制度上の問題	37	5	1	2	45
行政の対応	78	9	8	14	109
サービス提供、保険給付	944	435	89	104	1,572
その他	174	64	34	34	306
合 計	2,002	548	143	176	2,869

図Ⅱ-14 令和2年度 苦情の分類項目別の対応状況

(単位：%)

