

III

東京都全体における 主な苦情内容

1

要介護認定

被保険者が介護保険のサービスを利用するためには、区市町村による要介護認定を受ける必要がある。

要介護状態区分（要支援1～2・要介護1～5）ごとにサービスの支給限度額が決められることから、要介護状態区分や認定調査に対する不満が多くみられる。

苦情事例

●要介護状態区分に関する不満

- ・認定結果に納得できない。
- ・状態に変化がないのに、要介護度が軽度になったことに不満がある。

●認定調査に関する不満

- ・認定調査員の聞き取りが不十分だったため、状態を詳しく伝えられなかった。
- ・調査が長時間となり、対応するのが大変だった。
- ・認定調査員の言動に傷ついた。

●手続に関する不満

- ・認定結果が届くのが遅い。

2

保険料

第1号被保険者（65歳以上）の保険料は、前年度中の所得や課税の状況によって、その負担能力に応じたものとする事とされている（賦課方式）。

また、保険料の徴収方法は、特別徴収（年金天引き）と普通徴収（納付通知により被保険者が支払う）がある。

第2号被保険者（40歳～64歳）の保険料は、加入している医療保険の算定方法により決められ、医療保険料と合わせて徴収される。

苦情事例

●保険料に関する不満

- ・保険料が高い。
- ・介護保険を利用する予定がないので、保険料を払いたくない。

●徴収に関する不満

- ・特別徴収（年金天引き）をしないでほしい。
- ・通知書の内容が分かりにくい。

●手続に関する不満

- ・保険料に関する通知が届くのが遅い。

3 ケアプラン

要介護認定を経て利用者が在宅で介護サービスを利用するには、ケアプランの作成が必要である。

ケアプランは、利用者が契約した居宅介護支援事業所等の介護支援専門員（ケアマネジャー）が、利用者の心身の状況や家族の要望等に応じて作成する介護サービス計画である。介護支援専門員は、必要なサービスが継続して提供されるよう、ケアプランに基づきサービス事業所と連絡調整を行う（他に利用者や家族が自ら作成する場合もある（セルフケアプラン））。

苦情事例

●ケアプランに関する不満

- ・同居の家族がいるため、ケアプランに訪問介護サービスの生活援助を入れてもらえない。

(注)この項でのケアプランに関する苦情は、ケアプランの制度上の問題等であり、個別のプランに関する苦情は、「8 サービス提供、保険給付」(1)居宅介護支援(P.38参照)に分類している。

4 サービス供給量

介護サービスについては、要介護者の実態やサービス利用状況等を踏まえて、地域に必要なサービス供給量を確保する必要がある。

介護サービスの利用希望があっても、なかなか利用や入所ができない等の苦情が寄せられている。

苦情事例

●事業所・施設の不足に関する不満

- ・利用したい介護サービス事業所が自宅の近くにない。
- ・施設入所の待機期間が長い。

5

介護報酬

介護報酬は、事業者等が介護サービスを提供した場合に、その対価として保険者から国保連を通じて事業者等に支払われる報酬であり、介護給付費とも言われている。

苦情事例

●介護報酬に関する不満

- ・事業所がサービス提供していないにもかかわらず介護報酬を請求している。
- ・事業所が条件を満たしていないにもかかわらず加算の請求を行っている。

6

その他制度上の問題

介護保険制度が施行されてから20年以上が経過し、その間、介護報酬及び保険料の改定や、介護予防サービス、地域密着型サービスの導入、地域包括支援センターの創設、介護予防・日常生活支援総合事業の実施など制度の充実に向けた施策が講じられている。

苦情事例

●制度に関する不満

- ・介護サービスの利用にあたり、必要となる手続きや書類が多すぎる。

7 行政の対応

高齢者にかかわる施策は、介護保険法、老人福祉法や高齢者の医療の確保に関する法律、その他多くの法律や保健・福祉施策との関連で成り立っていることから、各施策に関する行政の対応窓口が異なる場合も多い。

介護保険制度をみても、要介護認定、保険料の算定・徴収、介護サービスにかかわる苦情相談、事業者の指導や支援等、区市町村の担う業務は多岐に渡り、かつ利用者の増加に伴い業務量も増加傾向となっている。

そのため、利用者、家族から見ると、窓口等での対応が必ずしも十分とは言えない場合もあり、ときには情報の提供不足、説明不足などから苦情につながることもある。

苦情事例

●窓口等での職員の対応に関する不満

- ・窓口職員に横柄な態度をされた。
- ・関係する部署の連携ができていない。
- ・対応する職員によって回答が異なるのはおかしい。

8

サービス提供、保険給付

令和5年度のサービス提供、保険給付に関する苦情は、**1,858件**であった。以下にサービス種類別に、苦情件数、事業所及び利用件数の状況、苦情内容の傾向を示した。

(1) 居宅介護支援

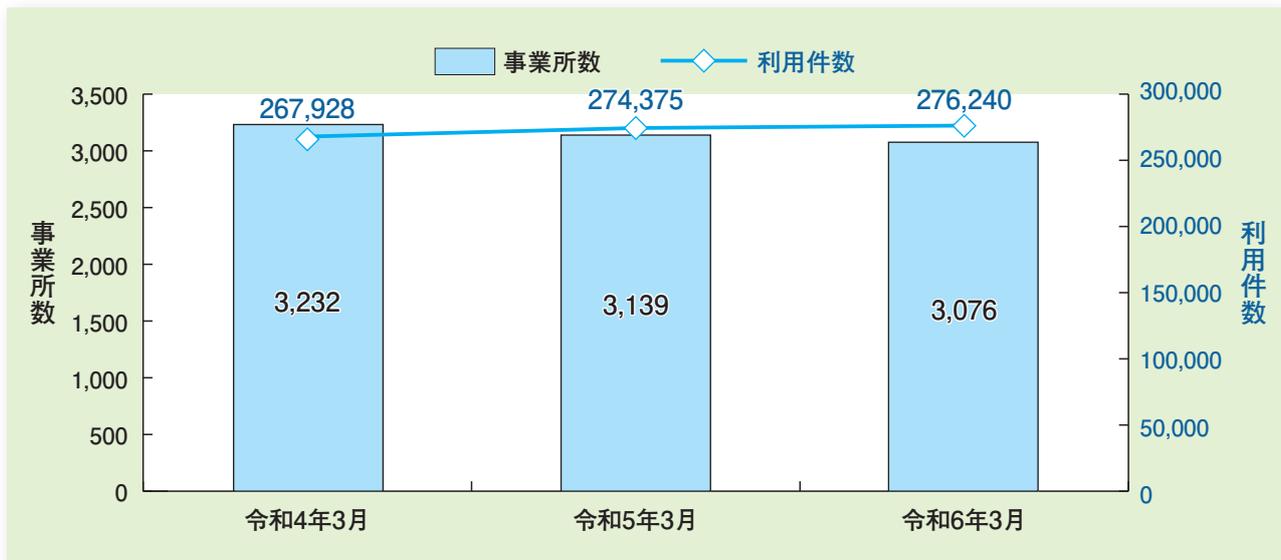
居宅介護支援事業所の介護支援専門員は利用者宅へ月1回以上訪問し、モニタリング結果を記録することが義務づけられている。介護支援専門員は要介護者からの相談に応じ、心身の状況や要介護度によって異なる支給限度額を踏まえてケアプランを作成しており、適切なサービスを提供する上で重要な役割を担う。

ケアマネジメントを行う居宅介護支援は、利用者のニーズに応じ適切なサービスを総合的かつ効果的に提供するための「要」である。

○事業所及び利用件数の状況（図Ⅲ-1・図Ⅲ-2）

- ・令和6年3月の事業所数は**3,076**で、総事業所数38,118の**8.1%**を占め、前年度（3,139事業所）と比較すると**63事業所（2.0%）**減少した。
- ・令和6年3月の利用件数は**276,240**件で前年度（274,375件）と比べ**1,865件（0.7%）**増加した。
- ・要介護度別の利用状況は、例年とほぼ同様の構成比となっている。

図Ⅲ-1 居宅介護支援事業所数及び利用件数の推移



図Ⅲ-2 居宅介護支援利用件数の状況

(単位 上段：件 下段：%)



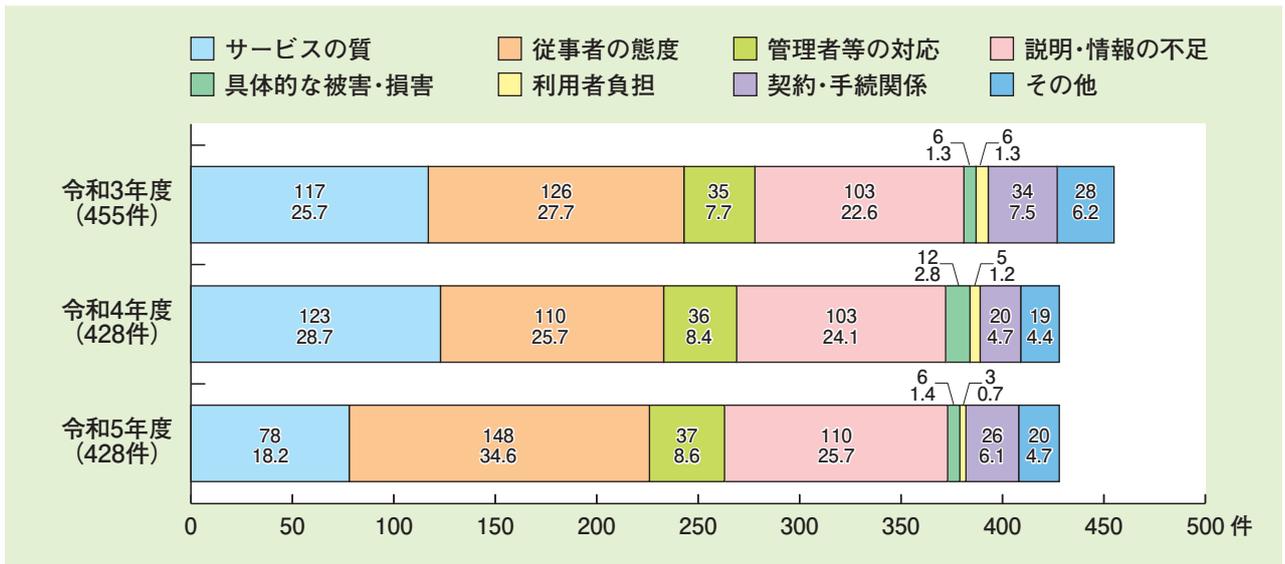
(注) 「()」の利用件数は、月途中で要介護度が変わった件数を含むため、合計が一致しない場合がある。以降も同様。

○苦情内容の状況 (図Ⅲ-3)

- ・苦情件数は428件で、サービス提供、保険給付に関する苦情1,858件の23.0%を占めている。
- ・苦情内容別にみると、前年度と比べ**従事者の態度**に関する苦情は**38件増加**し、サービスの質に関する苦情は**45件減少**した。

図Ⅲ-3 居宅介護支援の苦情内容

(単位 上段：件 下段：%)



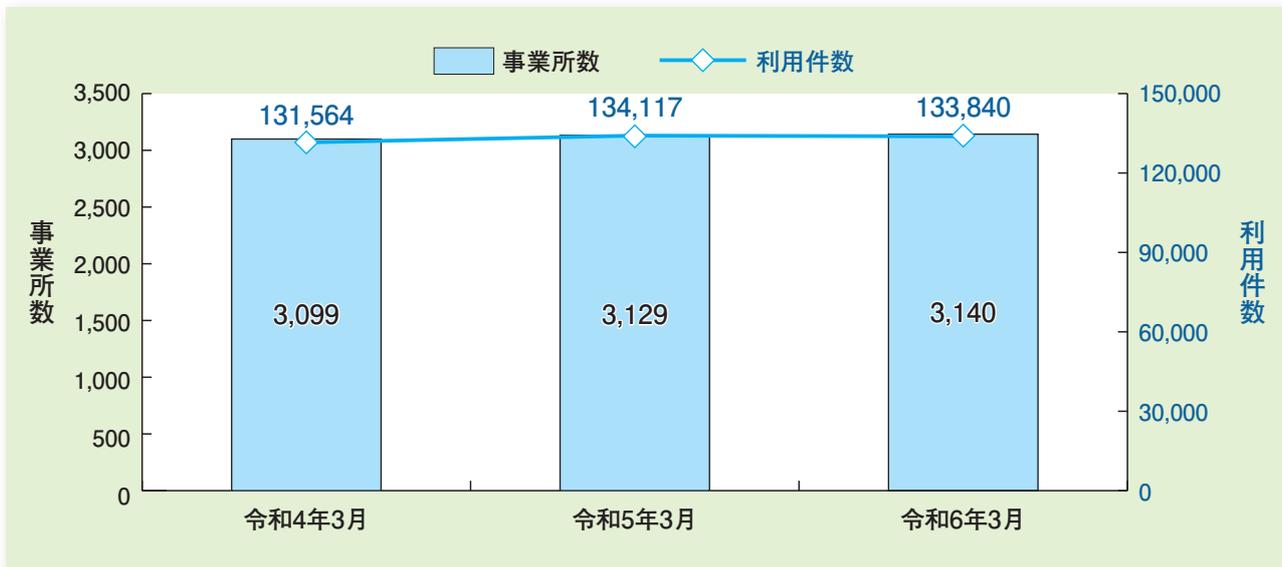
(2) 訪問介護

訪問介護は訪問介護計画に基づき、訪問介護員等が居宅で入浴・排泄・食事等その他日常生活上の世話をとおして要介護者の自立を支援するものである。

○事業所及び利用件数の状況（図Ⅲ-4・図Ⅲ-5）

- ・令和6年3月の事業所数は3,140で、総事業所数38,118の8.2%を占め、前年度（3,129事業所）と比較すると11事業所（0.4%）増加した。
- ・令和6年3月の利用件数は133,840件で前年度（134,117件）と比べ277件（0.2%）減少した。
- ・要介護度別の利用状況は、例年とほぼ同様の構成比となっている。

図Ⅲ-4 訪問介護事業所数及び利用件数の推移



図Ⅲ-5 訪問介護利用件数の状況

(単位 上段：件 下段：%)

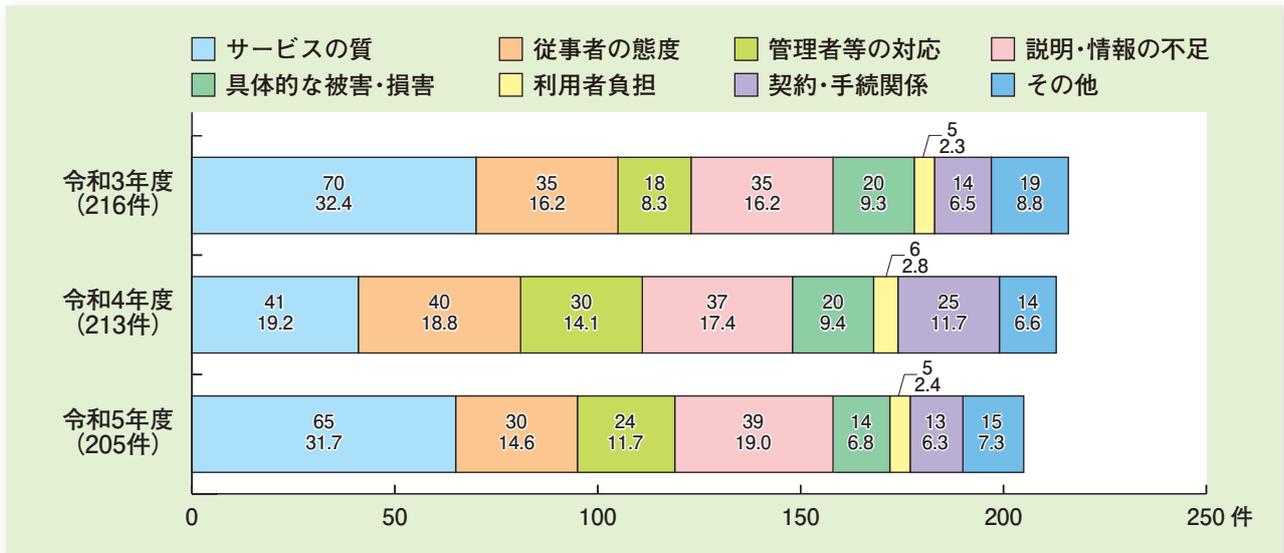


○苦情内容の状況（図Ⅲ-6）

- ・苦情件数は205件で、サービス提供、保険給付1,858件に関する苦情の11.0%を占めている。
- ・苦情内容別にみると、前年度と比べサービスの質に関する苦情が24件増加し、契約・手続関係に関する苦情が12件、従事者の態度に関する苦情が10件減少した。

図Ⅲ-6 訪問介護の苦情内容

（単位 上段：件 下段：％）



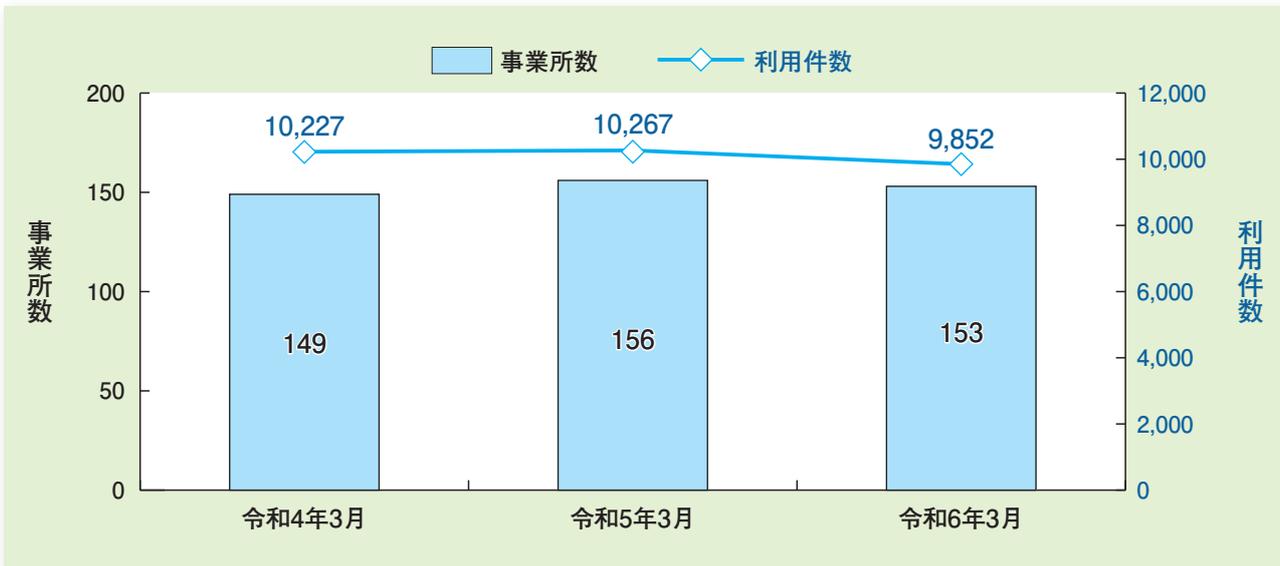
(3) 訪問入浴介護

訪問入浴介護は、居宅における入浴の援助を行うことによって、身体の清潔保持、心身機能の維持等を図るものである。

○事業所及び利用件数の状況（図Ⅲ-7・図Ⅲ-8）

- ・令和6年3月の事業所数は153で、総事業所数38,118の0.4%を占め、前年度（156事業所）と比較すると3事業所（1.9%）減少した。
- ・令和6年3月の利用件数は9,852件で前年度（10,267件）と比べ415件（4.0%）減少している。
- ・要介護度別の利用状況は、例年同様、要介護4及び要介護5で8割以上を占めている。

図Ⅲ-7 訪問入浴介護事業所数及び利用件数の推移



図Ⅲ-8 訪問入浴介護利用件数の状況

(単位 上段：件 下段：%)

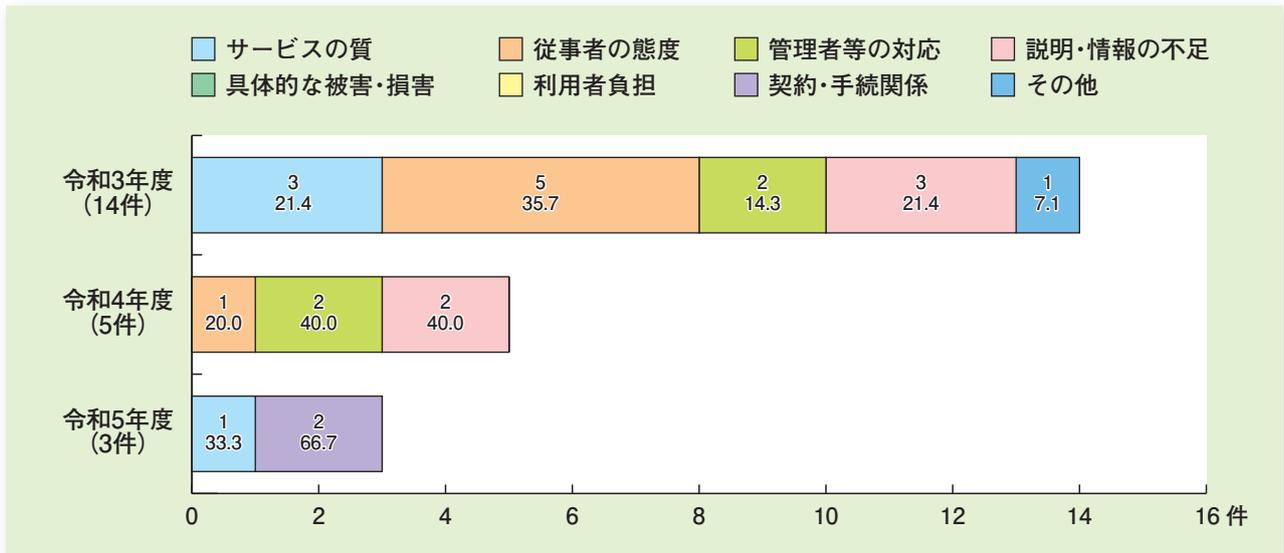


○苦情内容の状況（図Ⅲ-9）

- ・苦情件数は**3件**でサービス提供、保険給付に関する苦情1,858件の**0.2%**を占め、前年度、前々年度と比較すると**減少傾向**にある。
- ・苦情内容別にみると、前年度はなかった**サービスの質が1件**、**契約・手続関係に関する苦情が2件発生**した。

図Ⅲ-9 訪問入浴介護の苦情内容

(単位 上段：件 下段：%)

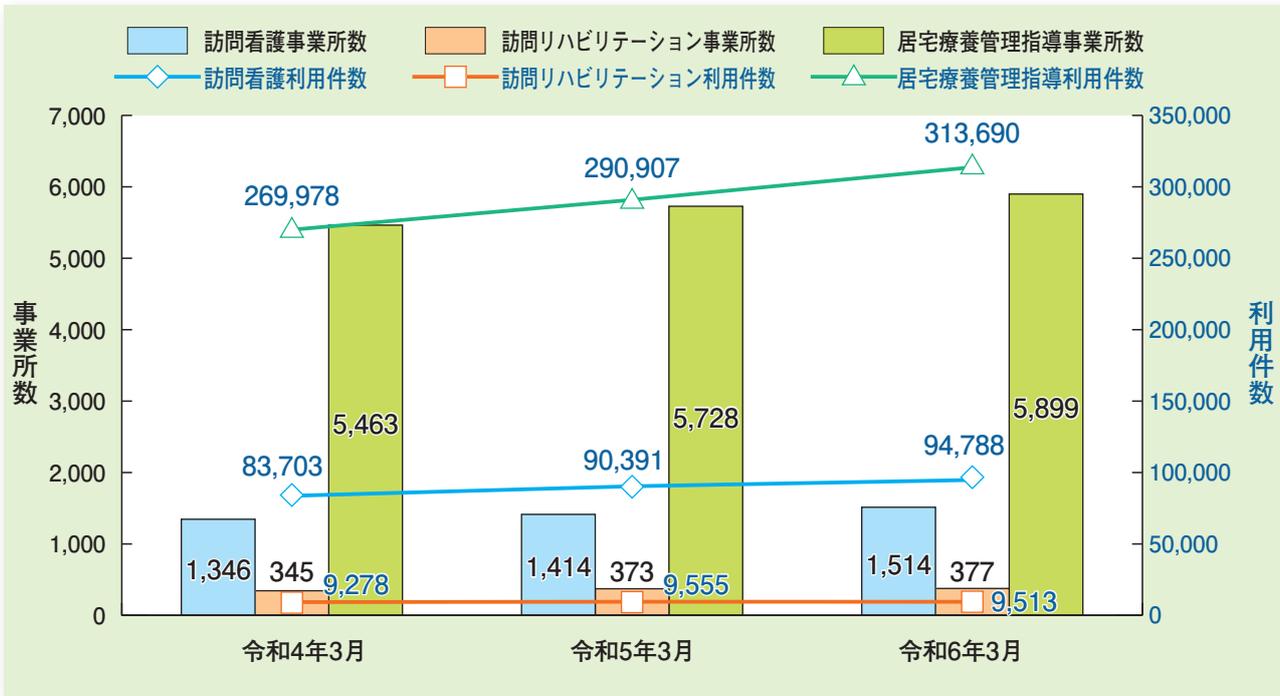


Ⅲ

(4) 訪問看護・訪問リハビリテーション・居宅療養管理指導

訪問看護、訪問リハビリテーション、居宅療養管理指導は、医療系の在宅サービスで、医学的管理のもとで療養生活が必要な要介護者にとって重要なサービスである。

図Ⅲ-10 訪問看護、訪問リハビリテーション、居宅療養管理指導の事業所数・利用件数の推移



① 訪問看護

訪問看護は、訪問看護計画に基づき居宅で看護職員等が要介護者の療養上の世話や、診療の補助等を行い、心身の機能の維持回復及び生活機能の維持又は向上を目指すものである。

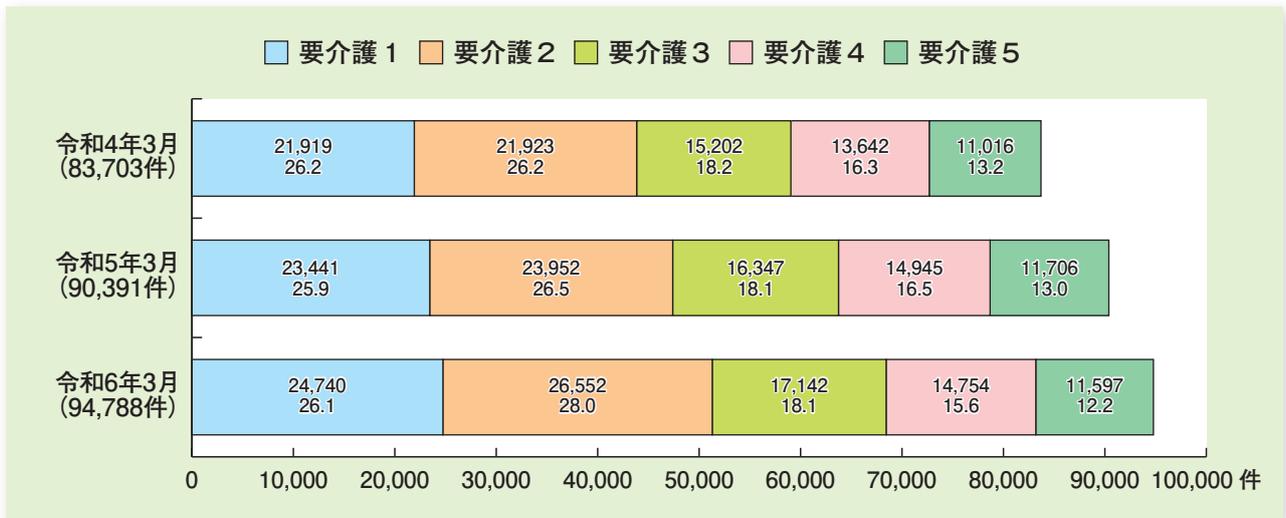
また、在宅ターミナルケアへの対応も行っている。

○事業所及び利用件数の状況（図Ⅲ-10・図Ⅲ-11）

- ・令和6年3月の事業所数は1,514で、総事業所数38,118の4.0%を占め、前年度（1,414事業所）と比較すると100事業所（7.1%）増加した。
- ・令和6年3月の利用件数は94,788件で前年度（90,391件）と比べ4,397件（4.9%）増加した。
- ・要介護度別の利用状況は、例年とほぼ同様の構成比となっている。

図Ⅲ-11 訪問看護利用件数の状況

(単位 上段：件 下段：%)

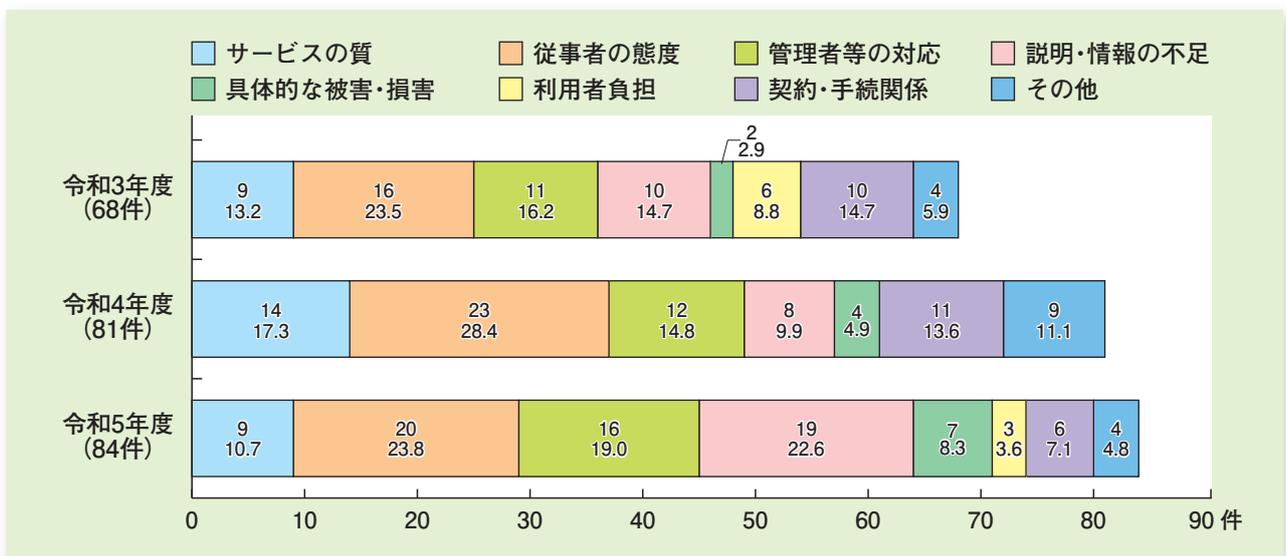


○苦情内容の状況 (図Ⅲ-12)

- ・ 苦情件数は84件でサービス提供、保険給付に関する苦情1,858件の4.5%を占める。
- ・ 苦情内容別にみると、前年度と比べ説明・情報の不足に関する苦情が11件、管理者等の対応に関する苦情が4件増加し、サービスの質に関する苦情、契約・手続関係、その他がそれぞれ5件減少した。

図Ⅲ-12 訪問看護の苦情内容

(単位 上段：件 下段：%)



② 訪問リハビリテーション

訪問リハビリテーションは、利用者の生活機能の維持又は向上を目指し、居宅において理学療法、作業療法その他必要なリハビリテーションを行い、心身の機能の維持回復を図るものである。

○事業所及び利用件数の状況（図Ⅲ-10・図Ⅲ-13）

- ・令和6年3月の事業所数は377で、総事業所数38,118の1.0%を占め、前年度（373事業所）と比較すると4事業所（1.1%）増加した。
- ・令和6年3月の利用件数は9,513件で前年度（9,555件）と比べ42件（0.4%）減少した。
- ・要介護度別の利用状況は、例年とほぼ同様の構成比となっている。

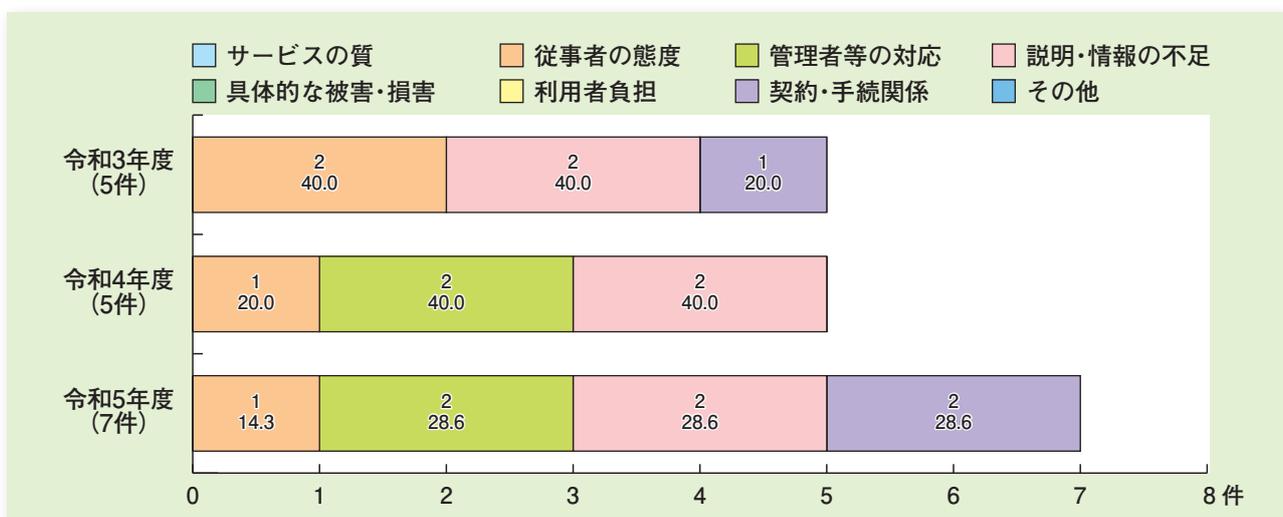
図Ⅲ-13 訪問リハビリテーション利用件数の状況（単位 上段：件 下段：%）



○苦情内容の状況（図Ⅲ-14）

- ・苦情件数は7件でサービス提供、保険給付に関する苦情1,858件の0.4%を占める。
- ・苦情の内容別にみると、前年度と比べ契約・手続関係に関する苦情が2件発生した。

図Ⅲ-14 訪問リハビリテーションの苦情内容（単位 上段：件 下段：%）



③ 居宅療養管理指導

居宅療養管理指導は、通院困難な在宅の要介護者に対し、医師、歯科医師、薬剤師等が自宅を訪問し、心身の状況や環境等を把握し、療養上必要な管理・指導を行うサービスである。

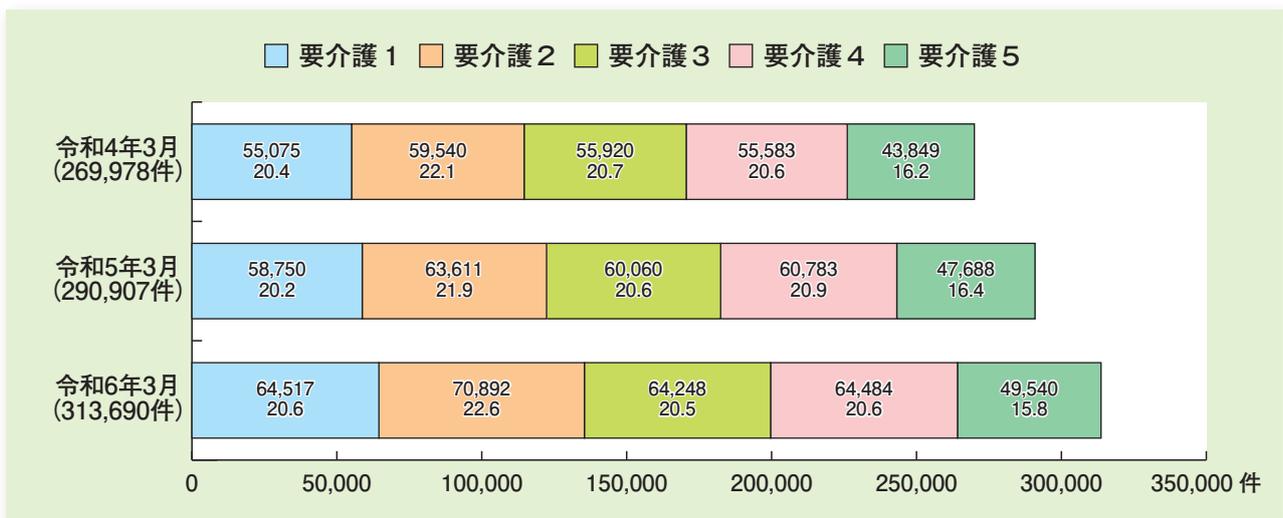
医師及び歯科医師の行う居宅療養管理指導については、サービス担当者会議への参加もしくは文書等により、ケアプランの策定等に必要な情報提供を行うこととなっている。

○事業所及び利用件数の状況（図Ⅲ-10・図Ⅲ-15）

- ・令和6年3月の事業所数は5,899で、総事業所数38,118の15.5%を占め、前年度（5,728事業所）と比較すると171事業所（3.0%）増加した。
- ・令和6年3月の利用件数は313,690件で前年度（290,907件）と比べ22,783件（7.8%）増加した。
- ・要介護度別の利用状況は、例年とほぼ同様の構成比となっている。

図Ⅲ-15 居宅療養管理指導利用件数の状況

（単位 上段：件 下段：%）

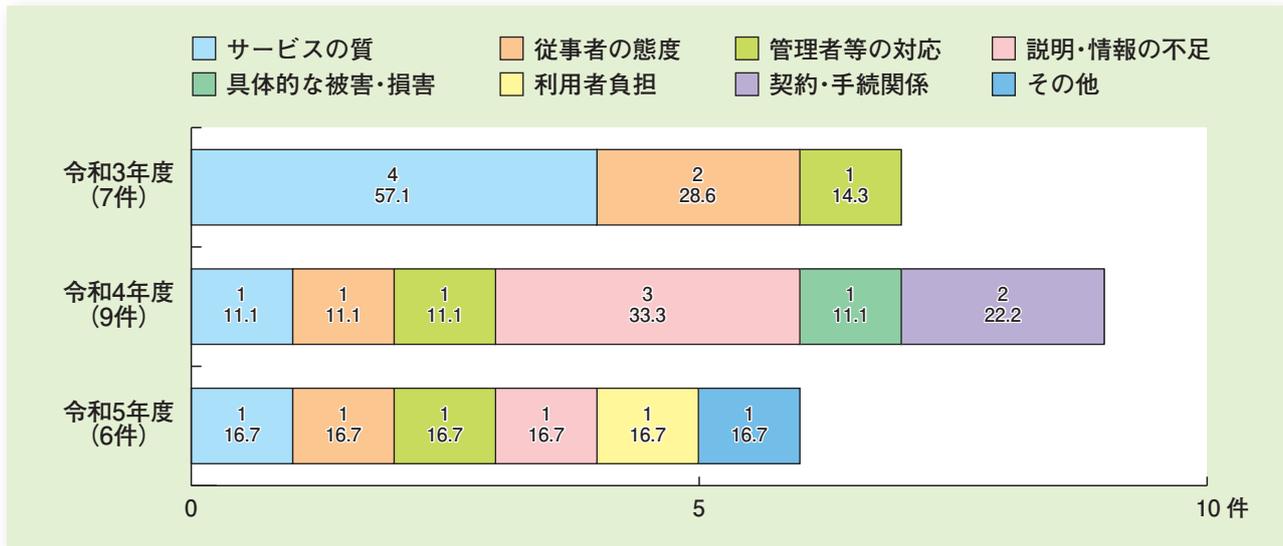


○苦情内容の状況（図Ⅲ-16）

- ・苦情件数は6件でサービス提供、保険給付に関する苦情1,858件の0.3%を占める。
- ・苦情の内容別にみると、前年度と比べ説明・情報の不足、契約・手続関係に関する苦情が2件減少し、利用者負担、その他が1件発生した。

図Ⅲ-16 居宅療養管理指導の苦情内容

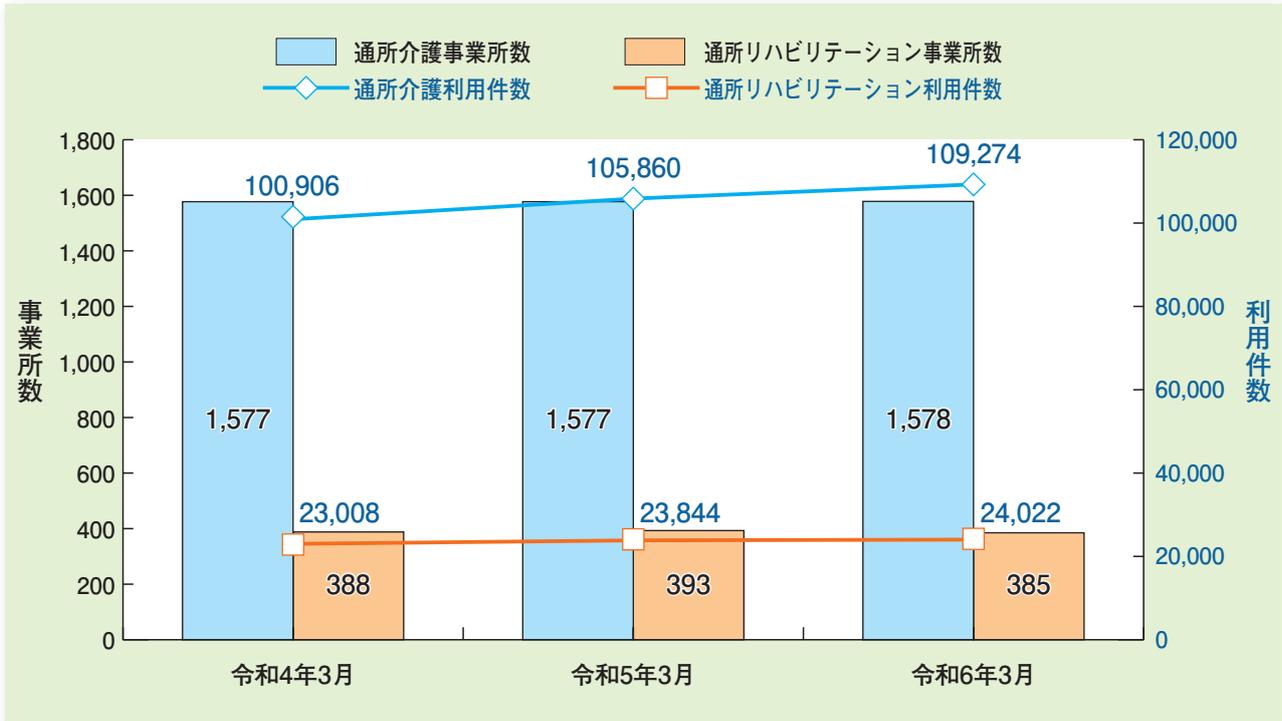
（単位 上段：件 下段：%）



(5) 通所介護・通所リハビリテーション

通所サービスは、利用者の生活機能の維持又は向上を目指し、通所介護事業所等において必要な日常生活上の世話と機能訓練を行うことにより、社会的孤立感の解消、心身機能の維持及び利用者家族の介護負担軽減を図るサービスである。

図Ⅲ-17 通所サービス事業所数・利用件数の推移



① 通所介護

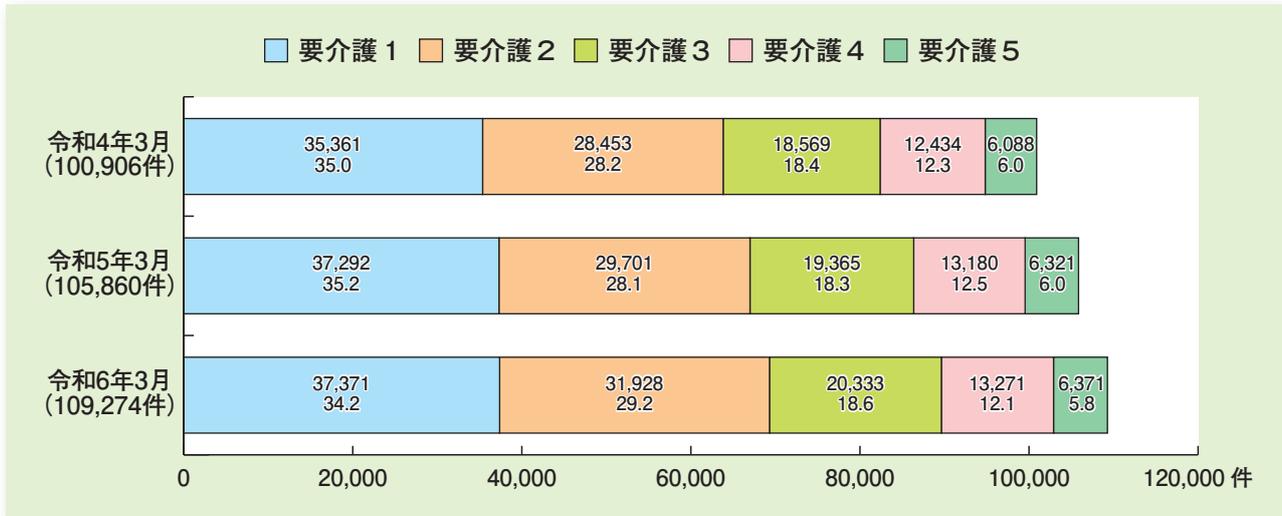
通所介護は、居宅から通所して、入浴、排泄、食事等の介護、その他日常生活上の世話と機能訓練を提供するサービスである。

○事業所及び利用件数の状況（図Ⅲ-17・図Ⅲ-18）

- ・令和6年3月の事業所数は1,578で、総事業所数38,118の4.1%を占め、前年度と比べ1事業所（0.1%）増加した。
- ・令和6年3月の利用件数は109,274件で前年度（105,860件）と比べ3,414件（3.2%）増加した。
- ・要介護度別の利用状況は、例年とほぼ同様の構成比となっている。

図Ⅲ-18 通所介護利用件数の状況

(単位 上段：件 下段：%)

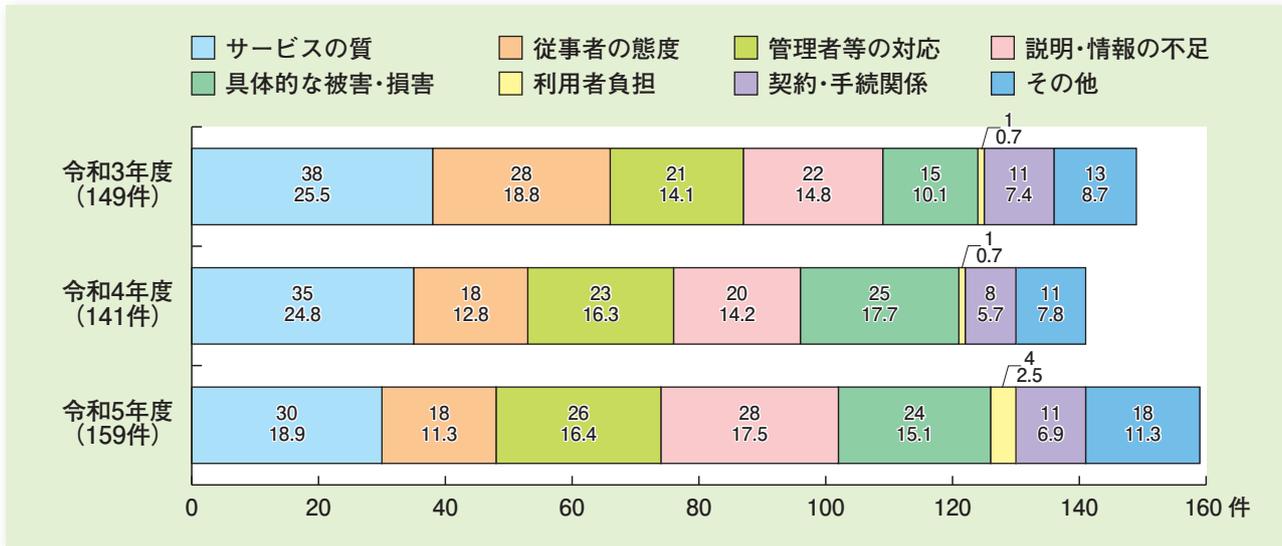


○苦情内容の状況 (図Ⅲ-19)

- ・苦情件数は159件でサービス提供、保険給付に関する苦情1,858件の8.6%を占める。
- ・苦情内容別にみると、前年度と比べ、説明・情報の不足に関する苦情が8件、その他が7件増加し、サービスの質に関する苦情が5件減少した。

図Ⅲ-19 通所介護の苦情内容

(単位 上段：件 下段：%)



② 通所リハビリテーション

通所リハビリテーションは、介護老人保健施設、病院、診療所等の医療系施設において、心身の機能の維持回復を図り、日常生活の自立を助けるための理学療法、作業療法等のリハビリテーションを提供するサービスである。

○事業所及び利用件数の状況（図Ⅲ-17・図Ⅲ-20）

- ・令和6年3月の事業所数は385で、総事業所数38,118の1.0%を占め、前年度（393事業所）と比較すると8事業所（2.0%）減少した。
- ・令和6年3月の利用件数は24,022件で前年度（23,844件）と比べ178件（0.7%）増加した。
- ・要介護度別の利用状況は、例年とほぼ同様の構成比となっている。

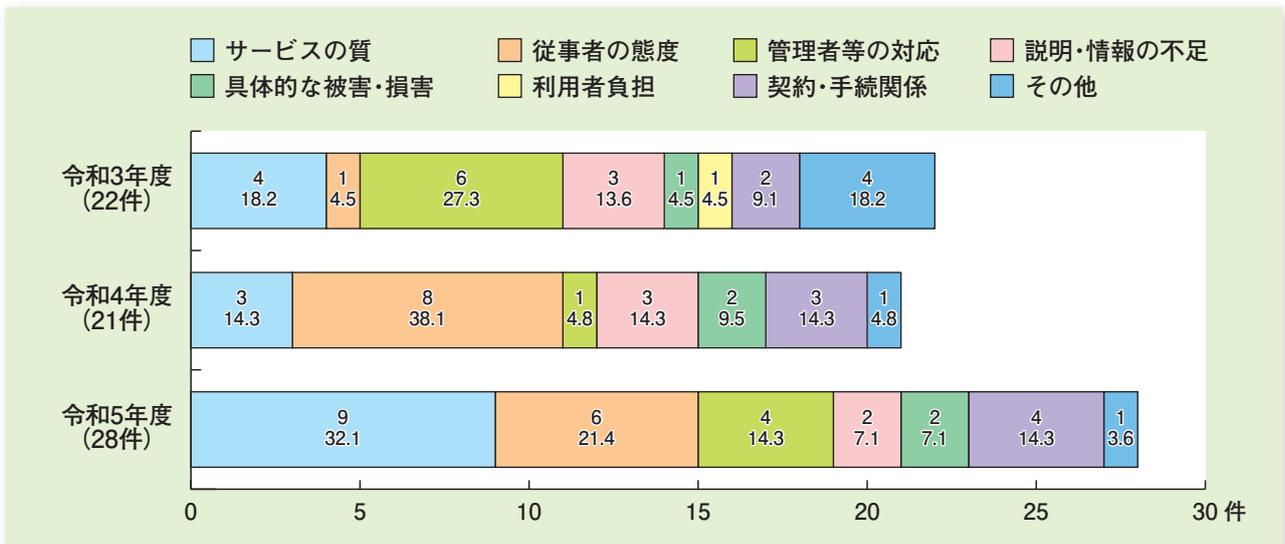
図Ⅲ-20 通所リハビリテーション利用件数の状況（単位 上段：件 下段：%）



○苦情内容の状況（図Ⅲ-21）

- ・苦情件数は28件でサービス提供、保険給付に関する苦情1,858件の1.5%を占める。
- ・苦情内容別にみると、前年度と比べサービスの質に関する苦情が6件増加し、従事者の態度に関する苦情が2件、説明・情報の不足に関する苦情が1件減少した。

図Ⅲ-21 通所リハビリテーションの苦情内容（単位 上段：件 下段：%）



(6) 短期入所生活介護・短期入所療養介護

短期入所サービスは、居宅において日常生活を営むことに、一時的に支障がある者等を対象としたサービスである。

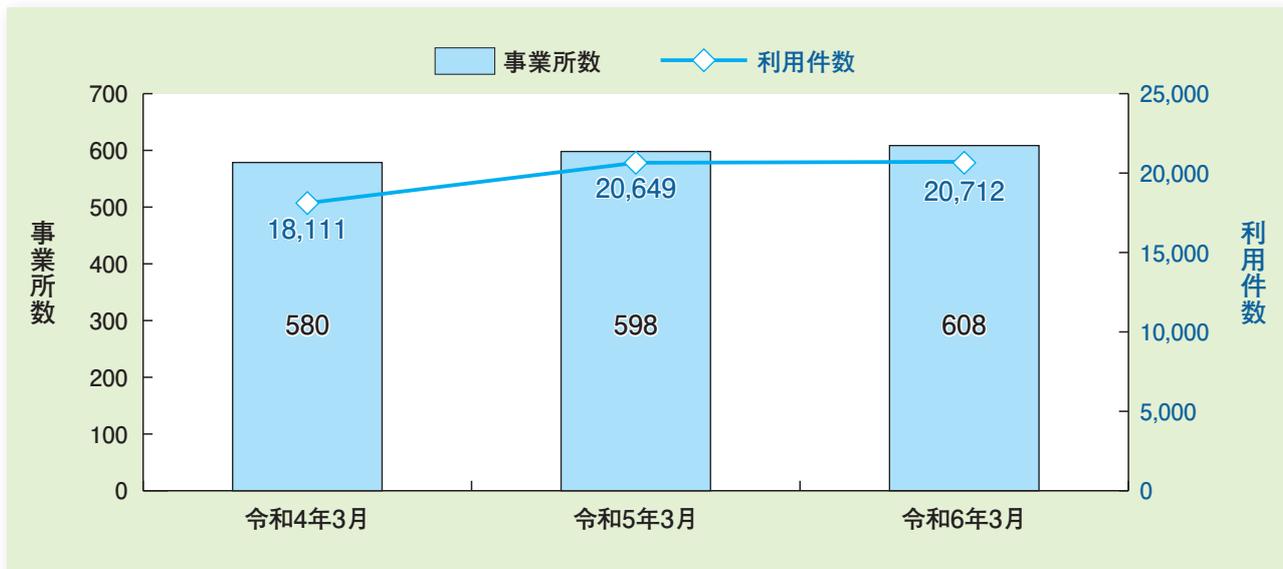
① 短期入所生活介護

短期入所生活介護は、介護老人福祉施設等への短期入所者に対し、入浴、排泄、食事等の介護その他日常生活上の世話と機能訓練を行うサービスである。

○事業所及び利用件数の状況（図Ⅲ-22・図Ⅲ-23）

- ・令和6年3月の事業所数は608で、総事業所数38,118の1.6%を占め、前年度（598事業所）と比較すると10事業所（1.7%）増加した。
- ・令和6年3月の利用件数は20,712件で前年度（20,649件）と比べ63件（0.3%）増加した。
- ・要介護度別の利用状況は、例年とほぼ同様の構成比となっている。

図Ⅲ-22 短期入所生活介護事業所数及び利用件数の推移



図Ⅲ-23 短期入所生活介護利用件数の状況

(単位 上段：件 下段：%)

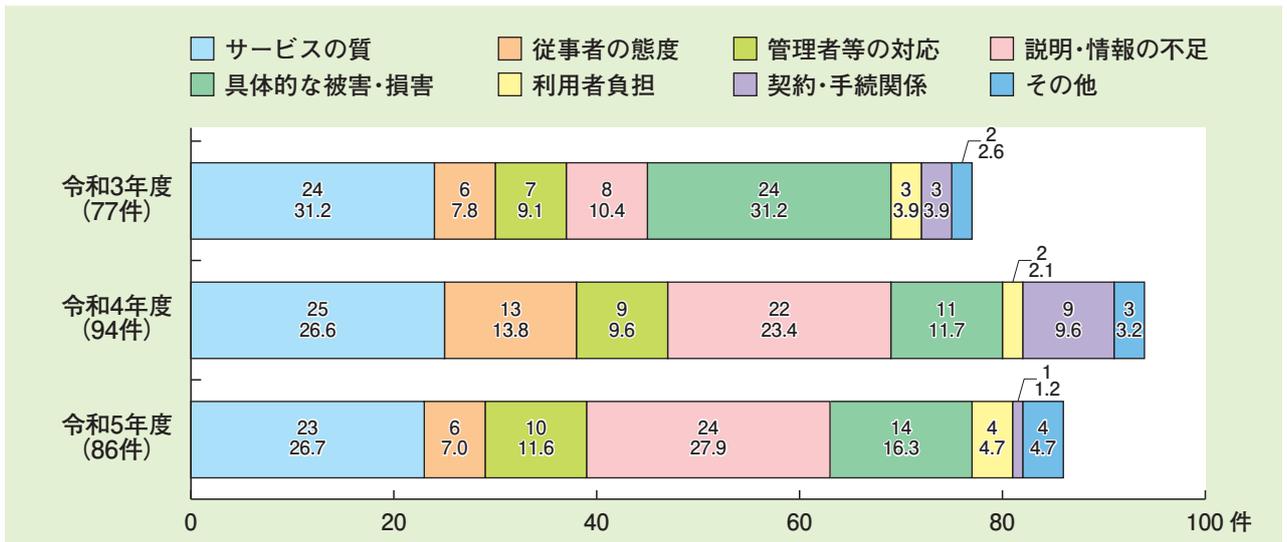


○苦情内容の状況 (図Ⅲ-24)

- ・苦情件数は86件でサービス提供、保険給付に関する苦情1,858件の4.6%を占める。
- ・苦情内容別にみると、前年度と比べ具体的な被害・損害に関する苦情が3件増加し、契約・手続関係が8件、従事者の態度に関する苦情が7件減少した。

図Ⅲ-24 短期入所生活介護の苦情内容

(単位 上段：件 下段：%)



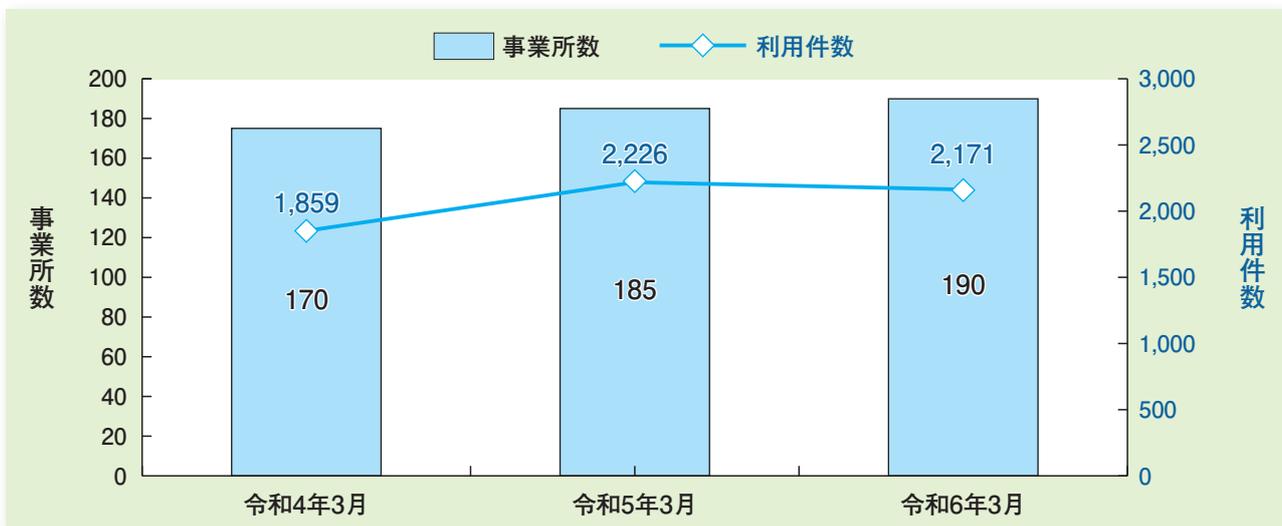
② 短期入所療養介護

短期入所療養介護は、介護老人保健施設、介護療養型医療施設等への短期入所者に対し、看護、医学的管理の下での介護等の世話、機能訓練等の必要な医療の提供を行うサービスである。

○事業所及び利用件数の状況（図Ⅲ-25・図Ⅲ-26）

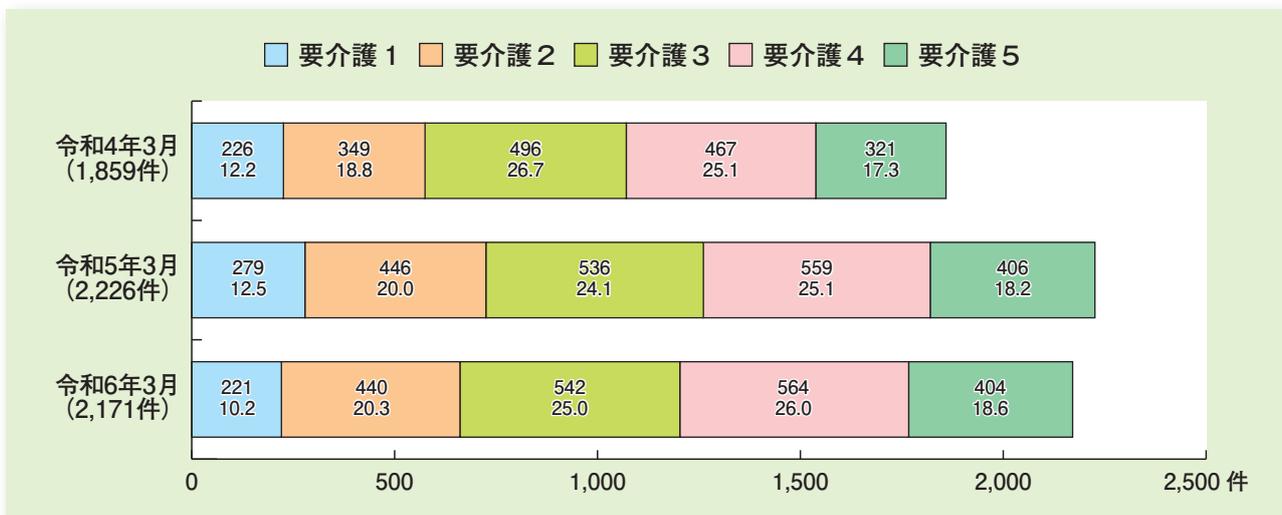
- ・令和6年3月の事業所数は190で、総事業所数38,118の0.5%を占め、前年度（185事業所）と比較すると5事業所（2.7%）増加した。
- ・令和6年3月の利用件数は2,171件で前年度（2,226件）から55件（2.5%）減少した。
- ・要介護度別の利用状況は、例年とほぼ同様の構成比となっている。

図Ⅲ-25 短期入所療養介護事業所数及び利用件数の推移



図Ⅲ-26 短期入所療養介護利用件数の状況

(単位 上段：件 下段：%)

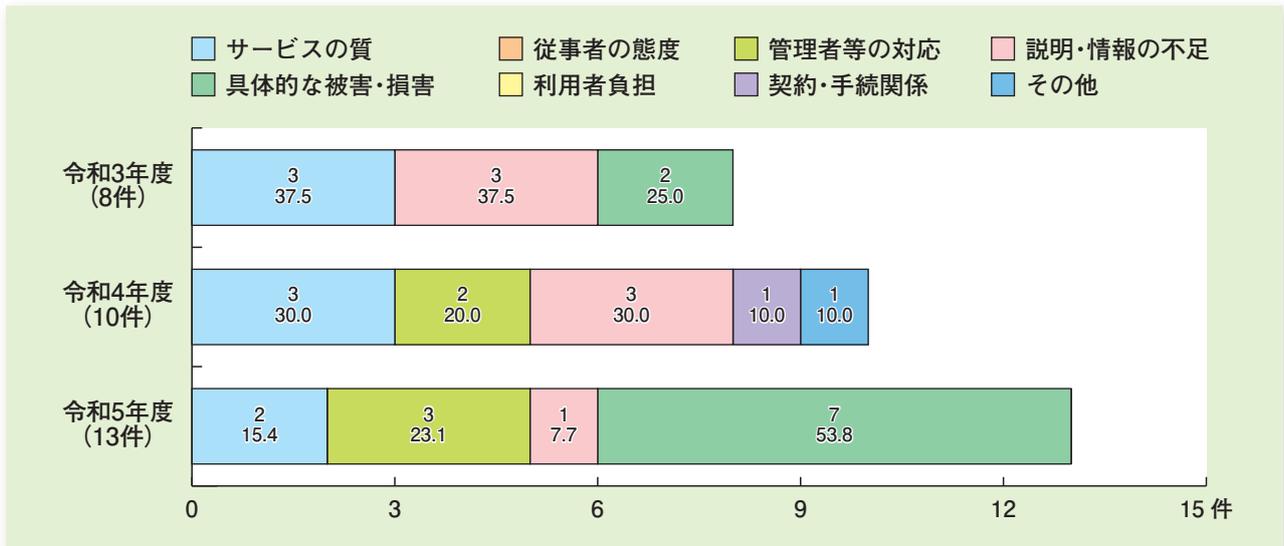


○苦情内容の状況（図Ⅲ-27）

- ・苦情件数は13件でサービス提供、保険給付に関する苦情1,858件の0.7%を占める。
- ・苦情内容別にみると、前年度と比べ具体的な被害・損害に関する苦情が7件発生し、説明・情報の不足に関する苦情が2件減少した。

図Ⅲ-27 短期入所療養介護の苦情内容

（単位 上段：件 下段：％）



(7) 特定施設入居者生活介護

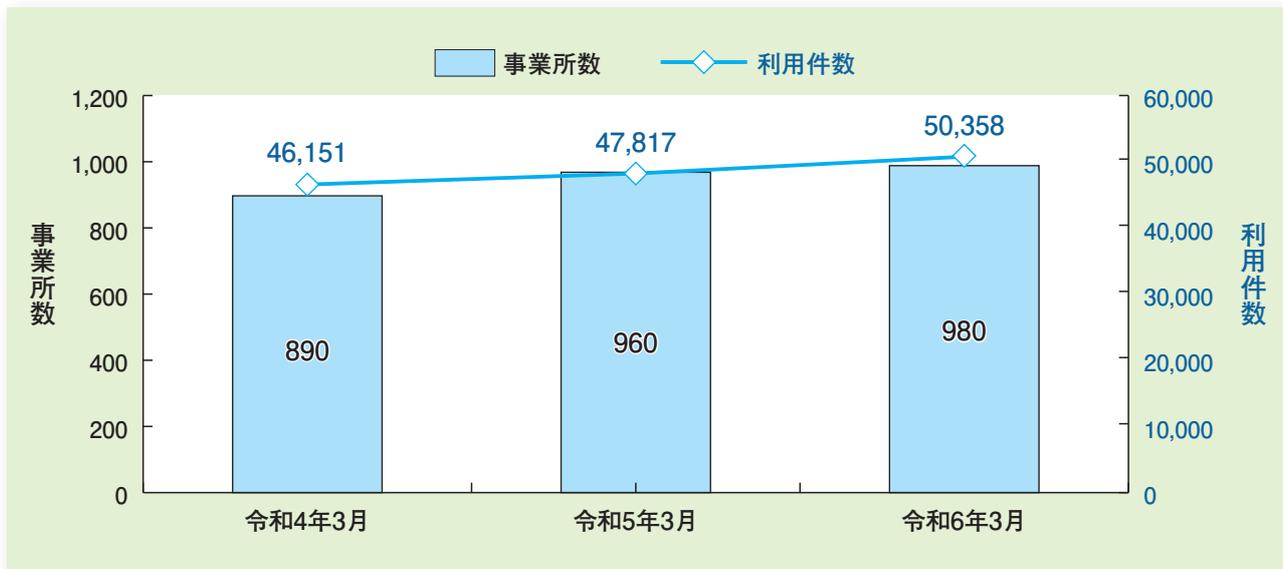
特定施設入居者生活介護は、有料老人ホーム等に入所する要介護者等に対し、特定施設サービス計画に基づき入浴、排泄、食事等の介護、その他日常生活上の世話、機能訓練及び療養上の世話を行うサービスである。

特定施設入居者生活介護の指定が受けられるものとして、有料老人ホーム、養護老人ホーム、軽費老人ホーム（ケアハウス）があるが、施設により、入居金の価格や医療対応、サービス提供内容等、様々な形態をとっている。

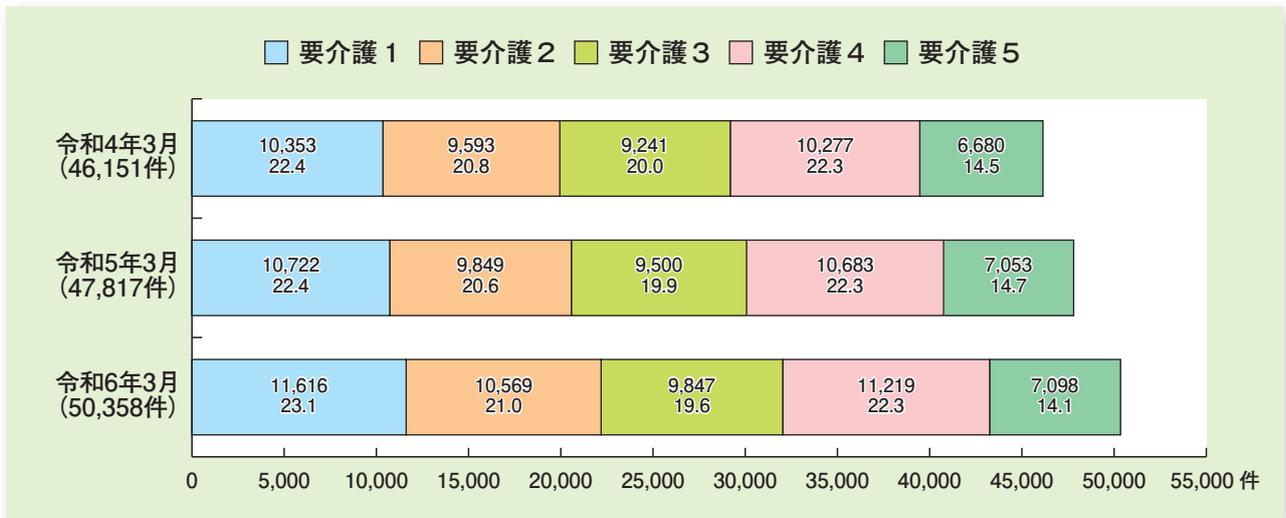
○事業所及び利用件数の状況（図Ⅲ-28・図Ⅲ-29）

- ・令和6年3月の事業所数は980で、総事業所数38,118の2.6%を占め、前年度（960事業所）と比較すると20事業所（2.1%）増加した。
- ・令和6年3月の利用件数は50,358件で前年度（47,817件）と比べ2,541件（5.3%）増加した。
- ・要介護度別の利用状況は、例年とほぼ同様の構成比となっている。

図Ⅲ-28 特定施設入居者生活介護事業者数及び利用件数の推移



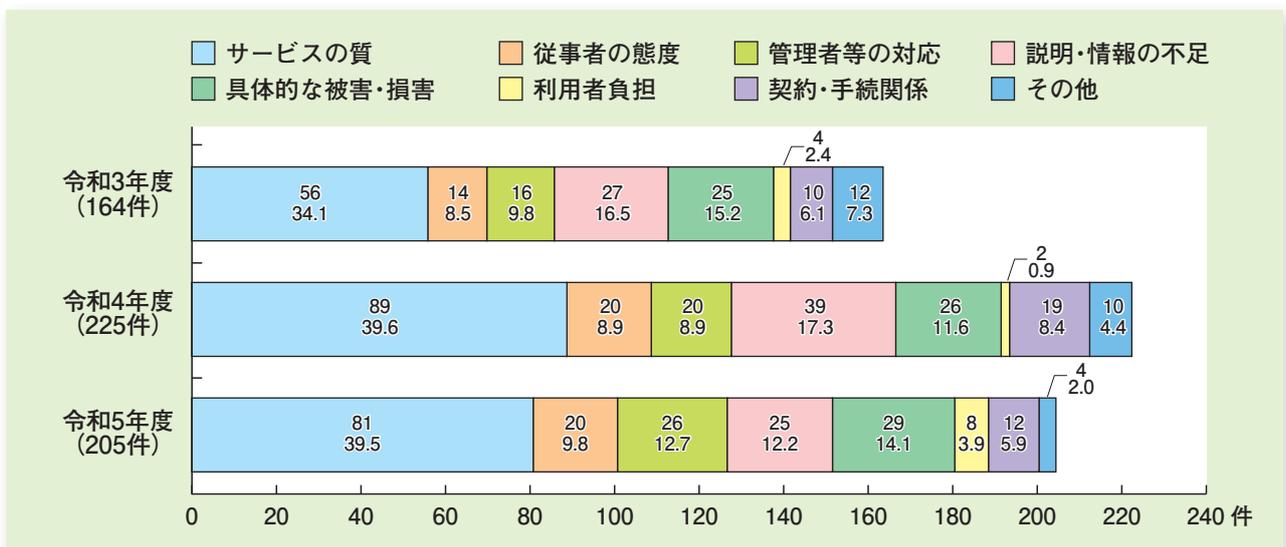
図Ⅲ-29 特定施設入居者生活介護利用件数の状況 (単位 上段：件 下段：%)



○苦情内容の状況 (図Ⅲ-30)

- ・苦情件数は205件でサービス提供、保険給付に関する苦情1,858件の11.0%を占める。
- ・苦情内容別にみると、前年度と比べ管理者等の対応、利用者負担に関する苦情が6件増加、説明・情報の不足が14件、サービスの質に関する苦情が8件減少した。

図Ⅲ-30 特定施設入居者生活介護の苦情内容 (単位 上段：件 下段：%)



(8) 福祉用具貸与・特定福祉用具販売・住宅改修費

心身の機能低下等により、日常生活に支障をきたしている要介護者等に対し、福祉用具の貸与、選定の援助、購入費の支給、住宅改修費用の支給を行うことにより、要介護者等の日常生活上の便宜を図り、自立した生活に向けて支援を行うサービスである。

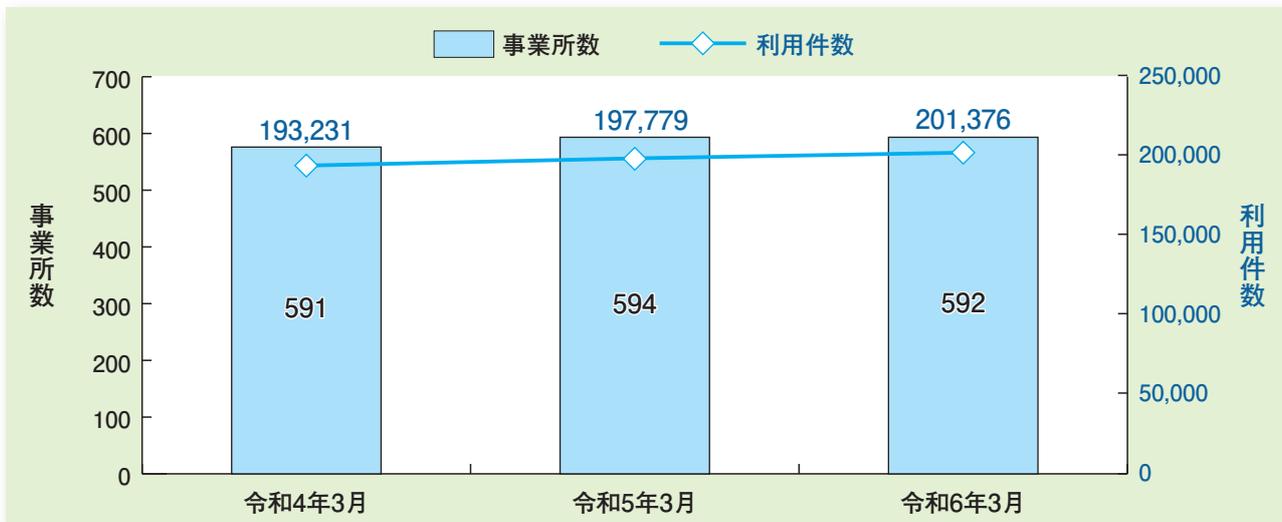
① 福祉用具貸与

福祉用具貸与については、サービス開始時点において利用者の心身の状況、希望及び環境を踏まえた適切な福祉用具の選択を支援し、日常生活の自立を援助するものである。

○事業所及び利用件数の状況（図Ⅲ-31・図Ⅲ-32）

- ・令和6年3月の事業所数は592で、総事業所数38,118の1.6%を占め、前年度（594事業所）と比較すると2事業所（0.3%）減少した。
- ・令和6年3月の利用件数は201,376件で前年度（197,779件）と比べ3,597件（1.8%）増加した。
- ・要介護度別の利用状況では、要介護1及び要介護2の利用者で半数を占めている。

図Ⅲ-31 福祉用具貸与事業所数及び利用件数の推移



図Ⅲ-32 福祉用具貸与利用件数の状況

(単位 上段：件 下段：%)

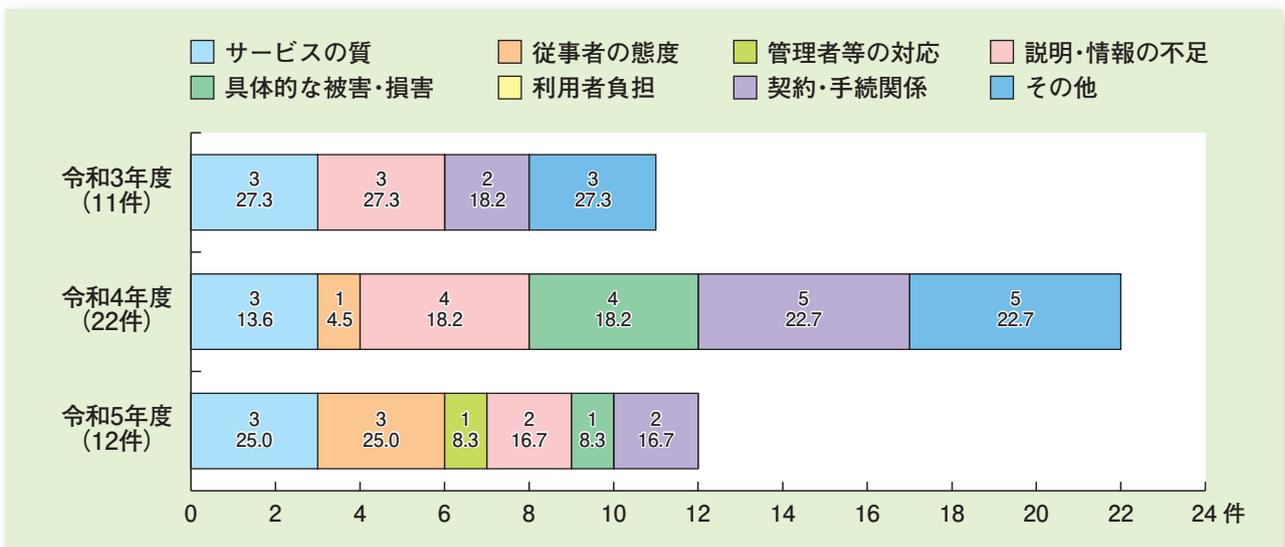


○苦情内容の状況 (図Ⅲ-33)

- ・苦情件数は12件でサービス提供、保険給付に関する苦情1,858件の0.6%を占める。
- ・苦情内容別にみると、前年度と比べ**従事者の態度**に関する苦情が**2件増加**し、**具体的な被害・損害**、**契約・手続**に関する苦情が**3件減少**した。

図Ⅲ-33 福祉用具貸与の苦情内容

(単位 上段：件 下段：%)



② 特定福祉用具販売 (※)

③ 住宅改修費 (※)

※②、③については、区市町村において償還払いによる給付を行っているが、本書での事業所数及び利用件数については、介護給付費実績を基に比較を行っているため、把握できない。また、苦情内容についても、国保連では相談内容を傾聴し、区市町村への相談を助言しているため不掲載とする。

(9) 介護老人福祉施設・介護老人保健施設・介護療養型医療施設・介護医療院

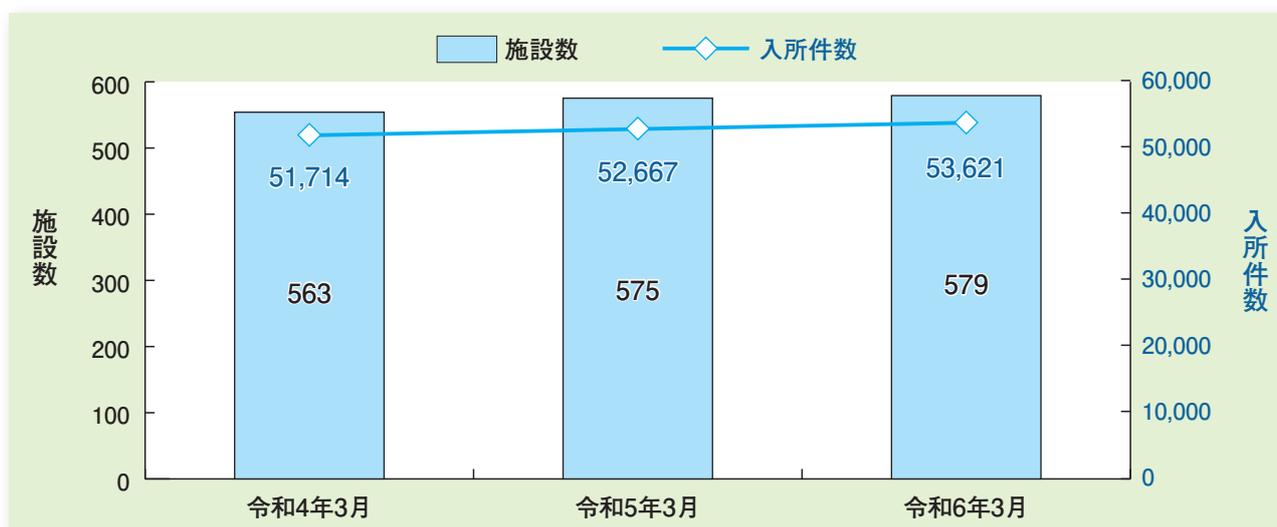
① 介護老人福祉施設

施設サービス計画に基づいて、入浴、排泄、食事などの介護その他の日常生活上の世話と機能訓練等のサービスを入所者に対し提供する。

○施設数及び入所件数の状況（図Ⅲ-34・図Ⅲ-35）

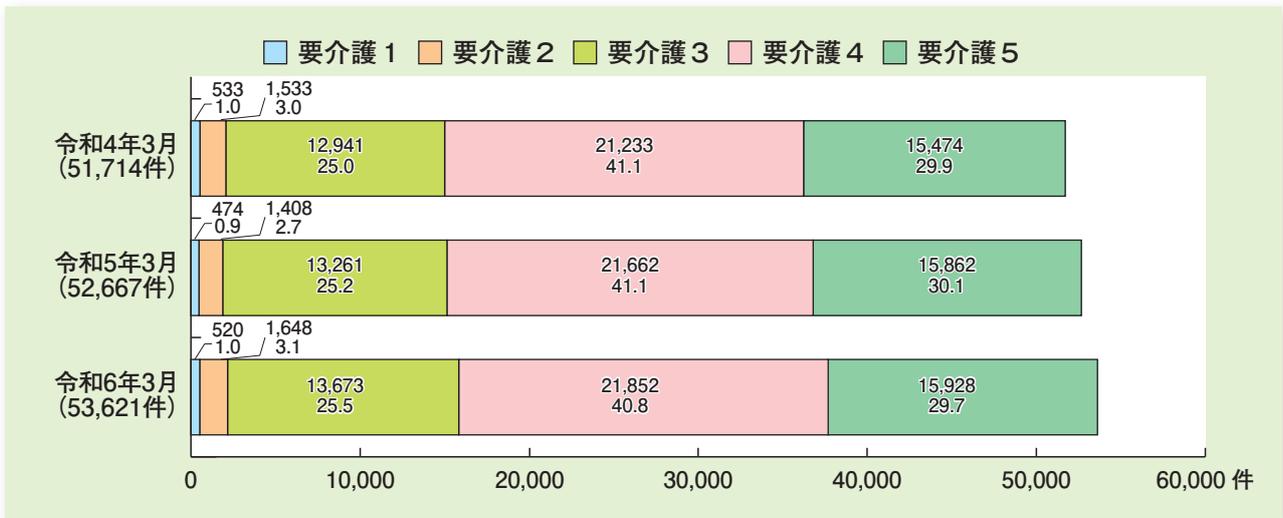
- ・令和6年3月の施設数は579で、総事業所数38,118の1.5%を占め、前年度（575施設）と比較すると4施設（0.7%）増加した。
- ・令和6年3月の入所件数は53,621件で前年度（52,667件）と比べ954件（1.8%）増加した。
- ・要介護度別の入所状況では、要介護4及び要介護5の入所者で約7割を占めている。

図Ⅲ-34 介護老人福祉施設数及び入所件数の推移



図Ⅲ-35 介護老人福祉施設入所件数の状況

(単位 上段：件 下段：%)

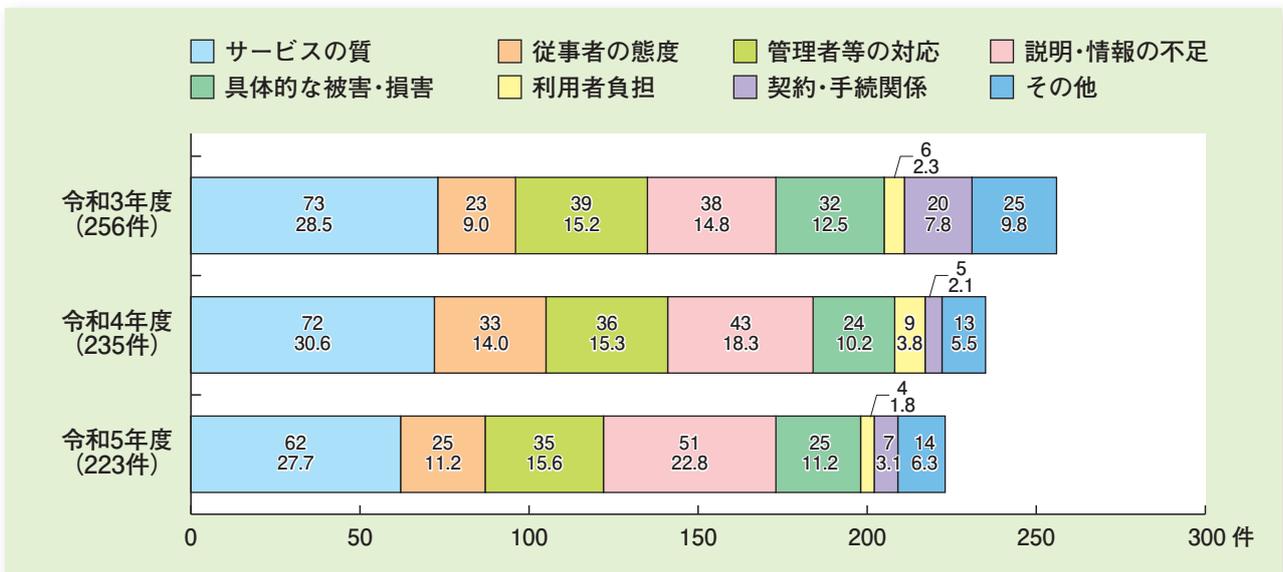


○苦情内容の状況 (図Ⅲ-36)

- ・ 苦情件数は223件でサービス提供、保険給付に関する苦情1,858件の12.0%を占める。
- ・ 苦情内容別にみると、前年度と比べ説明・情報の不足に関する苦情が8件増加し、サービスの質が10件、従事者の態度に関する苦情が8件減少した。

図Ⅲ-36 介護老人福祉施設の苦情内容

(単位 上段：件 下段：%)



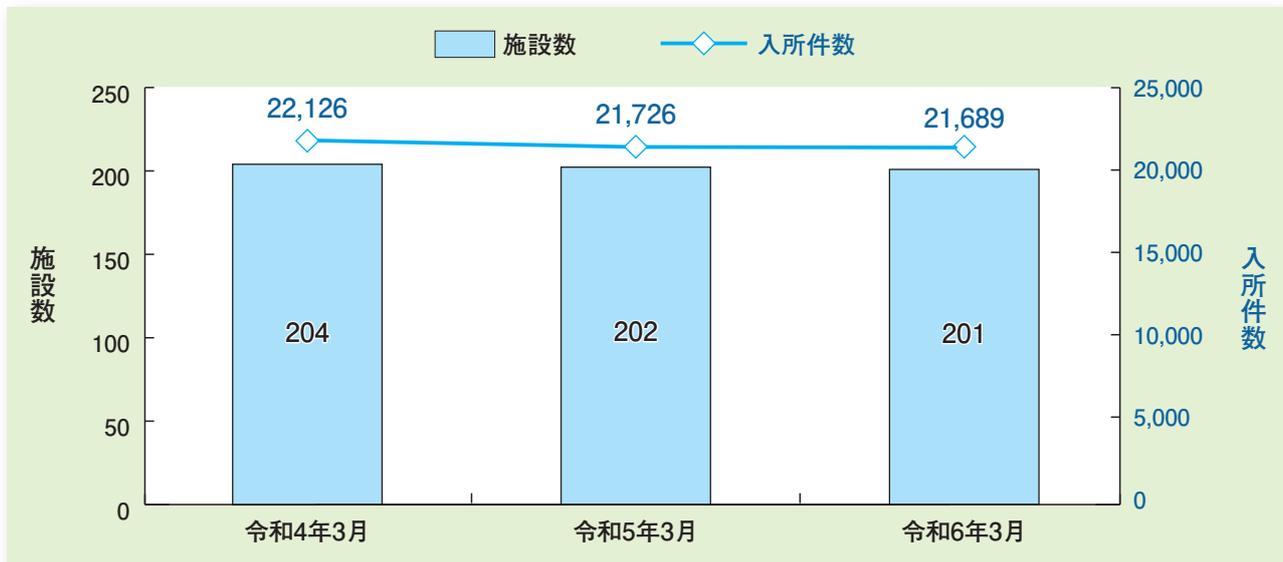
② 介護老人保健施設

施設サービス計画に基づいて、看護、医学的な管理の下での介護等の世話、機能訓練等必要な医療等のサービスを入所者に対し提供する。

○施設数及び入所件数の状況（図Ⅲ-37・図Ⅲ-38）

- ・令和6年3月の施設数は201で、総事業所数38,118の0.5%を占め、前年度（202施設）と比較すると1施設（0.5%）減少した。
- ・令和6年3月の入所件数は21,689件で、前年度（21,726件）と比べ37件（0.2%）減少した。
- ・要介護度別の入所状況は、例年とほぼ同様の構成比となっている。

図Ⅲ-37 介護老人保健施設数及び入所件数の推移



図Ⅲ-38 介護老人保健施設入所件数の状況

（単位 上段：件 下段：％）

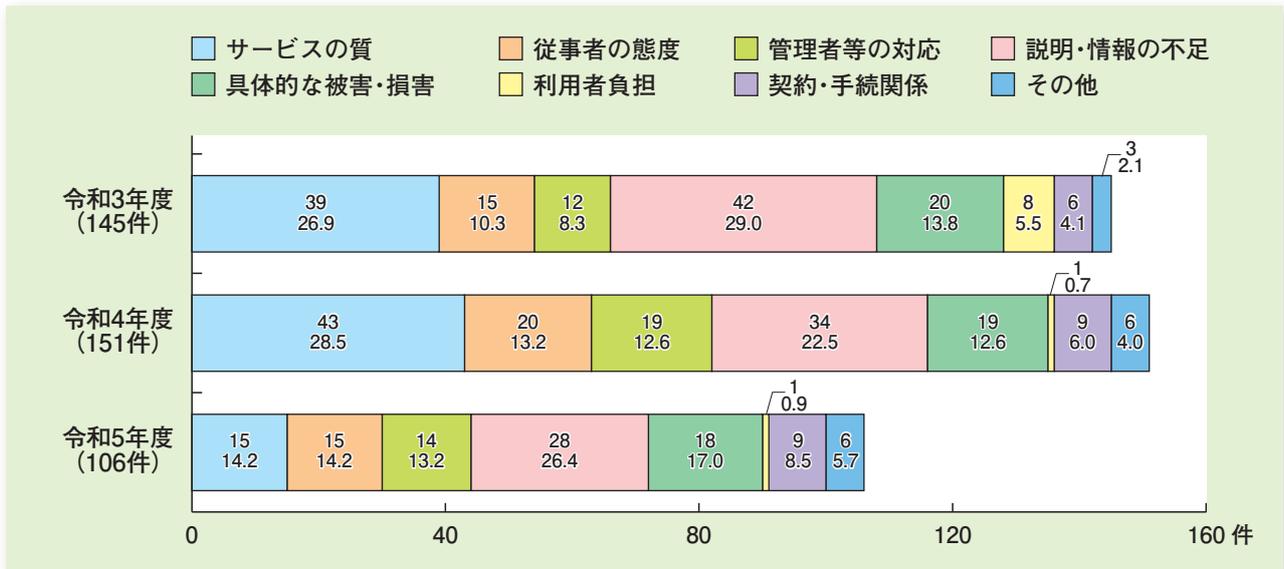


○苦情内容の状況（図Ⅲ-39）

- ・苦情件数は106件でサービス提供、保険給付に関する苦情1,858件の5.7%を占める。
- ・苦情内容別にみると、前年度と比べサービスの質に関する苦情が28件、説明・情報の不足に関する苦情が6件減少した。

図Ⅲ-39 介護老人保健施設の苦情内容

（単位 上段：件 下段：％）



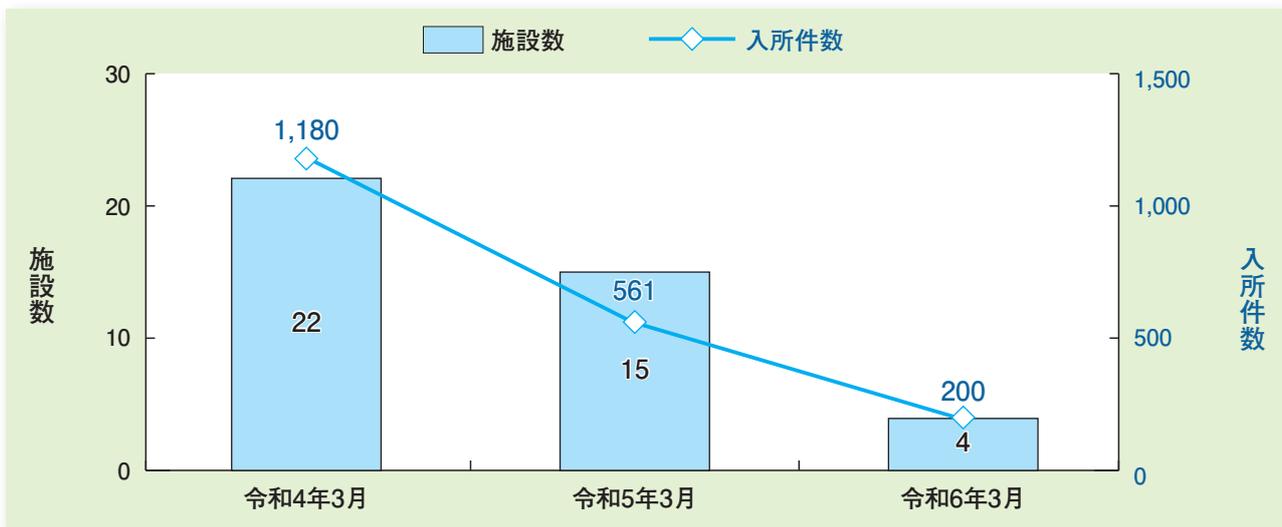
③ 介護療養型医療施設

療養病床を有する病院又は診療所で介護保険適用部分に入院する要介護者に対し、施設サービス計画に基づき、療養上の管理、看護、医学的管理の下での介護等の世話、機能訓練等の必要な医療を提供する。(令和6年3月末に廃止)

○施設数及び入所件数の状況 (図Ⅲ-40・図Ⅲ-41)

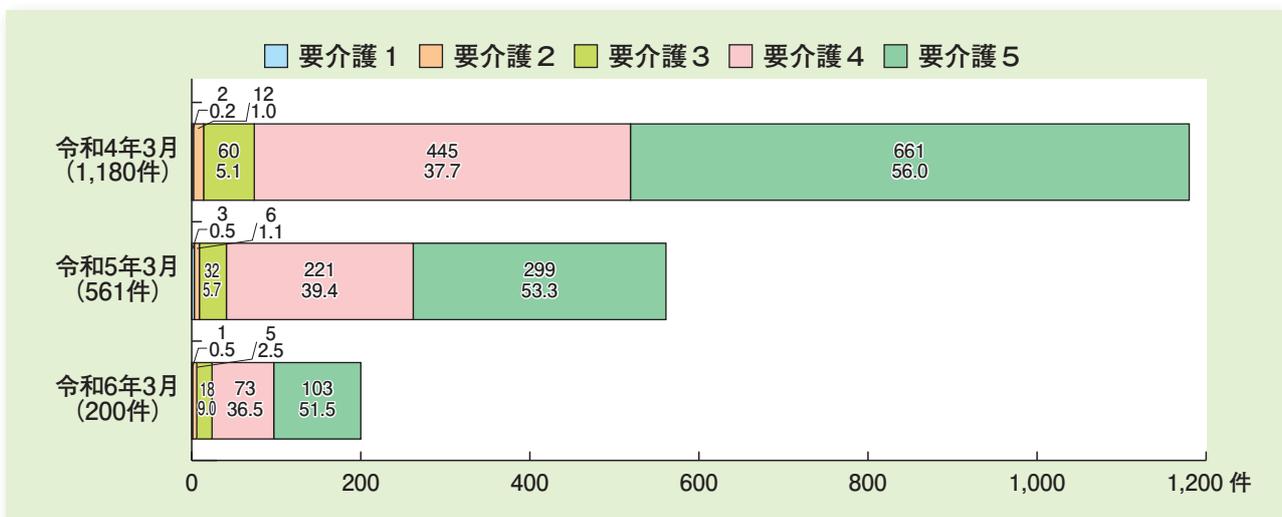
- ・令和6年3月の施設数は4で、総事業所数38,118の0.1%を占め、前年度(15施設)と比較すると11施設(73.3%)減少した。
- ・令和6年3月の入所件数は200件で、前年度(561件)と比べると361件(64.3%)減少しているが、これについては介護療養型医療施設が令和6年3月末に廃止され、介護医療院へ移行するためである。
- ・要介護度別の入所状況では、要介護4及び要介護5の入所者で約9割を占めている。

図Ⅲ-40 介護療養型医療施設数及び入所件数の推移



図Ⅲ-41 介護療養型医療施設入所件数の状況

(単位 上段：件 下段：%)

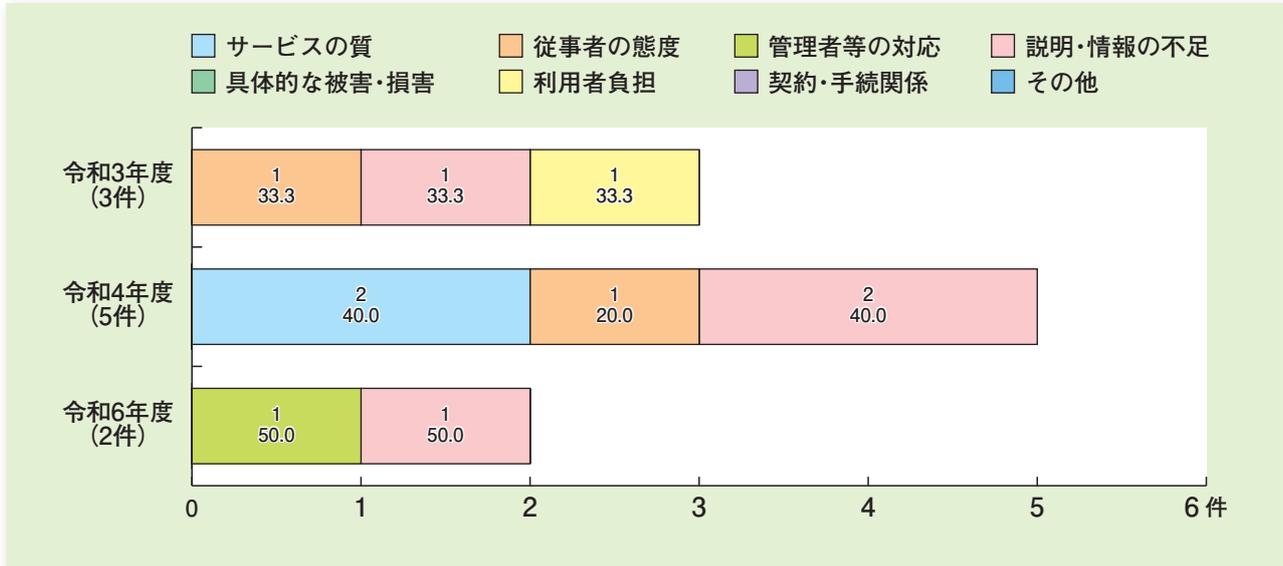


○苦情内容の状況（図Ⅲ-42）

- ・苦情件数は2件でサービス提供、保険給付に関する苦情1,858件の0.1%を占める。

図Ⅲ-42 介護療養型医療施設の苦情内容

（単位 上段：件 下段：%）



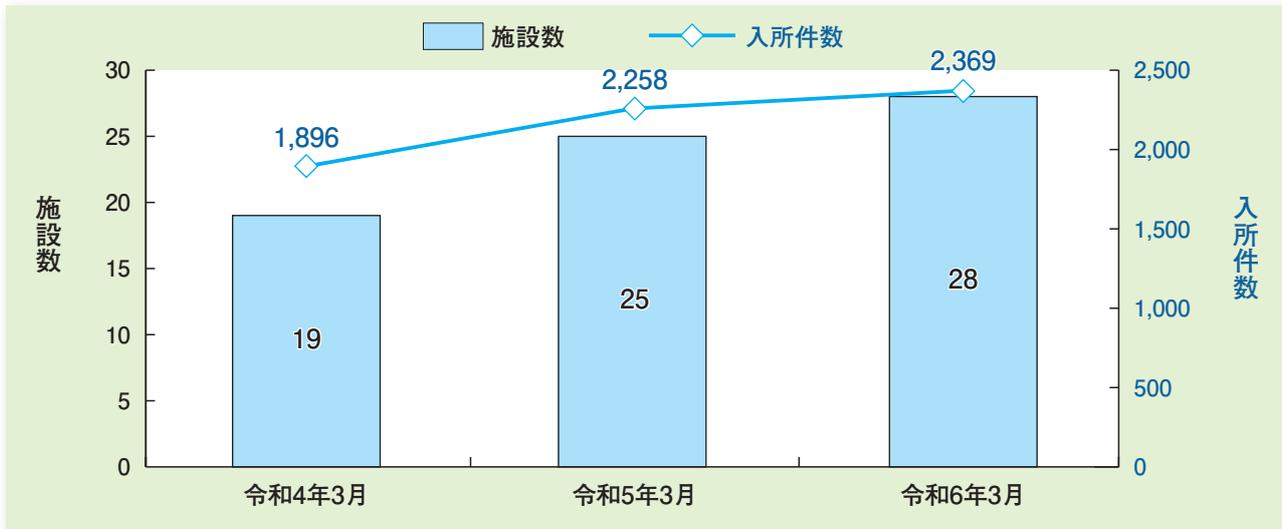
④ 介護医療院

主として長期にわたり療養が必要である要介護者に対し、施設サービス計画に基づき、療養上の管理、看護、医学的管理の下における介護及び機能訓練その他必要な医療並びに日常生活上の世話をを行う。（平成30年4月から創設）

○施設数及び入所件数の状況（図Ⅲ-43・図Ⅲ-44）

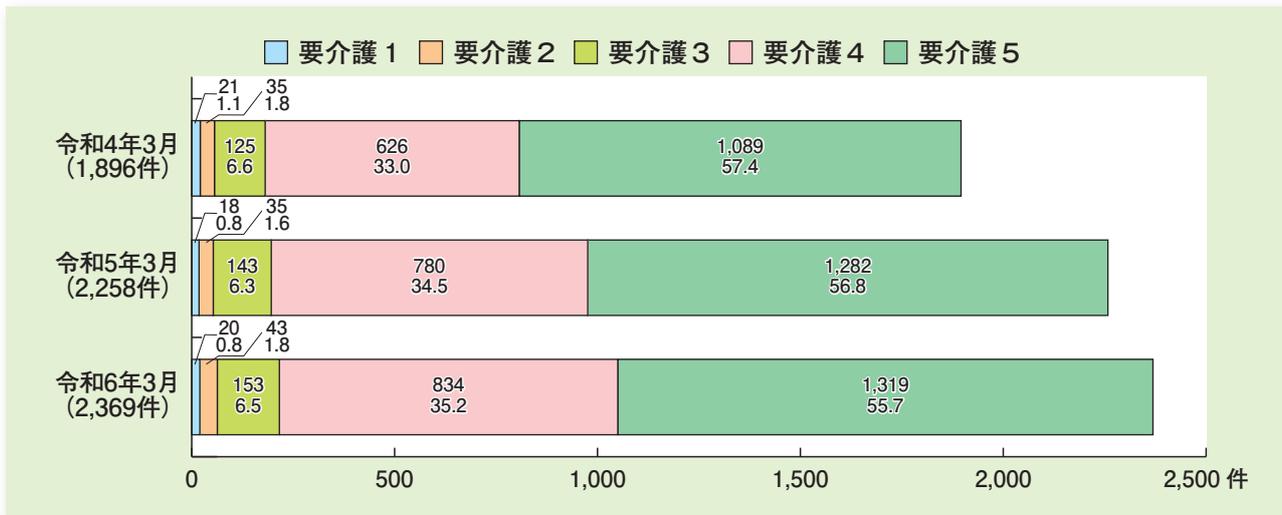
- ・令和6年3月の施設数は28で、総事業所数38,118の0.1%を占め、前年度（25施設）と比較すると3施設（12%）増加した。
- ・令和6年3月の入所件数は2,369件で、前年度（2,258件）と比べると111件（4.9%）増加した。
- ・要介護度別の入所状況では、要介護4及び要介護5の入所者で約9割を占めている。

図Ⅲ-43 介護医療院施設数及び入所件数の推移



図Ⅲ-44 介護医療院入所件数の状況

(単位 上段：件 下段：%)



(10) 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

① 地域密着型サービス

住み慣れた自宅や地域での生活を継続できるよう、心身の状態や環境に応じてサービス提供を行う。主なサービスとしては、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護、認知症対応型共同生活介護がある。

○事業所及び利用件数の状況（図Ⅲ-45・図Ⅲ-46）

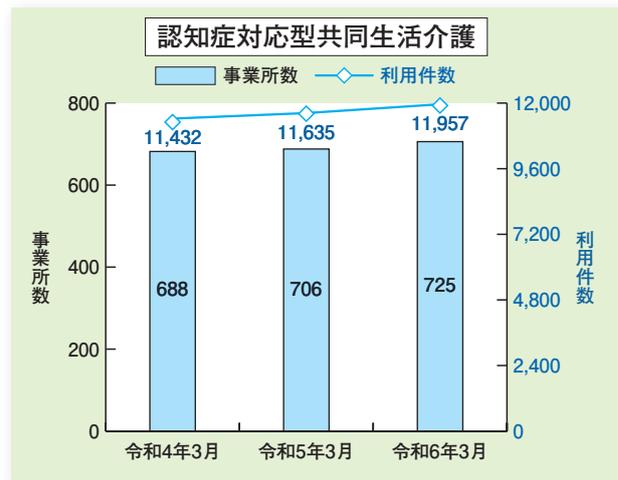
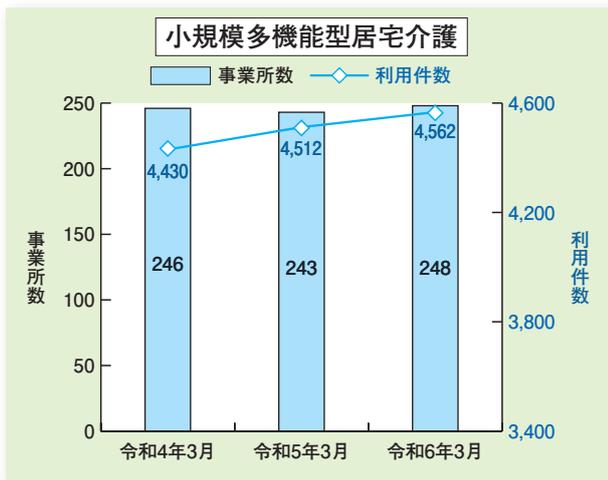
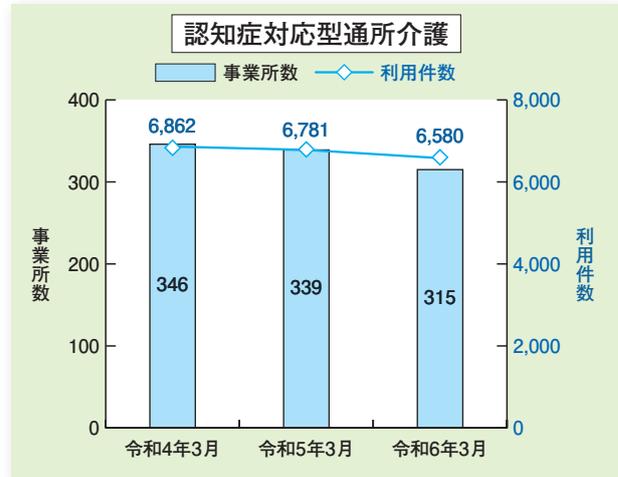
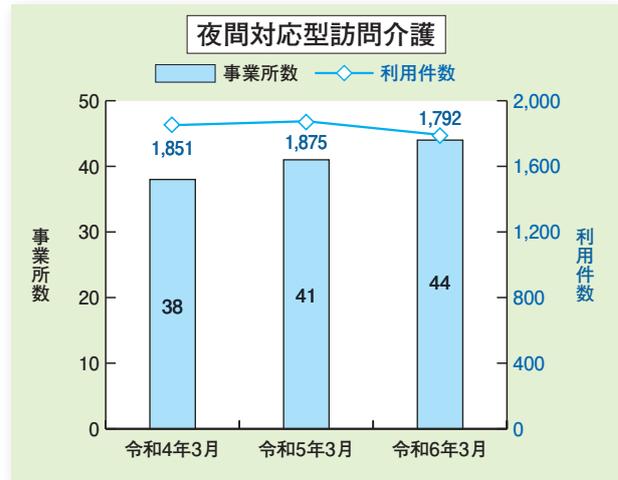
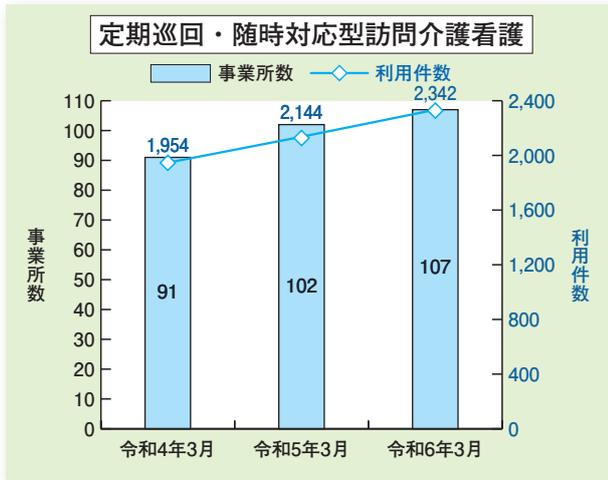
令和6年3月の事業所数について、前年度と比べ5%以上増加したサービスは以下のとおりである。

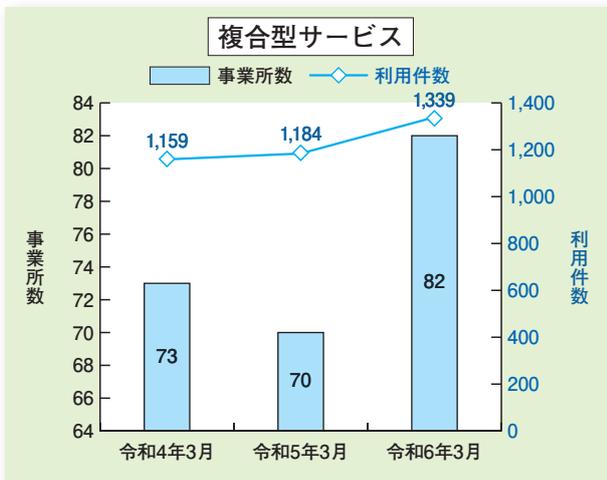
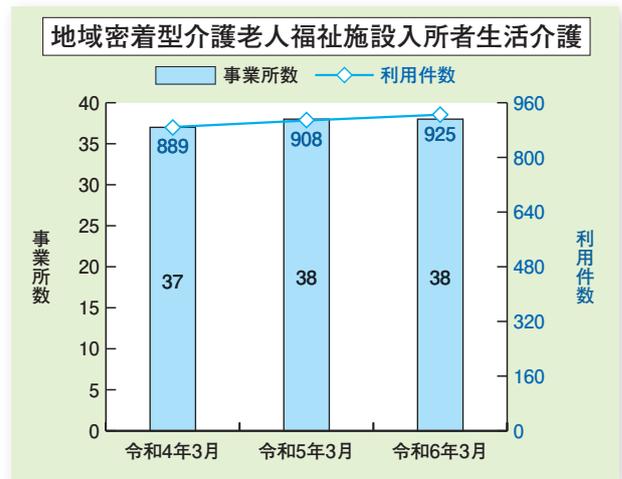
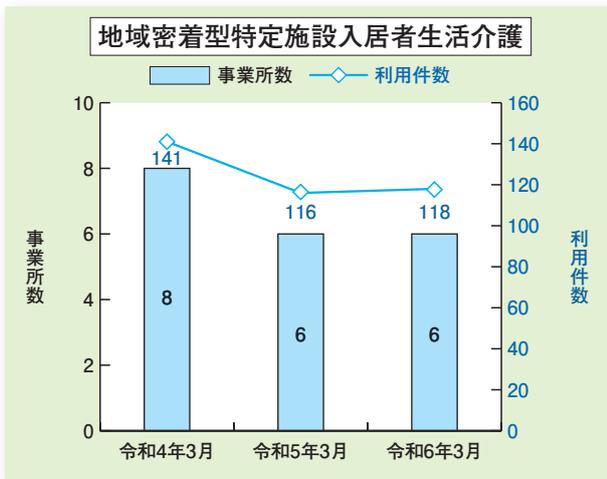
- ・複合型サービスについては12事業所（17.1%）
- ・夜間対応型訪問介護については3事業所（7.3%）

令和6年3月の利用件数について、前年度と比べ5%以上増加したサービスは以下のとおりである。

- ・複合型サービスについては155件（13.1%）
- ・定期巡回・随時対応型訪問介護看護については198事業所（9.2%）増加した。

図Ⅲ-45 地域密着型サービス事業所数及び利用件数の推移

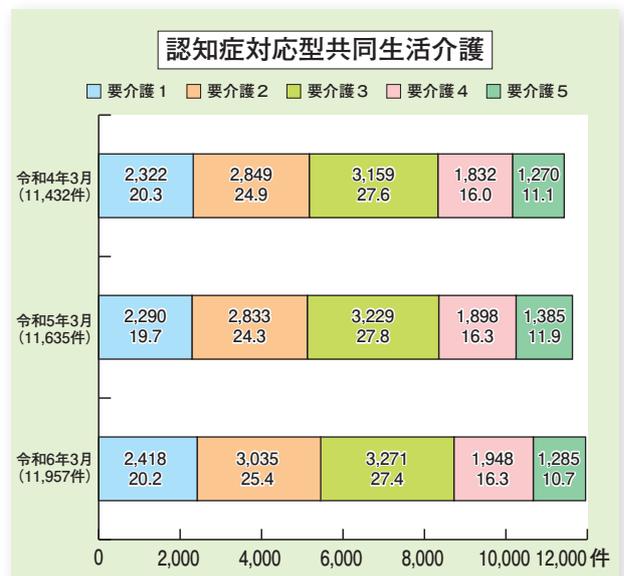
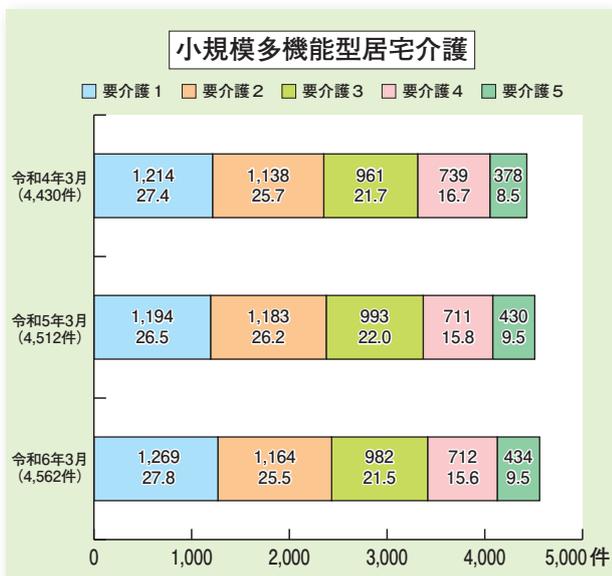
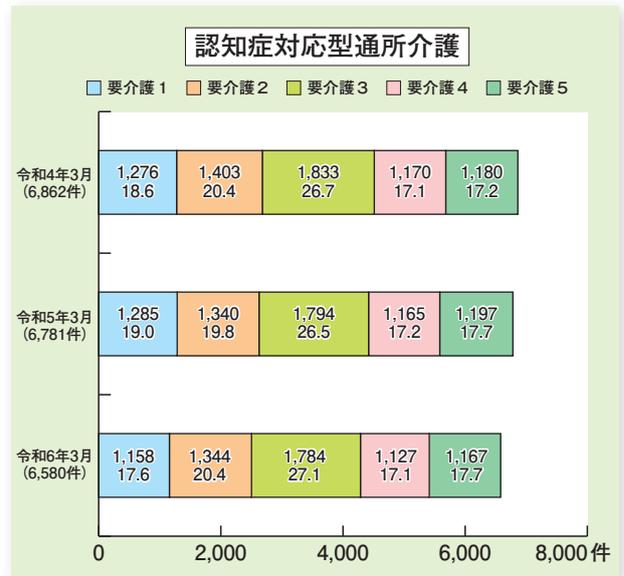
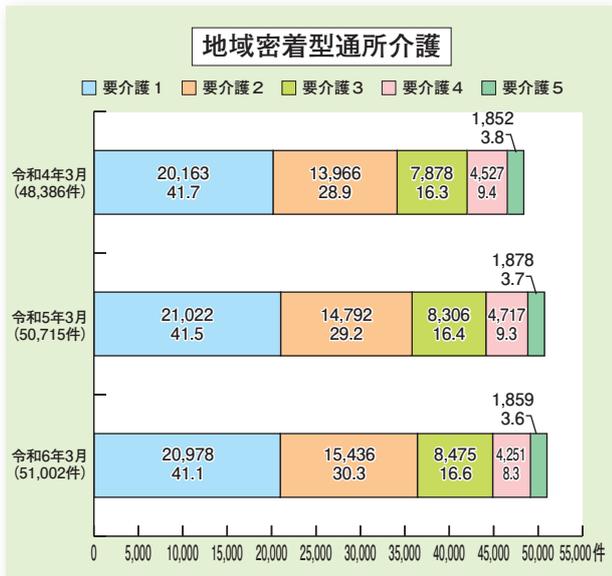
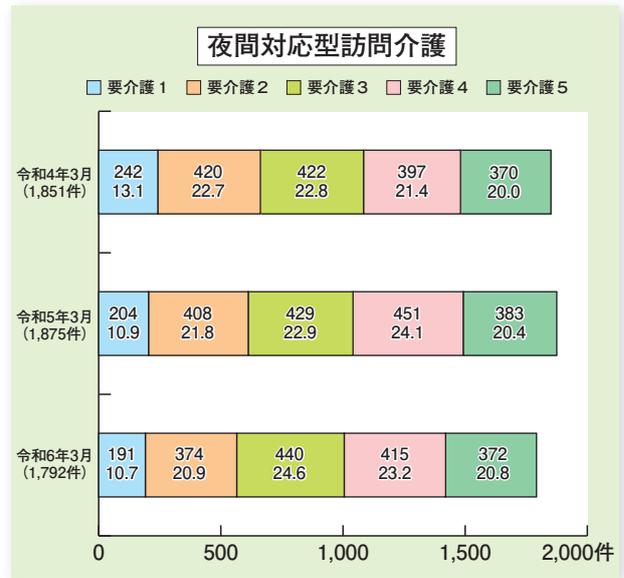
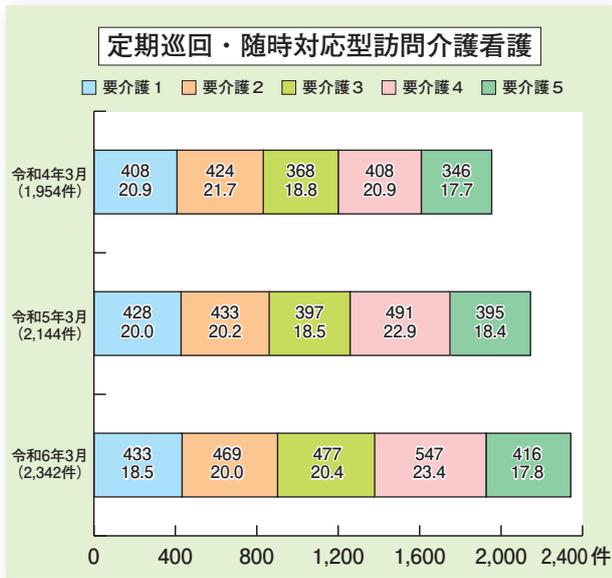


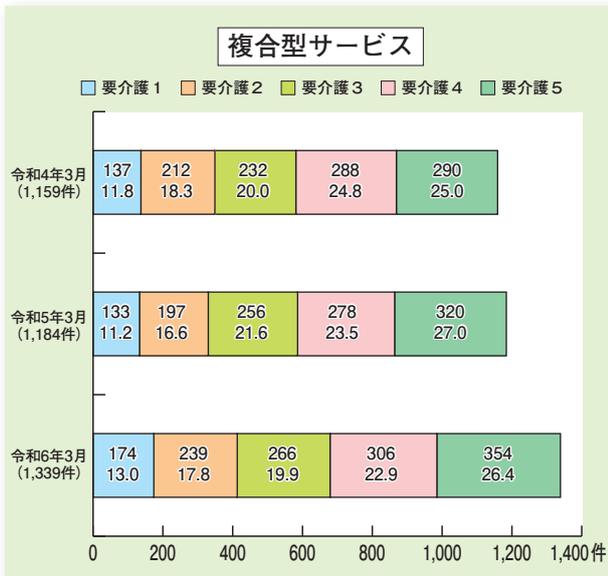
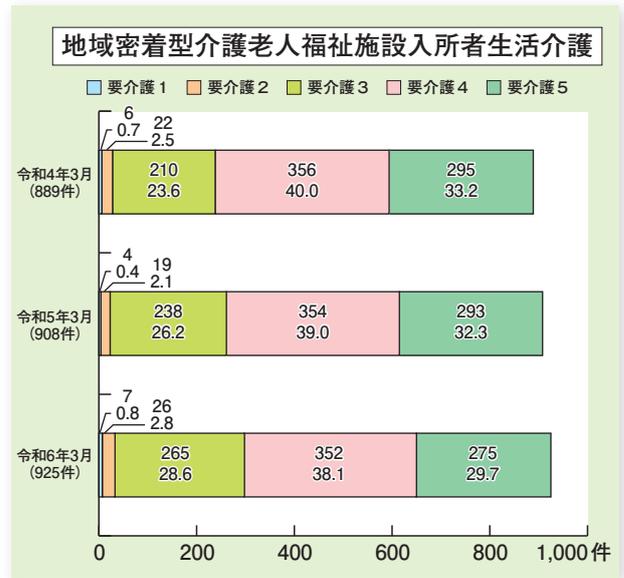
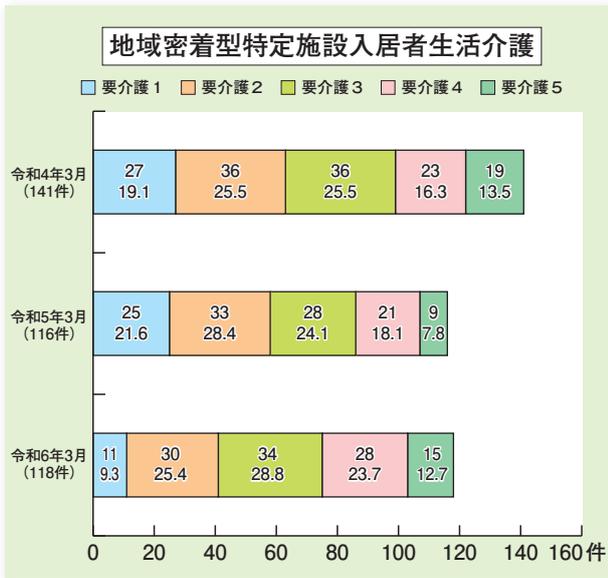


Ⅲ

図Ⅲ-46 地域密着型サービス利用件数の状況

(単位 上段：件 下段：%)

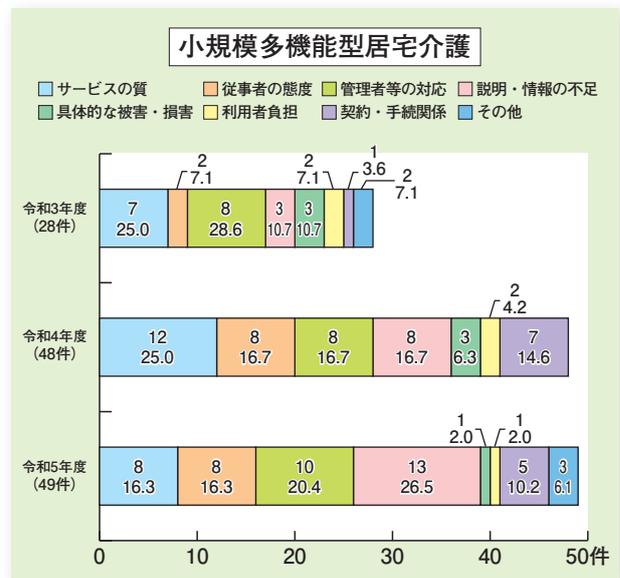
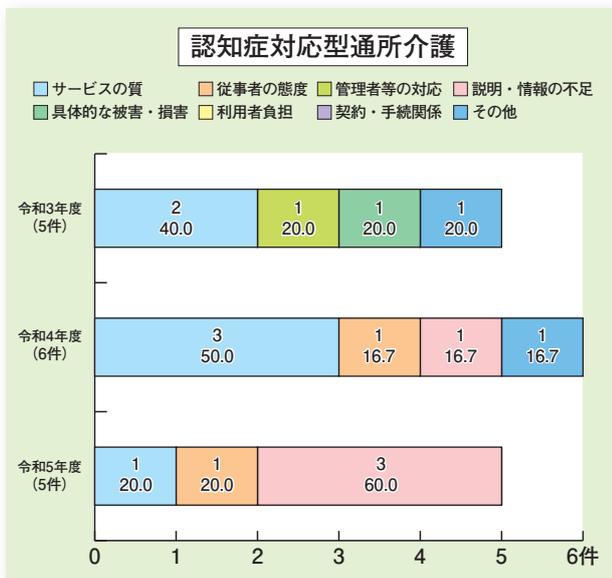
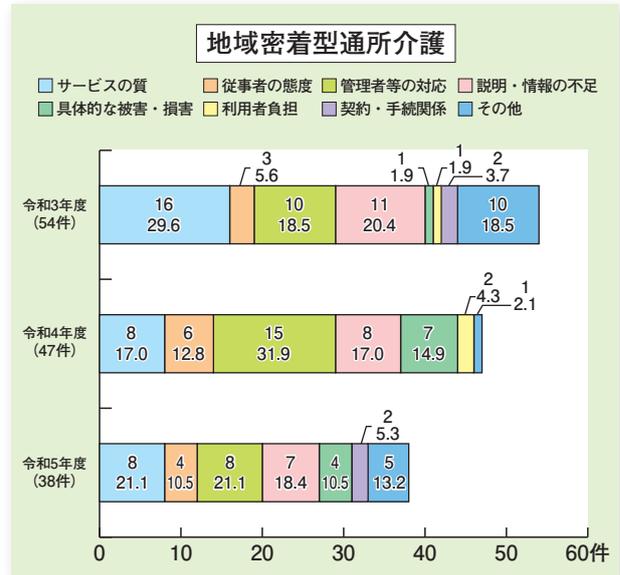
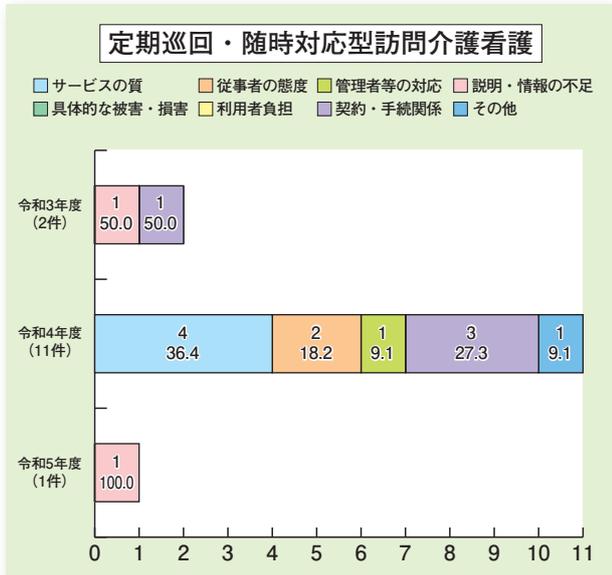


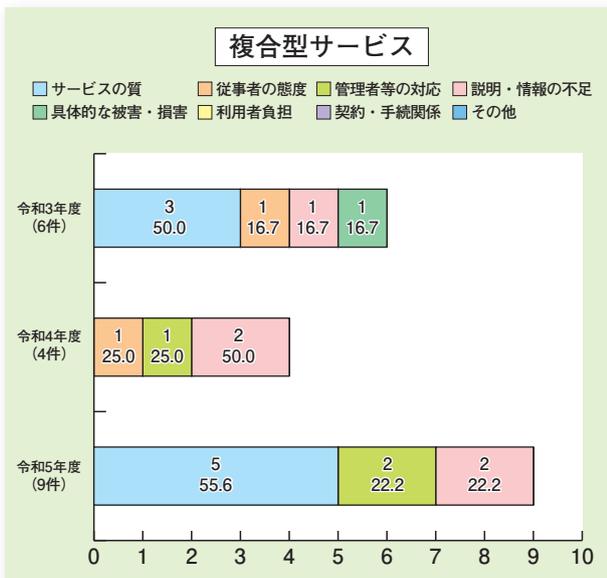
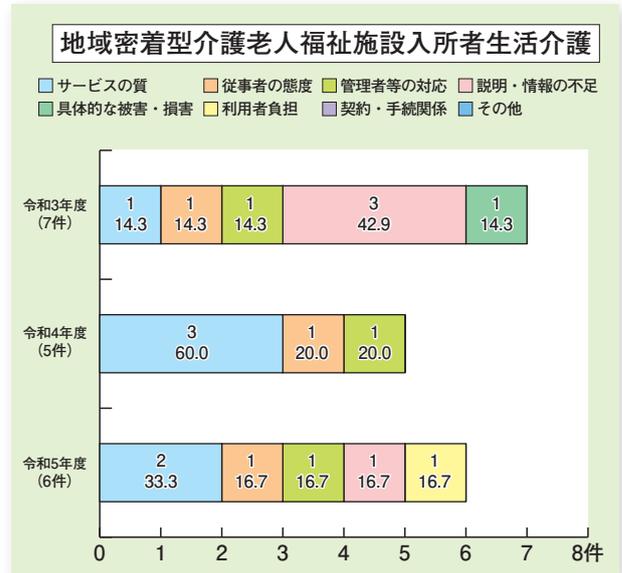
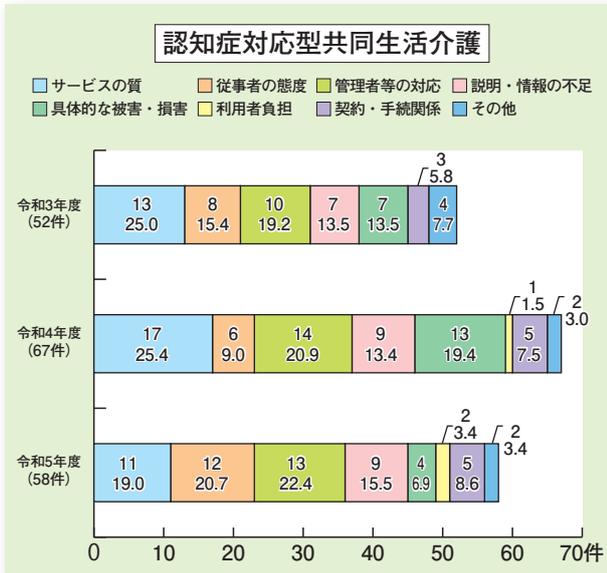


○苦情内容の状況（図Ⅲ-47）

・地域密着型サービスの苦情件数及び内容は次のとおりである。

図Ⅲ-47 地域密着型サービスの苦情内容（抜粋）（単位 上段：件 下段：%）





* (抜粋) と表記されている図表は過去3年間を通して苦情が発生しており、かつ、令和5年度の利用件数が1,000件以上のサービス種別のみ掲載。以降も同様。

② 介護予防サービス

要支援1及び要支援2と認定された高齢者を対象に、要介護状態となることをできる限り予防することを目的としている。

介護予防支援のケアマネジメントは地域包括支援センターが行う。

○事業所及び利用件数の状況（図Ⅲ-48・図Ⅲ-49・図Ⅲ-50）

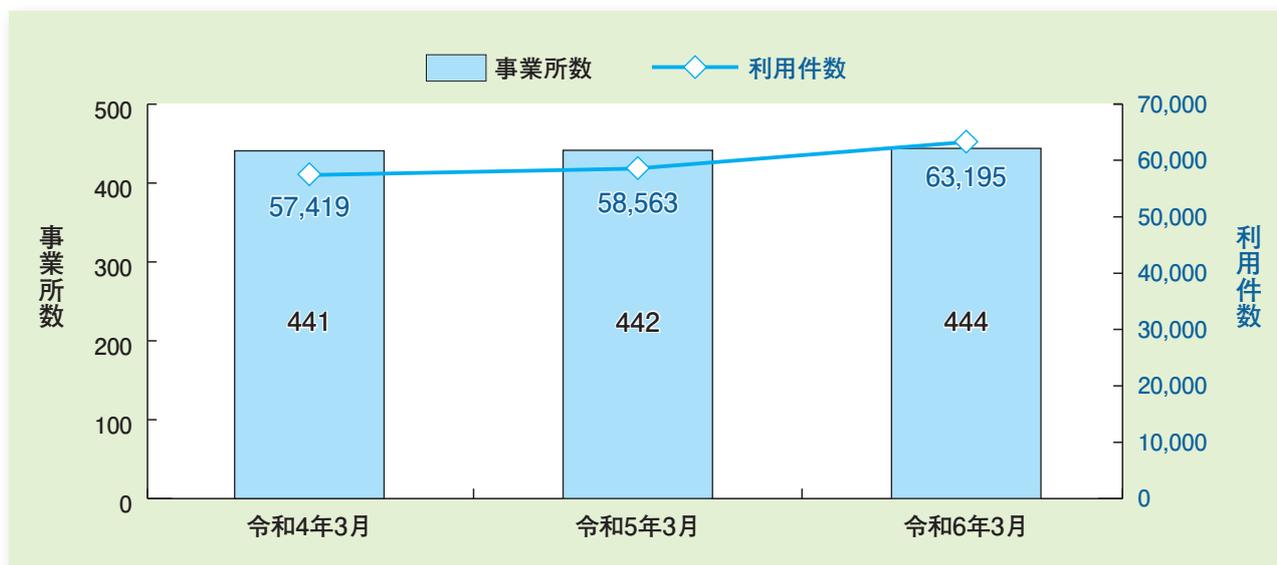
令和6年3月の事業所数について、前年度と比べ増加した上位3つのサービスは以下のとおりである。

- ・介護予防居宅療養管理指導については204事業所（7.2%）
- ・介護予防訪問看護については71事業所（6.0%）
- ・介護予防特定施設入居者生活介護については29事業所（4.1%）増加した。

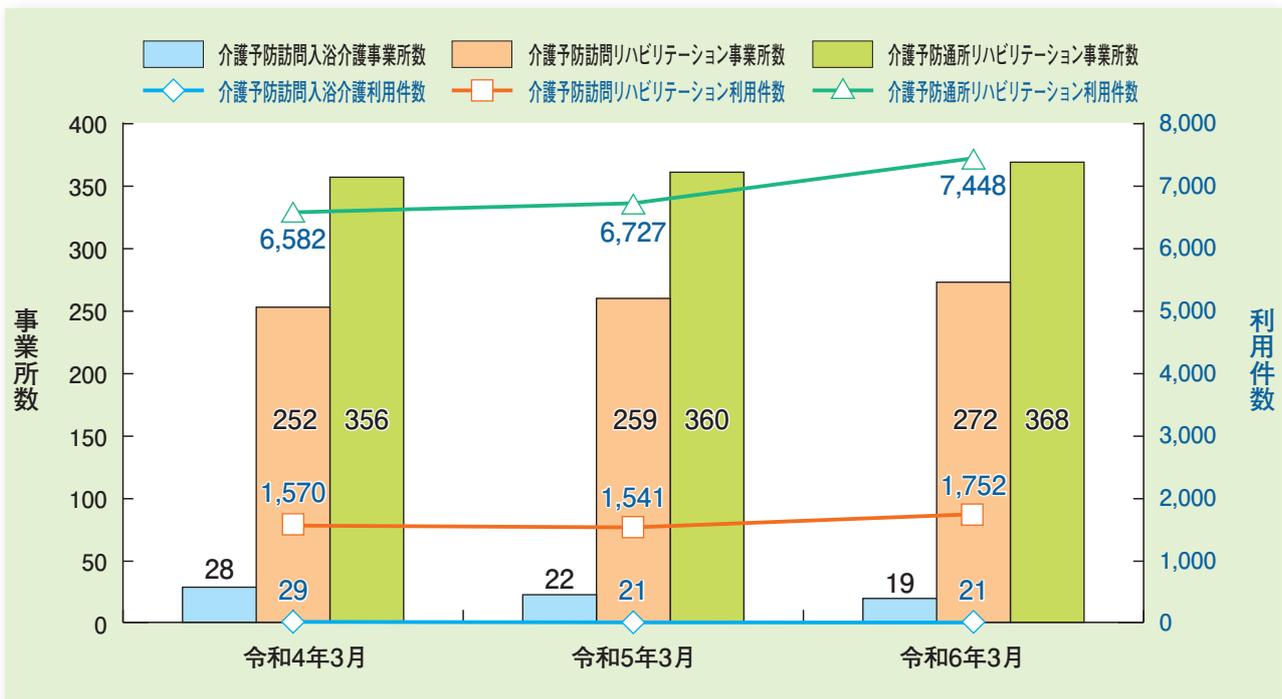
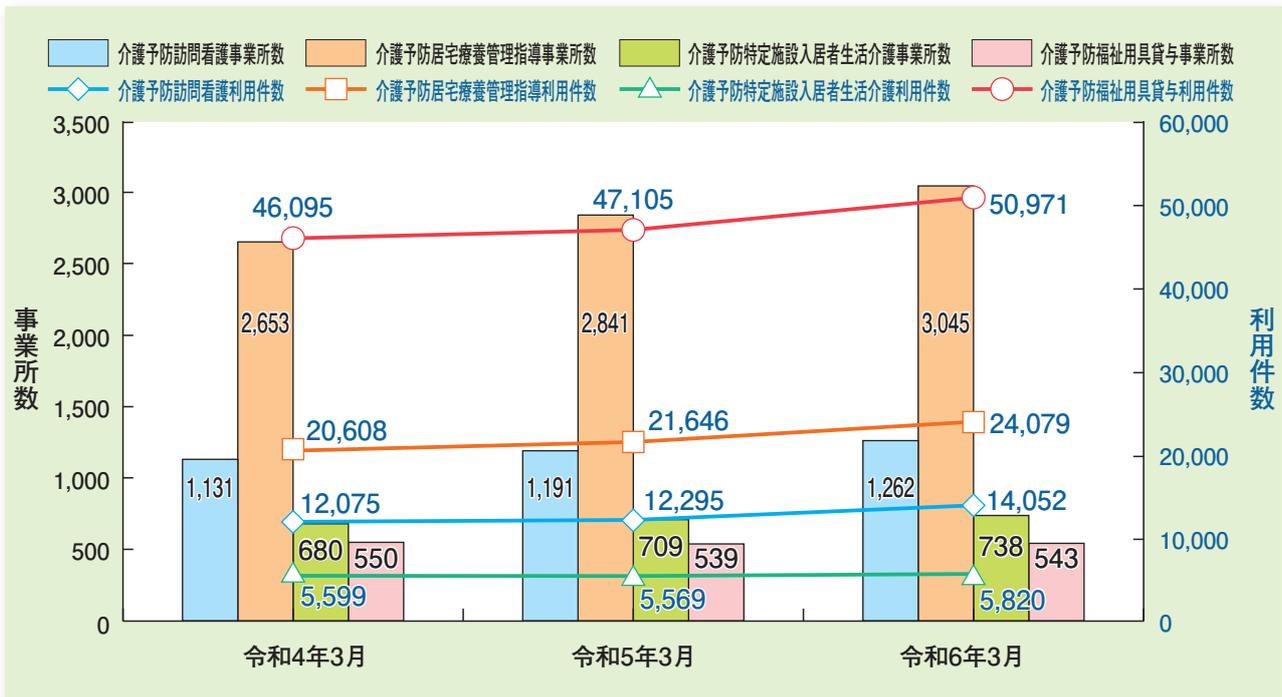
令和6年3月の利用件数について、前年度と比べ増加した上位3つのサービスは以下のとおりである。

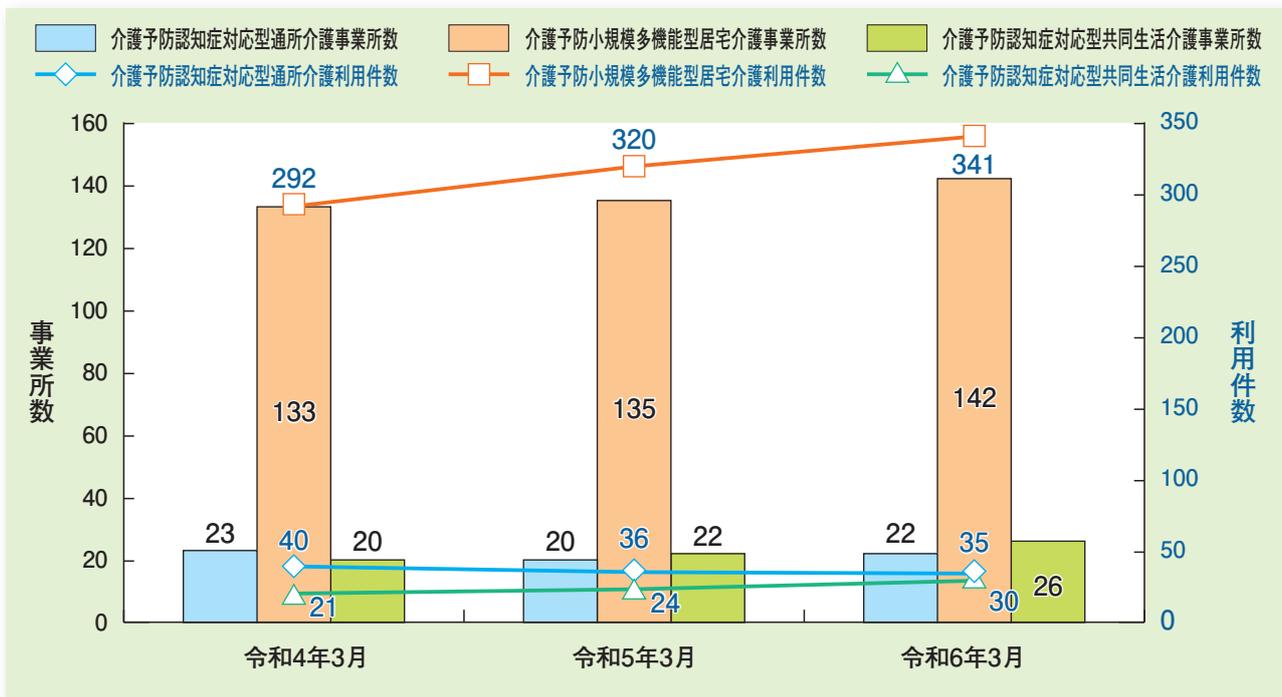
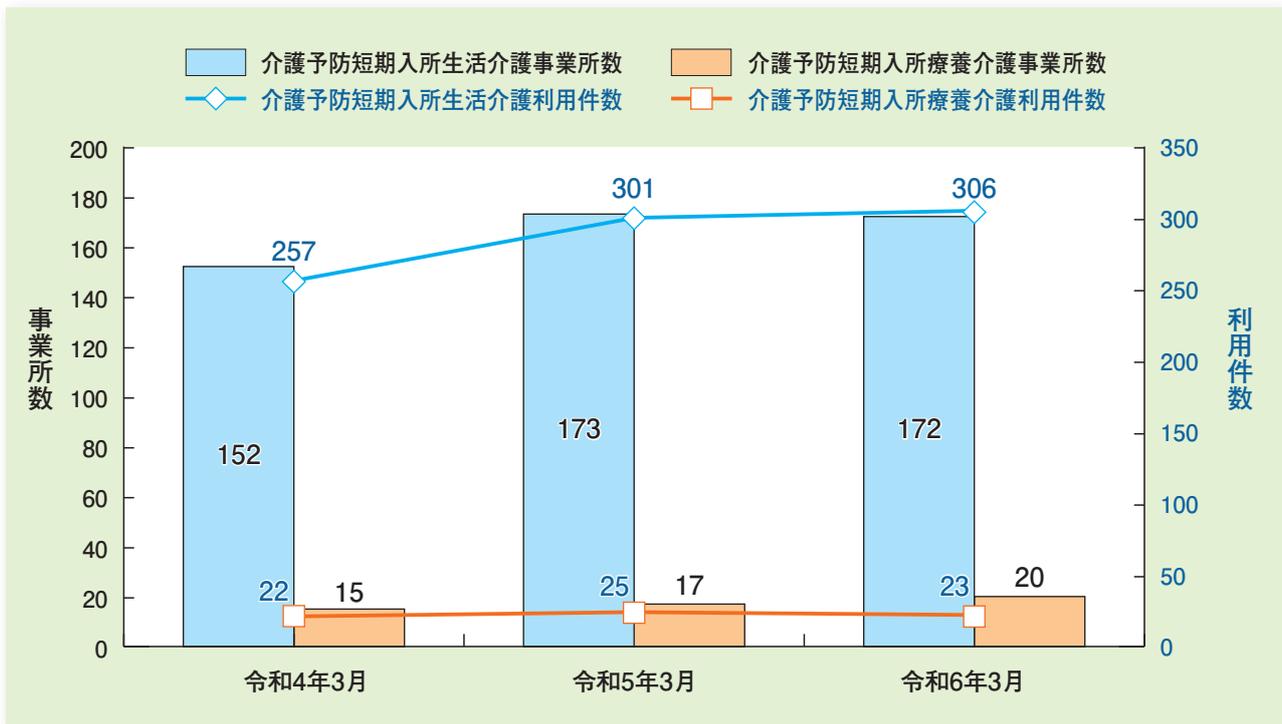
- ・介護予防福祉用具貸与については3,866件（8.2%）
- ・介護予防居宅療養管理指導については2,433件（11.2%）
- ・介護予防訪問看護については1,757件（14.3%）増加した。

図Ⅲ-48 介護予防サービス事業所数及び利用件数の推移（介護予防支援）

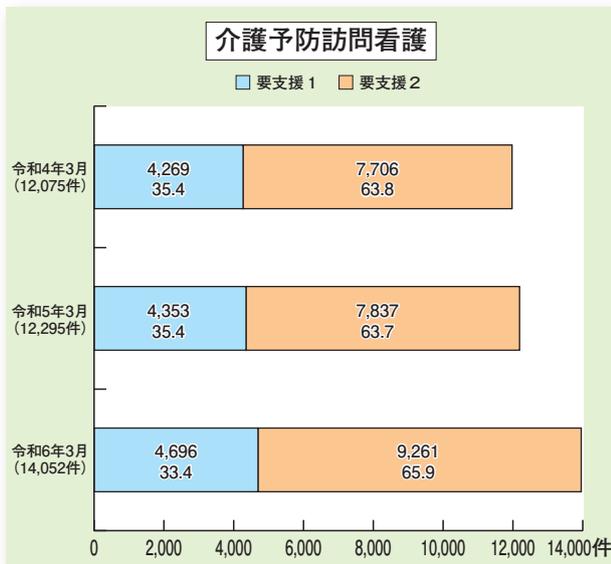
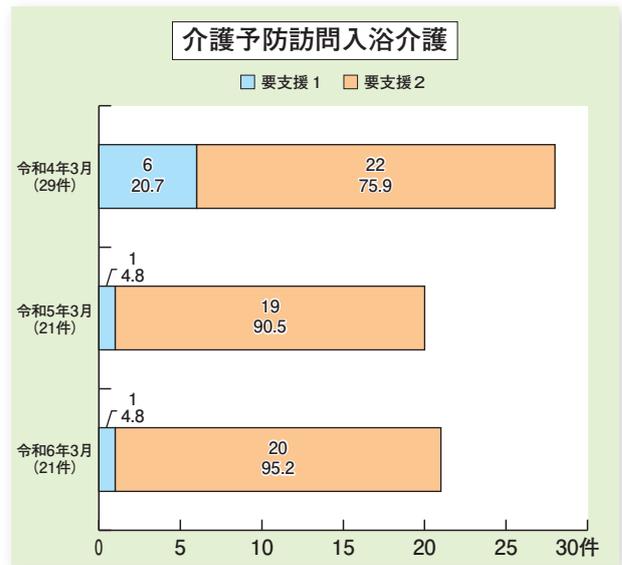
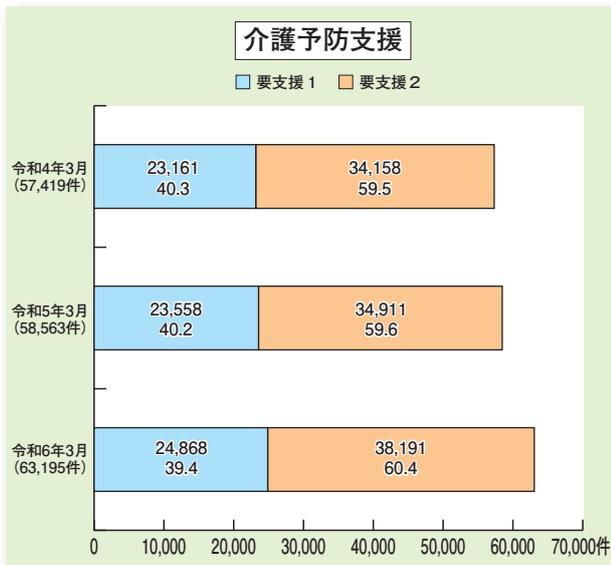


図Ⅲ-49 介護予防サービス事業所数及び利用件数の推移（その他の介護予防サービス）





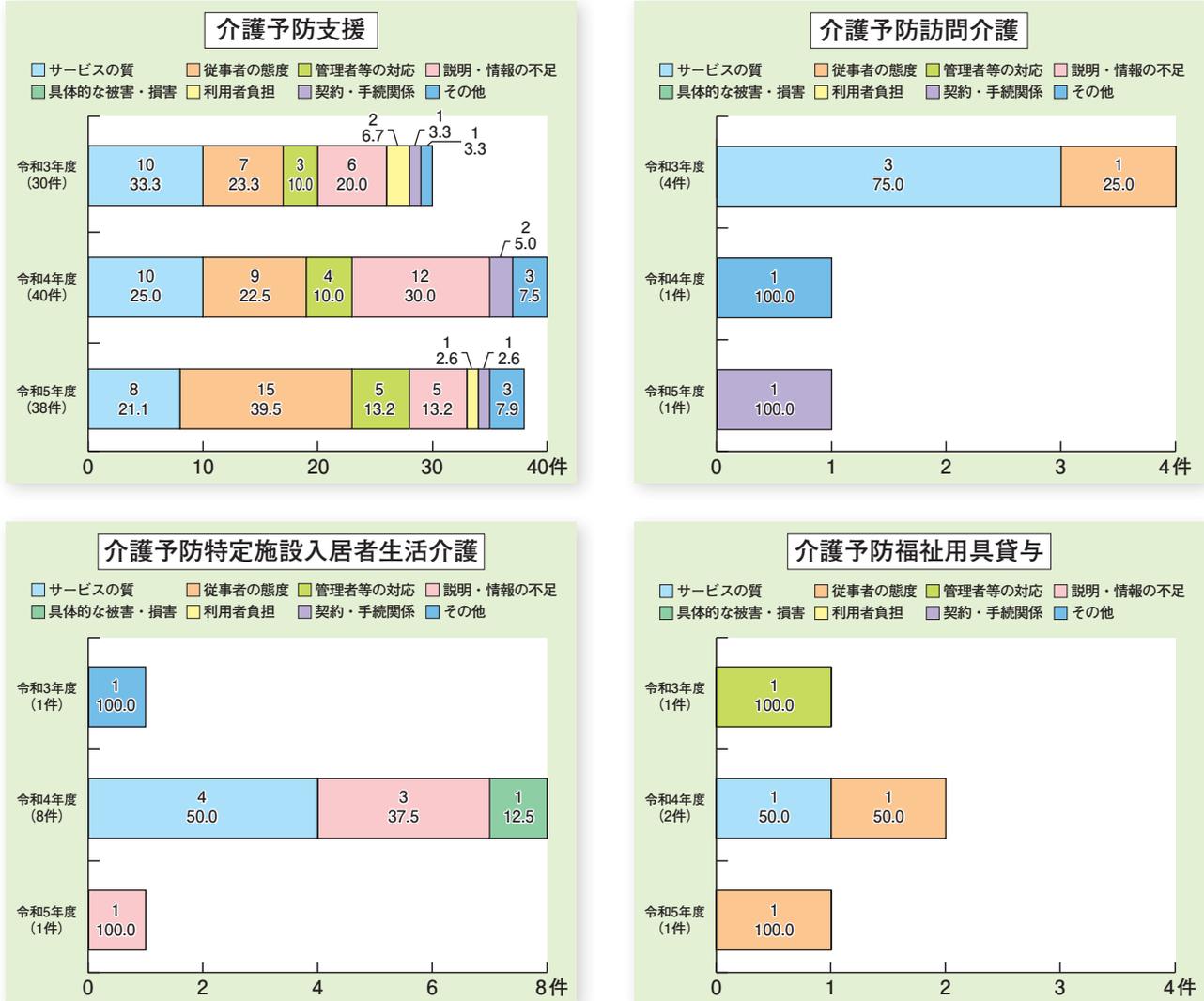
図Ⅲ-50 介護予防サービス利用件数の状況（抜粋）（単位 上段：件 下段：％）



○苦情内容の状況（図Ⅲ-51）

・介護予防サービスの苦情件数及び内容は次のとおりである。

図Ⅲ-51 介護予防サービスの主な苦情内容（抜粋）（単位 上段：件 下段：%）



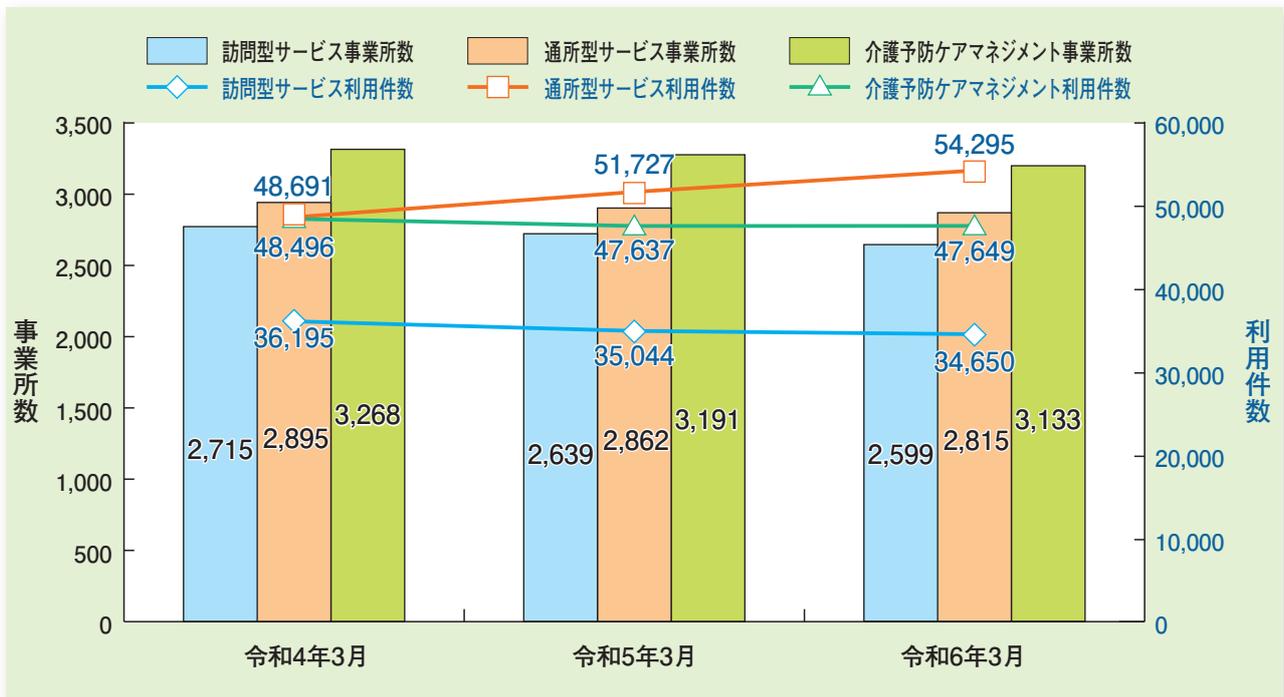
③ 総合事業（介護予防・日常生活支援総合事業）サービス

総合事業は、区市町村が中心となり、地域の実情に応じて、住民等の多様な主体が参画し、多様なサービスを充実させることで、地域の支え合い体制づくりを推進し、要支援者等に対する効果的かつ効率的な支援を可能とすることを目指し、平成27年4月に開始された介護サービスである。

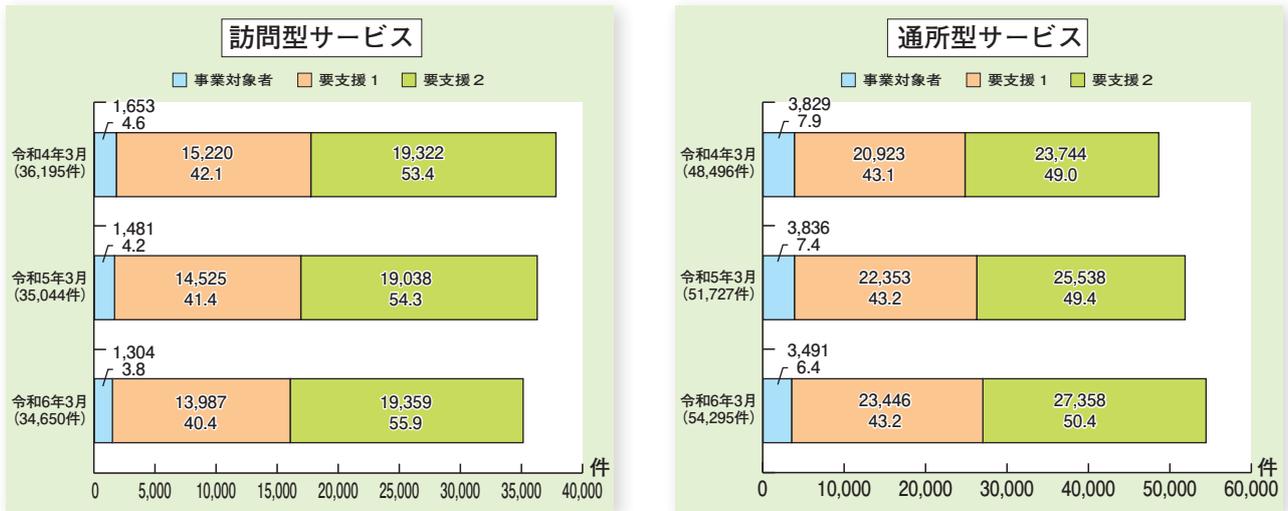
○事業所及び利用件数の状況（図Ⅲ-52・図Ⅲ-53）

- ・令和6年3月の事業所数について、前年度と比べ介護予防ケアマネジメントについては58事業所（1.8%）、通所型サービスについては47事業所（1.6%）、訪問型サービスについては40事業所（1.5%）減少した。
- ・令和6年3月の利用件数について、前年度と比べ通所型サービスについては2,568件（5.0%）増加し、訪問型サービスについては394件（1.1%）減少した。
- ・要介護度別の利用状況では、訪問型サービス、通所型サービスとも要支援1及び要支援2の利用件数が約9割以上を占めている。

図Ⅲ-52 総合事業サービス事業所数及び利用件数の推移



図Ⅲ-53 総合事業サービス利用件数の状況（抜粋）（単位 上段：件 下段：%）

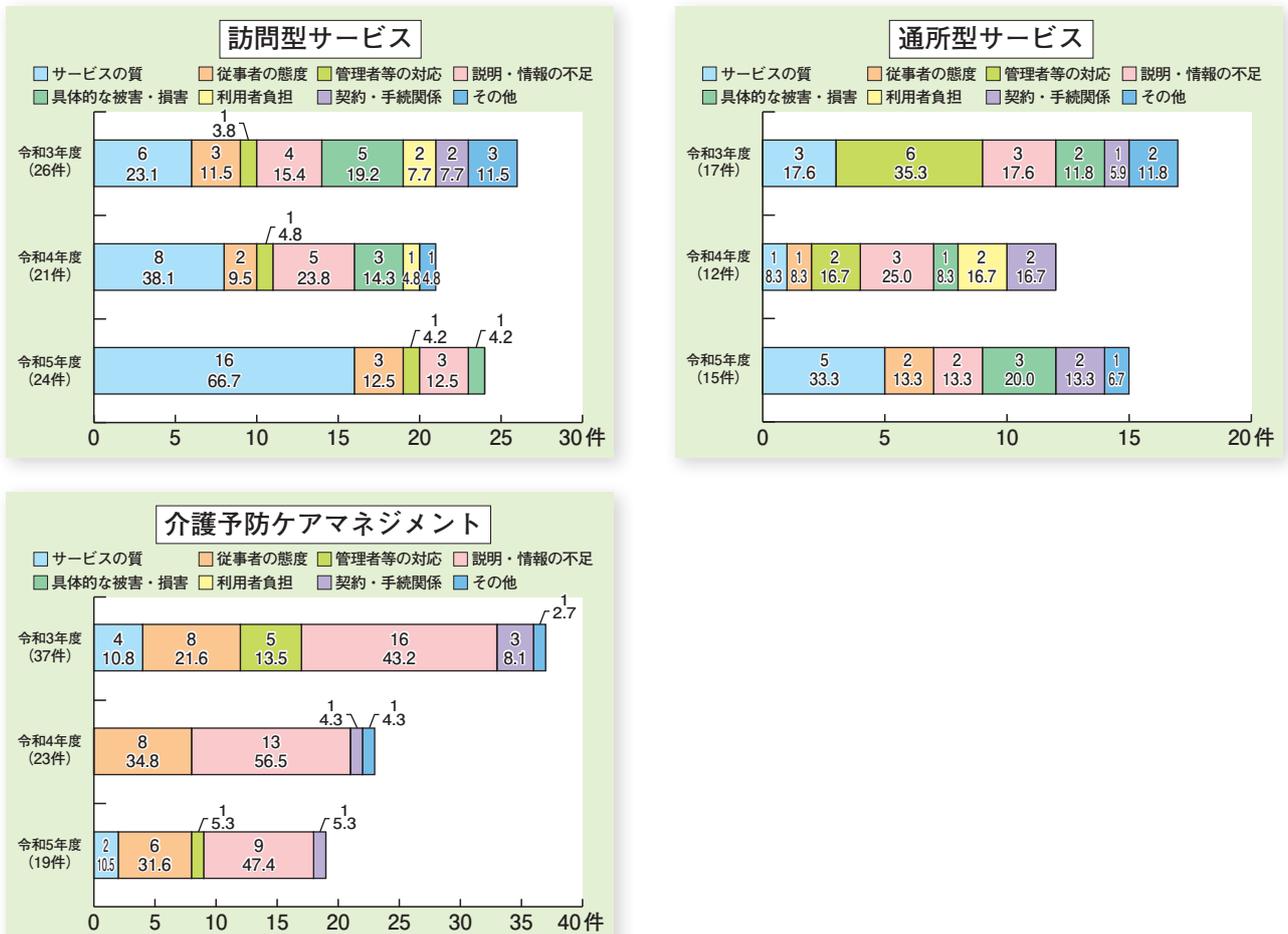


*介護予防ケアマネジメントの利用件数については、システム上集計が行えないことから未掲載である。

○苦情内容の状況（図Ⅲ-54）

・総合事業サービスの苦情件数及び内容は次のとおりである。

図Ⅲ-54 総合事業サービスの主な苦情内容（抜粋）（単位 上段：件 下段：%）



9 その他（苦情分類項目別の1～8に分類されなかったもの）

○苦情件数

- ・苦情分類項目1～8のいずれにも該当しない苦情件数は249件で苦情件数全体2,631件の9.5%を占めている。

苦情事例

●その他

- ・ゴミが適切に処理されていない。
- ・狭い道路に事業所が車を停めるため危険である。

