

VII 資料等

1

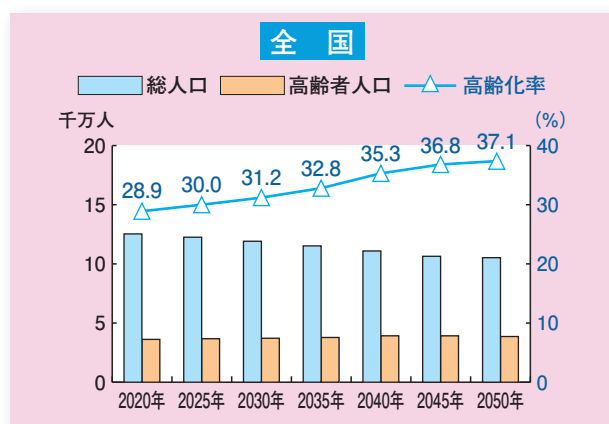
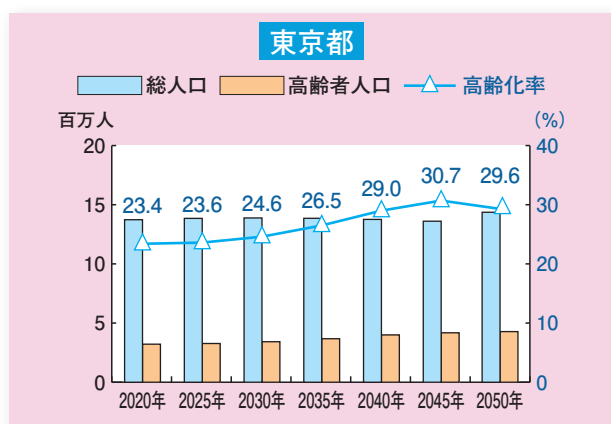
高齢者介護に関するデータ等

○高齢者人口等

(単位：千人・%)

区分		2020年 (令和2年)	2025年 (令和7年)	2030年 (令和12年)	2035年 (令和17年)	2040年 (令和22年)	2045年 (令和27年)	2050年 (令和32年)
東京都	総人口	13,733	13,846	13,883	13,852	13,759	13,607	14,399
	高齢者人口	3,215	3,272	3,422	3,675	3,996	4,176	4,259
	高齢化率	23.4	23.6	24.6	26.5	29.0	30.7	29.6
全 国	総人口	125,325	122,544	119,125	115,216	110,919	106,421	104,686
	高齢者人口	36,192	36,771	37,160	37,817	39,206	39,192	38,878
	高齢化率	28.9	30.0	31.2	32.8	35.3	36.8	37.1

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」(2023年推計)



○65歳以上人口割合の高い国

(単位：%)

順位	1950年 (昭和25年)		2020年 (令和2年)		2050年 (令和32年)		順位	2100年 (令和82年)	
	国名	割合	国名	割合	国名	割合		国名	割合
1	フランス	11.39	日本	29.58	ホンコン	40.57	1	アルバニア	49.08
2	ベルギー	11.03	イタリア	23.37	韓国	39.39	2	プエルトリコ	48.90
3	アイルランド	10.99	フィンランド	22.49	日本	37.50	3	韓国	44.44
4	イギリス	10.84	ポルトガル	22.30	イタリア	37.14	4	ジャマイカ	44.05
5	エストニア	10.56	ブルガリア	22.27	スペイン	36.55	5	コンボ自治区	43.35
⋮	⋮						⋮	⋮	
66	日本	4.89					10	日本	38.70

出典：国立社会保障・人口問題研究所「人口統計資料集」

UN, World population prospects: The 2022 Revision (中位推計) に年齢別人口が掲載されている236の国や地域のうち2020年人口が100万人以上の国(161か国・地域)についての順位。

○第1号被保険者数・認定者数・受給者数

(単位：人)

区分		平成31年4月	令和2年4月	令和3年4月	令和4年4月	令和5年4月	令和6年4月
東京都	1号被保険者数	3,121,833	3,142,040	3,152,502	3,154,224	3,152,346	3,158,519
	認定者数	608,746	621,174	634,677	644,475	654,134	668,444
	受給者数※	507,683	520,162	524,826	536,950	550,735	553,467
	居宅	360,263	371,493	380,531	391,483	402,082	403,474
	施設	74,964	75,988	75,808	75,463	75,460	76,598
	地域密着型	72,456	72,681	68,487	70,004	73,193	73,395
全国	1号被保険者数	35,278,142	35,577,741	35,809,257	35,900,334	35,863,567	35,905,596
	認定者数	6,593,779	6,693,080	6,842,490	6,909,659	6,961,077	7,101,295
	受給者数※	5,538,082	5,686,824	5,762,693	5,857,926	5,954,409	5,992,808
	居宅	3,734,685	3,854,470	3,940,956	4,026,287	4,112,199	4,134,965
	施設	942,338	952,779	955,166	955,878	946,860	958,760
	地域密着型	861,059	879,575	866,571	875,761	895,350	899,083

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

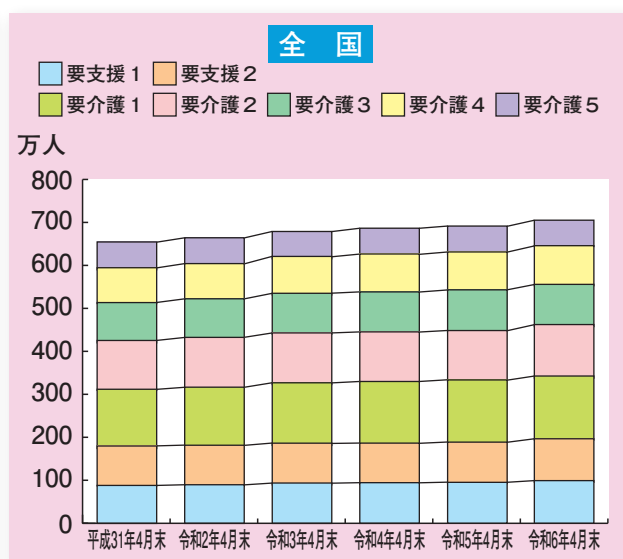
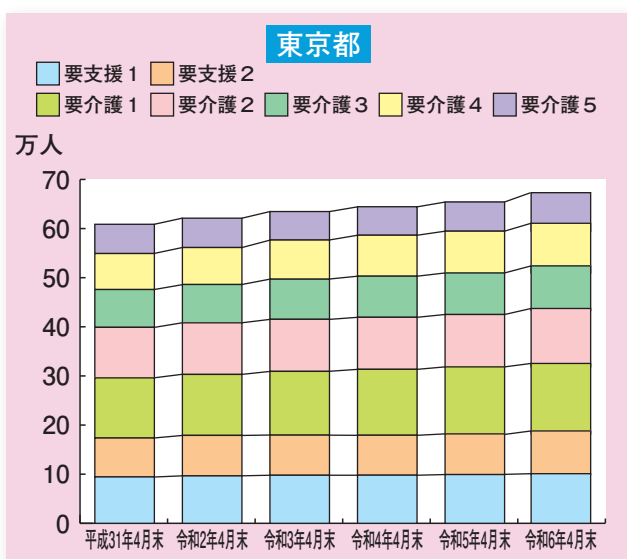
○要介護（要支援）認定者数

(単位：人)

区分		平成31年 4月末	令和2年 4月末	令和3年 4月末	令和4年 4月末	令和5年 4月末	令和6年 4月末
東京都	要支援1	94,397	96,515	97,826	97,964	99,257	102,194
	要支援2	79,215	82,469	81,696	81,338	82,807	87,646
	要介護1	122,425	124,114	129,776	134,184	136,378	136,460
	要介護2	102,912	105,039	105,991	105,930	106,631	111,856
	要介護3	76,978	78,007	81,671	83,633	84,561	85,885
	要介護4	73,262	75,270	79,708	83,401	85,034	85,020
	要介護5	59,557	59,760	58,009	58,025	59,466	59,383
	計	608,746	621,174	634,677	644,475	654,134	668,444
全国	要支援1	927,162	933,035	966,278	973,535	984,361	1,022,625
	要支援2	926,414	944,370	951,409	950,594	961,059	998,636
	要介護1	1,325,530	1,352,354	1,407,805	1,430,677	1,447,628	1,464,327
	要介護2	1,139,023	1,157,433	1,167,640	1,163,712	1,162,051	1,194,773
	要介護3	868,796	881,602	908,935	921,774	922,679	930,266
	要介護4	804,416	820,826	854,924	880,474	891,298	899,184
	要介護5	602,438	603,460	585,499	588,893	592,001	591,484
	計	6,593,779	6,693,080	6,842,490	6,909,659	6,961,077	7,101,295

出典：厚生労働省「介護保険事業状況報告」（暫定）

保険者が各都道府県の国保連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。

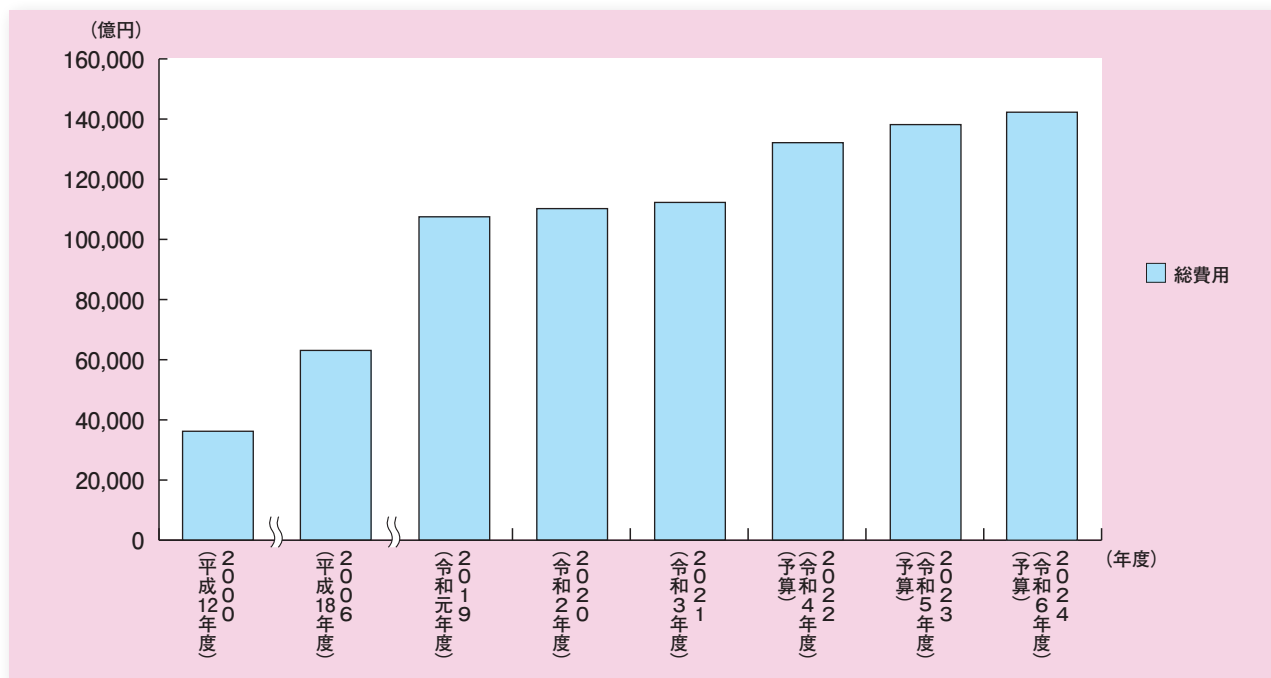


○介護の総費用の推移（年間）

（単位：億円）

年度	2000 （平成12年度）	2006 （平成18年度）	2019 （令和元年度）	2020 （令和2年度）	2021 （令和3年度）	2022 （令和4年度） （予算）	2023 （令和5年度） （予算）	2024 （令和6年度） （予算）
総費用	36,273	63,615	107,812	110,542	112,838	132,890	138,312	142,396

出典：厚生労働省「令和6年版 厚生労働白書」資料編
2022年～2024年については、予算額から推計。



（注）掲載年度は、「令和6年版 厚生労働白書 資料編」に掲載されている最新の年度（2024年）から過去6年分、及び介護保険制度が開始された平成12年度（2000年）、並びに介護予防サービスが開始された平成18年度（2006年）を掲載している。

○介護費の状況

区 分			平成13年度		平成18年度		平成29年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度	
			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	892	158.7	919	163.5	924	164.4	925	164.6	922	164.1	932	165.9
		居宅	4,933	100.0	8,274	167.7	13,248	268.6	14,376	291.4	14,690	297.8	15,474	313.7	16,082	326.0	16,722	339.0
		地域密着型	—	—	154	100.0	938	609.1	957	621.4	906	588.3	931	604.5	955	620.1	974	632.3
		総合事業	—	—	—	—	1,089	100.0	1,149	105.5	1,033	94.9	1,037	95.2	1,039	95.4	1,063	97.6
		計	5,495	100.0	9,155	166.6	16,168	294.2	17,401	316.7	17,553	319.4	18,368	334.3	18,999	345.7	19,690	358.3
	介護費 (単位:百万円) ※10割相当	施設	197,035	100.0	230,431	116.9	303,894	154.2	324,926	164.9	333,184	169.1	332,238	168.6	331,329	168.2	337,742	171.4
		居宅	175,071	100.0	294,994	168.5	513,369	293.2	553,052	315.9	566,592	323.6	592,928	338.7	612,761	350.0	640,628	365.9
		地域密着型	—	—	25,139	100.0	108,581	431.9	115,452	459.3	116,471	463.3	119,892	476.9	122,353	486.7	125,778	500.3
		総合事業	—	—	—	—	26,065	100.0	26,591	102.0	24,018	92.1	24,679	94.7	24,874	95.4	25,746	98.8
		計	372,106	100.0	550,564	148.0	951,909	255.8	1,020,022	274.1	1,040,266	279.6	1,069,737	287.5	1,091,316	293.3	1,129,893	303.6
全国	給付件数 (単位:千件)	施設	8,088	100.0	9,816	121.4	11,294	139.6	11,524	142.5	11,592	143.3	11,624	143.7	11,577	143.1	11,648	144.0
		居宅	51,932	100.0	86,602	166.8	131,521	253.3	137,324	264.4	140,037	269.7	145,668	280.5	150,359	289.5	155,396	299.2
		地域密着型	—	—	1,962	100.0	10,578	539.1	11,114	566.5	10,962	558.7	11,177	569.7	11,360	579.0	11,535	587.9
		総合事業	—	—	—	—	11,747	100.0	18,085	154.0	17,355	147.7	17,277	147.1	17,191	146.3	17,373	147.9
		計	60,020	100.0	98,380	163.9	165,139	275.1	178,046	296.6	179,946	299.8	185,746	309.5	190,487	317.4	195,951	326.5
	介護費 (単位:百万円) ※10割相当	施設	2,854,407	100.0	3,042,862	106.6	3,736,985	130.9	3,955,972	138.6	4,054,878	142.1	4,063,754	142.4	4,053,832	142.0	4,110,249	144.0
		居宅	1,710,761	100.0	2,965,317	173.3	4,985,007	291.4	5,225,508	305.4	5,364,525	313.6	5,524,315	322.9	5,639,311	329.6	5,855,117	342.3
		地域密着型	—	—	426,363	100.0	1,706,595	400.3	1,847,644	433.3	1,901,664	446.0	1,946,930	456.6	1,976,444	463.6	2,018,189	473.3
		総合事業	—	—	—	—	238,660	100.0	327,002	137.0	309,873	129.8	314,273	131.7	313,697	131.4	322,588	135.2
		計	4,565,168	100.0	6,434,542	140.9	10,667,247	233.7	11,356,127	248.8	11,630,940	254.8	11,849,272	259.6	11,983,284	262.5	12,306,143	269.6

出典：国民健康保険中央会「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。

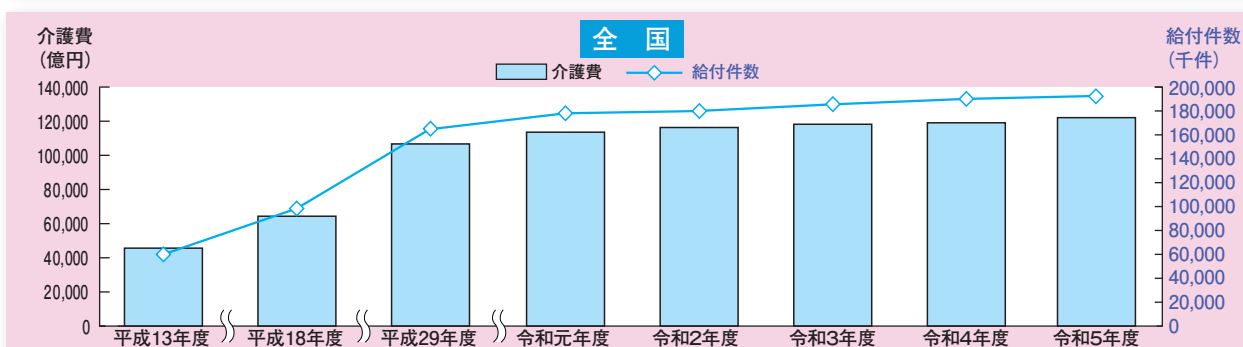
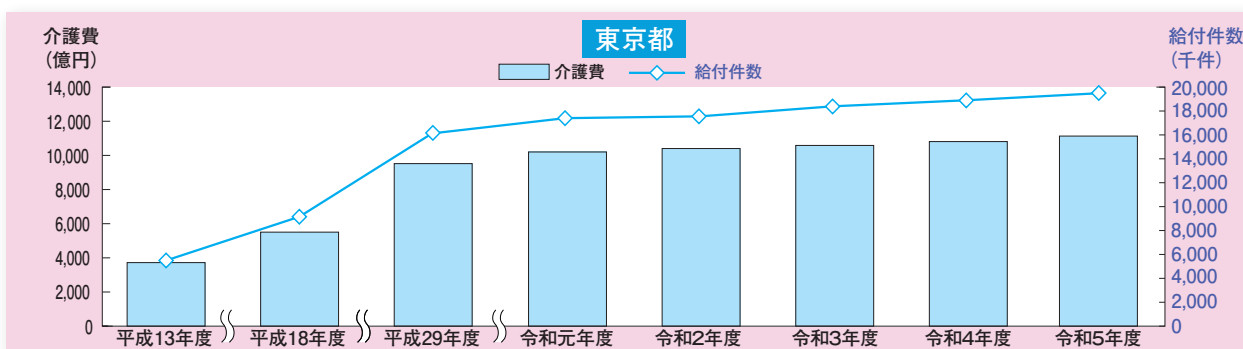
(注3) 総合事業サービスについては、国民健康保険中央会が公表している平成29年度から数値を掲載する。

(注4) 指数の比較の基準は、施設・居宅では平成13年度、地域密着型では平成18年度、総合事業サービスは平成29年度（国民健康保険中央会にて公表している最も古い年度）としている。

(注5) 合計は端数整理しているため一致しない場合がある。

(注6) 各サービス種類には介護予防サービスを含む。

(注7) 市町村が直接支払う特定福祉用具販売、住宅改修費は除く。



○東京都における介護サービス事業者の法人種類別の事業所数（令和6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	1,654 8.9	35 0.2	2,055 11.1	253 1.4	10,238 55.4	296 1.6	1 0.1	120 0.6	66 0.4	41 0.2	411 2.2	3,322 18.0	18,492 100.0
内訳													
居宅介護支援	368	16	274	68	2,154	107	1	31	22	11		24	3,076
訪問介護	187	12	45	32	2,658	158		31	11	3		3	3,140
訪問入浴介護	3	1		1	148								153
訪問看護	54		268	64	1,046	13		17	8	1	6	37	1,514
訪問リハビリテーション	17	1	235	6	2			5	1	3	19	88	377
居宅療養管理指導	7		697	44	1,606	1		21	10	1	377	3,135	5,899
通所介護	408	3	51	8	1,075	13		6	4	10			1,578
通所リハビリテーション	23	1	297	14				7	2	4	9	28	385
短期入所生活介護	540		5		54	1			1	4		3	608
短期入所療養介護	20	1	154	9				1	2	3			190
特定施設入居者生活介護	24		25		925				5			1	980
福祉用具貸与	3		4	7	570	3		1		1		3	592
施設サービス計	559 68.8	2 0.2	193 23.8	9 1.1				1 0.1	4 0.5	43 5.3		1 0.1	812 100.0
内訳													
介護老人福祉施設	536	1							1	40		1	579
介護老人保健施設	21	1	164	9				1	2	3			201
介護療養型医療施設	1		3										4
介護医療院	1		26						1				28
地域密着サービス計	605 18.9	7 0.2	123 3.9	25 0.8	2,224 69.6	115 3.6		24 0.8	42 1.3	12 0.4		17 0.5	3,194 100.0
内訳													
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	13		3	3	82			1	5				107
夜間対応型訪問介護	7		1		33				2	1			44
地域密着型通所介護	52	2	12	17	1,438	65		9	19	4		11	1,629
認知症対応型通所介護	221	4	8	3	58	13		3	1	4			315
小規模多機能型居宅介護	82		13		134	11		2	4	1		1	248
認知症対応型共同生活介護	169		67	2	439	26		8	8	1		5	725
地域密着型特定施設入居者生活介護	2		1		3								6
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	36	1								1			38
複合型サービス	23		18		37			1	3				82

(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
介護予防サービス計	542 7.9	22 0.3	1,263 18.3	128 1.9	2,937 42.7	18 0.3		48 0.7	25 0.4	29 0.4	217 3.2	1,654 24.0	6,883 100.0
内訳													
介護予防支援	304	20	59	15	21	3		2	1	19			444
介護予防訪問介護	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
介護予防訪問入浴介護					19								19
介護予防訪問看護	49		210	61	888	11		17	7	1	2	16	1,262
介護予防訪問リハビリテーション	13	1	168	5	1	0		4	1	1	16	62	272
介護予防居宅療養管理指導	5		514	24	745	1		16	8		189	1,543	3,045
介護予防通所介護	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
介護予防通所リハビリテーション	22	1	278	15				7	2	4	10	29	368
介護予防短期入所生活介護	132		2		35					3			172
介護予防短期入所療養介護	4		12	2				1	1				20
介護予防特定施設入居者生活介護	10		16		706				5			1	738
介護予防福祉用具貸与	3		4	6	522	3		1	0	1		3	543
地域密着型介護予防サービス計	61 32.1		10 5.3		104 54.7	10 5.3			2 1.1	1 0.5		2 1.1	190 100.0
内訳													
介護予防認知症対応型通所介護	14		2		4	2							22
介護予防小規模多機能型居宅介護	43		5		83	7			2	1		1	142
介護予防認知症対応型共同生活介護	4		3		17	1						1	26
総合事業サービス計													8,547
内訳													
訪問型サービス	206	19	44	35	2,084	144		30	22	1		14	2,599
通所型サービス	470	5	66	22	2,132	60		6	23	14		17	2,815
その他の生活支援サービス													
介護予防ケアマネジメント※	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	3,133
合 計													38,118

(注) 事業所数については、国保連の令和6年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29年度・令和元年度～令和5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29年度累計		令和元年度累計		令和2年度累計		令和3年度累計		令和4年度累計		令和5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	6,835	406	5,980	137	5,955	111	5,522	89	5,865	74	5,895	65	6,263	70
北海道	21	4	253	6	168		164		136		143		198		211	
青森県	1	1	3	1	26	1	30	3	23		30		29		32	
岩手県	27	7	128	10	49	7	39	4	57	2	36	4	41	1	32	
宮城県	16	11	166	2	143	3	121	2	102		115		107	2	106	
秋田県	6	3	84	2	38		30	3	22	1	27		37	2	29	
山形県	11	3	31	1	22		15		13		10		22		16	
福島県	11	2	77	2	45		40		39	1	36	2	55	3	38	
茨城県	37	6	113	7	115	2	132	1	137	2	132	2	129	3	163	6
栃木県	45	11	28	4	64	3	65	3	83	1	93	3	86	4	100	6
群馬県	15	3	106	8	144	8	222	5	203	10	137	1	162	4	151	4
埼玉県	35	22	363	26	464	3	464	1	489	2	459	1	343	2	388	
千葉県	22	3	307	19	139		157		121		163		146		130	
東京都	874 (331)	39	895 (480)	73	905 (634)	29	875 (692)	25	970 (658)	20	1049 (718)	15	1065 (730)	16	1120 (776)	9
神奈川県	78	8	366	37	488	1	480	2	350	2	405		421	1	635	
新潟県	14	5	66	1	62	2	55	2	49		63		71	2	89	1
富山県	54	4	72	8	42		74		53		63		61	1	53	
石川県	87	3	62	6	52		46		47	1	73		40		55	
福井県	13	2	16	0	13		13	1	19	2	19		8		24	
山梨県			25	0	26	2	24	2	21	1	25	1	30		38	1
長野県	15	1	60	6	81	1	90		123	1	100	3	88	2	102	2
岐阜県	84	11	91	10	116	6	98	11	87	3	102	7	120	2	111	1
静岡県	26	6	75	5	105	1	116	2	80	3	71	4	96	1	95	2
愛知県	244	15	494	23	686	21	677	10	585	11	722	4	625	3	618	12
三重県	42	5	61	3	26		61		92		62		59		47	
滋賀県	19	1	21	2	10	1	20		18		27		21		24	
京都府	25	1	78	11	160	3	112	2	110	3	133	1	165	1	142	3
大阪府	114	16	432	38	308	7	288	3	298	3	381	1	420		407	6
兵庫県	300	33	581	10	347	3	290	4	247	1	242	3	303	1	280	2
奈良県	60	6	80	3	87		93		94		103	1	80		88	
和歌山県	9	1	33	3	43	1	39	1	26	1	20		28		25	
鳥取県	14	6	31	8	16		15		16		9		13	1	14	
島根県	31	4	19	4	17	1	23		16	1	26		11		21	
岡山県	24	9	239	8	171	1	98		100	1	96		112		91	2
広島県	35	5	102	1	111	7	47	4	22	5	53		50	2	42	3
山口県	41	3	105	5	56		59	1	83		59		66		62	
徳島県	17	7	41	15	42	5	46	4	42	5	60	7	39	4	37	3
香川県	6	1	9	1	12		8	2	21	2	15	2	8	1	5	1
愛媛県	7	7	26	0	15	1	17		15		11		20	1	22	
高知県	27	2	72	4	37	3	39		65		48		41		33	
福岡県	114	7	175	9	155	4	213	2	175	1	200	2	207		246	
佐賀県	28	3	25	2	20	1	28	3	13		18		16		21	
長崎県	3		54	1	16	2	22		24		6	1	7		18	
熊本県	60	5	308	2	133	1	115	3	83	2	85	3	93	2	101	2
大分県	7		12	11	22		8		10	1	13		14		16	
宮崎県	63	3	258	3	27		27	1	15		21	1	39		61	
鹿児島県	38	6	159	2	92	2	99		69		50		51		59	
沖縄県	8		33	3	64	4	61	4	59		54	5	52	3	65	4

(注1) 東京都以外の件数は、国民健康保険中央会「苦情申立及び相談受付状況(令和6年6月公表資料)」から引用。

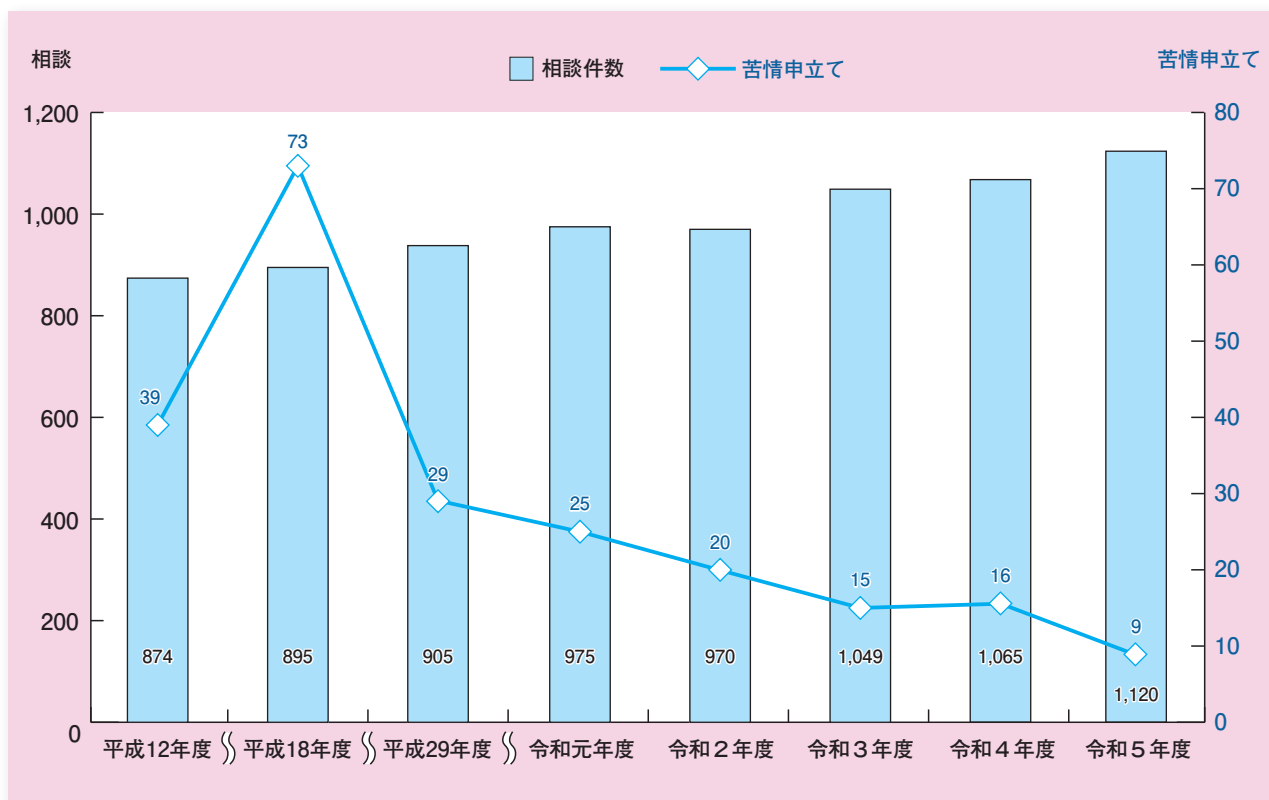
(注2) 東京都の()内の数字は、問い合わせや照会等を除いた苦情件数である。苦情申立件数には、通報件数を含む。

(注3) 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開始された平成18年度、総合事業が開始された平成29年度、並びに過去5年分を掲載している。

○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29年度・令和元年度～令和5年度)

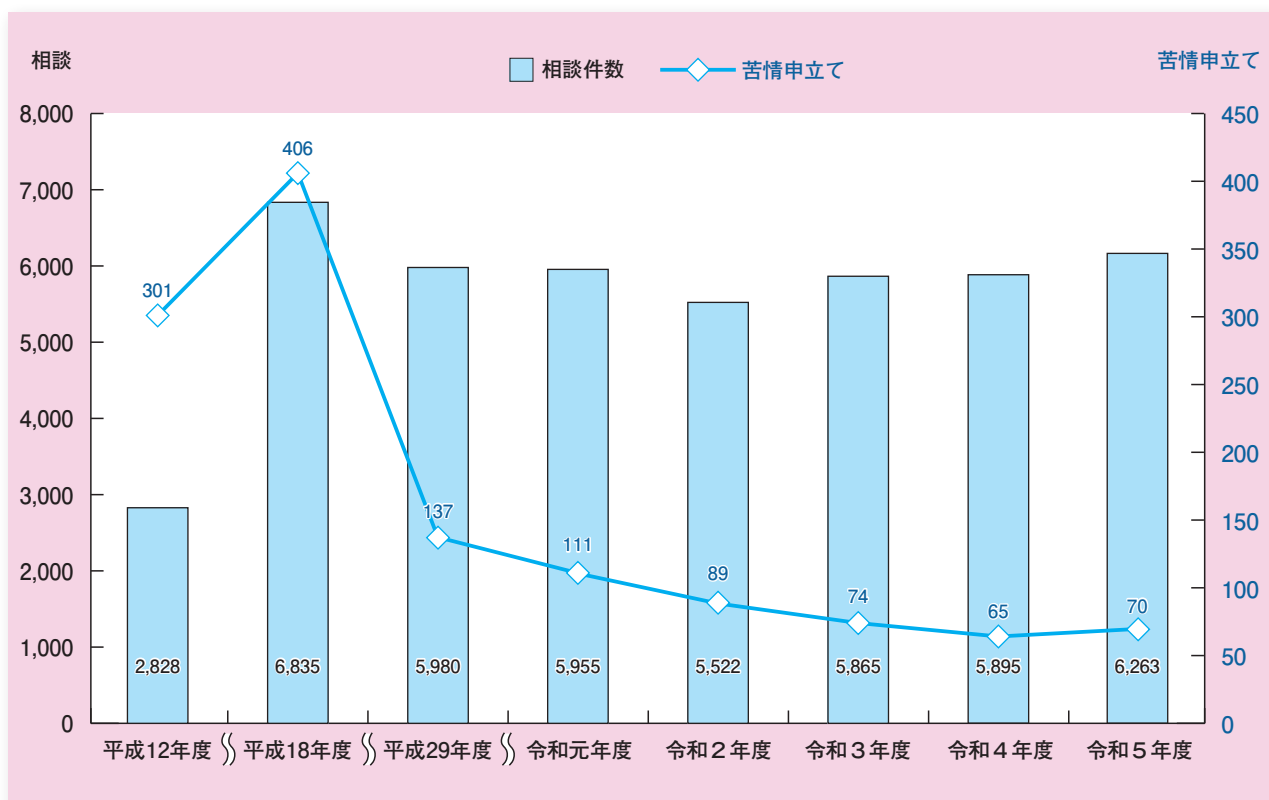
・東京都(国保連)

(単位: 件)



・全国(国保連)【合計】

(単位: 件)



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・令和元年度～令和5年度における
苦情等の統計

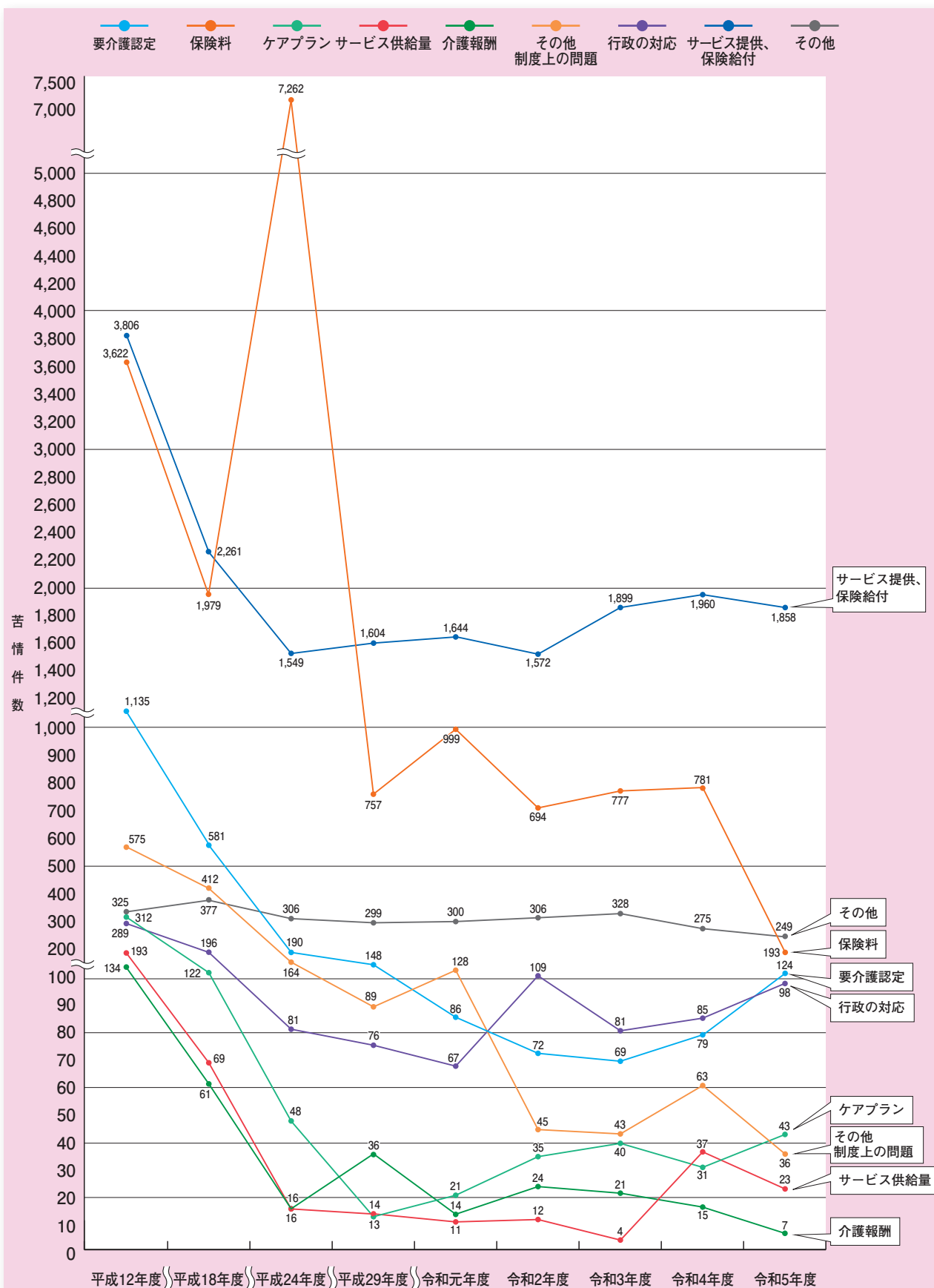
○苦情分類年度別の状況

(単位 上段：件 下段：%)

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
平成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
平成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
平成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
令和元年度	86	999	21	11	14	128	67	1,644	300	3,270
	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
	2.5	24.2	1.2	0.4	0.8	1.6	3.8	54.8	10.7	100.0
令和3年度	69	777	40	4	21	43	81	1,899	328	3,262
	2.1	23.8	1.2	0.1	0.6	1.3	2.5	58.2	10.1	100.0
令和4年度	79	781	31	37	16	63	85	1,959	275	3,326
	2.4	23.5	0.9	1.1	0.5	1.9	2.6	58.9	8.3	100.0
令和5年度	124	193	43	23	7	36	98	1,858	249	2,631
	4.7	7.3	1.6	0.9	0.3	1.4	3.7	70.6	9.5	100.0

(注) 掲載年度は過去5年分及び各介護サービスの提供が開始された年度を掲載している（以降も同様）。

○苦情分類年度別の状況



○苦情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	平成 12 年度	平成 18 年度	平成 24 年度	平成 29 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
要介護認定	区市町村	917	500	180	137	75	64	65	65	111
	国 保 連	10	14	8	8	9	8	4	14	13
	東 京 都	208	67	2	3	2				
保険料	区市町村	3,362	1,895	7,236	755	997	692	774	777	191
	国 保 連	6	3	2	2	2	2	3	3	2
	東 京 都	254	81	24					1	
ケアプラン	区市町村	295	93	34	7	17	34	40	30	40
	国 保 連	11	13	8	2	4	1		1	3
	東 京 都	6	16	6	4					
サービス供給量	区市町村	181	61	13	9	10	9	3	36	21
	国 保 連	6	1	2	5	1	3	1	1	2
	東 京 都	6	7	1						
介護報酬	区市町村	99	30	8	7	4	10	8	9	2
	国 保 連	32	28	8	28	10	14	13	7	5
	東 京 都	3	3		1					
その他制度上の 問題	区市町村	529	346	121	76	118	39	35	55	30
	国 保 連	15	16	35	6	10	6	8	7	6
	東 京 都	31	50	8	7				1	
行政の対応	区市町村	249	156	61	38	54	65	55	43	55
	国 保 連	20	16	13	27	9	43	25	38	43
	東 京 都	20	24	7	11	4	1	1	4	
サービス提供、 保険給付	区市町村	3,478	1,786	1,153	1,087	1,078	1,055	1,295	1,359	1,216
	国 保 連	200	307	352	489	547	511	602	599	641
	東 京 都	128	168	44	28	19	6	2	1	1
居宅介護支援	区市町村	805	478	269	209	233	264	313	273	289
	国 保 連	8	57	50	113	145	111	140	155	139
	東 京 都	16	23	10	6	9	5	2		
訪問介護	区市町村	1,126	501	177	171	112	132	152	161	147
	国 保 連	65	67	67	40	35	70	64	52	57
	東 京 都	42	80	18	5	2	1			1
訪問入浴介護	区市町村	49	11	11	9	3	4	13	4	
	国 保 連	4		11	2	1	2	1	1	3
	東 京 都	2		1	1					
訪問看護	区市町村	96	27	20	36	40	33	39	60	54
	国 保 連	11	8	18	30	46	48	29	21	30
	東 京 都	7	6	1	4	2				
訪問リハビリ テーション	区市町村	13	1	5	4	5	1	4	3	5
	国 保 連	1	1	7	3	3	2	1	2	2
	東 京 都		2							
居宅療養 管理指導	区市町村	21	7	3	3	5		2	2	2
	国 保 連	3		5	3	1	3	5	7	4
	東 京 都	1			1					

(単位：件)

苦情分類項目	窓口機関	平成12年度	平成18年度	平成24年度	平成29年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
通所介護	区市町村	262	110	128	103	111	94	112	103	109
	国保連	6	16	41	44	31	27	37	38	50
	東京都	7	12	3	6					
通所リハビリテーション	区市町村	47	28	12	26	17	16	20	17	14
	国保連	4	11	2	6	5	4	2	4	14
	東京都	3	9	1						
短期入所生活介護	区市町村	245	80	52	46	55	43	52	64	54
	国保連	11	9	14	20	30	23	25	30	32
	東京都	3	1	1	1	1				
短期入所療養介護	区市町村	71	19	9	2	5	6	7	9	4
	国保連	7	3		2	2	5	1	1	9
	東京都	2								
特定施設入居者生活介護	区市町村	22	46	70	77	63	86	89	124	108
	国保連	3	16	24	63	57	66	75	101	97
	東京都	1		2						
福祉用具貸与	区市町村	69	45	12	11	8	8	8	18	10
	国保連	7	7	2	1	4	5	3	4	2
	東京都	11	2		1					
特定福祉用具販売	区市町村	21	15	1	1	3	3	1		3
	国保連		2	1					1	1
	東京都	3	11							
住宅改修費	区市町村	69	19	5	11	2	5	10	3	4
	国保連	1		1	1	1		1	1	2
	東京都	4	2							
介護老人福祉施設	区市町村	259	115	143	135	157	129	172	173	159
	国保連	19	29	55	60	75	42	84	62	64
	東京都	6	2	1	1	1				
介護老人保健施設	区市町村	163	91	64	68	55	61	85	97	65
	国保連	37	39	17	50	34	49	60	54	41
	東京都	9	5	3		4				
介護療養型医療施設	区市町村	81	30	4	2	1		2	2	1
	国保連	12	3	2	1	9	2	1	3	1
	東京都	7	8							
介護医療院	区市町村	—	—	—	—	1		6	2	1
	国保連	—	—	—	—					3
	東京都	—	—	—	—					
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	区市町村	—	—	2	3	4	5	1	9	1
	国保連	—	—				3	1	2	
	東京都	—	—							
夜間対応型訪問介護	区市町村	—		1	2	1		1	1	
	国保連	—	1			1				
	東京都	—								
地域密着型通所介護	区市町村	—	—	—	17	38	28	51	44	29
	国保連	—	—	—	3	4	5	3	3	9
	東京都	—	—	—	1					

(単位：件)

苦情分類項目		窓口機関	平成 12 年度	平成 18 年度	平成 24 年度	平成 29 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
認知症対応型 通所介護	区市町村	—	—	6	4	4	4	4	3	3	3
	国 保 連	—	—	4	—	4	—	6	2	3	2
	東 京 都	—	—	4	—	—	—	—	—	—	—
小規模多機能型 居宅介護	区市町村	—	—	—	11	17	18	16	23	39	30
	国 保 連	—	—	—	—	13	8	2	5	9	19
	東 京 都	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
認知症対応型 共同生活介護	区市町村	—	9	18	41	32	35	29	32	49	42
	国 保 連	—	—	21	23	8	20	12	20	18	16
	東 京 都	—	3	—	1	1	—	—	—	—	—
地域密着型 特定施設入居者 生活介護	区市町村	—	—	1	1	—	4	—	1	—	2
	国 保 連	—	—	—	—	2	1	1	—	—	1
	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	6	3	7	6	5	6
	国 保 連	—	—	—	—	—	1	3	1	—	—
	東 京 都	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
複合型サービス	区市町村	—	—	—	—	—	6	5	3	3	3
	国 保 連	—	—	—	—	2	3	1	3	1	6
	東 京 都	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
介護予防支援	区市町村	—	—	49	52	32	25	21	23	29	32
	国 保 連	—	—	5	4	12	6	5	7	10	6
	東 京 都	—	—	1	—	—	—	—	—	1	—
介護予防 訪問介護	区市町村	—	—	52	30	5	3	1	1	3	2
	国 保 連	—	—	5	8	2	3	—	—	—	4
	東 京 都	—	—	—	1	—	—	—	—	—	—
介護予防 訪問入浴介護	区市町村	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	国 保 連	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	東 京 都	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
介護予防 訪問看護	区市町村	—	—	1	2	2	2	1	2	1	1
	国 保 連	—	—	—	—	—	—	2	2	—	—
	東 京 都	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
介護予防訪問 リハビリ テーション	区市町村	—	—	1	—	—	1	—	1	—	1
	国 保 連	—	—	—	—	—	1	—	—	—	—
	東 京 都	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
介護予防居宅 療養管理指導	区市町村	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	国 保 連	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	東 京 都	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
介護予防 通所介護	区市町村	—	—	14	15	15	3	1	4	2	—
	国 保 連	—	—	1	—	—	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	3	1	1	2	1	—
	国 保 連	—	—	—	—	—	4	4	1	1	—
	東 京 都	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
介護予防短期 入所生活介護	区市町村	—	—	—	—	3	—	—	—	1	—
	国 保 連	—	—	1	—	—	—	—	—	1	—
	東 京 都	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

(単位：件)

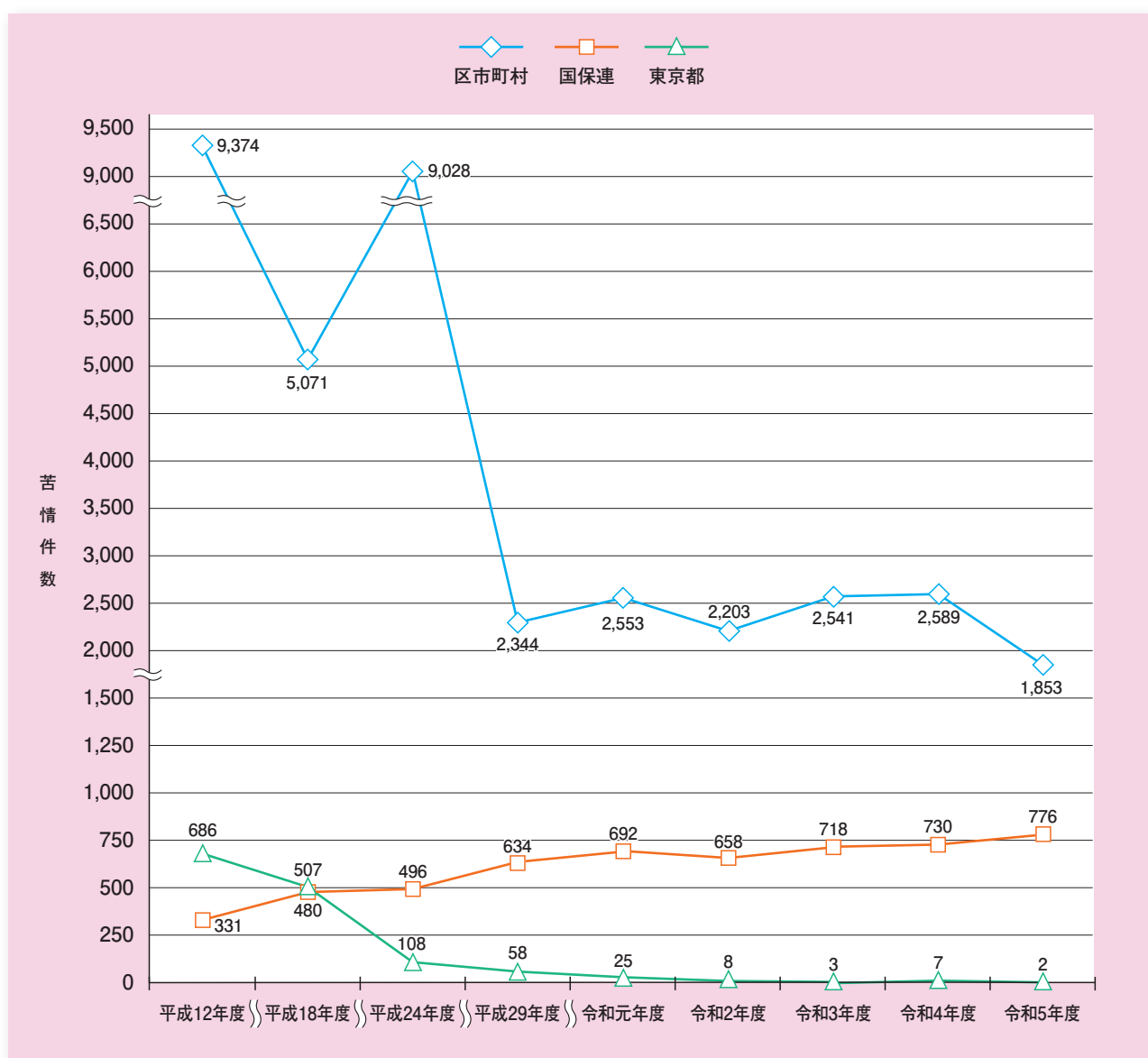
苦情分類項目	窓口機関	平成12年度	平成18年度	平成24年度	平成29年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
介護予防短期 入所療養介護	区市町村	—				1				
	国保連	—								
	東京都	—								
介護予防特定 施設入居者 生活介護	区市町村	—	4			2	1	1	2	1
	国保連	—	1			1			6	
	東京都	—								
介護予防 福祉用具貸与	区市町村	—	9	2		1	2	1	2	1
	国保連	—				1				
	東京都	—								
特定介護予防 福祉用具販売	区市町村	—				1				
	国保連	—								
	東京都	—								
介護予防 住宅改修費	区市町村	—	3	2	3	3			1	1
	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		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			2				1
	国保連	—								
	東京都	—								
総合事業 サービス	区市町村	—	—	—	29	44	47	52	48	31
	国保連	—	—	—	4	13	8	28	8	27
	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	228	200	235	266	215	187
	国保連	31	82	68	67	100	70	62	60	61
	東京都	30	91	16	4		1			1
窓口機関別合計	区市町村	9,374	5,071	9,028	2,344	2,553	2,203	2,541	2,589	1,853
	国保連	331	480	496	634	692	658	718	730	776
	東京都	686	507	108	58	25	8	3	7	2
合 計		10,391	6,058	9,632	3,036	3,270	2,869	3,262	3,326	2,631

○苦情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・令和元年度～令和5年度)(年度別比較)

(単位：件)

窓口機関	平成12年度	平成18年度	平成24年度	平成29年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
区市町村	9,374	5,071	9,028	2,344	2,553	2,203	2,541	2,589	1,853
国保連	331	480	496	634	692	658	718	730	776
東京都	686	507	108	58	25	8	3	7	2
合 計	10,391	6,058	9,632	3,036	3,270	2,869	3,262	3,326	2,631



○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・令和元年度～令和5年度)(単位:件・%)

区分		平成12年度		平成18年度		平成24年度		平成29年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5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	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	328	20.4	387	23.5	380	24.2	455	24.0	428	21.8	428	23.0
	訪問介護	1,233	32.4	648	28.7	262	16.9	216	13.5	149	9.1	203	12.9	216	11.4	213	10.9	205	11.0
	訪問入浴介護	55	1.4	11	0.5	23	1.5	12	0.7	4	0.2	6	0.4	14	0.7	5	0.3	3	0.2
	訪問看護	114	3.0	41	1.8	39	2.5	70	4.4	88	5.4	81	5.2	68	3.6	81	4.1	84	4.5
	訪問リハビリテーション	14	0.4	4	0.2	12	0.8	7	0.4	8	0.5	3	0.2	5	0.3	5	0.3	7	0.4
	居宅療養管理指導	25	0.7	7	0.3	8	0.5	7	0.4	6	0.4	3	0.2	7	0.4	9	0.5	6	0.3
	通所介護	275	7.2	138	6.1	172	11.1	153	9.5	142	8.6	121	7.7	149	7.8	142	7.2	159	8.6
	通所リハビリテーション	54	1.4	48	2.1	15	1.0	32	2.0	22	1.3	20	1.3	22	1.2	21	1.1	28	1.5
	短期入所生活介護	259	6.8	90	4.0	67	4.3	67	4.2	86	5.2	66	4.2	77	4.1	94	4.8	86	4.6
	短期入所療養介護	80	2.1	22	1.0	9	0.6	4	0.2	7	0.4	11	0.7	8	0.4	10	0.5	13	0.7
	特定施設入居者生活介護	26	0.7	62	2.7	96	6.2	140	8.7	120	7.3	152	9.7	164	8.6	225	11.5	205	11.0
	福祉用具貸与	87	2.3	54	2.4	14	0.9	13	0.8	12	0.7	13	0.8	11	0.6	22	1.1	12	0.6
	特定福祉用具販売	24	0.6	28	1.2	2	0.1	1	0.1	3	0.2	3	0.2	1	0.1	1	0.1	4	0.2
	住宅改修費	74	1.9	21	0.9	6	0.4	12	0.7	3	0.2	5	0.3	11	0.6	4	0.2	6	0.3
施設サービス	介護老人福祉施設	284	7.5	146	6.5	199	12.8	196	12.2	233	14.2	171	10.9	256	13.5	235	12.0	223	12.0
	介護老人保健施設	209	5.5	135	6.0	84	5.4	118	7.4	93	5.7	110	7.0	145	7.6	151	7.7	106	5.7
	介護療養型医療施設	100	2.6	41	1.8	6	0.4	3	0.2	10	0.6	2	0.1	3	0.2	5	0.3	2	0.1
	介護医療院	—	—	—	—	—	—	—	—	1	0.1	—	—	6	0.3	2	0.1	4	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	3	0.2	4	0.2	8	0.5	2	0.1	11	0.6	1	0.1
	夜間対応型訪問介護	—	—	1	0.0	1	0.1	2	0.1	2	0.1	—	—	1	0.1	1	0.1	—	—
	地域密着型通所介護	—	—	—	—	—	—	21	1.3	42	2.6	33	2.1	54	2.8	47	2.4	38	2.0
	認知症対応型通所介護	—	—	14	0.6	4	0.3	8	0.5	4	0.2	10	0.6	5	0.3	6	0.3	5	0.3
	小規模多機能型居宅介護	—	—	—	—	11	0.7	30	1.9	26	1.6	18	1.1	28	1.5	48	2.5	49	2.6
	認知症対応型共同生活介護	12	0.3	39	1.7	65	4.2	41	2.6	55	3.3	41	2.6	52	2.7	67	3.4	58	3.1
	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	5	0.3	1	0.1	1	0.1	—	—	3	0.2
	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	—	—	—	—	1	0.1	6	0.4	4	0.2	10	0.6	7	0.4	5	0.3	6	0.3
	複合型サービス	—	—	—	—	—	—	2	0.1	9	0.5	6	0.4	6	0.3	4	0.2	9	0.5
介護予防サービス	介護予防支援	—	—	55	2.4	56	3.6	44	2.7	31	1.9	26	1.7	30	1.6	40	2.0	38	2.0
	介護予防訪問介護	—	—	57	2.5	39	2.5	7	0.4	6	0.4	1	0.1	1	0.1	3	0.2	6	0.3
	介護予防訪問入浴介護	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	介護予防訪問看護	—	—	1	0.0	2	0.1	2	0.1	2	0.1	3	0.2	4	0.2	1	0.1	1	0.1
	介護予防訪問リハビリテーション	—	—	1	0.0	—	—	—	—	2	0.1	—	—	1	0.1	—	—	1	0.1
	介護予防居宅療養管理指導	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	介護予防通所介護	—	—	15	0.7	16	1.0	15	0.9	4	0.2	1	0.1	4	0.2	2	0.1	—	—
	介護予防通所リハビリテーション	—	—	4	0.2	3	0.2	3	0.2	5	0.3	5	0.3	3	0.2	2	0.1	—	—
	介護予防短期入所生活介護	—	—	1	0.0	—	—	3	0.2	—	—	—	—	—	—	2	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	—	—	5	0.2	—	—	—	—	3	0.2	1	0.1	1	0.1	8	0.4	1	0.1
	介護予防福祉用具貸与	—	—	9	0.4	2	0.1	—	—	2	0.1	2	0.1	1	0.1	2	0.1	1	0.0
	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	0.1	2	0.1	3	0.2	3	0.2	—	—	—	—	1	0.1	1	0.1
	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	—	—	1	0.1	—	—
	介護予防認知症対応型共同生活介護	—	—	1	0.0	—	—	—	—	2	0.1	—	—	—	—	—	—	1	0.1
総合事業サービス		—	—	—	—	—	—	33	2.1	57	3.5	55	3.5	80	4.2	56	2.9	58	3.1
その他		52	1.4	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
合計		3,806	100.0	2,261	100.0	1,549	100.0	1,604	100.0	1,644	100.0	1,572	100.0	1,899	100.0	1,960	100.0	1,858	100.0

○事業所数の推移（平成12年度・平成18年度・平成24年度・平成29年度・令和元年度～令和5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29年度 (平成30年3月)	令和元年度 (令和2年3月)	令和2年度 (令和3年3月)	令和3年度 (令和4年3月)	令和4年度 (令和5年3月)	令和5年度 (令和6年3月)
居宅サービス計		6,528	11,583	14,327	16,415	17,042	17,486	17,830	18,246	18,492
		100.0	177.4	219.5	251.5	261.1	267.9	273.1	279.5	283.3
内 訳	居宅介護支援	1,592	2,922	3,154	3,554	3,362	3,282	3,232	3,139	3,076
		100.0	183.5	198.1	223.2	211.2	206.2	203.0	197.2	193.2
	訪問介護	1,090	2,824	2,842	3,063	3,061	3,058	3,099	3,129	3,140
		100.0	259.1	260.7	281.0	280.8	280.6	284.3	287.1	288.1
	訪問入浴介護	92	139	167	162	146	145	149	156	153
		100.0	151.1	181.5	176.1	158.7	157.6	162.0	169.6	166.3
	訪問看護	629	671	710	1,059	1,186	1,265	1,346	1,414	1,514
		100.0	106.7	112.9	168.4	188.6	201.1	214.0	224.8	240.7
	訪問リハビリテーション	97	135	218	265	329	320	345	373	377
		100.0	139.2	224.7	273.2	339.2	329.9	355.7	384.5	388.7
	居宅療養管理指導	1,673	1,851	2,412	4,276	4,824	5,285	5,463	5,728	5,899
		100.0	110.6	144.2	255.6	288.3	315.9	326.5	342.4	352.6
	通所介護	497	1,257	2,729	1,549	1,573	1,565	1,577	1,577	1,578
		100.0	252.9	549.1	311.7	316.5	314.9	317.3	317.3	317.5
	通所リハビリテーション	184	255	301	368	402	394	388	393	385
		100.0	138.6	163.6	200.0	218.5	214.1	210.9	213.6	209.2
	短期入所生活介護	280	396	476	566	583	578	580	598	608
		100.0	141.4	170.0	202.1	208.2	206.4	207.1	213.6	217.1
	短期入所療養介護	108	161	179	196	193	175	170	185	190
		100.0	149.1	165.7	181.5	178.7	162.0	157.4	171.3	175.9
	特定施設入居者生活介護	44	300	538	763	809	843	890	960	980
		100.0	681.8	1222.7	1734.1	1838.6	1915.9	2022.7	2181.8	2227.3
	福祉用具貸与	242	672	601	594	574	576	591	594	592
		100.0	277.7	248.3	245.5	237.2	238.0	244.2	245.5	244.6
施設サービス計		481	635	671	760	796	803	808	817	812
		100.0	132.0	139.5	158.0	165.5	166.9	168.0	169.9	168.8
内 訳	介護老人福祉施設	302	373	424	510	546	553	563	575	579
		100.0	123.5	140.4	168.9	180.8	183.1	186.4	190.4	191.7
	介護老人保健施設	97	148	176	197	202	203	204	202	201
		100.0	152.6	181.4	203.1	208.2	209.3	210.3	208.2	207.2
	介護療養型医療施設	82	114	71	53	40	31	22	15	4
		100.0	139.0	86.6	64.6	48.8	37.8	26.8	18.3	4.9
	介護医療院	—	—	—	—	8	16	19	25	28
		—	—	—	—	800.0	1600.0	1900.0	2500.0	2800.0
	地域密着型サービス計	13	634	1,123	3,281	3,230	3,218	3,224	3,228	3,194
		—	100.0	177.1	517.5	509.5	507.6	508.5	509.1	503.8
内 訳	定期巡回・随時対応型 訪問介護看護	—	—	36	86	82	86	91	102	107
		—	—	100.0	238.9	227.8	238.9	252.8	283.3	297.2
	夜間対応型訪問介護	—	19	38	34	39	36	38	41	44
		—	100.0	200.0	178.9	205.3	189.5	200.0	215.8	231.6
	地域密着型通所介護	—	—	—	1,836	1,731	1,708	1,697	1,683	1,629
		—	—	—	97.6	92.0	90.8	90.2	89.5	86.6
	認知症対応型通所介護	—	359	423	411	382	366	346	339	315
		—	100.0	117.8	114.5	106.4	101.9	96.4	94.4	87.7
	小規模多機能型居宅介護	—	16	123	215	236	231	246	243	248
		—	100.0	768.8	1343.8	1475.0	1443.8	1537.5	1518.8	1550.0
	認知症対応型共同生活介護	13	237	479	628	666	682	688	706	725
		100.0	1823.1	3684.6	4830.8	5123.1	5246.2	5292.3	5430.8	5576.9
	地域密着型特定施設 入居者生活介護	—	2	8	9	8	8	8	6	6
		—	100.0	400.0	450.0	400.0	400.0	400.0	300.0	300.0
	地域密着型介護老人福祉 施設入所者生活介護	—	1	13	31	36	38	37	38	38
		—	100.0	1300.0	3100.0	3600.0	3800.0	3700.0	3800.0	3800.0
	複合型サービス	—	—	3	31	50	63	73	70	82
		—	—	100.0	1033.3	1666.7	2100.0	2433.3	2333.3	2733.3

(単位：事業所・%)

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29年度 (平成30年3月)	令和元年度 (令和2年3月)	令和2年度 (令和3年3月)	令和3年度 (令和4年3月)	令和4年度 (令和5年3月)	令和5年度 (令和6年3月)
介護予防サービス計		—	6,193	8,418	5,383	5,784	6,111	6,258	6,553	6,883
		—	100.0	135.9	86.9	93.4	98.7	101.0	105.8	111.1
内 訳	介護予防支援	—	320	375	410	437	442	441	442	444
		—	100.0	117.2	128.1	136.6	138.1	137.8	138.1	138.8
	介護予防訪問介護	—	2,466	2,542	90	—	—	—	—	—
		—	100.0	103.1	3.6	—	—	—	—	—
	介護予防訪問入浴介護	—	43	42	36	29	22	28	22	19
		—	100.0	97.7	83.7	67.4	51.2	65.1	51.2	44.2
	介護予防訪問看護	—	462	562	880	1,000	1,080	1,131	1,191	1,262
		—	100.0	121.6	190.5	216.5	233.8	244.8	257.8	273.2
	介護予防訪問 リハビリテーション	—	71	129	180	219	235	252	259	272
		—	100.0	181.7	253.5	308.5	331.0	354.9	364.8	383.1
	介護予防居宅療養管理指導	—	635	1,171	1,991	2,337	2,583	2,653	2,841	3,045
		—	100.0	184.4	313.5	368.0	406.8	417.8	447.4	479.5
	介護予防通所介護	—	1,105	2,184	116	—	—	—	—	—
		—	100.0	197.6	10.5	—	—	—	—	—
	介護予防通所 リハビリテーション	—	227	269	334	370	355	356	360	368
		—	100.0	118.5	147.1	163.0	156.4	156.8	158.6	162.1
	介護予防短期入所生活介護	—	142	179	215	197	178	152	173	172
		—	100.0	126.1	151.4	138.7	125.4	107.0	121.8	121.1
	介護予防短期入所療養介護	—	39	21	15	19	12	15	17	20
		—	100.0	53.8	38.5	48.7	30.8	38.5	43.6	51.3
	介護予防特定施設 入居者生活介護	—	267	441	576	647	668	680	709	738
		—	100.0	165.2	215.7	242.3	250.2	254.7	265.5	276.4
	介護予防福祉用具貸与	—	416	503	540	529	536	550	539	543
		—	100.0	120.9	129.8	127.2	128.8	132.2	129.6	130.5
地域密着型介護予防 サービス計		—	50	106	155	181	175	176	177	190
		—	100.0	212.0	310.0	362.0	350.0	352.0	354.0	380.0
内 訳	介護予防認知症対応型 通所介護	—	37	29	20	26	20	23	20	22
		—	100.0	78.4	54.1	70.3	54.1	62.2	54.1	59.5
	介護予防小規模多機能型 居宅介護	—	2	50	110	131	136	133	135	142
		—	100.0	2500.0	5500.0	6550.0	6800.0	6650.0	6750.0	7100.0
内 訳	介護予防認知症対応型 共同生活介護	—	11	27	25	24	19	20	22	26
		—	100.0	245.5	227.3	218.2	172.7	181.8	200.0	236.4
総合事業サービス計		—	—	—	10,175	9,273	9,005	8,878	8,692	8,547
		—	—	—	642.4	585.4	568.5	560.5	548.7	539.6
合 計		7,022	19,095	24,645	36,169	36,306	36,798	37,174	37,713	38,118
		100.0	271.9	351.0	515.1	517.0	524.0	529.4	537.1	542.8

(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、事業所数の伸び率を示したものである。

(注2) 事業所数については、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。

(注3) 総合事業サービスの事業所数については、総合事業への移行期である平成27年度（平成28年3月）の1,584事業所を開始年度としている。

○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・令和元年度～令和5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29年度 (平成30年3月)	令和元年度 (令和2年3月)	令和2年度 (令和3年3月)	令和3年度 (令和4年3月)	令和4年度 (令和5年3月)	令和5年度 (令和6年3月)
居宅サービス計		357,273	563,141	810,505	995,656	1,059,724	1,112,345	1,155,944	1,207,787	1,245,836
		100.0	157.6	226.9	278.7	296.6	311.3	323.5	338.1	348.7
内 訳	居宅介護支援	117,546	158,588	202,983	242,283	248,044	259,474	267,928	274,375	276,240
		100.0	134.9	172.7	206.1	211.0	220.7	227.9	233.4	235.0
	訪問介護	77,426	109,959	116,852	124,713	124,281	128,209	131,564	134,117	133,840
		100.0	142.0	150.9	161.1	160.5	165.6	169.9	173.2	172.9
	訪問入浴介護	12,128	11,955	12,049	9,770	9,113	9,992	10,227	10,267	9,852
		100.0	98.6	99.3	80.6	75.1	82.4	84.3	84.7	81.2
	訪問看護	22,632	27,310	38,943	60,398	69,049	77,929	83,703	90,391	94,788
		100.0	120.7	172.1	266.9	305.1	344.3	369.8	399.4	418.8
	訪問リハビリテーション	1,089	3,380	6,427	7,787	8,290	8,889	9,278	9,555	9,513
		100.0	310.4	590.2	715.1	761.2	816.3	852.0	877.4	873.6
	居宅療養管理指導	24,460	46,914	112,020	193,192	232,663	253,361	269,978	290,907	313,690
		100.0	191.8	458.0	789.8	951.2	1035.8	1103.8	1189.3	1282.5
	通所介護	38,175	65,157	114,817	102,941	101,976	101,517	100,906	105,860	109,274
		100.0	170.7	300.8	269.7	267.1	265.9	264.3	277.3	286.2
	通所リハビリテーション	10,304	17,547	21,418	24,693	24,349	22,844	23,008	23,844	24,022
		100.0	170.3	207.9	239.6	236.3	221.7	223.3	231.4	233.1
	短期入所生活介護	8,129	15,239	21,040	22,377	20,240	18,592	18,111	20,649	20,712
		100.0	187.5	258.8	275.3	249.0	228.7	222.8	254.0	254.8
	短期入所療養介護	1,538	3,254	3,032	2,801	2,295	1,910	1,859	2,226	2,171
		100.0	211.6	197.1	182.1	149.2	124.2	120.9	144.7	141.2
	特定施設入居者生活介護	2,937	15,139	30,373	40,627	44,618	45,418	46,151	47,817	50,358
		100.0	515.5	1034.2	1383.3	1519.2	1546.4	1571.4	1628.1	1714.6
	福祉用具貸与	40,909	88,699	130,551	164,074	174,806	184,210	193,231	197,779	201,376
		100.0	216.8	319.1	401.1	427.3	450.3	472.3	483.5	492.3
施設サービス計		45,004	61,492	67,776	74,939	77,027	77,144	76,916	77,212	77,879
		100.0	136.6	150.6	166.5	171.2	171.4	170.9	171.6	173.0
内 訳	介護老人福祉施設	27,686	33,930	39,868	47,527	50,445	51,100	51,714	52,667	53,621
		100.0	122.6	144.0	171.7	182.2	184.6	186.8	190.2	193.7
	介護老人保健施設	11,841	17,923	21,511	22,876	22,751	22,330	22,126	21,726	21,689
		100.0	151.4	181.7	193.2	192.1	188.6	186.9	183.5	183.2
	介護療養型医療施設	5,477	9,639	6,397	4,536	3,204	2,078	1,180	561	200
		100.0	176.0	116.8	82.8	58.5	37.9	21.5	10.2	3.7
	介護医療院	—	—	—	—	627	1,636	1,896	2,258	2,369
		—	—	—	—	426.5	1112.9	1289.8	1536.1	1611.6
	地域密着型サービス計	228	13,569	23,026	78,046	75,094	75,489	77,104	79,870	80,622
		—	100.0	169.7	575.2	553.4	556.3	568.2	588.6	594.2
内 訳	定期巡回・随時対応型 訪問介護看護	—	—	365	1,975	1,894	1,937	1,954	2,144	2,342
		—	—	100.0	541.1	518.9	530.7	535.3	587.4	641.6
	夜間対応型訪問介護	—	271	2,793	2,113	906	1,902	1,851	1,875	1,792
		—	100.0	1030.6	779.7	334.3	701.8	683.0	691.9	661.3
	地域密着型通所介護	—	—	—	50,144	47,744	46,921	48,386	50,715	51,002
		—	—	—	100.0	95.2	93.5	96.5	101.1	101.7
	認知症対応型通所介護	—	8,158	9,433	8,457	7,667	7,210	6,862	6,781	6,580
		—	100.0	115.6	103.7	94.0	88.4	84.1	83.1	80.7
	小規模多機能型居宅介護	—	193	2,080	3,671	4,062	4,190	4,430	4,512	4,567
		—	100.0	1077.7	1902.1	2104.7	2171.0	2295.3	2337.8	2366.3
	認知症対応型共同生活介護	228	4,916	7,841	10,275	11,024	11,300	11,432	11,635	11,957
		100.0	2156.1	3439.0	4506.6	4835.1	4956.1	5014.0	5103.1	5244.3
	地域密着型特定施設 入居者生活介護	—	11	143	156	152	152	141	116	118
		—	100.0	1300.0	1418.2	1381.8	1381.8	1281.8	1054.5	1072.7
	地域密着型介護老人福祉 施設入所者生活介護	—	20	341	738	842	897	889	908	925
		—	100.0	1705.0	3690.0	4210.0	4485.0	4445.0	4540.0	4625.0
	複合型サービス	—	—	30	517	803	980	1,159	1,184	1,339
		—	—	100.0	1723.3	2676.7	3266.7	3863.3	3946.7	4463.3

(単位：件・%)

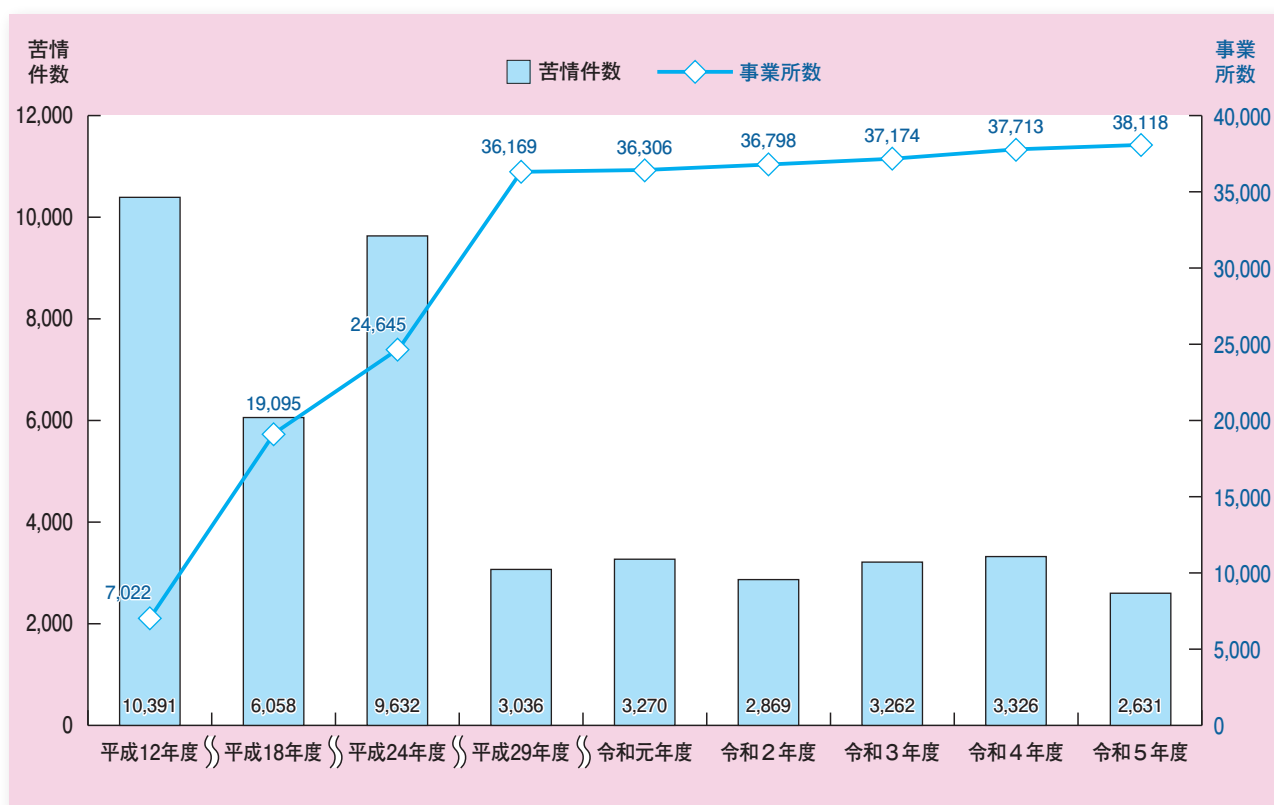
区 分		平成12年度 (平成13年3月)	平成18年度 (平成19年3月)	平成24年度 (平成25年3月)	平成29年度 (平成30年3月)	令和元年度 (令和2年3月)	令和2年度 (令和3年3月)	令和3年度 (令和4年3月)	令和4年度 (令和5年3月)	令和5年度 (令和6年3月)
介護予防サービス計		—	118,399	192,708	118,812	143,371	148,980	150,256	153,793	167,667
		—	100.0	162.8	100.3	121.1	125.8	126.9	129.9	141.6
内 訳	介護予防支援	—	51,291	76,873	46,230	54,856	56,654	57,419	58,563	63,195
		—	100.0	149.9	90.1	107.0	110.5	111.9	114.2	123.2
	介護予防訪問介護	—	37,331	44,113	141	—	—	—	—	—
		—	100.0	118.2	0.4	—	—	—	—	—
	介護予防訪問入浴介護	—	87	55	49	30	22	29	21	21
		—	100.0	63.2	56.3	34.5	25.3	33.3	24.1	24.1
	介護予防訪問看護	—	1,978	3,479	8,343	11,152	12,299	12,075	12,295	14,052
		—	100.0	175.9	421.8	563.8	621.8	610.5	621.6	710.4
	介護予防訪問 リハビリテーション	—	272	621	1,104	1,363	1,530	1,570	1,541	1,752
		—	100.0	228.3	405.9	501.1	562.5	577.2	566.5	644.1
	介護予防居宅療養管理指導	—	2,946	6,912	14,403	18,699	20,494	20,608	21,646	24,079
		—	100.0	234.6	488.9	634.7	695.7	699.5	734.8	817.3
	介護予防通所介護	—	14,774	33,362	162	—	—	—	—	—
		—	100.0	225.8	1.1	—	—	—	—	—
	介護予防通所 リハビリテーション	—	2,666	3,796	5,789	6,705	6,481	6,582	6,727	7,448
		—	100.0	142.4	217.1	251.5	243.1	246.9	252.3	279.4
	介護予防短期入所 生活介護	—	274	357	419	342	308	257	301	306
		—	100.0	130.3	152.9	124.8	112.4	93.8	109.9	111.7
内 訳	介護予防短期入所 療養介護	—	46	19	23	21	14	22	25	23
		—	100.0	41.3	50.0	45.7	30.4	47.8	54.3	50.0
	介護予防特定施設 入居者生活介護	—	2,095	3,727	5,315	5,933	5,835	5,599	5,569	5,820
		—	100.0	177.9	253.7	283.2	278.5	267.3	265.8	277.8
	介護予防福祉用具貸与	—	4,639	19,394	36,834	44,270	45,343	46,095	47,105	50,971
		—	100.0	418.1	794.0	954.3	977.4	993.6	1015.4	1098.7
	地域密着型介護予防 サービス計	—	93	154	304	347	343	353	380	406
		—	100.0	165.6	326.9	373.1	368.8	379.6	408.6	436.6
	介護予防認知症対応型 通所介護	—	70	39	24	30	27	40	36	35
		—	100.0	55.7	34.3	42.9	38.6	57.1	51.4	50.0
	介護予防小規模多機能型 居宅介護	—	5	90	250	288	298	292	320	341
		—	100.0	1800.0	5000.0	5760.0	5960.0	5840.0	6400.0	6820.0
	介護予防認知症対応型 共同生活介護	—	18	25	30	29	18	21	24	30
		—	100.0	138.9	166.7	161.1	100.0	116.7	133.3	166.7
	総合事業サービス計	—	—	—	142,007	139,807	134,193	133,382	134,408	136,559
		—	—	—	978.6	963.5	924.8	919.2	926.2	941.1
合 計		402,505	756,694	1,094,169	1,409,764	1,495,370	1,548,494	1,593,955	1,653,450	1,708,969
		100.0	188.0	271.8	350.2	371.5	384.7	396.0	410.8	424.6

(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。

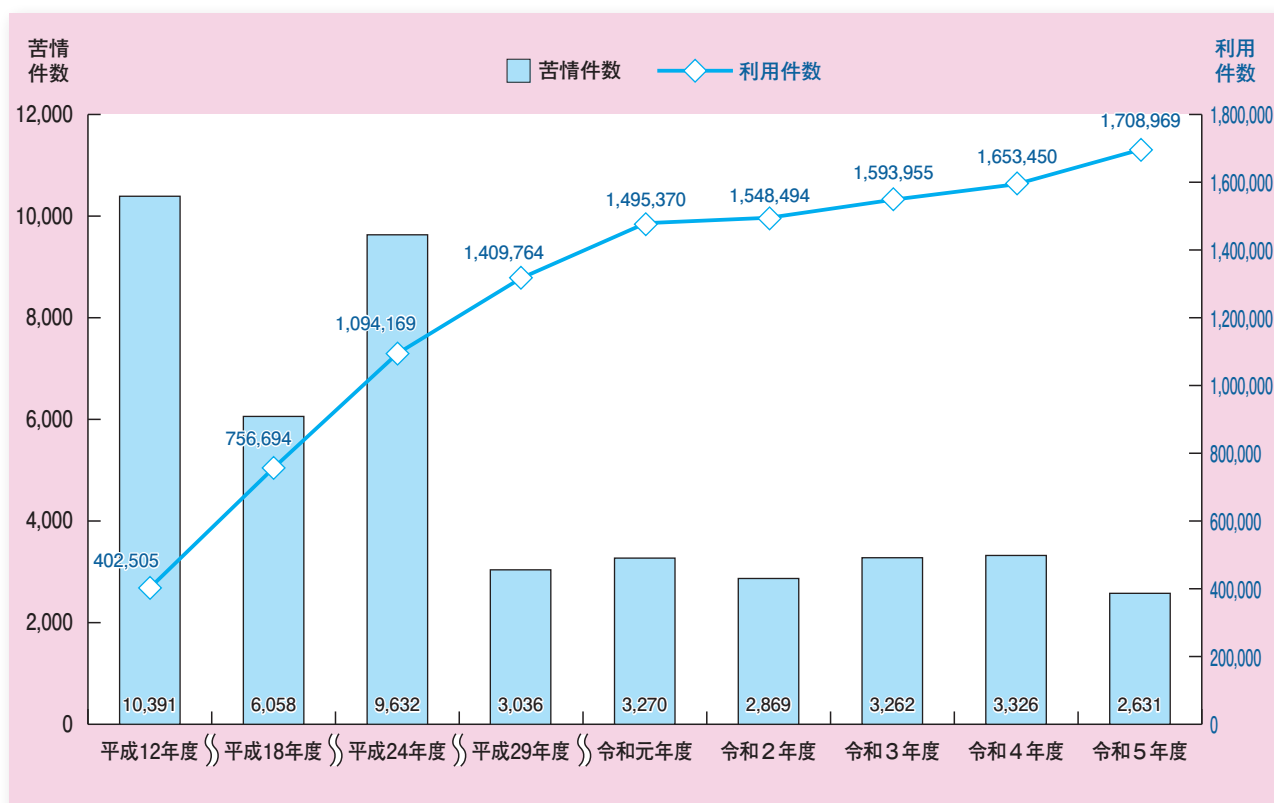
(注2) 利用件数は、各年度3月に国保連が請求を受け、審査決定した件数である。なお、一人の利用者が複数のサービスや事業所を利用している場合は、重複計上している。

(注3) 総合事業サービスに含まれる介護予防ケアマネジメントについては、平成29年度より前は利用件数が不明のため、総合事業サービスに含まれていない。

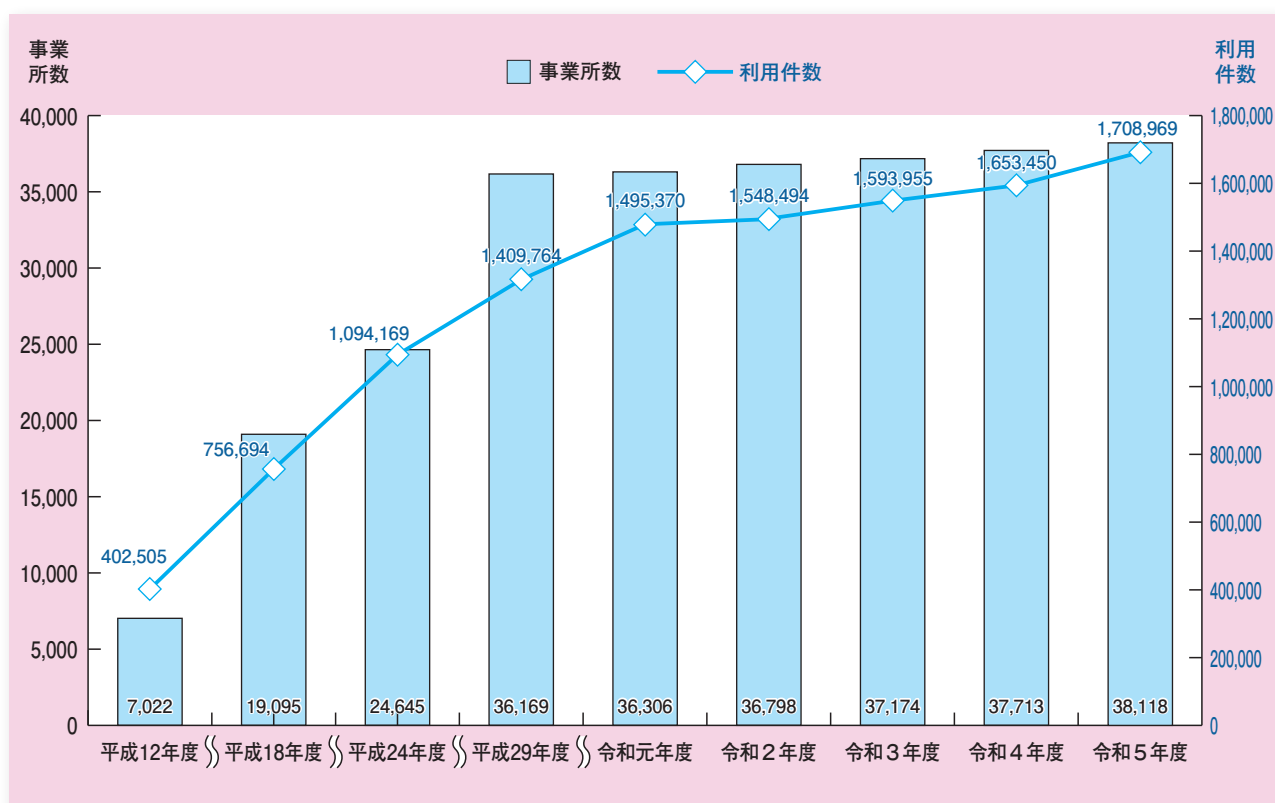
○苦情件数と事業所数の推移



○苦情件数と利用件数の推移



○事業所数と利用件数の推移



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

令和5年4月～令和6年3月（累計）

1. 新規・継続

	区市町村		国保連		東京都		合 計	
	件	%	件	%	件	%	件	%
(1) 新規発生	1,672	90.23	552	71.13	2	100.00	2,226	84.61
(2) 前月以前から継続	181	9.77	224	28.87			405	15.39
合 計	1,853	100.00	776	100.00	2	100.00	2,631	100.00

2. 相談者

	区市町村		国保連		東京都		合 計	
	件	%	件	%	件	%	件	%
(1) 本人	606	32.70	188	24.23	1	50.00	795	30.22
(2) 家族	1,019	54.99	536	69.07	1	50.00	1,556	59.14
(3) ケアマネジャー	57	3.08	4	0.52			61	2.32
(4) 事業者・施設	76	4.10	6	0.77			82	3.12
(5) その他	95	5.13	42	5.41			137	5.21
合 計	1,853	100.00	776	100.00	2	100.00	2,631	100.00

3. 相談方法

	区市町村		国保連		東京都		合 計	
	件	%	件	%	件	%	件	%
(1) 電話	1,493	80.57	744	95.88	2	100.00	2,239	85.10
(2) 来所	317	17.11	7	0.90			324	12.31
(3) その他	43	2.32	25	3.22			68	2.58
合 計	1,853	100.00	776	100.00	2	100.00	2,631	100.00

4. 分類 次頁参照

5. 対応状況

	区市町村		国保連		東京都		合 計	
	件	%	件	%	件	%	件	%
(1) 相談者に説明・助言	1,058	57.10	718	92.53	1	50.00	1,777	67.54
(2) 事業所への指導等	517	27.90	9	1.16			526	19.99
(3) 他機関を紹介等	52	2.81	39	5.03			91	3.46
①東京都	6	11.54	4	10.26			10	10.99
②国保連	7	13.46	1	2.56			8	8.79
③区市町村	22	42.31	25	64.10			47	51.65
④訴訟	1	1.92	0	0.00			1	1.10
⑤その他	16	30.77	9	23.08			25	27.47
計	52	100.00	39	100.00			91	100.00
(4) その他	226	12.20	10	1.29	1	50.00	237	9.01
合 計	1,853	100.00	776	100.00	2	100.00	2,631	100.00

※様式4～6は小数点第3位を四捨五入している。

※①～⑤は、「(3) 他機関を紹介等」における割合である。

4. 分類

様式4 2/4

	区市町村		国保連		東京都		合 計	
	件	%	件	%	件	%	件	%
(1) 要介護認定	111	5.99	13	1.68			124	4.71
(2) 保険料	191	10.31	2	0.26			193	7.34
(3) ケアプラン	40	2.16	3	0.39			43	1.63
(4) サービス供給量	21	1.13	2	0.26			23	0.87
(5) 介護報酬	2	0.11	5	0.64			7	0.27
(6) その他制度上の問題	30	1.62	6	0.77			36	1.37
(7) 行政の対応	55	2.97	43	5.54			98	3.72
(8) サービス提供、保険給付	1,216	65.62	641	82.60	1	50.00	1,858	70.62
●サービスの種類（介護給付サービス）								
43 居宅介護支援	289	23.77	139	21.68			428	23.04
11 訪問介護	147	12.09	57	8.89	1	100.00	205	11.03
12 訪問入浴介護			3	0.47			3	0.16
13 訪問看護	54	4.44	30	4.68			84	4.52
14 訪問リハビリテーション	5	0.41	2	0.31			7	0.38
31 居宅療養管理指導	2	0.16	4	0.62			6	0.32
15 通所介護	109	8.96	50	7.80			159	8.56
16 通所リハビリテーション	14	1.15	14	2.18			28	1.51
21 短期入所生活介護	54	4.44	32	4.99			86	4.63
22 短期入所療養介護（老）	4	0.33	9	1.40			13	0.70
23 短期入所療養介護（病）								
2A 短期入所療養介護（院）								
33 特定施設入居者生活介護（短期以外）	103	8.47	97	15.13			200	10.76
27 特定施設入居者生活介護（短期）	5	0.41					5	0.27
17 福祉用具貸与	10	0.82	2	0.31			12	0.65
41 特定福祉用具販売	3	0.25	1	0.16			4	0.22
42 住宅改修費	4	0.33	2	0.31			6	0.32
51 介護老人福祉施設	159	13.08	64	9.98			223	12.00
52 介護老人保健施設	65	5.35	41	6.40			106	5.71
53 介護療養型医療施設	1	0.08	1	0.16			2	0.11
55 介護医療院	1	0.08	3	0.47			4	0.22
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	1	0.08					1	0.05
71 夜間対応型訪問介護								
78 地域密着型通所介護	29	2.38	9	1.40			38	2.05
72 認知症対応型通所介護	3	0.25	2	0.31			5	0.27
73 小規模多機能型居宅介護（短期以外）	30	2.47	19	2.96			49	2.64
68 小規模多機能型居宅介護（短期）								
32 認知症対応型共同生活介護（短期以外）	41	3.37	16	2.50			57	3.07
38 認知症対応型共同生活介護（短期）	1	0.08					1	0.05
36 地域密着型特定施設入居者生活介護（短期以外）	2	0.16	1	0.16			3	0.16
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	0.49					6	0.32
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	0.16	6	0.94			8	0.43
79 複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護・短期）	1	0.08					1	0.05
（介護給付サービス計）	1,145	94.16	604	94.23	1	100.00	1,750	94.19

4. 分類

様式4 3/4

	区市町村		国保連		東京都		合 計	
	件	%	件	%	件	%	件	%
●サービスの種類（介護予防給付サービス）								
46 介護予防支援	32	2.63	6	0.94			38	2.05
61 介護予防訪問介護	2	0.16	4	0.62			6	0.32
62 介護予防訪問入浴介護								
63 介護予防訪問看護	1	0.08					1	0.05
64 介護予防訪問リハビリテーション	1	0.08					1	0.05
34 介護予防居宅療養管理指導								
65 介護予防通所介護								
66 介護予防通所リハビリテーション								
24 介護予防短期入所生活介護								
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）								
2B 介護予防短期入所療養介護（院）								
35 介護予防特定施設入居者生活介護	1	0.08					1	0.05
67 介護予防福祉用具貸与	1	0.08					1	0.05
44 特定介護予防福祉用具販売								
45 介護予防住宅改修費	1	0.08					1	0.05
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）	1	0.08					1	0.05
39 介護予防認知症対応型共同生活介護（短期）								
（介護予防給付サービス計）	40	3.29	10	1.56			50	2.69

4. 分類

様式4 4/4

	区市町村		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			6	0.94			6	0.32
A2 訪問型サービスA訪問型独自	2	0.16	14	2.18			16	0.86
A3 訪問型サービスA訪問型定率	2	0.16					2	0.11
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	0.62			4	0.22
A6 通所型サービスA通所型独自	6	0.49	1	0.16			7	0.38
A7 通所型サービスA通所型定率	3	0.25					3	0.16
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	0.08					1	0.05
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	17	1.40	2	0.31			19	1.02
（総合事業サービス計）	31	2.55	27	4.21			58	3.12
サービス提供、保険給付合計	1,216	100.00	641	100.00	1	100.00	1,858	100.00
●苦情内容								
1 サービスの質	262	21.55	188	29.33			450	24.22
2 従事者の態度	242	19.90	109	17.00			351	18.89
3 管理者等の対応	193	15.87	51	7.96			244	13.13
4 説明・情報の不足	274	22.53	120	18.72			394	21.21
5 具体的な被害・損害	71	5.84	93	14.51			164	8.83
6 利用者負担	26	2.14	13	2.03			39	2.10
7 契約・手続関係	54	4.44	58	9.05			112	6.03
8 その他	94	7.73	9	1.40	1	100.00	104	5.60
計	1,216	100.00	641	100.00	1	100.00	1,858	100.00
(9) その他	187	10.09	61	7.86	1	50.00	249	9.46
合 計	1,853	100.00	776	100.00	2	100.00	2,631	100.00

苦情分類項目別対応状況

様式5 1 / 3

令和5年4月～令和6年3月（累計）

	(1) 相談者に説明・助言		(2) 事業所への指導等		(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	79.03	18	14.52	1	0.81			2	1.61					5	4.03	124	100.00
(2) 保険料	187	96.89	2	1.04					2	1.04					2	1.04	193	100.00
(3) ケアプラン	23	53.49	9	20.93											11	25.58	43	100.00
(4) サービス供給量	14	60.87	3	13.04	1	4.35									5	21.74	23	100.00
(5) 介護報酬	3	42.86							2	28.57					2	28.57	7	100.00
(6) その他制度上の問題	29	80.56	4	11.11					1	2.78					2	5.56	36	100.00
(7) 行政の対応	79	80.61	6	6.12					1	1.02			1	1.02	11	11.22	98	100.00
(8) サービス提供、保険給付（介護サービス）	1,119	63.94	433	24.74	8	0.46	6	0.34	29	1.66	1	0.06	18	1.03	136	7.77	1,750	100.00
介護サービス	43 居宅介護支援	280	65.42	113	26.40	1	0.23		7	1.64			9	2.10	18	4.21	428	100.00
	11 訪問介護	134	65.37	40	19.51	1	0.49	1	0.49	3	1.46		1	0.49	25	12.20	205	100.00
	12 訪問入浴介護	3	100.00														3	100.00
	13 訪問看護	57	67.86	19	22.62										8	9.52	84	100.00
	14 訪問リハビリテーション	4	57.14	1	14.29										2	28.57	7	100.00
	31 居宅療養管理指導	5	83.33	1	16.67												6	100.00
	15 通所介護	96	60.38	48	30.19	1	0.63		1	0.63			1	0.63	12	7.55	159	100.00
	16 通所リハビリテーション	18	64.29	9	32.14										1	3.57	28	100.00
	21 短期入所生活介護	52	60.47	21	24.42			1	1.16	2	2.33				10	11.63	86	100.00
	22 短期入所療養介護（老）	9	69.23	4	30.77												13	100.00
	23 短期入所療養介護（病）																	
	2A 短期入所療養介護（院）																	
	33 特定施設入居者生活介護（短期以外）	143	71.50	32	16.00	3	1.50	4	2.00	6	3.00				12	6.00	200	100.00
	27 特定施設入居者生活介護（短期）	3	60.00	2	40.00												5	100.00
	17 福祉用具貸与	2	16.67	10	83.33												12	100.00
	41 特定福祉用具販売	2	50.00	2	50.00												4	100.00
	42 住宅改修費	4	66.67	1	16.67										1	16.67	6	100.00
	51 介護老人福祉施設	139	62.33	52	23.32	2	0.90		3	1.35			6	2.69	21	9.42	223	100.00
	52 介護老人保健施設	62	58.49	34	32.08				3	2.83			1	0.94	6	5.66	106	100.00
	53 介護療養型医療施設	2	100.00														2	100.00
	55 介護医療院	3	75.00						1	25.00							4	100.00
	76 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1	100.00														1	100.00
	71 夜間対応型訪問介護																	
	78 地域密着型通所介護	18	47.37	14	36.84				1	2.63					5	13.16	38	100.00
	72 認知症対応型通所介護	2	40.00	2	40.00				1	20.00							5	100.00
	73 小規模多機能型居宅介護（短期以外）	31	63.27	11	22.45						1	2.04			6	12.24	49	100.00
	68 小規模多機能型居宅介護（短期）																	
	32 認知症対応型共同生活介護（短期以外）	38	66.67	13	22.81										6	10.53	57	100.00
	38 認知症対応型共同生活介護（短期）	1	100.00														1	100.00
	36 地域密着型特定施設入居者生活介護（短期以外）	2	66.67	1	33.33												3	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	3	50.00										2	33.33	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）	6	75.00						1	12.50					1	12.50	8	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	100.00														1	100.00

様式5 2/3

		(1) 相談者に説明・助言		(2) 事業所への指導等		(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	%	件	%	件	%		
(8) サービス提供、保険給付 (介護予防サービス)		27	54.00	17	34.00					2	4.00			1	2.00	3	6.00	50	100.00
介護予防サービス	46 介護予防支援	19	50.00	13	34.21					2	5.26			1	2.63	3	7.89	38	100.00
	61 介護予防訪問介護	6	100.00															6	100.00
	62 介護予防訪問入浴介護																		
	63 介護予防訪問看護	1	100.00															1	100.00
	64 介護予防訪問 リハビリテーション			1	100.00													1	100.00
	34 介護予防居宅療養管理指導																		
	65 介護予防通所介護																		
	66 介護予防通所 リハビリテーション																		
	24 介護予防短期入所生活介護																		
	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)																		
	28 介護予防短期入所療養介護(院)																		
	35 介護予防特定施設入居者 生活介護	1	100.00															1	100.00
	67 介護予防福祉用具貸与			1	100.00													1	100.00
	44 特定介護予防福祉用具販売																		
	45 介護予防住宅改修費			1	100.00													1	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）			1	100.00													1	100.00	
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

		(1) 相談者に説明・助言		(2) 事業所への指導等		(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	%	件	%	件	%		
(8) サービス提供、保険給付 (総合事業サービス)		46	79.31	8	13.79									4	6.90	58	100.00		
総合事業サービス	A1 訪問型サービスA訪問型みなし	6	100.00													6	100.00		
	A2 訪問型サービスA訪問型独自	14	87.50	2	12.50											16	100.00		
	A3 訪問型サービスA訪問型定率	2	100.00													2	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	4	100.00													4	100.00		
	A6 通所型サービスA通所型独自	6	85.71											1	14.29	7	100.00		
	A7 通所型サービスA通所型定率	2	66.67											1	33.33	3	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	12	63.16	5	26.32										2	10.53	19	100.00	
苦情内容	1 サービスの質	311	69.11	94	20.89	2	0.44	1	0.22	10	2.22	1	0.22	3	0.67	28	6.22	450	100.00
	2 従事者の態度	213	60.68	88	25.07	2	0.57			4	1.14			4	1.14	40	11.40	351	100.00
	3 管理者等の対応	136	55.74	71	29.10	1	0.41	4	1.64	2	0.82			3	1.23	27	11.07	244	100.00
	4 説明・情報の不足	250	63.45	113	28.68					7	1.78			4	1.02	20	5.08	394	100.00
	5 具体的な被害・損害	110	67.07	39	23.78	1	0.61			5	3.05			1	0.61	8	4.88	164	100.00
	6 利用者負担	28	71.79	7	17.95					1	2.56					3	7.69	39	100.00
	7 契約・手続関係	86	76.79	20	17.86			1	0.89	1	0.89			3	2.68	1	0.89	112	100.00
	8 その他	58	55.77	26	25.00	2	1.92	0	0.00	1	0.96			1	0.96	16	15.38	104	100.00
(9) その他		152	61.04	26	10.44			2	0.80	8	3.21			5	2.01	56	22.49	249	100.00
合 計		1,777	67.54	526	19.99	10	0.38	8	0.30	47	1.79	1	0.04	25	0.95	237	9.01	2,631	100.00

サービス種別別苦情内容
令和5年4月～令和6年3月（累計）

様式6 1 / 3

		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	%
介護サービス	43 居宅介護支援	78	18.22	148	34.58	37	8.64	110	25.70	6	1.40	3	0.70	26	6.07	20	4.67	428	100.00
	11 訪問介護	65	31.71	30	14.63	24	11.71	39	19.02	14	6.83	5	2.44	13	6.34	15	7.32	205	100.00
	12 訪問入浴介護	1	33.33											2	66.67			3	100.00
	13 訪問看護	9	10.71	20	23.81	16	19.05	19	22.62	7	8.33	3	3.57	6	7.14	4	4.76	84	100.00
	14 訪問リハビリテーション			1	14.29	2	28.57	2	28.57					2	28.57			7	100.00
	31 居宅療養管理指導	1	16.67	1	16.67	1	16.67	1	16.67			1	16.67			1	16.67	6	100.00
	15 通所介護	30	18.87	18	11.32	26	16.35	28	17.61	24	15.09	4	2.52	11	6.92	18	11.32	159	100.00
	16 通所リハビリテーション	9	32.14	6	21.43	4	14.29	2	7.14	2	7.14			4	14.29	1	3.57	28	100.00
	21 短期入所生活介護	23	26.74	6	6.98	10	11.63	24	27.91	14	16.28	4	4.65	1	1.16	4	4.65	86	100.00
	22 短期入所療養介護（老）	2	15.38			3	23.08	1	7.69	7	53.85							13	100.00
	23 短期入所療養介護（病）																		
	2A 短期入所療養介護（院）																		
	33 特定施設入居者生活介護（短期以外）	80	40.00	20	10.00	25	12.50	24	12.00	29	14.50	8	4.00	10	5.00	4	2.00	200	100.00
	27 特定施設入居者生活介護（短期）	1	20.00			1	20.00	1	20.00					2	40.00			5	100.00
	17 福祉用具貸与	3	25.00	3	25.00	1	8.33	2	16.67	1	8.33			2	16.67			12	100.00
	41 特定福祉用具販売					1	25.00			1	25.00	1	25.00			1	25.00	4	100.00
	42 住宅改修費			2	33.33			2	33.33	2	33.33							6	100.00
	51 介護老人福祉施設	62	27.80	25	11.21	35	15.70	51	22.87	25	11.21	4	1.79	7	3.14	14	6.28	223	100.00
	52 介護老人保健施設	15	14.15	15	14.15	14	13.21	28	26.42	18	16.98	1	0.94	9	8.49	6	5.66	106	100.00
	53 介護療養型医療施設					1	50.00	1	50.00									2	100.00
	55 介護医療院							2	50.00							2	50.00	4	100.00
	76 定期巡回・随時対応型訪問介護看護							1	100.00									1	100.00
	71 夜間対応型訪問介護																		
	78 地域密着型通所介護	8	21.05	4	10.53	8	21.05	7	18.42	4	10.53			2	5.26	5	13.16	38	100.00
	72 認知症対応型通所介護	1	20.00	1	20.00			3	60.00									5	100.00
	73 小規模多機能型居宅介護（短期以外）	8	16.33	8	16.33	10	20.41	13	26.53	1	2.04	1	2.04	5	10.20	3	6.12	49	100.00
	68 小規模多機能型居宅介護（短期）																		
	32 認知症対応型共同生活介護（短期以外）	11	19.30	12	21.05	12	21.05	9	15.79	4	7.02	2	3.51	5	8.77	2	3.51	57	100.00
	38 認知症対応型共同生活介護（短期）					1	100.00											1	100.00
	36 地域密着型特定施設入居者生活介護（短期以外）	2	66.67			1	33.33											3	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	1	16.67	1	16.67	1	16.67			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）	4	50.00			2	25.00	2	25.00									8	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	100.00															1	100.00

		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	
		件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
介護予防サービス	46 介護予防支援	8	21.05	15	39.47	5	13.16	5	13.16			1	2.63	1	2.63
	61 介護予防訪問介護	3	50.00	1	16.67	1	16.67			1	16.67				
	62 介護予防訪問入浴介護														
	63 介護予防訪問看護												1	100.00	
	64 介護予防訪問リハビリテーション							1	100.00						
	34 介護予防居宅療養管理指導														
	65 介護予防通所介護														
	66 介護予防通所リハビリテーション														
	24 介護予防短期入所生活介護														
	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)														
	2B 介護予防短期入所療養介護(院)														
	35 介護予防特定施設入居者生活介護							1	100.00						
	67 介護予防福祉用具貸与			1	100.00										
	44 特定介護予防福祉用具販売														
	45 介護予防住宅改修費			1	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)			1	100.00										
	39 介護予防認知症対応型共同生活介護(短期)														

様式6 3/3

		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	%
総合事業サービス	A1 訪問型サービスA訪問型みなし	4	66.67	2	33.33													6	100.00
	A2 訪問型サービスA訪問型独自	12	75.00					3	18.75	1	6.25							16	100.00
	A3 訪問型サービスA訪問型定率			1	50.00	1	50.00											2	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	1	25.00							3	75.00							4	100.00
	A6 通所型サービスA通所型独自	2	28.57	2	28.57									2	28.57	1	14.29	7	100.00
	A7 通所型サービスA通所型定率	1	33.33					2	66.67									3	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	2	10.53	6	31.58	1	5.26	9	47.37					1	5.26			19	100.00
合 計		450	24.22	351	18.89	244	13.13	394	21.21	164	8.83	39	2.10	112	6.03	104	5.60	1,858	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）集約し保険者へ集計結果を報告
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 業務の効率化を図る観点などから、Web会議システムを用いたリアルタイムの動画配信により実施した。 ・第1回：令和5年5月26日 <講演会> テーマ：「東京都における苦情の傾向と本会での苦情相談対応について」 講 師：国保連介護福祉部介護相談指導課職員 参加者：62保険者ほか ・第2回：令和5年11月7日 <講演会及び情報交換会> テーマ：「高齢者虐待防止法に主眼を置いた市区町村職員による高齢者の権利擁護」 講 師：一般社団法人 権利擁護支援プロジェクトとともす 社会福祉士 下江 佳代子 氏 参加者：62保険者ほか ・第3回：令和6年1月29日 <講演会> テーマ：「介護事業者に対する苦情（ご質問事例）への区市町村対応について」 講 師：高村浩法律事務所 弁護士 高村 浩 氏 参加者：62保険者ほか
3 苦情相談白書の発行	○毎年1回発行 国保連ホームページに掲載 
4 国保連介護サービス通信の発行	○国保連ホームページへ掲載 ・第69号（令和5年5月31日発行） ・第70号（令和5年9月29日発行） ・第71号（令和6年1月31日発行） 
5 介護サービス事業者支援研修	○年1回開催 業務の効率化を図る観点などから、動画配信により実施。 ○参加者：東京都内介護（予防）サービス事業所、介護予防・日常生活支援総合事業事業所の従事者等で本研修会の視聴を希望する者（P.217に研修会概要を掲載）
6 説明会等の実施	○介護保険にかかわる研修会の実施状況（P.218に研修会概要を掲載）
7 介護サービス向上のために～苦情をサービス改善の契機に～の発行	○発行年度：令和5年3月 ○掲載場所：国保連ホームページに掲載 ○主な内容：①介護保険制度における苦情対応 ②苦情・相談対応のポイント ③実際の苦情対応事例から学ぶ ④事故発生時等の対応 

●介護サービス事業所の管理者等を対象とした「介護サービス事業者支援研修」

【WEB動画配信期間：令和5年12月15日～令和6年2月29日】

わが国では、本格的な超高齢化社会を迎え、地域包括ケアシステムの構築・深化が進むとともに、人生の最終段階を地域で過ごす方も多くなってきました。

居宅サービス・施設サービスのいずれにおいても、利用者の尊厳を大切にした看取りの対応が、ますます介護事業者には求められてきています。看取りケアにおいては、利用者、家族の気持ちに寄り添いながら、医療職と介護職とが協働して対応していくことが重要となっています。

本研修では、終末期等の様々な苦しみを抱えた利用者やその家族と援助コミュニケーションを取るにあたり、介護サービス事業者が担う役割や心構え、スキル等、理解しておくべきポイント等について、下記のとおり講演の動画配信を実施した。

- 1 テーマ
人生の最終段階の人への支援
ユニバーサル・ホスピスマインドをすべての人生のそばに
- 2 講師
めぐみ在宅クリニック 院長
一般社団法人エンドオブライフ・ケア協会 代表理事 小澤 竹俊 氏
- 3 開催方法
動画配信サービスを用いた期間限定の動画配信（令和5年12月15日～令和6年2月29日）
- 4 登録事業者数
2,202事業者
- 5 視聴回数（再生回数）
6,336回
- 6 アンケート結果（一部抜粋）
 - ・ガン末期の患者さんを対応する際の心がけについて、日々勉強したいと思っていました。何度も見返して活用したいと思います。
 - ・ターミナルの方やその家族と接することがあり、色々なことで言葉に詰まることもありましたが、先生の対応方法や会話のやり取りなどのコミュニケーション術を今後活用していきたいと思います。
 - ・介護職としての現場や、家族介護者としての立場として「わかってくれる人」になるために会話や傾聴の手法を覚えて活用したいと思う。
 - ・高齢者とのコミュニケーションの中で、ご本人の欲求や、希望等思い浮かばない、ネガティブ発言が多く、気分低下の方がいらっしゃり、目標設定が低い方が多いです。その中で、利用者に寄り添い、援助的コミュニケーションを活用して、潜在的な部分を引き出せるようにコミュニケーション能力を学んでいきたいと思いました。
 - ・老衰、認知症の方は会話ができないと決めつけずに、それでも笑顔になることを見つけようとすると支援が楽しくなると感じた。

介護保険にかかわる研修会の実施状況

(1) 介護保険者に対する説明会

年月日	概 要	対象・規模
5.10.16 5.10.23	令和7年度介護保険審査支払等システムの機器更改に関する説明会（Web開催）	介護保険者 60区市町村

(2) 介護給付適正化対策事業のための研修会

年月日	概 要	対象・規模
5.5.29	第1回 介護給付適正化関連システム研修会（ハイブリッド研修） 内容： ・本会が実施する保険者支援の取組について ・医療情報との突合について ・縦覧点検について ・介護情報提供Webシステムについて ・伝送通信ソフトについて ・過誤調整事務について 主催：東京都国民健康保険団体連合会	介護保険者 44区市町村
5.6.12	第2回 介護給付適正化関連システム研修会（Web研修） 内容： ・認定調査状況と利用サービス不一致に関する確認について ・居宅介護支援請求状況一覧表【特定事業所集中減算に係る情報】について 主催：東京都国民健康保険団体連合会	介護保険者 44区市町村
5.9.19	第3回 介護給付適正化関連システム研修会（動画研修（DVD提供）） 内容： 「ケアプラン分析システム」の操作及び活用方法について 主催：東京都国民健康保険団体連合会	介護保険者 62区市町村
5.12.22	第4回 介護給付適正化関連システム研修会（ハイブリッド研修） 内容： ・給付実績を活用した情報について ・縦覧点検について（応用編：重複・算定・計画費の点検内容等） ・負担割合相違情報の過誤処理について 主催：東京都国民健康保険団体連合会	介護保険者 45区市町村

(3) 「介護保険の苦情対応について」の研修会

年月日	概 要	対象・規模
5.10.16 5.12.15	令和5年度指定更新事業者研修会（動画配信） 内容：「国保連合会における苦情相談について」 主催：公益財団法人東京都福祉保健財団	指定更新事業者等 1027事業者
6.3.14	豊島区介護サービス相談員研修 内容：「苦情の傾向と国保連合会での苦情相談について～そこから考える苦情対応のポイント～」 会場：豊島区役所本庁舎 主催：豊島区	豊島区介護サービス 相談員

