

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5年度における苦情の受付件数は2,631件で、苦情相談窓口機関別に見ると、区市町村での受付が1,853件(70.4%)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776件(29.5%)、東京都が2件(0.1%)である。

令和4年度と比較すると、区市町村において736件(28.4%)の減少、国保連において46件(6.3%)の増加、東京都においては5件(71.4%)の減少となっている。

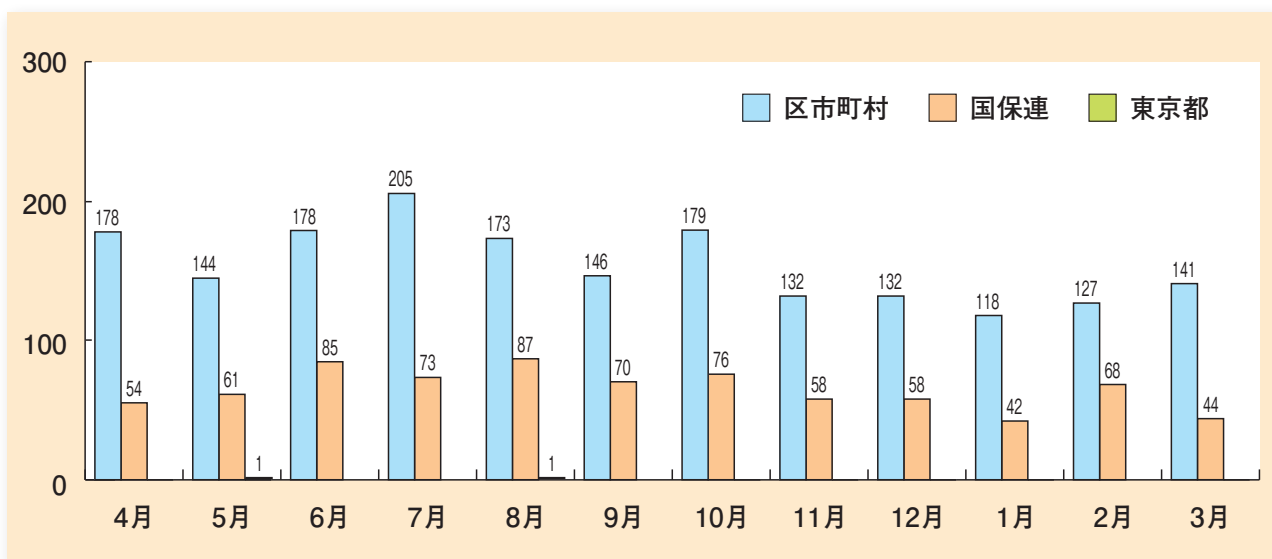
〈表Ⅱ-1〉 令和5年度 苦情受付件数の月別推移

(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
区市町村	178	144	178	205	173	146	179	132	132	118	127	141	1,853	70.4	2,589	△ 736	△ 28.4
国保連	54	61	85	73	87	70	76	58	58	42	68	44	776	29.5	730	46	6.3
東京都		1			1								2	0.1	7	△ 5	△ 71.4
計	232	206	263	278	261	216	255	190	190	160	195	185	2,631	100.0	3,326	△ 695	△ 20.9

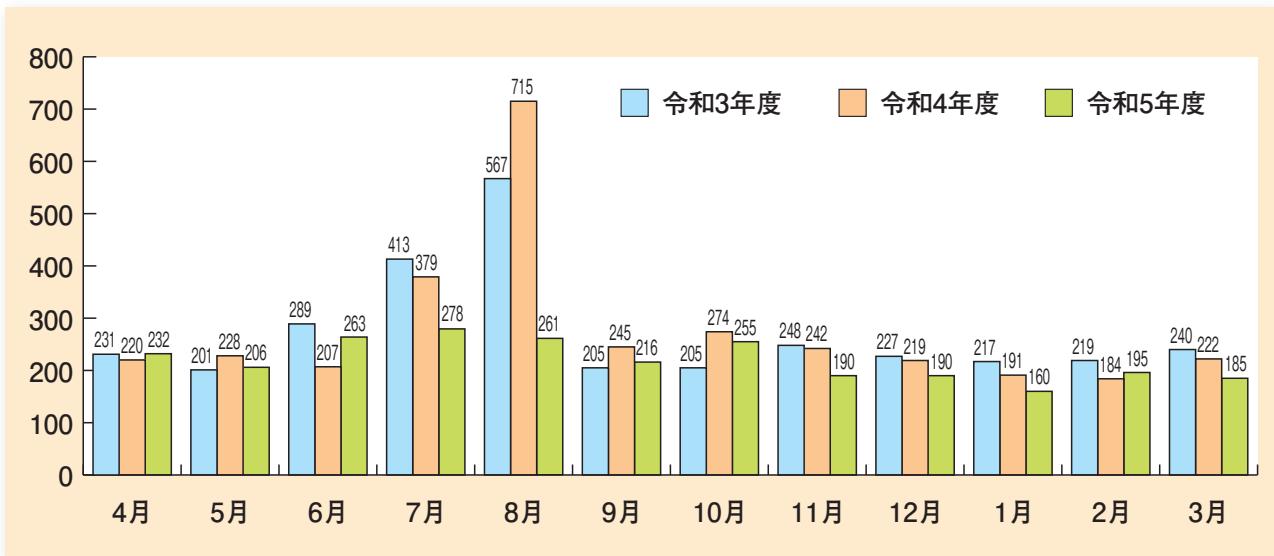
図Ⅱ-1 令和5年度 苦情受付件数の月別推移

(単位：件)



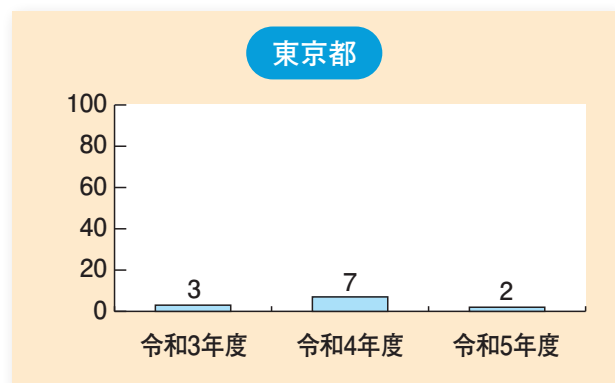
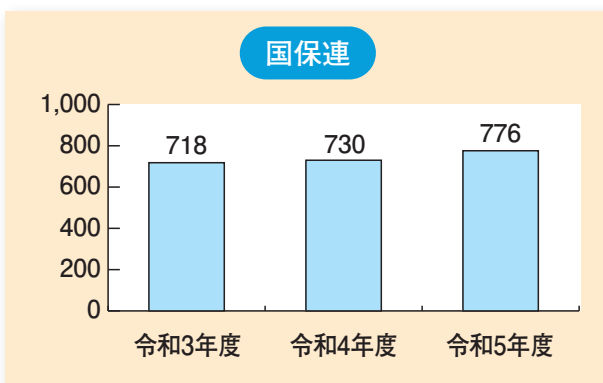
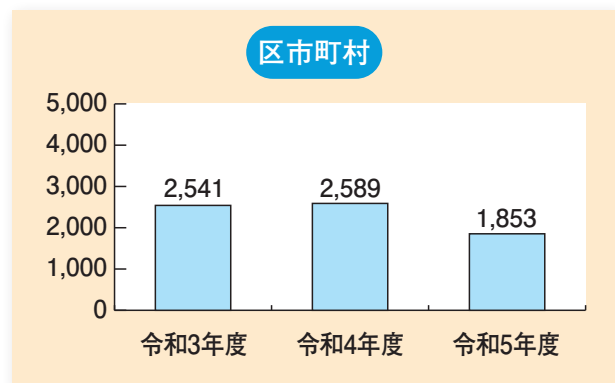
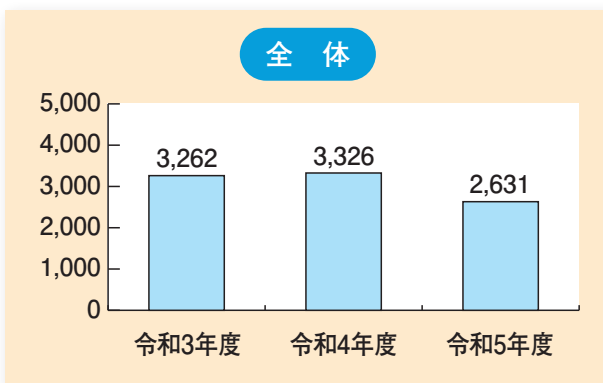
図Ⅱ-2 苦情受付件数の年度別、月別推移（全体）

（単位：件）



図Ⅱ-3 苦情受付件数の年度別推移

（単位：件）

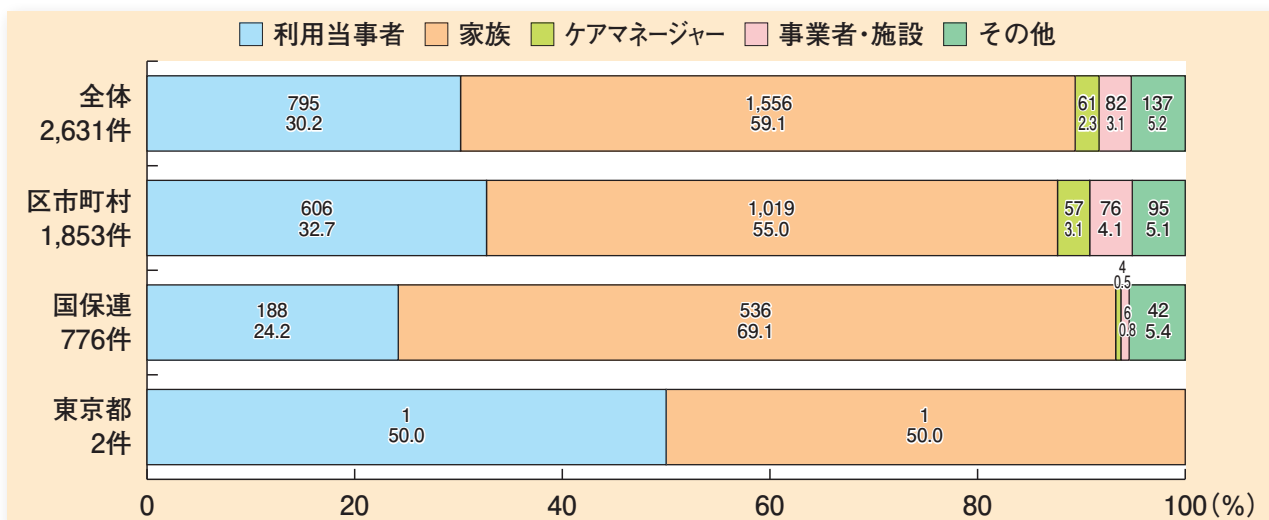


(2) 苦情相談者の状況 (図Ⅱ-4)

苦情相談者は、全体では利用当事者30.2%、家族59.1%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、区市町村は家族が55.0%を占め、国保連も家族が69.1%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5年度 苦情相談者の苦情相談窓口機関別の状況 (単位：上段 件・下段 %)

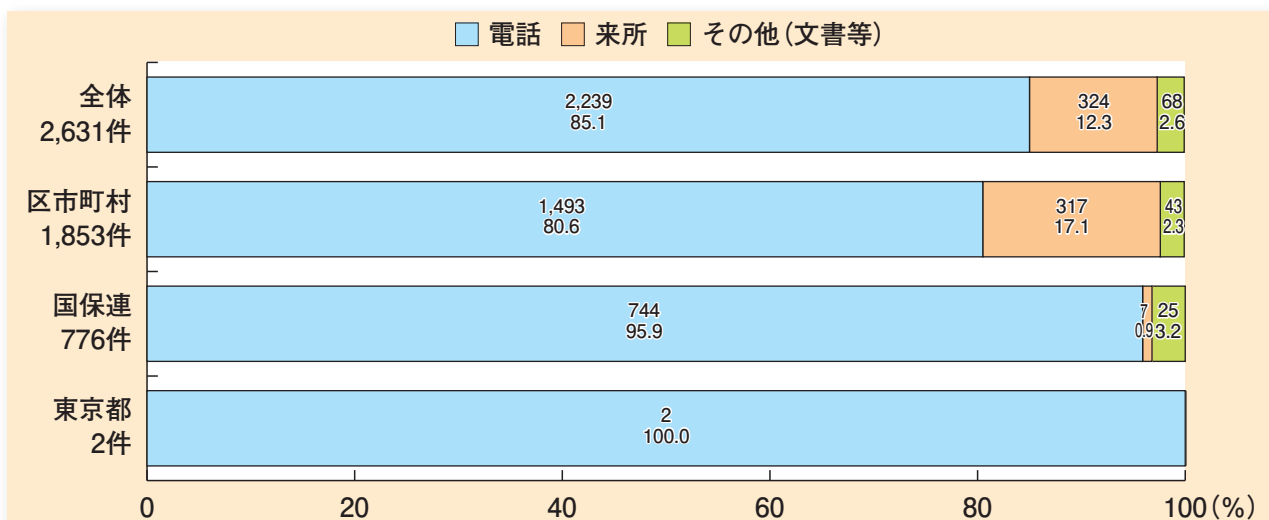


(3) 苦情の相談方法 (図Ⅱ-5)

苦情の相談方法は、全体では電話85.1%、来所12.3%、その他（文書等）2.6%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95.9%が電話によるものである。一方、住民に身近な相談窓口である区市町村では、来所によるものが17.1%と他の機関よりも多くなっている。

図Ⅱ-5 令和5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5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1,858件、次いでその他が249件、保険料に関するものが193件の順となっている。

構成比で見ると、令和4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。

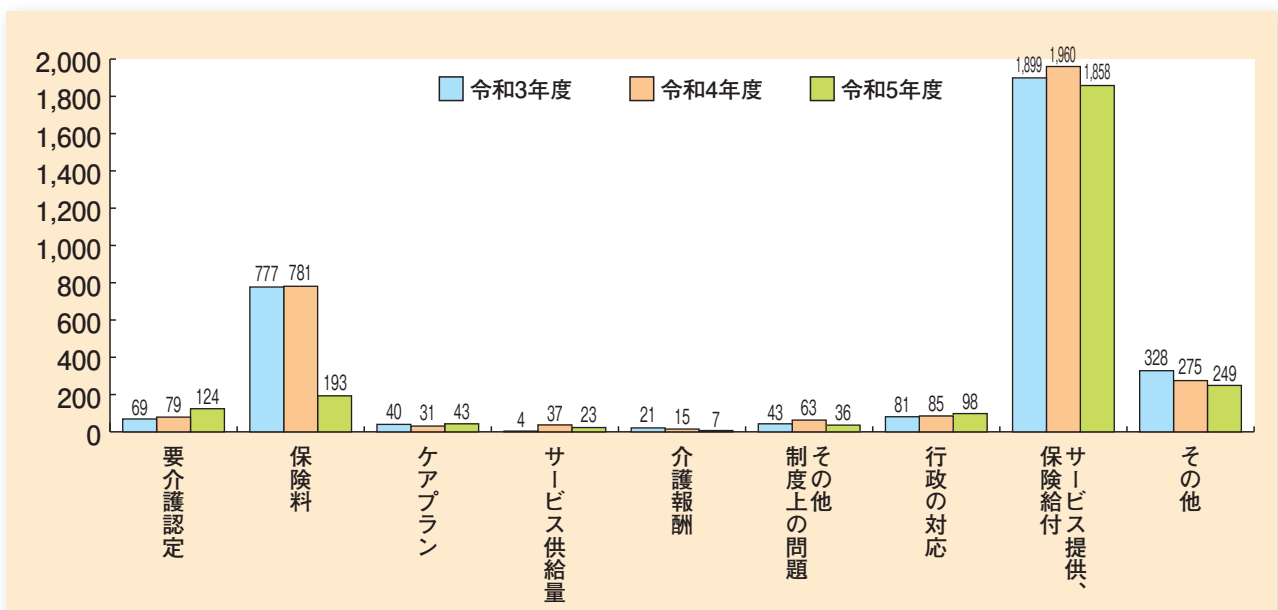
〈表Ⅱ-2〉 苦情分類項目別苦情件数の年度別状況

(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
令和3年度	69	777	40	4	21	43	81	1,899	328	3,262
構成比	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	15	63	85	1,960	275	3,326
構成比	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
構成比	4.7	7.3	1.6	0.9	0.3	1.4	3.7	70.6	9.5	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。

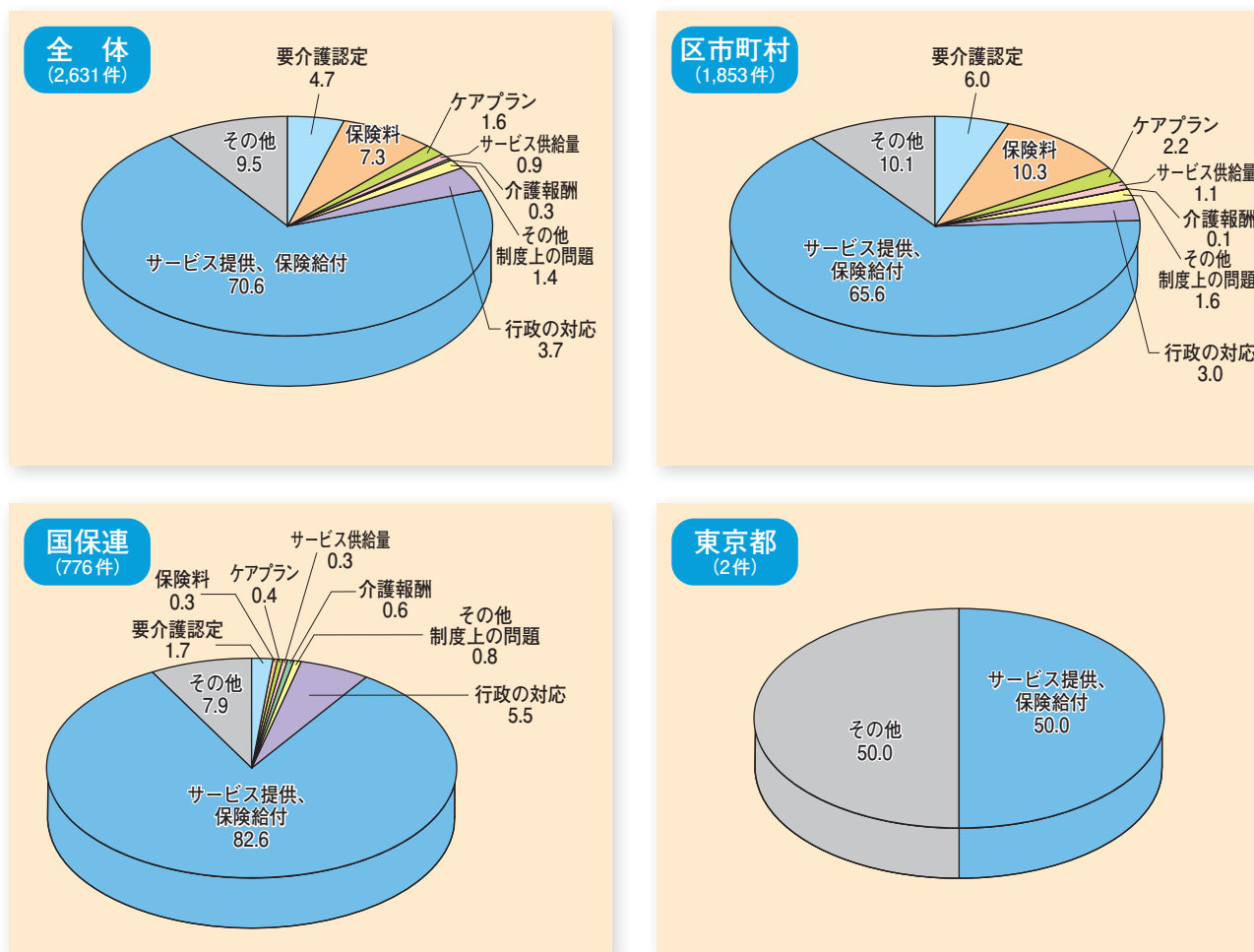
区市町村は介護保険の実施主体として、要介護認定、保険の給付及び保険料の賦課徴収の実施など、保険者としての役割を担う立場にある。また、住民の身近な相談窓口であることから、介護保険に関する様々な苦情が寄せられている。苦情分類項目別に見るとサービス提供、保険給付が65.6% (1,216件) を占めており、次いで保険料が10.3% (191件) となっている。

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、82.6% (641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50.0% (1件)、その他が50.0% (1件) となっている。

図Ⅱ-7 令和5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5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	構成比	内 容		
①要介護認定		111	13		124	4.7	認定調査や認定結果に関わるもの		
②保険料		191	2		193	7.3	保険料の賦課・徴収・金額に関わるもの		
③ケアプラン		40	3		43	1.6	ケアプランの内容や制度に関わるもの		
④サービス供給量		21	2		23	0.9	基盤整備に関わるもの		
⑤介護報酬		2	5		7	0.3	適用、額等に関わるもの		
⑥その他制度上の問題		30	6		36	1.4	制度の適用範囲・煩雑さなど		
⑦行政の対応		55	43		98	3.7	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		1,216	641	1	1,858	70.6 (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		
⑧サービス提供、保険給付の内訳	要介護（介護サービス）	居宅サービス 計		803	442	1		1,246	(67.1)
		内 訳	居宅介護支援	289	139			428	(23.0)
			訪問介護	147	57	1		205	(11.0)
			訪問入浴介護		3			3	(0.2)
			訪問看護	54	30			84	(4.5)
			訪問リハビリテーション	5	2			7	(0.4)
			居宅療養管理指導	2	4			6	(0.3)
			通所介護	109	50			159	(8.6)
			通所リハビリテーション	14	14			28	(1.5)
			短期入所生活介護	54	32			86	(4.6)
			短期入所療養介護	4	9			13	(0.7)
			特定施設入居者生活介護	108	97			205	(11.0)
	福祉用具貸与		10	2		12		(0.6)	
	特定福祉用具販売		3	1		4		(0.2)	
	住宅改修費		4	2		6		(0.3)	
	施設サービス 計		226	109		335		(18.0)	
	内 訳	介護老人福祉施設	159	64		223		(12.0)	
		介護老人保健施設	65	41		106		(5.7)	
		介護療養型医療施設	1	1		2		(0.1)	
		介護医療院	1	3		4		(0.2)	
	地域密着型サービス 計		116	53		169		(9.1)	
	内 訳	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1			1		(0.1)	
		夜間対応型訪問介護							
		地域密着型通所介護	29	9		38		(2.0)	
		認知症対応型通所介護	3	2		5		(0.3)	
		小規模多機能型居宅介護	30	19		49		(2.6)	
		認知症対応型共同生活介護	42	16		58		(3.1)	
		地域密着型特定施設入居者生活介護	2	1		3		(0.2)	
		地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	6			6		(0.3)	
		複合型サービス	3	6		9		(0.5)	
	介護予防サービス 計		40	10		50		(2.7)	
	要支援（予防サービス）	内 訳	介護予防支援	32	6			38	(2.0)
			介護予防訪問介護	2	4			6	(0.3)
			介護予防訪問入浴介護						
			介護予防訪問看護	1				1	(0.1)
			介護予防訪問リハビリテーション	1				1	(0.1)
介護予防居宅療養管理指導									
介護予防通所介護									
介護予防通所リハビリテーション									
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			1			1	(0.1)		
特定介護予防福祉用具販売									
介護予防住宅改修費			1			1	(0.1)		
介護予防認知症対応型通所介護									
介護予防小規模多機能型居宅介護									
介護予防認知症対応型共同生活介護			1			1	(0.1)		
総合事業	内 訳	総合事業サービス 計		31	27		58	(3.1)	
		訪問型サービス	4	20		24	(1.3)		
		通所型サービス	10	5		15	(0.8)		
		生活支援							
		介護予防ケアマネジメント	17	2		19	(1.0)		
⑨その他		187	61	1	249	9.5	①～⑧以外のもの		
合 計（①～⑨）		1,853	776	2	2,631	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わることから、**48種類**のサービスごとに分類した。

さらに、苦情内容別に「サービスの質」「従事者の態度」「管理者等の対応」「説明・情報の不足」「具体的な被害・損害」「利用者負担」「契約・手続関係」「その他」の**8項目**に分類し、サービス種類別の状況を表した。

(1) サービス提供、保険給付に関するサービス種類別にみた苦情の状況

(図Ⅱ-8・図Ⅱ-9・表Ⅱ-4)

サービス提供、保険給付に関する苦情1,858件のうち、令和5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428件(23.0%)**、次いで**訪問介護の205件(11.0%)**、**特定施設入居者生活介護205件(11.0%)**の順となっている。

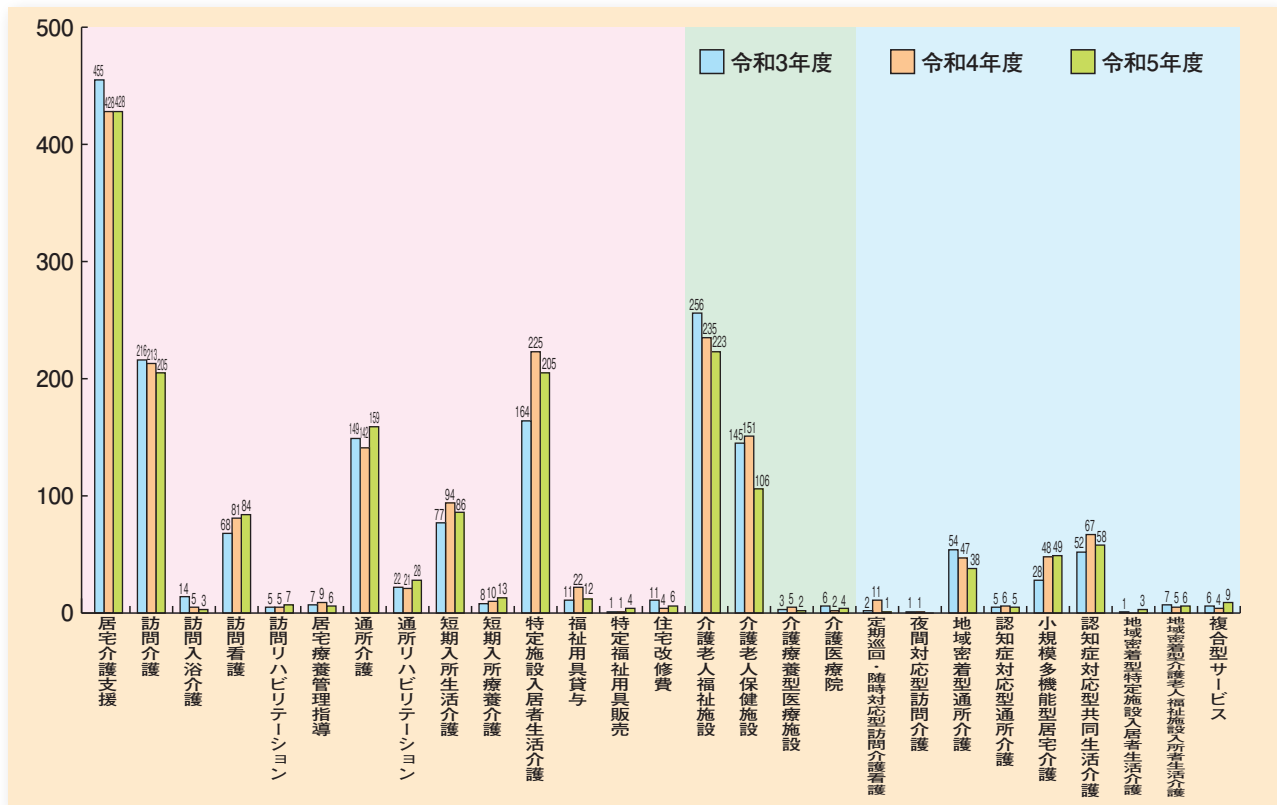
「施設サービス」では**介護老人福祉施設の223件(12.0%)**、次いで**介護老人保健施設の106件(5.7%)**の順となっている。

「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58件(3.1%)**、次いで**小規模多機能型居宅介護が49件(2.6%)**の順となっている。

全てのサービスの3年間の推移をみると、**訪問看護、短期入所療養介護、小規模多機能型居宅介護、介護予防訪問介護**が件数、構成割合ともに**増加傾向**にある。

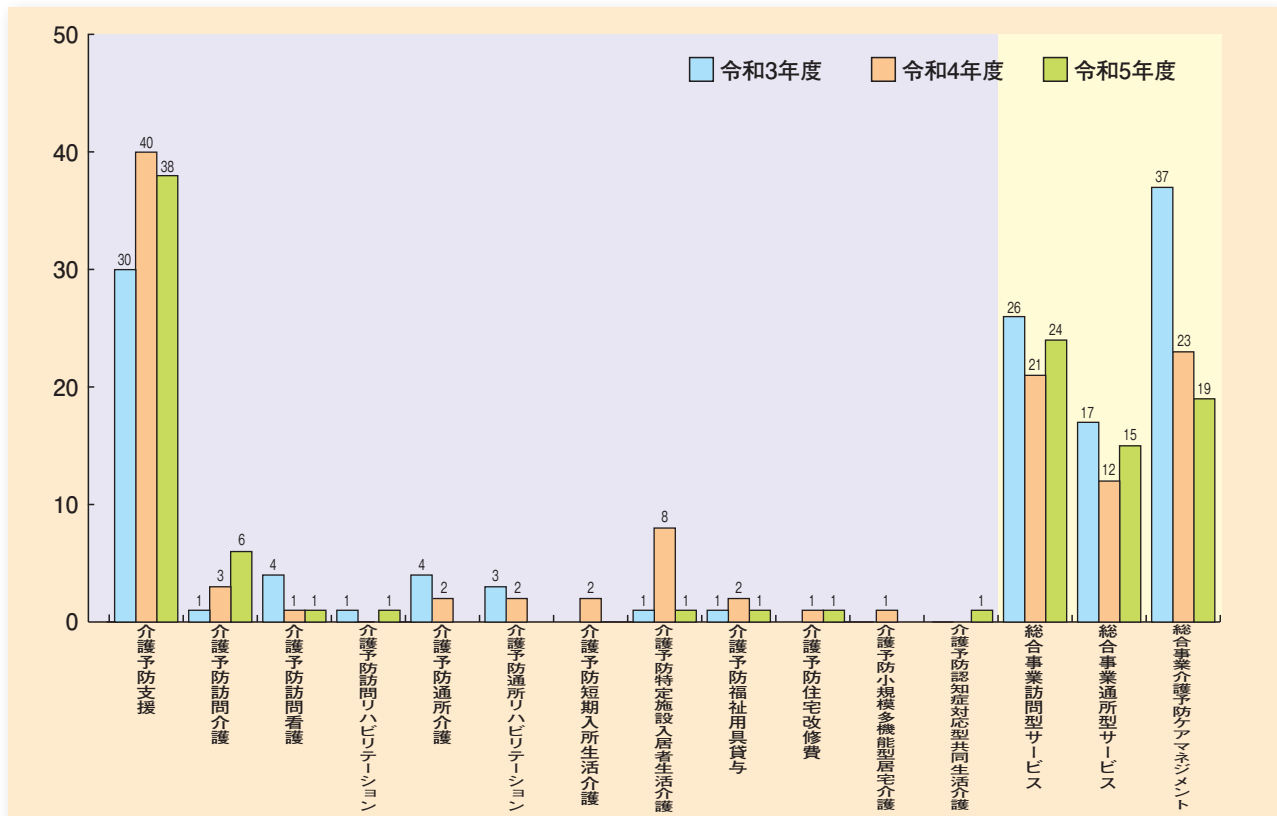
図Ⅱ-8 サービス提供、保険給付に関するサービス種類別の苦情件数
(居宅サービス・施設サービス)

(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
(地域密着型サービス・介護予防サービス・総合事業サービス)

(単位：件)



〈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			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		
要介護（介護サービス）	居宅サービス	居宅介護支援	455	24.0	428	21.8	428	23.0		
		訪問介護	216	11.4	213	10.9	205	11.0		
		訪問入浴介護	14	0.7	5	0.3	3	0.2		
		訪問看護	68	3.6	81	4.1	84	4.5		
		訪問リハビリテーション	5	0.3	5	0.3	7	0.4		
		居宅療養管理指導	7	0.4	9	0.5	6	0.3		
		通所介護	149	7.8	142	7.2	159	8.6		
		通所リハビリテーション	22	1.2	21	1.1	28	1.5		
		短期入所生活介護	77	4.1	94	4.8	86	4.6		
		短期入所療養介護	8	0.4	10	0.5	13	0.7		
		特定施設入居者生活介護	164	8.6	225	11.5	205	11.0		
		福祉用具貸与	11	0.6	22	1.1	12	0.6		
		特定福祉用具販売	1	0.1	1	0.1	4	0.2		
		住宅改修費	11	0.6	4	0.2	6	0.3		
	施設サービス	介護老人福祉施設	256	13.5	235	12.0	223	12.0		
		介護老人保健施設	145	7.6	151	7.7	106	5.7		
		介護療養型医療施設	3	0.2	5	0.3	2	0.1		
		介護医療院	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	11	0.6	1	0.1		
		夜間対応型訪問介護	1	0.1	1	0.1				
		地域密着型通所介護	54	2.8	47	2.4	38	2.0		
		認知症対応型通所介護	5	0.3	6	0.3	5	0.3		
		小規模多機能型居宅介護	28	1.5	48	2.5	49	2.6		
		認知症対応型共同生活介護	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	0.1			3	0.2		
		地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	7	0.4	5	0.3	6	0.3		
		複合型サービス	6	0.3	4	0.2	9	0.5		
		要支援（予防サービス）	介護予防サービス	介護予防支援	30	1.6	40	2.0	38	2.0
				介護予防訪問介護	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			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	0.1			1	0.1	
	介護予防居宅療養管理指導									
介護予防通所介護	4			0.2	2	0.1				
介護予防通所リハビリテーション	3			0.2	2	0.1				
介護予防短期入所生活介護					2	0.1				
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			0.1	8	0.4	1	0.1		
介護予防福祉用具貸与	1			0.1	2	0.1	1	0.1		
特定介護予防福祉用具販売										
介護予防住宅改修費					1	0.1	1	0.1		
介護予防認知症対応型通所介護										
介護予防小規模多機能型居宅介護					1	0.1				
介護予防認知症対応型共同生活介護							1	0.1		
サービス	総合事業	訪問型サービス	26	1.4	21	1.1	24	1.3		
		通所型サービス	17	0.9	12	0.6	15	0.8		
		生活支援								
		介護予防ケアマネジメント	37	1.9	23	1.2	19	1.0		
合 計			1,899	100.0	1,960	100.0	1,858	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)

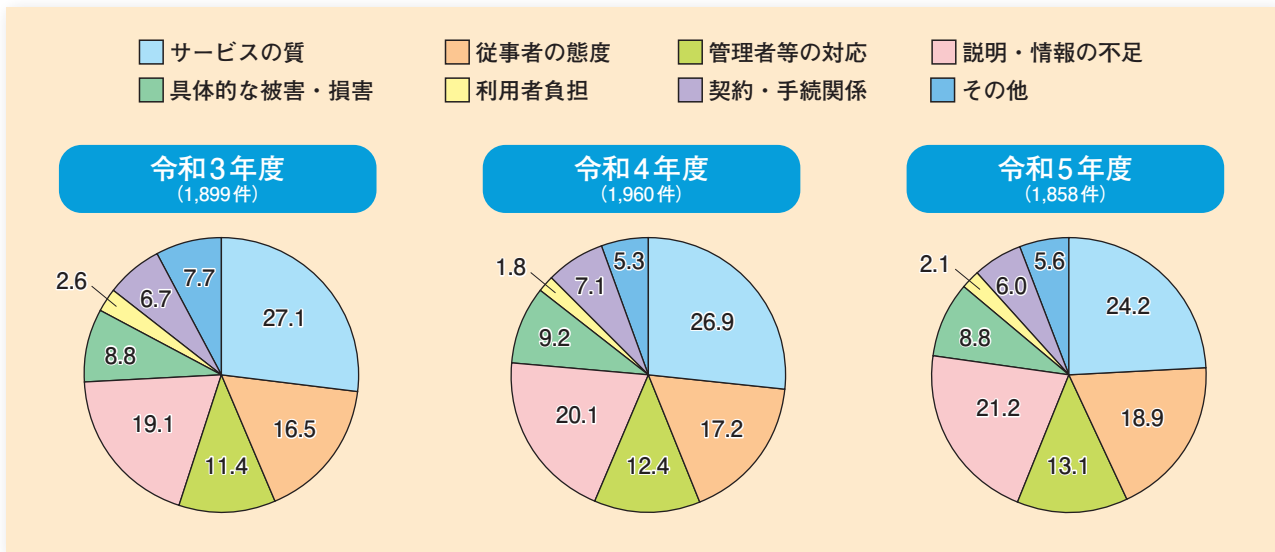
苦情を内容別、サービス種類別に分類すると次のとおりとなる。

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1,858件のうち、サービスの質450件 (24.2%)、従事者の態度351件 (18.9%)、説明・情報の不足394件 (21.2%) で6割以上を占めている。

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450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88件 (19.6%)、次いで「訪問介護、介護予防訪問介護、訪問型サービス」が84件 (18.7%) である。

説明・情報の不足への苦情は394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124件 (31.5%)、次いで「介護老人福祉施設、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護」が52件 (13.2%) である。

従事者の態度への苦情は351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169件 (48.1%) と約5割を占めている。

〈表Ⅱ-5〉 令和5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		450	351	244	394	164	39	112	104	1,858
		24.2	18.9	13.1	21.2	8.8	2.1	6.0	5.6	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	88	169	43	124	6	4	28	23	485
		19.6	48.1	17.6	31.5	3.7	10.3	25.0	22.1	26.1
	訪問介護 介護予防訪問介護 訪問型サービス	84	34	26	42	16	5	13	15	235
		18.7	9.7	10.7	10.7	9.8	12.8	11.6	14.4	12.6
	訪問入浴介護 介護予防訪問入浴介護	1						2		3
		0.2						1.8		0.2
	訪問看護 介護予防訪問看護	9	20	16	19	7	3	7	4	85
		2.0	5.7	6.6	4.8	4.3	7.7	6.3	3.8	4.6
	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		1	2	3			2		8
			0.3	0.8	0.8			1.8		0.4
	居宅療養管理指導 介護予防居宅療養管理指導	1	1	1	1		1		1	6
		0.2	0.3	0.4	0.3		2.6		1.0	0.3
	通所介護 介護予防通所介護 認知症対応型通所介護 介護予防認知症対応型通所介護 地域密着型通所介護 通所型サービス	44	25	34	40	31	4	15	24	217
		9.8	7.1	13.9	10.2	18.9	10.3	13.4	23.1	11.7
	通所リハビリテーション 介護予防通所リハビリテーション	9	6	4	2	2		4	1	28
		2.0	1.7	1.6	0.5	1.2		3.6	1.0	1.5
	短期入所生活介護 介護予防短期入所生活介護	23	6	10	24	14	4	1	4	86
		5.1	1.7	4.1	6.1	8.5	10.3	0.9	3.8	4.6
	短期入所療養介護 介護予防短期入所療養介護	2		3	1	7				13
		0.4		1.2	0.3	4.3				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	83	20	27	26	29	8	12	4	209
		18.4	5.7	11.1	6.6	17.7	20.5	10.7	3.8	11.2
	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	3	4	2	2	2	1	2	1	17
		0.7	1.1	0.8	0.5	1.2	2.6	1.8	1.0	0.9
	住宅改修費 介護予防住宅改修費		3		2	2				7
			0.9		0.5	1.2				0.4
	介護老人福祉施設 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	64	26	36	52	25	5	7	14	229
		14.2	7.4	14.8	13.2	15.2	12.8	6.3	13.5	12.3
	介護老人保健施設	15	15	14	28	18	1	9	6	106
		3.3	4.3	5.7	7.1	11.0	2.6	8.0	5.8	5.7
	介護療養型医療施設			1	1					2
				0.4	0.3					0.1
	介護医療院				2				2	4
					0.5				1.9	0.2
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護 夜間対応型訪問介護				1					1
					0.3					0.1
	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	8	8	10	13	1	1	5	3	49
		1.8	2.3	4.1	3.3	0.6	2.6	4.5	2.9	2.6
	認知症対応型共同生活介護 介護予防認知症対応型共同生活介護	11	13	13	9	4	2	5	2	59
		2.4	3.7	5.3	2.3	2.4	5.1	4.5	1.9	3.2
	複合型サービス	5		2	2					9
		1.1		0.8	0.5					0.5

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

(注) 各サービス別の苦情内容は P.213～P.215参照

(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5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**3.59件**、100事業所当たり**41.26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**0.84件**、100事業所当たり**6.74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

区分		令和5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		
						令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
要介護（介護サービス）	居宅サービス 計	1,246	67.1	14,785,691	18,492	0.88	0.88	0.84	6.78	6.90	6.74
	居宅介護支援	428	23.0	3,315,765	3,076	1.43	1.31	1.29	14.08	13.63	13.91
	訪問介護	205	11.0	1,610,855	3,140	1.38	1.33	1.27	6.97	6.81	6.53
	訪問入浴介護	3	0.2	119,755	153	1.15	0.41	0.25	9.40	3.21	1.96
	訪問看護	84	4.5	1,114,462	1,514	0.69	0.77	0.75	5.05	5.73	5.55
	訪問リハビリテーション	7	0.4	114,318	377	0.45	0.44	0.61	1.45	1.34	1.86
	居宅療養管理指導	6	0.3	3,646,122	5,899	0.02	0.03	0.02	0.13	0.16	0.10
	通所介護	159	8.6	1,304,074	1,578	1.22	1.12	1.22	9.45	8.94	10.08
	通所リハビリテーション	28	1.5	289,740	385	0.78	0.73	0.97	5.67	5.34	7.27
	短期入所生活介護	86	4.6	251,015	608	3.40	3.99	3.43	13.28	15.72	14.14
	短期入所療養介護	13	0.7	27,520	190	3.28	3.96	4.72	4.71	5.41	6.84
	特定施設入居者生活介護	205	11.0	590,671	980	3.00	3.98	3.47	18.43	23.44	20.92
	福祉用具貸与	12	0.6	2,401,394	592	0.05	0.09	0.05	1.86	3.70	2.03
	特定福祉用具販売	4	0.2	—	—	—	—	—	—	—	—
	住宅改修費	6	0.3	—	—	—	—	—	—	—	—
	施設サービス 計	335	18.0	932,227	812	4.43	4.26	3.59	50.74	48.10	41.26
	介護老人福祉施設	223	12.0	641,313	579	4.12	3.75	3.48	45.47	40.87	38.51
	介護老人保健施設	106	5.7	259,328	201	5.49	5.82	4.09	71.08	74.75	52.74
	介護療養型医療施設	2	0.1	4,419	4	1.60	5.28	4.53	13.64	33.33	50.00
	介護医療院	4	0.2	27,167	28	2.82	0.77	1.47	31.58	8.00	14.29
	地域密着型サービス 計	169	9.1	969,223	3,194	1.68	1.99	1.74	4.84	5.86	5.29
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1	0.1	28,190	107	0.87	4.38	0.35	2.20	10.78	0.93
	夜間対応型訪問介護			22,065	44	0.45	0.45		2.63	2.44	
	地域密着型通所介護	38	2.0	613,182	1,629	0.93	0.78	0.62	3.18	2.79	2.33
	認知症対応型通所介護	5	0.3	81,705	315	0.58	0.72	0.61	1.45	1.77	1.59
	小規模多機能型居宅介護	49	2.6	54,280	248	5.45	8.98	9.03	11.38	19.75	19.76
	認知症対応型共同生活介護	58	3.1	141,848	725	3.80	4.84	4.09	7.56	9.49	8.00
	地域密着型特定施設入居者生活介護	3	0.2	1,400	6	5.78		21.43	12.50		50.00
	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	6	0.3	10,991	38	6.53	4.60	5.46	18.92	13.16	15.79
	複合型サービス	9	0.5	15,562	82	4.56	2.89	5.78	8.22	5.71	10.98
要支援（予防サービス）	介護予防サービス 計	50	2.7	1,940,621	7,073	0.25	0.34	0.26	0.70	0.92	0.71
	介護予防支援	38	2.0	734,170	444	0.44	0.57	0.52	6.80	9.05	8.56
	介護予防訪問介護	6	0.3	—	—	—	—	—	—	—	—
	介護予防訪問入浴介護			259	19						
	介護予防訪問看護	1	0.1	159,137	1,262	0.27	0.07	0.06	0.35	0.08	0.08
	介護予防訪問リハビリテーション	1	0.1	20,147	272	0.53		0.50	0.40		0.37
	介護予防居宅療養管理指導			275,075	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			85,867	368	0.38	0.25	0.00	0.84	0.56	
	介護予防短期入所生活介護			4,001	172		5.42	0.00		1.16	
	介護予防短期入所療養介護			257	20			0.00			
	介護予防特定施設入居者生活介護	1	0.1	67,948	738	0.15	1.20	0.15	0.15	1.13	0.14
	介護予防福祉用具貸与	1	0.1	589,256	543	0.02	0.04	0.02	0.18	0.37	0.18
	特定介護予防福祉用具販売			—	—	—	—	—	—	—	—
	介護予防住宅改修費	1	0.1	—	—	—	—	—	—	—	—
	介護予防認知症対応型通所介護			438	22						
	介護予防小規模多機能型居宅介護			3,737	142		2.69			0.74	
	介護予防認知症対応型共同生活介護	1	0.1	329	26			30.40			3.85
	総合事業	総合事業サービス 計	58	3.1	1,634,606	8,547	0.49	0.35	0.35	0.90	0.64
訪問型サービス		24	1.3	419,072	2,599	0.58	0.49	0.57	0.96	0.80	0.92
通所型サービス		15	0.8	639,839	2,815	0.29	0.20	0.23	0.59	0.42	0.53
生活支援											
介護予防ケアマネジメント		19	1.0	575,695	3,133	0.62	0.40	0.33	1.13	0.72	0.61
合 計		1,858	100.0	20,262,368	38,118	1.00	1.00	0.92	5.11	5.19	4.87

※「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÷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÷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5年4月から令和6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5年度介護給付費実績である（令和5年4月～令和6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。

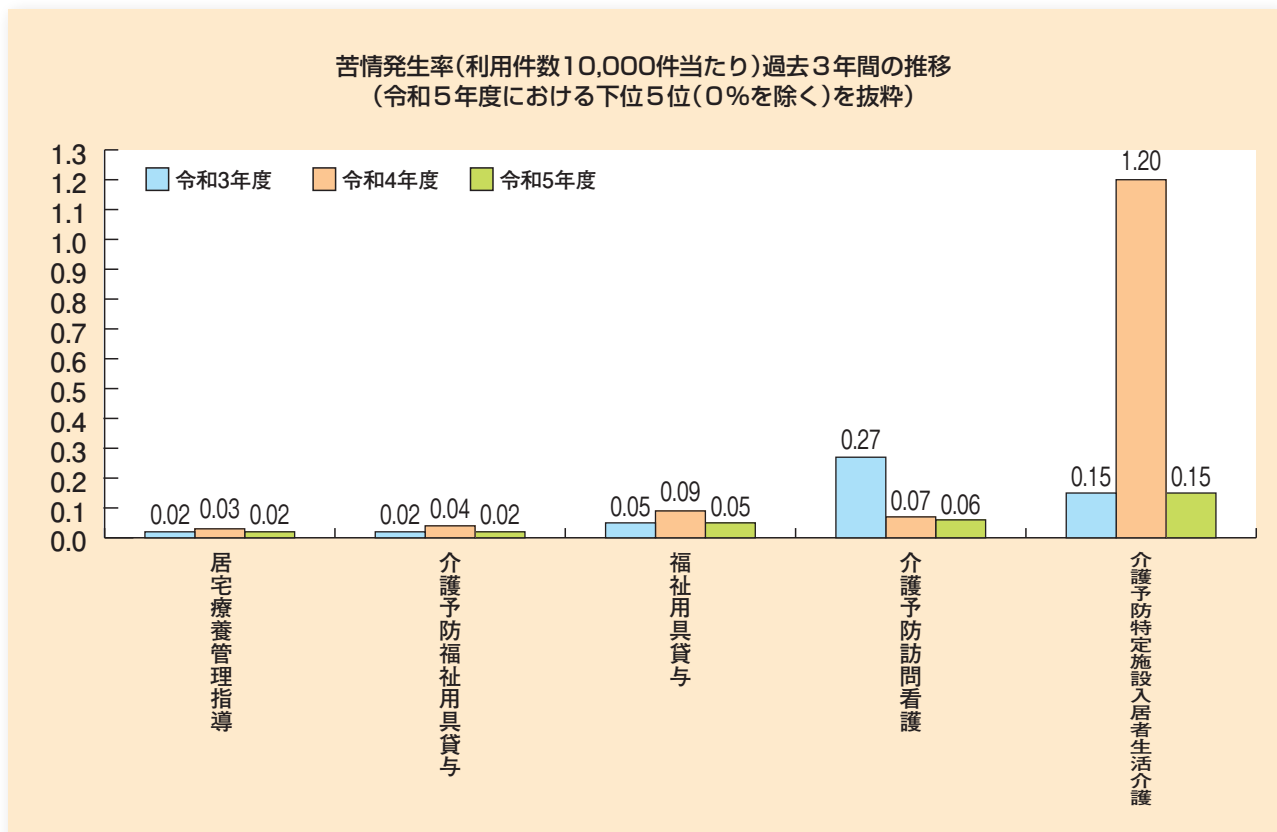
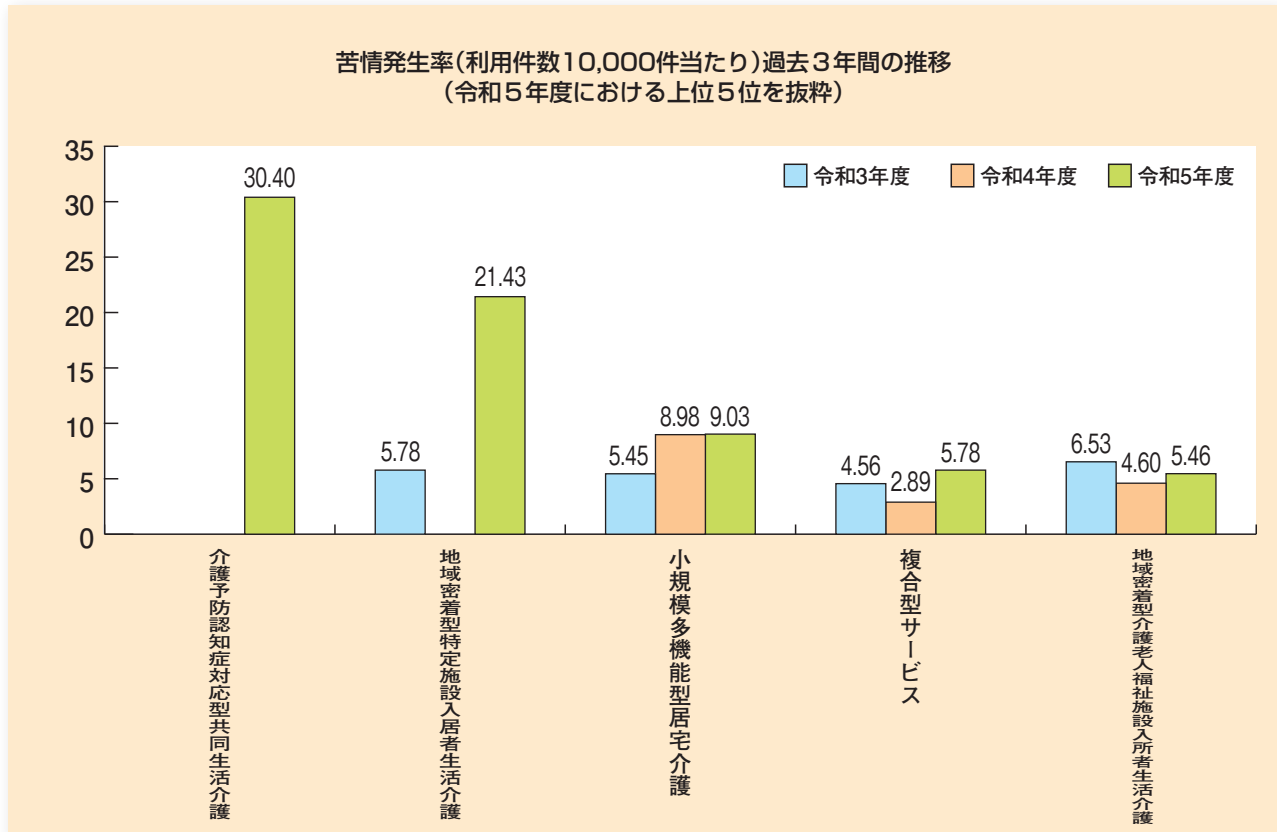
（注3）事業所数は、国保連の令和6年3月サービス提供分の介護給付費実績である（実際に支払を行った事業所数）。

（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）苦情発生率の令和3年度、令和4年度については、令和5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。

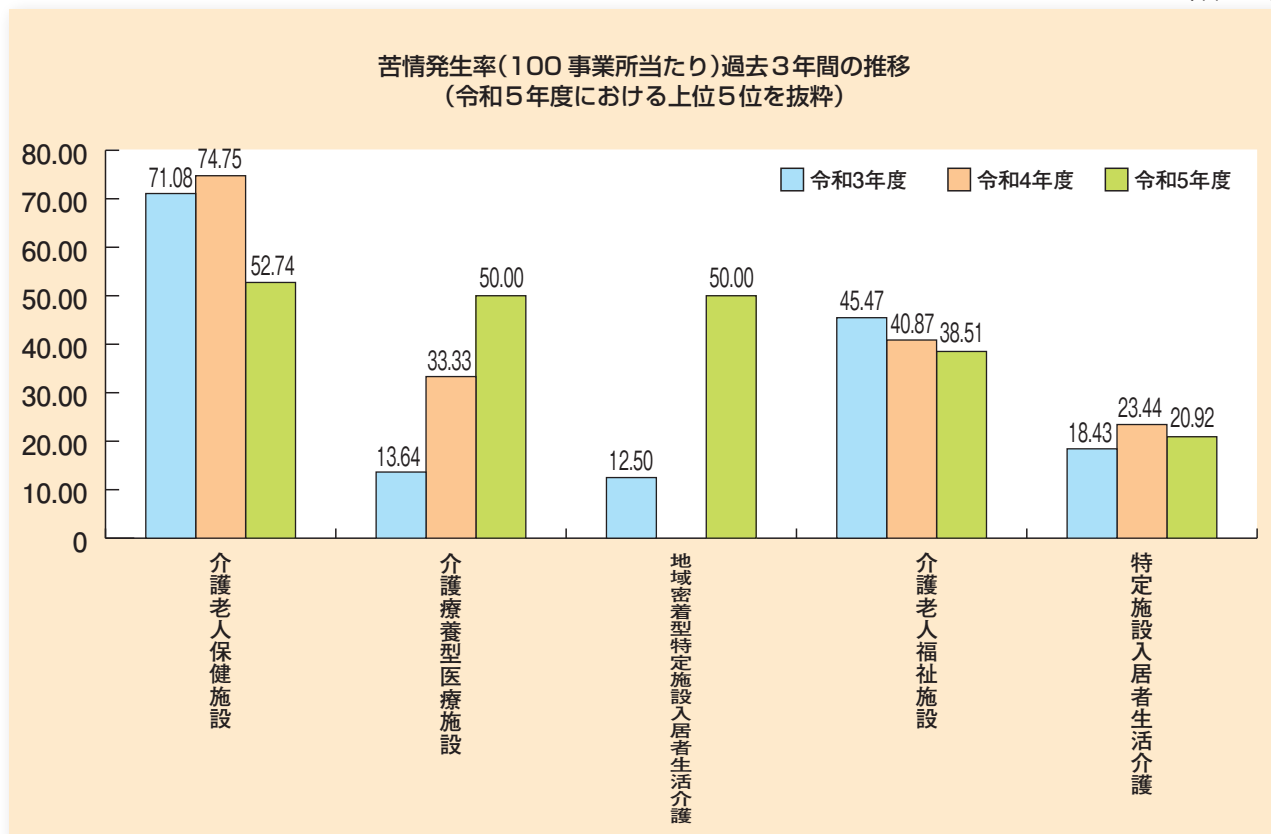
（注6）介護予防訪問介護及び介護予防通所介護については、現在は総合事業サービスに移行しているため苦情件数のみの記載とした。なお、介護予防訪問介護及び介護予防通所介護の令和5年度苦情件数については、平成30年度以前のサービス利用に関する苦情の件数である。

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）

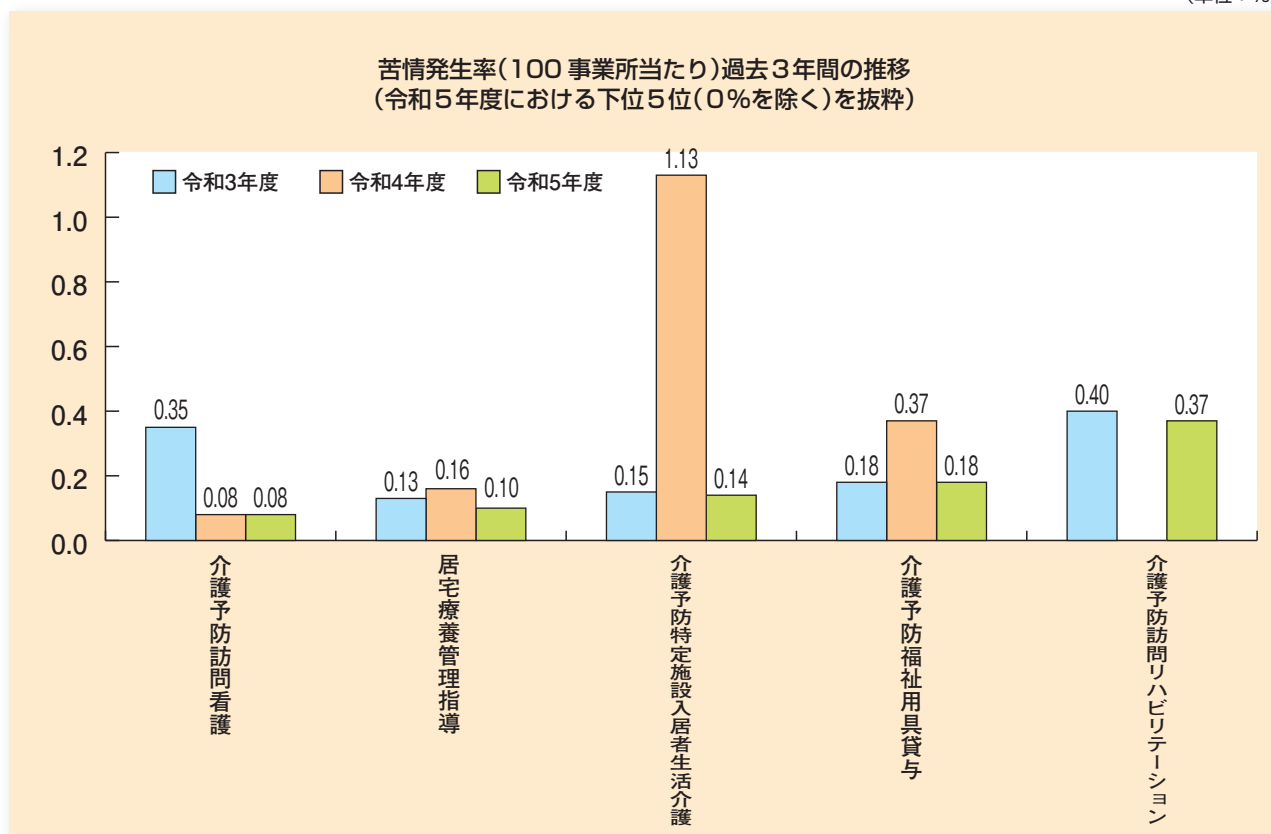


図Ⅱ-12 サービス提供、保険給付に関するサービス種類別の苦情発生率（事業所単位）

（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）

全体でみると、相談者に説明・助言が1,777件（67.5%）、事業所への指導等が526件（20.0%）、他機関を紹介等が91件（3.5%）、その他が237件（9.0%）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57.1%、事業所への指導等が27.9%となっており、国保連では相談者に説明・助言が92.5%、その他が1.3%となっている。東京都については、相談者に説明・助言、その他ともに50.0%となっている。

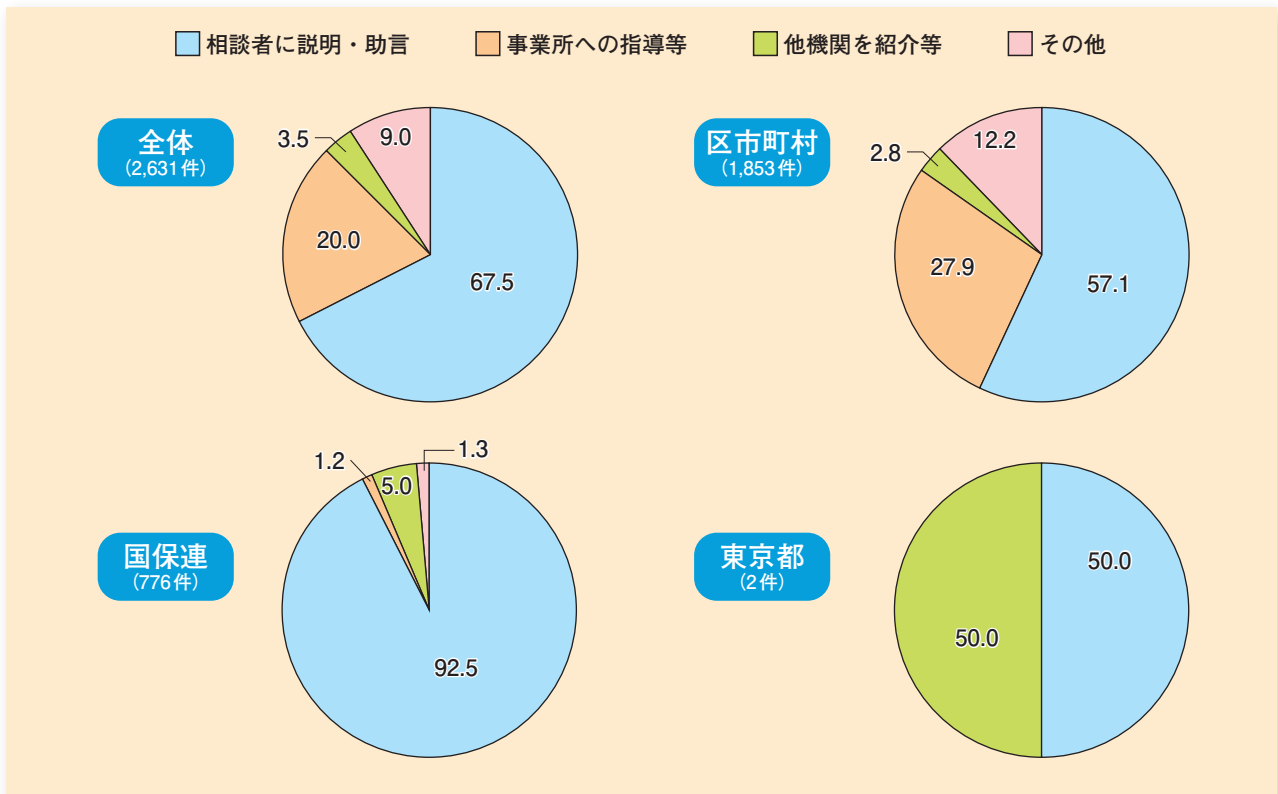
〈表Ⅱ-7〉 令和5年度 対応状況（相談窓口機関別）

（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	1,058	57.1	718	92.5	1	50.0	1,777	67.5
事業所への指導等	517	27.9	9	1.2			526	20.0
他機関を紹介等	52	2.8	39	5.0			91	3.5
その他	226	12.2	10	1.3	1	50.0	237	9.0
合 計	1,853	100.0	776	100.0	2	100.0	2,631	100.0

図Ⅱ-13 令和5年度 対応状況（苦情相談窓口機関別）

（単位：%）



(2) 苦情の分類項目別にみた対応状況 (表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5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	98	18	3	5	124
保険料	187	2	2	2	193
ケアプラン	23	9		11	43
サービス供給量	14	3	1	5	23
介護報酬	3		2	2	7
その他制度上の問題	29	4	1	2	36
行政の対応	79	6	2	11	98
サービス提供、保険給付	1,192	458	65	143	1,858
その他	152	26	15	56	249
合 計	1,777	526	91	237	2,631

図Ⅱ-14 令和5年度 苦情の分類項目別の対応状況

(単位：%)

