

VII 資料等



1

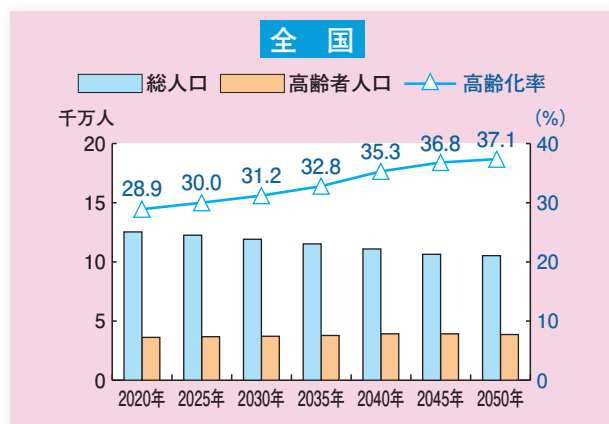
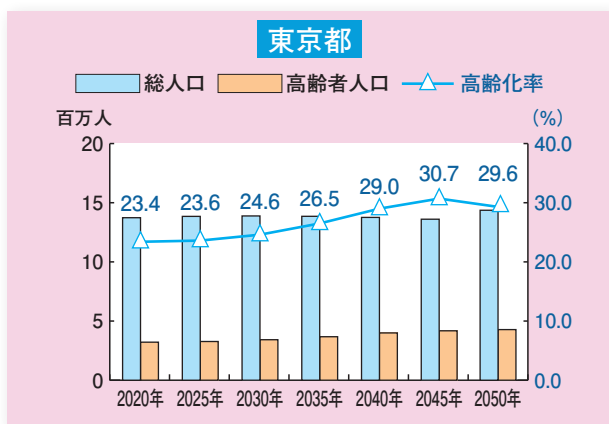
高齢者介護に関するデータ等

○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)		順位	1980年 (昭和55年)		2025年 (令和7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	11.38	1	スウェーデン	16.29	日本	29.99	1	ホンコン1)	61.03
2	ベルギー	11.03	2	ドイツ	15.60	プエルトリコ	25.27	2	プエルトリコ	52.40
3	アイルランド	10.96	3	オーストリア	15.39	イタリア	25.10	3	中国	45.83
4	イギリス	10.82	4	イギリス	14.99	ポルトガル	24.94	4	韓国	45.21
5	エストニア	10.56	5	ノルウェー	14.76	ギリシャ	24.40	5	アルバニア	42.72
⋮	⋮		⋮					⋮	⋮	
65	日本	4.9	38	日本	9.07			20	日本	37.43

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 2024 Revision (中位推計) に年齢別人口が掲載されている237の国と地域のうち、2025年人口が100万人以上(161の国・地域)についての順位。

1) 特別行政区。

○第1号被保険者数・認定者数・受給者数

(単位：人)

区分		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	令和7年4月
東京都	1号被保険者数	3,142,040	3,152,502	3,154,224	3,152,346	3,158,519	3,162,920
	認定者数	621,174	634,677	644,475	654,134	668,444	680,819
	受給者数※	520,162	524,826	536,950	550,735	553,467	563,894
	居宅	371,493	380,531	391,483	402,082	403,474	413,150
	施設	75,988	75,808	75,463	75,460	76,598	76,596
	地域密着型	72,681	68,487	70,004	73,193	73,395	74,148
全 国	1号被保険者数	35,577,741	35,809,257	35,900,334	35,863,567	35,905,596	35,851,574
	認定者数	6,693,080	6,842,490	6,909,659	6,961,077	7,101,295	7,229,535
	受給者数※	5,686,824	5,762,693	5,857,926	5,954,409	5,992,808	6,078,278
	居宅	3,854,470	3,940,956	4,026,287	4,112,199	4,134,965	4,213,402
	施設	952,779	955,166	955,878	946,860	958,760	959,270
	地域密着型	879,575	866,571	875,761	895,350	899,083	905,606

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

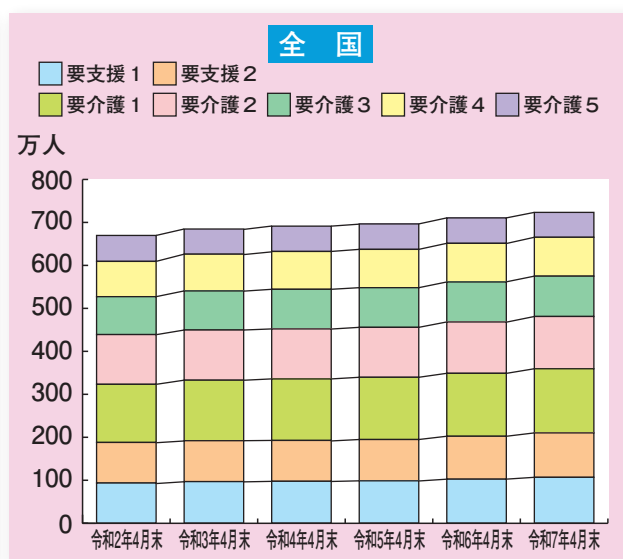
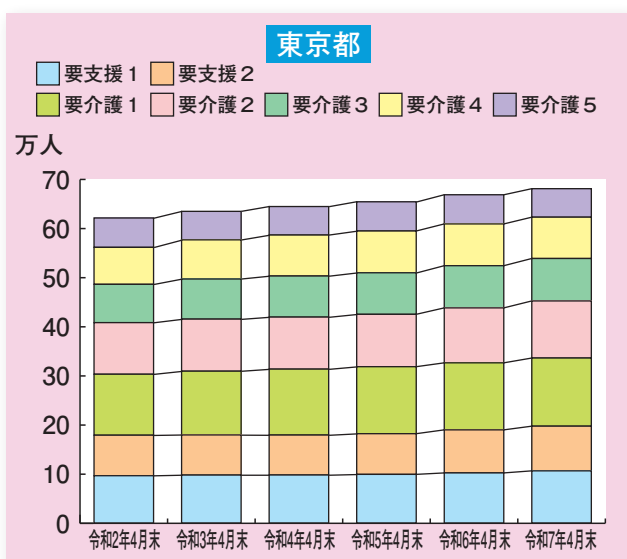
○要介護（要支援）認定者数

(単位：人)

区分		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	令和7年 4月末
東京都	要支援1	96,515	97,826	97,964	99,257	102,194	106,415
	要支援2	82,469	81,696	81,338	82,807	87,646	90,960
	要介護1	124,114	129,776	134,184	136,378	136,460	138,712
	要介護2	105,039	105,991	105,930	106,631	111,856	116,216
	要介護3	78,007	81,671	83,633	84,561	85,885	86,401
	要介護4	75,270	79,708	83,401	85,034	85,020	84,097
	要介護5	59,760	58,009	58,025	59,466	59,383	58,018
	計	621,174	634,677	644,475	654,134	668,444	680,819
全 国	要支援1	933,035	966,278	973,535	984,361	1,022,625	1,065,958
	要支援2	944,370	951,409	950,594	961,059	998,636	1,033,212
	要介護1	1,352,354	1,407,805	1,430,677	1,447,628	1,464,327	1,492,482
	要介護2	1,157,433	1,167,640	1,163,712	1,162,051	1,194,773	1,216,430
	要介護3	881,602	908,935	921,774	922,679	930,266	937,833
	要介護4	820,826	854,924	880,474	891,298	899,184	904,336
	要介護5	603,460	585,499	588,893	592,001	591,484	579,284
	計	6,693,080	6,842,490	6,909,659	6,961,077	7,101,295	7,229,535

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。

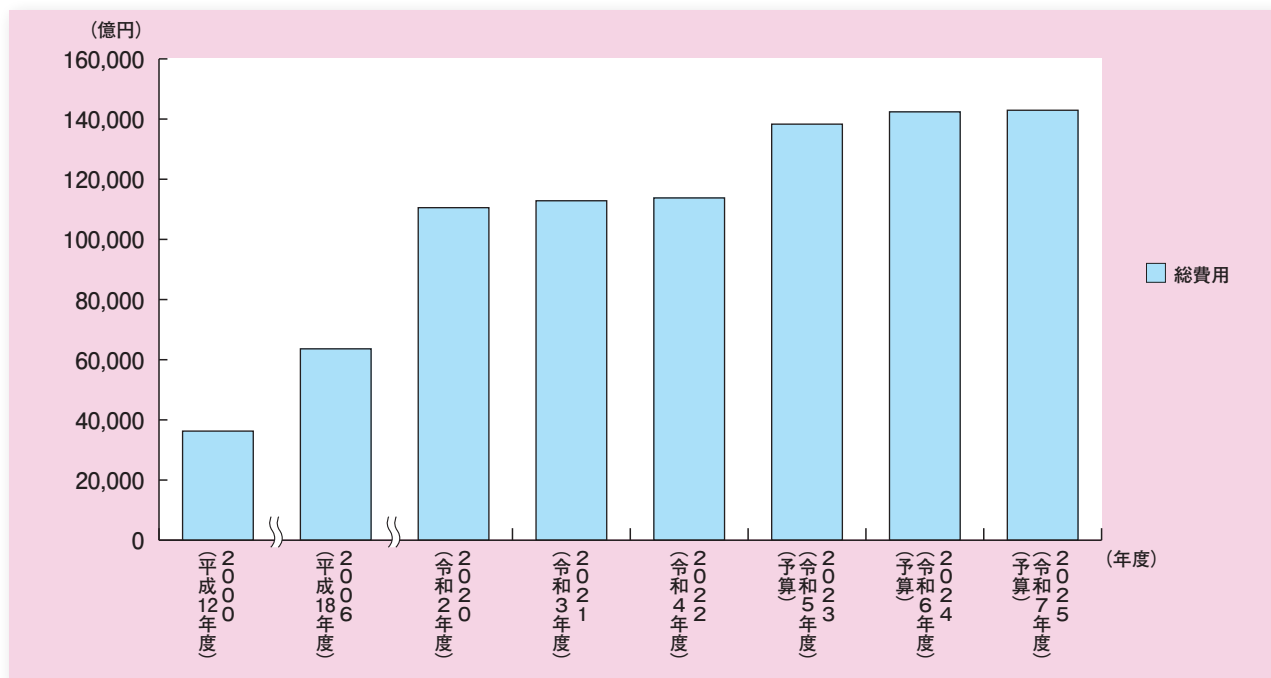


○介護の総費用の推移（年間）

（単位：億円）

年度	2000 （平成12年度）	2006 （平成18年度）	2020 （令和2年度）	2021 （令和3年度）	2022 （令和4年度）	2023 （令和5年度） （予算）	2024 （令和6年度） （予算）	2025 （令和7年度） （予算）
総費用	36,273	63,615	110,542	112,838	113,778	138,312	142,396	142,932

出典：厚生労働省「令和7年版 厚生労働白書」資料編
2023年～2025年については、予算額から推計。



（注）掲載年度は、「令和7年版 厚生労働白書 資料編」に掲載されている最新の年度（2025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2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6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	924	164.4	925	164.6	922	164.1	932	165.9	938	166.9
		居宅	4,933	100.0	8,274	167.7	13,248	268.6	14,690	297.8	15,474	313.7	16,082	326.0	16,722	339.0	17,328	351.3
		地域密着型	—	—	154	100.0	938	609.1	906	588.3	931	604.5	955	620.1	974	632.3	987	640.7
		総合事業	—	—	—	—	1,089	100.0	1,033	94.9	1,037	95.2	1,039	95.4	1,063	97.6	1,086	99.8
		計	5,495	100.0	9,155	166.6	16,168	294.2	17,553	319.4	18,368	334.3	18,999	345.7	19,690	358.3	20,339	370.1
	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	333,184	169.1	332,238	168.6	331,329	168.2	337,742	171.4	350,209	177.7
		居宅	175,071	100.0	294,994	168.5	513,369	293.2	566,592	323.6	592,928	338.7	612,761	350.0	640,628	365.9	666,052	380.4
		地域密着型	—	—	25,139	100.0	108,581	431.9	116,471	463.3	119,892	476.9	122,353	486.7	125,778	500.3	129,729	516.0
		総合事業	—	—	—	—	26,065	100.0	24,018	92.1	24,679	94.7	24,874	95.4	25,746	98.8	26,559	101.9
		計	372,106	100.0	550,564	148.0	951,909	255.8	1,040,266	279.6	1,069,737	287.5	1,091,316	293.3	1,129,893	303.6	1,172,549	315.1
全国	給付件数 (単位:千件)	施設	8,088	100.0	9,816	121.4	11,294	139.6	11,592	143.3	11,624	143.7	11,577	143.1	11,648	144.0	11,696	144.6
		居宅	51,932	100.0	86,602	166.8	131,521	253.3	140,037	269.7	145,668	280.5	150,359	289.5	155,396	299.2	160,691	309.4
		地域密着型	—	—	1,962	100.0	10,578	539.1	10,962	558.7	11,177	569.7	11,360	579.0	11,535	587.9	11,666	594.6
		総合事業	—	—	—	—	11,747	100.0	17,355	147.7	17,277	147.1	17,191	146.3	17,373	147.9	17,657	150.3
		計	60,020	100.0	98,380	163.9	165,139	275.1	179,946	299.8	185,746	309.5	190,487	317.4	195,951	326.5	201,710	336.1
	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	4,054,878	142.1	4,063,754	142.4	4,053,832	142.0	4,110,249	144.0	4,249,579	148.9
		居宅	1,710,761	100.0	2,965,317	173.3	4,985,007	291.4	5,364,525	313.6	5,524,315	322.9	5,639,311	329.6	5,855,117	342.3	6,067,883	354.7
		地域密着型	—	—	426,363	100.0	1,706,595	400.3	1,901,664	446.0	1,946,930	456.6	1,976,444	463.6	2,018,189	473.3	2,074,312	486.5
		総合事業	—	—	—	—	238,660	100.0	309,873	129.8	314,273	131.7	313,697	131.4	322,588	135.2	331,524	138.9
		計	4,565,168	100.0	6,434,542	140.9	10,667,247	233.7	11,630,940	254.8	11,849,272	259.6	11,983,284	262.5	12,306,143	269.6	12,723,297	278.7

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。

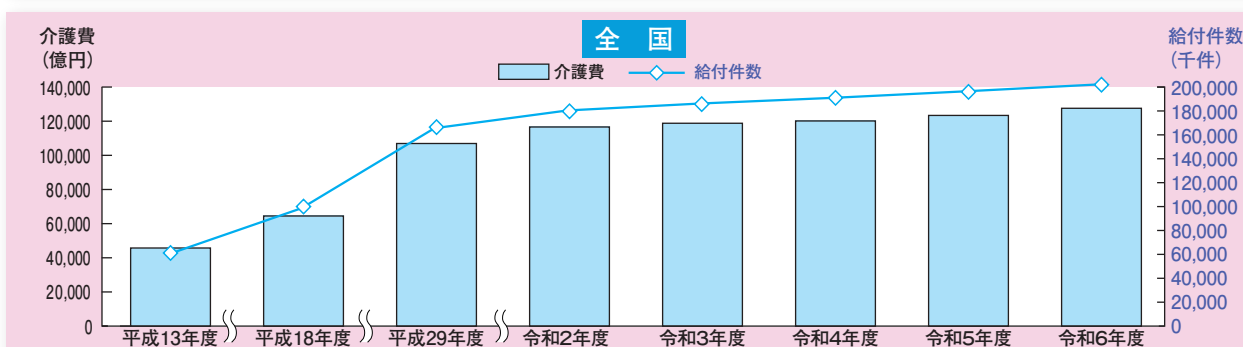
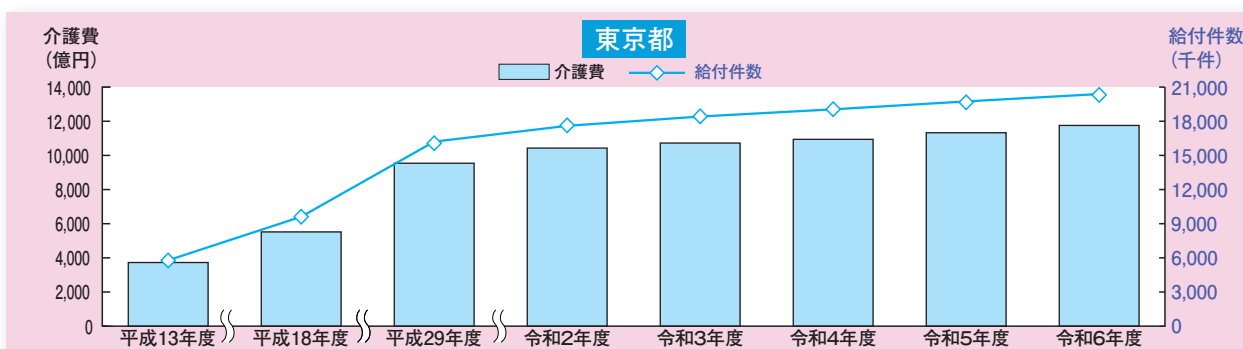
(注3) 総合事業サービスについては、国民健康保険中央会が公表している平成29年度から数値を掲載している。

(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7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	1,626 8.7	32 0.2	2,096 11.3	266 1.4	10,402 56.0	280 1.5	1 0.0	113 0.6	61 0.3	39 0.2	444 2.4	3,231 17.4	18,591 100.0
内訳	居宅介護支援	356	14	260	69	2,112	102	1	30	22	11	26	3,003
	訪問介護	184	11	42	30	2,619	147		29	7	3	9	3,081
	訪問入浴介護	2	1		1	146							150
	訪問看護	54		255	68	1,112	12		17	7	1	6	1,561
	訪問リハビリテーション	15	1	249	9	2		5		3	22	85	391
	居宅療養管理指導	4		769	50	1,775	2		20	11	2	403	6,082
	通所介護	398	3	50	9	1,078	14		6	4	7		1,569
	通所リハビリテーション	22	1	287	14			5	2	4	13	29	377
	短期入所生活介護	544		5		55	1		1	4		3	613
	短期入所療養介護	20	1	151	9				2	3			186
	特定施設入居者生活介護	24		25		936			5			1	991
	福祉用具貸与	3		3	7	567	2		1		1	3	587
施設サービス計	566 69.4	2 0.2	191 23.4	9 1.1					4 0.5	42 5.2		1 0.1	815 100.0
内訳	介護老人福祉施設	544	1						1	39		1	586
	介護老人保健施設	20	1	160	9				2	3			195
	介護療養型医療施設												
	介護医療院	2		31					1				34
地域密着サービス計	595 18.8	5 0.2	132 4.2	22 0.7	2,201 69.6	112 3.5		24 0.8	42 1.3	13 0.4		18 0.6	3,164 100.0
内訳	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	13		3	3	85		1	5				110
	夜間対応型訪問介護	6		1		38			2	1			48
	地域密着型通所介護	50	2	11	16	1,396	63	9	17	4		12	1,580
	認知症対応型通所介護	210	3	8	1	54	13	3	1	5			298
	小規模多機能型居宅介護	82		14		140	10	2	5	1		1	255
	認知症対応型共同生活介護	169		71	2	446	26	8	9	1		5	737
	地域密着型特定施設入居者生活介護	2		2		3							7
	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	36								1			37
	複合型サービス	27		22		39		1	3				92

(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	582 8.0	21 0.3	1,304 18.0	138 1.9	3,139 43.4	22 0.3		46 0.6	22 0.3	29 0.4	254 3.5	1,677 23.2	7,234 100.0
内訳													
介護予防支援	322	19	61	17	58	5		2	1	18			503
介護予防訪問介護													
介護予防訪問入浴介護					17								17
介護予防訪問看護	52		204	62	957	12		17	6	1	3	18	1,332
介護予防訪問リハビリテーション	12	1	177	6	2			4		2	15	63	282
介護予防居宅療養管理指導	3		563	33	811	2		17	6		223	1,564	3,222
介護予防通所介護	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
介護予防通所リハビリテーション	19	1	264	14				5	2	4	13	28	350
介護予防短期入所生活介護	156		3		37	1			1	3			201
介護予防短期入所療養介護	4		15	1					1				21
介護予防特定施設入居者生活介護	11		14		740				5			1	771
介護予防福祉用具貸与	3		3	5	517	2		1		1		3	535
地域密着型介護予防サービス計	63 32.6		10 5.2		106 54.9	9 4.7			3 1.6	1 0.5		1 0.5	193 100.0
内訳													
介護予防認知症対応型通所介護	17		1		5	1							24
介護予防小規模多機能型居宅介護	44		7		80	7			2	1		1	142
介護予防認知症対応型共同生活介護	2		2		21	1			1				27
総合事業サービス計													8,411
内訳													
訪問型サービス	205	17	42	34	2,017	132		28	18	1		20	2,514
通所型サービス	456	4	64	23	2,107	51		6	21	14		18	2,764
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													38,408

(注) 事業所数については、国保連の令和7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2年度～令和6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		令和6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	5,522	89	5,865	74	5,895	65	6,263	70	6,089	85
北海道	21	4	253	6	168		136		143		198		211		212	1
青森県	1	1	3	1	26	1	23		30		29		32		25	
岩手県	27	7	128	10	49	7	57	2	36	4	41	1	32		41	
宮城県	16	11	166	2	143	3	102		115		107	2	106		115	2
秋田県	6	3	84	2	38		22	1	27		37	2	29		30	
山形県	11	3	31	1	22		13		10		22		16		15	
福島県	11	2	77	2	45		39	1	36	2	55	3	38		32	
茨城県	37	6	113	7	115	2	137	2	132	2	129	3	163	6	146	6
栃木県	45	11	28	4	64	3	83	1	93	3	86	4	100	6	86	3
群馬県	15	3	106	8	144	8	203	10	137	1	162	4	151	4	119	6
埼玉県	35	22	363	26	464	3	489	2	459	1	343	2	388		321	
千葉県	22	3	307	19	139		121		163		146		130		134	
東京都	874 (331)	39	895 (480)	73	905 (634)	29	970 (658)	20	1049 (718)	15	1065 (730)	16	1120 (776)	9	1077 (709)	11
神奈川県	78	8	366	37	488	1	350	2	405		421	1	635		737	
新潟県	14	5	66	1	62	2	49		63		71	2	89	1	76	
富山県	54	4	72	8	42		53		63		61	1	53		38	
石川県	87	3	62	6	52		47	1	73		40		55		44	
福井県	13	2	16	0	13		19	2	19		8		24		31	2
山梨県			25	0	26	2	21	1	25	1	30		38	1	29	
長野県	15	1	60	6	81	1	123	1	100	3	88	2	102	2	70	
岐阜県	84	11	91	10	116	6	87	3	102	7	120	2	111	1	108	7
静岡県	26	6	75	5	105	1	80	3	71	4	96	1	95	2	106	
愛知県	244	15	494	23	686	21	585	11	722	4	625	3	618	12	553	8
三重県	42	5	61	3	26		92		62		59		47		21	
滋賀県	19	1	21	2	10	1	18		27		21		24		27	
京都府	25	1	78	11	160	3	110	3	133	1	165	1	142	3	101	
大阪府	114	16	432	38	308	7	298	3	381	1	420		407	6	431	4
兵庫県	300	33	581	10	347	3	247	1	242	3	303	1	280	2	274	
奈良県	60	6	80	3	87		94		103	1	80		88		75	2
和歌山県	9	1	33	3	43	1	26	1	20		28		25		28	
鳥取県	14	6	31	8	16		16		9		13	1	14		9	7
島根県	31	4	19	4	17	1	16	1	26		11		21		24	1
岡山県	24	9	239	8	171	1	100	1	96		112		91	2	78	
広島県	35	5	102	1	111	7	22	5	53		50	2	42	3	82	16
山口県	41	3	105	5	56		83		59		66		62		48	
徳島県	17	7	41	15	42	5	42	5	60	7	39	4	37	3	27	1
香川県	6	1	9	1	12		21	2	15	2	8	1	5	1	10	
愛媛県	7	7	26	0	15	1	15		11		20	1	22		19	1
高知県	27	2	72	4	37	3	65		48		41		33		37	
福岡県	114	7	175	9	155	4	175	1	200	2	207		246		328	
佐賀県	28	3	25	2	20	1	13		18		16		21		16	1
長崎県	3		54	1	16	2	24		6	1	7		18		6	
熊本県	60	5	308	2	133	1	83	2	85	3	93	2	101	2	108	
大分県	7		12	11	22		10	1	13		14		16		15	1
宮崎県	63	3	258	3	27		15		21	1	39		61		57	2
鹿児島県	38	6	159	2	92	2	69		50		51		59		51	
沖縄県	8		33	3	64	4	59		54	5	52	3	65	4	72	3

(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7年6月公表資料)」から引用。

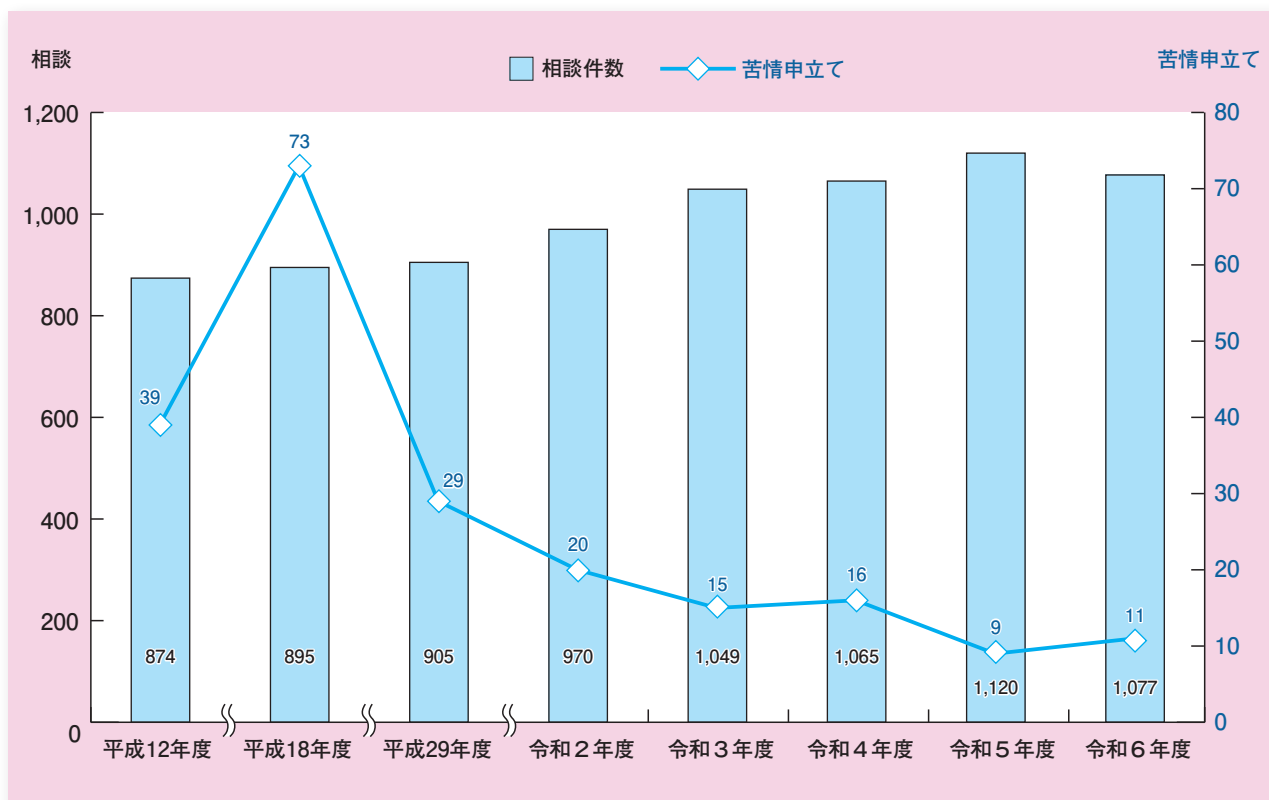
(注2) 東京都の()内の数字は、問い合わせや照会等を除いた苦情件数である。苦情申立件数には、通報件数を含む。

(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2年度～令和6年度)

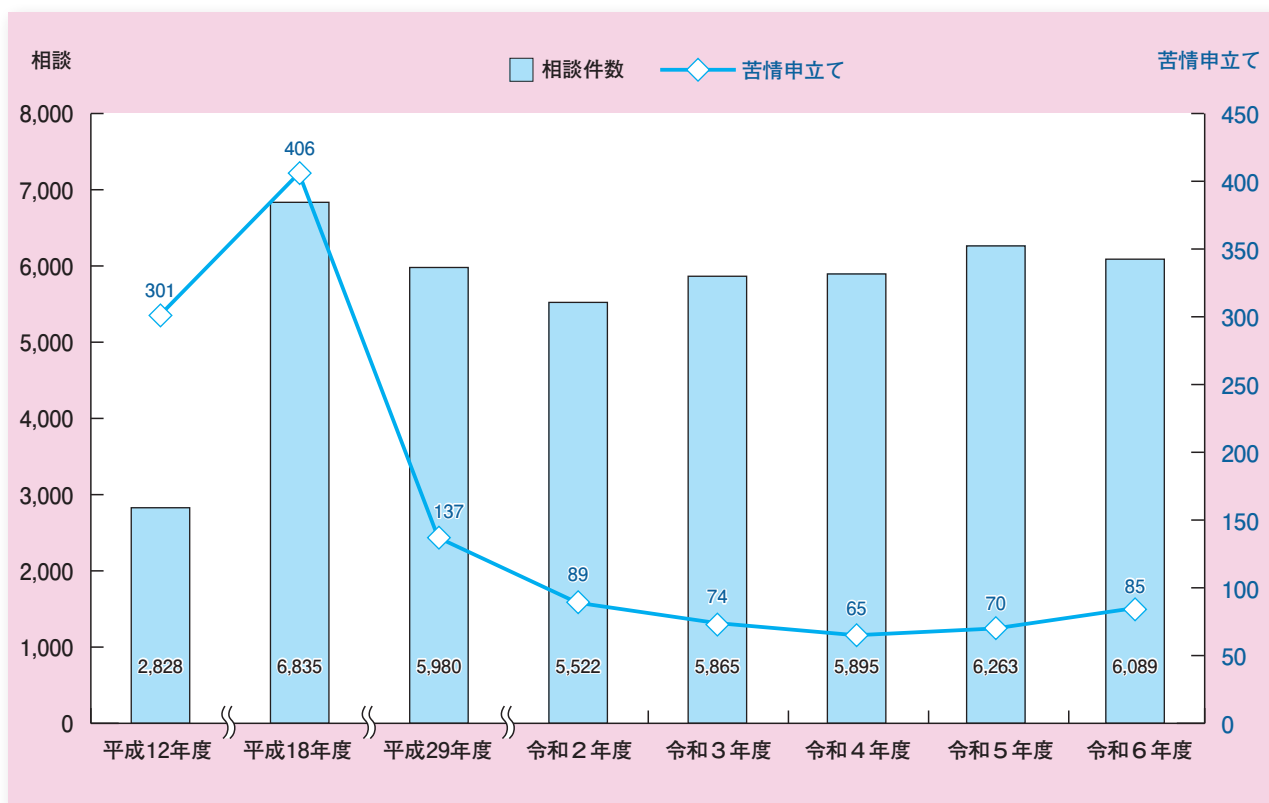
・東京都(国保連)

(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2年度～令和6年度における
苦情等の統計

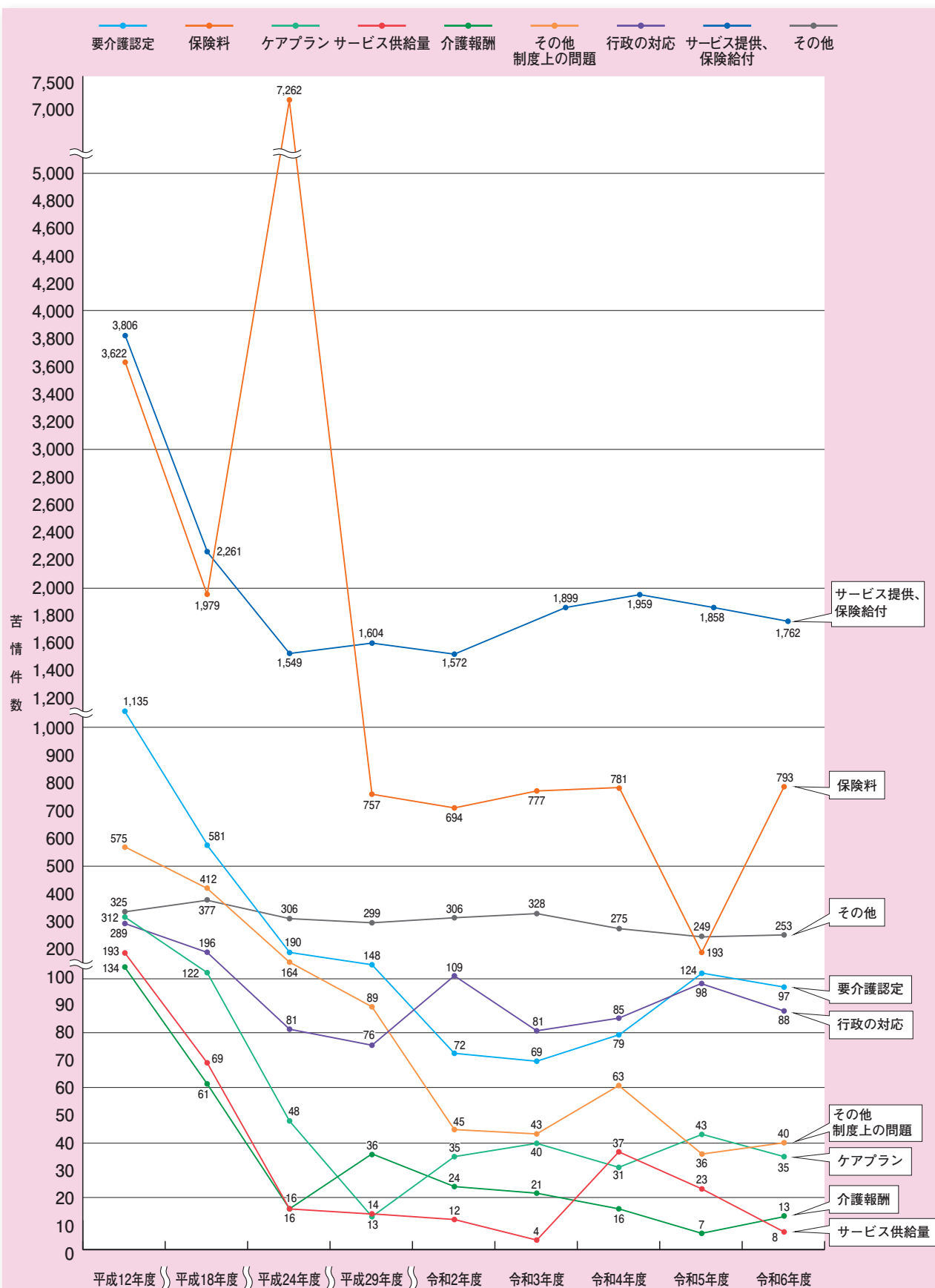
○苦情分類年度別の状況

(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
令和6年度	97	793	35	8	13	40	88	1,762	253	3,089
	3.1	25.7	1.1	0.3	0.4	1.3	2.8	57.0	8.2	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 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
要介護認定	区市町村	917	500	180	137	64	65	65	111	88
	国 保 連	10	14	8	8	8	4	14	13	8
	東 京 都	208	67	2	3					1
保険料	区市町村	3,362	1,895	7,236	755	692	774	777	191	788
	国 保 連	6	3	2	2	2	3	3	2	5
	東 京 都	254	81	24				1		
ケアプラン	区市町村	295	93	34	7	34	40	30	40	24
	国 保 連	11	13	8	2	1		1	3	11
	東 京 都	6	16	6	4					
サービス供給量	区市町村	181	61	13	9	9	3	36	21	8
	国 保 連	6	1	2	5	3	1	1	2	
	東 京 都	6	7	1						
介護報酬	区市町村	99	30	8	7	10	8	9	2	5
	国 保 連	32	28	8	28	14	13	7	5	7
	東 京 都	3	3		1					1
その他制度上の 問題	区市町村	529	346	121	76	39	35	55	30	29
	国 保 連	15	16	35	6	6	8	7	6	11
	東 京 都	31	50	8	7			1		
行政の対応	区市町村	249	156	61	38	65	55	43	55	71
	国 保 連	20	16	13	27	43	25	38	43	17
	東 京 都	20	24	7	11	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	1,055	1,295	1,359	1,216	1,139
	国 保 連	200	307	352	489	511	602	599	641	620
	東 京 都	128	168	44	28	6	2	1	1	3
居宅介護支援	区市町村	805	478	269	209	264	313	273	289	265
	国 保 連	8	57	50	113	111	140	155	139	131
	東 京 都	16	23	10	6	5	2			2
訪問介護	区市町村	1,126	501	177	171	132	152	161	147	115
	国 保 連	65	67	67	40	70	64	52	57	47
	東 京 都	42	80	18	5	1			1	
訪問入浴介護	区市町村	49	11	11	9	4	13	4		9
	国 保 連	4		11	2	2	1	1	3	1
	東 京 都	2		1	1					
訪問看護	区市町村	96	27	20	36	33	39	60	54	48
	国 保 連	11	8	18	30	48	29	21	30	35
	東 京 都	7	6	1	4					
訪問リハビリ テーション	区市町村	13	1	5	4	1	4	3	5	3
	国 保 連	1	1	7	3	2	1	2	2	3
	東 京 都		2							
居宅療養 管理指導	区市町村	21	7	3	3		2	2	2	2
	国 保 連	3		5	3	3	5	7	4	3
	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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
通所介護	区市町村	262	110	128	103	94	112	103	109	89
	国保連	6	16	41	44	27	37	38	50	37
	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	16	20	17	14	17
	国保連	4	11	2	6	4	2	4	14	13
	東京都	3	9	1						
短期入所生活介護	区市町村	245	80	52	46	43	52	64	54	51
	国保連	11	9	14	20	23	25	30	32	26
	東京都	3	1	1	1					
短期入所療養介護	区市町村	71	19	9	2	6	7	9	4	4
	国保連	7	3		2	5	1	1	9	2
	東京都	2								
特定施設入居者生活介護	区市町村	22	46	70	77	86	89	124	108	110
	国保連	3	16	24	63	66	75	101	97	108
	東京都	1		2						
福祉用具貸与	区市町村	69	45	12	11	8	8	18	10	14
	国保連	7	7	2	1	5	3	4	2	8
	東京都	11	2		1					
特定福祉用具販売	区市町村	21	15	1	1	3	1		3	1
	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	5	10	3	4	4
	国保連	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	129	172	173	159	146
	国保連	19	29	55	60	42	84	62	64	77
	東京都	6	2	1	1					1
介護老人保健施設	区市町村	163	91	64	68	61	85	97	65	73
	国保連	37	39	17	50	49	60	54	41	43
	東京都	9	5	3						
介護療養型医療施設	区市町村	81	30	4	2		2	2	1	1
	国保連	12	3	2	1	2	1	3	1	
	東京都	7	8							
介護医療院	区市町村	—	—	—	—		6	2	1	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	5	1	9	1	
	国保連	—	—			3	1	2		2
	東京都	—	—							
夜間対応型訪問介護	区市町村	—		1	2		1	1		
	国保連	—	1							
	東京都	—								
地域密着型通所介護	区市町村	—	—	—	17	28	51	44	29	31
	国保連	—	—	—	3	5	3	3	9	3
	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 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
認知症対応型 通所介護	区市町村	—	6	4	4	4	3	3	3	4
	国 保 連	—	4		4	6	2	3	2	1
	東 京 都	—	4							
小規模多機能型 居宅介護	区市町村	—		11	17	16	23	39	30	24
	国 保 連	—			13	2	5	9	19	5
	東 京 都	—								
認知症対応型 共同生活介護	区市町村	9	18	41	32	29	32	49	42	35
	国 保 連		21	23	8	12	20	18	16	31
	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			1		2	
	国 保 連	—			2	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	7	6	5	6	1
	国 保 連	—				3	1			
	東 京 都	—								
複合型サービス	区市町村	—	—			5	3	3	3	14
	国 保 連	—	—		2	1	3	1	6	11
	東 京 都	—	—							
介護予防支援	区市町村	—	49	52	32	21	23	29	32	17
	国 保 連	—	5	4	12	5	7	10	6	6
	東 京 都	—	1					1		
介護予防 訪問介護	区市町村	—	52	30	5	1	1	3	2	1
	国 保 連	—	5	8	2				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	1	2	1	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	
	国 保 連	—								
	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	1	4	2		1
	国 保 連	—	1							2
	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	2	1		1
	国 保 連	—				4	1	1		
	東 京 都	—								
介護予防短期 入所生活介護	区市町村	—			3			1		1
	国 保 連	—	1					1		
	東 京 都	—								

(単位：件)

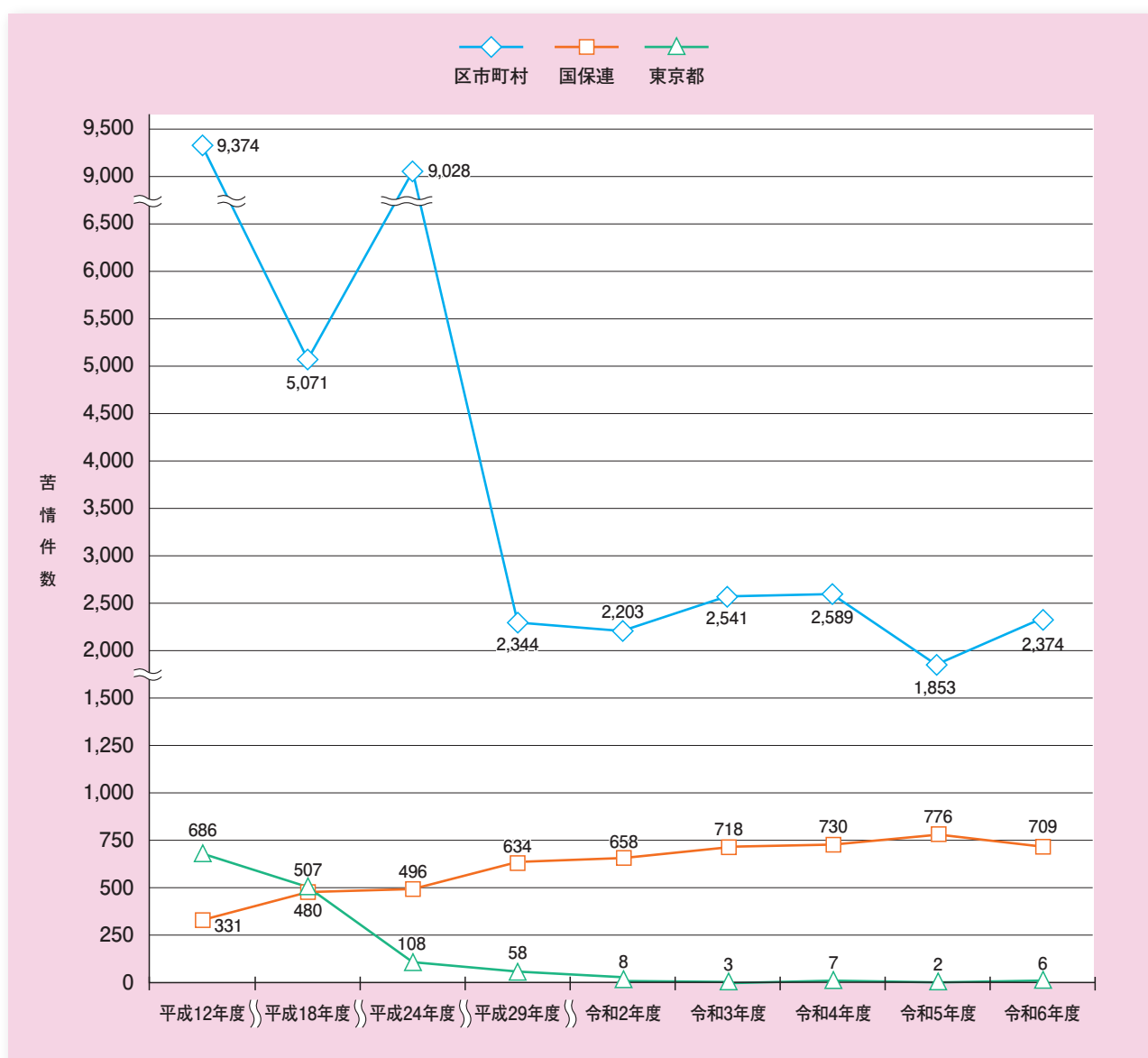
苦情分類項目		窓口機関	平成12年度	平成18年度	平成24年度	平成29年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
介護予防短期入所療養介護	区市町村	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	国保連	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	東京都	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
介護予防特定施設入居者生活介護	区市町村	—	4	—	—	1	1	2	1	—	—
	国保連	—	1	—	—	—	—	6	—	—	—
	東京都	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
介護予防福祉用具貸与	区市町村	—	9	2	—	2	1	2	1	2	—
	国保連	—	—	—	—	—	—	—	—	1	—
	東京都	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
特定介護予防福祉用具販売	区市町村	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	国保連	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	東京都	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
介護予防住宅改修費	区市町村	—	3	2	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	—	—	—	—	—	—	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	—	—	—	—	—	—	1	—
	国保連	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	東京都	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
総合事業サービス	区市町村	—	—	—	29	47	52	48	31	52	—
	国保連	—	—	—	4	8	28	8	27	24	—
	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	235	266	215	187	222	—
	国保連	31	82	68	67	70	62	60	61	30	—
	東京都	30	91	16	4	1	—	—	1	1	—
窓口機関別合計	区市町村	9,374	5,071	9,028	2,344	2,203	2,541	2,589	1,853	2,374	—
	国保連	331	480	496	634	658	718	730	776	709	—
	東京都	686	507	108	58	8	3	7	2	6	—
合 計			10,391	6,058	9,632	3,036	2,869	3,262	3,326	2,631	3,089

○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2年度～令和6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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
区市町村	9,374	5,071	9,028	2,344	2,203	2,541	2,589	1,853	2,374
国保連	331	480	496	634	658	718	730	776	709
東京都	686	507	108	58	8	3	7	2	6
合 計	10,391	6,058	9,632	3,036	2,869	3,262	3,326	2,631	3,089



○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2年度～令和6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2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6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	380	24.2	455	24.0	428	21.8	428	23.0	398	22.6
	訪問介護	1,233	32.4	648	28.7	262	16.9	216	13.5	203	12.9	216	11.4	213	10.9	205	11.0	162	9.2
	訪問入浴介護	55	1.4	11	0.5	23	1.5	12	0.7	6	0.4	14	0.7	5	0.3	3	0.2	10	0.6
	訪問看護	114	3.0	41	1.8	39	2.5	70	4.4	81	5.2	68	3.6	81	4.1	84	4.5	83	4.7
	訪問リハビリテーション	14	0.4	4	0.2	12	0.8	7	0.4	3	0.2	5	0.3	5	0.3	7	0.4	6	0.3
	居宅療養管理指導	25	0.7	7	0.3	8	0.5	7	0.4	3	0.2	7	0.4	9	0.5	6	0.3	5	0.3
	通所介護	275	7.2	138	6.1	172	11.1	153	9.5	121	7.7	149	7.8	142	7.2	159	8.6	126	7.2
	通所リハビリテーション	54	1.4	48	2.1	15	1.0	32	2.0	20	1.3	22	1.2	21	1.1	28	1.5	30	1.7
	短期入所生活介護	259	6.8	90	4.0	67	4.3	67	4.2	66	4.2	77	4.1	94	4.8	86	4.6	77	4.4
	短期入所療養介護	80	2.1	22	1.0	9	0.6	4	0.2	11	0.7	8	0.4	10	0.5	13	0.7	6	0.3
	特定施設入居者生活介護	26	0.7	62	2.7	96	6.2	140	8.7	152	9.7	164	8.6	225	11.5	205	11.0	218	12.4
	福祉用具貸与	87	2.3	54	2.4	14	0.9	13	0.8	13	0.8	11	0.6	22	1.1	12	0.6	22	1.2
	特定福祉用具販売	24	0.6	28	1.2	2	0.1	1	0.1	3	0.2	1	0.1	1	0.1	4	0.2	1	0.1
	住宅改修費	74	1.9	21	0.9	6	0.4	12	0.7	5	0.3	11	0.6	4	0.2	6	0.3	4	0.2
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	171	10.9	256	13.5	235	12.0	223	12.0	224	12.7
	介護老人保健施設	209	5.5	135	6.0	84	5.4	118	7.4	110	7.0	145	7.6	151	7.7	106	5.7	116	6.6
	介護療養型医療施設	100	2.6	41	1.8	6	0.4	3	0.2	2	0.1	3	0.2	5	0.3	2	0.1	1	0.1
	介護医療院	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	6	0.3	2	0.1	4	0.2	1	0.1
地域密着型サービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	—	—	—	—	2	0.1	3	0.2	8	0.5	2	0.1	11	0.6	1	0.1	2	0.1
	夜間対応型訪問介護	—	—	1	0.0	1	0.1	2	0.1	—	—	1	0.1	1	0.1	—	—	—	—
	地域密着型通所介護	—	—	—	—	—	—	21	1.3	33	2.1	54	2.8	47	2.4	38	2.0	34	1.9
	認知症対応型通所介護	—	—	14	0.6	4	0.3	8	0.5	10	0.6	5	0.3	6	0.3	5	0.3	5	0.3
	小規模多機能型居宅介護	—	—	—	—	11	0.7	30	1.9	18	1.1	28	1.5	48	2.5	49	2.6	29	1.6
	認知症対応型共同生活介護	12	0.3	39	1.7	65	4.2	41	2.6	41	2.6	52	2.7	67	3.4	58	3.1	66	3.7
	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	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	10	0.6	7	0.4	5	0.3	6	0.3	1	0.1
	複合型サービス	—	—	—	—	—	—	2	0.1	6	0.4	6	0.3	4	0.2	9	0.5	25	1.4
介護予防サービス	介護予防支援	—	—	55	2.4	56	3.6	44	2.7	26	1.7	30	1.6	40	2.0	38	2.0	23	1.3
	介護予防訪問介護	—	—	57	2.5	39	2.5	7	0.4	1	0.1	1	0.1	3	0.2	6	0.3	1	0.1
	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	3	0.2	4	0.2	1	0.1	1	0.1	1	0.1
	介護予防訪問リハビリテーション	—	—	1	0.0	—	—	—	—	—	—	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	1	0.1	4	0.2	2	0.1	—	—	3	0.2
	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	3	0.2	2	0.1	—	—	1	0.1
	介護予防短期入所生活介護	—	—	1	0.0	—	—	3	0.2	—	—	—	—	2	0.1	—	—	1	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	—	—	5	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	1	0.1	2	0.1	1	0.1	3	0.2
	特定介護予防福祉用具販売	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	介護予防住宅改修費	—	—	3	0.1	2	0.1	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	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	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	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1	0.1	—	—
総合事業サービス		—	—	—	—	—	—	33	2.1	55	3.5	80	4.2	56	2.9	58	3.1	76	4.3
その他		52	1.4	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
合計		3,806	100.0	2,261	100.0	1,549	100.0	1,604	100.0	1,572	100.0	1,899	100.0	1,960	100.0	1,858	100.0	1,762	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2年度～令和6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)	令和6年度 (令和7年3月)
居宅サービス計		6,528	11,583	14,327	16,415	17,486	17,830	18,246	18,492	18,591
		100.0	177.4	219.5	251.5	267.9	273.1	279.5	283.3	284.8
内 訳	居宅介護支援	1,592	2,922	3,154	3,554	3,282	3,232	3,139	3,076	3,003
		100.0	183.5	198.1	223.2	206.2	203.0	197.2	193.2	188.6
	訪問介護	1,090	2,824	2,842	3,063	3,058	3,099	3,129	3,140	3,081
		100.0	259.1	260.7	281.0	280.6	284.3	287.1	288.1	282.7
	訪問入浴介護	92	139	167	162	145	149	156	153	150
		100.0	151.1	181.5	176.1	157.6	162.0	169.6	166.3	163.0
	訪問看護	629	671	710	1,059	1,265	1,346	1,414	1,514	1,561
		100.0	106.7	112.9	168.4	201.1	214.0	224.8	240.7	248.2
	訪問リハビリテーション	97	135	218	265	320	345	373	377	391
		100.0	139.2	224.7	273.2	329.9	355.7	384.5	388.7	403.1
	居宅療養管理指導	1,673	1,851	2,412	4,276	5,285	5,463	5,728	5,899	6,082
		100.0	110.6	144.2	255.6	315.9	326.5	342.4	352.6	363.5
	通所介護	497	1,257	2,729	1,549	1,565	1,577	1,577	1,578	1,569
		100.0	252.9	549.1	311.7	314.9	317.3	317.3	317.5	315.7
	通所リハビリテーション	184	255	301	368	394	388	393	385	377
		100.0	138.6	163.6	200.0	214.1	210.9	213.6	209.2	204.9
	短期入所生活介護	280	396	476	566	578	580	598	608	613
		100.0	141.4	170.0	202.1	206.4	207.1	213.6	217.1	218.9
	短期入所療養介護	108	161	179	196	175	170	185	190	186
		100.0	149.1	165.7	181.5	162.0	157.4	171.3	175.9	172.2
	特定施設入居者生活介護	44	300	538	763	843	890	960	980	991
		100.0	681.8	1222.7	1734.1	1915.9	2022.7	2181.8	2227.3	2252.3
	福祉用具貸与	242	672	601	594	576	591	594	592	587
		100.0	277.7	248.3	245.5	238.0	244.2	245.5	244.6	242.6
施設サービス計		481	635	671	760	803	808	817	812	815
		100.0	132.0	139.5	158.0	166.9	168.0	169.9	168.8	169.4
内 訳	介護老人福祉施設	302	373	424	510	553	563	575	579	586
		100.0	123.5	140.4	168.9	183.1	186.4	190.4	191.7	194.0
	介護老人保健施設	97	148	176	197	203	204	202	201	195
		100.0	152.6	181.4	203.1	209.3	210.3	208.2	207.2	201.0
	介護療養型医療施設	82	114	71	53	31	22	15	4	0
		100.0	139.0	86.6	64.6	37.8	26.8	18.3	4.9	0.0
	介護医療院	—	—	—	—	16	19	25	28	34
		—	—	—	—	1600.0	1900.0	2500.0	2800.0	3400.0
	地域密着型サービス計	13	634	1,123	3,281	3,218	3,224	3,228	3,194	3,164
		—	100.0	177.1	517.5	507.6	508.5	509.1	503.8	499.1
内 訳	定期巡回・随時対応型 訪問介護看護	—	—	36	86	86	91	102	107	110
		—	—	100.0	238.9	238.9	252.8	283.3	297.2	305.6
	夜間対応型訪問介護	—	19	38	34	36	38	41	44	48
		—	100.0	200.0	178.9	189.5	200.0	215.8	231.6	252.6
	地域密着型通所介護	—	—	—	1,836	1,708	1,697	1,683	1,629	1,580
		—	—	—	97.6	90.8	90.2	89.5	86.6	84.0
	認知症対応型通所介護	—	359	423	411	366	346	339	315	298
		—	100.0	117.8	114.5	101.9	96.4	94.4	87.7	83.0
	小規模多機能型居宅介護	—	16	123	215	231	246	243	248	255
		—	100.0	768.8	1343.8	1443.8	1537.5	1518.8	1550.0	1593.8
	認知症対応型共同生活介護	13	237	479	628	682	688	706	725	737
		100.0	1823.1	3684.6	4830.8	5246.2	5292.3	5430.8	5576.9	5669.2
	地域密着型特定施設 入居者生活介護	—	2	8	9	8	8	6	6	7
		—	100.0	400.0	450.0	400.0	400.0	300.0	300.0	350.0
	地域密着型介護老人福祉 施設入所者生活介護	—	1	13	31	38	37	38	38	37
		—	100.0	1300.0	3100.0	3800.0	3700.0	3800.0	3800.0	3700.0
	複合型サービス	—	—	3	31	63	73	70	82	92
		—	—	100.0	1033.3	2100.0	2433.3	2333.3	2733.3	3066.7

(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)	令和6年度 (令和7年3月)
介護予防サービス計		—	6,193	8,418	5,383	6,111	6,258	6,553	6,883	7,234
		—	100.0	135.9	86.9	98.7	101.0	105.8	111.1	116.8
内 訳	介護予防支援	—	320	375	410	442	441	442	444	503
		—	100.0	117.2	128.1	138.1	137.8	138.1	138.8	157.2
	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	22	28	22	19	17
		—	100.0	97.7	83.7	51.2	65.1	51.2	44.2	39.5
	介護予防訪問看護	—	462	562	880	1,080	1,131	1,191	1,262	1,332
		—	100.0	121.6	190.5	233.8	244.8	257.8	273.2	288.3
	介護予防訪問 リハビリテーション	—	71	129	180	235	252	259	272	282
		—	100.0	181.7	253.5	331.0	354.9	364.8	383.1	397.2
	介護予防居宅療養管理指導	—	635	1,171	1,991	2,583	2,653	2,841	3,045	3,222
		—	100.0	184.4	313.5	406.8	417.8	447.4	479.5	507.4
	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	355	356	360	368	350
		—	100.0	118.5	147.1	156.4	156.8	158.6	162.1	154.2
	介護予防短期入所生活介護	—	142	179	215	178	152	173	172	201
		—	100.0	126.1	151.4	125.4	107.0	121.8	121.1	141.5
	介護予防短期入所療養介護	—	39	21	15	12	15	17	20	21
		—	100.0	53.8	38.5	30.8	38.5	43.6	51.3	53.8
	介護予防特定施設 入居者生活介護	—	267	441	576	668	680	709	738	771
		—	100.0	165.2	215.7	250.2	254.7	265.5	276.4	288.8
	介護予防福祉用具貸与	—	416	503	540	536	550	539	543	535
		—	100.0	120.9	129.8	128.8	132.2	129.6	130.5	128.6
地域密着型介護予防 サービス計		—	50	106	155	175	176	177	190	193
		—	100.0	212.0	310.0	350.0	352.0	354.0	380.0	386.0
内 訳	介護予防認知症対応型 通所介護	—	37	29	20	20	23	20	22	24
		—	100.0	78.4	54.1	54.1	62.2	54.1	59.5	64.9
	介護予防小規模多機能型 居宅介護	—	2	50	110	136	133	135	142	142
		—	100.0	2500.0	5500.0	6800.0	6650.0	6750.0	7100.0	7100.0
	介護予防認知症対応型 共同生活介護	—	11	27	25	19	20	22	26	27
		—	100.0	245.5	227.3	172.7	181.8	200.0	236.4	245.5
総合事業サービス計		—	—	—	10,175	9,005	8,878	8,692	8,547	8,359
		—	—	—	642.4	568.5	560.5	548.7	539.6	527.7
合 計		7,022	19,095	24,645	36,169	36,798	37,174	37,713	38,118	38,356
		100.0	271.9	351.0	515.1	524.0	529.4	537.1	542.8	546.2

(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。

○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2年度～令和6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)	令和6年度 (令和7年3月)
居宅サービス計		357,273	563,141	810,505	995,656	1,112,345	1,155,944	1,207,787	1,245,836	1,280,883
		100.0	157.6	226.9	278.7	311.3	323.5	338.1	348.7	358.5
内 訳	居宅介護支援	117,546	158,588	202,983	242,283	259,474	267,928	274,375	276,240	277,895
		100.0	134.9	172.7	206.1	220.7	227.9	233.4	235.0	236.4
	訪問介護	77,426	109,959	116,852	124,713	128,209	131,564	134,117	133,840	134,869
		100.0	142.0	150.9	161.1	165.6	169.9	173.2	172.9	174.2
	訪問入浴介護	12,128	11,955	12,049	9,770	9,992	10,227	10,267	9,852	9,683
		100.0	98.6	99.3	80.6	82.4	84.3	84.7	81.2	79.8
	訪問看護	22,632	27,310	38,943	60,398	77,929	83,703	90,391	94,788	100,494
		100.0	120.7	172.1	266.9	344.3	369.8	399.4	418.8	444.0
	訪問リハビリテーション	1,089	3,380	6,427	7,787	8,889	9,278	9,555	9,513	9,429
		100.0	310.4	590.2	715.1	816.3	852.0	877.4	873.6	865.8
	居宅療養管理指導	24,460	46,914	112,020	193,192	253,361	269,978	290,907	313,690	335,137
		100.0	191.8	458.0	789.8	1035.8	1103.8	1189.3	1282.5	1370.1
	通所介護	38,175	65,157	114,817	102,941	101,517	100,906	105,860	109,274	110,106
		100.0	170.7	300.8	269.7	265.9	264.3	277.3	286.2	288.4
	通所リハビリテーション	10,304	17,547	21,418	24,693	22,844	23,008	23,844	24,022	23,792
		100.0	170.3	207.9	239.6	221.7	223.3	231.4	233.1	230.9
	短期入所生活介護	8,129	15,239	21,040	22,377	18,592	18,111	20,649	20,712	20,718
		100.0	187.5	258.8	275.3	228.7	222.8	254.0	254.8	254.9
	短期入所療養介護	1,538	3,254	3,032	2,801	1,910	1,859	2,226	2,171	2,130
		100.0	211.6	197.1	182.1	124.2	120.9	144.7	141.2	138.5
	特定施設入居者生活介護	2,937	15,139	30,373	40,627	45,418	46,151	47,817	50,358	52,213
		100.0	515.5	1034.2	1383.3	1546.4	1571.4	1628.1	1714.6	1777.8
	福祉用具貸与	40,909	88,699	130,551	164,074	184,210	193,231	197,779	201,376	204,417
		100.0	216.8	319.1	401.1	450.3	472.3	483.5	492.3	499.7
施設サービス計		45,004	61,492	67,776	74,939	77,144	76,916	77,212	77,879	78,660
		100.0	136.6	150.6	166.5	171.4	170.9	171.6	173.0	174.8
内 訳	介護老人福祉施設	27,686	33,930	39,868	47,527	51,100	51,714	52,667	53,621	54,418
		100.0	122.6	144.0	171.7	184.6	186.8	190.2	193.7	196.6
	介護老人保健施設	11,841	17,923	21,511	22,876	22,330	22,126	21,726	21,689	21,518
		100.0	151.4	181.7	193.2	188.6	186.9	183.5	183.2	181.7
	介護療養型医療施設	5,477	9,639	6,397	4,536	2,078	1,180	561	200	0
		100.0	176.0	116.8	82.8	37.9	21.5	10.2	3.7	0.0
	介護医療院	—	—	—	—	1,636	1,896	2,258	2,369	2,724
		—	—	—	—	1112.9	1289.8	1536.1	1611.6	1853.1
	地域密着型サービス計	228	13,569	23,026	78,046	75,489	77,104	79,870	80,622	82,052
		—	100.0	169.7	575.2	556.3	568.2	588.6	594.2	604.7
内 訳	定期巡回・随時対応型 訪問介護看護	—	—	365	1,975	1,937	1,954	2,144	2,342	2,609
		—	—	100.0	541.1	530.7	535.3	587.4	641.6	714.8
	夜間対応型訪問介護	—	271	2,793	2,113	1,902	1,851	1,875	1,792	1,866
		—	100.0	1030.6	779.7	701.8	683.0	691.9	661.3	688.6
	地域密着型通所介護	—	—	—	50,144	46,921	48,386	50,715	51,002	51,495
		—	—	—	100.0	93.5	96.5	101.1	101.7	102.7
	認知症対応型通所介護	—	8,158	9,433	8,457	7,210	6,862	6,781	6,580	6,492
		—	100.0	115.6	103.7	88.4	84.1	83.1	80.7	79.6
	小規模多機能型居宅介護	—	193	2,080	3,671	4,190	4,430	4,512	4,567	4,604
		—	100.0	1077.7	1902.1	2171.0	2295.3	2337.8	2366.3	2385.5
	認知症対応型共同生活介護	228	4,916	7,841	10,275	11,300	11,432	11,635	11,957	12,460
		100.0	2156.1	3439.0	4506.6	4956.1	5014.0	5103.1	5244.3	5464.9
	地域密着型特定施設 入居者生活介護	—	11	143	156	152	141	116	118	122
		—	100.0	1300.0	1418.2	1381.8	1281.8	1054.5	1072.7	1109.1
	地域密着型介護老人福祉 施設入所者生活介護	—	20	341	738	897	889	908	925	898
		—	100.0	1705.0	3690.0	4485.0	4445.0	4540.0	4625.0	4490.0
	複合型サービス	—	—	30	517	980	1,159	1,184	1,339	1,506
		—	—	100.0	1723.3	3266.7	3863.3	3946.7	4463.3	5020.0

(単位：件・%)

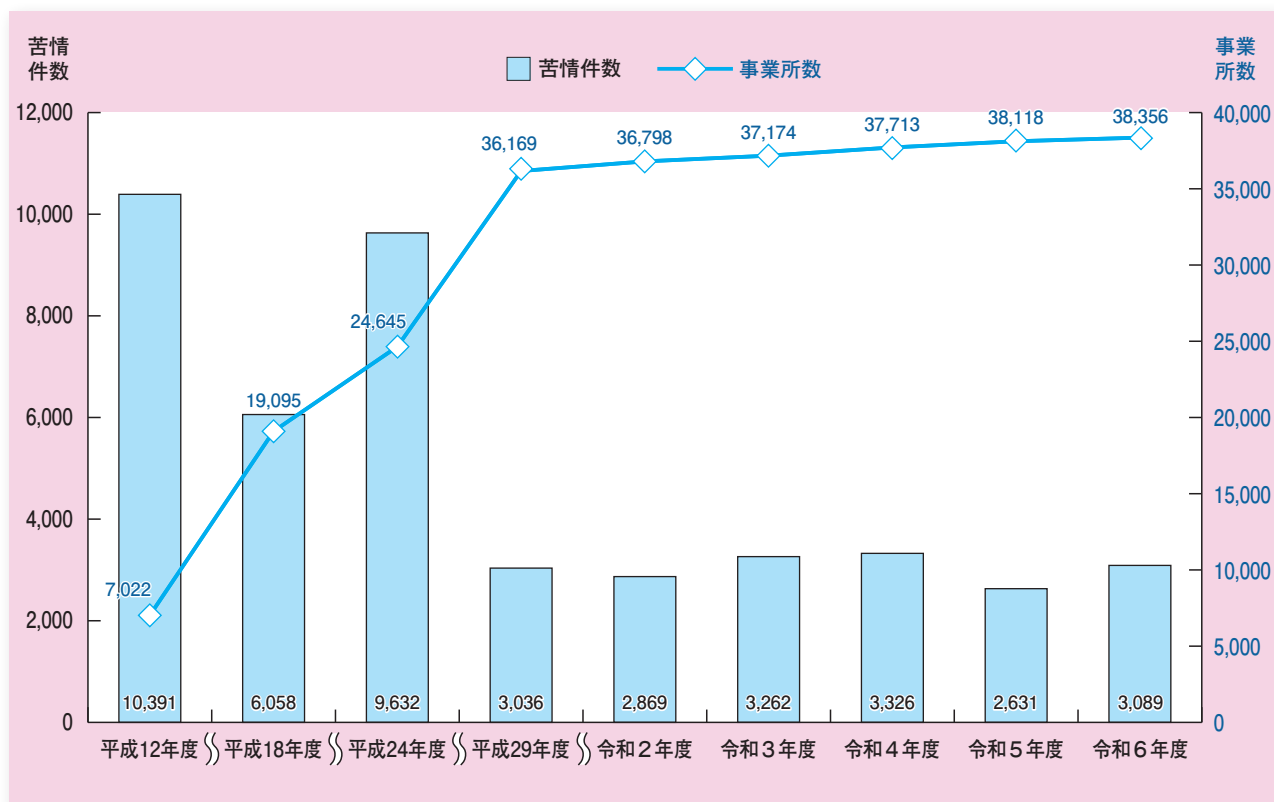
区 分		平成12年度 (平成13年3月)	平成18年度 (平成19年3月)	平成24年度 (平成25年3月)	平成29年度 (平成30年3月)	令和2年度 (令和3年3月)	令和3年度 (令和4年3月)	令和4年度 (令和5年3月)	令和5年度 (令和6年3月)	令和6年度 (令和7年3月)
介護予防サービス計		—	118,399	192,708	118,812	148,980	150,256	153,793	167,667	180,051
		—	100.0	162.8	100.3	125.8	126.9	129.9	141.6	152.1
介護予防支援		—	51,291	76,873	46,230	56,654	57,419	58,563	63,195	67,185
		—	100.0	149.9	90.1	110.5	111.9	114.2	123.2	131.0
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	22	29	21	21	20
		—	100.0	63.2	56.3	25.3	33.3	24.1	24.1	23.0
介護予防訪問看護		—	1,978	3,479	8,343	12,299	12,075	12,295	14,052	15,895
		—	100.0	175.9	421.8	621.8	610.5	621.6	710.4	803.6
介護予防訪問 リハビリテーション		—	272	621	1,104	1,530	1,570	1,541	1,752	1,922
		—	100.0	228.3	405.9	562.5	577.2	566.5	644.1	706.6
介護予防居宅療養管理指導		—	2,946	6,912	14,403	20,494	20,608	21,646	24,079	26,940
		—	100.0	234.6	488.9	695.7	699.5	734.8	817.3	914.5
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	6,481	6,582	6,727	7,448	7,547
		—	100.0	142.4	217.1	243.1	246.9	252.3	279.4	283.1
介護予防短期入所 生活介護		—	274	357	419	308	257	301	306	355
		—	100.0	130.3	152.9	112.4	93.8	109.9	111.7	129.6
介護予防短期入所 療養介護		—	46	19	23	14	22	25	23	24
		—	100.0	41.3	50.0	30.4	47.8	54.3	50.0	52.2
介護予防特定施設 入居者生活介護		—	2,095	3,727	5,315	5,835	5,599	5,569	5,820	6,241
		—	100.0	177.9	253.7	278.5	267.3	265.8	277.8	297.9
介護予防福祉用具貸与		—	4,639	19,394	36,834	45,343	46,095	47,105	50,971	53,922
		—	100.0	418.1	794.0	977.4	993.6	1015.4	1098.7	1162.4
地域密着型介護予防 サービス計		—	93	154	304	343	353	380	406	400
		—	100.0	165.6	326.9	368.8	379.6	408.6	436.6	430.1
介護予防認知症対応型 通所介護		—	70	39	24	27	40	36	35	32
		—	100.0	55.7	34.3	38.6	57.1	51.4	50.0	45.7
介護予防小規模多機能型 居宅介護		—	5	90	250	298	292	320	341	339
		—	100.0	1800.0	5000.0	5960.0	5840.0	6400.0	6820.0	6780.0
介護予防認知症対応型 共同生活介護		—	18	25	30	18	21	24	30	29
		—	100.0	138.9	166.7	100.0	116.7	133.3	166.7	161.1
総合事業サービス計		—	—	—	142,007	134,193	133,382	134,408	136,559	137,842
		—	—	—	978.6	924.8	919.2	926.2	941.1	949.9
合 計		402,505	756,694	1,094,169	1,409,764	1,548,494	1,593,955	1,653,450	1,708,969	1,759,888
		100.0	188.0	271.8	350.2	384.7	396.0	410.8	424.6	437.2

(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。

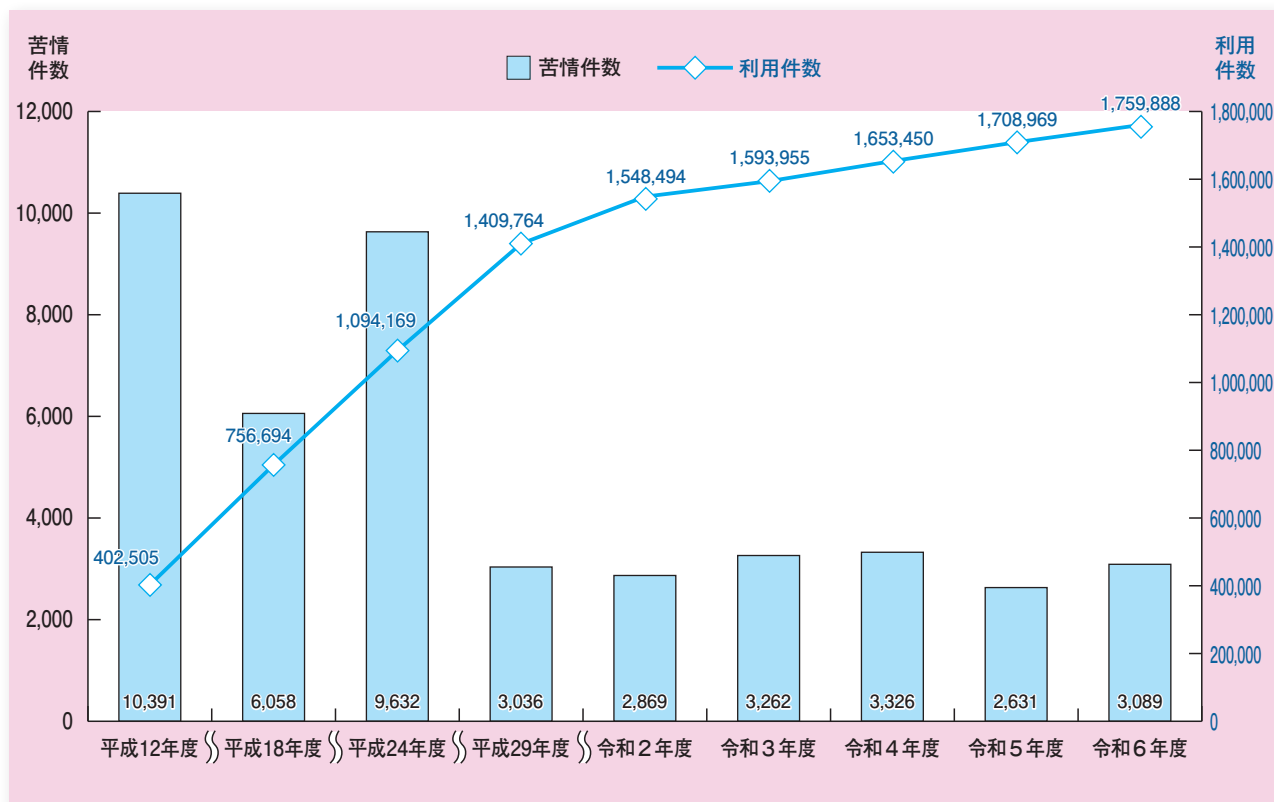
(注2) 利用件数は、各年度3月に国保連が請求を受け、審査決定した件数である。なお、一人の利用者が複数のサービスや事業所を利用している場合は、重複計上している。

(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。

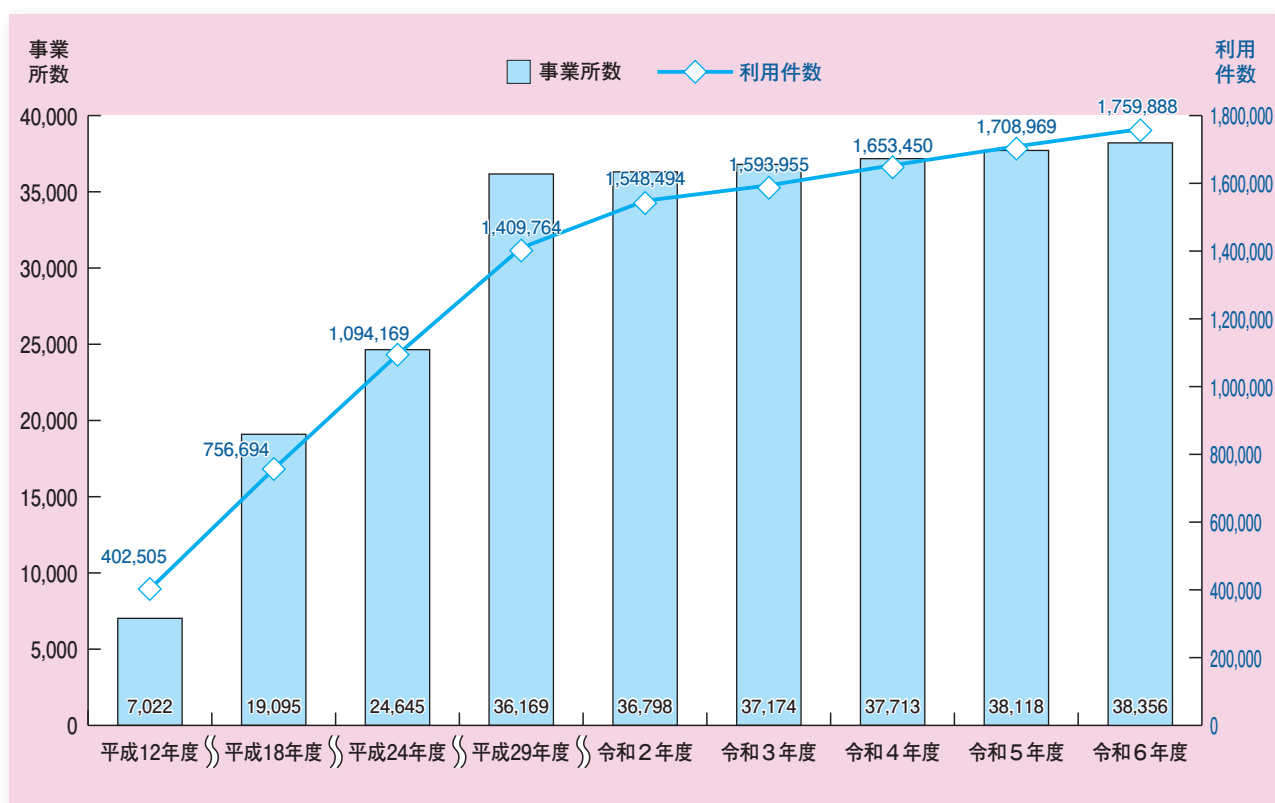
○苦情件数と事業所数の推移



○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6年4月～令和7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	2,230	93.93	533	75.18	6	100.00	2,769	89.64
(2) 前月以前から継続	144	6.07	176	24.82			320	10.36
合 計	2,374	100.00	709	100.00	6	100.00	3,089	100.00

2. 申立人

	区市町村		国保連		東京都		合 計	
	件	%	件	%	件	%	件	%
(1) 本人	1,199	50.51	130	18.34	1	16.67	1,330	43.06
(2) 家族	940	39.60	529	74.61	5	83.33	1,474	47.72
(3) ケアマネジャー	51	2.15	4	0.56			55	1.78
(4) 事業者・施設	66	2.78	1	0.14			67	2.17
(5) その他	118	4.97	45	6.35			163	5.28
合 計	2,374	100.00	709	100.00	6	100.00	3,089	100.00

3. 申立方法

	区市町村		国保連		東京都		合 計	
	件	%	件	%	件	%	件	%
(1) 電話	1,993	83.95	679	95.77	6	100.00	2,678	86.69
(2) 来所	340	14.32	2	0.28			342	11.07
(3) その他	41	1.73	28	3.95			69	2.23
合 計	2,374	100.00	709	100.00	6	100.00	3,089	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	1,662	70.01	650	91.68	3	50.00	2,315	74.94
(2) 事業者への指導等	452	19.04	11	1.55			463	14.99
(3) 他機関を紹介等	62	2.61	40	5.64	3	50.00	105	3.40
①東京都	15	24.19	6	15.00			21	20.00
②国保連	6	9.68			1	33.33	7	6.67
③区市町村	17	27.42	30	75.00	2	66.67	49	46.67
④訴訟	1	1.61	1	2.50			2	1.90
⑤その他	23	37.10	3	7.50			26	24.76
計	62	100.00	40	100.00	3	100.00	105	100.00
(4) その他	198	8.34	8	1.13			206	6.67
合 計	2,374	100.00	709	100.00	6	100.00	3,089	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	88	3.71	8	1.13	1	16.67	97	3.14
(2) 保険料	788	33.19	5	0.71			793	25.67
(3) ケアプラン	24	1.01	11	1.55			35	1.13
(4) サービス供給量	8	0.34					8	0.26
(5) 介護報酬	5	0.21	7	0.99	1	16.67	13	0.42
(6) その他制度上の問題	29	1.22	11	1.55			40	1.29
(7) 行政の対応	71	2.99	17	2.40			88	2.85
(8) サービス提供、保険給付	1,139	47.98	620	87.45	3	50.00	1,762	57.04
●サービスの種類（介護給付サービス）								
43 居宅介護支援	265	23.27	131	21.13	2	66.67	398	22.59
11 訪問介護	115	10.10	47	7.58			162	9.19
12 訪問入浴介護	9	0.79	1	0.16			10	0.57
13 訪問看護	48	4.21	35	5.65			83	4.71
14 訪問リハビリテーション	3	0.26	3	0.48			6	0.34
31 居宅療養管理指導	2	0.18	3	0.48			5	0.28
15 通所介護	89	7.81	37	5.97			126	7.15
16 通所リハビリテーション	17	1.49	13	2.10			30	1.70
21 短期入所生活介護	51	4.48	26	4.19			77	4.37
22 短期入所療養介護（老）	4	0.35	2	0.32			6	0.34
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）	107	9.39	106	17.10			213	12.09
27 特定施設入居者生活介護（短期）	3	0.26	2	0.32			5	0.28
17 福祉用具貸与	14	1.23	8	1.29			22	1.25
41 特定福祉用具販売	1	0.09					1	0.06
42 住宅改修費	4	0.35					4	0.23
51 介護老人福祉施設	146	12.82	77	12.42	1	33.33	224	12.71
52 介護老人保健施設	73	6.41	43	6.94			116	6.58
53 介護療養型医療施設	1	0.09					1	0.06
55 介護医療院	1	0.09					1	0.06
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			2	0.32			2	0.11
71 夜間対応型訪問介護								
78 地域密着型通所介護	31	2.72	3	0.48			34	1.93
72 認知症対応型通所介護	4	0.35	1	0.16			5	0.28
73 小規模多機能型居宅介護（短期以外）	24	2.11	5	0.81			29	1.65
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）	33	2.90	30	4.84			63	3.58
38 認知症対応型共同生活介護（短期）	2	0.18	1	0.16			3	0.17
36 地域密着型特定施設入居者生活介護（短期以外）								
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	0.09					1	0.06
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）	14	1.23	11	1.77			25	1.42
79 複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護・短期）								
（介護給付サービス計）	1,062	93.24	587	94.68	3	100.00	1,652	93.76

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	17	1.49	6	0.97			23	1.31
61 介護予防訪問介護	1	0.09					1	0.06
62 介護予防訪問入浴介護								
63 介護予防訪問看護	1	0.09					1	0.06
64 介護予防訪問リハビリテーション								
34 介護予防居宅療養管理指導								
65 介護予防通所介護	1	0.09	2	0.32			3	0.17
66 介護予防通所リハビリテーション	1	0.09					1	0.06
24 介護予防短期入所生活介護	1	0.09					1	0.06
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								
67 介護予防福祉用具貸与	2	0.18	1	0.16			3	0.17
44 特定介護予防福祉用具販売								
45 介護予防住宅改修費								
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	1	0.09					1	0.06
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）								
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）	25	2.19	9	1.45			34	1.93

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	2	0.18	2	0.32			4	0.23
A2 訪問型サービスA訪問型独自	7	0.61	1	0.16			8	0.45
A3 訪問型サービスA訪問型定率	6	0.53					6	0.34
A4 訪問型サービスA訪問型定額								
B1 訪問型サービスB			1	0.16			1	0.06
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	0.16			1	0.06
A6 通所型サービスA通所型独自	4	0.35					4	0.23
A7 通所型サービスA通所型定率	6	0.53					6	0.34
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								
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	27	2.37	19	3.06			46	2.61
（総合事業サービス計）	52	4.57	24	3.87			76	4.31
サービス提供、保険給付合計	1,139	100.00	620	100.00	3	100.00	1,762	100.00
●苦情内容								
1 サービスの質	281	24.67	187	30.16	1	33.33	469	26.62
2 従事者の態度	234	20.54	106	17.10	2	66.67	342	19.41
3 管理者等の対応	150	13.17	57	9.19			207	11.75
4 説明・情報の不足	238	20.90	139	22.42			377	21.40
5 具体的な被害・損害	60	5.27	58	9.35			118	6.70
6 利用者負担	24	2.11	15	2.42			39	2.21
7 契約・手続関係	54	4.74	50	8.06			104	5.90
8 その他	98	8.60	8	1.29			106	6.02
計	1139	100.00	620	100.00	3	100.00	1762	100.00
(9) その他	222	9.35	30	4.23	1	16.67	253	8.19
合 計	2,374	100.00	709	100.00	6	100.00	3,089	100.00

苦情分類項目別対応状況

様式5 1 / 3

令和6年4月～令和7年3月（累計）

	(1) 相談者に説明・助言		(2) 事業所への指導等		(3) 他機関を紹介等										(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	72	74.23	10	10.31	1	1.03			2	2.06			1	1.03	11	11.34	97	100.00
(2) 保険料	786	99.12	2	0.25	1	0.13			2	0.25					2	0.25	793	100.00
(3) ケアプラン	23	65.71	4	11.43	1	2.86							4	11.43	3	8.57	35	100.00
(4) サービス供給量	5	62.50	1	12.50									1	12.50	1	12.50	8	100.00
(5) 介護報酬	10	76.92	2	15.38	1	7.69											13	100.00
(6) その他制度上の問題	32	80.00	2	5.00	2	5.00			1	2.50					3	7.50	40	100.00
(7) 行政の対応	61	69.32	3	3.41	1	1.14			5	5.68	1	1.14			17	19.32	88	100.00
(8) サービス提供、保険給付（介護サービス）	1106	66.95	379	22.94	8	0.48	7	0.42	30	1.82	1	0.06	13	0.79	108	6.54	1,652	100.00
サービスの種類（介護サービス）	43 居宅介護支援	265	66.58	96	24.12				4	1.01			6	1.51	27	6.78	398	100.00
	11 訪問介護	114	70.37	34	20.99				2	1.23	1	0.62			11	6.79	162	100.00
	12 訪問入浴介護	7	70.00	2	20.00										1	10.00	10	100.00
	13 訪問看護	60	72.29	17	20.48	1	1.20		2	2.41					3	3.61	83	100.00
	14 訪問リハビリテーション	6	100.00														6	100.00
	31 居宅療養管理指導	3	60.00	2	40.00												5	100.00
	15 通所介護	67	53.17	45	35.71				5	3.97			1	0.79	8	6.35	126	100.00
	16 通所リハビリテーション	19	63.33	6	20.00				1	3.33			1	3.33	3	10.00	30	100.00
	21 短期入所生活介護	48	62.34	18	23.38				2	2.60					9	11.69	77	100.00
	22 短期入所療養介護（老）	4	66.67	1	16.67										1	16.67	6	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）	157	73.71	37	17.37	3	1.41	2	0.94	5	2.35		1	0.47	8	3.76	213	100.00
	27 特定施設入居者生活介護（短期）	2	40.00	1	20.00			1	20.00						1	20.00	5	100.00
	17 福祉用具貸与	19	86.36	3	13.64												22	100.00
	41 特定福祉用具販売						1	100.00									1	100.00
	42 住宅改修費	3	75.00	1	25.00												4	100.00
	51 介護老人福祉施設	145	64.73	54	24.11	4	1.79	2	0.89	4	1.79				15	6.70	224	100.00
	52 介護老人保健施設	87	75.00	22	18.97			1	0.86	2	1.72				4	3.45	116	100.00
	53 介護療養型医療施設	1	100.00														1	100.00
	55 介護医療院			1	100.00												1	100.00
	76 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	2	100.00														2	100.00
	71 夜間対応型訪問介護																	
	78 地域密着型通所介護	20	58.82	12	35.29										2	5.88	34	100.00
	72 認知症対応型通所介護	1	20.00	3	60.00										1	20.00	5	100.00
	73 小規模多機能型居宅介護（短期以外）	14	48.28	10	34.48								1	3.45	4	13.79	29	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）	43	68.25	10	15.87				3	4.76			2	3.17	5	7.94	63	100.00
	38 認知症対応型共同生活介護（短期）	3	100.00														3	100.00
	36 地域密着型特定施設入居者生活介護（短期以外）																	
	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	100.00														1	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）	15	60.00	4	16.00								1	4.00	5	20.00	25	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）																	

様式5 2/3

		(1) 相談者に説明・助言		(2) 事業所への指導等		(3) 他機関を紹介等										(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)	21	61.76	7	20.59					2	5.88			1	2.94	3	8.82	34	100.00
サービスの種類 (介護予防サービス)	46 介護予防支援	13	56.52	5	21.74					1	4.35			1	4.35	3	13.04	23	100.00
	61 介護予防訪問介護	1	100.00															1	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																		
	34 介護予防居宅療養管理指導																		
	65 介護予防通所介護	3	100.00															3	100.00
	66 介護予防通所 リハビリテーション	1	100.00															1	100.00
	24 介護予防短期入所生活介護									1	100.00							1	100.00
	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																		
	67 介護予防福祉用具貸与	2	66.67	1	33.33													3	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																		
	74 介護予防認知症対応型 通所介護	1	100.00															1	100.00
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）																			
39 介護予防認知症対応型 共同生活介護（短期）																			

サービスの種類
(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) 他機関を紹介等										(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)		57	75.00	15	19.74									4	5.26	76	100.00		
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	3	75.00	1	25.00											4	100.00		
	A2 訪問型サービスA訪問型独自	4	50.00	1	12.50									3	37.50	8	100.00		
	A3 訪問型サービスA訪問型定率	4	66.67	2	33.33											6	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	1	100.00													1	100.00		
	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	100.00													1	100.00		
	A6 通所型サービスA通所型独自	1	25.00	2	50.00									1	25.00	4	100.00		
	A7 通所型サービスA通所型定率	4	66.67	2	33.33											6	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																		
	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	39	84.78	7	15.22												46	100.00		
苦情内容	1 サービスの質	325	69.30	112	23.88			3	0.64	7	1.49		1	0.21	21	4.48	469	100.00	
	2 従事者の態度	215	62.87	77	22.51	1	0.29	1	0.29	11	3.22		4	1.17	33	9.65	342	100.00	
	3 管理者等の対応	127	61.35	52	25.12	1	0.48	2	0.97	5	2.42				20	9.66	207	100.00	
	4 説明・情報の不足	283	75.07	73	19.36	2	0.53	1	0.27	4	1.06		3	0.80	11	2.92	377	100.00	
	5 具体的な被害・損害	72	61.02	31	26.27	1	0.85			2	1.69	1	0.85	1	0.85	10	8.47	118	100.00
	6 利用者負担	24	61.54	11	28.21								1	2.56	3	7.69	39	100.00	
	7 契約・手続関係	80	76.92	17	16.35	1	0.96						2	1.92	4	3.85	104	100.00	
	8 その他	58	54.72	28	26.42	2	1.89			3	2.83		2	1.89	13	12.26	106	100.00	
(9) その他		142	56.13	38	15.02	6	2.37			7	2.77		6	2.37	54	21.34	253	100.00	
合 計		2,315	74.94	463	14.99	21	0.68	7	0.23	49	1.59	2	0.06	26	0.84	206	6.67	3,089	100.00

サービス種別別苦情内容
令和6年4月～令和7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	%
サービスの種類（介護サービス）	43 居宅介護支援	86	21.61	128	32.16	33	8.29	90	22.61	5	1.26	2	0.50	28	7.04	26	6.53	398	100.00
	11 訪問介護	54	33.33	25	15.43	21	12.96	30	18.52	10	6.17	4	2.47	9	5.56	9	5.56	162	100.00
	12 訪問入浴介護	6	60.00	1	10.00					1	10.00	1	10.00	1	10.00			10	100.00
	13 訪問看護	26	31.33	12	14.46	10	12.05	15	18.07	3	3.61	4	4.82	8	9.64	5	6.02	83	100.00
	14 訪問リハビリテーション	2	33.33	2	33.33									2	33.33			6	100.00
	31 居宅療養管理指導	2	40.00	2	40.00							1	20.00					5	100.00
	15 通所介護	36	28.57	16	12.70	19	15.08	16	12.70	13	10.32	3	2.38	8	6.35	15	11.90	126	100.00
	16 通所リハビリテーション	8	26.67	5	16.67	2	6.67	8	26.67	2	6.67			3	10.00	2	6.67	30	100.00
	21 短期入所生活介護	23	29.87	14	18.18	10	12.99	15	19.48	10	12.99	2	2.60	1	1.30	2	2.60	77	100.00
	22 短期入所療養介護（老）	2	33.33	1	16.67			1	16.67	2	33.33							6	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）	61	28.64	27	12.68	30	14.08	38	17.84	21	9.86	8	3.76	19	8.92	9	4.23	213	100.00
	27 特定施設入居者生活介護（短期）	2	40.00			2	40.00					1	20.00					5	100.00
	17 福祉用具貸与	5	22.73	2	9.09			5	22.73	1	4.55	4	18.18	3	13.64	2	9.09	22	100.00
	41 特定福祉用具販売					1	100.00											1	100.00
	42 住宅改修費	1	25.00					2	50.00							1	25.00	4	100.00
	51 介護老人福祉施設	76	33.93	24	10.71	25	11.16	56	25.00	21	9.38	2	0.89	6	2.68	14	6.25	224	100.00
	52 介護老人保健施設	20	17.24	21	18.10	16	13.79	39	33.62	7	6.03	3	2.59	5	4.31	5	4.31	116	100.00
	53 介護療養型医療施設									1	100.00							1	100.00
	55 介護医療院	1	100.00															1	100.00
	76 定期巡回・随時対応型訪問介護看護							1	50.00					1	50.00			2	100.00
	71 夜間対応型訪問介護																		
	78 地域密着型通所介護	3	8.82	6	17.65	8	23.53	5	14.71	4	11.76			2	5.88	6	17.65	34	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）	10	34.48	8	27.59	3	10.34	4	13.79	2	6.90	1	3.45			1	3.45	29	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）	20	31.75	9	14.29	14	22.22	7	11.11	6	9.52	1	1.59	3	4.76	3	4.76	63	100.00
	38 認知症対応型共同生活介護（短期）					1	33.33			1	33.33					1	33.33	3	100.00
	36 地域密着型特定施設入居者生活介護（短期以外）																		
	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	100.00															1	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	16.00	5	20.00	3	12.00	10	40.00	1	4.00			1	4.00	1	4.00	25	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）																		

		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	%
サービスの種類 (介護予防サービス)	46 介護予防支援	5	21.74	11	47.83	1	4.35	3	13.04			1	4.35	2	8.70
	61 介護予防訪問介護	1	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												
	64 介護予防訪問リハビリテーション														
	34 介護予防居宅療養管理指導														
	65 介護予防通所介護	2	66.67	1	33.33										
	66 介護予防通所リハビリテーション							1	100.00						
	24 介護予防短期入所生活介護									1	100.00				
	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														
	67 介護予防福祉用具貸与	1	33.33	1	33.33			1	33.33						
	44 特定介護予防福祉用具販売														
	45 介護予防住宅改修費														
	74 介護予防認知症対応型通所介護							1	100.00						
	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)														
	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	%
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	2	50.00	1	25.00			1	25.00									4	100.00
	A2 訪問型サービスA訪問型独自	2	25.00	2	25.00			2	25.00	1	12.50					1	12.50	8	100.00
	A3 訪問型サービスA訪問型定率	1	16.67			1	16.67	1	16.67	2	33.33					1	16.67	6	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									1	100.00							1	100.00
	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	100.00									1	100.00
	A6 通所型サービスA通所型独自	1	25.00	1	25.00	1	25.00	1	25.00									4	100.00
	A7 通所型サービスA通所型定率	2	33.33	1	16.67			1	16.67			1	16.67			1	16.67	6	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																		
	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			16	34.78	6	13.04	22	47.83					1	2.17	1	2.17	46	100.00	
合 計		469	26.62	342	19.41	207	11.75	377	21.40	118	6.70	39	2.21	104	5.90	106	6.02	1,762	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りアルタイムの動画配信により実施した。 ・第1回：令和6年5月28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6年10月30日 <講演会及び情報交換会> テーマ：「認知症のある方への理解」 ～認知症関連の苦情相談対応のために～ 講 師：公益社団法人東京都医師会 理事 東京都社会福祉事業団 理事 医療法人社団梶山会西田医院 理事長 西田 伸一 氏 参加者：62保険者ほか ・第3回：令和7年1月31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72号（令和6年5月31日発行） ・第73号（令和6年9月30日発行） ・第74号（令和7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.239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.240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6年12月2日～令和7年2月28日】

わが国は、世界でも類を見ない超高齢社会に突入しており、高齢社会に伴う問題は、介護職の人材不足、高齢者への虐待の増加、独居高齢者の増加など多岐にわたり、今後ますます複雑化していくため、介護利用者への包括的なケアが求められます。

一方、介護利用者の権利意識の高まりから、利用者及びその家族と介護提供者との間にトラブルが引き起こされることがあります。トラブルを解決するためには、利用者の声に耳を傾け、権利を尊重し、適切な解決策を見つけることが重要となります。

本研修では、介護現場において利用者と家族の間、家族と介護職の間に生じる困りごとの事例を倫理的視点で読み解く手法について解説し、介護現場のトラブルへの対応方法の学びを深めることによって、介護サービスの質の向上を支援します。

- 1 テーマ
介護サービス利用者の家族への対応とクレーム対応
～介護現場の「困りごと」を倫理的視点から読み解く～
- 2 講師
株式会社日本ヒューマンヘルスケア研究所 所長（医学博士・保健学修士）
前聖隷クリストファー大学・大学院 教授
中村 裕子 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6年12月2日～令和7年2月28日）
- 4 登録事業者数
1,705事業者
- 5 視聴回数（再生回数）
4,667回
- 6 アンケート結果（一部抜粋）
 - ・倫理判断シート・倫理原則にてらして・倫理判断の結果に基づく調整の方針・倫理的対応等、事例をあげての説明！大変参考になり勉強になりました。
 - ・講義内容がわかりやすく、面白く学ぶことができた。
 - ・複数の事例を用い、何度も学習することができ理解できました。
 - ・とてもわかりやすく、また理想論、机上の空論ではなく、実際の現場にも沿った内容で良かった。
 - ・具体的な事例を交えて、考えていくプロセスを順を追って、深く掘り下げた研修内容だった。
 - ・日々の業務などで感じていることを系統立てて倫理的か判断されている部分が、参考になった。
 - ・事例をあげての解説や倫理的対応シートは大変わかりやすく良かったです。
 - ・倫理についてとても理解が難しいと感じていた内容をスケールを使って分かりやすく説明してもらえたため。

介護保険にかかわる研修会の実施状況（令和6年度実績）

（１）事業者に対する説明会

年月日	概 要	対象・規模
6.4.24 6.4.25 6.5.15	令和6年度 東京都医師会 診療報酬改定講習会 会場：東京都医師会館、たましんRISURUホール 主催：東京都医師会、東京都保健医療局	約1,600事業所

（２）介護給付適正化関連の研修会

年月日	概 要	対象・規模
6.8.9	第1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
6.10.2	第2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 他 主催：東京都国民健康保険団体連合会	介護保険者 ・ 41区市町村
6.12.11	第3回 介護給付適正化関連システム研修会（Web研修） 内容：給付実績を活用した情報について 他 主催：東京都国民健康保険団体連合会	介護保険者 ・ 40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
6.9.27	三鷹市介護保険事業者連絡協議会総会 第2部 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：三鷹市公会堂さんさん館 主催：三鷹市	三鷹市介護保険事業者連絡協議会会員 事業者の管理者等
6.10.15 ～ 6.12.13	令和6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 1581事業者
7.3.5	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

