

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6年度における苦情の受付件数は3,089件で、苦情相談窓口機関別に見ると、区市町村での受付が2,374件(76.9%)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709件(23.0%)、東京都が6件(0.2%)である。

令和5年度と比較すると、区市町村において521件(28.1%)の増加、国保連において67件(8.6%)の減少、東京都においては4件(200%)の増加となっている。

なお、全体の苦情の月別件数は、7月、8月に突出しているが、これは7月、8月が賦課徴収月であり、保険料の賦課徴収に関する苦情が多く寄せられたためと考えられる。この傾向は特に賦課徴収の窓口である区市町村に顕著に表れている。

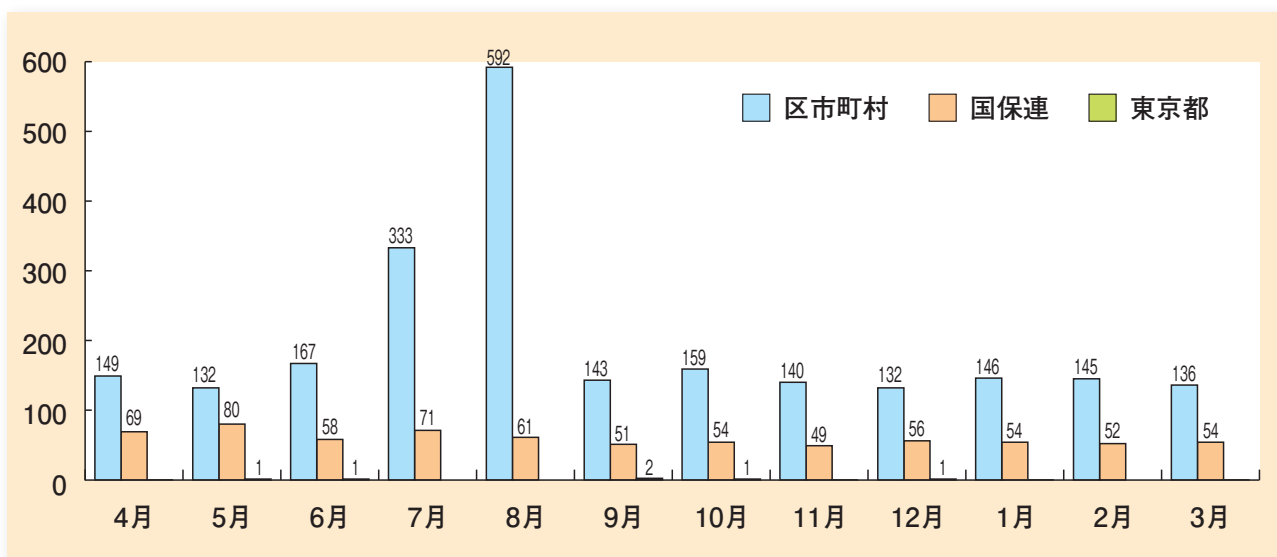
〈表Ⅱ-1〉 令和6年度 苦情受付件数の月別推移

(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	前年度合計	対前年度増△減	対前年度増△減率
	構成比															
区市町村	149	132	167	333	592	143	159	140	132	146	145	136	2,374	1,853	521	28.1
国保連	69	80	58	71	61	51	54	49	56	54	52	54	709	776	△ 67	△ 8.6
東京都		1	1			2	1		1				6	2	4	200.0
計	218	213	226	404	653	196	214	189	189	200	197	190	3,089	2,631	458	17.4

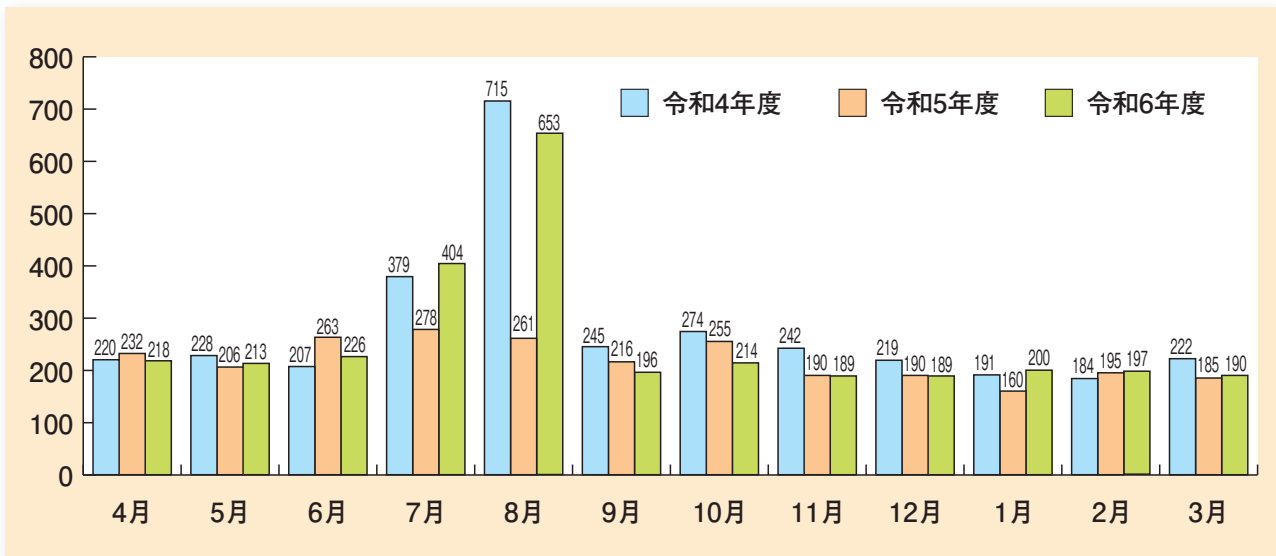
図Ⅱ-1 令和6年度 苦情受付件数の月別推移

(単位：件)



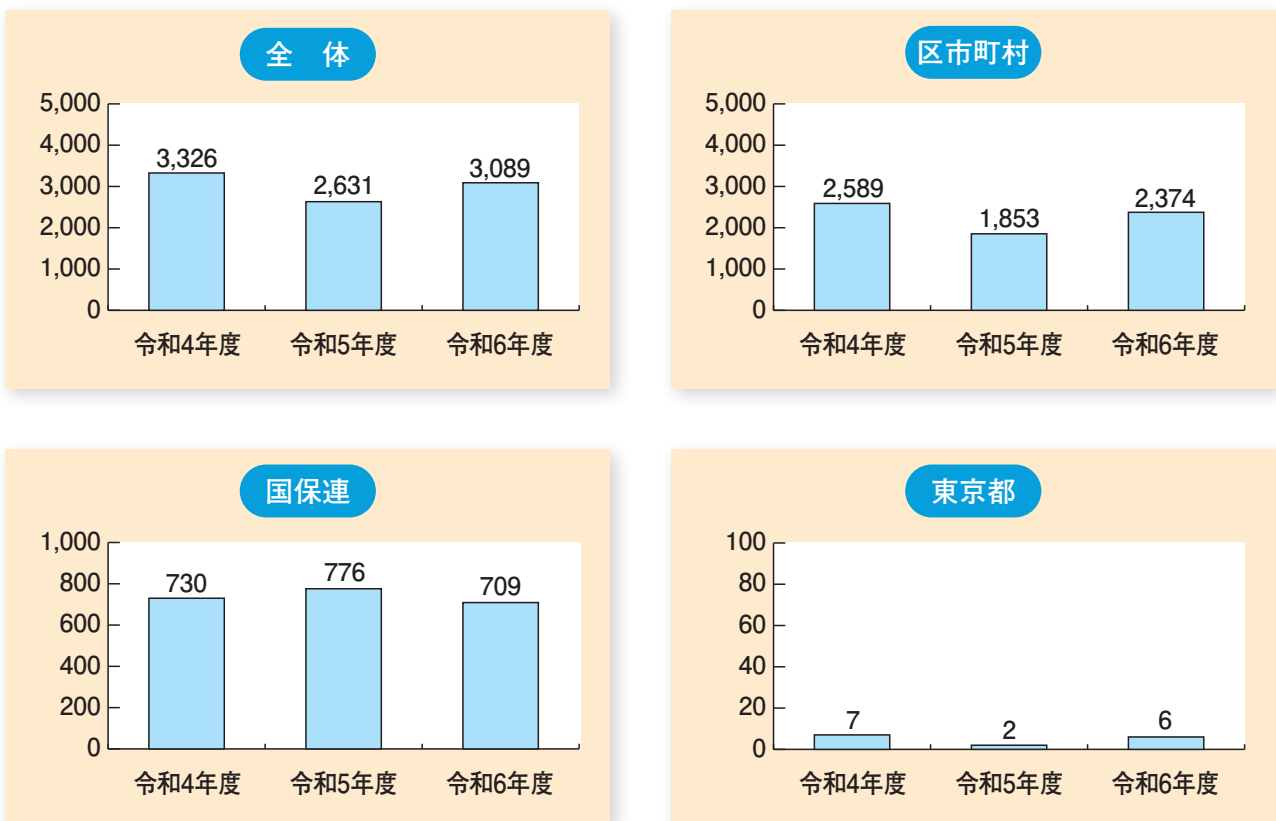
図Ⅱ-2 苦情受付件数の年度別、月別推移（全体）

（単位：件）



図Ⅱ-3 苦情受付件数の年度別推移

（単位：件）

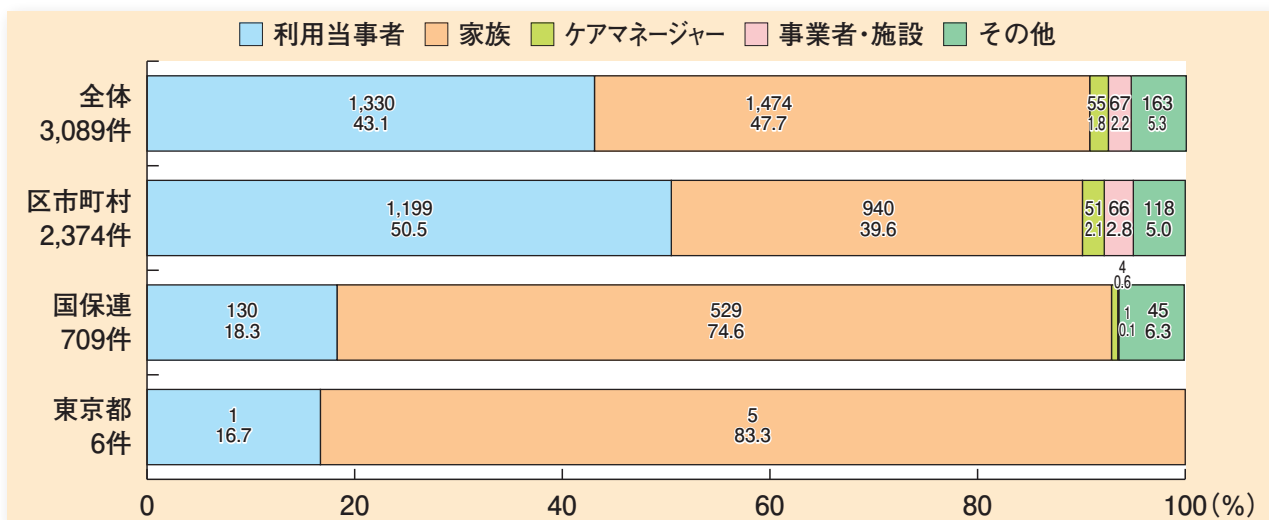


(2) 苦情相談者の状況 (図Ⅱ-4)

苦情相談者は、全体では利用当事者43.1%、家族47.7%で、この両者で全体の約9割を占めている。

苦情相談窓口機関別に見ると、区市町村では利用当事者が50.5%と全体の約5割を占めているのに対し、国保連では家族が74.6%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6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 %)

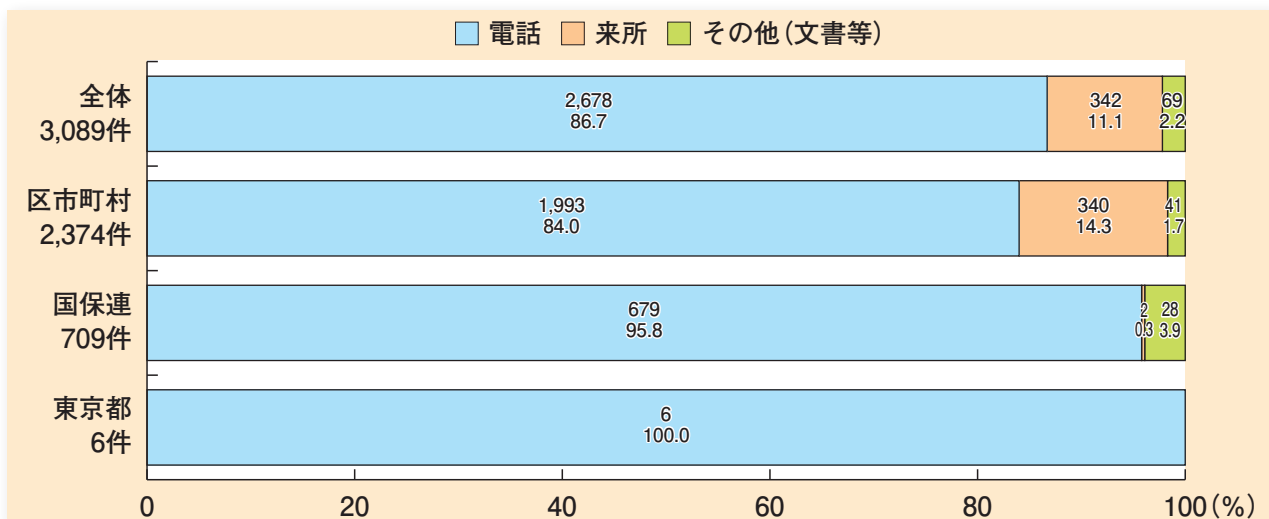


(3) 苦情の相談方法 (図Ⅱ-5)

苦情の相談方法は、全体では電話86.7%、来所11.1%、その他（文書等）2.2%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95.8%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14.3%と他の機関よりも多くなっている。

図Ⅱ-5 令和6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6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1,762件、次いで保険料が793件、その他に関するものが253件の順となっている。

構成比で見ると、令和5年度と比較し、保険料の割合は増加しており、サービス提供・保険給付の割合は減少となっている。

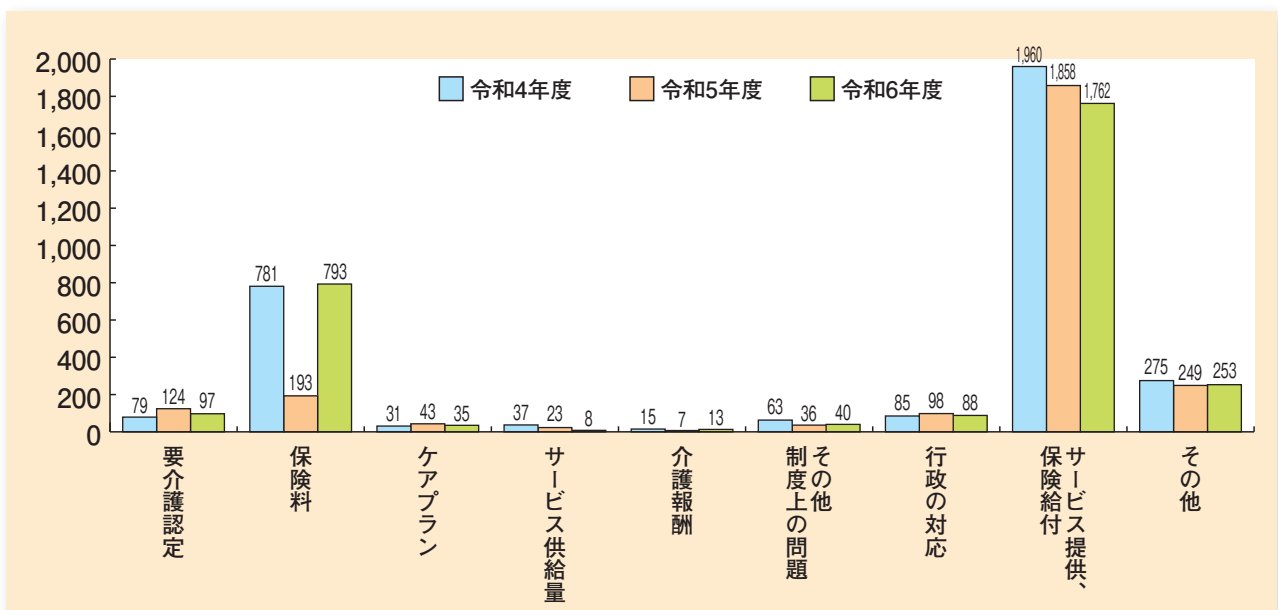
〈表Ⅱ-2〉 苦情分類項目別苦情件数の年度別状況

(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
令和6年度	97	793	35	8	13	40	88	1,762	253	3,089
構成比	3.1	25.7	1.1	0.3	0.4	1.3	2.8	57.0	8.2	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。

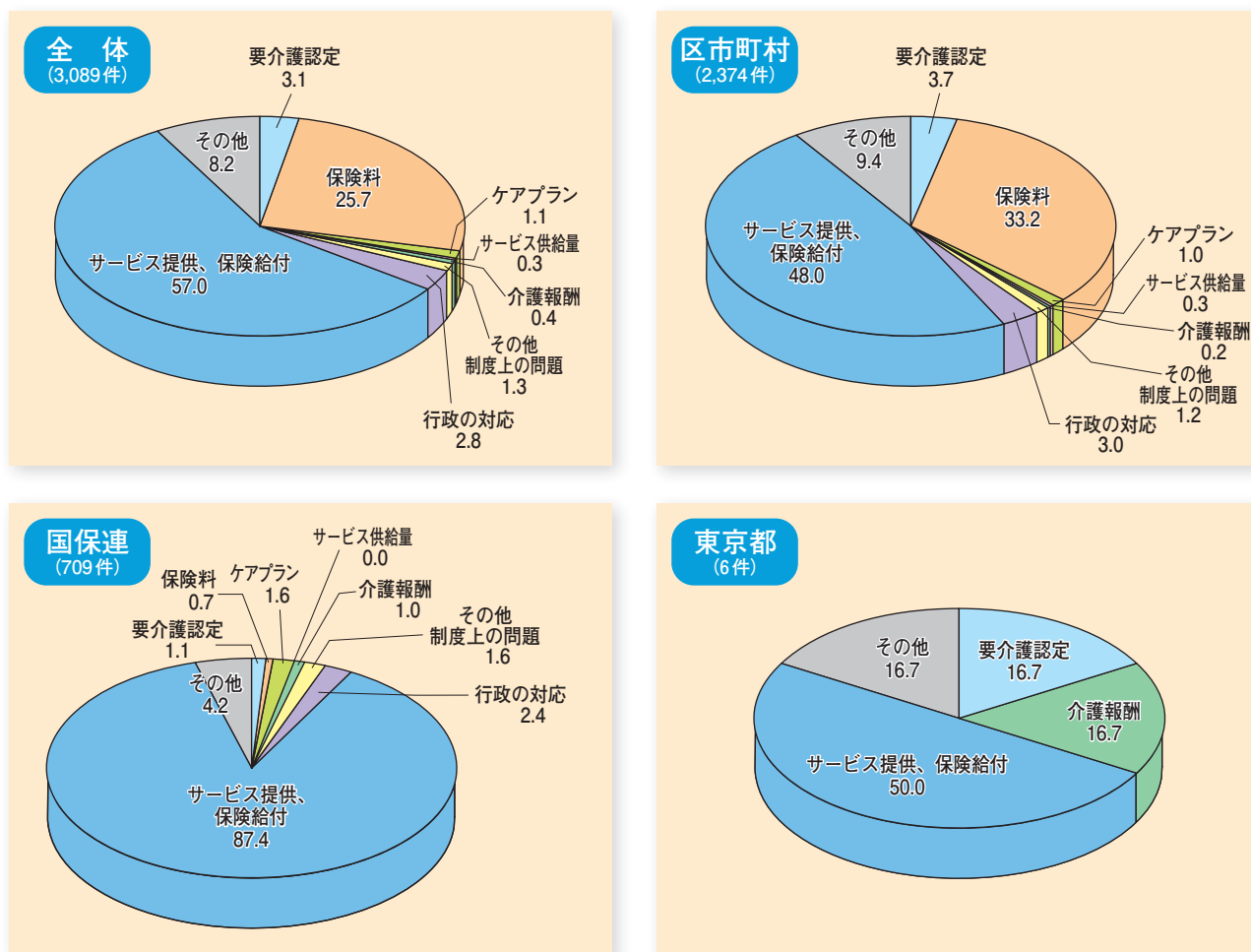
区市町村は介護保険の実施主体として、要介護認定、保険の給付及び保険料の賦課徴収の実施など、保険者としての役割を担う立場にある。また、住民の身近な相談窓口であることから、介護保険に関する様々な苦情が寄せられている。苦情分類項目別に見るとサービス提供、保険給付が48.0% (1,139件) を占めており、次いで保険料が33.2% (788件) となっている。

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、87.4% (620件) と約9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% (3件)、要介護認定、介護報酬、その他が16.7% (1件) となっている。

図Ⅱ-7 令和6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6年度 苦情分類項目別の状況（苦情相談窓口機関別）（単位：件・％）

苦情分類項目		区市町村	国保連	東京都	合 計		内 容			
					構成比					
①要介護認定		88	8	1	97	3.1	認定調査や認定結果に関わるもの 保険料の賦課・徴収・金額に関わるもの ケアプランの内容や制度に関わるもの 基盤整備に関わるもの 適用、額等に関わるもの 制度の適用範囲・煩雑さなど 窓口対応、苦情対応、情報提供など			
②保険料		788	5		793	25.7				
③ケアプラン		24	11		35	1.1				
④サービス供給量		8			8	0.3				
⑤介護報酬		5	7	1	13	0.4				
⑥その他制度上の問題		29	11		40	1.3				
⑦行政の対応		71	17		88	2.8				
⑧サービス提供、保険給付		1,139	620	3	1,762	57.0 (100.0)				
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		732	414	2		1,148	(65.2)	全種別共通の苦情内容項目 ・サービスの質 ・従事者の態度 ・管理者等の対応 ・説明・情報の不足 ・具体的な被害・損害 ・利用者負担 ・契約・手続関係 ・その他 ()は⑧サービス提供、保険給付における構成比
		内 訳	居宅介護支援	265	131	2		398	(22.6)	
			訪問介護	115	47			162	(9.2)	
			訪問入浴介護	9	1			10	(0.6)	
			訪問看護	48	35			83	(4.7)	
			訪問リハビリテーション	3	3			6	(0.3)	
			居宅療養管理指導	2	3		5	(0.3)		
			通所介護	89	37		126	(7.2)		
			通所リハビリテーション	17	13		30	(1.7)		
			短期入所生活介護	51	26		77	(4.4)		
			短期入所療養介護	4	2		6	(0.3)		
			特定施設入居者生活介護	110	108		218	(12.4)		
			福祉用具貸与	14	8		22	(1.2)		
			特定福祉用具販売	1			1	(0.1)		
			住宅改修費	4			4	(0.2)		
		施設サービス 計		221	120	1	342	(19.4)		
		内 訳	介護老人福祉施設	146	77	1	224	(12.7)		
			介護老人保健施設	73	43		116	(6.6)		
			介護療養型医療施設	1			1	(0.1)		
	介護医療院		1			1	(0.1)			
	地域密着型サービス 計		109	53		162	(9.2)			
	内 訳	定期巡回・随時対応型訪問介護看護		2		2	(0.1)			
		夜間対応型訪問介護								
		地域密着型通所介護	31	3		34	(1.9)			
		認知症対応型通所介護	4	1		5	(0.3)			
		小規模多機能型居宅介護	24	5		29	(1.6)			
		認知症対応型共同生活介護	35	31		66	(3.7)			
		地域密着型特定施設入居者生活介護								
		地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	1			1	(0.1)			
		複合型サービス	14	11		25	(1.4)			
		介護予防サービス 計		25	9		34	(1.9)		
	要支援（予防サービス）	内 訳	介護予防支援	17	6		23	(1.3)		
			介護予防訪問介護	1			1	(0.1)		
			介護予防訪問入浴介護							
			介護予防訪問看護	1			1	(0.1)		
			介護予防訪問リハビリテーション							
			介護予防居宅療養管理指導							
			介護予防通所介護	1	2		3	(0.2)		
			介護予防通所リハビリテーション	1			1	(0.1)		
			介護予防短期入所生活介護	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							
			介護予防福祉用具貸与	2	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							
			介護予防認知症対応型通所介護	1			1	(0.1)		
			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										
総合事業	内 訳	総合事業サービス 計		52	24		76	(4.3)		
		訪問型サービス	15	4		19	(1.1)			
		通所型サービス	10	1		11	(0.6)			
		生活支援								
		介護予防ケアマネジメント	27	19		46	(2.6)			
⑨その他		222	30	1	253	8.2	①～⑧以外のもの			
合 計 (①～⑨)		2,374	709	6	3,089	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1,762件のうち、令和6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398件(22.6%)**、次いで**特定施設入居者生活介護の218件(12.4%)**の順となっている。

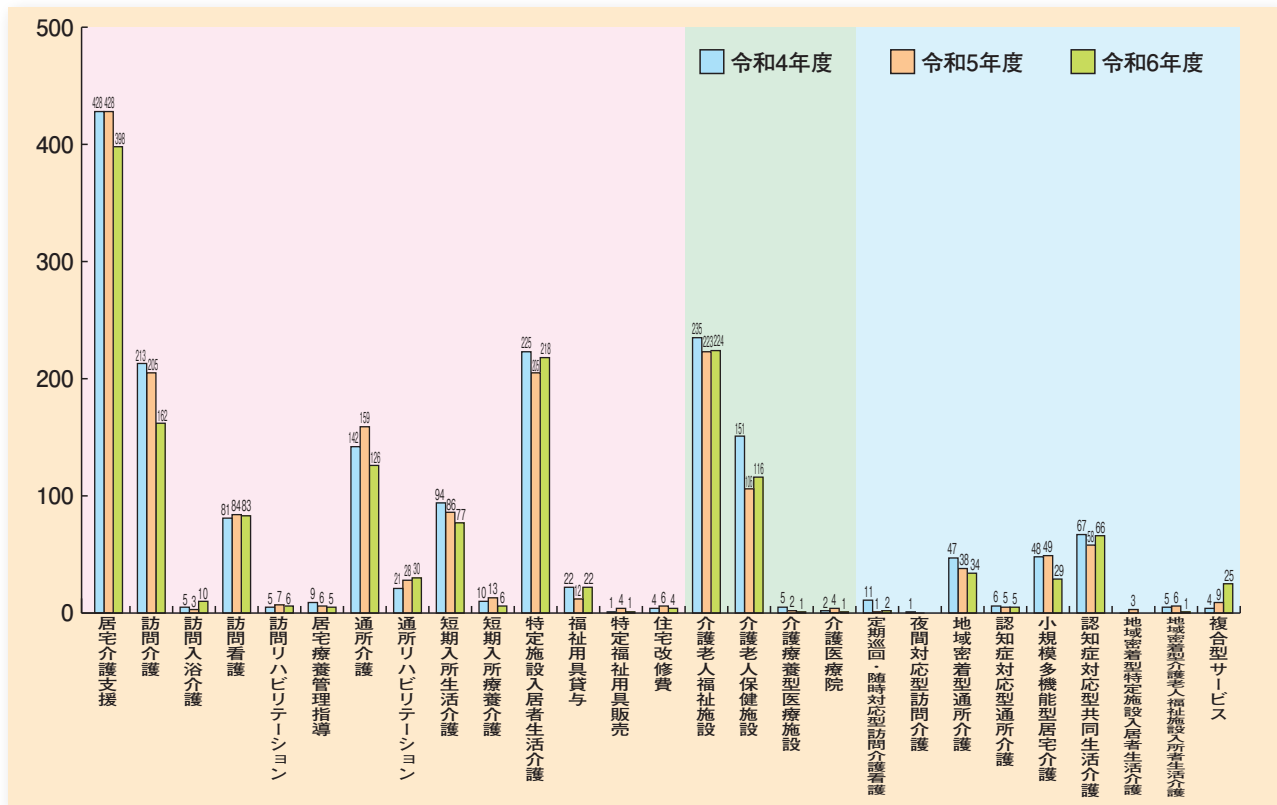
「施設サービス」では**介護老人福祉施設の224件(12.7%)**、次いで**介護老人保健施設の116件(6.6%)**の順となっている。

「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66件(3.7%)**、次いで**地域密着型通所介護が34件(1.9%)**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、**通所リハビリテーション、複合型サービス**が件数、構成割合ともに**増加傾向**にある。

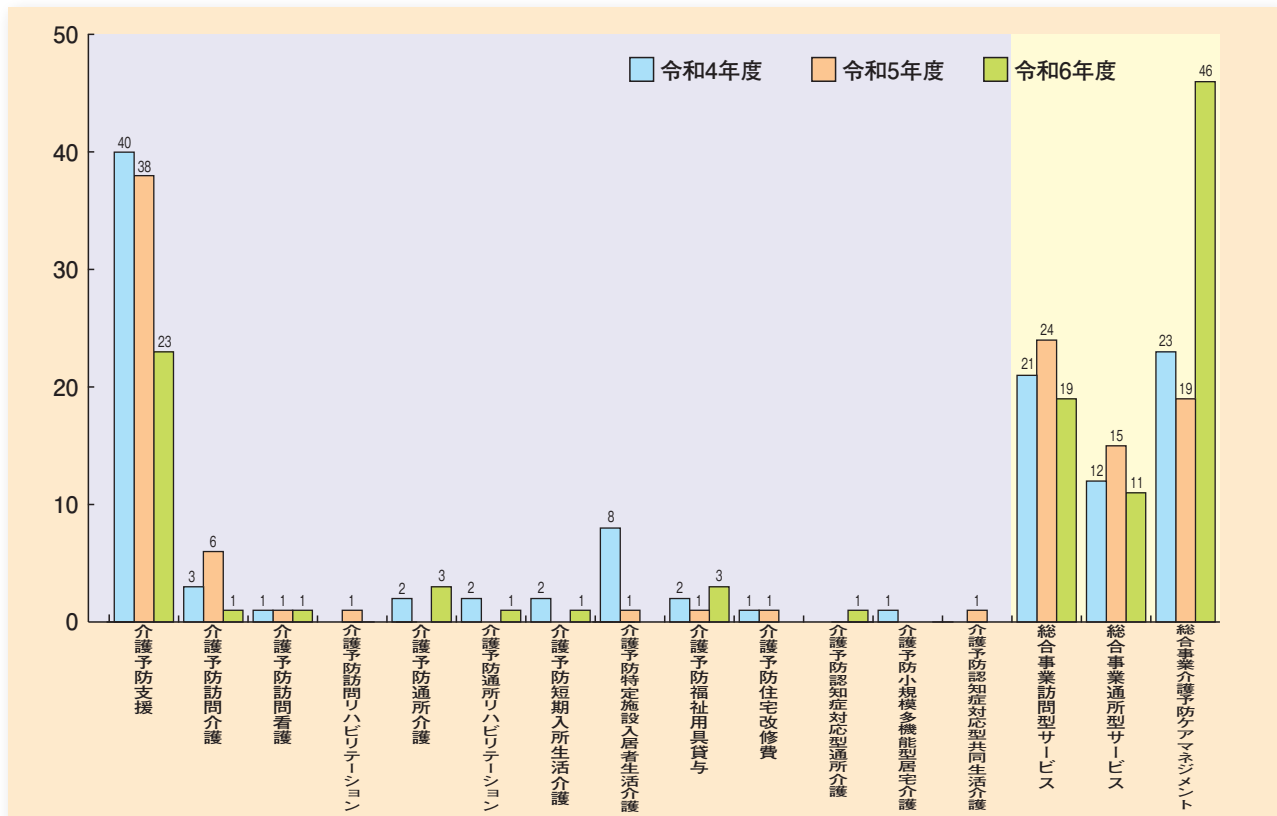
図Ⅱ-8 サービス提供、保険給付に関するサービス種類別の苦情件数
(居宅サービス・施設サービス)

(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		
要介護（介護サービス）	居宅サービス	居宅介護支援	428	21.8	428	23.0	398	22.6		
		訪問介護	213	10.9	205	11.0	162	9.2		
		訪問入浴介護	5	0.3	3	0.2	10	0.6		
		訪問看護	81	4.1	84	4.5	83	4.7		
		訪問リハビリテーション	5	0.3	7	0.4	6	0.3		
		居宅療養管理指導	9	0.5	6	0.3	5	0.3		
		通所介護	142	7.2	159	8.6	126	7.2		
		通所リハビリテーション	21	1.1	28	1.5	30	1.7		
		短期入所生活介護	94	4.8	86	4.6	77	4.4		
		短期入所療養介護	10	0.5	13	0.7	6	0.3		
		特定施設入居者生活介護	225	11.5	205	11.0	218	12.4		
		福祉用具貸与	22	1.1	12	0.6	22	1.2		
		特定福祉用具販売	1	0.1	4	0.2	1	0.1		
		住宅改修費	4	0.2	6	0.3	4	0.2		
		施設サービス	介護老人福祉施設	235	12.0	223	12.0	224	12.7	
	介護老人保健施設		151	7.7	106	5.7	116	6.6		
	介護療養型医療施設		5	0.3	2	0.1	1	0.1		
	介護医療院		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	11	0.6	1	0.1	2	0.1		
		夜間対応型訪問介護	1	0.1						
		地域密着型通所介護	47	2.4	38	2.0	34	1.9		
		認知症対応型通所介護	6	0.3	5	0.3	5	0.3		
		小規模多機能型居宅介護	48	2.5	49	2.6	29	1.6		
		認知症対応型共同生活介護	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			3	0.2				
		地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	5	0.3	6	0.3	1	0.1		
		複合型サービス	4	0.2	9	0.5	25	1.4		
		要支援（予防サービス）	介護予防サービス	介護予防支援	40	2.0	38	2.0	23	1.3
				介護予防訪問介護	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			0.1	1	0.1	1	0.1		
介護予防訪問リハビリテーション					1	0.1				
介護予防居宅療養管理指導										
介護予防通所介護	2			0.1			3	0.2		
介護予防通所リハビリテーション	2			0.1			1	0.1		
介護予防短期入所生活介護	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	8			0.4	1	0.1				
介護予防福祉用具貸与	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	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						
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	21	1.1	24	1.3	19	1.1
				通所型サービス	12	0.6	15	0.8	11	0.6
		生活支援								
		介護予防ケアマネジメント	23	1.2	19	1.0	46	2.6		
合 計			1,960	100.0	1,858	100.0	1,762	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)

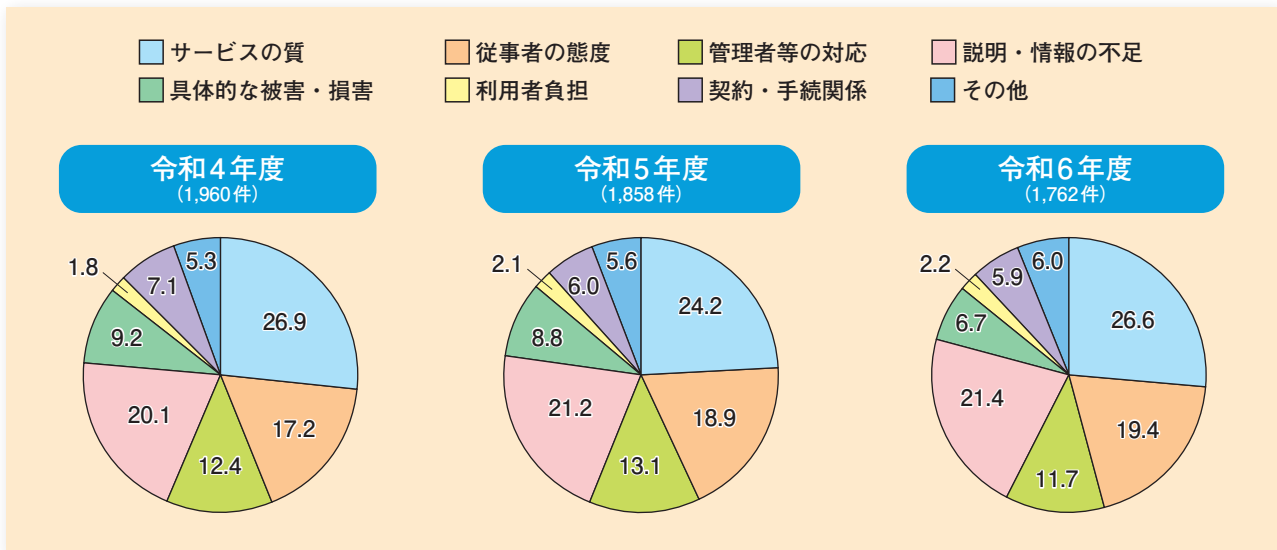
苦情を内容別、サービス種類別に分類すると次のとおりとなる。

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1,762件のうち、サービスの質469件 (26.6%)、従事者の態度342件 (19.4%)、説明・情報の不足377件 (21.4%) 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469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91件 (19.4%)、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77件 (16.4%) である。

説明・情報の不足への苦情は377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115件 (30.5%)、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56件 (14.9%) である。

従事者の態度への苦情は342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155件 (45.3%) と約5割となっている。

〈表Ⅱ-5〉 令和6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		469	342	207	377	118	39	104	106	1,762
		26.6	19.4	11.7	21.4	6.7	2.2	5.9	6.0	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	91	155	40	115	5	3	31	27	467
		19.4	45.3	19.3	30.5	4.2	7.7	29.8	25.5	26.5
	訪問介護 介護予防訪問介護 訪問型サービス	60	28	22	34	14	4	9	11	182
		12.8	8.2	10.6	9.0	11.9	10.3	8.7	10.4	10.3
	訪問入浴介護 介護予防訪問入浴介護	6	1			1	1	1		10
		1.3	0.3			0.8	2.6	1.0		0.6
	訪問看護 介護予防訪問看護	27	12	10	15	3	4	8	5	84
		5.8	3.5	4.8	4.0	2.5	10.3	7.7	4.7	4.8
	訪問リハビリテーション 介護予防訪問リハビリテーション	2	2					2		6
		0.4	0.6					1.9		0.3
	居宅療養管理指導 介護予防居宅療養管理指導	2	2				1			5
		0.4	0.6				2.6			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	46	25	28	25	19	4	11	22	180
		9.8	7.3	13.5	6.6	16.1	10.3	10.6	20.8	10.2
	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	8	5	2	9	2		3	2	31
		1.7	1.5	1.0	2.4	1.7		2.9	1.9	1.8
	短期入所生活介護 介護予防短期入所生活介護	23	14	10	15	11	2	1	2	78
		4.9	4.1	4.8	4.0	9.3	5.1	1.0	1.9	4.4
	短期入所療養介護 介護予防短期入所療養介護	2	1		1	2				6
		0.4	0.3		0.3	1.7				0.3
	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	63	27	32	38	21	9	19	9	218
		13.4	7.9	15.5	10.1	17.8	23.1	18.3	8.5	12.4
	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	6	3	1	6	1	4	3	2	26
		1.3	0.9	0.5	1.6	0.8	10.3	2.9	1.9	1.5
	住宅改修費 介護予防住宅改修費	1			2				1	4
		0.2			0.5				0.9	0.2
	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	77	24	25	56	21	2	6	14	225
		16.4	7.0	12.1	14.9	17.8	5.1	5.8	13.2	12.8
	介護老人保健施設	20	21	16	39	7	3	5	5	116
		4.3	6.1	7.7	10.3	5.9	7.7	4.8	4.7	6.6
	介護療養型医療施設					1				1
						0.8				0.1
	介護医療院	1								1
		0.2								0.1
	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		2
					0.3			1.0		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	10	8	3	4	2	1		1	29
		2.1	2.3	1.4	1.1	1.7	2.6		0.9	1.6
	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	20	9	15	7	7	1	3	4	66
		4.3	2.6	7.2	1.9	5.9	2.6	2.9	3.8	3.7
	複合型サービス	4	5	3	10	1		1	1	25
		0.9	1.5	1.4	2.7	0.8		1.0	0.9	1.4

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

(注) 各サービス別の苦情内容は P.235～P.237 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6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**3.65件**、100事業所当たり**41.96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**0.75件**、100事業所当たり**6.18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6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4年度	令和5年度	令和6年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
要介護（介護サービス）	居宅サービス 計	1,148	65.2	15,232,655	18,591	0.88	0.84	0.75	6.90	6.74	6.18
	居宅介護支援	398	22.6	3,342,787	3,003	1.31	1.29	1.19	13.63	13.91	13.25
	訪問介護	162	9.2	1,618,973	3,081	1.33	1.27	1.00	6.81	6.53	5.26
	訪問入浴介護	10	0.6	116,792	150	0.41	0.25	0.86	3.21	1.96	6.67
	訪問看護	83	4.7	1,181,432	1,561	0.77	0.75	0.70	5.73	5.55	5.32
	訪問リハビリテーション	6	0.3	112,795	391	0.44	0.61	0.53	1.34	1.86	1.53
	居宅療養管理指導	5	0.3	3,911,889	6,082	0.03	0.02	0.01	0.16	0.10	0.08
	通所介護	126	7.2	1,326,375	1,569	1.12	1.22	0.95	8.94	10.08	8.03
	通所リハビリテーション	30	1.7	286,256	377	0.73	0.97	1.05	5.34	7.27	7.96
	短期入所生活介護	77	4.4	252,203	613	3.99	3.43	3.05	15.72	14.14	12.56
	短期入所療養介護	6	0.3	26,310	186	3.96	4.72	2.28	5.41	6.84	3.23
	特定施設入居者生活介護	218	12.4	616,889	991	3.98	3.47	3.53	23.44	20.92	22.00
	福祉用具貸与	22	1.2	2,439,954	587	0.09	0.05	0.09	3.70	2.03	3.75
	特定福祉用具販売	1	0.1	—	—	—	—	—	—	—	—
	住宅改修費	4	0.2	—	—	—	—	—	—	—	—
	施設サービス 計	342	19.4	937,773	815	4.26	3.59	3.65	48.10	41.26	41.96
	介護老人福祉施設	224	12.7	648,306	586	3.75	3.48	3.46	40.87	38.51	38.23
	介護老人保健施設	116	6.6	257,024	195	5.82	4.09	4.51	74.75	52.74	59.49
	介護療養型医療施設	1	0.1	12	0	5.28	4.53	※833.3333	33.33	50.00	
	介護医療院	1	0.1	32,431	34	0.77	1.47	0.31	8.00	14.29	2.94
	地域密着型サービス 計	162	9.2	982,049	3,164	1.99	1.74	1.65	5.86	5.29	5.12
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	2	0.1	30,300	110	4.38	0.35	0.66	10.78	0.93	1.82
	夜間対応型訪問介護			22,098	48	0.45			2.44		
	地域密着型通所介護	34	1.9	618,255	1,580	0.78	0.62	0.55	2.79	2.33	2.15
	認知症対応型通所介護	5	0.3	79,038	298	0.72	0.61	0.63	1.77	1.59	1.68
	小規模多機能型居宅介護	29	1.6	55,429	255	8.98	9.03	5.23	19.75	19.76	11.37
	認知症対応型共同生活介護	66	3.7	147,365	737	4.84	4.09	4.48	9.49	8.00	8.96
	地域密着型特定施設入居者生活介護			1,383	7		21.43			50.00	
	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	1	0.1	11,004	37	4.60	5.46	0.91	13.16	15.79	2.70
	複合型サービス	25	1.4	17,177	92	2.89	5.78	14.55	5.71	10.98	27.17
要支援（予防サービス）	介護予防サービス 計	34	1.9	2,100,051	7,427	0.34	0.26	0.16	0.92	0.71	0.46
	介護予防支援	23	1.3	786,722	503	0.57	0.52	0.29	9.05	8.56	4.57
	介護予防訪問介護	1	0.1	—	—	—	—	—	—	—	—
	介護予防訪問入浴介護			264	17						
	介護予防訪問看護	1	0.1	181,806	1,332	0.07	0.06	0.06	0.08	0.08	0.08
	介護予防訪問リハビリテーション			21,775	282		0.50			0.37	
	介護予防居宅療養管理指導			307,307	3,222						
	介護予防通所介護	3	0.2	—	—	—	—	—	—	—	—
	介護予防通所リハビリテーション	1	0.1	90,263	350	0.25		0.11	0.56		0.29
	介護予防短期入所生活介護	1	0.1	4,247	201	5.42		2.35	1.16		0.50
	介護予防短期入所療養介護			258	21						
	介護予防特定施設入居者生活介護			72,033	771	1.20	0.15		1.13	0.14	
	介護予防福祉用具貸与	3	0.2	630,715	535	0.04	0.02	0.05	0.37	0.18	0.56
	特定介護予防福祉用具販売			—	—	—	—	—	—	—	—
	介護予防住宅改修費			—	—	—	—	—	—	—	—
	介護予防認知症対応型通所介護	1	0.1	366	24			27.32			4.17
	介護予防小規模多機能型居宅介護			3,953	142	2.69			0.74		
	介護予防認知症対応型共同生活介護			342	27		30.40			3.85	
総合事業	総合事業サービス 計	76	4.3	1,665,586	8,359	0.35	0.35	0.46	0.64	0.68	0.91
	訪問型サービス	19	1.1	414,509	2,514	0.49	0.57	0.46	0.80	0.92	0.76
	通所型サービス	11	0.6	668,056	2,764	0.20	0.23	0.16	0.42	0.53	0.40
	生活支援			—	—	—	—	—	—	—	—
	介護予防ケアマネジメント	46	2.6	583,021	3,081	0.40	0.33	0.79	0.72	0.61	1.49
合 計		1,762	100.0	20,918,114	38,356	1.00	0.92	0.84	5.19	4.87	4.59

※「苦情発生率」（利用者単位）：利用件数10,000件当たりの苦情件数＝苦情件数÷（利用件数÷10,000件）

苦情件数を利用件数（対10,000件）で除して算出したもので、あくまで参考の値である。

（事業所単位）：100事業所当たりの苦情件数＝苦情件数÷（事業所数÷100事業所）

苦情件数を事業所数（対100事業所）で除して算出したもので、あくまで参考の値である。

（注1）苦情件数は、令和6年4月から令和7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6年度介護給付費実績である（令和6年4月～令和7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7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）。

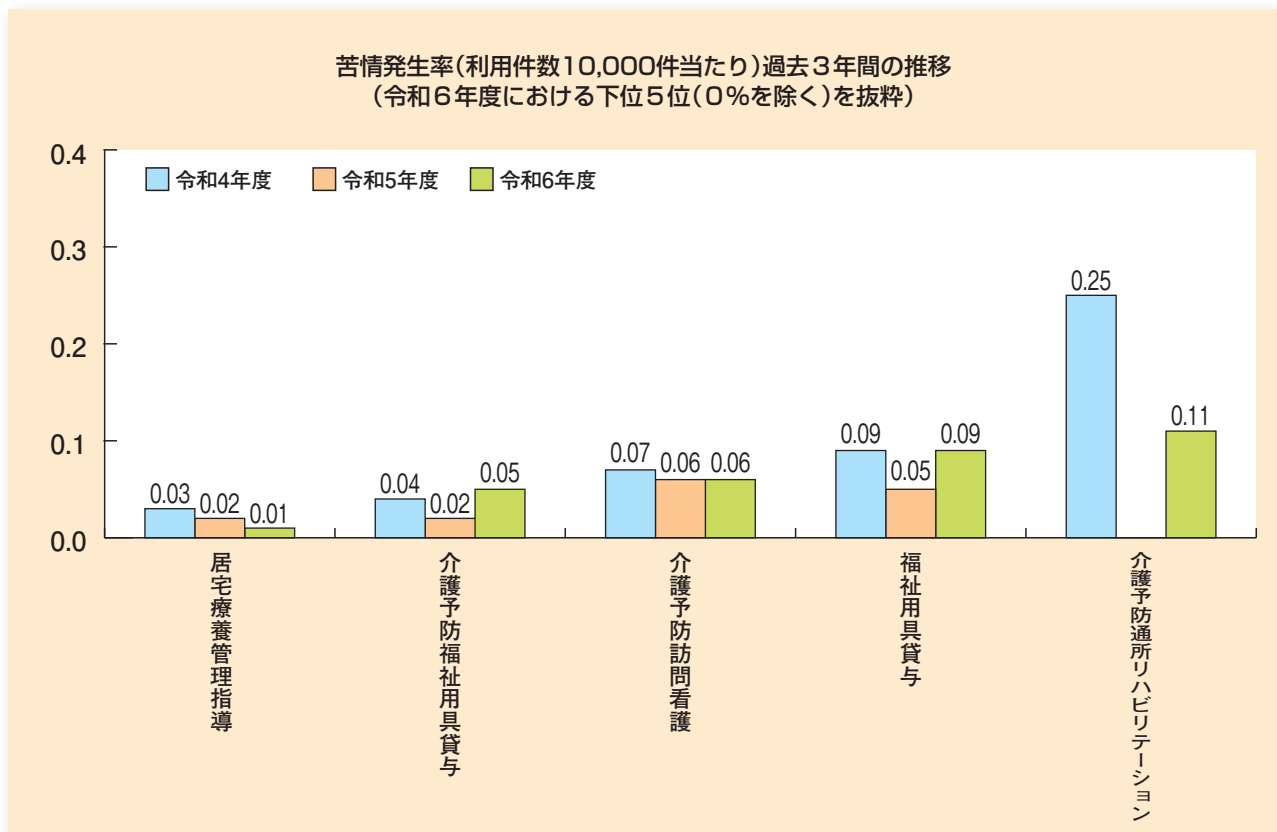
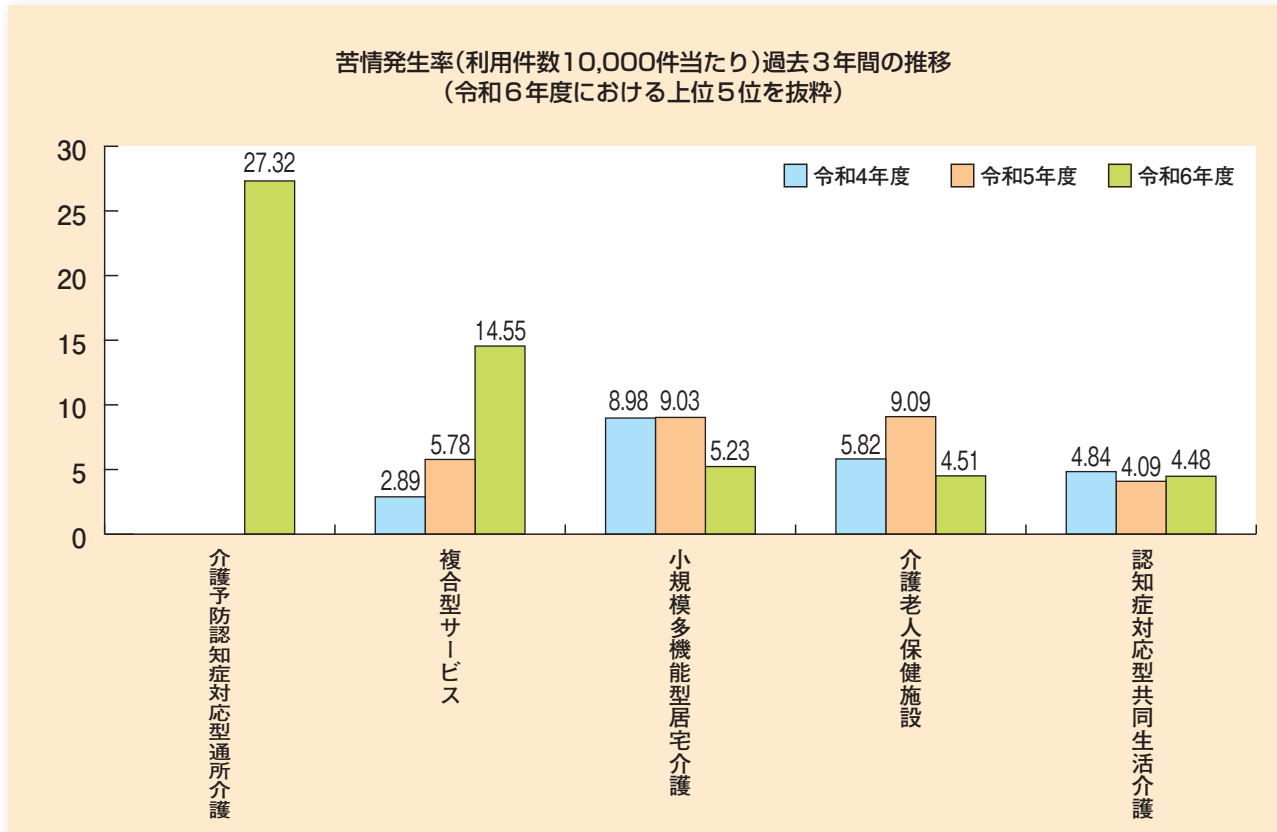
（注4）苦情発生率は小数点第3位四捨五入としている。

（注5）苦情発生率の令和4年度、令和5年度については、令和6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6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。

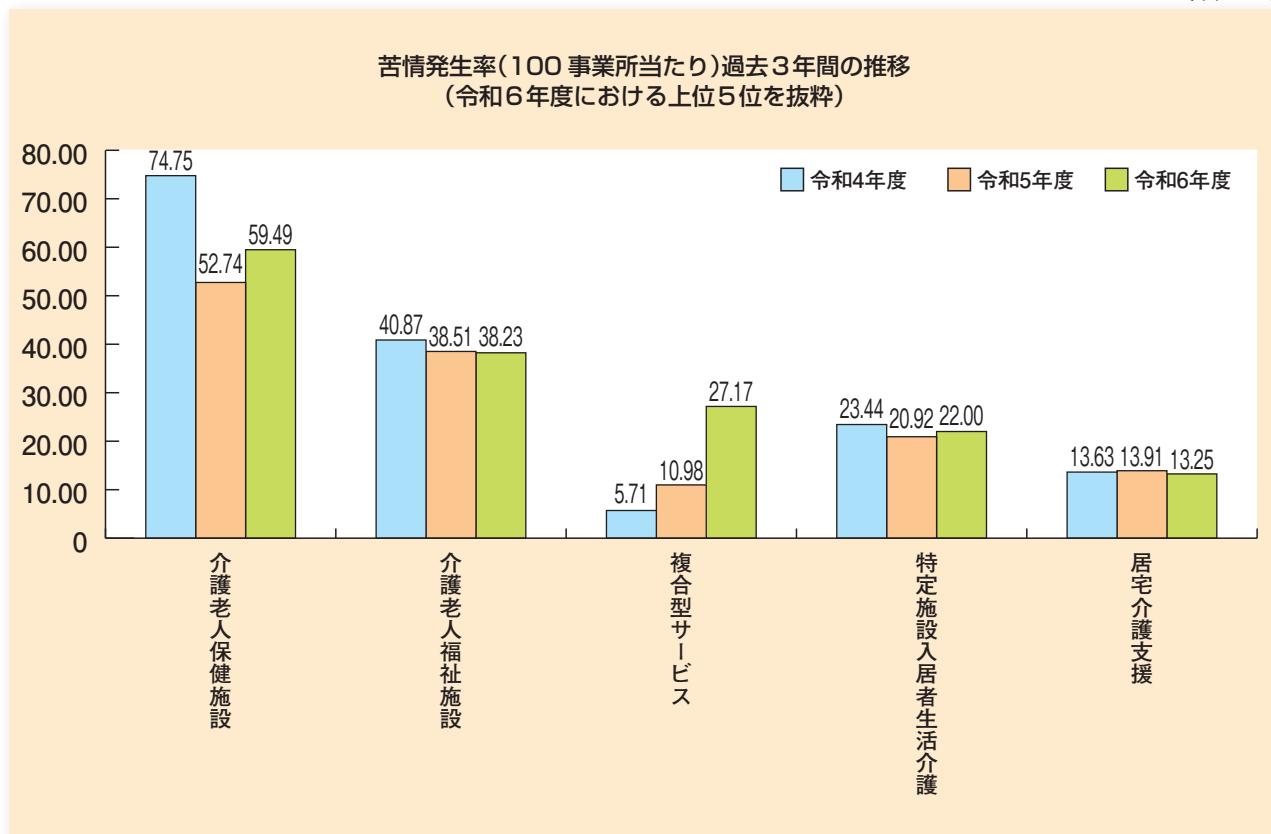
（注7）介護療養型医療施設（令和6年3月末廃止）における「苦情発生率」の値については、廃止に伴う苦情件数及び利用件数の減少により、他の区分と相違していることからP31の図Ⅱ-11のグラフから除いた。

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）

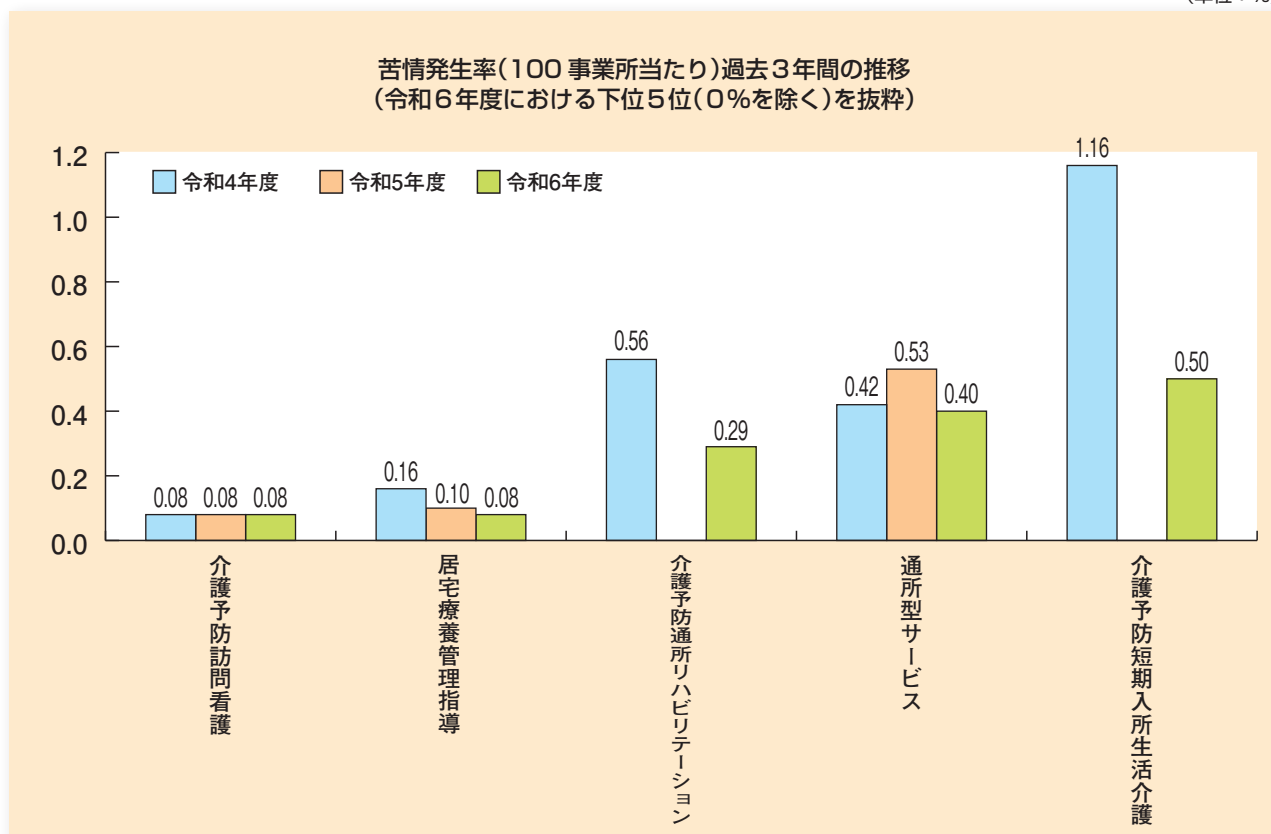


図Ⅱ-12 サービス提供、保険給付に関するサービス種類別の苦情発生率（事業所単位）

（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2,315件（74.9%）、事業所への指導等が463件（15.0%）、他機関を紹介等が105件（3.4%）、その他が206件（6.7%）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1,662件（70.0%）、事業所への指導等が452件（19.0%）となっており、国保連では相談者に説明・助言が650件（91.7%）、事業所への指導等が11件（1.6%）となっている。東京都については、相談者に説明・助言と他機関を紹介等が3件（50.0%）となっている。

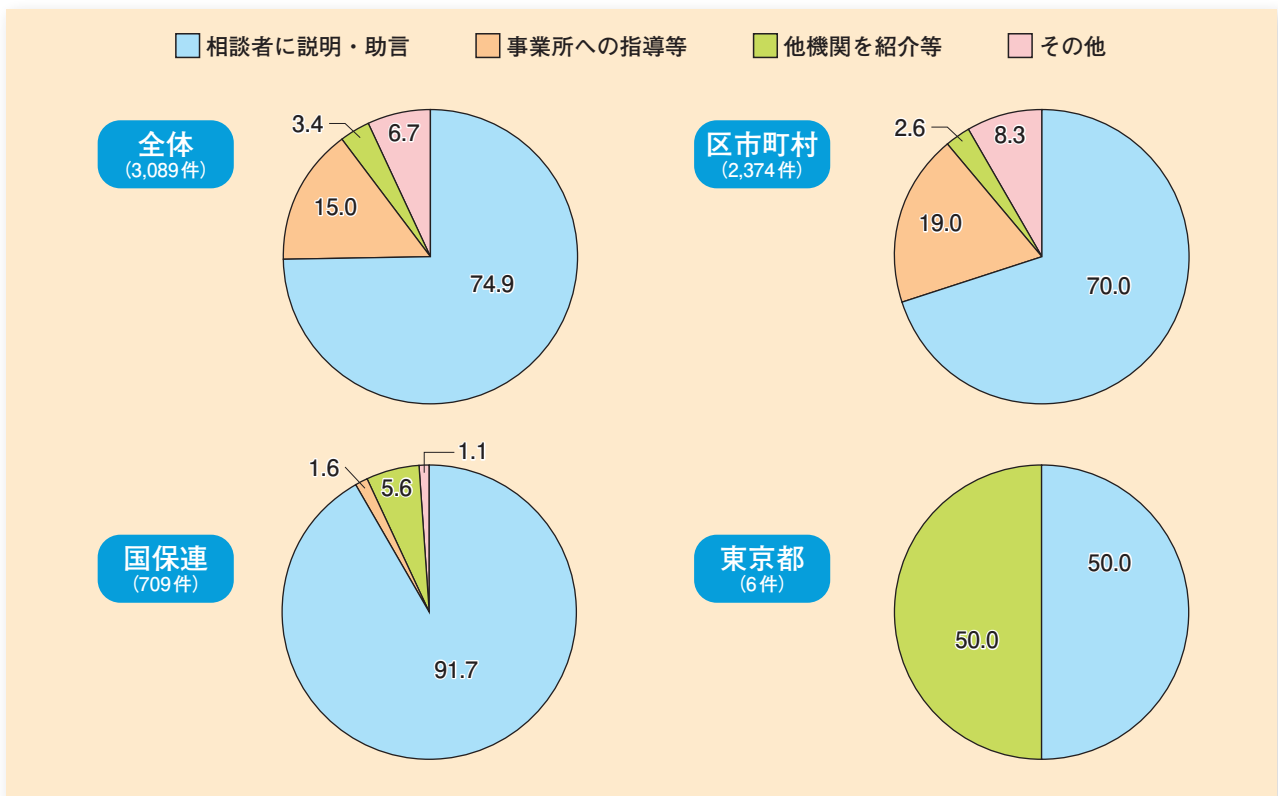
〈表Ⅱ-7〉 令和6年度 対応状況（相談窓口機関別）

（単位：件・%）

区分	区市町村		国保連		東京都		合 計	
		構成比		構成比		構成比		構成比
相談者に説明・助言	1,662	70.0	650	91.7	3	50.0	2,315	74.9
事業所への指導等	452	19.0	11	1.6	0	0.0	463	15.0
他機関を紹介等	62	2.6	40	5.6	3	50.0	105	3.4
その他	198	8.3	8	1.1	0	0.0	206	6.7
合 計	2,374	99.9	709	100.0	6	100.0	3,089	100.0

図Ⅱ-13 令和6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6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	72	10	4	11	97
保険料	786	2	3	2	793
ケアプラン	23	4	5	3	35
サービス供給量	5	1	1	1	8
介護報酬	10	2	1		13
その他制度上の問題	32	2	3	3	40
行政の対応	61	3	7	17	88
サービス提供、保険給付	1,184	401	62	115	1,762
その他	142	38	19	54	253
合 計	2,315	463	105	206	3,089

図Ⅱ-14 令和6年度 苦情の分類項目別の対応状況

（単位：％）

