

# 令和3年度 介護サービスの「苦情・相談」の受付状況（4月分）

## 1 苦情・相談受付状況・【再掲】苦情受付状況

単位：件

区分	電話	来所	文書	その他(訪問等)	合計
苦情・相談	79	0	3	0	82
前年同月	48	1	1	0	50
<b>苦情（再掲）</b>	<b>52</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>55</b>
前年同月	38	0	1	0	39
<b>苦情申立・通報（再掲）</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
前年同月	0	0	1	0	1

## 2 相談者及び相談内容・【再掲】苦情内容

単位：件

苦情・相談内容	苦情・相談										【再掲】苦情							前年同月						
	要介護認定	保険料	ケアプラン	サービス供給量	介護報酬	その他制度問題	行政対応	サービスの提供・給付	その他	合計	要介護認定	保険料	ケアプラン	サービス供給量	介護報酬	その他制度問題	行政対応	サービスの提供・給付	その他	合計	苦情・相談	【再掲】苦情		
相談者	相 談 者																							
	親 族	当事者	0	0	0	0	0	0	1	12	5	18	0	0	0	0	0	0	1	10	1	12	3	3
		配偶者	0	0	0	0	1	0	0	3	1	5	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	2	1
		子	0	0	0	1	0	0	0	34	4	39	0	0	0	0	0	0	0	30	3	33	35	30
		その他	0	0	0	0	0	0	0	3	2	5	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0
		小 計	0	0	0	1	1	0	0	40	7	49	0	0	0	0	0	0	0	36	3	39	37	31
	関 係 機 関 等	サービス事業者	0	0	0	0	0	0	1	1	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1
		ケアマネジャー	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	0
		区市町村	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		その他	0	0	0	0	0	0	0	2	5	7	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3	6	4
小 計		0	0	0	0	1	1	1	3	9	15	0	0	0	0	1	0	0	2	1	4	10	5	
合 計	0	0	0	1	2	1	2	55	21	82	0	0	0	0	1	0	1	48	5	55	50	39		
前年同月	2	0	0	0	3	1	6	31	7	50	2	0	0	0	3	0	5	29	0	39	-	-		

令和3年度 介護サービスの「苦情・相談」受付状況等

(累計：4月末日現在)

1 苦情・相談受付状況・【再掲】苦情受付状況

単位：件

区分	電話	来所	文書	その他(訪問等)	合計	前年度計
苦情・相談	79	0	3	0	82	970
前年同月	48	1	1	0	50	
<b>苦情(再掲)</b>	<b>52</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>55</b>	<b>658</b>
前年同月	38	0	1	0	39	
<b>苦情申立・通報(再掲)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
前年同月	0	0	1	0	1	

2 相談者及び相談内容・【再掲】苦情・不満等内容

単位：件

苦情・相談内容	苦情・相談										【再掲】苦情受付								前年度計				
	要介護認定	保険料	ケアプラン	サービス供給量	介護報酬	その他制度問題	行政対応	サービスの提供・給付	その他	合計	要介護認定	保険料	ケアプラン	サービス供給量	介護報酬	その他制度問題	行政対応	サービスの提供・給付	その他	合計	苦情・相談	【再掲】苦情	
相談者																							
当事者	0	0	0	0	0	0	1	12	5	18	0	0	0	0	0	0	1	10	1	12	185	108	
親族	配偶者	0	0	0	0	1	0	0	3	1	5	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	57	45
	子	0	0	0	1	0	0	0	34	4	39	0	0	0	0	0	0	0	30	3	33	509	425
	その他	0	0	0	0	0	0	0	3	2	5	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	40	26
	小計	0	0	0	1	1	0	0	40	7	49	0	0	0	0	0	0	0	36	3	39	606	496
関係機関等	サービス事業者	0	0	0	0	0	0	1	1	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50	12
	ケアマネジャー	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	19	6
	区市町村	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	2
	その他	0	0	0	0	0	0	0	2	5	7	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3	89	34
小計	0	0	0	0	1	1	1	3	9	15	0	0	0	0	1	0	0	2	1	4	179	54	
合計	0	0	0	1	2	1	2	55	21	82	0	0	0	0	1	0	1	48	5	55	970	658	
前年度計	15	10	3	4	23	27	48	588	252	970	8	2	2	3	14	6	43	510	70	658	-	-	

令和3年度 介護サービスの「苦情・相談」受付状況等 (累計: 4月末日現在)

1 受付件数

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
苦情・相談	82	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
累計	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82
前年度累計	50	106	202	301	382	482	575	657	737	796	882	970
苦情(再掲)	55	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
累計	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
前年度累計	39	74	137	205	265	337	395	453	507	537	595	658
苦情申立・通報(再掲)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
累計	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
前年度累計	1	1	4	6	9	12	14	16	18	20	20	20

2 相談者(累計)

単位: 件・%

区 分	当事者	家 族				関 係 機 関 等					合 計
		配偶者	子	その他	計	サービス事業者	ケアマネジャー	区市町村	その他	計	
苦情・相談	18	5	39	5	49	5	2	1	7	15	82
構成比	22.0%	6.1%	47.6%	6.1%	59.8%	6.1%	2.4%	1.2%	8.5%	18.3%	100.0%
苦情(再掲)	12	3	33	3	39	0	1	0	3	4	55
構成比	21.8%	5.5%	60.0%	5.5%	70.9%	0.0%	1.8%	0.0%	5.5%	7.3%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
構成比	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

3 相談内容(累計)

単位: 件・%

区 分	要介護認定	保険料	ケアプラン	供給量サービス	介護報酬	その他の問題	行政対応	提供・給付	その他	合 計
苦情・相談	0	0	0	1	2	1	2	55	21	82
構成比	0.0%	0.0%	0.0%	1.2%	2.4%	1.2%	2.4%	67.1%	25.6%	100.0%
苦情(再掲)	0	0	0	0	1	0	1	48	5	55
構成比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.8%	0.0%	1.8%	87.3%	9.1%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
構成比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%

4 対応状況(累計)

単位: 件・%

区 分	対 応 状 況				合 計
	説明・助言	事業所への指導等	他機関紹介	その他	
苦情・相談	71	1	10	0	82
構成比	86.6%	1.2%	12.2%	0.0%	100.0%
苦情(再掲)	52	1	2	0	55
構成比	94.5%	1.8%	3.6%	0.0%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	1	0	0	1
構成比	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%

令和3年度 介護サービスの「苦情・相談」受付状況等  
(サービス種類別の状況)

(累計：4月末日現在)

No.	サービス種類	令和3年度			前年度		
		苦情・相談 件数A	苦情 (A再掲) B	苦情申立 (B再掲) C	苦情・相談 件数A	苦情 (A再掲) B	苦情申立 (B再掲) C
<b>合 計</b>		82	55	1	970	658	20
<b>居 宅 計</b>		37	32	0	520	428	13
43	居宅介護支援	10	9	0	157	132	4
11	訪問介護	4	2	0	89	79	4
12	訪問入浴介護	1	1	0	2	2	0
13	訪問看護	5	5	0	69	61	2
14	訪問リハビリテーション	0	0	0	2	2	0
31	居宅療養管理指導	0	0	0	9	4	0
15	通所介護	6	5	0	45	28	0
16	通所リハビリテーション	0	0	0	6	6	0
21	短期入所生活介護	3	3	0	27	25	0
22	短期入所療養介護(老)	0	0	0	7	5	1
23	短期入所療養介護(病)	0	0	0	0	0	0
2A	短期入所療養介護_介護医療院	0	0	0	0	0	0
33	特定施設入居者生活介護(短期利用以外)	8	7	0	93	76	2
27	特定施設入居者生活介護(短期利用)	0	0	0	1	1	0
17	福祉用具貸与	0	0	0	12	7	0
41	特定福祉用具販売	0	0	0	1	0	0
42	住宅改修費	0	0	0	0	0	0
<b>施 設 計</b>		10	8	1	123	98	3
51	介護老人福祉施設	4	4	0	61	45	0
52	介護老人保健施設	6	4	1	59	51	3
53	介護療養型医療施設	0	0	0	3	2	0
55	介護医療院	0	0	0	0	0	0
<b>地域密着型 計</b>		6	5	0	55	38	4
76	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	0	0	0	5	3	1
71	夜間対応型訪問介護	0	0	0	0	0	0
78	地域密着型通所介護	0	0	0	8	7	2
72	認知症対応型通所介護	3	2	0	7	6	0
73	小規模多機能型居宅介護(短期利用以外)	1	1	0	6	4	0
68	小規模多機能型居宅介護(短期利用)	0	0	0	1	0	0
32	認知症対応型共同生活介護(短期利用以外)	2	2	0	22	13	0
38	認知症対応型共同生活介護(短期利用)	0	0	0	0	0	0
36	地域密着型特定施設入居者生活介護(短期利用以外)	0	0	0	1	1	1
28	地域密着型特定施設入居者生活介護(短期利用)	0	0	0	0	0	0
54	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	0	0	0	3	3	0
77	複合型サービス(看護小規模多機能型居宅介護・短期利用以外)	0	0	0	2	1	0
79	複合型サービス(看護小規模多機能型居宅介護・短期利用)	0	0	0	0	0	0
<b>居 宅 計</b>		3	2	0	17	12	0
46	介護予防支援	1	0	0	6	6	0
61	介護予防訪問介護	0	0	0	0	0	0
62	介護予防訪問入浴介護	0	0	0	0	0	0
63	介護予防訪問看護	2	2	0	3	2	0
64	介護予防訪問リハビリテーション	0	0	0	1	0	0
34	介護予防居宅療養管理指導	0	0	0	2	0	0
65	介護予防通所介護	0	0	0	0	0	0
66	介護予防通所リハビリテーション	0	0	0	5	4	0
24	介護予防短期入所生活介護	0	0	0	0	0	0
25	介護予防短期入所療養介護(老)	0	0	0	0	0	0
26	介護予防短期入所療養介護(病)	0	0	0	0	0	0
2B	介護予防短期入所療養介護_介護医療院	0	0	0	0	0	0
35	介護予防特定施設入居者生活介護	0	0	0	0	0	0
67	介護予防福祉用具貸与	0	0	0	0	0	0
44	特定介護予防福祉用具販売	0	0	0	0	0	0
45	介護予防住宅改修費	0	0	0	0	0	0
<b>地域密着型 計</b>		0	0	0	0	0	0
74	介護予防認知症対応型通所介護	0	0	0	0	0	0
75	介護予防小規模多機能型居宅介護(短期利用以外)	0	0	0	0	0	0
69	介護予防小規模多機能型居宅介護(短期利用)	0	0	0	0	0	0
37	介護予防認知症対応型共同生活介護(短期利用以外)	0	0	0	0	0	0
39	介護予防認知症対応型共同生活介護(短期利用)	0	0	0	0	0	0

総合事業サービス	訪問介護計		0	0	0	7	3	0
	A1	訪問型サービスA訪問型みなし	0	0	0	7	3	0
	A2	訪問型サービスA訪問型独自	0	0	0	0	0	0
	A3	訪問型サービスA訪問型定率	0	0	0	0	0	0
	A4	訪問型サービスA訪問型定額	0	0	0	0	0	0
	B1	訪問型サービスB	0	0	0	0	0	0
	C1	訪問型サービスC	0	0	0	0	0	0
	D	訪問型サービスD	0	0	0	0	0	0
	通所介護計		3	2	0	4	3	0
	A5	通所型サービスA通所型みなし	3	2	0	2	2	0
	A6	通所型サービスA通所型独自	0	0	0	1	0	0
	A7	通所型サービスA通所型定率	0	0	0	0	0	0
	A8	通所型サービスA通所型定額	0	0	0	0	0	0
	B2	通所型サービスB	0	0	0	1	1	0
	C2	通所型サービスC	0	0	0	0	0	0
	その他の生活支援計		0	0	0	0	0	0
	A9	生活支援配食定率	0	0	0	0	0	0
	AA	生活支援配食定額	0	0	0	0	0	0
	AB	生活支援見守定率	0	0	0	0	0	0
	AC	生活支援見守定額	0	0	0	0	0	0
	AD	生活支援・他定率	0	0	0	0	0	0
	AE	生活支援・他定額	0	0	0	0	0	0
	介護予防ケアマネジメント計		2	2	0	7	6	0
	AF	介護予防ケアマネ	2	2	0	7	6	0
	非該当・不明等		21	4	0	237	70	0

注・非該当は、要介護認定及び保険料など。・不明等は、サービスの種類を伴わない問合せ等

令和3年度

介護サービスの「苦情・相談」の区市町村別受付状況等

(累計： 4月末日現在)

	令和3年度			前年度		
	苦情・相談 件数A	苦情 (A再掲) B	苦情申立 (B再掲) C	苦情・相談 件数A	苦情 (A再掲) B	苦情申立 (B再掲) C
合計	82	55	1	970	658	20
区部	34	24	1	424	324	15
市部	13	12	0	152	118	0
町村部	0	0	0	1	1	0
他県	6	3	0	22	10	1
不詳	29	16	0	371	205	4