

# 令和3年度 介護サービスの「苦情・相談」の受付状況（5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	70	0	5	0	75
前年同月	55	0	1	0	56
<b>苦情（再掲）</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>55</b>
前年同月	34	0	1	0	35
<b>苦情申立・通報（再掲）</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
前年同月	0	0	0	0	0

## 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	1	0	0	0	1	0	0	7	3	12	1	0	0	0	0	0	0	7	0	8	9	3
		配偶者	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
		子	0	0	0	0	3	1	0	31	3	38	0	0	0	0	3	1	0	30	2	36	28	24
		その他	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	3	3
		小 計	0	0	0	0	3	1	0	36	3	43	0	0	0	0	3	1	0	33	2	39	31	27
	関 係 機 関 等	サービス事業者	0	0	0	0	1	0	0	5	2	8	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	3	1
		ケアマネジャー	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
		区市町村	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
		その他	1	0	0	0	0	1	0	1	7	10	1	0	0	0	0	0	0	1	2	4	11	4
小 計		1	0	0	0	1	1	0	8	9	20	1	0	0	0	0	0	0	5	2	8	16	5	
合 計	2	0	0	0	5	2	0	51	15	75	2	0	0	0	3	1	0	45	4	55	56	35		
前年同月	3	2	1	1	3	0	1	30	15	56	1	1	1	0	2	0	1	25	4	35	-	-		

令和3年度 介護サービスの「苦情・相談」受付状況等

(累計：5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	149	0	8	0	157	970
前年同月	103	1	2	0	106	
<b>苦情(再掲)</b>	<b>102</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>110</b>	<b>658</b>
前年同月	72	0	2	0	74	
<b>苦情申立・通報(再掲)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</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	1	0	0	0	1	0	1	19	8	30	1	0	0	0	0	0	1	17	1	20	185	108		
親族	配偶者	0	0	0	0	1	0	0	6	1	8	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	57	45	
	子	0	0	0	1	3	1	0	65	7	77	0	0	0	0	3	1	0	60	5	69	509	425	
	その他	0	0	0	0	0	0	0	5	2	7	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	40	26	
	小計	0	0	0	1	4	1	0	76	10	92	0	0	0	0	3	1	0	69	5	78	606	496	
関係機関等	サービス事業者	0	0	0	0	1	0	1	6	5	13	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	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	2	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	2	
	その他	1	0	0	0	0	1	0	3	12	17	1	0	0	0	0	0	0	3	3	7	89	34	
小計	1	0	0	0	2	2	1	11	18	35	1	0	0	0	1	0	0	7	3	12	179	54		
合計	2	0	0	1	7	3	2	106	36	157	2	0	0	0	4	1	1	93	9	110	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: 5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	75	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
累計	82	157	157	157	157	157	157	157	157	157	157	157
前年度累計	50	106	202	301	382	482	575	657	737	796	882	970
苦情(再掲)	55	55	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
累計	55	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
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	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
累計	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
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	30	8	77	7	92	13	2	3	17	35	157
構成比	19.1%	5.1%	49.0%	4.5%	58.6%	8.3%	1.3%	1.9%	10.8%	22.3%	100.0%
苦情(再掲)	20	4	69	5	78	4	1	0	7	12	110
構成比	18.2%	3.6%	62.7%	4.5%	70.9%	3.6%	0.9%	0.0%	6.4%	10.9%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	0	1	0	1	4	0	0	0	4	5
構成比	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	20.0%	80.0%	0.0%	0.0%	0.0%	80.0%	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	2	0	0	1	7	3	2	106	36	157
構成比	1.3%	0.0%	0.0%	0.6%	4.5%	1.9%	1.3%	67.5%	22.9%	100.0%
苦情(再掲)	2	0	0	0	4	1	1	93	9	110
構成比	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	3.6%	0.9%	0.9%	84.5%	8.2%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
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	127	5	25	0	157
構成比	80.9%	3.2%	15.9%	0.0%	100.0%
苦情(再掲)	97	5	8	0	110
構成比	88.2%	4.5%	7.3%	0.0%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	5	0	0	5
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：5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>		157	110	5	970	658	20
<b>居 宅 計</b>		81	67	4	520	428	13
43	居宅介護支援	29	24	0	157	132	4
11	訪問介護	16	12	4	89	79	4
12	訪問入浴介護	1	1	0	2	2	0
13	訪問看護	6	6	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	2	0	0	9	4	0
15	通所介護	9	8	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	4	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)	14	13	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>		20	16	1	123	98	3
51	介護老人福祉施設	9	8	0	61	45	0
52	介護老人保健施設	11	8	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>		16	12	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)	2	2	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)	11	8	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>		4	3	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	1	1	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		31	8	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： 5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	157	110	5	970	658	20
区部	65	50	1	424	324	15
市部	23	19	0	152	118	0
町村部	0	0	0	1	1	0
他県	9	4	0	22	10	1
不詳	60	37	4	371	205	4