

令和3年度 介護サービスの「苦情・相談」の受付状況（6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	84	0	0	0	84
前年同月	87	1	8	0	96
苦情（再掲）	56	0	0	0	56
前年同月	55	1	7	0	63
苦情申立・通報（再掲）	0	0	0	0	0
前年同月	0	0	3	0	3

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	1	1	3	5	10	0	0	0	0	0	0	1	3	1	5	17	6
		配偶者	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	1	0
		子	0	0	0	0	0	1	1	31	11	44	0	0	0	0	0	0	1	30	5	36	63	51
		その他	0	0	0	0	0	0	0	5	1	6	0	0	0	0	0	0	0	4	1	5	5	2
		小計	0	0	0	0	0	1	1	41	12	55	0	0	0	0	0	0	1	39	6	46	69	53
	関係機関等	サービス事業者	0	0	0	0	0	0	0	2	4	6	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3	1	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	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
		その他	0	0	0	0	0	1	0	2	9	12	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	5	3
小計		0	0	0	0	0	1	0	4	14	19	0	0	0	0	0	0	0	4	1	5	10	4	
合計	0	0	0	0	0	3	2	48	31	84	0	0	0	0	0	0	2	46	8	56	96	63		
前年同月	0	1	0	0	3	3	9	52	28	96	0	0	0	0	2	0	9	46	6	63	-	-		

令和3年度 介護サービスの「苦情・相談」受付状況等

(累計：6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	233	0	8	0	241	970
前年同月	190	2	10	0	202	
苦情(再掲)	158	0	8	0	166	658
前年同月	127	1	9	0	137	
苦情申立・通報(再掲)	0	0	5	0	5	20
前年同月	0	0	4	0	4	

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	1	2	22	13	40	1	0	0	0	0	0	2	20	2	25	185	108	
親族	配偶者	0	0	0	0	1	0	0	11	13	0	0	0	0	0	0	0	9	0	9	57	45	
	子	0	0	0	1	3	2	1	96	18	0	0	0	0	3	1	1	90	10	105	509	425	
	その他	0	0	0	0	0	0	0	10	3	0	0	0	0	0	0	0	9	1	10	40	26	
	小計	0	0	0	1	4	2	1	117	22	0	0	0	0	3	1	1	108	11	124	606	496	
関係機関等	サービス事業者	0	0	0	0	1	0	1	8	9	0	0	0	0	0	0	0	6	1	7	50	12	
	ケアマネジャー	0	0	0	0	1	1	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	2	
	その他	1	0	0	0	0	2	0	5	21	1	0	0	0	0	0	0	5	3	9	89	34	
小計	1	0	0	0	2	3	1	15	32	1	0	0	0	1	0	0	11	4	17	179	54		
合計	2	0	0	1	7	6	4	154	67	2	0	0	0	4	1	3	139	17	166	970	658		
前年度計	15	10	3	4	23	27	48	588	252	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: 6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	84	0	0	0	0	0	0	0	0	0
累計	82	157	241	241	241	241	241	241	241	241	241	241
前年度累計	50	106	202	301	382	482	575	657	737	796	882	970
苦情(再掲)	55	55	56	0	0	0	0	0	0	0	0	0
累計	55	110	166	166	166	166	166	166	166	166	166	166
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	40	13	121	13	147	19	2	4	29	54	241
構成比	16.6%	5.4%	50.2%	5.4%	61.0%	7.9%	0.8%	1.7%	12.0%	22.4%	100.0%
苦情(再掲)	25	9	105	10	124	7	1	0	9	17	166
構成比	15.1%	5.4%	63.3%	6.0%	74.7%	4.2%	0.6%	0.0%	5.4%	10.2%	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	6	4	154	67	241
構成比	0.8%	0.0%	0.0%	0.4%	2.9%	2.5%	1.7%	63.9%	27.8%	100.0%
苦情(再掲)	2	0	0	0	4	1	3	139	17	166
構成比	1.2%	0.0%	0.0%	0.0%	2.4%	0.6%	1.8%	83.7%	10.2%	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	194	5	42	0	241
構成比	80.5%	2.1%	17.4%	0.0%	100.0%
苦情(再掲)	148	5	13	0	166
構成比	89.2%	3.0%	7.8%	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：6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
合 計		241	166	5	970	658	20
居 宅 計		132	110	4	520	428	13
43	居宅介護支援	43	36	0	157	132	4
11	訪問介護	27	20	4	89	79	4
12	訪問入浴介護	1	1	0	2	2	0
13	訪問看護	12	11	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	4	2	0	9	4	0
15	通所介護	10	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	7	6	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)	27	25	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	1	1	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
施 設 計		32	25	1	123	98	3
51	介護老人福祉施設	18	15	0	61	45	0
52	介護老人保健施設	14	10	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
地域密着型 計		20	14	0	55	38	4
76	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1	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)	14	10	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
居 宅 計		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
地域密着型 計		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		48	10	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: 6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	241	166	5	970	658	20
区部	97	74	1	424	324	15
市部	36	28	0	152	118	0
町村部	0	0	0	1	1	0
他県	12	5	0	22	10	1
不詳	96	59	4	371	205	4