

# 令和3年度 介護サービスの「苦情・相談」の受付状況（7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	67	1	10	0	78
前年同月	91	0	8	0	99
<b>苦情（再掲）</b>	<b>42</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>50</b>
前年同月	61	0	7	0	68
<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	2	0	2

## 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	当事者																						
	配偶者																						
	子																						
	その他																						
	小計																						
	関係機関等	サービス事業者																					
		ケアマネジャー																					
		区市町村																					
		その他																					
		小計																					
合計																							
前年同月																							

令和3年度 介護サービスの「苦情・相談」受付状況等

(累計：7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	300	1	18	0	319	970
前年同月	281	2	18	0	301	
<b>苦情(再掲)</b>	<b>200</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>216</b>	<b>658</b>
前年同月	188	1	16	0	205	
<b>苦情申立・通報(再掲)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>20</b>
前年同月	0	0	6	0	6	

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	2	3	25	20	52	1	0	0	0	0	0	3	22	2	28	185	108	
親族	配偶者	0	0	0	0	1	0	0	14	2	0	0	0	0	0	0	0	11	1	12	57	45	
	子	0	0	0	1	4	2	1	127	24	0	0	0	0	3	1	1	121	12	138	509	425	
	その他	0	0	0	0	0	0	0	15	5	0	0	0	0	0	0	0	14	1	15	40	26	
	小計	0	0	0	1	5	2	1	156	31	0	0	0	0	3	1	1	146	14	165	606	496	
関係機関等	サービス事業者	0	0	0	0	2	0	1	10	12	0	0	0	0	1	0	0	7	1	9	50	12	
	ケアマネジャー	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	19	6	
	区市町村	0	0	0	0	0	0	0	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	2	
	その他	1	0	0	0	0	2	0	12	23	1	0	0	0	0	0	0	9	3	13	89	34	
小計	1	0	0	0	3	3	1	24	39	1	0	0	0	2	0	0	16	4	23	179	54		
合計	2	0	0	1	9	7	5	205	90	319	2	0	0	0	5	1	4	184	20	216	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: 7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	78	0	0	0	0	0	0	0	0
累計	82	157	241	319	319	319	319	319	319	319	319	319
前年度累計	50	106	202	301	382	482	575	657	737	796	882	970
苦情(再掲)	55	55	56	50	0	0	0	0	0	0	0	0
累計	55	110	166	216	216	216	216	216	216	216	216	216
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	4	0	0	0	0	0	0	0	0
累計	1	5	5	9	9	9	9	9	9	9	9	9
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	52	17	159	20	196	25	2	6	38	71	319
構成比	16.3%	5.3%	49.8%	6.3%	61.4%	7.8%	0.6%	1.9%	11.9%	22.3%	100.0%
苦情(再掲)	28	12	138	15	165	9	1	0	13	23	216
構成比	13.0%	5.6%	63.9%	6.9%	76.4%	4.2%	0.5%	0.0%	6.0%	10.6%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	0	2	1	3	6	0	0	0	6	9
構成比	0.0%	0.0%	22.2%	11.1%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	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	9	7	5	205	90	319
構成比	0.6%	0.0%	0.0%	0.3%	2.8%	2.2%	1.6%	64.3%	28.2%	100.0%
苦情(再掲)	2	0	0	0	5	1	4	184	20	216
構成比	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%	0.5%	1.9%	85.2%	9.3%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	0	0	0	1	0	0	8	0	9
構成比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%	88.9%	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	252	9	55	3	319
構成比	79.0%	2.8%	17.2%	0.9%	100.0%
苦情(再掲)	188	9	16	3	216
構成比	87.0%	4.2%	7.4%	1.4%	100.0%
苦情申立・通報(再掲)	0	9	0	0	9
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：7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		319	216	9	970	658	20
居 宅 計		176	147	7	520	428	13
43	居宅介護支援	61	51	1	157	132	4
11	訪問介護	32	25	4	89	79	4
12	訪問入浴介護	1	1	0	2	2	0
13	訪問看護	18	17	1	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	11	9	0	45	28	0
16	通所リハビリテーション	2	2	1	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)	36	31	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	4	3	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		39	32	2	123	98	3
51	介護老人福祉施設	21	18	1	61	45	0
52	介護老人保健施設	18	14	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		24	17	0	55	38	4
76	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	2	1	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	4	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)	15	11	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	1	1	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

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: 7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
総合事業 サービス	<b>訪問介護 計</b>	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
	<b>通所介護 計</b>	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
	<b>その他の生活支援 計</b>	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
	<b>介護予防ケアマネジメント 計</b>	2	2	0	7	6	0
	AF 介護予防ケアマネ	2	2	0	7	6	0
	<b>非該当・不明等</b>	71	13	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: 7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	319	216	9	970	658	20
区 部	127	94	1	424	324	15
市 部	51	41	1	152	118	0
町 村 部	0	0	0	1	1	0
他 県	15	6	0	22	10	1
不 詳	126	75	7	371	205	4