

# 令和3年度 介護サービスの「苦情・相談」の受付状況（8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	80	0	2	0	82
前年同月	72	0	9	0	81
<b>苦情（再掲）</b>	<b>52</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>54</b>
前年同月	52	0	8	0	60
<b>苦情申立・通報（再掲）</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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	0	0	6	6	12	0	0	0	0	0	0	0	5	1	6	19	14
		配偶者	0	0	0	0	0	0	1	4	2	7	0	0	0	0	0	0	1	4	0	5	10	9
		子	0	0	0	0	0	1	0	36	4	41	0	0	0	0	0	1	0	32	2	35	40	33
		その他	0	0	0	0	0	0	0	5	1	6	0	0	0	0	0	0	0	5	1	6	0	0
		小 計	0	0	0	0	0	1	1	45	7	54	0	0	0	0	0	1	1	41	3	46	50	42
	関 係 機 関 等	サービス事業者	0	0	0	0	0	0	0	2	2	4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3	2
		ケアマネジャー	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
		区市町村	0	0	0	0	1	0	1	2	3	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		その他	0	0	0	0	0	1	0	1	2	4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	8	2
小 計		0	0	0	0	1	2	1	5	7	16	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	12	4	
合 計	0	0	0	0	1	3	2	56	20	82	0	0	0	0	0	1	1	48	4	54	81	60		
前年同月	3	1	0	0	1	0	4	46	26	81	0	0	0	0	1	0	4	43	12	60	-	-		

令和3年度 介護サービスの「苦情・相談」受付状況等

(累計：8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	380	1	20	0	401	970
前年同月	353	2	27	0	382	
<b>苦情(再掲)</b>	<b>252</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>270</b>	<b>658</b>
前年同月	240	1	24	0	265	
<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	9	0	9	

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	31	26	64	1	0	0	0	0	0	3	27	3	34	185	108	
親族	配偶者	0	0	0	0	1	0	1	18	4	24	0	0	0	0	0	0	1	15	1	17	57	45
	子	0	0	0	1	4	3	1	163	28	200	0	0	0	0	3	2	1	153	14	173	509	425
	その他	0	0	0	0	0	0	0	20	6	26	0	0	0	0	0	0	0	19	2	21	40	26
	小計	0	0	0	1	5	3	2	201	38	250	0	0	0	0	3	2	2	187	17	211	606	496
関係機関等	サービス事業者	0	0	0	0	2	0	1	12	14	29	0	0	0	0	1	0	0	8	1	10	50	12
	ケアマネジャー	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	19	6
	区市町村	0	0	0	0	1	0	1	4	7	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	2
	その他	1	0	0	0	0	3	0	13	25	42	1	0	0	0	0	0	0	10	3	14	89	34
小計	1	0	0	0	4	5	2	29	46	87	1	0	0	0	2	0	0	18	4	25	179	54	
合計	2	0	0	1	10	10	7	261	110	401	2	0	0	0	5	2	5	232	24	270	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: 8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	82	0	0	0	0	0	0	0
累計	82	157	241	319	401	401	401	401	401	401	401	401
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	54	0	0	0	0	0	0	0
累計	55	110	166	216	270	270	270	270	270	270	270	270
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	64	24	200	26	250	29	3	13	42	87	401
構成比	16.0%	6.0%	49.9%	6.5%	62.3%	7.2%	0.7%	3.2%	10.5%	21.7%	100.0%
苦情(再掲)	34	17	173	21	211	10	1	0	14	25	270
構成比	12.6%	6.3%	64.1%	7.8%	78.1%	3.7%	0.4%	0.0%	5.2%	9.3%	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	10	10	7	261	110	401
構成比	0.5%	0.0%	0.0%	0.2%	2.5%	2.5%	1.7%	65.1%	27.4%	100.0%
苦情(再掲)	2	0	0	0	5	2	5	232	24	270
構成比	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%	0.7%	1.9%	85.9%	8.9%	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	317	9	71	4	401
構成比	79.1%	2.2%	17.7%	1.0%	100.0%
苦情(再掲)	234	9	23	4	270
構成比	86.7%	3.3%	8.5%	1.5%	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：8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>		401	270	9	970	658	20
<b>居 宅 計</b>		216	178	7	520	428	13
43	居宅介護支援	76	60	1	157	132	4
11	訪問介護	36	28	4	89	79	4
12	訪問入浴介護	1	1	0	2	2	0
13	訪問看護	20	18	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	5	3	0	9	4	0
15	通所介護	19	16	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	8	7	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)	45	40	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
<b>施 設 計</b>		56	46	2	123	98	3
51	介護老人福祉施設	30	25	1	61	45	0
52	介護老人保健施設	26	21	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>		27	20	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	1	1	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)	3	3	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)	16	12	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
<b>居 宅 計</b>		7	5	0	17	12	0
46	介護予防支援	4	2	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

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: 8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>	2	2	0	7	3	0
	A1 訪問型サービスA訪問型みなし	2	2	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>	3	3	0	7	6	0
	AF 介護予防ケアマネ	3	3	0	7	6	0
	<b>非該当・不明等</b>	87	14	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: 8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	401	270	9	970	658	20
区 部	153	115	1	424	324	15
市 部	70	55	1	152	118	0
町 村 部	0	0	0	1	1	0
他 県	18	7	0	22	10	1
不 詳	160	93	7	371	205	4