

6 利用者への支援

(1) 苦情・相談

サービス利用に関する苦情相談

① 総数 (表 6-1)

単位：件

	平成 27 年度		平成 28 年度		平成 29 年度		平成 30 年度		令和元年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
新規	324	100%	211	100%	240	100%	254	100%	232	100%
継続	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
計	324	100%	211	100%	240	100%	254	100%	232	100%

	令和 2 年度		令和 3 年度		令和 4 年度		令和 5 年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
新規	198	100%	141	100%	195	100%	102	100%
継続	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
計	198	100%	141	100%	195	100%	102	100%

② 申立人 (表 6-2)

単位：件

	平成 27 年度		平成 28 年度		平成 29 年度		平成 30 年度		令和元年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
本人	258	80%	141	67%	194	81%	201	79%	167	71%
家族	56	17%	56	26%	37	15%	46	18%	58	25%
ケアマネジャー	4	1%	2	1%	1	1%	4	2%	2	1%
事業者・施設	2	1%	6	3%	3	1%	0	0%	1	1%
その他	4	1%	6	3%	5	2%	3	1%	4	2%
計	324	100%	211	100%	240	100%	254	100%	232	100%

	令和 2 年度		令和 3 年度		令和 4 年度		令和 5 年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
本人	134	68%	79	56%	113	58%	37	36%
家族	54	27%	53	38%	73	37%	53	52%
ケアマネジャー	5	2%	1	1%	1	1%	5	5%
事業者・施設	1	1%	2	1%	4	2%	1	1%
その他	4	2%	6	4%	4	2%	6	6%
計	198	100%	141	100%	195	100%	102	100%

③ 申立方法 (表 6-3)

単位：件

	平成 27 年度		平成 28 年度		平成 29 年度		平成 30 年度		令和元年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
電話	290	90%	182	86%	220	91%	241	95%	203	88%
来所	21	6%	23	11%	19	8%	10	4%	22	9%
その他	13	4%	6	3%	1	1%	3	1%	7	3%
計	324	100%	211	100%	240	100%	254	100%	232	100%

	令和 2 年度		令和 3 年度		令和 4 年度		令和 5 年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
電話	181	91%	116	82%	174	89%	84	82%
来所	13	7%	24	17%	20	10%	16	16%
その他	4	2%	1	1%	1	1%	2	2%
計	198	100%	141	100%	195	100%	102	100%

④ 分類別 (表 6-4)

単位：件

	平成 27 年度		平成 28 年度		平成 29 年度		平成 30 年度		令和元年	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1 要介護認定	12	4%	15	7%	2	1%	6	2%	15	6%
2 保険料	175	54%	79	37%	149	62%	155	61%	129	56%
3 ケアプラン	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
4 サービス 供給量	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
5 介護報酬	0	0%	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%
6 その他制度 上の問題	56	17%	52	24%	26	10%	25	9%	8	4%
7 行政の対応	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%	4	2%
8 サービス提 供・保険給付	79	24%	63	30%	59	24%	66	26%	73	31%
9 その他	2	1%	1	1%	2	1%	1	1%	3	1%
小計(1～9)	324	100%	211	100%	240	100%	254	100%	232	100%

④ 分類別 (表 6-4) 続き

単位：件

	令和 2 年度		令和 3 年度		令和 4 年度		令和 5 年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1 要介護認定	11	6%	8	6%	9	4%	11	11%
2 保険料	98	49%	57	40%	80	41%	9	9%
3 ケアプラン	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
4 サービス 供給量	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
5 介護報酬	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
6 その他制度 上の問題	0	0%	1	1%	1	1%	0	0%
7 行政の対応	7	3%	1	1%	2	1%	3	3%
8 サービス提 供・保険給付	71	36%	74	52%	103	53%	79	77%
9 その他	11	6%	0	0%	0	0%	0	0%
小計(1～9)	198	100%	141	100%	195	100%	102	100%

※④分類別（表 6-4）のうち、8 サービス提供・保険給付に係る苦情相談件数の内訳について、
⑤サービスの種類別（表 6-5）、⑥苦情内容別（表 6-6）に記載する。

⑤サービスの種類別 (表6-5)

	平成27年度		平成28年度		平成29年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1 居宅介護支援	22	28%	18	28%	8	14%
2 訪問介護	14	18%	3	4%	6	10%
3 訪問入浴介護	0	0%	1	2%	0	0%
4 訪問看護	0	0%	1	2%	3	5%
5 訪問リハビリ	1	1%	1	2%	1	2%
6 居宅療養管理指導	0	0%	0	0%	0	0%
7 通所介護	7	9%	4	6%	5	8%
8 通所リハビリ	0	0%	1	2%	2	3%
9 短期入所生活介護	1	1%	4	6%	1	2%
10 短期入所療養介護	0	0%	0	0%	0	0%
11 特定施設入居者生活介護	10	13%	7	11%	5	8%
12 福祉用具貸与	0	0%	1	2%	1	2%
13 特定福祉用具販売	0	0%	0	0%	0	0%
14 住宅改修費	0	0%	0	0%	1	2%
15 介護老人福祉施設	8	10%	7	11%	5	8%
16 介護老人保健施設	3	4%	2	3%	2	3%
17 介護療養型医療施設	0	0%	0	0%	0	0%
18 介護医療院	-	-	-	-	-	-
19 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1	1%	0	0%	0	0%
20 夜間対応型訪問介護	0	0%	0	0%	0	0%
21 認知症対応型通所介護	0	0%	0	0%	1	2%
22 小規模多機能型居宅介護	0	0%	1	2%	0	0%
23 認知症対応型共同生活介護	0	0%	3	5%	1	2%
24 地域密着型特定施設入居者生活介護	0	0%	0	0%	0	0%
25 地域密着型介護老人福祉施設 入所者生活介護	0	0%	0	0%	1	2%
26 看護小規模多機能型居宅介護	-	-	0	0%	0	0%
27 地域密着型通所介護	-	-	0	0%	0	0%
28 介護予防支援	6	7%	2	3%	1	2%
29 介護予防訪問介護	2	3%	0	0%	1	2%
30 介護予防訪問入浴介護	0	0%	0	0%	0	0%
31 介護予防訪問看護	0	0%	0	0%	0	0%
32 介護予防訪問リハビリテーション	0	0%	0	0%	0	0%
33 介護予防居宅療養管理指導	0	0%	0	0%	0	0%
34 介護予防通所介護	2	3%	2	3%	0	0%
35 介護予防通所リハビリテーション	1	1%	0	0%	0	0%
36 介護予防短期入所生活介護	0	0%	0	0%	0	0%
37 介護予防短期入所療養介護	0	0%	0	0%	0	0%
38 介護予防特定施設入居者生活介護	0	0%	0	0%	0	0%
39 介護予防福祉用具貸与	1	1%	0	0%	0	0%
40 特定介護予防福祉用具販売	0	0%	0	0%	0	0%
41 介護予防住宅改修費	0	0%	1	2%	1	2%
42 介護予防認知症対応型通所介護	0	0%	0	0%	0	0%
43 介護予防小規模多機能型居宅介護	0	0%	0	0%	0	0%
44 介護予防認知症対応型共同生活介護	0	0%	0	0%	0	0%
45 訪問型サービスA訪問型みなし	-	-	0	0%	0	0%
46 訪問型サービスA訪問型独自	-	-	0	0%	0	0%
47 訪問型サービスA訪問型定率	-	-	2	3%	6	10%
48 訪問型サービスA訪問型定額	-	-	0	0%	0	0%
49 訪問型サービスB	-	-	0	0%	0	0%
50 訪問型サービスC	-	-	0	0%	0	0%
51 訪問型サービスD	-	-	0	0%	0	0%
52 通所型サービスA通所型みなし	-	-	0	0%	1	2%
53 通所型サービスA通所型独自	-	-	0	0%	0	0%
54 通所型サービスA通所型定率	-	-	2	3%	5	7%
55 通所型サービスA通所型定額	-	-	0	0%	0	0%
56 通所型サービスB	-	-	0	0%	0	0%
57 通所型サービスC	-	-	0	0%	0	0%
58 生活支援配食定率	-	-	0	0%	0	0%
59 生活支援配食定額	-	-	0	0%	0	0%
60 生活支援見守定率	-	-	0	0%	0	0%
61 生活支援見守定額	-	-	0	0%	0	0%
62 生活支援・他定率	-	-	0	0%	0	0%
63 生活支援・他定額	-	-	0	0%	0	0%
64 介護予防ケアマネ	-	-	0	0%	1	2%
計 (1~64)	79	100%	63	100%	59	100%

⑤サービスの種類別 (表6-5) 続き

	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1 居宅介護支援	13	20%	22	30%	21	30%
2 訪問介護	9	14%	7	10%	5	7%
3 訪問入浴介護	0	0%	1	1%	1	1%
4 訪問看護	1	1%	3	4%	0	0%
5 訪問リハビリ	0	0%	0	0%	0	0%
6 居宅療養管理指導	1	1%	0	0%	0	0%
7 通所介護	5	8%	4	5%	11	16%
8 通所リハビリ	0	0%	0	0%	0	0%
9 短期入所生活介護	2	3%	3	4%	3	4%
10 短期入所療養介護	1	1%	0	0%	0	0%
11 特定施設入居者生活介護	5	8%	5	7%	2	3%
12 福祉用具貸与	1	1%	0	0%	1	1%
13 特定福祉用具販売	0	0%	0	0%	0	0%
14 住宅改修費	1	1%	0	0%	0	0%
15 介護老人福祉施設	4	6%	10	14%	6	9%
16 介護老人保健施設	3	5%	2	3%	0	0%
17 介護療養型医療施設	0	0%	0	0%	0	0%
18 介護医療院	0	0%	0	0%	0	0%
19 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	0	0%	0	0%	1	1%
20 夜間対応型訪問介護	0	0%	0	0%	0	0%
21 認知症対応型通所介護	0	0%	0	0%	3	4%
22 小規模多機能型居宅介護	2	3%	0	0%	0	0%
23 認知症対応型共同生活介護	1	1%	2	3%	1	1%
24 地域密着型特定施設入居者生活介護	0	0%	0	0%	0	0%
25 地域密着型介護老人福祉施設 入所者生活介護	0	0%	0	0%	0	0%
26 看護小規模多機能型居宅介護	0	0%	0	0%	0	0%
27 地域密着型通所介護	0	0%	0	0%	2	3%
28 介護予防支援	3	5%	2	3%	9	13%
29 介護予防訪問介護	0	0%	0	0%	0	0%
30 介護予防訪問入浴介護	0	0%	0	0%	0	0%
31 介護予防訪問看護	0	0%	1	1%	0	0%
32 介護予防訪問リハビリテーション	0	0%	0	0%	0	0%
33 介護予防居宅療養管理指導	0	0%	0	0%	0	0%
34 介護予防通所介護	0	0%	0	0%	0	0%
35 介護予防通所リハビリテーション	0	0%	0	0%	0	0%
36 介護予防短期入所生活介護	0	0%	0	0%	0	0%
37 介護予防短期入所療養介護	0	0%	0	0%	0	0%
38 介護予防特定施設入居者生活介護	0	0%	0	0%	0	0%
39 介護予防福祉用具貸与	0	0%	0	0%	0	0%
40 特定介護予防福祉用具販売	1	2%	1	1%	0	0%
41 介護予防住宅改修費	0	0%	0	0%	0	0%
42 介護予防認知症対応型通所介護	0	0%	0	0%	0	0%
43 介護予防小規模多機能型居宅介護	0	0%	0	0%	1	1%
44 介護予防認知症対応型共同生活介護	0	0%	0	0%	0	0%
45 訪問型サービスA訪問型みなし	2	3%	0	0%	0	0%
46 訪問型サービスA訪問型独自	0	0%	2	3%	2	3%
47 訪問型サービスA訪問型定率	5	8%	1	1%	0	0%
48 訪問型サービスA訪問型定額	0	0%	0	0%	0	0%
49 訪問型サービスB	0	0%	0	0%	0	0%
50 訪問型サービスC	0	0%	0	0%	0	0%
51 訪問型サービスD	0	0%	0	0%	0	0%
52 通所型サービスA通所型みなし	0	0%	0	0%	0	0%
53 通所型サービスA通所型独自	2	3%	7	10%	2	3%
54 通所型サービスA通所型定率	4	6%	0	0%	0	0%
55 通所型サービスA通所型定額	0	0%	0	0%	0	0%
56 通所型サービスB	0	0%	0	0%	0	0%
57 通所型サービスC	0	0%	0	0%	0	0%
58 生活支援配食定率	0	0%	0	0%	0	0%
59 生活支援配食定額	0	0%	0	0%	0	0%
60 生活支援見守定率	0	0%	0	0%	0	0%
61 生活支援見守定額	0	0%	0	0%	0	0%
62 生活支援・他定率	0	0%	0	0%	0	0%
63 生活支援・他定額	0	0%	0	0%	0	0%
64 介護予防ケアマネ	0	0%	0	0%	0	0%
計 (1~64)	66	100%	73	100%	71	100%

⑤サービスの種類別 (表6-5) 続き

	令和3年度		令和4年度		令和5年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1 居宅介護支援	29	40%	34	33%	26	33%
2 訪問介護	3	4%	11	10%	10	13%
3 訪問入浴介護	0	0%	0	0%	0	0%
4 訪問看護	3	4%	1	1%	1	1%
5 訪問リハビリ	0	0%	1	1%	0	0%
6 居宅療養管理指導	0	0%	2	2%	1	1%
7 通所介護	6	8%	2	2%	9	12%
8 通所リハビリ	1	1%	0	0%	1	1%
9 短期入所生活介護	1	1%	7	7%	4	5%
10 短期入所療養介護	0	0%	1	1%	0	0%
11 特定施設入居者生活介護	5	7%	13	12%	5	7%
12 福祉用具貸与	1	1%	2	2%	1	1%
13 特定福祉用具販売	0	0%	0	0%	0	0%
14 住宅改修費	1	1%	1	1%	1	1%
15 介護老人福祉施設	7	10%	8	8%	6	8%
16 介護老人保健施設	7	10%	2	2%	4	5%
17 介護療養型医療施設	0	0%	0	0%	0	0%
18 介護医療院	0	0%	0	0%	0	0%
19 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	0	0%	0	0%	0	0%
20 夜間対応型訪問介護	0	0%	0	0%	0	0%
21 認知症対応型通所介護	0	0%	1	1%	1	1%
22 小規模多機能型居宅介護	0	0%	4	4%	0	0%
23 認知症対応型共同生活介護	1	1%	2	2%	1	1%
24 地域密着型特定施設入居者生活介護	0	0%	0	0%	0	0%
25 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	0	0%	0	0%	0	0%
26 看護小規模多機能型居宅介護	0	0%	0	0%	0	0%
27 地域密着型通所介護	0	0%	1	1%	0	0%
28 介護予防支援	0	0%	2	2%	6	8%
29 介護予防訪問介護	0	0%	0	0%	0	0%
30 介護予防訪問入浴介護	0	0%	0	0%	0	0%
31 介護予防訪問看護	2	3%	0	0%	0	0%
32 介護予防訪問リハビリテーション	0	0%	0	0%	1	1%
33 介護予防居宅療養管理指導	0	0%	0	0%	0	0%
34 介護予防通所介護	0	0%	0	0%	0	0%
35 介護予防通所リハビリテーション	0	0%	0	0%	0	0%
36 介護予防短期入所生活介護	0	0%	0	0%	0	0%
37 介護予防短期入所療養介護	0	0%	0	0%	0	0%
38 介護予防特定施設入居者生活介護	0	0%	0	0%	0	0%
39 介護予防福祉用具貸与	0	0%	1	1%	0	0%
40 特定介護予防福祉用具販売	0	0%	0	0%	0	0%
41 介護予防住宅改修費	0	0%	0	0%	0	0%
42 介護予防認知症対応型通所介護	0	0%	0	0%	0	0%
43 介護予防小規模多機能型居宅介護	0	0%	0	0%	0	0%
44 介護予防認知症対応型共同生活介護	0	0%	0	0%	0	0%
45 訪問型サービスA訪問型みなし	0	0%	0	0%	0	0%
46 訪問型サービスA訪問型独自	3	4%	6	6%	0	0%
47 訪問型サービスA訪問型定率	0	0%	0	0%	0	0%
48 訪問型サービスA訪問型定額	1	1%	0	0%	0	0%
49 訪問型サービスB	0	0%	0	0%	0	0%
50 訪問型サービスC	0	0%	0	0%	0	0%
51 訪問型サービスD	0	0%	0	0%	0	0%
52 通所型サービスA通所型みなし	0	0%	0	0%	0	0%
53 通所型サービスA通所型独自	3	4%	1	1%	1	1%
54 通所型サービスA通所型定率	0	0%	0	0%	0	0%
55 通所型サービスA通所型定額	0	0%	0	0%	0	0%
56 通所型サービスB	0	0%	0	0%	0	0%
57 通所型サービスC	0	0%	0	0%	0	0%
58 生活支援配食定率	0	0%	0	0%	0	0%
59 生活支援配食定額	0	0%	0	0%	0	0%
60 生活支援見守定率	0	0%	0	0%	0	0%
61 生活支援見守定額	0	0%	0	0%	0	0%
62 生活支援・他定率	0	0%	0	0%	0	0%
63 生活支援・他定額	0	0%	0	0%	0	0%
64 介護予防ケアマネ	0	0%	0	0%	0	0%
計 (1~64)	74	100%	103	100%	79	100%

⑥ 苦情内容別 (表 6-6)

単位：件

	平成 27 年度		平成 28 年度		平成 29 年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1 サービスの質	20	25%	20	31%	12	21%
2 従事者の態度	28	35%	13	20%	16	27%
3 管理者等の対応	7	9%	10	16%	8	14%
4 説明・情報の不足	13	16%	15	24%	17	27%
5 具体的な被害・損害	4	5%	1	2%	1	2%
6 利用者負担	2	3%	2	3%	1	2%
7 契約・手続き関係	2	3%	1	2%	4	7%
8 その他	3	4%	1	2%	0	0%
小計 (1～8)	79	100%	63	100%	59	100%

	平成 30 年度		令和元年度		令和 2 年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1 サービスの質	19	29%	20	28%	26	37%
2 従事者の態度	14	21%	22	30%	16	23%
3 管理者等の対応	5	8%	9	12%	6	8%
4 説明・情報の不足	13	20%	8	11%	10	14%
5 具体的な被害・損害	4	6%	3	4%	2	3%
6 利用者負担	2	3%	0	0%	5	7%
7 契約・手続き関係	6	9%	3	4%	1	1%
8 その他	3	4%	8	11%	5	7%
小計 (1～8)	66	100%	73	100%	71	100%

	令和 3 年度		令和 4 年度		令和 5 年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1 サービスの質	20	27%	35	34%	23	29%
2 従事者の態度	13	18%	14	13%	14	18%
3 管理者等の対応	8	11%	10	10%	5	6%
4 説明・情報の不足	18	24%	31	30%	22	28%
5 具体的な被害・損害	1	1%	3	3%	9	11%
6 利用者負担	1	1%	2	2%	4	5%
7 契約・手続き関係	5	7%	4	4%	0	0%
8 その他	8	11%	4	4%	2	3%
小計 (1～8)	74	100%	103	100%	79	100%

⑦ 対応状況 (表 6-7)

単位：件

	平成 27 年度		平成 28 年度		平成 29 年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
申立人に説明・助言	261	80%	163	77%	193	81%
当事者間を調整等	56	17%	41	20%	40	16%
他機関を紹介等	1	1%	4	2%	1	1%
東京都	0		1		0	
国保連	0		0		0	
区市町村	1		3		0	
訴訟	0		0		0	
その他	0		0		1	
その他	6	2%	3	1%	6	2%
計	324	100%	211	100%	240	100%

	平成 30 年度		令和元年度		令和 2 年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
申立人に説明・助言	200	79%	169	73%	133	67%
当事者間を調整等	49	19%	56	24%	61	31%
他機関を紹介等	0	0%	6	2%	2	1%
東京都	0		2		0	
国保連	0		0		0	
区市町村	0		3		2	
訴訟	0		0		0	
その他	0		1		0	
その他	5	2%	1	1%	2	1%
計	254	100%	232	100%	198	100%

	令和 3 年度		令和 4 年度		令和 5 年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
申立人に説明・助言	117	83%	110	56%	35	34%
当事者間を調整等	22	16%	80	41%	64	63%
他機関を紹介等	2	1%	3	2%	1	1%
東京都	0		0		0	
国保連	0		0		0	
区市町村	1		1		1	
訴訟	0		0		0	
その他	1		2		0	
その他	0	0%	2	1%	2	2%
計	141	100%	195	100%	102	100%