

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	
	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%
継続	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
計	324	100%	211	100%	240	100%	254	100%

	令和元年度		令和 2 年度		令和 3 年度		令和 4 年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
新規	232	100%	198	100%	141	100%	195	100%
継続	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
計	232	100%	198	100%	141	100%	195	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	
	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%
家族	56	17%	56	26%	37	15%	46	18%
ケアマネジャー	4	1%	2	1%	1	1%	4	2%
事業者・施設	2	1%	6	3%	3	1%	0	0%
その他	4	1%	6	3%	5	2%	3	1%
計	324	100%	211	100%	240	100%	254	100%

	令和元年度		令和 2 年度		令和 3 年度		令和 4 年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
本人	167	71%	134	68%	79	56%	113	58%
家族	58	25%	54	27%	53	38%	73	37%
ケアマネジャー	2	1%	5	2%	1	1%	1	1%
事業者・施設	1	1%	1	1%	2	1%	4	2%
その他	4	2%	4	2%	6	4%	4	2%
計	232	100%	198	100%	141	100%	195	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	
	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%
来所	21	6%	23	11%	19	8%	10	4%
その他	13	4%	6	3%	1	1%	3	1%
計	324	100%	211	100%	240	100%	254	100%

	令和元年度		令和 2 年度		令和 3 年度		令和 4 年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
電話	203	88%	181	91%	116	82%	174	89%
来所	22	9%	13	7%	24	17%	20	10%
その他	7	3%	4	2%	1	1%	1	1%
計	232	100%	198	100%	141	100%	195	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	
	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%
2 保険料	175	54%	79	37%	149	62%	155	61%
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%	1	1%	1	1%	0	0%
6 その他制度 上の問題	56	17%	52	24%	26	10%	25	9%
7 行政の対応	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%
8 サービス提 供・保険給付	79	24%	63	30%	59	24%	66	26%
9 その他	2	1%	1	1%	2	1%	1	1%
小計(1~9)	324	100%	211	100%	240	100%	254	100%

④ 分類別 (表 6-4) 続き

単位：件

	令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4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	15	6%	11	6%	8	6%	9	4%
2 保険料	129	56%	98	49%	57	40%	80	41%
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	8	4%	0	0%	1	1%	1	1%
7 行政の対応	4	2%	7	3%	1	1%	2	1%
8 サービス提 供・保険給付	73	31%	71	36%	74	52%	103	53%
9 その他	3	1%	11	6%	0	0%	0	0%
小計(1~9)	232	100%	198	100%	141	100%	195	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)

単位： 件

	平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度	
	件数	構成比	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%	13	20%
2 訪問介護	14	18%	3	4%	6	10%	9	14%
3 訪問入浴介護	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%
4 訪問看護	0	0%	1	2%	3	5%	1	1%
5 訪問リハビリ	1	1%	1	2%	1	2%	0	0%
6 居宅療養管理指導	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
7 通所介護	7	9%	4	6%	5	8%	5	8%
8 通所リハビリ	0	0%	1	2%	2	3%	0	0%
9 短期入所生活介護	1	1%	4	6%	1	2%	2	3%
10 短期入所療養介護	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
11 特定施設入居者生活介護	10	13%	7	11%	5	8%	5	8%
12 福祉用具貸与	0	0%	1	2%	1	2%	1	1%
13 特定福祉用具販売	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
14 住宅改修費	0	0%	0	0%	1	2%	1	1%
15 介護老人福祉施設	8	10%	7	11%	5	8%	4	6%
16 介護老人保健施設	3	4%	2	3%	2	3%	3	5%
17 介護療養型医療施設	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
18 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
19 夜間対応型訪問介護	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
20 認知症対応型通所介護	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%
21 小規模多機能型居宅介護	0	0%	1	2%	0	0%	2	3%
22 認知症対応型共同生活介護	0	0%	3	5%	1	2%	1	1%
23 地域密着型特定施設入居者生活介護	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
24 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%	0	0%
25 看護小規模多機能型居宅介護	-	-	0	0%	0	0%	0	0%
26 地域密着型通所介護	-	-	0	0%	0	0%	0	0%
27 介護予防支援	6	7%	2	3%	1	2%	3	5%
28 介護予防訪問介護	2	3%	0	0%	1	2%	0	0%
29 介護予防訪問入浴介護	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
30 介護予防訪問看護	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
31 介護予防訪問リハビリテーション	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
32 介護予防居宅療養管理指導	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
33 介護予防通所介護	2	3%	2	3%	0	0%	0	0%
34 介護予防通所リハビリテーション	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
35 介護予防短期入所生活介護	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
36 介護予防短期入所療養介護	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
37 介護予防特定施設入居者生活介護	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
38 介護予防福祉用具貸与	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
39 特定介護予防福祉用具販売	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%
40 介護予防住宅改修費	0	0%	1	2%	1	2%	0	0%
41 介護予防認知症対応型通所介護	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
42 介護予防小規模多機能型居宅介護	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
43 介護予防認知症対応型共同生活介護	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
44 訪問型サービスA訪問型みなし	-	-	0	0%	0	0%	2	3%
45 訪問型サービスA訪問型独自	-	-	0	0%	0	0%	0	0%
46 訪問型サービスA訪問型定率	-	-	2	3%	6	10%	5	8%
47 訪問型サービスA訪問型定額	-	-	0	0%	0	0%	0	0%
48 訪問型サービスB	-	-	0	0%	0	0%	0	0%
49 訪問型サービスC	-	-	0	0%	0	0%	0	0%
50 訪問型サービスD	-	-	0	0%	0	0%	0	0%
51 通所型サービスA通所型みなし	-	-	0	0%	1	2%	0	0%
52 通所型サービスA通所型独自	-	-	0	0%	0	0%	2	3%
53 通所型サービスA通所型定率	-	-	2	3%	5	7%	4	6%
54 通所型サービスA通所型定額	-	-	0	0%	0	0%	0	0%
55 通所型サービスB	-	-	0	0%	0	0%	0	0%
56 通所型サービスC	-	-	0	0%	0	0%	0	0%
57 生活支援配食定率	-	-	0	0%	0	0%	0	0%
58 生活支援配食定額	-	-	0	0%	0	0%	0	0%
59 生活支援見守定率	-	-	0	0%	0	0%	0	0%
60 生活支援見守定額	-	-	0	0%	0	0%	0	0%
61 生活支援・他定率	-	-	0	0%	0	0%	0	0%
62 生活支援・他定額	-	-	0	0%	0	0%	0	0%
63 介護予防ケアマネ	-	-	0	0%	1	2%	0	0%
64 その他	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
計 (1~64)	79	100%	63	100%	59	100%	66	100%

⑤サービスの種類別 (表 6-5) 続き

単位： 件

	令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1 居宅介護支援	22	30%	21	30%	29	40%	34	33%
2 訪問介護	7	10%	5	7%	3	4%	11	10%
3 訪問入浴介護	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%
4 訪問看護	3	4%	0	0%	3	4%	1	1%
5 訪問リハビリ	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
6 居宅療養管理指導	0	0%	0	0%	0	0%	2	2%
7 通所介護	4	5%	11	16%	6	8%	2	2%
8 通所リハビリ	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%
9 短期入所生活介護	3	4%	3	4%	1	1%	7	7%
10 短期入所療養介護	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
11 特定施設入居者生活介護	5	7%	2	3%	5	7%	13	12%
12 福祉用具貸与	0	0%	1	1%	1	1%	2	2%
13 特定福祉用具販売	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
14 住宅改修費	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%
15 介護老人福祉施設	10	14%	6	9%	7	10%	8	8%
16 介護老人保健施設	2	3%	0	0%	7	10%	2	2%
17 介護療養型医療施設	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
18 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%
19 夜間対応型訪問介護	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
20 認知症対応型通所介護	0	0%	3	4%	0	0%	1	1%
21 小規模多機能型居宅介護	0	0%	0	0%	0	0%	4	4%
22 認知症対応型共同生活介護	2	3%	1	1%	1	1%	2	2%
23 地域密着型特定施設入居者生活介護	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
24 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%	0	0%
25 看護小規模多機能型居宅介護	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
26 地域密着型通所介護	0	0%	2	3%	0	0%	1	1%
27 介護予防支援	2	3%	9	13%	0	0%	2	2%
28 介護予防訪問介護	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
29 介護予防訪問入浴介護	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
30 介護予防訪問看護	1	1%	0	0%	2	3%	0	0%
31 介護予防訪問リハビリテーション	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
32 介護予防居宅療養管理指導	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
33 介護予防通所介護	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
34 介護予防通所リハビリテーション	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
35 介護予防短期入所生活介護	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
36 介護予防短期入所療養介護	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
37 介護予防特定施設入居者生活介護	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
38 介護予防福祉用具貸与	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
39 特定介護予防福祉用具販売	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
40 介護予防住宅改修費	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
41 介護予防認知症対応型通所介護	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
42 介護予防小規模多機能型居宅介護	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%
43 介護予防認知症対応型共同生活介護	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
44 訪問型サービスA訪問型みなし	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
45 訪問型サービスA訪問型独自	2	3%	2	3%	3	4%	6	6%
46 訪問型サービスA訪問型定率	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
47 訪問型サービスA訪問型定額	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%
48 訪問型サービスB	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
49 訪問型サービスC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
50 訪問型サービスD	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
51 通所型サービスA通所型みなし	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
52 通所型サービスA通所型独自	7	10%	2	3%	3	4%	1	1%
53 通所型サービスA通所型定率	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
54 通所型サービスA通所型定額	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
55 通所型サービスB	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
56 通所型サービスC	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
57 生活支援配食定率	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
58 生活支援配食定額	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
59 生活支援見守定率	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
60 生活支援見守定額	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
61 生活支援・他定率	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
62 生活支援・他定額	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
63 介護予防ケアマネ	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
64 その他	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
計 (1~64)	73	100%	71	100%	74	100%	103	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	
	件数	構成比	件数	構成比
1 サービスの質	20	27%	35	34%
2 従事者の態度	13	18%	14	13%
3 管理者等の対応	8	11%	10	10%
4 説明・情報の不足	18	24%	31	30%
5 具体的な被害・損害	1	1%	3	3%
6 利用者負担	1	1%	2	2%
7 契約・手続き関係	5	7%	4	4%
8 その他	8	11%	4	4%
小計 (1~8)	74	100%	103	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	
	件数	構成比	件数	構成比
申立人に説明・助言	117	83%	110	56%
当事者間を調整等	22	16%	80	41%
他機関を紹介等	2	1%	3	2%
東京都	0		0	
国保連	0		0	
区市町村	1		1	
訴訟	0		0	
その他	1		2	
その他	0	0%	2	1%
計	141	100%	195	100%