

6 ユーザーへの支援

(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 30 年度		令和元年度		令和 2 年度		令和 3 年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
新規	254	100%	232	100%	198	100%	141	100%
継続	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
計	254	100%	232	100%	198	100%	141	100%

	令和 4 年度		令和 5 年度		令和 6 年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
新規	195	100%	102	100%	92 件	100%
継続	0	0%	0	0%	0 件	0%
計	195	100%	102	100%	92 件	100%

② 申立人 (表 6-2)

単位：件

	平成 30 年度		令和元年度		令和 2 年度		令和 3 年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
本人	201	79%	167	71%	134	68%	79	56%
家族	46	18%	58	25%	54	27%	53	38%
ケアマネジャー	4	2%	2	1%	5	2%	1	1%
事業者・施設	0	0%	1	1%	1	1%	2	1%
その他	3	1%	4	2%	4	2%	6	4%
計	254	100%	232	100%	198	100%	141	100%

	令和 4 年度		令和 5 年度		令和 6 年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
本人	113	58%	37	36%	23	25%
家族	73	37%	53	52%	58	63%
ケアマネジャー	1	1%	5	5%	2	2%
事業者・施設	4	2%	1	1%	2	2%
その他	4	2%	6	6%	7	8%
計	195	100%	102	100%	92	100%

③ 申立方法 (表 6-3)

単位：件

	平成 30 年度		令和元年度		令和 2 年度		令和 3 年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
電話	241	95%	203	88%	181	91%	116	82%
来所	10	4%	22	9%	13	7%	24	17%
その他	3	1%	7	3%	4	2%	1	1%
計	254	100%	232	100%	198	100%	141	100%

	令和 4 年度		令和 5 年度		令和 6 年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
電話	174	89%	84	82%	70	76%
来所	20	10%	16	16%	18	20%
その他	1	1%	2	2%	4	4%
計	195	100%	102	100%	92	100%

④ 分類別 (表 6-4)

単位：件

	平成 30 年度		令和元年度		令和 2 年度		令和 3 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	6	2%	15	6%	11	6%	8	6%
2 保険料	155	61%	129	56%	98	49%	57	40%
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	25	9%	8	4%	0	0%	1	1%
7 行政の対応	1	1%	4	2%	7	3%	1	1%
8 サービス提供・ 保険給付	66	26%	73	31%	71	36%	74	52%
9 その他	1	1%	3	1%	11	6%	0	0%
小計(1～9)	254	100%	232	100%	198	100%	141	100%

④ 分類別 (表 6-4) 続き

単位：件

	令和 4 年度		令和 5 年度		令和 6 年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1 要介護認定	9	4%	11	11%	6	6%
2 保険料	80	41%	9	9%	9	10%
3 ケアプラン	0	0%	0	0%	0	0%
4 サービス 供給量	0	0%	0	0%	0	0%
5 介護報酬	0	0%	0	0%	0	0%
6 その他制度 上の問題	1	1%	0	0%	1	1%
7 行政の対応	2	1%	3	3%	1	1%
8 サービス提供・ 保険給付	103	53%	79	77%	75	82%
9 その他	0	0%	0	0%	0	0%
小計(1～9)	195	100%	102	100%	92	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%

⑤ サービスの種類別 （表6-5） 続き

	令和6年度	
	件数	構成比
1 居宅介護支援	18	24%
2 訪問介護	7	10%
3 訪問入浴介護	0	0%
4 訪問看護	3	4%
5 訪問リハビリ	0	0%
6 居宅療養管理指導	1	1%
7 通所介護	5	7%
8 通所リハビリ	1	1%
9 短期入所生活介護	6	9%
10 短期入所療養介護	1	1%
11 特定施設入居者生活介護	9	12%
12 福祉用具貸与	0	0%
13 特定福祉用具販売	0	0%
14 住宅改修費	1	1%
15 介護老人福祉施設	9	12%
16 介護老人保健施設	3	4%
17 介護療養型医療施設	0	0%
18 介護医療院	0	0%
19 定期巡回・随時対応型訪問介護看護	0	0%
20 夜間対応型訪問介護	0	0%
21 認知症対応型通所介護	1	1%
22 小規模多機能型居宅介護	0	0%
23 認知症対応型共同生活介護	2	3%
24 地域密着型特定施設入居者生活介護	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%
26 看護小規模多機能型居宅介護	0	0%
27 地域密着型通所介護	2	3%
28 介護予防支援	3	4%
29 介護予防訪問介護	0	0%
30 介護予防訪問入浴介護	0	0%
31 介護予防訪問看護	0	0%
32 介護予防訪問リハビリテーション	0	0%
33 介護予防居宅療養管理指導	0	0%
34 介護予防通所介護	0	0%
35 介護予防通所リハビリテーション	0	0%
36 介護予防短期入所生活介護	1	1%
37 介護予防短期入所療養介護	0	0%
38 介護予防特定施設入居者生活介護	0	0%
39 介護予防福祉用具貸与	0	0%
40 特定介護予防福祉用具販売	0	0%
41 介護予防住宅改修費	0	0%
42 介護予防認知症対応型通所介護	0	0%
43 介護予防小規模多機能型居宅介護	0	0%
44 介護予防認知症対応型共同生活介護	0	0%
45 訪問型サービスA訪問型みなし	0	0%
46 訪問型サービスA訪問型独自	1	1%
47 訪問型サービスA訪問型定率	0	0%
48 訪問型サービスA訪問型定額	0	0%
49 訪問型サービスB	0	0%
50 訪問型サービスC	0	0%
51 訪問型サービスD	0	0%
52 通所型サービスA通所型みなし	0	0%
53 通所型サービスA通所型独自	1	1%
54 通所型サービスA通所型定率	0	0%
55 通所型サービスA通所型定額	0	0%
56 通所型サービスB	0	0%
57 通所型サービスC	0	0%
58 生活支援配食定率	0	0%
59 生活支援配食定額	0	0%
60 生活支援見守定率	0	0%
61 生活支援見守定額	0	0%
62 生活支援・他定率	0	0%
63 生活支援・他定額	0	0%
64 介護予防ケアマネ	0	0%
計（1～64）	75	100%

⑥ 苦情内容別 (表 6-6)

単位：件

	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%

	令和 6 年度	
	件数	構成比
1 サービスの質	29	39%
2 従事者の態度	13	17%
3 管理者等の対応	8	11%
4 説明・情報の不足	10	13%
5 具体的な被害・損害	5	7%
6 利用者負担	7	9%
7 契約・手続き関係	2	3%
8 その他	1	1%
小計 (1～8)	75	100%

⑦ 対応状況 (表 6-7)

単位：件

	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%

	令和 6 年度	
	件数	構成比
申立人に説明・助言	27	29%
当事者間を調整等	54	59%
他機関を紹介等	7	8%
東京都	0	
国保連	0	
区市町村	6	
訴訟	0	
その他	1	
その他	4	4%
計	92	100%