

介護保険に関する苦情等の状況調査結果の概要

< 2024年3月受付分 >

《調査対象等》

1 調査対象: 62保険者、国保連、東京都 2 調査方法: 調査票による 3 調査事項: 別添のとおり

《調査結果の概要》

1 苦情等の件数

前月までの合計	3月	累計
2,448 件	185 件	2,633 件

申立方法  
→

	前月までの合計	3月	累計
電話	85.2%	82.7%	85.0%
来所	12.3%	13.5%	12.4%
その他	2.5%	3.8%	2.6%

2 苦情内容 (別紙「月別推移」参照)

分類	4月~2月	3月		累計		状況調査票(備考)より一部抜粋
			前年比		前年比	
(1)要介護認定	117 件 ( 4.78% )	7 件 ( 3.78% )	77.78%	124 件 ( 4.71% )	156.96%	・認定調査員が訪問時に身分証明書を携帯しておらず、利用者と家族は不安を覚えた。
(2)保険料	185 件 ( 7.56% )	8 件 ( 4.32% )	57.14%	193 件 ( 7.33% )	24.71%	・介護サービスを使う予定がないのに、保険料を支払う事について納得がいかない。
(3)ケアプラン	41 件 ( 1.67% )	2 件 ( 1.08% )	200.00%	43 件 ( 1.63% )	138.71%	
(4)サービス供給量	23 件 ( 0.94% )	0 件 ( - )	-	23 件 ( 0.87% )	62.16%	
(5)介護報酬	5 件 ( 0.20% )	2 件 ( 1.08% )	-	7 件 ( 0.27% )	43.75%	・加算の条件に見合ったことをしていないにもかかわらず請求してくる。
(6)その他制度上の問題	35 件 ( 1.43% )	2 件 ( 1.08% )	40.00%	37 件 ( 1.41% )	58.73%	
(7)行政の対応	92 件 ( 3.76% )	6 件 ( 3.24% )	66.67%	98 件 ( 3.72% )	115.29%	
(8)サービス提供・保険給付	1,715 件 ( 70.06% )	142 件 ( 76.76% )	87.65%	1,857 件 ( 70.53% )	94.89%	※裏面参照
(9)その他	235 件 ( 9.60% )	16 件 ( 8.65% )	84.21%	251 件 ( 9.53% )	91.27%	・施設の清掃員にしっかり教育してほしい。
合計	2,448 件 ( 100.00% )	185 件 ( 100.00% )	83.33%	2,633 件 ( 100.00% )	79.21%	

## 介護保険に関する苦情等の状況調査結果の概要

＜ 2024年3月受付分 ＞

※「(8)サービス提供、保険給付」の内訳(主なサービスを掲載)

分類	4月～2月	3月		累 計		状況調査票(備考)より一部抜粋
		前年比	前年比	前年比	前年比	
43 居宅介護支援	392 件 ( 22.86% )	35 件 ( 24.65% )	100.00%	427 件 ( 22.99% )	99.77%	・希望している介護サービスを利用させてくれないことに不満がある。
11 訪問介護	174 件 ( 10.15% )	31 件 ( 21.83% )	182.35%	205 件 ( 11.04% )	96.24%	・契約を解除するといわれたことに不満がある。
15 通所介護	148 件 ( 8.63% )	11 件 ( 7.75% )	68.75%	159 件 ( 8.56% )	112.77%	・通所介護に持参した私物が戻ってこない。
51 施 設 52 53 (福祉・保健・療養型・ 55 介護医療院)	319 件 ( 18.60% )	16 件 ( 11.27% )	64.00%	335 件 ( 18.04% )	85.68%	・入所当事者の事故に関する説明が不足していることに不満がある。
78 地域密着型通所介護	37 件 ( 2.16% )	1 件 ( 0.70% )	25.00%	38 件 ( 2.05% )	80.85%	
32 認知症対応型共同生活介護 38	54 件 ( 3.15% )	4 件 ( 2.82% )	66.67%	58 件 ( 3.12% )	86.57%	・利用当事者が転倒した際の説明があいまいなことに不満がある。
46 介護予防支援	35 件 ( 2.04% )	3 件 ( 2.11% )	100.00%	38 件 ( 2.05% )	95.00%	・利用当事者の病名を誤ったことに不満がある。
A1 A2 総合事業 A3 訪問型サービスA A4	24 件 ( 1.40% )	0 件 ( - )	-	24 件 ( 1.29% )	114.29%	
A5 A6 総合事業 A7 通所型サービスA A8	13 件 ( 0.76% )	1 件 ( 0.70% )	100.00%	14 件 ( 0.75% )	116.67%	
AF 介護予防ケアマネジメント	17 件 ( 0.99% )	2 件 ( 1.41% )	66.67%	19 件 ( 1.02% )	82.61%	
その他	502 件 ( 29.27% )	38 件 ( 26.76% )	77.55%	540 件 ( 29.08% )	94.41%	・利用当事者が利用している事業所の人員が不足しており、事故が起きるのではないかと不安がある。
合 計	1,715 件 ( 100.00% )	142 件 ( 100.00% )	87.65%	1,857 件 ( 100.00% )	94.89%	

注)数値はそれぞれの単位未満での四捨五入のため、計に一致しない場合がある。(以降の構成比(割合)数値も同様)

—: 前年度が0件のもの。