

介護保険に関する苦情等の状況調査結果の概要

< 2025年3月受付分 >

参考資料 1

《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
2,899 件	190 件	3,089 件

申立方法
→

	前月までの合計	3月	累計
電話	86.7%	86.8%	86.7%
来所	11.0%	12.6%	11.1%
その他	2.3%	0.5%	2.2%

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	88 件 (3.04%)	9 件 (4.74%)	128.57%	97 件 (3.14%)	78.23%	認定の申請日を遡れるようにしてほしい。
(2) 保険料	784 件 (27.04%)	9 件 (4.74%)	112.50%	793 件 (25.67%)	410.88%	介護保険料が高くなった。
(3) ケアプラン	34 件 (1.17%)	1 件 (0.53%)	50.00%	35 件 (1.13%)	81.40%	
(4) サービス供給量	8 件 (0.28%)	0 件 (-)	-	8 件 (0.26%)	34.78%	
(5) 介護報酬	13 件 (0.45%)	0 件 (-)	-	13 件 (0.42%)	185.71%	
(6) その他制度上の問題	39 件 (1.35%)	1 件 (0.53%)	50.00%	40 件 (1.29%)	108.11%	
(7) 行政の対応	86 件 (2.97%)	2 件 (1.05%)	33.33%	88 件 (2.85%)	89.80%	
(8) サービス提供・保険給付	1,616 件 (55.74%)	146 件 (76.84%)	102.82%	1,762 件 (57.04%)	94.88%	※裏面参照
(9) その他	231 件 (7.97%)	22 件 (11.58%)	137.50%	253 件 (8.19%)	100.80%	
合計	2,899 件 (100.00%)	190 件 (100.00%)	102.70%	3,089 件 (100.00%)	117.32%	

介護保険に関する苦情等の状況調査結果の概要

＜2025年3月受付分＞

参考資料 1

※「(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	359 件 (22.22%)	39 件 (26.71%)	111.43%	398 件 (22.59%)	93.21%	・介護支援専門員の態度に不満、改善されない。
11 訪問介護	149 件 (9.22%)	13 件 (8.90%)	41.94%	162 件 (9.19%)	79.02%	・キャンセル料が高すぎる。
15 通所介護	119 件 (7.36%)	7 件 (4.79%)	63.64%	126 件 (7.15%)	79.25%	・本人が望むサービスを受けられず困っている。
51 施 設 52 53 (福祉・保健・療養型・ 55 介護医療院)	309 件 (19.12%)	33 件 (22.60%)	206.25%	342 件 (19.41%)	103.32%	・ケアへの対応の不備と職員の対応。
78 地域密着型通所介護	29 件 (1.79%)	5 件 (3.42%)	500.00%	34 件 (1.93%)	89.47%	・職員の対応やサービス中の雰囲気が悪い。
32 認知症対応型共同生活介護 38	63 件 (3.90%)	3 件 (2.05%)	75.00%	66 件 (3.75%)	113.79%	・職員のケアに不満がある。
46 介護予防支援	23 件 (1.42%)	0 件 (-)	-	23 件 (1.31%)	60.53%	
A1 総合事業 A2 訪問型サービスA A3 A4	17 件 (1.05%)	1 件 (0.68%)	-	18 件 (1.02%)	75.00%	
A5 総合事業 A6 通所型サービスA A7 A8	10 件 (0.62%)	1 件 (0.68%)	100.00%	11 件 (0.62%)	78.57%	
AF 介護予防ケアマネジメント	39 件 (2.41%)	7 件 (4.79%)	350.00%	46 件 (2.61%)	242.11%	
その他	499 件 (30.88%)	37 件 (25.34%)	97.37%	536 件 (30.42%)	99.26%	・変更後の訪問看護員の対応について。
合 計	1,616 件 (100.00%)	146 件 (100.00%)	102.82%	1,762 件 (100.00%)	94.88%	

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。