

本会における介護サービス苦情・相談受付状況について

本会は、介護保険法第176条に基づき介護保険法上の苦情処理機関として明確に位置付けられており、利用者の権利擁護、介護サービスの質の維持・向上を目的として苦情処理業務を実施している。

このたび、令和7年度の状況を取りまとめたので報告する。

●苦情・相談受付件数

苦情の受付件数は令和5年度から令和7年度まで0件、相談の受付件数については令和5年度が32件、令和6年度が25件、令和7年度が21件と減少してきている。

なお、受付方法はほぼ電話によるもので、一部来会や投書があった。（表1、表2参照）

[表1] 苦情受付状況（介護サービス事業者等に対する指導や改善等を求める申出）

苦情受付件数	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	0件	0件	0件

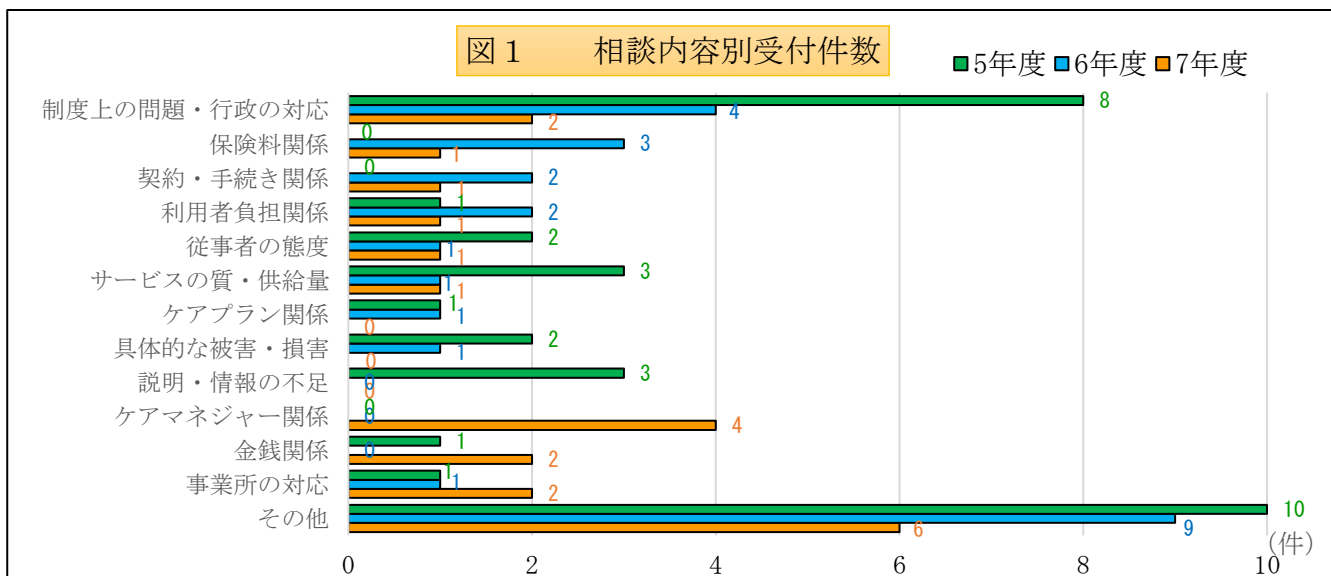
[表2] 相談受付状況（介護サービス利用者等からの質問や疑問等に対する申出）

相談受付件数 （受付方法）	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	32件 （電話27件、投書5件）	25件 （電話23件、来会2件）	21件 （電話20件、来会1件）

●相談内容別件数

相談受付件数を内容別に見ると、令和7年度は「ケアマネジャー関係」が多く、次いで「制度上の問題・行政の対応」「金銭関係」「事業所の対応」が多かった。

「その他」については、施設の退所や今後の生活に関すること等多岐にわたる内容となっている。(図1参照)



●サービス種類別相談件数

相談受付件数をサービス種類別に見ると、令和7年度は「有料老人ホーム・サ高住」が多く、次いで「認知症対応型共同生活介護」が多かった。

「その他」については、制度やケアマネジャーに関すること等、サービスとは直接関係の無い内容となっている。(図2参照)

