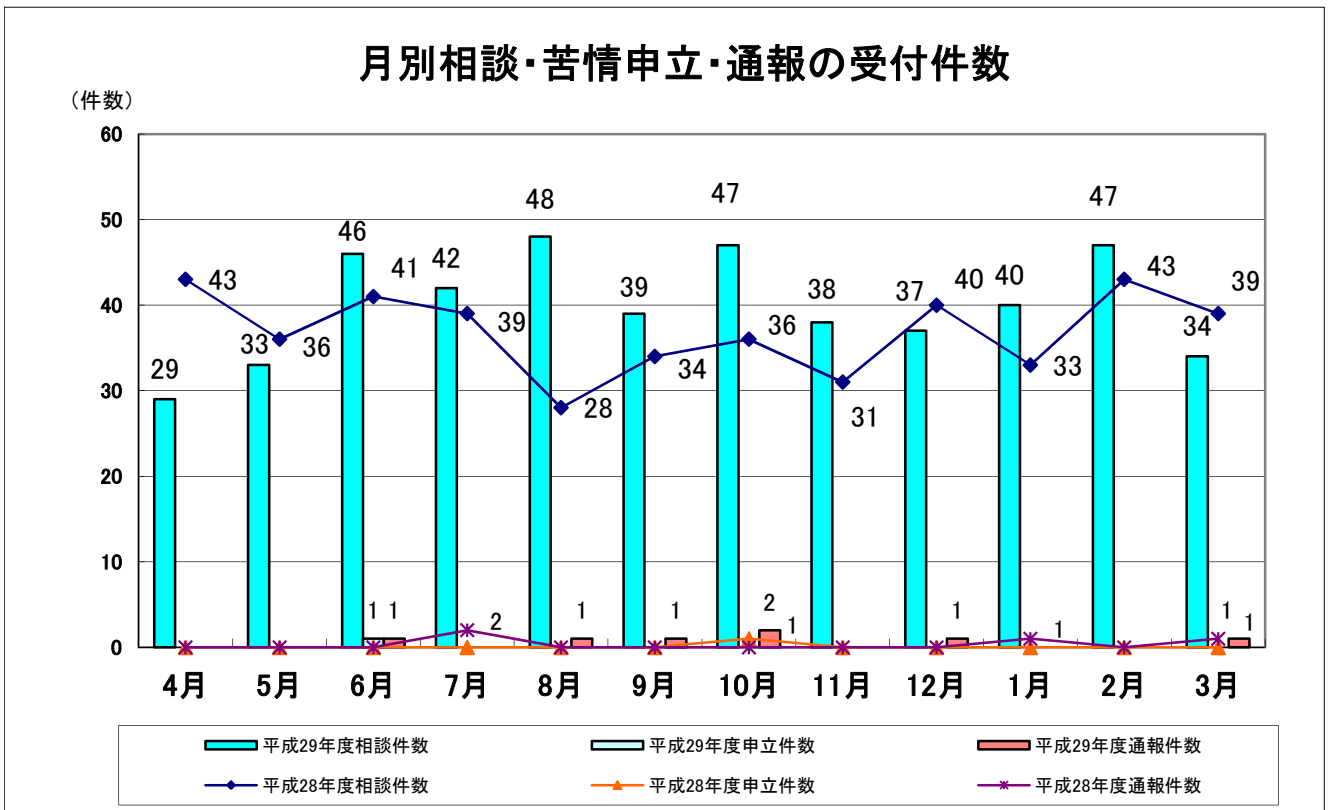


1. 相談・苦情申立・通報の受付件数(月別)

(平成29年4月1日～平成30年3月末日)

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計 |
|----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| 相談 | 29 (43) | 33 (36) | 46 (41) | 42 (39) | 48 (28) | 39 (34) | 47 (36) | 38 (31) | 37 (40) | 40 (33) | 47 (43) | 34 (39) | 480 (443) |
| 申立 | 0 (0) | 0 (0) | 1 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (1) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 1 (1) |
| 通報 | 0 (0) | 0 (0) | 1 (0) | 0 (2) | 1 (0) | 1 (0) | 2 (0) | 0 (0) | 1 (0) | 0 (1) | 0 (0) | 1 (1) | 7 (4) |
| 合計 | 29 (43) | 33 (36) | 48 (41) | 42 (41) | 49 (28) | 40 (34) | 49 (37) | 38 (31) | 38 (40) | 40 (34) | 47 (43) | 35 (40) | 488 (448) |

※()内は前年度の受付件数



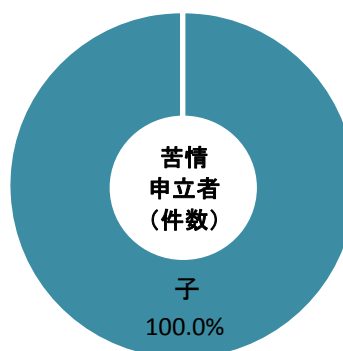
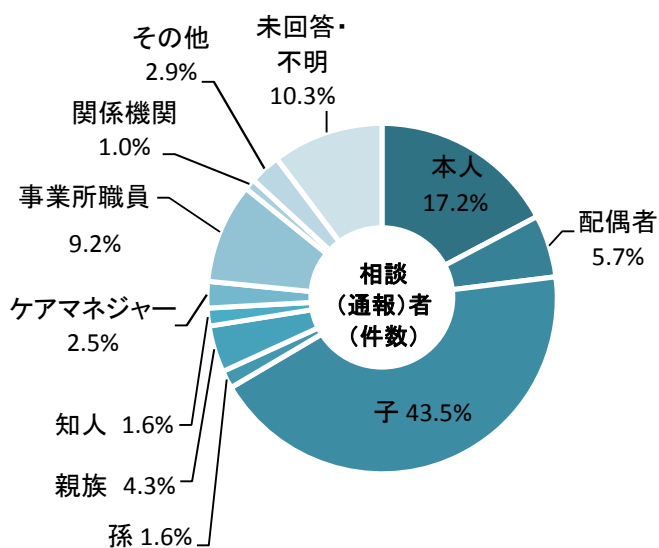
2. 相談(通報)・苦情申立の状況

(1) 相談(通報)者・苦情申立者別の内訳

(平成29年4月1日～平成30年3月末日)

| 区分 | 相談(通報)者 | | | 苦情申立者 | | |
|---------|---------|--------|----------|-------|--------|----------|
| | 件数 | 構成比 | | 件数 | 構成比 | |
| 本人 | 84 | 17.2% | (17.7%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 配偶者 | 28 | 5.7% | (6.7%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 子 | 212 | 43.5% | (45.9%) | 1 | 100.0% | (0.0%) |
| 孫 | 8 | 1.6% | (0.4%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 親族 | 21 | 4.3% | (6.0%) | 0 | 0.0% | (100.0%) |
| 知人 | 8 | 1.6% | (0.4%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| ケアマネジャー | 12 | 2.5% | (0.9%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 事業所職員 | 45 | 9.2% | (5.4%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 関係機関 | 5 | 1.0% | (2.2%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| その他 | 14 | 2.9% | (1.8%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 未回答・不明 | 50 | 10.3% | (12.5%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 合計 | 487 | 100.0% | (100.0%) | 1 | 100.0% | (100.0%) |

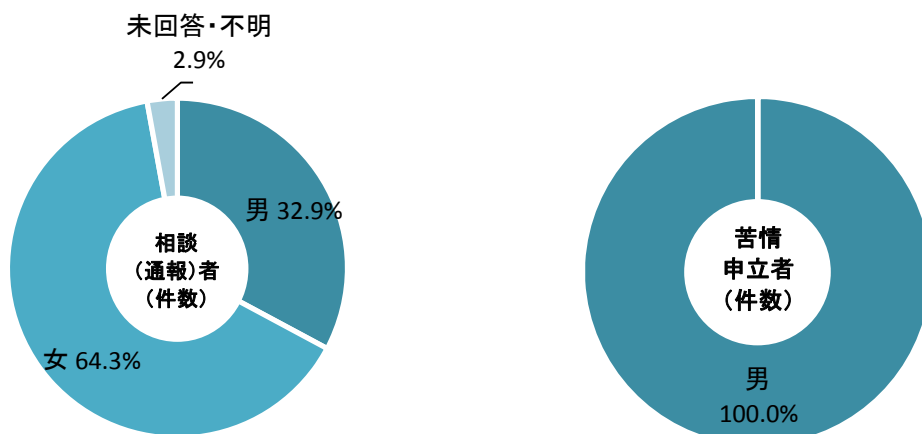
※()内は前年度の構成比



(2) 相談(通報)者・苦情申立者の男女別状況

| 性別 | 相談(通報)者 | | | 苦情申立者 | | |
|--------|---------|--------|----------|-------|--------|----------|
| | 件数 | 構成比 | | 件数 | 構成比 | |
| 男 | 160 | 32.9% | (36.2%) | 1 | 100.0% | (0.0%) |
| 女 | 313 | 64.3% | (61.1%) | 0 | 0.0% | (100.0%) |
| 未回答・不明 | 14 | 2.9% | (2.7%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 合計 | 487 | 100.0% | (100.0%) | 1 | 100.0% | (100.0%) |

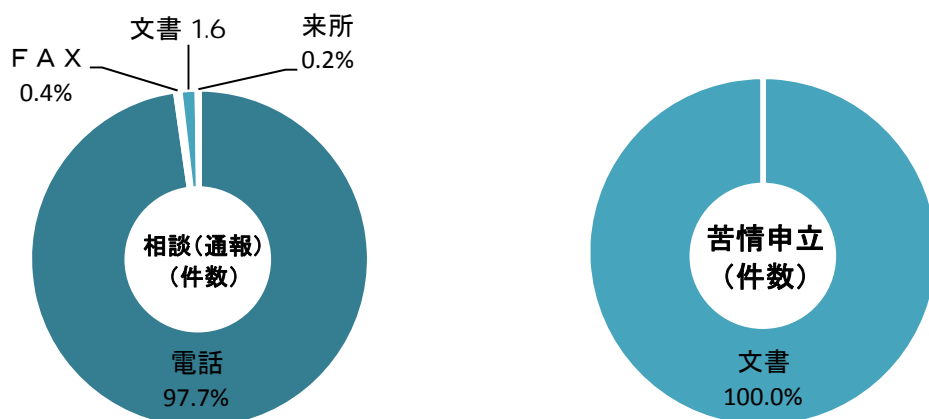
※()内は前年度の構成比



(3) 相談(通報)・苦情申立の受付方法

| 受付方法 | 相談(通報) | | | 苦情申立 | | |
|------|--------|--------|----------|------|--------|----------|
| | 総数 | 構成比 | | 件数 | 構成比 | |
| 電話 | 476 | 97.7% | (98.2%) | 0 | 0.0% | (100.0%) |
| FAX | 2 | 0.4% | (0.2%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 文書 | 8 | 1.6% | (1.1%) | 1 | 100.0% | (0.0%) |
| 来所 | 1 | 0.2% | (0.4%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 訪問 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| その他 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 合計 | 487 | 100.0% | (100.0%) | 1 | 100.0% | (100.0%) |

※()内は前年度の構成比

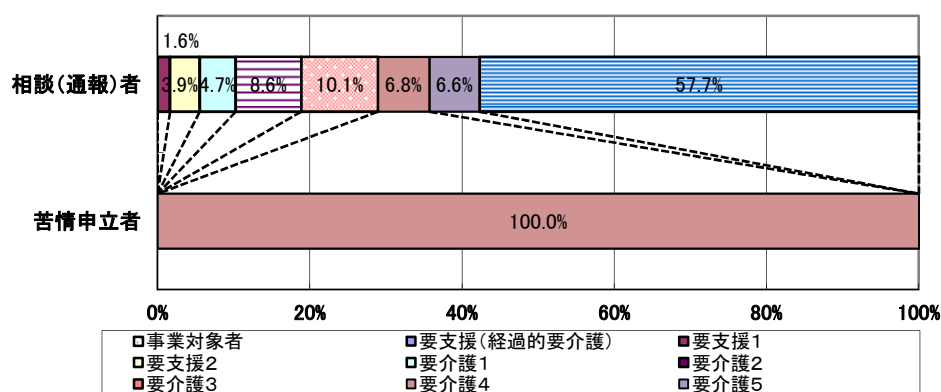


(4) 相談(通報)・苦情申立 利用者の要介護度状況

| 要介護度 | 相談(通報)者 | | | 苦情申立者 | | |
|-------------|---------|--------|----------|-------|--------|----------|
| | 件数 | 構成比 | | 件数 | 構成比 | |
| 事業対象者 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 要支援(経過的要介護) | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 要支援1 | 8 | 1.6% | (1.8%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 要支援2 | 19 | 3.9% | (3.8%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 要介護1 | 23 | 4.7% | (8.7%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 要介護2 | 42 | 8.6% | (6.7%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 要介護3 | 49 | 10.1% | (6.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 要介護4 | 33 | 6.8% | (6.3%) | 1 | 100.0% | (0.0%) |
| 要介護5 | 32 | 6.6% | (6.9%) | 0 | 0.0% | (100.0%) |
| 未回答・不明 | 281 | 57.7% | (59.7%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 合計 | 487 | 100.0% | (100.0%) | 1 | 100.0% | (100.0%) |

※()内は前年度の構成比

相談(通報)・苦情申立 利用者の要介護度別状況(構成割合)

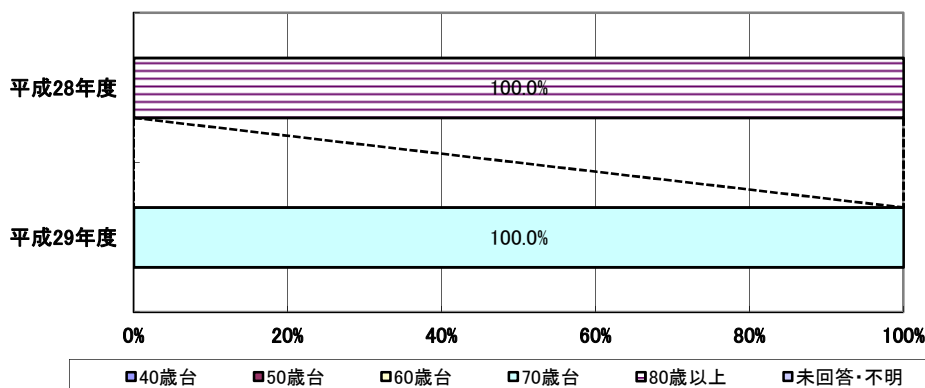


(5) 苦情申立 利用者の年齢状況

| 年齢 | 件数 | 構成比 | |
|--------|----|--------|----------|
| 40歳台 | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 50歳台 | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 60歳台 | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 70歳台 | 1 | 100.0% | (0.0%) |
| 80歳以上 | 0 | 0.0% | (100.0%) |
| 未回答・不明 | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 合計 | 1 | 100.0% | (100.0%) |

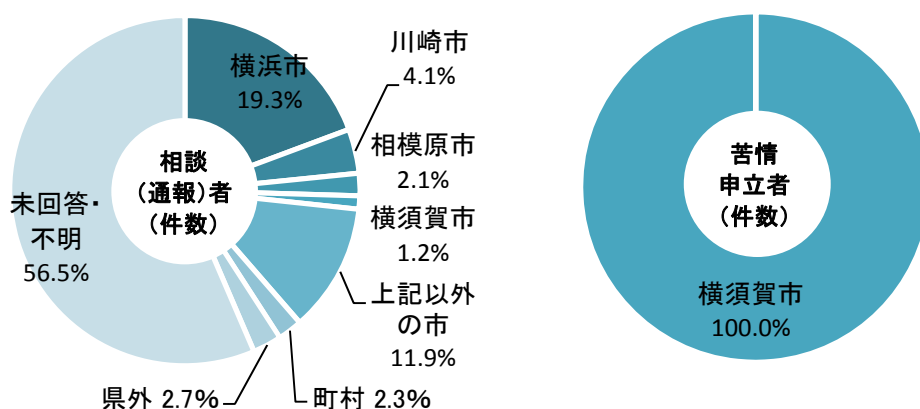
※()内は前年度の構成比

苦情申立 利用者の年齢状況(構成割合)



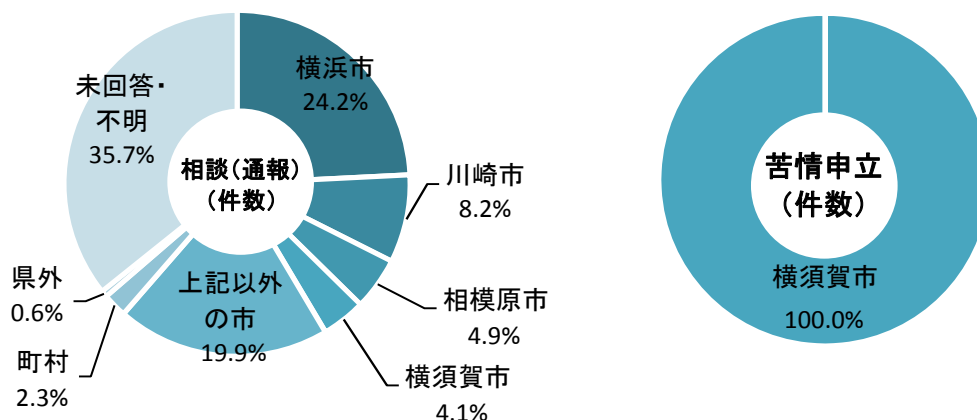
(6) 相談(通報)者・苦情申立者の住所地状況

| 住所地 | 相談(通報)者 | | 苦情申立者 | |
|--------|---------|--------|-------|--------|
| | 件数 | 構成比 | 件数 | 構成比 |
| 横浜市 | 94 | 19.3% | 0 | 0.0% |
| 川崎市 | 20 | 4.1% | 0 | 0.0% |
| 相模原市 | 10 | 2.1% | 0 | 0.0% |
| 横須賀市 | 6 | 1.2% | 1 | 100.0% |
| 上記以外の市 | 58 | 11.9% | 0 | 0.0% |
| 町村 | 11 | 2.3% | 0 | 0.0% |
| 県外 | 13 | 2.7% | 0 | 0.0% |
| 未回答・不明 | 275 | 56.5% | 0 | 0.0% |
| 合計 | 487 | 100.0% | 1 | 100.0% |



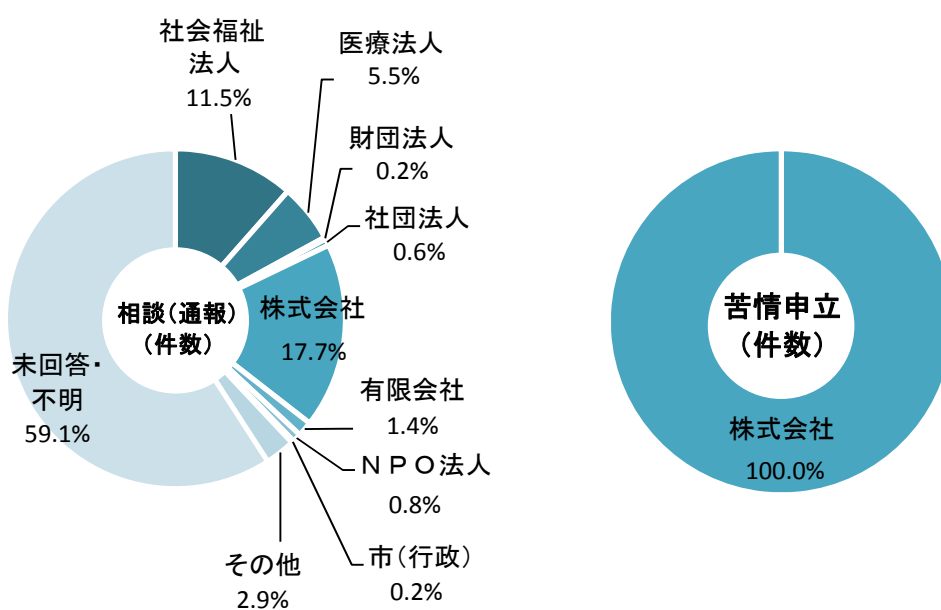
(7) 相談(通報)・苦情申立の対象事業者所在地状況

| 事業者所在地 | 相談(通報) | | 苦情申立 | |
|--------|--------|--------|------|--------|
| | 件数 | 構成比 | 件数 | 構成比 |
| 横浜市 | 118 | 24.2% | 0 | 0.0% |
| 川崎市 | 40 | 8.2% | 0 | 0.0% |
| 相模原市 | 24 | 4.9% | 0 | 0.0% |
| 横須賀市 | 20 | 4.1% | 1 | 100.0% |
| 上記以外の市 | 97 | 19.9% | 0 | 0.0% |
| 町村 | 11 | 2.3% | 0 | 0.0% |
| 県外 | 3 | 0.6% | 0 | 0.0% |
| 未回答・不明 | 174 | 35.7% | 0 | 0.0% |
| 合計 | 487 | 100.0% | 1 | 100.0% |



(8) 相談(通報)・苦情申立の対象事業者経営種別状況

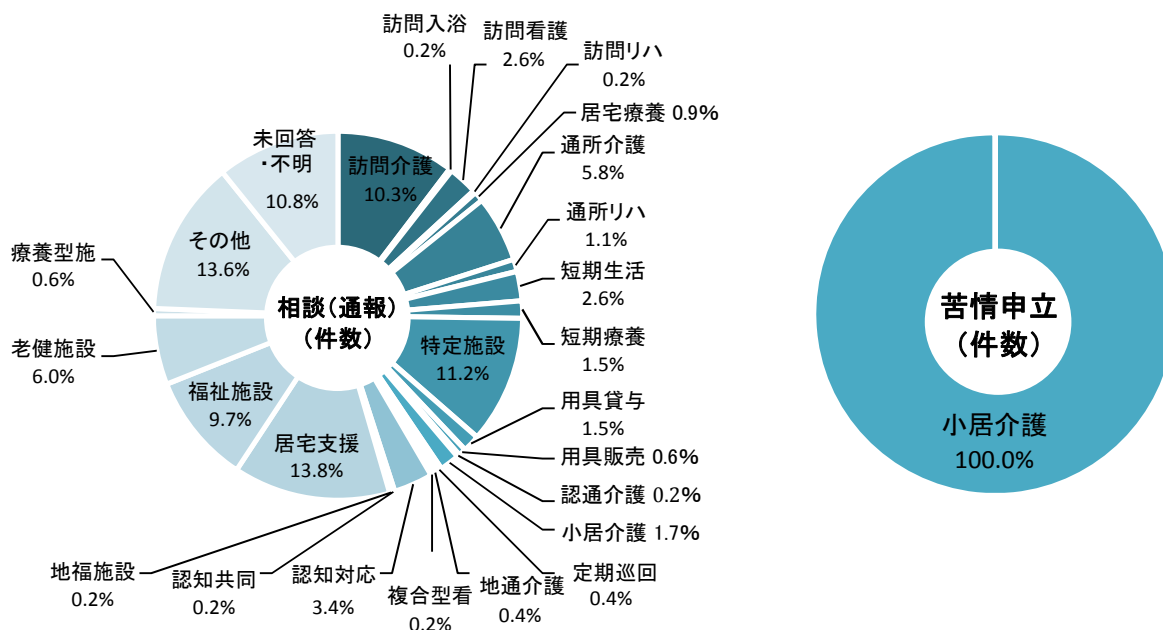
| 経営種別 | 相談(通報) | | 苦情申立 | |
|--------|--------|--------|------|--------|
| | 件数 | 構成比 | 件数 | 構成比 |
| 社会福祉法人 | 56 | 11.5% | 0 | 0.0% |
| 医療法人 | 27 | 5.5% | 0 | 0.0% |
| 財団法人 | 1 | 0.2% | 0 | 0.0% |
| 社団法人 | 3 | 0.6% | 0 | 0.0% |
| 株式会社 | 86 | 17.7% | 1 | 100.0% |
| 有限会社 | 7 | 1.4% | 0 | 0.0% |
| NPO法人 | 4 | 0.8% | 0 | 0.0% |
| 市(行政) | 1 | 0.2% | 0 | 0.0% |
| その他 | 14 | 2.9% | 0 | 0.0% |
| 未回答・不明 | 288 | 59.1% | 0 | 0.0% |
| 合計 | 487 | 100.0% | 1 | 100.0% |



(9-1) 相談(通報)・苦情申立のサービス種類別状況(介護給付)

| サービス種類 | 相談(通報) | | | 苦情申立 | | |
|--------|--------|--------|----------|------|--------|----------|
| | 総数 | 構成比 | | 総数 | 構成比 | |
| 訪問介護 | 48 | 10.3% | (9.6%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 訪問入浴 | 1 | 0.2% | (0.2%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 訪問看護 | 12 | 2.6% | (3.7%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 訪問リハ | 1 | 0.2% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 居宅療養 | 4 | 0.9% | (0.5%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 通所介護 | 27 | 5.8% | (7.5%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 通所リハ | 5 | 1.1% | (1.2%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 短期生活 | 12 | 2.6% | (2.1%) | 0 | 0.0% | (100.0%) |
| 短期療養 | 7 | 1.5% | (0.7%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 短期医療院 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 特定施設 | 52 | 11.2% | (10.7%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 特定施設短 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 用具貸与 | 7 | 1.5% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 用具販売 | 3 | 0.6% | (0.2%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 夜訪介護 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 認通介護 | 1 | 0.2% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 小居介護 | 8 | 1.7% | (1.6%) | 1 | 100.0% | (0.0%) |
| 小居介短 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 定期巡回 | 2 | 0.4% | (0.2%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 地通介護 | 2 | 0.4% | (0.2%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 複合型看 | 1 | 0.2% | (0.2%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 複合看短 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 認知対応 | 16 | 3.4% | (2.3%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 認知共同 | 1 | 0.2% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 地特施設 | 0 | 0.0% | (0.2%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 地特施設短 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 地福施設 | 1 | 0.2% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 居宅支援 | 64 | 13.8% | (13.3%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 福祉施設 | 45 | 9.7% | (10.3%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 老健施設 | 28 | 6.0% | (9.1%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 医療院 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 療養型施 | 3 | 0.6% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| その他 | 63 | 13.6% | (11.9%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 未回答・不明 | 50 | 10.8% | (14.2%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 合計 | 464 | 100.0% | (100.0%) | 1 | 100.0% | (100.0%) |

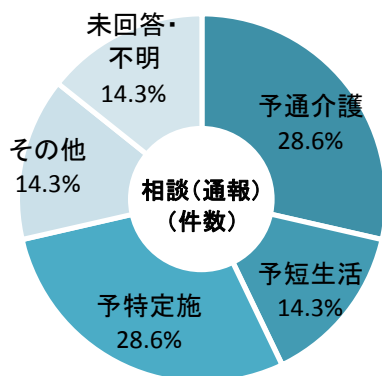
※()内は前年度の構成比



(9-2) 相談(通報)・苦情申立のサービス種類別状況(予防給付)

| サービス種類 | 相談(通報) | | | 苦情申立 | | |
|--------|--------|--------|----------|------|------|--------|
| | 総数 | 構成比 | | 総数 | 構成比 | |
| 予訪介護 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 予訪入浴 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 予訪看護 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 予訪リハ | 0 | 0.0% | (10.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 予管指導 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 予通介護 | 2 | 28.6% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 予通リハ | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 予短生活 | 1 | 14.3% | (10.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 予短療養 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 予短医療院 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 予特定施 | 2 | 28.6% | (30.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 予用具貸 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 予用販売 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 予認通介 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 予小居宅 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 予小居短 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 予認対応 | 0 | 0.0% | (10.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 予認共短 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 予防支援 | 0 | 0.0% | (20.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| その他 | 1 | 14.3% | (20.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 未回答・不明 | 1 | 14.3% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 合計 | 7 | 100.0% | (100.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |

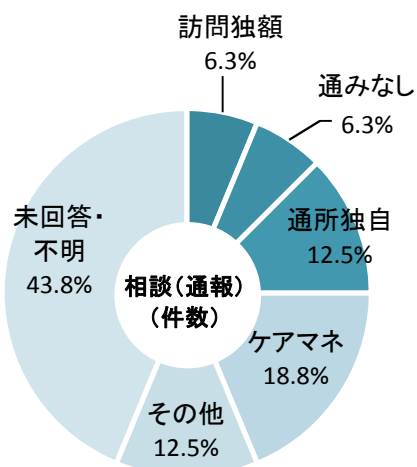
※()内は前年度の構成比



(9-3) 相談(通報)・苦情申立のサービス種類別状況(総合事業)

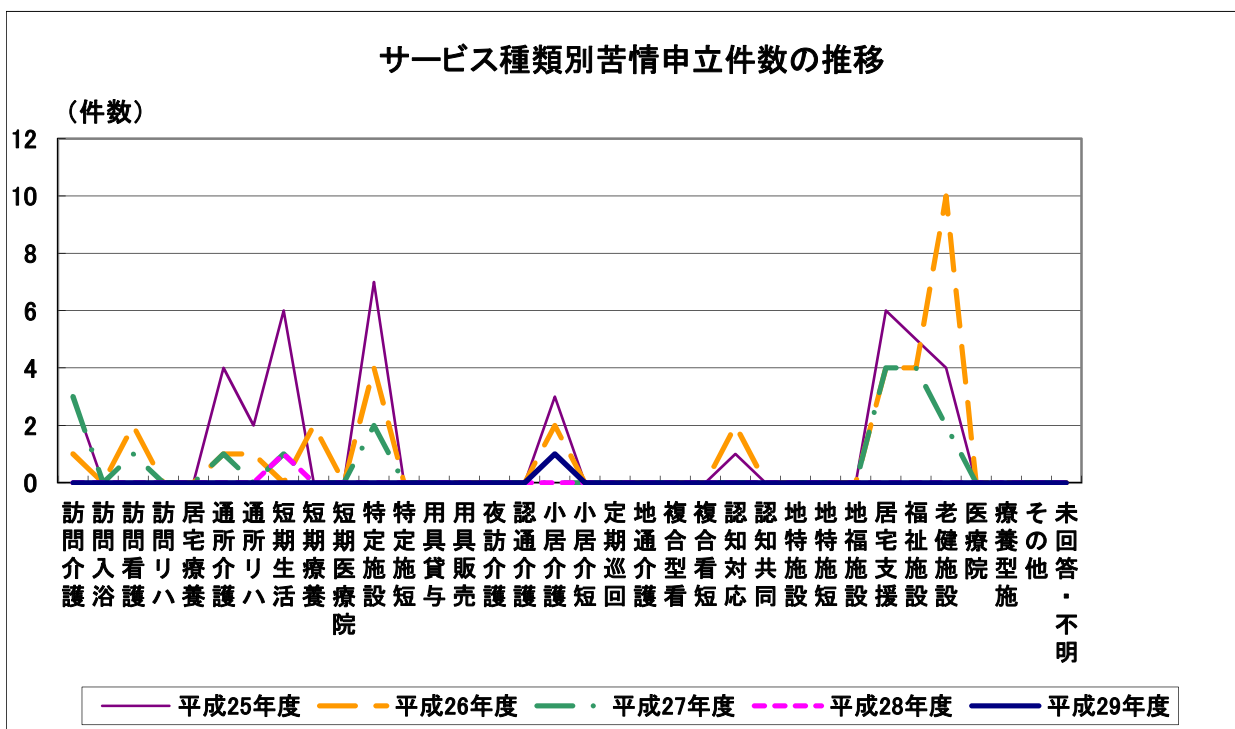
| サービス種類 | 相談(通報) | | | 苦情申立 | | |
|--------|--------|--------|----------|------|------|--------|
| | 総数 | 構成比 | | 総数 | 構成比 | |
| 訪みなし | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 訪問独自 | 0 | 0.0% | (25.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 予訪看護 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 訪問独額 | 1 | 6.3% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 通みなし | 1 | 6.3% | (12.5%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 通所独自 | 2 | 12.5% | (12.5%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 通所独率 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 通所独額 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 他生配率 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 他生配額 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 他生見率 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 他生見額 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 他生他率 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 他生他額 | 0 | 0.0% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| ケアマネ | 3 | 18.8% | (37.5%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| その他 | 2 | 12.5% | (0.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 未回答・不明 | 7 | 43.8% | (12.5%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 合計 | 16 | 100.0% | (100.0%) | 0 | 0.0% | (0.0%) |

※()内は前年度の構成比



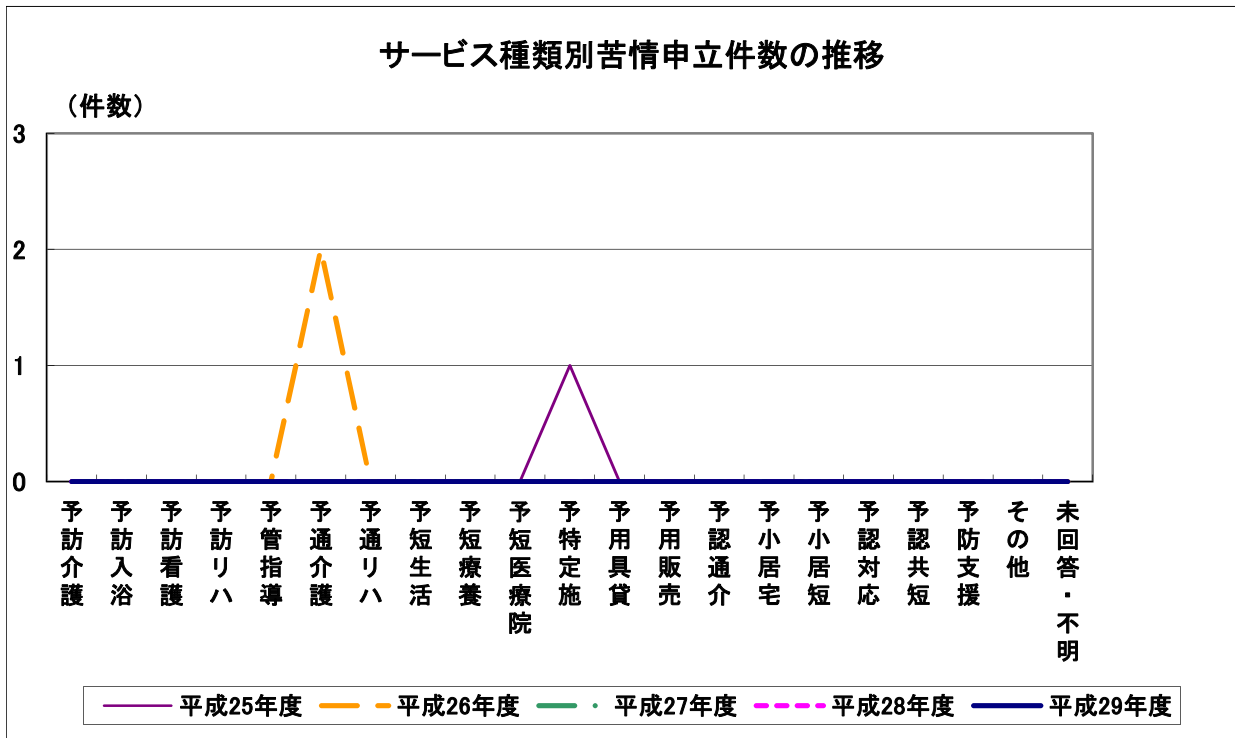
【サービス種類別苦情申立件数(介護給付)の推移】

| サービス種類 | 平成25年度 | | 平成26年度 | | 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 | 件数 | 構成比 | 件数 | 構成比 |
| 訪問介護 | 3 | 7.3% | 1 | 3.0% | 3 | 16.7% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 訪問入浴 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 訪問看護 | 0 | 0.0% | 2 | 6.1% | 1 | 5.6% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 訪問リハ | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 居宅療養 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 通所介護 | 4 | 9.8% | 1 | 3.0% | 1 | 5.6% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 通所リハ | 2 | 4.9% | 1 | 3.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 短期生活 | 6 | 14.6% | 0 | 0.0% | 1 | 5.6% | 1 | 100.0% | 0 | 0.0% |
| 短期療養 | 0 | 0.0% | 2 | 6.1% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 短期医療院 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 特定施設 | 7 | 17.1% | 4 | 12.1% | 2 | 11.1% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 特定施短 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 用具貸与 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 用具販売 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 夜訪介護 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 認通介護 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 小居介護 | 3 | 7.3% | 2 | 6.1% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 100.0% |
| 小居介短 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 定期巡回 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 地通介護 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 複合型看 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 複合看短 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 認知対応 | 1 | 2.4% | 2 | 6.1% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 認知共同 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 地特施設 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 地特施短 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 地福施設 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 居宅支援 | 6 | 14.6% | 4 | 12.1% | 4 | 22.2% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 福祉施設 | 5 | 12.2% | 4 | 12.1% | 4 | 22.2% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 老健施設 | 4 | 9.8% | 10 | 30.3% | 2 | 11.1% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 医療院 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 療養型施 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| その他 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 未回答・不明 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 合計 | 41 | 100.0% | 33 | 100.0% | 18 | 100.0% | 1 | 100.0% | 1 | 100.0% |



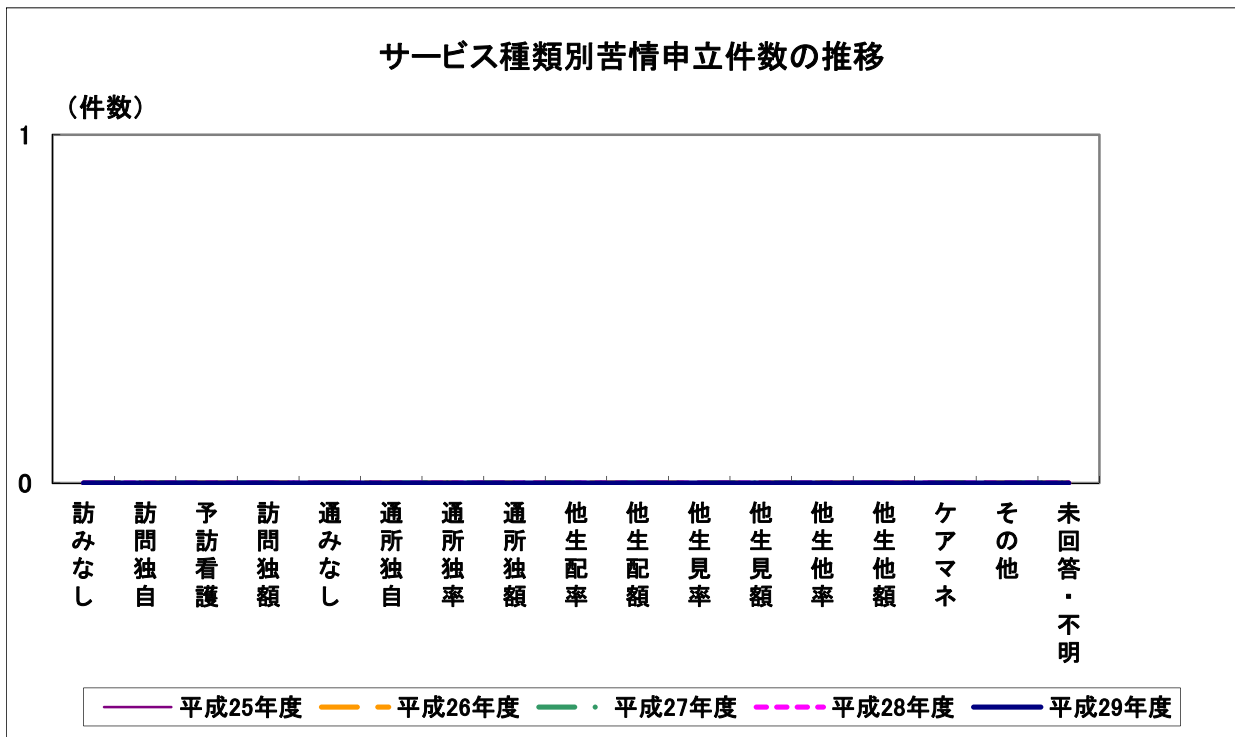
【サービス種類別苦情申立件数(予防給付)の推移】

| サービス種類 | 平成25年度 | | 平成26年度 | | 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 | 件数 | 構成比 | 件数 | 構成比 |
| 予訪介護 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予訪入浴 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予訪看護 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予訪リハ | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予管指導 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予通介護 | 0 | 0.0% | 2 | 100.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予通リハ | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予短生活 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予短療養 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予短医療院 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予特定施 | 1 | 100.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予用具貸 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予用販売 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予認通介 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予小居宅 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予小居短 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予認対応 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予認共短 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予防支援 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| その他 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 未回答・不明 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 合計 | 1 | 100.0% | 2 | 100.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |



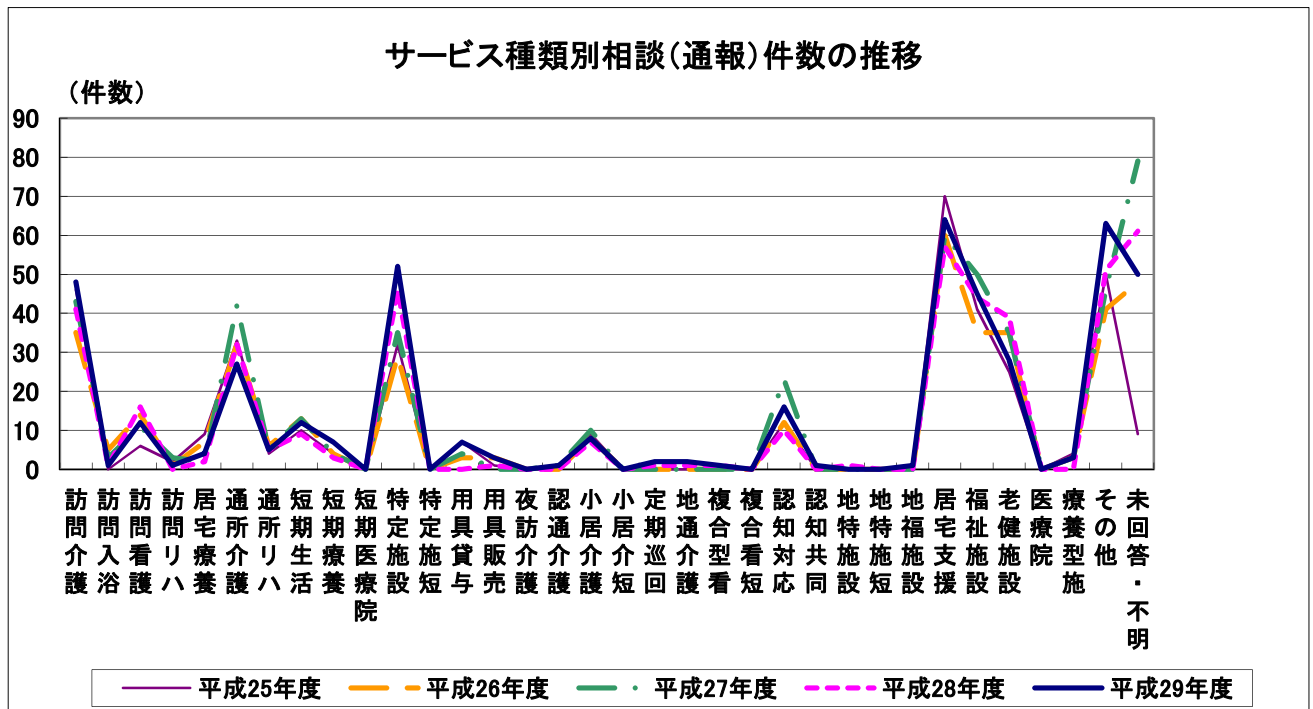
【サービス種類別苦情申立件数(総合事業)の推移】

| サービス種類 | 平成25年度 | | 平成26年度 | | 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 | 件数 | 構成比 | 件数 | 構成比 |
| 訪みなし | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 訪問独自 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予訪看護 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 訪問独額 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 通みなし | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 通所独自 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 通所独率 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 通所独額 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 他生配率 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 他生配額 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 他生見率 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 他生見額 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 他生他率 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 他生他額 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| ケアマネ | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| その他 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 未回答・不明 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 合計 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |



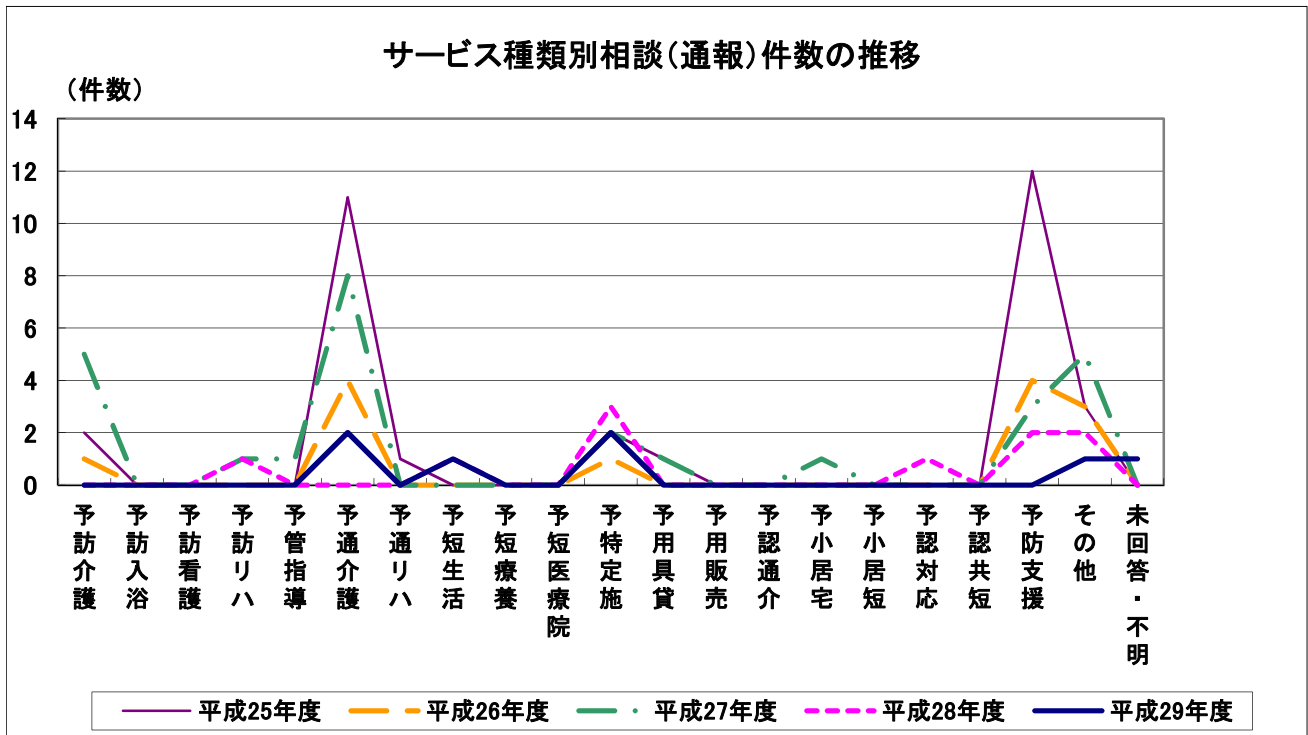
【サービス種類別相談(通報)件数(介護給付)の推移】

| サービス種類 | 平成25年度 | | 平成26年度 | | 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 | 件数 | 構成比 | 件数 | 構成比 |
| 訪問介護 | 46 | 12.3% | 35 | 8.9% | 43 | 9.1% | 41 | 9.6% | 48 | 10.3% |
| 訪問入浴 | 0 | 0.0% | 5 | 1.3% | 3 | 0.6% | 1 | 0.2% | 1 | 0.2% |
| 訪問看護 | 6 | 1.6% | 14 | 3.6% | 11 | 2.3% | 16 | 3.7% | 12 | 2.6% |
| 訪問リハ | 2 | 0.5% | 1 | 0.3% | 3 | 0.6% | 0 | 0.0% | 1 | 0.2% |
| 居宅療養 | 9 | 2.4% | 7 | 1.8% | 2 | 0.4% | 2 | 0.5% | 4 | 0.9% |
| 通所介護 | 33 | 8.8% | 32 | 8.1% | 42 | 8.9% | 32 | 7.5% | 27 | 5.8% |
| 通所リハ | 4 | 1.1% | 6 | 1.5% | 5 | 1.1% | 5 | 1.2% | 5 | 1.1% |
| 短期生活 | 10 | 2.7% | 13 | 3.3% | 13 | 2.8% | 9 | 2.1% | 12 | 2.6% |
| 短期療養 | 4 | 1.1% | 4 | 1.0% | 4 | 0.8% | 3 | 0.7% | 7 | 1.5% |
| 短期医療院 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 特定施設 | 32 | 8.5% | 29 | 7.4% | 35 | 7.4% | 46 | 10.7% | 52 | 11.2% |
| 特定施設短 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 用具貸与 | 7 | 1.9% | 3 | 0.8% | 4 | 0.8% | 0 | 0.0% | 7 | 1.5% |
| 用具販売 | 1 | 0.3% | 3 | 0.8% | 0 | 0.0% | 1 | 0.2% | 3 | 0.6% |
| 夜訪介護 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 認通介護 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 0.2% | 0 | 0.0% | 1 | 0.2% |
| 小居介護 | 9 | 2.4% | 8 | 2.0% | 10 | 2.1% | 7 | 1.6% | 8 | 1.7% |
| 小居介短 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 定期巡回 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 0.2% | 2 | 0.4% |
| 地通介護 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 0.2% | 2 | 0.4% |
| 複合型看 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 0.2% | 1 | 0.2% |
| 複合看短 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 認知対応 | 12 | 3.2% | 12 | 3.0% | 23 | 4.9% | 10 | 2.3% | 16 | 3.4% |
| 認知共同 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 0.2% |
| 地特施設 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 0.2% | 0 | 0.0% |
| 地特施設短 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 地福施設 | 1 | 0.3% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 0.2% |
| 居宅支援 | 70 | 18.7% | 60 | 15.2% | 60 | 12.7% | 57 | 13.3% | 64 | 13.8% |
| 福祉施設 | 41 | 10.9% | 35 | 8.9% | 50 | 10.6% | 44 | 10.3% | 45 | 9.7% |
| 老健施設 | 25 | 6.7% | 35 | 8.9% | 35 | 7.4% | 39 | 9.1% | 28 | 6.0% |
| 医療院 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 療養型施 | 4 | 1.1% | 3 | 0.8% | 3 | 0.6% | 0 | 0.0% | 3 | 0.6% |
| その他 | 50 | 13.3% | 41 | 10.4% | 46 | 9.7% | 51 | 11.9% | 63 | 13.6% |
| 未回答・不明 | 9 | 2.4% | 48 | 12.2% | 79 | 16.7% | 61 | 14.2% | 50 | 10.8% |
| 合計 | 375 | 100.0% | 394 | 100.0% | 472 | 100.0% | 429 | 100.0% | 464 | 100.0% |



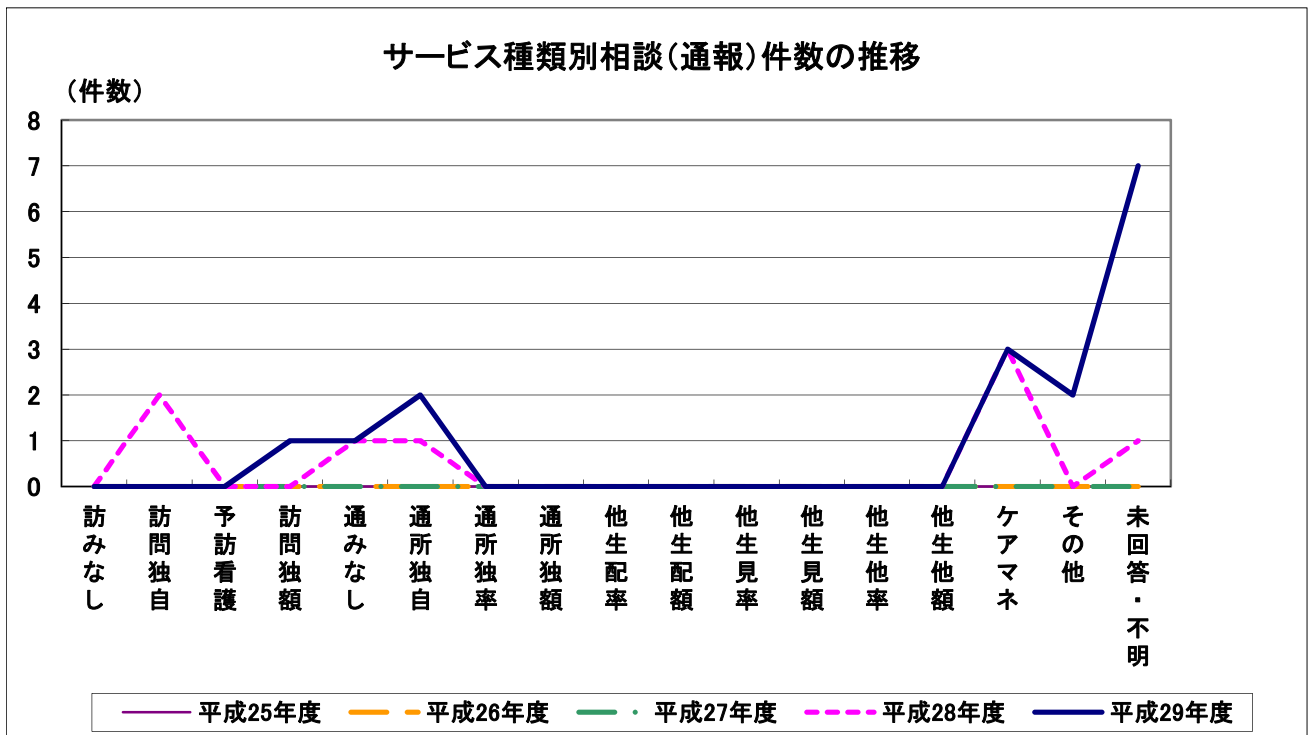
【サービス種別別相談(通報)件数(予防給付)の推移】

| サービス種類 | 平成25年度 | | 平成26年度 | | 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 | 件数 | 構成比 | 件数 | 構成比 |
| 予訪介護 | 2 | 6.3% | 1 | 7.7% | 5 | 18.5% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予訪入浴 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予訪看護 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予訪リハ | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 3.7% | 1 | 10.0% | 0 | 0.0% |
| 予管指導 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 3.7% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予通介護 | 11 | 34.4% | 4 | 30.8% | 8 | 29.6% | 0 | 0.0% | 2 | 28.6% |
| 予通りハ | 1 | 3.1% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予短生活 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 10.0% | 1 | 14.3% |
| 予短療養 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予短医療院 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予特定施 | 2 | 6.3% | 1 | 7.7% | 2 | 7.4% | 3 | 30.0% | 2 | 28.6% |
| 予用具貸 | 1 | 3.1% | 0 | 0.0% | 1 | 3.7% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予用販売 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予認通介 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予小居宅 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 3.7% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予小居短 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予認対応 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 10.0% | 0 | 0.0% |
| 予認共短 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 予防支援 | 12 | 37.5% | 4 | 30.8% | 3 | 11.1% | 2 | 20.0% | 0 | 0.0% |
| その他 | 3 | 9.4% | 3 | 23.1% | 5 | 18.5% | 2 | 20.0% | 1 | 14.3% |
| 未回答・不明 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 14.3% |
| 合計 | 32 | 100.0% | 13 | 100.0% | 27 | 100.0% | 10 | 100.0% | 7 | 100.0% |



【サービス種別別相談(通報)件数(総合事業)の推移】

| サービス種類 | 平成25年度 | | 平成26年度 | | 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 | 件数 | 構成比 | 件数 | 構成比 |
| 訪みなし | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 訪問独自 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 2 | 25.0% | 0 | 0.0% |
| 予訪看護 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 訪問独額 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 6.3% |
| 通みなし | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 12.5% | 1 | 6.3% |
| 通所独自 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 12.5% | 2 | 12.5% |
| 通所独率 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 通所独額 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 他生配率 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 他生配額 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 他生見率 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 他生見額 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 他生他率 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| 他生他額 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| ケアマネ | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 3 | 37.5% | 3 | 18.8% |
| その他 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 2 | 12.5% |
| 未回答・不明 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 12.5% | 7 | 43.8% |
| 合計 | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 8 | 100.0% | 16 | 100.0% |

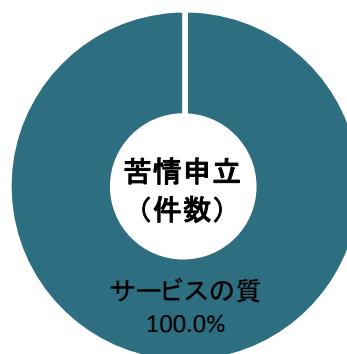
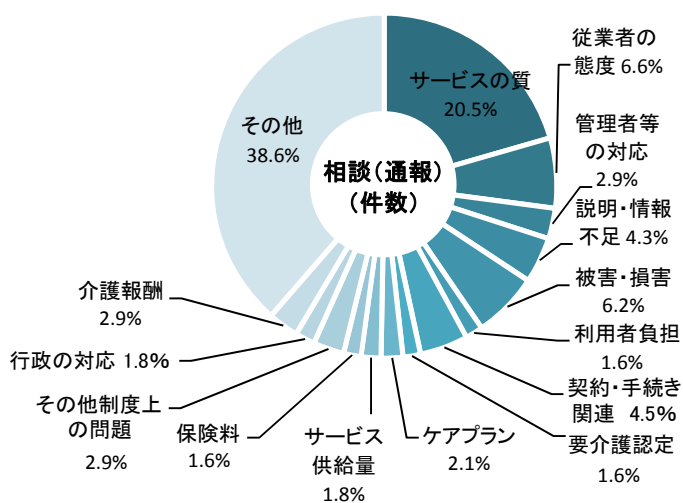


(10) 相談(通報)・苦情申立の内容状況

| 内容 | 相談(通報) | | 苦情申立 | | |
|-----------|--------|--------|------|--------|----------|
| | 件数 | 構成比 | 件数 | 構成比 | |
| サービスの質 | 100 | 20.5% | 1 | 100.0% | (0.0%) |
| 従業員の態度 | 32 | 6.6% | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 管理者等の対応 | 14 | 2.9% | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 説明・情報不足 | 21 | 4.3% | 0 | 0.0% | (100.0%) |
| 被害・損害 | 30 | 6.2% | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 利用者負担 | 8 | 1.6% | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 契約・手続き関連 | 22 | 4.5% | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 要介護認定 | 8 | 1.6% | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| ケアプラン | 10 | 2.1% | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| サービス供給量 | 9 | 1.8% | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 保険料 | 8 | 1.6% | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| その他制度上の問題 | 14 | 2.9% | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 行政の対応 | 9 | 1.8% | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 介護報酬 | 14 | 2.9% | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| その他 | 188 | 38.6% | 0 | 0.0% | (0.0%) |
| 合計 | 487 | 100.0% | 1 | 100.0% | (100.0%) |

※()内は前年度の構成比

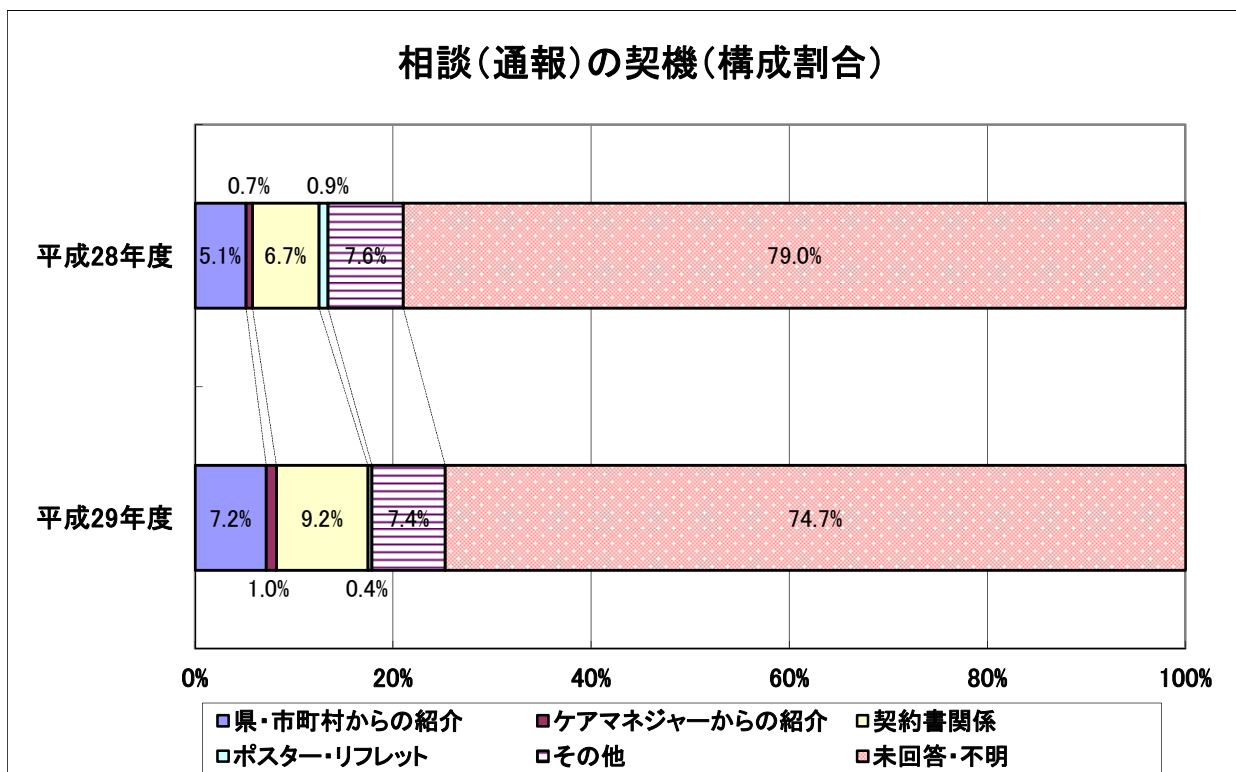
※1案件で複数該当を含む



(11) 相談(通報)の契機

| 契機 | 件数 | 構成比 | |
|--------------|-----|--------|----------|
| 県・市町村からの紹介 | 35 | 7.2% | (5.1%) |
| ケアマネジャーからの紹介 | 5 | 1.0% | (0.7%) |
| 契約書関係 | 45 | 9.2% | (6.7%) |
| ポスター・リフレット | 2 | 0.4% | (0.9%) |
| その他 | 36 | 7.4% | (7.6%) |
| 未回答・不明 | 364 | 74.7% | (79.0%) |
| 合計 | 487 | 100.0% | (100.0%) |

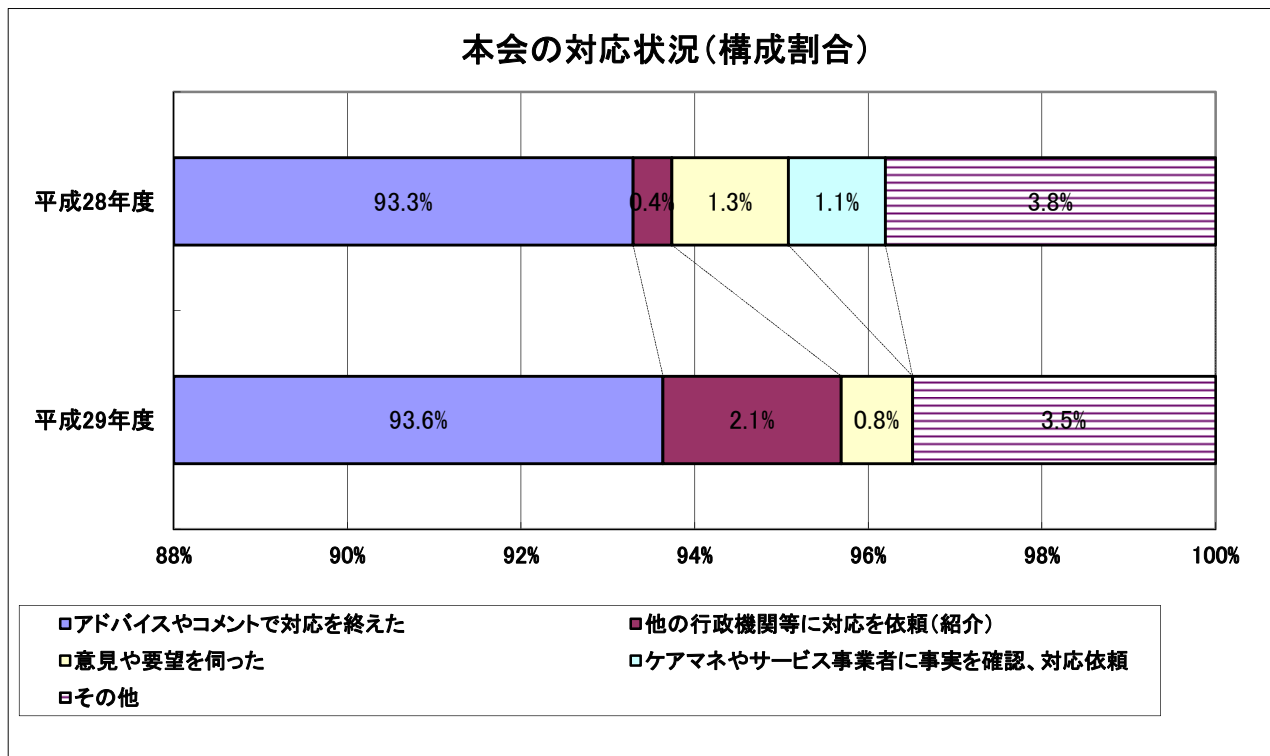
※()内は前年度の構成比



(12) 本会の対応状況

| 対応 | 件数 | 構成比 | |
|-------------------------|-----|--------|----------|
| アドバイスやコメントで対応を終えた | 456 | 93.6% | (93.3%) |
| 他の行政機関等に対応を依頼(紹介) | 10 | 2.1% | (0.4%) |
| 意見や要望を伺った | 4 | 0.8% | (1.3%) |
| ケアマネやサービス事業者に事実を確認、対応依頼 | 0 | 0.0% | (1.1%) |
| その他 | 17 | 3.5% | (3.8%) |
| 合計 | 487 | 100.0% | (100.0%) |

※()内は前年度の構成比



(13) 相談(通報)者・苦情申立者の納得度

| 納得度 | 相談(通報)者 | | 苦情申立者 | |
|------------|---------|--------|-------|--------|
| | 件数 | 構成比 | 件数 | 構成比 |
| 納得した | 215 | 44.1% | 0 | 0.0% |
| 概ね納得した | 219 | 45.0% | 1 | 100.0% |
| あまり納得していない | 22 | 4.5% | 0 | 0.0% |
| 全く納得していない | 10 | 2.1% | 0 | 0.0% |
| 情報提供・その他 | 6 | 1.2% | 0 | 0.0% |
| 立ち消え | 9 | 1.8% | 0 | 0.0% |
| 未回答・不明 | 6 | 1.2% | 0 | 0.0% |
| 合計 | 487 | 100.0% | 1 | 100.0% |

