

令和7年度苦情相談受付状況

1 概況

令和7年度に兵庫県国保連合会で苦情相談を受け付けた件数は271件で、令和6年度（274件）と比較し98.9%とほぼ同程度でした。

2 苦情相談受付件数一覧

この件数表は兵庫県国保連合会で苦情相談を受け付けた件数について、サービス種類及び相談内容別に取りまとめたものです。

(1) 集計方法

表1～3、図1～4はサービス系統別受付件数を軸に集計した結果を示しています。

表4及び5、図6及び7は相談内容別受付件数を軸に集計した結果を示しています。

(2) 集計結果の概要

サービス系統別では、施設サービス、短期入所、地域密着の順に多く、事業所数が少ないほど苦情受付割合は高くなっています。

施設サービスについては、東播磨、神戸市が約3割、次いで阪神北が2割を占め、都市部に集中しています。

一方で、郊外では施設サービスの相談がほとんどなく、居宅サービスの割合が多くを占めています。

相談内容別では、どのサービス系統においても「サービスの質」と「情報説明の不足」が一定の割合を占めていることが分かります。

(3) 集計に関する留意事項

- ・サービス系統とは、サービス種類を居宅サービス系、地域密着サービス系、施設サービス系、その他の4種類に大きく分類したものを指しています。
- ・居宅サービス系は、サービス種類により訪問系サービス、短期入所サービス、その他の3種類に分類されます。
- ・令和7年度に受け付けた苦情相談に係るサービス種類のサービス系統は、下記のとおりです。

居宅サービス	訪問系サービス	訪問介護
		訪問入浴介護
		訪問看護
		訪問リハビリテーション
		通所介護
		通所リハビリテーション
		介護予防訪問看護
	短期入所サービス	短期入所生活介護
		短期入所療養介護（老健）
	その他	特定施設入居者生活介護
		居宅介護住宅改修
		居宅介護支援
		介護予防支援
		介護予防ケアマネ
地域密着型サービス		小規模多機能型居宅介護
		認知症対応型共同生活介護（短期利用以外）
		地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護
		複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護）
施設サービス		介護老人福祉施設
		介護老人保健施設

- ・現行の二次医療圏域は8圏域ですが、ここでは、県民局の管轄である10圏域を採用しています。各圏域の内訳は以下のとおりです。

神戸市	神戸市
阪神南	尼崎市、西宮市、芦屋市
阪神北	伊丹市、宝塚市、川西市、三田市、猪名川町
東播磨	明石市、加古川市、高砂市、稲美町、播磨町
北播磨	西脇市、三木市、小野市、加西市、加東市、多可町
中播磨	姫路市、市川町、福崎町、神河町
西播磨	相生市、赤穂市、宍粟市、たつの市、太子町、上郡町、佐用町
但馬	豊岡市、養父市、朝来市、香美町、新温泉町
丹波	丹波篠山市、丹波市
淡路	洲本市、南あわじ市、淡路市

(4) 各種集計結果

表1：令和7年度の苦情相談件数を一覧にした表。

サービス種類別の月ごとの受付件数、割合及びサービス系統別の受付件数割合を記載しています。

表1 令和7年度苦情受付件数一覧

サービス種類／受付月		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	サービス種類 別合計件数	サービス系統 別合計件数	サービス種類 別受付割合	前年比 （サービス種類別受 付割合）	サービス系統 別受付割合	前年比 （サービス系統別受 付割合）	
居宅サ ービス	訪問系サ ービス	訪問介護	1	0	2	1	1	0	0	2	2	1	2	2	14	33	5.2%	127.3%	12.2%	78.6%
		訪問入浴介護	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0.0%	0.0%		
		訪問看護	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	3	0	7		2.6%	58.3%		
		訪問リハビリテーション	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0.0%	0.0%		
		通所介護	2	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	6		2.2%	54.5%		
		通所リハビリテーション	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2		0.7%	66.7%		
		予防訪問介護	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3		1.1%	-		
		介護予防訪問看護	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0.0%	0.0%		
		介護予防通所リハビリテ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1		0.4%	-		
	短期入 所サ ービ ス	短期入所生活介護	1	1	2	0	2	1	1	0	1	1	0	1	11	14	4.1%	110.0%	5.2%	107.7%
		短期入所療養介護（老健）	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	3		1.1%	100.0%		
	そ の 他	特定施設入居者生活介護	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	6	37	2.2%	60.0%	13.7%	77.1%
		居宅介護住宅改修	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1		0.4%	100.0%		
		居宅介護支援	4	2	2	4	1	1	2	3	4	1	0	2	26		9.6%	89.7%		
		介護予防支援	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2		0.7%	100.0%		
介護予防ケアマネ		0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0.7%		33.3%			
地域密着型 サ ー ビ ス	小規模多機能型居宅介護	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	11	0.4%	25.0%	4.1%	78.6%	
	地域密着型通所介護	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		0.4%	-			
	認知症対応型共同生活介護（短期利用以外）	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	5		1.8%	71.4%			
	地域密着型特定施設入居者生活介護	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1		0.4%	-			
	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	0	0	0	0	0	0	0		0.0%	0.0%			
	複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護）	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3		1.1%	300.0%			
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0.4%	25.0%			
施設サ ービス	介護老人福祉施設	2	1	0	1	2	1	2	2	2	1	3	1	18	33	6.6%	78.3%	12.2%	97.1%	
	介護老人保健施設	2	1	2	1	1	1	0	2	0	1	0	1	12		4.4%	109.1%			
	介護医療院	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	3		1.1%	-			
そ の 他	包括・市の対応	2	1	1	3	1	0	0	0	0	0	0	1	9	143	3.3%	81.8%	52.8%	116.3%	
	人員基準について	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		0.4%	-			
	メールの対応について	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		0.4%	-			
	F A Xの対応について	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		0.4%	-			
	契約内容について	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		0.4%	-			
	社会福祉協議会の対応	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		0.4%	-			
	医療費控除について	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2		0.7%	200.0%			
	ハラスメント	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		0.4%	100.0%			
	申請時の受診について	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		0.4%	-			
	感染症の検査について	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		0.4%	-			
	苦情相談窓口について	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		0.4%	-			
	事業所の対応について	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		0.4%	-			
	食事の時間について	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		0.4%	-			
	車椅子について	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		0.4%	-			
	虐待について	1	0	0	2	0	0	0	1	1	1	0	0	0		6	2.2%			-
	障害福祉	0	2	4	2	1	1	1	1	0	4	0	2	2		19	7.0%			111.8%
	退去費について	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		1	0.4%			-
	費用負担について	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		2	0.7%			-
	医師の対応について	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		1	0.4%			-
	制度について	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1		6	2.2%			50.0%
	事業所の相談窓口	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		1	0.4%			-
	医療	0	0	1	0	1	0	2	1	0	0	2	2	9		3.3%	180.0%			
	介護タクシー代の割引	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0		2	0.7%			-
	介護保険料について	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		1	0.4%			50.0%
	退去について	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		2	0.7%			200.0%
	放課後デイサービス	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		1	0.4%			-
	認定年月日について	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		1	0.4%			-
	要介護認定について	0	0	1	0	0	3	1	1	0	1	0	0	0		7	2.6%			233.3%
	事業所への連絡不能	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		1	0.4%			-
	個人情報について	0	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0		4	1.5%			-
	介護サービスの再開	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		1	0.4%			-
	介護保険外	0	0	0	1	0	4	1	2	2	1	2	5	18		6.6%	48.6%			
	自費サービス	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0		1	0.4%			50.0%
	介護費用の支給	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0		1	0.4%			-
	内容不明	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0		1	0.4%			-
	個室料金について	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0		1	0.4%			-
	給付明細の内容	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0		1	0.4%			-
	運営基準について	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0		1	0.4%			100.0%
	医療保険請求	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0		1	0.4%			-
	医療・介護保険外	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0		1	0.4%			-
	感謝料の請求について	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0		1	0.4%			-
	インシデントの対応	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0		1	0.4%			-
	不正について	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0		3	1.1%			150.0%
	総合事業サービス	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0		4	1.5%			200.0%
	契約時の相談員の態度	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0		1	0.4%			-
	トラブルについて	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0		1	0.4%			-
	損害賠償について	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0		1	0.4%			-
	高齢者住宅での事故	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0		1	0.4%			-
	内部告発	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0		2	0.7%			-
	家族介護慰労金	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0		1	0.4%			-
	契約日とデモの費用	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0		1	0.4%			-
	障害福祉・行政の対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0		1	0.4%			-
	入所先の面会時間	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0		1	0.4%			-
相談料等の請求	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.4%	-				
居宅事業所の変更方法	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.4%	-				
事業所の方針について	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.4%	-				
理美容の算定時間	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.4%	-				
車の騒音	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.4%	-				
施設紹介会社	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.4%	-				
身体拘束	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.4%	-				
事故の調査	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.4%	-				
設備の不具合	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.4%	-				
暴力行為	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.4%	-				
	年度合計	31	19	28	23	19	19	22	20	19	17	22	32	271	271	100.0%		100.0%		

表2：令和7年度の苦情相談件数をサービス系統別、市町ごとに集計し、該当サービスの事業所数で割り、1事業所当たりの各市町の苦情相談受付割合を示した表。なお、事業所数は1事業所で複数のサービスを提供している場合は、サービスごとに1事業所としてカウントしています。

表2 令和7年度苦情相談受付件数(サービス系統別、各市町ごと)

被保険者等 所在地/サー ビスコード	居宅サービス									地域密着型サービス			施設サービス			その他	総計
	訪問系サービス			短期入所			その他										
	事業所数	小計	割合	事業所数	小計	割合	事業所数	小計	割合	事業所数	小計	割合	事業所数	小計	割合		
神戸市	14248	15	0.11%	404	7	1.73%	7650	18	0.24%	1137	3	0.26%	178	16	8.99%	54	113
西宮市	5005	0	0.00%	75	0	0.00%	2508	3	0.12%	343	0	0.00%	32	0	0.00%	7	10
芦屋市	1409	1	0.07%	22	0	0.00%	646	3	0.46%	93	1	1.08%	10	0	0.00%	2	7
尼崎市	4627	1	0.02%	87	2	2.30%	2352	1	0.04%	328	0	0.00%	41	1	2.44%	15	20
宝塚市	2204	1	0.05%	33	0	0.00%	1062	0	0.00%	209	0	0.00%	16	2	12.50%	2	5
三田市	749	0	0.00%	26	0	0.00%	405	1	0.25%	97	0	0.00%	13	0	0.00%	4	5
川西市	1227	0	0.00%	24	0	0.00%	604	0	0.00%	160	0	0.00%	12	0	0.00%	1	1
猪名川町	197	0	0.00%	12	0	0.00%	103	0	0.00%	20	0	0.00%	6	1	16.67%	0	1
伊丹市	1870	0	0.00%	24	0	0.00%	918	0	0.00%	149	0	0.00%	8	0	0.00%	2	2
丹波市	467	0	0.00%	24	1	4.17%	260	0	0.00%	113	0	0.00%	10	0	0.00%	0	1
丹波篠山市	293	0	0.00%	14	0	0.00%	179	0	0.00%	84	0	0.00%	8	0	0.00%	1	1
洲本市	409	0	0.00%	22	0	0.00%	226	1	0.44%	58	0	0.00%	6	0	0.00%	2	3
稲美町	230	0	0.00%	5	0	0.00%	100	0	0.00%	29	0	0.00%	2	0	0.00%	1	1
播磨町	230	1	0.43%	5	0	0.00%	99	1	1.01%	28	0	0.00%	2	0	0.00%	4	6
明石市	2587	2	0.08%	52	0	0.00%	1285	0	0.00%	214	0	0.00%	22	1	4.55%	5	8
高砂市	667	0	0.00%	22	0	0.00%	344	1	0.29%	60	0	0.00%	9	0	0.00%	2	3
加古川市	1896	2	0.11%	54	1	1.85%	947	0	0.00%	266	0	0.00%	20	4	20.00%	3	10
姫路市	4069	2	0.05%	121	1	0.83%	2203	3	0.14%	432	0	0.00%	51	0	0.00%	7	13
たつの市	502	1	0.20%	6	0	0.00%	230	1	0.43%	103	2	1.94%	4	1	25.00%	0	5
宍粟市	291	0	0.00%	16	0	0.00%	144	0	0.00%	41	0	0.00%	8	0	0.00%	2	2
太子町	351	1	0.28%	15	0	0.00%	177	0	0.00%	27	0	0.00%	7	0	0.00%	1	2
相生市	159	0	0.00%	12	0	0.00%	118	0	0.00%	58	0	0.00%	7	0	0.00%	1	1
赤穂市	297	0	0.00%	12	0	0.00%	188	0	0.00%	29	0	0.00%	9	0	0.00%	1	1
香美町	65	0	0.00%	4	0	0.00%	54	0	0.00%	9	0	0.00%	3	0	0.00%	1	1
養父市	188	0	0.00%	12	0	0.00%	122	0	0.00%	24	0	0.00%	6	0	0.00%	1	1
不明		6			2			8			0			7		23	46
県外		0			0			0			0			0		2	2
総計	44237	33	0.07%	1103	14	1.27%	22924	41	0.18%	4111	6	0.15%	490	33	6.73%	144	271

表3：令和7年度の苦情相談件数をサービス系統別、圏域別に集計し、該当サービスの事業所数で割り、1事業所当たりの各圏域の苦情相談受付割合を示した表

表3 令和7年度苦情相談受付件数(サービス系統別、圏域別)

被保険者等所在地/サービス コード	居宅サービス									地域密着型サービス小計			施設サービス小計			その他	総計
	訪問系サービス小計			短期入所小計			その他小計										
	事業所数	相談受 付件数	受付件数/ 事業所数	事業所数	相談受 付件数	受付件数/ 事業所数	事業所数	相談受 付件数	受付件数/ 事業所数	事業所数	相談受 付件数	受付件数/ 事業所数	事業所数	相談受 付件数	受付件数/ 事業所数		
神戸市	14248	15	0.11%	404	7	1.73%	7650	18	0.24%	1137	3	0.26%	178	16	8.99%	54	113
阪神南（尼崎市、西宮市、 芦屋市）	11041	2	0.02%	184	2	1.09%	5506	7	0.13%	764	1	0.13%	83	1	1.20%	24	37
阪神北（伊丹市、宝塚市、 川西市、三田市、猪名川 町）	6247	1	0.02%	119	0	0.00%	3092	1	0.03%	635	0	0.00%	55	3	5.45%	9	14
東播磨（明石市、加古川 市、高砂市、稲美町、播磨 町）	5610	5	0.09%	138	1	0.72%	2775	2	0.07%	597	0	0.00%	55	5	9.09%	15	28
北播磨（西脇市、三木市、 小野市、加西市、加東市、 多可町）	1915	0	0.00%	99	0	0.00%	1094	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0
中播磨（姫路市、市川町、 福崎町、神河町）	4069	2	0.05%	121	1	0.83%	2203	3	0.14%	432	0	0.00%	51	0	0.00%	7	13
西播磨（相生市、赤穂市、 宍粟市、たつの市、太子 町、上郡町、佐用町）	1600	2	0.13%	61	0	0.00%	857	1	0.12%	258	2	0.78%	35	1	2.86%	5	11
但馬（豊岡市、養父市、朝 来市、香美町、新温泉町）	253	0	0.00%	16	0	0.00%	176	0	0.00%	33	0	0.00%	9	0	0.00%	2	2
丹波（丹波篠山市、丹波 市）	760	0	0.00%	38	1	2.63%	439	0	0.00%	197	0	0.00%	18	0	0.00%	1	2
淡路（洲本市、南あわじ 市、淡路市）	409	0	0.00%	22	0	0.00%	226	1	0.44%	58	0	0.00%	6	0	0.00%	2	3
県外		0			0			0			0			0		2	2
不明		6			2			8			0			7		23	46
総計	46152	33	0.07%	1202	14	1.16%	24018	41	0.17%	4111	6	0.15%	490	33	6.73%	144	271

表4：令和7年度の苦情相談受付件数を相談内容別に集計した表。

表4 令和7年度苦情相談受付内容別一覧

相談内容/受付月		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間合計	受付割合	前年比
サービスの質		1	3	5	2	3	0	0	2	2	1	3	4	26	9.6%	144%
従事者の態度		4	7	2	1	5	3	1	0	1	2	2	3	31	11.4%	84%
管理者等の対応		1	0	2	0	0	1	1	0	1	1	0	0	7	2.6%	140%
説明・情報の不足		2	0	3	3	2	2	5	2	2	2	1	3	27	10.0%	53%
具体的な被害・損害		2	0	1	3	2	1	1	1	1	2	1	0	15	5.5%	65%
利用者負担		0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	3	7	2.6%	175%
契約・手続き関係		1	1	1	0	0	0	1	0	2	1	1	0	8	3.0%	133%
要介護認定		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.4%	100%
ケアプラン		0	0	0	0	0	0	1		1	1	1	1	5	1.8%	100%
サービス供給量		0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.4%	100%
保険料		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	0%
その他制度上の問題		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	0%
行政の対応		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	0%
介護報酬		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	0%
その他		6	9	16	10	16	15	9	14	11	9	10	18	143	52.8%	116%
合計														271	100.0%	99%
その他の内訳	介護保険外	1	2				1		4	1	2	2	5	18	12.6%	49%
	障害福祉		2		2	4	2	1	1	1		5	2	20	14.0%	118%
	医療		2			1		3		2	1		2	11	7.7%	220%
	虐待について			1			2			1	1	1		6	4.2%	-
	市・包括の対応について			2	1		2	1					1	7	4.9%	233%
	制度について	1			2	1	1	1					1	7	4.9%	-
	要介護認定について	1				2			3	1	1			8	5.6%	267%
	個人情報について					1	2		1					4	2.8%	-
	総合事業サービス	1							1	1	1			4	2.8%	200%
	不正について	1							2					3	2.1%	150%
	退去について				1	2								3	2.1%	300%
	医療費控除について			1						1				2	1.4%	-
	介護タクシー代の割引					1	1							2	1.4%	-
	内部告発		1								1			2	1.4%	-
	費用負担について				2									2	1.4%	-
	居宅事業所の変更方法		1											1	0.7%	-
	F A Xの対応について			1										1	0.7%	-
	インシデントの対応								1					1	0.7%	-
	サービス料と慰労金										1			1	0.7%	-
	トラブルについて									1				1	0.7%	-
	ハラスメント			1										1	0.7%	100%
	メールの対応について			1										1	0.7%	-
	慰謝料の請求について								1					1	0.7%	-
	医師の対応について				1									1	0.7%	-
	運営基準について							1						1	0.7%	100%
	介護サービスの再開					1								1	0.7%	-
	介護費用の支給						1							1	0.7%	-
	介護保険料について					1								1	0.7%	50%
	感染症の検査について			1										1	0.7%	-
	給付明細の内容							1						1	0.7%	-
	苦情相談窓口について			1										1	0.7%	-
	契約時の相談員の態度									1				1	0.7%	-
	契約内容について			1										1	0.7%	-
	契約日とデモの費用											1		1	0.7%	-
	個室料金について							1						1	0.7%	-
	高齢者住宅での事故										1			1	0.7%	-
	事業所の相談窓口				1									1	0.7%	-
	事業所の対応について			1										1	0.7%	-
	事業所の方針について		1											1	0.7%	-
	事業所への連絡不能					1								1	0.7%	-
	自費サービス						1							1	0.7%	-
	社会福祉協議会の対応			1										1	0.7%	-
	車椅子について			1										1	0.7%	-
	食事の時間について			1										1	0.7%	-
	申請時の受診について			1										1	0.7%	-
	人員基準について			1										1	0.7%	-
	相談料金等の請求	1												1	0.7%	-
	損害賠償について									1				1	0.7%	-
	地域包括支援センター						1							1	0.7%	13%
	内容不明						1							1	0.7%	-
	入所先の面会時間											1		1	0.7%	-
	放課後デイサービス					1								1	0.7%	-
	理美容の算定時間												1	1	0.7%	-
	車の騒音												1	1	0.7%	-
	暴力行為												1	1	0.7%	-
	施設紹介会社												1	1	0.7%	-
	事故の調査												1	1	0.7%	-
	身体拘束												1	1	0.7%	-
	設備の不具合												1	1	0.7%	-

表5：令和7年度の苦情受付件数をサービス種類別、相談内容別に集計した表

サービスコード/相談内容			ケアプラン	サービスの質	サービスの供給量	管理者の対応	具体的な被害・損害	契約・手続き関係	従事者の態度	説明・情報の不足	要介護認定	利用者負担	その他合計
居宅サービス	訪問系サービス	11（訪問介護）		4		1	1		3	4		1	0
		13（訪問看護）		1		1		2	2			1	0
		15（通所介護）				2	1		1	2			0
		16（通所リハビリ）					1			1			0
		61（予防訪問介護）			1				1	1			0
		66（介護予防通所リハビリテーション）										1	
		小計	0	5	1	4	3	2	7	8	0	3	0
	短期入所	21（短期入所生活介護）		2			5	1	2	2			0
		22（短期入所老健施設）		1								1	0
		小計	0	3	0	0	5	1	2	2	0	1	0
	その他	33（特定施設生活介護）	1	4					1				0
		42（住宅改修）					1						0
		43（居宅介護支援）	2	4		2	1		11	6			0
		46（介護予防支援）	1						1				0
		A F（介護予防ケアマネ）							1	1			
		小計	4	8	0	2	2	0	14	7	0	0	0
地域密着型サービス		32（認知症型共同生活）		1			1		2	1			0
		36（地域密着型特定施設入居者生活介護）										1	
		73（小規模多機能）							1				
		77（複合型看護小規模多機能）		1					1	1			
		78（地域密着型通所介護）						1					
		小計	0	2	0	0	1	1	4	2	0	1	0
施設		51（介護老人福祉施設）	1	4		1	2	3	2	3	1	1	0
		52（介護老人保健施設）		4			2	1	1	3		1	0
		56（介護医療院）							1	2			
		小計	1	8	0	1	4	4	4	8	1	2	0
その他													143
総計			5	26	1	7	15	8	31	27	1	7	143

図1：令和7年度サービス系統別圏域別苦情相談受付率
各サービス系統別に各圏域の受付割合を示したグラフ。（表3をグラフ化したもの）

1.算出方法

R7年度のサービス系統別、圏域別の苦情受付件数を事業所数で割り、1事業所あたりの苦情受付割合を算出しています。

2.概要

苦情受付割合は施設サービス、短期入所の順に多く、事業所数が少ないほど苦情受付割合は高くなっています。

施設サービスについては、東播磨、神戸市が約3割、次いで阪神北が2割を占めており、都市部に集中しています。

東播磨では加古川市、阪神北では宝塚市が件数の5割以上を占めています。

短期入所は丹波、神戸、阪神南の順に割合が高くなっています。

訪問系サービス、居宅サービスのその他、地域密着型サービスに地域特性はなく、北播磨と但馬は苦情受付件数が0件で、郊外地域ほど苦情受付件数は少ない傾向です。



図2：令和7年度 圏域別・サービス系統別苦情相談受付割合

各サービス系統別に各圏域の受付割合を示したグラフ。（表3をグラフ化したもの）

1.算出方法

R7年度の圏域別、サービス系統別の年間苦情受付件数を事業所数で割り、1事業所に対する苦情受付割合を算出しています。

2.概要

神戸市、阪神北、東播磨、西播磨は施設サービスでの相談割合が7割～8割を占め、高い傾向です。

これに対し、中播磨、丹波、淡路は施設サービスでの相談はなく、居宅サービスの相談のみです。

このことから、都市部や都市部近郊の地域ほど施設サービスの相談が多く、郊外は施設数が少ないことが影響しているのか居宅サービスに力を入れてい居宅サービスの相談が多い傾向であることが分かります。

圏域別の特色として、阪神北は施設サービスでの苦情が突出して多く、丹波は短期入所での苦情のみであることが分かります。

また、北播磨、但馬は苦情受付件数が0件で、淡路も少ない傾向です。

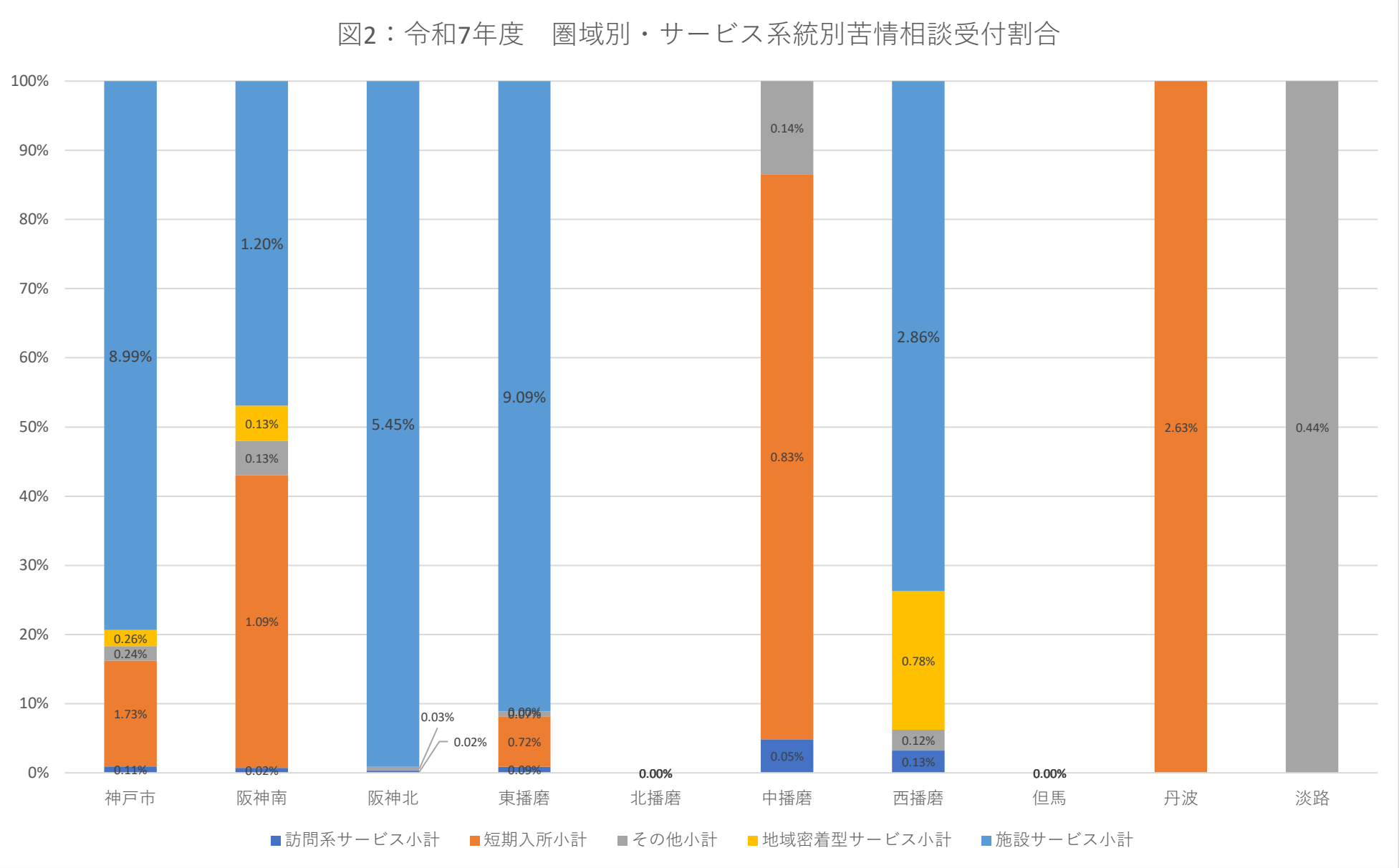


図3：令和7年度サービス系統別苦情受付率

サービス系統別の年間受付割合を示したグラフ。

1.算出方法

R7年度のサービス系統別の年間苦情受付件数を事業所数で割り、1事業所に対する苦情受付割合を算出しています。

2.概要

施設サービスの苦情が8割以上の割合を占め、次いで短期入所が多くなっています。

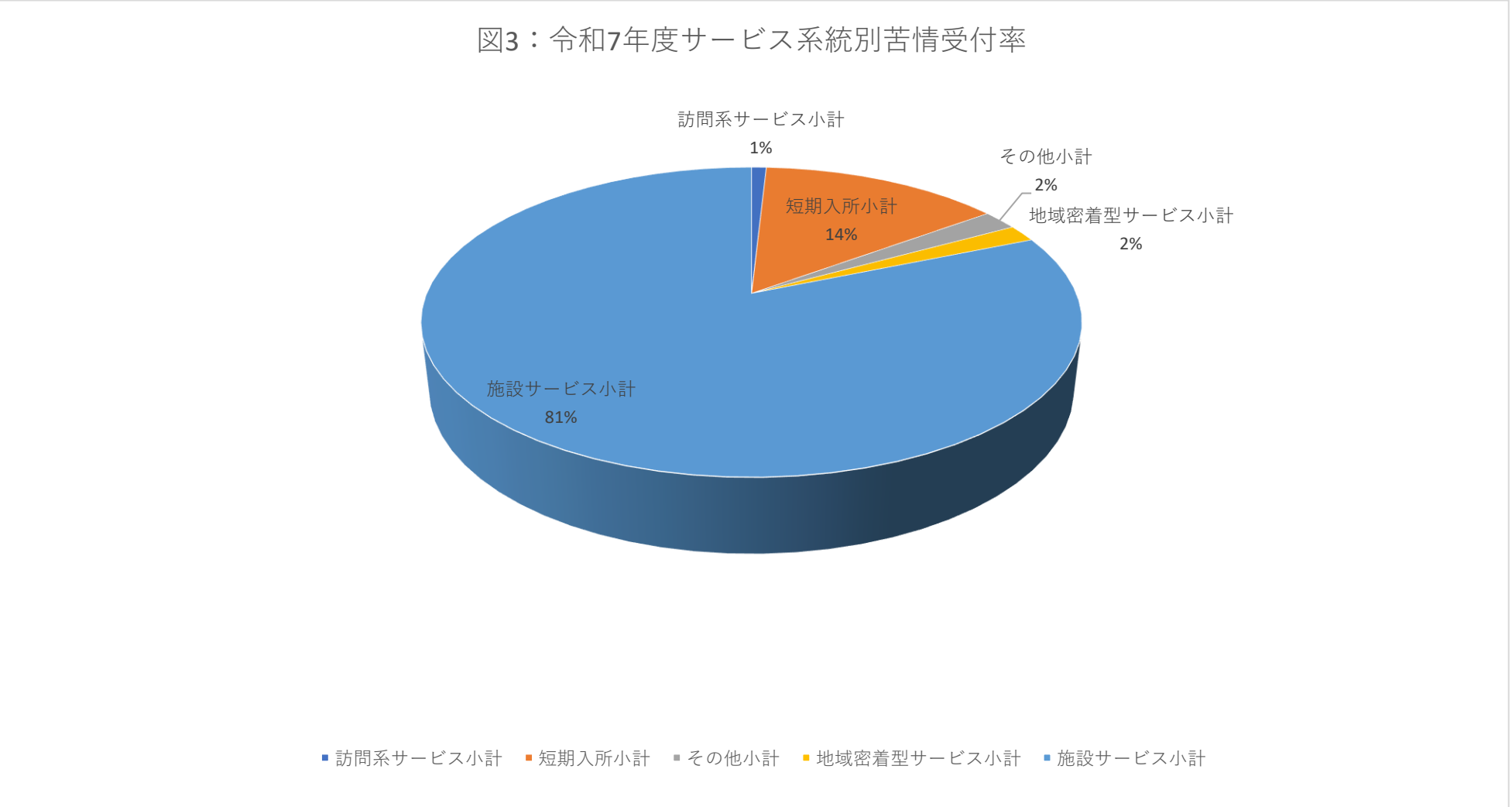


図4：令和7年度 圏域別苦情受付件数

令和7年度の苦情受付件数の圏域別の割合を示したグラフ。

1.算出方法

R7年度の圏域別の苦情受付件数を年間苦情受付件数で割って算出しています。

2.概要

神戸市は要介護認定者の割合が兵庫県全体の28％であるため、要介護認定者数に対し、苦情受付件数の割合が高いと言えます。

阪神南、東播磨、西播磨は要介護認定者の割合と苦情受付割合が同程度、阪神北、北播磨、中播磨、但馬、丹波、淡路は低い傾向です。

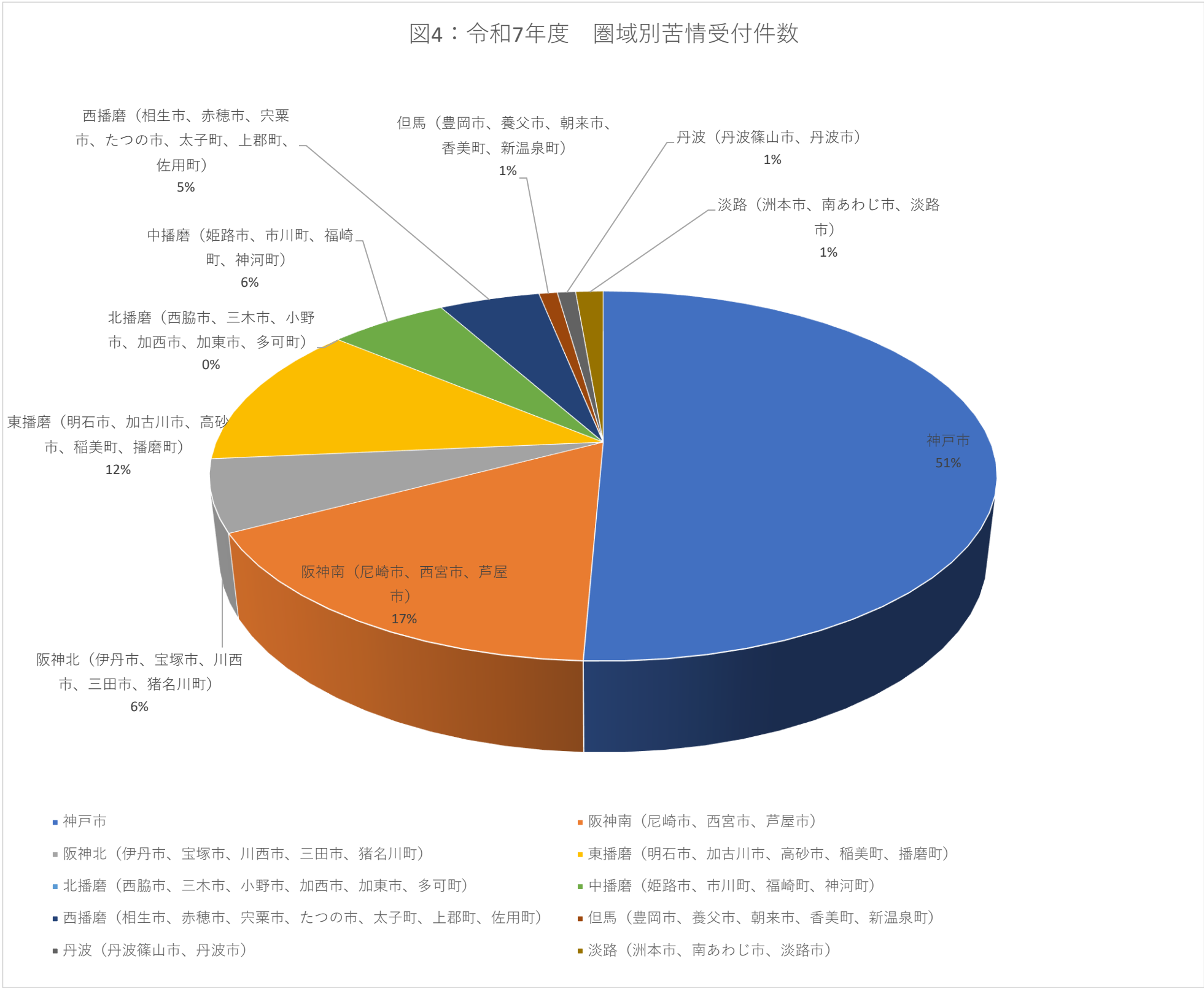


図5：令和7年度苦情相談内容内訳

令和7年度苦情相談受付の相談内容別に割合を示したグラフ。（表4をグラフ化したもの）

1.算出方法

R7年度の相談内容別の苦情受付件数を年間苦情受付件数で割って算出しています。

2.概要

全体としてはその他合計が過半数近くを占めており、次いで従事者の態度、サービスの質、情報・説明の不足が合わせて3割程度を占めています。

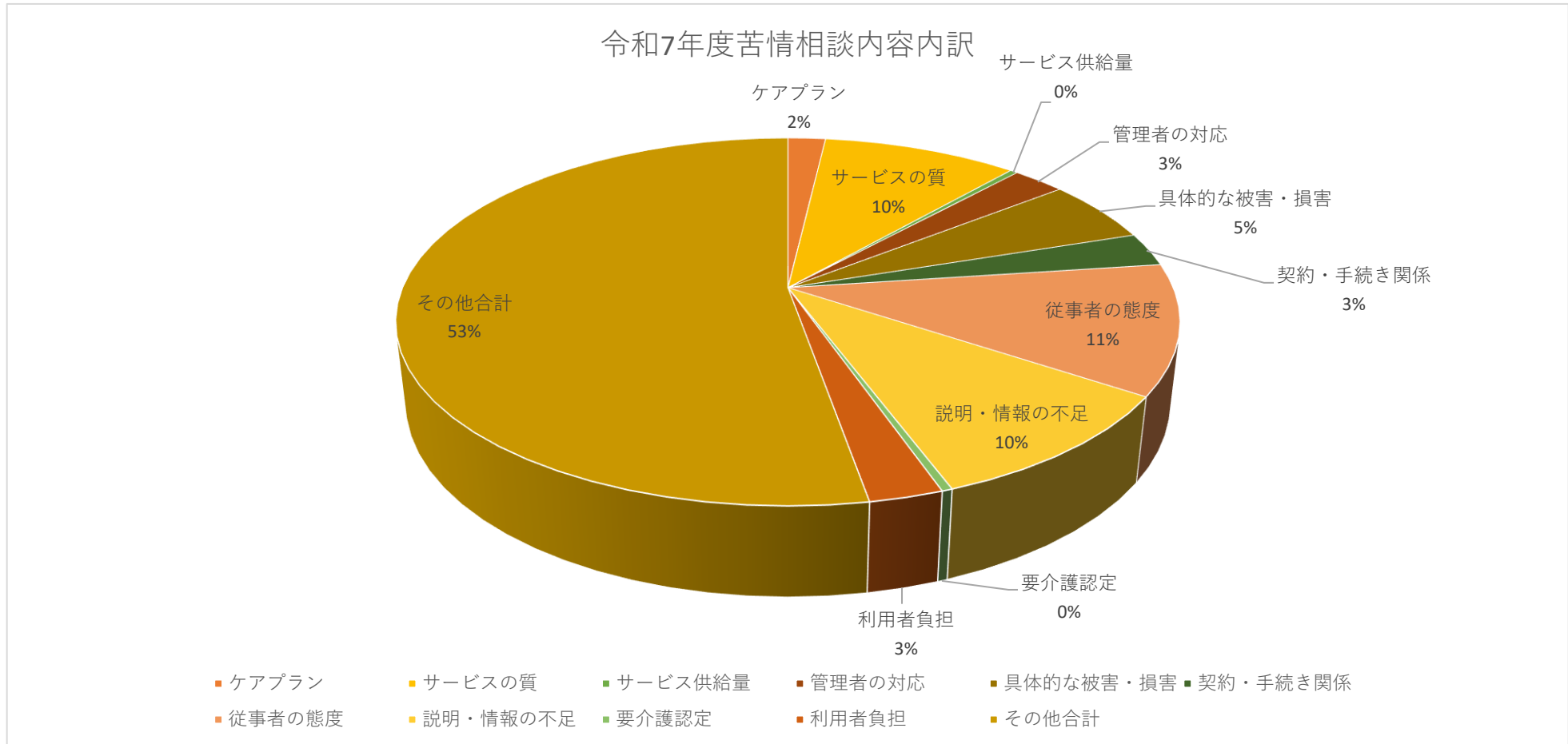


図6、図7：令和7年度サービス系統別相談内容

令和7年度のサービス系統別、相談内容別の苦情受付件数を示したグラフ。図6はサービス系統を軸に、図7は相談内容を軸にしています。

1.算出方法

R7年度のサービス系統別、相談内容別の苦情受付件数合計して算出しています。

2.概要

訪問系サービスでは従事者の態度、情報説明の不足が各々2割を占めています。

短期入所では具体的な被害・損害が4割、サービスの質が2割を占めています。

その他では従事者の態度が4割、サービスの質、情報説明の不足が各々2割を占めています。

地域密着型サービスでは従事者の態度が3.5割、サービス質、情報説明の不足が各々2割を占めています。

施設サービスではサービスの質、情報説明の不足が各々2.5割を占めています。

上記よりどのサービス系統でもサービスの質と情報説明の不足が一定の割合を占めていることが分かります。

