

令和7年度 かながわ福祉サービス運営適正化委員会 苦情解決事業の概況

○ 苦情解決委員会による福祉サービス利用者等からの苦情解決

福祉サービスに関する利用者等からの苦情を受け付け、適切・迅速な解決に努めた。

令和7年度の苦情内容については、「サービスの質や量」に関するものが 35.3%と多く、次いで「職員の接遇」29.5%の順になっている。

<苦情受付状況>

苦情受付件数 261 件 (令和6年度実績 230 件)

苦情以外の相談件数 350 件 (" 251 件)

苦情案件及び相談等への対応延べ回数 ※ 1,918 回 (" 1,630 回)

※事業者事情調査の調整や関係機関との連絡調整等を含む。

1 受理した苦情件数等

(1) 受理・対応状況

① 苦情・相談案件の月別受理状況(初回受付時)

(単位: 件)

区 分	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
苦情受付 件数	25	21	21	25	27	19	19	21	16	21	21	25	261
苦情以外 相談件数	21	24	30	23	20	31	37	30	27	36	36	35	350

② 月別対応状況

(単位: 回)

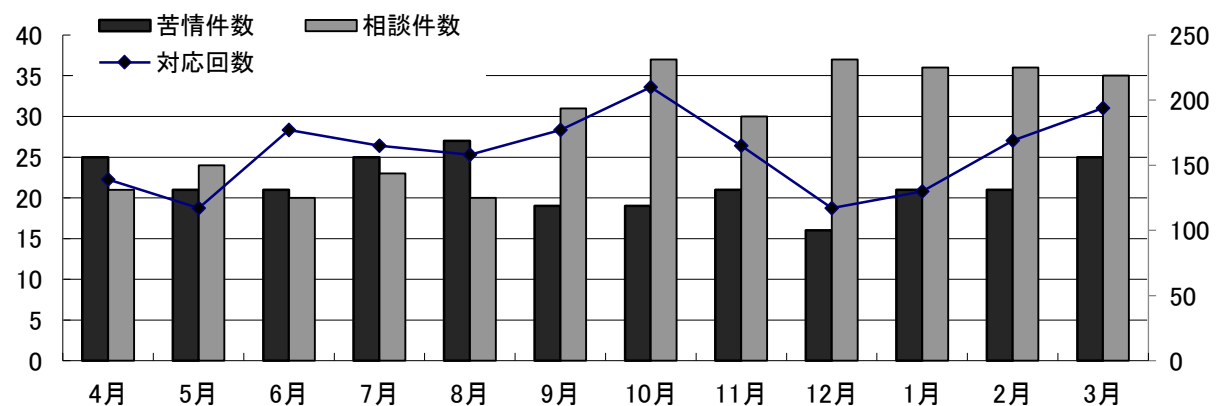
区 分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合 計
苦 情	78	57	100	111	112	112	122	97	65	79	130	132	1,195
相 談	61	60	77	54	46	65	88	68	52	51	39	62	723
合 計	139	117	177	165	158	177	210	165	117	130	169	194	1,918

*相談とは、問い合わせ・サービス利用相談など、苦情に至らなかったもの

<受理・対応月別状況

(苦情・相談件数)

(対応回数)



1 カ月あたりの平均対応回数 = 159.8 回 (相談対応も含む)

1 事案あたりの平均対応回数 = 4.6 回 (苦情対応回数を年間受理数 261 事案で除した回数)

③ 受付件数、対応回数の推移状況

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
苦情受付件数	171	169	199	230	261
延べ対応回数	2,013	1,716	1,298	1,630	1,918

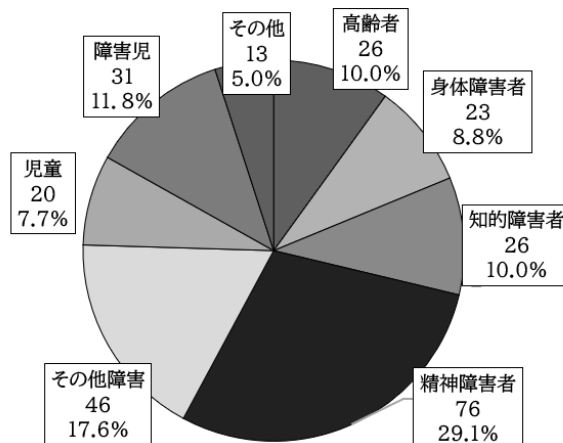
(2) 利用者別状況等

①利用者別状況

高齢者	障害者				児童		その他	合 計
	身体	知的	精神	その他 障害※1	児童	障害児	※2	
26 (10.0%)	23 (8.8%)	26 (10.0%)	76 (29.1%)	46 (17.6%)	20 (7.7%)	31 (11.8%)	13 (5.0%)	261 (100%)
26(10.0%)	171(65.5%)				51(19.5%)		13(5.0%)	

※1「その他の障害」は、障害種別不明を含む ※2「その他」は、社協に対する苦情など

〈利用者別状況〉



②利用者の推移状況

区 分	高齢者	障害	児童	その他	合計
令和3年度	19 (11.1%)	101 (59.1%)	32 (18.7%)	19 (11.1%)	171 (100%)
令和4年度	24 (14.2%)	96 (56.8%)	37 (21.9%)	12 (7.1%)	169 (100%)
令和5年度	33 (16.6%)	129 (64.8%)	31 (15.6%)	6 (3.0%)	199 (100%)
令和6年度	28 (12.2%)	139 (60.4%)	47 (20.4%)	16 (7.0%)	230 (100%)
令和7年度	26 (10.0%)	171 (65.5%)	51 (19.5%)	13 (5.0%)	261 (100%)

(3) 施設・事業所別受付件数

種別		令和 7年度	令和 6年度
高 齢	特別養護老人ホーム	4	10
	養護老人ホーム		2
	軽費老人ホーム・ケアハウス	4	2
	訪問介護	3	1
	通所介護	5	4
	短期入所生活介護	7	2
	小規模多機能型居宅介護		
	看護小規模多機能型居宅介護	1	2
	認知症対応型共同生活介護	1	3
	居宅介護支援		1
	地域包括支援センター	1	1
	高 齢 計	26	28

種別		令和 7年度	令和 6年度
障 害	居宅介護	16	13
	生活介護	6	6
	自立訓練	5	3
	就労移行支援	20	20
	就労継続支援 A 型	8	14
	就労継続支援 B 型	34	24
	共同生活援助	50	43
	施設入所支援	6	2
	計画相談支援	12	4
	就労定着支援	1	1
	重度訪問介護	6	4
	同行援護	1	1
	移動支援	1	
	地域活動支援センター	4	1
	短期入所	1	
	障 害 計	171	139

種別		令和 7年度	令和 6年度
児 童	保育所	16	14
	放課後等デイサービス	28	20
	児童発達支援	2	6
	障害児計画相談		2
	障害児入所支援	1	3
	保育所等訪問支援		1
	学童保育	1	1
	認定こども園	1	
	母子生活支援施設	2	
	児 童 計	51	47

種別		令和 7年度	令和 6年度
そ の 他	救護施設	1	1
	社会福祉協議会	10	14
	無料低額宿泊所	2	1
そ の 他 計		13	16

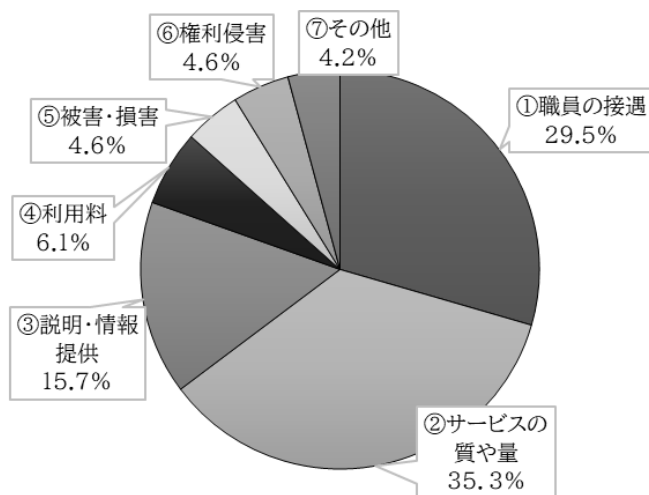
(4) 苦情内容・対応方法別件数

区 分	受理件数 (%)	苦情解決の対応方法 (重複あり)						
		事情調査	申出者・事業者の助言	関係機関等へ紹介伝達	当事者間話し合い	あつせん	通知 ※1	その他 ※2
職員の接遇	77 (29.5%)	12	41	11	－	－	1	13
サービスの質や量	92 (35.3%)	11	41	32	－	－	2	13
説明・情報提供	41 (15.7%)	7	20	13	－	－	1	2
利用料	16 (6.1%)	1	11	5	－	－	1	1
被害・損害	12 (4.6%)	1	7	4	－	－	－	1
権利侵害	12 (4.6%)	1	7	6	－	－	3	－
その他	11 (4.2%)	0	5	6	－	－	2	－
合 計	261 (100%)	33	132	77	0	0	10	30

※1「通知」には、県・政令市への通知・報告、市町村（虐待防止センター含む）への通知・報告を含む。

※2「その他」には、対応継続中案件のほか、申出取り下げとなった案件等を含む。

〈苦情内容内訳〉



「苦情内容」の区分例示について

苦情内容区分	例 示
① 職員の接遇	・職員の関わり方、対応 ・言葉遣い ・説明不十分 など
② サービスの質や量	・食事 ・環境 ・サービス不十分 ・退居、サービス提供中止 など
③ 説明・情報提供	・説明不十分 ・相談不十分 ・虚偽記載 など
④ 利用料	・利用料関係 ・負担金関係 ・その他費用に関すること など
⑤ 被害・損害	・介護支援事故 ・物損 など
⑥ 権利侵害	・暴力 ・虐待 ・身体拘束 ・暴言 ・プライバシー侵害 など
⑦ その他	・制度に関すること ・上記に当てはまらない事項

※苦情内容詳細（重複）

種別		高齢者	障害者				児童		その他	計
			身障	知的	精神	その他障害	児童	障害児		
職員の 接遇	関わり方・対応	2	7	5	33	13	6	5	5	76
	言葉づかい	1			2	5	1	1	1	11
	説明不十分									
	その他	1				1				2
サービ スの質 や量	食事			1						1
	環境	1			1	1	3	1		7
	サービス不十分	10	4	4	19	7	1	11	1	57
	退居・サービス提供中止	3	10	1	13	3		6		36
	金銭管理	1	1	1	2				1	6
	その他	3	1	1	4	2	2		1	14
説明・ 情報 提供	虚偽記載					1		1		2
	相談不十分			1	2	1			3	7
	契約拒否		1			1		1		3
	説明不十分	4	3	6	10	3	2	7	2	37
	その他	1			5	2	1			9
利用料	利用料関係			1	1		1			3
	負担金関係									
	その他の費用			7	2	4	1	2		16
	説明不十分				2			1		3
	その他									
被害・ 損害	介護支援事故	3	1	4			2	1		11
	物損	1								1
	暴力									
	その他	1			1					2
権利 侵害	虐待	1	1	1						3
	暴力					1			1	2
	身体拘束等									
	暴言					1		1		2
	プライバシー侵害			1	1			1		3
	その他								1	1
他	制度									
	その他			1	5	6	3	2		17
計		33	29	35	103	52	23	41	16	332

※ 種別「その他」は、行政・社会福祉協議会等。

(5) 申出者別件数

サービス区分	利用者	家 族	代理人	その他	合 計
高齢者	6	20			26
障害者	109	60	1	1	171
児童	2 ※	48		1	51
その他	12	1			13
合 計 (%)	129 (49.4%)	129 (49.4%)	1 (0.4%)	2 (0.8%)	261 (100.0%)

※母子生活支援施設

(6) 申出者の居住地別件数

サービス区分	県 域	横 浜 市	川 崎 市	相模原市	横須賀市	その他不詳	合 計
高齢者	6	5	1	1		13	26
障害者	74	28	11	17	6	35	171
児童	18	18	3	3		9	51
その他	4	4	2	2		1	13
合 計 (%)	102 (39.1%)	55 (21.1%)	17 (6.5%)	23 (8.8%)	6 (2.3%)	58 (22.2%)	261 (100.0%)

(7) 事業者の所在地別件数

サービス区分	県 域	横 浜 市	川 崎 市	相模原市	横須賀市	不 詳	合 計
高齢者	7	6	1	2	1	9	26
障害者	79	38	16	20	8	10	171
児童	20	16	3	3	1	8	51
その他	5	4	1	2		1	13
合 計 (%)	111 (42.6%)	64 (24.5%)	21 (8.0%)	27 (10.4%)	10 (3.8%)	28 (10.7%)	261 (100.0%)

(8) 事業者の経営主体別件数

サービス区分	公立施設	社福法人	民間企業	団体等	その他※	不 詳	合 計
高齢者		13	4		2	7	26
障害者		17	96	9	20	29	171
児童	2	8	24	2	5	10	51
その他		11		2			13
合 計 (%)	2 (0.8%)	49 (18.8%)	124 (47.5%)	13 (5.0%)	27 (10.3%)	46 (17.6%)	261 (100.0%)

※その他・・・社会福祉法人以外の非営利法人等