

苦情受付・解決の状況

平成26年度都道府県運営適正化委員会事業

実績報告

平成27年10月22日

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

目 次

I	平成26年度都道府県運営適正化委員会事業(苦情受付・解決状況)の概要	1
II	平成26年度都道府県運営適正化委員会に関する定期調査	2
	調査の概要	2
	調査結果の概要	4
III	運営適正化委員会に寄せられる苦情の内容と苦情解決のプロセス(事例)	17
IV	平成26年度都道府県運営適正化委員会に関する定期調査結果 詳細	
1	苦情の受付状況	
(1)	受付件数(平成12年度～平成26年度)	21
(2)	サービス分野別受付件数(平成12年度～平成26年度)	22
(3)	サービス分野別受付件数(施設・事業所別)	28
(4)	受付方法別件数(平成12年度～平成26年度)	33
(5)	申し出人の属性(平成12年度～平成26年度)	38
2	苦情の種類	
(1)	苦情の種類(平成12年度～平成26年度)	44
(2)	苦情の種類(詳細)	50
3	苦情対応・解決の状況	
(1)	対応方法 ①初回相談	53
	②継続対応	54
(2)	終結までの対応回数・日数	55
(3)	終結状況	56
4	平成25年度からの継続中案件の解決状況	57
5	相談受付件数	58
6	調査票等	59

I. 平成26年度 都道府県運営適正化委員会事業の概要

- 社会福祉法の施行により都道府県社会福祉協議会に福祉サービスの苦情解決を行う「運営適正化委員会」が設置された。
- 運営適正化委員会は、①福祉サービスの利用援助事業の適正な運営を確保すること、②福祉サービスに関する利用者などからの苦情を適切に解決することを目的にしている。
- 苦情などの申出は、福祉サービスの利用者や家族などが、電話や来所などの方法により行うこととなる。苦情などの内容により、相談に応じ助言を行うほか、運営適正化委員会として具体的ななかかわりが必要(可能)だと判断される事案については、施設・事業所に対して事情調査などを実施したうえで、利用者の苦情が発生している状態の解決を図っている。その際、施設・事業所における第三者委員の協力なども得てすすめている。
- また、法人、施設・事業における福祉サービスの質向上への意識を高めるため、施設・事業所における苦情解決体制整備を促進することや、苦情解決責任者、苦情解決担当者、第三者委員を対象とした研修会の実施、苦情解決にかかる事業の周知などもあわせて行っている。
- このように、運営適正化委員会は、申出人からの苦情などを受け付け、その解決に努めることとあわせて、苦情などの内容や傾向を踏まえて、社会福祉事業を実施する法人、施設・事業所におけるサービス提供のあり方を考える機会やきっかけを提供し、福祉サービスの質の向上を図ることが重要な役割となっている。
- 本報告書は、運営適正化委員会における苦情・相談を通じ、福祉サービスに関する利用者などからの苦情を適切に解決する取り組みの実績についてとりまとめたものである。

Ⅱ. 平成26年度 都道府県運営適正化委員会に関する定期調査

【調査の概要】

- 全国社会福祉協議会では、社会福祉法に基づき都道府県社会福祉協議会に設置され、福祉サービスの苦情解決事業などを実施する「都道府県運営適正化委員会」の「苦情受付・解決状況」を毎年まとめている。
- 本調査は、都道府県運営適正化委員会の苦情などの受付・解決状況にかかる実態を把握し、運営適正化委員会の取組状況を明らかにすることを目的に実施したものである。
- 運営適正化事業開始からこれまで毎年実績調査を実施しているが、平成23年度に調査項目などを改め、今回の調査においても同様の内容で実施した。

【調査対象】

- 都道府県社協に設置される運営適正化委員会 47か所
- 平成26年度（平成26年4月1日から平成27年3月31日まで）の都道府県運営適正化委員会における苦情受付・解決の状況

【実施期間】

- 平成27年6月10日～平成27年6月25日

【回答数（回答率）】

- 47件(100%)

【調査票】

- 巻末のとおり

参考) 平成23年度調査から見直しを行った事項など

(1)受付方法

従前の「来所」、「書面・電話など」、「その他」という分類を改め、最も多いとされる「電話」による申し出が明確になるように「電話」、「来所」、「書面（FAX、電子メール、送付）」とした。

(2)苦情など相談の分類

運営適正化委員会が受け付ける相談は「苦情相談」として対応されるものと「苦情相談以外の相談」とに分けて集計した。

①苦情相談

ここでいう「苦情相談」とは、運営適正化委員会が本来対応すべき相談であり、特定の利用者ならびに不特定の利用者に対する福祉サービスの提供内容や福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関するものとした。

この苦情相談は、さらに以下の2つに分類した。

- ・初回の相談で終わるもの
- ・初回の相談のみで終了せず、相談を継続した場合、事情調査などに進行したものと上記それぞれの苦情について、その対応方法についても分類して集計。

②苦情相談以外の相談

「苦情相談以外の相談」とは、運営適正化委員会が本来の窓口ではない問い合わせなどで、①の「苦情相談」に該当しないものとし、件数のみ集計。

(3)のべ回数

①「苦情相談」のうち、継続して対応したものについては、対応ののべ回数を把握する。

(4)申し出人と利用者の関係

申し出人の分類に「隣人・友人」を追加。

(5)事業内容・事業の種別

従前は高齢者、障害者、児童、その他と分野別に集計してきたが、それをさらに細分化し、施設・サービス種別を追加した。相談時に確認できないものは、「不明」として整理。

(6)申し出の分類の細分化

従前の分類を細分化し、内容がより明確になるよう整理した。

(7)終結区分

終結区分は初回の相談で対応できるものと継続して対応した相談に分けて集計した。特に継続して対応した相談の場合は、苦情解決の仕組み（事情調査、助言・申し入れ、あっせんなど）を活用し、運営適正化委員会が決めた方針を申し出人、利用者、事業者が納得（あるいは「了」と）した場合を「解決」とし、関係者のうちいずれかが方針を納得しないまま終了した場合については、「不調」とした。また、裁判所など他の解決機関を紹介して終了した場合は、「他の解決機関を紹介」とした。いずれも該当しない場合は、「その他」とした。なお、年度内に終結にいたらなかったケースについては、「継続中」とした。

(8)終結までにかかる期間

申し出を受け付けてから終結に至るまでの期間を調査した。

【調査結果の概要】

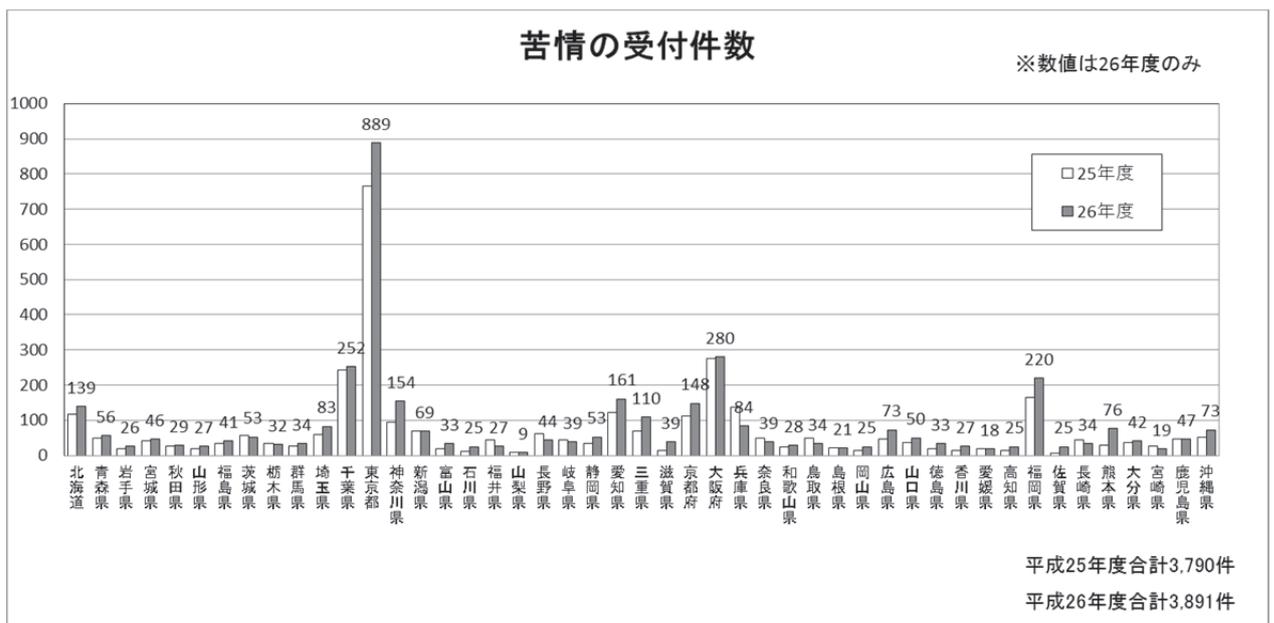
- 平成26年度の都道府県運営適正化委員会に寄せられた苦情の受付件数ならびに相談件数は「苦情」が3,891件「相談」が3,044件の合計6,935件であった。
- これにより、平成12年度制度開始以降（15年間）の「苦情」件数は37,247件、「相談」件数は53,124件で、合計すると90,371件であった。

I 苦情の受付状況

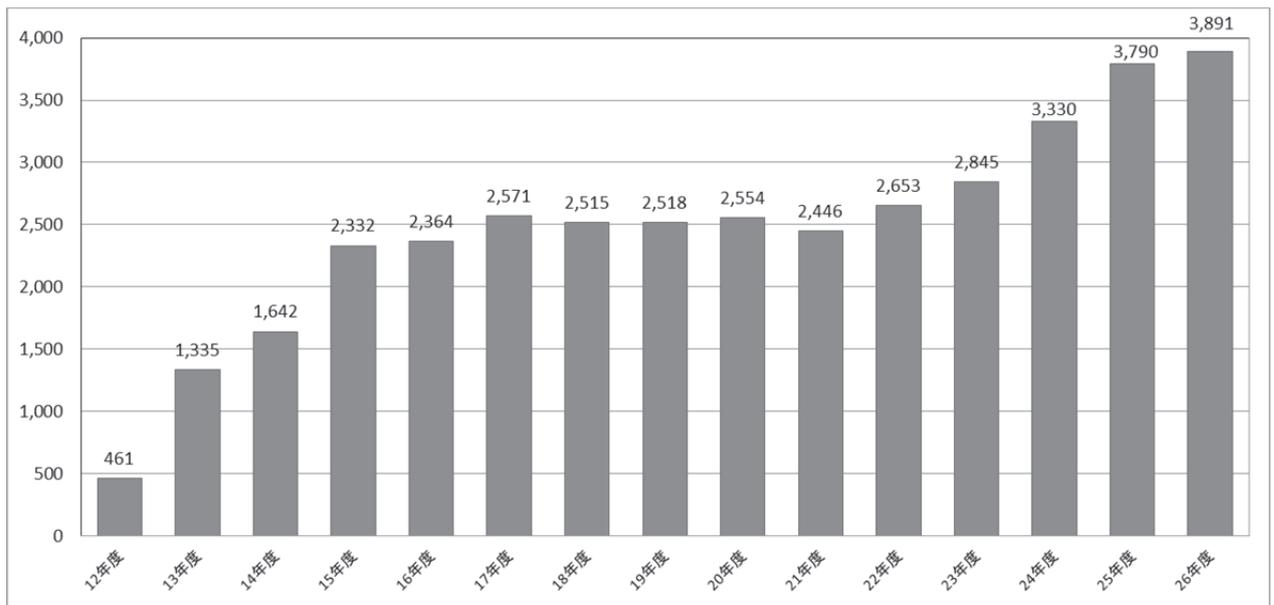
1 苦情の受付件数

- 平成26年度の苦情受付総数は、「3,891件」であった。→【図表1、2】
- 平成25年度と比較すると、総数は前年（3,790件）比で「101件（2.7%）」増加した。
- 都道府県ごとにみると、最も多いのは東京都で「889件」、最も少ないのが山梨県で「9件」である。
- 平成17年度以降、約2,600件で推移してきたが、平成24年度において3,000件を超え、平成26年度においてもさらに増加している。

【図表1】 苦情の受付件数



【図表2】 苦情受付件数の年次推移

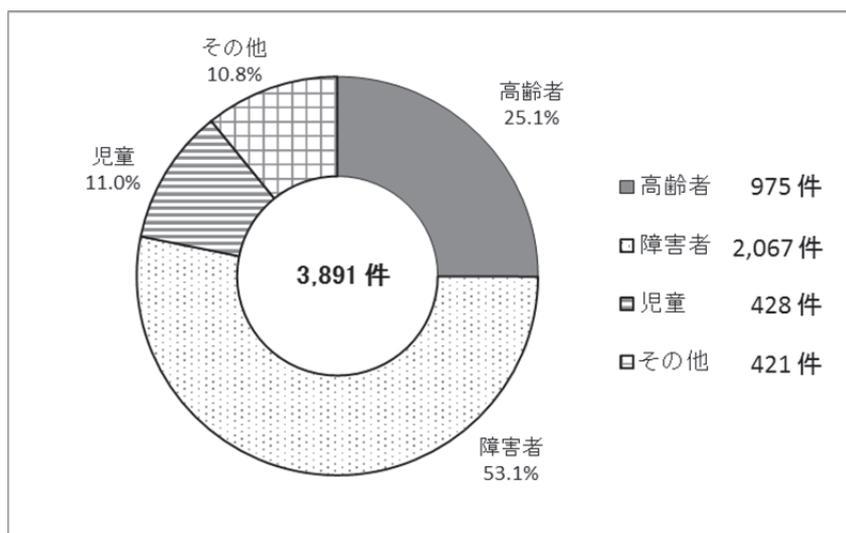


2 サービス分野別苦情受付件数

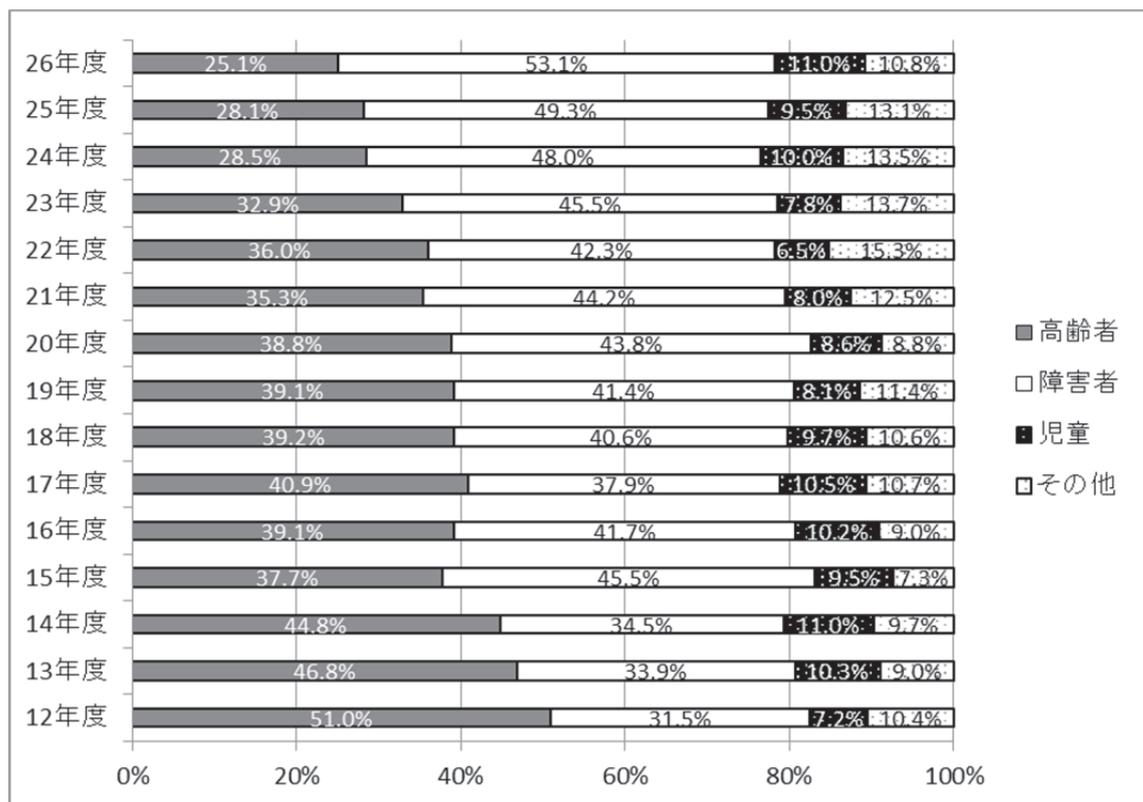
(1) サービス分野別受付件数

- 苦情（3,891件）のサービス分野別の内訳は、「高齢者」975件(25.1%)、「障害者」2,067件（53.1%）、「児童」428件（11.0%）、「その他」421件（10.8%）であった。→【図表3】
- サービス分野別の苦情をみると、年々、「障害者分野」の割合が増えてきており、平成26年度は全体の半数以上（53.1%）を占める状況となっている。

【図表3】 サービス分野別受付件数の割合



【図表4】 サービス分野別受付件数の年次推移

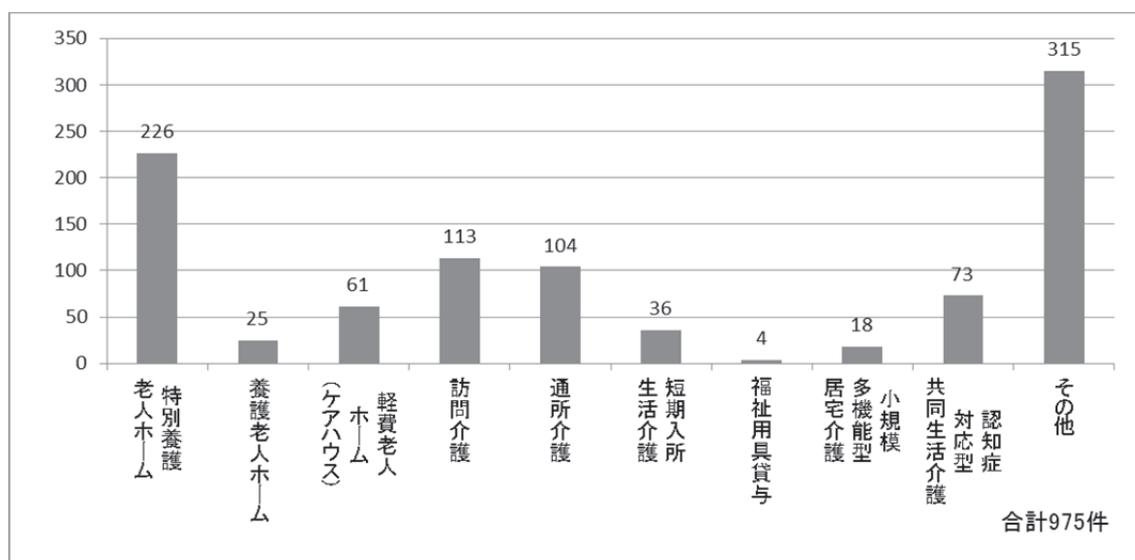


(2) サービス分野（施設・事業）別受付件数

① 高齢者分野の施設・事業別受付件数

- 「高齢者分野」(975件)の施設・事業別の件数は、「特別養護老人ホーム」226件(23.2%)、「訪問介護」113件(11.6%)、「通所介護」104件(10.7%)、と続く。「その他」では、有料老人ホームや介護老人保健施設、居宅介護支援事業、サービス付き高齢者向け住宅、地域包括支援センターなどが多く含まれている。
→【図表5】

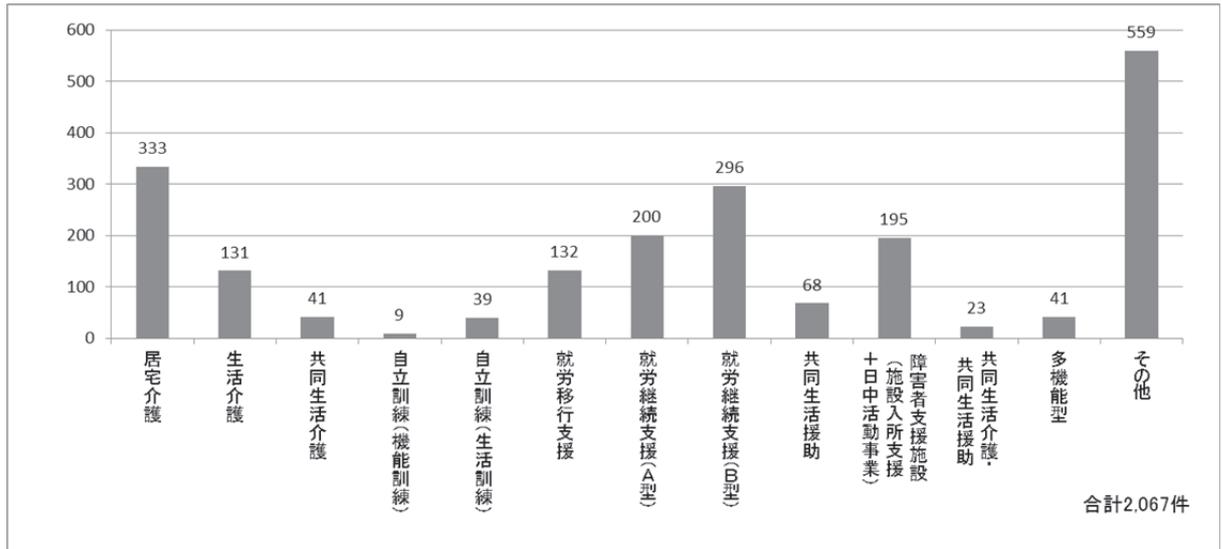
【図表5】 高齢者分野：サービス分野（施設・事業）別受付件数



②障害者分野の施設・事業別受付件数

- 「障害者分野」(2,067件)の施設・事業別の件数は、「居宅介護」333件(16.1%)、「就労継続支援B型」296件(14.3%)、「就労継続支援A型」200件(9.7%)、「障害者支援施設」195件(9.4%)、「就労移行支援事業」132件(6.4%)と続く。「その他」では、相談支援事業が多数を占めているほか、地域活動支援センターや移動支援事業、行政などが含まれている。
- 就労支援事業(就労継続支援A・B型および就労移行支援)で628件(30.4%)を占めている。

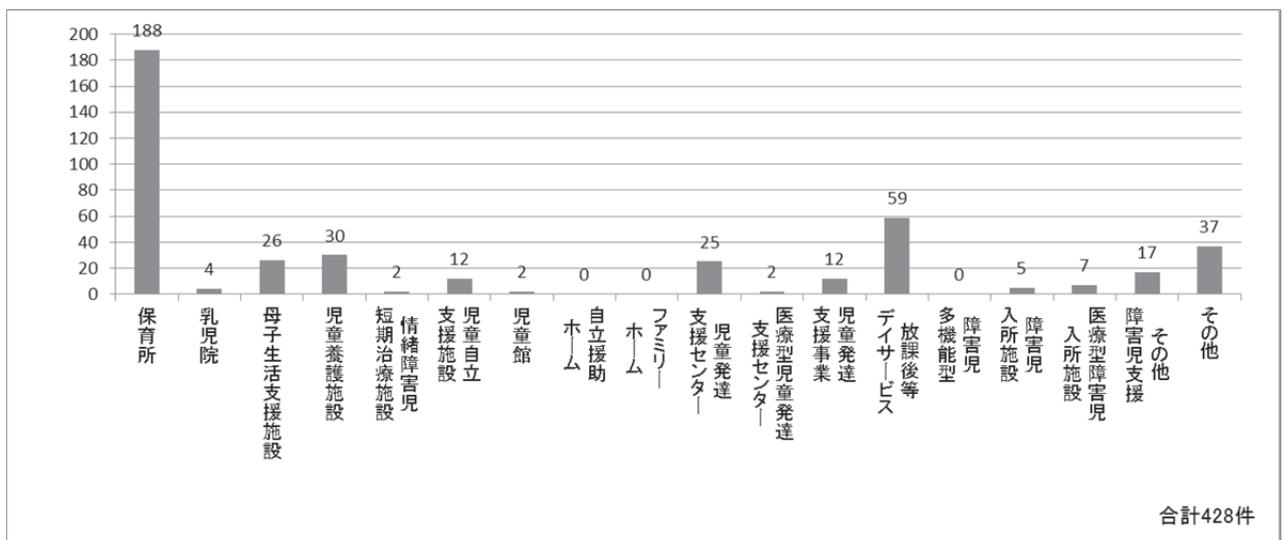
【図表6】 障害者分野：サービス分野（施設・事業）別受付件数



③児童分野の施設・事業別受付件数

- 「児童分野」(428件)の施設・事業別の件数は、「保育所」188件(43.9%)、「放課後等デイサービス」59件(13.8%)、「児童養護施設」30件(7.0%)と続く。「その他」には、行政(児童相談所)、放課後児童健全育成事業、幼稚園などが含まれている。→【図表7】

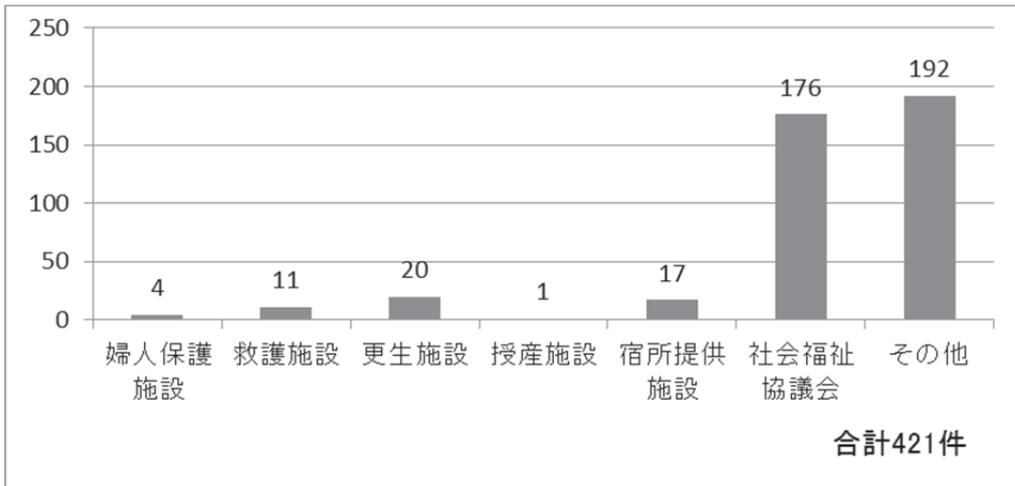
【図表7】 児童分野：サービス分野(施設・事業)別受付件数



④その他の施設・事業別受付件数

- 「その他」(412件)の施設・事業別の件数においては、「社会福祉協議会」176件(41.8%)となっている。また、「その他」には、生活保護(行政・福祉事務所)、医療機関などが含まれている。→【図表8】

【図表8】 その他：サービス分野(施設・事業)別受付件数

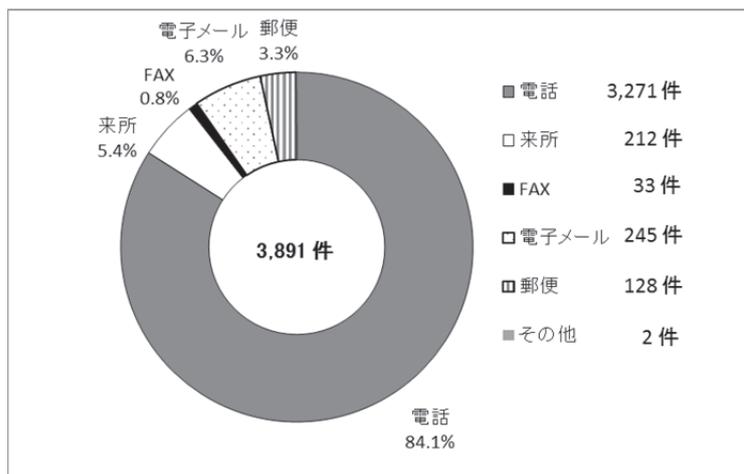


- 全ての分野において「その他」に分類される項目が多くなっており、福祉事務所などの行政、医療機関、民間の生活支援サービスに関わる内容などが含まれており、運営適正化委員会の苦情受付の必須対象としている社会福祉事業の範囲を超えて対応していることがわかる。

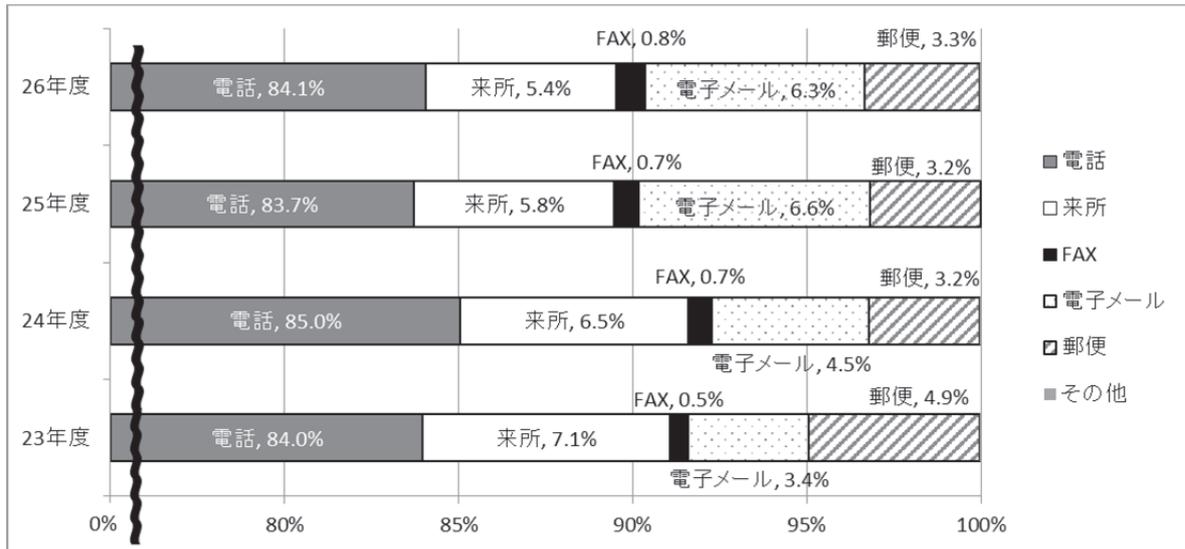
3 苦情の受付方法

- 受付方法(3,891件)については、「電話」が3,271件(84.1%)と最も多く、「電子メール」245件(6.3%)、「来所」212件(5.4%)、「郵便」128件(3.3%)、「FAX」33件(0.8%)と続いている。→【図表9】
- 年次の傾向を見ると、「来所」の割合は年々減少している。→【図表10】

【図表9】 苦情の受付方法

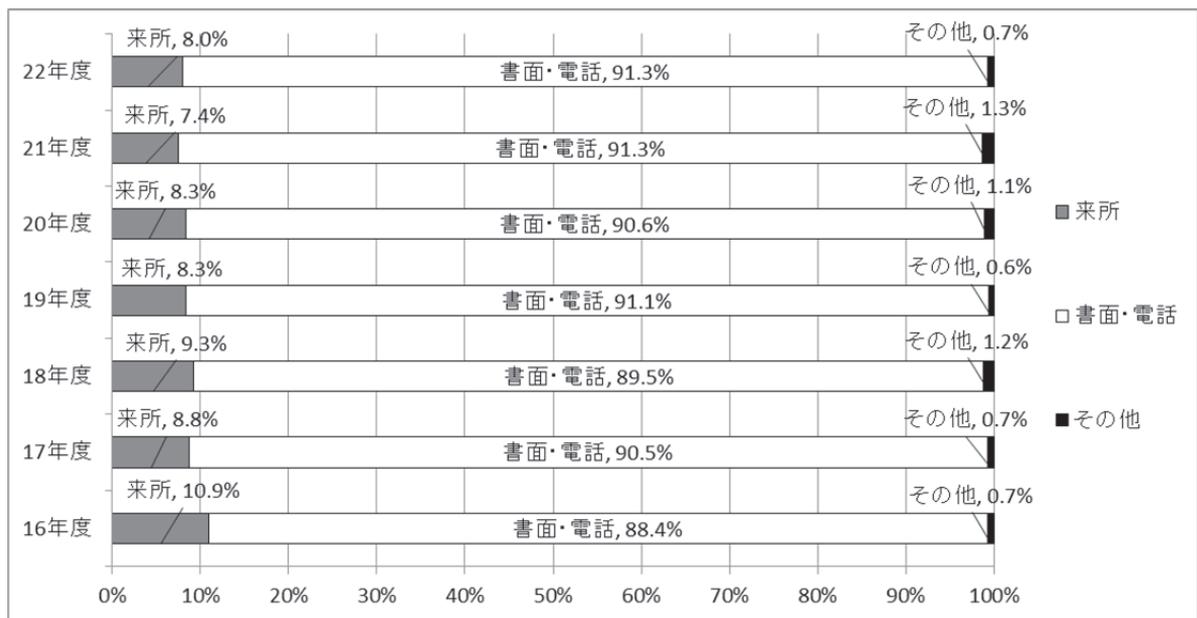


【図表10】 受付方法別件数の年次推移



※平成23年度から選択肢を変更したため、平成23～26年度を比較している。

《参考》平成22年度までの受付方法の推移

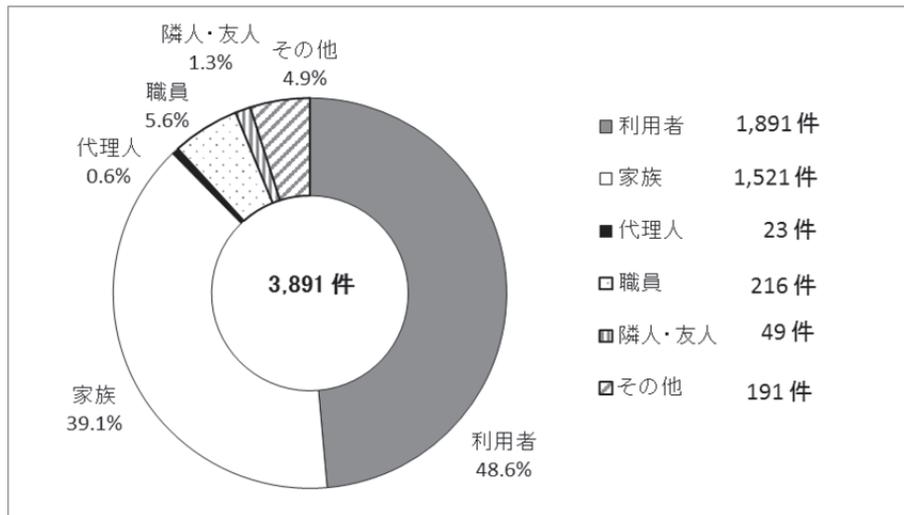


※平成12～15年度は受付方法について確認していない。また平成23年度から選択肢を変更したため、平成16～22年度までのものを参考として掲載している。

4 苦情申出人の属性

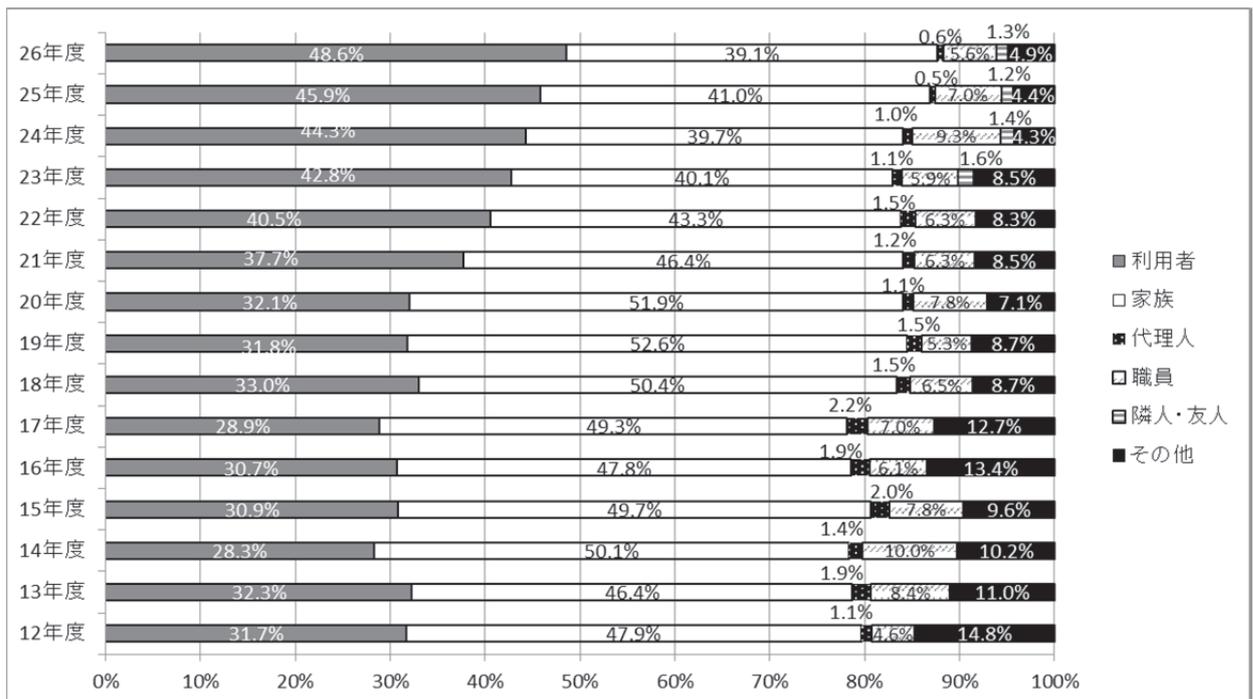
- 苦情申出人の属性については、「利用者」1,891件（48.6%）、「家族」1,521件（39.1%）で9割弱となっている。また、「職員」216件（5.6%）、「隣人・友人」が49件（1.3%）、「代理人」23件（0.6%）、「その他」が191件（4.9%）となっている。→【図表11】

【図表11】 苦情申出人の属性



- 「利用者」からの申し出が年々増加しており、平成23年度以降は「家族」を上まわり最も割合が高くなっている。→【図表12】

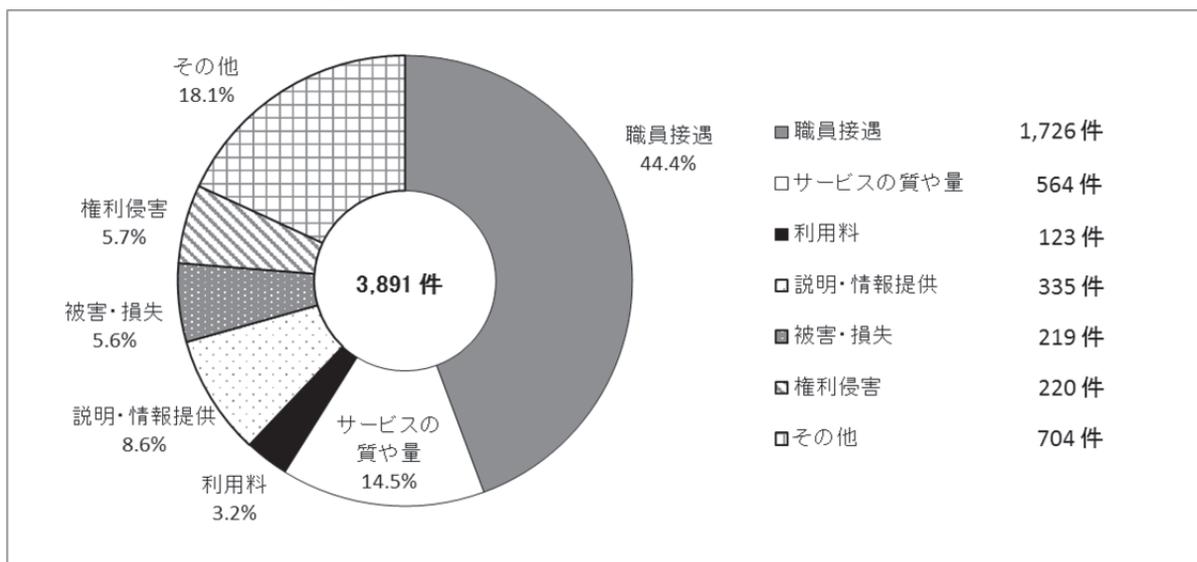
【図表12】 苦情申し出人の属性年次推移



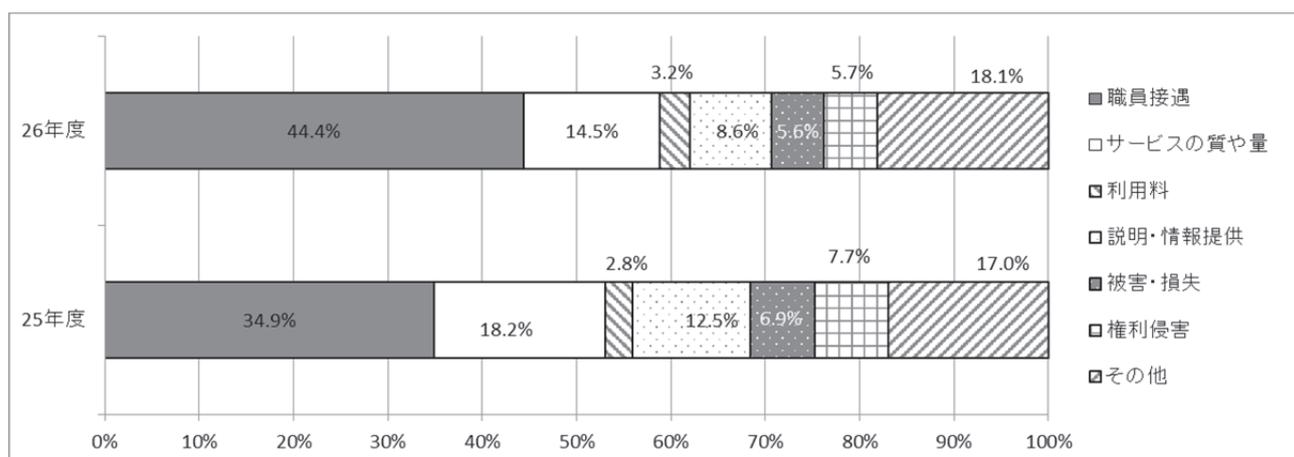
Ⅱ 苦情の種類

- 苦情の種類は、「職員の接遇」1,726件（44.4%）で最も多く、「サービスの質や量」564件（14.5%）、「説明・情報提供」335件（8.6%）、「権利侵害」220件（5.7%）、「被害・損失」219件（5.6%）、「利用料」123件（3.2%）であった。→【図表13-①】
- 年次推移をみると「職員の接遇」が一貫して最も多く、「職員接遇」と「サービスの質や量」で半数を超える状況が継続している。→【図表13-②、図表14】

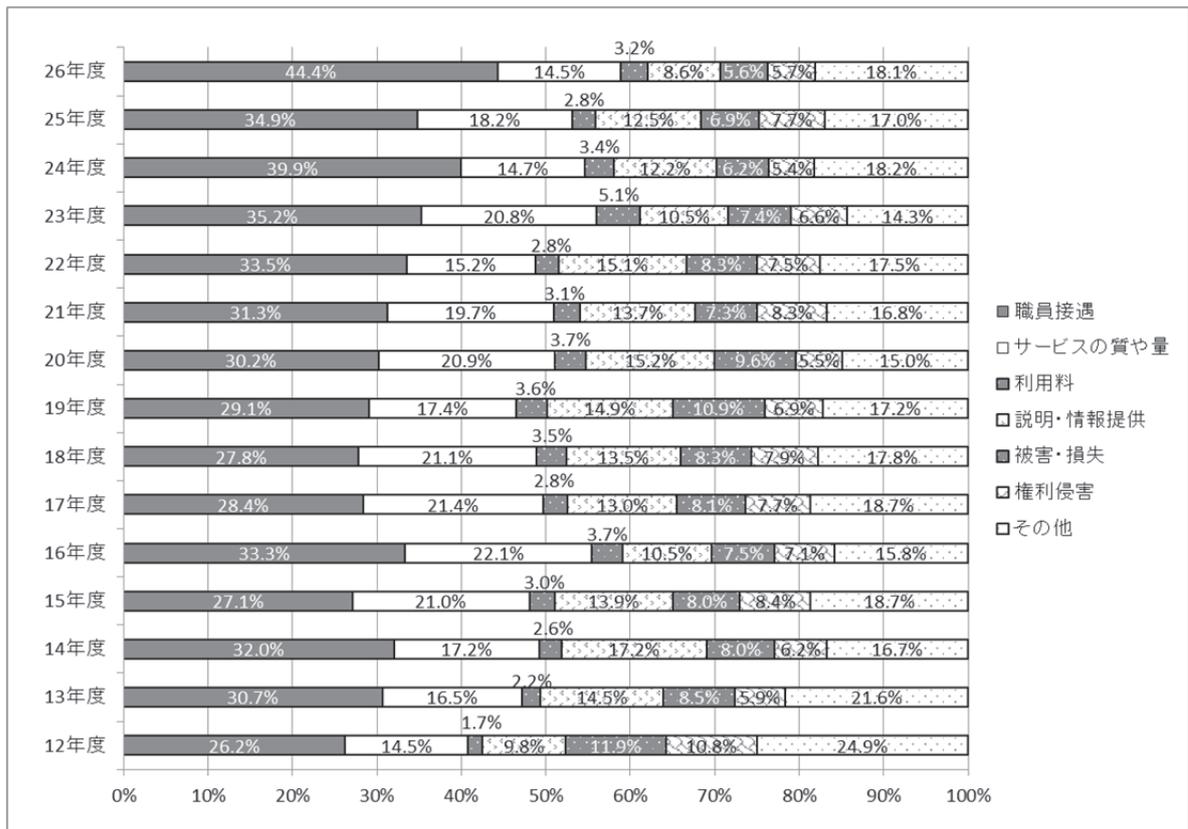
【図表13-①】 苦情の種類（全体）



【図表13-②】 苦情の種類（全体）の比較（H25→26年度）



【図表14】 苦情の種類年次推移



Ⅲ 苦情解決の状況

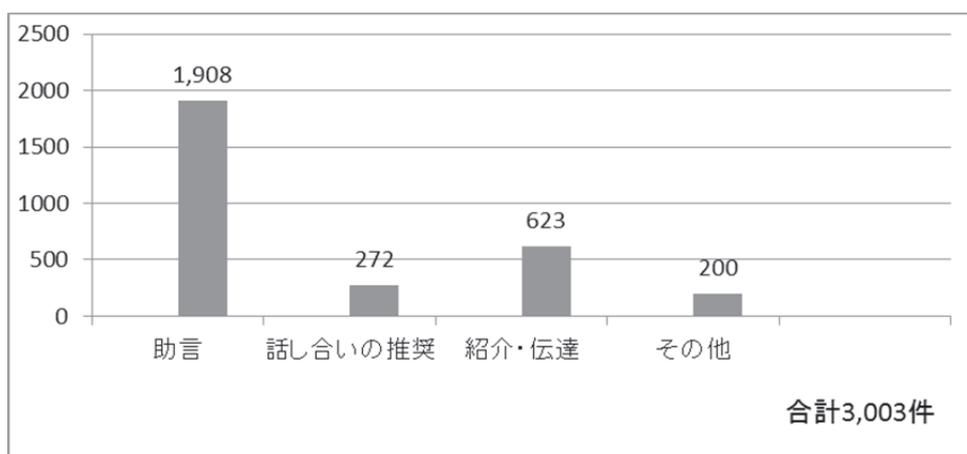
1 対応方法

① 「初回相談」

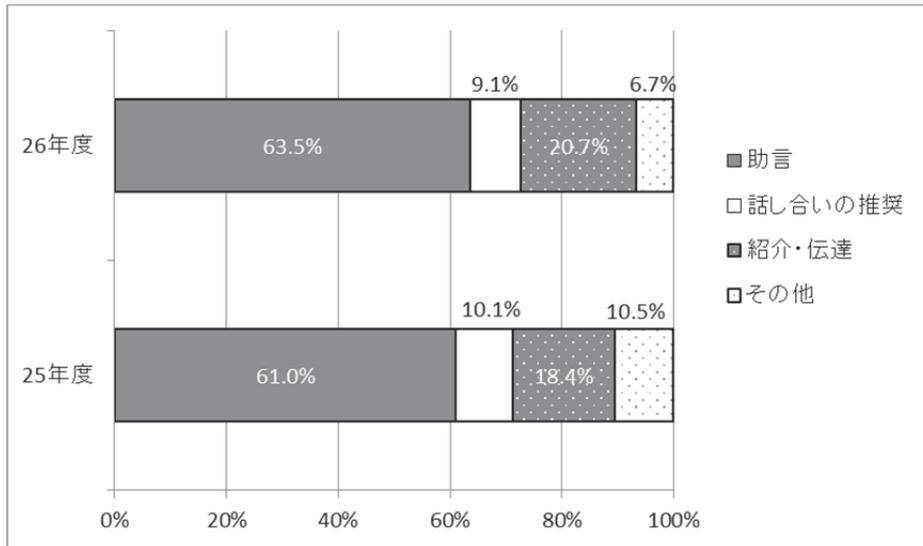
- 「初回相談」のみで対応が終結した苦情（3,003件）における対応方法については、「助言」1,908件(63.5%)と最も多く、運営適正化委員会以外の相談窓口などを紹介するなどの「関係機関の紹介や伝達」が623件(20.7%)と続く。なお、「その他」には、傾聴のみで終了したケースなどが含まれている。

→ 【図表15-①、②】

【図表15-①】 対応方法の状況(初回相談のみ)



【図表15-②】 対応方法の状況（初回相談のみ）の比較（H25→26年度）

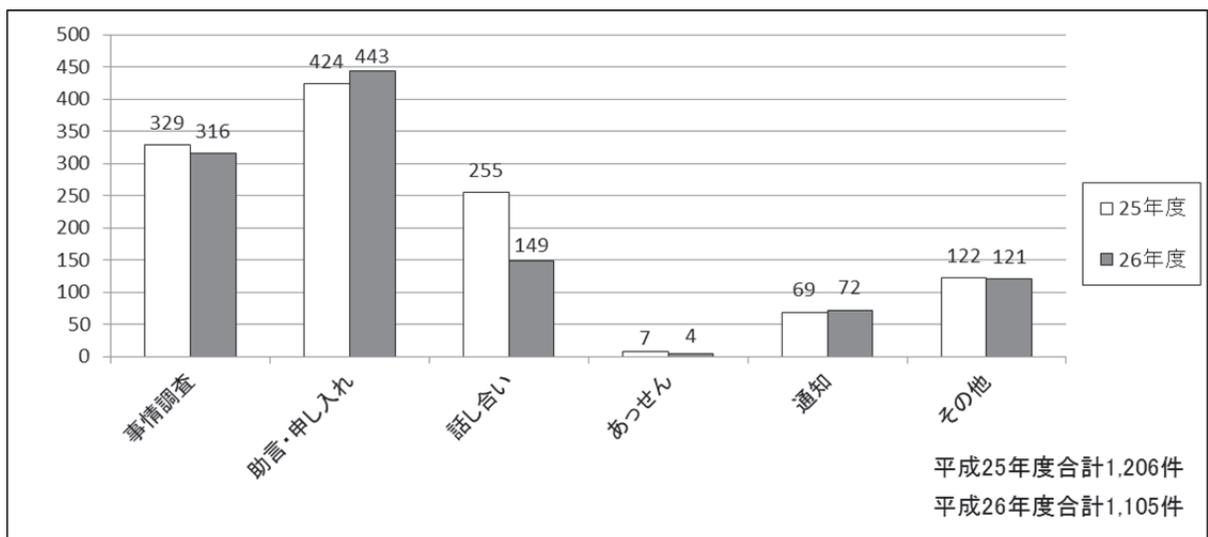


②「継続対応」

- 継続して対応が必要な苦情（888件／1案件につき複数の対応を行うため対応件数は1,105件）における対応方法については、「助言・申し入れ」443件（49.9%）、「事情調査」316件（35.6%）となっている。次に、「話し合いの推奨」が149件（16.8%）と続く。運営適正化委員会が「あっせん」を行ったケースは4件（0.5%）である。また、虐待や法令違反などの不適切な行為の恐れがあるとして都道府県知事への通知を行ったケースが72件（8.1%）あった。「その他」には、傾聴対応や、関係機関の紹介を行ったケースなどが含まれている。

→ 【図表16】

【図表16】 対応方法の状況(継続対応)



※「通知」＝都道府県知事への通知など

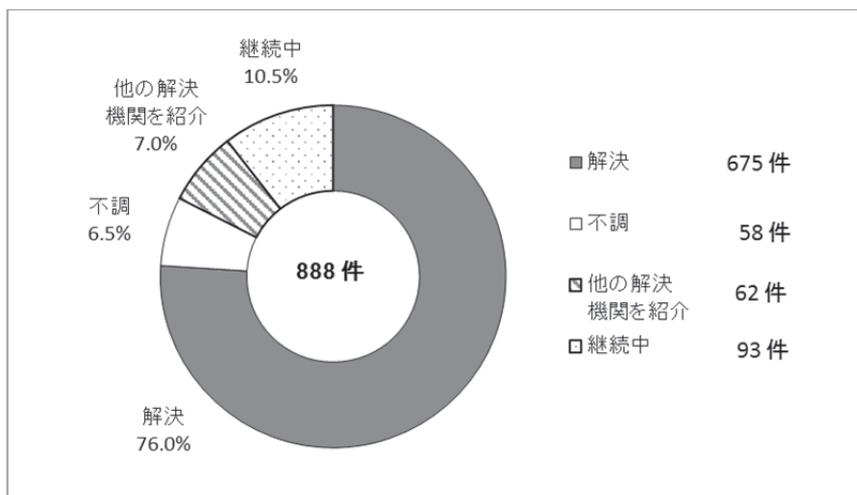
2 対応のべ回数、終結までの日数

- 「継続対応」が必要になったケースについて「対応のべ回数」をみると、平均で「6回（中央値：5回）」であり、最大で「115回」にわたる対応を行ったケースがある。ケースによっては申出人からの問い合わせ・確認が頻繁なものがあることがうかがわれる。
- 「終結までの日数」については、平均で「47日（中央値：44日）」である。最大で「416日」にわたって対応を継続したケースがあり、1件の対応で1年以上を要する状況もみられる。

3 終結状況

- 継続対応した相談（888件）については、675件（76.0%）が解決に至っている。継続対応のうち58件（6.5%、全体：3,891件のうち1.5%）が申出人、施設・事業所双方が納得しない「不調」となっている。→【図表17】

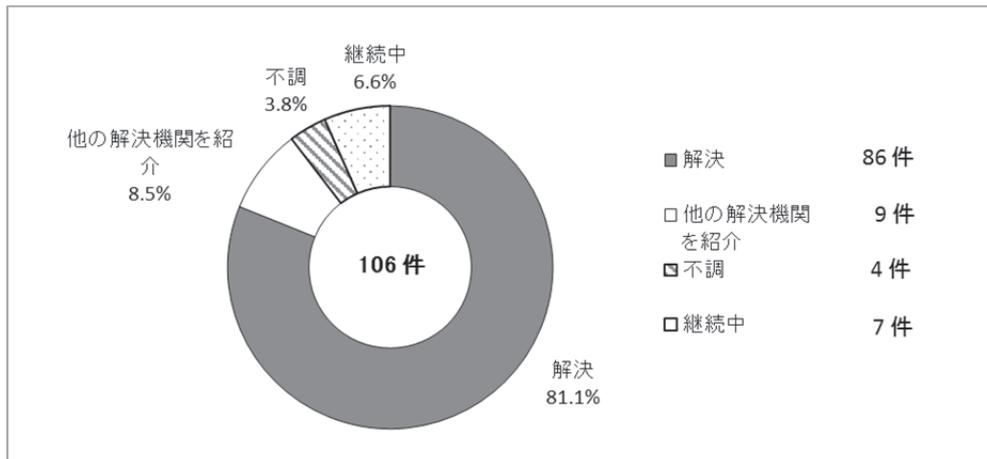
【図表17】 苦情解決の状況（継続対応）



IV 平成25年度継続中案件の終結状況

- 平成25年度の苦情解決の状況のうち、平成25年度内に解決できず継続となった106件のうち、86件(81.1%)が「解決」、9件(8.5%)が「他機関を紹介」して終結している。なお、「不調」は4件(3.8%)、平成26年度に終結せず平成27年度に持ち越した案件が7件(6.6%)ある。→【図表18】

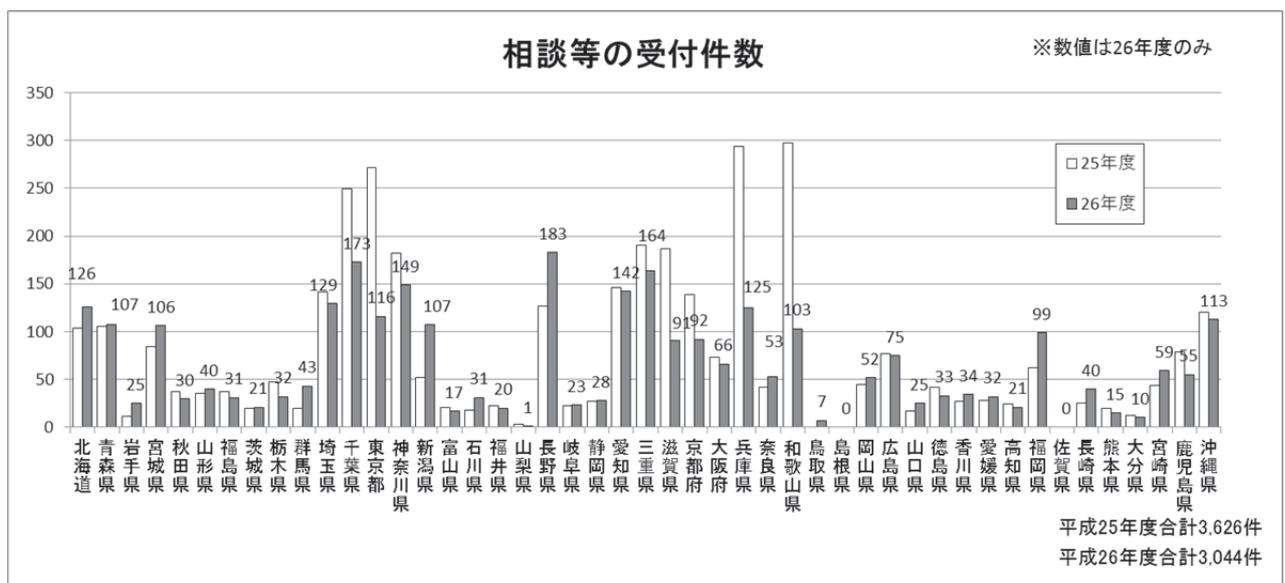
【図表18】 継続中案件の終結状況



V 相談の受付状況

- 平成26年度、都道府県運営適正化委員会に寄せられた「苦情以外の相談」の受付総数は、3,044件であった→【図表19】。
- 平成25年度と比較すると、総数は前年比582件減（前年3,626件）であった。ここ数年、苦情以外の相談は減少している。→【図表20】

【図表19】 相談の受付件数



【図表20】 相談受付件数の年次推移



Ⅲ. 運営適正化委員会に寄せられる苦情の内容と解決のプロセス(事例)

運営適正化委員会に寄せられる苦情の内容や対応の経緯をみると、苦情への対応の仕方や福祉サービスの質の向上の取り組みにとって参考となる点が多い。

本調査などからここ数年みられる苦情傾向や、苦情を活かした施設・事業所におけるサービスの質の向上、改善に向けた取り組みについて以下に掲載する。

1. 苦情の傾向

- 苦情件数は年々増加している
- 「高齢者分野」の受付件数において、「有料老人ホーム」や「介護老人保健施設」などを含む「その他」の占める割合が高い
 - 「その他」 H25：235件(35.0%)/H26：315件(32.3%)
- サービス分野別苦情受付件数における「障害者分野」の申出が増加し、全体の半数以上(53.1%)を占めている
- 「障害者分野」における「就労継続支援」などの就労支援事業に関する申出が増加
 - 「就労継続支援(A型)」 H24：76件⇒H25：204件⇒H26：200件
 - 「就労継続支援(B型)」 H24：266件⇒H25：279件⇒H26：296件
 - 「就労移行支援」 H24：84件⇒ H25：114件⇒H26：132件
- 「児童分野」の受付件数において、「保育所」に続き「放課後等デイサービス」の占める割合が高い（障害児の施設・事業所の集計を平成25年度より変更）
 - 「放課後等デイサービス」 H25：60件(16.6%) / H26：59件(13.9%)
- 苦情申出人の属性における「利用者」の割合がさらに増加(48.6%)
- 苦情の種類における「職員の待遇」(44.4%)、「サービスの質や量」(14.5%)に関する割合が高い

○虐待や法令違反などの不適切な行為があったとした「都道府県知事への通知」は昨年度増加し、今年度は微増した

H 24	H 25	H 26
45 件	69 件	72 件

○継続対応における「あっせん」件数は、例年非常に少ない

H 24	H 25	H 26
7 件	7 件	4 件

○「継続対応」が必要なケースの「終結までの日数」は平均 47 日であるが、1 年以上の長期的対応が必要なケースもある

○「苦情以外の相談」の受付件数の減少

2. 施設・事業所におけるサービスの質の向上、改善に向けた取り組み

○「事情調査」

…苦情解決に資するとともに、施設・事業所が自ら現状把握と状況分析を行いサービスの質の向上、改善に結びつけるきっかけとなる

○「巡回訪問」

…施設・事業所における苦情相談体制の整備の促進、サービスの質の向上、改善に向けた意識の向上と取り組みを促すために有効

【取り組み事例】

- ・新設の施設・事業所への訪問の実施
- ・社会福祉法人以外の施設・事業所への訪問の実施
- ・実際に苦情があった事業所へのフォローを中心とした訪問の実施 等

○研修会等の実施(苦情傾向、事例に関する講義や他施設・事業所との協議の場など)

…施設・事業所の意識の向上と具体的な取り組みの促進に有効

【取り組み事例】

- ・新設の施設・事業所を対象とした研修会の実施
- ・精神障害についての理解を深めるセミナーの実施
- ・苦情の「初期対応」について学ぶ実践研修会の実施 等

IV 平成26年度都道府県運営適正化委員会
に関する定期調査結果 詳細

1 苦情の受付状況

(1) 受付件数(平成12年度～平成26年度)

(件)

都道府県	26年度			25年度	24年度	23年度	22年度	21年度	20年度	19年度	18年度	17年度	16年度	15年度	14年度	13年度	12年度	累計
	初回	継続	計															
北海道	66	73	139	146	117	140	89	107	106	85	93	69	62	49	46	51	8	1,307
青森県	7	49	56	46	50	40	41	36	26	27	34	36	25	23	18	21	0	479
岩手県	23	3	26	33	20	10	15	26	17	36	23	36	33	28	20	18	4	345
宮城県	12	34	46	50	42	53	33	55	77	48	62	48	28	41	15	8	6	612
秋田県	15	14	29	32	27	30	37	29	28	23	47	35	60	69	56	15	4	521
山形県	18	9	27	52	18	28	20	22	32	24	15	21	37	36	21	13	5	371
福島県	35	6	41	33	35	31	38	44	57	55	36	28	25	32	13	11	1	480
茨城県	31	22	53	64	58	55	84	69	14	16	20	22	24	31	37	18	3	568
栃木県	24	8	32	45	34	29	43	41	54	55	39	48	34	47	26	32	3	562
群馬県	30	4	34	36	26	35	55	39	46	51	42	40	39	41	48	10	3	545
埼玉県	44	39	83	57	60	81	88	42	53	92	79	109	105	113	68	57	39	1,126
千葉県	144	108	252	260	244	161	147	93	114	109	107	135	101	129	57	65	24	1,998
東京都	856	33	889	760	766	438	395	398	431	377	320	410	308	229	90	59	5	5,875
神奈川県	96	58	154	107	95	94	100	95	87	86	90	101	75	85	77	73	36	1,355
新潟県	69	0	69	72	70	61	39	39	33	44	53	40	37	33	27	23	2	642
富山県	17	16	33	21	18	7	7	9	16	35	16	12	20	23	10	7	0	234
石川県	22	3	25	28	12	19	31	20	24	14	16	14	9	11	11	11	4	249
福井県	27	0	27	33	45	34	34	26	18	34	37	25	38	29	7	17	6	410
山梨県	7	2	9	6	9	18	8	12	11	7	8	4	10	5	14	9	0	130
長野県	2	42	44	69	63	40	57	63	55	50	54	61	47	25	28	36	18	710
岐阜県	27	12	39	55	44	24	18	33	35	27	32	38	38	32	25	21	1	462
静岡県	51	2	53	28	34	30	35	57	54	73	59	64	42	14	22	6	0	571
愛知県	152	9	161	155	122	118	125	89	87	90	70	86	72	56	60	67	28	1,386
三重県	78	32	110	84	70	65	50	37	35	14	16	22	27	50	19	30	8	637
滋賀県	3	36	39	23	14	26	21	25	33	41	41	42	44	34	35	56	35	509
京都府	144	4	148	99	113	135	108	82	70	63	77	63	78	65	40	27	3	1,171
大阪府	239	41	280	264	275	249	204	214	198	202	185	183	166	261	235	151	25	3,092
兵庫県	40	44	84	154	137	91	82	65	77	59	83	67	78	82	42	31	35	1,167
奈良県	25	14	39	48	50	38	30	27	32	15	24	16	26	18	18	13	5	399
和歌山県	6	22	28	35	25	26	43	41	33	48	55	44	40	22	24	11	7	482
鳥取県	28	6	34	110	48	31	23	22	15	22	37	23	29	11	11	12	1	429
島根県	19	2	21	24	21	22	14	16	24	21	24	24	40	66	31	16	5	369
岡山県	0	25	25	25	13	26	33	33	17	27	27	46	31	27	25	20	13	388
広島県	67	6	73	49	46	27	6	21	25	35	36	44	49	46	33	41	12	543
山口県	44	6	50	59	37	33	34	31	39	36	29	38	28	28	48	61	34	585
徳島県	33	0	33	33	19	21	11	17	40	21	20	26	26	28	29	29	0	353
香川県	27	0	27	12	13	14	18	25	33	30	20	33	35	31	26	25	18	360
愛媛県	10	8	18	24	18	24	29	20	51	39	54	44	41	37	38	20	14	471
高知県	20	5	25	38	13	24	20	15	16	15	21	18	14	36	23	12	8	298
福岡県	190	30	220	260	166	156	124	121	119	116	112	110	101	88	47	35	12	1,787
佐賀県	25	0	25	11	6	17	12	10	14	13	15	12	28	29	14	7	2	215
長崎県	24	10	34	33	45	40	53	48	41	66	66	39	42	65	16	16	6	610
熊本県	73	3	76	45	30	32	51	41	56	58	66	53	49	28	13	4	5	607
大分県	42	0	42	40	36	45	26	27	28	27	23	28	11	23	18	20	3	397
宮崎県	18	1	19	37	27	12	15	6	10	5	23	39	29	18	13	11	1	265
鹿児島県	9	38	47	35	46	53	49	28	32	45	49	15	37	14	12	10	7	479
沖縄県	64	9	73	60	53	62	58	30	41	42	60	60	46	44	36	29	2	696
合計	3,003	888	3,891	3,790	3,330	2,845	2,653	2,446	2,554	2,518	2,515	2,571	2,364	2,332	1,642	1,335	461	37,247

※累計は12～26年度

1 苦情の受付状況

(2) 福祉サービス分野別受付件数(平成12年度～平成26年度)

都道府県	26年度													合計
	高齢者			障害者			児童			その他				
	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計		
北海道	22	26	48	37	37	74	6	9	15	1	1	2	139	
青森県	2	14	16	4	20	24	1	15	16	0	0	0	56	
岩手県	8	2	10	13	0	13	2	1	3	0	0	0	26	
宮城県	6	5	11	2	21	23	2	2	4	2	6	8	46	
秋田県	8	8	16	7	6	13	0	0	0	0	0	0	29	
山形県	13	4	17	4	4	8	0	1	1	1	0	1	27	
福島県	24	3	27	6	1	7	5	2	7	0	0	0	41	
茨城県	11	7	18	15	11	26	4	2	6	1	2	3	53	
栃木県	12	3	15	5	3	8	0	2	2	7	0	7	32	
群馬県	12	1	13	7	1	8	4	1	5	7	1	8	34	
埼玉県	18	8	26	19	19	38	6	7	13	1	5	6	83	
千葉県	56	35	91	53	53	106	17	15	32	18	5	23	252	
東京都	68	0	68	562	25	587	107	6	113	119	2	121	889	
神奈川県	27	11	38	52	38	90	11	4	15	6	5	11	154	
新潟県	24	0	24	25	0	25	5	0	5	15	0	15	69	
富山県	10	6	16	4	8	12	1	1	2	2	1	3	33	
石川県	5	1	6	13	2	15	3	0	3	1	0	1	25	
福井県	11	0	11	14	0	14	2	0	2	0	0	0	27	
山梨県	5	2	7	1	0	1	1	0	1	0	0	0	9	
長野県	0	13	13	1	22	23	0	2	2	1	5	6	44	
岐阜県	8	0	8	16	7	23	2	4	6	1	1	2	39	
静岡県	18	0	18	17	1	18	6	1	7	10	0	10	53	
愛知県	37	3	40	78	4	82	13	0	13	24	2	26	161	
三重県	25	5	30	32	20	52	4	5	9	17	2	19	110	
滋賀県	1	5	6	1	20	21	1	3	4	0	8	8	39	
京都府	28	1	29	93	0	93	16	3	19	7	0	7	148	
大阪府	47	4	51	132	29	161	23	2	25	37	6	43	280	
兵庫県	15	7	22	16	30	46	5	4	9	4	3	7	84	
奈良県	14	6	20	11	8	19	0	0	0	0	0	0	39	
和歌山県	1	4	5	4	11	15	1	7	8	0	0	0	28	
鳥取県	10	3	13	18	1	19	0	2	2	0	0	0	34	
島根県	8	1	9	7	0	7	2	1	3	2	0	2	21	
岡山県	0	0	0	0	21	21	0	1	1	0	3	3	25	
広島県	13	1	14	43	5	48	7	0	7	4	0	4	73	
山口県	15	1	16	11	3	14	2	1	3	16	1	17	50	
徳島県	6	0	6	22	0	22	3	0	3	2	0	2	33	
香川県	16	0	16	10	0	10	1	0	1	0	0	0	27	
愛媛県	4	2	6	6	6	12	0	0	0	0	0	0	18	
高知県	9	2	11	8	3	11	0	0	0	3	0	3	25	
福岡県	65	5	70	86	25	111	20	0	20	19	0	19	220	
佐賀県	15	0	15	6	0	6	2	0	2	2	0	2	25	
長崎県	11	3	14	8	5	13	2	2	4	3	0	3	34	
熊本県	26	0	26	35	2	37	7	1	8	5	0	5	76	
大分県	12	0	12	16	0	16	3	0	3	11	0	11	42	
宮崎県	4	0	4	9	0	9	3	1	4	2	0	2	19	
鹿児島県	4	9	13	4	15	19	1	13	14	0	1	1	47	
沖縄県	10	0	10	38	9	47	6	0	6	10	0	10	73	
合計	764	211	975	1,571	496	2,067	307	121	428	361	60	421	3,891	
	19.6%	5.4%	25.1%	40.4%	12.7%	53.1%	7.9%	3.1%	11.0%	9.3%	1.5%	10.8%	100.0%	

※累計は12～26年度

都道府県	25年度					24年度					23年度				
	高齢者	障害者	児童	その他	合計	高齢者	障害者	児童	その他	合計	高齢者	障害者	児童	その他	合計
北海道	59	61	10	16	146	56	47	3	11	117	72	54	6	8	140
青森県	16	26	4	0	46	21	19	9	1	50	19	11	8	2	40
岩手県	10	19	2	2	33	6	11	2	1	20	3	7	0	0	10
宮城県	7	28	6	9	50	15	23	3	1	42	11	32	2	8	53
秋田県	19	11	2	0	32	13	7	5	2	27	19	6	3	2	30
山形県	37	4	3	8	52	9	6	3	0	18	12	11	1	4	28
福島県	16	9	4	4	33	21	9	3	2	35	16	14	1	0	31
茨城県	18	44	1	1	64	28	14	1	15	58	24	26	0	5	55
栃木県	16	21	2	6	45	13	13	5	3	34	12	10	4	3	29
群馬県	16	12	4	4	36	17	5	2	2	26	14	10	4	7	35
埼玉県	19	27	9	2	57	25	28	4	3	60	31	37	8	5	81
千葉県	63	119	40	38	260	67	115	13	49	244	45	84	7	25	161
東京都	77	405	103	175	760	45	443	113	165	766	51	226	26	135	438
神奈川県	22	63	7	15	107	19	49	12	15	95	12	50	15	17	94
新潟県	26	27	9	10	72	32	20	2	16	70	29	19	2	11	61
富山県	15	5	0	1	21	13	5	0	0	18	4	3	0	0	7
石川県	11	12	4	1	28	1	8	3	0	12	12	5	2	0	19
福井県	20	10	3	0	33	22	17	2	4	45	12	17	1	4	34
山梨県	2	4	0	0	6	5	3	1	0	9	7	6	5	0	18
長野県	17	26	5	21	69	17	34	4	8	63	9	18	4	9	40
岐阜県	29	21	5	0	55	19	19	6	0	44	14	8	2	0	24
静岡県	7	12	3	6	28	10	14	3	7	34	17	9	2	2	30
愛知県	40	83	10	22	155	27	61	15	19	122	30	64	6	18	118
三重県	26	48	1	9	84	29	33	4	4	70	25	33	4	3	65
滋賀県	10	11	2	0	23	1	12	1	0	14	8	15	3	0	26
京都府	18	54	15	12	99	26	76	7	4	113	25	87	18	5	135
大阪府	52	151	23	38	264	69	137	26	43	275	56	125	22	46	249
兵庫県	33	104	15	2	154	51	63	12	11	137	27	55	8	1	91
奈良県	22	20	2	4	48	23	23	2	2	50	25	10	1	2	38
和歌山県	15	15	4	1	35	10	13	2	0	25	9	16	1	0	26
鳥取県	33	70	2	5	110	21	21	6	0	48	21	6	1	3	31
島根県	3	14	6	1	24	10	5	2	4	21	9	6	3	4	22
岡山県	0	17	2	6	25	6	6	1	0	13	7	15	1	3	26
広島県	12	30	5	2	49	14	21	4	7	46	7	15	3	2	27
山口県	20	24	3	12	59	13	15	2	7	37	11	4	5	13	33
徳島県	16	10	4	3	33	7	10	0	2	19	9	9	3	0	21
香川県	8	4	0	0	12	4	6	0	3	13	7	4	1	2	14
愛媛県	15	9	0	0	24	10	8	0	0	18	7	15	2	0	24
高知県	11	25	1	1	38	3	4	4	2	13	13	9	1	1	24
福岡県	112	118	13	17	260	64	70	17	15	166	87	45	11	13	156
佐賀県	4	3	1	3	11	3	1	2	0	6	12	3	2	0	17
長崎県	17	10	3	3	33	25	18	1	1	45	21	16	2	1	40
熊本県	7	18	2	18	45	7	11	5	7	30	12	13	3	4	32
大分県	22	12	2	4	40	13	13	3	7	36	23	14	2	6	45
宮崎県	20	8	5	4	37	10	9	4	4	27	5	6	1	0	12
鹿児島県	13	13	5	4	35	12	32	2	0	46	22	23	4	4	53
沖縄県	14	30	9	7	60	17	21	12	3	53	14	24	12	12	62
合計	1,065	1,867	361	497	3,790	949	1,598	333	450	3,330	937	1,295	223	390	2,845
	28.1%	49.3%	9.5%	13.1%	100.0%	28.5%	48.0%	10.0%	13.5%	100.0%	32.9%	45.5%	7.8%	13.7%	100.0%

都道府県	22年度					21年度					20年度				
	老人	障害	児童	その他	合計	老人	障害	児童	その他	合計	老人	障害	児童	その他	合計
北海道	30	44	6	9	89	42	51	7	7	107	52	44	4	6	106
青森県	22	11	3	5	41	21	12	1	2	36	14	7	4	1	26
岩手県	4	8	2	1	15	9	13	2	2	26	9	6	1	1	17
宮城県	7	17	3	6	33	14	26	10	5	55	47	20	2	8	77
秋田県	22	8	1	6	37	13	11	2	3	29	18	4	1	5	28
山形県	3	13	0	4	20	12	4	0	6	22	18	11	2	1	32
福島県	17	14	2	5	38	24	14	2	4	44	36	17	4	0	57
茨城県	37	22	4	21	84	33	18	4	14	69	7	4	1	2	14
栃木県	19	18	4	2	43	12	16	9	4	41	19	20	5	10	54
群馬県	22	22	3	8	55	18	15	4	2	39	20	16	9	1	46
埼玉県	38	44	2	4	88	21	17	1	3	42	20	30	2	1	53
千葉県	48	44	10	45	147	27	38	12	16	93	42	39	11	22	114
東京都	68	180	22	125	395	60	231	25	82	398	45	295	40	51	431
神奈川県	30	45	10	15	100	24	52	7	12	95	34	37	10	6	87
新潟県	19	11	3	6	39	16	14	5	4	39	13	12	5	3	33
富山県	6	1	0	0	7	6	3	0	0	9	6	10	0	0	16
石川県	15	12	4	0	31	8	8	4	0	20	12	4	8	0	24
福井県	13	19	2	0	34	12	13	1	0	26	9	7	2	0	18
山梨県	3	4	1	0	8	5	5	1	1	12	1	6	4	0	11
長野県	21	17	0	19	57	25	21	8	9	63	23	28	4	0	55
岐阜県	10	6	1	1	18	18	11	2	2	33	21	7	7	0	35
静岡県	9	17	3	6	35	25	17	6	9	57	35	14	5	0	54
愛知県	47	54	9	15	125	23	34	7	25	89	19	25	15	28	87
三重県	25	21	3	1	50	13	20	2	2	37	9	23	2	1	35
滋賀県	7	13	1	0	21	9	14	2	0	25	18	11	4	0	33
京都府	31	70	5	2	108	28	38	7	9	82	13	34	14	9	70
大阪府	67	81	24	32	204	62	101	20	31	214	74	89	14	21	198
兵庫県	28	49	5	0	82	20	40	5	0	65	23	51	3	0	77
奈良県	15	12	2	1	30	12	8	4	3	27	15	12	2	3	32
和歌山県	24	13	3	3	43	12	22	2	5	41	22	9	1	1	33
鳥取県	8	9	3	3	23	13	5	0	4	22	10	3	0	2	15
島根県	4	10	0	0	14	8	6	2	0	16	7	7	3	7	24
岡山県	17	15	0	1	33	14	15	1	3	33	7	9	1	0	17
広島県	1	4	1	0	6	10	10	1	0	21	7	17	1	0	25
山口県	11	14	3	6	34	6	18	1	6	31	14	14	0	11	39
徳島県	4	1	4	2	11	9	4	3	1	17	10	19	1	10	40
香川県	9	5	0	4	18	15	6	0	4	25	22	9	0	2	33
愛媛県	20	8	1	0	29	13	7	0	0	20	32	17	2	0	51
高知県	12	5	1	2	20	8	6	0	1	15	6	8	1	1	16
福岡県	67	43	6	8	124	66	34	12	9	121	70	39	5	5	119
佐賀県	7	3	0	2	12	4	4	1	1	10	1	10	3	0	14
長崎県	25	23	2	3	53	18	23	2	5	48	25	13	3	0	41
熊本県	9	32	2	8	51	11	23	3	4	41	30	18	7	1	56
大分県	13	10	0	3	26	15	10	1	1	27	19	9	0	0	28
宮崎県	0	12	3	0	15	2	3	1	0	6	2	5	0	3	10
鹿児島県	21	14	0	14	49	12	11	2	3	28	22	7	3	0	32
沖縄県	19	24	8	7	58	16	9	3	2	30	13	23	3	2	41
合計	954	1,122	172	405	2,653	864	1,081	195	306	2,446	991	1,119	219	225	2,554
	36.0%	42.3%	6.5%	15.3%	100.0%	35.3%	44.2%	8.0%	12.5%	100.0%	38.8%	43.8%	8.6%	8.8%	100.0%

都道府県	19年度					18年度					17年度				
	老人	障害	児童	その他	合計	老人	障害	児童	その他	合計	老人	障害	児童	その他	合計
北海道	48	34	1	2	85	44	42	6	1	93	36	27	6	0	69
青森県	14	8	4	1	27	18	10	2	4	34	18	7	5	6	36
岩手県	16	15	1	4	36	8	9	4	2	23	7	25	3	1	36
宮城県	28	15	3	2	48	26	24	6	6	62	32	12	2	2	48
秋田県	17	5	0	1	23	28	9	3	7	47	21	4	2	8	35
山形県	17	5	0	2	24	8	4	1	2	15	10	9	2	0	21
福島県	30	23	1	1	55	22	8	2	4	36	17	7	1	3	28
茨城県	11	4	1	0	16	11	6	2	1	20	9	6	4	3	22
栃木県	16	23	2	14	55	15	12	1	11	39	18	22	3	5	48
群馬県	22	9	13	7	51	19	9	3	11	42	18	11	7	4	40
埼玉県	44	41	6	1	92	27	43	7	2	79	54	42	11	2	109
千葉県	43	25	14	27	109	43	39	14	11	107	50	37	22	26	135
東京都	45	265	15	52	377	77	163	26	54	320	89	207	38	76	410
神奈川県	19	46	9	12	86	27	48	8	7	90	30	48	12	11	101
新潟県	17	16	7	4	44	19	16	7	11	53	16	12	3	9	40
富山県	26	7	0	2	35	13	1	1	1	16	5	7	0	0	12
石川県	10	2	1	1	14	9	3	4	0	16	6	4	4	0	14
福井県	19	11	2	2	34	25	7	3	2	37	12	11	2	0	25
山梨県	3	3	1	0	7	1	4	3	0	8	2	1	1	0	4
長野県	19	24	1	6	50	19	20	4	11	54	20	15	10	16	61
岐阜県	15	10	1	1	27	21	7	1	3	32	27	10	0	1	38
静岡県	39	13	9	12	73	19	27	5	8	59	23	10	24	7	64
愛知県	24	23	7	36	90	20	34	12	4	70	21	29	27	9	86
三重県	4	9	0	1	14	3	8	1	4	16	12	8	2	0	22
滋賀県	16	19	4	2	41	21	12	5	3	41	21	19	2	0	42
京都府	18	25	8	12	63	20	34	8	15	77	24	20	5	14	63
大阪府	69	87	15	31	202	51	101	17	16	185	63	89	17	14	183
兵庫県	13	38	8	0	59	16	41	20	6	83	31	27	7	2	67
奈良県	10	4	1	0	15	10	9	3	2	24	9	5	0	2	16
和歌山県	19	17	4	8	48	28	15	10	2	55	32	4	5	3	44
鳥取県	10	4	4	4	22	16	14	4	3	37	6	11	0	6	23
島根県	4	9	5	3	21	7	10	2	5	24	7	14	2	1	24
岡山県	13	11	2	1	27	10	12	1	4	27	20	23	2	1	46
広島県	13	17	5	0	35	16	18	2	0	36	15	29	0	0	44
山口県	17	15	2	2	36	9	15	3	2	29	16	18	1	3	38
徳島県	11	8	1	1	21	13	3	3	1	20	13	13	0	0	26
香川県	20	8	1	1	30	9	8	1	2	20	15	11	3	4	33
愛媛県	27	7	4	1	39	33	11	2	8	54	23	12	1	8	44
高知県	6	8	0	1	15	8	13	0	0	21	10	3	2	3	18
福岡県	64	41	8	3	116	63	37	10	2	112	66	34	7	3	110
佐賀県	6	7	0	0	13	6	8	1	0	15	5	3	0	4	12
長崎県	32	25	8	1	66	31	30	4	1	66	23	14	1	1	39
熊本県	22	21	7	8	58	29	24	6	7	66	26	22	4	1	53
大分県	9	4	7	7	27	10	5	1	7	23	16	7	1	4	28
宮崎県	3	0	2	0	5	10	9	4	0	23	22	6	9	2	39
鹿児島県	19	16	5	5	45	24	18	5	2	49	7	4	4	0	15
沖縄県	18	15	5	4	42	23	21	5	11	60	28	16	6	10	60
合計	985	1,042	205	286	2,518	985	1,021	243	266	2,515	1,051	975	270	275	2,571
	39.1%	41.4%	8.1%	11.4%	100.0%	39.2%	40.6%	9.7%	10.6%	100.0%	40.9%	37.9%	10.5%	10.7%	100.0%

都道府県	16年度					15年度					14年度				
	老人	障害	児童	その他	合計	老人	障害	児童	その他	合計	老人	障害	児童	その他	合計
北海道	31	27	2	2	62	17	29	2	1	49	11	23	7	5	46
青森県	9	7	3	6	25	12	7	3	1	23	11	3	3	1	18
岩手県	16	12	4	1	33	12	10	4	2	28	12	4	4	0	20
宮城県	9	15	3	1	28	13	23	1	4	41	5	7	3	0	15
秋田県	36	15	4	5	60	43	18	7	1	69	37	9	6	4	56
山形県	18	14	3	2	37	11	25	0	0	36	15	4	1	1	21
福島県	18	5	1	1	25	17	11	3	1	32	11	0	1	1	13
茨城県	8	10	5	1	24	13	17	1	0	31	15	16	6	0	37
栃木県	10	15	3	6	34	15	18	5	9	47	7	13	3	3	26
群馬県	17	8	8	6	39	30	7	1	3	41	22	21	1	4	48
埼玉県	53	41	8	3	105	36	71	3	3	113	28	30	6	4	68
千葉県	41	28	19	13	101	60	35	28	6	129	26	18	8	5	57
東京都	59	188	23	38	308	42	148	19	20	229	29	35	4	22	90
神奈川県	21	41	10	3	75	20	56	7	2	85	23	36	9	9	77
新潟県	13	12	4	8	37	13	15	0	5	33	11	4	6	6	27
富山県	12	7	1	0	20	13	8	0	2	23	3	6	0	1	10
石川県	4	4	1	0	9	6	3	2	0	11	3	6	2	0	11
福井県	25	11	1	1	38	10	12	5	2	29	3	4	0	0	7
山梨県	5	4	1	0	10	1	4	0	0	5	8	6	0	0	14
長野県	15	20	5	7	47	8	6	6	5	25	11	10	3	4	28
岐阜県	25	11	2	0	38	17	11	2	2	32	17	5	3	0	25
静岡県	16	18	8	0	42	4	2	6	2	14	11	7	4	0	22
愛知県	18	31	16	7	72	11	30	7	8	56	21	22	12	5	60
三重県	11	13	0	3	27	24	25	1	0	50	7	6	4	2	19
滋賀県	21	18	4	1	44	17	13	4	0	34	16	13	4	2	35
京都府	29	30	11	8	78	20	34	11	0	65	22	6	12	0	40
大阪府	61	69	15	21	166	122	85	32	22	261	109	73	19	34	235
兵庫県	21	46	6	5	78	16	60	6	0	82	19	18	5	0	42
奈良県	9	9	8	0	26	10	4	2	2	18	8	7	2	1	18
和歌山県	21	13	5	1	40	12	7	3	0	22	10	6	8	0	24
鳥取県	14	8	0	7	29	3	7	1	0	11	9	1	0	1	11
島根県	14	17	2	7	40	20	30	3	13	66	12	16	3	0	31
岡山県	14	11	6	0	31	13	12	1	1	27	11	6	2	6	25
広島県	13	31	3	2	49	16	24	4	2	46	14	13	0	6	33
山口県	6	8	4	10	28	6	12	1	9	28	16	19	5	8	48
徳島県	18	7	0	1	26	10	9	7	2	28	16	12	0	1	29
香川県	22	10	1	2	35	15	12	3	1	31	15	7	2	2	26
愛媛県	20	6	1	14	41	22	10	3	2	37	22	7	2	7	38
高知県	8	2	4	0	14	5	17	5	9	36	10	7	3	3	23
福岡県	63	32	6	0	101	42	38	5	3	88	16	23	1	7	47
佐賀県	14	14	0	0	28	13	15	0	1	29	6	5	1	2	14
長崎県	21	10	6	5	42	26	21	8	10	65	10	5	1	0	16
熊本県	15	25	1	8	49	9	14	1	4	28	8	5	0	0	13
大分県	6	5	0	0	11	9	12	1	1	23	11	7	0	0	18
宮崎県	6	11	8	4	29	6	6	4	2	18	7	0	6	0	13
鹿児島県	7	26	4	0	37	4	10	0	0	14	4	7	1	0	12
沖縄県	11	20	12	3	46	15	17	4	8	44	17	9	8	2	36
合計	924	985	242	213	2,364	879	1,060	222	171	2,332	735	567	181	159	1,642
	39.1%	41.7%	10.2%	9.0%	100.0%	37.7%	45.5%	9.5%	7.3%	100.0%	44.8%	34.5%	11.0%	9.7%	100.0%

(件)

都道府県	13年度					12年度					累計
	老人	障害	児童	その他	合計	老人	障害	児童	その他	合計	
北海道	22	19	5	5	51	5	3	0	0	8	1,307
青森県	6	8	5	2	21	0	0	0	0	0	479
岩手県	6	11	0	1	18	1	3	0	0	4	345
宮城県	5	2	0	1	8	3	1	1	1	6	612
秋田県	11	3	0	1	15	2	2	0	0	4	521
山形県	10	2	0	1	13	5	0	0	0	5	371
福島県	3	7	1	0	11	1	0	0	0	1	480
茨城県	12	2	4	0	18	1	2	0	0	3	568
栃木県	13	13	2	4	32	1	2	0	0	3	562
群馬県	7	1	2	0	10	3	0	0	0	3	545
埼玉県	30	25	1	1	57	19	17	1	2	39	1,126
千葉県	31	12	19	3	65	15	8	1	0	24	1,998
東京都	21	31	3	4	59	2	1	2	0	5	5,875
神奈川県	28	37	3	5	73	21	14	1	0	36	1,355
新潟県	6	12	1	4	23	0	0	2	0	2	642
富山県	1	5	0	1	7	0	0	0	0	0	234
石川県	4	3	1	3	11	2	2	0	0	4	249
福井県	5	3	4	5	17	3	1	1	1	6	410
山梨県	8	0	1	0	9	0	0	0	0	0	130
長野県	18	8	8	2	36	11	2	1	4	18	710
岐阜県	9	4	8	0	21	1	0	0	0	1	462
静岡県	4	0	1	1	6	0	0	0	0	0	571
愛知県	34	21	5	7	67	15	5	4	4	28	1,386
三重県	16	11	2	1	30	6	1	1	0	8	637
滋賀県	30	23	1	2	56	9	20	1	5	35	509
京都府	17	9	0	1	27	2	0	0	1	3	1,171
大阪府	91	35	11	14	151	16	5	3	1	25	3,092
兵庫県	16	8	5	2	31	10	13	6	6	35	1,167
奈良県	7	3	2	1	13	3	0	1	1	5	399
和歌山県	6	3	1	1	11	5	1	1	0	7	482
鳥取県	1	6	0	5	12	0	0	1	0	1	429
島根県	8	6	2	0	16	3	2	0	0	5	369
岡山県	6	7	5	2	20	9	4	0	0	13	388
広島県	12	23	4	2	41	1	10	0	1	12	543
山口県	19	21	2	19	61	16	6	1	11	34	585
徳島県	14	5	3	7	29	0	0	0	0	0	353
香川県	13	11	0	1	25	12	1	2	3	18	360
愛媛県	10	7	3	0	20	8	4	1	1	14	471
高知県	5	5	0	2	12	1	1	0	6	8	298
福岡県	14	13	8	0	35	7	5	0	0	12	1,787
佐賀県	4	1	1	1	7	0	2	0	0	2	215
長崎県	9	5	0	2	16	4	2	0	0	6	610
熊本県	1	1	2	0	4	3	2	0	0	5	607
大分県	10	7	1	2	20	2	1	0	0	3	397
宮崎県	3	2	5	1	11	1	0	0	0	1	265
鹿児島県	5	5	0	0	10	5	2	0	0	7	479
沖縄県	14	7	5	3	29	1	0	1	0	2	696
合計	625	453	137	120	1,335	235	145	33	48	461	37,247
	46.8%	33.9%	10.3%	9.0%	100.0%	51.0%	31.5%	7.2%	10.4%	100.0%	

1 苦情の受付状況
(3) 福祉サービス分野別受付件数(施設・事業所別)

都道府県	内訳	高齢者										計
		特別養護 老人ホーム	養護老人 ホーム	経費老人 ホーム (ケアハウス)	訪問介護	通所介護	短期入所 生活介護	福祉用具貸与	小規模 多機能型 居宅介護	認知症 対応型 共同生活介護	その他	
北海道	初回	3	0	2	3	2	0	1	0	0	9	22
	継続	5	1	3	0	2	0	0	1	6	8	26
青森県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	継続	1	1	1	2	0	0	0	0	2	7	14
岩手県	初回	1	0	2	1	1	0	0	0	0	3	8
	継続	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
宮城県	初回	0	0	0	1	2	0	1	0	1	1	6
	継続	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1	5
秋田県	初回	1	0	0	1	0	0	0	0	1	5	8
	継続	3	0	1	0	0	2	0	0	0	2	8
山形県	初回	2	0	0	0	3	0	0	0	0	8	13
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
福島県	初回	5	3	0	3	3	0	0	2	1	7	24
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
茨城県	初回	5	0	0	1	1	0	0	0	2	2	11
	継続	2	0	0	2	0	0	0	0	1	2	7
栃木県	初回	1	0	0	3	1	1	0	0	0	6	12
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
群馬県	初回	4	0	0	0	1	1	0	0	0	6	12
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
埼玉県	初回	9	0	3	1	0	3	0	0	0	2	18
	継続	4	0	1	0	2	0	0	0	0	1	8
千葉県	初回	17	4	10	6	5	2	0	0	5	7	56
	継続	4	3	5	5	8	2	0	1	1	6	35
東京都	初回	12	1	0	8	1	2	1	0	4	39	68
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
神奈川県	初回	8	0	1	4	5	1	0	0	2	6	27
	継続	6	0	0	2	0	0	0	0	0	3	11
新潟県	初回	2	2	2	4	4	4	0	2	4	4	24
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富山県	初回	2	0	0	0	2	0	1	0	3	2	10
	継続	4	0	0	0	0	0	0	0	2	0	6
石川県	初回	1	0	0	0	3	0	0	0	1	0	5
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
福井県	初回	2	0	1	2	1	1	0	1	1	2	11
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	3	0	0	0	1	0	0	0	0	1	5
	継続	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
長野県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	1	3	0	0	0	0	8	13
岐阜県	初回	3	1	0	1	1	0	0	0	0	2	8
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
静岡県	初回	6	0	1	3	1	0	0	0	1	6	18
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛知県	初回	9	0	1	5	2	1	0	0	0	19	37
	継続	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3
三重県	初回	7	0	0	2	7	1	0	0	0	8	25
	継続	2	0	0	2	0	0	0	0	0	1	5
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	継続	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3	5
京都府	初回	7	2	0	9	3	3	0	1	0	3	28
	継続	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
大阪府	初回	11	1	4	11	2	0	0	0	2	16	47
	継続	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	4
兵庫県	初回	2	1	1	4	1	0	0	1	0	5	15
	継続	2	1	0	1	0	0	1	1	1	7	14
奈良県	初回	4	0	0	1	1	0	0	0	2	6	14
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4	6
和歌山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	継続	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	4
鳥取県	初回	0	0	0	0	1	1	0	2	3	3	10
	継続	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
島根県	初回	3	0	1	0	0	0	0	0	2	2	8
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
岡山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
広島県	初回	4	0	0	1	0	0	0	2	2	4	13
	継続	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
山口県	初回	3	0	0	1	6	0	0	0	1	4	15
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
徳島県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	4	1	6
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	3	0	0	1	2	2	0	0	0	8	16
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4
	継続	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
高知県	初回	3	1	1	0	2	0	0	0	1	1	9
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
福岡県	初回	15	0	6	10	7	3	0	2	1	21	65
	継続	0	1	1	0	1	0	0	0	0	2	5
佐賀県	初回	3	0	0	1	1	1	0	0	6	3	15
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長崎県	初回	1	0	0	0	1	0	0	0	4	5	11
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	3
熊本県	初回	5	0	4	0	4	0	0	0	2	11	26
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	2	0	1	2	1	1	0	0	0	5	12
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	初回	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	4
	継続	0	0	0	3	3	2	0	0	0	1	9
沖縄県	初回	2	0	0	0	2	0	0	0	1	5	10
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計		226	25	61	113	104	36	4	18	73	315	975
		23.2%	2.6%	6.3%	11.6%	10.7%	3.7%	0.4%	1.8%	7.5%	32.3%	100.0%
		5.8%	0.6%	1.6%	2.9%	2.7%	0.9%	0.1%	0.5%	1.9%	8.1%	25.1%

都道府県	内訳	障害児・障害者													計
		居宅介護	生活介護	共同生活介護	自立訓練 (機能訓練)	自立訓練 (生活訓練)	就労移行 支援	就労継続 支援 (A型)	就労継続 支援 (B型)	共同生活 援助	障害者支援施設 (施設入所支援 + 日中活動事業)	共同生活 介護・共同 生活援助	多機能型	その他	
北海道	初回	3	3	4	0	0	0	6	8	1	2	0	1	9	37
	継続	1	3	4	0	0	1	3	11	0	7	0	2	5	37
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	4	4
	継続	2	2	0	0	0	1	5	4	3	2	0	0	1	20
岩手県	初回	0	2	0	0	0	2	4	1	0	2	0	0	2	13
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮城県	初回	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	0	4	0	0	5	2	3	6	0	0	0	0	1	21
秋田県	初回	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	4	7
	継続	0	1	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	1	6
山形県	初回	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	4
	継続	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	4
福島県	初回	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3	1	0	0	6
	継続	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
茨城県	初回	3	0	1	0	0	5	3	2	0	1	0	0	0	15
	継続	2	2	2	0	1	0	0	2	0	1	0	0	1	11
栃木県	初回	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	1	5
	継続	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	3
群馬県	初回	3	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	7
	継続	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
埼玉県	初回	7	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	7	19
	継続	4	2	0	0	1	3	0	0	0	2	0	0	7	19
千葉県	初回	6	6	2	0	5	6	5	2	6	5	0	0	10	53
	継続	3	1	0	0	9	9	1	6	1	6	1	1	15	53
東京都	初回	103	23	2	0	4	39	4	84	39	66	0	28	170	562
	継続	7	0	0	0	0	3	0	5	2	2	0	0	6	25
神奈川県	初回	10	3	0	0	1	2	3	4	0	2	5	0	22	52
	継続	3	2	0	0	0	6	1	6	0	2	6	0	12	38
新潟県	初回	1	0	0	0	0	0	3	2	0	1	0	0	18	25
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富山県	初回	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	4
	継続	2	1	0	0	0	0	2	1	0	1	0	1	0	8
石川県	初回	1	0	1	0	0	1	5	0	2	0	0	0	3	13
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
福井県	初回	0	0	0	2	0	2	3	2	0	3	0	0	2	14
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	継続	0	0	1	0	0	1	1	3	0	9	0	0	7	22
岐阜県	初回	1	1	0	0	0	1	7	4	0	0	0	0	2	16
	継続	1	1	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	1	7
静岡県	初回	5	2	1	0	0	0	0	3	0	2	2	0	2	17
	継続	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
愛知県	初回	18	5	1	0	0	7	22	8	3	3	1	0	10	78
	継続	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	4
三重県	初回	3	3	0	0	0	1	13	4	1	2	0	0	5	32
	継続	3	1	1	0	0	0	7	3	1	1	0	0	3	20
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	継続	0	0	2	0	0	0	1	6	0	2	0	1	8	20
京都府	初回	17	22	0	1	6	0	2	5	0	3	0	0	37	93
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大阪府	初回	42	8	2	0	0	6	7	6	1	2	0	0	58	132
	継続	11	5	0	0	0	2	0	2	0	1	0	0	8	29
兵庫県	初回	1	3	0	0	0	1	2	2	0	2	0	0	5	16
	継続	7	6	0	1	1	1	0	6	0	3	0	0	5	30
奈良県	初回	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	6	11
	継続	2	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	2	8
和歌山県	初回	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4
	継続	2	0	0	0	0	0	5	1	0	0	0	0	3	11
鳥取県	初回	1	0	0	0	0	0	1	13	0	1	0	0	2	18
	継続	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
島根県	初回	1	1	0	0	1	0	0	2	1	1	0	0	0	7
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	5	1	2	0	0	0	2	4	0	0	0	1	6	21
広島県	初回	11	1	1	0	1	1	4	9	2	2	0	0	11	43
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	5
山口県	初回	0	0	0	0	0	0	0	4	0	7	0	0	0	11
	継続	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	3
徳島県	初回	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	17	22
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	1	0	0	0	0	0	1	1	2	2	0	0	3	10
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	初回	0	1	0	0	0	0	2	1	0	2	0	0	0	6
	継続	2	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	6
高知県	初回	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	8
	継続	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	3
福岡県	初回	17	1	5	1	0	10	16	12	2	7	0	0	15	86
	継続	2	0	2	1	0	5	6	3	0	2	0	0	4	25
佐賀県	初回	0	0	0	0	0	0	2	2	0	1	0	0	1	6
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長崎県	初回	0	2	2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1	8
	継続	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	5
熊本県	初回	0	2	0	0	1	1	10	7	0	3	0	0	11	35
	継続	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2
大分県	初回	1	0	1	0	0	0	2	7	0	1	0	0	4	16
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	0	0	1	0	0	3	1	2	0	1	0	0	1	9
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	初回	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4
	継続	0	1	0	0	0	0	4	5	0	4	0	0	1	15
沖縄県	初回	1	0	0	1	0	1	3	4	0	8	6	6	8	38
	継続	2	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	3	9
合計		333	131	41	9	39	132	200	296	68	195	23	41	559	2,067
		16.1%	6.3%	2.0%	0.4%	1.9%	6.4%	9.7%	14.3%	3.3%	9.4%	1.1%	2.0%	27.0%	100.0%
		8.6%	3.4%	1.1%	0.2%	1.0%	3.4%	5.1%	7.6%	1.7%	5.0%	0.6%	1.1%	14.4%	53.1%

都道府県	内訳	児 童												
		保育所	乳児院	母子生活 支援施設	児童養護施設	情緒障害児 短期治療施設	児童自立 支援施設	児童館	自立援助 ホーム	ファミリー ホーム	児童発達 支援センター	医療型児童発達 支援センター	児童発達 支援事業	放課後等 デイサービス
北海道	初回	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
青森県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
岩手県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮城県	初回	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
秋田県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山形県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福島県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
茨城県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	継続	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
栃木県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
群馬県	初回	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
埼玉県	初回	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	継続	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	2
千葉県	初回	6	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	2	2
	継続	8	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2
東京都	初回	47	3	8	4	0	10	0	0	0	8	0	0	10
	継続	2	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
神奈川県	初回	6	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	継続	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
新潟県	初回	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岐阜県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
静岡県	初回	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛知県	初回	2	0	2	1	1	0	0	0	0	0	1	0	5
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三重県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
滋賀県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
京都府	初回	5	0	0	5	0	0	1	0	0	1	0	0	2
	継続	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大阪府	初回	9	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	6
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
兵庫県	初回	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
奈良県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
和歌山県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
鳥取県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島根県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
広島県	初回	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山口県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
徳島県	初回	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	9	0	3	1	0	0	0	0	0	3	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
佐賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長崎県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
熊本県	初回	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2
沖縄県	初回	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計		188	4	26	30	2	12	2	0	0	25	2	12	59
		43.9%	0.9%	6.1%	7.0%	0.5%	2.8%	0.5%	0.0%	0.0%	5.8%	0.5%	2.8%	13.8%
		4.8%	0.1%	0.7%	0.8%	0.1%	0.3%	0.1%	0.0%	0.0%	0.6%	0.1%	0.3%	1.5%

都道府県	内訳	児 童					計
		障害児 多機能型	障害児 入所施設	医療型障害児 入所施設	その他 障害児支援	その他	
北海道	初回	0	0	0	0	0	6
	継続	0	0	1	0	1	9
青森県	初回	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	1	0	0	15
岩手県	初回	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	1
宮城県	初回	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	2
秋田県	初回	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0
山形県	初回	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	1
福島県	初回	0	0	0	1	0	5
	継続	0	0	0	0	0	2
茨城県	初回	0	0	0	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	2
栃木県	初回	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	2
群馬県	初回	0	0	0	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	1
埼玉県	初回	0	0	0	0	1	6
	継続	0	0	0	1	1	7
千葉県	初回	0	1	0	0	2	17
	継続	0	0	1	0	2	15
東京都	初回	0	2	1	6	8	107
	継続	0	0	0	0	0	6
神奈川県	初回	0	0	0	1	0	11
	継続	0	0	0	0	0	4
新潟県	初回	0	0	0	0	4	5
	継続	0	0	0	0	0	0
富山県	初回	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	1	1
石川県	初回	0	1	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	1	2
岐阜県	初回	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	1	0	0	4
静岡県	初回	0	0	0	0	0	6
	継続	0	0	0	0	0	1
愛知県	初回	0	0	0	0	1	13
	継続	0	0	0	0	0	0
三重県	初回	0	0	0	1	0	4
	継続	0	0	0	0	0	5
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	3
京都府	初回	0	0	1	1	0	16
	継続	0	0	0	0	0	3
大阪府	初回	0	0	0	0	6	23
	継続	0	0	0	0	0	2
兵庫県	初回	0	0	0	1	1	5
	継続	0	0	1	0	1	4
奈良県	初回	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0
和歌山県	初回	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	7
鳥取県	初回	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	2
島根県	初回	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	1
岡山県	初回	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	1
広島県	初回	0	0	0	1	0	7
	継続	0	0	0	0	0	0
山口県	初回	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	1
徳島県	初回	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0
愛媛県	初回	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	0	0	0	0	1	20
	継続	0	0	0	0	0	0
佐賀県	初回	0	0	0	0	2	2
	継続	0	0	0	0	0	0
長崎県	初回	0	0	0	0	1	2
	継続	0	0	0	0	1	2
熊本県	初回	0	0	0	4	0	7
	継続	0	0	0	0	0	1
大分県	初回	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	1
鹿児島県	初回	0	0	0	0	0	1
	継続	0	1	0	0	0	13
沖縄県	初回	0	0	0	0	2	6
	継続	0	0	0	0	0	0
合計		0	5	7	17	37	428
		0.0%	1.2%	1.6%	4.0%	8.6%	100.0%
		0.0%	0.1%	0.2%	0.4%	1.0%	11.0%

都道府県	内訳	その他							計	合計
		婦人保護施設	救護施設	更生施設	授産施設	宿所提供施設	社会福祉協議会	その他		
北海道	初回	0	0	0	0	0	0	1	1	66
	継続	0	0	0	1	0	0	0	1	73
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	7
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	49
岩手県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	23
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	3
宮城県	初回	0	0	0	0	0	1	1	2	12
	継続	0	0	0	0	0	4	2	6	34
秋田県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	15
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	14
山形県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	18
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	9
福島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	35
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	6
茨城県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	31
	継続	0	0	0	0	0	2	0	2	22
栃木県	初回	0	0	0	0	0	4	3	7	24
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	8
群馬県	初回	0	0	0	0	0	4	3	7	30
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	4
埼玉県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	44
	継続	0	0	0	0	0	4	1	5	39
千葉県	初回	0	0	0	0	0	6	12	18	144
	継続	0	0	0	0	0	2	3	5	108
東京都	初回	0	1	19	0	17	24	58	119	856
	継続	0	0	0	0	0	2	0	2	33
神奈川県	初回	0	0	0	0	0	4	2	6	96
	継続	0	0	0	0	0	1	4	5	58
新潟県	初回	0	0	0	0	0	4	11	15	69
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富山県	初回	0	0	0	0	0	2	0	2	17
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	16
石川県	初回	0	1	0	0	0	0	0	1	22
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	3
福井県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	27
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	7
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2
長野県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	2
	継続	0	3	0	0	0	1	1	5	42
岐阜県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	27
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	12
静岡県	初回	0	0	0	0	0	8	2	10	51
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2
愛知県	初回	0	1	0	0	0	8	15	24	152
	継続	0	0	0	0	0	0	2	2	9
三重県	初回	0	0	0	0	0	8	9	17	78
	継続	0	0	0	0	0	2	0	2	32
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	7	1	8	36
京都府	初回	0	0	0	0	0	7	0	7	144
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	4
大阪府	初回	1	2	0	0	0	11	23	37	239
	継続	0	1	1	0	0	3	1	6	41
兵庫県	初回	0	0	0	0	0	0	4	4	40
	継続	1	0	0	0	0	2	0	3	44
奈良県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	25
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	14
和歌山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	6
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	22
鳥取県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	28
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	6
島根県	初回	0	0	0	0	0	2	0	2	19
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2
岡山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	1	1	3	25
広島県	初回	0	0	0	0	0	4	0	4	67
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	6
山口県	初回	0	1	0	0	0	9	6	16	44
	継続	0	0	0	0	0	0	1	1	6
徳島県	初回	0	0	0	0	0	2	0	2	33
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	27
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	10
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	8
高知県	初回	1	0	0	0	0	2	0	3	20
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	5
福岡県	初回	0	1	0	0	0	9	9	19	190
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	30
佐賀県	初回	0	0	0	0	0	1	1	2	25
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長崎県	初回	0	0	0	0	0	2	1	3	24
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	10
熊本県	初回	0	0	0	0	0	3	2	5	73
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	3
大分県	初回	0	0	0	0	0	5	6	11	42
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	0	0	0	0	0	2	0	2	18
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
鹿児島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	9
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	38
沖縄県	初回	0	0	0	0	0	4	6	10	64
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	9
合計		4	11	20	1	17	176	192	421	3,891
		1.0%	2.6%	4.8%	0.2%	4.0%	41.8%	45.6%	100.0%	
		0.1%	0.3%	0.5%	0.0%	0.4%	4.5%	4.9%	10.8%	

1 苦情の受付状況
(4) 受付方法別件数(平成12年度～平成26年度)

都道府県	26年度																		
	電話			来所			FAX			電子メール			郵便			その他			合計
	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	
北海道	60	59	119	0	2	2	0	0	0	4	11	15	2	1	3	0	0	0	139
青森県	6	28	34	1	6	7	0	0	0	0	5	5	0	10	10	0	0	0	56
岩手県	20	3	23	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	26
宮城県	11	22	33	0	5	5	0	1	1	0	2	2	1	4	5	0	0	0	46
秋田県	15	11	26	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29
山形県	18	6	24	0	2	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	27
福島県	24	5	29	5	0	5	0	0	0	4	0	4	2	0	2	0	1	1	41
茨城県	28	17	45	2	1	3	0	0	0	1	4	5	0	0	0	0	0	0	53
栃木県	21	5	26	2	0	2	0	1	1	0	2	2	1	0	1	0	0	0	32
群馬県	28	2	30	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	34
埼玉県	44	32	76	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	4	4	0	0	0	83
千葉県	137	89	226	0	0	0	0	1	1	3	12	15	4	6	10	0	0	0	252
東京都	684	21	705	24	4	28	9	0	9	118	4	122	21	4	25	0	0	0	889
神奈川県	84	54	138	4	0	4	0	1	1	7	2	9	1	1	2	0	0	0	154
新潟県	58	0	58	7	0	7	0	0	0	1	0	1	3	0	3	0	0	0	69
富山県	13	11	24	2	4	6	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	33
石川県	18	2	20	3	1	4	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	25
福井県	20	0	20	3	0	3	0	0	0	1	0	1	3	0	3	0	0	0	27
山梨県	5	2	7	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
長野県	1	37	38	1	1	2	0	0	0	0	3	3	0	1	1	0	0	0	44
岐阜県	24	6	30	2	3	5	0	0	0	1	2	3	0	1	1	0	0	0	39
静岡県	45	1	46	0	0	0	0	0	0	1	1	2	5	0	5	0	0	0	53
愛知県	146	5	151	4	1	5	1	1	2	0	0	0	1	2	3	0	0	0	161
三重県	69	28	97	7	1	8	0	2	2	2	1	3	0	0	0	0	0	0	110
滋賀県	3	32	35	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	2	2	0	0	0	39
京都府	129	3	132	8	1	9	1	0	1	6	0	6	0	0	0	0	0	0	148
大阪府	211	29	240	9	9	18	3	0	3	8	2	10	8	1	9	0	0	0	280
兵庫県	39	40	79	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	2	3	0	0	0	84
奈良県	24	12	36	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	2	0	0	0	39
和歌山県	5	18	23	0	3	3	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	28
鳥取県	18	2	20	3	3	6	1	0	1	4	0	4	2	1	3	0	0	0	34
島根県	14	1	15	3	1	4	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	21
岡山県	0	22	22	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
広島県	59	4	63	4	2	6	2	0	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0	73
山口県	32	2	34	5	2	7	0	0	0	4	2	6	3	0	3	0	0	0	50
徳島県	29	0	29	2	0	2	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	33
香川県	21	0	21	6	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
愛媛県	7	7	14	1	1	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	18
高知県	20	2	22	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	2	0	0	0	25
福岡県	181	19	200	6	0	6	2	0	2	0	1	1	1	10	11	0	0	0	220
佐賀県	22	0	22	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	25
長崎県	22	9	31	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	34
熊本県	61	1	62	6	1	7	0	0	0	6	0	6	0	1	1	0	0	0	76
大分県	39	0	39	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	42
宮崎県	11	1	12	6	0	6	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	19
鹿児島県	9	30	39	0	6	6	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	47
沖縄県	49	7	56	7	2	9	1	0	1	6	0	6	1	0	1	0	0	0	73
合計	2,584	687	3,271	142	70	212	22	11	33	184	61	245	70	58	128	1	1	2	3,891
	66.4%	17.7%	84.1%	3.6%	1.8%	5.4%	0.6%	0.3%	0.8%	4.7%	1.6%	6.3%	1.8%	1.5%	3.3%	0.0%	0.0%	0.1%	100.0%

※累計は12～26年度。12～15年度は内訳なし。

都道府県	25年度							24年度						
	電話	来所	FAX	電子メール	郵便	その他	合計	電話	来所	FAX	電子メール	郵便	その他	合計
北海道	126	6	0	12	2	0	146	110	1	0	3	3	0	117
青森県	36	7	1	1	1	0	46	41	1	0	4	4	0	50
岩手県	27	2	0	3	1	0	33	18	1	0	0	0	1	20
宮城県	38	5	1	1	5	0	50	37	1	0	1	3	0	42
秋田県	26	5	0	0	1	0	32	17	10	0	0	0	0	27
山形県	38	7	0	1	6	0	52	15	3	0	0	0	0	18
福島県	25	2	0	3	3	0	33	27	4	0	1	3	0	35
茨城県	64	0	0	0	0	0	64	45	9	0	3	1	0	58
栃木県	37	2	0	3	3	0	45	30	1	0	2	1	0	34
群馬県	31	3	0	0	2	0	36	21	1	0	0	4	0	26
埼玉県	54	2	1	0	0	0	57	48	3	2	2	5	0	60
千葉県	253	2	0	2	3	0	260	213	14	2	12	3	0	244
東京都	671	17	6	50	16	0	760	679	11	9	62	5	0	766
神奈川県	100	3	2	1	1	0	107	86	6	0	1	2	0	95
新潟県	64	6	0	2	0	0	72	61	6	0	2	1	0	70
富山県	19	2	0	0	0	0	21	14	2	0	1	1	0	18
石川県	20	4	1	3	0	0	28	12	0	0	0	0	0	12
福井県	27	6	0	0	0	0	33	39	4	0	0	2	0	45
山梨県	6	0	0	0	0	0	6	9	0	0	0	0	0	9
長野県	58	4	1	5	1	0	69	54	6	0	2	1	0	63
岐阜県	44	5	0	3	3	0	55	36	4	1	2	1	0	44
静岡県	19	5	0	0	4	0	28	20	7	0	2	5	0	34
愛知県	139	8	3	0	5	0	155	107	8	0	1	6	0	122
三重県	66	7	2	6	3	0	84	55	4	3	6	2	0	70
滋賀県	16	5	0	1	1	0	23	8	2	0	2	2	0	14
京都府	86	7	0	5	1	0	99	99	11	0	2	1	0	113
大阪府	233	10	2	12	7	0	264	232	16	2	4	21	0	275
兵庫県	90	5	2	47	10	0	154	113	9	2	8	5	0	137
奈良県	40	5	0	1	2	0	48	46	2	0	1	1	0	50
和歌山県	22	6	0	2	5	0	35	16	6	0	2	1	0	25
鳥取県	30	6	0	67	7	0	110	28	5	0	13	2	0	48
島根県	11	7	1	2	3	0	24	12	4	1	1	3	0	21
岡山県	13	6	0	1	5	0	25	10	2	0	1	0	0	13
広島県	40	8	0	1	0	0	49	37	8	0	1	0	0	46
山口県	43	10	0	3	3	0	59	33	3	0	0	1	0	37
徳島県	28	5	0	0	0	0	33	15	4	0	0	0	0	19
香川県	7	3	1	1	0	0	12	10	3	0	0	0	0	13
愛媛県	21	3	0	0	0	0	24	14	3	0	1	0	0	18
高知県	30	3	0	0	5	0	38	12	1	0	0	0	0	13
福岡県	244	3	1	5	7	0	260	151	5	0	1	9	0	166
佐賀県	10	1	0	0	0	0	11	5	1	0	0	0	0	6
長崎県	28	3	0	1	1	0	33	39	4	0	0	2	0	45
熊本県	39	1	0	4	1	0	45	26	2	0	2	0	0	30
大分県	40	0	0	0	0	0	40	31	3	0	0	2	0	36
宮崎県	32	5	0	0	0	0	37	25	2	0	0	0	0	27
鹿児島県	28	4	1	0	2	0	35	38	6	1	1	0	0	46
沖縄県	54	2	0	3	1	0	60	38	9	0	3	3	0	53
合計	3,173	218	26	252	121	0	3,790	2,832	218	23	150	106	1	3,330
	83.7%	5.8%	0.7%	6.6%	3.2%	0.0%	100.0%	85.0%	6.5%	0.7%	4.5%	3.2%	0.0%	100.0%

都道府県	23年度							22年度				21年度			
	電話	来所	FAX	電子メール	郵便	その他	合計	来所	書面・電話	その他	合計	来所	書面・電話	その他	合計
北海道	124	5	0	6	5	0	140	7	82	0	89	12	95	0	107
青森県	35	2	1	1	1	0	40	3	36	2	41	7	29	0	36
岩手県	8	0	0	1	1	0	10	1	14	0	15	2	24	0	26
宮城県	40	7	0	4	2	0	53	6	27	0	33	6	49	0	55
秋田県	24	2	0	2	2	0	30	2	35	0	37	3	26	0	29
山形県	19	7	0	0	2	0	28	2	18	0	20	1	21	0	22
福島県	22	4	0	3	2	0	31	4	34	0	38	3	40	1	44
茨城県	43	8	0	2	2	0	55	1	83	0	84	3	66	0	69
栃木県	23	4	0	0	2	0	29	4	39	0	43	4	37	0	41
群馬県	22	6	1	0	6	0	35	6	47	2	55	4	35	0	39
埼玉県	60	10	1	2	7	1	81	16	72	0	88	2	40	0	42
千葉県	135	7	1	13	5	0	161	4	143	0	147	1	92	0	93
東京都	408	2	5	20	3	0	438	17	377	1	395	4	374	20	398
神奈川県	80	7	1	3	3	0	94	2	98	0	100	12	83	0	95
新潟県	51	5	0	1	4	0	61	5	34	0	39	3	36	0	39
富山県	7	0	0	0	0	0	7	2	5	0	7	2	7	0	9
石川県	17	0	0	1	1	0	19	2	29	0	31	2	18	0	20
福井県	26	5	1	1	1	0	34	4	30	0	34	2	24	0	26
山梨県	17	1	0	0	0	0	18	2	6	0	8	0	12	0	12
長野県	32	4	0	3	1	0	40	3	50	4	57	2	61	0	63
岐阜県	19	0	0	0	5	0	24	1	17	0	18	1	32	0	33
静岡県	22	1	0	0	7	0	30	7	28	0	35	2	55	0	57
愛知県	111	5	0	0	2	0	118	7	118	0	125	8	81	0	89
三重県	59	3	0	3	0	0	65	5	45	0	50	7	30	0	37
滋賀県	17	5	0	0	4	0	26	4	17	0	21	3	22	0	25
京都府	121	2	0	4	8	0	135	14	93	1	108	9	73	0	82
大阪府	205	14	1	13	16	0	249	8	196	0	204	18	192	4	214
兵庫県	69	10	1	2	9	0	91	2	80	0	82	4	61	0	65
奈良県	34	3	0	0	1	0	38	5	22	3	30	1	26	0	27
和歌山県	18	6	0	2	0	0	26	4	39	0	43	7	34	0	41
鳥取県	23	4	0	2	2	0	31	3	19	1	23	2	20	0	22
島根県	12	7	0	0	3	0	22	3	11	0	14	2	14	0	16
岡山県	21	3	0	0	2	0	26	2	31	0	33	2	29	2	33
広島県	21	5	0	0	1	0	27	0	6	0	6	6	14	1	21
山口県	29	2	0	0	2	0	33	2	32	0	34	1	30	0	31
徳島県	18	2	0	0	1	0	21	1	10	0	11	0	16	1	17
香川県	13	1	0	0	0	0	14	3	15	0	18	3	22	0	25
愛媛県	23	1	0	0	0	0	24	2	27	0	29	2	18	0	20
高知県	20	4	0	0	0	0	24	3	17	0	20	5	10	0	15
福岡県	137	6	1	0	12	0	156	6	118	0	124	5	116	0	121
佐賀県	12	4	0	1	0	0	17	1	11	0	12	1	9	0	10
長崎県	27	10	0	0	3	0	40	13	35	5	53	8	38	2	48
熊本県	23	4	0	4	1	0	32	2	49	0	51	2	39	0	41
大分県	42	1	0	0	2	0	45	3	23	0	26	1	26	0	27
宮崎県	10	2	0	0	0	0	12	2	13	0	15	3	3	0	6
鹿児島県	45	2	0	1	5	0	53	5	44	0	49	3	25	0	28
沖縄県	45	9	1	3	4	0	62	10	48	0	58	1	29	0	30
合計	2,389	202	15	98	140	1	2,845	211	2,423	19	2,653	182	2,233	31	2,446
	84.0%	7.1%	0.5%	3.4%	4.9%	0.0%	100.0%	8.0%	91.3%	0.7%	100.0%	7.4%	91.3%	1.3%	100.0%

都道府県	20年度				19年度				18年度			
	来所	書面・電話	その他	合計	来所	書面・電話	その他	合計	来所	書面・電話	その他	合計
北海道	10	96	0	106	19	66	0	85	17	65	11	93
青森県	2	24	0	26	10	17	0	27	6	27	1	34
岩手県	1	14	2	17	2	33	1	36	2	21	0	23
宮城県	10	67	0	77	1	42	5	48	7	54	1	62
秋田県	3	25	0	28	3	20	0	23	5	42	0	47
山形県	4	28	0	32	2	22	0	24	1	14	0	15
福島県	3	54	0	57	2	53	0	55	3	33	0	36
茨城県	1	13	0	14	1	15	0	16	5	15	0	20
栃木県	9	45	0	54	7	48	0	55	2	37	0	39
群馬県	3	41	2	46	7	44	0	51	4	38	0	42
埼玉県	8	45	0	53	1	91	0	92	7	72	0	79
千葉県	7	107	0	114	1	108	0	109	5	101	1	107
東京都	34	395	2	431	17	360	0	377	13	307	0	320
神奈川県	3	84	0	87	5	81	0	86	17	73	0	90
新潟県	0	33	0	33	5	39	0	44	3	50	0	53
富山県	6	10	0	16	4	31	0	35	0	16	0	16
石川県	1	23	0	24	3	11	0	14	3	11	2	16
福井県	5	13	0	18	3	30	1	34	3	31	3	37
山梨県	3	8	0	11	7	0	0	7	1	7	0	8
長野県	1	54	0	55	2	48	0	50	1	53	0	54
岐阜県	1	34	0	35	1	25	1	27	6	26	0	32
静岡県	3	51	0	54	3	70	0	73	3	56	0	59
愛知県	4	83	0	87	3	87	0	90	3	67	0	70
三重県	2	33	0	35	2	12	0	14	0	16	0	16
滋賀県	5	28	0	33	3	38	0	41	5	36	0	41
京都府	3	67	0	70	3	60	0	63	16	61	0	77
大阪府	7	181	10	198	15	187	0	202	9	176	0	185
兵庫県	6	70	1	77	1	56	2	59	7	75	1	83
奈良県	1	31	0	32	0	15	0	15	5	19	0	24
和歌山県	15	18	0	33	12	36	0	48	6	49	0	55
鳥取県	2	13	0	15	5	17	0	22	6	31	0	37
島根県	1	23	0	24	1	20	0	21	1	23	0	24
岡山県	0	17	0	17	1	26	0	27	3	24	0	27
広島県	7	17	1	25	3	31	1	35	3	31	2	36
山口県	5	32	2	39	6	30	0	36	1	28	0	29
徳島県	3	36	1	40	2	19	0	21	4	15	1	20
香川県	4	29	0	33	6	24	0	30	6	14	0	20
愛媛県	2	49	0	51	1	38	0	39	5	49	0	54
高知県	4	12	0	16	6	8	1	15	7	13	1	21
福岡県	3	116	0	119	3	113	0	116	5	107	0	112
佐賀県	0	13	1	14	3	10	0	13	0	15	0	15
長崎県	8	32	1	41	11	55	0	66	13	49	4	66
熊本県	3	53	0	56	4	54	0	58	1	65	0	66
大分県	2	26	0	28	6	21	0	27	2	21	0	23
宮崎県	1	9	0	10	2	3	0	5	4	18	1	23
鹿児島県	2	30	0	32	1	43	1	45	4	44	1	49
沖縄県	5	32	4	41	4	37	1	42	3	57	0	60
合計	213	2,314	27	2,554	210	2,294	14	2,518	233	2,252	30	2,515
	8.3%	90.6%	1.1%	100.0%	8.3%	91.1%	0.6%	100.0%	9.3%	89.5%	1.2%	100.0%

(件)

都道府県	17年度				16年度				15年度	14年度	13年度	12年度	累計
	来所	書面・電話	その他	合計	来所	書面・電話	その他	合計	件数	件数	件数	件数	
北海道	20	45	4	69	9	53	0	62	49	46	51	8	1,307
青森県	8	25	3	36	10	15	0	25	23	18	21	0	479
岩手県	5	31	0	36	3	30	0	33	28	20	18	4	345
宮城県	4	44	0	48	3	25	0	28	41	15	8	6	612
秋田県	3	32	0	35	10	50	0	60	69	56	15	4	521
山形県	4	17	0	21	3	33	1	37	36	21	13	5	371
福島県	2	26	0	28	2	23	0	25	32	13	11	1	480
茨城県	3	19	0	22	3	21	0	24	31	37	18	3	568
栃木県	4	44	0	48	8	24	2	34	47	26	32	3	562
群馬県	1	39	0	40	5	34	0	39	41	48	10	3	545
埼玉県	1	106	2	109	6	99	0	105	113	68	57	39	1,126
千葉県	6	129	0	135	8	93	0	101	129	57	65	24	1,998
東京都	23	385	2	410	31	277	0	308	229	90	59	5	5,875
神奈川県	4	97	0	101	3	72	0	75	85	77	73	36	1,355
新潟県	1	39	0	40	1	36	0	37	33	27	23	2	642
富山県	0	12	0	12	5	15	0	20	23	10	7	0	234
石川県	1	13	0	14	3	6	0	9	11	11	11	4	249
福井県	3	22	0	25	2	36	0	38	29	7	17	6	410
山梨県	0	4	0	4	0	10	0	10	5	14	9	0	130
長野県	2	59	0	61	2	45	0	47	25	28	36	18	710
岐阜県	5	33	0	38	1	37	0	38	32	25	21	1	462
静岡県	6	58	0	64	1	41	0	42	14	22	6	0	571
愛知県	11	75	0	86	5	66	1	72	56	60	67	28	1,386
三重県	1	21	0	22	1	26	0	27	50	19	30	8	637
滋賀県	5	36	1	42	3	39	2	44	34	35	56	35	509
京都府	12	51	0	63	8	70	0	78	65	40	27	3	1,171
大阪府	12	171	0	183	7	155	4	166	261	235	151	25	3,092
兵庫県	7	60	0	67	12	66	0	78	82	42	31	35	1,167
奈良県	0	16	0	16	4	22	0	26	18	18	13	5	399
和歌山県	2	42	0	44	7	33	0	40	22	24	11	7	482
鳥取県	2	21	0	23	7	22	0	29	11	11	12	1	429
島根県	0	24	0	24	5	35	0	40	66	31	16	5	369
岡山県	1	45	0	46	3	28	0	31	27	25	20	13	388
広島県	9	35	0	44	13	33	3	49	46	33	41	12	543
山口県	7	31	0	38	4	24	0	28	28	48	61	34	585
徳島県	4	21	1	26	3	23	0	26	28	29	29	0	353
香川県	3	30	0	33	7	27	1	35	31	26	25	18	360
愛媛県	8	36	0	44	4	37	0	41	37	38	20	14	471
高知県	3	11	4	18	2	10	2	14	36	23	12	8	298
福岡県	6	104	0	110	9	92	0	101	88	47	35	12	1,787
佐賀県	2	10	0	12	5	23	0	28	29	14	7	2	215
長崎県	10	28	1	39	9	32	1	42	65	16	16	6	610
熊本県	5	48	0	53	5	44	0	49	28	13	4	5	607
大分県	1	27	0	28	3	8	0	11	23	18	20	3	397
宮崎県	5	33	1	39	5	24	0	29	18	13	11	1	265
鹿児島県	0	15	0	15	4	33	0	37	14	12	10	7	479
沖縄県	3	57	0	60	4	42	0	46	44	36	29	2	696
合計	225	2,327	19	2,571	258	2,089	17	2,364	2,332	1,642	1,335	461	37,247
	8.8%	90.5%	0.7%	100.0%	10.9%	88.4%	0.7%	100.0%					

1 苦情受付の状況
(5) 申出人の属性(平成12年度～平成26年度)

都道府県	26年度																		
	利用者			家族			代理人			職員			隣人・友人			その他			合計
	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	
北海道	32	23	55	26	30	56	0	0	0	5	16	21	1	0	1	2	4	6	139
青森県	2	17	19	4	30	34	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	2	56
岩手県	12	1	13	8	2	10	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	26
宮城県	4	16	20	5	14	19	0	0	0	1	1	2	0	0	0	2	3	5	46
秋田県	6	4	10	6	9	15	0	1	1	3	0	3	0	0	0	0	0	0	29
山形県	4	2	6	9	5	14	0	0	0	3	2	5	0	0	0	2	0	2	27
福島県	13	1	14	22	3	25	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	41
茨城県	14	7	21	12	12	24	1	0	1	3	1	4	1	1	2	0	1	1	53
栃木県	9	3	12	11	3	14	0	0	0	0	2	2	1	0	1	3	0	3	32
群馬県	8	2	10	18	2	20	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3	0	3	34
埼玉県	17	18	35	27	16	43	0	2	2	0	0	0	0	1	1	0	2	2	83
千葉県	66	59	125	64	32	96	1	0	1	7	10	17	4	3	7	2	4	6	252
東京都	493	25	518	270	6	276	2	0	2	49	2	51	9	0	9	33	0	33	889
神奈川県	54	36	90	33	19	52	0	0	0	2	0	2	1	0	1	6	3	9	154
新潟県	29	0	29	28	0	28	0	0	0	8	0	8	1	0	1	3	0	3	69
富山県	4	5	9	13	10	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	33
石川県	11	2	13	8	0	8	0	0	0	1	1	2	2	0	2	0	0	0	25
福井県	8	0	8	16	0	16	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	2	27
山梨県	0	0	0	5	2	7	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	9
長野県	1	21	22	0	14	14	0	0	0	0	2	2	1	3	4	0	2	2	44
岐阜県	15	8	23	8	4	12	0	0	0	1	0	1	2	0	2	1	0	1	39
静岡県	22	0	22	26	1	27	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	1	1	53
愛知県	81	3	84	64	4	68	0	0	0	1	2	3	2	0	2	4	0	4	161
三重県	33	14	47	35	16	51	0	0	0	5	1	6	0	0	0	5	1	6	110
滋賀県	1	17	18	2	15	17	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	2	2	39
京都府	85	0	85	50	4	54	3	0	3	3	0	3	2	0	2	1	0	1	148
大阪府	113	18	131	78	20	98	1	0	1	21	1	22	2	0	2	24	2	26	280
兵庫県	12	25	37	22	13	35	0	0	0	3	3	6	1	0	1	2	3	5	84
奈良県	7	6	13	12	7	19	2	0	2	2	0	2	0	1	1	2	0	2	39
和歌山県	4	12	16	1	10	11	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	28
鳥取県	18	4	22	5	1	6	1	0	1	3	0	3	1	0	1	0	1	1	34
島根県	7	0	7	9	1	10	0	0	0	1	1	2	0	0	0	2	0	2	21
岡山県	0	21	21	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
広島県	40	3	43	22	3	25	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0	4	73
山口県	17	4	21	17	1	18	0	0	0	7	0	7	0	0	0	3	1	4	50
徳島県	10	0	10	12	0	12	0	0	0	3	0	3	0	0	0	8	0	8	33
香川県	8	0	8	19	0	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
愛媛県	4	1	5	3	6	9	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3	0	3	18
高知県	8	3	11	11	1	12	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	25
福岡県	88	23	111	75	6	81	0	0	0	14	1	15	3	0	3	10	0	10	220
佐賀県	6	0	6	13	0	13	1	0	1	1	0	1	2	0	2	2	0	2	25
長崎県	6	4	10	12	6	18	2	0	2	1	0	1	1	0	1	2	0	2	34
熊本県	32	1	33	30	2	32	2	0	2	2	0	2	0	0	0	7	0	7	76
大分県	20	0	20	9	0	9	0	0	0	2	0	2	0	0	0	11	0	11	42
宮崎県	10	0	10	8	1	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
鹿児島県	3	9	12	6	26	32	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	2	47
沖縄県	31	5	36	24	2	26	0	0	0	4	2	6	0	0	0	5	0	5	73
合計	1,468	423	1,891	1,158	363	1,521	19	4	23	163	53	216	39	10	49	156	35	191	3,891
	37.7%	10.9%	48.6%	29.8%	9.3%	39.1%	0.5%	0.1%	0.6%	4.2%	1.4%	5.6%	1.0%	0.3%	1.3%	4.0%	0.9%	4.9%	100.0%

※累計は12～26年度

都道府県	25年度							24年度						
	利用者	家族	代理人	職員	隣人友人	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員	隣人友人	その他	合計
北海道	60	64	1	10	3	8	146	47	56	1	9	3	1	117
青森県	20	21	0	2	0	3	46	11	31	0	3	1	4	50
岩手県	15	15	1	2	0	0	33	10	10	0	0	0	0	20
宮城県	26	19	0	2	0	3	50	22	18	0	1	1	0	42
秋田県	11	18	0	1	1	1	32	6	15	0	4	0	2	27
山形県	10	27	0	9	2	4	52	5	9	0	4	0	0	18
福島県	13	17	1	1	0	1	33	9	19	1	5	0	1	35
茨城県	26	33	0	2	2	1	64	19	25	1	11	1	1	58
栃木県	16	25	0	4	0	0	45	18	10	0	3	0	3	34
群馬県	11	21	0	2	1	1	36	5	14	0	4	1	2	26
埼玉県	19	36	0	1	1	0	57	22	27	1	5	0	5	60
千葉県	137	97	2	7	7	10	260	140	70	0	17	3	14	244
東京都	364	273	1	92	6	24	760	382	230	1	134	9	10	766
神奈川県	63	42	0	0	2	0	107	44	43	2	1	3	2	95
新潟県	19	35	2	8	0	8	72	33	29	0	3	0	5	70
富山県	6	15	0	0	0	0	21	5	11	0	2	0	0	18
石川県	12	13	0	3	0	0	28	6	4	0	0	0	2	12
福井県	14	17	0	2	0	0	33	24	17	2	0	1	1	45
山梨県	2	4	0	0	0	0	6	5	4	0	0	0	0	9
長野県	30	18	0	1	2	18	69	33	22	0	4	1	3	63
岐阜県	26	25	0	1	2	1	55	22	19	0	2	0	1	44
静岡県	12	12	1	0	1	2	28	15	14	1	2	0	2	34
愛知県	74	62	2	8	1	8	155	58	54	1	5	1	3	122
三重県	45	31	0	4	0	4	84	30	31	0	5	0	4	70
滋賀県	5	17	0	1	0	0	23	5	6	1	2	0	0	14
京都府	48	40	0	7	1	3	99	44	57	0	5	3	4	113
大阪府	135	96	0	21	0	12	264	126	101	3	17	2	26	275
兵庫県	85	42	0	14	4	9	154	41	66	5	15	3	7	137
奈良県	15	27	1	5	0	0	48	18	24	3	5	0	0	50
和歌山県	15	13	0	6	1	0	35	11	9	0	2	0	3	25
鳥取県	75	24	0	3	0	8	110	22	15	2	1	2	6	48
島根県	12	10	0	2	0	0	24	8	8	0	2	2	1	21
岡山県	13	9	1	0	1	1	25	5	7	1	0	0	0	13
広島県	23	21	2	2	0	1	49	17	21	1	3	0	4	46
山口県	33	18	0	6	1	1	59	18	13	1	2	1	2	37
徳島県	10	16	0	1	0	6	33	9	5	1	0	0	4	19
香川県	3	7	0	1	0	1	12	7	6	0	0	0	0	13
愛媛県	10	11	0	1	0	2	24	5	12	0	0	0	1	18
高知県	19	16	0	0	1	2	38	2	11	0	0	0	0	13
福岡県	100	124	2	20	5	9	260	68	70	2	17	5	4	166
佐賀県	4	5	0	2	0	0	11	3	3	0	0	0	0	6
長崎県	12	15	1	4	0	1	33	15	22	1	4	1	2	45
熊本県	27	13	0	1	0	4	45	15	10	0	2	1	2	30
大分県	17	21	0	0	0	2	40	15	18	0	0	0	3	36
宮崎県	9	22	1	2	1	2	37	10	10	1	5	1	0	27
鹿児島県	12	17	0	1	0	5	35	28	13	0	0	0	5	46
沖縄県	25	31	1	2	0	1	60	13	33	0	4	1	2	53
合 計	1,738	1,555	20	264	46	167	3,790	1,476	1,322	33	310	47	142	3,330
	45.9%	41.0%	0.5%	7.0%	1.2%	4.4%	100.0%	44.3%	39.7%	1.0%	9.3%	1.4%	4.3%	100.0%

都道府県	23年度							22年度						21年度					
	利用者	家族	代理人	職員	隣人友人	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計
北海道	50	75	2	4	0	9	140	38	41	2	5	3	89	36	62	1	6	2	107
青森県	4	34	2	0	0	0	40	11	24	2	2	2	41	8	23	3	1	1	36
岩手県	4	5	0	0	0	1	10	7	8	0	0	0	15	10	14	0	1	1	26
宮城県	31	20	0	1	1	1	54	18	12	0	3	0	33	26	25	0	0	4	55
秋田県	6	19	0	2	0	3	30	10	21	0	1	5	37	13	12	0	4	0	29
山形県	8	14	0	3	1	3	29	9	7	0	0	4	20	6	15	0	0	1	22
福島県	7	18	1	0	1	5	32	12	17	1	3	5	38	5	23	0	5	11	44
茨城県	16	30	1	5	0	3	55	27	43	2	4	8	84	24	32	4	2	7	69
栃木県	9	15	0	1	2	4	31	10	25	0	5	3	43	10	25	0	5	1	41
群馬県	12	17	0	2	1	4	36	18	26	2	5	4	55	16	14	1	6	2	39
埼玉県	23	42	3	5	1	8	82	32	46	2	4	4	88	13	25	0	3	1	42
千葉県	75	48	1	11	4	26	165	55	54	13	14	11	147	42	43	2	2	4	93
東京都	227	112	5	38	4	56	442	208	96	2	33	56	395	182	152	1	26	37	398
神奈川県	51	35	2	4	0	2	94	39	48	0	6	7	100	47	41	1	3	3	95
新潟県	28	23	0	0	0	10	61	16	22	0	0	1	39	9	24	0	0	6	39
富山県	3	4	0	0	0	0	7	2	4	0	0	1	7	1	8	0	0	0	9
石川県	3	11	0	1	0	4	19	13	14	0	2	2	31	5	12	0	3	0	20
福井県	16	14	1	1	1	2	35	18	14	0	0	2	34	11	12	0	0	3	26
山梨県	5	13	0	0	0	0	18	1	5	1	0	1	8	3	2	1	3	3	12
長野県	19	17	1	1	2	2	42	31	20	1	4	1	57	16	36	3	8	0	63
岐阜県	11	10	0	1	0	2	24	5	10	0	0	3	18	14	15	0	2	2	33
静岡県	15	12	0	0	0	3	30	13	13	0	5	4	35	14	31	3	1	8	57
愛知県	62	46	0	4	1	6	119	52	54	0	5	14	125	22	37	1	4	25	89
三重県	30	28	0	5	0	2	65	19	25	0	2	4	50	16	14	1	1	5	37
滋賀県	17	5	0	0	4	4	30	4	14	2	1	0	21	9	14	1	0	1	25
京都府	80	43	0	3	2	9	137	60	40	2	0	6	108	42	38	1	0	1	82
大阪府	130	85	0	18	3	16	252	94	80	1	13	16	204	95	84	0	19	16	214
兵庫県	41	40	4	4	0	2	91	26	40	3	10	3	82	26	28	0	2	9	65
奈良県	14	20	0	3	0	1	38	9	19	0	0	2	30	7	20	0	0	0	27
和歌山県	8	15	0	3	0	0	26	12	22	0	4	5	43	15	20	0	1	5	41
鳥取県	11	12	1	4	0	3	31	10	8	1	2	2	23	7	11	0	1	3	22
島根県	7	10	1	2	0	2	22	9	3	0	1	1	14	3	13	0	0	0	16
岡山県	15	9	0	1	0	1	26	11	18	0	0	4	33	12	14	0	0	7	33
広島県	13	12	0	1	0	1	27	3	3	0	0	0	6	6	11	1	2	1	21
山口県	9	16	1	3	1	4	34	14	17	0	2	1	34	16	9	2	2	2	31
徳島県	7	12	0	1	0	1	21	3	8	0	0	0	11	6	11	0	0	0	17
香川県	4	9	0	0	1	1	15	10	7	0	0	1	18	6	13	2	2	2	25
愛媛県	10	9	1	2	0	2	24	6	19	0	1	3	29	6	11	0	2	1	20
高知県	8	12	1	2	1	1	25	8	9	0	1	2	20	5	7	1	1	1	15
福岡県	58	76	0	8	10	14	166	42	68	1	9	4	124	40	63	0	11	7	121
佐賀県	4	9	1	2	0	1	17	4	5	1	0	2	12	3	3	0	1	3	10
長崎県	15	13	1	6	2	5	42	11	29	0	8	5	53	16	13	0	12	7	48
熊本県	10	14	0	5	0	3	32	33	14	0	3	1	51	19	17	0	0	5	41
大分県	14	20	1	2	1	8	46	10	14	0	2	0	26	14	10	0	1	2	27
宮崎県	7	5	0	0	0	0	12	8	6	0	0	1	15	1	5	0	0	0	6
鹿児島県	22	25	0	1	2	5	55	16	26	0	1	6	49	11	10	0	4	3	28
沖縄県	19	26	0	11	1	6	63	8	32	0	7	11	58	8	12	0	6	4	30
合 計	1,238	1,159	31	171	47	246	2,892	1,075	1,150	39	168	221	2,653	922	1,134	30	153	207	2,446
	42.8%	40.1%	1.1%	5.9%	1.6%	8.5%	100.0%	40.5%	43.3%	1.5%	6.3%	8.3%	100.0%	37.7%	46.4%	1.2%	6.3%	8.5%	100.0%

都道府県	20年度						19年度						18年度					
	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計
北海道	38	51	0	13	4	106	33	44	0	7	1	85	26	48	1	11	7	93
青森県	8	17	0	1	0	26	6	17	1	1	2	27	13	19	0	0	2	34
岩手県	5	10	0	2	0	17	18	16	0	2	0	36	11	9	0	1	2	23
宮城県	29	33	0	11	4	77	14	22	0	4	8	48	22	17	1	15	7	62
秋田県	8	16	1	1	2	28	10	12	0	0	1	23	12	31	0	3	1	47
山形県	11	19	0	2	0	32	5	15	0	3	1	24	5	9	1	0	0	15
福島県	13	36	2	2	4	57	14	34	0	1	6	55	7	24	1	0	4	36
茨城県	4	9	0	0	1	14	4	9	1	1	1	16	2	16	0	2	0	20
栃木県	13	23	0	5	13	54	16	30	0	2	7	55	10	22	1	2	4	39
群馬県	15	23	0	6	2	46	15	26	4	5	1	51	20	15	0	6	1	42
埼玉県	21	23	0	6	3	53	30	52	1	4	5	92	24	44	0	2	9	79
千葉県	29	76	3	5	1	114	45	52	0	1	11	109	27	58	0	16	6	107
東京都	117	260	1	35	18	431	109	221	4	9	34	377	134	131	9	16	30	320
神奈川県	30	45	0	9	3	87	35	41	0	5	5	86	36	36	1	11	6	90
新潟県	14	15	0	1	3	33	12	25	0	2	5	44	10	35	0	4	4	53
富山県	6	6	0	3	1	16	11	16	5	2	1	35	2	11	0	2	1	16
石川県	5	13	1	2	3	24	3	7	0	1	3	14	1	10	0	0	5	16
福井県	6	10	0	0	2	18	14	12	2	3	3	34	10	24	2	0	1	37
山梨県	2	6	0	1	2	11	3	4	0	0	0	7	5	2	0	0	1	8
長野県	14	24	3	13	1	55	25	17	1	4	3	50	20	27	0	2	5	54
岐阜県	16	18	0	0	1	35	10	12	0	3	2	27	7	21	1	0	3	32
静岡県	11	36	0	3	4	54	16	43	0	9	5	73	14	36	0	2	7	59
愛知県	26	41	0	3	17	87	13	36	0	3	38	90	20	40	0	4	6	70
三重県	15	17	0	3	0	35	7	5	0	2	0	14	6	8	1	0	1	16
滋賀県	7	20	1	3	2	33	11	25	1	0	4	41	15	20	0	1	5	41
京都府	25	32	2	0	11	70	25	29	4	0	5	63	23	45	2	2	5	77
大阪府	83	80	1	19	15	198	83	100	1	8	10	202	67	91	1	10	16	185
兵庫県	41	27	1	4	4	77	26	27	0	4	2	59	32	45	0	2	4	83
奈良県	9	19	2	1	1	32	1	12	1	0	1	15	6	17	1	0	0	24
和歌山県	8	22	1	2	0	33	13	28	2	4	1	48	13	31	1	4	6	55
鳥取県	5	4	1	0	5	15	8	8	0	0	6	22	17	11	2	3	4	37
島根県	9	7	0	2	6	24	8	7	0	2	4	21	14	8	0	0	2	24
岡山県	9	5	0	0	3	17	10	15	0	1	1	27	10	11	1	1	4	27
広島県	8	15	1	1	0	25	16	18	0	0	1	35	14	20	0	0	2	36
山口県	14	17	1	1	6	39	8	24	0	0	4	36	11	17	0	0	1	29
徳島県	16	20	0	3	1	40	3	14	3	0	1	21	6	14	0	0	0	20
香川県	8	21	0	2	2	33	4	22	1	1	2	30	8	8	0	1	3	20
愛媛県	17	25	1	2	6	51	7	23	2	5	2	39	15	24	3	2	10	54
高知県	9	7	0	0	0	16	5	8	2	0	0	15	9	11	0	1	0	21
福岡県	34	73	2	7	3	119	28	76	1	10	1	116	34	64	3	8	3	112
佐賀県	7	5	0	0	2	14	4	6	0	1	2	13	9	5	0	1	0	15
長崎県	6	24	0	5	6	41	18	27	0	14	7	66	18	32	0	11	5	66
熊本県	14	30	2	7	3	56	19	26	1	4	8	58	18	27	3	3	15	66
大分県	14	8	0	3	3	28	9	12	0	2	4	27	8	12	0	2	1	23
宮崎県	1	4	0	2	3	10	1	4	0	0	0	5	9	14	0	0	0	23
鹿児島県	6	18	0	2	6	32	14	22	0	2	7	45	16	24	0	3	6	49
沖縄県	13	16	1	7	4	41	12	24	1	1	4	42	13	24	1	9	13	60
合計	819	1,326	28	200	181	2,554	801	1,325	39	133	220	2,518	829	1,268	37	163	218	2,515
	32.1%	51.9%	1.1%	7.8%	7.1%	100.0%	31.8%	52.6%	1.5%	5.3%	8.7%	100.0%	33.0%	50.4%	1.5%	6.5%	8.7%	100.0%

都道府県	17年度						16年度						15年度					
	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計
北海道	15	50	0	3	1	69	18	37	1	1	5	62	14	30	0	3	2	49
青森県	11	20	1	0	4	36	4	12	0	3	6	25	4	15	1	1	2	23
岩手県	6	22	1	2	5	36	9	18	0	1	5	33	6	19	0	1	2	28
宮城県	13	24	0	8	3	48	6	19	0	1	2	28	15	20	0	4	2	41
秋田県	13	15	2	3	2	35	24	31	0	4	1	60	31	32	0	6	0	69
山形県	5	10	1	4	1	21	3	30	0	2	2	37	9	24	0	3	0	36
福島県	7	21	0	0	0	28	6	17	1	0	1	25	5	25	1	0	1	32
茨城県	1	18	1	2	0	22	8	12	0	3	1	24	3	25	1	2	0	31
栃木県	10	26	1	6	5	48	7	19	0	1	7	34	14	23	0	6	4	47
群馬県	8	22	0	7	3	40	10	25	0	2	2	39	12	22	3	3	1	41
埼玉県	22	76	0	5	6	109	25	62	0	9	9	105	51	46	2	9	5	113
千葉県	42	68	0	16	9	135	32	48	4	10	7	101	23	88	2	8	8	129
東京都	119	142	16	12	121	410	100	96	6	9	97	308	65	84	11	17	52	229
神奈川県	51	42	0	5	3	101	26	35	0	5	9	75	30	46	0	3	6	85
新潟県	20	18	0	1	1	40	11	21	1	1	3	37	10	15	0	1	7	33
富山県	1	2	7	0	2	12	7	9	2	1	1	20	10	8	1	2	2	23
石川県	5	6	1	0	2	14	1	7	0	0	1	9	0	11	0	0	0	11
福井県	10	12	1	0	2	25	16	21	0	0	1	38	11	16	0	0	2	29
山梨県	0	3	0	0	1	4	2	7	1	0	0	10	0	3	1	0	1	5
長野県	20	24	1	10	6	61	22	15	1	6	3	47	8	14	0	1	2	25
岐阜県	20	12	1	2	3	38	13	18	0	3	4	38	13	17	0	1	1	32
静岡県	20	26	3	6	9	64	8	26	0	5	3	42	5	9	0	0	0	14
愛知県	24	45	0	3	14	86	22	36	0	2	12	72	25	28	0	2	1	56
三重県	9	6	0	6	1	22	3	17	0	3	4	27	17	17	6	8	2	50
滋賀県	11	24	1	3	3	42	14	20	0	3	7	44	9	11	0	6	8	34
京都府	20	36	1	0	6	63	19	46	2	6	5	78	16	30	0	7	12	65
大阪府	74	87	1	9	12	183	65	71	2	15	13	166	84	130	0	24	23	261
兵庫県	16	36	1	10	4	67	32	32	1	6	7	78	14	47	2	13	6	82
奈良県	5	9	0	0	2	16	3	23	0	0	0	26	3	13	0	0	2	18
和歌山県	6	23	1	3	11	44	13	20	0	5	2	40	5	14	1	1	1	22
鳥取県	9	7	1	2	4	23	9	13	1	0	6	29	3	3	0	2	3	11
島根県	13	5	0	2	4	24	17	8	1	4	10	40	48	12	0	3	3	66
岡山県	15	28	0	1	2	46	3	25	0	0	3	31	5	19	0	1	2	27
広島県	11	28	0	3	2	44	25	18	2	0	4	49	10	28	2	2	4	46
山口県	7	17	1	5	8	38	9	7	2	3	7	28	5	12	0	2	9	28
徳島県	3	20	0	3	0	26	12	12	1	0	1	26	4	20	0	4	0	28
香川県	7	20	1	3	2	33	8	20	1	1	5	35	13	16	1	1	0	31
愛媛県	3	29	2	1	9	44	5	17	6	5	8	41	7	20	1	5	4	37
高知県	7	8	0	0	3	18	6	8	0	0	0	14	23	11	0	0	2	36
福岡県	24	61	2	12	11	110	25	42	6	7	21	101	26	44	2	1	15	88
佐賀県	3	3	0	3	3	12	11	8	3	4	2	28	8	13	1	3	4	29
長崎県	15	17	0	4	3	39	5	25	1	4	7	42	10	15	4	19	17	65
熊本県	13	28	1	6	5	53	19	19	0	1	10	49	11	14	0	1	2	28
大分県	7	15	0	3	3	28	3	7	0	1	0	11	11	11	0	1	0	23
宮崎県	6	24	5	0	4	39	9	19	0	0	1	29	5	12	0	0	1	18
鹿児島県	5	7	1	0	2	15	22	10	0	2	3	37	6	6	0	0	2	14
沖縄県	10	25	0	5	20	60	9	23	0	5	9	46	13	22	3	5	1	44
合 計	742	1,267	56	179	327	2,571	726	1,131	46	144	317	2,364	720	1,160	46	182	224	2,332
	28.9%	49.3%	2.2%	7.0%	12.7%	100.0%	30.7%	47.8%	1.9%	6.1%	13.4%	100.0%	30.9%	49.7%	2.0%	7.8%	9.6%	100.0%

都道府県	14年度						13年度						12年度						累計
	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計	
北海道	16	24	0	1	5	46	17	26	1	3	4	51	5	3	0	0	0	8	1,307
青森県	1	15	0	2	0	18	4	13	0	4	0	21	0	0	0	0	0	0	479
岩手県	6	11	0	1	2	20	8	9	0	0	1	18	1	1	0	2	0	4	345
宮城県	4	9	0	2	0	15	3	5	0	0	0	8	1	4	0	0	1	6	613
秋田県	13	28	2	10	3	56	7	8	0	0	0	15	3	1	0	0	0	4	521
山形県	7	13	0	1	0	21	0	10	1	2	0	13	0	5	0	0	0	5	372
福島県	1	11	0	0	1	13	2	5	3	1	0	11	1	0	0	0	0	1	481
茨城県	6	28	2	0	1	37	9	6	1	1	1	18	1	2	0	0	0	3	568
栃木県	8	14	0	1	3	26	9	16	0	4	3	32	3	0	0	0	0	3	564
群馬県	17	24	0	3	4	48	1	9	0	0	0	10	0	3	0	0	0	3	546
埼玉県	22	35	2	5	4	68	17	31	0	0	9	57	15	20	0	1	3	39	1,127
千葉県	17	34	1	3	2	57	15	45	1	2	2	65	7	17	0	0	0	24	2,002
東京都	28	34	0	8	20	90	16	15	0	6	22	59	2	1	0	1	1	5	5,879
神奈川県	28	35	0	3	11	77	29	31	1	2	10	73	11	21	0	2	2	36	1,355
新潟県	10	12	0	0	5	27	10	11	0	1	1	23	0	2	0	0	0	2	642
富山県	4	5	0	1	0	10	2	1	0	3	1	7	0	0	0	0	0	0	234
石川県	3	5	0	2	1	11	4	4	0	0	3	11	2	2	0	0	0	4	249
福井県	3	3	0	1	0	7	9	8	0	0	0	17	3	1	0	0	2	6	411
山梨県	1	9	1	0	3	14	1	4	0	2	2	9	0	0	0	0	0	0	130
長野県	6	15	0	1	6	28	9	23	0	2	2	36	3	10	0	1	4	18	712
岐阜県	6	18	0	0	1	25	7	13	0	1	0	21	0	1	0	0	0	1	462
静岡県	4	14	1	0	3	22	1	4	0	0	1	6	0	0	0	0	0	0	571
愛知県	16	36	0	4	4	60	14	36	0	2	15	67	13	11	0	0	4	28	1,387
三重県	8	6	0	5	0	19	13	11	1	4	1	30	7	1	0	0	0	8	637
滋賀県	6	20	0	4	5	35	16	15	0	16	9	56	15	10	0	2	8	35	513
京都府	10	22	0	5	3	40	17	8	0	2	0	27	0	2	0	0	1	3	1,173
大阪府	57	100	1	53	24	235	47	83	1	6	14	151	9	14	1	0	1	25	3,095
兵庫県	6	27	0	5	4	42	13	15	0	3	0	31	3	18	0	6	8	35	1,167
奈良県	6	8	0	1	3	18	3	6	0	0	4	13	0	3	0	0	2	5	399
和歌山県	7	15	1	1	0	24	5	4	0	2	0	11	2	5	0	0	0	7	482
鳥取県	2	5	0	2	2	11	5	3	1	2	1	12	0	0	0	0	1	1	429
島根県	16	10	1	4	0	31	3	12	0	1	0	16	1	2	2	0	0	5	369
岡山県	9	11	0	4	1	25	5	12	1	0	2	20	4	7	1	0	1	13	388
広島県	15	14	1	1	2	33	17	12	1	2	9	41	9	1	0	0	2	12	543
山口県	4	24	0	5	15	48	14	11	0	26	10	61	4	17	0	3	10	34	586
徳島県	15	9	4	0	1	29	12	12	1	1	3	29	0	0	0	0	0	0	353
香川県	10	10	0	1	5	26	3	13	4	2	3	25	4	8	0	2	4	18	361
愛媛県	7	15	3	3	10	38	5	11	0	0	4	20	2	10	0	0	2	14	471
高知県	12	5	0	3	3	23	9	2	0	0	1	12	2	0	0	0	6	8	299
福岡県	18	22	1	4	2	47	13	16	1	1	4	35	5	7	0	0	0	12	1,797
佐賀県	7	1	0	3	3	14	5	2	0	0	0	7	2	0	0	0	0	2	215
長崎県	1	11	0	4	0	16	4	8	0	4	0	16	0	3	1	1	1	6	612
熊本県	3	10	0	0	0	13	1	1	1	0	1	4	3	2	0	0	0	5	607
大分県	10	6	0	2	0	18	10	4	1	2	3	20	2	0	0	0	1	3	398
宮崎県	1	12	0	0	0	13	5	6	0	0	0	11	0	0	0	0	1	1	265
鹿児島県	4	5	0	1	2	12	7	3	0	0	0	10	1	5	0	0	1	7	481
沖縄県	4	22	2	4	4	36	5	16	5	2	1	29	0	1	0	0	1	2	697
合計	465	822	23	164	168	1,642	431	619	26	112	147	1,335	146	221	5	21	68	461	37,294
	28.3%	50.1%	1.4%	10.0%	10.2%	100.0%	32.3%	46.4%	1.9%	8.4%	11.0%	100.0%	31.7%	47.9%	1.1%	4.6%	14.8%	100.0%	

2 苦情の種類
(1) 苦情の種類(平成12年度～平成26年度)

都道府県	26年度																					合計
	職員接遇			サービスの質や量			利用料			説明・情報提供			被害・損失			権利侵害			その他			
	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	
北海道	22	24	46	9	17	26	7	3	10	7	8	15	8	7	15	4	6	10	9	8	17	139
青森県	4	35	39	0	6	6	0	1	1	1	2	3	2	0	2	0	2	2	0	3	3	56
岩手県	11	1	12	9	0	9	0	0	0	2	1	3	0	0	0	1	1	2	0	0	0	26
宮城県	4	18	22	2	4	6	2	1	3	4	7	11	0	0	0	0	2	2	0	2	2	46
秋田県	6	5	11	3	6	9	0	0	0	1	1	2	0	1	1	5	1	6	0	0	0	29
山形県	6	1	7	3	4	7	0	1	1	4	1	5	4	2	6	1	0	1	0	0	0	27
福島県	20	0	20	9	0	9	2	1	3	3	1	4	0	2	2	0	1	1	1	1	2	41
茨城県	15	15	30	2	2	4	3	0	3	7	0	7	0	0	0	1	1	2	3	4	7	53
栃木県	6	3	9	7	0	7	4	0	4	0	0	0	1	3	4	1	1	2	5	1	6	32
群馬県	10	3	13	8	0	8	0	0	0	4	1	5	4	0	4	2	0	2	2	0	2	34
埼玉県	10	16	26	17	10	27	2	0	2	13	9	22	1	0	1	0	3	3	1	1	2	83
千葉県	77	65	142	19	18	37	2	5	7	19	4	23	6	4	10	8	8	16	13	4	17	252
東京都	470	27	497	33	1	34	8	0	8	16	1	17	11	0	11	28	1	29	290	3	293	889
神奈川県	36	22	58	19	17	36	4	1	5	10	6	16	10	2	12	6	4	10	11	6	17	154
新潟県	29	0	29	2	0	2	4	0	4	9	0	9	5	0	5	8	0	8	12	0	12	69
富山県	6	6	12	4	4	8	1	0	1	2	2	4	2	0	2	1	3	4	1	1	2	33
石川県	10	2	12	1	0	1	3	0	3	0	0	0	0	0	0	7	1	8	1	0	1	25
福井県	12	0	12	6	0	6	2	0	2	3	0	3	3	0	3	1	0	1	0	0	0	27
山梨県	4	0	4	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	2	0	1	1	0	0	0	9
長野県	0	16	16	0	10	10	0	0	0	5	5	0	2	2	2	2	7	9	0	2	2	44
岐阜県	12	6	18	4	1	5	0	0	0	2	3	5	3	1	4	6	1	7	0	0	0	39
静岡県	19	2	21	9	0	9	3	0	3	5	0	5	7	0	7	1	0	1	7	0	7	53
愛知県	69	2	71	25	2	27	9	0	9	12	0	12	8	1	9	9	2	11	20	2	22	161
三重県	27	12	39	21	10	31	1	0	1	4	1	5	0	0	0	1	5	6	24	4	28	110
滋賀県	0	13	13	3	13	16	0	0	0	0	6	6	0	1	1	0	2	2	0	1	1	39
京都府	73	0	73	25	2	27	4	0	4	9	0	9	17	2	19	7	0	7	9	0	9	148
大阪府	47	17	64	33	7	40	5	0	5	6	4	10	19	3	22	5	3	8	124	7	131	280
兵庫県	18	22	40	10	3	13	2	1	3	4	3	7	3	3	6	0	2	2	3	10	13	84
奈良県	8	5	13	0	1	1	2	2	4	4	4	8	2	1	3	1	1	2	8	0	8	39
和歌山県	2	5	7	1	6	7	0	2	2	0	3	3	0	2	2	3	2	5	0	2	2	28
鳥取県	7	1	8	1	0	1	1	0	1	9	1	10	0	2	2	7	1	8	3	1	4	34
島根県	7	0	7	5	2	7	2	0	2	3	0	3	1	0	1	0	0	0	1	0	1	21
岡山県	0	19	19	0	4	4	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	25
広島県	29	3	32	21	3	24	1	0	1	7	0	7	0	0	0	5	0	5	4	0	4	73
山口県	6	3	9	11	0	11	2	1	3	5	1	6	3	0	3	7	1	8	10	0	10	50
徳島県	7	0	7	4	0	4	0	0	0	6	0	6	3	0	3	1	0	1	12	0	12	33
香川県	16	0	16	2	0	2	0	0	0	1	0	1	6	0	6	0	0	0	2	0	2	27
愛媛県	6	4	10	1	1	2	1	0	1	0	1	1	1	2	3	1	0	1	0	0	0	18
高知県	10	1	11	2	2	4	0	0	0	4	0	4	0	0	0	1	0	1	3	2	5	25
福岡県	77	19	96	41	4	45	15	0	15	20	3	23	14	2	16	6	1	7	17	1	18	220
佐賀県	5	0	5	6	0	6	2	0	2	4	0	4	1	0	1	2	0	2	5	0	5	25
長崎県	2	5	7	2	0	2	3	0	3	8	3	11	5	2	7	2	0	2	2	0	2	34
熊本県	43	3	46	6	0	6	6	0	6	7	0	7	4	0	4	2	0	2	5	0	5	76
大分県	19	0	19	2	0	2	0	0	0	5	0	5	2	0	2	3	0	3	11	0	11	42
宮崎県	10	0	10	3	0	3	0	0	0	3	0	3	1	0	1	0	1	1	1	0	1	19
鹿児島県	5	15	20	1	5	6	0	0	0	3	6	9	0	7	7	0	1	1	0	4	4	47
沖縄県	24	4	28	5	1	6	0	0	0	8	2	10	8	0	8	6	1	7	13	1	14	73
合計	1,306	420	1,726	398	166	564	103	20	123	245	90	335	166	53	219	152	68	220	633	71	704	3,891
	33.6%	10.8%	44.4%	10.2%	4.3%	14.5%	2.6%	0.5%	3.2%	6.3%	2.3%	8.6%	4.3%	1.4%	5.6%	3.9%	1.7%	5.7%	16.3%	1.8%	18.1%	100.0%

※累計は12～26年度

都道府県	25年度								24年度								23年度							
	職員接遇	サービスの質や量	利用料	説明・情報提供	被害・損失	権利侵害	その他	合計	職員接遇	サービスの質や量	利用料	説明・情報提供	被害・損失	権利侵害	その他	合計	職員接遇	サービスの質や量	利用料	説明・情報提供	被害・損失	権利侵害	その他	合計
北海道	39	39	6	13	10	15	24	146	49	17	5	25	4	8	9	117	48	36	12	20	12	10	2	140
青森県	26	5	2	4	7	1	1	46	20	13	3	8	5	1	0	50	12	7	9	1	8	2	1	40
岩手県	17	4	0	6	4	1	1	33	14	4	1	1	0	0	0	20	4	3	0	3	0	0	0	10
宮城県	21	12	2	6	3	2	4	50	17	5	0	12	1	2	5	42	14	11	4	14	1	0	9	53
秋田県	11	6	0	6	3	5	1	32	11	1	0	7	5	2	1	27	10	6	0	4	4	0	6	30
山形県	10	7	6	13	4	1	11	52	8	3	0	4	2	1	0	18	12	4	1	3	5	2	1	28
福島県	8	9	1	1	5	3	6	33	19	2	1	4	5	2	2	35	15	3	0	2	4	3	4	31
茨城県	30	8	0	18	3	1	4	64	25	9	0	10	5	5	4	58	18	10	5	7	6	5	4	55
栃木県	3	5	0	15	6	5	11	45	11	8	2	5	2	3	3	34	11	7	3	0	1	7	0	29
群馬県	9	13	0	8	4	1	1	36	14	6	2	0	1	0	3	26	22	6	0	0	0	0	7	35
埼玉県	22	19	1	5	6	4	0	57	22	9	0	13	6	6	4	60	29	17	4	14	9	5	3	81
千葉県	124	43	13	14	28	17	21	260	131	37	4	19	12	21	20	244	72	30	8	10	17	10	14	161
東京都	224	104	11	149	4	65	203	760	297	26	8	119	18	27	271	766	103	124	13	56	21	39	82	438
神奈川県	36	28	6	8	12	5	12	107	25	32	5	8	6	8	11	95	41	22	5	9	4	10	3	94
新潟県	32	10	3	4	4	5	14	72	30	12	4	7	6	1	10	70	29	5	1	7	11	1	7	61
富山県	12	7	0	0	1	0	1	21	9	2	3	1	0	1	2	18	5	0	2	0	0	0	0	7
石川県	14	5	1	0	1	5	2	28	11	0	0	0	0	1	0	12	13	0	0	2	0	2	2	19
福井県	17	1	3	6	6	0	0	33	18	7	3	6	6	5	0	45	15	0	3	5	6	3	2	34
山梨県	5	0	0	0	0	1	0	6	5	2	2	0	0	0	0	9	4	13	0	1	0	0	0	18
長野県	17	12	2	12	3	10	13	69	20	6	0	8	3	3	23	63	5	7	3	14	2	6	3	40
岐阜県	27	13	4	4	0	3	4	55	20	8	3	7	0	3	3	44	11	1	3	6	0	1	2	24
静岡県	18	5	0	1	2	2	0	28	22	4	2	3	0	3	0	34	20	1	3	3	0	2	1	30
愛知県	51	39	4	12	7	15	27	155	46	13	6	12	5	7	33	122	57	17	3	10	3	4	24	118
三重県	19	25	1	7	1	11	20	84	23	21	2	5	3	3	13	70	15	24	0	4	0	5	17	65
滋賀県	3	7	0	4	2	6	1	23	7	0	0	1	1	5	0	14	5	4	0	3	5	3	6	26
京都府	65	6	3	10	0	10	5	99	85	6	0	3	5	3	11	113	81	10	1	5	8	8	22	135
大阪府	52	56	5	18	22	9	102	264	76	60	13	20	23	4	79	275	66	50	11	14	30	8	70	249
兵庫県	67	31	2	30	10	14	0	154	55	41	10	15	6	3	7	137	46	22	10	4	6	3	0	91
奈良県	20	5	5	4	4	4	6	48	27	4	4	5	3	1	6	50	15	6	6	2	4	2	3	38
和歌山県	9	7	2	5	2	5	5	35	4	6	2	3	3	3	4	25	5	12	1	2	2	3	1	26
鳥取県	12	3	0	5	23	3	64	110	7	3	1	9	1	6	21	48	6	4	0	4	0	5	12	31
島根県	13	5	1	2	2	1	0	24	13	3	1	0	1	0	3	21	3	9	1	1	2	0	6	22
岡山県	11	6	1	0	2	5	0	25	7	1	0	1	4	0	0	13	7	9	0	2	3	3	2	26
広島県	10	19	2	8	5	4	1	49	7	22	0	5	9	3	0	46	7	4	0	10	2	0	4	27
山口県	13	10	0	15	5	8	8	59	17	4	0	1	3	5	7	37	12	4	2	5	0	1	9	33
徳島県	13	6	0	1	5	0	8	33	5	5	1	3	2	1	2	19	4	8	0	5	2	0	2	21
香川県	10	1	0	0	1	0	0	12	8	3	0	1	0	0	1	13	6	2	3	1	0	0	2	14
愛媛県	8	4	0	4	8	0	0	24	7	3	0	2	6	0	0	18	14	3	0	1	1	3	2	24
高知県	22	7	0	3	1	0	5	38	3	6	2	1	0	0	1	13	8	4	1	1	1	2	7	24
福岡県	95	67	15	9	23	23	28	260	65	36	13	6	13	12	21	166	46	49	11	8	4	14	24	156
佐賀県	8	2	1	0	0	0	0	11	1	1	0	2	2	0	0	6	6	4	3	0	4	0	0	17
長崎県	11	2	2	8	4	5	1	33	10	6	4	11	9	4	1	45	0	9	1	4	7	0	19	40
熊本県	18	5	0	5	0	5	12	45	7	10	1	4	2	0	6	30	13	5	1	3	3	2	5	32
大分県	15	6	2	8	5	2	2	40	14	10	0	4	2	1	5	36	29	1	5	3	2	2	3	45
宮崎県	14	4	0	11	0	3	5	37	10	5	0	7	1	3	1	27	10	1	0	1	0	0	0	12
鹿児島県	15	3	0	2	9	2	4	35	11	5	4	9	6	3	8	46	18	9	2	11	6	0	7	53
沖縄県	25	10	1	9	3	6	6	60	16	4	0	9	9	11	4	53	10	9	4	14	4	13	8	62
合計	1,321	691	108	473	260	293	644	3,790	1,329	491	112	406	206	181	605	3,330	1,002	592	145	299	210	189	408	2,845
	34.9%	18.2%	2.8%	12.5%	6.9%	7.7%	17.0%	100.0%	39.9%	14.7%	3.4%	12.2%	6.2%	5.4%	18.2%	100.0%	35.2%	20.8%	5.1%	10.5%	7.4%	6.6%	14.3%	100.0%

都道府県	22年度							21年度							20年度									
	職員接遇	サービスの質や量	利用料	説明・情報提供	被害・損失	権利侵害	その他	合計	職員接遇	サービスの質や量	利用料	説明・情報提供	被害・損失	権利侵害	その他	合計	職員接遇	サービスの質や量	利用料	説明・情報提供	被害・損失	権利侵害	その他	合計
北海道	25	21	7	18	9	4	5	89	45	12	7	19	4	9	11	107	43	27	6	15	3	2	10	106
青森県	17	5	3	7	4	3	2	41	10	2	1	11	7	0	5	36	8	2	1	6	8	1	0	26
岩手県	9	1	0	4	1	0	0	15	19	1	0	3	0	1	2	26	8	1	0	1	0	1	6	17
宮城県	9	9	0	8	0	0	7	33	14	21	2	8	4	3	3	55	22	8	5	19	5	9	9	77
秋田県	9	7	1	8	3	1	8	37	8	4	1	2	5	2	7	29	7	4	1	6	2	0	8	28
山形県	8	2	0	3	0	2	5	20	5	4	1	1	1	0	10	22	14	5	0	11	2	0	0	32
福島県	8	6	1	4	9	5	5	38	19	6	0	11	0	1	7	44	19	16	1	18	2	0	1	57
茨城県	18	11	2	26	5	10	12	84	6	25	3	9	9	15	2	69	3	2	0	7	1	0	1	14
栃木県	18	4	0	11	2	7	1	43	19	3	1	5	3	2	8	41	23	1	1	3	3	2	21	54
群馬県	33	6	2	3	1	1	9	55	20	6	1	5	1	2	4	39	17	7	1	7	1	3	10	46
埼玉県	32	8	2	16	17	10	3	88	13	5	1	4	12	3	4	42	10	19	1	5	4	10	4	53
千葉県	39	19	4	15	7	30	33	147	27	29	3	11	8	8	7	93	45	24	4	14	8	6	13	114
東京都	97	42	4	93	32	16	111	395	33	154	0	21	35	49	106	398	56	178	16	20	102	8	51	431
神奈川県	40	19	5	16	3	5	12	100	28	16	3	22	4	13	9	95	27	11	2	22	2	11	12	87
新潟県	8	15	0	12	2	0	2	39	18	5	2	8	3	1	2	39	18	3	0	10	1	0	1	33
富山県	5	2	0	0	0	0	0	7	1	2	2	0	3	0	1	9	5	0	1	0	6	1	3	16
石川県	16	2	1	2	3	2	5	31	13	0	0	0	7	0	0	20	7	3	1	4	2	0	7	24
福井県	15	7	2	3	2	3	2	34	7	12	1	1	1	2	2	26	5	8	2	0	1	0	2	18
山梨県	4	1	0	2	0	1	0	8	4	1	0	0	1	6	0	12	2	0	0	5	2	1	1	11
長野県	18	25	2	4	3	3	2	57	39	6	1	17	0	0	0	63	33	6	0	12	0	1	3	55
岐阜県	13	2	0	2	0	0	1	18	10	2	3	15	0	1	2	33	10	11	2	4	2	3	3	35
静岡県	21	2	1	1	2	6	2	35	39	4	2	3	1	5	3	57	31	4	6	3	1	1	8	54
愛知県	43	20	6	14	14	13	15	125	18	3	6	44	2	5	11	89	24	10	1	41	0	0	11	87
三重県	21	17	0	1	1	8	2	50	15	5	0	4	1	4	8	37	12	12	1	4	1	0	5	35
滋賀県	7	12	1	0	0	0	1	21	5	7	0	6	0	1	6	25	5	11	2	8	0	3	4	33
京都府	71	10	2	0	12	4	9	108	39	17	5	4	0	3	14	82	25	12	3	2	6	4	18	70
大阪府	43	16	7	7	17	8	106	204	74	21	5	1	19	11	83	214	56	14	2	12	25	1	88	198
兵庫県	28	16	1	11	12	10	4	82	14	20	4	11	8	6	2	65	38	26	2	2	4	4	1	77
奈良県	14	6	2	6	1	0	1	30	10	7	2	4	0	0	4	27	14	8	0	8	0	1	1	32
和歌山県	21	2	1	8	1	1	9	43	24	4	1	3	1	1	7	41	19	3	1	1	3	2	4	33
鳥取県	6	2	0	2	5	1	7	23	5	2	0	5	2	3	5	22	5	1	1	1	1	1	5	15
島根県	6	5	0	0	1	1	1	14	9	3	0	1	1	0	2	16	6	5	0	4	5	2	2	24
岡山県	7	8	1	7	2	2	6	33	13	6	0	12	0	1	1	33	5	2	0	7	0	0	3	17
広島県	3	2	0	1	0	0	0	6	3	7	0	0	7	2	2	21	6	6	0	1	6	3	3	25
山口県	14	7	0	5	2	1	5	34	10	1	0	7	0	2	11	31	6	2	1	9	0	2	19	39
徳島県	0	0	0	1	0	1	9	11	4	5	1	7	0	0	0	17	4	13	5	16	1	1	0	40
香川県	4	2	0	2	4	0	6	18	15	3	0	3	0	1	3	25	16	7	0	3	0	2	5	33
愛媛県	13	5	0	2	3	5	1	29	11	5	1	0	2	1	0	20	23	5	1	3	5	10	4	51
高知県	10	2	0	4	0	0	4	20	5	1	0	5	3	0	1	15	8	2	0	3	2	0	1	16
福岡県	37	28	10	18	12	18	1	124	31	21	15	16	7	29	2	121	26	23	12	25	11	22	0	119
佐賀県	4	3	0	3	2	0	0	12	3	2	0	3	1	0	1	10	10	0	0	1	3	0	0	14
長崎県	3	3	1	10	14	4	18	53	0	7	0	10	5	8	18	48	1	5	5	14	2	7	7	41
熊本県	16	5	0	11	1	3	15	51	18	3	1	4	8	1	6	41	12	5	4	9	3	11	12	56
大分県	12	4	0	7	0	0	3	26	24	0	0	3	0	0	0	27	12	9	1	3	1	0	2	28
宮崎県	11	3	0	0	0	1	0	15	1	3	0	1	0	0	1	6	1	2	0	3	0	2	2	10
鹿児島県	22	1	3	12	4	3	4	49	6	8	0	1	0	0	13	28	7	5	1	9	2	1	7	32
沖縄県	12	8	2	11	8	6	11	58	11	0	0	3	2	0	14	30	18	5	0	8	5	1	4	41
合計	890	403	74	401	221	199	465	2,653	765	481	76	334	178	202	410	2,446	772	533	94	389	244	140	382	2,554
	33.5%	15.2%	2.8%	15.1%	8.3%	7.5%	17.5%	100.0%	31.3%	19.7%	3.1%	13.7%	7.3%	8.3%	16.8%	100.0%	30.2%	20.9%	3.7%	15.2%	9.6%	5.5%	15.0%	100.0%

都道府県	19年度							18年度							17年度									
	職員接遇	サービスの質や量	利用料	説明・情報提供	被害・損失	権利侵害	その他	合計	職員接遇	サービスの質や量	利用料	説明・情報提供	被害・損失	権利侵害	その他	合計	職員接遇	サービスの質や量	利用料	説明・情報提供	被害・損失	権利侵害	その他	合計
北海道	33	18	7	7	3	4	13	85	42	12	5	6	1	11	16	93	37	19	1	4	4	2	2	69
青森県	11	3	0	6	3	2	2	27	8	9	0	8	3	2	4	34	8	10	2	2	4	3	7	36
岩手県	18	4	1	4	1	0	8	36	19	0	0	1	1	0	2	23	24	5	0	0	1	2	4	36
宮城県	18	9	1	5	7	1	7	48	18	19	3	1	11	2	8	62	17	9	2	6	10	2	2	48
秋田県	13	2	3	2	0	0	3	23	17	9	0	4	0	1	16	47	17	7	0	1	2	0	8	35
山形県	11	5	1	2	1	3	1	24	10	3	0	1	1	0	0	15	21	0	0	0	0	0	0	21
福島県	15	11	2	10	2	0	15	55	10	8	0	3	2	5	8	36	7	8	3	4	0	0	0	28
茨城県	11	1	0	1	0	1	2	16	12	0	0	1	5	2	0	20	14	0	1	2	0	3	2	22
栃木県	28	0	1	4	2	1	19	55	13	1	1	6	2	4	12	39	15	9	0	2	1	3	18	48
群馬県	15	17	2	4	8	0	5	51	19	10	2	3	0	1	7	42	16	19	0	3	1	0	1	40
埼玉県	23	17	7	14	12	11	8	92	19	16	5	5	11	12	11	79	23	19	7	15	19	14	12	109
千葉県	48	17	3	19	11	1	10	109	34	13	0	20	0	8	32	107	24	62	3	8	7	14	17	135
東京都	45	105	10	24	118	29	46	377	55	115	3	15	27	29	76	320	65	132	7	14	39	38	115	410
神奈川県	29	12	0	14	8	14	9	86	17	25	2	17	4	13	12	90	37	9	1	26	7	8	13	101
新潟県	19	7	0	9	2	3	4	44	14	6	4	6	2	3	18	53	10	5	0	10	3	3	9	40
富山県	10	9	3	4	4	1	4	35	2	4	0	5	2	1	2	16	2	2	0	2	1	3	2	12
石川県	10	1	0	2	0	1	0	14	9	4	0	2	1	0	0	16	4	3	0	1	2	0	4	14
福井県	5	10	0	10	2	4	3	34	10	9	2	2	5	3	6	37	13	3	0	6	0	1	2	25
山梨県	2	0	0	2	1	1	1	7	2	3	0	2	0	1	0	8	1	0	0	0	1	1	1	4
長野県	21	6	1	12	0	0	10	50	15	3	3	17	1	1	14	54	16	8	1	10	6	4	16	61
岐阜県	9	6	2	5	2	0	3	27	11	10	1	2	2	0	6	32	11	8	4	1	2	0	12	38
静岡県	24	21	1	2	2	4	19	73	21	27	2	1	4	1	3	59	19	9	2	5	3	8	18	64
愛知県	21	5	1	42	1	3	17	90	17	4	3	38	0	5	3	70	22	2	1	44	1	1	15	86
三重県	5	3	1	2	0	2	1	14	6	1	0	4	0	2	3	16	4	5	0	7	2	0	4	22
滋賀県	13	10	2	5	0	2	9	41	9	14	1	2	2	1	12	41	7	11	1	3	4	0	16	42
京都府	24	6	0	2	7	2	22	63	25	24	2	1	7	3	15	77	23	15	4	8	4	5	4	63
大阪府	62	33	13	8	19	5	62	202	47	43	11	9	27	11	37	185	48	48	7	7	26	11	36	183
兵庫県	22	9	1	15	3	7	2	59	10	31	5	19	4	13	1	83	10	23	0	12	1	16	5	67
奈良県	3	4	0	8	0	0	0	15	9	1	1	12	0	0	1	24	8	2	0	3	0	0	3	16
和歌山県	9	11	1	9	5	6	7	48	8	11	4	9	13	3	7	55	4	10	0	6	5	3	16	44
鳥取県	2	2	2	0	2	3	11	22	10	3	2	3	7	5	7	37	8	0	1	2	1	2	9	23
島根県	4	2	1	2	2	2	8	21	6	3	0	3	4	1	7	24	6	5	1	1	4	2	5	24
岡山県	11	1	1	5	0	4	5	27	8	3	2	2	1	6	5	27	21	2	0	3	2	7	11	46
広島県	12	11	0	2	5	1	4	35	17	6	2	0	6	0	5	36	15	11	1	2	4	3	8	44
山口県	11	7	0	6	0	1	11	36	6	4	3	6	0	2	8	29	12	2	0	8	3	0	13	38
徳島県	6	2	2	6	1	2	2	21	8	4	1	5	0	0	2	20	17	1	1	3	3	1	0	26
香川県	11	6	0	5	1	2	5	30	6	3	2	3	1	1	4	20	4	4	4	11	0	3	7	33
愛媛県	8	2	1	7	8	9	4	39	27	14	1	2	3	3	4	54	9	9	1	8	5	6	6	44
高知県	7	1	0	6	1	0	0	15	8	3	1	6	2	0	1	21	3	3	0	3	0	1	8	18
福岡県	16	13	11	36	8	31	1	116	26	16	11	27	12	20	0	112	47	11	6	17	8	18	3	110
佐賀県	6	6	0	0	0	0	1	13	5	1	0	3	4	0	2	15	2	0	0	2	0	0	8	12
長崎県	1	8	4	11	13	4	25	66	2	9	1	15	15	12	12	66	2	6	0	17	7	2	5	39
熊本県	7	4	4	14	2	3	24	58	7	7	0	11	5	4	32	66	7	2	2	12	6	1	23	53
大分県	23	1	0	0	2	1	0	27	14	1	1	1	0	1	5	23	23	2	1	2	0	0	0	28
宮崎県	2	1	0	0	0	0	2	5	9	2	0	5	3	2	2	23	7	11	3	11	3	4	0	39
鹿児島県	8	7	0	10	3	2	15	45	15	9	2	9	0	0	14	49	8	3	0	2	0	0	2	15
沖縄県	20	3	1	12	2	0	4	42	17	8	0	16	9	4	6	60	12	15	4	18	5	3	3	60
合計	732	439	91	375	274	173	434	2,518	699	531	89	339	210	199	448	2,515	730	549	72	334	207	198	481	2,571
	29.1%	17.4%	3.6%	14.9%	10.9%	6.9%	17.2%	100.0%	27.8%	21.1%	3.5%	13.5%	8.3%	7.9%	17.8%	100.0%	28.4%	21.4%	2.8%	13.0%	8.1%	7.7%	18.7%	100.0%

都道府県	16年度							15年度							14年度									
	職員接遇	サービスの質や量	利用料	説明・情報提供	被害・損失	権利侵害	その他	合計	職員接遇	サービスの質や量	利用料	説明・情報提供	被害・損失	権利侵害	その他	合計	職員接遇	サービスの質や量	利用料	説明・情報提供	被害・損失	権利侵害	その他	合計
北海道	27	13	4	5	7	2	4	62	17	22	1	1	4	2	2	49	17	9	1	7	4	6	2	46
青森県	3	5	0	2	2	2	11	25	6	3	1	1	3	3	6	23	12	0	0	1	2	0	3	18
岩手県	20	6	1	1	1	0	4	33	14	6	1	2	1	2	28	10	1	1	2	0	1	5	20	
宮城県	11	8	0	6	1	0	2	28	5	7	3	10	2	5	41	3	4	0	7	1	0	0	15	
秋田県	22	17	3	8	0	0	10	60	39	16	2	5	0	0	7	69	14	14	1	16	2	3	6	56
山形県	21	3	0	3	1	6	3	37	10	0	0	2	6	18	0	36	6	5	0	2	7	1	0	21
福島県	11	4	1	2	1	1	5	25	4	7	2	5	4	0	10	32	5	6	0	2	0	0	0	13
茨城県	4	5	0	6	4	3	2	24	5	13	2	6	2	3	0	31	3	4	4	11	13	0	2	37
栃木県	15	5	0	0	1	1	12	34	12	8	0	0	4	1	22	47	10	3	0	0	2	1	10	26
群馬県	15	21	0	1	2	0	0	39	17	9	1	4	2	1	7	41	29	8	0	2	0	1	8	48
埼玉県	35	13	10	10	15	10	12	105	33	35	1	11	7	12	14	113	22	14	7	6	6	2	11	68
千葉県	18	47	2	10	4	12	8	101	13	46	10	17	16	9	18	129	11	22	4	9	1	2	8	57
東京都	104	109	9	3	9	15	59	308	29	80	7	14	14	43	42	229	18	20	0	15	1	11	25	90
神奈川県	30	11	1	11	10	7	5	75	27	8	3	16	5	12	14	85	35	14	1	7	5	6	9	77
新潟県	7	5	4	2	5	3	11	37	7	3	1	3	1	3	15	33	7	2	0	6	0	1	11	27
富山県	8	3	1	7	0	1	0	20	6	2	0	13	1	0	1	23	6	0	0	2	0	1	1	10
石川県	6	2	0	1	0	0	0	9	6	4	0	0	0	0	1	11	3	0	0	2	0	0	6	11
福井県	20	5	4	6	0	1	2	38	17	2	1	2	3	0	4	29	4	2	0	1	0	0	0	7
山梨県	3	7	0	0	0	0	0	10	4	1	0	0	0	0	0	5	9	0	0	2	0	2	1	14
長野県	19	10	5	1	2	3	7	47	13	6	0	0	2	1	3	25	9	9	2	0	1	0	7	28
岐阜県	14	8	0	6	0	0	10	38	15	2	5	5	0	0	5	32	10	6	0	3	3	0	3	25
静岡県	12	9	3	2	1	4	11	42	10	1	0	0	0	0	3	14	5	4	0	1	4	5	3	22
愛知県	20	3	0	30	5	1	13	72	22	11	0	20	0	2	1	56	15	8	0	29	0	3	5	60
三重県	2	11	0	1	7	0	6	27	6	20	0	0	8	2	14	50	5	11	0	2	0	1	0	19
滋賀県	8	12	0	7	2	5	10	44	6	16	0	9	1	1	1	34	9	8	2	9	0	4	3	35
京都府	45	12	3	4	3	5	6	78	31	7	6	5	4	1	11	65	15	8	0	6	4	3	4	40
大阪府	27	42	4	10	25	11	47	166	58	22	7	65	31	14	64	261	92	14	9	29	37	7	47	235
兵庫県	20	30	3	4	8	9	4	78	15	18	0	20	6	8	15	82	8	4	1	12	2	7	8	42
奈良県	7	1	2	6	1	2	7	26	8	1	1	3	1	1	3	18	6	2	1	6	0	1	2	18
和歌山県	13	6	2	3	9	0	7	40	5	5	1	6	1	1	3	22	8	5	1	8	0	0	2	24
鳥取県	12	3	2	0	1	4	7	29	2	3	0	0	1	0	5	11	4	1	0	2	0	1	3	11
島根県	9	8	0	3	3	6	11	40	35	10	0	2	2	0	17	66	3	4	2	18	1	3	0	31
岡山県	12	8	1	4	3	2	1	31	7	8	2	1	4	1	4	27	15	6	0	1	0	0	3	25
広島県	25	8	0	1	1	5	9	49	9	15	0	6	0	11	5	46	10	2	0	5	5	5	6	33
山口県	10	4	0	4	1	2	7	28	6	3	0	2	5	1	11	28	7	8	1	5	3	5	19	48
徳島県	10	1	4	7	3	0	1	26	8	2	0	5	8	0	5	28	5	6	0	9	1	0	8	29
香川県	9	6	5	4	3	5	3	35	9	6	2	3	2	6	3	31	8	3	1	5	3	0	6	26
愛媛県	8	9	2	7	1	8	6	41	8	10	1	3	6	5	4	37	7	13	2	4	1	7	4	38
高知県	3	1	0	1	0	4	5	14	7	7	0	5	4	1	12	36	5	7	0	1	0	3	7	23
福岡県	69	12	3	6	5	4	2	101	42	7	2	11	8	8	10	88	18	10	0	3	8	3	5	47
佐賀県	8	2	2	3	3	6	4	28	8	2	1	8	0	4	6	29	3	0	0	3	2	2	4	14
長崎県	2	3	4	14	6	6	7	42	4	5	2	11	2	3	38	65	5	4	0	3	3	0	1	16
熊本県	4	5	1	14	3	5	17	49	3	4	1	4	1	7	8	28	6	2	0	3	1	0	1	13
大分県	5	3	0	1	1	1	0	11	9	6	0	0	6	0	2	23	7	1	0	0	4	0	6	18
宮崎県	12	5	1	5	2	4	0	29	5	6	1	1	1	0	4	18	4	4	0	1	0	2	2	13
鹿児島県	16	7	0	2	3	0	9	37	1	8	1	2	0	0	2	14	1	2	1	3	1	1	3	12
沖縄県	7	4	0	14	13	2	6	46	9	6	2	15	7	3	2	44	12	3	0	12	4	1	4	36
合計	788	522	87	248	178	168	373	2,364	632	489	71	324	186	195	435	2,332	526	283	42	283	132	102	274	1,642
	33.3%	22.1%	3.7%	10.5%	7.5%	7.1%	15.8%	100.0%	27.1%	21.0%	3.0%	13.9%	8.0%	8.4%	18.7%	100.0%	32.0%	17.2%	2.6%	17.2%	8.0%	6.2%	16.7%	100.0%

都道府県	13年度								12年度								累計
	職員 接遇	サー ビスの 質や 量	利 用料	説 明・情 報 提 供	被 害・損 失	権 利 侵 害	そ の 他	合 計	職員 接遇	サー ビスの 質や 量	利 用料	説 明・情 報 提 供	被 害・損 失	権 利 侵 害	そ の 他	合 計	
北海道	18	10	2	4	3	0	14	51	2	3	0	2	1	0	0	8	1,307
青森県	8	2	0	2	6	2	1	21	0	0	0	0	0	0	0	0	479
岩手県	15	1	0	0	0	0	2	18	1	2	0	0	0	0	1	4	345
宮城県	1	4	0	2	1	0	0	8	0	1	0	1	0	0	4	6	612
秋田県	3	5	3	2	1	1	0	15	1	1	0	1	0	1	0	4	521
山形県	1	5	0	4	1	1	1	13	0	0	0	0	5	0	0	5	371
福島県	2	2	1	3	1	1	1	11	0	1	0	0	0	0	0	1	480
茨城県	1	8	2	3	1	1	2	18	0	3	0	0	0	0	0	3	568
栃木県	8	1	1	0	7	3	12	32	0	1	0	0	0	2	0	3	562
群馬県	7	0	0	0	0	3	0	10	1	1	0	0	0	1	0	3	545
埼玉県	17	24	1	2	4	2	7	57	8	12	2	3	2	8	4	39	1,126
千葉県	16	17	1	13	11	6	1	65	4	3	0	3	6	3	5	24	1,998
東京都	4	2	0	0	3	5	45	59	0	2	0	0	0	1	2	5	5,875
神奈川県	37	10	0	11	9	1	5	73	17	4	0	2	9	2	2	36	1,355
新潟県	10	1	1	1	0	1	9	23	2	0	0	0	0	0	0	2	642
富山県	3	1	0	2	0	1	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	234
石川県	4	0	0	1	0	0	6	11	0	0	0	3	0	0	1	4	249
福井県	6	1	0	3	1	1	5	17	1	1	0	0	0	1	3	6	410
山梨県	0	5	0	1	1	0	2	9	0	0	0	0	0	0	0	0	130
長野県	7	16	2	4	2	1	4	36	7	6	0	2	2	0	1	18	710
岐阜県	8	0	0	6	0	1	6	21	1	0	0	0	0	0	0	1	462
静岡県	0	1	0	1	0	4	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	571
愛知県	24	4	1	24	1	2	11	67	4	0	0	6	1	3	14	28	1,386
三重県	5	15	0	4	1	1	4	30	2	3	0	0	1	0	2	8	637
滋賀県	9	12	1	21	0	4	9	56	12	1	1	4	2	2	13	35	509
京都府	10	7	1	2	5	0	2	27	0	0	1	0	2	0	0	3	1,171
大阪府	76	13	2	13	13	0	34	151	7	0	0	3	5	6	4	25	3,092
兵庫県	4	5	0	11	2	3	6	31	15	0	0	4	8	3	5	35	1,167
奈良県	6	0	1	2	0	2	2	13	1	0	0	3	0	0	1	5	399
和歌山県	3	0	0	6	0	1	1	11	1	3	0	1	1	0	1	7	482
鳥取県	6	0	1	0	1	0	4	12	0	0	0	0	0	1	0	1	429
島根県	3	2	2	5	3	1	0	16	1	0	0	2	2	0	0	5	369
岡山県	9	4	0	0	1	2	4	20	6	1	2	0	1	1	2	13	388
広島県	10	6	0	1	6	7	11	41	0	1	0	0	0	9	2	12	543
山口県	7	8	0	1	9	3	33	61	10	0	0	1	0	1	22	34	585
徳島県	5	3	4	8	0	0	9	29	0	0	0	0	0	0	0	0	353
香川県	8	2	1	6	0	5	3	25	0	6	0	2	2	1	7	18	360
愛媛県	6	8	0	0	1	0	5	20	3	7	0	0	0	2	2	14	471
高知県	3	2	0	2	1	0	4	12	2	0	0	0	0	0	6	8	298
福岡県	7	5	0	9	5	9	0	35	3	0	1	1	3	1	3	12	1,787
佐賀県	0	2	0	0	3	1	1	7	0	0	0	0	0	0	2	2	215
長崎県	4	1	0	2	3	1	5	16	2	0	1	0	0	0	3	6	610
熊本県	1	3	0	0	0	0	0	4	2	2	0	0	0	0	1	5	607
大分県	9	0	0	0	2	1	8	20	0	2	0	0	0	0	1	3	397
宮崎県	4	0	1	3	0	0	3	11	1	0	0	0	0	0	0	1	265
鹿児島県	6	1	0	0	1	0	2	10	4	0	0	0	2	0	1	7	479
沖縄県	9	1	0	9	4	1	5	29	0	0	0	1	0	1	0	2	696
合 計	410	220	29	194	114	79	289	1,335	121	67	8	45	55	50	115	461	37,247
	30.7%	16.5%	2.2%	14.5%	8.5%	5.9%	21.6%	100.0%	26.2%	14.5%	1.7%	9.8%	11.9%	10.8%	24.9%	100.0%	

2. 苦情の種類
(2) 苦情の種類(詳細)

都道府県	内訳	職員の接遇		サービスの質や量							説明・情報提供				利用料				被害・損害				権利侵害				その他		合計							
		(1)開 わり 方、対 応	(2) 苦情 の 内容	(3) 説明 不十分	(4) その他	(5) 食事	(6) 乗換	(7) サービス 不十分	(8) 退去、 サービス 中止	(9) 金銭 管理	(10) その他	(11) 虚偽 記載	(12) 相違 不十分	(13) 契約 拒否	(14) 説明 不十分	(15) その他	(16) 利用料 誤差	(17) 貸入金 関係	(18)そ の他の 費用	(19) 説明 不十分	(20) その他	(21) 介護・支 援事故	(22) 物品	(23) 暴力	(24) その他	(25) 虐待	(26) 暴力	(27) 身体 拘束等		(28) 差 違	(29) プライバシー の侵害	(30) その他	(31)開 度と開 するこ と	(32) その他		
北海道	初回	17	4	2	1	1	0	4	2	1	0	0	0	3	3	4	0	1	0	2	2	0	2	4	0	0	0	2	1	1	2	10	70			
	継続	25	0	1	0	1	3	7	5	0	1	1	5	1	1	1	0	1	0	1	4	0	1	2	4	0	0	1	0	0	1	0	8	73		
	合計	40	4	3	1	2	3	11	7	1	1	0	6	1	4	5	0	2	0	3	6	0	3	6	4	0	1	2	1	2	2	18	143			
青森県	初回	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8		
	継続	36	9	7	2	1	2	1	3	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	1	70	178		
	合計	40	9	8	2	1	2	1	3	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	1	78	206		
岩手県	初回	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3			
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	合計	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3			
宮城県	初回	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12			
	継続	12	0	5	1	0	1	1	0	1	0	1	0	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	34		
	合計	16	0	5	1	0	1	2	1	0	1	1	6	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	46			
秋田県	初回	6	1	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18			
	継続	5	1	1	1	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16			
	合計	11	2	2	1	1	1	6	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34			
山形県	初回	4	0	2	0	0	2	1	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18			
	継続	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9			
	合計	5	0	2	0	0	4	2	0	0	0	0	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27			
福島県	初回	17	2	11	0	4	2	6	1	1	1	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	63		
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1			
	合計	17	2	12	0	4	2	6	1	1	1	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	64		
茨城県	初回	14	6	8	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	38		
	継続	11	2	2	1	1	1	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18		
	合計	25	8	10	4	0	0	3	1	0	0	2	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	56		
栃木県	初回	3	3	0	0	1	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5		
	継続	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8		
	合計	5	4	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	13		
群馬県	初回	9	2	3	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	35		
	継続	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5		
	合計	12	3	3	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5		
埼玉県	初回	10	3	2	0	0	11	6	0	0	0	2	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	50	
	継続	15	6	0	0	0	1	6	4	0	0	1	3	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	45	
	合計	25	9	2	0	0	17	10	0	0	0	3	0	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	95	
千葉県	初回	74	2	2	1	0	2	12	2	1	1	15	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	146	
	継続	58	4	3	3	0	2	11	5	0	0	1	3	0	0	1	1	3	1	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	113	
	合計	132	6	5	4	0	4	23	7	2	1	2	18	2	0	1	1	1	3	3	1	7	0	3	0	3	5	0	0	1	7	3	14	259		
東京都	初回	438	9	23	0	2	1	19	3	7	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	19	271
	継続	25	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	33	
	合計	463	9	25	0	2	1	19	3	8	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	304	
神奈川県	初回	22	4	3	8	0	9	6	0	4	1	4	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	96	
	継続	9	8	3	2	0	3	6	6	0	2	1	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	104	
	合計	31	12	6	10	0	3	15	12	0	6	1	5	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	200	
新潟県	初回	23	4	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4	2	3	2	0	1	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	11	69
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	合計	23	4	0	0	0	2	0	0	0	0	0	4	2	3	2	0	1	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	69	
富山県	初回	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	17	
	継続	6																																		

都道府県	内訳	職員の接遇		サービスの質や量							説明・情報提供				利用料				被害・損害				権利侵害				その他		合計							
		(1) 周知 対 応	(2) 苦情 処理	(3) 説明 不十分	(4) その他	(5) 食事 提供	(6) 環境 整備	(7) サービス 不十分	(8) 過去 サービス 中止	(9) 金銭 管理	(10) その他	(11) 記録 作成	(12) 相談 不十分	(13) 契約 拒否	(14) 説明 不十分	(15) その他	(16) 利用料 関係	(17) 負担金 関係	(18) その他 費用	(19) 説明 不十分	(20) その他	(21) 介護・支 援事故	(22) 物件 損傷	(23) 暴力 被害	(24) その他	(25) 虐待	(26) 暴力	(27) 身体 拘束等		(28) 暴言 脅迫	(29) プライ バシー の侵害	(30) その他	(31) 関連 するこ と	(32) その他		
都道府県	初回	4	1	4	0	4	6	0	0	2	0	0	2	0	5	0	1	1	0	1	0	2	0	0	1	0	1	0	1	4	0	2	3	7	52	
	継続	2	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	10	
山口県	合計	6	2	7	0	4	6	0	0	2	0	2	0	6	1	2	2	1	1	1	1	2	0	0	1	1	1	1	5	0	2	3	7	62		
徳島県	初回	4	1	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	33
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
香川県	合計	4	1	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
愛媛県	初回	15	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	27	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
愛媛県	合計	15	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	27	
高知県	初回	6	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	
	継続	4	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	
高知県	合計	10	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	
福岡県	初回	11	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	20	
	継続	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
福岡県	合計	12	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	
佐賀県	初回	11	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
	継続	4	3	1	0	2	3	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
佐賀県	合計	15	3	1	0	3	3	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
長崎県	初回	4	3	1	0	0	2	3	0	0	0	0	0	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	継続	6	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
長崎県	合計	10	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
熊本県	初回	35	10	8	0	0	1	1	0	0	5	0	0	1	6	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	継続	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
熊本県	合計	37	10	9	0	0	1	1	0	5	0	0	0	1	6	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
大分県	初回	16	5	3	0	0	1	0	0	1	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
大分県	合計	16	5	3	0	0	1	0	0	1	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
宮崎県	初回	16	5	3	0	0	1	0	0	1	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	継続	8	6	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
宮崎県	合計	24	11	4	1	0	0	0	0	1	0	0	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
鹿児島県	初回	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	継続	11	4	2	0	0	0	1	3	1	0	2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
鹿児島県	合計	15	5	2	0	0	1	4	4	1	2	0	2	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
沖縄県	初回	24	4	2	0	0	5	1	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	継続	4	4	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
沖縄県	合計	28	8	3	0	1	6	1	0	0	0	0	1	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
合計	1,504	251	161	45	27	60	332	92	25	67	12	74	40	208	28	58	14	35	21	7	119	22	32	53	68	25	7	48	47	47	93	620	4,246			
		35.5%	5.9%	3.8%	1.1%	0.6%	7.8%	2.2%	0.6%	1.6%	0.3%	1.7%	0.9%	4.9%	0.7%	1.4%	0.3%	0.8%	0.5%	0.2%	2.8%	0.5%	0.8%	1.2%	1.6%	0.6%	0.2%	1.1%	0.8%	0.2%	1.1%	1.1%	14.6%	100.0%		

3 苦情対応・解決の状況

(1) 対応方法

①初回相談

都道府県	26年度					25年度				
	助言	話し合いの推奨	紹介・伝達	その他	合計	助言	話し合いの推奨	紹介・伝達	その他	合計
北海道	14	6	20	26	66	22	11	18	19	70
青森県	2	3	1	1	7	1	2	2	3	8
岩手県	22	0	1	0	23	21	1	0	3	25
宮城県	11	0	1	0	12	12	4	4	1	21
秋田県	11	1	1	2	15	10	0	2	4	16
山形県	10	0	7	1	18	34	4	5	7	50
福島県	8	16	10	1	35	5	3	7	0	15
茨城県	23	1	4	3	31	18	4	8	4	34
栃木県	8	2	11	3	24	15	3	13	7	38
群馬県	12	2	16	0	30	22	1	8	0	31
埼玉県	20	14	10	0	44	3	8	8	0	19
千葉県	115	9	13	7	144	154	1	17	4	176
東京都	721	0	135	0	856	624	0	82	16	722
神奈川県	38	7	34	17	96	36	3	15	19	73
新潟県	41	0	23	5	69	47	5	5	1	58
富山県	12	1	0	4	17	4	5	2	0	11
石川県	1	11	7	3	22	3	8	8	6	25
福井県	8	5	2	12	27	7	11	2	13	33
山梨県	7	0	0	0	7	5	1	0	0	6
長野県	0	0	0	2	2	7	3	8	11	29
岐阜県	17	4	6	0	27	23	5	11	1	40
静岡県	49	0	2	0	51	10	0	0	9	19
愛知県	45	24	76	7	152	17	35	75	26	153
三重県	31	6	29	12	78	27	1	24	10	62
滋賀県	3	0	0	0	3	3	0	0	0	3
京都府	85	35	8	16	144	69	0	11	2	82
大阪府	231	0	1	7	239	175	23	3	28	229
兵庫県	17	0	23	0	40	35	6	17	0	58
奈良県	11	2	11	1	25	11	8	14	4	37
和歌山県	1	0	1	4	6	11	4	1	0	16
鳥取県	14	0	11	3	28	76	4	19	11	110
島根県	18	1	0	0	19	5	7	1	0	13
岡山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
広島県	29	28	6	4	67	3	18	15	1	37
山口県	24	3	15	2	44	10	11	14	5	40
徳島県	33	0	0	0	33	9	8	15	1	33
香川県	5	1	10	11	27	0	0	1	11	12
愛媛県	3	5	2	0	10	1	0	0	0	1
高知県	7	0	3	10	20	10	0	6	19	35
福岡県	95	50	40	5	190	138	48	22	30	238
佐賀県	7	4	14	0	25	3	2	2	0	7
長崎県	13	5	3	3	24	9	1	0	1	11
熊本県	19	3	40	11	73	18	1	18	8	45
大分県	10	4	12	16	42	11	8	17	4	40
宮崎県	9	6	3	0	18	7	15	6	5	33
鹿児島県	6	1	1	1	9	1	1	4	2	8
沖縄県	42	12	10	0	64	14	5	17	3	39
合計	1,908	272	623	200	3,003	1,746	289	527	299	2,861
	63.5%	9.1%	20.7%	6.7%	100.0%	61.0%	10.1%	18.4%	10.5%	100.0%

②継続対応

都道府県	26年度							25年度						
	事情調査	助言・申し入れ	話し合い	あつせん	通知	その他	合計	事情調査	助言・申し入れ	話し合い	あつせん	通知	その他	合計
北海道	6	5	12	0	32	20	75	19	19	8	2	38	13	99
青森県	20	19	0	0	19	0	58	18	0	0	0	7	13	38
岩手県	0	3	0	0	0	0	3	0	5	0	1	0	3	9
宮城県	26	0	6	1	2	1	36	7	16	8	0	2	0	33
秋田県	1	5	6	0	0	2	14	0	8	0	0	0	8	16
山形県	4	3	0	0	0	5	12	0	2	0	0	0	0	2
福島県	7	3	1	0	1	2	14	6	10	4	1	3	1	25
茨城県	22	9	18	0	0	1	50	22	9	19	0	0	0	50
栃木県	3	0	1	0	0	5	9	4	2	0	0	1	0	7
群馬県	4	4	3	0	0	0	11	4	1	0	0	0	0	5
埼玉県	0	32	5	1	3	2	43	0	34	1	0	2	2	39
千葉県	7	92	9	0	2	4	114	72	11	53	0	0	0	136
東京都	10	23	0	0	0	0	33	29	37	1	0	0	0	67
神奈川県	28	28	6	0	1	17	80	20	6	5	0	0	12	43
新潟県	0	0	0	0	0	0	0	2	7	5	0	2	0	16
富山県	13	9	3	0	0	1	26	10	0	3	0	0	1	14
石川県	2	0	0	0	1	0	3	3	0	0	0	0	0	3
福井県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	1	2	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0
長野県	34	40	0	0	0	0	74	28	30	0	0	0	9	67
岐阜県	1	7	8	0	0	0	16	4	13	2	0	0	0	19
静岡県	1	0	1	0	0	0	2	9	0	0	0	0	0	9
愛知県	2	0	0	0	0	7	9	2	0	0	0	0	0	2
三重県	0	20	4	0	3	5	32	0	14	5	0	2	3	24
滋賀県	5	3	0	2	0	32	42	5	4	0	2	1	12	24
京都府	1	2	3	0	0	0	6	0	17	0	0	0	0	17
大阪府	40	0	1	0	0	0	41	8	14	6	0	0	7	35
兵庫県	1	38	0	0	0	5	44	0	50	86	0	0	6	142
奈良県	8	2	3	0	0	1	14	2	6	2	1	0	0	11
和歌山県	18	14	10	0	0	0	42	8	6	0	0	1	11	26
鳥取県	4	2	2	0	4	1	13	0	0	0	0	0	0	0
島根県	0	0	2	0	0	0	2	11	10	3	0	1	0	25
岡山県	0	19	3	0	0	3	25	2	17	1	0	0	8	28
広島県	0	2	4	0	0	1	7	0	6	6	0	0	0	12
山口県	6	3	3	0	0	0	12	1	13	8	0	2	2	26
徳島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	2	0	5	0	1	0	8	4	5	10	0	0	4	23
高知県	1	0	0	0	0	4	5	1	0	0	0	0	2	3
福岡県	23	2	6	0	1	1	33	14	4	0	0	6	0	24
佐賀県	0	0	0	0	0	0	0	4	0	3	0	0	0	7
長崎県	5	5	2	0	0	0	12	8	15	5	0	0	0	28
熊本県	3	1	2	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0
大分県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	0	1	0	0	0	0	1	0	2	1	0	0	1	4
鹿児島県	7	37	18	0	1	0	63	0	20	6	0	1	0	27
沖縄県	0	8	2	0	1	0	11	2	11	4	0	0	4	21
合計	316	443	149	4	72	121	1,105	329	424	255	7	69	122	1,206
	35.6%	49.9%	16.8%	0.5%	8.1%	13.6%		35.4%	45.6%	27.4%	0.8%	7.4%	13.1%	

平成26年度継続対応:888件

平成25年度継続対応:929件

3 苦情対応・解決の状況

(2) 終結までの対応回数・日数

都道府県	26年度					25年度				
	のべ回数 (平均)	のべ回数 (最大)	終結までの日数 (平均)	終結までの日数 (最大)	継続案件数	のべ回数 (平均)	のべ回数 (最大)	終結までの日数 (平均)	終結までの日数 (最大)	継続案件数
北海道	10	36	51	210	26	11	63	78	317	30
青森県	4	20	52	225	5	5	18	28	134	1
岩手県	2	2	22	23	0	3	6	50	105	0
宮城県	6	19	36	126	5	7	17	43	178	6
秋田県	3	9	10	48	0	4	11	18	139	0
山形県	6	19	37	145	2	8	13	58	105	0
福島県	12	22	93	165	0	9	51	64	271	1
茨城県	10	31	59	254	0	6	30	29	152	1
栃木県	2	3	136	334	0	1	3	137	254	0
群馬県	5	8	103	119	1	3	5	265	295	3
埼玉県	6	28	41	76	4	4	13	46	198	4
千葉県	12	74	20	302	1	14	151	20	104	0
東京都	6	41	68	270	10	7	37	58	132	4
神奈川県	21	115	68	217	5	35	200	108	342	5
新潟県	0	0	0	0	0	7	15	27	141	0
富山県	2	4	33	87	0	3	7	23	41	0
石川県	4	8	52	115	1	2	3	15	16	0
福井県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	1	1	86	91	0	0	0	0	0	0
長野県	6	19	33	266	1	5	16	20	204	0
岐阜県	3	6	9	35	0	3	5	6	13	0
静岡県	1	1	78	113	0	2	5	72	174	1
愛知県	6	22	54	309	1	13	15	263	278	0
三重県	5	9	12	41	0	6	15	19	76	0
滋賀県	10	49	68	170	4	14	58	112	294	4
京都府	3	3	54	150	1	7	14	43	255	2
大阪府	9	37	76	334	18	12	73	31	169	4
兵庫県	6	17	69	416	0	6	42	41	299	5
奈良県	13	56	23	108	0	13	57	94	211	2
和歌山県	8	28	21	86	1	4	18	65	191	4
鳥取県	4	6	44	87	0	0	0	0	0	0
島根県	3	3	25	30	0	2	3	21	50	0
岡山県	8	36	33	90	1	11	37	61	203	3
広島県	6	25	130	217	0	4	16	96	162	0
山口県	5	11	40	96	0	4	10	22	105	1
徳島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	2	2	44	111	0	1	1	28	102	0
高知県	2	6	67	150	1	1	1	0	0	3
福岡県	11	26	84	183	2	11	32	81	301	2
佐賀県	0	0	0	0	0	2	3	10	18	0
長崎県	7	14	45	194	0	5	20	19	83	1
熊本県	2	4	65	88	0	0	0	0	0	0
大分県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	2	2	13	13	0	4	5	24	43	0
鹿児島県	17	99	26	149	3	16	101	21	116	1
沖縄県	23	45	135	196	0	1	3	45	191	1
平均値	6	21	47	137	2	6	25	48	137	2
中央値	5	11	44	115	0	4	13	29	134	0
最大値	23	115	136	416	-	35	200	265	342	-

3 苦情対応・解決の状況

(3) 終結状況

都道府県	26年度						25年度					
	初回		継続対応				初回		継続対応			
	終了	継続中	解決	不調	他の解決 機関を紹介	継続中	終了	継続中	解決	不調	他の解決 機関を紹介	継続中
北海道	66	0	24	9	14	26	70	0	34	6	6	30
青森県	7	0	44	0	0	5	8	0	37	0	0	1
岩手県	23	0	2	0	1	0	25	0	7	1	0	0
宮城県	12	0	26	1	2	5	21	0	21	0	2	6
秋田県	15	0	8	5	1	0	16	0	15	0	1	0
山形県	18	0	2	2	3	2	50	0	2	0	0	0
福島県	35	0	4	1	1	0	15	0	12	1	4	1
茨城県	31	0	14	8	0	0	34	0	26	0	3	1
栃木県	24	0	6	1	1	0	34	4	7	0	0	0
群馬県	30	0	3	0	0	1	30	1	2	0	0	3
埼玉県	35	9	23	4	8	4	17	2	28	1	5	4
千葉県	144	0	103	2	2	1	176	0	84	0	0	0
東京都	823	33	21	2	0	10	722	0	33	0	1	4
神奈川県	96	0	48	1	4	5	67	6	26	0	3	5
新潟県	69	0	0	0	0	0	58	0	11	1	2	0
富山県	17	0	14	0	2	0	11	0	10	0	0	0
石川県	22	0	2	0	0	1	25	0	3	0	0	0
福井県	27	0	0	0	0	0	33	0	0	0	0	0
山梨県	7	0	1	1	0	0	6	0	0	0	0	0
長野県	2	0	37	1	3	1	29	0	40	0	0	0
岐阜県	27	0	12	0	0	0	40	0	13	0	2	0
静岡県	51	0	2	0	0	0	17	2	8	0	0	1
愛知県	151	1	8	0	0	1	153	0	2	0	0	0
三重県	78	0	32	0	0	0	62	0	13	6	3	0
滋賀県	3	0	29	0	3	4	3	0	14	0	2	4
京都府	140	4	1	2	0	1	82	0	14	0	1	2
大阪府	239	0	22	1	0	18	229	0	28	2	1	4
兵庫県	40	0	40	2	2	0	58	0	82	0	9	5
奈良県	25	0	12	1	1	0	37	0	8	1	0	2
和歌山県	6	0	13	4	4	1	16	0	4	4	7	4
鳥取県	28	0	1	1	4	0	110	0	0	0	0	0
島根県	19	0	2	0	0	0	13	0	10	1	0	0
岡山県	0	0	23	1	0	1	0	0	22	0	0	3
広島県	66	1	4	1	1	0	33	4	6	5	1	0
山口県	44	0	6	0	0	0	40	0	16	0	2	1
徳島県	33	0	0	0	0	0	33	0	0	0	0	0
香川県	27	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0
愛媛県	10	0	8	0	0	0	1	0	14	2	7	0
高知県	20	0	1	3	0	1	32	3	0	0	0	3
福岡県	190	0	28	0	0	2	238	0	20	0	0	2
佐賀県	24	1	0	0	0	0	7	0	4	0	0	0
長崎県	24	0	8	0	2	0	11	0	21	0	0	1
熊本県	71	2	2	0	1	0	45	0	0	0	0	0
大分県	42	0	0	0	0	0	40	0	0	0	0	0
宮崎県	18	0	1	0	0	0	33	0	4	0	0	0
鹿児島県	9	0	30	4	1	3	8	0	24	2	0	1
沖縄県	59	5	8	0	1	0	39	0	19	1	0	1
合計	2,947	56	675	58	62	93	2,839	22	744	34	62	89
	98.1%	1.9%	76.0%	6.5%	7.0%	10.5%	99.2%	0.8%	80.1%	3.7%	6.7%	9.6%

4 平成25年度からの継続中案件の解決状況

都道府県	継続中件数	対応方法						事案種別				申出内容							最終までに 要した日数 (平均)	最終結果			
		事情調査	助言	話し合い	あっせん	通知	その他	高齢者	障害者	児童	その他	①職員の接遇	②サービスへの質	③説明・情報提供	④利用料	⑤被害・損害	⑥権利侵害	⑦その他		解決	他の解決機関を 紹介	不調	継続中
北海道	28	15	4	2	2	23	2	11	12	4	1	5	11	0	0	5	4	3	287	20	4	1	3
青森県	4	2	1	1	0	0	0	1	3	0	0	3	0	0	1	0	0	0	73	4	0	0	0
岩手県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮城県	6	5	0	0	0	0	1	1	4	0	1	3	1	0	1	0	1	0	85	6	0	0	0
秋田県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山形県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
茨城県	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	102	1	0	0	0
栃木県	4	2	1	0	0	0	1	2	2	0	0	0	0	1	0	1	1	1	95	4	0	0	0
群馬県	4	4	3	2	0	0	0	0	2	0	2	2	1	1	0	0	0	0	84	3	0	1	0
埼玉県	6	0	5	2	0	1	0	1	3	1	1	1	0	3	0	1	0	1	78	3	1	2	0
千葉県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
東京都	4	2	4	1	0	0	0	0	3	1	0	2	0	1	0	0	1	0	148	4	0	0	0
神奈川県	11	3	7	0	0	0	4	2	6	1	2	5	1	2	2	0	1	0	91	11	0	0	0
新潟県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岐阜県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
静岡県	3	1	2	0	0	0	0	0	2	0	1	2	1	0	0	0	0	0	75	3	0	0	0
愛知県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三重県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
滋賀県	4	2	0	0	0	0	3	0	2	1	1	1	1	1	0	0	1	0	126	4	0	0	0
京都府	2	0	2	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	260	1	1	0	0
大阪府	4	4	0	0	0	0	0	1	2	0	1	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4
兵庫県	5	0	5	4	0	0	0	1	4	0	0	3	2	0	0	0	0	0	111	5	0	0	0
奈良県	2	1	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	40	2	0	0	0
和歌山県	4	2	0	0	0	0	3	1	3	0	0	0	2	0	0	1	0	1	57	2	2	0	0
鳥取県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	3	0	2	0	0	0	2	0	2	0	1	1	1	0	0	0	1	0	82	2	1	0	0
広島県	4	0	1	2	0	0	1	2	1	1	0	1	2	0	0	0	1	0	123	4	0	0	0
山口県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
徳島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	3	1	0	0	0	0	2	0	3	0	0	1	2	0	0	0	0	0	33	3	0	0	0
福岡県	2	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	85	2	0	0	0
佐賀県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長崎県	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	29	1	0	0	0
熊本県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	25	1	0	0	0
沖縄県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	106	48	39	17	2	24	19	26	59	10	11	38	27	9	5	8	11	8	2,089	86	9	4	7
		45.3%	36.8%	16.0%	1.9%	22.6%	17.9%	24.5%	55.7%	9.4%	10.4%	35.8%	25.5%	8.5%	4.7%	7.5%	10.4%	7.5%	132	81.1%	8.5%	3.8%	6.6%

5 相談受付件数(平成12年度～平成26年度)

(件)

都道府県	26年度	25年度	24年度	23年度	22年度	21年度	20年度	19年度	18年度	17年度	16年度	15年度	14年度	13年度	12年度	累計
北海道	126	104	134	165	157	110	96	66	113	93	43	325	107	71	101	1,811
青森県	107	105	380	129	134	74	58	62	96	50	101	155	245	212	24	1,932
岩手県	25	11	20	36	31	36	30	15	20	48	37	16	19	35	15	394
宮城県	106	84	97	80	76	48	69	73	50	63	60	40	52	49	21	968
秋田県	30	37	43	44	76	60	38	47	33	41	49	38	64	89	22	711
山形県	40	35	35	8	13	38	64	22	51	11	33	30	12	17	12	421
福島県	31	37	14	25	36	56	35	58	28	40	48	122	8	35	33	606
茨城県	21	20	26	7	14	3	26	42	49	67	39	29	37	15	3	398
栃木県	32	47	14	13	75	92	101	71	41	91	147	106	105	172	55	1,162
群馬県	43	20	32	30	42	45	37	21	33	52	74	80	84	16	0	609
埼玉県	129	141	105	101	103	111	91	106	106	97	165	64	32	0	0	1,351
千葉県	173	249	255	259	125	104	35	101	116	84	97	89	54	95	40	1,876
東京都	116	272	111	170	70	102	164	177	387	368	541	508	341	269	85	3,681
神奈川県	149	182	199	218	160	347	142	144	120	79	128	94	104	18	0	2,084
新潟県	107	52	97	207	82	83	75	55	50	60	61	41	61	71	14	1,116
富山県	17	21	2	21	16	21	35	25	38	2	18	21	12	10	0	259
石川県	31	18	16	32	5	11	7	16	10	4	0	0	2	30	23	205
福井県	20	22	25	14	17	6	19	19	29	30	20	72	7	2	2	304
山梨県	1	3	4	3	14	14	19	14	16	4	4	5	5	3	5	114
長野県	183	127	87	91	100	111	148	150	213	121	84	12	13	7	1	1,448
岐阜県	23	22	25	52	31	37	40	55	25	26	60	61	71	43	7	578
静岡県	28	27	34	32	36	27	38	20	28	17	11	4	4	8	0	314
愛知県	142	146	159	284	194	179	153	186	143	218	207	111	107	322	0	2,551
三重県	164	190	129	157	134	109	94	109	131	73	85	88	100	54	20	1,637
滋賀県	91	187	157	138	133	128	123	96	131	111	143	106	199	207	223	2,173
京都府	92	139	79	137	163	74	78	74	42	60	44	43	55	39	9	1,128
大阪府	66	73	88	95	94	114	120	100	161	155	178	212	145	60	40	1,701
兵庫県	125	294	456	456	478	607	824	437	436	289	240	88	109	31	0	4,870
奈良県	53	42	84	101	168	29	41	42	58	58	53	0	0	0	0	729
和歌山県	103	297	315	304	238	253	189	167	158	104	113	80	76	52	20	2,469
鳥取県	7	0	58	55	18	37	6	33	9	5	4	10	7	4	3	256
島根県	0	0	0	0	2	7	5	4	1	1	12	21	7	3	5	68
岡山県	52	45	40	34	40	39	42	33	70	28	61	82	84	113	67	830
広島県	75	77	82	57	36	79	88	110	142	95	124	97	103	194	144	1,503
山口県	25	17	20	15	32	23	23	19	19	31	26	36	75	105	34	500
徳島県	33	42	47	51	58	124	105	60	59	103	38	17	13	29	11	790
香川県	34	27	31	29	33	32	29	30	24	15	24	9	11	6	5	339
愛媛県	32	28	16	18	23	20	20	29	36	35	36	29	16	20	13	371
高知県	21	24	31	17	79	53	57	74	68	39	36	22	36	33	13	603
福岡県	99	62	72	51	252	255	252	250	243	239	233	172	168	139	53	2,540
佐賀県	0	0	6	13	20	24	19	13	17	6	35	37	32	28	20	270
長崎県	40	25	46	83	148	171	134	86	86	125	122	25	52	37	7	1,187
熊本県	15	20	31	36	26	52	70	108	134	190	205	118	80	47	41	1,173
大分県	10	12	17	25	42	63	36	33	33	60	72	86	74	39	17	619
宮崎県	59	44	18	17	46	30	62	58	25	29	26	8	7	9	13	451
鹿児島県	55	79	75	48	58	37	32	24	42	33	21	8	6	2	2	522
沖縄県	113	120	101	90	150	115	166	122	81	111	86	73	90	54	30	1,502
合 計	3,044	3,626	3,913	4,048	4,078	4,190	4,135	3,656	4,001	3,661	4,044	3,490	3,091	2,894	1,253	53,124

※累計は12～26年度

※平成14年度までは「その他」として集計

運営適正化委員会に関する定期調査の実施について

(平成 26 年度実績／平成 27 年 6 月実施)

全国社会福祉協議会 政策企画部

1. 趣旨

- 都道府県運営適正化委員会における苦情、相談等の受付状況等について明らかにすることを目的に調査する。
- 平成 26 年度実績については、下記のスケジュールにより公表する。

2. スケジュール

- | | | |
|----------------------|------------------------------|-----------|
| ○平成 27 年 6 月 | 依頼文書送付 | 【本会→都道府県】 |
| ○平成 27 年 6 月 25 日(木) | 調査票回収(締切) | 【都道府県→本会】 |
| ○平成 27 年 7 月(随時) | 入力情報最終確認 | 【本会→都道府県】 |
| ○平成 27 年 7 月 10 日(金) | 運営適正化委員会事業研究協議会にて調査結果を報告(予定) | |

3. 調査票および項目

I. 受付件数等に関する調査票

1. ①初回相談で対応が終了する苦情申出(受付)・対応の状況 集計シート
2. ②継続対応が必要な苦情申出(受付)・対応の状況 集計シート
3. ③平成 25 年度継続中案件の状況 集計シート
4. ④苦情相談以外の相談件数 集計シート

II. 福祉サービスの質の向上にかかる取り組みについて

5. ⑤記入シート

4. 集計

1. 受付件数等について都道府県別、全国合計で集計し、公表する。
2. ⑤事例は内容等を一部加工し、各種研修会等で活用する(予定)。

運営適正化委員会に関する定期調査(平成26年度分) 調査票「記入」ならびに「入力」要領

○平成23年度より、新様式にて調査をお願いしております。本年度につきましても、基本的な構成に変更はありません。

※平成26年度のご回答状況を踏まえ、「対応方法」で「その他」を選択した場合に、内容を記載いただく備考欄を追加しております。既に従前の様式で作成いただいている場合には、必要に応じて列を挿入いただき、記入してください。

○以下、ご留意いただき、ご記入・入力の上、本会あてに返信をお願いいたします。

○平成26年度の状況(平成27年3月31日時点)でご回答ください。

○ご回答いただく調査票(シート)は、以下のとおりです。

- ①「初回相談で対応が終了する苦情申出(受付)・対応状況」
- ②「継続対応が必要な苦情申出(受付)・対応状況」
- ③平成25年度継続中の案件の状況 ※
- ④苦情相談以外の相談件数(平成26年度)
- ⑤福祉サービスの質の向上にかかる取り組み 記入シート

※①のシートについては、初回の苦情申出(受付)・対応のみで終了した案件(初回受付後に年度を越えた案件等を含む)についてご回答ください。

主に初回の対応(助言、当事者間の話し合いの推奨、他機関の紹介、その他の回答や傾聴等)をもって終了した案件を想定しています。

初回受付後、後日回答した場合を含みます。なお、初回受付後、後日回答としたことなどにより年度を越えた場合等には、初回・継続の判断が困難であるため、初回として整理し、①のシートでご回答ください。この場合、「終結結果」は「継続中」となります。

※①以外の継続的な対応を行った案件については②のシートでご回答ください。主に運営適正化委員会(合議体)において事情調査、話し合いやあっせんの場の設定を行うなどの委員会として対応した案件を想定しています。

なお、同一案件(同一申出人)について、複数回の申出があり、対応を継続した場合も含みます。

※③については、平成25年度調査(平成26年5月実施)において、継続中とされた件数を別添「平成25年度からの継続中の案件」の件数のとおりご回答ください。

○苦情の申し出の状況それぞれについて個別に回答いただきます。タブの「一覧」に案件の状況についてそれぞれ入力してください(一部回答はドロップダウンが設定されています)。「一覧」は50件まで入力できるようになっています。それ以上の件数がある場合には、行を挿入してください。

○なお、「一覧」に入力すると、「まとめ」のシートで自動的に集計されます。

I 「①初回相談で対応が終了する苦情申出(受付)・対応の状況」について

※(2)～(9)にはドロップダウンで選択肢が設定されています。該当するものを選択してください。

(1) 受付日 初回の受付日をご記入ください。

(2) 受付方法

(3) 対応状況

※「その場で回答」には、受付当日に連絡・調整、回答などした場合は含まれます。

(4) 対応方法

※対応方法「その他」選択の場合のみ、「対応方法(備考)」欄にその内容をご記入ください。

(5) 申出人

(6) 事業種別 ※【参考】参照

(7) 施設種別 //

(8) 申出の内容

以下の内容がドロップダウンで選択肢が設定されています。該当するものを選択してください。また、「①職員の接遇」を選択した場合、「(1)関わり方、(2)言葉遣い、(3)説明不十分、(4)その他」の項目しか選択できません。また小項目は主要なもの3つまで選択できます(必ず3つ選択しなくてはならないわけではありません)。

可能な限り「その他」の項目を使わず、最も近いと思われる項目を選択してください。

中項目	小項目
①職員の接遇	(1)関わり方、対応 (2)言葉遣い (3)説明不十分 (4)その他 []
②サービスの質や量	(5)食事 (6)環境 (7)サービス不十分 (8)退去、サービス提供中止 (9)金銭管理 (10)その他 []
③説明・情報提供	(11)虚偽記載 (12)相談不十分 (13)契約拒否 (14)説明不十分 (15)その他 []
④利用料	(16)利用料関係 (17)負担金関係 (18)その他の費用 (19)説明不十分 (20)その他 []
⑤被害・損害	(21)介護・支援事故 (22)物損 (23)暴力 (24)その他 []
⑥権利侵害	(25)虐待 (26)暴力 (27)身体拘束等 (28)暴言 (29)プライバシーの侵害 (30)その他 []
⑦その他	(31)制度に関すること [32]その他 []

(9)終結結果 ドロップダウンで選択肢が設定されています。該当するものを選択してください。

※ 初回受付後に年度を越えた場合には「継続中」を選択してください。

II 「②継続対応が必要な苦情申出(受付)・対応の状況」について

※(2)～(8)、(11)にドロップダウンで選択肢が設定されています。該当するものを選択してください。

- (1) 受付日 初回の受付日をご記入ください。
- (2) 受付方法
- (3) 対応状況
- (4) 対応方法

「通知」には、都道府県知事への通知・報告、市区町村への通知・報告を含みます。

※対応方法は最大3つまで選択できます。

※対応方法「その他」選択の場合のみ、「対応方法(備考)」欄にその内容をご記入
ください。

- (5) 申出人
- (6) 事業種別
- (7) 施設種別
- (8) 申出の内容 I (8)の説明と同様です。
- (9) のべ回数

同じテーマで相談をしてきている場合には、その対応は1件とカウントし、対応した回数(のべ回数)を記入してください。

- (10) 終結までに要した日数

申し出の受理後、運営適正化委員会として終結、不調、他の解決機関を紹介等した場合その結論に至り申出人に文書等で通告するまでの期間をご記入ください。

- (11) 終結結果

III 平成25年度継続中案件の状況について

II 継続対応が必要な苦情申出に記載した内容を参考に記入・入力してください。

- (1) のべ回数

平成25年度からの対応回数を記入してください。

- (2) 終結までに要した日数

申し出の受理後、運営適正化委員会として終結、不調、他の解決機関を紹介等した場合その結論に至り申出人に文書等で通告するまでの期間をご記入ください。

- (3) 終結結果

IV 苦情相談以外の相談件数について

月ごとの件数をご記入ください。

V サービスの質の向上にかかる取り組み記入シート

別紙シートに質の向上の取り組みとして参考なるものを具体的にお書きください。

調査票は平成27年6月25日(木)までにご送信をお願いします。

【参考】

◎事業種別について

区分	内容
高齢者	「老人福祉法」、「介護保険法」に規定される老人福祉・介護サービスに関するもの
障害者	「障害者総合支援法」に規定される障害福祉サービスに関するもの、及び地域生活支援事業に関するもの
児童	「児童福祉法」に規定される児童福祉サービスに関するもの
その他	生活保護施設や婦人保護施設、無料・低額診療事業など、上記以外のもの

「障害者支援施設」の場合には、以下のようにご回答ください。

施設種別①で「施設入所支援」を選択し、②で日中活動事業を記入してください。

日中活動事業を複数実施している場合(例:生活介護+就労継続支援A・B型など)は施設種別②に「多機能型」と記入。なお、多機能型事業所であっても、当該申出人が利用している事業(苦情申立の対象事業)が明らかな場合には、事業名(生活介護、就労継続A型など)を具体的に記入してください。

事業内容	施設種別①	施設種別②
障害者	施設入所支援	生活介護
障害者	施設入所支援	多機能型

施設種別については、代表的なものを項目として設定しています。該当しない場合は、「その他」としてください。

また、施設種別①で「その他」を選択した場合は「施設種別②」の欄にその施設・事業所の名前を具体的にお書きください。

例1)有料老人ホームの場合

事業内容	施設種別①	施設種別②
高齢者	その他	有料老人ホーム

例2)行政の場合

事業内容	施設種別①	施設種別②
その他	その他	行政

◎申出人の属性について

区分	内容
利用者	サービス利用者本人
家族	家族、親類
代理人	利用者の苦情を代弁する第三者(オンブズマン、法定代理人等)
職員	苦情の対象となるサービス事業者・所に勤務する役職員
隣人・友人	施設・事業所の近隣の方や利用者の友人
その他	上記に当てはまらないもの

【①初回相談で対応が終了する苦情申出(受付)・対応の状況】

※背景色黄色は必須項目です。空欄のないようご協力お願い致します。
 ※「対応方法」にて「その他」選択の場合のみ、「対応方法(備考)」欄(背景色オレンジ)にその内容をご記入ください

No	受付日	受付方法	対応状況	対応方法	※対応方法 (備考)	申出人 (利用者 との関係)	事業種別	施設種別①	施設種別②	①～⑦	申出の内容			最終結果
											1	2	3	
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
20														
21														
22														
23														
24														
25														

【②継続対応が必要な苦情申出(受付)・対応の状況】

※背景・特色は必須項目です。空欄のないようご協力をお願い致します。
 ※「対応方法」にて「その他」選択の場合のみ、「対応方法(備考)」「種(背景・特色オレンジ)」にその内容をご記入ください

No	受付日	受付方法	対応状況	対応方法 ※主要なもの3つ			※対応方法 (備考)	申出人 (利用者 との関係)	事業種別	施設種別①	施設種別②	申出の内容			のべ 回数	最終 までに要し た日数	最終 結果
				1	2	3						①~⑦	1	2			
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	
17																	
18																	
19																	
20																	
21																	
22																	
23																	
24																	
25																	

【③平成25年度継続中案件の状況】

※受付日は平成25年4月1日～平成26年3月31日までです。

※背景色黄色は必須項目です。空欄のないようご協力をお願い致します。
 ※「対応方法」にて「その他」選択の場合のみ、「対応方法(備考)」欄(背景色オレンジ)にその内容をご記入ください

No	受付日	受付方法	対応状況	対応方法			※対応方法 (備考)	申出人 (利用者 との関係)	事業種別	施設種別①	施設種別②	申出の内容			のべ 回数	終了 予定日	最終 結果
				1	2	3						①～⑦	1	2			
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	
17																	
18																	
19																	
20																	
21																	
22																	
23																	
24																	
25																	

④ 苦情相談以外の相談件数(平成26年度)

月	件数
平成26年 4月	0
5月	0
6月	0
7月	0
8月	0
9月	0
10月	0
11月	0
12月	0
平成27年 1月	0
2月	0
3月	0
合計	0

苦情受付・解決の状況
平成26年度都道府県運営適正化委員会事業実績報告



平成27年10月22日



社会福祉法人 全国社会福祉協議会・政策企画部

〒100-8980 東京都千代田区霞が関3-3-2
新霞が関ビル

TEL : 03-3581-7889

FAX : 03-3580-5721

Email : z-seisaku@shakyo.or.jp