

苦情受付・解決の状況

令和5年度都道府県運営適正化委員会事業

実績報告

令和6年10月30日

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

目 次

I 令和5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 令和5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	3
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)	22
IV 令和5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(2000年度～2023年度)	29
(2) サービス分野別受付件数	30
(3) サービス分野別受付件数(施設・事業所別)	35
(4) 受付方法別件数	40
(5) 申出人の属性	45
2 苦情の種類	
(1) 苦情の種類	50
(2) 苦情の種類(詳細)	55
(3) 事業所の運営主体	58
3 苦情対応・解決の状況	
(1) 対応方法 ①初回相談	60
②継続対応	62
(2) 終結までの対応回数・日数	64
(3) 終結状況	66
4 2022年度からの継続中案件の解決状況	68
5 相談受付件数(2000年度～2023年度)	69

I 令和5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

- 社会福祉法第83条の規定に基づき、都道府県社会福祉協議会に「運営適正化委員会」が設置されている。
- 運営適正化委員会の設置の目的は、①福祉サービス利用援助事業の適正な運営の確保と、②福祉サービスに関する利用者等からの苦情の適切な解決、の二つである。
- 福祉サービスに係る利用者等からの苦情の解決は、第一義的にはすべての社会福祉事業の経営者に課される重要な責務である（平成29年3月7日「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」の一部改正）。
- そのうえで、主に利用者と事業者の間では解決困難な事例への対応を図るために、都道府県社会福祉協議会に設置する運営適正化委員会において相談、助言、調査又はあっせんを行うこととされている。
- 苦情の申出は、福祉サービスの利用者や家族等（申出人）から、主に電話や来所といった方法により行われ、運営適正化委員会においては、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、また、必要によっては苦情に係る事情を調査する等の対応を図る。加えて、利用者等（申出人）と事業者の両当事者の同意を得て、苦情解決のあっせんを行うことができるとされている。
- あわせて、福祉サービスの質の向上を図る観点から、福祉施設・事業所等の事業者段階での苦情解決体制の整備促進、充実・強化に向けた広報・啓発や、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員を対象とした研修会の実施等、運営適正化委員会による継続的な取り組みが求められている。
- 本「実績報告」は、都道府県運営適正化委員会事業のうち、苦情受付・解決の状況等を集約し、その内容や解決のプロセス等の整理・分析を行うことで今後の福祉サービスの質の向上への取り組みに資する基礎資料としてとりまとめたものである。

Ⅱ 令和5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で、真に利用者本位のサービス提供およびサービスの質の向上への取組に資するために実施したものである。
- 運営適正化委員会事業開始からこれまで毎年本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基本的に同様の内容で実施した。

【調査対象】

- 都道府県社会福祉協議会に設置される運営適正化委員会 47か所
- 令和5年度（令和5年4月1日から令和6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】

- 令和6年4月26日～令和6年5月27日

【回答数（回答率）】

- 47件(100%)

＜調査結果の概要＞

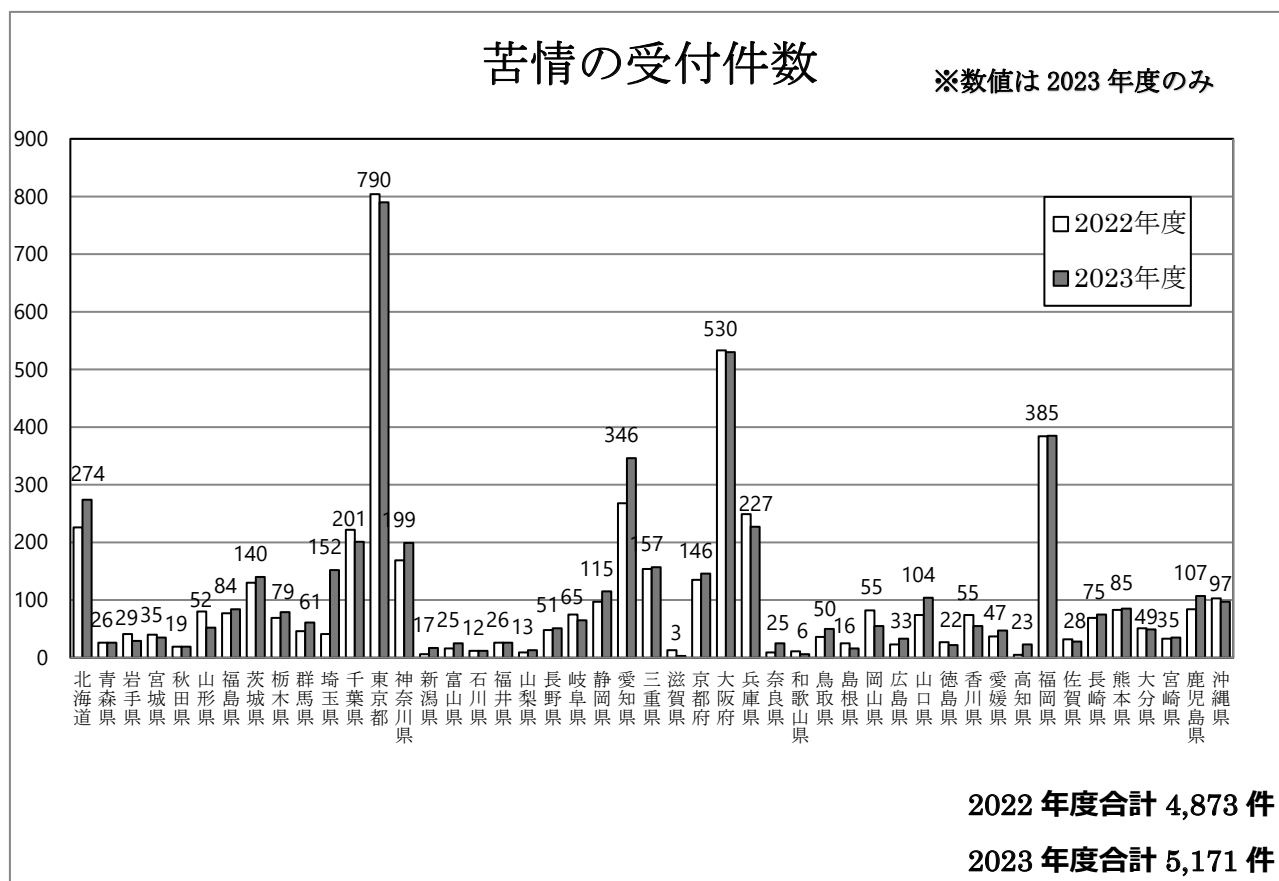
- 令和5（2023）年度の都道府県運営適正化委員会に寄せられた苦情の受付件数ならびに相談件数は、「苦情」が5,171件、「相談」が5,080件の合計10,251件であった。

I 苦情の受付状況

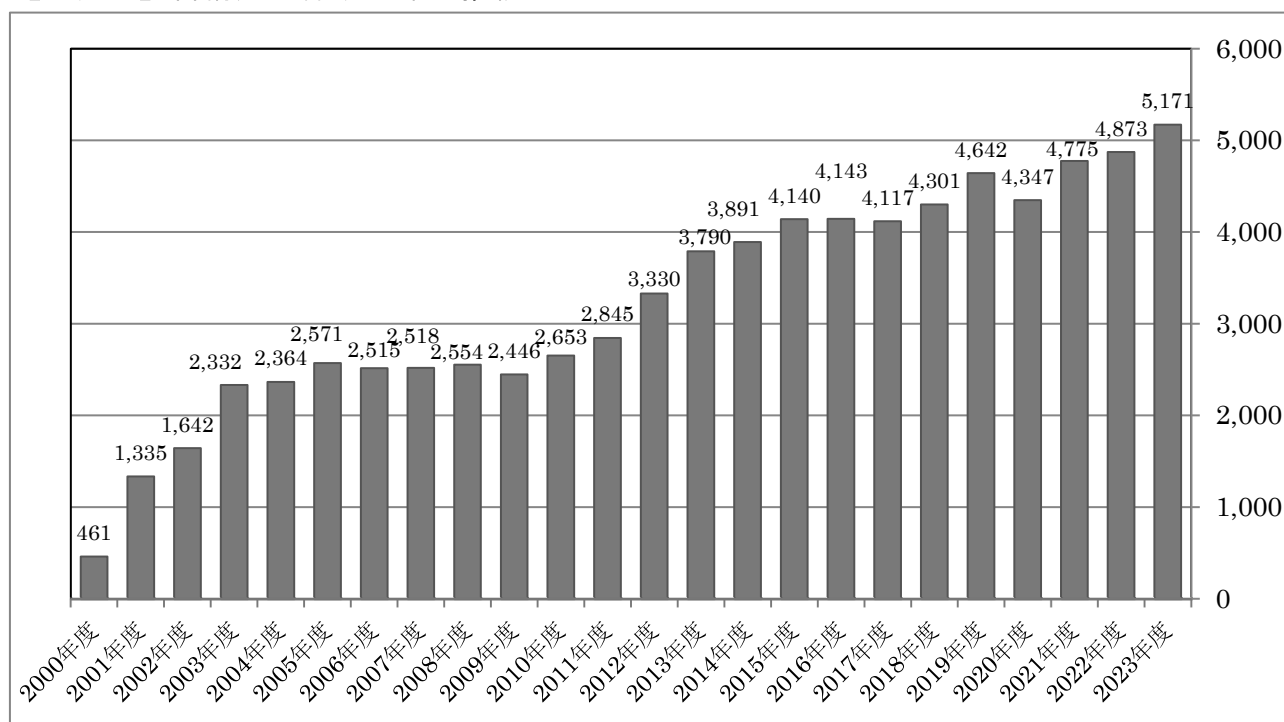
1 苦情の受付件数

- 2023年度の苦情受付総数は、「5,171件」であった。→【図表1、2】
- 2022年度と比較すると、総数は前年（4,873件）比で「298件」増加した。
- 都道府県ごとにみると、最も多いのは東京都で「790件」、最も少ないのが滋賀県で「3件」である。年間の受付件数が10件未満の県が2県、100件以上の県が15県となっている。

【図表1】 苦情の受付件数



【図表 2】 苦情受付件数の年次推移

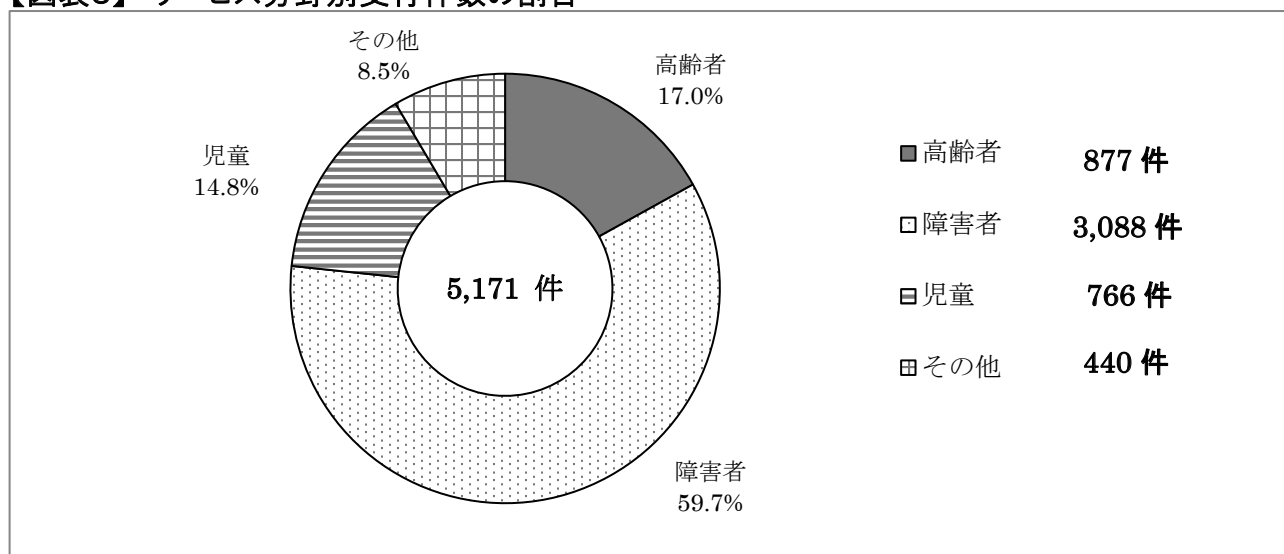


2 サービス分野別苦情受付件数

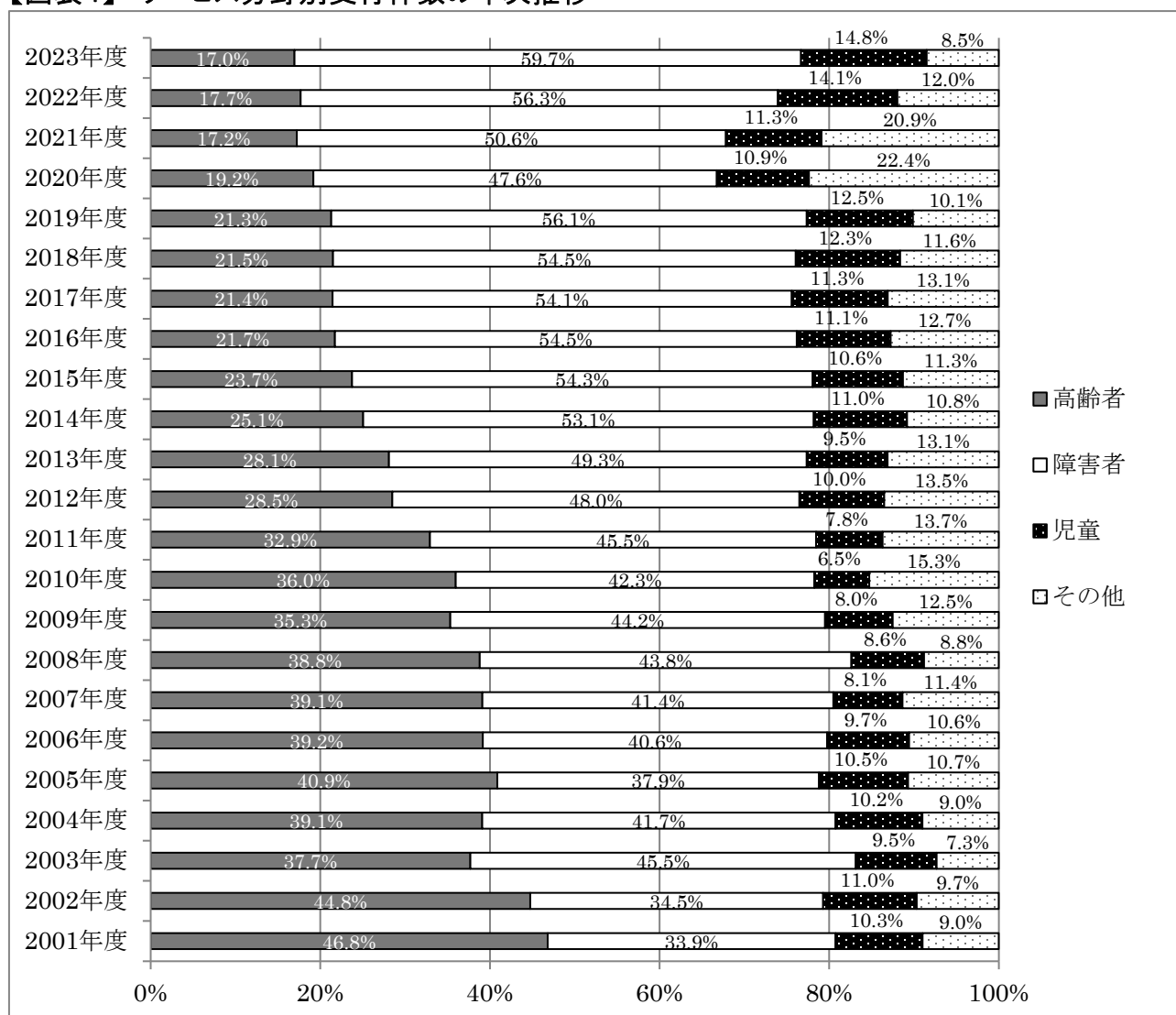
(1) サービス分野別受付件数

- 苦情(5,171件)のサービス分野別の内訳は、「高齢者」877件(17.0%)、「障害者」3,088件(59.7%)、「児童」766件(14.8%)、「その他」440件(8.5%)であった。→【図表3】
- サービス分野別の苦情をみると、近年の傾向として、「障害者」が全体の半数以上(59.7%)を占めている。

【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

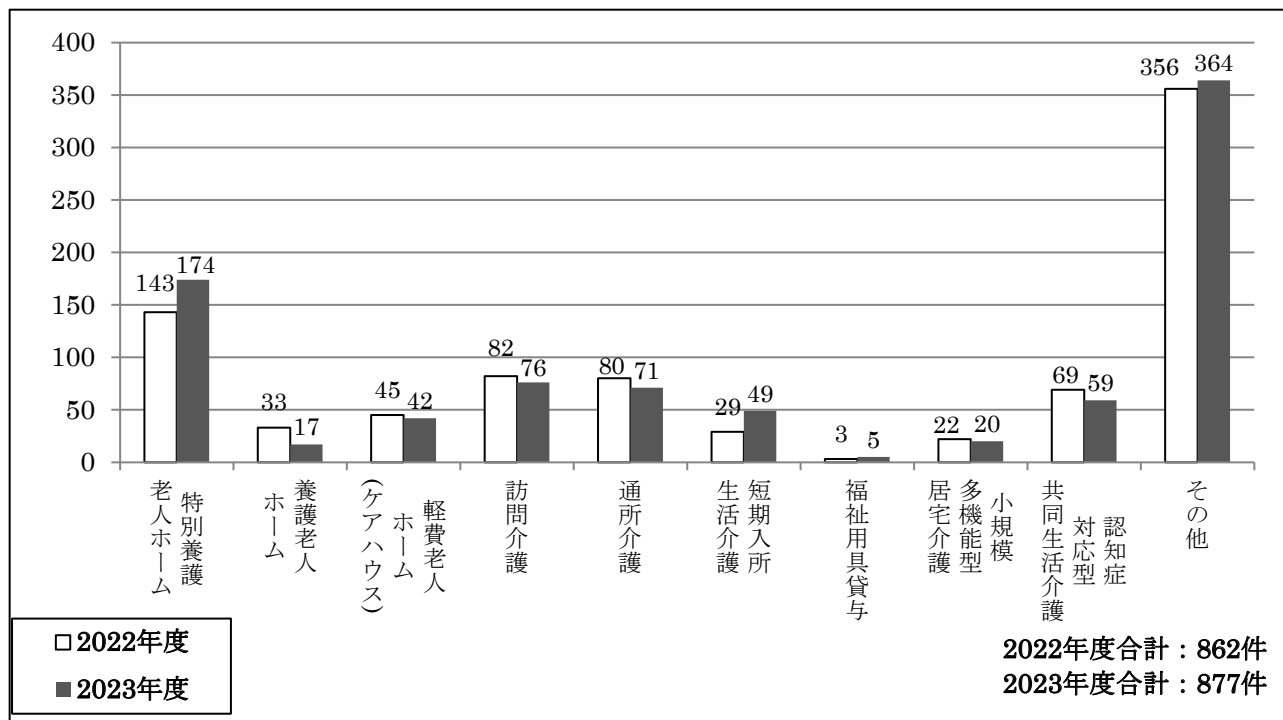


(2)サービス分野(施設・事業)別受付件数

①高齢者分野の施設・事業別受付件数

- 「高齢者分野」(877件)の施設・事業別の件数は、「特別養護老人ホーム」174件(19.8%)、「訪問介護」76件(8.7%)、「通所介護」71件(8.1%)と続く。
→【図表5】
- 「その他」には「有料老人ホーム」が最も多く含まれており、「その他」の約3割を占めている。続いて、「居宅介護支援事業所」、「介護老人保健施設」、「サービス付高齢者向け住宅」の占める割合が高くなっている。

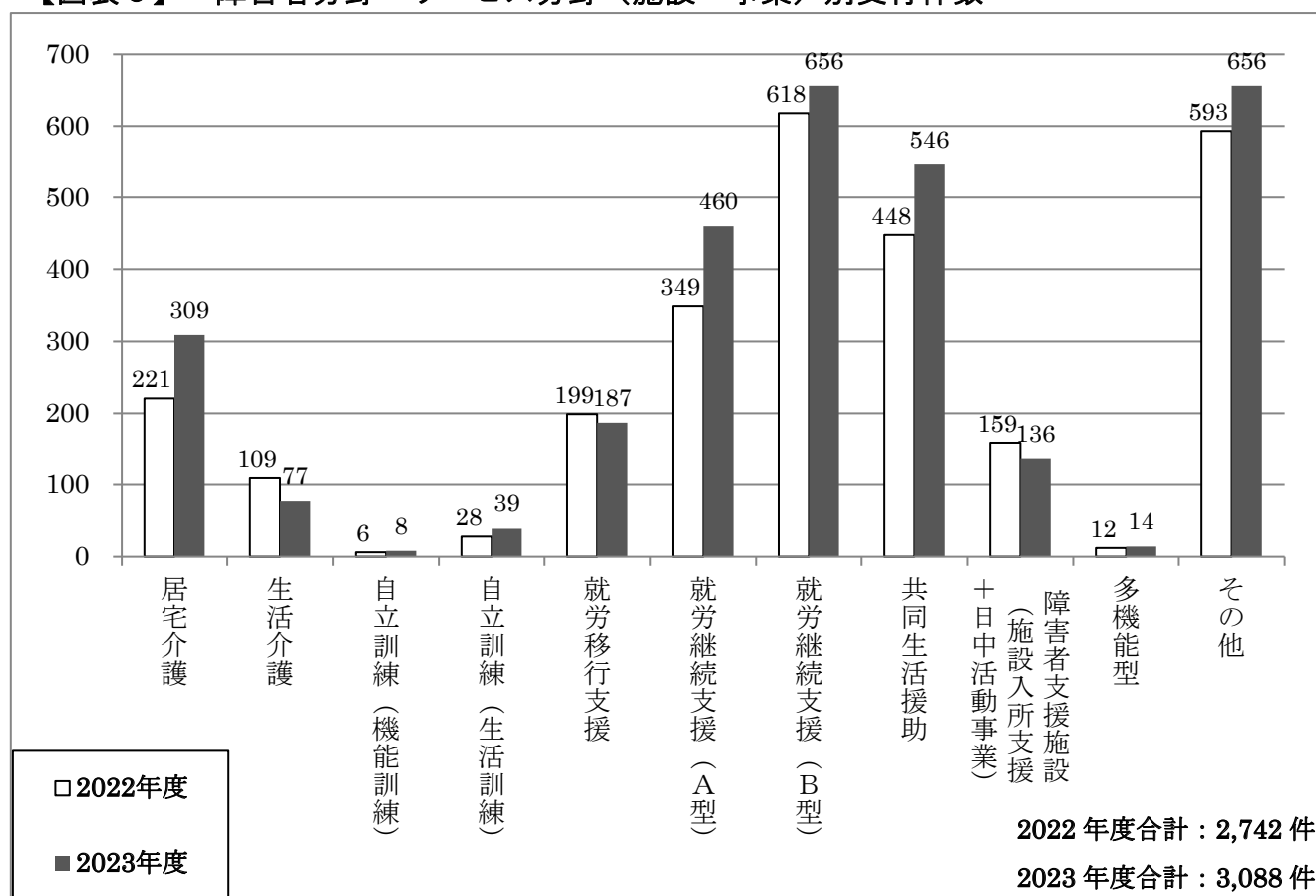
【図表5】 高齢者分野：サービス分野（施設・事業）別受付件数



②障害者分野の施設・事業別受付件数

- 「障害者分野」(3,088件)の施設・事業別の件数は、「就労継続支援B型」656件(21.2%)、「共同生活援助」546件(17.7%)、「就労継続支援A型」460件(14.9%)、「居宅介護」309件(10.0%)、「就労移行支援」187件(6.1%)、「障害者支援施設」136件(4.4%)と続く。→【図表6】
- 就労支援事業(就労継続支援A・B型および就労移行支援)は1,303件で、障害者分野の42.2%(総件数の25.2%)を占めている。
- 「その他」のなかでは「相談支援事業」が最も多く、「その他」の4割近くを占めている。他には、「地域生活支援事業」、「訪問介護・訪問看護」、「行政」、「短期入所(ショートステイ)」、「同行援護」、「移動支援」等が含まれている。

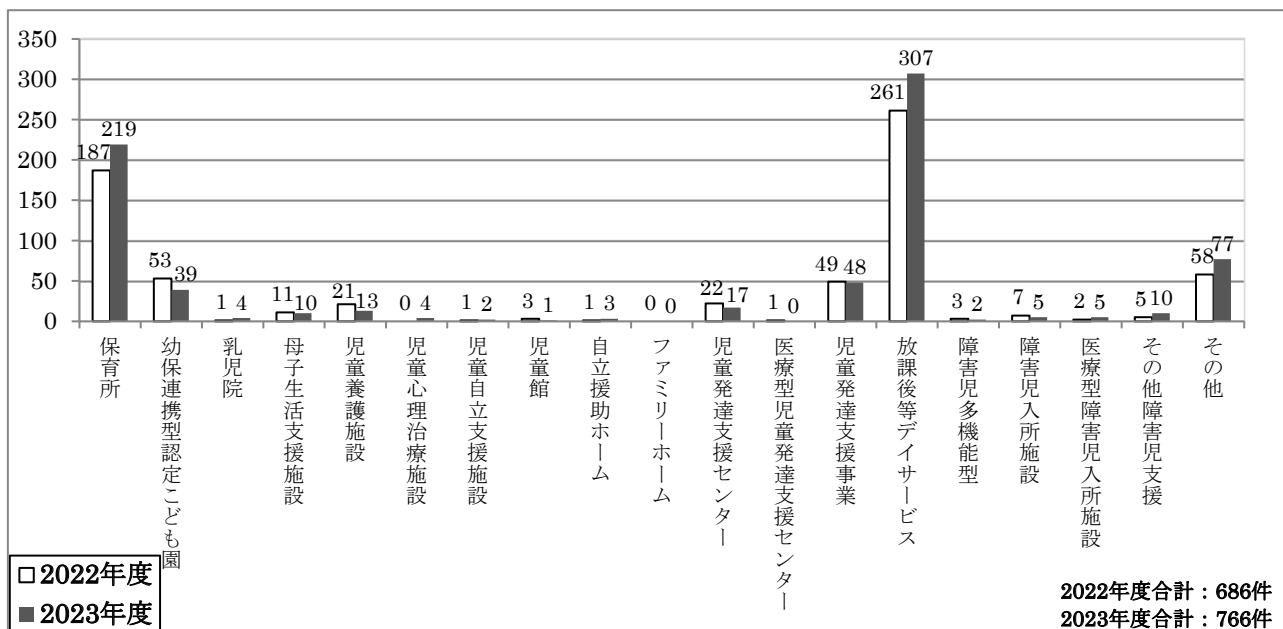
【図表6】 障害者分野：サービス分野（施設・事業）別受付件数



③ 児童分野の施設・事業別受付件数

- 「児童分野」(766件)の施設・事業別の件数は、「放課後等デイサービス」307件(40.1%)、「保育所」219件(28.6%)と続く。→【図表7】
- 「その他」には、幼稚園、放課後児童健全育成事業、行政(児童相談所)などが含まれている。

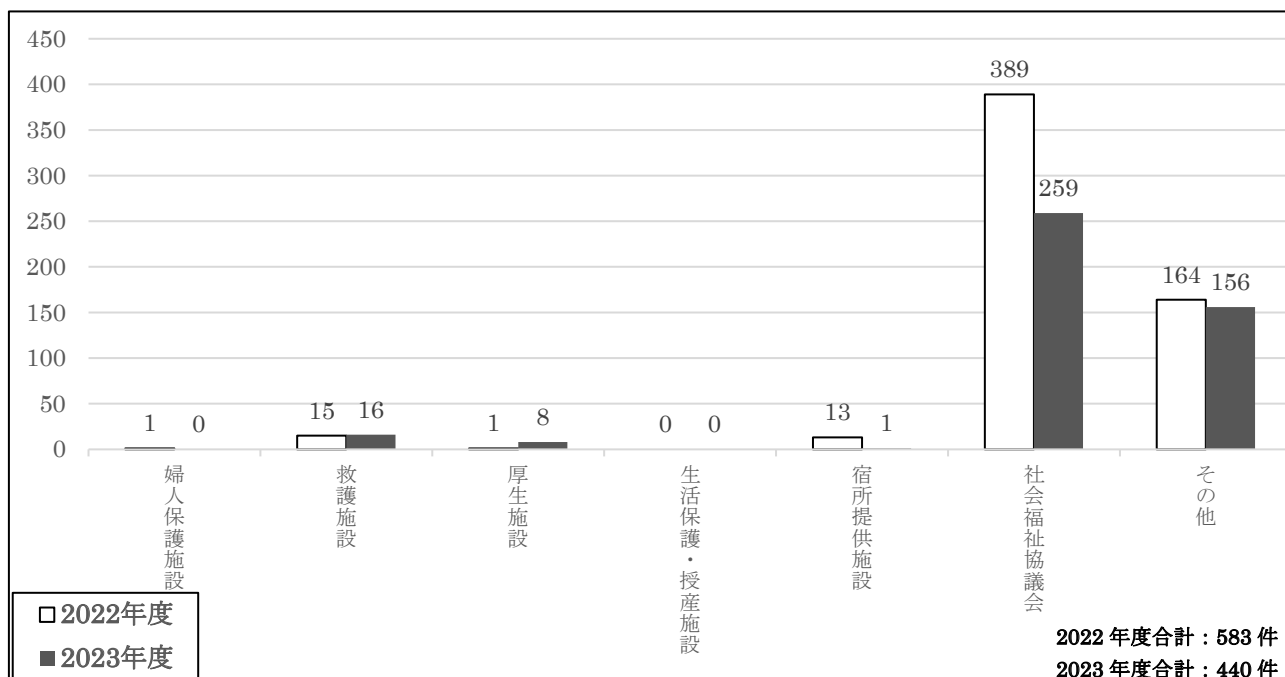
【図表7】 児童分野：サービス分野(施設・事業)別受付件数



④ その他の施設・事業別受付件数

- 「その他」(440件)の施設・事業別の件数においては、「社会福祉協議会」259件(58.9%)となっている。→【図表8】
- 「その他」は、行政機関が約4割を占め、そのほか、医療機関などが含まれている。

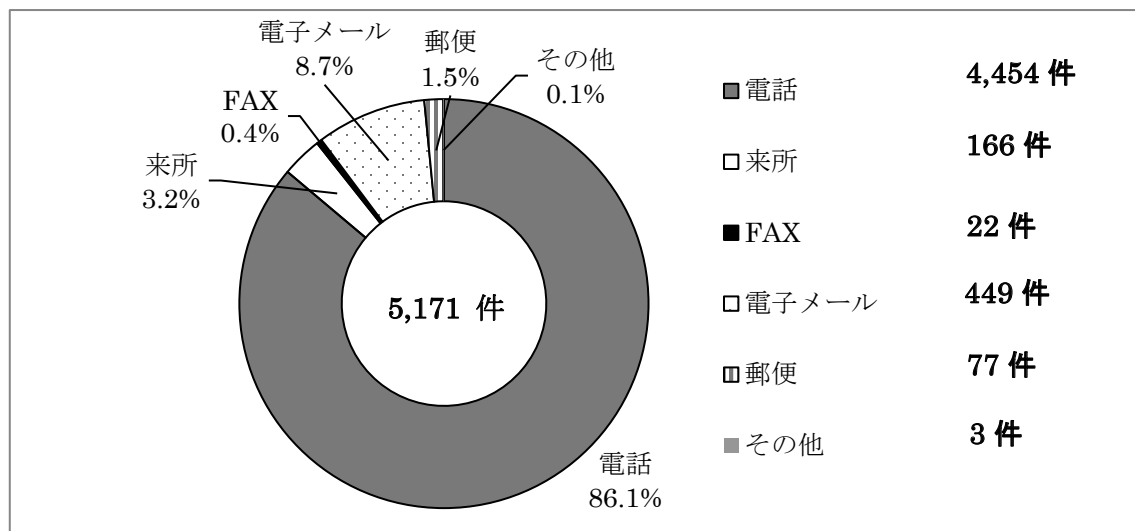
【図表8】 その他：サービス分野(施設・事業)別受付件数



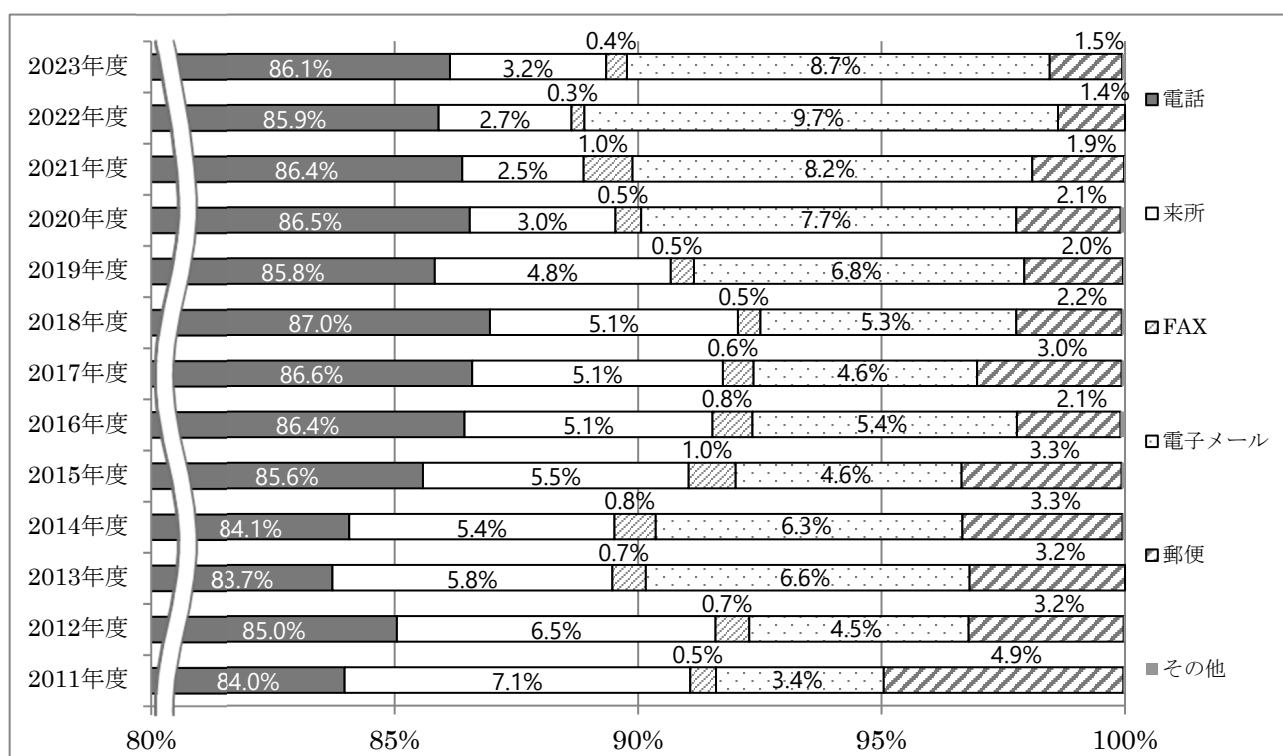
3 苦情の受付方法

- 受付方法（5,171件）については、「電話」が4,454件（86.1%）と最も多く、「電子メール」449件（8.7%）、「来所」166件（3.2%）、「郵便」77件（1.5%）、「FAX」22件（0.4%）と続いている。→【図表9】

【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

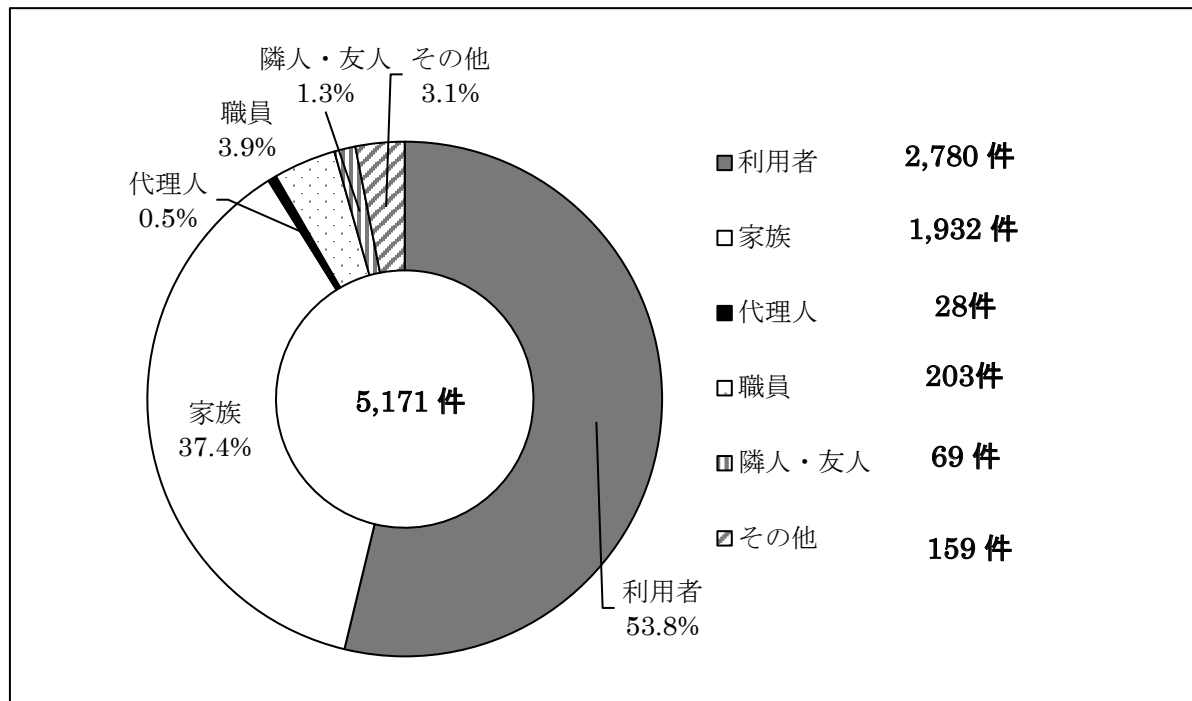


※平成 23 年（2011 年）度から選択肢を変更したため、平成 23 年度以降を比較している。

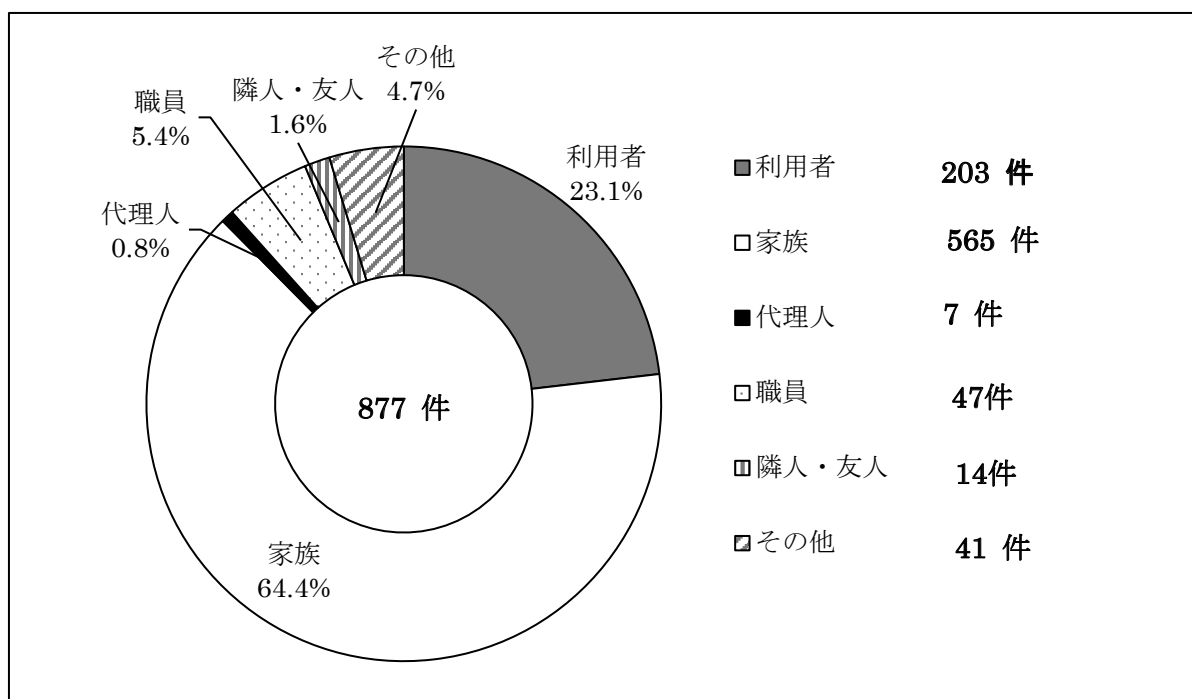
4 苦情申出人の属性

- 苦情申出人の属性については、「利用者」2,780件（53.8%）、「家族」1,932件（37.4%）で全体の9割を占めている。また、「職員」203件（3.9%）、「隣人・友人」が69件（1.3%）、「代理人」28件（0.5%）、「その他」が159件（3.1%）となっている。→【図表11-①】

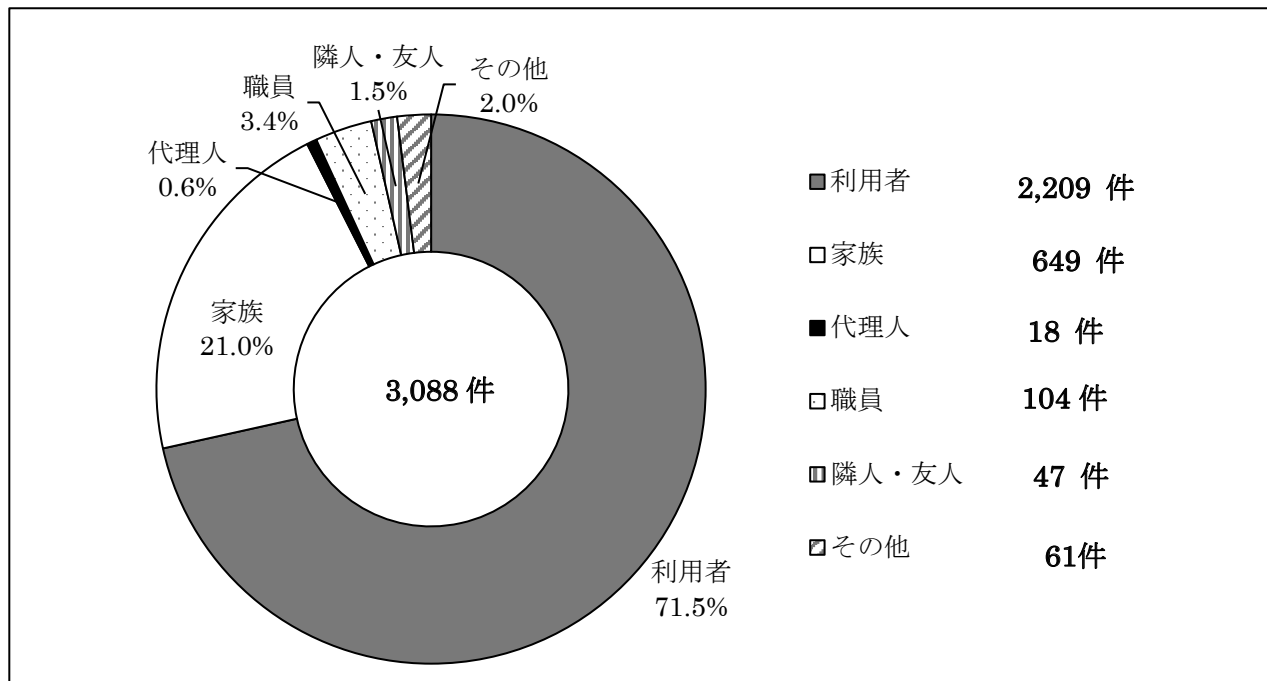
【図表11-①】 苦情申出人の属性



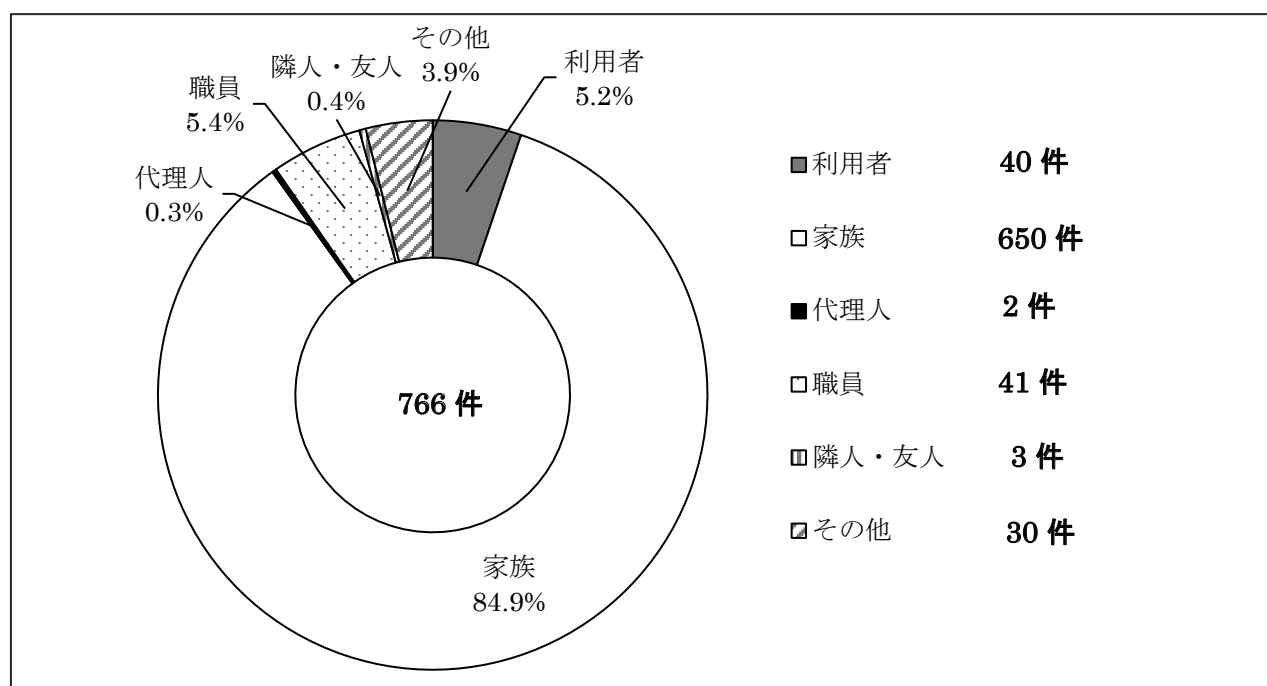
【図表11-②】 分野別・苦情申出人の属性（高齢者分野）



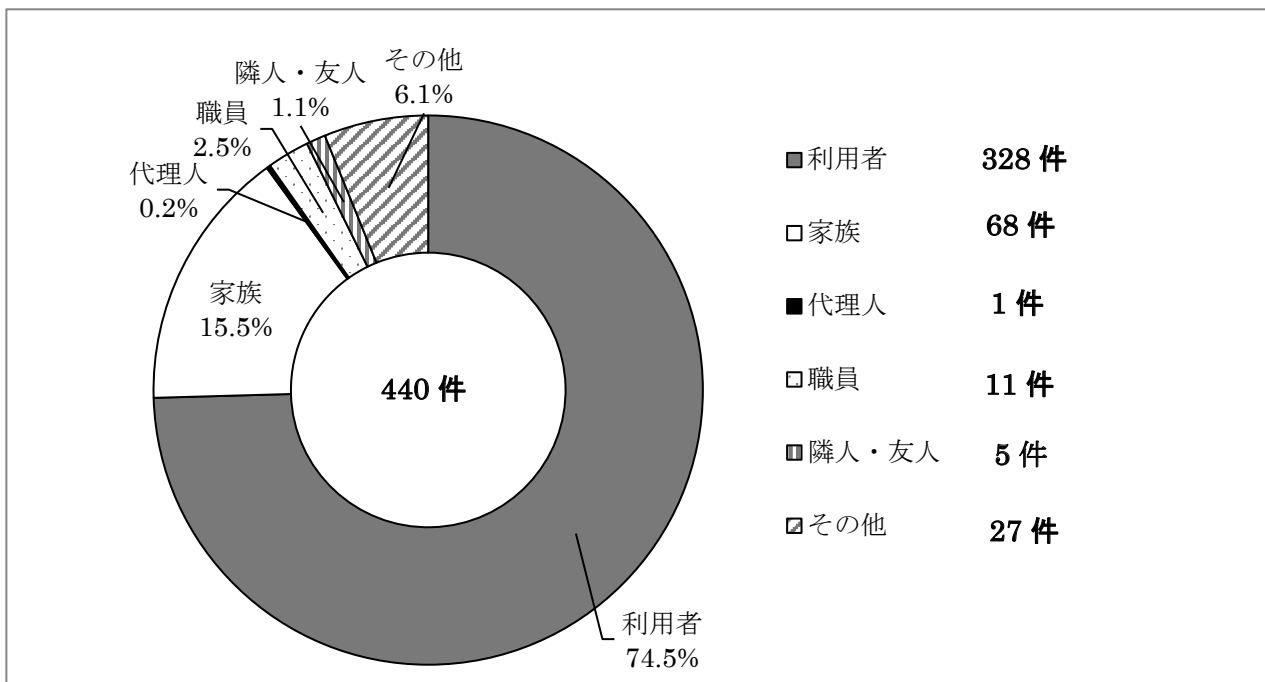
【図表11-③】分野別・苦情申出人の属性（障害者分野）



【図表11-④】分野別・苦情申出人の属性（児童分野）

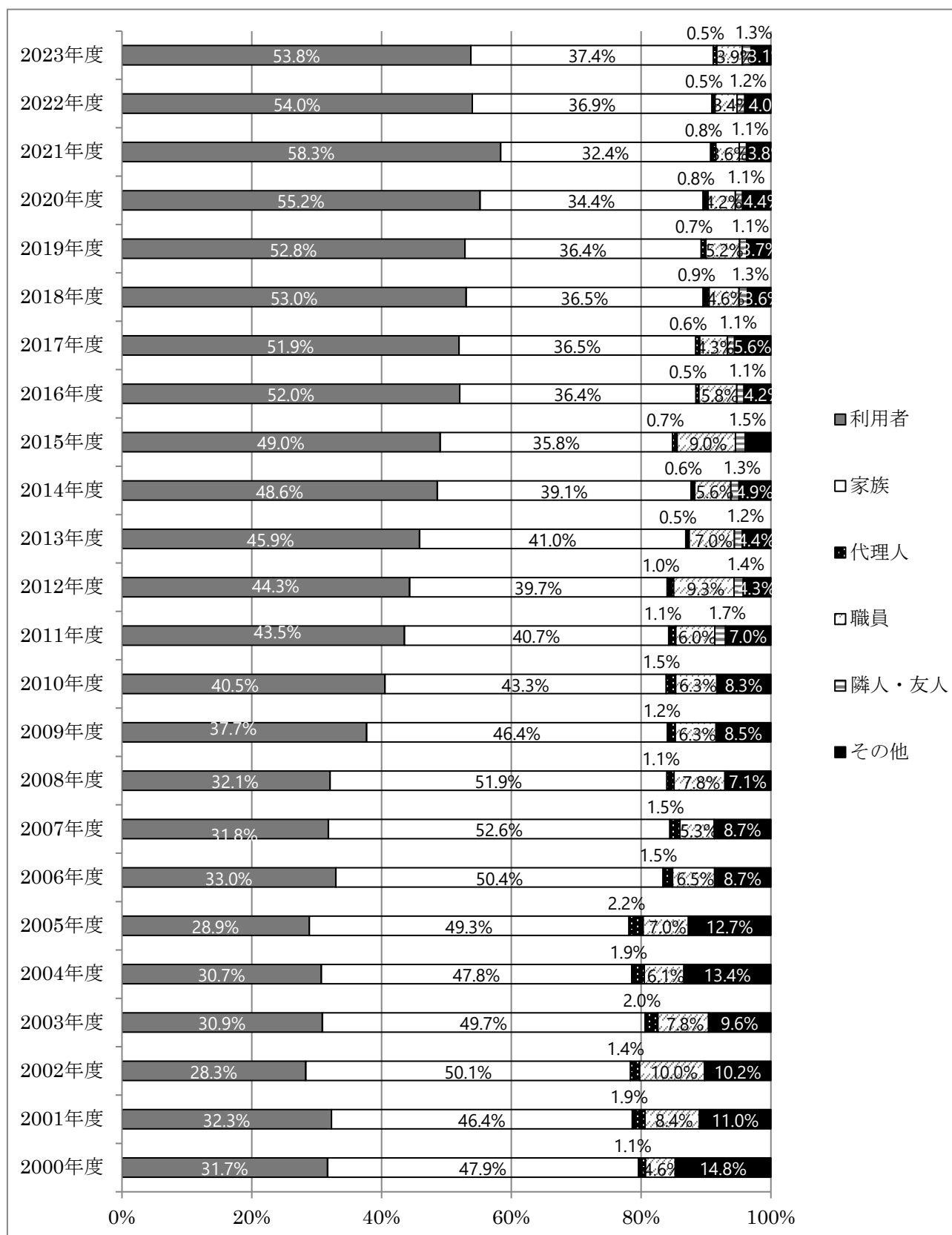


【図表11-⑤】分野別・苦情申出人の属性（その他）



- 「利用者」からの申出が年々増加しており、2011年度に「家族」を上まわり、2016年度から半数を超えている。→【図表12】

【図表12】 苦情申出人の属性年次推移

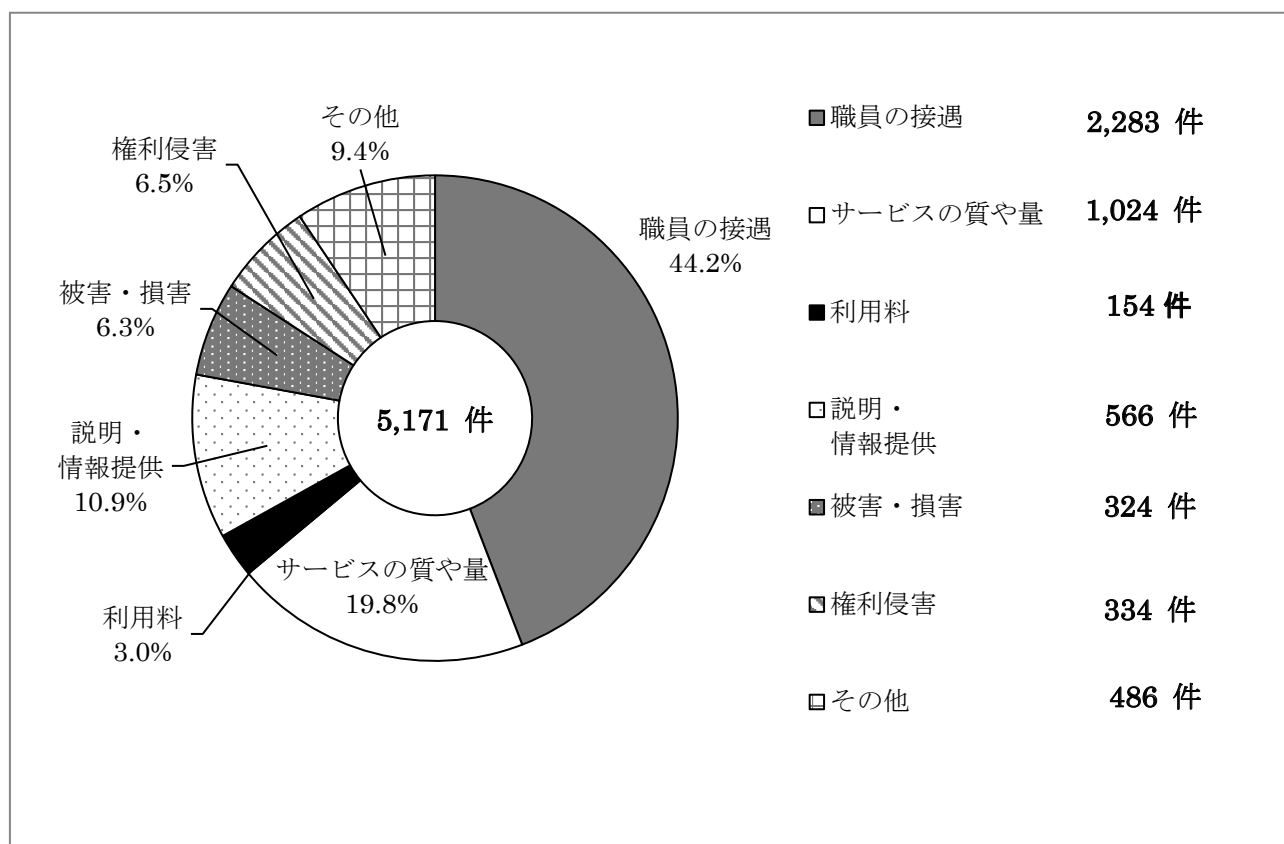


Ⅱ 苦情の種類

1 苦情の種類（全体）

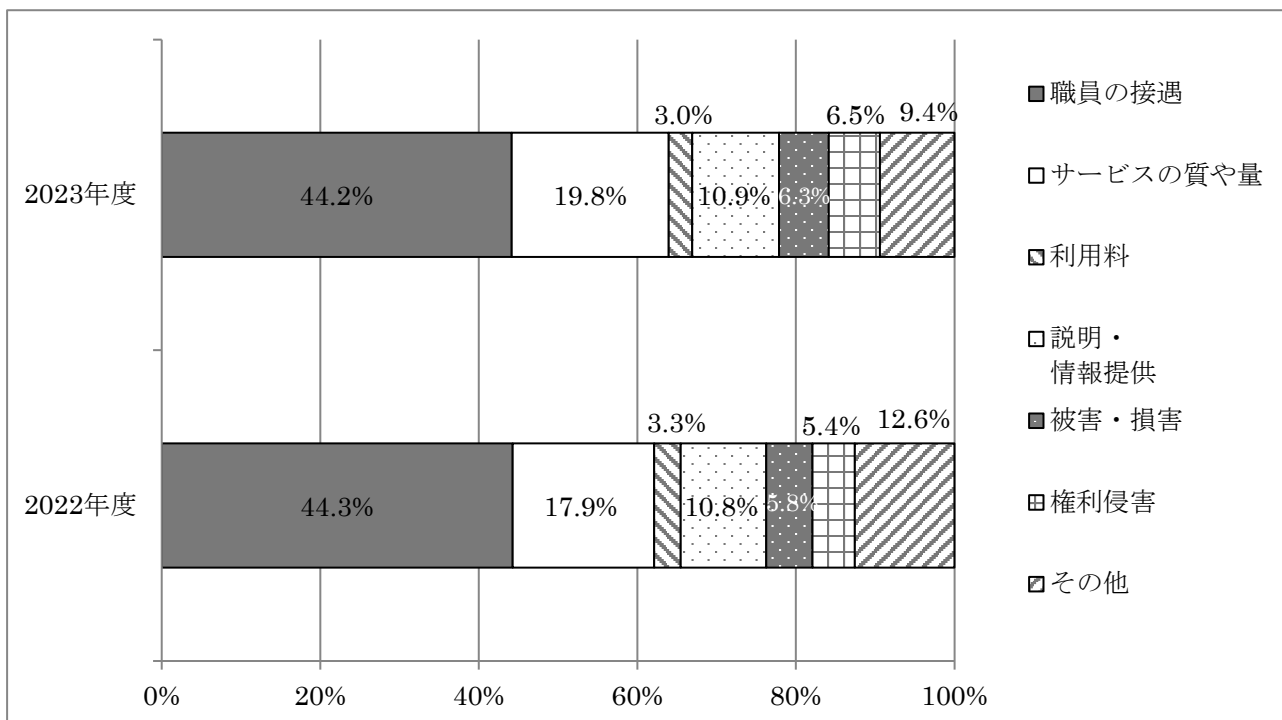
- 苦情の種類は、「職員の接遇」2,283件（44.2%）で最も多く、「サービスの質や量」1,024件（19.8%）、「説明・情報提供」566件（10.9%）、「権利侵害」334件（6.5%）、「被害・損害」324件（6.3%）、「利用料」154件（3.0%）であった。→【図表13-①】

【図表13-①】 苦情の種類（全体）

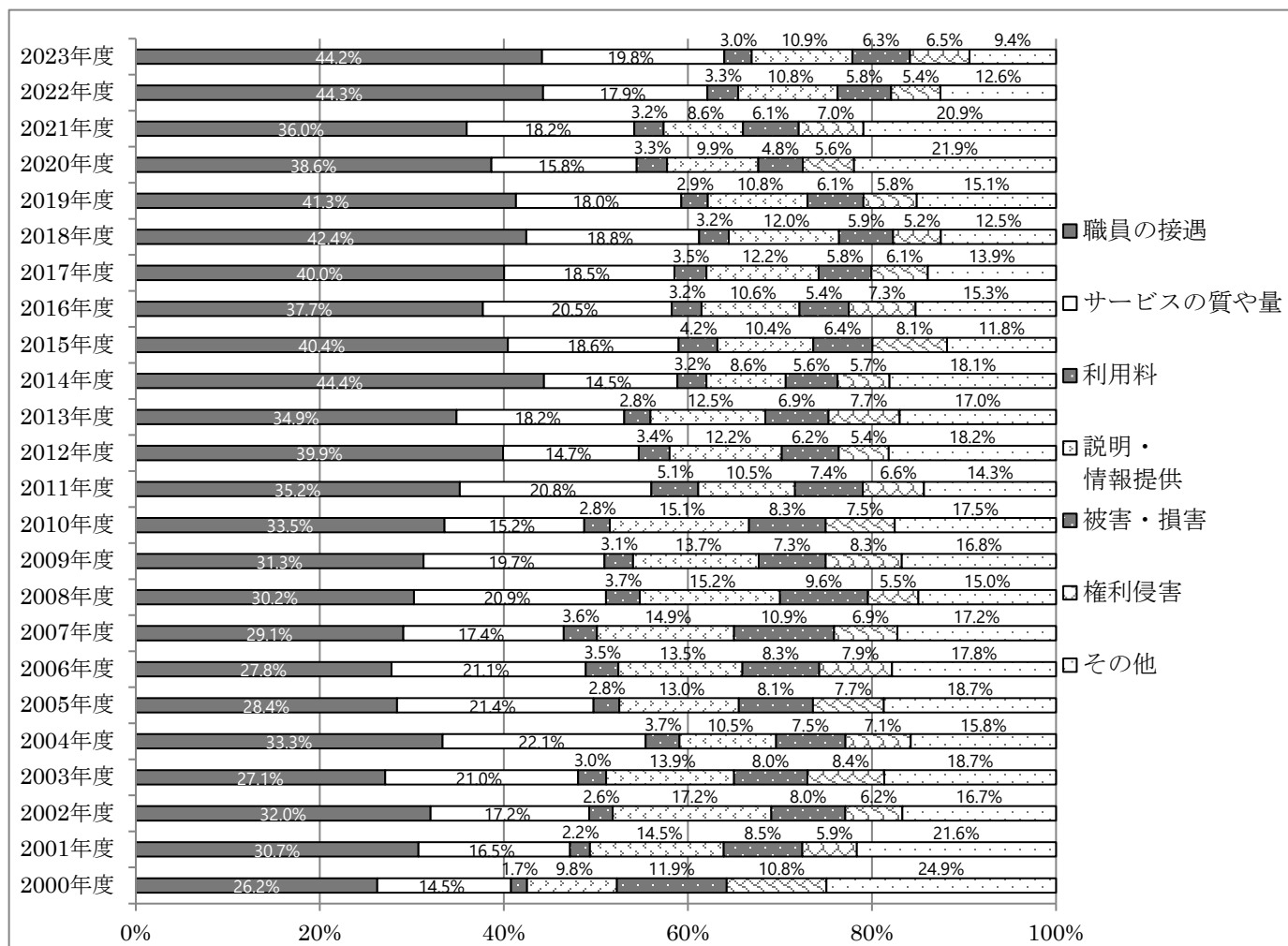


- 年次推移をみると「職員の接遇」が一貫して最も多く、「職員接遇」と「サービスの質や量」で半数を超える状況が継続している。→【図表13-②、図表14】

【図表13-②】 苦情の種類（全体）の比較（2022年度→2023年度）



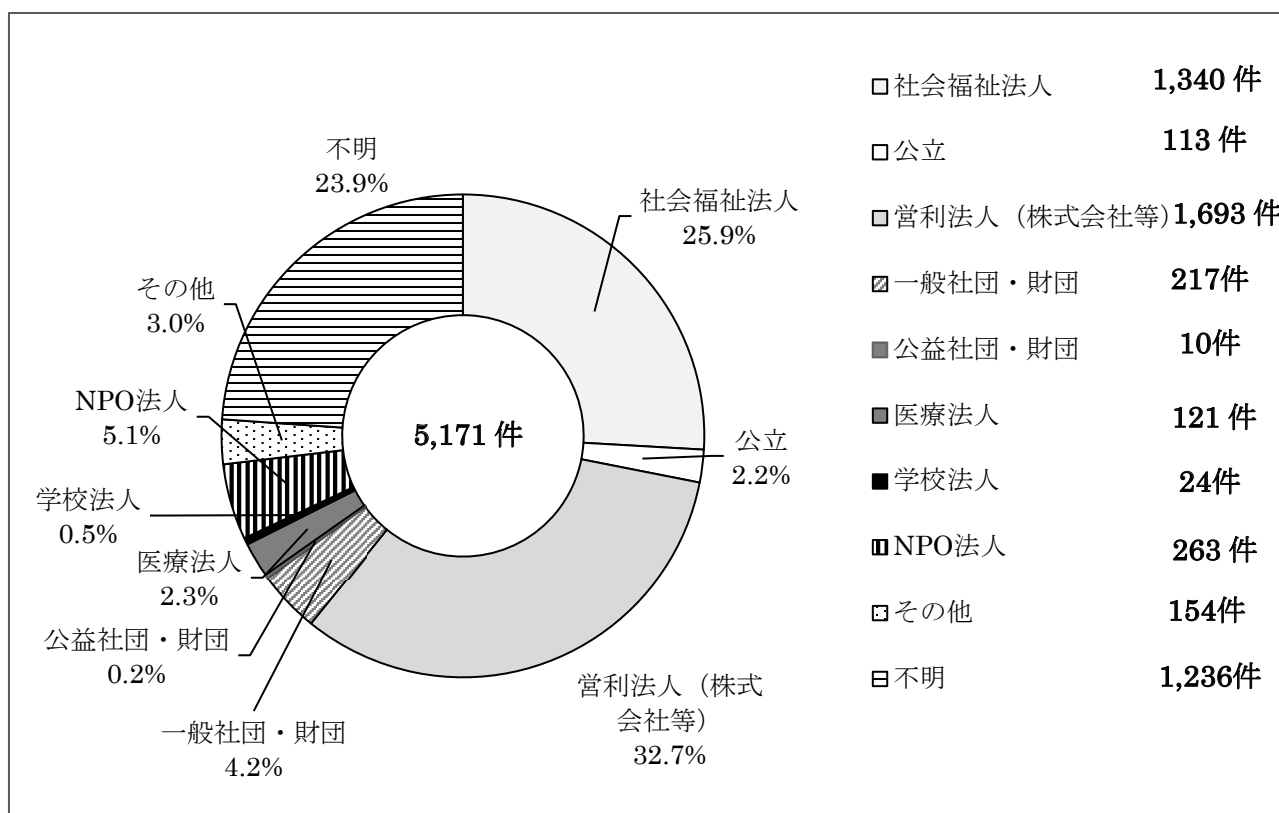
【図表14】 苦情の種類年次推移



2 事業所の運営主体別苦情受付件数

- 2023 年度の苦情受付件数を事業所の運営主体別にみると、最も多いのは「営利法人（株式会社等）」の 1,693 件（32.7%）、次いで「社会福祉法人」1,340 件（25.9%）で（うち、社会福祉協議会が 259 件・5.0%、社会福祉協議会以外の社会福祉法人 1,081 件・20.9%）、NPO 法人の 263 件（5.1%）、「その他」154 件（3.0）%だった。
- なお、運営主体が「不明」は 1,236 件（23.9%）であった。→【図表 15】

【図表 15】 事業所の運営主体別苦情受付件数



Ⅲ 苦情解決の状況

1 対応方法

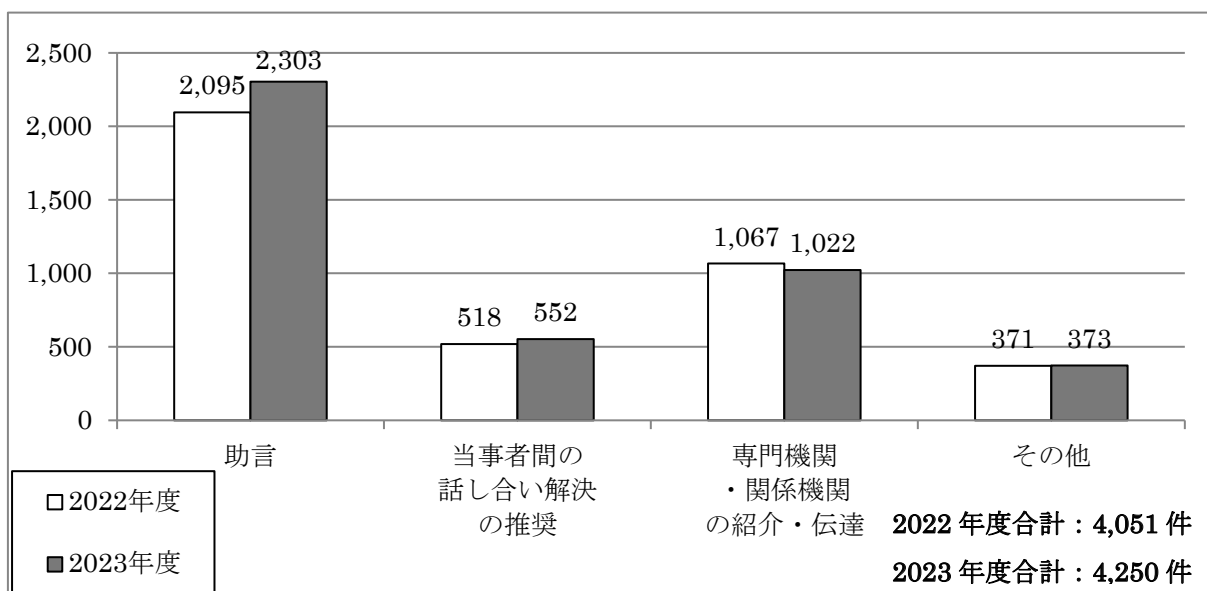
① 「初回相談」

- 「初回相談」のみで対応が終結した苦情（4,250件）における対応方法については、「助言」が2,303件(54.2%)と最も多く、運営適正化委員会以外の相談窓口等を紹介するなどの「専門機関・関係機関の紹介や伝達」が1,022件(24.0%)と続く。

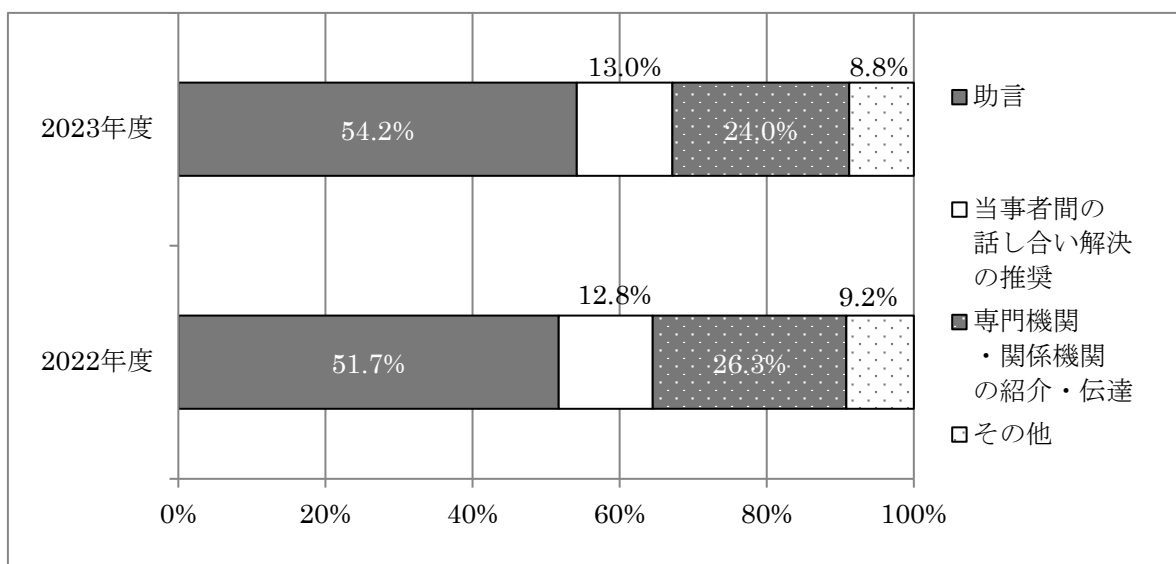
→【図表16-①、②】

- 「その他」には、当該の福祉施設・事業所等に申出内容を伝達・情報提供をしたケースが多く含まれている。また、申出人との連絡が取れなくなり「対応中断」したケースや傾聴で終了したケース等も含まれる。

【図表16-①】 対応方法の状況(初回相談のみ)



【図表16-②】 対応方法の状況（初回相談のみ）の比較（2022年度→2023年度）

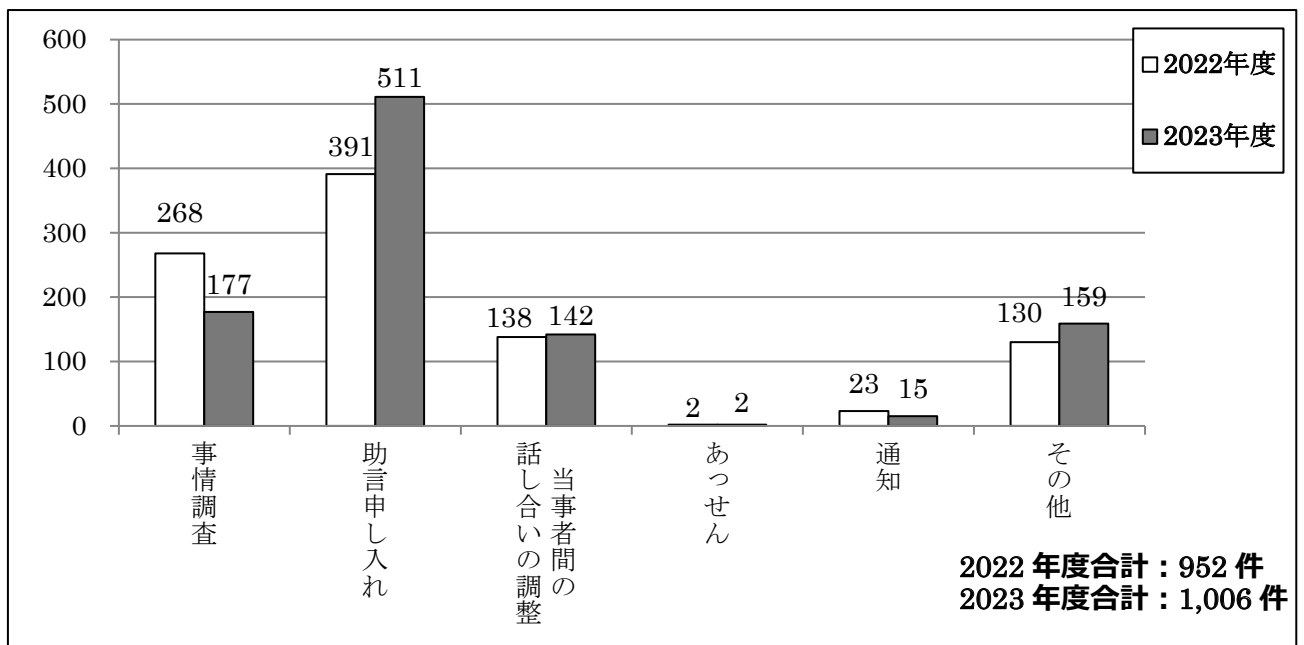


② 「継続対応」

- 継続して対応が必要な苦情（921件／1案件につき複数の対応を行うため対応件数は1,006件）における対応方法については、「助言・申し入れ」511件（55.4%）、「事情調査」177件（19.2%）となっている。次に、「当事者間の話し合いの調整」が142件（15.4%）と続く。運営適正化委員会が「あっせん」を行ったケースは2件（0.2%）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15件（1.6%）あった。
→【図表17】

- 「その他」には、傾聴したケース、関係機関・行政機関へ情報提供したケース等が含まれている。

【図表17】 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

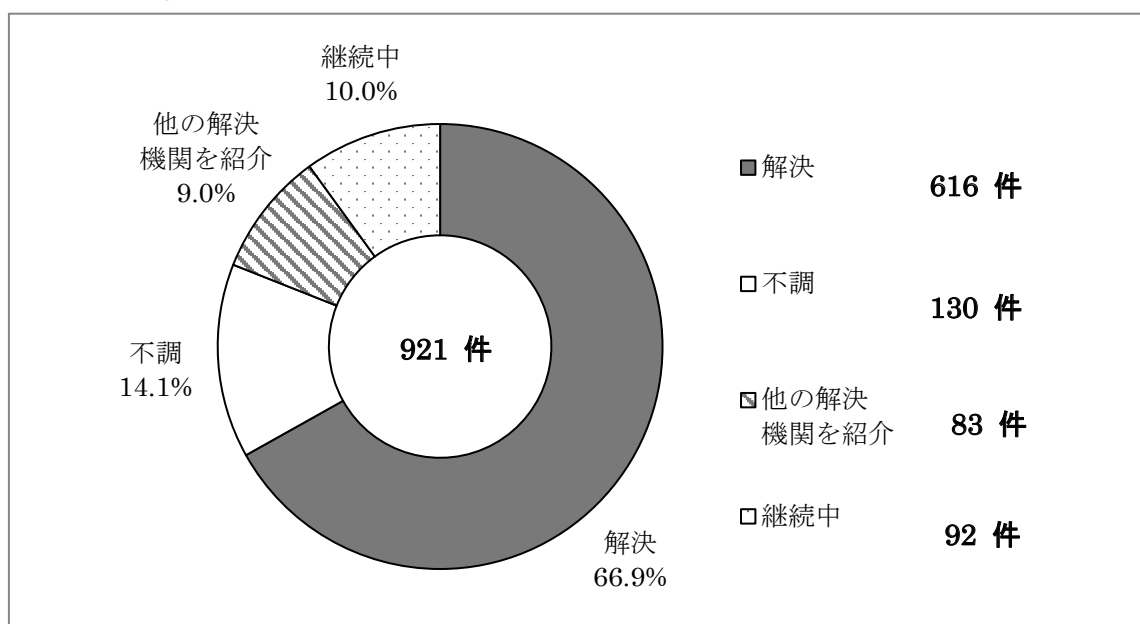
2 対応のべ回数、終結までの日数

- 「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「5回（中央値：5回）」であり、最大で「76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「31日（中央値：22日）」、最大で「340日」にわたって対応を継続したケースがある。

3 終結状況

- 継続対応した相談（921件）については、616件（66.9％）が解決に至っている。継続対応のうち130件（14.1％、全体：5,171件のうち2.5％）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。なお、不調に終わったケースは1割を超え、年々増加している。→【図表18－①、②】

【図表 18－①】 苦情解決の状況（継続対応）



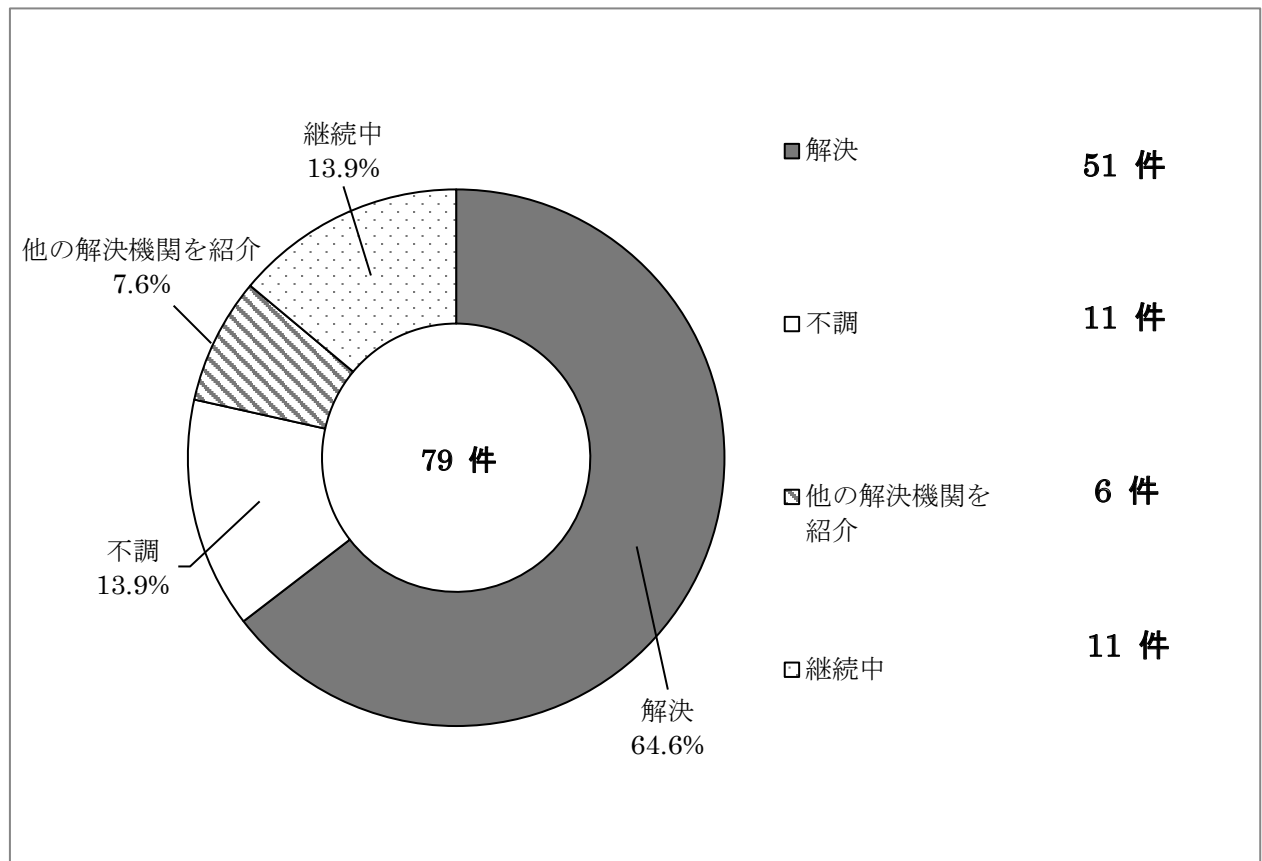
【図表18－②】 不調の件数の状況（継続対応）

	2023年度	2022年度	2021年度	2020年度	2019年度
不調の件数	130	108	111	73	107
割合	14.1%	13.1%	12.3%	8.8%	9.4%
継続対応した苦情件数	921	822	899	827	1,143

Ⅳ 2022年度継続中案件の終結状況

- 2022 年度の苦情解決の状況のうち、2022 年度内に解決できず継続となった 79 件のうち、51 件（64.6%）が「解決」、6 件（7.6%）が「他機関を紹介」して終結している。なお、「不調」は 11 件（13.9%）、2023 年度に終結せず 2024 年度に持ち越した案件が 11 件（13.9%）ある。→【図表 19】

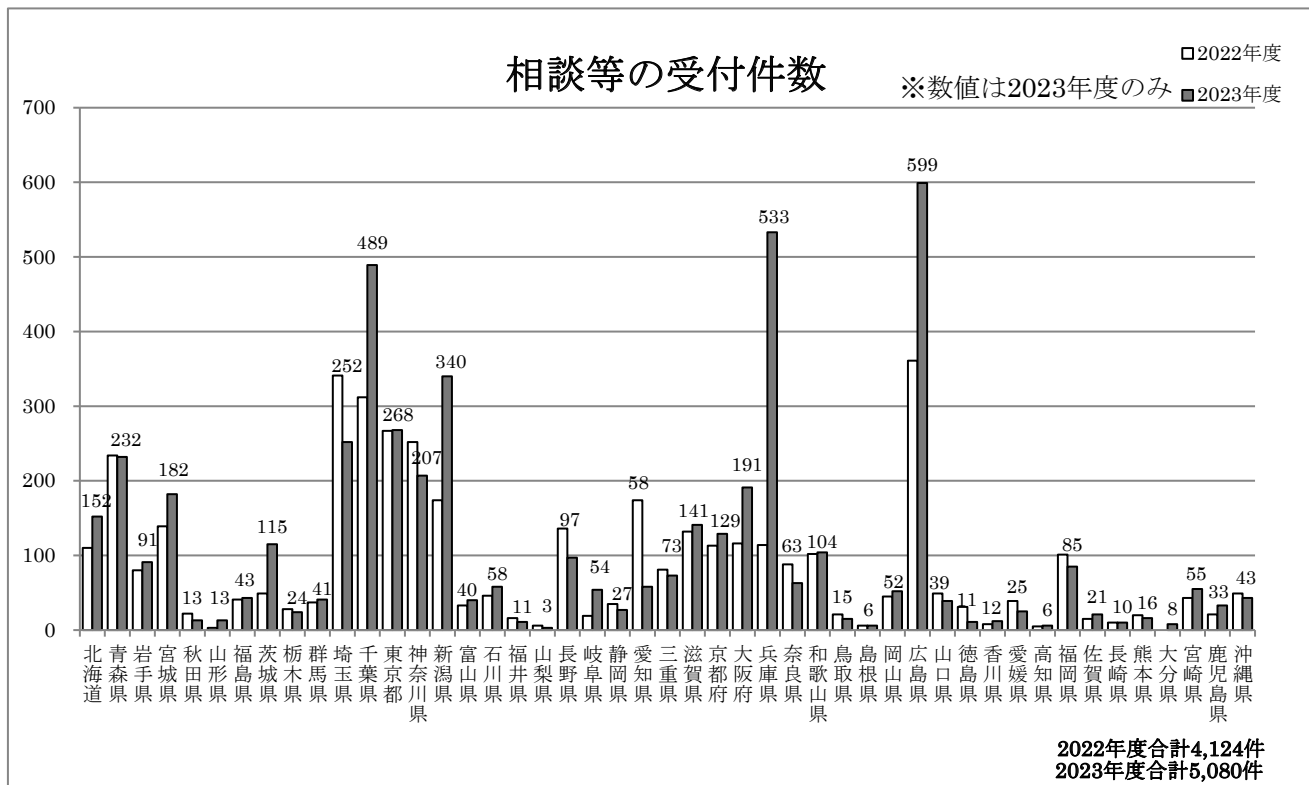
【図表19】 継続中案件の終結状況



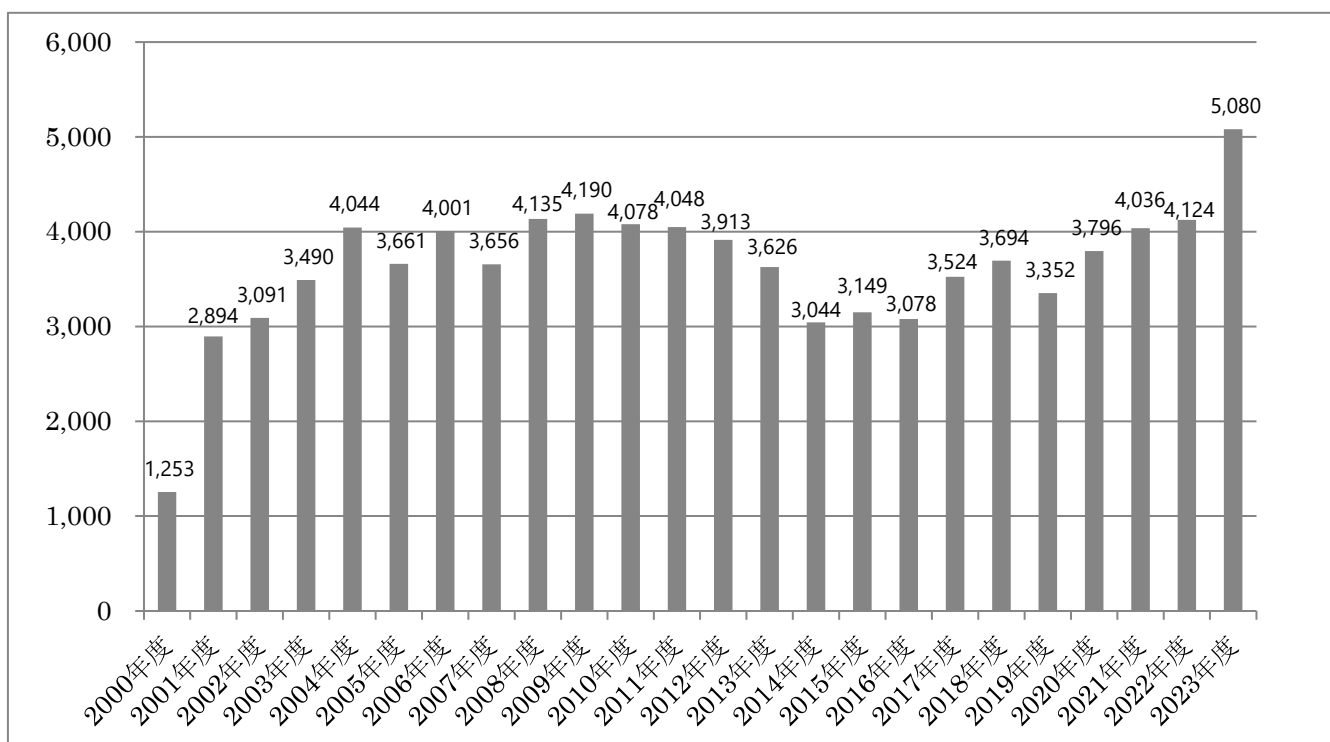
V 相談の受付状況

- 2023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、5,080件であった。→【図表20】 【図表21】。

【図表20】 相談の受付件数



【図表21】 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、苦情への対応の方法や福祉サービスの質の向上の取組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、改善に向けた運営適正化委員会の取組について以下に掲載する。

1 苦情の傾向

(1)苦情受付件数

○苦情の受付件数は年々増加しており、2023 年度もこれまでで最も多い件数となった。

(2)サービス分野別 苦情受付件数

<高齢者分野>

○「高齢者分野」では、「有料老人ホーム」、「介護老人保健施設」、「サービス付高齢者向け住宅」等を含む「その他」の占める割合が高い。

➤ 「その他」

2021 年度：335 件(高齢 40.7%、全体 7.0%)

⇒2022 年度：356 件(高齢 41.3%、全体 7.3%)

⇒2023 年度：364 件(高齢 41.5%、全体 7.0%)

<障害者分野>

○「障害者分野」の申出は、全体の半数を超え約 6 割(59.7%)を占めている。

○「就労継続支援」などの就労支援事業に関する申出が多く、「障害者分野」の 42.2%、全体の 25.2%を占めている。

➤ 「就労継続支援（A型）」

2021 年度：317 件(障害 13.1%、全体 6.6%)

⇒2022 年度：349 件(障害 12.7%、全体 7.2%)

⇒2023 年度：460 件(障害 14.9%、全体 8.9%)

➤ 「就労継続支援（B型）」

2021 年度：535 件(障害 22.1%、全体 11.2%)

⇒2022 年度：618 件(障害 22.5%、全体 12.7%)

⇒2023 年度：656 件(障害 21.2%、全体 12.7%)

➤ 「就労移行支援」

2021 年度：147 件(障害 6.1%、全体 3.1%)

⇒2022 年度：199 件(障害 7.3%、全体 4.1%)

⇒2023 年度：187 件(障害 6.1%、全体 3.6%)

<児童分野>

○2023 年度においては、「放課後等デイサービス」に関する申出が最も多く、次いで「保育所」に関する申出が多い。

➤ 「放課後等デイサービス」

2021 年度：207 件(児童 38.5%、全体 4.3%)
⇒2022 年度：261 件(児童 38.0%、全体 5.4%)
⇒2023 年度：307 件(児童 40.1%、全体 5.9%)

➤ 「保育所」

2021 年度：185 件(児童 34.4%、全体 3.9%)
⇒2022 年度：187 件(児童 27.3%、全体 3.8%)
⇒2023 年度：219 件(児童 28.6%、全体 4.2%)

<その他のサービス分野>

○「その他のサービス分野」では、例年「社会福祉協議会」に関する申出が多く占める。生活福祉資金のコロナ特例貸付が終了したことに伴い、コロナ禍の 2020～2021 年度と比較すると「社会福祉協議会」への申出は、減少している。

➤ 「社会福祉協議会」

2020 年度：724 件(その他 74.4%、全体 16.7%)
⇒2021 年度：676 件(その他 67.7%、全体 14.2%)
⇒2022 年度：390 件(その他 66.9%、全体 8.0%)
⇒2023 年度：259 件(その他 58.9%、全体 5.0%)

<全分野に共通する傾向>

○2023 年度は、「行政」に関する申出の占める割合が多く、全体を通して 109 件の申出があった（前年度 105 件）。

➤ 「行政」

2022 年度：105 件(全体 2.2%)
⇒2023 年度：109 件(全体 2.1%)

(3)苦情申出人の属性

○苦情申出人の属性では「利用者」の割合が継続して多く、半数以上を占めている。

➤ 「利用者」

2021 年度： 2,786 件(58.3%)

⇒ 2022 年度： 2,631 件(54.0%)

⇒ 2023 年度： 2,780 件(53.8%)

(4)苦情の種類

○苦情の種類における「職員の接遇」に関する申出の件数は継続して多い。

➤ 「職員の接遇」

2021 年度： 1,717 件(36.0%)

⇒ 2022 年度： 2,157 件(44.3%)

⇒ 2023 年度： 2,283 件(44.2%)

○「職員の接遇」の詳細をみると「関わり方、対応」の占める割合が最も高い。

➤ 「関わり方、対応」

2021 年度： 1,453 件(26.1%)

⇒ 2022 年度： 1,821 件(32.0%)

⇒ 2023 年度： 1,997 件(36.2%)

(5)苦情対応・解決の状況

○継続対応における「あっせん」件数は、例年非常に少ない。

2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
3 件	6 件	7 件	5 件	2 件	3 件	2 件	2 件

○「継続対応」が必要なケースの「対応のべ回数」は平均 5 回であるが、最大で 76 回の長期的対応が必要なケースもある。

2 施設・事業所における福祉サービスの質の向上、改善に向けた取組

○「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。
- ・ 2023 年度は 177 件（図表 17）

○「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、福祉サービスの質の向上、改善に向けた意識の向上と取組を促すために有効

【取組事例】

- ・ 新設の施設・事業所への訪問の実施
- ・ 事業所からの申し込み（ホームページでの募集等）による巡回訪問の実施
- ・ 社会福祉法人以外の施設・事業所への訪問の実施
- ・ 苦情解決体制整備に関するはたらきかけ
- ・ 小規模事業所での第三者委員設置促進等のための助言・はたらきかけ
- ・ 第三者委員の有効活用に向けた助言や冊子の作成・配布
- ・ よい取り組みをしている事業者を訪問し聞き取りを実施し情報共有 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組の促進に有効

【取組事例】

- ・ 施設・事業所の研修支援、講師派遣
- ・ 新設の施設・事業所を対象とした研修会の実施
- ・ 障害者虐待防止・権利擁護に関する研修会の実施
- ・ 精神障害についての理解を深めるセミナーの実施
- ・ 苦情解決担当者の役職（役割）・経験年数に応じた研修会の実施
- ・ 種別協議会とのセミナーの共催、セミナー等での説明・情報提供の実施
- ・ 事例検討会における事業所の苦情への対応力強化への取組み
- ・ 苦情事例と対応・傾向のとりまとめと活用
- ・ 施設・事業所における苦情相談体制の調査の実施と調査結果の活用
- ・ 苦情対応の公表に向けた福祉サービス第三者評価事業の活用
- ・ WEB 開催（動画配信）による受講者の増（時間的な制約が大きくなり、繰り返しの視聴も可）
- ・ グループワークを活用した苦情解決の実践的な研修の実施
- ・ 事業所向けにコミュニケーションに重点をおいた研修を実施（職員の接遇に関する苦情が多いため） 等

IV 令和5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(2000年度～2023年度)

※初回…初回の苦情受付・対応のみで終了した案件/継続…継続的な対応を行った案件

(件)

都道府県	2023年度			2022年度	2021年度	2020年度	2019年度	2018年度	2017年度	2016年度	2015年度	2014年度	2013年度	2012年度	2011年度	2010年度	2009年度	2008年度	2007年度	2006年度	2005年度	2004年度	2003年度	2002年度	2001年度	2000年度	累計
	初回	継続	計																								
北海道	194	80	274	226	144	137	138	124	160	163	149	139	146	117	140	89	107	106	85	93	69	62	49	46	51	8	2,822
青森県	2	24	26	26	28	29	30	27	36	36	53	56	46	50	40	41	36	26	27	34	36	25	23	18	21	0	770
岩手県	4	25	29	41	39	42	48	51	60	62	30	26	33	20	10	15	26	17	36	23	36	33	28	20	18	4	747
宮城県	32	3	35	40	35	44	42	33	40	50	38	46	50	42	53	33	55	77	48	62	48	28	41	15	8	6	969
秋田県	7	12	19	19	21	43	26	33	27	27	41	29	32	27	30	37	29	28	23	47	35	60	69	56	15	4	777
山形県	43	9	52	80	49	61	68	31	50	31	28	27	52	18	28	20	22	32	24	15	21	37	36	21	13	5	821
福島県	55	29	84	77	71	66	58	48	38	35	35	41	33	35	31	38	44	57	55	36	28	25	32	13	11	1	992
茨城県	97	43	140	130	142	138	105	78	68	66	64	53	64	58	55	84	69	14	16	20	22	24	31	37	18	3	1,499
栃木県	60	19	79	69	67	84	65	64	50	46	48	32	45	34	29	43	41	54	55	39	48	34	47	26	32	3	1,134
群馬県	41	20	61	46	49	48	45	62	49	26	35	34	36	26	35	55	39	46	51	42	40	39	41	48	10	3	966
埼玉県	90	62	152	41	29	27	45	56	53	68	65	83	57	60	81	88	42	53	92	79	109	105	113	68	57	39	1,662
千葉県	76	125	201	222	301	272	299	233	250	271	290	252	260	244	161	147	93	114	109	107	135	101	129	57	65	24	4,337
東京都	769	21	790	804	946	433	804	753	654	789	819	889	760	766	438	395	398	431	377	320	410	308	229	90	59	5	12,667
神奈川県	146	53	199	169	171	133	136	130	120	122	131	154	107	95	94	100	95	87	86	90	101	75	85	77	73	36	2,666
新潟県	17	0	17	6	6	13	44	46	39	48	65	69	72	70	61	39	39	33	44	53	40	37	33	27	23	2	926
富山県	16	9	25	16	15	9	5	25	18	22	24	33	21	18	7	7	9	16	35	16	12	20	23	10	7	0	393
石川県	12	0	12	12	12	7	25	22	19	22	25	25	28	12	19	31	20	24	14	16	14	9	11	11	11	4	405
福井県	26	0	26	26	14	18	28	29	32	24	28	27	33	45	34	34	26	18	34	37	25	38	29	7	17	6	635
山梨県	13	0	13	9	15	21	7	14	13	8	10	9	6	9	18	8	12	11	7	8	4	10	5	14	9	0	240
長野県	25	26	51	48	45	69	50	56	62	54	56	44	69	63	40	57	63	55	50	54	61	47	25	28	36	18	1,201
岐阜県	65	0	65	75	58	88	92	108	71	43	55	39	55	44	24	18	33	35	27	32	38	38	32	25	21	1	1,117
静岡県	114	1	115	97	75	61	75	72	71	31	73	53	28	34	30	35	57	54	73	59	64	42	14	22	6	0	1,241
愛知県	263	83	346	268	163	227	191	176	187	158	176	161	155	122	118	125	89	87	90	70	86	72	56	60	67	28	3,278
三重県	77	80	157	154	137	144	127	114	118	123	132	110	84	70	65	50	37	35	14	16	22	27	50	19	30	8	1,843
滋賀県	3	0	3	13	45	21	18	21	37	24	37	39	23	14	26	21	25	33	41	41	42	44	34	35	56	35	728
京都府	119	27	146	135	158	191	264	161	97	109	196	148	99	113	135	108	82	70	63	77	63	78	65	40	27	3	2,628
大阪府	530	0	530	533	500	549	490	450	416	456	334	280	264	275	249	204	214	198	202	185	183	166	261	235	151	25	7,350
兵庫県	223	4	227	249	234	216	227	225	183	184	139	84	154	137	91	82	65	77	59	83	67	78	82	42	31	35	3,051
奈良県	13	12	25	9	18	18	28	29	34	34	57	39	48	50	38	30	27	32	15	24	16	26	18	18	13	5	651
和歌山県	6	0	6	11	7	5	34	28	26	30	33	28	35	25	26	43	41	33	48	55	44	40	22	24	11	7	662
鳥取県	50	0	50	36	55	53	41	45	46	28	30	34	110	48	31	23	22	15	22	37	23	29	11	11	12	1	813
島根県	16	0	16	25	16	15	15	19	17	27	18	21	24	21	22	14	16	24	21	24	24	40	66	31	16	5	537
岡山県	15	40	55	82	67	29	33	24	41	34	44	25	25	13	26	33	33	17	27	27	46	31	27	25	20	13	797
広島県	0	33	33	23	26	27	32	42	99	80	75	73	49	46	27	6	21	25	35	36	44	49	46	33	41	12	980
山口県	100	4	104	74	71	74	94	95	91	59	60	50	59	37	33	34	31	39	36	29	38	28	28	48	61	34	1,307
徳島県	22	0	22	27	32	28	26	22	21	55	28	33	33	19	21	11	17	40	21	20	26	26	28	29	29	0	614
香川県	55	0	55	74	60	35	41	32	38	32	37	27	12	13	14	18	25	33	30	20	33	35	31	26	25	18	764
愛媛県	47	0	47	37	28	31	25	26	13	16	27	18	24	18	24	29	20	51	39	54	44	41	37	38	20	14	721
高知県	17	6	23	5	2	6	8	8	23	23	21	25	38	13	24	20	15	16	15	21	18	14	36	23	12	8	417
福岡県	361	24	385	384	350	366	323	319	273	249	239	220	260	166	156	124	121	119	116	112	110	101	88	47	35	12	4,675
佐賀県	23	5	28	32	32	14	45	45	43	43	39	25	11	6	17	12	10	14	13	15	12	28	29	14	7	2	536
長崎県	75	0	75	69	64	44	23	24	30	44	32	34	33	45	40	53	48	41	66	66	39	42	65	16	16	6	1,015
熊本県	77	8	85	83	64	81	49	71	69	69	59	76	45	30	32	51	41	56	58	66	53	49	28	13	4	5	1,237
大分県	48	1	49	51	86	68	53	36	45	38	16	42	40	36	45	26	27	28	27	23	28	11	23	18	20	3	839
宮崎県	35	0	35	33	25	35	27	22	24	12	28	19	37	27	12	15	6	10	5	23	39	29	18	13	11	1	506
鹿児島県	99	8	107	84	99	98	86	73	78	91	50	47	35	46	53	49	28	32	45	49	15	37	14	12	10	7	1,245
沖縄県	72	25	97	103	104	129	107	99	88	81	71	73	60	53	62	58	30	41	42	60	60	46	44	36	29	2	1,575
合 計	4,250	921	5,171	4,873	4,775	4,347	4,642	4,301	4,117	4,143	4,140	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	77,756

※累計は2000～2023年度

1 苦情の受付状況

(2) サービス分野別受付件数

都道府県	2023年度												
	高齢者			障害者			児童			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	
北海道	61	18	79	102	49	151	30	13	43	1	0	1	274
青森県	0	9	9	0	9	9	2	3	5	0	3	3	26
岩手県	2	3	5	1	16	17	1	2	3	0	4	4	29
宮城県	1	0	1	30	3	33	1	0	1	0	0	0	35
秋田県	4	6	10	1	4	5	0	1	1	2	1	3	19
山形県	17	2	19	17	5	22	6	2	8	3	0	3	52
福島県	24	11	35	22	14	36	5	2	7	4	2	6	84
茨城県	15	9	24	59	25	84	18	8	26	5	1	6	140
栃木県	14	2	16	29	13	42	12	2	14	5	2	7	79
群馬県	11	3	14	17	8	25	10	9	19	3	0	3	61
埼玉県	14	6	20	43	34	77	30	20	50	3	2	5	152
千葉県	13	14	27	48	81	129	13	23	36	2	7	9	201
東京都	65	0	65	481	19	500	86	2	88	137	0	137	790
神奈川県	29	4	33	92	37	129	22	9	31	3	3	6	199
新潟県	4	0	4	8	0	8	3	0	3	2	0	2	17
富山県	3	4	7	11	2	13	1	3	4	1	0	1	25
石川県	1	0	1	10	0	10	1	0	1	0	0	0	12
福井県	8	0	8	12	0	12	4	0	4	2	0	2	26
山梨県	4	0	4	5	0	5	3	0	3	1	0	1	13
長野県	4	8	12	17	14	31	3	3	6	1	1	2	51
岐阜県	7	0	7	41	0	41	7	0	7	10	0	10	65
静岡県	40	0	40	54	1	55	17	0	17	3	0	3	115
愛知県	18	2	20	175	58	233	44	12	56	26	11	37	346
三重県	20	14	34	42	50	92	6	5	11	9	11	20	157
滋賀県	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	2	3
京都府	23	3	26	74	20	94	17	4	21	5	0	5	146
大阪府	55	0	55	364	0	364	71	0	71	40	0	40	530
兵庫県	40	0	40	141	4	145	31	0	31	11	0	11	227
奈良県	3	2	5	9	9	18	1	1	2	0	0	0	25
和歌山県	2	0	2	3	0	3	1	0	1	0	0	0	6
鳥取県	16	0	16	31	0	31	1	0	1	2	0	2	50
島根県	4	0	4	10	0	10	2	0	2	0	0	0	16
岡山県	3	4	7	10	23	33	2	9	11	0	4	4	55
広島県	0	1	1	0	25	25	0	4	4	0	3	3	33
山口県	20	2	22	41	2	43	10	0	10	29	0	29	104
徳島県	8	0	8	9	0	9	4	0	4	1	0	1	22
香川県	17	0	17	19	0	19	4	0	4	15	0	15	55
愛媛県	21	0	21	22	0	22	3	0	3	1	0	1	47
高知県	4	2	6	9	4	13	2	0	2	2	0	2	23
福岡県	59	2	61	220	15	235	59	6	65	23	1	24	385
佐賀県	2	0	2	12	4	16	6	0	6	3	1	4	28
長崎県	23	0	23	30	0	30	14	0	14	8	0	8	75
熊本県	14	1	15	46	5	51	14	2	16	3	0	3	85
大分県	14	0	14	22	1	23	4	0	4	8	0	8	49
宮崎県	2	0	2	21	0	21	12	0	12	0	0	0	35
鹿児島県	20	1	21	58	4	62	18	3	21	3	0	3	107
沖縄県	12	2	14	51	11	62	7	10	17	2	2	4	97
合 計	742	135	877	2,519	569	3,088	608	158	766	381	59	440	5,171
割 合	14.3%	2.6%	17.0%	48.7%	11.0%	59.7%	11.8%	3.1%	14.8%	7.4%	1.1%	8.5%	100.0%

都道府県	2022年度					2021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
北海道	56	133	28	9	226	36	72	25	11	144
青森県	9	9	5	3	26	10	12	6	0	28
岩手県	7	21	7	6	41	5	27	5	2	39
宮城県	4	30	2	4	40	7	17	2	9	35
秋田県	7	5	3	4	19	7	9	2	3	21
山形県	28	21	8	23	80	24	13	6	6	49
福島県	34	25	12	6	77	26	29	10	6	71
茨城県	30	72	23	5	130	41	74	11	16	142
栃木県	12	34	15	8	69	11	35	8	13	67
群馬県	6	22	13	5	46	8	17	18	6	49
埼玉県	2	26	7	6	41	4	17	4	4	29
千葉県	34	114	42	32	222	31	106	26	138	301
東京都	68	520	73	143	804	62	455	76	353	946
神奈川県	24	96	37	12	169	19	101	32	19	171
新潟県	1	5	0	0	6	2	3	1	0	6
富山県	4	7	4	1	16	2	10	3	0	15
石川県	2	6	3	1	12	2	6	4	0	12
福井県	9	17	0	0	26	8	6	0	0	14
山梨県	2	3	2	2	9	2	7	3	3	15
長野県	12	21	6	9	48	11	14	1	19	45
岐阜県	8	47	9	11	75	12	36	6	4	58
静岡県	17	53	17	10	97	10	37	11	17	75
愛知県	12	173	43	40	268	15	81	18	49	163
三重県	29	99	13	13	154	20	87	10	20	137
滋賀県	2	9	0	2	13	11	14	4	16	45
京都府	36	67	22	10	135	45	89	15	9	158
大阪府	84	323	78	48	533	97	296	53	54	500
兵庫県	46	157	39	7	249	43	143	39	9	234
奈良県	3	3	3	0	9	4	13	0	1	18
和歌山県	2	7	2	0	11	0	5	0	2	7
鳥取県	11	20	3	2	36	10	36	2	7	55
島根県	8	13	3	1	25	1	8	3	4	16
岡山県	18	45	11	8	82	5	41	10	11	67
広島県	2	15	1	5	23	3	16	1	6	26
山口県	15	28	9	22	74	11	29	6	25	71
徳島県	11	10	2	4	27	4	14	3	11	32
香川県	17	20	6	31	74	25	10	5	20	60
愛媛県	11	18	4	4	37	10	10	3	5	28
高知県	1	3	0	1	5	0	1	0	1	2
福岡県	89	214	47	34	384	73	185	36	56	350
佐賀県	7	10	13	2	32	9	14	8	1	32
長崎県	19	27	13	10	69	24	21	7	12	64
熊本県	15	37	13	18	83	14	33	6	11	64
大分県	13	32	3	3	51	23	45	4	14	86
宮崎県	6	18	8	1	33	4	14	2	5	25
鹿児島県	15	49	15	5	84	18	57	21	3	99
沖縄県	14	58	19	12	103	14	51	22	17	104
合 計	862	2,742	686	583	4,873	823	2,416	538	998	4,775
割 合	17.7%	56.3%	14.1%	12.0%	100.0%	17.2%	50.6%	11.3%	20.9%	100.0%

1 苦情の受付状況
(2) サービス分野別受付件数

都道府県	2020年度					2019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
北海道	38	78	17	4	137	44	73	14	7	138
青森県	14	7	2	6	29	8	17	4	1	30
岩手県	9	20	7	6	42	13	29	2	4	48
宮城県	3	24	6	11	44	6	26	3	7	42
秋田県	5	15	9	14	43	9	11	5	1	26
山形県	29	24	4	4	61	23	34	4	7	68
福島県	33	16	2	15	66	27	19	6	6	58
茨城県	36	62	20	20	138	27	59	15	4	105
栃木県	13	47	6	18	84	11	33	12	9	65
群馬県	19	16	9	4	48	17	24	4	0	45
埼玉県	2	16	7	2	27	5	29	11	0	45
千葉県	29	85	28	130	272	77	145	35	42	299
東京都	41	138	19	235	433	89	524	71	120	804
神奈川県	12	75	19	27	133	19	78	37	2	136
新潟県	3	7	1	2	13	18	21	4	1	44
富山県	2	4	1	2	9	2	2	1	0	5
石川県	0	3	1	3	7	5	12	6	2	25
福井県	5	13	0	0	18	4	21	1	2	28
山梨県	5	3	1	12	21	2	2	0	3	7
長野県	10	31	5	23	69	16	25	5	4	50
岐阜県	15	57	4	12	88	15	52	9	16	92
静岡県	10	25	9	17	61	8	45	11	11	75
愛知県	20	120	43	44	227	29	107	23	32	191
三重県	30	84	12	18	144	25	81	10	11	127
滋賀県	6	13	2	0	21	4	10	4	0	18
京都府	61	93	23	14	191	90	136	21	17	264
大阪府	86	328	59	76	549	80	306	57	47	490
兵庫県	48	129	33	6	216	39	133	50	5	227
奈良県	7	9	1	1	18	8	16	4	0	28
和歌山県	0	3	1	1	5	9	22	2	1	34
鳥取県	8	37	3	5	53	14	22	2	3	41
島根県	4	5	3	3	15	3	4	6	2	15
岡山県	7	14	5	3	29	5	17	9	2	33
広島県	2	19	4	2	27	4	24	3	1	32
山口県	14	34	9	17	74	9	58	3	24	94
徳島県	11	5	4	8	28	10	8	4	4	26
香川県	10	10	0	15	35	19	11	10	1	41
愛媛県	11	12	0	8	31	9	12	3	1	25
高知県	1	4	1	0	6	3	4	1	0	8
福岡県	80	175	44	67	366	80	160	44	39	323
佐賀県	3	2	4	5	14	14	17	13	1	45
長崎県	16	11	4	13	44	10	11	2	0	23
熊本県	15	35	7	24	81	15	26	8	0	49
大分県	17	34	3	14	68	18	21	7	7	53
宮崎県	3	28	3	1	35	6	16	3	2	27
鹿児島県	23	57	8	10	98	22	49	12	3	86
沖縄県	18	41	19	51	129	18	51	20	18	107
合 計	834	2,068	472	973	4,347	988	2,603	581	470	4,642
割 合	19.2%	47.6%	10.9%	22.4%	100.0%	21.3%	56.1%	12.5%	10.1%	100.0%

都道府県	2018年度					2017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
北海道	33	67	15	9	124	48	87	11	14	160
青森県	11	12	4	0	27	13	15	6	2	36
岩手県	8	35	5	3	51	7	46	4	3	60
宮城県	5	20	2	6	33	5	31	2	2	40
秋田県	18	10	5	0	33	16	5	5	1	27
山形県	11	16	2	2	31	15	23	5	7	50
福島県	25	13	7	3	48	14	19	2	3	38
茨城県	25	43	9	1	78	18	43	7	0	68
栃木県	12	33	11	8	64	11	25	8	6	50
群馬県	15	39	8	0	62	10	33	5	1	49
埼玉県	6	29	15	6	56	3	38	7	5	53
千葉県	63	118	36	16	233	68	122	27	33	250
東京都	89	419	82	163	753	57	357	79	161	654
神奈川県	20	83	23	4	130	18	76	20	6	120
新潟県	15	17	8	6	46	7	21	9	2	39
富山県	11	13	0	1	25	5	12	1	0	18
石川県	8	10	2	2	22	3	14	1	1	19
福井県	9	17	1	2	29	8	17	0	7	32
山梨県	4	7	1	2	14	3	5	5	0	13
長野県	16	26	5	9	56	13	27	2	20	62
岐阜県	16	68	17	7	108	15	35	11	10	71
静岡県	14	37	9	12	72	11	43	7	10	71
愛知県	10	107	27	32	176	29	110	22	26	187
三重県	15	79	9	11	114	23	66	9	20	118
滋賀県	4	4	8	5	21	9	14	12	2	37
京都府	51	79	18	13	161	27	38	14	18	97
大阪府	65	283	46	56	450	67	274	38	37	416
兵庫県	51	118	41	15	225	54	98	23	8	183
奈良県	8	17	3	1	29	9	20	4	1	34
和歌山県	5	20	2	1	28	8	15	3	0	26
鳥取県	15	27	3	0	45	17	27	1	1	46
島根県	3	11	2	3	19	6	4	3	4	17
岡山県	7	12	3	2	24	8	24	8	1	41
広島県	7	28	7	0	42	19	51	21	8	99
山口県	29	27	6	33	95	19	24	5	43	91
徳島県	8	9	3	2	22	6	9	4	2	21
香川県	13	8	8	3	32	19	11	6	2	38
愛媛県	10	13	0	3	26	7	5	0	1	13
高知県	4	3	0	1	8	9	10	0	4	23
福岡県	88	163	40	28	319	82	141	30	20	273
佐賀県	19	22	1	3	45	18	17	4	4	43
長崎県	8	5	0	11	24	13	8	4	5	30
熊本県	14	40	13	4	71	17	39	6	7	69
大分県	13	19	2	2	36	14	25	1	5	45
宮崎県	8	12	2	0	22	6	12	4	2	24
鹿児島県	17	45	10	1	73	16	44	10	8	78
沖縄県	19	63	9	8	99	13	49	10	16	88
合 計	925	2,346	530	500	4,301	883	2,229	466	539	4,117
割 合	21.5%	54.5%	12.3%	11.6%	100.0%	21.4%	54.1%	11.3%	13.1%	100.0%

1 苦情の受付状況
(2) サービス分野別受付件数

都道府県	2016年度					2015年度					累計
	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	48	90	17	8	163	39	87	18	5	149	2,596
青森県	19	12	3	2	36	10	28	14	1	53	744
岩手県	15	43	4	0	62	9	20	1	0	30	706
宮城県	6	33	3	8	50	3	22	3	10	38	929
秋田県	15	11	1	0	27	20	16	5	0	41	758
山形県	16	12	1	2	31	15	12	1	0	28	741
福島県	13	13	5	4	35	28	6	1	0	35	915
茨城県	18	41	7	0	66	19	34	10	1	64	1,369
栃木県	15	20	7	4	46	14	25	5	4	48	1,065
群馬県	10	13	2	1	26	13	11	7	4	35	920
埼玉県	9	40	16	3	68	10	33	20	2	65	1,621
千葉県	91	113	36	31	271	102	122	37	29	290	4,115
東京都	53	430	111	195	789	75	482	88	174	819	11,863
神奈川県	18	74	22	8	122	18	87	20	6	131	2,497
新潟県	20	21	6	1	48	21	34	5	5	65	920
富山県	13	9	0	0	22	12	10	0	2	24	377
石川県	5	12	4	1	22	5	15	4	1	25	393
福井県	12	9	2	1	24	11	10	5	2	28	609
山梨県	5	3	0	0	8	5	5	0	0	10	231
長野県	13	25	3	13	54	11	38	3	4	56	1,153
岐阜県	5	37	1	0	43	12	37	6	0	55	1,042
静岡県	5	16	8	2	31	24	31	10	8	73	1,144
愛知県	23	98	18	19	158	30	98	26	22	176	3,010
三重県	22	76	6	19	123	34	85	3	10	132	1,689
滋賀県	8	12	2	2	24	10	17	5	5	37	715
京都府	15	70	9	15	109	33	132	8	23	196	2,493
大阪府	61	337	26	32	456	62	212	28	32	334	6,817
兵庫県	40	102	21	21	184	24	81	19	15	139	2,802
奈良県	16	16	2	0	34	19	28	7	3	57	642
和歌山県	8	19	3	0	30	13	17	3	0	33	651
鳥取県	10	14	3	1	28	19	9	2	0	30	777
島根県	7	10	6	4	27	8	6	1	3	18	512
岡山県	7	22	0	5	34	3	37	1	3	44	715
広島県	12	46	12	10	80	12	44	7	12	75	957
山口県	10	14	3	32	59	17	29	3	11	60	1,233
徳島県	19	11	4	21	55	16	9	0	3	28	587
香川県	13	13	6	0	32	17	14	4	2	37	690
愛媛県	12	3	1	0	16	11	14	2	0	27	684
高知県	11	11	1	0	23	7	10	1	3	21	412
福岡県	70	131	28	20	249	75	109	25	30	239	4,291
佐賀県	14	18	6	5	43	22	15	1	1	39	504
長崎県	19	13	3	9	44	13	9	6	4	32	946
熊本県	15	39	10	5	69	15	33	3	8	59	1,154
大分県	16	17	3	2	38	9	7	0	0	16	788
宮崎県	0	10	2	0	12	5	12	5	6	28	473
鹿児島県	32	36	19	4	91	19	22	7	2	50	1,161
沖縄県	16	41	6	18	81	14	35	10	12	71	1,472
合 計	900	2,256	459	528	4,143	983	2,249	440	468	4,140	72,883
割 合	21.7%	54.5%	11.1%	12.7%	100.0%	23.7%	54.3%	10.6%	11.3%	100.0%	-

※累計は2000～2023年度

1 苦情の受付状況
(3) サービス分野別受付件数(施設・事業所別) (2023年度)

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	軽費老人 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	9	0	1	1	5	2	0	2	8	33	61
	継続	4	0	2	1	1	0	0	1	2	7	18
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	1	0	1	3	1	0	0	0	2	9
岩手県	初回	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
	継続	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	3
宮城県	初回	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
秋田県	初回	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	4
	継続	1	1	0	0	0	2	0	0	0	2	6
山形県	初回	4	0	0	1	2	1	0	1	0	8	17
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
福島県	初回	5	0	1	1	1	0	2	1	1	12	24
	継続	4	0	1	0	0	1	1	1	0	3	11
茨城県	初回	2	0	1	0	2	0	0	0	3	7	15
	継続	1	0	1	0	0	0	0	0	1	6	9
栃木県	初回	2	0	0	1	1	0	0	0	1	9	14
	継続	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
群馬県	初回	3	0	0	1	2	1	0	0	0	4	11
	継続	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3
埼玉県	初回	7	0	1	2	2	1	0	0	0	1	14
	継続	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	6
千葉県	初回	6	0	1	2	3	1	0	0	0	0	13
	継続	1	0	2	1	2	3	0	0	1	4	14
東京都	初回	12	0	2	9	4	6	0	1	4	27	65
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
神奈川県	初回	11	0	1	4	2	0	0	3	4	4	29
	継続	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4
新潟県	初回	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富山県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3
	継続	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	4
石川県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	0	0	1	0	1	1	0	0	1	4	8
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	4
	継続	1	1	0	2	0	0	0	0	0	4	8
岐阜県	初回	0	0	2	0	0	0	0	0	1	4	7
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
静岡県	初回	15	3	2	4	2	2	0	0	3	9	40
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛知県	初回	8	0	1	1	0	1	0	1	0	6	18
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
三重県	初回	0	0	1	1	2	1	0	0	2	13	20
	継続	2	1	2	0	1	1	0	0	2	5	14
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
京都府	初回	3	0	3	2	1	3	0	2	0	9	23
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
大阪府	初回	5	1	2	11	6	2	2	0	0	26	55
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
兵庫県	初回	5	2	3	7	3	4	0	1	0	15	40
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
奈良県	初回	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	3
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
和歌山県	初回	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	初回	2	0	0	0	0	0	0	1	1	12	16
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島根県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	4
	継続	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	3	3
	継続	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	4
広島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
山口県	初回	6	0	0	0	1	1	0	0	1	11	20
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
徳島県	初回	2	0	0	0	1	0	0	0	0	5	8
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	0	0	0	3	1	1	0	0	1	11	17
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	初回	5	0	0	0	3	2	0	0	1	10	21
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
福岡県	初回	15	3	3	5	4	1	0	2	3	23	59
	継続	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
佐賀県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長崎県	初回	3	0	0	2	1	2	0	2	2	11	23
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
熊本県	初回	4	0	0	1	1	0	0	0	1	7	14
	継続	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
大分県	初回	4	0	0	3	1	1	0	0	1	4	14
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	初回	1	1	0	3	1	1	0	0	2	11	20
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
沖縄県	初回	3	0	0	0	1	1	0	0	3	4	12
	継続	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
合計		174	17	42	76	71	49	5	20	59	364	877
割合(分野別)		19.8%	1.9%	4.8%	8.7%	8.1%	5.6%	0.6%	2.3%	6.7%	41.5%	100.0%
割合(総件数)		3.4%	0.3%	0.8%	1.5%	1.4%	0.9%	0.1%	0.4%	1.1%	7.0%	17.0%

1 苦情の受付状況

(3) サービス分野別受付件数(施設・事業所別)(2023年度)

都道府県	内訳	障 害 者												計
		居宅介護	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)	多機能型	その他		
北海道	初回	4	2	0	0	2	12	43	23	3	1	12	102	
	継続	2	0	0	0	1	3	4	37	0	0	2	49	
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	継続	1	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	9	
岩手県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
	継続	0	1	1	1	0	0	6	2	1	0	4	16	
宮城県	初回	2	0	0	0	3	3	8	1	2	0	11	30	
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
秋田県	初回	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	
	継続	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	4	
山形県	初回	0	0	0	0	1	1	5	3	1	0	6	17	
	継続	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	5	
福島県	初回	0	0	0	2	0	3	8	3	2	0	4	22	
	継続	1	0	0	0	0	0	3	1	5	0	4	14	
茨城県	初回	1	1	0	1	3	9	9	13	6	3	13	59	
	継続	2	1	0	0	2	2	6	5	4	0	3	25	
栃木県	初回	1	0	0	0	2	5	7	7	0	0	7	29	
	継続	1	0	0	0	1	3	0	6	0	0	2	13	
群馬県	初回	1	1	0	0	0	4	9	0	0	0	2	17	
	継続	1	2	0	0	0	1	4	0	0	0	0	8	
埼玉県	初回	6	1	0	1	3	8	4	13	2	0	5	43	
	継続	2	1	0	2	6	1	2	10	2	0	8	34	
千葉県	初回	3	1	0	1	4	6	10	14	1	1	7	48	
	継続	7	6	0	1	7	10	16	20	0	0	14	81	
東京都	初回	83	6	0	7	57	10	80	88	8	0	142	481	
	継続	5	1	0	2	3	1	2	1	0	0	4	19	
神奈川県	初回	7	3	0	3	10	6	18	32	4	0	9	92	
	継続	4	1	0	1	3	4	4	10	2	0	8	37	
新潟県	初回	0	2	0	0	0	3	1	2	0	0	0	8	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
富山県	初回	2	0	0	0	0	2	1	4	1	0	1	11	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	
石川県	初回	0	0	0	0	0	3	2	3	0	0	2	10	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
福井県	初回	1	0	0	0	0	1	2	0	0	0	8	12	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
山梨県	初回	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	1	5	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
長野県	初回	0	1	0	1	0	0	0	0	8	0	7	17	
	継続	0	0	1	0	0	0	2	0	5	0	6	14	
岐阜県	初回	0	1	0	1	0	14	13	5	2	0	5	41	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
静岡県	初回	4	0	0	1	5	18	9	12	0	0	5	54	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
愛知県	初回	12	3	0	0	8	35	38	40	2	0	37	175	
	継続	5	1	0	0	2	11	15	15	0	0	9	58	
三重県	初回	1	2	0	0	1	17	11	2	2	0	6	42	
	継続	8	2	0	0	3	9	12	6	2	0	8	50	
滋賀県	初回	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	
京都府	初回	15	1	0	0	4	10	18	2	6	0	18	74	
	継続	4	0	0	0	2	3	1	2	1	0	7	20	
大阪府	初回	57	10	1	1	20	73	77	42	2	0	81	364	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
兵庫県	初回	18	5	0	0	5	27	26	16	10	1	33	141	
	継続	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	4	
奈良県	初回	0	4	0	0	0	0	1	0	0	0	4	9	
	継続	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	5	9	
和歌山県	初回	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	3	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
鳥取県	初回	0	1	0	1	1	2	10	4	1	0	11	31	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
島根県	初回	0	1	0	0	0	1	3	0	1	0	4	10	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
岡山県	初回	1	0	0	0	1	1	1	1	3	2	0	10	
	継続	2	1	0	0	2	1	2	2	3	0	10	23	
広島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	継続	5	0	0	0	1	4	9	2	0	0	4	25	
山口県	初回	0	3	0	0	2	9	13	5	2	0	7	41	
	継続	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	
徳島県	初回	1	0	0	0	0	2	0	4	0	0	2	9	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
香川県	初回	0	0	0	0	0	4	3	3	2	0	7	19	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
愛媛県	初回	3	0	1	0	0	1	5	6	3	1	2	22	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
高知県	初回	0	0	0	0	0	3	5	0	1	0	0	9	
	継続	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	4	
福岡県	初回	20	4	3	2	13	54	37	36	13	0	38	220	
	継続	0	1	0	0	0	6	1	3	1	0	3	15	
佐賀県	初回	0	1	0	0	0	2	2	4	2	0	1	12	
	継続	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	4	
長崎県	初回	1	1	1	2	0	3	8	5	0	0	9	30	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
熊本県	初回	2	0	0	2	2	7	8	2	5	2	16	46	
	継続	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	1	5	
大分県	初回	2	1	0	0	1	5	9	0	2	1	1	22	
	継続	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	
宮崎県	初回	0	0	0	1	1	1	9	1	5	0	3	21	
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
鹿児島県	初回	5	0	0	0	3	17	13	11	5	0	4	58	
	継続	1	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	4	
沖縄県	初回	1	1	0	2	0	13	17	8	0	0	9	51	
	継続	0	1	0	0	0	0	6	3	0	0	1	11	
合計		309	77	8	39	187	460	656	546	136	14	656	3,088	
割合(分野別)		10.0%	2.5%	0.3%	1.3%	6.1%	14.9%	21.2%	17.7%	4.4%	0.5%	21.2%	100.0%	
割合(総件数)		6.0%	1.5%	0.2%	0.8%	3.6%	8.9%	12.7%	10.6%	2.6%	0.3%	12.7%	59.7%	

都道府県	内訳	児 童										
		保育所	幼保連携型 認定こども園	乳児院	母子生活支援 施設	児童養護施設	児童心理治療 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
北海道	初回	7	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	継続	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
岩手県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮城県	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
秋田県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	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
	継続	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福島県	初回	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
茨城県	初回	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
栃木県	初回	7	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
群馬県	初回	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1
埼玉県	初回	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
千葉県	初回	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	継続	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
東京都	初回	35	1	0	0	1	0	0	0	0	0	4
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
神奈川県	初回	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
新潟県	初回	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富山県	初回	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	初回	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
岐阜県	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
静岡県	初回	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛知県	初回	9	2	0	1	2	0	0	0	0	0	1
	継続	2	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
三重県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
滋賀県	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
京都府	初回	5	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
大阪府	初回	20	8	0	0	1	3	1	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
兵庫県	初回	6	2	1	1	2	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
奈良県	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
和歌山県	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
鳥取県	初回	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	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
	継続	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
	継続	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
広島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山口県	初回	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
徳島県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	初回	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	継続	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
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	20	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0
	継続	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
佐賀県	初回	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長崎県	初回	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
熊本県	初回	4	4	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
沖縄県	初回	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	6	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
合計		219	39	4	10	13	4	2	1	3	0	17
割合(分野別)		28.6%	5.1%	0.5%	1.3%	1.7%	0.5%	0.3%	0.1%	0.4%	0.0%	2.2%
割合(総件数)		4.2%	0.8%	0.1%	0.2%	0.3%	0.1%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.3%

1 苦情の受付状況
(3) サービス分野別受付件数(施設・事業所別)(2023年度)

都道府県	内訳	児 童								
		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	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	計
北海道	初回	0	3	16	0	1	0	1	1	30
	継続		2	4		0	0	0	3	13
青森県	初回	0	0	0	0		1	0	1	2
	継続	0	0	0	0	1	0	0	0	3
岩手県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	2
宮城県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
秋田県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
山形県	初回	0	1	4	0	0	0	0	1	6
	継続	0	0	0	0	0	0	0	1	2
福島県	初回	0	0	2	0	0	0	0	0	5
	継続	0	0	0	0	0	0	0	1	2
茨城県	初回	0	0	8	0	0	0	0	0	18
	継続	0	0	5	0	0	0	0	0	8
栃木県	初回	0	0	3	0	0	0	0	0	12
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	2
群馬県	初回	0	0	5	0	0	0	0	1	10
	継続	0	0	5	0	0	0	0	1	9
埼玉県	初回	0	5	17	0	0	0	1	0	30
	継続	0	2	9	0	1	0	3	0	20
千葉県	初回	0	1	8	0	0	0	0	1	13
	継続	0	3	11	0	0	0	2	2	23
東京都	初回	0	8	25		1	0	1	10	86
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2
神奈川県	初回	0	3	12	0	0	0	0	2	22
	継続	0	1	4	0	0	0	0	0	9
新潟県	初回	0	0	2	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	1	3
石川県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	3
	継続	0	1	0	0	0	0	0	0	3
岐阜県	初回	0	0	7	0	0	0	0	0	7
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
静岡県	初回	0	1	4	0	0	0	0	3	17
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛知県	初回	0	1	21	0	1	0	0	6	44
	継続	0	0	6	0	0	0	0	1	12
三重県	初回	0	0	2	0	0	0	0	2	6
	継続	0	0	3	0	0	0	0	0	5
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
京都府	初回	0	1	5	0	0	0	0	2	17
	継続	0	0	1	0	0	0	0	2	4
大阪府	初回	0	7	23	0	0	2	0	6	71
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
兵庫県	初回	0	1	15	0	0	0	1	2	31
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
奈良県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	1
和歌山県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島根県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	0	0	2	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	5	0	0	0	0	0	9
広島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	4
山口県	初回	0	0	4	0	0	0	0	0	10
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
徳島県	初回	0	0	1	0	0	0	0	1	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	0	0	2	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	0	1	27	1	0	1	1	5	59
	継続	0	0	4	0	0	0	0	0	6
佐賀県	初回	0	1	3	0	0	0	0	0	6
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長崎県	初回	0	0	6	0	0	0	0	5	14
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
熊本県	初回	0	0	3	1	0	0	0	0	14
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	2
大分県	初回	0	2	0	0	0	1	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	0	0	5	0	0	0	0	2	12
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	初回	0	3	4	0	0	0	0	11	18
	継続	0	0	0	0	0	0	0	2	3
沖縄県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	7
	継続	0	0	1	0	0	0	0	1	10
合 計		0	48	307	2	5	5	10	77	766
割合(分野別)		0.0%	6.3%	40.1%	0.3%	0.7%	0.7%	1.3%	10.1%	100.0%
割合(総件数)		0.0%	0.9%	5.9%	0.0%	0.1%	0.1%	0.2%	1.5%	14.8%

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	生活保護授産施設	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	194
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	80
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	3	0	3	24
岩手県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	4	0	4	25
宮城県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	32
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	3
秋田県	初回	0	0	0	0	0	2	0	2	7
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	12
山形県	初回	0	0	0	0	0	3	0	3	43
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	9
福島県	初回	0	0	0	0	0	3	1	4	55
	継続	0	0	0	0	0	2	0	2	29
茨城県	初回	0	0	0	0	0	5	0	5	97
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	43
栃木県	初回	0	0	0	0	0	3	2	5	60
	継続	0	0	0	0	0	1	1	2	19
群馬県	初回	0	0	0	0	0	0	3	3	41
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	20
埼玉県	初回	0	0	0	0	0	3	0	3	90
	継続	0	0	0	0	0	2	0	2	62
千葉県	初回	0	0	0	0	0	2	0	2	76
	継続	0	0	0	0	0	5	2	7	125
東京都	初回	0	3	8	0	0	64	62	137	769
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	21
神奈川県	初回	0	0	0	0	0	3	0	3	146
	継続	0	0	0	0	0	3	0	3	53
新潟県	初回	0	0	0	0	0	2	0	2	17
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富山県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	16
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	9
石川県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	12
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	0	1	0	0	0	0	1	2	26
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	13
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	0	0	0	0	0	0	1	1	25
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	26
岐阜県	初回	0	0	0	0	0	9	1	10	65
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
静岡県	初回	0	0	0	0	0	3	0	3	114
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
愛知県	初回	0	0	0	0	0	14	12	26	263
	継続	0	0	0	0	0	9	2	11	83
三重県	初回	0	0	0	0	0	8	1	9	77
	継続	0	0	0	0	0	10	1	11	80
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	2	0	2	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
京都府	初回	0	1	0	0	0	0	4	5	119
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	27
大阪府	初回	0	6	0	0	0	17	17	40	530
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
兵庫県	初回	0	1	0	0	0	4	6	11	223
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	4
奈良県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	13
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	12
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	0
鳥取県	初回	0	0	0	0	0	1	1	2	50
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島根県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	16
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	15
	継続	0	0	0	0	0	4	0	4	40
広島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	3	0	3	33
山口県	初回	0	3	0	0	0	15	11	29	100
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	4
徳島県	初回	0	0	0	0	0	0	1	1	22
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	0	0	0	0	1	13	1	15	55
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	初回	0	0	0	0	0	0	1	1	47
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	0	0	0	0	0	0	2	2	17
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	6
福岡県	初回	0	0	0	0	0	11	12	23	361
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	24
佐賀県	初回	0	1	0	0	0	2	0	3	23
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	5
長崎県	初回	0	0	0	0	0	4	4	8	75
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
熊本県	初回	0	0	0	0	0	3	0	3	77
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	8
大分県	初回	0	0	0	0	0	7	1	8	48
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
宮崎県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	35
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	初回	0	0	0	0	0	2	1	3	99
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	8
沖縄県	初回	0	0	0	0	0	0	2	2	72
	継続	0	0	0	0	0	1	1	2	25
合計		0	16	8	0	1	259	156	440	5,171
割合(分野別)		0.0%	3.6%	1.8%	0.0%	0.2%	58.9%	35.5%	100.0%	-
割合(総件数)		0.0%	0.3%	0.2%	0.0%	0.0%	5.0%	3.0%	8.5%	-

1 苦情の受付状況

(4) 受付方法別件数

都道府県	2023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	163	60	223	3	2	5	0	0	0	27	15	42	1	3	4	0	0	0	274	
青森県	2	16	18	0	2	2	0	0	0	0	2	2	0	3	3	0	1	1	26	
岩手県	4	18	22	0	1	1	0	0	0	0	4	4	0	2	2	0	0	0	29	
宮城県	25	2	27	1	1	2	0	0	0	6	0	6	0	0	0	0	0	0	35	
秋田県	5	8	13	1	2	3	0	0	0	0	1	1	1	1	2	0	0	0	19	
山形県	41	7	48	0	1	1	1	0	1	1	1	2	0	0	0	0	0	0	52	
福島県	48	23	71	1	5	6	0	0	0	5	1	6	1	0	1	0	0	0	84	
茨城県	94	37	131	3	3	6	0	0	0	0	2	2	0	1	1	0	0	0	140	
栃木県	55	17	72	1	2	3	2	0	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	79	
群馬県	41	19	60	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	61	
埼玉県	89	59	148	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	152	
千葉県	63	101	164	2	1	3	0	0	0	10	21	31	1	2	3	0	0	0	201	
東京都	669	11	680	2	0	2	1	0	1	87	10	97	10	0	10	0	0	0	790	
神奈川県	131	41	172	0	1	1	0	0	0	11	8	19	4	3	7	0	0	0	199	
新潟県	16	0	16	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	17	
富山県	9	8	17	3	1	4	0	0	0	2	0	2	1	0	1	1	0	1	25	
石川県	9	0	9	1	0	1	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	12	
福井県	21	0	21	1	0	1	0	0	0	1	0	1	3	0	3	0	0	0	26	
山梨県	13	0	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	
長野県	25	21	46	0	0	0	0	1	1	0	4	4	0	0	0	0	0	0	51	
岐阜県	60	0	60	2	0	2	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	65	
静岡県	104	1	105	4	0	4	1	0	1	4	0	4	1	0	1	0	0	0	115	
愛知県	253	71	324	5	6	11	2	4	6	0	0	0	3	2	5	0	0	0	346	
三重県	68	65	133	5	6	11	1	0	1	2	9	11	0	0	0	1	0	1	157	
滋賀県	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
京都府	95	19	114	5	0	5	0	0	0	17	8	25	2	0	2	0	0	0	146	
大阪府	433	0	433	7	0	7	4	0	4	79	0	79	7	0	7	0	0	0	530	
兵庫県	195	2	197	4	0	4	0	0	0	24	0	24	0	2	2	0	0	0	227	
奈良県	12	10	22	0	2	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	25	
和歌山県	2	0	2	3	0	3	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	6	
鳥取県	42	0	42	4	0	4	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0	0	50	
島根県	13	0	13	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	
岡山県	14	35	49	1	3	4	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	55	
広島県	0	28	28	0	2	2	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	33	
山口県	83	0	83	7	1	8	0	0	0	10	2	12	0	1	1	0	0	0	104	
徳島県	22	0	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	
香川県	50	0	50	1	0	1	0	0	0	3	0	3	1	0	1	0	0	0	55	
愛媛県	41	0	41	1	0	1	0	0	0	4	0	4	1	0	1	0	0	0	47	
高知県	13	3	16	3	1	4	0	0	0	1	2	3	0	0	0	0	0	0	23	
福岡県	336	17	353	7	2	9	2	1	3	12	0	12	4	4	8	0	0	0	385	
佐賀県	19	4	23	3	1	4	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	28	
長崎県	63	0	63	7	0	7	0	0	0	5	0	5	0	0	0	0	0	0	75	
熊本県	67	7	74	1	1	2	2	0	2	6	0	6	1	0	1	0	0	0	85	
大分県	40	1	41	0	0	0	0	0	0	6	0	6	2	0	2	0	0	0	49	
宮崎県	28	0	28	3	0	3	0	0	0	3	0	3	1	0	1	0	0	0	35	
鹿児島県	83	1	84	6	3	9	0	0	0	9	2	11	1	2	3	0	0	0	107	
沖縄県	63	17	80	4	7	11	0	0	0	5	0	5	0	1	1	0	0	0	97	
合 計	3,725	729	4,454	106	60	166	16	6	22	354	95	449	47	30	77	2	1	3	5,171	
割 合	72.0%	14.1%	86.1%	2.0%	1.2%	3.2%	0.3%	0.1%	0.4%	6.8%	1.8%	8.7%	0.9%	0.6%	1.5%	0.0%	0.0%	0.1%	100.0%	

都道府県	2022年度							2021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	181	8	0	34	3	0	226	120	7	3	13	1	0	144
青森県	20	1	0	3	2	0	26	22	1	0	1	4	0	28
岩手県	35	2	0	4	0	0	41	37	2	0	0	0	0	39
宮城県	39	1	0	0	0	0	40	33	1	0	1	0	0	35
秋田県	14	2	0	1	2	0	19	18	2	0	0	1	0	21
山形県	69	2	0	8	1	0	80	45	2	0	2	0	0	49
福島県	68	0	0	5	4	0	77	67	1	0	3	0	0	71
茨城県	107	4	0	17	2	0	130	124	5	0	9	4	0	142
栃木県	58	2	0	9	0	0	69	59	2	0	6	0	0	67
群馬県	44	2	0	0	0	0	46	43	3	1	0	2	0	49
埼玉県	35	1	2	0	3	0	41	25	0	1	0	3	0	29
千葉県	184	0	1	32	5	0	222	271	2	2	24	2	0	301
東京都	642	0	1	151	10	0	804	727	3	22	174	20	0	946
神奈川県	151	0	0	17	1	0	169	156	0	0	14	1	0	171
新潟県	3	2	0	0	1	0	6	4	1	0	0	1	0	6
富山県	15	1	0	0	0	0	16	12	2	0	0	1	0	15
石川県	9	2	0	1	0	0	12	10	0	0	2	0	0	12
福井県	23	3	0	0	0	0	26	10	3	0	1	0	0	14
山梨県	9	0	0	0	0	0	9	13	2	0	0	0	0	15
長野県	39	1	0	8	0	0	48	33	0	0	11	1	0	45
岐阜県	66	2	0	5	2	0	75	50	4	1	1	2	0	58
静岡県	84	5	1	5	2	0	97	68	2	1	1	3	0	75
愛知県	250	15	3	0	0	0	268	150	3	0	2	8	0	163
三重県	137	7	0	9	1	0	154	121	6	0	7	3	0	137
滋賀県	12	1	0	0	0	0	13	42	3	0	0	0	0	45
京都府	106	4	0	25	0	0	135	133	7	0	15	3	0	158
大阪府	455	11	1	63	3	0	533	438	2	5	49	6	0	500
兵庫県	219	4	1	23	2	0	249	211	3	3	12	5	0	234
奈良県	8	1	0	0	0	0	9	15	1	0	1	1	0	18
和歌山県	7	0	0	4	0	0	11	5	1	0	1	0	0	7
鳥取県	32	1	0	1	2	0	36	46	6	0	1	2	0	55
島根県	24	0	0	0	1	0	25	13	1	1	0	1	0	16
岡山県	76	5	0	1	0	0	82	59	5	0	1	2	0	67
広島県	21	0	0	0	2	0	23	26	0	0	0	0	0	26
山口県	66	3	0	5	0	0	74	64	0	0	4	3	0	71
徳島県	24	2	0	1	0	0	27	29	2	0	1	0	0	32
香川県	67	1	0	5	1	0	74	54	4	0	2	0	0	60
愛媛県	33	1	0	3	0	0	37	22	2	0	3	1	0	28
高知県	4	1	0	0	0	0	5	1	0	0	0	0	1	2
福岡県	364	5	2	6	7	0	384	339	2	2	2	5	0	350
佐賀県	26	1	0	3	2	0	32	28	3	0	1	0	0	32
長崎県	61	4	0	3	1	0	69	54	5	0	4	1	0	64
熊本県	68	3	1	7	4	0	83	55	2	0	6	1	0	64
大分県	38	6	0	6	1	0	51	76	1	0	9	0	0	86
宮崎県	31	1	0	1	0	0	33	21	1	0	3	0	0	25
鹿児島県	73	6	0	4	1	0	84	85	7	6	1	0	0	99
沖縄県	89	9	0	4	1	0	103	91	7	0	4	2	0	104
合 計	4,186	133	13	474	67	0	4,873	4,125	119	48	392	90	1	4,775
割 合	85.9%	2.7%	0.3%	9.7%	1.4%	0.0%	100.0%	86.4%	2.5%	1.0%	8.2%	1.9%	0.0%	100.0%

1 苦情の受付状況

(4) 受付方法別件数

都道府県	2020年度							2019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	111	2	0	20	4	0	137	95	16	0	21	6	0	138
青森県	21	6	0	2	0	0	29	25	4	0	1	0	0	30
岩手県	37	3	0	1	1	0	42	38	9	0	0	1	0	48
宮城県	36	2	0	4	2	0	44	28	2	0	7	5	0	42
秋田県	40	0	0	0	3	0	43	22	3	0	1	0	0	26
山形県	52	4	1	4	0	0	61	53	6	1	8	0	0	68
福島県	63	1	1	1	0	0	66	50	5	0	3	0	0	58
茨城県	118	1	0	16	3	0	138	88	6	0	8	2	1	105
栃木県	69	6	2	4	3	0	84	50	4	2	7	2	0	65
群馬県	39	2	0	0	7	0	48	39	6	0	0	0	0	45
埼玉県	20	1	1	0	5	0	27	34	4	0	0	7	0	45
千葉県	234	1	2	34	1	0	272	268	2	0	21	8	0	299
東京都	399	1	1	22	10	0	433	728	7	1	53	15	0	804
神奈川県	117	4	1	10	1	0	133	119	5	0	9	3	0	136
新潟県	10	0	0	1	2	0	13	38	5	0	1	0	0	44
富山県	9	0	0	0	0	0	9	3	1	0	1	0	0	5
石川県	6	1	0	0	0	0	7	19	1	0	5	0	0	25
福井県	17	1	0	0	0	0	18	22	1	2	2	1	0	28
山梨県	20	1	0	0	0	0	21	6	1	0	0	0	0	7
長野県	60	1	0	7	1	0	69	40	0	0	8	2	0	50
岐阜県	77	3	0	6	2	0	88	81	3	1	6	1	0	92
静岡県	55	3	0	1	2	0	61	64	6	0	5	0	0	75
愛知県	215	3	4	2	3	0	227	182	3	1	0	5	0	191
三重県	120	9	1	9	1	4	144	114	3	0	8	2	0	127
滋賀県	17	3	0	0	1	0	21	12	4	0	0	2	0	18
京都府	147	18	0	24	2	0	191	231	11	2	20	0	0	264
大阪府	467	3	4	65	10	0	549	406	22	3	54	5	0	490
兵庫県	188	6	3	19	0	0	216	203	6	4	13	1	0	227
奈良県	15	1	0	2	0	0	18	25	1	0	0	2	0	28
和歌山県	4	1	0	0	0	0	5	30	2	0	1	0	1	34
鳥取県	23	4	0	26	0	0	53	33	1	0	7	0	0	41
島根県	14	1	0	0	0	0	15	12	2	0	1	0	0	15
岡山県	24	3	0	0	2	0	29	27	2	1	2	1	0	33
広島県	22	4	0	1	0	0	27	31	0	0	1	0	0	32
山口県	68	1	0	3	2	0	74	78	13	0	3	0	0	94
徳島県	27	0	0	1	0	0	28	23	1	0	0	2	0	26
香川県	32	3	0	0	0	0	35	28	9	0	2	2	0	41
愛媛県	23	3	0	4	1	0	31	19	2	0	3	1	0	25
高知県	6	0	0	0	0	0	6	7	1	0	0	0	0	8
福岡県	342	3	0	5	16	0	366	295	6	1	12	9	0	323
佐賀県	11	0	0	3	0	0	14	37	6	0	1	1	0	45
長崎県	44	0	0	0	0	0	44	19	1	0	0	3	0	23
熊本県	63	4	1	11	2	0	81	40	4	0	4	1	0	49
大分県	52	5	0	11	0	0	68	48	2	0	3	0	0	53
宮崎県	34	0	1	0	0	0	35	21	6	0	0	0	0	27
鹿児島県	75	6	0	14	3	0	98	71	1	1	10	3	0	86
沖縄県	119	5	0	2	3	0	129	82	19	2	3	1	0	107
合 計	3,762	130	23	335	93	4	4,347	3,984	225	22	315	94	2	4,642
割 合	86.5%	3.0%	0.5%	7.7%	2.1%	0.1%	100.0%	85.8%	4.8%	0.5%	6.8%	2.0%	0.0%	100.0%

都道府県	2018年度							2017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	92	9	1	17	5	0	124	127	4	0	17	12	0	160
青森県	24	2	0	1	0	0	27	27	8	0	1	0	0	36
岩手県	38	4	0	9	0	0	51	49	5	0	5	1	0	60
宮城県	24	2	0	4	3	0	33	29	6	3	2	0	0	40
秋田県	29	1	1	2	0	0	33	25	0	0	0	2	0	27
山形県	27	1	0	2	1	0	31	39	5	0	5	1	0	50
福島県	38	2	0	6	2	0	48	29	5	0	0	4	0	38
茨城県	63	11	0	3	0	1	78	59	1	0	5	3	0	68
栃木県	53	5	0	3	3	0	64	43	4	0	2	1	0	50
群馬県	53	9	0	0	0	0	62	47	2	0	0	0	0	49
埼玉県	46	4	1	1	4	0	56	45	5	0	1	2	0	53
千葉県	205	1	1	19	7	0	233	222	5	4	14	5	0	250
東京都	677	18	2	41	15	0	753	577	12	4	39	21	1	654
神奈川県	111	3	0	12	4	0	130	107	2	1	9	1	0	120
新潟県	37	8	0	1	0	0	46	32	2	0	3	2	0	39
富山県	22	2	0	0	1	0	25	16	1	0	0	1	0	18
石川県	20	2	0	0	0	0	22	14	4	0	1	0	0	19
福井県	27	0	1	1	0	0	29	25	1	1	1	4	0	32
山梨県	13	1	0	0	0	0	14	7	5	0	0	1	0	13
長野県	44	1	0	8	3	0	56	51	1	0	3	7	0	62
岐阜県	100	7	0	1	0	0	108	60	7	0	4	0	0	71
静岡県	67	3	0	1	1	0	72	64	3	0	2	2	0	71
愛知県	165	5	2	0	4	0	176	175	9	1	1	1	0	187
三重県	97	10	1	2	3	1	114	109	6	1	1	0	1	118
滋賀県	14	5	0	2	0	0	21	30	2	0	2	3	0	37
京都府	132	10	2	15	2	0	161	82	7	2	4	2	0	97
大阪府	411	15	2	12	10	0	450	362	20	8	12	14	0	416
兵庫県	200	8	2	8	7	0	225	154	8	0	12	9	0	183
奈良県	28	1	0	0	0	0	29	31	2	0	1	0	0	34
和歌山県	23	2	0	1	1	1	28	22	2	0	2	0	0	26
鳥取県	29	2	1	12	1	0	45	30	4	0	10	2	0	46
島根県	17	1	0	1	0	0	19	13	1	0	1	2	0	17
岡山県	19	2	0	2	1	0	24	31	6	0	3	1	0	41
広島県	40	1	0	0	1	0	42	88	4	1	1	5	0	99
山口県	87	6	0	1	1	0	95	82	3	0	5	1	0	91
徳島県	16	3	0	3	0	0	22	20	1	0	0	0	0	21
香川県	22	4	0	6	0	0	32	28	6	0	4	0	0	38
愛媛県	18	8	0	0	0	0	26	7	6	0	0	0	0	13
高知県	8	0	0	0	0	0	8	20	3	0	0	0	0	23
福岡県	292	10	0	8	9	0	319	258	3	0	5	7	0	273
佐賀県	33	6	1	4	1	0	45	39	4	0	0	0	0	43
長崎県	23	0	0	1	0	0	24	30	0	0	0	0	0	30
熊本県	60	5	0	3	3	0	71	58	5	0	4	2	0	69
大分県	33	3	0	0	0	0	36	40	4	0	0	1	0	45
宮崎県	19	2	0	1	0	0	22	20	4	0	0	0	0	24
鹿児島県	60	4	0	9	0	0	73	72	2	0	3	1	0	78
沖縄県	84	10	2	3	0	0	99	70	12	0	4	1	1	88
合 計	3,740	219	20	226	93	3	4,301	3,565	212	26	189	122	3	4,117
割 合	87.0%	5.1%	0.5%	5.3%	2.2%	0.1%	100.0%	86.6%	5.1%	0.6%	4.6%	3.0%	0.1%	100.0%

1 苦情の受付状況

(4) 受付方法別件数

都道府県	2016年度							2015年度							累計
	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	137	4	0	18	4	0	163	124	9	1	13	2	0	149	2,452
青森県	26	3	0	5	1	1	36	38	4	0	7	4	0	53	716
岩手県	43	9	0	7	3	0	62	21	5	0	4	0	0	30	667
宮城県	38	4	1	7	0	0	50	37	1	0	0	0	0	38	894
秋田県	21	4	1	1	0	0	27	35	6	0	0	0	0	41	737
山形県	27	2	0	1	0	1	31	25	0	0	2	1	0	28	692
福島県	29	1	0	4	1	0	35	29	3	0	1	2	0	35	844
茨城県	54	4	0	4	3	1	66	55	6	0	3	0	0	64	1,227
栃木県	36	7	0	2	1	0	46	37	9	0	2	0	0	48	998
群馬県	20	4	1	1	0	0	26	30	4	1	0	0	0	35	871
埼玉県	54	7	1	0	6	0	68	53	4	2	2	4	0	65	1,592
千葉県	245	6	1	17	2	0	271	259	9	3	12	7	0	290	3,814
東京都	680	13	7	76	13	0	789	704	16	13	48	38	0	819	10,917
神奈川県	100	5	2	15	0	0	122	118	4	1	5	3	0	131	2,326
新潟県	44	1	0	1	2	0	48	54	7	1	3	0	0	65	914
富山県	19	1	0	2	0	0	22	22	2	0	0	0	0	24	362
石川県	18	2	0	2	0	0	22	19	4	0	2	0	0	25	381
福井県	18	3	0	1	2	0	24	22	3	0	1	2	0	28	595
山梨県	5	2	0	0	1	0	8	9	0	0	0	1	0	10	216
長野県	42	4	0	7	1	0	54	35	3	0	15	3	0	56	1,108
岐阜県	34	5	0	4	0	0	43	39	9	0	1	6	0	55	984
静岡県	26	3	0	0	2	0	31	66	3	1	1	2	0	73	1,069
愛知県	139	5	8	1	5	0	158	161	5	1	0	9	0	176	2,847
三重県	116	4	0	2	1	0	123	112	13	0	6	1	0	132	1,552
滋賀県	18	2	0	3	1	0	24	31	3	0	2	1	0	37	670
京都府	90	11	0	7	1	0	109	180	4	0	12	0	0	196	2,335
大阪府	408	24	8	11	5	0	456	284	19	8	8	15	0	334	6,317
兵庫県	166	8	0	1	9	0	184	117	9	3	6	4	0	139	2,568
奈良県	32	1	0	1	0	0	34	51	3	1	1	1	0	57	624
和歌山県	25	2	0	1	2	0	30	28	4	0	1	0	0	33	644
鳥取県	20	3	0	4	0	1	28	21	2	0	6	1	0	30	722
島根県	22	2	0	0	3	0	27	16	0	0	0	2	0	18	496
岡山県	28	3	0	0	3	0	34	39	2	0	0	0	3	44	648
広島県	73	4	0	2	1	0	80	65	5	0	2	3	0	75	931
山口県	54	4	0	1	0	0	59	51	2	0	5	2	0	60	1,162
徳島県	48	7	0	0	0	0	55	19	4	0	5	0	0	28	555
香川県	28	1	0	3	0	0	32	33	1	0	3	0	0	37	630
愛媛県	12	1	2	1	0	0	16	21	4	0	0	2	0	27	656
高知県	20	3	0	0	0	0	23	17	3	0	0	1	0	21	410
福岡県	230	6	2	3	8	0	249	214	13	2	2	8	0	239	3,941
佐賀県	40	3	0	0	0	0	43	34	5	0	0	0	0	39	472
長崎県	37	2	0	2	3	0	44	30	1	1	0	0	0	32	882
熊本県	61	7	0	1	0	0	69	49	4	0	5	1	0	59	1,090
大分県	34	2	0	0	2	0	38	15	0	0	1	0	0	16	702
宮崎県	10	1	0	0	1	0	12	25	0	1	0	2	0	28	448
鹿児島県	84	2	0	5	0	0	91	44	3	0	2	1	0	50	1,062
沖縄県	70	9	0	1	1	0	81	55	6	0	3	7	0	71	1,368
合 計	3,581	211	34	225	88	4	4,143	3,543	226	40	192	136	3	4,140	72,883
割 合	86.4%	5.1%	0.8%	5.4%	2.1%	0.1%	100.0%	85.6%	5.5%	1.0%	4.6%	3.3%	0.1%	100.0%	-

※累計は2000～2023年度

1 苦情受付の状況

(5) 申出人の属性

都道府県	2023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	90	41	131	86	33	119	0	0	0	4	1	5	5	1	6	9	4	13	274
青森県	0	15	15	2	8	10	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	26
岩手県	2	14	16	2	10	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	29
宮城県	28	3	31	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35
秋田県	3	5	8	2	7	9	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	19
山形県	14	1	15	19	8	27	0	0	0	10	0	10	0	0	0	0	0	0	52
福島県	26	10	36	27	18	45	0	0	0	1	1	2	0	0	0	1	0	1	84
茨城県	34	17	51	55	20	75	0	0	0	4	3	7	0	0	0	4	3	7	140
栃木県	27	11	38	28	7	35	0	0	0	5	0	5	0	1	1	0	0	0	79
群馬県	20	6	26	20	13	33	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	61
埼玉県	35	30	65	52	27	79	0	2	2	2	1	3	0	0	0	1	2	3	152
千葉県	30	60	90	35	61	96	3	0	3	6	2	8	1	0	1	1	2	3	201
東京都	504	15	519	179	6	185	2	0	2	30	0	30	20	0	20	34	0	34	790
神奈川県	63	33	96	78	18	96	1	0	1	0	1	1	1	0	1	3	1	4	199
新潟県	4	0	4	7	0	7	0	0	0	2	0	2	0	0	0	4	0	4	17
富山県	6	1	7	7	8	15	0	0	0	2	0	2	0	0	0	1	0	1	25
石川県	8	0	8	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
福井県	15	0	15	11	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
山梨県	3	0	3	7	0	7	2	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	13
長野県	11	14	25	13	10	23	0	0	0	1	1	2	0	1	1	0	0	0	51
岐阜県	36	0	36	23	0	23	1	0	1	3	0	3	0	0	0	2	0	2	65
静岡県	43	0	43	56	1	57	0	0	0	5	0	5	1	0	1	9	0	9	115
愛知県	148	61	209	87	18	105	1	0	1	14	2	16	3	0	3	10	2	12	346
三重県	45	45	90	30	26	56	0	0	0	1	3	4	1	6	7	0	0	0	157
滋賀県	1	0	1	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
京都府	55	18	73	54	9	63	0	0	0	5	0	5	0	0	0	5	0	5	146
大阪府	354	0	354	142	0	142	5	0	5	18	0	18	7	0	7	4	0	4	530
兵庫県	104	2	106	83	2	85	4	0	4	18	0	18	5	0	5	9	0	9	227
奈良県	6	7	13	6	4	10	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	25
和歌山県	3	0	3	2	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
鳥取県	28	0	28	15	0	15	0	0	0	4	0	4	1	0	1	2	0	2	50
島根県	6	0	6	9	0	9	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
岡山県	4	20	24	11	19	30	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	55
広島県	0	21	21	0	12	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33
山口県	53	3	56	28	1	29	1	0	1	7	0	7	0	0	0	11	0	11	104
徳島県	7	0	7	14	0	14	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
香川県	27	0	27	16	0	16	1	0	1	7	0	7	0	0	0	4	0	4	55
愛媛県	16	0	16	27	0	27	1	0	1	0	0	0	3	0	3	0	0	0	47
高知県	7	3	10	8	3	11	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	23
福岡県	217	15	232	107	9	116	0	0	0	19	0	19	8	0	8	10	0	10	385
佐賀県	11	4	15	12	1	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28
長崎県	19	0	19	47	0	47	0	0	0	6	0	6	1	0	1	2	0	2	75
熊本県	37	3	40	34	3	37	0	0	0	1	2	3	0	0	0	5	0	5	85
大分県	23	1	24	20	0	20	0	0	0	0	0	0	1	0	1	4	0	4	49
宮崎県	16	0	16	18	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	35
鹿児島県	53	5	58	42	2	44	0	0	0	2	0	2	0	0	0	2	1	3	107
沖縄県	46	8	54	21	16	37	0	0	0	2	0	2	1	0	1	2	1	3	97
合 計	2,288	492	2,780	1,552	380	1,932	25	3	28	184	19	203	59	10	69	142	17	159	5,171
割 合	44.2%	9.5%	53.8%	30.0%	7.3%	37.4%	0.5%	0.1%	0.5%	3.6%	0.4%	3.9%	1.1%	0.2%	1.3%	2.7%	0.3%	3.1%	100.0%

1 苦情受付の状況

(5) 申出人の属性

都道府県	2022年度							2021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	113	89	0	9	1	14	226	72	61	0	5	1	5	144
青森県	6	18	0	1	0	1	26	9	13	0	1	2	3	28
岩手県	19	18	2	1	0	1	41	24	12	1	0	1	1	39
宮城県	30	8	0	1	0	1	40	26	9	0	0	0	0	35
秋田県	10	6	1	0	0	2	19	14	6	0	0	0	1	21
山形県	35	29	0	7	2	7	80	20	22	0	4	0	3	49
福島県	23	49	1	0	0	4	77	36	33	0	2	0	0	71
茨城県	54	65	1	4	0	6	130	67	63	0	7	0	5	142
栃木県	30	37	0	0	1	1	69	43	19	0	2	0	3	67
群馬県	19	20	0	7	0	0	46	21	21	1	2	2	2	49
埼玉県	30	10	0	0	0	1	41	18	9	0	1	0	1	29
千葉県	111	92	0	3	3	13	222	220	68	3	3	5	2	301
東京都	484	239	0	35	9	37	804	657	208	5	39	8	29	946
神奈川県	86	78	0	1	2	2	169	90	76	3	1	0	1	171
新潟県	1	4	0	1	0	0	6	2	4	0	0	0	0	6
富山県	6	10	0	0	0	0	16	3	11	0	0	0	1	15
石川県	7	5	0	0	0	0	12	5	7	0	0	0	0	12
福井県	13	12	0	0	0	1	26	3	11	0	0	0	0	14
山梨県	3	6	0	0	0	0	9	6	9	0	0	0	0	15
長野県	24	13	1	1	4	5	48	31	12	0	0	2	0	45
岐阜県	55	11	0	0	0	9	75	38	11	2	3	1	3	58
静岡県	47	39	1	2	0	8	97	41	26	0	2	1	5	75
愛知県	160	93	2	6	2	5	268	107	44	0	7	0	5	163
三重県	99	47	2	1	0	5	154	88	41	4	1	0	3	137
滋賀県	9	3	1	0	0	0	13	17	21	0	5	0	2	45
京都府	63	55	0	8	0	9	135	79	59	4	6	6	4	158
大阪府	328	173	0	16	8	8	533	294	156	1	22	6	21	500
兵庫県	133	91	4	13	2	6	249	121	85	2	17	2	7	234
奈良県	1	8	0	0	0	0	9	9	6	0	2	0	1	18
和歌山県	6	5	0	0	0	0	11	3	2	0	0	2	0	7
鳥取県	23	11	0	0	1	1	36	37	16	1	0	1	0	55
島根県	7	17	1	0	0	0	25	3	9	1	0	0	3	16
岡山県	35	40	0	1	0	6	82	36	27	1	1	0	2	67
広島県	14	8	0	0	0	1	23	20	6	0	0	0	0	26
山口県	31	34	0	4	0	5	74	33	28	1	3	2	4	71
徳島県	10	12	2	0	1	2	27	12	9	0	0	0	11	32
香川県	39	24	0	3	3	5	74	32	22	0	1	0	5	60
愛媛県	14	19	0	0	4	0	37	12	11	2	1	0	2	28
高知県	2	3	0	0	0	0	5	0	1	0	0	0	1	2
福岡県	225	124	1	17	8	9	384	180	126	4	15	6	19	350
佐賀県	11	19	0	1	0	1	32	14	18	0	0	0	0	32
長崎県	35	26	0	6	1	1	69	31	25	0	6	1	1	64
熊本県	46	27	0	3	4	3	83	41	16	1	2	1	3	64
大分県	24	18	0	5	0	4	51	54	21	0	3	2	6	86
宮崎県	15	17	0	1	0	0	33	16	7	1	0	0	1	25
鹿児島県	43	32	0	3	0	6	84	50	36	0	5	0	8	99
沖縄県	52	36	3	4	2	6	103	51	43	0	3	1	6	104
合 計	2,631	1,800	23	165	58	196	4,873	2,786	1,546	38	172	53	180	4,775
割 合	54.0%	36.9%	0.5%	3.4%	1.2%	4.0%	100.0%	58.3%	32.4%	0.8%	3.6%	1.1%	3.8%	100.0%

都道府県	2020年度							2019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	70	64	1	1	0	1	137	72	50	0	8	1	7	138
青森県	13	13	0	0	0	3	29	12	17	0	0	1	0	30
岩手県	19	22	1	0	0	0	42	21	25	0	0	0	2	48
宮城県	26	12	0	1	2	3	44	27	8	0	2	0	5	42
秋田県	26	12	1	3	0	1	43	13	13	0	0	0	0	26
山形県	19	25	0	10	0	7	61	30	23	0	10	2	3	68
福島県	19	34	1	11	0	1	66	24	22	0	9	3	0	58
茨城県	62	58	1	10	3	4	138	44	48	1	8	2	2	105
栃木県	59	20	0	3	0	2	84	33	30	0	2	0	0	65
群馬県	18	24	1	3	1	1	48	18	25	0	2	0	0	45
埼玉県	13	10	1	1	1	1	27	18	22	3	1	0	1	45
千葉県	180	77	2	2	3	8	272	142	115	1	19	6	16	299
東京都	312	88	6	9	5	13	433	565	180	7	30	5	17	804
神奈川県	78	51	1	1	1	1	133	66	64	0	3	0	3	136
新潟県	5	7	0	1	0	0	13	21	20	0	3	0	0	44
富山県	5	3	1	0	0	0	9	1	3	0	0	0	1	5
石川県	3	4	0	0	0	0	7	13	11	1	0	0	0	25
福井県	14	4	0	0	0	0	18	17	9	1	0	0	1	28
山梨県	12	7	0	0	2	0	21	3	2	0	0	1	1	7
長野県	42	20	0	4	1	2	69	20	26	0	4	0	0	50
岐阜県	60	17	0	7	1	3	88	52	30	0	7	2	1	92
静岡県	29	25	0	3	0	4	61	41	25	0	5	0	4	75
愛知県	122	82	0	7	4	12	227	101	80	0	1	2	7	191
三重県	93	44	0	2	1	4	144	83	36	2	0	4	2	127
滋賀県	5	16	0	0	0	0	21	3	15	0	0	0	0	18
京都府	83	87	1	11	3	6	191	161	86	0	11	4	2	264
大阪府	316	161	1	31	2	38	549	252	169	2	48	2	17	490
兵庫県	105	88	1	12	6	4	216	110	88	5	12	3	9	227
奈良県	8	9	0	0	0	1	18	13	13	0	1	0	1	28
和歌山県	2	1	0	1	0	1	5	15	16	0	0	1	2	34
鳥取県	41	12	0	0	0	0	53	23	15	1	0	1	1	41
島根県	6	9	0	0	0	0	15	4	11	0	0	0	0	15
岡山県	12	16	0	0	0	1	29	15	16	1	0	0	1	33
広島県	15	12	0	0	0	0	27	21	11	0	0	0	0	32
山口県	33	30	0	5	0	6	74	52	33	0	6	2	1	94
徳島県	15	10	0	0	0	3	28	16	6	0	0	0	4	26
香川県	20	13	0	0	1	1	35	11	28	0	2	0	0	41
愛媛県	11	14	1	3	0	2	31	13	9	0	3	0	0	25
高知県	3	3	0	0	0	0	6	2	4	0	0	2	0	8
福岡県	175	125	11	15	4	36	366	147	119	9	22	4	22	323
佐賀県	6	6	0	2	0	0	14	11	20	0	12	1	1	45
長崎県	19	19	0	3	1	2	44	15	8	0	0	0	0	23
熊本県	46	28	0	3	1	3	81	22	21	0	3	0	3	49
大分県	33	28	0	4	0	3	68	22	21	0	0	1	9	53
宮崎県	18	13	0	4	0	0	35	10	14	0	0	1	2	27
鹿児島県	56	29	0	5	4	4	98	39	40	0	1	0	6	86
沖縄県	71	43	1	5	1	8	129	39	43	0	6	0	19	107
合 計	2,398	1,495	33	183	48	190	4,347	2,453	1,690	34	241	51	173	4,642
割 合	55.2%	34.4%	0.8%	4.2%	1.1%	4.4%	100.0%	52.8%	36.4%	0.7%	5.2%	1.1%	3.7%	100.0%

1 苦情受付の状況

(5) 申出人の属性

都道府県	2018年度							2017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	64	42	0	3	7	8	124	84	51	0	5	2	18	160
青森県	7	19	0	0	0	1	27	13	19	1	0	0	3	36
岩手県	27	21	0	0	0	3	51	36	23	0	0	1	0	60
宮城県	18	14	0	0	0	1	33	25	9	1	1	0	4	40
秋田県	10	20	0	3	0	0	33	4	19	0	2	0	2	27
山形県	15	12	0	1	1	2	31	19	18	0	8	0	5	50
福島県	10	30	0	5	0	3	48	9	25	0	2	1	1	38
茨城県	35	32	0	7	2	2	78	24	38	0	0	1	5	68
栃木県	27	26	0	1	0	10	64	25	19	0	2	0	4	50
群馬県	33	26	0	3	0	0	62	29	12	0	0	2	6	49
埼玉県	26	28	0	2	0	0	56	33	18	1	0	0	1	53
千葉県	105	106	4	8	2	8	233	111	92	3	18	7	19	250
東京都	458	218	3	43	19	12	753	421	181	11	16	4	21	654
神奈川県	65	61	1	2	0	1	130	64	53	0	1	0	2	120
新潟県	19	25	0	1	1	0	46	18	17	0	4	0	0	39
富山県	13	11	0	0	0	1	25	10	7	0	0	0	1	18
石川県	11	9	0	1	1	0	22	13	5	0	1	0	0	19
福井県	17	10	0	0	1	1	29	22	4	0	1	0	5	32
山梨県	5	8	0	0	0	1	14	4	8	0	0	0	1	13
長野県	30	22	0	3	0	1	56	43	18	0	1	0	0	62
岐阜県	67	33	2	4	2	0	108	30	40	0	1	0	0	71
静岡県	41	25	0	3	3	0	72	39	27	0	3	0	2	71
愛知県	117	45	0	2	1	11	176	92	66	3	6	7	13	187
三重県	78	31	1	2	2	0	114	67	43	0	4	1	3	118
滋賀県	6	15	0	0	0	0	21	10	26	0	0	0	1	37
京都府	105	50	0	3	1	2	161	43	46	1	1	2	4	97
大阪府	264	140	1	28	0	17	450	234	112	0	33	2	35	416
兵庫県	111	85	0	15	3	11	225	90	61	0	14	0	18	183
奈良県	12	2	4	7	0	4	29	15	17	0	2	0	0	34
和歌山県	19	8	0	0	0	1	28	11	14	0	0	0	1	26
鳥取県	27	13	0	1	1	3	45	26	15	0	3	2	0	46
島根県	11	8	0	0	0	0	19	6	9	0	0	1	1	17
岡山県	10	11	2	0	0	1	24	23	18	0	0	0	0	41
広島県	20	19	0	0	0	3	42	49	43	1	1	2	3	99
山口県	40	49	0	5	0	1	95	55	30	0	4	2	0	91
徳島県	11	11	0	0	0	0	22	9	11	0	0	0	1	21
香川県	12	18	0	0	0	2	32	11	25	0	0	0	2	38
愛媛県	9	14	2	0	0	1	26	6	7	0	0	0	0	13
高知県	3	3	0	0	0	2	8	11	12	0	0	0	0	23
福岡県	139	124	15	21	2	18	319	127	107	0	18	0	21	273
佐賀県	15	15	0	8	2	5	45	14	17	0	5	3	4	43
長崎県	17	6	0	0	0	1	24	12	16	0	1	1	0	30
熊本県	38	20	2	5	3	3	71	36	21	1	6	1	4	69
大分県	17	16	0	2	1	0	36	21	17	0	1	1	5	45
宮崎県	8	13	1	0	0	0	22	12	9	1	2	0	0	24
鹿児島県	39	28	0	1	1	4	73	45	30	0	1	0	2	78
沖縄県	50	29	2	8	0	10	99	37	27	2	8	1	13	88
合 計	2,281	1,571	40	198	56	155	4,301	2,138	1,502	26	176	44	231	4,117
割 合	53.0%	36.5%	0.9%	4.6%	1.3%	3.6%	100.0%	51.9%	36.5%	0.6%	4.3%	1.1%	5.6%	100.0%

都道府県	2016年度							2015年度							累計
	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	75	60	0	10	2	16	163	58	70	0	11	4	6	149	2,596
青森県	12	19	1	0	1	3	36	20	22	6	1	1	3	53	744
岩手県	38	21	1	2	0	0	62	17	13	0	0	0	0	30	706
宮城県	30	16	1	1	1	1	50	29	9	0	0	0	0	38	929
秋田県	9	13	0	5	0	0	27	13	22	1	4	0	1	41	758
山形県	10	14	1	4	0	2	31	9	16	0	1	1	1	28	741
福島県	9	22	0	2	1	1	35	5	21	0	7	0	2	35	915
茨城県	25	33	0	3	2	3	66	18	39	2	2	0	3	64	1,369
栃木県	24	20	0	2	0	0	46	12	25	0	7	0	4	48	1,065
群馬県	8	15	1	1	0	1	26	15	17	0	0	1	2	35	920
埼玉県	34	26	0	3	1	4	68	27	33	0	3	1	1	65	1,621
千葉県	103	118	1	31	6	12	271	119	114	4	31	7	15	290	4,115
東京都	518	206	5	45	8	7	789	452	184	4	162	4	13	819	11,863
神奈川県	59	59	0	1	0	3	122	68	60	0	1	0	2	131	2,497
新潟県	13	31	0	2	0	2	48	31	24	0	6	1	3	65	920
富山県	12	9	0	1	0	0	22	13	9	0	1	0	1	24	377
石川県	13	9	0	0	0	0	22	12	12	0	0	0	1	25	393
福井県	7	14	0	1	0	2	24	11	17	0	0	0	0	28	609
山梨県	1	6	0	0	0	1	8	4	4	0	0	1	1	10	231
長野県	31	15	0	4	2	2	54	31	15	0	7	2	1	56	1,153
岐阜県	21	22	0	0	0	0	43	31	12	0	4	2	6	55	1,042
静岡県	11	14	0	1	0	5	31	36	31	0	2	0	4	73	1,144
愛知県	93	49	0	4	5	7	158	81	73	2	6	5	9	176	3,010
三重県	71	41	0	5	3	3	123	82	31	3	13	1	2	132	1,689
滋賀県	7	17	0	0	0	0	24	15	21	0	0	0	1	37	715
京都府	64	40	3	1	1	0	109	135	47	0	1	9	4	196	2,493
大阪府	296	110	0	27	0	23	456	185	102	3	22	8	14	334	6,817
兵庫県	73	68	0	15	0	28	184	57	48	0	8	0	26	139	2,802
奈良県	12	19	0	2	1	0	34	21	28	1	6	0	1	57	642
和歌山県	16	13	1	0	0	0	30	14	10	0	3	1	5	33	651
鳥取県	9	13	0	5	1	0	28	12	12	0	4	2	0	30	777
島根県	11	12	1	0	3	0	27	8	4	1	0	3	2	18	512
岡山県	19	12	2	1	0	0	34	25	16	0	0	0	3	44	715
広島県	46	29	0	2	0	3	80	45	25	0	3	0	2	75	957
山口県	36	16	0	2	2	3	59	32	21	1	3	0	3	60	1,233
徳島県	30	11	0	14	0	0	55	19	4	0	4	1	0	28	587
香川県	12	18	0	0	1	1	32	16	17	1	2	1	0	37	690
愛媛県	3	9	1	0	3	0	16	13	12	0	1	0	1	27	684
高知県	8	13	0	1	0	1	23	11	10	0	0	0	0	21	412
福岡県	116	100	0	16	2	15	249	103	99	1	27	0	9	239	4,291
佐賀県	18	17	0	4	0	4	43	14	23	0	1	1	0	39	504
長崎県	21	16	0	4	0	3	44	13	18	0	1	0	0	32	946
熊本県	34	29	0	5	0	1	69	30	18	0	6	2	3	59	1,154
大分県	18	17	0	1	0	2	38	5	9	0	0	0	2	16	788
宮崎県	7	5	0	0	0	0	12	15	10	0	2	1	0	28	473
鹿児島県	40	44	0	7	0	0	91	17	26	0	5	2	0	50	1,161
沖縄県	33	29	0	6	0	13	81	31	29	0	4	0	7	71	1,472
合 計	2,156	1,509	19	241	46	172	4,143	2,030	1,482	30	372	62	164	4,140	72,883
割 合	52.0%	36.4%	0.5%	5.8%	1.1%	4.2%	100.0%	49.0%	35.8%	0.7%	9.0%	1.5%	4.0%	100.0%	-

※累計は2000～2023年度

2 苦情の種類

(1) 苦情の種類

都道府県	2023年度																						
	職員の接遇			サービスの質 や量			利用料			説明・ 情報提供			被害・損害			権利侵害			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	初回	継続	計		
北海道	75	45	120	62	21	83	5	4	9	15	2	17	20	1	21	8	5	13	9	2	11	274	
青森県	1	7	8	0	3	3	0	1	1	0	4	4	0	2	2	0	5	5	1	2	3	26	
岩手県	1	13	14	3	8	11	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	2	2	0	0	0	29	
宮城県	22	2	24	6	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	4	0	4	35	
秋田県	6	12	18	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	
山形県	14	2	16	5	0	5	2	0	2	2	4	6	7	0	7	2	1	3	11	2	13	52	
福島県	34	20	54	14	3	17	0	1	1	5	3	8	1	2	3	1	0	1	0	0	0	84	
茨城県	41	16	57	27	12	39	2	1	3	4	1	5	8	4	12	14	9	23	1	0	1	140	
栃木県	9	6	15	21	6	27	1	0	1	11	5	16	3	0	3	4	1	5	11	1	12	79	
群馬県	16	6	22	11	9	20	0	0	0	4	2	6	4	2	6	0	0	0	6	1	7	61	
埼玉県	28	22	50	27	8	35	6	2	8	15	15	30	5	7	12	1	2	3	8	6	14	152	
千葉県	19	56	75	10	27	37	6	5	11	6	22	28	9	5	14	24	9	33	2	1	3	201	
東京都	355	15	370	121	2	123	18	0	18	27	1	28	50	1	51	45	1	46	153	1	154	790	
神奈川県	33	14	47	54	21	75	5	2	7	26	10	36	12	2	14	9	4	13	7	0	7	199	
新潟県	3	0	3	0	0	0	0	0	0	9	0	9	0	0	0	4	0	4	1	0	1	17	
富山県	11	0	11	2	3	5	0	0	0	1	3	4	0	1	1	0	0	0	2	2	4	25	
石川県	10	0	10	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	12	
福井県	11	0	11	5	0	5	1	0	1	5	0	5	1	0	1	1	0	1	2	0	2	26	
山梨県	7	0	7	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	0	2	0	0	0	13	
長野県	13	10	23	8	9	17	0	0	0	1	7	8	0	0	0	3	0	3	0	0	0	51	
岐阜県	30	0	30	20	0	20	1	0	1	3	0	3	0	0	0	4	0	4	7	0	7	65	
静岡県	34	0	34	38	0	38	4	0	4	5	0	5	7	1	8	17	0	17	9	0	9	115	
愛知県	120	45	165	60	17	77	14	6	20	32	6	38	11	5	16	11	2	13	15	2	17	346	
三重県	40	36	76	15	23	38	4	3	7	10	8	18	2	4	6	4	2	6	2	4	6	157	
滋賀県	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
京都府	52	14	66	18	5	23	5	0	5	12	2	14	8	1	9	14	4	18	10	1	11	146	
大阪府	294	0	294	42	0	42	15	0	15	108	0	108	18	0	18	21	0	21	32	0	32	530	
兵庫県	92	2	94	33	0	33	4	0	4	30	1	31	28	0	28	15	1	16	21	0	21	227	
奈良県	4	5	9	1	4	5	1	0	1	5	2	7	1	0	1	0	1	1	1	0	1	25	
和歌山県	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	2	0	2	6	
鳥取県	11	0	11	17	0	17	2	0	2	4	0	4	6	0	6	8	0	8	2	0	2	50	
島根県	8	0	8	1	0	1	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0	0	3	0	3	16	
岡山県	12	26	38	1	3	4	1	2	3	1	4	5	0	2	2	0	0	0	0	3	3	55	
広島県	0	21	21	0	4	4	0	0	0	0	7	7	0	0	0	0	1	1	0	0	0	33	
山口県	31	1	32	16	0	16	2	0	2	10	0	10	9	1	10	9	1	10	23	1	24	104	
徳島県	4	0	4	4	0	4	1	0	1	6	0	6	0	0	0	6	0	6	1	0	1	22	
香川県	15	0	15	14	0	14	0	0	0	3	0	3	6	0	6	7	0	7	10	0	10	55	
愛媛県	21	0	21	11	0	11	0	0	0	6	0	6	5	0	5	1	0	1	3	0	3	47	
高知県	4	1	5	5	3	8	0	0	0	1	0	1	4	0	4	2	0	2	1	2	3	23	
福岡県	191	15	206	40	2	42	11	1	12	20	2	22	17	1	18	13	0	13	69	3	72	385	
佐賀県	9	3	12	6	1	7	0	0	0	3	1	4	3	0	3	1	0	1	1	0	1	28	
長崎県	18	0	18	17	0	17	1	0	1	16	0	16	17	0	17	0	0	0	6	0	6	75	
熊本県	40	5	45	14	0	14	2	0	2	11	1	12	2	0	2	5	1	6	3	1	4	85	
大分県	20	0	20	11	0	11	6	0	6	3	0	3	1	0	1	4	1	5	3	0	3	49	
宮崎県	11	0	11	5	0	5	0	0	0	7	0	7	0	0	0	9	0	9	3	0	3	35	
鹿児島県	42	3	45	32	4	36	3	0	3	11	0	11	5	0	5	5	1	6	1	0	1	107	
沖縄県	35	11	46	19	5	24	1	1	2	5	4	9	6	2	8	3	1	4	3	1	4	97	
合 計	1,849	434	2,283	821	203	1,024	124	30	154	449	117	566	279	45	324	278	56	334	450	36	486	5,171	
割 合	35.8%	8.4%	44.2%	15.9%	3.9%	19.8%	2.4%	0.6%	3.0%	8.7%	2.3%	10.9%	5.4%	0.9%	6.3%	5.4%	1.1%	6.5%	8.7%	0.7%	9.4%	100.0%	

都道府県	2022年度								2021年度							
	職員接遇	サービスの質や量	利用料	情報提供・説明	被害・損害	権利侵害	その他	合計	職員接遇	サービスの質や量	利用料	情報提供・説明	被害・損害	権利侵害	その他	合計
北海道	137	56	8	4	8	9	4	226	101	23	2	5	4	5	4	144
青森県	6	5	2	3	2	3	5	26	11	4	3	1	2	3	4	28
岩手県	18	11	2	4	2	3	1	41	21	11	2	1	4	0	0	39
宮城県	22	6	2	5	3	0	2	40	18	11	0	2	1	1	2	35
秋田県	13	2	1	1	1	1	0	19	13	3	1	0	3	1	0	21
山形県	33	1	2	8	6	5	25	80	15	7	1	4	6	1	15	49
福島県	40	10	5	12	2	5	3	77	38	2	3	9	8	6	5	71
茨城県	81	21	3	7	8	5	5	130	93	19	2	8	4	14	2	142
栃木県	19	15	2	14	8	7	4	69	23	8	1	9	2	8	16	67
群馬県	15	12	2	10	1	0	6	46	19	8	4	8	2	3	5	49
埼玉県	23	9	0	8	1	0	0	41	17	5	0	4	1	2	0	29
千葉県	80	42	13	18	14	25	30	222	81	59	2	12	6	19	122	301
東京都	319	114	23	81	36	20	211	804	103	176	12	15	55	124	461	946
神奈川県	44	58	6	27	13	12	9	169	45	63	8	35	8	5	7	171
新潟県	0	2	0	1	1	1	1	6	1	2	0	3	0	0	0	6
富山県	7	1	1	2	1	2	2	16	4	3	0	4	2	0	2	15
石川県	9	1	0	0	1	1	0	12	8	0	2	1	0	1	0	12
福井県	15	3	2	3	2	1	0	26	11	2	0	1	0	0	0	14
山梨県	3	2	1	3	0	0	0	9	9	3	0	0	1	0	2	15
長野県	23	10	0	8	1	5	1	48	28	8	0	8	0	0	1	45
岐阜県	38	10	3	9	3	4	8	75	27	6	2	9	0	3	11	58
静岡県	27	35	3	0	8	13	11	97	29	19	1	8	3	10	5	75
愛知県	152	26	16	21	15	23	15	268	67	19	11	6	8	5	47	163
三重県	54	35	5	33	3	13	11	154	69	33	2	10	1	8	14	137
滋賀県	9	3	0	0	0	1	0	13	37	2	0	4	1	1	0	45
京都府	69	17	2	14	7	11	15	135	76	17	3	18	15	13	16	158
大阪府	204	119	14	57	50	21	68	533	177	138	32	47	45	22	39	500
兵庫県	136	24	6	46	17	12	8	249	90	26	13	53	22	13	17	234
奈良県	2	2	1	2	0	1	1	9	5	3	0	2	2	2	4	18
和歌山県	1	1	0	3	2	1	3	11	3	0	0	0	0	1	3	7
鳥取県	9	17	1	1	5	2	1	36	17	16	2	0	4	11	5	55
島根県	11	1	0	4	0	0	9	25	5	0	1	3	2	0	5	16
岡山県	40	7	3	18	7	3	4	82	30	8	4	13	4	3	5	67
広島県	18	3	0	1	0	0	1	23	24	0	0	1	0	0	1	26
山口県	39	8	1	7	0	6	13	74	20	12	2	7	1	3	26	71
徳島県	7	11	0	1	1	0	7	27	9	3	3	1	1	2	13	32
香川県	33	26	1	4	1	3	6	74	24	12	1	3	14	1	5	60
愛媛県	18	6	1	1	2	7	2	37	11	4	0	6	3	1	3	28
高知県	3	0	0	0	0	0	2	5	1	0	0	1	0	0	0	2
福岡県	206	52	13	11	17	11	74	384	170	47	15	18	19	13	68	350
佐賀県	18	1	1	2	2	5	3	32	13	0	1	8	5	3	2	32
長崎県	17	9	1	23	14	1	4	69	20	5	2	13	13	4	7	64
熊本県	38	17	4	6	2	6	10	83	22	21	2	3	3	4	9	64
大分県	20	13	2	6	3	1	6	51	26	6	6	12	1	8	27	86
宮崎県	20	1	1	3	0	3	5	33	18	1	0	5	0	1	0	25
鹿児島県	23	24	5	11	8	7	6	84	34	20	4	10	10	7	14	99
沖縄県	38	21	4	23	6	1	10	103	34	35	2	21	3	4	5	104
合 計	2,157	870	163	526	284	261	612	4,873	1,717	870	152	412	289	336	999	4,775
割 合	44.3%	17.9%	3.3%	10.8%	5.8%	5.4%	12.6%	100.0%	36.0%	18.2%	3.2%	8.6%	6.1%	7.0%	20.9%	100.0%

2 苦情の種類

(1) 苦情の種類

都道府県	2020年度								2019年度							
	職員 接遇	サ ー ビ ス の 質 や 量	利 用 料	情 報 提 供 ・ 説 明	被 害 ・ 損 害	権 利 侵 害	そ の 他	合 計	職員 接 遇	サ ー ビ ス の 質 や 量	利 用 料	情 報 提 供 ・ 説 明	被 害 ・ 損 害	権 利 侵 害	そ の 他	合 計
北海道	95	30	5	4	0	3	0	137	89	19	1	9	4	3	13	138
青森県	14	1	4	3	1	0	6	29	14	3	3	5	2	1	2	30
岩手県	22	10	1	1	3	4	1	42	29	1	2	8	3	5	0	48
宮城県	20	10	1	6	0	1	6	44	20	15	0	1	1	2	3	42
秋田県	24	9	0	1	0	0	9	43	19	3	0	2	2	0	0	26
山形県	15	6	1	5	3	3	28	61	26	11	1	6	3	5	16	68
福島県	33	2	1	8	8	4	10	66	35	0	3	2	4	6	8	58
茨城県	93	13	8	10	3	9	2	138	69	11	5	6	2	3	9	105
栃木県	28	12	2	22	2	8	10	84	25	19	2	7	4	1	7	65
群馬県	17	10	3	16	2	0	0	48	23	5	3	13	1	0	0	45
埼玉県	8	10	1	7	1	0	0	27	16	15	3	3	3	5	0	45
千葉県	81	39	8	8	6	4	126	272	138	74	7	25	12	16	27	299
東京都	45	57	10	6	17	23	275	433	229	138	16	96	45	32	248	804
神奈川県	37	39	6	29	4	9	9	133	42	45	5	19	10	7	8	136
新潟県	1	5	1	2	0	3	1	13	21	7	2	2	0	2	10	44
富山県	5	2	0	0	0	0	2	9	0	2	1	0	1	0	1	5
石川県	7	0	0	0	0	0	0	7	12	2	1	3	0	3	4	25
福井県	13	2	0	3	0	0	0	18	13	4	0	7	1	2	1	28
山梨県	6	2	1	9	1	0	2	21	5	1	0	1	0	0	0	7
長野県	46	10	1	6	2	2	2	69	31	7	1	5	1	4	1	50
岐阜県	41	8	3	7	11	4	14	88	44	14	2	12	3	4	13	92
静岡県	17	12	2	10	5	10	5	61	27	11	7	8	8	6	8	75
愛知県	90	34	10	9	15	26	43	227	97	13	8	8	20	14	31	191
三重県	59	45	2	24	1	6	7	144	61	25	7	11	10	8	5	127
滋賀県	6	6	2	5	2	0	0	21	11	4	1	0	1	1	0	18
京都府	55	21	8	43	18	13	33	191	120	44	1	57	12	14	16	264
大阪府	228	73	12	43	35	29	129	549	165	127	12	29	42	34	81	490
兵庫県	86	30	16	34	16	20	14	216	74	42	8	39	30	17	17	227
奈良県	7	2	1	2	1	1	4	18	8	4	0	8	2	2	4	28
和歌山県	0	0	0	3	0	2	0	5	14	1	2	9	3	2	3	34
鳥取県	15	20	5	5	2	5	1	53	11	12	2	2	4	8	2	41
島根県	6	0	0	5	3	0	1	15	5	0	0	7	1	2	0	15
岡山県	11	7	4	1	1	1	4	29	9	13	0	2	2	2	5	33
広島県	22	3	0	0	0	1	1	27	26	3	0	2	1	0	0	32
山口県	33	11	1	5	4	3	17	74	43	12	0	5	3	5	26	94
徳島県	6	3	0	2	3	1	13	28	8	4	0	3	5	4	2	26
香川県	12	1	0	0	4	0	18	35	26	7	1	3	1	1	2	41
愛媛県	12	2	1	1	5	6	4	31	9	8	1	1	2	3	1	25
高知県	2	1	0	0	0	0	3	6	1	5	0	1	0	0	1	8
福岡県	152	43	12	19	15	24	101	366	156	52	14	21	8	16	56	323
佐賀県	6	1	0	3	0	2	2	14	12	3	0	9	2	3	16	45
長崎県	11	7	3	14	4	2	3	44	8	5	0	5	5	0	0	23
熊本県	25	24	0	21	1	3	7	81	16	5	0	7	4	4	13	49
大分県	20	14	0	6	3	5	20	68	16	3	5	6	5	6	12	53
宮崎県	21	0	0	4	0	0	10	35	21	1	0	3	0	1	1	27
鹿児島県	61	14	3	8	3	4	5	98	34	19	4	9	5	5	10	86
沖縄県	66	35	5	11	5	1	6	129	40	15	3	15	5	10	19	107
合 計	1,680	686	144	431	210	242	954	4,347	1,918	834	134	502	283	269	702	4,642
割 合	38.6%	15.8%	3.3%	9.9%	4.8%	5.6%	21.9%	100.0%	41.3%	18.0%	2.9%	10.8%	6.1%	5.8%	15.1%	100.0%

都道府県	2018年度								2017年度							
	職員 接遇	の 質や 量	サー ビス 利用 料	情報 提供・ 説明・ 損害	被害・ 被 害	権 利 侵 害	そ の 他	合 計	職員 接遇	の 質や 量	サー ビス 利用 料	情報 提供・ 説明・ 損害	被害・ 被 害	権 利 侵 害	そ の 他	合 計
北海道	84	13	5	5	1	10	6	124	74	42	4	11	7	9	13	160
青森県	13	5	1	6	0	1	1	27	19	5	2	3	1	2	4	36
岩手県	37	8	1	4	1	0	0	51	41	5	0	10	0	4	0	60
宮城県	16	10	1	3	1	1	1	33	11	8	1	11	1	2	6	40
秋田県	17	9	0	4	2	0	1	33	8	10	0	5	2	0	2	27
山形県	11	4	0	6	8	0	2	31	22	7	0	5	1	10	5	50
福島県	3	4	5	19	4	8	5	48	10	8	4	7	4	4	1	38
茨城県	49	11	2	2	3	2	9	78	48	4	3	3	1	4	5	68
栃木県	26	21	1	4	5	3	4	64	41	4	0	0	1	2	2	50
群馬県	27	16	1	16	0	2	0	62	25	5	3	8	4	1	3	49
埼玉県	25	16	1	10	1	3	0	56	23	12	1	11	2	2	2	53
千葉県	140	32	15	22	10	3	11	233	98	48	20	16	12	8	48	250
東京都	244	90	18	156	20	15	210	753	231	96	9	161	16	15	126	654
神奈川県	35	43	4	20	12	9	7	130	25	41	3	23	10	11	7	120
新潟県	27	8	1	4	3	1	2	46	16	6	3	1	3	2	8	39
富山県	18	2	1	0	0	1	3	25	11	4	2	0	0	1	0	18
石川県	13	0	1	1	1	3	3	22	13	3	1	1	0	1	0	19
福井県	17	6	0	4	1	1	0	29	27	1	0	1	0	3	0	32
山梨県	8	3	1	0	1	1	0	14	4	4	1	2	0	2	0	13
長野県	36	10	1	2	0	2	5	56	26	14	0	12	0	6	4	62
岐阜県	45	27	3	12	6	12	3	108	32	11	3	10	1	4	10	71
静岡県	49	2	5	2	4	1	9	72	29	7	5	5	8	3	14	71
愛知県	117	19	9	5	4	10	12	176	88	42	13	8	8	10	18	187
三重県	58	25	3	12	12	2	2	114	48	37	2	17	6	2	6	118
滋賀県	20	0	0	0	1	0	0	21	24	1	1	8	3	0	0	37
京都府	93	38	1	10	5	14	0	161	58	19	4	6	7	2	1	97
大阪府	88	147	15	40	50	23	87	450	85	46	9	17	45	52	162	416
兵庫県	74	53	7	24	18	12	37	225	60	39	2	35	15	15	17	183
奈良県	8	8	1	9	1	0	2	29	11	4	3	8	4	1	3	34
和歌山県	15	2	1	1	4	3	2	28	10	8	0	3	3	1	1	26
鳥取県	10	13	2	4	5	7	4	45	5	11	4	1	7	12	6	46
島根県	11	0	0	5	1	1	1	19	8	1	1	4	1	0	2	17
岡山県	5	2	2	4	3	3	5	24	20	7	0	4	2	5	3	41
広島県	30	2	2	5	2	1	0	42	78	12	0	6	1	1	1	99
山口県	45	18	1	9	10	12	0	95	38	16	3	15	3	14	2	91
徳島県	10	2	1	1	2	0	6	22	4	10	0	3	3	1	0	21
香川県	15	9	1	0	5	2	0	32	16	2	1	0	8	5	6	38
愛媛県	20	1	3	0	0	1	1	26	7	0	0	3	1	2	0	13
高知県	4	1	0	1	0	2	0	8	6	12	0	0	1	0	4	23
福岡県	125	71	13	24	19	35	32	319	90	77	14	25	22	19	26	273
佐賀県	8	7	0	8	4	2	16	45	10	17	3	0	3	0	10	43
長崎県	15	2	1	5	1	0	0	24	10	8	1	7	4	0	0	30
熊本県	20	20	1	12	5	0	13	71	24	18	3	7	1	1	15	69
大分県	12	3	1	6	7	2	5	36	15	5	3	2	4	2	14	45
宮崎県	16	1	0	1	1	3	0	22	18	3	1	2	0	0	0	24
鹿児島県	30	11	2	10	4	7	9	73	34	15	9	9	6	1	4	78
沖縄県	36	13	4	17	5	2	22	99	47	7	1	6	5	10	12	88
合 計	1,825	808	139	515	253	223	538	4,301	1,648	762	143	502	237	252	573	4,117
割 合	42.4%	18.8%	3.2%	12.0%	5.9%	5.2%	12.5%	100.0%	40.0%	18.5%	3.5%	12.2%	5.8%	6.1%	13.9%	100.0%

2 苦情の種類

(1) 苦情の種類

都道府県	2016年度								2015年度								累計
	職員 接遇	の 質や 量	サー ビス	利用 料	情報 提供・ 説明・ 損害	被害・ 権利 侵害	その他	合計	職員 接遇	の 質や 量	サー ビス	利用 料	情報 提供・ 説明・ 損害	被害・ 権利 侵害	その他	合計	
北海道	77	21	5	15	11	22	12	163	45	27	10	14	14	18	21	149	2,596
青森県	24	2	3	3	2	0	2	36	34	3	3	5	3	1	4	53	744
岩手県	33	10	0	13	1	5	0	62	16	3	1	6	0	4	0	30	706
宮城県	26	14	1	0	3	4	2	50	23	7	2	6	0	0	0	38	929
秋田県	10	12	0	1	2	1	1	27	12	14	1	2	7	4	1	41	758
山形県	19	4	0	2	1	3	2	31	12	1	3	5	3	2	2	28	741
福島県	11	17	0	5	1	1	0	35	18	2	2	0	3	1	9	35	915
茨城県	45	9	2	3	1	1	5	66	30	13	6	6	2	4	3	64	1,369
栃木県	31	8	1	0	3	3	0	46	22	6	6	1	2	5	6	48	1,065
群馬県	12	0	0	2	1	2	9	26	16	3	1	5	2	3	5	35	920
埼玉県	16	13	2	22	7	7	1	68	23	17	0	17	0	8	0	65	1,621
千葉県	103	44	18	18	19	26	43	271	126	49	19	23	22	19	32	290	4,115
東京都	278	206	10	108	16	68	103	789	332	163	27	56	36	78	127	819	11,863
神奈川県	33	38	5	23	8	7	8	122	32	39	9	24	12	5	10	131	2,497
新潟県	17	12	4	2	2	3	8	48	26	11	1	4	2	10	11	65	920
富山県	6	7	4	1	0	3	1	22	8	7	2	2	2	3	0	24	377
石川県	15	3	0	0	1	2	1	22	11	5	2	1	1	5	0	25	393
福井県	12	5	2	1	2	2	0	24	14	2	0	8	2	1	1	28	609
山梨県	5	0	0	0	2	1	0	8	5	0	0	0	0	0	5	10	231
長野県	28	11	0	7	0	5	3	54	18	6	1	20	2	7	2	56	1,153
岐阜県	15	9	2	9	2	2	4	43	22	12	0	7	2	9	3	55	1,042
静岡県	13	7	1	2	3	4	1	31	39	20	0	5	2	2	5	73	1,144
愛知県	73	38	10	6	5	11	15	158	81	37	4	10	13	11	20	176	3,010
三重県	52	36	4	9	5	7	10	123	38	34	0	16	10	11	23	132	1,689
滋賀県	12	3	2	4	0	2	1	24	10	6	0	9	4	0	8	37	715
京都府	40	38	4	8	5	10	4	109	128	26	3	14	4	7	14	196	2,493
大阪府	131	44	9	10	18	21	223	456	100	69	22	33	33	14	63	334	6,817
兵庫県	39	45	6	39	17	10	28	184	23	29	4	28	14	29	12	139	2,802
奈良県	11	4	3	5	1	5	5	34	20	11	1	10	2	4	9	57	642
和歌山県	15	5	0	4	1	1	4	30	12	6	3	1	2	5	4	33	651
鳥取県	5	4	3	7	3	4	2	28	11	7	1	2	4	1	4	30	777
島根県	8	2	0	6	4	1	6	27	10	3	0	1	0	1	3	18	512
岡山県	14	4	2	7	3	0	4	34	20	6	0	7	1	2	8	44	715
広島県	37	13	1	12	9	3	5	80	44	11	2	8	5	2	3	75	957
山口県	21	6	4	6	6	6	10	59	24	9	3	4	6	9	5	60	1,233
徳島県	5	12	2	15	3	4	14	55	2	16	2	1	0	3	4	28	587
香川県	8	10	1	0	8	3	2	32	22	3	2	1	5	3	1	37	690
愛媛県	7	3	1	2	1	2	0	16	12	2	1	4	2	6	0	27	684
高知県	19	2	0	0	0	0	2	23	17	0	0	2	0	0	2	21	412
福岡県	108	49	7	26	13	15	31	249	98	41	17	22	15	17	29	239	4,291
佐賀県	15	10	0	0	2	0	16	43	14	12	3	4	0	1	5	39	504
長崎県	7	20	2	6	4	2	3	44	10	4	1	10	5	1	1	32	946
熊本県	30	9	4	8	7	0	11	69	26	7	2	10	3	3	8	59	1,154
大分県	17	8	0	4	2	2	5	38	3	2	0	4	4	2	1	16	788
宮崎県	4	3	0	1	0	4	0	12	11	4	0	4	1	6	2	28	473
鹿児島県	26	13	7	11	9	14	11	91	17	7	7	4	8	3	4	50	1,161
沖縄県	30	17	2	8	8	2	14	81	37	6	1	5	6	6	10	71	1,472
合 計	1,563	850	134	441	222	301	632	4,143	1,674	768	175	431	266	336	490	4,140	72,883
割 合	37.7%	20.5%	3.2%	10.6%	5.4%	7.3%	15.3%	100.0%	40.4%	18.6%	4.2%	10.4%	6.4%	8.1%	11.8%	100.0%	-

※累計は2000～2023年度

※複数回答のため合計は苦情受付総数と一致しない

	職員の待遇	
--	-------	--

※複数回答のため合計は苦情受付総数と一致しない

(2) 苦情の種類（詳細）（2023年度）

- 56 -

2 苦情の種類

(2) 苦情の種類（詳細）（2023年度）

※複数回答のため合計は苦情受付総数と一致しない

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				福利厚生				その他																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
		①労働時間短縮等	②就業時間短縮等	③説明不十分	④その他	⑤食事	⑥清潔	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相談不十分	⑬契約拒否	⑭説明不十分	⑮利用料関係	⑯負担金	⑰その他費用	⑱説明不十分	⑲その他	⑳物損	㉑介護・支援事故	㉒身体拘束等	㉓暴力	㉔虐待			㉕その他	㉖プライバシー侵害	㉗暴言	㉘被害者の被害	㉙その他																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
北海道	初回	12	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0</

2 苦情の種類

(3) 事業所の運営主体 (2023年度)

(件)

都道府県	社会福祉法人	公立	営利法人 (株式会社等)	一般社団・財団	公益社団・財団	医療法人	学校法人	NPO法人	その他	不明	計
北海道	38	0	102	8	0	6	1	18	5	96	274
青森県	11	1	4	0	0	0	0	3	7	0	26
岩手県	17	1	6	1	0	1	0	3	0	0	29
宮城県	10	0	17	7	0	0	0	1	0	0	35
秋田県	13	1	5	0	0	0	0	0	0	0	19
山形県	18	0	18	1	0	2	0	2	1	10	52
福島県	35	0	16	6	0	5	2	8	4	8	84
茨城県	44	4	57	3	0	8	0	4	0	20	140
栃木県	20	1	32	3	0	2	3	1	2	15	79
群馬県	18	0	30	3	0	0	0	1	1	8	61
埼玉県	33	1	36	6	0	0	0	4	2	70	152
千葉県	42	2	119	14	0	2	1	10	0	11	201
東京都	171	39	204	51	0	11	2	72	52	188	790
神奈川県	53	0	85	7	2	2	0	10	4	36	199
新潟県	8	0	8	0	0	0	0	0	0	1	17
富山県	9	0	9	0	0	2	1	2	1	1	25
石川県	8	0	4	0	0	0	0	0	0	0	12
福井県	16	0	5	0	0	0	0	3	0	2	26
山梨県	6	0	6	0	0	0	0	1	0	0	13
長野県	21	9	11	0	0	0	0	2	0	8	51
岐阜県	16	1	33	1	0	6	0	4	1	3	65
静岡県	37	6	43	1	1	4	2	4	2	15	115
愛知県	67	10	121	11	1	0	1	13	4	118	346
三重県	58	3	69	2	0	5	0	0	8	12	157
滋賀県	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
京都府	43	2	47	6	0	6	1	8	4	29	146
大阪府	104	1	257	26	2	6	1	40	19	74	530
兵庫県	54	12	63	10	1	7	0	6	6	68	227
奈良県	10	0	5	1	0	1	0	4	3	1	25
和歌山県	3	0	0	0	0	2	0	1	0	0	6
鳥取県	17	1	13	0	1	4	0	8	0	6	50
島根県	7	0	5	1	0	0	0	2	1	0	16
岡山県	15	3	22	3	0	5	0	1	0	6	55
広島県	8	0	22	1	0	0	1	0	1	0	33
山口県	47	1	13	2	0	10	0	5	10	16	104
徳島県	1	1	0	0	0	0	0	0	0	20	22
香川県	25	6	6	1	1	0	0	1	0	15	55
愛媛県	15	0	16	1	0	1	0	1	0	13	47
高知県	9	0	5	0	0	1	1	2	0	5	23
福岡県	49	1	39	5	0	3	1	1	7	279	385
佐賀県	11	0	11	5	0	0	0	1	0	0	28
長崎県	27	0	15	2	0	3	1	4	4	19	75
熊本県	37	2	19	6	0	5	0	3	3	10	85
大分県	25	0	8	5	0	3	0	1	1	6	49
宮崎県	13	0	8	0	0	0	0	1	0	13	35
鹿児島県	25	2	37	7	0	4	5	3	0	24	107
沖縄県	24	2	41	10	1	4	0	4	1	10	97
合 計	1,340	113	1,693	217	10	121	24	263	154	1,236	5,171
割合 (%)	25.9%	2.2%	32.7%	4.2%	0.2%	2.3%	0.5%	5.1%	3.0%	23.9%	100%

2 苦情の種類

(3) 事業所の運営主体 (2022年度継続・2023年度)

都道府県	社会福祉法人	公立	営利法人 (株式会社等)	一般社団・財団	公益社団・財団	医療法人	学校法人	NPO	その他	不明	計
北海道	47	0	109	8	0	6	1	19	5	96	291
青森県	15	1	4	0	0	0	0	3	7	0	30
岩手県	17	1	6	1	0	1	0	3	0	0	29
宮城県	10	0	17	7	0	0	0	1	0	0	35
秋田県	13	1	5	0	0	0	0	0	0	0	19
山形県	18	0	18	1	0	2	0	2	1	11	53
福島県	36	0	16	6	0	6	2	8	4	8	86
茨城県	45	4	58	3	0	8	0	4	0	20	142
栃木県	20	1	35	3	0	2	3	1	2	15	82
群馬県	18	0	31	3	0	0	0	1	1	8	62
埼玉県	36	1	38	6	0	0	0	4	2	71	158
千葉県	44	3	120	14	0	2	1	10	0	11	205
東京都	171	39	205	51	0	11	2	73	52	188	792
神奈川県	55	0	86	7	2	2	0	10	4	36	202
新潟県	8	0	8	0	0	0	0	0	0	1	17
富山県	9	0	9	0	0	2	1	2	1	1	25
石川県	8	0	4	0	0	0	0	0	0	0	12
福井県	16	0	5	0	0	0	0	3	0	2	26
山梨県	6	0	6	0	0	0	0	1	0	0	13
長野県	21	9	11	0	0	0	0	2	0	8	51
岐阜県	16	1	33	1	0	6	0	4	1	3	65
静岡県	39	6	44	1	1	4	2	4	2	15	118
愛知県	69	10	124	11	1	0	1	14	4	118	352
三重県	59	3	69	2	0	5	0	0	8	12	158
滋賀県	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
京都府	45	2	48	6	0	6	1	8	4	30	150
大阪府	105	1	257	26	2	6	1	40	19	74	531
兵庫県	55	12	65	10	1	7	0	6	6	68	230
奈良県	11	0	5	1	0	1	0	4	3	1	26
和歌山県	3	0	0	0	0	2	0	1	0	0	6
鳥取県	17	1	13	0	1	4	0	8	0	6	50
島根県	7	0	5	1	0	0	0	2	1	0	16
岡山県	18	5	23	4	0	5	0	1	0	6	62
広島県	9	0	23	1	0	0	1	0	1	0	35
山口県	47	1	13	2	0	10	0	5	10	16	104
徳島県	1	1	0	0	0	0	0	0	0	20	22
香川県	25	6	6	1	1	0	0	1	0	15	55
愛媛県	15	0	16	1	0	1	0	1	0	13	47
高知県	9	0	5	0	0	1	1	2	0	5	23
福岡県	51	1	39	6	0	3	1	1	7	279	388
佐賀県	12	0	11	5	0	0	0	1	0	0	29
長崎県	27	0	15	2	0	3	1	4	4	19	75
熊本県	37	2	19	6	0	5	0	3	3	10	85
大分県	25	0	8	5	0	3	0	1	1	6	49
宮崎県	13	0	8	0	0	0	0	1	0	13	35
鹿児島県	25	2	37	7	0	4	5	3	0	24	107
沖縄県	24	2	42	10	1	4	0	5	1	10	99
合 計	1,379	116	1,720	219	10	122	24	267	154	1,239	5,250
割合(%)	26.3%	2.2%	32.8%	4.2%	0.2%	2.3%	0.5%	5.1%	2.9%	23.6%	100%
平 均	29.3	2.5	36.6	4.7	0.2	2.6	0.5	5.7	3.3	26.4	111.7

3 苦情対応・解決の状況

(1) 対応方法

①初回相談

都道府県	2023年度					2022年度				
	助言	当事者間の話し合い解決の推奨	専門機関・関係機関の紹介・伝達	その他	合計	助言	当事者間の話し合い解決の推奨	専門機関・関係機関の紹介・伝達	その他	合計
北海道	63	5	101	25	194	117	2	65	0	184
青森県	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0
岩手県	2	1	0	1	4	2	6	1	1	10
宮城県	15	11	0	6	32	28	0	2	1	31
秋田県	3	1	2	1	7	1	1	0	0	2
山形県	23	5	7	8	43	31	6	19	0	56
福島県	24	5	5	21	55	46	2	3	1	52
茨城県	43	0	54	0	97	37	0	16	3	56
栃木県	20	16	13	11	60	18	2	24	21	65
群馬県	10	16	2	13	41	15	13	4	7	39
埼玉県	55	11	23	1	90	4	6	0	0	10
千葉県	36	2	36	2	76	51	4	78	7	140
東京都	722	0	9	38	769	651	3	78	57	789
神奈川県	66	4	63	13	146	45	8	39	5	97
新潟県	0	0	5	12	17	1	0	0	2	3
富山県	4	6	6	0	16	4	10	1	1	16
石川県	0	3	0	9	12	1	2	1	8	12
福井県	9	9	1	7	26	8	15	3	0	26
山梨県	0	8	5	0	13	1	3	1	4	9
長野県	6	0	17	2	25	0	5	3	16	24
岐阜県	11	9	35	10	65	15	9	27	19	70
静岡県	74	12	23	5	114	38	19	29	8	94
愛知県	110	39	114	0	263	96	23	110	2	231
三重県	37	4	13	23	77	28	9	6	19	62
滋賀県	1	1	1	0	3	0	0	7	0	7
京都府	81	0	18	20	119	64	1	34	16	115
大阪府	273	159	88	10	530	155	170	130	78	533
兵庫県	55	59	94	15	223	76	86	60	12	234
奈良県	4	2	7	0	13	0	0	0	7	7
和歌山県	0	0	0	6	6	2	6	0	3	11
鳥取県	10	0	13	27	50	11	0	8	15	34
島根県	5	1	10	0	16	3	1	21	0	25
岡山県	9	5	1	0	15	10	0	0	0	10
広島県	0	0	0	0	0	15	0	0	3	18
山口県	56	8	17	19	100	27	6	12	28	73
徳島県	22	0	0	0	22	21	2	3	1	27
香川県	21	13	21	0	55	48	1	25	0	74
愛媛県	11	29	3	4	47	7	16	9	5	37
高知県	0	1	14	2	17	4	0	1	0	5
福岡県	222	13	114	12	361	220	12	126	0	358
佐賀県	10	5	4	4	23	3	3	8	1	15
長崎県	25	24	21	5	75	18	22	22	1	63
熊本県	26	9	25	17	77	26	13	42	2	83
大分県	12	21	6	9	48	19	4	19	9	51
宮崎県	28	0	7	0	35	28	0	4	1	33
鹿児島県	62	24	10	3	99	48	11	12	5	76
沖縄県	37	11	13	11	72	52	16	14	2	84
合計	2,303	552	1,022	373	4,250	2,095	518	1,067	371	4,051
割合	54.2%	13.0%	24.0%	8.8%	100.0%	51.7%	12.8%	26.3%	9.2%	100.0%

都道府県	2021年度					2020年度				
	助言	当事者間の話し合い解決の推奨	専門機関・関係機関の紹介・伝達	その他	合計	助言	当事者間の話し合い解決の推奨	専門機関・関係機関の紹介・伝達	その他	合計
北海道	47	2	38	26	113	44	4	41	6	95
青森県	0	0	0	0	0	3	0	1	1	5
岩手県	0	2	2	0	4	9	1	1	2	13
宮城県	1	1	0	0	2	0	0	1	0	1
秋田県	2	0	3	0	5	6	3	13	0	22
山形県	6	11	12	8	37	23	6	2	9	40
福島県	39	9	3	0	51	35	5	5	0	45
茨城県	57	2	3	4	66	41	7	4	9	61
栃木県	22	0	7	35	64	41	0	17	22	80
群馬県	16	8	4	6	34	7	1	8	12	28
埼玉県	6	1	0	0	7	8	0	0	0	8
千葉県	61	3	77	13	154	43	11	138	1	193
東京都	687	24	122	89	922	217	3	186	10	416
神奈川県	48	8	36	8	100	35	4	25	2	66
新潟県	0	1	0	2	3	3	4	4	1	12
富山県	0	9	0	6	15	0	8	0	1	9
石川県	2	0	6	4	12	0	0	0	7	7
福井県	1	1	0	12	14	6	0	0	12	18
山梨県	3	6	2	3	14	11	8	1	1	21
長野県	0	0	15	1	16	3	2	17	3	25
岐阜県	7	31	11	7	56	37	15	17	2	71
静岡県	19	17	35	1	72	28	1	18	13	60
愛知県	26	12	69	20	127	88	6	106	27	227
三重県	35	4	7	11	57	81	12	8	13	114
滋賀県	5	1	8	0	14	3	0	0	1	4
京都府	86	0	34	10	130	115	2	14	22	153
大阪府	152	145	57	139	493	400	3	27	69	499
兵庫県	113	62	46	4	225	29	85	76	16	206
奈良県	3	1	2	6	12	4	2	4	4	14
和歌山県	4	3	0	0	7	1	3	0	1	5
鳥取県	6	0	14	27	47	2	0	7	0	9
島根県	2	6	4	4	16	0	13	1	1	15
岡山県	7	0	1	5	13	4	0	0	1	5
広島県	24	0	0	0	24	25	0	1	1	27
山口県	22	12	8	27	69	42	0	13	18	73
徳島県	11	6	6	9	32	14	8	5	0	27
香川県	40	0	15	2	57	24	0	2	0	26
愛媛県	6	13	9	0	28	3	15	4	5	27
高知県	1	0	1	0	2	5	0	0	0	5
福岡県	230	10	98	0	338	168	30	158	0	356
佐賀県	7	4	7	2	20	3	2	0	8	13
長崎県	7	31	17	4	59	13	5	18	4	40
熊本県	17	20	18	7	62	34	13	29	3	79
大分県	42	9	31	4	86	43	9	16	0	68
宮崎県	19	0	6	0	25	31	0	3	1	35
鹿児島県	55	26	7	4	92	49	8	7	17	81
沖縄県	16	9	8	47	80	31	18	22	45	116
合計	1,960	510	849	557	3,876	1,812	317	1,020	371	3,520
割合	50.6%	13.2%	21.9%	14.4%	100.0%	51.5%	9.0%	29.0%	10.5%	100.0%

3 苦情対応・解決の状況

(1) 対応方法

②継続対応

都道府県	2023年度							2022年度						
	事情調査	助言申し入れ	話し合いの調整 当事者間の調整	あっせん	通知	その他	合計	事情調査	助言申し入れ	話し合いの調整 当事者間の調整	あっせん	通知	その他	合計
北海道	53	13	1	0	0	13	80	39	2	0	0	1	0	42
青森県	2	0	0	0	2	24	28	1	0	4	0	0	21	26
岩手県	0	25	1	0	0	0	26	1	29	0	0	1	0	31
宮城県	0	1	1	0	0	1	3	0	1	0	0	1	7	9
秋田県	0	12	0	0	0	0	12	0	13	4	0	0	0	17
山形県	4	2	7	0	0	0	13	6	8	8	0	0	2	24
福島県	0	25	23	0	0	2	50	0	22	7	0	1	5	35
茨城県	14	42	0	0	2	0	58	42	67	34	0	0	2	145
栃木県	1	1	1	0	0	16	19	1	1	1	0	0	1	4
群馬県	8	6	10	0	0	1	25	0	1	3	0	0	3	7
埼玉県	0	59	1	0	2	0	62	0	24	6	0	0	2	32
千葉県	0	124	1	0	0	0	125	0	80	2	0	0	0	82
東京都	7	6	0	0	0	14	27	11	9	0	0	0	5	25
神奈川県	17	14	0	0	2	29	62	34	22	1	0	4	16	77
新潟県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3
富山県	0	0	9	0	0	18	27	0	0	0	0	0	0	0
石川県	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
山梨県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	0	25	0	0	0	1	26	0	17	0	0	2	5	24
岐阜県	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3	5
静岡県	1	0	1	0	0	0	2	1	2	3	0	0	0	6
愛知県	0	24	59	0	0	0	83	1	13	36	0	0	0	50
三重県	43	36	1	0	0	0	80	59	24	2	0	0	7	92
滋賀県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	6
京都府	0	0	0	0	0	27	27	0	3	0	0	0	17	20
大阪府	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
兵庫県	0	3	1	0	0	0	4	0	5	6	0	0	4	15
奈良県	5	5	1	0	0	2	13	0	0	0	0	0	2	2
和歌山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	3
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	0	32	3	1	2	2	40	42	25	9	2	4	3	85
広島県	0	32	0	1	0	0	33	0	4	0	0	1	0	5
山口県	0	0	3	0	0	1	4	0	0	0	0	0	1	1
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	0	3	0	0	0	3	6	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	22	0	0	0	2	0	24	21	0	0	0	5	0	26
佐賀県	0	5	0	0	0	0	5	2	5	1	0	0	10	18
長崎県	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	6
熊本県	0	3	3	0	2	0	8	0	0	0	0	0	0	0
大分県	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	0	4	4	0	0	0	8	0	3	3	0	0	2	8
沖縄県	0	9	11	0	0	5	25	0	8	8	0	0	5	21
合計	177	511	142	2	15	159	1,006	268	391	138	2	23	130	952
割合	19.2%	55.5%	15.4%	0.2%	1.6%	17.3%	-	29.8%	43.5%	15.4%	0.2%	2.6%	14.5%	-

都道府県	2021年度							2020年度						
	事情調査	助言申し入れ	話し合いの調整 当事者間の	あっせん	通知	その他	合計	事情調査	助言申し入れ	話し合いの調整 当事者間の	あっせん	通知	その他	合計
北海道	30	1	0	0	0	0	31	39	1	0	0	2	0	42
青森県	4	4	1	0	0	19	28	10	5	1	0	0	8	24
岩手県	1	34	0	0	0	0	35	0	27	0	0	1	1	29
宮城県	5	22	4	0	2	0	33	37	1	3	0	2	0	43
秋田県	5	16	2	0	0	0	23	1	6	14	0	0	0	21
山形県	4	0	7	0	0	1	12	6	4	4	0	0	8	22
福島県	5	6	4	0	4	1	20	1	11	8	0	0	2	22
茨城県	43	68	56	0	0	1	168	14	46	18	0	4	3	85
栃木県	1	1	0	0	0	1	3	0	1	0	0	0	3	4
群馬県	0	4	5	2	0	4	15	1	4	10	0	0	5	20
埼玉県	0	19	0	0	3	0	22	0	17	0	0	1	1	19
千葉県	0	146	0	0	0	1	147	4	68	5	0	2	0	79
東京都	11	10	1	0	0	13	35	8	5	1	0	0	3	17
神奈川県	27	20	0	0	8	23	78	19	32	0	0	3	22	76
新潟県	0	0	1	0	0	2	3	0	0	0	0	0	1	1
富山県	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
福井県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
長野県	0	27	0	0	0	2	29	0	41	0	0	1	2	44
岐阜県	0	1	1	0	0	0	2	3	11	2	0	1	0	17
静岡県	2	2	1	0	1	0	6	1	0	0	0	0	0	1
愛知県	0	17	17	0	0	2	36	0	0	0	0	0	0	0
三重県	54	13	6	0	0	7	80	14	8	2	0	0	6	30
滋賀県	0	3	0	1	1	26	31	2	9	0	0	0	6	17
京都府	1	2	0	0	0	25	28	0	23	2	0	0	13	38
大阪府	0	6	1	0	0	0	7	3	2	0	0	0	45	50
兵庫県	2	0	5	0	2	0	9	2	0	5	0	0	3	10
奈良県	0	1	0	0	0	5	6	0	1	1	0	0	2	4
和歌山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	7	6	1	0	0	0	14	12	15	2	0	0	32	61
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	39	24	9	0	1	4	77	21	11	0	2	1	3	38
広島県	0	1	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0
山口県	2	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	1
徳島県	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
香川県	0	3	0	0	0	0	3	0	9	0	0	0	0	9
愛媛県	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0	4	0	12
高知県	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
福岡県	9	0	0	0	0	3	12	6	0	0	0	0	4	10
佐賀県	4	8	4	0	0	4	20	0	1	0	0	0	0	1
長崎県	0	0	5	0	0	0	5	0	4	0	0	0	0	4
熊本県	1	2	1	0	0	2	6	0	1	2	0	0	0	3
大分県	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
鹿児島県	1	0	4	0	0	3	8	0	0	0	0	0	17	17
沖縄県	0	13	8	0	0	3	24	0	4	0	0	0	9	13
合計	258	481	144	3	23	152	1,061	210	368	86	2	22	199	887
割合	28.7%	53.5%	16.0%	0.3%	2.6%	16.9%	-	25.4%	44.5%	10.4%	0.2%	2.7%	24.1%	-

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	2023年度					2022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)	未終結 案件 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)	未終結 案件 件数
北海道	11	76	44	246	34	18	60	80	340	17
青森県	5	23	39	132	1	6	19	32	224	4
岩手県	8	19	24	126	1	8	35	27	138	0
宮城県	5	5	41	61	0	6	12	55	94	0
秋田県	3	6	39	114	0	2	8	11	49	0
山形県	3	9	11	51	0	2	6	5	18	0
福島県	8	19	47	158	3	8	16	32	111	2
茨城県	4	18	12	182	0	6	22	3	11	2
栃木県	5	25	24	130	0	4	4	58	58	3
群馬県	4	10	33	90	0	3	5	40	65	0
埼玉県	4	15	52	159	7	4	9	51	85	4
千葉県	7	44	25	184	1	6	34	15	80	0
東京都	9	29	102	320	1	12	30	106	180	5
神奈川県	10	38	59	120	4	13	143	63	206	3
新潟県	0	0	0	0	0	7	10	20	34	0
富山県	6	15	76	210	0	0	0	0	0	0
石川県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	6	19	13	36	0	5	17	10	50	0
岐阜県	0	0	0	0	0	5	11	20	35	0
静岡県	3	3	0	0	1	27	30	0	0	3
愛知県	3	23	3	19	7	3	12	44	193	1
三重県	6	25	35	319	2	6	40	24	184	1
滋賀県	0	0	0	0	0	6	8	57	177	0
京都府	6	36	69	340	6	31	483	103	316	3
大阪府	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
兵庫県	12	29	30	30	2	9	37	41	120	4
奈良県	7	22	4	13	1	6	6	6	7	0
和歌山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	0	0	0	0	0	6	6	30	37	0
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	6	23	62	181	0	6	20	46	145	7
広島県	1	3	104	188	11	15	46	199	224	2
山口県	13	17	22	48	0	11	11	406	406	0
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	7	30	21	28	2	0	0	0	0	0
福岡県	8	18	105	192	5	6	22	76	207	3
佐賀県	11	20	73	180	1	5	20	23	148	0
長崎県	0	0	0	0	0	5	7	5	7	0
熊本県	7	10	13	30	0	0	0	0	0	0
大分県	6	6	163	163	0	0	0	0	0	0
宮崎県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	16	24	39	90	1	9	14	46	123	0
沖縄県	11	48	59	243	1	8	33	33	139	2
平均値	5	15	31	93	2	6	26	38	90	1
中央値	5	15	22	51	0	5	10	20	50	0
最大値	16	76	163	340	-	31	483	406	406	-

都道府県	2021年度					2020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)	未終結 案件 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)	未終結 案件 件数
北海道	12	82	86	360	5	13	64	76	360	17
青森県	4	9	48	474	2	5	21	21	61	2
岩手県	5	16	8	64	0	5	16	21	90	0
宮城県	8	38	47	142	1	6	19	47	170	0
秋田県	2	4	4	9	0	5	36	16	54	0
山形県	2	7	6	30	0	2	6	5	24	1
福島県	7	19	50	163	3	8	21	40	71	11
茨城県	5	29	3	20	1	6	18	4	14	1
栃木県	4	7	51	66	1	6	18	80	129	1
群馬県	4	11	28	109	0	5	14	37	125	0
埼玉県	3	7	55	137	4	3	10	51	102	1
千葉県	6	33	12	110	6	7	42	18	231	1
東京都	22	52	85	300	1	16	82	99	239	9
神奈川県	15	145	57	339	5	12	215	60	339	5
新潟県	14	27	26	48	0	46	46	35	35	0
富山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	4	4	0	0	1	0	0	0	0	0
長野県	8	50	16	81	1	10	84	20	160	1
岐阜県	3	4	49	94	0	2	15	10	33	0
静岡県	13	20	170	390	3	6	6	102	102	0
愛知県	3	10	3	10	1	0	0	0	0	0
三重県	7	45	36	343	1	6	17	45	249	1
滋賀県	13	72	29	207	1	10	37	78	275	3
京都府	8	74	49	309	4	4	27	51	323	0
大阪府	6	20	75	276	0	4	47	40	350	0
兵庫県	6	10	10	32	0	13	32	38	145	2
奈良県	11	19	53	145	0	17	24	104	203	0
和歌山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	8	12	57	150	0	3	12	51	162	0
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	7	33	45	212	5	8	31	70	144	3
広島県	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0
山口県	20	24	52	71	0	10	10	42	42	0
徳島県	0	0	0	0	0	6	6	33	33	0
香川県	4	5	4	6	0	5	8	6	10	0
愛媛県	0	0	0	0	0	8	19	56	119	0
高知県	0	0	0	0	0	2	2	30	30	0
福岡県	7	11	70	147	3	5	10	51	109	4
佐賀県	7	15	23	52	0	2	2	78	78	0
長崎県	4	4	12	18	0	3	4	3	6	0
熊本県	3	3	4	4	0	3	4	60	114	0
大分県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	14	18	32	94	0	9	41	21	114	0
沖縄県	8	25	28	176	2	5	21	13	75	0
平均値	6	21	29	110	1	6	23	34	105	1
中央値	5	11	23	66	0	5	15	33	78	0
最大値	22	145	170	474	-	46	215	104	360	-

3 苦情対応・解決の状況

(3) 終結状況

都道府県	2023年度						2022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	194	0	45	0	1	34	184	0	25	0	0	17
青森県	2	0	18	2	3	1	0	0	19	0	3	4
岩手県	4	0	20	4	0	1	10	0	30	1	0	0
宮城県	32	0	2	0	1	0	31	0	9	0	0	0
秋田県	7	0	12	0	0	0	2	0	17	0	0	0
山形県	43	0	6	2	1	0	55	1	20	2	2	0
福島県	55	0	22	3	1	3	52	0	20	2	1	2
茨城県	97	0	24	3	16	0	56	0	44	14	14	2
栃木県	60	0	5	14	0	0	65	0	1	0	0	3
群馬県	41	0	19	1	0	0	39	0	7	0	0	0
埼玉県	90	0	50	0	5	7	8	2	23	3	1	4
千葉県	76	0	124	0	0	1	136	4	74	4	4	0
東京都	769	0	12	6	2	1	706	83	5	2	3	5
神奈川県	146	0	33	1	15	4	97	0	52	1	16	3
新潟県	17	0	0	0	0	0	3	0	0	1	2	0
富山県	16	0	7	0	2	0	16	0	0	0	0	0
石川県	12	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0
福井県	26	0	0	0	0	0	26	0	0	0	0	0
山梨県	13	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0
長野県	25	0	24	2	0	0	24	0	19	2	3	0
岐阜県	65	0	0	0	0	0	70	0	4	0	1	0
静岡県	114	0	0	0	0	1	94	0	0	0	0	3
愛知県	263	0	59	3	14	7	231	0	26	5	5	1
三重県	77	0	42	36	0	2	62	0	53	35	3	1
滋賀県	3	0	0	0	0	0	7	0	6	0	0	0
京都府	118	1	16	4	1	6	114	1	8	4	5	3
大阪府	530	0	0	0	0	0	533	0	0	0	0	0
兵庫県	223	0	2	0	0	2	234	0	3	2	6	4
奈良県	13	0	7	2	2	1	7	0	2	0	0	0
和歌山県	6	0	0	0	0	0	11	0	0	0	0	0
鳥取県	50	0	0	0	0	0	34	0	2	0	0	0
島根県	16	0	0	0	0	0	25	0	0	0	0	0
岡山県	15	0	38	2	0	0	10	0	50	10	5	7
広島県	0	0	1	21	0	11	18	0	0	3	0	2
山口県	100	0	3	1	0	0	73	0	1	0	0	0
徳島県	22	0	0	0	0	0	27	0	0	0	0	0
香川県	55	0	0	0	0	0	74	0	0	0	0	0
愛媛県	47	0	0	0	0	0	37	0	0	0	0	0
高知県	17	0	0	3	1	2	5	0	0	0	0	0
福岡県	361	0	8	9	2	5	358	0	7	11	5	3
佐賀県	23	0	0	2	2	1	15	0	3	1	13	0
長崎県	75	0	0	0	0	0	57	6	6	0	0	0
熊本県	77	0	6	0	2	0	83	0	0	0	0	0
大分県	48	0	1	0	0	0	51	0	0	0	0	0
宮崎県	35	0	0	0	0	0	33	0	0	0	0	0
鹿児島県	99	0	7	0	0	1	76	0	7	1	0	0
沖縄県	71	1	3	9	12	1	84	0	11	4	2	2
合計	4,248	2	616	130	83	92	3,954	97	554	108	94	66
割合	100.0%	0.0%	66.9%	14.1%	9.0%	10.0%	99.6%	0.4%	71.5%	12.3%	10.2%	5.9%

都道府県	2021年度						2020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	113	0	22	3	1	5	95	0	20	5	0	17
青森県	0	0	23	0	3	2	5	0	18	0	4	2
岩手県	4	0	31	3	1	0	13	0	28	0	1	0
宮城県	2	0	30	0	2	1	1	0	43	0	0	0
秋田県	5	0	16	0	0	0	22	0	21	0	0	0
山形県	37	0	10	1	1	0	40	0	12	5	3	1
福島県	51	0	16	0	1	3	45	0	10	0	0	11
茨城県	66	0	45	20	10	1	60	1	57	12	7	1
栃木県	64	0	2	0	0	1	80	0	3	0	0	1
群馬県	34	0	15	0	0	0	28	0	15	0	5	0
埼玉県	6	1	16	2	0	4	7	1	13	1	4	1
千葉県	153	1	118	7	16	6	193	0	74	0	4	1
東京都	922	0	10	3	10	1	416	0	6	0	2	9
神奈川県	100	0	50	0	16	5	66	0	35	0	27	5
新潟県	3	0	3	0	0	0	12	0	1	0	0	0
富山県	15	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0
石川県	12	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0
福井県	14	0	0	0	0	0	18	0	0	0	0	0
山梨県	14	0	0	0	0	1	21	0	0	0	0	0
長野県	16	0	27	1	0	1	25	0	30	5	8	1
岐阜県	56	0	2	0	0	0	71	0	12	4	1	0
静岡県	72	0	0	0	0	3	60	0	1	0	0	0
愛知県	127	0	20	14	1	1	227	0	0	0	0	0
三重県	57	0	57	22	0	1	114	0	25	4	0	1
滋賀県	14	0	20	0	10	1	4	0	13	0	1	3
京都府	125	5	16	5	3	4	144	9	37	1	0	0
大阪府	493	0	7	0	0	0	499	0	37	5	8	0
兵庫県	224	1	5	3	1	0	203	3	4	2	2	2
奈良県	12	0	2	2	2	0	14	0	0	4	0	0
和歌山県	7	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0
鳥取県	47	0	5	3	0	0	9	0	38	1	5	0
島根県	16	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0
岡山県	13	0	34	5	10	5	5	0	8	10	3	3
広島県	21	3	0	0	0	2	24	3	0	0	0	0
山口県	69	0	2	0	0	0	73	0	1	0	0	0
徳島県	29	3	0	0	0	0	27	0	0	1	0	0
香川県	57	0	0	3	0	0	26	0	9	0	0	0
愛媛県	28	0	0	0	0	0	27	0	1	2	1	0
高知県	2	0	0	0	0	0	5	0	1	0	0	0
福岡県	335	3	8	1	0	3	352	4	6	0	0	4
佐賀県	20	0	7	4	1	0	13	0	0	1	0	0
長崎県	59	0	5	0	0	0	36	4	4	0	0	0
熊本県	62	0	2	0	0	0	79	0	2	0	0	0
大分県	86	0	0	0	0	0	68	0	0	0	0	0
宮崎県	25	0	0	0	0	0	35	0	0	0	0	0
鹿児島県	92	0	6	1	0	0	81	0	12	3	2	0
沖縄県	80	0	11	8	3	2	116	0	4	7	2	0
合計	3,859	17	643	111	92	53	3,495	25	601	73	90	63
割合	99.6%	0.4%	71.5%	12.3%	10.2%	5.9%	99.3%	0.7%	72.7%	8.8%	10.9%	7.6%

4 2022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						事業種別					申出内容							要終結までに 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サービスの質や量	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		不調	他の解決機関を紹介した	継続中		
北海道	17	17	0	0	0	0	0	6	8	1	2	10	7	0	0	0	0	0	346	12	0	0	5		
青森県	4	0	0	0	0	0	4	0	1	1	2	2	1	1	0	0	0	0	33	2	1	1	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		
宮城県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	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		
山形県	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	0	1	0	0		
福島県	2	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	76	2	0	0	0		
茨城県	2	2	2	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	82	0	0	2	0		
栃木県	3	0	2	1	0	0	0	0	2	1	0	1	2	0	0	0	0	0		1	2	0	0		
群馬県	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	46	1	0	0	0		
埼玉県	6	0	4	2	0	0	0	0	2	2	2	3	2	1	0	0	0	0	76	5	0	1	0		
千葉県	4	0	1	0	0	0	3	0	1	1	0	0	0	1	0	1	2	0	151	4	0	0	0		
東京都	2	1	1	0	0	0	1	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	120	2	0	0	0		
神奈川県	3	1	2	0	0	0	1	0	1	1	1	0	2	1	0	0	0	0	55	3	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		
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		
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		
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		
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		
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		
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		
静岡県	3	1	2	3	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	300	1	0	1	1		
愛知県	6	0	6	0	0	0	0	1	5	0	1	5	0	0	1	0	0	0	3	4	0	0	2		
三重県	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	61	0	1	0	0		
滋賀県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0		
京都府	4	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0	3	1	0	0	0	0	0	173	1	1	0	2		
大阪府	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	525	1	0	0	0		
兵庫県	3	0	0	3	0	0	0	0	3	0	0	1	0	2	0	0	0	0	15	3	0	0	0		
奈良県	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1		
和歌山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	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		
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		
岡山県	7	5	4	1	1	0	0	0	4	0	1	4	0	1	1	0	1	0	81	7	0	0	0		
広島県	2	0	2	0	0	1	0	2	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	204	0	2	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		
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		
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		
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		
高知県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0		
福岡県	3	3	0	0	0	0	0	0	2	1	0	3	0	0	0	0	0	0	123	2	1	0	0		
佐賀県	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	44	0	1	0	0		
長崎県	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	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		
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		
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		
鹿児島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0		
沖縄県	2	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	132	0	1	1	0		
合 計	79	31	31	13	1	1	15	13	46	10	10	38	22	8	2	3	6	0	2,649	51	11	6	11		
割 合		39.2%	39.2%	16.5%	1.3%	1.3%	19.0%	16.5%	58.2%	12.7%	12.7%	48.1%	27.8%	10.1%	2.5%	3.8%	7.6%	0.0%	118	64.6%	13.9%	7.6%	13.9%		

5 相談受付件数(2000年度～2023年度)

都道府県	2023年度	2022年度	2021年度	2020年度	2019年度	2018年度	2017年度	2016年度	2015年度	2014年度	2013年度	2012年度	2011年度
北海道	152	110	84	67	80	67	62	99	93	126	104	134	165
青森県	232	234	155	185	201	178	147	114	82	107	105	380	129
岩手県	91	80	94	67	62	68	61	30	35	25	11	20	36
宮城県	182	139	120	105	106	77	91	82	111	106	84	97	80
秋田県	13	22	20	24	12	25	28	33	35	30	37	43	44
山形県	13	3	0	3	2	16	54	56	37	40	35	35	8
福島県	43	41	51	36	20	28	40	37	25	31	37	14	25
茨城県	115	49	45	34	10	5	15	8	19	21	20	26	7
栃木県	24	28	59	37	62	28	45	20	39	32	47	14	13
群馬県	41	37	27	21	39	45	27	33	52	43	20	32	30
埼玉県	252	341	342	374	255	272	238	217	173	129	141	105	101
千葉県	489	312	317	317	155	135	116	102	145	173	249	255	259
東京都	268	267	123	108	112	133	105	94	135	116	272	111	170
神奈川県	207	252	232	210	180	211	204	192	168	149	182	199	218
新潟県	340	174	279	254	142	138	108	89	49	107	52	97	207
富山県	40	33	32	32	23	21	17	19	20	17	21	2	21
石川県	58	46	38	47	47	35	33	20	24	31	18	16	32
福井県	11	16	37	19	29	39	22	31	31	20	22	25	14
山梨県	3	6	12	4	1	3	6	6	5	1	3	4	3
長野県	97	136	155	224	186	305	199	154	183	183	127	87	91
岐阜県	54	19	12	10	7	9	17	40	28	23	22	25	52
静岡県	27	35	42	11	7	19	25	23	22	28	27	34	32
愛知県	58	174	91	203	181	180	178	167	185	142	146	159	284
三重県	73	81	71	6	189	332	175	105	100	164	190	129	157
滋賀県	141	132	217	170	131	122	66	83	130	91	187	157	138
京都府	129	113	129	106	211	210	365	253	141	92	139	79	137
大阪府	191	116	156	140	97	82	80	38	58	66	73	88	95
兵庫県	533	114	51	55	33	47	68	22	127	125	294	456	456
奈良県	63	88	115	102	92	84	72	62	49	53	42	84	101
和歌山県	104	102	98	103	45	78	98	101	90	103	297	315	304
鳥取県	15	21	20	61	35	32	38	38	18	7	0	58	55
島根県	6	6	0	0	0	0	0	4	7	0	0	0	0
岡山県	52	45	55	27	34	22	37	59	55	52	45	40	34
広島県	599	361	295	225	103	66	84	74	73	75	77	82	57
山口県	39	49	45	27	68	99	57	62	51	25	17	20	15
徳島県	11	31	40	39	49	66	65	74	72	33	42	47	51
香川県	12	8	17	42	21	29	43	29	25	34	27	31	29
愛媛県	25	39	5	19	38	57	59	52	36	32	28	16	18
高知県	6	5	3	1	7	14	13	19	17	21	24	31	17
福岡県	85	101	77	70	97	112	110	118	125	99	62	72	51
佐賀県	21	15	13	34	13	19	13	0	13	0	0	6	13
長崎県	10	10	59	40	10	0	29	36	33	40	25	46	83
熊本県	16	20	32	22	18	20	14	33	27	15	20	31	36
大分県	8	0	0	0	0	0	0	4	2	10	12	17	25
宮崎県	55	43	66	52	66	58	89	61	60	59	44	18	17
鹿児島県	33	21	58	40	16	15	33	44	41	55	79	75	48
沖縄県	43	49	47	23	60	93	78	41	103	113	120	101	90
合 計	5,080	4,124	4,036	3,796	3,352	3,694	3,524	3,078	3,149	3,044	3,626	3,913	4,048

都道府県	2010年度	2009年度	2008年度	2007年度	2006年度	2005年度	2004年度	2003年度	2002年度	2001年度	2000年度	累計
北海道	157	110	96	66	113	93	43	325	107	71	101	2,625
青森県	134	74	58	62	96	50	101	155	245	212	24	3,460
岩手県	31	36	30	15	20	48	37	16	19	35	15	982
宮城県	76	48	69	73	50	63	60	40	52	49	21	1,981
秋田県	76	60	38	47	33	41	49	38	64	89	22	923
山形県	13	38	64	22	51	11	33	30	12	17	12	605
福島県	36	56	35	58	28	40	48	122	8	35	33	927
茨城県	14	3	26	42	49	67	39	29	37	15	3	698
栃木県	75	92	101	71	41	91	147	106	105	172	55	1,504
群馬県	42	45	37	21	33	52	74	80	84	16	0	931
埼玉県	103	111	91	106	106	97	165	64	32	0	0	3,815
千葉県	125	104	35	101	116	84	97	89	54	95	40	3,964
東京都	70	102	164	177	387	368	541	508	341	269	85	5,026
神奈川県	160	347	142	144	120	79	128	94	104	18	0	3,940
新潟県	82	83	75	55	50	60	61	41	61	71	14	2,689
富山県	16	21	35	25	38	2	18	21	12	10	0	496
石川県	5	11	7	16	10	4	0	0	2	30	23	553
福井県	17	6	19	19	29	30	20	72	7	2	2	539
山梨県	14	14	19	14	16	4	4	5	5	3	5	160
長野県	100	111	148	150	213	121	84	12	13	7	1	3,087
岐阜県	31	37	40	55	25	26	60	61	71	43	7	774
静岡県	36	27	38	20	28	17	11	4	4	8	0	525
愛知県	194	179	153	186	143	218	207	111	107	322	0	3,968
三重県	134	109	94	109	131	73	85	88	100	54	20	2,769
滋賀県	133	128	123	96	131	111	143	106	199	207	223	3,365
京都府	163	74	78	74	42	60	44	43	55	39	9	2,785
大阪府	94	114	120	100	161	155	178	212	145	60	40	2,659
兵庫県	478	607	824	437	436	289	240	88	109	31	0	5,920
奈良県	168	29	41	42	58	58	53	0	0	0	0	1,456
和歌山県	238	253	189	167	158	104	113	80	76	52	20	3,288
鳥取県	18	37	6	33	9	5	4	10	7	4	3	534
島根県	2	7	5	4	1	1	12	21	7	3	5	91
岡山県	40	39	42	33	70	28	61	82	84	113	67	1,216
広島県	36	79	88	110	142	95	124	97	103	194	144	3,383
山口県	32	23	23	19	19	31	26	36	75	105	34	997
徳島県	58	124	105	60	59	103	38	17	13	29	11	1,237
香川県	33	32	29	30	24	15	24	9	11	6	5	565
愛媛県	23	20	20	29	36	35	36	29	16	20	13	701
高知県	79	53	57	74	68	39	36	22	36	33	13	688
福岡県	252	255	252	250	243	239	233	172	168	139	53	3,435
佐賀県	20	24	19	13	17	6	35	37	32	28	20	411
長崎県	148	171	134	86	86	125	122	25	52	37	7	1,414
熊本県	26	52	70	108	134	190	205	118	80	47	41	1,375
大分県	42	63	36	33	33	60	72	86	74	39	17	633
宮崎県	46	30	62	58	25	29	26	8	7	9	13	1,001
鹿児島県	58	37	32	24	42	33	21	8	6	2	2	823
沖縄県	150	115	166	122	81	111	86	73	90	54	30	2,039
合 計	4,078	4,190	4,135	3,656	4,001	3,661	4,044	3,490	3,091	2,894	1,253	86,957

※累計は2000～2023年度

※2002年度までは「その他」として集計

「運営適正化委員会の苦情受付・解決状況に関する定期調査」 (令和5年度実績)

調査票 記入要領

■令和5年度の状況(令和6年3月31日時点)をご回答ください。

(提出期限: 令和6年5月27日(月))

■ご回答いただく調査票は、以下のとおりです。

調査票1:「①初回相談で対応が終了した苦情申出(受付)・対応状況」

調査票2:「②継続対応が必要な苦情申出(受付)・対応状況」

調査票3:「③令和4年度から継続中の案件の状況」

調査票4:「④苦情相談以外の相談件数」

調査票5:「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」

※調査票1～3では、苦情申し出の状況について個別にご回答ください。

「一覧」シートへ各案件の状況を入力いただき、50件以上の場合には行を挿入してください。

(「一覧」シートに入力すると、「まとめ」シートで自動的に集計されます。)

※データの入力規則により回答が制限されている項目については、必ず、
表示されるドロップダウンリストから選択してください。(再掲)

※調査票集計では、指定された回答のみを集計しております。ドロップダウンリストには無い回答をした場合、回答としてカウントされず、集計に誤差が生じます。(再掲)

※誤差の有無は、各調査票の「まとめ」シートにて確認したうえで、ご提出ください。

誤差が生じている場合は、「一覧」シートをご修正ください。(再掲)

1. 調査票1:「①初回相談で対応が終了した苦情申出(受付)・対応の状況」について

初回の苦情受付・対応のみで終了した案件についてご回答ください(初回受付後、後日回答した案件や、回答が年度を越えた案件も含みます)。

(1)「受付日」…初回の受付日を記入

(2)「受付方法」…「電話」・「来所」・「FAX」・「電子メール」・「郵便」・「その他」から選択

(3)「対応状況」…「その場で回答」には受付日のうちに連絡・調整、回答等した場合を含む

(4)「対応方法」…下記参照

対応方法(ドロップダウン項目)	解説
助言	申出人に対して助言を行ったケース (傾聴対応したケースを含む)
当事者間の話し合いの推奨	申出人に対し、苦情の相手先との話し合いを推奨したケース
専門機関・関係機関の紹介・	・申出人に対し、国保連、市町村、消費生活センター等

伝達	の専門機関・関係機関の紹介を行ったケース ・当該苦情について、行政機関へ伝達を行ったケース
その他※	上記以外 例) ・匿名投書のため対応不可であったケース ・初回相談後、申出人と連絡が取れず継続対応が出来なかったケース ・申出人が苦情を取下げて終了したケース ・苦情先に情報提供を行って終了したケース 等

※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」…下記参照

申出人(ドロップダウン項目)	解説
利用者	サービス利用者本人
家族	サービス利用者の家族、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

(6)「事業種別」…苦情対象の事業種別を選択

(7)「施設種別①・施設種別②」・「施設種別③」

…選択した「事業種別」に応じて、「施設種別①」を選択

(「事業種別」を選択しないと「施設種別①」のドロップダウンは表示されません)

事業種別	施設種別①
高齢者	特別養護老人ホーム・養護老人ホーム・軽費老人ホーム(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
障害者	居宅介護・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)・多機能型・その他
児童	保育所・幼保連携型認定こども園 乳児院・母子生活支援施設・児童養護施設・児童心理治療施設・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・障害児多機能型 障害児入所施設・医療型障害児入所施設(旧:重症心身障害児施設)・その他障害児支援・その他
その他	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

…「施設種別①」で「その他」を選択した場合は「施設種別②」欄のプルダウンから施設・事業所等を選択。

…「施設種別①」「施設種別②」でともに「その他」を選択した場合にのみ「施設種別③」に施設種別名を記載。

※新型コロナウイルス感染拡大に伴う生活福祉資金の特例(緊急小口、総合支援金)に

関する相談については、「施設種別③」に“生活福祉資金(新型コロナ特例)”とご入力ください。

例1)有料老人ホームの場合

事業種別	施設種別①	施設種別②	施設種別③
高齢者	その他	有料老人ホーム	(空欄)

例2)行政の場合

事業種別	施設種別①	施設種別②	施設種別③
その他	その他	行政	(空欄)

例3)社協への生活福祉資金の特例(新型コロナ)に関する相談の場合

事業種別	施設種別①	施設種別②	施設種別③
その他	社会福祉協議会	その他	生活福祉資金(新型コロナ特例)

例4)施設種別①、②ともにその他を選択した場合

事業種別	施設種別①	施設種別②	施設種別③
その他	その他	その他	自由記述

(8)「申出の内容」

…選択した中項目(①～⑦)に応じて、小項目((1)～(32))を選択

小項目は主要なものの3つまで選択可(必ずしも3つ選択する必要はありません)

*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」…初回受付後に対応が年度を越えた場合には「継続中」を選択

(10)「事業所の運営主体」

…苦情申出を受けた事業所の運営主体がわかる場合は、「社会福祉法人」「公立」「営利法人(株式会社等)」「一般社団・財団」「公益社団・財団」「医療法人」「学校法人」「NPO法人」「その他」のなかから選択をし、不明の場合は「不明」を選択してください。

2. 調査票2:「②継続対応が必要な苦情申出(受付)・対応の状況」について

令和5年度中に受付けて、継続的な対応を行った案件についてご回答ください。主に運営適正化委員会(苦情解決合議体)において事情調査、話し合いやあっせんの設定を行うなど、委員会として対応した案件を想定しています。また、初回相談の時間内に終了せず継続して相談を受けることになった案件や、同一申出人により複数回の申出があり対応を継続した案件も含まれます。

(1)「受付日」…初回の受付日を記入

(2)「受付方法」…「電話」・「来所」・「FAX」・「電子メール」・「郵便」・「その他」から選択

(3)「対応状況」…「継続対応」・「その他」より選択

(4)「対応方法」…下記参照

対応方法(ドロップダウン項目)	解説
事情調査	苦情解決合議体における審議の結果、事業者に対し事情調査を実施したケース
助言申し入れ	苦情解決合議体における審議の結果、 ・申出人に対して助言を行ったケース ・事業者に対してサービスに関する「改善内容」の申し入れを行ったケース
当事者間の話し合いの調整	苦情解決合議体における審議の結果、当事者間の話し合いの場の調整・設定を行ったケース
あっせん	苦情解決合議体における審議の結果、両当事者の同意のもと「あっせん」を行ったケース
通知	虐待や法令違反等の不当行為について、都道府県知事、市区町村へ通知・報告を行ったケース
その他※	上記以外

※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」…「1. (5)」参照

(6)「事業種別」・「施設種別①・施設種別②」・「施設種別③」…「1. (6)」・「1. (7)」参照

(7)「申出の内容」…「1. (8)」参照

(8)「のべ回数」…運営適正化委員会として対応した回数を記入(対応継続中の場合、記入時点でのそれまでの対応回数を記入)

(9)「終結までに要した日数」

…申出の受理後、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日数を記入(対応継続中の場合は記入不要)

(10)「終結結果」…下記参照

終結結果(ドロップダウン項目)	解説
解決	申出人・苦情先双方が納得して終了したケース
不調	申出人・苦情先のいずれか、または双方の納得が得られず終了としたケース
他の解決機関を紹介	他の解決機関(裁判等)を紹介して終了したケース
継続中	記入時点において対応継続中のケース

(11)「事業所の運営主体」

…苦情申出を受けた事業所の運営主体がわかる場合は、「社会福祉法人」「公立」「営利法人(株式会社等)」「一般社団・財団」「公益社団・財団」「医療法人」「学校法人」「NPO法人」「その他」のなかから選択をし、不明の場合は「不明」を選択してください。

3. 調査票3:「③令和4年度から継続中の案件の状況」について

- ・令和4年度に受け付けた案件で、令和5年度においても継続的に対応した案件についてご回答ください。
- ・記入については「2(1)～(12)」をご参照ください(*「のべ回数」は令和3年度からの対応回数を記入)。
- ・件数については、別添「令和4年度からの継続中の案件数」を参照してください。

4. 調査票4:「④苦情相談以外の相談件数について

具体的な苦情ではないと判断した相談に関する案件(令和5年度受付分)について、月ごとの件数をご回答ください。(運営適正化委員会の役割、福祉サービスに関する問合せ等)

5. 調査票5:「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」について

別紙シートに質の向上の取り組みとして参考となるものを具体的にお書きください。

以上

調査票【①初回相談で対応が終了した苦情申出(受付)・対応状況】

※半角スペースは必須項目です。空欄のはいとご入力をお願いします。
 ※「対応方法」にて(その他)選択の場合のみ、「対応方法(備考)」欄(得意先(備考))欄(得意先(備考))にその内容をご記入ください。
 ※「施設種別①」にてその他の選択の場合、「施設種別②」にて該当する施設種別はプルダウンよりお選びください。
 ※施設種別②にてその他の場合、「施設種別③」にその施設種別名を具体的に記入ください。

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※	施設種別③※	申出の内容 (1)～(32) ※主要なものを1つ以上			最終結果	申請所の理 害主体
											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															

調査票2【②継続対応が必要な苦情申出(受付)・対応状況】

※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。
※「施設種別①」にて「その他」を選択の場合、「施設種別②」にて該当する施設種別をプルダウンよりお選びください。
※「施設種別②」にて「その他」の場合、「施設種別③」にその施設種別名を具体的にご記入ください。

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	施設種別③※	①～⑦	申出の内容 (1)～(32) ※主要なもの3つ			のべ 回数	最終 までに達 した日数	継続 結果	事業所の理 解主体
				1	2	3								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																				

調査票3【③令和4年度(2022年度)から継続中の案件の状況】

※背景色黄色は必須項目です。空欄のないよう協力お願い致します。
※対応方法1にてその地区1地区の番号のみ、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。
※施設種別①にてその地区を運営の番号、施設種別②にて設置する施設種別を、かつよりお選びください。
※施設種別③にてその地区の番号、施設種別④にてその施設種別を具体的に記入ください。

※受付日は2022年4月1日～2023年3月31日までです。

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	施設種別③ ※	申出の内容			のべ 回数	継続 までに要し た日数	総額 概算	事業所の運 営主体
				1	2	3							①～⑦	1	(1)～(32) ※主要なもの3つ				
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																			

調査票4「④苦情相談以外の相談件数」

月	件数
令和5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
令和6年 1月	0
2月	0
3月	0
合計	0

※数式が入っているため入力は不要です。

苦情受付・解決の状況
令和5年度都道府県運営適正化委員会事業実績報告



令和6年10月30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

