

苦情受付・解決の状況

平成25年度都道府県運営適正化委員会事業

実績報告

平成26年10月9日

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

目 次

I	平成25年度都道府県運営適正化委員会事業の概要	1
II	平成25年度都道府県運営適正化委員会に関する定期調査	2
	調査の概要	2
	調査結果の概要	4
III	運営適正化委員会に寄せられる苦情の内容と苦情解決のプロセス(事例)	17
IV	平成25年度都道府県運営適正化委員会に関する定期調査結果 詳細	
1	苦情の受付状況	
(1)	受付件数(平成12年度～平成25年度)	21
(2)	福祉サービス分野別受付件数(平成12年度～平成25年度)	22
(3)	福祉サービス分野別受付件数(施設・事業所別)	28
(4)	受付方法別件数(平成12年度～平成25年度)	33
(5)	申し出人の属性(平成12年度～平成25年度)	39
2	苦情の種類	
(1)	苦情の種類(平成12年度～平成25年度)	45
(2)	苦情の種類(詳細)	51
3	苦情対応・解決の状況	
(1)	対応方法 ①初回相談	54
	②継続対応	55
(2)	終結までの対応回数・日数	56
(3)	終結状況	57
4	平成24年度からの継続中案件の解決状況	58
5	相談受付件数(平成12年度から平成25年度)	59
6	調査票等	61

I. 平成25年度 都道府県運営適正化委員会事業の概要

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

Ⅱ. 平成25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等を実施する「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等の受付・解決状況にかかる実態を把握し、運営適正化委員会の取組状況を明らかにすることを目的に実施したものである。
- 運営適正化事業開始からこれまで毎年実績調査を実施しているが、平成23年度に調査項目等を改め、今回の調査においても同様の内容で実施した。

【調査対象】

- 都道府県社協に設置される運営適正化委員会 47か所
- 平成25年度（平成25年4月1日から平成26年3月31日まで）の都道府県運営適正化委員会における苦情受付・解決の状況

【実施期間】

- 平成26年5月23日～平成26年6月23日

【回答数（回答率）】

- 47件(100%)

【調査票】

- 巻末のとおり

参考) 平成23年度調査から見直しを行った事項等

(1)受付方法

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

(2)苦情等相談の分類

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

①苦情相談

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

この苦情相談は、さらに以下の2つに分類した。

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

②苦情相談以外の相談

「苦情相談以外の相談」とは、運営適正化委員会が本来の窓口ではない問い合わせ等で、

①の「苦情相談」に該当しないものとし、件数のみ集計。

(3)のべ回数

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

(4)申し出人と利用者の関係

申し出人の分類に「隣人・友人」を追加。

(5)事業内容・事業の種別

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

(6)申し出の分類の細分化

従前の分類を細分化し、内容がより明確になるよう整理した。

(7)終結区分

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

(8)終結までにかかる期間

申し出を受け付けてから終結に至るまでの期間を調査した。

【調査結果の概要】

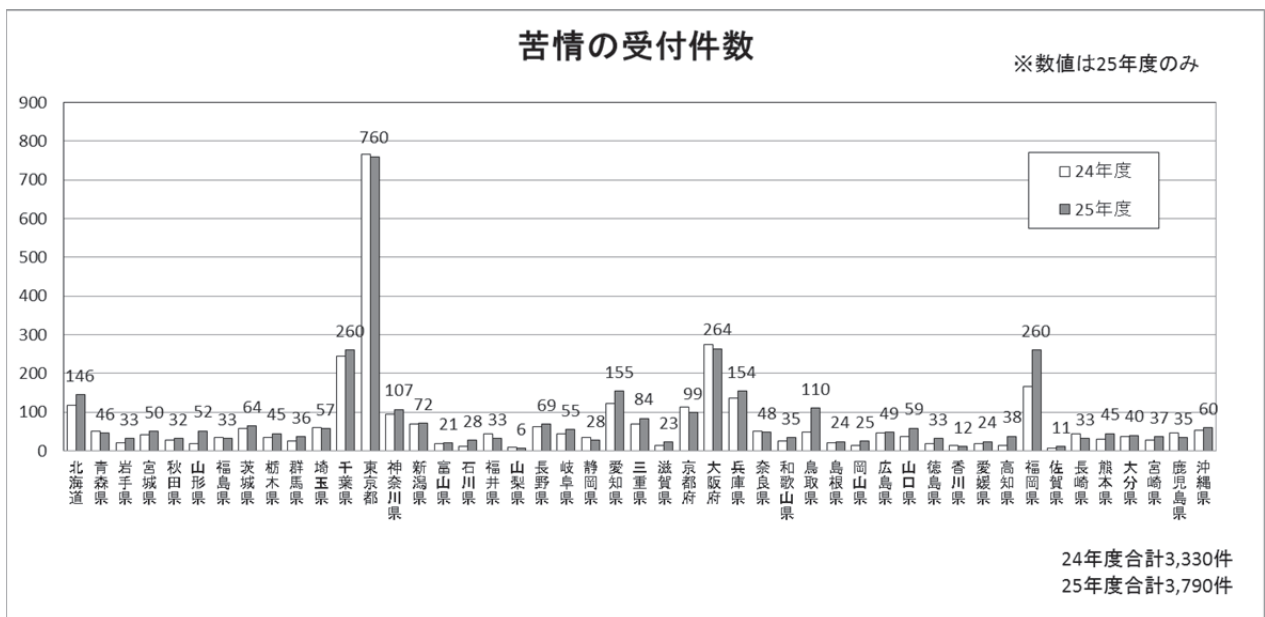
- 平成25年度の都道府県運営適正化委員会に寄せられた苦情の受付件数ならびに相談件数は「苦情」が3,790件「相談」が3,626件の合計7,416件であった。
- これにより、平成12年度制度開始以降（14年間）の「苦情」件数は累計で33,356件、「相談」件数は50,080件で、合計すると83,436件であった。

I 苦情の受付状況

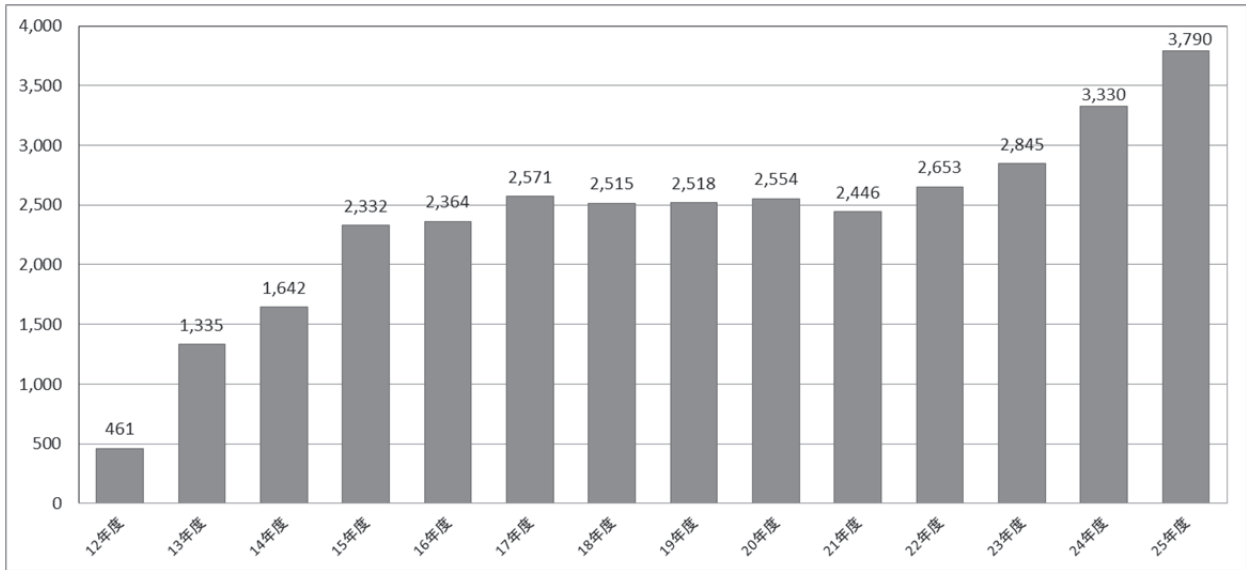
1 苦情の受付件数

- 平成25年度の苦情受付総数は、「3,790件」であった。→【図表1、2】
- 平成24年度と比較すると、総数は前年（3,330件）比で「460件（13.8%）」増加した。
- 都道府県ごとにみると、最も多いのは東京都で「760件」、最も少ないのが山梨県で「6件」である。
- 平成17年度以降、約2,500件で推移してきたが、平成24年度において3,000件を超え、平成25年度においてもさらに増加している。

【図表1】 苦情の受付件数



【図表2】 苦情受付件数の年次推移

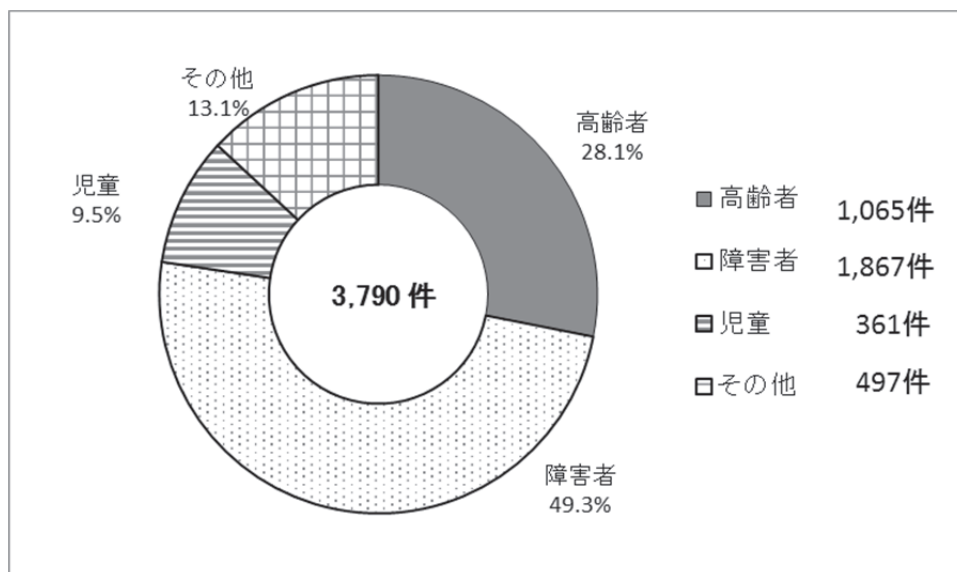


2 福祉サービス分野別苦情受付件数

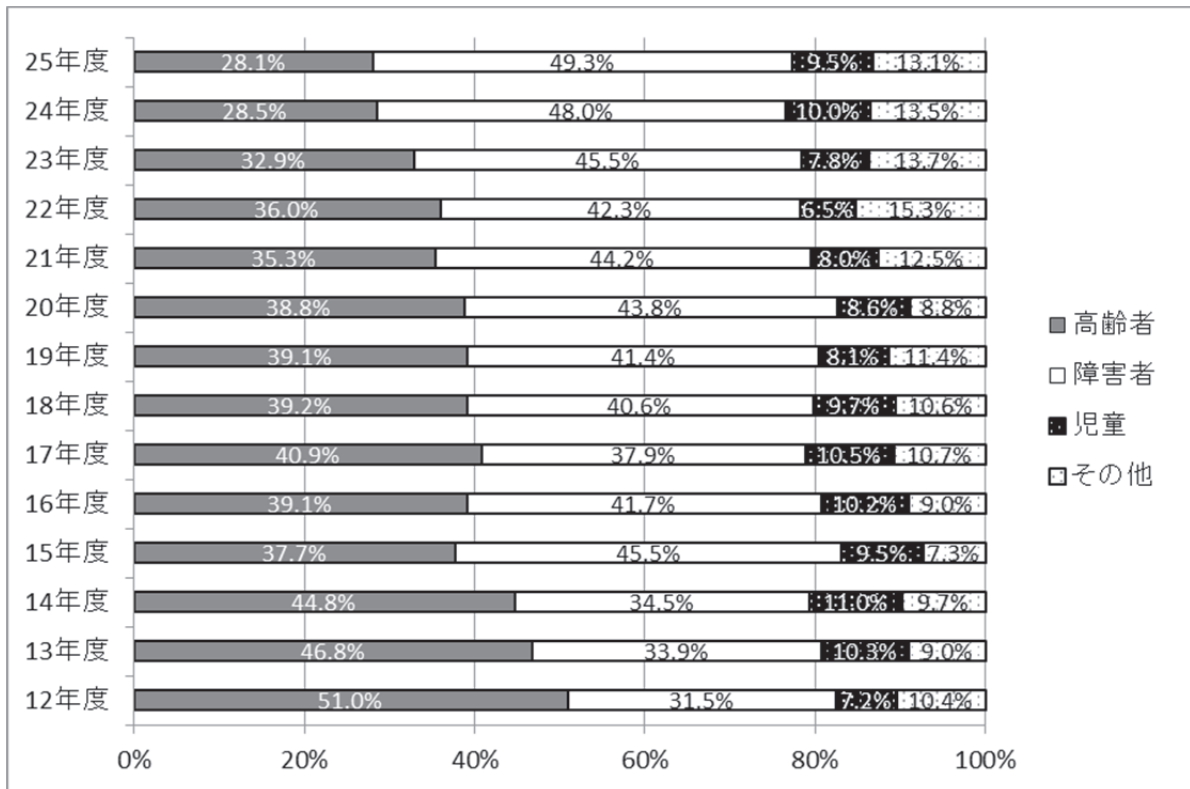
(1) 福祉サービス分野別受付件数

- 苦情(3,790件)の福祉サービス分野別の内訳は、「高齢者」1,065件(28.1%)、「障害者」1,867件(49.3%)、「児童」361件(9.5%)、「その他」497件(13.1%)であった。→【図表3】
- 福祉サービス分野別の苦情をみると、「障害者」分野の割合が増えてきており、平成25年度はおよそ2分の1(49.3%)を占める状況となっている。

【図表3】 福祉サービス分野別受付件数の割合



【図表4】 福祉サービス分野別受付件数の年次推移

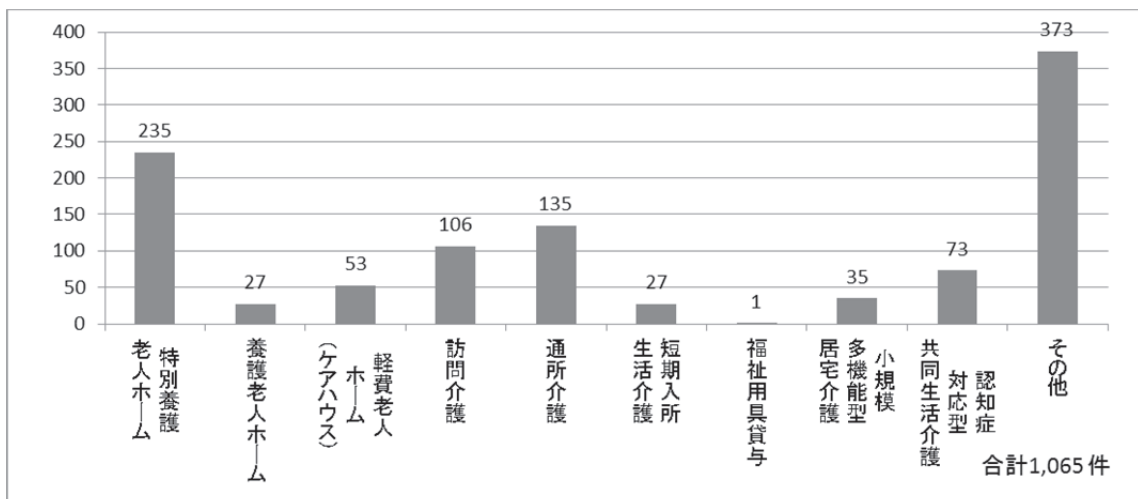


(2) サービス分野（施設・事業）別受付件数

① 高齢者分野の施設・事業別受付件数

- 「高齢者分野」(1,065件)の施設・事業別の件数は、「特別養護老人ホーム」235件(22.1%)、「通所介護」135件(12.7%)、「訪問介護」106件(10.0%)と続く。「その他」(35.0%)には有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅、介護老人保健施設、地域包括支援センターや居宅介護支援事業などが含まれている。→【図表5】

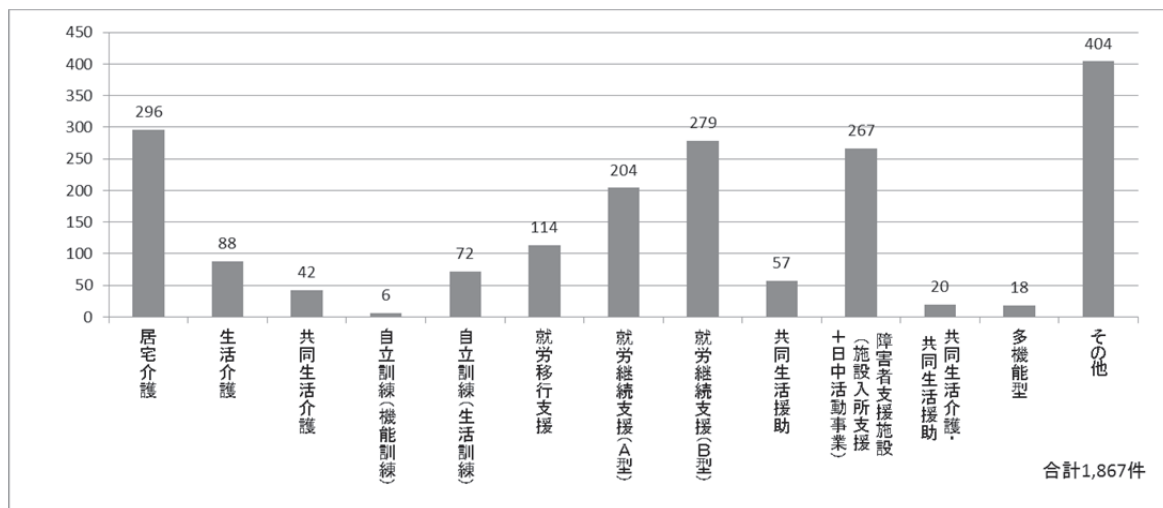
【図表5】 高齢者分野：福祉サービス分野（施設・事業）別受付件数



②障害者分野の施設・事業別受付件数

- 「障害者分野」(1,867 件)の施設・事業別の件数は、「居宅介護」296 件(15.9%)、「就労継続支援 B 型」279 件(14.9%)、「障害者支援施設(施設入所支援)」267 件(14.3%)と続く。「その他」(21.6%)には、地域活動支援センター、相談支援事業、移動支援事業等が含まれている。→【図表6】

【図表6】 障害者分野：福祉サービス分野（施設・事業）別受付件数

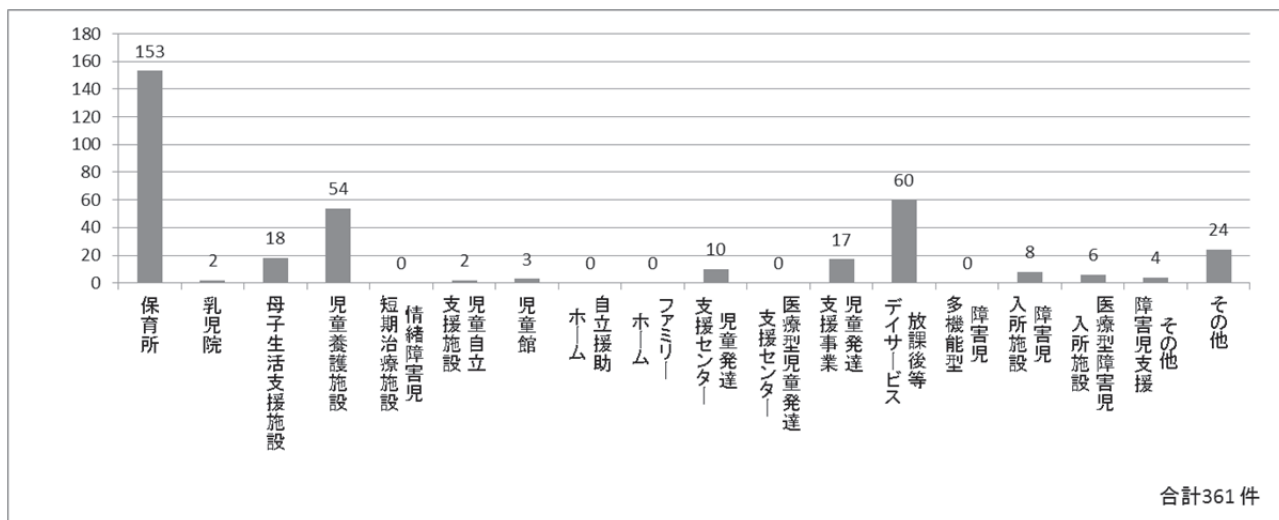


③児童分野の施設・事業別受付件数

- 「児童分野」(361 件)の施設・事業別の件数は、「保育所」153 件(42.4%)、「放課後等デイサービス」60 件(16.6%)、「児童養護施設」54 件(15.0%)と続く。「その他」(6.6%)には、「幼稚園」、「行政(児童相談所)」などが含まれている。

→【図表7】

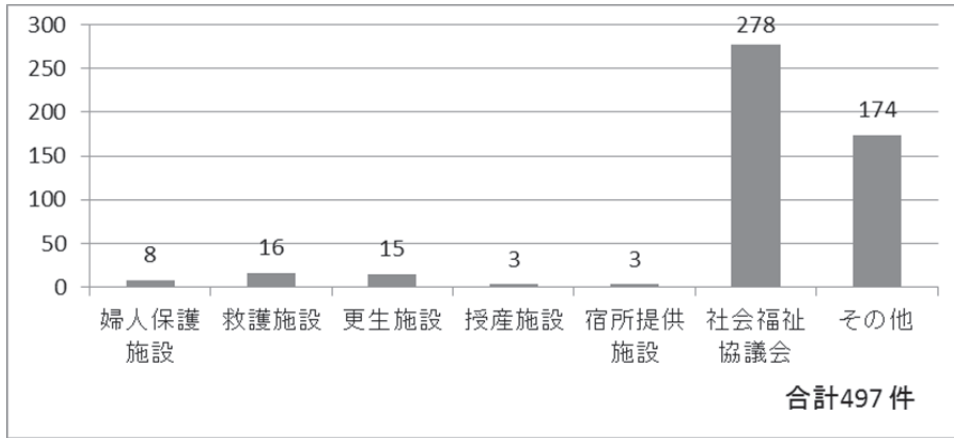
【図表7】 児童分野：福祉サービス分野（施設・事業）別受付件数



④その他の施設・事業別受付件数

- 「その他」(497 件)の施設・事業別の件数においては、「社会福祉協議会」278 件(55.9%)となっている。また、「その他」には、生活保護(行政・福祉事務所)、病院などが含まれている。→【図表8】

【図表8】 その他:福祉サービス分野(施設・事業)別受付件数

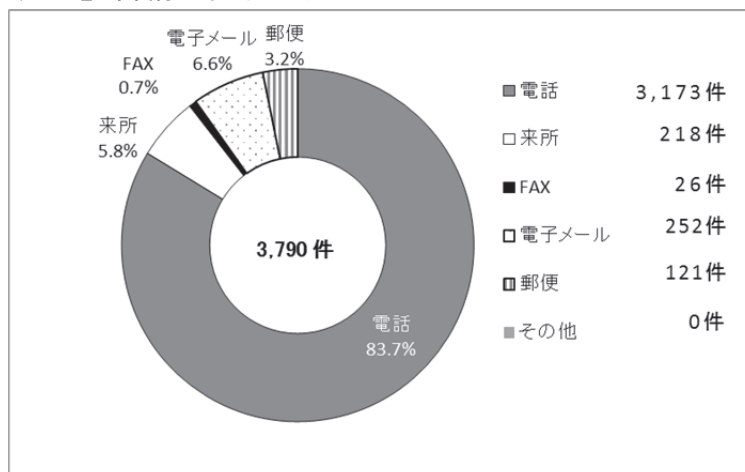


- 全ての分野において「その他」に分類される項目が多くなっており、福祉事務所等の行政、医療機関、民間の生活支援サービスに関わる内容等が含まれている。運営適正化委員会の苦情受付の必須対象としている社会福祉事業の範囲を超えて対応していることがわかる。

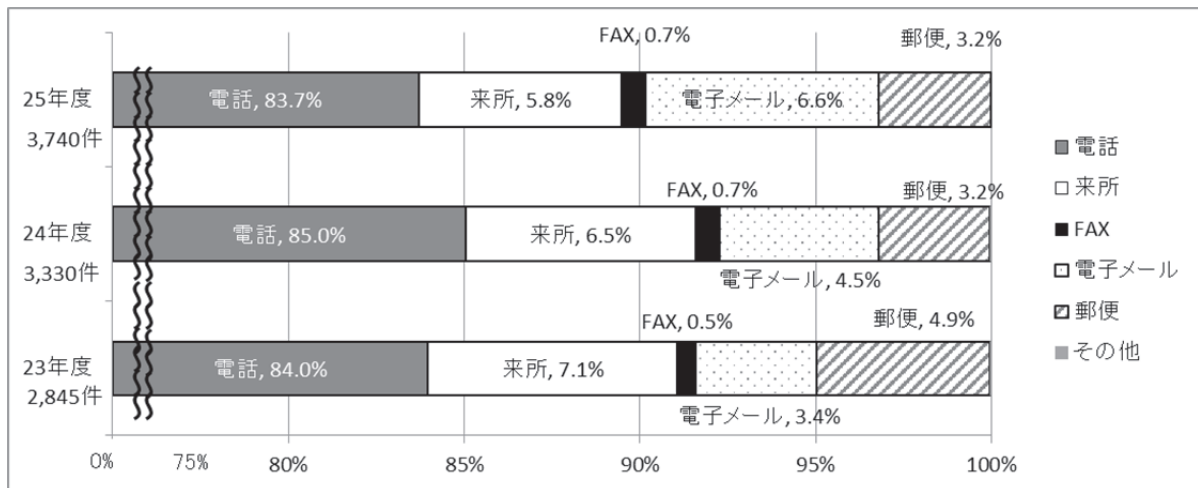
3 苦情の受付方法

- 受付方法 (3,790件) については、「電話」3,173件(83.7%)と最も多く、「来所」218件(5.8%)、「電子メール」252件(6.6%)、「郵便」121件(3.2%)、「FAX」26件(0.7%)と続いている。→【図表9】
- 年次の傾向を見ると、「来所」の割合は年々減少し、「電子メール」の割合が増加(H24:150件 4.5% ⇒ H25:252件 6.6%)している。→【図表10】

【図表9】 苦情の受付方法

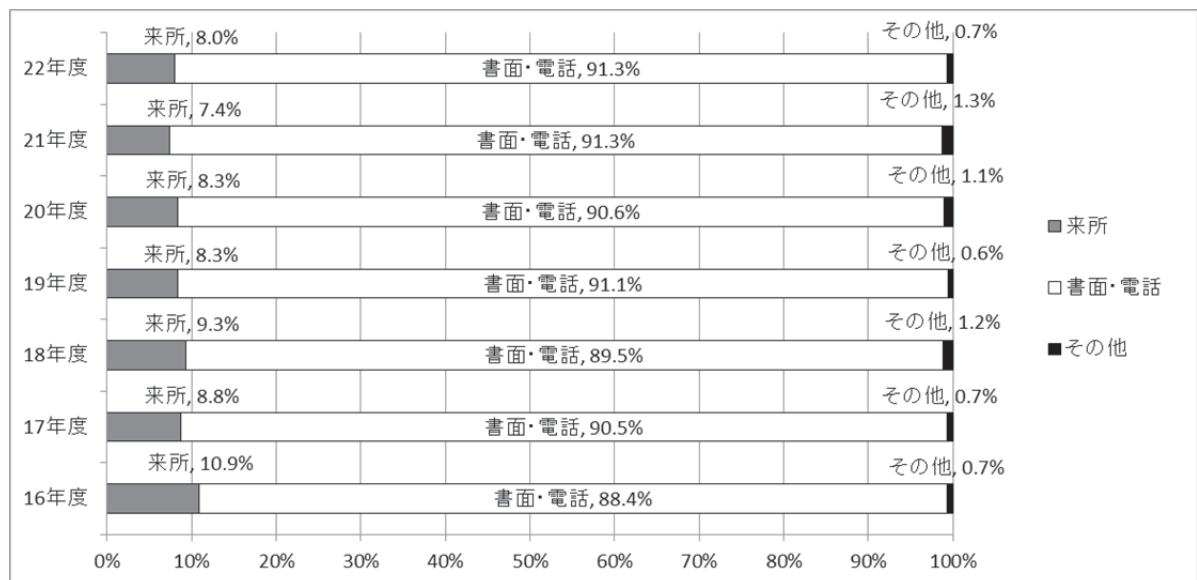


【図表10】 受付方法別件数の年次推移



平成 23 年度から選択肢を変更したため、平成 23～25 年度を比較している。

《参考》平成22年度までの受付方法の推移

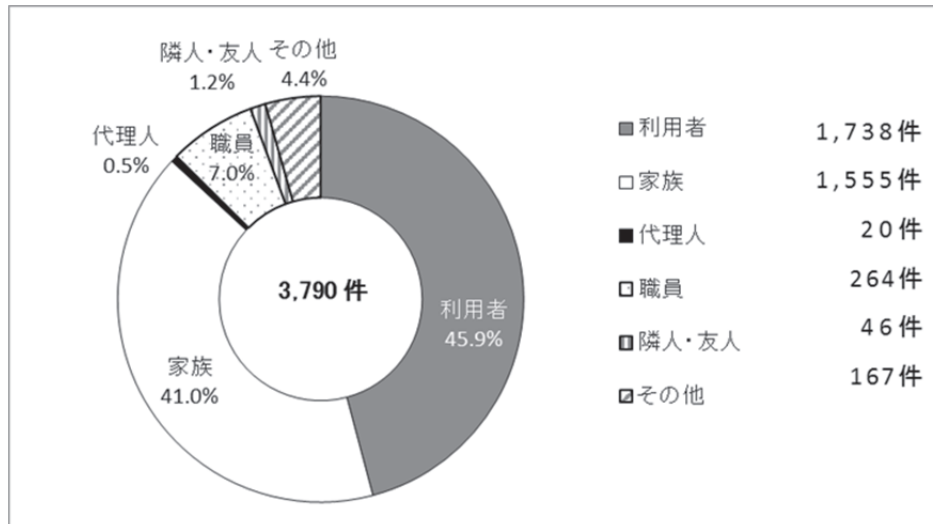


※平成12～15年度は受付方法について確認していない。また平成23年度から選択肢を変更したため、平成16～22年度までのものとなっている。

4 苦情申出人の属性

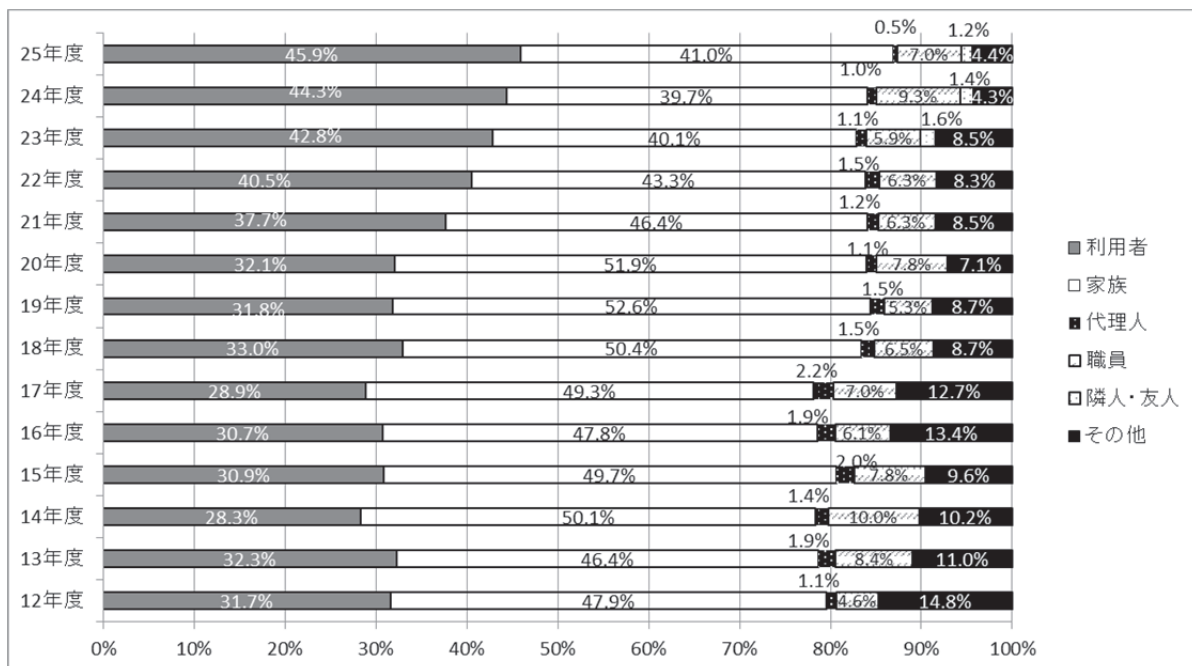
- 苦情申出人の属性については、「利用者」1,738件（45.9%）、「家族」1,555件（41.0%）で9割弱となっている。また、「職員」264件（7.0%）、「隣人・友人」が46件（1.2%）、「代理人」20件（0.5%）、「その他」が167件（4.4%）となっている。→【図表11】

【図表11】 苦情申出人の属性



- 利用者からの申し出が年々増加しており、平成23年度以降は、「家族」からの申し出件数を超えて最も割合が高くなっている。→【図表12】

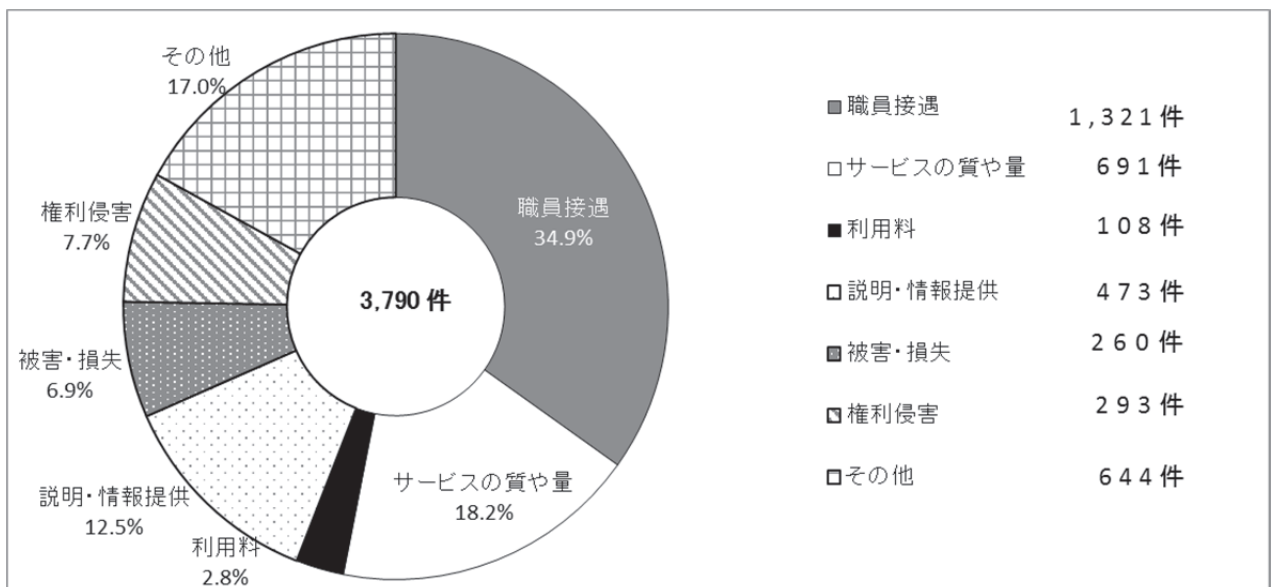
【図表12】 苦情申し出人の属性年次推移



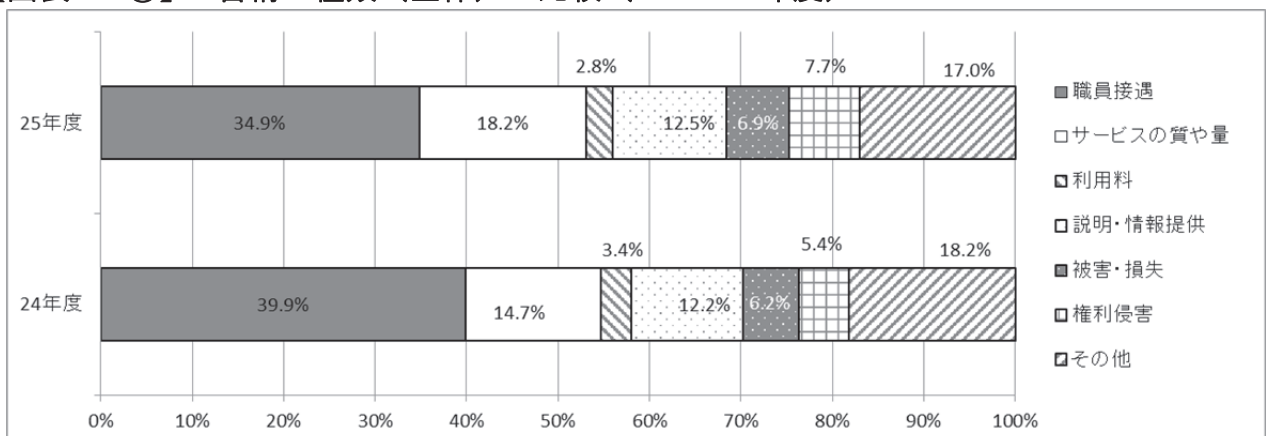
Ⅱ 苦情の種類

- 苦情の種類は、「職員の接遇」1,321件（34.9%）で最も多く、「サービスの質や量」691件（18.2%）、「説明・情報提供」473件（12.5%）、「権利侵害」293件（7.7%）、「被害・損失」260件（6.9%）、「利用料」108件（2.8%）であった。→【図表13-①】
- 年次推移をみると「職員の接遇」が一貫して最も多く、「職員接遇」と「サービスの質や量」で半数を超える状況が継続している。→【図表13-②、図表14】

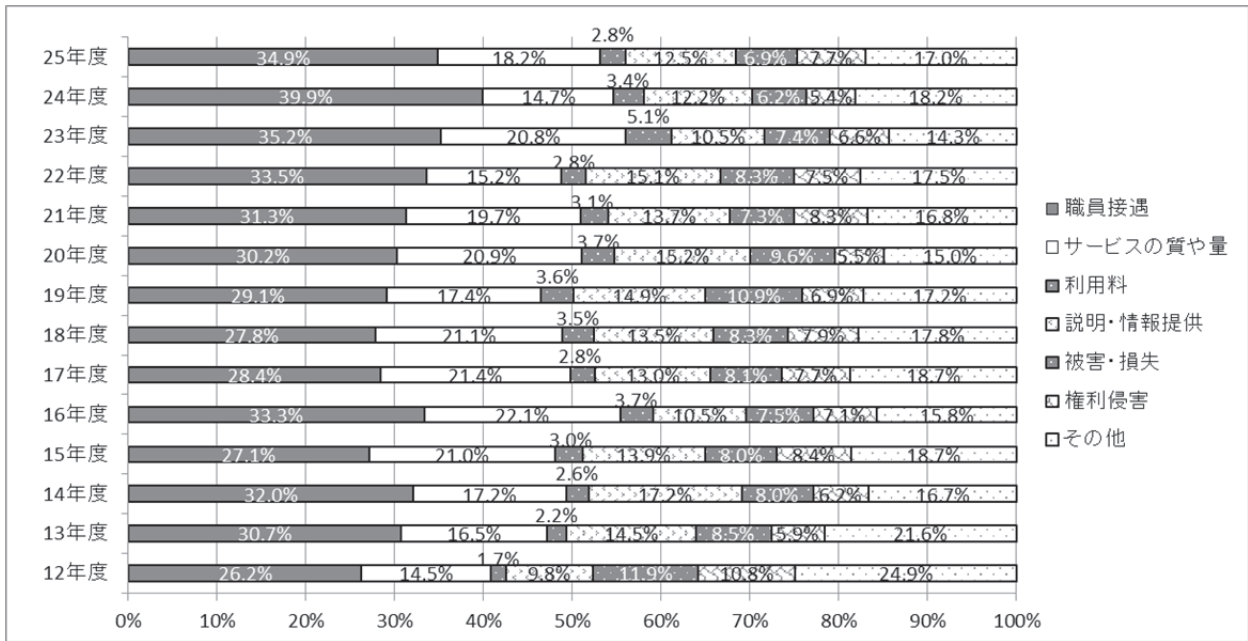
【図表13-①】 苦情の種類（全体）



【図表13-②】 苦情の種類（全体）の比較（H24→25年度）



【図表14】 苦情の種類年次推移



Ⅲ 苦情解決の状況

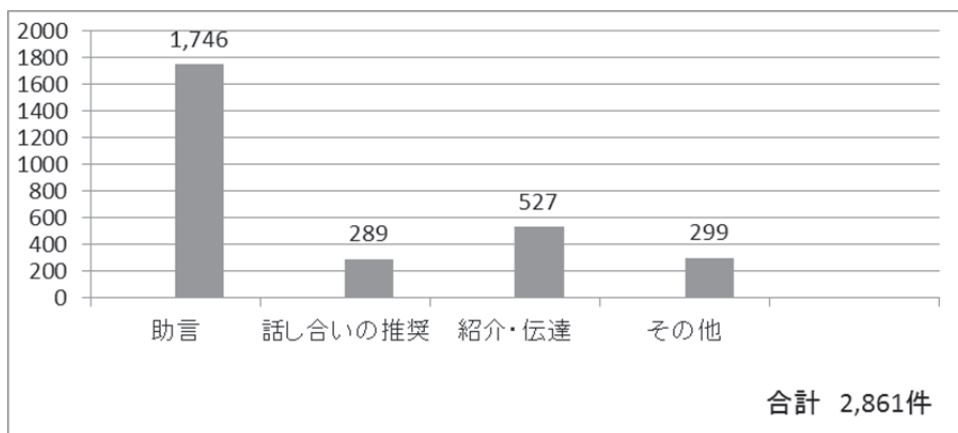
1 対応方法

①「初回相談」

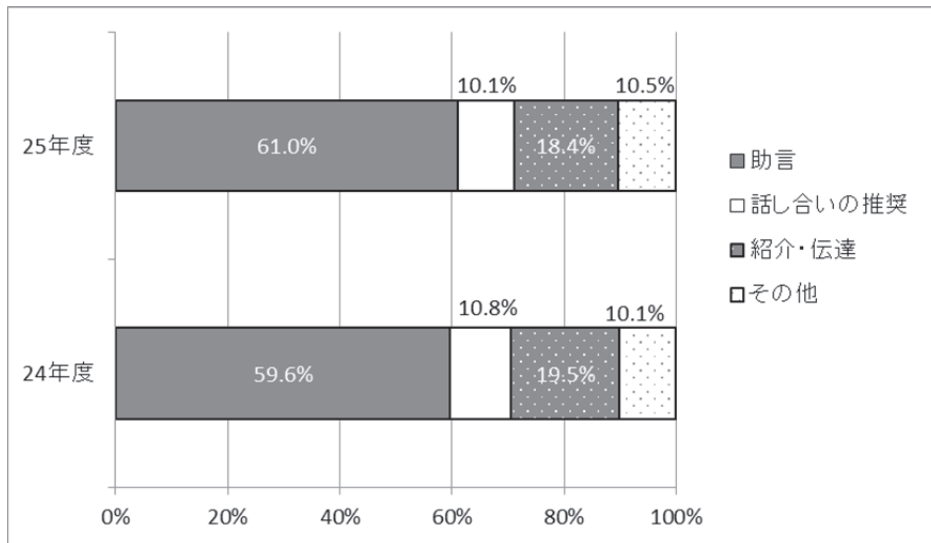
- 「初回相談」のみで対応が終結した苦情（2,861件）における対応方法については、「助言」1,746件(61.0%)と最も多く、運営適正化委員会以外の相談窓口等を紹介するなどの「関係機関の紹介や伝達」が527件(18.4%)と続く。

→【図表15-①、②】

【図表15-①】 対応方法の状況(初回相談のみ)



【図表15-②】 対応方法の状況（初回相談のみ）の比較（H24→25年度）

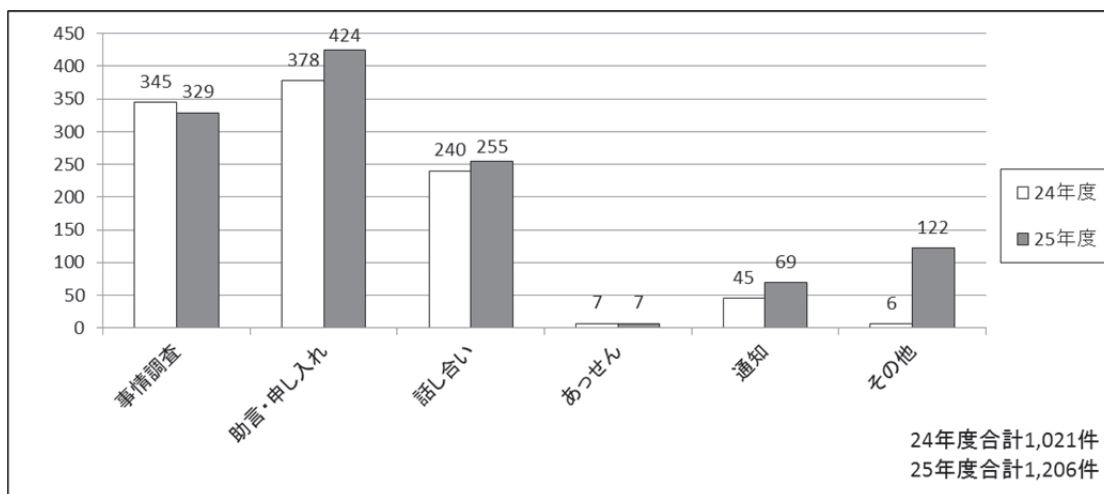


②「継続対応」

- 継続して対応が必要な苦情（929件／1案件につき複数の対応を行うため対応件数は1,206件）における対応方法については、「助言・申し入れ」424件(45.6%)、「事情調査」329件（35.4%）となっている。次に、「話し合いの推奨」が、255件（27.4%）と続く。運営適正化委員会が「あっせん」を行ったケースは7件（0.8%）である。また、虐待や法令違反等の不適切な行為の恐れがあるとして都道府県知事等への通知を行ったケースが69件（7.4%）あった。

→【図表16】

【図表16】 対応方法の状況(継続対応)



※「通知」＝都道府県知事等への通知

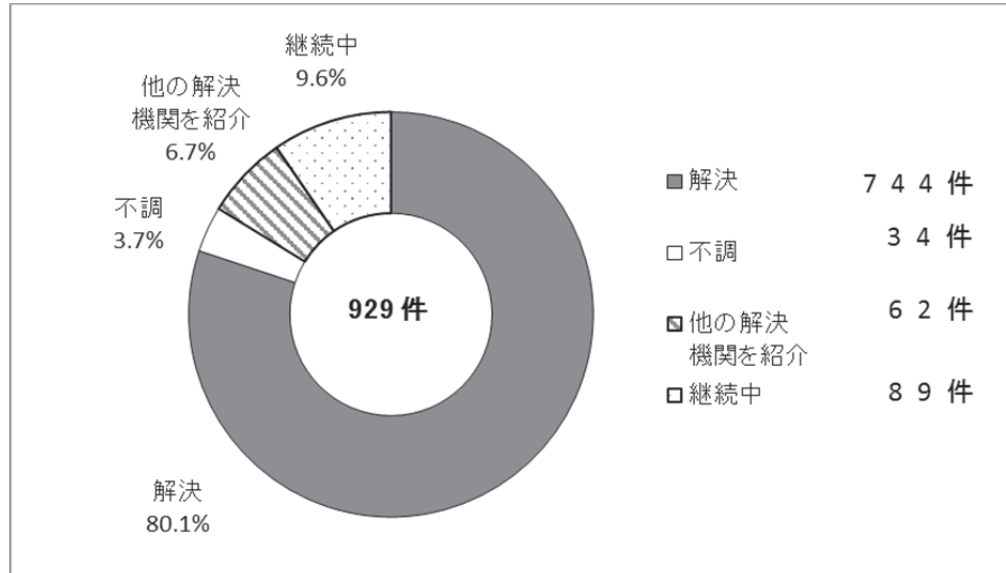
2 対応のべ回数、終結までの日数

- 「継続対応」が必要になったケースについて「対応のべ回数」をみると、平均で「6回（中央値：4回）」であり、最大で「200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し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「48日（中央値：29日）」である。最大で「342日」にわたって対応を継続したケースがあり、1件の対応で約1年を要する状況もみられる。

3 終結状況

- 継続対応した相談（929件）については、744件（80.1%）が解決に至っている。継続対応のうち89件（9.6%）が対応の継続中であり、34件（3.7%、全体：3,790件のうち0.9%）が申出人、施設・事業所双方が納得しない「不調」となっている。→【図表17】

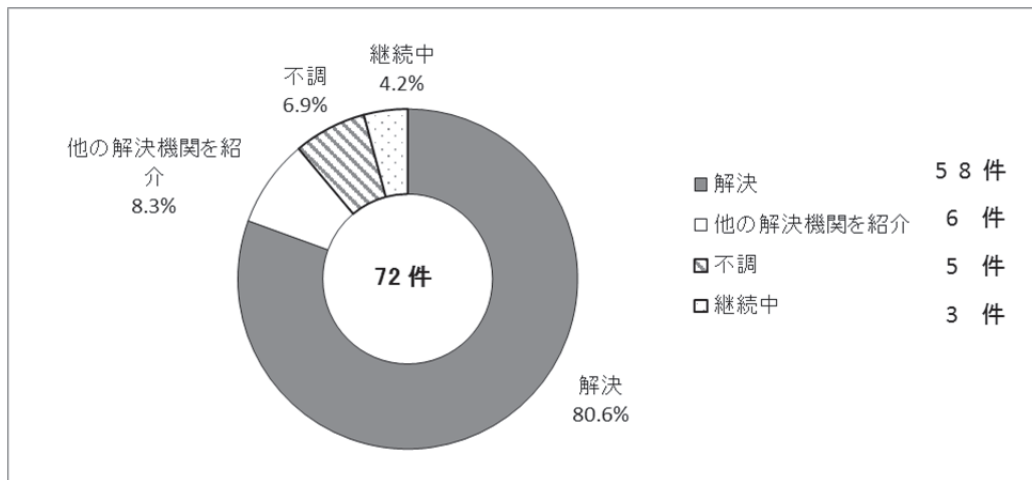
【図表17】 苦情解決の状況（継続対応）



IV 平成24年度継続中案件の終結状況

- 平成24年度の苦情解決の状況のうち、平成24年度内に解決できず継続となった72件のうち、58件(80.6%)が「解決」、6件(8.3%)が「他機関を紹介」して終結している。なお、「不調」は5件(6.9%)、平成25年度に終結せず平成26年度にさらに持ち越した案件が3件(4.2%)ある。→【図表18】

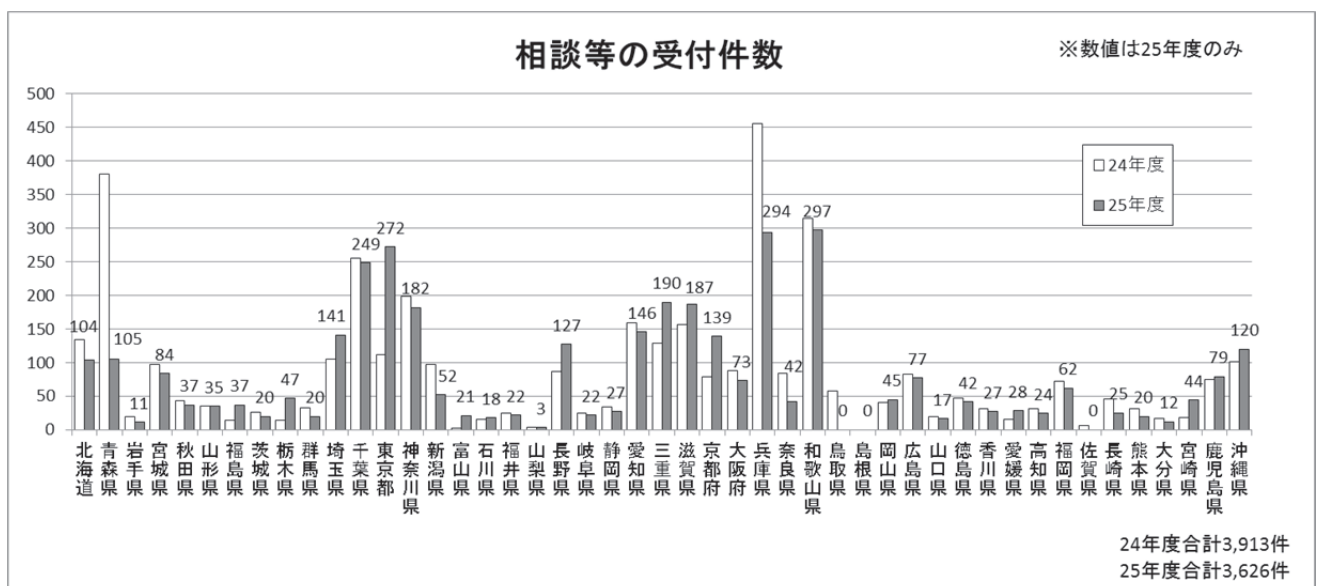
【図表18】 継続中案件の終結状況



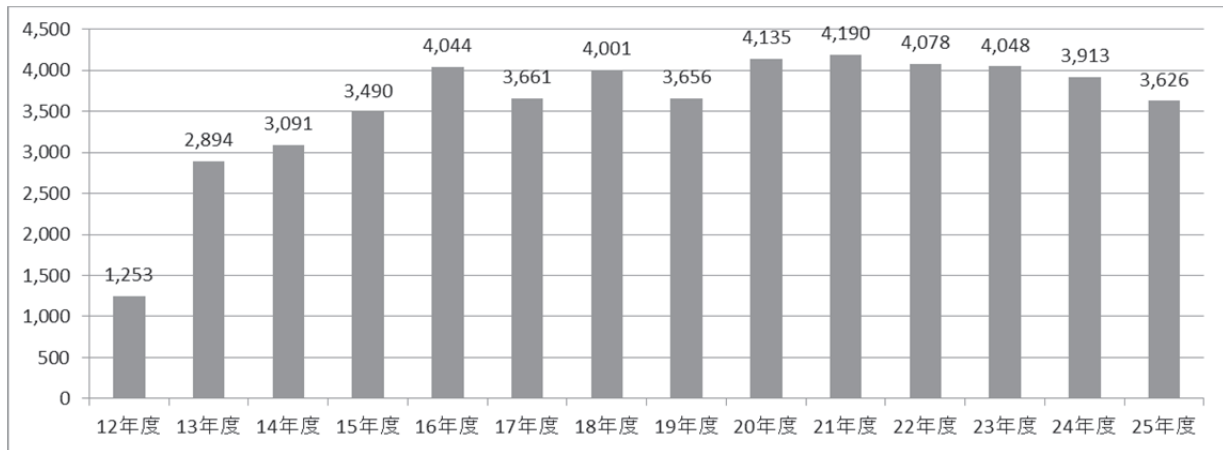
V 相談の受付状況

- 平成25年度、都道府県運営適正化委員会に寄せられた「苦情以外の相談」の受付総数は、3,626件であった→【図表19】。
- 平成24年度と比較すると、総数は前年比287件減（前年3,913件）であった。ここ数年、苦情以外の相談は減少している。→【図表20】

【図表19】 相談の受付件数



【図表20】 相談受付件数の年次推移



Ⅲ. 運営適正化委員会に寄せられる苦情の内容と解決のプロセス(事例)

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

本調査等からここ数年よくみられる内容や施設・事業所におけるサービスの質の向上、改善に向けた取り組みについて以下に掲載する。

1. 苦情の傾向

- サービス分野別苦情受付件数における「障害者分野」の申出の増加
- 「障害者分野」における「就労継続支援」等の就労支援事業に関する申出の増加
 - 就労継続支援（A型）H24：76件 ⇒ H25：204件
 - 就労継続支援（B型）H24：256件 ⇒ H25：279件
- 「児童分野」における「放課後等デイサービス」の申出の増加（障害児の施設・事業の集計を平成25年度より変更）
- 苦情の受付方法における「電子メール」による申出の増加
- 「苦情申出人」における「利用者」がさらに増加
- 苦情の種類における「職員の待遇」、「サービスの質や量」に関する割合が高い
- 虐待や法令違反等の不適切な行為があったとした「都道府県知事等への通知」の増加
- 継続対応における対応回数の増加

2. 施設・事業所におけるサービスの質の向上、改善に向けた取り組み

- 「事情調査」は、苦情解決に資するとともに、施設・事業所が自ら現状把握と状況分析を行いサービスの質の向上、改善に結びつけるきっかけとなる
- 「巡回訪問」は、施設・事業所における苦情相談体制の整備の促進、サービスの質の向上、改善に向けた意識の向上と取り組みを促すために有効
- 継続的な研修会（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）は、施設・事業所の意識の向上と具体的な取り組みの促進に有効

IV 平成25年度都道府県運営適正化委員会
に関する定期調査結果 詳細

1 苦情の受付状況

(1) 受付件数(平成12年度～平成25年度)

(件)

都道府県	25年度			24年 度	23年 度	22年 度	21年 度	20年 度	19年 度	18年 度	17年 度	16年 度	15年 度	14年 度	13年 度	12年 度	累計
	初回	継続	計														
北海道	70	76	146	117	140	89	107	106	85	93	69	62	49	46	51	8	1,168
青森県	8	38	46	50	40	41	36	26	27	34	36	25	23	18	21	0	423
岩手県	25	8	33	20	10	15	26	17	36	23	36	33	28	20	18	4	319
宮城県	21	29	50	42	53	33	55	77	48	62	48	28	41	15	8	6	566
秋田県	16	16	32	27	30	37	29	28	23	47	35	60	69	56	15	4	492
山形県	50	2	52	18	28	20	22	32	24	15	21	37	36	21	13	5	344
福島県	15	18	33	35	31	38	44	57	55	36	28	25	32	13	11	1	439
茨城県	34	30	64	58	55	84	69	14	16	20	22	24	31	37	18	3	515
栃木県	38	7	45	34	29	43	41	54	55	39	48	34	47	26	32	3	530
群馬県	31	5	36	26	35	55	39	46	51	42	40	39	41	48	10	3	511
埼玉県	19	38	57	60	81	88	42	53	92	79	109	105	113	68	57	39	1,043
千葉県	176	84	260	244	161	147	93	114	109	107	135	101	129	57	65	24	1,746
東京都	722	38	760	766	438	395	398	431	377	320	410	308	229	90	59	5	4,986
神奈川県	73	34	107	95	94	100	95	87	86	90	101	75	85	77	73	36	1,201
新潟県	58	14	72	70	61	39	39	33	44	53	40	37	33	27	23	2	573
富山県	11	10	21	18	7	7	9	16	35	16	12	20	23	10	7	0	201
石川県	25	3	28	12	19	31	20	24	14	16	14	9	11	11	11	4	224
福井県	33	0	33	45	34	34	26	18	34	37	25	38	29	7	17	6	383
山梨県	6	0	6	9	18	8	12	11	7	8	4	10	5	14	9	0	121
長野県	29	40	69	63	40	57	63	55	50	54	61	47	25	28	36	18	666
岐阜県	40	15	55	44	24	18	33	35	27	32	38	38	32	25	21	1	423
静岡県	19	9	28	34	30	35	57	54	73	59	64	42	14	22	6	0	518
愛知県	153	2	155	122	118	125	89	87	90	70	86	72	56	60	67	28	1,225
三重県	62	22	84	70	65	50	37	35	14	16	22	27	50	19	30	8	527
滋賀県	3	20	23	14	26	21	25	33	41	41	42	44	34	35	56	35	470
京都府	82	17	99	113	135	108	82	70	63	77	63	78	65	40	27	3	1,023
大阪府	229	35	264	275	249	204	214	198	202	185	183	166	261	235	151	25	2,812
兵庫県	58	96	154	137	91	82	65	77	59	83	67	78	82	42	31	35	1,083
奈良県	37	11	48	50	38	30	27	32	15	24	16	26	18	18	13	5	360
和歌山県	16	19	35	25	26	43	41	33	48	55	44	40	22	24	11	7	454
鳥取県	110	0	110	48	31	23	22	15	22	37	23	29	11	11	12	1	395
島根県	13	11	24	21	22	14	16	24	21	24	24	40	66	31	16	5	348
岡山県	0	25	25	13	26	33	33	17	27	27	46	31	27	25	20	13	363
広島県	37	12	49	46	27	6	21	25	35	36	44	49	46	33	41	12	470
山口県	40	19	59	37	33	34	31	39	36	29	38	28	28	48	61	34	535
徳島県	33	0	33	19	21	11	17	40	21	20	26	26	28	29	29	0	320
香川県	12	0	12	13	14	18	25	33	30	20	33	35	31	26	25	18	333
愛媛県	1	23	24	18	24	29	20	51	39	54	44	41	37	38	20	14	453
高知県	35	3	38	13	24	20	15	16	15	21	18	14	36	23	12	8	273
福岡県	238	22	260	166	156	124	121	119	116	112	110	101	88	47	35	12	1,567
佐賀県	7	4	11	6	17	12	10	14	13	15	12	28	29	14	7	2	190
長崎県	11	22	33	45	40	53	48	41	66	66	39	42	65	16	16	6	576
熊本県	45	0	45	30	32	51	41	56	58	66	53	49	28	13	4	5	531
大分県	40	0	40	36	45	26	27	28	27	23	28	11	23	18	20	3	355
宮崎県	33	4	37	27	12	15	6	10	5	23	39	29	18	13	11	1	246
鹿児島県	8	27	35	46	53	49	28	32	45	49	15	37	14	12	10	7	432
沖縄県	39	21	60	53	62	58	30	41	42	60	60	46	44	36	29	2	623
合計	2,861	929	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	33,356

※累計は12～25年度

1 苦情の受付状況

(2) 福祉サービス分野別受付件数(平成12年度～平成25年度)

都道府県	25年度													合計
	高齢者			障害者			児童			その他				
	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計		
北海道	27	32	59	29	32	61	3	7	10	11	5	16	146	
青森県	3	13	16	4	22	26	1	3	4	0	0	0	46	
岩手県	7	3	10	14	5	19	2	0	2	2	0	2	33	
宮城県	0	7	7	12	16	28	4	2	6	5	4	9	50	
秋田県	10	9	19	5	6	11	1	1	2	0	0	0	32	
山形県	35	2	37	4	0	4	3	0	3	8	0	8	52	
福島県	9	7	16	2	7	9	3	1	4	1	3	4	33	
茨城県	13	5	18	20	24	44	1	0	1	0	1	1	64	
栃木県	14	2	16	17	4	21	1	1	2	6	0	6	45	
群馬県	15	1	16	10	2	12	3	1	4	3	1	4	36	
埼玉県	4	15	19	7	20	27	6	3	9	2	0	2	57	
千葉県	53	10	63	65	54	119	27	13	40	31	7	38	260	
東京都	77	0	77	384	21	405	98	5	103	163	12	175	760	
神奈川県	20	2	22	36	27	63	5	2	7	12	3	15	107	
新潟県	22	4	26	19	8	27	8	1	9	9	1	10	72	
富山県	6	9	15	4	1	5	0	0	0	1	0	1	21	
石川県	11	0	11	10	2	12	3	1	4	1	0	1	28	
福井県	20	0	20	10	0	10	3	0	3	0	0	0	33	
山梨県	2	0	2	4	0	4	0	0	0	0	0	0	6	
長野県	6	11	17	9	17	26	2	3	5	12	9	21	69	
岐阜県	22	7	29	15	6	21	3	2	5	0	0	0	55	
静岡県	5	2	7	10	2	12	1	2	3	3	3	6	28	
愛知県	40	0	40	81	2	83	10	0	10	22	0	22	155	
三重県	22	4	26	34	14	48	1	0	1	5	4	9	84	
滋賀県	3	7	10	0	11	11	0	2	2	0	0	0	23	
京都府	15	3	18	46	8	54	11	4	15	10	2	12	99	
大阪府	50	2	52	125	26	151	18	5	23	36	2	38	264	
兵庫県	19	14	33	28	76	104	9	6	15	2	0	2	154	
奈良県	19	3	22	13	7	20	2	0	2	3	1	4	48	
和歌山県	4	11	15	8	7	15	3	1	4	1	0	1	35	
鳥取県	33	0	33	70	0	70	2	0	2	5	0	5	110	
島根県	2	1	3	8	6	14	2	4	6	1	0	1	24	
岡山県	0	0	0	0	17	17	0	2	2	0	6	6	25	
広島県	9	3	12	21	9	30	5	0	5	2	0	2	49	
山口県	14	6	20	17	7	24	3	0	3	6	6	12	59	
徳島県	16	0	16	10	0	10	4	0	4	3	0	3	33	
香川県	8	0	8	4	0	4	0	0	0	0	0	0	12	
愛媛県	1	14	15	0	9	9	0	0	0	0	0	0	24	
高知県	11	0	11	22	3	25	1	0	1	1	0	1	38	
福岡県	105	7	112	106	12	118	10	3	13	17	0	17	260	
佐賀県	4	0	4	0	3	3	1	0	1	2	1	3	11	
長崎県	8	9	17	1	9	10	1	2	3	1	2	3	33	
熊本県	7	0	7	18	0	18	2	0	2	18	0	18	45	
大分県	22	0	22	12	0	12	2	0	2	4	0	4	40	
宮崎県	19	1	20	6	2	8	4	1	5	4	0	4	37	
鹿児島県	4	9	13	3	10	13	0	5	5	1	3	4	35	
沖縄県	13	1	14	14	16	30	8	1	9	4	3	7	60	
合計	829	236	1,065	1,337	530	1,867	277	84	361	418	79	497	3,790	
	21.9%	6.2%	28.1%	35.3%	14.0%	49.3%	7.3%	2.2%	9.5%	11.0%	2.1%	13.1%	100.0%	

※累計は12～25年度

都道府県	24年度					23年度					22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	老人	障害	児童	その他	合計
北海道	56	47	3	11	117	72	54	6	8	140	30	44	6	9	89
青森県	21	19	9	1	50	19	11	8	2	40	22	11	3	5	41
岩手県	6	11	2	1	20	3	7	0	0	10	4	8	2	1	15
宮城県	15	23	3	1	42	11	32	2	8	53	7	17	3	6	33
秋田県	13	7	5	2	27	19	6	3	2	30	22	8	1	6	37
山形県	9	6	3	0	18	12	11	1	4	28	3	13	0	4	20
福島県	21	9	3	2	35	16	14	1	0	31	17	14	2	5	38
茨城県	28	14	1	15	58	24	26	0	5	55	37	22	4	21	84
栃木県	13	13	5	3	34	12	10	4	3	29	19	18	4	2	43
群馬県	17	5	2	2	26	14	10	4	7	35	22	22	3	8	55
埼玉県	25	28	4	3	60	31	37	8	5	81	38	44	2	4	88
千葉県	67	115	13	49	244	45	84	7	25	161	48	44	10	45	147
東京都	45	443	113	165	766	51	226	26	135	438	68	180	22	125	395
神奈川県	19	49	12	15	95	12	50	15	17	94	30	45	10	15	100
新潟県	32	20	2	16	70	29	19	2	11	61	19	11	3	6	39
富山県	13	5	0	0	18	4	3	0	0	7	6	1	0	0	7
石川県	1	8	3	0	12	12	5	2	0	19	15	12	4	0	31
福井県	22	17	2	4	45	12	17	1	4	34	13	19	2	0	34
山梨県	5	3	1	0	9	7	6	5	0	18	3	4	1	0	8
長野県	17	34	4	8	63	9	18	4	9	40	21	17	0	19	57
岐阜県	19	19	6	0	44	14	8	2	0	24	10	6	1	1	18
静岡県	10	14	3	7	34	17	9	2	2	30	9	17	3	6	35
愛知県	27	61	15	19	122	30	64	6	18	118	47	54	9	15	125
三重県	29	33	4	4	70	25	33	4	3	65	25	21	3	1	50
滋賀県	1	12	1	0	14	8	15	3	0	26	7	13	1	0	21
京都府	26	76	7	4	113	25	87	18	5	135	31	70	5	2	108
大阪府	69	137	26	43	275	56	125	22	46	249	67	81	24	32	204
兵庫県	51	63	12	11	137	27	55	8	1	91	28	49	5	0	82
奈良県	23	23	2	2	50	25	10	1	2	38	15	12	2	1	30
和歌山県	10	13	2	0	25	9	16	1	0	26	24	13	3	3	43
鳥取県	21	21	6	0	48	21	6	1	3	31	8	9	3	3	23
島根県	10	5	2	4	21	9	6	3	4	22	4	10	0	0	14
岡山県	6	6	1	0	13	7	15	1	3	26	17	15	0	1	33
広島県	14	21	4	7	46	7	15	3	2	27	1	4	1	0	6
山口県	13	15	2	7	37	11	4	5	13	33	11	14	3	6	34
徳島県	7	10	0	2	19	9	9	3	0	21	4	1	4	2	11
香川県	4	6	0	3	13	7	4	1	2	14	9	5	0	4	18
愛媛県	10	8	0	0	18	7	15	2	0	24	20	8	1	0	29
高知県	3	4	4	2	13	13	9	1	1	24	12	5	1	2	20
福岡県	64	70	17	15	166	87	45	11	13	156	67	43	6	8	124
佐賀県	3	1	2	0	6	12	3	2	0	17	7	3	0	2	12
長崎県	25	18	1	1	45	21	16	2	1	40	25	23	2	3	53
熊本県	7	11	5	7	30	12	13	3	4	32	9	32	2	8	51
大分県	13	13	3	7	36	23	14	2	6	45	13	10	0	3	26
宮崎県	10	9	4	4	27	5	6	1	0	12	0	12	3	0	15
鹿児島県	12	32	2	0	46	22	23	4	4	53	21	14	0	14	49
沖縄県	17	21	12	3	53	14	24	12	12	62	19	24	8	7	58
合計	949	1,598	333	450	3,330	937	1,295	223	390	2,845	954	1,122	172	405	2,653
	28.5%	48.0%	10.0%	13.5%	100.0%	32.9%	45.5%	7.8%	13.7%	100.0%	36.0%	42.3%	6.5%	15.3%	100.0%

都道府県	21年度					20年度					19年度				
	老人	障害	児童	その他	合計	老人	障害	児童	その他	合計	老人	障害	児童	その他	合計
北海道	42	51	7	7	107	52	44	4	6	106	48	34	1	2	85
青森県	21	12	1	2	36	14	7	4	1	26	14	8	4	1	27
岩手県	9	13	2	2	26	9	6	1	1	17	16	15	1	4	36
宮城県	14	26	10	5	55	47	20	2	8	77	28	15	3	2	48
秋田県	13	11	2	3	29	18	4	1	5	28	17	5	0	1	23
山形県	12	4	0	6	22	18	11	2	1	32	17	5	0	2	24
福島県	24	14	2	4	44	36	17	4	0	57	30	23	1	1	55
茨城県	33	18	4	14	69	7	4	1	2	14	11	4	1	0	16
栃木県	12	16	9	4	41	19	20	5	10	54	16	23	2	14	55
群馬県	18	15	4	2	39	20	16	9	1	46	22	9	13	7	51
埼玉県	21	17	1	3	42	20	30	2	1	53	44	41	6	1	92
千葉県	27	38	12	16	93	42	39	11	22	114	43	25	14	27	109
東京都	60	231	25	82	398	45	295	40	51	431	45	265	15	52	377
神奈川県	24	52	7	12	95	34	37	10	6	87	19	46	9	12	86
新潟県	16	14	5	4	39	13	12	5	3	33	17	16	7	4	44
富山県	6	3	0	0	9	6	10	0	0	16	26	7	0	2	35
石川県	8	8	4	0	20	12	4	8	0	24	10	2	1	1	14
福井県	12	13	1	0	26	9	7	2	0	18	19	11	2	2	34
山梨県	5	5	1	1	12	1	6	4	0	11	3	3	1	0	7
長野県	25	21	8	9	63	23	28	4	0	55	19	24	1	6	50
岐阜県	18	11	2	2	33	21	7	7	0	35	15	10	1	1	27
静岡県	25	17	6	9	57	35	14	5	0	54	39	13	9	12	73
愛知県	23	34	7	25	89	19	25	15	28	87	24	23	7	36	90
三重県	13	20	2	2	37	9	23	2	1	35	4	9	0	1	14
滋賀県	9	14	2	0	25	18	11	4	0	33	16	19	4	2	41
京都府	28	38	7	9	82	13	34	14	9	70	18	25	8	12	63
大阪府	62	101	20	31	214	74	89	14	21	198	69	87	15	31	202
兵庫県	20	40	5	0	65	23	51	3	0	77	13	38	8	0	59
奈良県	12	8	4	3	27	15	12	2	3	32	10	4	1	0	15
和歌山県	12	22	2	5	41	22	9	1	1	33	19	17	4	8	48
鳥取県	13	5	0	4	22	10	3	0	2	15	10	4	4	4	22
島根県	8	6	2	0	16	7	7	3	7	24	4	9	5	3	21
岡山県	14	15	1	3	33	7	9	1	0	17	13	11	2	1	27
広島県	10	10	1	0	21	7	17	1	0	25	13	17	5	0	35
山口県	6	18	1	6	31	14	14	0	11	39	17	15	2	2	36
徳島県	9	4	3	1	17	10	19	1	10	40	11	8	1	1	21
香川県	15	6	0	4	25	22	9	0	2	33	20	8	1	1	30
愛媛県	13	7	0	0	20	32	17	2	0	51	27	7	4	1	39
高知県	8	6	0	1	15	6	8	1	1	16	6	8	0	1	15
福岡県	66	34	12	9	121	70	39	5	5	119	64	41	8	3	116
佐賀県	4	4	1	1	10	1	10	3	0	14	6	7	0	0	13
長崎県	18	23	2	5	48	25	13	3	0	41	32	25	8	1	66
熊本県	11	23	3	4	41	30	18	7	1	56	22	21	7	8	58
大分県	15	10	1	1	27	19	9	0	0	28	9	4	7	7	27
宮崎県	2	3	1	0	6	2	5	0	3	10	3	0	2	0	5
鹿児島県	12	11	2	3	28	22	7	3	0	32	19	16	5	5	45
沖縄県	16	9	3	2	30	13	23	3	2	41	18	15	5	4	42
合計	864	1,081	195	306	2,446	991	1,119	219	225	2,554	985	1,042	205	286	2,518
	35.3%	44.2%	8.0%	12.5%	100.0%	38.8%	43.8%	8.6%	8.8%	100.0%	39.1%	41.4%	8.1%	11.4%	100.0%

都道府県	18年度					17年度					16年度				
	老人	障害	児童	その他	合計	老人	障害	児童	その他	合計	老人	障害	児童	その他	合計
北海道	44	42	6	1	93	36	27	6	0	69	31	27	2	2	62
青森県	18	10	2	4	34	18	7	5	6	36	9	7	3	6	25
岩手県	8	9	4	2	23	7	25	3	1	36	16	12	4	1	33
宮城県	26	24	6	6	62	32	12	2	2	48	9	15	3	1	28
秋田県	28	9	3	7	47	21	4	2	8	35	36	15	4	5	60
山形県	8	4	1	2	15	10	9	2	0	21	18	14	3	2	37
福島県	22	8	2	4	36	17	7	1	3	28	18	5	1	1	25
茨城県	11	6	2	1	20	9	6	4	3	22	8	10	5	1	24
栃木県	15	12	1	11	39	18	22	3	5	48	10	15	3	6	34
群馬県	19	9	3	11	42	18	11	7	4	40	17	8	8	6	39
埼玉県	27	43	7	2	79	54	42	11	2	109	53	41	8	3	105
千葉県	43	39	14	11	107	50	37	22	26	135	41	28	19	13	101
東京都	77	163	26	54	320	89	207	38	76	410	59	188	23	38	308
神奈川県	27	48	8	7	90	30	48	12	11	101	21	41	10	3	75
新潟県	19	16	7	11	53	16	12	3	9	40	13	12	4	8	37
富山県	13	1	1	1	16	5	7	0	0	12	12	7	1	0	20
石川県	9	3	4	0	16	6	4	4	0	14	4	4	1	0	9
福井県	25	7	3	2	37	12	11	2	0	25	25	11	1	1	38
山梨県	1	4	3	0	8	2	1	1	0	4	5	4	1	0	10
長野県	19	20	4	11	54	20	15	10	16	61	15	20	5	7	47
岐阜県	21	7	1	3	32	27	10	0	1	38	25	11	2	0	38
静岡県	19	27	5	8	59	23	10	24	7	64	16	18	8	0	42
愛知県	20	34	12	4	70	21	29	27	9	86	18	31	16	7	72
三重県	3	8	1	4	16	12	8	2	0	22	11	13	0	3	27
滋賀県	21	12	5	3	41	21	19	2	0	42	21	18	4	1	44
京都府	20	34	8	15	77	24	20	5	14	63	29	30	11	8	78
大阪府	51	101	17	16	185	63	89	17	14	183	61	69	15	21	166
兵庫県	16	41	20	6	83	31	27	7	2	67	21	46	6	5	78
奈良県	10	9	3	2	24	9	5	0	2	16	9	9	8	0	26
和歌山県	28	15	10	2	55	32	4	5	3	44	21	13	5	1	40
鳥取県	16	14	4	3	37	6	11	0	6	23	14	8	0	7	29
島根県	7	10	2	5	24	7	14	2	1	24	14	17	2	7	40
岡山県	10	12	1	4	27	20	23	2	1	46	14	11	6	0	31
広島県	16	18	2	0	36	15	29	0	0	44	13	31	3	2	49
山口県	9	15	3	2	29	16	18	1	3	38	6	8	4	10	28
徳島県	13	3	3	1	20	13	13	0	0	26	18	7	0	1	26
香川県	9	8	1	2	20	15	11	3	4	33	22	10	1	2	35
愛媛県	33	11	2	8	54	23	12	1	8	44	20	6	1	14	41
高知県	8	13	0	0	21	10	3	2	3	18	8	2	4	0	14
福岡県	63	37	10	2	112	66	34	7	3	110	63	32	6	0	101
佐賀県	6	8	1	0	15	5	3	0	4	12	14	14	0	0	28
長崎県	31	30	4	1	66	23	14	1	1	39	21	10	6	5	42
熊本県	29	24	6	7	66	26	22	4	1	53	15	25	1	8	49
大分県	10	5	1	7	23	16	7	1	4	28	6	5	0	0	11
宮崎県	10	9	4	0	23	22	6	9	2	39	6	11	8	4	29
鹿児島県	24	18	5	2	49	7	4	4	0	15	7	26	4	0	37
沖縄県	23	21	5	11	60	28	16	6	10	60	11	20	12	3	46
合計	985	1,021	243	266	2,515	1,051	975	270	275	2,571	924	985	242	213	2,364
	39.2%	40.6%	9.7%	10.6%	100.0%	40.9%	37.9%	10.5%	10.7%	100.0%	39.1%	41.7%	10.2%	9.0%	100.0%

都道府県	15年度					14年度					13年度				
	老人	障害	児童	その他	合計	老人	障害	児童	その他	合計	老人	障害	児童	その他	合計
北海道	17	29	2	1	49	11	23	7	5	46	22	19	5	5	51
青森県	12	7	3	1	23	11	3	3	1	18	6	8	5	2	21
岩手県	12	10	4	2	28	12	4	4	0	20	6	11	0	1	18
宮城県	13	23	1	4	41	5	7	3	0	15	5	2	0	1	8
秋田県	43	18	7	1	69	37	9	6	4	56	11	3	0	1	15
山形県	11	25	0	0	36	15	4	1	1	21	10	2	0	1	13
福島県	17	11	3	1	32	11	0	1	1	13	3	7	1	0	11
茨城県	13	17	1	0	31	15	16	6	0	37	12	2	4	0	18
栃木県	15	18	5	9	47	7	13	3	3	26	13	13	2	4	32
群馬県	30	7	1	3	41	22	21	1	4	48	7	1	2	0	10
埼玉県	36	71	3	3	113	28	30	6	4	68	30	25	1	1	57
千葉県	60	35	28	6	129	26	18	8	5	57	31	12	19	3	65
東京都	42	148	19	20	229	29	35	4	22	90	21	31	3	4	59
神奈川県	20	56	7	2	85	23	36	9	9	77	28	37	3	5	73
新潟県	13	15	0	5	33	11	4	6	6	27	6	12	1	4	23
富山県	13	8	0	2	23	3	6	0	1	10	1	5	0	1	7
石川県	6	3	2	0	11	3	6	2	0	11	4	3	1	3	11
福井県	10	12	5	2	29	3	4	0	0	7	5	3	4	5	17
山梨県	1	4	0	0	5	8	6	0	0	14	8	0	1	0	9
長野県	8	6	6	5	25	11	10	3	4	28	18	8	8	2	36
岐阜県	17	11	2	2	32	17	5	3	0	25	9	4	8	0	21
静岡県	4	2	6	2	14	11	7	4	0	22	4	0	1	1	6
愛知県	11	30	7	8	56	21	22	12	5	60	34	21	5	7	67
三重県	24	25	1	0	50	7	6	4	2	19	16	11	2	1	30
滋賀県	17	13	4	0	34	16	13	4	2	35	30	23	1	2	56
京都府	20	34	11	0	65	22	6	12	0	40	17	9	0	1	27
大阪府	122	85	32	22	261	109	73	19	34	235	91	35	11	14	151
兵庫県	16	60	6	0	82	19	18	5	0	42	16	8	5	2	31
奈良県	10	4	2	2	18	8	7	2	1	18	7	3	2	1	13
和歌山県	12	7	3	0	22	10	6	8	0	24	6	3	1	1	11
鳥取県	3	7	1	0	11	9	1	0	1	11	1	6	0	5	12
島根県	20	30	3	13	66	12	16	3	0	31	8	6	2	0	16
岡山県	13	12	1	1	27	11	6	2	6	25	6	7	5	2	20
広島県	16	24	4	2	46	14	13	0	6	33	12	23	4	2	41
山口県	6	12	1	9	28	16	19	5	8	48	19	21	2	19	61
徳島県	10	9	7	2	28	16	12	0	1	29	14	5	3	7	29
香川県	15	12	3	1	31	15	7	2	2	26	13	11	0	1	25
愛媛県	22	10	3	2	37	22	7	2	7	38	10	7	3	0	20
高知県	5	17	5	9	36	10	7	3	3	23	5	5	0	2	12
福岡県	42	38	5	3	88	16	23	1	7	47	14	13	8	0	35
佐賀県	13	15	0	1	29	6	5	1	2	14	4	1	1	1	7
長崎県	26	21	8	10	65	10	5	1	0	16	9	5	0	2	16
熊本県	9	14	1	4	28	8	5	0	0	13	1	1	2	0	4
大分県	9	12	1	1	23	11	7	0	0	18	10	7	1	2	20
宮崎県	6	6	4	2	18	7	0	6	0	13	3	2	5	1	11
鹿児島県	4	10	0	0	14	4	7	1	0	12	5	5	0	0	10
沖縄県	15	17	4	8	44	17	9	8	2	36	14	7	5	3	29
合計	879	1,060	222	171	2,332	735	567	181	159	1,642	625	453	137	120	1,335
	37.7%	45.5%	9.5%	7.3%	100.0%	44.8%	34.5%	11.0%	9.7%	100.0%	46.8%	33.9%	10.3%	9.0%	100.0%

(件)

都道府県	12年度					累計
	老人	障害	児童	その他	合計	
北海道	5	3	0	0	8	1,168
青森県	0	0	0	0	0	423
岩手県	1	3	0	0	4	319
宮城県	3	1	1	1	6	566
秋田県	2	2	0	0	4	492
山形県	5	0	0	0	5	344
福島県	1	0	0	0	1	439
茨城県	1	2	0	0	3	515
栃木県	1	2	0	0	3	530
群馬県	3	0	0	0	3	511
埼玉県	19	17	1	2	39	1,043
千葉県	15	8	1	0	24	1,746
東京都	2	1	2	0	5	4,986
神奈川県	21	14	1	0	36	1,201
新潟県	0	0	2	0	2	573
富山県	0	0	0	0	0	201
石川県	2	2	0	0	4	224
福井県	3	1	1	1	6	383
山梨県	0	0	0	0	0	121
長野県	11	2	1	4	18	666
岐阜県	1	0	0	0	1	423
静岡県	0	0	0	0	0	518
愛知県	15	5	4	4	28	1,225
三重県	6	1	1	0	8	527
滋賀県	9	20	1	5	35	470
京都府	2	0	0	1	3	1,023
大阪府	16	5	3	1	25	2,812
兵庫県	10	13	6	6	35	1,083
奈良県	3	0	1	1	5	360
和歌山県	5	1	1	0	7	454
鳥取県	0	0	1	0	1	395
島根県	3	2	0	0	5	348
岡山県	9	4	0	0	13	363
広島県	1	10	0	1	12	470
山口県	16	6	1	11	34	535
徳島県	0	0	0	0	0	320
香川県	12	1	2	3	18	333
愛媛県	8	4	1	1	14	453
高知県	1	1	0	6	8	273
福岡県	7	5	0	0	12	1,567
佐賀県	0	2	0	0	2	190
長崎県	4	2	0	0	6	576
熊本県	3	2	0	0	5	531
大分県	2	1	0	0	3	355
宮崎県	1	0	0	0	1	246
鹿児島県	5	2	0	0	7	432
沖縄県	1	0	1	0	2	623
合計	235	145	33	48	461	33,356
	51.0%	31.5%	7.2%	10.4%	100.0%	

1 苦情の受付状況
(3) 福祉サービス分野別受付件数(施設・事業所別)

都道府県	内訳	高 齢 者										計
		特別養護 老人ホーム	養護老人 ホーム	経費老人 ホーム (ケアハウス)	訪問介護	通所介護	短期入所 生活介護	福祉用具貸与	小規模 多機能型 居宅介護	認知症 対応型 共同生活介護	その他	
北海道	初回	3	0	0	2	0	0	0	1	5	16	27
	継続	7	0	3	1	2	0	0	2	5	12	32
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
	継続	1	0	1	2	2	0	0	2	5	13	13
岩手県	初回	3	0	0	0	1	1	0	0	1	7	7
	継続	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3	3
宮城県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	5	0	1	1	0	0	0	0	0	7	7
秋田県	初回	1	0	0	0	0	6	0	1	1	1	10
	継続	0	0	0	0	1	2	0	0	1	5	9
山形県	初回	10	1	2	1	6	0	0	0	1	14	35
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
福島県	初回	4	0	2	0	1	0	0	0	0	2	9
	継続	2	0	0	1	1	0	0	1	0	2	7
茨城県	初回	4	0	0	3	4	0	0	1	0	1	13
	継続	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
栃木県	初回	4	0	0	3	0	0	0	0	1	6	14
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
群馬県	初回	5	0	2	0	0	0	0	0	1	7	15
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
埼玉県	初回	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4
	継続	9	0	0	1	0	0	0	0	0	5	15
千葉県	初回	13	0	1	2	6	3	0	0	6	22	53
	継続	1	0	2	1	1	0	0	0	0	5	10
東京都	初回	11	4	1	14	1	0	0	0	1	45	77
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
神奈川県	初回	5	0	1	6	3	2	0	1	2	0	20
	継続	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
新潟県	初回	9	0	4	3	2	1	0	2	1	0	22
	継続	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4
富山県	初回	1	0	0	0	2	0	0	0	3	0	6
	継続	0	0	0	2	1	0	0	0	4	2	9
石川県	初回	2	1	1	0	2	0	0	0	1	4	11
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	2	1	2	6	2	1	0	3	0	3	20
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	0	0	0	1	0	1	0	0	0	4	6
	継続	3	0	0	2	2	0	0	0	0	4	11
岐阜県	初回	3	0	3	2	3	1	0	1	4	5	22
	継続	0	0	0	0	4	0	0	0	0	3	7
静岡県	初回	1	0	0	0	2	0	0	0	1	1	5
	継続	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
愛知県	初回	8	0	1	4	7	0	0	3	0	17	40
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三重県	初回	1	0	1	3	8	0	0	0	1	8	22
	継続	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4
滋賀県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
	継続	2	0	0	0	0	0	0	1	0	4	7
京都府	初回	2	1	0	4	0	0	0	0	0	8	15
	継続	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
大阪府	初回	6	0	0	11	10	0	1	0	3	19	50
	継続	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
兵庫県	初回	5	2	2	4	4	1	0	0	1	0	19
	継続	2	2	0	1	3	1	0	0	0	5	14
奈良県	初回	3	1	2	1	0	1	0	1	0	10	19
	継続	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	3
和歌山県	初回	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	4
	継続	5	1	0	0	1	0	0	0	1	3	11
鳥取県	初回	7	3	1	1	8	3	0	5	1	4	33
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島根県	初回	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
岡山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
広島県	初回	3	0	0	0	0	0	0	0	1	5	9
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
山口県	初回	3	0	3	3	0	0	0	1	0	4	14
	継続	3	0	1	1	0	0	0	1	0	0	6
徳島県	初回	1	0	4	1	2	0	0	0	1	7	16
	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	5	8
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	継続	5	0	0	1	1	1	0	0	2	4	14
高知県	初回	0	0	1	1	2	0	0	0	2	5	11
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	27	3	8	8	10	1	0	5	7	36	105
	継続	2	0	0	0	3	0	0	0	2	0	7
佐賀県	初回	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長崎県	初回	1	1	0	0	1	0	0	1	3	1	8
	継続	1	0	1	2	0	0	0	0	0	5	9
熊本県	初回	0	1	0	0	3	0	0	1	1	1	7
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	4	0	0	0	3	0	0	0	2	13	22
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	3	3	0	1	4	0	0	1	0	7	19
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
鹿児島県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	4
	継続	2	0	0	1	2	0	0	1	1	2	9
沖縄県	初回	0	0	0	2	1	0	0	0	0	10	13
	継続	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
合計		235	27	53	106	135	27	1	35	73	373	1,065
		22.1%	2.5%	5.0%	10.0%	12.7%	2.5%	0.1%	3.3%	6.9%	35.0%	100.0%
		6.2%	0.7%	1.4%	2.8%	3.6%	0.7%	0.0%	0.9%	1.9%	9.8%	28.1%

都道府県	内訳	障害児・障害者													計
		居宅介護	生活介護	共同生活介護	自立訓練 (機能訓練)	自立訓練 (生活訓練)	就労移行 支援	就労継続 支援 (A型)	就労継続 支援 (B型)	共同生活 援助	障害者支援施設 (施設入所支援 + 日中活動事業)	共同生活 介護・共同 生活援助	多機能型	その他	
北海道	初回	2	1	0	0	0	3	0	3	2	2	0	0	16	29
	継続	2	1	2	0	1	2	7	6	3	2	0	1	5	32
青森県	初回	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	4
	継続	1	2	0	0	1	0	4	7	2	1	0	0	4	22
岩手県	初回	2	0	2	0	0	0	2	4	0	2	0	0	2	14
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	5
宮城県	初回	3	0	0	0	2	0	1	1	1	1	0	2	1	12
	継続	2	1	0	0	4	1	0	2	1	3	0	1	1	16
秋田県	初回	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	5
	継続	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	6
山形県	初回	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福島県	初回	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	2	0	0	0	2	0	2	0	2	1	0	0	0	7
茨城県	初回	1	1	3	0	2	2	1	0	0	0	0	10	20	27
	継続	2	7	3	0	0	1	4	5	1	0	0	0	1	24
栃木県	初回	0	1	0	0	1	0	1	8	0	0	1	1	4	17
	継続	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	4
群馬県	初回	2	0	0	0	0	1	1	2	0	1	0	0	3	10
	継続	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
埼玉県	初回	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	2	7
	継続	3	0	0	0	1	2	3	3	0	4	0	0	4	20
千葉県	初回	4	0	6	0	4	5	3	10	1	6	2	0	24	65
	継続	4	0	6	0	0	7	3	6	7	4	2	1	14	54
東京都	初回	52	10	7	0	2	24	15	65	15	94	0	8	92	384
	継続	2	1	0	0	0	4	1	3	1	2	0	1	6	21
神奈川県	初回	9	0	0	0	1	3	0	4	6	4	0	0	9	36
	継続	3	0	0	0	0	2	1	9	2	3	0	0	7	27
新潟県	初回	2	0	0	1	0	3	1	5	1	2	2	0	2	19
	継続	1	0	0	0	0	0	0	2	0	5	0	0	0	8
富山県	初回	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
石川県	初回	1	0	0	0	0	1	5	0	0	0	1	0	2	10
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
福井県	初回	2	0	0	0	0	0	1	2	0	3	0	0	2	10
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	1	0	0	0	1	0	1	3	0	1	0	0	2	9
	継続	2	1	0	0	0	1	2	3	0	4	0	0	4	17
岐阜県	初回	0	0	0	0	3	1	7	2	0	1	0	0	1	15
	継続	1	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	1	6
静岡県	初回	0	1	2	2	0	1	0	0	0	0	0	0	4	10
	継続	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
愛知県	初回	21	3	1	0	0	8	16	3	0	6	0	0	23	81
	継続	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
三重県	初回	2	0	3	0	0	0	2	5	0	1	1	0	20	34
	継続	1	1	0	0	0	0	4	4	0	3	0	0	1	14
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	4	1	0	0	0	1	1	0	0	2	0	0	2	11
京都府	初回	20	9	0	0	0	1	0	7	0	1	0	0	8	46
	継続	5	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	8
大阪府	初回	62	14	0	1	1	2	3	14	0	9	3	1	15	125
	継続	15	2	0	0	0	2	0	2	0	3	0	0	2	26
兵庫県	初回	11	1	0	0	0	1	2	3	0	6	0	0	4	28
	継続	5	1	0	1	36	2	2	8	0	10	0	1	10	76
奈良県	初回	2	2	0	1	0	0	1	2	0	1	0	0	4	13
	継続	4	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	7
和歌山県	初回	1	1	0	0	0	0	1	1	0	2	1	0	1	8
	継続	3	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	7
鳥取県	初回	0	0	1	0	1	1	62	1	0	2	0	0	2	70
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島根県	初回	0	1	0	0	3	0	0	3	0	0	0	0	1	8
	継続	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3	6
岡山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	2	0	0	0	0	0	6	1	0	2	1	0	5	17
広島県	初回	2	0	1	0	0	1	3	4	0	3	0	0	7	21
	継続	2	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	4	9
山口県	初回	2	1	1	0	1	1	0	3	0	1	0	0	7	17
	継続	0	2	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	7
徳島県	初回	3	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	3	10
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	4	2	1	2	0	0	0	9
高知県	初回	5	2	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	9	22
	継続	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	3
福岡県	初回	7	8	2	0	2	8	7	14	7	29	0	0	22	106
	継続	0	0	0	0	0	2	0	5	0	3	0	0	2	12
佐賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3
長崎県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	継続	0	2	0	0	0	0	5	2	0	0	0	0	0	9
熊本県	初回	1	1	0	0	0	1	4	1	0	6	0	0	4	18
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	1	0	0	0	0	2	0	6	0	1	0	0	2	12
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0	0	2	6
	継続	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
鹿児島県	初回	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	7	1	0	0	0	10
沖縄県	初回	1	1	0	0	1	1	3	1	1	0	0	0	5	14
	継続	3	0	0	0	0	4	3	2	0	4	0	0	0	16
合計	合計	296	88	42	6	72	114	204	279	57	267	20	18	404	1,867
		15.9%	4.7%	2.2%	0.3%	3.9%	6.1%	10.9%	14.9%	3.1%	14.3%	1.1%	1.0%	21.6%	100.0%
		7.8%	2.3%	1.1%	0.2%	1.9%	3.0%	5.4%	7.4%	1.5%	7.0%	0.5%	0.5%	10.7%	49.3%

都道府県	内訳	児 童												
		保育所	乳児院	母子生活 支援施設	児童養護施設	情緒障害児 短期治療施設	児童自立 支援施設	児童館	自立援助 ホーム	ファミリー ホーム	児童発達 支援センター	医療型児童発達 支援センター	児童発達 支援事業	放課後等 デイサービス
北海道	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	継続	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岩手県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮城県	初回	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
秋田県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山形県	初回	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福島県	初回	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
茨城県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
栃木県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
群馬県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
埼玉県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
千葉県	初回	11	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	3
	継続	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1
東京都	初回	27	0	2	45	0	0	0	0	0	1	0	0	22
	継続	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
神奈川県	初回	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
新潟県	初回	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	初回	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
岐阜県	初回	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
静岡県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛知県	初回	5	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三重県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	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	0	0
	継続	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
京都府	初回	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
大阪府	初回	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	5
	継続	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
兵庫県	初回	2	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	継続	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	2
奈良県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
和歌山県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	初回	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	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	0	0
	継続	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
広島県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山口県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	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	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	5	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
	継続	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
佐賀県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長崎県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
熊本県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
沖縄県	初回	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	初回	153	2	18	54	0	2	3	0	0	10	0	17	60
	継続	42.4%	0.6%	5.0%	15.0%	0.0%	0.6%	0.8%	0.0%	0.0%	2.8%	0.0%	4.7%	16.6%
		4.0%	0.1%	0.5%	1.4%	0.0%	0.1%	0.1%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.4%	1.6%

都道府県	内訳	児 童					計
		障害児 多機能型	障害児 入所施設	医療型障害児 入所施設	その他 障害児支援	その他	
北海道	初回	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	1	7
青森県	初回	0	0	0	1	0	1
	継続	0	0	0	0	0	3
岩手県	初回	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0
宮城県	初回	0	0	0	0	0	4
	継続	0	0	0	0	1	2
秋田県	初回	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	1
山形県	初回	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0
福島県	初回	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	1
茨城県	初回	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0
栃木県	初回	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	1
群馬県	初回	0	0	0	0	1	3
	継続	0	0	0	0	0	1
埼玉県	初回	0	0	1	0	0	6
	継続	0	0	0	1	0	3
千葉県	初回	0	4	0	0	2	27
	継続	0	0	0	0	0	13
東京都	初回	0	0	1	0	0	98
	継続	0	0	0	0	0	5
神奈川県	初回	0	0	0	0	2	5
	継続	0	2	0	0	0	2
新潟県	初回	0	0	0	0	0	8
	継続	0	0	0	0	0	1
富山県	初回	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0
石川県	初回	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	1
福井県	初回	0	1	0	0	1	3
	継続	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	3
岐阜県	初回	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	2
静岡県	初回	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	2
愛知県	初回	0	0	0	0	2	10
	継続	0	0	0	0	0	0
三重県	初回	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	2
京都府	初回	0	0	0	2	1	11
	継続	0	0	0	0	1	4
大阪府	初回	0	0	1	0	7	18
	継続	0	0	0	0	0	5
兵庫県	初回	0	0	0	0	0	9
	継続	0	0	0	0	0	6
奈良県	初回	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0
和歌山県	初回	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	1
鳥取県	初回	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0
島根県	初回	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	4
岡山県	初回	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	2
広島県	初回	0	0	1	0	0	5
	継続	0	0	0	0	0	0
山口県	初回	0	0	0	0	1	3
	継続	0	0	0	0	0	0
徳島県	初回	0	1	0	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0
愛媛県	初回	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	0	0	0	0	1	10
	継続	0	0	1	0	0	3
佐賀県	初回	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0
長崎県	初回	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	1	0	0	2
熊本県	初回	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	0	0	0	0	1	2
	継続	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	0	0	0	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	1
鹿児島県	初回	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	5
沖縄県	初回	0	0	0	0	2	8
	継続	0	0	0	0	0	1
合計		0	8	6	4	24	361
		0.0%	2.2%	1.7%	1.1%	6.6%	100.0%
		0.0%	0.2%	0.2%	0.1%	0.6%	9.5%

都道府県	内訳	その他							計	合計
		婦人保護施設	救護施設	更生施設	授産施設	宿所提供施設	社会福祉協議会	その他		
北海道	初回	0	0	0	0	0	0	11	11	70
	継続	0	1	0	1	0	2	1	5	76
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	8
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	38
岩手県	初回	0	1	0	0	0	1	0	2	25
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	8
宮城県	初回	0	0	0	0	1	4	0	5	21
	継続	0	0	0	1	0	3	0	4	29
秋田県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	16
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	16
山形県	初回	0	0	0	0	0	3	5	8	50
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2
福島県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	15
	継続	0	0	0	0	0	3	0	3	18
茨城県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	34
	継続	0	0	0	0	0	0	1	1	30
栃木県	初回	0	0	0	0	0	5	1	6	38
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	7
群馬県	初回	0	0	0	0	0	2	1	3	31
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	5
埼玉県	初回	0	0	0	0	0	2	0	2	19
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	38
千葉県	初回	0	1	0	0	0	4	26	31	176
	継続	0	0	0	0	0	3	4	7	84
東京都	初回	2	0	11	1	0	107	42	163	722
	継続	0	0	2	0	1	9	0	12	38
神奈川県	初回	0	0	0	0	1	8	3	12	73
	継続	0	0	0	0	0	2	1	3	34
新潟県	初回	0	0	0	0	0	6	3	9	58
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	14
富山県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	11
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	10
石川県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	25
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	3
福井県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	33
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	6
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	0	0	0	0	0	9	3	12	29
	継続	0	3	0	0	0	3	3	9	40
岐阜県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	40
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	15
静岡県	初回	1	1	0	0	0	1	0	3	19
	継続	0	2	0	0	0	1	0	3	9
愛知県	初回	1	0	0	0	0	12	9	22	153
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2
三重県	初回	0	0	0	0	0	1	4	5	62
	継続	0	2	0	0	0	1	1	4	22
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	20
京都府	初回	0	0	0	0	0	9	1	10	82
	継続	0	0	0	0	0	2	0	2	17
大阪府	初回	0	2	2	0	0	13	19	36	229
	継続	0	1	0	0	0	1	0	2	35
兵庫県	初回	0	0	0	0	0	1	1	2	58
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	96
奈良県	初回	0	0	0	0	0	1	2	3	37
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	11
和歌山県	初回	0	0	0	0	0	0	1	1	16
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	19
鳥取県	初回	1	1	0	0	0	2	1	5	110
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島根県	初回	0	0	0	0	0	0	1	1	13
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	11
岡山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	5	1	6	25
広島県	初回	0	0	0	0	0	2	0	2	37
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	12
山口県	初回	0	0	0	0	0	5	1	6	40
	継続	0	0	0	0	0	6	0	6	19
徳島県	初回	0	0	0	0	0	0	3	3	33
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	12
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	23
高知県	初回	0	0	0	0	0	0	1	1	35
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	3
福岡県	初回	0	0	0	0	0	10	7	17	238
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	22
佐賀県	初回	0	0	0	0	0	2	2	2	7
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	4
長崎県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	11
	継続	0	0	0	0	0	2	0	2	22
熊本県	初回	0	1	0	0	0	10	7	18	45
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	0	0	0	0	0	1	3	4	40
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	0	0	0	0	0	4	0	4	33
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	4
鹿児島県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	8
	継続	0	0	0	0	0	3	0	3	27
沖縄県	初回	1	0	0	0	0	0	3	4	39
	継続	2	0	0	0	0	0	1	3	21
合計		8	16	15	3	3	278	174	497	3,790
		1.6%	3.2%	3.0%	0.6%	0.6%	55.9%	35.0%	100.0%	
		0.2%	0.4%	0.4%	0.1%	0.1%	7.3%	4.6%	13.1%	

1 苦情の受付状況
(4) 受付方法別件数(平成12年度～平成25年度)

都道府県	25年度																		合計
	電話			来所			FAX			電子メール			郵便			その他			
	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	
北海道	65	61	126	1	5	6	0	0	0	4	8	12	0	2	2	0	0	0	146
青森県	7	29	36	1	6	7	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	46
岩手県	22	5	27	0	2	2	0	0	0	3	0	3	0	1	1	0	0	0	33
宮城県	18	20	38	2	3	5	0	1	1	0	1	1	1	4	5	0	0	0	50
秋田県	14	12	26	1	4	5	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	32
山形県	37	1	38	7	0	7	0	0	0	1	0	1	5	1	6	0	0	0	52
福島県	14	11	25	0	2	2	0	0	0	0	3	3	1	2	3	0	0	0	33
茨城県	34	30	64	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64
栃木県	31	6	37	1	1	2	0	0	0	3	0	3	3	0	3	0	0	0	45
群馬県	28	3	31	1	2	3	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	36
埼玉県	17	37	54	2	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	57
千葉県	173	80	253	0	2	2	0	0	0	2	0	2	1	2	3	0	0	0	260
東京都	640	31	671	15	2	17	4	2	6	49	1	50	14	2	16	0	0	0	760
神奈川県	68	32	100	1	2	3	2	0	2	1	0	1	1	0	1	0	0	0	107
新潟県	52	12	64	4	2	6	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	72
富山県	10	9	19	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
石川県	17	3	20	4	0	4	1	0	1	3	0	3	0	0	0	0	0	0	28
福井県	27	0	27	6	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33
山梨県	6	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
長野県	27	31	58	1	3	4	0	1	1	1	4	5	0	1	1	0	0	0	69
岐阜県	35	9	44	4	1	5	0	0	0	1	2	3	0	3	3	0	0	0	55
静岡県	14	5	19	5	0	5	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	0	0	28
愛知県	138	1	139	7	1	8	3	0	3	0	0	0	5	0	5	0	0	0	155
三重県	52	14	66	5	2	7	2	0	2	3	3	6	0	3	3	0	0	0	84
滋賀県	3	13	16	0	5	5	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	23
京都府	72	14	86	5	2	7	0	0	0	4	1	5	1	0	1	0	0	0	99
大阪府	201	32	233	9	1	10	2	0	2	11	1	12	6	1	7	0	0	0	264
兵庫県	55	35	90	2	3	5	0	2	2	1	46	47	0	10	10	0	0	0	154
奈良県	33	7	40	3	2	5	0	0	0	1	0	1	0	2	2	0	0	0	48
和歌山県	12	10	22	3	3	6	0	0	0	1	1	2	0	5	5	0	0	0	35
鳥取県	30	0	30	6	0	6	0	0	0	67	0	67	7	0	7	0	0	0	110
島根県	7	4	11	5	2	7	0	1	1	1	1	2	0	3	3	0	0	0	24
岡山県	0	13	13	0	6	6	0	0	0	0	1	1	0	5	5	0	0	0	25
広島県	33	7	40	3	5	8	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	49
山口県	31	12	43	6	4	10	0	0	0	1	2	3	2	1	3	0	0	0	59
徳島県	28	0	28	5	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33
香川県	7	0	7	3	0	3	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	12
愛媛県	1	20	21	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24
高知県	29	1	30	3	0	3	0	0	0	0	0	0	3	2	5	0	0	0	38
福岡県	230	14	244	2	1	3	0	1	1	5	0	5	1	6	7	0	0	0	260
佐賀県	6	4	10	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
長崎県	9	19	28	1	2	3	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	33
熊本県	39	0	39	1	0	1	0	0	0	4	0	4	1	0	1	0	0	0	45
大分県	40	0	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40
宮崎県	29	3	32	4	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37
鹿児島県	7	21	28	1	3	4	0	1	1	0	0	0	0	2	2	0	0	0	35
沖縄県	37	17	54	0	2	2	0	0	0	1	2	3	1	0	1	0	0	0	60
合計	2,485	688	3,173	132	86	218	15	11	26	173	79	252	56	65	121	0	0	0	3,790
	65.6%	18.2%	83.7%	3.5%	2.3%	5.8%	0.4%	0.3%	0.7%	4.6%	2.1%	6.6%	1.5%	1.7%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

※累計は12～25年度。12～15年度は内訳なし。

都道府県	24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	90	20	110	1	0	1	0	0	0	2	1	3	1	2	3	0	0	0	117
青森県	7	34	41	0	1	1	0	0	0	0	4	4	1	3	4	0	0	0	50
岩手県	7	11	18	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	20
宮城県	22	15	37	0	1	1	0	0	0	1	0	1	2	1	3	0	0	0	42
秋田県	14	3	17	8	2	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
山形県	9	6	15	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
福島県	13	14	27	0	4	4	0	0	0	0	1	1	0	3	3	0	0	0	35
茨城県	30	15	45	7	2	9	0	0	0	2	1	3	1	0	1	0	0	0	58
栃木県	25	5	30	0	1	1	0	0	0	2	0	2	0	1	1	0	0	0	34
群馬県	17	4	21	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0	0	26
埼玉県	13	35	48	0	3	3	0	2	2	1	1	2	0	5	5	0	0	0	60
千葉県	133	80	213	13	1	14	1	1	2	7	5	12	1	2	3	0	0	0	244
東京都	653	26	679	9	2	11	8	1	9	57	5	62	4	1	5	0	0	0	766
神奈川県	44	42	86	3	3	6	0	0	0	0	1	1	1	1	2	0	0	0	95
新潟県	56	5	61	6	0	6	0	0	0	1	1	2	1	0	1	0	0	0	70
富山県	6	8	14	0	2	2	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	18
石川県	9	3	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
福井県	39	0	39	4	0	4	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	45
山梨県	8	1	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
長野県	32	22	54	3	3	6	0	0	0	2	0	2	1	0	1	0	0	0	63
岐阜県	23	13	36	1	3	4	0	1	1	0	2	2	1	0	1	0	0	0	44
静岡県	16	4	20	7	0	7	0	0	0	2	0	2	3	2	5	0	0	0	34
愛知県	107	0	107	6	2	8	0	0	0	1	0	1	6	0	6	0	0	0	122
三重県	47	8	55	2	2	4	0	3	3	1	5	6	0	2	2	0	0	0	70
滋賀県	0	8	8	0	2	2	0	0	0	1	1	2	1	1	2	0	0	0	14
京都府	83	16	99	7	4	11	0	0	0	2	0	2	1	0	1	0	0	0	113
大阪府	222	10	232	12	4	16	2	0	2	4	0	4	21	0	21	0	0	0	275
兵庫県	59	54	113	5	4	9	2	0	2	4	4	8	1	4	5	0	0	0	137
奈良県	43	3	46	2	0	2	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	50
和歌山県	10	6	16	3	3	6	0	0	0	2	0	2	1	0	1	0	0	0	25
鳥取県	28	0	28	5	0	5	0	0	0	13	0	13	2	0	2	0	0	0	48
島根県	6	6	12	1	3	4	0	1	1	0	1	1	1	2	3	0	0	0	21
岡山県	0	10	10	0	2	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	13
広島県	26	11	37	4	4	8	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	46
山口県	22	11	33	2	1	3	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	37
徳島県	14	1	15	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
香川県	10	0	10	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
愛媛県	14	0	14	3	0	3	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	18
高知県	12	0	12	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
福岡県	147	4	151	5	0	5	0	0	0	1	0	1	2	7	9	0	0	0	166
佐賀県	5	0	5	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
長崎県	21	18	39	2	2	4	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	45
熊本県	18	8	26	0	2	2	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	30
大分県	16	15	31	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	36
宮崎県	23	2	25	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
鹿児島県	5	33	38	1	5	6	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	46
沖縄県	30	8	38	4	5	9	0	0	0	2	1	3	3	0	3	0	0	0	53
合計	2,234	598	2,832	141	77	218	14	9	23	112	38	150	63	43	106	0	1	1	3,330
	67.1%	18.0%	85.0%	4.2%	2.3%	6.5%	0.4%	0.3%	0.7%	3.4%	1.1%	4.5%	1.9%	1.3%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

都道府県	23年度																			合計
	電話			来所			FAX			電子メール			郵便			その他				
	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計		
北海道	112	12	124	3	2	5	0	0	0	6	0	6	2	3	5	0	0	0	140	
青森県	10	25	35	0	2	2	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	40	
岩手県	2	6	8	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	10	
宮城県	15	25	40	1	6	7	0	0	0	0	4	4	0	2	2	0	0	0	53	
秋田県	17	7	24	1	1	2	0	0	0	1	1	2	2	0	2	0	0	0	30	
山形県	19	0	19	5	2	7	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	28	
福島県	4	18	22	2	2	4	0	0	0	0	3	3	0	2	2	0	0	0	31	
茨城県	19	24	43	3	5	8	0	0	0	1	1	2	2	0	2	0	0	0	55	
栃木県	18	5	23	2	2	4	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	29	
群馬県	22	0	22	4	2	6	1	0	1	0	0	0	6	0	6	0	0	0	35	
埼玉県	29	31	60	3	7	10	1	0	1	1	1	2	1	6	7	0	1	1	81	
千葉県	78	57	135	4	3	7	1	0	1	7	6	13	2	3	5	0	0	0	161	
東京都	370	38	408	1	1	2	3	2	5	19	1	20	3	0	3	0	0	0	438	
神奈川県	25	55	80	2	5	7	0	1	1	1	2	3	3	0	3	0	0	0	94	
新潟県	49	2	51	5	0	5	0	0	0	1	0	1	4	0	4	0	0	0	61	
富山県	0	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	
石川県	13	4	17	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	19	
福井県	24	2	26	5	0	5	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	34	
山梨県	16	1	17	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	
長野県	11	21	32	0	4	4	0	0	0	1	2	3	0	1	1	0	0	0	40	
岐阜県	19	0	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	0	0	0	24	
静岡県	12	10	22	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	6	7	0	0	0	30	
愛知県	109	2	111	3	2	5	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	118	
三重県	46	13	59	2	1	3	0	0	0	2	1	3	0	0	0	0	0	0	65	
滋賀県	0	17	17	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	0	0	26	
京都府	111	10	121	2	0	2	0	0	0	4	0	4	7	1	8	0	0	0	135	
大阪府	192	13	205	11	3	14	0	1	1	13	0	13	16	0	16	0	0	0	249	
兵庫県	9	60	69	1	9	10	0	1	1	0	2	2	2	7	9	0	0	0	91	
奈良県	32	2	34	1	2	3	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	38	
和歌山県	10	8	18	1	5	6	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	26	
鳥取県	19	4	23	2	2	4	0	0	0	2	0	2	2	0	2	0	0	0	31	
島根県	12	0	12	3	4	7	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0	0	22	
岡山県	1	20	21	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	26	
広島県	1	20	21	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	27	
山口県	29	0	29	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	33	
徳島県	17	1	18	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	21	
香川県	11	2	13	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	
愛媛県	23	0	23	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	
高知県	19	1	20	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	
福岡県	122	15	137	6	0	6	0	1	1	0	0	0	0	12	12	0	0	0	156	
佐賀県	9	3	12	2	2	4	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	17	
長崎県	13	14	27	3	7	10	0	0	0	0	0	0	1	2	3	0	0	0	40	
熊本県	16	7	23	3	1	4	0	0	0	3	1	4	1	0	1	0	0	0	32	
大分県	35	7	42	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	45	
宮崎県	9	1	10	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	
鹿児島県	6	39	45	0	2	2	0	0	0	0	1	1	0	5	5	0	0	0	53	
沖縄県	40	5	45	7	2	9	0	1	1	2	1	3	2	2	4	0	0	0	62	
合計	1,775	614	2,389	101	101	202	7	8	15	66	32	98	76	64	140	0	1	1	2,845	
	62.4%	21.6%	84.0%	3.6%	3.6%	7.1%	0.2%	0.3%	0.5%	2.3%	1.1%	3.4%	2.7%	2.2%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	

都道府県	22年度				21年度				20年度			
	来所	書面・ 電話	その他	合計	来所	書面・ 電話	その他	合計	来所	書面・ 電話	その他	合計
北海道	7	82	0	89	12	95	0	107	10	96	0	106
青森県	3	36	2	41	7	29	0	36	2	24	0	26
岩手県	1	14	0	15	2	24	0	26	1	14	2	17
宮城県	6	27	0	33	6	49	0	55	10	67	0	77
秋田県	2	35	0	37	3	26	0	29	3	25	0	28
山形県	2	18	0	20	1	21	0	22	4	28	0	32
福島県	4	34	0	38	3	40	1	44	3	54	0	57
茨城県	1	83	0	84	3	66	0	69	1	13	0	14
栃木県	4	39	0	43	4	37	0	41	9	45	0	54
群馬県	6	47	2	55	4	35	0	39	3	41	2	46
埼玉県	16	72	0	88	2	40	0	42	8	45	0	53
千葉県	4	143	0	147	1	92	0	93	7	107	0	114
東京都	17	377	1	395	4	374	20	398	34	395	2	431
神奈川県	2	98	0	100	12	83	0	95	3	84	0	87
新潟県	5	34	0	39	3	36	0	39	0	33	0	33
富山県	2	5	0	7	2	7	0	9	6	10	0	16
石川県	2	29	0	31	2	18	0	20	1	23	0	24
福井県	4	30	0	34	2	24	0	26	5	13	0	18
山梨県	2	6	0	8	0	12	0	12	3	8	0	11
長野県	3	50	4	57	2	61	0	63	1	54	0	55
岐阜県	1	17	0	18	1	32	0	33	1	34	0	35
静岡県	7	28	0	35	2	55	0	57	3	51	0	54
愛知県	7	118	0	125	8	81	0	89	4	83	0	87
三重県	5	45	0	50	7	30	0	37	2	33	0	35
滋賀県	4	17	0	21	3	22	0	25	5	28	0	33
京都府	14	93	1	108	9	73	0	82	3	67	0	70
大阪府	8	196	0	204	18	192	4	214	7	181	10	198
兵庫県	2	80	0	82	4	61	0	65	6	70	1	77
奈良県	5	22	3	30	1	26	0	27	1	31	0	32
和歌山県	4	39	0	43	7	34	0	41	15	18	0	33
鳥取県	3	19	1	23	2	20	0	22	2	13	0	15
島根県	3	11	0	14	2	14	0	16	1	23	0	24
岡山県	2	31	0	33	2	29	2	33	0	17	0	17
広島県	0	6	0	6	6	14	1	21	7	17	1	25
山口県	2	32	0	34	1	30	0	31	5	32	2	39
徳島県	1	10	0	11	0	16	1	17	3	36	1	40
香川県	3	15	0	18	3	22	0	25	4	29	0	33
愛媛県	2	27	0	29	2	18	0	20	2	49	0	51
高知県	3	17	0	20	5	10	0	15	4	12	0	16
福岡県	6	118	0	124	5	116	0	121	3	116	0	119
佐賀県	1	11	0	12	1	9	0	10	0	13	1	14
長崎県	13	35	5	53	8	38	2	48	8	32	1	41
熊本県	2	49	0	51	2	39	0	41	3	53	0	56
大分県	3	23	0	26	1	26	0	27	2	26	0	28
宮崎県	2	13	0	15	3	3	0	6	1	9	0	10
鹿児島県	5	44	0	49	3	25	0	28	2	30	0	32
沖縄県	10	48	0	58	1	29	0	30	5	32	4	41
合 計	211	2,423	19	2,653	182	2,233	31	2,446	213	2,314	27	2,554
	8.0%	91.3%	0.7%	100.0%	7.4%	91.3%	1.3%	100.0%	8.3%	90.6%	1.1%	100.0%

都道府県	19年度				18年度				17年度			
	来所	書面・電話	その他	合計	来所	書面・電話	その他	合計	来所	書面・電話	その他	合計
北海道	19	66	0	85	17	65	11	93	20	45	4	69
青森県	10	17	0	27	6	27	1	34	8	25	3	36
岩手県	2	33	1	36	2	21	0	23	5	31	0	36
宮城県	1	42	5	48	7	54	1	62	4	44	0	48
秋田県	3	20	0	23	5	42	0	47	3	32	0	35
山形県	2	22	0	24	1	14	0	15	4	17	0	21
福島県	2	53	0	55	3	33	0	36	2	26	0	28
茨城県	1	15	0	16	5	15	0	20	3	19	0	22
栃木県	7	48	0	55	2	37	0	39	4	44	0	48
群馬県	7	44	0	51	4	38	0	42	1	39	0	40
埼玉県	1	91	0	92	7	72	0	79	1	106	2	109
千葉県	1	108	0	109	5	101	1	107	6	129	0	135
東京都	17	360	0	377	13	307	0	320	23	385	2	410
神奈川県	5	81	0	86	17	73	0	90	4	97	0	101
新潟県	5	39	0	44	3	50	0	53	1	39	0	40
富山県	4	31	0	35	0	16	0	16	0	12	0	12
石川県	3	11	0	14	3	11	2	16	1	13	0	14
福井県	3	30	1	34	3	31	3	37	3	22	0	25
山梨県	7	0	0	7	1	7	0	8	0	4	0	4
長野県	2	48	0	50	1	53	0	54	2	59	0	61
岐阜県	1	25	1	27	6	26	0	32	5	33	0	38
静岡県	3	70	0	73	3	56	0	59	6	58	0	64
愛知県	3	87	0	90	3	67	0	70	11	75	0	86
三重県	2	12	0	14	0	16	0	16	1	21	0	22
滋賀県	3	38	0	41	5	36	0	41	5	36	1	42
京都府	3	60	0	63	16	61	0	77	12	51	0	63
大阪府	15	187	0	202	9	176	0	185	12	171	0	183
兵庫県	1	56	2	59	7	75	1	83	7	60	0	67
奈良県	0	15	0	15	5	19	0	24	0	16	0	16
和歌山県	12	36	0	48	6	49	0	55	2	42	0	44
鳥取県	5	17	0	22	6	31	0	37	2	21	0	23
島根県	1	20	0	21	1	23	0	24	0	24	0	24
岡山県	1	26	0	27	3	24	0	27	1	45	0	46
広島県	3	31	1	35	3	31	2	36	9	35	0	44
山口県	6	30	0	36	1	28	0	29	7	31	0	38
徳島県	2	19	0	21	4	15	1	20	4	21	1	26
香川県	6	24	0	30	6	14	0	20	3	30	0	33
愛媛県	1	38	0	39	5	49	0	54	8	36	0	44
高知県	6	8	1	15	7	13	1	21	3	11	4	18
福岡県	3	113	0	116	5	107	0	112	6	104	0	110
佐賀県	3	10	0	13	0	15	0	15	2	10	0	12
長崎県	11	55	0	66	13	49	4	66	10	28	1	39
熊本県	4	54	0	58	1	65	0	66	5	48	0	53
大分県	6	21	0	27	2	21	0	23	1	27	0	28
宮崎県	2	3	0	5	4	18	1	23	5	33	1	39
鹿児島県	1	43	1	45	4	44	1	49	0	15	0	15
沖縄県	4	37	1	42	3	57	0	60	3	57	0	60
合 計	210	2,294	14	2,518	233	2,252	30	2,515	225	2,327	19	2,571
	8.3%	91.1%	0.6%	100.0%	9.3%	89.5%	1.2%	100.0%	8.8%	90.5%	0.7%	100.0%

(件)

都道府県	16年度				15年度	14年度	13年度	12年度	累計
	来所	書面・ 電話	その他	合計	件数	件数	件数	件数	
北海道	9	53	0	62	49	46	51	8	1,168
青森県	10	15	0	25	23	18	21	0	423
岩手県	3	30	0	33	28	20	18	4	319
宮城県	3	25	0	28	41	15	8	6	566
秋田県	10	50	0	60	69	56	15	4	492
山形県	3	33	1	37	36	21	13	5	344
福島県	2	23	0	25	32	13	11	1	439
茨城県	3	21	0	24	31	37	18	3	515
栃木県	8	24	2	34	47	26	32	3	530
群馬県	5	34	0	39	41	48	10	3	511
埼玉県	6	99	0	105	113	68	57	39	1,043
千葉県	8	93	0	101	129	57	65	24	1,746
東京都	31	277	0	308	229	90	59	5	4,986
神奈川県	3	72	0	75	85	77	73	36	1,201
新潟県	1	36	0	37	33	27	23	2	573
富山県	5	15	0	20	23	10	7	0	201
石川県	3	6	0	9	11	11	11	4	224
福井県	2	36	0	38	29	7	17	6	383
山梨県	0	10	0	10	5	14	9	0	121
長野県	2	45	0	47	25	28	36	18	666
岐阜県	1	37	0	38	32	25	21	1	423
静岡県	1	41	0	42	14	22	6	0	518
愛知県	5	66	1	72	56	60	67	28	1,225
三重県	1	26	0	27	50	19	30	8	527
滋賀県	3	39	2	44	34	35	56	35	470
京都府	8	70	0	78	65	40	27	3	1,023
大阪府	7	155	4	166	261	235	151	25	2,812
兵庫県	12	66	0	78	82	42	31	35	1,083
奈良県	4	22	0	26	18	18	13	5	360
和歌山県	7	33	0	40	22	24	11	7	454
鳥取県	7	22	0	29	11	11	12	1	395
島根県	5	35	0	40	66	31	16	5	348
岡山県	3	28	0	31	27	25	20	13	363
広島県	13	33	3	49	46	33	41	12	470
山口県	4	24	0	28	28	48	61	34	535
徳島県	3	23	0	26	28	29	29	0	320
香川県	7	27	1	35	31	26	25	18	333
愛媛県	4	37	0	41	37	38	20	14	453
高知県	2	10	2	14	36	23	12	8	273
福岡県	9	92	0	101	88	47	35	12	1,567
佐賀県	5	23	0	28	29	14	7	2	190
長崎県	9	32	1	42	65	16	16	6	576
熊本県	5	44	0	49	28	13	4	5	531
大分県	3	8	0	11	23	18	20	3	355
宮崎県	5	24	0	29	18	13	11	1	246
鹿児島県	4	33	0	37	14	12	10	7	432
沖縄県	4	42	0	46	44	36	29	2	623
合 計	258	2,089	17	2,364	2,332	1,642	1,335	461	33,356
	10.9%	88.4%	0.7%	100.0%					

1 苦情受付の状況
(5) 申出人の属性(平成12年度～平成25年度)

都道府県	25年度																			合計
	利用者			家族			代理人			職員			隣人・友人			その他				
	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計		
北海道	30	30	60	26	38	64	0	1	1	4	6	10	2	1	3	8	0	8	146	
青森県	4	16	20	4	17	21	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	3	3	46	
岩手県	13	2	15	11	4	15	1	0	1	0	2	2	0	0	0	0	0	0	33	
宮城県	13	13	26	6	13	19	0	0	0	1	1	2	0	0	0	1	2	3	50	
秋田県	7	4	11	9	9	18	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	32	
山形県	10	0	10	25	2	27	0	0	0	9	0	9	2	0	2	4	0	4	52	
福島県	6	7	13	8	9	17	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	33	
茨城県	14	12	26	16	17	33	0	0	0	2	0	2	1	1	2	1	0	1	64	
栃木県	15	1	16	20	5	25	0	0	0	3	1	4	0	0	0	0	0	0	45	
群馬県	8	3	11	19	2	21	0	0	0	2	0	2	1	0	1	1	0	1	36	
埼玉県	3	16	19	14	22	36	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	57	
千葉県	82	55	137	68	29	97	2	0	2	7	0	7	7	0	7	10	0	10	260	
東京都	343	21	364	263	10	273	1	0	1	87	5	92	6	0	6	22	2	24	760	
神奈川県	42	21	63	29	13	42	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	107	
新潟県	15	4	19	28	7	35	1	1	2	7	1	8	0	0	0	7	1	8	72	
富山県	5	1	6	6	9	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	
石川県	11	1	12	11	2	13	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	28	
福井県	14	0	14	17	0	17	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	33	
山梨県	2	0	2	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	
長野県	12	18	30	7	11	18	0	0	0	1	0	1	0	2	2	9	9	18	69	
岐阜県	19	7	26	17	8	25	0	0	0	1	0	1	2	0	2	1	0	1	55	
静岡県	9	3	12	9	3	12	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	2	2	28	
愛知県	72	2	74	62	0	62	2	0	2	8	0	8	1	0	1	8	0	8	155	
三重県	30	15	45	26	5	31	0	0	0	3	1	4	0	0	0	3	1	4	84	
滋賀県	0	5	5	3	14	17	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	23	
京都府	39	9	48	33	7	40	0	0	0	6	1	7	1	0	1	3	0	3	99	
大阪府	110	25	135	87	9	96	0	0	0	20	1	21	0	0	0	12	0	12	264	
兵庫県	20	65	85	23	19	42	0	0	0	8	6	14	4	0	4	3	6	9	154	
奈良県	10	5	15	22	5	27	1	0	1	4	1	5	0	0	0	0	0	0	48	
和歌山県	8	7	15	7	6	13	0	0	0	0	6	6	1	0	1	0	0	0	35	
鳥取県	75	0	75	24	0	24	0	0	0	3	0	3	0	0	0	8	0	8	110	
島根県	9	3	12	3	7	10	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	24	
岡山県	0	13	13	0	9	9	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	25	
広島県	17	6	23	18	3	21	0	2	2	1	1	2	0	0	0	1	0	1	49	
山口県	20	13	33	13	5	18	0	0	0	5	1	6	1	0	1	1	0	1	59	
徳島県	10	0	10	16	0	16	0	0	0	1	0	1	0	0	0	6	0	6	33	
香川県	3	0	3	7	0	7	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	12	
愛媛県	0	10	10	1	10	11	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	2	24	
高知県	16	3	19	16	0	16	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	2	38	
福岡県	93	7	100	114	10	124	0	2	2	19	1	20	5	0	5	7	2	9	260	
佐賀県	3	1	4	3	2	5	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	11	
長崎県	1	11	12	9	6	15	0	1	1	1	3	4	0	0	0	0	1	1	33	
熊本県	27	0	27	13	0	13	0	0	0	1	0	1	0	0	0	4	0	4	45	
大分県	17	0	17	21	0	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	40	
宮崎県	7	2	9	20	2	22	1	0	1	2	0	2	1	0	1	2	0	2	37	
鹿児島県	2	10	12	4	13	17	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	3	5	35	
沖縄県	13	12	25	24	7	31	0	1	1	2	0	2	0	0	0	0	1	1	60	
合計	1,279	459	1,738	1,186	369	1,555	10	10	20	217	47	264	39	7	46	130	37	167	3,790	
	33.7%	12.1%	45.9%	31.3%	9.7%	41.0%	0.3%	0.3%	0.5%	5.7%	1.2%	7.0%	1.0%	0.2%	1.2%	3.4%	1.0%	4.4%	100.0%	

※累計は12～25年度

都道府県	24年度							23年度							22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	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計	
北海道	47	56	1	9	3	1	117	50	75	2	4	0	9	140	38	41	2	5	3	89	
青森県	11	31	0	3	1	4	50	4	34	2	0	0	0	40	11	24	2	2	2	41	
岩手県	10	10	0	0	0	0	20	4	5	0	0	0	1	10	7	8	0	0	0	15	
宮城県	22	18	0	1	1	0	42	31	20	0	1	1	1	54	18	12	0	3	0	33	
秋田県	6	15	0	4	0	2	27	6	19	0	2	0	3	30	10	21	0	1	5	37	
山形県	5	9	0	4	0	0	18	8	14	0	3	1	3	29	9	7	0	0	4	20	
福島県	9	19	1	5	0	1	35	7	18	1	0	1	5	32	12	17	1	3	5	38	
茨城県	19	25	1	11	1	1	58	16	30	1	5	0	3	55	27	43	2	4	8	84	
栃木県	18	10	0	3	0	3	34	9	15	0	1	2	4	31	10	25	0	5	3	43	
群馬県	5	14	0	4	1	2	26	12	17	0	2	1	4	36	18	26	2	5	4	55	
埼玉県	22	27	1	5	0	5	60	23	42	3	5	1	8	82	32	46	2	4	4	88	
千葉県	140	70	0	17	3	14	244	75	48	1	11	4	26	165	55	54	13	14	11	147	
東京都	382	230	1	134	9	10	766	227	112	5	38	4	56	442	208	96	2	33	56	395	
神奈川県	44	43	2	1	3	2	95	51	35	2	4	0	2	94	39	48	0	6	7	100	
新潟県	33	29	0	3	0	5	70	28	23	0	0	0	10	61	16	22	0	0	1	39	
富山県	5	11	0	2	0	0	18	3	4	0	0	0	0	7	2	4	0	0	1	7	
石川県	6	4	0	0	0	2	12	3	11	0	1	0	4	19	13	14	0	2	2	31	
福井県	24	17	2	0	1	1	45	16	14	1	1	1	2	35	18	14	0	0	2	34	
山梨県	5	4	0	0	0	0	9	5	13	0	0	0	0	18	1	5	1	0	1	8	
長野県	33	22	0	4	1	3	63	19	17	1	1	2	2	42	31	20	1	4	1	57	
岐阜県	22	19	0	2	0	1	44	11	10	0	1	0	2	24	5	10	0	0	3	18	
静岡県	15	14	1	2	0	2	34	15	12	0	0	0	3	30	13	13	0	5	4	35	
愛知県	58	54	1	5	1	3	122	62	46	0	4	1	6	119	52	54	0	5	14	125	
三重県	30	31	0	5	0	4	70	30	28	0	5	0	2	65	19	25	0	2	4	50	
滋賀県	5	6	1	2	0	0	14	17	5	0	0	4	4	30	4	14	2	1	0	21	
京都府	44	57	0	5	3	4	113	80	43	0	3	2	9	137	60	40	2	0	6	108	
大阪府	126	101	3	17	2	26	275	130	85	0	18	3	16	252	94	80	1	13	16	204	
兵庫県	41	66	5	15	3	7	137	41	40	4	4	0	2	91	26	40	3	10	3	82	
奈良県	18	24	3	5	0	0	50	14	20	0	3	0	1	38	9	19	0	0	2	30	
和歌山県	11	9	0	2	0	3	25	8	15	0	3	0	0	26	12	22	0	4	5	43	
鳥取県	22	15	2	1	2	6	48	11	12	1	4	0	3	31	10	8	1	2	2	23	
島根県	8	8	0	2	2	1	21	7	10	1	2	0	2	22	9	3	0	1	1	14	
岡山県	5	7	1	0	0	0	13	15	9	0	1	0	1	26	11	18	0	0	4	33	
広島県	17	21	1	3	0	4	46	13	12	0	1	0	1	27	3	3	0	0	0	6	
山口県	18	13	1	2	1	2	37	9	16	1	3	1	4	34	14	17	0	2	1	34	
徳島県	9	5	1	0	0	4	19	7	12	0	1	0	1	21	3	8	0	0	0	11	
香川県	7	6	0	0	0	0	13	4	9	0	0	1	1	15	10	7	0	0	1	18	
愛媛県	5	12	0	0	0	1	18	10	9	1	2	0	2	24	6	19	0	1	3	29	
高知県	2	11	0	0	0	0	13	8	12	1	2	1	1	25	8	9	0	1	2	20	
福岡県	68	70	2	17	5	4	166	58	76	0	8	10	14	166	42	68	1	9	4	124	
佐賀県	3	3	0	0	0	0	6	4	9	1	2	0	1	17	4	5	1	0	2	12	
長崎県	15	22	1	4	1	2	45	15	13	1	6	2	5	42	11	29	0	8	5	53	
熊本県	15	10	0	2	1	2	30	10	14	0	5	0	3	32	33	14	0	3	1	51	
大分県	15	18	0	0	0	3	36	14	20	1	2	1	8	46	10	14	0	2	0	26	
宮崎県	10	10	1	5	1	0	27	7	5	0	0	0	0	12	8	6	0	0	1	15	
鹿児島県	28	13	0	0	0	5	46	22	25	0	1	2	5	55	16	26	0	1	6	49	
沖縄県	13	33	0	4	1	2	53	19	26	0	11	1	6	63	8	32	0	7	11	58	
合計	1,476	1,322	33	310	47	142	3,330	1,238	1,159	31	171	47	246	2,892	1,075	1,150	39	168	221	2,653	
	44.3%	39.7%	1.0%	9.3%	1.4%	4.3%	100.0%	42.8%	40.1%	1.1%	5.9%	1.6%	8.5%	100.0%	40.5%	43.3%	1.5%	6.3%	8.3%	100.0%	

都道府県	21年度						20年度						19年度					
	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計
北海道	36	62	1	6	2	107	38	51	0	13	4	106	33	44	0	7	1	85
青森県	8	23	3	1	1	36	8	17	0	1	0	26	6	17	1	1	2	27
岩手県	10	14	0	1	1	26	5	10	0	2	0	17	18	16	0	2	0	36
宮城県	26	25	0	0	4	55	29	33	0	11	4	77	14	22	0	4	8	48
秋田県	13	12	0	4	0	29	8	16	1	2	28	10	12	0	0	4	1	23
山形県	6	15	0	0	1	22	11	19	0	2	0	32	5	15	0	3	1	24
福島県	5	23	0	5	11	44	13	36	2	2	4	57	14	34	0	1	6	55
茨城県	24	32	4	2	7	69	4	9	0	0	1	14	4	9	1	1	1	16
栃木県	10	25	0	5	1	41	13	23	0	5	13	54	16	30	0	2	7	55
群馬県	16	14	1	6	2	39	15	23	0	6	2	46	15	26	4	5	1	51
埼玉県	13	25	0	3	1	42	21	23	0	6	3	53	30	52	1	4	5	92
千葉県	42	43	2	2	4	93	29	76	3	5	1	114	45	52	0	1	11	109
東京都	182	152	1	26	37	398	117	260	1	35	18	431	109	221	4	9	34	377
神奈川県	47	41	1	3	3	95	30	45	0	9	3	87	35	41	0	5	5	86
新潟県	9	24	0	0	6	39	14	15	0	1	3	33	12	25	0	2	5	44
富山県	1	8	0	0	0	9	6	6	0	3	1	16	11	16	5	2	1	35
石川県	5	12	0	3	0	20	5	13	1	2	3	24	3	7	0	1	3	14
福井県	11	12	0	0	3	26	6	10	0	0	2	18	14	12	2	3	3	34
山梨県	3	2	1	3	3	12	2	6	0	1	2	11	3	4	0	0	0	7
長野県	16	36	3	8	0	63	14	24	3	13	1	55	25	17	1	4	3	50
岐阜県	14	15	0	2	2	33	16	18	0	0	1	35	10	12	0	3	2	27
静岡県	14	31	3	1	8	57	11	36	0	3	4	54	16	43	0	9	5	73
愛知県	22	37	1	4	25	89	26	41	0	3	17	87	13	36	0	3	38	90
三重県	16	14	1	1	5	37	15	17	0	3	0	35	7	5	0	2	0	14
滋賀県	9	14	1	0	1	25	7	20	1	3	2	33	11	25	1	0	4	41
京都府	42	38	1	0	1	82	25	32	2	0	11	70	25	29	4	0	5	63
大阪府	95	84	0	19	16	214	83	80	1	19	15	198	83	100	1	8	10	202
兵庫県	26	28	0	2	9	65	41	27	1	4	4	77	26	27	0	4	2	59
奈良県	7	20	0	0	0	27	9	19	2	1	1	32	1	12	1	0	1	15
和歌山県	15	20	0	1	5	41	8	22	1	2	0	33	13	28	2	4	1	48
鳥取県	7	11	0	1	3	22	5	4	1	0	5	15	8	8	0	0	6	22
島根県	3	13	0	0	0	16	9	7	0	2	6	24	8	7	0	2	4	21
岡山県	12	14	0	0	7	33	9	5	0	0	3	17	10	15	0	1	1	27
広島県	6	11	1	2	1	21	8	15	1	1	0	25	16	18	0	0	1	35
山口県	16	9	2	2	2	31	14	17	1	1	6	39	8	24	0	0	4	36
徳島県	6	11	0	0	0	17	16	20	0	3	1	40	3	14	3	0	1	21
香川県	6	13	2	2	2	25	8	21	0	2	2	33	4	22	1	1	2	30
愛媛県	6	11	0	2	1	20	17	25	1	2	6	51	7	23	2	5	2	39
高知県	5	7	1	1	1	15	9	7	0	0	0	16	5	8	2	0	0	15
福岡県	40	63	0	11	7	121	34	73	2	7	3	119	28	76	1	10	1	116
佐賀県	3	3	0	1	3	10	7	5	0	0	2	14	4	6	0	1	2	13
長崎県	16	13	0	12	7	48	6	24	0	5	6	41	18	27	0	14	7	66
熊本県	19	17	0	0	5	41	14	30	2	7	3	56	19	26	1	4	8	58
大分県	14	10	0	1	2	27	14	8	0	3	3	28	9	12	0	2	4	27
宮崎県	1	5	0	0	0	6	1	4	0	2	3	10	1	4	0	0	0	5
鹿児島県	11	10	0	4	3	28	6	18	0	2	6	32	14	22	0	2	7	45
沖縄県	8	12	0	6	4	30	13	16	1	7	4	41	12	24	1	1	4	42
合計	922	1,134	30	153	207	2,446	819	1,326	28	200	181	2,554	801	1,325	39	133	220	2,518
	37.7%	46.4%	1.2%	6.3%	8.5%	100.0%	32.1%	51.9%	1.1%	7.8%	7.1%	100.0%	31.8%	52.6%	1.5%	5.3%	8.7%	100.0%

都道府県	18年度						17年度						16年度					
	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計
北海道	26	48	1	11	7	93	15	50	0	3	1	69	18	37	1	1	5	62
青森県	13	19	0	0	2	34	11	20	1	0	4	36	4	12	0	3	6	25
岩手県	11	9	0	1	2	23	6	22	1	2	5	36	9	18	0	1	5	33
宮城県	22	17	1	15	7	62	13	24	0	8	3	48	6	19	0	1	2	28
秋田県	12	31	0	3	1	47	13	15	2	3	2	35	24	31	0	4	1	60
山形県	5	9	1	0	0	15	5	10	1	4	1	21	3	30	0	2	2	37
福島県	7	24	1	0	4	36	7	21	0	0	0	28	6	17	1	0	1	25
茨城県	2	16	0	2	0	20	1	18	1	2	0	22	8	12	0	3	1	24
栃木県	10	22	1	2	4	39	10	26	1	6	5	48	7	19	0	1	7	34
群馬県	20	15	0	6	1	42	8	22	0	7	3	40	10	25	0	2	2	39
埼玉県	24	44	0	2	9	79	22	76	0	5	6	109	25	62	0	9	9	105
千葉県	27	58	0	16	6	107	42	68	0	16	9	135	32	48	4	10	7	101
東京都	134	131	9	16	30	320	119	142	16	12	121	410	100	96	6	9	97	308
神奈川県	36	36	1	11	6	90	51	42	0	5	3	101	26	35	0	5	9	75
新潟県	10	35	0	4	4	53	20	18	0	1	1	40	11	21	1	1	3	37
富山県	2	11	0	2	1	16	1	2	7	0	2	12	7	9	2	1	1	20
石川県	1	10	0	0	5	16	5	6	1	0	2	14	1	7	0	0	1	9
福井県	10	24	2	0	1	37	10	12	1	0	2	25	16	21	0	0	1	38
山梨県	5	2	0	0	1	8	0	3	0	0	1	4	2	7	1	0	0	10
長野県	20	27	0	2	5	54	20	24	1	10	6	61	22	15	1	6	3	47
岐阜県	7	21	1	0	3	32	20	12	1	2	3	38	13	18	0	3	4	38
静岡県	14	36	0	2	7	59	20	26	3	6	9	64	8	26	0	5	3	42
愛知県	20	40	0	4	6	70	24	45	0	3	14	86	22	36	0	2	12	72
三重県	6	8	1	0	1	16	9	6	0	6	1	22	3	17	0	3	4	27
滋賀県	15	20	0	1	5	41	11	24	1	3	3	42	14	20	0	3	7	44
京都府	23	45	2	2	5	77	20	36	1	0	6	63	19	46	2	6	5	78
大阪府	67	91	1	10	16	185	74	87	1	9	12	183	65	71	2	15	13	166
兵庫県	32	45	0	2	4	83	16	36	1	10	4	67	32	32	1	6	7	78
奈良県	6	17	1	0	0	24	5	9	0	0	2	16	3	23	0	0	0	26
和歌山県	13	31	1	4	6	55	6	23	1	3	11	44	13	20	0	5	2	40
鳥取県	17	11	2	3	4	37	9	7	1	2	4	23	9	13	1	0	6	29
島根県	14	8	0	0	2	24	13	5	0	2	4	24	17	8	1	4	10	40
岡山県	10	11	1	1	4	27	15	28	0	1	2	46	3	25	0	0	3	31
広島県	14	20	0	0	2	36	11	28	0	3	2	44	25	18	2	0	4	49
山口県	11	17	0	0	1	29	7	17	1	5	8	38	9	7	2	3	7	28
徳島県	6	14	0	0	0	20	3	20	0	3	0	26	12	12	1	0	1	26
香川県	8	8	0	1	3	20	7	20	1	3	2	33	8	20	1	1	5	35
愛媛県	15	24	3	2	10	54	3	29	2	1	9	44	5	17	6	5	8	41
高知県	9	11	0	1	0	21	7	8	0	0	3	18	6	8	0	0	0	14
福岡県	34	64	3	8	3	112	24	61	2	12	11	110	25	42	6	7	21	101
佐賀県	9	5	0	1	0	15	3	3	0	3	3	12	11	8	3	4	2	28
長崎県	18	32	0	11	5	66	15	17	0	4	3	39	5	25	1	4	7	42
熊本県	18	27	3	3	15	66	13	28	1	6	5	53	19	19	0	1	10	49
大分県	8	12	0	2	1	23	7	15	0	3	3	28	3	7	0	1	0	11
宮崎県	9	14	0	0	0	23	6	24	5	0	4	39	9	19	0	0	1	29
鹿児島県	16	24	0	3	6	49	5	7	1	0	2	15	22	10	0	2	3	37
沖縄県	13	24	1	9	13	60	10	25	0	5	20	60	9	23	0	5	9	46
合計	829	1,268	37	163	218	2,515	742	1,267	56	179	327	2,571	726	1,131	46	144	317	2,364
	33.0%	50.4%	1.5%	6.5%	8.7%	100.0%	28.9%	49.3%	2.2%	7.0%	12.7%	100.0%	30.7%	47.8%	1.9%	6.1%	13.4%	100.0%

都道府県	15年度						14年度						13年度					
	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計
北海道	14	30	0	3	2	49	16	24	0	1	5	46	17	26	1	3	4	51
青森県	4	15	1	1	2	23	1	15	0	2	0	18	4	13	0	4	0	21
岩手県	6	19	0	1	2	28	6	11	0	1	2	20	8	9	0	0	1	18
宮城県	15	20	0	4	2	41	4	9	0	2	0	15	3	5	0	0	0	8
秋田県	31	32	0	6	0	69	13	28	2	10	3	56	7	8	0	0	0	15
山形県	9	24	0	3	0	36	7	13	0	1	0	21	0	10	1	2	0	13
福島県	5	25	1	0	1	32	1	11	0	0	1	13	2	5	3	1	0	11
茨城県	3	25	1	2	0	31	6	28	2	0	1	37	9	6	1	1	1	18
栃木県	14	23	0	6	4	47	8	14	0	1	3	26	9	16	0	4	3	32
群馬県	12	22	3	3	1	41	17	24	0	3	4	48	1	9	0	0	0	10
埼玉県	51	46	2	9	5	113	22	35	2	5	4	68	17	31	0	0	9	57
千葉県	23	88	2	8	8	129	17	34	1	3	2	57	15	45	1	2	2	65
東京都	65	84	11	17	52	229	28	34	0	8	20	90	16	15	0	6	22	59
神奈川県	30	46	0	3	6	85	28	35	0	3	11	77	29	31	1	2	10	73
新潟県	10	15	0	1	7	33	10	12	0	0	5	27	10	11	0	1	1	23
富山県	10	8	1	2	2	23	4	5	0	1	0	10	2	1	0	3	1	7
石川県	0	11	0	0	0	11	3	5	0	2	1	11	4	4	0	0	3	11
福井県	11	16	0	0	2	29	3	3	0	1	0	7	9	8	0	0	0	17
山梨県	0	3	1	0	1	5	1	9	1	0	3	14	1	4	0	2	2	9
長野県	8	14	0	1	2	25	6	15	0	1	6	28	9	23	0	2	2	36
岐阜県	13	17	0	1	1	32	6	18	0	0	1	25	7	13	0	1	0	21
静岡県	5	9	0	0	0	14	4	14	1	0	3	22	1	4	0	0	1	6
愛知県	25	28	0	2	1	56	16	36	0	4	4	60	14	36	0	2	15	67
三重県	17	17	6	8	2	50	8	6	0	5	0	19	13	11	1	4	1	30
滋賀県	9	11	0	6	8	34	6	20	0	4	5	35	16	15	0	16	9	56
京都府	16	30	0	7	12	65	10	22	0	5	3	40	17	8	0	2	0	27
大阪府	84	130	0	24	23	261	57	100	1	53	24	235	47	83	1	6	14	151
兵庫県	14	47	2	13	6	82	6	27	0	5	4	42	13	15	0	3	0	31
奈良県	3	13	0	0	2	18	6	8	0	1	3	18	3	6	0	0	4	13
和歌山県	5	14	1	1	1	22	7	15	1	1	0	24	5	4	0	2	0	11
鳥取県	3	3	0	2	3	11	2	5	0	2	2	11	5	3	1	2	1	12
島根県	48	12	0	3	3	66	16	10	1	4	0	31	3	12	0	1	0	16
岡山県	5	19	0	1	2	27	9	11	0	4	1	25	5	12	1	0	2	20
広島県	10	28	2	2	4	46	15	14	1	1	2	33	17	12	1	2	9	41
山口県	5	12	0	2	9	28	4	24	0	5	15	48	14	11	0	26	10	61
徳島県	4	20	0	4	0	28	15	9	4	0	1	29	12	12	1	1	3	29
香川県	13	16	1	1	0	31	10	10	0	1	5	26	3	13	4	2	3	25
愛媛県	7	20	1	5	4	37	7	15	3	3	10	38	5	11	0	0	4	20
高知県	23	11	0	0	2	36	12	5	0	3	3	23	9	2	0	0	1	12
福岡県	26	44	2	1	15	88	18	22	1	4	2	47	13	16	1	1	4	35
佐賀県	8	13	1	3	4	29	7	1	0	3	3	14	5	2	0	0	0	7
長崎県	10	15	4	19	17	65	1	11	0	4	0	16	4	8	0	4	0	16
熊本県	11	14	0	1	2	28	3	10	0	0	0	13	1	1	1	0	1	4
大分県	11	11	0	1	0	23	10	6	0	2	0	18	10	4	1	2	3	20
宮崎県	5	12	0	0	1	18	1	12	0	0	0	13	5	6	0	0	0	11
鹿児島県	6	6	0	0	2	14	4	5	0	1	2	12	7	3	0	0	0	10
沖縄県	13	22	3	5	1	44	4	22	2	4	4	36	5	16	5	2	1	29
合計	720	1,160	46	182	224	2,332	465	822	23	164	168	1,642	431	619	26	112	147	1,335
	30.9%	49.7%	2.0%	7.8%	9.6%	100.0%	28.3%	50.1%	1.4%	10.0%	10.2%	100.0%	32.3%	46.4%	1.9%	8.4%	11.0%	100.0%

都道府県	12年度						累計
	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計	
北海道	5	3	0	0	0	8	1,168
青森県	0	0	0	0	0	0	423
岩手県	1	1	0	2	0	4	319
宮城県	1	4	0	0	1	6	567
秋田県	3	1	0	0	0	4	492
山形県	0	5	0	0	0	5	345
福島県	1	0	0	0	0	1	440
茨城県	1	2	0	0	0	3	515
栃木県	3	0	0	0	0	3	532
群馬県	0	3	0	0	0	3	512
埼玉県	15	20	0	1	3	39	1,044
千葉県	7	17	0	0	0	24	1,750
東京都	2	1	0	1	1	5	4,990
神奈川県	11	21	0	2	2	36	1,201
新潟県	0	2	0	0	0	2	573
富山県	0	0	0	0	0	0	201
石川県	2	2	0	0	0	4	224
福井県	3	1	0	0	2	6	384
山梨県	0	0	0	0	0	0	121
長野県	3	10	0	1	4	18	668
岐阜県	0	1	0	0	0	1	423
静岡県	0	0	0	0	0	0	518
愛知県	13	11	0	0	4	28	1,226
三重県	7	1	0	0	0	8	527
滋賀県	15	10	0	2	8	35	474
京都府	0	2	0	0	1	3	1,025
大阪府	9	14	1	0	1	25	2,815
兵庫県	3	18	0	6	8	35	1,083
奈良県	0	3	0	0	2	5	360
和歌山県	2	5	0	0	0	7	454
鳥取県	0	0	0	0	1	1	395
島根県	1	2	2	0	0	5	348
岡山県	4	7	1	0	1	13	363
広島県	9	1	0	0	2	12	470
山口県	4	17	0	3	10	34	536
徳島県	0	0	0	0	0	0	320
香川県	4	8	0	2	4	18	334
愛媛県	2	10	0	0	2	14	453
高知県	2	0	0	0	6	8	274
福岡県	5	7	0	0	0	12	1,577
佐賀県	2	0	0	0	0	2	190
長崎県	0	3	1	1	1	6	578
熊本県	3	2	0	0	0	5	531
大分県	2	0	0	0	1	3	356
宮崎県	0	0	0	0	1	1	246
鹿児島県	1	5	0	0	1	7	434
沖縄県	0	1	0	0	1	2	624
合計	146	221	5	21	68	461	33,403
	31.7%	47.9%	1.1%	4.6%	14.8%	100.0%	

2 苦情の種類
 (1) 苦情の種類(平成12年度～平成25年度)

都道府県	25年度																								合計
	職員接遇			サービスの質や量			利用料			説明・情報提供			被害・損失			権利侵害			その他						
	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計	初回	継続	計				
北海道	21	18	39	10	29	39	6	0	6	9	4	13	3	7	10	4	11	15	17	7	24	146			
青森県	2	24	26	2	3	5	0	2	2	1	3	4	2	5	7	0	1	1	1	0	1	46			
岩手県	14	3	17	4	0	4	0	0	0	3	3	6	3	1	4	0	1	1	1	0	1	33			
宮城県	11	10	21	6	6	12	0	2	2	1	5	6	1	2	3	0	2	2	2	2	4	50			
秋田県	6	5	11	3	3	6	0	0	0	5	1	6	1	2	3	1	4	5	0	1	1	32			
山形県	10	0	10	6	1	7	5	1	6	13	0	13	4	0	4	1	0	1	11	0	11	52			
福島県	6	2	8	3	6	9	1	0	1	1	0	1	1	4	5	0	3	3	3	3	6	33			
茨城県	15	15	30	4	4	8	0	0	0	11	7	18	0	3	3	1	0	1	3	1	4	64			
栃木県	1	2	3	5	0	5	0	0	0	12	3	15	6	0	6	4	1	5	10	1	11	45			
群馬県	8	1	9	11	2	13	0	0	0	6	2	8	4	0	4	1	0	1	1	0	1	36			
埼玉県	7	15	22	8	11	19	0	1	1	2	3	5	2	4	6	0	4	4	0	0	0	57			
千葉県	77	47	124	32	11	43	9	4	13	9	5	14	21	7	28	10	7	17	18	3	21	260			
東京都	210	14	224	98	6	104	11	0	11	137	12	149	4	0	4	62	3	65	200	3	203	760			
神奈川県	25	11	36	18	10	28	3	3	6	5	3	8	10	2	12	2	3	5	10	2	12	107			
新潟県	25	7	32	10	0	10	3	0	3	4	0	4	4	0	4	0	5	5	12	2	14	72			
富山県	5	7	12	5	2	7	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	21			
石川県	11	3	14	5	0	5	1	0	1	0	0	0	1	0	1	5	0	5	2	0	2	28			
福井県	17	0	17	1	0	1	3	0	3	6	0	6	6	0	6	0	0	0	0	0	0	33			
山梨県	5	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	6			
長野県	5	12	17	7	5	12	2	0	2	4	8	12	2	1	3	1	9	10	8	5	13	69			
岐阜県	19	8	27	11	2	13	3	1	4	4	0	4	0	0	1	2	3	2	2	4	55				
静岡県	13	5	18	5	0	5	0	0	0	0	1	1	0	2	2	1	1	2	0	0	0	28			
愛知県	49	2	51	39	0	39	4	0	4	12	0	12	7	0	7	15	0	15	27	0	27	155			
三重県	13	6	19	17	8	25	1	0	1	6	1	7	1	0	1	7	4	11	17	3	20	84			
滋賀県	0	3	3	3	4	7	0	0	0	0	4	4	0	2	2	0	6	6	0	1	1	23			
京都府	55	10	65	5	1	6	3	0	3	5	5	10	0	0	0	9	1	10	5	0	5	99			
大阪府	41	11	52	51	5	56	5	0	5	10	8	18	20	2	22	4	5	9	98	4	102	264			
兵庫県	24	43	67	11	20	31	2	0	2	8	22	30	6	4	10	7	7	14	0	0	0	154			
奈良県	17	3	20	3	2	5	3	2	5	2	2	4	3	1	4	3	1	4	6	0	6	48			
和歌山県	6	3	9	2	5	7	2	0	2	4	1	5	0	2	2	0	5	5	2	3	5	35			
鳥取県	12	0	12	3	0	3	0	0	0	5	0	5	23	0	23	3	0	3	64	0	64	110			
島根県	7	6	13	2	3	5	0	1	1	2	0	2	1	1	2	1	0	1	0	0	0	24			
岡山県	0	11	11	0	6	6	0	1	1	0	0	0	0	2	2	0	5	5	0	0	0	25			
広島県	7	3	10	13	6	19	1	1	2	8	0	8	4	1	5	3	1	4	1	0	1	49			
山口県	8	5	13	6	4	10	0	0	0	12	3	15	1	4	5	6	2	8	7	1	8	59			
徳島県	13	0	13	6	0	6	0	0	0	1	0	1	5	0	5	0	0	0	8	0	8	33			
香川県	10	0	10	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	12			
愛媛県	1	7	8	0	4	4	0	0	0	0	4	4	0	8	8	0	0	0	0	0	0	24			
高知県	21	1	22	5	2	7	0	0	0	3	0	3	1	0	1	0	0	0	5	0	5	38			
福岡県	85	10	95	58	9	67	15	0	15	9	0	9	22	1	23	21	2	23	28	0	28	260			
佐賀県	5	3	8	1	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11			
長崎県	4	7	11	1	1	2	0	2	2	3	5	8	0	4	4	3	2	5	0	1	1	33			
熊本県	18	0	18	5	0	5	0	0	0	5	0	5	0	0	0	5	0	5	12	0	12	45			
大分県	15	0	15	6	0	6	2	0	2	8	0	8	5	0	5	2	0	2	2	0	2	40			
宮崎県	12	2	14	4	0	4	0	0	0	9	2	11	0	0	0	3	0	3	5	0	5	37			
鹿児島県	4	11	15	1	2	3	0	0	0	0	2	2	2	7	9	0	2	2	1	3	4	35			
沖縄県	15	10	25	5	5	10	1	0	1	8	1	9	2	1	3	2	4	6	6	0	6	60			
合計	955	366	1,321	502	189	691	87	21	108	353	120	473	179	81	260	189	104	293	596	48	644	3,790			
	25.2%	9.7%	34.9%	13.2%	5.0%	18.2%	2.3%	0.6%	2.8%	9.3%	3.2%	12.5%	4.7%	2.1%	6.9%	5.0%	2.7%	7.7%	15.7%	1.3%	17.0%	100.0%			

※累計は12～25年度

都道府県	24年度								23年度								22年度							
	職員接遇	サービスの質や量	利用料	説明・情報提供	被害・損失	権利侵害	その他	合計	職員接遇	サービスの質や量	利用料	説明・情報提供	被害・損失	権利侵害	その他	合計	職員接遇	サービスの質や量	利用料	説明・情報提供	被害・損失	権利侵害	その他	合計
北海道	49	17	5	25	4	8	9	117	48	36	12	20	12	10	2	140	25	21	7	18	9	4	5	89
青森県	20	13	3	8	5	1	0	50	12	7	9	1	8	2	1	40	17	5	3	7	4	3	2	41
岩手県	14	4	1	1	0	0	0	20	4	3	0	3	0	0	0	10	9	1	0	4	1	0	0	15
宮城県	17	5	0	12	1	2	5	42	14	11	4	14	1	0	9	53	9	9	0	8	0	0	7	33
秋田県	11	1	0	7	5	2	1	27	10	6	0	4	4	0	6	30	9	7	1	8	3	1	8	37
山形県	8	3	0	4	2	1	0	18	12	4	1	3	5	2	1	28	8	2	0	3	0	2	5	20
福島県	19	2	1	4	5	2	2	35	15	3	0	2	4	3	4	31	8	6	1	4	9	5	5	38
茨城県	25	9	0	10	5	5	4	58	18	10	5	7	6	5	4	55	18	11	2	26	5	10	12	84
栃木県	11	8	2	5	2	3	3	34	11	7	3	0	1	7	0	29	18	4	0	11	2	7	1	43
群馬県	14	6	2	0	1	0	3	26	22	6	0	0	0	0	7	35	33	6	2	3	1	1	9	55
埼玉県	22	9	0	13	6	6	4	60	29	17	4	14	9	5	3	81	32	8	2	16	17	10	3	88
千葉県	131	37	4	19	12	21	20	244	72	30	8	10	17	10	14	161	39	19	4	15	7	30	33	147
東京都	297	26	8	119	18	27	271	766	103	124	13	56	21	39	82	438	97	42	4	93	32	16	111	395
神奈川県	25	32	5	8	6	8	11	95	41	22	5	9	4	10	3	94	40	19	5	16	3	5	12	100
新潟県	30	12	4	7	6	1	10	70	29	5	1	7	11	1	7	61	8	15	0	12	2	0	2	39
富山県	9	2	3	1	0	1	2	18	5	0	2	0	0	0	0	7	5	2	0	0	0	0	0	7
石川県	11	0	0	0	0	1	0	12	13	0	0	2	0	2	2	19	16	2	1	2	3	2	5	31
福井県	18	7	3	6	6	5	0	45	15	0	3	5	6	3	2	34	15	7	2	3	2	3	2	34
山梨県	5	2	2	0	0	0	0	9	4	13	0	1	0	0	0	18	4	1	0	2	0	1	0	8
長野県	20	6	0	8	3	3	23	63	5	7	3	14	2	6	3	40	18	25	2	4	3	3	2	57
岐阜県	20	8	3	7	0	3	3	44	11	1	3	6	0	1	2	24	13	2	0	2	0	0	1	18
静岡県	22	4	2	3	0	3	0	34	20	1	3	3	0	2	1	30	21	2	1	1	2	6	2	35
愛知県	46	13	6	12	5	7	33	122	57	17	3	10	3	4	24	118	43	20	6	14	14	13	15	125
三重県	23	21	2	5	3	3	13	70	15	24	0	4	0	5	17	65	21	17	0	1	1	8	2	50
滋賀県	7	0	0	1	1	5	0	14	5	4	0	3	5	3	6	26	7	12	1	0	0	0	1	21
京都府	85	6	0	3	5	3	11	113	81	10	1	5	8	8	22	135	71	10	2	0	12	4	9	108
大阪府	76	60	13	20	23	4	79	275	66	50	11	14	30	8	70	249	43	16	7	7	17	8	106	204
兵庫県	55	41	10	15	6	3	7	137	46	22	10	4	6	3	0	91	28	16	1	11	12	10	4	82
奈良県	27	4	4	5	3	1	6	50	15	6	6	2	4	2	3	38	14	6	2	6	1	0	1	30
和歌山県	4	6	2	3	3	3	4	25	5	12	1	2	2	3	1	26	21	2	1	8	1	1	9	43
鳥取県	7	3	1	9	1	6	21	48	6	4	0	4	0	5	12	31	6	2	0	2	5	1	7	23
島根県	13	3	1	0	1	0	3	21	3	9	1	1	2	0	6	22	6	5	0	0	1	1	1	14
岡山県	7	1	0	1	4	0	0	13	7	9	0	2	3	3	2	26	7	8	1	7	2	2	6	33
広島県	7	22	0	5	9	3	0	46	7	4	0	10	2	0	4	27	3	2	0	1	0	0	0	6
山口県	17	4	0	1	3	5	7	37	12	4	2	5	0	1	9	33	14	7	0	5	2	1	5	34
徳島県	5	5	1	3	2	1	2	19	4	8	0	5	2	0	2	21	0	0	0	1	0	1	9	11
香川県	8	3	0	1	0	0	1	13	6	2	3	1	0	0	2	14	4	2	0	2	4	0	6	18
愛媛県	7	3	0	2	6	0	0	18	14	3	0	1	1	3	2	24	13	5	0	2	3	5	1	29
高知県	3	6	2	1	0	0	1	13	8	4	1	1	1	2	7	24	10	2	0	4	0	0	4	20
福岡県	65	36	13	6	13	12	21	166	46	49	11	8	4	14	24	156	37	28	10	18	12	18	1	124
佐賀県	1	1	0	2	2	0	0	6	6	4	3	0	4	0	0	17	4	3	0	3	2	0	0	12
長崎県	10	6	4	11	9	4	1	45	0	9	1	4	7	0	19	40	3	3	1	10	14	4	18	53
熊本県	7	10	1	4	2	0	6	30	13	5	1	3	3	2	5	32	16	5	0	11	1	3	15	51
大分県	14	10	0	4	2	1	5	36	29	1	5	3	2	2	3	45	12	4	0	7	0	0	3	26
宮崎県	10	5	0	7	1	3	1	27	10	1	0	1	0	0	0	12	11	3	0	0	0	1	0	15
鹿児島県	11	5	4	9	6	3	8	46	18	9	2	11	6	0	7	53	22	1	3	12	4	3	4	49
沖縄県	16	4	0	9	9	11	4	53	10	9	4	14	4	13	8	62	12	8	2	11	8	6	11	58
合計	1,329	491	112	406	206	181	605	3,330	1,002	592	145	299	210	189	408	2,845	890	403	74	401	221	199	465	2,653
	39.9%	14.7%	3.4%	12.2%	6.2%	5.4%	18.2%	100.0%	35.2%	20.8%	5.1%	10.5%	7.4%	6.6%	14.3%	100.0%	33.5%	15.2%	2.8%	15.1%	8.3%	7.5%	17.5%	100.0%

都道府県	21年度							20年度							19年度									
	職員接 遇	サ ー ビ ス の 質 や 量	利 用 料	説 明 ・ 情 報 提 供	被 害 ・ 損 失	権 利 侵 害	そ の 他	合 計	職員接 遇	サ ー ビ ス の 質 や 量	利 用 料	説 明 ・ 情 報 提 供	被 害 ・ 損 失	権 利 侵 害	そ の 他	合 計	職員接 遇	サ ー ビ ス の 質 や 量	利 用 料	説 明 ・ 情 報 提 供	被 害 ・ 損 失	権 利 侵 害	そ の 他	合 計
北海道	45	12	7	19	4	9	11	107	43	27	6	15	3	2	10	106	33	18	7	7	3	4	13	85
青森県	10	2	1	11	7	0	5	36	8	2	1	6	8	1	0	26	11	3	0	6	3	2	2	27
岩手県	19	1	0	3	0	1	2	26	8	1	0	1	0	1	6	17	18	4	1	4	1	0	8	36
宮城県	14	21	2	8	4	3	3	55	22	8	5	19	5	9	9	77	18	9	1	5	7	1	7	48
秋田県	8	4	1	2	5	2	7	29	7	4	1	6	2	0	8	28	13	2	3	2	0	0	3	23
山形県	5	4	1	1	1	0	10	22	14	5	0	11	2	0	0	32	11	5	1	2	1	3	1	24
福島県	19	6	0	11	0	1	7	44	19	16	1	18	2	0	1	57	15	11	2	10	2	0	15	55
茨城県	6	25	3	9	9	15	2	69	3	2	0	7	1	0	1	14	11	1	0	1	0	1	2	16
栃木県	19	3	1	5	3	2	8	41	23	1	1	3	3	2	21	54	28	0	1	4	2	1	19	55
群馬県	20	6	1	5	1	2	4	39	17	7	1	7	1	3	10	46	15	17	2	4	8	0	5	51
埼玉県	13	5	1	4	12	3	4	42	10	19	1	5	4	10	4	53	23	17	7	14	12	11	8	92
千葉県	27	29	3	11	8	8	7	93	45	24	4	14	8	6	13	114	48	17	3	19	11	1	10	109
東京都	33	154	0	21	35	49	106	398	56	178	16	20	102	8	51	431	45	105	10	24	118	29	46	377
神奈川県	28	16	3	22	4	13	9	95	27	11	2	22	2	11	12	87	29	12	0	14	8	14	9	86
新潟県	18	5	2	8	3	1	2	39	18	3	0	10	1	0	1	33	19	7	0	9	2	3	4	44
富山県	1	2	2	0	3	0	1	9	5	0	1	0	6	1	3	16	10	9	3	4	4	1	4	35
石川県	13	0	0	0	7	0	0	20	7	3	1	4	2	0	7	24	10	1	0	2	0	1	0	14
福井県	7	12	1	1	1	2	2	26	5	8	2	0	1	0	2	18	5	10	0	10	2	4	3	34
山梨県	4	1	0	0	1	6	0	12	2	0	0	5	2	1	1	11	2	0	0	2	1	1	1	7
長野県	39	6	1	17	0	0	0	63	33	6	0	12	0	1	3	55	21	6	1	12	0	0	10	50
岐阜県	10	2	3	15	0	1	2	33	10	11	2	4	2	3	3	35	9	6	2	5	2	0	3	27
静岡県	39	4	2	3	1	5	3	57	31	4	6	3	1	1	8	54	24	21	1	2	2	4	19	73
愛知県	18	3	6	44	2	5	11	89	24	10	1	41	0	0	11	87	21	5	1	42	1	3	17	90
三重県	15	5	0	4	1	4	8	37	12	12	1	4	1	0	5	35	5	3	1	2	0	2	1	14
滋賀県	5	7	0	6	0	1	6	25	5	11	2	8	0	3	4	33	13	10	2	5	0	2	9	41
京都府	39	17	5	4	0	3	14	82	25	12	3	2	6	4	18	70	24	6	0	2	7	2	22	63
大阪府	74	21	5	1	19	11	83	214	56	14	2	12	25	1	88	198	62	33	13	8	19	5	62	202
兵庫県	14	20	4	11	8	6	2	65	38	26	2	2	4	4	1	77	22	9	1	15	3	7	2	59
奈良県	10	7	2	4	0	0	4	27	14	8	0	8	0	1	1	32	3	4	0	8	0	0	0	15
和歌山県	24	4	1	3	1	1	7	41	19	3	1	1	3	2	4	33	9	11	1	9	5	6	7	48
鳥取県	5	2	0	5	2	3	5	22	5	1	1	1	1	1	5	15	2	2	2	0	2	3	11	22
島根県	9	3	0	1	1	0	2	16	6	5	0	4	5	2	2	24	4	2	1	2	2	2	8	21
岡山県	13	6	0	12	0	1	1	33	5	2	0	7	0	0	3	17	11	1	1	5	0	4	5	27
広島県	3	7	0	0	7	2	2	21	6	6	0	1	6	3	3	25	12	11	0	2	5	1	4	35
山口県	10	1	0	7	0	2	11	31	6	2	1	9	0	2	19	39	11	7	0	6	0	1	11	36
徳島県	4	5	1	7	0	0	0	17	4	13	5	16	1	1	0	40	6	2	2	6	1	2	2	21
香川県	15	3	0	3	0	1	3	25	16	7	0	3	0	2	5	33	11	6	0	5	1	2	5	30
愛媛県	11	5	1	0	2	1	0	20	23	5	1	3	5	10	4	51	8	2	1	7	8	9	4	39
高知県	5	1	0	5	3	0	1	15	8	2	0	3	2	0	1	16	7	1	0	6	1	0	0	15
福岡県	31	21	15	16	7	29	2	121	26	23	12	25	11	22	0	119	16	13	11	36	8	31	1	116
佐賀県	3	2	0	3	1	0	1	10	10	0	0	1	3	0	0	14	6	6	0	0	0	0	1	13
長崎県	0	7	0	10	5	8	18	48	1	5	5	14	2	7	7	41	1	8	4	11	13	4	25	66
熊本県	18	3	1	4	8	1	6	41	12	5	4	9	3	11	12	56	7	4	4	14	2	3	24	58
大分県	24	0	0	3	0	0	0	27	12	9	1	3	1	0	2	28	23	1	0	0	2	1	0	27
宮崎県	1	3	0	1	0	0	1	6	1	2	0	3	0	2	2	10	2	1	0	0	0	0	2	5
鹿児島県	6	8	0	1	0	0	13	28	7	5	1	9	2	1	7	32	8	7	0	10	3	2	15	45
沖縄県	11	0	0	3	2	0	14	30	18	5	0	8	5	1	4	41	20	3	1	12	2	0	4	42
合 計	765	481	76	334	178	202	410	2,446	772	533	94	389	244	140	382	2,554	732	439	91	375	274	173	434	2,518
	31.3%	19.7%	3.1%	13.7%	7.3%	8.3%	16.8%	100.0%	30.2%	20.9%	3.7%	15.2%	9.6%	5.5%	15.0%	100.0%	29.1%	17.4%	3.6%	14.9%	10.9%	6.9%	17.2%	100.0%

都道府県	18年度								17年度								16年度							
	職員接遇	サービスの質や量	利用料	説明・情報提供	被害・損失	権利侵害	その他	合計	職員接遇	サービスの質や量	利用料	説明・情報提供	被害・損失	権利侵害	その他	合計	職員接遇	サービスの質や量	利用料	説明・情報提供	被害・損失	権利侵害	その他	合計
北海道	42	12	5	6	1	11	16	93	37	19	1	4	4	2	2	69	27	13	4	5	7	2	4	62
青森県	8	9	0	8	3	2	4	34	8	10	2	2	4	3	7	36	3	5	0	2	2	2	11	25
岩手県	19	0	0	1	1	0	2	23	24	5	0	0	1	2	4	36	20	6	1	1	1	0	4	33
宮城県	18	19	3	1	11	2	8	62	17	9	2	6	10	2	2	48	11	8	0	6	1	0	2	28
秋田県	17	9	0	4	0	1	16	47	17	7	0	1	2	0	8	35	22	17	3	8	0	0	10	60
山形県	10	3	0	1	1	0	0	15	21	0	0	0	0	0	21	21	3	0	3	1	6	3	37	
福島県	10	8	0	3	2	5	8	36	7	8	3	4	0	0	6	28	11	4	1	2	1	1	5	25
茨城県	12	0	0	1	5	2	0	20	14	0	1	2	0	3	2	22	4	5	0	6	4	3	2	24
栃木県	13	1	1	6	2	4	12	39	15	9	0	2	1	3	18	48	15	5	0	0	1	1	12	34
群馬県	19	10	2	3	0	1	7	42	16	19	0	3	1	0	1	40	15	21	0	1	2	0	0	39
埼玉県	19	16	5	5	11	12	11	79	23	19	7	15	19	14	12	109	35	13	10	10	15	10	12	105
千葉県	34	13	0	20	0	8	32	107	24	62	3	8	7	14	17	135	18	47	2	10	4	12	8	101
東京都	55	115	3	15	27	29	76	320	65	132	7	14	39	38	115	410	104	109	9	3	9	15	59	308
神奈川県	17	25	2	17	4	13	12	90	37	9	1	26	7	8	13	101	30	11	1	11	10	7	5	75
新潟県	14	6	4	6	2	3	18	53	10	5	0	10	3	3	9	40	7	5	4	2	5	3	11	37
富山県	2	4	0	5	2	1	2	16	2	2	0	2	1	3	2	12	8	3	1	7	0	1	0	20
石川県	9	4	0	2	1	0	0	16	4	3	0	1	2	0	4	14	6	2	0	1	0	0	0	9
福井県	10	9	2	2	5	3	6	37	13	3	0	6	0	1	2	25	20	5	4	6	0	1	2	38
山梨県	2	3	0	2	0	1	0	8	1	0	0	0	1	1	1	4	3	7	0	0	0	0	0	10
長野県	15	3	3	17	1	1	14	54	16	8	1	10	6	4	16	61	19	10	5	1	2	3	7	47
岐阜県	11	10	1	2	2	0	6	32	11	8	4	1	2	0	12	38	14	8	0	6	0	0	10	38
静岡県	21	27	2	1	4	1	3	59	19	9	2	5	3	8	18	64	12	9	3	2	1	4	11	42
愛知県	17	4	3	38	0	5	3	70	22	2	1	44	1	1	15	86	20	3	0	30	5	1	13	72
三重県	6	1	0	4	0	2	3	16	4	5	0	7	2	0	4	22	2	11	0	1	7	0	6	27
滋賀県	9	14	1	2	2	1	12	41	7	11	1	3	4	0	16	42	8	12	0	7	2	5	10	44
京都府	25	24	2	1	7	3	15	77	23	15	4	8	4	5	4	63	45	12	3	4	3	5	6	78
大阪府	47	43	11	9	27	11	37	185	48	48	7	7	26	11	36	183	27	42	4	10	25	11	47	166
兵庫県	10	31	5	19	4	13	1	83	10	23	0	12	1	16	5	67	20	30	3	4	8	9	4	78
奈良県	9	1	1	12	0	0	1	24	8	2	0	3	0	0	3	16	7	1	2	6	1	2	7	26
和歌山県	8	11	4	9	13	3	7	55	4	10	0	6	5	3	16	44	13	6	2	3	9	0	7	40
鳥取県	10	3	2	3	7	5	7	37	8	0	1	2	1	2	9	23	12	3	2	0	1	4	7	29
島根県	6	3	0	3	4	1	7	24	6	5	1	1	4	2	5	24	9	8	0	3	3	6	11	40
岡山県	8	3	2	2	1	6	5	27	21	2	0	3	2	7	11	46	12	8	1	4	3	2	1	31
広島県	17	6	2	0	6	0	5	36	15	11	1	2	4	3	8	44	25	8	0	1	1	1	5	49
山口県	6	4	3	6	0	2	8	29	12	2	0	8	3	0	13	38	10	4	0	4	1	2	7	28
徳島県	8	4	1	5	0	0	2	20	17	1	1	3	3	1	0	26	10	1	4	7	3	0	1	26
香川県	6	3	2	3	1	1	4	20	4	4	4	11	0	3	7	33	9	6	5	4	3	5	3	35
愛媛県	27	14	1	2	3	3	4	54	9	9	1	8	5	6	6	44	8	9	2	7	1	8	6	41
高知県	8	3	1	6	2	0	1	21	3	3	0	3	0	1	8	18	3	1	0	1	0	4	5	14
福岡県	26	16	11	27	12	20	0	112	47	11	6	17	8	18	3	110	69	12	3	6	5	4	2	101
佐賀県	5	1	0	3	4	0	2	15	2	0	0	2	0	0	8	12	8	2	2	3	3	6	4	28
長崎県	2	9	1	15	15	12	12	66	2	6	0	17	7	2	5	39	2	3	4	14	6	6	7	42
熊本県	7	7	0	11	5	4	32	66	7	2	2	12	6	1	23	53	4	5	1	14	3	5	17	49
大分県	14	1	1	1	0	1	5	23	23	2	1	2	0	0	0	28	5	3	0	1	1	1	0	11
宮崎県	9	2	0	5	3	2	2	23	7	11	3	11	3	4	0	39	12	5	1	5	2	4	0	29
鹿児島県	15	9	2	9	0	0	14	49	8	3	0	2	0	0	2	15	16	7	0	2	3	0	9	37
沖縄県	17	8	0	16	9	4	6	60	12	15	4	18	5	3	3	60	7	4	0	14	13	2	6	46
合計	699	531	89	339	210	199	448	2,515	730	549	72	334	207	198	481	2,571	788	522	87	248	178	168	373	2,364
	27.8%	21.1%	3.5%	13.5%	8.3%	7.9%	17.8%	100.0%	28.4%	21.4%	2.8%	13.0%	8.1%	7.7%	18.7%	100.0%	33.3%	22.1%	3.7%	10.5%	7.5%	7.1%	15.8%	100.0%

都道府県	15年度								14年度								13年度							
	職員接遇	サービスの質や量	利用料	説明・情報提供	被害・損失	権利侵害	その他	合計	職員接遇	サービスの質や量	利用料	説明・情報提供	被害・損失	権利侵害	その他	合計	職員接遇	サービスの質や量	利用料	説明・情報提供	被害・損失	権利侵害	その他	合計
北海道	17	22	1	1	4	2	2	49	17	9	1	7	4	6	2	46	18	10	2	4	3	0	14	51
青森県	6	3	1	1	3	3	6	23	12	0	0	1	2	0	3	18	8	2	0	2	6	2	1	21
岩手県	14	6	1	2	1	2	2	28	10	1	1	2	0	1	5	20	15	1	0	0	0	0	2	18
宮城県	5	7	3	10	2	5	9	41	3	4	0	7	1	0	0	15	1	4	0	2	1	0	0	8
秋田県	39	16	2	5	0	0	7	69	14	14	1	16	2	3	6	56	3	5	3	2	1	1	0	15
山形県	10	0	0	2	6	18	0	36	6	5	0	2	7	1	0	21	1	5	0	4	1	1	1	13
福島県	4	7	2	5	4	0	10	32	5	6	0	2	0	0	0	13	2	2	1	3	1	1	1	11
茨城県	5	13	2	6	2	3	0	31	3	4	4	11	13	0	2	37	1	8	2	3	1	1	2	18
栃木県	12	8	0	0	4	1	22	47	10	3	0	0	2	1	10	26	8	1	1	0	7	3	12	32
群馬県	17	9	1	4	2	1	7	41	29	8	0	2	0	1	8	48	7	0	0	0	0	3	0	10
埼玉県	33	35	1	11	7	12	14	113	22	14	7	6	6	2	11	68	17	24	1	2	4	2	7	57
千葉県	13	46	10	17	16	9	18	129	11	22	4	9	1	2	8	57	16	17	1	13	11	6	1	65
東京都	29	80	7	14	14	43	42	229	18	20	0	15	1	11	25	90	4	2	0	0	3	5	45	59
神奈川県	27	8	3	16	5	12	14	85	35	14	1	7	5	6	9	77	37	10	0	11	9	1	5	73
新潟県	7	3	1	3	1	3	15	33	7	2	0	6	0	1	11	27	10	1	1	1	0	1	9	23
富山県	6	2	0	13	1	0	1	23	6	0	0	2	0	1	1	10	3	1	0	2	0	1	0	7
石川県	6	4	0	0	0	0	1	11	3	0	0	2	0	0	6	11	4	0	0	1	0	0	6	11
福井県	17	2	1	2	3	0	4	29	4	2	0	1	0	0	0	7	6	1	0	3	1	1	5	17
山梨県	4	1	0	0	0	0	0	5	9	0	0	2	0	2	1	14	0	5	0	1	1	0	2	9
長野県	13	6	0	0	2	1	3	25	9	9	2	0	1	0	7	28	7	16	2	4	2	1	4	36
岐阜県	15	2	5	5	0	0	5	32	10	6	0	3	3	0	3	25	8	0	0	6	0	1	6	21
静岡県	10	1	0	0	0	0	3	14	5	4	0	1	4	5	3	22	0	1	0	1	0	4	0	6
愛知県	22	11	0	20	0	2	1	56	15	8	0	29	0	3	5	60	24	4	1	24	1	2	11	67
三重県	6	20	0	0	8	2	14	50	5	11	0	2	0	1	0	19	5	15	0	4	1	1	4	30
滋賀県	6	16	0	9	1	1	1	34	9	8	2	9	0	4	3	35	9	12	1	21	0	4	9	56
京都府	31	7	6	5	4	1	11	65	15	8	0	6	4	3	4	40	10	7	1	2	5	0	2	27
大阪府	58	22	7	65	31	14	64	261	92	14	9	29	37	7	47	235	76	13	2	13	13	0	34	151
兵庫県	15	18	0	20	6	8	15	82	8	4	1	12	2	7	8	42	4	5	0	11	2	3	6	31
奈良県	8	1	1	3	1	1	3	18	6	2	1	6	0	1	2	18	6	0	1	2	0	2	2	13
和歌山県	5	5	1	6	1	1	3	22	8	5	1	8	0	0	2	24	3	0	0	6	0	1	1	11
鳥取県	2	3	0	0	1	0	5	11	4	1	0	2	0	1	3	11	6	0	1	0	1	0	4	12
島根県	35	10	0	2	2	0	17	66	3	4	2	18	1	3	0	31	3	2	2	5	3	1	0	16
岡山県	7	8	2	1	4	1	4	27	15	6	0	1	0	0	3	25	9	4	0	0	1	2	4	20
広島県	9	15	0	6	0	11	5	46	10	2	0	5	5	5	6	33	10	6	0	1	6	7	11	41
山口県	6	3	0	2	5	1	11	28	7	8	1	5	3	5	19	48	7	8	0	1	9	3	33	61
徳島県	8	2	0	5	8	0	5	28	5	6	0	9	1	0	8	29	5	3	4	8	0	0	9	29
香川県	9	6	2	3	2	6	3	31	8	3	1	5	3	0	6	26	8	2	1	6	0	5	3	25
愛媛県	8	10	1	3	6	5	4	37	7	13	2	4	1	7	4	38	6	8	0	0	1	0	5	20
高知県	7	7	0	5	4	1	12	36	5	7	0	1	0	3	7	23	3	2	0	2	1	0	4	12
福岡県	42	7	2	11	8	8	10	88	18	10	0	3	8	3	5	47	7	5	0	9	5	9	0	35
佐賀県	8	2	1	8	0	4	6	29	3	0	0	3	2	2	4	14	0	2	0	0	3	1	1	7
長崎県	4	5	2	11	2	3	38	65	5	4	0	3	3	0	1	16	4	1	0	2	3	1	5	16
熊本県	3	4	1	4	1	7	8	28	6	2	0	3	1	0	1	13	1	3	0	0	0	0	0	4
大分県	9	6	0	0	6	0	2	23	7	1	0	0	4	0	6	18	9	0	0	0	2	1	8	20
宮崎県	5	6	1	1	1	0	4	18	4	4	0	1	0	2	2	13	4	0	1	3	0	0	3	11
鹿児島県	1	8	1	2	0	0	2	14	1	2	1	3	1	1	3	12	6	1	0	0	1	0	2	10
沖縄県	9	6	2	15	7	3	2	44	12	3	0	12	4	1	4	36	9	1	0	9	4	1	5	29
合計	632	489	71	324	186	195	435	2,332	526	283	42	283	132	102	274	1,642	410	220	29	194	114	79	289	1,335
	27.1%	21.0%	3.0%	13.9%	8.0%	8.4%	18.7%	100.0%	32.0%	17.2%	2.6%	17.2%	8.0%	6.2%	16.7%	100.0%	30.7%	16.5%	2.2%	14.5%	8.5%	5.9%	21.6%	100.0%

都道府県	12年度								累計
	職員 接遇	サー ビスの 質や 量	利 用料	説 明・情 報 提 供	被 害・損 失	権 利 侵 害	そ の 他	合 計	
北海道	2	3	0	2	1	0	0	8	1,168
青森県	0	0	0	0	0	0	0	0	423
岩手県	1	2	0	0	0	0	1	4	319
宮城県	0	1	0	1	0	0	4	6	566
秋田県	1	1	0	1	0	1	0	4	492
山形県	0	0	0	0	5	0	0	5	344
福島県	0	1	0	0	0	0	0	1	439
茨城県	0	3	0	0	0	0	0	3	515
栃木県	0	1	0	0	0	2	0	3	530
群馬県	1	1	0	0	0	1	0	3	511
埼玉県	8	12	2	3	2	8	4	39	1,043
千葉県	4	3	0	3	6	3	5	24	1,746
東京都	0	2	0	0	0	1	2	5	4,986
神奈川県	17	4	0	2	9	2	2	36	1,201
新潟県	2	0	0	0	0	0	0	2	573
富山県	0	0	0	0	0	0	0	0	201
石川県	0	0	0	3	0	0	1	4	224
福井県	1	1	0	0	0	1	3	6	383
山梨県	0	0	0	0	0	0	0	0	121
長野県	7	6	0	2	2	0	1	18	666
岐阜県	1	0	0	0	0	0	0	1	423
静岡県	0	0	0	0	0	0	0	0	518
愛知県	4	0	0	6	1	3	14	28	1,225
三重県	2	3	0	0	1	0	2	8	527
滋賀県	12	1	1	4	2	2	13	35	470
京都府	0	0	1	0	2	0	0	3	1,023
大阪府	7	0	0	3	5	6	4	25	2,812
兵庫県	15	0	0	4	8	3	5	35	1,083
奈良県	1	0	0	3	0	0	1	5	360
和歌山県	1	3	0	1	1	0	1	7	454
鳥取県	0	0	0	0	0	1	0	1	395
島根県	1	0	0	2	2	0	0	5	348
岡山県	6	1	2	0	1	1	2	13	363
広島県	0	1	0	0	0	9	2	12	470
山口県	10	0	0	1	0	1	22	34	535
徳島県	0	0	0	0	0	0	0	0	320
香川県	0	6	0	2	2	1	7	18	333
愛媛県	3	7	0	0	0	2	2	14	453
高知県	2	0	0	0	0	0	6	8	273
福岡県	3	0	1	1	3	1	3	12	1,567
佐賀県	0	0	0	0	0	0	2	2	190
長崎県	2	0	1	0	0	0	3	6	576
熊本県	2	2	0	0	0	0	1	5	531
大分県	0	2	0	0	0	0	1	3	355
宮崎県	1	0	0	0	0	0	0	1	246
鹿児島県	4	0	0	0	2	0	1	7	432
沖縄県	0	0	0	1	0	1	0	2	623
合 計	121	67	8	45	55	50	115	461	33,356
	26.2%	14.5%	1.7%	9.8%	11.9%	10.8%	24.9%	100.0%	

2. 苦情の種類
(2) 苦情の種類 (詳細)

都道府県	内訳	職員との接遇			サービスの質や量							説明・情報提供					利用料					被害・損害					権利侵害					その他		合計	
		(1)開 わり 込	(2) 苦情 不明 不十分	(3) 苦情 不明 不十分	(4) その他	(5) 食事	(6) 継続 不十分	(7) サービス 不十分	(8) 退去、 サービス 中止	(9) 金融 管理	(10) その他	(11) 虚偽 記載	(12) 相違 不十分	(13) 契約 不十分	(14) 説明 不十分	(15) その他	(16) 利用料 関係	(17) 負担金 関係	(18)そ の他の 費用	(19) 説明 不十分	(20) その他	(21) 介護・支 援事故	(22) 物件 損害	(23) 暴力	(24) その他	(25) 虐待	(26) 暴力	(27) 身体 拘束等	(28) 差 害	(29) プライバシー 侵害	(30) その他	(31)開 度と関 する こと	(32) その他		
北海道	初回	17	8	4	0	0	2	4	3	2	1	3	2	1	3	2	0	0	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	2	1	5	12	78	
	継続	13	7	4	1	1	8	16	7	4	1	0	1	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2	4	2	5	93
	合計	30	15	8	1	1	10	20	10	4	2	0	3	3	5	3	1	3	2	0	0	2	0	0	1	1	3	0	4	4	5	7	171		
青森県	初回	24	11	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
	継続	25	12	3	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	5	0	2	0	0	0	0	4	0	0	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	61
	合計	49	23	6	0	4	0	1	1	0	0	0	0	2	5	2	2	0	0	0	0	8	0	0	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	155
岩手県	初回	16	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	合計	19	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
宮城県	初回	10	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
	継続	8	0	2	0	0	0	3	1	2	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29
	合計	18	0	2	1	0	3	3	3	2	0	0	0	4	5	1	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50
秋田県	初回	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
	継続	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
	合計	10	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	
山形県	初回	9	2	3	0	1	2	5	1	0	0	0	0	0	1	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	60
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	合計	9	2	3	0	1	2	5	1	0	0	0	0	0	1	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	60	
福島県	初回	6	1	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
	継続	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
	合計	8	1	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46
茨城県	初回	11	2	9	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39
	継続	20	4	12	2	1	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	79
	合計	31	6	21	2	4	4	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	118	
栃木県	初回	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
	継続	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
	合計	5	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
群馬県	初回	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	5
	継続	6	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36
	合計	7	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36	
埼玉県	初回	14	3	0	0	4	4	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	47
	継続	21	5	4	0	1	4	9	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	70
	合計	35	10	8	0	5	13	15	8	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	117
千葉県	初回	45	8	13	10	0	3	7	1	0	0	0	1	2	5	2	1	0	1	0	2	4	2	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	124
	継続	104	18	38	33	1	5	34	4	0	5	2	4	3	12	3	6	0	3	5	4	22	4	0	4	6	2	1	6	0	7	10	11	357	
	合計	149	26	51	43	6	39	38	4	5	7	6	7	15	5	12	6	3	8	9	26	6	4	4	10	8	3	6	6	7	17	21	481		
東京都	初回	5	0	9	0	0	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38
	継続	115	3	105	1	0	5	47	46	0	6	1	7	1	140	0	3	0	5	3	0	1	0	0	3	5	1	0	0	6	6	2	16	187	
	合計	120	3	114	1	5	50	52	46	6	7	8	2	141	0	3	3	5	8	3	1	0	0	3	8	1	0	0	6	8	2	16	225		
神奈川県	初回	15	5	2	3	1	0	9	6	0	2	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	73
	継続	7	3	1	0	0	0	3	5	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	85
	合計	22	8	3	3	1	0	12	11	1	3	0	3	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	158
新潟県	初回	20	4	1	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	58
	継続	6	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	
	合計	26	6	4	2	10	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	75	
富山県	初回	6	4	0	0	0																													

都道府県	内訳	職員の待遇				サービスの質や量				説明・情報提供				利用料				被害・損害				権利侵害				その他													
		(1) 周知 対 応	(2) 賃金 対 外	(3) 賞 金 対 外	(4) 説明 不十分	(5) 食事 対 外	(6) 環境 対 外	(7) サービス 不十分	(8) サービス 不十分	(9) 料金 対 外	(10) その他 対 外	(11) 建設 不十分	(12) 相違 不十分	(13) 契約 不十分	(14) 説明 不十分	(15) その他 対 外	(16) 利用料 対 外	(17) 負担金 対 外	(18) その他 費用	(19) 説明 不十分	(20) その他 被害	(21) 介護・支 援	(22) 物件 被害	(23) 暴力 被害	(24) その他 被害	(25) 虐待 被害	(26) 暴力 被害	(27) 身体 拘束等	(28) 暴言 被害	(29) プライ バシー 被害	(30) その他 被害	(31) 周知 不十分	(32) その他 被害	合計					
山口県	初回	6	1	1	0	1	2	6	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	3	2	3	4	44				
	継続	4	1	0	0	0	1	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	1	0	0	1	0	1	24			
	合計	10	2	1	0	1	2	9	1	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	1	0	1	3	2	3	5	68				
徳島県	初回	12	1	2	1	0	3	2	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	1	7	39				
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	合計	12	1	2	1	0	3	2	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
香川県	初回	8	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	合計	8	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
愛媛県	初回	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		
	継続	4	0	3	0	0	1	3	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	合計	5	0	3	0	0	1	3	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	20	5	2	2	1	2	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	継続	1	0	1	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	合計	21	5	3	2	1	4	5	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
福岡県	初回	71	26	20	0	3	6	39	6	5	9	0	2	1	4	3	9	0	7	0	0	0	0	0	0	1	10	8	3	1	3	2	8	1	27	289			
	継続	10	4	0	0	0	1	6	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	合計	81	30	20	0	3	7	45	7	5	11	0	2	1	4	3	9	0	7	0	0	0	0	0	0	1	10	8	3	2	4	2	8	1	27	316			
佐賀県	初回	5	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	継続	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	合計	7	3	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
長崎県	初回	3	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	継続	7	4	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	合計	10	4	4	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
熊本県	初回	11	5	2	4	1	0	0	1	1	2	0	0	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	合計	11	5	2	4	1	0	0	1	1	2	0	0	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
大分県	初回	13	3	1	0	0	1	6	0	0	0	0	2	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	合計	13	3	1	0	0	1	6	0	0	0	0	2	2	5	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	初回	11	6	7	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	継続	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	合計	12	7	8	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	11	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	初回	2	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	継続	5	1	5	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	合計	7	1	7	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
沖縄県	初回	14	5	2	0	0	2	2	0	1	2	0	1	1	5	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	継続	8	4	1	1	0	1	1	0	2	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	合計	22	9	3	1	0	3	3	0	3	5	0	1	1	6	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
合計		2,080	522	704	164	66	194	790	324	72	154	24	174	70	724	108	104	24	60	46	26	31	60	34	188	272	61	12	422	128	110	260	1,022	8,980					
		23.2%	5.8%	7.8%	1.8%	0.7%	2.2%	8.8%	3.6%	0.8%	1.7%	0.3%	1.9%	0.8%	8.1%	1.2%	0.3%	0.7%	0.5%	0.3%	0.3%	3.1%	0.7%	0.4%	2.1%	3.0%	0.7%	0.1%	1.4%	1.4%	1.2%	2.9%	11.4%	100.0%					

3 苦情対応・解決の状況

(1) 対応方法

①初回相談

都道府県	25年度				24年度					
	助言	話し合いの推奨	紹介・伝達	その他	合計	助言	話し合いの推奨	紹介・伝達	その他	合計
北海道	22	11	18	19	70	42	12	28	12	94
青森県	1	2	2	3	8	2	4	0	2	8
岩手県	21	1	0	3	25	3	1	2	2	8
宮城県	12	4	4	1	21	18	1	4	2	25
秋田県	10	0	2	4	16	6	1	5	10	22
山形県	34	4	5	7	50	6	0	6	0	12
福島県	5	3	7	0	15	3	5	4	1	13
茨城県	18	4	8	4	34	13	8	17	2	40
栃木県	15	3	13	7	38	15	0	12	0	27
群馬県	22	1	8	0	31	8	1	10	3	22
埼玉県	3	8	8	0	19	2	7	5	0	14
千葉県	154	1	17	4	176	87	18	40	10	155
東京都	624	0	82	16	722	631	16	78	6	731
神奈川県	36	3	15	19	73	28	3	7	10	48
新潟県	47	5	5	1	58	51	1	4	8	64
富山県	4	5	2	0	11	0	3	1	2	6
石川県	3	8	8	6	25	1	2	5	1	9
福井県	7	11	2	13	33	17	0	5	23	45
山梨県	5	1	0	0	6	6	2	0	0	8
長野県	7	3	8	11	29	11	10	8	9	38
岐阜県	23	5	11	1	40	8	14	3	0	25
静岡県	10	0	0	9	19	12	1	1	14	28
愛知県	17	35	75	26	153	19	35	46	20	120
三重県	27	1	24	10	62	23	1	22	4	50
滋賀県	3	0	0	0	3	1	0	1	0	2
京都府	69	0	11	2	82	93	0	0	0	93
大阪府	175	23	3	28	229	165	32	16	48	261
兵庫県	35	6	17	0	58	49	0	16	6	71
奈良県	11	8	14	4	37	16	2	21	7	46
和歌山県	11	4	1	0	16	1	6	5	4	16
鳥取県	76	4	19	11	110	10	10	13	15	48
島根県	5	7	1	0	13	3	1	3	1	8
岡山県	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
広島県	3	18	15	1	37	4	21	6	0	31
山口県	10	11	14	5	40	10	3	10	1	24
徳島県	9	8	15	1	33	10	0	6	2	18
香川県	0	0	1	11	12	12	0	1	0	13
愛媛県	1	0	0	0	1	7	8	3	0	18
高知県	10	0	6	19	35	7	1	3	2	13
福岡県	138	48	22	30	238	83	26	36	10	155
佐賀県	3	2	2	0	7	0	3	3	0	6
長崎県	9	1	0	1	11	14	0	4	6	24
熊本県	18	1	18	8	45	6	1	5	6	18
大分県	11	8	17	4	40	5	0	10	2	17
宮崎県	7	15	6	5	33	4	11	8	0	23
鹿児島県	1	1	4	2	8	0	0	4	3	7
沖縄県	14	5	17	3	39	16	7	12	4	39
合計	1,746	289	527	299	2,861	1,529	278	499	258	2,564
	61.0%	10.1%	18.4%	10.5%	100.0%	59.6%	10.8%	19.5%	10.1%	100.0%

②継続対応

都道府県	25年度							24年度						
	事情調査	助言・申し入れ	話し合い	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	あっせん	通知	その他	合計
北海道	19	19	8	2	38	13	99	13	3	2	1	18	0	37
青森県	18	0	0	0	7	13	38	20	36	2	0	1	0	59
岩手県	0	5	0	1	0	3	9	3	11	0	0	0	0	14
宮城県	7	16	8	0	2	0	33	18	9	5	1	0	0	33
秋田県	0	8	0	0	0	8	16	1	2	2	0	0	0	5
山形県	0	2	0	0	0	0	2	6	1	0	0	5	0	12
福島県	6	10	4	1	3	1	25	13	2	5	2	6	0	28
茨城県	22	9	19	0	0	0	50	4	15	9	0	0	0	28
栃木県	4	2	0	0	1	0	7	1	0	0	0	0	6	7
群馬県	4	1	0	0	0	0	5	0	2	2	0	0	0	4
埼玉県	0	34	1	0	2	2	39	3	29	32	2	4	0	70
千葉県	72	11	53	0	0	0	136	83	48	37	1	0	0	169
東京都	29	37	1	0	0	0	67	21	12	2	0	0	0	35
神奈川県	20	6	5	0	0	12	43	21	32	4	0	0	0	57
新潟県	2	7	5	0	2	0	16	5	2	1	0	2	0	10
富山県	10	0	3	0	0	1	14	12	1	0	0	0	0	13
石川県	3	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	3
福井県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
長野県	28	30	0	0	0	9	67	7	5	19	0	0	0	31
岐阜県	4	13	2	0	0	0	19	4	9	13	0	1	0	27
静岡県	9	0	0	0	0	0	9	6	0	0	0	0	0	6
愛知県	2	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	2
三重県	0	14	5	0	2	3	24	0	16	4	0	0	0	20
滋賀県	5	4	0	2	1	12	24	1	6	2	0	0	0	9
京都府	0	17	0	0	0	0	17	20	0	0	0	0	0	20
大阪府	8	14	6	0	0	7	35	7	7	0	0	0	0	14
兵庫県	0	50	86	0	0	6	142	3	18	44	0	1	0	66
奈良県	2	6	2	1	0	0	11	3	4	2	0	0	0	9
和歌山県	8	6	0	0	1	11	26	1	8	1	0	1	0	11
鳥取県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島根県	11	10	3	0	1	0	25	12	1	3	0	0	0	16
岡山県	2	17	1	0	0	8	28	0	11	3	0	1	0	15
広島県	0	6	6	0	0	0	12	5	5	11	0	1	0	22
山口県	1	13	8	0	2	2	26	0	4	10	0	1	0	15
徳島県	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
香川県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	4	5	10	0	0	4	23	0	0	0	0	0	0	0
高知県	1	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	14	4	0	0	6	0	24	9	0	0	0	2	0	11
佐賀県	4	0	3	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0
長崎県	8	15	5	0	0	0	28	11	11	5	0	0	0	27
熊本県	0	0	0	0	0	0	0	12	11	0	0	0	0	23
大分県	0	0	0	0	0	0	0	6	16	3	0	1	0	26
宮崎県	0	2	1	0	0	1	4	0	4	0	0	0	0	4
鹿児島県	0	20	6	0	1	0	27	0	26	13	0	0	0	39
沖縄県	2	11	4	0	0	4	21	7	10	4	0	0	0	21
合計	329	424	255	7	69	122	1,206	345	378	240	7	45	6	1,021
	35.4%	45.6%	27.4%	0.8%	7.4%	13.1%		45.0%	49.3%	31.3%	0.9%	5.9%	0.8%	

平成25年度継続対応:929件

平成24年度継続対応:766件

3 苦情対応・解決の状況

(2) 終結までの対応回数・日数

都道府県	25年度					24年度				
	のべ回数 (平均)	のべ回数 (最大)	終結までの日数 (平均)	終結までの日数 (最大)	継続案件数	のべ回数 (平均)	のべ回数 (最大)	終結までの日数 (平均)	終結までの日数 (最大)	継続案件数
北海道	11	63	78	317	30	17	48	163	382	9
青森県	5	18	28	134	1	6	42	38	212	3
岩手県	3	6	50	105	0	1	1	24	156	0
宮城県	7	17	43	178	6	7	15	50	120	2
秋田県	4	11	18	139	0	6	8	31	56	1
山形県	8	13	58	105	0	3	3	4	10	0
福島県	9	51	64	271	1	7	37	39	215	4
茨城県	6	30	29	152	1	2	6	36	77	0
栃木県	1	3	137	254	0	3	7	48	130	2
群馬県	3	5	265	295	3	6	12	89	157	0
埼玉県	4	13	46	198	4	5	33	112	467	2
千葉県	14	151	20	104	0	9	145	20	226	5
東京都	7	37	58	132	4	11	40	62	308	7
神奈川県	35	200	108	342	5	21	114	76	338	10
新潟県	7	15	27	141	0	8	14	42	90	0
富山県	3	7	23	41	0	3	5	32	77	0
石川県	2	3	15	16	0	2	3	16	28	0
福井県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	0	0	0	0	0	4	4	64	64	0
長野県	5	16	20	204	0	7	35	28	116	3
岐阜県	3	5	6	13	0	3	10	14	40	0
静岡県	2	5	72	174	1	2	3	62	138	0
愛知県	13	15	263	278	0	8	8	212	212	1
三重県	6	15	19	76	0	4	10	22	77	0
滋賀県	14	58	112	294	4	9	16	142	248	1
京都府	7	14	43	255	2	4	10	14	66	0
大阪府	12	73	31	169	4	17	55	58	153	2
兵庫県	6	42	41	299	5	7	33	42	179	4
奈良県	13	57	94	211	2	29	63	40	60	0
和歌山県	4	18	65	191	4	8	39	97	289	2
鳥取県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島根県	2	3	21	50	0	3	7	24	76	0
岡山県	11	37	61	203	3	8	16	41	104	2
広島県	4	16	96	162	0	4	12	67	171	0
山口県	4	10	22	105	1	4	7	17	93	0
徳島県	0	0	0	0	0	4	4	57	57	0
香川県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	1	1	28	102	0	0	0	0	0	0
高知県	1	1	0	0	3	0	0	0	0	0
福岡県	11	32	81	301	2	9	16	60	122	2
佐賀県	2	3	10	18	0	0	0	0	0	0
長崎県	5	20	19	83	1	7	33	31	157	2
熊本県	0	0	0	0	0	2	4	41	270	0
大分県	0	0	0	0	0	4	9	12	56	3
宮崎県	4	5	24	43	0	6	14	138	340	0
鹿児島県	16	101	21	116	1	16	73	16	93	0
沖縄県	1	3	45	191	1	6	16	74	132	0
平均値	6	25	48	137	2	6	22	48	135	1
中央値	4	13	29	134	0	5	11	39	118	0
最大値	35	200	265	342	-	29	145	212	467	-

3 苦情対応・解決の状況

(3) 終結状況

都道府県	25年度						24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	70	0	34	6	6	30	94	0	12	2	0	9
青森県	8	0	37	0	0	1	8	0	39	0	0	3
岩手県	25	0	7	1	0	0	8	0	11	0	1	0
宮城県	21	0	21	0	2	6	25	0	15	0	0	2
秋田県	16	0	15	0	1	0	22	0	2	1	1	1
山形県	50	0	2	0	0	0	12	0	6	0	0	0
福島県	15	0	12	1	4	1	13	0	16	1	1	4
茨城県	34	0	26	0	3	1	40	0	18	0	0	0
栃木県	34	4	7	0	0	0	27	0	2	1	2	2
群馬県	30	1	2	0	0	3	20	2	4	0	0	0
埼玉県	17	2	28	1	5	4	14	0	30	2	12	2
千葉県	176	0	84	0	0	0	155	0	83	1	0	5
東京都	722	0	33	0	1	4	731	0	24	2	2	7
神奈川県	67	6	26	0	3	5	47	1	26	3	8	10
新潟県	58	0	11	1	2	0	64	0	6	0	0	0
富山県	11	0	10	0	0	0	6	0	12	0	0	0
石川県	25	0	3	0	0	0	9	0	3	0	0	0
福井県	33	0	0	0	0	0	45	0	0	0	0	0
山梨県	6	0	0	0	0	0	8	0	0	1	0	0
長野県	29	0	40	0	0	0	38	0	16	4	2	3
岐阜県	40	0	13	0	2	0	25	0	17	2	0	0
静岡県	17	2	8	0	0	1	28	0	4	2	0	0
愛知県	153	0	2	0	0	0	120	0	1	0	0	1
三重県	62	0	13	6	3	0	50	0	12	4	4	0
滋賀県	3	0	14	0	2	4	2	0	6	1	4	1
京都府	82	0	14	0	1	2	93	0	17	3	0	0
大阪府	229	0	28	2	1	4	261	0	11	1	0	2
兵庫県	58	0	82	0	9	5	71	0	58	0	4	4
奈良県	37	0	8	1	0	2	45	1	2	2	0	0
和歌山県	16	0	4	4	7	4	15	1	3	2	2	2
鳥取県	110	0	0	0	0	0	48	0	0	0	0	0
島根県	13	0	10	1	0	0	8	0	13	0	0	0
岡山県	0	0	22	0	0	3	1	0	10	0	0	2
広島県	33	4	6	5	1	0	31	0	9	5	1	0
山口県	40	0	16	0	2	1	23	1	13	0	0	0
徳島県	33	0	0	0	0	0	17	1	1	0	0	0
香川県	12	0	0	0	0	0	13	0	0	0	0	0
愛媛県	1	0	14	2	7	0	18	0	0	0	0	0
高知県	32	3	0	0	0	3	13	0	0	0	0	0
福岡県	238	0	20	0	0	2	155	0	8	0	1	2
佐賀県	7	0	4	0	0	0	6	0	0	0	0	0
長崎県	11	0	21	0	0	1	24	0	16	0	3	2
熊本県	45	0	0	0	0	0	18	0	4	2	6	0
大分県	40	0	0	0	0	0	16	1	15	0	1	3
宮崎県	33	0	4	0	0	0	23	0	4	0	0	0
鹿児島県	8	0	24	2	0	1	7	0	36	3	0	0
沖縄県	39	0	19	1	0	1	39	0	8	3	3	0
合計	2,839	22	744	34	62	89	2,556	8	593	48	58	67
	99.2%	0.8%	80.1%	3.7%	6.7%	9.6%	99.7%	0.3%	77.4%	6.3%	7.6%	8.7%

4 平成24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						事象種別				申出内容							最終までに 要した日数 (平均)	最終結果			
		事情調査	助言	話し合い	あっせん	通知	その他	高齢者	障害者	児童	その他	①職員 の接遇	②サー ビスの質	③説明・ 情報提 供	④利用 料	⑤被害・ 損害	⑥権利 侵害	⑦その他		解決	他の 解決 機関を 紹介	不 調	継続 中
北海道	9	6	1	0	2	8	1	5	4	0	0	4	0	2	0	1	1	1	267	5	2	0	2
青森県	6	3	1	0	0	0	2	3	2	1	0	1	0	3	0	1	1	0	119	6	0	0	0
岩手県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮城県	2	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	172	1	1	0	0
秋田県	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	56	1	0	0	0
山形県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福島県	4	3	4	0	1	0	0	2	2	0	0	3	1	0	0	0	0	0	121	3	0	1	0
茨城県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
栃木県	2	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	63	2	0	0	0
群馬県	2	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	78	2	0	0	0
埼玉県	2	0	2	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	315	0	1	1	0
千葉県	5	4	2	3	0	0	0	0	4	1	0	4	0	0	0	0	1	0	33	4	1	0	0
東京都	5	4	4	0	0	0	1	0	3	1	1	2	1	1	0	0	1	0	120	5	0	0	0
神奈川県	11	5	3	0	0	0	3	1	8	2	0	5	3	1	0	1	0	1	89	9	0	2	0
新潟県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	3	2	2	0	0	0	1	1	2	0	0	1	0	2	0	0	0	0	143	3	0	0	0
岐阜県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
静岡県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛知県	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	177	1	0	0	0
三重県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
滋賀県	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	129	1	0	0	0
京都府	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大阪府	2	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	345	1	0	0	1
兵庫県	4	0	0	4	0	0	0	0	4	0	0	2	2	0	0	0	0	0	74	4	0	0	0
奈良県	2	1	2	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	191	2	0	0	0
和歌山県	3	2	3	0	0	0	0	1	2	0	0	1	0	1	0	0	0	1	176	2	0	1	0
鳥取県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	2	1	2	1	0	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	89	2	0	0	0
広島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山口県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
徳島県	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	20	1	0	0	0
香川県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	0	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	2	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	70	2	0	0	0
佐賀県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長崎県	2	1	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	148	1	1	0	0
熊本県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	72	39	31	12	4	8	11	23	42	5	2	35	13	10	2	5	4	3	2,994	58	6	5	3
		54.2%	43.1%	16.7%	5.6%	11.1%	15.3%	31.9%	58.3%	6.9%	2.8%	48.6%	18.1%	13.9%	2.8%	6.9%	5.6%	4.2%	133	80.6%	8.3%	6.9%	4.2%

5 相談受付件数(平成12年度～平成25年度)

(件)

都道府県	25年度	24年度	23年度	22年度	21年度	20年度	19年度	18年度	17年度	16年度	15年度	14年度	13年度	12年度	累計
北海道	104	134	165	157	110	96	66	113	93	43	325	107	71	101	1,685
青森県	105	380	129	134	74	58	62	96	50	101	155	245	212	24	1,825
岩手県	11	20	36	31	36	30	15	20	48	37	16	19	35	15	369
宮城県	84	97	80	76	48	69	73	50	63	60	40	52	49	21	862
秋田県	37	43	44	76	60	38	47	33	41	49	38	64	89	22	681
山形県	35	35	8	13	38	64	22	51	11	33	30	12	17	12	381
福島県	37	14	25	36	56	35	58	28	40	48	122	8	35	33	575
茨城県	20	26	7	14	3	26	42	49	67	39	29	37	15	3	377
栃木県	47	14	13	75	92	101	71	41	91	147	106	105	172	55	1,130
群馬県	20	32	30	42	45	37	21	33	52	74	80	84	16	0	566
埼玉県	141	105	101	103	111	91	106	106	97	165	64	32	0	0	1,222
千葉県	249	255	259	125	104	35	101	116	84	97	89	54	95	40	1,703
東京都	272	111	170	70	102	164	177	387	368	541	508	341	269	85	3,565
神奈川県	182	199	218	160	347	142	144	120	79	128	94	104	18	0	1,935
新潟県	52	97	207	82	83	75	55	50	60	61	41	61	71	14	1,009
富山県	21	2	21	16	21	35	25	38	2	18	21	12	10	0	242
石川県	18	16	32	5	11	7	16	10	4	0	0	2	30	23	174
福井県	22	25	14	17	6	19	19	29	30	20	72	7	2	2	284
山梨県	3	4	3	14	14	19	14	16	4	4	5	5	3	5	113
長野県	127	87	91	100	111	148	150	213	121	84	12	13	7	1	1,265
岐阜県	22	25	52	31	37	40	55	25	26	60	61	71	43	7	555
静岡県	27	34	32	36	27	38	20	28	17	11	4	4	8	0	286
愛知県	146	159	284	194	179	153	186	143	218	207	111	107	322	0	2,409
三重県	190	129	157	134	109	94	109	131	73	85	88	100	54	20	1,473
滋賀県	187	157	138	133	128	123	96	131	111	143	106	199	207	223	2,082
京都府	139	79	137	163	74	78	74	42	60	44	43	55	39	9	1,036
大阪府	73	88	95	94	114	120	100	161	155	178	212	145	60	40	1,635
兵庫県	294	456	456	478	607	824	437	436	289	240	88	109	31	0	4,745
奈良県	42	84	101	168	29	41	42	58	58	53	0	0	0	0	676
和歌山県	297	315	304	238	253	189	167	158	104	113	80	76	52	20	2,366
鳥取県	0	58	55	18	37	6	33	9	5	4	10	7	4	3	249
島根県	0	0	0	2	7	5	4	1	1	12	21	7	3	5	68
岡山県	45	40	34	40	39	42	33	70	28	61	82	84	113	67	778
広島県	77	82	57	36	79	88	110	142	95	124	97	103	194	144	1,428
山口県	17	20	15	32	23	23	19	19	31	26	36	75	105	34	475
徳島県	42	47	51	58	124	105	60	59	103	38	17	13	29	11	757
香川県	27	31	29	33	32	29	30	24	15	24	9	11	6	5	305
愛媛県	28	16	18	23	20	20	29	36	35	36	29	16	20	13	339
高知県	24	31	17	79	53	57	74	68	39	36	22	36	33	13	582
福岡県	62	72	51	252	255	252	250	243	239	233	172	168	139	53	2,441
佐賀県	0	6	13	20	24	19	13	17	6	35	37	32	28	20	270
長崎県	25	46	83	148	171	134	86	86	125	122	25	52	37	7	1,147
熊本県	20	31	36	26	52	70	108	134	190	205	118	80	47	41	1,158
大分県	12	17	25	42	63	36	33	33	60	72	86	74	39	17	609
宮崎県	44	18	17	46	30	62	58	25	29	26	8	7	9	13	392
鹿児島県	79	75	48	58	37	32	24	42	33	21	8	6	2	2	467
沖縄県	120	101	90	150	115	166	122	81	111	86	73	90	54	30	1,389
合計	3,626	3,913	4,048	4,078	4,190	4,135	3,656	4,001	3,661	4,044	3,490	3,091	2,894	1,253	50,080

※累計は12～25年度

※平成14年度までは「その他」として集計

6 調査票等

運営適正化委員会に関する定期調査の実施について

(平成 25 年度実績／平成 26 年 5 月実施)

全国社会福祉協議会 政策企画部

1. 趣旨

- 都道府県運営適正化委員会における苦情、相談等の受付状況等について明らかにすることを目的に調査する。
- 平成 25 年度実績については、下記のスケジュールにより公表する。

2. スケジュール

- 平成 26 年 5 月 依頼文書送付 【本会→都道府県】
- 平成 26 年 6 月 23 日(月) 調査票回収(締切)【都道府県→本会】
- 平成 26 年 6 月～7 月(随時) 入力情報最終確認 【本会→都道府県】
- 平成 26 年 7 月 11 日 運営適正化委員会事業研究協議会にて調査結果を報告(予定)

3. 調査票および項目

I. 受付件数等に関する調査票

1. ①初回相談で対応が終了する苦情申出(受付)・対応の状況 集計シート
2. ②継続対応が必要な苦情申出(受付)・対応の状況 集計シート
3. ③平成 24 年度継続中案件の状況 集計シート
4. ④苦情相談以外の相談件数 集計シート

II. 福祉サービスの質の向上にかかる取り組みについて

5. ⑤記入シート

4. 集計

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

運営適正化委員会に関する定期調査(平成25年度分) 調査票「記入」ならびに「入力」要領

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

○以下、ご留意いただき、ご記入・入力の上、本会あて返信をお願いいたします。

○平成25年度の状況(平成26年3月31日時点)でご回答ください。

○ご回答いただく調査票(シート)は、以下のとおりです。

- ①「初回相談で対応が終了する苦情申出(受付)・対応状況」
- ②「継続対応が必要な苦情申出(受付)・対応状況」
- ③平成24年度継続中の案件の状況 ※
- ④苦情相談以外の相談件数(平成25年度)
- ⑤福祉サービスの質の向上にかかる取り組み 記入シート

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

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

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

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

※③については、平成24年度調査において、継続中とされた件数を別添「平成24年度からの継続中の案件」の件数のとおりにご回答ください。

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

○なお、「一覧」に入力すると、「まとめ」のシートで自動的に集計されます。

I 「①初回相談で対応が終了する苦情申出(受付)・対応の状況」について

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

(1) 受付日 初回の受付日をご記入ください。

(2) 受付方法

(3) 対応状況

※「その場で回答」には、受付当日に連絡・調整、回答などした場合を含みます。

(4) 対応方法

(5) 申出人

(6) 事業種別 ※【参考】参照

(7) 施設種別 //

(8) 申出の内容

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

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

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

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

※ 初回受付後に年度を越えた場合には「継続中」を選択してください。

II 「②継続対応が必要な苦情申出(受付)・対応の状況」について

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

- (1) 受付日 初回の受付日をご記入ください。
- (2) 受付方法
- (3) 対応状況
- (4) 対応方法 最大3つまで選択できます
- (5) 申出人
- (6) 事業種別
- (7) 施設種別
- (8) 申出の内容 I (8)の説明と同様です。
- (9) のべ回数

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

- (10) 終結までに要した日数

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

- (11) 終結結果

III 平成24年度継続中案件の状況について

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

- (1) のべ回数

平成24年度からの対応回数を記入してください。

- (2) 終結までに要した日数

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

- (3) 終結結果

IV 苦情相談以外の相談件数について

月ごとの件数をご記入ください。

V サービスの質の向上にかかる取り組み記入シート

別紙シートに質の向上の取り組みとして参考なるものを具体的にお書きください。

調査票は6月23日(月)までにご送信をお願いします。

【参考】

◎事業種別について

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

「障害者支援施設」の場合には、以下のようにご回答ください。

施設種別①で「施設入所支援」を選択し、②で日中活動事業を記入してください。

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

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

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

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

例)有料老人ホームの場合

事業内容	施設種別①	施設種別②
高齢者	その他	有料老人ホーム

◎申出人の属性について

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

【①初回相談で対応が終了する苦情申出(受付)・対応の状況】

※背景色黄色は必須項目です。空欄のないようご協力お願い致します。

No	受付日	受付方法	対応状況	対応方法	申出人 (利用者 との関係)	事業種別	施設種別①	施設種別②	申出の内容			最終結果
									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												

【②継続対応が必要な苦情申出(受付)・対応の状況】

※背景色黄色は必須項目です。空欄のないようご協力をお願い致します。

No	受付日	受付方法	対応状況	対応方法 ※主要なもの3つ			申出人 (利用者 との関係)	事業種別	施設種別①	施設種別②	申出の内容 (1)~(32) ※主要なもの3つ			のべ 回数	最終 までに要し た日数	最終 結果
				1	2	3					①~⑦	1	2			
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																
24																
25																

【③平成24年度継続中案件の状況】

※受付日は平成24年4月1日～平成25年3月31日までです。

※背景色黄色は必須項目です。空欄のないようご協力お願い致します。

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

④ 苦情相談以外の相談件数(平成25年度)

月	件数
平成25年 4月	0
5月	0
6月	0
7月	0
8月	0
9月	0
10月	0
11月	0
12月	0
平成26年 1月	0
2月	0
3月	0
合計	0

苦情受付・解決の状況
平成24年度都道府県運営適正化委員会事業実績報告



平成26年10月9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

