

苦情受付・解決の状況

平成27年度都道府県運営適正化委員会事業

実績報告

平成28年10月24日

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

目 次

I	平成27年度都道府県運営適正化委員会事業(苦情受付・解決状況)の概要	1
II	平成27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27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27年度)	23
(2)	サービス分野別受付件数	24
(3)	サービス分野別受付件数(施設・事業所別)	30
(4)	受付方法別件数	35
(5)	申出人の属性	41
2	苦情の種類	
(1)	苦情の種類	48
(2)	苦情の種類(詳細)	55
3	苦情対応・解決の状況	
(1)	対応方法 ①初回相談	58
	②継続対応	59
(2)	終結までの対応回数・日数	60
(3)	終結状況	61
4	平成26年度からの継続中案件の解決状況	62
5	相談受付件数	63
6	調査票等	64

I. 平成27年度 都道府県運営適正化委員会事業の概要

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

Ⅱ. 平成27年度 都道府県運営適正化委員会に関する定期調査

【調査の概要】

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

【調査対象】

- 都道府県社会福祉協議会に設置される運営適正化委員会 47か所
- 平成27年度（平成27年4月1日から平成28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28年6月15日～平成28年7月1日

【回答数（回答率）】

- 47件(100%)

参考) 平成23年度調査から見直しを行った事項など

(1)受付方法

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

(2)苦情など相談の分類

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

①苦情相談

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

この苦情相談は、さらに以下の2つに分類した。

- ・初回の相談で終わるもの
 - ・初回の相談のみで終了せず、相談を継続した場合、事情調査などに進行したのもの
- 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した。

②苦情相談以外の相談

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

(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ものとした。

(4)申し出人と利用者の関係

申し出人の分類に「隣人・友人」を追加した。

(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」として整理した。

(6)申し出の分類の細分化

従前の分類を細分化し、内容がより明確になるよう整理した。

(7)終結区分

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

(8)終結までにかかる期間

申し出を受け付けてから終結に至るまでの期間を把握するものとした。

【調査結果の概要】

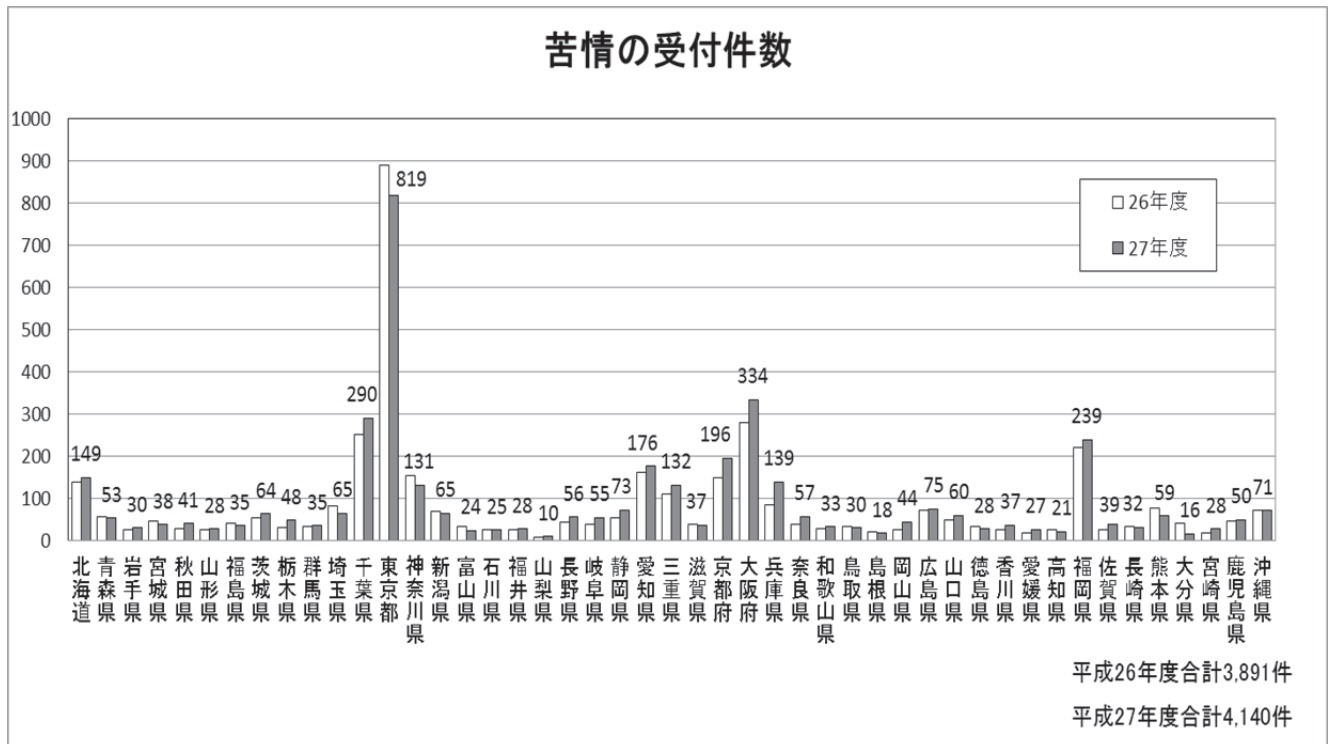
- 平成27年度の都道府県運営適正化委員会に寄せられた苦情の受付件数ならびに相談件数は「苦情」が4,140件「相談」が3,149件の合計 7,289件であった。
- これにより、平成12年度制度開始以降（16年間）の「苦情」件数は41,387件、「相談」件数は56,273件で、合計すると 97,660件であった。

I 苦情の受付状況

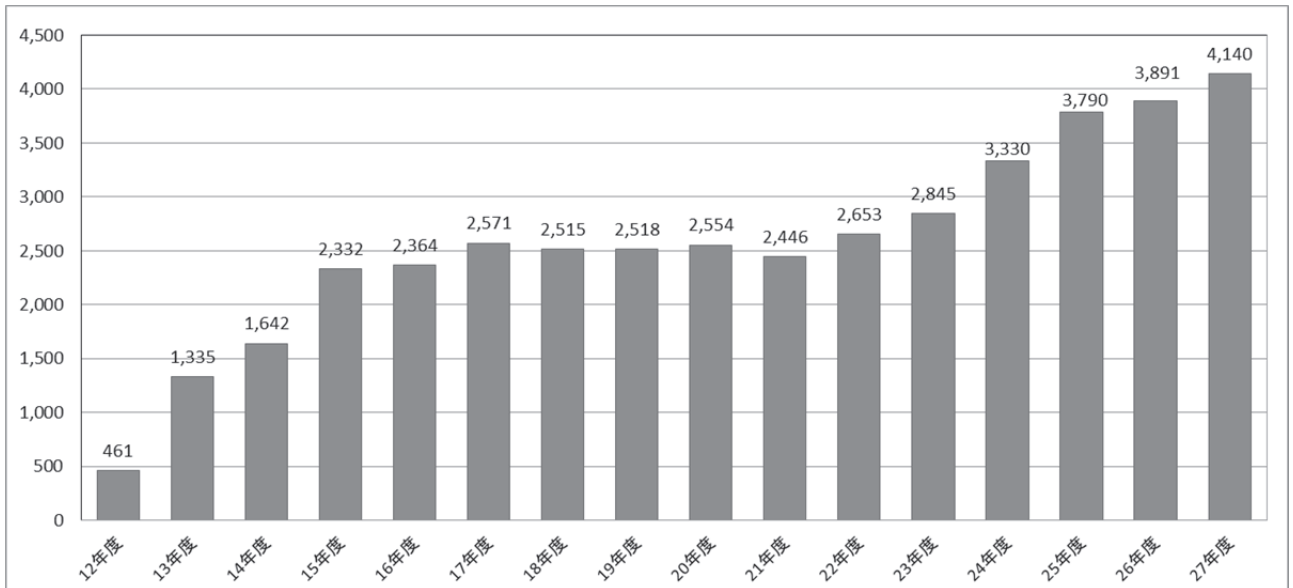
1 苦情の受付件数

- 平成27年度の苦情受付総数は、「4,140件」であった。→【図表1、2】
- 平成26年度と比較すると、総数は前年（3,891件）比で「249件（6.4%）」増加した。
- 都道府県ごとにみると、最も多いのは東京都で「819件」、最も少ないのが山梨県で「10件」である。
- 平成24年度に3,000件を超えたあとも増加を続け、平成27年度において4,000件を超えた。

【図表1】 苦情の受付件数



【図表2】 苦情受付件数の年次推移

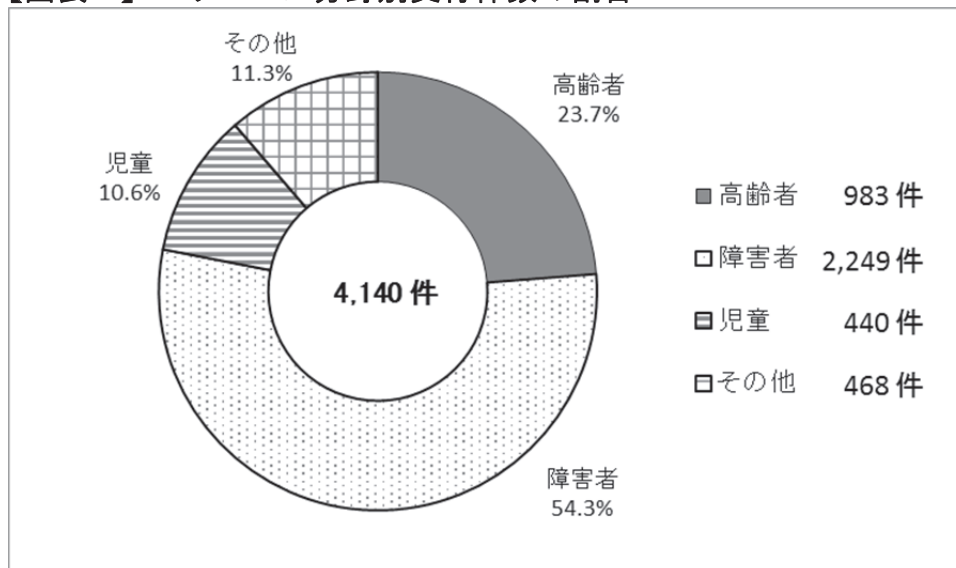


2 サービス分野別苦情受付件数

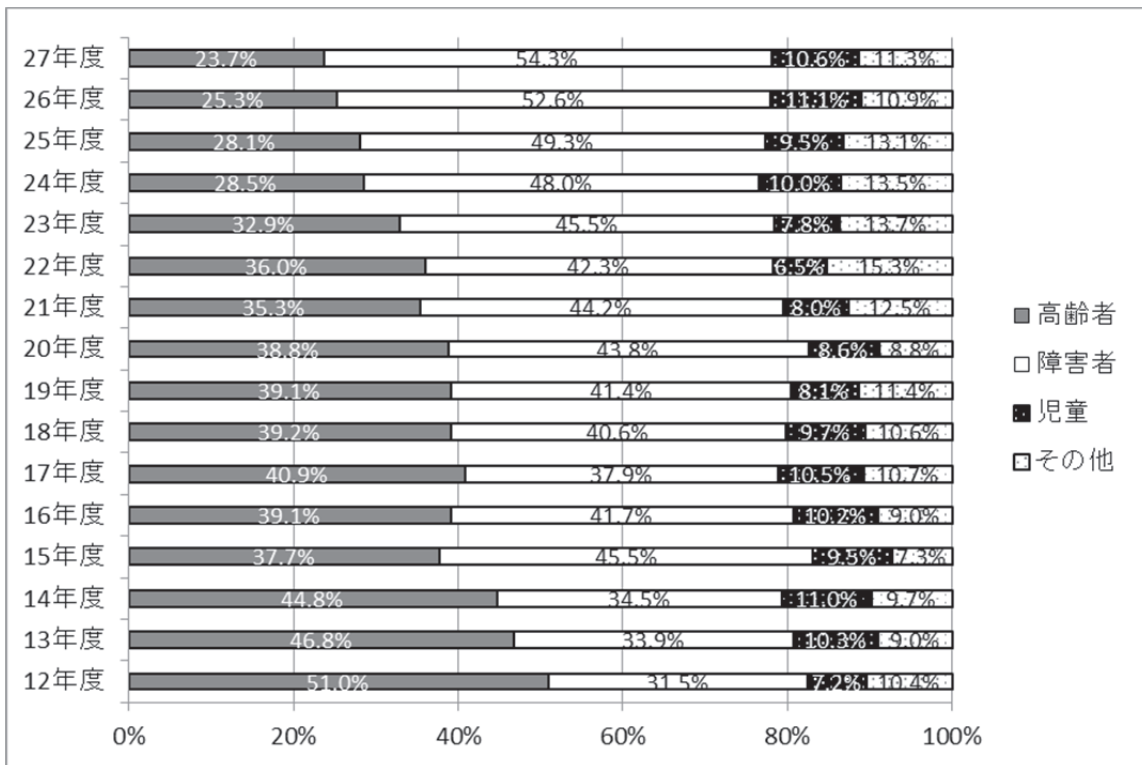
(1) サービス分野別受付件数

- 苦情（4,140件）のサービス分野別の内訳は、「高齢者」983件(23.7%)、「障害者」2,249件（54.3%）、「児童」440件（10.6%）、「その他」468件（11.3%）であった。→【図表3】
- サービス分野別の苦情をみると、「障害者分野」の割合が増加を続けており、平成27年度は前年度に引き続き全体の半数以上（54.3%）を占める状況となっている。

【図表3】 サービス分野別受付件数の割合



【図表4】 サービス分野別受付件数の年次推移

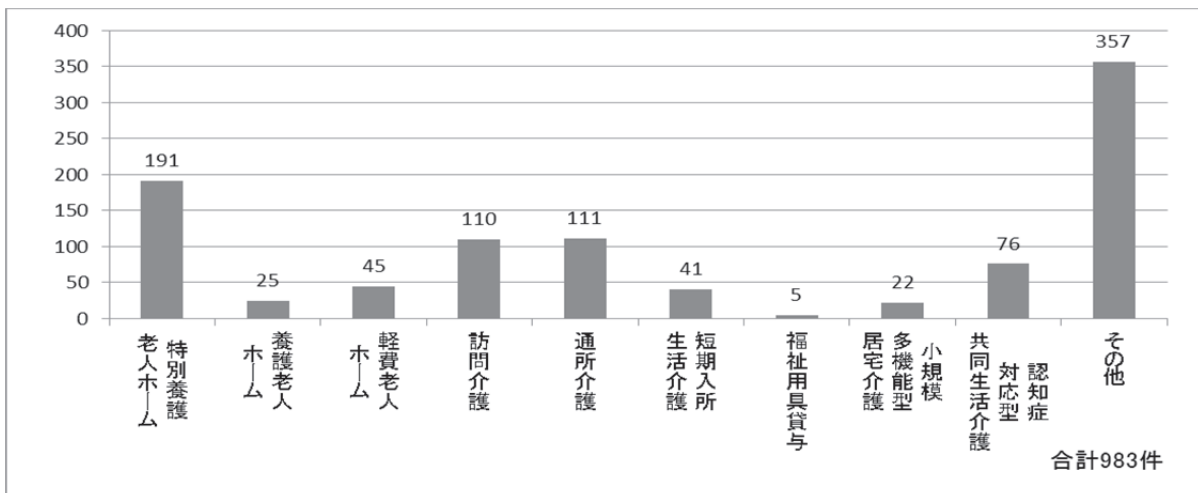


(2) サービス分野（施設・事業）別受付件数

① 高齢者分野の施設・事業別受付件数

- 「高齢者分野」(983件)の施設・事業別の件数は、「特別養護老人ホーム」191件(19.4%)、「通所介護」111件(11.3%)、「訪問介護」110件(11.2%)と続く。
→【図表5】
- 「その他」には「有料老人ホーム」が最も多く含まれており、「その他」の約4分の1を占めている。続いて、「介護老人保健施設」、「サービス付き高齢者向け住宅」、「居宅介護支援事業」、「地域包括支援センター」の占める割合が高くなっている。

【図表5】 高齢者分野：サービス分野（施設・事業）別受付件数



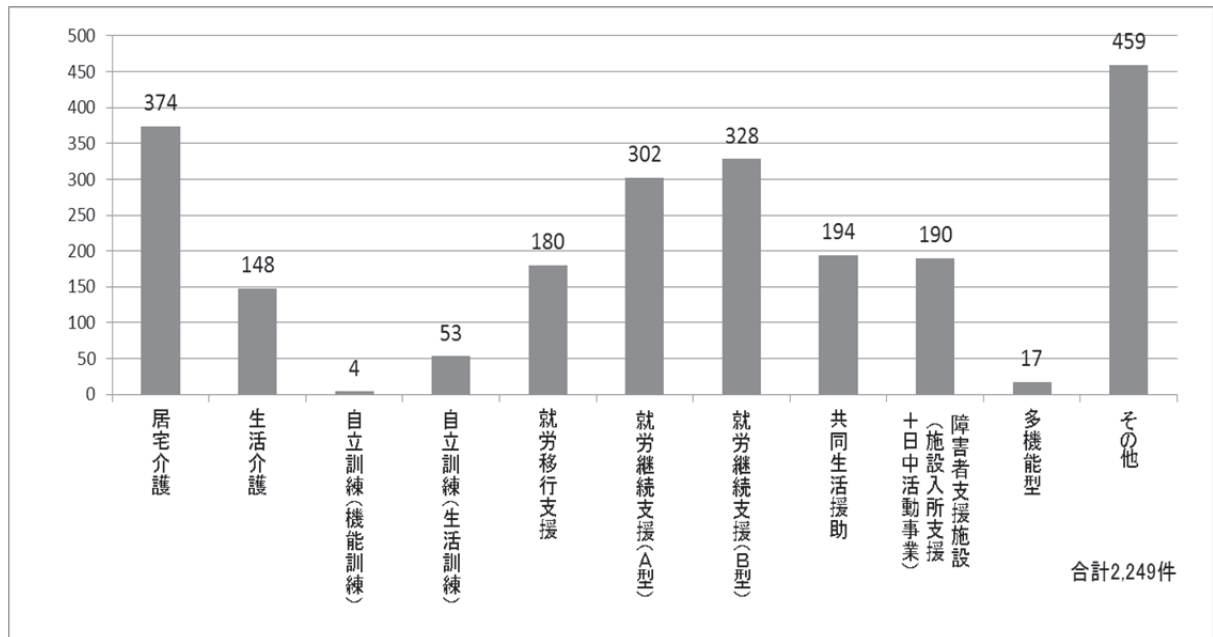
②障害者分野の施設・事業別受付件数

- 「障害者分野」(2,249件)の施設・事業別の件数は、「居宅介護」374件(16.6%)、「就労継続支援B型」328件(14.6%)、「就労継続支援A型」302件(13.4%)、「共同生活援助」194件(8.6%)、「障害者支援施設」190件(8.4%)、「就労移行支援事業」180件(8.0%)と続く。

→【図表6】

- 就労支援事業(就労継続支援A・B型および就労移行支援)は810件で、障害者分野の36.0%(総件数の19.5%)を占めている。
- 「その他」のなかでは「相談支援事業」が最も多く、「その他」の約4分の1を占めている。他には、「地域生活支援事業」、「行政」、「同行援護」、「医療機関」が含まれている。

【図表6】 障害者分野：サービス分野（施設・事業）別受付件数



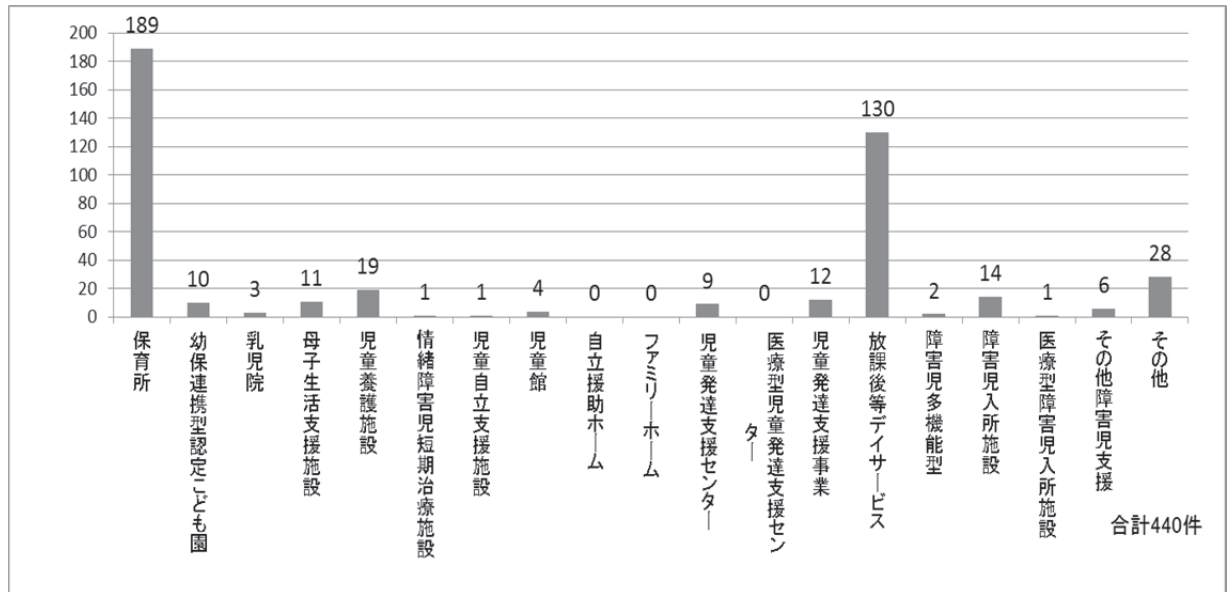
③児童分野の施設・事業別受付件数

- 「児童分野」(440件)の施設・事業別の件数は、「保育所」189件(43.0%)、「放課後等デイサービス」130件(29.5%)と続く。

→【図表7】

- 「その他」には、行政(児童相談所)、放課後児童健全育成事業などが含まれている。

【図表7】 児童分野:サービス分野(施設・事業)別受付件数



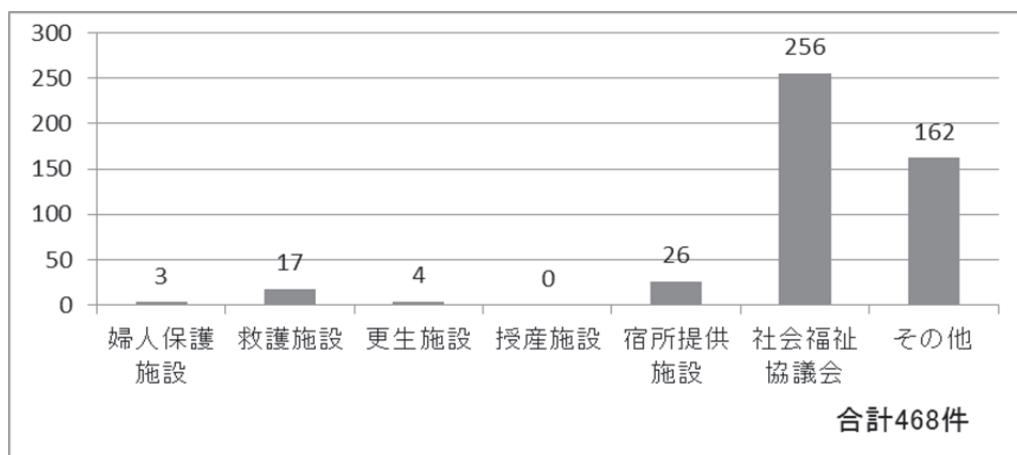
④その他の施設・事業別受付件数

- 「その他」(468件)の施設・事業別の件数においては、「社会福祉協議会」256件(54.7%)となっている。

→【図表8】

- 「その他」には、生活保護(行政・福祉事務所)、医療機関などが含まれている。

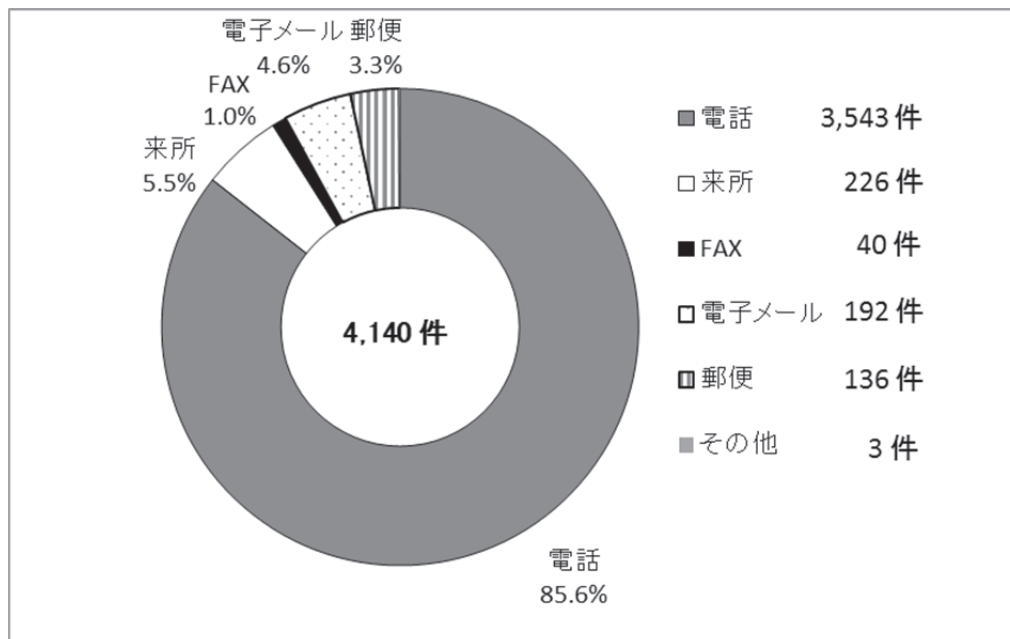
【図表8】 その他:サービス分野(施設・事業)別受付件数



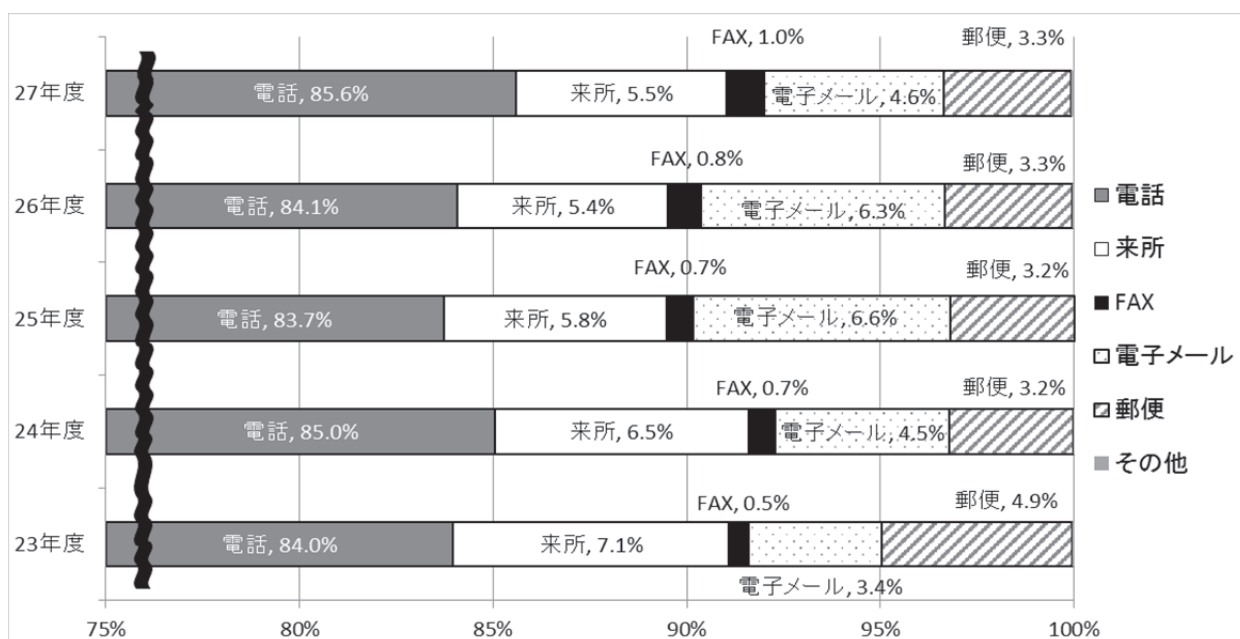
3 苦情の受付方法

- 受付方法（4,140件）については、「電話」が3,543件(85.6%)と最も多く、「来所」226件(5.5%)、「電子メール」192件（4.6%）、「郵便」136件(3.3%)、「FAX」40件(1.0%)と続いている。→【図表9】

【図表9】 苦情の受付方法

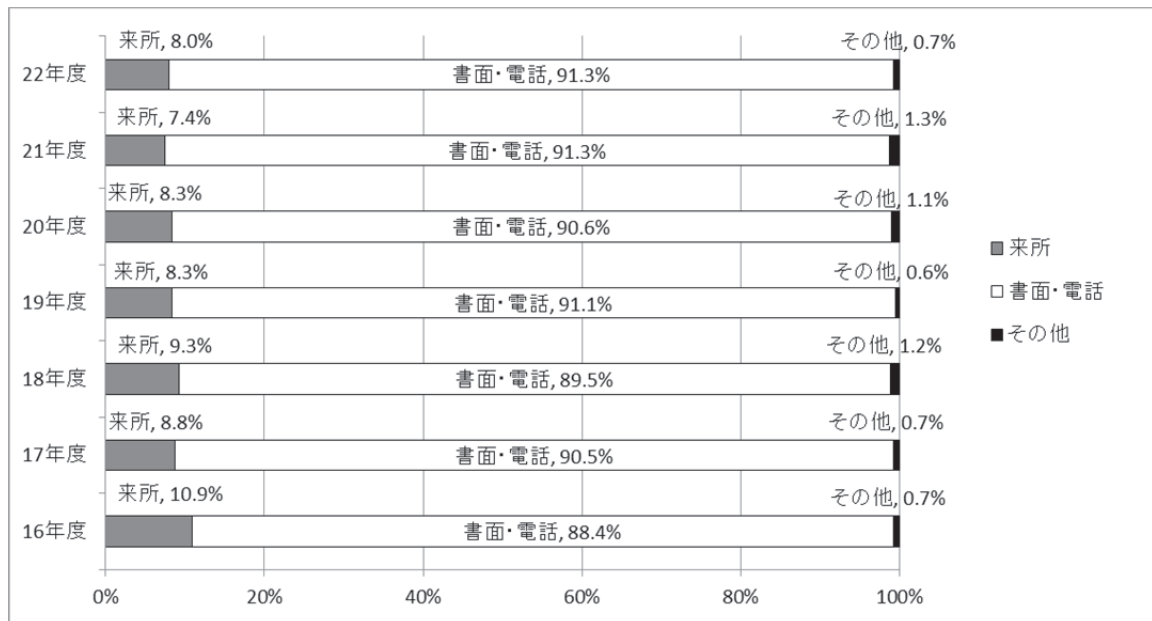


【図表10】 受付方法別件数の年次推移



※平成23年度から選択肢を変更したため、平成23～26年度を比較している。

《参考》平成22年度までの受付方法の推移

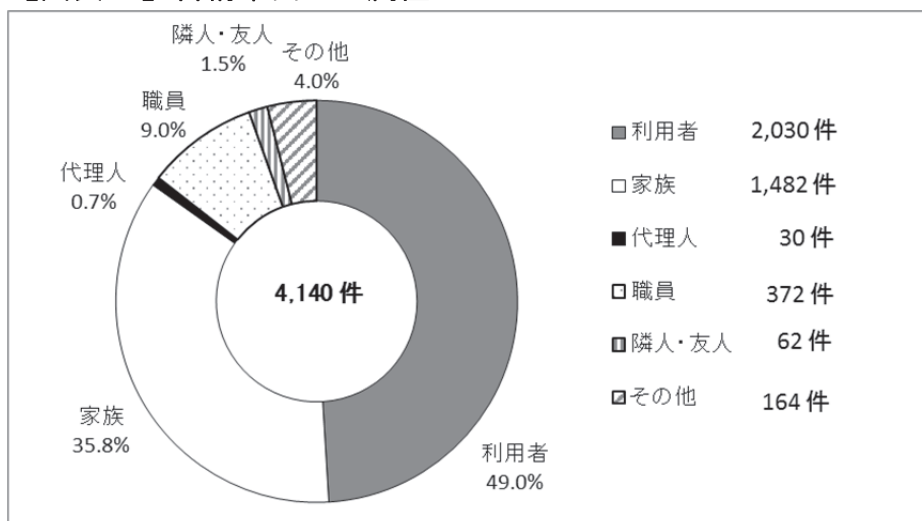


※平成12～15年度は受付方法について確認していない。また平成23年度から選択肢を変更したため、平成16～22年度までのものを参考として掲載している。

4 苦情申出人の属性

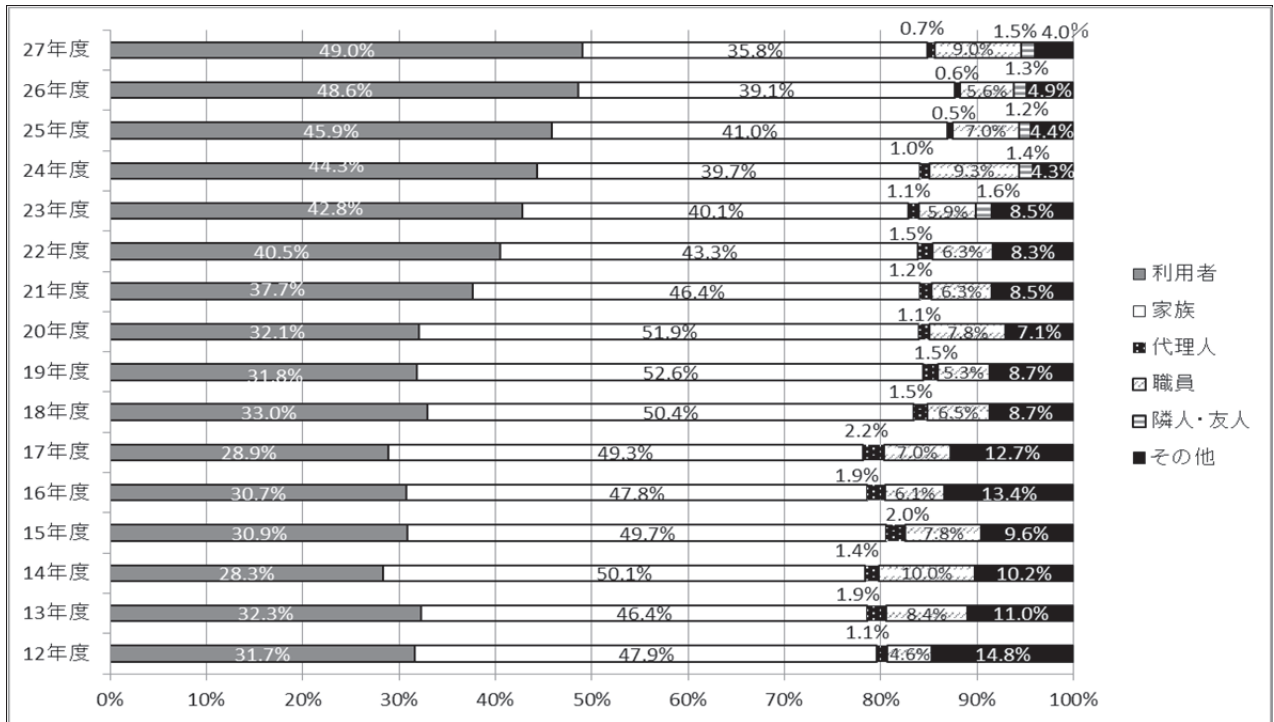
- 苦情申出人の属性については、「利用者」2,030件（49.0%）、「家族」1,482件（35.8%）で8割以上を占めている。また、「職員」372件（9.0%）、「隣人・友人」が62件（1.5%）、「代理人」30件（0.7%）、「その他」が164件（4.0%）となっている。→【図表11】

【図表11】 苦情申出人の属性



- 「利用者」からの申出が年々増加しており、平成23年度以降に「家族」を上まわって以降、最も割合が高く約半数を占めている。→【図表12】

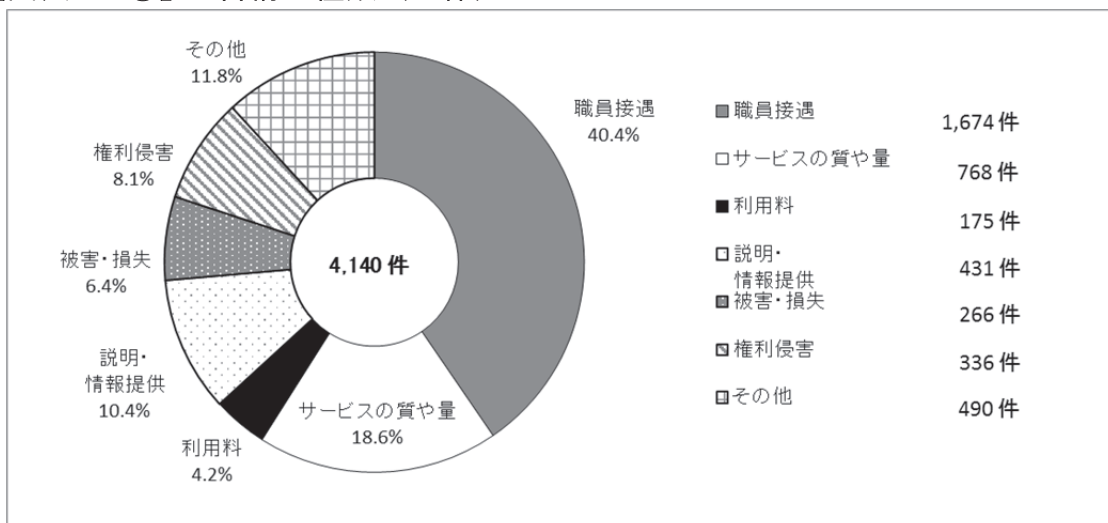
【図表12】 苦情申出人の属性年次推移



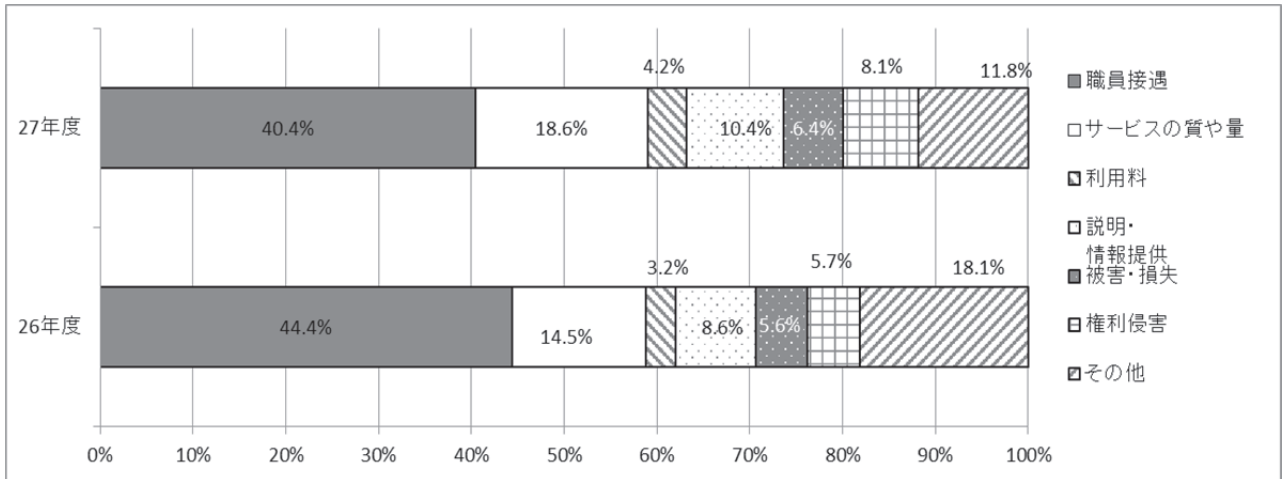
Ⅱ 苦情の種類

- 苦情の種類は、「職員の接遇」1,674件（40.4%）で最も多く、「サービスの質や量」768件（18.6%）、「説明・情報提供」431件（10.4%）、「権利侵害」336件（8.1%）、「被害・損失」266件（6.4%）、「利用料」175件（4.2%）であった。→【図表13-①】
- 年次推移をみると「職員の接遇」が一貫して最も多く、「職員接遇」と「サービスの質や量」で半数を超える状況が継続している。→【図表13-②、図表14】

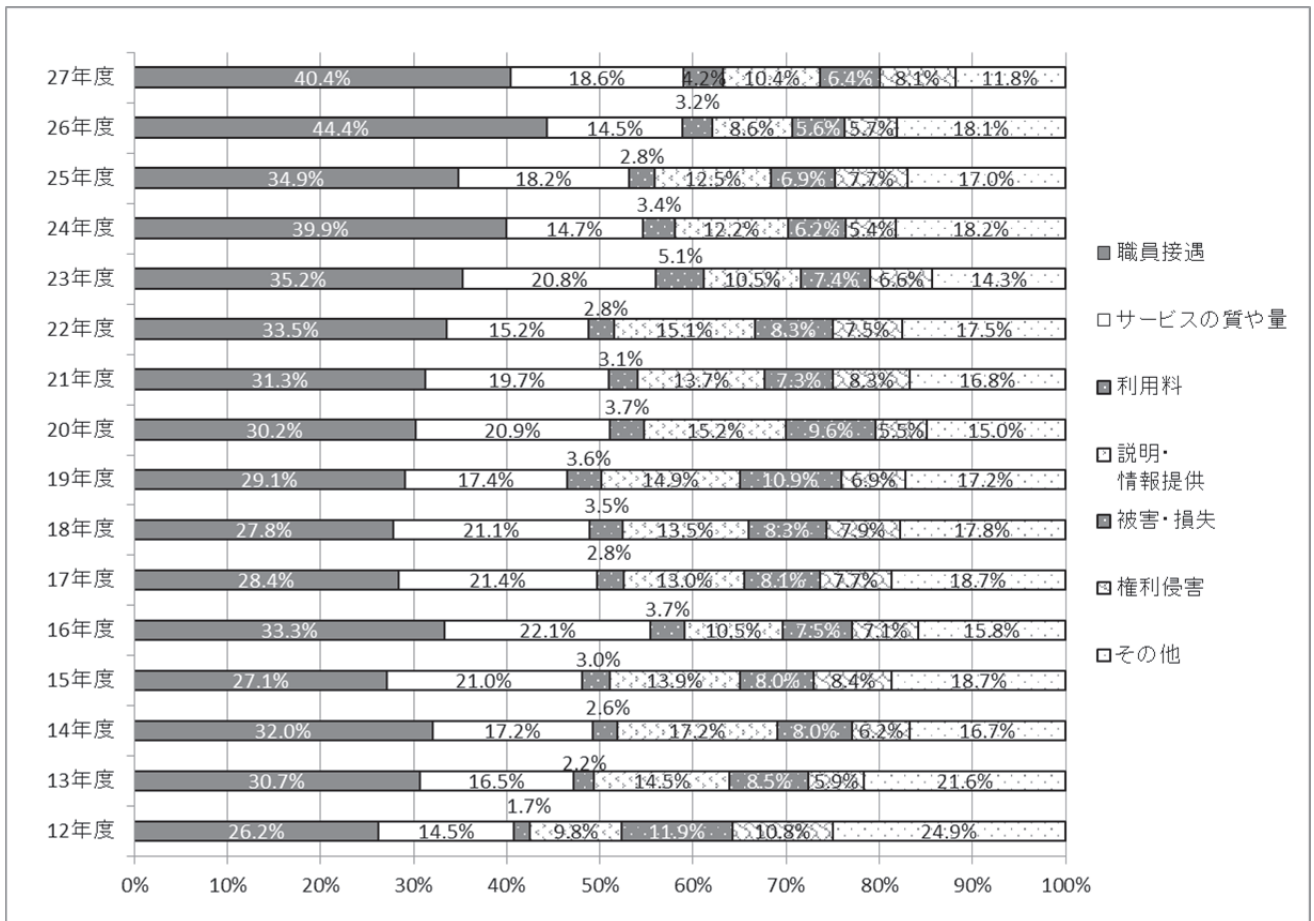
【図表13-①】 苦情の種類（全体）



【図表13-②】 苦情の種類（全体）の比較（H26→27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

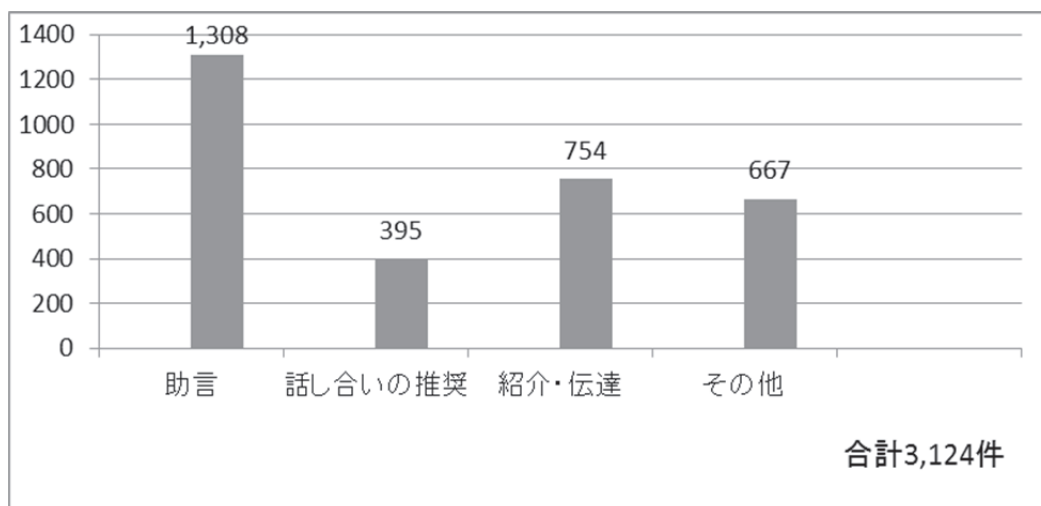
①「初回相談」

- 「初回相談」のみで対応が終了した苦情（3,124件）における対応方法については、「助言」1,308件(41.9%)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754件(24.1%)と続く。

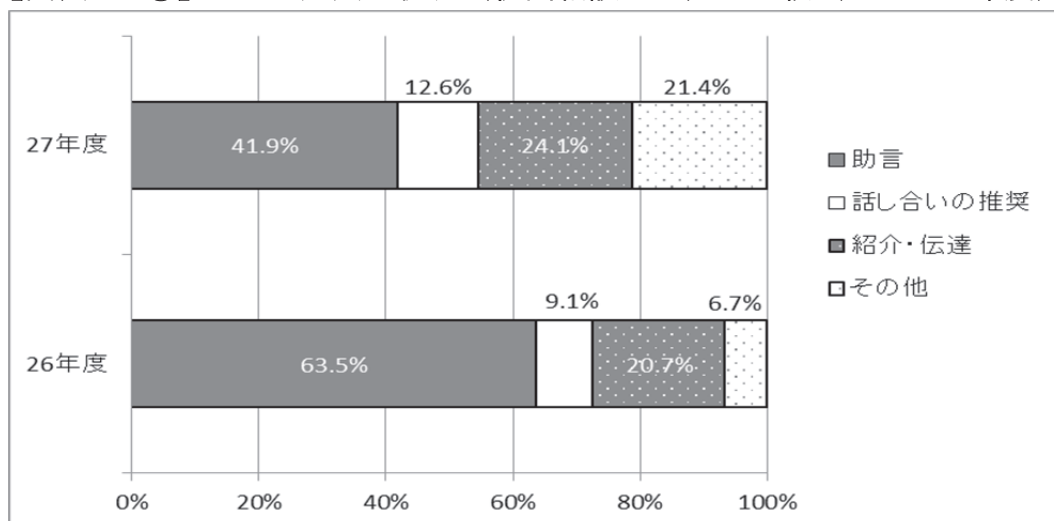
→【図表15-①、②】

- 「その他」には、申出人の相談を「傾聴」したケースや、申出内容を「当該の福祉施設・事業所等へ連絡」したケースが多く含まれている。また、メール・FAXでの受取りのみで終了したケース、申出人との連絡が取れなくなり「対応中断」したケース等が含まれる。

【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（H26→27年度）

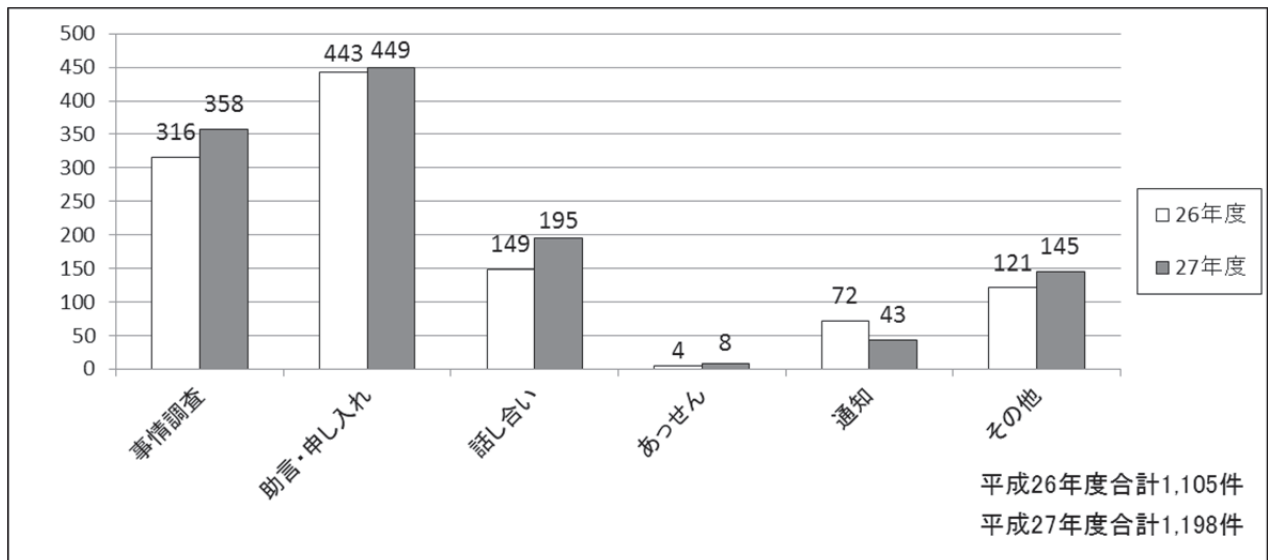


②「継続対応」

- 継続して対応が必要な苦情（1,016件／1案件につき複数の対応を行うため対応件数は1,198件）における対応方法については、「助言・申し入れ」449件（43.6%）、「事情調査」358件（35.2%）となっている。次に、「話し合いの推奨」が195件（19.2%）と続く。運営適正化委員会が「あっせん」を行ったケースは8件（0.8%）である。また、虐待や法令違反などの不適切な行為の恐れがあるとして都道府県知事への通知を行ったケースが43件（4.2%）あった。
→【図表16】

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

【図表16】 対応方法の状況(継続対応)



※「通知」＝都道府県知事への通知など

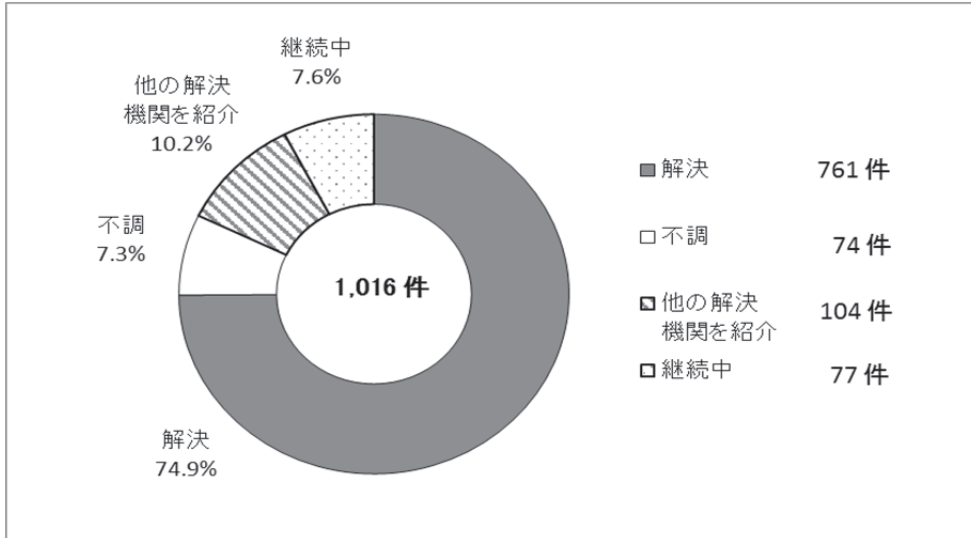
2 対応のべ回数、終結までの日数

- 「継続対応」が必要になったケースについて「対応のべ回数」をみると、平均で「6回（中央値：4回）」であり、最大で「107回」にわたる対応を行ったケースがある。ケースによっては申出人からの問い合わせ・確認が頻繁なものがあることがうかがわれる。
- 「終結までの日数」については、平均で「40日（中央値：30日）」、最大で「312日」にわたって対応を継続したケースがある。

3 終結状況

- 継続対応した相談（1,016件）については、761件（74.9%）が解決に至っている。継続対応のうち74件（7.3%、全体：4,140件のうち1.8%）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】

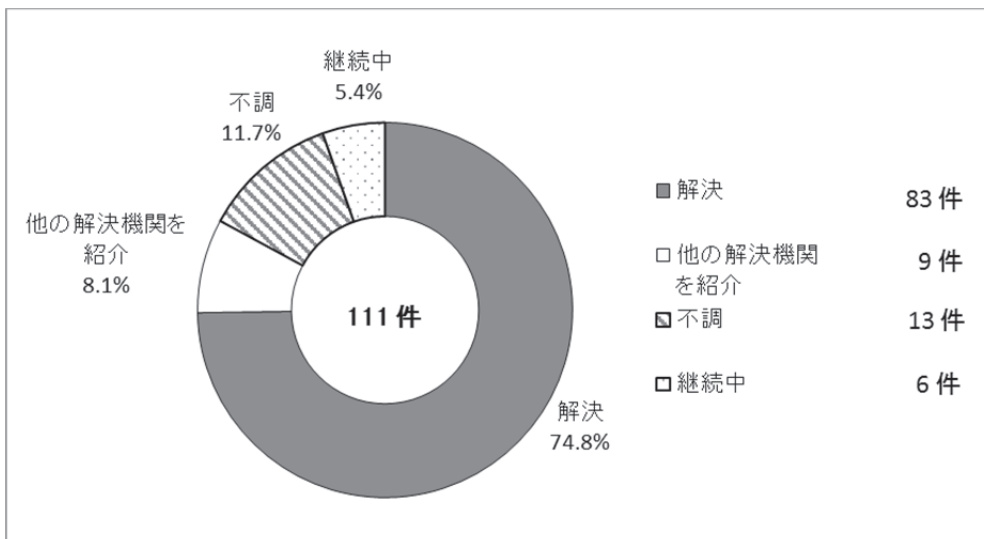
【図表17】 苦情解決の状況（継続対応）



IV 平成26年度継続中案件の終結状況

- 平成26年度の苦情解決の状況のうち、平成26年度内に解決できず継続となった111件のうち、83件（74.8%）が「解決」、9件（8.1%）が「他機関を紹介」して終結している。なお、「不調」は13件（11.7%）、平成27年度に終結せず平成28年度に持ち越した案件が6件（5.4%）ある。→【図表18】

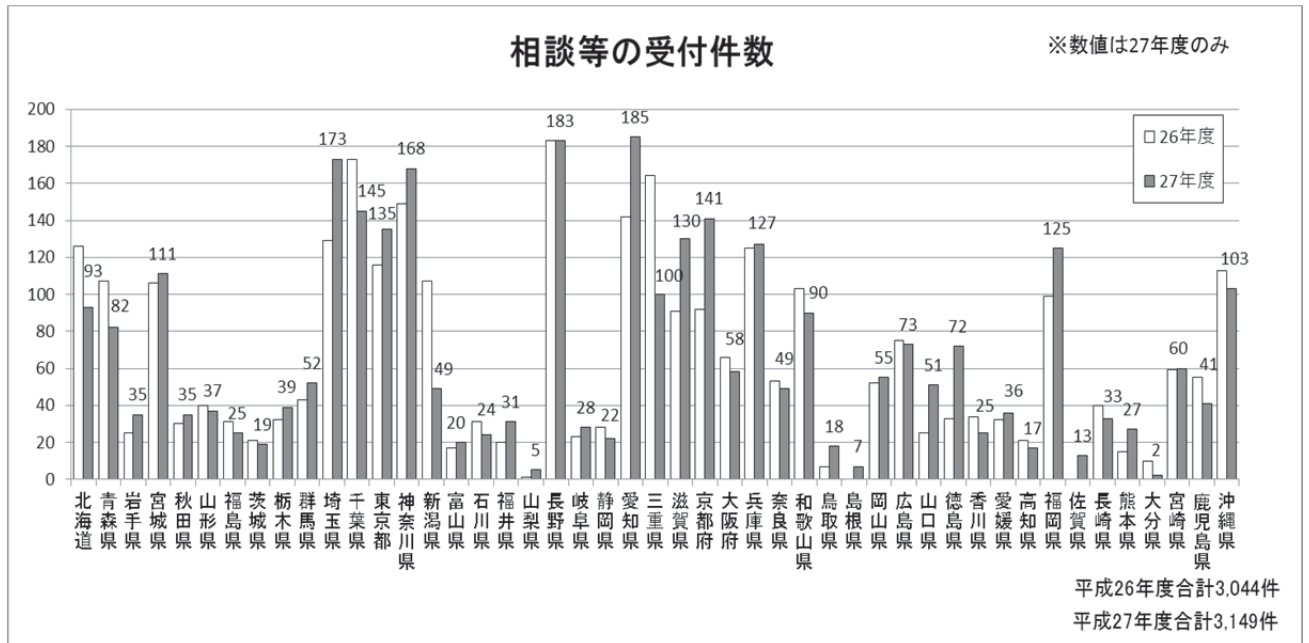
【図表18】 継続中案件の終結状況



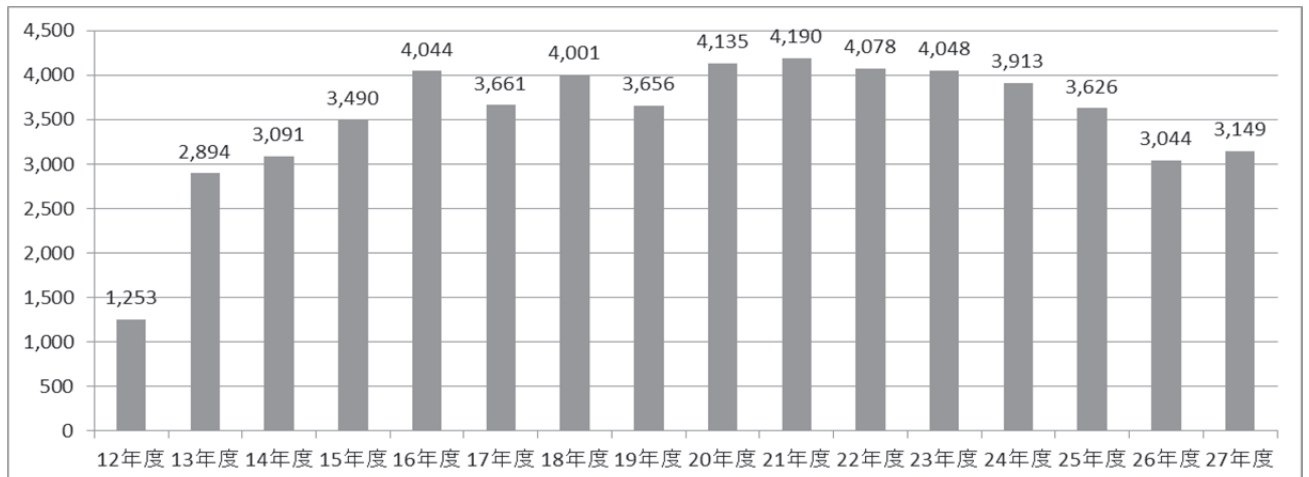
V 相談の受付状況

- 平成27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、3,149件であった→【図表19】。

【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、苦情への対応の方法や福祉サービスの質の向上の取り組みにとって参考となる点が多い。

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

1. 苦情の傾向

(1) 苦情受付件数

○ 苦情件数は年々増加しており、平成 27 年度は 4,000 件を超えた。

(2) サービス分野別 苦情受付件数

< 高齢者分野 >

○ 「高齢者分野」の受付件数において、「有料老人ホーム」や「介護老人保健施設」などを含む「その他」の占める割合が高い。

➢ 「その他」 H26 : 315 件(32.3%) / H27 : 357 件(36.3%)

< 障害者分野 >

○ 「障害者分野」の申出が増加し、全体の半数以上(54.3%)を占めている。

○ 「就労継続支援」などの就労支援事業に関する申出が増加しており、「障害者分野」の 36.0%、全体の 19.6%を占めている。

➢ 「就労継続支援 (A 型)」 H25 : 204 件 ⇒ H26 : 200 件 ⇒ H27 : 302 件

➢ 「就労継続支援 (B 型)」 H25 : 279 件 ⇒ H26 : 296 件 ⇒ H27 : 328 件

➢ 「就労移行支援」 H25 : 114 件 ⇒ H26 : 132 件 ⇒ H27 : 180 件

○ 「共同生活援助」に関する申出が増加している。

➢ H26 : 132 件 ⇒ H27 : 194 件

※平成 27 年度調査より「共同生活介護」・「共同生活援助」・「共同生活介護」を「共同生活援助」に一本化した。

(H26 内訳…「共同生活援助」68 件 / 「共同生活介護」41 件 / 「共同生活援助・共同生活介護」23 件 / 計 132 件)

<児童分野>

- 「放課後等デイサービス」の占める割合が高く、昨年度より申出が大幅に増加している。
 - 「放課後等デイサービス」H26：59件(13.9%) ⇒ H27：130件(29.5%)

<その他のサービス分野>

- 「その他のサービス分野」における「社会福祉協議会」に関する申出が増加している。
 - H26：176件(41.8%) ⇒ H27：256件(54.7%)

<全分野に共通する傾向>

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

(3)苦情申出人の属性

- 苦情申出人の属性における「利用者」の割合がさらに増加し、約半数を占めている。
 - H26：1,897件(48.6%) ⇒ H27：2,030件(49.0%)
- 「職員」からの申出が増加している。
 - H26：216件(5.6%) ⇒ H27：372件(9.0%)

(4)苦情の種類

- 苦情の種類における「職員の接遇」(40.4%)、「サービスの質や量」(18.6%)に関する割合が高い。
- 「サービスの質や量」・「権利侵害」に関する申出が増加している。
 - 「サービスの質や量」 H26：564件(14.5%)⇒ H27：768件(18.6%)
 - 「権利侵害」 H26：220件(5.7%)⇒ H27：336件(8.1%)
- 「サービスの質や量」の詳細をみると「退去・サービス中止」が倍増している。
 - 「退去・サービス中止」 H26：92件(2.2%) ⇒ H27：193件(4.3%)

○「権利侵害」の詳細をみると「虐待」が倍増している。

➢ 「虐待」 H26：68件(1.6%) ⇒ H27：145件(3.2%)

(5)苦情対応・解決の状況

○継続対応における「あっせん」件数は、例年非常に少ない。

H 25	H 26	H27
7件	4件	8件

○「継続対応」が必要なケースの「対応のべ回数」は平均 6 回であるが、最大で 107 回の長期的対応が必要なケースもある。

2. 施設・事業所における福祉サービスの質の向上、改善に向けた取り組み

○「事情調査」

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

○「巡回訪問」

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

【取り組み事例】

- ・新設の施設・事業所への訪問の実施
- ・社会福祉法人以外の施設・事業所への訪問の実施
- ・小規模事業所での第三者委員設置促進等のための助言・はたらきかけ
- ・第三者委員の有効活用に向けた冊子の作成・配布 等

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

…施設・事業所の意識の向上と具体的な取り組みの促進に有効

【取り組み事例】

- ・施設・事業所の研修支援、講師派遣
- ・新設の施設・事業所を対象とした研修会の実施
- ・障害者虐待防止・権利擁護に関する研修会の実施
- ・精神障害についての理解を深めるセミナーの実施
- ・種別協議会とのセミナーの共催、セミナー等での説明・情報提供の実施
- ・苦情事例と対応・傾向のとりまとめと活用
- ・施設・事業所における苦情相談体制の調査の実施と調査結果の活用
- ・苦情対応の公表に向けた福祉サービス第三者評価事業の活用

IV 平成27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27年度)

(件)

都道府県	27年度			26年度	25年度	24年度	23年度	22年度	21年度	20年度	19年度	18年度	17年度	16年度	15年度	14年度	13年度	12年度	累計
	初回	継続	計																
北海道	97	52	149	139	146	117	140	89	107	106	85	93	69	62	49	46	51	8	1,456
青森県	9	44	53	56	46	50	40	41	36	26	27	34	36	25	23	18	21	0	532
岩手県	24	6	30	26	33	20	10	15	26	17	36	23	36	33	28	20	18	4	375
宮城県	7	31	38	46	50	42	53	33	55	77	48	62	48	28	41	15	8	6	650
秋田県	19	22	41	29	32	27	30	37	29	28	23	47	35	60	69	56	15	4	562
山形県	17	11	28	27	52	18	28	20	22	32	24	15	21	37	36	21	13	5	399
福島県	13	22	35	41	33	35	31	38	44	57	55	36	28	25	32	13	11	1	515
茨城県	35	29	64	53	64	58	55	84	69	14	16	20	22	24	31	37	18	3	632
栃木県	27	21	48	32	45	34	29	43	41	54	55	39	48	34	47	26	32	3	610
群馬県	27	8	35	34	36	26	35	55	39	46	51	42	40	39	41	48	10	3	580
埼玉県	22	43	65	83	57	60	81	88	42	53	92	79	109	105	113	68	57	39	1,191
千葉県	162	128	290	252	260	244	161	147	93	114	109	107	135	101	129	57	65	24	2,288
東京都	809	10	819	889	760	766	438	395	398	431	377	320	410	308	229	90	59	5	6,694
神奈川県	72	59	131	154	107	95	94	100	95	87	86	90	101	75	85	77	73	36	1,486
新潟県	65	0	65	69	72	70	61	39	39	33	44	53	40	37	33	27	23	2	707
富山県	17	7	24	33	21	18	7	7	9	16	35	16	12	20	23	10	7	0	258
石川県	22	3	25	25	28	12	19	31	20	24	14	16	14	9	11	11	11	4	274
福井県	27	1	28	27	33	45	34	34	26	18	34	37	25	38	29	7	17	6	438
山梨県	8	2	10	9	6	9	18	8	12	11	7	8	4	10	5	14	9	0	140
長野県	9	47	56	44	69	63	40	57	63	55	50	54	61	47	25	28	36	18	766
岐阜県	39	16	55	39	55	44	24	18	33	35	27	32	38	38	32	25	21	1	517
静岡県	68	5	73	53	28	34	30	35	57	54	73	59	64	42	14	22	6	0	644
愛知県	174	2	176	161	155	122	118	125	89	87	90	70	86	72	56	60	67	28	1,562
三重県	75	57	132	110	84	70	65	50	37	35	14	16	22	27	50	19	30	8	769
滋賀県	4	33	37	39	23	14	26	21	25	33	41	41	42	44	34	35	56	35	546
京都府	186	10	196	148	99	113	135	108	82	70	63	77	63	78	65	40	27	3	1,367
大阪府	312	22	334	280	264	275	249	204	214	198	202	185	183	166	261	235	151	25	3,426
兵庫県	79	60	139	84	154	137	91	82	65	77	59	83	67	78	82	42	31	35	1,306
奈良県	31	26	57	39	48	50	38	30	27	32	15	24	16	26	18	18	13	5	456
和歌山県	13	20	33	28	35	25	26	43	41	33	48	55	44	40	22	24	11	7	515
鳥取県	25	5	30	34	110	48	31	23	22	15	22	37	23	29	11	11	12	1	459
島根県	18	0	18	21	24	21	22	14	16	24	21	24	24	40	66	31	16	5	387
岡山県	0	44	44	25	25	13	26	33	33	17	27	27	46	31	27	25	20	13	432
広島県	65	10	75	73	49	46	27	6	21	25	35	36	44	49	46	33	41	12	618
山口県	51	9	60	50	59	37	33	34	31	39	36	29	38	28	28	48	61	34	645
徳島県	28	0	28	33	33	19	21	11	17	40	21	20	26	26	28	29	29	0	381
香川県	18	19	37	27	12	13	14	18	25	33	30	20	33	35	31	26	25	18	397
愛媛県	26	1	27	18	24	18	24	29	20	51	39	54	44	41	37	38	20	14	498
高知県	20	1	21	25	38	13	24	20	15	16	15	21	18	14	36	23	12	8	319
福岡県	219	20	239	220	260	166	156	124	121	119	116	112	110	101	88	47	35	12	2,026
佐賀県	29	10	39	25	11	6	17	12	10	14	13	15	12	28	29	14	7	2	254
長崎県	15	17	32	34	33	45	40	53	48	41	66	66	39	42	65	16	16	6	642
熊本県	59	0	59	76	45	30	32	51	41	56	58	66	53	49	28	13	4	5	666
大分県	16	0	16	42	40	36	45	26	27	28	27	23	28	11	23	18	20	3	413
宮崎県	24	4	28	19	37	27	12	15	6	10	5	23	39	29	18	13	11	1	293
鹿児島県	8	42	50	47	35	46	53	49	28	32	45	49	15	37	14	12	10	7	529
沖縄県	34	37	71	73	60	53	62	58	30	41	42	60	60	46	44	36	29	2	767
合計	3,124	1,016	4,140	3,891	3,790	3,330	2,845	2,653	2,446	2,554	2,518	2,515	2,571	2,364	2,332	1,642	1,335	461	41,387

※累計は12～27年度

1 苦情の受付状況
 (2) 福祉サービス分野別受付件数

都道府県	27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	12	39	55	32	87	12	6	18	3	2	5	149	
青森県	2	8	10	6	22	28	1	13	14	0	1	1	53	
岩手県	9	0	9	14	6	20	1	0	1	0	0	0	30	
宮城県	1	2	3	4	18	22	1	2	3	1	9	10	38	
秋田県	8	12	20	9	7	16	2	3	5	0	0	0	41	
山形県	10	5	15	7	5	12	0	1	1	0	0	0	28	
福島県	12	16	28	1	5	6	0	1	1	0	0	0	35	
茨城県	11	8	19	16	18	34	7	3	10	1	0	1	64	
栃木県	9	5	14	12	13	25	2	3	5	4	0	4	48	
群馬県	10	3	13	9	2	11	4	3	7	4	0	4	35	
埼玉県	3	7	10	11	22	33	8	12	20	0	2	2	65	
千葉県	59	43	102	64	58	122	21	16	37	18	11	29	290	
東京都	75	0	75	476	6	482	86	2	88	172	2	174	819	
神奈川県	12	6	18	45	42	87	10	10	20	5	1	6	131	
新潟県	21	0	21	34	0	34	5	0	5	5	0	5	65	
富山県	10	2	12	6	4	10	0	0	0	1	1	2	24	
石川県	4	1	5	13	2	15	4	0	4	1	0	1	25	
福井県	11	0	11	10	0	10	4	1	5	2	0	2	28	
山梨県	4	1	5	4	1	5	0	0	0	0	0	0	10	
長野県	2	9	11	5	33	38	2	1	3	0	4	4	56	
岐阜県	9	3	12	27	10	37	3	3	6	0	0	0	55	
静岡県	22	2	24	28	3	31	10	0	10	8	0	8	73	
愛知県	30	0	30	97	1	98	25	1	26	22	0	22	176	
三重県	21	13	34	45	40	85	2	1	3	7	3	10	132	
滋賀県	2	8	10	1	16	17	1	4	5	0	5	5	37	
京都府	29	4	33	127	5	132	8	0	8	22	1	23	196	
大阪府	60	2	62	196	16	212	25	3	28	31	1	32	334	
兵庫県	16	8	24	45	36	81	8	11	19	10	5	15	139	
奈良県	10	9	19	14	14	28	5	2	7	2	1	3	57	
和歌山県	4	9	13	8	9	17	1	2	3	0	0	0	33	
鳥取県	16	3	19	8	1	9	1	1	2	0	0	0	30	
島根県	8	0	8	6	0	6	1	0	1	3	0	3	18	
岡山県	0	3	3	0	37	37	0	1	1	0	3	3	44	
広島県	12	0	12	39	5	44	5	2	7	9	3	12	75	
山口県	13	4	17	24	5	29	3	0	3	11	0	11	60	
徳島県	16	0	16	9	0	9	0	0	0	3	0	3	28	
香川県	9	8	17	6	8	14	3	1	4	0	2	2	37	
愛媛県	11	0	11	13	1	14	2	0	2	0	0	0	27	
高知県	7	0	7	9	1	10	1	0	1	3	0	3	21	
福岡県	68	7	75	102	7	109	20	5	25	29	1	30	239	
佐賀県	18	4	22	11	4	15	0	1	1	0	1	1	39	
長崎県	7	6	13	3	6	9	5	1	6	0	4	4	32	
熊本県	15	0	15	33	0	33	3	0	3	8	0	8	59	
大分県	9	0	9	7	0	7	0	0	0	0	0	0	16	
宮崎県	5	0	5	10	2	12	3	2	5	6	0	6	28	
鹿児島県	4	15	19	3	19	22	1	6	7	0	2	2	50	
沖縄県	10	4	14	14	21	35	5	5	10	5	7	12	71	
合計	731	252	983	1,686	563	2,249	311	129	440	396	72	468	4,140	
割合	17.7%	6.1%	23.7%	40.7%	13.6%	54.3%	7.5%	3.1%	10.6%	9.6%	1.7%	11.3%	100.0%	

都道府県	26年度					25年度					24年度				
	高齢者	障害者	児童	その他	合計	高齢者	障害者	児童	その他	合計	高齢者	障害者	児童	その他	合計
北海道	48	74	15	2	139	59	61	10	16	146	56	47	3	11	117
青森県	16	24	16	0	56	16	26	4	0	46	21	19	9	1	50
岩手県	10	13	3	0	26	10	19	2	2	33	6	11	2	1	20
宮城県	11	21	4	8	44	7	28	6	9	50	15	23	3	1	42
秋田県	16	13	0	0	29	19	11	2	0	32	13	7	5	2	27
山形県	17	8	1	1	27	37	4	3	8	52	9	6	3	0	18
福島県	27	6	7	0	40	16	9	4	4	33	21	9	3	2	35
茨城県	18	25	6	3	52	18	44	1	1	64	28	14	1	15	58
栃木県	15	8	2	7	32	16	21	2	6	45	13	13	5	3	34
群馬県	13	8	5	8	34	16	12	4	4	36	17	5	2	2	26
埼玉県	26	37	13	6	82	19	27	9	2	57	25	28	4	3	60
千葉県	91	104	32	23	250	63	119	40	38	260	67	115	13	49	244
東京都	68	585	113	121	887	77	405	103	175	760	45	443	113	165	766
神奈川県	38	85	15	11	149	22	63	7	15	107	19	49	12	15	95
新潟県	24	25	5	15	69	26	27	9	10	72	32	20	2	16	70
富山県	16	12	2	3	33	15	5	0	1	21	13	5	0	0	18
石川県	6	14	3	1	24	11	12	4	1	28	1	8	3	0	12
福井県	11	14	2	0	27	20	10	3	0	33	22	17	2	4	45
山梨県	7	1	1	0	9	2	4	0	0	6	5	3	1	0	9
長野県	13	23	2	6	44	17	26	5	21	69	17	34	4	8	63
岐阜県	8	23	6	2	39	29	21	5	0	55	19	19	6	0	44
静岡県	18	15	7	10	50	7	12	3	6	28	10	14	3	7	34
愛知県	40	80	13	26	159	40	83	10	22	155	27	61	15	19	122
三重県	30	52	9	19	110	26	48	1	9	84	29	33	4	4	70
滋賀県	6	21	4	8	39	10	11	2	0	23	1	12	1	0	14
京都府	29	93	19	7	148	18	54	15	12	99	26	76	7	4	113
大阪府	51	159	25	43	278	52	151	23	38	264	69	137	26	43	275
兵庫県	22	46	9	7	84	33	104	15	2	154	51	63	12	11	137
奈良県	20	18	0	0	38	22	20	2	4	48	23	23	2	2	50
和歌山県	5	15	8	0	28	15	15	4	1	35	10	13	2	0	25
鳥取県	13	19	2	0	34	33	70	2	5	110	21	21	6	0	48
島根県	9	7	3	2	21	3	14	6	1	24	10	5	2	4	21
岡山県	0	21	1	3	25	0	17	2	6	25	6	6	1	0	13
広島県	14	47	7	4	72	12	30	5	2	49	14	21	4	7	46
山口県	16	14	3	17	50	20	24	3	12	59	13	15	2	7	37
徳島県	6	22	3	2	33	16	10	4	3	33	7	10	0	2	19
香川県	16	10	1	0	27	8	4	0	0	12	4	6	0	3	13
愛媛県	6	12	0	0	18	15	9	0	0	24	10	8	0	0	18
高知県	11	11	0	3	25	11	25	1	1	38	3	4	4	2	13
福岡県	70	106	20	19	215	112	118	13	17	260	64	70	17	15	166
佐賀県	15	6	2	2	25	4	3	1	3	11	3	1	2	0	6
長崎県	14	11	4	3	32	17	10	3	3	33	25	18	1	1	45
熊本県	26	37	8	5	76	7	18	2	18	45	7	11	5	7	30
大分県	12	15	3	11	41	22	12	2	4	40	13	13	3	7	36
宮崎県	4	8	4	2	18	20	8	5	4	37	10	9	4	4	27
鹿児島県	13	19	14	1	47	13	13	5	4	35	12	32	2	0	46
沖縄県	10	41	6	10	67	14	30	9	7	60	17	21	12	3	53
合計	975	2,028	428	421	3,852	1,065	1,867	361	497	3,790	949	1,598	333	450	3,330
割合	25.3%	52.6%	11.1%	10.9%	100.0%	28.1%	49.3%	9.5%	13.1%	100.0%	28.5%	48.0%	10.0%	13.5%	100.0%

都道府県	23年度					22年度					21年度				
	高齢者	障害者	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	72	54	6	8	140	30	44	6	9	89	42	51	7	7	107
青森県	19	11	8	2	40	22	11	3	5	41	21	12	1	2	36
岩手県	3	7	0	0	10	4	8	2	1	15	9	13	2	2	26
宮城県	11	32	2	8	53	7	17	3	6	33	14	26	10	5	55
秋田県	19	6	3	2	30	22	8	1	6	37	13	11	2	3	29
山形県	12	11	1	4	28	3	13	0	4	20	12	4	0	6	22
福島県	16	14	1	0	31	17	14	2	5	38	24	14	2	4	44
茨城県	24	26	0	5	55	37	22	4	21	84	33	18	4	14	69
栃木県	12	10	4	3	29	19	18	4	2	43	12	16	9	4	41
群馬県	14	10	4	7	35	22	22	3	8	55	18	15	4	2	39
埼玉県	31	37	8	5	81	38	44	2	4	88	21	17	1	3	42
千葉県	45	84	7	25	161	48	44	10	45	147	27	38	12	16	93
東京都	51	226	26	135	438	68	180	22	125	395	60	231	25	82	398
神奈川県	12	50	15	17	94	30	45	10	15	100	24	52	7	12	95
新潟県	29	19	2	11	61	19	11	3	6	39	16	14	5	4	39
富山県	4	3	0	0	7	6	1	0	0	7	6	3	0	0	9
石川県	12	5	2	0	19	15	12	4	0	31	8	8	4	0	20
福井県	12	17	1	4	34	13	19	2	0	34	12	13	1	0	26
山梨県	7	6	5	0	18	3	4	1	0	8	5	5	1	1	12
長野県	9	18	4	9	40	21	17	0	19	57	25	21	8	9	63
岐阜県	14	8	2	0	24	10	6	1	1	18	18	11	2	2	33
静岡県	17	9	2	2	30	9	17	3	6	35	25	17	6	9	57
愛知県	30	64	6	18	118	47	54	9	15	125	23	34	7	25	89
三重県	25	33	4	3	65	25	21	3	1	50	13	20	2	2	37
滋賀県	8	15	3	0	26	7	13	1	0	21	9	14	2	0	25
京都府	25	87	18	5	135	31	70	5	2	108	28	38	7	9	82
大阪府	56	125	22	46	249	67	81	24	32	204	62	101	20	31	214
兵庫県	27	55	8	1	91	28	49	5	0	82	20	40	5	0	65
奈良県	25	10	1	2	38	15	12	2	1	30	12	8	4	3	27
和歌山県	9	16	1	0	26	24	13	3	3	43	12	22	2	5	41
鳥取県	21	6	1	3	31	8	9	3	3	23	13	5	0	4	22
島根県	9	6	3	4	22	4	10	0	0	14	8	6	2	0	16
岡山県	7	15	1	3	26	17	15	0	1	33	14	15	1	3	33
広島県	7	15	3	2	27	1	4	1	0	6	10	10	1	0	21
山口県	11	4	5	13	33	11	14	3	6	34	6	18	1	6	31
徳島県	9	9	3	0	21	4	1	4	2	11	9	4	3	1	17
香川県	7	4	1	2	14	9	5	0	4	18	15	6	0	4	25
愛媛県	7	15	2	0	24	20	8	1	0	29	13	7	0	0	20
高知県	13	9	1	1	24	12	5	1	2	20	8	6	0	1	15
福岡県	87	45	11	13	156	67	43	6	8	124	66	34	12	9	121
佐賀県	12	3	2	0	17	7	3	0	2	12	4	4	1	1	10
長崎県	21	16	2	1	40	25	23	2	3	53	18	23	2	5	48
熊本県	12	13	3	4	32	9	32	2	8	51	11	23	3	4	41
大分県	23	14	2	6	45	13	10	0	3	26	15	10	1	1	27
宮崎県	5	6	1	0	12	0	12	3	0	15	2	3	1	0	6
鹿児島県	22	23	4	4	53	21	14	0	14	49	12	11	2	3	28
沖縄県	14	24	12	12	62	19	24	8	7	58	16	9	3	2	30
合計	937	1,295	223	390	2,845	954	1,122	172	405	2,653	864	1,081	195	306	2,446
割合	32.9%	45.5%	7.8%	13.7%	100.0%	36.0%	42.3%	6.5%	15.3%	100.0%	35.3%	44.2%	8.0%	12.5%	100.0%

都道府県	20年度					19年度					18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	52	44	4	6	106	48	34	1	2	85	44	42	6	1	93
青森県	14	7	4	1	26	14	8	4	1	27	18	10	2	4	34
岩手県	9	6	1	1	17	16	15	1	4	36	8	9	4	2	23
宮城県	47	20	2	8	77	28	15	3	2	48	26	24	6	6	62
秋田県	18	4	1	5	28	17	5	0	1	23	28	9	3	7	47
山形県	18	11	2	1	32	17	5	0	2	24	8	4	1	2	15
福島県	36	17	4	0	57	30	23	1	1	55	22	8	2	4	36
茨城県	7	4	1	2	14	11	4	1	0	16	11	6	2	1	20
栃木県	19	20	5	10	54	16	23	2	14	55	15	12	1	11	39
群馬県	20	16	9	1	46	22	9	13	7	51	19	9	3	11	42
埼玉県	20	30	2	1	53	44	41	6	1	92	27	43	7	2	79
千葉県	42	39	11	22	114	43	25	14	27	109	43	39	14	11	107
東京都	45	295	40	51	431	45	265	15	52	377	77	163	26	54	320
神奈川県	34	37	10	6	87	19	46	9	12	86	27	48	8	7	90
新潟県	13	12	5	3	33	17	16	7	4	44	19	16	7	11	53
富山県	6	10	0	0	16	26	7	0	2	35	13	1	1	1	16
石川県	12	4	8	0	24	10	2	1	1	14	9	3	4	0	16
福井県	9	7	2	0	18	19	11	2	2	34	25	7	3	2	37
山梨県	1	6	4	0	11	3	3	1	0	7	1	4	3	0	8
長野県	23	28	4	0	55	19	24	1	6	50	19	20	4	11	54
岐阜県	21	7	7	0	35	15	10	1	1	27	21	7	1	3	32
静岡県	35	14	5	0	54	39	13	9	12	73	19	27	5	8	59
愛知県	19	25	15	28	87	24	23	7	36	90	20	34	12	4	70
三重県	9	23	2	1	35	4	9	0	1	14	3	8	1	4	16
滋賀県	18	11	4	0	33	16	19	4	2	41	21	12	5	3	41
京都府	13	34	14	9	70	18	25	8	12	63	20	34	8	15	77
大阪府	74	89	14	21	198	69	87	15	31	202	51	101	17	16	185
兵庫県	23	51	3	0	77	13	38	8	0	59	16	41	20	6	83
奈良県	15	12	2	3	32	10	4	1	0	15	10	9	3	2	24
和歌山県	22	9	1	1	33	19	17	4	8	48	28	15	10	2	55
鳥取県	10	3	0	2	15	10	4	4	4	22	16	14	4	3	37
島根県	7	7	3	7	24	4	9	5	3	21	7	10	2	5	24
岡山県	7	9	1	0	17	13	11	2	1	27	10	12	1	4	27
広島県	7	17	1	0	25	13	17	5	0	35	16	18	2	0	36
山口県	14	14	0	11	39	17	15	2	2	36	9	15	3	2	29
徳島県	10	19	1	10	40	11	8	1	1	21	13	3	3	1	20
香川県	22	9	0	2	33	20	8	1	1	30	9	8	1	2	20
愛媛県	32	17	2	0	51	27	7	4	1	39	33	11	2	8	54
高知県	6	8	1	1	16	6	8	0	1	15	8	13	0	0	21
福岡県	70	39	5	5	119	64	41	8	3	116	63	37	10	2	112
佐賀県	1	10	3	0	14	6	7	0	0	13	6	8	1	0	15
長崎県	25	13	3	0	41	32	25	8	1	66	31	30	4	1	66
熊本県	30	18	7	1	56	22	21	7	8	58	29	24	6	7	66
大分県	19	9	0	0	28	9	4	7	7	27	10	5	1	7	23
宮崎県	2	5	0	3	10	3	0	2	0	5	10	9	4	0	23
鹿児島県	22	7	3	0	32	19	16	5	5	45	24	18	5	2	49
沖縄県	13	23	3	2	41	18	15	5	4	42	23	21	5	11	60
合計	991	1,119	219	225	2,554	985	1,042	205	286	2,518	985	1,021	243	266	2,515
割合	38.8%	43.8%	8.6%	8.8%	100.0%	39.1%	41.4%	8.1%	11.4%	100.0%	39.2%	40.6%	9.7%	10.6%	100.0%

都道府県	17年度					16年度					15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	36	27	6	0	69	31	27	2	2	62	17	29	2	1	49
青森県	18	7	5	6	36	9	7	3	6	25	12	7	3	1	23
岩手県	7	25	3	1	36	16	12	4	1	33	12	10	4	2	28
宮城県	32	12	2	2	48	9	15	3	1	28	13	23	1	4	41
秋田県	21	4	2	8	35	36	15	4	5	60	43	18	7	1	69
山形県	10	9	2	0	21	18	14	3	2	37	11	25	0	0	36
福島県	17	7	1	3	28	18	5	1	1	25	17	11	3	1	32
茨城県	9	6	4	3	22	8	10	5	1	24	13	17	1	0	31
栃木県	18	22	3	5	48	10	15	3	6	34	15	18	5	9	47
群馬県	18	11	7	4	40	17	8	8	6	39	30	7	1	3	41
埼玉県	54	42	11	2	109	53	41	8	3	105	36	71	3	3	113
千葉県	50	37	22	26	135	41	28	19	13	101	60	35	28	6	129
東京都	89	207	38	76	410	59	188	23	38	308	42	148	19	20	229
神奈川県	30	48	12	11	101	21	41	10	3	75	20	56	7	2	85
新潟県	16	12	3	9	40	13	12	4	8	37	13	15	0	5	33
富山県	5	7	0	0	12	12	7	1	0	20	13	8	0	2	23
石川県	6	4	4	0	14	4	4	1	0	9	6	3	2	0	11
福井県	12	11	2	0	25	25	11	1	1	38	10	12	5	2	29
山梨県	2	1	1	0	4	5	4	1	0	10	1	4	0	0	5
長野県	20	15	10	16	61	15	20	5	7	47	8	6	6	5	25
岐阜県	27	10	0	1	38	25	11	2	0	38	17	11	2	2	32
静岡県	23	10	24	7	64	16	18	8	0	42	4	2	6	2	14
愛知県	21	29	27	9	86	18	31	16	7	72	11	30	7	8	56
三重県	12	8	2	0	22	11	13	0	3	27	24	25	1	0	50
滋賀県	21	19	2	0	42	21	18	4	1	44	17	13	4	0	34
京都府	24	20	5	14	63	29	30	11	8	78	20	34	11	0	65
大阪府	63	89	17	14	183	61	69	15	21	166	122	85	32	22	261
兵庫県	31	27	7	2	67	21	46	6	5	78	16	60	6	0	82
奈良県	9	5	0	2	16	9	9	8	0	26	10	4	2	2	18
和歌山県	32	4	5	3	44	21	13	5	1	40	12	7	3	0	22
鳥取県	6	11	0	6	23	14	8	0	7	29	3	7	1	0	11
島根県	7	14	2	1	24	14	17	2	7	40	20	30	3	13	66
岡山県	20	23	2	1	46	14	11	6	0	31	13	12	1	1	27
広島県	15	29	0	0	44	13	31	3	2	49	16	24	4	2	46
山口県	16	18	1	3	38	6	8	4	10	28	6	12	1	9	28
徳島県	13	13	0	0	26	18	7	0	1	26	10	9	7	2	28
香川県	15	11	3	4	33	22	10	1	2	35	15	12	3	1	31
愛媛県	23	12	1	8	44	20	6	1	14	41	22	10	3	2	37
高知県	10	3	2	3	18	8	2	4	0	14	5	17	5	9	36
福岡県	66	34	7	3	110	63	32	6	0	101	42	38	5	3	88
佐賀県	5	3	0	4	12	14	14	0	0	28	13	15	0	1	29
長崎県	23	14	1	1	39	21	10	6	5	42	26	21	8	10	65
熊本県	26	22	4	1	53	15	25	1	8	49	9	14	1	4	28
大分県	16	7	1	4	28	6	5	0	0	11	9	12	1	1	23
宮崎県	22	6	9	2	39	6	11	8	4	29	6	6	4	2	18
鹿児島県	7	4	4	0	15	7	26	4	0	37	4	10	0	0	14
沖縄県	28	16	6	10	60	11	20	12	3	46	15	17	4	8	44
合計	1,051	975	270	275	2,571	924	985	242	213	2,364	879	1,060	222	171	2,332
割合	40.9%	37.9%	10.5%	10.7%	100.0%	39.1%	41.7%	10.2%	9.0%	100.0%	37.7%	45.5%	9.5%	7.3%	100.0%

(件)

都道府県	14年度					13年度					12年度					累計
	老人	障害	児童	その他	合計	老人	障害	児童	その他	合計	老人	障害	児童	その他	合計	
北海道	11	23	7	5	46	22	19	5	5	51	5	3	0	0	8	1,456
青森県	11	3	3	1	18	6	8	5	2	21	0	0	0	0	0	532
岩手県	12	4	4	0	20	6	11	0	1	18	1	3	0	0	4	375
宮城県	5	7	3	0	15	5	2	0	1	8	3	1	1	1	6	648
秋田県	37	9	6	4	56	11	3	0	1	15	2	2	0	0	4	562
山形県	15	4	1	1	21	10	2	0	1	13	5	0	0	0	5	399
福島県	11	0	1	1	13	3	7	1	0	11	1	0	0	0	1	514
茨城県	15	16	6	0	37	12	2	4	0	18	1	2	0	0	3	631
栃木県	7	13	3	3	26	13	13	2	4	32	1	2	0	0	3	610
群馬県	22	21	1	4	48	7	1	2	0	10	3	0	0	0	3	580
埼玉県	28	30	6	4	68	30	25	1	1	57	19	17	1	2	39	1,190
千葉県	26	18	8	5	57	31	12	19	3	65	15	8	1	0	24	2,286
東京都	29	35	4	22	90	21	31	3	4	59	2	1	2	0	5	6,692
神奈川県	23	36	9	9	77	28	37	3	5	73	21	14	1	0	36	1,481
新潟県	11	4	6	6	27	6	12	1	4	23	0	0	2	0	2	707
富山県	3	6	0	1	10	1	5	0	1	7	0	0	0	0	0	258
石川県	3	6	2	0	11	4	3	1	3	11	2	2	0	0	4	273
福井県	3	4	0	0	7	5	3	4	5	17	3	1	1	1	6	438
山梨県	8	6	0	0	14	8	0	1	0	9	0	0	0	0	0	140
長野県	11	10	3	4	28	18	8	8	2	36	11	2	1	4	18	766
岐阜県	17	5	3	0	25	9	4	8	0	21	1	0	0	0	1	517
静岡県	11	7	4	0	22	4	0	1	1	6	0	0	0	0	0	641
愛知県	21	22	12	5	60	34	21	5	7	67	15	5	4	4	28	1,560
三重県	7	6	4	2	19	16	11	2	1	30	6	1	1	0	8	769
滋賀県	16	13	4	2	35	30	23	1	2	56	9	20	1	5	35	546
京都府	22	6	12	0	40	17	9	0	1	27	2	0	0	1	3	1,367
大阪府	109	73	19	34	235	91	35	11	14	151	16	5	3	1	25	3,424
兵庫県	19	18	5	0	42	16	8	5	2	31	10	13	6	6	35	1,306
奈良県	8	7	2	1	18	7	3	2	1	13	3	0	1	1	5	455
和歌山県	10	6	8	0	24	6	3	1	1	11	5	1	1	0	7	515
鳥取県	9	1	0	1	11	1	6	0	5	12	0	0	1	0	1	459
島根県	12	16	3	0	31	8	6	2	0	16	3	2	0	0	5	387
岡山県	11	6	2	6	25	6	7	5	2	20	9	4	0	0	13	432
広島県	14	13	0	6	33	12	23	4	2	41	1	10	0	1	12	617
山口県	16	19	5	8	48	19	21	2	19	61	16	6	1	11	34	645
徳島県	16	12	0	1	29	14	5	3	7	29	0	0	0	0	0	381
香川県	15	7	2	2	26	13	11	0	1	25	12	1	2	3	18	397
愛媛県	22	7	2	7	38	10	7	3	0	20	8	4	1	1	14	498
高知県	10	7	3	3	23	5	5	0	2	12	1	1	0	6	8	319
福岡県	16	23	1	7	47	14	13	8	0	35	7	5	0	0	12	2,021
佐賀県	6	5	1	2	14	4	1	1	1	7	0	2	0	0	2	254
長崎県	10	5	1	0	16	9	5	0	2	16	4	2	0	0	6	640
熊本県	8	5	0	0	13	1	1	2	0	4	3	2	0	0	5	666
大分県	11	7	0	0	18	10	7	1	2	20	2	1	0	0	3	412
宮崎県	7	0	6	0	13	3	2	5	1	11	1	0	0	0	1	292
鹿児島県	4	7	1	0	12	5	5	0	0	10	5	2	0	0	7	529
沖縄県	17	9	8	2	36	14	7	5	3	29	1	0	1	0	2	761
合計	735	567	181	159	1,642	625	453	137	120	1,335	235	145	33	48	461	41,348
割合	44.8%	34.5%	11.0%	9.7%	100.0%	46.8%	33.9%	10.3%	9.0%	100.0%	51.0%	31.5%	7.2%	10.4%	100.0%	

1 苦情の受付状況

(3) 福祉サービス分野別受付件数(施設・事業所別)

都道府県	内訳	高齢者										計
		特別養護 老人ホーム	養護老人 ホーム	軽費老人ホーム	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	1	0	1	3	3	2	0	0	6	11	27
	継続	1	0	0	1	1	0	0	1	1	7	12
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
	継続	0	1	1	0	1	0	0	0	1	4	8
岩手県	初回	3	0	0	2	1	1	0	0	2	9	9
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮城県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	継続	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	2
秋田県	初回	0	1	0	0	0	1	0	1	0	5	8
	継続	1	0	0	0	2	3	0	1	1	4	12
山形県	初回	0	0	0	0	1	1	0	0	0	8	10
	継続	1	0	0	1	0	1	0	0	0	2	5
福島県	初回	3	5	1	0	0	0	0	0	0	3	12
	継続	3	1	1	3	1	0	0	2	0	5	16
茨城県	初回	4	0	0	1	0	0	0	0	2	4	11
	継続	5	0	0	0	0	1	0	0	0	2	8
栃木県	初回	1	1	0	0	0	0	0	1	2	4	9
	継続	2	0	1	0	0	0	0	1	1	0	5
群馬県	初回	2	0	0	4	2	0	0	0	0	2	10
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
埼玉県	初回	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	3
	継続	2	0	2	0	0	0	0	0	0	3	7
千葉県	初回	14	0	2	6	5	3	0	1	5	23	59
	継続	12	0	5	1	4	2	0	1	5	13	43
東京都	初回	9	0	0	15	4	4	3	0	3	37	75
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
神奈川県	初回	4	0	1	1	2	1	0	0	2	1	12
	継続	2	0	1	1	0	0	0	0	1	1	6
新潟県	初回	8	0	1	1	4	2	0	1	3	1	21
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富山県	初回	2	0	3	0	3	0	0	1	1	0	10
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
石川県	初回	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	4
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
福井県	初回	1	0	2	1	2	1	0	0	0	4	11
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	4
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
長野県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	継続	1	0	0	1	0	0	0	1	1	5	9
岐阜県	初回	2	1	0	2	2	1	0	0	0	1	9
	継続	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3
静岡県	初回	7	1	2	2	1	1	0	0	0	8	22
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
愛知県	初回	10	1	0	3	0	0	0	0	0	16	30
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三重県	初回	5	0	1	9	2	0	0	0	0	4	21
	継続	3	0	3	2	1	1	0	0	1	2	13
滋賀県	初回	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
	継続	0	0	0	4	0	0	0	0	1	3	8
京都府	初回	1	0	1	12	4	1	0	1	3	6	29
	継続	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	4
大阪府	初回	12	0	2	4	8	3	1	0	2	28	60
	継続	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
兵庫県	初回	2	3	0	4	4	0	0	0	0	3	16
	継続	1	3	0	1	1	1	0	0	0	1	8
奈良県	初回	3	0	0	3	0	0	0	0	0	4	10
	継続	4	0	0	1	2	0	0	0	0	2	9
和歌山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	4
	継続	1	0	1	0	1	0	0	0	1	5	9
鳥取県	初回	4	0	2	5	2	0	0	0	1	2	16
	継続	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	3
島根県	初回	1	0	0	1	1	0	0	0	0	5	8
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	3
広島県	初回	2	0	0	2	4	1	0	0	0	3	12
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山口県	初回	2	0	2	1	1	0	0	0	1	6	13
	継続	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	4
徳島県	初回	0	1	2	3	0	0	0	1	2	7	16
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	2	2	0	0	1	1	0	2	1	0	9
	継続	2	2	0	1	1	1	0	0	1	0	8
愛媛県	初回	0	0	0	1	4	1	0	1	3	1	11
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	2	0	0	0	2	1	0	0	0	2	7
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	15	1	2	4	10	1	0	0	2	33	68
	継続	3	0	1	0	0	0	0	0	0	3	7
佐賀県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	10	6	18
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
長崎県	初回	0	0	0	2	0	0	0	0	0	5	7
	継続	0	0	0	1	1	0	0	0	2	2	6
熊本県	初回	2	0	1	0	2	0	0	0	0	10	15
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	2	0	0	0	1	0	0	0	0	6	9
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	0	0	0	1	2	1	0	0	1	0	5
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	初回	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4
	継続	2	0	0	0	2	0	1	1	2	7	15
沖縄県	初回	1	0	0	0	1	0	0	1	0	7	10
	継続	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	4
合計		191	25	45	110	111	41	5	22	76	357	983
割合(分野別)		19.4%	2.5%	4.6%	11.2%	11.3%	4.2%	0.5%	2.2%	7.7%	36.3%	100.0%
割合(総件数)		4.6%	0.6%	1.1%	2.7%	2.7%	1.0%	0.1%	0.5%	1.8%	8.6%	23.7%

都道府県	内訳	障害児・障害者											
		居宅介護	生活介護	自立訓練 (機能訓練)	自立訓練 (生活訓練)	就労移行 支援	就労継続 支援 (A型)	就労継続 支援 (B型)	共同生活 援助	障害者支援施設 (施設入所支援 + 日中活動等)	多機能型	その他	計
北海道	初回	1	0	1	2	2	8	13	7	11	1	9	55
	継続	1	1	0	0	2	11	7	3	2	2	3	32
青森県	初回	0	0	0	0	1	1	1	1	2	0	0	6
	継続	0	4	0	1	0	5	8	1	2	0	1	22
岩手県	初回	0	0	0	0	0	0	4	0	5	1	4	14
	継続	2	1	0	0	0	0	2	0	0	1	0	6
宮城県	初回	1	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	4
	継続	2	2	0	2	2	2	2	2	0	0	4	18
秋田県	初回	1	0	0	0	0	1	2	0	2	0	3	9
	継続	1	0	0	0	0	2	2	0	2	0	0	7
山形県	初回	0	2	0	0	1	1	0	0	1	0	2	7
	継続	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	5
福島県	初回	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	2	5
茨城県	初回	1	0	0	0	2	0	5	1	2	0	5	16
	継続	2	1	0	2	1	1	5	3	2	0	1	18
栃木県	初回	0	3	0	0	0	3	1	4	0	0	1	12
	継続	0	3	0	1	0	1	1	0	7	0	0	13
群馬県	初回	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	6	9
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
埼玉県	初回	3	0	0	0	4	0	0	1	2	0	1	11
	継続	6	2	0	0	3	0	1	1	4	0	5	22
千葉県	初回	9	5	0	4	2	5	6	8	7	0	18	64
	継続	7	0	0	10	8	4	4	8	0	1	16	58
東京都	初回	117	8	1	11	83	9	82	45	27	4	89	476
	継続	1	0	0	1	1	0	2	0	1	0	0	6
神奈川県	初回	7	2	0	0	7	2	4	5	4	0	14	45
	継続	6	4	0	0	2	6	4	8	2	0	10	42
新潟県	初回	3	10	0	2	2	5	4	3	1	0	4	34
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富山県	初回	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3	6
	継続	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	4
石川県	初回	1	2	0	0	0	4	1	1	1	0	3	13
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
福井県	初回	1	0	0	0	0	2	4	1	0	0	2	10
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	初回	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	4
	継続	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
長野県	初回	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	1	5
	継続	2	1	0	4	0	0	8	1	9	1	7	33
岐阜県	初回	0	0	0	1	1	17	2	5	0	0	2	27
	継続	0	1	0	0	0	5	1	2	0	0	1	10
静岡県	初回	7	1	0	0	2	3	3	4	1	0	7	28
	継続	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	3
愛知県	初回	15	5	0	1	1	35	13	9	3	0	15	97
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
三重県	初回	4	3	0	0	1	22	5	2	0	0	8	45
	継続	5	1	0	0	3	14	10	2	0	0	5	40
滋賀県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	4	1	0	0	0	0	3	3	2	0	3	16
京都府	初回	12	51	1	1	0	5	10	4	6	1	36	127
	継続	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5
大阪府	初回	66	6	0	0	21	24	21	8	7	0	43	196
	継続	3	2	0	1	0	0	2	0	3	0	5	16
兵庫県	初回	17	2	0	0	0	1	10	1	5	0	9	45
	継続	8	3	0	5	0	7	4	3	2	1	3	36
奈良県	初回	5	3	0	0	0	0	1	1	0	0	4	14
	継続	4	5	0	0	2	0	2	0	0	0	1	14
和歌山県	初回	2	0	1	0	1	1	0	1	0	0	2	8
	継続	0	2	0	0	0	2	4	0	1	0	0	9
鳥取県	初回	0	0	0	0	0	4	2	0	1	0	1	8
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
島根県	初回	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	2	6
	継続	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
	継続	3	0	0	0	0	8	5	4	3	0	14	37
広島県	初回	5	0	0	2	5	7	2	2	3	0	13	39
	継続	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3	5
山口県	初回	0	0	0	0	0	2	3	1	6	0	12	24
	継続	1	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	5
徳島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	2	9
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	2	0	0	0	1	0	2	0	0	0	1	6
	継続	0	0	0	0	0	0	4	2	1	0	1	8
愛媛県	初回	1	1	0	0	1	2	5	0	0	0	3	13
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
高知県	初回	1	0	0	0	0	2	2	1	1	0	2	9
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
福岡県	初回	17	4	0	0	11	27	7	12	7	0	17	102
	継続	0	2	0	0	0	2	0	1	1	0	1	7
佐賀県	初回	1	0	0	0	1	0	2	2	2	0	3	11
	継続	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	4
長崎県	初回	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3
	継続	2	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	6
熊本県	初回	2	0	0	0	1	10	2	4	5	0	9	33
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	0	0	0	0	0	0	2	1	3	0	1	7
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	0	0	0	0	0	5	1	1	2	0	1	10
	継続	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
鹿児島県	初回	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3
	継続	1	1	0	0	0	2	5	5	3	0	2	19
沖縄県	初回	0	0	0	0	1	6	1	0	1	3	2	14
	継続	0	0	0	0	1	8	2	0	5	1	4	21
合計		374	148	4	53	180	302	328	194	190	17	459	2,249
割合(分野別)		16.6%	6.6%	0.2%	2.4%	8.0%	13.4%	14.6%	8.6%	8.4%	0.8%	20.4%	100.0%
割合(総件数)		9.0%	3.6%	0.1%	1.3%	4.3%	7.3%	7.9%	4.7%	4.6%	0.4%	11.1%	54.3%

都道府県	内訳	児 童										
		保育所	幼保連携型 認定こども園	乳児院	母子生活支援 施設	児童養護施設	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
北海道	初回	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	継続	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
青森県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	10	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
岩手県	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
宮城県	初回	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
秋田県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山形県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
茨城県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
栃木県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
群馬県	初回	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
埼玉県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
千葉県	初回	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
東京都	初回	27	2	1	4	2	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
神奈川県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
新潟県	初回	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	継続	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
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	初回	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	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
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岐阜県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
静岡県	初回	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛知県	初回	8	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0
	継続	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
	継続	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
滋賀県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
京都府	初回	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大阪府	初回	9	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
兵庫県	初回	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	継続	2	0	0	0	2	0	1	0	0	0	1
奈良県	初回	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
和歌山県	初回	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	継続	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鳥取県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島根県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
広島県	初回	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0
	継続	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
山口県	初回	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
徳島県	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
香川県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	12	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
佐賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長崎県	初回	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
熊本県	初回	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	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
宮崎県	初回	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島県	初回	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
沖縄県	初回	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
合計		189	10	3	11	19	1	1	4	0	0	9
割合(分野別)		43.0%	2.3%	0.7%	2.5%	4.3%	0.2%	0.2%	0.9%	0.0%	0.0%	2.0%
割合(総件数)		4.6%	0.2%	0.1%	0.3%	0.5%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.2%

都道府県	内訳	児 童								計
		医療型児童発達 支援センター	児童発達支援 事業	放課後等デイ サービス	障害児多機 能型	障害児入所 施設	医療型障害 児入所施設	その他障 害児支援	その他	
北海道	初回	0	1	6	0	0	1	0	2	12
	継続	0	0	2	0	1	0	0	0	6
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	2	0	0	0	0	0	13
岩手県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮城県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	2
秋田県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	3
山形県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	1
福島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	4	0	0	0	0	0	1
茨城県	初回	0	0	4	0	0	0	0	1	7
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	3
栃木県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	3
群馬県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	3
埼玉県	初回	0	1	4	0	0	0	1	0	8
	継続	0	1	3	0	0	0	0	1	12
千葉県	初回	0	0	10	0	2	0	0	3	21
	継続	0	0	8	0	0	0	0	1	16
東京都	初回	0	1	33	1	8	0	0	6	86
	継続	0	0	2	0	0	0	0	0	2
神奈川県	初回	0	3	4	0	0	0	0	0	10
	継続	0	0	2	0	0	0	0	3	10
新潟県	初回	0	1	0	0	0	0	0	0	5
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
石川県	初回	0	0	0	0	1	0	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福井県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
山梨県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長野県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
岐阜県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	3
静岡県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	10
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛知県	初回	0	0	9	0	1	0	3	1	25
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	1
三重県	初回	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	1	0	0	0	0	1	4
京都府	初回	0	1	4	0	0	0	0	0	8
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大阪府	初回	0	1	8	0	0	0	0	3	25
	継続	0	0	2	0	0	0	0	0	3
兵庫県	初回	0	0	3	0	0	0	0	0	8
	継続	0	0	5	0	0	0	0	0	11
奈良県	初回	0	0	0	0	0	0	0	1	5
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2
和歌山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2
鳥取県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
島根県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
広島県	初回	0	0	1	0	0	0	0	0	5
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2
山口県	初回	0	0	0	1	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
徳島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	0	0	0	0	1	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
愛媛県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡県	初回	0	0	4	0	0	0	2	0	20
	継続	0	0	3	0	0	0	0	0	5
佐賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
長崎県	初回	0	1	0	0	0	0	0	1	5
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
熊本県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	継続	0	0	1	0	0	0	0	0	2
鹿児島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	継続	0	1	1	0	0	0	0	0	6
沖縄県	初回	0	0	1	0	0	0	0	2	5
	継続	0	0	1	0	0	0	0	1	5
合計		0	12	130	2	14	1	6	28	440
割合(分野別)		0.0%	2.7%	29.5%	0.5%	3.2%	0.2%	1.4%	6.4%	100.0%
割合(総件数)		0.0%	0.3%	3.1%	0.0%	0.3%	0.0%	0.1%	0.7%	10.6%

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	1	2	3	97
	継続	0	0	0	0	0	0	2	2	52
青森県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	9
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	44
岩手県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	24
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	6
宮城県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	7
	継続	0	1	0	0	0	8	0	9	31
秋田県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	19
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	22
山形県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	17
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	11
福島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	13
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	22
茨城県	初回	0	0	0	0	0	0	1	1	35
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	29
栃木県	初回	0	0	0	0	0	2	2	4	27
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	21
群馬県	初回	0	0	0	0	0	0	4	4	27
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	8
埼玉県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	22
	継続	0	0	0	0	0	2	0	2	43
千葉県	初回	0	0	0	0	0	4	14	18	162
	継続	0	0	0	0	0	8	3	11	128
東京都	初回	0	1	2	0	24	96	49	172	809
	継続	0	0	0	0	1	1	0	2	10
神奈川県	初回	0	0	0	0	0	2	3	5	72
	継続	0	0	0	0	0	0	1	1	59
新潟県	初回	0	0	0	0	0	4	1	5	65
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富山県	初回	0	0	0	0	0	1	0	1	17
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	7
石川県	初回	0	1	0	0	0	0	0	1	22
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	3
福井県	初回	0	2	0	0	0	0	0	2	27
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
山梨県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	8
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2
長野県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	9
	継続	0	0	0	0	0	4	0	4	47
岐阜県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	39
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	16
静岡県	初回	0	1	0	0	0	7	0	8	68
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	5
愛知県	初回	0	0	0	0	0	17	5	22	174
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	2
三重県	初回	0	0	0	0	0	4	3	7	75
	継続	0	0	0	0	0	2	1	3	57
滋賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	継続	0	0	0	0	0	5	0	5	33
京都府	初回	0	0	0	0	0	16	6	22	186
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	10
大阪府	初回	1	5	0	0	0	14	11	31	312
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	22
兵庫県	初回	0	0	0	0	0	5	5	10	79
	継続	0	1	0	0	0	4	0	5	60
奈良県	初回	0	0	0	0	0	1	1	2	31
	継続	0	0	0	0	0	0	1	1	26
和歌山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	13
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	20
鳥取県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	25
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	5
島根県	初回	0	2	0	0	0	1	0	3	18
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	継続	0	0	0	0	0	3	0	3	44
広島県	初回	0	0	0	0	0	9	0	9	65
	継続	0	0	0	0	0	3	0	3	10
山口県	初回	0	0	0	0	1	4	6	11	51
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	9
徳島県	初回	0	0	0	0	0	1	2	3	28
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	18
	継続	0	0	0	0	0	2	0	2	19
愛媛県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	26
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
高知県	初回	0	0	0	0	0	0	3	3	20
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	1
福岡県	初回	0	1	0	0	0	6	22	29	219
	継続	0	0	0	0	0	0	1	1	20
佐賀県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	29
	継続	0	0	0	0	0	1	0	1	10
長崎県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	15
	継続	0	0	0	0	0	2	2	4	17
熊本県	初回	0	2	0	0	0	2	4	8	59
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	16
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	初回	0	0	0	0	0	5	1	6	24
	継続	0	0	0	0	0	0	0	0	4
鹿児島県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	8
	継続	0	0	0	0	0	1	1	2	42
沖縄県	初回	0	0	1	0	0	1	3	5	34
	継続	2	0	1	0	0	2	2	7	37
合計		3	17	4	0	26	256	162	468	4,140
割合(分野別)		0.6%	3.6%	0.9%	0.0%	5.6%	54.7%	34.6%	100.0%	
割合(総件数)		0.1%	0.4%	0.1%	0.0%	0.6%	6.2%	3.9%	11.3%	

1 苦情の受付状況
(4) 受付方法別件数

都道府県	27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	87	37	124	2	7	9	0	1	1	8	5	13	0	2	2	0	0	0	149	
青森県	8	30	38	0	4	4	0	0	0	1	6	7	0	4	4	0	0	0	53	
岩手県	18	3	21	3	2	5	0	0	0	3	1	4	0	0	0	0	0	0	30	
宮城県	7	30	37	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38	
秋田県	17	18	35	2	4	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	41	
山形県	15	10	25	0	0	0	0	0	0	1	1	2	1	0	1	0	0	0	28	
福島県	12	17	29	0	3	3	0	0	0	0	1	1	1	1	2	0	0	0	35	
茨城県	32	23	55	2	4	6	0	0	0	1	2	3	0	0	0	0	0	0	64	
栃木県	23	14	37	2	7	9	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	48	
群馬県	24	6	30	2	2	4	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35	
埼玉県	19	34	53	0	4	4	1	1	2	1	1	2	1	3	4	0	0	0	65	
千葉県	150	109	259	4	5	9	1	2	3	5	7	12	2	5	7	0	0	0	290	
東京都	697	7	704	16	0	16	13	0	13	48	0	48	35	3	38	0	0	0	819	
神奈川県	70	48	118	0	4	4	0	1	1	2	3	5	0	3	3	0	0	0	131	
新潟県	54	0	54	7	0	7	1	0	1	3	0	3	0	0	0	0	0	0	65	
富山県	16	6	22	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	
石川県	18	1	19	2	2	4	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	25	
福井県	21	1	22	3	0	3	0	0	0	1	0	1	2	0	2	0	0	0	28	
山梨県	8	1	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	10	
長野県	6	29	35	0	3	3	0	0	0	2	13	15	1	2	3	0	0	0	56	
岐阜県	33	6	39	5	4	9	0	0	0	0	1	1	1	5	6	0	0	0	55	
静岡県	63	3	66	2	1	3	1	0	1	1	0	1	1	1	2	0	0	0	73	
愛知県	159	2	161	5	0	5	1	0	1	0	0	0	9	0	9	0	0	0	176	
三重県	63	49	112	7	6	13	0	0	0	5	1	6	0	1	1	0	0	0	132	
滋賀県	4	27	31	0	3	3	0	0	0	0	2	2	0	1	1	0	0	0	37	
京都府	171	9	180	4	0	4	0	0	0	11	1	12	0	0	0	0	0	0	196	
大阪府	265	19	284	17	2	19	7	1	8	8	0	8	15	0	15	0	0	0	334	
兵庫県	71	46	117	3	6	9	2	1	3	2	4	6	1	3	4	0	0	0	139	
奈良県	31	20	51	0	3	3	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	57	
和歌山県	11	17	28	2	2	4	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	33	
鳥取県	17	4	21	1	1	2	0	0	0	6	0	6	1	0	1	0	0	0	30	
島根県	16	0	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	18	
岡山県	0	39	39	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	44	
広島県	56	9	65	4	1	5	0	0	0	2	0	2	3	0	3	0	0	0	75	
山口県	44	7	51	2	0	2	0	0	0	5	0	5	0	2	2	0	0	0	60	
徳島県	19	0	19	4	0	4	0	0	0	5	0	5	0	0	0	0	0	0	28	
香川県	18	15	33	0	1	1	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	37	
愛媛県	20	1	21	4	0	4	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	27	
高知県	16	1	17	3	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	21	
福岡県	203	11	214	10	3	13	2	0	2	1	1	2	3	5	8	0	0	0	239	
佐賀県	25	9	34	4	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39	
長崎県	14	16	30	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	
熊本県	49	0	49	4	0	4	0	0	0	5	0	5	1	0	1	0	0	0	59	
大分県	15	0	15	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	16	
宮崎県	22	3	25	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	2	0	0	0	28	
鹿児島県	8	36	44	0	3	3	0	0	0	0	2	2	0	1	1	0	0	0	50	
沖縄県	27	28	55	2	4	6	0	0	0	1	2	3	4	3	7	0	0	0	71	
合計	2,742	801	3,543	129	97	226	32	8	40	133	59	192	88	48	136	0	3	3	4,140	
割合	66.2%	19.3%	85.6%	3.1%	2.3%	5.5%	0.8%	0.2%	1.0%	3.2%	1.4%	4.6%	2.1%	1.2%	3.3%	0.0%	0.1%	0.1%	100.0%	

都道府県	26年度							25年度						
	電話	来所	FAX	電子メール	郵便	その他	合計	電話	来所	FAX	電子メール	郵便	その他	合計
北海道	119	2	0	15	3	0	139	126	6	0	12	2	0	146
青森県	34	7	0	5	10	0	56	36	7	1	1	1	0	46
岩手県	23	2	0	0	1	0	26	27	2	0	3	1	0	33
宮城県	33	5	1	2	5	0	46	38	5	1	1	5	0	50
秋田県	26	3	0	0	0	0	29	26	5	0	0	1	0	32
山形県	24	2	0	1	0	0	27	38	7	0	1	6	0	52
福島県	29	5	0	4	2	1	41	25	2	0	3	3	0	33
茨城県	45	3	0	5	0	0	53	64	0	0	0	0	0	64
栃木県	26	2	1	2	1	0	32	37	2	0	3	3	0	45
群馬県	30	2	0	0	2	0	34	31	3	0	0	2	0	36
埼玉県	76	1	1	1	4	0	83	54	2	1	0	0	0	57
千葉県	226	0	1	15	10	0	252	253	2	0	2	3	0	260
東京都	705	28	9	122	25	0	889	671	17	6	50	16	0	760
神奈川県	138	4	1	9	2	0	154	100	3	2	1	1	0	107
新潟県	58	7	0	1	3	0	69	64	6	0	2	0	0	72
富山県	24	6	0	1	1	1	33	19	2	0	0	0	0	21
石川県	20	4	0	1	0	0	25	20	4	1	3	0	0	28
福井県	20	3	0	1	3	0	27	27	6	0	0	0	0	33
山梨県	7	2	0	0	0	0	9	6	0	0	0	0	0	6
長野県	38	2	0	3	1	0	44	58	4	1	5	1	0	69
岐阜県	30	5	0	3	1	0	39	44	5	0	3	3	0	55
静岡県	46	0	0	2	5	0	53	19	5	0	0	4	0	28
愛知県	151	5	2	0	3	0	161	139	8	3	0	5	0	155
三重県	97	8	2	3	0	0	110	66	7	2	6	3	0	84
滋賀県	35	1	0	1	2	0	39	16	5	0	1	1	0	23
京都府	132	9	1	6	0	0	148	86	7	0	5	1	0	99
大阪府	240	18	3	10	9	0	280	233	10	2	12	7	0	264
兵庫県	79	0	1	1	3	0	84	90	5	2	47	10	0	154
奈良県	36	0	1	0	2	0	39	40	5	0	1	2	0	48
和歌山県	23	3	0	2	0	0	28	22	6	0	2	5	0	35
鳥取県	20	6	1	4	3	0	34	30	6	0	67	7	0	110
島根県	15	4	0	1	1	0	21	11	7	1	2	3	0	24
岡山県	22	3	0	0	0	0	25	13	6	0	1	5	0	25
広島県	63	6	2	0	2	0	73	40	8	0	1	0	0	49
山口県	34	7	0	6	3	0	50	43	10	0	3	3	0	59
徳島県	29	2	0	1	1	0	33	28	5	0	0	0	0	33
香川県	21	6	0	0	0	0	27	7	3	1	1	0	0	12
愛媛県	14	2	0	0	2	0	18	21	3	0	0	0	0	24
高知県	22	0	1	0	2	0	25	30	3	0	0	5	0	38
福岡県	200	6	2	1	11	0	220	244	3	1	5	7	0	260
佐賀県	22	2	0	0	1	0	25	10	1	0	0	0	0	11
長崎県	31	0	1	1	1	0	34	28	3	0	1	1	0	33
熊本県	62	7	0	6	1	0	76	39	1	0	4	1	0	45
大分県	39	1	1	0	1	0	42	40	0	0	0	0	0	40
宮崎県	12	6	0	1	0	0	19	32	5	0	0	0	0	37
鹿児島県	39	6	0	2	0	0	47	28	4	1	0	2	0	35
沖縄県	56	9	1	6	1	0	73	54	2	0	3	1	0	60
合計	3,271	212	33	245	128	2	3,891	3,173	218	26	252	121	0	3,790
割合	84.1%	5.4%	0.8%	6.3%	3.3%	0.1%	100.0%	83.7%	5.8%	0.7%	6.6%	3.2%	0.0%	100.0%

都道府県	24年度							23年度						
	電話	来所	FAX	電子メール	郵便	その他	合計	電話	来所	FAX	電子メール	郵便	その他	合計
北海道	110	1	0	3	3	0	117	124	5	0	6	5	0	140
青森県	41	1	0	4	4	0	50	35	2	1	1	1	0	40
岩手県	18	1	0	0	0	1	20	8	0	0	1	1	0	10
宮城県	37	1	0	1	3	0	42	40	7	0	4	2	0	53
秋田県	17	10	0	0	0	0	27	24	2	0	2	2	0	30
山形県	15	3	0	0	0	0	18	19	7	0	0	2	0	28
福島県	27	4	0	1	3	0	35	22	4	0	3	2	0	31
茨城県	45	9	0	3	1	0	58	43	8	0	2	2	0	55
栃木県	30	1	0	2	1	0	34	23	4	0	0	2	0	29
群馬県	21	1	0	0	4	0	26	22	6	1	0	6	0	35
埼玉県	48	3	2	2	5	0	60	60	10	1	2	7	1	81
千葉県	213	14	2	12	3	0	244	135	7	1	13	5	0	161
東京都	679	11	9	62	5	0	766	408	2	5	20	3	0	438
神奈川県	86	6	0	1	2	0	95	80	7	1	3	3	0	94
新潟県	61	6	0	2	1	0	70	51	5	0	1	4	0	61
富山県	14	2	0	1	1	0	18	7	0	0	0	0	0	7
石川県	12	0	0	0	0	0	12	17	0	0	1	1	0	19
福井県	39	4	0	0	2	0	45	26	5	1	1	1	0	34
山梨県	9	0	0	0	0	0	9	17	1	0	0	0	0	18
長野県	54	6	0	2	1	0	63	32	4	0	3	1	0	40
岐阜県	36	4	1	2	1	0	44	19	0	0	0	5	0	24
静岡県	20	7	0	2	5	0	34	22	1	0	0	7	0	30
愛知県	107	8	0	1	6	0	122	111	5	0	0	2	0	118
三重県	55	4	3	6	2	0	70	59	3	0	3	0	0	65
滋賀県	8	2	0	2	2	0	14	17	5	0	0	4	0	26
京都府	99	11	0	2	1	0	113	121	2	0	4	8	0	135
大阪府	232	16	2	4	21	0	275	205	14	1	13	16	0	249
兵庫県	113	9	2	8	5	0	137	69	10	1	2	9	0	91
奈良県	46	2	0	1	1	0	50	34	3	0	0	1	0	38
和歌山県	16	6	0	2	1	0	25	18	6	0	2	0	0	26
鳥取県	28	5	0	13	2	0	48	23	4	0	2	2	0	31
島根県	12	4	1	1	3	0	21	12	7	0	0	3	0	22
岡山県	10	2	0	1	0	0	13	21	3	0	0	2	0	26
広島県	37	8	0	1	0	0	46	21	5	0	0	1	0	27
山口県	33	3	0	0	1	0	37	29	2	0	0	2	0	33
徳島県	15	4	0	0	0	0	19	18	2	0	0	1	0	21
香川県	10	3	0	0	0	0	13	13	1	0	0	0	0	14
愛媛県	14	3	0	1	0	0	18	23	1	0	0	0	0	24
高知県	12	1	0	0	0	0	13	20	4	0	0	0	0	24
福岡県	151	5	0	1	9	0	166	137	6	1	0	12	0	156
佐賀県	5	1	0	0	0	0	6	12	4	0	1	0	0	17
長崎県	39	4	0	0	2	0	45	27	10	0	0	3	0	40
熊本県	26	2	0	2	0	0	30	23	4	0	4	1	0	32
大分県	31	3	0	0	2	0	36	42	1	0	0	2	0	45
宮崎県	25	2	0	0	0	0	27	10	2	0	0	0	0	12
鹿児島県	38	6	1	1	0	0	46	45	2	0	1	5	0	53
沖縄県	38	9	0	3	3	0	53	45	9	1	3	4	0	62
合計	2,832	218	23	150	106	1	3,330	2,389	202	15	98	140	1	2,845
割合	85.0%	6.5%	0.7%	4.5%	3.2%	0.0%	100.0%	84.0%	7.1%	0.5%	3.4%	4.9%	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
割合	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
割合	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	1,456
青森県	10	15	0	25	23	18	21	0	532
岩手県	3	30	0	33	28	20	18	4	375
宮城県	3	25	0	28	41	15	8	6	650
秋田県	10	50	0	60	69	56	15	4	562
山形県	3	33	1	37	36	21	13	5	399
福島県	2	23	0	25	32	13	11	1	515
茨城県	3	21	0	24	31	37	18	3	632
栃木県	8	24	2	34	47	26	32	3	610
群馬県	5	34	0	39	41	48	10	3	580
埼玉県	6	99	0	105	113	68	57	39	1,191
千葉県	8	93	0	101	129	57	65	24	2,288
東京都	31	277	0	308	229	90	59	5	6,694
神奈川県	3	72	0	75	85	77	73	36	1,486
新潟県	1	36	0	37	33	27	23	2	707
富山県	5	15	0	20	23	10	7	0	258
石川県	3	6	0	9	11	11	11	4	274
福井県	2	36	0	38	29	7	17	6	438
山梨県	0	10	0	10	5	14	9	0	140
長野県	2	45	0	47	25	28	36	18	766
岐阜県	1	37	0	38	32	25	21	1	517
静岡県	1	41	0	42	14	22	6	0	644
愛知県	5	66	1	72	56	60	67	28	1,562
三重県	1	26	0	27	50	19	30	8	769
滋賀県	3	39	2	44	34	35	56	35	546
京都府	8	70	0	78	65	40	27	3	1,367
大阪府	7	155	4	166	261	235	151	25	3,426
兵庫県	12	66	0	78	82	42	31	35	1,306
奈良県	4	22	0	26	18	18	13	5	456
和歌山県	7	33	0	40	22	24	11	7	515
鳥取県	7	22	0	29	11	11	12	1	459
島根県	5	35	0	40	66	31	16	5	387
岡山県	3	28	0	31	27	25	20	13	432
広島県	13	33	3	49	46	33	41	12	618
山口県	4	24	0	28	28	48	61	34	645
徳島県	3	23	0	26	28	29	29	0	381
香川県	7	27	1	35	31	26	25	18	397
愛媛県	4	37	0	41	37	38	20	14	498
高知県	2	10	2	14	36	23	12	8	319
福岡県	9	92	0	101	88	47	35	12	2,026
佐賀県	5	23	0	28	29	14	7	2	254
長崎県	9	32	1	42	65	16	16	6	642
熊本県	5	44	0	49	28	13	4	5	666
大分県	3	8	0	11	23	18	20	3	413
宮崎県	5	24	0	29	18	13	11	1	293
鹿児島県	4	33	0	37	14	12	10	7	529
沖縄県	4	42	0	46	44	36	29	2	767
合計	258	2,089	17	2,364	2,332	1,642	1,335	461	41,387
割合	10.9%	88.4%	0.7%	100.0%					

1 苦情受付の状況
(5) 申出人の属性

都道府県	27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	34	24	58	49	21	70	0	0	0	10	1	11	1	3	4	3	3	6	149
青森県	4	16	20	5	17	22	0	6	6	0	1	1	0	1	1	0	3	3	53
岩手県	14	3	17	10	3	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30
宮城県	5	24	29	2	7	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38
秋田県	7	6	13	10	12	22	0	1	1	1	3	4	0	0	0	1	0	1	41
山形県	5	4	9	10	6	16	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	28
福島県	2	3	5	7	14	21	0	0	0	2	5	7	0	0	0	2	0	2	35
茨城県	10	8	18	22	17	39	1	1	2	0	2	2	0	0	0	2	1	3	64
栃木県	12	0	12	11	14	25	0	0	0	1	6	7	0	0	0	3	1	4	48
群馬県	13	2	15	11	6	17	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	2	35
埼玉県	11	16	27	9	24	33	0	0	0	0	3	3	1	0	1	1	0	1	65
千葉県	54	65	119	69	45	114	2	2	4	21	10	31	5	2	7	11	4	15	290
東京都	446	6	452	180	4	184	4	0	4	162	0	162	4	0	4	13	0	13	819
神奈川県	35	33	68	36	24	60	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	2	131
新潟県	31	0	31	24	0	24	0	0	0	6	0	6	1	0	1	3	0	3	65
富山県	9	4	13	7	2	9	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	24
石川県	11	1	12	10	2	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	25
福井県	11	0	11	16	1	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28
山梨県	3	1	4	3	1	4	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	10
長野県	5	26	31	3	12	15	0	0	0	1	6	7	0	2	2	0	1	1	56
岐阜県	24	7	31	7	5	12	0	0	0	2	2	4	2	0	2	4	2	6	55
静岡県	35	1	36	27	4	31	0	0	0	2	0	2	0	0	0	4	0	4	73
愛知県	81	0	81	71	2	73	2	0	2	6	0	6	5	0	5	9	0	9	176
三重県	47	35	82	18	13	31	2	1	3	7	6	13	1	0	1	0	2	2	132
滋賀県	0	15	15	4	17	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	37
京都府	131	4	135	42	5	47	0	0	0	1	0	1	9	0	9	3	1	4	196
大阪府	174	11	185	93	9	102	2	1	3	22	0	22	7	1	8	14	0	14	334
兵庫県	31	26	57	33	15	48	0	0	0	3	5	8	0	0	0	12	14	26	139
奈良県	10	11	21	18	10	28	0	1	1	2	4	6	0	0	0	1	0	1	57
和歌山県	8	6	14	2	8	10	0	0	0	1	2	3	0	1	1	2	3	5	33
鳥取県	12	0	12	8	4	12	0	0	0	3	1	4	2	0	2	0	0	0	30
島根県	8	0	8	4	0	4	1	0	1	0	0	0	3	0	3	2	0	2	18
岡山県	0	25	25	0	16	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	44
広島県	39	6	45	21	4	25	0	0	0	3	0	3	0	0	0	2	0	2	75
山口県	27	5	32	18	3	21	1	0	1	2	1	3	0	0	0	3	0	3	60
徳島県	19	0	19	4	0	4	0	0	0	4	0	4	1	0	1	0	0	0	28
香川県	9	7	16	8	9	17	0	1	1	1	1	2	0	1	1	0	0	0	37
愛媛県	13	0	13	12	0	12	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	27
高知県	10	1	11	10	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
福岡県	93	10	103	92	7	99	1	0	1	26	1	27	0	0	0	7	2	9	239
佐賀県	11	3	14	16	7	23	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	39
長崎県	3	10	13	11	7	18	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	32
熊本県	30	0	30	18	0	18	0	0	0	6	0	6	2	0	2	3	0	3	59
大分県	5	0	5	9	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	16
宮崎県	14	1	15	7	3	10	0	0	0	2	0	2	1	0	1	0	0	0	28
鹿児島県	3	14	17	4	22	26	0	0	0	1	4	5	0	2	2	0	0	0	50
沖縄県	11	20	31	16	13	29	0	0	0	2	2	4	0	0	0	5	2	7	71
合計	1,570	460	2,030	1,067	415	1,482	16	14	30	303	69	372	49	13	62	119	45	164	4,140
割合	37.9%	11.1%	49.0%	25.8%	10.0%	35.8%	0.4%	0.3%	0.7%	7.3%	1.7%	9.0%	1.2%	0.3%	1.5%	2.9%	1.1%	4.0%	100.0%

都道府県	26年度							25年度						
	利用者	家族	代理人	職員	隣人友人	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員	隣人友人	その他	合計
北海道	55	56	0	21	1	6	139	60	64	1	10	3	8	146
青森県	19	34	0	1	0	2	56	20	21	0	2	0	3	46
岩手県	13	10	1	1	0	1	26	15	15	1	2	0	0	33
宮城県	20	19	0	2	0	5	46	26	19	0	2	0	3	50
秋田県	10	15	1	3	0	0	29	11	18	0	1	1	1	32
山形県	6	14	0	5	0	2	27	10	27	0	9	2	4	52
福島県	14	25	0	1	1	0	41	13	17	1	1	0	1	33
茨城県	21	24	1	4	2	1	53	26	33	0	2	2	1	64
栃木県	12	14	0	2	1	3	32	16	25	0	4	0	0	45
群馬県	10	20	0	0	1	3	34	11	21	0	2	1	1	36
埼玉県	35	43	2	0	1	2	83	19	36	0	1	1	0	57
千葉県	125	96	1	17	7	6	252	137	97	2	7	7	10	260
東京都	518	276	2	51	9	33	889	364	273	1	92	6	24	760
神奈川県	90	52	0	2	1	9	154	63	42	0	0	2	0	107
新潟県	29	28	0	8	1	3	69	19	35	2	8	0	8	72
富山県	9	23	0	0	0	1	33	6	15	0	0	0	0	21
石川県	13	8	0	2	2	0	25	12	13	0	3	0	0	28
福井県	8	16	1	0	0	2	27	14	17	0	2	0	0	33
山梨県	0	7	0	1	0	1	9	2	4	0	0	0	0	6
長野県	22	14	0	2	4	2	44	30	18	0	1	2	18	69
岐阜県	23	12	0	1	2	1	39	26	25	0	1	2	1	55
静岡県	22	27	0	3	0	1	53	12	12	1	0	1	2	28
愛知県	84	68	0	3	2	4	161	74	62	2	8	1	8	155
三重県	47	51	0	6	0	6	110	45	31	0	4	0	4	84
滋賀県	18	17	1	1	0	2	39	5	17	0	1	0	0	23
京都府	85	54	3	3	2	1	148	48	40	0	7	1	3	99
大阪府	131	98	1	22	2	26	280	135	96	0	21	0	12	264
兵庫県	37	35	0	6	1	5	84	85	42	0	14	4	9	154
奈良県	13	19	2	2	1	2	39	15	27	1	5	0	0	48
和歌山県	16	11	0	0	1	0	28	15	13	0	6	1	0	35
鳥取県	22	6	1	3	1	1	34	75	24	0	3	0	8	110
島根県	7	10	0	2	0	2	21	12	10	0	2	0	0	24
岡山県	21	4	0	0	0	0	25	13	9	1	0	1	1	25
広島県	43	25	1	0	0	4	73	23	21	2	2	0	1	49
山口県	21	18	0	7	0	4	50	33	18	0	6	1	1	59
徳島県	10	12	0	3	0	8	33	10	16	0	1	0	6	33
香川県	8	19	0	0	0	0	27	3	7	0	1	0	1	12
愛媛県	5	9	0	1	0	3	18	10	11	0	1	0	2	24
高知県	11	12	0	2	0	0	25	19	16	0	0	1	2	38
福岡県	111	81	0	15	3	10	220	100	124	2	20	5	9	260
佐賀県	6	13	1	1	2	2	25	4	5	0	2	0	0	11
長崎県	10	18	2	1	1	2	34	12	15	1	4	0	1	33
熊本県	33	32	2	2	0	7	76	27	13	0	1	0	4	45
大分県	20	9	0	2	0	11	42	17	21	0	0	0	2	40
宮崎県	10	9	0	0	0	0	19	9	22	1	2	1	2	37
鹿児島県	12	32	0	1	0	2	47	12	17	0	1	0	5	35
沖縄県	36	26	0	6	0	5	73	25	31	1	2	0	1	60
合計	1,891	1,521	23	216	49	191	3,891	1,738	1,555	20	264	46	167	3,790
割合	48.6%	39.1%	0.6%	5.6%	1.3%	4.9%	100.0%	45.9%	41.0%	0.5%	7.0%	1.2%	4.4%	100.0%

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

都道府県	22年度						21年度						20年度					
	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計
北海道	38	41	2	5	3	89	36	62	1	6	2	107	38	51	0	13	4	106
青森県	11	24	2	2	2	41	8	23	3	1	1	36	8	17	0	1	0	26
岩手県	7	8	0	0	0	15	10	14	0	1	1	26	5	10	0	2	0	17
宮城県	18	12	0	3	0	33	26	25	0	0	4	55	29	33	0	11	4	77
秋田県	10	21	0	1	5	37	13	12	0	4	0	29	8	16	1	1	2	28
山形県	9	7	0	0	4	20	6	15	0	0	1	22	11	19	0	2	0	32
福島県	12	17	1	3	5	38	5	23	0	5	11	44	13	36	2	2	4	57
茨城県	27	43	2	4	8	84	24	32	4	2	7	69	4	9	0	0	1	14
栃木県	10	25	0	5	3	43	10	25	0	5	1	41	13	23	0	5	13	54
群馬県	18	26	2	5	4	55	16	14	1	6	2	39	15	23	0	6	2	46
埼玉県	32	46	2	4	4	88	13	25	0	3	1	42	21	23	0	6	3	53
千葉県	55	54	13	14	11	147	42	43	2	2	4	93	29	76	3	5	1	114
東京都	208	96	2	33	56	395	182	152	1	26	37	398	117	260	1	35	18	431
神奈川県	39	48	0	6	7	100	47	41	1	3	3	95	30	45	0	9	3	87
新潟県	16	22	0	0	1	39	9	24	0	0	6	39	14	15	0	1	3	33
富山県	2	4	0	0	1	7	1	8	0	0	0	9	6	6	0	3	1	16
石川県	13	14	0	2	2	31	5	12	0	3	0	20	5	13	1	2	3	24
福井県	18	14	0	0	2	34	11	12	0	0	3	26	6	10	0	0	2	18
山梨県	1	5	1	0	1	8	3	2	1	3	3	12	2	6	0	1	2	11
長野県	31	20	1	4	1	57	16	36	3	8	0	63	14	24	3	13	1	55
岐阜県	5	10	0	0	3	18	14	15	0	2	2	33	16	18	0	0	1	35
静岡県	13	13	0	5	4	35	14	31	3	1	8	57	11	36	0	3	4	54
愛知県	52	54	0	5	14	125	22	37	1	4	25	89	26	41	0	3	17	87
三重県	19	25	0	2	4	50	16	14	1	1	5	37	15	17	0	3	0	35
滋賀県	4	14	2	1	0	21	9	14	1	0	1	25	7	20	1	3	2	33
京都府	60	40	2	0	6	108	42	38	1	0	1	82	25	32	2	0	11	70
大阪府	94	80	1	13	16	204	95	84	0	19	16	214	83	80	1	19	15	198
兵庫県	26	40	3	10	3	82	26	28	0	2	9	65	41	27	1	4	4	77
奈良県	9	19	0	0	2	30	7	20	0	0	0	27	9	19	2	1	1	32
和歌山県	12	22	0	4	5	43	15	20	0	1	5	41	8	22	1	2	0	33
鳥取県	10	8	1	2	2	23	7	11	0	1	3	22	5	4	1	0	5	15
島根県	9	3	0	1	1	14	3	13	0	0	0	16	9	7	0	2	6	24
岡山県	11	18	0	0	4	33	12	14	0	0	7	33	9	5	0	0	3	17
広島県	3	3	0	0	0	6	6	11	1	2	1	21	8	15	1	1	0	25
山口県	14	17	0	2	1	34	16	9	2	2	2	31	14	17	1	1	6	39
徳島県	3	8	0	0	0	11	6	11	0	0	0	17	16	20	0	3	1	40
香川県	10	7	0	0	1	18	6	13	2	2	2	25	8	21	0	2	2	33
愛媛県	6	19	0	1	3	29	6	11	0	2	1	20	17	25	1	2	6	51
高知県	8	9	0	1	2	20	5	7	1	1	1	15	9	7	0	0	0	16
福岡県	42	68	1	9	4	124	40	63	0	11	7	121	34	73	2	7	3	119
佐賀県	4	5	1	0	2	12	3	3	0	1	3	10	7	5	0	0	2	14
長崎県	11	29	0	8	5	53	16	13	0	12	7	48	6	24	0	5	6	41
熊本県	33	14	0	3	1	51	19	17	0	0	5	41	14	30	2	7	3	56
大分県	10	14	0	2	0	26	14	10	0	1	2	27	14	8	0	3	3	28
宮崎県	8	6	0	0	1	15	1	5	0	0	0	6	1	4	0	2	3	10
鹿児島県	16	26	0	1	6	49	11	10	0	4	3	28	6	18	0	2	6	32
沖縄県	8	32	0	7	11	58	8	12	0	6	4	30	13	16	1	7	4	41
合計	1,075	1,150	39	168	221	2,653	922	1,134	30	153	207	2,446	819	1,326	28	200	181	2,554
割合	40.5%	43.3%	1.5%	6.3%	8.3%	100.0%	37.7%	46.4%	1.2%	6.3%	8.5%	100.0%	32.1%	51.9%	1.1%	7.8%	7.1%	100.0%

都道府県	19年度						18年度						17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	33	44	0	7	1	85	26	48	1	11	7	93	15	50	0	3	1	69
青森県	6	17	1	1	2	27	13	19	0	0	2	34	11	20	1	0	4	36
岩手県	18	16	0	2	0	36	11	9	0	1	2	23	6	22	1	2	5	36
宮城県	14	22	0	4	8	48	22	17	1	15	7	62	13	24	0	8	3	48
秋田県	10	12	0	0	1	23	12	31	0	3	1	47	13	15	2	3	2	35
山形県	5	15	0	3	1	24	5	9	1	0	0	15	5	10	1	4	1	21
福島県	14	34	0	1	6	55	7	24	1	0	4	36	7	21	0	0	0	28
茨城県	4	9	1	1	1	16	2	16	0	2	0	20	1	18	1	2	0	22
栃木県	16	30	0	2	7	55	10	22	1	2	4	39	10	26	1	6	5	48
群馬県	15	26	4	5	1	51	20	15	0	6	1	42	8	22	0	7	3	40
埼玉県	30	52	1	4	5	92	24	44	0	2	9	79	22	76	0	5	6	109
千葉県	45	52	0	1	11	109	27	58	0	16	6	107	42	68	0	16	9	135
東京都	109	221	4	9	34	377	134	131	9	16	30	320	119	142	16	12	121	410
神奈川県	35	41	0	5	5	86	36	36	1	11	6	90	51	42	0	5	3	101
新潟県	12	25	0	2	5	44	10	35	0	4	4	53	20	18	0	1	1	40
富山県	11	16	5	2	1	35	2	11	0	2	1	16	1	2	7	0	2	12
石川県	3	7	0	1	3	14	1	10	0	0	5	16	5	6	1	0	2	14
福井県	14	12	2	3	3	34	10	24	2	0	1	37	10	12	1	0	2	25
山梨県	3	4	0	0	0	7	5	2	0	0	1	8	0	3	0	0	1	4
長野県	25	17	1	4	3	50	20	27	0	2	5	54	20	24	1	10	6	61
岐阜県	10	12	0	3	2	27	7	21	1	0	3	32	20	12	1	2	3	38
静岡県	16	43	0	9	5	73	14	36	0	2	7	59	20	26	3	6	9	64
愛知県	13	36	0	3	38	90	20	40	0	4	6	70	24	45	0	3	14	86
三重県	7	5	0	2	0	14	6	8	1	0	1	16	9	6	0	6	1	22
滋賀県	11	25	1	0	4	41	15	20	0	1	5	41	11	24	1	3	3	42
京都府	25	29	4	0	5	63	23	45	2	2	5	77	20	36	1	0	6	63
大阪府	83	100	1	8	10	202	67	91	1	10	16	185	74	87	1	9	12	183
兵庫県	26	27	0	4	2	59	32	45	0	2	4	83	16	36	1	10	4	67
奈良県	1	12	1	0	1	15	6	17	1	0	0	24	5	9	0	0	2	16
和歌山県	13	28	2	4	1	48	13	31	1	4	6	55	6	23	1	3	11	44
鳥取県	8	8	0	0	6	22	17	11	2	3	4	37	9	7	1	2	4	23
島根県	8	7	0	2	4	21	14	8	0	0	2	24	13	5	0	2	4	24
岡山県	10	15	0	1	1	27	10	11	1	1	4	27	15	28	0	1	2	46
広島県	16	18	0	0	1	35	14	20	0	0	2	36	11	28	0	3	2	44
山口県	8	24	0	0	4	36	11	17	0	0	1	29	7	17	1	5	8	38
徳島県	3	14	3	0	1	21	6	14	0	0	0	20	3	20	0	3	0	26
香川県	4	22	1	1	2	30	8	8	0	1	3	20	7	20	1	3	2	33
愛媛県	7	23	2	5	2	39	15	24	3	2	10	54	3	29	2	1	9	44
高知県	5	8	2	0	0	15	9	11	0	1	0	21	7	8	0	0	3	18
福岡県	28	76	1	10	1	116	34	64	3	8	3	112	24	61	2	12	11	110
佐賀県	4	6	0	1	2	13	9	5	0	1	0	15	3	3	0	3	3	12
長崎県	18	27	0	14	7	66	18	32	0	11	5	66	15	17	0	4	3	39
熊本県	19	26	1	4	8	58	18	27	3	3	15	66	13	28	1	6	5	53
大分県	9	12	0	2	4	27	8	12	0	2	1	23	7	15	0	3	3	28
宮崎県	1	4	0	0	0	5	9	14	0	0	0	23	6	24	5	0	4	39
鹿児島県	14	22	0	2	7	45	16	24	0	3	6	49	5	7	1	0	2	15
沖縄県	12	24	1	1	4	42	13	24	1	9	13	60	10	25	0	5	20	60
合計	801	1,325	39	133	220	2,518	829	1,268	37	163	218	2,515	742	1,267	56	179	327	2,571
割合	31.8%	52.6%	1.5%	5.3%	8.7%	100.0%	33.0%	50.4%	1.5%	6.5%	8.7%	100.0%	28.9%	49.3%	2.2%	7.0%	12.7%	100.0%

都道府県	16年度						15年度						14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	18	37	1	1	5	62	14	30	0	3	2	49	16	24	0	1	5	46
青森県	4	12	0	3	6	25	4	15	1	1	2	23	1	15	0	2	0	18
岩手県	9	18	0	1	5	33	6	19	0	1	2	28	6	11	0	1	2	20
宮城県	6	19	0	1	2	28	15	20	0	4	2	41	4	9	0	2	0	15
秋田県	24	31	0	4	1	60	31	32	0	6	0	69	13	28	2	10	3	56
山形県	3	30	0	2	2	37	9	24	0	3	0	36	7	13	0	1	0	21
福島県	6	17	1	0	1	25	5	25	1	0	1	32	1	11	0	0	1	13
茨城県	8	12	0	3	1	24	3	25	1	2	0	31	6	28	2	0	1	37
栃木県	7	19	0	1	7	34	14	23	0	6	4	47	8	14	0	1	3	26
群馬県	10	25	0	2	2	39	12	22	3	3	1	41	17	24	0	3	4	48
埼玉県	25	62	0	9	9	105	51	46	2	9	5	113	22	35	2	5	4	68
千葉県	32	48	4	10	7	101	23	88	2	8	8	129	17	34	1	3	2	57
東京都	100	96	6	9	97	308	65	84	11	17	52	229	28	34	0	8	20	90
神奈川県	26	35	0	5	9	75	30	46	0	3	6	85	28	35	0	3	11	77
新潟県	11	21	1	1	3	37	10	15	0	1	7	33	10	12	0	0	5	27
富山県	7	9	2	1	1	20	10	8	1	2	2	23	4	5	0	1	0	10
石川県	1	7	0	0	1	9	0	11	0	0	0	11	3	5	0	2	1	11
福井県	16	21	0	0	1	38	11	16	0	0	2	29	3	3	0	1	0	7
山梨県	2	7	1	0	0	10	0	3	1	0	1	5	1	9	1	0	3	14
長野県	22	15	1	6	3	47	8	14	0	1	2	25	6	15	0	1	6	28
岐阜県	13	18	0	3	4	38	13	17	0	1	1	32	6	18	0	0	1	25
静岡県	8	26	0	5	3	42	5	9	0	0	0	14	4	14	1	0	3	22
愛知県	22	36	0	2	12	72	25	28	0	2	1	56	16	36	0	4	4	60
三重県	3	17	0	3	4	27	17	17	6	8	2	50	8	6	0	5	0	19
滋賀県	14	20	0	3	7	44	9	11	0	6	8	34	6	20	0	4	5	35
京都府	19	46	2	6	5	78	16	30	0	7	12	65	10	22	0	5	3	40
大阪府	65	71	2	15	13	166	84	130	0	24	23	261	57	100	1	53	24	235
兵庫県	32	32	1	6	7	78	14	47	2	13	6	82	6	27	0	5	4	42
奈良県	3	23	0	0	0	26	3	13	0	0	2	18	6	8	0	1	3	18
和歌山県	13	20	0	5	2	40	5	14	1	1	1	22	7	15	1	1	0	24
鳥取県	9	13	1	0	6	29	3	3	0	2	3	11	2	5	0	2	2	11
島根県	17	8	1	4	10	40	48	12	0	3	3	66	16	10	1	4	0	31
岡山県	3	25	0	0	3	31	5	19	0	1	2	27	9	11	0	4	1	25
広島県	25	18	2	0	4	49	10	28	2	2	4	46	15	14	1	1	2	33
山口県	9	7	2	3	7	28	5	12	0	2	9	28	4	24	0	5	15	48
徳島県	12	12	1	0	1	26	4	20	0	4	0	28	15	9	4	0	1	29
香川県	8	20	1	1	5	35	13	16	1	1	0	31	10	10	0	1	5	26
愛媛県	5	17	6	5	8	41	7	20	1	5	4	37	7	15	3	3	10	38
高知県	6	8	0	0	0	14	23	11	0	0	2	36	12	5	0	3	3	23
福岡県	25	42	6	7	21	101	26	44	2	1	15	88	18	22	1	4	2	47
佐賀県	11	8	3	4	2	28	8	13	1	3	4	29	7	1	0	3	3	14
長崎県	5	25	1	4	7	42	10	15	4	19	17	65	1	11	0	4	0	16
熊本県	19	19	0	1	10	49	11	14	0	1	2	28	3	10	0	0	0	13
大分県	3	7	0	1	0	11	11	11	0	1	0	23	10	6	0	2	0	18
宮崎県	9	19	0	0	1	29	5	12	0	0	1	18	1	12	0	0	0	13
鹿児島県	22	10	0	2	3	37	6	6	0	0	2	14	4	5	0	1	2	12
沖縄県	9	23	0	5	9	46	13	22	3	5	1	44	4	22	2	4	4	36
合計	726	1,131	46	144	317	2,364	720	1,160	46	182	224	2,332	465	822	23	164	168	1,642
割合	30.7%	47.8%	1.9%	6.1%	13.4%	100.0%	30.9%	49.7%	2.0%	7.8%	9.6%	100.0%	28.3%	50.1%	1.4%	10.0%	10.2%	100.0%

都道府県	13年度						12年度						累計
	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計	
北海道	17	26	1	3	4	51	5	3	0	0	0	8	1,456
青森県	4	13	0	4	0	21	0	0	0	0	0	0	532
岩手県	8	9	0	0	1	18	1	1	0	2	0	4	375
宮城県	3	5	0	0	0	8	1	4	0	0	1	6	651
秋田県	7	8	0	0	0	15	3	1	0	0	0	4	562
山形県	0	10	1	2	0	13	0	5	0	0	0	5	400
福島県	2	5	3	1	0	11	1	0	0	0	0	1	516
茨城県	9	6	1	1	1	18	1	2	0	0	0	3	632
栃木県	9	16	0	4	3	32	3	0	0	0	0	3	612
群馬県	1	9	0	0	0	10	0	3	0	0	0	3	581
埼玉県	17	31	0	0	9	57	15	20	0	1	3	39	1,192
千葉県	15	45	1	2	2	65	7	17	0	0	0	24	2,292
東京都	16	15	0	6	22	59	2	1	0	1	1	5	6,698
神奈川県	29	31	1	2	10	73	11	21	0	2	2	36	1,486
新潟県	10	11	0	1	1	23	0	2	0	0	0	2	707
富山県	2	1	0	3	1	7	0	0	0	0	0	0	258
石川県	4	4	0	0	3	11	2	2	0	0	0	4	274
福井県	9	8	0	0	0	17	3	1	0	0	2	6	439
山梨県	1	4	0	2	2	9	0	0	0	0	0	0	140
長野県	9	23	0	2	2	36	3	10	0	1	4	18	768
岐阜県	7	13	0	1	0	21	0	1	0	0	0	1	517
静岡県	1	4	0	0	1	6	0	0	0	0	0	0	644
愛知県	14	36	0	2	15	67	13	11	0	0	4	28	1,563
三重県	13	11	1	4	1	30	7	1	0	0	0	8	769
滋賀県	16	15	0	16	9	56	15	10	0	2	8	35	550
京都府	17	8	0	2	0	27	0	2	0	0	1	3	1,369
大阪府	47	83	1	6	14	151	9	14	1	0	1	25	3,429
兵庫県	13	15	0	3	0	31	3	18	0	6	8	35	1,306
奈良県	3	6	0	0	4	13	0	3	0	0	2	5	456
和歌山県	5	4	0	2	0	11	2	5	0	0	0	7	515
鳥取県	5	3	1	2	1	12	0	0	0	0	1	1	459
島根県	3	12	0	1	0	16	1	2	2	0	0	5	387
岡山県	5	12	1	0	2	20	4	7	1	0	1	13	432
広島県	17	12	1	2	9	41	9	1	0	0	2	12	618
山口県	14	11	0	26	10	61	4	17	0	3	10	34	646
徳島県	12	12	1	1	3	29	0	0	0	0	0	0	381
香川県	3	13	4	2	3	25	4	8	0	2	4	18	398
愛媛県	5	11	0	0	4	20	2	10	0	0	2	14	498
高知県	9	2	0	0	1	12	2	0	0	0	6	8	320
福岡県	13	16	1	1	4	35	5	7	0	0	0	12	2,036
佐賀県	5	2	0	0	0	7	2	0	0	0	0	2	254
長崎県	4	8	0	4	0	16	0	3	1	1	1	6	644
熊本県	1	1	1	0	1	4	3	2	0	0	0	5	666
大分県	10	4	1	2	3	20	2	0	0	0	1	3	414
宮崎県	5	6	0	0	0	11	0	0	0	0	1	1	293
鹿児島県	7	3	0	0	0	10	1	5	0	0	1	7	531
沖縄県	5	16	5	2	1	29	0	1	0	0	1	2	768
合計	431	619	26	112	147	1,335	146	221	5	21	68	461	41,434
割合	32.3%	46.4%	1.9%	8.4%	11.0%	100.0%	31.7%	47.9%	1.1%	4.6%	14.8%	100.0%	

2 苦情の種類
(1) 苦情の種類

都道府県	27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		
	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	24	21	45	17	10	27	8	2	10	10	4	14	9	5	14	10	8	18	19	2	21	149		
青森県	3	31	34	3	0	3	1	2	3	1	4	5	0	3	3	0	1	1	1	3	4	53		
岩手県	14	2	16	3	0	3	1	0	1	2	4	6	0	0	0	4	0	4	0	0	0	30		
宮城県	4	19	23	0	7	7	2	0	2	1	5	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38		
秋田県	9	3	12	7	7	14	0	1	1	0	2	2	3	4	7	0	4	4	0	1	1	41		
山形県	9	3	12	0	1	1	1	2	3	3	2	5	2	1	3	1	1	2	1	1	2	28		
福島県	10	8	18	0	2	2	1	1	2	0	0	0	0	3	3	0	1	1	2	7	9	35		
茨城県	17	13	30	4	9	13	6	0	6	5	1	6	0	2	2	0	4	4	3	0	3	64		
栃木県	17	5	22	2	4	6	0	6	6	1	0	1	1	1	2	3	2	5	3	3	6	48		
群馬県	12	4	16	3	0	3	1	0	1	3	2	5	1	1	2	2	1	3	5	0	5	35		
埼玉県	7	16	23	9	8	17	0	0	0	6	11	17	0	0	0	0	8	8	0	0	0	65		
千葉県	67	59	126	31	18	49	10	9	19	10	13	23	12	10	22	6	13	19	26	6	32	290		
東京都	328	4	332	161	2	163	26	1	27	55	1	56	35	1	36	77	1	78	127	0	127	819		
神奈川県	19	13	32	19	20	39	4	5	9	16	8	24	7	5	12	2	3	5	5	5	10	131		
新潟県	26	0	26	11	0	11	1	0	1	4	0	4	2	0	2	10	0	10	11	0	11	65		
富山県	5	3	8	6	1	7	2	0	2	2	0	2	1	1	2	1	2	3	0	0	0	24		
石川県	9	2	11	5	0	5	2	0	2	1	0	1	1	0	1	4	1	5	0	0	0	25		
福井県	13	1	14	2	0	2	0	0	0	8	0	8	2	0	2	1	0	1	1	0	1	28		
山梨県	3	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	10		
長野県	3	15	18	1	5	6	0	1	1	4	16	20	0	2	2	1	6	7	0	2	2	56		
岐阜県	17	5	22	10	2	12	0	0	0	5	2	7	1	1	2	4	5	9	2	1	3	55		
静岡県	36	3	39	19	1	20	0	0	0	4	1	5	2	0	2	2	0	2	5	0	5	73		
愛知県	81	0	81	35	2	37	4	0	4	10	0	10	13	0	13	11	0	11	20	0	20	176		
三重県	21	17	38	22	12	34	0	0	0	8	8	16	2	8	10	5	6	11	17	6	23	132		
滋賀県	2	8	10	0	6	6	0	0	0	0	9	9	1	3	4	0	0	0	1	7	8	37		
京都府	121	7	128	26	0	26	3	0	3	13	1	14	3	1	4	6	1	7	14	0	14	196		
大阪府	92	8	100	66	3	69	21	1	22	31	2	33	28	5	33	12	2	14	62	1	63	334		
兵庫県	13	10	23	17	12	29	3	1	4	18	10	28	8	6	14	13	16	29	7	5	12	139		
奈良県	13	7	20	6	5	11	0	1	1	5	5	10	0	2	2	0	4	4	7	2	9	57		
和歌山県	5	7	12	0	6	6	1	2	3	0	1	1	1	1	2	2	3	5	4	0	4	33		
鳥取県	10	1	11	5	2	7	1	0	1	2	0	2	2	2	4	1	0	1	4	0	4	30		
島根県	10	0	10	3	0	3	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	3	0	3	18		
岡山県	0	20	20	0	6	6	0	0	0	0	7	7	0	1	1	0	2	2	0	8	8	44		
広島県	38	6	44	9	2	11	1	1	2	7	1	8	5	0	5	2	0	2	3	0	3	75		
山口県	20	4	24	6	3	9	3	0	3	3	1	4	6	0	6	8	1	9	5	0	5	60		
徳島県	2	0	2	16	0	16	2	0	2	1	0	1	0	0	0	3	0	3	4	0	4	28		
香川県	10	12	22	2	1	3	0	2	2	0	1	1	3	2	5	2	1	3	1	0	1	37		
愛媛県	12	0	12	2	0	2	1	0	1	4	0	4	2	0	2	5	1	6	0	0	0	27		
高知県	17	0	17	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1	2	21		
福岡県	90	8	98	35	6	41	16	1	17	20	2	22	15	0	15	15	2	17	28	1	29	239		
佐賀県	8	6	14	11	1	12	0	3	3	4	0	4	0	0	0	1	0	1	5	0	5	39		
長崎県	4	6	10	2	2	4	1	0	1	5	5	10	1	4	5	1	0	1	1	0	1	32		
熊本県	26	0	26	7	0	7	2	0	2	10	0	10	3	0	3	3	0	3	8	0	8	59		
大分県	3	0	3	2	0	2	0	0	0	4	0	4	4	0	4	2	0	2	1	0	1	16		
宮崎県	9	2	11	4	0	4	0	0	0	4	0	4	1	0	1	4	2	6	2	0	2	28		
鹿児島県	1	16	17	1	6	7	2	5	7	0	4	4	3	5	8	0	3	3	1	3	4	50		
沖縄県	18	19	37	4	2	6	0	1	1	2	3	5	1	5	6	3	3	6	6	4	10	71		
合計	1,278	396	1,674	594	174	768	127	48	175	295	136	431	181	85	266	228	108	336	421	69	490	4,140		
割合	30.9%	9.6%	40.4%	14.3%	4.2%	18.6%	3.1%	1.2%	4.2%	7.1%	3.3%	10.4%	4.4%	2.1%	6.4%	5.5%	2.6%	8.1%	10.2%	1.7%	11.8%	100.0%		

都道府県	26年度								25年度								24年度							
	職員 接遇	サ ー ビ ス の 質 や 量	利 用 料	報 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	報 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	報 明 ・ 情 報 提 供	被 害 ・ 損 失	権 利 侵 害	そ の 他	合 計
北海道	46	26	10	15	15	10	17	139	39	39	6	13	10	15	24	146	49	17	5	25	4	8	9	117
青森県	39	6	1	3	2	2	3	56	26	5	2	4	7	1	1	46	20	13	3	8	5	1	0	50
岩手県	12	9	0	3	0	2	0	26	17	4	0	6	4	1	1	33	14	4	1	1	0	0	0	20
宮城県	22	6	3	11	0	2	2	46	21	12	2	6	3	2	4	50	17	5	0	12	1	2	5	42
秋田県	11	9	0	2	1	6	0	29	11	6	0	6	3	5	1	32	11	1	0	7	5	2	1	27
山形県	7	7	1	5	6	1	0	27	10	7	6	13	4	1	11	52	8	3	0	4	2	1	0	18
福島県	20	9	3	4	2	1	2	41	8	9	1	1	5	3	6	33	19	2	1	4	5	2	2	35
茨城県	30	4	3	7	0	2	7	53	30	8	0	18	3	1	4	64	25	9	0	10	5	5	4	58
栃木県	9	7	4	0	4	2	6	32	3	5	0	15	6	5	11	45	11	8	2	5	2	3	3	34
群馬県	13	8	0	5	4	2	2	34	9	13	0	8	4	1	1	36	14	6	2	0	1	0	3	26
埼玉県	26	27	2	22	1	3	2	83	22	19	1	5	6	4	0	57	22	9	0	13	6	6	4	60
千葉県	142	37	7	23	10	16	17	252	124	43	13	14	28	17	21	260	131	37	4	19	12	21	20	244
東京都	497	34	8	17	11	29	293	889	224	104	11	149	4	65	203	760	297	26	8	119	18	27	271	766
神奈川県	58	36	5	16	12	10	17	154	36	28	6	8	12	5	12	107	25	32	5	8	6	8	11	95
新潟県	29	2	4	9	5	8	12	69	32	10	3	4	4	5	14	72	30	12	4	7	6	1	10	70
富山県	12	8	1	4	2	4	2	33	12	7	0	0	1	0	1	21	9	2	3	1	0	1	2	18
石川県	12	1	3	0	0	8	1	25	14	5	1	0	1	5	2	28	11	0	0	0	0	1	0	12
福井県	12	6	2	3	3	1	0	27	17	1	3	6	6	0	0	33	18	7	3	6	6	5	0	45
山梨県	4	1	0	1	2	1	0	9	5	0	0	0	0	1	0	6	5	2	2	0	0	0	0	9
長野県	16	10	0	5	2	9	2	44	17	12	2	12	3	10	13	69	20	6	0	8	3	3	23	63
岐阜県	18	5	0	5	4	7	0	39	27	13	4	4	0	3	4	55	20	8	3	7	0	3	3	44
静岡県	21	9	3	5	7	1	7	53	18	5	0	1	2	2	0	28	22	4	2	3	0	3	0	34
愛知県	71	27	9	12	9	11	22	161	51	39	4	12	7	15	27	155	46	13	6	12	5	7	33	122
三重県	39	31	1	5	0	6	28	110	19	25	1	7	1	11	20	84	23	21	2	5	3	3	13	70
滋賀県	13	16	0	6	1	2	1	39	3	7	0	4	2	6	1	23	7	0	0	1	1	5	0	14
京都府	73	27	4	9	19	7	9	148	65	6	3	10	0	10	5	99	85	6	0	3	5	3	11	113
大阪府	64	40	5	10	22	8	131	280	52	56	5	18	22	9	102	264	76	60	13	20	23	4	79	275
兵庫県	40	13	3	7	6	2	13	84	67	31	2	30	10	14	0	154	55	41	10	15	6	3	7	137
奈良県	13	1	4	8	3	2	8	39	20	5	5	4	4	4	6	48	27	4	4	5	3	1	6	50
和歌山県	7	7	2	3	2	5	2	28	9	7	2	5	2	5	5	35	4	6	2	3	3	3	4	25
鳥取県	8	1	1	10	2	8	4	34	12	3	0	5	23	3	64	110	7	3	1	9	1	6	21	48
島根県	7	7	2	3	1	0	1	21	13	5	1	2	2	1	0	24	13	3	1	0	1	0	3	21
岡山県	19	4	1	0	0	1	0	25	11	6	1	0	2	5	0	25	7	1	0	1	4	0	0	13
広島県	32	24	1	7	0	5	4	73	10	19	2	8	5	4	1	49	7	22	0	5	9	3	0	46
山口県	9	11	3	6	3	8	10	50	13	10	0	15	5	8	8	59	17	4	0	1	3	5	7	37
徳島県	7	4	0	6	3	1	12	33	13	6	0	1	5	0	8	33	5	5	1	3	2	1	2	19
香川県	16	2	0	1	6	0	2	27	10	1	0	0	1	0	0	12	8	3	0	1	0	0	1	13
愛媛県	10	2	1	1	3	1	0	18	8	4	0	4	8	0	0	24	7	3	0	2	6	0	0	18
高知県	11	4	0	4	0	1	5	25	22	7	0	3	1	0	5	38	3	6	2	1	0	0	1	13
福岡県	96	45	15	23	16	7	18	220	95	67	15	9	23	23	28	260	65	36	13	6	13	12	21	166
佐賀県	5	6	2	4	1	2	5	25	8	2	1	0	0	0	0	11	1	1	0	2	2	0	0	6
長崎県	7	2	3	11	7	2	2	34	11	2	2	8	4	5	1	33	10	6	4	11	9	4	1	45
熊本県	46	6	6	7	4	2	5	76	18	5	0	5	0	5	12	45	7	10	1	4	2	0	6	30
大分県	19	2	0	5	2	3	11	42	15	6	2	8	5	2	2	40	14	10	0	4	2	1	5	36
宮崎県	10	3	0	3	1	1	1	19	14	4	0	11	0	3	5	37	10	5	0	7	1	3	1	27
鹿児島県	20	6	0	9	7	1	4	47	15	3	0	2	9	2	4	35	11	5	4	9	6	3	8	46
沖縄県	28	6	0	10	8	7	14	73	25	10	1	9	3	6	6	60	16	4	0	9	9	11	4	53
合 計	1,726	564	123	335	219	220	704	3,891	1,321	691	108	473	260	293	644	3,790	1,329	491	112	406	206	181	605	3,330
割 合	44.4%	14.5%	3.2%	8.6%	5.6%	5.7%	18.1%	100.0%	34.9%	18.2%	2.8%	12.5%	6.9%	7.7%	17.0%	100.0%	39.9%	14.7%	3.4%	12.2%	6.2%	5.4%	18.2%	100.0%

都道府県	23年度								22年度								21年度							
	職員 接遇	サー ビス の 質 や 量	利 用 料	報 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	報 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	報 明 ・ 情 報 提 供	被 害 ・ 損 失	権 利 侵 害	そ の 他	合 計
北海道	48	36	12	20	12	10	2	140	25	21	7	18	9	4	5	89	45	12	7	19	4	9	11	107
青森県	12	7	9	1	8	2	1	40	17	5	3	7	4	3	2	41	10	2	1	11	7	0	5	36
岩手県	4	3	0	3	0	0	0	10	9	1	0	4	1	0	0	15	19	1	0	3	0	1	2	26
宮城県	14	11	4	14	1	0	9	53	9	9	0	8	0	0	7	33	14	21	2	8	4	3	3	55
秋田県	10	6	0	4	4	0	6	30	9	7	1	8	3	1	8	37	8	4	1	2	5	2	7	29
山形県	12	4	1	3	5	2	1	28	8	2	0	3	0	2	5	20	5	4	1	1	1	0	10	22
福島県	15	3	0	2	4	3	4	31	8	6	1	4	9	5	5	38	19	6	0	11	0	1	7	44
茨城県	18	10	5	7	6	5	4	55	18	11	2	26	5	10	12	84	6	25	3	9	9	15	2	69
栃木県	11	7	3	0	1	7	0	29	18	4	0	11	2	7	1	43	19	3	1	5	3	2	8	41
群馬県	22	6	0	0	0	0	7	35	33	6	2	3	1	1	9	55	20	6	1	5	1	2	4	39
埼玉県	29	17	4	14	9	5	3	81	32	8	2	16	17	10	3	88	13	5	1	4	12	3	4	42
千葉県	72	30	8	10	17	10	14	161	39	19	4	15	7	30	33	147	27	29	3	11	8	8	7	93
東京都	103	124	13	56	21	39	82	438	97	42	4	93	32	16	111	395	33	154	0	21	35	49	106	398
神奈川県	41	22	5	9	4	10	3	94	40	19	5	16	3	5	12	100	28	16	3	22	4	13	9	95
新潟県	29	5	1	7	11	1	7	61	8	15	0	12	2	0	2	39	18	5	2	8	3	1	2	39
富山県	5	0	2	0	0	0	0	7	5	2	0	0	0	0	0	7	1	2	2	0	3	0	1	9
石川県	13	0	0	2	0	2	2	19	16	2	1	2	3	2	5	31	13	0	0	0	7	0	0	20
福井県	15	0	3	5	6	3	2	34	15	7	2	3	2	3	2	34	7	12	1	1	1	2	2	26
山梨県	4	13	0	1	0	0	0	18	4	1	0	2	0	1	0	8	4	1	0	0	1	6	0	12
長野県	5	7	3	14	2	6	3	40	18	25	2	4	3	3	2	57	39	6	1	17	0	0	0	63
岐阜県	11	1	3	6	0	1	2	24	13	2	0	2	0	0	1	18	10	2	3	15	0	1	2	33
静岡県	20	1	3	3	0	2	1	30	21	2	1	1	2	6	2	35	39	4	2	3	1	5	3	57
愛知県	57	17	3	10	3	4	24	118	43	20	6	14	14	13	15	125	18	3	6	44	2	5	11	89
三重県	15	24	0	4	0	5	17	65	21	17	0	1	1	8	2	50	15	5	0	4	1	4	8	37
滋賀県	5	4	0	3	5	3	6	26	7	12	1	0	0	0	1	21	5	7	0	6	0	1	6	25
京都府	81	10	1	5	8	8	22	135	71	10	2	0	12	4	9	108	39	17	5	4	0	3	14	82
大阪府	66	50	11	14	30	8	70	249	43	16	7	7	17	8	106	204	74	21	5	1	19	11	83	214
兵庫県	46	22	10	4	6	3	0	91	28	16	1	11	12	10	4	82	14	20	4	11	8	6	2	65
奈良県	15	6	6	2	4	2	3	38	14	6	2	6	1	0	1	30	10	7	2	4	0	0	4	27
和歌山県	5	12	1	2	2	3	1	26	21	2	1	8	1	1	9	43	24	4	1	3	1	1	7	41
鳥取県	6	4	0	4	0	5	12	31	6	2	0	2	5	1	7	23	5	2	0	5	2	3	5	22
島根県	3	9	1	1	2	0	6	22	6	5	0	0	1	1	1	14	9	3	0	1	1	0	2	16
岡山県	7	9	0	2	3	3	2	26	7	8	1	7	2	2	6	33	13	6	0	12	0	1	1	33
広島県	7	4	0	10	2	0	4	27	3	2	0	1	0	0	0	6	3	7	0	0	7	2	2	21
山口県	12	4	2	5	0	1	9	33	14	7	0	5	2	1	5	34	10	1	0	7	0	2	11	31
徳島県	4	8	0	5	2	0	2	21	0	0	0	1	0	1	9	11	4	5	1	7	0	0	0	17
香川県	6	2	3	1	0	0	2	14	4	2	0	2	4	0	6	18	15	3	0	3	0	1	3	25
愛媛県	14	3	0	1	1	3	2	24	13	5	0	2	3	5	1	29	11	5	1	0	2	1	0	20
高知県	8	4	1	1	1	2	7	24	10	2	0	4	0	0	4	20	5	1	0	5	3	0	1	15
福岡県	46	49	11	8	4	14	24	156	37	28	10	18	12	18	1	124	31	21	15	16	7	29	2	121
佐賀県	6	4	3	0	4	0	0	17	4	3	0	3	2	0	0	12	3	2	0	3	1	0	1	10
長崎県	0	9	1	4	7	0	19	40	3	3	1	10	14	4	18	53	0	7	0	10	5	8	18	48
熊本県	13	5	1	3	3	2	5	32	16	5	0	11	1	3	15	51	18	3	1	4	8	1	6	41
大分県	29	1	5	3	2	2	3	45	12	4	0	7	0	0	3	26	24	0	0	3	0	0	0	27
宮崎県	10	1	0	1	0	0	0	12	11	3	0	0	0	1	0	15	1	3	0	1	0	0	1	6
鹿児島県	18	9	2	11	6	0	7	53	22	1	3	12	4	3	4	49	6	8	0	1	0	0	13	28
沖縄県	10	9	4	14	4	13	8	62	12	8	2	11	8	6	11	58	11	0	0	3	2	0	14	30
合 計	1,002	592	145	299	210	189	408	2,845	890	403	74	401	221	199	465	2,653	765	481	76	334	178	202	410	2,446
割 合	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%	31.3%	19.7%	3.1%	13.7%	7.3%	8.3%	16.8%	100.0%

都道府県	20年度								19年度								18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	43	27	6	15	3	2	10	106	33	18	7	7	3	4	13	85	42	12	5	6	1	11	16	93
青森県	8	2	1	6	8	1	0	26	11	3	0	6	3	2	2	27	8	9	0	8	3	2	4	34
岩手県	8	1	0	1	0	1	6	17	18	4	1	4	1	0	8	36	19	0	0	1	1	0	2	23
宮城県	22	8	5	19	5	9	9	77	18	9	1	5	7	1	7	48	18	19	3	1	11	2	8	62
秋田県	7	4	1	6	2	0	8	28	13	2	3	2	0	0	3	23	17	9	0	4	0	1	16	47
山形県	14	5	0	11	2	0	0	32	11	5	1	2	1	3	1	24	10	3	0	1	1	0	0	15
福島県	19	16	1	18	2	0	1	57	15	11	2	10	2	0	15	55	10	8	0	3	2	5	8	36
茨城県	3	2	0	7	1	0	1	14	11	1	0	1	0	1	2	16	12	0	0	1	5	2	0	20
栃木県	23	1	1	3	3	2	21	54	28	0	1	4	2	1	19	55	13	1	1	6	2	4	12	39
群馬県	17	7	1	7	1	3	10	46	15	17	2	4	8	0	5	51	19	10	2	3	0	1	7	42
埼玉県	10	19	1	5	4	10	4	53	23	17	7	14	12	11	8	92	19	16	5	5	11	12	11	79
千葉県	45	24	4	14	8	6	13	114	48	17	3	19	11	1	10	109	34	13	0	20	0	8	32	107
東京都	56	178	16	20	102	8	51	431	45	105	10	24	118	29	46	377	55	115	3	15	27	29	76	320
神奈川県	27	11	2	22	2	11	12	87	29	12	0	14	8	14	9	86	17	25	2	17	4	13	12	90
新潟県	18	3	0	10	1	0	1	33	19	7	0	9	2	3	4	44	14	6	4	6	2	3	18	53
富山県	5	0	1	0	6	1	3	16	10	9	3	4	4	1	4	35	2	4	0	5	2	1	2	16
石川県	7	3	1	4	2	0	7	24	10	1	0	2	0	1	0	14	9	4	0	2	1	0	0	16
福井県	5	8	2	0	1	0	2	18	5	10	0	10	2	4	3	34	10	9	2	2	5	3	6	37
山梨県	2	0	0	5	2	1	1	11	2	0	0	2	1	1	7	2	3	0	2	0	1	0	8	
長野県	33	6	0	12	0	1	3	55	21	6	1	12	0	0	10	50	15	3	3	17	1	1	14	54
岐阜県	10	11	2	4	2	3	3	35	9	6	2	5	2	0	3	27	11	10	1	2	2	0	6	32
静岡県	31	4	6	3	1	1	8	54	24	21	1	2	2	4	19	73	21	27	2	1	4	1	3	59
愛知県	24	10	1	41	0	0	11	87	21	5	1	42	1	3	17	90	17	4	3	38	0	5	3	70
三重県	12	12	1	4	1	0	5	35	5	3	1	2	0	2	1	14	6	1	0	4	0	2	3	16
滋賀県	5	11	2	8	0	3	4	33	13	10	2	5	0	2	9	41	9	14	1	2	2	1	12	41
京都府	25	12	3	2	6	4	18	70	24	6	0	2	7	2	22	63	25	24	2	1	7	3	15	77
大阪府	56	14	2	12	25	1	88	198	62	33	13	8	19	5	62	202	47	43	11	9	27	11	37	185
兵庫県	38	26	2	2	4	4	1	77	22	9	1	15	3	7	2	59	10	31	5	19	4	13	1	83
奈良県	14	8	0	8	0	1	1	32	3	4	0	8	0	0	15	9	1	1	12	0	0	1	24	
和歌山県	19	3	1	1	3	2	4	33	9	11	1	9	5	6	7	48	8	11	4	9	13	3	7	55
鳥取県	5	1	1	1	1	1	5	15	2	2	2	0	2	3	11	22	10	3	2	3	7	5	7	37
島根県	6	5	0	4	5	2	2	24	4	2	1	2	2	2	8	21	6	3	0	3	4	1	7	24
岡山県	5	2	0	7	0	0	3	17	11	1	1	5	0	4	5	27	8	3	2	2	1	6	5	27
広島県	6	6	0	1	6	3	3	25	12	11	0	2	5	1	4	35	17	6	2	0	6	0	5	36
山口県	6	2	1	9	0	2	19	39	11	7	0	6	0	1	11	36	6	4	3	6	0	2	8	29
徳島県	4	13	5	16	1	1	0	40	6	2	2	6	1	2	2	21	8	4	1	5	0	0	2	20
香川県	16	7	0	3	0	2	5	33	11	6	0	5	1	2	5	30	6	3	2	3	1	1	4	20
愛媛県	23	5	1	3	5	10	4	51	8	2	1	7	8	9	4	39	27	14	1	2	3	3	4	54
高知県	8	2	0	3	2	0	1	16	7	1	0	6	1	0	15	8	3	1	6	2	0	1	21	
福岡県	26	23	12	25	11	22	0	119	16	13	11	36	8	31	1	116	26	16	11	27	12	20	0	112
佐賀県	10	0	0	1	3	0	0	14	6	6	0	0	0	0	1	13	5	1	0	3	4	0	2	15
長崎県	1	5	5	14	2	7	7	41	1	8	4	11	13	4	25	66	2	9	1	15	15	12	12	66
熊本県	12	5	4	9	3	11	12	56	7	4	4	14	2	3	24	58	7	7	0	11	5	4	32	66
大分県	12	9	1	3	1	0	2	28	23	1	0	0	2	1	0	27	14	1	1	1	0	1	5	23
宮崎県	1	2	0	3	0	2	2	10	2	1	0	0	0	0	2	5	9	2	0	5	3	2	2	23
鹿児島県	7	5	1	9	2	1	7	32	8	7	0	10	3	2	15	45	15	9	2	9	0	0	14	49
沖縄県	18	5	0	8	5	1	4	41	20	3	1	12	2	0	4	42	17	8	0	16	9	4	6	60
合 計	772	533	94	389	244	140	382	2,554	732	439	91	375	274	173	434	2,518	699	531	89	339	210	199	448	2,515
割 合	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%	27.8%	21.1%	3.5%	13.5%	8.3%	7.9%	17.8%	100.0%

都道府県	17年度								16年度								15年度							
	職員 接遇	サー ビス の 質 や 量	利 用 料	報 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	報 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	報 明 ・ 情 報 提 供	被 害 ・ 損 失	権 利 侵 害	そ の 他	合 計
北海道	37	19	1	4	4	2	2	69	27	13	4	5	7	2	4	62	17	22	1	1	4	2	2	49
青森県	8	10	2	2	4	3	7	36	3	5	0	2	2	2	11	25	6	3	1	1	3	3	6	23
岩手県	24	5	0	0	1	2	4	36	20	6	1	1	1	0	4	33	14	6	1	2	1	2	2	28
宮城県	17	9	2	6	10	2	2	48	11	8	0	6	1	0	2	28	5	7	3	10	2	5	9	41
秋田県	17	7	0	1	2	0	8	35	22	17	3	8	0	0	10	60	39	16	2	5	0	0	7	69
山形県	21	0	0	0	0	0	0	21	21	3	0	3	1	6	3	37	10	0	0	2	6	18	0	36
福島県	7	8	3	4	0	0	6	28	11	4	1	2	1	1	5	25	4	7	2	5	4	0	10	32
茨城県	14	0	1	2	0	3	2	22	4	5	0	6	4	3	2	24	5	13	2	6	2	3	0	31
栃木県	15	9	0	2	1	3	18	48	15	5	0	0	1	1	12	34	12	8	0	0	4	1	22	47
群馬県	16	19	0	3	1	0	1	40	15	21	0	1	2	0	0	39	17	9	1	4	2	1	7	41
埼玉県	23	19	7	15	19	14	12	109	35	13	10	10	15	10	12	105	33	35	1	11	7	12	14	113
千葉県	24	62	3	8	7	14	17	135	18	47	2	10	4	12	8	101	13	46	10	17	16	9	18	129
東京都	65	132	7	14	39	38	115	410	104	109	9	3	9	15	59	308	29	80	7	14	14	43	42	229
神奈川県	37	9	1	26	7	8	13	101	30	11	1	11	10	7	5	75	27	8	3	16	5	12	14	85
新潟県	10	5	0	10	3	3	9	40	7	5	4	2	5	3	11	37	7	3	1	3	1	3	15	33
富山県	2	2	0	2	1	3	2	12	8	3	1	7	0	1	0	20	6	2	0	13	1	0	1	23
石川県	4	3	0	1	2	0	4	14	6	2	0	1	0	0	0	9	6	4	0	0	0	0	1	11
福井県	13	3	0	6	0	1	2	25	20	5	4	6	0	1	2	38	17	2	1	2	3	0	4	29
山梨県	1	0	0	0	1	1	1	4	3	7	0	0	0	0	0	10	4	1	0	0	0	0	0	5
長野県	16	8	1	10	6	4	16	61	19	10	5	1	2	3	7	47	13	6	0	0	2	1	3	25
岐阜県	11	8	4	1	2	0	12	38	14	8	0	6	0	0	10	38	15	2	5	5	0	0	5	32
静岡県	19	9	2	5	3	8	18	64	12	9	3	2	1	4	11	42	10	1	0	0	0	0	3	14
愛知県	22	2	1	44	1	1	15	86	20	3	0	30	5	1	13	72	22	11	0	20	0	2	1	56
三重県	4	5	0	7	2	0	4	22	2	11	0	1	7	0	6	27	6	20	0	0	8	2	14	50
滋賀県	7	11	1	3	4	0	16	42	8	12	0	7	2	5	10	44	6	16	0	9	1	1	1	34
京都府	23	15	4	8	4	5	4	63	45	12	3	4	3	5	6	78	31	7	6	5	4	1	11	65
大阪府	48	48	7	7	26	11	36	183	27	42	4	10	25	11	47	166	58	22	7	65	31	14	64	261
兵庫県	10	23	0	12	1	16	5	67	20	30	3	4	8	9	4	78	15	18	0	20	6	8	15	82
奈良県	8	2	0	3	0	0	3	16	7	1	2	6	1	2	7	26	8	1	1	3	1	1	3	18
和歌山県	4	10	0	6	5	3	16	44	13	6	2	3	9	0	7	40	5	5	1	6	1	1	3	22
鳥取県	8	0	1	2	1	2	9	23	12	3	2	0	1	4	7	29	2	3	0	0	1	0	5	11
島根県	6	5	1	1	4	2	5	24	9	8	0	3	3	6	11	40	35	10	0	2	2	0	17	66
岡山県	21	2	0	3	2	7	11	46	12	8	1	4	3	2	1	31	7	8	2	1	4	1	4	27
広島県	15	11	1	2	4	3	8	44	25	8	0	1	1	5	9	49	9	15	0	6	0	11	5	46
山口県	12	2	0	8	3	0	13	38	10	4	0	4	1	2	7	28	6	3	0	2	5	1	11	28
徳島県	17	1	1	3	3	1	0	26	10	1	4	7	3	0	1	26	8	2	0	5	8	0	5	28
香川県	4	4	4	11	0	3	7	33	9	6	5	4	3	5	3	35	9	6	2	3	2	6	3	31
愛媛県	9	9	1	8	5	6	6	44	8	9	2	7	1	8	6	41	8	10	1	3	6	5	4	37
高知県	3	3	0	3	0	1	8	18	3	1	0	1	0	4	5	14	7	7	0	5	4	1	12	36
福岡県	47	11	6	17	8	18	3	110	69	12	3	6	5	4	2	101	42	7	2	11	8	8	10	88
佐賀県	2	0	0	2	0	0	8	12	8	2	2	3	3	6	4	28	8	2	1	8	0	4	6	29
長崎県	2	6	0	17	7	2	5	39	2	3	4	14	6	6	7	42	4	5	2	11	2	3	38	65
熊本県	7	2	2	12	6	1	23	53	4	5	1	14	3	5	17	49	3	4	1	4	1	7	8	28
大分県	23	2	1	2	0	0	0	28	5	3	0	1	1	1	0	11	9	6	0	0	6	0	2	23
宮崎県	7	11	3	11	3	4	0	39	12	5	1	5	2	4	0	29	5	6	1	1	1	0	4	18
鹿児島県	8	3	0	2	0	0	2	15	16	7	0	2	3	0	9	37	1	8	1	2	0	0	2	14
沖縄県	12	15	4	18	5	3	3	60	7	4	0	14	13	2	6	46	9	6	2	15	7	3	2	44
合 計	730	549	72	334	207	198	481	2,571	788	522	87	248	178	168	373	2,364	632	489	71	324	186	195	435	2,332
割 合	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%	27.1%	21.0%	3.0%	13.9%	8.0%	8.4%	18.7%	100.0%

都道府県	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
北海道	17	9	1	7	4	6	2	46	18	10	2	4	3	0	14	51
青森県	12	0	0	1	2	0	3	18	8	2	0	2	6	2	1	21
岩手県	10	1	1	2	0	1	5	20	15	1	0	0	0	0	2	18
宮城県	3	4	0	7	1	0	0	15	1	4	0	2	1	0	0	8
秋田県	14	14	1	16	2	3	6	56	3	5	3	2	1	1	0	15
山形県	6	5	0	2	7	1	0	21	1	5	0	4	1	1	1	13
福島県	5	6	0	2	0	0	0	13	2	2	1	3	1	1	1	11
茨城県	3	4	4	11	13	0	2	37	1	8	2	3	1	1	2	18
栃木県	10	3	0	0	2	1	10	26	8	1	1	0	7	3	12	32
群馬県	29	8	0	2	0	1	8	48	7	0	0	0	0	3	0	10
埼玉県	22	14	7	6	6	2	11	68	17	24	1	2	4	2	7	57
千葉県	11	22	4	9	1	2	8	57	16	17	1	13	11	6	1	65
東京都	18	20	0	15	1	11	25	90	4	2	0	0	3	5	45	59
神奈川県	35	14	1	7	5	6	9	77	37	10	0	11	9	1	5	73
新潟県	7	2	0	6	0	1	11	27	10	1	1	1	0	1	9	23
富山県	6	0	0	2	0	1	1	10	3	1	0	2	0	1	0	7
石川県	3	0	0	2	0	0	6	11	4	0	0	1	0	0	6	11
福井県	4	2	0	1	0	0	0	7	6	1	0	3	1	1	5	17
山梨県	9	0	0	2	0	2	1	14	0	5	0	1	1	0	2	9
長野県	9	9	2	0	1	0	7	28	7	16	2	4	2	1	4	36
岐阜県	10	6	0	3	3	0	3	25	8	0	0	6	0	1	6	21
静岡県	5	4	0	1	4	5	3	22	0	1	0	1	0	4	0	6
愛知県	15	8	0	29	0	3	5	60	24	4	1	24	1	2	11	67
三重県	5	11	0	2	0	1	0	19	5	15	0	4	1	1	4	30
滋賀県	9	8	2	9	0	4	3	35	9	12	1	21	0	4	9	56
京都府	15	8	0	6	4	3	4	40	10	7	1	2	5	0	2	27
大阪府	92	14	9	29	37	7	47	235	76	13	2	13	13	0	34	151
兵庫県	8	4	1	12	2	7	8	42	4	5	0	11	2	3	6	31
奈良県	6	2	1	6	0	1	2	18	6	0	1	2	0	2	2	13
和歌山県	8	5	1	8	0	0	2	24	3	0	0	6	0	1	1	11
鳥取県	4	1	0	2	0	1	3	11	6	0	1	0	1	0	4	12
島根県	3	4	2	18	1	3	0	31	3	2	2	5	3	1	0	16
岡山県	15	6	0	1	0	0	3	25	9	4	0	0	1	2	4	20
広島県	10	2	0	5	5	5	6	33	10	6	0	1	6	7	11	41
山口県	7	8	1	5	3	5	19	48	7	8	0	1	9	3	33	61
徳島県	5	6	0	9	1	0	8	29	5	3	4	8	0	0	9	29
香川県	8	3	1	5	3	0	6	26	8	2	1	6	0	5	3	25
愛媛県	7	13	2	4	1	7	4	38	6	8	0	0	1	0	5	20
高知県	5	7	0	1	0	3	7	23	3	2	0	2	1	0	4	12
福岡県	18	10	0	3	8	3	5	47	7	5	0	9	5	9	0	35
佐賀県	3	0	0	3	2	2	4	14	0	2	0	0	3	1	1	7
長崎県	5	4	0	3	3	0	1	16	4	1	0	2	3	1	5	16
熊本県	6	2	0	3	1	0	1	13	1	3	0	0	0	0	0	4
大分県	7	1	0	0	4	0	6	18	9	0	0	0	2	1	8	20
宮崎県	4	4	0	1	0	2	2	13	4	0	1	3	0	0	3	11
鹿児島県	1	2	1	3	1	1	3	12	6	1	0	0	1	0	2	10
沖縄県	12	3	0	12	4	1	4	36	9	1	0	9	4	1	5	29
合 計	526	283	42	283	132	102	274	1,642	410	220	29	194	114	79	289	1,335
割 合	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 ・ 報 告 情 報	被 害 ・ 損 失	権 利 侵 害	そ の 他	合 計	
北海道	2	3	0	2	1	0	0	8	1,456
青森県	0	0	0	0	0	0	0	0	532
岩手県	1	2	0	0	0	0	1	4	375
宮城県	0	1	0	1	0	0	4	6	650
秋田県	1	1	0	1	0	1	0	4	562
山形県	0	0	0	0	5	0	0	5	399
福島県	0	1	0	0	0	0	0	1	515
茨城県	0	3	0	0	0	0	0	3	632
栃木県	0	1	0	0	0	2	0	3	610
群馬県	1	1	0	0	0	1	0	3	580
埼玉県	8	12	2	3	2	8	4	39	1,191
千葉県	4	3	0	3	6	3	5	24	2,288
東京都	0	2	0	0	0	1	2	5	6,694
神奈川県	17	4	0	2	9	2	2	36	1,486
新潟県	2	0	0	0	0	0	0	2	707
富山県	0	0	0	0	0	0	0	0	258
石川県	0	0	0	3	0	0	1	4	274
福井県	1	1	0	0	0	1	3	6	438
山梨県	0	0	0	0	0	0	0	0	140
長野県	7	6	0	2	2	0	1	18	766
岐阜県	1	0	0	0	0	0	0	1	517
静岡県	0	0	0	0	0	0	0	0	644
愛知県	4	0	0	6	1	3	14	28	1,562
三重県	2	3	0	0	1	0	2	8	769
滋賀県	12	1	1	4	2	2	13	35	546
京都府	0	0	1	0	2	0	0	3	1,367
大阪府	7	0	0	3	5	6	4	25	3,426
兵庫県	15	0	0	4	8	3	5	35	1,306
奈良県	1	0	0	3	0	0	1	5	456
和歌山県	1	3	0	1	1	0	1	7	515
鳥取県	0	0	0	0	0	1	0	1	459
島根県	1	0	0	2	2	0	0	5	387
岡山県	6	1	2	0	1	1	2	13	432
広島県	0	1	0	0	0	9	2	12	618
山口県	10	0	0	1	0	1	22	34	645
徳島県	0	0	0	0	0	0	0	0	381
香川県	0	6	0	2	2	1	7	18	397
愛媛県	3	7	0	0	0	2	2	14	498
高知県	2	0	0	0	0	0	6	8	319
福岡県	3	0	1	1	3	1	3	12	2,026
佐賀県	0	0	0	0	0	0	2	2	254
長崎県	2	0	1	0	0	0	3	6	642
熊本県	2	2	0	0	0	0	1	5	666
大分県	0	2	0	0	0	0	1	3	413
宮崎県	1	0	0	0	0	0	0	1	293
鹿児島県	4	0	0	0	2	0	1	7	529
沖縄県	0	0	0	1	0	1	0	2	767
合 計	121	67	8	45	55	50	115	461	41,387
割 合	26.2%	14.5%	1.7%	9.8%	11.9%	10.8%	24.9%	100.0%	

都道府県	内訳	職員の遭遇					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) 関わり 方 対応	(2) 業務 遅い	(3) 説明 不十分	(4) その他	(5) 食事	(6) 業務 不十分	(7) サービス 不十分	(8) 料金 管理 中止	(9) その他 管理	(10) その他	(11) 業務 遅い	(12) 説明 不十分	(13) 説明 不十分	(14) 説明 不十分	(15) その他	(16) 利用料 関係	(17) 利用料 関係	(18) その他 費用	(19) 説明 不十分	(20) その他	(21) 介護・支 援事故	(22) 介護・支 援事故	(23) 暴力 被害	(24) その他	(25) 虐待	(26) 暴力	(27) 身体 拘束等	(28) 暴言 被害	(29) プライ バシー の侵害	(30) その他	(31) 漏 れ に 関 する こ と	(32) その他	合計					
岡山県	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	18	8	2	0	0	1	3	0	2	1	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
	合計	18	8	2	0	0	1	3	0	2	1	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
広島県	初回	24	11	5	2	0	1	4	2	0	1	1	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	6	2	2	0	0	2	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	0	0	0	0			
	合計	30	13	7	2	0	1	6	2	0	1	2	5	1	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	初回	18	4	5	0	0	3	3	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	継続	4	1	2	0	0	1	2	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	0	0	0	0		
	合計	22	5	7	0	0	1	4	5	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
徳島県	初回	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	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	0	
	合計	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	0	0	0	0	0
香川県	初回	10	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	0	0		
	継続	10	6	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	合計	20	12	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	初回	10	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	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	0	0
	合計	10	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	0	0	0	0
高知県	初回	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0
	合計	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	60	7	21	2	2	12	12	2	7	0	7	8	5	9	1	2	2	2	2	6	1	3	5	6	0	0	1	3	5	11	17	219	0	0	0			
	継続	6	0	2	0	1	0	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	
	合計	66	7	23	2	3	14	14	2	8	0	7	10	5	10	1	2	2	2	6	1	3	5	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
佐賀県	初回	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	継続	2	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	合計	8	5	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
長崎県	初回	4	2	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	0	0
	継続	6	2	2	1	0	0	1	2	0	0	3	0	5	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
	合計	10	4	5	1	0	0	3	2	0	0	3	3	7	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
熊本県	初回	24	5	7	0	1	2	5	0	0	0	0	0	0	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	0	0
	合計	24	5	7	0	1	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分県	初回	1	1	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	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	0	0
	合計	1	1	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	0	0
宮崎県	初回	7	1	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	0	
	継続	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	合計	8	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	初回	13	3	1	0	0	0	1	4	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	14	3	1	0	1	0	1	4	1	0	0	2	2	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	合計	27	6	2	0	1	0	2	8	1	0	2	2	2	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
沖縄県	初回	12	5	2	1	0	2</																																

3 苦情対応・解決の状況

(1) 対応方法

①初回相談

都道府県	27年度					26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	20	16	45	16	97	14	6	20	26	66
青森県	0	9	0	0	9	2	3	1	1	7
岩手県	24	0	0	0	24	22	0	1	0	23
宮城県	7	0	0	0	7	11	0	1	0	12
秋田県	15	0	2	2	19	11	1	1	2	15
山形県	11	0	6	0	17	10	0	7	1	18
福島県	3	4	1	5	13	8	16	10	1	35
茨城県	19	6	8	2	35	23	1	4	3	31
栃木県	13	3	7	4	27	8	2	11	3	24
群馬県	13	1	12	1	27	12	2	16	0	30
埼玉県	5	9	6	2	22	20	14	10	0	44
千葉県	106	10	29	17	162	115	9	13	7	144
東京都	351	16	215	227	809	721	0	135	0	856
神奈川県	33	10	20	9	72	38	7	34	17	96
新潟県	23	0	38	4	65	41	0	23	5	69
富山県	3	10	1	3	17	12	1	0	4	17
石川県	7	3	7	5	22	1	11	7	3	22
福井県	6	4	1	16	27	8	5	2	12	27
山梨県	7	0	1	0	8	7	0	0	0	7
長野県	2	2	3	2	9	0	0	0	2	2
岐阜県	19	9	10	1	39	17	4	6	0	27
静岡県	18	4	5	41	68	49	0	2	0	51
愛知県	41	30	56	47	174	45	24	76	7	152
三重県	40	8	26	1	75	31	6	29	12	78
滋賀県	3	0	1	0	4	3	0	0	0	3
京都府	33	31	11	111	186	85	35	8	16	144
大阪府	216	35	38	23	312	231	0	1	7	239
兵庫県	27	21	31	0	79	17	0	23	0	40
奈良県	11	3	10	7	31	11	2	11	1	25
和歌山県	1	4	6	2	13	1	0	1	4	6
鳥取県	6	2	6	11	25	14	0	11	3	28
島根県	16	0	0	2	18	18	1	0	0	19
岡山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
広島県	20	28	12	5	65	29	28	6	4	67
山口県	11	4	14	22	51	24	3	15	2	44
徳島県	24	2	2	0	28	33	0	0	0	33
香川県	5	0	9	4	18	5	1	10	11	27
愛媛県	7	14	5	0	26	3	5	2	0	10
高知県	7	0	4	9	20	7	0	3	10	20
福岡県	49	66	55	49	219	95	50	40	5	190
佐賀県	13	4	12	0	29	7	4	14	0	25
長崎県	11	2	1	1	15	13	5	3	3	24
熊本県	25	10	22	2	59	19	3	40	11	73
大分県	6	4	4	2	16	10	4	12	16	42
宮崎県	12	9	2	1	24	9	6	3	0	18
鹿児島県	7	0	0	1	8	6	1	1	1	9
沖縄県	12	2	10	10	34	42	12	10	0	64
合計	1,308	395	754	667	3,124	1,908	272	623	200	3,003
割合	41.9%	12.6%	24.1%	21.4%	100.0%	63.5%	9.1%	20.7%	6.7%	100.0%

②継続対応

都道府県	27年度							26年度						
	事情調査	助言・申し入れ	話し合い	あつせん	通知	その他	合計	事情調査	助言・申し入れ	話し合い	あつせん	通知	その他	合計
北海道	38	4	0	0	3	8	53	6	5	12	0	32	20	75
青森県	32	13	3	0	0	1	49	20	19	0	0	19	0	58
岩手県	0	6	0	0	0	0	6	0	3	0	0	0	0	3
宮城県	27	4	0	0	0	0	31	26	0	6	1	2	1	36
秋田県	0	9	3	0	1	9	22	1	5	6	0	0	2	14
山形県	0	10	0	0	1	0	11	4	3	0	0	0	5	12
福島県	1	15	3	1	0	4	24	7	3	1	0	1	2	14
茨城県	29	14	20	0	3	0	66	22	9	18	0	0	1	50
栃木県	10	11	0	0	2	9	32	3	0	1	0	0	5	9
群馬県	2	6	7	0	0	0	15	4	4	3	0	0	0	11
埼玉県	0	34	2	1	5	3	45	0	32	5	1	3	2	43
千葉県	19	110	3	1	0	1	134	7	92	9	0	2	4	114
東京都	3	3	2	0	0	2	10	10	23	0	0	0	0	33
神奈川県	22	16	2	0	2	27	69	28	28	6	0	1	17	80
新潟県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富山県	3	1	3	0	0	3	10	13	9	3	0	0	1	26
石川県	1	0	1	0	1	0	3	2	0	0	0	1	0	3
福井県	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
山梨県	1	1	1	0	0	0	3	1	2	0	0	0	1	4
長野県	32	29	4	0	0	13	78	34	40	0	0	0	0	74
岐阜県	2	8	6	0	3	0	19	1	7	8	0	0	0	16
静岡県	5	0	1	0	0	0	6	1	0	1	0	0	0	2
愛知県	2	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	7	9
三重県	1	41	5	0	10	0	57	0	20	4	0	3	5	32
滋賀県	2	1	0	3	2	33	41	5	3	0	2	0	32	42
京都府	1	0	7	0	2	0	10	1	2	3	0	0	0	6
大阪府	9	11	2	0	0	0	22	40	0	1	0	0	0	41
兵庫県	11	14	32	0	3	0	60	1	38	0	0	0	5	44
奈良県	7	12	5	0	0	2	26	8	2	3	0	0	1	14
和歌山県	8	0	9	0	0	3	20	18	14	10	0	0	0	42
鳥取県	5	3	2	0	0	1	11	4	2	2	0	4	1	13
島根県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
岡山県	0	2	30	1	1	10	44	0	19	3	0	0	3	25
広島県	0	0	10	0	0	0	10	0	2	4	0	0	1	7
山口県	9	2	1	0	1	0	13	6	3	3	0	0	0	12
徳島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	19	0	0	0	0	0	19	0	0	0	0	0	0	0
愛媛県	1	0	0	0	0	0	1	2	0	5	0	1	0	8
高知県	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	4	5
福岡県	16	0	0	0	0	4	20	23	2	6	0	1	1	33
佐賀県	5	1	0	1	0	3	10	0	0	0	0	0	0	0
長崎県	2	11	3	0	0	3	19	5	5	2	0	0	0	12
熊本県	0	0	0	0	0	0	0	3	1	2	0	0	0	6
大分県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	3	1	2	0	0	0	6	0	1	0	0	0	0	1
鹿児島県	11	40	16	0	0	0	67	7	37	18	0	1	0	63
沖縄県	19	16	9	0	3	5	52	0	8	2	0	1	0	11
合計	358	449	195	8	43	145	1,198	316	443	149	4	72	121	1,105
割合	35.2%	44.2%	19.2%	0.8%	4.2%	14.3%		35.6%	49.9%	16.8%	0.5%	8.1%	13.6%	

平成27年度継続対応:1016件

平成26年度継続対応:888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	27年度					26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	12	62	68	302	14	10	36	51	210	26
青森県	4	14	21	182	5	4	20	52	225	5
岩手県	5	10	8	13	0	2	2	22	23	0
宮城県	4	7	29	86	2	6	19	36	126	5
秋田県	3	7	12	52	0	3	9	10	48	0
山形県	4	7	26	51	0	6	19	37	145	2
福島県	8	27	42	218	0	12	22	93	165	0
茨城県	7	15	26	161	2	10	31	59	254	0
栃木県	2	5	115	295	1	2	3	136	334	0
群馬県	4	6	48	123	3	5	8	103	119	1
埼玉県	4	12	58	216	6	6	28	41	76	4
千葉県	9	73	30	290	10	12	74	20	302	1
東京都	4	10	89	126	3	6	41	68	270	10
神奈川県	18	107	75	312	7	21	115	68	217	5
新潟県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富山県	3	5	34	113	0	2	4	33	87	0
石川県	15	41	18	30	1	4	8	52	115	1
福井県	13	13	100	100	0	0	0	0	0	0
山梨県	4	5	31	34	0	1	1	86	91	0
長野県	8	49	20	166	3	6	19	33	266	1
岐阜県	3	5	9	31	0	3	6	9	35	0
静岡県	1	1	47	64	0	1	1	78	113	0
愛知県	24	32	271	309	0	6	22	54	309	1
三重県	2	5	3	36	0	5	9	12	41	0
滋賀県	14	71	90	252	8	10	49	68	170	4
京都府	3	5	16	59	0	3	3	54	150	1
大阪府	9	26	40	95	1	9	37	76	334	18
兵庫県	10	44	36	140	0	6	17	69	416	0
奈良県	6	15	12	99	0	13	56	23	108	0
和歌山県	6	17	27	85	0	8	28	21	86	1
鳥取県	4	5	61	99	0	4	6	44	87	0
島根県	0	0	0	0	0	3	3	25	30	0
岡山県	8	46	53	246	4	8	36	33	90	1
広島県	5	8	38	101	0	6	25	130	217	0
山口県	9	35	44	155	0	5	11	40	96	0
徳島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香川県	4	6	7	61	1	0	0	0	0	0
愛媛県	6	6	39	39	0	2	2	44	111	0
高知県	3	3	0	0	1	2	6	67	150	1
福岡県	12	41	101	235	2	11	26	84	183	2
佐賀県	2	3	13	25	0	0	0	0	0	0
長崎県	4	8	7	38	0	7	14	45	194	0
熊本県	0	0	0	0	0	2	4	65	88	0
大分県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎県	3	5	38	59	1	2	2	13	13	0
鹿児島県	9	46	16	153	1	17	99	26	149	3
沖縄県	13	53	48	226	1	23	45	135	196	0
平均値	6	20	40	117	2	6	21	47	137	2
中央値	4	8	30	99	0	5	11	44	115	0
最大値	24	107	271	312	-	23	115	136	416	-

3 苦情対応・解決の状況

(3) 終結状況

都道府県	27年度						26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	97	0	32	1	5	14	66	0	24	9	14	26
青森県	8	1	39	0	0	5	7	0	44	0	0	5
岩手県	24	0	6	0	0	0	23	0	2	0	1	0
宮城県	7	0	29	0	0	2	12	0	26	1	2	5
秋田県	19	0	12	6	4	0	15	0	8	5	1	0
山形県	17	0	5	1	5	0	18	0	2	2	3	2
福島県	13	0	22	0	0	0	35	0	4	1	1	0
茨城県	35	0	15	7	5	2	31	0	14	8	0	0
栃木県	27	0	15	5	0	1	24	0	6	1	1	0
群馬県	27	0	5	0	0	3	30	0	3	0	0	1
埼玉県	14	8	23	5	9	6	35	9	23	4	8	4
千葉県	162	0	118	0	0	10	144	0	103	2	2	1
東京都	773	36	6	0	1	3	823	33	21	2	0	10
神奈川県	72	0	41	0	11	7	96	0	48	1	4	5
新潟県	61	4	0	0	0	0	69	0	0	0	0	0
富山県	17	0	4	1	2	0	17	0	14	0	2	0
石川県	22	0	2	0	0	1	22	0	2	0	0	1
福井県	27	0	1	0	0	0	27	0	0	0	0	0
山梨県	8	0	2	0	0	0	7	0	1	1	0	0
長野県	9	0	41	0	3	3	2	0	37	1	3	1
岐阜県	39	0	15	1	0	0	27	0	12	0	0	0
静岡県	67	1	1	3	1	0	51	0	2	0	0	0
愛知県	174	0	2	0	0	0	151	1	8	0	0	1
三重県	75	0	46	2	9	0	78	0	32	0	0	0
滋賀県	4	0	21	3	1	8	3	0	29	0	3	4
京都府	185	1	5	4	1	0	140	4	1	2	0	1
大阪府	311	1	18	2	1	1	239	0	22	1	0	18
兵庫県	79	0	33	8	19	0	40	0	40	2	2	0
奈良県	31	0	20	6	0	0	25	0	12	1	1	0
和歌山県	13	0	19	1	0	0	6	0	13	4	4	1
鳥取県	25	0	3	0	2	0	28	0	1	1	4	0
島根県	18	0	0	0	0	0	19	0	2	0	0	0
岡山県	0	0	39	1	0	4	0	0	23	1	0	1
広島県	65	0	6	4	0	0	66	1	4	1	1	0
山口県	51	0	8	1	0	0	44	0	6	0	0	0
徳島県	28	0	0	0	0	0	33	0	0	0	0	0
香川県	18	0	6	4	8	1	27	0	0	0	0	0
愛媛県	26	0	1	0	0	0	10	0	8	0	0	0
高知県	20	0	0	0	0	1	20	0	1	3	0	1
福岡県	219	0	18	0	0	2	190	0	28	0	0	2
佐賀県	29	0	7	2	1	0	24	1	0	0	0	0
長崎県	15	0	14	1	2	0	24	0	8	0	2	0
熊本県	59	0	0	0	0	0	71	2	2	0	1	0
大分県	16	0	0	0	0	0	42	0	0	0	0	0
宮崎県	24	0	3	0	0	1	18	0	1	0	0	0
鹿児島県	8	0	29	5	7	1	9	0	30	4	1	3
沖縄県	34	0	29	0	7	1	59	5	8	0	1	0
合計	3,072	52	761	74	104	77	2,947	56	675	58	62	93
割合	98.3%	1.7%	74.9%	7.3%	10.2%	7.6%	98.1%	1.9%	76.0%	6.5%	7.0%	10.5%

4 平成26年度からの継続中案件の解決状況

都道府県	継続中件数	対応方法						事業種別					申出内容							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	あつせん	通知	その他	高齢者	障害者	児童	その他	①職員 の接遇	②サー ビスの 質や量	③説明・ 情報 提供	④利用 料	⑤被害・ 損害	⑥権利 侵害	⑦その他	解決		他の 解決 機関	不 調	継続 中	
北海道	26	7	1	0	0	19	5	10	11	5	0	7	7	3	1	5	2	1	260	22	0	0	4	
青森県	5	3	1	0	0	1	0	3	2	0	0	4	1	0	0	0	0	0	158	4	0	1	0	
岩手県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
宮城県	5	4	1	0	0	0	0	1	4	0	0	3	1	1	0	0	0	0	38	4	0	1	0	
秋田県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
山形県	2	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	192	0	1	1	0	
福島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
茨城県	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
群馬県	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	61	1	0	0	0	
埼玉県	13	1	12	0	1	0	0	4	5	4	0	1	7	2	1	2	0	0	98	7	0	6	0	
千葉県	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	366	0	0	0	1	
東京都	6	2	3	0	0	0	1	0	6	0	0	4	1	0	0	0	1	0	139	3	2	1	0	
神奈川県	5	1	2	0	0	1	3	1	4	0	0	1	2	1	0	0	0	1	76	5	0	0	0	
新潟県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
富山県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
石川県	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	1	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	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	149	1	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	2	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	195	2	0	0	0	
三重県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
滋賀県	4	1	0	0	0	2	4	0	3	1	0	0	2	1	0	0	0	1	154	4	0	0	0	
京都府	4	4	4	4	0	0	0	1	0	3	0	0	2	0	0	2	0	0	23	0	3	1	0	
大阪府	18	18	0	0	0	0	0	2	13	1	2	5	7	1	0	2	0	3	99	15	2	0	1	
兵庫県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
奈良県	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	110	1	0	0	0	
和歌山県	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	180	1	0	0	0	
鳥取県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	81	1	0	0	0	
広島県	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	
山口県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
徳島県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
香川県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
愛媛県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
高知県	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	150	1	0	0	0	
福岡県	2	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	80	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	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	2	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	60	1	0	1	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	3	1	3	3	0	0	0	0	2	1	0	1	1	0	0	1	0	0	132	2	1	0	0	
沖縄県	5	4	5	1	0	0	0	0	4	1	0	1	0	1	0	2	0	1	24	4	0	1	0	
合計	111	55	38	13	1	24	13	28	62	18	3	34	35	13	4	14	4	7	2,830	83	9	13	6	
割合		49.5%	34.2%	11.7%	0.9%	21.6%	11.7%	25.2%	55.9%	16.2%	2.7%	30.6%	31.5%	11.7%	3.6%	12.6%	3.6%	6.3%	129	74.8%	8.1%	11.7%	5.4%	

5 相談受付件数(平成12年度～平成27年度)

(件)

都道府県	27年度	26年度	25年度	24年度	23年度	22年度	21年度	20年度	19年度	18年度	17年度	16年度	15年度	14年度	13年度	12年度	累計
北海道	93	126	104	134	165	157	110	96	66	113	93	43	325	107	71	101	1,904
青森県	82	107	105	380	129	134	74	58	62	96	50	101	155	245	212	24	2,014
岩手県	35	25	11	20	36	31	36	30	15	20	48	37	16	19	35	15	429
宮城県	111	106	84	97	80	76	48	69	73	50	63	60	40	52	49	21	1,079
秋田県	35	30	37	43	44	76	60	38	47	33	41	49	38	64	89	22	746
山形県	37	40	35	35	8	13	38	64	22	51	11	33	30	12	17	12	458
福島県	25	31	37	14	25	36	56	35	58	28	40	48	122	8	35	33	631
茨城県	19	21	20	26	7	14	3	26	42	49	67	39	29	37	15	3	417
栃木県	39	32	47	14	13	75	92	101	71	41	91	147	106	105	172	55	1,201
群馬県	52	43	20	32	30	42	45	37	21	33	52	74	80	84	16	0	661
埼玉県	173	129	141	105	101	103	111	91	106	106	97	165	64	32	0	0	1,524
千葉県	145	173	249	255	259	125	104	35	101	116	84	97	89	54	95	40	2,021
東京都	135	116	272	111	170	70	102	164	177	387	368	541	508	341	269	85	3,816
神奈川県	168	149	182	199	218	160	347	142	144	120	79	128	94	104	18	0	2,252
新潟県	49	107	52	97	207	82	83	75	55	50	60	61	41	61	71	14	1,165
富山県	20	17	21	2	21	16	21	35	25	38	2	18	21	12	10	0	279
石川県	24	31	18	16	32	5	11	7	16	10	4	0	0	2	30	23	229
福井県	31	20	22	25	14	17	6	19	19	29	30	20	72	7	2	2	335
山梨県	5	1	3	4	3	14	14	19	14	16	4	4	5	5	3	5	119
長野県	183	183	127	87	91	100	111	148	150	213	121	84	12	13	7	1	1,631
岐阜県	28	23	22	25	52	31	37	40	55	25	26	60	61	71	43	7	606
静岡県	22	28	27	34	32	36	27	38	20	28	17	11	4	4	8	0	336
愛知県	185	142	146	159	284	194	179	153	186	143	218	207	111	107	322	0	2,736
三重県	100	164	190	129	157	134	109	94	109	131	73	85	88	100	54	20	1,737
滋賀県	130	91	187	157	138	133	128	123	96	131	111	143	106	199	207	223	2,303
京都府	141	92	139	79	137	163	74	78	74	42	60	44	43	55	39	9	1,269
大阪府	58	66	73	88	95	94	114	120	100	161	155	178	212	145	60	40	1,759
兵庫県	127	125	294	456	456	478	607	824	437	436	289	240	88	109	31	0	4,997
奈良県	49	53	42	84	101	168	29	41	42	58	58	53	0	0	0	0	778
和歌山県	90	103	297	315	304	238	253	189	167	158	104	113	80	76	52	20	2,559
鳥取県	18	7	0	58	55	18	37	6	33	9	5	4	10	7	4	3	274
島根県	7	0	0	0	0	2	7	5	4	1	1	12	21	7	3	5	75
岡山県	55	52	45	40	34	40	39	42	33	70	28	61	82	84	113	67	885
広島県	73	75	77	82	57	36	79	88	110	142	95	124	97	103	194	144	1,576
山口県	51	25	17	20	15	32	23	23	19	19	31	26	36	75	105	34	551
徳島県	72	33	42	47	51	58	124	105	60	59	103	38	17	13	29	11	862
香川県	25	34	27	31	29	33	32	29	30	24	15	24	9	11	6	5	364
愛媛県	36	32	28	16	18	23	20	20	29	36	35	36	29	16	20	13	407
高知県	17	21	24	31	17	79	53	57	74	68	39	36	22	36	33	13	620
福岡県	125	99	62	72	51	252	255	252	250	243	239	233	172	168	139	53	2,665
佐賀県	13	0	0	6	13	20	24	19	13	17	6	35	37	32	28	20	283
長崎県	33	40	25	46	83	148	171	134	86	86	125	122	25	52	37	7	1,220
熊本県	27	15	20	31	36	26	52	70	108	134	190	205	118	80	47	41	1,200
大分県	2	10	12	17	25	42	63	36	33	33	60	72	86	74	39	17	621
宮崎県	60	59	44	18	17	46	30	62	58	25	29	26	8	7	9	13	511
鹿児島県	41	55	79	75	48	58	37	32	24	42	33	21	8	6	2	2	563
沖縄県	103	113	120	101	90	150	115	166	122	81	111	86	73	90	54	30	1,605
合計	3,149	3,044	3,626	3,913	4,048	4,078	4,190	4,135	3,656	4,001	3,661	4,044	3,490	3,091	2,894	1,253	56,273

※累計は12～27年度

※平成14年度までは「その他」として集計

運営適正化委員会に関する定期調査の実施について

(平成 27 年度実績／平成 28 年 6 月実施)

全国社会福祉協議会 政策企画部

1. 趣旨

- 都道府県運営適正化委員会における苦情、相談等の受付状況等について明らかにすることを目的に調査する。
- 平成 27 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 28 年 6 月 | 依頼文書送付 | 【本会→都道府県】 |
| ○平成 28 年 7 月 1 日(金) | 調査票回収(締切) | 【都道府県→本会】 |
| ○平成 28 年 7 月(随時) | 入力情報最終確認 | 【本会→都道府県】 |
| ○平成 28 年 7 月 15 日(金) | 運営適正化委員会事業研究協議会にて調査結果を報告(予定) | |

3. 調査票および項目

I. 受付件数等に関する調査票

1. ①初回相談で対応が終了する苦情申出(受付)・対応の状況 集計シート
2. ②継続対応が必要な苦情申出(受付)・対応の状況 集計シート
3. ③平成 26 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27年度分) 調査票「記入」ならびに「入力」要領

○調査票は平成23年度より使用している様式で、基本的な構成に変更はありません。

○ただし、本年度調査より、一部、「施設種別①」の選択項目を変更しています。

(変更点①)

・「事業種別」: 障害者

…「施設種別①」の選択項目から「共同生活介護」・「共同生活介護・共同生活援助」を削除

※既に従前の様式で作成し、「共同生活介護」・「共同生活介護・共同生活援助」を選択されている場合には、「共同生活援助」を再選択し、修正してください。

(変更点②)

・「事業種別」: 児童

…「施設種別①」の選択項目に「幼保連携型認定こども園」を追加

※既に従前の様式で作成し、「その他」を選択されている場合には、「幼保連携型認定こども園」を再選択し、修正してください。

○平成27年度の状況(平成28年3月31日時点)でご回答いただき、平成28年7月1日(金)までに本会あてに返信をお願いいたします。

○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26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27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》

・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。

《②のシートについて》

・①以外の継続的な対応を行った案件については②のシートでご回答ください。主に運営適正化委員会(合議体)において事情調査、話し合いやあつせんの場の設定を行うなどの委員会として対応した案件を想定しています。なお、同一案件(同一申出人)について、複数回の申出があり、対応を継続した場合も含みます。

《③のシートについて》

・③については、平成26年度調査(平成27年6月実施)において、継続中とされた件数を別添「平成26年度からの継続中の案件」の件数のとおりご回答ください。

○苦情の申し出の状況それぞれについて個別に回答いただきます。

「一覧」シートへ、各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」シートへは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」シートに入力すると、「まとめ」シートで自動的に集計されます。

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)～(7)・(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

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

(5) 申出人(利用者との関係)

(6) 事業種別 ※【参考】参照

(7) 施設種別① //

(8) 施設種別② //

(9) 申出の内容

… 以下の内容がドロップダウンで選択肢が設定されています。該当するものを選択してください。

また、「①職員の接遇」を選択した場合、「(1)関わり方、(2)言葉遣い、(3)説明不十分、(4)その他」の項目しか選択できません。また小項目は主要なもの3つまで選択できます(必ず3つ選択しなくてはならないわけではありません)。

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

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

(9)終結結果

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

※ 初回受付後に年度を越えた場合には「継続中」を選択してください。

II 「②継続対応が必要な苦情申出(受付)・対応の状況」について

※(2)～(7)、(9)、(12)にドロップダウンで選択肢が設定されています。該当するものを選択してください。

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

…「通知」は、虐待や法令違反等による都道府県知事への通知・報告です。なお、市区町村への通知・報告を含みます。

※対応方法は最大3つまで選択できます。

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

- (5) 申出人(利用者との関係)
- (6) 事業種別
- (7) 施設種別①
- (8) 施設種別②
- (9) 申出の内容 I(9)の説明と同様です。
- (10) のべ回数

…同じ内容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。

- (11)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。

- (12)終結結果

Ⅲ 「③平成26年度継続中の案件の状況」について

(1)のべ回数

平成26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 「④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 「⑤福祉サービスの質の向上にかかる取り組み記入シート」について

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

調査票は平成28年7月1日(金)までにご送信をお願いします。

【参考】

◎申出人について

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

◎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 *1	「障害者総合支援法」に規定される障害福祉サービス、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及び幼保連携型認定こども園に関するもの
その他 *2	生活保護施設や婦人保護施設、無料・低額診療事業、社会福祉協議会など、上記以外のもの

◎施設種別について

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

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

例1)有料老人ホームの場合

事業種別	施設種別①	施設種別②
高齢者	その他	有料老人ホーム

例2)行政の場合

事業種別	施設種別①	施設種別②
その他	その他	行政

*1:「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(施設入所支援+日中活動事業)」を選択し、施設種別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)
⇒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。

【記入例】

事業種別	施設種別①	施設種別②
障害者	施設入所支援(施設入所支援+日中活動事業)	生活介護
障害者	施設入所支援(施設入所支援+日中活動事業)	多機能型

*2:実施主体が社会福祉協議会である事業の場合には、以下のようにご回答ください。

- 「事業種別」で「その他」選択→「施設種別①」で「社会福祉協議会」選択→「施設種別②」で事業名(日常生活自立支援事業など)を記入してください。

【記入例】

事業種別	施設種別①	施設種別②
その他	社会福祉協議会	日常生活自立支援事業

【①初回相談で対応が終了する苦情申出(受付)・対応の状況】

※青色黄色は必須項目です。空欄のないようご協力お願い致します。
 ※「対応方法」にて「その他」選択の場合のみ、「対応方法(備考)」欄(青色黄色)にその内容をご記入ください
 ※「施設種別①」にて「その他」選択の場合、「施設種別②」にその施設・事業所名を具体的にご記入ください。

No	受付日	受付方法	対応状況	対応方法	対応方法 (備考)※	申出人 (利用者 との関係)	事業種別	施設種別①	施設種別② ※	相対の内容			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お願い致します。
 ※「対応方法」にて「その他」選択の番号のみ、「対応方法(備考)」欄(背景色オレンジ)にその内容をご記入ください。
 ※「施設種別①」にて「その他」を選択の場合、「施設種別②」にその施設・事業所名を具体的に記入ください。

No	受付日	受付方法	対応状況	対応方法 ※主要なもの3つ			対応方法 (備考)※	申出人 (利用者 との関係)	事業種別	施設種別①	施設種別②	申出の内容			のべ 回数	最終 までに戻し 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26年度継続中案件の状況】

※受付日は平成26年4月1日～平成27年3月31日までです。

※青色黄色は必須項目です。空欄のないようご協力お願い致します。
 ※「対応方法」にて「その他」選択の場合のみ、「対応方法(備考)」欄(青色黄色)にその内容をご記入ください
 ※「施設種別①」にて「その他」を選択の場合、「施設種別②」にその施設・事業所名を具体的に記入してください。

No	受付日	受付方法	対応状況	対応方法			対応方法 (備考)※	申出人 (利用者 との関係)	事業種別	施設種別①	施設種別② ※	申出の内容			のべ 回数	継続 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																	

④ 苦情相談以外の相談件数(平成27年度)

月	件数
平成27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28年 1月	0
2月	0
3月	0
合計	0

苦情受付・解決の状況
平成27年度都道府県運営適正化委員会事業実績報告



平成28年10月24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

